



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

關於立法會麥瑞權議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢交通事務局及旅遊學院的意見，本人對立法會 2014 年 6 月 9 日第 493/E410/V/GPAL/2014 號函轉來麥瑞權議員於 2014 年 6 月 5 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 6 月 10 日收到之書面質詢，答覆如下：

澳門旅遊業的快速發展，為澳門特區帶來了巨大的經濟利益，但同時亦衍生了旅遊接待能力的挑戰，包括通關、交通、治安及非法住宿，以及服務素質等問題。旅遊部門密切注意旅遊形勢的變化，並針對旅遊接待及承載能力，與社會各界共同作出檢視，適時調整旅遊發展方面的措施作出應對。

由於訪澳旅客數量持續上升，對城市交通發展帶來新的挑戰。因應城市可持續發展所需，政府於 2011 年出台了《澳門陸路整體交通運輸政策》，確定了未來 10 年交通運輸的願景和目標，並將按照近、中、遠期三階段目標有序推進各項工作。當中，為配合居民和旅客的交通出行需要，引入了“政府主導”的巴士服務模式，透過增加巴士班次、持續優化巴士路線等手段，提升公共交通的運載力；亦透過增加的士數量和提升服務素質，更好地滿足居民和旅客對公共交通服務的需求。同時，大力推動交通運輸建設，通過街道美化工作



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

及步行系統建設，在步行設施、慢行空間上持續優化，構建全面的人文慢行旅遊網絡。此外，輕軌系統已展開土建工作，內部亦加緊推進基礎設施建設一體化，逐步改善口岸聯外交通與珠三角地區的道路交通銜接，提升城市交通運力。政府將積極有序推進巴士路線調整、車輛管理、輕軌通車、步行系統與交通基建等工作，並將把發財巴、旅遊車輛納入規範階段，更好地回應社會訴求。

至於旅遊學院進行的旅遊接待能力的研究以旅遊目的地為基礎，評估旅客和市民對環境、主要服務和設施的滿意度，從而估算最佳旅客承載量。研究的其中一個目的是通過數據找出瓶頸，然後探討如何改變或運用策略和措施應對問題。

研究結果顯示旅遊接待能力具高動態性，亦需分開節假日和平日而論。如旅遊學院就回覆麥瑞權議員於2014年2月26日的書面質詢中提及，在某些日子裡，旅客量超出了最佳承載範圍，所以需要採取應對策略，特別是針對分流旺季和旺區的旅客量，減少對市民日常生活的影響並為旅客提供良好的遊澳體驗。

將澳門建設成為“世界旅遊休閒中心”現時已成為未來澳門發展的策略定位，為配合有關目標以及因應未來澳門的發展方向，旅遊部門將展開“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的發展計劃，並將會就澳門的旅遊承載力、旅遊設



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

施和配套等進行綜合分析和評估，同時顧及本地居民和旅客的需求，為澳門營造休閒便捷的旅遊體驗，使本澳成為宜行、宜遊、宜樂的城市。

目前澳門接待能力面對的挑戰主要是旅客過度集中在傳統的節假日，以及過分集中於傳統的旅遊景點及零售旺區，故此可透過政策手段進行調控。雖然大型基建計劃完成需時，但亦可從短、中期的策略及措施改善承载力問題。

為了持續提升本地居民及旅客的舒適度，旅遊部門繼續推動旅遊認知計劃，提升本地居民的旅遊意識，以及開展旅遊教育的工作；並繼續推動社區旅遊計劃，讓旅客分流至不同區域。

為配合本澳接待能力的進一步提升，旅遊部門作為旅遊行業監管實體，一直依照法例對相關行業進行監管，並嚴格執行法例賦予的職權，透過加強巡查打擊不規則行為，規範市場秩序，確保旅遊質量和服務水平，以及旅客權益獲得充份保障。

此外，針對旅客入境高峰期間出現的各種狀況，旅遊部門與相關政府部門，包括交通事務局、海事及水務局及治安警察局等，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



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

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。

旅遊局局長

文綺華

2014年8月6日