



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

關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2018 年 4 月 4 日第 337/E247/VI/GPAL/2018 號公函轉來施家倫議員於 2018 年 3 月 29 日提出，行政長官辦公室於 2018 年 4 月 6 日收到之書面質詢，答覆如下：

配合粵港澳大灣區建設的工作，旅遊局透過多年來與珠三角地區城市建立良好合作關係的基礎上，將合作範圍擴展至與大灣區城市羣，加速旅遊產業融合，進行資源互補。而旅遊局於 2017 年完成並向外界公佈的《澳門旅遊業發展總體規劃》提出了多項與鄰近城市聯合發展旅遊產品的建議，包括探討合作開發島嶼旅遊，通過海上旅遊產品的綜合開發，將澳門發展成為珠江三角洲短途一程多站旅遊的核心城市；加強與內地政府合作，加快遊艇旅遊的發展，擴大“遊艇自由行”覆蓋城市範圍；把現有或未來具潛力的項目開發成為雙城活動，例如各項體育交流活動和主題旅遊活動等。

為了更好地跟進粵港澳大灣區在旅遊領域的建設工作，由廣東省旅遊局、香港特區政府旅遊事務署、澳門特區政府旅遊局共同發起，廣東省廣州、深圳、珠海、佛山、惠州、東莞、中山、江門、肇慶 9 個城市和香港、澳門兩個特別行政區的旅遊主管部門組成的綜合性旅遊合作創新團體 - 粵港澳大灣區城市旅遊聯合會於 2017



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

年 12 月成立，並隨即通過了《粵港澳大灣區城市旅遊聯合會章程》及簽署協定，貫徹落實《深化粵港澳合作推進大灣區建設框架協議》，共建宜居宜業宜遊的優質生活圈。同時，聯合會秉承“合作發展、品牌共創、市場共享”的理念，通過資源整合、形象宣傳及聯合營銷等方式，推動成員之間的互動與合作，攜手打造世界級旅遊目的地。聯合會的成立，對內將進一步密切三地的旅遊聯繫和往來，對外將有利於進一步樹立共同的國際旅遊形象、打造世界級灣區旅遊新標杆，這對於整個粵港澳區域乃至中國的旅遊業發展將起到重大的推動作用。旅遊局將因應大灣區旅遊合作的最新形勢，依據總體規劃既定的檢討機制，調整規劃的發展策略和方向，更新旅遊產品，更適切地推進大灣區的旅遊建設步伐。

關於“星級旅遊服務認可計劃”方面，該計劃自 2014 年推出至今已四年，目的為提升旅遊業及相關行業的服務質素及推廣品質承諾，鼓勵及支持業界提升服務文化，以配合澳門邁進世界旅遊休閒中心的發展目標。計劃最初以餐飲界別為主要對象，並根據牌照的類別劃分為「豪華餐廳」、「一級餐廳」、「二級餐廳」和「飲食及飲料場所」四個組別進行評審，計劃經過兩年成功的實施，旅遊局於 2016 年增加旅行社界別。現時，澳門合共有 232 家餐飲商戶及 37 間旅行社持“星級服務商戶獎”資格。

“星級旅遊服務認可計劃”為一項持續的服務認可計劃，在每





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

次推出新的旅遊服務界別前，均會進行一連串的前期研究工作，包括參考其他國家及地區的類似計劃、諮詢業界組織、進行問卷調查等，在綜合及平衡多方意見後，制定出適當的評審準則及認可程序。因此，旅遊局在 2017 年已開始著手研究將計劃推廣至零售業，並與澳門消費者委員會進行工作會議以探討具體的合作方案，進展理想，現有待雙方落實有關技術細節。

就導遊界別方面，旅遊局也有作前期研究工作，雖然評審導遊服務在技術上是可行的，但業界暫時仍持兩極化意見。在獲得業界廣泛共識前，導遊參與計劃的踴躍程度及獎項在業內的認受性也會受影響。倘於近期在導遊界別推行此計劃將存有較大的挑戰，旅遊局將繼續與業界代表積極溝通，以爭取業界的廣泛支持，逐步落實推行相關的計劃。

至於提升本澳導遊國際接待能力的培訓方面，根據經十二月三十日第 42/2004 號行政法規修改的十一月三日第 48/98/M 號法令規定，從事導遊職業者必須通過由旅遊學院開設授予有關資格之課程；或通過由旅遊學院或澳門其他高等教育機構開設之屬旅遊範疇之高等專科學位或學士學位課程；又或在澳門以外之高等教育機構取得屬旅遊範疇且獲旅遊學院接納之高等專科學位或學士學位課程並已參加旅遊學院開辦更新旅遊、文化及經濟等方面知識之課程及通過考試。符合規定及具備所定之資格者，方得在旅遊局登記從事導遊



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

職業，並得獲有關登記及取得旅遊局發出的導遊工作證。

然而，為促進、協助有助於旅遊業人員的培訓或使之專業化的工作，以持續改善服務質素，落實取得本地、區域及國際的有關認可，旅遊局也有為“星級旅遊服務認可計劃”獲獎商戶提供一些針對性的培訓課程及專業資格認證課程，以協助他們提升服務質素。過去三年，曾協助餐飲業及旅行社從業員報讀《City & Guilds 國際資格》課程並獲得認證，有關課程認證包括「餐飲及款待業顧客服務」、「餐飲及款待業銷售」、「衝突處理」及「銷售」等等。

旅遊局局長

文綺華

2018年4月13日