

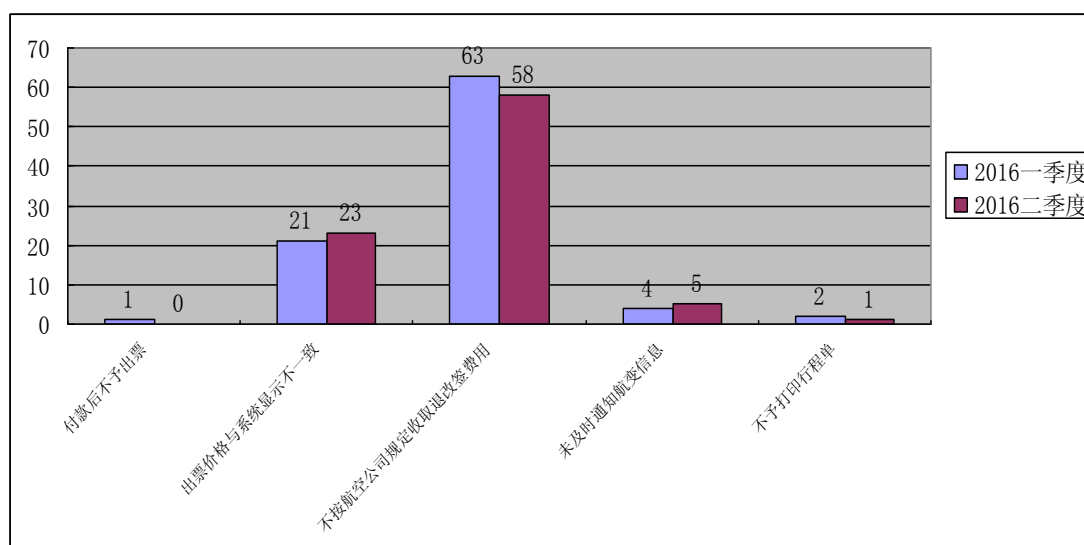
# 2016年二季度消费者投诉情况通报

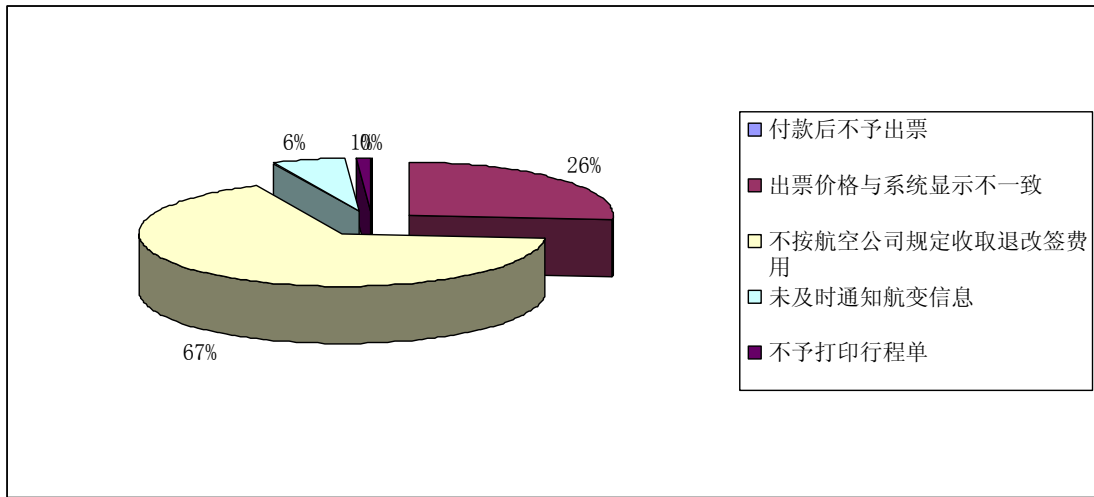
2016年4月至6月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计106件，有效投诉87件。具体情况如下：

## 一、投诉总体分布情况

2016年二季度受理有效投诉87件，环比下降4件。其中付款后不予出票0件，环比减少1件；出票价格与系统显示不一致23件，环比增加2件；退改签问题58件，环比减少5件；未及时通知航班变更信息5件，环比增加1件；不予打印行程单1件，环比减少1件；具体情况如下：

投诉事项	2016年第一季度	2016年第二季度
付款后不予出票	1	0
出票价格与系统显示不一致	21	23
不按航空公司规定收取退改签费用	63	58
未及时通知航变信息	4	5
不予打印行程单	2	1
合计	91	87





## 二、被投诉网站及代理商

二季度，投诉主要产生于互联网购票，具体情况如下：

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	未按时通知航变信息	不予打印行程单	合计
去哪儿网	0	4	13	2	0	19
携程旅行网	0	1	6	0	0	7
阿里旅行·去啊	0	3	8	0	0	11
同程网	0	0	2	0	0	2
途牛旅游网	0	0	0	0	1	1
航班管家	0	0	2	0	0	2
百拓	0	0	4	0	0	4
517NA	0	3	3	0	0	6
19E	0	0	2	0	0	2
今日天下通	0	5	2	1	0	8
阿斯兰航空服务(上海)有限公司	0	1	1	0	0	2
广州天云票务代理有限公司	0	0	1	0	0	1
北京正槽航空服务有限公司	0	0	1	0	0	1
上海妙知旅电子商务有限公司	0	0	1	0	0	1
长沙市展生信息科技有限公司	0	0	1	0	0	1
环球祥腾(北京)国际航空服务有限	0	0	1	0	0	1

公司						
上海韵运航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	1
世界玖玖(北京)国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	1
广州阿方提贸易有限公司	0	0	1	0	0	1
北京众信国际旅行社股份有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市莫林航空服务有限公司	0	0	0	1	0	1
北京米琪票务代理有限公司	0	0	0	1	0	1
深圳市快乐飞航空票务有限公司	0	0	1	0	0	1
郑州星光商贸服务有限公司	0	0	1	0	0	1
长沙通运网络科技有限公司	0	1	1	0	0	2
温州莱特航空服务有限公司	0	1	1	0	0	2
深圳登玑商务代理有限公司	0	0	1	0	0	1
桐乡思一来进出口贸易有限公司	0	1	0	0	0	1
深圳市天泰国际航空旅行社有限公司	0	0	1	0	0	1
北京乐游天下信息技术有限公司	0	0	1	0	0	1
深圳市天天商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	1
北京创程航空服务有限公司	0	1	0	0	0	1
合计	0	23	58	5	1	87

航空运输销售代理分会

2016年7月7日