



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

052/CCSCZC/OFI/2023

來函日期
Sua comunicação de

2023-04-18

發函編號
Nossa referência

2302572/DST-DLI/OFI/2023

澳門郵政信箱三零零六號
Apartado 3006 - MACAU

事由：
Assunto 回覆來函 — 轉介中區社區服務諮詢委員會反映個案（收件編號
221/CCSC/2023、229/CCSC/2023及230/CCSC/2023）

戴祖義召集人：

頃接 貴委員會來函編號 052/CCSCZC/OFI/2023，茲就收件編號
229/CCSC/2023 反映的內容，本局提供資料
如下：



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

頁編號 2
Pág. n.º
公函編號 2302572/DST-
Of. n.º DLI/OFI/2023
日期：請見電子簽名上所載的日期
Data Vide a data da assinatura
electrónica

全面保障來澳旅客的旅遊權益（收件編號229/CCSC/2023）

因應跨境團隊遊恢復，本局恆常派員在各出入境口岸和旅遊景點巡查監督，並與治安警察局及勞工事務局進行聯合巡查，抽查旅行團和監察旅遊從業員的工作狀況。

為預防及遏止損害旅客消費權益，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及途徑，以及在澳旅遊消費應注意的事項。同時，亦聯同該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。

本局及消委會致力向旅客提供支援服務，旅客如認為權益受損，可向相關部門尋求協助。旅遊熱線（853）2833 3000保持24小時運作，本局就接獲各類型相關的突發事件，立即跟進及處理。

此外，本局一直透過不同渠道向旅客宣傳與其有關的法律，例如透過《旅遊快訊》或《澳門旅遊指南》向旅客傳遞相關訊息，當中包括：向來澳旅客介紹消費者委員會訂立的「誠信店」，如發現在加盟商號購買的商品出現品質問題，可向消費者委員會投訴，以得到購物保障；呼籲來澳旅客到澳門旅遊，入住持有牌照的酒店或旅館等。

在本局轄下的旅客詢問處內備有多種小冊子及宣傳單張供旅客索取，包括：安心遊澳門、旅遊熱線、消費者委員會的「消保易」平台單張和「誠信店」指南等；電子屏幕上亦輪流播放電子海報，如：合法導遊、公交配戴口罩、外遊前作適當準備，以及旅遊活動資訊等，提醒旅客光顧合法旅行社、入住持牌酒店等旅遊注意事項。同時，在旅客詢問處的電視播放有關旅遊、文化、體育、衛生、交通、節慶活動、政府服務、法律指引等宣傳資訊視頻。旅客詢問處內亦備有『意見表』，供旅客和市民填寫，協助其將投訴、建議及意見轉介至相關部門跟進。



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

頁編號	3
Pág. n.º	2302572/DST-
公函編號	DLI/OFI/2023
Of. n.º	請見電子簽名上所載的日期
日期:	Vide a data da assinatura
Data	electrónica

肅此，順頌
台祺

旅遊局代局長

Io Meng HOI
Assinatura
digital
2023. 04. 24
18:22:51 +0800
許耀明