



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

關於立法會林宇滔議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢保安司司長辦公室及身份證明局的意見，本局對立法會2024年10月23日第1069/E819/VII/GPAL/2024號公函轉來林宇滔議員於2024年10月18日提出，行政長官辦公室於2024年10月24日收到的書面質詢，回覆如下：

為優化部門架構設置，特區政府根據經第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》，將旅遊危機處理辦公室職能併入本局。法規自2021年2月1日起生效。而本局為外遊澳門居民提供協助的機制，與旅遊危機處理辦公室過去實踐的內容與流程保持一致。

當收到個案當事人或其家屬作出查詢或求助時，旅遊熱線或本局人員會提供所需資訊。倘當事人或其家屬認為有關資訊不足解決其困境，並提出具體求助內容時，本局會視乎實際情況，與個案相關的權限實體、中央駐澳機構等協同在適度範圍內，盡力協助當事人或家屬處理其不能獨力解決的困難。

須指出的是，由於不同國家、地區存在不同的法律法規、行政程序、資源及事發當時倘有的特殊情況等因素，上述工作的處理時間與效果將會呈現差異。至於當中倘涉及公共或私人實體要求的費用，原則上當事人或其家屬應透過旅遊保險或自力承擔。

此外，特區政府與外地實體、代表或政府進行任何互動時，均會嚴謹審慎，並根據現有法律框架及外國司法管轄區的規定分享有關澳門居民的個人信息。

對於家屬以外的第三者或公眾，僅在必要時才可獲分享信息，並會充分顧及親屬意願、公眾利益和媒體的工作需要。在向第三方提供相關信息時，必定盡量避免提供與獲授權信息不一致的情況出現。

身份證明局則表示，該局會根據個案的不同情況作出跟進及提供適當的協助。例如：核實持證人身份，協助辦理一次性旅行證件予求助者返回澳門，為家屬發出證明書及提供資訊等。就質詢提及的個案，身份證明局在收到中國駐美國洛杉磯總領事館通知後，已立即協



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

助核實當事人身份、通知遇難者家屬，以及協助家屬赴美辦理已故親人善後工作所需的證明文件。

在此重申，倘澳門居民在外遊期間遇到困難，可聯繫24小時旅遊熱線28333000、治安警察局24小時海外緊急求助熱線28573333，或外交部全球領事保護與服務應急呼叫中心12308求助。

另一方面，為配合《澳門特別行政區防災減災十年規劃（2019-2028年）》的執行，旅遊危機應變計劃草擬稿已完成並正在徵收相關部門意見。為保障旅客在澳門期間的安全，本局將持續配合民防架構做好相關應變計劃，並為澳門居民提供適切的支援。

此外，保安司司長辦公室表示，按照《民防法律制度》第四條的規定，民防在澳門特別行政區整個管轄範圍內開展。架構成員各司其職，共同應對突發公共事件發生時向居民及旅客發放預警信息，以及在本澳範圍內採取相應的應急避險措施，但不包括澳門特別行政區管轄範圍外的旅遊危機事務。

局長
文綺華