

关于 2019 年 11 月航空运输 消费者投诉情况的通报

民航各地区管理局,各运输航空公司、机场公司,航科院、中国航协:

根据《关于印发公共航空运输服务消费者投诉管理办法的通知》(民航发[2018]26号)的相关要求,现将2019年11月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年11月,民航局运输司、民航局消费者事务中心及中国航空运输协会共受理消费者投诉2107件。其中,国内航空公司投诉1720件,外国及港澳台地区航空公司投诉219件,机场投诉159件,航空销售代理人投诉9件。

本月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请368件。其中,269件调解完毕,99件处于调解过程中。

一、针对国内航空公司的投诉情况

(一) 投诉数量、类型及比例

2019年11月受理消费者对国内航空公司的投诉1720件。其中,针对全服务型航空公司1454件,针对差异化服务型航空公司266件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务662件,

占 38.49%；票务服务 434 件，占 25.23%；行李服务 286 件，占 16.63%。详情见通报附件 1、2、3。

（二）投诉率

2019 年 11 月国内航空公司平均投诉率为百万分之三十二点三三。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之三十点一六，投诉率最高的前三家航空公司分别是：金鹏航空、广西北部湾航空和奥凯航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之五十三点一五，投诉率最高的前三家航空公司分别是：祥鹏航空、桂林航空和中国联合航空。详情见通报附件 2、3。

二、针对外国及港澳台地区航空公司的投诉情况

2019 年 11 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 219 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 86 件，占 39.27%；不正常航班服务 71 件，占 32.42%；行李服务 35 件，占 15.98%。投诉数量最多的是香港航空公司。详情见通报附件 4。

三、针对机场的投诉情况

（一）投诉数量、类型及比例

2019 年 11 月受理消费者对机场的投诉 159 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 59 件，占 37.11%；办理乘机手续与登机 39 件，占 24.53%；行李服务 21 件，占 13.21%。详情见通报附件 5。

（二）投诉率

2019 年 11 月机场平均投诉率为百万分之二点一零。投诉率最

高的前三家机场分别是：石河子花园机场、伊春机场和金昌金川机场。详情见通报附件 5。

四、针对航空销售代理人及地面服务代理人的投诉情况

2019 年 11 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 9 件。其中，涉及售票服务的 7 件，占 77.78%；涉及签改退票的 2 件，占 22.22%。详情见通报附件 6。

2019 年 11 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

民航局运输司

2020 年 1 月 14 日

附件 1

2019 年 11 月国内航空公司投诉类型及比例统计表			
序号	投诉类型	投诉件数	比例 (%)
1	不正常航班服务	662	38.49
2	票务服务	434	25.23
3	行李服务	286	16.63
4	办理乘机手续与登机	147	8.55
5	空中服务	44	2.56
6	超售	35	2.03
7	特殊旅客服务	6	0.35
8	货物	1	0.06
9	其他服务	105	6.10
合计		1720	100%

附件 2

2019 年 11 月国内全服务型航空公司投诉数量及投诉率统计表												
序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量	投诉率 (百万分之)
1	金鹏航空股份有限公司	4	0	9	1	17	0	0	0	0	31	129.49
2	广西北部湾航空有限责任公司	7	0	15	0	12	1	0	0	0	35	119.55
3	奥凯航空有限公司	8	3	2	0	24	0	0	0	4	41	106.24
4	龙江航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	103.68
5	多彩贵州航空有限公司	4	2	1	0	2	0	0	0	5	14	100.48
6	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	67.24
7	江西航空有限公司	1	0	2	0	7	0	0	0	0	10	66.77
8	重庆航空有限责任公司	5	3	1	0	14	0	0	0	1	24	64.76
9	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	8	1	0	0	0	9	55.41
10	天津航空有限责任公司	8	6	14	0	24	2	0	0	1	55	47.38
11	北京首都航空有限公司	11	1	6	2	25	1	0	0	0	46	41.73
12	中国东方航空股份有限公司	121	25	36	10	104	10	4	0	35	345	40.07
13	西藏航空有限公司	3	1	4	1	6	3	0	0	0	18	40.06
14	福州航空有限责任公司	2	1	1	0	3	0	0	0	1	8	37.26
15	成都航空有限公司	8	3	2	0	9	0	0	0	1	23	32.90
16	中国南方航空股份有限公司	73	29	20	5	94	3	1	0	32	257	30.82

2019年11月国内全服务型航空公司投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量	投诉率 (百万分之)
17	深圳航空有限责任公司	17	4	15	3	32	4	0	0	2	77	30.43
18	河北航空有限公司	5	1	0	1	6	0	0	0	0	13	29.34
19	上海航空股份有限公司	8	7	5	1	11	2	0	0	2	36	28.69
20	海南航空股份有限公司	20	11	18	4	32	0	0	0	4	89	27.81
21	四川航空股份有限公司	15	3	8	2	31	4	0	0	3	66	26.53
22	中国国际航空股份有限公司	45	23	20	4	39	0	0	1	8	140	23.20
23	东海航空有限公司	2	0	1	1	2	1	0	0	1	8	21.20
24	上海吉祥航空有限公司	9	3	3	0	8	0	0	0	2	25	18.89
25	长安航空有限责任公司	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	13.87
26	厦门航空有限公司	11	3	4	2	21	0	0	0	1	42	12.69
27	浙江长龙航空公司	4	0	0	0	3	0	0	0	0	7	10.11
28	昆明航空有限公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4	8.87
29	山东航空股份有限公司	3	0	3	1	7	0	0	0	1	15	7.26
30	青岛航空股份有限公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	6.48
31	华夏航空有限公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4	5.76
合计		399	130	191	39	553	32	5	1	104	1454	30.16
		27.44%	8.94%	13.14%	2.68%	38.03%	2.20%	0.34%	0.07%	7.15%	100%	

附件 3

2019 年 11 月国内差异化服务型航空公司投诉数量及投诉率统计表												
序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务问题	投诉数量	投诉率 (百万分之)
1	云南祥鹏航空有限责任公司	9	5	42	1	61	1	0	0	1	120	121.79
2	桂林航空有限公司	1	0	10	0	5	0	0	0	0	16	90.05
3	中国联合航空有限公司	11	5	15	1	14	2	0	0	0	48	60.39
4	春秋航空有限公司	9	4	19	1	19	0	0	0	0	52	28.48
5	九元航空有限公司	1	1	3	0	4	0	1	0	0	10	26.21
6	西部航空有限责任公司	2	2	6	2	4	0	0	0	0	16	24.23
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4	22.31
合计		35	17	95	5	109	3	1	0	1	266	53.15
		13.16%	6.39%	35.71%	1.88%	40.98%	1.13%	0.38%	0.00%	0.38%	100%	

附件 4

2019 年 11 月外国及港澳台地区航空公司投诉数量及类型比例统计表											
序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量
1	香港航空公司	28	1	0	0	5	0	0	0	0	34
2	港龙航空	14	0	1	0	4	0	0	0	1	20
3	泰国亚洲航空公司	4	2	0	0	6	0	0	0	0	12
4	春秋航空日本株式会社	1	0	0	0	10	0	0	0	0	11
5	乌克兰国际航空	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
6	泰国狮子航空	3	1	0	0	4	0	0	0	0	8
7	俄罗斯国际航空公司	1	1	3	0	2	0	0	0	0	7
8	马来西亚亚洲航空有限公司	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6
9	德国汉莎航空公司	0	0	4	0	2	0	0	0	0	6
10	新加坡酷航	2	0	1	1	2	0	0	0	0	6
11	全日空航空公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
12	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	0	0	2	0	0	1	0	5
13	法国航空公司	3	1	0	0	1	0	0	0	0	5
14	马来西亚航空公司	2	0	1	0	2	0	0	0	0	5
15	澳门航空公司	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
16	菲律宾航空公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	4
17	国泰航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
18	印尼狮子航空	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4
19	加拿大航空公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
20	墨西哥航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
21	埃塞俄比亚航空	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
22	大韩航空	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
23	澳洲航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3

2019年11月外国及港澳台地区航空公司投诉数量及类型比例统计表

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量
24	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
25	阿斯塔纳航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
26	阿曼航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
27	日本航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	文莱皇家航空公司	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
29	韩亚航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
30	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
31	韩国真航空	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
32	波兰航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
33	马印航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
34	新西兰航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
35	伊朗马汉航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
36	日本乐桃航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
37	新加坡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
38	澳大利亚捷星航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	英国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
40	美国达美航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
41	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
42	俄罗斯艾菲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
43	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
44	土耳其航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
45	香港快运航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
46	维珍航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
47	易斯达航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
48	印度靛蓝航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
49	泰国越捷航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

2019年11月外国及港澳台地区航空公司投诉数量及类型比例统计表

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量
50	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
52	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	蒙古航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	泰国飞鸟航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
55	朝鲜高丽航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
56	釜山航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
57	越南航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
58	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
59	阿联酋航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		86	20	35	1	71	3	0	1	2	219
		39.27%	9.13%	15.98%	0.46%	32.42%	1.37%	0.00%	0.46%	0.91%	100%

附件 5

2019 年 11 月国内机场投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商 户服务	办理乘机 手续与登机	行李 服务	不正常 航班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
1	石河子花园机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	188.68
2	伊春机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	90.09
3	金昌金川机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	74.63
4	安庆大龙山机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	52.08
5	铜仁凤凰机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	49.18
6	黄山屯溪机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	39.53
7	秦皇岛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	31.55
8	万州机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	29.94
9	迪庆香格里拉机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	28.25
10	长治王村机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	27.78
11	岳阳市三荷机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	25.77
12	庆阳西峰镇机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	24.04
13	黔江武陵山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	23.20
14	淮安涟水机场	0	1	2	0	1	0	0	0	0	4	21.48
15	怀化芷江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	18.76
16	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	16.05
17	芒市机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	15.71
18	邯郸机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.61
19	临汾乔李机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.14
20	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	12.94
21	佛山沙堤机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12.24
22	连云港白塔埠机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	11.28
23	西昌青山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.07

2019年11月国内机场投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商 户服务	办理乘机 手续与登机	行李 服务	不正常 航班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
24	惠州机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	11.04
25	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	10.74
26	毕节飞雄机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9.38
27	大同倍加皂机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9.15
28	宜昌三峡机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	8.54
29	扬州泰州机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	7.92
30	兴义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7.87
31	包头二里半机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6.12
32	襄樊刘集机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6.07
33	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6.05
34	义乌机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.01
35	遵义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.74
36	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.05
37	运城张孝机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.89
38	临沂机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.76
39	兰州中川机场	0	0	0	2	0	2	0	0	1	5	4.46
40	西双版纳景洪机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	3.96
41	三亚凤凰国际机场	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7	3.93
42	徐州观音机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.77
43	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	1	0	0	2	2	6	3.77
44	绵阳南郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3.76
45	太原武宿机场	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4	3.72
46	桂林两江国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	3.37
47	珠海金湾机场	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	3.16
48	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	3	2	0	0	0	0	5	2.85

2019年11月国内机场投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商 户服务	办理乘机 手续与登机	行李 服务	不正常 航班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
49	泉州晋江机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2.82
50	南昌昌北机场	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	2.67
51	哈尔滨太平国际机场	0	1	2	0	1	0	0	0	0	4	2.47
52	南宁吴圩机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	2.40
53	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.39
54	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	2.20
55	海口美兰国际机场	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	1.96
56	武汉天河国际机场	1	0	2	0	1	0	0	0	0	4	1.82
57	天津滨海国际机场	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	1.75
58	贵阳龙洞堡机场	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	1.70
59	杭州萧山国际机场	1	1	0	3	0	0	0	0	0	5	1.54
60	无锡硕放机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.52
61	南京禄口国际机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	1.23
62	成都双流国际机场	0	0	2	2	0	0	0	0	1	5	1.09
63	西安咸阳国际机场	0	0	1	2	0	0	0	0	1	4	1.06
64	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1.03
65	宁波栎社机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.98
66	长沙黄花国际机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.96
67	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.88
68	福州长乐国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.86
69	大连周水子机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.70
70	重庆江北机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.55
71	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.51
72	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.49
73	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3	0.48

2019年11月国内机场投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商 户服务	办理乘机 手续与登机	行李 服务	不正常 航班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
74	厦门高崎国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.44
75	郑州新郑机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.44
76	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.23
合计		12	4	59	39	21	11	1	3	9	159	2.10
		7.55%	2.52%	37.11%	24.53%	13.21%	6.92%	0.63%	1.89%	5.66%	100%	

附件 6

2019 年 11 月航空销售代理人投诉数量及类型比例统计表

序号	单位	客票代理				货运代理			合计
		售票服务	签改退票	售后服务	欺诈行为	运输	危险品	欺诈行为	
1	同程	3	0	0	0	0	0	0	3
2	去哪儿	1	1	0	0	0	0	0	2
3	智行	1	0	0	0	0	0	0	1
4	马蜂窝	0	1	0	0	0	0	0	1
5	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
6	飞猪	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	2	0	0	0	0	0	9
		77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%

附件 7

2019 年 11 月外国及港澳台地区航空公司未处理投诉情况表								
序号	被投诉单位	投诉人	投诉单号	投诉类型	投诉及处理情况	涉及航线 境内航点	管理局	投诉 数量
1	香港航空公司	LI YANG	Y2Z191107694	票务服务	旅客订购 11 月 23 日上海浦东-香港 HX235 航班，因目前香港情况，旅客认为无法前往，要求航空公司办理全额退票。11 月 7 日投诉，截止 12 月 5 日投诉逾期未处理，至今未回复。	上海	华东局	2
		CHEN/XINKAI	D2A191105420	票务服务	9 月 12 日上海浦东-香港 HX231 航班，旅客对航司退票处置时效不满，表示和航空公司多次联系和催办都没法尽快解决。要求公司尽快解决旅客问题。办理退票。11 月 5 日投诉，截止 12 月 3 日投诉逾期未处理，至今未回复。	上海		
2	波兰航空公司	LI/RUICHAO	D2E191114825	不正常 航班服务	11 月 8 日北京首都-华沙 L0092 航班，旅客一行六位往返和一人单程，航班取消，新购票后产生差价，旅客要求补偿机票差价。11 月 15 日投诉，截止 12 月 13 日投诉逾期未处理，至今未回复。	北京	华北局	2
		GAO/QIXIN	D2B191128857	办理乘机 手续与登机	11 月 20 日北京首都-华沙机场 L0092 航班，旅客称在截载时间前到达值机柜台办理乘机手续，但是现场没有工作人员，耽误其行程，造成误机，旅客要求航司提供当时现场录像，要求航空公司合理解释。11 月 28 日投诉，截止 12 月 26 日投诉逾期未处理，至今未回复。	北京		

2019年11月外国及港澳台地区航空公司未处理投诉情况表

序号	被投诉单位	投诉人	投诉单号	投诉类型	投诉及处理情况	涉及航线 境内航点	管理局	投诉 数量
3	墨西哥航空公司	GAO/XIAOJUN	D2E191104870	不正常 航班服务	7月23日上海浦东-胡阿雷兹国际机场航班，旅客一行两人购买往返直飞机票，后续航班取消未得到航司通知，直到10月份联系公司才被告知，要求办理退票，被航空公司告知因系统原因无法立即申请，旅客后续通过邮箱发现被保障至东航经停日本飞墨西哥航班，旅客不满，要求全额退票。11月4日投诉，截止12月2日投诉逾期未处理，至今未回复。	上海	华东局	2
		LIU/YI	D2E191125827	不正常 航班服务	11月14日上海浦东-胡阿雷兹国际机场 AM99 航班，此航班延误了6个多小时，旅客后续航班受到影响，旅客要求航空公司保证回程机票座位，赔偿机票损失。11月25日投诉，截止12月23日投诉逾期未处理，至今未回复。	上海		
4	土耳其航空公司	唐飞	Y2B191128675	办理乘机 手续与登机	11月27日上海浦东-土耳其 TK027 航班，办理乘机手续时工作人员以旅客从伊朗德黑兰返回中国上海的机票不是土耳其航空购买为由，拒绝发放登机牌。旅客据航空公司要求，临时购买了一张土耳其航空公司的返程机票，并现场将票号等信息提供给柜台人员。旅客称土耳其航空外籍老板阻挠中方员工正常出票，导致旅客一行两人不能登机。旅客要求全额退票、补偿并对工作人员进行处罚。11月28日投诉，截止12月25日投诉逾期未处理，至今未回复。	上海	华东局	1

2019年11月外国及港澳台地区航空公司未处理投诉情况表

序号	被投诉单位	投诉人	投诉单号	投诉类型	投诉及处理情况	涉及航线 境内航点	管理局	投诉 数量
5	香港快运航空 有限公司	JIANG/MENG	D2A191106955	办理乘机 手续与登机	7月18日宁波-香港U0227航班，旅客称在其不知情的情况下，工作人员要求本来手机签注的旅客去现场签注，并拿走了旅客通行证提前把旅客机票取消了。旅客自行改签产生费用，旅客要求赔偿1600元费用。11月6日投诉，截止12月4日投诉逾期未处理，至今未回复。	宁波	华东局	1
6	印度靛蓝航空公司	CHENG/MENG	M2C191101618	行李服务	10月24日成都-新德里6E7304航班，在成都双流国际机场值机柜台办理值机时发现工作人员针对超额行李漫天要价，旅客对此事不满，要求公司回复。11月1日投诉，截止11月29日投诉逾期未处理，至今未回复。	成都	西南局	1
合 计								9