

2016 年四季度消费者投诉情况通报

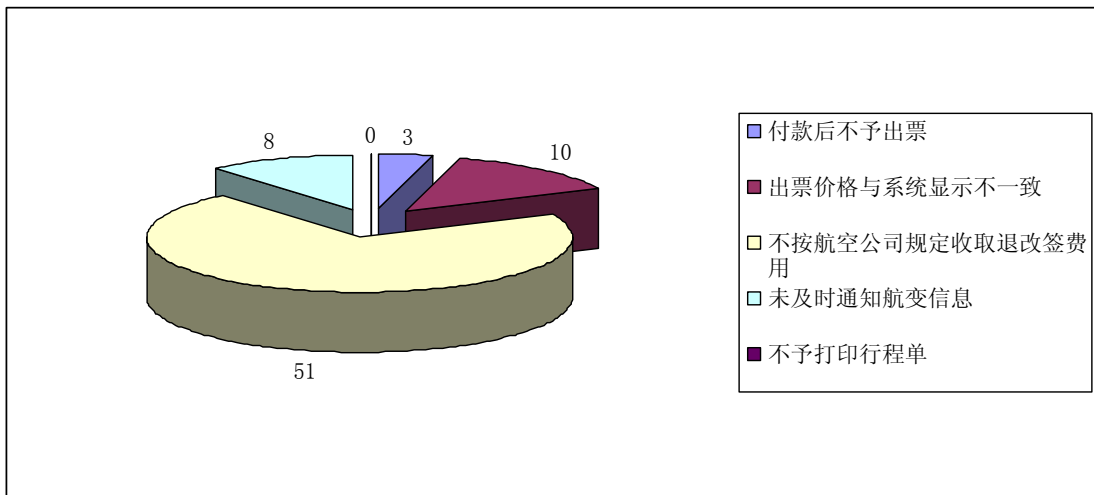
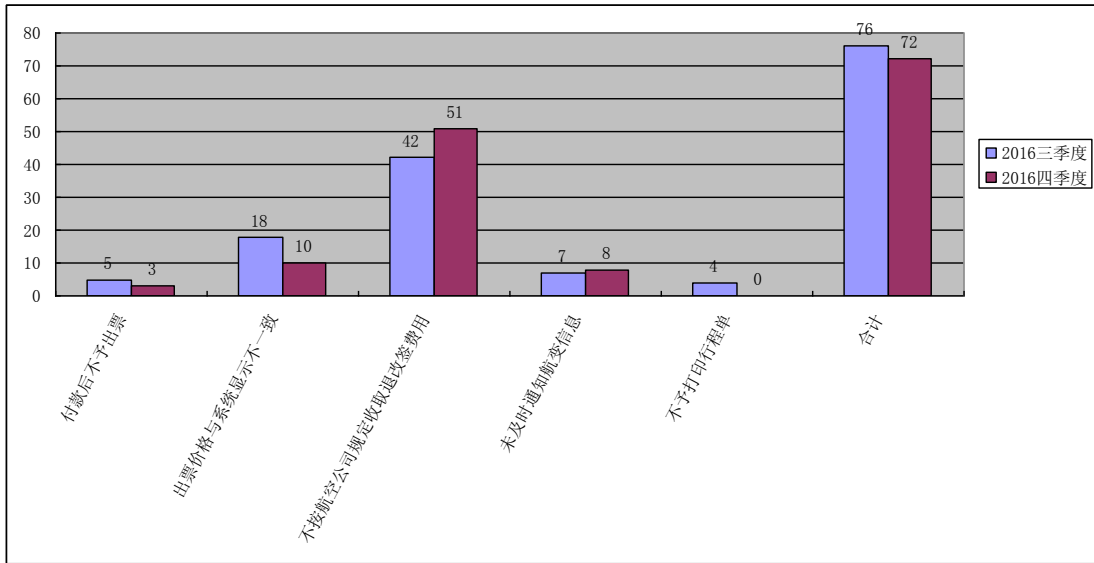
销代分会通字〔2017〕1号

2016年10月至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165件，有效投诉72件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2016年四季度受理有效投诉72件，环比下降5%。其中付款后不予出票3件，环比减少2件；出票价格与系统显示不一致10件，环比减少8件；退改签问题51件，环比增加9件；未及时通知航班变更信息8件，环比增加1件；具体情况如下：

投诉事项	2016年第三季度	2016年第四季度
付款后不予出票	5	3
出票价格与系统显示不一致	18	10
不按航空公司规定收取退改签费用	42	51
未及时通知航变信息	7	8
不予打印行程单	4	0
合计	76	72



二、被投诉网站及代理商

四季度，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	3	1	15	5	0	24
去哪儿网	0	2	18	1	0	21
携程旅行网	0	3	5	1	0	9
同程网	0	1	2	1	0	3
京东	0	1	0	0	0	1
阿斯兰航空服务(上海)有限公司	0	0	1	0	0	1

北京君安大通航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市华正商旅航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
吉林省大世界航空服务有限公司	0	1	0	0	0	1
杭州嘉华旅行社有限公司	0	0	1	0	0	1
上海力程票务服务有限公司	0	0	1	0	0	1
新乡市安达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	1
深圳市阳光之旅航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
长沙天祥翼航空票务代理有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市飞鹤航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市马兰坡航空票务有限公司	0	0	1	0	0	1
广州安芝商务服务有限公司	0	0	1	0	0	1
成都中亿达航空票务服务有限公司	0	0	1	0	0	1
合计	3	10	51	8	0	72

航空运输销售代理分会

2017年1月10日