

# 書面質詢

顏奕恆議員

## 關於提高本澳旅遊服務質素

“五一”黃金周剛剛過去，五天入境旅客總人次接近50萬，首三日入境旅客人次均超過10萬人，特別第二天逾13萬入境旅客人次再創新高，成為寬關後最高單日入境旅客數量。整個“五一”市道暢旺、人頭湧湧，即便接近尾聲，都有5萬多人次<sup>[1]</sup>，而且加上4月份博彩收入大增<sup>[2]</sup>，為澳門經濟復甦注入強心針。

但是，在旅客增多的同時，旅遊及社區配套未能有效跟進，便會出現矛盾情況。有居民反映，近期出現大量團客在街道等候安排用膳，導致行人道擠塞，影響行人通行。據了解，這些團客部分是屬於低價團隊遊，加上用膳安排時間較倉促，不少團客匆匆一遊，甚至難講出澳門的幾個特色景點。從內地的社交平台、網站，亦不難發現有低價澳門旅行團資訊，亦有一些多地聯遊旅行團，例如港澳跟團遊3日遊一兩千元，有參加這類團的旅客更於網上表達對旅遊安排的不滿，主要表現在行程不合理、強制消費等。誠然，低價團有存在的合理性，但過低的服務質素、不合理的行程設計、甚至強硬的消費，無疑會給旅客極差的旅遊體驗，從而損害澳門旅遊城市形象。

縱觀內地近期熱門的旅遊城市——山東淄博，因價廉物美、足量足稱的燒烤小吃揚名，政府更開設燒烤專列、燒烤公交便利旅客前往，對燒烤店做專項檢查，五一期間嚴打哄抬物價的行為，整個城市上下一心為旅客服務，商戶也積極誠信經營、明碼標價，令山東淄博“一戰成名”，吸引大量遊客前往體驗從政府、商鋪、居民等多位一體，有禮待客人的旅遊感受。

對此，本人就提升本澳旅遊服務體驗，提出以下質詢：

1.當局會否借鑒山東淄博提升旅客服務體驗的經驗，與旅遊業界、餐飲業界、酒店業界加強合作，合力構建可持續性的優質旅遊體驗？會否針對月份、節日盛事、特色活動、美食等，考慮開發當月推薦給旅客的觀景路線，例如文創市集遊、特色民俗體驗遊、美食體驗遊？以及在宣傳方面，如何利用好社交平台，加強對旅客景點推薦、來澳注意事項、反映

投訴渠道等，會否考慮設計旅客來澳遊玩的評分系統，了解旅客對澳門吃喝玩樂的體驗觀感，以便更好地優化本澳旅遊服務質素？

[3]  
2.當局回覆議員的質詢\_\_\_，當中的內容彰顯出當局積極巡查執法、維護澳門正面的旅遊形象的行為，但“五一”期間旅遊團數量大增，當局針對高峰期間的巡查工作開展情況如何？請問當局“五一期間”是否出現旅行社的違規情況？未來如何推動本地旅遊業界針對不同的人群打造好低中高質素的旅行團產品？尤其低品質的旅行團服務，會否考慮與業界進行定義，設置最低的服務標準，減少不合理的低團費、行程設計，為有需求的旅客提供基本服務，提升澳門整體的旅遊評價，令旅客願意下次再來？

3.從目前情況來看，或出現團餐配套未能跟上，導致部份旅行團過度集中於同一間餐廳用膳，難免令旅客輪候時間過長，請問當局會否針對個案進行協調？並且未來如何推動旅行社與餐飲業合作，分散團餐位置？會否考慮與“特色店”或者同一街區多間餐廳合作的形式，發放餐飲券，讓旅客自行選擇餐廳用膳，分散人流之餘，亦能帶動地區經濟發展？

---

[1] 參考資料：

[http://www.macaodaily.com/html/2023-05/04/content\\_1671719.htm](http://www.macaodaily.com/html/2023-05/04/content_1671719.htm)

[2] 參考資料：

[http://www.macaodaily.com/html/2022-05/02/content\\_1594177.htm](http://www.macaodaily.com/html/2022-05/02/content_1594177.htm)

[3] 引用的政府回覆議員書質分別為：宋碧琪議員於2023年3月3日就完善旅遊機制、杜絕“零負團費”現象提出書面質詢之回覆，批示編號為414/VII/2023；梁孫旭於2023年3月17日就加強打擊非法旅行團的事宜提出書面質詢之回覆，批示編號為473/VII/2023。