

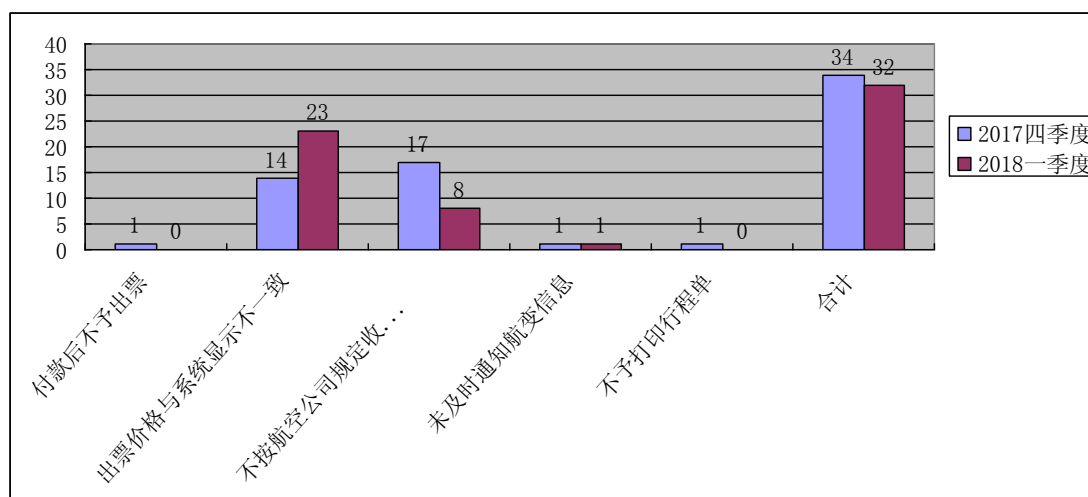
2018年一季度的消费者投诉情况通报

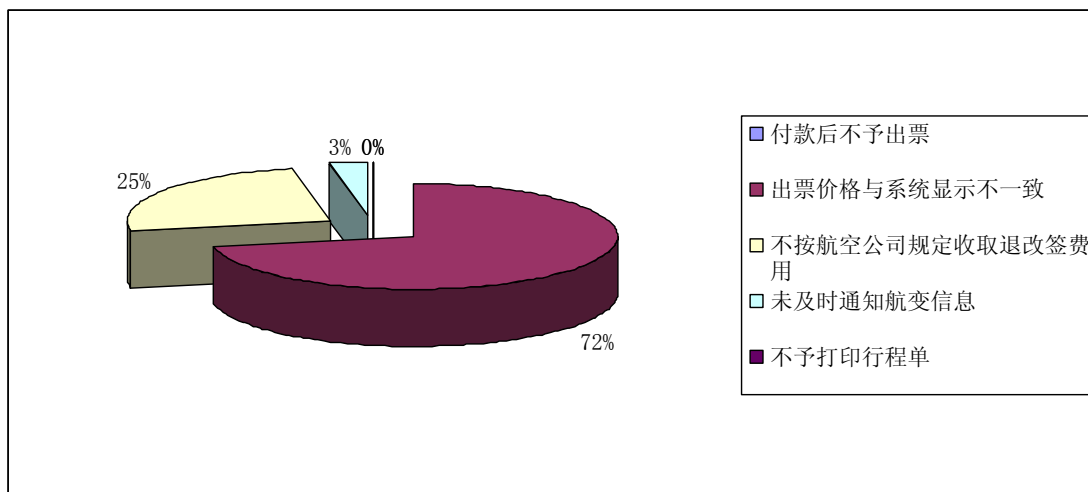
2018年1至3月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计近600余件，有效投诉32件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2018年一季度恰逢春节长假，旅客出行集中，销售代理市场总体平稳有序，未出现群体性事件。旅客业务咨询量上升较为明显，有效投诉量环比下降5.8%，同比下降42.8%。

投诉事项	2017年第4季度	2018年第1季度
付款后不予出票	1	0
出票价格与系统显示不一致	14	23
不按航空公司规定收取退改签费用	17	8
未及时通知航变信息	1	1
行程单问题	1	0
合计	34	32





二、被投诉网站及代理企业

一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、退改签规定、航班延误或者取消的服务保障等三方面。现阶段，各单位投诉受理机制较为完善，答复、补偿、赔付都能够及时完成。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
飞猪网	0	6	3	0	0	9
去哪儿网	0	4	3	0	0	7
美团旅行	0	2	1	0	0	3
携程旅行网	0	3	0	0	0	3
同程网	0	3	0	0	0	3
途牛网	0	2	0	0	0	2
航班管家	0	1	1	0	0	2
智行火车票	0	2	0	0	0	2
京东网	0	0	0	1	0	1
合计	0	23	8	1	0	32

航空运输销售代理分会

2018年4月9日