



## 關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2016 年 12 月 23 日第 1155/E903/V/GPAL/2016 號函轉來關翠杏議員於 2016 年 12 月 19 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 12 月 28 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 在修改規範旅行社及導遊職業法例的過程中，旅遊局進行了公開諮詢，以廣納意見。在為期兩個月的諮詢期間，公眾可在旅遊局網頁查閱諮詢文本，並可透過兩場公開諮詢會、信函、傳真、電郵及親臨旅遊局發表意見。此外，旅遊局亦與旅行社團體和導遊團體會面，深入了解業界對法規草案的意見。

旅遊局綜合所收集到的意見後，在法案建議加入針對「零、低團費」及相關情況的條文，規定旅行社不得接辦所收價格低於服務成本的遊覽澳門特別行政區的行程，違反有關規定者將被處罰。



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

目前，有關法案已進入立法程序。

2. 作為旅遊行業的監察實體，旅遊局恆常於各出入境口岸及旅遊景點進行巡查，並於節假日等旅客入境高峰期加強巡查，依法打擊違規活動。於 2016 年 1 月至 12 月，旅遊局於出入境口岸和旅遊景點進行了 1,401 次巡查，實地抽查了 323 個內地赴澳旅行團。

旅遊局在處理旅遊糾紛的過程中，會查證有關事件的起因，倘發現本澳旅行社或導遊作出不規範的行為，必定依法提起制裁程序。倘事件涉及內地旅行社，旅遊局亦會將情況通報內地旅遊主管部門，以便其作出跟進。於 2016 年 1 月至 12 月，旅遊局接獲 67 宗內地旅行團旅客投訴及求助個案，當中 1 宗涉及本澳旅行社和導遊在操作過程中違反現行法例規定的情況，已提起制裁程序；在同一期間，有 5 宗個案涉及內地旅行社而需向內地旅遊主管部門通報。



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

顧名思義，「零團費」或「低團費」是指旅行社經營接待團客業務時收取的費用過低的現象。內地組團社以低團費作為手段招徠旅客，故旅客報團時交付的費用非常低。在部份情況下，旅客在報團時已清楚知道他們需要在旅程中滿足特定購物金額又或參加額外付費項目來填補旅行社的成本。誠然，「零、低團費」在市場上有生存空間，某程度上是因為旅客選擇旅行團時多數只考慮價格，他們喜歡價格低的旅行團，卻忽視了「價格過低難以保證服務質素」的事實。由於組團社以低價招徠旅客，在供應鏈下游的地接社接辦旅行團時，可收取的價格則更低。接團價格長期過低，甚至低於經營成本，地接社亦難以維生，於是便透過其它方法（包括帶旅客購物）來賺取金錢補貼成本/利潤，最終旅客在使用相關服務時，還是要付出相應的價格的。

事實上，最有能力維護旅客自身利益的就是其本人；因此，旅遊



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

局持續進行面向旅客的宣傳教育工作，包括製作小冊子和宣傳短片，教育旅客理性消費，讓他們認識到低價或「零團費」旅行團無法提供優良的旅遊服務，故此在選擇旅行團時，不盲目追求低團費，而考慮其他因素，包括：行程、服務素質、旅行社信譽、價格費用是否合理等，並提醒旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團。除了行業監察和宣傳教育工作外，旅遊局最近亦推出了「旅行團網上投訴系統」（網址：<https://eservice3.macaotourism.gov.mo/tourgroupp/cn/>），方便投訴人可隨時隨地作出舉報；與此同時，透過專頁有系統地收集投訴資料，有助旅遊局在接收投訴的同時取得充足資料，促進投訴處理效率。

旅遊局一直關注「零、負團費」問題，考慮到旅遊業的獨特性，以及「零、負團費」等問題同時存在於周邊地區，並與周邊地區的行業發展狀況息息相關等複雜因素，特區政府一直積極通過區



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

域合作機制，與周邊地區旅遊部門保持緊密聯繫，聯手打擊旅遊市場的違法行為，促進區域旅遊市場健康發展。

3. 導遊職業保障方面，從前導遊必須受聘於旅行社，且其工作證申請必須由旅行社提出；倘日後旅行社不再聘用有關導遊，其工作證亦失效。由於政府重視導遊職業的發展，故經聽取業界意見後，於1998年修改了上述規定，導遊不再需要受僱於某一固定旅行社方得申請其工作證，而是有全面的自主權與彈性選擇與哪一間或超過一間旅行社建立工作關係；但此修訂並不妨礙導遊選擇全職受聘於旅行社。此外，為加強導遊從業員的社會保障，經旅遊局與多個部門及業界共同努力與溝通後，2006年7月3日公佈的第192/2006號行政長官批示已把導遊納入社會保障供款制度的自僱勞工類別。

現行規範旅行社及導遊職業的法規規定導遊必須與旅行社存有合



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

同聯繫，此規定對導遊作出了一定保障，因為導遊可在合同內載明應有的薪酬待遇，與旅行社協商一致後才提供服務。同時，法例亦明確禁止旅行社向導遊要求或收受金錢或其他利益，並規定導遊向旅客提供服務，應收取報酬，以保障導遊的合法權益；但這些規定的監察必須有賴於導遊的舉報及舉證才能實現。

一如其他旅遊從業員，旅遊巴司機的薪酬待遇等事項受澳門現行勞動關係法例規範。行政當局在對任何一個行業提供支援措施時，須配合特區政府整體發展政策並作通盤考量。

局長

文綺華

2017年1月9日