



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

關於立法會宋碧琪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3月16日第271/E206/VII/GPAL/2023號函轉來宋碧琪議員於2023年3月3日提出，行政長官辦公室於2023年3月17日收到的書面質詢，回覆如下：

因應跨境團隊遊恢復，本局已在各出入境口岸、旅遊景點加強抽查旅行團和監察旅遊從業員的工作狀況。2023年1月1日至3月26日，共進行了354次巡查，未有發現“零負團費”、“低團費”的情況。

此外，為推進粵港澳大灣區旅遊市場的監管協作，灣區內各城市的旅遊主管部門於2020年9月成立了“粵港澳大灣區‘9+2’城市旅遊市場監管協作體”，本局積極參與有關工作，與協作體成員保持緊密聯繫和信息交流，共同維護旅遊市場秩序。

在接待內地入境團隊方面，內地組團社與其合作伙伴訂定合同時，必須遵守《中華人民共和國旅遊法》、《旅行社條例》及相關法規的規定。而本澳旅行社與內地旅行社訂立合同後，亦必須依法執行合同內容。本局在履行監察職能時，倘發現內地旅行社存在違規情況，會將個案通報內地相關主管部門跟進。對於本澳法例會否引入針對“零、低團費”及相關情況的條文，本局樂意聽取各界意見。

另一方面，本局會透過各類指引、建議、培訓等提升旅行社及導遊業界的守法和提供優質服務意識。

從市場角度分析，部分旅客選擇旅行團時只着重考慮價格因素，因而讓“零、低團費”仍有生存空間，但這些旅客卻忽視了價格與服務質素互有關聯的事實。有見及此，本局會繼續向旅客進行宣傳教育，讓他們認識到低價或“零團費”旅行團無法提供優良的旅遊服務，在選擇旅行團時，不要再盲目追求低團費。同時，會建議旅客在報團時多考慮其他因



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

素，包括：行程、服務素質、旅行社信譽、價格費用是否合理等，並提醒旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團。

未來，本局會持續與不同的海內外旅遊平台保持溝通和合作，促請相關平台發佈正確及最新的澳門旅遊資訊，並宣傳澳門正面的旅遊形象。同時，會與周邊地區的旅遊主管部門加強交流合作，鼓勵業界透過友好合作維護區域旅遊市場秩序。

質詢有關完善消費者保障體系的問題，消費者委員會根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》賦予的職能，積極開展消費維權工作。澳門居民及旅客在本澳消費購物時遇有爭議，可向該委員會尋求協助。

消費者委員會表示，該委員會已設有“消保易”網上平台，方便本澳居民及旅客在網上辦理投訴及提交相關資料。同時，消費者委員會與境外逾40個消費者組織已簽署合作協議，倘涉及與本澳有關的境外消費糾紛，該委員會可協助消費者將其個案轉介至結盟單位，由爭議發生地的消費者組織按其職能及當地法律法規處理。

另外，消費者委員會亦透過與境外消費者組織的合作網絡，適時互通消費維權的情報，並不定期將澳門的旅遊消費資訊，經結盟單位向當地居民傳播，以提升訪澳旅客的維權意識及消費信心。

旅遊局局長

文綺華