

2017 年一季度消费者投诉情况通报

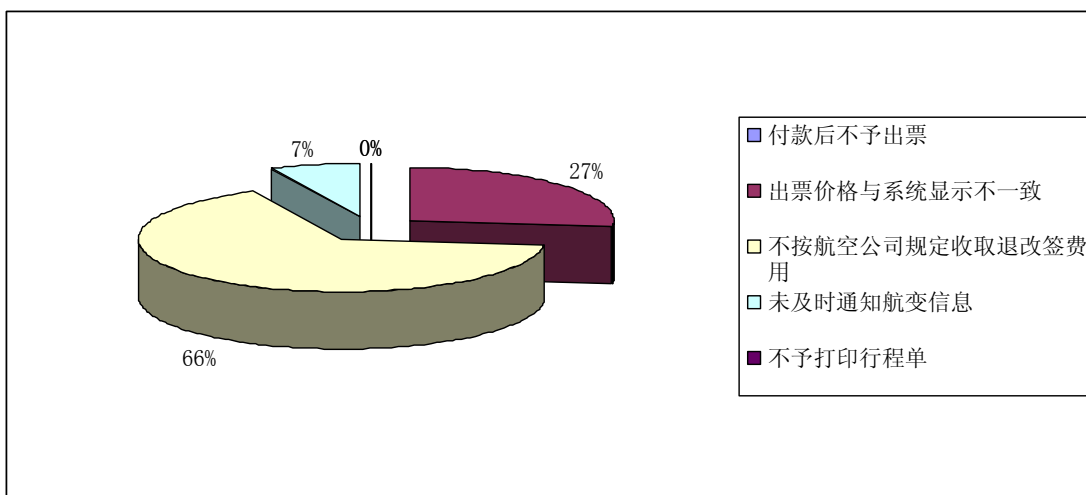
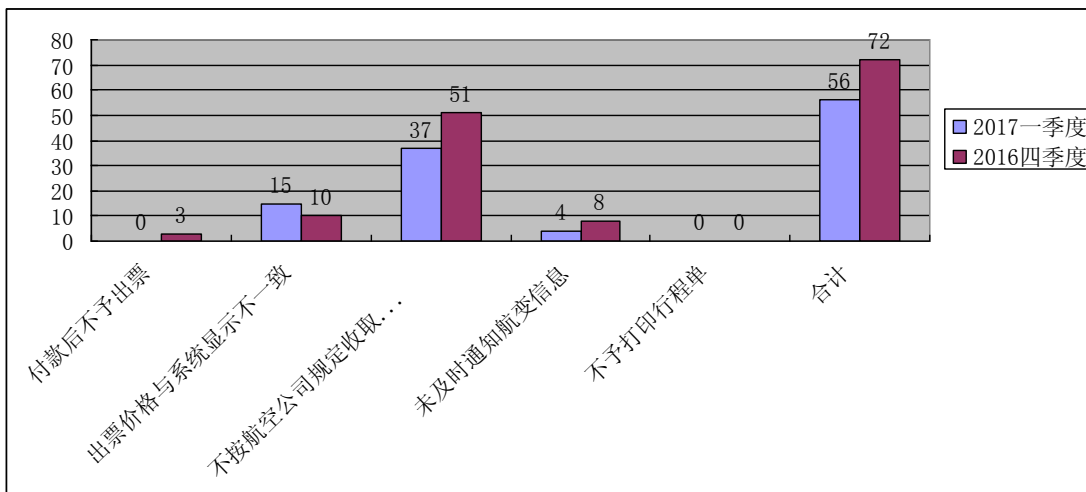
销代分会通字〔2017〕2号

2017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200余件，有效投诉56件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2017年一季度销售代理市场平稳有序，投诉总量有所降，特别是春运期间未发生因服务引发的群体性事件。一季度受理有效投诉56件，环比下降22%，同比下降38%。其中，未按航空公司规定收取退改签费用的为投诉的主要问题，占投诉总量的68%。

投诉事项	2016年第四季度	2017年第一季度
付款后不予出票	3	0
出票价格与系统显示不一致	10	15
不按航空公司规定收取退改签费用	51	37
未及时通知航变信息	8	4
不予打印行程单	0	0
合计	72	56



二、被投诉网站及代理企业

一季度，投诉主要产生于互联网购票网站。经过2016年开展的互联网专项治理后，有效投诉量正在逐步降低。其中，国内机票投诉量已明显减少，国际机票投诉量趋于平稳。具体情况如下图：

	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	0	3	14	0	0	17
阿里旅行	0	4	8	3	0	15
携程旅行网	0	1	4	0	0	5
同程网	0	0	0	1	0	1
京东	0	0	1	0	0	1
深圳市天泰国际航 空旅行社有限公司	0	1	1	0	0	2
北京东方祥云咨询 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	2	0	0	2
北京正櫓航空服务 有限公司	0	0	2	0	0	2
深圳市航宇航空服 务有限公司	0	0	1	0	0	1
昆明诺亚航空机票 代理有限公司	0	1	0	0	0	1
北京引领假日国际 旅行社有限公司	0	0	1	0	0	1
广州市纬航经济发 展有限公司	0	1	0	0	0	1
长沙晨舟网络科技 有限公司	0	1	1	0	0	2
珠海市安杰商务服 务有限公司	0	1	0	0	0	1
北京一路无忧国际 商务有限公司	0	0	1	0	0	1
厦门自由行航空服 务有限公司	0	1	0	0	0	1
广西华通网络服务 有限公司	0	1	0	0	0	1
合计	0	15	37	4	0	56

航空运输销售代理分会

2017年4月6日