



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

陳家賢

2024 年 1 月 4 日

多方位加強對居民海外旅遊危機的應對支援

日本石川縣能登半島元旦發生黎克特制 7.6 級地震。旅遊局同日回覆傳媒查詢表示，正向電訊公司查詢澳門居民的漫遊數據，及向旅遊業界了解有否旅遊團在當地，呼籲澳門居民有需要致電 24 小時旅遊熱線。

在恢復正常通關秩序後，海外旅遊成為不少居民假日出行的其中一個選擇。「不怕一萬，只怕萬一」，居民出遊時遺失證件或者發生人身意外等危急事故，必然優先救助特區政府，在當今資訊發達及電子政務發展相對完善的背景下，旅遊部門應該為居民提供更多選項，盡可能應對不同情況下的旅遊危機事件，亦可以及時整理救助情況交予有關方面尋求協助，對此，本人有以下建議：

1. **在“一戶通”設置線上申助平台：**居民出遊多選擇當地數據卡，未必可以致電熱線救助，建議旅遊局參照身份證明局在“一戶通”設置「旅遊途中遺失旅行證件」專頁，設置「旅遊途中救助表格」便利居民回報情況，當局亦可盡快掌握數據。
2. **在社交平台設置救助帳號：**參考香港政府設置 WhatsApp 專線，接收居民救助的文字、相片、錄音及錄影，本澳教育局在疫情期間設置 Telegram 群組與在外地的學生溝通，建議旅遊部門可以在居民常用的社交軟件平台如 WeChat 設置帳戶，以和救助居民有效溝通，因應個案情況給予適當指引。
3. **線上線下加強宣傳：**旅遊局可與航空公司協商在其官網設置旅遊救助資訊專頁，使居民在訂購機票的同時知悉有關途徑，並在出入境口岸張貼海報，令居民留下印象。