

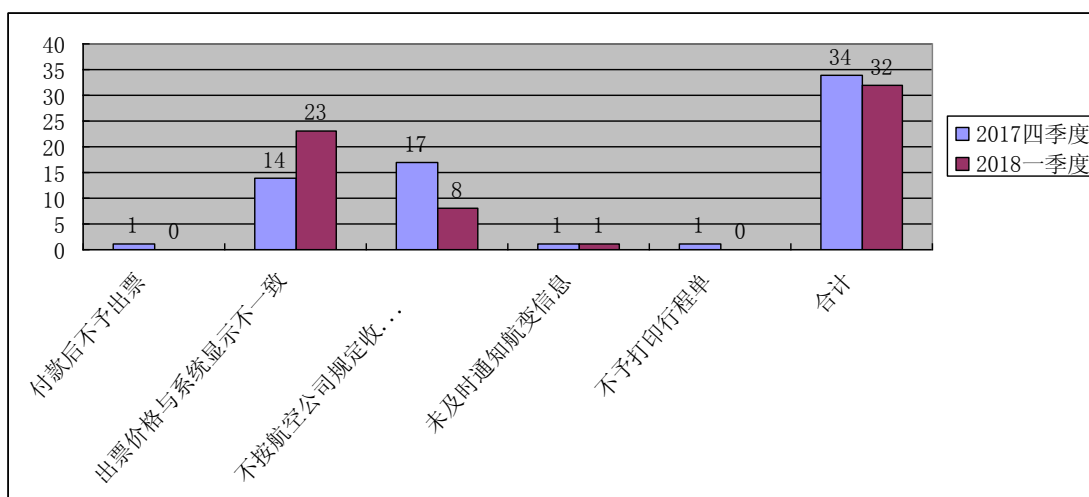
2018年一季度消费者投诉情况通报

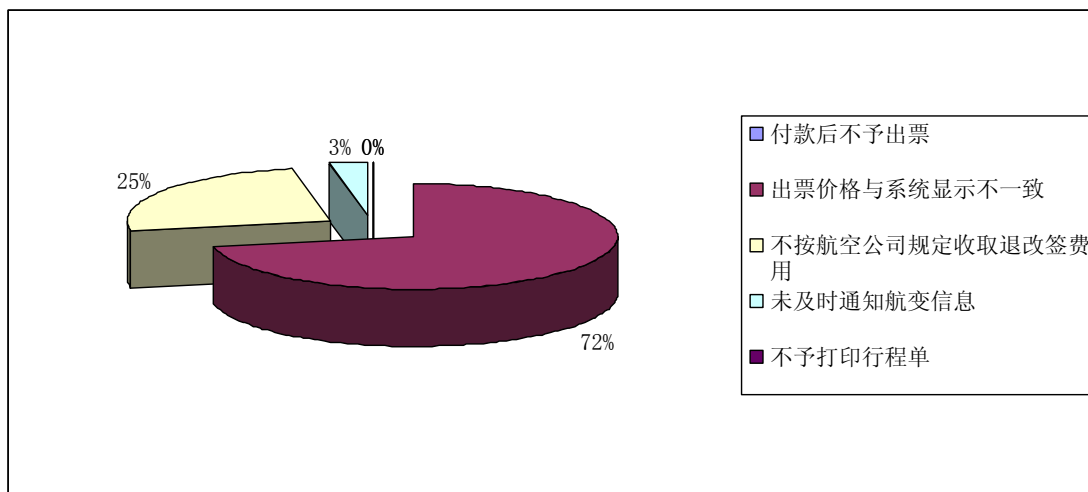
2018年1至3月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计近600余件，有效投诉32件。具体情况如下：

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