



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊危機處理辦公室
Gabinete de Gestão de Crises do Turismo

關於立法會梁安琪議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2017 年 3 月 20 日第 223/E178/V/GPAL/2017 號函轉來梁安琪議員於 2017 年 3 月 16 日提出，行政長官辦公室於 2017 年 3 月 27 日收到之書面質詢，答覆如下：

旅遊警示系統(下稱：警示系統)的主要目的為提供一個或多個旅遊目的地的危險、風險和威脅資訊，使澳門居民在計劃前往特定地區時能掌握充分資訊，以便作出決定，並可就旅程中可能遇到危害其人身安全的情況採取必要的措施。為達到擬定目的，警示系統會考慮澳門居民的旅遊熱點，並會因應具體情況，依目的地的社會經濟及政治環境所形成的單一或複雜的(多重的)風險及危害程度進行調整。

旅遊危機處理辦公室(下稱：危機辦)運用了統計暨普查局公佈有關澳門居民旅遊目的地的統計數據及澳門國際機場有關飛往海外國家的航班資料，歸納出澳門居民的旅遊熱點；同時就警示系統的內容，危機辦自 2011 年起一直與旅遊業界、保險業界及有關政府機構等進行溝通交流及舉行會議以制定及完善警示系統，當中包括介紹建立警示系統的構想、說明警示系統的架構、商討推出與警示系統相配合的保險產品的可行性、以及收集業界對於保險產品的賠付機制及其與澳門/香港兩個警示系統的互動關係等方面的意見。於 2016 年警示系統推出前更向上述各方及多個經營外遊業務的旅行業者進行講解



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊危機處理辦公室
Gabinete de Gestão de Crises do Turismo

會並聽取意見；而基於警示系統可能衍生有關外交及領事保護等事宜，危機辦亦有在年度工作會議中向中華人民共和國外交部領事司及其駐澳特派員公署通報進展。

考慮到《澳門特別行政區基本法》第三十三條的規定：“……澳門居民有旅行和出入境的自由，有依照法律取得各種旅行證件的權利。有效旅行證件持有人，除非受到法律制止，可自由離開澳門特別行政區，無需特別批准。”，警示系統不能具有直接或間接的禁止性質。而就著保障方面，經過上述的溝通，與警示系統相配合的保險產品得以適時推出，公眾可向保險公司查詢有關產品條款並購買切合自身需要的保險產品以獲得保障。

就消費者權益方面，當消費者委員會（下稱：消委會）接獲消費者的申訴，會依法透過中介、調解或仲裁方式，設法處理消費者的消費糾紛。倘經營者在澳門境外註冊經營，消委會會透過轉介至已簽署合作協議的澳門境外消保組織，由有關消保組織或權限部門直接按當地法律跟進處理。例如在2015年韓國出現多宗中東呼吸綜合徵病例，尤其涉及很多已在香港訂購機票及參加旅行團的消費者都希望取消旅程而向本澳消委會求助。消委會在跟過程中，從速聯繫香港消費者委員會、有經營相關航線的航空企業及旅遊業界代表，以轉達消費者的訴求，並依法為雙方進行中介協調。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊危機處理辦公室
Gabinete de Gestão de Crises do Turismo

警示系統覆蓋 77 個國家或目的地，而由於中國內地、香港和台灣地區均為中國的一部份，故不是警示系統覆蓋的目的地。對於非警示系統覆蓋的國家或目的地，危機辦會適時以新聞稿形式提醒公眾注意有關情況。危機辦亦會因應澳門居民旅遊熱點的改變適時對警示系統覆蓋的國家或目的地清單作出更新。

旅遊危機處理辦公室代協調員

謝慶茜

2017 年 4 月 13 日