



關於立法會陳明金議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢經濟局及勞工事務局意見，本人對立法會 2017 年 2 月 8 日第 110/E94/V/GPAL/2017 號公函轉來陳明金議員於 2017 年 2 月 6 日提出，行政長官辦公室於 2017 年 2 月 9 日收到之書面質詢，答覆如下：

澳門特別行政區政府非常關注澳門特色老店的可持續發展，透過推動社區經濟的發展，致力在不同社區發掘及投放具特色的旅遊資源，優化中小企業的營商環境。為此，經濟局積極與社區工商團體合作，支持舉辦多項消費節慶活動，如“社區消費無限 FUN”系列活動、“情迷澳門街·感受舊城區”及“澳門特色光榮榜”等，組織包括特色食肆及老店在內的中小企業共同參與，營造澳門成為美食之都的氛圍，讓社區優良的傳統飲食文化得以保留和傳承，也為澳門特色品牌及老字號的持續發展創造有利條件。

同時，澳門特別行政區政府正持續優化《中小企業信用保證計劃》、《中小企業援助計劃》等有關中小企的財政支援措施與政策，以紓緩中小企業，包括傳統餐飲老店、特色老店資金週轉的困難。有需要的



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

中小企業、店舖可提出申請，援助資金可用作有關企業、店舖的營運資金，以助提升經營能力及競爭力。

另一方面，為協助企業開拓發展、升級轉型，澳門特別行政區政府持續推動中小企業把握電子商務帶來的機遇，鼓勵中小企業利用資訊科技與互聯網平台發展業務。澳門特別行政區政府於2015年8月成立“跨部門推進電子商貿工作小組”，推出系列措施從多方面推動澳門電子商貿的發展，提升企業創新能力，包括透過舉辦活動和講座介紹網上支付服務、電商平台運作，以增進澳門中小企業，包括傳統餐飲老店、特色老店對電子商貿和網絡營銷的認識。此外，經濟局與生產力暨科技轉移中心合作，於2017年1月推出中小企商戶消費推廣網站及流動應用程式“澳門玩得喜”，為澳門中小微企業提供更多元化的宣傳渠道，協助澳門特色老店利用互聯網絡推廣業務，有利商戶創新發展。

在協助老字號建立品牌及加強知識產權保護意識方面，澳門特別行政區政府多年來透過舉辦各類知識產權研討會、工作坊或講解會，邀請各地專家學者就有關品牌發展和知識產權保護策略等議題，與澳門工商界企業進行深入研討並分享經驗。近年經濟局亦與各行業商會



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

合作，主動提供知識產權方面的諮詢服務，引導企業將自主創新成果、文化創意成果進行商標註冊，以不斷提升企業品牌的市場競爭力。

澳門特別行政區政府將持續支持中小企業、包括傳統餐飲老店、特色老店的發展，並會因應社會經濟的發展和營商環境的轉變，適時推出其他適切的支援措施。

在緩解中小企人資壓力方面，勞工事務局積極為中小企配對合適的本地求職者，並增設網上招聘服務，以減省中小企招聘勞動力時的人資及時間投入；同時，持續加強與社會伙伴，包括工商團體、專業機構、學會、學術機構等的溝通和合作，開辦提升職業技能水平的實務性培訓課程，而其中大部分配合了中小企人資的需求，讓中小企僱員僱主透過持續進修，從而提升技能水平或管理能力，增強中小企營運競爭力。

在確保本地居民就業和勞動權益不受損的大前提下，為回應中小企對人力資源的訴求，尤其考慮一些傳統老店、特色餐飲、新興行業、文創、中醫藥等行業的發展需要，勞工事務局優化及加快處理有關中小微企的外地僱員申請及續期申請，現時企業續期申請已由過往須在



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

批示期限屆滿前 4 至 5 個月提出縮短至 3 個月，並於收齊申請文件後 1 個月內完成審批。基於中小企的人資流動性大，勞工事務局會持續與相關社團及業界保持緊密溝通，藉以掌握勞動市場的最新動向，瞭解中小企的人資需要及行業特性，以助提升審批相關外地僱員申請的效率。

為配合申請加入聯合國教科文組織創意城市網絡成為“美食之都”的一員，旅遊局成立“中國澳門申報聯合國教科文組織創意城市網絡工作委員會”（以下簡稱“澳門申都委員會”），成員包括本澳不同政府部門、學術機構、餐飲業界協會及組織的代表，透過充分合作和有效利用各界資源為建設“美食之都”出謀獻策。未來，“澳門申都委員會”將展開討論和研究各項有關促進本澳美食發展的傳承、創意和交流項目的可行性方案、政策和措施，鼓勵多方的積極參與和寶貴意見，並參考其他地區建設“美食之都”的經驗，推動優化“美食之都”所需的軟硬件工作。

「星級旅遊服務認可計劃」自 2014 年推出，現時營運的獲獎餐飲商戶有 201 間。旅遊局亦於 2016 年將計劃擴展至旅行社界別，最終在 30 個申請名額當中，共有 28 間獲獎商戶，成績理想。



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

「星級旅遊服務認可計劃」為一項持續的服務認可計劃，內容參考了其他國家及地區的類似計劃，諮詢業界組織及進行旅客調查，在綜合及平衡多方意見後，適當地制定了此計劃的評審準則及認可程序。餐飲界別和旅行社界別的評審準則均有提供多項實務指引，參加商戶只要符合此計劃的既定條件，便能根據統一的優質服務標準，提升服務質素，並獲頒獎項。

上述計劃除了為業界提供了一些國際適用的範本外，自 2014 年起，旅遊局也有為參加「星級旅遊服務認可計劃」的商戶及獲獎商戶提供一些小針對性的培訓課程及專業資格認證課程，以協助他們提升服務質素，例如：前線人員服務心態工作坊、處理「非常顧客」工作坊、City & Guilds「國際資格 - 餐飲及款待業顧客服務」課程、City & Guilds「國際資格 - 衝突處理」課程及語言（英語、韓語）課程等等，報讀情況亦十分踴躍。

關於設立本地的美食街，澳門在總體面積 30 平方公里內，營運中的飲食場所共 2,284 間，提供多元化的飲食選擇。每個地方有本身的特色，澳門是個不夜城，有不少飲食場所從清晨開始營業，也有營業至深夜時段，甚至有部份飲食場所是 24 小時營業，為有需要的市



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

民和遊客提供無間斷的餐飲服務。相信現時澳門美食硬體能滿足市民和遊客的需求。

旅遊局局長

文綺華

2017年3月24日