



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

關於立法會林倫偉議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會及民航局的意見，本局對立法會2026年5月4日第0557/GSG/SAAL/2026號公函轉來林倫偉議員於2026年4月24日提出，行政長官辦公室於2026年5月5日收到的書面質詢，回覆如下：

特區政府密切關注航油價格波動對國際旅客市場的影響，並與航空公司保持溝通，以減低航班變動的衝擊。至於在旅遊推廣工作上，本局持續與各目標客源市場的航空公司合作，包括亞洲航空、濟州航空、泰國獅子航空等，推出訪澳航班優惠和聯合推廣活動，藉此吸引旅客選擇澳門作為旅遊目的地。同時，針對由澳門航空承運來澳的國際旅客，多年來均有提供機票優惠支持，並透過澳航制定國際旅客市場推廣計劃，以加大國際客源拓展與銷售力度。

另一方面，本局持續向本澳居民宣導外遊注意事項，提醒做好準備，包括選擇安全的旅遊目的地，規劃合適的行程及購買旅遊保險等，並會收集市民及旅客對航班服務提出的投訴意見與建議，及時轉介至權限部門跟進處理，助力本澳旅遊業穩健持續發展。

此外，面對近期國際燃油價格大幅波動而對航班造成影響，消費者委員會呼籲航空公司配合消費者的實際情況與訴求，盡量為消費者提供妥善的安排。消費者若因航班取消引起的消費爭議，可利用“消保易”網上平台辦理投訴，消費者委員會將會依職權跟進或作出轉介，保障消費者的合法權益。

民航局則表示，已督促在澳營運的各航空公司妥善處理有關航班取消安排，各航企亦陸續為受影響的乘客辦理退票或機票變更手續。該局還要求相關航空公司提升客戶服務支援能力，公佈退改簽的處理指引，確保資訊公開透明，盡量減少對旅客帶來的不便。

旅遊局局長
文綺華