



## 關於立法會梁孫旭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢保安司司長辦公室的意見，本人對立法會 2019 年 5 月 7 日第 566/E410/VI/GPAL/2019 號函轉來梁孫旭議員於 2019 年 5 月 2 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 5 月 9 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 自港珠澳大橋於 2018 年 10 月 24 日開通至 2019 年 5 月 31 日為止，旅遊局共接獲 15 宗涉及內地旅客從事「非法導遊」的投訴並高度重視有關問題，已立即增加對各口岸和景點的巡查工作和對目標群體進行針對性調查，於上述期間就有關情況對口岸、景點及酒店等進行了 755 次的巡查，其中包括 49 次聯同治安警察局和勞工事務局的聯合檢查，有關行動均在旅客入境高峰時段進行。旅遊局已針對兩宗具有強烈跡象顯示違反經第 42/2004 號行政法規修改的第 48/98/M 號法令的個案提起實況筆錄以進行嗣後的行政處罰程序。

保安司司長辦公室表示，根據經第 42/2004 號行政法規修改的第 48/98/M 號法令的規定，對「非法導遊」的查核屬旅遊局權限，警方依法予以協助，透過進一步加強巡邏，並與旅遊局和勞工事務局聯合巡查，持續打擊涉嫌「非法導遊」、與旅客身分不符及非法工作等活動。於多宗舉報的調查中查獲兩宗涉嫌



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

「非法導遊」案件，已交由旅遊局跟進，當中涉及非法僱傭的，已移送檢察院處理。

2. 隨著全球互聯網及交通運輸的快速發展，旅遊資訊更容易被獲取、預訂更簡單、出行更便捷，故現今的旅遊模式形態多樣。旅遊是人的行為，而人的行為不能在沒有法律許可的基礎上無緣無故被限制。現今法律並沒有規定超過一定人數的旅遊人群必須由旅行社組織且由導遊接待，換句話說，法律上沒有限制旅客自行安排行程，這種情況多出現在親朋好友、同事同鄉之間。另外，法律亦不禁止群體以自由行的模式進行旅遊行為，例如前往內地的單車團；又或是較早前一度盛行的內地「驢友」團體，他們自行集結並由不同的口岸進入澳門，並乘搭巴士前往黑沙海灘的露營區聚眾紮營玩樂，他們是以自由活動的性質遊玩和由開始一刻已知悉活動的內容，有關活動不涉及違法行為。因此，縱然在外觀上與一般旅行團有相似之處，此舉並無違反澳門規範旅行社運作及導遊職業的法規。因應文化差異，部分旅客成群結隊在公眾地方做出似乎有欠文明的行為，但卻不能直接將之與違反澳門規範旅行社運作及導遊職業的法規掛鉤。

因此，在取證上，判斷帶領有關團隊的人士是否「非法導遊」需要非常仔細。與某類目視即可斷定的違法行為不同（例如在餐廳吸煙），「非法導遊」必須證明其正在從事導遊工作，而僅僅眼見



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

的短時間內的某一簡單行為或現象往往不足以作為制裁卷宗的充分證據。在實務操作上，旅遊局在日常巡查和處理有關懷疑「非法導遊」的過程中，均會對有關人士所從事的活動方式和行為作全面分析和搜證，以判斷其行為是否屬於導遊工作。

旅客的合作意願亦是取證的關鍵。旅客逗留時間短暫，大多不願提供資料以免耽誤其遊覽的時間；有旅客對於被執法人員截停問話表示不滿及反感，又或出現緊張害怕情緒，對執法人員的詢問沉默不語、答非所問甚至出言反譏。同時，在調查過程中，亦不排除有「夾口供」的情況出現。雖然坊間有人建議將旅客分開查問，以數名執法人員在公眾地方限制數十名團友自由而進行盤問並不具操作性，在旅客本身並沒有違法的情況下，可能引起其強烈反彈。

另一方面，部分持牌導遊經常在工作期間沒有配戴旅遊局發出的導遊工作證，使有關旅行團在外觀上貌似非法旅行團，經過一番調查搜證，方發現該旅行團其實是由持牌導遊所帶領，消耗了執法部門的人力資源，同時亦錯過調查其他可能是非法旅行團的機會，影響執法成效。

為應對以上各種困難，旅遊局不斷調整部署和策略，抱住迎難而上的決心，已成功對兩名「非法導遊」作出檢控，維護澳門旅遊城市形象。



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

保安司司長辦公室表示，「非法導遊」的搜證及跟進工作不屬其範疇權限，警方依法協助權限部門執法，故如何優化法律法規，以加強對「非法導遊」的監管，則涉及其他範疇政府職能部門的職責，警方將積極配合相關權限部門的工作並提供專業意見。

3. 參與由「非法導遊」接待的團隊旅客無法得到合法的權益保障，然而，這類旅行團在市場上仍有生存空間，某程度上是因為旅客選擇旅行團時多數只考慮價格，忽視了「價格過低難以保證服務質素」的事實。因此，旅遊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。然而，旅客的報團行為是在客源地已經發生，旅客抵達澳門時行程往往已進行了一半，倘若只在本澳口岸和旅客密集的地方進行宣傳活動，按照一般的行為模式，旅客並不會因為接收到有關的宣傳訊息而折返，這亦是打擊違法活動時所面對的困難之一。為了讓旅客能夠在來澳前接收相關訊息，旅遊局一直和內地旅遊主管部門溝通，得到其協助派發小冊子和安排播放宣傳短片，提醒旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團，以及參團的注意事項。同時，為進一步加強宣傳輻射效力，旅遊局亦將於口岸以適當的方式發放宣傳訊息，包括：提醒旅客參加旅行團時注意旅行社及從業員的合規性、選擇合法導遊以保障權益；以及警惕如非法從事導遊職業者，可被處高額罰款，以收阻嚇作用。



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

保安司司長辦公室表示，警方將一如既往積極協助旅遊局、勞工事務局打擊「非法導遊」活動，包括在口岸和旅遊密集地區適當增加巡查、密切配合旅遊局快速處置有關「非法導遊」的投訴舉報等，以收阻嚇之用，共同致力打擊「非法導遊」活動。

另外，自港珠澳大橋通車後收到有關「非法導遊」的投訴，旅遊局已即時就有關事宜與內地旅遊主管部門舉行工作會議，共商對策，內地旅遊主管部門亦高度關注有關問題，承諾加大執法力度。旅遊局持續與內地旅遊主管部門溝通，互相交換信息，將巡查過程中發現內地旅行社可能涉及的不規則行為情況向內地旅遊主管部門作出通報。

代局長

程衛東

2019年6月11日