



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

致
全澳導遊

來函編號
Sua referência

來函日期
Sua comunicação de
傳閱公函 ofício-circular

發函編號
Nossa referência

澳門郵政信箱三零零六號
Apartado 3006 - MACAU

2202111 /DST-DI/OFC/2022

事由：
Assunto **“五一勞動節”假期**
Feriados de “1.º de Maio” (Dia do Trabalhador)

逕啓者：

“五一勞動節”假期將至，旅遊局藉此機會提醒業界：應時刻恪守規範旅行社及導遊職業的法律法規，確保服務質素，以保護本澳經濟支柱旅遊業的良好形象。旅行社在從事相關業務時，須恪守旅行社除經營本身業務及經第 42/2004 號行政法規修訂的十一月三日第 48/98/M 號法令所允許之補充服務外，不得經營任何其他業務及提供任何其他服務的規定，當中尤須特別注意旅遊車輛的使用方式。

根據經驗，旅客和旅遊從業員之間的糾紛主要出自自費補充行程的安排，以及旅遊從業員的工作態度。

按照法規，旅行社須按照相關合同制訂符合規範的行程表，旅行團的所有行程均受行程表的約束。而在訂定自費補充行程時，必須恪守合同自由的原則，不能使用歪曲事實和強逼的手段；對於选择不參加自費補充行程的旅客，亦不應減少其應獲得的服務和良好對待。

違反有關規定將按現行法例作出相應處罰。

此外，鑑於防疫措施的正常化，相關從業人員應保持警惕及良好的個人衛生習慣，加強旅遊巴士及共用物品的清潔消毒，每團完結後車廂需徹底消毒及清潔；旅遊巴士的通風系統需經常清潔和維護，以確保有效運作，車廂內張貼“場所二維碼”，遵守衛生當局的防疫指引。如需更詳盡的資料，可瀏覽衛生局網站 (<http://www.ssm.gov.mo/portal/>) 或致電衛生局熱線 28700800。

肅此，順頌
台祺

Com a aproximação dos feriados de “1.º de Maio” (Dia do Trabalhador), a DST vem por este meio relembrar o sector da observância rigorosa do estipulado no diploma que regulamenta as actividades de agência de viagens e a profissão de guia turístico, de modo a assegurar a qualidade dos serviços a prestar e defender a imagem positiva que a indústria turística, actividade predominante na economia da Região Administrativa de Macau, projecta

KLm/fs



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

aos turistas. No exercício da sua actividade, devem as agências observar que é vedado o exercício de quaisquer outras actividades ou a prestação de quaisquer outros serviços, além do exercício das actividades que lhes são próprias e da prestação dos serviços complementares que lhes forem permitidos pelo Decreto-Lei n.º 48/98/M, de 3 de Novembro, com a nova redacção dada pelo Regulamento Administrativo n.º 42/2004, nomeadamente no que diz respeito ao uso das viaturas de turismo.

De acordo com a experiência obtida na fiscalização, as disputas surgidas entre turistas e agentes turísticos caem essencialmente em organização de actividades facultativas não mencionadas no itinerário acordado e no comportamento em si dos próprios agentes turísticos que acolhem os turistas.

Com base nas disposições legais em vigor, é a obrigação das agências de viagens cumprir o programa elaborado e constante no contrato assinado, e o percurso turístico está vinculado aos termos abordados no itinerário acordado. Na elaboração das actividades facultativas, deve ser respeitado o princípio da liberdade contratual, não se podendo deturpar a realidade nem introduzir meios de coerção. Em relação aos turistas que optam por não participar nas actividades facultativas, não devem ser privados de quaisquer dos serviços acordados e devem ser bem acolhidos.

A infracção às disposições legais, é punida nos termos da legislação em vigor.

Por outro lado, perante o apelo do governo para a manutenção das medidas preventivas contra a epidemia, os trabalhadores do sector devem estar alertos e manter o bom hábito de higiene pessoal. Dever-se-á fortalecer a limpeza e desinfecção dos autocarros de turismo e dos objectos compartilhados, e finda cada excursão o interior do autocarro de turismo deve ser totalmente limpo e desinfetado. Dever-se-á ainda garantir o bom funcionamento do sistema de ventilação dos autocarros turísticos e a limpeza e manutenção frequente do mesmo, afixar o “Código de local” no interior do habitáculo, bem como o cumprimento das orientações de prevenção epidemiológica dadas pelos Serviços de Saúde. Caso queiram informações mais detalhadas, podem consultar a página electrónica dos Serviços de Saúde (<http://www.ssm.gov.mo/portal/>) ou recorrer à linha aberta dos Serviços de Saúde (28700800).

Com os melhores cumprimentos.

代局長

O Director dos Serviços, Subst.º,

程衛東 Cheng Wai Tong

二零二二年四月 22 日
2022.04. 22

KLm/fs

旅遊局 格式六
DST - Modelo 6

A-4 規格印件: 2021年8月
Formato A-4 Imp. Ago. 2021