



關於立法會吳國昌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 22 日第 639/E458/VI/GPAL/2019 號函轉來吳國昌議員於 2019 年 5 月 20 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 5 月 23 日收到之書面質詢，答覆如下：

自港珠澳大橋於 2018 年 10 月 24 日開通至 2019 年 6 月 23 日為止，旅遊局共接獲 15 宗涉及「非法導遊」的投訴並高度重視有關問題，與治安警察局和勞工事務局保持良好的溝通，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 855 次的巡查，其中包括 63 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。

除了增加對口岸和景點的巡查監管工作外，導遊業界的協作對打擊違法行為起到一定的作用。因應「非法導遊」對澳門旅遊業帶來的影響，旅遊局曾多次與導遊業界代表溝通，透過與不同的導遊業界團體會晤，聽取他們對於打擊「非法導遊」工作的意見，同時就收集到有關「非法導遊」的資訊進行全面分析和搜證。為加強與業界的合作，旅遊局已經與導遊業界團體建立了溝通渠道，此外，旅遊局設立的 24 小時熱線亦隨時接受違法行為的舉報。在工作



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

過程中，接獲所有屬旅遊局監管的違法事宜後，旅遊局均會立即展開跟進，並按各類事件的輕重緩急處理工作安排。治安警察局對其接獲的舉報個案亦會積極跟進，旅遊局與治安警察局及勞工事務局已建立良好的溝通機制，互相配合共同打擊違法行為。

必須指出，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。越來越多旅客選擇以自由行模式出行，因為不論在行程安排或時間分配上均較參加旅行團更自由及彈性，而且隨著交通運輸及旅遊資訊的發達，自由行的模式更趨多樣化，例如親朋好友、同事同鄉之間以自由行的模式進行旅遊行為；又或群體因為某些共同目的結伴出行，例如前往內地的單車團；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。現時規範旅行社運作及導遊職業的法規僅對旅行團作出監管，自由行的旅遊模式不受有關法規的監管；事實上，根據相關旅遊統計數據，近年隨團入境旅客人數佔入境旅客總數不足三成，縱然很多以自由行模式出行的群體在外觀上與一般旅行團相似，但他們並非團隊旅客。而且，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，換言之，法律並不禁止群體以自由行的模式進行旅遊行為。

✍



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

旅遊局已完成《旅行社業務及導遊職業法》草案，現正排期提交行政會討論，規範旅行社業務及導遊職業的法規對導遊的定義符合國際上對導遊職業的描述和認知，執法困難並不是因為法規不夠清晰，而是違法行為的性質和特性難以取證。在取證工作上，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。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。非法從事導遊工作牽涉非本地人的行為，而且部分行為並非在本地發生。違法行為的形態模式多變，以致執法取證上存有一定的難度。

為提升執法成效，旅遊局不斷調整調查和搜證的策略，檢討與治安警察局和勞工事務局的聯合巡查工作，因應實際情況調整部署，並與不同的導遊業界團體建立訊息收集機制，按照導遊團體所提供的資料適時優化調查取證的方法，持續進行針對性的巡查及打擊。由於有關群體大多數來自內地，旅遊局與內地旅遊主管部門保持緊密聯繫，互相交換信息，並轉介巡查過程中發現內地旅行社可能涉及的不規則行為情況予內地旅遊主管部門跟進處理。

同時，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；為了讓旅客能夠在來澳前、選擇旅行團時接收相關訊息，旅遊局透過和內地旅遊主管部門溝通，得到其協助派發小



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

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。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。

保安司司長辦公室表示，警方依法予以旅遊局協助，並持續派出警員於本澳各出入境口岸、娛樂場周邊及旅遊景點進行巡邏，同時進一步加強與旅遊局和勞工事務局的聯合巡查，以打擊涉嫌「非法導遊」、與旅客身份不符及非法工作等情況。

對於優化現行法律法規以加強對「非法導遊」的監管事宜，警方將積極配合相關權限部門的工作，並提供專業意見。

代局長

許耀明

2019年6月26日