



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

關於立法會關翠杏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 9 日第 283/E238/V/GPAL/2014 號函轉來關翠杏議員於 2014 年 4 月 4 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 4 月 10 日收到之書面質詢，答覆如下：

1. 旅遊業的營運性質有其獨特性，旅行團價格除了會按供求情況和隨淡旺季調整，價格內容亦包含涉及跨行業和多個環節的項目（例如：交通、住宿、餐飲、遊覽、娛樂等等）；因應不同旅客的喜好及消費能力，市場上亦有不同種類和價格類別的旅行團，因此，行政當局難以預先訂定劃一的旅行團最低成本價。

然而，作為旅遊行業的監察部門，旅遊局重視優質旅遊服務建設，關注所有涉及澳門旅遊城市形象的事件及情況。因應旅遊行業的發展，本局已對規範旅行社和導遊職業的法規展開了修訂工作，並在過程中建議加入針對“零團費”及相關情況的條文，規定旅行社不得接辦所收價格低於成本的遊覽澳門特別行政區的行程，違反有關規定者將被處罰；若法案獲得通過，在本局依法執行監察職務時，旅行社須出示相關的成本及接團費用資料，以供調查。目前，有關法案已進入立法程序。

2. 根據統計暨普查局的統計資料，2013 年本澳接待的隨團入境旅客為 9,775,798 人次，反映本澳每日接待的旅行團數目眾多。因此，強制要求旅行社通報所有與接團有關的費用，對行政當局及旅行社而言，行政成本相當高；在維護行業健康發展的同時，如何平衡業界實際運作所面對的問題（尤其是大部分旅行社均為中小型企業），還需廣泛聽取意見，作全面和審慎考慮。
3. 目前，旅遊局作為旅遊行業的監察實體，根據法例賦予的權力，執行規範旅行社及導遊職業的經第 42/2004 號行政法規修改的 11 月 3 日第 48/98/M 號法令，對行業進行監管；在處理旅遊糾紛的過程中，倘發現本澳旅行社或導遊涉及違規情況，必定按照前述法例和《行政程序法典》的規定提起制裁程序。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。

誠然，在處理旅遊糾紛的過程中，本局發現大部分的情況並不涉及本澳旅行社或導遊違規，不少事件源於組團社與旅客間的不一致。事實上，《中華人民共和



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

《國旅遊法》於2013年10月1日實施後，至2014年4月17日止，本局共收到26宗涉及內地赴澳旅遊團隊的求助及投訴個案，當中涉及不滿自費節目收費、住宿問題、與導遊失去聯絡及行程與內地組團社不符等情況。針對有關問題，本局負責調查澳門方面有否旅行社或導遊涉及違規問題，發現其中2個個案中的本澳旅行社/導遊在操作過程中違反現行法例規定，已向其提起實況筆錄。與此同時，須指出，當旅遊糾紛是源於組團社和旅客就他們之間訂立的合同出現分歧時，有關問題須按立約當地法律進行處理；但在旅行團身處澳門期間，本局亦會盡力調解糾紛。

最後，在組織和接待內地赴澳旅遊團的實際運作中，存在著超過一個商業關係，包括旅客與內地報團社之間的合同關係、報團社將旅行團交予負責組織旅遊的組團社時，與有關組團社建立的業務合作關係，以及組團社與澳門地接社的商業合作關係。換言之，旅客並沒有直接與本澳地接社接觸並建立合同關係。旅客在內地報團時，一般只知道報團社資料，並無從了解組團社和本澳地接社的具體資料。因此，公佈本澳被處罰的旅行社名單在促進旅客作有質素的旅遊選擇方面，較難起直接和積極的作用。

2014年4月25日。

代局長

程衛東