



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

## 關於立法會鄭安庭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會的意見，本局對立法會2023年1月31日第095/E69/VII/GPAL/2023號函轉來鄭安庭議員於2023年1月19日提出，行政長官辦公室於2023年2月1日收到的書面質詢，回覆如下：

本局關注近期社會上反映一些訂房平台上的本澳酒店房價出現價格異常情況，已即時致函酒店業界，提請其慎選合作平台，並恆常留意平台的營銷手法和狀況，倘發現價格異常，應及早與有關平台溝通跟進。經了解相關酒店與平台溝通後，酒店房價異常的情況已有改善。

本局持續善用線上線下媒體宣傳澳門宜遊好客旅遊形象，與業界保持緊密合作，推廣各類型優惠的澳門旅遊產品，介紹不同特色住宿及酒店休閒娛樂設施，加深宣傳澳門各界友善及專業的旅遊服務體驗。

與此同時，本局已與內地各合作線上旅遊平台進行溝通，要求相關平台除自身外，亦須加強監測旗下供應商及旅行社，維持澳門酒店合理定價，倘出現房價異常波動，應立即作跟進處理。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

未來，本局會持續與業界保持良好溝通並監察有關情況，以確保房價維持在合理水平，共同維護澳門旅遊形象，保障澳門旅遊業穩步復甦。

關於質詢第二及第三點問題，消費者委員會表示，該委員會於2001年推出“誠信店認可計劃”，宣揚以“誠信為本”的經營之道，鼓勵本澳企業積極參加。同時，對於已獲認可的“誠信店”，該委員會會對其進行評審，倘發現有違反“誠信店”規定的情況，其“誠信店”資格會被取消。

此外，該委員會亦持續協助多個行業制定“行業守則”，當中包括與手信業界共同推行的《手信業(食品零售)行業守則》。守則要求食品類手信業的“誠信店”須嚴格遵守相關法律規定，透過提升行業的經營標準，以加強保障消費者的權益。消費者委員會將適時檢視上述行業守則，鼓勵相關“誠信店”同時標示“十進制”的計量單位，方便旅客更容易識別。

倘消費者在消費購物時遇有爭議，即使是已離澳的旅客，均可透過“消保易”網上平台辦理投訴及提交相關資料。消費者委員會根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》和6月12日第4/95/M



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

號法律《重組消費者委員會》的相關規定，致力為雙方進行調停，以及提供調解及仲裁方式，協助雙方解決消費爭議。倘個案涉及其他權限實體的監察職能，亦會轉介予相關權限實體依法作出跟進。

另一方面，為加強旅客對澳門消費環境的信心，解決旅客因時間、交通等成本因素影響其索償的意向，消費者委員會於2018年與粵港澳大灣區城市群消費者組織簽訂《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》。同年，亦修改了《澳門消費爭議仲裁中心規章》，開通網絡視像會議進行跨域調解及仲裁的通道，方便大灣區旅客在返回原居地後，仍可參與該仲裁中心的調解會議及仲裁程序。

2022年，消費者委員會與泛珠三角區域消費者組織簽署《泛珠三角區域消費維權合作協議》，增加了內地九省消費者組織參加跨域調解及仲裁。當地旅客在澳門遇有消費爭議，也可在原居地的消費者組織辦事處內，透過視像會議方式參與該仲裁中心的跨域調解及仲裁。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

自2018年至今年1月，消費爭議仲裁中心共處理4宗跨域調解個案，以及2宗澳門居民在橫琴粵澳深度合作區的消費爭議。當中全部個案經調解後，雙方都能達成解決共識。

消費者委員會將持續優化“誠信店認可計劃”，透過提升行業的自律與消費維護意識，為消費者建立起一道有效的保護屏障。同時，亦尋求與更多境外消費者組織加強跨域合作，將跨域調解及仲裁的覆蓋面延伸至更多境外地區，方便消費者進行異地維權，加強旅客來澳的消費信心。

旅遊局局長

文綺華