



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官的指示，經徵詢旅遊局、澳門金融管理局和治安警察局的意見，本人對立法會 2023 年 6 月 16 日第 629/E483/VII/GPAL/2023 號公函轉來施家倫議員於 2023 年 6 月 2 日提出，行政長官辦公室於 2023 年 6 月 20 日收到之書面質詢，回覆如下：

特區政府於 2018 年推出了《澳門特區無障礙通用設計建築指引》，推進無障礙環境的建設，並使之更符合國際標準和本地需要。與此同時，社會工作局亦為各公共部門的前線人員提供接待殘疾人士的培訓，讓其能夠掌握回應殘疾人士查詢的基本技巧，並為他們提供所需的協助。目前，居民除可向相關前線人員反映無障礙環境的意見外，亦可透過部門設立的各種渠道提出建議。未來，社會工作局將結合指引、培訓和技術輔助，促使公共部門持續為有需要的人士提供支援。

為提升旅客來澳旅遊時的出行便利性，旅遊局於 2020 年 7 月推出“無障礙旅遊指南”網站，設中英葡版本，向旅客提供景點、口岸、會議展覽場地、商場和酒店場所等共 170 個旅遊點的設施無障礙水平及基本交通等資訊，部分更設有語音導向影片。旅遊局會持續定期對“無障礙旅遊指南”網站進行優化。

澳門金融管理局曾向澳門所有銀行發函了解有關建設無障礙環境的情況。據反映，澳門銀行較普遍設有無障礙通道和無障礙櫃檯（矮櫃或開放式櫃檯），部份銀行亦為殘疾人士提供優先服務。在自動櫃員機方面，個別銀行設有較矮的或專供視障人士自助操作的自動櫃員機，藉以便利相關人士。

此外，澳門金融管理局亦曾發函推動金融機構，參考國際標準或



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

鄰近地區的相關指引，就移動支付服務引入無障礙設計。銀行正逐步優化有關支付服務的版面設計及配套功能，如推出免登錄小額支付、簡化版、大字體的版面，亦有移動支付服務支持讀屏功能，便利殘疾人士及長者使用移動支付服務。

治安警察局各出入境事務站、出入境事務大樓、澳門南區交通警司處，以及接受居民報案的 11 個警司處均設有出入口無障礙通道與無障礙洗手間等設施；東區警司處分站大門的出入口通道原設計已沒有高低差障礙，而內部亦設有無障礙洗手間等設施。各出入境事務站已設有人工關愛通道、加闊自助過關通道、無障礙升降梯，以及輔助輪椅等設備與設施，青茂出入境事務站出境和入境大堂亦已加建部分低工位的人工查驗通道，便利兒童、殘疾或行動不便人士。

最後，特區政府期望社會各界能夠同心協力，為殘疾人士及其他有需要的居民提供更多的支持，共同締造一個以平等權利、共融為本的社會。同時，感謝施家倫議員對有關事宜的關注。

社會工作局局長
韓衛