

投訴統計資料																																		
年份	被投訴對象 (按性質分類)																																	
	本局		澳門國際機場													本地航空企業							外地航空企業						其他(非航空營運機構)		總計	累計		
	人員態度	服務/設施/運作	機場專營權/分專營權	地勤	保安	航機燃油	免稅品	機場餐廳	機場設施	整體管理/服務/運作	航空安全	航機噪音	環境污染	物品遺失/損毀	人員	服務/設施/運作	拒絕登機	航班延遲/取消/善後安排	航空安全	物品遺失/損毀	人員	服務/設施/運作	拒絕登機	航班延遲/取消/善後安排	航空安全	物品遺失/損毀	機場周邊設施/服務	出入境事務						
2001	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
2002	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	11	
2003	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	9	20			
2004	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16	36		
2005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	12	48		
2006	1	3	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	2	4	2	0	0	1	0	0	0	20	68			
2007	0	0	0	1	2	0	0	1	4	4	2	0	0	0	1	4	0	5	0	1	2	4	0	2	0	1	1	1	0	33	101			
2008	0	0	0	2	7	0	1	0	2	10	0	0	0	0	1	7	1	13	0	0	0	4	0	4	0	1	1	1	0	55	156			
2009	0	0	0	1	2	0	0	0	1	6	0	0	0	2	2	8	1	17	0	0	0	4	3	4	0	1	1	1	54	210				
2010	1	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	7	3	9	0	0	4	2	2	6	1	2	0	0	46	256				
2011	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	1	0	1	2	6	0	13	1	0	0	5	1	7	1	0	0	0	44	300				
2012	1	4	0	2	2	0	0	2	3	3	0	0	0	1	0	1	7	0	0	0	2	2	5	2	2	0	0	0	40	340				
2013	0	2	0	8	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	3	0	12	0	0	1	9	6	8	0	1	0	0	58	398				
2014	0	0	0	1	3	0	0	0	1	2	1	0	0	1	4	9	2	7	0	0	2	9	5	5	0	0	1	0	53	451				
2015	1	0	0	0	1	0	1	0	3	4	0	0	0	0	3	15	3	8	1	0	2	26	2	5	0	1	0	0	76	527				
2016	0	5	0	3	4	1	0	0	4	5	0	0	0	1	3	9	6	10	2	2	1	5	4	13	2	0	0	0	80	607				
2017	0	7	0	5	4	0	0	0	2	4	0	0	1	0	3	9	0	18	1	2	1	2	1	0	0	0	0	0	60	667				
2018	0	3	0	1	9	0	0	0	0	4	1	0	0	1	3	12	7	6	0	1	1	8	2	2	0	0	0	0	61	728				
總計	5	25	0	32	40	1	3	3	26	55	3	8	2	14	25	97	24	130	7	7	16	87	30	62	7	10	5	4	728					