

書面質詢

李靜儀議員

就完善旅遊市場監管及提升旅遊服務質量事宜提出質詢

2023年2月，本澳入境旅客1,593,743人次，較去年同期升121.6%，當中不少是團簽旅客。政府及社會在關注旅客數量和經濟效益的同時，更要重視提升旅遊服務的質量。《澳門特別行政區經濟和社會發展第二個五年規劃（2021-2025年）》也指出，需要推動綜合旅遊產業提質升級，讓世界旅遊休閒中心內涵更加豐富，要達致有關目標仍面對不少挑戰，包括客源仍較為單一、旅客逗留天數較少、城市基建和交通配套不足等，旅遊元素亦需更加多元，政府應與業界共同努力提升。

此外，亦須防範一些違法或不規則的行為，當局近期加強巡查，截至四月四日，共查獲多宗涉嫌無牌導遊和非法旅館個案；但除此之外，過去屢見不鮮的超低價團似乎再次出現。超低價團由於團費極低，部分會衍生膳食、交通或行程安排以及強迫購物等問題，影響本澳旅遊城市形象、旅客體驗甚至是居民的日常生活和出行。對此，當局必須認真跟進，除加強監察和執法，與業界商討做好管理和安排之外，更要從源頭予以遏止，包括與其他地區協作完善旅遊市場的監管。

為此，本人提出以下質詢：

一、本澳旅遊業復甦伊始，須防範不規則行為影響本澳旅遊業健康發展，尤須防範超低價團所衍生的亂象。早前旅遊局表示，暫未發現受資助旅行團中有低價團和違規行為，但無論有否受資助都必須加強監察。請問，針對上述種種問題的相關投訴和違規情況是否嚴重？當局跟進及處罰了多少個案？當局具體開展了哪些跟進工作以保障旅客權益？就旅行團安排不當引發對社區居民的影響，當局進行了哪些具體工作，以督促旅遊業界做好分流和安排，減少對居民的影響？

二、當局提出區域旅遊合作的其中重點，是完善旅遊市場監管和優化行業運行規範。請問，現有的機制例如粵港澳大灣區城市旅遊市場聯合監管協作體等的成效如何？當局將如何與不同旅客來源地相關部門一起完善監管及合作機制？

三、近日，業界反映有旅行社要求導遊先行墊支租車費用或餐費等開支，卻遲遲不還款，若導遊拒絕則不安排其帶團；對於類似有損從業員權益的情況，當局有否主動跟進？當局多年前已開展有關《旅行社業務及導遊職業法》的修訂工作，但仍未列為今年立法提案項目，僅表示繼續跟進，請問，有關修法進度怎樣？有何主要修訂方向以規範和完善行業運作？