



澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM
Macao SAR Government Consumer Council

ISSN 2413-5755

2023



投訴諮詢



調解及仲裁



加盟商號/誠信店



物價情報



測試調查

澳門特別行政區政府消費者委員會

二零二三 工作年報

目 錄

前 言.....	2
澳門特別行政區政府消費者委員會職責、架構、施政目標與服務	3
2023 年個案概述.....	8
澳門消費爭議調解及仲裁中心概況	10
2023 年檢測及調查工作匯總	14
2023 年公佈 455 份物價調查報告.....	22
" 誠信店認可計劃 " : 以構建誠信與優質消費環境作定位	26
加強普法促商戶守法、多元宣導增維權意識	32
跨部門協作大幅提升維權效力.....	37
跨域合作 (一) 推進粵港澳大灣區更緊密合作.....	41
跨域合作 (二) 持續與全國消費者組織進行跨域合作.....	46
跨域合作 (三) 簡報與葡語系國家等海外消保組織之合作	49
附錄一服務承諾	51
附錄二 " 誠信店 " - " 行業守則 "	52
附錄三 2023 年 " 消費提示 "	54

前 言

配合粵港澳大灣區融合發展，以及加快澳琴一體化進程，本會於 2023 年就個案轉介、跨域調解及仲裁的服務、聯合產品比較測試、構建大灣區放心與優質消費環境、推動消費維權領域的規則銜接、機制對接，以及校園消費者教育等工作，與大灣區各消費者組織進行了大量深縱的合作，並在此基礎上，不斷調研創新與前瞻性的合作機制，致力提升灣區內消費維權工作的質量，特別是共同推動“誠信店”的品牌建設。

內地居民是本澳旅客的主要來源，強化與內地消費者組織的合作至關重要。至 2023 年，本會與全國消費者組織的合作夥伴已增加至 45 個，這有助於內地居民更加了解澳門“誠信店”及周全的消費維權服務與機制，進而增強他們來澳旅遊的消費信心，這些合作對促進疫後，澳門的旅遊產業及經濟的復甦尤為重要。

為了確保澳門“誠信店”品牌與良好的形象，本會致力於幫助業界提質，鼓勵行業自律，並努力創造一個誠信及優質的消費環境。本會與多個地區商會、社團及相關部門緊密合作，藉此提升消費者權益的保障，為居民與旅客創造更優質的消費體驗。

展望 2024 年，我們將在已有的穩健基礎上，持續推進消費維權工作，推動“誠信店”團隊的質量與規模發展，向海外國家與地區推廣“誠信店”，以配合澳門在建設全球旅遊休閒中心的進程中，推動澳門的經濟與消費維權工作長足的進展。

澳門特別行政區政府消費者委員會職責、架構、施政目標與服務

根據第 37/2023 號行政法規《消費者委員會的組織及運作》，本會為具有法律人格的公務法人，享有行政、財政及財產自治權實體，受經濟財政司司長監督。

本會的職責：

- (一) 協助澳門特別行政區政府制定、推廣和推行關於保護消費者權益的政策及措施，並就執行該等政策及措施的事宜發表意見、提交報告、進行研究和提出建議；
- (二) 接收和處理消費者的投訴，透過協調爭議雙方，以及進行機構調解及仲裁，協助當事人解決消費爭議，以及轉介和跟進屬行政當局的其他部門的職責範圍的投訴；
- (三) 執行法律規定屬消費者委員會職權的監察工作；
- (四) 搜集關於保護消費者權益的資訊，尤其是商品及服務的特徵及價格資訊；
- (五) 對提供予消費者的零售商品及服務的價格進行調查研究；
- (六) 對各類零售層面商品進行比較測試；
- (七) 促進與澳門特別行政區或外地的公共部門及實體，以及私人實體在保護消費者權益範疇的交流和合作；
- (八) 鼓勵及促進行業誠信自律；
- (九) 推動關於保護消費者權益的宣傳及教育工作；
- (十) 公佈與消費者權益相關的資訊性資料；
- (十一) 履行依法獲賦予的其他職責。

組織架構：

本會設有 (一) 主席及 (二) 行政管理委員會，以及有下列附屬單位：

- (一) 消費權益保護廳，其下設消費活動投訴及監察處；
- (二) 研究及資訊處；
- (三) 行政及財政處。



本會秉持“以人為本”的精神，為消費者提供公平、公正及優質的服務，本會推出的《服務承諾》定下：

目標

- 在保護消費者權益之範圍內，就提供資訊、處理投訴等向消費者提供高效與優質之服務。

抱負

- 積極推動消費者的保護及法律工作。

使命

- 加強和規範消費者權益保護工作；
- 增強消費者自我保護意識及能力；
- 建立一支有效率，優質服務及保障消費者權益的工作團隊。

工作的信念

- 依法、民本、無私、服務、效率、質素。





本會的主要工作

- 為消費者提供消費領域內的諮詢及投訴服務；
- 提供消費者教育；
- 提供消費爭議的調解與仲裁服務；
- 抽查與比較消費品效能；
- 進行消費領域內調查研究；
- 蒐集及比較消費市場的物品價格；
- 推廣“誠信店認可計劃”；
- 與其他實體合作加強保護消費者權益的工作；
- 與世界各保護消費者組織合作提升保護消費者權益的意識。



本會主要對外服務

投訴及查詢服務

本會於高士德大馬路 26 號何鴻燊夫人大廈設專區接待公眾。

為提升電子政務能力，本會於 2020 年 11 月推出“消保易”綜合服務電子平台。“消保易”具有便民、簡捷及高效等多優點，消費者只需利用手機等移動裝置掃描“消保易”的二維碼 (QR Code) 或透過網頁連結 (<https://app.consumer.gov.mo/wapp>) 就可隨時登入“消保易”，平台設有：“消費投訴”、“反映意見”、“消費諮詢”及“消委會活動”4 項服務，提供中、葡及英 3 種語文服務居民及旅客，同時，消費者通過本會微信號登入“維權申訴”專區，即可連接至本會網上投訴平台。



使用消保易，維權好easy



消費者諮詢委員會

消費者諮詢委員會（下稱委員會）根據第 38/2023 號行政法規設立，其性質是澳門特別行政區政府制定保護消費者權益的相關政策及措施的諮詢組織。

職責

委員會對下列事宜發表意見、開展研究、編製報告及提出建議：

- 關於制定保護消費者權益的政策事宜；
- 有關保護消費者權益範疇的立法工作；
- 消費者委員會根據第 9/2021 號法律《消費者權益保護法》第二十條的規定收集商品及服務的資訊事宜；
- 公共事業的特許企業所採用的收費表及作出的有關修改；
- 依法須聽取委員會意見的其他事宜。



組成

委員會由下列成員組成：

- （一）消費者委員會主席，並由其擔任主席；
- （二）經濟及科技發展局代表一名；
- （三）旅遊局代表一名；
- （四）市政署代表一名；
- （五）海關代表一名；
- （六）司法警察局代表一名；
- （七）藥物监督管理局代表一名；
- （八）與保護消費者權益、學術及商界領域相關的專業人士、學者及公認具功績、聲譽及能力的社會人士，人數不超過十二名。

根據《澳門特別行政區公報》2023 年第 44 期第二組刊登第 74/2023 號經濟財政司司長批示委任委員會成員。



調解及仲裁服務

" 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 根據《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》設立，為解決發生在澳門地區的消費爭議提供調解與仲裁服務。

" 中心 " 歡迎商號根據《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》，商號的經營者或其具足夠權力的代表性組織可預先以書面及一般性聲明，根據《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》的規定加入規範消費爭議的仲裁制度後，便可成為 " 加盟商號 "，獲發 " 加盟商號 " 標貼徽號的資格認可。



誠信店認可計劃

商號成為 " 加盟商號 " 資格及通過觀察期後，可向本會提出 " 誠信店 " 資格申請，凡符合 " 誠信店認可計劃 " 規定要件，經申請審批將可獲發 " 誠信店 " 優質標誌。

" 誠信店 " 必須遵守《誠信店規定》及 " 行業守則 " (如有)。

" 誠信店認可計劃 " 是透過商號自願接受本會監管，達到預先保障消費者合理權益的效益。

本會設立服務專區，為 " 誠信店 " 提供網上更新資料等便商服務。



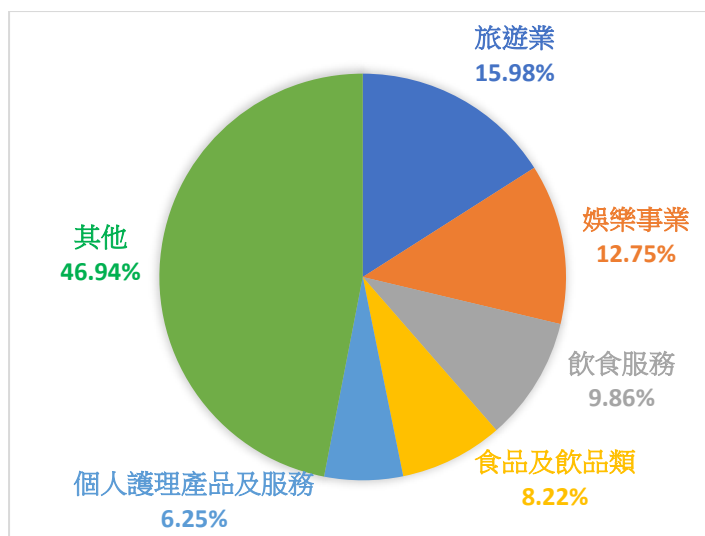
" 誠信店 " 服務專區

(853) 8988 7333



2023 年個案概述

本會於 2023 年全年共接獲 6,118 宗個案，當中投訴有 5,508 宗個案，涉及總金額約 1,420 萬澳門元，查詢個案有 610 宗。



投訴個案佔全年總個案數量百分比(首五項)

旅遊業

880 宗個案主要是消費者對酒店或旅遊網站的銷售政策提出投訴，較多個案是涉及消費者因個人問題更改行程，但無法取消已預訂住宿而作出投訴，其他投訴個案包括退款手續或退款時間過長等。

娛樂事業

702 宗個案主要涉及演唱會的投訴，包括消費者對網上售票系統、票務與座位安排等不滿而提出投訴，同時不少是消費者透過外地網上平台購買在澳門舉行的演唱會門票後，因無理據退票被拒的個案。

飲食服務

543 宗個案主要涉及商號的服務質素及營商手法(包括資訊不清晰及預購食券的使用條款等)、價格爭議、衛生或安全等投訴，另外，有 64 宗個案涉及外賣平台。

食品及飲品類

453 宗個案主要涉及價格爭議與食品質素，還有不足一成是涉商號營商手法的投訴，包括貨品資訊與服務，以及要求退款(貨)未果等的投訴。

個人護理產品及服務

344 宗個案中，近六成個案涉及服務問題，包括銷售手法、服務質素、價格，以及商號結業引致的爭議，其他投訴個案還包括產品質素等問題。

旅客全年的各類投訴個案共有 1,717 宗，佔 2023 年總投訴個案數字的 31.17%，涉及金額超過 210 萬澳門元。

多措施加強居民旅客維權意識

本會就投訴個案的爭議點，以及預視可能出現的消費風險，為加強居民與旅客維權意識與自我保護能力，2023 年透過境內外各種渠道發佈了 85 份“消費提示”，並為各社群舉辦了 36 場不同题目的講座及工作坊；同時配合內地黃金周與中國消費者協會及大灣區消費者組織合作發佈“來澳旅遊消費錦囊”，持續落區普法宣傳，加強經營者知法守法的意識，與各職能部門緊密協作，鞏固澳門誠信與優質消費環境，確保消費者的合法權益獲得適切保障。另因應消費市場演變與趨勢，包括跨域與線上購物等新型消費模式的普及，為防微杜漸，本會持續開展與加強宣教工作，致力為消費者權益提供更周全的保障，亦提醒消費者須經常以理性態度消費，避免不必要的消費風險。

請長按“QR Code”

查閱 2023 年全年個案統計一覽表



澳門消費爭議調解及仲裁中心概況

2023 年 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " (下稱 " 中心 ") 共開立 20 宗案件，分別有 5 宗調解及 15 宗仲裁的案件，合共涉及的總金額約為 36 萬澳門元。

" 中心 " 應消費者提出，首度引用於 2022 年 1 月 1 日生效的第 9/2021 號法律《消費者權益保護法》中，涉及基本公共事業服務的消費爭議屬必要仲裁的規定，為 4 宗案件進行審理。

26 年累計開立約 790 宗個案

" 中心 " 由 1998 年*至 2023 年累計共接案 782 宗，當中以洗衣業、旅遊、通訊及電腦產品、首飾及珠寶鐘錶等零售及服務的爭議個案較多。



" 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 簡介

" 中心 " 根據《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》(下稱《規章》) 設立，裁決具法律效力。

" 中心 " 由三個機關組成

《規章》訂定 " 中心 " 由理事會、執行委員會及秘書處 3 個機關組成。

" 中心 " 管轄權及服務

" 中心 " 的管轄權在於促進解決在澳門特別行政區內訂立的消費合同所產生的爭議，調解及仲裁的範圍只限民事性質的消費爭議，" 中心 " 受理的消費爭議金額不設上限。

10 萬澳門元或以下的消費爭議，" 中心 " 提供免費服務，超過 10 萬澳門元個案將按經濟利益值計算調解或仲裁費用。

調解程序之收費表		仲裁程序之收費表	
案件之利益值	調解程序之收費表	案件之利益值	仲裁程序之收費表
澳門元100,000元或以下	免收費用	澳門元100,000元或以下	免收費用
澳門元100,001元至250,000元	相當於案件之利益值的0.5%	澳門元100,001元至250,000元	相當於案件之利益值的1%
澳門元250,001元至500,000元	相當於案件之利益值的1%	澳門元250,001元至500,000元	相當於案件之利益值的2%
澳門元500,001元至750,000元	相當於案件之利益值的1.5%	澳門元500,001元至750,000元	相當於案件之利益值的3%
澳門元750,001元至1,000,000元	相當於案件之利益值的2%	澳門元750,001元至1,000,000元	相當於案件之利益值的4%
澳門元1,000,001元或以上	相當於案件之利益值的2.5%	澳門元1,000,001元或以上	相當於案件之利益值的5%

爭議雙方經協商後可選擇以其中任何一種方式，又或同時選擇調解及仲裁解決爭議，如選擇後者就會以 " 先調解、後仲裁 " 程序處理相關爭議。

按照《規章》的雙願原則，消費者與發生爭議的商號訂立書面協議，方可以調解或仲裁解決爭議。

理事會

根據《規章》規定，" 中心 " 的理事會每年最少舉行兩次平常會議，負責訂定中心的策略目標，理事會人數不超過 7 名，理事會主席由本會執行委員會主席擔任，其他成員由經濟財政司司長委任具適當經驗的人士組成，任期為兩年。



執行委員會

根據《規章》規定，" 中心 " 執委會由本會執委會成員和本會代表各 1 名，以及 1 名具適當經驗的人士組成，由本會執委會成員擔任主席。

" 中心 " 執委會有以下 8 項職權：(一) 領導中心的運作；(二) 執行理事會的決議；(三) 核准 " 中心 " 的調解員及仲裁員名單，以及該名單的修改；(四) 核准調解及仲裁規章，以及相關修改；(五) 制定 " 中心 " 的顧問名單；(六) 核准及組織推動消費調解及仲裁的研究及宣傳的活動；(七) 決議 " 中心 " 舉辦調解員及仲裁員的專門培訓活動及 (八) 核准 " 加盟商號 " 的名單。

秘書處

具有指定調解員及仲裁員、管理 " 中心 " 管轄範圍內組織的程序，以及為在 " 中心 " 參加的活動及相關數碼平台上推廣及提高中心及其活動的信譽度而編制所需的主題內容和信息內容 3 項職權，對 " 中心 " 管理的所有調解及仲裁負有保密義務。

"中心" 提供跨域服務

"中心" 可採用視像會議以跨域調解或仲裁方式，按照澳門特別行政區法律為旅客提供服務，處理發生在澳門特區的消費爭議。

凡與本會有相關合作的消費者組織都可以通過以上的方式，協助當地居民使用 "中心" 的跨域調解或仲裁服務。

" 加盟商號 " 資格及仲裁制度

商戶可以根據《規章》的 " 一般加入之聲明 " 的規定，可預先向 " 中心 " 作出接受以仲裁方式解決在澳門特別行政區進行之提供財貨及勞務活動而產生之民事或商事性質、且所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值(即十萬澳門元) 之消費爭議之承諾。



簡介歷年重點工作

2023 年：加強宣傳 " 中心 " 調解服務，鼓勵消費者更多採用調解方式解決雙方爭議，發揮 " 中心 " 便簡、高效的優點。

2022 年：公佈 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 的收費規則及收費表。

2021 年：" 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 第一屆理事會於 1 月 13 日舉行首次平常會議，訂定 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 的策略目標。

2020 年：為配合特區政府訂定的第 19/2019 號法律《仲裁法》，2020 年 12 月 14 日出版的《澳門特別行政區公報》刊登第 228 / 2020 號行政長官批示，" 澳門消費爭議仲裁中心 " 更名為 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 "，同時以附件形式公佈《澳門消費爭議調解及

仲裁中心規章》規範及訂定 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 的性質、職權、組成、管轄權及運作。

2019 年：發行《消費爭議仲裁中心成立二十週年紀念特刊》，回顧 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 發展歷程。

本會與澳門金融管理局及澳門世界貿易中心仲裁中心簽署《關於設立金融消費糾紛調解計劃的合作備忘錄》，為本地金融消費糾紛提供多一個處理渠道。

2018 年：" 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 推出跨域仲裁服務，該服務方便旅客返回原居地若需行使其索償權時也不需親身再次來澳，可透過網絡以視像會議等方式進行跨域調解、仲裁及審判聽證。

以上服務推出後，本會在《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》基礎上，推出 " 消保網上調解及仲裁計劃 "，目前，大灣區的消費者組織均已加入該計劃。

2017 年：優化 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 服務承諾，卷宗轉至 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 排期仲裁時間縮短兩天，在 12 個工作天內就可完成排期轉介程序。

2016 年：推出 " 仲裁個案進度網上查詢 " 服務，仲裁雙方可利用這項便民的電子政務自行掌握相關個案的進度，包括個案的排期狀況以及調解與仲裁的結果。

2015 年：安排專責公證員為仲裁雙方在準備仲裁所需的文件（例如公司 / 企業委派代表接受仲裁的授權書等）提供諮詢服務。

2011 年：首度推出服務承諾，申請仲裁的個案在立案後 14 個工作天內，卷宗可轉至 " 中心 " 排期仲裁。

1998 年：" 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 於該年 3 月 12 日設立。



* " 消費爭議仲裁中心 " 自 1998 年開始運作，截至 2020 年底 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 更名前，共接案 647 宗。

2023 年檢測及調查工作匯總

本會參考內地及國際認可的食安標準進行食 / 飲品與商品兩大類消費品的抽檢工作，從安全、健康、品質、效能與性價比等方面作出全面的比較及評價。

全年抽查 315 款/批次的食/飲品樣本

加強食品抽查為食安把關，從製造食品至零售層面各環節進行監察，達到更全面保障消費者的安全，若發現抽檢的食 / 飲品樣本檢測結果有異常，本會從速通報權限部門跟進，包括要求相關商號即時將問題食 / 飲品下架，以及依法處罰相關違規生產者。

因應近年消費者對食安信息有更大的需求，本會與市政署更緊密合作，持續加強檢測各類食 / 飲品的工作，以偵測市面食品風險的狀況，及時保障消費者健康之效，抽查檢測報告亦可作為消費者建立健康飲食習慣的指南，並藉此提高生產者重視與保證食 / 飲品品質的意識。

2023 年本會公佈的食 / 飲品抽查檢測有如下 10 份報告*供消費者參考：



一般性抽查及結果

抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	風險評估/建議
芝士製品衛生情況檢測報告 第 354 期《澳門消費》 	檢測 10 款芝士樣本的單核細胞增生李斯特氏菌、金黃色葡萄球菌、沙門氏菌 3 種致病細菌，以及致癌物質的黃曲霉毒素 M1，檢測結果，全部樣本各項檢測項目均符合本澳相關行政法規規定的安全與衛生要求。	10 款/0	芝士是一種發酵的牛奶製品，由生產、存貯至銷售，每個流程較容易因受細菌及霉菌等微生物污染而變壞或產生毒素，報告提醒消費者須留意其有效食用期，以及包裝須完整密封，孕婦、長者或免疫系統受損等高危人士選購及食用時更須提高食安警覺。

一般性抽查及結果

抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	風險評估/建議
<p>口香糖及微型糖果甜味劑檢測報告 第 355 期《澳門消費》</p> 	<p>抽查 10 款樣本的阿斯巴甜及乙酰磺胺酸鉀（安賽蜜）兩種常被使用於糖果中的食品添加劑含量，檢測結果全部樣本以上兩種甜味劑含量均符合本澳《食品中甜味劑使用標準》行政法規的標準要求。</p>	<p>10 款/0</p>	<p>消費者須仔細閱讀包裝上的標籤資料，並注意其貯存方法、成分等資料，以選擇合適的產品，特別是苯酮尿症患者不宜食用含阿斯巴甜的產品。</p>
<p>蜂蜜重金屬及禁用物質檢測報告 第 356 期《澳門消費》</p> 	<p>抽查的 10 個樣本全部符合本澳《食品中重金屬污染物最高限量》及《食品中禁用物質清單》兩項行政法規的相關規定，均檢不出重金屬鉛，以及被禁止用於食品的氯黴素。</p>	<p>10 個/0</p>	<p>消費者須留意蜂蜜的有效日期及包裝情況，不要購買瓶身破損或樽蓋沒有密封的蜂蜜。由於蜂蜜遇高溫會造成蜂蜜中的養分流失，沖泡蜂蜜的水溫不建議超過攝氏 60 度。</p>
<p>茶葉重金屬鉛檢測報告 第 357 期《澳門消費》</p> 	<p>鉛是一種有毒的重金屬及環境污染物，抽查的 10 個樣本全部的鉛重金屬含量沒有超出《食品中重金屬污染物最高限量》行政法規所定上限。</p>	<p>10 個/0</p>	<p>報告提醒消費者泡茶前應檢查茶葉 / 茶包是否狀況良好，沒有發霉，沖泡時可先用熱水沖洗茶葉 / 茶包，或棄掉第一泡茶，以除去茶葉上的灰塵、及殘留農藥或其他雜質，同時勿長時間浸泡茶葉，以減低重金屬釋放的機會。</p>

一般性抽查及結果

抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	風險評估/建議
<p>水產製品硼酸檢測報告 第 360 期《澳門消費》</p> 	<p>檢測依照本澳行政法規《食品中禁用物質清單》進行判定：食品不得檢出硼砂或硼酸，檢測結果 15 批次樣本檢不出硼酸，全部樣本合格。</p>	<p>15 批次/0</p>	<p>消費者購買散裝水產及其製品時，須注意食品的展示及貯存環境，場所及食品的衛生情況。購買預包裝水產製品時，留意產品包裝上的食用期限、包裝是否完整，及其存放環境及溫度是否合適。</p>
<p>2023 年度瓶裝飲用水品質抽查報告 第 361 期《澳門消費》</p> 	<p>抽查共 30 批次瓶裝飲用水樣本進行感官、質量、理化及微生物的指標檢測，全部樣本符合本澳《瓶裝飲用水之一般衛生質量指引》的要求。</p>	<p>30 批次/0</p>	<p>選購瓶裝飲用水時要留意標籤內產品的資料、有效日期及包裝情況，若目測發現有異物或疑有異味就不應飲用。</p>
<p>奶粉產品重金屬、禁用物質檢測報告 第 362 期《澳門消費》</p> 	<p>對 20 款樣本中的重金屬污染物以及三聚氰胺禁用物質進行檢測，檢測結果全部樣本合格。</p>	<p>20 款/0</p>	<p>消費者選購奶粉產品時要檢查包裝是否完好，標籤內的成分及有效食用期等資料，若對奶粉品質存疑或聞有異味，又或發現奶粉內有異物；出現受潮現象(如出現結塊或霉斑)，則應停止食用。</p>

一般性抽查及結果


抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	風險評估/建議
<p>經烹調魚及魚肉製品防腐劑檢測報告 第 363 期《澳門消費》</p> 	<p>檢測 10 款樣本當中的防腐劑山梨酸及苯甲酸含量。檢測依照本澳行政法規《食品中防腐劑及抗氧化劑使用標準》判定，檢測結果全部樣本合格。</p>	<p>10 款/0</p>	<p>不可進食未徹底煮熟、帶有異味或異物等有疑問的食品。若未及進食的魚肉製食品應存放在清潔的食品容器內，並盡快貯存於雪櫃中（攝氏 5 度或以下溫度），以及盡早食用，進食前須徹底加熱，翻熱不應超過一次。</p>
<p>早餐穀物真菌毒素及甜味劑檢測報告 第 364 期《澳門消費》</p> 	<p>檢測的 20 款樣本均未檢出黃曲霉毒素 B1，符合本澳行政法規《食品中真菌毒素最高限量》及《食品中甜味劑使用標準》的相關規定。</p>	<p>20 款/0</p>	<p>注意早餐穀物的外觀是否良好，特別是有否霉變或蟲害，須按照食品包裝標識的方法，正確加熱煮熟；若發現食品存有異味或異物，則不應食用。</p>
<p>清湯和肉湯重金屬污染物及防腐劑檢測報告 第 364 期《澳門消費》</p> 	<p>檢測 10 款樣本當中的防腐劑山梨酸和苯甲酸，以及重金屬污染物錫含量。檢測結果全部樣本均符合本澳行政法規《食品中防腐劑及抗氧化劑使用標準》及《食品中重金屬污染物最高限量》的相關規定。</p>	<p>10 款/0</p>	<p>食品開封後應盡快食用，剩餘的應放進清潔的食品容器中妥善包好，並貯存於攝氏 5 度或以下的雪櫃內，若發現食品內存有或疑有異味或異物時，不應食用。</p>

節令性食品的抽查

本會與市政署合作，在節令食品推出市場時即進行抽樣查驗，達到及時發現節令食品的風險問題，及時跟進，包括要求商號將問題食品立即下架，發出警示，保障消費者的安全及健康，2023 年公佈了以下 3 種節令食品抽查結果。

節令性食品抽查結果 (與市政署年度恆常合作項目)			
抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	風險評估/建議
賀年食品 	<p>樣本包括中、西式糖果、瓜子果仁、應節糕點，以及油器食品等共 100 款樣本，進行微生物及化學的檢測。</p> <p>檢測結果發現 9 款中式糖果樣本的防腐劑二氧化硫含量超標，以及 1 款乾製食用菌樣本的重金屬含量超標。</p>	100 款/10	<p>市政署已即時勒令涉事商戶停售及回收有問題的產品，追查相關產品的來源與分銷情況。</p> <p>建議消費者光顧信譽良好的商舖，避免購買色澤太亮白或鮮艷中、西式糖果，瓜子的色澤亦不宜過於光亮，食用賀年糕點前要徹底予以加熱。</p>
端午糉子 	<p>從餐廳食肆、麵包餅店、零售店及外賣店等場所抽檢包括含蛋黃糉、無蛋黃糉及梘水糉共 30 件樣本，進行微生物、硼酸及非食用用途的蘇丹紅染色料的檢測。</p> <p>檢測結果全部樣本未見異常。</p>	30 件/0	<p>購買時須留意店舖的衛生環境，不要購買來歷不明的糉子。</p> <p>糉子屬於高熱量和高脂食物，不宜過量食用。進食前應先將糉子徹底加熱至中心溫度達攝氏 75 度或以上，糉子如已變壞、發出異味或發霉的應棄掉。</p>

節令性食品抽查結果
(與市政署年度恆常合作項目)

抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	風險評估/建議
<p>中秋月餅</p> 	<p>抽查包括傳統廣式、潮式及冰皮月餅共 40 個樣本，進行微生物、防腐劑、甜味劑和黃曲霉毒素 B1，以及禁用於食物的蘇丹紅染色料的檢測。</p> <p>檢測結果全部樣本未見異常。</p>	<p>40 個/0</p>	<p>月餅屬高油、高糖、高熱量食物，不宜過量進食。冰皮月餅較容易受微生物污染，須特別注意其存放溫度、環境及食用期。</p>



總結 2023 年全年食 / 飲品抽查檢測工作，共抽查 315 款/批次的食 / 飲品樣本，涉及種類與消費者生活息息相關。

綜合全部檢測結果，錄得 10 個不合格樣本，均屬節令性的食品，反映抽檢能夠有效為風險相對較高的節令性食品做好把關，更好地保障消費者的健康與安全。

抽查商品作出全面科學的比較

通過科學檢測，分析檢測數據，以價格、效能、耐用程度等為基礎，為消費者提供精準及客觀的性價比資訊，讓消費者在選購消費產品時能夠作出“精明選擇”，同時，報告中的效能檢測數據可作為驅使生產者更主動提升產品質素的動力，讓消費者更容易購買到更多安全與更佳品質的商品。

本會抽查商品範圍兼顧了跨域消費與網購普及的趨勢，抽查商品對象多元，涵蓋日常生活必需品。

本會於 2023 年公佈如下的商品抽查檢測報告：

抽查項目	概述	樣本數/ 不合格數量	消費提示
澳深消委會聯合開展兒童洗髮沐浴二合一產品比較試驗 第 353 期《澳門消費》	 <p>在澳深兩地購買 25 款兒童洗髮沐浴二合一產品樣本，進行包括微生物、鉛等有害物質、游離甲醛、23 種防腐劑及 19 種香料，全部樣本合格。</p>	25 款/0	成人的洗髮沐浴產品可能含去頭皮屑或美白等功能成份，不適合兒童使用，家長應讓 12 歲以下兒童使用“兒童專用”的洗髮沐浴等日常護理產品，選購時檢查標籤成份，以不含過多防腐劑及香精香料成份為首選。
澳珠消委會聯合開展學生書包的比較試驗 第 358 期《澳門消費》	 <p>在澳珠兩地購買共 17 批次學生書包樣本進行物理及化學的性能測試。物理性能反映書包的品質及耐用性，化學性主要測試產品的安全情況，結果顯示全部樣本達標。測試並加入學童試用評價，以供消費者作更全面的比較。</p>	17 批次/0	注意查看書包的商標、名稱、規格型號、安全認證、生產商及書包材質等標注資訊，並須查看書包的外觀，包括縫合線是否順直及牢固；拉鍊是否拉合滑順及沒有錯位等，建議為學童選擇有反光條的書包。

預包裝果汁飲品糖分及熱量比較調查

市面售賣的果汁飲品或具高糖風險，經常飲用會導致過量攝取糖分，影響健康。為了解有關情況，給費者建議，本會搜集市售 17 款常見的預包裝果汁類飲品，比較其標籤標示的糖分及熱量含量。

調查發現 15 款樣本標籤內顯示的糖分含量超過世界衛生組織所訂每天應攝取少於 25 克的條件建議，同時，大部分樣本屬高糖的飲品。

建議消費者不宜經常及過量飲用，同時不建議以飲果汁代替食用水果，選購時應細閱產品包裝上的食物成分及營養標籤，盡量選擇糖分較低的飲料。



調查結果刊登於第 359 期《澳門消費》

2023 年度加油站的油錶準確度調查

抽查加油站的油錶準確度屬本會年度恆常工作，2023 年在抽查全澳 21 個加油站的油錶抽查樣本中，有 2 個油錶樣本的重複性檢定結果未達標準要求。

本會已將結果通知有關油站和監管部門市政署作出跟進。



調查結果刊登於第 359 期《澳門消費》



2023 年公佈 455 份物價調查報告

消費者選擇在超市購物是現時其中的一種主要消費模式。本會自九十年代起已開始通過收集與發放超市貨品價格，提高物價信息透明度，保障消費者的選擇權。

在消費型社會下，消費者對物價信息會有更大的需求，本會持續從質、從量整體優化物價調查工作，擴大調查貨品的種類及場所數量，調查方向務求貼近消費者所需，提供更充分及科學的價格數據，讓消費者可以有更佳的消費選擇。



善用電子化的優點，本會於 2011 年起先後引進移動裝置應用程式及微信號等各種電子及社交平台公佈物價調查報告，其中應用程式經過不斷完善，更方便消費者以不同與便捷方式格價，從而達到更精明與理性消費。

目前，本會的物價調查工作，包括定期調查超市貨品價格，以及新鮮食品與民生必需品的價格，緊貼市場變化收集兩種燃料價格，每年收集到數以十萬計的價格數據，發展及累計下來，成為追蹤與分析澳門物價變化的重要數據庫。



2023 年超市物價調查概述

超市物價調查報告自 2020 年起加密至每周公佈一次，調查超市與貨品的數量持續與分階段增加，進一步提高超市物價透明度。



2023 年，本會調查全澳 103 間超市的米類、穀類食品、食油類、罐頭、調味品、飲品類、乳類食品、清潔消毒用品、急凍或冷藏食品、衛生紙、嬰兒用品、個人護理用品、零食及塗醬類共 14 類、600 款貨品的價格，同日完成調查及公佈報告，讓消費者參考最新的價格情報，作出比較及選擇。



超市物價調查

103 間超市、14 類、
600 款超市貨品

貼近起居生活必需品

米類 45 款	穀類食品 80 款
食油類 65 款	罐頭 70 款
調味品 55 款	飲品類 35 款
乳類食品 35 款	清潔消毒用品 50 款
急凍/冷藏食品 25 款	衛生紙 25 款
嬰兒用品 20 款	個人護理用品 40 款
零食 38 款	塗醬類 17 款

2023 年專項物價調查概述

物價專項調查以焦點式追蹤多類民生日用品的價格與變動情況，因應實況更新公佈時間及加入調查項目。

本會繼續對 " 新鮮豬肉 " 、 " 非處方成藥 " 、 " 嬰兒奶粉 " 、 " 個人護理用品 " 、 " 冰鮮豬肉 " 、 " 急凍豬扒 " 以及 " 麵包 " 7 個項目進行恆常專項調查外，因應市場變化與消費者需求，於 2023 年先後增加 " 冰鮮雞 " 、 " 蛋類 " 與 " 茶餐廳食品 " 3 個專項物價調查，以及調查節令性食品 " 端午糉子 " 的價格，連同 " 賀年食品 " 及 " 月餅 " 兩個特別專項調查，2023 年的恆常與特別專項物價調查共計有 13 個項目。



同時，本會每周公佈蔬菜及豬肉的均價表，價格數據涵蓋全澳市政街市及多個超市等零售場所，達到提高新鮮食品價格透明度，並藉以掌握這類食品價格的變動。

2023 調查逾 265 萬個貨品價格

本會 2023 年共公佈 455 份的物價調查報告；完成 14,127 間次超市等場所的價格調查工作，調查涵蓋預包裝食品、日用品、急凍及冰鮮食品等超過 265 萬個貨品價格。



“超市物價情報站” 新增 8 千多用戶

為方便消費者一次過掌握及應用各個物價應用程式，本會 2016 年推出 “澳門物價情報站” 應用程式，消費者只需下載一個應用程式，就可以同時使用 “超市物價情報站”、“澳門燃料價格情報站” 以及市政署的 “街市物價情報站” 3 個應用程式內的物價信息及服務。



本會持續優化 “澳門物價情報站”，2023 年新增的 “我關注的貨品” 尤如為消費者度身訂造的格價捷徑。消費者只需進入 “超市物價情報站” 的 “超市物價一覽通”，把平日固定或慣常購買的貨品加到 “我關注的貨品” 清單內，省去每次超市購物格價需輸入貨品名稱等的步驟及時間，再配合 “較抵價” 及定位相關調整搜尋範圍等功能，可以進一步縮窄格價範圍，具直接與簡捷的優點。

“澳門物價情報站” 簡捷易用，使用量持續上升，2023 年全年新增用戶逾 8,000 人，瀏覽量超過 26 萬次。

消費者除可使用 “澳門物價情報站” 查閱數百款貨品的價格外，亦可利用本會微信帳號內的 “物價查詢” 功能獲得同樣的資訊。



“澳門燃料價格情報站” 適時更新

“澳門燃料價格情報站” 收集兩類燃料的價格，涵蓋全澳 5 個品牌，分佈各區共 21 個* 加油站的無鉛、特級汽油及低硫柴油的價格，以及 40 間* 家用罐裝石油氣零售商，銷售不同規格石油氣的最新零售價及相關優惠，供消費者作出比較，該情報站設車用燃油加油計算機功能，方便消費者比較各油站實際格價。



“澳門燃料價格情報站” 手機應用程式自 2015 年推出至今，有近 35,000 名下載用戶，瀏覽量近 22 萬次。



*2023 年營業中的場所數量

於 2023 年 “澳門燃料價格情報站” 共更新了 128 次車用汽油、54 次家用罐裝石油氣的價格與優惠等信息供給消費者比較。

應對周遭各類變化的相關維權工作

三度啟動機制防因颱風抬價行為

本會於 8 號風球懸掛後啟動監察機制，以防止颱風期間出現抬價等侵權行為。2023 年先後因颱風 “泰利”、“蘇拉” 及 “小犬” 來襲，本會啟動以上機制，敦促商號切勿因颱風抬高商品及服務的價格，以保障消費者權益，並呼籲居民勿囤積。



確保本澳食鹽供應充足及價格穩定

2023 年 8 月份，本澳曾一度因食鹽可能出現供需緊張，本會即時啟動跟進，密切關注市面情況，聯同相關部門加強巡查，以及與供應商及零售商保持密切溝通，要求確保本澳食鹽供應維持穩定，並呼籲居民切勿誤信謠傳，導致非理性消費，影響供需秩序。



" 誠信店認可計劃 " : 以構建誠信與優質消費環境作定位

" 誠信店 " 受本會監督,是本會向消費者推薦消費信心的品牌,助力持續優化 " 誠信店 " 機制,構建 " 誠信澳門 " 形象,以配合建設澳門 " 世界旅遊休閒中心 " 的發展定位。

本會向遵守澳門特別行政區法律,以及恪守《誠信店規定》,同時通過評審的 " 加盟商號 " 發出 " 誠信店 " 優質標誌。

本會以實地巡查方式,配合指導服務,確保 " 誠信店 " 的質素。

2023 年針對 " 加盟商號 " 進行 239 項指導工作,經過專業指導,相關的商戶均能作出相應的改善,至 2023 年底逾 1,400 間 " 加盟商號 " 獲取 " 誠信店 " 認可資格。

連續第三年舉辦 " 最佳誠信店 " 活動

本會於 2021 年首次舉辦 " 最佳誠信店 " 活動,活動目標旨在推動 " 誠信店 " 團隊為爭取 " 最佳 " 榮譽,從而主動作出各方面優化,在競逐過程激發商號自我提升的潛力,為進一步加強獎項的公信力,2022 年委託第三方機構加入評分。

參加活動 " 最佳誠信店 " 的商號須通過本會嚴謹的評審,消費者體驗及專業機構評分多重考驗,以全面、多元、多角度評定 40 間 " 優異誠信店 ",當中獲評分最高的首 20 間商號同時成為 " 最佳誠信店 "。

第三年 (2023 年) 舉辦的 " 最佳誠信店 " 活動約 300 間的 " 誠信店 " 參加競逐。

活動以淘汰方式,就商號的資訊展示、銷售政策及環境服務 3 大項、14 個細項分階段進行評分。

評審內容

- 資訊展示 --- 40%
- 銷售政策 --- 40%
- 環境服務 --- 20%

參加商號名單會於消委會網頁公佈,消費者可向消委會提出對有關商號意見。

一. 最佳誠信店

凡最終評級最高之 20 間商號,獲發獎座乙個。

二. 優異誠信店

凡成功進入第二項甄選之商號,獲發優異誠信店獎狀乙張。

三. 嘉許獎

凡第一項甄選評級達 80 分之商號,獲發嘉許證書。

表彰優績激勵增值見成效

2023年“最佳誠信店”活動共頒發200多個獎項，包括20間“誠信店”獲“最佳誠信店”最高評級、30多間“優異誠信店”及170多個嘉許獎，經營的業務包括黃金珠寶、手信（食品）、乾貨以及餐飲等零售及服務業。

為隆重其事，本會舉行2023年最佳誠信店及優異誠信店頒發儀式，表揚獲獎商號的努力，同時公佈2024“最佳誠信店”活動詳情。



本會主席頒發“最佳誠信店”及“優異誠信店”獎項



誠意推薦 信心標誌



出席是次頒發儀式的嘉賓包括：橫琴粵澳深度合作區商事服務局、香港特區消費者委員會、珠海市消費者權益保護委員會及橫琴粵澳深度合作區消費者協會代表，以及旅遊局“星級旅遊服務認可計劃”評審委員會委員、消費者諮

詢委員會委員、消費者諮

詢委員會成員、"澳門消費爭議調解及仲裁中心"理事會及執委會成員，以及各區工商聯等代表共約 400 位各界人士。

35 間 "誠信店" 獲 "星級旅遊服務商戶獎"

為配合澳門世界旅遊休閒中心的建設，推動優質旅遊服務，本會與旅遊局合辦的 "星級旅遊服務認可計劃" 聯乘 "誠信店認可計劃"，2023 年共有 35 間 "誠信店" 經 "星級旅遊服務認可計劃" 評審委員會通過成為 "星級旅遊服務商戶" (零售業界別)，並獲發證書及標貼，獲獎的 "誠信店" 業務涵蓋不同旅客購物消費項目。



"聯乘" 計劃推出以來，發揮部門協作的疊加效應，達到推動本澳旅遊服務水平，發揮更大的推廣效力。

便商服務吸引商號加入團隊

為吸引更多商號加入 "誠信店認可計劃"，自願接受本會監督，擴充本澳維權工作層面，本會持續優化各項措施與推出更多便商服務，包括簡化 "加盟商號" 申請程序、完善檔案管理，以及與公共部門及工商團體加強合作，具體工作有：

■ 送服務上門

由本會組成的專責工作小組，以 "送服務上門" 方式主動到本澳各區向商戶介紹 "誠信店認可計劃"，讓企業認識 "加盟商號" 及 "誠信店" 優質標誌具促進企業發展業務的效益。

■ " 誠信店 " 網上服務專區

通過專人與專線等服務為 " 誠信店 " 提供及時與所需的服務，為有意申請成為 " 加盟商號 " 的商號提供諮詢服務。

" 加盟商號 " 網上服務可供商號辦理線上申請加入手續，" 加盟商號 " 亦可在開通電子帳戶後自行更新商號地址等資料，以及網上報名參加培訓活動，2023 年已處理 113 項透過上述便利措施的申請。

■ 簡捷的電子服務

為方便商號，本會簡化申請加入 " 加盟商號 " 遞交申請文件流程，申請的企業主 / 法人代表擁有 1 間以上的商號，只需就其所持有的全部商號 (擬申請加入) 辦理 1 次加入聲明，而無須為每間商號辦理申請手續，簡化申請手續達方便持牌人效益。



同時本會在商號同意下可以互聯方式向財政局索取 " 加盟商號 " 及 " 誠信店 " 的商號持牌人資料，免卻商號遞交部分文件，是 " 誠信店 " 一項重要的便商措施。

■ 部門協作 1+1 大於 2

本會繼續與貿易投資促進局的商匯館合作，向商匯館會員商號推廣 " 誠信店認可計劃 "，以及簡化有關商號申請成為 " 誠信店 " 的手續，同時繼續對已取得 2023 年 " 誠信店 " 資格的商匯館會員商號，在本會網頁加入該商號的企業故事連結，以收廣泛推廣之效。

■ 助力商界壯大團隊

本會積極走入社區宣傳 " 誠信店認可計劃 "，借助工商團體網絡進行協作，透過商會的推薦商號，達到吸納更多具良好營商操守的商號，加入維權行列。

本會 2023 年與澳門北區工商聯會、澳門中區南區工商聯會、澳門離島工商業聯合會，以及澳門連鎖加盟商會繼續合作推廣 " 誠信店 " 品牌。

■ 展覽 / 展銷活動推廣 " 誠信店 "

2023 年，本會共參加 3 場展覽 / 展銷會活動，派員駐場為消費者提供適時的協助，以及向與會人士推廣 " 誠信店認可計劃 "，達到提高 " 誠信店 " 品牌的知名度。

■ 鼓勵共同監察

每間 " 誠信店 " 都有一個獨立的二維碼印於專屬該商號 " 誠信店 " 標貼內，作為防偽條碼，消費者只需利用智能手機等流動裝置掃描商號的 " 誠信店 " 標貼，就可以確認該商號 " 誠信店 " 資格，同時亦方便消費者查找相關 " 誠信店 " 經營的業務及位置等資料。

為鼓勵消費者共同監察 " 誠信店 "，" 誠信店 " 優質標貼已連線到 " 消保易 " 綜合服務電子平台，消費者如對某間 " 誠信店 " 有建議或意見，只需掃描相關 " 誠信店 " 的二維碼，就可直接進入 " 消保易 " 平台提出建議或投訴。



■ 適時優化 " 行業守則 "

防微杜漸的措施可預先避免消費者的權益受損，本會在檢視消費市場規模及發展趨勢，分析發生較多爭議的行業其肇因，在保護消費者的原則及前題下為各行各業訂立專門的行業守則，從而提高相關行業營運透明度，為交易雙方建立更清晰的權利及義務關係，提升本澳和諧消費的氛圍。

配合行業的演進及消費模式的變化，本會適時優化行業守則，2023 年修訂了 " 美容業行業守則 "，以及重新公佈 " 藥房及藥行行業守則 "。

至 2023 年底，在 " 誠信店認可計劃 " 的數十個行業中，本會已為 19 個零售及服務業制定 " 行業守則 "，相關守則同時納入該計劃評審的要件項目內。

■ 持續推出便捷線上服務

2023 年本會相繼推出 " 誠信店 " 專頁及 " 澳門誠信店 " 小程序 (下稱小程序)，更方便消費者隨時隨地使用 " 誠信店認可計劃 " 內的各種資訊，查找每間 " 誠信店 " 的位置及聯絡方式等資料。



其中小程序更是為了配合大灣區居民跨域消費趨勢，以及更多消費者喜愛選用微信小程序獲取資訊的趨勢而推出的線上服務。

小程序資訊豐富、功能多元，為加強大灣區居民來澳跨域消費的保障與信心，本會特別在小程序內設 " 走進大灣區 " 專區，並率先發佈 " 來澳旅遊消費提示 "，讓大灣區內地居民來澳旅遊消費時，可以有更多維權信息以作參考，加強自我維權的能力；增加跨域消費的信心。



本會於 2001 年推出 " 誠信店 " 優質標誌，發展至今已成為消費信心保證的品牌。

為提升 " 誠信店 " 形象，本會持續優化 " 誠信店 " 的評審機制、推廣策略，以及加強對 " 誠信店 " 商號人員的培訓。

與時俱進，本會研究更完善的機制，以及新面貌突出 " 誠信店 " 優質品牌的形象，使消費者對 " 誠信店 " 更有信心。

2021 年推出的 " 誠信店認可計劃 " 從各方面提升 " 誠信店 " 的質素，以 " 新面貌 " 向居民及旅客推廣 " 誠信店 " 是更好的，並首辦 " 最佳誠信店 " 活動，藉活動激勵 " 誠信店 " 商號主動作出各方面的優化，精益求精。

本會於 2021 年推出 " 最佳誠信店 " 活動，活動目標旨在推動 " 誠信店 " 團隊整體的提質發展，精益求精，" 誠信店 " 團隊為爭取 " 最佳 " 榮譽，透過競逐 " 最佳誠信店 " 殊榮，共建誠信與優質的消費環境，以配合特區政府建設澳門成為 " 世界旅遊休閒中心 " 的發展定位。

加強普法促商戶守法、多元宣導增維權意識

第 9/2021 號法律《消費者權益保護法》(下稱《消保法》)於 2022 年 1 月 1 日生效，本會持續加強普法與宣導工作，提高經營者守法經營；增強消費者維權意識，致力構建澳門誠信與和諧的消費環境。

為協助經營者能知法守法，切實遵守《消保法》規定，2023 年本會繼續落區以及透過各種途徑向接近 16,000 間次商號普法，並積極組織業界舉辦講解會，針對性講解各行業經營者在遵守《消保法》時常見問題，為經營者解難，避免誤觸法律。

本會持續向不同社團、弱勢社群及學校舉辦《消保法》講座，介紹法律賦予消費者的權利和須履行的義務等，2023 年消委會共舉辦 36 場講解會及講座，參與人數接近 2,000 人次，在 10 所學校及社區中心擺放《消保法》宣傳易拉架，讓消費者認識自身的消費權益。

本會持續豐富《消保法》專頁，製作不同的圖文包、宣傳短片以及常見問題集，方便居民及業界參考，透過多元、生動及簡明的方式，更易認識及接收《消保法》的規定及相關資訊，2022 年至 2023 年《消保法》專頁瀏覽量超過 22,000 次。

本會持續透過電視、電台及巴士廣告，以及口岸大型電子屏、街道橫額及燈柱旗廣告、新聞媒體的手機應用程式廣告廣泛宣傳《消保法》。



專題宣導

■ 校園消費者教育

本會致力推動校園消費者教育，配合每年施政方針舉辦不同類型的活動，建立各級學生健康與正確的消費觀。

● 《消費者權益保護法》小學生填色比賽

為增加學童對《消保法》的關注與認識，並期望通過小學生參加本會舉辦的活動，將《消保法》相關資訊帶回家，輻射普法成效，本會於 2023 年舉辦《消費者權益保護法》小學生填色比賽，是次比賽反應踴躍，共收到來自 47 所學校，共 812 份作品。



是次比賽更特設 " 我最喜愛作品獎 " 投票活動及 " 競猜最喜愛作品獎 "，冀能吸引更多居民關注是次比賽，以加深認識《消費者權益保護法》，投票情況熱烈，共有 2,821 人次參加投票。

● “尋·常” 計劃(2023/2024 學年)

" 尋·常消費考察獎勵計劃 " (下稱 " 尋·常 " 計劃) 於 2015 年首辦，是一項以青少年為對象的校園消費者教育活動，為中學生提供自主的學習平台，要求同學通過考察、調研與討論過程編製專題報告參加該計劃。" 尋·常 " 計劃安排獲獎隊伍參加研習營，透過討論及反思引導同學延伸獲獎報告中值得探討及可再發展空間，同學可以不同形式，例如話劇獨白等演繹報告精髓。



" 尋·常 " 計劃探討題材及同學獲獎報告成為了本會推進校園消費者教育的重要素材之一，而 " 尋·常 " 計劃亦可提高同學日後繼續升讀大專院校編製專題研究報告的能力。

2023 年來自本澳各間中學約 200 支隊伍、近 900 名中學生參加了第 9 屆 " 尋·常 " 計劃(2023/2024 學年)，參加計劃的報告研究方向多元嶄新，涉獵當前的飲食文化、中學生理財態度、網購潮流及環保意識等為題進行研習，計劃達到推動青少年關懷周遭人、事、物與社會事務。

" 尋·常 " 計劃歷屆累計收到約 900 份研習報告，參加該計劃的中學生逾 5,000 人次。

■ “存憑有理 2023” 有獎活動

本會連續第 10 年舉辦 " 存憑有理 " 活動，活動以大眾為對象，目的在培養消費者消費後保存收據的習慣，從而提高消費者自我保護的意識。



2023 年舉辦兩期的 " 存憑有理 " 活動，全期錄得接近 11,500 人次參加，活動達到建立與加強消費者保存單據等消費憑證的習慣，提升消費者自我維權的意識。

除舉辦“存憑有理”活動外，本會於2023年先後舉辦“誠信機中尋”及“全誠拼一拼”網上活動，兩項活動分別吸引超過8,000人次及70,000多人次，兩項活動發揮疊加效應，達到進一步提高消費者維權意識及加強推廣“誠信店”的效益。



■ “內地購房資訊”專頁信息豐富

為預防澳門居民因不熟悉內地房產交易的法律法規引致爭議，甚至導致金錢及權益受損，本會加強維權宣傳工作，提高居民內地購房的風險意識。



本會網站設立了“內地購房資訊”專頁，專頁與大灣區內地9個城市監管產交易信息的網上平台連線，羅列內地房地產銷售的相關“法律法規”及“大灣區房產信息”等多個專區，供居民核實內地獲批銷售房產的“五證”證號，以及相關房產樓款的監管專用帳戶等重要交易資料。

本會持續豐富有關內容，2023年先後豐富及優化了專頁內有關“法律法規”及“消費提示”專區的內容，增加內地置業印花稅法及契稅法等法律文件；匯總“內地置業小心零首付、負首付行銷套路”消費提示，配以“內地購房知多啲-避免銷售陷阱”專題圖文包及宣傳短片“內地購房知多啲-銷售陷阱你要知”，以及製作“內地購房居住權制度你要知”消費提示，提醒市民相關注意事項。

2023年“內地購房資訊”專頁瀏覽量超過3,400次。

大眾宣傳

■ “消保易”簡捷高效

“消保易”便民高效，為鼓勵消費者更多選擇“消保易”的網上服務，本會通過線上線下，包括利用社交平台、公共交通及街道橫額等大眾媒體廣泛宣傳，為各界舉辦講座介紹“消保易”簡單易用的優點。

為使消費者更方便使用“消保易”的服務，本會特別製作“消保易”二維碼(QR Code)標貼，標貼張貼於所有“誠信店”商號及住宅樓宇公共地方等場所。



■ 社區講座

本會繼續走入社區方式，為長者、弱能以及各社團舉辦消費維權講座，提高他們在消費過程中自我保護的能力。2023 年共舉行了 36 場次面向消費者的講座，內容除介紹《消費者權益保護法》外，並介紹日常購物及飲食等生活消費小常識，並向與會者介紹本會各項對外電子服務，物價調查工作，全年向近 2,000 人次居民進行消費維權的宣傳教育工作。

同時本會全年在全澳多間學校及社區中心擺放《消費者權益保護法》宣傳易拉架，讓消費者認識自身的消費權益。

■ "消費提示" 預防權益受損

宣傳對象涵蓋本澳消費者、內地與港台地區等地的旅客，內容包括消費投訴熱點問題、產品與食品最新資訊，以及法律常識等，2023 年本會透過網頁及微信號共發出 23 次的 "消費提示"，另外，本會於 2023 年亦相繼轉發了 274 篇由國家市場監督管理總局、中國消費者協會及各省市消委會發出的消費維權信息、消費提示、產品/服務風險及法律常識文章。

■ 善用電子平台優勢

● 一個 APP 包羅 4 類維權信息

本會整合 "超市物價情報站"、"澳門燃料價格情報站"、市政署的 "街市物價情報站" 與 "誠信店" 4 個應用程式，整合為 "澳門物價情報站" 應用程式，消費者通過一個平台就可按個人需要查閱到 4 類維權資訊。

● 微信帳號推 "消費提示"

微信號被視為有效推廣政務的網絡社交平台，能夠讓消費者及時掌握相關信息，透過這個被廣泛的媒體，讓更多消費者接收到各類維權信息，本會先後開立了官方及公眾帳號，透過不同途徑邀請各界人士關注。

2023 年本會共發出超過 260 則微信帖文，包括消費提示、維權資訊及介紹本會工作等內容，官方及訂閱兩個帳號並累計關注人數逾 13,200 人次。



其他宣導工作

■ 新聞性質的宣傳工作

利用傳統大眾傳媒發放本會商品試驗、服務調查、物價調查等報告，以及 " 消費提示 " 及本會活動等政務消息，2023 年發佈 202 則新聞稿。

■ 進駐展覽 / 展銷會場推廣 " 誠信店 " 增消費者保障及信心

本會配合特區政府推動展覽 / 展銷產業的政策，參與由特區政府或商會舉辦的各類展覽 / 展銷會，宣傳 " 誠信店認可計劃 "。

本會人員駐場可及時回應消費者的查詢或疑問，迅速向主辦單位通報可能存在的消費侵權投訴，增加消費者對澳門展銷活動的信心，藉着本會駐場的監察，推動參展商發揮企業營商的倫理道德，有助提升本澳展覽 / 展銷活動的誠信形象。

本會於 2023 年 3 次派員在各展覽 / 展銷會內駐場，適時協助消費者處理各種消費糾紛及查詢。



跨部門協作大幅提升維權效力

消費維權工作涉及民生、食安等各個層面，跨部門協作可更有效、及時與全面保障居民及旅客的消費權益，透過部門間交換信息有助整體規劃及做好本澳保護消費者的政策與工作，構建安全與誠信的消費環境。

2023年，本會繼續通過恆常機制，以更靈活方式進行跨司、跨部門的協作，包括《消費者權益保護法》的普法合作；為保障消費者健康進行的食品安全宣傳合作；為保護環境與個人資料、打擊販賣冒牌及偽劣貨品等行為的聯動合作；推廣“誠信店認可計劃”，交換物價信息以及個案轉介等協作，在提升消費維權績效的成果均取得一定成效。

與多個部門建恆常合作機制



本會與旅遊局協作舉辦講解會，加強旅遊業界對現行各項相關法律規定的了解。



本會持續參與環境保護局的宣傳活動。

持續落區普法加強商戶守法意識



■ 多部門合作

每逢重要節日等長假期來臨之前，本會邀請澳門海關、司法警察局、治安警察局、經濟及科技發展局、旅遊局、交通事務局、市政署、藥物監督管理局及郵電局舉行跨部門工作會議，交流假期期間對本澳居民及來澳旅客之消費者權益保護工作，2023年舉行了4次會議，互相交換消費維權情報及措施預案。



配合 5.1 假期舉行的跨部門會議

在新春等傳統消費旺季，本會與澳門海關聯合落區普法，介紹《消費者權益保護法》及保護知識產權等法律，提高商戶守法意識，並聯同經濟及科技發展局及市政署到年宵花市提醒檔主守法經營，通過部門的協作，整合各部門資源，達到更有好維護居民及旅客消費權益的成效。



■ 食品價格工作小組

由經濟及科技發展局主導，市政署與本會組成的食品價格工作小組，每年以季度形式與業界舉行會議，定期深入了解澳門鮮活食品入口與批發價格、零售價的變動原因，以及預測未來價格走勢等狀況，有關的資料成為小組研究本澳鮮活食品價格工作的重要參考資料。

■ 燃料監察工作小組

由經濟及科技發展局主導組成的澳門特區政府燃料監察工作小組，成員包括本會、環境保護局、統計暨普查局及消防局，本會負責收集與發佈家用罐裝石油氣與車用汽油的零售價，以及管理“澳門燃料價格情報站”應用程式。

小組每季舉行工作會議，以上兩類燃料價格及調價頻率成為小組監察與分析本澳燃料市場運作與價格的其中重要數據。

■ 協作機制助會展業界履行法定義務

會展業是澳門重點發展產業，本會在第 9/2021 號法律《消費者權益保護法》的法律基礎下，建立了“展銷或展覽的銷售活動”的預報機制，規範展銷或展覽銷售活動的主辦實體須於其活動開始之日前至少兩個工作日通報本會。機制有利營造良好會展環境，若活動結束後一旦發生爭議而需要聯繫參展商，憑藉主辦實體依法預先提供的參展商資料，有效溯源維權，給予消費者更適切協助。

為協助展銷或展覽的銷售活動的主辦實體履行法定義務，本會與貿易投資促進局共建展銷活動協作機制，包括加強信息通報工作，於貿促局網站的“澳門經貿會展《支持及鼓勵措施》會議及展覽資助計劃”專頁內，加入《消費者權益保護法》元素，如《消費者權益保護法》專頁二維碼，另外，亦協辦《消費者權益保護法》商匯館專場講座，助業界更了解法律內容，以切實遵守法律的規定。

跨部門具體的合作項目

合作部門	主要合作內容
經濟及科技發展局	<ul style="list-style-type: none">● *交換食品價格、燃油價格及產品安全訊息，以及個案轉介。● *參與食品價格工作小組及燃料監察小組工作。● 聯合與大灣區內地 9 個城市共建“澳門居民內地購房聯防機制”。
市政署	<ul style="list-style-type: none">● 食品安全訊息、合作抽查節令食品及其他食品抽查。● 個案轉介。● *參與粵澳兩地食品安全監管交流會。
藥物監督管理局	<ul style="list-style-type: none">● *本會為藥物廣告諮詢委員會成員。● 個案轉介。
環境保護局	<ul style="list-style-type: none">● 擔任“2023 環保超市嘉許計劃”支持單位。

合作部門

主要合作內容

旅遊局

- *本會為旅遊發展委員會委員成員。
- *參與旅遊局主辦的“星級旅遊服務認可計劃”，本會擔任支持單位及評審委員。
- “星級旅遊服務認可計劃”聯乘“誠信店認可計劃”。
- 合辦“2023 星級零售服務”系列講座。
- *於澳門國際旅遊（產業）博覽會派員駐場，協助處理消費糾紛。

貿易投資促進局

- 與“商匯館”共同推廣“誠信店”。
- 在澳門國際貿易投資展覽會派員駐場，協助消費者處理消費糾紛。
- *共建展銷活動協作機制。

澳門生產力暨科技轉移中心

- 共同推廣“誠信店認可計劃”及“M 嘜”澳門產品優質認證。

(*涉及一個部門以上之跨部門的合作)

“2023 星級零售服務”系列講座啟動：四場講座分別以“誠信服務 引以為傲”、“銷售致勝 心想事誠”、“質量穩定 信心保證”及“投訴解決 信任重建”為主題，助業界提升服務質素。



為推廣誠信優質的澳門品牌，打造在澳消費的信心保證，本會聯同澳門生產力暨科技轉移中心及商界推出“誠信店認可計劃”聯乘“M 嘜”澳門產品優質認證計劃。



I 跨域合作 I (一)

推進粵港澳大灣區更緊密合作

粵港澳大灣區的建設與《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》的實施是國家的重大政策，特區政府施政配合落實。

本會與粵港澳大灣區消費者組織維持緊密協作，與深合區加強合作，在保護消費者工作領域內群策群力，構建大灣區安全與誠信的消費環境。

2023 年主要的合作項目

■ 共建“澳門居民內地購房聯防機制”

本會聯同經濟及科技發展局於 2021 年與粵港澳大灣區內地 9 個城市群，包括廣州、深圳、珠海、佛山、惠州、東莞、中山、江門及肇慶的消費者組織、市場監督管理局、住房和城鄉建設局建立“澳門居民內地購房聯防機制”，就房產銷售廣告、查核“五證”等加強信息互動，並於本會網站設立“內地購房資訊”專頁。

本會與大灣區內地各相關單位就內地房地產銷售的新措施及新議題維持信息互通，適時發佈澳門居民內地購房的“消費提示”。

■ 建立跨域網上維權服務

隨着粵港澳大灣區城市群加快融合，消委會除了與大灣區內地 9 市及香港特區的消費者組織建立關於便利來澳旅客維權的跨域網上調解及仲裁機制外，同時亦與相關消費者組織構建關於便利澳門居民維權的跨域網上調解機制，以便澳門居民在當地遇有消費爭議時，可在澳門特區透過視像會議方式參與當地消費者組織主持的調解。

■ 聯合商品比較試驗促消費環境融合

配合大灣區融合消費的趨勢，聯合比較試驗商品既可加強保護兩地消費者的安全，增加消費信心，亦成為本會與大灣區內地消費者組織目前恆常合作的主要模式之一。

2023 年本會分別與廣東省消費者委員會、珠海市消費者權益保護委員會及深圳市消費者委員會開展了充電寶、防曬衣、游泳眼鏡、乳膠枕頭及無線直立式吸塵機多項商品比較試驗。



澳深消委會聯合公佈防曬衣比較試驗結果

■ 推動兩地學生交流促融合：首次合辦校園消費體察活動

為進一步加強大灣區校園消費教育工作的聯動，本會 2023 年先後與珠海市消費者權益保護委員會及深圳市消費者委員會合作，舉辦青少年消費體察活動，以推進澳門學生對“中國製造”的認識，提升愛國情懷，開闊視野，並從中學習到相關產品的消費知識，體察活動增加兩地學生直接交流機會，增進了解，有助推動兩地融合步伐。



本會與珠海市消費者權益保護委員會合辦消費體察活動，安排“尋·常”消費考察獎勵計劃得獎師生參觀珠海“格力電器股份有限公司”，參加是次考察的澳門學生表示這是一次寶貴的學習機會。

本會與深圳市消費者委員會合辦澳深親子消費體察活動，安排《消費者權益保護法》小學生填色比賽獲獎家庭，參觀深圳市一家成立逾 30 年的文創企業，活動為兩地學童



提供交流平台，同時，增強學童選用文具商品的安全意識。

■ "粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台"及時維權

本會持續通過"粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台"及時跟進區內消費者的個案。



其他合作

2023年，本會與大灣區消費者組織的具體合作有：

- 本會參加“粵港澳大灣區推動消保權益論壇”，本會在論壇上介紹了澳門跨境購房的消費維權工作。



- 配合內地多個黃金周，為加強內地居民來澳旅遊消費的信心與保障，本會邀請廣東省及省內各市消費者組織協助在當地廣泛發出“赴澳旅遊消費錦囊”，獲當地消費者組織大力支持。

澳琴消費趨同持續加強合作

自《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》公佈，打造“琴澳一體化”，本會與橫琴粵澳深度合作區消費者協會進行更緊密與深度的合作。

為配合 2023 年“提振消費信心”全國年主題，本會與橫琴粵澳深度合作區消費者協會以“琴澳協同合力 提振消費信心”系列活動為主題，聯合舉辦“3.15 國際消費者權益日”，活動於 2023 年 3 月 15 日在合作區舉行啟動儀式，活動上介紹琴澳消費者組織創建的合作舉措。包括兩會為推動琴澳消費環境融合，推出“放心消費在橫琴”琴澳兩地聯合信息公示項目，方便消費者獲得各類維權資訊。



澳琴消費者組織根據合作協議，建立兩地誠信店合作機制。本會派員參與“橫琴誠信店”品牌計劃商號評審工作。

本會與大灣區各消費者組織透過舉行工作會議、互訪交流，以及合作，包括與江門、珠海、中山、橫琴召開消費維權合作聯席會議暨團體標準發佈會，調研創新的合作機制，為加速大灣區消費融合；消費維權領域的規則銜接、機制對接，於 2023 年獲得豐碩的成果。



本會拜訪廣東省消委會

合作紀事錄



本會倡議於 2018 年簽署的《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》（下稱《備忘錄》），為大灣區廣東省內的廣州市、深圳市、珠海市、佛山市、惠州市、東莞市、中山市、江門市和肇慶市 9 個城市，以及香港與澳門 2 個特別行政區的消費者組織建立共同及明確的合作目標。

《備忘錄》指定本會擔任大灣區各城市群與葡萄牙消保組織投訴個案的轉辦平台，自此，本會透過推出及加強各項措施及計劃力度，竭力做好服務中國及葡語系國家消保組織各方面聯繫與合作的角色。

自《粵港澳大灣區發展規劃綱要》於 2019 年 2 月 18 日頒佈後，粵港澳大灣區的消費者組織協力為加強區內居民跨區消費的信心與保障進行各方面的合作，推動大灣區消費融合的發展。

I 跨域合作 I (二)

持續與全國消費者組織進行跨域合作

本會與內地各省、市消費者組織，特別是與中國消費者協會長期維持緊密的合作，本會致力貫徹及進一步落實“一個平台”的功能，推動及服務內地與葡語系國家消費者組織的互動與合作。

■ 與全國 45 個消費者組織結盟合作

簽署《泛珠三角區域消費維權合作協議》

2023 年本會先後與浙江省消費者權益保護委員會、山東省消費者協會及湖北省消費者委員會簽署消費維權合作協議。至 2023 年底，本會累計已與全國 45 個消協 / 消委會組成結盟單位，為維護消費者權益進行個案互轉、交換信息等合作。

為深化與完善泛珠三角區域的合作，區域內的福建、江西、湖南、廣東、廣西、海南、四川、貴州、雲南內地 9 省以及香港、澳門兩個特別行政區在過去良好合作基礎上，於 2022 年底簽署《泛珠三角區域消費維權合作協議》(下稱“協議”)，“協議”合作範圍包括處理消費糾紛的查詢及投訴、跨域調解及仲裁、消保工作交流與政策理論研究、信息共享以及人員培訓等。

“協議”同時發揮澳門“一個平台”功能，區域內的成員可透過本會轉辦與葡語國家之間的消費投訴個案。



■ 個案相互轉介

2023 年本會與內地各省、市消費者組織相互轉介投訴個案共有 66 宗。

個案轉介的合作為彼此居民提供及時的公共服務，本會與各個結盟的消費者組織及中國全聯旅遊業商會根據雙方或多方的消費維權合作協議，設立“綠道”盡快處理相互轉介的個案。

■ 信息交流

● 中國消費者協會轉發本會維權工作

本會獲中國消費者協會積極支持，經常轉發本會不同主題的「赴澳旅遊消費錦

囊”等維權信息，透過中消協主導全國消費維權工作及其強大網絡，增加內地居民認識本會服務及為旅客提供的維權措施，增加來澳旅遊消費的信心。

於 2023 年製作了 26 篇介紹澳門的消費文化、習慣以及旅遊消費等資訊，透過中國消費者協會等累計 131 個內地消費者組織向當地居民發佈。

● “泛珠三角區域消費維權信息平台” 累存約 437 條信息



本會於 2013 年倡議透過網絡技術開發了“泛珠三角區域消費維權信息平台”，歷年(2017 年-2023 年)累積發佈超過 475 條維權信息。

平台匯集泛珠三角區域內 9 個省及兩個特區消費者組織的官方信息，保證消費者接收到準確及安全的維權信息，平台信息在不斷豐富中，成為泛珠三角區域消費者組織交流與合作的其中一個主要平台。

專業及官方信息有效提高維權成效，本會持續轉發中國消費者協會、國家食品藥品監督管理總局、國家市場監督局、國家質量監督檢驗檢疫總局等國家級的機關或單位所發出的商品 / 服務的風險與法律常識等的維權信息與“消費提示”。



繼 2022 年重新簽署《泛珠三角區域消費維權合作協議》。為進一步推進合作，本會於 2023 年 10 月籌辦泛珠三角區域消費維權工作會議，中國消費者協會、泛珠三角區域內的各省消費者組織，以及香港消委會等代表出席，會議主要圍繞完善處理跨域消費爭議機制作探討。

■ 與全聯旅遊業商會的合作與交流

兩會按 2007 年簽訂的合作協議內容，保持緊密溝通聯繫，適時檢討及完善消費維權的工作，透過全聯旅遊業商會將個案轉介給本會，有助本會掌握與檢視內地旅客對本澳旅遊消費的意見。

同時，2023 年本會與全聯旅遊業商會聯合發出“誠信店”優質標誌，全聯並就“誠信店認可計劃”的發展給予支持及專業的指導意見。

■ 與香港消委會的合作

港澳消委會素來合作緊密，就個案轉介、維權與食品安全信息等互換進行合作外，配合大灣區一體化的發展，本會與香港消委會加強合作力度，兩會於 2023 年 5 月組織訪問團，同赴橫琴粵澳深度合作區進行交流。本會於同年 10 月份出席由香港消費者委員會舉辦的“迎機遇 創新篇”粵港澳大灣區推動消保權益論壇。



■ 與台灣地區消基會的合作

本會與台灣地區的消費者文教基金會根據雙方的消費維權合作協議進行個案相互轉介，食安信息的交換等合作，2023 年本會有 1 宗個案轉介至台灣地區消費者文教基金會跟進。

「 跨域合作 」 (三)

簡報與葡語系國家等海外消保組織之合作

本會善用線上方式與世界各地消費者組織通過交換維權信息及時維權，並在參與探討應對全球各種新型消費議題的對策過程中，學習先進的經驗，拓展及提高了本會維權工作的視野與成效。

2023 年完成如下的重點工作：



■ 響應國際消費者聯會 (Consumers International) 的呼籲

本會於 1997 年成為國際消費者聯會 (下稱 “國際消聯”) 正式會員，有響應 “國際消聯” 倡議的義務，配合每年的 3 月 15 日的消費者權益日舉辦活動或發出呼籲，喚起政府及民間關注消費者的權益，本會為呼籲社會關注 2023 年消費者權益日的 “助力消費者過渡清潔能源轉型” (Empowering Consumers Through Clean Energy Transition) 作為 2023 年消費者權益日的年主題，發出專文轉載國際消聯的研究、論點及主張。

本會參加了 2023 年在肯尼亞舉行的國際消費者聯會世界大會 (Consumers International Global Congress 2023)，是次會議主題為 “Building a resilient future for consumers”，本會在是次大會上履行投票責任，選出國際消聯新一屆領導層。



本會主席與中消協副秘書長及香港特區消委會總幹事合照

■ 持續加強與葡語系國家保護消費者組織的合作

為推動“一中心、一平台、一基地”的建設，本會在 2023 年繼續與各葡語系國家延續及開展了各種形式，包括信息交流、人員培訓、舉辦合作活動及個案轉介等合作。

● 澳葡合作夥伴

本會目前已與葡萄牙消費者總局 (DGC) 、
葡萄牙消費者保護協會 (DECO) 、葡萄牙食品和
經濟安全局 (ASAE) 、巴西消費者保護協會

(PROTESTE) 、莫桑比克消費者研究及保護協會
(ProConsumers) 和東帝汶消費者保護協會 (TANE Konsumidor) 簽訂合作協議，
本會與各葡語系國家的合作協議中，均指定本會作為與中國內地各消費者組織之間的
投訴個案轉介平台，本會致力在消費事務領域內發揮作為“中國與葡語國家服務平台”
的角色。



● 恆常交流互換信息

本會與葡萄牙消費者保護協會 (DECO) 保持信息交流，定期向對方發送其出版的
的月刊，以及其網頁的最新資訊。

本會於 2023 年繼續參與國際葡萄牙語消費者協會
組織 (CONSUMARE) 舉辦網上培訓及活動，藉此與各
個葡語國家的消保組織成員保持聯繫。



5 項 " 服務項目 " 及 9 個 " 服務質量指標 "

服務項目	服務質量指標
消費諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 對一般查詢即時提供建議。 ● 需向查詢者提供資料：5 個工作天內處理。
消費投訴服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供足夠資料後 3 個工作天內初步處理，以書面聯絡被投訴方，或轉介相關部門。 ● 被投訴方之回應在 3 個工作天內向申訴人作出轉達。 ● 親臨本會投訴的消費者，等候接待時間不超過 15 分鐘。 ● 辦公日之電話留言投訴於當/同日回覆。
申請 " 加盟商號 "	<ul style="list-style-type: none"> ● 在收到企業申請表格及資料後，20 個工作天進行審批及回覆企業有關批核情況。
申請 " 誠信店認可計劃 "	<ul style="list-style-type: none"> ● " 加盟商號 " 提交申請文件後，20 個工作天內完成批核。
消費爭議仲裁服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請仲裁之個案在立案後 12 個工作天內，卷宗可轉至 " 澳門消費爭議調解及仲裁中心 " 排期仲裁。



" 誠信店 " -

行業守則

行業守則名稱	頒佈時間(年/月)
洗衣業行業守則	2004/06 (2012/11 修訂)
超市辦館業行業守則	2004/11(2022/10 修訂)
手機零售業行業守則	2005/04 (2017/07 修訂)
電器零售業行業守則	2005/05
電腦及資訊產品零售業行業守則	2005/08
金銀珠寶零售業行業守則	2005/09 (2022/01 修訂)
藥房及藥行行業守則	2006/06(2023/12 重新公佈)
燕窩零售業行業守則	2006/06
美容業行業守則	2006/10 (2014/07 及 2023/09 修訂))
不動產中介服務業行業守則	2006/2 (2013/07 月及 2016/03 修訂)
衣履皮革零售業行業守則	2007/02

" 誠信店 " -

行業守則

行業守則名稱	頒佈時間(年/月)
手信業(食品零售) 行業守則	2011/04
攝影器材零售及沖印服務業行業守則	2011/08
眼鏡零售業行業守則	2012/06
傢俬零售業行業守則	2012/12
鐘錶零售業行業守則	2013/12
餐飲服務業行業守則	2016/10
旅遊服務業行業 (外遊團) 守則	2017/06
寵物產品零售及服務業行業守則	2018/11

(至 2023 年共 19 個行業守則)

附錄三

消費提示

發放途徑

網頁及微信號-23 篇



- ✓ 大灣區置業防風險（簽約前篇）
- ✓ 大灣區置業防風險（簽約及收樓篇）
- ✓ 明碼實價
- ✓ 商品須以澳門元“標價”
- ✓ 安全網上購物小貼士（上篇）
- ✓ 安全網上購物小貼士（下篇）
- ✓ 說“不”的時候
- ✓ 現金券會失效嗎？
- ✓ 成功處理健身中心消費糾紛
- ✓ 提請仲裁的請求應合理
- ✓ 視像調解既方便又有效果

發放途徑

網頁及微信號-23 篇



- ✓ 科學補充電解質水
- ✓ 火鍋安全小貼士
- ✓ 月餅選購食用有學問
- ✓ 飲茶都會醉？了解品茶冷知識
- ✓ 防曬產品小知識
- ✓ 選購粉底液注意事項
- ✓ 精明選擇護脊書包
- ✓ 紙杯及紙飲管的選購和使用
- ✓ 行李箱的選購與保養
- ✓ 遊澳消費 貨幣兌換要注意
- ✓ 外遊時要小心使用漫遊數據
- ✓ 外遊選購手信小貼士





結盟單位

北京市消費者協會
 天津市消費者協會
 遼寧省消費者協會
 黑龍江省消費者協會
 福建省消費者權益保護委員會
 廣東省消費者委員會
 重慶市消費者權益保護委員會
 甘肅省消費者協會
 武漢市消費者協會
 成都市消費者協會
 南京市消費者協會
 西安市消費者協會
 杭州市消費者權益保護委員會

大連市消費者協會
 青島市消費者權益保護委員會
 昆明市消費者協會
 台灣地區財團法人消費者文教基金會
 橫琴粵澳深度合作區消費者協會
 中國全聯旅遊業商會
 江蘇省消費者權益保護委員會
 陝西省消費者權益保護委員會
 上海市消費者權益保護委員會
 常州市消費者權益保護委員會
 四川省保護消費者權益委員會
 雲南省消費者協會
 湛江市消費者委員會

海南省消費者委員會
 青海省消費者協會
 江西省消費者權益保護委員會
 湖南省消費者權益保護委員會
 廣西壯族自治區消費者權益保護委員會
 貴州省消費者協會
 湖南省郴州市消費者權益保護委員會
 浙江省消費者權益保護委員會
 山東省消費者協會
 湖北省消費者委員會
 廣州市南沙區消費者委員會
 安徽省消費者權益保護委員會
 寧夏回族自治區消費者協會

粵港澳大灣區
 廣州市消費者委員會
 深圳市消費者委員會
 珠海市消費者權益保護委員會
 佛山市消費者委員會
 惠州市消費者權益保護委員會
 東莞市消費者委員會
 中山市消費者委員會
 江門市消費者權益保護委員會
 肇慶市消費者委員會
 香港消費者委員會
 澳門消費者委員會

海外結盟單位



CONSUMIDOR
葡萄牙消費者總會



CONSUMARE
國際葡萄牙語消費者協會組織



DECO
葡萄牙消費者保護協會



PROTESTE!
巴西消費者保護協會



TANE CONSUMIDOR
東帝汶消費者保護協會



CASE
新加坡消費者協會



ASAE
葡萄牙食品和經濟安全局



한국소비자원
韓國消費者院



ProConsumers
莫桑比克消費者研究及保護協會

《澳門特別行政區政府消費者委員會 二零二三工作年報》

出版：澳門特別行政區政府消費者委員會

地址：高士德大馬路 26 號何鴻燊夫人大廈 3-5 樓

電話：+853 8988 9315

傳真：+853 2830 7816

郵政信箱：3065

電郵：info@consumer.gov.mo

網址：https://www.consumer.gov.mo/

版次：二零二四年十二月第一版

ISSN 2413-5755 版權所有 翻印必究



www.consumer.gov.mo





澳門特別行政區政府消費者委員會

Conselho de Consumidores do Governo da RAEM

Macao SAR Government Consumer Council