

# 書面質詢

林宇滔議員

## 促交代本澳居民外遊時的危機處理機制

日前發生一宗本澳居民在美國旅遊期間車禍意外死亡的個案，根據當地新聞報導，事件發生在本澳時間10月6日凌晨（當地時間10月5日中午），兩名澳門居民連同兩名當地居民朋友在美國加州5號州際公路駕駛私家車時發生嚴重車禍，一名澳門居民當場死亡，其餘人士經搶救後不治。由於當時身處澳門的家屬只透過意外相關人士得知家人發生了車禍，未知詳細情況，因此10月7日晚上其中一名死者的本澳家屬致電澳門旅遊局旅遊危機熱線求助，但職員沒有向事主索取死者資料，只提供了中國駐美國大使館的電話，讓事主自行聯絡。10月10日事主靠當地朋友及團體的協助，確定了家屬的死訊及著手處理後事；雖然期間身份證明局曾聯絡了另一位死者的澳門家屬告知兩名外遊澳門居民死亡的消息，但當事主再次向旅遊局查詢時，旅遊局仍表示未能確定身份。直至10月17日早上，事主才獲旅遊局通知確認身份及死訊，但此時事主已正在處理及安排好後事，明顯現有機制在事發後未能及時為居民提供有用的協助及支援。

翻查資料，特區政府以精簡架構為由，在2020年公佈第41/2020號行政法規「修改第18/2011號行政法規《旅遊局的組織及運作》」，取消原本的旅遊危機處理辦公室，將部分職能併入旅遊局，相關修改於2021年2月1日生效。

原本的旅遊危機處理辦公室於2007年成立，目的是確保當涉及澳門特別行政區居民在外旅遊以及遊客在澳門特別行政區期間因遇上嚴重意外、災禍或災難而出現危急或緊急情況時，可採取即時和有效的行動性措施。而該辦公室透過行政長官授權，直接隸屬社會文化司司長運作，其主席由社會文化司司長擔任，成員包括政府各司長辦公室、警察總局、旅遊局、衛生局、新聞局及身份證明局等多個部門的代表，更設有秘書處，負責長期收集和更新在界定、描述和評估涉及澳門特別行政區居民在外旅遊以及遊客在澳門特別行政區期間遇上危急、緊急或嚴重異常情況時

所需的資料。

根據現時的《旅遊局的組織及運作》行政法規，旅遊局的職責包括「就澳門特別行政區居民在外旅遊及遊客在澳門特別行政區期間的安全，制定旅遊危機應急預案，並於旅遊危機預計出現或出現時採取適當措施，包括協調其他公共或私人實體」，而過去由危機辦負責的多項職責就分散到旅遊局不同廳及處負責，例如公共關係處負責「收集及更新涉及澳門特別行政區居民在外旅遊及遊客在澳門特別行政區期間遇上危急、緊急或嚴重異常情況時所需的資料」，傳播及對外關係廳負責「確保與區域性及國際性官方機構以及設於外地的旅遊組織合作和資料互通」等。從現時的職能分析，旅遊局既未有合適對外主動聯絡的身份、又或對內跨部門協調溝通職能，以清楚掌握外遊居民的實時訊息，亦未能有效應對處理類似的旅遊危機事件，以今次事件為例，政府事發後無即時發佈新聞資訊，假若今次遇事者的家人為長者、或沒有能力自行處理事件人士等，事件可能不知何時才被發現，家屬定會更加徬徨無助。

為此，本人向當局提出以下質詢：

一、從上述關於澳門居民在外遊期間遇上意外的個案發現，現時政府部門在處理旅遊危機事件時有跨部門不協調或反應遲緩的情況，現時本澳居民在外遇事，除與國家外交部的溝通機制外，現時本澳是否與區域性及國際性官方機構有有效溝通及資料互通機制，最大限度保障澳門居民？翻查過去資料，不管是車禍或是火災，當涉及本澳居民的事件都能在一至兩日內發佈新聞消息，上述個案身份證明局及旅遊局卻在首名死者身份確認後多日仍無發佈任何新聞信息，當局現時對於上述情況有何新聞發佈機制；如何確保本澳公眾及社會能夠及時獲得可靠的官方資訊？為何旅遊局及身份證明局在處理今次事件時獲得的資訊會不協調及有明顯的時間差異？

二、過去的旅遊危機處理辦公室由行政長官授權、社會文化司司長運作，成員包括多個不同部門的代表，但政府以精簡架構為由，自2021年危機辦被取消，部份職能分散到旅遊局不同的廳及處負責，相關部門是否有

足夠權力、或如何有效執行相關職能？現時有關部門在處理澳門居民外遊意外及相關求助時有何機制及流程？當局會否檢討今次事件並作出改善，清晰旅遊危機事件處理機制及流程指引，保障外遊的本澳居民及其家屬在需要時獲得足夠、適當的協助及支援？

三、《澳門特別行政區防災減災十年規劃（2019－2028年）》文本提及，為健全民防架構，將旅遊危機處理辦公室納入民防架構；另外在健全旅遊危機事件協調架構方面，需要明確旅遊危機應對時民防構架相關成員單位的職責，提高旅遊危機事件應對能力等，現時實際工作進度為何？現時在旅遊危機處理辦公室已被取消的情況下，如何落實上述工作？有關旅遊危機事件協調架構會否包括當涉及澳門居民在外旅遊期間因遇上嚴重意外、災禍或災難而出現危急或緊急情況時的措施？