

書面質詢

旅遊業是澳門的龍頭產業，多年來，建設世界旅遊休閒中心是國家對特區政府的要求和期盼。然而，大量“零負團費”旅遊團的出現，不但使澳門旅遊承載力面臨挑戰，更損害著我們的旅遊形象！

雖然旅遊局局長文綺華在施政辯論大會上回應指“零負團費”的出現並非澳門獨有，若要全面打擊，要從內地源頭組團地區著手。但作為接待地區的澳門，作為澳門旅行社的監管部門，我絕不認同旅遊局只能通過加強對內地遊客的宣傳教育打擊本澳“零負團費”的說法。

監管澳門旅遊市場是當局的責任，旅行社的營運有否抵觸其義務和有關法規規定，當局完全有責任跟進。據業界反映目前本澳絕大部分的內地旅行團均為“零負團費”團，當局亦曾直認問題存在，只是對此視若無睹！

“零負團費”團所衍生的各種問題，已經令澳門旅遊業生態劣質化，服務在第一線的旅遊巴司機和導遊，不但薪酬低，要靠小費，且工作、收入不穩定，司機會因旅遊熱點上落客配套設施不足，而要自行執生上落客，經常要為被抄牌而負責支付罰款，甚至要自行解決收工後的泊車問題；而行內絕大部分導遊亦已變成旅行社的合作者，不但沒有工資收入，只能以極低價格接團、甚至要反過來付錢給旅行社“買頭”，為了謀生計只能按旅行社要求將旅客帶到指定店舖購物拆帳，這些店舖多是以出售昂貴的劣質仿冒、甚至假貨商品謀取暴利；在一條龍服務的精心安排下，各環節緊密相扣，強迫購物，旅客受騙情況不斷。

“零負團費”旅行團的繼續存在，將令旅遊業生態進一步惡化，正當業者何以經營？旅遊業如何吸引新人入行？本澳旅遊服務質素如何提升？世界旅遊休閒中心如何建設？

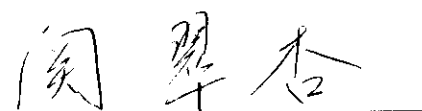
為此，本人向當局提出以下質詢：

一、當局日前透露，規範旅行社和導遊的法律已起草完畢，將排期進入立法程序，並歡迎各方屆時討論及會持開放態度。惟當局在立法時只諮詢業界意見，卻未見有公開相關修改內容。到底上述立法草案中，有否針對目前正損害本澳旅遊形象的“零負團費”現象納入監管，又會否在立法時聽取社會公眾意見？

二、在“零負團費”現象已損害本澳旅遊形象的情況下，當局至今仍未著力加強打擊，原因為何？至今為止當局有否對承接“零負團費”團的旅行社進行處罰的記錄？

三、目前，當局對於包括旅遊巴司機和導遊等旅遊從業員，長期處於薪酬低，靠回佣、拆帳等方式工作和維持生計的情況，曾否考慮採取措施作出改善和給予支援？

澳門特別行政區立法會議員



關翠杏

2016年12月19日