



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
消費者委員會  
Conselho de Consumidores

澳門特別行政區  
中區社區服務諮詢委員會  
周偉迎召集人台啟

來函編號  
Sua referência

來函日期  
Sua comunicação de

發函編號  
Nossa referência

澳門郵政信箱 3065 號  
C. Postal 3065 - Macau

028/CCSCZC/OFI/2025

2025-02-24

CC/2025/0048

事由：  
Assunto

**回覆-中區社區服務諮詢委員會劉兆爵委員的意見**

周偉迎召集人：

就 貴委員會於2025年2月轉來劉兆爵委員提出有關建立健全跨境消費者權益保護通道的建議，現謹回覆如下：

本委員會致力保障消費者的權益，在跨域消費維權方面，本委員會已與全國四十多個消費者組織簽署合作協議，就異地消費投訴個案設立綠色通道，大大提高維權效率。若內地旅客在澳門的消費權益受損，可以向與本委員會簽訂了合作協議的居住地消費者組織提出投訴，投訴個案將通過綠色通道快速轉至本委員會跟進。同時，內地旅客亦可透過“消保易”網上便捷辦理投訴。本委員會收到資料後會依法跟進，如涉及其他權限實體的職能，亦會進行個案轉介。

另一方面，本委員會與全國多個消費者組織合作為內地旅客提供跨域調解或仲裁服務，省卻奔波兩地的不便。旅客只需在當地消費者組織協助下，以視像會議方式，就可以就地進行調解或仲裁。澳門消費爭議調解及仲裁中心會為10萬澳門元或以下的消費爭議提供免費服務。

在宣傳推廣方面，本委員會持續透過中國消費者協會等多個內地消費者組織網絡發佈澳門的消費文化、習慣以及旅遊消費等資訊，並於重要節假日



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
消費者委員會  
Conselho de Consumidores

頁編號  
Pág. n.º 2

公函編號  
Of. n.º CC/2025/0048

日期：  
Data 請見電子簽名上所載的日期  
Vide a data da assinatura  
electrónica

期間邀請中國消費者協會聯合發出“來澳旅遊消費錦囊”，助內地旅客認識澳門誠信與優質的消費環境，提升消費信心。

本委員會將持續聆聽社會意見，不斷完善跨域消費維權的政策和措施，提供靈活便捷的服務，共同保障居民和旅客的消費權益。

專此函覆。順頌

公祺

主席

梁碧珊