澳 門 特 別 行 政 區 政 府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅 遊 局
Direcção dos Serviços de Turismo

澳門特別行政區
中區社區服務諮詢委員會
戴祖義召集人台啟

來函編號 Sua referência	來函日期 Sua comunicação de	發函編號 Nossa referência	澳門郵政信箱三零零六號 Apartado 3006 - MACAU
089/CCSCZC/OFI/2023	2023-07-12	2304642/DST-DFCQ/OFI/2023	

事由：
Assunto **回覆－轉介中區社區服務諮詢委員會反映個案**

戴祖義召集人：

茲就　貴委員會轉介中區社區服務諮詢委員會反映之個案事宜，旅遊局現提供意見如下，誠供參閱。

收件編號： 378/CCSC/2023，個案編號 24/U-ZC/2023 - 舉辦“職能基準”培訓，建立良好旅遊形象

為提升旅遊業界從業員服務質素，旅遊局持續向旅遊業界、行業協會及商會等收集意見和培訓需求、並結合相關行業趨勢及特區政府發展方向制定每年的培訓計劃，開辦的培訓課程範疇多元化，包括語言、顧客服務、溝通及管理、食品安全、文化、綜合旅遊，以及無障礙溝通等，並協助學員考取相關國際認可資格，讓旅遊業界從業員裝備自己，持續改善服務質素，從而提升旅客及消費者的服務體驗。

此外，近年更積極透過線上線下雙軌培訓，便利業界透過不同方式增進知識及技能。由本年初至 7 月 21 日止，本年線下培訓已開辦 25 場，參加人數為 1,019 人次，線上培訓課程也開辦了 8 個，點擊次數為 65,950。

與此同時，為配合建設澳門世界旅遊休閒中心發展定位，本局於 2014 年已首先以餐飲服務業為對象推出「星級旅遊服務認可計劃 」，透過認可和表揚，鼓勵及支持旅遊業界商戶提升服務質素，共同協力為居民和旅客提供優質的旅遊服務。於 2016年推展至旅行社界別，2019 年與澳門消費者委員會向零售業界推出「星級旅遊服務認可計劃」及「誠信店優質標誌計劃」 的合作項目，進一步擴大參與業界範圍，鼓勵更多業界共同參與，齊齊推動澳門優質服務。

「星級旅遊服務認可計劃」為一項持續的服務認可計劃，本局持續因應社會發展與時優化和整理相關準則和規範。於 2020 至 2022 年期間因應新型冠狀病毒肺炎疫情，就

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

不同界別亦採取了務實的應變措施以切合業界的業務實況。隨着澳門全面恢復通關，社會經濟活動逐步復甦，2023 年度的「星級旅遊服務認可計劃」，餐飲界別執行復常的安排，除原有獎項外，更會評審和頒發新增設的「創新營運獎」、「綠色飲食獎」、「關愛服務獎」和「本地特色獎」4 個特別主題獎，鼓勵業界與時並進地全面提升服務質素；旅行社界別亦恢復評審和頒發部分獎項；零售業界別亦繼續進行「星級旅遊服務認可計劃」與「誠信店認可計劃」的合作項目。

另一方面，旅遊局作為監察部門，持續對屬本局發牌及監管的場所和活動進行恆常和具針對性的巡查，倘在巡查過程中發現違規情況，對依法涉及違反法律人士展開制裁程序。因應入境旅客數量增加，以及跨境團隊遊恢復，本局派出督察在各出入境口岸和旅遊景點巡查監督，加強抽查旅行團和監察旅遊從業員的工作狀況，並與多個相關部門進行聯合巡查，確保提供優質服務。在預防及遏止損害旅客消費權益方面，本局聯同消費者委員會在出入境口岸向旅客派發宣傳資料，介紹澳門消費維權的措施、途徑及在澳旅遊消費應注意事項。此外，亦聯同澳門海關、經濟及科技發展局和消費者委員會持續巡查由旅行社安排內地團客購物的定點場所，監察場內是否守法經營，並會與業界保持緊密溝通，確保旅行團的購物活動有序進行，建立健康旅遊環境。與此同時，本局積極進行面向旅客的宣傳教育工作，透過不同渠道提醒旅客參加旅行團應注意的事項，以及選擇合法導遊保障自身權益。倘有任何投訴或意見反映，旅客可透過親臨、電話、電郵或及旅行團網上投訴系統等途徑向本局反映。

耑此，誠函示覆，並頌

時祺。

代局長
程衛東

Wai Tong CHENG
Assinatura digital
2023.07.25
13:10:48 +0800