

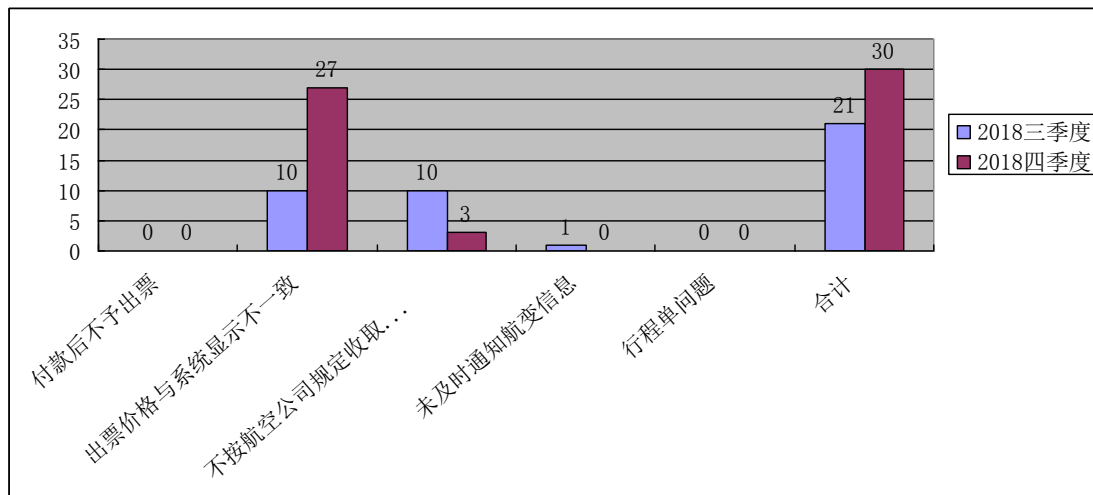
2018 年四季度消费者投诉情况通报

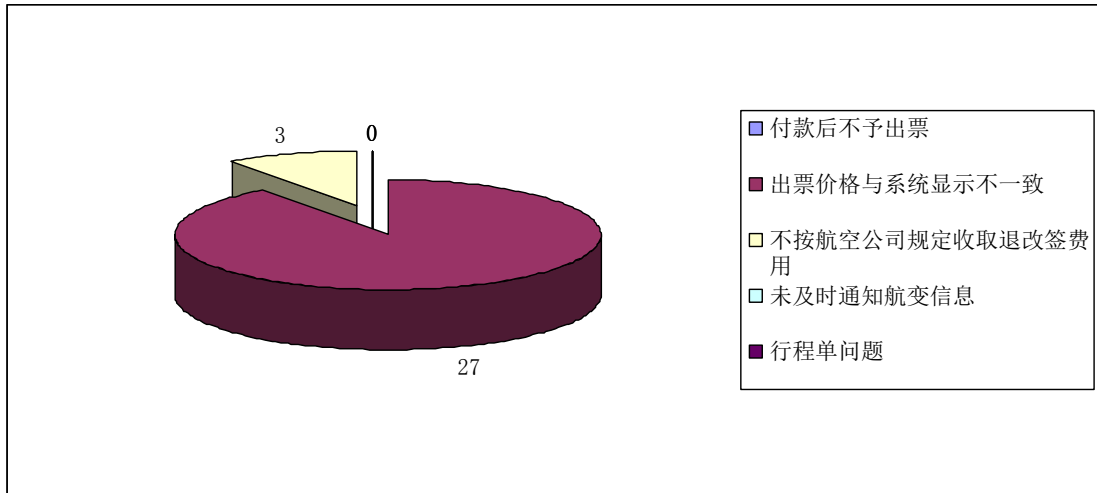
2018 年 10 至 12 月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计近 500 余件，有效投诉 30 件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2018 年四季度，总体咨询、投诉量与上季度基本持平，有效投诉量略有增长，同比下降 11.7%，环比上升 42.8%。

投诉事项	2018 年第 3 季度		2018 年第 4 季度	
	国内	国际	国内	国际
付款后不予出票	0	0	0	0
出票价格与系统显示不一致	9	1	21	6
不按航空公司规定收取退改签费用	7	3	1	2
未及时通知航变信息	0	1	0	0
行程单问题	0	0	0	0
合计	21		30	





二、被投诉网站及代理企业

四季度投诉主要产生于网络购票渠道，投诉内容主要集中在客票价格方面。具体情况如下：

单位 \ 事由	付款后不予出票		出票价格与系统显示不一致		不按航空公司规定收取退改签费用		未及时通知航变信息		行程单问题		合计
	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	
同程艺龙	0	0	11	0	0	1	0	0	0	0	12
飞猪	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	6
去哪儿网	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	4
途牛	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
航班管家	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
马蜂窝	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
携程	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计	0	0	21	6	1	2	0	0	0	0	30

航空运输销售代理分会

2019年1月11日