

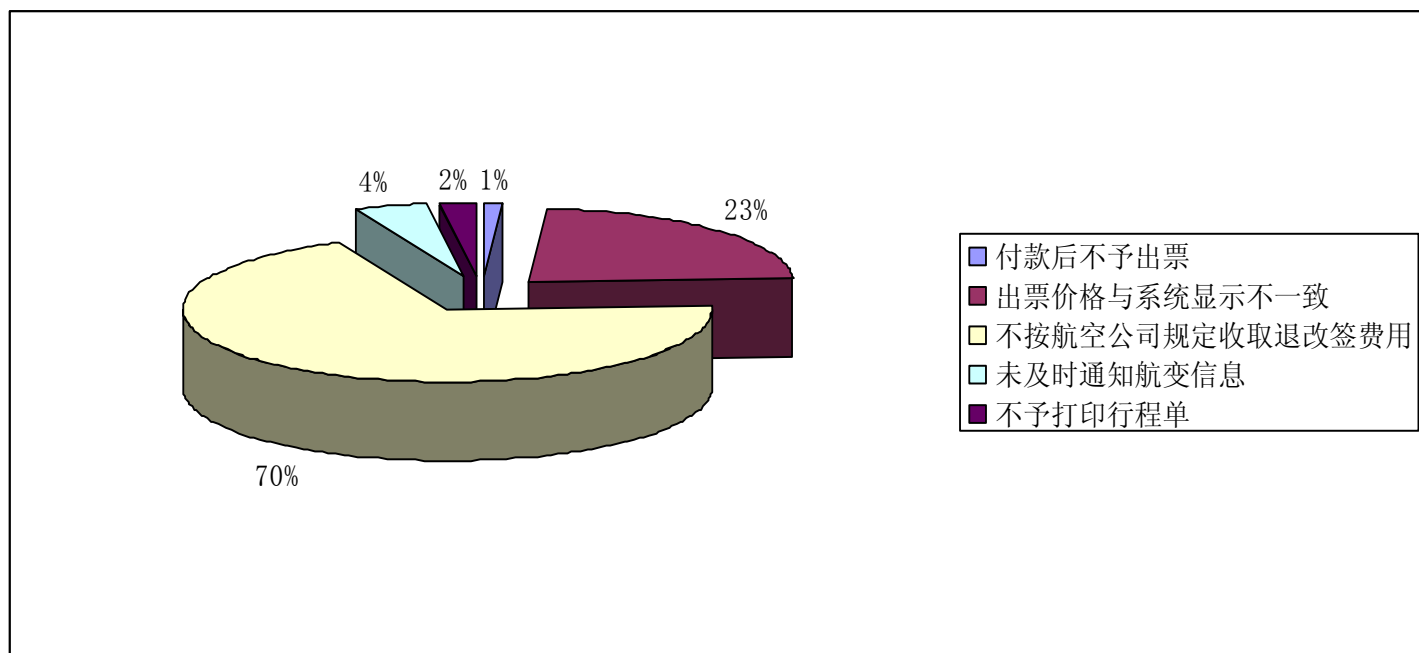
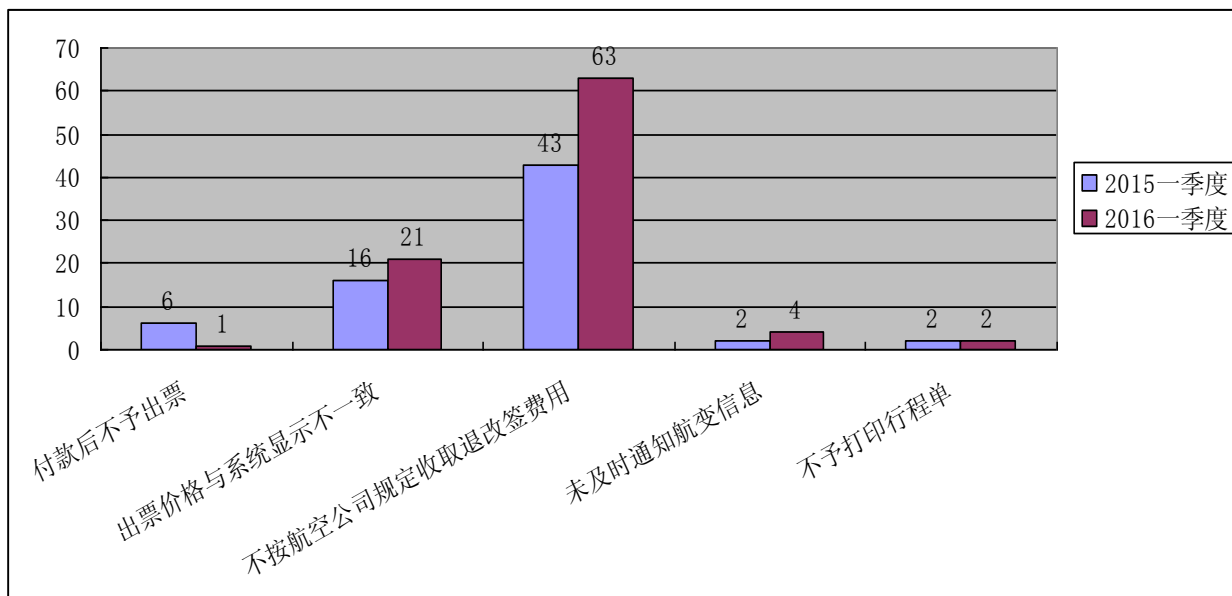
# 2016 年一季度消费者投诉情况通报

2016 年 1 月至 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 117 件，有效投诉 91 件。具体情况如下：

## 一、投诉总体分布情况

2016 年一季度受理有效投诉 91 件，同比增加 22 件。其中付款后不予出票 6 件，同比减少 5 件；出票价格与系统显示不一致 21 件，同比增加 5 件；退改签问题 63 件，同比增加 20 件；未及时通知航班变更信息 4 件，同比增加 2 件；具体情况如下：

投诉事项	2015 年第一季度	2016 年第一季度
付款后不予出票	6	1
出票价格与系统显示不一致	16	21
不按航空公司规定收取退改签费用	43	63
未及时通知航变信息	2	4
不予打印行程单	2	2
合计	69	91



## 二、被投诉网站及代理商

一季度，投诉主要产生于互联网购票，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	不予打印行程单	合计
去哪儿网	1	5	17	1	1	25

携程旅行网	0	2	4	0	0	6
阿里旅行·去啊	0	3	8	0	0	11
京东商城	0	2	4	0	0	6
航班管家	0	0	1	0	0	1
百拓	0	0	3	0	0	3
51BOOK	0	2	4	0	0	6
517NA	0	3	3	1	0	7
今日天下通	0	4	4	1	1	10
凤凰行	0	0	2	0	0	2
票盟天下	0	0	4	1	0	5
广州安芝商务服务 有限公司	0	0	1	0	0	1
北京易出行咨询有 限公司	0	0	2	0	0	2
长沙快乐飞票务代 理有限公司	0	0	1	0	0	1
聊城市东昌府区腾 云票务有限公司	0	0	1	0	0	1
武汉友桥韵达商贸 有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市航宇航空服 务有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市圆梦之旅航 空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市迅捷航空服 务有限公司	0	0	1	0	0	1
合计	1	21	63	4	2	91