



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

## 關於立法會麥瑞權議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢衛生局的意見，本人對立法會 2014 年 4 月 17 日第 322/E270/V/GPAL/2014 號函轉來麥瑞權議員於 2014 年 4 月 16 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 4 月 22 日收到之書面質詢，答覆如下：

世界各地不同的研究機構、組織、協會，會因應不同的主題、目的，公佈各種類型的報告。特區政府一向特別注意可能涉及澳門的相關報告，研究其中有價值的發現和建議，作為不同政策研究、措施制訂的參考。

“個人遊”政策實施以來，對澳門經濟發展的貢獻有目共睹，但也可能對本地居民生活造成影響，近年人力資源的問題亦令旅遊業服務質素面臨較大挑戰。為使本澳市民進一步認識及了解澳門旅遊業發展，逐步向市民傳遞正面的旅遊訊息，旅遊部門於 2013 年再度推出“旅遊認知計劃”，透過與本地社團合作舉辦活動，以廣泛及有效的方式教育市民關於旅遊認知，共同提升旅遊資源質量，營造友善旅遊環境，配合特區建設“世界旅遊休閒中心”的策略目標。

此外，旅遊部門長期以來透過與其他政府部門及業界的合作，優化旅遊從業員的服務質素，務求以優質旅遊服務讓旅客感到賓至如



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

歸，延長旅客留澳時間，增加經濟效益，帶動行業持續發展，全面鞏固澳門的優質旅遊城市形象。

旅遊部門與旅遊業界及行業協會定期舉行會議及進行諮詢，並與本澳高等院校、旅遊業界、行業協會及培訓機構合作，評估業界的培訓需求，開展專業培訓課程，當中的培訓範疇包括零售業、旅行社、導遊、餐飲業、的士及公共巴士行業。在 2013 年，共有 4,138 人次參與業界培訓課程及工作坊，以及有 480 人次參與旅遊部門舉辦的內部人員培訓及講座。

為推廣優質旅遊服務，旅遊部門於 2014 年推出“星級旅遊服務認可計劃”，目的是確立旅遊業的服務質素標準，鼓勵及支持業界提升服務文化，以及表揚提供卓越服務及推行優良服務管理的旅遊業界商戶，從而配合建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的發展目標。

此外，旅遊部門將於 2014 年為旅行社職員及主管、導遊、領隊和旅遊巴士司機舉辦專業技術培訓，以提升業界人員的技能，如績效管理、顧客服務及危機處理等，並對業界培訓工作提供支援。同時，旅遊部門將為旅遊業界舉辦座談會，介紹最新業內行情、國際旅遊動態及相關資訊，讓本澳旅遊業者能與時俱進。



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

在回應市民有關醫療衛生訴求方面，世界各地的公營醫療都需要輪候，只是輪候時間長短不一。與鄰近地區相比，本澳專科醫療服務的輪候時間已是相對較短。然而，由於澳門醫療安全網覆蓋範圍大，享有免費醫療服務的人士眾多，造成不合理使用的情況相對嚴重。根據統計資料顯示，2013年仁伯爵綜合醫院急診部有四成個案屬不合理使用，因脫髮、斷指甲，或要求開立健康證明的情況仍然存在；另一方面，2012年本澳每名居民平均的求診次數為9次（尚未包括自行到外地求醫的數量），反映本澳的專科門診和急診的需求均較鄰近地區多，導致個別科室輪候時間長。因此，衛生局的目標是按輕重緩急做好分流，確保緊急、高危的患者得到適切的診治。

面對求診人數和服務量的不斷上升，衛生局貫徹“妥善醫療，預防優先”的施政理念，不斷加大資源的投入，積極回應市民的訴求。

衛生局通過《完善醫療系統建設方案》，優化本澳的醫療衛生設施。其中仁伯爵綜合醫院急診大樓已於2013年10月落成啟用，為市民提供更好的求診環境，其他工程亦已有序展開。

在優化醫療服務方面，衛生局為長者提供全面的診治和便利服務，又加大對癌症病人和慢性病人支援的力度，以及設立離島急診站和社區綜合病區；衛生中心先後開設了中醫針灸、戒煙、心理、



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

醫務社工等新項目，進一步增加醫療服務的供給。

此外，衛生局又加強了與非牟利醫療機構合作。2013年，合共為市民提供超過55萬個免費或收費廉宜的服務名額，包括專科醫療、一般中西牙醫門診、康復、家居護理、子宮頸癌篩查、心理諮詢、病人護送及學童牙溝封閉等，以擴大醫療服務的覆蓋率，提高護理服務供給的靈活性；特區政府於2009年推行醫療補貼計劃，及後於2013年將補貼金額由500元增至600元，積極發揮分流病人至社區的作用。

衛生局已開展25名專科培訓醫生的報名工作，現計劃於短期內再招聘50名普通科醫生和40名專科培訓醫生，以及正處理112名護士的入職程序和擬再新聘103名護士，並將通過調整現有護理人員的工作，舒緩人力資源緊張的問題和適當縮短病人輪候時間。

另外，衛生局將啟用仁伯爵綜合醫院急診大樓二樓的45張病床，以加強急診和日間醫院的服務，又計劃在路環石排灣臨時衛生站內提供24小時的醫生傳召服務，致力保障市民的身心健康。

旅遊局局長

文綺華

2014年6月27日