

書面質詢

內地“旅遊法”去年十月實施，明令禁止“零團費”、強迫或威脅旅客購物等行爲，藉以重整旅遊市場秩序。措施生效後，到本澳的內地團客數目隨即由九月的 75.9 萬，大跌 45%至十月的 52.7 萬，數字足以令人反思以“零團費”等方式組團來澳情況之嚴重。

日前，中央電視台記者以消費券報團參加了港澳遊，並把導遊各種強迫旅客購物手法呈現觀眾眼前，而澳門導遊更被指訛騙團員繳交一百六十元作威尼斯人的入場費，記者因拒絕參與而即時被趕下旅遊巴，要自行辦理手續返回內地。事件反映，現時“零團費”在本澳依然存在，“割客醜聞”繼續嚴重損害本澳的旅遊形象。

旅行社爲何能以低於成本價或“零團費”接客？核心在於透過威迫旅客購物賺錢，這是造成眾多旅遊糾紛和投訴的根源。

爲打擊“零團費”和減少旅遊糾紛，早在 2006 年旅遊局已表示會考慮參考香港限制最低收費；直至 2011 年當局才與內地旅遊部門制訂《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》，規定雙方不得以低於接待服務成本的價格承接旅行團，合同中要訂明吃、住、行安排，並禁止欺騙或脅迫遊客購物或參加自費項目。但上述《合同要點》並未就何謂“低於成本”設定標準和相關可操作的監察規範，令制度形同虛設！

去年訪澳旅客已逾二千九百萬人次，坊間早已對本澳旅遊承載力提出質疑，並期望本澳旅遊業發展應該朝“重質”轉向。爲何當局明知部分旅遊糾紛是源於低團費和“零團費”，卻從沒有對症下藥，立法訂定明晰的最低收費標準，並嚴厲打擊與此相關的不法營銷和強迫購物的行爲？

爲此，本人向當局提出以下質詢：

一、針對“零團費”和旅遊糾紛的出現，當局除作個案的跟進和處理外，曾否考慮過要明晰澳門遊的最低成本價，並訂定可操作的監管機制以確保地接社不得以低於該價格接團，從根源上杜絕“零團費”或低團費的不良操作？

二、根據傳媒報導，旅遊局表示按照現行法規，沒有規定本地旅行社必須通報接待外地旅行團的費用，以及外地旅行社接收旅客時收取的費用，故無法掌握本澳“零團費”數字。爲能有效對訪澳旅行團的接待質量進行監管，當局會否從

法規上要求本澳地接社必須向相關部門通報與接團有關的費用？

三、當局表示在接獲糾紛及投訴個案後，均會調查相關的旅行社及導遊，如發現有違規，將依法提起行政處罰程序，並會根據具體情況，向內地主管部門通報本澳發生的內地旅行團問題，以便其按照國家“旅遊法”跟進。為確保資訊的透明度，當局會否同步向社會公開有關被處罰的地接社名單，既利於旅客可慎選參團社，同時加強對違法地接社的阻嚇力？

澳門特別行政區立法會議員



關翠杏

2014年04月04日