



關於立法會吳國昌議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢保安司司長辦公室及旅遊局的意見，本局對立法會 2015 年 12 月 28 日第 1102/E857/V/GPAL/2015 號函轉來吳國昌議員於 2015 年 12 月 23 日提出的書面質詢，回覆如下：

旅遊業屬本澳其中一個支柱產業，涉及的周邊零售服務產業鏈亦相當廣泛，為推動該行業健康可持續發展，政府各相關部門一直互相配合，並各自按照法律賦予職權，對涉及之各類違規行為依法進行監督，透過加強巡查打擊不規則行為，規範市場秩序。例如經濟局會按照第 6/96/M 號法律《妨害公共衛生及經濟之違法行為之法律制度》條文，對各類零售服務業經營者經營期間，涉及之貨物欺詐及不法標價(沒有明碼實價，貨架標示價格與實際收取價格不符)等行為進行監察及派員調查跟進，如有明顯跡象顯示違法，會按《刑事訴訟法》規定，向司法機關作出義務檢舉。另一方面，亦會按照第 50/92/M 號法令《食品標籤法》，對包括旅遊區手信店在內、在市面出售之各類預包裝食品之標籤問題進行監察及抽查，同時對商戶進行持續教育，派發各類守法宣傳單張，盡力遏止過期或刪改標籤之食品於市面繼續流通，保障市民及旅客的基本消費權益。旅遊局如在執行職務時發現不規則行為，亦會主動聯絡相關部門，以便作出跟進。

此外，政府亦一直重視維護本澳誠信營商的經營傳統，致力促進及鼓勵各行業持續優化傳統的營商美德。自 2001 年起，透過消費者委員會增設“誠信店”制度，鼓勵及彰顯加盟商號以“誠信為本”的經營之道，消委會並與各行業及商會制訂行業守則，重視守法經營、誠實信用的經營傳統，例如在《手信業(食品零售)行業守則》中訂定以良好營商手法推銷食品及產品，避免不良宣傳手法。

另一方面，《商法典》亦明確指出，禁止一切違背公平競爭的營商行為，違反誠信慣例的經營手法均構成不正當競爭的行為，例如對其他商人之企業、產品或服務作出抵毀或貶低；對競爭者之企業、產品、服務或信譽造成混淆之行為；不適當地將自己或他人之企業、產品或服務與競爭者之企業、產品或服務等行為，會觸犯《商法典》公平競爭之規定，從而需要承



擔民事賠償的責任，法院亦會命令禁止作出有關的違法行為，並要求違法者消除有關違法行為的後果。法律亦規定倘證實有不正當競爭行為的出現，即推定行為人有過錯，並需負損害賠償之責任。

今後特區政府各相關部門會繼續關注各類企業，包括旅遊及手信店鋪各種不法宣傳之情況，依法對相關不法行為予以打擊，並呼籲有關商人必須遵守法律規定。

關於質詢提及設立旅遊警察的問題，保安司司長辦公室表示，為配合世界旅遊休閒中心的建設，因應以往經驗、目前旅客增加的趨勢，以及旅遊安全和服務的綜合需要，保安當局規劃於2016年起逐步成立旅遊警察隊伍，使其成為專門負責處理各旅遊區的治安防範、秩序維護及人群管理的前線力量。按照計劃，旅遊警察隊伍在本年內初步人數將達30人，覆蓋10個旅遊熱點，其面對的工作以旅客為重心，職責是阻遏旅遊區的犯罪、疏導人流、人群指揮、應對突發事件、收集旅遊區警務訊息等，同時需要立即協助旅客解決實際問題，例如處理報警、失物、受傷、迷路等求助情況。而一向以來，倘特區政府其他部門在旅遊區或手信業店鋪落實相關經濟措施時需要警方提供協助，警方各相關部門會依法在權限範圍內積極作出配合，即將投入運作的旅遊警察隊伍亦將一如既往地積極配合及協助。

關於質詢第二點提及的問題，旅遊局回應指出，“零團費”或“低團費”是指旅行社經營接待團客業務時收取的費用過低的現象。內地組團社以低團費作為手段招徠旅客，故旅客報團時交付的費用非常低。在部份情況下，旅客在報團時已清楚知道他們需要在旅程中滿足特定購物金額又或參加額外付費項目來填補旅行社的成本。誠然，“零、低團費”在市場上有生存空間，某程度上是因為旅客選擇旅行團時多數只考慮價格，他們喜歡價格低的旅行團，但卻忽視了在一般情況下，“價格越低、服務質素越會下降”的事實。由於組團社以低價招徠旅客，在供應鏈下游的地接社接辦旅行團時，可收取的價格則更低。接團價格長期過低，甚至低於經營成本，地接社亦難以維生，於是便透過其他方法（包括帶旅客購物）來賺取金錢補貼成本/利潤，最終旅客在使用相關服務時，還是要付出相應的價格的。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

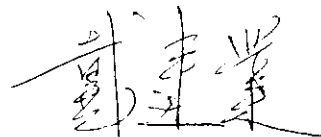
經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

事實上，最有能力維護旅客自身利益的就是其本人。有見及此，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，教育旅客理性消費，讓他們認識到低價或“零團費”旅行團無法提供優良的旅遊服務，故此在選擇旅行團時，不盲目追求低團費，而考慮其他因素，包括：行程、服務素質、旅行社信譽、價格費用是否合理等，並提醒旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團。

旅遊局一直關注“零、負團費”問題，考慮到旅遊業的獨特性，以及“零、負團費”等問題同時存在於周邊地區，並與周邊地區的行業發展狀況息息相關等複雜因素，特區政府一直積極通過區域合作機制，與周邊地區旅遊部門保持緊密聯繫，聯手打擊旅遊市場的違法行為，促進區域旅遊市場健康發展。

代局長



戴建業

2016年3月24日