



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

## 關於立法會何潤生議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2015 年 3 月 2 日第 209/E171/V/GPAL/2015 號函轉來何潤生議員於 2015 年 2 月 27 日提出，行政長官辦公室於 2015 年 3 月 3 日收到之書面質詢，答覆如下：

旅遊業是澳門重要的產業之一，特區政府歡迎各地的旅客來澳消費和遊覽，亦注意到在發展旅遊業的同時，應該維持居民的生活素質，並希望能找出兩方面的平衡點。對於近年訪澳旅客人數持續增長，旅遊部門早已關注到有關情況，持續對澳門旅遊接待能力問題進行評估和分析，而較早前，旅遊部門亦已完成有關 2015 年春節假期旅遊承載力的狀況報告。此外，旅遊部門亦參考旅遊學院“澳門旅遊接待能力”的系列研究，針對整體旅遊承載力，以及節假期間的旅遊承載力，與相關部門加強合作，商討優化旅遊環境及配套設施、做好口岸及景點分流、資料通報及交通疏導等工作，以維持居民生活素質不下降，與“宜居、宜遊”之間的平衡。

根據旅遊學院“澳門旅遊接待能力”研究顯示，接待能力的概念是“動態的”，即因應旅遊基礎建設、旅遊產品和服務的增減，以及供應和需求不同而不斷變化。本澳未來陸續有大型酒店落成以



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

及一些酒店正在籌備及興建中，可望舒緩客房供應緊張的情況。而隨着未來數年，新的客運碼頭、陸路通關設施、輕軌系統等相繼落成及啟用，相信旅客通關的壓力及交通情況將逐步得到改善。

在整體旅遊承载力方面，特區政府不同領域的部門，對旅遊交通、住宿、旅客接待、旅遊業人力資源，以至旅遊認知推動等方面，加大跨部門、跨領域的合作深度和廣度，提升現有的服務水平及優化旅遊環境和配套設施。旅遊部門參與多個跨部門工作小組關於優化世遺核心區及各口岸設施（關閘、外港碼頭、氹仔新碼頭）及媽閣周邊交通樞紐的規劃項目，從旅遊角度出發，並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、宜業、宜居的城市。此外，旅遊部門在整合原有“論區行賞”四條步行路線的基礎上，於2015年2月推出“論區行賞”八條步行路線，鼓勵旅客深入各社區遊歷，期望有助延長旅客留澳時間、分流旅客，以及帶動社區旅遊發展。同時，旅遊局亦與治安警察局網站連結「邊境口岸實時資訊平台」，旅客可透過手機及電腦點擊進入平台網站查看口岸出入境大堂和車道的實時通關視頻，靈活選擇合適的出入境時間。旅遊局亦在各旅客詢問處設置電視螢幕，供旅客了解各口岸實時通關人流狀況。



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

在節假日期間的旅遊承載力方面，針對旅客入境高峰期出現的各種狀況，旅遊局分別在春節及國慶黃金周期間，與廣東省旅遊局共同實施“黃金周旅遊通報機制”，方便旅客更好地計劃來澳行程。旅遊局亦因應黃金周假期，提早發放新聞稿，讓公眾和旅客及早得知相關旅遊資訊；發函提醒業界注意事項，並特別發函建議旅行社業界協會與各旅行社作出溝通，協調有關團隊到各主要景點的行程計劃，確保旅客權益，維持澳門旅遊的良好形象。現時，旅遊局已於網站恆常公佈由業界申報的各酒店及公寓不同房型的客房價，並向抵澳的內地旅客發送手機提醒短訊，務求讓旅客掌握更多實用資訊；並透過微信帳號，建議旅客來澳前預先安排住宿並備妥行程。

在節假日期間，旅遊局亦加強對出入境口岸、旅遊景點及由旅遊部門發出執照和監管的餐飲場所的巡查次數，及時糾正違規行為。另一方面，設立由專人接聽的24小時旅遊熱線2833-3000，以解答旅客的查詢及提供支援。此外，旅遊部門亦將大型節慶盛事活動引入到舊城區舉行，於農曆新年期間分別於不同區域舉行花車匯演及花車展覽，導引和分流旅客到澳門不同社區遊覽。

因應未來的發展方向，旅遊部門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。此外，特區政府亦會關





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

注在發展旅遊業的同時，著重維持居民的生活素質。另一方面，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，已展開“澳門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。

旅遊部門近年亦針對不同客源市場包括內地、香港、台灣、俄羅斯以及英語系市場，先後開展了多個研究調查，而今年亦計劃對日本及韓國客源市場開展相關研究項目，期望透過科學調研，深入了解訪澳旅客的基本特徵、旅遊目的及旅遊行為，作為推廣旅遊時不同區域資源分配以及推廣模式的依據，有助提升對各客源市場的宣傳和推廣策略。

至於在澳門的口岸區域規劃大型綜合購物中心一事，將在粵澳新通道或其他口岸建設跨部門小組討論，並對有關建議作出研究及跟進。

旅遊局局長

文綺華

2015年3月19日