



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

關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢保安司司長辦公室的意見，本人對立法會 2014 年 2 月 17 日第 117/E101/V/GPAL/2014 號函轉來關翠杏議員於 2014 年 2 月 14 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 2 月 18 日收到之書面質詢，答覆如下：

澳門作為休閒旅遊目的地，在假日期間需要接待較日常為多的旅客量。為方便旅客更好地計劃來澳的行程，旅遊部門在春節及國慶黃金周期間，加強訊息發放，確保旅客權益及保證旅遊質量，包括在網站公佈前一天各口岸訪澳旅客的人數，以及發函提醒業界須注意的事項，並印製/派發餐飲指南及推出系列賀年活動等，盡力體貼市民及旅客需要，優化旅遊環境及服務質素。此外，針對旅客入境高峰期間出現的各種狀況，各相關政府部門，包括旅遊局、治安警察局、交通事務局及海事及水務局等，保持緊密的溝通和合作，優化分流管理措施，包括：提早發放新聞稿，讓公眾和旅客及早得知相關的旅遊資訊及酒店房價；重點檢查由旅遊部門發出執照和監管的餐飲場所的價目表，及時糾正違規行為；推出電子系統，確保消費者能夠適時掌握本澳的酒店房價資訊。另外，旅遊局網站已連結至治安警察局的“邊境



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

口岸實時資訊平台”，而旅遊局在各主要旅客詢問處亦設置電視螢幕，供旅客了解各口岸的實時通關人流狀況。同時，市民及旅客可透過互聯網查看關閘、外港和路氹城邊境站出入境大堂和車道的實時通關影像，及時獲得暢通程度、通關所需時間等資訊，其後更推出手機應用軟件，方便市民及旅客靈活選擇合適的時段及口岸進出境。

為了提升接待能力，治安警察局近年招聘了 200 多名文職人員處理內部行政工作，騰出更多警員處理口岸的前線工作，以改善各口岸人手緊張的情況。現時，關閘邊境站、外港邊境站、機場邊境站、氹仔客運碼頭邊境站、路氹城邊境站均已安裝了自助過關系統，適用範圍除了澳門永久居民身份證外，已擴至香港永久性居民身份證、外地僱員及學生、往來港澳通行證的探親簽注及商務簽注。未來，隨著自助過關系統適用範圍的增加，治安警察局正與相關部門籌備調整各邊境站的自助過關系統數量，以應付日後的通關需求。由 2012 年春節開始，治安警察局開始試行由各個警司處調配警員往口岸作出支援，有關支援會按各口岸不同時段及繁忙程度作安排。此外，於 2013 年 7 月份起，對所有經本澳各邊境口岸入出境的旅客實施免蓋章措施，大大加快驗證效率及速度，並降低旅客輪候的時間。



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

因應旅客過度集中於澳門旅遊熱點的情況，旅遊部門透過組織系列旅遊文化活動和促進旅遊產品發展，以吸引旅客在本澳作深度旅遊，活化社區經濟。旅遊部門於2013年9月底推出“論區行賞”四條旅遊路線，向旅客及市民推廣各社區的旅遊資訊，並透過一系列宣傳和推廣工作，引導遊客逐區觀光。同時，旅遊部門亦將大型節慶盛事活動引入舊城區舉行，導引和分流遊客到澳門不同社區遊覽。此外，治安警察局亦會密切留意節假日期間，大量旅客在旅遊點聚集的情況，並因應情勢的變化，靈活調配人力資源及實施有效措施作出部署對應。

隨著中央政府對內地個人遊政策的開放，帶動了中國內地旅客訪澳數字的迅速增長，自2003年起，中國內地成為澳門的最大客源市場。但同一時間，在其他客源市場的發展方面，國際市場旅客的高幅增長不容忽略，在過去十年間，除了大中華市場(內地、香港和台灣市場)外，國際旅客由2004年的80萬人次，佔整體旅客的4.8%，增長至2013年約300萬人次，佔整體旅客的10%。可見國際旅客數字在過去十年間增長了3倍多，在內地市場的強勁增長下，國際旅客其所佔份額仍然增加超過1倍。



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

CF

近年旅遊部門亦致力開拓新興市場，例如每年參加在俄羅斯和中東這兩大潛力市場舉辦的旅遊展，以鞏固並提升澳門在當地的知名度，並專門製作俄文地圖及旅遊指南。在遠程市場方面，包括歐洲、美國等地，近年旅客數字亦有升幅，但隨着國際環境的轉變，尤其是2008年金融海嘯的影響，加上歐美等地近年經濟形勢的變動，均影響本身總體外遊市場的發展，但旅遊部門會一直密切留意形勢發展，爭取遠程市場的長遠發展。

因應未來的發展方向，旅遊部門將不會追求旅客量的無限增長，而會着重旅遊模式的改變，達到質的提升。為制訂澳門旅遊業達至世界旅遊休閒中心定位所需的特定政策、策略和行動方案，將展開“旅遊業發展總體規劃”的制訂工作，從整體層面提出中長期旅遊業發展計劃，包括宣傳推廣、旅遊產品、旅遊質量等方面。此外，為持續提升本地居民及旅客的舒適度，旅遊部門將繼續推動社區旅遊計劃，讓旅客分流至不同區域。同時，繼續推動旅遊認知計劃，提升本地居民的旅遊意識，以及開展旅遊教育工作，例如：印發遊澳小貼士宣傳小冊子及製作宣傳短片，讓旅客認識旅遊權益及注意事項。亦會透過跨部門的機制，包括旅遊局、治安警察局、海關、海事及水務局、交通事務局等共同舉行跨部門工作會議，商討



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

在旅客入境高峰期，做好口岸分流、資料通報及交通疏導的工作。
並會參照旅遊學院的旅遊承载力報告，進行優化工作，以回應社會
的需要。

旅遊局代局長

謝慶苗

2014年4月10日