

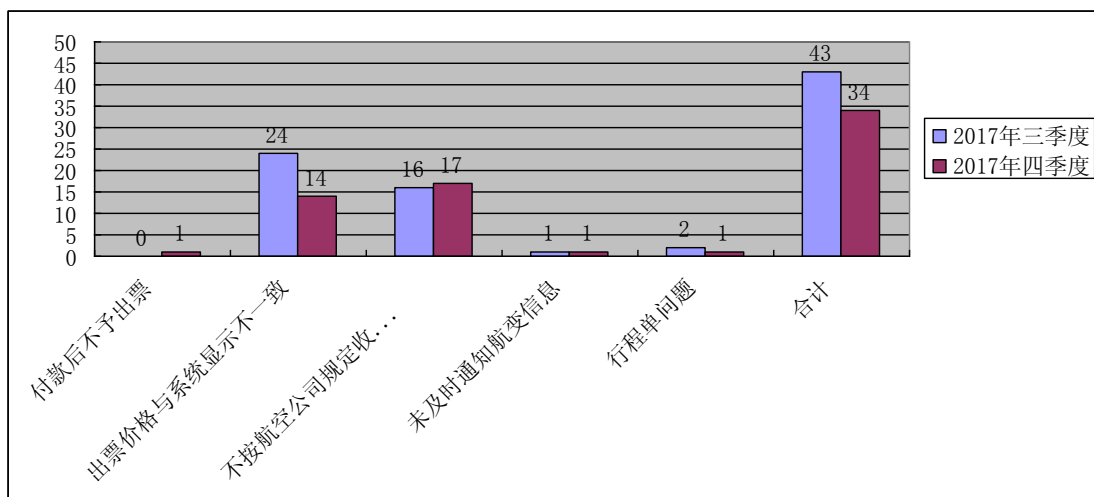
2017年四季度消费者投诉情况通报

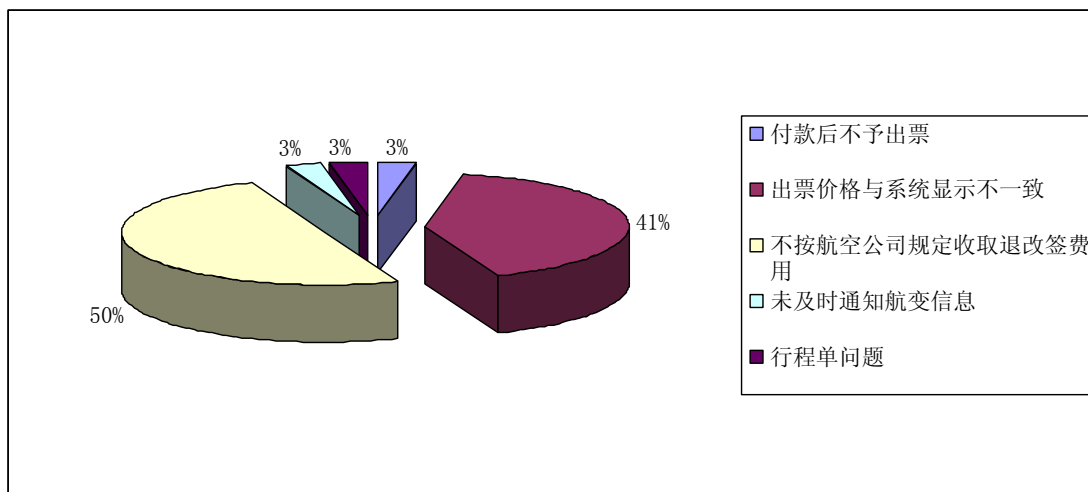
2017年10至12月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计近500件，有效投诉34件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2017年四季度销售代理市场总体平稳有序，旅客业务咨询量略有上升，有效投诉量环比下降20%，同比下降52%。通过全年开展的“民航服务质量提升”专项行动，各企业服务保障措施得到了完善，服务质量进一步提升。

投诉事项	2017年第三季度	2017年第四季度
付款后不予出票	0	1
出票价格与系统显示不一致	24	14
不按航空公司规定收取退改签费用	16	17
未及时通知航变信息	1	1
行程单问题	2	1
合计	43	34





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。目前，各网络机票平台投诉受理机制较为完善，沟通和答复旅客咨询与投诉受理都比较及时，具体情况如下：

事由 单位	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
去哪儿网	0	4	3	0	0	7
美团旅行网	1	0	5	0	0	6
携程旅行网	0	3	2	0	0	5
飞猪网	0	2	2	0	0	4
同程网	0	1	0	0	0	1
途牛网	0	0	0	1	0	1
深圳市活力旅行社 有限公司	0	0	2	0	0	2
广州美亚电子商务 旅行社有限公司	0	1	0	0	0	1
深圳通达天下国际 旅行社有限公司	0	1	0	0	0	1
长沙晨舟网络科技 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

沈阳兰宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	1
长沙云端燕票务代理有限公司	0	1	0	0	0	1
深圳市万顺通国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	1
上海跃航商务咨询有限公司	0	0	0	0	1	1
合计	1	14	17	1	1	34

航空运输销售代理分会

2018年1月16日