

書面質詢

近日再有傳媒報道：「若將出入境口岸視為旅客入境的第一門戶，地區航空公司無疑是客人對城市文化的第一印象。莫看輕短短幾小時的航程，航班供應的食品、娛樂設施、機艙環境，尤其空服人員的服務態度，最能體驗地區形象。有讀者反映日前搭乘東京往澳門航班時，機上空服人員不斷閒聊、進食，甚少巡視機艙，亦沒發現機艙空氣焗促，同機的日本旅客都議論紛紛。顯然，旅客或未抵達目的地，或已對本澳留下壞印象。<sup>[1]</sup>」

本人曾於 2015 年 11 月 10 日向行政當局就航空服務素質差，會影響特區的世界旅遊休閒中心形象的問題提出書面質詢，而當局卻在書面回覆中指出：「*特區政府按照專營合約所賦予的權力和職責，督促澳門航空盡力完善，繼續按照其專營合約所訂定的義務，提供符合安全、高效率、經濟和優質的服務……在商業營運環境下，航空會按照市場的需求制定產品和營銷策略，並會不斷評估市場的變化和發展而進行。*」

有市民指出，澳門品牌航空的整體服務素質早已影響澳門旅遊形象和發展前景，雖然當局不能對商業營運方面作出規限，但傳媒及有旅客一而再，再而三，就航空服務素質差提出意見的時候，行政當局若不第一時間去關注問題所產生的負面影響，將會影響旅客對澳門作為旅遊城市的第一印象，對此一現實社會問題，行政當局就不能不及早關注。況且澳門早已定位為世界旅遊休閒中心，而當局對市民及旅客亦承諾會提供高效、安全、經濟且優質的服務環境，但為何近日仍舊會發生上述報導所指的旅客投訴、服務質量差的現實問題？到底行政當局有否意識到，任何旅客當感到澳門的服務轉差的時候，就會嚴重影響到澳門的旅遊形象及品牌呢？定抑或根本就是行政不作為的表現？

有鑒於此，本人提出如下書面質詢：

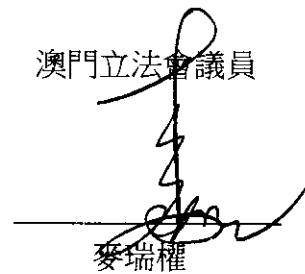
1. 有市民指出，澳門品牌航空的整體服務素質早已影響澳門旅遊形象和發展前景，雖然當局不能對商業營運方面作出規限，但傳媒及有旅客一而再，再而三，就航空服務素質差提出意見的時候，行政當局若不第一時間去關注問題所產生的負面影響，將會影響旅客對澳門作為旅遊城市的第一印象，對此一現實社會問題，行政當局就不能不及早關注。況且澳門早已定位為世界旅遊休閒中心，而當局對市民及旅客亦承諾會提供高效、安全、經濟且優質的服務環境，但為何近日仍舊會發生上述報導所指的旅客投訴、服務質量差的現實問題？到底行政當局有否意識到，任何旅客當感到澳門的服務轉差的時候，就會嚴重影響到澳門的旅遊形象及品牌呢？定抑或根本就是行政不作為的表現？請問行政當局對此有何回應？

麥瑞權  
鄭安庭

立法議員辦事處

Escritório do Deputado à Assembleia Legislativa  
MAK SOI KUN ZHENG AN TING

澳門立法會議員



麥瑞權

2016年4月6日

參考資料：

1、提升航空服務素質，澳門日報，2016-4-4

北區辦事處：澳門黑沙環勞動節街198號廣福祥商場R/C+SLD  
Endereço：Em Macau, Rua 1º de Maio N°S198 Jardim Kong Fok Cheong R/C+SL D  
電話：(853) 2852 9561 傳真：(853) 2852 8439 電郵：legimak@macau.ctm.net

氹仔辦事處：氹仔佛山街142號金利達地下N座  
Endereço：NA TAIPA, RUA DE FAT SAN No 142, KINGLIGHT GARDEN RES-DO-CHAO N  
電話：(853) 2886 0010 傳真：(853) 2886 0016 電郵：atz.al.macau@gmail.com