中国航空
运输协会售代理分会文件
分会通字匚⒛16〕 10号
2016 += 度消费者投诉情况通报
2016年 7月至月,中国航空运输协会销售代理分会接
收咨询、投诉电话邮件共计 143件 ,有效投诉 76件。具体
情况如下:
-、投诉总体布惰况
2016年三季度理有效投诉 76件 ,环比下降 12%。其中
付款后不予出票 5 ,环比增加 5件;出票价格与系统显示
不一致 18件 ,环比少 5件;退改签问题 42件 ,环比减少
16件 ;未及时通知
情况如下:
班变更信`急 7件 ,环比增加 2件 ;具体
⒛16年第二季度 ⒛16年第三季度
付款后不予
出票价格与系统显
不按航空公司规定收退改签费用
未及时通知航
不予打印行

灬
下
圈⒛16二季度
■ 2016三
囤付款后不予出票
■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
二、被投诉网站及代理商
三季度,投诉茸要产生于互联网购票,具体情况如下:
付款后
不予出票
日票价格与
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
阿里旅行
0∠
0
去哪丿1网 3 1 1
携程旅行网
nυ
5 0 7
同程网
nυ
1 1
nυ
0
途牛旅游网 1 1 0 1 0 3
航班管家
nυ
1 1
nυ
0
百拓
nυ
1 1
nυ
0
517NA nυ
0
nυ
1 3