

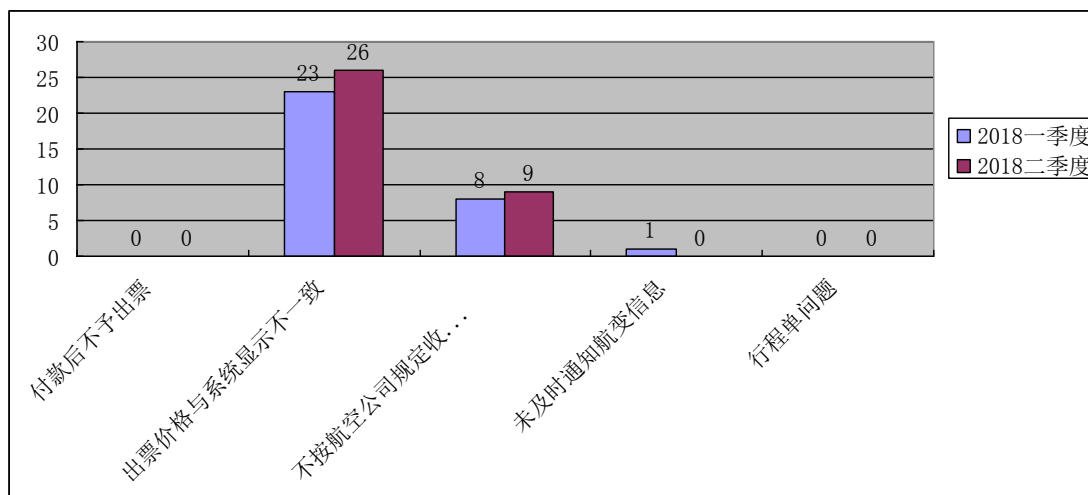
2018年二季度消费者投诉情况通报

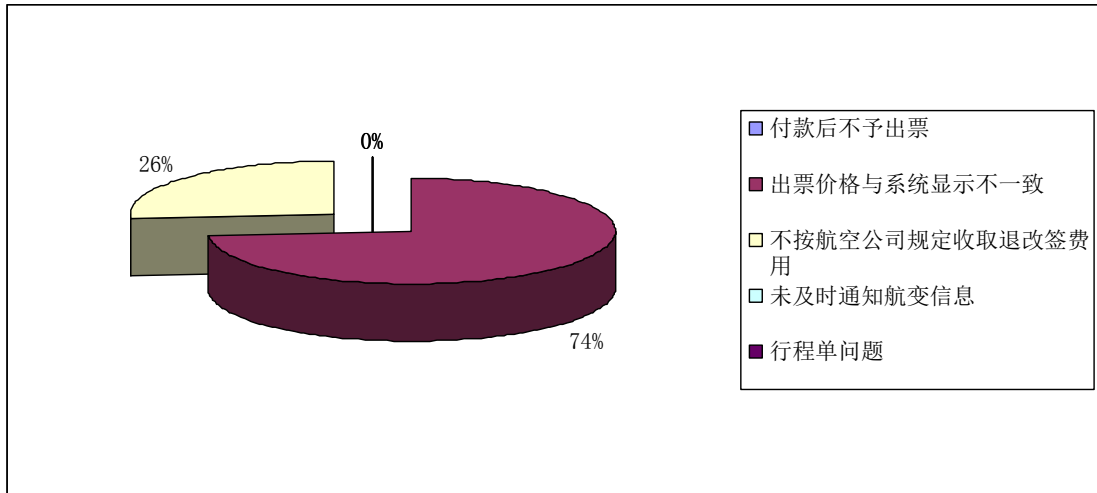
2018年4至6月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计近500余件，有效投诉35件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2018年二季度是暑运开端，旅客出境旅行、购票需求旺盛，国际客票业务咨询量、投诉量明显上升，但市场整体平稳有序，未出现群体性事件，有效投诉量环比上升9.37%，同比下降14.6%。

投诉事项	2018年第1季度	2018年第2季度	
		国内	国际
付款后不予出票	0	0	0
出票价格与系统显示不一致	23	22	4
不按航空公司规定收取退改签费用	8	1	8
未及时通知航变信息	1	0	0
行程单问题	0	0	0
合计	32	35	





二、被投诉网站及代理企业

二季度投诉主要产生于网络购票渠道，投诉内容主要集中在国内客票价格与国际客票退改签规则。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
	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	
飞猪			3	3	1	2							9
去哪儿网			4	1		2							7
美团旅行			3										3
同程艺龙			3										3
携程旅行网			2										2
途牛旅行网			2										2
马蜂窝			1			1							2
航班管家			1										1
广州宇良商务服务有限公司			1										1
太原永翔会务服务有限公司			1										1
杭州万途商务服务有限公司			1										1
北京小蜻蜓航空服务有限公司						1							1

北京正槽航空服务有限公司						1					1
深圳市华正商旅国际旅行社有限公司						1					1
合计	0	0	22	4	1	8	0	0	0	0	35

航空运输销售代理分会

2018年7月9日