



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

關於立法會鄭安庭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2014 年 4 月 17 日第 324/E272/V/GPAL/2014 號函轉來鄭安庭議員於 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：

1. 現行規範旅行社及導遊職業的經第 42/2004 號行政法規修改的十一月三日第 48/98/M 號法令已對導遊從業員作出了一定的保障，如規定從事導遊職業者必須與旅行社存有合同聯繫，此規定在某程度上對導遊從業員提供了保障，基於法令規定兩者必須存有合同關係，導遊可在合同內載明應有的薪酬待遇，與旅行社協商一致後才提供服務。同時，有關法令亦規定導遊向旅客提供旅遊解說服務，應收取報酬；法令並明文禁止旅行社向導遊要求或收受金錢、財產利益或任何其他利益，但這些規定之保障必須有賴於相關人士之舉報及舉證才能實現。

事實上，最低工資制度的設定關乎本澳社會的整體民生，涉及不同的行業與職位，必須配合特區政府按整體發展政策而作出的全面研究與綜合分析，當中旅遊局亦樂意作出所需配合。

2. 旅遊局作為旅遊行業的監察實體，根據法令賦予的權力對行業進行監管。針對旅遊糾紛問題，旅遊局恆常於各出入境口岸、旅遊景點及酒店進行巡查，並於節假日等旅客入境高峰期加強巡查，依法打擊違規活動，維護旅客權益。

旅遊局設立了 24 小時熱線電話，一旦接獲旅客求助或旅遊糾紛通報，會為旅客提供適時的支援。而在處理旅遊糾紛的過程中，倘發現本澳旅行社或旅遊從業員違反法令規定，必定依法提起制裁程序。倘事件涉及內地旅行社，本局亦會將情況通報內地旅遊主管部門，以便其作出跟進。

《中華人民共和國旅遊法》於 2013 年 10 月 1 日開始實施，嚴厲遏止低團費模式旅遊、強迫旅客到指定購物點購物或安排旅客參與另行付費的行程。為了讓業界及相關人士更好地了解新法，旅遊部門已於 7 月邀請國家旅遊局政策法規專家來澳門主講兩場說明會，為本澳相關的政府部門人員及旅遊業界介紹《旅遊法》的要點。隨後，於 11 月再次邀請國家旅遊局政策法規專家來澳向導遊從業員及旅行社主講兩場《旅遊法》業界說明會，講者就部份廣受關注的條文作詳盡說明，並回應澳門業界對《旅遊法》實施後所遇到或關注的問題。隨著《旅遊法》生效，旅遊局亦向業界發出傳閱公函，提醒業界在制訂內地訪澳旅行團



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

行程表時，有關行程細節必須符合地接社與內地居民赴澳旅遊組團社所簽訂的合同內所載的內容；同時，亦呼籲業界在接待旅客的過程中，準確執行行程表所載內容。

鑑於本澳旅遊業發展與周邊地區的行業發展狀況息息相關，旅遊局與鄰近地區的旅遊主管部門建立良好合作關係，透過經驗交流、資訊互換和簽署合作備忘錄等舉措，共同推動區域旅遊業的持續和健康發展。

業界作為旅遊服務的第一線提供者，其在提升服務質素方面扮演了舉足輕重的角色。有鑑於此，旅遊局鼓勵和倡導業界透過自律守法、優化服務質素等舉措提升自身的競爭優勢，並推動澳門和鄰近地區旅遊業界透過交流和友好合作維護澳門旅遊市場秩序，促進區域旅遊的持續和有序發展。

3. 關於旅客購物事宜，事實上，購物是旅遊行程中一個正常的活動項目，倘店鋪是合法經營，明碼實價營商，旅客到店鋪購物並不會產生問題。但若有關店鋪的銷售或貨品出現問題，例如店鋪以欺詐手法促銷或售賣贗品，則具權限部門（如：海關、經濟局等）可介入巡查，依法打擊不規則行為，而本局亦會盡力提供協助。此外，本局如在執行職務時發現該等不規則行為，亦會主動聯絡相關部門，以便作出跟進。

2014年5月26日。

局長

文綺華