



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

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

黃萬濱

2023年4月12日

全面保障來澳旅客的旅遊權益

剛過去的復活節假期，錄得超過一百五十五萬人次進出本澳，多個旅遊區人潮不斷，有不少商戶做到有停手，更認為生意已恢復到疫情前的六成，在高興旅客重臨澳門之餘，亦要思考旅客在澳門涉及如交通、消費、住宿等多方面的權益保障，並要預防近年有所上升的網絡騙案向旅客伸手。

當然，防罪是具有雙向性的，一方面需要防止不法之徒向人生路不熟的旅客下手，屆時將直接影響澳門旅遊城市的形象；另一方面則要防止旅客誤入法網，來澳進行不法行為。

因此，特區政府有必要總結過去一週所發生的旅遊事件，讓旅客在遊覽澳門時可以安心盡興，持續加強旅客的遊澳意向，為即將到來的勞動節和端午節作好準備。為此，本人提出以下建議：

- 一、 加強巡查各主要出入境口岸的士上落客區等候情況，對有意進行議價的司機起阻嚇作用，並且於等候區當眼位置張貼乘車需知、申訴熱線，提高旅客對自身的權益認知；
- 二、 在旅客入境時主動派發旅遊權益小冊子，以及增設來澳旅遊短訊提示，多渠道讓旅客得知正確的旅遊資訊及相關的支援服務，在當局加強巡查之餘，必要時協助旅客有序處理具爭議的事件，確保來澳旅客的消費及旅遊權益得到保障；
- 三、 建議當局加強社區防罪宣傳工作，並與位處旅遊區的商戶及酒店合作，在場所當眼位置張貼提醒防罪海報或播放防騙手法短片，增加旅客認知，杜絕不法分子的有機可乘，倘若發生類似事件，旅客亦可即時透過防詐騙及報案熱線進行查詢。