

書面質詢

林倫偉議員

如何提升澳門航空業運輸服務能力及消費者保障機制

近日世界各地及本澳航空業因國際航油價格大幅上升，宣布取消多個航班，引起社會及旅客廣泛關注。據新聞資料顯示，逾數百個在澳門出發的航班被取消，涉及多個熱門航點，主要集中於五至六月。雖然航空公司表示已提前通知旅客，並提供改期、轉簽及退票安排，但事件仍反映本澳航空運輸體系在面對外部市場波動時的承受能力，以及旅客保障機制是否足夠完善等問題。

澳門作為世界旅遊休閒中心及對外開放城市，航空運輸不僅關係居民出行便利，更直接影響旅遊業、會展業及整體營商環境。特別是澳門市場規模較小、航線資源有限，若短時間內出現大規模取消班次，旅客及居民可替代選擇相對有限，對行程安排、旅遊信心及城市形象均可能造成影響，亦削弱與其他灣區內機場的競爭能力。

現時澳門國際機場近年持續推進擴建填海工程、智慧機場建設及中轉服務提升，並提出持續拓展國際客源市場及提升航空運輸業綜合服務能力。如何將硬件建設與航線穩定性、營運韌性及旅客服務保障相結合，值得當局進一步思考。面對當前航空公司因成本、市場或突發因素調整航班的情況，政府如何建立更清晰的應對機制及消費者保障制度，亦是社會關注焦點。

為此，本人提出以下質詢：

一、請問當局會否研究建立應對燃油價格大幅波動、國際市場變化等風險的支援及協調機制，提升本澳航空市場的穩定性與抗風險能力，減少對居民及旅客出行造成影響？

二、本次大規模取消航班事件反映旅客在改期、轉乘、住宿損失及後續行程安排上可能承受額外成本。請問政府未來會否完善本澳因航班取消

或重大延誤所引發的消費者保障機制，例如制定更清晰的資訊通知時限、退款處理期限、轉簽協助標準及跨部門支援流程；並研究參考鄰近地區做法，建立更具透明度的航空服務監察制度，要求航空公司在大規模取消班次時提出旅客安置方案及應急安排，以更有效保障居民及旅客的合法權益？