



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(翻譯本)

書面質詢

近日，本人接待市民的辦事處收到很多居於外地的市民及其家屬的投訴，指出當由水路前往內地時，尤其是深圳蛇口，猶如置身於一個“街市”中。

首先，不是按照船票上事先的劃位就座，亦即，誰先上船便可坐於其心儀的座位，船上的服務員眼睜睜看著，船隻開行了，卻沒有理會乘客因座位被其他乘客不當佔據而作出的投訴。

沒有區別對待買了不同級別船票的乘客，導致在上下船的門口擠滿蜂擁而上的乘客。

投訴者還投訴很多大型行李未有存放於適當的地方，對船上的服務員和乘客構成嚴重的安全問題，因為如附圖所示，行李未有放置在適當的地方。

根據本辦事處隨後從外港碼頭的工作人員所取得的資訊，這種情況已持續多年，港務當局卻沒有作出任何介入，以便終止這種管理不善的情況和改善船上的安全問題。

不久前，行政長官在泰國布吉曾表示，澳門特別行政區致力建設“世界旅遊休閒中心”，以及在澳門特別行政區與外國之間肩負起優質服務平台的角色。但是面對這種管理方式，將不可能實現這些願望。



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

因此，本人提出以下質詢，並要求政府給予清楚、準確、連貫及完整的答覆：

- 一、為有效監管澳門-深圳的公交承批公司，改善客船的內部管理，並消除對乘客造成的損害，港務當局未來會採取哪些監管措施？乘客是有權獲得作為一項公共服務的消費者的適當對待。
- 二、澳門希望成為一個世界智慧和旅遊城市。作為這類客運服務的批給人，為保持有關公共服務的最起碼質素，港務當局有何規律性的適當監管？
- 三、在政府和提供這類服務的私人公司所簽訂的批給合同中，有否訂定罰則，若沒有向使用和購買有關服務的人提供具有相當質量的服務時將被處罰？

澳門特別行政區立法會議員

高天賜

二零一八年六月四日