

口頭質詢

何潤生議員

推動澳門智慧旅遊發展

澳門作為世界旅遊休閒中心，近年積極推動經濟適度多元，旅遊業正從傳統博彩主導向“旅遊+”模式轉型。在數字化浪潮下，智慧旅遊成為提升競爭力、優化遊客體驗的關鍵路徑。

特區政府對此高度重視，旅遊局近年與澳門電訊、百度等科技企業合作，運用“文心一言”人工智慧大語言模型推出“AI澳門智能客服應用”，為旅客提供全天候24小時多語言服務，有效縮短用戶等候時間，提升溝通體驗。此外，旅遊局亦與高德正式達成戰略合作，“一鍵智慧遊澳門”已全面上線高德APP，用戶只需搜索“澳門”即可開啟智能化、個性化、沉浸式的旅遊體驗。同時，有關當局亦推出“智慧客流應用”、“旅遊資訊交換平台”、“旅客洞察應用”、“感受澳門”手機應用程式等，持續完善旅遊服務質素。

然而，澳門智慧旅遊的數字化轉型仍處於發展階段，由於本地產業結構、客源市場及文化背景與其他地區存在顯著差異，其他地區的發展模式難以全面複製，加上現時智慧旅遊的推廣力度仍然不足，大多數旅客對上述科技應用認知有限，人工智能與大數據在旅遊服務中的效能尚未充分釋放。希望特區政府持續加強宣傳推廣，在深化技術應用方面，積極探索大語言模型與文旅場景的創新結合，引領相關業界開發更多具澳門特色的智慧旅遊產品。

為此，本人提出以下質詢：

一、請問有關當局如何透過多方面措施，例如：數據採集及應用、技術升級、資金扶持等方面，進一步支援酒店、旅遊、餐飲及零售等相關業界進行智慧旅遊轉型，探索以人工智能及其他科技提升旅客體驗及營運效率？

二、智慧旅遊的發展離不開人才的支持。請問有關當局如何與高校和科

技企業合作，加大對相關領域人才的培養，進一步推動澳門智慧旅遊的發展，為智慧旅遊設施的維持和管理提供充分的人力資源保障？

三、請問有關當局如何加大對澳門主要旅遊景點智能化設施的建設力度，推動更高效、智能化的管理模式，以提升旅遊景點管理效率及旅客體驗？