

销代分会通字〔2016〕10号

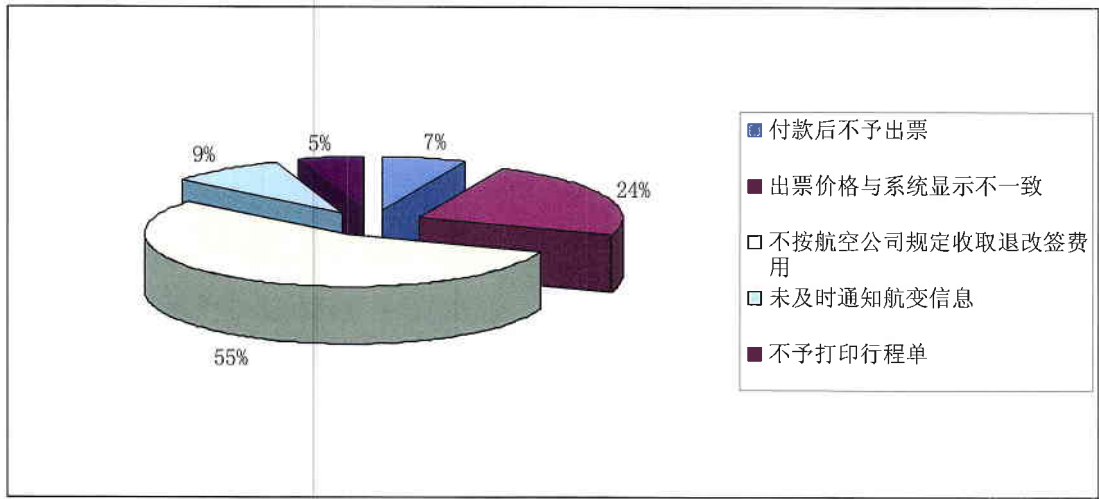
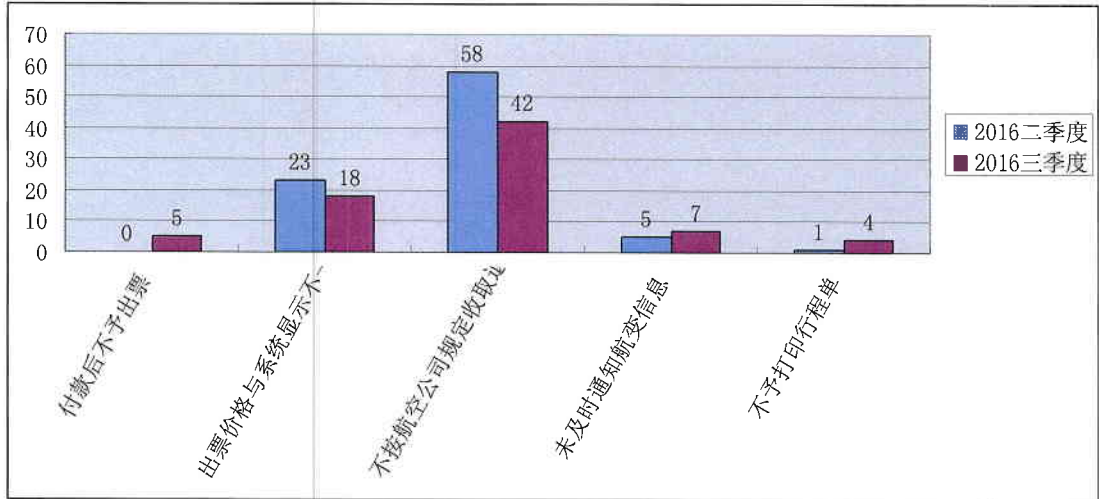
2016年三季度消费者投诉情况通报

2016年7月至9月，中国航空运输协会销售代理分会接收咨询、投诉电话及邮件共计143件，有效投诉76件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2016年三季度受理有效投诉76件，环比下降12%。其中付款后不予出票5件，环比增加5件；出票价格与系统显示不一致18件，环比减少5件；退改签问题42件，环比减少16件；未及时通知航班变更信息7件，环比增加2件；具体情况如下：

投诉事项	2016年第二季度	2016年第三季度
付款后不予出票	0	5
出票价格与系统显示不一致	23	18
不按航空公司规定收取退改签费用	58	42
未及时通知航变信息	5	7
不予打印行程单	1	4
合计	87	76



二、被投诉网站及代理商

三季度，投诉主要产生于互联网购票，具体情况如下：

	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	不予打印行程单	合计
阿里旅行	2	2	13	2	0	19
去哪儿网	0	3	9	1	1	14
携程旅行网	0	2	5	0	0	7
同程网	0	1	1	0	0	2
途牛旅游网	1	1	0	1	0	3
航班管家	0	1	1	0	0	2
百拓	0	1	1	0	0	2
517NA	0	2	0	0	1	3

19E	0	1	0	0	0	1
今日天下通	2	2	0	1	0	5
51book	0	2	1	0	0	3
北京正檀航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
北京众信国际旅行社股份有限公司	0	0	1	0	1	2
北京金旅航空票务代理有限公司	0	0	0	1	0	1
深圳市恒运通航空服务有限公司	0	0	0	1	0	1
深圳市天泰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
世界玖玖(北京)国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市行旅相随商旅服务有限公司	0	0	1	0	0	1
北京博丰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市中源航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
北京长翼正航空票务代理有限公司	0	0	1	0	1	2
深圳市博览天下票务服务有限公司	0	0	1	0	0	1
长沙逍遥行票务服务有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市冠天实业有限公司	0	0	1	0	0	1
合计	5	18	42	7	4	76



抄报：中国航协

监管办

2016年9月30日印发