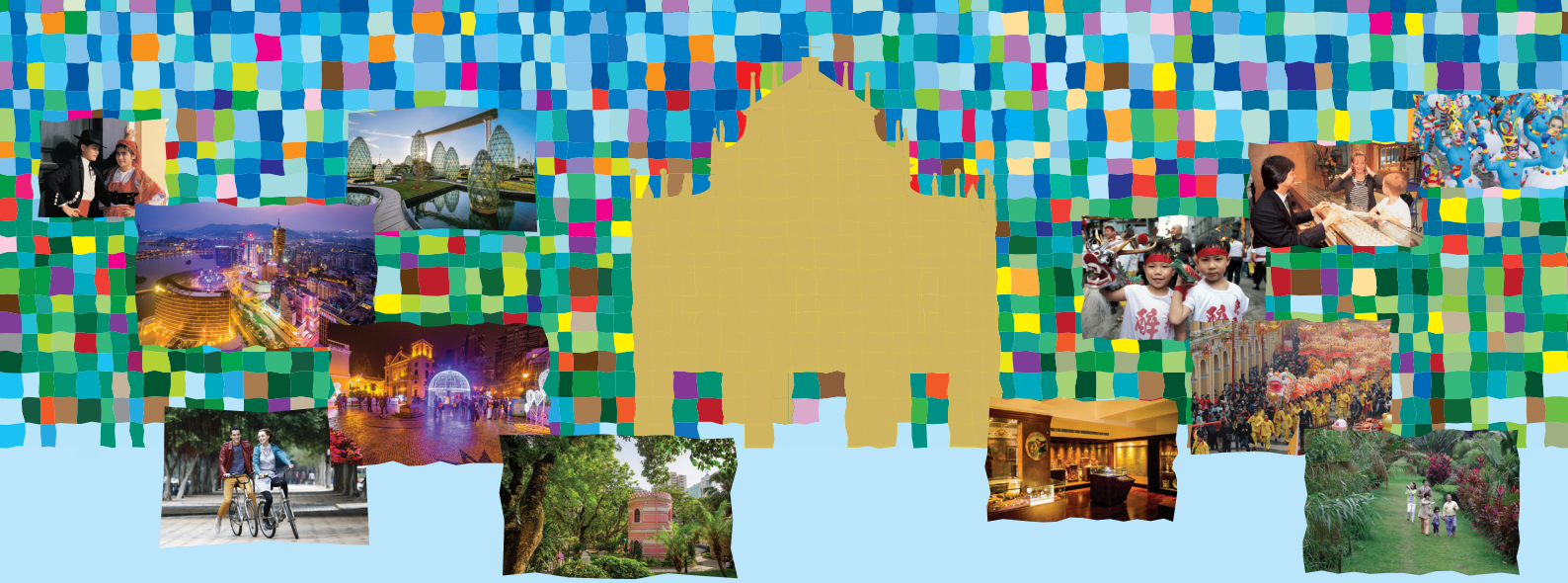


澳門旅遊業發展總體規劃

公開諮詢意見匯編

Compilação de Opiniões da Consulta Pública do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau

澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

2017. 01

目錄

Índice

前言.....v
Introdução

第一章 活動紀事.....1
Capítulo I - Cronologia dos Eventos

第一節 活動總覽.....1
Secção 1 Visão Geral de Actividades

第二節 活動簡報.....5
Secção 2 Actividades

第二章 意見統計.....15
Capítulo II - Estatísticas de Opiniões

第三章 意見匯編.....23
Capítulo III - Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──旅遊活動/項目.....23
Recursos e Produtos Turísticos - Actividades de Turismo/Projectos Turísticos

旅遊資源及產品──旅遊景點.....31
Recursos e Produtos Turísticos - Atracções Turísticas

旅遊資源及產品──海上旅遊.....39
Recursos e Produtos Turísticos - Cruzeiros

旅遊資源及產品──住宿類別.....44
Recursos e Produtos Turísticos - Tipos de Alojamentos

旅遊資源及產品──營造濱水空間.....49
Recursos e Produtos Turísticos - Construção da Orla Marítima

旅遊資源及產品──主題樂園.....55
Recursos e Produtos Turísticos - Parques Temáticos

旅遊資源及產品──文化/文創.....59
Recursos e Produtos Turísticos - Cultura/Indústrias Criativas

旅遊資源及產品──荔枝碗.....62
Recursos e Produtos Turísticos - Lai Chi Wun

旅遊資源及產品──住宿價格.....66
Recursos e Produtos Turísticos - Preços dos Alojamentos

旅遊資源及產品──內港活化.....68
Recursos e Produtos Turísticos - Revitalização do Porto Interior

旅遊資源及產品──餐飲.....70
Recursos e Produtos Turísticos - Refeição

旅遊資源及產品──世界文化遺產.....72
Recursos e Produtos Turísticos - Património Cultural Mundial

旅遊資源及產品──博彩業.....74
Recursos e Produtos Turísticos - Indústria do Jogo

旅遊資源及產品──旅遊路線/論區行賞.....77
Recursos e Produtos Turísticos - Roteiros Turísticos/Excursões

旅遊資源及產品──會展業.....80
Recursos e Produtos Turísticos - Indústria de Convenções e Exposições

旅遊資源及產品──其他旅遊產品.....83
Recursos e Produtos Turísticos - Outros Produtos Turísticos

城市發展──承載力.....85
Desenvolvimento Urbano - Capacidade de Recepção

城市發展──陸路交通.....96
Desenvolvimento Urbano - Transportes Terrestres

城市發展──配套設施/基建設施.....106
Desenvolvimento Urbano - Instalações de Apoio/Infra-estruturas

城市發展──城市規劃.....112
Desenvolvimento Urbano - Planeamento Urbano

城市發展──跨境交通.....118
Desenvolvimento Urbano - Transporte Transfronteiriço

城市發展──海空交通.....121
Desenvolvimento Urbano - Transportes Aéreos e Marítimos

城市發展──網絡基礎建設.....123
Desenvolvimento Urbano - Infra-estrutura das Redes Informáticas

訪澳客源市場及目標客群──潛力客群/優質旅客.....125
Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Mercados Potenciais de Origem/ Visitantes de Qualidade

訪澳客源市場及目標客群──旅客逗留時間.....134
Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Tempo de Estadia dos Visitantes

訪澳客源市場及目標客群──旅客結構.....139
Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Estrutura dos Visitantes

訪澳客源市場及目標客群──旅客數字.....144
Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Número de Visitantes

旅遊品質及服務──旅遊品質.....146
Qualidade dos Serviços Turísticos - Qualidade Turística

旅遊品質及服務──人力資源.....152
Qualidade dos Serviços Turísticos - Recursos Humanos

旅遊品質及服務──培訓/課程/技能.....158
Qualidade dos Serviços Turísticos - Formação/Cursos/Competências

旅遊品質及服務──智慧旅遊.....164
Qualidade dos Serviços Turísticos - Turismo Inteligente

旅遊品質及服務──居民生活質素.....169
Qualidade dos Serviços Turísticos - Qualidade de Vida dos Residentes

旅遊品質及服務──金融服務.....172
Qualidade dos Serviços Turísticos - Serviços Financeiros

文本相關──整體理念.....173
Assuntos Relacionados com o Plano - Concepção Geral

文本相關──指導原則.....180
Assuntos Relacionados com o Plano - Princpios Orientadores

文本相關──規劃目標.....184
Assuntos Relacionados com o Plano - Objectivos do Plano

文本相關──文本體裁.....187
Assuntos Relacionados com o Plano - Tipo de Documentos

文本相關──檢討機制.....191
Assuntos Relacionados com o Plano - Mecanismo de Revisão

文本相關──鄰近地區狀況改變.....193
Assuntos Relacionados com o Plano - Mudanças na Situação das Regiões Vizinhas

宣傳推廣──居民認同參與.....194
Promoção e Marketing - Reconhecimento e Participação dos Residentes

宣傳推廣──宣傳推廣.....206
Promoção e Marketing - Promoção e Marketing

旅遊業管理──跨部門/業界合作.....211
Gestão do Sector de Turismo - Cooperação Interdepartamental/Cooperação Interprofissional

旅遊業管理──規範管理.....218
Gestão do Sector de Turismo - Gestão Padronizada

發展策略──旅遊模式.....223
Estratégia de Desenvolvimento - Modelo Turístico

發展策略──可持續發展.....228
Estratégia de Desenvolvimento - Desenvolvimento Sustentável

發展策略──多元產業.....232
Estratégia de Desenvolvimento - Diversificação das Indústrias

發展策略──案例參考.....233
Estratégia de Desenvolvimento - Estudos de Casos

旅遊品牌及城市定位──澳門形象.....234
Marca Turística (Branding) e o Posicionamento da Cidade - Imagem de Macau

旅遊品牌及城市定位──澳門品牌/定位.....238
Marca Turística (Branding) e o Posicionamento da Cidade - Marca/Posicionamento de Macau

區域旅遊合作──區域合作/出入境.....241
Cooperação Regional do Sector de Turismo - Cooperação Regional/Entradas e Saídas

發展現況──城市競爭力.....249
Estado Actual de Desenvolvimento - Competitividade Urbana

第四章 總結.....251
Capítulo IV - Conclusões

第五章 附件.....A-1
Capítulo V - Anexos

第一節 公眾諮詢會.....A-1
Anexo 1 Sessões de Consultas Públicas

第二節 諮詢委員會專場.....A-13
Anexo 2 Sessões Destinadas aos Conselhos Consultivos

第三節 業界、團體交流會.....A-20
Anexo 3 Sessões de Intercâmbio (Sectores e Associações)

第四節 書面信函.....A-146
Anexo 4 Comunicação Escrita

第五節 意見收集箱.....A-322
Anexo 5 Caixa de Recolha de Opiniões

第六節 電話.....A-323
Anexo 6 Telefone

第七節 電郵.....A-325
Anexo 7 E-mail

第八節 專題網站.....A-429
Anexo 8 Páginas Electrónicas Especializadas

第九節 報章報道.....A-439
Anexo 9 Reportagens

第十節 報章評論.....A-488
Anexo 10 Notícias em Jornais

第十一節 電台.....A-571
Anexo 11 Rádio

第十二節 電視.....A-573
Anexo 12 Televisão

前言
Introdução

隨着澳門逐漸成為受世界各地旅客歡迎的旅遊目的地，澳門旅遊業將具備強勁的發展潛力。然而，澳門旅遊業發展仍受到土地、人力資源及其他方面的制約。為配合澳門特別行政區政府建設“世界旅遊休閒中心”的願景，旅遊局於 2015 年展開《澳門旅遊業發展總體規劃》的研究與編制，目的是對澳門旅遊業進行全面的規劃，為澳門旅遊業未來十五年的發展奠定基礎與方向。有關規劃研究涵蓋了旅遊產業發展的各個層面，包括旅遊產品、客源市場以及服務質素等。

為推動澳門市民及業界積極參與《澳門旅遊業發展總體規劃》的制定工作，優化規劃內容，澳門特別行政區政府旅遊局於 2016 年 5 月 23 至 7 月 22 日進行《澳門旅遊業發展總體規劃》的公開諮詢工作，期間透過多種渠道及不同形式作出宣傳及收集公眾意見，社會各界提出的建議將為規劃方案打下更穩健的基礎。

À medida que Macau se torna gradualmente um destino turístico popular entre turistas de todo o mundo, a indústria turística de Macau passará a ter um enorme potencial de desenvolvimento. No entanto, o desenvolvimento da indústria turística de Macau continua a ser limitado pelo espaço, recursos humanos e outros factores. Com o objectivo ir ao encontro da visão do Governo da Região Administrativa Especial de Macau de construir um “Centro Mundial do Turismo e Lazer”, a Direcção dos Serviços de Turismo iniciou em 2015 o estudo e a formulação do “*Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau*” para que se possam implementar planos globais para a indústria do turismo de Macau e estabelecer as bases e as orientações para o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau nos próximos 15 anos. Os planos principais abrangem diferentes aspectos do desenvolvimento da indústria do turismo, incluindo os produtos turísticos, os mercados de origem dos visitantes e a qualidade do serviço.

A fim de incentivar os cidadãos e as indústrias de Macau a participar activamente na formulação do “*Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau*” e optimizar o conteúdo do Plano, a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM realizou, entre 23 de Maio e 22 de Julho de 2016, uma consulta pública sobre o referido “Plano”, promovendo o Plano e recolhendo a opinião pública através de diversos canais e meios apropriados. As sugestões facultadas por todos os sectores da sociedade permitem a formulação de uma base mais sólida para os planos e propostas deste Plano.

第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos

第一節　活動總覽
Secção 1 Visão Geral de Actividades

諮詢活動總覽
Visão Geral das Consultas

諮詢會及交流會 Sessões de Consultas e de Intercâmbio			
日期及時間 **Dia e Hora**	**地點** **Local**	**活動性質** **Tipo de Actividade**	**與會者** **Participantes**
2016 年 5 月 9 日* 9 de Maio de 2016* 11:00	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	旅遊發展委員會 2016 年第一次全會會議 Primeira Reunião Plenária do Conselho para o Desenvolvimento Turístico de 2016	旅遊發展委員會委員 Membros do Conselho para o Desenvolvimento Turístico
2016 年 5 月 23 日 23 de Maio de 2016 15:00-16:30	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	諮詢活動發佈會及內容介紹 Conferência de Imprensa sobre as Actividades de Consulta e Sessão de Informação	各大傳媒 Principais Meios de Comunicação Social
2016 年 5 月 28 日 28 de Maio de 2016 15:00-16:30	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	公眾諮詢會 Sessão de Consulta Pública	政府部門 澳門市民 Serviços Públicos Residentes de Macau
2016 年 6 月 11 日 11 de Junho de 2016 15:00-17:00	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	公眾諮詢會 Sessão de Consulta Pública	社團機構 澳門市民 Organizações Comunitárias Residentes de Macau
2016 年 6 月 14 日 14 de Junho de 2016 18:00	葡萄酒博物館 Museu do Vinho	受邀出席晚宴，介紹澳門旅遊業發展總體規劃 Convite para o jantar de apresentação do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau	澳門國際順風會 SKAL International Macau
2016 年 6 月 17 日 17 de Junho de 2016 15:00-17:00	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	諮詢委員會專場 Sessão Destinada aos Conselhos Consultivos	社區服務諮詢委員會委員 Membros das Conselhos Consultivos dos Serviços Comunitários

2016 年 6 月 18 日 18 de Junho de 2016 15:00-18:00	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	交流會 Sessão de Intercâmbio	旅遊業界 團體機構 專業界別 Indústria do Turismo Organização de Grupos Sectores profissionais
2016 年 7 月 4 日 4 de Julho de 2016 15:00-17:00	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	諮詢委員會專場 Sessão Destinada aos Conselhos Consultivos	相關諮詢委員會委員 Membros das Conselhos Consultivos
2016 年 7 月 9 日 9 de Julho de 2016 15:00-18:00	旅遊活動中心 2 樓 Centro de Actividades Turísticas 2.º andar	交流會 Sessão de Intercâmbio	旅遊業界 團體機構 專業界別 Indústria do Turismo Organização de Grupos Sectores Profissionais
2016 年 7 月 13 日 13 de Julho de 2016 12:00-14:30	澳門美高梅酒店 大宴會廳 Grande Salão do MGM Macau	受邀出席午宴， 介紹澳門旅遊業狀況及 澳門旅遊業發展總體規劃 Convite para um almoço de apresentação da situação da indústria do turismo de Macau e do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau	澳門美國商會 Câmara de Comércio Americana de Macau

*為收集旅遊發展委員會對澳門旅遊業發展總體規劃的意見，以便整合於諮詢文本內，旅遊局於 2016 年 5 月 9 日於旅遊發展委員會 2016 年第一次全會會議向委員會委員介紹諮詢文本的初步方案，並收集各委員的意見。

* A fim de auscultar as opiniões do Conselho para o Desenvolvimento Turístico sobre o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau para integração no documento de consulta, a Direcção dos Serviços de Turismo apresentou os planos preliminares no documento de consulta aos Membros do Conselho durante a Primeira Reunião Plenária do Conselho para o Desenvolvimento Turístico em 2016, que teve lugar em 9 de Maio de 2016.

第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos

電視節目 **Programas de Televisão**		
日期及時間 **Data e Hora**	**節目** **Programa**	**參與者** **Participantes**
2016 年 5 月 29 日 29 de Maio de 2016	澳廣視《澳門論壇》 "Fórum Macau" da TDM	旅遊局代表、業界代表、學術界代表、市民 Representantes da DST, representantes da indústria, académicos e público
2016 年 6 月 2 日 2 de Junho de 2016	蓮花衛視《澳門開講》 "齊關注旅遊業發展總體規劃" Lotus TV "Palestra sobre Macau" "Vamos-nos concentrar no Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau"	旅遊局代表、業界代表、市民 Representantes da DST, representantes da indústria e público
2016 年 7 月 2 日 2 de Julho de 2016	澳亞衛視《澳門・共享繁榮》 "對話澳門旅遊局　解讀澳門旅遊發展" MASTV "Macau, Partilhe a Prosperidade Colectiva" "Um Diálogo com a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, Compreender o Desenvolvimento do Sector do Turismo de Macau"	旅遊局代表 Representantes da DST

宣傳活動總覽
Visão Geral das Acções de Promoção

戶外路展 **Roadshows**	
日期及時間 **Data e Hora**	**地點** **Local**
2016 年 5 月 26 日至 6 月 16 日及 2016 年 6 月 23 日至 7 月 22 日 26 de Maio a 16 de Junho de 2016, e 23 de Junho a 22 de Julho de 2016	議事亭前地 Largo do Leal Senado
2016 年 5 月 23 日至 6 月 4 日 23 de Maio a 4 de Junho de 2016	氹仔花城公園側之空地 (近成都街) Espaço lateral do Jardim Cidade das Flores na Taipa (Rua de Seng Tou)
2016 年 6 月 5 日至 6 月 15 日 5 de Junho a 15 de Junho de 2016	祐漢街市公園 Praça do Mercado da Areia Preta (Mercado de Iao Hon)
2016 年 6 月 16 日至 6 月 27 日 16 de Junho a 27 de Junho de 2016	塔石廣場 Praça do Tap Seac
2016 年 6 月 28 日至 7 月 8 日 28 de Junho a 8 de Julho de 2016	三盞燈休憩區 Praça dos Três Candeeiros (Rotunda Carlos da Maia)
2016 年 7 月 9 日至 7 月 22 日 9 de Julho a 22 de Julho de 2016	友誼廣場 Praça da Amizade

於 2016 年 5 月 23 日至 7 月 22 日期間，旅遊局亦透過巴士廣告、燈柱旗、外牆橫額、街道橫額、電視廣告、電台廣告等方式進行宣傳。

Entre 23 de Maio e 22 de Julho de 2016, a Direcção dos Serviços de Turismo através das publicidades em autocarros, bandeirolas nos postes de iluminação, placares de publicidades no exterior, cartazes das ruas, anúncios na televisão, anúncios na rádio e outros meios de divulgação.

第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos

第二節　活動簡報
Secção 2 Actividades

諮詢會活動
Actividades de Consulta

記者招待會
Conferência de Imprensa

澳門特區政府旅遊局於 2016 年 5 月 23 日正式開展《澳門旅遊業發展總體規劃》的公開諮詢活動，並於當日下午 3 時假澳門旅遊活動中心 2 樓舉行記者招待會，向本澳各大傳媒介紹《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》（以下簡稱《文本》）的內容概要。是次活動約 40 名傳媒出席，分別來自本澳不同的中文、葡文及英文電子媒體及報刊機構。

No dia 23 de Maio de 2016 a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM lançou oficialmente uma consulta pública sobre o "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" e realizou uma conferência de imprensa no 2.º andar do Centro de Actividades Turísticas de Macau às 15h00 tendo apresentado o "Documento de Consulta sobre o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" (a seguir designado por "Plano"). Cerca de 40 jornalistas de diferentes meios de comunicação social chineses, portugueses e ingleses tanto de jornais como de periódicos participaram nesta actividade.



圖 1：旅遊局向傳媒發佈及介紹《文本》
Fotografia 1: A Direcção dos Serviços de Turismo apresentou o "Plano" aos órgãos de comunicação social


圖 2：與會者閱讀《文本》內容
Fotografia 2: Uma participante a ler o "Plano"

公眾諮詢會
Sessões de Consultas Públicas

公眾諮詢會分別於 2016 年 5 月 28 日及 6 月 11 日下午 3 時假澳門旅遊活動中心 2 樓舉行，藉此向公眾介紹《文本》內容及收集社會對澳門旅遊業發展總體規劃的意見，每場諮詢會均吸引逾 60 名人士出席，與會者分別來自不同的政府部門、旅遊業界代表、社團機構、學術機構，亦有以個人身份出席的澳門市民，在討論過程中均踴躍發表意見及建議。

Foram realizadas sessões de consultas públicas no 2.º andar do Centro de Actividades Turísticas de Macau, às 15h00, em 28 de Maio e 11 de Junho de 2016 respectivamente, a fim de apresentar o conteúdo do "Plano" ao público bem como de recolher as opiniões sobre o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau. Em cada uma destas sessões de consultas públicas, consegui atrair mais do que 60 participantes, provenientes de diversos serviços públicos, representantes da indústria do turismo, associações, instituições académicas, e cidadãos de Macau que participaram a título individual. Todos expressaram activamente as suas opiniões e sugestões durante estas sessões.



圖 3：旅遊局向與會者介紹《文本》內容
Fotografia 3: A Direcção dos Serviços de Turismo apresenta o "Plano" aos participantes

第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos





圖 4、圖 5：出席者聆聽有關《文本》的內容

Fotografia 4, Fotografia 5: Os participantes ouvem a apresentação do “Plano”

交流會（業界、團體）

Sessões de Intercâmbio (sectores e associações)

旅遊局分別於 2016 年 6 月 18 日及 7 月 9 日下午 3 時假澳門旅遊活動中心 2 樓舉行“交流會”，收集業界及專業界別對《文本》的意見，兩場共有 46 個單位，約 100 名代表出席，共同就澳門旅遊業發展的總體規劃進行了交流討論。

A Direcção dos Serviços de Turismo realizou, no dia 18 de Junho e 9 de Julho de 2016 às 15h00, “sessões de intercâmbio” no 2.º andar do Centro de Actividades Turísticas de Macau, para recolher as opiniões dos sectores empresarial e profissional sobre o “Plano”. Cerca de 100 representantes provenientes de 46 empresas participaram nas duas reuniões, que se reuniram para discutir e trocar ideias sobre o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria de Turismo de Macau.



圖 6：旅遊局向與會者介紹《文本》內容

Fotografia 6: A Direcção dos Serviços de Turismo apresenta o “Plano” aos participantes



圖 7：進行分組討論

Fotografia 7: Grupos de discussão





圖 8、圖 9：各小組代表進行簡報

Fotografia 8, Fotografia 9: Representantes dos grupos profissionais atentas às apresentações

諮詢委員會專場

Sessões Destinadas aos Conselhos Consultivos

就《文本》的內容，旅遊局於 2016 年 6 月 17 日下午 3 時向三個社區服務諮詢委員會進行介紹，包括北區社區服務諮詢委員會、中區社區服務諮詢委員會及離島區社區服務諮詢委員會，參與的委員共有十多名。

No dia 17 de Junho de 2016 às 15h00, a Direcção dos Serviços de Turismo apresentou o "Plano" a três Conselhos Consultivos dos Serviços Comunitários, que incluíam a Conselho Consultivo de Serviços Comunitários do Distrito Norte, a Conselho Consultivo de Serviços Comunitários do Distrito Central e a Conselho Consultivo dos Serviços Comunitários do Distrito das Ilhas. Mais de 10 membros das Comissões participaram nesta sessão.





圖 10、11：旅遊局向社區服諮詢委員會介紹《文本》內容

Fotografia 10, Fotografia 11:A Direcção dos Serviços de Turismo apresenta o "Plano" às " Conselhos Consultivos dos Serviços Comunitários

第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos

旅遊局亦於 2016 年 7 月 4 日與旅遊業相關的諮詢委員會就《文本》進行介紹及進行交流，受邀請的委員會包括經濟發展委員會、人才發展委員會、會展業發展委員會、文化產業委員會、文化遺產委員會、城市規劃委員會及都市更新委員會，共有 40 名委員參與。

No dia em 4 de Julho de 2016 a Direcção dos Serviços de Turismo apresentou o "Plano" e efectuou trocas de idéias com as respectivas comissões consultivas relacionadas com a indústria do turismo. As Comissões convidadas incluíram a Conselho para o Desenvolvimento Económico, a Comissão de Desenvolvimento de Talentos, a Comissão para o Desenvolvimento de Convenções e Exposições, o Conselho para as Indústrias Culturais, o Conselho do Património Cultural, o Conselho do Planeamento Urbanístico e a Conselho para a Renovação Urbana, num total de 40 membros presentes.





圖 12、13：旅遊局就《文本》內容與諮詢委員會進行交流

Fotografia 12, Fotografia 13:A Direcção dos Serviços de Turismo trocou idéias com os conselhos consultivos sobre o "Plano"

戶外路展

Roadshows

議事亭前地
Largo do Leal Senado





氹仔花城公園側之空地（近成都街）
Espaço lateral do Jardim Cidade das Flores na Taipa (Rua de Seng Tou)





第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos

戶外路展

Roadshows

祐漢街市公園
Praça do Mercado da Areia Preta
(Mercado de Iao Hon)



塔石廣場
Praça do Tap Seac



三盞燈圓形地
Praça dos Três Candeeiros
(Rotunda Carlos da Maia)



友誼廣場
Praça da Amizade



宣傳活動

Actividades Promocionais

巴士廣告
Publicidades em Autocarros





街道橫額
Cartazes das ruas





第一章 活動紀事
Capítulo I – Cronologia dos Eventos

宣傳活動

Actividades Promocionais

外牆橫額
Placares de publicidades no exterior





燈柱旗
Bandeirolas nos postes de iluminação



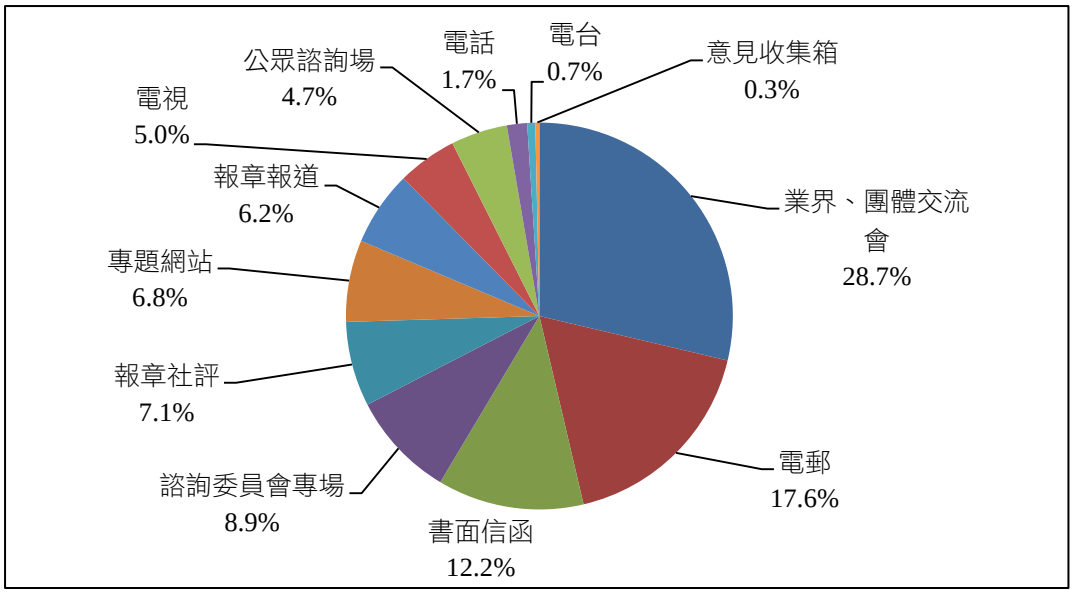


第二章　意見統計
Capítulo II – Estatísticas de Opiniões

除透過第一章所述之活動外，旅遊局在公開諮詢期間亦通過書面信函、電話、電郵、專題網站、報章、電台、電視等多渠道收集意見。經整理統計後，收集到的意見共 1,185 條。

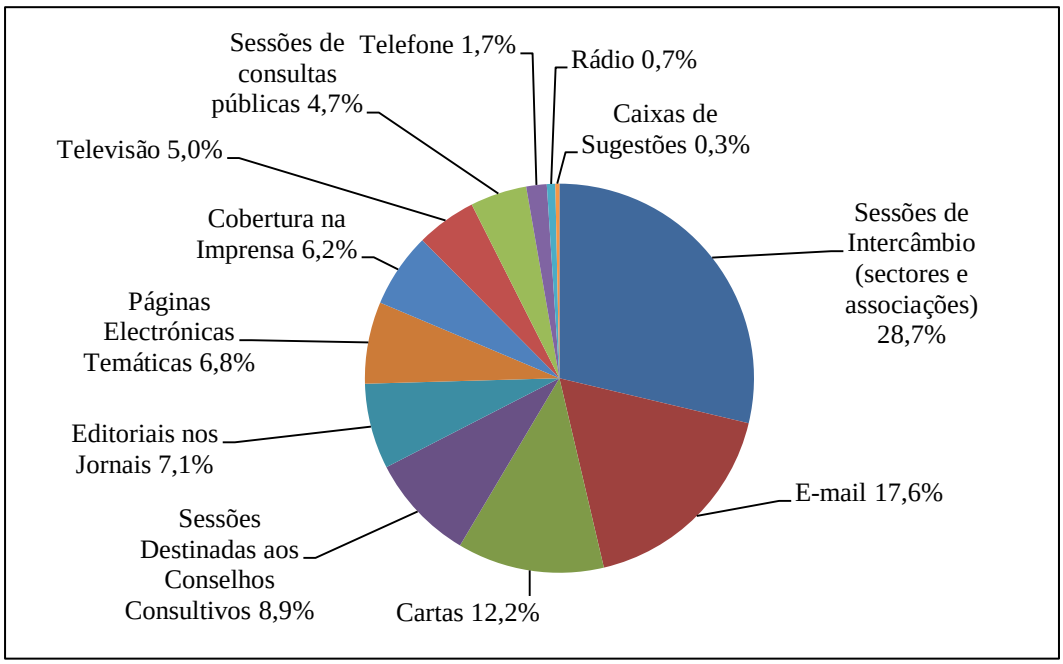
Durante o período de consulta pública, para além das actividades mencionadas no Capítulo I, a Direcção dos Serviços de Turismo procurou alternativas de recolha de opiniões através dos diferentes canais, como comunicações escritas, telefonemas, e-mails, páginas electrónicas temáticas, jornais, rádio e televisão. Após a análise das estatísticas, foram recolhidas um total de 1.185 opiniões.

圖 14：意見來源分佈



註：部份出席交流會或諮詢會的個人或團體，後期補充書面意見，統計中會歸入交流會或諮詢會。

Fotografia 14: Distribuição das Fontes de Opiniões



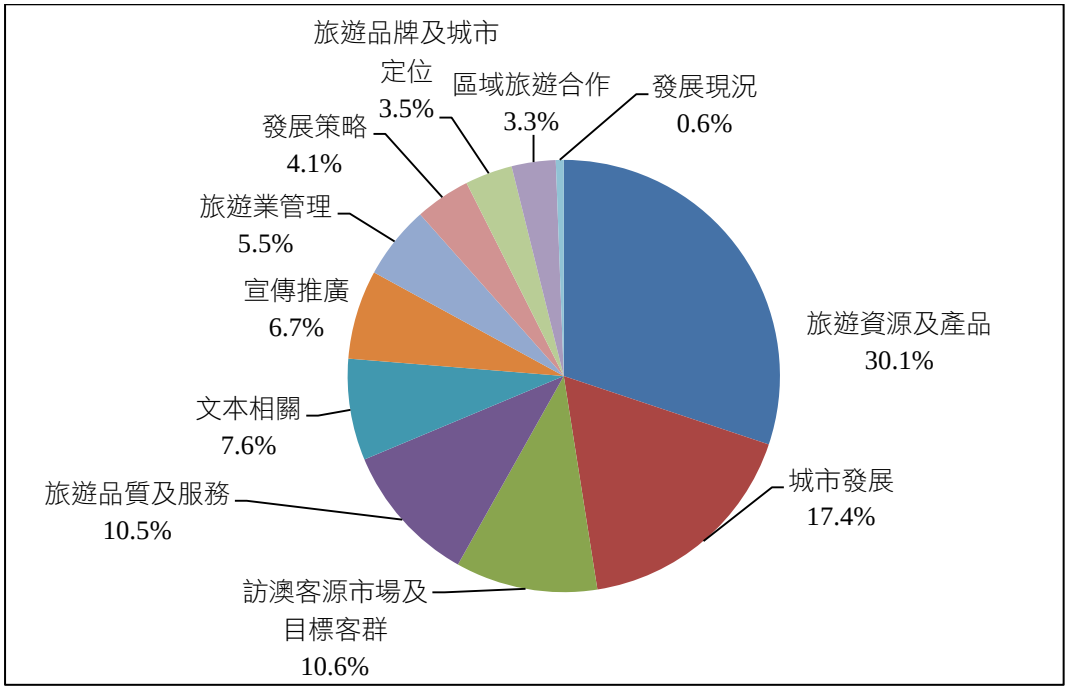
Nota: algumas das pessoas ou grupos que participaram nas sessões de intercâmbio ou nas sessões de consultas apresentaram posteriormente opiniões escritos, que foram classificados na categoria de reuniões de intercâmbio ou sessões de consultas.

研究團隊對 1,185 條意見進行歸納及分析，總結出 11 個主分類共 51 個次分類。關注程度最高的主分類，前三位依次為旅遊資源及產品、城市發展、訪澳客源市場及目標客群。

Após a análise das 1.185 opiniões apresentadas, a equipa de investigação constituiu 11 categorias principais e 51 subcategorias. As três principais categorias que receberam o maior nível de atenção foram os recursos e os produtos turísticos, o desenvolvimento urbano, bem como os mercados de origem dos visitantes de Macau e os mercados-alvos.

第二章　意見統計
Capítulo II – Estatísticas de Opiniões

圖 15：意見分類統計圖



Fotografia 15: Quadro de Classificação de Opiniões

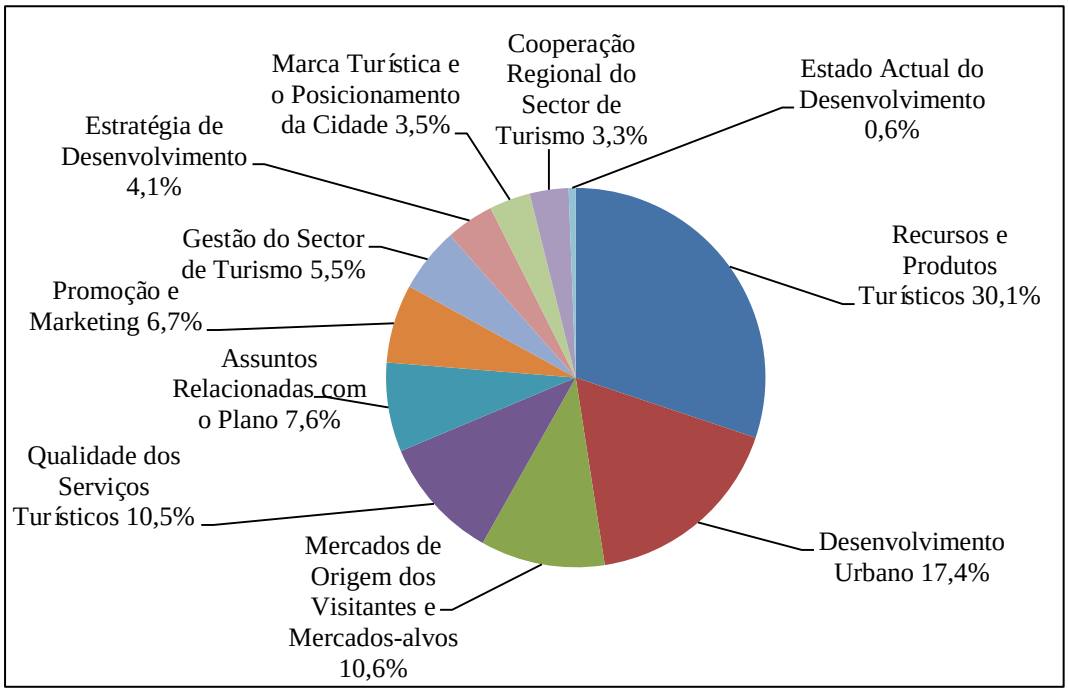


表 1：意見分類統計

Tabela 1: Estatísticas das Categorias de Opiniões

	主分類 Categorias Principais	意見數目 Nº de Opiniões	次分類 Subcategorias	意見數目 Número de Opiniões
1	旅遊資源及產品 Recursos e Produtos Turísticos	357	旅遊活動/項目 Actividades de Turismo/ Projectos Turísticos	49
			旅遊景點 Atracções Turísticas	43
			海上旅遊 Cruzeiros	36
			住宿類別 Tipos de Alojamentos	35
			營造濱水空間 Construção da Orla Marítima	34
			主題樂園 Parques Temáticos	27
			文化/文創 Cultura/Indústrias Criativas	15
			荔枝碗 Lai Chi Wun	15
			住宿價格 Preços dos Alojamentos	14
			內港活化 Revitalização do Porto Interior	14
			餐飲 Refeição	14
			世界文化遺產 Património Cultural Mundial	13
			博彩業 Indústria do Jogo	13
			旅遊路線/論區行賞 Roteiros Turísticos/ Excursões	13
			會展業 Indústria de Convenções e Exposições	11
			其他旅遊產品 Outros Produtos Turísticos	11

第二章　意見統計
Capítulo II – Estatísticas de Opiniões

2	城市發展 Desenvolvimento Urbano	206	承載力 Capacidade de Recepção	57
			陸路交通 Transportes Terrestres	50
			配套設施/基建設施 Instalações de Apoio/ Infra-estruturas	37
			城市規劃 Planeamento Urbano	31
			跨境交通 Transporte Transfronteiriço	11
			海空交通 Transportes Aéreos e Marítimos	10
			網絡基礎建設 Infra-estrutura das Redes Informáticas	10
3	訪澳客源市場及目標客群 Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos	126	潛力客群/優質旅客 Mercados Potenciais de Origem/ Visitantes de Qualidade	51
			旅客逗留時間 Tempo de Estadia dos Visitantes	38
			旅客結構 Estrutura dos Visitantes	27
			旅客數字 Número de Visitantes	10
4	旅遊品質及服務 Qualidade dos Serviços Turísticos	125	旅遊品質 Qualidade Turística	33
			人力資源 Recursos Humanos	30
			培訓/課程/技能 Formação/Cursos/ Competências	23
			智慧旅遊 Turismo Inteligente	21
			居民生活質素 Qualidade de Vida dos Residentes	15
			金融服務 Serviços Financeiros	3
5	文本相關	90	整體理念 Concepção Geral	31

	Assuntos Relacionadas com o Plano		指導原則 Princípios Orientadores	19
			規劃目標 Objectivos do Plano	17
			文本體裁 Tipo de Documentos	13
			檢討機制 Mecanismo de Revisão	8
			鄰近地區狀況改變 Mudanças na Situação das Regiões Vizinhas	2
6	宣傳推廣 Promoção e Marketing	79	居民認同參與 Reconhecimento e Participação dos Residentes	46
			宣傳推廣 Promoção e Marketing	33
7	旅遊業管理 Gestão do Sector de Turismo	65	跨部門/業界合作 Cooperação Interdepartamental/ Cooperação Interprofissional	33
			規範管理 Gestão Padronizada	32
8	發展策略 Estratégia de Desenvolvimento	49	旅遊模式 Modelo Turístico	27
			可持續發展 Desenvolvimento Sustentável	12
			多元產業 Diversificação das Indústrias	6
			案例參考 Estudo de Casos	4
9	旅遊品牌及城市定位 Marca Turística (Branding) e o Posicionamento da Cidade	42	澳門形象 Imagem de Macau	28
			澳門品牌/定位 Marca/Posicionamento de Macau	14
10	區域旅遊合作 Cooperação Regional do Sector de Turismo	39	區域合作/出入境 Cooperação Regional/ Entradas e Saídas	39
11	發展現況 Estado Actual do Desenvolvimento	7	城市競爭力 Competitividade Urbana	7
總計 Total		**1,185**		**1,185**

第二章　意見統計
Capítulo II – Estatísticas de Opiniões

旅遊資源及產品主分類有357條意見，位列榜首，而且意見所覆蓋的次分類亦最多，共可歸納出16個次分類。最多人討論的次分類前三位為旅遊活動/項目、旅遊景點及海上旅遊。

城市發展主分類有206條意見，最多人討論的次分類前三位為承載力、陸路交通、配套設施/基建設施。另有少部份意見關注網絡基礎建設。

訪澳客源市場及目標客群主分類有126條意見，最多人討論的次分類依次為潛力客群/優質旅客、旅客逗留時間、旅客結構及旅客數字。

旅遊品質及服務主分類有125條意見，最多人討論的次分類前三位為旅遊品質、人力資源、培訓/課程/技能。

文本相關主分類有90條意見，最多人討論的次分類前三位為對規劃的整體理念、規劃的指導原則及規劃目標。

宣傳推廣主分類有79條意見，較多關注居民對旅遊業的認同及參與。

旅遊業管理主分類有65條意見，當中對跨部門/業界合作，以及旅遊相關行業的規範管理所收到的意見數目相若。

發展策略方面有49條意見，超過半數為提出新的旅遊模式。

旅遊品牌及城市定位有42條意見，主要關注澳門的形象及澳門品牌/定位。

區域旅遊合作亦有39條意見，主要關注與其他區域的合作及出入境的便利。

另有7條意見關注澳門的城市競爭力。

Registaram-se 357 opiniões na categoria principal de recursos e produtos turísticos, estando esta categoria no topo da lista. Além disso, essas opiniões abrangeram a maioria das 16 subcategorias. As três subcategorias mais discutidas foram relacionadas com as actividades/projectos turísticos, atracções turísticos e cruzeiros.

Registaram-se 206 opiniões na categoria principal de desenvolvimento urbano, das quais três subcategorias foram as mais discutidas eram relacionadas com a capacidade de recepção, transportes terrestres e instalações de apoio/infra-estruturas. Além disso, um pequeno número de opiniões centrou-se nas infra-estruturas das redes informáticas.

Registaram-se 126 opiniões na categoria principal de mercados de origem dos visitantes e mercados-alvos, sendo as subcategorias mais discutidas eram relacionadas com os mercados potenciais de origem/visitantes de qualidade, tempo de estadia dos visitantes, estrutura dos visitantes e número de visitantes.

Registaram-se 125 opiniões na categoria principal da qualidade dos serviços turísticos, sendo as três subcategorias mais discutidas eram relacionadas com a qualidade turística, os recursos humanos e a formação/cursos/competências.

Foram obtidas 90 opiniões na categoria principal de assuntos relacionadas com o plano, sendo as três subcategorias mais discutidas eram relacionadas com a concepção geral em relação ao plano, os princípios orientadores do plano e os objectivos do plano.

Foram obtidas 79 opiniões na categoria principal de promoção e marketing, com maior ênfase sobre o reconhecimento e participação dos residentes na indústria do turismo.

Foram obtidas 65 pareceres na categoria principal de gestão do sector de turismo, com opiniões recolhidas sobre cooperação interdepartamental/cooperação interprofissional e gestão padronizada nas indústrias relacionadas com o turismo.

Foram obtidas 49 opiniões sobre as estratégias de desenvolvimento, das quais mais de metade destas, propuseram novos modelos turísticos.

Foram obtidas 42 opiniões sobre a marca turística (branding) e o posicionamento da cidade, focalizando principalmente na imagem de Macau e na marca/posicionamento de Macau.

Foram obtidas 39 opiniões relativas à cooperação regional do sector de turismo, focalizando principalmente na cooperação com outras regiões e nas entradas e saídas.

Foram obtidas ainda 7 opiniões relativas à competitividade urbana de Macau.

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

經研究團隊分析及整理，本章按表 1 的次序排列，並按 51 個次分類羅列出全部 1,185 條意見，以便讀者檢視同一次分類的意見。所有意見的原文見第五章。

旅遊資源及產品──旅遊活動/項目
Recursos e Produtos Turísticos - Actividades de Turismo/Projectos Turísticos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	無署名	• 建議整印章，旅遊局二維碼印章、民政總署二維碼印章、交通事務局印章，放在旅遊局，方便市民作紀念、蓋印。	A-323
28/5/2016	澳門扎鐵工會	• 建議可考慮增加以下旅遊景點：海上船遊覽、跨海大橋光影表演、夜市或小販區等街頭表演、舊區開篷巴士。	A-1
28/5/2016	居民	• 澳門缺少適合小朋友或青少年的旅遊點。	A-2
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 澳門可舉辦泰拳比賽吸引旅客。	A-576
31/5/2016	無署名	• 澳門機場內本澳年輕音樂家的古典音樂表演可增加旅客對澳門的良好印象，建議於不同入境處增加同類型表演。	A-429
31/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 不少舊區向政府提議將“光影節”引入該區，以期帶來客源，刺激商機。這其實是不切實際的做傚形式，因為，不同舊區，有不同歷史文化底蘊，有本身的“空間”來容納旅客，不能企圖“照辦煮碗”便能帶動旅客量增長，入區消費。	A-507
1/6/2016	中區社區服務諮詢委員會委員 陸南德先生	• 內港一帶可以配合本澳的漁業發展，例如將“漁民船上導賞活動”、“休漁漁家樂”等活動恆常化，讓大眾能夠在玩樂中認識本地傳統漁文化，又可以把近日“漁民服飾設計比賽”得獎作品展示在船上，將服飾製作成實物給予有興趣人士穿着拍攝及購買，打造本澳的“獨立品牌”；甚至借活動經營水上餐廳，在船上欣賞海上風光，體驗漁民的風味餐，透過活動和餐廳特色吸引客源，進一步優化內港來迎取商機，同時協助漁民轉型。	A-155

1/6/2016	專欄作者 《市民日報》	• 文本中認為新增更多活動項目，希望用節慶活動表演提高旅客回頭率和延長旅客逗留時間，難免自欺欺人，只能説新的表演項目會是“配菜”一碟。	A-514
1/6/2016	專欄作者 永逸 《新華澳報》	• 舉辦國際影展，確是推動國際文化旅遊的一個好方法，有利將澳門建設成為世界性的電影交流中心。而且可幫助影視藝術的人才發展及影視產業發展。 • 不過，世界各地都有影展，兩岸四地也分別舉辦“百花獎”、“金雞獎”和“金馬獎”、“金像獎”，澳門的國際影展如何突圍而出就需花費心思。	A-523
7/6/2016	無署名	• 建議多利用中葡友好平台，邀請歐洲足球隊來澳門進行友誼賽，好處是 1. 吸引國內富豪客來欣賞(現場看才刺激)； 2. 增加澳門國際知名度(世界各地報章都會刊登)； 3. 善用現有體育場所資源。	A-431
11/6/2016	陸麗文小姐	• 贊同打造標誌性旅遊活動，將現有拉丁巡遊、光影節，以及近期推出的武林大會，發展成代表澳門的旅遊活動，有助提高澳門旅遊競爭力。建議於特別節慶可以持續舉辦光影節。 • 建議可以不定期舉辦主題展覽，就像之前樂高展或接下來小丸子展覽。可以吸引到鄰近地區旅客，而且亦都可以開拓本地年輕人同家庭客群。	A-7
11/6/2016	中國澳門定向總會 澳門環保青年協會	• 打造體育旅遊，將定向比賽打造成一個國際性的活動在澳門舉行。比賽方式有很多，每一次的主題可以不同，一定能吸引很多旅客來參加。 • 澳門亦是一個世遺城市，有很多個地方其實可以推廣定向，所以體育旅遊和定向，其實是很適合在澳門進行。	A-7
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 召集人戴祖義先生	• 建議要有一兩項特色項目吸引旅客回流到訪。	A-14
18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 澳門給小朋友玩的地方太少了，可以開闢一些校園遊、科普遊，澳大有一些很好的實驗室，或者將科普結合起來，可以給小朋友頗多的活動空間，也是一個旅遊產品。	A-33

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• 澳門有很多體育賽事都沒有推廣，旅客不知何時有籃球比賽、女子排球。要大力推廣吸引旅客多留一晚。 • 演唱會或音樂劇亦可吸引有識之士。	A-45
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 除著名景點或旅遊產品外，旅客也希望體驗更多當地特色文化，建議由民間主導及政府協助包裝，推廣一些特色體驗性活動，如現時很流行的休閒咖啡室、在舊區開辦葡萄牙瓷磚彩繪藝術班、葡國菜烹飪班、葡撻製作班等，讓旅客感受當地的休閒文化及氣色的同時，可分流到舊區及增加逗留時間。	A-59
18/6/2016	澳門桃李藝術協會	• 社團或政府各項宣傳活動應巡迴在各區表演，平均各區人流消費。	A-63 A-164
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 現時澳門小朋友活動地點缺乏，酒店娛樂設施未必適合，應在舊區內如舊工廈設置小童玩樂空間及設施。	A-64
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 對外港方面可以結合一些有趣的活動，例如船廠的造船業，利用關於葡萄牙人當年來澳發現的船隻“克拉克船”，參考美國波士頓“五月花號”，可以邀請葡萄牙人重演他們先輩發現澳門，並結合 12 月的拉丁巡遊，甚至世界文化遺產的舊城區，進行一個連結的活動會否更加好呢？	A-76
22/6/2016	李先生	• 建議推出創新性比賽的澳門奧運以吸引旅客，設計一個具澳門特色的奧運標誌。 • 建議創立“賭博世界比賽”，突顯澳門博彩的地位，將博彩專業化。	A-323
25/6/2016	無署名	• 可增加在南灣湖或某些較大廣場附近加租借單車或水上單車等設施，可學習外國，入錢借單車，並在固定範圍內騎腳踏車，如現在南灣雅文湖畔等，長期亦不錯，但可設走廊，因太曬，周圍大片土地太空曠浪費。	A-433

1/7/2016	澳門婦女聯合總會	• 透過挖掘更多本澳的非博彩旅遊元素，充份利用澳門歷史城區、格蘭披治大賽車、美食節等旅遊資源，優化並善用社區公共空間，舉辦更多不同類型活動，參考鄰近地區如香港、台灣等地舉辦各種主題展覽、音樂會區，或近年新興的路跑活動等，通過不斷注入“新”元素，從而提升本澳旅遊休閒的軟實力。	A-484
4/7/2016	人才發展委員會／ 文化產業委員會委員 蕭婉儀小姐	• 可引入一些街頭表演，令城市更有吸引力。歐洲很多藝術家表演或展覽都是在街頭進行。	A-16
4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 頂級的度假設施、娛樂表演、美食購物等，這些綜合起來會吸引更高消費力的旅客來到澳門。應想想有沒有一些大型國際項目落戶澳門。	A-17 A-176
4/7/2016	人才發展委員會／ 都市更新委員會委員 吳在權先生	• 推動博企辦更多不同的節慶活動，如現時的啤酒節。 • 水舞間等應作為澳門的精品作重點推廣，亦應推動博企多做一兩個此類型的項目。	A-18
4/7/2016	人才發展委員會委員 黃竹君小姐	• 可將很多國際上的特色活動帶入澳門，例如最近香港有個 slide the city。	A-19
4/7/2016	文化產業委員會委員 鍾楚霖先生	• 澳門可仿效英國愛丁堡，開放街頭藝人牌照，吸引世界各地的街頭藝人到來。	A-19
8/7/2016	無署名	• 每年的新春巡遊，各隊伍應根據其特色有各自的音樂，而非只是統一的播一些賀年歌。	A-334
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 業界有計劃 12 月做購物節，但要每日都有亮點才有用。若只有一兩天作用不大。 • 加強及完善現有旅遊項目，如論區行賞或拉丁城區巡遊等。	A-89 A-264
9/7/2016	澳門展貿協會	• 要吸引高消費的旅客，建議每一星期都有一個主題，將澳門打造為一個“千節之城”，是一個最理想的高消費旅遊目的地。當然，我們要有一些專業的會展活動來吸引專業客群。 • 旅遊局有活動時，不說香港，就連台灣的旅遊業界都組織旅行團過來澳門參加，新加坡也有。其實旅遊局應該多辦這些活動，令其他的國際旅遊企業可以參與。	A-100 A-190

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 上年在台灣東區，Big Bang 在那邊表演，幾條街排到全滿。現在 9 月 Big Bang 又來澳門，吸引到周邊的人來，可以利用那個時間吸引多些他們的歌迷來澳。	A-101
9/7/2016	澳門文物大使協會	• 文本中有提及關於一些非物質文化遺產的工作坊，或者去到路環荔枝碗的一些造船的工作坊，其實我覺得是很吸引的，尤其對於一些文青。	A-114
9/7/2016	澳門經濟學會	• 建議辦大型國際性節目，吸引各地旅客到訪。 • 例如武術大會，如果是想在這方面發展的話，其他的活動是可以配合的。	A-121 A-136
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 有些人不想把小孩子帶進賭場，一家人來澳門，澳門蛋那裏也可以有些場地，舉辦一些體育相關的活動。	A-125
9/7/2016	澳門機電工程師學會	• 婚紗攝影以澳門為拍攝背景很值得推廣，偶然看到有廣東省旅客來到拍婚妙照，遠一些旅客也不會來拍婚紗照，也關乎氣候問題，還未拍便妝都溶掉了，因為很熱。	A-142
12/7/2016	無署名	• 開發多些親子玩樂的場所和展覽。	A-435
12/7/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 打造國際旅遊休閒目的地，須有吸引旅客的旅遊項目和設施支撐，武林群英會是一項很好的創意，廣邀中外武林高手聚澳切磋功夫，同時帶動旅遊周邊產業發展。	A-568
19/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• A tourist may be interested in seeing how the Catholic service is performed. They should be allowed to be present while the service is going on. Of course, they have to obey the laws. This can attract more visitors who like to observe the services of a Catholic Church.	A-270
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• In addition to the hotels and attached entertainment facilities, there is still no tourist-oriented facilities (such as Disneyland) nor activities (such as water sports) etc to attract leisure-seeking travelers for longer stay.	A-347

20/7/2016	澳門導遊促進會	• 利用經濟調整期，博彩業遜色，加大資源投入旅遊龍頭產品的扶持。譬如與新濠天地合作共同推廣“水舞間和最高摩天輪”，與澳博共同宣傳全亞洲唯一“賽狗博彩”和高飛跳！	A-290
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 可選定“運動比賽”、“音樂會”、“特色節日”三大主題，以真正國際級的規格，打造澳門獨有的盛事慶典，並加強宣傳力道，吸引世界旅客前來朝聖。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Regularly show theater performances of Chinese Opera and a facility where people can see and listen to Fado performances.	A-364
21/7/2016	澳門青年聯合會-澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 建議可以旅遊淡季期間多舉辦一些大型項目，如光影節或類似拉丁城區幻彩大巡遊的活動，並透過宣傳以推廣其他地區旅客在該時段到澳門旅遊，達致分流旅客的作用。	A-372
21/7/2016	無署名	• 基本同意打造標誌性旅遊產品的策略，但舉辦“澳門光影節”時應留意避免燈飾過光，並於宣傳和設計上，確保將世遺的魅力和保護強調出來。	A-437
21/7/2016	無署名	• 澳門具許多大型商場與娛樂場地，但其中都是室內活動，缺乏戶外活動。可嘗試引入更多大型戶外遊戲或體驗等。 • 澳門旅遊有著名笨豬跳此極限運動，不然打造一個亞洲極限運動城，如橫渡大樓，空中飛索等。	A-438
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 建議特區政府向大型文娛盛事舉辦方予以更大力支持，如加強向各地域的宣傳推廣，強化澳門作為多日旅遊目的地形象。 • 金沙中國早於 2007 年起率先積極開拓印度電影大獎頒獎禮 (IIFA)，吸引大量印度旅客訪澳；期望未來透過與政府及業界加強合作，爭取更多亞洲大型娛樂盛事在澳舉行。	A-304

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

22/7/2016	澳門中華學生聯合總會	• 在開發新客源的角度看，傳統節慶活動對於外國旅客也較具吸引力，除了對澳門傳統文化有好奇之外，節慶活動也能引導外國旅客體驗澳門的傳統生活面貌。 • 澳門仍然會有較大型節慶活動的節日，包括有土地誕、天后誕、醉龍節、譚公誕、花地瑪聖母像巡遊等。這些都是潛在的文化旅遊資源，期望在澳門的旅遊發展規劃上，也能更重視這些節日的振興、推廣工作，令傳統節慶也成為澳門一個品牌旅遊活動。 • 電子競技可吸引年輕旅客來澳參賽及觀賞，並有助澳門發展更多新興的旅遊產品及周邊的智慧產業。建議舉辦不同種類的體育競技、電子競技大賽、吸引不同興趣及年齡的旅客來澳；同時也應在旅遊硬件上作配套規劃，強化澳門住宿、飲食等方面的配套，令澳門旅遊業除了能夠吸引旅客，也能留住旅客。 • 鄰近地區舉辦動漫、卡通人物為主題的展覽，除能吸引旅客，亦有帶動內需消費之效。參加展覽的對象多以年輕人及家團為主，有助本澳開拓年輕、家庭客群；建議持續舉辦不定期的特色主題展覽，助刺激內需消費及開拓新客源。	A-311
22/7/2016	MGM	• There is further opportunity to expand Macau's events offerings, with a regular schedule of events which would provide continuous reminders of Macau's positioning as a non-gaming center of entertainment, and further entice visitors in the market for shorter holidays and long weekends with the promise of a local event (a good example of this already is the Macau Grand Prix). There are many types of events that could be held; one to consider that is in line with Macau's love of culture and gastronomy, is a year-round international food, wine and art festival, offering quarterly events based on industry-driven themes and products.	A-374

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• Cable cars are effective transportation in hill or across hills terrains, Macao could revise and extend the Guia Hill cable car to Fisherman Wharf – Science Museum area, providing an alternative experience for tourists.	A-410

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──旅遊景點
Recursos e Produtos Turísticos - Atracções Turísticas

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	梁啟賢先生	• 關於澳門文化特色方面，其實具中西文化特色的建築物，在國內很多大城市也有。如上海和青島幾條街也是，密度還比澳門高。對國內部份城市來講，澳門沒有甚麼特別吸引的地方，更重要是整個澳門的內涵和旅遊。	A-571
29/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 找幾個合適地點作為永久性的特色夜市、市集。	A-505
2/6/2016	Francisco Vizeu Pinheiro	• There are many unused sites like the old Iec Long fireworks factory. Other places and facilities could be adapted for citizens and tourist use. For example some government facilities that have historical and heritage value could be open to the public, like the Nam Van Lake shores, now without coffee shops or bars. • A seaside board walk could connect the jetfoil terminal, Fisherman Wharf, Science Center, Kun Ian statue, Nam Van Lakes. These areas are now walled and isolated. Many Portuguese houses at Coronel Mesquita Avenue can be adapted and open to the public.	A-469
2/6/2016	陳先生	• 當局對好多旅遊景點如燈塔、蓮峰廟、疊石塘天后宮缺乏規劃，那裏的石雕很漂亮，但沒有團帶景點。	A-582
6/6/2016	曾兆權先生	• 路氹金光大道一帶各娛樂場的現有或計劃中的非博彩元素應是未來重點旅遊點。	A-146
7/6/2016	無署名	• 建議發展大潭山公園，興建一條從山頂滑落山底的灘滑梯(沖繩都有類似設施)。另外，亦可以多發展黑沙農場村落，舉辦農莊體驗(歐美客可能有興趣)。	A-431

8/6/2016	無署名	• 發展博物館、發展夜市、街頭小食。	A-431
11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• Many South-East Asian tourists said “how come Macau doesn’t have a night market?” if the night market only functions a very short time, I think it is no use to have it. If we can manage to have a night market for the long run, that can serve many tourists coming over. • What we don’t have is something for the children. If we have an amusement park for the children, I guess we would attract more tourists more families to come.	A-4
12/6/2016	無署名	• Build a huge and multi-functional museum, which can accommodate thousand of tourists a day.	A-431
17/6/2016	社區服務諮詢委員會委員林偉雄先生	• 建議增加露天茶座(如雅文湖畔)、燈光夜市、海鮮食街等元素。	A-14
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• Shopping in Macau is fine. Macau has small shops selling very good stuff. • 晚上沒有甚麼地方去，除了賭場外。 • 澳門也有大型商場，但沒有人去，太過高檔的消費不合適。 • 留意到報章，政府希望發展路環九澳麻瘋院。政府在工作中，但是否需要做得快些？	A-30 A-43 A-46 A-47
18/6/2016	機場管理有限公司	• Some small shops slowly disappearing. That's a problem.	A-31
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 澳門是美食天堂，要留着旅客，可以把晚上美食文化做起來，建議可仿效台灣打造夜市。 • 建議考慮開發黑沙水庫等郊區遊，吸引旅客逗留更長時間。	A-34 A-35
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 會否考慮辦一些類似台灣的特色夜市？ • 菲律賓有全亞洲最大的購物中心，中低高檔次也有，澳門肯定沒有地方去建類似的商場，而且生存不到。 • 酒吧街或夜市可與私人如漁人碼頭合作，離開民居。	A-43 A-45 A-46

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 現時澳門晚上沒有地好適合一家大小。在賭場度假村只有賭，小朋友沒有甚麼做，帶他們外出玩又沒有合適的地方。官也街晚上 8 點已經很靜。 • 白鴿巢公園沒有被宣傳，街道名稱很有特色。 • 福隆新街酒店很多外國人住，因為有其特色及文化。希望澳門有這些老中年者能懷舊的地方。	A-44 A-48 A-50
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 酒吧街或夜市可考慮科學館旁的地段。	A-45
18/6/2016	澳門歷史文物關注協會	• 澳門南粵遠離民居，可發展夜市。	A-52
18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 令旅客逗留時間長一點，應推行深度旅遊，澳門現時的景點很多，但非常碎片化，未充分被串連。	A-58
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 的士司機有時候會建議旅客到舊區遊覽，但往往遭到旅客投訴，因舊區沒有任何東西吸引，包括看的、做的、吃的。	A-61
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 現在我們的旅遊區已經只有珠寶店，手信店，欠奉本地特色的地方。例如大三巴和爛鬼樓都有它的故事，怎樣加強在區內多點有特色的吸引商鋪，政府怎樣提供其指導型方向，吸引商鋪，減低只提供買手信等單一的物品。這樣，到媽閣廟時有媽閣特色的商鋪，有廟宇相關的東西，這樣可令旅客感覺有多樣性。	A-67
20/6/2016	無署名	• 主題街區：將新馬路區各周邊支路（如營地大街，草堆街，十月初五街）至內港片區範圍擴展為主題旅遊街區（如老店鋪街，民國街，文創街等）。 • 主題景點：增加澳門名人蠟像館，非物質文化博物體驗館，露天市集與夜市。 • 開發主體餐飲街區：如海鮮街，酒吧街，水上街市，露天夜市等。	A-331
22/6/2016	李先生	• 建議聯同工務局、建設辦及文化局設計一條星光大道，由政府主導，找對澳門有貢獻的本地人蓋手印。 • 建議興建具澳門象徵式意義的公共大型雕塑藝術像，如廣州電視塔或東京鐵塔等。一定要由政府主導。	A-323

25/6/2016	無署名	• 建議設一處為大片花海，綠化澳門，增加景點，要效法日本般的種植。	A-433
4/7/2016	都市更新委員會委員 蕭東民先生	• 文本提及增加標誌性建築，但比較奇怪的是寫着公共設施。世界上很多標誌性建築都是商業設施。	A-17
4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 九澳村、九澳水庫及行山徑亦有休閒旅遊資源，規劃中亦未見提及。	A-17 A-176
4/7/2016	人才發展委員會／ 都市更新委員會委員 吳在權先生	• 世界各地都有夜市，澳門亦有條件。	A-18
6/7/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 重啟夜市計劃，研究在北區設立夜市，活化舊區、振興經濟、帶動中小微企發展。	A-566
8/7/2016	無署名	• 對多元化旅遊的建議： 1. 賞花之旅：將一些合適的品種有規劃的栽種(建議的地方如：鴨涌河公園，中央公園，龍環葡韻，湖畔等…)； 2. 街頭塗鴉藝術或 3D 畫：可增加澳門的藝術氛圍並促進旅遊業； 3. 街頭漫畫公仔：好的雕像可成為地區的代表，最近展覽的小丸子都很受歡迎，建議可設置在一些廣場或公園； 4. 動物農莊：如台中有名的清境農場，在韓國，日本也有，建議可在二龍喉公園，石排灣公園改造。	A-334
9/7/2016	澳門導遊公會	• 文創有一條街，做得都算可以的，但也都吸引不到人。是很多人不認識，那裏沒有東西可以買！所以我們不會下去。其實那是滿有特色的。我帶着客就不會逛那裏，因為太多人。 • 澳門沒有夜市。這已經是講了很多遍的了，很多客人都會問到晚上去哪裏好啊。 • 建議議事亭前地設一個休閒茶敍，旅客走得累了可以享受咖啡、茶點，就像外國一樣，有些露天餐廳，這是非常休閒的。 • 現有的景點和設施，暫時來説都是可以。 • 帶團不僅僅要帶景點，帶團還要收益的，除了行程去的地方，還有其他要有效益的地方，例如指定的購物點或者自費項目，這些才是效益。	A-10 A-115 A-120 A-123 A-128

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 韓國、台灣等地晚上都有地方可去，但澳門晚上八、九點以後只有在酒店消費，沒有其他景點，沒有購物或食肆。 • 官也街有條件成為晚上的景點，有食肆有購物。但政府要投入吸引旅客，商戶才會願意營業。龍環葡韻可作為夜市的試點，不會擾民，而且附近酒店林立。加強夜間旅遊發展、激光表演、夜市嘉年華及導賞夜遊等。 • 全中國最獨特只有澳門有的就是博彩，為甚麼不弄一個博彩的博物館呢？ • “武林群英會”不單只是一個體育的項目，也是一個旅遊的特色。既然是這樣，其實澳門也有很多這方面的。香港就沒有李小龍館、葉問館，但你走去佛山看一看葉問館。我們可以利用一些這樣的文化去吸引別人來，可以豐富一下文化方面。還有很多歷史上，澳門都是很獨特的，對於澳門的旅遊產品就可以豐富一些。	A-82 A-90 A-119 A-264
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 亞婆井一類的景點很吸引遊人，有中西文化，而且晚上遊人不多。 • 很多地方有夜市，晚上有地方可購物，有餐廳。澳門官也街、觀音像一帶或漁人碼頭都適合，但如何包裝得更好。	A-83 A-90
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 所有旅遊城市，晚上都可找到景點，適合所有人的，關鍵還要有特色。政府要搭台，由民間來參與。 • 要有新消費區域，要引入除了賭場以外新的標誌性的東西。	A-85 A-88
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 有否考慮開發新的歷史景點，如主教山，再慢慢擴展。	A-92
9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 澳門欠缺夜市。燈光夜市可以吸引人留宿。台灣的夜市除美食外亦有地道文創產品或手信吸引旅客。以往在舊皇宮位置的“大笪地”市集亦吸引了很多旅客及本地人。 • 應增設露天茶座吸引旅客，如最近的雅文湖畔。 • 海鮮美食街，像日本、韓國的海鮮市場亦十分吸引。內港、路環都適合開展海鮮美食街。	A-95

9/7/2016	澳門旅遊商會	• 可以將澳門博物館多元化。現在世界上大約有 25 間不可思議的博物館陳列稀奇古怪的收藏品。澳門是否可行？ • 其實夜市考察了很多年，但最後都不了了之，所以需要政府的推動。 • 全世界比較出名的城市，早上和夜晚都有休閒的地方。吃東西、購物都可以很開心地留在這裏，至少一晚或兩晚留在不同的地方，現在這個我們澳門暫時都未做得到。	A-94 A-95 A-104
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 建議開拓中葡文化元素，如觀音堂、荷蘭園一帶進行修葺，由政府補貼，打造成一條街如外國的美食街、化妝品街等。 • 熊貓館沒人看很浪費，可以配合路環其地旅遊產品帶動旅客參觀。	A-125
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 澳門一直缺乏許多城市中具有的特色傳統市集、夜市、露天茶座等吸引旅客的傳統文化場所，要大力培養有澳門特色的露天茶座、市集、中葡文化融合步行街等，以達至吸引旅客和分流旅客的目的。	A-193
19/7/2016	CHEONG	• 論教堂不及東歐及西歐，論新式建築又不及紐約等大城市。台灣多夜市各有特色。澳門則不同，故應突顯澳門才有的特色。 • 聯合政府其他部門制訂方案，保留現有街邊檔。此為澳門人文生活方式的特色，亦即是特有文化。	A-275
20/7/2016	黃先生	• 爐石塘那邊，同善堂紀念館已過百年歷史，往前少許有魯班師傅像。開幕的時候很多人，但之後很淡靜，希望將來旅遊局能帶動旅客來到帶旺舊區。	A-324
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 除了打造新旅遊景點給旅客外，在現有景點加入新元素也可提高旅客體驗：如光影大三巴，土風舞或瘋堂前地的黃昏音樂會等。 • 在發展生態旅遊產品時，除了利用熊貓館作宣傳外，建議可發掘其他本地生態資源加以包裝宣傳。如澳門山徑，澳門有十多條步行徑和山徑，沿路風光絕對能讓旅客體驗不一樣的澳門 。	A-356

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• Macao museums are small and with limited and short narratives, that were fashion three decades ago. • Macao should provide authentic heritage experience products based on historical tradition and not fake ones, like for example only preserving the façade of the old building and adulterating or replacing the interior with new structures of international contemporary styles imported or inspire in somewhere else. When something modern is introduce the old environment is lost as well the “authenticity” that come from the concept of “author”, individual or collective. The authentic is based in Chinese and Portuguese History and Culture, for examples the comparative and often mix maritime history of China and Portugal complemented and intersect each other in the Maritime Silk road (now alive with “One Belt One Road” national policy. For this could be built in Macao a large maritime museum with real scale 16th century Portuguese Galleons (called the Great Black Ship from Macao), 19th century frigates and Chinese junks as well mixed Chinese Portuguese technology of the Lorcha. • Coronel Mezquita Avenue has temples and Portuguese style vernacular arts and craft movement houses that can be adapted for residential, F&B or cultural tourism use.	A-410

22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Macau does do great museums. Continue to develop with easy access. • Stepping into communities cannot be aimed at mass tourism. Tourists-by-the-bus-load compromises the privacy of local communities. • Villages always attract tourists - but help develop the main street of Coloane - mostly abandoned for decades. Lights and lanterns across Rua dos Navigantes. Bring back Coloane's homemade oyster sauce, and package it beautifully.	A-422
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Diversification into multiple locations in Macau, "COTAI" and "traditional Macau destination areas". The sum is stronger than its parts. MGTO has always taken steps to ensure that both are adequately presented. This should continue to be the over-arching principle in order to ensure that both large gaming companies and local tourism stakeholders are fully participting in the continuing healthy and sustainable development of the industry.	A-315

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──海上旅遊
Recursos e Produtos Turísticos - Cruzeiros

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	梁啟賢先生	• 回顧一下香港過去七八十年代一些推廣旅遊經驗，如淺水灣這些自然資源後來因海水污染，與泰國或菲律賓的海洋缺乏競爭，所以香港近幾年以盛事之都作推廣。以會展盛事在香港舉行、展覽服務和商務等推廣。不會再以自然資源作主題。	A-571
25/5/2016	澳門旅遊業議會	• 海上旅遊需透過政策配合，因按現時法規出租遊艇算是違法，故需作出適當修改才可刺激及推動遊艇自由行發展。	A-443
27/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 海上旅遊產品及計劃目標正確；但基建配套設想不足。 • 政府需全面規劃休閒海岸線，把公共遊艇碼頭納入城市公共設施。	A-503
29/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 遊艇自由行政府強調以中山作試點，但中山聯檢大樓仍未驗收，開通日期難以承諾。若硬件能配合，政府應調整策略，嘗試與其他城市合作，不應局限發展範圍。	A-504
29/5/2016	澳門國際註冊導遊協會	• 很贊成海上旅遊。很希望海上旅遊可帶出以往漁村的歷史。 • 有一個構想，如果發展海上旅遊，可否發展海上旅館？在漁船上感受漁家人生活，具澳門特色的海上旅店。	A-576
29/5/2016	澳門旅遊業議會	• 澳門以往是漁港，有其歷史及文化特色。旅遊產品的包裝方面，譬如坐船到路環的觀光路線，或者現在說的遊艇自由行，這些需要未來探討。譬如遊艇的旅遊產品，遊艇的租用及路線如何規劃。又如一些觀光船，路線的安排，是否可以在澳門，甚至去珠海，怎樣發展連線的產品，可否結合，各方面都需要探討及政策配合。	A-576

3/6/2016	旅遊發展委員會委員 楊志華先生	• 建議科學館附近興建碼頭促進環澳遊。更可與珠海共同發展海上路線。澳門非博彩潛力大，應加以推動。	A-583
6/6/2016	無署名	• With the of the 85 square kilometers of territorial waters, possible to implement a deep water harbor in the Ka-Ho area of Coloane for cruise ships.	A-430
8/6/2016	無署名	• 海上旅遊產業一無發展，從何而起？可以先讓市民體驗嗎？	A-431
11/6/2016	漁民互助會	• 漁家樂今年已經是第六年，但只有休漁期的時間才可以出行，變成在宣傳上，要令旅客知道的時候，其實節目已經結束了。	A-10
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 真正可以拉動海上旅遊的項目是郵輪，但澳門深水度、外海空間都不足，對比香港、廈門、三亞，東南亞的沿海城市，澳門沒有優勢。	A-476
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• We could have ferry going around Macau for tourists to enjoy the scene, but difficult to have a floating restaurant.	A-21
20/6/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 可借鑒外地建設主題樂園的經驗，結合水域管理權，探討開發海洋旅遊資源，打造標誌性旅遊產品。	A-555
22/6/2016	青年創業智庫協會	• 打造“發財船”，增加居民及旅客遊興，更可舒緩陸路交通。建議政府以外判方式或委託具開展海上遊經驗公司，開通路環舊碼頭至氹仔及本澳有關碼頭等海上航線，同時改善有關上落客點及配套。	A-478
4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 觀光船在外港碼頭一帶會影響海上交通。因此海上旅遊須依托路環碼頭及內港碼頭，荔枝碗活化、內港活化及海上旅遊應同步協調規劃。	A-17 A-176

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

4/7/2016	經濟發展委員會委員 曾藝小姐	• 海上旅遊最有可能擴大澳門旅遊城市空間，分流人流、豐富旅遊元素、延長逗留時間，但要仔細考慮： 1. 政府及私人對基建的投入，以及對私人企業的優惠政策； 2. 政策及法律配套； 3. 目標客群是否新的客源，還是為原有客源提供新的旅遊產品； 4. 相關項目的人才培養或引入的政策。	A-18
4/7/2016	人才發展委員會委員 黃竹君小姐	• 可考慮將澳門大賽車的概念延續到海上，譬如賽艇。	A-19
9/7/2016	澳門導遊公會	• 其實黑沙都可以做一些海上活動。	A-121
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 未來海上事業可以建一些碼頭，如橫琴和路環中間可以整一個臨時小碼頭，增加旅客留在澳門的時間。	A-125
9/7/2016	澳門最佳西方新新酒店	• 善用內港碼頭推動海上遊。推出套票，旅客在內港上船後，可穿梭不同景點，完善海上溝通及分流旅客。	A-185
11/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 十分認同發展海上旅遊產品，不但可將旅客從主要景點分流，亦可增添旅遊資源，但需要完善基礎設施、配套政策、人才等。 • 海上休閒或旅遊活動非澳門獨有，因此應研究與澳門獨特的中西文化結合，增加澳門海上產品的競爭力。	A-199
12/7/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 政府可與業界共同研究如何善用近海旅遊資源，如發展海洋經濟、綠色海洋生態環境，結合旅遊娛樂餐飲業，構建海上美食娛樂天堂。	A-568
19/7/2016	CHEONG	• 可舉辦澳門氹仔路環一圈的海上遊，與漁家樂不同，次數不必太多，安全至上。 • 風帆、划艇等活動須確定是否有空間，因各沙灘空間小，要避免影響游泳者。 • 須注意海域劃線問題，以免超出境界而引起事故要處理。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• 考慮到澳門的面積，在船上觀看風景未必與在岸上觀看會大有分別或突出之處，未必能吸引旅客。	A-347

19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• Fish farms and sustainable fishing industry with link to history of fisherman on Macau.	A-352
20/7/2016	澳門投資發展推廣 協會	• 整合澳門所有碼頭的可用性，推行休閒海上觀光路線，讓旅客可以在不同的碼頭上落船，充分做到有效的引流，令旅客可以深入認識本澳的不同區域，在各碼頭可以增發更多的小販牌，讓文創休閒飲食可以得到更多的推廣。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 澳門的夜景很迷人，海上夜遊現已推出，但似乎效果不彰，個人以為：宣傳不足！但潛力巨大！隨着自由行和深度遊的人越來越多！另一方，也可推出“晨遊”，一天最美在清晨！與珠海江門等地區合作的遊艇自由行和離島遊，大勢所趨。	A-290
20/7/2016	黃先生	• 澳門的水域沒有大浪，可否在沿海增加一些水上設施，例如遊船或水上遊。	A-324
21/7/2016	澳門博彩股份有限 公司	• 支持政府的規劃，建議碼頭可考慮結合本地中小企業，發展餐飲、娛樂等多元服務，加上有如觀光夜市的包裝，增加旅客造訪意願。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本 市場代表	• Erect a floating landing pier off the coast for large cruise ships to moor and barging system. Provide day-excursion tours and shopping opportunities for the on-board passengers of the cruise ships.	A-364
21/7/2016	澳門青年聯合會- 澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 可以借中央給予海域的優勢，大力發展關於海上旅遊的旅行產品，如現有的漁家樂活動可以再拓展為捕魚和品嚐海鮮一天遊。	A-372
21/7/2016	無署名	• 可更好利用黑沙青年營旁邊的空間，透過鼓勵水上運動設施租用服務，讓黑沙一帶更有吸引居民和旅客遊玩；但必須對露營區加強管理，避免過多旅客非法紮營。	A-437
21/7/2016	無署名	• 支持拓展海上旅遊產品。	A-438

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

21/7/2016	澳門街坊會聯合總會	• 針對拓展海上旅遊產品，一要解決遊艇泊位不足問題。二要與澳門本土文化結合，一些東南亞國家的海島旅遊遠近馳名可以借鑑，但更重要是結合澳門獨特的中西文化特色。三要規劃好相應的人力資源配套，更好地配合產業發展。	A-486
22/7/2016	MGM	• Together with impressive waterfront entertainment offerings, many of the world's leading tourist destinations are synonymous with iconic skylines. Particularly with reference to marine tourism, ensuring an impressive skyline is important to the success of marine activities, as people look out on Macau from their water transport. • Macau too has an opportunity to feature among the world's most dramatic and impressive skylines. Fisherman's Wharf, Macau Science Museum, Kun Iam statue, MGM tower, Grand Lisboa, Colina Da Penha, and Macau Tower, already provide striking scenes along the southern edge of the peninsula's shoreline. As the gateway to the Pearl River Delta, adding to this shoreline to create an iconic skyline, which would also complement the iconic towers planned at Zhuhai and Hengqin, would be sure to impress any visitor to the area. • Again, placing the government building cluster in Zone B east as envisaged in the DSSOPT Masterplan, does not take full advantage of the sites potential to be an internally-recognized skyline.	A-374
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Start developing now! Island tours will be fantastic - as long as "the islanders" buy in.	A-422

旅遊資源及產品──住宿類別

Recursos e Produtos Turísticos - Tipos de Alojamentos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	Professor Ka Chio Fong	• In a couple of years there are a couple of new casino resorts opening and according to statistics released by the government a lot of hotels applied for construction. If those hotels are constructed on time I think we can achieve that number of rooms. • The necessity of affordable accommodation is debatable, since although there is a linkage between number of rooms and tourist numbers, regional competitiveness should also be taken into consideration.	A-448
28/5/2016	居民	• 要求酒店減價令旅客停留多一點時間，可能有困難，始終是私人企業。可參考廣州一個八百年歷史的古鎮，當地政府成立了一家旅遊公司，買下某些建築物改成經濟型旅館，增加旅客的停留時間。	A-2
30/5/2016	澳門喜來登金沙城中心大酒店及澳門瑞吉金沙城中心酒店	• 澳門酒店房間現時才三萬多間，仍有發展空間，酒店入住理想。 • 酒店業不斷發展，不擔心酒店房飽和問題。	A-466
1/6/2016	澳門文化遺產導遊協會 及 旅遊發展委員會委員簡萬寧先生	• 沒有提出如何解決四星五星酒店比例過重的現狀。亦見不到發展民宿或家庭旅館的內容。	A-149 A-158
2/6/2016	Eve Ren	• The region is in need of “clean, low budget and convenient” hotels for tourists as most tourists are not willing to pay “that much” for a night’s stay. • We’re targeting mass tourist. They’re not willing to pay high cost. So do we have this type of accommodation? We have a few but the quality is a lot of question.	A-469

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

3/6/2016	專欄作者 汪長南 《訊報》	• 建議政府應制定政策，鼓勵工業大廈改建三星級平價酒店，這樣，來澳的旅客可以有多樣選擇，在澳留宿的百分比、逗留的時間都可以增加，而且建成酒店後的酒店附近，其他小商舖也會起死回生。	A-534
6/6/2016	曾兆權先生	• 應提倡三星及四星級酒店。	A-146
11/6/2016	陸麗文小姐	• 贊成鼓勵業界增加經濟型嘅住宿場所，有助延長旅客嘅逗留時間。如果日後增設一些青年旅舍，可以選址係一啲人流比較多嘅地方。現存嘅兩間青年旅舍其實都係比較遠。	A-7
13/6/2016	許先生	• 應發揮舊城區的優勢。盡量發展民宿，吸引外國旅客。	A-323
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 林宇滔先生	• 建議效法日本、台灣等地建立酒店星級標準，加強乾淨、舒適酒店的建設，滿足更多旅客的需求。	A-13
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 梁彥邦先生	• 認為現時五星級酒店比例過高，建議協調酒店業發展提供不同等次酒店服務。	A-13
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 澳門應提供中檔酒店。最好開三星級酒店。	A-45
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• Starting a hotel in Macau is not easy. Turning a house into Airbnb doesn't seem possible.	A-29
18/6/2016	澳門工程師學會	• Ka-Ho or Lychee Bowl can have some hostels.	A-29
18/6/2016	機場管理有限公司	• Malacca in Malaysia transformed many old heritage into boutique hotels.	A-29
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 建議適當降低發展門檻，鼓勵引入乾淨、衛生的經濟型酒店，減輕旅客住宿開支，亦有助增加旅客逗留時間。 • 另外，可以藉舊區重建、活化工廠大廈提供硬件條件，降低酒店住宿成本。	A-32 A-42
18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 應提供更多元素予旅客選擇，現時民宿、青年旅館、有本土特色的有個性酒店等較為缺乏。	A-33

18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 澳門本身是可以吸引文創青年或者小清新，但他們都覺得澳門是一個很不友好的城市，因為價格實在太高昂，甚至平價的酒店價格在 600 至 800 元，可否參考外國或者鄰近地區，增加更多青年宿舍或者青年酒店，例如在新區提供一個空間，並且由青年來承包，像台灣劃分為不同的區塊由青年完成，同時進行一個比較，到底這個策略大家去做一個營運會否更加好呢？ • 因為青年酒店是大規模的，這樣就不可能是按一間客房定，可能是設在較大的空間，從而產生聚合效應，使更加有利不同的旅客間對於澳門的印象和對於澳門文化的認識。	A-75
20/6/2016	無署名	• 明確提出發展主題精品酒店的規劃和扶持措施。 • 發展獨立建築的民宿替代樓宇非法旅館。 • 發展可獨立管理的中檔度假服務式公寓替代非法公寓。	A-331
23/6/2016	仲量聯行	• 目前全澳酒店房間數量並非很龐大，有競爭就有進步，不同酒店營運商可在不同條件上創造價值，為澳門帶來經濟效益。	A-482
4/7/2016	人才發展委員會／都市更新委員會委員吳在權先生	• 澳門有條件做民宿，例如在離島較遠的地方，與五星級酒店滿足不同客源。	A-18
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 酒店的層次還是需要建立，因為客人不是一種群體，群體越多就越厚，消費的區域就會變得豐滿化，澳門最大的麻煩就是單一性。	A-90
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 不應全部酒店都是五星，要有四星的，或主題式，或精品酒店，或在黑沙那邊，想一些噱頭。	A-91
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 年輕人體驗旅遊文化，深度遊，喜歡住在景點裏面，故不會選擇豪華酒店或便宜的。 • 標準是要安全、乾淨、一幢樓。 • 可考慮新馬路一帶有沒有市民讓出物業做一幢式經濟酒店，原則要一整棟，因不要影響普通的市民。 • 民宿全世界都有，若法律上可以解決應盡快推行。	A-133

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門經濟學會	• 同意廉價酒店概念，但一定不可以影響服務質素。 • 如果有樓轉做民宿，要考慮法律上面的問題。	A-133
11/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 支持及配合政府引入國際知名品牌酒店，但數據顯示 2016 年首五個月的客房入住率及房價不斷下跌。酒店數量增加亦帶來高薪挖角的問題，中小酒店生存尤為困難。建議政府減慢引入新酒店的步伐，根據市場需求調整放批的速度。	A-201
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 增加中低價旅館，針對購物及觀光客，早出晚返，只作住宿用途。住宿費用降低可延長旅客留澳時間。 • 2017 年底將有四萬間酒店房間，若要建小型賓館或精品酒店，要有足夠旅客才不會造成酒店房供過於求。	A-264
20/7/2016	無署名	• 支持小型酒店、賓館發展，佔地 3000 尺一層，一條樓梯上落。 • 支持全棟大廈改為酒店、賓館發展。發展民宿，多元化房。	A-282
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 增加經濟型住所可為旅客提供較全面的住所類型。建議把舊區的一些廢棄建築物改造成經濟型住所，還可引入一些國際或區域性的經濟型連鎖旅館品牌，或與本地企業聯手打造精品旅館品牌。	A-356
21/7/2016	無署名	• 應該要做多一點民宿，可給旅客不同的體驗。年輕人亦可創業做民宿。	A-324
21/7/2016	中西高等研究學會	• The Macau focus on high end hotels is said to be “unbalanced”, but the nearby wide availability of lower end hotels in Zhuhai, Guangzhou and Hong Kong is ignored.	A-369
21/7/2016	澳門青年聯合會-澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 本澳有關非法旅館的法律法規可能對開拓住宿的多樣性造成限制。	A-372
21/7/2016	無署名	• 文中也提到廉價酒店或宿舍地方不足，此亦影響一些低消費者群，如背包客。	A-438

22/7/2016	澳門中華學生聯合總會	• 建議擴充中低價旅館或興建青年旅舍，以期延長旅客的逗留時間。此外，現時外國青年間有也流行“窮遊”、“背包遊”的旅行方式，較接近市區的青年旅舍也有助吸引這種旅客到來，為多元旅遊的發展開拓客源。 • 必須平衡不同價格旅館的數量，以使旅客更傾向留澳，使客人更有意欲在澳門作深度旅遊，並能再次來澳休閒。	A-311
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• The TDM (Macao's TV) headquarters is too crowded for modern and future use, plus the satellite dished constitute a health hazard for neighbors. The building could be converted in a boutique hotel, that will attract young visitors for Coronel Mezquita Avenue.	A-410

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──營造濱水空間
Recursos e Produtos Turísticos - Construção da Orla Marítima

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	受訪旅客	• 大陸海濱環境較好，澳門發展濱海未必有吸引力。	A-573
27/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 當局的規劃是打算把處於廢棄狀態的舊城區海岸線活化，把還沒有充分利用的新城區海岸線加以優化。如果設想一一落實，對於美化城市、增加休閒和旅遊空間，甚至拓展營商空間都有幫助。但如何落實，除了一向所說的政策執行力之外，資源投放不可少，配套人才不可缺。 • 規劃諮詢文本沒有指出沿海岸線的改造需要投放多少資源。資源投放也是一種政策姿態，能夠以資源投放來顯示落實規劃的決心，相信可以帶動市場資金投放，形成具備經濟效益的發展趨勢。 • 濱水空間營造所衍生的新型工作崗位、人才種類，譬如項目管理和觀光策劃人才所需幾何，規劃文本也應該有所指向，才能夠以前景帶動人力資源的流向和技術的引進。	A-503
3/6/2016	立法會議員 李靜儀小姐	• 認同開發海濱娛樂，應對博企要求硬性增加非博彩元素。	A-583
11/6/2016	澳門中小型餐飲業商會	• 濱海旅遊，利用舊碼頭，連帶十月初五街或相關地區，配合新的海上活動，亦是新的產品，配合澳門過去的歷史，可以深化這方面的工作。 • 南灣湖以往的酒吧區，現在有新的嘗試，其實在豐富我們的元素。商會極力支持。	A-8

12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 要規劃濱水空間，首先要評估自然旅遊資源，海洋、沙灘、港灣、陸地腹地資源，甚至沙質、坡度也要測量。	A-476
15/6/2016	無署名	• 每年六月至九月利用南灣湖辦一個充氣水上嘉年華：即充氣移動水上樂園，在鄰埠發展得很成功，對現在“南灣·雅文湖畔”項目可提升至另一境界。	A-432
18/6/2016	澳門歷史文物關注協會	• 海濱晚上也可以有它的功能。如歐洲巴塞隆那的海濱酒吧。	A-43
18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 荔枝碗和內港的發展涉及濱海關係，建議規劃時應有充分的行人過路設施，並善用澳門的新水域海邊的空間，興建海濱長廊，提升濱海的關係。	A-58
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 與其開發或新增不同的旅遊產品，不如利用現有資源，增設活動及設施供旅客全年欣賞及享用，例如充分運用海岸線，包括漁人碼頭、旅遊塔、海洋花園外的擴闊路段作為海濱休憩空間。	A-59
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 旅遊休閒的感覺是對海邊，碼頭等這種感覺，而澳門有其他特色和優勢，如果能夠將周邊整理得好的話，可吸引有旅客環島遊/環島行，將區域分類為文創、小食區、遊艇、風帆等，將濱海整理好，將整個顯現出休閒中心。	A-67
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 澳門現在確實有其優勢，因為澳門區位獨特周邊環海，整理好海濱水區對澳門居民和旅客也有利。	A-66
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 參考內地進行旅遊休閒樂，增加內港的活動，例如運動休閒或者是運動競技類的活動，吸引全城全民與旅客共同參與，這會否更有人情味呢？	A-76
20/6/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 因應經濟調整期持續，及周邊地區的競爭，需打造新的旅遊項目吸引更多高質素旅客。譬如營造濱水空間，改善近海水域生態環境的同時，實現經濟多元化發展。	A-555

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

25/6/2016	無署名	• 水塘，南灣湖，青洲水塘等：音樂噴泉、水上單車、龍舟、煙花，有水就應注意蚊蟲污水臭味情況，周邊綠化及設施及衛生環境教育壁報展示。 • 可增加在南灣湖或某些較大廣場附近加租借單車或水上單車等設施。	A-433
28/6/2016	專欄作者 甄慶悅 《澳門日報》	• 不能只想海洋經濟，首要思考如何將貼近居民的海濱改造好，先改善生活環境，後謀發展。否則講甚麼海上休閒遊、路環棚屋、荔枝碗船廠、內港活化等項目，以至海洋經濟都只是空中樓閣。	A-562
29/6/2016	澳門經濟建設協進會	• 可以參考新加坡濱海灣模式，共同開發珠海橫琴和澳門路環至氹仔十字門水道“一河兩岸”綜合旅遊區。在此區域沿岸可以設立大型標誌式建築、具有特色的城市雕塑、船舶博物館、遊艇碼頭、沿岸慢行綠道、餐飲、酒吧和娛樂休閒設施；定期在十字門至前山水道共同舉辦划艇比賽、煙花匯演、音樂燈光匯演和水上巡遊等活動。	A-165
4/7/2016	人才發展委員會／ 文化產業委員會委員 蕭婉儀小姐	• 最近南灣湖新增的水上活動做得不錯。因這一區域是通往主教山或旅遊塔必經之處，建議加強一些小朋友的設施，打造成一個旅遊景點。	A-16
4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 黑沙海灘一帶有足夠的旅遊元素可整合包裝，但政府在這裏好像沒有任何着墨。	A-17 A-176
4/7/2016	人才發展委員會委員 陳志峰先生	• 充分認同南灣雅文湖畔的項目。	A-18
4/7/2016	人才發展委員會委員 黃竹君小姐	• 海濱城市的建設或休閒的體驗離不開露天茶座等休憩的地方，規劃中可否設一個短期或中期目標，修改一些法規法律。	A-19
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 濱海旅遊業是最能體現海洋經濟。但需要制定長遠規劃及路線圖，包括與周邊城市協同發展。 • 濱海或海上旅遊可吸引旅客，但政府要投入很多。	A-88 A-264
9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 對於現有的水上活動（雅文湖畔），可以再擴展水域周邊的觀光。	A-95
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 中央給予了整個海岸線，可否弄一個整個澳門環島遊？可以有美食、遊玩、購物的，要有本地的特色。	A-104

19/7/2016	CHEONG	• 南灣人工島是否可招標設茶座加小船往來岸上，或設橋可相通，但要嚴格要求環境清潔。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Creating New Waterfront Areas: i. Needs to be something for everyone; ii. Needs not to be expensive; iii. High value end Yacht Marina; iv. Need Cruise ships and other ships floating hotels.	A-352
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 在濱水空間方面，可加入特色卡通人物的照相區，定期製造不同的主題，用卡通人物為不同的濱水空間印製不同的創意刊物，可以吸引愛好者收集及成為永久的歷史推廣刊物，有助提升地標的作用。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 新填海區暫時稍為遙遠，但向本澳居民和旅客推廣以單車暢遊離島的路線，尤其沿海一帶的單車徑及休憩區，有必要加強宣傳推廣，親子樂的主題很有吸引力，南灣湖的改變是一個好開始。	A-290
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 建議南灣雅文湖畔水上單車的開放時間可提前至9:30 或 10:00，有彈性地配合旅客的行程規劃，可考慮擴大水上單車的活動範圍，令旅客能夠欣賞更多美景。該區也很適合打造成為澳門第一個觀光夜市，有機會成為澳門夜間的旅遊熱點。	A-298
21/7/2016	無署名	• 樂見南灣雅文湖畔開始有成果，但仍見一些空置部份，希望能更好利用其空間；旅遊局在打造濱水空間時可多參考該計劃的經驗。	A-437
21/7/2016	無署名	• 支持營造濱水空間，嘗試營造澳門沿海城市的標誌。	A-438

22/7/2016	MGM	• Sydney, Cape Town and Shanghai all have unique personalities centered on their waterfronts where visitors can stroll along bustling harbors, while enjoying panoramic views of the water. • Macau has the opportunity to feature among these dramatic waterfronts, proudly exhibiting an array of non-gaming attractions, set against the backdrop of water and nature. With close proximity to 23 hotels, including 9,000 hotel rooms, Zone B east (as identified in the DSSOPT Masterplan) is perfectly positioned and prime real-estate to be transformed into one of the world's great waterfronts. • Creating an entertainment district around the Nam Van Lake is another opportunity to create an entertainment and leisure space for residents and tourists alike.	A-374
22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• Goal 2 - Strategy 2 (Waterfront Areas) - This strategy is most welcomed so that Macao can take advantage of some of its coastal resources. • Besides creating new waterfront areas, attention should also be focused on improving and developing the existing waterfront areas, which require a major over-haul in terms of attractiveness, aesthetics, and creation of a better atmosphere etc.	A-391
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• Macao had a culture of maritime trade (part of our World heritage) and use of beaches that are now heavily polluted making them unsuitable for public use. Beaches, sand and water could be improved, particularly after Macao had received the responsibility of 85 km^2 of territorial waters. There are many opportunities like duck, amphibious buses, ferries connecting islands, dolphins sightseeing, etc.	A-410

22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Will new waterfront areas be government run destinations? Or will businessmen like me be allowed reasonable al-fresco licences? We have seem denied these since 2002. Tourists like to dine where locals dine so help locals develop. • Don't completely knock down Coloane's Junk Yards - they are living history - don't build fake history. • What about a world-class maze on the waterfront opposite MGM and Mandarin? It would be green and fun. Could sit on top of an underground car park.	A-422

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──主題樂園
Recursos e Produtos Turísticos - Parques Temáticos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	實德環球(博彩業界)	• 支持發展主題公園，有助為本地人提供創業及就業機會。	A-439
24/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 亞洲各地將有十多個新的主題公園陸續開幕，澳門應否仿效加入戰團？值得討論。	A-489
28/5/2016	居民	• 贊成主題公園的構思，但本澳未必要世界知名、佔很多土地的大型主題公園，應構想一些有澳門特色、針對青少年及小朋友的主題公園。	A-2
29/5/2016	澳門國際註冊導遊協會	• 鄰近的香港及橫琴都有主題公園，澳門要深思是否真的需要主題公園。要投放大量資源，是否真的可吸引到足夠旅客呢？科學館這一類型的比較適合澳門。	A-576
29/5/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院 助理教授 黃穎祚先生	• 參考其他地方的經驗，主題樂園首先地方要夠大，而且要有足夠本地居民的消費力。因此，在澳門只有六十萬人口的基數下，主題公園的構想未必成功。	A-576
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 主題公園建議考慮使用 MGM 對開的土地興建。	A-576
11/6/2016	蘇先生	• 澳門有中西文化交融四百多年的歷史，其實可以抽出很多元素，放入主題公園之中。	A-11
12/6/2016	無署名	• Build a huge and multi-functional museum is far more influential than copying somewhere to build a theme park.	A-431
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• Just wonder if we need a mega theme park. We could have many small attractions or short show to attract regional tourists.	A-21
18/6/2016	澳門建築師協會	• 年輕旅客、家庭式客群選擇較少，建議政府增設針對家庭的室內具特色的主題樂園。	A-63

22/6/2016	李先生	• 澳門欠缺娛樂設施，建議興建迪士尼樂園、海洋公園。	A-323
23/6/2016	旅遊業者	• 澳門有需要打造主題樂園，豐富家庭旅遊娛樂元素，為旅客提供多元化的旅遊選擇及體驗。 • 主題樂園不一定要夠大、有機動遊戲才吸引。一些卡通主題樂園引客能力不俗。其次是科幻、電子元素較重的主題樂園。考慮到本澳天氣，最好是室內全天候。澳門土地面積有限，主題樂園中小型已足夠，最重要是注重旅客體驗。 • 主題樂園不一定要靠門票收入，更應注重周邊商品、服務配套拓展收入來源，如引入專利產品等。當局或可鼓勵博企發展主題樂園，因博企財政實力可支持主題樂園的巨額投資。	A-479
23/6/2016	仲量聯行	• 香港、橫琴已有主題樂園，澳門要衡量經濟效益，要衡量是否要投資這麼多土地去發展主題樂園。	A-482
4/7/2016	人才發展委員會／都市更新委員會委員吳在權先生	• 大型的主題樂園較難生存，但可以做一些有特色的項目，如鬼屋，迷宮等。	A-18
6/7/2016	李炳雄先生	• 建議於黑沙設海洋公園，有各種機動遊戲。亦可於整個路環不同區域設大型機動遊戲，將路環打造成比香港海洋公園更大的遊樂場。	A-323
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 可供旅客選擇的地方不多，難以留住旅客。如果有一個主題特色公園，多點地方讓他們可以去，這樣才能留住旅客。	A-95
9/7/2016	澳門展貿協會	• 問題是家庭客群，媽媽喜歡購物，爸爸可能有其他的娛樂，但澳門是否有一個能真真正正讓小孩去的主題公園？ • 如果澳門也有大型的主題公園，我相信是至少十五到二十年後的事了。	A-100
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 路環山也可以作為一個主題，而黑沙也可以弄一個水上世界。	A-125

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門機電工程師學會	• 由於澳門土地資源限制，難以提供土地建大型主題公園，建議可於橫琴再建大型主題公園。若橫琴對經澳門進入的旅客更開放，可吸引旅客經澳門再去橫琴。	A-135
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 建立主題公園需時比較費時也較複雜，可考慮多舉辦如小丸子等著名卡通人物的展覽，以增加澳門的持續性曝光率，並可吸引不同類型的客源。	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 養生館及主題樂園的建設有很大的難度，不是政府單方面能完成的事。	A-283
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 同意澳門應該要有更多旅遊休閒元素拓展旅客市場，從而爭取延長在澳門的逗留時間，但對透過建設主題公園來達到這個目標就有所保留。 • 世界知名不一定代表來到澳門就可以取得同樣成功。況且建設主公園會佔用大量土地資源及消耗人力 ，又可能導致另一行業出現人才短缺的問題。	A-356
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 建議政府鼓勵民間興建全新概念的大型主題樂園，為旅客提供多元化體驗。 • 政府應釋放合適土地及制定相關配套，鼓勵企業投入資源興建新一代主題公園，打造澳門的世界級標誌旅遊地標。	A-298
21/7/2016	中西高等研究學會	• The development of an international theme park in Macau, is quite ill-considered. The situation analysis makes no mention of the Hong Kong Disneyland or the Chimelong Ocean Kingdom Park in Hengqin Island or other regional theme parks. These require a very large land area that is not really feasible within Macau and would face very strong nearby competition. Perhaps a more viable approach would be to encourage the existing facilities to expand and to greatly improve the regional transport and other infrastructure links so that they can be very easily visited from Macau.	A-369

21/7/2016	澳門青年聯合會- 澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 與會者普遍認同主題公園的建設，但最好不要照搬境外的主題元素，應以澳門所蘊含的豐富的歷史文化為主綫，如以大航海時代的澳門為背景，生動有趣地呈現出來並打造成獨特且具有澳門文化的主題公園。	A-372
21/7/2016	無署名	• 澳門一直被環境所困，發展至今一直缺少戶外娛樂設施與主題樂園。可嘗試引入主題樂園或像香港地區定期舉辦嘉年華等娛樂，勢必可造成新的元素。	A-438
22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• The medium term measure to encourage support & construction of an international theme park in Macao is impractical and not feasible. Reasons why are as follows: 1. Need for a really unique and distinctive theme which would be difficult to identify or achieve for Macao; 2. Tough competition with 7 of the top 20 theme parks in Asia currently based in the Pearl River Delta; 3. Local population of 640,000 residents is too small a base to support an international theme park; 4. Negative impact of the ongoing shortage of suitably qualified and skilled personnel in the tourism & hospitality industry and also in finding suitable local executives who could effectively manage an international theme park. • It would be more appropriate for Macao to focus on the development of some unique and distinctive Family Entertainment Centre (FEC) attractions. An interesting example is the strategy adopted by Themed Attractions and Resorts, Malaysia with their development of Puteri Harbour area in Johor Bahru where a complex of FECs have been developed to complement Malaysia Legoland.	A-391

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──文化/文創
Recursos e Produtos Turísticos - Cultura/Indústrias Criativas

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
28/5/2016	居民	• 建議效法廣州，將一些地方以低廉租金租予文創企業者發展文化產業及文創業。	A-2
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 旅客大多來自內地，內地旅客很喜歡看藝術作品及先進建設，我們應該發展藝術、畫、音樂等。	A-577
2/6/2016	無署名	• 相對附近地方本地創作仍未成風氣。建議先吸引香港、台灣的外藉教育學習開始。在培養方式多和世界各地進行交流。	A-430
8/6/2016	無署名	• 設“長期”跳蚤市場發展休閒文藝旅業。	A-431
11/6/2016	漁民互助會	• 漁民的文化是澳門的一部份。發展澳門的旅遊事業，當然亦都希望包含漁民的一部份。	A-10
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 世界各地對文化遺產的展示，都已誕生大量注重體驗性、可參與性的產品，運用虛擬實境等新技術，與文創跨界融合，塑造虛擬空間，講述那些超越時空的歷史故事，以現代化的手段展示文化遺產。	A-476
13/6/2016	許先生	• 澳門旅遊業最大優勢除了賭場，就是小島及周邊環境，以及中西文化交流的歷史。這些都集中在舊城區。	A-323
4/7/2016	人才發展委員會／都市更新委員會委員 吳在權先生	• 應加大力度推廣文創紀念品。可通過招標或比賽，選取優質的設計。	A-18
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 旅客來到以後，文化可以作為一個點。但用中葡文化招徠更多旅客，速度會很慢。	A-89

9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 近期吸引了不少人流的“黃色小鴨”，事實上是一種文化創意的旅遊經濟。為達致旅遊產品多元，吸引更多高質素旅客，應發展多種文化創意旅遊活動，豐富旅客的體驗。建議 1. 挖掘澳門文化元素，使旅遊與文創產業有效結合。挖掘博彩業的文化元素，將博彩、會展、文創產業融合發展； 2. 以創意專案孵化為亮點，以“科學+藝術”、“創意+時尚”為特色，大力發展文化創意旅遊社區、品位街道、創展中心等； 3. 推動影視演藝、圖書展示與旅遊觀光結合，設計產業、美食產業與創意經濟結合。	A-193
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• For Culture, focus will be the blending of Portuguese & local Chinese cultures, namely, Macanese culture. • All these must be protected and encouraged to sustain, local Chinese kids be provided a chance to learn basic Portuguese and vice versa. • The look and feel of the few artists of the tourism promotional videos is an excellent demonstration of this branding.	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 應在突顯目標方面增加突顯澳門舊區的歷史文化，而不只是重點在具吸引力的旅遊產品，因為要為這歷史推廣做更長遠的規劃，產品及體驗也會不合時，只有保留歷史底蘊才能走得更遠。	A-283
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 建議也可考慮和本地文化創意團體合作推出在景點或文創地區的街頭表演或工作坊，既可提高旅客旅遊體驗，又可推動本地文創產業 - 例如在大三巴前地、亞婆井前地、媽閣廟等重演一些歷史小短劇等。	A-356
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 發展文化旅遊，發揮自身優勢，應針對如藝術，宗教，歷史研究等不同的目標對象，運用新興的社群媒體，有主題性的包裝與介紹，度身訂制旅遊產品，並發掘與結合澳門文化特色，挑起目標對象的旅遊與趣，增加其訪澳意欲。	A-298

22/7/2016	澳門中華學生聯合總會	• 益隆炮竹廠文化價值高且廠房保存良好，可改建為炮竹業文化村，保護其完整性，讓年輕一代及旅客能藉此了解昔日澳門及傳承歷史。其位置鄰近氹仔舊城區，可在發展的同時對氹仔舊城作一定程度的修整，成為支援氹仔各歷史遺跡旅遊的城區，有助開發社區旅遊資源。	A-311

旅遊資源及產品──荔枝碗

Recursos e Produtos Turísticos - Lai Chi Wun

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	實德環球(博彩業界)	• 新的荔枝碗景區發展是否成功，最終亦視乎交通配合。	A-439
25/5/2016	路環信義福利會 離島工商聯會	• 善用舊船廠及周邊棚屋，加快將原有棚屋打造成龍舟博物館。面積較大船廠可改造為演示場地，工業遺址修繕為主題展示廳，利用舊碼頭開展海上遊。 • 推行荔枝碗策略計劃前應全方位改善現有路環社區格局，騰出空間增建泊車位。村內有不少舊屋，因業權問題不可加大電錶，政府應為居民解決用電不足問題。	A-445
27/5/2016	新泰成船廠	• 對於當局有意發展，表示支持，坦言非常願意配合當局的工作。 • 過去當局從未邀請船廠負責人開會，商討土地後續如何利用，期望當局未來能主動與他們聯絡，加強雙方溝通。	A-451
2/6/2016	張先生	• 針對荔枝碗定位發展創意中心和棚屋博物館，定位有問題。因棚屋博物館以最落後的東西作展覽有問題。以往窮人住的地方沒有甚麼可作保留，建議政府發展遊艇碼頭，規劃政府大樓、文創中心和政府宿舍。	A-581
7/6/2016	澳門大學社會科學學院助理院長 林玉鳳小姐	• 船廠遺址具有非常重要的歷史價值，惟政府目前對路環船廠仍未有明晰的保育方案。建議政府要多對外公布有關保育方向，以及期望日後活化方案能夠保留舊船廠的原有的特色。建議政府日後保育的方案需進行公開諮詢，尊重各持份者的意見。	A-471

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

7/6/2016	澳門文化遺產委員會 委員 林發欽委員	• 考慮到有關遺址的結構和公眾安全，政府將船廠暫時圍封做法合理。 • 建議要尊重當地居民和社區持份者的意願，如由專家學者或者是不了解情況的人，提出一個單方面很完美理論式的藍圖，並不是最優化的方案。且當地居民是否認同方案，以及方案最終是否令居民生活有所改變，並帶來一定的經濟利益，需大家共同協調。 • 船廠負責人作為持份者，需要在活化方案中擔當參與者的角色，建議透過政府、船廠負責人、居民等組成溝通小組，協調平衡各方利益，相信活化方案能夠順利推行。	A-471
11/6/2016	澳門中小型餐飲業 商會	• 路環棚屋等有價值的地方大可依法律法規利用。	A-8
11/6/2016	內地來澳學生	• 澳門可以把過去的船廠遺址，打造成一個工業旅遊區，結合文化創意這種方式，一方面增加文創產業的發展，另一方面也可以增加旅客的逗留。	A-12

14/6/2016	專欄作者 《市民日報》	• 路環居民希望活化荔枝碗要保留鄉土風情，並非一窩蜂搞成旅遊項目；甚至社會意見促請應整片保留荔枝碗船廠區域、村落遺跡、原居民和路環棚屋，而非僅僅選擇幾個建築項目單獨保留。 • 有荔枝碗居民直指有關規劃排除了村民，憂慮會被逼遷，將活化規劃剔除了原居民生活，成為“博物館”式的旅遊文化“遺存”！ • 旅遊局局長文綺華指出，船人街建造棚屋博物館冀今年完成設計，最遲明年初動工，爭取同年向公眾開放；這個訊息由於未能提及船人街棚屋是整體保留建設成“博物館”，抑或博物館只是規劃建設中的一部份，同時可以保留原有“人氣”呈現漁業風情和社區特色？更重要的是，當“棚屋”先走一步規劃，以後路環荔枝碗船廠和船人街棚屋會否在各自運作下形成“不協調”？ • 社會憂慮，一旦“斬件”上馬，便會破壞路環這片濱水區域歷史文化的整體性，甚至原區居民勢必被“驅逐”出原生活社區，抽離於活化舊區的“發展”進程；屆時，路環荔枝碗一帶沿岸水域，只能成為旅遊景點和博物館，與“活化舊區”攀不上關係。	A-547
18/6/2016	澳門建築師協會	• 支持政府推行荔枝碗活化。	A-57
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 荔枝碗發展有條件吸引旅客及增加留澳時間，但未來發展後將衍生交通問題，交通工具的便利性是重點的發展考慮因素。 • 建議去荔枝碗的沿路上需增加多些景點，增加沿路吸引力，這才可令荔枝碗發展成功。	A-57
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 旅行團設計的旅遊路線、遊覽景點、活動等是關乎於旅客的團費，若要去遠一點的荔枝碗，交通路線規劃以及旅遊巴司機等成本增加，較平的旅行團未必可以配合推動。	A-62
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 希望發展荔枝碗船廠，但不贊成於區內增加大量的旅客。	A-76

22/6/2016	青年創業智庫協會	• 政府應盡早並有規劃善用路環荔枝碗船廠工業遺址及周邊棚屋，優化路環休閒臨海地區，善用工業遺址資源，使之成為具亮點、富內涵的旅遊項目。	A-478
22/7/2016	澳門中華學生聯合總會	• 路環舊發電廠，以及荔枝碗一帶的造船廠，以致整個路環市區，都有以文化旅遊及社區旅遊的方式振興的潛力。若能善用路環市區的各處歷史遺跡以及路環市區本身的社區脈絡，將對離島的旅遊開發有不少益處。	A-311

旅遊資源及產品──住宿價格

Recursos e Produtos Turísticos - Preços dos Alojamentos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	受訪旅客	• 現時酒店價格高沒必要住一晚酒店，增加網上預訂廉價酒店是好事。	A-573
13/6/2016	許先生	• 澳門住宿價格太高，無法吸引旅客。	A-323
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 澳門酒店價格太貴。	A-45
18/6/2016	澳門建築師協會	• 酒店價格對旅客留澳時間有直接影響。澳門房價太高，令旅客縮短逗留時間，並住在鄰近珠海酒店。 • 酒店價格很難控制，因它取決於市場。 • 建議可參考中國沙灣古鎮，由政府成立一所旅遊公司，收購舊區一帶物業及將其活化，打造為經濟型酒店，並由政府經營，以確保價格的穩定性，不會因市場情況而大幅提升。	A-56
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 酒店價格影響旅客留澳時間。 • 酒店的價格高昂，可能對澳門治安會有保障，因為酒店價格昂貴，可以產生一個區分的效應，將部份犯罪份子或者犯罪團體區分，根據這一點來思考，究竟經濟酒店的存在或者增加到底是否有確切需要？	A-59 A-75
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 酒店價格太高昂。	A-75
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 酒店房價下跌，賓館等營運比較困難，因成本很難再降低，與酒店的價差變小。 • 因 24 小時通關有些旅客會在珠海住宿，因較便宜。如果澳門提供一些旅店與珠海的價錢是差不多的，他們就會選擇留在澳門。雖然澳門地方小，但其實有很多觀光點。	A-82 A-119
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 很多外地的年青人對澳門文化有興趣，但住宿貴。	A-92

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門土木及結構工程師學會	• 旅客都在乎成本問題，例如澳門酒店住宿價格太昂貴，他們會選擇去別的地方，所以政府也應考慮旅客的住宿成本，是否會有補助以降低住宿成本？	A-96
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 酒店價錢對於旅客的逗留時間是一個因素，相比於東南亞地區，澳門酒店價格太高。 • 酒店價格浮動比較厲害。 • 穩定房價有利吸引旅客來澳逗留。 • 國內團有時候不會在澳留宿，因團費低，若安排入住澳門酒店，需要由旅行社補貼的。	A-124 A-128
9/7/2016	澳門導遊公會	• 雖然現時酒店價格下降不少，但國內團很多時沒有團費或低團費，所以大部份安排於珠海住宿。 • 外國團有團費還可以住得上。 • 雖然旅客數目大，但實際上難以達到 2.3 天。	A-128
9/7/2016	澳門旅遊業議會	• 若旅客人數減少，但酒店持續落成，便會出現供過於求問題。以廉價酒店為例，若高星級酒店減價引客，廉價酒店便更難生存。	A-137
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Involve Zhuhai to offer competition to big hotels. • Make the holiday more price competitive.	A-352
22/7/2016	無署名	• 酒店價格太貴一些中低階層旅客負擔不起。	A-324

旅遊資源及產品──內港活化

Recursos e Produtos Turísticos - Revitalização do Porto Interior

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	實德環球(博彩業界)	• 內港區有條件發展零售及餐飲元素，但是仍然欠缺整體旅遊文化宣傳及交通配套。	A-439
26/5/2016	受訪市民	• 支持內港活化，早該推行。	A-574
27/5/2016	專欄作者 穩哥 《訊報》	• 現時旅遊局重提將內港打造成零售，露天餐飲和具商業功能的動態濱水區域，相信也是延續澳葡政府計劃將內港發展成商業區，並將貨櫃碼頭遷往九澳深水港構想。 • 當局中期措施有較充裕的時間，當可以時間換取空間，要發展內港為商業區，貨櫃碼頭搬遷，改善區內交通當是必要的先決條件。	A-498
29/5/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院 助理教授 黃穎祚先生	• 內港距離新馬路一帶不遠，旅客可步行前往，但現時的條件可能未適合旅客步行，商鋪或街道不太完善。如果有好的發展，包括周邊的街道，其實是很好的步行區，由新馬路或媽閣步行到內港，沿途有各個旅遊產品，這樣比起經常坐車或巴士更好。	A-576
1/6/2016	中區社區服務諮詢委員會委員 陸南德先生	• 認同將內港打造成為零售、露天餐飲和具有商業功能的動態濱水區域，拓展為更豐富的旅遊片區。 • 建議可以活化舊碼頭，將其打造成為本澳的“海鮮街”，提供場地給予極具創意特色的食肆進駐。	A-155
5/6/2016	Wilson Kwan	• 澳門大豐倉碼頭、鴉片屋，都是一些很漂亮的古舊建築，而且是有特別歷史背景故事，附近也有很多很漂亮的碼頭及倉庫。政府可積極改變這區，制定活化政策。同善堂診所也應該找地方搬遷，令鴉片屋有更好的文化，商業或藝術發展機會，把內港活化的發展跨進一大步。	A-330
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 把十六浦做好！廣州十二家房客，很吸引人去參觀。	A-52

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 內港碼頭搬走，十月初五街就沒生意，以往都是十月初五街較旺。	A-52
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 內港海鮮街概念很好，但聘請工人方面非常困難。	A-60
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 與外港最大的分別，內港其實是東方人、華人和部份歸僑聚居比較多的地方，可以針對當地地的部份建築物去連結成習俗節日，或者是民族慶典的活動。	A-76
25/6/2016	無署名	• 內港碼頭無特色，盡快處理海岸線及倒灌問題。	A-433
9/7/2016	澳門最佳西方新新酒店	• 內港碼頭的建築風貌和歷史發展適合將其打造成一條集零售、露天餐飲及玩樂於一身的動態濱水區。將新馬路的車水馬龍帶往至內港碼頭或司打口一帶，並延伸到媽閣。 • 內港碼頭可舉辦一些與漁業有關的活動，讓旅客在玩樂中認識澳門傳統漁業文化和澳門漁村歷史。 • 活化內港可為文創業提供發展空間，應吸引有意創業的人士，提供場地給文創商店進駐。	A-185
15/7/2016	吳思揚先生	• Improved the working environment for port operators. • Enhanced on the water quality by introducing artificial wetland. • Strengthened the local identity and visual connection by allowing the public to access the waterfront. • Increased the local economic opportunity by providing commercial space and activating warehouses' frontage. • Improved the walking environment by utilising underused walkways and creating focal point.	A-206
20/7/2016	黃先生	• 澳門有一艘賭船，希望拖回內港原來位置，做一些平民夜總會或者美食街，帶動旅客回到內港。	A-324

旅遊資源及產品──餐飲

Recursos e Produtos Turísticos - Refeição

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	受訪旅客	• 建議增加多些特色小食品種。	A-573
2/6/2016	林先生	• 有旅客會因馬來西亞有榴蓮而去旅遊。澳門如有美食可以吸引多些旅客，但因經濟急速發展後老店關門或已沒有原店人員經營。	A-581
3/6/2016	旅遊發展委員會委員 楊志華先生	• 政府欲申請成為美食之都沒有大問題，因本澳有不少優質的餐飲。	A-583
11/6/2016	無署名	• 有很多中小企飲食業是一流的。可否從星級美食這個概念再多走一步，為中型、中級、中小企這類食府提供一個機會走出去。不只是一年一次的美食節，亦不只是頂級的星級美食。	A-12
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 澳門中小企業有自身飲食方面的吸引力，更是一種旅遊吸引力。建議政府推動更多餐飲培訓，協助提供經營地方或在海濱提供平租地點，鼓勵青年人走上特色飲食之路同時，也切合澳門發展休閒旅遊的目標。	A-472
18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 現時本澳食肆分佈零散，沒有一個群集效應，亦沒有平台將各元素串連起來，聚焦優勢。	A-35
18/6/2016	澳門文化遺產導遊 協會	• 大酒店都是高檔的，所以要發展“平民小吃”，有高、中、低價的東西，現時集中高價東西。	A-52
18/6/2016	澳門交通運輸業 總商會	• 食肆的選擇及類別影響旅客逗留時間，現時旅遊局介紹的食肆主要集中在大型酒店及景點周圍，價格偏高，而舊區有特色或著名的小食肆卻缺乏相關資料提供，旅客對舊區不認識，較難去尋找。	A-57

18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 食肆資料不足，當旅客到達一些區域時，若不熟識該區，較難知道哪間食肆是好的，尤其北區一帶，欠缺相關資料。 • 旅遊局的論區行賞，有提供遊覽路線及食肆介紹，但在手機應用程式只有食肆的名字提供，沒有資料提供，如食物類型、菜式等，旅客難以了解及選擇。 • 星級旅遊服務計劃的得獎餐廳，可以以區域方式來設置名額，以間接手段把各類食肆分散，以此達至分流作用。 • 旅遊局正推行及打造美食之都，但要明確澳門有何特色美食。若外地旅客來澳門食日本菜、台灣菜，這根本並沒有任何澳門特色。若特色是葡式美食，這方面應下點功夫，加大力度推廣。	A-58 A-62
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 食文化是有優勢，如果加入休閒元素澳門是可以做到的。	A-66
20/6/2016	無署名	• 加強老字號的整合和連鎖經營。	A-331
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 開拓美食市場必需語言要通，所以打開美食市場是很大功夫的。政府有扶持，企業便願意開拓新市場。	A-132
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Macau restaurants are not world class, need to encourage gastronomy.	A-352
22/7/2016	無署名	• 支持一帶一路，提供二款食物作為澳門特色食品 1. 一帶一路豬扒包； 2. 一帶一路清真雞扒包。	A-394

旅遊資源及產品──世界文化遺產

Recursos e Produtos Turísticos - Património Cultural Mundial

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
29/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 做好世遺景點的旅遊質素及內容，提升各方面服務水平。	A-505
2/6/2016	Eve Ren	• As several of the attractions in Macau are small in scale, Ren said that the heritage in the region are “too scattered,” so guidance is needed. “How can we integrate them together?” she asked. “If we solely rely on travel agencies, it’s a bit problematic because a lot of people come here without the arrangement of travel agencies.”	A-469
2/6/2016	Penny Wan	• There are several heritage sites in Macau that are "untouched and unvisited" mainly due to the lack of "facilitation network."	A-469
6/6/2016	曾兆權先生	• 世界文化遺產應介紹給旅客。	A-146
11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• The best products in Macau is the world heritage sites. We have to pay attention about the maintenance of these monuments.	A-4
11/6/2016	Institute of European Studies of Macau	• It's important to keep the world heritage to maintain, to have some rules in terms of the urban environment, around those places and so on, and to implement and to manage all of these.	A-5
25/6/2016	無署名	• 對於文化遺產要多進行保護及檢查，留外牆特色，內部要鞏固裝修，才能讓它更長久下去。	A-433
4/7/2016	人才發展委員會／都市更新委員會委員 吳在權先生	• 澳門世遺尚有很多可利用之處。	A-18
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 加強原有的世遺遊的推廣力度。	A-283

21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Requires the study on how to present and show Macao's heritage, history and culture as tourism assets.	A-364
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• The Current Status of UNESCO classification is often used as a magic formula that will attract visitors and constitutes the cultural pride of the city and the nation. However the built environment is negative, due to traffic, pollution, overcrowdings, this will be a negative experience, or an experience to take only once. UNESCO sites are too small in area and quantity, can be visited in few hours.	A-410
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Government need true respect for heritage and that includes green areas and - say - Grade 4 listed buildings. Limit advertising boards that pollute the view from St. Paul's, and similar.	A-422
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Upgrading of management of cultural heritage sites to facilitate more positive visitation experience for tourists.	A-315

旅遊資源及產品──博彩業

Recursos e Produtos Turísticos - Indústria do Jogo

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	專欄作者 山草 《現代澳門日報》	• 發展多元化旅遊品不只是博企要增加非博彩元素的簡單做法，而要豐富澳門整體旅遊產品，需要視乎軟硬體配套的實力，畢竟還有其他地區的競爭。	A-496
27/5/2016	唐繼宗先生	• Na realidade, as operadoras de Jogo promovem elementos extra-jogo com o objectivo final de ganhar lucros pelo jogo. É preciso ter investidores de operadoras extra-jogo para promover esses elementos, para corresponder à ideia da diversificação da economia. E não podem ser sempre as operadoras de Jogo a promover os elementos extra-Jogo, porque o efeito é sempre limitado. Claro que no mercado local não existem estes investidores, mas quando conseguirmos melhorar a cooperação do mercado com o exterior e facilitar o movimento de visitantes, é possível atrair mais investidores estrangeiros a desenvolver elementos extra-jogo em Macau.	A-460
28/5/2016	居民	• 質疑為何社會有聲音認為博彩業迅速發展並不好，認為應該協調好發展而非抑壓發展。	A-2
8/6/2016	José I. Duarte	• To say there is a need for stronger promotion of 'non-gaming tourism products' in the future does not exactly break new ground.	A-545
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 未來澳門旅遊業應以博彩為主體過渡至增加非博彩元素，政府在政策和決心上應提升非博彩收益，推動博企加大非博彩投資。	A-472
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員關勳杰先生	• 會否趁賭牌檢討契機，協調博企增加非博彩元素，彼此互相配合使整體佈局更合適？	A-13

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

17/6/2016	社區服務諮詢委員會委員盧定淦先生	• 建議旅遊局協調博企，於舊區辦活動起振興舊區的效果。	A-14
17/6/2016	社區服務諮詢委員會召集人戴祖義先生	• 認同應該要善用博企條件及資源吸引旅客起協同效應，因為博企有好車、好餐飲、好房間等，有利吸引高端客。	A-14
4/7/2016	人才發展委員會／都市更新委員會委員吳在權先生	• 博彩業在澳門發展佔有重要地位，但文本着墨不多。旅遊業與博彩業應有相當重要的關係。	A-18
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 應參考新濠的模式，以非博彩為主，再擴大規模。	A-92
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 幾家大博企可以一起推動非博彩元素，加建更多觀賞性設施。 • 政府應主導大型酒店利用地下空間，形成觀賞展覽或娛樂設施。	A-94
22/7/2016	MGM	• Although Macau's gaming industry is facing challenges, huge potential remains for the tourism sector, which ranks among one of the fastest growing industries in the world. It is expected that by 2030, Asian tourists will lead the rest of the world in traveling abroad, accounting for nearly half of global traffic, with 40% of those being Chinese. Positioned effectively, Macau can capitalize significantly on these future opportunities. • The importance of gaming to the Macau economy should not be overlooked and should still be seen as an important attraction within Macau. The expansion of the industry's non-gaming products will further develop the leisure gaming segment, to which the marketing of longer stays, and the provision of varied activities, offers considerable upside potential.	A-374

22/7/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長謝飛帆教授	• 憑藉博彩業已經形成的產業優勢，大力推進澳門旅遊業向集博彩、娛樂、度假、觀光、購物、美術、文化體驗等於一身的休閒旅遊方向發展，其重點放在多元博彩之上，即讓傳統博彩業向現代博彩業轉化。	A-399

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──旅遊路線/論區行賞
Recursos e Produtos Turísticos - Roteiros Turísticos/Excursões

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
31/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 要締造、發掘社區旅遊和經濟潛力的同時，必須清晰怎樣才能做到“區區有特色”，避免凡見好便一窩蜂形成同質化，變相降低旅客分區遊覽意欲，反而仍然認為澳門欠缺多元旅遊產品和特色，又或“無地方值得一去”等，不利澳門旅遊業產品多元發展。	A-507
2/6/2016	無署名	• 現時論區行賞路線較分散，建議縮減路線，圍繞知名度較高的地標及較有中葡意義的地點。	A-430
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 8 條論區行賞路線沒有很好串聯。	A-326
18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 建議旅遊局在各口岸設計一條旅遊路線，並提供各口岸現況通關等候時間、交通配套等資訊，讓旅客可自行選擇。	A-62
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 旅遊局的幾條論區行賞路線為何沒有人去，因為路線實在引不起旅客的遊覽興趣。	A-67
20/6/2016	無署名	• 主題線路：增加婚慶攝影線路，背包客線路，深度遊探訪線路。	A-331
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 不建議同一時間推出多條路線，應逐步推動，更加着重歷史文化，吸引感興趣的人。	A-92
9/7/2016	澳門導遊公會	• 我們做旅行社，在旅程的設計行程上會分開兩日，會分開旅遊來錯開時間，有一些會去路環那邊，這是個旅行社設計上的情況。	A-117

19/7/2016	CHEONG	• 設主題旅遊路線。現時論區行賞亦好，但可能區內每種特色只有一個。應至少提供區份相近的 2 至 3 個相同主題的景點，並指導乘公共巴士的路線。 • 歐美旅客多以認識或享受文化、學術為主。可設多種主題路線向其推介。歐洲旅客非常喜愛及懷念以前未填海的區華利前地至西灣一帶的海灣。但填海不能拆掉，可繼續介紹至聖地牙哥酒店一帶。 • 有些歐洲人尋找他們父母輩或老師曾在港澳，中國走過的足跡，亦可以此來設路線。	A-275
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 論區行賞，在繼續廟宇和教堂的基礎上，也可以推出“近代名人住宅”路線或者古色古香老街道“懷舊之旅”。	A-290
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 在規劃論區行賞路線時應考量： - 旅客除了在各景點拍照留念，閱讀景點資訊外應該得不到更深入的認識和體驗。建議在設計路線時以史實資料為背景每條創作一個故事，把這“故事”加入宣傳中，而不只是提供一張充滿標記的地圖； - “藝文探索之旅”的路線，其實也可加入本地藝文機構的景點，這已經是很好方式對外去宣傳本地文化產業； - 在規劃路線時可與其它部門和本地社團一併設計路線，例如文化局、民政總署等部門。民政總署的“澳門街道網”資訊其實就可以和論區行賞路線結合或可開闢新主題路線，因為裏邊含有很多關於澳門價值的小故事； - 澳門的旅遊路線還有很大的開發空間，例如可以按主題遊來規劃（婚禮旅遊，家庭青年旅遊）或以澳門各行業發展背景為主題； - 論區行賞某些路線景點周邊配套也有待完善，要顧及社區及其周邊的規劃，如旅遊市場到達社區交通可達性，公共設施，清晰路牌及可提供的服務(藥房，便利店)等。	A-356

21/7/2016	無署名	• 漫遊歷史城區的路線宣傳應該加強，旅遊局可於路線沿途的廣場及建築物，與民間組織、文化局和文創工作者合作安排具文化特色的表演或工作坊。	A-437
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 本澳舊城區蘊藏獨特珍貴的歷史文化特色，建議可與金光大道的新景點群有機串聯並加以宣傳推廣，豐富本澳旅遊路線及產品內容，令海外旅客對澳門可擁有多層次的認識。	A-304

旅遊資源及產品──會展業

Recursos e Produtos Turísticos - Indústria de Convenções e Exposições

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 會展業倘有明確發展路徑，有助加大產業推動。 • 會展業發展應與本土經濟結構相配合，配合城市發展制訂策略。 • 澳門會選擇傾向會議業，自然是要與旅遊業互補發展。故旅遊業制訂總體發展規劃，從增強旅遊競爭力出發，藉此帶動其他產業提速發展，同時要考慮會議所帶動的客源數量和結構，從而納入旅遊業的長遠配套工程中。	A-488
27/5/2016	會展業者	• 澳門要打造盛會之都，應以三條腿走路： - 發展會議時亦不能忽略展覽，因後者對吸引專業觀眾、物流、交流等多個經濟領域均有拉動作用； - 打造品牌專業展會，如 G2E Asia； - 鞏固優質展銷會，這是一個讓青創人士鍛煉的平台，除銷售外還有促成訂單合作。宜由內部作評估分級，對優質展與普通展的資助差別對待。	A-453
3/6/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 政府可協助業界提升服務水平，完善物流配套，增加宣傳推廣，優化人資營運，吸引更多國際旅客來澳“與會”，成為國際”會議之都”，帶動休閒娛樂零售餐飲等方面的消費，提振整體經濟活力。	A-539
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 整理好濱水區對會展業有優勢，可以提供多一個選擇和地方給旅客活動。例如：在澳門三天開會，兩天工作，有一天到澳門一些地方旅遊，已經非常好。海洋小島的開發，對會展業發展有優勢，外來會展的旅客可以停留更長時間。	A-66
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 每年台灣都有很多旅遊展，賣一些特價的產品。若澳門都有類似的展覽，可引起更多人關注。	A-116

9/7/2016	澳門展貿協會	• 建議旅遊和會展業加強合作，建議： 1. 加強“澳門・盛事之都”的廣度與深度。建議按澳門特質打造更多品牌活動，如紅酒節、電影節、魔術比賽、奢侈品展，擴大現有的“中國－葡語國家文化週”之規模。令旅客任何時候都能參與不同盛會； 2. 鼓勵本地企業配合會展業的協同發展，例如各大綜合旅遊休閒企業在淡季可為來澳的參展商提供優惠的餐飲、住宿。中小企可為參展商提供特別產品、服務及優惠。	A-190
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Need to work on developing Congress and MICE business – high quality and economical.	A-352
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 要加強完善商務會展的總體及招商質量，在會展加強推廣周邊旅遊產品的吸引性。	A-283
20/7/2016	無署名	• Need a specific strategy around the Meetings Industries in MACAO. This can almost exclude “incentives” and focus on Meetings / Conventions & Exhibitions. • The need to set up a Convention Bureau to independently manage the bidding process, solicit Ambassadors and target the International Associations. - the subvention program should be simplified as the current application process is way too cumbersome; - we need greater community engagement in the MICE industry so that there is also more awareness of economic impact among the local population; - there are no locations where permission can be obtained to hold great offsite group events, can at least 1 be identified?	A-435

21/7/2016	中西高等研究學會	• The weakness of Macau's MICE performance is pointed out but the reasons for this weakness are not explored.	A-369
22/7/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長 謝飛帆教授	• 開拓澳門會展業，使與會者帶動旅遊、博彩業發展。 • 加強對會展業專業培訓和認證的支持，減少薪酬差距、人員流失，吸增從業人員，特別是年輕人入行；另外，建議增加外僱，暫時補充人才短缺的缺口，同時帶動本地從業人員在實踐中學習和積累經驗；最後，應適時設立"會展發展局"，以統籌和優化有關政策，制定會展業發展的短、中、長期規劃，吸引更多國際級大型會展活動。	A-399

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊資源及產品──其他旅遊產品
Recursos e Produtos Turísticos - Outros Produtos Turísticos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 旅遊產品單一，應開發有澳門特色的產品，包括明信片、郵票。	A-326
18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 對花錢少，逗留時間長的旅客，提供更多可消費的產品。	A-69
22/6/2016	李先生	• 建議推出澳門特色的精品，如帆船，明信片，由官方主導，在旅遊局販賣。 • 澳門以博彩為主導，建議旅遊局售賣博彩撲克、籌碼、骰子等。	A-323
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 市場上對應一般的旅遊客群的產品不夠豐富。	A-85
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 文本提到年長市場未來主要和中醫藥園掛勾，這個中醫藥園完全沒有概念，所以現在是實行可能性偏低。	A-132
12/7/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 發展多元化旅遊產品是重要一環，向世界推介澳門，吸引更多國際多元旅客，避免因旅客來源過度集中而可能帶來的風險。	A-568
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 澳門有優良硬件，但缺乏多元旅遊產品，與客源增長潛力強的俄羅斯、韓國、日本及印度等仍有不少差距。 • 應利用豐富的旅遊節日，設計相關特色的紀念品，加深旅客的回憶。	A-264
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 在打造旅遊產品前，可以先從過往旅遊產品的績效評估中檢討，再重新檢視旅遊產品的定位是否能達到預期的目的。	A-356

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 為構建澳門成為世界級旅遊目的地，需進一步深挖並推廣本澳旅遊體驗，將多元化的酒店住宿零售購物、休閒娛樂、文化盛事等打造成本澳標誌的旅遊產品。	A-304
22/7/2016	暨南大學管理學院 旅遊管理系主任 王華副教授	• 對傳統“博彩旅遊”產品進行再包裝、深挖掘，延長“博彩旅遊”產業價值鏈；對新興產品如文化旅遊和濱海旅遊，重研發、強開拓，滿足多層次、多元化的旅遊消費需求，以延長旅客停留時間。	A-404
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Enhancement of tour packaging to attract more visitors to a variety of experiences in Macau.	A-315

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

城市發展──承載力
Desenvolvimento Urbano - Capacidade de Recepção

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	梁啟賢先生	• 澳門作為一個旅遊城市經濟命脈都是旅遊，沒有人會反對發展旅遊，當配套包括輕軌碼頭等各樣還在興建中，這時候怎樣吸納這麼大量的旅客？澳門這土地沒有增多，只有三十一平方公里，那麼怎樣去接待四千萬的旅客呢？	A-571
25/5/2016	聚賢同心協會	• 文本缺乏承載力的基本分析，只單純預測未來 10 年的旅客數字沒有意義，面對節假日旅遊區“逼爆”的景象，承載力才是核心問題。 • 建議承載力應結合旅客逗留時間、客源等因素整體考慮，當旅客平均逗留時間得到延長，客源得到優化，通關和交通壓力均可得到舒緩，理論上承載力可以上升。 • 如何分流旅客來澳時間，亦是解決承載力問題的重要工作，即使增加旅客總量，如果旅客分散來澳，對居民的影響便不會太大。	A-441
25/5/2016	澳門旅遊業議會	• 議事亭前地一帶需要分流旅客到周邊小巷，擴闊議事亭前地的承載力。	A-443
26/5/2016	受訪市民	• 大三巴太多人，實在帶來不便。	A-574
26/5/2016	譚志強先生	• 當港珠澳大橋建成後，可能會有大量香港旅客來澳，為承載力帶來問題，文本中好像沒有關注。	A-574
27/5/2016	Prof. Leonardo Dioko	• Tourism capacity in Macau to be a "dynamic variable, not a fixed or static concept" that can be managed through three angles: allocating a certain amount of available resources in the form of tourism facilities, maintaining a high service quality and satisfactory visitor experience, as well as residents' tolerance of day-to-day living conditions.	A-457

27/5/2016	唐繼宗先生	• Quanto à capacidade de suporte, penso que é um assunto mais académico do que um assunto da política pública. Isso porque olhando para outras cidades que são destinos de turismo, a questão da capacidade de suporte não é muito discutida. A ideia é mais falada quanto a museus ou parques temáticos, para controlar o número de visitantes e melhorar a experiência dos turistas. Para uma cidade aberta como destino turístico, é difícil aplicar um limite da capacidade de suporte, por exemplo, o número actual já chega a um limite, mas continua a haver turistas a apanhar voos para Macau e não podemos fechar as fronteiras para não entrarem. Além disso, o actual problema da capacidade de suporte é apenas encontrado em alguns sítios de Macau: as Portas do Cerco e a Avenida Almeida Ribeiro, por exemplo. Mas muitos outros sítios não são visitados por turistas. Pela minha experiência de trabalho no Aeroporto, a capacidade de suporte é mais falada ao nível das infra-estruturas.	A-460
29/5/2016	澳門旅遊業議會	• 以澳門目前的情況來説，3,000 萬旅客已經足夠，更多的旅客可能對社會民生有一定的壓力。隨着澳門未來十年的發展，輕軌落成，過關優化，金光大道有很多酒店會落成，整個區域發展會更成熟，旅客聚集地方會由舊城區轉移到路氹，對澳門整體的承載力帶來幫助。	A-575
29/5/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院 助理教授 黃穎祚先生	• 對將來四千萬旅客的數字仍然亦對其有所保留，感覺旅遊局對數字十分樂觀。四千萬旅客結構怎樣？多少團客、多少過境客、有多少人會來住酒店、多少人乘船、乘飛機等，這些都會影響市民的感覺。文本提及打造多元旅遊產品是正確的方向，而旅客經常只湧到一個地區，若可以活化其他區針對不同的旅客，可提高承載力。	A-575

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

30/5/2016	胡先生	• 應分析本澳資源，全澳及各景點可接待多少人。	A-325
30/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 旅客增長估算多建基於內地中產階層、增加港珠澳大橋帶動人流等，卻未能提出應對方法，解答承載力的疑問。	A-506
31/5/2016	無署名	• 要控制人流。	A-322
1/6/2016	澳門文化遺產導遊協會 及 旅遊發展委員會委員簡萬寧先生	• 沒有指出當旅客增長達到預測時，本澳旅遊承載力的具體數據，尤其是居民心理承載力。亦未有提出解決措施，或應對旅客增長超出預期的方法。	A-149 A-158
1/6/2016	專欄作者 《市民日報》	• 諮詢文本中只預料 10 年後訪澳旅客人數可達高峰 4000 萬，未有預測未來的旅遊承載力。 • 澳門根本沒有能力接待增加的 1000 萬人次，本地旅遊自然資源基本欠奉，只有不斷新增的客房，當局“天真地”在文本指充分利用舊城改造和新城開發等各種機遇，將有效提高城市的旅遊承載能力，只是一廂情願。舊城改造空談 10 年，連舊諮會也消失了，新增的都市更新委員會委員，只懂開會未有建樹。	A-514
1/6/2016	專欄作者 博言 《新華澳報》	• 每年達至三千萬人次的旅客量，從某一個角度來分析，雖然會對環境上發生承載力的問題，但是從不斷提升整體旅遊業界的硬體及軟體等條件，相信將不會影響本地居民的生活與工作，特別現時社會各行各業都希望當局有政策或措施來“救市”，切實穩定與推動經濟的向前發展。	A-527

2/6/2016	Eve Ren	• The visiting experience tourists get during peak seasons is “terrible,” it’s extremely difficult to get through tourist attractions. • “But a lot of places like near the bay, like the Science Museum, are not so fully occupied […] I think the capacity management could be better done to accommodate this much of increase,” • The main problem in managing the tourists in the city is that travel agencies are “too concentrated” on a similar number of places, mentioning the Ruins of St. Paul, the surrounding central area and the A-Ma Temple.	A-469
2/6/2016	Penny Wan	• “Macau needs capacity management,” most of the tourists visit during the public holidays in China and measures are needed to avoid that an influx of visitors at the same time.	A-469
11/6/2016	中國澳門定向總會 澳門環保青年協會	• 旺季分流、淡季引流，澳門每個月推廣一個節慶主題，可以有很多不同形式，例如以國家，例如俄羅斯節、日本節等。 • 旺區分流、舊區引流。旅客過份集中於景點，舊區享受不到旅遊業發展成果。應以舊區的人情味、建築多作推廣。	A-7
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 不認同只要硬設施增加，旅遊承載力亦會相應不斷提升。即使增加硬件設施，改善交通，增加巴士，澳門道路有限，旅客仍迫爆大三巴牌坊，新馬路和大三巴周邊仍因旅遊巴大塞車。	A-472
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員林宇滔先生	• 現時中區一帶超負荷，建議做好管理，盡量分流旅客至周邊地區或非高峰時段到訪，以緩和該區居民的不滿。	A-13
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員關勳杰先生	• 建議吸引多些旅客非旺季時來澳旅遊，例如淡季時引入國際性會議，盡量減少旅客某一時期集中訪澳。	A-13

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• Our boats average load is about 50%, not full. • Different tourist groups have different profile, we should stagger them. • 參考兩年前歐洲文化學會有關承載力的研究，旅客量有沒有必要到三千多四千萬這麼高？人太多，即使分流也不休閒，所以應重質，不是量，反要把質做好。	A-23 A-47
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 政府在適當措施主導下，市場可解決承載力問題，例如現時旅客已減少聚集在新葡京外，比以往容易截到的士。	A-39
18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 可於承載力模型中增加預警機制，對日後情況作預測及評估。	A-40
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 橫琴實質上並沒有設施承接澳門承載力，現時只有拱北才做到。 • 新馬路人流集中，可分流到爛鬼樓及草堆街，舉辦活動把這些街區帶旺。 • 發展南環湖畔很好，不會騷擾民居，可重點去做。	A-46
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 以現時的情況，澳門已經超負荷。 • 研究與橫琴合作。 • 需要分流旅客到舊區其他部份。	A-46 A-46
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 以現時的情況，澳門已經超負荷。現時旅客集中某幾個地方，如新馬路，其他地方仍很疏落。 • 千萬別把旅客分流到北區，旅客增加使租金及物價上升，擾亂民生。	A-46 A-47
18/6/2016	澳門歷史文物關注協會	• 勞工除服務旅客外，也會使用本地的交通，對本地承載力構成問題。 • 可吸引旅客到一些離開旺區的景點。另一方面，管理勞工及上班人士的人流，如勞工到路氹城上班，可以專車接載勞工，減低對交通造成的影響，使承載量增加。	A-47

18/6/2016	澳門建築師協會	• 大時大節旅客數量增加是必然的，但平日則只有著名景點如大三巴才較多人，其他地點如新開的酒店人流很少。 • 除旅客外，每天早晚經關閘口岸過境的大部份是外地勞工。 • 交通配套疏導人流，政府加快建設輕軌，及協助各大企業提供巴士，接送員工由橫琴往珠海市，使其人流分流到橫琴口岸，舒緩關閘擠擁情況。	A-60
18/6/2016	澳門桃李藝術協會	• 新馬路至大三巴的路段人太迫，只有宣傳牌指示旅客到各大酒店賭場方向，應分流旅客到各舊區，如十月初五街、康公廟、草堆街、關前街等。	A-61
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 在大節日期間，澳門主要旅遊區的承載力明顯超標。 • 人力資源是承載問題的關鍵之一，為配合澳門的發展需要，外地僱員數目的不斷增加，這加劇了本澳承載力問題。 • 澳門這地方的人口和旅客比例，已超過任何一個國家的標準，以香港為例，香港的面積和旅客到訪的比例都不超過澳門的一倍。 • 事實上，新馬路區看到的是旅客量，過了爐石塘一帶已經很靜，以往這裏人流很旺。例如十月初五街舉辦的十月初五之夜，對吸引人流沒有正面的影響。 • 新馬路過了爐石塘一帶大多數舖頭都關閉，而且人流量和品質不平均，大部份都只逛賭場。這是由於澳門追求客量而不是客質的問題。	A-60 A-68
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 新馬路、噴水池人流集中，可參考香港例子，分散上水水貨客的人流措施，在口岸周邊空間設置商舖供旅客購物。 • 建議可在各大口岸增設其他設施，分流旅客到其他口岸，舒緩中區人流。 • 現時從橫琴通關是不便利（通關時間、需要乘車），政府可以增加人流疏通安排，使更多的旅客從橫琴通關，不用經澳門關閘，這可舒緩各口岸的旅客量。	A-61

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 澳門土地不足，大時大節很擠迫，建議在淡季進行多些盛事吸引旅客，減少在旺季的人流。	A-62
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 現在廣東旅客佔大部份帶來承載力問題，若我們開放其他較遠程市場，可延長旅客逗留的時間和消費，減少這些現在一天遊、半天遊竊取我們資源和路況的旅客，提高旅客的質素，向遠端的市場吸納，多做宣傳。	A-71
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 承載力要整體配合，特別在關閘每天早上巴士都載滿了勞工，基本上本地市民難以上車。建議聘請勞工的私營公司單位，安排穿梭巴士接送，可減低對本地承載力的壓力。 • 在新加坡這第三密度高城市沒有擠迫感，因為捷運相對成熟，機構/政府會採用彈性上班，以便分散承載力密集時段，特區政府可以試行。	A-71 A-72
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 澳門尚有空間吸納旅客，原因是現時旅客過度集中於某兩三個點上（特別在澳門半島），特別是現在的假期，大多澳門人已出外，其實澳門某些地方很寧靜。 • 旅遊局已作出分流，奈何現時成效不大，可能跟產品吸引力不足有關，可構思如何在（綜藝）節目宣傳旅遊產品，澳門故事等。	A-73
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 實際上，旅客量增加可能是更加有利澳門穩定發展，建議改善澳門交通或建設大型基建設施等承載更多的旅客，同時服務居民。 • 如果社區引入更多的旅客會否對該區帶來額外的衝擊呢？這點值得思考，例如“論區行賞”是否起到分流旅客量的作用。	A-77
4/7/2016	經濟發展委員會委員李卓君先生	• 澳門地少人多，規劃中應考慮到中長期如何在地域上分流旅客。另外是時間上分流，因政府很多時候同一時間舉辦很多大型盛事，令旅客過分集中。	A-17 A-176

4/7/2016	人才發展委員會／ 都市更新委員會委員 吳在權先生	• 文本提及發展新城 A 區南區為文化海濱長廊，但政府亦多次強調 A 區的居住功能。要思考如何平衡其承載力。	A-18
4/7/2016	專欄作者 《市民日報》	• 怎樣的一個開發強度，始終是本澳社會和政府必須解答的問題，才能避免社會早已詬病的城市承載力和旅遊接待力“爆燈”問題。而更重要的還在於，“活化”、“再利用”、“開發”，都應“返本”回歸到區內居民、舊區歷史文化保育、區內街巷肌理保育這些根本，才能在這個基礎上，展現人文、自然環境的“原真性”，讓舊區、景區保留居民生活氛圍展示人前，而並非要“製造”一個又一個旅遊景點、玩樂設施來吸引旅客。	A-563
9/7/2016	澳門航空股份有限 公司	• 承載力的問題主要是廣東客人的問題，只是來一天或半天，參觀一下，沒有貢獻，但把交通或景點都堵塞了。	A-87
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 澳門的問題是地方小，人口過於集中（例如大三巴），導致承載力出現問題。政府可以主動對舊樓宇作翻新，同時保留舊樓宇以往的文化，再融入其他地方的文化作翻新，所以要整體去做。 • 交通處理不好，關閘、機場的承載力根本不能解決。 • 現在氹仔已經開始塞車，如果再在拱北關加旅客量，真的沒辦法承受。	A-95 A-125 A-127
9/7/2016	澳門展貿協會	• 如果我們有 4,000 萬至 5,000 萬的旅客，澳門的旅遊產品、空氣各方面都應付不來的。所以，別說 2.3 天，1.5 都不得了。	A-97

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 飲食、住宿、購物、遊覽、娛樂等方面承載力是沒有問題，問題在於出行。包括交通出行、熱門旅遊景點的出行問題，承載力的緊張主要體現於春節、國慶等假期。 • 將全澳門的景區實行旅客分區分流。 • 將來酒店 1.5 萬間房在金光大道那邊，橫琴關的使用將很重要。 • 不要將全部旅客安排拱北關出來再經市區分流，拱北/關閘將負荷不了。 • 澳門單牌車旅遊巴不能從橫琴關來澳門，只有中旅車或雙牌車旅遊巴才可，但班次很少，所以旅客選擇經拱北過關。 • 內港河底隧道可以以輸送帶的方式運送旅客，解決通關的承載力問題。	A-98 A-127
9/7/2016	澳門公共巴士職工總會	• 繁忙時間巴士承載力一定不足，但現在我覺得今年和去年年尾開始好了很多，不至於超出負荷。感覺上，氹仔那邊的工程完了一些，少了些勞工搭車就沒有那麼緊張。	A-112
9/7/2016	澳門導遊公會	• 其實有很多外國客人，很想去遊覽世遺那些景點，但是一看見（這種擠塞的情況）就會害怕了，另外亦有很多人來是因為購物而已。所以分流是很重要的。例如如何將其引流到望德堂那裏。 • 承載力不會影響旅遊行程，根據旅行社規定，景點必需要完成，不能隨便更改或刪減。	A-115 A-128
9/7/2016	澳門經濟學會	• 導遊介紹時可以提醒某些景點哪個時間比較多人。 • 關口及澳門市區要分流人群。 • 現時的分流措施，如論區行賞其實不錯，但實際成效不高，建議可再想其他改進措施。	A-117 A-130
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 澳門機場承載力已經飽和，要利用香港、珠海、廣州、深圳等地機場。 • 旅客多必需考慮分流問題，利用纜車或旅遊巴特定旅遊線路等方式分流。	A-125 A-129

9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 在特定區域，如新馬路，承載力已經飽和，太多旅客，實施人潮管制，對居民有一定影響。	A-129
9/7/2016	澳門機電工程師學會	• 要解決中區承載力問題，可考慮嘗試補貼該區居民換屋，將中區民居改成旅遊配套用途，把居民置換出來，避免居民與旅客迫在一起造成衝突。	A-138
9/7/2016	我城社區規劃合作社	• 認同減輕舊區承載力問題應從降低舊區人口密度着手，儘管實際操作上會有一定困難及爭議。	A-139
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 本澳承載力仍可接待更多旅客，問題在於旅客過度集中於發展完善的景點。其他世遺景點交通或步行環境不便，設施亦不足，未能滿足旅客。應加強有關景點的配套，分流旅客。在缺乏旅客的景點加設藝術雕塑或拍照場景等，吸引旅客。	A-264
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 建立熱門景點旅客人流即時訊息發佈的機制需考慮其必要性及效益，推廣熱門景點以外的路線，以分散人流更為實際。 • 如申辦國際級體育賽事，需評估澳門有否足夠的承載力接待來自世界各地的旅客到訪。	A-347
21/7/2016	無署名	• 應進一步收緊內地自由行簽注，例如將廣東省和其他省份的赴澳簽注減至最多三個月一次，與景點分流工作雙管齊下以舒緩本澳街道的擁擠情況，讓其他旅客有更休閒的遊覽體驗，也讓本地居民感覺更為宜居。	A-436
21/7/2016	無署名	• 支持提升接待能力的策略。	A-437

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• Instead of merely projecting the future growth of tourists based on the past history, statistics and assumptions, we believe that an assessment of the maximum tourism capacity that Macao could receive in the short, medium and long terms is also needed. Several scenarios of tourism carrying capacities have to be predicted and the consequences of each scenario have to be discussed in the paper. Macao cannot be an open city without knowing and reach a community consensus of the maximum capacity we could and should achieve in the future. In order to predict and to plan better future scenarios, there is a need of more statistic Data on all sectors, traffic, housing and transportation condition for residents (permanent and temporary), medical, education, sports facilities that should growth paralleled to gaming and entertainment facilities. Either planning is an holistic exercise in which all departments and social stakeholder participate and are committed, or will be difficult, if not impossible to achieve the necessary targets that will make Macao a World Center for Tourism and Leisure. • Several plots of land and large facilities with cultural and historical values could be adapted for the residents and tourists use. The policy will increase the tourist carrying capacity that is now overwhelming focus in few spots.	A-410
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• “Crowd reporting system” is an excellent idea! Macau needs to stop treating its tourists like cattle.	A-422

城市發展──陸路交通

Desenvolvimento Urbano - Transportes Terrestres

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	無署名	• 完善公交，加強的士執法。	A-429
26/5/2016	譚志強先生	• 現時澳門最大的問題不是跨境運輸，是境內運輸的問題。現在仍然未有輕軌，將來若真的有三千三百萬至三千五百萬人次，我們是否吃得消？現在輕軌只是氹仔段有些少眉目，但氹仔到澳門才是最大問題，何時落成仍遙遙無期，而澳門段的線路及車站仍未拍板。	A-573
28/5/2016	居民	• 穿梭巴士雖然某程度上可能影響到居民，但對旅客會較為便利，故應該要取得一個平衡。	A-2
2/6/2016	無署名	• 製作旅客專用的巴士咭（如大三巴圖案），提供公共汽車的優惠，而的士則可以以澳門通付款。	A-430
2/6/2016	Eve Ren	• The city should have an easier transportation access for tourists, as they are reluctant to take public buses due to their limited knowledge on bus routes.	A-469
2/6/2016	林先生	• 旅客經常在街上或巴士站問怎樣去關閘或威尼斯，巴士站缺乏旅遊指示，旅客入境時可派發單張，載有各樣資訊。可考慮增設政府旅遊專線巴士，可到達不同景點，促進中小企業。	A-581
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 交通為澳門旅遊業的一個“短板”，海陸空均不發達。	A-326
3/6/2016	立法會議員 李靜儀小姐	• 關注承載力，以及交通承載力問題。	A-583
6/6/2016	曾兆權先生	• 輕軌是未來旅遊業的秘密武器。	A-146
8/6/2016	無署名	• 交通未能趕及如此龐大旅客量。	A-431
13/6/2016	許先生	• 澳門地方細小，路又窄，應該盡量用較小型的交通工具。	A-323

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員黃仁民先生	• 建議在交通節點上增加澳門承載力，例如跑狗場用地可考慮改成發財巴站，將關閘發財巴站遷往跑狗場，利用步行系統連接跑狗場與關閘，乘機活化北區。	A-14
18/6/2016	澳門工程師學會	• Macau's traffic is a limitation to bikers.	A-24
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 在南灣澳門廣場一帶，酒店綜合渡假村的大型旅遊巴，在路面這麼有限的地方上落客，人流多又密集，要重點加強監管。 • 80 年代旅遊車路線是有秩序的，當時因為取得個牌不易。	A-44
18/6/2016	澳門營業汽車商 聯誼會	• 發財車不應該在市中心上落客，使到路面更加擠塞。	A-44
18/6/2016	澳門桃李藝術協會	• 現時的“發財巴”只連接各口岸及各大型酒店，沒有接駁到舊城區，希望設置旅遊巴士，帶動旅客前往各舊城區環島遊。 • 在碼頭設專車將旅客帶到舊城區，如司打口、康公廟前地。	A-56 A-164
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 交通是一個非常重要配合旅客停留的工具，特別是利用機場運輸帶來的客源。 • 其實澳門交通集中在澳門（半島）8 平方公里上這樣，路況不好，超飽和。 • 旅遊局建議市民利用公共交通出行，其實對的士行業是有利的，因為的士可以專心為旅客服務。 • 軌道交通解決承載力的問題，減小私家車路況的壓力。	A-66 A-71
18/6/2016	澳門交通運輸業 總商會	• 發現現在街上的士較多空車，因為澳門少了高消費客到訪，而的士量沒有減少，反而花錢的人少了。以的士業為例，運轉率小了，但成本不變，維修保養各樣加價，舖租貴了，生計困難。所以為何有人投訴司機濫收費用等問題，其實這是生存之道，奉公守法的司機很難生存。 • 為何有些行內的士司機沒有接載客人，因經計算車程後車資根本抵不上成本。	A-68 A-70

18/6/2016	澳門旅遊業司機總會	• 最關注的是旅遊巴停車和泊車上落客罰款問題。 • 例如旅遊區周圍是沒有地方可以停泊，巴士停泊位置亦被私家車佔據了。 • 當旅客要求司機落客，有時為了方便旅客下車，在一些旅遊區位置落客又被交通抄牌。 • 澳門一些旅遊區如龍環葡韻上落客困難，停泊罰款$200。	A-71
20/6/2016	無署名	• 採用共營專營模式，整合發財巴士路線。 • 增加市內巴士旅遊專線，連接各主要景點。	A-331
25/6/2016	無署名	• 建議盡快清理掉輕軌工程所有的建築，就算建成也不能運作，車與軌不接合，澳門真的很細，絕不用輕軌來作交通運輸，想引入內地旅客，不用直達城市的，只到關口已很好。輕軌會毀掉澳門外觀。	A-433
28/6/2016	普通市民	• 現時輕軌的臨時終點設在西灣大橋氹仔側，如能延伸過大橋並設到亞馬喇前地，與現有交通樞紐連接，可大大提升澳門的接待能力，又不會引發塞車。	A-333
1/7/2016	北區社區服務諮詢委員會 吳聯盟副召集人 陳德勝委員 李少群委員 陳俊拔委員 林英培委員 李玉培委員 張照珩委員 李業勤委員	• 使用陸路的訪澳旅客出入境人數最多，旅客出行模式以旅遊巴和非機動出行為主，認為政府應該對旅遊巴存在的問題予以重視。	A-170
1/7/2016	澳門婦女聯合總會	• 適當整合現時的發財巴路線，例如將由關閘、港澳碼頭各口岸前往至路氹綜合城的發財巴整合成循環路線，以站點停靠方式，接載旅客以及市民，減少行駛在路面上發財巴的車輛數量。 • 透過政府與各巴士公司合作，調整現時途經部份旅遊景點的巴士路線，提供以旅遊規劃為主的巴士服務，平衡旅客與市民對交通的綜合需求。	A-484

4/7/2016	城市規劃委員會委員胡祖杰先生	• 利用新填海土地及海域管理權改善交通，如建環海快速道路，擴闊及增加現有道路。 • 希望短期內落實： 1. 以軌道交通為主，輔以公交間段優先通行權； 2. 市區內發展輔助性交通工具，如優化行人空間，建置海濱、市區單車系統等； 3. 用先進的環保運輸系統，譬如發展區域內水上交通及休憩項目，創造小城特色； 4. 舊城文化遺產區內發展慢行交通； 5. 劃分不同等級道路性質，限制特定車輛進入及使用； 6. 利用新區規劃重整舊區交通網，減少繞道。 • 長遠的交通策略： 1. 澳門與現有城區之間的交通聯繫必需明確各自定位； 2. 交通系統的規劃要符合整體地區發展目標、土地規劃及周邊地理條件限制； 3. 聯外交通規劃設計必須符合人流及物流實際出行需要及分佈狀況。	A-15 A-172
8/7/2016	無署名	• 建議推廣電動車。現在本澳被汽車廢氣弄得空氣很差，不像一個海濱城市，更不用說吸引旅客了。 • 建議取消電單車行走，它的廢氣很大。國內的很多城市，廣州也沒有電單車行駛了。 • 建議設立供出行使用的單車徑。	A-346
9/7/2016	澳門展貿協會	• 澳門可以考慮採用行人輔助步行器，其實在旅遊業界來說已經是思考過的。	A-99
9/7/2016	澳門土木及結構工程師學會	• 可以參考香港的雙層巴士，對道路進行一些修改，考慮採用雙層巴士，尤其是旅客多的地方如關閘。 • 現在海域撥給了澳門，是否可以考慮在外圍加快交通效率？ • 現在購買車輛的人十分之多，在發牌方面是否會有一些相對應的政策？	A-99

9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 解決承載力的矛盾在於公交效率的改善，澳門現在出行難，原因並不是旅客增多，而是路少車多。佔用道路空間並非旅遊業，而是巴士公司的線路擴張。澳門建設世界旅遊休閒中心，需要改善泊車位不足的問題，否則將限制交通網絡的順利運作。	A-98
9/7/2016	澳門經濟學會	• 除娛樂場接駁巴士外，建議增加專線巴士，方便家庭客旅遊。 • 現時很多地方都會有觀光旅遊巴士直接帶旅客到各景點。 • 公共巴士及觀光巴士的路線不同，將居民和旅客分開。 • 要做好步行系統，好像龍環葡韻那個就做得非常成功了，一條路到達去金光大道那裏。	A-107 A-130 A-136
9/7/2016	澳門導遊公會	• 應要淘汰一些舊旅遊巴，空出一些位置。現時 MA 字頭的旅遊巴仍然存在，晚上用來車員工。 • 其實澳門細小，建議多做吸引人步行的路線，但現時的路況，在這麼熱的天氣根本就是沒可能。就算不用步行，也可以用電瓶車接駁一下。 • 旅遊巴的問題嚴重，上落客點相當缺乏，路環的景點附近幾乎沒有任何旅遊巴上落客區。 • 巴士線路很多，建議設置一些點對點的巴士，減少居民和旅客爭巴士情況。	A-109 A-123 A-130
9/7/2016	澳門公共巴士職工總會	• 將來是否可以設立一條專門景點的路線？去一些點對點的景點附近，以巴士的價錢收費，除吸引到一些旅客，居民也可以乘搭，司機應有特別的訓練，到某個景點就提示乘客下車。 • 以前沒有公交優先時，在星期六日，未到司打口已經排到新馬路。有了公交專道的時候就沒有這個現象，在平日，塞車哪裏都有，但不算嚴重，如果把新馬路全都封了，就不是那麼好。	A-111 A-113

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門旅遊商會	• 建一些步行徑如天橋、單車徑等，珠海現時都有很多。 • 建議興建一條有天橋的環島路徑，上面步行、下面走巴士，形成整個環島路線。其實澳門這麼小，隨便一個路口也可以落站了，形成兩條環島線。	A-112 A-113
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 交通及的士問題嚴重，旅客不願來可能是因為交通問題。 • 行人隧道是很好的概念，可以減少用旅遊車，而且是點到點，對旅客有好處。 • 觀光巴士可使旅客方便到各處遊覽，不需與本地市民爭坐公車。車型不需很大，中巴便可以，這樣可以吸引更多自由行旅客。	A-125 A-128 A-130
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 提倡綠色出行，建設更多步行道，帶動旅遊觀光。 • 建造步行道比輕軌更好，可考慮建設輸送帶，如威尼斯與氹仔舊城區接駁那樣，澳門都可以考慮接駁關閘至葡京，或葡京至媽閣廟等路線。 • 建議打通一些路，分時段式通車或作為行人專用區。 • 觀光巴士用套票形式，一天可隨時上落。	A-125 A-129 A-131
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 沒有步行系統，巴士太逼，難以配合老年旅遊市場。	A-132
9/7/2016	澳門文物大使協會	• 現時文物區及舊區步行環境不理想，街道車輛擠塞嚴重，難以吸引旅客逗留較長時間來體驗區內文化資源。	A-135
9/7/2016	澳門旅遊業議會	• 建議用分流措施舒緩擠迫情況，例如開闢金光大道往返關閘、新馬路專線巴士，減少旅客與居民一同迫巴士；將議事亭前地旅客分流至營地大街、爐石塘一帶；將新馬路永亨巴士站向十六浦方向遷移；將旅客由關閘分流至蓮花口岸等。	A-136
19/7/2016	CHEONG	• 改善的士上落客地點，荷蘭園正街應開放某些路段可讓的士或私家車上落客。現在是沒有巴士站（要到盧廉若公園或西墳馬路才有），汽車不可停，短暫亦不行，以致影響商戶的生意，不但旅客不便，本澳居民亦不便。	A-275

19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 酒店接駁車每日平均利用率僅約為 33%(並為交通擠塞的其中一個重要原因)，可積極考慮將各酒店接駁車的資訊透明化，並利用社交平台將資訊分享予旅客，以充分利用酒店接駁車的資源，增加其利用率並減少旅客對其他交通工具的需求，藉以舒緩路面交通擠塞的情況。	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 在澳門熱門的酒店及口岸可增設鐵路票務售賣點，售賣點可以提供各種不同便捷交通的接駁方式，讓旅客可以因應不同的組合選擇他們的出行方式。	A-283
20/7/2016	台灣旅客	• 坐的士往機場離開的時候，司機繞路到氹仔市區，最後還被載到入境大堂下車。	A-355
20/7/2016	無署名	• The overall goals talk about seamless connectivity, however I think we need something included about local infrastructure to meet the demands of the growing tourism industries, including dedicated bus lanes, coach parking, pick up & drop off zones. • Timely completion of the ferry terminal. What is the long term plan for both ferry terminals and airport to sustain the population and tourism growth? • Taxi numbers or accreditation program can ensure reliability and consistency. • High Speed rail connections directly into Macao, not just via Zhuhai and Hong Kong, where is the link?	A-435
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 改善旅客入境後交通轉運服務(的士/巴士)。	A-298

21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Consider establishing a scheme toward the full introduction of environmental-friendly vehicles in the city. • Set up bus services on routes based on the needs that would accommodate both tourists and residents.	A-364
21/7/2016	澳門酒店協會	• Before Phase I light rail is in service, the below short term strategies could be considered or continued: 1. Establish some simple and direct routes for tourists and shuttles around the major tourist points. Sell day passes only to tourists at hotels or MGTO counters; 2. Agree with the Transportation Affairs Bureau (Transport Bureau) on their continuous improvement and fine tuning on public transportation.	A-367
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 在規劃綜合度假村穿梭巴士的總體數量上，建議考慮節日假期高峰時段的客流需求。相對而言，限制度假村穿梭巴士數量則對旅客的出行方便帶來影響。 • 另外，的士作為旅客其中一項重要的交通工具，影響着本澳的城市形象，建議全面檢視的士相關法規及政策，並在行業中融合新穎科技，提升的士整體服務水平。	A-304

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• The policy to have all buses electric will be easier to implement in a small territory like Macao, a policy that will reduce at least 50% the pollution (N)x, CO, O3, and PMs) in the city center narrow streets. • In P. 23 of the consultation document, we also believe that the delay of the LRT and other infrastructure projects, as well as the growing number of casino shuttle buses and the poor service quality delivered by some taxi drivers attribute to the transportation problems that Macao is facing. Traffic is considered a top three problem in Macao (together with housing and pollution), affecting millions of residents and visitors. • Considering that the planned LRT practical capacity is approximately 10,000 people per hour per direction (pphpd) and the number of visitors, employees and workers at Cotai will reach half a million when all Cotai facilities are operating, it is evident that the “Light” Rail (LRT) will not be able to handle Macao’s current and future needs, that could only be achieved with “Mass” Transportation (MT) systems, that should go underground. • So far the LRT is only built in Taipa, not in Macao peninsula. Due to the narrow roads in the Inner Harbor, it will be practically impossible to cut the traffic for building the LRT. The only option at the Inner harbor is to build on water. Other handicap of the LRT planning is the lack of definition of the circuit in Macao’s peninsula. With all the reasons above mentioned, plus the constant traffic jams, that gives a negative experience for visitors and a daily suffering for residents should be addressed	A-410

		with a radical but effective solution, called in most cities MTR (Mass Transit Railway), that will solve Macao traffic needs for 2030 and beyond.	
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Get the Light Rail finished first. • A direct bus for locals from Inner Harbour to Coloane. • Encourage Uber. It is availbale in major cities world-wide. Tourists expect to use these apps. • Coloane needs a car park system (the prison area or new landfill area), make it a green one, built to disappear into the landscape. Make it one to be envied.	A-422
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Development of alternative formats of transport, including additional traditional taxis in terms of numbers, as well as non-traditional taxis, in order to enhance competition and improve services. • Commencement of planning for the development of tourist destination locales and features along the key stops on future LRT routes. • Along with new non-gaming attractions begin installed, Macau stands on the threshold of increasing significantly its attractiveness as a family-oriented tourist destination area. Resolution of the ground transportation and logistics problems will put Macau on a fast track to further exponential growth.	A-315

城市發展──配套設施/基建設施

Desenvolvimento Urbano - Instalações de Apoio/Infra-estruturas

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 當局對酒店供應增長有保證，但其他硬件配套如公共交通網絡可否承受得起？	A-489
29/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 先搞好旅遊基建，完善口岸，對內外交通配套等。	A-505
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 硬件需要發展，特別是步行街區、跨境口岸停車場等。	A-577
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 沒有良好的交通，怎樣發展旅遊。規劃文本應該從澳門現時情況着手、不應以四千萬這無意義的數字來討論。政府應投放資源到交通、設施及配備等。	A-577
29/5/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院 助理教授 黃穎祚先生	• 建議當局要做好旅遊標識、標誌等，形成狀態舒適度、指標性的步行徑。	A-576
15/6/2016	無署名	• 建築廢料堆填區有條件用作興建本澳首個公眾高爾夫練習場，因堆填區地勢平坦，又不用大興土木建上蓋，所需要的公帑投入亦不多。有助填補現時本澳高爾夫公眾練習場的空白，甚至有條件提升至一個集高爾夫及射箭的綜合運動中心。	A-432
18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 澳門關閘是否有空間提升？若再沒有條件提升，應有措施疏導人流到其他關口，旅客選擇過境的關口與他們所規劃的旅遊路線是相關的。	A-62
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 巴士站可設計成大三巴和大炮台等有象徵性、代表性的設計，令旅客較容易識別而且美觀，也增加旅客對地方的興趣，帶動到澳門更多的景點遊覽。	A-67

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門桃李藝術協會	• 垃圾桶不應 24 小時放在街上。	A-164
20/6/2016	無署名	• 完善步行旅遊系統，如指示牌、詢問服務點等。 • 設立旅遊集散地，提供一站式旅遊服務。 • 增設便利店或文創店等結合的旅遊諮詢服務中心。 • 設立各特定旅遊群體的聚集中心，如背包客、深度遊、傷殘人士的旅客中心。 • 建立民間導賞組織或協會，提供講座和導賞服務，提升文化旅遊服務的層次。	A-331
1/7/2016	北區社區服務諮詢委員會委員 吳聯盟副召集人 陳德勝委員 李少群委員 陳俊拔委員 林英培委員 李玉培委員 張照珩委員 李業勤委員	• 政府應盡快尋找合適的土地規劃建設重型客貨車停車場，如在新口岸、主要旅遊景點等地區配置收費的旅遊巴停車場，解車位不足之急。	A-170
1/7/2016	澳門婦女聯合總會	• 政府未來應加強公共設施，完善口岸接駁、擴大機場容量以及增開航線，為切實支撐“世界旅遊休閒中心”建設作好準備，吸引更多海外旅客訪澳。	A-484
4/7/2016	文化產業委員會委員 王世民先生	• 建議在每個路口或紅綠燈，打造一些清晰的座標，並標示在地圖上，讓旅客更容易掌握其位置及目的地，鼓勵以步行的方式出行。	A-18
4/7/2016	人才發展委員會／都市更新委員會委員 吳在權先生	• 作為世界旅遊休閒中心，澳門硬件不足，例如政府缺少大型會展場地，有馬戲團來澳亦沒有場地。	A-18
4/7/2016	經濟發展委員會委員 唐繼宗先生	• 可達性對跨境旅遊十分重要，需多關注跨境運輸服務及相關基建設施建設。	A-19 A-182
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 橫琴沒配套，交通沒樞紐，沒法過去或出來，24 小時通關沒太大作用。	A-88

9/7/2016	澳門導遊公會	• 建議口岸設外國人專道，分流外國人及內地人，避免排隊時間過長，維持旅客對澳門良好印象。 • 在觀音像、噴水池，廁所都沒有。要找好的客源先要做好本身。 • 大三巴應設有詢問處，很多旅客都要找警察問路。 • 很多旅遊景點沒有旅遊巴落客點，現在有些旅遊景點要走很久才到，走到身水身汗，怎樣叫做休閒呢？ • 旅遊環境方面，景點洗手間嚴重不足及衛生條件欠佳。 • 過關排隊時間長，建議將通行證和外國護照旅客分開，縮短等候過關時間。 • 應增加人員幫助分流及引導旅客排隊，如香港海關這樣，方便旅客同時，還可提升澳門的形象。 • 在主要景點如大三巴需擴建旅遊巴停車場。	A-109 A-113 A-123 A-130 A-132
9/7/2016	澳門公共巴士職工總會	• 某些旅遊指南沒有很清晰介紹如何坐巴士到達景點，對旅客及司機都帶來不便。	A-111
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 政府應該在巴士站，換個電腦板，旅客按路線就得到資訊，司機不可能向那麼多人作出解釋介紹的。	A-111
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 賣手信的店是集中在大三巴那邊，澳門的碼頭、關閘、機場是沒有商場的，限制了旅客要拿着手信周圍走，如果在（剛才指的地方）有，就不用擠塞着在那裏。	A-119
9/7/2016	澳門經濟學會	• 交通設施會影響旅客逗留時間，若交通不便，欠缺泊車位、旅遊巴停泊位，難以帶動旅客去不同景點。	A-123
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 澳門機場沒有機場巴，乘巴士只能到路邊巴士站，拖着行李站在路邊等，這對於定位旅遊休閒城市真的有點問題。 • 景點公共廁所問題，可採取臨時措施，如韓國密集景點有移動廁所設施。	A-125 A-132
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 關口方面可以安排工作人員稍微作指揮。	A-130

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	濠江酒店	• 建議旅遊點旁邊可播放影片介紹其歷史、背景等資料，亦可在旅遊點設簡單地圖使旅客知悉方位。 • 現時街道指示牌多只有中文及葡文，缺少英文，對只懂英文旅客帶來不便，建議街道指示牌及地圖等增加英文內容。	A-136 A-139 A-141
9/7/2016	澳門文物大使協會	• 現時本澳路牌有內容不清晰，甚至自相矛盾等問題，而部份旅遊景點的介紹牌亦有內容不足情況。	A-140
9/7/2016	澳門最佳西方新新酒店	• 由於近年澳門汽車數量越來越多，司打口-柯邦迪前地這裏是個舊城區，沒有公共停車場，導致消費者根本沒辦法進來消費，建議重新蓋公園的時候，在公園下方興建地下停車場，從根本一次解決問題，不只解決車輛停泊問題，更能增加消費者過來消費的意願，最終讓這邊的整體發展得到完整配套。	A-185
19/7/2016	CHEONG	• 在景點加設簡單介紹，以免其他導遊人説者自説。現有的不足或是色彩設計不佳，很難看清楚。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 積極推動氹仔碼頭的建造及落成，為旅客提供更多便利及選擇。	A-347
20/7/2016	台灣旅客	• 諮詢處太少，不知道如何坐巴士亦沒有地方問，只能問路人。	A-355
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 改善旅遊基礎項目，如出入境接待及旅客的交通轉運。 • 加強入境關口接待能力，作為第一個旅客接觸點。 • 增加外國旅客專用通道及更多電子化入境服務，舒緩通關顛峰期所帶來的不便。 • 在各大旅遊景點增設多個可分類的垃圾桶。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Introduce pedestrian strolling paths, rental bicycles and bike lanes, rest areas with shaded and picnic areas, and sunset view points with comfortable benches.	A-364
21/7/2016	澳門酒店協會	• Inner Harbour ferry service to WanChai port could be resumed to improve the quality and frequency as GongBei is almost exceeding the capacity. For long term, would also look into the possibility of having a river-crossing pedestrian tunnel.	A-367

21/7/2016	澳門青年聯合會- 澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 澳門存在旅遊電子化落後，道路指示牌不夠清晰，旅客很難分流等問題，澳門為成為國際性旅遊都市，為提升接待能力，應增加更為清晰的指示牌及指示語言的種類，亦可實行巴士站點安裝無限網等具體措施。	A-372
21/7/2016	澳門街坊會聯合總會	• 要進一步完善政策及配套設施，目前澳門可用的遊艇碼頭僅有漁人碼頭、港澳碼頭、林茂塘及路環碼頭，但這些碼頭從數量及硬件上都未盡完善用於停泊遊艇。 • 針對拓展海上旅遊產品，一要解決遊艇泊位不足問題。	A-486
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 在提升接待能力方面，各口岸及旅遊景點的交通配套是提升旅客體驗的關鍵要素之一。建議優化各口岸的旅遊車輛上落客點的設施規劃，因應各綜合度假村的不同設施規模及客流需求，優化相應大小及數量的酒店穿梭巴士停泊及接載區域，藉此提升酒店巴士的利用率，有助旅客分流，亦能提升旅客的遊澳觀感及體驗。	A-304
22/7/2016	Dr. Jose But & Prof. John Ap	• Traffic problems in Macao are a long-standing problem. Residents spent too much time driving or waiting for public transportation. Not enough parking spaces in major and tourism areas is also a problem. Tourism zones do not have enough parking spaces for tour buses, this not only increases the waiting time for tourists, but might also increase the rate of traffic accidents as more tourists need to get off in the street to save time when visiting heritage sites. Many Macao people own both a car and motorcycle.	A-387

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• Another challenge is the provision of the non-barrier free tourism facilities (in the areas of accommodation, attractions, transportation, dining etc.). Inaccessible facilities could discourage People with Disabilities (PwD) and elderly to choose Macao to visit and even though they come to visit it is hard for them to travel within the city. Academic reports show that these groups of people are usually loyal customers, if they find that the destinations have the facilities that accommodate their needs. As diversifying our tourist source is the future goal, providing accessible and barrier-free facilities becomes essential.	A-410

城市發展──城市規劃
Desenvolvimento Urbano - Planeamento Urbano

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
30/5/2016	胡先生	• 路環不應過度開發，不能再開賭，保留綠化空間。	A-325
31/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 在旅遊業發展總體規劃中，其實有利我們思考未來怎樣釐訂“分區”的歷史文化商業元素，以期彰顯各個舊區特色，再在這個基礎上推動旅客走入不同舊區感受氛圍，營造“值得一遊”的旅遊體驗，推動探索社區文化、走入社區消費的意欲，至關重要。	A-507
2/6/2016	北區社區服務諮詢 委員會委員 馬建章先生	• 建議當局在修改諮詢文本之時，應更多規劃社區旅遊的未來發展，透過深化發展各社區旅遊資源來促進整體經濟，並將各社區打造成不同特色的旅遊區域。 • 推動經濟多元發展是離不開社區旅遊經濟的配合與支持，但諮詢文本的內容在這方面仍缺乏詳細的方案。北區是一個連接內地、最大、最多口岸的社區，建議當局在繼續加強北區旅遊資源認知活動的推廣上，進一步推動北區休閒觀光旅遊，將北區規劃成為集休閒觀光、飲食及購物為一體的商業街，以及滿足不同層次旅客的需求，以更有效促進社區的經濟適度多元的發展。 • 建議當局對北區未來旅遊經濟的發展重新規劃與定位，把黑沙環公園興建成集休閒觀光及購物為一體的主題公園，並且深化休閒觀光廟宇文化的觀光路線，充分利用北區的各項旅遊資源，及開創旅遊新元素，促進北區的社區旅遊經濟。	A-156
7/6/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 在潛在旅客增加的同時，當局未來究竟如何落實做好整個配合旅遊發展的城市規劃？正如今天筷子基出現已久的問題，遲遲未能解決，日後又會否再出現更多“黑點”？	A-543

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• We can make a reclamation land, linking the science center museum to the Macau tower. That could turn Macau into relaxing holiday, like Hawaii style. It will activate hotels, restaurants and bars areas.	A-4
11/6/2016	澳門青年聯合會	• 南灣湖是一個非常好的試點，可以活化一些閒置的地方，譬如現在市中心有很多閒置的地方，怎樣可以由政府牽頭，讓業界或一些市民活化這些地方？	A-8
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 禁止旅遊巴駛入大三巴，並把塔石至大三巴沿途變成旅遊點，只有活化及突顯該區吸引力，方能讓旅客願意上大三巴邊行邊購物。這就需要做好旅遊規劃，將各區串連起來。	A-472
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 澳門的可持續發展，應該是着重成長性、提質升級，例如優質客源的可持續發展，這點與城市的容量有關，規劃卻未見提及。	A-476
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員梁彥邦先生	• 綠化、步行系統等設施不單服務旅客，也能服務居民，增加居民的投入感，亦更方便旅客智慧旅遊。	A-13
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員黃仁民先生	• 建議於北區興建綜合經濟體，進一步使北區受益。	A-14
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員江曉瑜先生	• 現時澳門旅遊發展中，北區相對效益較低，建議做好社區經濟配套吸引社區旅客，但發展規模不宜過大。	A-14
18/6/2016	澳門桃李藝術協會	• 活化舊區，尤其是“蓬來新街”一帶，重建舊有“五洋酒店”、“新濠酒店”，及“人昌押”，利用“人昌押”投放光影效果，以振興舊區及提升其旅遊吸引力，帶動人流，增加逗留時間。 • 維修及建設原有城區原貌。	A-56 A-164

18/6/2016	澳門建築師協會	• 舊區很難發展，因業主把物業價格調得非常高，私人發展商難以收購發展。 • 舊區活化可吸引銀髮客群，因會勾起他們在舊電影的一些回憶。	A-61 A-64
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 河邊新街舊建築的騎樓有其特色，很多旅客路過時都覺得很吸引，可着力打造及活化。 • 新馬路的國際酒店已經倒閉閒置多年，為何政府或是旅遊當局可以容許這樣閒置擺放？ • 現時有沒有法例可解決這個治安隱患的問題，對這閒置多年的舊區，街道暗淡，沒有吸引旅客的能力，反而增加治安隱患的問題。 • 土地空置問題可以收地，建築物是否也可以有同樣的執法，因為這個也會影響市容。	A-64 A-69
28/6/2016	專欄作者 甄慶悅 《澳門日報》	• 如果澳門沿海水質改善，沿岸便有發展空間，甚至可構思一條由北到南的綠色海濱或海上大道，不單只是休閒去處，配上單車等更有實際的交通作用。	A-562
29/6/2016	澳門經濟建設協進會	• 可參考新加坡開發地下空間的經驗。澳門通過開發地下空間，既可增加城市面積，也有助緩解現時澳門交通堵塞的問題。 • 舊區重建方面，新加坡的成功經驗同樣可供澳門借鑒。	A-165
1/7/2016	北區社區服務諮詢委員會委員 吳聯盟副召集人 陳德勝委員 李少群委員 陳俊拔委員 林英培委員 李玉培委員 張照珩委員 李業勤委員	• 建議政府應加大宣傳鼓勵旅客自由行，結合優化步行系統，以方便市民和旅客同時享用綠色出行。	A-170
4/7/2016	都市更新委員會委員 蕭東民先生	• 建議訂立一些鼓勵措施，如稅務優惠，鼓勵舊區增加無障礙設施。	A-17

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

4/7/2016	人才發展委員會／ 都市更新委員會委員 吳在權先生	• 澳門有條件舊城改造，較為成熟的例子有福隆新街。	A-18
4/7/2016	人才發展委員會委員 黃竹君小姐	• 長期而言，要與工務部門商討地下空間的開發利用。	A-19
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業 總商會	• 考慮開拓路環，因有自然資源，亦不會對居民有太大影響。	A-91
9/7/2016	澳門導遊公會	• 發展地下通道，利用舊區的地下空間，減少路面擁擠情況。	A-126
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 路氹新城土地如未來專門用來招待旅客，可行性比較高，因為在規劃上已經作了設計，居民已經知道新區域將有很多旅客逗留。 • 現時舊區常出現人車爭路情況，市民和旅客爭路爭巴士，這個問題必需要解決。	A-129
9/7/2016	我城社區規劃合作社	• 本澳面積小，應改善步行環境，包括沿途無障礙設施及休憩設施，吸引旅客步行遊覽。	A-136
9/7/2016	澳門最佳西方新新 酒店	• 建議將柯邦迪前地突起的公園打平，做一個平地型的公園，讓整個公園融入社區，讓消費者能夠輕鬆的進入各個商店，帶動這裏店舖的生意，吸引商家進駐，讓整個區域的旅遊經濟得到良好發展。	A-185
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• 開拓路環有助分流旅客，但必須加強交通配套，增加巴士路線及班次。	A-347
21/7/2016	無署名	• 可嘗試開發具潛力地段，如新填海或郊外地區。適當分流不同地區的壓力。	A-437

22/7/2016	MGM	• By definition, to be iconic, is to be highly original and influential. While it is important for Macau to draw lessons from successful experiences of other world-class tourism destinations, it is important for Macau to be exceptional in its own way in order to stand out from the rest. • Importantly, in terms of architecture, Macau must continue to preserve its unique style and personality, something that could be further promoted through architectural codes and the establishment of consistent height, style and design requirements. • Additional attention could be given to making Macau a more walkable city. Exploring a city on foot connects travelers to a destination in a way that traditional sightseeing cannot, allowing them to understand the pulse of the city and be immersed in its culture, while mingling amongst local residents. As other major cities around the world grapple with turning their expansive urban landscapes into walkable areas, Macau enjoys a distinct and unique advantage by being conveniently compact with most travel destinations being within easy walking distance. • A beautification program including, introducing additional and enhancing existing parks, restoring and renovating old and run-down buildings, improving roads and road landscaping, planting more trees, etc. would support the efforts to attract more high value visitors.	A-374

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• There is a need for a plan to diversify in quantity and quality, open more facilities and site for the public and well promote a healthy culture of walking that will favor local shops and business survival. Could be considered an exclusive pedestrian lane, car free area, from the border gate to Senate Square. • In p. 22 “City Development” challenges, although shortage of land is one main reason leading to crowdedness, we also believe that there were insufficient efforts being inserted in utilizing the scarce land resources such as diverting tourists from the popular attractions to less popular ones through such as improving accessibility, connecting sites, improving signage, facilitating small businesses growth in less popular areas and tourist walking routes, and better manage the vacant and undeveloped land for long time, etc. • In p. 22, it said “a holistic master plan is needed”. If we interpret correctly this is referring to a “City Master Plan”. We support this idea as a more appropriate way in formulating the Tourism Development Master Plan is to first having a very top-tier comprehensive Strategic Plan (short, medium and long terms up to 20 years), then the City Master Plan which support and direct all sectors to growth, and followed by the City Tourism Industry development Master Plan. Our current practice seems is jumping the steps.	A-410
22/7/2016	無署名	• 設立多些行人專用區，尤其是新馬路及南灣區，包容更多旅客，不致寸步難行。	A-420
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Build the infrastructure of a city for its inhabitants not for tourists. Happy inhabitants welcome happy tourists.	A-422

城市發展──跨境交通

Desenvolvimento Urbano - Transporte Transfronteiriço

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	唐繼宗先生	• 總規需要特別關注是跨境運輸、如港珠澳大橋落成後等問題。	A-573
6/6/2016	曾兆權先生	• 港珠澳大橋與鄰近的地方交通便利，是澳門將來的希望。	A-146
4/7/2016	人才發展委員會／文化產業委員會委員蕭婉儀小姐	• 港珠澳大橋希望可以更快落實一些具體政策。	A-16
4/7/2016	文化遺產委員會委員鄭國強先生	• 應開始考慮港珠澳大橋落成後如何與周邊的道路接軌問題。 • 橫琴周邊發展亦已經用地鐵，澳門有沒有考慮如何與周邊地下交通相通？	A-17
9/7/2016	澳門經濟學會	• 港珠澳大橋通車後，可能會影響旅客逗留的日數，因為大橋通車後比以前更方便來往澳門。	A-123
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 支持串連港珠澳的交通網絡，但旅客抵達澳門後的所有落點，後續的交通接駁服務要到位，才能有效運輸旅客到澳門各地遊玩。	A-298
21/7/2016	澳門酒店協會	• Well planned in advance for the connection service of "HK-Zhuhai-Macau Bridge", because it would be vital for our tourism industry as we definitely need to make use of the Hong Kong Airport to increase the international accessibility. Therefore, crossed-boundary transportation from Hong Kong International Airport (restriced area) directly to Macau Downtown could be considered.	A-367
21/7/2016	無署名	• 支持無縫連接。	A-437

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 區域連接方面，港珠澳大橋的落成將為珠三角城市間的無縫連接創造良好機遇，大幅提高往來三地的交通效率。目前國際旅客多由香港機場接駁客輪再乘坐其他交通工具來澳，對中長途旅客而言，如可從香港機場乘坐旅遊巴或接駁車等，經港珠澳大橋直接抵澳，加上便利的通關措施，將大大節省來澳時間，便捷舒適的旅程能強化旅客的體驗，從而提升客人來澳旅遊及公幹的意欲。	A-304
22/7/2016	MGM	• Increasing transportation infrastructure should be given the upmost importance, with the priority to roll out sooner rather than later. With the new Hong Kong-Zhuhai-Macau Bridge in development, along with the high-speed rail link to Shenzhen and Guangzhou, the entire region holds in its hands excellent opportunities for cross-border collaboration. Further, elaborating on the suggested measure to implement high-speed rail networks, a line connecting Shenzhen, Guangzhou and Macau could be considered, as well as a direct train connection from Hong Kong Airport to Macau.	A-374

10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• The ease of phycial entry for tourists coming into Macau has always been a troubling issue, due to the twin bottlenecks at the Ferry Terminal and the cross-border check-points. The end does not appear to be in sight. The new Taipa Ferry Terminal will help to ease some of the congestions, but gradual relaxation of operating hours of the cross-border check-points continue to be proceeding at a slow pace. • The opening of the Hong Kong-Zhuhai-Macau Bridge in 2018/2019 will introduce the spectre of additional tourist traffic via the bridge into Macau. Much has been said of the concentration and critical mass of new and reasonably priced luxurious hotel accommodations in Macau as compared to Hong Kong.	A-315

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

城市發展──海空交通
Desenvolvimento Urbano - Transportes Aéreos e Marítimos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
2/6/2016	澳門旅遊業議會	• 建議拓展直航市場因航空旅客逗留時間較長，澳門國際航班不算太多，可能涉及旅遊市場狹窄、經營不下去的問題，這方面政府是否需要扶持航空業或直航城市？其實鄰近地區如韓國及台灣都是由於班次增多而旅客上升，是否可考慮活化澳門機場，短期拓展廉航短線，相信可以達標；而遠線如歐美客市場相對較困難。	A-579
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• Hong Kong airport is so full and pushing flights aside, Macau airport should expand.	A-22
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 機場是十分重要吸納旅客的對外交通。	A-71
20/6/2016	無署名	• 增加珠海九州港、前山港、香洲碼頭往返澳門的穿梭船班。 • 論證水上巴士系統的可行性。	A-331
20/6/2016	專欄作者 鍾山 《濠江日報》	• 澳門應建立連接北京、上海、廣州等內地城市經澳門直達葡國里斯本的航線，吸引長三角珠三角的人流、物流、資金流經澳門走向葡語系國家。 • 澳航的專營合約令其他本地航空公司難以申辦國際航線。本地民航業要有突破性發展必須突破專營製肘。	A-556
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 澳門沒有國際線直航航班，很多時旅客都是經香港過來。 • 應發展多點其他航空公司，開拓多些其他航線，如印尼等。 • 若要增加外國旅客，機場配套、連接等方面一定要跟上。	A-124

9/7/2016	澳門旅行社協會	• 建議政府補貼一些航線，航線應每小時運行，如客人半夜抵達香港機場，但沒船過澳門，禁區亦不能進，要在機場停留數小時，業界真的很難做推廣。	A-125
9/7/2016	澳門導遊公會	• 雖然現在澳航也有日本航班，但是時間不好，日本客來澳多只停留一日時間，如凌晨到達或早上機離澳，就算說來三天，但實際上都是只有一天完整在澳門。所以就算航班開通了，日本客實際上沒有增加。 • 需要引入航空公司，但澳門機場太小，大機沒法停留。 • 經香港轉船來澳，指示不清晰，很多時入了香港境內。 • 現時減少了機場船的班次及加長了航程，下午的飛機需提早 5 小時出發了，故現在很多人都不會選擇來澳。	A-126 A-131
21/7/2016	無署名	• 加強對外交通的便利。	A-438
22/7/2016	MGM	• Consideration could be given to extending Macau's airport capacity, which seems to be reaching its limits. Additional routes and direct flights could then be added to attract those who prefer point-to-point non-stop travel.	A-374

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

城市發展──網絡基礎建設
Desenvolvimento Urbano - Infra-estrutura das Redes Informáticas

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	受訪旅客	• 旅遊產品及體驗都可以，但網絡服務 Wifi 覆蓋太少，需要提升。	A-573
26/5/2016	唐繼宗先生	• 自由行或散客越來越多，很多通過網上取得資訊，訂票、訂房、訂車，各方面都需要移動網絡，我們的智慧旅遊／移動網絡十分重要。	A-574
26/5/2016	譚志強先生	• 現時澳門的電訊行業十分落後，而且價格很高昂。台北、香港等都有免費的 Wifi，在這方面澳門對用家非常不友善。常用不到，或很多人用，經常斷線。有太多配套要改善。	A-574
18/6/2016	澳門學人發展協會	• Wifi 覆蓋範圍有限。	A-63
4/7/2016	人才發展委員會委員陳志峰先生	• 發展智慧旅遊應結合五年規劃中智慧城市的建立。現時網絡的基建仍相對滯後，而用一些流動應用程式推廣旅遊套餐，內地已相當普及，但澳門仍較落後。	A-18
19/7/2016	CHEONG	• 要有相應的設備和商戶的接合。 • 警力方面亦應相應，如何處理遇到利用科技騙旅客的事情。	A-275
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 發展智慧旅遊的前題是擁有完整的網絡基礎建設，澳門面積狹小且旅遊區域集中，政府可提供涵蓋全澳範圍的免費 WiFi 服務予旅客使用，並鼓勵民間企業發展 APP 旅遊應用程式，提升澳門旅遊便利性。 • 做好澳門的 WiFi 免費網絡的配套措施，方便旅客使用。	A-298

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 建議加強 3G 及 4G 網絡的覆蓋範圍及效能，讓旅客可於本澳不同的景點及設施皆可享受高速互聯網體驗。	A-304
22/7/2016	MGM	• Due to Macau's relatively small land mass, it has the potential to position itself as one of the most connected cities in the world, offering extensive free WIFI connections to all tourists. Free WIFI should be a requirement for all hotels and restaurants, with additional government-sponsored hot spots in chosen areas for further convenience for tourists.	A-374
22/7/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長 謝飛帆教授	• 建議對智慧旅遊有相當的投入，例如搞好互聯網，充分發揮其促進旅遊業的積極作用。	A-399

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

訪澳客源市場及目標客群──潛力客群/優質旅客
Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Mercados Potenciais de Origem/Visitantes de Qualidade

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	無署名	• 增建平價青年旅舍或酒店，吸引年青族群。	A-429
24/5/2016	報章報道 《澳門日報》	• 縱使會展業獲政府及博企支持，但與鄰近香港及新加坡的數據相比，成績仍很有大距離，故依靠會議吸引商務客的願景較難實現。	A-440
24/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 文本中未提及最具潛力的目標客群“中產一族”。	A-489
26/5/2016	唐繼宗先生	• 特別關注配套設施及旅客總體支出和消費力的問題，人次是其次，如果更少人來澳門，但消費更多，這種模式會更適合澳門較狹少的空間。吸引較優質或消費能力較高的旅客才是正確的發展方向，但總體較強和優質的旅客澳門能否吸納及接待，要提高澳門的體驗才可行。	A-573
3/6/2016	旅遊發展委員會委員 楊志華先生	• 希望旅遊部門做強做精，旅遊多元化，建議吸引深度客會展客因其消費力比普通客高幾倍，所以硬件軟件需配合。	A-583
11/6/2016	Institute of European Studies of Macau	• The quality of tourism is the most important thing. How do you measure the quality of tourist? Only by the money they spent, or the kind of experience they looking for, or what they can give the local population, or what kind of interaction they can have with the local population.	A-5
11/6/2016	澳門中小型餐飲業 商會	• 背包客、銀髮族對地方美食工作坊感興趣。	A-8
11/6/2016	澳門導遊促進會	• 大陸的旅客大部份只知道澳門是博彩，有多少旅客知道澳門有二十八個博物館？是東西方文化融合的一個地方？相信大陸旅客沒有多少知道。	A-9

11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 未來對旅客應提質，包括提升旅客的消費力質量和留澳天數，要是整治零負團費，扭轉目前以低質旅旅客源為主的局面。 • 不認同諮詢方案在開拓優質客源方面，建議澳門大力發展國際會展活動。作為一個旅遊城市，澳門有來自國內、海外進口的優質產品，與其發展會展，不如發展成為購物中心。	A-472
12/6/2016	無署名	• There are various activities drawing the tourists attention, however, the quality of tourists may not know how to appreciate the contents of activities or simply coming to go shopping instead! it has to clarify which market or what tourists are we doing for!	A-431
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 過度的大眾化旅客增長，客源質量就會下降。	A-476
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員林宇滔先生	• 建議打造澳門機場為東南亞廉價航空樞紐，吸引旅客來澳門轉機及旅遊。	A-13
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員黃仁民先生	• 認同拓展優質客源的方向，故應該做好相關配套吸引優質旅客來澳。	A-14
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員關勳杰先生	• 認為旅客的“質”較“量”更重要，故認同開拓優質客源的方向。	A-13
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• Bikers and tourists with pets are high-potential target, they can spend twice as much as a normal tourist. • Also, people with special habits, such as computer games, volleyball tournament, are willing to spend.	A-23 A-27

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	機場管理有限公司	• Number of people with pets is growing. Demand is great. • Affluent people would look for medical.	A-25 A-28
18/6/2016	澳門工程師學會	• Macau is not friendly for family tourists. For example, visitors with kids cannot even passing by casinos, unlike Las Vegas.	A-28
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 中產階層旅客很重要。	A-43
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 目標客群定中產家庭客，逗留時間長一點。 • 銀髮族方面，現時缺乏與健康有關的旅遊產品。	A-47 A-48
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 酒店目標客群以高消費客人為主，因為提供的設施主要都是高端的，如名店、免稅店、高級餐廳等，其他大眾客群未能被吸引。 • 可透過舉行大型的學術論壇，邀請外地教授和學者來澳，引起“名人效應”，吸引其他專家慕名來澳。	A-63 A-76
18/6/2016	澳門建築師協會	• 政府不需着力推行計劃吸引高消費客群，因各大酒店必定有措施吸引這些客群。	A-63
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 家庭客群主要考慮價格，希望可推出優惠的家庭套票。	A-64
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 以往接待家庭客非常少，除了賭場外沒有其他地方可以去遊覽，但現在新落成的酒店和設施可吸納這批客群。 • 而且年青人消費力高，如笨豬跳等活動，他們都是肯花費的一群。 • 會展業也有很多客源，因有些外商想與中國合作，但外商不能進入國家，所以澳門有這契機擔當這角色。現在主要靠旅遊局資助舉辦活動，未來希望在資助減少下，能夠真真正正吸納更多會展客源。 • 銀髮醫藥等客源，國內很多，特別是要目前令外國人選擇到澳門養生旅遊需要時間。較難吸引國內旅客接受這產品，這跟文化等有關係。	A-72

18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 在吸引優質旅客方面，依靠澳門自身發起的作用，例如澳門人的服務態度、 旅遊環境和交通問題影響。	A-73
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 參考專業團體、社團或商會，可否因應自己的能力和網絡，對外邀請社團、專業團體來澳進行會議或其他活動，例如新青協所舉辦的國際義工營，都是緊密地與不同地區聯絡，例如韓國、日本、尼泊爾、新加坡、馬來西亞，分別進行不同的友好交流，並吸引他們來澳。	A-76
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 婦聯可舉行婦女嘉年華或者部份運動比賽，邀請例如亞洲的婦女來參加。	A-76
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 日韓客人與澳門這個城市的規格、等級最為匹配，我們缺乏的是這類客群。 • 我們觀察到最新成長的是 22 至 35 歲的群體，主要是中國中產家庭的子女，將來會成為我們最主要的消費大軍，衝着品牌酒店而來，而且女性佔 65%，要有延伸出酒店以外的產品吸引這批客群。 • 休閒客人應放在第一步，旅遊客人放在第二步。	A-87 A-90
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 之前曾去湛江，當地的人都喜歡來澳。 • 一些東南亞高端客 (如馬來西亞) 消費力度不比國內旅客低，問題是如何吸引他們來。	A-91 A-132
9/7/2016	澳門展貿協會	• 國家現在的“一帶一路”政策，可以由新疆一路進行推廣，吸引穆斯林客源，以及投資者開穆斯林餐廳，其他設施例如祈禱室以及會展場地都要加箭咀指引方向。	A-101
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 年輕、銀髮、高消費及家庭客這分類是合理的，但亦要強化傳統的香港、內地、台灣客人及觀光、商務、會展客。	A-101
9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 印度旅客現在也不少，曾經接過有幾間印度公司來澳門參加會議。另外我們忽略了回教旅客，好像沒有回教的餐飲。	A-101

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門導遊公會	• 將來的改變可能是 70、80 後，他們是真正追求旅遊，並不是去某些景點，買完東西就到關閘的購物團。	A-108
9/7/2016	澳門文物大使協會	• 很多內地客人是專門來購物的。較少留下聆聽景點的解說。希望將來可以吸引到更加多的文青，或者其他地方的客人。其實台灣、日本旅客都很用心想了解多一些景點的資料，但內地旅客可能比較匆忙一些。	A-116
9/7/2016	澳門經濟學會	• 客源方面，除提及的年輕、銀髮、高消費和家庭客源外，其實文青一類的客源是需要吸引的。他們是抱着欣賞、觀摩的態度來的，消費未必很高，當他們在網絡世界寫一兩篇文章宣傳，那種吸引力是無可比擬的。 • 澳門的客源不一定局限於四種客群，可以開拓其他新客源如中東客。	A-131
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 澳門不適合發展銀髮市場，很多景點在斜路或梯級上，但無障礙設施不足，無法與世界旅遊城市掛勾。	A-132
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 要打造國際旅遊城市，就要有國際客源，但澳門語言人才不夠，業者難以推廣。建議政府對一些英語不通的國家或地區，比如俄羅斯，馬來西亞的回教，可不可以開放少數（二至三間）旅行社申請去吸引那些客源來澳門，而政府有願意去扶持去補貼前幾年的生意。	A-134
9/7/2016	我城社區規劃合作社	• 不建議本澳以銀髮客群為潛力客群，因為本澳相關交通、醫療配套並不足夠。	A-142
9/7/2016	澳門機電工程師學會	• 自駕遊的客群是中產、高消費的，但跨域之間有很多准照的問題。	A-143

19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 針對富豪客群，壯年客群及高消費客群的喜好，推出豪華美食行套票，五星度假酒店住宿，娛樂表演及米芝蓮餐飲服務等。 • 針對年輕客群，推出親子旅遊項目，如野外一天遊，野外定向體驗營，以及參觀熊貓館、二龍喉公園及大潭山郊野公園等。增加一些適合一家人野外宿營的地方。 • 針對銀髮族要以觀光為主，安排行程慢、車程短、看得久、吃得軟，以“養生、樂活”為概念。 • 潛力客群尚有行程中包含三代以上同家族的成員一起旅行，現在漸趨流行。越來越多高級餐廳及度假村都爭取這種大型旅行團，因為一次就可帶來十位數的旅客。	A-264
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 年輕客群： - 考慮增設民宿和增加青年宿舍，為年輕人提供經濟型的住宿選擇。 - 利用工作坊、體驗營、交流團等吸引年輕人訪澳。 • 銀髮客群： - 為旅客舉辦免費的太極或武術的工作坊，為銀髮一族提供不同的免費娛樂選擇，並且可以推廣澳門的中國文化 (更可利用濱水空間舉辦此類工作坊 - 配合目標二：發展多元化旅遊產品策略二：營造濱水空間) 。	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 年輕客群方面，應開放民宿的政策，透過主題的攝影，或人物的攝影，將風景照上存至人氣網站進行推廣，針對銀髮客群應增強交通的便利性，增加非文字的推廣媒介。高端客群應增加熱點的吸引性，如主題攝影區，公仔大巡遊等。	A-283

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

20/7/2016	澳門導遊促進會	• 利用社交網絡平台，如微信和 FACEBOOK 等平台，中青年旅客群體將是未來各地旅遊市場競爭的一大群體，因為，網絡改變世界，也在改變旅遊模式，包括旅客結構比例。 • 別忘了當港澳市場開始嫌棄大陸市場（旅客）的同時，世界各大旅遊市場紛紛向大陸開放旅遊簽證和市場！要“有錢又有文化”的旅客市場，在大陸的一二線城市同樣也有，何須“捨近求遠”？	A-290
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 不論是高端會展獎勵旅旅客群，還是高端休閒旅旅客群，追求的是高質素和獨一無二的旅遊體驗，單靠邀請著名演藝節目來澳演出，世遺景點和增設私人停機坪恐怕不足以吸引高端旅客來澳。建議： 1. 當局要和有高端旅客市場經營經驗的旅行社共同制定旅遊路線； 2. 針對重點高端客群可推出他們母語的旅遊手機應用程式； 3. 往私人定制旅遊服務 /個性化體驗方向發展。 • 針對家庭客群，除透過發展親子設施等各類型新旅遊產品外，亦要完善旅遊區的親子及無障礙基礎設施。(如公共地方育嬰室，無障礙設施等)。	A-356
21/7/2016	中西高等研究學會	• Another interesting idea that is proposed is to focus on the “silver hair” segment and develop wellness and Chinese medicine as tourism areas. However, again, the relatively large number of spas in Macau is not mentioned in the situation analysis. I fully agree that this is an area that can be built on but do not see why older people should be especially targeted.	A-369
21/7/2016	澳門青年聯合會 澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 為了吸引家庭式客群，澳門已出現不少家庭式娛樂，但各個娛樂點相對分散，提出建立較為集中的家庭娛樂地點方便市民及旅客。	A-372
21/7/2016	無署名	• 對年輕人客源的開拓，可參照台灣的經驗。 • 旅遊局可將宣傳分成幾部份，為各種富潛力客源提供路線和推介，例如，針對高消費客源可提供本澳米芝蓮食肆清單及國際級表演資訊。	A-437

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 在開拓客源方面，去年內地旅遊佔總體來澳旅客總數超過 66%，除了是本澳最大客源，同時具備高增長潛力，仍是本澳旅遊業不可忽視的重要市場。建議特區政府深化本澳與內地城市的旅遊合作，聯同業界加強於內地二、三線城市的宣傳推廣，尤其着重除文化遺產以外的非博彩旅遊體驗，吸引高消費力的中產及家庭客群。 • 同時可考慮加大力度開拓大中華地區以外的高增長客源市場，如印度、韓國等地旅客錄得持續增長，建議在目的地推廣上針對不同地域文化，突顯迎合當地旅客喜好的旅遊體驗，如印度旅客注重購物及娛樂元素，可向其重點推廣金光大道上逾 850 家購物名店及各項世界級娛樂盛事等，提高澳門在當地的吸引。 • 面向不同層面的客群亦可因應其喜好作針對性的推廣部署，如面向家庭客群集中推廣兒童遊樂設施、水上樂園、休閒娛樂、購物配套等，同時串連綜合度假與公營休閒設施景點，提高對家庭旅客的吸引力。	A-304
22/7/2016	MGM	• MGM thoroughly advocates that we must target high value visitors, as well as encourage multi-day stays, however due to the carrying capacity of Macau, being able to welcome all without overcrowding is a challenge. Same-day, low-cost tour groups are a cause of concern, providing low value and eroding capacity (as well as being a source of resident complaints). This sector of the business requires further regulation and tightening by making it less economically attractive to join such a tour group. Equally, for high quality customers, their visit could be streamlined by simplifying the visa process, as well as allowing for multi-entry visas in some cases.	A-374

22/7/2016	旅遊局駐馬來西亞市場代表	• One noticeable area is Muslim Tourism. Suggestion: 1. Enhance or expand Muslim-related Tourism infrastructure, set up more mosque, increase the number of prayer room facilities, Mecca direction in hotel rooms and more halal restaurants; 2. In the past few years there had been higher demand for Muslim tour packages, which include all halal cuisine, prayer stops and Muslim tour guides who speak English.	A-385
22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• In order to develop niche markets, particular focus & emphasis is needed to understand the psychological and behavioural characteristics of these identified markets and address their needs and preferences. Hence, extensive investment in market research is required to identify, understand, and establish these niche markets.	A-391
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• World Class Theatre attracts, in my view, multi-night stays. Follow-up Lord Grude's wish to bring short-visit shows here. • Is bear bile banned in Macau? I do hope so! Educated, affluent people are drawn to areas where kindness is shown to animals - not just pandas. Make ANIMA a showcase to the world - the government should support it wholeheartedly and project a progressive image to the world. A veneer of civilisation won't do!	A-422

訪澳客源市場及目標客群──旅客逗留時間

Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Tempo de Estadia dos Visitantes

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	聚賢同心協會	• 10 年只增加 0.2 天不能接受，如果未來客源仍然以內地客為主，旅客逗留時間當然很難延長，質疑 2.3 天的預測是否代表政府沒有信心吸引國際客源。	A-441
11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• We need to reduce the prices of the hotels, so that we can encourage the tourists to stay longer.	A-4
11/6/2016	澳門導遊促進會	• 每個地點的故事，每個導遊都可花上三四十分鐘解說。但問題是國內的旅客逗留時間太短，需要發掘多一些旅遊產品。	A-9
11/6/2016	內地來澳學生	• 逗留時間比較短的問題，似乎跟旅行社對旅遊產品的推廣有一定的關係。旅行社過多的推動一日遊、半日遊這種的話，直接會影響旅客的住宿問題。	A-12
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 好好提升文化遺產的增加值，旅客停留的時間就可達一天。 • 港珠澳大橋的落成，是危機也是契機，說不定由目前兩日逗留，變成不足一日。	A-476
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• 2.3 days is possible. • For longer stay, it's important for Macao to be first stop. • If GongBei opens for 24 hours, the length of stay of tourists may drop.	A-20 A-22
18/6/2016	機場管理有限公司	• With new attractions coming up, like Parisian, 2.3 days is reasonable to achieve in 10 years.	A-20

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門導遊促進會	• 現時本澳酒店價格太高，更有旅客因此被迫選擇去路環露營住宿，如果價格降低有助吸引旅客延長逗留時間；另外，其實本澳有很多特色景點(硬件)，但配套軟件不足，令旅客逗留時間未能延長。	A-34
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 澳門面積小，旅客來的時間不用太長，兩三日已經足夠。	A-44
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 家庭式旅客的逗留時間才會夠長。	A-43
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 希望旅客留長一點時間，不要一天遊。	A-46
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 預測旅客逗留的 2.3 天比較低，這只能吸引高端客到酒店娛樂消費為主，只有家庭客的逗留日子才會較長。	A-57
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 酒店價格影響旅客逗留時間。 • 現時有各類的旅遊活動/產品如光影節、頒獎典禮等，但這些只是時限性進行，不夠持續性，未能全年有效吸引旅客逗留長一點時間。 • 平均逗留時間對於澳門是否確實重要的指標呢？	A-59
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 建議應該發掘多一點有趣的澳門歷史故事和地點，增加和吸引旅客對澳門的興趣以及逗留在澳門時進行的活動，而不是只來到澳門的議事亭及賭場便離去。	A-66
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 澳門普遍對象群體是以國內旅客為主，而國內的群體又以廣東和福建為主，他們主要是短途旅行，這些實際上對於澳門的平均逗留時間是否最好和標準呢？	A-75
23/6/2016	仲量聯行	• 澳門旅遊收益仍持續上升，最重要是吸引旅客延長留澳。	A-482
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 橫琴廿四小時通關及拱北延長通關時間令旅客減少了在澳留宿。 • 假如未來酒店房價維持現狀，不太高，2.3 天的目標是可以達到。 • 政府發展會展業以會議為先亦會減少旅客逗留時間，因會議可能一天已完結，展覽才可持續數天。	A-80 A-82

9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 協會有夜遊的項目，很多居民報名。若向旅客開放，可令旅客在澳留宿。對交通負擔亦少。	A-83
9/7/2016	澳門展貿協會	• 回歸後增加了 23,000 個客房，旅客增加了 2,000 萬，才能維持 2.1 天這個數。到 2025 年酒店客房數量增加約 15,000 個，同時旅客人數增加 500 萬，要將逗留時間提升至 2.3 天似乎過於理想。	A-94
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 要延長逗留時間，可以有更多帶有研究性質的自由行，在澳門到處走走。亦可參考泰國的水域活動，甚至可以建設旅遊公園或主題公園。 • 要延長旅客留澳需要政府增加多一些設施和景點，不單是玩的，還要有澳門特色和便宜的，吸引年輕人。 • 其實澳門是可以讓旅客多留幾天的，要視乎如何安排。抱着購物的心態是沒有可能欣賞到澳門的。	A-94 A-104 A-116
9/7/2016	澳門土木及結構工程師學會	• 逗留時間的長短並不是最重要，逗留時間長但只來一次，或者時間短但經常來，哪一種消費情況對澳門的幫助會更大呢？	A-96
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 延長留宿時間，需要內部措施以及外部措施，內部措施例如建設商城、博物館、夜市、茶座、海鮮街、主題公園、海濱旅遊等等，需要政策的扶持以助投資。外部措施是指在好的內部基礎上打造澳門為一個具有吸引力的旅遊目的地。 • 金光大道新酒店落成，非博彩元素將吸引家庭客逗留時間長一點，但實際上要做到 2.3 天不容易。	A-96 A-123
9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 重點不在逗留多久，而是希望可以旅客繼續來澳門。	A-98
9/7/2016	澳門導遊公會	• 最近幾年很多企業做了不少項目，部份客人的平均逗留時間都是超過兩天多，相信 2.3 日在將來是會提高的。	A-109
9/7/2016	澳門文物大使協會	• 如果要延長逗留時間，首先在娛樂方面要有足夠的遊玩地方，接着，在交通方面要規劃好，服務態度要良好。 • 可仿效教堂設導賞員及予旅客的圖示，吸引旅客欣賞，使旅客於景點逗留更長時間。	A-114 A-141

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門旅行社協會	• 達到 2.3 天目標有困難，澳門地方小，只有賭場或大三巴等歷史悠久的景點具吸引性，但景點可能只望一下就走，未能留住旅客。 • 開放 24 小時通關對旅客逗留時間有影響。	A-124
9/7/2016	澳門旅遊業議會	• 現時旅客平均逗留時間難以突破，因為澳門定位在博彩旅遊，單憑博彩很難逗留很長時間，儘管現在有很多非博彩元素如表演節目，但它們並不一定能長期營運，建議增加家庭客的活動（如濱海水上活動）、延長家庭客逗留時間作為延長旅客逗留時間的方向。	A-135
9/7/2016	我城社區規劃合作社	• 建議善用沿海優勢，開發更多城市海上航線，對旅客增加逗留時間有好處。	A-136
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 舉辦大型的烹飪比賽，可以吸引全球的觀眾眼球，進行數天及進行直播，從而發展會展，飲食，旅遊及資訊行業，達到增加逗留天數的效果。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 提高留宿過夜時間，其中一個重要關鍵在於降低旅客留宿成本！60%以上的五星級酒店成為留不住人的一個關鍵因素。放寬並提供政策和土地資源，引進商務連鎖式酒店來澳競爭，已經是互聯網時代，智慧型旅遊的大勢使然！	A-290
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 民間企業應創造更多豐富的娛樂、表演等主題設施或興建全新概念的大型主題公園，透過政府與民間聯手，打造全方位旅遊體驗，才能有效增加旅客逗留天數。	A-298
21/7/2016	中西高等研究學會	• For example, the average visitor stay length in Macau is identified as being much lower than for other major cities such as Hong Kong, Singapore, London, Paris and Las Vegas. However, many of these other places have large numbers of business visitors which is not a relevant comparison for Macau. The comparison with Las Vegas seems more relevant but it is not considered in detail.	A-369

21/7/2016	澳門青年聯合會- 澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 可加大路環開發，來發展澳門成為多日旅遊目的地。	A-372
21/7/2016	無署名	• 同意目標三策略一，發展澳門成為多日遊目的地的措施：必須爭取更多會展盛事移師澳門舉行。	A-437
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 支持發展澳門成為多日旅遊目的地，延長旅客留澳時間。 • 建議由特區政府引領業界申辦更多國際大型會展活動落戶澳門，藉此吸引更多商務旅客來澳並延長其留澳時間。	A-304
22/7/2016	MGM	• Developing a multi-day destination will be the output of successful implementation of the strategies discussed throughout this Master Plan e.g. availability of diversified and iconic tourism products, a fulsome calendar of events, seamless regional transportation. Promoting the varied experiences that can have in Macau (historic center) versus Cotai (spectacular entertainment), will be another way to encourage longer stays. Further to the above discussion, creating a strong brand image for Macau internationally is needed to encourage visitors to trust the destination will fulfill their trip aspirations and to book a multi-day trip.	A-374
22/7/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長 謝飛帆教授	• 建議藉增加旅遊設施和更多服務，吸引旅客延長逗留時間。	A-399
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Macau has beautiful architecture for the sketch-book or watercolor artist. Encourage trips like this - non-artistic visitors also enjoy seeing artists at work. • Encourage a fantastic ice rink to be built.	A-422

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

訪澳客源市場及目標客群──旅客結構
Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Estrutura dos Visitantes

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	梁啟賢先生	• 當然大家認為旅客多了會帶來一些經濟收入，但不過夜旅客依然差不多是一半的，其實根據較嚴格的要求，不過夜的旅客算不算旅客呢？有世界旅遊組織認為不過夜的旅客未必定義為旅客。所以其實這個文本提及的旅客數字有沒有高估了一點？	A-571
25/5/2016	聚賢同心協會	• 從過去幾年旅客消費的數字，留宿旅客消費為不過夜旅客消費的數倍，如果能夠延長過夜旅客的逗留時間，優化旅客結構，將可產生更佳的經濟效應，但旅客結構單一，一直是本澳旅遊業的死結，現時九成一為兩岸三地旅客，如何增加國際客源仍然困難重重。	A-441
26/5/2016	唐繼宗先生	• 找新客人成本很高。應該為旅客提供良好的體驗，吸引再度來訪。	A-574
28/5/2016	居民	• 文本中沒有旅客回頭率資料，到底我們希望旅客只來一次，還是不斷會再來。	A-3
1/6/2016	專欄作者 《市民日報》	• 文本又有矛盾之處，一則說以到訪的國際旅客人數為對比指標，澳門在 2014 年有 1500 萬人次國際旅客，全球前 100 個城市排名第六位。但又說大中華地區的訪客佔總 3000 萬旅客的九成，其中中國內地佔總旅客的 66.5%，而國際市場則佔總旅客的 9%。究竟國際旅客只佔總人數一成，抑或只有 9%，說也說不清了。	A-514

1/6/2016	專欄作者 博言 《新華澳報》	• 政府主導型旅旅客源市場開發所需的人、財、物等各項投入往往都比較高，同時具有較強的經濟外部效應。成本與收益嚴重不對稱，一般企業難以承受，也不願意承受，政府主導不僅可以負擔全部或部份費用，而且在組織各類旅遊企業共同參與方面也具有一定的權威性和行政資源。 • 這類市場開發活動往往涉及國際交往或不同行政區域之間的往來，可能存在一些外交程式或行政手續方面的障礙，這些障礙由政府相關部門出面就相對容易解決。 • 由於客源市場與旅遊目的地之間相隔遙遠，相互之間瞭解有限，旅遊者對於一般企業的市場開發行為接受度較低，由政府出面組織和領導的市場開發活動，以政府的權威和信譽做擔保。	A-527
2/6/2016	澳門旅遊業議會	• 澳門需要這規劃，因為由 2003 年開始自由行開放對澳門經濟不斷發展，旅客數字不斷上升。當然旅客一減少後大家感受到下滑的經濟壓力或者看到這整體經營狀況不利於中小企。經濟下滑是由於客源單一，而主要客源來自內地或鄰近一些地區。當內地或周邊地區經濟出現變化，自然對來澳旅客和澳門經濟產生影響。	A-579
3/6/2016	旅遊發展委員會委員 楊志華先生	• 在未來國際旅客市場目標升至 14%，認為以現時 9%基礎可以達標已理想。	A-583
11/6/2016	Institute of European Studies of Macau	• The challenge is actually to have the number of visitors staying overnight raise from 46.6% to 56%.	A-5
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員林宇滔先生	• 現時不留宿旅客數字比例較高，建議設指標，以更好地制定策略增加留宿旅客數字。	A-13
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員李從正先生	• 世界旅遊休閒中心應該要有一定比例的國際客源，但現時澳門內地旅客太多，建議推動有能力企業吸引更多外地旅客來澳。	A-14
18/6/2016	澳門電機及電子工程師學會	• 建議反思留宿率上升會對本澳帶來甚麼好處，例如會帶來多少收益。	A-34

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 外國旅客因旅程長而成本較高，近年經濟不好，所以長途旅客增長較小。	A-71
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 關於客源問題，其實不需指定客源市場，因為做好吸引旅客的手段和推動旅遊多元化，客群便會來，不需區分甚麼客源。	A-73
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 逗留時間是重要是用於計算商業收益的數學模型。但澳門周邊有很多逗留地方，是否應該用其他變量計算？或者以每個不同的群體來澳門，單日的商業收益計算會比較好。	A-75
4/7/2016	經濟發展委員會委員蕭志成先生	• 針對文本第 17 頁的客源市場結構，應有更多着墨，分析哪些旅客需要甚麼旅遊項目。	A-16 A-175
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 現在的客群非常單一。單一化必然帶來風險，要麼應接不暇，要麼沒有客人。	A-85
9/7/2016	澳門展貿協會	• 有些（旅客）到台灣逗留兩日一夜，雖然時間短，但他們的平均消費都很高。我們要怎樣吸引這些東南亞旅客在澳門逗留 1.5 天？所以政府要怎樣去把旅客留在澳門是十分重要的。	A-97
9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 要怎樣吸引旅客重返澳門是很重要的。 • 傳統的香港客也不要忽視，尤其香港有不少高端客。	A-97 A-100
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 要推廣長線旅遊，包括兩個渠道：提高澳門作為一個旅遊目的地的吸引力，以及強化區域旅遊合作。	A-96
9/7/2016	澳門導遊公會	• 現在我們希望旅客逗留時間延長至 2.3 天。所以這些旅客是要付得起錢，住得起酒店的。我們必須留住旅客，希望將來將一些劣質的旅客減去一些。	A-108
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 除大陸客源，日本、韓國也是很大的市場，建議政府協助航空公司發展。 • 澳門機場所提供的航班都是低成本的航空公司，帶來的只是一些低消費群體，這些客人可能不會選擇豪華酒店或作高消費行為。 • 歐洲客經香港來不多，機場船航班少，指示亦不清晰，到達香港機場後要等 3-4 個小時才有船，已減低了對澳門的興趣。	A-124 A-131

9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 要明確及取捨旅客目標，因各旅客群需要的配套不一樣，如旅行團和自由行的方向已明顯不同。	A-127
9/7/2016	澳門經濟學會	• 世界休閒中心代表世界各地，而不僅是中國旅客。	A-131
9/7/2016	澳門機電工程師學會	• 希望藉港珠澳大橋通車契機，縮短香港機場往澳門的距離，帶動更多遠程旅客來澳門。	A-143
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• The hard fact is majority of tourists will still come from Greater China – Mainland, Hong Kong and Taiwan. Hence the plan must aim to capitalize these markets in a steady and healthy growing path with maximum benefits to the Macao communities.	A-347

21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• The draft master plan currently prepared should include more study on the market expectations of destination Macao. More efforts should be given to examining how to attract source markets. • Develop Macao as a destination that can draw all segments, including cost-conscious travelers who use three-star hotels, B&Bs and other less-expensive quality accommodation -- all of which should be increased in number. • Examine the general reasons, if any, why Macao is not selected as a destination to visit, and, if identifiable, any particular segment that has not chosen it as a destination. • Examining market segments that are proactively weak in employing new communication tools such as SNS and studying alternative effective communication tools that can bring the message to those segments.	A-364

訪澳客源市場及目標客群──旅客數字

Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos - Número de Visitantes

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 旅客數估計三千三百萬人次，如果旅遊業一味求量，最終帶來的是經濟好夢抑或民生噩夢。	A-489
25/5/2016	澳門旅遊業議會	• 旅客量至少 3,300 萬，只要公交配套做好，將客量分流至博企項目，可消化新增客量。	A-443
25/5/2016	Professor Ka Chio Fong	• Still confident that the city will be ready for the estimated increase of visitors if all major projects by the government are concluded on schedule and competition from other Asian countries doesn't increase. Nine years is sufficient time for a large number of infrastructure projects to be completed in the territory - such as the Hong Kong-Zhuhai-Macau Bridge, and the light-rail system.	A-448
25/5/2016	Prof. Weng Chou Wong	• 1.Considers the estimated number to be too "optimistic, because when the study was being conducted the economy was still growing, while currently it is slowing down." • 2."I believe the problem is not if it will be 40 million but if we will maintain the current 30 million visitors, if the number will stay stable."	A-448
26/5/2016	受訪市民	• 三千至四千萬旅客可以接受，因發達城市是要發展和進步。	A-574

31/5/2016	專欄作者 永逸 《新華澳報》	• 諮詢文本對二零二五年的來澳旅客數量有此預期，有四個原因： 1) 國際旅遊熱潮方興未艾； 2) 與國際旅遊熱相適應，內地居民也興起出境旅遊熱； 3) 內地一些地方政府，針對“黃金周”到處人海為患的情況，試圖行使新制予以改善，其中一個辦法就是試行“帶薪休假”，以圖錯開旅遊人群； 4) 如果鄰近城市放寬對“自由行”加簽的限制，讓其居民隨時可以出入澳門，而不是兩月一簽，可能單是一個珠江三角洲的旅客，就可把諮詢文本所預估的旅客增長數目全“吞下”。	A-510
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 現在每年訪澳旅客量其實不少，未來澳門不應該再追求旅客量。	A-472
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員關勳杰先生	• 旅客人數上升預測是否已將基建的增加考慮在內？	A-13
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 本澳有條件應付每年旅客量增加 1%至 2%，不過如果旅客數字達 3,500 萬，則需要政府的政策調整予以配合。	A-41
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 人數多，如何“休閒”？有矛盾。	A-53

旅遊品質及服務──旅遊品質
Qualidade dos Serviços Turísticos - Qualidade Turística

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	無署名	• 監測及制訂飲食、零售業的服務品質，設立好的投訴機制。	A-429
24/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 《旅遊業發展總體規劃》提出 14 項策略建議中，沒有針對澳門特區既存在的旅遊服務質與量問題，以至為未來要開拓發展的領域謀劃長遠。	A-490
24/5/2016	梁啟賢先生	• 澳門還有一段距離才達到世界級數，在交通方面，旅客是否能夠享受到優質服務？	A-571
25/5/2016	專欄作者 山草 《現代澳門日報》	• 若出現如規劃中預測十年後訪澳旅客最高達四千萬人次的情景，那不只關乎承載力問題，而將是影響澳門整體旅遊質素，漫步於文化的休閒感或難以實現。	A-496
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 很多高端旅客都會去東南亞一些有豐富天然資源的地區。澳門沒有天然資源可競爭。	A-577
31/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 怎樣確保旅遊業優質服務，才能廣招“回頭客”，打響國際品牌和營造賓至如歸的國際聲譽，藉着旅客的旅遊優質體驗，為澳門旅遊業凝聚可持續發展力量，才是澳門要打造世界旅遊休閒中心的終極目標。 • 保障消費權益上有甚麼應要糾正、完善之處，一方面堵塞漏洞，另一方面提升建設力度，雙管齊下推動本澳旅遊業健康、可持續發展，更好走向規劃的各階段目標。	A-507
2/6/2016	林先生	• 在澳門飲食質量落差太大。建議發展如法國或意大利等的美食協會，民間的，會員需由美食家評級，如水準未達標準則不能作會員，旅客可以按圖索驥。但這需要政府及民間一起推動，旅遊學院的廚師學院亦可以發揮功用。	A-581
2/6/2016	黃小姐	• 建議增加購物指引，指引旅客買東西。	A-581

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

2/6/2016	陳先生	• 五年前已不想在本地餐廳消費，因服務態度差。	A-582
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 澳門最為缺乏的是旅遊景點，最令人不悅的是酒店客房價格貴、導遊服務差，沒有旅遊品牌，公共廁所環境差。	A-326
8/6/2016	無署名	• 何謂優質旅遊？笑容欠缺，服務行業沒有服務標準程序，難道笑容指數倒數第二可以談及優質旅遊嗎？建議旅業服務人員教育部份必不可少。	A-431
11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• we need to upgrade the services of many public sectors, like hotels, restaurants, drivers, guides.	A-4
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 澳門現在的旅遊質素參差不齊，中產希望得到優質旅遊。 • 澳門導遊參差不齊，如在港澳碼頭很多只有藍卡的菲律賓人做導遊，影響業界質素。本地導遊沒有生意，反而這些非專業的導遊卻有生意，旅遊質素和管理問題政府需要正視。 • 年紀較大的導遊未必對歷史城區全面了解。	A-43 A-45
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 首先需要提升業界的服務質素，但對於年長的經營者與年青人相比未必學得更多，因此推行是否需要思考下他們的立場和狀況呢？	A-77
22/6/2016	無署名	• The Tourism Quality can be improved but first the quality of life needs to be improved and that can be achieved by: 1. Communities need to be educated and trained for a sustainable future; 2. Communities need to be more socially and environmentally responsible; 3. Pursue a Green Initiative and to promote energy and water efficiency strategies; 4. Reduction of carbon footprint; 5. Encourage the use of green vehicles; 6. Reduction of light pollution; 7. High performance waste management program; 8. Improvement of air quality.	A-433

24/6/2016	專欄作者 雲迪 《星報》	• 要改善旅遊從業員的質素，更要杜絕零負團費和強迫購物等現象。	A-559
4/7/2016	經濟發展委員會委員 蕭志成先生	• 在文本第 14 頁與外地的比較中，除借鑒學習旅遊產品多元化外，亦有需要借鑒學習如何提升旅遊產品品質。	A-16 A-175
4/7/2016	經濟發展委員會委員 黃國勝先生	• 服務人性化很難用具體標準規範，如笑容。建議參考“星級旅遊服務認可計劃”，加入鼓勵從業員優質服務的計劃，推動服務人性化。	A-16
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 澳門的硬件、酒店是世界一流，東南亞都找不到，但服務不是一流。	A-91
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 如果想吸引世界的旅客，一定要提升自己的服務質素，如台灣、日本。讓旅客有一種認為澳門好的感覺，雖然地方細，但清潔又安全，服務水準又高。	A-105
9/7/2016	澳門導遊公會	• 最反感的就是司機，司機可以兩雙腿放在軋盤那裏，客人不消費可以罵的，行李又不搬，這樣如何稱作高端呢？	A-108
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• 可特別考慮把“星級旅遊服務認可計劃”延伸至旅行社(導遊及旅遊巴司機)，為旅客提供有質素、可信賴的導遊及旅遊巴司機服務選擇。	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 對“設立綜合旅遊品質機制”，建議建立旅客反饋機制，簡單的線上問卷調查線下領取禮品，以及建立網上投訴服務及投訴專線，讓旅客可以得知申訴渠道。 • 對“提升旅遊業服務品質與國際標準接軌”，建議僱用國外的專業機構作深入研究，針對研究結果制定相應的培訓及與業界進行檢討。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 澳門的旅遊硬件質量越來越好，但隨着旅遊模式和旅客結構的改變，軟件方面的質量、數量讓人擔憂。 • “設立綜合旅遊品質機制”非政府、旅行社、相關企業和導遊團體共同合作去推動不可。 • 投入更多資源在居民與旅遊業從業人員等服務行業的素質提升更關鍵。	A-290

20/7/2016	台灣旅客	• 不習慣小吃店的商家在用餐後沒有提供衛生紙擦嘴。	A-355
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 服務品質是旅遊業成敗關鍵之一，澳門必須與國際標準接軌，始能達成澳門成為世界旅遊休閒中心的願景。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Examining how to heighten the level of visitor's satisfaction by developing a stress-free destination for visitors - away from the long lines at immigration, the unwelcoming attitudes of officers, frustrating traffic jams in town, inconvenience of public transportation and difficulty in communication.	A-364
21/7/2016	澳門青年聯合會-澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 可增設義工或安排從業人員於熱門景點做指示性工作，幫助分流旅客及解答旅客疑問，來提高澳門形象。	A-372
21/7/2016	無署名	• 優質服務態度就是最有效的提升，和旅客的接獲和親切度等。 • 支持設立綜合旅遊品質機制及提升旅遊業服務品質與國際標準接軌。	A-438
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 在提升旅遊從業員質素方面，建議為各綜合度假村引入導遊行為準則，為導遊進入各綜合度假村時訂立需注意私行為規範，包括每團人數上限、言行舉止、個人衛生、避免不規則行為等等，藉此提升旅遊團客遊澳體驗的同時，亦有助減低對其他旅客產生的影響。	A-304

22/7/2016	MGM	• We thoroughly advocate the update of the MGTO guideline for service and product standards to be more aligned with international standards. At the same time, it is important to remain open-minded and agile to access opportunities to “leapfrog” ahead of the rest, where circumstances allow. • With the ongoing expansion of tourism offerings, it is fundamental to ensure we consistently meet high levels of tourism quality. Elevating standards to international levels, benchmarking performance, collaborating on innovation and understanding trends on changing consumer expectation will be essential to keep up in this global competitive environment. • It is important to note that setting standards is not about creating rigidity, rather ensuring we continuously and consistently surpass visitor expectations, thereby increasing potential for longer average stays, return visits, and positive feedback being shared with the family and friends. • Whilst Cotai expands carrying capacity, Macau is more restricted due to its limited size. With this in mind, MGM believes tourism quality is negatively impacted by same-day, low-cost tour groups. • First impressions mean everything, and as already discussed, in a world dominated by the proliferation of social media, one negative experience or interaction can spread like wildfire via Twitter, Facebook, etc. • The end-to-end experience of the visitor should be considered to understand for example: - What is their arrival experience to Macau like via the various means of transport? - What is their experience of customs offices? How efficient and friendly is the experience?	A-374

		- From there, what is their experience of reaching their hotel or resort? This can mean measuring the friendliness of drivers of transport, as well as the presentation/condition of their vehicles, etc. • This level of detailed questioning should be carried out for every step of a visitor's typical journey, with resulting action plans for any identified opportunities for improvement.	
22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• The service often provided by Macao taxi drivers is somewhat low, or even in some cases appalling. No wonder, Uber has become so popular given the taxi industry's failure to provide a decent or minimal level of service and keep up with technology. One common failing I have often observed and experienced with taxi drivers at the airport or ferry terminals is their poor level of service. The majority of drivers do not bother assisting the pssenger placing their luggage in the boot of the taxi. I have observed women with a large and heavy suitcase who have had to struggle placing their suitcase in the boot on their own while the driver simply remains in his seat. Appalling indeed and it does not provide a positive view for tourists of the Macao's taxi service. I am also aware that in recent years, many locals have complained about the taxi service.	A-391
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• 5-star awards for Tour Guides. Ratings are won with pride (or shame!). • "Establishing and Integrated Tourism Quality System"- "Let's give them such a great experience they will want to return".	A-422

旅遊品質及服務──人力資源

Qualidade dos Serviços Turísticos - Recursos Humanos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	專欄作者 揚善行 《正報》	• 多節目，將澳門打扮成，節慶旅遊埠，年間節慶多，管理要拿手，各方面人材，栽培與訓練，水準要講究。	A-493
2/6/2016	無署名	• 賭場缺乏基層員工，政府可提供再培訓機會或財政資助，為失業人士創造轉型機會。	A-430
11/6/2016	澳門青年聯合會	• 怎樣確保有足夠的前線人員？將來旅遊從業員可能會由二十多萬再增加，但可能都是管理層或再高級的，下面的人員會否缺乏呢？	A-8
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 現時旅遊業前線人員以外地人員佔多，惟餐飲、酒店業以低價輸入外勞，本地人工資被壓低，稍有質量的本地人都離開相關行業。只有合理的工資待遇方可以留住人才，解決服務業人員質素重點是重質不重量。	A-472
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員關勳杰先生	• 建議就人力資源方面與其他政府部門協調，解決部份行業人力資源不足問題。	A-13
18/6/2016	機場管理有限公司	• In Singapore, unemployment for the elderly people is very high, so the government encourages tourist companies, MTR, hire the elderly people. It's a human resource thing. During holidays, maybe you can employ kids or somebody do this thing. • Allowing foreign students to work can fill the gap of human resource, and their service quality is good.	A-30 A-30
18/6/2016	信德中旅船務管理（澳門）有限公司	• We can restrict foregin students to do only tourism related services.	A-30

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門建築師協會	• 中小企請不到本地人，需要依靠申請外勞，有望政府能推行措施加快或簡化審批過程。	A-60
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 人力資源要足夠，否則質素必然會降低。若按預測 10 年後增至 4 千萬旅客，按現有的政策，難以想像怎去配合及確保品質。 • 好像現在有些人要求增加的士數量和的士牌照，但事實上是有舊的士沒有人駕駛，而人資方面又不足夠，輸入外勞會是惡性循環。	A-60 A-68
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 其實司機人資問題，六十歲已經不能開車，可以釋放這些資源投入工作，經體檢鼓勵投入勞動市場。	A-71
4/7/2016	經濟發展委員會委員黃國勝先生	• 澳門面對人手緊張的問題，影響到服務質量。	A-16
4/7/2016	人才發展委員會／文化產業委員會委員蕭婉儀小姐	• 可否增加一些獨立的導遊，為自由行旅客提供導覽？	A-16
4/7/2016	都市更新委員會委員蕭東民先生	• 贊成加強外語能力的培訓。短期可通過輸入外勞或移民增加外語人員，中期應有計劃培訓本地從業人員。	A-17
4/7/2016	經濟發展委員會委員唐繼宗先生	• 從業人員數量與質量同樣重要，除加強從業人員培訓，亦需要制定合適的勞動力補充政策。	A-19 A-182
8/7/2016	中國釣魚台旅遊（澳門）有限公司	• 為擴展旅遊業發展，呼籲給予外來勞工考取行業證書的平等待遇，確保優才需求得到滿足，充分利用優秀的外勞資源。	A-184
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 一些長期或持續的活動需要更多人力資源。 • 現時本澳人力資源未必能承受每年 3000 萬旅客，而且人力資源質與量之間有差異性。 • 商舖週末可能因為三工或人力資源問題不營業，對旅客逗留有影響。	A-89 A-93

9/7/2016	澳門展貿協會	• 現時平均每名旅遊業相關從業員要對應 130 位旅客，服務質素和水平是下降的。 • 現時人口扣除外勞，要包括長者才有 32 萬。將來怎樣有 32 萬勞動力？ • 現在留澳的外來生約有二、三萬人，政府是否可以釋放這批外來生？這樣才能有足夠的勞動力，以提升服務素質。政府在制度方面應該釋放勞動力，令每個行業都有充分的人力資源，從而減輕成本、提升商人的競爭力。	A-97
11/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 旅遊業界普遍面對職業司機嚴重短缺的問題，又要面臨巴士業界的競爭。而職業司機的工作亦較難吸引新人入行，建議修法讓年滿六十五歲的職業司機，只要通過體檢，可以繼續執業，補充勞動力。	A-205
19/7/2016	CHEONG	• 文本中提及的水上活動，須有達標準的技術人員 1. 確保用家安全； 2. 有足夠能力處理危機； 3. 有極強的拯溺能力和醫療人才及設備，策劃周到及完善。 • 多設韓語、法語、葡語導遊。可以特約形式，再商請懂該種語言者加強介紹基本旅遊導遊技巧。澳門不少人去外地學習了上述語言卻找不到發揮該語言的工作，以兼職特約形式服務，即是 on call 加商討。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• In view of the population limitation, supply of quality human resources is a big problem in the long run. • The most practical and feasible solution is to attract quality trained people from across the border. Macao must establish a sustainable measure in this direction, for example, issuance of special working visas for qualified day-trippers from the Mainland to support the tourism requirements. We must ensure foreign language skills and service attitudes etc.	A-347

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 每個環節可見的專業人員嚴重不足，外包的管理能力有待加強。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 加大資源投入，支持並鼓勵居民或導遊選擇“小語種導遊課程或文化遺產導遊課程”。除了免費，還有一定金額上的補貼鼓勵。讓澳門成為世界上擁有“世界文化遺產導遊”比例最高的地區。	A-290
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Practical engagement for nurturing human resources for tourism industry is not well included in the Master Plan. Human resources are extremely important for tourism. Introducing guide measures should be examined in the Master Plan for a range of jobs in the tourism industry that can further develop attractive careers and introduce its appeal to new generations of travel professionals. • Must first address the crucial and continual issue of the lack of tourist guides for non-Chinese-speaking travelers in Macao. • Have stronger consideration given to measures devised to deal with foreign languages used by the visitors in the development of the international market.	A-364
21/7/2016	澳門酒店協會	• Overall manpower for hotel industry would be one of the major factors affecting the quality of service. Labour Department could conduct a detailed survey among the imported workers and see the intention of them to work as a "casual worker" during their leisure time, it may solve the problem of the hotels on the labour shortage during some specific peak seasons especially for Food & Beverage (banquet) and Housekeeping.	A-367
21/7/2016	中西高等研究學會	• The well known problems of Macau’s labor market and the difficulty in bringing in foreign workers is not mentioned at all.	A-369

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 為支持構建澳門成為世界旅遊休閒中心的定位，本澳需配備大量優秀專業的服務人員，從前線服務以至後勤工作，具備質素及技能的人員需求十分殷切，一些崗位如會議展覽、酒店服務等一直存在人手不足的狀況，影響本澳旅遊服務的整體水平。建議政府加大支持業界開展更多元化的培訓項目，讓更多居民加入成為從業員一份子，同時在引進外地專才方面予以更加大支持，尤其在人手短缺的服務範疇，藉以提升本澳旅遊服務質量。	A-304
22/7/2016	Dr. Jose But & Prof. John Ap	• Tourism development should not simply look at the number of jobs provided and low unemployment rate as an indicator of sustainable tourism development. The assessments should pay more attention on the promotion opportunities, working hours, incentives and other benefits from the job. Government should develop a system to gather and monitor tourism working information and to analyze the information and knowledge in order to improve labor policy development.	A-387
22/7/2016	澳門城市大學副校長 國際旅遊與管理學院院長 梁文慧教授	• 澳門應該成為優質旅遊人才流動的平臺，應完善業界環境，讓旅遊行業中的優秀人才，包括在澳門求學的優秀代表，在旅遊業中進行匯聚和交流，並應該不斷升級旅遊業所需要的人才培養。	A-396
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• In p.16, we believe that another major challenge that Macao is facing when diversifying its tourism resources and products is the acute shortage of human resources and talents, especially the front-line hospitality employees, technical staffs and experts needed in MICE.	A-410

10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• The lack of adequate and suitable human resources and talent is hampering the diversification process and pulling back the development of touristic facilities. What is of particular importance is the ability to encourage young local rank-and-file to recognize the need for sustained training, positive work attitude, enhancement of personal skills as the route to upward social mobility and self-realization. 1. Clear guidance as to how to bridge the gap between demand for and supply of workers to staff the hotels and other facilities opening up in the next few years. 2. Clear guidance on number of expatriate managers and overseas rank-an-file which will be approved to facilitate better HR planning for opening of facilities as well as to enable better planning to train local staff. 3. Facilitation of more efficient processing and positive approval for professional managers.	A-315

旅遊品質及服務──培訓/課程/技能

Qualidade dos Serviços Turísticos - Formação/Cursos/Competências

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
29/5/2016	澳門國際註冊導遊協會	• 有關外界關注導遊要善待旅客的問題，其實導遊是一定要對旅客好的，因為導遊亦明白旅客是米飯班主。 • 在這十年內希望多做點培訓，最近到廈門參加了一個給導遊的活動，從中亦吸收了不少著名導遊的技巧及服務等，希望即使未來十年遊客量如預期般上升，導遊的服務亦能跟上。	A-577
1/6/2016	澳門文化遺產導遊協會 及 旅遊發展委員會委員簡萬寧先生	• 未有觸及深層次問題，如旅行社運作模式、經營理念，導遊收入不穩定等問題，如何吸引業界增值？	A-149 A-158
2/6/2016	無署名	• 現時有很多旅遊課程，但質素參差。建議多以實習方式教學，而非單單書本上學習。	A-430
14/6/2016	澳門導遊公會	• 現時大專院校或官方的課程理論較多，實踐較少。日後若有新課程，希望加入實際帶團的知識技巧，以及澳門的實際情況。 • 建議邀請具教育能力的資深導遊向後輩傳授經驗。	A-2 A-157
4/7/2016	經濟發展委員會委員蕭志成先生	• 目標四提出提升外語能力、制定服務標準等。但應明確通過持證上崗或專業認證等，讓外界知道跟從哪些國際標準。	A-16 A-175
9/7/2016	澳門公共巴士職工總會	• 各個巴士公司都有一個季度會議，全部員工都要參與的。在開會時應加插一些作為旅遊大使的原則，令每個司機都明白知道，這樣一次、兩次的話，我認為也是有效的。	A-111

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

11/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 目前本澳多數導遊還是停留在粵語、國語、英語上，少數語種導遊較為緊缺，難以支撐澳門國際化客源的發展，建議強化該方面的培養。	A-205
19/7/2016	CHEONG	• 從業員要非常熟悉澳門的歷史背景，要能協助旅客解決所需。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 與大學或教育機構合作，培訓學生成為旅遊大使。 • 難以在短期內提高居民的外語能力。 • 可參考國際著名旅遊學院的課程，考慮與現有課程融合來培訓本地旅遊從業員。	A-347
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Should have a high school for hospitality and gaming.	A-352
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 加強旅遊業的專業道德培訓，定期為中小企提供專業的服務業培訓，以獎勵計劃吸引僱主積極配合。 • 提供免費的持續培訓，及對旅遊從業人的人才儲備在校園進行推廣，增加更多外語從業員的數目。組織從業員的考察團，為基層從業員有一個增廣見聞的機會，提升服務態度及質量，開拓他們的職業生涯。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 打造世界旅遊休閒中心需要人，尤其是前線導遊工作人員！近年隨着香港政治事件和大陸經濟調整，團隊旅客數量大幅度減少，導遊隊伍人員流失嚴重，看不到前景！如何穩定人心？收入是關鍵！建議政府撥出資源，免費提供導遊進修文化遺產導遊及其他語系導遊課程，並在導遊違反旅行社條例上，適當減輕，為前線導遊創造一個寬鬆安心的工作環境。	A-290
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 政府可鼓勵民間企業加強旅遊相關培訓工作，並提供諮詢管道及資源，尤其是針對本澳中小型企業，可開辦相關培訓課程，協助業界提升服務品質。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Nurture talented people who can professional handle the high level of cultural required at museums, etc.	A-364

21/7/2016	無署名	• 除服務態度外，也必須加大對從業員英文能力的培訓。透過政府資助等方式，鼓勵各企業為從業員安排相關培訓，以及鼓勵導遊提升語言能力。	A-437
21/7/2016	無署名	• 支持持續培訓本地從業員。	A-438
21/7/2016	澳門街坊會聯合總會	• 政府強化旅遊業語言人才的培養，包括培養韓語、日語、葡語、泰語等多種人才，同時提高相關從業人員的專業素質，促旅遊業走國際化發展道路。	A-486
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 旅遊業界人士及從業員的服務水平，對本澳旅遊業的長遠發展起着關鍵的作用，建議政府舉辦更多旅遊業相關的職業技能及服務質量培訓項目，讓從業員參與中提升個人能力。同時建議深化業界培訓計劃，並將其擴展至覆蓋社區層面，提升各階層持分者的參與度及投入感，讓廣大居民加深認識提供優質旅遊服務的益處，鼓勵自發成為本澳的個人旅遊大使，共同發揮好客之道。	A-304
22/7/2016	MGM	• Uptake of international curriculums should be encouraged, with learning international languages a core part. Furthermore, leading industry specialists should be attracted and incentivized to come to Macau to teach, guide and mentor Macau's next generation of local leaders in the tourism industry. • Another approach could be to benchmark well-established and recognized companies outside the tourism sector to learn about their best practices in developing talent (e.g. Apple, Google, Boston Consulting Group etc.). Such best practices could then be applied to school and training programs offered within the tourism sector.	A-374

22/7/2016	Dr. Jose But & Prof. John Ap	• With 120 educational institutions in Macao, there are 101 schools which use Chinese as the main medium of instruction. Only 14 use English and 5 use Portuguese. Chinese (Cantonese and Mandarin) and English are the basic languages of everyday communication in the tourism field in Macao. English speakers are working in so many different positions in the various tourism sectors in Macao and they all work from low skilled to top management positions. Residents seeking tourism jobs aspire to and expect to get to a management position. Then, they need to have proficiency in the English language since most foreign casino companies prefer resident candidates who are bi-lingual speakers. Without English proficiency, local employees will find it hard to communicate with the top management of foreign-owned companies and this also limits their promotion opportunities. Our community and government should work out a solution about standardization of the English language syllabus. The system should aim to equip students with better qualifications in terms of English language skills. • In the long term, locals should be able to complete more favorably with non-locals in terms of tourism job opportunities. Macao, like so many other places, has top management and skilled positions filled mostly by foreigners and such positions are not available for the local people. Local people might be able to fulfill most unskilled or middle-management jobs in casino companies except in the case of local-owned or managed	A-387

		casinos where one will find more locals in top management. Local residents have fewer chances being promoted into higher management positions and this could be due to the fact that foreigners might have more experience, better language and communication skills, and also better qualifications.	
22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• Goal 4 - Strategy 1 (Skills Training) - This is strongly supported and such training need to go beyond the basics of service behaviours. Service levels in Macao vary and are, at best, inconsistent, which has the potential to harm Macao's destination image and reputation. • A SAR-side and multi-level service training scheme should be introduced, which enable service personnel to enhance and upgrade their service knowledge. In effect, this would be a SAR-side staff development initiative in which all service personnel, especially those in small to medium-size businesses, can participate in at nominal cost. • Far too often, service personnel are trained to deliver service by adopting certain and expected behaviours. However, the underlying principles and rationale for performing various service behaviors are often not explained. Hence, service ends up being robotic, strictly following policy, lacking any warmth which often leads to poor attitude being (consciously or unconsciously) displayed among some service personnel. • In an era where experiential service is being given a lot of attention, there is need to provide service training in the context of the role that every	A-391

		service provider should have, which is to stage and deliver memorable experiences for the guest. Therefore, service training is not only about one's job and the display of expected service behaviours, but of the role that every member in the service industry plays in facilitating and making the tourists' or guests' visit a memorable experience. • In terms of language training, a lot can be done to enhance the language skills of service personnel, especially in English. Macao is a very Chinese city and unlike Hong Kong, where English is used more extensively, it is much less so in Macao. As Macao seeks to diversify its tourist markets and rely less on the Chinese Mainland market, the ability to attract and facilitate English speaking tourists such as the Indian and traditional Western markets, attention needs to be given. For example, providing English translation in menus in restaurants and cafes or providing more English in various tourism and hospitality establishments are some simple and short term measures that can be undertaken.	
22/7/2016	澳門城市大學副校長 國際旅遊與管理學院 院長 梁文慧教授	• 澳門有一批亞太地區優秀的旅遊院校和國際認證課程，如澳門城市大學的的國際款待與旅遊業管理碩士課程、國際旅遊管理博士學位課程，榮獲聯合國世界旅遊組織“TedQual”優質旅遊教育認證，建議澳門打造成國際旅遊人才教育和培訓的區域中心節點。	A-396
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Acting classes are needed - they enable guides, etc to slip into the role they need to play whilst working.	A-422

旅遊品質及服務──智慧旅遊

Qualidade dos Serviços Turísticos - Turismo Inteligente

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
2/6/2016	澳門旅遊業議會	• 應多向科技手段進發。鄰近地區，一些網上平台已非常盛行，未來一些智慧旅遊或者智慧城市的發展，會幫到澳門旅遊業更加進步。	A-580
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 要實現智慧旅遊，方便旅客只要透過手機和網絡查詢到所需要的旅遊資訊，例如酒店、景點、道路、交通、餐飲預訂等。	A-472
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員林宇滔先生	• 與大型營運商(如百度、Google)合作推動智慧旅遊比單憑政府推動效果更佳，因為這些營運商能提供更切合旅客需要的服務。	A-13
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員李從正先生	• 澳門為步行城市，適宜自由行，建議與百度、微訊、支付寶合作，更好地完善智慧旅遊工作。	A-14
18/6/2016	澳門文化遺產導遊 協會	• 自由行旅客增加，可否考慮網上找導遊，外國是可以的，亦有旅遊車服務供應。	A-51
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 年輕客群較依賴信息科技 (如 google map)、手機應用程式 (如大眾點評)，澳門缺乏這方面的資訊。	A-63
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 手機應用程式的應用非常重要，而且大部份旅客都會用旅遊網誌的習慣去找旅遊地方的好去處。	A-67
20/6/2016	無署名	• 實施智慧旅遊：如一卡通和積分系統，導賞，購物，餐飲預訂 APP。	A-331
4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 發展智慧旅遊很重要，但提供各類手機應用程式或優質網絡服務目的應為提升旅客體驗，而非開拓優質客源市場。	A-17 A-176
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 手機應用程式應簡便一點，要可以連接不同公司，如酒店、航空公司。應用程式可做離線功能。不用 Wifi。	A-91

9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 雖然説巴士路線有手機應用程式可以找，但旅客未必知道。當 Wifi 可覆蓋全城時，旅客就可以透過手機去找，就不用問司機了。在一些主要的地點有沒有這個條件提供 Wifi 給旅客呢？ • 澳門想打造成國際休閒城市，Wifi 不完善，怎樣做宣傳。路展對象的群體不多。一定要利用手機應用程式宣傳。 • 建立一個綜合管理平台，採用社交媒體作宣傳。於全澳著名景點設無線上網，向旅客提供“Wifi 任我行”帳號，從而宣傳推廣澳門。	A-91 A-118 A-264
9/7/2016	澳門展貿協會	• 運用手機應用程式及一些短程無線通訊技術，指引旅客在澳門深度遊歷。	A-190
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 利用微信為澳門旅遊區製造話題，從中可以讓旅客進行互動留言及上載照片，利用線下的旅遊攝影服務，結合線上取相，可以增加入口節點的流量，為後節的住宿，預訂等切入做充足準備，建立大數據分析旅遊消費行為，為推廣計算效益。 • 利用線上及線下的活動，提升智慧旅遊的推廣，才能做到旅遊便利。	A-283

20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 十分同意構建一體化網站為旅客提供全面的旅遊資訊。建議在構建新網站之前，先檢視現有網站的不足，並與其他旅遊目的地網站比較，旅遊局網站可以反映出澳門的自身定位嗎？旅客在瀏覽旅遊局網站時可反映澳門的定位和感受到當局要帶出的"感受澳門無限式"的主題嗎？很多研究已證明了目的地旅遊網站會影響到旅客對目的地的形象感知。旅客在行程規劃階段時期所瀏覽的目地旅遊網站也是一種旅遊體驗，因此當局應重視管理旅遊局網站內容的設計及更新，並提供具有價值和創意的資訊給旅客。 1. it is suggested to create another page for "Business Tourism" with the information of Meeting and Incentives, Conventions, Exhibitions, Event Calendar, Meeting venue and hotel search, official tourist brochure, the application information of incentive plan for business tourism, etc. 2. To make the website content become valuable information to tourists, we need to know what tourists want. Highlight the existing available resources and package them to become travel elements such as Seasonal attractions/events, info for first time visit, information for repeat guest who may want to have deeper cultural understanding of Macau, or information for different target group (family, wedding, youth, prayer..); 3. The collection of information for disable facilities for existing gateway, attractions, public area and other organization is needed; 4. At least to have one photo to represent each restaurant and classify local restaurants into	A-356

		categories in addition to cuisine such as“Cheap Eat/Budget”,“Buffet”,“Live Music”, “Children/Family”,“Corporate Functions”, “Café”,“24-hour restaurant”,“Buffet”,“Fine Dining”,“Traditional Restaurant”, etc. This definitely serves as valuable information to tourists. A competition can be held in local community, the topic is about“what kind of restaurant/food will the local resident recommend to tourist?”The results can be consolidated by MGTO then published on website with a specific story, comment, photo, etc.; 5. A photo gallery section on the website showing the different sides of Macau to visitors might help to enhance the destination image and increase the attractiveness. A photography competition can be held aim to take the great shot in Macau.	
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 建議多運用新興的社群媒體，針對鎖定的目標群眾，深入研究且細化介紹適當的主題旅遊產品，增加目標對象的旅遊興趣及訪澳意願。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Serious consideration should be given to examining the potential of introducing latest technology that can offer real-time language interpretation system. This should embody a multi-language Tourism Hotline and consideration for Tourism Police. • Need to make efforts to establish the most advanced exhibition technology.	A-364
21/7/2016	無署名	• 規劃中所建議的網站及手機應用程式，須包含更多資訊的無縫連接，例如針對文化節目，客人在同一界面看到節目簡介後可直接按連結上“澳門售票網”購買相應節目門票。	A-437
21/7/2016	無署名	• 智慧旅遊符合現時需求。	A-438

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 利用創新科技發展智慧旅遊亦為大勢所趨。 • 期望未來可聯同政府及業界構建更一體化的網上平台或應用程式，為旅客提供整合多方面的旅遊資訊。	A-304
22/7/2016	MGM	• In order to become an international tourism destination, an important aspect of planning the supporting technology and online infrastructure, is to internationalize it's accessibility by making various international languages an available option. • Alongside the analysis of Data to understand trends and behaviors, it is also important to increase channels for the provision and analysis of visitor feedback. An example of this could be to create an App that gives visitors the opportunity to provide feedback directly to the Tourism Board on their experience of Macau. Another interactive option, could be to direct visitors to a feedback web page as the homepage when they log onto a public Wifi hotspot in the ferry terminal or airport.	A-374
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Appealing to the Millenium Generation is a great idea - assist local businesses to improve communications if applicable.	A-422

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊品質及服務──居民生活質素
Qualidade dos Serviços Turísticos - Qualidade de Vida dos Residentes

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 近年訪澳旅客量持續減少，影響消費；但旅客蜂擁而至又難免擠壓居民的生活空間，兩者如何拿捏平衡，期望旅遊業總規能夠説清楚。	A-489
27/5/2016	Prof. Leonardo Dioko	• The paramount factor is not whether Macau is ready for this quantity of visitors, but if Macau residents will be ready. • "This depends utmost upon whether that future number of visitors will enhance, rather than degrade, residents' quality of life. Just as important, Macau will need to develop innovative non-gaming visitor attractions as well as events or activities to ensure [that the] visitor experience and satisfaction remain high."	A-457
30/5/2016	胡先生	• 旅客太多影響居民生活，要平衡居民生活質素及經濟發展。應限制外來或旅客數量。	A-325
31/5/2016	無署名	• 旅客過多令旅遊區食肆加價。	A-322
2/6/2016	Francisco Vizeu Pinheiro	• The city may have a “Venice Syndrome,” i.e., “making life impossible for citizens as historical centers are becoming a big shopping center;” if the government fails to conduct a “proper planning” on how to cater an enormous number of tourists coming to the region.	A-469
11/6/2016	澳門青年聯合會	• 一些提供活動的場所（亦存在局限）。有人提到設一個較休閒的地方在科學館至旅遊塔提供予旅客。但本地人亦需要一些地方，怎樣和諧地可以與旅客和諧地享用？	A-8

18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 旅遊巴很多時直接停在巴士站，甚至有導遊及領隊攔在馬路讓旅客橫過馬路，原本已有塞車問題，再加上隨意停泊、上落客、橫過馬路，對市民日常生活造成影響。	A-58
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 旅遊業應該重質不重量，而且現在已經有惡性循環，如果再多一點旅客到訪，澳門的人力資源會有更大的壓力，要輸入更多外勞。現在官方數字外勞已接近 18 萬，實際上已輸入了超過 18 萬人，已經跟本地人口比例相近。 • 物價和租金相應提高，為居民帶來負面影響。	A-68
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 對市民方面影響較大，例如的士接客目標以旅客為主，造成市民的不便。	A-77
24/6/2016	專欄作者 雲迪 《星報》	• 無節制地接待旅客不僅對居民構成不便，甚至對整體經濟也沒有太大的正面作用。	A-559
4/7/2016	文化遺產委員會委員 鄭國強先生	• 澳門的居住環境不應因旅客太多導致寸步難行，交通失去控制。	A-17
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 隨着更大娛樂場及橫琴成熟，有助於離島旅遊景點的開發和舊區（中區）一帶的人流疏導。旅遊業得以健康穩健發展，提供就業機會，居民素質自然可以提高。	A-290
22/7/2016	Dr. Jose But & Prof. John Ap	• Many workers have received salary increases, but the salaries could not catch up rising prices. Housing prices in the private market has increased 10 to 15 times within ten years, but the median salary of Macao resident had only been increased to a certain extent. This situation has made it hard for some Macao residents to digest. Without stabilizing housing prices, Macao residents can hardly feel secure living in the city. Price increases with goods and services have had a very negative impact on local residents. Tourists and local residents are competing for the same	A-387

		goods & services and this has created increasing demand and higher prices. The Laissez-faire economic policy should continue or government should take intervention at certain points in time that could be a crucial part of the process in tourism development.	
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• Residents like important facilities like sport field, swimming pools, gardens, hospitals, which were “eaten up” by casinos, like is the case of COTAI. Unless good public facilities are provided, a win-win situation for residents and visitors, will be difficult for local population for welcoming and participate “full-hearty in the tourism industry”.	A-410
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Most countries/cities develop tourism over decades. Macau was hit with a deluge, leaving - in my view - a resentful population, whose quality of mobility and quality of enjoying their own heritage was swept away. We are surrounded by gold shops and stores we can never afford to shop in. • Improvement of residents’ quality of life is a must. Quality of life has deterriorated for the majority, due to the tsunami of tourism. Quality of life is not “money”, it is ownership of the land they walk on, air they can breathe, education and healthcare for all. These are noted in 4, 5 & 6 of the Seven Goals. When visitors encounter happy locals they know they have visited and shared somewhere special.	A-422

旅遊品質及服務──金融服務

Qualidade dos Serviços Turísticos - Serviços Financeiros

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 政府近年推出了很多有水準的表演節目，購票時只接受 visa 或 mastercard，並不接受支付寶收費，故內地旅客不知如何購票。	A-63
4/7/2016	都市更新委員會委員 蕭東民先生	• 金融服務方面，應更方便旅客將資金匯入匯出。	A-17
4/7/2016	人才發展委員會委員 陳志峰先生	• 金融體制上，第三方支付平台仍然未能完善推出，妨礙商界通過科技手段推廣及營銷。	A-18

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

文本相關──整體理念
Assuntos Relacionados com o Plano - Concepção Geral

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	澳門旅遊業議會	• 文本內容不錯。	A-443
25/5/2016	路環信義福利會 離島工商聯會	• 支持。	A-445
26/5/2016	唐繼宗先生	• 旅遊總體規劃可跟博彩業一同考慮或進行，雖然管理部門不一樣，但是由於服務的對象都是旅客，都是博彩旅遊服務消費者，所以一同考慮是合理的。	A-573
27/5/2016	Prof. Leonardo Dioko	• Adopting a tourism master plan would alter Macau's tourism destination management from a reactive stance to one that is forward-looking, focused on long-term objectives, and "something that all of us can agree upon."	A-457
29/5/2016	澳門國際註冊導遊 協會	• 總規預計增長數字當然是渴望，能否承載是未知之數。當然希望規劃可拓展更多新景點、新地方，可以令旅客轉移到其他景點，減低對本地市民的壓力。	A-575
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 旅遊業十年規劃好像跟市民開玩笑，理應先處理好旅遊三五年規劃。	A-577
29/5/2016	澳門科技大學酒店與 旅遊管理學院 助理教授 黃穎祚先生	• 規劃是必須做、若不做會停留在現時的狀態，旅客只會到大三巴或娛樂場，買一些單一的手信然後離開。若沒有新產品，沒法做到分流，沒有辦法做到不同的發展。當然每一個產品都需要市民支持，才能做得更好。	A-577
30/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 過去旅遊業發展欠缺整體規劃，以見步行步模式，如“小黃鴨”等活動偶爾為之確無法將創意旅遊效應延續及延伸。	A-506
7/6/2016	專欄作者 施家倫先生 《力報》	• 表示支持。	A-541

8/6/2016	無署名	• 現在公開諮詢官僚味道很重，現在是你求人發表意見，應該有負責規劃的人來接聽。	A-323
8/6/2016	無署名	• 欠缺教育意義，旅遊可成為教育一部份。 • 欠缺明確資金投放。 • 非假期如淡季如何刺激旅遊業? 請施以指導?	A-431
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 規劃不算"解渴"，雖然範疇很廣，但新鮮度欠奉，分析細緻程度亦未能在諮詢文本中呈現，"連一張旅遊佈局的空間規劃圖都沒有。"	A-476
14/6/2016	澳門導遊公會	• 對規劃理念大表贊同。	A-157
14/6/2016	專欄作者 《市民日報》	• 澳門特區政府先後推出"五年發展規劃"草案文本、"旅遊業發展總體規劃"諮詢文本，似乎都很重視本澳特區未來的進路，只是，規劃是否太多，令市民吃不消；以至，在不同規劃中一旦涉及不同領域和部門的工作，便會出現"跨部門症候群"，凸顯"三個和尚無水食"的本澳行政弊端。	A-547
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員林偉雄先生	• 諮詢文本較着重願景，沒有針對性規劃，建議增加針對性計劃。	A-14
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員陳曉平先生	• 有些項目不需要政府負責，應考慮透過民間自行營辦以產生更大的得益，例如 UBER 及民宿，可能需要修訂法律作配合。	A-14
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 應該要研究有甚麼負面影響，逐個負面影響分析，如噪音。亦要分析間接影響，如勞工影響公交。	A-51
28/6/2016	專欄作者 甄慶悅 《澳門日報》	• "五年發展規劃"、"旅遊業發展總體規劃"都提到濱海城市、海洋經濟，但都缺整體、具體計劃及策略。	A-562
4/7/2016	經濟發展委員會委員 黃國勝先生	• 文本寫得不錯，覆蓋全面。	A-16

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

4/7/2016	文化遺產委員會委員 鄭國強先生	• 應評估下一個黃金五年或十年何時到來？現在低谷期應做甚麼？ • 澳門下一個黃金機會應是國家一帶一路的政策，要跟周邊良好合作。	A-17
4/7/2016	經濟發展委員會委員 唐繼宗先生	• 應思考規劃最後會以甚麼法律形式出台，作為相關部門執行有關規劃的依據。	A-19 A-182
12/7/2016	無署名	• 總體規劃是好的開始，未來要在總規的框架下開展居民和旅客看得懂的行動計劃。	A-435
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• The plan should look at a span of at least 20 years and might be segmented into Mainland, Hong Kong, Short Haul and Long Haul markets.	A-347
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• It is absolutely correct that the Master Plan responds directly and consistently to the Outlined Macao SAR's Five-Year Development Plan and a response to all 7 Goals maybe better since with only 4 goals the Master Plan has lost opportunities to contribute more. • In particular and firstly explicit reference to the stated mission above maybe helpful – i. World class tourism city and all the attributes need to be reflected better in the goals and reference to metrics - goals need to be quantified. ii. Steady development of the overall economy 1. Probably means progressive and continuous progress 2. Balanced budget – create higher revenues to improve infrastructure 3. Wealth creation? iii. Further optimization of the economic structure 1. Diversity of sources of revenues 2. Tourism entrepreneurs encourage? iv. Gradual establishment of Macao as a city for leisure tourism 1. Slow but sure progress to the goal	A-352

		v. Continual improvement of the residents' quality of life 1. Specifics for job opportunities education and entrepreneurship in Tourism 2. Bigger slice of revenue % increasing 3. Better education and participation in the higher earnings and economy vi. Continuous development of culture and education 1. History, Folklore and gateway to Chinese culture links with Portugal and Europe 2. Restoration history intrigue make it fun 3. More connection to 16th Century fishing and trading centre vii. Measurable achievement in environmental protection 1. Take leadership go all electric transport copy Switzerland 2. Develop more solar energy and push viii. Further strengthening of the Government's administrative efficiency and the Rule of Law 1. Maintain security safety at night	
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 高瞻遠矚，方方面面，數據及時，用心良苦。	A-290
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 澳門面對旅遊業市場上升幅度趨緩之際，可謂時機合時，因為唯有妥善且周全的全盤規劃，才能讓澳門旅遊業站穩腳步，無懼市場環境的變化，成為真正的旅遊之都。	A-298
21/7/2016	中西高等研究學會	• Overall, I find it very disappointing and I believe it is superficial and fundamentally flawed in many areas. • The proposed Macau Tourism Industry Master Development Plan and its Consultation Paper are very weak, and not form an adequate foundation for viable development of Macau's tourism.	A-369

21/7/2016	無署名	• 旅遊業無疑是本澳第一龍頭事業，但其負擔亦比其他行業來得使城市加壓，政府必需在發展同時適當衡量不同地區的使用狀況。而大多時候澳門政府只會優先處理旅遊項目，在各項基礎建設上只有延期與超資的情況出現，使到至今城市承載力與目前發展並不相符。 • 希望政府往後發展有完善法規基制與對現況的判斷力，才能好好發展現今澳門經濟。而本人對此規劃文本是持支持態度。	A-437
22/7/2016	Dr. Jose But & Prof. John Ap	• The Government should strengthen the short, middle and long term tourism planning and the implementation process. The Government should also work ahead on contingency plans to deal with the sudden problems.	A-387
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• First, in p. 6 of the consultation paper, it mentions that the making of the Tourism Master Plan consists of 3 stages. We wonder if in the Stage 2 several option plans will be provided for the general public to discuss and select, similar to the past practices such as the New District Reclamation Plan consultation. • In p. 8, it states that the development of the Plan (covering the periods of the short, medium and long term) is under the guidance of the Five-Year Strategic Plan. However, the existing Five-Year Strategic Plan in fact is a very short-term strategy. The question is under the very short term Five-Year Strategic Plan, how can the Tourism Development Master Plan be formulated covering the short, medium and long term? What are the periods “short, medium and long term” means in the Plan? In p.30, the paper mentions that short,	A-410

		medium and long terms refer to 0-15 years, 5-10 years and above 10 years respectively. These should be stated earlier in the consultation paper. • In p.9, the paper said when developing this Plan, it is guided by Macao's positioning as the "World Centre of Tourism and Leisure". In p. 10, when formulating the "Framework of Macao Tourism Industry Master Plan", the paper said it is based on "detailed analysis of the current situation", the "Five-Year Plan", and the "World Center of Tourism and Leisure" city positioning. The sources of guidelines that were used to formulate the overall strategy, goals and framework of the Master Tourism Master Plan are jumping from one place to another instead of using the same principles and bases in a logical and coherent manner, which is not a normal practice in making a strategic level master plan. The consultation paper should explain more clearly to the public how the difference sources of guidelines are logically and coherently applied in making the different layers of Plan in terms of (1) overall strategy, (2) goals and (3) framework. • Besides, there are several important studies the Macao SAR Government had done before (such as Macao Population Carrying Capacity Study (By Macao Policy Bureau), Macao Tourism carry Capacity Studies (By Institute of Tourism Studies), and《澳門建設世界旅游休閒中心戰略研究報告》(By 中國社會科學院 etc.). They should be utilized when formulating this Tourism Development Master Plan.	

		• The planning background should also provide a clear SWOT analysis of the city. • In p.18, which resident survey is adopted to support the argument that “over 70% of residents showed their knowledge of Macao’s positioning as ……76% and 56% of residents showed the support…” ?	
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• The Macao Tourism Industry Master Plan Consultation is important in many respects. The primary important reasons are: 1. Tourism has for decades, both of the gaming and non-gaming variety, been two of the mainstays of the Macau economic and social development process, and is likely to remain so for the foreseeable future. 2. Tourism and ancillary industries has been an important source of employment and wealth within the Macau community. 3. Gaming is at crossroads, with some forecasting its gradual decline in importance, whilst others proclaim that rumors of its death have been greatly exaggerated. A robust tourism roadmap will be the blueprint for the development of not just the tourism industry, but will have great relation to and impact on the gaming industry as well as the business climate, social environment and future overall development of Macau.	A-315

文本相關──指導原則

Assuntos Relacionados com o Plano - Princpios Orientadores

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
1/6/2016	專欄作者 博言 《新華澳報》	• 澳門空間狹小，業態單一，缺乏鄉村腹地以及海濱等傳統旅遊休閒資源的前提下，建設世界旅遊休閒中心就必須選擇一個適宜澳門發展的獨特模式。	A-527
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 旅遊規劃應該為五年發展規劃服務。 • 旅遊規劃提出指導原則包括旅遊休閒大業態、優質旅遊和文化旅遊，本協會認為，這不是指導原則，而是具體旅遊發展導向。本協會認為，旅遊規劃指導原則應是：“建設以大三巴牌坊為核心，以都市休閒旅遊為重點，以文化旅遊為增長點，向一湖（南灣湖）、一海（海上旅遊）、二中心（商貿會展中心、旅遊度假中心）、三板塊（購物旅遊、休閒旅遊、文化養生旅遊）方向發展的現代旅遊格局。	A-326
6/6/2016	曾兆權先生	• 旅遊業發展離不開澳門人的工作機會和稅收來源，及六大博企的賭收。	A-146
7/6/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 帶動旅遊業向前發展，社會樂見其成。但前提是當局必須做好前期規劃配套工作，建設世界旅遊休閒中心亦是以居民宜居、宜業為前提，在發展旅遊業與確保社區環境間取得平衡，當局仍需多下苦功。	A-543
11/6/2016	內地來澳學生	• 除了休閒旅遊和文化旅遊之外，都市旅遊這個概念是可以引入的。	A-12
12/6/2016	無署名	• The principle direction is just a slogan or playing lip services rather that doing something precisely!	A-431

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 旅業發展的規劃藍圖，應該對澳門最大的品牌有更清晰的認識，將既有的優勢穩定。反對捨本逐末，優勢沒了，轉型是不可能的。	A-476
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員李從正先生	• 要對發展原則作出平衡，達到宜居宜遊大目標，當中發展潛力不足的項目要放緩，有潛力的要加大力度。	A-14
22/6/2016	李先生	• 本澳旅遊業要公立與私立分明，意識形態十分重要。	A-323
4/7/2016	人才發展委員會／ 都市更新委員會委員 吳在權先生	• 旅遊業整體規劃應配合五年規劃。	A-18
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 三大指導原則中，只見“文化旅遊”，不見“文化創意旅遊”，“文化創意旅遊”範疇比“文化旅遊”更廣。為更好促進旅遊業發展，建議加強文化創意旅遊。	A-197
12/7/2016	無署名	• 認同。	A-435
19/7/2016	CHEONG	• 原則是好。最好能列出具體做法，讓市民圈選，再提出不足之處。	A-275

19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• The Guiding Principles of Comprehensive/Diversified Tourism, Quality Tourism, Cultural Tourism do not seem to fall logically from the Situation Analysis other than some comments from residents. These guiding principles may not or do not seem to lead to more prosperity for Macao residents nor for other things in the mission. Since these principles are immediately taken for fixing goals the whole plan is standing on these principles not so well supported from the analysis? • Secondly, it is not evident that guiding principles will yield growth relative to competition or are just intended to sustain. • Most successful strategy is normally built around strengths not on trying to develop broader base. Unless huge volatility is an issue. Is it?	A-352
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 的確精簡，畢竟是指導，指明方向即可。	A-290
21/7/2016	中西高等研究學會	• Guiding principles are not related back to the tourism plan's overall goals, nor are they related back to the situation analysis in any detail. For example, to me the Cultural Tourism focus is a commonly heard theme but I have never really seen any strong analysis to support demand for it and, to me, it is a component within a comprehensive leisure tourism industry.	A-369
21/7/2016	無署名	• 同意本澳旅遊業循該三個指導原則健康發展。	A-436

22/7/2016	MGM	• Comprehensive Industry of Leisure Tourism: MGM wholeheartedly advocates the need for diversified products, as well as strategies to turn Macau into a multi-day destination and attract high value customers. The industry's expansion into non-gaming areas, opens up opportunity to further grow and develop the leisure gaming segment. • Quality Tourism: To remain successful in a highly competitive environment, the standardization of consistently high levels of service is essential to ensure we deliver in execution on our destination brand promises. Benchmarking performance, collaboration on innovation and studying consumer market trends are among the tools required to ensure consistent high levels of quality. • Cultural Tourism: To provide an authentic cultural experience, it's important to engage residents and instill pride in upholding Macau's unique blend of cultural diversity. Preservation of Macau character through architectural codes that maintain consistent design and look is also important to creating a distinct identity.	A-374
22/7/2016	暨南大學管理學院 旅遊管理系主任 王華副教授	• 將"全域旅遊"作為澳門旅遊業發展總體規劃的指導原則，強調"大空間"，把整個城市作爲最大景區、最美旅遊目的地來整體建設，並在硬件及軟件層面予以配合。	A-404

文本相關──規劃目標

Assuntos Relacionados com o Plano - Objectivos do Plano

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
28/5/2016	居民	• 澳門的旅遊業發展是否有一個目標或特定主題、抑或包羅萬有；此外，澳門推廣的是甚麼方向、以及是否要不斷增加新的元素。	A-3
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 旅遊規劃的總體目標應是：到 2020 年基本夯實建設世界旅遊休閒中心的基礎。而非預測旅客人數。文本中的四個目標並非為目標，而是旅遊發展戰略。	A-326
3/6/2016	專欄作者 汪長南 《訊報》	• 認為澳門只要認真學習拉斯維加斯的經驗，《澳門旅遊業發展總體規劃》為二０二五年作出的目標完全可以達到，而且不難超過。	A-534
11/6/2016	澳門青年聯合會	• 目標非常之好，亦都很贊同。	A-8
11/6/2016	Galaxy Entertainment Group	• The four goals, they all make sense.	A-11
12/6/2016	無署名	• It is simply a framework without a solid and constructive proposal on what should be done or are going to do! How do diversify the sources of origins of tourists? What kind of tourists market should be targeted? Should it be focusing on the number of tourists (40 million estimated)? Or, the quality of tourists (high spending) should be the major target?	A-431
17/6/2016	社區服務諮詢委員會委員陳曉平先生	• 諮詢文本內目標及策略過多，建議應取捨並着重吸引高質、高收入旅客的項目，從而減少對居民的影響。	A-14
4/7/2016	經濟發展委員會委員黃國勝先生	• 發展方向總體來説正確。完全認同市場多元化及客群多元化。	A-16

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

4/7/2016	人才發展委員會委員 黃竹君小姐	• 文本中目標一建議加入第五個策略，目的地品牌設計及管理。旅遊局每幾年便更新旅遊目的地推廣宣傳的品牌和形象等，應持續進行。有品牌設計後應通過宣傳，令旅客及市民皆深入了解澳門的形象。	A-19
4/7/2016	經濟發展委員會委員 唐繼宗先生	• 旅遊業定義很多，應更明確要發展哪些旅遊業，因每個行業都有不同的發展模式。	A-19 A-182
12/7/2016	無署名	• 認同四項目標，希望把居民生活素質作為總規目標的考慮。	A-435
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 目標很近，現實很遠，成功與否在於製作規劃的部門，而更重要的是執行推動相關人仕的魄力和堅持。	A-290
21/7/2016	旅遊局駐日本 市場代表	• Crucial to set the segmented target figures by categories such as resource market, various segments, purposes (general leisure, gaming. etc,) in efforts to secure the total growth with a numerical target.	A-364
21/7/2016	中西高等研究學會	• The overall goals for the tourism master plan are set out before the situation analysis is considered and it is not clear where these come from. Are they an a priori part of the consulting brief or are they a result of the analysis? The four goals also seem to mix means and ends. • To me, the last three goals seem to be ways to achieve the first goal, but they are not explained in these terms (one over-arching goal achieved through three means). Nor are the inter-relationships between these goals explained. • The goals lack coherence and comprehensiveness, as do the strategies and action items, and nothing is really related back to the situation analysis. Everything just seems to be a big list without any overall coherence. Also, many of the action items are vague and superficial.	A-369

21/7/2016	無署名	• 對第一，二項應在地區密度考量上有着優先考量。	A-437
22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• I concur with the overall goals and guiding principles of the plan and also acknowledge the various challenges which have been identified in the base-line analysis.	A-391
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• There is a clear missing link between the 7 goals of the Five-Year Development Plan (p.8) and the 4 overall goals of the Tourism Master plan (p.9). More concrete information and justifications are needed to show how the 7 goals are translated to 4 overall goals. • We appreciate the information provided in the section “Baseline Analysis and Challenges” (pp.14-23). However, we are confused about how this information is used to translate the 4 Goals of the Tourism Master Plan. How they are linked?	A-410

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

文本相關──文本體裁
Assuntos Relacionados com o Plano - Tipo de Documentos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
30/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 文本只提及低、中增長的旅遊業情況，沒有說明理據，以及不同模擬估算下的應對策略。	A-506
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 旅遊規劃體裁上應有總則、現狀分析、目標定位等。但這份旅遊規劃體裁比較凌亂。 • 規劃背景應交代為甚麼要制訂旅遊規劃，制訂規劃的背景等。旅遊規劃背景開始說，“多年來，澳門作為鏈接中國與歐洲的通商口岸……，”也許艾奕康對澳門歷史了解甚少，澳門歷史上作為海上絲綢之路的重要節點之一，是中國離東南亞諸國最近的一個港口，並非作為連接歐洲的通商口岸。 • 至於旅遊規劃的背景，本協會認為，澳門作為一個旅遊熱點城市，同時作為一個年接待 3000 萬人次的城市，鑒於澳門的資源稟賦，及旅遊粗放增長方式等，尤其是城市的公共交通設施明顯不足，及承載力問題的顯現，澳門旅遊業已不可持續、健康發展，這是其一；其二，澳門以博彩業為主導的經濟亦面臨挑戰；其三，中央人民政府要求澳門居安思危，要從建設世界旅遊休閒中心入手，逐步轉變澳門經濟發展方式；其四，澳門有條件、有能力建設世界旅遊休閒中心。另外，交代承擔制訂規劃的機構情況，打算怎麼做等。遺憾的是，上述背景未能表述。	A-326
8/6/2016	José I. Duarte	• There is a section in the document where a so-called 'baseline' is set, and the associated 'challenges' to Macau are identified. But there is at times a feeling that not all statements are as pertinent as they could be.	A-545

17/6/2016	社區服務諮詢委員會委員黃仁民先生	• 文本部份用字多餘或表述不當。	A-14
4/7/2016	經濟發展委員會委員蕭志成先生	• 文本中寫澳門佔全球博彩收的 34%，建議改為賭場博彩，因全球博彩包括體育博彩、網上博彩、彩票等。 • 文本第 32 頁提及海上或空中餐飲體驗，但空中餐飲體驗的定義不太明確。	A-16 A-175
4/7/2016	經濟發展委員會委員黃國勝先生	• 目標四“提高旅遊質量”建議改為“提高旅遊服務質量”，因整個目標四都與服務業質量有關。	A-16
4/7/2016	人才發展委員會委員黃竹君小姐	• 文本中很多用詞可優化，例如旅遊產品可改為旅遊體驗，旅遊景點可改為全域旅遊的概念，不只是一個景點。	A-19
4/7/2016	經濟發展委員會委員唐繼宗先生	• 文本中很多定義不清晰，如旅遊資源、旅遊產品。	A-19 A-182
9/7/2016	澳門展貿協會	• 非博彩收入由 2015 年的 64 億美元達到 130 億美元的增幅好像有點不現實。	A-99
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 有些數據很難達到，2004 到 2016 年酒店房間增加了 23000 間，要保持 8 成左右的入住率很難。 • 將來酒店房增加到 51500 間，比 2016 年增加了 55%，但旅客卻只增長 30%，入住率根本無可能保持到現有水平。 • 2025 年要保持入住率 82%至 84%，估計做不到。 • 旅客難以再大幅增長，除非國內的經濟和出行狀況重新調整。 • 幾個數據要調整，包括酒店入住率、相關旅遊業就業人數。相關旅遊業就業人數的 23.3 萬是如何得出? 博彩從業員 9 萬多，酒店從業員 2.8 萬，餐飲業 2.5 萬，零售業 4 萬，加上旅遊巴司機等，都只是 10 多萬，究竟還包括哪些行業的數據?建議核對統計局數據。	A-123 A-193
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 保持每年 3-5%的增長可確保服務質素及不會對居民造成困擾。	A-264

21/7/2016	中西高等研究學會	• While the Consultation Paper mentions the Macau Government's overall Five-Year Development Plan, it does not really explain the role and responsibilities of the Macau Government Tourism Office (MGTO), the entity that has prepared the tourism master plan, within this context. Moreover, I understand that the MGTO has some 300+ staff but it is not clear what work they do. And, I understand that the Macau Tourism Industry Master Development Plan has been developed by an (unidentified) external consultant and the working brief for the project is not clear from the Consultation Paper. • The situation analysis seems to be very fragmented and unbalanced and it is not clear how the analysis was developed, eg were major stakeholders interviewed and, if so, which stakeholders? • Several other well known problems in Macau are also ignored or only touched on. These include infrastructure delays, confused (and nonexistent) urban planning, weak local education and training and skills certification (especially for technical trades), poor transport infrastructure and difficult border crossings, weak financial system development and complex non-tariff import/export barriers. The fact that so many well known issues are not considered in the Consultation Paper brings the quality of the analysis severely into question.	A-369

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• For other proposed strategies, we cannot see any scientific research and justifications to support those strategies (i.e. Dining in the sky, Dining in the sea, marine tourism products, different types of experiential campus allowing young adults to understand Macao's culture, encourage international theme park in Macao (is Macao also to cater more tourists? Do we have enough labor force to manage and operate these theme parks?) etc.). The proposed strategies appear to be the results of brainstorming. To address this lack of Data, can be analyzed similar historical and tourist cities in different parameters, and present a benchmark, bar-columns reference. After having these references, will be easier to visualize Macao situation, in what we are lacking, in what we are in the "average", above, medium or below situation. For example youth hostels. Small building in the historic center of Shuzhou were adapted to boutique or youth hostels with library cafes nearby, bicycle shops, etc, making them attractive to local and visitors.	A-410

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

文本相關──檢討機制
Assuntos Relacionados com o Plano - Mecanismo de Revisão

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
27/5/2016	Prof. Leonardo Dioko	• Whether the plan foresees a 30 million a year or 40 million a year annual visitation, we should stick to the plan. If, 10 years from now, 50 million visitors want to come, we should - according to the plan - de-market Macau. If somehow we fall far below what the master plan foresees, then we should upshift our tourism commensurately, in accordance with the plan. Once all, if not the majority, of the community agree to the plan (post consultatively), then it becomes incumbent upon all of us - industry, community, government agencies - to make it work. No more, no less.	A-457
2/6/2016	余先生	• 認同規劃的涵蓋年期（十五年規劃），推出時間正確。 • 但需考慮推出後需要適時按項目進行作調整，例如經濟因素可能有很大變化，好像沙士時期。 • 而且旅遊規劃需要與博彩一起檢視，否則可能會出現一邊發展過大，難以作整體發展。	A-580
11/6/2016	中華新青年協會	• 關注政策的實踐及評估。很多活動，策略的願景很好，但怎樣執行？執行後如何評估有沒有達到目標。	A-12
20/6/2016	無署名	• 建立旅客滿意度指數，信心指數，消費指數等評估指標體系。 • 設立多元化策略的分析，評估和修正。 • 打造旅遊政策和發展的居民和旅客參與的共同創造平臺。	A-331

4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 文本中沒有提及對目標及策略的監測指標及檢討機制。缺少此機制，規劃諮詢公佈後只會變成文件，流於形式。	A-17 A-176
4/7/2016	經濟發展委員會委員 唐繼宗先生	• 為有效落實並提升規劃的執行率，建議 a) 制定階段性可量度及高透明度的規劃指標； b) 定期檢討進度及按內外形勢發展進行適當調整； c) 清晰規劃的各項工作權責，並建立問責獎懲機制； d) 爭取相關持分者更多地參與規劃起草及監督工作。	A-19 A-182
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 要確立時間表，沒有時間表只是一個計劃性的文件。	A-93
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• An assessment system combined with a SWOT Analysis. • Purpose is to have a laundry list of factors to track what makes Macau tick or fail as a tourist destination, and therefore a report card on how Macau is performing over time, from the eyes of stakeholders. • Participants should include MGTO, industry participants, academics, and possibly other stakeholders. • Action plans to further build on potential strengths and address existing weaknesses should then be devised and acted upon.	A-315

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

文本相關──鄰近地區狀況改變
Assuntos Relacionados com o Plano - Mudanças na Situação das Regiões Vizinhas

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	譚志強先生	• 澳門極度依賴中國大陸市場，萬一中國大陸市場有些變化或鄰近地區狀況改變，如日元貶值、政府導向政策、上海迪士尼開幕等都會有影響。 • 來澳五分一旅客經香港，香港政治因素對澳門亦有所影響。	A-573
27/5/2016	專欄作者 永逸 《新華澳報》	• 由於台灣地區發生政黨輪替，曾經熱鬧一時的大陸居民往台旅遊，不管是團隊遊還是“自由行”，都大幅下降。而內地居民還是要出遊的，說不好在香港發生“驅蝗”惡行，內地居民反感的情況下，與台灣旅程相近，語言和人文環境相同的澳門，就可能會成為“替代”台灣的旅遊目的地。	A-499

宣傳推廣──居民認同參與

Promoção e Marketing - Reconhecimento e Participação dos Residentes

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	無署名	• 建立旅客與居民橋樑，不要忽視居民感受。	A-429
24/5/2016	李小姐	• 希望國家政府和特區政府不要做口號式的發展，發展要為市民，若不是為市民而是為旅客的，不如不要發展。	A-572
28/5/2016	居民	• 認同報告中提及推廣澳門市民認識澳門歷史，讓更多居民能向旅客介紹推廣旅遊。	A-2
31/5/2016	專欄作者 阮玉笑 《華僑報》	• 路環是我們唯一的後花園，亦是逃脫平日石屎森林生活的唯一去處，現時假日到路環市區已人頭湧湧，若項目成功改造，吸引大量旅客前往，我不知作為居民的我,是否還有立足之地?是否還能去這個目前尚有休閒、舒適感覺的地方透氣？ • 所有旅遊項目的開發，應首要回應居民的需要，而非厚此薄彼為旅客打造專門的旅遊項目。 • 澳門現今的旅遊發展已趨向自由行的模式，這類旅客更希望感受當地的風土人情而非砌設的旅客區，只有居民真正生活，享受其中，才能更吸引旅客前往。 • 在開拓項目時，有否真心盼望這些珍貴的文化資源能首先為居民，尤其是年青一代所學，所用呢？	A-508
2/6/2016	無署名	• 澳門需要改善市民對旅遊定位上的自豪感。	A-430
8/6/2016	無署名	• 市民可與旅客互動，產生旅遊體驗。 • 談口號沒有用，建議全民參與。	A-431
8/6/2016	José I. Duarte	• A more questionable point is the fact that the document defines as a challenge, getting Macau residents to support the city's branding. This would hardly be a tough obstacle to overcome.	A-545

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 認同澳門要發展旅遊要令澳門居民有共同參與感，本地居民和從業人員以禮待人，才能形成東道主的心態。	A-472
12/6/2016	陸天	• 澳門還有一個遠不及巴黎的地方，那就是巴黎人對身為巴黎市民的自豪感。這個才是最重要的。當一個市民對自己的城市感到自豪，自然會主動愛護它、宣傳它。	A-546
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員黃仁民先生	• “休閒”元素包含”宜居”，故休閒宜居應該以民為本，而且居民支持及參與最為重要，認同規劃要盡量讓居民參與。	A-14
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 很多居民也沒有去過部份特色景點，難以向旅客宣傳相關景點。 • 其實現時市民透過網上平台宣傳澳門的效果很大，例如光影節及黃色小鴨的網上宣傳。	A-39 A-41
18/6/2016	澳門街坊會聯合總會	• 最適合推動旅遊的是居民，除了培養本地旅遊從業員的質素，本地居民的態度及配合也十分重要，居民可幫助城市推廣，成為本澳最佳導遊。	A-58
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 個人較希望藉這次旅遊總規的工作發動全民參與，發展成為一個全民參與的項目。 • 如果不只是小部份人去做，是全民的，可利用多些退休人士作為優質導賞員，令到大家都可以參與和分享澳門不同的特色。	A-67
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 需要增加市民的參與度，例如海濱長廊，市民就可以參與一些商業的零售計劃或者增加無障礙的設施，亦吸引一些弱勢的群體去參與活動，除了有益於社會穩定外，亦可以建立澳門的形象。	A-76
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 政府和市民是共營共存，對於增加或改變現時硬件、服務設施時，是否應該與市民有更多的溝通呢？	A-77
26/6/2016	無署名	• 增設與旅客和市民互動節目或遊戲，且於普及的社交網(eg, facebook, wechat, cyberctm, etc)可以觀看到，可吸引更多各地旅客。	A-435
4/7/2016	經濟發展委員會委員 蕭志成先生	• 能否考慮與教青局合作，在公民教育的層面加強年青一代對旅遊業發展的認識？	A-16 A-175

4/7/2016	經濟發展委員會委員 黃國勝先生	• 不單要強化本地居民的旅遊認知，亦要加強外地僱員對本澳旅遊情況的了解。因旅客難以分辨本地及外地僱員。	A-16
4/7/2016	都市更新委員會委員 蕭東民先生	• 全民都應提升外語能力，至少要推廣英語及葡語。	A-17
4/7/2016	人才發展委員會委員 陳志峰先生	• 在基礎教育的部份，尤其是小朋友，應加強對澳門城市定位的了解。	A-18
4/7/2016	經濟發展委員會委員 唐繼宗先生	• 旅客的體驗會受到與其他旅客及居民的互動影響，因此要做好居民和旅客的教育工作。	A-19 A-182
4/7/2016	人才發展委員會委員 戴黃桂玲小姐	• 要更多推廣好客之道，全民參與，令旅客來澳感覺受到歡迎。創造更多就業機會，讓居民有動力去推動旅遊業發展。	A-19
8/7/2016	無署名	• 宜推廣普及英文教育，不只限於年輕人，打造澳門為一個國際城市。	A-346
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 要持續深化旅遊認知，對澳門市民來說，應該從小灌輸這個以旅遊為主的理念。通過旅客才能帶動各行各業的消費。 • 若市民可以從旅遊業得益，就會支持。若只是令人覺得佔用了資源，市民一定會反對。	A-98 A-105
9/7/2016	澳門經濟學會	• 必須要讓市民有一個認受性，如何去做好我們的好客之道。若居民享受不到本地的東西，一定有反對的情緒。要先做到對市民的宣傳，讓他們做到好客之道。如日本人的服務態度。	A-106
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 旅遊業發展與居民收入息息相關，要加強居民對旅客來澳旅遊的認知及其重要性，各行業從業員要懂得如何熱誠接待旅客，令旅客留下美好回憶及難忘體驗。 • 日本、台灣的的士司機很有禮貌，這是文化的問題，不單和交通部門有關，也和文化局、教青局有關，要自小培養。	A-118 A-264
9/7/2016	澳門文物大使協會	• 部份廟宇職員不歡迎旅客到訪，因為旅客到訪對他們沒有得益，建議提升他們對旅客的接受程度，甚至使他們能從中得益。	A-141

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	濠江酒店	• 部份市民對內地旅客有偏見，甚至對內地旅客不友善，影響內地旅客來澳門旅遊意欲。	A-143
19/7/2016	CHEONG	• 全民也需要“好客”才能全面發展旅遊業。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 可考慮提供獎勵，以加強澳門居民參與旅遊認知計劃的動力。	A-347
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Make small enterprise zones available to population to make business in new water front development. • Have a new initiative for a large market of local products also open to Zhuhai people. • Other resident projects – apartment and artisan folklore shops.	A-352
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 可運用比賽的形式讓廣大市民參與旅遊業中旅遊資源的開發，民間團體協助對活動的推廣，而主導權應由政府來掌握，有效控制成本。 • 應增加創造就業的元素，讓市民覺得他們有能力參與旅遊業的持續發展，舉辦培訓課程，結業者可以在指定的地方協助政府進行旅業推廣。	A-283

20/7/2016	澳門導遊促進會	• 地方小，人口密度大，資源發達的年代，向本澳居民傳遞正面的旅遊訊息難度不大，善用流動媒體(巴士宣傳)；撥出資源，推出特色旅遊路線。政府，旅行社及旅遊有關的社團共同參與，帶澳門人深入了解澳門，喜歡澳門，宣傳澳門。 • “要別人喜歡你，你要先喜歡自己”！可以做一項針對本地人的問卷調查，去了解一下到底澳門人去過哪些歷史文化景點或有特色的地方？舉例：福隆新街、龍華茶樓、盧九公園、賽狗場、蓮峰廟、鄭家大屋、龍環葡韻、甚至黑沙郊野水庫等。我敢肯定，不要講最近十年來澳門的新移民和勞務人員，就是本地老澳門人，還有不少地方他們未曾去過，為甚麼？澳門這麼小！也許是性格使然！ • 本人建議政府撥出款項，在這個經濟調整期，旅遊業寒冬期，讓旅行社或導遊社團組織本澳居民或團體，推動有特色的旅遊路線，讓澳門人了解澳門、喜歡澳門，並去宣傳澳門！同時，亦可為半失業的服務業人員、導遊、司機或餐飲業的服務人員提供就業機會和收入，一舉多得，讓每個澳門人都成為澳門旅遊業的推廣者。	A-290
20/7/2016	台灣旅客	• 小孩好奇靠近居民的鳥籠，但被大聲趕走，非常不友善。	A-355
20/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• 旅遊局也可與本地社團或居民攜手發掘新的旅遊元素，例如透過舉辦澳門人旅遊新熱點提名比賽，把真正的澳門故事，有文化價值的地方，有特色本地食肆推介給旅客。	A-356

21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 政府應加強教育民眾，清楚認知旅遊業是澳門的經濟命脈。 • 博企要加強與本地中小企業的採購合作，擴大旅遊業所帶來的經濟效益，讓本地民眾明確感受到旅遊業與個人的利益關係。 • 政府同步應加強宣傳力度，將成功個案廣而告之，影響每位澳門市民。 • 結合目前熱門的社群媒體(如 Facebook/微信)宣傳成功案例，可有效加強居民的認同感。 • 透過學校及家庭層面，從小就開始教育民眾自我意識。	A-298
21/7/2016	旅遊局駐日本市場代表	• Examinations to heighten the internationalization of the local people should be incorporated into the Master Plan by introducing practical measures such as promoting international exchange involving local residents in their daily lives and in bringing the experience of overseas study/exchange tours to local students, etc. • Examine how to raise the awareness among local residents of their welcoming expressions/attitudes toward visitors is recommended as it would greatly contribute to visitors' comfortable stay and generate better favor to Macao as a destination.	A-364
21/7/2016	澳門青年聯合會-澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 應加強並普及本澳自身歷史文化知識教育，才能推動居民對旅遊發展的認同和參與。	A-372
21/7/2016	無署名	• 支持推動居民認同和參與。	A-437
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 積極支持規劃內容提出的"推動居民對旅遊業發展的認同和參與"策略，尤其需提升居民的參與度及投入感，加深居民對本澳豐富的旅遊資源及深厚的歷史文化的認知，向旅客作親身的宣傳介紹，每位居民皆在旅遊城市中扮演着重要的角色。建議特區政府可與各大綜合度假村等業界深化合作，聯手在本地社區推行旅遊認知活動，加深市民對旅遊產業的正面認知，從而讓市民向旅客加強親身體驗，達至全民投入的目標。	A-304

22/7/2016	MGM	• Residents play an important part in shaping the identity, character and ultimate success of a given tourism destination. Directly, they play a crucial role as service providers within the tourism industry; and indirectly, in their day-to-day existence as residents, they also play a part in the overall perception of Macau and in influencing the impressions left on tourists. A positive interaction with a local resident enriches a tourist's stay with a more genuine experience, however a negative one can leave a bitter taste. Often people remark how enjoyable staying in Thailand can be due to its friendly, welcoming people, earning it the reputation as the "Land of Smiles". • Whilst understanding the concerns of residents regarding the negative impacts tourism may have (e.g. overcrowding and traffic congestion), it is important to make clear that the benefits tourism brings are paramount to their future well-being in terms of employment and economic growth (which is needed for infrastructure, city improvements and many other benefits enjoyed). • Involving the community in tourism planning is fundamental to gaining their support, and instilling a sense of pride in heritage and identity. Cultivating this pride feeds back into the preservation of culture, through a desire to showcase distinct characteristics of the Macau way of life, history and culture, which may be otherwise at risk of decline in today's modern society. • This brand also needs to be understood by the people of Macau, who can likewise be proud to be	A-374

		part of that identity. After all the story and brand of Macau, will be best exhibited and told by its people. Equipping Macau people with the right information, impetus and social media platforms, they too can share their stories through word-of-mouth and online reviews (both of which are the most powerful distribution channels due to the high trust factor). The Philippines' 2012 advertising campaign which used their famous slogan, "It's more fun in the Philippines", led not only to significant increases in visitor numbers, but also created incredible hype through its innovative crowdsourcing campaign by inviting the country's bloggers, tweeters and Facebook enthusiasts to come up with their own ads for the campaign. Within hours "#itsmorefuninthephilippines" became the number one trending item on Twitter.	

22/7/2016	Dr. Jose But & Prof. John Ap	• The communication between government and local residents needs to be enhanced in order to solve conflicts. Some conflicts need to solved based on trade-offs. Greater local community involvement in the tourism development process or in the decision making process could be an effective way of solving and preventing problems from arising. Decisions are often made without taking enough care or consultation with local residents, resulting in failure or dissatisfaction among local residents. Planning decisions made by the government that could truly affect the livelihoods of residents should include appropriate participation and effective communication channels should be in place for residents to provide input, which is crucial for sustainable tourism development. Successful tourism planning relies on the cooperation of the government, tourism stakeholders, and residents. Tourism development should aim at providing more opportunities for the poor. In order to alleviate poverty in the local community, government should be careful to deal with barriers which prevent the poor participating in the tourism industry, as follows: (1) Lack of tourism job-related skills. (2) Lack of linkage between poor and business sectors. (3) Lack of a long-term tourism revenue sharing system. (4) Lack of local tourism research on the poor. (5) Lack of poor involving in tourism planning.	A-387

		• The Government should provide different strategies to overcome the above-mentioned problems. Suggested approaches include: (1) Providing proper training opportunities. (2) Providing a proper educational & training system. (3) Developing a network between the poor and the business sector. (4) Examining the provision of financial support from government with by interest-free loans. (5) Encouraging the tourism business sector to offer economic and non-economic benefits to the poor.	
22/7/2016	澳門城市大學副校長 國際旅遊與管理學院 院長 梁文慧教授	• 旅遊發展定位除了要站在旅遊業、旅遊者的角度來考量外，還應將澳門本地居民的態度和意願作為重要的決策依據，希望規劃團隊能夠創新地站在本地居民角度來編制文本，不僅為訪澳旅客，更為本地居民創造更優質的生活、休閒與發展環境。	A-396
22/7/2016	暨南大學管理學院 旅遊管理系主任 王華副教授	• 構建澳門全域大旅遊綜合協調管理和服務體制，在交通、食宿、城市管理等方面多管齊下，真正把旅客當成市民，確實做到“宜遊、宜樂”；讓市民切實享受旅遊發展的成果，強化市民對旅遊發展的認同和支持。	A-404

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• P.30 outlines the strategies for engagement local residents in the development of the tourism industry; we believe that under the “Baseline Analysis and Challenges” (pp.14-23) section, it should also provide a fair analysis of the current public engagement practices. Several academic reports and local medias (Wan, 2012, Li and Wan, 2012) have already reported that local residents felt being left out in the tourism planning process caused by the large appointments of directly appointed members in the Legislative Council and the lack of a Town Planning Ordinance which empower local residents to participate in the tourism planning and policies making process. Currently, not every tourism plan is published for public consultation. Besides, unlike the neighboring city Hong Kong the Town Planning Board (TPB) members have the statutory power to make decision on Section 16 (change of land use); and play a key role in offering concrete suggestions to the CE in the plan-making process; the TPB in Macao is advisory in nature with no power to make decisions. Empowering the public in local tourism planning process in the medium and long terms has to deal with the institutional arrangement in the “Goals and Strategies” section of the paper. • P.30, for Strategy 1 under Goal 1, although short term measures in encouraging resident engagement the development of the tourism industry are given, we would appreciate to see what are the medium and long-term strategies in this aspect. To have the positive engagement of	A-410

		Macao residents is not an objective to be achieved by marketing campaigns but by positive improvements and real benefits for local population.	
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Somehow put residents in the shoes of the tourist. We all work hard for our holiday money and deserve to enjoy ourselves thoroughly. We must ensure all tourists receive the welcome we would wish to receive ourselves. We are all ambassadors for Macau - but no more "cartoon advertising" - please! • Happy locals mean "Happy Tourists". Smiling Immigration Officers - We are all innocent until proven guilty! • As a tourist, I want to travel through places where I feel welcome and safe. Macau is safe, but locals resent the tourists preventing them going about their daily lives - San Ma Lo is a case in point. I hate going into mainland Macau now and I am certainly not alone in that.	A-422

宣傳推廣──宣傳推廣

Promoção e Marketing - Promoção e Marketing

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	無署名	• 透過社交平台推廣旅遊資訊，因為外地旅客很缺乏澳門的資訊。	A-429
31/5/2016	無署名	• 支持旅遊局近年舉辦的不同方面的宣傳活動。	A-429
1/6/2016	專欄作者 永逸 《新華澳報》	• 在形式上也來個“攪攪新意思”。或者將一些獲得獎項的電影作品，長期地放映，尤其是內地居民看不到的片子。倘能在國際影展舉辦之前，拍攝出一部具有澳門特色的高質量電影作品，以“友誼第一，比賽第二”的精神“志在參與”，打響名堂。此後就長期安排在澳門放映，就像廬山電影院“獨沽一味”地長期放映《廬山戀》，三十多年如一日，吸引上山的旅客那樣。此也是彰揚澳門特區的中西文化品味，淡化“東方賭城”形象的有效辦法。	A-523
2/6/2016	黃小姐	• 有些景點沒有旅客知道，太偏僻，例如澳門回歸賀禮陳列館，還要培養講解員，如旅遊學院的大學生，為旅客解說每一件賀禮。	A-581
4/6/2016	無署名	• 旅遊多元化，應推廣工藝及飲食。香港有 openrice，澳門亦有本地的，但並沒向外介紹。	A-430
6/6/2016	曾兆權先生	• 電影、電視、明星的威力不容忽視。外地明星來澳或電影電視劇來澳拍攝可吸引大量當地人訪澳。	A-146
11/6/2016	Institute of European Studies of Macau	• What Macau needs is the proper narrative. We want to have more international tourists, but what is the story we are telling them? What kind of emotion we want them to feel? What are the expectations that we are creating for them? We still do not know how to tell story about Macau. • In the Mainland, they really know how to tell story. In Macau, we have so many different things, and so many stories.	A-5

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

11/6/2016	Galaxy Entertainment Group	• There should be a fifth goal. How can we market Macau effectively.	A-11
11/6/2016	蘇先生	• 很多景點或者路線可以透過旅遊局宣傳，例如澳門一些文化的導賞，或者跟旅行社合作。	A-11
15/6/2016	專欄作者 子悠 《新華澳報》	• 休閒旅遊產業的發展離不開優秀行銷方式的支撐，有研究人士認為，網路行銷在此一旅遊產業領域將發揮革命性的作用。因此，旅遊網路行銷在本澳亦應該得到重視。	A-548
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 多推廣本地特色小食。	A-44
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 大陸送大熊貓來澳。但澳門的宣傳仍以賭為主，吸引不到一家大細來。	A-47
18/6/2016	澳門桃李藝術協會	• 中區、噴水池等著名地區宣傳活動太多，但舊區如司打口公園、康公廟完全沒有，應每年輪流在各地區進行宣傳活動。	A-63 A-164
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 電影取景地點令旅客對澳門的印象影響力很大，針對旅遊局的發展方向，建議政府可資助拍攝，於舊區及特色地點取景。	A-64
18/6/2016	澳門婦女聯合總會	• 除了最近某電視台的節目及網上找到多一點有關澳門的旅遊資源外，相對其他的渠道較少介紹澳門，建議可加強在這方面的工作。特別增加宣傳一下旅客在分享吃喝玩樂方面的路線，或可以吸引旅客留長一點時間。	A-67

18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 文本提到中國內地旅客佔 66.5%, 澳門應該進一步分析這些旅客來自哪些省份，找出個佔比最多的省份，在其主要的宣傳管道中，向最少來澳的客群宣傳，找出旅客的消費習慣，將花錢花時間最多的範圍提升服務水準去應付。 • 考慮到產品可提供重複性的吸引力，佔高省份的地方電視節目深度推介，不是打廣告台這種，收視率高的去做，邀請澳門相關的團隊到有影響力的節目。 • 澳門宣傳有關影視方面，作品大多偏向賭場形象太深入民心，希望請導演作出一些與澳門文化題材，推出有國際影響的影視作品，特別標誌吸引年輕觀眾對澳門的瞭解和去內地推廣。十月初五的月光是非博彩之元素。	A-69
9/7/2016	澳門航空股份有限公司	• 澳門多年來沒有對自己獨有特色的宣傳、葡萄牙文化的宣傳，很多地方都認為澳門是賭城。沒有針對性的向匹配的客戶群的宣傳。欠缺宣傳渠道。	A-86
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 政府有很多活動，但外地人是否知道？	A-90
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 為提升澳門旅遊業發展，建議參考日本熊本縣的案例，推出旅遊形象吉祥物，提升知名度及認可度。 • 澳門有深厚歷史文化、風景名勝，但地方吉祥物和相關的文化創意卻是一片空白。 • 宣傳方面我們要明白，澳門是一個具有吸引力的旅遊目的地，例如我們的旅遊品牌形象可以與倫敦、紐約、巴黎接近的，這樣旅客是會有目的而來。要實現 2.3 晚，對外宣傳推廣方面更加要考慮長線客源，因為即日往返帶來的貢獻較小。	A-96 A-203
9/7/2016	澳門展貿協會	• 旅遊局所拍的廣告一流，一看到宣傳，澳門真是全世界最美的城市。大家看到澳門的美都會願意來。	A-100
9/7/2016	澳門經濟學會	• 建議酒店放置更多旅遊宣傳資料，吸引旅客去更多地點遊覽，不一定全部都擠在新馬路一帶。 • 鄰近地區如廣州有用退稅的方式吸引旅客，澳門可以考慮給予旅客一些優惠。對於不是來豪賭的人，這些優惠或者有吸引力。	A-109 A-142

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

9/7/2016	澳門文物大使協會	• 建議政府可做更多工作，帶出舊區(例如庇山耶街一帶博物館)一帶的內涵，吸引有興趣的旅客前往遊覽。	A-139
9/7/2016	濠江酒店	• 建議加強向外地宣傳本澳，增加本澳知名度，因為現時仍有部地區不知道澳門；亦建議加強非博彩元素宣傳，吸引非博彩旅客。	A-142
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 建議配合市場定價原則，廣泛宣傳澳門的優點或推出套票優惠，增加旅客遊澳天數，提升酒店入住率。	A-264
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• For promotion, in addition to an international generic branding, local targeted promotional themes or key message should be engaged e.g. one cannot tell Portuguese audience how attractive are the “old” churches in Macao. Likewise, one cannot tell the Mainland Chinese how historical are the temples in Macao. As for Hong Kong, people normally care for new facilities, attractions and value for money.	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 邀請有名氣的藝人推廣的區域進行粉絲活動，可以利用他們的名氣共同推出景點的體驗書籍，增加他們的簽名環節，讓不同的人可以更深入了解該景點，該區域的旅遊體驗及相關歷史文化。 • 細則上的策略應更盡可能接地氣，利用現時有的資源結合現時的潮流文化可以更快更有效地推廣。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 世界發展趨勢，善用科技媒體網絡，事半功倍！光影節的成功，也得益於社交平台的宣傳和居民遊人共同的宣傳！建議旅遊局轄下市場推廣部投入更多資源正式成立一個“社交網絡宣傳推廣小組”！	A-290

21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 同意區分四個目標族群的策略方向，建議可再依據不同的時間點，針對特定族群加強宣傳推廣(如暑假針對家庭)，精準地投入行銷資源且避免宣傳力道分散，提高推廣效益。 • 城市行銷，澳門也可多與世界不同區域的城市締交姐妹城市，藉由官方建立的渠道，帶動民間企業組織的交流，增加城市間的互動與瞭解，藉此開拓新的旅遊市場。	A-298
21/7/2016	無署名	• 與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品應增強對外宣傳。	A-438
21/7/2016	無署名	• 可以多嘗試與其他地區活動接觸，增加對外的宣傳。	A-438
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 建議考慮將金光大道上各項旅遊體驗融合於本澳的品牌形象，重點推廣酒店、零售、娛樂、休閒等非博彩元素。 • 未來可積極探索更多聯合宣傳計劃及渠道，進一步加強推廣效益，如可考慮旅遊局網站及手機應用程式上，可更突出推廣本澳各綜合度假村的各項休閒娛樂設施，讓旅客掌握更全面的最新旅遊資訊。金沙中國期望與特區政府及業界加強合作，尤其着力以澳門作為目的地的推廣、營銷策略等方面發揮更大的聯動效應。	A-304
22/7/2016	MGM	• International promotion campaigns could be coordinated with new resort product opening times to boost awareness and generate excitement.	A-374
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Market research into what it is that Chinese tourists and other tourists are looking for in Macau will be of great added value in the formulation of brand strategies and promotion tactics.	A-315

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

旅遊業管理──跨部門/業界合作
Gestão do Sector de Turismo - Cooperação Interdepartamental/Cooperação Interprofissional

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 都市更新、活化舊區、擴充承載旅客的空間等是另一司長管轄範疇之事，政府的工作效率可否應對承諾？	A-489
26/5/2016	唐繼宗先生	• 跨部門合作、人資及運輸，以及服務體驗應綜合考量。	A-573
28/5/2016	居民	• 旅遊業或博彩業不少事情都要各個部門合作去推動，例如路環船廠倒塌，應該怎樣處理？	A-3
30/5/2016	專欄作者 春耕 《澳門日報》	• 旅遊承載力非單一部門可以解決，政府各部門應就未來十年的旅遊承載力變化做好協調、規劃工作，應對潛在的旅遊增長。	A-506
1/6/2016	專欄作者 《市民日報》	• 澳門旅遊怎樣規劃？欠基礎建設，欠便捷的通關效率，更欠快捷便利的公共交通工具。上述是保安司、運輸工務司應做的事，可是在今次文本完全缺位，只餘下社會文化司轄下的旅遊局“獨自奮戰”，相信難有所成，文本要求市民和業界提供意見，擔心未必是旅遊局能包攬做好的事。 • 文本中也沒有提到世界旅遊休閒中心委員會這個頂層架構，間接說明，構建世界旅遊休閒中心，不外乎是旅遊局的工作，世委會完全置身事外，這樣的頂層設計，再暴露架床疊屋。	A-514
3/6/2016	立法會議員 李靜儀小姐	• 旅遊局提出的規劃項目例如生態或海濱建設，規劃廳等相關部門如何落實規劃工作？擔心各部門各自施政，缺乏規劃原意。	A-583

5/6/2016	Wilson Kwan	• 希望這次諮詢後政府認真與各部門特別是港務局（海事及水務局）組織一個小組，將碼頭發展簡化，令有關物業使用者重新啟動有關商業活動，令內港區在藝術，文化及商業環境有新的發展，相信這樣會促使內港帶來很大改變。	A-330
11/6/2016	蘇先生	• 旅遊局可以跟教青局合作，在鄰埠地區宣傳澳門，除了賭場之外，還有很多世遺景點。支持他們可以帶一些交流團來澳。	A-11
11/6/2016	澳門中華新青年協會	• 指導原則方面有提到文化旅遊。涉及文化的相信很多時候要跟文化局及相關的部門有些合作。	A-12
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 旅遊發展總體規劃並非一個部門或單一個範疇可以做好，需要其他範疇及各部門相配合。當旅遊業作為澳門命脈時，所有部門都應該就已制定的發展定位、規劃作出配套，否則根本無法發展。	A-472
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 旅遊業發展必須講求跨部門合作，將社會要素激活，逐一與旅遊對接，才能帶來活力。	A-476
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 建議政府與博企一同合作起協同效應，例如一起宣傳水舞間之類的演出，吸引家庭客。家庭客看演出後亦會在澳留宿。	A-35
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 需要多個部門通力合作，跨部門合作。	A-50
1/7/2016	澳門婦女聯合總會	• 有關當局可發揮橋樑作用，推動文化景點與中小企業及酒店集團推出不同主題的旅遊套票，當中包括酒店住宿、交通、入場門票以及餐飲購物折扣等，扶持中小企業的發展，吸引旅客留宿過夜。	A-484
4/7/2016	人才發展委員會／文化產業委員會委員 蕭婉儀小姐	• 作為世界旅遊休閒中心，需要給人良好的服務，這不單是政府的責任，跟私人企業亦息息相關。	A-16

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

4/7/2016	文化遺產委員會委員 鄭國強先生	• 旅遊業持續發展需要居民、政府及投資者的配合。	A-17
4/7/2016	經濟發展委員會委員 李卓君先生	• 通過社區組織活動自發吸引旅客入區很重要，但很多社區組織各有特色，建議政府制訂一些指引作為引導。	A-17 A-176
4/7/2016	人才發展委員會／ 都市更新委員會委員 吳在權先生	• 可以規劃好一整年的旅遊活動，讓業界以套票的形式推廣，更可以與酒店合作。 • 博彩業及旅遊業皆對澳門相當重要，若歸屬同一部門，政務上的協調性會更大。	A-18
4/7/2016	經濟發展委員會委員 唐繼宗先生	• 政府在推動產業發展的角色主要是提供公共品，因此如何制訂政策並落實，以引導市場資源向規劃發展目標的方向投放配置尤為重要。	A-19 A-182
4/7/2016	文化產業委員會委員 鍾楚霖先生	• 文本中目標一的策略一，可加上推廣與大型企業或社團合作。	A-19
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 旅遊局有很多節慶文化，政府很多部門，是否可整合推動？一整個季度來到都有節目，就會有更多人來。 • 在淡季多作宣傳，做推廣獎賞活動，與旅遊業界合作推出套票，吸引東南亞及內地旅客每年多次來澳。 • 發揮旅遊議會及導遊協會的作用，為旅行團提供深入世界遺產歷史建築群參觀的資源。 • 與博企合作，為世界各地的旅客提供優質的服務及優惠產品。 • 給旅客的印象，第一的是海關人員、警察、的士司機、巴士司機等，其實所有都應由政府做起。所有的政府部門，就算不是旅遊局，都應有這個意識，要知道好客，並不是要單靠一個部門。	A-92 A-118 A-264
9/7/2016	澳門餅食手信業商會	• 希望可以多方面合作，例如政府的協助、民間的配合，以及官商的合作，這是需要旅遊局方面的主導。 • 現在的跨部門合作是出現了問題，某些計劃需要很多部門的配合及居民支持。	A-95
9/7/2016	澳門經濟學會	• 很多政府部門是必須要互相溝通。例如旅遊區的路線，單單清潔的方面就做得不好了，這必須要和一些相關的部門溝通，如環保局、民署等。	A-107

9/7/2016	澳門旅遊業議會	• 文本內很多計劃或問題不能單靠旅遊局處理，需要將之提升至跨部門等較高層次才能解決。	A-136
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 各行山徑(路線圖)及效野公園的詳細資料未能在澳門旅遊局的諮詢處方便取閱，其小冊子(由民政總署印製)雖然可在行山徑及效野公園各點取閱，惟資料分散(各地點只能取得該點的小冊子)，而旅客更要到達現場才能取得小冊子，不利有關的宣傳。 • 旅遊局可考慮與民政總署合作，編制集合各行山徑路線圖及效野公園資料的小冊子，並在澳門旅遊局的諮詢處派發，以真正提高澳門動感旅遊的總體吸引力，同時更可將旅客分散到此類非熱門景點，以減輕澳門熱門景點的人流。	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 總體規劃的設計是好的方向，但在執行時要有強的市場參與度，才能保證不會浪費公款，若推行這個規劃需要的資源不足,便需要投入更多的投資資金。	A-283
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 與企業一同去發掘固有的特色旅遊產品，互利互惠，以利益整體澳門旅遊業為前提，別忌諱一些負面評價。任何事情，包括與企業之間的合作宣傳，都有鼓掌和打擊。	A-290
21/7/2016	無署名	• 除了跟民間組織合作，旅遊局也可跟教青局合作，把本澳文化遺產及歷史編入教材，並於高小及初中作必修課灌輸，讓本澳居民自小有較深認識、認同和參與感。	A-436
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 建議設立旅遊諮詢委員會，邀請各業界代表、綜合度假村營運商，以及不同階層持份者參與，讓各界更緊攜手合作，業界可藉此分享其營運經驗、市場資訊、目標客群分類、旅客喜好等，集思廣益，為制訂本澳旅遊業的發展策略共同努力。 • 建議由特區政府引領各綜合度假村營運商到各地作聯合宣傳，增添本澳城市吸引力，如各綜合度假村營運商獲邀在內地參與“活動澳門週”，便是政府與業界聯手合作推廣的新突破。	A-304

22/7/2016	MGM	• As increased capacity from new resort openings with a host of non-gaming products become available, working with integrated resort operators to develop promotion campaigns will maximize the potential for increased non-gaming spend. • Greater levels of success will be achieved if a comprehensive range of stakeholders across the government, industry and community participate, not only in the development of this plan, but more importantly in implementation, and in doing so contribute to shaping the future of Macau. Therefore, in as much as possible, key representatives from each group should have a seat at the table and be encouraged to actively participate. • Tourism is more than an economic activity; it is inherently interlinked with its surrounding community, its culture and environment, especially as many cultural and natural resources provide the foundation of many tourism products. Tourism's link with people and environment, means that long-term success depends on sustainable tourism developments that foster healthy and vibrant natural and cultural environments. • The tourism industry comprises a range of stakeholder groups that have an interest in the development and marketing of tourist activities for a given destination. The support, cooperation and participation of these stakeholders is essential for the long-term success of the industry. Understanding who these stakeholders are, as	A-374

		well as their needs and interests, is crucial to developing a successful engagement process. • Furthermore, coordinated action between both the public and private sectors facilitates more successful tourism planning, management, marketing, product development, training and education.	
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• There is a danger to have a kind of autistic approach in the planning process that is reflected in the different style and sort of consultation, consequence of “each one on its own” development approach. This is visible, both in the different gaming consortiums as well government departments. There is an urgent need to better dialogue and strong coordination as happen for example in Singapore, which develops the gaming and improve the tourism industry in a very short period due to an efficient plan and best practices of governance. • A critical element for a success of any Master Plan is to know who or whom will be the “Masters of the Plan”? Who will manage, control, provide check and balances as well monitor the “project management” of the plan? We can have the best plan in the world, but if the management is fragmented, slow, decentralized, will fail for sure. That is why in the most successful tourist cities the planning and management is mostly done by one authority, usually the municipal or city government. Macao is fragmented with different department with statutory bylaw powers in areas that often overlap or conflict. A solution for this serious problem is to implement a formula similar	A-410

		to the Urban Redevelopment Authority (URA) in Singapore, that address areas of City Planning, Heritage, Gaming Industry, Green areas and leisure. • Inter-governmental department coordination is lacking and poor in Macao. Each department follows its own policy. This issue should be addressed in the section under "Baseline Analysis and Challenges". Strategies given to this aspect should be provided in the next section namely "Goals and Strategies".	
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• How can we talk about a "World Centre" when government departments and utility services hamper local business? E.g. not being allowed enough electricity to run an electric oven in my new café, which caused 3 months delay whilst DSSOPT argued over porthole windows which had seen in the original design submission. • If MGTO do not have full cooperation from those we rely on for development, this will go nowhere.	A-422
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Enhanced dialogue with DSSOPT, Traffic Bureau, Marine Department and other relevant government departments in Macau, as to optimal manner of receiving tourists into Macau.	A-315

旅遊業管理──規範管理

Gestão do Sector de Turismo - Gestão Padronizada

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 澳門旅遊業怎樣面對過去曾經發生的，或仍在出現的問題，下定決心糾正漏弊，完善業界營運，都不容“諱疾忌醫”。 • 曾發生的“零團費”、“負團費”、強逼旅客購物和旅客自付費用參觀項目不清晰等狀況，經常導致旅遊糾紛，嚴重損害本澳國際旅遊城市形象。	A-490
31/5/2016	無署名	• 旅行社及旅遊局應規管旅客的不雅行為。	A-322
1/6/2016	澳門文化遺產導遊協會 及 旅遊發展委員會委員簡萬寧先生	• 建議制訂統領澳門旅遊領域的大法，對本澳旅遊及相關行業進行統籌規範、協調、指導和監管，從總體上讓發展旅遊業設定長遠目標及確立發展規劃，全方位規範旅客、旅行社、導遊、旅遊行政監督管理、旅遊糾紛處理及法律責任等。建設世界旅遊休閒中心以及實施《旅遊業發展總體規劃》必須有旅遊大法的保駕護航，以法律作為保障手段。	A-149 A-158
3/6/2016	立法會議員 李靜儀小姐	• 現在零負團費未能解決，也對旅遊業有大影響。	A-583
11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• Why don’t we think of giving the drivers who drive the tourists buses a license? And the license should come from MGTO, so that MGTO would have a hand on them.	A-4
11/6/2016	澳門導遊促進會	• 導遊的監管機制是之前留下來，現時從業員反響都很大。	A-9
11/6/2016	澳門的士從業員協會	• 對於違法的士應嚴重執法，派出警務人員到旅遊景點、大型酒店，海口海岸即場檢控，維護旅客權益及業界形象。	A-9
11/6/2016	立法會議員 關翠杏小姐	• 目前本澳首要是整治零負團費，不治理好相關問題會破壞澳門旅遊城市形象，令旅客對澳卻步。	A-472

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

17/6/2016	社區服務諮詢委員會召集人戴祖義先生	• 建議杜絕“宰客”等“倒米”行為，否則旅遊局如何推廣作用也不大。	A-14
18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 的士服務常被投訴，因為賭場客豪爽，使到服務市民方面大受影響，政府監管不得力，要加強巡查。	A-45
18/6/2016	澳門歷史文物關注協會	• 酒吧區或夜市區對當地社區的負面影響，政府亦需要正視，不然發展同時令到當地民生受到影響，把旅遊發展的本意背道而馳。	A-44
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 業界絕對反對滴滴 UBER 服務可以提高質量，因為這是不公平的競爭。 • 滴滴 UBER 是違法進行的，此外政府也提及想監管業界，UBER 沒有司機監管和保險，罪案通常也是從沒有監管和保險的公共交通上發生，因為在法律上沒有監管。 • 的士司機為甚麼不接受某些叫車服務地點，因為澳門道路狹窄及黃線太多，客都未見已被罰款，基本上在某些地方不容許停車等客。 • 支持 CALL 台服務叫車形式，因這是公平。 • 好多時只見到司機的無良，同樣亦有無良的乘客，司機求助無門，去報案也不受理。 • 法例不能只針對的士行業，非常反感，好多時收費方面出現問題，如政府可以舒緩交通的問題，其實許多如濫收車資的情況，將會降至零。 • 作為業界代表，完全不反對政府監管，因為作為一個良好的司機是沒有問題的，但出現一個我們較抗拒的是針對性監管，為何不整體性，好像行一步跟一步這樣，如去超市買東西一樣，行一步，跟一步，像監視偷東西一樣的感覺。	A-70 A-72
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 在酒店興業時期，晚上在酒店門口的士大多不載客，甚至受傷或病的客人也不載。這情況夜間的士非常嚴重，要打擊壞份子。	A-71
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 以往的士車主較多，都愛惜的士，有禮貌，現在現象不佳也希望政府協助整頓，這是必要。	A-73

22/6/2016	李先生	• 見有旅遊局職員穿着巴西黃色的服裝，建議應要改為綠色運動休閒服裝。	A-323
4/7/2016	經濟發展委員會委員李卓君先生	• 要建立長期的反饋及跟進機制，更有效的收集旅客意見，提升旅遊質量。不單只是提供一個網站的留言版或投訴電話，可設立獎勵機制鼓勵旅客提出建議。	A-17 A-176
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 來澳簽證的限制影響到某些旅客不能多次進入澳門或經澳門過境。	A-92
9/7/2016	澳門展貿協會	• 飲食場所申請牌照需時太長，影響澳門的城市競爭力。	A-99
9/7/2016	澳門導遊公會	• 既然導遊可以考牌，的士都有牌，作為旅遊巴司機，為何不考一個牌呢？如果有服務不好要投訴，可以作扣分制。 • 景點處要增設一些警察。	A-108
9/7/2016	澳門經濟學會	• 旅遊局發牌給旅遊巴，其實是否要控制一下？	A-113
9/7/2016	韓龍旅遊有限公司	• 應盡快修改現行的旅行社法規，現時的法規基本上源自葡治時期，已不合時宜。 • 旅行社的“技術主管”職位有何作用？ • 民事責任保險的 70 萬如何使用？ • 在澳門，“個人旅遊”的確切定義是甚麼？ • 另外，應與中國國家旅遊局協調，堅決禁止零負團費的國內旅行團入境，本澳旅遊局應查處在澳門接待零負費團的旅行社。	A-187
11/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 傳統中小酒店很多沒有娛樂場，主要靠房租收入，目前百分之五的旅遊税使得經營壓力非常大，建議政府適當減免中小酒店的旅遊税。	A-201
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 消費者對澳門地道產品是有信心的。消委會應與內地城市相關機構聯繫，確保旅客回家前享受消費權益，加強售後服務，吸引更多旅客訪澳，提高購物意慾。	A-264

19/7/2016	意見提供者要求身份資料保密	• Smoking law too strict. Try to loosen it a little, otherwise gamblers will be tempted to visit another country whose smoking law is not that strict. Casino employees should not be allowed to complain because working in a smoking environment should be a job requirement. • The noise abatement law is also a major hindrance to some business. It would be great if the law extends to 12am or even to 2am. This is one of the reasons that most tourists are forced to leave Macau early as they would have nothing to do at night except going to the casinos.	A-270
20/7/2016	無署名	• 建議取消二至三星酒店和賓館的 5%酒店稅，而五星酒店可收 5%酒店稅，因為其佔澳門酒店 90%以上，加上政府免費批地，成本很低。 • 建議取消規定酒店安裝浴缸的條款，現時很多旅客都不用，特別老人家怕滑倒，而且佔空間及浪費水，亦要大量時間清潔。	A-282
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 建立旅遊業投訴系統，讓旅客可以簡單拍照寫下業界的評語，讓業界可以及時處理。另外可以在口岸設立旅遊熱點推廣站，把服務外包給市場推廣公司，再由旅遊局進行有效評估。 • 應加強打擊低團費的旅遊產品。	A-283
21/7/2016	澳門博彩股份有限公司	• 政府應從制度面落實，制定相關法令或機制，劃分部門專人專責跟進，才能有效掌控並執行監督工作。	A-298
21/7/2016	中西高等研究學會	• There is no identification or criticism of existing government roadblocks preventing the effective development of Macau's tourism industry. For example, the many labor problems in Macau can largely be laid at the door of poor government thinking and policy. The same goes for infrastructure delays, taxi and public transport problems and many other issues.	A-369

21/7/2016	無署名	• 建議建立獎懲機制，推廣優質服務。	A-437
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 建議可檢視與旅遊業相關的法規條文，以達持續完善的目標，如可檢視有關會展及娛樂活動技術顧問的 45 天限期法規。 • 此外，基於業界實際需要，如籌備綜合度假開幕需要大量建築人員，為配合開幕服務所需，前線服務人員需求亦十分殷切，建議在建築及營運員工的外僱配額分配上可作更靈活性處理，務求為旅客提供高水平的服務及體驗。 • 建議設立旅遊諮詢委員會，協助檢視及完善現行的相關旅遊法規。	A-304
22/7/2016	無署名	• 加強對旅客的吐痰，亂丟垃圾，不當地方吸煙，喧鬧等不法行為的執罰。	A-420
22/7/2016	無署名	• 建議本澳使用可以開車窗的旅遊巴，並設有逃生門，可以擊破車窗玻璃的較大鐵鎚，及要有滅火筒。逃生門不能鎖上，司機在中間休息時要檢查車內設備，看看有沒有異樣。 • 在團客來澳時，本澳旅行社提供遇到意外時逃生的指引，及開車窗，使用逃生門，鐵鎚，及滅火筒的方法。在上旅遊巴時，導遊要指示旅客逃生門的所在，及逃生器具的所在，並說明一下使用方法。 • 本澳巴士也應配備同樣的逃生設施，尤其是有可以供人鑽出的車窗，才不枉是旅遊城市。 • 另外，旅遊巴在加油站加油時的旅客安全也應注意。	A-421

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

發展策略──旅遊模式
Estratégia de Desenvolvimento - Modelo Turístico

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
26/5/2016	受訪旅客	• 健康養生旅遊會有吸引力。	A-573
27/5/2016	無署名	• 希望多着墨生態旅遊。將中國園林及歐洲式園林呈現在澳門各處，比單純的建築物耐看，亦有助分流旅客。	A-429
28/5/2016	澳門管理學院副院長 謝漢光先生	• 建議新的旅遊元素： (1) 電影場景旅遊； (2) 教育旅遊，即學校每年在上課期間帶學生出外旅遊； (3) 考試旅遊，即學生連同家人一起前來考試，順便旅遊； (4) 由政府提供場地展覽私人收藏古地圖； (5) 墓園遊覽。	A-1
29/5/2016	專欄作者 夏耘 《澳門日報》	• 澳門旅遊模式比較單一，故需多元化發展，但多元化不代表樣樣都大搞，須做精做強，不是“大雜薈”。	A-505

1/6/2016	專欄作者 王希富 《新華澳報》	• “醫療旅遊”，是將旅遊和治病、療養結合起來的一種旅遊形式。更為廣義的理解的應該是廣義上的“健康旅遊”，應該説一切與促進身體健康有關的旅遊產品和形式都算作是“健康旅遊”。就是把醫院、療養、保健和度假四者結合到一起。 • 隨着養生旅遊消費行為的成熟，追求新奇和個性的心理特徵更加突出，對生活與生命品質的關注，對健康、對回歸自然的渴望與和諧理念的深入，對養生健康旅遊產品不斷提出新的要求。 • 相關專家學者認為，澳門健康旅遊應當突出自己的特色，為高質量的旅客提供皇家式奢華尊貴的健康體驗，打造複合型高端產業。在整個周邊及全球社會發展的過程中，對健康的追逐，對健康旅遊的需要並非僅僅是停留在高端人士一個方面，中端甚至是普通旅客中間所蘊含的健康旅遊市場潛力亦將不斷體現出來，單體的消費雖然不大，但是集腋成裘，整體的市場也是不可小覷。	A-516
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 澳門的中西文化遺產內涵豐富，但是對其挖掘不充分，還停留在“觀光型”等最淺層次，“走訪街區、看博物館，這些都很單一化。”	A-476
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員 李從正先生	• 配合澳門有人情味、用心做的特色，建議更深發掘文化旅遊。	A-14
18/6/2016	澳門文化遺產導遊協會	• 要推動街道文化，本土文化。使旅客自動分流。深入了解澳門文化。應大力推動文化遊。 • 發展暑假學生遊，但需要學校配合。酒店亦是一個問題，因為價錢在暑假較貴。	A-48

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門歷史文物關注協會	• 贊同發展文化旅遊及海上旅遊的產品，高檔及高質素。	A-54
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 可推行半自由行或半旅行團形式，各地旅客可自行上網參加當地旅行團，到達目的地後旅客可選擇自由行方式到各地方活動及體驗，或抽一、兩天參加由導遊帶領的旅行團遊覽。	A-62
18/6/2016	澳門交通運輸業總商會	• 建議衛生局與旅行社合作推出醫療旅遊，吸引東南亞地區銀髮人士前來。	A-64
24/6/2016	專欄作者 雲迪 《星報》	• 本澳景點具有中西合璧的特色，吸引不少情侶前來拍婚紗照。可考慮將澳門打造成婚紗拍攝熱點，進而成為婚禮舉辦勝地，令旅遊婚禮成為產業。	A-559
4/7/2016	都市更新委員會委員 蕭東民先生	• 建議推廣考試旅遊，因很多國內學生會到外地考一些國際試，帶動整個家庭去旅遊。 • 亦可以多推廣體育旅遊，例如現時的排球賽。	A-17
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 可考慮遊學的模式，吸引國內學生來澳學葡文。 • 亦有宗教團體查詢宗教的行程，因澳門有很多教堂。	A-83 A-92
9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 應大力發展有特色的飲食旅遊、體育旅遊、養生保健旅遊或韓國式美容旅遊，以達至旅遊多元化的目的，可邀請專家來澳推動。	A-129 A-193
19/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 加強旅遊類別多元化，如發展會展旅遊、獎勵旅遊、協會旅遊、精品旅遊、醫療旅遊、教育旅遊、養生旅遊等。亦可通過華僑舉辦國際性項目。	A-264
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 澳門擁有豐富的綠色資源，可考慮拓展澳門生態旅遊。 • 推動澳門單車遊，並完善有關設施，如單車通關的程序、單車及其安全設備的租借、澳門三條大橋對駕駛單車的條例、設立更多單車徑設施等等。	A-347
20/7/2016	澳門導遊促進會	• 65 萬澳門人接待 3000 萬旅客，比例之高，世界罕見。個人以為，自由行人數的增加，團客人數的減少是網絡智慧旅遊時代的新趨勢，市場決定，毋須太刻意去試圖改變。	A-290

21/7/2016	中西高等研究學會	• I like the idea of expanding sports tourism, but this expansion needs to build on what already exists and for longer term success needs to be supported by a strong local and regional sports culture. The active support and involvement of the Macau Sport Development Board and local and regional sports associations seems crucial to me, but they are not mentioned.	A-369
21/7/2016	無署名	• 文化旅遊在現時發展略感乏力。	A-437
21/7/2016	無署名	• 增加旅遊類型自然會吸引旅客去嘗試。	A-438
22/7/2016	MGM	• The recent downturn in gaming revenues highlights the urgent need to diversify Macau's economy and provide non-gaming attractions to entice a wider variety of tourists. To ensure the long-term success of Macau, the city must provide more draw in the form of leisure, entertainment and culture; and what's more, adapt and innovate in step with a changing world.	A-374
22/7/2016	澳門城市大學副校長 國際旅遊與管理學院 院長 梁文慧教授	• 澳門現有的旅遊發展模式，相對還是較為初級，大部份都停留在靜態觀光等層面，建議進行大面積的多元拓展，充分發揮旅遊產業的關聯性和帶動性，通過政策性的引導，讓更多的創新元素和新的業態融合到現有的旅遊區域和歷史城區當中，從而形成旅遊行業生態的轉變與創新。	A-396
22/7/2016	澳門科技大學酒店與 旅遊管理學院院長 謝飛帆教授	• 通過家庭旅遊、會議旅遊、文化旅遊、養生旅遊等來實現多元旅遊。並透過挖掘中西合璧、多種文化共存共用的澳門特色，借各種文化、體育盛事、節慶活動、文化遺產資源，營造豐富的文化內涵，從而建立起多元旅遊發展的基礎。	A-399
22/7/2016	暨南大學管理學院 旅遊管理系主任 王華副教授	• 澳門應突破傳統的“景點旅遊”模式，全面實行全域旅遊，促進澳門旅遊業轉型升級和可持續發展。	A-404

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• There is a miss opportunity to promote Medical Tourism with different brands, East and West medicine, or modern western with high sophisticated modern technologies that will attract millions of visitors for checkups across the mainland and Asian countries. This will help to fill the hotels, particularly during week days. This will improve the quantity and quality of Macao's health quality, a measure that will be welcomed by residents and visitors. • It is mentioned religious tourism, that is a potential market there, but to be effective, historical churches needed to be restored to its original baroque glory, with more paintings (some are in museums or store rooms), with artistic religious music (instrumental and coral). Religious tourism will also benefit with the construction of a new, State of Art, Cathedral in the COTAI or New areas of Macao, design by international famous architects that will help to put Macao in the map of Religious Art, and will help to link with century's old history and cultural heritage.	A-410
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Diversification of tourism products for Macau ought to be conducted in stages. Short-term diversification will be reliant on areas where Macau has built some expertise over the past years, and should include such areas as cultural tourism; leisure tourism; MICE; corss-border tourism in cooperation with Zhuhai, particularly Hengqin. Longer-term diversification into such areas as Marine Tourism to capitalize on the extra marine areas under Macau administration will take a longer time to plan and execute, although strategic planning for such concepts should commence as soon as possible.	A-315

發展策略──可持續發展

Estratégia de Desenvolvimento - Desenvolvimento Sustentável

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/6/2016	無署名	• 要控制空氣污染，要提倡減少自駕，實施全部停泊在停車場。 • 控制車輛擁有，對所有無人的車輛盡早處理掉，避免浪費空間。 • 垃圾桶，藍色大垃圾桶都不再存在，只有集中點收垃圾，市民都胡亂扔在旁邊或拋出時垃圾橫飛。 • 由於光害，建議強制熄外牆所有燈、廣告燈、廣告牌射燈至 11 點，24 小時營業的場所可保持室內開燈。	A-433
1/7/2016	北區社區服務諮詢委員會委員 吳聯盟副召集人 陳德勝委員 李少群委員 陳俊拔委員 林英培委員 李玉培委員 張照珩委員 李業勤委員	• 旅遊巴停泊地點不集中，旅遊人群需求不定，旅遊巴在居民附近鳴笛，噪音擾民。 • 旅遊巴車型環保標準也有待排查、升級，旅遊局和交通局並未對旅遊巴車型與環保標準做統一登記和公示，居民無法判斷其是否會排出大量廢棄污染居住環境。 • 建議政府建立旅遊巴基本資料庫以準確掌握旅遊巴的安全性與環保標準。 • 認為政府應提升旅遊巴的環保標準，推動電動車輛的使用。	A-170
19/7/2016	CHEONG	• 限制各大酒店晚間使用外牆燈光招徠影響民居。	A-275
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Go electric cars on all island for tourism by 2025.	A-352
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 推行旅遊業電動車輛的補貼計劃，讓業界做到環保車零污染。 • 推行環保酒店獎勵計劃，旅遊局會為達到環保標準的業界提供合適的推廣，讓旅客可以覺得應該支持環保酒店。	A-283

20/7/2016	澳門導遊促進會	• 無論從建築物，車輛還是景點的環保材料之使用等，讓更為專業人仕建議，回歸專業。	A-290
21/7/2016	無署名	• 現時不少酒店外牆燈光對本澳造成嚴重光污染，政府須進一步規管燈光強度，讓居民和旅客晚上出行更舒適。	A-436
21/7/2016	無署名	• 支持提升環保標準的策略。	A-437
22/7/2016	金沙中國有限公司	• 在綠色環保方面，期望特區政府加大對業界環保投入的支持，推出更多鼓勵性的資助及政策對大力投放環保措施的企業予以適當獎勵，推動業界投入更多資源發展綠色事業，從而達到提升整體旅遊業環保標準的目標。	A-304

22/7/2016	MGM	• The success of Macau's tourism industry cannot be separated from the preservation and protection of the natural environment. Studies and real-life examples show that a destination is significantly enhanced by surroundings that are clean and green. • General awareness on environmental protection in Macau is low and that implementing education and awareness-raising programs is essential. More engagement through school curriculum and awareness raising campaigns is fundamental to ensure community-wide participation. • There is also great potential for the public sector to take a leading role in shaping Macau's progress in protecting its natural assets. The government can be used to encourage better behaviors for residents and corporations through legislation, economic incentives, and awareness campaigns. Collaborating with the private and NGO sector also further improves results. • Certification and awards schemes prove to be an excellent tool to guide and encourage better organizational behaviors, particularly small and medium-sized companies that do not have the resources to investigate and pursue environmental management programs. Already the Macau Green Hotel Award is an excellent guide for green practices in hotel operations, however additional frameworks for other industries, or sectors, such as green building, would further help to improve Macau's environmental performance and raise the profile of Macau as destination dedicated to high standards of environmental protection.	A-374

22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• For Macao to be a livable city, there is a need to address the current environment situation of lack of recycling, sanitary landfills (from food to fly ashes, dust from cement factories, etc), incinerator and smoke from energy production in Coloane with toxic smokes, visible during a clear day, coming often in the direction of COTAI. Macao cannot move the industries within the limited land and water areas, but can negotiate the recycling and disposal with the neighbor regions. Tons of garbage is produced every day, there is no room in Macao for its keeping, an efficient long term or permanent solution is needed.	A-410
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• We should have started “Green Building” 16 years ago - but I applaud its introduction now. DSSOPT must take a stronger green stance with all new building applications. Encourage residents & businesses alike to recycle with honest, public information about what actually happens to the plastic bottles, paper, etc we put in the recycle bins.	A-422

發展策略──多元產業

Estratégia de Desenvolvimento - Diversificação das Indústrias

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	報章報道 香港經濟日報	• 博彩行業未來難免受中國經濟放緩影響，發展主題公園等將收入多元化是行業出路，但轉型成敗仍難以確定。	A-495
3/6/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 充分利用龐大的旅客資源，拓展多元化旅遊市場，善用自由港優勢，鼓勵業界興建大型賣場，構建亞洲購物天堂，吸引旅客來澳購物消費。	A-539
6/7/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 社區經濟是促進產業適度多元和平衡社會整體需求的途徑。	A-566
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 目標的重點應放在發展多元化旅遊產品及提高旅遊質量。因為澳門是以旅遊業為重的支柱，居民是會理解經濟發展是所需，放重點應加強產品如何創造居民的就業及創業，令更多的市民可以參與並樂在其中。	A-283
21/7/2016	澳門街坊會聯合總會	• 要達到旅遊產品多元，吸引更多高端旅客來澳，同時宜向多種文化創意旅遊方面發展，把旅遊休閒業與會展業、文化創意產業等融合起來，不斷完善商務休閒旅遊環境和產品。	A-486
22/7/2016	暨南大學管理學院 旅遊管理系主任 王華副教授	• 推動旅遊與新城建設、舊城改造和項目開發相結合，加快旅遊與交通、文化、教育、信息化的深度融合，構建以“博彩旅遊”為主體的多元旅遊相關產業體系，實現旅遊業整體從量的增長向質的提升、效的擴大轉變。	A-404

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

發展策略──案例參考
Estratégia de Desenvolvimento - Estudos de Casos

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
31/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 如台灣各個城市，都會打造分區商圈，在不同商圈凸顯自身的商業氛圍、歷史文化元素、文創氣息，夜市……連接起來便是整合不同商圈使之各具特色形成互補作招徠賣點。	A-507
3/6/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 政府可組織業界，赴拉斯維加斯等國際旅遊名城取經，研究如何發揮旅遊業邊際效應，提升產業競爭力，增加旅遊周邊產業佔 GDP 的份額。	A-539
12/6/2016	專欄作者 陸天 《華僑報》	• 巴黎發展旅遊業有一點必須學——施展渾身解數去吸引旅客。	A-546
22/7/2016	澳門中華學生聯合總會	• 以鄰近地區為例，香港多年以來，已成功將一些傳統的節慶包裝成地區盛事，作為旅遊項目向世界推廣，例如譚公誕筲箕灣巡遊、天后誕大坑舞火龍、長洲太平清醮等，都能夠吸引中外旅客。	A-311

旅遊品牌及城市定位──澳門形象

Marca Turística (Branding) e o Posicionamento da Cidade - Imagem de Macau

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	梁啟賢先生	• 需要認真想出路，除了賭錢或口號式的旅遊中心之外，我們有甚麼可以令大家感覺澳門是一個與眾不同的地方。	A-571
25/5/2016	專欄作者 揚善行 《正報》	• 澳市民，澳門觀感，多仍然傾向，重“吉場賭坊”，澳經濟主力，靠賭來撐場。	A-493
28/5/2016	澳門理工學院副教授 黃貴海先生	• 部份內地人會將澳門與博彩業掛勾，覺得來澳門旅遊一定是為賭博，建議與內地政府合作，宣傳澳門的博彩正面訊息，改善澳門的形象，減少來澳內地旅客的顧慮。	A-2
29/5/2016	澳門論壇現場觀眾	• 澳門對外給人的印象單一，只是賭城，需多加宣傳。 • 現時大多數旅客，尤其是內地客普遍認為澳門只有賭，而非世界旅遊休閒中心。	A-577
29/5/2016	澳門旅遊業議會	• 澳門有世界遺產及各個節慶活動，加上正在申請的美食之都，各方面相信都可以加強澳門的文化特色及澳門的軟性吸引力。	A-577
6/6/2016	曾兆權先生	• 提倡澳門是一個小漁村，步伐慢、寧靜、休閒。保持與鄰近地區不同的特色。	A-146
11/6/2016	澳門導遊促進會	• 博彩旅遊的印象在澳門太深。	A-9
11/6/2016	蘇先生	• 澳門缺乏比較突出澳門文化的一些旅遊產品。很多人都認為澳門只有賭場或者娛樂場所。	A-11
14/6/2016	無署名	• 澳門可否多種植白蘭花，因白蘭花有香味。如果全城都有，是否可變成一個特色？	A-323
18/6/2016	澳門導遊促進會	• 新馬路變成了金行街，質疑政府不處理，應該限制金行不能佔商舖多於 20%，確保舊區生命力。	A-38

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 景點如噴水池，有人長期佔用位置，會影響旅客使用及對澳門形象有影響。	A-47
18/6/2016	澳門營業汽車商聯誼會	• 澳門路牌很有特色。	A-48
18/6/2016	澳門工會聯合總會	• 旅客對澳門旅遊資源的認識只局限於賭場方面，我們團體也曾接待很多旅客，而我們會自行安排訪客到一些有澳門本土特色的街道，有故事和民生的地方，旅客反應是非常有興趣的。 • 痛心澳門出名搭車不便，這是對整體旅遊行業的印象，優質服務休閒城市已沒有。 • 澳門旅遊業形象非常重要，示威區影響到旅客對澳門形象，令澳門居民、旅客非常反感，應想辦法去以法例等去劃示威遊行區域，少數人為少數利益影響到整體形象和印象。 • 特區政府尊重別人集會，也要做休閒中心，應該要考慮每日集會大聲公在旅遊地方騷擾旅客的問題。	A-66 A-73
18/6/2016	澳門中華新青年協會	• 澳門確實要改變或增加餘閒區去吸引更多不同的群體，除了建立一個品牌形象，去思考更多應該怎樣做，這個營銷的策略是否應該要增加，改變大家對澳門本來的原有印象呢？	A-76
21/6/2016	無署名	• 如果澳門在各處種更多白蘭花，讓花香飄滿全城，亦是特色之一。	A-322
22/6/2016	李先生	• 建議澳門要有屬於自身城市的動物，如澳洲的袋鼠，英國的鷹。	A-323
24/6/2016	專欄作者 雲迪 《星報》	• 無可否認澳門以賭聞名，但還有獨特的中西文化及歷史城區。	A-559
4/7/2016	人才發展委員會／文化產業委員會委員 蕭婉儀小姐	• 澳門一直給人傾斜博彩的形象，市民、政府及企業都要盡很大努力才能轉變成一個國際旅遊城市的形象。	A-16

4/7/2016	專欄作者 《市民日報》	• 一個欠缺當地民眾生活氛圍的“休閒”空間，只能等同高質素星級度假設施，不可能凝聚歷史文化特色、休閒體驗，藉以可持續發展吸引旅客慕名一來再來。	A-563
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 要提升澳門這個地方的特色，是需要結合中西文化（例如西方建築、美食），要做到某一區域都具有這些特色。這樣，中國人可以在澳門感受到西方的特色，相對地西方人亦能體驗中式文化（例如少數民族特色的餐廳），宣揚中國特色文化，吸引旅客逗留久一點。	A-95
9/7/2016	澳門展貿協會	• 曾經全美都認為美國拉斯維加斯是一個賭城，但它要改造成一個旅遊休閒的綜合城市時，是整個城市一起出動作出改變的。	A-101
9/7/2016	澳門經濟學會	• 別人對澳門的印象是澳門很小，2 個小時就可以遊覽完，這個印象是要改的。我們要讓其知道，澳門雖然小但精。如果要精緻地細看澳門的話是要花時間的。	A-107
19/7/2016	旅遊局駐香港 市場代表	• The approach will be to softly re-package “gaming” with its positive aspects. Example is most HK people now regard Horse Racing as charity as well as entertainment. Objective is add positive aspects to gaming instead of just ignore its existence. • Macao might study the possibility of using the gaming income to establish a charity fund for its local people and also help relieve world-wide challenging problems such as against drug, environment or deceases etc.	A-347
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 旅遊休閒方面，應添加澳門是好客之都的形象，以親民的體驗加強澳門休閒旅遊的服務形象。	A-283

21/7/2016	旅遊局駐日本 市場代表	• Promote further worldwide Macao as a safe and secure travel destination where anyone can walk alone without worries, a destination known for its diversity of Eastern- and Western-based religions that co-exist without the conflict for several centuries.	A-364
22/7/2016	澳門城市大學副校長 國際旅遊與管理學院 院長 梁文慧教授	• 諮詢文本未能清晰看到澳門未來旅遊發展的形象體系之提煉過程，以及針對不同市場之旅遊目的地形象識別體系之設計，建議規劃團隊可在旅遊目的地形象定位方面，作出較為深入的分析與研究。	A-396
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• There are often contradictions between the policies and realities, that lack monitoring or coordination. For example, it is proposed for Macao to be a center for 'Family Oriented' Tourism. However we see in different integrated resorts, adult shows or erotic fairs or shows. Is this consistent for creating a Macao image of family tourism and a world center for leisure or we will continue to keep the image of 'dirty city' with crime, prostitution, laundering money, etc.?	A-410
10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Emphasis on difference in tourism experience and expectation between visiting Macau and Hong Kong will go further towards defining the uniqueness of Macau.	A-315

旅遊品牌及城市定位──澳門品牌/定位

Marca Turística (Branding) e o Posicionamento da Cidade - Marca/Posicionamento de Macau

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	梁啟賢先生	• 澳門在硬體或自然資源上不及一些大家公認為世界級旅遊休閒渡假地，如布吉、夏威夷的世界旅遊中心。甚至澳門擠迫程度完全沒有休閒感覺。所以這口號說了多年，是否需要檢討下？社會人士應共同構想一個更加好的出路，或國內城市較少，有特別文化內涵的澳門。	A-571
2/6/2016	李小姐	• 希望規劃可以先作定位，指出發展是為旅客還是居民而設。 • 希望政府爭取國際的休閒認可不是國內的休閒認可，因國內休閒競爭力比國外也相對薄弱。	A-582
11/6/2016	Ms. Maria Eugenia	• Making Macau a center for tourism and leisure. This is absolutely welcome.	A-4
11/6/2016	Institute of European Studies of Macau	• We do need to have a proper branding for Macau, and this is a very key element for the development of Macau in the future. It's not only a work for the government to resolve, it's something for the whole Macau.	A-5
11/6/2016	澳門導遊促進會	• 澳門有很多更加深入的文化深層遊，如果可以向大中華市場多推廣澳門的文化深度，不單只是旅遊博彩，相信客源一定會很高檔。	A-9
12/6/2016	中國教育部旅遊管理教學指導委員會 副主任 澳門城市大學國際旅遊與管理學院 榮譽院長 馬勇先生	• 澳門標誌性最大的就是金光大道，世界上博彩業聚集度最高、品牌酒店聚集度最高，本身就是品牌。	A-476

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

18/6/2016	澳門的士從業員協會	• 澳門旅遊推廣文化歷史才是重點。因為世遺文化歷史非常重要，可增加小朋友見識。對於世遺文化中心方面，政府應多做推廣工作。	A-44
18/6/2016	澳門歷史文物關注協會	• 主次方面，所有工作最後是“宜遊”及“宜居”，需要有所帶出來，我們發展旅遊業背後是以“宜居”為發展動機。此外，政府亦要思考，究竟“居民”休閒較重要，還是“旅客”休閒較重要。	A-53
20/6/2016	無署名	• 建立世界或亞洲美食之都形象品牌並專項推廣。	A-331
24/6/2016	專欄作者 雲迪 《星報》	• 政府計劃申請成為教科文組織“美食之都”，但不少食肆敵不過人手不足及成本上升。當局須優化營商環境及人資審批等，並設法保留傳統美食。	A-559
28/6/2016	專欄作者 甄慶悅 《澳門日報》	• 澳門定位為世界旅遊休閒中心、海濱城市，方向正確，應該支持。	A-562
22/7/2016	MGM	• Focused, strong branding with a clear identity: in a world where the consumer is becoming more technologically-savvy, easily distracted and more demanding, a strong identity and brand for Macau is more important than ever. • It's not long before a destination somewhere announces a new logo, tagline or advertising message. To be successful in today's competitive global marketplace, destinations need to have a strong brand image to stand out from the crowd. • Asian destinations have created many catchy brands. It must be true to who we are, and not try to be everything to everyone. Such a brand story will have deeper roots, allowing us to genuinely reach more and capture their interest.	A-374

22/7/2016	Request for confidentiality on personal information	• Macao's vision and positioning as a 'World Centre for Tourism & Leisure' while noble, is in my opinion, questionable as to how a small enclave of less than 30 square km. can aspire to and be recognized as such in the international arena. A review of this vision and positioning is needed. It should be integrated with Macao's major assets so that it can be transformed into an overall branding strategy and brand for Macao.	A-391
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• The current high rent prices lead many small and medium business, like shops in the historical center to be forced to moved out and be replaced by brand names. This situation affect negatively the so much promoted creativity, "Made in Macao" as well de-characterize the local culture in favor of international brands, that make the city look like any other commercial city in the world.	A-410

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

區域旅遊合作──區域合作/出入境
Cooperação Regional do Sector de Turismo - Cooperação Regional/Entradas e Saídas

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
24/5/2016	專欄作者 《市民日報》	• 應加強與國家旅遊局、各內地省市旅遊部門合力打擊，甚至制訂本澳業界相關營運守則指引，才能防止死灰復燃。	A-490
25/5/2016	聚賢同心協會	• 建議澳門可發展成東南亞以至內地的廉價航空樞紐，吸引世界各地到香港的旅客，經客船或將來的港珠澳大橋來澳旅遊幾天後，再轉乘廉航往東南亞或內地，將可加大澳門的吸引力。	A-441
1/6/2016	澳門文化遺產導遊協會 及 旅遊發展委員會委員簡萬寧先生	• 總體規劃注意到與國家十三．五規劃及特區五年規劃對接，但對於國家其他旅遊業政策關注不夠，以及將來國家發展旅遊業的態勢把握不充分，不到位，例如“一帶一路”。	A-149 A-158
1/6/2016	專欄作者 王希富 《新華澳報》	• 以澳門的優勢，打造品牌，透過區域間合作，利用周邊城市的基礎資源、人才、技術等相對優勢，共同整合資源，做大做強健康旅遊產業。實現互利共贏的目標。在國家規劃及《粵澳合作框架協議》下，此類的合作已經幾乎沒有政策方面的掣肘，關鍵是看本澳及周邊城市相關業界和政府部門如何協作與推動。而在此基礎上進一步的一體規劃與研究也必不可少，還應廣泛借鑒其他國家和地區發展經驗。	A-516
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 規劃中提及“一程多站”路線、與葡語國家旅遊合作和粵澳合作，從範圍和層次上不夠廣，亦不夠深。必須依托內地，擴大與內地旅遊區域合作，尤其與廣東省的合作。	A-326

3/6/2016	專欄作者 汪長南 《訊報》	• 為確保區域旅遊合作的持續健康與和諧發展，有必要開展區域旅遊合作的深度研究。澳門有幾間鬼佬博企，他們在自己老家都是搞旅遊的高手，例如美國人想遊山水甲天下的桂林、想去最接近上帝的西藏、想乘搭沿途最美的南貴高鐵、想看看最多古蹟的西安、北京，都可以以澳門為跳板，由他們引入美國各大城市的客人先來澳門，再遊中國。	A-534
8/6/2016	無署名	• 欠缺區域合作思維，如何與橫琴交流互惠。	A-431
17/6/2016	社區服務諮詢委員會 委員李從正先生	• 建議着墨於一程多站配套，以更好發揮本澳優勢。	A-14
18/6/2016	澳門城市規劃學會	• 珠海其實有很多海島資源正在發展，如東澳島、大萬山島、小萬山島、外伶仃島、桂山島和廟灣島等六個著名的島嶼。有沙灘、有玩的、有吃的、有酒店，旅遊資源是有的，但是沒有把它們整合與本澳連起來。	A-69
18/6/2016	澳門酒店旅業職工會	• 建議可利用港珠澳大橋將香港機場的旅客更短時間帶到澳門，便可增加較高質量的長途客到澳門，從而減少路面人流擠擁的情況。	A-71
18/6/2016	澳門學人發展協會	• 自由行合作協議“IVS”於 2008 年開始收緊後，訪澳旅客申請相對困難，這對澳門旅遊業造成影響，建議可調整為減少國內黃金周期間旅客的申請數量。	A-77
20/6/2016	專欄作者 鍾山 《濠江日報》	• 利用港珠澳大橋促進珠江口兩岸合作發展，擴大澳門旅遊、貿易、服務等行業的發展。	A-556

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

29/6/2016	澳門經濟建設協進會	• 在澳門和珠海周邊交通連成網路之後，可順勢推出“澳門世遺歷史城區—橫琴長隆海洋公園—金灣海泉灣温泉度假區—江門開平碉樓聯線遊”。將世界遺產、海洋主題公園、和温泉度假連成旅遊專線。 • 港珠澳大橋通行後，“迪士尼樂園-澳門博彩與世遺歷史城區-橫琴長隆海洋度假區”可連成新的旅遊熱線。 • 鄰近的珠江西岸城市正在謀劃多個新區的開發，包括中山翠亨新區和江門大廣海灣經濟區等，都提出了與澳門合作的意向，澳門有可能通過參與新一輪的區域合作拓展更大的發展空間。	A-165
4/7/2016	城市規劃委員會委員胡祖杰先生	• 對外連接交通須盡快落實，即使進行中的項目如輕軌對接高鐵、粵澳新通道、港珠澳大橋等也要有明確定位及方向。 • 與鄰近地區共同開發聯線旅遊，打造特色區域旅遊品牌。建立粵桂澳旅遊合作。 • 構建環珠江口地區的多機場系統與組合港系統，吸引更多旅客使用澳門機場。	A-15 A-172
4/7/2016	經濟發展委員會委員唐繼宗先生	• 為促進跨境旅遊，應爭取容許更多國家或地區以免簽證或便捷簽證方式進入本澳和鄰近區域旅遊、聯遊。	A-19 A-182
9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 澳門要做一程多站，因為不能同一時間承載太多人。 • 以後高速公路可引到來橫琴口岸，但來到大陸關口時，沒有地方泊車。是否應推動在大陸那邊多一些停車場？甚至大膽一些構想，他不是在橫琴過關檢，他來了澳門關才檢，澳門配合提供停車場，他們一出關就立即有的士。	A-88 A-118
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 政府應該更加積極去主導口岸對接，例如橫琴口岸、珠海輕軌、新通道規劃。	A-98
9/7/2016	澳門旅遊從業員協會	• 應充分利用鄰近區域各大國際機場，比起擴建澳門機場所需要的費用少很多。	A-126
9/7/2016	澳門文遺研創協會	• 區域定位的一小時生活圈，澳門有甚麼核心競爭力及優勢令旅客留在澳門，不選擇珠海、廣州、香港？	A-127

9/7/2016	澳門酒店旅業商會	• 建議澳門政府和橫琴協商如何更好安排及分流旅客從橫琴口岸過關。 • 應與國內磋商，恢復及加快落實建設內港碼頭的河底隧道。活化內港後旅客可從內港過關，通關後可帶動內港更興旺。	A-127 A-129
9/7/2016	澳門旅行社協會	• 利用其它地方的機場，並提供直通車來澳，市場便有機會增加及國際化。	A-132
9/7/2016	澳門機電工程師學會	• 建議可放寬外國旅客進出橫琴簽證限制，令外地旅客可經澳門進入橫琴，遊覽澳門之餘同時一併遊覽橫琴。	A-135
9/7/2016	澳門最佳西方新新酒店	• 為吸引珠海或鄰近地區旅客來澳，應重新開放內港碼頭的客運和船運功能，或利用橋樑接通灣仔與內港，便利兩地民眾交往，活化區內經濟。	A-185
9/7/2016	韓龍旅遊有限公司	• 建議允許有證照的國內導遊出境（澳門）帶團，尤其是外語導遊。同樣應允許澳門有證照導遊到國內帶團，首先在廣東等珠三角地區試行。	A-187
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• 港珠澳通車後，香港及內地車輛對澳門道路條例不認識，應該加強宣傳及在路上增設指示。	A-347
19/7/2016	旅遊局駐香港市場代表	• Fundamental issue for investment by all stakeholders for regional seamless transportation aspect.	A-352
20/7/2016	無署名	• 反對 24 小時通關。建議只有藍卡或本澳居民及貨物才能 24 小時通關，普通旅客在晚上 9 時後不能出入境。將旅客留在本澳消費。	A-282
20/7/2016	澳門投資發展推廣協會	• 優質旅遊方面，應透過增強粵港澳的區域合作，加強旅遊業的聯合培訓及管理標準，維護澳門及香港的整體形象，提升待客的服務質量。 • 與鄰近海島城市合辦多天的大型活動，如潑水活動沙灘帳篷等節慶，歌手多地多日巡遊，推動周邊發展。	A-283

20/7/2016	澳門導遊促進會	• 港珠澳大橋的落成，珠三角高鐵高速網絡的完善，橫琴的成熟，中央政策的配合，還有可預見的遊艇，現有的船運配套，一切將勢必力臻完善，最大關鍵在“國際機場”，像一個“扶不起的阿斗”。 • 澳門有世界文化遺產城區，江門有恩平雕樓世界文化遺產，共同開發共同宣傳，相得益彰。而遊艇自由行則可以成為一個非常好的交通渠道！相信隨着橫琴長隆渡假村的市場營銷成功，將可以彌補澳門博彩形象深入人心，不太適合家庭旅客的不足。	A-290
21/7/2016	中西高等研究學會	• The need for regional integration is only really mentioned in passing, and limited to considering regional branding/marketing campaigns and the Hong Kong/Macau/Zhuhai bridge. I believe that much stronger regional integration is a crucial element in the future development of Macau (and the region as a whole). The development of Hengqin Island is also not mentioned in the Consultation Paper but it clearly has an important role to play in the future of Macau. • Guangdong has very productive land and Hong Kong has manufacturing based quality management expertise so that the region could develop a reputation for high quality Chinese medicines and associated health and wellness programs, but I doubt if Macau could “go it alone” in this field without facing strong competition from Hong Kong and Guangzhou. This is another area where I feel it is a much better strategy for Macau to partner with Hong Kong, Guangzhou and the region, rather than try and compete with them.	A-369
21/7/2016	澳門青年聯合會- 澳門青年議政能力訓練計劃委員會	• 日後港珠澳大橋建成後澳門與鄰近地區關係更為緊密，可加強區域合作擴大客源。	A-372

22/7/2016	金沙中國有限公司	• 過往收到不少印度客戶的意見回饋，特別是來澳參與大型會議展覽的團體客戶，指過關時間頗長。期望有關當局可以向會議籌辦單位提供渠道，令會議籌辦方能事先向有關部門提供客戶到達的時間日期，令邊境部門能作相應調配，理順大型團體客戶的入境安排。 • 旅客抵澳時的接待觀感，將影響對城市的整體形象。建議對各口岸及抵澳點的海關人員加強旅遊服務培訓，相信可提升旅客的來澳觀感，並有助建立澳門成為友善之都的形象。	A-304
22/7/2016	MGM	• Facing intense global competition, regional collaboration with Hong Kong and the Pearl River Delta to create a unified travel itinerary, would mutually-support the success of the entire region. It is therefore crucial to ensure we complement in tourist offerings rather than overlap. • Regional collaboration with Hong Kong and the Pearl River, will create an excellent opportunity to offer tourists a unique and diversified travel itinerary. Therefore, taking into account what the surrounding regions have to offer, particularly that of Zhuhai and Hengqin, in both current and future plans, it is crucial to ensure we complement in tourist offerings rather than duplicate. Allowing visitors to move freely (logistically and from a visa standpoint) is essential to ultimately linking these areas together to form a unified and varied travel itinerary, and one that can better compete with other destinations.	A-374
22/7/2016	澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長 謝飛帆教授	• 澳門除加強自身建設外，可定位為珠三角的後花園，加強與珠江三角洲地區的合作，一同發展旅遊業。	A-399

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

22/7/2016	暨南大學管理學院 旅遊管理系主任 王華副教授	• 借助港珠澳大橋開通機遇，短期應與珠海、香港等城市協作發展，打造區域旅遊大品牌，強化旅遊吸引力，實現區域旅遊產品、旅遊市場和旅遊人才共享，共同打造世界級的旅遊目的地。	A-404
22/7/2016	吉林大學珠海學院旅遊管理系副主任 闞興龍先生	• 建議澳門與橫琴兩地要在旅遊業協同發展的理念、合作模式、合作機制上探索創新，可率先建立方式靈活、主體多元、管道暢順新模式、新機制，實現產業協同發展，促使兩地優勢互補。	A-407
22/7/2016	Dr. Penny Yim King Wan & Dr. Francisco Vizeu Pinheiro	• When formulating this Tourism Development Master Plan, the impacts of the Hong Kong-Zhuhai-Macao Bridge to local tourism should also be considered and take into account. • The same happen with the threats of built everywhere residential towers and social housing, occupying the little land available with housing what is not a tourist product but an infra-structure that occupies critical space necessary for promoting Macao as a World Tourist Center. There are many alternatives, like for example promoting open communication and free access to Hengqing Island, and develop there residential units therefore solving in a fast and effective way the housing problem. Unless there is a clear coordinated policy in this issue the plan will be just a good whishing exercise. Macao cannot solve its problems without deep and more intense regional and national cooperation.	A-410
22/7/2016	Lord Stow's Bakery	• Not convinced joint promotions can work. Most cities are too self-interested.	A-422

10/8/2016	The American Chamber of Commerce in Macau	• Regional integration with other tourist destination areas in PRD, particularly Hengqin, to enable synergy for all. Clearly, the ability for all adjacent jurisdictions to specialize and focus on what they do best will be the ideal manifestation of the theory of comparative advantage. For Macau, this means capitalizing on its strength while working with other jurisdictions offering differing attractions to develop mutually beneficial packages. 1. Develop packages utilizing Macau hotels, gaming and non-gaming attractions, cultural and leisure touristic elements, and with Hengqin and PRD add-ons. 2. Capitalize on the impending completion of HK-ZH-Macau Bridge and leverage its availability to maximize positive impact on Macau tourism. 3. Improved vehicular and LRT transport and access between Macau, Hengqin and other PRD areas. • Enhanced dialogue with neighboring jurisdictions to improve coordination and communication, with a view to reduce duplication of physical and financial resources, and to shorten completion time of respective transportation infrastructure projects.	A-315

第三章　意見匯編
Capítulo III – Compilação dos Comentários

發展現況──城市競爭力
Estado Actual de Desenvolvimento - Competitividade Urbana

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários	參照 Índice
25/5/2016	Professor Ka Chio Fong	• "We need to look around in Asia to position ourselves in a correct rate. If you look at Southeast Asia now, in the last 10 years only Macau developed integrated resorts rapidly but I'm not so sure how many integrated resorts will be built in Asia, including the Philippines, Hong Kong and South Korea.	A-448
25/5/2016	Prof. Weng Chou Wong	• Agreed Macau's market placement when compared to its regional competitors is essential for the territory's tourism future. • It's very good to have the Bridge to Hong Kong and Zhuhai but if visitors decide to go to other cities we cannot make them stay in Macau. • We need to improve the competitiveness but I believe the most important thing is to improve our infrastructure, Wi-Fi, roads and nature sights.	A-448
3/6/2016	澳門三維咨詢策劃協會	• 旅遊規劃把旅客人數作為城市競爭力，本協會認為旅客人數的多少不等於是城市競爭力。城市競爭力指標包括：經濟總量指標、經濟效益指標、消費指數指標、發展水平指標、人口發展指標、生活質量指標、社會保障指標等。而旅客人數的多寡反映一個地方的接待能力，及旅遊景點的美譽度。	A-326
3/6/2016	專欄作者 《濠江日報》	• 提升旅遊業競爭力，須做好頂層設計。建議結合“五年發展規劃”及“旅遊業發展總體規劃”兩項諮詢，明確主次和從屬關係，避免全部成為“框架式文本”。	A-539

9/7/2016	澳門旅遊零售服務業總商會	• 澳門在零售的行業來說，也有一個挑戰，開始橫琴退税、珠海退税，為甚麼我們有優勢？因為我們從一件物品，在澳門買，相比在珠海買是差了幾個百分比的。但如果是退税了之後是相差很少的。 • 新馬路的鋪租很高就會排擠了一些行業。澳門的商場很多都重複。	A-120
9/7/2016	澳門旅遊商會	• 我們沒有旅遊特色。例如我們一上飛機，一點特色也沒有，空中小姐一點特色也沒有，與其他的國家比是差很遠的。其他城市都比我們美。意思是指，（當旅客）一下機就不會認為（是來了）世界（旅遊）休閒中心。	A-104
22/7/2016	澳門城市大學副校長 國際旅遊與管理學院院長 梁文慧教授	• 諮詢文本對於未來澳門核心競爭力的界定並非清晰，更多的是在產業多元方面做了不少文章。若缺乏核心競爭優勢這條主線，多元元素越多，則越難形成合力，達致市場競爭力。	A-396

第四章　總結
Capítulo IV – Conclusões

公開諮詢是《澳門旅遊業發展總體規劃》的其中一個重要步驟和環節，澳門特別行政區政府旅遊局於 2016 年 5 月 23 日至 7 月 22 日進行為兩個月的公開諮詢工作，期間舉行了記者招待會及多場諮詢及交流活動，亦於 6 個地點進行戶外路展，並透過參與電視節目等，介紹諮詢文本內容。同時，亦透過巴士廣告、燈柱旗、外牆橫額、街道橫額、電視廣告、電台廣告等方式進行宣傳。

各場公開諮詢活動共有 116 個團體及機構參與，出席人次約 540 人，當中包括 27 個來自政府部門及諮詢組織，以及 89 個來自業界、專業團體和社團的代表。

另外，公開諮詢期間收到 99 份由個人、團體和機構透過書面、電話、電郵、意見收集箱、專題網站等渠道提供的意見；亦透過電台、電視及報章等不同媒體收集到 84 份意見。

隨着為期兩個月的諮詢期結束，澳門特別行政區政府旅遊局收到市民大眾、社會各界，以及各個與旅遊業相關範疇的業界和專業團體的意見共 1,185 條，其中透過業界、團體交流會 (佔 28.7%)、電子郵件 (佔 17.6%) 和書面信函 (佔 12.2%) 所收集的意見為最多。意見主要分為 11 個主分類，當中包括 51 個次分類。在收集所得的意見當中，關注程度最高的三個主要類別依次為旅遊資源及產品、城市發展，以及訪澳客源市場及目標客群。公眾重點表達了對澳門旅遊產品多元化、城區活用及開發和開拓具潛力和優質客源市場的關注。

透過對公開諮詢意見進行研究、統計及分析，研究團隊對總體規劃作出了調整及修正，力求進一步完善方案，並根據公開諮詢的意見，適當地於第二階段報告中建議相關的規劃項目，包括：加強主題旅遊路線規劃及宣傳、推動遊艇自由行、發展兼具遊覽及交通運輸功能的海上遊、合理開發新旅遊區、針對高端客群制定推廣活動和策略，並透過突顯澳門的文化內涵和多元旅遊產品，將澳門塑造成為多日旅遊目的地等。同時，研究團隊亦制定了各項與規劃項目相應的行動方案，希望從不同領域促進旅遊業的全面發展。

能夠在短短兩個月時間收集到超逾一千條意見，可見社會對澳門旅遊業發展的重視及關注。澳門特別行政區政府旅遊局將繼續聆聽市民和社會各界的意見，做好各方面的工作，並以推動旅遊業的可持續發展、促進旅遊產品多元化、開拓優質客源市場以及提高旅遊質量作為主要目標，同時顧及本地居民和旅客的需要，致力為澳門營造休閒便捷的旅遊環境。

《澳門旅遊業發展總體規劃》的最終方案將於 2017 年完成，從而確立澳門旅遊業發展的短、中、長期策略建議。而規劃的落實執行，涉及特區政府各個工作範疇，除了需要跨部門、跨領域、跨層面的深度合作外，亦需要業界夥伴及本地社團的廣泛支持及緊密配合。透過《澳門旅遊業發展總體規劃》，澳門特別行政區政府旅遊局期望為澳門旅遊業塑造可持續發展的未來，最終達到“世界旅遊休閒中心”在旅遊領域的願景。

A consulta pública é um passo e uma matéria importante do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau", a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, realizou entre 23 de Maio a 22 de Julho de 2016, uma consulta pública por um período de dois meses, para o efeito, foram realizadas conferência de imprensa e, várias sessões de consultas públicas e sessões de intercâmbio, bem como realizou 6 *roadshows* e, através dos programas de televisão, apresentando o conteúdo da consulta pública. Ao mesmo tempo, através das publicidades em autocarros, bandeirolas nos postes de iluminação, placares de publicidades no exterior, cartazes das ruas, anúncios na televisão, anúncios na rádio e outros meios de divulgação.

As várias actividades da consulta pública, contaram com a participação de 116 associações e organismos, num total de cerca de 540 pessoas, incluindo representantes provenientes de 27 serviços públicos e organismos consultivos, 89 dos sectores turísticos, associações profissionais e organizações relevantes.

Por outro lado, durante o período da consulta pública, foram recebidas, ainda, 99 sugestões apresentadas por indivíduos, associações e organismos, através de cartas, telefone, correio electrónico, caixas de sugestões, página electrónica, entre outros; além disso, foram recebidas 84 sugestões por meio da rádio, televisão e jornais, entre outros diferentes órgãos de comunicação social.

Na sequência do termo da consulta pública por um período de dois meses, a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, recebeu 1.185 opiniões do público em geral, de pessoas de todos os sectores sociais e de vários sectores e organismos profissionais relacionados com a indústria do turismo. Dos quais, a maioria das opiniões foram recolhidas através das sessões de intercâmbio dos sectores e associações (28,7%), do correio electrónico

(17,6%) e das cartas (12,2%). As opiniões foram agrupadas em 11 categorias principais, relativas a 51 subcategorias. Entre todas as opiniões recolhidas, as três principais categorias que receberam o maior nível de atenção foram, por ordem, os recursos e produtos turísticos, o desenvolvimento urbano, bem como os mercados de origem dos visitantes e mercados-alvos. O público manifestou a sua preocupação, sobretudo, com a diversificação dos produtos turísticos de Macau, a flexibilidade e o desenvolvimento de áreas urbanas, bem como explorar mercados potenciais de origem e de visitantes de qualidade.

Através da análise das recolhas de opiniões obtidas na consulta pública, os indicadores estatísticos e realização de estudos, a equipa de investigação efectuou ajustamentos e revisões ao Plano Geral, a fim de melhorar as propostas. Além disso, com base nas opiniões obtidas no âmbito da consulta pública, foram propostos planos e projectos relevantes para o relatório na fase 2, que incluem: reforçar a promoção do planeamento de rotas turísticas temáticas, promover passeios de iates, organizar viagens de cruzeiros para o turismo, bem como servir de meio de transporte marítimo, promover o desenvolvimento de novas áreas turísticas de forma saudável, fazer campanhas promocionais e o desenvolvimento de estratégias direccionadas a visitantes do segmento de alto poder de compras, por forma a transformar Macau num destino turístico de permanência de vários dias, destacando as conotações culturais de Macau e a diversidade na oferta de produtos turísticos. Simultaneamente, a equipa de investigação também proporcionou a criação de planos de acções relevantes e de projectos, com o objectivo de promover o desenvolvimento da indústria do turismo nas suas diversas vertentes.

Tendo recolhido mais de mil opiniões em apenas dois meses, isso demonstra claramente a atenção e a importância que a sociedade manifesta pelo desenvolvimento da indústria turística de Macau. A Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, continuará a ouvir as opiniões dos cidadãos e das personalidades de diversos sectores da sociedade, por forma a que possa apresentar um bom trabalho nas diversas vertentes, com o objectivo primordial de promover o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo, facilitando a diversificação dos produtos turísticos, permitindo a criação dos novos mercados emissores de visitantes de qualidade, bem como de promover a qualidade do turismo, tendo,

simultaneamente, em consideração as necessidades dos residentes e dos turistas, de modo a criar um ambiente turístico interessante e de lazer em Macau.

A proposta final do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" estará concluída em 2017, estabelecendo, assim, as recomendações estratégicas de curto, médio e longo prazos, para o desenvolvimento da indústria turística de Macau. Quanto à implementação deste plano, estão envolvidos diferentes serviços do Governo da Região Administrativa Especial de Macau. Para além da colaboração dos diversos serviços interdepartamentais, das diferentes áreas e de níveis aprofundados, torna-se, igualmente, necessário obter um amplo apoio e cooperação estreita dos parceiros das indústrias e associações locais. Através do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau", a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, deseja que possa a vir criar um futuro sustentável para o desenvolvimento da indústria turística de Macau, alcançando, assim, a visão de um "Centro Mundial de Turismo e Lazer" no sector do turismo.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

第一節　公眾諮詢會

Anexo 1 Sessões de Consultas Públicas

第一場公眾諮詢會

舉行日期：2016 年 5 月 28 日
舉行時間：15:00
舉行地點：旅遊活動中心 2 樓
出席人數：約 60 多人

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
澳門扎鐵工會 副理事長 蘇達成先生	建議考慮增加以下旅遊元素： • 參考廣州的海上船遊覽。 • 在跨海大橋進行光影表演。 • 在夜市或小販區等街道舉辦街頭表演。 • 邀請全澳的體育會表演醒獅、龍獅等。 • 設置開篷巴士讓旅客欣賞舊區。
澳門管理學院 副院長 謝漢光先生	建議增設不同的旅遊模式，包括： • 電影場景旅遊：台灣九份和奧地利薩爾斯堡皆依靠一套電影來吸引遊客及發展旅遊，澳門亦有很多電影電視來取景，應多利用。 • 教育旅遊：香港很多學校每年都會帶學生出外旅遊，好處在於不論時間上或地點上都不會與傳統的遊客爭奪資源。 • 考試旅遊：在香港已經是一個產業，很多國內學生，因為升學需要，都會到香港考試，而家人很多時候亦會一起前來，考試期間酒店經常爆滿。 • 地圖展覽：有朋友有一批古地圖，從美國歐洲買回來的，在歐美地區的人對這些頗有興趣。若澳門政府能提供場地，這位朋友願意免費借出作展覽。 • 遊覽墓園：澳門有很多這樣的資源，當中有很多歷史可發掘，如華盛頓的阿靈頓國家公墓都有很多遊客去參觀。

澳門導遊公會會員	• 澳門發展得很快，過去在旅遊學院接受的訓練，到現在為止遠遠不足夠。 • 旅遊局提供給導遊的進修課程，百分之九十五我都贊成。 • 當有新的課題，如濱海旅遊、年底的電影節、雲南至廣東高鐵開通，導遊需要更多的培訓。 • 現時很多的課程都比較紙上談兵，缺少實戰。有些導師亦未有前線的經驗。澳門有一批有豐富經驗的導遊，作為新一代的導遊很希望有這些實戰經驗的教材。 **該會在諮詢期間另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-157）*
澳門理工學院 副教授 黃貴海先生	• 很多時候一些國內的朋友想來澳門，例如他的兒子在澳門讀書，但都被看成是來賭博。 • 有沒有辦法與內地政府合作，宣傳澳門的旅遊業，改善澳門的形象，減少來澳內地旅客的顧慮。
居民	• 特別欣賞文本當中每一個項目都有分短期、中期、長期。 • 澳門有幾百年中西文化融合的歷史，但很多遊客沒有時間或沒有機會深入了解。 • 要求酒店減價令旅客停留多一點時間，可能有困難，始終是私人企業。廣州有一個八百年歷史的古鎮，當地政府成立了一家旅遊公司，買下某些建築物改成經濟型旅館，增加遊客的停留時間。這家公司亦有將一些房屋以低價租給文創業者，發展一些有特色的手工藝，吸引廣州周邊地方的人。 • 認同報告中提及推廣澳門市民認識澳門的歷史。有些朋友來澳，對澳門的一些古蹟歷史都感興趣，但沒有人介紹。如果很多人都為遊客作介紹，某程度上有助推廣澳門旅遊。 • 澳門缺少適合小朋友或青少年的旅遊點。贊成主題公園的構思，未必是世界知名的、需要很多土地的大型主題公園，應構想一些有澳門特色的。
居民 (旅遊博彩從業員)	• 博彩業是旅遊業的一個重要收益，為甚麼大家覺得發展迅速是不好的？發展是好事，但要互相協調。 • 旅遊巴士方面，雖然某程度上可能影響到居民，但對遊客會較為便利。要取得一個平衡。

居民	• 旅遊業或博彩業都是澳門經濟發展的主軸，但很多事都要各個部門合作去推動，例如路環船廠倒塌，應該怎樣處理等。 • 澳門的旅遊業有一個目標，宜居城市、旅遊休閒城市，但有沒有一個主題？還是包羅萬有？路氹區某些建築五花八門，有些就像將歐洲的標誌性建築搬到澳門，但我們本身亦有自己的歷史城區，到底我們推銷的是甚麼方向？是否要不斷增加新的元素？ • 文本中好像沒有看到旅客的回頭率，到底我們希望旅客只來一次，還是不斷會再來？

第二場公眾諮詢會

舉行日期：2016 年 6 月 11 日
舉行時間：15:00
舉行地點：旅遊活動中心 2 樓
出席人數：約 70 人

意見者 **Autor da Opinião**	意見／建議 **Opiniões/Comentários**
Ms. Maria Eugenia	• I would like to represent myself and have a few ideas. My opinion about the masterplan that the government is trying to issue in Macao, trying to make Macao a center for tourism and leisure, this is absolutely welcome. • The best product I see in Macao is the world heritage sites, but when we talk about the world heritage, I think we need to keep more attention to the heritage sites, because it is very important for Macao to present these heritage sites to the world, and so we have to pay attention to the maintenance of these monuments. • We have the casino, which is one of the main resources to Macao, everybody knows that, but it doesn't mean that the casino is the only product we have. • In Macao, we have many things that can offer to the guests, but the problem is the time that guests stay in Macao is very short. What we need to do more is to reduce the prices of the hotels, so that we can encourage the tourists to stay longer. • On the other hand, we need to organize ourselves before we go ahead with this masterplan. One of the things that we really need to do is to advocate, or to upgrade the services of many sectors, like hotels, restaurants, drivers, guides. This is very important. • Besides that, I have some ideas. I think it will be very nice, and it will be probably very active if we can make a reclamation land, linking the science center museum to the Macao tower. The land that we are wasting right now could turn Macao into relaxing holiday, like turning it like Hawaii style. If we have this land reclamation, it will activate hotels, restaurants, bars

	areas. • Besides that, in Macao we are short of a few items. For example, there are families coming to Macao every year from different directions, but what we don't have is something for the children. If we can manage to have an amusement park for the children, I guess we would attract more tourists more families to come. • On the other hand, I heard many comments from the South-East Asian tourists, they said "how come Macao doesn't have a night market?" Everyday we are welcoming tourists from all directions, if the night market only functions a very short time, I think it is no use to have it. If we can manage to have a night market for the long run, that can serve many tourists coming over. • I need to talk about some of our behaviors. Behavior of the drivers and the guides is very important. I don't mean the tourist guides are acting badly, but we have to pay more attention to the field. The tourist guides have a license from MGTO, why don't we think of giving the drivers who drive the tourist buses a license? The license should come from MGTO, so that MGTO would have a hand on them, otherwise drivers are going out of control. If you want to make Macao a real center for tourism and leisure, I think we need to have a good cooperation, at least we have to level our services between the drivers and the tourist guides, so that the guests would be happy.
President of the Institute of European Studies of Macau Mr. José Luís de Sales Marques	• The point that I want to start with, which is on page 14. There is a comparison between Macao and five other destinations. In some aspect we are quite similar to Paris, for instance, in the number of international visitors. If we look at the diagrams, there is one sharp difference between Macao and the other ones. We do not reach any number 4 in any of those dimensions, meaning that we are in the middle of the road. I think one thing very important that Macao lacks proper branding. • Paris is the city where you get the best museum in the world, some of the best food in the world, doesn't mean Macao do not have that. The problem is, we look at the average of what we have, and the average is not so

	good. This is the first problem and the first big challenge we need to face when we want to reach that very high goal. • Look into page 40, we see a big challenge here. The figure is not the most important but the quality of tourism is the most important thing. How do you measure the quality of tourist? Do you measure only by the money they spent, or the kind of experience they looking for, and even what they can give the local population, what kind of interaction they can have with the local? From the table we see that the challenge is actually to have the number of visitors staying overnight raise from 46.6% to 56%. This is the big challenge. To do that, we do need to raise the quality of the products. • We do need to have a proper branding for Macao, and this is a very key element for the development of Macao in the future. It's not only a work for the government to resolve, it's something for the whole Macao. • About cultural tourism, of course our world heritage is a great thing. It's important to keep the tourist heritage, the world heritage to maintain, to have some rules in terms of the urban environment, around those places and so on, and to implement and to manage all of these. • For the purpose of developing a proper cultural tourism, there's much more to be done, and that much more to be done has to do with access to information of course. It was mentioned about the apps, which is already something very positive. But the question is, what is the story those apps are telling? • I think what Macao needs is the proper narrative, or many different narratives about Macao. We want to have more international tourists coming to Macao, but what is the story we are telling them? What kind of emotion we want them to feel when they come to Macao? What are the expectations that we are creating for them? There is a lot of work to be done in this regard.

學生 陸麗文小姐	• 首先，根據文本的資料顯示，澳門五星級酒店佔總客房數量有六成以上，不同星級的酒店存在客房數量不平均的情況。對於年輕人來到澳門旅行，在酒店房價上負擔比較大，所以我贊成文本提及到鼓勵業界增加經濟型的住宿場所，擴充中低價旅館，有助延長旅客的逗留時間。如果日後有機會增設一些青年旅舍，可以選址在人流比較多的地方，現存在澳門的兩間青年旅舍比較遠。 • 第二點，贊同文本所提及打造標誌性的旅遊活動，如果可以將現有的拉丁巡遊、光影節，以及近期提出的武林大會這些具有澳門文化特色的大型活動，發展成為代表澳門之旅遊活動，有助提高澳門旅遊競爭力。 • 之前舉辦的光影節可以成功吸引不少人流，亦帶動了區內經濟，我建議可以於特別節慶期間持續舉辦光影節，將其打造成為本澳品牌活動。 • 最後，我建議可以不定期舉辦一些主題展覽，例如澳門之前的樂高展或者小丸子展覽等。以香港為例，香港經常性在商場舉辦以卡通或動漫人物為主題的展覽或主題 café，很多朋友會為此特意去香港，亦有不少本地人及旅客將這些展覽納入於行程內，我個人認為主題展覽可以吸引到鄰近地區的遊客，而且亦可以開拓本地年輕人及家庭客群。
中國澳門定向總會副理事長 澳門環保青年協會秘書長 梁豪亮先生	• 第一，認為旅遊產品可以打造體育旅客、體育旅遊。全世界現在很喜歡玩體育運動，例如跑步、步行、或者定向活動。基本上，例如我們定向總會會帶隊去台南、高雄參加一些定向比賽，其實這是一個很成功以體育引入旅遊的好例子，亦可以吸引到很多國際性旅客，可以舉辦國際性賽事，成為國際性城市。澳門有國際大賽車、國際馬拉松，我們希望將定向比賽成為一個國際性的定向比賽在澳門發生。 • 定向活動的比賽方式有很多，可以以個人、團隊或親子參加，能加入很多旅遊性、趣味性或者家庭温馨性的元素，可以每一次的主題均不同，一定能吸引很多旅客來參加。 • 澳門亦是一個世遺城市，有很多個地方其實可以推廣定向，所以體育旅遊和定向，其實是很適合在澳門發生。 • 第二，關於旺季分流及淡季引流措施，即於旅遊低峰期，推行措施吸遊客來澳門，這便可減輕旺季人流及作出平衡。亦可以推出“節慶都市”，在澳門每個月推行一個節慶主題，可以有很多不同形式，例如以國家，俄羅斯節、日本節等。這些只是一些噱頭，但要做到這點，怎樣可以做到淡季引流才是最重要。 • 第三點，關於旅客承載力問題。怎樣做到“旺區分流、舊區引流”？因為旺區肯定有很多人，而大家都認為澳門承載力有問題，是因為大家都去旺區，

	如大三巴、噴水池等。 • 又如遊客由大三巴前往板樟堂，全部人都是向同一個方向前進，基本上沒人轉去花王堂或白鴿巢這個方向，要有些吸引他們元素或活動，可以吸引人流去另一邊，達致旺區分流。 • 舊區很多商戶反映他們分享不到旅遊業發展的成果，這代表很少旅客到舊區遊覽消費。舊區有很好東西可以推廣，例如永樂戲院是一個具特色的建築，有電影放映，附近又有籃球場。其實舊區的本土人情味味道、舊式建築等，都很適合進行推廣。
澳門青年聯合會 常務理事 渡邊章太郎先生	• 旅遊業發展總體規劃目標非常好，亦都很贊同，但執行的部份有些不清晰。澳門資源有限，人和地方都存在局限，前線人員接待遊客的時候，或者提供一些服務時，怎樣確保有足夠的前線人員提供這些服務？本文提到旅遊從業員可能由現時的二十多萬再增加，但這些可能都是企業的管理層或再高級的，但基層或前線的人員會否缺乏？ • 另外就是一些提供活動的場所，剛才有位理事長都提到設一個較休閒的地方在科學館至旅遊塔那裡，怎樣提供予遊客。本地人亦需要一些休閒的地方，怎樣和諧地可以讓遊客享用？體育活動亦一樣，有哪些地方可以讓遊客來？ • 最近，南灣湖那裏是一個非常好的試點，可以活化一些閒置的地方。現在市中心都有很多閒置的地方，怎樣可以由政府牽頭，讓業界或市民可以活化這些地方？譬如街市對面有很多閒置的攤位，可否由政府牽頭去活化，做成夜市或在夜間提供給市民或遊客享用的地方？
澳門中小型餐飲業 商會理事長 楊永成先生	• 旅遊業發展總體規劃的文本提到怎樣能夠幫助旅客的同時，我們必須宜居，對這方面我是相當欣喜的。 • 今年有一個很好的契機，就是濱海方面的元素。濱海旅遊，利用舊碼頭，連帶十月初五街，或相關的地區，配合新的海上活動和產品，以及澳門的歷史，建議深化在這方面的工作。當然收回一個碼頭不容易，但路環的棚屋政府可以大膽一些，並且按法律法規去做。 • 南灣湖以往的酒吧區，現在有新的嘗試，我們商會極力支持。為甚麼呢？首先，利用到；第二，今日澳門日報都有介紹，舊瓶新酒，一些小鴨、小朋友可以玩的，其實在豐富我們的元素。 • 澳門就在海邊，希望旅遊局在濱海旅遊的元素大膽一些，發展多些，將漁家樂的過程化為廚樂。在泰國，有很多背包客及銀髮族客群，他們去參加泰國餐的活動，帶他們去餐廳、買東西、去市場買食物，澳門同樣是可以做的，帶遊客們去紅街市。亦可以探討能否接待五百個人去做葡撻或者做馬介休。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門導遊促進會 理事 薛達衛先生	• 博彩旅遊的概念在澳門太深，每個人來到澳門，去買老公餅老婆餅，到賭場轉一轉。在福隆新街一小時內，統計經過的人流大約有二百一十多個，但沒有一人會抬頭看一看，政府用很多精力去做的紅窗，這表示甚麼呢？ • 文本提到百分之九十的旅客來自中國大陸，而中國大陸的遊客百分九十五的人只知道澳門是博彩，有多少遊客知道澳門有二十八個博物館？有多少遊客知道澳門是東西方文化融合的一個地方？我相信中國來的遊客沒有多少個知道。 • 所有澳門導遊都有一個心態──我是澳門人，應該維護澳門利益。所以每個地點的故事，包括媽閣廟、大三巴，只要給我們導遊時間，都會用半小時、甚至四十五分鐘去講；但問題的根源是，國內的遊客逗留時間太短，我們需要發掘多一些旅遊產品，而需要發掘的東西太多，如東西方文化的旅遊、街道、民宅、故居等等，這就涉及培訓導遊從業員方面。 • 導遊在做每一步工作的時候，往往需要司機的配合，這裏有沒有一個監控機制。導遊的監管機制是之前留下來，現時從業員反響都很大。我希望對導遊的培訓提高層次，希望加多些旅遊產品，我發覺澳門有很多更加深入的文化深層遊，如果旅遊局可以增加向大中華市場多些推廣澳門的文化深度，不單單只是博彩元素，我相信客源一定會很高檔。
澳門的士從業員 協會代表	• 澳門作為一個世界旅遊中心，應對違法的士行為嚴重執法，派出警務人員去到旅遊景點、大型酒店，海岸周邊駐守，或者用電單車巡邏的方式，只要見到類似的違法行為，即場檢控，做到維護來澳旅客的權益，同時維護澳門的士業守法的形象。

澳門導遊公會 理事長 李文豪先生	• 文本預測澳門將來會有很多遊客，但實際上我們的配套能否配合？舉個例子，首先遊客來到澳門第一件事是接觸海關、移民局人員。有很多外國遊客表示，因為中國遊客比例較多，當他們過關時，日本或者外國遊客亦需要等候很長時間。建議分流，另開一條通道給外國遊客排隊會比較方便，如果他們與中國遊客一起排隊，所需時間很久，對澳門的第一印象已經很差。這是第一個問題。 • 第二個問題是配套的問題。曾經有一段時間旅遊局派了一些學生在景點提供旅遊諮詢，但我覺得旅遊局應長期在大景點設一個諮詢中心，例如大三巴或者噴水池作為一個諮詢點，而碼頭、機場都應有諮詢點，因為現時自由行遊客較多，很多人需要問路或問其他事，方便遊客。 • 第三個是配套設施。噴水池、觀音像等景點找一個洗手間很難。噴水池最近的公共洗手間要去到營地街市，而觀音像根本沒有。作為一個休閒城市，配套設施應該要研究一下。 • 第四，外國人很喜歡休閒，不喜歡嘈雜，但噴水池那邊經常有示威活動。旅遊局或政府為甚麼不好好利用這塊地，做一個休閒茶敍，或者公開投標，設為一個休閒茶敍，遊客逛得累了可以享受咖啡、茶點，就像外國一樣，有些露天餐廳，這是非常休閒的。 **該會亦參加了另一場交流會，請參閱業界交流會部份 (A-80)*
澳門漁民互助會 副理事長 樊樹明先生	• 關於澳門濱海及沿岸的旅遊，其實漁家樂是澳門擁有水域之後的一種活動，每年只有在休漁期的期間才可以出行，但欠缺及時的宣傳，令遊客知道的時候，漁家樂的節目已經快結束。 • 澳門的旅遊業亦應包括漁民，漁民在澳門的歷史已經很長時間，由於大環境的改變，澳門的漁民亦逐漸走下坡，但漁民的文化其實是澳門的一部份，旅遊局要發展澳門的旅遊事業，當然亦都希望包含漁民的一部份。 • 希望當局在這方面多出謀獻策，令漁民漁業的文化發展成一種旅遊產品，令更加多外國朋友知道澳門除了博彩業之外，還有這種深厚的文化歷史。

居民 蘇先生	• 澳門是一個中西文化交融的城市，澳門很缺乏比較特別的、可以突出澳門文化的一些旅遊產品。很多人的意識都認為澳門只有賭場或者娛樂場所。其實很多景點或者路線可以透過旅遊局宣傳，例如澳門一些文化的導賞，或者跟旅行社合作。 • 第二點就是，在規劃文本中都看到主題公園。我的建議就是，澳門有中西文化交融四百多年的歷史，其實可以抽出很多元素，放入主題公園之中，我相信對旅客來說是比較吸引的。 • 除此之外，旅遊局亦可以跟教青局合作，在鄰埠地區宣傳澳門，除了賭場之外，還有很多世遺景點。支持他們帶一些交流團來澳認識澳門。
Chief Marketing Officer, Galaxy Entertainment Group Mr. Kevin Clayton	• Macao already have some of the very best food and dining locations, the best retails, best world class hotels that's around the world, best live entertainment in the arena or on the street, services in the 5-star and 4-star hotels, as well as the best night spots. The thing that we don't have is that we don't take all of these to the market very well. • The question really is across the four goals, there should be a fifth goal in my opinion. That's how we can market Macao effectively, whether through traditional media, digital media or otherwise. We're even under-brand, branding about people, about communications, about services and products. The four goals tend to talk to the development of new products and services, but actually our first thing is to take Macao to the market effectively now, because we've invested. • When we say we, meaning Macao, not just the casino operators, we've invested hundreds of billions of dollars in tourism infrastructure, that's called some of the very best integrated resorts in the world. But at this moment in time, when we look at the Macao campaigns, we don't see any of these contents currently in the campaigns from the MGTO, and yet we are very supportive of the MGTO.

內地來澳學生	• 幾點小小的意見: • 第一個，關於世界旅遊休閒中心定位概念的理解。我個人建議把都市旅遊的概念加進去，因為澳門作為一個旅遊城市，除了休閒旅遊和文化旅遊之外，其實我覺得都市旅遊這個概念是可以引入的。 • 第二個，逗留時間比較短的問題。這確實在澳門是一個比較嚴重的問題，這似乎跟旅行社對旅遊產品的推廣有一定的關係。旅行社的宣傳和推廣，如一日遊、半日遊等，會直接影響旅客的住宿時間。 • 第三個，關於文本的四個目標。目標二的策略二打造濱水空間，有提到荔枝碗的濱水改造，把美食和老船廠結合起來，其實我去過北京的 798 旅遊區，我覺得澳門也可以把過去的船廠遺址，打造成一個工業旅遊，結合文化創意這種方式，一方面增加文創產業的發展，另一方面增加旅客的逗留時間。
無署名	• 旅遊局的星級美食這個概念非常好，將業界頂級的食府有機會帶出澳門向香港的市民推廣。在食這方面澳門是一流的，由最實惠到最頂級都有。既然澳門有這麼好的星級美食，應該告而廣之，如果可以的話應該多走兩三步，可以去東京、韓國、甚至法國推廣。 • 有很多飲食業中小企是一流的，我不知道可否從星級美食這個概念再多走一步，在中型、中級、中小企這類食府都提供機會走出去。澳門的美食實在有很多，旅遊局應該在這方面多做工作。
澳門中華新青年協會成員 蘇柏靜小姐	• 在文本中的目標及策略建議中，提出了很多的策略，我個人關注點是政策的實踐及評估。譬如很多活動，策略的願景很好，但怎樣執行？執行後如何評估有沒有達到目標？例如目標一策略一當中，有個短期策略是“強化旅遊相關部門及業界與居民間的溝通機制”，可能這個是總體規劃，沒有說得太詳細，但怎樣可以衡量居民的認同程度呢？以及甚麼指標可以用作衡量？是否真的可以推動居民的認同及參與？ • 原則方面有提到文化旅遊。涉及文化的相信很多時候要跟文化局及相關的部門有些合作，其實這一點都在國家的十三五規劃及澳門特區的五年規劃當中。當中提到的一點──善治，我想這對旅遊局亦是一個比較大的挑戰。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

第二節　諮詢委員會專場

Anexo 2 Sessões Destinadas aos Conselhos Consultivos

社區服務諮詢委員會專場

舉行日期：2016 年 6 月 17 日
舉行時間：15:00
舉行地點：旅遊活動中心 2 樓
出席人數：13 人
出席機構：北區社區服務諮詢委員會、中區社區服務諮詢委員會、離島區社區服務諮詢委員會

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
關勳杰先生	• 旅客人數上升預測是否已將基建的增加考慮在內？ • 會否趁賭牌檢討契機，協調博企增加非博彩元素，彼此互相配合使整體佈局更合適？ • 認為旅客的“質”較“量”更重要，故認同開拓優質客源的方向。 • 建議吸引多些旅客非旺季時來澳旅遊，例如淡季時引入國際性會議，盡量減少旅客某一時期集中訪澳情況。 • 建議就人力資源方面與其他政府部門協調，解決部份行業人力資源不足問題。
林宇滔先生	• 現時不留宿旅客數字比例較高，建議設指標，以更好地制定策略增加留宿旅客數字。 • 建議效法日本、台灣等地建立酒店星級標準，加強乾淨、舒適酒店的建設，滿足更多旅客的需求。 • 與大型營運商(如百度、Google)合作推動智慧旅遊比單憑政府推動效果更佳，因為這些營運商能更切合旅客需要。 • 建議打造澳門機場為東南亞廉價航空樞紐，吸引旅客來澳門轉機及旅遊。 • 現時中區一帶超負荷，建議做好管理，盡量分流旅客至周邊地區或非高峰時段到訪，以緩和該區居民的不滿。
梁彥邦先生	• 認同五星級酒店的比例過高，建議協調酒店業發展提供不同層次酒店服務。 • 綠化、步行系統等設施不單服務旅客，也能服務居民，增加居民的投入感，亦更方便旅客智慧旅遊。

黃仁民先生	• “休閒”元素包含“宜居”，故休閒宜居應該以民為本，而且居民支持及參與最為重要，認同規劃要盡量讓居民參與。 • 建議於北區興建綜合經濟體，進一步使北區受益。 • 建議在交通節點上增加澳門承載力，例如跑狗場用地可考慮改成發財巴站，將關閘發財巴站遷往跑狗場，利用步行系統連接跑狗場與關閘，乘機活化北區。 • 認同拓展優質客源的方向，故應該做好相關配套吸引優質旅客來澳。 • 文本部份用字多餘或表述不當。例如文本第六頁規劃背景，一開始“多年來”，去到及後“一個世紀以上的歷史”，我覺得“多年來”字眼多餘，可斟酌；同樣在這段“規劃背景”，有表述我們為實現中心定位而做五年規劃，但我覺得如此表述不正確，因為五年規劃不是為了中心定位而制定的。
林偉雄先生	• 諮詢文本較着重願景，沒有針對性規劃，建議增加針對性計劃。 • 建議增加露天茶座(如雅文湖畔)、燈光夜市、海鮮食街等元素，儘管上述建議涉及多個部門，但協調有難度不等於完全無條件做。
李從正先生	• 要對發展原則作出平衡，達到宜居宜遊大目標，當中發展潛力不足的項目要放緩，有潛力的要加大力度。 • 要做到世界旅遊休閒中心應該要有一定比例的國際客源，但現時澳門內地旅客太多，建議推動更多有能力企業吸引更多外地旅客來澳。 • 配合澳門有人情味、用心做的特色，建議更深發掘文化旅遊。 • 建議更着墨於一程多站配套，更發揮到本澳優勢。 • 澳門為步行城市，適宜自由行，因此可以與百度、微訊、支付寶合作，更好地完善智慧旅遊工作。
盧定淦先生	• 建議旅遊局協調博企，於舊區辦活動起振興舊區的效果。
江曉瑜先生	• 現時澳門旅遊發展中，北區相對效益較低，建議做好社區經濟配套吸引社區旅客，但發展規模不宜過大。
陳曉平先生	• 諮詢文本內目標及策略過多，建議應取捨並着重吸引高質、高收入旅客的項目，從而減少對居民的影響。 • 有些項目不需要政府負責，應考慮透過民間自行營辦以產生更大的得益，例如 UBER 及民宿，不過可能需要修訂法律作配合。
戴祖義先生	• 建議杜絕“宰客”等“倒米”行為，否則旅遊局如何推廣作用也不大。 • 認同應該要善用博企條件及資源產生吸引旅客協同效應，因為博企有好車、好餐飲、好房間等，有利吸引高端客。 • 建議要有一兩項特色項目吸引旅客回流到訪。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

相關諮詢委員會專場

舉行日期：2016 年 7 月 4 日
舉行時間：15:00
舉行地點：旅遊活動中心 2 樓
出席人數：40 人
出席機構：經濟發展委員會、人才發展委員會、會展業發展委員會、文化產業委員會、文化遺產委員會、城市規劃委員會、都市更新委員會

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
城市規劃委員會 委員胡祖杰先生	• 對外： 1. 利用新填海土地及海域管理權改善交通，如建環海快速道路，擴闊及增加現有道路。 2. 對外連接交通須盡快落實，即使進行中的項目如輕軌對接高鐵、粵澳新通道、港珠澳大橋等也要有明確定位及方向。 3. 與鄰近地區共同開發聯線旅遊，打造特色區域旅遊品牌。建立粵桂澳旅遊合作。 4. 構建環珠江口地區的多機場系統與組合港系統，吸引更多旅客使用澳門機場。 • 對內希望短期內落實： 1. 以軌道交通為主，輔以公交間段優先通行權； 2. 市區內發展輔助性交通工具，如優化行人空間，建置海濱、市區單車系統等； 3. 用先進的環保運輸系統，譬如發展區域內水上交通及遊憩項目，創造小城特色； 4. 舊城文化遺產區內發展慢行交通； 5. 劃分不同等級道路性質，限制特定車輛進入及使用； 6. 利用新區規劃重整舊區交通網，減少繞道。 • 長遠的交通策略： 1. 澳門與現有城區之間的交通聯繫必需明確各自定位； 2. 交通系統的規劃要符合整體地區發展目標、土地規劃及周邊地理條件限制； 3. 聯外交通規劃設計必須符合人流及物流實際出行需要及分佈狀況。 **胡祖杰先生另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-172）*

經濟發展委員會 委員蕭志成先生	• 能否考慮與教青局合作，在公民教育的層面加強年青一代對旅遊業發展的認識？ • 在文本第 14 頁與外地的比較中，除借鑒學習旅遊產品多元化外，亦有需要借鑒學習如何提升旅遊產品品質。 • 目標四提出提升外語能力、制定服務標準等。但應明確通過持證上崗或專業認證等，讓外界知道跟從哪些國際標準。 • 針對文本第 17 頁的客源市場結構，應有更多着墨，分析哪些旅客需要甚麼旅遊項目。 • 文本中寫澳門佔全球博彩收的 34%，建議改為賭場博彩，因全球博彩包括體育博彩、網上博彩、彩票等。 • 文本第 32 頁提及海上或空中餐飲體驗，但空中餐飲體驗的定義不太明確。 **蕭志成先生另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-175）*
經濟發展委員會 委員黃國勝先生	• 文本寫得不錯，覆蓋全面。 • 發展方向總體來說正確。完全認同市場多元化及客群多元化。 • 目標四“提高旅遊質量”建議改為“提高旅遊服務質量”，因整個目標四都與服務業質量有關。 • 澳門面對人手緊張的問題，影響到服務質量。 • 服務人性化很難用具體標準規範，如笑容。建議參考“星級旅遊服務認可計劃”，加入鼓勵從業員優質服務的計劃，推動服務人性化。 • 不單要強化本地居民的旅遊認知，亦要加強外地僱員對本澳旅遊情況的了解。因旅客難以分辨本地及外地僱員。
人才發展委員會／ 文化產業委員會 委員蕭婉儀小姐	• 作為世界旅遊休閒中心，需要給人良好的服務，這不單是政府的責任，跟私人企業亦息息相關。 • 澳門一直給人傾斜博彩的形象，市民、政府及企業都要盡很大努力才能轉變成一個國際旅遊城市的形象。 • 最近南灣湖新增的水上活動做得不錯。因這一區域是通往主教山或旅遊塔必經之處，建議加強一些小朋友的設施，打造成一個旅遊景點。 • 可引入一些街頭表演，可以令城市更有吸引力。歐洲很多藝術家表演或展覽都是在街頭進行。 • 可否增加一些獨立的導遊，為自由行旅客提供導覽？ • 港珠澳大橋希望可以更快落實一些具體政策。

文化遺產委員會 委員鄭國強先生	• 應評估下一個黃金五年或十年何時到來？現在低谷期應做甚麼？ • 應開始考慮港珠澳大橋落成後與周邊接軌的路通問題。 • 橫琴周邊發展亦已經用地鐵，澳門有沒有考慮如何與周邊地下交通相通？ • 我們居住的環境不應因遊客太多導致寸步難行，交通失去控制。 • 旅遊業持續發展需要居民、政府及投資者的配合。 • 澳門下一個黃金機會應是國家一帶一路的政策，要跟周邊良好合作。
都市更新委員會 委員蕭東民先生	• 贊成加強外語能力的培訓。短期可通過輸入外勞或移民增加外語人員，中期應有計劃培訓本地從業人員。 • 全民都應提升外語能力，至少要推廣英語及葡語。 • 建議推廣考試旅遊，因國內很多會到外地考一些國際試，帶動整個家庭去旅遊。 • 亦可以多推廣體育旅遊，例如現時的排球賽。 • 金融服務方面，應更方便遊客將資金匯入匯出。 • 建議訂立一些鼓勵措施，如稅務優惠，鼓勵舊區增加無障礙設施。 • 文本提及增加標誌性建築，但比較奇怪的是寫着公共設施。世界上很多標誌性建築都是商業設施。
經濟發展委員會 委員李卓君先生	• 通過社區組織活動自發吸引遊客入區很重要。但很多社區組織各有特色，建議政府制訂一些指引作引導。 • 觀光船在外港碼頭一帶會影響海上交通。因此海上旅遊須依托路環碼頭及內港碼頭，荔枝碗活化、內港活化及海上旅遊應同步協調規劃。 • 黑沙海灘一帶有足夠的旅遊元素可整合包裝，但政府在這裏好像沒有任何着墨。 • 九澳村、九澳水庫及行山徑亦有休閒旅遊資源，規劃中亦未見提及。 • 頂級的度假設施、娛樂表演、美食購物等，這些綜合起來會吸引更高消費力的遊客來到澳門。應想想有沒有一些大型國際項目落戶澳門。 • 發展智慧旅遊很重要，但提供各類流動應用程式或優質網絡服務目的應為提升遊客體驗，而非開拓優質客源市場。 • 要建立長期的反饋及跟進機制，更有效的收集遊客意見，提升旅遊質量。不單只是提供一個網站的留言版或投訴電話。可設立獎勵機制鼓勵遊客提出建議。 • 澳門地少人多，規劃中應考慮到中長期如何在地域上分流遊客。另外是時間上分流，因政府很多時候同一時間舉辦很多大型盛事，令遊客過分集中。 • 文本中沒有提及對目標及策略的監測指標及檢討機制。缺少此機制，規劃諮詢公佈後只會變成文件，流於形式。 **李卓君先生另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-176）*

文化產業委員會 委員王世民先生	• 建議在每個路口或紅綠燈，打造一些清晰的座標，並標示在地圖上，讓旅客更容易掌握其位置及目的地，鼓勵以步行的方式出行。
人才發展委員會 委員陳志峰先生	• 充分認同南灣雅文湖畔的項目。 • 在基礎教育的部份，尤其是小朋友，加強對澳門城市定位的了解。 • 發展智慧旅遊應結合五年規劃中智慧城市的建立。現時網絡的基建仍相對滯後，而用一些流動應用程式推廣旅遊套餐，內地已相當普及，但澳門仍較落後。 • 金融體制上，第三方支付平台仍然未能完善推出，妨礙商界通過科技手段推廣及營銷。
經濟發展委員會 委員曾藝小姐	• 海上旅遊最有可能擴大澳門旅遊城市空間，分流人流、豐富旅遊元素、延長逗留時間，但要仔細考慮： 1. 政府及私人對基建的投入，以及對私人企業的優惠政策； 2. 政策及法律配套； 3. 目標客群是否新的客源，還是為原有客源提供新的旅遊產品； 4. 相關項目的人才培養或引入的政策。
人才發展委員會／ 都市更新委員會 委員吳在權先生	• 旅遊業整體規劃應配合五年規劃。 • 博彩業在澳門發展佔有重要地位，但文本着墨不多。旅遊業與博彩業應有相當重要的關係。 • 文本提及發展新城 A 區南區為文化海濱長廊，但政府亦多次強調 A 區的居住功能。要思考如何平衡其承載力。 • 應加大力度推廣文創紀念品。可通過招標或比賽，選取優質的設計。 • 推動博企辦更多不同的節慶活動，如現時的啤酒節。 • 作為世界旅遊休閒中心，澳門硬件不足。例如政府缺少大型會展場地，有馬戲團來澳亦沒有場地。 • 可規劃好一整年的旅遊活動，讓業界以套票的形式推廣，更可以與酒店合作。 • 水舞間等應作為澳門的精品作重點推廣，亦應推動博企多做一兩個此類型的項目。 • 澳門世遺尚有很多可利用之處。 • 澳門有條件舊城改造，較為成熟的例子有福隆新街。 • 澳門有條件做民宿，例如在離島較遠的地方，與五星級酒店滿足不同客源。 • 世界各地都有夜市，澳門亦有條件。 • 大型的主題樂園較難生存，但可以做一些有特色的，如鬼屋，迷宮等。 • 博彩業及旅遊業皆對澳門相當重要，若歸屬同一部門，政務上的協調性會更大。

人才發展委員會 委員黃竹君小姐	• 文本中目標一建議加入第五個策略：目的地品牌設計及管理。旅遊局每幾年便更新旅遊目的地推廣宣傳的品牌和形象等，應持續做。有品牌設計後應通過宣傳，令旅客及市民皆深入了解澳門的形象。 • 文本中很多用詞可優化，例如旅遊產品可改為旅遊體驗，旅遊景點可改為全域旅遊的概念，不只是一個景點。 • 可將很多國際上的特色活動帶入澳門，例如最近香港有個 slide the city。 • 可考慮將澳門大賽車的概念延續到海上，譬如賽艇。 • 海濱城市的建設或休閒的體驗離不開露天茶座等休憩的地方，規劃中可否設一個短期或中期目標，修改一些法規法律。 • 長期而言，要與工務部門商討地下空間的開發利用。
經濟發展委員會 委員唐繼宗先生	• 應思考規劃最後會以甚麼法律形式出台，作為相關部門執行有關規劃的依據。 • 文本中很多定義不清晰，如旅遊資源、旅遊產品。 • 旅遊業定義很多，應更明確要發展哪些旅遊業，因每個行業都有不同的發展模式。 • 為有效落實並提升規劃的執行率，建議： a) 制定階段性可量度及高透明度的規劃指標； b) 定期檢討進度及按內外形勢發展進行適當調整； c) 清晰規劃的各項工作權責，並建立問責獎懲機制； d) 爭取相關持分者更多地參與規劃起草及監督工作。 • 政府在推動產業發展的角色主要是提供公共品，因此，如何制訂政策並落實，以引導市場資源向規劃發展目標的方向投放配置尤為重要。 • 可達性對跨境旅遊十分重要，需多關注跨境運輸服務及相關基建設施建設。 • 為促進跨境旅遊，應爭取容許更多國家或地區以免簽證或便捷簽證方式進入本澳和鄰近區域旅遊、聯遊。 • 從業人員數量與質量同樣重要，除加強從業人員培訓，亦需要制定合適的勞動力補充政策。 • 旅客的體驗會受到與其他旅客及居民的互動影響，因此要做好居民和遊客的教育工作。 **唐繼宗先生另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-182）*
文化產業委員會 委員鍾楚霖先生	• 澳門可仿效英國愛丁堡，開放街頭藝人牌照，吸引世界各地的街頭藝人到來。 • 目標一的策略一，可加上推廣與大型企業或社團合作。
人才發展委員會 委員戴黃桂玲小姐	• 要更多推廣好客之道，全民參與，令遊客來澳感覺受到歡迎。創造更多就業機會，讓居民有動力去推動旅遊業發展。

第三節　業界、團體交流會

Anexo 3 Sessões de Intercâmbio (Sectores e Associações)

第一場業界、團體交流會

舉行日期：2016 年 6 月 18 日
舉行時間：15:00
舉行地點：旅遊活動中心 2 樓
出席人數：56 人
交流形式：與會者分為 6 個小組，就所定議題進行交流討論
（註：口述意見均以原口語內容記錄）

小組 1

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• How do you calculate the 2.3 days？ • We have visitors coming to Macau, because transportation is easy, they go to Zhuhai and come back to Macau. I assume you count as two visitors at the present system. In fact what they actually do now is, because the hotels and facilities much easier in Macau, sometimes they go over the resort in Hengqin, they come over at night. Stay in Macau, spend the next day, perhaps another day. This probably is what we called the one trip with multi-destination, but present system would not be able to track, which we actually have a lot of package. 2.3 is actually possible, because we are doing that, but unfortunately we won't be able to record.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• We need to see what the new attractions are coming up, in terms of products and resources in Macau. For example, the Parisian, all these new stuffs are nice to see and enjoy a night. There would be more reason for visitors to stay overnight. I think 2.3 is reasonable in to achieve 10 years.

信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• We know Hengqin just started 24-hour for a few months. Does it actually make a difference？ I don't think it makes a difference because the border is very infrequent. We don't open the GongBei because the number will drop drastically. Very importantly, would the GongBei border be opening for 24 hours？ You may not go to 2.3, you may go back to 1.9.
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• Currently overnight visitors stay for 2.1 days, but how many of them also involved in casino gambling?
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• I was just wondering whether you need a one mega big theme park, or you could actually have many multi-, you know, because Bandai with The Transformer, and then Hello Kitty, we have now the 小丸子 coming for short show, and they actually attracts, because the regional kids, the regional traffic is big enough. Not necessary to be very big. Universal Studio is a little out, because they already talk to ZhuHai. • ChimeLong has lots to offer. They have their market. Their home market is big. We are actually tiny at the site. We would actually nice to cap the traffic into ChimeLong via Macau and back. • For the cruise, we could only tie them down for 20 minutes maximum, but you still need a destination to go to. I can bring them from Lego land to Hello Kitty Land, from Macau to Taipa, but you still need a purpose. • I don't think we can do it. Firstly, if you have restaurant on floating vessels, very difficult, the sort of regulation. You cannot use fire, you can only use electricity; serving is not easy. I don't think the range of food that you can serve on boat could actually be better than hotels. Though of course we have the famous hotdog, that's the best we can do. We have instant noodles on boat. We have 叉燒飯. That's ok for a short meal, but if for a purpose, a little bit short of that. It's very difficult, and it would be very expensive. • You are having a floating restaurant, you have to have a floating kitchen. Everything that you have on a safety site. If you talk about that with the fire service department, it might be already impossible. The only you can do would probably be different type of heating, precooked

	food. The money you paid for it, you could only just want once. So short cruise, I think we have the geographical advantage. Now we have the water. You can have the historical sites. We probably can just get slowly, not as the ferry going to HK, enjoy the scene while you go from one place to another.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• There's a shortcoming. There's no plan or no means of attracting longer haul term. Local airline should have longer term.Private jet segment is important • Indian market, 2007-2008.The development of MICE. If we talk to MICE organizer in Macau, they are bringing 2000 or above people each time. One of the great concerns is can I land in Macau. Can my people come directly? If you talk to the marketing department of any integrated resort, this is one of the big …. Look at big convention destinations, Hong Kong, Singapore, …, they all come and land. should have Macau based airline operating long-haul.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Important to be first stop, especially when we talk about few cities in the region. What your stay is 2.1 days, because the rest of stay are somewhere else. If you land first, the bulk of hotel rooms would be the first stop. The second, I would say the options, would have maybe one night, or half a day, or maybe daytrip. So that's what we were actually talking during the break. You got to have the first stay. How do you have the first stay? We've been talking too much …, so tough because of the collection. everything, from a plane to a ferry. I really don't mind to do the options. They stay in a hotel, I bring them to Hong Kong to shop and bring them back. The major problem is not the population size to support airlines' business, it's about marketing. I can go to Portugal; I can co-share. Why don't they start that? I send one plane there, you send one plane here. Long haul is only one a night, or maybe once every 3 days. I am not flying every day, that's important. • Secondly, we have good opportunity now, because Hong Kong airport is so full. We have 3-5 years from now. They are pushing flights to anybody on the site. Macau is already full, you better go for expansion. • Air Macau is critical. • If Air Macau don't want to expand, no problem, they can shake hands with ten airlines.

機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• It's the aviation policy
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• In the future, what's the development of Macau Airport？ Because the planning of tourism or landfill. I think the infrastructure needs 5 years.
對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• My average load is only fifty something, and they said my boat is full. I could actually bring more. • I think you could actually staggered them. Different tourist groups has different profile, they come at different time. You could actually staggered them. What we do is that we staggered them. Last year we do the off peak promotion. We won't give discount on the one more than 50. Once we staggered, they probably come to lunch instead of dinner. Actually the type of tourists you attract, you probably attract, what we like to say is that we aim for the retires. They have nothing to care, they have all the time, they have all the money, they are still young, they are still energetic, they still ride on a bike. The issue would then be what they do here. These people not necessary go to the casino, they don't necessary want the usual thing. I got people riding on a bike and tell us, can I bring the bike onto the ferry? Before, no. Right now, yes. What we trying to do is that in Tuen Mun, the Tuen Mun ferry we have a big boat, and Tuen Mun actually they have, I would say they bike a lot. What we can do is that we can attract them to come to Macau to bike, but Macau do you actually have a cycling path? • Just to bike. I would assume that if we don't divert them to Macau, to the Outer Harbour. From Tuen Mun we divert them to Taipa, you got one sector already. These people, they hike three days in a week, they bike two days in a week. If we aim for that, and if they travel on the off peak, they can come few times in a month.

澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• I also work at bicycle association. If we go to Pac On, we can't ride the bike on the road.
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Not the present Pac On, the future Pac On would be early next year.
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• All the traffic lanes is a limitation. It's really dangerous.
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• I don't think anybody here can work it out, except the Transport • I have a professor from Hong Kong PolyU. We bring him over, he likes it so much, he wrote me a cycling plan. This is a problem, whether I put it in the 5-year plan, or the tourism. Where do you start? What type of project is this?
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• Is it tourism? Or is it infrastructure?
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• I mean do you provide bike stand? Do you putting a coin and you rent a bike?
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• Bikers can spend double of a family trip.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• In certain countries, I think Europe, where you can, free bicycle
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• And one more sector is those people with pets. They bring their pets to Sai Kung, they would only choose the café with an open space, that the pets can run around. Hong Kong already had a lot of these space. You know how expensive to bring a pet on my boat, right? We cannot, actually. Somebody bring it over, because he has to come to Macau to

	work. He brings in dog. He has to take helicopter, it was like $6000 dollars for the pet. Because it's two different places, the pet has to have the vet, certificate, everything. If you actually do something, a magical, sort of recognition, mutual recognition, then they can bring the pets over, which, of course, a special arrangement, has to be in cage, has to be not affecting anybody else. • People like dogs and cats, all the weekend they would have friends or groups. They go to countryside, they go shopping, they go eating, they go everywhere together with the pets. • I don't know whether you can make an easy version or something, or maybe preregistration, so that that particular pet already has a record, so they can go back and forth.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• Macau is easy, Hong Kong is difficult.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• What we do now is that the pet comes with a VIP card, and they are willing to pay. • Imagine in your Facebook, if somebody would bring a cat over and sit there outside a café, having a drink or ice-cream for the cat.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• You have to look at the pet shops, veterinaries, the demand is great, more people with pets. In Hong Kong and Macau, because smoking you have to smoke outside, not indoor, not in the restaurant. Restaurants now have place where people can eat and smoke. Those places can also serve…, where the pets are sitting out there. I can see that growing.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Look at how they dress the pets.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• The difficulty is now infrastructure, documentation and government quarantine, because now Hong Kong, you cannot even bring in eggs.

信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Because you are not attracting pets from Macau to Hong Kong, so they are exporting their own pets out and then receiving back. I think that's nothing.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• For political reasons there is not flight from mainland China to Palau, they are using Hong Kong and Macau.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Do you think this is an opportunity, because Hong Kong is like 1/3 transit. • This is how you build your network and eventually some long haul would come, because you have a platform that you cannot pick and choose, you can only have that, you don't even have the other. Hong Kong, at today stage, they can afford to pick and choose. Hong Kong is very very choosy. • This type of arrangements is what we called industry convenient, sometimes it comes in a group, sometimes it disappears. Hong Kong used to do that too, but now they are already there, they don't need to do, they just take them out. • Pedestrian area, no traffic zone. • Macau so small place, 3 bus companies, a little bit congested. You might like to realign the bus routings, less competition. Sometimes you don't need the competition, because you regulate the fare anyway. Taxis, you are short of them anyway, so that's not a problem. If you try to effectively, make sure the bus company do a nice sh…, so people would be having more incentive not to take the car. I think that's the only way.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• And Uber light services.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• The behavior of the drivers. The Uber type of service is require.

機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• International users can use Uber everywhere, you don't have to download special app for Macau, and then they can use that.
討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如(年輕、銀髮、高消費及家庭客)有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？這些客群開發對你們有甚麼挑戰？	
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• I was just wondering people who go for the computer, the mega game. There are lots of people gathering a place to play game. It's like a championship in a year. Macau should think of something …, because now there's not just young people, I got friends like 60 years old, he rushed back to play games, because they are playing online with all the other people. Those championships could be mega thing. I don't know the name. They are actually sponsored by very big companies, selling games and hardware. • These are people who actually have special habits. • They would come and watch those championships. I don't play those games, but I know people who actually buy, download and actually pay for that. They have a championship. And once a year they would gather, normally they won't gather together, the championship they would gather together. They have the list who is the really championship. • Once you start something like this, you build that and then you get yourself on that niche. This is what exactly like skateboard. I got a relative who has to bring it onboard. He had nearly a fight with the airline people after checking in. And that's like his life. And these people would go around the world to skate. If you can have something of a world standard venue, these people will come.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• Cosplay.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Just like this volleyball game here right now. I saw people in a group. They all dress more or less the same. They travel in a group. They come especially for this and they stay three days. The game is for three days. • Maybe AirMacau should sponsor something like that every year. Hong Kong has the seven, you have the eight.

機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• Affluent people would look for medical. We look at Macau. We talk about Chinese traditional medicine, another market for attracting the grey hair people. The government is trying to promote Chinese medicine in Macau. • We are going to have a new hospital. Could this be more encouraged by the government?
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• You might like to have the Macau University, because they have so much space, and they can actually specialized and bring the top guys in. This is something you have to believe in.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• MUST has got the course in Chinese medicine. You can studying Chinese medicine and come out to be a punctuation whatever.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• I think it's not much about the course or really getting the certificate. It's like getting the group, getting the people to come, experience and learn about it. It's how you build something. • Hong Kong is trying to start that, but not very successful. They are very good at medicine, but not very good at letting people know Chinese medicine.
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• Macau is not friendly for families. When you go to the Venetian or the Galaxy, if you bring children, and you want to go to car park, you have to go through tunnels and go to the other side. Is this friendly for families? I don't think so. I think the problem is the design of hotels; it's not for families.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• If you do want to attract the family market, the facilities should be in such a way that everyone doesn't have to walk …
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• I think that's easy to solve, just request hotels, in the design stage, to have a fast lane to pass through the casinos.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• In Las Vegas, when I was there a long time ago. Going to the casinos with the children, they allow you to walk through, but no stopping.

澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• I think it's how to make the boundary of casinos. • You can set up a corridor not inside the casino.
討論議題：總體規劃文本提及發展多元旅遊產品，包括增加不同的酒店住宿，例如廉價酒店等，對此你們有何意見或建議?	
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• What do you mean by diversification of accommodation?
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• Homestay, Airbnb … Why not? Whether it's feasible in Macau, that's another question.
澳門工程師學會 副理事長 陳桂舜先生	• 九澳村、荔枝碗 can have some hostels there. Some backpackers, their stay is one week. If you go to this kind of hostels, you would not stay one night only.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• The price of hotels is so inexpensive now. This is something we might like to enjoy a lot. • You will going to have lower prices because you have more supply.They do a very good job, they would sponsored them, not for free, but part of that. • Starting a hotel in Macau is not easy. Turning a house into Airbnb doesn't seem possible.
機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• MGTO has got sister city with Malacca, Malaysia. If you look at Malacca, government transforms many old heritage into boutique hotels. You are not talking about hundred storeys, or hundred rooms. Two or three rooms are what you need. Whether that could be a diversification of accommodation option.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• We have some quarters for our crew. We like to modify it, no. Little modification we have to turn it back into the original state. • 廉價很難做，做出來亦很貴。

機場管理有限公司 行政總裁 王錦濤先生	• One thing I find it useful. I am not sure whether you can do this in Macau. In Singapore, unemployment for the elderly people is very high, so the government encourages tourist companies, MTR, hire the elderly people. But unfortunately in Macau… . It's a human resource thing. During holidays, maybe you can employ kids or somebody do this thing.
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• The people study in Macau, can they work?
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• Internship. There's an maximum hour a month.
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Can you actually relax that? • You can only do tourism related services, because in Hong Kong you can. If you study in Hong Kong, you have the student visa, after graduation, you have one year. And during your education, you can work, so that helps.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• That would be the one filling the gaps for overtime of the restaurant. The service quality is high.
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• You define what they can do. Other than that, no, cannot.
機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• That also helps them make their living. At receptions, ticket counters.
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Shopping is fine. Better than in Hong Kong. Macau has small shops; they sell very good stuff.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

機場管理有限公司 旅客服務部總監 João Antunes	• Some of them slowly disappearing, that's a problem. • There is an opportunity in Nam Van.
信德中旅船務管理（澳門）有限公司 副總經理 康宇嫻小姐	• Support young artists, they design clothes, jewellery, very nice. • They actually can make money, but the problem is that they could not afford the rent, too expensive.
總結發言 協調員 崔世平博士	

我們組比較特別，討論的角度較不一樣，例如第一題(逗留時間)由 2.1 日增加至 2.3 日的做法，因為組員主要來自機場、船公司，他們建議我們應該注重發展長程、遠程客人，因為這些遠程客人乘搭長程飛機來，會逗留更長時間，這點也有道理；此外，他們觀察到若作為遠程旅客第一站，這是特別重要，因為去完第一站，之後去第二、第三、第四的時間不會很長；但他們以澳門作為旅程第一站，先來澳門之後去香港、內地，這批旅客會增長在澳門的逗留時間。

第二題關於承載力，有一個船公司負責人分享得非常好，包括船公司如何在非繁忙時間錯位吸引旅客去坐他們的船，我們覺得這概念可以放在增加承載力方面，例如時間較充裕的人例如長者，在不同時間吸引長者可以增加承載力，因為他們非在繁忙時間來。澳門地方較小，多些鼓勵步行，可以將旅客散開往不同地點，不只集中在一條街，即使在高峰期，本澳也可以接待更多旅客。

第三題關於發展有潛力客群，除了剛才提到銀髮族外，還有兩個非常有潛力的，第一個是喜歡騎單車的人。現時很多人希望騎單車周圍去，不論在香港大嶼山，內地也見到，若能夠有空間接待這些單車客來澳門，他們有自己的喜好，也不太影響現有客群，所以也增加本澳吸引力。第二個也挺有特色的，現時經濟較好，很多人養寵物，吸引寵物客，因為他們的消費習慣、出行途徑與大路客不一樣，這群客值得我們考慮。當然有人問檢驗、檢疫如何？其實澳門不用擔心，不是我們將我們的動物送出去，而是他們的寵物由外地來澳門，如果香港能接受到其寵物來澳門，澳門如果有方法接受，幾日後他便回香港，這是一個方法。還有一些比較特別的如遊戲、中醫藥養生等，我們覺得澳門也可以發展。

第四題多元化產品，有兩個意見大家談了一段時間：第一個是特色地點如荔枝碗，若將之變為住宿式民宿，會有一定吸引力；第二個澳門有一些傳統老店、食店是很有價值的，但隨着經濟發展或下一代不願意接手，這種澳門比較自豪的特色飲食元素慢慢消失，這點需要大家關注及支持的，基本上上述就是我們組的討論內容，多謝大家。

小組 **2**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 留宿率我覺得是一個很矛盾的事情，我記得有一次跟人討論，24 小時通關是一個趨勢，大家也知道珠海的酒店價格確實很有吸引力，人家來澳門早上早點來，晚上回去在珠海住，留宿成本變成了一個重要的因素，如果澳門酒店的價格與珠海差距不大，我相信很多人會選擇留在澳門住宿，為甚麼？因為澳門的夜生活是亞洲著名的，酒店價格如果可以調整....其實過去半年來酒店價格已下降，但過去半年跌了還是比珠三角其他城市的酒店高，我昨天想了一個晚上，其實澳門對於引入商務酒店，一直有一個很高的門檻，如剛才程(副)局長講，我們現在五星級或以上酒店佔了 65%，比例非常高，很多人如一個家庭或一大堆人來澳門，成本很高，那就放棄選擇澳門，如果能夠降低連鎖酒店(門檻)，例如國內的如家、七天，很著名而且價格很低，如果其衛生設施很好的、很乾淨，如果可以允許他們進來，可以激發競爭，降低成本。我聽到有一些背後因素，例如博企的一些因素，他們希望提高門檻，包括消防設備、消防設施的限制，如果可以放寬一點，包括我們舊區重建、工廈活化，這方面如果能提供硬件的環境吸引他們進來，我覺得可以的，人家覺得你價格便宜，就自然住在澳門，我不一定要住在高檔酒店，重點是乾淨衛生便行，所以現在新馬路五步廊等新改裝的酒店、小賓館，也蠻受歡迎，那是我昨天晚上的想法，當然這點也想聽聽大家意見，我的觀點還是在酒店價格上，即留宿成本。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 我從我的角度說一下，因為我是新移民，我覺得，每一次也清晰要來(澳門)，當然，逢年過節的時候價格上升，我查過，過年時葡京要 8000 元一晚，當時我們要瘋掉。其實我想說，對於自由行遊客，有很多旅遊產品，因為我經常發朋友圈，然後我的同學說，原來澳門還有這些。我請問你們，心目中澳門是甚麼？賭博？大家只是賭場，其實澳門有很多有文化特色的餐飲、老區，我住老區，對古建築比較感興趣，很多人都不知道，我覺得非常遺憾，我覺得應該要有手機應用程式，或者比較好的推廣方式，將之變成旅遊產品，我覺得這是非常非常重要的，尤其是旅遊產品需要多元化的時期；第二個，像剛剛(吳勇為)會長所說的，高端的酒店很多，但民宿也是很缺的，譬如廈門特別多，全都是木質材料設計的，我不知道有沒有法規的限制，這個我不太了解；第三個，我覺得澳門還缺設計酒店(designer hotel)，所有酒店也千篇一律，豪客也好，商務旅客也好，與其他的酒店沒有區別。就在國內有自身特色的酒店，我在澳門，可能…悅榕庄算不算？連鎖、而且有澳門本土特色的則很少，這些酒店國內也有，都是連鎖的，但具澳門特色的好像沒有。自由行則更慘，貴的酒店對他們來說太貴，國內很流行的青年旅館(Hostel)則對他們無比偏遠，這個也是可以考慮。
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 你剛才提過精品旅館，我有朋友來澳門，當時他們背着錄影設備來的，他們去路環黑沙海灘，環境非常好，早上起來拍照效果非常好，他們放上朋友圈，點擊率很高，很受歡迎，這是很休閒的，如果你說青年旅館遠，其實有些人會喜歡。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 所以這些應該鼓勵，像我們這種有小朋友的家庭，澳門並不是一個小朋友友好的城市，因為城市太緊湊了，可以給小朋友玩的地方太少了，暑假除了把他放在內地，那麼澳門這一點點地方….這個我想說一下，小朋友可以帶他們去澳大，或者大學園區，因為我在澳大做博士後研究，澳大是一個不像澳門的地方，若可以開闢一些校園遊、科普遊，澳大有一些很好的實驗室，或者將科普結合起來，可以給小朋友頗多的活動空間，也是一個旅遊產品吧？對不對？

澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 我們講回留宿率，很多人因為酒店價格成本太高，寧願選擇露營，選擇住在比較低價的商務酒店，也不住五星級的酒店，尤其在春節，普通的三星酒店也要一間房三四千元，他們當然不願意，有些人喜歡踩單車，直接露營就好了，四、五個人一起露營，是能夠體驗澳門的風土人情非常好的方式，現在人會越來越明顯(多)，為甚麼？因為有互聯網、facebook、微訊，大家可以宣傳出去，最後來的人會越來越多，但澳門政府沒有這種安全的地方提供，除了黑沙海灘，其實路環還有一個地方叫黑沙水庫公園，環境非常好，如果政府多盡一點力，自由行深度遊會自然而然成為趨勢，因為互聯網、手機、網絡很方便，大家交友傳上去，很容易為澳門宣傳，其實澳門路環島是一個寶藏，只不過澳門人不知道如何宣傳，很多遊客就更加不知道，所以要提高留宿率，不能單憑酒店，有些人會選擇郊區、露營形式，以後會慢慢發展。統計局最新的數據，政府很喜歡，留宿率高了、大陸團客減少、但自由行增加了，這是政府希望見到的，他們就是希望自由行數字高，但當然我們開工率少了 2/3，團客少了，很多內地團客寧願去南韓、泰國，因為香港的因素，所以很多導遊一個月只開 5、6 天工，所以說回留宿率，我認為最重要是酒店價格因素。另一個，24 小時通關會越來越正常，情勢比人強，又要 24 小時通關方便但酒店卻比人貴。當然你剛才說小孩子，不過橫琴未來會與澳門互補，這個倒以後會慢慢修正，所以留宿率方面可以多聽大家的意見。
澳門電機及電子 工程師學會理事長 李建慶先生	• 首先我認同剛才兩位所說，酒店價格下了以後一定會吸引一部份旅客在澳門多住幾天，因為便宜了。另一方面，我想究竟留宿率高低目的是為了甚麼？如果說酒店便宜了，旅遊業從業員等對澳門有甚麼好處？譬如在一個五星級酒店住一晚帶給澳門多少收益？一個很便宜的經濟型酒店住一晚對澳門帶來多少就業機會？這方面我不是太清楚，單單強調留宿率我覺得不夠全面，留宿率目的到底是增加澳門哪一方面？就業？經濟？哪一方面有好處？單純一個數字不一定能反映，留宿率高了也不一定帶給澳門更多好處。

澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 這個倒是一個關鍵，留宿率高了有甚麼用？ • 澳門其實可以讓人留下來的活動，最明顯的是賭呀。 • 現在旅客組成方面也是賭的，特別大陸與香港為主。 • 這一點我有一個想法，其實現時政府財政仍十分充裕，能不能跟大型博企資源共享，或者與一些部門如文化局、民政總署產生協同效應，甚麼效應？就是我們政府與新濠天地，它有水舞間，人家故意乘搭飛機來澳門為看水舞間，看晚上八點鐘，他要留在澳門，可能要住一、兩個晚上，你也可以去看賽狗，賽狗是全亞洲唯一的賽狗場，或者說去銀河看表演、去新濠影匯，其實政府可以與博企之間大家一起推動、一起出資源、一起宣傳，去看水舞間，是不是？可以的，反正你來了澳門你也留下來，當然賭的人可能早上賭錢晚上輸光了便回去，但如果家庭團客，我預期未來自由行增加，家庭團客增加，留宿率自然會提高，因為家庭出來的收入有一定水平，但他們會精打細算，算成他們里程成本當中，當然剛才說的是酒店的價格成本，如果硬件，即吸引他們留下來的，是靠企業，現時我們政府也做很多宣傳，企業辦很多演出，吸引旅客留下來，這個需要博企、大型企業與政府之間互享資源，起一個協同效應，對不對？你還有甚麼想法？
澳門導遊促進會會長 朱明霞小姐	• 其實我覺得澳門真的是一個美食天地，我來澳門這麼久，我覺得真正澳門美食沒有推廣出去，而且很多已經被壟斷，其實我覺得各方面的美食，像夜晚，要留着他(旅客)，你需要留着他的胃，但是在澳門的美食上，只有哪個酒店有這些？我覺得可以把晚上美食文化做起來，其實台灣成功在哪裏？台灣成功在夜市上… • 台灣的夜市非常好，士林夜市、廟口夜市，很多人去台灣旅遊是為美食而去的，因為這些東西做得起來。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 我觀察到澳門有一個特點，就是它(美食)的點(分佈)很散，沒有集中在一起，一個是舊城的關係，業權也好、或者特性也好，很零散，若我要介紹….就是沒有一個當地人，你是自己找不到這個東西的，而且也好像沒有一個成熟的本地平台、手機應用程式等把它串起來，我覺得這是一個比較遺憾的地方，結合剛剛提到的研究，這個老師(李建慶)提得很好，2.3天(逗留時間)提高的留宿率產生的經濟效益到底對澳門得益在甚麼地方？吸引來的那些過夜旅客，他們可以集合起來，他們的經濟效益到底去了甚麼地方？留下來的人，他們的主要行為是甚麼？感興趣的點是甚麼？我們把這些點放大，然後加入新的，我覺得這是文本下一步需要細化的，能夠做到越細，能夠提煉出來的點會越多。

澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 這個文本寫得非常好，規劃可以很理想，但是現實操作最終很現實，當然留宿率跟香港、新加坡等其他城市比，不能比，為甚麼不能比？因為澳門跟珠海太密切了，區域上太密切，太容易出去的，過關太方便了....
澳門電機及電子 工程師學會理事長 李建慶先生	• 你去台灣，你想回來肯定回不來。
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 你到新加坡也一樣，也必須在此留宿。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 這樣了解，這些留下來的人，為甚麼留下來？他們因甚麼理由？
澳門電機及電子 工程師學會理事長 李建慶先生	• 關鍵是有活動(所以留下來)，價格是另一個方面。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 還是應該考慮長遠客，不能考慮來一次他們就不來了，要反覆吸引他們來，澳門核心的精華在甚麼地方？

澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 其實剛才說到承載力，下面好像有一條討論這個問題，如果留宿怎樣吸引他們留下來，留下來第一個因素是甚麼呢？剛才提到，第一個因素是美食文化，人家一般來說晚上才出去食美食、小食，所以台灣有很好的經驗，美食文化剛才說過，很散，政府曾經有一段時間規劃，要在西灣湖旅遊塔下面(做夜市)，結果有一些晚上經常去鍛鍊的人就反對，尤其是住在西灣、南灣的人，他說你們破壞我們休閒的寧靜環境，反對。但是康公廟那邊太少，旅客沒有興趣，倒是本地有些人有興趣；三盞燈區也是一個很短的幾片，所以美食文化，其實澳門現成的條件是夠的，但硬件沒有支撐，就是沒有足夠的空間，人家從外面進來問，我們廣州有美食街、泉州有美食街，澳門哪裏有美食街？真的沒有，太散了，要不然你去威尼斯人樓上，沒有辦法，但若有這樣的地方，如北京的王府井有一條長街，下午睡個覺，晚上出來玩，晚上你去賭狗、食美食、看演出、看水舞間，他會留下來，對不對？吸引他們留宿的主要吸引力在哪裏？這就是關鍵，所以剛才提及就是美食文化、演出。政府與新濠天地做，你先出前面，我們可以幫你拍宣傳片，可以加上水舞間文化，儘管你是西人企業，但是其實有些東西是可以平衡、互補，因為你有出資源、贊助，政府不是沒有錢，但希望可以跟博企、大企業合作後可以起協同效應，互惠互利，讓人家知道澳門有這個演出，人家有錢的還是留下來，要不然我就住在新濠天地好了。 • 要吸引人來，人家要付出成本，時間跟成本有一個關連，他付出成本填進去後但是時間拖長了，可能三年五年後會有人來，但這三年五年間要投入多少錢？譬如太陽劇團，你要欣賞則要懂那個文化底蘊，澳門三千萬的旅客 65%是大陸客人，他們的印象是有錢，但不見得文化水平跟得上，不見得會欣賞太陽劇團，所以他看過一次，或者覺得沒有甚麼意思，甚至連看的願望也沒有，這是文化的接受程度，現時很多內地團客去到韓國、日本、歐洲，會受到歧視，就是因為他們像「土豪」一樣，你看美國紐約 LV 手袋門市，一早排隊的就是中國人，有錢但不見得展現到(有)文化，太陽劇團最後做不下去就是這個原因，如果太陽劇團在台灣肯定做得下去，當時宣傳會做一段時間，但澳門 3000 萬旅客居然也做不下去，這是澳門旅客結構問題，很多(旅客)是從大陸過來。承載力方面一會兒再談，留宿這部份也可以再聽聽大家意見。

討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 這個規劃有承載力極限的研究嗎？ • 我見過(九記冰室)這個廣告，最後貼那兩張紙很感人....這是澳門很多老店面臨的問題，我住舊區，發現就像他說，舊區主要的對象是本地居民，但因為經濟發展很快，租金很貴，很多店(主)並不是業主，跟內地不一樣，開店幾十年也不是業主....
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 把遊客細分，按目標市場來細分，那應該才可以對症下藥。
澳門導遊促進會會長 朱明霞小姐	• 與香港一樣，內地旅客最喜歡澳門的是我們的零售業，但是現時逛新馬路...新馬路是一條歷史很悠久的街，但你們現在逛新馬路，會否感覺它變成周大福一條街？我覺得政府在此方面特別失敗，如果你這麼短的距離....如果我第一次來澳門，我會覺得原來澳門被周大福收購了，自己一點特色都沒有，可能是就是因為市場經濟、舖租... • 我覺得應該有約束，例如周大福不能佔整條街的商舖多於 20%，因為我還要讓其他的進來，這條街才能有長久生命力，你只看短期...譬如現在藥房出名，你看所有關口全部做藥房，澳門人的身體沒有這麼差，或是大陸人的身體這麼有需求？
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 地權是私有的，業主有權決定，誰給的錢多就租給誰。
澳門導遊促進會會長 朱明霞小姐	• 這樣令我們的路越做越窄，有局限性。 • 其實我覺得澳門需要這個平衡，沒有這個平衡澳門就會變成單一產品，澳門就只有賣金賣藥兩樣，其他的沒有市場。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 國內可以，澳門不行，尤其是地權私有。
艾奕康 Jason Ni (主持)	• 在美國、澳門民主社會、有市場機制是改變不了，在澳門現在看起來就是這種一回事。其實有一招，很多東西都是比例，讓小的先不要倒，因為小店倒了一家，金舖就多一家，一來一往差了二，對不對？故要先讓小的活下來、小的要照顧它。
澳門導遊促進會會長 朱明霞小姐	• 現在有特色的都死掉了，新馬路義順雙皮燉奶很多人慕名去的，但全部倒閉。

澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 沒有全部倒閉。
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 承載力的問題，其實是從近兩三年才開始探討，兩個角度來分析，一個是自由行的，一個是團客的。自由行的，從前澳門經常說過關難、住酒店難、截的士難，自由行最多是國慶節、春節，他們擁擠在新馬路，要人潮管制，新馬路上大三巴的路滿滿的，走不了，過關滿滿的是人潮，這是自由行的一個表現特徵；團客的呢？我們上大三巴，車塞了很久才能上大三巴，附近一帶交通擠塞，團客的去筷子基區餐廳食(午餐)，一下子所有(團)去那邊食，居民有意見，過來過去也過不去，所以，對城區交通、居民有兩方面影響。承載力一個是自由行引起的，一個是團客引起的，因為從 2014 年開始，澳門旅客正式超過 3000 萬，社會聲音開始討論承載力，要不然永遠總是說旅遊城市旅客越多越好，所以現在出現這個情況，現在政府的策略是吸引高質素的旅客，現在政府態度很清楚，除了大陸團客以外的，其他團客都歡迎，他沒有說出來，但是表現出來，大陸團客來不來，市場自然會自生自滅，很正常，對不對？其實我們也很無奈，因為澳門很被動，導遊開工靠老闆，旅行社老闆也看香港、深圳，我們很被動，現時情況團客減少 2/3，大約從今年上半年，一切前線導遊開工率只有去年的 1/3，即減少了 2/3，現在出現了甚麼？先不論團客及自由行，你去新葡京外截的士，以前門外排了 100 多人，要等一個多小時，現在不用了，你截手就有的士，對不對？市場自然而然會疏導，再討論承載力的話，隨着自由行(比例)慢慢增加，已經不再是問題了。所以剛才說旅遊學院的李教授，我們當時在澳門論壇也提及到這個問題，關於 3200 萬人次，其實我估計澳門 5 年內也不一定可以突破 3200 萬人次，為甚麼？因為現在國內往世界越來越多地點的簽證放寬了，以前很多內地旅客為賭而來，但現時政府「打老虎」，包括國企的負責人也不敢來了，這部份會減少；家庭方面，自由行會增多，但家庭團卻不會很多，小朋友來澳門，除了去威尼斯人就沒有地方去。是否真的沒有地方好去呢？其實很多人喜歡來澳門，不算旅客，其實澳門很多人沒有去過黑沙水庫？我告訴你，很多澳門人沒有去過黑沙水庫、龍爪角、黑沙村，包括龍華茶樓，澳門本地人也沒有去過的很多，住在筷子基，賽狗場在樓下，住了 30 年沒有去過的有很多，澳門有很多地方本地人不知道，本地人不知道如何幫澳門宣傳？當然這是另外一個範疇，承載力會慢慢隨着市場調整、疏導。

澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 從一線從業人士經驗來看，你覺得承載力有多大的上升空間，以目前的經濟狀況來分析。
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 從我或前線角度來說，在 2014 年 9 月算是頂峰、高峰期，2014 年是最多(旅客)的，3100 多萬，2015 年時 3070 萬，所以 2014 年是高峰期。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 在這個高峰期，對從業人員有些甚麼問題？還有一個問題，旅遊一線的從業員，大部份是本地人嗎？還是新移民、勞工，或是？
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 你去逛一逛也知道，澳門導遊中有很多「老澳門」，很多也是老資格，年青的人很多去了賭場，很多不選擇入行，更不要說最近半年入行的。最近半年進來的，已經沒有興趣去做，他寧願去打一份一萬多元的工也不做此行，現在導遊 1/3 已經轉行，甚至改為駕駛的士、做生意、打賭場工、買賣房地產、賣保險，轉行了，沒有辦法，所以市場自動會調節，沒有辦法。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 從我們的經驗來看，應該是可以做預警的，因為我是做大數據，若積累一定數據，做回歸、做預測，包括做提前預警是可以實現的，那問題是甚麼？是模型的選擇嗎？
艾奕康 Jason Ni (主持)	• 如果你是大數據專家，澳門旅遊承載力收集資料層面是讓它不具有預測的功能，其問卷設計、問卷收集、基礎資料收集….因為它有一個很大的部份是做問民眾觀感、李克特量表(Likert Scale)，所以他在裏面整個設計讓它沒有辦法做預測，當然這個也可以做調整、積累。我也想前線的導遊更專門，有一種方法靠經驗、感覺，在你無法做科學研究、論證前，你覺得 3500 萬(旅客)有沒有可能？
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 他們來澳門做甚麼？
旅遊局職員	• 他可以生活，他可以買東西、看看表演。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 澳門物價會否越來越貴？現在物價已經很貴了。
澳門電機及電子 工程師學會理事長 李建慶先生	• 不同商品價格貴的不一樣，有的東西可能不會便宜，有些更便宜，有些東西可能更貴。

澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 其實 2015 年的 3070 萬人次也很不容易，因為團客的數量跌了很多。 • 我回應一下，我做前線的，我覺得五年規劃不能忽視一個很重要的因素：互聯網和手機的因素，因為這樣因素確實是鼓勵更多自由行人來澳門最重要的動力。
澳門城市規劃學會 會員楊晶小姐	• 你希望有越多自由行旅客越好？
澳門導遊促進會 理事長 吳勇為先生	• 對我們食飯來說，肯定希望團客越多越好，這個很現實。對不對？但自由行是大勢所趨，就像同城化，我們可以針對一簽多行，(旅客)可以進來，為甚麼？因為珠三角區域合作越來越明顯，就像澳門 24 小時通關，拱北口岸遲早 24 小時通關，雖然現在只到凌晨 1 點，重點是甚麼時候，這是不確定的，但隨着中央一個政策下來，可有 3500 萬、4000 萬旅客。但我們不考慮這點，先考慮互聯網的發展、手機普及，越來越多人對澳門了解，越來越多人有興趣來澳門深度遊，就是這一部份的增長，旅遊局文本寫每年有預計 1%至 2%的人次增長，1%至 2%我覺得是可以的，一年多 30 至 60 萬旅客可以接受，相關的推動力在哪裏？就是互聯網的宣傳，最簡單的例子最近兩次光影節及黃色小鴨，光影節及黃色小鴨不一定政府宣傳好、導遊宣傳好，只是澳門老百姓的手機一張貼，全世界也知道黃色小鴨來了澳門，那時候澳門人是最好的導遊，為甚麼？因為手機的普及，以及微訊、facebook 等互聯網媒介，是一個最好的平台讓我們對外宣傳，以這兩個例子，一個是政府部門的協同效應做得非常好，另一個是澳門人在手機幫澳門宣傳做得非常好，所以 1%至 2%的人次增長是可以的，但 3200 萬至 3500 萬，若要增長至 3500 萬，需要政策有改變，要不然起碼 5 年後，3070 萬已經很不簡單。 • 從我們前線的觀察，喜歡去老區、離島，就是包括黑沙、路環的旅客喜歡深度遊，有一定文化水平，他們對歷史、郊野有興趣，他們來澳門不會湧到娛樂場區、賭場區、新馬路，他們反而喜歡去高士德、路環黑沙村，其實他們有其文化訴求、需求，當然要區分得好，3000 萬人次他屬性是甚麼，要區分好，對不對？ • 確實需要做細、需要微觀。

總結發言

澳門導遊促進會理事長

吳勇為先生

剛才我們組着重討論第一題及第四題，討論了增加留宿率的因素，第一題及第四題我們認為酒店住宿成本價錢與珠海相差比較遠，所以旅客寧願去珠海住，也不選擇在澳門住，因為澳門與珠海之間太方便。我們認為政府可以降低門檻，吸引一些連鎖商務酒店來澳門發展，可降低留宿成本。尤其現時自由行越來越多，如何吸引呢？當然要在政策上。另一個方面就如剛才崔世平先生提到，現時在舊區重建，包括活化工廠大廈，在這方面可提供一些硬件支持，降低酒店住宿成本。第二點是增加人客晚上留在澳門的元素，例如美食文化的發展，如果澳門有更理想的美食街，會吸引人晚上願意留下來。第二，澳門政府可否與大型博企產生協同效應，大家互相合作，例如將澳門一些受歡迎項目如水舞間、賽狗等晚上活動，可以令政府與博企雙方面互利互惠的合作，可以留下自由行旅客住在澳門，我們覺得可以提高吸引力，這就是增加留宿率的元素。

第二題問題關於承載力，我們討論了“人次”抑或“人數”，是 3,100 萬人次抑或 3,100 萬人數呢？剛才我們討論時提到旅遊學院有個模型，覺得澳門能承受的極限為 3,200 萬左右。澳門人看到最近發展，數據上現時自由行多了，團客減少了，我們認為市場會調節承載力，用分流形式增加深度遊，特別發展離島方面吸引因素，例如黑沙村或九澳村。我們看到新聞，向這方面發展可以慢慢去分流。

至於開發潛力目標客群方面，我們覺得未來發展不能忽略互聯網、手機，所以剛才討論到最近兩次光影節及黃色小鴨也很成功，是否政府宣傳起作用？或是澳門的導遊宣傳？其實真正宣傳的是澳門人，因為人人有手機，當大家用手機將美麗的相片上載後，吸引力是全世界性，所以我們覺得澳門人是最主要推廣澳門的原動力。在吸引目標客群方面，特別是年輕的手機一代，我們覺得未來趨勢為自由行人數會逐漸增加，自由行人數會多於團客人數，所以政府預計 1-2%增長我們覺得是合適的。

小組 **3**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 現時旅客逗留時間短，我們會否考慮過晚上沒甚麼活動，海濱在日間參觀，晚上卻沒有甚麼地方去，除了賭場外。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 其實海濱晚上也可以有它的功能，如歐洲巴塞隆那的海濱酒吧。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 會否考慮辦一些類似台灣的特色夜市？
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 但需要有特色。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 台灣較為成功。一家大小來澳門旅遊，有甚麼好玩？澳門現在的旅遊質素參差不齊，中產希望得到優質旅遊，中產階層旅客是很重要的，從專業旅遊從業員角度來看。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 你在說那一個階層的旅客？
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 家庭式旅客就更好！
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 因為這些客人（家庭式）的逗留時間才會夠長。如像我自己一家去旅行。自遊行。

澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 我已攪旅遊很久，從中國改革開放開始去做，澳門面積很小，只有 20 多平方公里，加埋橫琴才 80 平方公里，旅客來的時間不用太長，住上幾日，一家大小兩日至三日已經足夠，有甚麼可以吸引呢？如李英強先生所說，台灣夜市有小食，去攪旺它，現在澳門旅客一家大小晚上沒有地好去。在賭場渡假村只有賭，小朋友沒有甚麼做，帶他們外出玩又沒有合適的地方，所以要晚上可以帶小朋友玩和吃的地方，現在只有“手信”牛肉乾。
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• “手信”不能買一整晚。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• “手信”買得多久了也發霉，會變質，所以這個沒有吸引力。官也街晚上也沒有旺，一到晚上 8 點多就很靜，假日周末才多人。澳門旅遊推廣文化歷史才是重點，因為世遺文化歷史非常重要，可增加小朋友見識，所以世遺文化中心方面，政府應多做推廣工作。
澳門營業汽車商 聯誼會常務理事長 李英強先生	• 多推廣本地特色小食，外地成功經驗值得參考。
澳門歷史文物關注 協會秘書長 黃炎強先生	• 有關夜市建議，管理方面需多加考慮，不要擾亂居民生活。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 有關一個交通問題，在南灣澳門廣場一帶，威尼斯人渡假村的大旅遊巴，在路面這麼有限的地方上落客，人流多又密集，要重點加強監管。
澳門營業汽車商 聯誼會常務理事長 李英強先生	• 發財車不應該在市中心上落客，使到路面更加塞車。
澳門歷史文物關注 協會秘書長 黃炎強先生	• 剛剛說到，交通需要管理。另一方面，酒吧區或夜市區對當地社區的負面影響，政府方亦需要正視，不然發展同時令到當地民生受到影響，把旅遊發展的本意背道而馳。
澳門營業汽車商 聯誼會常務理事長 李英強先生	• 盡可能對民生減小搔擾，影響居民日常生活。

澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 為何的士服務常被投訴，因為賭場客爽($300,$500 一單生意)，使到服務市民方面大受影響。原因為政府監管不得力，要加強巡查，重罰，法律不健全，但當中也有好的司機，不收老人錢，的士業界這方面對旅遊有影響。香港也有監管不足情況，所以澳門政府需進一步加大力度去監管，希望加重對的士的處罰。
澳門營業汽車商 聯誼會常務理事長 李英強先生	• 澳門導遊水平有很大問題，參差不齊。如在港澳碼頭很多只有藍卡的菲律賓人做導遊，影響業界質素。本地導遊沒有生意，反而這班非專業的導遊卻有生意。旅遊質素和管理問題政府需要正視。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 80 年代旅遊車路線是有秩序的，當時因為取得個牌不易。
澳門文化遺產導遊 協會副理事長 林清先生	• 補充的士的情況，長者朋友上的士被拒載，特別是短程的乘客。
澳門歷史文物關注 協會秘書長 黃炎強先生	• 未來的旅遊設施如酒吧街、夜市要遠離民居，減少到居民的負面影響。
澳門文化遺產導遊 協會副理事長 林清先生	• 科學館旁的地段可考慮。
澳門營業汽車商 聯誼會常務理事長 李英強先生	• 與私人合作如漁人碼頭海邊，離開民居。
信德中旅船務管理 （澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 執法容後再談，大家除了水舞間、酒吧街，其實可否想一下推廣體育運動？澳門有很多體育活動賽事，但卻沒有推廣，旅客不知道何時有籃球比賽，女子排球這些，需要大力推廣，使旅客逗留一晚去睇比賽。 • 另一方面，Concert 及 Musical（音樂劇）也沒有推廣，吸引有識之士，同時又吸引家庭客來。最近也在英國不太有名的城市 Sooth Hawpton，做了一套居然吸引了幾百英哩外的人專程來看。
澳門文化遺產導遊 協會副理事長 林清先生.	• 主要別人文化氛圍高。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 如果我們將不攪，未來珠海建設旅遊將追到我們，他們在興建大型商場，澳門將大受影響。另澳門酒店價格太貴，澳門應提供中檔酒店。

信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問許招賢先生	• 澳門也有大型商場，但沒有人去，太過高檔的消費不合適。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長李英強先生	• 去年到了菲律賓，有全亞洲最大的購物中心，甚麼都齊，中低高甚麼檔次也有，澳門肯定沒有地方去建類似的商場，而且生存不到。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 澳門太過重視賭，全部都是賭，最好開三星級酒店。
澳門文化遺產導遊協會副理事長林清先生	• 希望旅客留長一點時間，不要“一天遊”。
討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長李英強先生 與 澳門文化遺產導遊協會副理事長林清先生	• 以現時的情況，澳門已經超負荷。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長李英強先生	• 研究與橫琴合作。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 橫琴實質上並沒有設施接澳門承載力，現時只有拱北才做到。
澳門文化遺產導遊協會副理事長林清先生	• 現時旅客集中某幾個地方，如新馬路，其他地方仍很疏落。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長李英強先生	• 需要為旅客強行分流到舊區其他部份。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 新馬路人流集中，可分流到爛鬼樓及草堆街，辦活動把這些街區帶旺。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 同北區朋友傾談，友人說千萬別把旅客分流到北區，旅客增加使租金及物價上升，擾亂民生。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 留意到報章，政府希望發展路環九澳麻瘋院。政府在工作中，但是否需要做得快些？
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 發展南環湖畔很好，不會騷擾民居，可重點去做。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 可參考兩年前歐洲文化學會有關承載力的研究，旅客量有沒有必要到三千多四千萬這麼高？人太多，即使分流也不休閒，所以我們應重質，不是量，反要把質做好。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 目標客群定中產家庭客，留長一點。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 最好做一家大細。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 一家所做的量，不只是單單旅客量，最大問題是間接的量，即勞工量，他們除了服務旅客外，也會使用本地的交通，對本地承載力做成問題。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 大陸送大熊貓來澳，但澳門的宣傳仍以賭為主，吸引不到一家大細來。
澳門酒店旅業職工會副理事長 張文紹先生	• 量會浮動，景點如噴水池，有人長期佔用位置，會影響旅客使用及對澳門形象有影響。我們尊重當事人的行為，但可否不長期去做？長期佔用對澳門影響很大。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 關於承載力的對策的意見，除了對應旅客，以吸引的辦法，如一些景點是離開旺區，吸引他們去這些地方。另一方面，管理勞工及上班人士的人流。如勞工到路氹城上班，可以專車接載勞工，減低對交通造成的影響，使承載量增加。
澳門酒店旅業職工會副理事長 張文紹先生	• 自由行是主要發展方向，如三盞燈，衛生，治安可否做得好一點。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 我們要推動街道文化，本土文化。使旅客自動分流。深入了解澳門文化。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 澳門路牌很有特色。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 白鴿巢公園沒有被宣傳，街道名稱很有特色。
討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如 (年輕、銀髮、高消費及家庭客）有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？這些客群開發對你們有甚麼影響？	
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 剛剛我們已討論過這條，就是中產家庭客源為主，有錢人不用我們開發他們。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 內地富二代來澳買錶，手機，因為對澳門有信心，不會買到假貨。通常家庭客來澳會買錶，約一萬多元一隻，因為不是假貨，相機買的也是幾萬元一部，不會有假貨。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 他們消貨費力強。而銀髮旅遊方面，現時澳門缺乏與健康有關的旅遊產品，因為他們注重健康，中產注重質素。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 一家人，父親為賭客，小朋友沒有地方好去玩。 • 應大力推動文化旅遊。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 但導遊質素參差，如年紀較大的導遊未必對歷史城區全面了解。沒有培訓過，連培訓也沒有。行業人員質素需提升。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 需要上崗有證。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 發展暑假學生遊，每年 7 月，我也有帶由廣東的優異生來澳旅遊。但需要學校配合。酒店亦是一個問題，因為價錢在暑假較貴。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 有些客不喜歡住有賭場的酒店。人多太雜。如文華東方沒賭場，為商務酒店。

信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 路環以前的威斯汀酒店現在改了名字，也有旅客喜歡住它。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 旅遊學院的房間長年也爆滿，很難訂到。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 加強培訓質素，保證上崗。了解澳門歷史。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 中、低、高不同質素的酒店都要。導遊要培訓。
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐	• 親自視察各個景點。澳門導遊缺乏培訓。
討論議題：總體規劃文本提及發展多元旅遊產品，包括增加不同的酒店住宿，例如廉價酒店等，對此你們有何意見或建議？	
澳門的士從業員協會 會長吳桂英小姐 與 澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生 與 澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 同意有廉價酒店以吸引家庭旅旅客人。中價、三星、有澳門特色。
澳門酒店旅業職工會 副理事長 張文紹先生	• 現時以四星及五星為主。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 把住酒店的消費轉到其他行業。希望帶到周邊行業，大家有飯食。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 民宿如歐洲有很多，但如何監管？
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 福隆新街酒店很多外國人住，因為有其特色及文化。希望澳門有這些老中者能懷舊的地方。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 這些是低價客，對經濟上幫不到，還有可能，帶來其他問題。對社區有影響。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 中央酒店把它恢復為三星酒店。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 三星酒店可以。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 懷舊的賭錢方式，現在沒有了。可放一個假的，給人懷舊。 • 澳門旅遊口碑好，比香港更有人情味！
討論議題：對總體規劃文本有沒有其他的意見或建議？	
澳門酒店旅業職工會副理事長 張文紹先生	• 文本很詳盡，包含很多，但如何真正落實?
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 質素及加重懲罰，執法。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 需要多個部門通力合作，跨部門合作。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 需要治安警察局，交通事務局。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 如我一樣，旅遊是跨行業的。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 文本很全面，主要為正面管理部份，卻欠缺負面影響部份，在文本中找不到。希望做好這件事，為民生去做，應該要研究有甚麼負面影響，逐個負面影響分析，如同我們用藥一樣。才可使整件事做得好。如噪音問題，有甚麼措施應對？如提供一個路牌提示晚上 11 點後不要大聲叫喊。使小區減少噪音問題。在民居附近減少嘉年華會，旅遊巴廢氣問題，如何重新規劃路線。用另外一個方法如電動巴士帶旅客到大三巴。負面影響除了旅客外，還有分析間接影響部份，例如勞工影響公交，找出間接影響，如把關口的勞工用專線送路氹區。在交通系統抽離。加入旅遊業及負面分析研究。不同客源的旅客對不同小區的負面分析，要做得細緻，針對性，如採訪小區的居民了解對他們的影響，以對症下藥。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 回應在大三巴旅遊巴不能泊車，產生很大問題，汽車駛進就塞死。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 我把客人從鏡湖帶他們步行到大三巴。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 我們現在發展高質素旅遊，很難叫客人走這麼遠。30 多度的天氣。政府如何看可遠的？配套如何做？現時經常塞車。
澳門的士從業員協會會長 吳桂英小姐	• 發生車禍就很好的教訓。澳門這麼細，還攪“長巴”，為了迎合勞工上落班。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 噪音問題政府已有做法，廣場跳舞人士，警察要求十點要收，現在已沒問題，祐漢廣場舞十點鐘會停。 • 作為導遊，隨着團隊旅客少了，工作日數也少了，現在自由行旅客增加，可否考慮網上找導遊，外國是可以的，亦有旅遊車服務供應，而外港漁人碼頭只有拍照，很浪費資源。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 現在已改為酒店，這個是用來曬太陽，它開始的方針為地產項目。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 今年的從業員開工少了，受經濟影響，另旅客來半天已夠，因為沒有甚麼看的。 • 是不能的，犯法的，澳門的導遊是掛住個牌連住間公司，公司賺一重錢，所以導遊服務就貴了，如導遊直接接客，需要修改法例，但外國可直接自由行客，台灣也可以，公司比工作的導遊還賺得多錢，旺淡季價格可活動，對澳門更好，最重要是買保險，安全問題。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 曾帶團到清遠看道路發展，但百多年來也差不多，導遊問我，我回答和以往一樣“道路不平，燈不明，自來水日日停”，沒有發展。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 澳門美食多，平民化美食就少，“吃、喝、玩、樂、遊、購”，“吃”排第一，最後才買東西，大酒店都是高檔的，所以要發展“平民小吃”，有高，中，低價的東西，現時集中高價東西。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 台灣一個很好例子。汲取別人長處。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 星馬合作，澳門南粵遠離民居，可發展夜市。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 內港碼頭搬走，十月初五街就沒生意，以往都是十月初五街較旺。
澳門的士從業員協會會長 吳桂英小姐	• 把十六浦做好！廣州十二家房客，很吸引人去參觀。
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問 許招賢先生	• 澳門沒有甚麼戲院。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 有大會堂、永樂、觀光塔戲院。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• “宜居”很重要部份，一在旅遊發展方針“宜居”的負面影響分析有需要。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 有關“宜居”較為少談及。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 主次方面，所有工作最後是“宜遊”及“宜居”，需要有所帶出來，我們發展旅遊業背後是以”宜居”為發展動機。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 人數多，如何“休閒”？有矛盾。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 如果有衝突，“居民”休閒緊要，還是“旅客”休閒緊要？要回答這條問題。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 現在是“旅客要休閒”。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 我覺得“休閒”不是太合適，“賭”是要博命的。這是事實。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 小賭可宜情。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 五星酒店為多，要起三星。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 周五，周六來澳門，沒有一千元不能過夜。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 消費為中產，內地大學畢業薪金為八千沒有，廣州為五千左右。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 內地貧富差太大，用一億來賭。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 周邊行業受益不到。

澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 我覺得澳門與珠海市場不同。不會怕這個，全國 13 億人，1 億人來澳門都會陸沉，需要精，有素養的客。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 可以暢所欲言，旅遊局做了很多。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 居民可犧牲一兩次，但不是長期性，如新年期間的光影節，各方面也很完善，人流很多，停車位封起，人流很多，街道窄，官也街舊區，沒有泊車位住在這區晚上十一點才開車回家，一整個月如是，不能在新年與家人團聚。
澳門營業汽車商聯誼會常務理事長 李英強先生	• 黑鬼山的故事，年青人不知道背後，“僱傭兵”的故事，導遊就清楚了解背後的歷史。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 贊同發展文化旅遊及海上旅遊的產品，高檔及高質素，這些都是很好，但如何落實？管理整個產品開發的質素。政府意願去管理正負面的影響。如之前的故事，其實可以管理其負面影響，給居民可回家泊車，但可能政府沒有意願理解，或沒有意識到居民回家，政府在活動期間封了一邊街的車位，其實可登記多少個民居，給他們一個泊車證便可。
澳門文化遺產導遊協會副理事長 林清先生	• 旅客太多可能對澳門醫療方面也有壓力。
澳門歷史文物關注協會秘書長 黃炎強先生	• 外國有地方規定旅客要帶夠錢才入境，發展要保持特色。
澳門的士從業員協會會長吳桂英小姐	• 感謝旅遊局給予我們機會能暢所欲言。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

總結發言
信德中旅船務管理（澳門）有限公司顧問
許招賢先生

第一題問題，我們覺得整個發展計劃應該思考如何吸引旅客在澳門逗留更長時間，但澳門的酒店太貴，我自己也負擔不起，若想旅客留下來，大家要想想在晚上可以做甚麼？我昨晚便不知道可以做甚麼，所以我們研究後認為，晚上要有音樂會、戲院、類似台灣的夜市、球類比賽等。(球類比賽)澳門做了很多，不過沒有宣傳，很多旅客不知道可以來澳門看球類比賽，應該吸引更多家庭客，使他們逗留更長時間，逗留一晚，將旅客逗留時間加長；澳門有很多澳門小食、葡國小食，應該要重點介紹的。另一方面，澳門欠缺一些中下層的酒店，不是人人也住五星，有些住三星，如果能在此方面着手想多一點，可以解決現時（向五星酒店）傾斜、只有富豪才能來澳門的情況。

第二題方面，旅客要想辦法分流，不要全部去大三巴及賭場，其實可以吸引他們去完大三巴後去其他小區參觀歷史文物地方、廟宇、有歷史價值的重點。我們顧慮到在分散旅客時要留意連鎖問題，因為在小區方面加強了，便需要更多工作人員，這些工作人員在區內出入會加重了公共交通的負擔，這些配套也需要考慮，才能解決人流及交通的衝突。

第三題關於增加客群，要以吸引家庭客為主，加強青少年的活動內容，若想旅客逗留更長時間，現時年長的、有錢的人去賭場，普通的去甚麼地方？我們要想想如何吸引青少年，使他們逗留更長時間。文本估計旅客人數會增加，我們組認為我們是否只考慮客數增加，抑或質素改良？我們現時每年應付 3,000 萬已經有困難，沒有必要刻意增加至 3,300 萬，倒不如集中精力改善旅客設施，評估對工作人員配套可否做到更好。同一個題目，現時導遊、職業司機等旅遊工作人員質素有商榷地方，是可以改善的，希望在配套上做點功夫。執法方面，持牌導遊現時不准許私人提供服務，很多外國地方可以在網上提供服務，但是澳門不允許，這是甚麼原因？現時導遊被迫要為公司服務，公司多賺了部份，加重了旅客負擔，令員工、導遊收入減少。

第四題方面，回應之前的內容，希望建多一些中層的酒店，支持中層旅客過夜。

第五題方面，建議非常齊全，但執法方面有改善地方，不同部門各自做，做完後大家推卸，希望旅遊局可以做一個中間人、串聯的角色。

小組 **4**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門桃李藝術協會 劉小姐	• 澳門政府忽略舊城區，使舊城區日漸沒落及商店被迫結業，以往曾興旺的原有城區(即舊城區)，包括司打口區、火船頭街、16 號碼頭一帶，尤其是有着各行各業的蓬萊新街，昔日的五洋酒店與相連的新濠酒店已拆卸多年，地盤一直空置，令這條蓬萊新街失去活力，加上商店結業及街區缺乏管理，使無業人士流連街上、黑店及水貨店林立，導致社會及治安等問題出現。希望政府將五洋酒店及新濠酒店重建，仿效“新新酒店”重建成為現代化酒店。 • 在蓬萊新街的人昌押為一所古堡式建築，可是多年來缺乏適當管理，以致其用途複雜，包括作為非法麻雀館及吸毒者棲身之地，之後因一場大火致人昌押倒塌，希望政府依照原有面貌重建人昌押，利用其大面積的立面投放光影；若不重建或可在該處興建現代式的商業樓宇，引入各式商舖食肆等，重新打造為一條商業街，使蓬萊新街一帶得以復興。 • 在發展澳門旅遊業的同時，必需注重舊城區及其治安繁榮，重視舊城區的小商舖，促進舊區經濟，不要讓其老化、沒落、被結業。現時大部份旅客選擇到賭場娛樂，也不願意到舊城區消費，因碼頭、機場等口岸有免費“發財巴”連接各大酒店，而在酒店娛樂後可直接送往各關口離澳，根本沒有機會接觸舊城區。建議在各口岸設有免費“公共車”，並提供循環路線，如由碼頭至司打口公園/康公廟，帶領遊客到原有城區遊覽。 **劉小姐在交流會後補充了書面意見，請參閱書面信函部份（A-164）*
澳門建築師協會理事 孔憲成先生	• 旅客留澳時間長短與酒店房價很大關係。澳門缺乏中、下價酒店，而酒店的房價不是基於酒店的規劃類別（如經濟型、賓館、豪華型）而釐定，而是取決於市場。就算是一間較差裝修的酒店房，只要在旅遊旺季多人來時及入住率需求高時，房價便會不合理地飆升。旅客不願意留澳的原因是澳門酒店價格太高，一家人來旅遊酒店連來回船票，消費實在太貴，而住在珠海則較便宜。 • 建議酒店由政府主導會比較好。舉個案例，有八百年歷史的中國沙灣古鎮，在近幾年做得非常成功，政府在鎮內成立了一間旅遊公司，並以該旅遊公司名義買了整個古鎮的大部份舊住宅，並將其重新裝修，就算旺季價

	格都只是人民幣 150，成功吸引了更多人逗留。 • 支持政府活化荔枝碗、內港等舊區；但要吸引旅客留澳，單靠業界推出經濟形酒店並不可行，因價格必然由市場主導。可行的方法是由政府成立一間旅遊公司，利用舊區內的建築提供一些低房租的酒店，避免價格由市場主導，並確保長期有資金對其進行維修及保養。
澳門交通運輸業總商會副理事長 吳耀強先生	• 2015 年逗留時間 2.1 天主要是高端客，未來推算的 2.3 天的增長率比較低，變相都是以賭場酒店的高端客為主，但只有家庭客才會逗留較長時間，若要求來賭場的，大部份都是即日來回，亦可以選擇到珠海留宿，因兩地很近，但房價卻很大差別。 • 將來要吸引旅客逗留澳門多天，除酒店房問題外，食肆的選擇亦很重要，現時即使有很多食肆的推廣，但整個佈局傾斜，大部份只注重及集中在金光大道的酒店或在新馬路、牌坊附近的著名景點一帶，但極少數在舊區內，若旅客想在舊區找一間本土著名的小食肆，在欠缺任何資訊的情況下，他們根本不懂得怎樣找。這難以分散旅客到舊城區，舊城區發展不起，留人則比較困難。 • 路環荔枝碗現時爛地一幅，其規劃及發展時間亦很長遠，若能成功發展後，交通是一個大問題，怎樣吸引客源，可以坐甚麼交通工具去荔枝碗，這是重點的發展考慮因素，建議去荔枝碗沿途路上應設有不同景點吸引旅客，荔枝碗發展便能成功。

澳門街坊會聯合總會社會事務委員會代表沈景云先生	• 除了酒店因素，要吸引旅客逗留多天，必需要增加深度化旅遊元素。荔枝碗、內港未來的發展規劃尚未清晰，澳門其實還有很多景點，但是很碎片化，怎樣可以將其串連，尤其是荔枝碗、內港的濱海關係，應考慮增設行人過路設施，如海濱長廊，善用中央給予的 85 平方水域範圍，可在濱海這方面考慮深遠一些。 • 正如剛才吳生所說，景點與周邊的關係，怎樣去到景點很重要，故有必要增設行人過路設施、興建海濱長廊，澳門作為濱海城市，在這方面應下多些功夫。 • 有關開發具潛力目標客群，對於年輕旅客建議多着重飲食方面，同意吳生所提出，現時很多推廣偏重於酒店，若旅客行到某區域，不熟悉該區，很難知道哪一家食肆比較好，尤其是在北區一帶，基本上沒有一間特別出名。雖然旅遊局的論區行賞有一條北區路線，甚至有手機應用程式下載，列出所有食肆的店名，但是沒有其他資訊包括菜式、特色食品等等，令客人難以選擇。 • 另外，筷子基區有很多旅遊巴停泊，很多時停泊在一邊，導遊及領隊直接阻攔馬路上車輛，讓旅客橫過馬路，原本已有塞車問題，再加上橫過馬路，對居民產生較差的影響及感覺。 • 其實居民是最佳的導遊，如果連居民都存在不良好的心態，試問如何把區內特色事物介紹給旅客？現時大多旅客都是自由行，尤其是年輕旅客喜歡自己發掘探索，在這方面除了針對業界從業員的質素着墨，對於居民方面可以多下些功夫，讓他們成為本澳最佳導遊。

澳門學人發展協會 副理事長 霍可欣小姐	• 平均逗留時間 2.3 天這目標不是很難去達到。 • 同意各位所提出酒店價格影響旅客逗留時間。 • 旅遊局提出的旅遊產品，如家庭娛樂中心、標誌性中心，荔枝碗發展等，甚至是頒獎典禮、光影等文化創意元素，但這些東西不夠持續性，只是時限性或季節性的活動，不能整年持續進行。若希望旅客留長些時間，除了酒店價格外，他們可享受的設施或參加的活動亦很重要。 • 海上旅遊產品言之尚早，但澳門現有的海岸線未能充分運用，例如漁人碼頭擁有很好的海岸線，是一個不錯的休憩場所，政府應鼓勵商業團體善用這些場所，加速成效。另外，旅遊塔附近亦有很好的海岸線可以望見對岸，以及海洋花園對外亦設有擴寬路段作為休閒休憩的地方，與其發展荔枝碗或新增設海上旅遊產品，建議可以更好考慮及運用現有的海岸位置。 • 旅遊業由政府推動或商業推動，旅遊局很多時候太過着重於旅遊產品，規範了其概念，但很多時候我們去一個地方旅行，其實比較想體驗當地特色文化，通過當地商業機構平台包裝，例如年輕人開設的咖啡店等休閒場所，讓旅客知道除了舊有旅遊產品外，亦有新的休閒元素或地方可以休閒。 • 另外，澳門作為中葡文化特色地方，可參考韓國如泡菜博物館，親手製作泡菜等元素，在澳門可以考慮燒葡國瓷磚、玻璃畫，或烹煮葡國菜、製作木糠布甸等，這些活動大概需要一天或半天時間，藉此增加逗留時間。同時，可將活動注入舊區進行，分流旅客。 • 旅客亦可來澳門參加短期課程，澳門一些課程水平可能比國內優勝，或國內未必有的課程，他們可以藉此持續進修增值，同時亦可延長逗留時間。 • 教堂、寺廟等景點，許多時旅客瀏覽後便很快離開，所以要有效留住旅客，主要是在體驗性方面，增加有趣味性及深度互動的活動吸引旅客。

討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門交通運輸業總商會副理事長 吳耀強先生	• 澳門的承載力，在旺季如農曆新年期間一定不能接受，旅客人數多到要人潮管制是一個笑話，在整個澳門只有 34 平方公里的地方，澳門人只有 60 萬，如果要接待 3000 萬旅客，十年後更增加至 4000 萬，根本上已遠遠超出本澳的承載力。 • 然而，若要旅客對澳門有一個良好印象，吸引他們再來到訪或逗留多兩天，本人認為人力資源很重要。若人力資源質素降低，會大大影響整個服務質素。旅客人數太多，但澳門人只有 60 萬，怎能去滿足這 3000 萬旅客需要？很多中小企、服務性行業都非常缺人，但許多行業都不能成功申請外勞。本地人力資源大部份進入酒店賭場工作，而低層的工種漸漸斷層。 • 如果可以將旅客分散，澳門的承載力便可以加大，現在就像一個水樽，全部傾側及擁擠在一邊。沙梨頭、北區或其他地方基本沒有旅客。 • 然而，要發展舊城區，例如在司打口增設一個海鮮街，就算有地方經營，投資者在聘請工人方面亦很困難。因此，人力資源一定要足夠，若不足夠便完全將服務質素降低。 • 未來十年推算的 4000 萬旅客，如果以現時的政策根本難以想像。
澳門建築師協會理事 孔憲成先生	• 承載力包含很多方面。首先是交通，現在澳門大部份時間都有很多人，假日更甚，但在假期期間基本上世界各地旅客都一定多人，所以依平日來說，人流只是集中在大三巴一帶，而近日新開業的一些博企，平日基本上人流很少。所謂的人流，是集合着旅客及跨境工人，各大博企員工大約十多萬，當中內地外勞人數很多，而每天尤其上班及下班時段，在口岸過境的大量人群其實不只是旅客，而很多是外勞來澳工作，某程度上令其承載力超出負荷。 • 建議第一方面，利用交通硬件進行疏導，除了現有的運輸系統，希望加快輕軌建設配合；第二方面，政府可輔助大企業，提供巴士在珠海市接載員工到橫琴口岸過境，若公司能提供此服務，相信可解決最少五至六萬人的上下班問題。這亦包括許多香港來澳工作的外僱，他們選擇在珠海住，因為澳門租金高昂。 • 另外，同意吳先生指出人力資源的短缺、請人難，但中小企難以申請外勞，政府在審批過程方面能否協助？

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門桃李藝術協會 劉小姐	• 新馬路噴水池至大三巴人太迫，但是只擠迫在一個細小的片區就說成“迫爆”澳門不太合理。 • 其實整個原有舊城區有很多地方，一個司打口公園已經比噴水池大，康公廟前地、十月初五街亦有很多空間，過往幾十年整個澳門平均發展，政府不能夠只着重發展噴水池、大三巴一帶。 • 在各大口岸不同指示牌，指示前往各大酒店方向，來吸引旅客直接前往賭場，不能只宣傳賭場，應同時宣傳澳門原有城區各方面，對於不是來賭博的旅客，都想到澳門原有城區遊覽。司打口區，以司打口公園為目標、十月初五街則以康公廟為目標，其他如草堆街、爐石塘、關前後街、關前街等也要包括。 • 原有城區應要復興，恢復其經濟繁榮治安穩定，年輕人要有正行正業，不要全部進入賭場工作。 • 若分散人流由新馬路去司打口公園及康公廟前地，舊區人流可以提升，十月初五街的食肆及商舖便有生意。 • 現時舊城區被沒落、被忽略。
澳門建築師協會理事 孔憲成先生	• 補充一點，舊城區發展有困難，所以剛才提出需要政府主導，其實私人發展商有很多項目希望在舊城區發展，但很多業主開價太高，並高於市價，發展商就算想購買物業及翻新發展有其困難，舊區發展因而亦有阻礙。所以由私人公司推動成效很低，只有靠政府，作為非營利單位才能有效達成。
澳門交通運輸業 總商會副理事長 吳耀強先生	• 亦補充一點，本會很多會員是的士司機，他們也會建議及載旅客到舊區遊覽，但往往被旅客投訴，問為何要帶他們到這些舊區，因沒有東西看、沒有東西玩、沒有東西吃。 • 本會已經向有關部門反映，整個舊區，就算街坊會經常說要活化舊區，完全沒有任何比較著名的食店、商舖等吸引旅客之處，想推動他們去舊區亦存在困難，希望政府在這方面有多些支持。
澳門學人發展協會 副理事長 霍可欣小姐	• 很同意孔先生的意見有關疏導人流解決現有的承載力問題。 • 因為社會要發展旅遊業，本人接受新馬路及噴水池一帶人多，如果有一天人少了反而更加擔心，因為這代表澳門的社會經濟開始變差。 • 如何吸引旅客分散到其他位置，分流人群？這裏與大家分享一個例子，香港上年發生的“水貨客”問題，居民不滿內地客經常到上水區買奶粉、日用品等，衍生了一系列社會問題。香港地方較大，故政府找了一個空間，搭建貨櫃區，提供不同商舖買賣奶粉、日用品等產品，這可以轉移人流到其他區域。

	• 澳門現時內陸口岸有橫琴，關閘及青洲。關閘人流量較多，可否考慮在其他口岸附近增設其他設施，令人群分流，從而減輕中區過度集中問題。 • 另外，有關旅行團問題，若增加了荔枝碗、海上旅遊產品會否從而令多些旅客報團來澳？ 其實旅行團怎樣設計旅遊路線，是根據團費而定，至於會否去遠一點的荔枝碗，這似乎不太配合交通路線的規劃，租車司機費用相對增加，旅行團未必會加入此路線或景點。 • 近年有一種比較有趣的旅遊方式是半自由行或半旅行團，現時很多旅行社已進行中。半旅行團方式指旅行社上網開一個旅行團，世界各地旅客可以自由報名參加，來到澳門便享有旅行團服務，如三日兩夜，而其中一天則自由活動，是另一種旅遊體驗方式。
澳門街坊會聯合總會社會事務委員會代表沈景云先生	• 澳門土地及人力不足，在大時大節多人時必然的事，建議考慮在淡季吸客，在淡季期間舉行多些盛事吸引人來，減少旅客全部集中在旺季期間來澳。 • 過關問題，其實很多時不是拱北口岸那邊擠塞，而是澳門關閘口岸這邊，在空間上有沒有條件提升？若沒有，應提出措施疏導人群到其他關口。 • 旅客很多時在入境之前已經規劃好遊覽路線，當然大部份人是從拱北關口開始出發，若改由橫琴出發，應怎計劃路線是一個值得思考的問題。 • 旅遊局可以考慮在各個口岸設計一條旅遊路線，並增設屏幕顯示每個口岸的預計通關所需時間。若旅客臨時改變往一個口岸來澳，他們亦可知道有甚麼旅遊路線可以提供，包括交通方面的配套，從而疏導人流。
討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如 (年輕、銀髮、高消費及家庭客）有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？這些客群開發對你們有甚麼影響？	
澳門街坊會聯合總會社會事務委員會代表沈景云先生	• 旅遊局現正推行及打造美食之都，但要明確澳門有何特色美食。雖然每年都有美食節，但是若外地旅客來澳門食日本菜、台灣菜，這根本並沒有任何澳門特色。若特色是葡式美食，這方面應下點功夫，加大力度推廣。 • 不能只靠口耳相傳或旅遊攻略等資訊，這只會繼續導致在大時大節人群集中在中區，政府缺乏主導的力度。 • 旅遊局的星級旅遊服務認可計劃，只有 100 個名額，建議以分區域形式推廣餐廳及美食，以間接手段把各大食肆分散各處，疏導人流。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門學人發展協會 副理事長 霍可欣小姐	• 目標客群當中存在矛盾。澳門有多間博企，如威尼斯人、永利、銀河、新濠影匯等，其實各大酒店有它們的目標客群，通常都是針對高消費客群。因為它們資源有限，若做大眾市場，倒不如針對高消費的，利用較少的資源來吸納這些客群，所以他們提供的設施都是吸引高消費客群為主，如名牌商店、免稅店等，因而較難吸引其他大眾客群。 • 年輕客群的旅遊方式比較簡單，多以 google map 或上網搜尋可去之處，內地亦有手機應用程式，如大眾點評等，但澳門在這方面的資訊十分欠缺，Wifi 覆蓋率亦明顯不足。 • 政近年推出了很多有水準的表演節目，但很多人不知道如何購買門票，很多內地客沒有 visa 或 mastercard，而澳門的系統不接受內地支付寶付款，購票上出現困難。
澳門桃李藝術協會 劉小姐	• 宗教、社團及政府各方面經常有宣傳活動，如哪吒誕、環保宣傳等等，但全部只集中在噴水池一帶進行，司打口完全沒有任何活動，應該在各區輪迴進行，今年在噴水池，出年在司打口公園，再下一年在康公廟等。 • 政府批准社團進行活動時，應確保活動地點在各區輪流進行，以使舊城區每一區輪迴使用。 • 本澳宣傳活動可以帶人流到舊城區各區，可以增加生意、商業，有商業街包括商舖、食肆等各方面，復興舊城區。 • 現時舊城區商舖全部結業被忽略，旅客去到舊城區看見所有店舖都是結業關門，偶然有旅客去到蓬來新街，會問為甚麼每家商店在白天及中午時分關門，這是政府造成的，忽視了舊城區。 • 澳門基本法內，指出保持原有城區資本主義制度及生活方式，50 年不變，但現在一條本來繁榮的商業街，只經歷 10 多年時間已變了全部結業。 • 新馬路區的指示路牌要增設指往司打口公園、紅窗門等方向。
澳門建築師協會理事 孔憲成先生	• 高消費客群，政府方面其實未必需要太着力，因為某程度上賭場酒店一定是針對高消費客群，它們會計劃很多設施來吸引這些客群，所以政府不用太擔心。 • 年輕及家庭客群，對於中年的客群有吸引他們之處，如歷史城區、世遺、賭場等，但針對年輕一族的設施則比較少。家庭客很多時來到澳門覺得沒有甚麼東西玩合適小孩玩樂，政府需要考慮一些主題公園等特色場所，如室內主題公園等。其中一間博企做得比較好，有水上樂園、十多個泳池、運河等設施可吸引家庭式客人，故政府應設計多些針對家庭客的旅遊設施、有特色的室內主題公園等，這可以吸引多些年輕人來澳。 • 對於銀髮客群，澳門的歷史城區、舊區等城方可吸引他們。

澳門交通運輸業 總商會副理事長 吳耀強先生	• 同意孔生提出對於高消費客群的意見，不需要政府去擔憂。 • 若想吸引多些家庭客，一家人包括大人小孩，一家大小約 3 至 5 個人，主要針對的是“平”，買門票要買多張，開支很大，建議政府推廣多些家庭套餐、優惠套票等。 • 澳門現時缺乏小朋友的活動場所，若只集中在酒店內的設施，對小孩都不太好，應在市區外面地方舉辦活動，如利用空置的舊工廠區，地方較大，增設多些小孩活動場所。小朋友的飲食方面也很重要，在舊區的食肆應多元化。 • 對於退休銀髮人士，很多國家如泰國現時有醫療保健旅遊，可是澳門卻沒有。可否與衛生局商討，研究是否有條件與旅行社合作，讓旅客來澳進行醫療保健檢查，提供質素較好的醫療，但價錢方面可以比鄰近地方便宜，這個亦是一個吸引退休人士來澳的元素。
澳門建築師協會理事 孔憲成先生	• 以前看過一套粵語長片，在河邊新街取景，在華南大中華地區很多人依然會記得戲中場面。如果政府重視多些舊區活化，令到戲中的景象重新活現在這批退休人士眼前，會有效幫助吸引人前往。
澳門交通運輸業 總商會副理事長 吳耀強先生	• 旅客乘的士經過河邊新街，很多都反映這裏的騎樓街勾起他們一些回憶，如像廣州某處等等，如果打造好一點，會有一個回憶感覺。
澳門學人發展協會 副理事長 霍可欣小姐	• 有很多旅客對澳門的認識源自電影，如賭聖、賭場風雲等都在各大賭場取景，又如最近的北京遇上西雅圖 II，應該由美高梅贊助，所以很自然就取景美高梅，這促使旅客對澳門產生一種奢華的印象。 • 其實可以轉移他們從另一個角度看澳門，如十月初五的月光，看到的是比較文青方面的元素。 • 如果對電影方面多提供支持，從贊助電影方面着手，可以有效帶出及包裝澳門的形象，令人們產生不同印象，轉移他們對澳門的目光，吸引各類客群。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

總結發言
澳門街坊會聯合總會社會事務委員會代表
沈景云先生

我們認為要令訪澳旅客延長逗留時間是建基於酒店價格，而酒店價格由市場供給決定，很難有一些廉價酒店格價一定廉價。建議統一收購住宅、大廈興建酒店，能夠控制酒店價格。從軟件而言，交通方面很擠迫，如果有各種景點，要想辦法使景點與交通工具連結，減少交通工具重複使用。另外食肆過於集中酒店、景點區，某程度上會令更多旅客擠迫在這些地區，希望可以推介舊區或少人去區域的餐廳，從而有效將人流疏導。另外也提到居民對旅客的態度、看法也很重要，因為居民能作為澳門最佳導遊，在這方面可以加一點功夫，在居民推廣及推動上着墨。另外，剛才提到舊區方面，希望修復舊區建築物，從而興旺舊區、重興一些景點，這也是疏導人流方式。

承載力方面，我們認為大時大節中區或著名景點會“迫爆”，其他區域的人流相對可接受。分流旅客的方法，我們認為政府需要包裝舊區。有些地區關注度確實不足，有些地方室外空間不足，所以可以在軟件、文化上推動，可以開班教人製作葡撻、木糠布甸、工藝品，這方面可以減少“迫爆”情況發生。口岸其實是旅客對澳門第一印象，但很多時會有“迫爆”現象。現時每日過關人流有相當一部份為外僱，希望大型企業可以主動承擔（運輸）工作，透過人流較少的口岸送他們回租住地或居住地，減少“迫爆”現象。其實大時大節有些區域一定會“迫爆”，希望在淡季辦更多盛事，從而減少他們（旅客）在旺季來澳門的動機。

另外，提到高消費旅客方面，現時有一部份企業在做，我們對這方面關注度相對較低，反而澳門對家庭客不夠，如室內兒童遊樂場等相對是不夠的，希望可以考慮工廈，提供家庭式套票，包括一系列活動吸引家庭客。另外，年青客對資訊科技的敏銳性很高，剛才提到，他們會拿着手機周圍去，在 Wifi 方面覆蓋面要再高一點。在電影推廣也可以軟性介紹澳門，很多人覺得澳門的電影屬五光十色賭場方面，在其他景點、舊區（的電影）可能較少，希望政府在電影推廣方面或內容方面可以集中其他區域，從而作間接手段吸引人去其他區域，減少“迫爆”現象。

小組 **5**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門酒店旅業職工會 會長李寶來先生	• 澳門現在確實有其優勢，因為澳門區位獨特周邊環海，整理好海濱水區對澳門居民和旅客也有利。特別是對會展業有優勢，可以提供多一個選擇和地方給旅客活動。例如：在澳門三天開會，兩天工作，有一天到澳門一些地方旅遊，已經非常好。海洋小島的開發，對會展業發展有優勢，外來會展的旅客可以停留更長時間。
澳門工會聯合總會 副理事長 黃桂玲小姐	• 旅客對澳門旅遊資源的認識只局限於賭場方面，本會也曾接待很多旅客，而我們會自行安排訪客到一些有澳門本土特色的街道，有故事和民生的地方，旅客反應是非常有興趣的。建議應該發掘多一點有趣的澳門歷史故事和地點，增加和吸引他們對澳門的興趣以及逗留在澳門時可以做的活動，而不是只來到澳門的議事亭及賭場便離去。
澳門酒店旅業職工會 會長李寶來先生	• 澳門的食文化是有優勢，如果加入休閒元素澳門是可以做到的。 • 交通是一個非常重要配合旅客停留的工具， 特別是利用機場運輸所帶來的客源。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門工會聯合總會 副理事長 黃桂玲小姐	• 有關旅遊局的幾條論區行賞路線，本人都較為熟識，但是為何沒有人去，因為路線實在吸引不到旅客的遊覽興趣。 • 個人較希望藉這次旅遊總規的工作發動全民參與，發展成為一個以全民參與的項目。如果澳門定位清晰，而不只是小部份人去做，是全民的，更可利用多些退休人士作為優質導賞員計畫，令到大家都可以參與和分享澳門不同特色的地方。 • 現在我們的旅遊區已經只有珠寶店、手信店，欠奉本地特色的地方。例如大三巴和爛鬼樓都有它的故事，好像以往很出名的地方，如大三巴附近地區，怎樣加強在區內增加多點有特色的商鋪。政府怎樣提供指導性方向，吸引商鋪，減低只提供買手信等單一的物品。這樣，到媽閣廟時有媽閣特色的商鋪，有廟宇相關的東西，這樣可令旅客感覺有多樣性。 • 巴士站可設計成大三巴和大炮臺等有象徵性的、有代表性的地方，令旅客較容易識別而且美觀，也增加旅客對地方的興趣，到澳門更多的景點遊覽。 • 還有旅遊休閒的感覺是對海邊，碼頭等這種感覺，而澳門有其他特色和優勢，如果能夠將周邊整理得好的話，可吸引有旅客環島遊/環島行，將區域分類為文創、小食區、遊艇、風帆等，將整個海域治理好，將整個顯現出休閒中心。
澳門婦女聯合總會 常務理事 吳嘉婷小姐	• 對於怎樣吸引旅客可以逗留在澳門長一點時間，Apps 的應用非常重要，而且大部份旅客都會用旅遊 blog 的習慣去找旅遊地方的好去處。 • 透過朋友得知，除了最近某電視台的節目及網上找到多一點有關澳門的旅遊資源外，相對其他的管道較少介紹澳門，建議可加強在這方面的工作。特別增加宣傳一下旅客在分享吃喝玩樂方面的路線，或可以吸引旅客留長一點時間。

澳門交通運輸業 總商會常務理事長 許仲泉先生	• 旅遊業應該重質不重量，而且現在已經有惡性循環，如果再多一點旅客到訪，澳門的人力資源會有更大的壓力，要輸入更多外勞。現在官方數字外勞已接近 18 萬，實際上輸入了超過 18 萬人，已經跟本地人口比例相似。而物價方面有貴了，租房又貴了帶來惡性給居民。 • 在吸引旅客方面應該怎樣提升品質，如果看澳門這地方的人口和旅客比例，已超過任何一個國家的標準，以香港為例，香港的面積和旅客到訪的比例都不超過澳門的一倍。 • 發現現在街上的士較多空車，因為澳門少了高消費客到訪，而的士量沒有減少，反而花錢的人少了。以的士業來講，運轉率小了，但成本不變，維修保養各樣加價，鋪租貴了，生計困難。所以為何有人投訴司機濫收費用等問題，其實這是生存之道，奉公守法的司機很難生存。所以這個大家要清楚明白。 • 例如如果的士有客要到新橋區，去了又沒有回程客，成本便高。 所以我們建議旅客重質不是量。 • 好像現在有些人要求增加的士的數量，增加的士牌照，但事實上是有舊的士沒有人開，而人資方面又不足夠。實際上有車沒有人開車，如要輸入外勞會是惡性循環。 • 如果旅客是好的話，肯花費的有品質的，對業界有良性的幫助。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門交通運輸業 總商會常務理事長 許仲泉先生	• 事實上新馬路區看到的是旅客量，過了爐石塘一帶已經很靜，以往這裏之前人流很旺。例如十月初五街舉辦的十月初五之夜，對吸引人流沒有正面的影響。新馬路過了爐石塘一帶大多數鋪頭都關閉，而且人流流量和品質不平均，大部份都只逛賭場。這是由於澳門追求客量而不是客質的問題。 • 新馬路的國際酒店已經關閉閒置多年，為何政府或是旅遊當局可以容許這樣閒置擺放。現時有沒有法例可解決這個治安隱患的問題，對這閒置多年的舊區，街道暗淡，沒有吸引旅客的能力，反而增加治安隱患的問題。土地空置問題可以收地，建築物是否也可以有同樣的執法，因為這個也會影響市觀。
澳門城市規劃學會 副理事長 蘭小梅小姐	• 知己：全面掌握及提升澳門的旅遊接待能力。 • 知彼：文本提到中國內地佔 66.5%, 澳門應該進一步分析這些旅客來自哪些省份，找出所佔比例。 • 佔比最多的省份，在其主要的宣傳管道中，宣傳佔比最小的旅客，找出旅客的消費習慣，將花錢花時間最多的範圍提升服務水準去應付。 • 對花錢少，逗留時間長的旅客，提供更多可消費的產品。 • 考慮到產品可提供重複性的吸引力，佔高省份的地方電視節目深度推介，不是打廣告台這種，收視率高的去做，邀請澳門相關的團隊到有影響力的節目。珠海其實有很多海島資源正在發展，如東澳島、大萬山島、小萬山島、外伶仃島、桂山島和廟灣島等六個著名的島嶼。有沙灘、有玩的、有吃的、有酒店這幾塊，途經澳門的旅客，現在還沒有船直接通往澳門。旅遊資源是有的，但是沒有把他整合起來連起來。這肯定是政府要去聯繫跟進。 • 澳門宣傳有關影視方面，作品大多偏向賭場形象太深入民心，希望請導演作出一些與澳門文化題材，推出有國際影響的影視作品，特別標誌吸引年輕觀眾對澳門的瞭解和去內地推廣。十月初五的月光是非博彩之元素。

澳門交通運輸業 總商會常務理事長 許仲泉先生	• 首先作為業界代表，完全不反對政府監管，因為作為一個良好的司機，是沒有問題的。但出現一個我們較抗拒的是針對性監管，為何不整體性。好像行一步跟一步這樣，如去超市買東西一樣，行一步，跟一步，像監視偷東西一樣的感覺。 • 在法例上，如果要執行應對所有行業，不是只有的士行業，這個非常反感，好像我們這個行業是壞分子一樣。 • 當然每一個行業都有壞分子，包括政府的紀律部隊也存在壞分子，有些壞分子的較的士業罪行嚴重，的士行業只在於欺騙錢，對比下，為何政府不去監管紀律部隊而是的士業界。 • 法例不能只針對我們這個行業，非常反感，至於好多時，收費方面出現問題，如政府可以舒緩交通的問題。其實許多如攬收車資，將會降至零。解釋為何有些行內的士司機沒有接載客人，因經計算車程後車資跟本如白做一樣等於零， 甚至未能維持生計。 • 因此，這問題是相對性的，不是單一的。好多時只見到司機的無良，而司機有無良的乘客時，求助無門。去報案也不受理。 • 例如：載一個客，他們遺漏東西在酒店，叫司機不要離開因為要去機場，司機在門口等，跟着乘客不會再出現的。的士乘客入了酒店不會出來，有些當司機到達大堂找他們，他們可以說甚麼都不知道，有些到達酒店後在後門離開，這些的士司機怎樣投訴。的士業主沒有投訴不代表沒有其個案，而是 1）投訴沒結果 2）誤會會增加額外開資。 • 司機會被誤會因乘客直接報案沒要查問，有時還會損失金錢和時間。其實有些攬收車資有時會被誤導及誤會。如幾多件行李收費等，雙方都會有錯誤及誤會。 • 法律上如何監管行業是合理的，但不能針對性。 • 業界也明白旅客第一印象在的士，特別是自由行，但是絕大部份的士司機都是良好。

澳門酒店旅業職工會 會長李寶來先生	• 其實澳門交通集中在澳門 8 平方公里上這樣，路況不好，超飽和。 • 旅遊局建議市民利用公共交通出行，其實對的士行業是有利的，因為的士可以專心為旅客服務。 • 在酒店興業時期，晚上在酒店門口的士大多不載客，甚至受傷或病的也不載客。這情況夜間的士非常嚴重，需要監管，去打擊壞份子。 • 解決路況方面我們應多思考，其實司機人資問題，六十歲已經不能開車，其實還年輕，可以經體檢，釋放這些資源投入勞動市場工作。 • 機場是十分重要作為吸納旅客的工具，現時廣東旅客佔大部份，帶來承載力問題，若我們開放其他較遠程及高端的旅客，確實可延長旅客逗留的時間和消費。減少這些現在一天遊半天遊攝取我們資源和路況的旅客，消費都沒有，怎樣提高旅客的質素，向遠端的市場吸納，多做宣傳。 • 外國旅客，旅程遠而長，成本較高，近年經濟不好，所以長途旅客增長較少。 • 建議可利用港珠澳大橋將香港機場的旅客更短時間帶到澳門，便可增加較高質量的長途客到澳門，從而減少路面人流擠擁的情況。 • 對內交通，軌道交通以快速運送可解決承載力的問題，減少私家車路況的壓力。 • 而旅遊要全民推動，全民好客才可以成功。
澳門旅遊業司機總會 副理事長 黃志雄先生	• 其實本人最關注的是旅遊巴停車和泊車上落客罰款問題。例如旅遊區周圍是沒有地方可以停泊，巴士位被私家車泊了。但當旅客要求司機落客，有時為了方便旅客下車，在一些旅遊區位置落客又被交通抄牌。澳門一些旅遊區如龍環葡韻上落客困難，停泊罰款$200。
澳門婦女聯合總會 常務理事 吳嘉婷小姐	• 承載力要整體配合，特別在關閘每天早上巴士都載滿了勞工，基本上本地市民難以上車，其實在不同場合也有同樣建議，可否聘請勞工的私營公司單位，安排穿梭巴士接送，這樣可減低本地承載力。
澳門酒店旅業職工會 會長李寶來先生	• 如公共交通作得好其實大家都可以放棄私家車。我使用電單車多，大多時也坐巴士，特別是天氣惡劣的情況。
澳門工會聯合總會 副理事長 黃桂玲小姐	• 其實的士業界如果做得好，澳門地方獨特，地方小，市民也願意花錢搭的士。如果有些的士害群之馬，會造成惡性循環。

討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如（年輕、銀髮、高消費及家庭客）有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？	
澳門酒店旅業職工會 會長李寶來先生	• 以往澳門接待家庭客較少，以往除了賭場外沒有地方提供給家庭客，但現在新酒店已經有設施可吸納，而且年青人消費力高，如笨豬跳等，這客群都是肯消費的一群。特別由於國內家庭的成員較少，他們一般都願意消費。 • 其實會展業也有很多客源，因有些外商想與中國舉辦合作，但外商不能進入國家，所以澳門有這契機擔當這角色。現在主要靠旅遊局資助舉辦等關係發展，在未來希望在資助減少下，能夠真真正正吸納更多會展客源。 • 銀髮醫藥等客源，由於國內有太多，特別是要目前令外國人選擇到澳門養生等需要時間。而國內也較難吸引銀髮旅客接受這些養生的產品，這跟文化等有關係。
澳門交通運輸業 總商會常務理事長 許仲泉先生	• 大眾認為滴滴和 UBER 等服務可以提高質量，業界絕對反對因為這是不公平的競爭。UBER 等服務是違法進行的，此外政府也提及想監管業界。而表示大多數的罪案通常也是從沒有監管和保險的公共交通上發生，因為在法律沒有監管。的士司機為甚麼不接受某些叫車服務地點因為 1）澳門基本道路狹窄，2）黃線太多，客都未見已被罰款，基本上在某些地方不容許停車等客。業界支持 CALL 台服務，叫車形式，因這是公平。
澳門婦女聯合總會 常務理事 吳嘉婷小姐	• 建議私型公司應提供接駁巴士接勞工上班，可降低跟本地居民逼巴士的情況，空出多點空間給本地居民和旅客使用。 • 新加坡第三最高密度的城市都沒有擠迫感，因為捷運相對成熟，機構/政府會採用彈性上班時間，以便分散承載力密集時段，建議特區政府可以考慮試行。

澳門工會聯合總會 副理事長 黃桂玲小姐	• 澳門尚有空間吸納旅客，原因是現時旅客過度集中於某兩三個點上(特別在澳門半島)，特別是現在的假期，大多澳門人已出外，其實澳門某些地方很寧靜。 • 旅遊局已作出分流，奈何現時成效不大，可能跟產品吸引力不足有關，可構思如何在（綜藝）節目宣傳旅遊產品，澳門故事等。 • 在吸引優質旅客方面，旅客其實不是由我們去選擇，而是澳門自身發起的作用，澳門人的服務態度、 旅遊環境和交通問題影響。 • 現在的士問題，因為之前在的士行業出身，以往車主較多，都愛惜的士，有禮貌，現在現象不佳也希望政府協助整頓，這是必要。痛心澳門出名搭車不便這是對整體旅遊行業印象，優質服務休閒城市已沒有。的士行業是辛苦的行業，大家怎樣協助加強的士行業成為備受尊重的行業。 • 台灣可包車遊，如滴滴、神州行都非常好，可幫助業界，因澳門太少車，所以有需求。 • 政府可以協助，可令到他們有生計，有搵食對旅客服務有保證等，冚仔又好，疏散其他地方。 • 澳門旅遊業形象非常重要，示威區影響到旅客對澳門形象，應想辦法去以法例等去劃示威遊行區域，這令澳門居民、旅客非常反感，少數人為少數利益影響到整體形象和印象。特區政府尊重別人集會，也要做休閒中心，應該要考慮每日集會大聲公在旅遊地方強擾旅客的問題。
澳門婦女聯合總會 常務理事 吳嘉婷小姐	• 對客源問題，其實不需做指定客源市場，因為需要先做好吸引市場的手段和多元化方向，客群便會來，而不需要分吸引甚麼客源市場。

總結發言

澳門工會聯合總會副理事長

黃桂玲小姐

我們見到旅遊局做了很多工作，包括澳門地區所做的工作：分流旅客、開展很多服務，亦在世界各地及國內有很多推廣活動。我們討論較多的兩點，包括有兩位來自運輸業界，我們在的士服務、交通服務方面討論較多，如何令澳門形象提升，未來城軌、港珠澳大橋的投入，希望為澳門創造更好的環境。

另外，在吸引優質客源方面，重點是做好我們自身服務，要給人澳門有優質服務、舒適環境的印象，才能吸引優質客源，不是要他來他就來，如果你沒有提供好配套、感覺舒服的環境，其實他來了一次，當他宣傳開去便不會再來第二次，為何澳門有此困局？也是這一個問題。環顧很多地方，也比不上澳門酒店。澳門酒店很美麗、環境很舒適，酒店優勢也為我們帶來很多優質客源，很多人也表達廉價酒店，但我們現時傾向吸引更多優質、高端旅客，(廉價酒店)似乎不是很切合。澳門缺乏的是青年旅館，即專門給背包青年。我們發展文創，這些文化人士來澳門，有甚麼更好的設施可以令他們不需要住最高級的酒店也可以在澳門逗留，引入更多有文化氣息的人來澳門？

另一點是如何推動澳門人全民參與好客之道，剛才有人分享過，光影節、黃色小鴨如何成功，就是靠市民參與，如果可以推動全澳居民做旅遊大使，這方面就是我們成功之處。還有，剛剛有朋友提到國內很多大型綜藝節目，很多在推銷品牌商品，澳門可否作為一個商品去推銷？受眾將會很多，可以吸引一些人來澳門旅遊。另外，我們如何善用一群退休人士，使他們作為澳門優質導賞員，創造更多澳門故事，幫我們去不同區域分享澳門歷史。澳門有很多很獨特的地方，若大家全民參與，作為旅遊城市去推動，如果我們能推動自己去參與，才可以配合我們這個旅遊休閒中心。再者，澳門沿海地方如果規劃得好，有一些茶座、踩單車、步行徑，像珠海也有些電車，在澳門沿海周邊地方如果有美好規劃，這也是吸引優質旅客的方法。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

小組 **6**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門學人發展協會 副秘書長 駱慧貞小姐	• 平均逗留時間對於澳門是否確實重要的指標？
討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如(年輕、銀髮、高消費及家庭客)有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？這些客群開發對你們有甚麼挑戰？	
澳門中華新青年協會 調查研究委員會委員 陳智榮先生	• 澳門普遍對象群體是以國內外為主，而國內的群體又以廣東和福建為主，他們主要是短途旅行，這些實際上對於澳門的平均逗留時間是否最好和標準？ • 逗留時間是重要，因為是計算商業收益的數學模型的重要變量。但澳門周邊有香港、珠海、廣州等地，是否需要用這個模型進行計算？還是應該用其他變量計算？或者以每個不同的群體來澳門，單日的商業收益計算會比較好。 • 澳門本身是可以吸引文創青年或者小清新，但他們都覺得澳門是一個很不友好的城市，因為價格實在太高昂，甚至平價的酒店價格在 600 至 800 元，可否參考外國或者鄰近地區，增加更多青年宿舍或者青年酒店，例如係新城區提供一個空間，並且由青年來承包，像台灣劃分為不同的區塊由青年完成，同時進行一個比較，到底這個策略大家去做一個營運會否更加好呢？ • 因為青年酒店是大規模的，這樣就不可能是按一間客房定，可能是設在較大的空間，從而產生聚合效應，使更加有利不同的旅客間對於澳門的印象和對於澳門文化的認識。
討論議題：總體規劃文本提及發展多元旅遊產品，包括增加不同的酒店住宿，例如廉價酒店等，對此你們有何意見或建議？	
澳門學人發展協會 副秘書長 駱慧貞小姐	• 酒店的價格高昂，可能對澳門治安會有保障，因為酒店價格昂貴，可以產生一個區分的效應，將部份犯罪份子或者犯罪團體區分，根據這一點來思考，究竟經濟酒店的存在或者增加到底是否有確切需要？
澳門婦女聯合總會 傅雅欣小姐	• 酒店價格太高昂。

澳門中華新青年協會 調查研究委員會委員 陳智榮先生	• 澳門確實要改變或增加餘閒區去吸引更多不同的群體，除了建立一個品牌形象去思考更多應該怎樣做之外，這個營銷的策略是否應該要增加改變大家對澳門本來的原有印象呢？ • 對整個的產品都是足夠，但有些方面可以再細緻，例如可否增加旅遊產品，除了對外旅客，同時需要增加市民的參與度，例如海濱長廊，市民就可以參與一些商業的零售計劃或者增加無障礙的設施，可以吸引一些弱勢的群體去參與活動，除了有益於社會穩定外，均可以建立一個澳門的形象。
澳門中華新青年協會 調查研究委員會委員 陳智榮先生	• 對外港方面可以結合一些有趣的活動，例如船廠的造船業，利用關於葡萄牙人當年來澳發現的船隻“克拉克船”，參考美國波士頓“五月花號”，即可以邀請葡萄牙人重演他們先輩發現澳門，並結合 12 月的拉丁巡遊，甚至世界文化遺產的舊城區，進行一個連結的活動會否更加好？ • 對內港其實都有規劃，與外港最大的分別，內港其實是東方人、華人和部份歸僑聚居比較多的地方，可以針對當地地方的部份建築物去連結成習俗節日，或者是民族慶典的活動會否都更加有利？ • 參考內地進行旅遊休閒樂，增加內港的活動，例如運動休閒或者是運動競技類的活動，吸引全城全民與旅客共同參與，這會否更有人情味呢？
澳門婦女聯合總會 傅雅欣小姐	• 希望發展荔枝碗船廠，但不贊成增加大量的旅客於區內。
澳門學人發展協會 副秘書長 駱慧貞小姐	• 可舉行大型的學術論壇，亦可邀請外地教授學者來澳，將引起“名人效應”，令其他專家亦會慕名來澳。
澳門中華新青年協會 調查研究委員會委員 陳智榮先生	• 參考專業團體、社團或商會，可否因應我的能力和網絡去進行一個對外邀請社團、專業團體來澳進行會議或其他活動。 • 例如新青協所舉辦的國際義工營，都是緊密地與不同地區聯絡，例如韓國、日本、尼泊爾、新加坡、馬來西亞，分別進行不同的友好交流，並吸引他們來澳。
澳門婦女聯合總會 傅雅欣小姐	• 例如婦聯，可舉行婦女嘉年華或者部份運動比賽，可以邀請，例如亞洲的婦女來參加比賽。

討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門學人發展協會 副秘書長 駱慧貞小姐	• 現時從橫琴通關是不便利(通關時間、需要乘車)，政府可以增加人流疏通安排，使更多的旅客從橫琴通關，不用經澳門關閘，這可舒緩各口岸的旅客量。 • 自由行合作協議“IVS”於 2008 年開始收緊後，訪澳旅客申請相對困難，這對澳門旅遊業造成影響，建議可調整為減少國內黃金周期間旅客的申請數量。
澳門中華新青年協會 調查研究委員會委員 陳智榮先生	• 實際上，旅客量增加可能是更加有利澳門穩定發展，建議改善澳門交通或建設大型基建設施等承載更多的旅客，同時服務居民。 • 如果社區引入更多的旅客會否對該區帶來額外的衝擊呢？這點值得思考，例如“論區行賞”是否起到分流旅客量的作用。
澳門婦女聯合總會 傅雅欣小姐	• 對市民方面影響較大，例如的士接客目標以旅客為主，造成市民的不便。
討論議題：對總體規劃文本有沒有其他的意見或建議？	
澳門中華新青年協會 調查研究委員會委員 陳智榮先生	• 首先需要提升業界的服務質素，但對於年長的經營者與年青人相比未必學得更多，因此推行是否需要思考下他們的立場和狀況？
澳門學人發展協會 副秘書長 駱慧貞小姐	• 政府和市民是共營共存，對於增加或改變現時硬件、服務設施時，是否應該與市民有更多的溝通呢？

總結發言
澳門中華新青年協會
調查研究委員會委員
陳智榮先生

第一題究竟平均逗留時間對澳門來講是否一個重要指標呢?

我們知道這個指標因為一些商業的效益，或者更加多的效果，我們就可以量化成一個標準，針對對於旅遊的一個效應，但以澳門，我們知道澳門普遍對象群體是以國內外為主，而國內的群體又以廣東和福建為主，他們主要是短途旅行，這些實際上對於澳門的平均逗留時間是否最好和標準呢？或者我們可否建立另一個數學模型，是因應每一個不同的群體來到澳門可以進行的單筆的消費或單筆的利益增加，而進行一個計算呢？這是我們的想法。

第二個點是關於品牌效應，我們台下的多位嘉賓應該大部份在非本澳高校讀書，可能在外面讀書，好多時都會聽到有些人對澳門的印象並非説澳門是一個與別不同或者是多元並存的城市，可能最大的印象都是一個博彩旅遊城市，是一個東方的蒙地卡羅，是一個東方的拉斯維加斯。

澳門確實要改變或增加餘閒區去吸引更多不同的群體，除了建立一個品牌形象去思考更多應該怎樣做之外，這個營銷的策略是否應該要增加，改變大家對澳門本來的原有印象呢？對整個的產品都是足夠，但有些方面可以再細緻，例如可否增加旅遊產品。除了對外旅客，同時需要增加市民的參與度，例如海濱長廊，市民就可以參與一些商業的零售計劃或者增加無障礙的設施，可以吸引一些弱勢的群體去參與活動，除了有益於社會穩定外，均可以建立一個澳門的形象。

除此之外，我們看第四點都是一個關於住宿的問題，剛才多位成功人士的嘉賓都覺得澳門的房價貴，這對於青年來講更加是一個奇事。在澳門好多時候吸引一些文創的青年，所謂的小清新來澳門玩，都會覺得澳門是不友好的城市，因為價格實在是太高昂了，甚至一些較便宜的酒店價格都需要六百至八百元，但是可否參考外國或者鄰近的地區，去增加多些青年宿舍或者青年酒店？例如在新區配合一個新規模的地方可以提供空間給我們做，而且是由青年來承包的，好像台灣那樣，分不同的區塊由青年去做，到時候再進行一個比較，這個策略大家去做一個營運會否更加好呢？除此之外，因為青年酒店是一個大規模的，可能不是一間客房一間客房住，可能是一個大規模的住宿，產生一種聚合的效應，其實是更加有利旅客對於澳門的印象和對於澳門文化的認識。

接着，我們對於酒店的價格有另一個思考的，雖然價格很高昂，但會否側面反映其實對澳門的治安有少許的幫助呢？由於價格昂貴去產生一個區分的效應，將一些犯罪的分子或者犯罪的團體有效地驅離澳門，針對這一點進行思考究竟經濟酒店的存在或增加究竟是否有確切需要呢？除此之外，我們可針對旅遊產品對澳門整體規劃的思考，例如：外港方面我們可以做一些有趣少少的活動，譬如可以結合造船廠的造船業，可以制作一些關於當年葡萄牙人來澳門，發現澳門的船隻“克拉克船”；做一個類似美國波士頓的五月花號的一個重覆的環節，譬如可以請一班葡萄牙人扮他們的祖先來澳門，結合 12 月的拉丁巡遊，甚至是世界文化遺產的舊城區，我們進行一個連結的活動，會否更好呢？除此

之外，我們見到整個文本對內港其實都有規劃，與外港最大的分別，內港其實是一個東方人、一個華人聚居比較多的和部分歸僑比較多的地方，可以針對當地地方的部分建築物去連結成習俗節日，或者是民族慶典的活動會否都更加有利呢？

參考內地進行旅遊休閒樂，增加內港的活動，例如運動休閒或者是運動競技類的活動，吸引全城全民與旅客共同參與，這會否更有人情味呢？

在承載力方面，如果社區引入更多的旅客會否對該區帶來額外的衝擊呢？旅客量增加究竟會否更加有利澳門穩定發展？除此之外，我們可以善用澳門不同的關口，例如橫琴過關，剛才討論時有嘉賓分享，現時從橫琴通關是不便利（通關時間、需要乘車），政府可以增加人流疏通安排，使更多的旅客從橫琴通關，不用經澳門關閘，這可舒緩各口岸的旅客量。

在客群方面，參考專業團體、社團或商會，可否因應我的能力和網絡去進行一個對外邀請社團、專業團體來澳進行會議或其他活動。例如婦聯，可舉行婦女嘉年華或者部分運動比賽，可以邀請，例如亞洲的婦女來參加比賽。例如學人，可舉行大型的學術論壇，亦可邀請外地教授學者來澳，將引起“名人效應”，令其他專家亦會慕名來澳。例如新青協所舉辦的國際義工營，都是緊密地與不同地區聯絡，例如韓國、日本、尼泊爾、新加坡、馬來西亞，分別進行不同的友好交流，並吸引他們來澳。

政府和市民是共營共存，對於增加或改變現時硬件、服務設施時，是否應該與市民有更多溝通呢？

第二場業界、團體交流會

舉行日期：2016 年 7 月 9 日
舉行時間：15:00
舉行地點：旅遊活動中心 2 樓
出席人數：49 人
交流形式：與會者分為 5 個小組，就所定議題進行交流討論
（註：口述意見均以原口語內容記錄）

小組 1

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 我們現在的客源主要分兩部份。第一部份就是鄰近地區的旅客，如廣東的。主要來看有甚麼新的景點，跟博彩有關的，有一部份會是為世界遺產。另外一部份就是從外地比較遠的地方來的，他們純粹是來旅遊的，有一部份是來購物的。有自由行的，有跟團的，目前的情況是這樣。如果是一天從廣州過來的，都逗留一天，因為主要就是現在是二十四小時通關，不用住在澳門。之前澳門的酒店房價比較貴，現在很多套票價格都下調了，旅客的逗留時間亦有增加。 • 新的旅遊產品還未達到應有的水平。年青人，不同的文化人士來賭博、購物，每一方面都沒有足夠的滿足到他們。 • 2.3 天可以達到，因為我們現在有 33,000 個房間，到年底應該有四萬多，假如房價維持現狀，不太高，逗留時間是有機會增長的。 • 最重要看中央政府怎樣控制旅客的客源，讓多少人過來。希望可維持 3000 萬人次，雖然現在旅客的消費能力跟以前有一點落差，因為以前很多高端的，現在來的消費是少一點，所以我們高端酒店的收費也要按照目前的情況作調整，這是目前的情況，酒店的情況這樣，人流的情況這樣，因此今年第一個季度也有 2.6%的旅客下調了。去年是 3050 萬，下調 2%左右，好像不多，但主要就是因為可以 24 小時通關。 • 我了解橫琴不太多人通關，拱北延長通關時間亦減少了留宿。 • 澳門有很多外勞的情況，他們很多都住在珠海，所以從 1.3 到 2.3 還要一段時間。 **該會其後另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-264）*

澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 因為以往澳門酒店房價較貴，以往較多博彩客或過境客。現在在我們做旅行社來講，我們現在有些客戶就是說，現在因為房價比較低一點，應該可以現在回到旅遊的市場，比較好一點的，在我們來講，報價也比較好一點。也多一點問，有些本來就是說是來一天或是怎麼樣，現在有一些都是要你訂酒店的，以前有很多都是過境，通過來到澳門停留，就是食個晚餐就到香港，要不然就到廣州的，現在都是比較好一點，都有一些真的說，大部份都只是留一個晚上，留兩個晚上比較少一點，除非有些真是來開會的會多一點，住兩天兩個晚上的還是比較少一點。 • 其實去年推了一些新的東西，如光影節。在宣傳上去年在香港 TVB 也賣了不少廣告。 • 我們公司的客人有比去年增加，因為以前可能只是訂散房還是怎麼樣，今年就比較多一點是旅行團的。因為他們覺得價錢比較便宜一點，現在的酒店價格真的比以前，不要說是價錢便宜，而且比較容易拿房間。因為有時候，去年也是就是太旺的時候根本，他想要來都沒房間，因為很多都給人家留下來，現在還是比較好一點。特別是去年有多幾家新的酒店。好像今年還沒開始已經有些客人問巴黎人甚麼時候開。 • 最起碼就是有一些海外的公司過來開會，都想來澳門，因為很多都可能很久未來，特別今年暑假，銀河酒店，房間都比較難拿。因為它兩個游泳池，很多特別是香港或怎麼樣，可能香港經濟不好不去其他地方，澳門還是一個比較好的選擇，在他們那邊來講。像今年七月一跟二號，香港來的人多，剛好是星期五跟星期六，所以今年七月一號跟二號的房間都不多。

澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 因為主要是船公司有套票，一個套票有船票、住房，還有看表演，所以香港及大陸來的人多了。 • 我們也是做酒店的，我們星期五星期六的房，大約是超過 85 到 90%，但是平常的日子我們就 60%也不到，從星期一到星期四左右。但是有些酒店做宣傳，有整個套票的話好一點。 • 而且現在大陸很多地方的機場都可以直接出外，是國際機場。所以有些地區就是像日本、韓國、新加坡，都是一個他們比較喜歡去的地方，所以有一部份有錢的、高消費的都去了那邊。稍為一些消費比較低的，時間也不太長，才來澳門。 • 所以我們覺得就是從 1.3 天到 2.3 天要看比例怎樣。現時政府發展會展業以會議為先，不是展覽為先。展覽很多來了以後逗留時間比較長，3 天到 5 天，但是會議可以一天完成，這個還是有一點影響。 • 現在很多大的企業，它的酒店都是，房價都下調，又有特別的優惠，所以大的做得比較好一點。小的賓館等營運比較困難，因成本很難再降低，而且與酒店的價差不大。 • 像韓國，到了晚上，有市場去買東西，有吃的地方。但是在澳門到了晚上八、九點以後只有在酒店消費，其他地方沒有太多。沒有景點可以消費。所以我們要旅遊產品多一些就是要有這種消費，我們沒有。到了晚上帶客人去哪裏？沒有地方可去。 • 光影節去年我也去看過，很多個景點，但不是每個景點都很多人，最多就是議事亭前地那裏，所以要旅遊產品做得好就是看怎麼去慢慢優化。人流、住宿跟產品都是有關的。晚上沒有甚麼好做。除了去桑拿去賭錢，去卡拉 OK 都少了，購物也少了，很多購物店都是八點已經關門。看看氹仔地堡街，八點九點之後就沒有人。氹仔那邊做的生意都是，過了八、九點已經很靜了，都是在大型的酒店裏面才有消費。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 曾經晚上我們一個導遊帶我們去亞婆井拍照。我來了六年都未曾到那裏去，帶桂陽旅遊局到那裏都贊不絕口。因為澳門有些旅遊點，太多一窩蜂。那天我們公司的導遊很有心，說帶我們去看一些較另類的。我自己亦是第一次去，晚上 8 點多 9 點。一來不是太多人，去拍照，有些古舊的，因澳門中西文化較多，很適合步行，而桂陽亦是石頭聞名，他們就覺得那裏很特別。我亦覺得，下次有朋友來我亦可以帶他們來這裏。第一，人不太多，亦可以拍照，看一些較另類的。 • 我們公司亦曾經帶香港學生團到荔枝碗。 • 我覺得澳門可以發展一樣。很多家長都說三文兩語。澳門亦可要小朋友學葡文，因為其他地方要找葡文師資不容易，我亦聽說有些國內的來澳門專門學葡文，畢業後即時有報館或政府聘請。我們今年亦探討，暑假做一些計劃，其實不太難，如果找到師資。如遊學的模式。 • 在香港做有一個好處，可以持續的，譬如有興趣的，可以辦一些課程。有些可以網上或怎樣，屆時可以兩三個月可以回來，再短一些，即一個星期。這是我們上次跟一些業界幾個朋友談及。 • 要想些多元化的活動，除了標準的，我們要說服客人亦要想得好一點，我覺得葡文是澳門一個比較有利的資源。
澳門文遺研創協會 理事長 黃嘉輝先生	• 談到多元化活動，我們另一個姊妹協會，文物大使協會都有一些旅遊性質的項目，其實導賞都是旅遊的一種，其實我們會舉辦一些夜遊，反而夜遊的路線是非常之好，很多人報名，但現時我們實質上針對的對象都是社區為主，很少針對旅客去推出，其實我們的活動每次都是滿額。而且如果做夜遊，可以限制到旅客，夜晚參加都要在澳門留宿，不會說早上遊覽完後晚上離開。晚上舉辦活動一來，交通可較方便，亦可令旅客在澳留宿。 • 像上一年的光影節，我認識很多內地青年朋友，都特地為光影節來澳逗留一晚。如果我們可以做更多的套票，聯合商界，做一些特定的套票吸引旅客來澳，可以帶動整個旅遊業。所以我覺得做一些夜遊的旅遊路線其實可行，亦都配合我們現時的一個大原則，文化旅遊，還可以善用一些具有文化價值的資源。 • 夜遊亦會專門跟機構或場地負責人溝通夜間開放時間。譬如去媽閣廟，要跟理事會聯絡，夜晚去多長時間，可能一小時，之後直上嚩囉兵營，再去亞婆井，之後可以再去新馬路，這樣的路程已經是兩小時，長一點的話三小時都可以，亦可加入文創元素，賣明信片，加速本地文創產業發展。第二日早上可以去一些大型的購物中心。這樣的行程值得考慮。

澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 夜有夜的美，亦比較少人。有些人會覺得，現在去到大三巴，拍照也很困難。
澳門文遺研創協會 理事長 黃嘉輝先生	• 我們亦曾試過有一個活動，在大三巴前，找一批舞蹈員跳舞，效果很好，把大三巴拍得很漂亮。
澳門航空股份有限 公司副總經理 廖寒西先生	• 航空公司實際上是為澳門經濟服務。澳門事實上稱為一個旅遊中心，定義很清楚。 • 實際上我們看到的這個旅遊規劃很早就應該做，我們認為這個時點已經是慢了一點。 • 實際上澳門旅遊業的發展規劃，總體規劃涵蓋了這麼多內容，本身是澳門這個經濟的轉型升級的，多元化的一個重要組成部份。正是由於澳門多年世界著名的博彩中心，它的單一性，高額性肯定帶來風險性。如果我們簡單的把澳門的經濟看清楚一點，每年三千萬的訪問這麼一個量，把結構看看，大陸佔了百分之六十，從香港過來大概百分之四十。如果對博彩業的貢獻角度講，我們知道六成以上大陸產生。我就不想從那邊去多談。 • 實際上作為航空公司，我們一直也在思考，我們承載着一種社會責任，為澳門經濟服務的角色。怎麼樣來多元化的客源來支撐澳門的經濟，這是很重要的事情。但是在我們過去的承運的客量裏面，結構裏面，就是我們稱為客群裏面，我們感覺到非常大的一個差異。過去是單一的結構，唯一產業就是博彩，來了以後那種住宿和我們認為的現在要達到的旅遊業的擴大住宿，它是有差異的。在那個時候，澳門航空發展緩慢的情況下面，實際上承運量的數量很低，品質單一，高位，就是我們稱為和博彩業是剛好匹配的。從前年開始，二十五個月的經濟下滑，這個複雜的程度我想不在這裏研究。但是從我航空運載的客人裏面看到了變化。因為我航空運載的客人品質、類型，和現在的經濟剛好是平衡的，就是這個曲線完全是一模一樣的。 • 我們分了很多等級的客級，譬如說有一小部份博彩的，還有旅遊的、休閒的，對價格敏感的，過來訪問，看文化的、感受餐飲的體會、再感受一下酒店帶來的非常好的體驗的。這些人真的是過來走走看看的，處在一個中端的，這種人在成長中，成長的特點在哪裏？假日經濟的狀態非常明顯，我們發現在淡的時候非常淡，旺的時候可成倍增長。從消費群

	來說是沒有問題，但時間安排的問題。由於他有自己的事業的話，他不可以在錯峰過來，這就給我航空帶來很大的麻煩。到了旺點，澳門政府的承載力出了問題，一下爆棚，到了淡的時候，沒法應付和迎接，這就問題大了。所以這個問題大的情況下，可能還是和我們這個產業結構是有關係的。 • 我們現在打造多元化旅遊休閒。多元化旅遊是怎麼證明？是多元化產品帶來的，就是我們現在不是多元化，現在是簡單化、單一化，要求客人的品質是有消費的，對這裏特別有感覺的一小塊，沒有廣域性，受到的限制就帶來這樣一種狀態，要麼集中、要麼沒有。差異小，不夠豐富。 • 澳門提供的產品類來講，剛看到文本，不說它的成長，就說為了這五年可能哪一天有這種感受，但起碼我們稱為對一般的旅遊客群對應的產品不夠豐富。 • 如果我們定義一下澳門，澳門就是高端的酒店群，意味着消費是要品質的，有想法的，定位很準確的客源，本來就只是一小塊客群。 • 在這種環境下要旅遊休閒，就是住和行，有吃。吃的角度上，我們 8 點鐘餐廳就關門，沒有一個可以接納一個通用休閒，旅客可以走走路，散散步的地方。如果來的客人只是讓他到酒店看一下，這種客人本身就不稱為我們多元化的客群，沒有意義、沒有價值。 • 從文化類的產品，我認為現在有，但對客人的要求很高。要達到多元化旅遊產品，才可以找到對應的客群的擴大。那我稱為兩點問題。第一，要是務實的，就清晰定位的，就過來旅遊，吃吃喝喝的，就像我們到了曼谷，深夜兩點以後。到任何城市，晚上都可找到景點，適合所有人聚集的。它的規模性，這種通用的規模性要具備，一條街，一個海邊，一個景點，一定是要通用的，要到這個程度。關鍵還要有特色，特色可以相切葡萄牙文化這麼一個特點。要有一種氛圍的創新，否則沒有吸引力。現時到澳門的只是這種專一的，非常少的，圍繞着博彩業核心的，有這個想法的人過來。自然受到結構度很低，讓澳門的經濟受到震盪，包括航空承運客人帶來很大風險。單一化一定是風險化。要麼根本應接不暇，要麼沒得做。對產品的旅遊休閒對接應該更加務實。 • 打造旅遊休閒結構化，時間不應該放在五年十年當中，現在 2016 年還定義 2025 年，十年以後這個旅遊經濟是甚麼樣？諸位想想。發展速度很快。歐洲、美洲、亞太都知道旅遊帶來的是經濟的一個重要引擎。澳門本身就有優勢，但一直是缺了這一塊，這是重大的一個問題。

	• 第二點對客戶群，有產品類就要想到客戶群。我們發現的問題，澳門多年來對自己獨有的特色宣傳沒有，很多地方都認為澳門是賭城。客戶群的宣傳，特色的宣傳、離開博彩的宣傳、葡萄牙文化的宣傳，這種特色宣傳的策劃、設計，加上一個現在最重要的，就是宣傳的管道，我們稱為叫模式，是在哪裏去？你要讓所有人覆蓋過去，要別人對澳門的認識要擴大的情況下。在這種情況下，我覺得這個匹配性沒有。你自己很好，別人並不知道。這就是一個市場的定位有一個區域的優先次序的規劃。譬如說從大的角度上，以華東為主，華東就像台灣一樣，為甚麼近年台北人流如注？酒店的特色、價格的調整，性價比的調整換來了台灣非常大的關注，與此對應的 2300 萬上海人民也不錯，非常富裕。你說 960 萬平方公里太大了，那我們選幾個區域，重點投放。澳門在大陸市場宣傳的概念沒有，或者是閃爍的、點滴的，沒有特色。 • 多元化，世界級多元化，是國際的概念，澳門是世界的澳門，是世界的賭城，那我們看清楚在東南亞國家裏面，我們近兩年看到了韓國人樂此不疲的來到這裏，非常的喜愛這裏，那為甚麼現在才來？為甚麼以前沒有？澳門航空一直在研究市場，哪裏的客源對澳門有興趣，很鍾愛？澳航原來每週飛的，不是每天，我現在每天都兩個航班，十一月份每天有三班機從韓國來。澳門航空是根植澳門，服務澳門，要全力支持澳門吸納更多境外客，來到對澳門產生興趣。讓他過來有興趣，是有漣漪效應，你來了以後你會傳播很多。通過我們現在所承運的數據、客群、規模，我看到了仍然有很大的潛力。一個是澳門是四十萬人，我仍然每天投入八百多個位置，拉韓國人。所以說澳門航空的角色，和整個產業化的改變，旅遊的安排。我真的需要，想到，作為旅遊局或者政府，更多的關注，然後更多頭腦更清晰的定好位，這邊的組織、設計，另一塊的同步的到位，我們攜起手來，把這個事情做出來，而且做出是每年的規劃，很清晰的，排出優先次序。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門航空股份有限公司副總經理 廖寒西先生	• 事實上這裏有幾個問題。 • 承載力的問題主要是廣東客人來到出了問題。這就兩個概念的問題。現在我們最難受，支撐不住的問題是指品質教育低下的，沒有過夜的，很快的去了香港，主流香港，從香港早上來，下午離開，這個是把我們市面交通、包括主要景點全面堵塞，這種客人恰恰是我們認為第二類的客人，只是參觀一下，沒有貢獻。我們說港澳客人，現在我們來個珠澳客人，去了長隆，目標不是到澳門，到了長隆玩了以後，到了門口，他是轉一圈就走，這裏面很清楚的顯示，客群的層次，都是較低端的，沒有消費力的。因為澳門很小的一個地方，造就了一個賭城，是一個豪華的概念，它讓對接的人，一定是相匹配的，有消費力的，有想法的。而一般的旅遊者恰恰是一種，我們認為還沒關注。 • 為甚麼要日本人和韓國人？因為他們是我們覺得對應這個城市，規格、等級最為匹配，我們要的缺的是這種人。從現在韓國日本人來的情況看，他的定位很清楚，就像大陸第一批這樣子，就是在賭場這種規模化裏面找到自我。為甚麼我說境外客人訪問少了？事實上對我們核心經濟、博彩經濟或者整體的消費，真的是很弱的。現在來了的三千萬人，為甚麼原來三千萬和現在三千萬差距那麼大？客人結構變了。 • 任何的酒店價格是供求關係，市場決定的。為甚麼淡季時候房價會降百分之二十三十，原來我們根本拿不了房。現在問題是旺點的短暫時間，高端人增加以後，現在三萬多間，到今年約四萬九千多間，在這種環境下面，今年會有改善。巴黎人、永利皇宮。這種品味的酒店還是要和對應的客群發生關係，要有一個品質的客群在，不能是大量的團隊，因為團隊是不過夜的。 • 把客人分幾類，大陸群、台灣群、日韓群、東南亞群、歐美群。按照數據顯示，真正的遠程的歐美群，數量很少，基數很小，包括印度來的。基數很小，沒有成為規模。仍然我們核心問題還是在東南亞在享受這塊美好的地方，享受他們喜歡的與博彩相關的、刺激的這種消費。在這個角度出發的話，為甚麼說能把周邊再進行進一步的切割。 • 原來我們花了大量精力，旅遊局都在香港機場做了大量宣傳，“澳門就是香港的後花園”。香港是一個國際化的樞紐，來了很多做畫面，但光有個畫面沒有內容，怎麼去引導旅客來？

	• 以我們做航空，我去從公共的角度，我希望我的飛機上產生若干的人，為這個經濟創建若干個不同的支持和貢獻。在航班上人的稀少，低端的多，高端的縮減，我就知道澳門經濟在下行。 • 若按照這個產品類，過了五年只是打造一個海上樂園。仍欠缺規模化、差異化的、民眾化的旅遊設施，晚上八點就關門，讓別人去酒店唯一就是做一件事。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 八點就關門，星期六星期天很多去的地方都關門。因為沒有外勞。
澳門航空股份有限公司副總經理 廖寒西先生	• 因為他沒有旅遊的概念在裏面。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 澳門要做一程多站，因為不能同一時間承載太多人，也沒有晚上消費的地方。所以你去外面售那個套票，一程多站。以前是香港過來澳門，先到香港才來澳門賭博，現在香港來的也少。來了澳門去哪裏？去周邊的地方就是橫琴最近。 • 想是很多方向去想，但做起來不容易。因為晚上旅遊團都不知道帶他去甚麼地方？因為一般的旅遊團都是跟旅行社做的，你要帶他去購物呀。 現在沒有零團費這麼多，但是也要帶他去購物呀。晚上回酒店之後就沒有甚麼活動。要活動是另外付費用。沒有活動，晚上到六點七點也沒有甚麼特別的活動，你帶他看哪裏？沒有。要花錢才帶。 • 濱海、海上旅遊可以吸引旅客，但政府需要付出很多。好像到晚上，景色很美。如煙花大賽、格蘭披治大賽車，都是核心，但時間不長，一年只有一兩天，旅客不能只那一兩天過來。
澳門航空股份有限公司副總經理 廖寒西先生	• 要有新消費區域，要引入除了賭場以外新的標誌性的東西，海邊沒有做出來。要每天都可以去的。他們到了黑沙海灘說：“這就叫黑沙海灘？”害怕走了。 • 現在還有個橫琴打造，我現在表面說這個問題。橫琴基本上沒配套，交通沒樞紐，24 小時是一句空話，沒法過去或出來，除了 24 小時通關，對我們現在是沒有用的，因為功能沒有配套，我通關有甚麼關係。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 珠海到橫琴也要半個小時車程。為甚麼從橫琴過關？大部份都是旅遊巴士過去，因為通關比較快，現在比較快。將來所有澳門的都可以去橫琴就不一樣。現在因為橫琴過關較少人，從這邊（關閘）過關要很久，所以他們才去那邊（橫琴）。
澳門航空股份有限公司副總經理 廖寒西先生	• 每年的大賽車，還有很多節慶活動不錯，到了冬天很多，就是怎樣對博彩以外其他的標誌性的東西，作為旅遊相關的，因為本身就是旅遊休閒。中心的主業是在賭場，前面的這塊是沒有的，也就是獨立的一個賭城。當賭業發生變化，真沒有吸納其他人的機會。現在就是這個情況。 • 文本中有產品，但時間，節點，沒有搞出來。現在地域很狹小，需要很大的投入。現在澳門只能找到有賭博興趣的人來，這樣本身就是單一。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 泰國、台灣、馬來西亞、韓國等晚上都有去處。
澳門航空股份有限公司副總經理 廖寒西先生	• 按照這個體制下面，我覺得政府可能要搭台，民間來參與。 • 澳門要把效率起來，這兩年全力以赴，共同參與，打造出一個海灘，要大一點，配套多一點，政府肯定要兜底，要保障，因為他要宣傳。一個生命是逐漸長大，不是一夜之間澳門就是一個賭場的世界聞名中心。就是我們行動力少了一點。 • 人過來以後，文化可以作為一個點。但用中葡文化做一個點來擴散現在的人數是有問題，速度會很慢，成長很慢。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 像我們 12 月想做購物節，有五十個社區，每日都要有亮點，那整個月才有用。若每次只是做一兩日作用不大。 • 要放人來才有用，但延長時間又人手不足。
澳門旅遊從業員協會常務副會長 趙雨穎小姐	• 其實我剛才說，台灣有夜市，韓國宏大，年青人就去宏大區，整個宏大區是很有規模。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 東大門是由五時開始營業，直到凌晨五時。那澳門凌晨四、五時有甚麼地方可去？

澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 不用那麼誇張，但起碼除了賭場之外，起碼做一個類似 Boat Quay、Clarke Quay 等，有餐廳、有地方逛、有地方拍照、有購物。我覺得官也街、或者觀音像、或者漁人碼頭都可以，只是沒有亮點出來。如何再包裝得更好，因有人不想去賭場。
澳門旅遊零售服務業 總商會理事長 葉榮發先生	• 官也街有條件成為晚上的景點，有食肆有購物。但政府要投入資源吸引旅客，商戶才會願意營業。漁人碼頭也是一樣。 • 要有活動的時候才會多人，但需要政府推動，單靠小商戶無法自行組織。
討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如 (年輕、銀髮、高消費及家庭客）有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？這些客群開發對你們有甚麼影響？	
澳門航空股份有限 公司副總經理 廖寒西先生	• 我們觀察到現在取代原來博彩專業客人的，年齡一般在四、五十歲以上，最新成長的是 22 至 35 歲的人，八、九十後，中國經濟成長以後，主要是中國中產家庭的子女，將來會成為我們最主要的消費大軍，他們是衝着品牌的酒店而來，而且女性佔 65%，就是盯着酒店來享受。為甚麼剛才我說一定要延伸出酒店以外，讓人會走路的環境。他們覺得酒店有吸引力，但來了以後覺得很單薄，除了奢侈品店。就是為甚麼延伸產品這一塊，我認為可以在規劃裏面加速。就是要延伸型的產品要出來，澳門的定位不可能無限的擴張規模數。 • 消費群要定格，把休閒客人應放在第一步，旅遊客人放在第二步。 • 多元酒店是解決住宿的問題，多元產品是解決吸引的問題。搞一百個全五星，只有五星的客人來。酒店的層次還是需要建立，需要增加不同酒店，因為客人不是一種群體，群體越多就越厚，消費的區域就會變得豐滿化。澳門最大的麻煩就是單一性。事實上這個酒店上來以後已經很大一批人是來不到了，你把廣東人拿走，就沒有多少人。就是站在澳門經濟角度出發，是需要甚麼人來？是穩定的來，穩定的消費，這是經濟的需要。
澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 政府有很多活動，比以往多很多。
澳門文遺研創協會 理事長 黃嘉輝先生	• 但政府很多活動，外地人是否知道？規劃文本中亦都提到用一些應用程式，其實會否制訂一些行銷策略或宣傳策略，針對這些群眾去做一些澳門活動的宣傳呢？就像我們的活動亦很少外地人知道。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 澳門想打造成國際休閒城市，Wifi 不行，怎樣宣傳？若 Wifi 全城達標，每個人都可用手機存取。其他很多地方都有。我可以用 3G，但旅客來到不能，想宣傳，每次做路展對象的群體不多。一定要利用流動應用程式宣傳。
澳門文遺研創協會 理事長 黃嘉輝先生	• 流動應用程式可否簡便點？其實用應用程式的原因就是快，方便，假若應用程式不方便，那為甚麼要用？程式中可連接其他供應商，就像我聯絡澳航，可以立刻看到機票，知道澳門有甚麼活動。要連接澳門的活動資訊平台，以及澳門酒店。應用程式可做離線功能，在一開始已將活動地點、時間等資訊存在手機上，即使沒有 Wifi 亦可以。
澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 有時在廣東推澳門，都會推動一程多站。其實廣東省有幾個口岸之前曾去湛江，當地的人都喜歡來澳。坦白說，機場稅及機票都比人貴，但客人要來就是會來，關鍵在怎樣包裝。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 澳門的硬件、酒店是世界一流，全東南亞都找不到，但服務不是一流，可能是世界三流。
澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 澳門的酒店餐飲是不錯的。為甚麼很多人喜歡來澳食自助餐？因為香港的很貴。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 澳門的因為有賭場補貼。 • 我都希望產業多元化，但相信二十年後都未行。 • 要從 1.3 天增長到 2.3 天要花很多時間。
澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 不應全部酒店都是五星，現時將建成的大都是五星，但四星都應該要有新的酒店，或主題式，或精品酒店，或在黑沙那邊，想一些噱頭。
澳門旅遊零售服務業總商會理事長 葉榮發先生	• 早前去紐西蘭，一個城市在山上，甚麼都有，酒吧街、漁港有風味。 • 澳門半島漁人碼頭有條件，但要容納多人路環有自然資源條件，不會影響到人，但交通不便，南灣湖做夜市可能影響到人。澳門沒有太多適合地點，南灣、西灣、龍環葡韻、路環有時開船出海只有觀光，沒有東西看。

澳門航空股份有限 公司副總經理 廖寒西先生	• 應參考新濠，以非博彩為主，再擴大規模。 • 成長的過程一定要成本，要重建影響力，要傳為佳話一定要漫長的路，但不走這一步永遠就萎縮在這裏。 • 要有特色產品、規模化，才能形成一個新地標，定位中高端是非常成功，就做特色，但政府要投入及時間，要持續推。不能永遠掛着博彩數字。 • 現在沒有博彩外的東西。 • 現在旅遊多元化幾個字實際上是一個概念，沒有落地。很多人根據新的酒店，新的去休閒的地方，實際上很有影響力的，因為國內都沒有，東南亞也沒有。就做出澳門特色，中西結合，定位中高端。
澳門文遺研創協會 理事長 黃嘉輝先生	• 可持續發展，資源上怎樣運用。用澳門文化作資源，亦包括歷史城區的建築物，今時今日的旅客規模量，我們歷史城區舊的建築物能否承載？ • 計劃旅遊路線上怎樣開發舊的建築物？現時來澳的人都集中在大三巴。有沒有想過計劃策略針對開發如主教山等景點，以歷史為主，然後慢慢擴展，不一定是熱門地點。 • 論區行賞同一時間推出很多路線，由旅客選擇。能否每次只集中聚焦推介一條路線，更加着重歷史文化，吸引對歷史文化有興趣的人。其實一些高消費的客人都有興趣。 • 我所認識的很多外邊的青少年對澳門文化很有興趣，但住宿貴。
澳門旅遊從業員協會 常務副會長 趙雨穎小姐	• 曾有人組團問宗教有關的行程。澳門有很多教堂。譬如有些宗教去宣道或者體驗，國內難申請，很多都會來澳門。這方面可以加強。 • 有些航空公司來找我們，期望我們找一些廣東的旅客經澳門飛，但牽涉到簽證次數的問題，只可以進入澳門一次，但回程不能再入境。
澳門旅遊零售服務業 總商會理事長 葉榮發先生	• 我們有很多種旅遊，養生、精品、會議旅遊都可以做到。 • 可利用華僑辦國際項目。 • 習慣水域方面，海洋產業有交通運輸業，海濱旅遊業如何做好。 • 交通便利化，有些城市有 waterboat，一點到另一點。有這些產品，出海，這是比較容易成立，因為已經有基礎。 • 水域無離島就要合作，如何做遊艇旅遊。 • 要看哪些可較快推動。 • 旅遊局有很多節慶文化，政府很多部門，是否可整合推動？一個季度何時來到都有節目，就會有更多人來可以選擇。不一定都去賭場或酒店。

澳門航空股份有限 公司副總經理 廖寒西先生	• 特色。要有特色，要尋找對應的新客群。除了賭以外的要出來。效率，要確立時間表，沒有時間表只是一個計劃性的。

總結發言
澳門旅遊零售服務業總商會理事長
葉榮發先生

剛才我們討論過，澳門有 3,000 萬旅客，如何由 2.1 日至 2.3 日，我們有很多想法。旅客有 90% 乘搭飛機來，日本韓國交往較多，韓國不多。我們也談過承載力問題，因為有 3,000 萬旅客來澳門，其實 3,000 萬旅客我們能承擔，只是人力資源方面未必做到，我個人覺得，澳門酒店硬件在東南亞是數一數二的，我們怎樣利用酒店硬件、人才各方面，我們有高質素人才，不過量與質有差異性。至於我們提到旅客從不同地方來，香港、內地、台灣、東南亞、歐洲等，他們有年齡層，從 20 至 35 歲，中產階級的年青人，大陸有很多中產階級成長中，40-60 歲多數為高端客，因應不同客群有措施去做。也談到澳門夜市較少，晚上除了去酒店，要去看夜市的地方澳門不多。如果去韓國晚上可以去東大門，下午四點至天亮都有，澳門就算比較旺的地方都沒有，例如地堡街，晚上 8-9 點開始靜，其他地方星期六日可能因為三工人力資源問題不開工，對旅客逗留有影響。

亦提到有入境便捷問題。有些外國旅客來到澳門，去了大陸回來澳門有簽證問題，看看這方面有沒有機會改善。旅遊方面也談到很多不同的旅遊，例如養生旅遊、獎勵旅遊、協會旅遊、醫療旅遊，不同年齡層旅遊也有，現時仍是較單一產業，未來適度多元一定是我們的目標，但要慢慢做。澳門水域 85 平方公里，在海濱旅遊方面，其實這 85 平方公里沒有島嶼，要填海，亦要與其他地方協商，晚上海濱方面如何做？例如我們也談到海濱旅遊方面有很多行業，例如海洋漁業、海洋交通運輸業，我們有沒有條件做水上的士？讓旅客用不同的交通工具，與周邊城市協同發展，充份論證怎樣做得好，1.3 問題如何增加旅客留在澳門，現時酒店房價不貴，而且以五星級為主，可否有條件多些三星酒店？多一些精品酒店？文化方面，看看有沒有一些歷史文化晚上有導賞員，政府配合有些地點晚上去看看，其實政府提出了很多活動，例如論區行賞、步行路線、光影節、煙花匯演等，我們可否以季度形式將所有節日加上去，如果有說錯的請大家多多包涵。

小組 **2**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天。你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 認為文本內容已經很明細。 • 回歸前澳門酒店客房數量大約有 10,000 個，而回歸至今只增加了 23,000 間客房。問題在於回歸前與現今的旅客數量相比，約增加了 2,000 萬人次，但卻只增加 23,000 間客房。到 2025 年，酒店客房數量約 48,000（增加了 15,000 個），同時旅客人數增加了 500 萬人，我們要怎樣將留宿旅客平均逗留時間由 2.1 天提升至 2.3 天呢？這數字似乎過於理想。 **林中賢先生其後另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-190）*
澳門旅遊商會理事長 關德暉先生	• 由於現時澳門地方小，旅遊產品亦不富裕，要怎樣能吸引旅客逗留兩至三晚？例如可以考慮有更多帶有研究性質的自由行到澳門，參考泰國的水域活動，甚至可以建設旅遊公園或主題公園。 • 現時幾間大型的博彩公司可以一起推動非博彩元素，可以加建更多觀賞性的設施。 • 政府應該主導這幾間大型的酒店利用地下空間，形成一個酒店觀賞展覽或娛樂設施。但目前是需要政府的指導才能推動酒店去彌補這些空間，甚至可以將澳門的博物館多元化。我上網查了一下，現在世界上大約有 25 間不可思議的博物館（亦有稱為“信不信由你博物館”），館內以趣味的方式陳列從世界各地搜集到的各式各樣稀奇古怪的收藏品，而最近開設的一間是在芭堤雅，那在澳門是否可行呢？以豐富現有的旅遊產品，吸引更多旅客。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 在座有各位都可能去過東南亞以及其周邊的地區和國家，我覺得澳門始終缺乏了夜市，燈光夜市可以吸引人逗留在澳門住宿，我覺得燈光夜市是有吸引力的，以台灣為例，除了美食外，也有很多地道文創產品或特色手信、伴手禮來吸引旅客。澳門是否具備條件、能力可以參考呢？ • 我記得民政總署提出過“西環湖岸海濱綜合計劃”，但後來也無疾而終。我覺得無論是選區也好，官商合作也好，其實澳門是有條件可以做到的。我記得以往在舊皇宮位置的“大笪地”市集活動，亦吸引了很多旅客、本地居民，多方面吸引消費。例如現在每年舉辦的美食節，亦吸引了很多旅客及本地人的光顧。夜市除了能提供多元化的美食，亦有一些懷舊的活動、遊戲。 • 另一方面是露天茶座，是一個較為歐洲化的設施。 • 雖然炎熱的天氣對人流會有影響，但也應該在適當的地方增設多幾個來吸引旅客，最近的雅文湖畔也吸引很多本地居民或旅客。還有例如海鮮美食街，像日本、韓國的海鮮市場亦十分吸引。那麼澳門有沒有地方呢？其實是有的，例如內港、路環都適合開展海鮮美食街。 • 對於上述的提議，我希望可以多方面合作，例如政府的協助、民間的配合以及官商的合作，這是需要旅遊局方面的主導。 • 對於現有的水上活動（雅文湖畔），可以再擴展水域周邊的觀光。
澳門旅遊商會理事長 關德暉先生	• 政府對於地方的規劃方面，其實夜市考察了很多年，但最後都不了了之，所以需要政府的推動。 • 要提升澳門這個地方的特色是需要結合中西文化（例如西方建築、美食），要做到某一區域都具有這些特色。這樣，中國人可以在澳門感受到西方的特色，相對地西方人亦能體驗中式文化（例如少數民族特色的餐廳），宣揚中國特色文化，吸引旅客逗留久一點。
澳門旅遊從業員協會會長 蔡其東先生	• 澳門的問題是地方小，人口過於集中（例如大三巴），導致承載力出現問題。政府可以主動對舊樓宇作翻新，若只集中於旅遊熱點，承載力便會出現問題。我們可以同時保留舊樓宇以往的文化，再融入其他地方的文化作翻新，所以要整體去做。 • 現在可供旅客選擇的地方不多，難以留住旅客。所以如果可以有一個主題特色公園，多點地方讓旅客可以去，這樣才能留住旅客。

澳門土木及結構 工程師學會常務理事 齊永肇先生	• 澳門地方小，一般都是來短期旅遊，我想多數都是周邊地方的人來澳門。他們選擇澳門，但其實東南亞都好多地方可以去，為甚麼要選擇澳門？旅客都在乎成本問題，例如澳門酒店住宿價格太昂貴（接近三至四千元一晚），變相由於成本過高，他們會選擇去別的地方，例如香港。所以，政府也應考慮旅客的住宿成本，是否會有補助以降低住宿成本？ • 文本提及的配套都寫得很詳細，例如海上旅遊一程多站、遊艇旅遊，亦例如可以建造遊艇碼頭，方便讓私人遊艇停泊。
澳門酒店旅業商會 常務副理事長 兼秘書長 張健中先生	• 要維持 2.3 晚留宿時間是比較困難的，關鍵在於客房供應量會大增，但旅客基本可以視為沒有增長（只有 1%至 2%），在這情況下要由現在的 1.6 晚去到 2.3 晚，唯一的渠道就是延長留宿時間，主要有以下兩個方面：第一，在數據方面，需經由顧問公司去計算；第二，措施方面包括內部措施以及外部措施。 • 內部措施例如建設商城、博物館、夜市、茶座、海鮮街、主題公園、海濱旅遊等等，需要政策的扶持以助投資。外部措施是指在好的內部基礎上打造澳門為一個具有吸引力的旅遊地方。在旅遊宣傳方面我們要明白，澳門是一個具有吸引力的旅遊目的地，例如我們的旅遊品牌形象可以與倫敦、紐約、巴黎接近的，這樣旅客是會有目的而來。所以，我們對外宣傳推廣是要做得更好。要實現 2.3 晚，對外宣傳推廣方面更加要考慮長線客源，因為即日往返帶來的貢獻較小。要推廣長線旅客，包括兩個渠道：提高澳門作為一個旅遊目的地的吸引力 ，以及強化區域旅遊合作（粵、港、澳區域的合作）。 **該會在其後另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-193）*
澳門土木及結構 工程師學會常務理事 齊永肇先生	• 我個人的看法是逗留時間的長短並不是最重要，如果我是一位旅客，在澳門逗留了五晚，從此以後我不再來。但如果我只是逗留一日，但每月都會來一次，哪一種消費情況對澳門的幫助會更大呢？所以，我認為要由兩方面去考慮，不要只是說要逗留多久。

澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 我們可以用數字去分析一下，現在大約有 3,000 萬的旅客，其中中國內地佔總旅客大約六成，大概 1,800 萬人，如果將 13 億人除以 1,800 萬，等於 7.2，即每七個中國人只有一個人來澳門一次，雖然我們不用害怕中國內地的人不來澳門，但重點是要怎吸收高消費旅客來澳門。 • 如果我們有 4,000 萬至 5,000 萬的旅客，澳門的旅遊產品、空氣各方面都應付不來的。所以，別說 2.3 天，1.5 都不得了。例如有些到台灣逗留兩日一夜，雖然時間短，但他們的平均消費都很高。我們要怎樣吸引這些東南亞的人在澳門逗留 1.5 天？所以政府要怎樣去把旅客留在澳門是十分重要的。
澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 要怎樣吸引旅客重返澳門是很重要的，例如台灣的海產市場，澳門很需要有這樣具有吸引力的地方。
討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 根據現有的實際數字，在去年約有 3,070 萬的旅客，同時有 233,000 個旅遊業相關從業人員，每位從業人員對應 130 位旅客，我們就已經可以知道服務質素、水平是下降的。 從業人員是否真的有能力去應對這些旅客呢？如果按照短期的時間到 2025 年，我們有約 3,500 萬個旅客，同時有 281,000 位從業人員，一位從業人員要服務 125 人，到 4,000 萬個旅客的時候，一樣要服務 125 人，我們與香港作比較，大約是一位從業人員服務 15 位旅客，質素是更高。 • 再者，我們怎樣有 32 萬的勞動力呢？現在澳門的人口約 60 萬，當中 10 多萬是外來人士，即 40 萬中，也要包括長者才會有 32 萬這個數字，這個數字是十分不現實的。 • 另外，對於政府的配套方面，看不到有對外來生釋放勞動力，會出現一個矛盾，同時服務質素又下降。事實上，現在留澳的外來生約有二、三萬人，政府是否可以透過這個旅遊規劃釋放這批外來生？這樣才能有足夠的勞動力，以提升服務素質。 • 正如剛剛有人提到利用一些舊城區吸引觀光，但這會牽涉到消防條例及牌照的問題。政府在制度方面應該釋放勞動力，令每個行業都有充分的人力資源，從而減輕成本、提升商人的競爭力。否則，人力、租金等方面的成本過高，令原本自身有能力的中小企業都變成依賴政府的幫助，導致現在由於缺乏人力資源而減低我們的競爭能力。

澳門旅遊商會理事長 關德暉先生	• 這是一個很現實的問題，但實際實施起來是很困難的。如果說提升旅遊業車輛的環保質量的規劃，小車可以但大車很難做到，澳門根本缺乏了一個旅遊巴士的大型停車場。
澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 剛剛提到一個很好的問題，重點不在逗留多久，而是希望可以旅客繼續來澳門。
澳門旅遊商會理事長 關德暉先生	• 應該要持續深化旅遊認知，澳門是一個消費城市，對澳門市民來說，應該從小灌輸這個以旅遊為主的理念。老實說，旅遊業是澳門重大的支柱，若然連澳門市民自己都不支持旅遊業的話是會出現問題的。通過旅客才能帶動各行各業的消費，所以應該要由從小的教育認知着手。 • 另一方面，政府應該更加積極去主導口岸對接，例如橫琴口岸、珠海輕軌、新通道規劃。
澳門酒店旅業商會 常務副理事長 兼秘書長 張健中先生	• 現在必須要澄清一個概念，旅遊業、旅遊業相關的行業以及一般所理解的承載力是有很大的差別。 • 從旅遊業、旅遊業相關的行業來說，覺得旅遊承載力不是一個很大的問題。一般認為，旅遊承載力是差不多飽和，但從旅遊業來看，是包括食、住、行、遊、購、娛六個要素。食的接待是一定足夠的，住方面亦一樣（將來會有四萬多間客房），重點在於行，旅客的遊覽對居民的生活是沒有太大的衝突的，購物方面亦沒有影響，至於娛樂更加沒有問題。相信如果我們從概念去釐清，實際上承載力最大的矛盾重點是在於出行，包括交通出行、旅客在熱門旅遊的景點的出行問題，承載力的緊張主要體現於春節、國慶等假期。 • 解決承載力的矛盾在於出行，所以公交的效率一定要改善，澳門現在出行難，很多的原因並不是說旅客增多，而是道路使用及車輛的矛盾，道路沒有增加，但車輛卻增加了很多。所以，就連居民也覺得出行難，例如公交方面，佔用道路空間並非旅遊業，而是幾間巴士公司的線路擴張。旅遊巴士的增加主要在賭場的穿梭巴士，真正旅遊業、酒店業車輛並沒有大幅的增加，即使有大幅的增加也只是聚集近於金光大道一帶，實際會進入市區的數量並不多。因此，交通建設的效率要提高，特別是公交通車的效率，這是造成道路堵塞的其中一個原因。 • 所以從承載力的角度來看，這幾個傳統的做法已經是有效的，例如景區便利性的建設，將全澳門的景區實行旅客分區分流，以及要強調好客之道，提高旅客的感受。所以，除了出行這方面，其他方面都沒有問題。

澳門土木及結構工程師學會常務理事 齊永肇先生	• 剛剛提及到車輛的問題，可以參考香港的雙層巴士，可以對道路進行一些修改，可以使用的路線就可以考慮採用雙層巴士，這個想法是值得研究的，當然有一些地方會有高度的限制，但如旅客特別多的地方，例如關閘，可以考慮一下。 • 另外例如東方明珠一帶每天交通都十分擠塞，例如現在海域撥給了澳門，是否可以考慮在外圍加快交通效率，有些地方一定要經過市區的，這樣便需要一個整體性的道路建設規劃。另外例如現在購買車輛的人十分之多，在發牌方面是否會有一些相對應的政策呢？
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 在澳門是否可以考慮採用行人輔助步行器呢？據我了解，約在 15 年前，我詢問過奧的斯，這種步行器一公里大約需要一億二千萬。一個步行系統其實在旅遊業界來說已經是思考過的。另外，剛才張生提及到現在“行”出現了問題是很好的，我留意到旅遊局推出的“論區行賞”，這同樣引申出“行”的問題。
澳門土木及結構工程師學會常務理事 齊永肇先生	• 其實這方面亦需要政府的推動。
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 我們怎樣在所謂的非博彩收入中，由 2015 年的 64 億美元去達到 130 億美元？一倍的增幅好像有點不現實。例如最近經濟財政司司長前往香港考察當地的飲食場所發牌制度，我們業界看到都很高興，因為起碼讓我們預知得到，將來令我們敢於投資，否則現在你租一間店鋪，只是申請牌照就已經需時一年，變相影響澳門的城市競爭力。
澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 澳門現在的跨部門合作是出現了問題，例如海鮮街、露天茶座，需要很多部門的配合，而且居民雖然支持但不想舉辦在自己的家門前（市民心態問題）。所以，政府對跨部門的合作是要切實執行才能成事（政府的決心問題）。

討論議題：你們對開發具潛力的目標客群如（年輕、銀髮、高消費及家庭客）有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？	
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 在我們會展業方面，希望可以創造高素質的新機遇。我們很高興看到旅遊局與其他不同的部門對澳門的盛事付出了很大的貢獻，包括美食節、格蘭披治大賽車、藝術節、國際煙花比賽、國際馬拉松，或現在正在籌備的電影節等等。 • 澳門現在要吸引高消費的旅客，52 個星期，我們建議每一星期都有自己的一個主題，能夠將澳門打造為一個“千節之城”，是一個最理想的高消費的旅遊目的地。其實，不妨去將所有的活動都做一個統籌。當然，我們要有一些專業的會展活動來吸收專業客群。但問題是家庭客群，媽媽喜歡購物，爸爸可能有其他的娛樂，但澳門是否有一個能真真正正讓小孩去的主題公園？因為其他城市的競爭我們是不可以忽視的，例如香港的海洋公園、迪士尼已經觸動香港的神經，我想大家都認同的。如果澳門也有大型的主題公園，我相信是至少十五到二十年後的事了。但問題是，如果澳門借助澳門現在自身的魅力，其實旅遊局真的很好，所拍的廣告一流，一看到宣傳，澳門真是全世界最美的城市。大家看到澳門的美都會願意來，但問題仍然是“行”這一方面，住宿也不是說真的貴。所以，現在最重要是怎麼保持高素質的服務，因為晚上活動其實就是政府在每一個項目裏面，應該逐步研究每一個星期是有一些娛樂，令到有更豐富的娛樂。
澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 我補充少少，如果可以每星期有活動或其他的配套是一定好的。香港客是澳門傳統主要的客源，香港方面有 700 萬人，現在應該不止。而中國大陸就十多億，但先不說中國大陸，現在主要都是中國大陸客，但香港客不可以忽略，尤其是有不少香港的高端客，老實說，現在就算是酒店，剛才有提到三千元，但現在很易聽到，近期很多幾百元就已經有很多配套，送早餐又有其他的活動送入場消費。其實，吸引回他們那些自由行也好，全家也好，但我想傳統的香港客我們也不要忽視，我見到旅遊局方面已經很努力，在香港多做一些宣傳。

澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 近幾次留意到，旅遊局有活動時，不説香港，就連台灣的旅遊業界都組織旅行團過來澳門參加，他們賣到台幣 19,999，就有機票、酒店，我自己看到就是個別都不可以，我們在澳門去香港當然不可以，當時我就問他們澳門人可不可以也買這套票回來澳門，他們又説不可以。其實澳門一有活動，其實當時我是參加台灣一個旅遊展，見到這個數字覺得很驚人，但其實不只台灣有，新加坡也有，也是這樣做，就是對澳門這個市場。其實旅遊局應該多辦這些活動，令其他的國際的旅遊企業可以參與。
澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 我又補充小小，我上年親身體驗，我在台灣東區，那晚 Big Bang 在那邊表演，幾條街排到全滿。現在 9 月 Big Bang 又來澳門，吸引到周邊的人來，利用那個時間吸引多些他們的歌迷。
澳門酒店旅業商會 常務副理事長 兼秘書長 張健中先生	• 那個分類也是很合適的（即年輕、銀髮、高消費及家庭客）。我建議我們在客源地、客源類型，即在旅遊規劃發展方面還是要主次分列。即我們現在主要的客源還要保留，不能因為吸引新的客源而忽視主要的客源。主要的是現在支持繼續發展的主要群，例如內地客源，休閒客，即從地域來分，香港、內地、台灣是傳統客，從類型來看，觀光客、商務客、會展客這些還是要強化的。即我們傳統從地域分、從類型分的這些重大的客源市場還是要強化的，即再要從這個基礎上開發新的客源。
澳門餅食手信業商會會長 林偉雄先生	• 我發覺印度客現在也不少，我曾經接過有幾間印度公司過來澳門開會，很多人。這裏還有一個問題，我們忽略了少少回教客，澳門好像不怎麼有回教的餐飲。我見氹仔區也有一個印度餐廳每晚都客滿的，一方面他自己的印度旅遊車載客人過去，也有一些印度客自己主動去找。那麼，回教這方面也希望不要忽略。
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 其實我們看到國家現在都行一帶一路政策，可以由新疆一路推上去，可以在一帶一路的政策上吸引穆斯林客源，以及吸引投資者開穆斯林餐廳，其他例如祈禱室以及會展都要加箭咀指引方向。
討論議題：總體規劃文本提及發展多元旅遊產品，包括增加不同的酒店住宿，例如廉價酒店等，對此你們有何意見或建議？	
澳門展貿協會會長 林中賢先生	• 我舉一個例子，當時全美都認為美國拉斯維加斯它是一個賭城，但它要經過自己的城市改造的時候，把自己改造成一個旅遊休閒的一個綜合城市，是整個城市一起出動將自己改變的。

總結發言

澳門酒店旅業商會常務副理事長兼秘書長

張健中先生

我們認為在現階段進行的“世界旅遊休閒中心”的主題的旅遊業發展規劃的文本諮詢，對澳門旅遊業發展可持續的進步是有重大的意義的，是具有一個里程碑的一項工作，這對澳門將來長遠的旅遊發展肯定會帶多極大的幫助。

（一） 旅客逗留時間

第一方面，要強化澳門旅遊業內部吸引力的特色建設；第二方面，要通過各種有效手段增加長線客源的旅客訪澳。

在第一方面，我們提出強化澳門的內部旅遊吸引力及特色性的具體建議包括：建設地下商城（提高吸引力、增加消費）、建設博物館、開發澳門夜市、增強特色化手信、提供露天茶座（建設具歐洲特色的茶座文化、旅遊文化）、開發海鮮美食街（例如於橫琴）、建設歐洲文化及中國少數民族文化以及其旅遊展示區（開發文化旅遊）、強化澳門市容旅遊區的樓宇外觀（提升旅遊的消費形象）、建設主題公園（令更多旅客可以延長留澳的時間）、利用海域建設推出海域及海濱旅遊（增加旅遊的內容及項目）。在旅遊投資方面，我們建議是否可以對在澳門旅遊投資有多一點具體的政策支持，令澳門有更多的旅遊投資，增加澳門旅遊的吸引力。所以，通過內部的努力來形成澳門的豐富旅遊產品內涵。

在對外方面，我們建議增加長線旅客，因為長線旅客才是在實質意義上有助於提高訪澳旅客的留宿時間的一個重要客源，所以我們在這一方面建議要增強澳門作為一個獨立的旅遊目的地的吸引力。第二，是增強澳門在旅遊區域合作當中發揮的貢獻。我們知道澳門的旅遊區的地域較小，要將澳門建設成一個獨立的旅遊區域，仍要花很多時間去達成的，但我們現在已形成的一種優勢，就是增加區域旅遊合作，藉着粵、港、澳區域合作的訪澳數量，逗留時間的增加，澳門可以直接受惠。第三，我們建議吸引重覆留澳旅客到訪，通過豐富、多元化的旅遊體驗，增大旅客多次留宿訪澳的比例，使有效延長旅客訪澳的時間，爭取實現 2.3 天的逗留時間。

（二） 承載力

在旅遊承載力當中，食、住、行、遊、購、娛加上我們這次討論的一個突破就是勞動力的承載力（接待人數）。在這七個要素當中，我們發現飲食、住宿、旅遊、購物、娛樂這些要素的接待是富裕的，所以希望能夠釐清一個概念，承載力的緊張到底出現於那一個環節呢？經我們的討論得出一個初步的結論，承載力的挑戰是否應該可以集中對焦在出行及勞動力兩方面的接待。

正如我們討論出的結論，飲食、住宿、旅遊、購物、娛樂的預測供應量是足夠的，問題在於出行集中在旅遊的熱點，例如我們討論中有提出以大三巴至噴水池為主的區域，會產生一些錯覺、誤解，認為只是高峰時期、區域接待力的緊張，其他的旅遊接待元素仍然是富裕的。針對這一點，我們建議承載力的第一個突出矛盾是提高公共交通的效力，即令出行更加便利。第二，我們是支持政府繼續實施旅客景區便利設施的建設，加快旅客流動的速度。第三，我們支持政府繼續大力有效實施將全澳門

建設成為景點，實行分區分流的旅遊。第四，錯峰出行，包括區域內外、旅客及居民的錯峰出行的措施。第五，我們建議要增強旅遊認知計劃的教育，從小、從教科書開始推動令澳門真正形成一個好客之道“微笑城市”的形象，讓全民支持旅遊業的發展，並且希望明確旅遊業作為推動澳門各行各業發展一個較為重要的產業之一，其所發揮的作用是巨大的，所帶來的消費是惠及包括旅遊業以及其他行業的發展。

另外兩項關於工程的建設包括是否有條件建設繞城高速通道，環繞澳門以及半島周邊，在外圍通道增加旅客的流量以及到達口岸的速度。第二，是否具備條件建設更多的步行扶手電梯的系統網絡，令旅客的出行更加流暢、便利。以上所說的都是解決出行的問題，以提高旅遊接待力。

（三）　目標客群

我們非常贊同政府提出的規劃當中的年輕、銀髮、高消費及家庭客的組成。我們提出兩項的建議：第一，關於客源的構成方面，可以增加商旅客、會展客作為一個客源的考慮。因為從客源的分類來看，目前澳門重要的兩個客源是觀光客及商務會展客，觀光客仍然保持重要的領導，同時希望繼續加大力度保持現有的客源，例如內地、香港、台灣這些傳統的大客源，這樣才可以在一個好的基礎上再擴展新客源。在觀光、會展兩個重大類型的客源基礎上再擴展其他客源，具體的手段包括增加各類的娛樂活動，特別是晚間娛樂活動，例如燈光夜市。

第二，我們建議增加每週、每月活動的宣傳性，希望每一星期都有活動，我們特別建議是否可以將每星期的活動重點平日推介，令澳門有一個“千節之城”的感受。

在飲食方面，為了豐富客人的逗留，例如增加回教餐飲或其他。在客源的新網絡方面，我們建議結合“一帶一路”的國家戰略的實施，在一帶一路的沿線吸引客源，強化客源配套的供應。

（四）　旅遊產品多元化

我們是贊同旅遊產品多元化的，因為它只會增加澳門的旅遊吸引力，不同層次的旅客消費力是得到充分的展現。因此，包括酒店住宿、旅遊產品的多元，我們是支持的。

我們提出是否可以參考、分析拉斯維加斯轉型的經驗，由賭城的拉斯維加斯的形式，通過各種配套的手段、各個旅遊組成的元素、更多優惠的提供，將拉斯維加斯轉變成一個會展城市的這種經驗是有價值讓我們深入參考的。

小組 **3**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 我從第一條開始講起吧，即 2.3 日的逗留時間。實際上，我想到總體可能是有，實際上（個別）是沒有的。朝早 9 點來，第二天 9 點走，有些（中午）5、6 點來，但第二天 9 點就走了。逗留只有幾小時的時間，幾小時的時間在澳門的花費已經算是不錯了。 • 在購物方面，都很難得。在逗留的時間有一定的消費已經是很難得了。即希望逗留時間長一些，我們自然要增加一些的景點，剛才局長也有提到。(作為）世界旅遊中心，如何去留一些客人？ • 現在，我們的旅遊博彩算是世界數一了，但如何去留一家大小（在澳旅遊)，有何娛樂的場所或夜晚有甚麼悠閒？如全世界比較出名的城市，早上和夜晚都有悠閒的地方。吃東西、購物都可以很開心地留在這裏，至少一晚或兩晚留在不同的地方，現在這個我們澳門暫時都未做得到。中央就給予了整個海岸線，試下可否弄一個整個澳門環島遊。 • 可以吃東西的吃東西，玩的玩，購物的購物，有本地的特色，例如比利時、杜拜等地。第一、我們的旅遊特色沒有。例如我們一上飛機，一點特色也沒有。 • 空中小姐一點特色也沒有，毫無水準，與其他的國家比是差很遠的。人家杜拜，我們一上飛機就（發現)，飛機一流、座位一流、空中小姐一流，一上（飛機）就覺得這裏漂亮。一下飛機都會發現橋樑很美。我們花這麼多錢弄，卻和其他城市有何分別？其他城市都比我們美。 • 意思是指，(當旅客）一下機就不會認為（是來了）世界休閒中心。我們機上的服務質素，我認為都是一般般的。這要政府做，市民是做不到的。有些是獨家的，譬如機場，很多都是獨家的。這可能要增加景點、增加自身的素質。獨家代理要適當地去（處理)，以前只有何鴻燊一個賭場，沒有可能做得如此的繁忙，現在有賭牌，就是整個澳門管理國際化營業，酒店提升了一大級。 • 所以要留客多幾天的時間一定要政府行為，去增加多一些設施、多一些景點去留多一些客，不單只是玩，還要有澳門的特色的、便宜的，對年

	輕人有（吸引力）。這是對第一點的淺薄的意見。 • 第二點，整個市民的服務質素的提升。我們鄰近的地區，如香港的酒店的服務水準與澳門相比，又譬如台灣、日本，一個司機都好，例如你租一輛車，他們都會打招呼，那種感覺是令我來到日本如何都好，至少令到你開心。你租輛面包車，上落開門打招呼（的服務，令到我感覺）很有歸屬感的感覺。澳門如果想吸引世界的旅客，一定要提升自己的服務質素。讓旅客有一種感覺認為澳門好，又細又乾淨、服務水準又高、好安全。 • 現在我們的治安比以前好了很多，但服務質素……（旅客）要如何讓澳門的市民得益呢？這很重要。旅客方面，如香港旅客，對澳門市民一點得益也沒有，為何要支持你，所以就反對你。總體地，對整個澳門的市民有何好處？若澳門市民有好處，就會支持政府的旅遊業。即是說，旅客來澳門，市民認為是有錢賺的，我一定要如何禮貌地對待旅客。政府應全面地有一個規劃。旅客到了，所有的消費他們都有好處。沒有好處為甚麼要支持你呢？很多客來,(市民就可能認為)和他們自己爭買東西等。 • 如果這方面不留意，所有相關的小企業都支持，但市民就會反對你。爭買東西、導致行路交通阻塞的話，市民為何要支持你呢？政府要令到其如何平衡。香港的印象就可以看到了。 • 很有質素很有錢，但來到香港，似甚麼？排隊、趕客走。這樣，暫時澳門沒有（發生），但要留意，以及政府要考慮如何去平衡兩方面。要與市民好事共享，他們就會一條心地支持你。本來提出賭牌，市民是有份的，但政府就做不到了。市民要分享到政府發展旅遊業。在這個時候政府要考慮如何去提高質素、如何去留住旅客，整體地（考量）。

澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 我想大家都知道澳門已到了一個深化的經濟調整期，賭收是連續二十多個月下降，旅遊方面是必須要做好的。我們不要期望去做到世界最好的東西，我們先做好自己的東西。我們有一句說話叫作“固本培元”，這是很重要的，正如剛才張先生所說的一點，我是非常認同的，就是必須要讓市民有一個認受性，如何去做好我們的好客之道，如何去做到這一點。或者我在這裏說一說。張先生因為是出於業界的意見，他所說的也非常貼切，市民有一些是會有反對的情緒，即是有些不滿的。他們不滿在於甚麼？因為我享受不到自己本地的東西，就如行條路也要讓給旅客，這樣的心態是會有一些的。 • 香港的市民也會有這樣的心態，演變到他們是較激烈的。但澳門人是比較純樸一些，至於我們要令他們明白到我們地方小，我們不同於香港，香港是一個金融市場，我們的經濟體系是一個微型經濟體系。我們必須是要依靠旅遊業和博彩業去做的，如何雙管齊下？ • 在固本方面，我們要先做到對市民的宣傳，讓他們做到好客之道。好客之道要從何方面做起？並不是說只是說說就可以的。舉一些例子：我們去過日本、新加坡、台灣、韓國旅遊，但你看看現在為何日本的市場已經開始搶澳門的客呢？為甚麼呢？現在很多內地的客都轉了去韓國，韓國也不算甚麼了，第一是去日本，我們去到日本的時候看到，他們日本的文化和我們的文化是有少許相似的。（他們有）大大的字，而且是簡體字去吸引內地的消費者，因為在於他們來說，有一段時間是蕭條的，現在這個首相上任，他用他的一套的經濟法，但在經濟法中，他是深入到民間的，就是落在好客之道，12 度鞠躬來對我們的內地同胞、旅客。我們是同胞，是澳門人，是中國人，我們做不做得到？就是剛才所說的服務的誠懇的態度，這個就是要做好，要宣傳做好。這個也需要政府的政策來做好，一些鼓勵性的政策或其他，我們要去深究。 • 就剛才張先生提的一些深切的意見去看，或者這位開巴士的朋友也知道，我們有時上巴士可以看到，我們有時做研究，坐巴士經常也可以看到，很多時有很多的巴士對旅客是很好的，路線講得很清楚，（旅客）就會滿心歡喜。但有時在車站問一些本地客的時候，他們會有一種厭惡性的態度，叫他們自己看。這些我們就要清楚去了解基層、市民有這樣的情緒，我們如何去平復。如何去做到日本的好客之道。甚至還有一樣東西，就是固本方面的另一個關於基層（的問題），在總體目標中是講一個概括性、大方向，我是十分認同的，很多個分享都是對的，其策略性都

	很強，而且這份文本最成功的一個地方是針對一些現實的情況改，只不過是這些概括性、大方向的東西我們如何去落實、去做，這就是培元了。 • 我先講回固本方面，固本還有一個問題就是澳門旅遊局的局長都應要注意的，就是很多政府的部門是必須要互相溝通。很多時我們是做不到的，例如一些很簡單的（例子），旅遊區的路線，我就單單講清潔的方面就做得不好了。這是必須要和一些相關的部門，如環保局、民署等，清潔是要做好的，我們去到日本、新加坡時看到的是非常清潔的，而我們卻不是（這樣），我們甚至一些旅遊文化的路線。如一路線，在沿途上是非常好的一條路線，我們都做得不是那麼乾淨、那樣好。而且，一些美化、電線等，我們也要做，凡是這些，我們都要主力去做好。這個問題是有主客觀兩方面我們是必須要兼顧的。還有一樣剛才說到如何吸引到（旅客逗留時間）2.3 日，這要對外宣傳了。對外宣傳如何做？我們去其他地方旅遊時，別人對澳門的印象是澳門很小，2 個小時就可以遊覽完，這個印象是要改的。我們是要由旅遊大使去推廣，如何做？我們要讓其知道，澳門雖然小，但澳門精。如果要精緻地細看澳門的話，好像欣賞一顆鑽石一樣，是要花時間的。這方面要慢慢地去做。剛才講到客源方面，除提及的年輕、銀髮、高消費和家庭客源外，其實有一類的客源是要吸引的，就是我們所說的文青。並不是說我們要身體力行地去做文化創業的那種文青，而是有知識性比較高的那種。他們是抱着欣賞、觀摩的態度來的，他們來到的消費未必很高，但是他們回去宣揚的話，尤其是現在的網絡世界，當他們寫一兩篇文章的時候，那種吸引力是無可比擬的。 • 起碼是要如何吸引到他們來才可以。他們不來，如何宣揚我們的東西？或者我們本地的人有沒有這樣的能力走出去？這就是想，要社會去配合。我認為還有一樣東西是要做好的，這要與建設部門去做了。就是一個步行系統，澳門的地方小，如何做到精？好像龍環葡韻那個就做得非常成功了，一條路過到去金光大道那裏，要多一些做，先做這些。連接一些景點。

澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 我看着澳門的旅遊發展，我們的主力客源，我相信大家都同意，絕大部份為中國客，中國客的主要的消費模式，大家都知道，我們一年有這麼多客人，張先生都清楚，中國客去旅遊的目的並不是去看景點是甚麼，而是看價錢。(旅行社) 這裏便宜 10 元就是便宜 10 元。這樣就會變成，鬥死了，變到受苦的都是我們旅行社。我們是堅決反對的，但沒有辦法。 • 因為市場是這樣，除非你不做生意，做生意就一定和其他人鬥的，鬥到最後就不是那麼好。現在我們講的是追求 2.3 天，2.3 天是要客給得起錢，住得起酒店的客。我們必須留客，所以我希望將來將一些劣質的客減去一些，因為我本身做的是低價團來的，現在做的是高價團，做得是不錯的，那個升幅，慢慢地升幅，將來的改變可能是 70、80 後，已經差不多是這個模式，因為他們是追求真的是去旅遊的，並不是說去到大三巴、媽閣，一兩間店鋪，買完東西就送去關閘這樣。 • 這些並不是叫作旅遊，而是叫作進來“坐一坐”，是購物團。他們旅行社又辛苦，就如賭博一樣，買得好就賺錢，買不好就輸錢。變作我們就要追求這樣的客源。大家都同意的是，我們要弄好我們自己本身。我們面對第一個最反感的就是司機，這就不知道張先生同不同意了，司機可以兩雙腿放在軚盤那裏，客人不消費可以罵的，行李又不搬，這樣如何稱作高端呢？我們上一次的諮詢會，我都向局長提過，既然我們導遊可以考牌，的士都有牌，作為旅遊巴司機，為何不考一個牌呢？如果有服務不好的，要投訴的，可以作扣分制。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 他的意思是指旅遊巴都有一個發牌的制度，要他們是專業的，服務態度要專業。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 他的意思是，做地產的有一個地產的牌，並不是指只懂駕駛的牌。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 司機要好服務，搬下行李，起碼不要破壞行規，就是每個人都搬，為何你不搬呢？所以我是希望司機要好像是專業的，犯了規就扣分，並不是指只懂得駕駛。另外一方面，澳門的旅遊巴太多了，有很多很舊的旅遊巴，應要淘汰一些，變相可空一些位置出來。 • 現時的旅遊巴連 MA 字頭的都有，晚上用來車員工。還有一個，我接觸外國客比較多，例如日本客，在關閘出來排隊，見到這麼多自由行出來，他們都不知排哪一條隊，可能又要趕飛機，排隊都排了一個鐘。人家外國哪個國家都有，有外國人專門通道，他們日本人很有禮貌，不會插隊， 讓着讓着就一個多兩個小時才能進來，進來澳門還有甚麼心情？我建議可不可以中國內地的一個入境櫃位，外國人一個入境櫃位，讓外國人對我們的印象會好一些。起碼外國人專門護照的，就一個入境櫃位，這是要跨部門溝通的，這是我們最基礎的。以及我覺得最近這幾年做得滿成功的，以前就真的是逗留一日兩日，但這麼多的企業做了這麼多的項目出來，有些客的平均逗留的消費都是超過兩天多，這個慢慢來，我相信這個 2.3 日在將來是會提高的，我們是針對較高的客源的消費。以及基本建議，如觀音像、噴水池，找個廁所都找不到。要找好的客源是要做好本身。還有很多缺乏諮詢，例如上到去大三巴，半個鐘就已經可以（看到），大三巴長期有個警察在的，半個小時內起碼答了 20 多個人的問題，如問路、問這樣問那樣的。我建議局長設一個點，例如碼頭的詢問處。其實其他的國家都有的。
澳門文物大使協會 副會長 陳靜小姐	• 其實大三巴那邊是有一個詢問處的，但要進入到裏面。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 就剛才李生所說，我們的旅客已經是朝向 2 日，其實還有另外一個吸引點，之前幾年前我們也有提過，鄰近地區正在做，澳門也不妨可以考慮下，因為現時的經濟環境，以及現時的儲備比較強，我們可以在這方面可以想一想，現時珠海正在做，就是關於廣州這方面的退稅，我們其實也可以在這方面想一想的，剛剛實行了，我們也可以考慮一下。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 我知道，他們是退稅，那麼我們便可以是優惠。在這可以作為吸引一些，或者我們來的是一些高端的客源，但是很多時來的並不是高端客源，看到稅收就知了，很多來到澳門並不是豪賭的而是街外的人，這些或者優惠、退稅對於他們有吸引力。

澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 和退税方面是沒有相關的，澳門沒有消費税。 **該會在其後另有書面意見補充，請參閱書面信函部份（A-264）*
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 明白，我的意思是指一種模式，是優惠他們，並不是指用退税。我提指可不可以沿着這個想法去想一想。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 有，可以做到。每年都有一個購物節，在這期間，即是可以宣傳。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是的，就是這類的東西。因為對於大路的旅客是很有吸引的。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 舉行一些特價，那些旅客就會組織購物團，那些旅客就會知道澳門有哪些是特價。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 對，三千多萬的客並不是所有的都是高消費的客。
張健昇先生（主持）	• 聯想到好像歐洲那些，如德國、意大利，最後到希臘才一次過退所有國家的税，好像給人一種賺了的感覺。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是了，我們是要想到這個模式，而不是説一定要退税，如何去給予一些優惠。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 我們澳門沒有那些税，一年舉辦 4、5 次那些特價購買會，即購物節。每一年都有幾個活動這樣。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 這些就是做品牌。將優惠的活動變成品牌。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 這些類似的購物節，我們也有舉辦了，已舉辦到了第 5 屆，業界之前也有舉辦過，但營商最重要的是講求利潤，利潤如何來？優惠都好，但大優惠就是最多是不賺，但沒有理由是賠的，一向都有向政府溝通的，但如果再説這個就很複雜了。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 我想補充少少，就是今天才發生的，我有幾個朋友過來澳門，是自由行的，坐車，坐的士，1 輛車去了之後，第 2 輛車是半個小時以後才來。 • 關閘那裏是排長龍，我可以搭發財巴去某酒店才去其他的地方。（我的這個情況是）1 輛車去了大三巴，我的朋友在大三巴等了我半個小時，我才到。這是一個交通建設方面，澳門居民都可以看得出，澳門居民進了高士德區、新橋區是很難，但我們在旅遊區都很難。

澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 有兩方面的要分享。第一、旅客上車問路我們都會回應他們，但是那些旅遊的指南，例如去二龍喉，譬如我們的方向不一樣的話，他們又不知，有些又不出聲問，去到總站才問。就算有些旅客知道也好，問是否到燈塔，我們這麼大輛車，當然也不會到。有很多乘客認為司機話去不到就去不到，免得煩了。
澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 沒錯了，就是隔幾條街才找到二龍喉，然後才搭到纜車。即在旅遊指南方面應該要清晰一些，將來是否可以真的是可以有一條專門是去景點的路線。以前都試過，這樣的路線不是太好，例如在碼頭，只是車那兩個景點，其實可以其他居民也可以坐的路線，專門去一些點對點的景點附近，而且居民也可以乘搭的。以搭巴士的價錢，他們的成本又沒有問題，也可以吸引到一些旅客。又或者那些司機是有特別訓練的，到某個景點就介紹那些人下車這樣。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 景點知識就不（要求了）。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 因為巴士司機很難兼顧到這些。並不是說他們不想做，而是兼顧不到。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 這些是應該政府做，應該在報那個巴士站，換個電腦板，例如 2 號線，按一按，那些客就已經知道，司機的話，是不可能向那麼多人作出解釋介紹的。在巴士站，做一個電腦板。
澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 還有一樣就是，我們各個公司都有一個季度，全部員工都要開會的。可與公司溝通的，在開會時應加插一些應做旅遊大使原則的東西，令每個司機都要明白知道，這樣一次兩次的話，我認為也是有效的。其實我們做巴士司機的，大家都很繁忙的，但當人問到的話，知道的當然會回應，但有時被問得遠一些的，當車上的人已塞到門口了，門也關不了，又可以如何去回答呢？
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 我覺得很奇怪，澳門已經加了很多巴士，但不知為何還是搭不到。
澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 對的，即與公司溝通，可加插一些知識，令我們明白我們是旅遊大使，這樣才可以做到。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 這引申出一個問題，我們這麼多巴士、旅遊巴、發財巴等，但都是好像很難搭車。

澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是公交的問題。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 引申的一個問題是澳門的承受力究竟可不可以接受呢？
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 一定要跨部門做好服務這件事。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 一個港澳碼頭，一出了事就不知道要找誰。要跨部門。我們澳門的承受力到底是可不可以呢，對於交通的情況，當然建議做多一些步行的路線。其實澳門是小，是吸引人走一些步行的路線。但講到步行路線，烈日當空，叫你行下世遺，由媽閣走到去亞婆井，沒有多少人願意，在這麼熱的天氣，根本就是沒可能。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 完全可以，澳門地方不大。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 對的，其實政府要解決人流的問題應多設一些步行的。就算不用步行的，也可以用電瓶車接駁一下。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 對旅遊好，就算對本地的市民也好。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 對健康都好，那些步行徑可以弄天橋啊，單車啊。珠海都有很多，踩單車由媽閣去，又健康。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 對接駁都好。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 又健康又環保。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 真是的，適合澳門這個環境。而且氣候是這樣，要配合去做。
張健昇先生（主持）	• 想問林生，其實每天在高峰時都和十幾二十萬的旅客去爭巴士，您認為在公共交通，尤其是巴士上夠不夠，有沒有面對一些承載的問題呢？
澳門公共巴士職工 總會副理事長 林炎德先生	• 繁忙時間就一定承載不到的，但現在我覺得今年和去年年尾開始好了很多，不至於超出負荷。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 林生，介不介意我問一問您駕駛哪一條路線？

澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 我駕駛 2 號線。即媽閣至黑沙環，經電廠那邊。總之上學下學上班的時間就肯定承載不了，我們已經算好了，我們不是關閘線，但感覺上他們的出車率也是高了的。但其實繁忙時段全世界都承載不到，不只是單單澳門。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 只要是那輛車轉不到回來，塞車塞得很利害。
澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 其實不是繁忙時間的話，都是可以接受到的。 • 氹仔那邊的工程完了一些，少了些勞工搭車就沒有那麼緊張。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 因為那些大型的建設尚未完成。
澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 以前沒有公交優先時，我們也有試過排隊，在星期六日時，未到司打口已經排到新馬路，沙梨頭那邊更加不用說。有了公交優先，星期六日，公交專道的時候就沒有這個現象，如果平時而言，塞車是哪裏都有的。我覺得不算嚴重，你話如果全都把它封了，我就覺得不是那麼好了。
張健昇先生（主持）	• 即是指如果有公交專道就已足夠達到目的？
澳門公共巴士職工總會副理事長 林炎德先生	• 我覺得可以這麼說。如果全都把它封了，就周邊塞車，那就更加麻煩。 • 就這個情況已經出不來了。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 建議建一條環島，有天橋的，上面路行下面走巴士，形成整個環島。澳門這麼小，隨便一個路口就落了，整個環島，形成兩條邊。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是的，輕軌就是有這樣一個打算。想就是這個想法了。在外圍走。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 設計是非常之失敗。沒有一個如機場口、關閘口、碼頭口。沒有一個很像交錯天橋的東西。以前港澳碼頭都有個旅行社巴士站，但現在有巴士都沒有得泊，接客都難。以前碼頭都是旅遊巴，接一些旅客，現在被關閘的那些弄到沒有了。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 現在的發財巴好像“大曬”一樣。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 旅遊局發牌給旅遊巴，其實是否要控制一下。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 很多旅遊景點落客點是沒有的。現在有些旅遊景點去是要走很久的，所以這為何叫做休閒呢？走到身水身汗。

澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 落客又不安全。
澳門公共巴士職工 總會副理事長 林炎德先生	• 我們的行業和他們的行業又不同，因為我們有巴士站，有固定站。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 他們有固定站，但我們是沒有的。
澳門公共巴士職工 總會副理事長 林炎德先生	• 他們也不會長期在巴士站，至多是落客時在站。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 除了媽閣有一個停車場外，真的是每個景點基本上也沒有可以停的，這樣又如何可以發展它。 • 天氣熱的，開着冷氣，一些廢氣就會噴出來。例如在旅遊團吃飯的餐廳，很多巴士，現時筷子基的那些人就投訴旅遊巴影響民居。
澳門文物大使協會 副會長 陳靜小姐	• 我覺得如果要拉長時間的話，之前提及，首先要在娛樂方面要有足夠的去玩，接着，在交通方面又要規劃好，服務態度要夠好，其實現在很多時旅客較集中在世遺方面，很多人都擁擠在一起，其實，文本中有提及關於一些非物質文化遺產的工作坊，或者去到路環荔枝碗的一些造船的工作坊，其實我覺得真的滿吸引的，對於一些文青。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 對的，對於自由行、文青那些。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 但對於目前來講只是一種憧憬。因為又未曾有開放，所以要加快這些進程。
澳門文物大使協會 副會長陳靜小姐	• 對的，我之前知道造船的講座，原來他們也會去一些學校作講座的，講解造船的一些歷史的。那個人都有提及其實荔枝碗都會有一些小型的工作坊，有一些學校的工作坊那樣。但現在最近聽講它有些安全的問題，也希望它可以盡快解決。更加對外開放，可以令到我們旅客和市民可以更加容易進入那個地方，即可不用塞在世遺那邊，想分流的話，路環也是一個地方。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 其實世遺點就是塞在大三巴那邊。
澳門文物大使協會 副會長陳靜小姐	• 對，是在大三巴。

澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 其實我們知道，大部份的客源是中國客，也是自由行，他們來的目的就是買東西，買一些奶粉、買藥。 • 其實很多來過的了都主要是去那裏。所以問題就是，其實有很多外國客人，很想去遊覽世遺那些景點，但是一看見這種擠塞的情況就會害怕了。
張健昇先生（主持）	• 所以其實大三巴旺的原因並不是世遺，其實可以將那裏分流。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 為何那裏如此多人，就是因為購物而已。所以分流是很重要的。例如如何將其引流到望德堂那裏。集中在那一條街上，真的十分擠塞。我們的客源主要是珠三角的那些，自由行，就是那些人，很多了，兩三萬集中在那。
澳門公共巴士職工 總會副理事長 林炎德先生	• 以前的旅遊巴落車，轉彎就走，客人落車後就不在那裏逛。現在就不是了，因為沒有那個路口，所以就局限於在那裏逛。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 下面有條路，文創有一條街，做得都算可以的，但也都吸引不到人。弄得滿好的，滿有創意的，我帶着客就不會逛那裏，因為太多人。中間石級那裏下去有條路，文創，整條街都是文創。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 很多人是不認識。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 是很多人不認識，那裏沒有東西可以買！所以我們不會下去。其實那是滿有特色的。
澳門文物大使協會 副會長 陳靜小姐	• 我們的詢問處的位置是設在入面大三巴裏面。人們要經過重重的難關才上到去。這是很多年的了。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 應設在前面。

澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• （這樣）沒有人知道的。 • 其實澳門可以留幾天的，要視乎如何玩。有很多中央領導落來，我都要陪他們。我們不是購物，去到大三巴博物館，講解很詳細，欣賞整個澳門的城市，可以留很多天。館長都很詳細地介紹給他們。平時我們又怎麼會去，但陪着領導就會慢慢欣賞，去欣賞澳門的歷史，澳門是怎樣來的呀，很多歷史，館長在慢慢講，我們在聽，認真地聽，其實是很深的文化。但觀光旅客你說有可能這樣嗎？沒可能的。詳細地去介紹，可以留很多天沒問題，大三巴博物館、海事博物館，氹仔等等。用購物的心態是沒有可能欣賞到澳門的。要視乎甚麼心態來遊覽澳門。台灣和我們不同。台灣有些並不是旅遊景點，而是私人地方，帶你去吃東西，這些旅遊線是沒有的，又帶你去爬山，這一條線兩條線，是很實際的，兼導遊兼住宅，一條龍地去做，吸引很多客人去。去看看台灣的旅遊展，每年台灣都有很多旅遊展，旅遊展賣一些特價的產品，例如本來賣 1 萬，它就賣 6 千元，人山人海的。吃東西又有，台南台北整條線，譬如鉅記平時的產品 100 元，那裏的話 60 元。若澳門都有類似的展覽，可引起更多人關注。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 我剛才就是指這種。
張健昇先生（主持）	• 是的，譬如大阪的 Outlet 這樣，去到那裏買東西好像賺錢一樣，每買一件就賺多一些的感覺。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 就如剛才那位先生講的一樣，利潤如何拿出來繼續發展呢？
澳門文物大使協會 副會長 陳靜小姐	• 也是客人的不同，可能我們在議事亭前地都有時有些介紹的，但有很多朋友反映很多客人，就是可能內地的客人是專門購物的。其實可能比較少的人想留下真心去聽的。如果將來可以吸引到更加多的文青一些的，或者其他地方的客人，其實也有講到台灣、日本這些都很有心地特意問我們去講多一些的，但至於內地的就可能比較匆忙一些。

澳門導遊公會理事 李文豪先生	• 其實由大三巴一路走下去的那個點是滿好的，但問題是那些自由行，每個人看到都害怕，我們的客去到就會說“走啦走啦”，實在是太多人了，其實那些人主要是買東西而已，並不是說要欣賞你的教堂、祠堂。有時帶到一些外國客，停留久一點，被人撞一撞，就會叫走了。所以我們有何方法可以將那裏分流，將這班客人引去別的地方，我們世遺的吸引力就會高一些，因為這條路實在是太窄了，現在還弄了吃東西，更加走不動，我們要考慮下分流。
張健昇先生（主持）	• 那麼我們將這個文化和購物的地點拉開少少，相信來文化旅遊的人就可以更加好地去體驗。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 這樣講起，我想起一個例子可以借鑒一下，去別的地方旅遊的時候，好像你所講，有很多當地的導遊會介紹一些景點的歷史等，他們講得很詳細，但有些就忽略了，我們發覺有一點，導遊介紹就已經介紹得很清楚了，但其實有些很普通的東西都可以經你們介紹而知道的，例如介紹大三巴如何如何，其實可以加多一句：“但這個地方何時就會人多一點，最好傍晚哪個地方去欣賞就特別有風味了”。這樣，第一、可以分流到人；第二、也都吸引到他人去。都塞滿人的話，他們都不願意去。
澳門文物大使協會 副會長 陳靜小姐	• 我認為本身讓旅客去計劃他們的行程時要知道的一件事。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是的是的，所以我們就要想一些方式和方法可以讓他們知道這件事，要做得細緻一些。 • 因為沒辦法，他們要配合時間走。去機場、坐船、坐車（的話），一定要（這樣的）。但有些不是的，有些真的是自由行，他們是想去看一看，想去看一看當地的情況、想去吃一個豬扒包也好，是不是一定要光顧那一間店呢？不是的，澳門有很多的豬扒包都很好，我這裏是沒有商業元素的，並沒有偏幫。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 我們做旅行社，在旅程的設計行程上會分開兩日，會分開旅遊來錯開時間，有一些會去路環那邊，這是個旅行社設計上的情況。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是要配合。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 旅遊產品，我們現在已在嘗試做，現在的客人基本上已超過 2 天的了，當然是高端客。正如張先生說 600 元買來的，3 個小時就讓他們走了。

澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 那些東南亞的客是完全可以做到，國內小部份可以做到，但大部份就不可以了，那些平價團。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 將來的趨勢是，國內會隨着這個趨勢，給予一些時間，因為這幾年我轉了去做這些不是購物的團，那個效果是不錯的。市場最大的當然是這些平價的，但都要給一些時間，大家忍耐一下。還有就是老闆們要齊心一些，不要是人家退 500 元，你們是退 600 元，大家鬥是沒有用的。我覺得是這樣。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 以及要捉緊本位──休閒旅遊，要抓住是要做這樣的，不要做得太過於雜亂。
張健昇先生（主持）	• 剛剛幾位的意見是不同的，在文本中有一點短期的路環荔枝碗的船廠，有講到吸引一些文青這些購物以外的旅客，李生、張生都認同這一點。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 剛才聽了這麼多人的意見，李生剛才提到的士司機有一個的士牌，不單要有駕駛的士的能力，還要他的服務態度，在考取的士證時包括在一起。也有舉例提到日本、台灣的的士司機很有禮貌，但是大家都知道，（即使）他不是的士司機但都很有禮貌，所以是文化的（問題），這不單和交通部有關，也和文化局、教青局都有關，要自小培養人有禮貌，這是第一點。第二、最近我也有一個經驗，我的親戚在國內來澳門玩，沒有租酒店，是來我家住的。他們是自己駕車來的，大家都知，以後那個高速可引到來橫琴，但誰知他們來到大陸關口時，沒有地方泊車，他們泊在了灣仔那邊，所以我們是否應該在大陸那邊多一些停車場呢？另外，在大陸的橫琴，過了關後，還要一程車才到，那裏人流是很密集的，如果有一班是 2 點的話，那班車就可以直接來到澳門。這對於他們來說就會方便一些。甚至大膽一些構想，他不是在橫琴過關檢，他來了澳門關才檢，澳門配合提供停車場，他們一出關就立即有的士。另外，剛才講到禮貌方面，給旅客的印象，當然第一的是海關人員、警察、的士司機、巴士司機等，其實所有都應由政府做起。所有的政府部門，就算不是旅遊局也好，他們都應有這個意識，要知道好客，並不是要單靠一個部門。另外，剛才林生也有講到，很多時，都不知道搭幾號線，雖然說有 APPS 可以給我們找，但他們未必知道。這樣可以告訴他們，當 WiFi 全覆蓋時要怎樣找，他就不用去問了。巴士司機也不知道答你好還是不答你好，因為會影響他們駕駛。甚至大家在外國搭地鐵，例如巴黎，想去哪裏，一按就會整個路線出來了。（澳門）有沒有這個條件可以在一些主要的地點設立一些這樣的設施給旅客呢？

澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 其實可以的，因為現在巴士上是有 WiFi 的，貼張紙或貼個廣告，給他們個 APPS 就已經可以做到。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 另外，講到留宿的日數呢，我都補充少少。因為我發覺高端客是沒有問題的，他們喜歡留多久就會留多久。但有一些會發覺很多是壓縮了，現在 24 小時通關，很晚了才去過關，過了關之後留在珠海，大家知道珠海（住宿）便宜一點。如果澳門提供一些旅店與珠海的價錢是差不多的，他們就會選擇留在澳門。雖然澳門地方小，但其實有很多觀光點，這裏可否在平價酒店方面參考一下珠海。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 現在的酒店便宜了很多了。現在的（有些）幾百塊而已。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 所以就多了人來。講回我的行業，我是做旅遊零售服務業，是 4 個 P，即買東西的地點、價錢、產品和宣傳。宣傳我們業界都做了很多，旅遊局每年都有搞購物節那些。是否可以再推廣呢，這個是可以考慮的。另外，剛才講到手信是集中在大三巴，我們也提出了很多的，其實澳門的設計，在碼頭、關閘、機場是沒有商場的，限制了他們要拿着手信去周圍走，如果在（剛才指的地方）有，同樣也是鉅記，那麼就不用擠塞着在那裏。我想講多一個關於旅遊產品方面，全中國最獨特只有澳門有的就是博彩，為甚麼不弄一個博彩的博物館？中國是做不到的，香港也沒有，這樣不就是多一個選擇。最近司長有搞一個“武林群英會”，搞多一些節慶來帶旺澳門，其實這不單只是一個體育的項目，也是一個旅遊的特色。既然是這樣，其實澳門也有很多這方面的。葉問沒有過香港之前就過來澳門教拳，澳門那群葉問的徒弟，香港的都叫他們作大師兄，香港就沒有李小龍館、葉問館，但你走去佛山看一看葉問館。我們可以利用一些這樣的文化去吸引別人來，可以豐富一下文化方面。還有很多歷史上，澳門都是很獨特的，對於澳門的旅遊產品就可以豐富一些。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 我補充一點，澳門沒有夜市。這已經是講了很多遍的了，很多客人都會問到晚上去哪裏好。 • 每個大城市都有夜市的。台灣、香港等都有夜市。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 補充一下，例如零售業，新馬路的店鋪租金多少錢一個月，現在可以去到百幾萬，如何去平均那些人呢？
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 這個是市場自然，人多就自然租金貴。

澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 排擠了一些行業出來。一如引到去高士德。剛才提到內港就可以。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 其實政府也很想做，只是政府沒有地方做。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 不是沒有地方，是不想做。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是想做的，但當他想去那個點，但市民又吵。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 填海區，是他話事而已。 • 只是想做與不想做的問題。你說做不到，這是一個藉口。是完全可以做到的，在海邊做，做一個環島呀，在十六浦那邊。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 我贊成張生說的。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 十六浦那邊是可以想的。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 有人的地方自然就會有店鋪，有客人多的話，自然就會有人開店鋪。奶粉好賣，很多人都會賣奶粉，甚麼好賣就會賣甚麼。澳門在零售的行業來說，也有一個挑戰，開始橫琴退稅、珠海退稅，為甚麼我們有優勢？因為我們從一件物品，在澳門買，相比在珠海買是差了幾個百分比的。但如果是退稅了之後是相差很少的。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 是的，我們也要想辦法，這個優勢被別人侵蝕了。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 最近一年的華發商都在橫琴那邊，滿大的，但是澳門的商場，很多東西是重複的。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 澳門沒夜市。講了很多次，很多客問夜晚的去處。台灣、香港都有夜市。
澳門旅遊零售服務業總商會秘書 楊文堅先生	• 零售，新馬路的鋪租很高就會排擠了一些行業。澳門的商場很多都重複。

張健昇先生（主持）	• 想問多少少大家，旅遊產品的方面，除了有剛才提及的夜市，海鮮街、路環荔枝碗等，會不會有一些新的構想可以填補到或大家觀察到澳門是有條件去做？例如剛才講到帶一些客去路環，路環有沒有甚麼值得去的地方？
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 其實黑沙都可以做一些海上活動。
澳門旅遊商會副會長 張明星先生	• 海上活動澳門是沒有的。
澳門導遊公會理事長 李文豪先生	• 就如泰國的那些。
澳門經濟學會會員 謝蓮秀小姐	• 其實看看政府的取向是甚麼，例如譚司搞的武術大會，如果是想在這方面發展的話，其他的活動是可以配合的。例如我們可以看看這次歐洲杯的冰島的做法，我們都要配合的。你只是單獨地去做武術，卻沒有後着的？其他是應要配合的。

總結發言
澳門文物大使協會副會長
陳靜小姐

我們柆的嘉賓很支持發展多元化旅遊產品，例如荔枝碗的造船工作坊、更加多的海上活動，以起到分流旅客的作用。除了他們在澳門本島之外，也都可以有更加多的人去到路環的地方，（從而）分開人流。

除此之外，我們認為“武林群英會”其實不單是一個體育的活動，也是一個旅遊產品。同時，有些嘉賓提出澳門也可興建一個博彩的博物館，以增加澳門的特色，多一個旅遊的景點。

除此之外，（我們提到）街道的清潔。因為澳門的世遺景點是處於一個非常集中的地方，適合步行去遊覽，其中有嘉賓提出街道的清潔和整個步行的體驗對於遊客而言是非常重要的。我們要加強這方面的配套設施等。

作為一個旅遊的城市，服務是必須要提升的。同時，有嘉賓提出其實旅遊巴司機是否也可以引入一個考牌的制度？的士司機要考牌，巴士司機要考牌等等。因為加入一個考牌制度不單是對技術方面的驗證，也是對旅遊（服務有所提升），因為他們是第一線來接觸我們的遊客的，因此加強他們對澳門旅遊知識方面也是很重要的。

另外，巴士業界的司機也很同意將我們巴士司機的服務提升，其實政府也可以與澳門的巴士公司開會，向他們提出希望可以加強他們對澳門旅遊的知識，令他們知道他們對旅客的重要性。其實，他們也是一個旅遊大使，當遊客問到他們的一些相關的資訊，例如（被問及）如何去一些景點時，當他們有相關的知識時，就可以更加好地去服務旅客。當然，巴士司機很忙碌地專注自己的工作時，而客

人又不停地上車的話，回覆客人的問題當然會引申出一些其他的問題，所以我們建議一些預先的旅遊資訊，例如巴士的路線、景點的資料、建議的參觀時間等，是應預先給予旅客，讓其可方便地在來澳門之前更好地計劃他們的行程。

接着，我們建議在關口可否增設外國人專道。當然，我們有很多的旅客都是（來自）中國內地，也有現時相對較少的來自不同國家的旅客，如果他們可以有自己的一條通道的話，會不會就可加快他們入澳門的（時間），（令到他們）更加方便，體驗不用等太久？

另外，也要完善居民對旅客的態度，令到居民知道旅客對澳門的重要性，因為澳門始終都很依靠旅遊業的發展。其實為何會令到居民反感？特別是遊客在大三巴和噴水池之間，那個感覺是特別明顯的，居民只是想去一去噴水池那邊，但是已經擠逼到走不動。其實我們提出將文化旅遊和購物可否分開。其實，旅客都不想在行大三巴這個景點時拿着一袋袋的手信這麼辛苦，會否在碼頭、關口附近有一些店鋪方便旅客去買到想要的手信而不需要在大三巴和噴水池這樣擁擠的地方購買，（這樣）就可以提升他們整個旅遊的感覺，同時也令我們的市民有更好的體驗。

開拓不同的客人，其中我們提及可以更加專注年輕的客人，特別是一些比較文青的客人。所謂的文青的客人其實是特別喜歡去一些比較歷史的地方，去參觀一些工作坊等。利用他們青年新的媒體——網絡宣傳，令到他們可向他們原先國家的朋友去宣揚開，這可更好地宣傳澳門。

除以上的一些建議外，一些嘉賓都很關心鄰近地區提出的退稅政策。其實澳門可否有一些新的優惠去吸引更多的遊客？例如一些購物節等等。

除此之外，我們想增加旅客留澳時間的話，我們是否要想一些方法去應對內地的一些平價酒店？

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

小組 **4**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客的平均逗留時間約為 2.3 天，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間？	
澳門經濟學會會員 梁嘉豪先生	• 我覺得多旅遊產品係一方面，但有時服務質素那方面都要考慮。例如發展遊艇自由行，但交通不方便，沒停車場，車又周圍泊。連旅遊巴泊的位置都沒有，如何叫旅客去都是一個問題。而日後港珠澳大橋通行，會不會又影響到旅客逗留的日數呢，旅客因為大橋通行比以前更方便離開澳門。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 我覺得要看旅客的身份，譬如東南亞，例如韓國、日本，是已經可以達到 2.3 天這個水平。而現有的景點和設施，暫時來說都是可以。但先前那位都講到，旅遊巴的問題，我們旅遊巴的上落客點是相當缺乏，就講路環一帶，景點附近是沒有一個旅遊巴上落客點。主要景點就有大三巴，每天都很多旅客，以前都講過要擴建旅遊巴停車場，但回歸這麼久都沒做到，所以我提出這個問題，這是很重要的。
澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 我認為將來路氹金光大道會有更多酒店落成，估計會有新的非博彩元素，新元素會吸引家庭客逗留時間長一點，譬如有些人來一次澳門，一晚住在 MGM，一晚住在永利，一晚住在威尼斯人，因為他會希望可以看多一點不同酒店的節目，例如今晚的表演是水舞間，明晚又魔幻奇趣，他希望看完再走。將來如果多一些這樣的酒店（多一些非博彩元素的表演在夜晚進行的話），當然有可能性，但是實際上要做到 2.3 天不容易。其中我想表達一下裏面有些數據是很難做到，2004 年到 2016 年增加了很多酒店房間，從 9,700 間增加到 33,000 間，增加了 23,000 間，如何能夠去保持 8 成左右的入住率。當然旅客也是增多了，但增多了 2300 萬旅客去消化 23,000 間房間，而規劃入面提到將來酒店房增加到 51,500 間，比 33,000 間（2016 年）增加了 55%左右，旅客卻只增長 30%而已，那麼入住率就沒有理由會保持到現在的水平的。現在房價就更加跌得厲害，有些 800 元房間現在甚至低於 600 元，房價跌幅很大，入住率也跌幅很大，所以這個數據提及 2025 年要保持到入住率 82%，84%，我估計是做不到的。所以我認為要調整一下這些數據，我們酒店業界估計將來酒店行業是困難的，即未來一兩年內已經會出現困難了，因為兩三年內已經會多 1、2 萬間房落成，但旅客很難再大幅增長，除非國內的經濟狀況和他們的出行狀況再重新調整。

	• 如果沒有，我覺得有幾個數據一定要調整，第一是酒店入住率，第二是相關旅遊業就業人數，23.3 萬這個數據是如何得出的，因為澳門博彩從業員有 9 萬幾人，酒店從業員有 2.8 萬人左右，餐飲業有 2.5 萬人左右，零售業 4 萬人左右，再加上旅遊巴司機等等，都是 10 幾萬人左右，算來算去都算不夠 20 萬，所以我有疑問這個數據是如何得出的，究竟包括哪些行業的數據。我所講的數據都是在統計局裏面得出的，澳門打工的人只有 39 萬人左右（還包括了勞工），所以 23 萬幾不知道如何算出來的。你原來的基數是怎麼得來的，因為統計局都是有的，你們可以再對一下。 **該會在其後補充了書面意見，有關意見請見書面信函部份（A-193）*
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 我覺得政府或者說旅遊局有沒去拓展其他的市場呢？當然大陸是一個很大的市場，除了大陸之外還有甚麼其他市場，其實日本客、韓國客也是很大的市場。政府可不可以幫忙，令到澳門的航空公司可以發展多一點市場？其實有時有些客人說他們都是從香港過來的，因為澳門沒有直航航班，現時澳門機場提供的好多都是低成本航空公司，而這些客人在澳門可能也不會住得太豪華，也不會去作高消費行為，所以我認為應該發展多點其他航空公司，發展多些其他的航線，印尼也有客人想來澳門，但所提供的航班都是低成本的航空公司，換言之可能帶來的是一些低消費群體，變相好似高端酒店只有大陸的客人去住，其實不能只依靠大陸的客源，政府是否能讓機場提供多點航空公司？ • 另外，酒店價錢也是一個因素，對比起東南亞，澳門酒店的價錢太高，泰國的酒店都很美，相對澳門來說，成本更低。當然，這兩年澳門酒店的房價低了，就拿香港客來說，以前價錢太高了，幾千元，沒有人可以住幾晚，現在反而好了，有些香港客都肯住兩晚了。以往每逢大時大節，沒人敢來的。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 海鮮價。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 對，海鮮價。當然泰國或者其他國家都有這樣的時節，但別的地方不會像澳門那樣，海鮮價得太厲害。
澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 今年好些了，以前 8、9 千一間房都有，現時最高都 3、4 千而已。現在房間多了，房價也自動調節了。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 又 24 小時通關，有影響。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 我覺得穩定房價對客人的信心是會增大的，現時香港客都覺得澳門降價了，都抵玩。 • 但交通也是問題，自由行來到可以搭甚麼，的士？真的有很大問題，人家不肯來可能就因為交通問題，現在有 Uber 還好一點，澳門交通也是要跟進的。要談承載力，你交通都處理不好，關閘，機場，每個地方的承載力，澳門連機場巴都沒有。人家機場巴是去旅遊點或者去酒店的，澳門不是，澳門機場巴士呢，是去路邊站，拖着行李站在路邊站，這個對於定位旅遊休閒城市真的有點問題。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 當然有這個 2.3 天的想法是好的，但是要達到這個目標的困難剛才也有人提過，澳門地方是細的，我最多去賭場逛一下，其他真的吸引的可能只有澳門大三巴，歷史會比較悠久一點，但望一下就走了，但不可以讓客人望一下就走了，我們要留住客人，要將中葡文化的元素開拓出來，例如觀音堂、荷蘭園、要修葺一下，澳門是有條件的規劃的，政府可以補貼，例如一條街，好似外國那樣美食街、化妝品街，政府需要去配合的。 • 另外一個是海岸線，現在海上的面積大了，自由度也大了，例如以後海上的事業可以建築一些望海的，有靚景，有船有碼頭，譬如橫琴和路環中間可以整一個臨時小碼頭，這樣留在澳門的時間也多了。 • 例如路環的熊貓館，沒人看也是浪費的，可以配合起來。 • 路環山也可以做一個主題，應該要杜拜那樣，黑沙也可以弄一個水上世界，小的旅遊配套也是能做起來的。 • 例如有些人不想把小孩子帶進賭場，那小孩子可以去哪裏呢？一家人來澳門，澳門蛋那裏也可以有些場景，做一些體育相關的。 • 澳門也可以做綠色出行，以前特首何厚鏵都有提倡步行道，順便旅遊觀光，這個又不需要車，交通問題是需要解決的，還有全程 Wifi，最重要政府要把配套做上去。澳門地方這麼小，其他有些地方的機場輸送帶都可以去到一公里了，是有這個條件的。 • 澳門機場剛才提及過都已經飽和了，但澳門都沒新地方建一個新機場了，我們要利用香港機場、珠海機場，甚至廣州機場、深圳機場。政府可以補貼某一些航線，起碼比擴建機場的價格便宜，例如有時候達不到某些客量，澳門政府可以補貼，但航線每小時都要有，例如香港機場 24 小時，有客人半夜到，你又沒船過澳門，禁區也不能進，機場拖成 3、4 個鐘，我們業界真的很難去推廣的，推廣了客人麻煩，我們自己也麻煩。所以，這種投資作用真的很大的。

澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 比起擴建機場所要用的錢也是少很多的。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 對，譬如澳門現在建輕軌，其實建造步行道更好，當然氹仔已經建了輕軌就算了，以後澳門可以考慮建輸送帶，最明顯，好似威尼斯金沙城那樣直接去到，澳門都可以考慮，例如關閘去到葡京，再去到媽閣廟，這是我個人的看法。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 因為澳門地方小，投資車是沒意思的，一樣塞車的。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 這種空中的輸送帶好，聲量不大，市民也不會投訴，你整行車天橋，車過肯定嘈，但輸送帶夠靜，所以輸送帶可以考慮，例如雲南的機場輸送帶都去到好遠。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 澳門可以好似日本、上海那樣，發展地下通道，舊區的地下空間可以去利用，路面空間是真的小，多點發展地下通道，也可以減少路面擁堵景況，政府是有能力去做到的。剛才也提及到飛機問題，現在澳航也有日本航班了，但是時間不好，日本客來澳門多數只停留一日時間，例如夜晚半夜走或者第二天早上走，就算說來三天澳門實際上都是只有一天完整在澳門。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 因為他是由澳門飛出去的。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 對，所以就算開通航班，日本客沒有增加的，要引入航空公司，但澳門機場太小了，有些大機沒辦法停。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 其實都有辦法停，只不過去各方面討論配合的費用會貴，難傾。之後港珠澳大橋就會分流了，那其他地區的人就可以陸路方式過來。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 我補充承載力問題，將來澳門酒店 1.5 萬房在金光大道那邊，所以橫琴關的使用是很重要的，不要全部旅客都在拱北關出來再經過市區，如果所有都從拱北關過的話，是負荷不了的。 • 如果不去解決橫琴出來再去到金光大道的這個問題，這個承載力是有問題的，現在澳門單牌車旅遊巴去不了從橫琴關去接來澳門，全部要中旅車或者雙牌車旅遊巴才可以去接，班次又少，所以大家都會選擇拱北關過關，如果不解決，散客都不會選擇橫琴那邊的。澳門政府是要和橫琴那邊協商好的，想增加旅客，但是要從拱北經市區那交通實在太擁堵。可能要協商一下橋的管理費之類的，因為一出了澳門關就是國內管委會管的，一定要政府與政府之間去解決。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 對，現在就算氹仔已經開始塞車，如果再在拱北關加旅客量，真的沒辦法。
澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 最好有條隧道，或者剛才提及到的輸送帶。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 而且現在氹仔項目都在增加。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 如果可以和澳門大學那邊合作，從大學那邊過來。
澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 對，但澳門大學那條隧道太窄了。
澳門文遺研創協會 副理事長 柯浩然先生	• 對於 2.3 天我有幾個想法。當然這個規劃只是一個宏觀的想法，但實行的時候是需要取捨的，旅行團和自由行需要的配套是不一樣的，澳門這小地方配套是有限制的，如果目標不明確是好難發展，單單就是旅遊團和自由行的方向就已經不同。如果不考慮這個問題，好容易造成兩邊不到岸，客源比例上是需要取捨的，是一個先決條件來的。 • 第二個問題就是區域的定位，因為現在無論國家政策還是特區都是希望去以區域的定位來發展，那就要提及到“一小時生活圈”，未來澳門究竟有甚麼核心競爭力令旅客留在澳門，有甚麼優勢。因為旅客去澳門、珠海甚至廣州、香港都是一小時內，此時就需要去吸引他們留在澳門，其實旅客離開已經方便了，旅客可能會選擇住廣州等，所以我個人是對這個 2.3 天有所保留的。

澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 我回應下剛才張生所提議的行人隧道，首先就已經可以用少點旅遊車，而且是點到點，對旅客也是有好處的。
討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 行程方面是沒困難的，因為澳門地方細，沒甚麼路線可以刪除，景點一定會到。但注意，帶團不僅僅要帶景點，帶團還要收益的，除了行程去的地方，還有其他要有效益的地方，例如公司指定的購物點或者自費項目，這些才是效益。外國團還好一點，有團費，國內團有時候沒有團費的，所以全部都安排於珠海住宿，90%左右都是這樣，所以很難達到 2.3 天，雖然旅客量大，但實際上難以達到 2.3 天。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 國內團有時候都不會住的，因為旅行社需要補貼的。
澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 香港團現在也改了，夜晚才來澳門，所以留在香港時間少了一晚，然後再在珠海住了，珠海較便宜，120 元左右都有一間房了，張生說三星 80 元就可以了。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 國內團仍然住不到的。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 東南亞團還是可以。
澳門酒店旅業商會 會長陳志杰先生	• 現時澳門三星 300 多元都有了。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 但始終有個成本，因為國內團都不拿錢出來的，給住宿都是免費的，國內團還是不會住在澳門的。

澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 我講幾句承載力，現在旅遊方式是改變了，都不是傳統的旅遊方式了，只有部份語言不通的才會是跟團，要麼就是農村、老人家或者單位包團才會跟團，其他好多都是自由行。所以其實有時候自由行本來可以做很多東西，但交通配套問題，令到可以做的事情少了。 • 可以打通一些路，政府沒有大膽探討。有時候分時段，可以封閉，分時段通車，我們這個要探討未來 10 年至 15 年的，不是現在就要做到，例如有些地方不要給他們建造酒店了，不然就惡性競爭了，如果你要再建多酒店，就不要限制 4000 萬旅客數，其實是矛盾的，所以是一個客源問題，但旅客多就要考慮分流問題。另外，有沒有條件可以用纜車，或者可以用其他方式來分流。旅遊巴為甚麼會塞住，有沒可能好似巴士那樣但專門來做旅遊線路，也是一種分流的方式。
澳門酒店旅業商會 會長 陳志杰先生	• 補充一點，希望內港碼頭的海隧通道早點與國內磋商去恢復，因為始終需要活化內港，如果旅客可以從內港出來，那邊通關之後就會旺很多，希望爭取做到通關。可以考慮河隧和輸送帶的方式，解決承載力通關問題。 • 其次，對於旅客問題的個人看法，澳門酒店多了，旅遊的相關產品應該不斷增加，例如保健旅遊（泰國）、美容旅遊（韓國），將來澳門可否邀請一些專家過來，推動它，國內好多人想整漂亮一點是不出奇的，這個是有潛力的，在將來思維裏面要增加這些元素的。
澳門文遺研創協會 副理事長 柯浩然先生	• 我不是業界人士，我或者以市民的角度來看，我認為在特定區域，譬如話新馬路，承載力已經飽和，新馬路都實施過幾次人潮管制，太多旅客，這樣對居民是有一定影響的。據我自己，身邊好多朋友平時沒事都不會去那邊，原因是太過擁堵。對於休閒中心這個定位，“休閒”是否做到呢？而這些特定的地方是否用來只是服務旅遊業呢？將來的發展是不是都是留給旅遊發展，對於那邊的居民又有甚麼安排呢？但現在我都沒有看到甚麼規劃。譬如路氹新城，假如以後專門拿來招呼旅客的，這個可行性比較高，那麼澳門居民也不會太反感，因為你在規劃上已經作了設計，居民已經知道那邊將有好多旅客逗留。但現在舊區的情況是出現人車爭路，市民和旅客一齊爭路爭巴士，都是經常有的。這個問題我覺得是需要解決的。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 我提一提海關方面。旅客這麼多，國內有分通行證和護照但都一齊排隊，其實外國客是少的，但是都一齊排隊，又例如拿香港證的，好多都是即日往返，但排完隊都已經過去數小時了，政府可不可以將通行證和外國旅客分開一下，減少他們的通關時間。

澳門旅行社協會 副會長 張志民先生	• 對的，將客分流一下。例如我們要發展海外旅客，關口方面是可以稍微指揮一下。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 海關方面應該增加一些工作人員引導他們，如何排隊，如何疏通，香港海關就做到了。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 而且這些工作人員不一定是警察，可以請其他人員，例如保安公司的人來協調，這些成本都會比較低。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 方便旅客一方面，而且還是形象問題。
澳門經濟學會會員 梁嘉豪先生	• 一方面關口要分流，其實在澳門區裏面也要分流。旅客區的居民也是很慘的，譬如中區居民要買雜貨，但好多中區的商店都變成藥房、金鋪，這些居民是十分不方便的。要分流，不然居民想買點東西都很麻煩。澳門現時的分流措施，例如論區行賞，其實不錯，但實際的效能不是很高，可以再想一些其他措施去改進。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 我想提下巴士線問題，澳門巴士線路有好多，可不可以建設一些點對點的巴士，不要站站停，巴士太擁擠，本地居民和旅客搶巴士。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 其實許多國家關於旅遊點的巴士（即觀光巴士）都是有的，變相旅客就會很方便，不需要和本地市民去爭，而且可以不用很大的巴士，可以是中巴。澳門這麼多旅遊點，今天玩不完，可以明天再玩，這與旅行團又不同，旅行團不會完全去你想去的地方，這樣又可以吸引自由行，而且世遺好多地方沒辦法截到的士。
澳門經濟學會會員 梁嘉豪先生	• 很多地方都會有這種旅遊巴的，對於旅客來說，他們就是想去這些景點，而他們只要上這種類型的巴士就可以，不用再擔心其他。要兩種不同的巴士路線，將居民和旅客分開。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 其實好多年之前做過一個只是面對自己公司客人的免費巴士，是從酒店出發去世遺，但成本太高，一日只能走 4 趟，後來就慢慢不做了。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 所以好多地方都是旅遊局去做的。

澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 翁小姐說的這種車是有效的，不會和市民去搶車，旅遊車可以用套票的形式，總之一天都可以去坐，這種票可以是貴的，不是普通巴士那種票，例如 100 元，一天都可以隨時上，景點和景點之間。但與現在酒店旅遊巴又不同，現在的旅遊巴都是塞同一條路，最終和普通巴士一齊到達，這樣很多問題又發生。
討論議題：未來有一些目標客群，大家對這些目標客群有甚麼意見？有甚麼能去吸引這些客群？	
澳門經濟學會會員 梁嘉豪先生	• 澳門的客源中其實中東那邊很少，其實不一定局限於這四種客群，會不會是因為澳門是配套設施不夠。世界休閒中心就是世界，而不是中國旅遊中心。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 因為你沒那個航班，歐洲客真的很少，始終有直航就不一樣。
澳門經濟學會會員 梁嘉豪先生	• 可以從香港來。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 都有，但就算從香港來也是少，機場船航班又不多。他們又不認識路，指示又不清楚。譬如來到香港機場之後，要在那邊等 3、4 個小時，變相可能已經減少了對澳門的興趣。
澳門旅行社協會 副會長 張志民先生	• 自由行影響更大，有時候飛機延誤，船又過了時間，他又不認識路來澳門。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 對，好多外國客人是真的不知道。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 很多情況就是指示不清楚就入香港境了。其實在港珠澳大橋未通車之前航班應該再加多，現在反而還減少了機場船的班次，日本客又少，東南亞客又少。下午的飛機，現在要提早 5 小時出發了，很多人都不會選擇來澳門。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 所以至少要每個小時都有一班。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 如果你想多點外國旅客，機場方面一定要跟上。

澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 第三點我講一下，澳門的美食，政策上要扶持的。要打開美食市場，首先語言要通，請過來客人之後語言又不通，小旅行社又沒錢請翻譯，請了就虧錢，因為開始未做大的時候一定虧錢的，客人不夠多。所以打開美食市場是很大功夫的，政府是要扶持的，企業就願意去開拓新市場。國際城市的話，交通方面，一定要外國人來的，但澳門機場局限了，我們要利用其它地方的機場，例如廣州機場，有個直通車來澳門，市場就大很多，企業就敢去打開市場了。 • 直通車政府可以去補貼一下，之後業者推廣的力度就大很多了，對自由行的信心也增大了。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 其實我知道有些東南亞高端客人，住四季(酒店)的，他們的消費力度不比國內客低的。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 例如有些馬來西亞的，他們有些不可以賭錢，然後來澳門就可以賭了。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 那對於這些高端客，是存有這樣的消費者的，問題是如何帶他們來。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 另外，旅遊環境方面，洗手間相當不足，就只是新馬路旅客已經很多，景點廁所的問題，又少，衛生條件又差，街市那個廁所完全進不了，這個是一個很大的問題。
澳門旅遊從業員協會 永遠榮譽會長 翁月容小姐	• 好似去韓國，看櫻花，密集景點是有移動廁所，他們對臨時急需是有措施的。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 景點處還要增設一些警察。
澳門文遺研創協會 副理事長 柯浩然先生	• 我補充下，我自己的看法是澳門不適合發展老人的市場，有許多世遺景點好多斜路和樓級，但並沒有建造無障礙設施，這是無法與世界旅遊城市掛勾的。文本裏面提到年長市場未來主要和中醫藥園掛勾，我覺得對這個中醫藥園完全沒有概念，所以現在是實行可能性偏低的。現在，沒有步行系統，逼不到巴士，老人家真的很難去逼巴士，至少 10 年內都做不到老人市場，設施太少。所以，我認為每個範圍都去增加客源是不適合的，考慮客源比例問題才是重點。

討論議題：總體規劃文本提及發展多元旅遊產品，包括增加不同的酒店住宿，例如廉價酒店等，對此你們有何意見或建議？	
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 主要客人的需求不同。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 有些年輕人再漂亮的酒店或者再便宜的酒店都不會去，因為他們喜歡住在景點裏面的，體驗旅遊文化。
澳門導遊公會副主席 許曉順先生	• 深度遊。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 對，深度遊。好似我那邊振興酒店就很多人住，很多年輕人來住幾晚的，為甚麼呢，其實有時這些價錢不一定比金光大道便宜，主要因為他們住其他酒店來來回回坐車更麻煩。我們自己的標準是要安全，乾淨，要一幢樓。可以考慮新馬路那邊有沒有可能市民讓出來，做一下經濟酒店。橫琴就有，有改成公寓、民宿那些，有房有廳。如果要休閒，起碼要三天才叫休閒，花幾千元就可以玩三天，如果三天住了 2 萬怎麼叫休閒，那都是富人來玩的。
澳門經濟學會會員 梁嘉豪先生	• 首先廉價酒店一定不可以影響服務的質素，還有澳門的土地少，旅客多，本地人自己住房都有問題，如果有物業的業主可以租給本地人，可能經濟上更有利於做民宿。如果有樓然後轉做民宿，但法律上面有沒有問題，將房屋改成金融，是要考慮的。
澳門文遺研創協會 副理事長 柯浩然先生	• 法律法規去配套。
澳門旅行社協會 副會長張志民先生	• 這個是長遠考慮，不是說今年就要做到。但原則是一定要整棟樓，不要影響普通的市民。民宿這個類型全世界都有的，法律上是可以解決的，不是做非法旅館。
總結發言 澳門旅行社協會副會長 張志民先生	
對於澳門的 2.3 天的建議，我們是贊成的。這個計劃是以澳門未來的 10 年至 15 年的計劃來做，建議多點搞活我們的市區，特別是新馬路、荷蘭園等建築物，政府要增加多點景點給遊客去參觀。另外，考慮將路環去打通旅遊通道，與橫琴相連。通關方面也可以考慮將通行證和外國護照分開，口岸要配合，另外請一些工作人員，有時可能香港那條隊沒人，就臨時安排別的隊伍過去，要好似外國那樣，給客人一個分流。如果以後口岸有機會擴充的時候，可以好似杜拜一樣有個免稅區，令客人可以	

在等待的時候有事情做，一來增加消費，二來作一個過關客量的分流。

關於路環，有幾個郊外公園，因為未來澳門要成為休閒城市，澳門的公園是要跟上，雖然我們沒條件做大型迪士尼，但可以做一些中小型公園，有些人不喜歡帶小朋友去賭場，可以給家庭客一些其他的選擇，所以政府可以在這方面考慮。

而遊客太多，我們建議可以有一條輸送帶（扶手電梯），從景點到景點，又或者有沒可能建設纜車，纜車的難度會大點。而且需要提及，未來的市場已經是變化了，市場變了，旅遊團已經佔數不多，自由行才佔大比數，建議全線 Wifi，這樣方便很多，開發 Wifi 是不難的。還有就是旅遊車、旅遊專線，但可能業界不會很高參與度，但我感覺是一件有用的事情，會減少澳門交通堵塞的情況，因為旅遊車就是景點對景點，譬如碼頭到大三巴，關閘到大三巴，這樣做到將遊客和市民分流，而有些細節的地方就要再去研究。

我們組還討論到衛生間，澳門的景點衛生間嚴重不足，特別新馬路，要做一個優質城市這個方面要跟上。

然後客源國際化的問題，澳門機場再擴大就沒可能了，我們應該要增加香港機場到澳門的船班，一定要 24 小時，這個對自由行影響特別大，一來他們不認識路，再轉船去碼頭就不習慣，所以澳門政府是要去扶持。政府要和航班充分協調，澳門去香港機場，機場去澳門，至少每小時有一班，不可能叫旅客在香港機場等 3 至 5 小時。

然後民宿問題。雖然澳門酒店很多，業者當然都擔心酒店過剩，如果再引入民宿，會不會造成衝擊？但澳門要達到休閒城市的水平，休閒就必須旅客至少有 2 晚在澳門。其實真的要遊覽澳門 3、4 晚都不夠多，所以可以發展民宿，例如新馬路整棟樓改成民宿，旅遊景點的周邊樓房可以來做，鼓勵家庭式旅客或者年輕旅客去住，但當然要適量的控制，不可以和酒店造成矛盾。

其次是交通配套問題，這是重要的，建議灣仔碼頭要重開。這個碼頭離市中心很近，可以考慮隧道，類似澳門大學那樣，或者纜車，交通方便對旅遊是有利的，但要考慮和市民的平衡，如何在不影響市民的情況下，去推出旅遊元素，所以考慮做輸送帶，將他們分流。當然如果有條件，行人路可以加闊，因為遊客多，太擁擠就很難去遊覽。

最後一個是我們澳門要打造國際旅遊城市，就要有國際客源，但澳門語言人才不夠，令業者難以去推廣。建議政府對一些英語不通的國家或地區，譬如俄羅斯，馬來西亞的回教，可不可以開放少數（二至三間）旅行社申請去吸引那些客源來澳門，而政府又願意去扶持去補貼前幾年的生意，配套他們的飲食，例如馬來西亞的回教是吃齋的，那麼澳門有沒有配套呢？有沒有他們國家飲食習慣的東西，而澳門是不足的？所以 15 年的計劃來說，這方面要考慮到，而這才是一個真正的國際休閒城市。

小組 **5**

意見者 **Autor da Opinião**	**意見／建議** **Opiniões/Comentários**
討論議題：文本提及預計未來過夜旅客平均逗留時間是 2.3 日，你認為文本建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長時間？	
澳門旅遊業議會 理事長 胡景光先生	• 因為澳門停留時間有局限，現在是 2.1 天，2.3 天暫時很難突破，因整個澳門定位在博彩旅遊，所以來澳很易去博彩，博彩很難捱很長時間，當然贏輸均會走，當然現在我們很多非博彩元素如表演節目，我相信除水舞間受歡迎，其他很多捱不住，如韓國亂打表演，我們到韓國會去看，會大約逗留 4-5 日，我們會找一些時間去消磨，所以澳門要增長時間，相信要放在家庭路向，很大部份家長是以小朋友為重點，如看小黃鴨會用上 4-5 小時，故要做多一些家庭式的東西，在文本上也提及一些如濱海水上活動等，是有吸引力，但整個文本，旅遊局和顧問公司做了很多東西，但不能只是旅遊局做，如文本上有很多問題有指出，但旅遊局不能單獨行動，澳門是很特殊，每部門有自我機制，故須提升再高層次。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 家庭式產品很重要，但由於澳門土地資源很局限，辦一個大一點的主題公園有困難，城規法和土地法也可能不會批一幅那麼大的土地，始終都是制度制約，可否想想在橫琴建一個大型主題公園，尤其外國旅客到澳門本身多數免簽證，進入國內很多時需要簽證，若橫琴可收緊一線、二線管理，可否開放，我相信很多人也提出過，在旅遊主題方面不妨再想想，即令到外國旅客在澳門再去橫琴變成澳門的一種旅遊。
澳門文物大使協會 幹事 陳鵬之先生	• 其實非常困難再去延長逗留時間，首先是澳門出行環境或步行環境不斷惡化，塞車人多，看文物也很困難，去到大三巴或其他舊城區地方，泊車也難，也塞車，即使步行也很熱也多人，很難吸引旅客深度體驗文化資源，而整個業界來說，渡假村式多數在路氹區，高端客群也落在路氹區，如他們逗留在渡假村區也會舒舒服服，但在歷史城區，必須大刀闊斧改善交通和步行環境。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 我有時想像自己是一個旅客也很辛苦，無論巴士，的士。的士害怕被人欺詐，巴士是擠迫，如不是用華語，如廣東話或普通話，也不易去適應。我自己自由行經驗便是如有軌道交通，我定不會坐巴士或的士，因巴士不懂，的士怕被人騙，做旅客都會有這種戒心，巴士不知會去了哪兒，沒有方向感。澳門軌道交通短期內無法成真的事，這是很大制約，其實

	澳門面積很適合步行，無奈是人口密度連步行也塞，步行環境需大大改善，尤其舊區裏面，有很多斜路和山坡、石級等。如家庭旅客有老人家，走多兩步真的不願意再走，最慘入了城區不是斜路便是樓梯，也不易坐車出去，如你是自由行的話很難搭車出去，千辛萬苦，揮汗如雨走出去。可能一些無障礙設施或休憩空間需要改善。澳門對外交通須多考慮，因為現在區域交通是較少考慮的，如鐵路，其實港珠城軌連接和考慮不足夠，外國用鐵路旅遊很輕鬆，如去台灣、日本，另外亦帶出一問題便是坐巴士不知會去了哪兒，搭火車不會，因火車概念較清晰，再者，澳門有大優勢便是水路，主要去香港和深圳外，可發展其他城市，對旅客增加逗留時間有好處，因澳門有較好的酒店，旅客可能夜晚想食較好一些和住得較好一些。
濠江酒店代表	• 像剛才他所說語言問題，外國朋友來澳不懂中文，只懂英文，澳門只有中文及葡文，沒有英文，如欲歐洲旅客來澳多一些，需要多一些英文指示牌，因為澳門人英文不太好，起碼有多一些指示牌來指示一些方向，地圖等提供給一些說英文的旅客會較好。
澳門經濟學會會員 鮑惠瑜小姐	• 因為澳門有很多酒店較好，在酒店辦多一些大型國際性節目，吸引各地的人，如明星化，像日本、韓國，和多一些交通設施，交通方面直接一些，除賭場巴，再多一些巴士專巴。合適家庭式旅遊。
澳門旅遊業議會 理事長 胡景光先生	• 澳門承載力之問題，我們作為旅遊城市，很難決定哪些人來哪些人不來，有錢人來還是沒有錢來，另外一國兩制下更加不可能關起國內大門，全世界旅遊目的地都向住這個大門，若關起大門是不切實際，其實如剛才大家所說英文路牌等等也提出很多次，但因為不只是旅遊局做，要別部門做，那麼那部門不做便變成別的部門沒法做，巴士我相信幾年前也說了，我們的旅客其實很大部份從關閘到金光大道，再到新馬路，為何不設立一些專線巴士，不收費貴一些？只是單一不和我們澳門居民一起呢，同樣，也因為不是旅遊局之範疇。現在我們說很擠擁，市民有很大意見，從大三巴一直下來到噴水池，但隔一條街營地大街和爐石塘已經不多人，全部旅客集中在大豐銀行到郵政局這段路，我們的巴士站仍然要放在永亨銀行，為何不將巴士站後移，我經常說將一千人放在一百公尺便擠迫，放在三百公尺便不擠迫，但這些不是旅遊局可以做，需要其他部門去配合。如的士站聽了意見移遠一些，以前還設在平安戲院門口，還有便是舊區如何引流，舊區居民認為有影響，故須有共識，例如有人認為旅客來了三盞燈區，令到三盞燈區的物價上升，諸如此類，我即時

	反駁説，我很多時候也到三盞燈食東西的，仍然有 19 元一個豬扒包和一杯飲品，主要取決於你去哪兒，不能一刀切，故須各部門一起配合。如橫琴很旺，為何八成集中在拱北，但他們很大部份是去金光大道，因為受制於蓮花大橋，變相他們又要到關閘，經過很多煩燥壓力才去到。如你有朋友來澳，你也會駕車到關閘接他，如到蓮花口岸坐巴士，落雨求救也沒人救，蓮花大橋歸誰也可行，歸大陸或澳門也可，那邊關口總負荷量只是它設計時的十幾二十個百分比，八成是未用的，關閘便逼得很。
濠江酒店代表	• 其實旅行團是否帶他們去蓮花關口？
澳門旅遊業議會 理事長 胡景光先生	• 大家回想起七、八年前，所有旅行團均去蓮花口岸，因為拱北關口工程，其實只是一紙行文便解決，但旅行團也有一個問題，就是由蓮花口岸到橫琴如何解決，因為旅客坐那個五元的巴士，現時維持 15 分鐘一班，我們也曾提出過一間旅行社可容許有幾輛巴士，以能夠穿梭自己的旅客，因為老實説，我們澳門的巴士同樣可到關閘，旅客步行過關後大陸的旅行社在口岸接他們，去橫琴的話只要解決了蓮花大橋，橋上交通大家都不介意，可能經橫琴口岸會遠了二十多分鐘車程，但在關閘塞也要這麼久。但我們要求解決 5 元巴士這個問題，最慘是不單單是 5 元做得到，譬如 40 個旅客，每人五元，二百元，更廉價也可以，但因為沒有這些車，巴士不夠，早期政府要求博企車工人，價格抬到走一趟一千二百元，因為沒有車。故須解決蓮花大橋口岸，作為澳門居民或朋友來澳，因為現在廣東省很多都是自駕遊，若到橫琴你駕車去接他大家也很方便。所以有人提出過團客可否住兩晚在澳門，如果住兩晚的遊客多了一倍，那麼澳門承載力便差得遠了，因為現在多數住一晚，只用了一間房間，但若一個客人住兩晚，那便很不同了。
濠江酒店代表	• 現在旅客都是一晚香港，一晚澳門。
澳門旅遊業議會 理事長 胡景光先生	• 現在説的多是三晚香港，一晚澳門，但現在開始已經是三晚香港，也去了珠海，因為珠海更便宜。這個在報告裏經常説在區域裏怎樣去共同發展，所有旅遊目的地都在競爭，發展是口號，實際在競爭。 • 我相信現在承載量問題，無論中期短期措施，如沒有旅客，但酒店持續落成便會很大問題。這樣便會回到第四題，是否一些廉價酒店的問題，如果再落成一些廉價酒店，等於叫他們推廉價酒店投資者下火坑。
濠江酒店代表	• 因為五星級酒店價格一跌，廉價酒店便相應跌。

澳門旅遊業議會 理事長 胡景光先生	• 因為他們的成本已經定了，現在三、四星級酒店可能在做三百多元一晚包早餐，那樣廉價酒店便很慘，廉價酒店提供一部份有特色的可以，但叫他們一窩蜂去做，可能會逆轉，則可能會有反效果。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 或者我說一下作為一旅客心態。其實澳門那麼小，有區域限制，雖然陸路水路很方便。我記得我去過一個旅遊城市，是西班牙西維爾，像澳門的舊城區，但它有自己的區域，很集中，不同於澳門大三巴、媽閣等分得比較散，散也不要緊，問題是很多本地居民居住此，我有些很大膽或不設實際的想法，有些舊城區如大三巴或媽閣廟附近都舊樓為主，有沒有可能政府出錢，反正有錢，和舊區居民置換一下，令到舊區釋放出來，像西維爾，裏面的細街比澳門窄，當時我是租了一輛汽車從葡萄牙到西班牙，其實汽車是入不到那些細街的，但是可以行車的，於是乎要磨擦到汽車才能行，但為何以我們旅客角度不覺得辛苦呢，雖然交通設備會有些困難，但有一點是那兒沒有太多本地居民住，只有二、三星的，較小的，二十幾三十間房，但富特色的，切合西班牙的一些特色的建築、擺設，旅客會認為花時間住一下舊區也是另一種見識，但前提是不能與本地居民有太多衝突。
濠江酒店代表	• 但澳門很多酒店。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 澳門很多酒店，但也夾雜在這些地方中。
濠江酒店代表	• 其實我也很喜歡你的意念。因為我帶一些朋友來澳，帶他們去大三巴，去完大三巴便沒有其他東西可看，景點分得很散，如果一個區域多一些東西會較好。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 若由大三巴走到媽閣廟，會大汗淋漓，雖不很長遠，但很多人都不願意。變相要找一輛車載他，搭的士又截不到，那別人的地方相對地是集中了景點，我不知用了甚麼政策，至少他們的地方沒有那麼擠迫，將一些居民和舊城區分開起來。為何旅客喜歡到路氹區，因為舒服有冷氣，在裏面待幾個小時也不會出汗，又吃又玩。澳門經常說推廣舊城區，這是一大阻礙。幾十萬人在一個半島，還要吸引幾萬旅客來澳，大家在爭，用錢能解決的方法不妨想想，置換而已，譬如你的屋值三百萬，我便用三百萬補貼你到別的地方，或優先幫你輪候公屋，他也隨時可能有賺。舊城區只保留一些小型酒店和餐飲，於是乎旅客便覺得那兒是一個旅遊區，不是居民區。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門文物大使協會 幹事 陳鵬之先生	• 其實很多人提過建議，首先一方面本身是自然過程，舊區也很多居民搬去氹仔、大陸和路環等，但同一時間相對低收入人士如外勞去了舊區住，其實很正常，因為舊區環境、樓宇質量都較新區差，雖我們代表文物保護的欲保存社區，或旅客除想看舊式建築物外，亦想看傳統澳門人生活模式，但這是自然進程，未必說政府和政策，又或政府怎樣支持便可以做得到，但說不定會逐漸變成一個趨勢；第二是歷史城區或保護區的範圍也挺大的，可能說起來很易，將其置換，但其實澳門大部份人住在澳門半島情況下，很難一次性將他們遷移到另一個區域，掉過頭來說，一次性騰空了這麼多地方出來，有機會將舊區變成死城，因為暫時最旺地區如大三巴、媽閣廟，但相鄰的已經人流量少很多，故相信暫時對舊區不會造成太多影響，是否值得將全部居民遷移呢，是值得商討的。另一方面，很多政府部門欲分流旅遊旺區的旅客，如庇山耶街，文化局都做了很多如展示館、魯班師傅廟等，但一直不成功，為何不成功呢，我自己有一番體會，就是基本上一般旅客對傳統文化其實有興趣，只欠一個人去帶出內涵去提起興趣，政府可做更多，因為我以前在酒店工作，可能是出三百元美金一個人帶一些旅客去看一些文物如廟、舊的東西，雖然是一些較冷門或有針對性的客群，但是存在的，在我的經驗也不少的，我也知道有酒店也正在做，可能一星期出到一至兩團，量也不算太少，問題是如何發揮。即使我沒有繼續在酒店工作，有時酒店也找回我，故有此需求，但沒有有組織旅遊社辦，找旅客也不易，配對不易，雙方面需繼續優化。
濠江酒店代表	• 我亦覺得他帶出了幾個挺好的意念，如大三巴和媽閣整個地方均把居民遷移出去便太大工程，但我認為可先試行，如大三巴區。雖然意念太大，但可細步開始。第二是需要去解釋，也可有影片解釋其背景，媽閣廟也可放影片在那裏，成本也低，不需人手。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 舊區人口密度是致命的問題，理論上將舊區人口密度降低是好事，操作會有困難，公平性問題不易解決。另外，趨勢是澳門本地居民是逐漸離開舊區，中產或有能力的到高尚一些的住宅，又或萬九公區政策等等，其實逐漸從舊區不斷散開中，但不幸地澳門總人口不斷攀升，可能跟外地工人有關，他們也需要地方住，如果要真真正正將人口密度降低，現在經濟情況是不錯的時機，如經濟情況繼續向下跌，可能有機會置換，因為問業主可能還認為有經濟價值，如租借出去很值租，但如經濟下滑，會更易一點，因為人口還是多，但不是沒有機會，降低人口密度是較正確方向。

濠江酒店代表	• 有辦法參考新加坡做法嗎？新加坡對土地很有規劃，如 5-10 年發展成怎樣是很明確，業主不是最大，澳門可參考新加坡嗎？
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 新加坡是強勢政府。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 澳門對保護私人業權很強。
討論議題：對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認為澳門能否應付？有沒有帶來承載力問題？你有甚麼看法及建議？	
濠江酒店代表	• 當然多一些人逗留會好一些，因為現時已經比較少人在澳門住，很多人去珠海住，我們酒店在新馬路附近，以前新馬路會更擠迫，現在少了很多人。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 我有一個問題很好奇，就是對於廉價酒店，有沒有哪一類的顧客會光顧較多？
濠江酒店代表	• 當然是一些較廉價的酒店，背包客會較多光顧廉價酒店，但我們會放在較多外國網站上，故我們較多東南亞，星馬泰客人，不止內地的。他們也是去走走新馬路、媽閣、氹仔等，是真的旅客，不是賭客，但當然也有賭客。也有團客，即讓旅行社包的，現時旅行社生意也不是很好的。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 十六蒲對面有我知道還有幾間二星酒店，會怎辦？
討論議題：開發具潛力的目標客群，剛才大家也略略提到，其實提及經濟型酒店，針對背包客客群，澳門應否主力開發呢？或應否當他們為一個潛力客群或目標客群呢？	
濠江酒店代表	• 現在看回旅客的分配，背包客佔的還是很小，都是香港，台灣，大陸，韓國，之後才到澳洲那些地方，故我們酒店也較多英文的客，他們也不方便，因為沒有太多路示牌和英文等。
澳門文物大使協會 幹事 陳鵬之先生	• 提及路牌，澳門不是沒有，相反地是挺多的，但就是不清晰，首先不同部門做路牌，有些是指示車輛，有些是指示行人，如文化局、旅遊局均做路牌，我經常帶旅客時發覺這些路牌很衝突，尤其舊區新橋，如蓮溪廟，這一個牌指去左，另一路牌指回相反方向，其實澳門有很多這些問

	題，我承認澳門舊區街道較複雜，不是正正方方的街道，但在如何引導旅客從一點到另一點上，現時路牌系統未必滿足到需求，靠居民幫忙才方便引導。另一方面，我自己有一個切身經驗，澳門有很多景點或廟宇前面有一些所謂說明牌或旅遊告示，但介紹內容很不足，未必吸引到旅客興趣，故應思考如何深化讓其質素提升。第三是尤其廟宇，其實廟宇從業員或廟祝未必歡迎旅客，首先不少的廟宇是禁止拍照的，但一般，尤其外國旅客均會不自覺地拍照，甚至乎我們穿制服進去，他們也不喜歡我們，因帶了不少麻煩給他們，我們一群人逗留十幾、二十分鐘，對於他們來說是完全沒有得益的，但這十幾、二十分鐘我們站在塔香架下，那麼他們想燒塔香也不行，故旅客某程度上是與從業員競爭一些空間。局長也提及，本地人旅遊認知是重要的關鍵，尤其是有機會接觸旅客的一些人，真的要想辦法提升對旅客接受程度，亦可能看看有沒有辦法令他們在旅遊業發展中得益，若他們得益，則我想他們不會拒絕旅客去參觀他們的地方。
濠江酒店代表	• 我認為你也帶出很好的意念，如果可以在旅遊地區放一些簡單的地圖，即使沒有路示牌，也有簡單的地圖讓旅客知道其在哪個位置，其實澳門也有，但我認為其放在經常看不到的地方，也不易看懂，較複雜，可否簡單化和放在容易看到的地方。
澳門文物大使協會 幹事 陳鵬之先生	• 尤其如教堂，曾經在幾年前我看到教堂會有導賞員，其實是有作用的，尤其是東南亞旅客，他們是真的會去聽，也會有針對旅客的一些圖示，不過可能是天主教等，但明顯看到會有人去看，或他們會拿着導賞指南去走，總比一些教堂只有幾個保安員要好，看出旅客逗留時間長一些。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 提及圖示的問題，分享一些大家會有的經驗。例如你是一個外國人的角色進入到某些區域，發現不太像旅遊區，或者是進入到一些住民區的時候，對於某些國家來說，進入了他們的住民區便應該掉頭走的，你不知道裏面有甚麼威脅，即使我在外國也是，我想在澳門舊區也會有，可能關於空間暗示不足夠，不單止是路牌，是你走進去的感覺已經是不像旅遊區，或是景觀，衛生環境方面令你覺得有此問題。如在大三巴區，屋也較破爛，可能旅客認為氣氛不太歡迎我，有些外國城市是代表有危險，可能在座各位也知道。當然，去到澳門哪兒也沒有危險，治安很好，這是長遠來說關於整個城市的設計，每一個建築物建築時的協調。

澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 其實澳門拍照出來很美，可惜夏天天氣很好，天很藍，但太熱，也潮濕，婚紗攝影以澳門為拍攝背景很值得推廣，但為何不成功，偶然看到有廣東省旅客來到拍婚妙照，遠一些旅客也不會來拍婚紗照，也關乎氣候問題，還未拍便妝都溶掉了，因為很熱。剛才提及水上旅遊路線，因為珠江流域方面，所有流沙積聚在這裏，泊不了一些大型的船，遊艇那類，旅客看到水質黃而不清也不敢跳下來暢泳，大家如果坐過郵輪，是很希望跳到海裏暢泳和看到清澈水質，但澳門環境天生已經條件不足夠，即使做一條水上遊覽路線，也不易，我知道有一些集團正想考慮，但也涉及准照問題，也因為海上問題。方法很多，但澳門局限性不易突破，氣候、水流等，無法用錢解決和控制。
澳門經濟學會會員 鮑惠瑜小姐	• 家庭式，如仿效台灣，可在酒店放多一些遊覽資料，如地圖和路線，電話，方便可以去租車等等，公司可帶旅客去一些不太旺的地點，吸引多一些人來澳。因為新馬路太旺，很迫，不是很舒服。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 銀髮客群很難做，要找十幾、二十張輪椅，要找一輛車將公公婆婆慢慢上落來遊覽也不簡單，更不說舊區，行人路窄又車多，連地方坐也沒有，另外醫療準備也不足夠。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 現時政府對廉價酒店態度支持？
濠江酒店代表	• 暫時有贊助裝修費。但不知道是廉價酒店有還是其他酒店都有。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 行政手續會很長時間？
濠江酒店代表	• 我們酒店是比較長，有打官司，因之前老闆接手時。但澳門也越來越多酒店，越來越難做。
濠江酒店代表	• 大前提都是帶多一些旅客來澳，但怎樣帶是一個問題。如可能做多一些廣告，不是只來澳賭錢，可以來澳玩樂等。因為澳門知名度不是很大，雖然旅客很多，但很多均是內地、香港，外國旅客很多不知道澳門在哪兒。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 我想二十年前是這樣的。二十多年前，內地很多偏遠一些的地方都不知道澳門在哪兒。東南亞都知道澳門在哪兒嗎？你說的應該一些再歐美的地方。

濠江酒店代表	• 東南亞都有一些，但相對已經多很多。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 即使澳門出名，針對不同客群，賭場也多選擇。他們會針對消費能力，交通狀況，他們可能會想這樣小的地方不值得坐飛機來玩，未必吸引到一些旅客專程來澳遊玩，機場遠一些的航線也沒有。希望港珠澳快一點通車，港珠澳大橋會解決很多問題，再等兩、三年便可以。因為現時香港機場到澳門很麻煩，若大橋落成我想會比到珠海機場還要方便，時間和距離均是，最主要沒有紅綠燈。但市內交通真的很難解決，如我們那輩很多時都選擇自駕遊，只要治安不太差的地方都會租車遊玩，但自駕遊最重要是有停車設施和路要暢通，所以我相信你們兩星級酒店很難做到這點，故澳門自駕遊可以不用理會，但往往這群客群是中產、高消費的，因為自駕遊始終方便，當然本身我們區域已經很小，而跨域之間有很多准照的問題。希望的是在香港、珠海，如何將車停在港珠澳，然後在市內很方便遊走，已經很厲害。但軌道交通又三、四年後最多只能通到媽閣，我們的歷史城區根本不用想軌道交通，但有總比沒有好。
我城社區規劃合作社 規劃師 林翊捷先生	• 旅客很喜歡的一般自由行的幾個模式在澳門都很難可行，踩單車也很危險，步行環境也不好。我想如果改善到這些模式，會對廉價酒店都大有好處。
濠江酒店代表	• 我想說一個重點是如何教育市民對待旅客，想到大部份旅客均是內地，而澳門人對內地人有一些微言，大部份旅客均是內地，但澳門人像有偏見，這樣不太好，即使內地人來澳也會感到澳門人對他們的偏見，也會減少內地旅客去澳門和香港旅遊。我也有和內地很多客人談到，而他們不喜歡來澳便是因為覺得來到香港或澳門會被不好的對待，這不是太好的風氣。
澳門機電工程師學會 監事長 束承靖先生	• 澳門會否好一些？
濠江酒店代表	• 澳門比香港好。

總結發言
澳門機電工程師學會監事長
束承靖先生

我們第五桌討論的是，第一是 2.3 天，一下子覺得與我們現行的 2.1 天沒有甚麼分別，但我用計算機一算，原來這 0.2 天原來是 4.8 小時，4.8 小時作為半日來說的話有很多活動可以做，故不可小看這 0.2，我終於明白旅遊局用心良苦，原來 0.2 那麼重要。如何增加遊客留澳時間呢，其實也是老生常談，很多其他問題引致的，例如如何吸引不同的人來澳，跟第二、三題差不多，我們亦需要在澳門設立很多吸引的項目出來。但發現我們談及這些問題時，涉及一些跨司、部門，甚至一些跨域的問題，一些制肘和制約，令到很多時候不易做到。如澳門是否可以容納一個大型主題公園，我相信因土地制約沒有太大可能，橫琴可否考慮呢？除長隆之外，可否再加一個可以令國際遊客來澳而很輕易進入橫琴，而不需要另外簽證，可直接當在澳門般旅遊，去到橫琴參與一個大的旅遊項目或一個主題公園，然後回澳消費，再離開澳門。這涉及很多跨境、跨司、跨部門的問題，這值得考慮怎樣去改善。

另外也有朋友提出指示牌，暫時澳門路牌、指示牌主要是中文、葡文為主，有很多非中非葡語的遊客來澳，可能會覺得不太歡迎的感覺，因沒有其熟悉的語言，最簡單是英文都沒有。

另外加上逗留時間如增加一些新產品出來，如水上觀光活動。這些就如剛才所說，澳門陸路有交通運輸准照，但海上怎樣運作呢？我知道有些財團已經在考慮在澳門其中一點，坐遊艇到另一點，再上岸坐陸上巴士去到另一點，但涉及海上使用權、准照、船舶可否載一些散客等問題，澳門海事局、交通局也需一起討論，不只是一個旅遊局可以做到。

第二方面提及承載力，我們有一個大膽和天馬行空的想法，亦很多人提出過，只是在這些場合比較少人敢提出。就是說我們澳門承載力，路氹區承載很不錯，再來一倍人相信也沒問題，還有那麼多酒店正在動工，甚至四倍人也可以，但在舊區如何吸引人遊覽一些舊的東西、歷史的東西。但問題在於在舊區遇到人口密度比較多，以前是本地居民住，現在可能時很多外僱在這裏住，在多方面和法律配合下，政府可否出資去置換這些較舊的房屋，令到這些業主不再作其他用途，政府收回發展如二星級酒店、餐飲、表演、小型博物館，自由創作性的一些活動在舊區辦，如露天茶座。剛才幾位與會者也提過，必須有一些好好的空間給予遊客，不要令到遊客感到，原來進入了居民區，故看看這方面可否大膽去嘗試。

另外有朋友提到蓮花橋管理問題，很多朋友來澳不是經拱北口岸便是橫琴口岸，拱北由於便利性，於是每個都用，以致不能分流，蓮花橋現在正常是不能走的，讓你走也不願意走，如何令到這個接駁更簡單？現時澳門雖有巴士公司在做，但也要十五分鐘一班車，看看可否發出多一些牌照，最主要目的令到很多廣東省駕車的朋友去到橫琴口岸，停好車後，很易便直接來澳，再去不同地方，省卻了中間排隊，要過那座很短的橋還要等半個小時也未必上到車，這個是管理方面的問題。

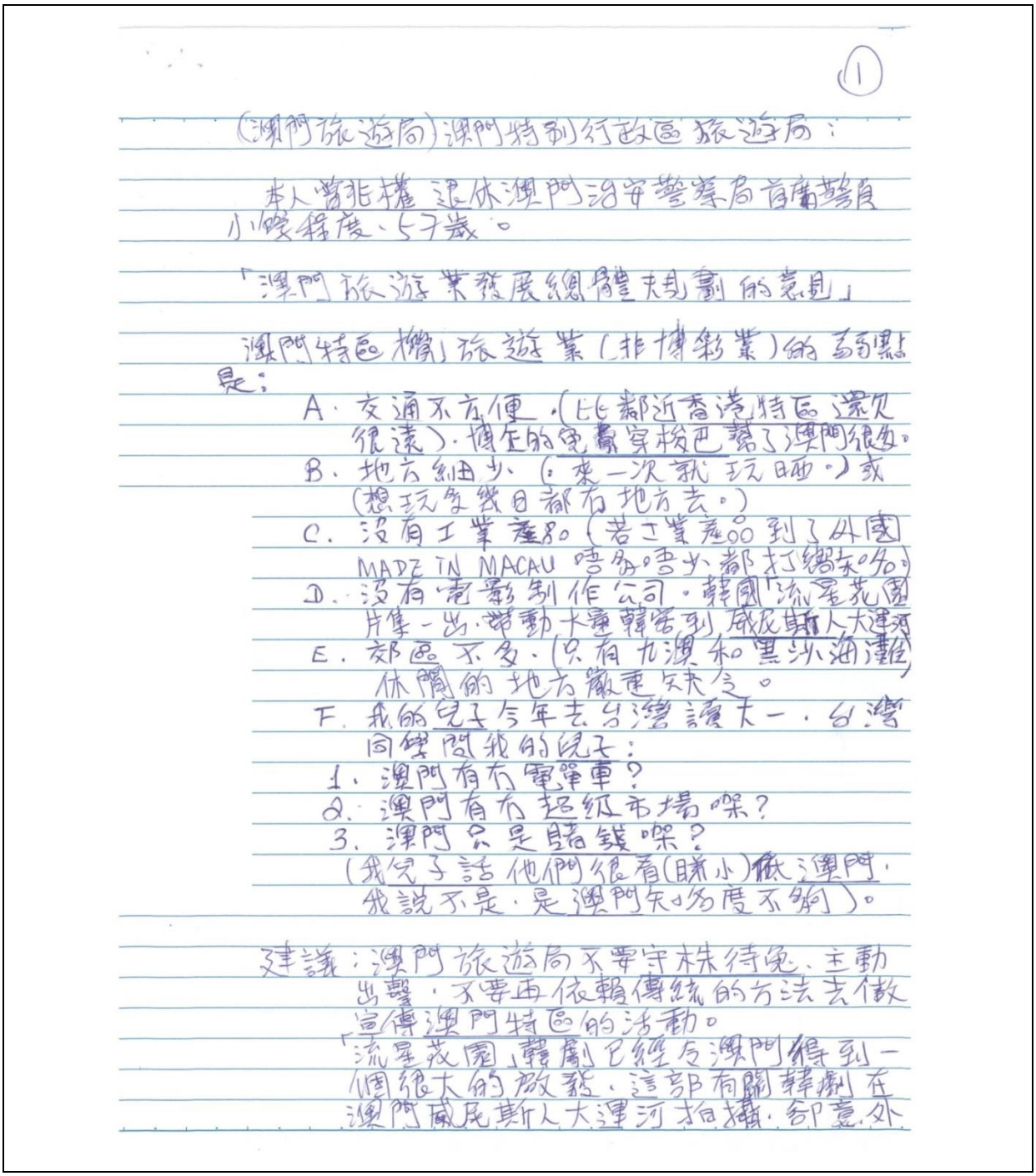
第三就是關於目標客群。其實現時一般自由行來說，團客我們暫且不提，自由行來說不外乎幾種模式旅遊，包括坐軌道交通、單車、自駕遊，另外是一些目標性，當然博彩也在內，還有一些是來到

澳門覺得天氣不錯，拍照出來也不錯，譬如拍婚妙照和結婚照，這些也是一種方式令到增加多些客源，當然要有配套，如自駕遊。澳門這麼小，我們已經有十萬輛私家車，還未計其他營業車，再吸引香港遊客過來也有難度。我記得我們在其他場合拜訪交通事務局也提過，將來港珠澳通車後，能否有一些短期發牌制度，如一個月接受二千輛車，他們可以提前預約申請，然後批七天予他們，又或五天，這是可以商量，那麼現在已經有十萬輛車塞在路面，不差在那一、兩千輛，我相信不會對澳門構成很大分別，但不要忘記這一、二千輛車他們來澳，一般自駕遊來到一般是比較捨得花錢的，這是給予他們一個方便，不需要每下子都到關口，每次都排很長隊，又煩燥又熱，故可以吸引這群高端消費客群，這些都可以考慮。如婚妙照，我們現在說的是夏天，夏天天很藍，由於我們氣候獨特性，來澳拍照時遇到一個問題，地方已經比較小，太熱，未拍第一張已經掉妝了，可否在熱點地方，如大三巴和主教山的地方，設立一些設施，其他部門配合一下，讓巴士乘客候車室也有冷氣，大概就是這樣情況。關於廉價酒店，需政府多些支持，簡化發牌手續等。

第四節　書面信函

Anexo 4 Comunicação Escrita

2016 年 5 月 30 日　　曾兆權先生



(1)

(澳門旅遊局)澳門特別行政區旅遊局：

本人曾兆權退休澳門治安警察局高階警員小學程度、57歲。

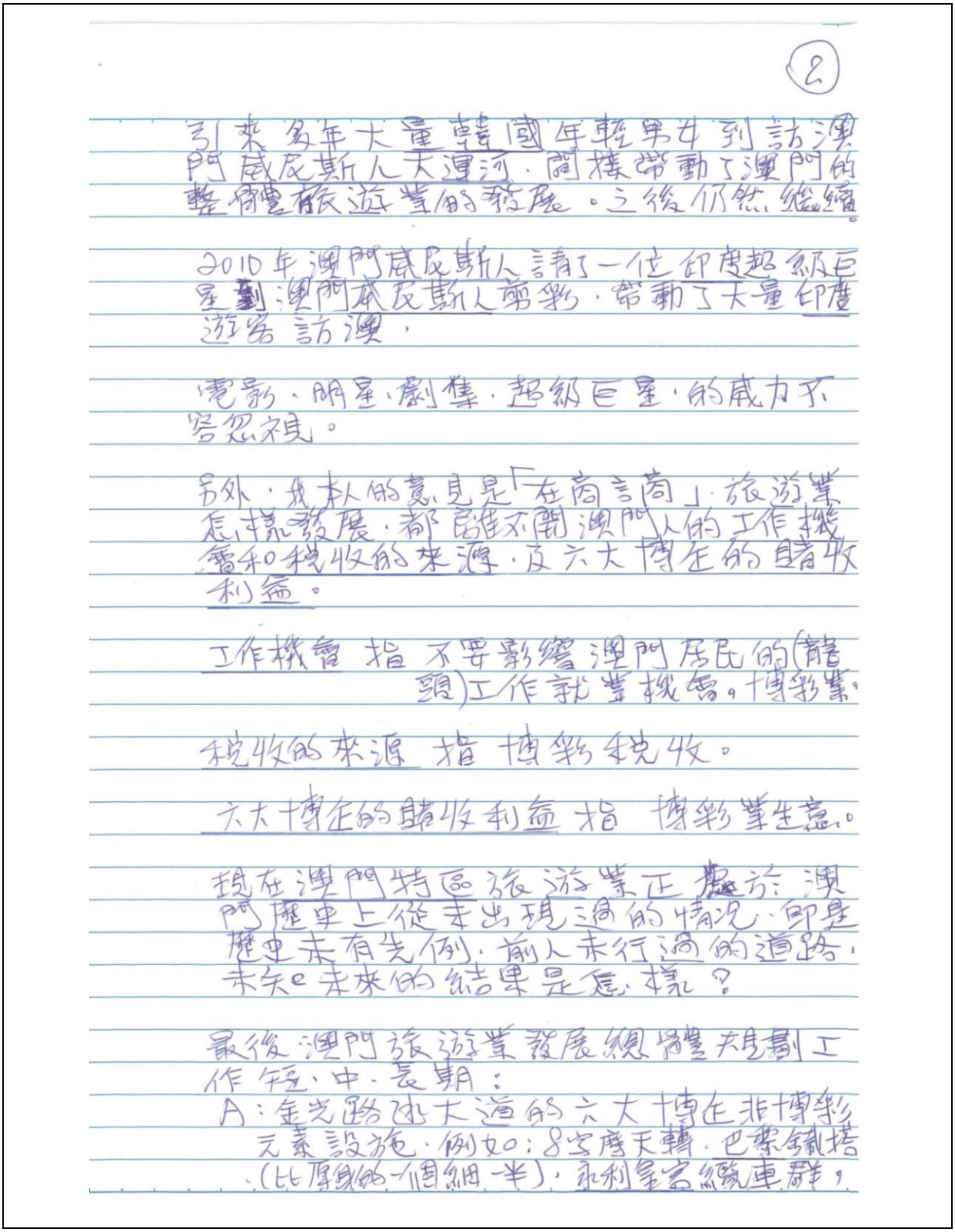
「澳門旅遊業發展總體規劃的意見」

澳門特區(的)旅遊業(非博彩業)的弱點是：

A. 交通不方便，(比鄰近香港特區還欠很遠)，搭飛的實實在在花了澳門很多。
B. 地方細少，(來一次就玩晒。)或(想玩多幾日都冇地方去。)
C. 沒有工業產品。(若工業產品到了外國MADE IN MACAU唔多，唔少都打折扣的。)
D. 沒有電影制作公司，韓國「流星花園」片集一出，帶動大量韓客到威尼斯人大運河
E. 郊區不多，(只有九澳和黑沙海灘)休閒的地方徹底欠缺。
F. 我的兒子今年去台灣讀大一，台灣同學問我的兒子：
1. 澳門有冇電單車？
2. 澳門有冇超級市場㗎？
3. 澳門只是賭錢㗎？
(我兒子話他們很看(睇小)低澳門，我說不是，是澳門知名度不夠)。

建議：澳門旅遊局不要守株待兔，主動出擊，不要再依賴傳統的方法去做宣傳澳門特區的活動。
「流星花園」韓劇已經令澳門得到一個很大的啟發，這部有關韓劇在澳門威尼斯人大運河拍攝，卻意外

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



②

引來多年大量韓國年輕男女到訪澳門威尼斯人大運河，間接帶動了澳門的整體旅遊業的發展。之後仍然繼續。

2010年澳門威尼斯人請了一位印度超級巨星劉澳門威尼斯人第彩，帶動了大量印度遊客訪澳。

電影、明星、劇集、超級巨星的威力不容忽視。

另外，我本人的意見是「在商言商」旅遊業怎樣發展，都能不開澳門人的工作機會和稅收的來源，及六大博企的賭收利益。

工作機會 指 不要影響澳門居民的(首選)工作就業機會。博彩業。

稅收的來源 指 博彩稅收。

六大博企的賭收利益 指 博彩業生意。

現在澳門特區旅遊業正處於澳門歷史上從未出現過的情況，即是歷史未有先例，前人未行過的道路，未知。未來的結果是怎樣？

最後澳門旅遊業發展總體規劃工作短、中、長期：
A：金光路地大道的六大博企非博彩元素設施，例如：8字摩天輪，巴黎鐵塔(比原物的一個細一半)，永利皇宮纜車群，

3

澳門威尼斯人大運河，澳門銀河鑽石大堂及大道，金沙城中心的迪士尼巨星夢工場大巡遊，上葡京，路氹美高梅一些節目還未公布，新濠天地節目等等未公布，以上都是重點旅遊點的目標。

B. 非博彩元素的鼓勵及重重視。

C. 三星級及四星級的酒店的建設及提倡。

D. 世界文化遺產的介紹給旅客。

E. 提倡澳門特區，是一個小漁村，步伐慢，寧靜，休閒，給外國旅客知道。

F. 保持澳門的特色，與鄰近地方與別不同的特色，獨有的旅遊特色。

G. 港珠澳大橋是與鄰近的地方的交通便利，是澳門將來的希望。

H. 輕軌 澳門輕軌是澳門未來的重大的旅遊業的秘密武器。

I. 有所不知，原來，六大博企的賭場免費穿梭巴士，幫助澳門旅遊業很大，方便旅客，(在未有輕軌之前)，是澳門旅遊業一大特色，連韓國人在韓國都知道，在南灣新濠鋒酒店門口都有免費巴士到路氹金光大道。

祝工作愉快！

30-Oct-2016

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 6 月 1 日　　澳門文化遺產導遊協會

關於《澳門旅遊業發展總體規劃》(諮詢文件)的若干意見和建議

為配合澳門建設世界旅遊休閒中心的宏偉藍圖，經兩年幾的籌備，《澳門旅遊業總體發展規劃》(諮詢文件)終於完成，並於 2016 年 5 月 23 日向社會進行為期兩個月的公開諮詢。

我們絕對認同和支持為配合澳門“世界旅遊休閒中心”建設這一國家戰略性決策和重要部署，必須編制一份跨越短、中、長期的發展總體規劃，惟有這樣，才能做到有計劃、按步驟，分階地推進“世界旅遊休閒中心”這一宏偉藍圖的實現，從而避免隨心所欲、沒章法的糊來。

一、旅遊業發展總體規劃(諮詢文件)的亮點

經對諮詢文件進行仔細的分析研究，我們認為文本內容在許多亮點：主要有如下若干方面：

1. 從總體上看，諮詢文本清楚認識到《旅遊業發展總體規劃》與《特別行政區五年發展規劃》對接的重要性，注意到本規劃的編制必須在“五年規劃”指導下進行，不能偏離“五年規劃”的發展方向，同時，本規劃的編制面世和完善反過來配合“五年規劃”的發展，細化和豐富“五年規劃”的內容。兩者是相輔相成、互補依存的關係。總言之，“五年規劃”為上位的規劃，是整個特區發展的宏觀規劃，涉及包括旅遊領域在內的社會和經濟發展各個領域的整體規劃，發揮指導、統領、檢視的作用；而“旅遊業發展總體規劃”則是下位的規劃，是僅涉及旅遊業方面的子規劃，是“五年規劃”的具體化、細緻化。

2. 從研究方法上看，本規劃諮詢文件的編制兼顧宏觀和微觀的編制方法。在宏觀方面，關注國家對澳門的戰略決策和重要部署，緊緊圍繞國家的第十二・五和第十三・規劃對澳門社會和經濟發展定位，不偏離這一大方向和定調。在微觀方面，採用了“SWOT”的研究方向，在充分掌握澳門現狀的基礎上，深入分析研究以及全面評估和預測澳門將來旅遊業發展存在和遇到的各種威脅和機遇等因素，同時，立足於澳門本地的實際情況，並結合國情和世情，保守和留有餘

1

地制訂某些方面的發展指標和速度，並提出相關的策略建議。

3. 從框架上分析，文本透過一圖表清楚地展示總體規劃的整體結構和內容，一目了然，清晰易讀。

(1) 在現狀分析方面，主要涉及五方面的內容：城市競爭力、訪澳客源市場及目標客群、創新科技及智慧旅遊、城市發展和旅遊品牌及城市定位。

(2) 編制規劃的指導原則，主要基於三大原則：旅遊休閒大業態、文化旅遊、優質旅遊。

(3) 策略建議共有十四項：

短期有二項：發展澳門成為多日旅遊目的地、推動居民對旅遊業發展的認同和參與；

中期有九項：打造標誌性旅遊產品、持續培訓本地旅遊從業人員、設立綜合旅遊品質機制、提升旅遊行業的環保標準、管理旅遊發展並提升接待能力、區域的無縫連接、利用創新科技發展智慧旅遊、與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品、持續開拓具潛力的目標客群；

長期有三項：拓展海上旅遊產品、營造濱水空間、提升旅遊業服務品質與國際標準接軌。

(4) 總體規劃目標有四個：發展多元化旅遊產品、提高旅遊質量、旅遊的可持續發展管理、開拓優質客源市場。

(5) 願景(最終目標)：全面建成“世界旅遊休閒中心”。

4. 其他方面。有的內容為第一次提出，具有創新性，主要有：

(1) 充分利用現有的 85 平方公里的濱水空間，發展吸引力的水上旅遊活動，逐步打造海上旅遊產品；

(2) 爭取向聯合國教科文組織申報“美食之都”之殊榮；

(3) 打造具文化創意、藝術、體育以及養生等元素的旅遊產品；

(4) 關注遊客群結構性調整，注重高消費客群、家庭客群、文化遊客群和銀

發遊客群，以配合打造多元旅遊產品的市場，實現優質遊的目標。

5. 總體評價

(1) 諮詢文本利順與《特區五年發展規劃》和國家第十三・五規劃的關係，不偏離國家的戰略部署和特區未來五年的發展規劃，明確定位，清晰路向。

(2) 有計劃、分階段地逐步推進旅遊業發展總體規劃，而非異想天開，一步到位。依此思路，“總體規劃”編制了五年、十年和十五年的階段性的發展規劃，並明確每一階段須完成的任務和工作內容，以及須實現的目標。為實現相關目標，總體規劃還提出了一系列策略性的設想和建議，為實際操作劃定框架，繪製藍圖。

(3) 引用統計數字，科學地評估澳門的不足以及預測將來某一階段須應對的客觀問題，為制定具體政策鋪路和提供依據。例如澳門會展業參會人數、場次的世界排名、目標客群將來的增長數據、將來訪澳旅遊每年的總人次增加的幅度等等。

(4) 合理安排和處理宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂的澳門城市發展的輕重緩急和先後次序的關係，本末位置明確。處理好居民的生活素質和發展旅遊業的關係，先民生，後經濟，先宜居、宜業、宜行，後宜遊、宜樂，嚴格把關，確保擺正位置。同時，進一步闡明“宜居”和“宜遊”城市的內涵為安全、衛生、健康、便利與環保。

(5) 強調產品多元，如着力打造海上旅遊產品、增加養生、體育盛事和藝術等元素的旅遊產品，重質量、重文化內涵，逐步淡化博彩元素。

(6) 隨着將來訪澳旅客人數逐年增加，同時關注將來的旅遊承載力，並建議透過擴容予以解決。

二、旅遊業發展總體規劃的不足之處

雖然不可否認旅遊業發展總體規劃在許多方面具有正面和積極的意義，但是我們也應該看到它的不足和不完善的地方。經研究分析，我們認為其不足之處主

要有：

1. 雖然總體發展規劃的編制和實施已注意到與國家第十三・五規劃以及特區的五年發展規劃對接的重要性，但是對於國家其他有關旅遊業發展的宏觀政策關注程度不够，以及將來國家發展旅遊業的態勢把握不充分、不到位。例如，澳門如何利用好國家提出的“一帶一路”的戰略性構想，參與或融入這一經濟圈，爭取更多的機遇，助力推進世界旅遊休閒中心的建設。對此，整份文本沒有着墨。

2. 在統計和發展酒店項目方面，對各星級酒店皆有分類的統計數據，以及總的統計數字，同時，也能預測將來酒店發展的數據。但是對於澳門目前各類酒店的結構和比例偏重於四星和五星酒店的現狀，如何調整，？沒有提出具體的解決建議，尤其是發展民宿或家庭旅館方面根本見不到相關的內容。

3. 對於旅客總人數的年均增長的預測，分為：低增長，增長速度為 1%至 2%，即至 2025 年年均旅客總人數增長約為 33,000,000 至 35,000,000 之間；高增長，增長速度為 3%至 5%，即至 2025 年年均旅客總人數為 38,000,000 至 40,000,000 之間。據此來評估旅遊業提供服務和能滿足遊客需求的各種項目和設施數據，如酒店客房數目、旅遊業相關就業人數，但是沒有指出當每年旅客增長到預定的指標時，澳門旅遊承載力的具體預測數據，尤其是居民的心理承載力如何預測？是否已出現臨界線？沒有相關的數據。同時，對於旅遊承載力有何具體解決的措施。假設將來旅客總人數的年均增長超出預設的數據，又如何應對？諮詢文件未見相關闡述。

4. 諮詢文本在“提高旅遊質量”方面，提出一些目標及策略建議。如持續培訓本地旅遊從業員。從相關內容不難看出，編制者的略策建議皆從正面和積極層面入手如鼓勵參與持續培訓增值、“星級旅遊服務認可計劃”等等，但是沒有觸及深層次問題，沒有關注到業界的切身利益，如現行旅遊業的市場營運生態、旅行社的運作模式、經營理念根深柢固，如何改變？導遊人員工作不保障、收入不穩定、不享有勞工法保護等等問題，如何吸引業界積極增值？即使自己增值也

無法與收入直接掛勾，增值的價值何在？吸引力何在？據此，沒有從源頭解決這些問題，從業人員的服務質素提升那是天方夜譚，沒任何實際意義。

5. 完善和健全旅遊業法制建設。為兌現和落實《特區五年發展規劃》"法治篇"提到的"推進法治政府和法治社會建設"的內容，法治篇的內容自然也涵蓋旅遊範疇，沒有旅遊法治的內容，那麼整個特區的法治理念將是殘缺無全的法治理念。然而，要實現法治須從法制建設入手，法制建設是法治的前提條件，前者強調的是有法可依，後者追求的不僅是有法可依，而且要求"法"為良法。因此，要首先實現有法可依，才能追求良法之治。以此標準來檢視澳門法制建設，確實需要加大力度對現有法律進行清理，以及制定出台法律來填補某一領域的法律空白，在此基礎上，不斷修改和完善法律，以達致良法之目標。以旅遊業為例，澳門要建設世界旅遊休閒中心，旅遊業發展總體規劃已向社會公開諮詢，然而，與之相配套的法律，即旅遊基本法(統領澳門旅遊領域的大法)仍然沒有制訂，這明顯是法制建設方面的不足。建設世界旅遊休閒中心沒有居於高位的旅遊大法的統領，而僅靠一些旅遊特別法或單行法的規範，很難做到相互協調和配合，以致共同服務於"一個中心"。

與編制特區的五年發展規劃和旅遊業發展總體規劃同理，在法制層面，整個特區有基本法統領、協調和指導；而在旅遊領域也應有"旅遊基本法"，對旅遊行業以及與旅遊相關的行業進行統籌規範、協調、指導和監管。據此，僅靠一些零散的特別法或專門法如規範酒店業、娛樂業、飲食業、導遊業、旅行社業等法律法規實有不足，而且很難做到相互配合和協調。綜觀世界各國和地區，已早有旅遊基本法如美國、日本、新加坡等，中國內地也於 2013 年頒布實施《中華人民共和國旅遊法》(其性質實為旅遊基本法)。

旅遊基本法從總體上給發展旅遊業設定長遠目標、確立發展規劃，全方位地規範遊客、旅行社、導遊、旅遊經營行為、旅遊開發建設、旅遊合同、旅遊行政監督管理、旅遊糾紛處理以及法律責任等諸多方面的內容。發揮統領、指導、檢

視和協調的作用。據此，我本人認為建設世界旅遊休閒中心以及實施旅遊業發展總體規劃必須有旅遊基本法的保駕護航，以法律為保障手段，才能有條有不紊、循序漸進逐步推進，並能最終實現目標。

澳門文化遺產導遊協會

2016 年 6 月 1 日

6

（註：與 6 月 15 日簡萬寧先生的意見相同，請參閱 A-158）

2016 年 6 月 1 日　　中區社區服務諮詢委員會委員　陸南德先生

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

個案記錄

收件編號：	來源：6 月議程前發言	提案者：
事　由：	活化內港碼頭倡建特色食肆	
內　容	內港一帶曾輝煌一時，但隨著時間變遷，大部份的功能都已經喪失，只剩餘一些較為殘舊又是文物的舊碼頭，非常需要增加元素使其活化起來。日前澳門旅遊業發展總體規劃提出計劃活化內港一帶，本人建議可以進一步帶動區內的發展，研究將內港一帶打造成為本澳的「海鮮街」，同時將本澳的漁文化活動恆常化，吸引居民和旅客前往。 內港一帶是澳門昔日最繁華的地區，是貨船、漁船及客船的主要上落點，但隨著澳門市中心的遷移，加上社區發展，已不像昔日的繁榮，加上每年颱風季節，內港一帶都會出現海水倒灌和水浸，進一步打擊內港的經濟發展。日前旅遊局在《澳門旅遊業發展總體規劃》的文本中提出，中期將會打造內港區成為零售、露天餐飲和具有商業功能的動態濱水區域，拓展為更豐富的旅遊片區，本人對此表示認同。 為了活化內港，本人認為應進一步賦予內港一帶的定位，否則未來可能會出現與議事亭前地「遍地手信店」的現象，由於當區是舊碼頭林立的舊區，建議可以活化舊碼頭，將其打造成為本澳的「海鮮街」，藉著推出食肆進駐計劃，讓有意創業的人士自行撰寫計劃，提供場地給予極具創意特色的食肆進駐，借此吸引居民和旅客前來用餐。 除此以外，本人認為內港一帶可以配合本澳的漁業發展，例如將本澳的「漁民船上導賞活動」、「休漁漁家樂」等活動恆常化，讓大眾能夠在玩樂中認識本地傳統漁文化，又可以把近日「漁民服飾設計比賽」得獎作品展示在船上，將服飾制作成實物給予有興趣人士穿著拍攝及購買，打造本澳的「獨立品牌」；甚至借活動經營水上餐廳，在船上欣賞海上風光，體驗漁民的風味餐，透過活動和餐廳特色吸引客源，進一步優化內港來迎取商機，同時協助漁民轉型。	
記錄人員：		記錄日期：　2016 年 6 月 1 日

格式 Mod. 02/CN/CCSC/2010　　03/2010

社區服務諮詢委員會 格式六
CCSC – Modelo 6

A-4 規格印件 2015年6月
Formato A-4 Imp. Jun. 2015

2016 年 6 月 2 日　　北區社區服務諮詢委員會委員　馬建章先生

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

個案記錄

收件編號：	來源：議程前發言	提案者：
事　由：	當局應繼續重視北區未來旅遊經濟發展與整體規劃	
內　容	旅遊局近日公佈的《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本對本澳未來旅遊經濟的發展與定位起到舉足輕重的作用。但文本對未來的旅遊規劃與發展，卻沒有過多著墨。建議旅遊局能繼續重視社區旅遊經濟，整合及開拓區內的旅遊資源，為超過三千萬人次的旅客和廣大市民提供一個安全、衛生、健康、便利與環保的宜居城市和旅遊目的地，切實將本澳打造成世界旅遊休閒中心。 第一，本澳近年經濟因受到內外的經濟及政治因素的影響，不但旅遊博彩娛樂業的收益持續下跌，其餘各行各業都受到“重傷”。為了應付經濟新常態及穩定經濟發展，政府當局的施政方針提出發展社區經濟，並希望以此來促進整體經濟多元的發展。因此，建議當局在修改諮詢文本之時，應更多規劃社區旅遊的未來發展，透過深化發展各社區旅遊資源來促進整體經濟，並將各社區打造成不同特色的旅遊區域。 第二，眾所周知，為了配合國家“十三五”規劃及“一帶一路”政策方針的發展，中央政府一直支持本澳朝著經濟適度多元的方向發展。然而，推動經濟多元發展是離不開社區旅遊經濟的配合與支持，但諮詢文本的內容在這方面仍缺乏詳細的方案。北區是一個連接內地、最大、最多口岸的社區，每年有超過一千萬人次的旅客經此進入本澳旅遊，可以講商機無限。建議當局在繼續加強北區旅遊資源認知活動的推廣上，進一步推動北區休閒觀光旅遊，仿效拱北蓮花路的規劃，將北區規劃成為集休閒觀光、飲食及購物為一體的商業街，以及滿足不同層次旅客的需求，以更有效促進社區的經濟適度多元的發展。 第三，世界級旅遊目的地需要具有多元化的旅遊產品、酒店住宿、文化設施、零售和節慶活動等的旅遊配套資源。北區自身已擁有百年歷史關閘口岸牌坊及蓮峰廟等中西文化特色的建築，還具有獨特旅遊娛樂文化的跑狗場，以及各式的零售業與飲食業，同時還具備多個綜合型商場等旅遊資源。故建議當局對北區未來旅遊經濟的發展重新規劃與定位，未來除了在新城 A 區南區興建文化海濱長廊的計劃外，同時把黑沙環公園興建成集休閒觀光及購物為一體的主題公園，並且深化休閒觀光廟宇文化的觀光路線，充分利用北區的各項旅遊資源，及開創旅遊新元素，促進北區的社區旅遊經濟，充分發揮北區對本澳整體經濟的積極作用。	
記錄人員：		記錄日期：　02/06/2016

格式 Mod. 02/CN/CCSC/2010　　03/2010

社區服務諮詢委員會 格式六
CCSC – Modelo 6

A-4 規格印件 2015年6月
Formato A-4 Imp. Jun. 2015

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 6 月 14 日　　澳門導遊公會

致旅遊局文綺華局長收

尊敬的文綺華局長：

您好，我們是一群澳門導遊公會的外語及中文導遊，日前參與 貴局舉辦的澳門旅遊業發展總體規劃公眾咨詢會，聽到 閣下闡述澳門未來旅遊發展方向，主要目標為把旅遊業發展轉型提升，做強做精。我們對旅遊局及閣下之規劃理念大表贊同，並準備同心協力，配合規劃，把澳門的旅遊業攪得更好。

由於規劃要求把目前澳門的旅遊業水準提升，對我們一班長期工作在前線的導遊，自然加強了服務水準之要求，必須增強每個從業員的素質，以便把服務水準提升。為此，由於澳門近年旅遊業發展相當之快，現職前線的導遊感到之壓力日益加大，原來在旅遊學院或其他院校學過的知識，已感不敷新水平之要求，希望能加強進修，充實知識、技能，以迎接新發展之挑戰。

近年來，旅遊局及旅遊學院或其他有關院校，雖然亦間中推出一些新課程，但由於都是大專院校或官方組織製定，內容雖然不俗，但教授者普遍為院校出身，以學術理論方面為主，實踐經驗較少，個別更對澳門實際情況及帶團運作了解不太深。老師教學雖然認真，但學生聽課感覺實際體驗似乎較少。所以希望今後若設立新課程，最好能切合實際，溶入實際帶團的知識和技巧，以及澳門的實際環境，令教授之課程較為實用及較佳，相信效果會更理想。

基於此，我們認為若能在澳門現職的資深導遊中選出表表者，來傳授實踐經驗，將令本澳大部分現識的中、青一輩導遊獲益更多。綜觀目前現職導遊圈中，擁有豐富實踐經驗而又具教育能力的資深導遊，人數不多且是屈指可數，可說是澳門導遊界之"寶"，慶幸他們目前狀態仍佳，所以宜珍惜時機，邀請他們，設帳授徒，傳下砂貴的經驗給晚一輩導遊作為"打補針"，承傳優質服務，為澳門將來提升導遊服務水準，提升智慧基礎，讓澳門旅遊業繼續持續發展，及至轉型提升，做強做精，強化"軟件"的鋪墊。

以上愚見，為我會仝人之共識，僅供 貴局及閣下參考，希為審閱，不情之請目的為配合 貴局之未來發展計劃及以利澳門旅遊及有關行業之裨益，水平所限，錯漏之虞，祈為見諒。

本會聯絡人：澳門導遊公會理事長

順祝　　政安

União Dos Guias Turísticos de Macau
澳門導遊公會
Macao Tourist Guides Union

澳門導遊公會仝人上
2016 年 06 月 14 日於澳門

2016 年 6 月 15 日　　旅遊發展委員會委員　簡萬寧先生

關於《澳門旅遊業發展總體規劃》(諮詢文件)的若干意見和建議

為配合澳門建設世界旅遊休閒中心的宏偉藍圖，經兩年幾的籌備，《澳門旅遊業總體發展規劃》(諮詢文件)終於完成，並於 2016 年 5 月 23 日向社會進行為期兩個月的公開諮詢。

我們絕對認同和支持為配合澳門“世界旅遊休閒中心”建設這一國家戰略性決策和重要部署，必須編制一份跨越短、中、長期的發展總體規劃，惟有這樣，才能做到有計劃、按步驟，分階地推進“世界旅遊休閒中心”這一宏偉藍圖的實現，從而避免隨心所欲、沒章法的糊來。

一、旅遊業發展總體規劃(諮詢文件)的亮點

經對諮詢文件進行仔細的分析研究，我們認為文本內容在許多亮點：主要有如下若干方面：

1. 從總體上看，諮詢文本清楚認識到《旅遊業發展總體規劃》與《特別行政區五年發展規劃》對接的重要性，注意到本規劃的編制必須在“五年規劃”指導下進行，不能偏離“五年規劃”的發展方向，同時，本規劃的編制面世和完善反過來配合“五年規劃”的發展，細化和豐富“五年規劃”的內容。兩者是相輔相成、互補依存的關係。總言之，“五年規劃”為上位的規劃，是整個特區發展的宏觀規劃，涉及包括旅遊領域在內的社會和經濟發展各個領域的整體規劃，發揮指導、統領、檢視的作用；而“旅遊業發展總體規劃”則是下位的規劃，是僅涉及旅遊業方面的子規劃，是“五年規劃”的具體化、細緻化。

2. 從研究方法上看，本規劃諮詢文件的編制兼顧宏觀和微觀的編制方法。在宏觀方面，關注國家對澳門的戰略決策和重要部署，緊緊圍繞國家的第十二・五和第十三・規劃對澳門社會和經濟發展定位，不偏離這一大方向和定調。在微觀方面，採用了“SWOT”的研究方向，在充分掌握澳門現狀的基礎上，深入分析研究以及全面評估和預測澳門將來旅遊業發展存在和遇到的各種威脅和機遇等因素，同時，立足於澳門本地的實際情況，並結合國情和世情，保守和留有餘

地制訂某些方面的發展指標和速度，並提出相關的策略建議。

3. 從框架上分析，文本透過一圖表清楚地展示總體規劃的整體結構和內容，一目了然，清晰易讀。

(1) 在現狀分析方面，主要涉及五方面的內容：城市競爭力、訪澳客源市場及目標客群、創新科技及智慧旅遊、城市發展和旅遊品牌及城市定位。

(2) 編制規劃的指導原則，主要基於三大原則：旅遊休閒大業態、文化旅遊、優質旅遊。

(3) 策略建議共有十四項：

短期有二項：發展澳門成為多日旅遊目的地、推動居民對旅遊業發展的認同和參與；

中期有九項：打造標誌性旅遊產品、持續培訓本地旅遊從業人員、設立綜合旅遊品質機制、提升旅遊行業的環保標準、管理旅遊發展並提升接待能力、區域的無縫連接、利用創新科技發展智慧旅遊、與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品、持續開拓具潛力的目標客群；

長期有三項：拓展海上旅遊產品、營造濱水空間、提升旅遊業服務品質與國際標準接軌。

(4) 總體規劃目標有四個：發展多元化旅遊產品、提高旅遊質量、旅遊的可持續發展管理、開拓優質客源市場。

(5) 願景(最終目標)：全面建成“世界旅遊休閒中心”。

4. 其他方面。有的內容為第一次提出，具有創新性，主要有：

(1) 充分利用現有的 85 平方公里的濱水空間，發展吸引力的水上旅遊活動，逐步打造海上旅遊產品；

(2) 爭取向聯合國教科文組織申報“美食之都”之殊榮；

(3) 打造具文化創意、藝術、體育以及養生等元素的旅遊產品；

(4) 關注遊客群結構性調整，注重高消費客群、家庭客群、文化遊客群和銀

發遊客群，以配合打造多元旅遊產品的市場，實現優質遊的目標。

5. 總體評價

(1) 諮詢文本利順與《特區五年發展規劃》和國家第十三・五規劃的關係，不偏離國家的戰略部署和特區未來五年的發展規劃，明確定位，清晰路向。

(2) 有計劃、分階段地逐步推進旅遊業發展總體規劃，而非異想天開，一步到位。依此思路，“總體規劃”編制了五年、十年和十五年的階段性的發展規劃，並明確每一階段須完成的任務和工作內容，以及須實現的目標。為實現相關目標，總體規劃還提出了一系列策略性的設想和建議，為實際操作劃定框架，繪製藍圖。

(3) 引用統計數字，科學地評估澳門的不足以及預測將來某一階段須應對的客觀問題，為制定具體政策鋪路和提供依據。例如澳門會展業參會人數、場次的世界排名、目標客群將來的增長數據、將來訪澳旅遊每年的總人次增加的幅度等等。

(4) 合理安排和處理宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂的澳門城市發展的輕重緩急和先後次序的關係，本末位置明確。處理好居民的生活素質和發展旅遊業的關係，先民生，後經濟，先宜居、宜業、宜行，後宜遊、宜樂，嚴格把關，確保擺正位置。同時，進一步闡明“宜居”和“宜遊”城市的內涵為安全、衛生、健康、便利與環保。

(5) 強調產品多元，如着力打造海上旅遊產品、增加養生、體育盛事和藝術等元素的旅遊產品，重質量、重文化內涵，逐步淡化博彩元素。

(6) 隨着將來訪澳旅客人數逐年增加，同時關注將來的旅遊承載力，並建議透過擴容予以解決。

二、旅遊業發展總體規劃的不足之處

雖然不可否認旅遊業發展總體規劃在許多方面具有正面和積極的意義，但是我們也應該看到它的不足和不完善的地方。經研究分析，我們認為其不足之處主

要有：

1. 雖然總體發展規劃的編制和實施已注意到與國家第十三・五規劃以及特區的五年發展規劃對接的重要性，但是對於國家其他有關旅遊業發展的宏觀政策關注程度不够，以及將來國家發展旅遊業的態勢把握不充分、不到位。例如，澳門如何利用好國家提出的“一帶一路”的戰略性構想，參與或融入這一經濟圈，爭取更多的機遇，助力推進世界旅遊休閒中心的建設。對此，整份文本沒有着墨。

2. 在統計和發展酒店項目方面，對各星級酒店皆有分類的統計數據，以及總的統計數字，同時，也能預測將來酒店發展的數據。但是對於澳門目前各類酒店的結構和比例偏重於四星和五星酒店的現狀，如何調整，？沒有提出具體的解決建議，尤其是發展民宿或家庭旅館方面根本見不到相關的內容。

3. 對於旅客總人數的年均增長的預測，分為：低增長，增長速度為 1%至 2%，即至 2025 年年均旅客總人數增長約為 33,000,000 至 35,000,000 之間；高增長，增長速度為 3%至 5%，即至 2025 年年均旅客總人數為 38,000,000 至 40,000,000 之間。據此來評估旅遊業提供服務和能滿足遊客需求的各種項目和設施數據，如酒店客房數目、旅遊業相關就業人數，但是沒有指出當每年旅客增長到預定的指標時，澳門旅遊承載力的具體預測數據，尤其是居民的心理承載力如何預測？是否已出現臨界線？沒有相關的數據。同時，對於旅遊承載力有何具體解決的措施。假設將來旅客總人數的年均增長超出預設的數據，又如何應對？諮詢文件未見相關闡述。

4. 諮詢文本在“提高旅遊質量”方面，提出一些目標及策略建議。如持續培訓本地旅遊從業員。從相關內容不難看出，編制者的略策建議皆從正面和積極層面入手如鼓勵參與持續培訓增值、“星級旅遊服務認可計劃”等等，但是沒有觸及深層次問題，沒有關注到業界的切身利益，如現行旅遊業的市場營運生態、旅行社的運作模式、經營理念根深柢固，如何改變？導遊人員工作不保障、收入不穩定、不享有勞工法保護等等問題，如何吸引業界積極增值？即使自己增值也

無法與收入直接掛勾，增值的價值何在？吸引力何在？據此，沒有從源頭解決這些問題，從業人員的服務質素提升那是天方夜譚，沒任何實際意義。

5. 完善和健全旅遊業法制建設。為兌現和落實《特區五年發展規劃》“法治篇”提到的“推進法治政府和法治社會建設”的內容，法治篇的內容自然也涵蓋旅遊範疇，沒有旅遊法治的內容，那麼整個特區的法治理念將是殘缺無全的法治理念。然而，要實現法治須從法制建設入手，法制建設是法治的前提條件，前者強調的是有法可依，後者追求的不僅是有法可依，而且要求“法”為良法。因此，要首先實現有法可依，才能追求良法之治。以此標準來檢視澳門法制建設，確實需要加大力度對現有法律進行清理，以及制定出台法律來填補某一領域的法律空白，在此基礎上，不斷修改和完善法律，以達致良法之目標。以旅遊業為例，澳門要建設世界旅遊休閒中心，旅遊業發展總體規劃已向社會公開諮詢，然而，與之相配套的法律，即旅遊基本法(統領澳門旅遊領域的大法)仍然沒有制訂，這明顯是法制建設方面的不足。建設世界旅遊休閒中心沒有居於高位的旅遊大法的統領，而僅靠一些旅遊特別法或單行法的規範，很難做到相互協調和配合，以致共同服務於“一個中心”。

與編制特區的五年發展規劃和旅遊業發展總體規劃同理，在法制層面，整個特區有基本法統領、協調和指導；而在旅遊領域也應有“旅遊基本法”，對旅遊行業以及與旅遊相關的行業進行統籌規範、協調、指導和監管。據此，僅靠一些零散的特別法或專門法如規範酒店業、娛樂業、飲食業、導遊業、旅行社業等法律法規實有不足，而且很難做到相互配合和協調。綜觀世界各國和地區，已早有旅遊基本法如美國、日本、新加坡等，中國內地也於 2013 年頒布實施《中華人民共和國旅遊法》(其性質實為旅遊基本法)。

旅遊基本法從總體上給發展旅遊業設定長遠目標、確立發展規劃，全方位地規範遊客、旅行社、導遊、旅遊經營行為、旅遊開發建設、旅遊合同、旅遊行政監督管理、旅遊糾紛處理以及法律責任等諸多方面的內容。發揮統領、指導、檢

視和協調的作用。據此，我本人認為建設世界旅遊休閒中心以及實施旅遊業發展總體規劃必須有旅遊基本法的保駕護航，以法律為保障手段，才能有條有不紊、循序漸進逐步推進，並能最終實現目標。

簡萬寧委員

2016 年 6 月 15 日

6

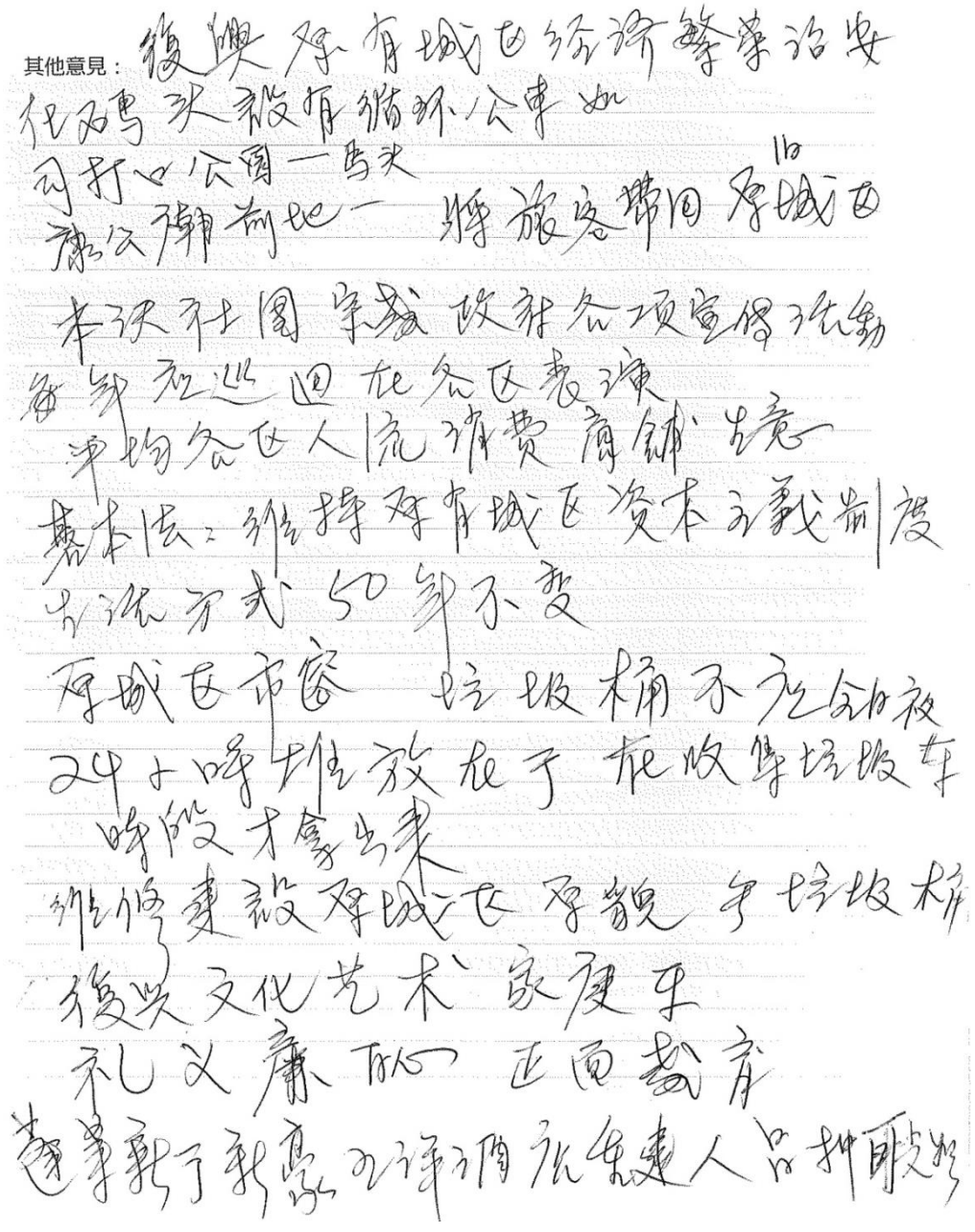
（註：與 6 月 1 日文化遺產導遊協會的意見相同，請參閱 A-149）

2016 年 6 月 18 日　　澳門桃李藝術協會

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

其他意見：



（註：補充 6 月 18 日業界交流會上的意見）

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 6 月 29 日　　澳門經濟建設協進會理事長　楊道匡先生

有關完善旅遊發展總體規劃的幾點意見

澳門經濟建設協進會理事長、澳門世界旅遊經濟研究中心榮譽顧問
楊道匡

一．借鑒新加坡經驗、做好旅遊城市規劃與管理

國家十二五和十三五規劃提出支持澳門建設世界旅遊休閒中心，未來發展的方向和目標已確定，關於如何構建世界旅遊休閒中心，首先需要制訂一份跨度十至十五年的旅遊總體發展規劃。2012 年 4 月，澳門特區政府旅遊局委託亞太旅遊組織，編寫了一份名為《澳門旅遊業定位：邁向世界旅遊休閒中心》的專題研究報告，當中提出十項建議，其中的第一項，就強烈建議特區政府制訂一個旅遊發展總體規劃。制訂旅遊總體發展規劃的內容起碼應包括：澳門旅遊休閒中心建設的願景和藍圖；設定可供對比衡量的客觀指標；按照旅遊城市定位的規劃建設；口岸設置與便捷通行、遠程交通與城市路網；旅遊景點和旅遊設施的配套設置；設定旅遊產業的規模和結構；完善政府對旅遊業的政策與管理，包括對澳門旅遊接待承載力作出評估，以及提出旅遊產業區域合作的行動計畫等。

在制訂規劃時，澳門可以把新加坡作為一個參照目標，新加坡在萬事達卡國際組織於 2014 年公佈的《全球旅遊最佳城市報告》中，位列第四名。以人口密度計，澳門和新加坡同是人口密度很高的城市。但前往新加坡旅遊，遊客不會覺得這是一個擁擠的城市，通暢的道路、低密度建築、潔淨環境和配置得宜的綠化帶，使遊客在此得到休閒舒適的享受。在亞太地區和濱海城市中，新加坡的經驗值得澳門參照。新加坡的經驗包括三個方面，第一是濱海灣休閒旅遊區規劃，第二是地下空間的開發，第三是舊城區的保護和利用，這三方面都值得澳門借鑒。

其中，尤其應參考新加坡濱海灣開發經驗：在舊城區漁尾獅碼頭和濱海新區之間營造“一河兩岸”的休閒旅遊區。其次，可參考新加坡開發地下空間的經驗：如濱海灣大型購物商場和新加坡管理大學等區域，均有開發地下空間的成功經驗。澳門通過開發地

下空間，既可增加城市面積，也有助緩解現時澳門交通堵塞的問題。如在地質條件較好的商業區開發地下通道，是可以有效緩解人車爭路的可行方案。

二．舊區重建增加城市承載力

澳門是一個土地面積只有 30 多平方公里，而常住人口接近 65 萬人的小城市。目前每平方公里的人口密度高達 21,100 人，再加上近年每年來訪約 3,000 萬的遊客，成為世界上人口密度極高的城市。2014 年，香港有評論認為香港的旅遊承載力已出現問題，理由是以 730 萬人口接待 6,080 萬遊客，本地居民與外來遊客相比達 1：8.6，即平均每名香港居民要接待 8.6 位遊客。如以此推算，當年澳門 63 萬居民要接待 3,150 萬遊客，居民與外來遊客之比高達 1：50，即平均每名居民要接待 50 位遊客，如用另一種方式表述的話，即遊客人數是澳門居民的 50 倍！

因為任何經濟活動都需要土地承載和發展空間，澳門的城市定位是“世界旅遊休閒中心”，為了讓居民生活和來訪遊客都能真正享受到休閒，前提條件就需要有足夠的土地空間和休閒的環境，而人口密度高和可用土地面積缺少，是澳門當前以至未來居民生活和經濟發展必須要解決的制約問題。2015 年澳門本地生產總值達 3,687 億澳門元，與 30.4 平方公里面積作比較，即每平方公里 GDP 產出約為 121 億澳門元。這樣高比例的產出，一方面反映了澳門經濟成果，但另一方面，若從土地開發強度來說，澳門的土地空間已基本達致飽和，澳門經濟若要繼續發展，必須增加新的土地空間。增加土地空間有幾個可取的方式，第一是填海造地，第二是舊區重建，第三是開闢地下空間，還有一個方式是通過區域合作向外拓展。填海造地在過去的一百多年來已不斷進行，澳門超過一半的土地依靠填海所得，目前大家關注的是由中央政府批准的 3.5 平方公里新填海地如何開發？這片土地將對澳門未來的城市建設和經濟、民生產生重要影響。

關於舊區重建計畫，2006 年特區政府成立“舊區重整諮詢委員會”原意借此推動舊區重建，但歷經多年未有進展，主要是受制於缺乏置換空間，以及法律法規和利益補償等未有參考依據。舊區重建雖然不能新增土地面積，但通過對舊城區土地的重新整合和重新規劃，可以有效地配置空間。澳門舊城區、尤其是以聖保祿教堂遺址為主軸的周

邊地區形成了一批有歷史價值的中葡風格建築，以及街、巷、里、圍等特色居民區，通過合理地規劃道路交通，增加綠化帶和設置休閒設施，可以開發成為具有澳門傳統風貌的歷史文化旅遊區。

在舊區重建方面新加坡的成功經驗同樣可供澳門借鑒。新加坡建設宜居城市包括有十項經驗：一是確保規劃的長期性，充分利用每一寸土地，堅持優質設計；二是保證城市規劃一致性下的多樣化，讓居民都對城市有歸屬感；三是更接近自然，用綠色“軟化”鋼筋水泥帶來的壓迫感，使空氣更潔淨；四是在社區中建設居民消費得起且多樣化的服務設施；五是充分利用空間，打造用途更廣泛的公共場所；六是優先考慮綠色交通和綠色建築，致力用高效的公共交通系統來替代私家車；七是通過建築的高低搭配和巧妙組合減少城市的擁擠感；八是保證居住的安全性；九是改變傳統做法、提倡創新，如新加坡的再生水設施建設；十是在政府、居民和企業間建立起夥伴關係，使三者都能積極參與，共同承擔責任。新加坡的牛車水、小印度和甘榜格南等街區為舊區保育和重建提供了很好的案例。

至於通過區域合作對外拓展空間，珠海橫琴新區開發為澳門提供了新的機遇，近年來，通過粵澳、珠澳合作等方式，在橫琴設立了澳門大學新校區和粵澳合作產業園區，為澳門文化、教育和產業未來發展提供了新的土地空間。而與澳門鄰近的珠江西岸城市正在謀劃多個新區的開發，包括中山翠亨新區和江門大廣海灣經濟區等，都提出了與澳門合作的意向，澳門有可能通過參與新一輪的區域合作拓展更大的發展空間。

三、建設一河兩岸的旅遊休閒區

澳門當前的旅遊模式主要還是“博彩旅遊”和“觀光旅遊”，要發展“休閒旅遊”就需要在原有基礎上增加更多休閒元素。包括拓展旅遊休閒產業、提供旅遊休閒產品、優化城市規劃和拓展休閒空間、完善休閒旅遊配套設施、構建綠色環保城市。而最有效的方式是與珠海合作，通過參與橫琴開發，利用橫琴的土地空間和優良的自然生態環境開拓休閒元素，使橫琴成為澳門旅遊休閒產業的連接區。近期，珠海正在向國家申報在橫琴設立“國際休閒旅遊島”，計劃已獲得國家旅遊局支持，澳門應積極參與並提出構建“澳門-橫琴”融合互補，具有“一河兩岸”特色的“世界旅遊休閒中心”。

澳門路氹新區與橫琴相對的“一河兩岸”地形，尤其是十字門水道入口位置與新加坡濱海灣區很相似。新加坡政府近年通過規劃和引入投資者，在原有的魚尾獅碼頭對面的濱海區，建造了一批大型的酒店、購物中心、娛樂設施和標誌性建築，形成了一個綜合的旅遊商業區。橫琴口岸與澳門口岸通過蓮花大橋相連，目前已實行 24 小時通關和分線管理，預計未來澳門車輛可進入橫琴行駛，橫琴自貿區設立之後，延伸了澳門部分的自由港政策，實際上，橫琴成為了內地與澳門最為融合的一個區域。

可以參考新加坡濱海灣模式，共同開發珠海橫琴和澳門路環至氹仔十字門水道「一河兩岸」綜合旅遊區。「一河兩岸」的範圍包括橫琴富祥灣至灣仔，澳門路環竹灣、荔枝碗至舊城區的內港碼頭。在此區域沿岸可以設立大型標誌式建築、具有特色的城市雕塑、船舶博物館、遊艇碼頭、沿岸慢行綠道、餐飲、酒吧和娛樂休閒設施；定期在十字門至前山水道共同舉辦划艇比賽、煙花匯演、音樂燈光匯演和水上巡遊等活動，以及合作發展高品質旅遊休閒度假項目。促進珠澳旅遊合作發展和橫琴綜合開發。

從更長遠的區域合作發展大勢看，預計 2018 年建成的港珠澳大橋開通後，珠海將成為內地首個陸路直接連通港澳的城市，按目前的規劃設計，香港車輛通過大橋在西岸拱北經口岸通關後，會隨即轉入隧道前行，然後連接路網到達珠海洪灣。而洪灣所在的位置正是珠海橫琴新區、洪灣保稅區和十字門商務區的連接處。換一句話說，乘車從香港大嶼山出發，經跨海大橋及珠海拱北、洪灣到達橫琴新區，全程僅需一小時之內，比現在繞道虎門大橋可節省約兩小時的路程。

港珠澳大橋香港起始點位處大嶼山的迪士尼樂園附近，大橋通行後，“迪士尼樂園-澳門博彩與世遺歷史城區-橫琴長隆海洋度假區”可連成新的旅遊熱線。2015 年訪港的遊客達 5, 900 萬，而到訪澳門的遊客有 3,070 萬，加上香港和澳門兩個特區近 800 萬居民，通過港珠澳大橋連接，保守估計可為珠江西岸的旅遊業帶來超逾 4,000 萬人次的龐大消費群，澳門和橫琴的綜合旅遊區將會因此增加旅遊消費收益。

2016 年 1 月，從珠海拱北開出的高鐵無需在廣州南站換乘直接到達北京，沿線地區遊客可以直達珠海，2018 年港珠澳大橋亦將建成通行。橫琴至週邊的交通網絡將更為通達，在澳門和珠海周邊交通連成網路之後，可順勢推出“澳門世遺歷史城區—橫琴長隆海洋公園—金灣海泉灣温泉度假區—江門開平碉樓聯線遊”。將世界遺產、海洋主

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

題公園、和温泉度假連成旅遊專線，開發歷史文化、休閒度假、會議展覽、醫療保健等旅遊，提供不同主題、特色、檔次的多元旅遊產品和服務。澳門和廣東合作，可以在珠江西岸連成一片以旅遊商務為先導的現代服務產業群。

2016 年 7 月 1 日　　北區社區服務諮詢委員會委員

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

附件一

個案記錄

收件編號：390/CCSC/2016	來源：議程前發言	提案者：吳聯盟副召集人、陳德勝委員、李少群委員、陳俊拔委員、林英培委員、李玉培委員、張照珩委員、李業勤委員

事　由：	促加強對旅遊巴及周邊配套設施的監管與重視
內　容	旅遊業是本澳的支柱產業，特區政府應有責任扶持及監管行業發展，以使到該行業有序健康地持續發展的同時不影響居民的正常生活。旅遊巴作為當前澳門旅客的首要出行模式及主要交通工具，旅遊巴涉及的問題自然與旅遊業與交通問題掛鈎。因此，旅遊巴既輻射到旅遊經濟業態，也與民生、環保方面息息相關，不容輕視。 澳門未來發展定位是建設世界旅遊休閒中心，特區政府編制了《澳門特區政府五年發展規劃（2016-2020 年）》草案文本（以下簡稱“五年規劃”），透過規劃落實經濟適度多元，增進民生福祉。圍繞旅遊業發展問題，近期正處於諮詢期的《澳門旅遊業發展總體規劃》全面配合特區政府的發展方向，制定澳門旅遊業未來發展的目標和策略。為推動澳門朝著具有高水平的宜居、宜行、宜遊的城市願景方向發展，應當尊重民意訴求，重視影響澳門城市發展的大小問題。根據《澳門旅遊業發展總體規劃》資料顯示，使用陸路的訪澳旅客出入境人數最多，旅客的出行模式以旅遊巴（28%）和非機動出行（26%）為主。旅遊巴對城市的可達性和內部交通而言，是影響總體出行和旅遊體驗的重要因素，為了營造宜居、宜遊的環境，當局需要對旅遊巴所存在的問題給予重視並予以有效協調解決。 總的來說，現時涉及旅遊巴的問題如下： 一、旅遊巴停泊問題：當前大多旅遊巴於市區內停車，由於停泊車位有限，

格式 Mod. 02/CN/CCSC/2010　　03/2010

社區服務諮詢委員會 格式六
CCSC – Modelo 6

A-4 規格印件 2015年6月
Formato A-4 Imp. Jun. 2015

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

	存在違泊情況，給本已十分擁堵的市區交通施加壓力。五年規劃對於創設宜行環境，以“優公交”、“控車輛”、“順道路”及“倡步行”為目標，因此旅遊巴的停泊問題需要相關部門做出明確規範，以保證交通環境的持續改善。 二、旅遊巴噪音擾民：由於旅遊巴停泊地點不集中，旅客人群需求不定，旅遊巴在民居附近鳴笛，噪音擾民。 三、旅遊巴車型環保標準有待排查、升級：當前澳門特區政府旅遊局和交通事務局並無對旅遊巴的車型與環保標準做統一登記並公示，居民無法判斷旅遊巴是否有排出大量廢氣對居住環境造成不良影響。 對於解決以上問題，《澳門旅遊業發展總體規劃》與《陸路整體交通運輸政策（2010-2020）》都有零星提及，但並無對已存在“旅遊巴問題”專門作出改善的建議。故此，我們建議： 一、促當局儘快尋找合適土地規劃建設輕重型客貨車停車場，如在口岸、主要旅遊景點等地區配置收費的旅遊巴停車場，解車位不足之急；整頓或優化現有泊車位，改善亂泊違泊亂象。 二、訂立統一的旅遊巴停車規範，如在市區周邊停車，以減緩市區交通壓力，確保公共巴士路權優先，保障巴士服務的行駛速度及可靠度。 三、旅遊局應加大宣傳鼓勵旅客自由行，當局同時結合優化步行系統，以方便市民和旅客同時享用綠色出行，體驗更加本土更加環保的旅行方式。 四、建立旅遊巴基本資料庫，包括車型、進口源頭、排放標準含氣體污染物排放限值、燃料效率限值等資料，以準確掌握旅遊巴的安全性能與環保標準。 五、提升旅遊巴的環保標準，推動電動車輛的使用。配合 2015 年 4 月 8 日刊登第 59/2015 號行政長官批示，根據“新輕型汽車的環保排放標準”相關限值，收緊旅遊巴稅務優惠的範圍，以促進旅遊巴更新換代和達到更佳的環保效益。		
記錄人員：		記錄日期：	01/07/2016

格式 Mod. 02/CN/CCSC/2010　　03/2010

社區服務諮詢委員會 格式六
CCSC – Modelo 6

A-4 規格印件 2015年6月
Formato A-4 Imp. Jun. 2015

2016 年 7 月 4 日　　城市規劃委員會委員　胡祖杰先生

對澳門旅遊業發展總體規劃諮詢之意見

城規會胡祖杰委員

2016/07/04

旅遊業發展總體規劃非常重要，如澳門城市總體規劃般也非常重要。今年2016 年底將進行城市發展策略研究，相信需要三至五年的時間去制定本澳的城市總體規劃，在未來的總體規劃下，該如何配合未來旅遊業的發展？規劃得當將是相輔相成的，本人現就城市訂位方向發展（主要就交通規劃方面）作出可持續的發展政策建議如下：

對外交通及連接規劃：

1. 澳門城市發展，已被國家訂位為世界旅遊休閒中心，因此必須著重「區域互補、相互發展」的思考下，與週邊地區共同發展，利用新填土地及海域管理權，改善區內及區外的交通問題，如建設環海快速道路，擴闊及增加現有的道路，從而改善交通配套及旅遊設施；
2. 交通基礎建設必須先行，對內、對外之連接交通規劃必須儘快明確落實，即使在規劃中已明確一些進行中或已在規劃的交通基建項目，也需要俱備長遠發展眼光，融入大珠三角旅遊圈。當中，輕軌無篷對接高鐵、接駁粵澳新通道、港珠澳大橋、第四條跨海通道及其延續之接駁道路等，也要有明確的定位及方向，這將為澳門永續發展提供穩健之基石；
3. 落實與鄰近區域建立互惠互利的合作關係，包括共同開發區域內的聯線旅遊，打造具有特色的區域旅遊品牌。建立粵桂澳旅遊合作，推動廣東、廣西的旅遊文化景點，落實將澳門與上述城市的交通基建設施連接，如海陸空設施對接，如高鐵、輕軌旅遊發展：可考慮將桂林、南寧、佛山、中山、江門、珠

海的輕軌與澳門的輕軌連接，方便出行。

4. 為配合珠三角區域融合發展，構建環珠江口地區的多機場系統與組合港系統，將吸引更多旅客使用澳門機場，從而配合澳門作為「世界旅遊休閒中心」的發展定位。落實連外道路，把港珠澳大橋連成一體，透過澳門的路網連通香港，更有利區域共贏。

對內交通及連接規劃：

5. 按照統計過去旅客資料所示，基本上澳門各口岸預計人流將持續上升，而澳門的未來倘未能創造便利的海陸空交通環境，勢必影響區域內人流物流的頻繁流動，阻礙澳門經濟適度多元化的發展。其中，以區域內陸運而言，一般從考慮區域內交通、通過性交通及對外交通這三種類別。但必須針對區域內陸運交通，考慮各區內自身可能產生的交通旅次；對於通過性交通，我們須特別考慮澳門未來雙環雙軸的關係。至於對外交通，則是考慮澳門與周邊地區（例如珠海）之區域對接及跨境交通，各大口岸(關閘、外港碼頭、內港碼頭、氹仔北安碼頭、蓮花口岸、及將來的灣仔行人隧道）以及澳門半島或氹仔內相對各填海區產生之交通旅次。

因此建設內部交通必須在短期內落實:

1. 以軌道交通作為主要的公交系統，輔以公交時間段優先通行權 。
2. 市區內發展輔助性的交通工具，如優化行人空間、建置海濱、市區單車系統等。
3. 建立先進的環保運輸系統，發展區內水上交通及遊憩項目，創造小城特色。
4. 舊城文化遺產區內，發展慢行交通，強化觀光運輸系統，創設休閒元素。
5. 劃分不同等級的道路性質，限制特定車輛的進入及使用。
6. 開辦環線交通網，利用新區的規劃，重整舊區的整體佈局，減少繞道交通。

另外長遠的交通規劃策略：

1. 澳門與現有城區之間的交通聯繫目的必需明確各自定位。
2. 交通系統的規劃要符合整體地區發展目標、土地使用規劃及周邊地理條件的限制。
3. 聯外交通的規劃與設計必須符合人流及物流實際出行需要及分佈狀況。

以上種種，皆為澳門未來發展及加緊區域合作的交通規劃建議，在粵澳聯席會議制度框架下及<<大珠江三角洲城鎮群協調發展規劃研究>>、<<粵港澳地區空間發展戰略規劃>>、<<粵港澳基礎設施建設合作專項規劃>>等等合作方式及構通下，理應進一步加強及落實彼此的合作，打造粵桂港澳在新形勢下的全面互惠發展，落實大珠三角區的整體均衡發展，創設澳門美好的將來。

（註：補充 7 月 4 日相關諮詢委員會專場上的意見）

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 4 日　　經濟發展委員會委員　蕭志成先生

"澳門旅遊業發展總體規劃" 公開諮詢：諮詢委員會專場
2016.07.04

蕭志成
澳門大學工商管理學院 金融及商業經濟學系 商業經濟學副教授
經濟發展委員會 委員

對 "澳門旅遊業發展總體規劃" 的一些個人見解

- "目標一 (可持續發展管理)" 中的 "策略一 (居民的認同和參與)" 能否同時考慮通過與教青局積極溝通／合作，在 "公民教育" 的層面上加強年青一代對發展旅遊業的認識、認同和支持 (屬於中、長期措)?
- 在第 14 頁中指出 "澳門仍需向其他世界級旅遊城市借鏡及學習，尤其在旅遊產品多元化方面"。但是根據這一頁中的雷達圖所示，相關表述是否應該同時指出在 "旅遊產品品質" 的層面上更有需要對外借鏡及學習?
- "目標四 (提高旅遊質量)" 中提出可以提升 "外語能力"、制定 "服務標準"、推動 "與國際標準接軌" 等策略。相關策略是否有必要更明確通過 "持證上崗"，甚至 "專業認證" 等中、長期措施來達至?
- "目標二 (發展多元化旅遊產品)" 和 "目標三 (開拓優質客源市場)" 應該對如何更有針對性地改善在第 17 頁中的條形圖所示的問題加以着墨。
- 在第 15 頁中對 "澳門佔全球博彩收入的 34%" 的表述是否應該修改為 "賭場博彩"? 因為 "全球博彩收入" 包括體育博彩、網上博彩、彩票等等收入。
- 在第 32 頁中提及"海上或空中餐飲體驗"。這兩個建議 (特別是 "空中餐飲體驗") 相當 "新奇有趣"，能否給予一些例子?

（註：補充 7 月 4 日相關諮詢委員會專場上的意見）

2016 年 7 月 4 日　　經濟發展委員會委員　李卓君先生

澳門旅遊業發展總體規劃意見

李卓君

有關澳門旅遊業發展總體規劃，本人有以下幾點意見：

一、　有關旅遊業可持續發展

澳門的世界旅遊休閑中心建設與旅遊業可持續發展中，有一個很重要的基石是澳門本地居民的支持。因為澳門地小人多，無法隔離區分遊客區與居民區，大量的遊客來到澳門必然和本地居民共享澳門的城市空間。因此處理好遊客與居民的關系是澳門旅遊可持續發展的重要基石。如何在建設世界旅遊休閑中心的同時，避免社區居民產生遊客搶佔其生活空間的對立情緒是特區政府要重點關注的，以免重蹈鄰埠政府大力宣傳旅遊，但部份居民卻趕走遊客的情況。

同時居民對遊客的熱情與否，也會直接影響到旅客來到澳門的旅遊體驗，在旅遊業可持續發展策略裏，有提到旅遊認知和支持社區組織社區旅遊活動，我認為是很重要的。通過社區組織自發組織活動而吸引遊客入區，能夠避免政府由上而下安排遊客分流到各區，但社區居民卻不歡迎的情況。同時由社區組織自發舉辦的活動亦更加能夠讓遊客感受到熱情好客的良好體驗。

但澳門有眾多的社區組織，不同社區也有不同的特色，建議政府在這方面制定更加專業及有引導性的指引。做到既發動澳門社區組織的主動性和創意，又不會偏離澳門的旅遊業的整體規劃。

二、　有關發展多元旅遊產品

有關發展多元旅遊產品里提到的策略，包括營造濱水空間和拓展海上旅遊產品，營造濱水空間有提到路環荔枝碗活化以及內港區項目，我認為路環船廠、內港碼頭與拓展海上旅遊產品是三為一體，需要三者統一規劃，協調發展才能成事。

目前外港碼頭對出一帶水域是快速航道，承擔主要海上客運，如果有觀光船等在快速航道出現，一定影響海上交通，得不償失。因此拓展海上旅遊產品上落客要依托於內港碼頭以及路環舊碼頭等作為上落客點。因此，這三個項目的發展規劃要同步協調，否則難以發展。

另外、黑沙海灘一帶結合黑沙村，陽光、海灘、青年旅舍、黑沙村、燒烤、露營、行山、龍爪角海邊步行徑等，有足夠的空間和旅遊元素可以進行整合包裝，但好像政府一直都是任由自由發展，沙灘上遮陽傘與沙灘椅都沒有，幾十年都差不多樣子。旅遊發展規劃也沒看見將此產品優化的措施。

同樣的路環九澳村，結合九澳水庫、行山徑等也是休閑旅遊綠色遊的一個旅遊產品，日前社文司司長也考察九澳村，表示要發展休閑旅遊，但未見規劃書裏有所提及。

還有一點，澳門有一些特色歷史建築是私人業權，一些社區公共地方也是私人產權；但這些私人業權又不是某一個人所有，而是一些團體，如廟宇值理會、慈善社團、教會等，這些私人業權的建築或公地，本來就是公開或半公開提供給公眾或社區居民使用的，政府要發展多元旅遊產品，應該考慮善用這些有價值的私人公用物業和地方，共同研究如何改善這些地方的環境以及利用來提供適合的旅遊產品。

2

三、 開拓優質客源市場

在開拓優質客源市場的目標里，有提到策略之一是利用創新科技發展智慧旅遊。我認為利用創新科技，發展智慧旅遊是很重要的措施，但這個措施應該是提高旅遊質量的目標里，通過創新科技及智慧旅遊，為來澳旅客提供更好的服務與體驗。

創新科技滲透到全球，不同國家，不同年齡，有錢沒錢的人都有用智能手機。如何通過創新科技開拓優質客源市場？如果定位為通過創新科技來提升旅遊體驗會不會更有針對性？尤其是文中提到的無線網絡和 app 等具體措施，很可能不需要用免費 wifi 的才是優質遊客，因為有錢不在乎漫遊流量。因此提供無線上網，提供各類 apps 方便遊客，應該是定位為提升遊客體驗，來到澳門有方便好用的網絡服務與資訊服務。而不是放在開拓優質客源市場上。

開拓優質客源市場在於澳門要有提供優質客源需要的旅遊產品和服務，頂級的度假設施、娛樂表演、美食、購物等，這些綜合起來會吸引更高消費力的遊客來澳，但這種優質客源對有沒有 wifi，有沒有免費 app 反而不是很在乎，因為這類客戶酒店等都會提供最全面周到的服務，不用自己查詢。

通過開拓更多高端會議項目落戶澳門舉辦，舉辦專業展覽，世界頂級演唱會和表演項目等才是開拓優質客源市場更有效的措施。

四、　提高旅遊質量

提升旅遊質量最重要是聽取遊客意見、建立長期的反饋及跟進機制，很多旅遊或購物糾紛都起源於遊客的信息不對稱以及遊客離開後難以維權，令到不良商人利用這些漏洞來騙遊客，導致旅遊體驗不佳。因此旅遊局應加強力度利用最新互聯網技術，加強澳門旅遊宣傳，降低遊客的信息不對稱情況，同時借助移動互聯網建立更好的遊客反饋跟進機制，收集遊客意見以提升澳門旅遊質量。

澳門旅遊質量的提升，一方面是推動星級旅遊獎勵計劃，加強本地旅遊業界培訓。但更重要是利用互聯網建立一套長期運作的旅客意見反饋機制，親身到澳門體驗澳門旅遊的遊客給出的意見和建議更具有價值，同時會持續反向促使旅遊產品供應商集中精力提升服務品質和口碑。

這里提到遊客反饋機制，並不是指簡單地提供網站留言板或投訴電話，而是應該更加深入的研究一套技術機制，判定遊客身份與留言的真實性，評價與統計系統，問題跟進機制等。同時也可以設立獎勵機制鼓勵遊客給出旅遊建議，每年抽出若干名提出好建議的遊客，獎勵其再來澳門一遊之類的機制。

要提高旅遊質量，一定不能缺少遊客的直接意見，一定要讓遊客感受到澳門政府很關心他們來澳的旅遊感受，很歡迎他們提出意見，再來澳門，向親友推介澳門。通過買方的口碑自然倒逼賣方提升品質，同時有助宣傳拓展客源和回頭客。

五、 遊客分流措施規劃

總體規劃里缺少對遊客分流措施的描述。澳門地小人多，現時中區新馬路一帶到了節假日經常要實施人潮管制。但人流管制是借助治安警察實施的短期措施，在旅遊規劃上應該考慮中長期如何在地域上分流遊客。例如中期詳細研究中區的人流路線，打通一些橫街的連接點，鼓勵附近的街區組織舉辦一些活動引導遊客分流等等。長期考慮怎麼安排遊客在區域上分流。

在遊客分流規劃上的第二個要點是時間分流，通過什麼措施和策略來對遊客進行時間上分流。舉辦大型盛事活動是對遊客在時間上分流的重要措施和方法，但現在政府舉辦活動一般都喜歡湊人多，湊節日，以減少活動缺乏人氣的風險。但同一時間舉辦多項大型盛事活動，令遊客短時間過分集中，增加人群聚集風險，同時也無法在時間上分流遊客。如果是遊客稀疏以及地方大，通過集中合辦多項活動會更有宣傳效益及吸引力，但是澳門已經是遊客接近飽和又地方細小，因此總體規劃上應該對如何通過不同時間分佈盛事活動來分流遊客作出總體規劃，才更符合澳門的旅遊可持續發展。

六、　發展合作主體關系及對應措施

總體規劃里提出很多目標和策略措施等，要實現這些目標，涉及到不同主體，並不是單單政府自己就能實施下去。除了政府，還有旅遊業界，商業機構、社團、居民等等。對於這些涉及的單位和團體有什麼方法和措施來促進共同參與進來以達成目標，規劃里沒有具體方略。

例如荔枝碗船廠、內港碼頭涉及到業權；海上遊涉及到漁民與遊船公司等；旅遊認知和社區旅遊要地區組織配合；宗教節日活動涉及到宗教團體；體育項目涉及體發局與體育團體；這些多元背景的機構團體居民共同參與進來，如何協調與溝通，需要更具策略性的機制與導向才能成事。大家都申請項目與資助時，以什麼標準審核評定，應該是結合旅遊發展目標，有策略有步驟地推行引導所有參與主體共同向著同一目標合力發展。

七、　數字指標與檢討機制

總體規劃提出幾大目標以及很多策略，但沒有提出一套監測指標和檢討機制，假設總體規劃通過後實施，在具體執行過程中，哪些出現問題？哪些需要加強？哪些需要檢討？其實沒有任何指標和機制。提升澳門旅遊質量，怎麼監測？是遊客評分嗎？不知道。那做了很多措施後，怎麼知道旅遊質量有沒有提升？開發多元旅遊產品，短中長期要開發的旅遊產品數量？服務人次預計是多少？類似的每一個目標都沒有可評估的指標，也沒有考慮檢討機制。那只會規劃諮詢公佈後，就變成文件，流於形式。

6

（註：補充 7 月 4 日相關諮詢委員會專場上的意見）

2016 年 7 月 4 日　　經濟發展委員會委員　唐繼宗先生

澳門旅遊業發展總體規劃建議

唐繼宗

2016 年 7 月 4 日

關於「澳門旅遊業發展總體規劃」的整體評價、建議

一、旅遊業對澳門社會經濟發展十分重要。近年，本澳經濟增長主要依賴旅遊服務出口貢獻。根據特區政府最新公佈的旅遊附屬帳，2012 年旅遊消費金額達 3,491 億澳門元[1]；同時，共有 15.6 萬僱員從事旅遊相關行業。

國家十三五規劃第五十四章提出支援澳門建設世界旅遊休閒中心、中國與葡語國家商貿合作服務平台，積極發展會展商貿等產業，促進經濟適度多元可持續發展。

因此，為有效推進本澳社會經濟持續向前，認同有需要就旅遊業發展進行適度規劃。

二、須考慮規劃是以那種法律形式以作為相關部門執行有關規劃的依據。

三、須考慮如何與《澳門特別行政區五年發展規劃(2016-2020 年)》，以及相關規劃，尤其跨境運輸範疇等的銜接，以及跨部門的協作。

四、建議規劃應對一些關鍵詞如“旅遊業”、“旅遊資源”、“旅遊產品”等作出清晰定義。

關於「澳門旅遊業發展總體規劃」當中“目標及策略”的評價、建議

關於目標一：旅遊業的可持續發展管理

五、為有效落實並提升規劃的執行率，建議：a) 制定階段性可量度及高透明度的規劃指標，並盡量細化；b)定期檢討規劃進度及按內外形勢發展進行適當調整；c)清晰規劃的各項工作權責誰屬，並建立合理、公平、公開的問責獎懲機制；d) 爭取相關持分者更多地參與規劃起草及監督工作。

關於目標二：發展多元化旅遊產品

[1] 包括博彩類

六、根據基本法第五條，澳門特別行政區不實行社會主義的制度和政策，保持原有的資本主義制度和生活方式，五十年不變。政府在推動產業發展的角色主要是有效供應公共品，因此，如何制定具體有效政策措施並落實，以引導市場資源向規劃發展目標的方向投放、配置尤其重要。

關於目標三：開拓優質客源市場

七、根據 UNWTO 有關跨境旅遊活動促進措施，可達性及簽證的作用十分重要。建議需多加關注跨境運輸服務及相關基建設施建設；同時，考慮爭取容許更多國家、地區以免簽證或便捷簽證方式進入本澳和鄰近區域旅遊、聯遊。

關於目標四：提高旅遊質量

八、旅遊業為勞動密集形產業，為提高本澳旅遊質量，從業人員的數量與質量同樣重要；同時，旅客在旅遊目的地的體驗會受到出遊全過程中與其他遊客，以及目的地居民的互動影響，因此，為達到此項目標，建議除加強從業人員培訓，同樣重要的是制定合適的勞動力補充政策，並要做好居民和遊客的教育工作。

2

（註：補充 7 月 4 日相關諮詢委員會專場上的意見）

2016 年 7 月 8 日　　中國釣魚台旅遊（澳門）有限公司

澳门旅游业发展总体规划意见汇集

1、　旅游相关的协会商会都应以为会内中小企业会员争取利益为宗旨，实际解决中小企业在经营过程中遇到的困难问题。

2、　协会商会应整合行业力量共同发声，针对亟待解决的问题及时与政府进行沟通。

3、　为扩展旅游业发展，呼吁给予外来劳工考取行业证书的平等待遇，确保人才需求得到满足，充分利用优秀的外劳资源。

中国钓鱼台旅游（澳门）有限公司

2016 年 7 月 8 日

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 9 日　　澳門最佳西方新新酒店

澳門最佳西方新新酒店

澳門旅遊業發展總體規劃意見 – 活化內港碼頭

內港碼頭從古至今一直是歷史悠久的碼頭，是昔日外國商船在澳門進行貿易所停泊的商港，促使客運和漁業的興盛，成為澳門重要的現代化商業區，繁榮一時。如今內港的商業活動逐漸減少，不少沿線碼頭已被擱置。我們認為政府應加強活化內港碼頭，重振內港一帶經濟，充分發揮內港的商業利用價值，促進旅遊業發展。

- 內港碼頭的建築風貌和歷史發展非常適合將其打造成一條集零售，露天餐飲，玩樂於一身的動態水濱區，以休閒和高雅作為基調，進駐具歐洲特色的海鮮餐廳，遊客購買海鮮後，就可到附近餐廳加工或打造海上主題餐飲，讓旅客感受海洋的樂趣。繼而將新馬路的車水馬龍有效地帶往至內港碼頭或司打口一帶，並延伸到媽閣，促使成為一體化的旅遊空間。

- 善用內港碼頭的水域資源，推動旅客海上遊項目，推出海上遊套票，遊客在內港上船後，可穿梭多個不同景點，既可完善海上溝通，又可發揮分流作用，透過海上觀光項目來豐富旅遊產品。

- 內港碼頭可以配合原有的漁業發展，舉辦一些與漁業有關的活動，例如：漁民船上導賞團，體驗漁民生活營等等，讓旅客能夠在玩樂中認識澳門傳統漁業文化和澳門漁村歷史。

- 近年澳門政府開始注重文化創意產業的發展，但奈何受空間限制，均未能有效地吸引旅客前往，如今活化內港碼頭將能使文創業具備足夠發展空間，應當藉此機會吸引有意創業的人士，提供場地給予文創商店進駐，推動文創成為拉動澳門經濟增長的新興產業。

- 為了有效地吸引珠海或鄰近地區旅客前來澳門，應該重新開放內港碼頭的客運和船運功能，或利用橋樑接通灣仔與內港拉近兩地之間的連接，便利兩地民眾交往，活化區內經濟。使內港碼頭發揮更大的商業作用。

- 於司打口的柯邦迪前地廣場，應該做整體改善。首先，現在的公園墊高導致景觀欠佳，應該整改為平地公園模式，不要讓公園擋住周邊商家視線，令到客人更能直接看到商店在經營，使得這個區域商業活化；另外，這個區域無公共停車場，這個公園的規劃，應該考慮做地下停車場，讓來這裡消費的客人，有地方停車，更需要的是將柯邦迪前地廣場與內港觀光，做一個整體規劃。

澳門旅遊業發展總體規劃意見 -重建司打口-柯邦迪前地

司打口-柯邦迪前地，現狀是一個從平地突起的公園，這個公園將這裡的商店拆成二半，互相看不到對面，而且越是後面的店鋪，越是被這個突起地面的公園檔住。

並且這裡的商家因為沒有停車位子，客人連要臨時停車買個東西都有問題，導致大家很難做到生意，在這裡荒廢空置的店面，比比皆是，需要政府來正視這個問題。

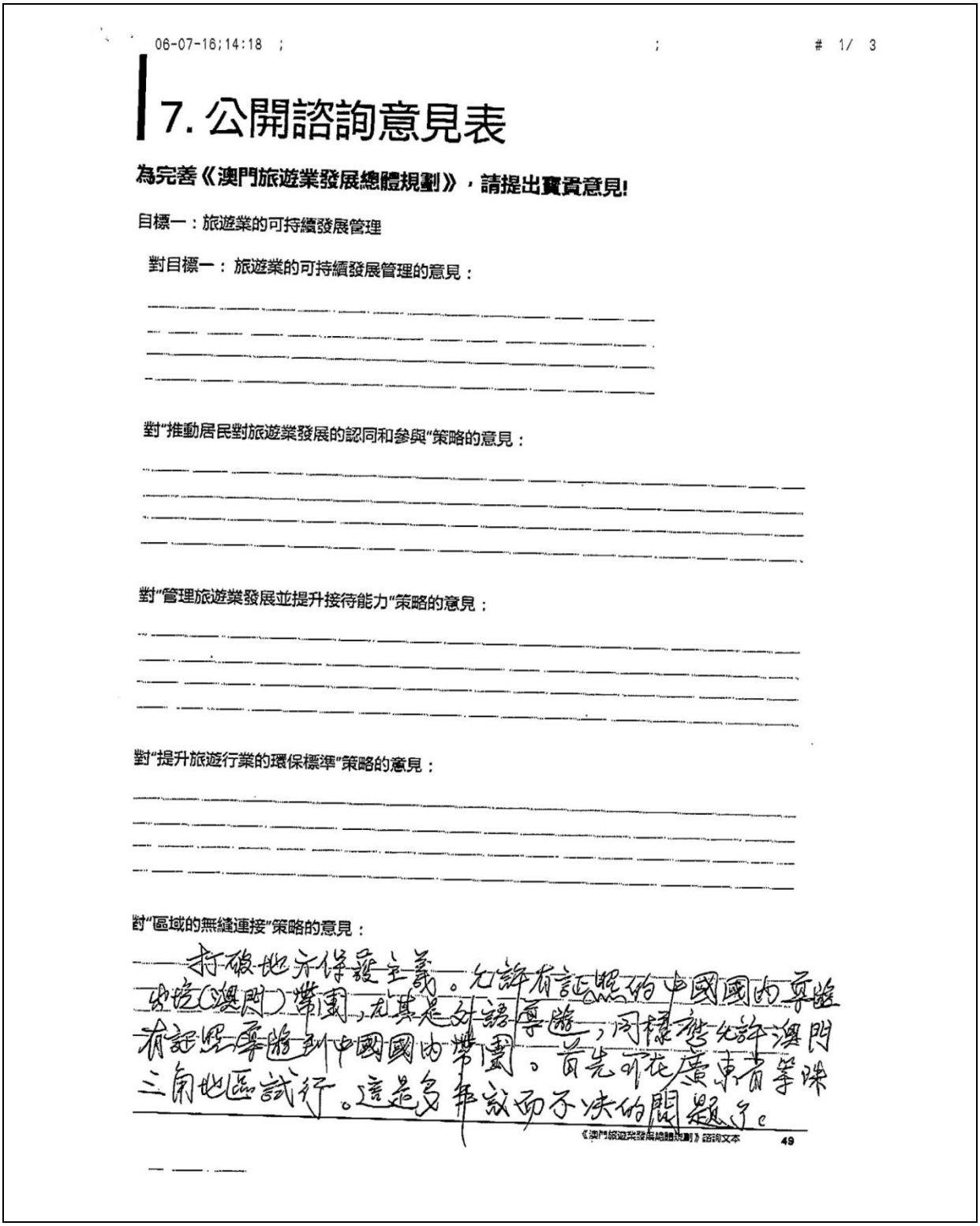
首先建議將柯邦迪前地突起的公園打平，做一個平地型的公園，讓整個公園融入社區，讓消費者能夠輕鬆的進入各個商店，帶動這裡店舖的生意，吸引商家進駐，讓整個區域的旅遊經濟得到良好發展。

再者，由於近年澳門汽車數量越來越多，司打口-柯邦迪前地這裡是個舊城區，沒有公共停車場，導致消費者根本沒辦法進來消費，建議重新蓋公園的時候，在公園下方，興建地下停車場，從根本一次解決問題，不只解決車輛停泊問題，更能增加消費者過來消費的意願，最終讓這邊的整體發展得到完整配套。

註：澳門最佳西方新新酒店於 7 月 22 日以電郵補充了意見，當中部份與 7 月 9 日的意見相近。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 9 日　　韓龍旅遊有限公司



06-07-16;14:18 ; ; # 1/ 3

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標一：旅遊業的可持續發展管理

對目標一：旅遊業的可持續發展管理的意見：

對"推動居民對旅遊業發展的認同和參與"策略的意見：

對"管理旅遊業發展並提升接待能力"策略的意見：

對"提升旅遊行業的環保標準"策略的意見：

對"區域的無縫連接"策略的意見：

打破地方保護主義。允許有証照的中國國內旅遊團去港(澳門)觀光，尤其是外語團旅遊，同樣應允許澳門有証照導遊到中國國內觀光。首先可在廣東省等珠三角地區試行。這是多年就面不決的問題了。

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本 49

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

其他意見：

應盡快修改現行的~~旅遊~~法規。

旅行社

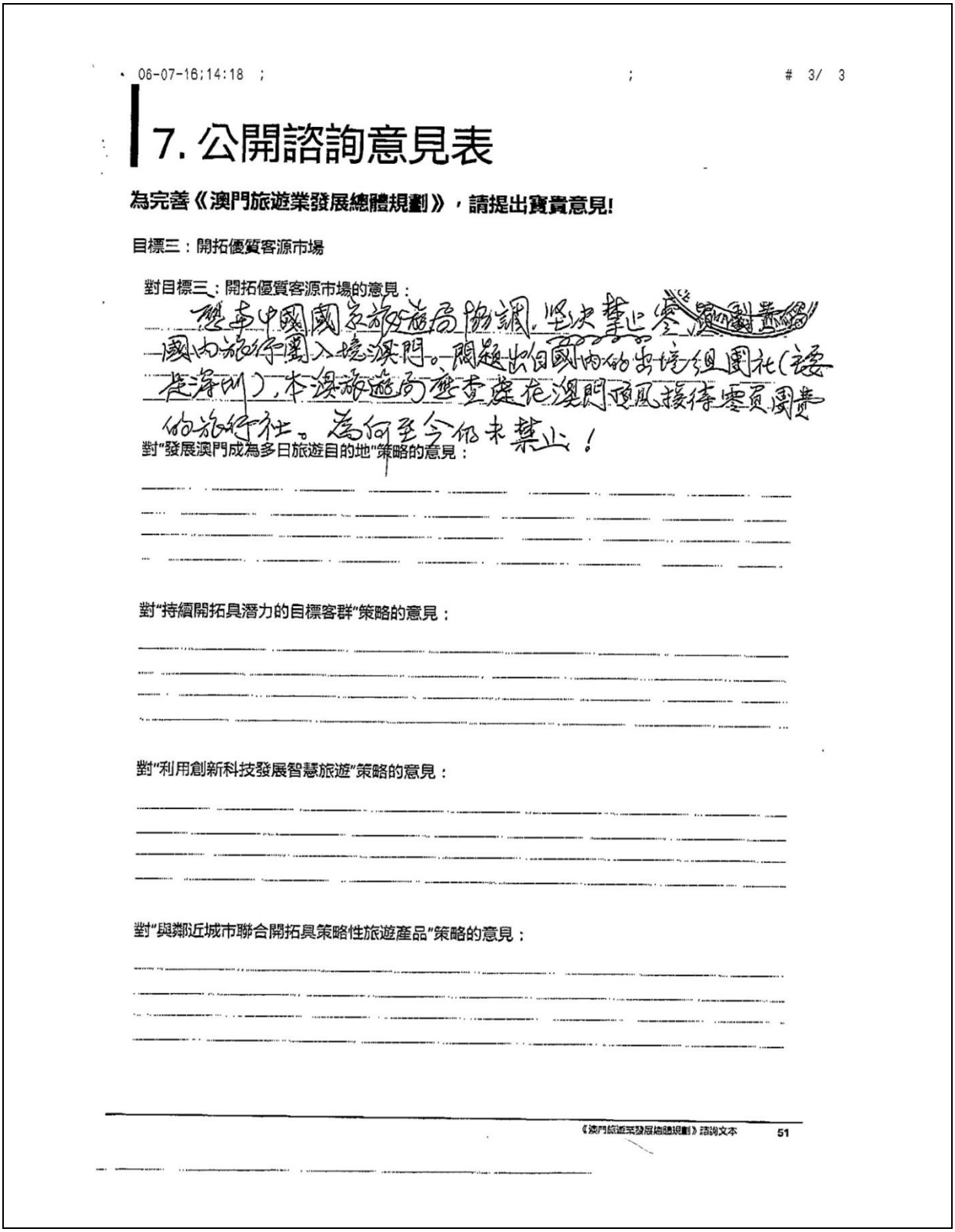
本人覺得，現行的旅行社法規基本上是源自葡治時期的"旅遊及旅行社法規"，不合時宜。

① 旅行社的"技術主管"職位有何作用？

② 民事責任保險的70萬如何使用。

③ 在澳門，"個人旅遊"的確切定義是什麼？

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



06-07-16;14:18 ; ; # 3/ 3

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標三：開拓優質客源市場

對目標三：開拓優質客源市場的意見：

懇求中國國家旅遊局協調，堅決禁止零團費國內旅行團入境澳門。隨意出國內的出境組團社（港澳台除外），本澳旅遊局應查證在澳門頂風接待零團費的旅行社。為何至今仍未禁止！

對"發展澳門成為多日旅遊目的地"策略的意見：

對"持續開拓具潛力的目標客群"策略的意見：

對"利用創新科技發展智慧旅遊"策略的意見：

對"與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品"策略的意見：

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本 51

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

2016 年 7 月 9 日　　澳門展貿協會　林中賢先生

有關對於《澳門旅遊業發展總體規劃》的建議如下：

1. 創造高質素的 商 + 旅 的條件

旅遊業和會展業均具有綜合性強、產業關聯度高、帶動效應明顯等特徵，“會展旅遊”既是會展產業的一個環節，也是帶動旅遊業的一種延伸。而現今能吸引客商參與的旅遊項目已不單純只以傳統旅遊作為誘因，互動、體驗、學習將會是商務旅遊的新趨向。故此，建議旅遊和會展產業應加強合作，積極設計商務會展旅遊活動與產品，一些建議如下：

1.1　加強**“澳門 · 盛事之都”**的廣度與深度發展

現時的澳門美食節、澳門格蘭披治大賽車、澳門藝術節、澳門國際煙花比賽匯演、澳門拉丁城區幻彩大巡遊、澳門光影節、世界女排大賽、國際馬拉松賽等活動均為本地盛事的成功例子，但在數量上還是有待增長。故此建議按澳門特質打造及支持更多能讓廣大市民及旅客觀賞及參與的品牌活動如“國際紅酒節”、“國際電影節”、“國際魔術比賽匯演”、“國際奢侈品展”以及其他大型的戶外活動。此外，亦建議考慮擴大澳門現有的「中國－葡語國家文化週」之規模，打造成為澳門特有、每年一度的嘉年華式盛會。當澳門品牌活動的發展變得更豐富多彩，旅澳客商無論何時來

澳都能參與到不同的盛會，屆時“澳門 • 盛事之都”的稱號將為澳門旅遊業與會展業帶來強大的附加值。

1.2　鼓勵本地企業配合會展業的協同發展

以上曾經提及互動、體驗、學習將會是商務旅遊的新趨向，建議本地的各類不同的產業可配合旅遊業與會展業的協同發展，例如集本澳的各大綜合旅遊休閒企業在旅遊淡靜的時段為來澳參展參會的客商及參展商提供優惠的餐飲、娛樂、住宿；澳門本地的中小企業為會展客商預備特別產品、服務項目及優惠；鼓勵一些如高爾夫球場地舉辦短期的基礎高球學習班、星級大廚開設特別為旅客而設的精華烹飪班等項目與會展業協同發展。 此外，旅遊局、旅遊學院、文化局等的服務亦可作出相應的配合。

2. 擁抱數位工業 4.0

數位科技引領時代文明的進步，工業 4.0 統合了技術、銷售與產品的體驗。會展產業與數位科技關係密切，善用科技將為我們帶來龐大的商機。隨著流動應用程式(mobile application)與電子商務的崛起， 大大增添了虛擬(線上)與實體(離線)展覽的實力，而運用先進的短程無線通訊技術、iBeacon 等的系統可以隨時呈現展品訊息、定位、實時收集資料數據，協助會展

的成功舉行。 以上的系統其實亦非常適合於澳門旅遊業的使用，例如開發一個名為澳門大街、小巷的流動應用程式(APP)，只要旅客下載，便可以指引旅客在澳門深度遊歷，每到達一個指定的地點，行動裝置都會自動地顯示相關的資訊。

澳門展貿協會 林中賢

2016 年 7 月 9 日

（註：補充 7 月 9 日交流會上意見）

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 9 日　　澳門酒店旅業商會會長　陳志杰先生

關於澳门旅遊業十年总体規划

一：十年規划制定出十年內旅客总体增長量達 3300 万(低增長量年增 1-2%),若高增長量 3800-4000 万(年增 3-5%)从過去澳门酒店供應量增加速度的情况看，(与遊客增幅作一比較)04 年澳门酒店客房 9700 間，當年遊客 700 多万人次。到 15 年，客房達 32000 間，增幅 2.3 倍，15 年遊客達 3070 万，比 04 年增幅 3.385 倍。遊客增幅高於酒店增幅。从入住率的情况看，過去長達 8-9 年期間，酒店入住率保時較高水平，等閒日子都有 8-9 成，旺季更經常爆滿。但這一情况，在 14 年以后就開始走下坡，15 年澳门酒店房間比 14 年增加了 4345 間，增幅 15.5%，总數達 32249 間。而 15 年旅客总數僅為 3071 万，比 14 年 3152 万下降 2.6%。故此自 15 年起，酒店房价和入住率双双呈現下降的情况，房价下降 15-20%，入住率按官方公佈也達 6%。故@一酒店总收下降數可能高達 20-30%。至 16 年，1-4 月旅客总數 992.84 万，比 15 年 1-4 月 995.96 万輕微下降 0.04%，同期澳门客房數量基本持平，但由於国內居民消費意慾下降，入住率和房价仍較去年同期有 5-10%下降。

按現時政府已公佈數字，在建酒店 11000 間房，已入則申請待批也達 11000 間客房。等於酒店 04 年至 15 年底增加房間數，如按過去經驗，要消化 22000 間房，維持八成入住率，澳门未來 10 年要再增 2300 万遊客才能消化掉酒店數量的增加，不然的話，酒店房价和入住率將受更大冲擊。故此對比起十年規划中遊客增長數字，無論低增長數或是高增長數，和酒店數量增長數比較都是嚴重失衡。亦達不到十年規划中所預測低增長酒店入住率達 82%，高增長預測達 84%。若按十年規划數字，旅客低增長數，十年后才達 3300 万人次，比 15 年 3070 万增 7.4%，若按高增長數，十年后達 4000 万人次，比 15 年增 30.2%，但同期酒店房量却增至(高增長數至 51500 間，比 15 年增 18453 間，增幅達 55.8%。低增長數至 48602 間，比 15 年增 15555 間，增幅 47%。) 若十年后按高增長旅客數只增 30.2%酒店房量增 55.8%，入住率恐將下降 25-30%，若按低增长數，旅客只增 7.6%，房數却增 47%，入住率恐要下降 35-40%。

二：遊客數量的增長和承載力的矛盾問題

我們知道，政府及社会上都有一个憂慮，現時每年 3000

万遊客，己曾逼爆中區，春節及旺日可能要在新马路实施單向分流，但大家不要忘記，在短短 2-3 年內，路氹新城可能將有 10244 房投入服务，十年內路氹新城投入服务可達 15000 間房，新開設的綜合性博彩業場所達 8-9 間。若這些新場所只能帶來 300 万的遊客增長，澳门旅遊業就真是前景堪虞。

承載力的問題，要解决好通關，交通、景点旺區分流問題，要在新增旅遊設施、酒店增加數量中取得平衡。我們認為十年規划中旅客增長數不拟訂得太低，大低時，你要向中央要求援手，放寬自由行城市及人數都有困難，因為你十年規划最高增長也是 800-1000 万。當然从現時掌握一些數据，解决承載力問題顯得成為當务之急，亦即是政府在規划中重点解决問題。

規划中，要重点解决旅客通關、通道問題，政府五年規划提到新的通關通道，青洲批发市場要 17 年才能完成搬迁，18 年起才能兴建。但政府仍應大力推动灣仔至內港河隧通關摸式，這一模式不但增加两地通關通道，對活化內港、十月初五街一帶舊區有极大邦助，亦達到分流旅客目的。另要加大橫琴關通關功能，增加單牌旅遊巴及公共巴士穿梭行駛，

以真正達到分流旅客之目的。

三：增加新的旅遊元素，旅遊產品多元化問題

澳门一直以來缺乏許多城中具有特色的傳统市集、夜市、露天茶座等吸引遊客的傳统文化場所，要大力培養有澳门特色的露天茶座、市集、中葡文化融合步行街等，以達至吸引旅客和分流旅客目的。

另方面，澳门應大力发展有特色的飲食旅遊、体育旅遊、養生保健旅遊或韓国式美容旅遊，以達至旅遊多元化目的。

（註：補充 7 月 9 日交流會上意見）

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 9 日　　澳門酒店旅業商會　張健中先生

關於加強文化創意旅遊的提議

由荷蘭藝術家霍夫曼創作的小黃鴨，周遊列國，遊歷過法國、澳大利亞、日本、香港、南京等多個國家和地區，今年 5 月份時，在澳門科學館與觀音像之間的海面停留了約一個月。

自小黃鴨訪澳消息傳出後，各地忠實擁躉便翹首以盼其到來。當小黃鴨"千呼萬喚始出來"駕臨濠江，引起全城的轟動，吸引大批市民和旅客前往觀賞拍照留念。不僅小黃鴨主題的紀念品受到居民和旅客追捧，逢周五、六、日舉行"黃色小鴨遊樂園"，也產生協同效應，成為一家大小共敘天倫之樂的消閒好去處。連平日人氣不高的科學館亦變得旺場，熱鬧非凡。本人及本人身邊的朋友微信朋友圈、Facebook、微博在這個時間段幾乎天天被"刷屏"。這段時間市民的興趣話題離不開小黃鴨、有些商家順勢小黃鴨推出了各種商品、科學館附近人流比往日暴增、專程赴澳參觀小黃鴨的旅客也不計其數。

"黃小鴨"現象其實是一種文化創意的旅遊經濟，透過活動吸引旅客來娛樂、消費，提升澳門旅遊經濟。傳統旅遊往往集中在簡單的觀光之上，但文化創意旅遊着重旅客的感受和體驗。本澳的文化、藝術、美食都極有特色，很有優勢打造優質的文化創意旅遊。近年旅遊局積極推廣文化旅遊，如論區行賞，讓旅客親自感受本澳文化旅遊，亦屬其一。

在澳門旅遊業發展總體規劃的指導原則中提出了三項原則，在《規劃》的第 26 頁，分別是：

第一：旅遊休閒大業態。

第二：優質旅遊。

第三：文化旅遊。在這項中，其意義為充分挖掘澳門文化特点，致力打造具有豐富內涵的多元文化旅遊目的地。不斷完善澳門具有多元和豐富文化內涵的旅遊體驗，吸引世界各地旅客，培育文創產業的發展。

本會十分支持旅遊局將文化旅遊作為旅遊業發展總體規劃的三

1

大指導原則之一。但只見"文化旅遊"，未見考慮"文化創意旅遊"，"文化創意旅遊"範疇比"文化旅遊"更廣。為更好促進澳門旅遊業發展，經濟適度多元化，本會提議加強文化創意旅遊。

文化創意旅遊的核心是以文化為元素，以市場為導向，以創意為手段，以技術為支撐，以旅遊產品為載體，形成文化旅遊產業鏈，帶動相關產業的發展，其實質是以"玩"促進消費增長，以"休閒經濟"、"體驗經濟"、"娛樂經濟"加快轉變經濟發展方式。以文化創意旅遊啟動城市的無形資源，使城市文化符號具象化，感性化。一個傳說，一個故事都可直接以旅遊產品為載體，表達文化內涵，創造市場價值。

因應五年發展規劃銳意發展多元旅遊，本會認為，為達旅遊產品多元，以吸引更多高質素旅客來澳，應發展多種文化創意類旅遊活動；讓旅客得到更多樣化及具有澳門文化特色的旅遊體驗。為促進澳門文化創意旅遊發展，操作方面上，本會提議如下：

挖掘澳門文化元素,以建立"世界旅遊休閒中心"為契機，使旅遊與文創產業有效結合，打造澳門文化創意旅遊。結合當前經濟適度多元化的發展策略，挖掘博彩業中文化元素，實行博彩業與會展業、文化創意產業的融合發展；旅遊休閒業與會展業、文化創意產業融合，將休閒和旅遊相關的展會活動引入新的產業元素，完善商務休閒旅遊環境和產品；加強商務休閒模式和產業形態的區域輻射，推動與珠三角商務休閒城市的合作，是未來澳門構建"世界旅遊休閒中心"的組合元素，由此使旅遊休閒業顯示濃郁的澳門特色，展現澳門的獨特魅力。

以創意專案孵化為亮點，以"科學+藝術"、"創意+時尚"為特色，大力發展文化創意旅遊社區、品位街道、創展中心等；推動影視演藝、圖書展示與旅遊觀光結合，設計產業、美食產業與創意經濟結合，發展各具特色的澳門文化旅遊集聚區等。

張建中

2016. 7. 9.

2

（註：補充 7 月 9 日交流會上意見）

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 11 日　　澳門酒店旅業商會　張健中先生

關於加強澳門海上旅遊產品配套的提議

去年（2015 年）12 月 20 日，國務院頒布了第 665 號國務院院令，澳門正式獲得 85 平方公里的水域，澳門從此結束了沒有自己水域的尷尬時期，同時也標誌著澳門水上發展新時代的來臨。中央政策為澳門未來經濟適度多元發展提供大力支持，這重大利好消息出來後，坊間大受鼓舞，社會期望政府應把握機遇，推動發展海上旅遊，令本澳旅遊業呈多元發展，亦可透過海上資源加強區域合作、客流互通。

《規劃》文本中第 33 頁的策略二及策略三主題都是發展水上旅遊產品。其中，策略三更是明確拓展海上旅遊產品，并通過短中長期分階段、分步驟發展海上旅遊。其中短期措施主要開發海上航線、區域連接合作；中期措施主要為加強水上運動項目、繼續加強臨近地區合作；長期措施也是加強完善海上旅遊產品，并藉此成為珠三角短途海上旅遊一程多站的核心城市。

近年來澳門旅遊的遊客總數逾三千萬人次，但每逢節假日大量的客源集中在主要景區和商業地段，形成人流過度擠迫，另一方面反映澳門相對缺少休閒空間。因此，拓展海上旅遊新項目，不僅可以有效分流，還可以增添澳門旅遊資源。因此，本會十分認可政府積極發展海上旅遊產品。從實際操作上，由於海上旅遊還屬於一個新興領域，無論內地城市還是澳門都一樣，基礎設施、配套政策、人才、經驗等還需要完善，還需要積累。

內地周邊城市已經在積極推動遊艇的建設，澳門定位為“世界旅遊休閒中心”，並且《規劃》也意欲將澳門建設為珠三角短途海上旅遊一程多站的核心城市，成為拉動區域合作的紐帶。

本會認為要發展海上旅遊產品，還需要同步規劃好有關的配套。根據本會內部討論的總結，認為還需要完善以下配套：

首先是泊位不足的問題。譬如，澳門遊艇泊位不足，嚴重製約著整個澳門海上經濟的發展。澳門目前可用的遊艇碼頭僅有漁人碼頭、港澳碼頭、林茂堂及路環碼頭。這幾個碼頭用於停泊遊艇，無論數量

1

還是硬件都未夠完善。

海上旅遊活動的法律政策問題。如本澳法規沒有規劃遊艇出租，出租遊艇算是違法，故法律需作出修改。容許遊艇出租，才可刺激客源使用海上旅遊，推動遊艇自由行發展。

將海上產品與澳門本土文化結合。澳門獲得水域後，雖然可發展海上休閒活動及海上觀光旅遊，但這些旅遊元素並非澳門獨有，如印尼、泰國、菲律賓等都有海島旅遊，且遠近馳名，澳門僅僅靠這方面吸引旅客並不容易。因此研究發展出海上產品與澳門的獨特的中西文化結合，使得澳門海上產品更有獨特的競爭力。譬如，過去澳門博彩味道濃厚，但經過政府開放博彩業及引入美資財團進駐，已有更好的旅遊形象給各地旅客。儘管賭場依然存在，但想看表演、購物、品嘗美食的，也會想到澳門，在國際上取得不俗回響。

海上產品所需的人力資源配套問題。澳門人力資源長期處於緊張狀態，而海上產品屬於新興領域，相應的具有該領域的人力資源也需要緊跟得上。

孫健中

2016. 7. 11.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 11 日　　澳門酒店旅業商會　張健中先生

關於旅遊總體規劃的兩則提議

旅遊局公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，訂定四個總體目標共十四項策略，以達到世界旅遊休閒中心的願景。預估至二〇二五年，旅遊業總體不會出現負增長，屆時年均旅客最少三千三百萬人，國際旅客佔整體旅客比例將增至百分之十四至十五。酒店客房達四萬八千六百〇二間；旅遊業相關就業人數二十八萬一千人；酒店入住率百分之八十二。

作為澳門旅遊業界的一份子，我們十分支持和配合政府引入國際知名品牌酒店，豐富及提升澳門接待素質。但也希望政府在引入的同時，關注目前的經濟調整期和博彩的收入調整对整个酒店業带来的冲击和影响。我們建議兩點，分別是緩慢引入新酒店的步伐及減免中小酒店百分之五的旅遊稅。

博彩毛收入连续跌超过一年，對其他行業影響逐步浮現，加上訪澳客量下跌，旅客總消費減少，無疑對經濟穩定構成壓力。高端旅客流失快且急，對酒店業造成較大影響。農曆新年後迅速浮現，三、四月入住情況較淡靜。

根據酒店業協會有關統計，今年 1-5 月三至五星酒店入住率僅為 79.9%，同比減少 2.3%，平均房價 1337.1MOP，同比下跌 15.5%。其中三星級房價為 894.9MOP，同比下跌 16.8%，四星級房价 789MOP，下跌幅度更大，為跌幅 18.4%。於此同時，今年 5 月底全澳有營業的酒店及公寓共 105 間，較去年同月增加 3 間；可提供客房有 3.2 萬間，按年增加 2,600 間（+8.6%），當中以四星級酒店客房（7,700 間）的升幅最為顯著，同比增加 28.4%，而五星級酒店的（2.1 萬間）亦增加 5.1%。

相关数字可見，澳門酒店業酒店數量及客房不斷增加，但客房入住率及房價卻不斷下跌，即需求增长速度远低于供应增长的速度。因此對酒店業業主運營構成很大的壓力。另外由於酒店數量不斷增加，人才市場的高薪挖角很嚴重，這樣使得酒店業生存非常困難，尤其澳門傳統的中小酒店其生存環境尤為困難。

1

旅遊業總體規劃雖然描繪了未來非常美好的藍圖，並且旅客數量增長、非博彩旅遊資源大幅增加等，使得酒店業平均入住率能達到百分之八十二。但那是十年之後的美景，远水不能救近火，假设十年之後酒店入住率平均超過了八成，但由於大量新的酒店進駐，相信傳統的中小酒店生存仍非常被動。

因此，我們建議政府目前批核引入新酒店的步伐需要充分考慮到中小企的困難，步伐適當減緩，根据需求增长的速度调整放批的速度。

另外，由於傳統中小酒店很多沒帶娛樂場，其主营收入是房租收，政府目前徵收的百分之五旅遊税使得其經營壓力非常大，因此建議政府適當減免傳統中小酒店的旅遊税，以保持新舊酒店和諧發展。

2016.7.11.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 11 日　　澳門酒店旅業商會　張健中先生

關於增设澳門旅遊形象吉祥物的提議

旅遊局公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，體現了有目標、有計劃、有步驟的往世界旅遊休閒中心的願景前進。

是次的規劃通過大量調研、咨詢，群策群力，匯聚各界智慧，本會內部一致認為該總體規劃具有里程碑意義，並且體現著政府科學決策，陽光施政的理念。本規劃對於澳門宣傳方面未有較多文字，本會認為提升澳門旅遊業發展，可參考日本熊本縣的案例，即推出遊旅遊形象吉祥物，提升知名度及認可度。

旅遊目的地的旅遊產品杜絕同質化的現象已經引起各界的關注，如何讓旅遊商品能夠充滿地方特色，日本的吉祥物行銷值得借鑒。在日本，47 個都道府縣以及公司和機構幾乎都有自己擬人化的吉祥物。吉祥物不僅承擔著當地形象宣傳的作用，在它走紅之後隨之而來的經濟效應也相當可觀。日本各地也都使出渾身解數花樣百出，讓自己的吉祥物走進人們的生活。吉祥物文化隨著動漫的發展，逐漸發展為一股風潮從日本吹向世界。其中日本熊本縣的推出的“熊本熊”作為吉祥物是十分成功。

2011 年日本九州新幹線全面開通，九州地區各縣都盼著新幹線能提振當地經濟。在一次調查中，熊本縣政府發現該縣知名度低於九州其他幾縣，熊本站只是九州新幹線停靠站之一，沒有知名度意味著遊客只會坐車途徑熊本。正是在這樣的背景下，熊本縣政府構思出了一只臉上頂著高原紅的黑熊——“熊本熊”，還替它設定了公務員身份以及“充滿好奇心、喜歡調皮搗蛋”的個性。推出不到三年，其認知度已經是全日本第一，甚至超越了米奇老鼠及凱蒂貓(HelloKitty)。

一般而言，地方萌物（吉祥物）大多默默無聞，但是每當“熊本熊”出現在公眾視野中，總能吸引數以百計的粉絲拍照。他還出現在全國電視節目中，甚至曾在日本天皇和皇后面前表演。

如今的熊本熊早已紅透半邊天。到國外出訪、在天皇與皇后面前大跳體操舞、被印在各種大牌商品上、參加時裝周走秀、參演歌舞伎等，在熊本熊身體力行的宣傳下，熊本縣的知名度也有了極大的提升。

1

2013 年 4 月，日本地方經濟綜合研究所的調查顯示，九州、關西和首都圈地區的居民對熊本縣的印象分別從 2011 年的第 6 位、第 6 位和第 7 位，上升至第 2 位、第 3 位和第 5 位。此外，民眾前往熊本縣觀光旅遊的意願也有大幅提升。申請授權的商品從 2011 年的 3600 件，至 2013 年已遠超 20000 件。根據日本銀行的計算，熊本熊出道的頭兩年（2011 年至 2013 年），它就為熊本縣帶來了 1244 億日元的收益（約 76.3 億人民幣）。

熊本熊的成功，是吉祥物創作者與地方政府，以及幕後工作人員親密配合的完美成果。設計師從 Logo 到吉祥物的奇思妙想，再到提出極富遠見的行銷建議，縣政府都沒有唱反調，反倒支持這種創新。而縣政府在熊本熊的行銷活動中，也一改以往一貫嚴肅的政府形象，變得親民且幽默。

日本各個地方縣市幾乎都有自己專屬的吉祥物，並形成一股風潮，它結合地方特色、物產和風景名勝等元素，為拓展地方知名度貢獻不小。澳門有深厚歷史淵源、地方風情、土特名產、風景名勝，但地方吉祥物和相關的文化創意卻是一片空白。在旅遊文化創意逐漸形成氣候的當下，從地方特色出發，挖掘澳門中西文化精華，創造吉祥物，或能為拉動地方旅遊經濟做出一定的貢獻。

澳門慾建成世界旅遊休閒中心，本會建議借鑒熊本縣的成功，充分發揮澳門這些獨特的優勢，推出澳門特色的旅遊形象吉祥物，助力澳門旅遊經濟發展，同時也更豐富澳門的旅遊文化內涵。

張健中

2016.7.11.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 11 日　　澳門酒店旅業商會　張健中先生

關於澳門旅遊配套資源的提議

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本預計十年後旅客量至少增至 3,300 萬人次,其衍生的承載力问题值得商榷。本商會內部一致意見認為，總體規劃沒有迴避旅遊業存在不足的地方，並對此提出積極的解決方法，值得肯定。

至於目前澳門旅遊業目前還可繼續加強的地方，經本會內部討論認為還需著重在以下幾個方面加強。

第一：職業司機嚴重短缺的問題。旅遊業界普遍面對職業司機嚴重短缺的問題，又要面臨來自巴士業界司機的競爭，由於職業司機工時長、工作壓力大，經常要面對泊車、停車難，不少景點、旅遊區周邊停泊配套未完善，有時被迫違泊，業界生存面對各樣挑戰，難以吸引新人入行。現時年滿六十五歲的職業司機會被取消重型客車駕照，事實上，隨着社會的進步，醫療水平的提高，現代人六十五歲身體依然充滿魄力。建議修法讓年滿六十五歲職業司機，祇要通過體檢，可繼續執業。既補充勞動力，又能讓司機發揮餘熱，服務社會。期望政府修訂相關法例改善其經營環境。

第二：泊車位不夠的問題。本澳塞車的原因一是車太多，二是道路不足，三是泊車位不夠。目前本澳興建停車場的速度根本追不上車輛的增速。尤其是舊區，不要說興建足夠的停車場，甚至連覓地興建也成問題。澳門建設世界旅遊休閒中心，泊位不足將限制交通的網絡的順利運作，因此如何優化交通，促進旅遊發展，泊位不足的問題是瓶頸。

第三：強化旅遊業語言人才的培養。隨着澳門逐步成為國際的多元化城市，來自世界每個角落的旅客都慕名而來澳門需要不同語言的導遊，除了粵語、普通話和英語，還有泰語、日語、韓語、印尼語、西班牙語、法語、葡語和俄羅斯語等，務求提高全澳導遊的專業質素，支持特區政府將澳門打造成世界旅遊休閒城市。目前本澳多數導遊還是停留在粵語、國語、英語上，少數語種導遊較為緊缺，難以支撐澳門國際化客源增長的發展，因此建議強化該方面的培養。

張健中
2016.7.11

2016 年 7 月 15 日　　吳思揚先生

聲明：

在是次諮詢期間收集的意見或建議，在撰寫《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢總結報告和最終規劃報告時有可能被引用。若提供意見者要求將其個人資料、全部或部份意見保密，旅遊局將尊重有關意願。若提供意見者在發表意見時無提出保密要求，則推定同意其意見及所提供的個人資料可予公開。

填表人身份資料（自行選擇是否填寫）

姓名/單位:

吳思揚　NG SI IEONG

聯絡方法:

是否同意在有需要時聯繫本人，以聽取更多意見：☑是　☐否

本人/單位要求保密（倘適用）：

☐ 身份資料

☐ 提供意見的內容，包括：

簽署: 吳思揚　　日期: 2016/6/23

感謝　閣下提供的意見及建議，有關諮詢總結報告將按《公共政策諮詢規劃性指引》規定的期間於旅遊局業界網站 (http://industry.macaotourism.gov.mo) 發佈。

Barra e Manduco: A Reconnected Waterfront where Work and Leisure Co-exist

NG, Si Ieong

Urban Studies Programme
Faculty of Social Science
Chinese University of Hong Kong

ABSTRACT

The disconnection of working waterfronts from inner city areas was a common phenomenon in the early 20th century as it followed the needs that port had to function efficiently. Due to the shift of the economic structure of cities, the function of port was moved from trading towards tertiary industry. Decayed harbour areas are redeveloped towards tourism and recreational purpose. Simultaneously, original port activities are removed and substituted by reinvented images of maritime history. Yet, this move has scattered the long-established social network of the traditional community and caused the loss of local identity. While considering the unavoidable redevelopment of the harbour front, this project retains the original harbour activities of a deteriorating working waterfront and reconnected it to the city. The aim is to reinforce its local sense of place and improve the quality of living both for the local community and the city at large.

Barra e Manduco, located at the west of Macau Peninsula, is selected for regeneration according to the following criteria: (1) It is a historical port and the starting point of Macau's maritime history (2) Fishing industry is one of the most dominant port activities, while it is marginalized in the revitalization plan of the site. The communities also have the view to capture and reveal the local identity by building a fishing village. (3) Macau's historical centre is listed as one of the UNESCO's world heritage sites. In the UNESCO decision, the relationship between sea and city was emphasized. But with the increasing tourism after the UNESCO listing, the development of large scale tourism and speculative housing developments occurred and made the livelihood of the local fishing and logistic community even more vulnerable.

This project has studied the livelihood and issues encountered by local in Barra e Manduco. The connection between different uses along the waterfront and the community have been analysed as well. With precedent studies on foreign fishing ports and marketplace, design concept and scheme of this project were formulated to engage and advance the existing design discourse.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

ACKNOWLEDGEMENT

First of all, I would like to express my sincere gratitude to my advisors Prof. Hendrik Tieben and Prof. Francesco Rossini for their continuous support of my project proposal and also for his patience, encouragement and enormous knowledge. Their guidance helped me in all the time of research and writing of this proposal.

Besides my advisor, I would like to thank Prof. Liao Kuei Hsien and Prof. Murat Es for offering instructions about the Capstone Project. I am grateful that the guest reviewers of the two final reviews have provided useful comments to further improve my research.

I would also like to thank Mr. Nuno Soares from the Center for Architecture and Urbanism (CURB) for providing me background materials and information of the selected site, and Ms. Cheong Lai Chang and Mr. Kwok for their participation in interview and their insights about the current condition of the community and the fishing industry.

I am grateful that my fellow Urban Studies classmates, especially Russell Sun, Heyman Chan, Nick Yau and those who also work on Capstone Project, have provided valuable suggestions to me and entertain me at all times. I cherish the time we have spent in the Urban Design Studio together.

Last but not least, I would like to thank my parents and my younger brother for their spiritual support throughout writing this project proposal and my life.

TABLE OF CONTENTS

1 Introduction 1
1.1 Statement of Research & Design Issue 1
1.2 Justification of Site Selection 1
1.3 Background of the Study Site 3
1.4 Objectives, Concept, Vision 4
2 Literature Review 4
2.1 Temporal Change of Waterfront: From Working to Leisure 4
2.2 Waterfront Renaissance: Benefits & Costs 5
2.3 Towards Integration with Local Life 6
2.4 Dilemma: Compatibility Issue among Uses 7
2.5 Accessibility: Prerequisite of Waterfront Regeneration 8
3 Precedents Study 10
3.1 Wynyard Quarter, Auckland 10
3.2 Pike Place Market, Seattle 13
3.3 Danshui Fisherman's Wharf, Taipei 15
4 Site Survey & Analysis 17
4.1 SWOT Analysis 17
4.2 Livelihood of the Community 17
4.3 Issues of the Waterfront 25
4.4 Regeneration Potentials 30
5 Theoretical Foundations 32
5.1 Preservation of Original Uses 32
5.2 Compatibility of New Uses 32
5.3 Connection within Waterfront and to the City 33
6 Design Scheme 33
6.1 Strategy One: Redesign and Re-programme the Waterfront 35
6.2 Strategy Two: Relink the Waterfront to City 38
7 Concluding Remarks 42

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Barra e Manduco: A Reconnected Waterfront where Work and Leisure Co-exist

NG, Si Ieong

1 Introduction

1.1 Statement of Research & Design Issue

With the change of economic structure in recent decades, ports are no longer the development centre for many cities worldwide. The typical measure to treat such deteriorating waterfront is to regenerate it into a leisure space with introduction of new and upgraded uses for the sake of economic progression and improvement on living environment. Nevertheless, historical port usually contains a long-established working network among traditional communities. Local residents whose life still depended greatly on port become marginalized. Thus, this project aims to retain the original activities of Barra e Manduco, a deteriorating but active port in Macau, while improve both the working and leisure environment for different stakeholders from the district.

1.2 Justification of Site Selection

1.2.1 Site Location

Barra e Manduco is located along the south-western coastline of Macau Peninsula and it has a distance of 60 km from Hong Kong. The neighbourhood, named Waizai, on the other site of the five-hundred-meter-wide river is under the control by the Zhuhai government of China. Adjacent to the district is the buffer zone of Macau's Historical Centre.

1.2.2 Reason 1: Starting point of Maritime History

Before the arrival of Portuguese, Macau was already a recognized fishing village, as its original name "Hou Keng O" (Port of Oyster, 濠鏡澳) in the Qing dynasty reveals (Zhu et al., 2002). Most of the Chinese at that time lived near A-Ma Temple in the site. Since 1557, the Inner Harbour has become the gateway for cultural and economic exchange between Chinese and Portuguese. The Chinese agreed the Portuguese to inhabit near the Inner Harbour and they have shared the port for trading and fishing for over four centuries. Thus, the waterfront is an important part of Macau's maritime history and its valuable legacy should be inherited.

1.2.3 Reason 2: Real-life Waterfront

Barra e Manduco's waterfront is hitherto in use yet it has been overlooked. Although the major operation of fishing industry has been relocated to the upper part of inner harbour, some fishermen still continue to work in Barra e Manduco due to their social bond to the district. In spite of its lively and rich maritime activities, the government has no promotion about the Inner Harbour and it is still a "mystery" to the public and tourists (Figure 49). Ironically, Macau's Fishermen's Wharf, one of the latest tourism development projects

along the Outer Harbour with the purpose of attracting Asian tourists through its replication of foreign architecture, has grabbed the government's attention, while there are few linkages with the fishing industry and the city. For example, the berth is only reserved for occasional yacht display and not for fishermen to unload their seafood (See Table 3).

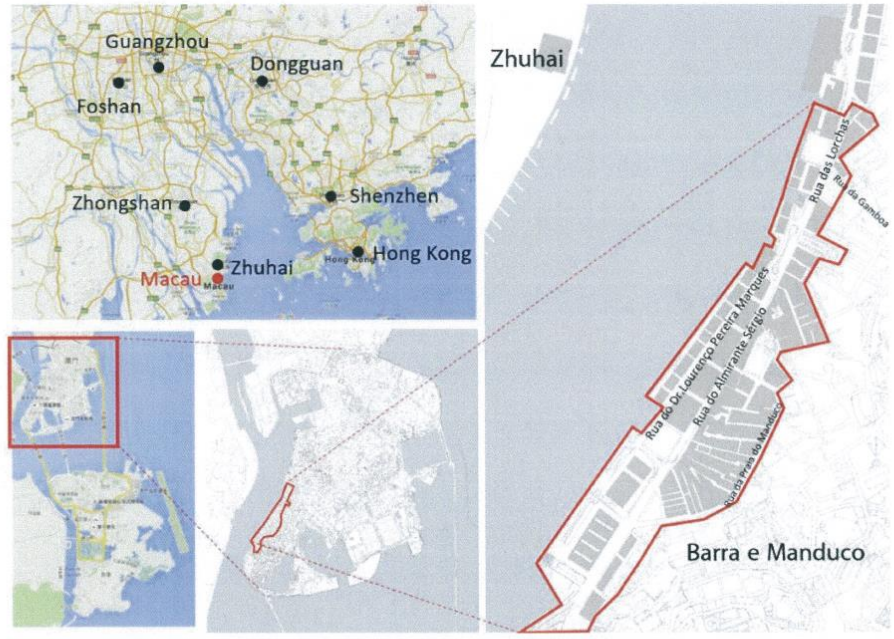


Figure 1 Geographical Location of Barra e Manduco

1.2.4 **Reason 3: UNESCO's World Heritage**

Macau's historical centre has been listed as a world heritage site due to several significances, including its first and long-lasting international trade between the East and the West, the Portuguese architectural influence and the maintenance of visual connection to the sea for several centuries, according to UNESCO website[1]. Although UNESCO has told the government to retain the visual corridor for protecting the relationship between the city and the sea, they have no statutory power to halt any development which violates such principle. Therefore, it is important to safeguard this heritage belonging to the whole world and to sustain the invaluable brand of Macau.

1.2.5 **Reason 4: Community's Demand & Envision**

From the community perspective, the desire of regenerating the waterfront is significant. Local residents pointed out in a survey on "urban renewal" in 2010 (TISD, 2010) that

[1] Please visit http://whc.unesco.org/en/list/1110

lack of open space, parking space and sport facilities have been the top three issues in the district and hoped the government to address these problems without large-scale demolition of the building blocks (Figure 34). For fishermen, the president of Macau's Fishermen Association suggested the government to create a cultural "fishing village" and managed by a new association constituted by fishermen to improve their living quality and diversify the structure of local tourism (Journal Cheng Pou, 2013).

1.3 Background of the Study Site

1.3.1 Overview of the Fishing Industry

The seashore of Macau used to be an excellent fishery due to its geographical advantage. Fishing industry thus became the major sector of the local economy in the past, which shared over a quarter of the Macau's total export value in 1930 at its peak. A great number of wholesale seafood shops thus founded in Barra e Manduco for exporting the seafood (Zhu et al., 2002). However, the pollution issue and competition with mainland fishermen have caused a significant drop for the revenue of local fishermen. Fishermen need to work further away from Macau and the number of fishing vessels have been reduced to below 200 now. Yet, most of the fishermen thought that the industry would not be extinct shortly, since the price would be higher when the supply is lower and offset the less amount (Ruan, 2014).

1.3.2 Urban Development of Barra e Manduco

Ma-kok is one of the earliest villages in Macau. Although this was where the Portuguese met Chinese at the beginning, the Portuguese first settled in the upper part of the Inner Harbour instead. In 17th Century, Macau is fortified to prevent attack and there are walls and gates separating the Portuguese settlement on hill and the Chinese villages along the coastline. It is until 1784 the Portuguese constructed a new Customs Office which has increased the revenue and led to the building of piers and warehouses at Barra e Manduco. The shoreline of Barra e Manduco was altered in 1850 with large-scale reclamation because of the greater power of the Portuguese government and the officer treated Macau as a Portuguese colony. However, in the wake of the colonialization of Hong Kong in 1841, Macau's position in world trading was diminished and the city had changed its development strategy to relying on opium exchange, gambling industry and sales of "coolies' or Chinese workers. Nonetheless, these industries have created certain social problems and urged the officers to make plans for improving the competitiveness of waterfront. Further reclamation is completed in 1919. Simultaneously, the Portuguese government planned to construct a deeper port at the east of Macau Peninsula, namely the Outer Harbour. This new port however has been used for tourism development instead. In 1991, the government decided to relocate the cargo operation from Inner Harbour to a new cargo terminal in Coloane. However, the plan has not been implemented and some port activities are remained (Soares, 2014).

1.3.3 Demographic Information

According to the Macau's Census (DESC, 2011), Barra e Manduco has the greatest number of workers from the agricultural, fishing and mining industries, while it ranks second when counting the residents who is competent in agriculture and fishing. These figures imply that Barra e Manduco is still an important district for the development of Macau's fishing industry. This area is among the lowest growth rate of population at 13 percent for the recent decade, which indicates that more people tends to move out in the recent decades. In addition, the background of the increased population is low-income and was born in other countries, which further shows that the community is marginalized.

1.4 Objectives, Concept, Vision

The objectives of this project includes:

1. To facilitate the existing port activities and improve their working environment.
2. To promote the maritime history and activities along the waterfront.
3. To reinforce the social linkage and identity of the traditional community.
4. To improve the quality of public spaces and their connections to the waterfront.
5. To enhance the walking experience and traffic condition.
6. To increase the living quality of the marginalized and local residents.

Key concepts could be drawn from the abovementioned objectives, which comprises (1) a work-life compatible waterfront; (2) an accessible waterfront for all and (3) a well-connected waterfront to the inner city.

Finally, the vision for Barra e Manduco is to become an active and compatible working waterfront which embraces the local identity and maritime history, supports and coordinates the existing social and economic activities and eventually improves the liveability of indigenous marginalized communities and the city at large. The waterfront will also connect well with the surrounding neighbourhood and public spaces in order to make it accessible for all and to relink the city to the sea.

2 Literature Review

2.1 Temporal Change of Waterfront: From Working to Leisure

Working waterfront has encountered a tremendous transformation throughout recent decades. Hoyle (2000) stated that the advancement of maritime technology has been the radical reason for this change. The author has further identified six stages of such changes, which include (1) city develops as port activities emerge; (2) New port is built to catch up with the rapid growth of the industry; (3) Facilities are enlarged in the old and new port for evolved industrial operation; (4) Industrial activities tend to move to new port (5) The old port is redeveloped (6) The old port is once again connected to the city. For Macau, the establishment of the Ka-Ho Port and Outer Harbour have led to the switch of core of tourism and cargo operation from inner harbour to new district in Macau and induced the deterioration of the previous port. Norcliffe et al. (1996) had seen the change

in three aspects: geographical association, direction of influence and the characteristics of waterfront. He pointed out that in postmodernist era, ports and cities would have less synergy effect that the development of city might not associate with the port activities, while it is the wider economic agenda influence the waterfront. The activities along waterfront would also turn from production to consumption. Lastly, more scholars (Meyer, 1999; Kilian, 1996; Norcliffe et al., 1996) agreed that the shift of urban planning paradigm would be the dominant factor of shaping new waterfront landscape. In the era of Fordism, mass production became one of the crucial concerns in urban planning and design. They stressed on functionality and efficiency that they designated distinct areas for specific uses, separating residential and industrial for instance. When it comes to the era of post-modernism, culture has been taken into great consideration. "The transformation from production to service-economy has utilized cultural initiatives as the major component of urban entrepreneurialism, while social and demographic changes have increased the demand for cultural facilities' (Gunay & Dokmeci, 2012). Moreover, visitors in twenty-first century are interested in "experience economy" that they not only look for entertainment but also want to gain some knowledge from the place (Millspaugh, 2001).

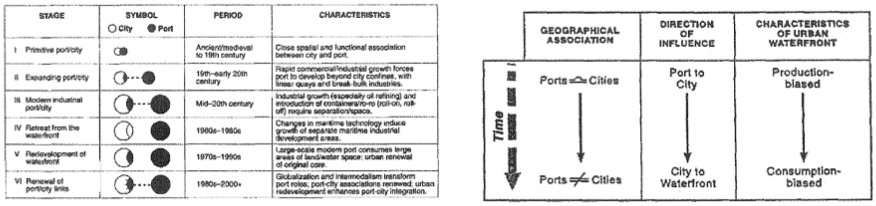


Figure 2 Temporal Change Models of Port-City Relationship
(Left: Hoyle, 2000; Right: Norcliffe et al., 1996)

2.2 Waterfront Renaissance: Benefits & Costs

The term "waterfront renaissance", referring to attracting the private-sector to invest in decayed seashore through the governments' financial input and the aid on collaborating different stakeholders (Wang et al., 2014), was clear in 1980s and has been the core of waterfront regeneration up to 2000s (Smith, 2006). Such mode of waterfront redevelopment has globally turned ports into touristic waterfronts, which stimulates the growth of tourism-related activities and benefit the neighbourhood by increasing the income of supporting businesses (Kotval et al., 2010). The housing price is increased and created incentives for owners to repair the decaying housing, while the traditional buildings are conserved. Besides, "waterfront renaissance" could help to move a step forward towards sustainable use by improving the water and land ecology and increasing social and community provision (Smith, 2006).

Nevertheless, renewal authorities generally concern more about the new uses dedicated to "outside" stakeholders, such as tourists and upper working class, while the livelihood

of the adjacent neighbourhood is ignored and their lifestyle is even deprived. Oakley (2005) raised the issue of the restructure of socio-spatial organisation of working and community life due to waterfront redevelopment. Armiero (2011) used the case in Naples to indicate that the maritime neighbourhoods relied on their work at the waterfront, but their connection to the sea was not addressed in the plan. Furthermore, the marginalized community is excluded from getting access to revitalized waterfront (Che et al, 2012). Back to the context of Macau, "the views of Zhuhai from Macao's Inner Harbour can be seen only from the upper floors of the casino resort; the view from the street level is entirely blocked by the casino's massive enclosed base" (Tieben, 2009).

2.3 Towards Integration with Local Life

More criticisms and debates on the "waterfront renaissance" have persuaded scholars to seek for local community's engagement and value their identity. It has been argued by Gunay & Dokmeci (2012) that the degree to which culture-led approaches succeed depends on how well they engage with local communities and identities. Du Cros (2009) stressed that the involvement of local community could help increase the growth of quality and sustainability of cultural tourism in Macau. The other important factor in a waterfront area is the diversification of activities, which need to be integrated into urban life cycles (Sepe, 2013). Social Impact Assessment (SIA) for waterfront planning was developed by Sairinen & Kumpulainen (2006) with the goal of increase planners' awareness on the social and cultural aspects of waterfront and find out the stakeholders. This evaluation tool combined with Sepe's (2013) argument has helped to formulate the site analysis part of this project that is to study the livelihood of local residents in four categories: work, leisure, culture and accommodation, and further identify the problems. Finally, Slater (2014) even warned that urban designers should not ignore the demand from water aspect as this sometimes results in the wrong design of pier facilities. His suggestion is to work with stakeholders and technical specialists to ensure a smoother ride.

Resources and identity	– Main characteristics and strengths of the area – Opinions of the environmental, cultural or historic values – Significance to the visual, social, and cultural identity (city image, community identity)
Social status	– For whom (social, age or ethnic groups) are the housing and service areas planned and built? – Role of social/private housing – Segregation and/or gentrification processes
Access and activities	– Are the waterfront areas accessible to the public? – What kinds of activities are possible? "Water dependency" – Easy or difficult approach to waterfront? – Traffic and parking questions; waterfront routes
Waterfront experience	– Presence of water (sea, lake, river, etc.) – Restorative experiences, importance of visual messages, physical touch, tastes, voices, moving in the space, sense of transition as identification

Figure 3 Social Dimensions of Urban Waterfront Planning (Source: Sairinen & Kumpulainen, 2006)

2.4 Dilemma: Compatibility Issue among Uses

Although keeping the original activities could help to retain the social relationship and identity of working waterfront community (Smith, 2006), it is always difficult to balance the interest among different uses. Kilian et al. (1996) have used the case of Victoria and Alfred Waterfront in Cape Town[2] to stated that all the stakeholders could not be satisfied simultaneously. Mullin et al. (2000) found out there is an eternal paradox between preservation and development pressures.

Nevertheless, it is still "useful to have baseline knowledge of the state of existing waterfront-related businesses' (Byrd et al., 2009) to help relieve the potential incompatible issue. De Langen (2006) has identified the stakeholders commonly found in port and their interests as well (Figure 5). He also stated that there are five types of conflicts in port area that needed to be considered, which include (1) Environmental protection versus port development; (2) Urban development versus port development; (3) Labour conditions (including wage, job security, union monopolies) versus port development; (4) Resident interests (including safety and quality of life) versus port development; and (5) Overall economic development versus port development. Based on these controversies, he proposed some solutions with real-life cases. For example, port activities generate noise and usually have conflict with the residents. The author suggested to relocate either housing or port to resolve the problem.

Stakeholder	Interests	Sources of Influence	Indicators of Stakeholder Influence
Transport firms (including terminal operators)	Low generalized (trans)port costs, high quality of infrastructure, no (or limited) interference with logistics chain due to safety, security, product quality regulation and customs procedures	Lobbying through branch associations, diverting cargo to other ports	Existence of port-specific industry association Level of subsidies to sector (infrastructure pricing, projects to reduce congestion, etc.) and financing and functioning of customs and safety regulation
Port labour	High wages, job security	Port strikes, impact on image of working in seaports	Wage level Collective port wide labour agreements
Local port related manufacturing industries	Strong 'agglomeration economies' in cluster, space for manufacturing activities, level playing field regulation with regard to noise and environmental standards	Lobbying through branch associations, investing outside port cluster	Existence of port specific industry association
End users of ports	Low generalized transport costs, including factors such as reliability and damage control	Lobbying through branch associations, diverting cargo to other ports (limited)	Existence and role of port users association
Local environmental groups	Regulations preventing excessive negative local externalities, such as noise and pollution and spatial quality	Use of procedures to postpone/ prevent investments such as port expansion of capital investments. Political pressure	Existence of local environmental groups Power derived from threatening to go to court/court actions
Local residents	Job creation in line with local labour market, limited traffic congestion, no reduction of 'quality of life' due to port	Political pressure	Existence of resident groups
Local and regional government	Contribution to regional economy, contribution to regional tax income, effective transformation of port/city interface	Regional planning, public investments in ports	Public land ownership Ownership and governance structure port authority
National government	Low generalized (trans)port costs for residents and firms, cost recovery of infrastructure	National investments in ports, creation of port laws	National role in infrastructure planning

Figure 4 Port Stakeholders, Interests and Different Sources of Influence (Source: De Langen, 2006)

[2] The conflict is between the remaining fishing industry and new tourist activities. For example, the daily operation of fishing industry is constrained as the influx of tourist has caused traffic congestion issue and blocked the fishing company from accessing the facilities.

2.5 Accessibility: Prerequisite of Waterfront Regeneration

Accessibility is among the top five successful factors of waterfront regeneration in the Analytic Network Process (ANP) analysis (Lee et al., 2013). Although a great number of scholars (Giovinazzi et al., 2010; Gordon, 1996; Che et al, 2012; Bruttomesso, 2001; Kotval et al., 2010) also reach consensus that accessibility is the most important factors for the success of waterfront planning, there is no universally agreed meaning of accessibility (Che et al., 2012). This report will adopt Che et al.'s (2012) definition - "the public freedom and convenience to access a riverfront and to use its natural and social resources' - which was derived after reviewed certain number of literatures on accessibility. The author has further developed an assessment tool to comprehensively evaluate the accessibility, ecological value and social value of riverfront by 12 indicators. They are categorized in 4 types: spatial accessibility (width of open belt; transportation types; vulnerable groups' accessibility), visual accessibility (bank height; riverfront building height; guide system), corridor continuity (ratio of vegetation coverage; water-oriented settings; spatial continuity of corridor) and amenity (facility diversity; comfortable experience; safety).

Rating for indicators of spatial accessibility.[a]

Width of open belt		Transportation types (① pedestrian trail, ② bicycle trail, ③ motor trail)	Vulnerable groups' accessibility (① path for the disabled, ② path for children[b])	Rating
Large reaches (>15 m wide)	Small reaches (<15 m wide)			
≥1.5 channel width	≥25 m	① ,② and ③	① and ②	4
1–1.5 channel width	15–25 m	① and ②	Appropriate substitute for ① and ②	3
0.5–1 channel width	10–15 m	Only ①	Appropriate substitute for ① or ②	2
0.25–0.5 channel width	5–10 m	Only ③	Inappropriate	1
<0.25 channel width	<5 m	No trail	Impassable	0

[a] Spatial accessibility here refers to spatial openness and access to open space along riverfronts.
[b] The term "path for children" refers to the path suitable for children under 12 years old.

Rating for indicators of visual accessibility.

Riverfront building height[a] Within 50 m to riverside	Frontline buildings	Second-line buildings	Within 100 m to riverside	Rating
No building	≤4 stories	≤10 stories	≤10 stories	4
No building	≤4 stories	≤10 stories	≤20 stories	3
No building	≤10 stories	≤20 stories	≤30 stories	2
Frontline building	≤4 stories	≤10 stories	≤20 stories	
No building	≥10 stories	--	--	1
Frontline building	≤10 stories	≤20 stories	≤30 stories	
Frontline or second-line	≥10 stories	--	--	0

[a] Scores for visual accessibility sub-index are reduced by one point when bank is higher than 1.2 m, and one point is added when there is a guide system. Consequently, negative scores may occur when the score of riverfront building height is 0 and the bank is higher than 1.2 m. In this case, the score of visual accessibility is recorded as zero to prevent occurrence of a negative score. The rating is based on the regulation in the Singapore River Planning Area: Planning Report 1994 which required that the frontline buildings should be no higher than 4 stories, and second-line ones should be no higher than 10 stories.

Rating for indicators of corridor continuity.

Spatial continuity of corridor		Ratio of vegetation coverage[b]	Water-oriented settings (bank design)	Rating
Open percentage	Occurrence of riverfront interruption [a]			
≥80%	0 (totally expedite)	≥75%	Sloped bank	4
60–79%	0 (with a few barriers)	50–75%	--	3
40–59%	1	25–50%	Compound bank	2
20–39%	2–3	15–25%	--	1
<20%	≥4	<15%	Vertical bank	0

[a] A significant riverfront interruption is defined as a gap of 10 m or greater in the streamside open belt.
[b] The ratio of vegetation coverage is inspected and calculated from the whole streamside zone of the survey site, and the vegetation includes tree layer, shrub layer and ground layer.

Rating for indicators of amenity.

Comfortable experience		Safety	Facility diversity	Rating
Sanitation	Lighting			
Without litter	Sufficient[a]	With patrolman or monitor	>5	4
Little litter	Adequate[b]	Small floating population	3–4	3
Scattered litter	A little[c]	Some floating population	2	2
Few litter piles	Inadequate for traffic safety	Large floating population	1	1
Many scattered litter piles	No lighting	Few passers-by	0	0

[a] Sufficient lighting means there is enough light for people to have some recreational activities, such as strolling and relaxation.
[b] Adequate lighting means there are proper facilities that can provide normal light.
[c] A little lighting means there is insufficient light for normal activities.

Figure 5 Comprehensive Index of Public Accessibility of Riverfront (Source: Che et al, 2012)

In addition, an investigation in physical barriers is essential for waterfront regeneration project. According to Gordon (1996), Transportation and security have been the two key purposes of segregating the waterfront. The author pointed out that regional transportation infrastructure could generally been found along waterfront for industrial efficiency, whereas it creates a poor access for local. This "edge", rather than "path", even enlarge the effect of separation by the invisible, unknown and inaccessible port districts beyond". Garcia (1994) used the term "cut-off effect" to describe such phenomenon. Regarding this issue, an effective traffic management, such as limiting the vehicle movement, a mix of well-defined walkway and sufficient parking, is inevitable (Kotval et al., 2010). Fences and walls are the two major security facilities installed along working waterfront, as the "older port facilities were deliberately designed to be inaccessible to discourage theft and smuggling and control vehicular movement". Gordon (1996) warned that "merely opening the gates could not change the image of inaccessibility", while it is important to remove such 'symbol of the public isolation of the waterfront". Lazovic et al. (2012) argued that it is also crucial to examine the connection between the waterfront and the public space in city to make these spaces workable.

9

3 Precedents Study

3.1 Wynyard Quarter, Auckland

3.1.1 Background

Wynyard Quarter is a reclaimed land located at the west of Waitemata Harbour in Auckland. It used to be a trading port for timber trade and subsequently petro-chemical storage. It is also one of the homes for the city's fishing industry. Since the way of fuel supply in Auckland has changed, the port started to be underutilized. In addition, with the two sports event taken place in 2000s, the government has decided to revitalize the waterfront and relink it to the city (Xie et al., 2015). The project has the vision of "becoming a world-class destination that excites the senses and celebrates our sea-loving Pacific culture and maritime history. It supports commercially successful and innovative businesses and is a place for all people, an area rich in character and activities that link people to the city and the sea" (Waterfront Auckland, 2012) and it was completed in 2011.

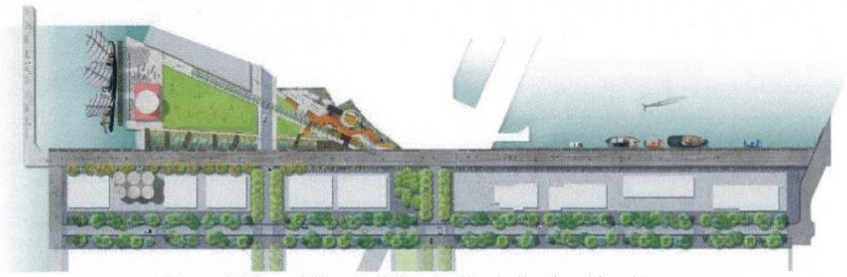


Figure 6 Plan of Wynyard Quarter Revitalization Plan (Source: http://www.lvshedesign.com/archives/21548.html)

3.1.2 Planning & Design Strategies

Wynyard Quarter is appreciated in terms of its authenticity. It has kept "as many legitimate uses on site", the marine industry, such as ship manufacturer and fishing industry, remains at the original location. A unitary plan is also proposed to identify the compatibility among different uses in the area. The Jellicoe Harbour in the northern part of this site is designed in right scale and become a flexible space that container ships, ferries and commercial fishing boats could be berthed and trucks could load goods and fresh seafood, while the pedestrian could take rest on the bench for rest when it is out of working hours. The pavement along waterfront adopted the "as-found" condition to create a visually authentic port environment (McKee, 2014).

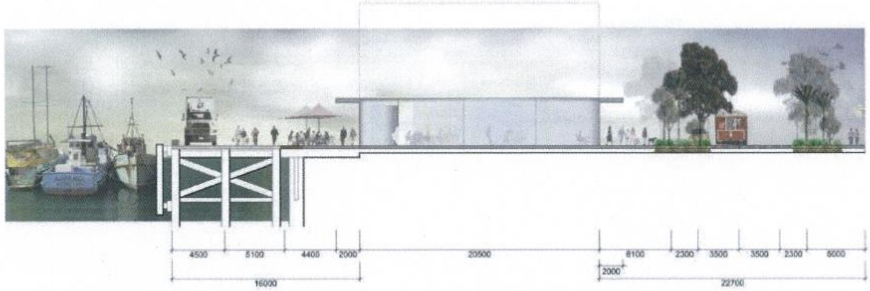


Figure 7 Cross-section of Jellicoe Harbour Front in Wynyard Quarter (Source: http://www.lvshedesign.com/archives/21548.html)

The waterfront connects well with the surrounding precincts through the designation of different axis (Auckland Waterfront, 2014). The Green Axis (or the Park Axis) is the most inspiring route, as it forms a strip-like landscape network consisting the newly created park in Wynyard Quarter and other public spaces. Along this axis, different themes including Old Foreshore, Park, Industry and Market were assigned to allow visitors having a full experience of the waterfront's different cultures. A bio-retention wetland at the tip of the axis has helped to mitigate water pollution and flooding issues. The Red Axis creates a continuous path for pedestrian to wander and enjoy the stunning view and events along the waterfront.

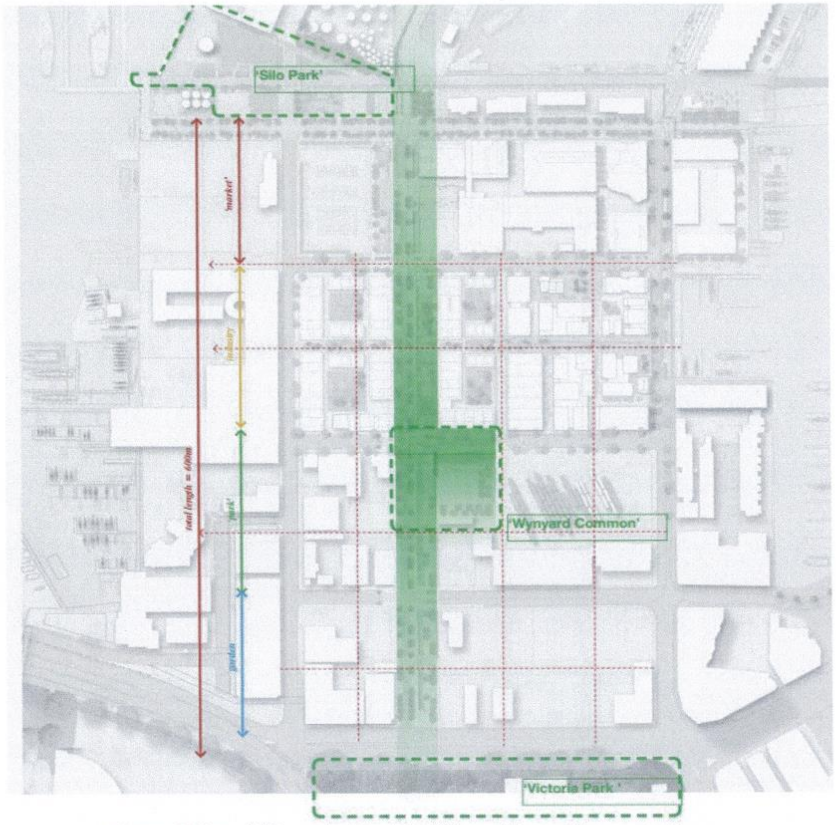


Figure 8 Plan of "Green Axis' with Different Themed Segments (Source: http://www.waterfrontauckland.co.nz/getmedia/6327fd2f-09a1-48ef-b849-701578be2f4d/Wynyard-Common-themes.pdf/)

The project also created several innovative structures to enable visitors to experience the sea from different senses and perspectives. The public art called 'sound of sea" is a bended metal tube connecting to the sea which allows visitors to listen and smell the sea. The new lookout next to silos and the working area of fishing industry have wisely eliminated the size constraint of the site and enable visitors to have a greater view of the

11

whole waterfront, while blocking the existing industrial buildings with monotonous façade.



Figure 9 Inspiring Design Elements
(Top: Waterfront with multi-purposes, such as container shipping, ferry services, and commercial fishing
Mid-Left: Sound of Sea – a public art installation which allows visitors to use senses to experience sea;
Mid-Right: Identify unique elements at the site and adapt them in the design, e.g. Concrete pavement;
Bottom-Left: New lookouts provide different perspectives for people to view the sea
Bottom-Right: Adjacent to the Silo Park is a large bioretention wetland that collects stormwater.
Source: http://www.lvshedesign.com/archives/21548.html;)

3.1.3 **Critiques**

Although the Wynyard Quarter revitalization project has physically relinked the sea to the community and facilitate the operation of the maritime industry, it was argued by Xie et al. (2015) that the programing in Silo Park, such as projecting films on silos and night market, has low connection to the industrial past of the site.

3.1.4 **Relevance & Lesson Learnt**

Wynyard Quarter is selected here as its context is similar to Barra e Manduco:

1. Fishing industry significantly shapes the identity of both sites and they are still functioning;
2. The scale of buildings and blocks at both sites are similar.

Wynyard Quarter provides inspirations for working waterfront regeneration including:

1. Maintain the authenticity of working waterfront by retaining the existing activities, while balancing different uses to avoid conflicts, and also create urban furniture with local characteristics.
2. Take other public space into consideration and form a network to integrate other parts of the city.
3. Experience the sea from different perspectives and sense.
4. It is important to link the proposed programs to the history of the site to maintain the continuity of site's history.

3.2 Pike Place Market, Seattle

3.2.1 Background

Pike Place Market locates by the waterfront of Seattle. It was created in 1907 as a place for farmers to sell products directly to the public and avoid the pricing conflict with middlemen. It has been one of the most vibrant markets with stalls in Seattle. Nevertheless, the government had planned to demolish the market in 1950s in order to address the soaring housing issue and create a modern city image for the World Expo. The plan has provoked a great controversy among the government and the residents. In 1970s, the association successfully saved the market. The original way of market operation and the building are preserved while the market has attracted great number of tourists and provide services to help the marginalized group. The market is now managed by Preservation and Development Authority (PDA) (Sanders, 2010).

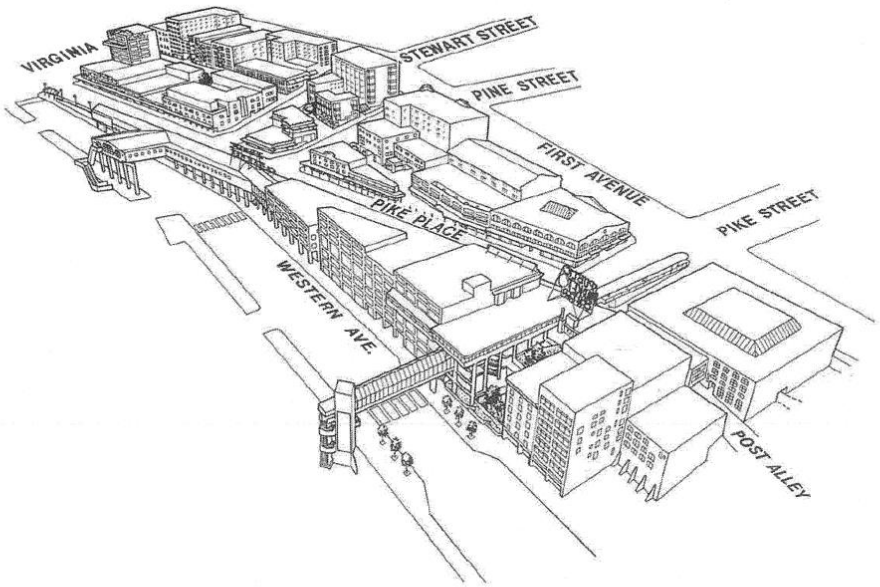


Figure 10 Three-dimensional View of Pike Place Market (Source: Langdon et al., 2000)

13

3.2.2 **Planning & Design Strategies**

The success of Pike Place Market preservation relies significantly on the involvement of local people through establishing their own association, as they could better "look at what they had and figured out how to use it to maximum advantage" and propose an indigenous solution (Langdon et al., 2000). For example, the market has remained to be a semi-outdoor environment which allows the farmers or fish peddlers to raise their voices and entertain their customers.

The mottos "Meeting the producers' and "the Farmers First", which forbid the entry of chain stores and encourage direct interaction between the clients and food producer, has directly helped the living of the food producers and also provided the chance for people to have knowledge exchange. The simple and unostentatious design of the market wisely encourage visitors to focus on human activities rather than the building.



Figure 11 Attentive Design of Market (Left: Simply decorated frontage; Right: Semi-open market)
(Source: Langdon et al., 2000)

Pike Place Market is not only a place for tourists to learn about the history, but also offers services to the locals, such as food bank and clinic. It helps those who are marginalized in the neighbourhood by providing social housing and successfully turns the market into an active and safe place throughout the day. Due to its proximity to the waterfront, the arrived food could be fresh and at reasonably priced food (Langdon et al., 2000).

3.2.3 **Relevance & Lesson Learnt**

A number of historical buildings with architectural values still exist in Barra e Manduco that the site can probably learn from Pike Place Market's preservation. The dominant community group of either Pike Place Market or Barra e Manduco are with high age and low income, while they have a strong network established. Besides, the facilities are still functioning and being part of local residents' life.

What can be learnt from Pike Place Market includes:

1. Waterfront regeneration project should also address the demand from marginalized people instead of sacrificing them for economic progression.
2. Relevant stakeholders should participate in urban renewal process.
3. To preserve buildings, their design should be made according to the daily experience of the users.

3.3 Danshui Fisherman's Wharf, Taipei

3.3.1 Background

Danshui locates in the north of Taipei. The colonialization by Spanish and Dutch have turned this port for fishing into trading in 16th century and its position was strengthened in 18th century. With the relocation of the port to Keelung in 20th century, Danshui turned back to a fishing village again. With its high reputation of great seafood, it attracted a lot of residents from Taipei to pay visit. The completion of Taipei Rapid Transit System's Danshui Line in 1997 have further increased the number of tourists and fostered the revitalization plan for Danshui was published for turning it into a multi-functional port with leisure activities, yacht, fishing industry and landscape. It has now become a famous tourist spot in Taiwan.

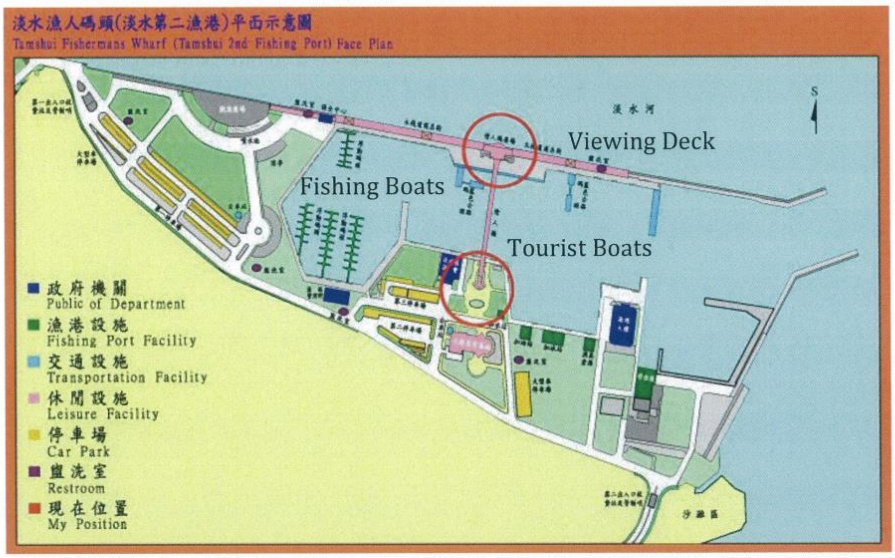


Figure 12 Plan of Danshui Fisherman's Wharf (Source: http://alluni.com.tw/ntpc-love101/page2.html)

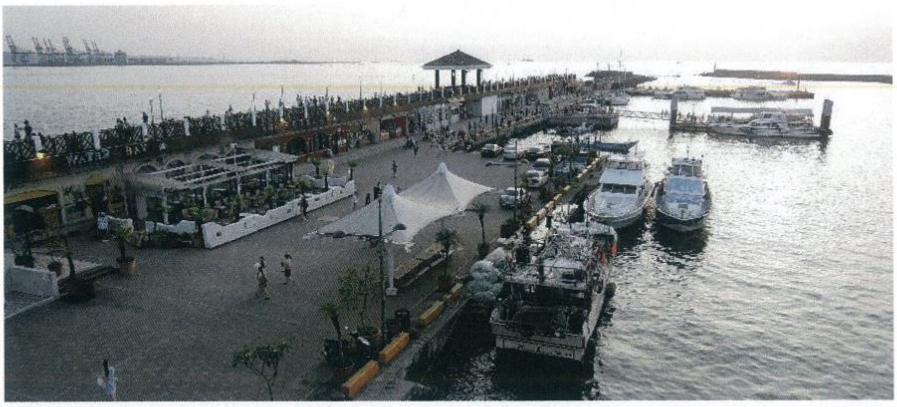


Figure 13 Danshui Fisherman's Wharf with viewing deck and berths for tourist boats (Source: Author)

15

3.3.2 **Planning & Design Strategies**

The major work along the waterfront is an elevated wooden boardwalk with the length of 330 meters. On the upper floor, it has several shelters with formal seating inside to prevent visitors from sunlight and rain. Along the edge of the dock, it has a series of staircase which creates informal seating and ensure people who stand can view the waterfront without blocking by the fence. At the lower level, there are seafood restaurants and souvenir shops where the local can earn living and visitors can interact with them. The natural ecology along the seashore is conserved as to reduce carbon emission and create opportunity for ecotourism (Wu, 2008).



Figure 14 Upper level of the elevated viewing deck with shelter and staircase (Source: Author)

3.3.3 **Relevance & Lesson Learnt**

Danshui has a similar historical background as Barra e Manduco that they used to be the settlement of western colonists, while their dominant function is for fishing and trading. It became a famous tourist spot thanks to the construction of public transit from Taipei. For Barra e Manduco, the designation of exclusive bus lane and light rail stations could become generator of creating a vibrant waterfront.

What can be learnt from Danshui Fisherman's Wharf includes:

1. Elevated structure can help to reduce the conflict of tourist activities and port operation.
2. Elevated structure with staircase can create multiple perspectives for appreciating the water scenery.
3. Designation of meeting points with commercial activities can improve local's living and strengthen the social bond.
4. The natural ecology of waterfront should be considered.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

4 Site Survey & Analysis
4.1 SWOT Analysis

Table 1 SWOT analysis of Barra e Manduco

Strength	Weakness	Opportunity	Threat
1. A strong network of different industries 2. Vibrant leisure spaces 3. Diverse commercial activities 4. Good social relationship 5. Cultural events on water and on land 6. Good connection to other district	1. Poor operation environment 2. Poor connection between public spaces 3. Poor walking experience 4. Waterfront has low openness 5. Mismatch of amenities 6. Vegetation is inadequate	1. Cultural Tourism 2. Willingness of residents' participation 3. A variety of unique architecture 4. New transportation infrastructure	1. Latent traffic demand 2. Incompatibility among uses 3. Flooding 4. Gentrification

4.2 Livelihood of the Community

4.2.1 Work

Through the interview with Mr. Kwok, a former fisherman, it is known that there are two means for the seafood being delivered from the sea to the restaurants along the waterfront: Market Vessel and Sampan. The former one catches fish at waters near Macau from evening to next early morning daily. After that, they return to Pier 5B2 to process and unload the seafood. Fishermen will then deliver the seafood using a cart to the Market, while some of them would go to the ship chandlers to refill fishing boat equipment. After preparation in the market, the fishermen sell the fresh seafood by themselves until evening. For Sampan, it helps to transport seafood from larger fishing boat located far from Macau, which allow deep sea seafood arrives in Macau frequently. Cais de Sampanas Sul is where these boats stay. As the supply of seafood in Macau usually exceeds its demand, fishermen would sell part of it to wholesale seafood shops for manufacture and export to mainland China. These shops also help import aquatic products from mainland China during the fishing moratorium period. Yet, fishermen dominantly sell the seafood to delivery boats (62%), and subsequently sold at market by themselves (28%) (Ng, 2013).

The logistic industry occupies several buildings along the waterfront, where Nam Kwong and Macau-Hong Kong Terminal de Contentores S.A.R.L. each own a large distinct working pier and the other companies share a strip of harbour. They operate in the evening until midnight. Cais de Sampanas Sul would become crowded in the early morning, as flower sellers from Waizai would deliver flowers to hawker stalls on Rua da Praia do Manduco (下環街) for sale. The Inner Harbour Ferry Terminal offers services between Macau and several mainland cities but only in the morning and afternoon.



Figure 15 the daily operation of fishing industry



Figure 16 Distribution of Other Port Activities

4.2.2 **Leisure**

Two public spaces along waterfront have become attractors of local residents. The first public space located near Rua Praia do Manduco is a small and stripe-like ground characterized by two trees with semi-circle benches underneath. Part of the public space is interestingly shared by outdoor café and seafood restaurants, which opens in the morning and afternoon until evening and at night until early morning correspondingly. There are also two convenient shops open until midnight so that throughout a day there are always people gathering and attracts local residents to sit and chat. Mr. Kwok said he enjoys chatting with his friends at this place when he has free time. The second public space was formally designed by the government. It has more amenities than the former one, which includes a children playground and a set of sport facilities, that it has fascinated more types of people and activities.

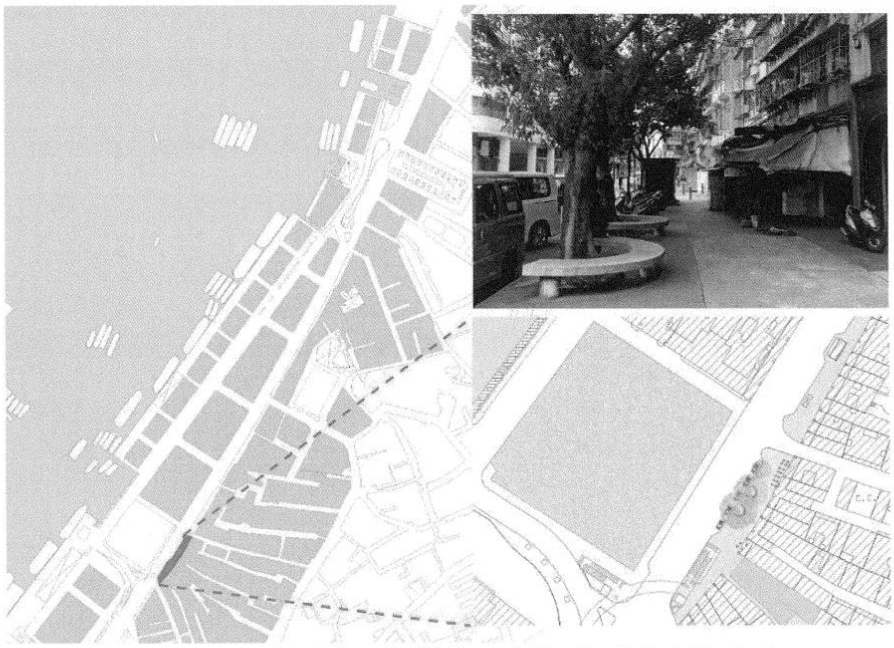


Figure 17 Location & Plan of Public Space 1 (Near Rua Praia do Manduco)

19



Figure 18 Setting of Public Space 1

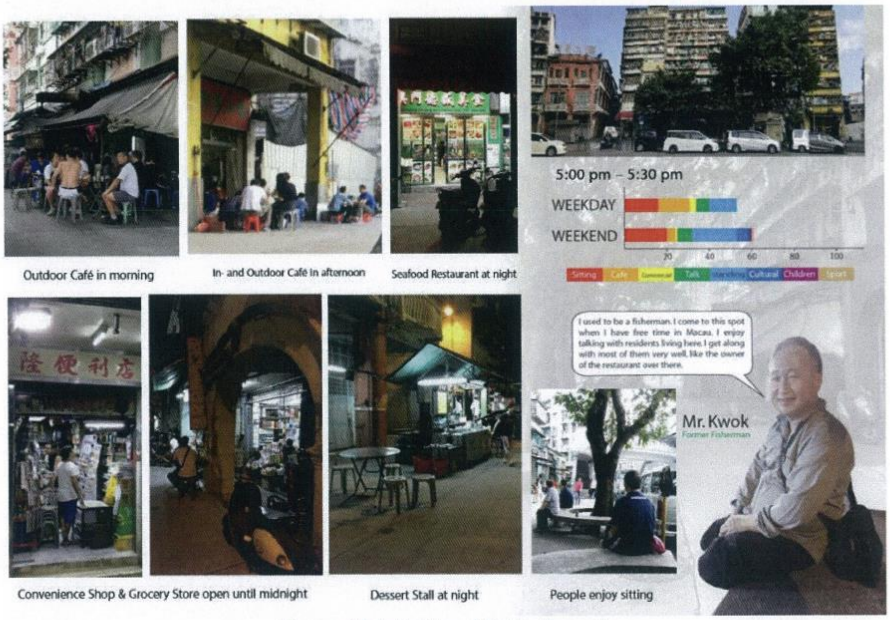


Figure 19 Activities of Public Space 1

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

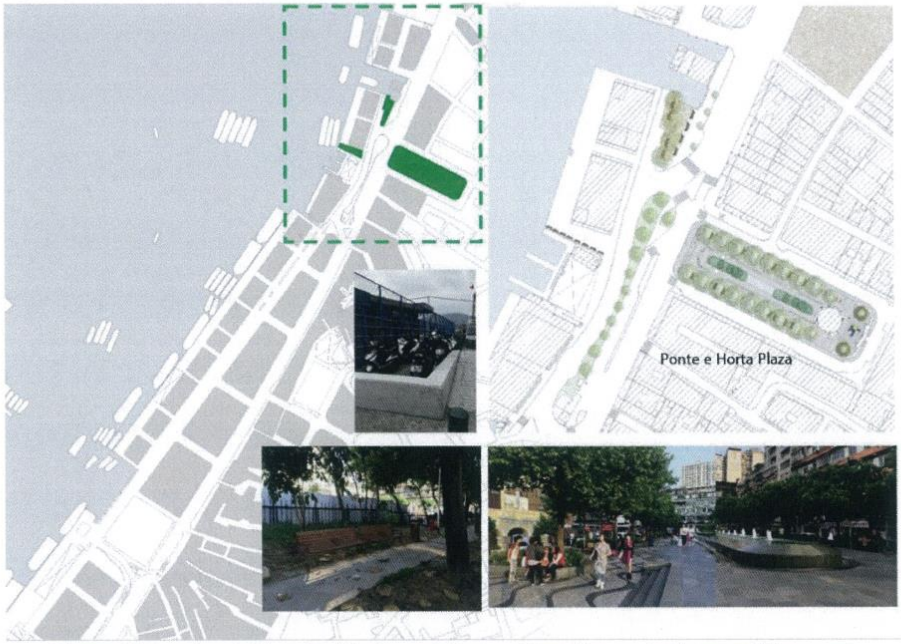


Figure 20 Location & Plan of Public Space 2 (Ponte e Horta Plaza and adjacent public spaces)

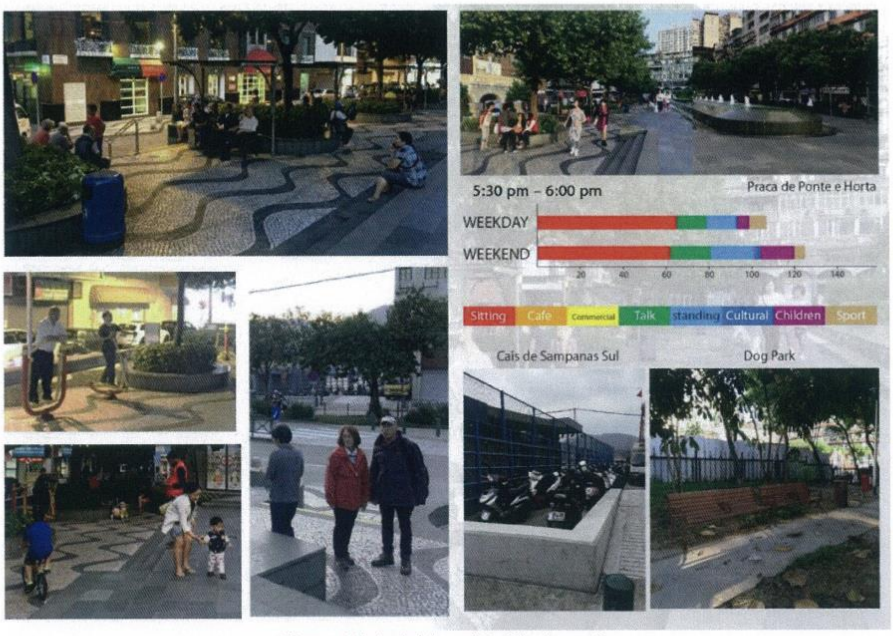


Figure 21 Activities of Public Space 2

21

Commercial activities in Barra e Manduco are diverse and mainly concentrate along Rua do Almirante Sérgio (河邊新街) and Rua da Praia do Manduco (下環街). Those shops related to the fishing industry could still be found, such as the dried seafood shops cluster at the north of the former street and the hardware stores in the middle segment of the former street. The latter street is characterized by hawker stalls selling flowers and fruits. This is also where the supermarkets and grocery stores located and serve the local residents. A traditional souvenir shop sited on Rua da Gamboa (夜呣街) is one of the few tourist attractors in the area. Trendy shops, such as furniture store and dessert shops, and Portuguese restaurant emerged near A-Ma Temple because of its proximity to this famous monument and is crowded even at night.

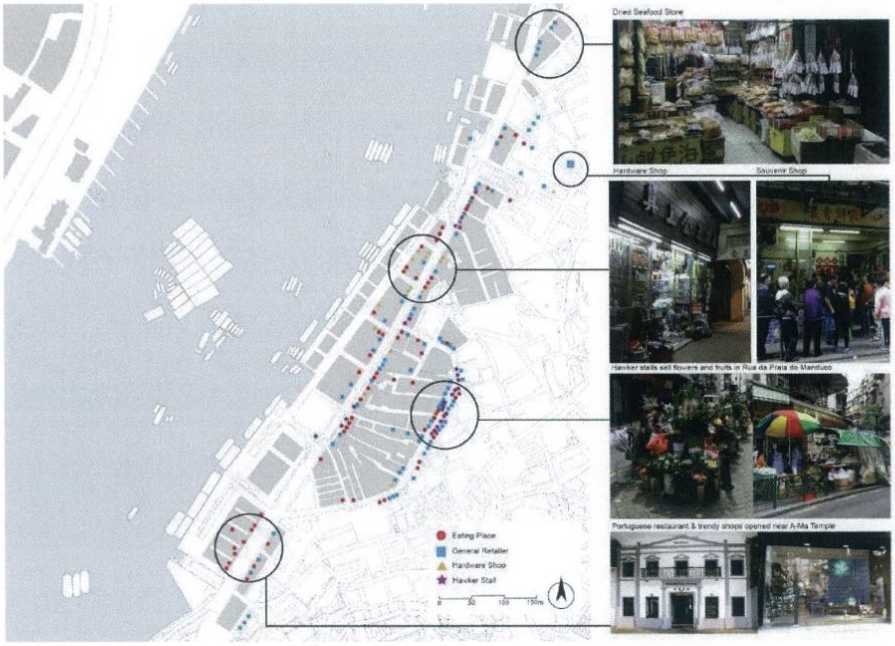


Figure 22 the Distribution of Commercial Activities

4.2.3 Culture

Fishermen have strong belief in traditional Chinese religion, as their lives on sea depends greatly by external factors, such as weather (Zhu et al., 2002). A-Ma Temple is the oldest temple in Macau dedicated to fishermen and offered to Mazu, the goddess of seafarer. On the 23rd of the third month in lunar calendar, a bamboo theatre is set up in front of the temple and the local community will organize a series of Chinese operas to celebrate the birth of Mazu. Apart from worshiping to Mazu, local residents also offer to Tou Tei, the god of earth. The Fok Tak Chi temple near the intersection of is crowded with residents in Chinese New Year. Apart from formal temple, shrines could be found in the district which is also dedicated to believers of Tou Tei. The fishermen community also have

special rituals and performances to constitute their own identity. The Da Jiu Festival takes place annually between the third and fifth month of lunar calendar and "pray for favourable winds and good fortune for all" (Maritime Museum, 2001). Nevertheless, the festival is mysterious as it only takes place on fishing boats while only the fishermen have the permission to join. According to Ms. Cheong – one of the leaders of Barra e Manduco, fishermen would gather and perform at the community centre at Ponte 5C. During the fishing moratorium, some fishermen would organize leisure tour and allow the public to learn about the life of fishermen, the history of the local fishing industry and the transformation of Inner Harbour.

Elderly and teenagers are the leading age groups in the area and there are cultural spaces managed by the government particularly open for them. They can do reading and have performance at the market in Barra e Manduco, which is in fact a municipal complex with library and activity centre. The elderly centre at Rua da Praia do Manduco provides social and cultural activities for local old people. Besides, a sport centre opposite to the market is under construction near the market to accommodate the cultural needs.

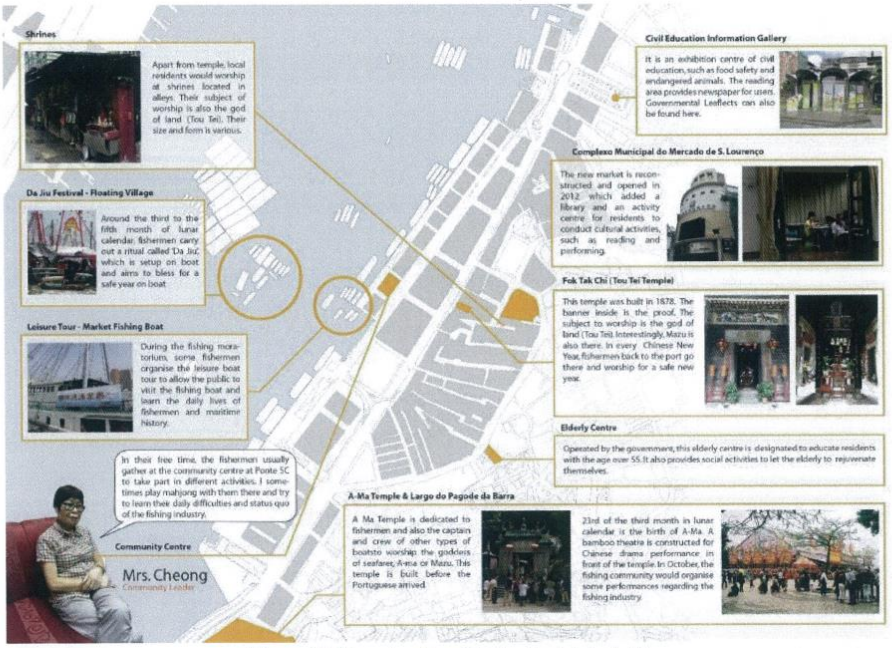


Figure 23 Occasional and Daily Social Activities

4.2.4 Accommodation

The variation of housing type in Barra e Manduco is relatively small. The land use map illustrates that the dominant type of housing is mixed-use, which have combined commercial use. A majority of housing have the same height of approximately 20m in

Barra e Manduco as a result of the local Setback Regulation. According to Macau Census 2011 (DSEC, 2011), three quarters of residents own their flats privately. Regarding the building age, only a third of households lived in apartments which were completed after 1990s, revealing that the renewal process is slow in the area.

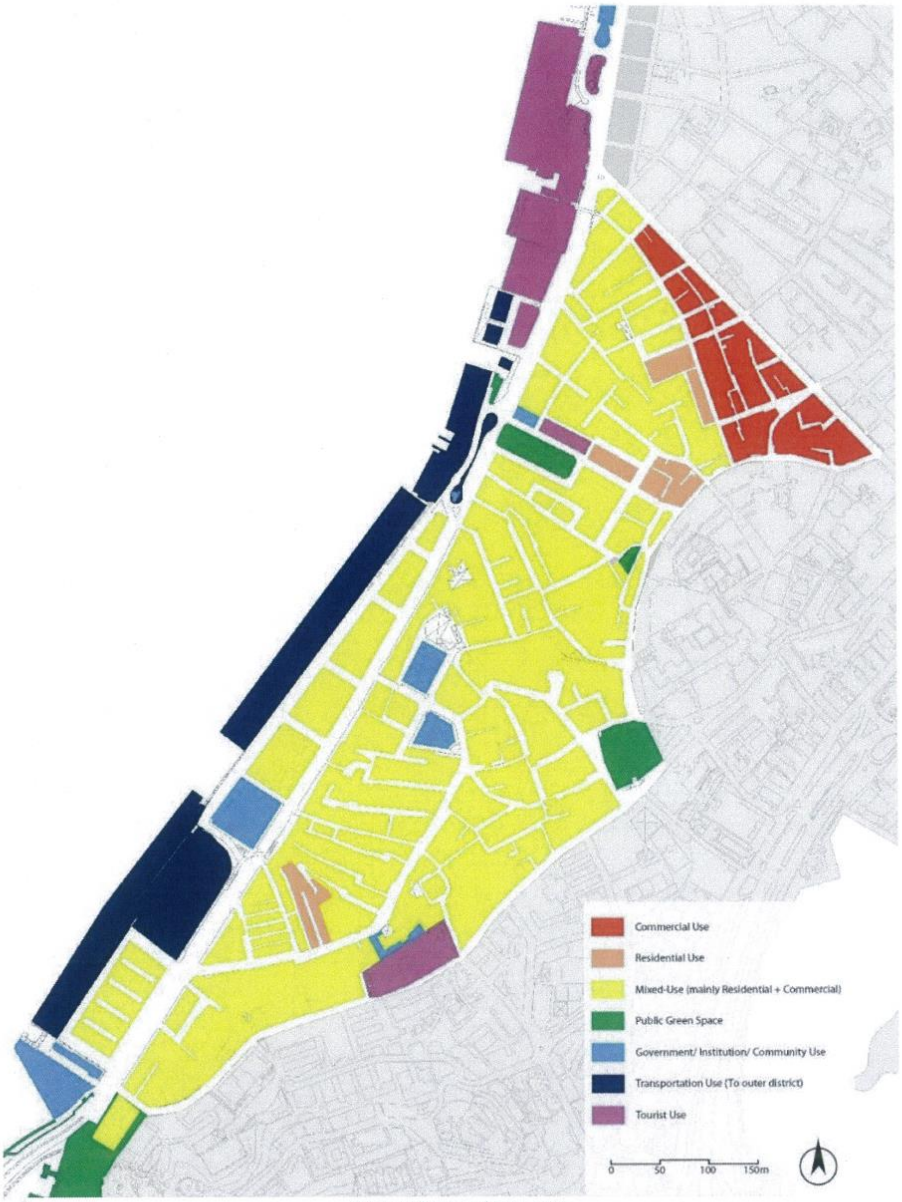


Figure 24 Land Use Map

4.3 Issues of the Waterfront

4.3.1 Waterfront Operation

The working environment of fishermen and deliverers is not desirable. The obstacles on walkway, such as illegally parked trucks, have forced them to walk on carriageway and they always have conflicts with the vehicles passing through. The fishermen also proposed that the berthing and unloading facilities along waterfront needs to be improved (Figure 35). For workers from the wholesale seafood shops, before the seafood arrives, they have to bring their own chairs on walkway to take rest, as their shops are relatively small and there is no seating nearby. For logistic operators, given that there are very few buildings along waterfront has parking facilities, cargo trucks are parked right in front of the buildings which are in fact designated as temporary unloading bay. Vehicles with unloading needs then force to stop on carriageway and reduce the road to only one lane. Working vehicles also occupy the parking lots for private cars.

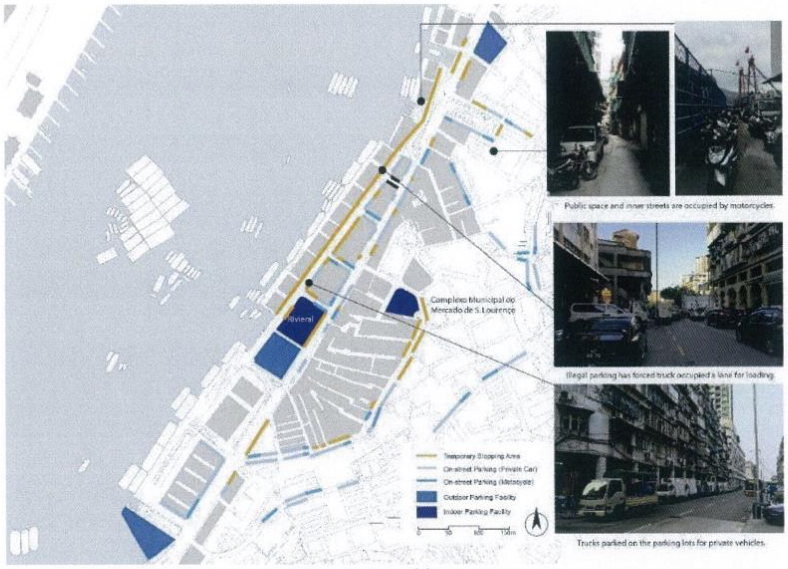


Figure 25 Parking Issues



No continuous and safe path for delivering fresh seafood　　Lack of seats along Rua do Dr.Lourenço Pereira Marques

Figure 26 Difficulties of Port Operators Encountered

25

4.3.2 **Design of Leisure Space**

The inappropriate design of urban furniture has led to a mismatch of amenities. For instance, although chess playing plate was installed on the semi-circle bench in the first public space, elderlies tend to carry out their own tables and chairs along Rua da Praia do Manduco (下環街) and play the chess as the sitting position is not comfortable to them. The second public space offers a great number of sea ting, yet people need to climb a few steps to reach them and it is particularly inconvenient for the disabled and elderlies. Patients who wait outside the Chinese Clinic tend to sit on the planting pot. Last but not least, the design of the latter public spaces is generic, which has least linkage to the maritime history of the area.



Chess Playing



Taking Rest

Figure 27 Mismatch of Amenities

4.3.3 **Connection between Waterfront and the Community**

Currently, several barriers have physically blocked the waterfront, as illustrated in Figure 29. Being a working harbour front, the water edge is now occupied by trucks and cargos. This area is unknown to the generally public as buildings have obstructed the view and the width of aisles in-between them is approximately 6m only. Gates have been installed on these aisles for security reason and they close at night. Trucks and private cars park in front of the buildings whereas the space is designated for unloading temporarily and the sidewalk is "vanished". For the other segments of waterfront without building, fences have partially impact the sea view since Macau has no procession of waters and the water edge is the border between Macau and China that there is a risk of illegal activities. These factors have discouraged pedestrian to get near the waterfront. The poor result (the score

within 0 to 10) calculated by the Comprehensive Index of Public Accessibility of Riverfront (Che et al., 2012) further provided evidence of the isolation of the waterfront, in which spatial accessibility and corridor continuity have gained zero score.

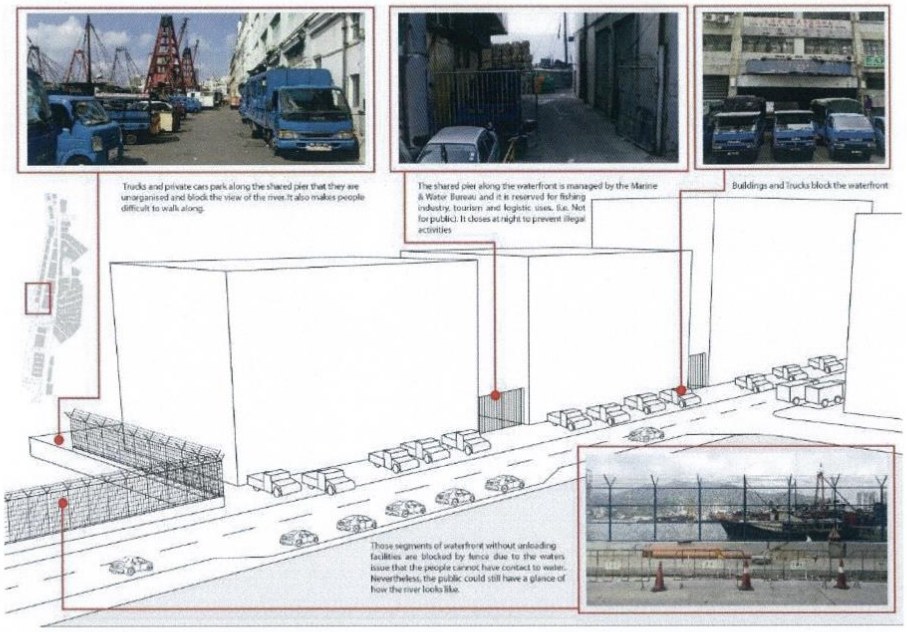


Figure 28 Physical Barriers Identified along Waterfront

Table 2 Results from the Comprehensive Index of Public Accessibility of Riverfront.

Index	Characteristic	Score
Spatial Accessibility		
Width of Open Belt	<0.25 Channel Width	0
Transportation Types	Motor trail only	1
Vulnerable Groups	Impassable for disabled and children	0
Visual Accessibility		
Riverfront Building Height	Within 50m to riverside: Frontline buildings Frontline buildings: <= 4 stories Second-line buildings: <= 10 stories Within 100m to riverside: <= 20 stories Bank Height: > 1.2m; With building guide system	2
Corridor Continuity		
Occurrence of riverfront interruption	>= 4	0
Ratio of vegetation coverage	<15%	0
Water-oriented Settings	Vertical Bank	0

27

Amenity		
Comfortable Experience	Many scattered litter piles; No lighting	0
Safety	Some floating population	2
Facility Diversity	1	1

Total Score: 6 (Poor)

Rua do Almirante Sérgio (河邊新街) with Rua das Lorchas (火船頭街) and Rua do Dr. Lourenço Pereira Marques (比厘喇馬忌士街) are the major North-South Axis in the area and connected Barra e Manduco to the major road network in Macau. The width of their sidewalk is less than 3 meters, while it is narrowed down due to obstructions like fish delivery tools, illegal-parked motorcycle, hawkers and bus stops. The design of pedestrian crossings along Rua do Almirante Sérgio brings passers-by at risk, since the road has two directions of traffic flow, while there is no safe crossing facility, such as traffic island. Rua do Almirante Sérgio also allows vehicles to turn into the inner part and waterfront area, which has been one of the major causes of traffic congestion in the area. Figure 23 shows that very few active shops located between Ponte 16 and Ponte e Horta Plaza, and also between A-Ma Temple and which has mentally separate the community and the tourist attractors on both sites.

For the East-West Axis, although there are several paths bridging the waterfront and the community, a majority of them are underused due to the poor walking experience, such as lack of lighting and active shop frontage. Besides, those streets are hard to navigate as they are irregular.

4.3.4 Environmental Issue

The poorly maintained environment in Barra e Manduco has also discouraged people to approach. First of all, the water quality is poor as litters could be found along the shoreline and emit great odours. Second, there is no ecological buffer between the residential buildings and the working pier, which has created noise problem and affected the living quality of the local residents (New Macao, 2010). Third, the number of trees is limited in Barra e Manduco while the district has a regional road located with residential buildings on the two sides.





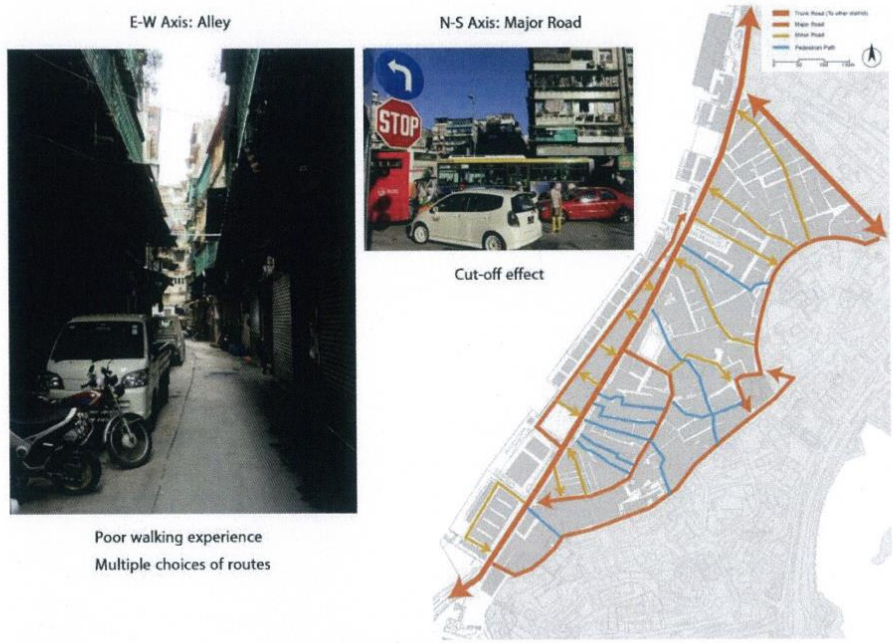


Figure 29 Road Network



Figure 30 Obstacles Encountered by Pedestrians along N-S Axis

29

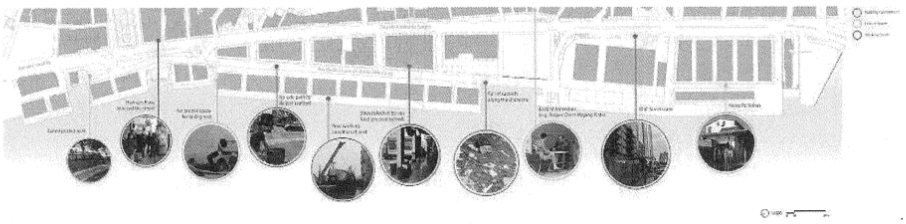


Figure 31 Summary and locations of identified problems

4.4 Regeneration Potentials

4.4.1 Architecture and Uses

Traditional buildings with architectural values are priceless legacies of Barra e Manduco. The Opium House next to Ponte e Horta Plaza is no longer linked with the opium history while it has interestingly been turned into a Chinese clinic. With the fancy colonial design, it is one of the sightseeing spots suggested by the government and attracts tourists. Even though most of the buildings along the waterfront were reconstructed in last few decades, some intriguing traditional piers are retained and tell the history of the inner harbour. For example, the appearance of Pier 11 has not been altered and its past as a pier for fire cracker manufacture and transportation could still be recognized through the Chinese characters on the walls. Yet it is now underutilized. The shop-houses in Barra e Manudco is similar to those found in Malacca or Goa, yet the former one is differentiated from the other two by semi-circle arcade and has become the identity of the area. The archway building on Rua da Gamboa (夜呣街) provides living space on top and permeable access at bottom, which is a unique architectural typology. Patio is a type of enclosed space could only found in Macau which is used to belong to families from the same clan. Patio de Claridade (光復圍), being the only Patio along the waterfront, is now under the possession of the owner of Lisboa Hotel – Sociedade de Turismo e Diversões de Macau (STDM) and will be transformed into a social housing project for elderlies (Soares, 2014). This is actually exercising Jane Jacobs's (1961) concept of "eyes on the street", which could make the area more active in future. Some empty lots are currently used as carpark or just left idle which are the potential development sites. In addition, with its rich characteristics, Barra e Manduco would be an ideal place to develop cultural tourism.

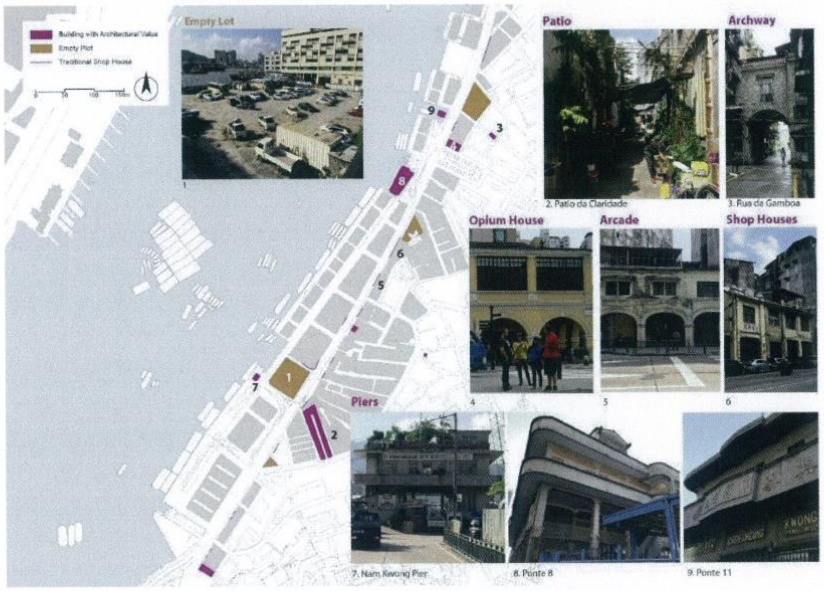


Figure 32 Structures with Architectural Value

4.4.2 Road Network and Waterfront Network

In terms of transportation, the area is connected well with other districts as its North-South Axis links with Sai Van Bridge, the third Macau-Taipa access, and Avenida de Almeida Ribeiro (新馬路). The bus stops cover the community that local residents can reach within walking distance and provide several major bus service lines. A light rail (LRT) system is also proposed by the government, which could become a generator of the waterfront. Besides, a pedestrian tunnel was proposed to be built in future to connect Wanzai and Macau. In a larger context, most of the waterfronts on Macau Peninsula have already been changed for leisure. Once the waterfront in Barra e Manduco has become accessible to the general public, a complete network of Macau waterfront would be materialized and could encourage green commuting and outdoor activities.

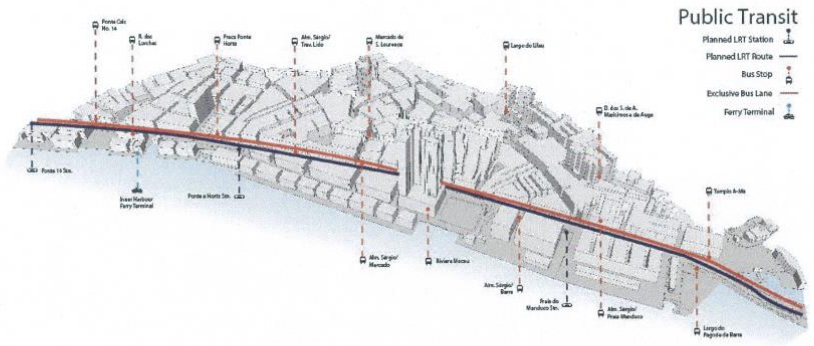


Figure 33 Public Transit in Barra e Manduco

31

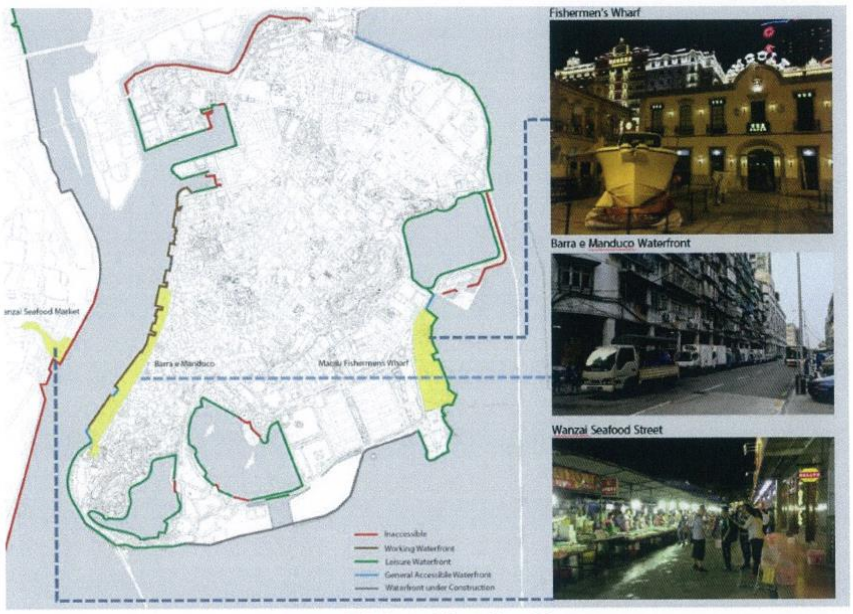


Figure 34 Macau Waterfront Uses

5 Theoretical Foundations

5.1 Preservation of Original Uses

Findings from the four-category livelihood study of Barra e Manduco based on Sairinen & Kumpulainen's (2006) Social Impact Assessment for Waterfront Planning has further proved the argument of which it is common that a traditional port and its adjacent community has a well-established network and consists of diverse activities. Combined with reflection on the drawbacks of 'waterfront renaissance' that it would marginalize locals who still depended greatly on port activities, urban designers have tried to preserve as many original uses along waterfront as possible for recent regeneration projects to retain the local identity and primarily improve the local's living quality rather than depriving them. For example, the Wynyard Quarter case has kept most of the facilities related to the fishing industry cycle for retaining the authenticity. For Barra e Manduco, it will not stop at just providing better 'working' environment for port users. Their life in free time will also be enhanced with the introduction of convenient leisure facilities. In addition, the remaining logistic industry in those selected waterfront regeneration projects is ignored by designer. They are either separated from the public or relocated to other part of the city. As logistic industry is still dominant in Barra e Manduco, this project tries to advance the discourse by allowing people to speculate how the logistic industry works.

5.2 Compatibility of New Uses

Nevertheless, it is a challenge to introduce new leisure activities within the contested waterfront with active port operations preserved. In particular, the logistic industry generates negative externalities, such as noise and safety issue, as suggested by De

Langen (2012). A certain distance of separation is necessary for not only ensuring the safety of visitors but also the security and efficiency of port operation. The elevated viewing deck of Danshui is an approach to prevent the injection of visitors having conflicts with the fishermen. Moreover, the Inner Harbour Channel South is one of the busiest channels in Macau. With the advice of Slater (2014), this project has studied the port components, including land and water, to ensure the extended part will not obstruct boats to cruise. The authority of waters is also studied as the river serves as the border of Macau and Zhuhai that any modification of the waterfront needs to be within the border (Figure 52).

5.3 Connection within Waterfront and to the City

The abovementioned separation should also ensure that the public can still be visually accessible to the water. In addition, they should also have the chance to interact with workers to strengthen the social bond in waterfront area. All the three foreign cases have created commercial space for fishermen to meet the public. In district-wide, there are a lot of alleys connected to the Barra e Manduco's waterfront, yet their walking environment is undesirable that design intervention is needed. The Wynyard Quarter has designated 'green axis' for connecting the waterfront to other public space while people can have different experience along the trail. Yet, all the programme on the way is 'choreographed', meaning that it is not the original uses. Given that Barra e Manduco has a lot of interesting points with architectural value found in the site analysis, the designation of trails based on these spots could help to attract people to explore the true identity of the district and eventually be led to the waterfront.

6 Design Scheme

Barra e Manduco will be transformed into a mix-use port with three distinctive sections which strives for a balance of work and leisure activities. From the existing Cais de Sampanas Sul to Ponte 14 is a tourist-oriented area where a proposed museum about local's life, an artificial wetland, berths for yacht and tourist boats and two lookouts are located. It also serves as a gateway for tourists arrived by sea. From Ponte 5B2 to 8, this area allows people to sense the water through different street furniture and to enjoy fresh seafood at outdoor dining area, while the original port activities will take place along the extended piers and the public can view the operation on elevated viewing deck. The extended waterfront along Ponte 5A and 5B will remain for logistic activities. Simultaneously, the previous area will become a playground for children to increase local public space and reduce noise from the logistic industry.

The scope of this project also includes the walking environment of linkages between the waterfront and the city. Each selected path will connect several interesting points for different kinds of users. A public space is proposed as a focal point to integrate these routes and provide leisure space.

Figure 35 Masterplan and concept of proposed waterfront design

6.1 Strategy One: Redesign and Re-programme the Waterfront

The whole waterfront consists of two parts: the inner one is for leisure activities including elevated viewing deck, wetland, lookouts and water play with dining area, whereas the outer part is for daily operation of the port, which is extended for better working environment.

6.1.1 Wetland and Lookout

An artificial wetland is proposed to be constructed at the current Sampan Terminal for purifying the polluted water and foster bio-diversity. On top of it are the two circle lookouts where people can watch the Da Jiu festival conducted exclusively on fishing boat and the river from a certain distance. The space inside the lookout is reserved for tourist information centre, shops and galleries. All the levels are accessible through lifts.



Figure 36 Rendering of Wetland and Lookout

35

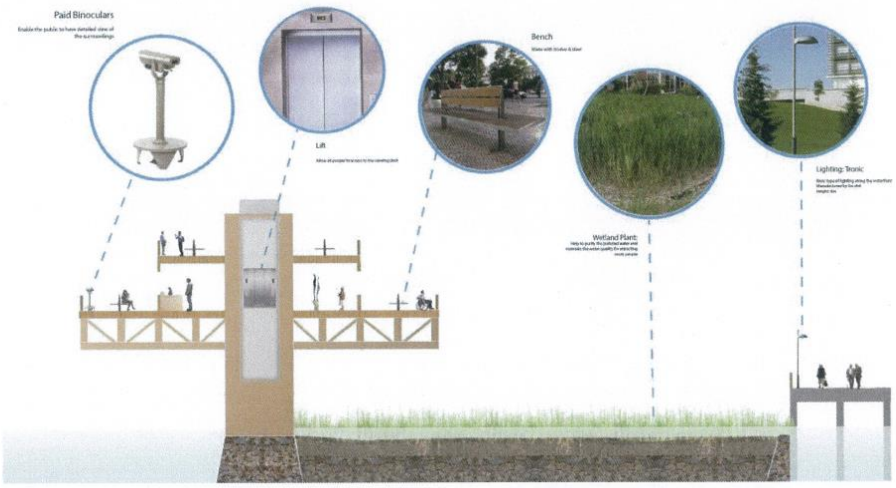


Figure 37 Cross-section and urban furniture of wetland and lookout

6.1.2 **Elevated Viewing Deck**

The proposed elevated viewing deck creates a continuous walkway where visitors can enjoy the stunning view of waterfront from different perspectives. Its shape is inspired by the pattern of the local traditional pavement – Calçada – in the form of waves. Its height is 5 metres which allows all types of trucks to get through and reach the piers. The deck is accessible for all with the designation of slopes and lifts at each sub-district (between two connecting roads to the proximate piers). View corridors are also considered that visitors can view the water from the passageway in-between adjacent warehouses along the waterfront. Signage will be installed along the viewing deck to introduce the history of the waterfront's development and compare it with the status-quo.

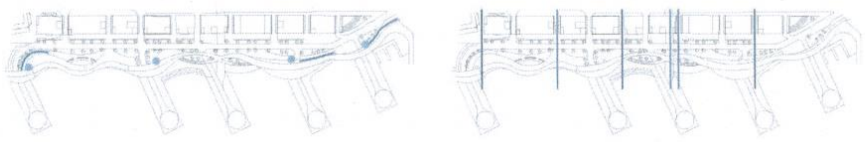


Figure 38 Left: Accessible elevated viewing deck with slopes (Line) and lifts (Circle)
Right: View Corridors from Rua do Dr.Lourenço Pereira Marques to river

6.1.3 **Water Play and Commercial Area**

Water play and commercial area are located below the elevated viewing deck. The first part consists of a giant net, which allow people to take rest and sense the water while keeping a safe distance from it. It is surrounded by seating assembled with a series of local wooden racks to view the net and the sea. The relaxing slope behind allows both the

workers and visitors to take rest and separates the public from trucks. Across the street, it is the original pier area that the ground floor of warehouses will be activated with shops and café and have outdoor dining area. It has a 50 cm deep water canal for children to play with water. For commercial activities, they include outdoor dining areas and indoor grocery stores. The former one will allow the public to try the fresh seafood when it first arrives. The latter one will enable the workers or residents living on the boats to refill their necessities conveniently. As a result, workers and visitors will not be totally separated while they will have more opportunities to interact with each other.



Figure 39 Rendering of water play and commercial area

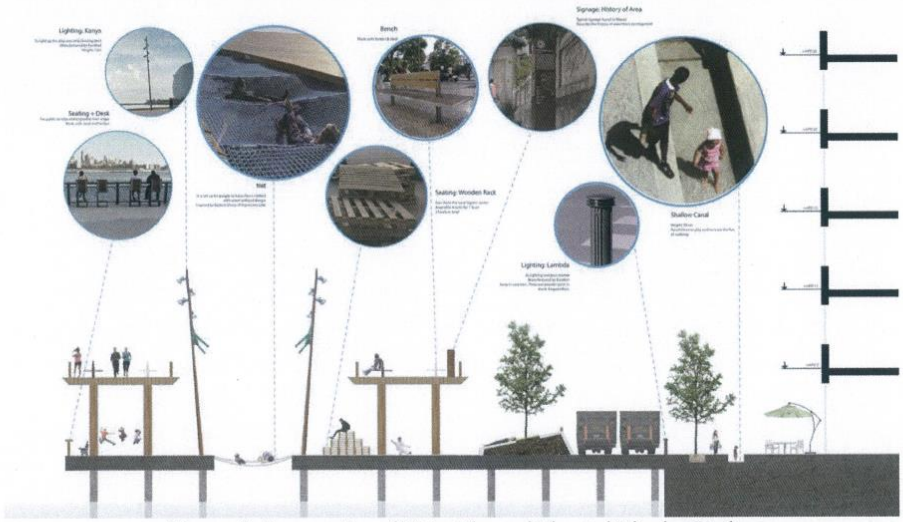


Figure 40 Cross-section of Water Play and Elevated Viewing Deck

6.1.4 **Extension of Pier**

37

The current alignment of berth is parallel to the waterfront. Yet, bulky cargo ships with containers on board can have a height up to over 20 meter and block the riverscape while cargo unloading might be a threat to visitors' safety. Hence, harbour basins will substitute the current pier layout that there will be a gap in-between cargo ships for each basin. Each of the basin follows the requirement suggested in Port Designers Handbook (Thoresen, 2014). For example, the minimum width of berth and channel for fishing boat is twice the length of fishing boat (2L; L=20m), thus the basin has the width of 40 meter. Besides, the allocation of all new piers has considered its connection to other related facilities. For instance, the new Sampan terminal has the shortest distance to Rua do Praia do Manduco, the hawker street. Ponte 5A and 5B will be extended as well so that the noise suffered by the adjacent residents could be reduced. The harbour channel will have to be altered and it is within the waters authorized by the Macau government.

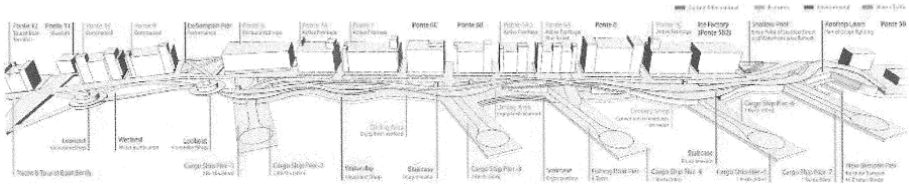


Figure 41 New programme along the waterfront

6.2 Strategy Two: Relink the Waterfront to City

The water-city relationship will be strengthened with the construction of a public space next to the Riviera Macau bus terminal and enhancement on several underused streets.

6.2.1 Colour Streets

The pavement of three East-West pedestrianized streets which connect the waterfront and the inner city will be changed into different colours. Each of them represents the most convenient path for particular groups. The blue street has the shortest distance between the fishing boat pier, seafood wholesalers and the wet market. The red street connects the waterfront to Macau's historical centre with the largest number of sightseeing spots along the road. The yellow street connects the new Sampan terminal to Rua da Praia do Manduco, where hawker stalls concentrate, to enable flower and fruit sellers to deliver goods from Zhuhai conveniently. In this way, the underused walkway with the reallocation of piers can shorten the walking distance for workers and also attract the public to explore the movement of the district. Additional lighting will be installed to further enhance their walking environment.



Figure 42 Left: Alignment of three colour streets and their connected nodes
Right: Rendering of blue street

6.2.2 **Gathering Hub**

Gathering hub is a plaza being converted from an outdoor parking lot leased by the government. It is divided by several pathways which connect important nodes in Barra e Manduco, such as from city to waterfront and from bus terminal to major street. The area in-between the red street and yellow street here is designated as marketplace for existing hawkers along Rua do Almirante Sérgio that their working environment can be improved. There are also kiosks on the site for workers and the public to refresh. The coffee table is originally rope roll from the hardware shops nearby to reflect the local identity. A movie screen will be mounted onto the façade of a storage building, while people can lean against the fence chair and watch films on the elevated platform. This supports the emerging cultural and creative industry in Macau.



Figure 43 Rendering of Gathering Hub

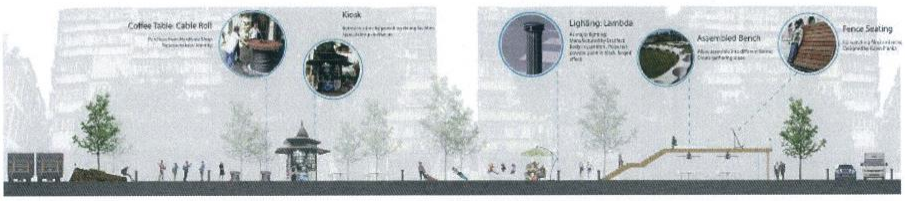


Figure 44 Cross-section and urban furniture of Gathering Hub

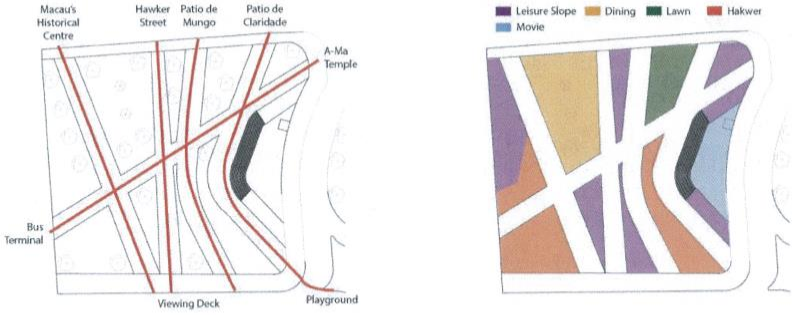


Figure 45 Left: Pathways inside the Gathering Hub with connected nodes
Right: Distribution of different uses in Gathering Hub

6.2.3 **Seafood Street**

Seafood wholesalers concentrate at Rua do Dr. Lourenço Pereira Marques but the poor walking environment has discouraged the public from walking along the street. Thus, the original parking area will be partly turned into pocket public spaces with seating and trees for passer-by to speculate seafood processing, whereas workers can have place to take rest before the fishing boat arrives. Parking exclusively for fishing industry vehicles is allocated next to these shops with blue pavement. There will be symbols of either prawn or fish painted along the street to grab pedestrian's attention to these shops.



Figure 46 Rendering of Seafood Street (Rua do Dr. Lourenço Pereira Marques)

6.2.4 **Modification of Circulation**

Regarding the North-South major roads, Rua do Dr. Lourenço Pereira Marques will go through the existing cargo terminals – Ponte 5A and 5B - and extend to A-Ma Temple, as the original pier is stretched outward. It enables this road and Rua do Almirante Sérgio change into one direction so that the congestion issue caused by turning could be avoided. Meanwhile the pedestrian can have a safer crossing environment. The new road along the waterfront will be exclusively for trucks in order to allow smooth operation. Some of the aisles in-between warehouses will allow trucks to go through to let the workers to unload goods and deliver them to the storage floor. The others will be pedestrianised for better connection of waterfront and city.



Figure 47 Circulation of pedestrians and vehicles

41

7 Concluding Remarks

This project has shown how different urban design interventions could help to transform an active, traditional and deteriorating port into a mix-use waterfront where daily operation and leisure activities are compatible with each other, while the port-city relationship can be re-emphasized. It started with a thorough study of the local's livelihood based on theories of port-city relationship to find the district's identity and daily problems encountered by locals. Potentials are also examined in district scale to justify that it is worth to reopen the waterfront. The three foreign case studies with similar background have provided inspiring solutions to the design scheme that it has created a certain separation with viewing deck, while it has commercial and relax area for workers and the public to meet each other. The reinvented alleys and gathering hub help to relink the waterfront to the inner city.

The major contributions of this project include: (1) improved the working environment for port operators; (2) Enhanced on the water quality by introducing artificial wetland (3) Strengthened the local identity and visual connection by allowing the public to access the waterfront (4) Increased the local economic opportunity by providing commercial space and activating warehouses' frontage; (5) Improved the walking environment by utilising underused walkways and creating focal point.

Nonetheless, this project has its own limitation. The capacity of the cargo ship pier is restricted as the pier layout is in harbour basin style. Yet, the agenda for logistic industry in Macau is to fulfil the local delivery demand rather than being a transportation hub for international cargos like Hong Kong. Besides, the design of port has only considered the dimension of berth while the hydraulic characteristic of the river has yet to be explored. It would be necessary to consult experts and government officers in the field of marine engineering and management to make this project more practical.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Bibliography

Auckland Waterfront (2014). Wynyard Precinct: Urban Design Framework.

Armiero, M. (2011). Enclosing the Sea Remaking Work and Leisure Spaces on the Naples Waterfront, 1870–1900. Radical History Review, 109, 13-35.

Bruttomesso, R. (2001). Complexity on the Urban Waterfront. In Marshall, R. (Ed.), Waterfronts in Post-Industrial Cities (pp. 39-49). London: Spon Press.

Byrd, J, Hite, D., Marzen, L. & Martin, M. (2009). Local Business Perspective on Residential Development and Waterfront Access: a Study of Mobile County, Alabama.

Che, Y., Yang, K., Chen, T. & Xu, Q. (2012). Assessing a riverfront rehabilitation project using the comprehensive index of public accessibility. Ecological Engineering, 40, pp. 80-87.

De Langen, P. W. (2006). Stakeholders, Conflicting Interests and Governance in Port Clusters. Research in Transportation Economics, 17, pp. 457-477

DESC (2014). Tourism Statistics 2014.

DESC (2011). Population Census 2011.

Du Cros, H. (2009). Emerging Issues for Cultural Tourism in Macau. Journal of Current Chinese Affairs, 38 (1), pp. 73-99.

Gao, W. (2014). Analysis for Restriction of Architectural Regulation for Buildable Area and Architectural Form of Residential Building in Macau. Huazhong Architecture, 6.

Giovinzazzi, O. & Moretti, M. (2010). Port Cities and Urban Waterfront: Transformations and Opportunities. TeMaLab journal of Mobility, Land Use and Environment, 3.

Gordon, D. L. A. (1996). Planning, Design and Managing Change in Urban Waterfront Redevelopment. The Town Planning Review, 67 (3), pp. 261-290.

Gunay, Z. & Dokmeci, V. (2012). Culture-led regeneration of Istanbul waterfront: Golden Horn Cultural Valley Project. Cities, 29, pp. 213-222.

Hoyle, B. (2000). Global and Local Change on the Port-City Waterfront. Geographical Review, 90 (3), pp. 395-417.

Jacobs, J. (1961). The Death and Life of Great American City. New York: Random House..

Journal Cheng Pou (2013). 漁民冀政府加強扶持行業. Retrieved from http://www.chengpou.com.mo/news/2013/9/11/41264.html

Kilian, D. & Dodson, B. (1996). Between the Devil and the Deep Blue Sea: Functional Conflicts in Cape Town's Victoria and Alfred Waterfront. Geoforum, 27 (4), pp. 495-507.

Kotval, Z. & Mullin, J. (2010). The changing port city: Sustainable Waterfront Revitalisation. Journal of Town & City Management, 1 (1), pp. 31-46.

Langdon, P., Shibley, R. G., Welch, P. (2000). The Market as Organizer of an Urban Community, Urban Excellence, pp. 15-63.

Lee, P. T., Wu, J., Hu, K. & Flynn, M. (2013). Applying analytic network process (ANP) to rank critical success factors of waterfront redevelopment. International Journal of Shipping and Transport Logistics, 5(4/5), pp. 390-411.

Maritime Museum (2001). The Da Jiu Festival of Macao's Fishing Community and the Cult of Chu Tai Sin. Macau: Maritime Museum.

McKee, B. (2014). Auckland Takes the Rosa Barba Prize. Retrieved from http://landscapearchitecturemagazine.org/2014/10/03/auckland-takes-the-rosa-barba-prize/

Meyer, H. (2000). City and Port, Utrecht: International Books.

Millspaugh, M. L. (2001). Waterfronts as catalysts for city renewal. In Marshall, R. (Ed.), Waterfronts in Post-Industrial Cities (pp. 39-49). London: Spon Press.

Mok, K. K. (2011). Walk to Global Vision: Driving Heritage Development by World Heritage Award: Macau - A Colony with East and West Culture. ICOMOS' 17th General Assembly Scientific Symposium proceedings, Part 1, Theme 1.

Mullin, J. & Kotval, Z. (2000). Historic Preservation in Waterfront Communities in Portugal and the USA. Portuguese Studies Review.

New Macao (2010). 內港貨櫃碼頭去與留? Retrieved from https://www.newmacau.org/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=971:2010-01-24-05-04-26

Ng, S. W. (2013). 澳門漁業發展調查 2013.

Norcliffe, G., Bassett, K. & Hoare, T. (1996). The Emergence of Postmodernism on the Urban Waterfront: Geographical Perspectives on Changing Relationships. Journal of Transport Geography, 4 (2), pp. 123-134.

Oakley, S. (2005). Working Port or Lifestyle Port? A Preliminary Analysis of the Port Adelaide Waterfront Redevelopment. Geographical Research, 43 (3), pp. 319-326.

Ruan, Y. (2014). 漁家心聲-澳門漁民訪談.

Sairinen, R., Kumpulainen, S. (2006). Assessing social impacts in urban waterfront regeneration. Environmental Impact Assessment Review, 26, pp. 120-135

Sanders, J. C. (2010). Seattle and the Roots of Urban Sustainability: Inventing Ecotopia. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.

Soares, N. (2014). The Inner Harbour: Background Document on the Revitalization of Macau's Vernacular Heritage.

Slater, J. (2014). Opportunities and Challenges. Urban Design, 131, pp. 16-19.

Smith, M. K. (2006). On the Water's Edge: Developing Cultural Regeneration Paradigms for Urban Waterfronts. Tourism, Culture and Regeneration.

The Institute for Sustainable Development (TISD) (2010). 下環街區居民現狀調查研究之研究報告.

Thoresen, A. C. (2014). Port Designers' Handbook (3rd Edition).

Tieben, H. (2009). From Backyard to Front Door: The Transformation of Macao's Border Spaces. Review of Culture, 30, pp.37-56, Macau: ICM.

Wang, C, Tian, Y. & Liu, P. (2014). Comparative Study of Cultural Planning, Creative Cities and Urban Renaissance: A Literature Review. Urban Development Studies, 21 (5).

Waterfront Auckland (2012). The Waterfront Plan 2012.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Wu, A. (2008, August 7). Danshui Working to Become 'Creative City'. Taiwan Info. Retrieved from http://taiwaninfo.nat.gov.tw/fp.asp?xItem=44715&CtNode=458

Xie, P. F. & Gu, K. (2015). The changing urban morphology: Waterfront redevelopment and event tourism in New Zealand. Tourism Management Perspectives, 15, pp. 105-114

Zhu, D., Meng, Q., Chou, Y. (2002). Aomen Yumin Yanjiu (二十世紀澳門漁民研究).

Appendix

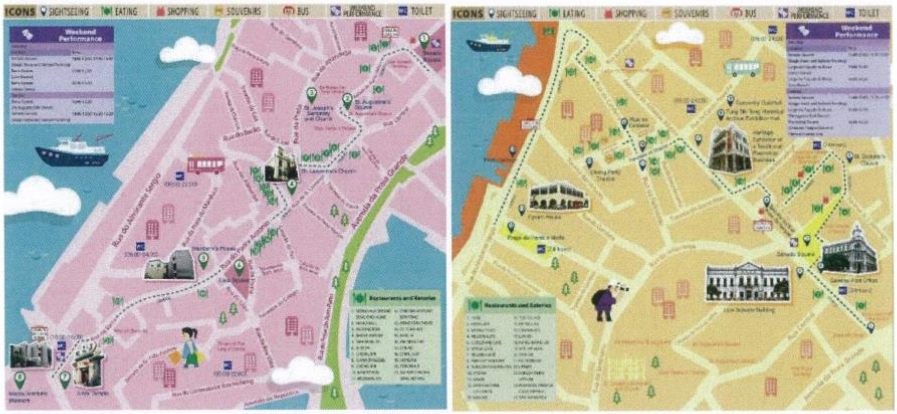


Figure 48 The 'step Out, Experience Macau's Communities' programme organized by Macau Tourism Bureau and constituted by several walking routes suggested for tourists has not covered Barra e Manduco. (Source: Macau Tourism Bureau Website - http://en.macautourism.gov.mo/plan/our_suggested_tours.php)

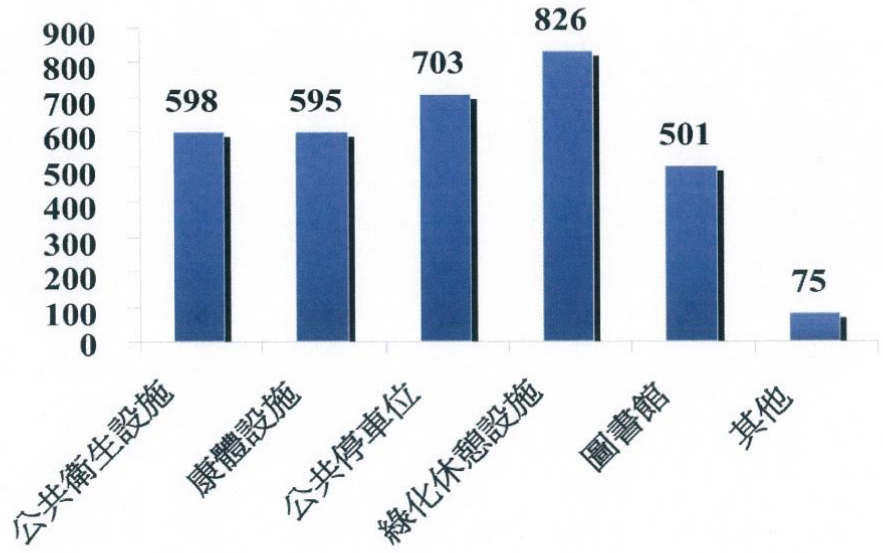


Figure 49 Inadequacy of Communal Facilities (From high to low: Green Recreational Space; Public Carpark; Public Health Facility; Sport Facilities; Library; Others) (Source: TISD, 2010)

項目	平均值*	顯著值	短期	中期	長期
泊岸及卸貨的輔助設施	2.11	0.000	--	可作優化改善	
經濟緊急援助政策	2.14	0.001	--	可作優化改善	
漁業基金貸款援助政策	2.18	0.001	--	可作優化改善	
休漁期時間安排	2.60	0.241	--	--	可作優化改善
行政手續服務水準	2.62	0.185	--	--	可作優化改善
漁獲檢疫安排	2.62	0.092	--	--	可作優化改善
漁船觀光業計劃	2.71	0.015	--	--	可作優化改善
休漁期培訓計劃	2.78	0.005	--	--	可作優化改善

*平均值：1=極需改善；2=稍需改善；3=頗完善；4=十分完善

Figure 50 Items needed to be improvement for fishing industry (Lower score means higher demand for improvement; Top: Berthing and unloading facilities) (Source: Ng, 2013)

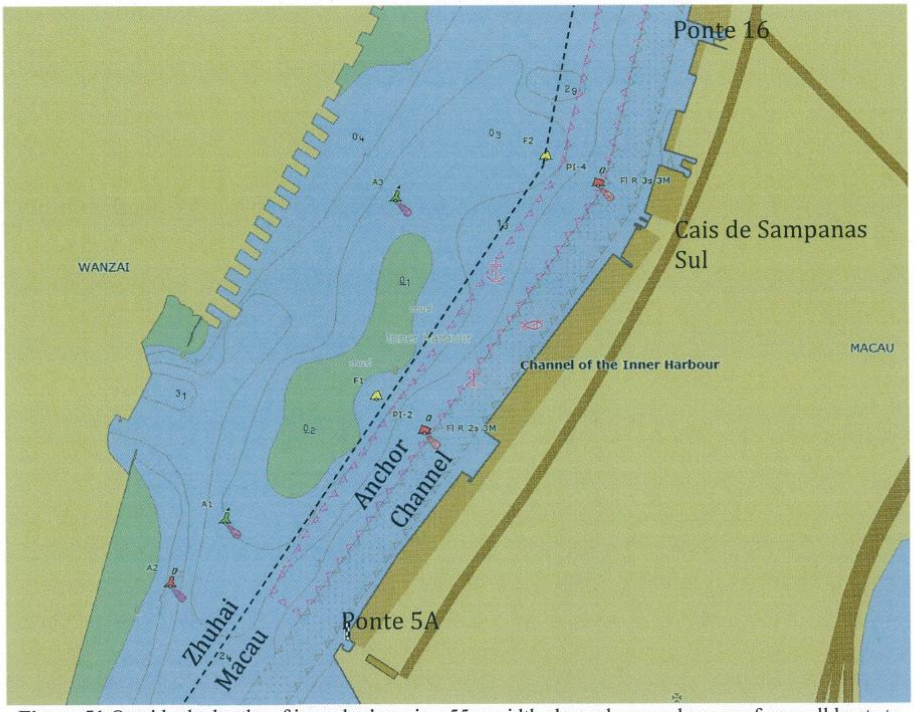
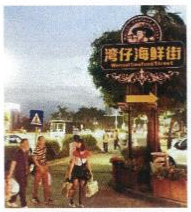
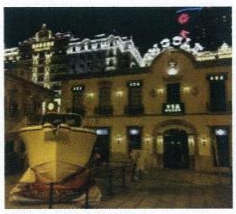


Figure 51 Outside the berths of inner harbour is a 55m width channel, an anchor area for small boats to berth and the border of Macau and Zhuhai. The depth of the channel is about 3 to 3.5 meter (Source: DSAMA)

47

Table 3 Comparison of Waterfronts

	 **Wanzai Seafood Street**	 **Macau Fisherman's Wharf**	 **Barra e Manduco**
Purpose	Selling flowers and seafood products	Exotic theme park designed for Asian tourists	Logistic; Seafood Processing and Wholesale; Traditional Community
Development History	2002: Completion of 'seafood Street" 2009: New 'seafood Street"	2000: Start Construction 2006: Completion	1850: First Reclamation 1884: Construction of Ports 2008: Ponte 16
Building Style	Replicate from Macau	Replicate from American and European cities	Functional; Historical
Uses	Tourist; Green Space; Wholesale; Residential; Hotel; Dining; Retail	Hotel; Exhibition; Casino; Dining; Retail	Manufacture; Storage; Wholesale; Residential; Religious; Casino; Delivery; Ship Maintenance; Dining; Retail
Boat Berthed	Cruise; Ferry; fishing boat	Yacht (Occasional)	Fishing boat; Container Ship; Sampan; Ferry;
Retail	Macau traditional snack; Dried Seafood; Grocery	Luxurious Goods;	Macau traditional snack; Dried Seafood; Components of boat; Fishing Equipment; Grocery
Dining	Seafood; Chinese Cuisine	International Cuisine	Macanese Cuisine; Seafood; Café; Chinese Cuisine
Accessibility	Buildings block the view; Closed for construction	All-day accessible Continuous Walkway; Open	Restricted Access; Buildings block the view;
Connectivity	Great number of city bus lines	Great number of city bus lines	Close to Mainland China (Ferry; Bus) Great number of city bus lines

48

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

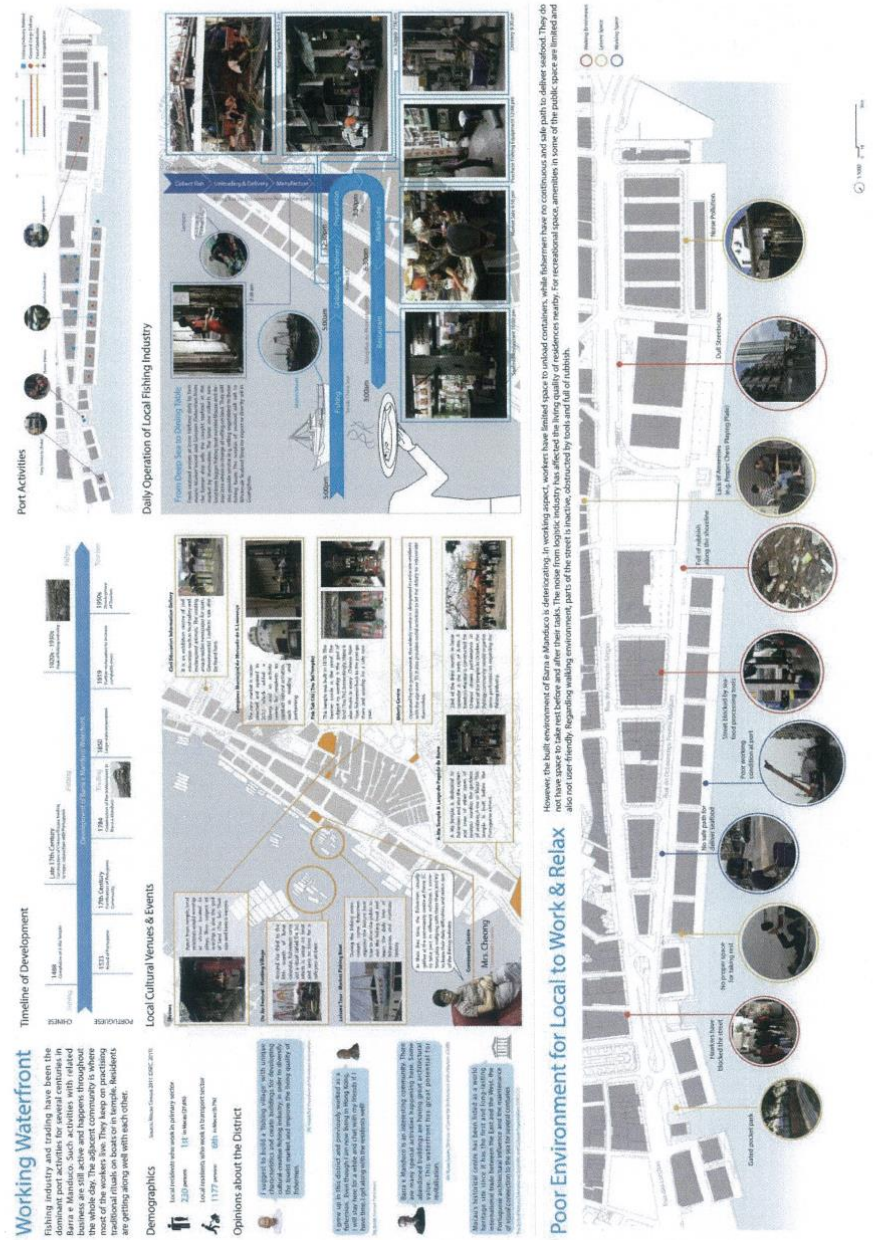


Figure 52 First page of the panel used in final review II: Local context; Problems identified; Interviews

49

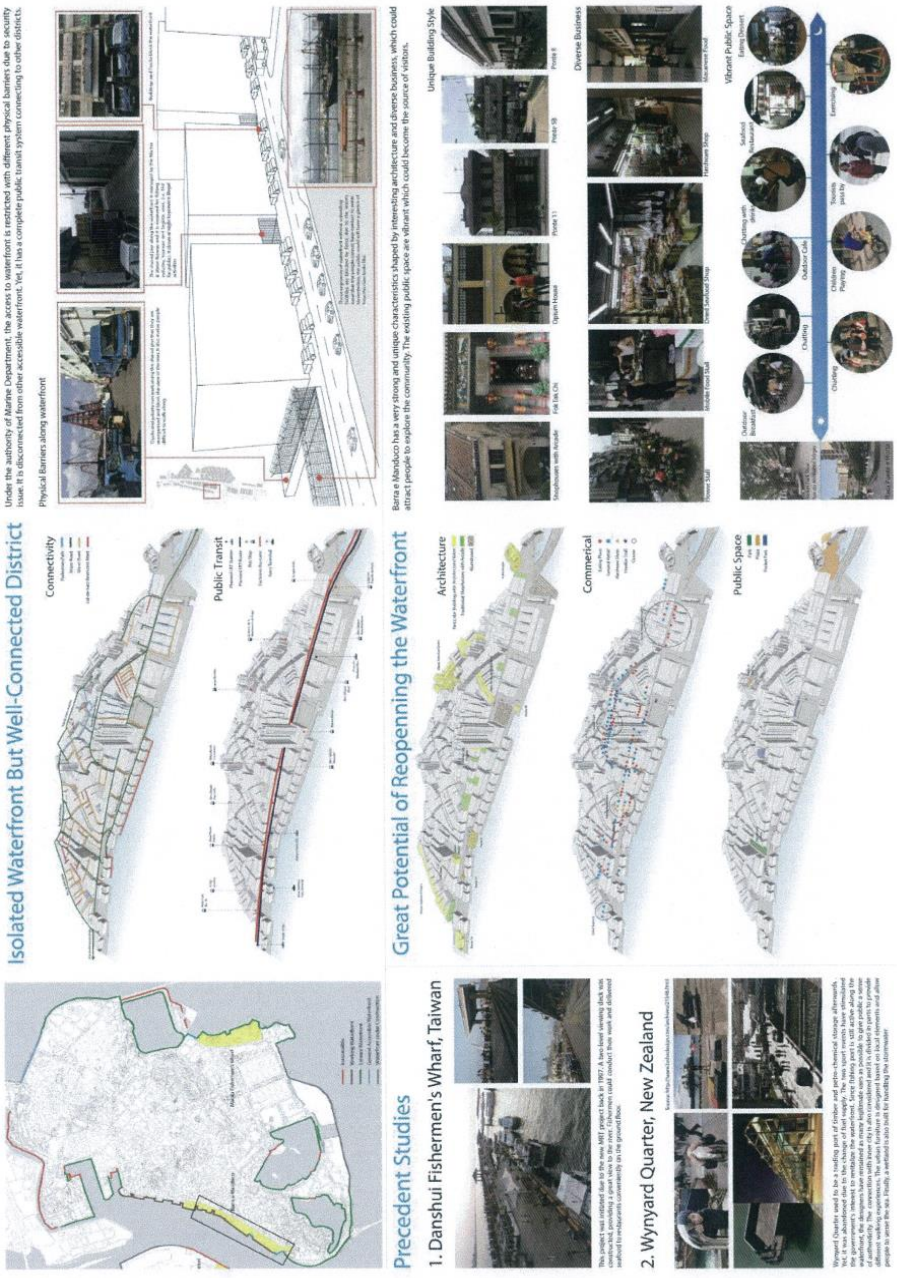


Figure 53 Second page of the panel used in final review II: Identified Problems; Potentials; Precedent Studies

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



Figure 54 Third page of the panel used in final review II: Masterplan; Design Concept

51

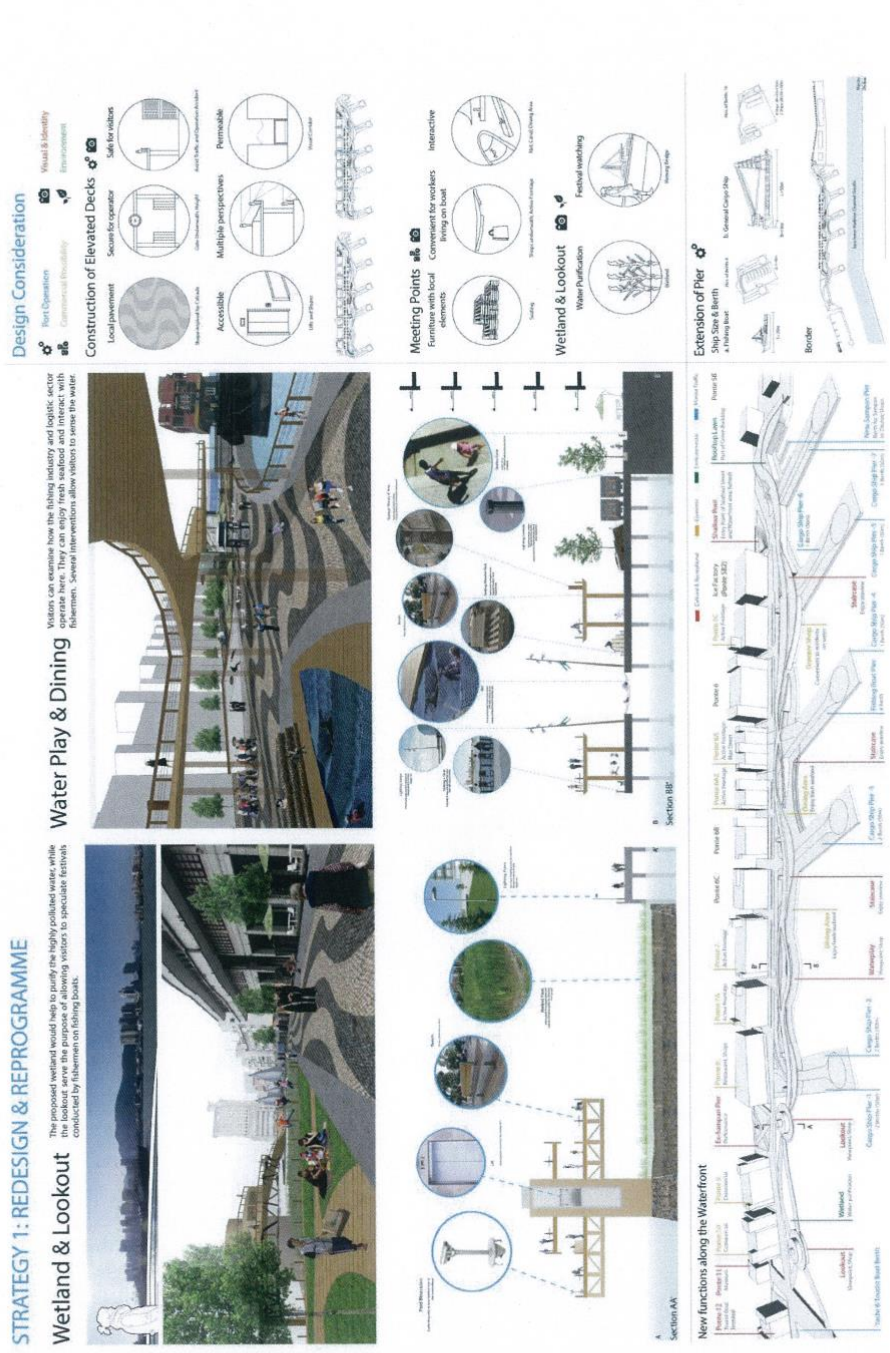


Figure 55 Fourth page of the panel used in final review II: Design Strategy One

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



Figure 56 Fifth page of the panel used in final review II: Design Strategy Two

53

2016 年 7 月 19 日　　澳門旅遊零售服務業總商會　葉榮發先生

澳門旅遊零售服務業總商會
Macau Association of Retailers & Tourism Services
Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau

致：尊敬的社會文化司司長閣下、澳門旅遊發展委員會主席
　　譚俊榮先生

副本抄送：澳門旅遊局局長
　　文綺華女仕

旅遊業發展總體規劃咨詢文本意見書

澳門旅遊零售服務業總商會理事長-葉榮發先生意見提案

2016-7-19

一. 有關提及預計未來過夜旅客的平均逗留时間能否約爲 2.3 天，你認爲本文建議的旅遊產品供應是否足夠吸引旅客逗留更長的時間?

意見：

現時本澳經濟仍以旅遊博彩較單一發展，雖然目標及戰略指向一個中心（世界旅遊休閒中心）發展，但要逐步加強過夜旅客的平均逗留时間增加爲 2.3 天，本人認爲須多方面滿足旅客多項基本要求，使旅客待在澳門的時間延長或多次遊覽澳門。

1. 入境便利化
   現時多國旅客入境免簽證，澳門旅客以中國、香港、台灣爲主，日本、韓國、東南亞及遠程地區國家爲次；有些國家護照仍可落地簽證或免簽，加上現時本澳橫琴口岸 24 小時通關，推動及優化一程多站式旅遊可方便旅客出入，體驗多樣化旅遊行程樂趣。

澳門關口岸友誼大馬路 555 號澳門置地廣場 3 樓
3/FL, Macau Land Mark, 555 Avenida da Amizade, Macau.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



澳門旅遊零售服務業總商會
Macau Association of Retailers & Tourism Services
Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau

2. 旅客來澳目的
目前澳門的旅遊資源主要有兩方面，一是以世界遺產爲主要的歷史建築，群，二是以博企爲主要的新興娛樂項目及購物樂趣，兩方面的資源都能吸引客源，尤其周邊客源最主要關注旅遊產品及價格。隨著周邊國家及內地很多一線城市都在不斷興建大型的世界著名旅遊項目，加上中國大部份城市有國際航班直航到俄羅斯、日本、韓國、泰國、東南亞遠至歐洲等地，讓內地旅客可以有更多出行的選擇，澳門並非是他們唯一選擇旅遊目的地。

3. 如何與競爭對手作比對及增加旅遊附加值元素
旅遊業發展與本澳商業及居民收入息息相關，加強澳門居民對旅客來澳旅遊的認知及其重要性，各行業從業員要懂得如何熱誠接待旅客，懂得「待客之道」，令旅客留下美好的回憶及難忘的體驗，此舉可持續推動旅遊發展。而消費者對澳門的地道（手信）產品及名牌產品是有信心的，澳門消委會與內地多個城市的委會聯繫，能確保旅客回家前享受消費權益，加強售後服務，便能吸引更多旅客訪澳，提高旅客來澳購物意慾。

4. 智慧旅遊
澳門可考慮發展智慧旅遊。建立一個綜合管理平台，試採用社交媒體進行宣傳推廣。並於全澳各著名景點設置無線上網，提供旅客”各處 wi-fi 任我行”，從而達到宣傳推廣澳門的效果。

5. 多元化旅遊
澳門有優良的軟硬件旅遊設施，六大博企投資硬件數千億至萬億在澳門，這些是其他東南亞地區難以複製的，但由於澳門缺乏多元源化的旅遊產品，與客源增長潛力強的俄羅斯，韓國，日本及印度這些國家相比仍有不少差距，本澳應逐步加強旅遊類別多元化發展。澳門旅遊資源應該呈多樣性，要以高端、中端及一般客源三個方向發展。應開拓多樣性的客源、多元化配套，例如：發展會展旅遊、開發獎勵旅遊、協會旅遊、精品旅遊、醫療旅遊、教育旅遊、養生旅遊等。本澳社區夜間購物食肆地區供應不足，夜市更沒有，只集中在大型酒店內提供 24 小時餐飲服務，建議可考慮增加夜市，各區域續步發展；龍環葡韻可當作試點，此區不擾民，附近酒店林立；可參考如鄰近城市台灣、泰國、新加坡等地以各大市夜吸引旅客，加強夜間旅遊發展，激光表演、夜市嘉年華及導賞夜遊行等。

澳門新口岸友誼大馬路 555 號澳門置地廣場 3 樓
3/FL., Macau Land Mark, 555 Avenida da Amizade, Macau.

澳門旅遊零售服務業總商會
Macau Association of Retailers & Tourism Services
Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau

6. 對旅遊淡旺季作出不同對策，針對淡季在主要客源地多作宣傳推廣、多做推廣獎賞活動，與旅遊業界（包括海陸空企業）合作推出不同類型的套票計劃，吸引東南亞及內地旅客每年多次來澳。

7. 增加中低價錢酒店或旅館，以針對主要購物及觀光等旅客，早出晚返，只作住宿用途之用，住宿設施費用降低可延長旅客逗留時間。

8. 加強現有的旅遊發展配套
   加強及完善現有之旅遊項目，論區行賞步行路線，豐富相關內容；澳門拉丁城區幻彩大巡遊、光影節、國際煙花比賽、格蘭披士大賽車、美食節、購物節，澳門國際馬拉松、國際電影節及節慶盛事加強宣傳。應利用豐富的旅遊節日，設計一些相關特色的旅遊紀念品，加深旅客對澳門節日的集體回憶，令他們每逢舉辦這些活動的時間都會想起或再次到訪澳門。

9. 交通便利化，政府應支持海陸空協同合作推廣宣傳，以合理價錢吸引客人。

二. 對未來訪澳旅客可能有上升的趨勢，你認爲澳門能否應付?有沒有帶來承載力問題?你有什麼看法及建議?

意見：

現時澳門近兩三年平均每年旅客量已有三千萬人次，本人認爲本澳承載力仍是足夠的，仍可接待旅客上升的趨勢及空間。不過旅客旅遊景點習慣性主要集中在同區等地，在澳門半島，如新馬路、大三巴、媽閣廟、官也街、龍環葡韻，該區旅遊發展完善，有足夠旅遊元素、觀光及購物、吃喝玩樂附近都有，是旅客喜歡到澳門的必遊景點，造成旅客集中在一起。應將旅客分流到其他世遺景點，由於其他景點道路狹小，要步行，交通接駁不便，且沿路缺乏洗手間及食肆購物娛樂配套，未能滿足旅客旅遊購物觀光美食等要求，應研究如何加強有關景點的相關周邊配套，令來澳旅客能分流到其他景點，政府應打造這方面應用，在缺乏旅客遊覽的景點周邊加設藝術雕塑、蠟像館、特式拍照場景地等步行街等，吸引遊客極想到此一遊。

澳門新口岸友誼大馬路555號澳門置地廣場3樓
3/Fl., Macau Land Mark, 555 Avenida da Amizade, Macau.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門旅遊零售服務業總商會
Macau Association of Retailers & Tourism Services
Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau

三. 你們對開發潛力的目標群如（年輕、銀髮、高消費及家庭客）有何想法及意見？有沒有其他具潛力客群？這些客群開發對你們有什麼影響？
本人意見如下：
按年齡段的區分：

豪客、壯年客群（40－60 歲）及高消費客群：喜歡自助遊，針對部分消費及購買力強的年輕旅客，如中國近年有許多中產年青企業家，針對他們的喜好，介紹推出豪華美食行套票，提供尊車服務接送，使用電子商務訂房購物平台，五星渡假酒店住宿，娛樂表演及米芝蓮餐飲服務。

年輕客群（20－40 歲）：
針對年青一代的客群推出一些親子旅遊項目。如野外一天親子團，野外定向體驗營，安排參觀熊貓館，二龍喉公園及乘搭世界最短纜車到松山，遊客可在纜車內放眼飽覽東望洋山一帶的景色，到達松山之巔，欣賞著名的燈塔和炮台、堡壘；還可以到大潭山郊野公園滑草場等地方享受休閒的天倫之樂；政府亦可多增加些適合年輕人及一家人遊玩野外宿營的地方（例如黑沙海灘某些政府主理地點），讓他們感受不一樣的澳門。

銀髮族（60 歲以上）：
銀髮一族旅遊主要以觀光爲主，要安排行程慢、車程短、看得久、吃的軟，並以「養生、樂活」爲概念，養生旅遊讓銀髮族也能恣意享受各項旅程，或可跟據喜好，貼身定制一個適合他們的旅程，令他們感到賓至如歸。

不同來源地的旅客來澳也有不同的需求；廣東省與福建省等周邊省市的遊客一般以購物爲主，內地較遠省市的遊客，主要以參加旅行團的方式旅遊爲主。有見及始，政府應要從兩方面做好工作，一是應該發揮旅遊議會及導遊協會的作用，爲旅行團提供深入世界遺產歷史建築群參觀的資源，令旅客對澳門加深認識。二是與博企合作，爲來自世界各地的遊客提供優質的服務及優惠產品。澳門的高端客源主要以國內外遊客爲主，政府應該針對不同國家、不同區域的不同需求、不同習慣，制定適合他們的產品，提供貼身的服務。對於澳門鄰近地區的客源，提供一些他們樂於接受的產品，如常年舉辦內容豐富的購物節。而其他具潛力客群，是旅客中包含三代以上同家族的旅客一起旅行，而這種旅行方式現在漸趨流行。這種旅行方式的主要動機爲何？讓分隔多地的家族成員能有機會聚在一起、一起度過美好時光，並建立家族情感。

澳門新口岸友誼大馬路 555 號澳門資地廣場 3 樓
3/Fl., Macau Land Mark, 555 Avenida da Amizade, Macau.

澳門旅遊零售服務業總商會
Macau Association of Retailers & Tourism Services
Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau

現在有越來越多的高級星級餐廳、度假村和其他提供住宿服務的業者都在主動爭取這種「大型旅遊團」，因爲他們都知道，這種旅遊團只要一次預訂，就可以帶來十位數的旅客人數；因此可推出更多適合這類型旅客的產品，吸引更多旅客訪澳。

四. 總體規劃文本提及發展多元旅遊產品，包括增加不同的酒店住宿，例如廉價酒店等，對此你們有何意見或建議？

澳門現時年平均接待旅客人數已超過三千萬人次，由於澳門地理面積較小，地理空間上的承載力有限，若旅客人數持續以數百萬人數增長，可能會對澳門的承載力造成一定的壓力；保持現時的旅客人數水平每年 3－5%增長是可以的，可確保旅遊服務質素且不會對澳門居民造成困擾；到 2017 年底，澳門酒店客房數量已接近四萬間，若要興建小型賓館或精品酒店，只有足夠旅客才不會造成酒店房間供過於求的現象，建議配合市場定價原則，廣泛宣傳澳門的優點或推出套票優惠，例如：住宿+飲食套票、住宿+景點套票等，這樣可增加遊客番澳天數，也可提升酒店的入住率。

五. 對總體規劃文本有沒有其他的意見或建議？

澳門旅遊資源應該呈多樣性

澳門旅遊業應打造成爲經濟發展的龍頭，美食及購物是龍身，團客及自由行客都需要，要吸納高、中不一樣客源，內須消費客群也重要。客源應該具有多樣性，發展會展旅遊、開發獎勵旅遊、協會旅遊；入境便捷和交通基礎建設完善等亦相當重要，衣食住行、交通便捷、價格合理都是一般旅客關注的重要元素。

制定中短期規劃的必要性

目前國家對澳門習慣水域已經定爲 85 平方公里，這是澳門發展海洋經濟的最有力支持。海洋經濟？主要包括海洋漁業、海洋交通運輸業、海洋船舶工業、海鹽業、海洋油氣業、濱海旅遊業。對於澳門來說，最能體現海洋經濟的是濱海旅遊業。但無可否認的是，這是一個長遠的規劃，需要合理地、充分地利用好海洋經濟，是澳門旅遊業發展的必走之路，特區政府從長計議，制定長遠發展規劃及路線圖，當中包括與周邊城市的協同發展，並做好充分的論證。

在中短期規劃中，澳門旅遊業應該有一個大的突破。不能滿足或僅限於一般的旅遊產品，這是制約澳門旅遊發展的瓶頸。

澳門新口岸友誼大馬路 555 號澳門置地廣場 3 樓
3/FL., Macau Land Mark, 555 Avenida da Amizade, Macau.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



澳門旅遊零售服務業總商會
Macau Association of Retailers & Tourism Services
Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau

專函奉達，順頌

台祺



澳門旅遊零售服務業總商會
葉榮發　理事長　敬啓
2016 年 7 月 19 日

澳門新口岸友誼大馬路555號澳門置地廣場3樓
3/FL, Macau Land Mark, 555 Avenida da Amizade, Macau.

（註：補充 7 月 9 日交流會上意見）

2016 年 7 月 19 日　　意見提供者要求個人資料保密

Ms. Helena Senna Fernandes
Director, MGTO

I would like to thank you for doing such a nice job in maintaining the high quality of services offered to the public.

As a Macau resident coming back from overseas after being absent for almost 40 yrs, I can tell you that I am impressed by the excellent services you are now providing to the general public.

The tourism industry practically did not exist back then - and all I and the public could see was one or two big buses carrying tourists (mainly Japanese) to the Ruins of St. Paul's and Kung Yam temple and that was basically it

I have attended the open session back in June 11 this yr and I can tell you it was a well worth afternoon spent. The QA session at the end was one of the major highlights, because it offered an opportunity for the public to voice his opinion(s) and I would like to see these kind of sessions being offered to the public in the future. Is there any scheduled sessions of this nature at this time?

And thank you, Ms. Helena Senna Fernandes and all your wonderful staff for giving up that beautiful Saturday just to listen to our opinions.

Here are some MORE suggestions that came to my mind after leaving the session:

SMOKING LAW TOO STRICT

1. The smoking law is too strict for the gamblers. Try to loosen it a little, otherwise the gamblers, who are tourists, will be tempted to visit another country whose smoking law is NOT that strict. I am a non smoker, but the casino employees (whether smoker or not) should NOT be allowed to complain of the smoke from the cigarettes of the gamblers because this should be a requirement for their job - to be able to work in a smoking environment.

Can the Tourism dept influence the govt. to change this law?

NOISE ABATEMENT LAW IS TOO STRICT

2. The noise abatement law which prohibits establishments to play loud music after 10 pm is also a major hindrance to many. True, I also don't like to see drivers or motorcyclists blow their horns of the vehicles after 10 pm unless it is an ambulance or fire truck responding to a genuine call.

If the law extends to 12 am or even to 2 am it would be a great welcome to these business and the customers.

I have some friends who came from the United States and were disappointed at the early shutting of the Lusofonia festival at Taipa last year. This is one of the reasons that most tourists are forced to leave Macau early as they would have nothing to do then except going to the casinos - which is NOT many want to do.,

Again, I ask whether the Tourism Dept can influence this law to be changed for special occasions?

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

BE MORE RECEPTIVE TO TOURISTS

3. I am a Catholic and every time when a service is about to begin, I see the security guards quickly put up the sign of "No tourist allowed" or something similar. This is a disgrace because a tourist may be interested in seeing how the Catholic service is performed. Whether they belong to Buddhism or other denomination, they should be allowed to be present while the service is going on. Of course, they have to obey the laws such as no food and drink, no loud noise etc while in the premises.

The famous St. Patrick's Cathedral in the Avenue of Americas in New York City is visited by thousands of tourist daily. There are at least 4 to 6 services held during the weekends - yet they have no trouble allowing visitors to be present while these services are going on. They request the visitors not to talk loud etc. etc. And if the visitors want to attend the service they are allowed to do so, otherwise the pews are ONLY allowed for worshippers. And it works pretty well with everybody because the visitors got what they came for - visit the Cathedral AND the church authorities got lots of income from happy visitors when they buy souvenirs from the gift shop!

I am pretty sure that the Macau diocese can implement the same procedure thus attracting more visitors who like to observe the services of a Catholic Church.

AGAIN, I WOULD LIKE THE HELP OF YOUR AGENCY TO CONVINCE THE MACAU DIOCESE TO ALLOW VISITORS TO VISIT THIS HOLLY PLACE ANY TIME. CAN I ASK YOUR HELP IN MAKING THIS POSSIBLE?

FINAL REMARKS

I would be grateful if the MGTO can help me to convince the Macau Diocese to change the sign to read "Service is going on. Please restrain from making loud noise" or something similar. Of course the other restrictions still apply such as ... No bare foot, no hats on, etc. etc.

I hope the MGTO under your excellent guidance and with the opinions your office gather from the public during this consultation period will help you reach your goals and that Macau will not be labeled as a haven for gamblers only but to others who want to escape to a place for pure fun, enjoyment and will not regret visiting Macau and will leave here with great memories in their hearts!

Respectfully yours

(I do NOT consent the release of my data to the public without my authorization)

2016 年 7 月 19 日　　CHEONG

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

對《澳門旅遊業發展總體規劃》內容的意見：

除了面對旅客，亦應面對全澳市民，配合整體發展，全民也要"好客"，才能全面發展旅遊業，生活素質之提高，不止於物質方面，心靈平靜而愉快，物質方面但求適用而足夠，就是素質提高。

總體規劃用意良好，社會能轉型，澳門在世界的地位也會提高。

對四項總體規劃目標的意見：

針對第14頁中所提及水上活動而言，須有達標準的技術人員包括技術與職業道德兩方面，要確保用家的安全。

② 有足夠能力去處理危機，尤其是突發性的事件不到的意外。

③ 有極強的拯救能力和醫療人才及設備，策劃週到及完善。

對三個指導原則的意見：

原則是好，最好能列出具體做法，讓市民閱讀，再提出不足之處。

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標一：旅遊業的可持續發展管理

對目標一： 旅遊業的可持續發展管理的意見：

及善沙士上等各地點及特蘭園正街應開放某些路段可讓沙士或私家車上落客. 現在是無巴士站(富利廣場公園或西灣路才有). 旅車不可停. 於聖安不行. 以致影響商户的生意. 不但遊客不便. 本澳居民亦不便. 市民若接待親友來遊. 亦只好陪他行路.

對"推動居民對旅遊業發展的認同和參與"策略的意見：

對"管理旅遊業發展並提升接待能力"策略的意見：

對"提升旅遊行業的環保標準"策略的意見：

對"區域的無縫連接"策略的意見：

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標二：發展多元化旅遊產品

對目標二： 發展多元化旅遊產品的意見：

對"打造標誌性旅遊產品"策略的意見：

對"營造濱水空間"策略的意見：

對"拓展海上旅遊產品"策略的意見：

①可舉辦環澳門迷你路線一周的海上遊，與漁家樂不同，次數不必太多，安全至上

②風帆、划艇等活動須確定是否有空間，因各沙灘空間小要避免影響游泳者。

③須注意海域劃線問題，以免超出境界而引起事故爭議。

50　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標三：開拓優質客源市場

對目標三：開拓優質客源市場的意見：

對"發展澳門成為多日旅遊目的地"策略的意見：

對"持續開拓具潛力的目標客群"策略的意見：

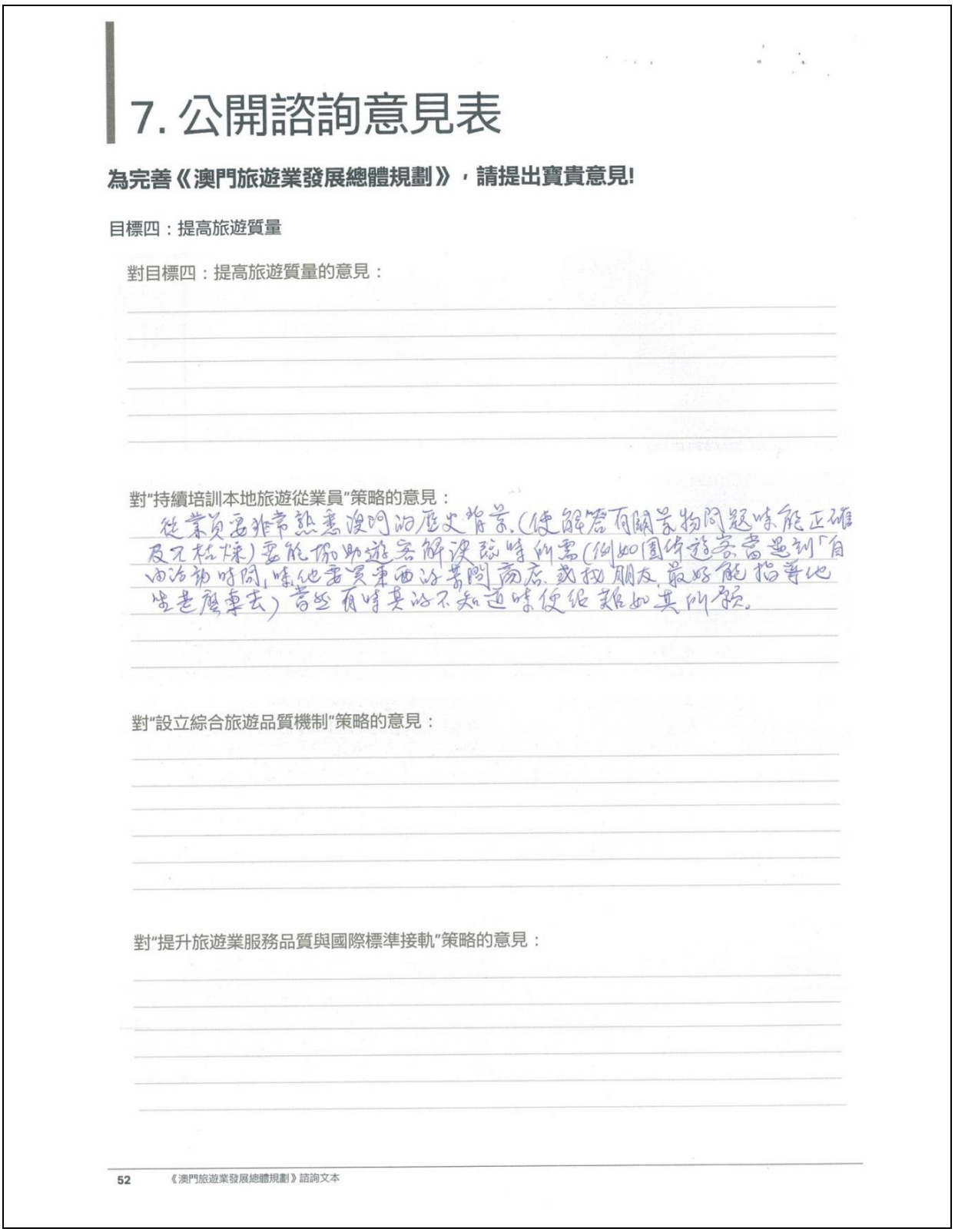
歐美旅客多以退休或享受文化、學術為主，可設多種主題路線向其推介。
本人曾遇到歐洲旅客他們非常喜愛及懷念以前未填海時的區華利前地主西灣一帶的海灣，但填海不能拆掉，可繼續介紹美麗地牙海灣一帶。
其次有些歐洲人尋找他們父母華或老師曾在澳門、中國走過的足跡，亦可以此來設路線。本人遊三巴門時，曾上過到法國人想在「沙市」登岸，因沙市當是開放給外國的港口，他們尋找其父母曾居住過的地方，現在仍不足此類遊客。

對"利用創新科技發展智慧旅遊"策略的意見：

要能有相應的設備，和高戶的指令，另外，警力方面亦應相應如何，並設過到利用科技騙遊客的事情。

對"與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品"策略的意見：

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標四：提高旅遊質量

對目標四：提高旅遊質量的意見：

對"持續培訓本地旅遊從業員"策略的意見：

從業員要非常熟悉澳門的歷史背景，(使解答有關景物問題時能正確及不枯燥)要能協助遊客解決疏時的需(例如圖作導覽當遇到「自由活動時間」時他要求要去購物商店或找朋友，最好能指導他要去的車去)言必有時其沒不知道時便能報知其所欲。

對"設立綜合旅遊品質機制"策略的意見：

對"提升旅遊業服務品質與國際標準接軌"策略的意見：

52　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

其他意見：

① 聯合政府其他部門制訂方案，保留現有街邊檔（如仙草涼茶小食……等等）。此為澳門人文生活方式的特色亦即是特有文化，既是休閒城市如果沒有就失去到5公人好的購物中心還要再上設后樓去到還不知是否已售完，對旅客來說是很掃興的事。以"清明上河圖"為例如果當時生活方式不是在街上有那麼多活動買賣行為我們看到的只是一張建築物和樹木圖，看不出社會生活也無從了解文化。

② 在各景點加設簡單介紹，以免其他學過人說者自說自話有者不足或是色彩設計不佳，組顏看清楚，例如特色旅板配以鏤空通心字，不能引人興趣忽時間去看，配色舉例：淺黃色底色，字就用深綠、深紫、深藍均可，且較用紅色為佳。

③ 設主題旅遊路線，現時論區行當車好但可能區內每種特色只有一個，例如手工方面，應包括松山大炮台望廈或至少提供區份相近的2或3個同主題的景點並指導乘公共巴士的路線如何最有時間能看完。

④ 多設報語，法語，葡語導遊，可以特約形式向商請懂該種語言者加強介紹基本旅遊學遊技巧，澳門不少人去外地學習了上述語言却找不到發揮該語言的工作，似乘取特約形式服務，即是 on call 力。商討一如某些特有血型徵求捐血者的做法。

⑤ 加強提醒內地來客注意交通行車方向之不同及在行車路兩巴士站指示乘車去離島及返回的正確候車點，車人常在該兩車站指引遊客搭車在於設開口開始提示。

⑥ 限制各大酒店晚間使用外牆燈光招徠其影響民居，附近居民加重窗簾來避免光線影響入睡，在酒店同樣會受其他酒店燈光的影響。

⑦ 南灣人工島是否可招標設茶座加小船往來岸上，或設橋可相通，但要嚴格要求環境清潔，一如例是檔要是要求環境清潔，在各方面亦宣傳及保持環境清潔。

⑧ 論教堂不及東歐及西歐，論新式建築又不及紐約等大城市，台北有西門町，但小食集中，不過台灣各校市各有特色，沒何別不同。故應凸顯澳門才有的特色，

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

聲明：

在是次諮詢期間收集的意見或建議，在撰寫《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢總結報告和最終規劃報告時有可能被引用。若提供意見者要求將其個人資料、全部或部份意見保密，旅遊局將尊重有關意願。若提供意見者在發表意見時無提出保密要求，則推定同意其意見及所提供的個人資料可予公開。

填表人身份資料 (自行選擇是否填寫)

姓名/單位: CHEONG

聯絡方法:

是否同意在有需要時聯繫本人，以聽取更多意見： ☑是 ☐否

本人/單位要求保密 (倘適用) ：

☐ 身份資料

☐ 提供意見的內容，包括：

簽署: cheong　　日期: 2016年7月19日

感謝　閣下提供的意見及建議，有關諮詢總結報告將按《公共政策諮詢規劃性指引》規定的期間於旅遊局業界網站 (http://industry.macaotourism.gov.mo) 發佈。

54　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

2016 年 7 月 20 日　　無署名

意見書

澳門旅遊業發展總體規划

(1)　反對【24 小時通關】 對本澳樓宇及酒店、食店業是致命打擊。

限制建議：只有藍卡或本澳居民及貨物品才能 24 小時通關。普通旅客在夜晚上 9 時後不能進出關口，這样旅客才會在澳門住酒店及到食店消費，因爲大陸酒店價格及食品、員工工資與本澳有很多差價格達 2 至 3 倍，本澳與珠海怎樣勁爭！旅客不是傻的他們會選擇不會留在澳門，這樣本澳酒店及食店遲早一個一個頂不住要執笠了。這樣對澳門經濟打擊很大，要重視本澳中小企業生存條件及存在的問題，向政府反影，總體規划。

(2)　【5%酒店稅】對 2、3、4、5 星酒店增加成本。

建議：取消【5%酒店稅】特別是 2 至 3 星和賓館房價一樣他們也不需 5%酒店稅。而 5 星酒店可收 5%酒店稅，因爲是賭場附屬 5 星酒店主要作留客、送客房的工具，主要是靠賭場賺錢。和占比例本澳酒店 90%以上，加上政府免費批地，他們成本很低，怎樣房價他們一樣都賺錢。所以他們拚命起 5 星級酒店，越多越好！

（3）【浴缸】酒店浴缸不能規定要按裝。

建議：取消【浴缸】酒店浴缸。應按經營者方向、意原按裝浴缸，不是要規定要按裝。現時酒店浴缸多數旅客無用，特別是年紀大的老人家不敢使用，怕滑倒地下。這樣等於擺設景點。佔用地方及浪費地方。由於條例規定問題。有條件酒店在浴缸邊加裝開放式浴池。無條件酒店也無辦法。

還有以下問題。

【用水量】裝滿酒店浴缸一次要 2 吨水 x 3 ＝ 6 吨水（ 即浴缸浴一次 6 吨水 ）全澳酒店多小浴缸？用多小吨水？按 40000 房 x 6 吨水＝每日 240000 吨水 x 30 ＝ 7200000 吨水 。水是保貴資源。

【安全】年紀大的老人家不敢使用，怕滑倒地下。問題嚴重。

【佔用地方】浴缸佔用廁所達 4 分之 1。

【清洁及人力】用大量的時間放在清洁浴缸上。

【時間】旅客 15 至 20 分鐘可以浴完，好小用半小時以上裝滿酒店浴缸水，浴先浴。

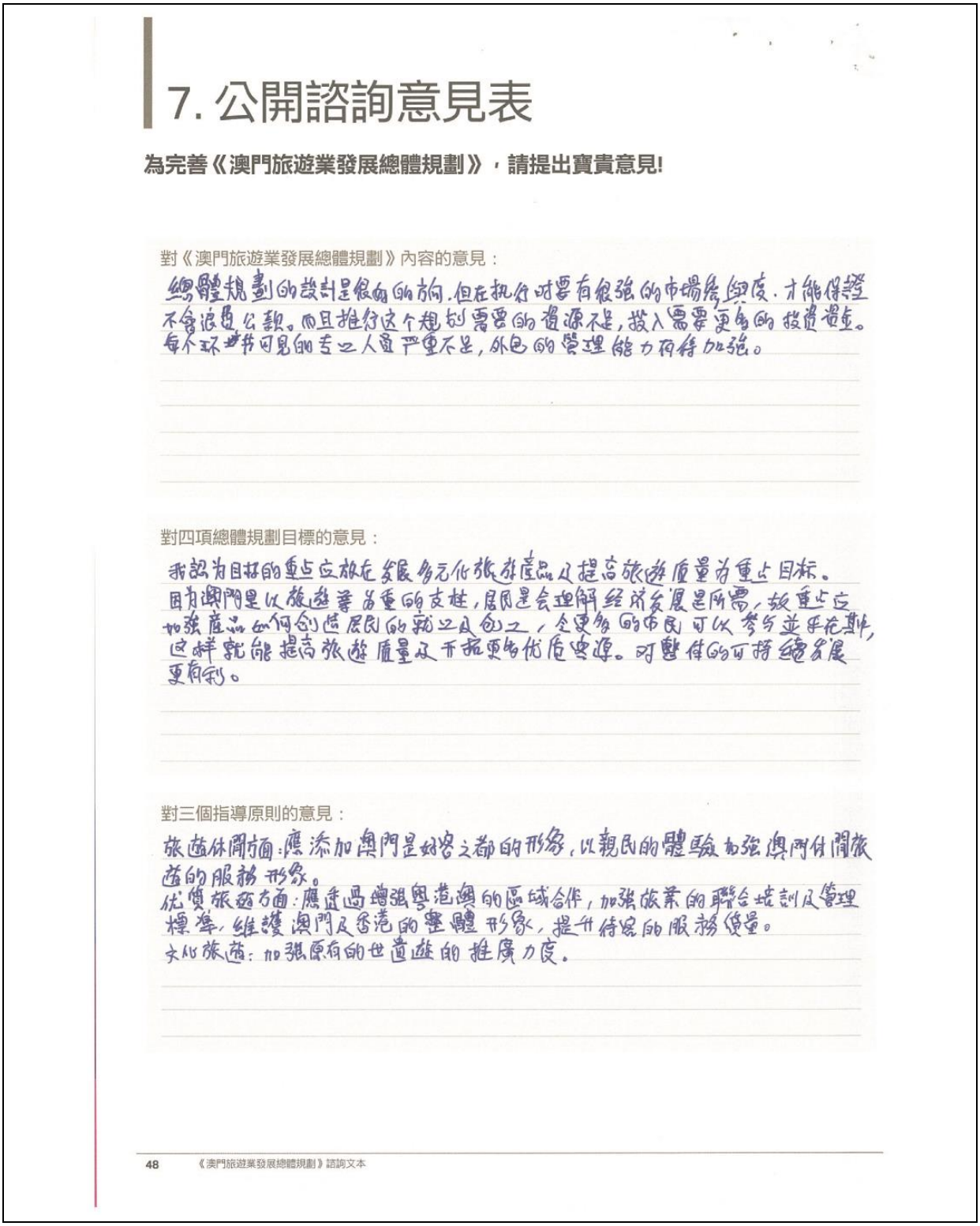
（4）　支持小型【酒店、賓館】發展 。免收【5%酒店稅】

占地面 3000 尺一層，一條梯上落。不需 2 條梯上落，支持全棟大厦改爲：【酒店、賓館】發展。發展民宿，多元化房。

2015 年 7 月 20　日

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 20 日　　澳門投資發展推廣協會　許宏輝先生



7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

對《澳門旅遊業發展總體規劃》內容的意見：

總體規劃的設計是很好的方向.但在執行时要有很強的市場意識度.才能保證不會浪費公款。而且推行这个規划需要的資源不足,投入需要更多的投資資金。每个环节可見的专业人員严重不足,外包的管理能力有待加強。

對四項總體規劃目標的意見：

我認为目标的重点应放在发展多元化旅游產品又提高旅遊质量为重点目标。因为澳門里以旅遊業为重要的支柱,居民是会理解经济发展是所需,故重点应加强產品如何创造居民的就业及创业,令更多的市民可以參与並受花其中,这样就能提高旅遊质量又开拓更多优质资源。对整体的可持续发展更有利。

對三個指導原則的意見：

旅遊休閒方面:應添加澳門是好客之都的形象,以親民的體驗加強澳門休閒旅遊的服務形象。
优質旅遊方面:應透過加强粵港澳的區域合作,加强旅業的聯合培訓及管理標準,維護澳門及香港的整體形象,提升待客的服務質量。
文化旅遊:加强原有的世遺遊的推廣力度。

48　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標一：旅遊業的可持續發展管理

對目標一： 旅遊業的可持續發展管理的意見：

應增加創造就業的元素，讓市民覺得他們有能力參與旅遊業的可持續發展，舉辦培訓課程，結業者可以在指定的地方協助政府進行旅業推廣。

對"推動居民對旅遊業發展的認同和參與"策略的意見：

可運用比賽的形式讓廣大市民參與旅遊業中旅遊資源的開發，民間團體協助舉活動的推廣，而主導權應由政府牢掌握，有效控制成本。

對"管理旅遊業發展並提升接待能力"策略的意見：

建立旅遊業投訴系統，讓旅客可以簡單拍照寫下業界的評語，讓業界可以及時處理。另外可以在機場設立旅遊點點推廣班，把服務外包給市場推廣公司，再由旅遊局進行有效評估。

對"提升旅遊行業的環保標準"策略的意見：

推行旅遊業電動車輛的補貼計劃，讓業界做到環保車變污染。推行環保酒店獎勵計劃，旅遊局會為達到環保標準的業界提供合適的推廣，讓旅客可以覺得應該支持環保酒店。

對"區域的無縫連接"策略的意見：

在澳門幾間的酒店及口岸可增設鐵路票務售賣點，售賣點可以提供各種不同便捷交通的搭配方式，讓旅客可以因應不同的組合選擇他們的出行方式。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標二：發展多元化旅遊產品

對目標二： 發展多元化旅遊產品的意見：

應在突顯目标的增加突顯澳門舊區的歷史文化，而不只是重点在具吸引力的旅遊產品。因為要为这历史推廣做更長遠的規划，產品及体驗也会不斷时，只有保留历史感覚才能走得更远。

對"打造標誌性旅遊產品"策略的意見：

邀請有名气的藝人到推廣的區域進行粉絲活動，可以利用他們的名氣共同推出景點的體驗書籍，增加他們的露名環節，讓不同的人可以更深入了解該景點，該區域的旅遊体驗及相關歷史文化。

對"營造濱水空間"策略的意見：

在濠水空間方面，可加入特色卡通人物的照相区，定期制造不同的主題，用卡通人物为不同的濠水空間印制不同的創意刊物，可以吸引爱好者收集及成為永久的歷史推廣刊物，有助提升地好的作用。

對"拓展海上旅遊產品"策略的意見：

整合澳門所有碼頭的可用性，推行休閒海上觀光路線，讓旅客可以在不同的碼頭上落船，充分做到有效的引流，令旅客可以深入認識本澳的不同区域。每個碼頭可以增發更多的N版牌，讓文創休閒飲食可以得到更多的推廣。

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標三：開拓優質客源市場

對目標三：開拓優質客源市場的意見：

要加强完善商務會展的數量及招商质量，在会展加强推廣周边旅游產品的吸引性，利用线上及线下的活动，提升智慧旅遊的推廣，才能做到旅遊便利。

對"發展澳門成為多日旅遊目的地"策略的意見：

舉辦大型的烹飪比賽，可以吸引全球的觀眾眼球，進行數天及世行直播，從而發展會展，餐飲，旅遊及資訊行業，達到逗留天數的效果。

對"持續開拓具潛力的目標客群"策略的意見：

年輕客群方面：应开放民宿的政策，透过主题的攝影或人物的攝影，將風景照上传至人气网站进行推广。銀髮客群应增强交通的便利性，增加非媒的推廣媒介。高端客群：应推出以專国际旅遊专家的旅遊产品，重点进行推介。家庭客群应增加热点的吸引性，如主题攝影区，公仔大巡遊等。

對"利用創新科技發展智慧旅遊"策略的意見：

利用微信为澳門旅遊区制造話題，從中可以讓旅客進行互動留言及上載照片，利用線下的旅遊攝影服务，結合線上取相，可以增加入口节点的流量，为酒店的住宿，預訂等切入做充足準備。建立大數据分析旅遊消費行为，为推廣計算效益。

對"與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品"策略的意見：

与鄰近海岛城市合辦多天的大型海活動，如潜水活動結合沙漠住帳篷等節慶，驱手多地多日巡遊，推動周邊發展。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標四：提高旅遊質量

對目標四：提高旅遊質量的意見：

應加強打造低團費的旅遊產品，且加強旅遊業的專業道德培訓。
定期为中小企提供专业的服务之培训，以獎勵計劃吸引僱主積極配合。

對"持續培訓本地旅遊從業員"策略的意見：

提供免費的持續培訓，及对旅遊業从业员的人才儲備在校園進行推廣，增加粵務外語从业员的数目。组织从业员的考察团，为基层从业员有一个增廣見聞的机会，提升服務质量及流量，开拓他们的职业生涯。

對"設立綜合旅遊品質機制"策略的意見：

建立旅客反饋机制，簡单的『線上問卷調查 線下領取禮品，以及建立网上投訴服務及投訴专线，让旅客可以得知申訴渠道。

對"提升旅遊業服務品質與國際標準接軌"策略的意見：

僱用国外的专业机构作深入研究，针对研究结果制定相关的培訓从与之界进行检讨。

52　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

其他意見：

細則上的策略應更盡可能接地氣，令用現时有的資源結合現时的潮流文化可以更快更有效地推廣。反觀著名餐飲及主題乐园的建設有很大的难度，不是政府单方面能夠成的事。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

聲明：

在是次諮詢期間收集的意見或建議，在撰寫《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢總結報告和最終規劃報告時有可能被引用。若提供意見者要求將其個人資料、全部或部份意見保密，旅遊局將尊重有關意願。若提供意見者在發表意見時無提出保密要求，則推定同意其意見及所提供的個人資料可予公開。

填表人身份資料 (自行選擇是否填寫)

姓名/單位:

許忠燁 / 澳門投資發展推廣協會

聯絡方法:

是否同意在有需要時聯繫本人，以聽取更多意見： ☑是 ☐否

本人/單位要求保密 (倘適用) ：

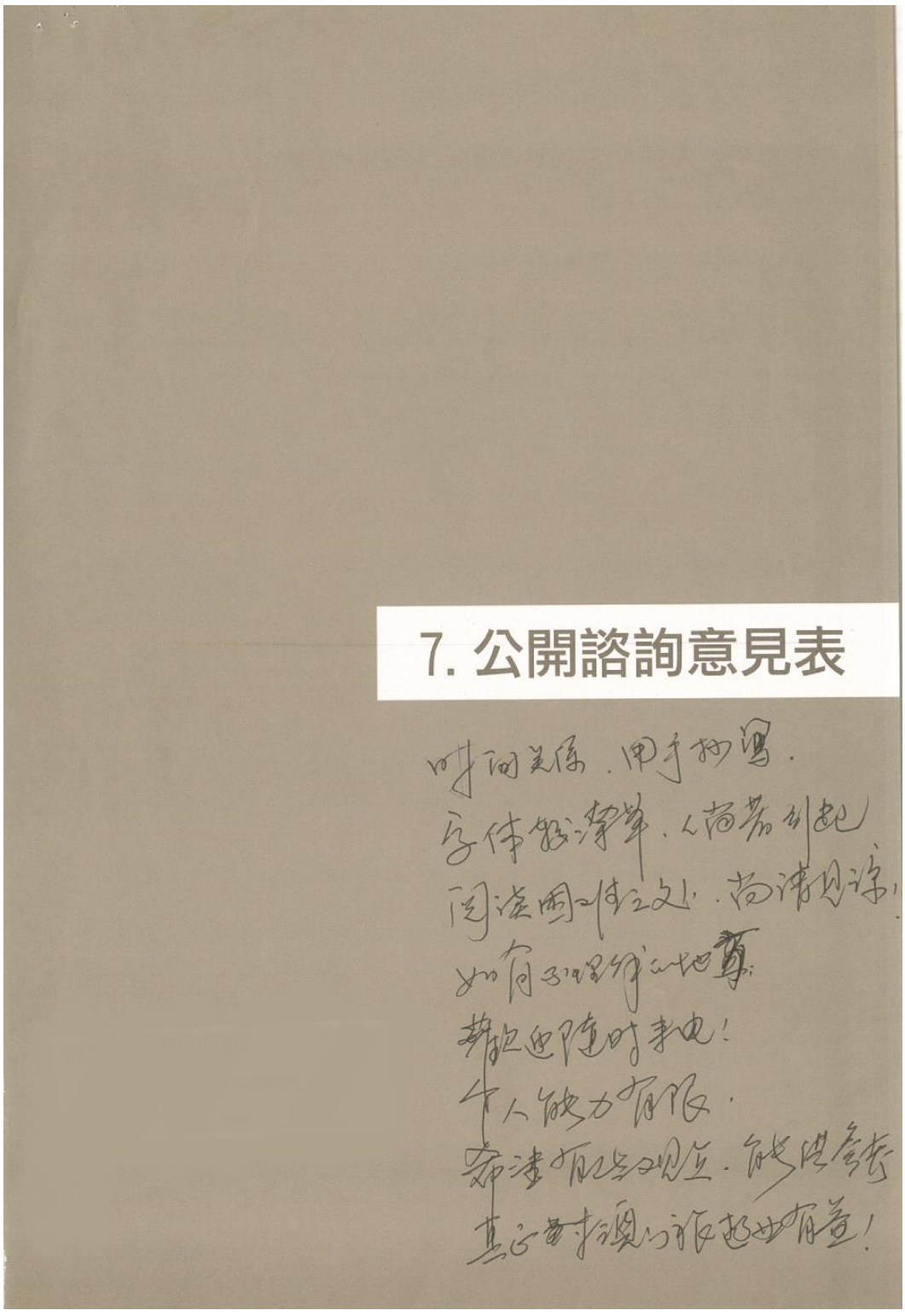
☐ 身份資料

☐ 提供意見的內容，包括：

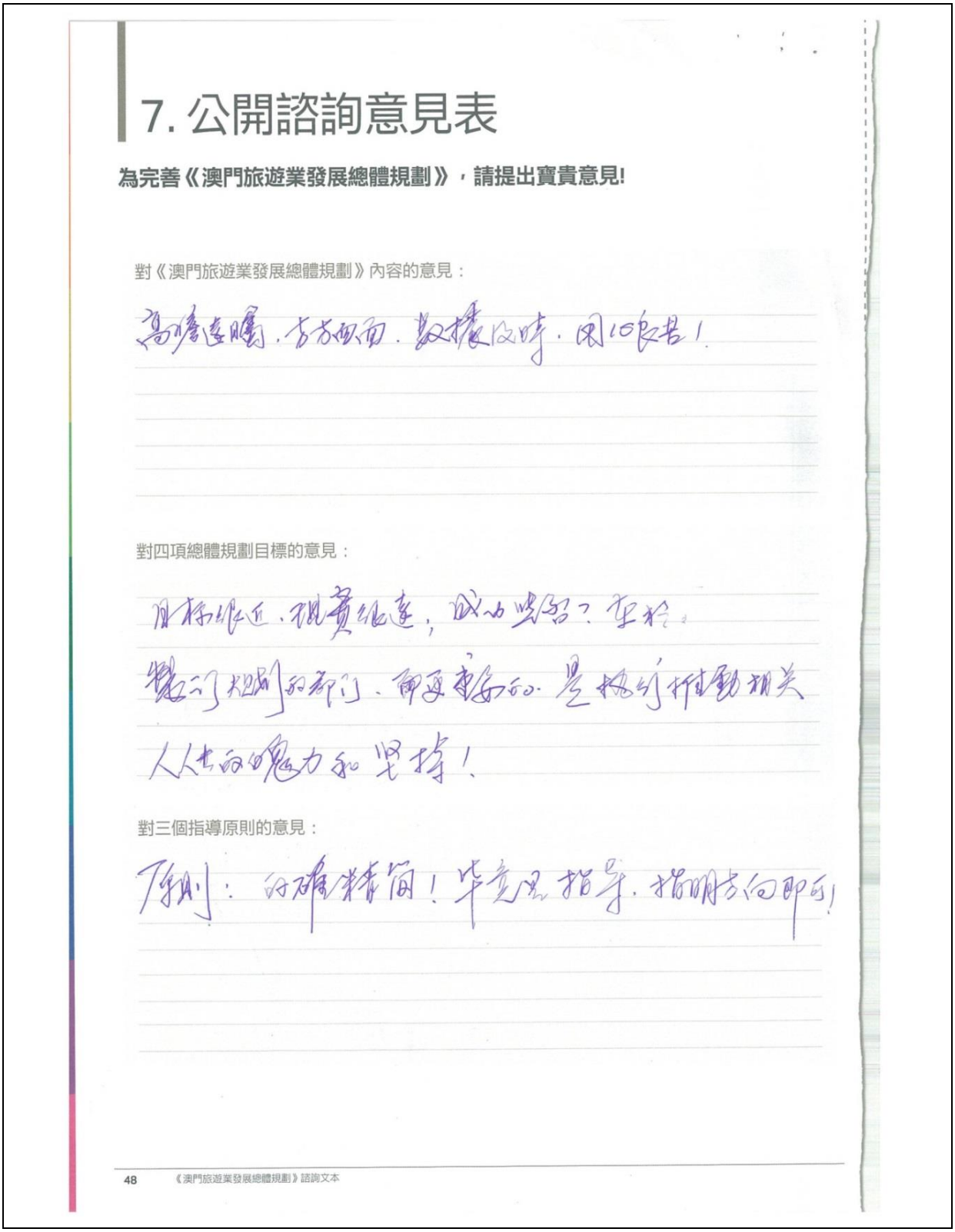
簽署: 許忠燁　　日期: 2016/7/20

感謝　閣下提供的意見及建議，有關諮詢總結報告將按《公共政策諮詢規劃性指引》規定的期間於旅遊局業界網站 (http://industry.macaotourism.gov.mo) 發佈。

2016 年 7 月 20 日　　澳門導遊促進會　吳勇為先生



第五章　附件
Capítulo V – Anexos



7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

對《澳門旅遊業發展總體規劃》內容的意見：

高瞻遠矚，方方面面，數據及時，圖10良書！

對四項總體規劃目標的意見：

目標明確，視角獨達，成功必然！至於，

製訂規劃的部門，需要重新的是提升相關相关

人士的魅力和堅持！

對三個指導原則的意見：

原則：的確精簡！毕竟是指导，指明方向即可！

48　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標一：旅遊業的可持續發展管理

對目標一： 旅遊業的可持續發展管理的意見：

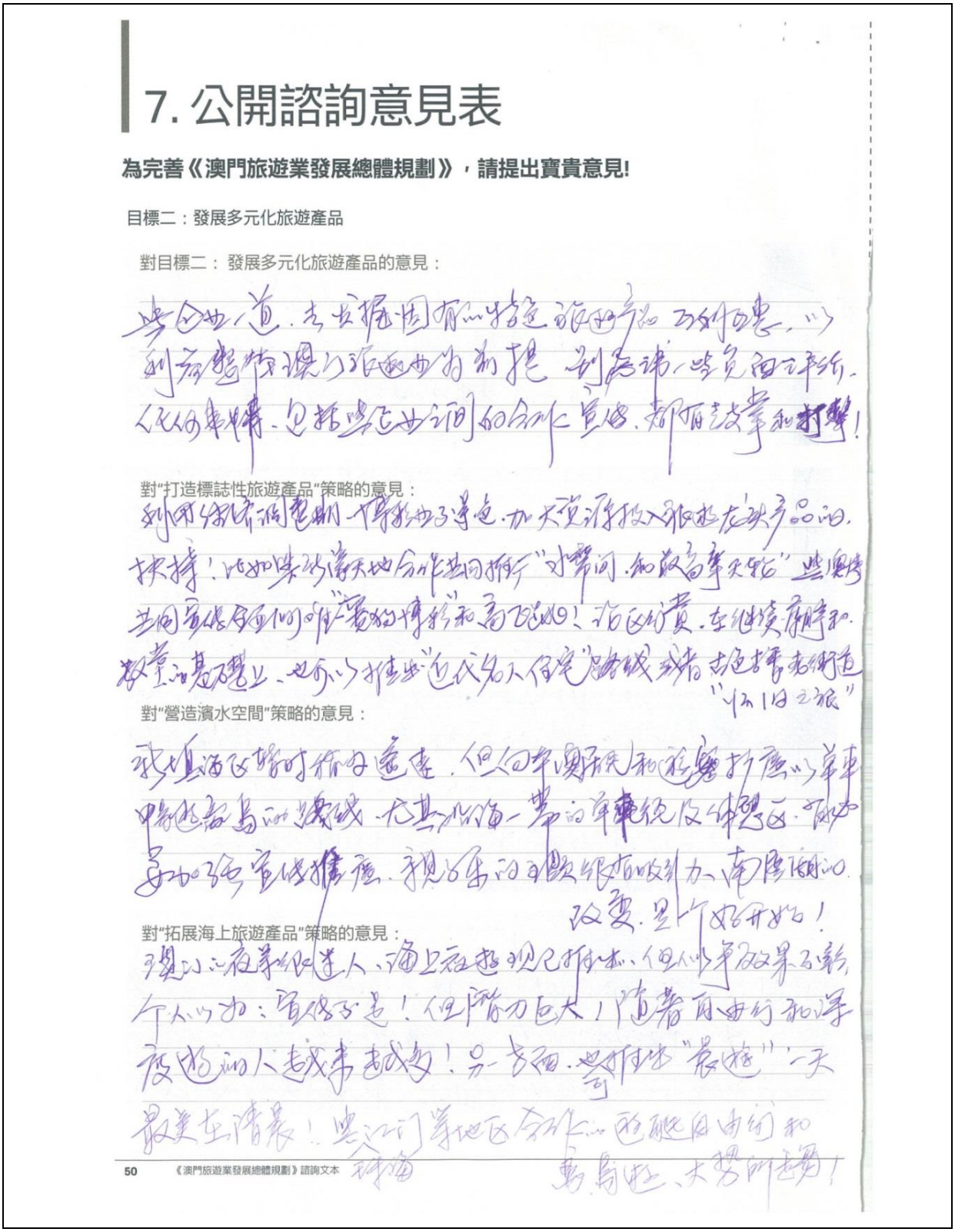
對"推動居民對旅遊業發展的認同和參與"策略的意見：

對"管理旅遊業發展並提升接待能力"策略的意見：

對"提升旅遊行業的環保標準"策略的意見：

對"區域的無縫連接"策略的意見：

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標二：發展多元化旅遊產品

對目標二：發展多元化旅遊產品的意見：

對"打造標誌性旅遊產品"策略的意見：

對"營造濱水空間"策略的意見：

對"拓展海上旅遊產品"策略的意見：

50 《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標三：開拓優質客源市場

對目標三：開拓優質客源市場的意見：

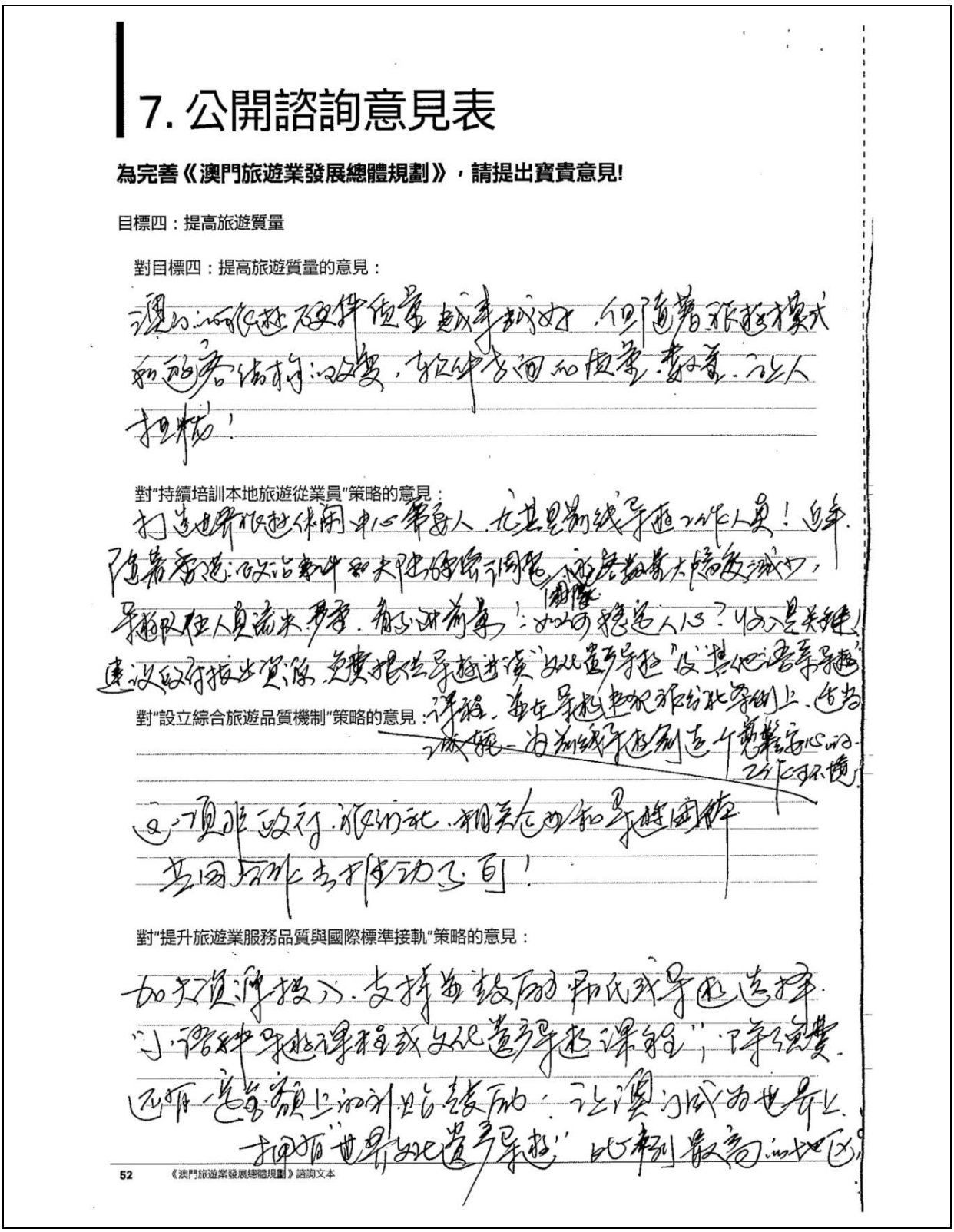
對"發展澳門成為多日旅遊目的地"策略的意見：

對"持續開拓具潛力的目標客群"策略的意見：

對"利用創新科技發展智慧旅遊"策略的意見：

對"與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品"策略的意見：

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

目標四：提高旅遊質量

對目標四：提高旅遊質量的意見：

澳門旅遊業發展總體規劃

對"持續培訓本地旅遊從業員"策略的意見：

對"設立綜合旅遊品質機制"策略的意見：

對"提升旅遊業服務品質與國際標準接軌"策略的意見：

52　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

7. 公開諮詢意見表

為完善《澳門旅遊業發展總體規劃》，請提出寶貴意見!

其他意見：

"要到人家的家，必須先尊重人家的习惯"！

希望在规划的实地人的问卷调查。去了解一下，到底澳门人去过哪些不同文化特点或有特色的地方？

举例：福隆新街、南湾湖、港澳码头、关闸、氹仔旧城、

莲峰庙、郑家大屋、松山灯塔、港澳的教堂等。

我最喜欢十年来澳门的新移民和劳务人员，

就是希望老澳门人，增加了对地方他们的关心

去过。如何？澳门这么小！也许是时候做吧，

个人建议：50年报出新项目，在这个经济调整期，旅游业急剧

下滑的我们就是机会，当时，本澳能找我团体，

报出所特色的旅游路线，让澳门人了解澳门

爱上澳门，每当假期澳门！

同时，希望如本地服务业人员，导游，司机或餐厅业

的服务人员接受培训也有机会和收入，让每个

"让每个澳门人都成为澳门旅游业的推广

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

聲明：

在是次諮詢期間收集的意見或建議，在撰寫《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢總結報告和最終規劃報告時有可能被引用。若提供意見者要求將其個人資料、全部或部份意見保密，旅遊局將尊重有關意願。若提供意見者在發表意見時無提出保密要求，則推定同意其意見及所提供的個人資料可予公開。

填表人身份資料（自行選擇是否填寫）

姓名/單位: 吳雪鴻　澳門導遊促進會

聯絡方法:

是否同意在有需要時聯繫本人，以聽取更多意見： ☑是 ☐否

本人/單位要求保密（倘適用）：

☐ 身份資料

☐ 提供意見的內容，包括：

簽署:　　日期: 2016.7.20

感謝　閣下提供的意見及建議，有關諮詢總結報告將按《公共政策諮詢規劃性指引》規定的期間於旅遊局業界網站 (http://industry.macaotourism.gov.mo) 發佈。

54　《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本

2016 年 7 月 21 日　　澳門博彩股份有限公司　市場拓展及推廣部

公開諮詢意見表 1

《澳門旅遊業發展總體規劃》內容的意見：

支持澳門旅遊局針對短中長期時程所推出的旅遊業發展總體規劃，尤其是在澳門面對旅遊業市場上升幅度趨緩之際，可謂時機合時，因為唯有妥善且周全的全盤規劃，才能讓澳門旅遊業站穩腳步，無懼市場環境的變化，成為真正的旅遊之都。

對四項總體規劃目標的意見：

四方面的規劃目標都相當重要，比較大的挑戰是須深入研究，明確區分階段性的任務，決定執行的先後次序，比如有些必須立即改善的旅遊基礎項目，如出入境的接待與旅客的交通轉運問題，實屬當務之急，先有系統地解決眼前的問題，中長線的運作才會更順暢。

對三個指導原則的意見：

三個指導原則的方向都同意，若針對旅遊休閒大業態的策略，建議政府應鼓勵民間企業興建全新概念的大型主題公園，為旅客提供多元化體驗。此外，對澳門來說，發展文化旅遊才能真正發揮自身的優勢，但絕對不能流於形式，過度表面化。應針對如藝術、宗教、歷史研究等不同的目標對象，運用新興的社群媒體，有主題性的包裝與介紹，量身定制旅遊產品，並發掘與結合澳門文化特色，挑起目標對象的旅遊興趣，增加其訪澳意欲。

公開諮詢意見表 2

對目標一：旅遊業的可持續發展管理的意見：

澳門市民絕對是影響澳門旅遊業成敗最重要的一環，可謂息息相關。政府應加強教育民眾，清楚認知旅遊業是澳門的經濟命脈，另一方面博企更要加強與本地中小企業的採購合作，擴大旅遊業所帶來的經濟效益，讓本地民眾明確感受到旅遊業與個人的利益關係，政府同步應加強宣傳力度，將成功案例廣而告之，影響每位澳門市民，澳門旅遊業才能擁有持續發展的穩固基礎。

對“推動居民對旅遊業發展的認同和參與”策略的意見：

同意政府規劃的策略方向，另一個建議是可結合目前熱門的社群媒體（如Facebook/微信）宣傳成功案例，可有效加強居民的認同感。

對“管理旅遊業發展並提升接待能力”策略的意見：

首要之務為加強入境關口接待能力，作為第一個旅客接觸點，澳門關口的旅客接待服務，仍不夠友善及便利。建議增加外國旅客專用通道及更多電子化入境服務，舒緩通關顛峰期所帶來的不便。另一方面須改善的還有旅客入境後的交通轉運服務（的士/巴士），這些都是影響旅客遊澳品質的重要環節。

對“提升旅遊行業的環保標準”策略的意見：

建議可在各大旅遊景點增設多個可分類的垃圾桶。同步並加強澳門市民的環保意識，才能有效提升澳門城市形象，與世界環保潮流接軌。

對“區域的無縫連接”策略的意見:

支持串連港珠澳的交通網絡，但旅客抵達澳門後的所有落點，後續的交通接駁服務要到位，才能有效運輸旅客到澳門各地遊玩。

公開諮詢意見表 3

對目標二: 發展多元化旅遊產品的意見：

澳門推動多元化旅遊特色已漸收成效，但力度上仍要加強，建議可選定「運動比賽」、「音樂會」、「特色節日」三大主題，以真正國際級的規格，打造澳門獨有的盛事慶典，並加強宣傳力道，吸引世界旅客前來朝聖。

對“打造標誌性旅遊產品”策略的意見：

澳門現有的大型旅遊項目仍以娛樂度假村為主，欠缺世界級的全新概念主題公園，政府應釋放合適土地及制定相關配套，鼓勵企業投入資源興建新一代主題公園，打造澳門的世界級標誌旅遊地標！

對“營造濱水空間”策略的意見：

支持政府在今年六月推出的南灣·雅文湖畔專區，建議水上單車的開放時間可提前至 9:30 或 10:00，才能更有彈性地配合遊客的行程規劃。並可考慮擴大水上單車的活動範圍，令旅客能夠欣賞更多美景。該區也很適合打造成為澳門第一個觀光夜市，有機會成為澳門夜間的旅遊熱點。

對“拓展海上旅遊產品”策略的意見：

支持政府的規劃，建議碼頭可考慮結合本地中小企業，發展餐飲、娛樂等多元服務，加上有如觀光夜市的包裝，增加旅客造訪意願。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

公開諮詢意見表 4

對目標三:開拓優質客源市場的意見：

建議多運用新興的社群媒體，針對鎖定的目標群眾，深入研究且細化介紹適當的主題旅遊產品，增加目標對象的旅遊興趣及訪澳意願。同步並做好澳門的 WiFi 免費網絡的配套措施，方便旅客使用。

對“發展澳門成為多日旅遊目的地”策略的意見：

除了政府方面，民間企業也應創造更多豐富的娛樂、表演等主題設施或興建全新概念的大型主題公園，透過政府與民間聯手，打造全方位旅遊體驗，才能有效增加旅客停留天數。

對“持續開拓具潛力的目標客群”策略的意見：

同意區分四個目標族群的策略方向，建議可再依據不同的時間點，針對特定族群加強宣傳推廣(如暑假針對家庭)，精準地投入行銷資源且避免宣傳力道分散，提高推廣效益。

對“利用創新科技發展智慧旅遊”策略的意見：

發展智慧旅遊的前提是擁有完整的網路基礎建設，澳門面積狹小且旅遊區域集中，政府可提供涵蓋全澳範圍的免費 WiFi 服務予旅客使用，並鼓勵民間企業發展 APP 旅遊應用程式，提升澳門旅遊便利性。

對“與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品”策略的意見：

同意此發展策略。針對城市行銷，澳門也可多與世界不同區域的城市締交姐妹城市，藉由官方建立的渠道，帶動民間企業組織的交流，增加城市間的互動與瞭解，藉此開拓新的旅遊市場。

公開諮詢意見表 5

對目標四:提高旅遊質量的意見：

支持提高旅遊質量的三大策略方向，但每一位澳門市民才是影響澳門旅遊業的最重要關鍵。建議政府應向下紮根，從根源做起，透過學校及家庭層面，從小就開始教育民眾認知澳門身為旅遊城市，每一位市民都是旅遊大使，都有責任讓澳門的旅遊業做得更好，提升民眾自我意識，才是最有效提高旅遊質量的方法。

對“持續培訓本地旅遊從業員”策略的意見：

政府可鼓勵民間企業加強旅遊相關培訓工作，並提供諮詢管道及資源，尤其是針對本澳中小型企業，可開辦相關培訓課程，協助業界提升服務品質。

對“設立綜合旅遊品質機制”策略的意見：

政府應從制度面落實，制定相關法令或機制，劃分部門專人專責跟進，才能有效掌控並執行監督工作。

對“提升旅遊業服務品質與國際標準接軌”策略的意見:

服務品質是旅遊業成敗關鍵之一，澳門必須與國際標準接軌，始能達成澳門成為世界旅遊休閒中心的願景，

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

聲明：

在是次諮詢期間收集的意見或建議，在撰寫《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢總結報告和最終規劃報告時有可能被引用。若提供意見者要求將其個人資料、全部或部份意見保密，旅遊局將尊重有關意願。若提供意見者在發表意見時無提出保密要求，則推定同意其意見及所提供的個人資料可予公開。

填表人身份資料 (自行選擇是否填寫)

姓名/單位:　澳門博彩股份有限公司　市務拓展及推廣部

聯絡方法:　資深市務拓展及推廣顧問　饒恩賜

是否同意在有需要時聯繫本人，以聽取更多意見：■是　□否

本人/單位要求保密 (倘適用)：

□ 身份資料

□ 提供意見的內容，包括：

SOCIEDADE DE JOGOS DE MACAU, S.A. 澳門博彩股份有限公司 市務拓展及推廣部 MARKETING DEPARTMENT

簽署:_____　日期: 21 JUL 2016

感謝　閣下提供的意見及建議，有關諮詢總結報告將按《公共政策諮詢規劃性指引》規定的期間於旅遊局業界網站 (http://industry.macaotourism.gov.mo) 發佈。

2016 年 7 月 22 日　　金沙中國有限公司

金沙中國
Sands China ltd.

編號：CC-2016-013

澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 12 樓
澳門特別行政區政府旅遊局
文綺華局長　台啟

事由：就《澳門旅遊業發展總體規劃》建言

尊敬的　文綺華局長　台鑒：

欣悉　貴局開展《澳門旅遊業發展總體規劃》研究及諮詢工作，全面規劃澳門旅遊業的未來發展藍圖，為行業的長遠發展指引方向。是次規劃以高瞻遠矚的視野涵蓋旅遊產業發展的各個層面，圍繞四大目標進行深入分析研究，提出短、中、長期策略措施，並廣泛收集社會各界的意見及建議，實為業界及社稷之福。

在特區政府帶領下，金沙中國多年來一直積極配合特區政府的施政方針，大力投資建設各項酒店客房、會展場地、購物中心、文娛配套等非博彩旅遊設施，積極為本澳旅遊業多元發展及建設澳門成為世界旅遊休閒中心貢獻力量。

感謝　閣下邀請本司就《澳門旅遊業發展總體規劃》發表意見，本人謹此就規劃內容的四大目標及策略提出如下建言，以供參考賜教。

旅遊業的可持續發展管理

隨著本澳旅遊業的蓬勃發展，平衡產業的可持續發展及提升居民的生活質素，是實現澳門建設成為世界旅遊休閒中心長遠目標的重要舉措。

本司積極支持規劃內容提出的“推動居民對旅遊業發展的認同和參與”策略，尤其需提升居民的參與度及投入感，加深居民對本澳豐富的旅遊資源及深厚的歷史文化的認知，

金沙中國
Sands China ltd.

向旅客作親身的宣傳介紹，每位居民皆在旅遊城市中扮演著重要的角色。建議特區政府可與各大綜合度假村等業界深化合作，聯手在本地社區推行旅遊認知活動，加深市民對旅遊產業的正面認知，從而讓市民向旅客加強親身體驗，達至全民投入的目標。

在提升接待能力方面，各口岸及旅遊景點的交通配套是提升旅客體驗的關鍵要素之一。建議優化各口岸的旅遊車輛上落客點的設施規劃，因應各綜合度假村的不同設施規模及客流需求，優化相應大小及數量的酒店穿梭巴士停泊及接載區域，藉此提升酒店巴士的利用率，有助旅客分流，亦能提升旅客的遊澳觀感及體驗。在規劃綜合度假村穿梭巴士的總體數量上，建議考慮節假期高峰時段的客流需求；相對而言，限制度假村穿梭巴士數量則對旅客的出行方便帶來影響。另外，的士作為旅客其中一項重要的交通工具，影響著本澳的城市形象，建議全面檢視的士相關法規及政策，並在行業中融合新穎科技，提升的士整體服務水平。

提升旅遊行業的環保標準、減低產業對環境的影響，對旅遊業可持續發展舉足輕重。金沙中國一直致力貫徹環保及可持續發展的企業理念，推行各項節能減排及提升廢物回收率的措施，令集團備受廣泛認可，如連續兩年榮獲美國《新聞週刊》(Newsweek) 評選為 2016 年度全球最環保企業之一，以及旗下五間酒店獲由特區政府頒發澳門環保酒店金獎等。此外，集團最新的「澳門巴黎人」項目為集團旗下最具環保效益的綜合度假村，如整個度假村的照明及裝飾均 100% 採用 LED 燈，藉此減少能源消耗以達至高能源效益。巴黎人並採用環保天然氣 (CNG)穿梭巴士，致力在產業可持續發展上引領同儕。在綠色環保方面，期望特區政府加大對業界環保投入的支持，推出更多鼓勵性的資助及政策，對大力投放環保措施的企業予以適當獎勵，推動業界投入更多資源發展綠色事業，從而達到提升整體旅遊業環保標準的目標。

區域連接方面，港珠澳大橋的落成將為珠三角城市間的無縫連接創造良好機遇，大幅提高往來三地的交通效率。目前國際旅客多由香港機場接駁客輪再乘坐其他交通工具來澳，對中長途旅客而言，如可從香港機場乘坐旅遊巴或接駁車等經港珠澳大橋直接抵澳，加上

便利的通關措施，將大大節省來澳時間，便捷舒適的旅程能強化旅客的體驗，從而提升客人來澳旅遊及公幹的意欲。

此外，為更廣泛採納業界及社會意見、共同為本澳旅遊業發展謀劃獻策，建議設立旅遊諮詢委員會，邀請各業界代表、綜合度假村營運商以及不同階層持份者參與，讓各界更緊密攜手合作，業界可藉此分享其營運經驗、市場資訊、目標客群分類、旅客喜好等，集思廣益，為制訂本澳旅遊業的發展策略共同努力。

有社會意見認為本澳現行的旅遊業法律法規仍有待改善之處，建議可檢視與旅遊業相關的法規條文，以達持續完善的目標，如可檢視有關會展及娛樂活動技術顧問的 45 天限期法規。此外，基於業界實際需要，如籌備綜合度假村開幕需要大量建築人員，與此同時，為配合開幕服務所需，前線服務人員需求亦十分殷切，建議在建築及營運員工的外僱配額分配上可作更靈活彈性處理，務求為旅客提供高水平的服務及體驗。此外，上述建議設立的旅遊諮詢委員會，亦可協助檢視及完善現行的相關旅遊法規。

發展多元化旅遊產品

為構建澳門成為世界級旅遊目的地，需進一步深挖並推廣本澳旅遊體驗，將多元化的酒店住宿、零售購物、休閒娛樂、文化盛事等打造成本澳標誌性的旅遊產品。路氹金光大道上的各項綜合旅遊度假設施，集酒店、零售、會展、娛樂、休閒等旅遊元素於一體，單是本集團旗下各度假村合共提供近 13,000 間酒店客房、超過 170 萬平方呎的會議展覽場地、850 間品牌零售商店、逾 160 間中外餐廳食府等，提供豐富多采的旅遊體驗，迎合不同客群所需，已成為本澳不容錯過的特色景點。

建議考慮將金光大道上各項旅遊體驗融合於本澳的品牌形象，重點推廣酒店、零售、娛樂、休閒等非博彩元素，由特區政府引領各綜合度假村營運商到各地作聯合宣傳，增添本澳城市吸引力，如各綜合度假村營運商獲邀在內地參與「活力澳門週」，便是政府與業界聯手合作推廣的新突破；未來可積極探索更多聯合宣傳計劃及渠道，進一步加強推廣效

SANDS CHINA LTD. 金沙中國有限公司*
Estrada da Baía de N. Senhora da Esperança, Taipa, Macau SAR 澳門氹仔望德聖母灣大馬路
www.sandschinaltd.com

金沙中國
Sands China ltd.

益，如可考慮旅遊局網站及手機應用程式上，可更突出推廣本澳各綜合度假村的各項休閒娛樂設施，讓旅客掌握更全面的最新旅遊資訊。金沙中國期望與特區政府及業界加強合作，尤其著力以澳門作為目的地的推廣、營銷策略等方面發揮更大的聯動效應。

此外，本澳舊城區蘊藏獨特珍貴的歷史文化特色，建議可與金光大道的新景點群有機串聯並加以宣傳推廣，豐富本澳旅遊路線及產品內容，令海外旅客對澳門可擁有多層次的認識。

開拓優質客源市場

本司積極支持發展澳門成為多日旅遊目的地，延長旅客留澳時間。本澳已配備如金光會展等國際級大型會展場地設施，可加強利用此獨特優勢，由特區政府引領業界申辦更多國際大型會展活動落戶澳門。過去本司曾舉辦區內最大型的展覽及會議，包括世界旅遊經濟論壇、博鰲亞洲論壇、太湖世界文化論壇等等；如獲特區政府加大支持，相信澳門將舉辦更多國際大型會展活動，藉此吸引更多商務旅客來澳並延長其留澳時間。此外，金沙中國多年來致力將世界級娛樂盛事帶到澳門，如巨星演唱會、文藝表演、體育盛事等，為豐富本澳旅遊體驗出一分力。建議特區政府向大型文娛盛事舉辦方予以更大力支持，如加強向各地域的宣傳推廣，強化澳門作為多日旅遊目的地的形象。

在開拓客源方面，去年內地旅客佔總體來澳旅客總數超過 66%，除了是本澳最大客源，同時具備高增長潛力，仍是本澳旅遊業不可忽視的重要市場。建議特區政府深化本澳與內地城市的旅遊合作，聯同業界加強於內地二、三線城市的宣傳推廣，尤其著重除文化遺產以外的非博彩旅遊體驗，當中包括購物、娛樂表演、親子旅遊等等，吸引高消費力的中產及家庭客群。同時可考慮加大力度開拓大中華地區以外的高增長客源市場，如印度、韓國等地旅客近年錄得持續增長，建議在目的地推廣上針對不同地域文化，突顯迎合當地旅客喜好的旅遊體驗，如印度旅客注重購物及娛樂元素，可向其重點推廣金光大道上逾 850 家購物名店及各項世界級娛樂盛事等，提高澳門在當地的吸引力。金沙中國早於 2007 年起率先積極開拓印度市場，並舉辦兩屆國際印度電影大獎頒獎禮 (IIFA) ，吸引大

量印度旅客訪澳；期望未來透過與政府及業界加強合作，爭取更多亞洲大型娛樂盛事在澳舉行。同樣地，面向不同層面的客群亦可因應其喜好作針對性的推廣部署，如面向家庭客群集中推廣兒童遊樂設施、水上樂園、休閒娛樂、購物配套等，同時串連綜合度假村與公營休閒設施景點，提高對家庭旅客的吸引力。

金沙中國集團母公司於美國擁有多年會展業經驗及廣泛客戶資源，相信透過與母公司的資源共享，有助將更多美國的會展活動及商務旅客帶到澳門，拓展更多元化的長途旅客群，同時為推動本澳會展業發展出一分力。值得一提的是，過往收到不少印度客戶的意見回饋，特別是來澳參與大型會議展覽的團體客戶，指過關時間頗長。本司期望有關當局可以向會議籌辦單位提供渠道，令會議籌辦方能事先向有關部門提供客戶到達的時間日期，令邊境部門能作出相應調配，理順大型團體客戶的入境安排。

利用創新科技發展智慧旅遊亦為大勢所趨，金沙中國一直致力於微信、微博、臉書(Facebook)等社交媒體平台投放大量資源，著力推廣金光大道上各項旅遊休閒體驗，期望未來可聯同政府及業界構建更一體化的網上平台或應用程式，為旅客提供整合多方面的旅遊資訊。此外，建議加強 3G 及 4G 網絡的覆蓋範圍及效能，讓旅客可於本澳不同的景點及設施皆可享受高速互聯網體驗。

提高旅遊質量

旅遊業界人士及從業員的服務水平，對本澳旅遊業的長遠發展起著關鍵的作用，集團積極支持提高本澳旅遊業的服務質量，從而建設澳門成為世界級的旅遊目的地。作為本澳最大型的綜合度假村營運商，金沙中國一直重視人才培育及發展，除了投放大量資源培育內部成員外，亦為旗下零售商戶的員工提供免費職業培訓，致力提升本澳整體業界的專業質素及服務水平。建議政府舉辦更多旅遊業相關的職業技能及服務質量培訓項目，讓從業員參與中提升個人能力。同時，建議深化業界培訓計劃，並將其擴展至覆蓋社區層面，提升各階層持分者的參與度及投入感，讓廣大居民加深認識提供優質旅遊服的益處，鼓勵自發成為本澳的個人旅遊大使，共同發揮好客之道。

金沙中國
Sands China ltd.

為支持構建澳門成為世界旅遊休閒中心的定位，本澳需配備大量優秀專業的服務人員，從前線服務以至後勤工作，具備質素及技能的人員需求十分殷切，一些崗位如會議展覽、酒店服務等一直存在人手不足的狀況，影響本澳旅遊服務的整體水平。建議政府加大支持業界開展更多元化的培訓項目，讓更多居民加入成為從業員一份子，同時在引進外地專才方面予以更加大支持，尤其在人手短缺的服務範疇，藉以提升本澳旅遊服務質量。

在提升旅遊從業員質素方面，建議為各綜合度假村引入導遊行為準則，為導遊進入各綜合度假村時訂立需注意的行為規範，包括每團人數上限、言行舉止、個人衛生、避免不規則行為等等，藉此提升旅遊團客遊澳體驗的同時，亦有助減低對其他旅客產生的影響。

另外，旅客抵澳時的接待觀感，將影響對城市的整體形象。建議對各口岸及抵澳點的海關人員加強旅遊服務培訓，相信可提升旅客的來澳觀感，並有助建立澳門成為友善之都的形象。

以上各項建言，盼能為《澳門旅遊業發展總體規劃》內容添磚加瓦，深信此項長遠規劃定能為本澳旅遊業的未來明確發展方向，引領業界及市民邁進旅遊休閒業態新里程。展望未來，金沙中國將一如既往積極配合特區政府的規劃藍圖及施政方針，努力不懈為本澳的旅遊業注入豐富多采的新穎元素，協助推動澳門旅遊多元化發展，為澳門建設成為世界旅遊休閒中心作出積極的貢獻。藉此再次感謝　　閣下長期以來對本公司的大力支持，還望不吝時以賜教。

耑此奉達，順頌

鈞祺

金沙中國
Sands China Ltd.

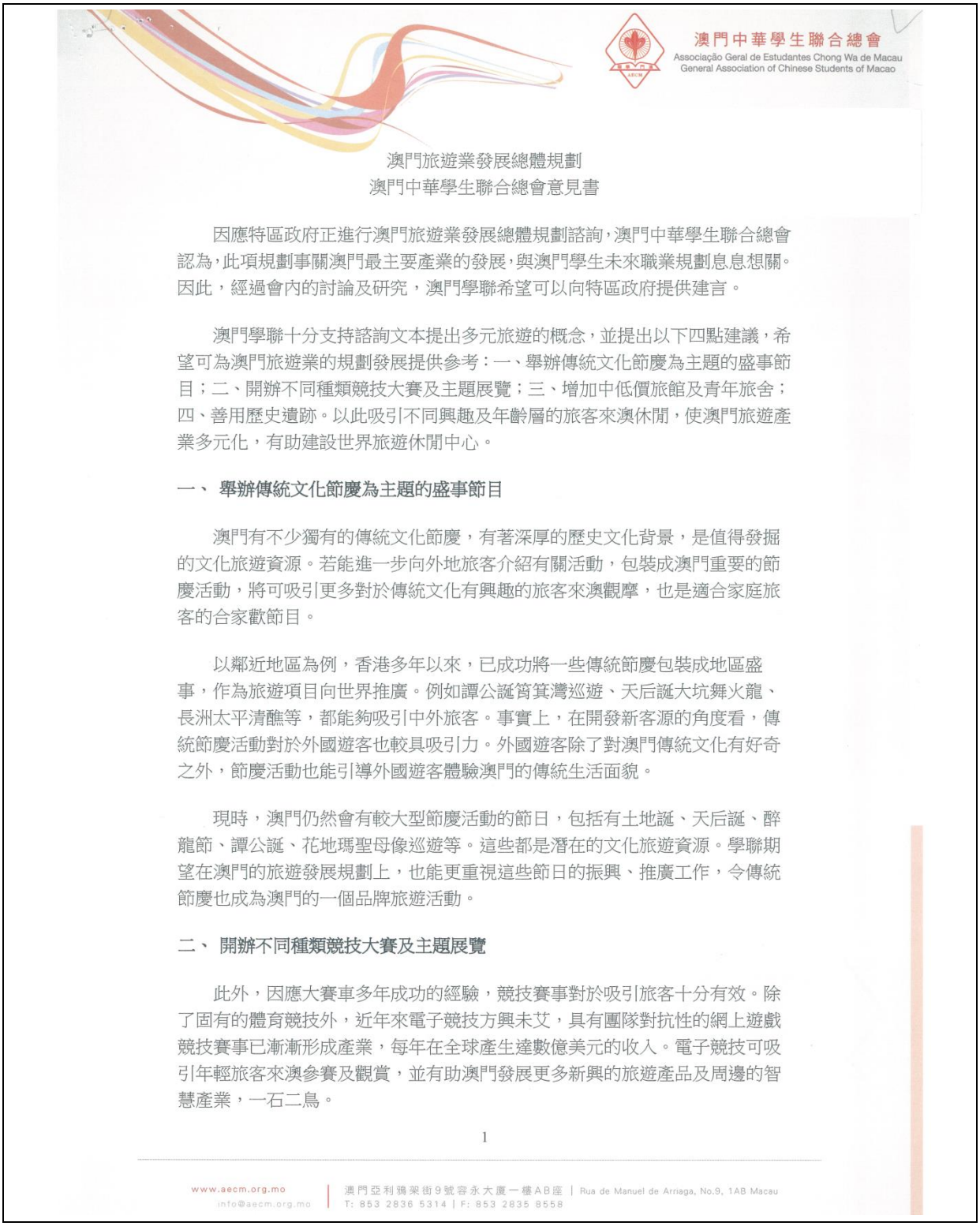
金沙中國有限公司
總裁

王英偉

王英偉　謹啟
2016年7月22日

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 7 月 22 日　　澳門中華學生聯合總會



澳門中華學生聯合總會
Associação Geral de Estudantes Chong Wa de Macau
General Association of Chinese Students of Macao

澳門旅遊業發展總體規劃
澳門中華學生聯合總會意見書

因應特區政府正進行澳門旅遊業發展總體規劃諮詢，澳門中華學生聯合總會認為，此項規劃事關澳門最主要產業的發展，與澳門學生未來職業規劃息息相關。因此，經過會內的討論及研究，澳門學聯希望可以向特區政府提供建言。

澳門學聯十分支持諮詢文本提出多元旅遊的概念，並提出以下四點建議，希望可為澳門旅遊業的規劃發展提供參考：一、舉辦傳統文化節慶為主題的盛事節目；二、開辦不同種類競技大賽及主題展覽；三、增加中低價旅館及青年旅舍；四、善用歷史遺跡。以此吸引不同興趣及年齡層的旅客來澳休閒，使澳門旅遊產業多元化，有助建設世界旅遊休閒中心。

一、 舉辦傳統文化節慶為主題的盛事節目

澳門有不少獨有的傳統文化節慶，有著深厚的歷史文化背景，是值得發掘的文化旅遊資源。若能進一步向外地旅客介紹有關活動，包裝成澳門重要的節慶活動，將可吸引更多對於傳統文化有興趣的旅客來澳觀摩，也是適合家庭旅客的合家歡節目。

以鄰近地區為例，香港多年以來，已成功將一些傳統節慶包裝成地區盛事，作為旅遊項目向世界推廣。例如譚公誕筲箕灣巡遊、天后誕大坑舞火龍、長洲太平清醮等，都能夠吸引中外旅客。事實上，在開發新客源的角度看，傳統節慶活動對於外國遊客也較具吸引力。外國遊客除了對澳門傳統文化有好奇之外，節慶活動也能引導外國遊客體驗澳門的傳統生活面貌。

現時，澳門仍然會有較大型節慶活動的節日，包括有土地誕、天后誕、醉龍節、譚公誕、花地瑪聖母像巡遊等。這些都是潛在的文化旅遊資源。學聯期望在澳門的旅遊發展規劃上，也能更重視這些節日的振興、推廣工作，令傳統節慶也成為澳門的一個品牌旅遊活動。

二、 開辦不同種類競技大賽及主題展覽

此外，因應大賽車多年成功的經驗，競技賽事對於吸引旅客十分有效。除了固有的體育競技外，近年來電子競技方興未艾，具有團隊對抗性的網上遊戲競技賽事已漸漸形成產業，每年在全球產生達數億美元的收入。電子競技可吸引年輕旅客來澳參賽及觀賞，並有助澳門發展更多新興的旅遊產品及周邊的智慧產業，一石二鳥。

1

www.aecm.org.mo
info@aecm.org.mo
澳門亞利鴉架街9號容永大廈一樓AB座 | Rua de Manuel de Arriaga, No.9, 1AB Macau
T: 853 2836 5314 | F: 853 2835 8558

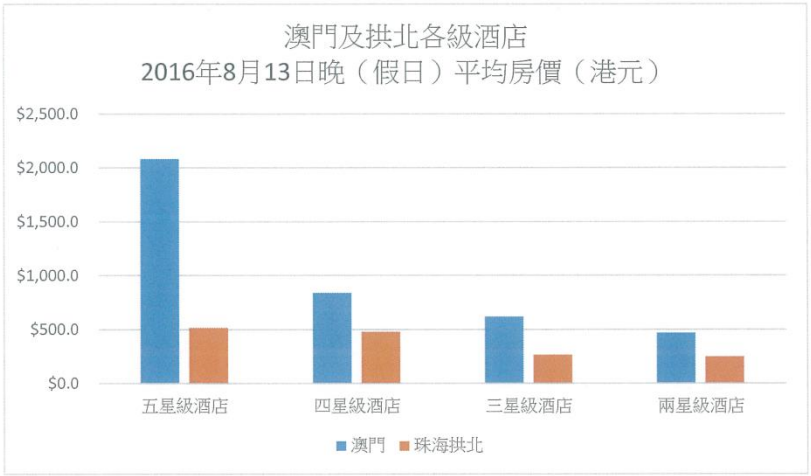
故此，學聯提議應在傳統節慶活動傳承工作的基礎上，進一步向外地推廣澳門的傳統節日；並研究舉辦不同種類的體育競技、電子競技大賽，吸引不同興趣及年齡層的旅客來澳；同時也應在旅遊硬件上作配套規劃，強化澳門住宿、飲食等方面的配套，令澳門旅遊業除了能夠吸引旅客，也能留住旅客，幫助建成世界旅遊休閒中心。

近年，另一方面，不少鄰近地區舉辦動漫、卡通人物為主題的展覽，除能吸引旅客，亦有帶動內需消費之效。過去澳門亦曾舉辦相關展覽活動，成效不俗；且參加展覽的對象多以年輕人及家團為主，有助本澳開拓年輕、家庭客群；故此，學聯建議持續舉辦不定期的特色主題展覽，助刺激內需消費及開拓新客源。

三、 增加中低價旅館及青年旅舍

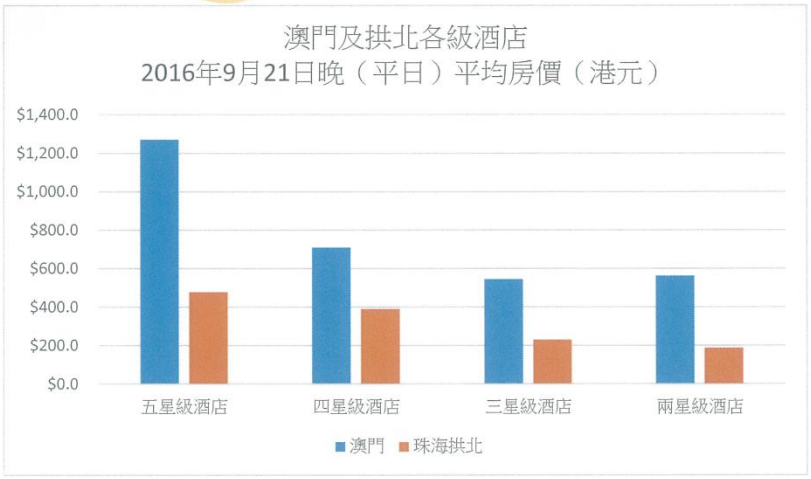
澳門五星級酒店佔總客房數六成以上，各星級酒店住宿價格均較珠海高，一定程度上減少旅客過夜或延長留澳時間的意欲，部分旅客可能會因應澳門各口岸的便利性，轉到珠海過夜。為吸引旅客過夜及增加旅客消費的機會，建議擴充中低價旅館或興建青年旅舍，以期延長旅客的逗留時間。此外，現時外國青年間也流行「窮遊」、「背包遊」的旅行方式，較接近市區的青年旅舍也有助吸引這種旅客到來，為多元旅遊的發展開拓客源。

學聯就澳門酒店及珠海拱北一帶的酒店價格，利用旅客常用的酒店代訂網站 agoda 作過一簡單對比：



www.aecm.org.mo
info@aecm.org.mo
澳門亞利鴉架街9號容永大廈一樓AB座 | Rua de Manuel de Arriaga, No.9, 1AB Macau
T: 853 2836 5314 | F: 853 2835 8558

澳門中華學生聯合總會
Associação Geral de Estudantes Chong Wa de Macau
General Association of Chinese Students of Macao



從對比中可見，澳門與拱北的酒店價格差異極大。在澳門租住兩星級酒店的價錢，僅略低於在拱北租住五星級酒店的房價。而且，在代訂網站上搜尋澳門酒店，會得到三十間以上的五星級酒店，比中間的三四星級酒店（分別為十間及十九間）的總和還要多。相比之下，拱北會搜尋得到二十九間三星級酒店及十九間四星級酒店，五星級酒店僅有九間，高中價客房分佈相對平衡。

如若旅客都傾向離澳住宿，一方面將直接減少其在澳的住宿消費，同時也有可能令旅客傾向在珠海就餐；此外，由於往返珠海需時，旅客可能無法參與某些特定時間舉行的活動，可能會妨礙旅客在澳的旅遊體驗。因此，長遠而言，學聯認為必須平衡不同價格旅館的數量，以使旅客更傾向留澳，使客人更有意欲在澳門作深度旅遊，並能再次來澳休閒。對澳門旅遊中心地位的鞏固將有幫助。

四、善用歷史遺跡

除了世遺城區以外，澳門仍有不少具有文化旅遊開發潛力的歷史遺跡。學聯認為，在長期發展的層面上，必須對歷史遺跡作妥善運用，發展其旅遊潛力，令其可以在保育與經濟發展之間達到平衡點。

例如，益隆炮竹廠至今已有九十餘年歷史，見證過去澳門手工業的發展，文化價值高且廠房保存完好，可改建為炮竹業文化村，保護其完整性，同時讓年輕一代及旅客能藉此了解昔日澳門及傳承歷史。其位置鄰近氹仔舊城區，可

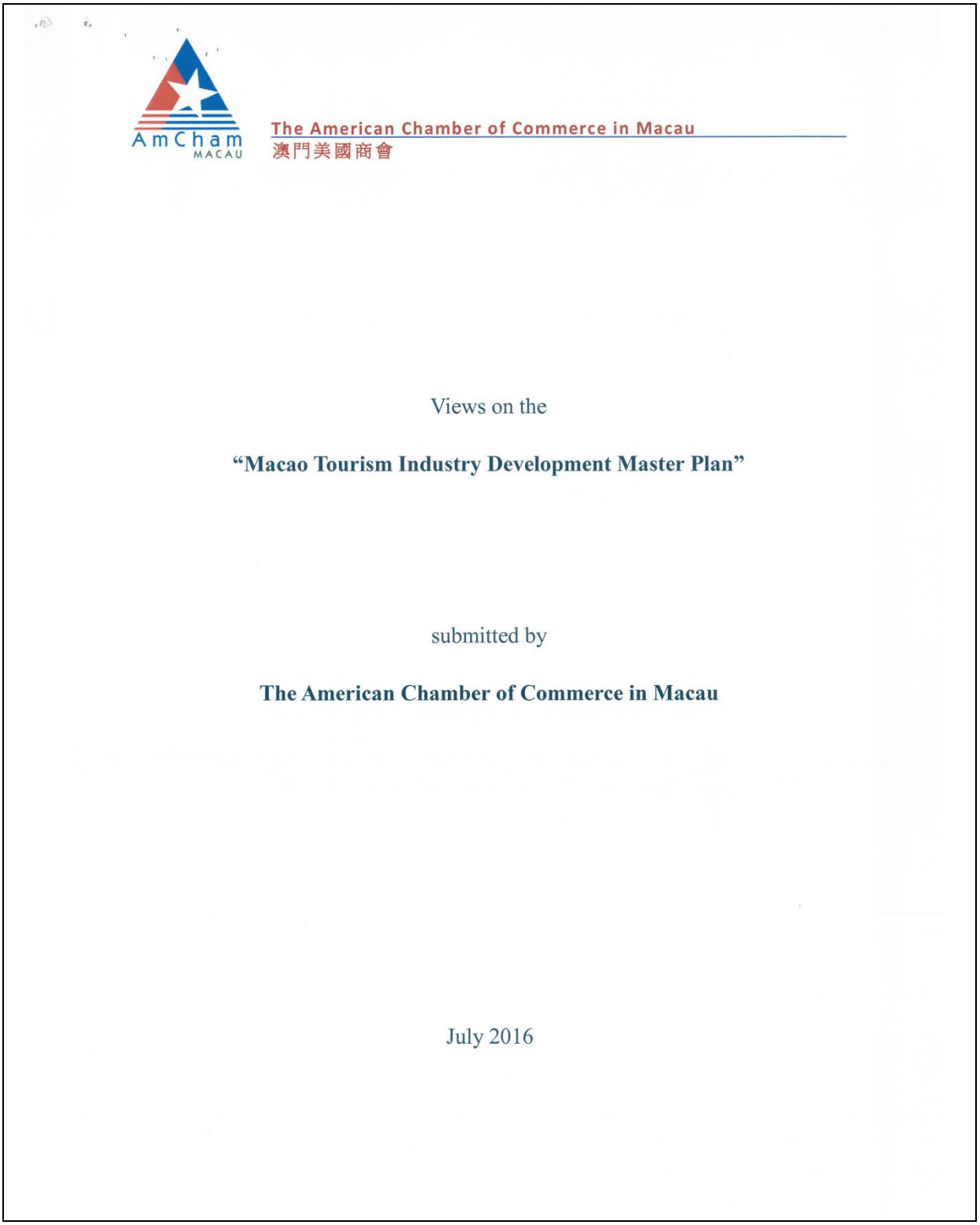
www.aecm.org.mo
info@aecm.org.mo
澳門亞利鴉架街9號容永大廈一樓AB座 | Rua de Manuel de Arriaga, No.9, 1AB Macau
T: 853 2836 5314 | F: 853 2835 8558

在發展的同時對氹仔舊城作一定程度的修整，成為支援氹仔各歷史遺跡旅遊的城區，也有助開發社區旅遊資源。

除此以外，例如路環舊發電廠，以及荔枝碗一帶的造船廠，以致整個路環市區，都有以文化旅遊及社區旅遊的方式振興的潛力。學聯知道荔枝碗一帶最近已提出修整開發的想法，加上未來有關遊艇自由行落腳點的發展，路環市區也可以因此而有新的發展機遇。若能善用路環市區的各處歷史遺跡以及路環市區本身的社區脈絡，將對離島的旅遊開發有不少益處。

www.aecm.org.mo
info@aecm.org.mo
澳門亞利鴉架街9號容永大廈一樓AB座 | Rua de Manuel de Arriaga, No.9, 1AB Macau
T: 853 2836 5314 | F: 853 2835 8558

2016 年 8 月 10 日　　The American Chamber of Commerce in Macau



The American Chamber of Commerce in Macau
澳門美國商會

Views on the

"Macao Tourism Industry Development Master Plan"

submitted by

The American Chamber of Commerce in Macau

July 2016

Contents

Introduction	1
I. Diversification	2
II. Transportation and access into Macau	2
III. Regional integration	3
IV. Branding and Promotion	3
V. Transportation within Macau	4
VI. Tourist destination areas within Macau	4
VII. Human Resources bottlenecks	4
VIII. Assessment with SWOT analysis	5

The **Macao Government Tourism Office ("MGTO")** is currently conducting a community-wide consultation as to the future direction and development of the Macau tourism industry. The Macao Tourism Industry Master Plan ("Master Plan") Consultation is important in many respects. The primary important reasons are:

1. Tourism has for decades, both of the gaming and non-gaming variety, been two of the mainstays of the Macau economic and social development process, and is likely to remain so for the foreseeable future.

2. Tourism and ancillary industries has been an important source of employment and wealth within the Macau community.

3. Gaming is at crossroads, with some forecasting its gradual decline in importance, whilst others proclaim that rumors of its death have been greatly exaggerated. A robust tourism roadmap will be the blueprint for the development of not just the tourism industry, but will have great relation to and impact on the gaming industry as well as the business climate, social environment and future overall development of Macau.

The American Chamber of Commerce in Macau ("AmCham Macau") is a business-driven, member-managed, non-political chamber, the main objective of which is to promote not just the interests of its members, but also the wider interests of the entire Macau community. AmCham Macau is honored to have been encouraged by the MGTO to submit its views on the Master Plan, which reflects the views of the Board of Governors of AmCham Macau and represents what the Chamber considers to be of added value in considering the future direction of Macau's tourism development.

MGTO, in the opinion of AmCham Macau, has been instrumental in successfully leading and helping to shape the Macau tourism industry in the past, has been diligently pursuing further improvements, and earnestly soliciting opinions from all segments of the community for this Master Plan. The wide consultation process conducted community-wide in the past two months will no doubt form the basis of further refinements in the Master Plan to propel Macau's tourism into another level of excellence.

AmCham Macau is proud to be involved in the consultation process.

1

I. Diversification – Diversification is no longer a slogan but a policy requirement for as well as a guiding principle of the current and future development of Macau. It is therefore of primary importance to take immediate and concrete steps to formulate action plans with clear objectives and defined time-lines to facilitate diversification of tourism. The importance of gaming as a major foundation for Macau tourism will not change in the near future. To leverage on what Macau has built expertise on, and to continue to expand that repertoire of expertise has now become essential.

1. Diversification of tourism products for Macau ought to be conducted in stages. Short-term diversification will be reliant on areas where Macau has built some expertise over the past years, and should include such areas as cultural tourism; leisure tourism; MICE; cross-border tourism in co-operation with Zhuhai, particularly Hengqin. Longer-term diversification into such areas as Marine Tourism to capitalize on the extra marine areas under Macau administration will take a longer time to plan and execute, although strategic planning for such concepts should commence as soon as possible.

2. Diversification into multiple locations in Macau, "COTAI" and "traditional Macau destination areas". The sum is stronger than its parts. MGTO has always taken steps to ensure that both are adequately presented. This should continue to be the over-arching principle in order to ensure that both large gaming companies and local tourism stakeholders are fully participating in the continuing healthy and sustainable development of the industry.

II. Transportation and ease of access into and departure from Macau – The ease of physical entry for tourists coming into Macau has always been a troubling issue, due to the twin bottlenecks at the Ferry Terminal and the Cross-border check-points. The end does not appear to be in sight. The new Taiga Ferry Terminal will help to ease some of the congestions, but gradual relaxation of operating hours of the Cross-border check-points continue to be proceeding at a slow pace. The opening of the Hong Kong-Zhuhai-Macau Bridge in 2018/2019 will introduce the spectre of additional tourist traffic via the bridge into Macau. Much has been said of the concentration and critical mass of new and reasonably priced luxurious hotel accommodations in Macau as compared to Hong Kong. Along with new non-gaming attractions being installed, Macau stands on the threshold of increasing significantly its attractiveness as a family-oriented tourist destination area. Resolution of the ground transportation and logistics problems

will put Macau on a fast track to further exponential growth.

1. Enhanced dialogue with DSSOPT, Traffic Bureau, Marine Department and other relevant government departments in Macau, as to optimal manner of receiving tourists into Macau.

2. Enhanced dialogue with neighboring jurisdictions to improve co-ordination and communication, with a view to reduce duplication of physical and financial resources, and to shorten completion time of respective transportation infrastructure projects.

III. Regional integration with other tourist destination areas in PRD, particularly Hengqin, to enable synergy for all. Clearly, the ability for all adjacent jurisdictions to specialize and focus on what they do best will be the ideal manifestation of the theory of comparative advantage. For Macau, this means capitalizing on its strength while working with other jurisdictions offering differing attractions to develop mutually beneficial packages.

1. Develop packages utilizing Macau hotels, gaming and non-gaming attractions, cultural and leisure touristic elements, and with Hengqin and PRD add-ons.

2. Capitalize on the impending completion of HK-ZH-Macau Bridge and leverage its availability to maximize positive impact on Macau tourism.

3. Improved vehicular and LRT transport and access between Macau, Hengqin and other PRD areas

IV. Branding and Promotion

1. Macau branding and image – Market research into what it is that Chinese tourists and other tourists are looking for in Macau will be of great added value in the formulation of brand strategies and promotion tactics.

2. Emphasis on difference in tourism experience and expectation between visiting Macau and Hong Kong will go further towards defining the uniqueness of Macau

V. Transportation within Macau –

1. Development of alternative formats of transport, including additional traditional taxis in terms of numbers, as well as non-traditional taxis, in order to enhance competition and improve services.

2. Commencement of planning for the development of tourist destination locales and features along the key stops on future LRT routes.

VI. Tourist destination areas within the city – The lack of efficient modes of public and group transport has severely reduced the positive experience of most tourists. More importantly, the lack of convenient transportation makes the process of diversification, which inadvertently involves transportation of tourists from one focal points to other non-gaming focal points, all the more difficult.

1. Enhancement of tour packaging to attract more visitors to a variety of experiences in Macau.

2. Upgrading of management of cultural heritage sites to facilitate more positive visitation experience for tourists.

VII. Human resources bottlenecks – The lack of adequate and suitable human resources and talent is hampering the diversification process and pulling back the development of touristic facilities. What is of particular importance is the ability to encourage young local rank-and-file to recognize the need for sustained training, positive work attitude, enhancement of personal skills as the route to upward social mobility and self-realization.

1. Clear guidance as to how to bridge the gap between demand for and supply of workers to staff the hotels and other facilities opening up in the next few years.

2. Clear guidance on number of expatriate managers and overseas rank-an-file which will be approved to facilitate better HR planning for opening of facilities as well as to enable better planning to train local staff

3. Facilitation of more efficient processing and positive approval for professional managers

VIII. An assessment system combined with a SWOT Analysis

1. Purpose is to have a laundry list of factors to track what makes Macau tick or fail as a tourist destination, and therefore a report card on how Macau is performing over time, from the eyes of stakeholders.

2. Participants should include MGTO, industry participants, academics, and possibly other stakeholders.

3. Action plans to further build on potential strengths and address existing weaknesses should then be devised and acted upon.

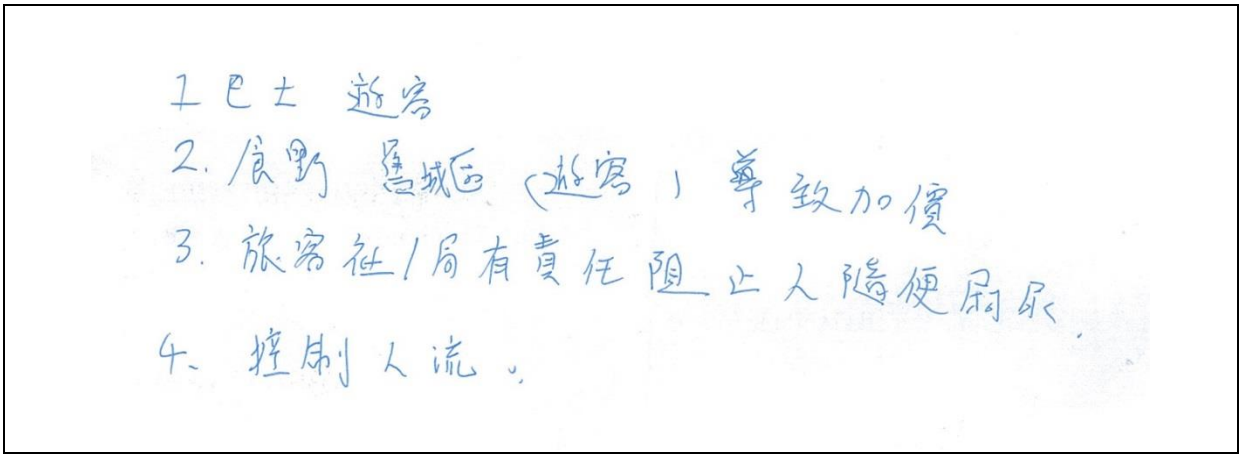
-End-

5

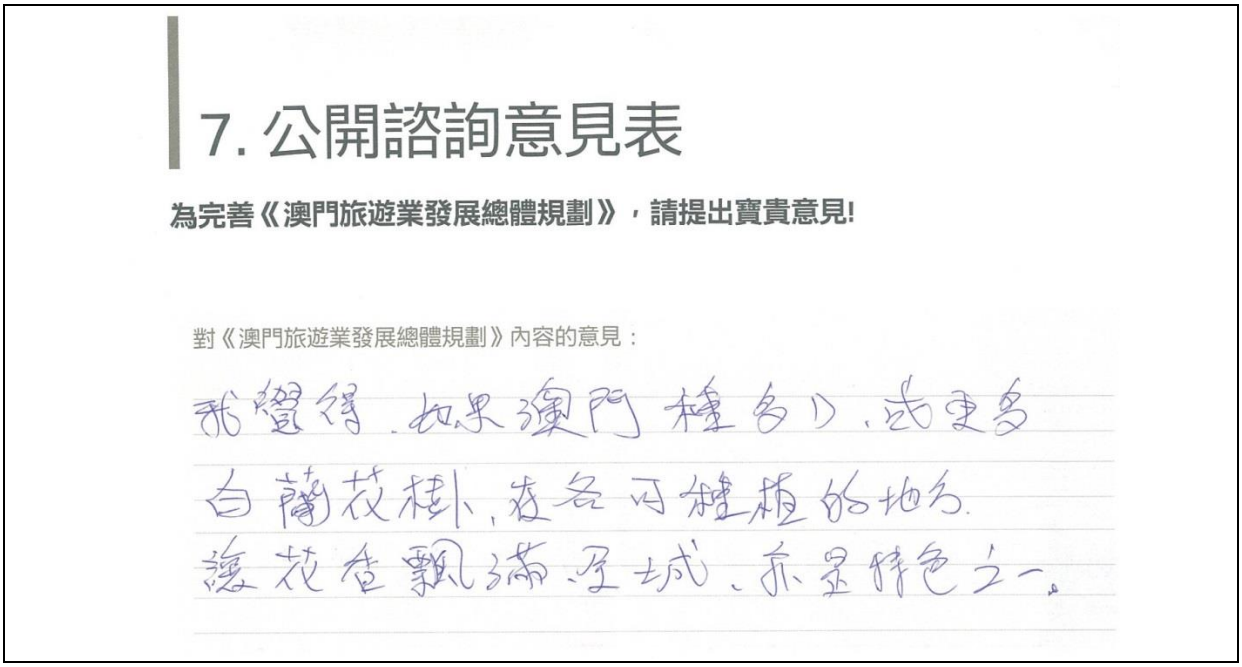
第五節　意見收集箱

Anexo 5 Caixa de Recolha de Opiniões

氹仔花城公園側之空地
2016 年 5 月 30 日
無署名



塔石廣場
2016 年 6 月 16 日
無署名



第六節　電話

Anexo 6 Telefone

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
5 月 25 日	無署名	• 建議整印章，旅遊局二維碼印章、民政總署二維碼印章、交通事務局印章，放在旅遊局，方便市民作紀念、蓋印。
6 月 8 日	無署名	• 發表意見怎樣登記？現在公開諮詢官僚味道很重，現在是你求人發表意見，應該有負責規劃的人來接聽。
6 月 13 日	許先生	• 澳門要發展旅遊，最大的優勢是葡萄牙在澳門 500 年所形成的西方風格，應發展民宿、私人旅館。 • 澳門旅遊業最大優勢除了賭場，就是小島及周邊的環境，另外就是中西文化交流的歷史。這些都集中在舊城區，應發揮舊城區的優勢，盡量發展民宿，吸引外國旅客，澳門住宿價格太高，無法吸引旅客。 • 發展旅遊業，人是很重要的因素，做甚麼事都應該以人為本。澳門的法律法制將人約束得太緊，應該開放多點，讓澳門人多點活力，釋放澳門的活力最重要就是交通方面，但澳門地方細小，路又窄，應該盡量用較小型的交通工具。
6 月 14 日	無署名	• 澳門可否多種植白蘭花，因白蘭花有香味。如果全城都有，是否可變成一個特色？
6 月 16 日	李炳雄先生	• 於黑沙海灘設立海洋公園，可參照香港海洋公園設置刺激好玩大型機動遊戲，要有過山車、滑梯、摩天輪等。 • 可於整個路環不同區域設置大型機動遊戲，將路環打造成一個比香港海洋公園更大的遊樂場。
6 月 22 日	李先生	• 旅遊局應要籌辦更多旅遊生意，如非洲森巴島設有旅遊中心售賣椰子殼、民族土著服飾等精品。建議推出澳門特色的精品，如鹹魚、風帆/帆船、T 恤、明信片等，可與旅遊中心結合，以官方主導，在旅遊局販賣。 • 建議澳門要有屬於代表自身城市的動物，例如澳洲有袋鼠、英國有鷹為象徵。 • 關於體育方面: - 第一，澳門可以參考里約奧運，建議推出創新性比賽的澳門奧運以吸引旅客訪澳；設計一個具澳門特色的奧運標誌； - 第二，本澳既無運動強項，又無一個項目是世界級的冠軍，唯一好是本澳有最出名的運動 — 賭博。建議應該要將運動與賭博結合，創立“賭博世界比賽”，建議名為“亞洲賭博聯盟盃”，即亞洲賭

		神賽，並設有金銀牌及世界冠軍，突顯澳門博彩的地位，將博彩專業化； - 第三，澳門作為以博彩為主導的城市，要令澳門工業化，建議旅遊局售賣博彩撲克、籌碼、骰子等。 • 有旅遊局職員穿着巴西黃色的服裝，建議局方職員改為綠色運動休閒服裝。 • 建議旅遊局聯同土地工務運輸局、建設發展辦公室、文化局一同設計一條添馬艦及星光大道，可參考金沙城中心天橋的內容設計及形式，強調由特區政府主辦，不可私企主導，避免商業化，再邀請其他國家參展以舉辦國際化展會，推廣澳門。設計上，尋找一條屬特區的街道粉飾建造，主要蓋手印，不一定要找香港或國際明星，可找對澳門有貢獻價值的本地人，如何厚鏵、何鴻燊、金沙老闆(在澳興建許多娛樂場、帶動澳門經濟起飛)、歷史名人等，都是澳門資本，應要收集相關手印留念。 • 本澳欠缺娛樂設施，建議興建迪士尼樂園、海洋公園。 • 建議興建具象徵式意義的公立大型雕塑藝術像，如廣州電視塔、日本東京鐵塔等，一種大型高處藝術品，不受任何形式的傷害，不受種歧視、去除商業化。現時旅遊塔屬於私立，以牟利為主導。故一定要公立及政府主導，因私立建築不會有人去、意識形象濃厚，當私人企業得罪市民，便不會有人前往參觀，影響澳門經濟。相反，在澳門建立政府型的威尼斯，以公眾立場便會有大眾思維，不會因為私企而影響本澳門經濟。本澳旅遊業要公立與私立分明，意識形態十分重要。即旅遊塔與公眾鐵塔是分開的(如巴西耶路撒冷耶穌像及美自由女神像，皆是政府建造形式)，非牟利性質。 • 以黃色鴨子為例，其受歡迎的原因是沒有種旅岐視、無意識形態及單一化，只是一件普通的藝術品，才能夠受到國際公認。現時旅遊塔是私人企業，不能成為澳門標誌。建造大型屬於政府的建築物以長存萬世，就像大三巴牌坊是國家性建築，非公立性資產。
7 月 20 日	黃先生	• 澳門的水域沒有大浪，可否在沿海增加一些水上設施，例如遊船或水上遊。 • 澳門有一艘賭船，希望拖回內港原來位置，做一些平民夜總會或者美食街，帶動旅客回到內港。 • 爐石塘那邊，同善堂紀念館已過百年歷史，往前少許有魯班師傅像，開幕的時候很多人，但之後很淡靜，希望將來旅遊局能帶動旅客來到帶旺舊區。
7 月 21 日	無署名	• 應該要做多一點民宿，可給旅客不同的體驗，年輕人亦可創業做民宿，酒店價格太貴一些中低階層旅客負擔不起。

第七節　電郵

Anexo 7 E-mail

來源:	胡生
日期:	2016.5.30
主題:	諮詢意見

敬啟者:

意見如下，請查收，謝～

胡生

> 要重新檢視自由行政策，現時自由行人數太多以致本澳居民無法正常生活（以本人為例，節日只可留在家中，儘可能不出外，因人頭湧湧），必須要在經濟發展以及居民生活素質之間取平衡點；政府有沒有環境承載力的分析，以本澳現有資源為例，到底幾多居位人口以及幾多遊客才為合適，不要忘記還有不少外來工作人口，也應計算在內；應設立一機制，限制外來或旅客數量，不應以殺雞取卵的方式發展，再者，回歸以後經濟急速發展，但只富了商人，居民大多是犧牲的，如捱高樓價，生活水平，質素嚴重下降等等；明白社會是要發展，但政府必須思考發展應為絕大部分人謀福利，現時澳門人的開心指數一定比回歸前或初期差，政府應好好反思，不要以發展作為籍口；

> 本澳人口密度可謂世界之最（光指居民而言，還未計算遊客），必須嚴格控制甚或取消外來移民或外來人口居住的政策，否則如何構建宜居城市；澳門人口沒有增加之需要，但不反對專才來澳但要嚴格限制，並公開透明；另，人太多也會對文物造成影響，這點也應該思考，究竟每個景點最多可接待多少人等；

> 路環絕不能再開賭，要留點淨土給本澳居民；賭場最多只可設在路氹填海區，不能過樂群樓一帶；

> 強烈要求路環不應過度開發，應保留的一些綠化空間，作為本澳居民的後花園；

政府表示要建立宜居、旅遊、智慧城市，十分認同，但何謂宜居，會否又與旅遊相沖突，必須明確，以本人為例，現在人口及旅客實在太多，肯定不宜居，身邊朋友已計劃離開這土生土長之地，移民去台灣或其他地方，這是值得可悲，不是為過活（搵食）而離鄉別井，而是為了過正常生活而離開；

來源:	澳門三維咨詢策劃協會
日期:	2016.5.31
主題:	关于对《澳门旅游业总体发展规划》咨询文本的意见

澳門三維咨詢策劃協會

關於對《澳門旅遊業發展總體規劃（咨詢文本）》的意見

澳門旅遊局：

《澳門旅遊業發展總體規劃（咨詢文本）》（以下簡稱“旅遊規劃”出爐了。旅遊規劃分爲規劃背景、現狀分析與挑戰、旅遊業發展總體規劃的指導原則、目標及策略建議、情景預測及評估機制、咨詢活動咨詢和公開咨詢意見表共 7 章，4 個目標，14 策，約有 7000 字。

總的來說，本協會對旅遊規劃予以肯定。然而，旅遊規劃亦存在許多不足與問題。以下，本協會謹就旅遊規劃提出如下意見：

一、 關於對旅遊規劃的看法

一般來說，一份旅遊規劃從體裁上講，應當是有總則、現狀分析、目標定位……，具體來說，第一章 總則 第一條……；第二章 第 X 條……；或者，前言 （類似政府五年發展規劃）。但就旅遊規劃來說，本協會認爲，旅遊規劃體裁比較凌亂，不太符合規劃體裁。

二、關於規劃背景

本協會理解規劃背景應指的是前言，交代爲什麼要制訂旅遊規劃，制訂規劃的背景等。旅遊規劃背景開始說，“多年來，澳門作爲鏈接中國與歐洲的通商口岸.....，”也許艾奕康對澳門曆史了解甚少，澳門曆史上作爲海上絲綢之路的重要節點之一，是中國離東南亞諸國最近的一個港口，並非作爲連接歐洲的通商口岸。

至於旅遊規劃的背景，本協會認爲，澳門作爲一個旅遊熱點城市，同時作爲

一個年接待 3000 萬人次的城市，鑒於澳門的資源稟賦，及旅遊粗放增長方式等，尤其是城市的公共交通設施明顯不足，及承載力問題的顯現，澳門旅遊業已不可持續、健康發展，這是其一；其二，澳門以博彩業爲主導的經濟亦面臨挑戰；其三，中央人民政府要求澳門居安思危，要從建設世界旅遊休閑中心入手，逐步轉變澳門經濟發展方式；其四，澳門有條件、有能力建設世界旅遊休閑中心。另外，交代承擔制訂規劃的機構情況，打算怎麼做等。遺憾的是，上述背景未能表述。

三、關於旅遊業與政府五年規劃的關系

本協會認爲，旅遊規劃作爲實施政府五年規劃的子規劃，比喻旅遊規劃與政府五年規劃的關系，應該是戰略與戰術的關系，旅遊規劃是爲政府五年發展規劃服務的。

四、關於規劃總體目標

本協會認爲，旅遊規劃的總體目標是：到 2020 年基本夯實建設世界旅遊休閑中心的基礎。而非預測到 2025 年旅客人數 3300 萬。

從階段性目標來看，旅遊目標：1、旅遊人數維持 3000 萬人次，略有增長；2、旅遊收入 XX。

而旅遊規劃中的“旅遊業的可持續發展管理、發展多元化旅遊產品、開拓優質客源市場、提高旅遊質量”並非爲目標，而是旅遊發展戰略。

五、關於城市競爭力

旅遊規劃把遊客人數作爲城市競爭力，本協會認爲遊客人數的多少不等於是城市競爭力。城市競爭力指標包括：經濟總量指標、經濟效益指標、消費指數指標、發展水平指標、人口發展指標、生活質量指標、社會保障指標等。而遊客人

數的多寡反映一個地方的接待能力，及旅遊景點的美譽度。

六、關於旅遊資源及產品

客觀來說，澳門旅遊資源比較豐富，除了魅力無比的博彩業外，澳門中西文化融合、澳門的美食、澳門的博物館、澳門的教堂、澳門的廟宇等，均有澳門特色。盡管政府開辟了 8 條旅遊新線路，但由於沒有很好串聯起來，只有星星，沒有月亮。旅遊規劃僅講星級酒店房間數量是遠遠不夠的。應當從旅遊資源入手，包括博彩業和非博彩元素。同時，澳門旅遊產品單一，應當開發具有澳門特色的旅遊產品，包括明信片、郵票等。讓遊客清晰澳門旅遊產品，除了手信外，還有其他東西。

另外，旅遊資源及產品也有一個管理問題，包括品牌、資源、產品的規劃與管理。

七、關於旅遊品質及服務

旅遊規劃提及旅客對服務質量投訴的三個方面：非法旅館、交通和導遊服務。本協會認爲，澳門最爲缺乏的是旅遊景點，最令人不悅的是酒店客房價格貴、導遊服務差，沒有旅遊品牌，公共廁所環境差。

八、關於旅遊區域合作

旅遊規劃提及“一程多站”路線、與葡語國家旅遊合作和粵澳合作，從範圍和層次上不夠廣，亦不夠深。澳門必須依托內地，擴大與內地旅遊區域合作，尤其與廣東省的旅遊合作，包括旅遊線路、景區建設、人才培育、信息交流、產品開放等方面加強全面合作。

九、關於交通及可達性

交通爲澳門旅遊業的一個“短板”，海陸空均不發達。海上也僅有香港飛翔

船往返；陸地交通堵塞嚴重；空中機場太小。陸地口岸擁堵，出入境時間長。

十、關於旅遊規劃指導原則

旅遊規劃提出指導原則包括旅遊休閑大業態、優質旅遊和文化旅遊，本協會認爲，這不是指導原則，而是具體旅遊發展導向。本協會認爲，旅遊規劃指導原則應是：“建設以大三巴牌坊爲核心，以都市休閑旅遊爲重點，以文化旅遊爲增長點，向一湖（南灣湖）、一海（海上旅遊）、二中心（商貿會展中心、旅遊度假中心）、三板塊（購物旅遊、休閑旅遊、文化養生旅遊）方向發展的現代旅遊格局。

來源:	Wilson Kwan
日期:	2016.6.5
主題:	“澳门旅游业发展总体规划”公开咨询

致澳門旅遊局諮詢文件

澳門大豐倉碼頭，鴉片屋，都是一些很漂亮的古舊建築，而且是有特別歷史背景故事，附近也有很多很漂亮的碼頭及倉庫，他們面向珠江，但很多都荒廢，原因是政府沒有積極去改變這區，如果參考新加坡政府，把相關物業改變用途，旅遊局、文化局、海事處及其他相關部門應該成立小組合力把這些地方的業主或使用者一個有利的活化政策，主動跟他們聯絡令這些物業有商業價值，他們便會投資令這些物業活化，同善堂診所也應該找地方搬遷，令鴉片屋有更好的文化，商業或藝術發展機會，這對政府常說的旅遊多元化，把內港活化的發展跨進一大步，有商機商人便會樂意投資，便會帶動人流。

希望這次諮詢後政府認真與各部門特別港務局組織一個小組將碼頭發展簡化令有關物業使用者重新啟動有關商業活動，令內港區在藝術，文化及商業環境有新的發展，相信這樣將會令內港帶來很大的改變！
Wilson Kwan

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	無署名
日期:	2016.6.20
主題:	旅游发展规划建议

澳門旅遊發展規劃建議

--關於世界休閒之都的多元化策略

1.可達性：

1）增加珠海九州港，前山港，香洲碼頭往返澳門的穿梭船班；

2)　採用共營專營模式，整合發財巴士路線；

3）增加市內巴士旅遊專線，連接各主要景點；

4）論證水上巴士系統的可行性；

5)　完善步行旅遊系統，如指示牌，詢問服務點等。

2.旅遊產品：

1）主題街區：將新馬路區各周邊支路（如營地大街，草堆街，十月初五街）至內港片區範圍擴展為主題旅遊街區（如老店鋪街，民國街，文創街等）；

2）主題景點：增加澳門名人蠟像館，非物質文化博物體驗館，露天市集與夜市；

3）主題線路：增加婚慶攝影線路，背包客線路，深度遊探訪線路。

3.酒店業

1）明確提出發展主題精品酒店的規劃和扶持措施；

2）發展獨立建築的民宿替代樓宇非法旅館；

3）發展可獨立管理的中檔度假服務式公寓替代非法公寓。

4.餐飲業

1）加強老字型大小的整合和連鎖經營；

2）建立世界或亞洲美食之都形象品牌並專項推廣；

3）開發主體餐飲街區：如海鮮街，酒吧街，水上街市，露天夜市等。

5.旅遊服務

1）實施智慧旅遊：如一卡通和積分系統，導賞，購物，餐飲預訂 APP；

2）設立旅遊集散地，提供一站式旅遊服務；

3）增設與便利店或文創店等結合的旅遊諮詢服務中心；

4）設立各特定旅遊群體的聚集中心，如背包客，深度遊，傷殘人士的遊客中心；

5）主建民間導賞組織或協會，提供講座和導賞服務，提升文化旅遊服務的層次。

6.評估系統

1）建立遊客滿意度指數，信心指數，消費指數等評估指標體系；

2）設立多元化策略的分析，評估和修正

3）打造旅遊政策和發展的居民和遊客參與的共同創造平臺。

來源:	無署名
日期:	2016.6.26
主題:	澳門旅遊規劃活化內港碼頭

內港碼頭從古之今一直是歷史悠久的碼頭，是昔日外國商船在澳門進行貿易所停泊的商港，促使客運和漁業的興盛，成為澳門重要的現代化商業區，繁榮一時。如今內港的商業活動逐漸減少，不少沿線碼頭已被擱置。本人認為政府應加強活化內港碼頭，重振內港一帶經濟，充分發揮內港的商業利用價值，促進旅遊業發展。

- 內港碼頭的建築風貌和歷史發展非常適合將其打造成一條集零售，露天餐飲，玩樂於一身的動態水濱區，以休閒和高雅作為基調，進駐具歐洲特色的海鮮餐廳或打造海上主題餐飲，讓旅客感受海洋的樂趣。繼而將新馬路的車水馬龍有效地帶往至內港碼頭或司打口一帶，促使成為一體化的旅遊空間。

- 近年澳門政府開始注重文化創意產業的發展，但奈何受空間限制，均未能有效地吸引旅客前往，如今活化內港碼頭將能使文創業具備足夠發展空間，應當籍此機會吸引有意創業的人士，提供場地給予文創商店進駐，推動文創成為拉動澳門經濟增長的新興產業。

- 為了有效地吸引珠海或鄰近地區旅客前來澳門，應該重新開放內港碼頭的客運和船運功能或利用其他設施拉近兩地之間的連接，使內港碼頭發揮更大的商業作用。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	一个普通市民
日期:	2016.6.28
主題:	关于提升接待能力的建议

很高兴看到澳门在为自身改善努力，近期又看到凼仔的轻轨在加快，这很好，但也发現轻轨一端的临时终点设在西湾大桥的凼仔侧，其实如能将临时终点延伸过大桥并设到亚麻喇前地，与現有的交通枢纽联接，不增多少工程量可一举打通两岸交通，因大桥已预留空间，增加这段又不会引来争议，沒有建设阻力，也为以后的延伸留出了空间，等于为澳门又造了一座过海大桥，可大大提升澳门的接持能力，而又不会引发塞车，我有进一步详细的方案，如有需要可与我联系。

一个普通市民

來源:	無署名
日期:	2016.7.5
主題:	發展多元化旅遊的一點意見

發展多元化旅遊的一點愚建:

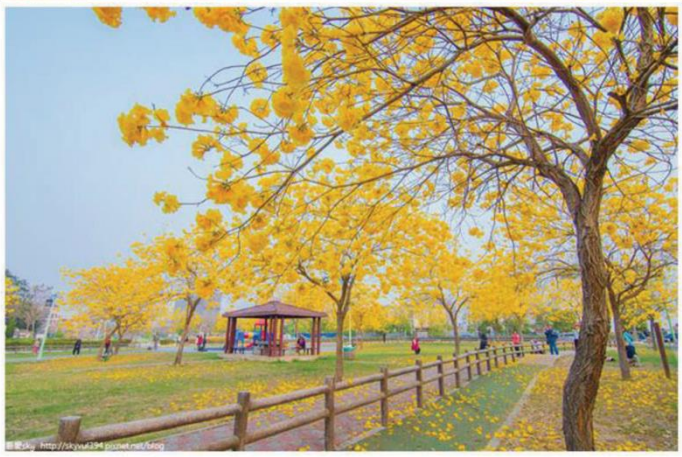
對於旅遊局之前舉辦的光影節及近期南灣湖的水上單車，是不錯的項目．現有以下的一點小見議.

1. 賞花之旅

在很多外地的旅遊行程，我們不難發現什麼賞花之旅，比如櫻花，銀杏等等… 其實澳門也可發展一下．只要將一些合適的品種有規劃的栽種(建議的地方如: 鴨涌河公園，中央公園，龍環葡韻，湖畔等…)，是一種有效益而成本少的旅遊產品.(以下都為本澳現有品種)譬如:

黃金風鈴木



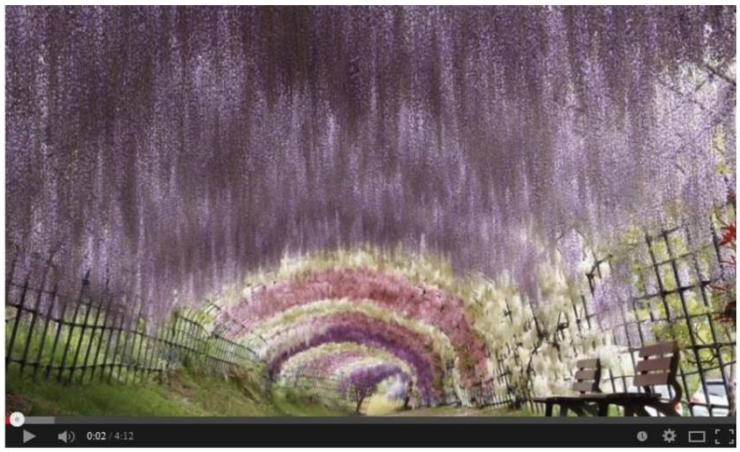


第五章　附件
Capítulo V – Anexos



紫藤花







木棉花





第五章　附件
Capítulo V – Anexos

宮粉羊蹄甲







2. 街頭塗鴉藝術或三 D 畫

政府正大力提倡文創，這不但可增加澳門的藝術氛圍，也可促進旅遊業.可在一些舊城區，石級等考慮.







第五章　附件
Capítulo V – Anexos








104906 布袋好美里彩繪村
Canon EOS 600D F16.0 1/125s ISO100



3. 街頭漫畫公仔

其中台灣的小米是成功的例子，好的影像可成為地區的代表，最近展覽的小丸子都很受歡迎，建議可設置在一些廣場或公園的地方.













4. 親親動物農莊

在台中有出名的清境農場，在韓國，日本也有，就連泰國這熱帶地方都有不只一個的這樣農場. **(**建議可在二龍喉公園，石排灣公園改造**)**









另外，對於旅遊局每年一度的新春巡遊，我有小小意見．例如：有一年全程播一些賀年歌，真令巡遊隊伍無所適從，試想一下如果遇上(財神到)的音樂，做粵劇的或日本的隊伍，叫他們跳什麼，那可表演他們的特色嗎？觀眾要看的是不同的特色表演呀！這完全令他們沒能夠發揮．去年也一樣，一組組的演員演繹完自己的項目(好像只 20 秒左右)，再要幾隊一組一起演繹其他隊的音樂，也令他們無所適從啊！鄰埠香港做了這樣多年，也是每隊遂一出場，用自己音樂，很順暢的．世界各地也是這樣．澳門就是為了與別不同嗎？還是要節省一些音響器材呢？真想不明啊~

來源:	無署名
日期:	2016.7.8
主題:	澳門世界旅遊休閒中心諮詢文本

對打造澳門世界旅遊休閒中心諮詢文本的意見

1. 在宜居，宜行，宜遊方面，建議以電動車行走。現在本澳被汽車廢氣弄得空氣很差，不像一個海濱城市，便不用說吸引遊客了。

   ✓ 附圖中的電動車是由澳門日報報導，日本制造，方便老人及行動不便的人士。 它適合本澳日漸高齡化的城市，也方便外地長者來澳門旅遊時出行，可吸引銀髮客群。

   ✓ 建議取消電單車行走，它的廢氣很大。如同國內的很多城市，廣州也沒有電單車行駛了。

   ✓ 建議設立供出行使用的單車徑。

2. 本澳人口已經很多，加上遊客，更見擁擠。不要鼓勵居民多育了。

3. 宜推廣普及英文教育，不只限於年輕人，打造澳門為一個國際城市。



第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	旅遊局駐香港市場代表-意見 1
日期:	2016.7.19
主題:	SUGGESTIONS & COMMENTS TO “MACAO TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT MASTER PLAN”

SUGGESTIONS & COMMENTS TO “MACAO TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT MASTER PLAN”

GENERAL COMMENTS

1. Although the national goal is to develop Macao as a World Centre of Tourism and Leisure, yet the hard fact is majority of tourists will still come from Greater China – Mainland, Hong Kong and Taiwan. Hence the plan must aim to capitalize these markets in a steady and healthy growing path with maximum benefits to the Macao communities.

2. Uniqueness of Macao as a destination includes :
   - Gaming
   - Blending of east-west cultures
   - State-of-the-art tourism facilities i.e. hotels and entertainment

   For Gaming
   The approach will be to softly re-package “gaming” with its positive aspects. Example is most HK people now regard Horse Racing as charity as well as entertainment for the poor people always bringing them dreams!
   Macao might study the possibility of using the gaming income to establish a charity fund for its local people and also help relieve world-wide challenging problems such as against drug, environment or deceases etc.
   Objective is add positive aspects to gaming instead of just ignore its existence.

   For Culture
   Focus will be the blending of Portuguese & Local Chinese cultures, namely, Macanese culture, for example, many Chinese-looking citizens bear Portuguese names, architectures, religions, food etc.
   All these must be protected and encouraged to sustain, local Chinese kids be provided a chance to learn basic Portuguese and vice versa.
   The look and feel of the few artists of the tourism promotional videos is an excellent demonstration of this branding.

   For Tourism Facilities
   In addition to the hotels and attached entertainment facilities, there is still no tourist-oriented facilities (such as Disneyland) nor activities (such as water sports) etc to attract leisure-seeking travelers for longer stay.

3. Quality tourism

   In addition to infrastructures and facilities, more important is service standard for hospitality environment.

   In view of the population limitation, supply of quality human resources is a big problem in the long run.

   The most practical and feasible solution is to attract quality trained people from across the border. Macao must establish a sustainable measure in this direction, for example, issuance of special working visas for qualified day-trippers from the Mainland to support the tourism requirements. We must ensure foreign language skills and service attitudes etc.

4. Promotion

   In addition to an international generic branding, local targeted promotional themes or key message should be engaged e.g. one cannot tell Portuguese audience how attractive are the "old" churches in Macao. Likewise, one cannot tell the Mainland Chinese how historical are the temples in Macao. As for Hong Kong, people normally care for new facilities, attractions and value for money.

5. Master Plan

   The plan should look at a span of at least 20 years and might be segmented into Mainland, Hong Kong, Short Haul and Long Haul markets.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

GOAL 1 – MANAGE SUSTAINABLE FUTURE GROWTH OF THE TOURISM INDUSTRY

Suggestions and comments to "Encourage Resident Engagement and Involvement in the Development of the Tourism Industry":

策略一：推動居民對旅遊業發展的認同和參與

持續深化旅遊認知計劃:

- 如何深化?
- 另可考慮提供獎勵，以加強澳門居民其計劃參與的動力。
- 與大學或教育機構合作，培訓學生成為旅遊大使(E.g. 越南–Hanoikids http://hanoikids.org/)

Suggestions and comments to "Manage Tourism Development and Increase Overall Capacity to Receive Visitors":

策略二：管理旅遊業發展並提升接待能力

建立熱門景點旅客人流即時訊息發佈的機制:

- 需考慮其必要性及效益，推廣熱門景點以外的路線以分散人流更為實際。

Suggestions and comments to "Regional Seamless Transportation":

策略四 ：區域的無縫連接

- 酒店接駁車的日平均利用率僅約為 33%(並為交通擠塞的其中一個重要原因)，可積極考慮將各酒店接駁車的資訊透明化，並利用社交平台將資訊分享予遊客，以充分利用酒店接駁車的資源，增加其利用率並減少旅客對其他交通工具的需求，藉以舒緩路面交通擠塞的情況。
- 積極推動氹仔碼頭的建造及落成，為旅客提供更多便利及選擇。
- 港珠澳通車後，香港及內地車輛對澳門道路條例不認識，應該加強宣傳及在路上增設指示。

GOAL 2 – DIVERSIFY TOURISM PRODUCTS

Suggestions and comments to "Developing Iconic Tourism Products":

策略一：打造標誌性旅遊產品

持續探索舉辦各類新奇有趣的活動，如海上或空中餐飲體驗，以及其他市區或郊野歷險活動，提高澳門動感旅遊的總體吸引力:

- 也可積極考慮推動澳門單車遊，並完善有關設施，如單車通關的程序、單車及其安全設備的租借、澳門三條大橋對駕駛單車的條例、設立更多單車徑設施等等。
- 此外，澳門擁有豐富的綠色資源，可考慮拓展澳門生態旅遊，惟各行山徑(路線圖)及效野公園的詳細資料並不能在澳門旅遊局的諮詢處方便取閱得到，其小冊子(由民政總署印製)雖可在行山徑及效野公園各點取閱得到，惟資料分散(各地點只能取得該點的小冊子)，而旅客更要到達現場才能取得小冊子，不利有關的宣傳。旅遊局可考慮與民政總署合作，編制集合各行山徑路線圖及效野公園資料的小冊子，並在澳門旅遊局的諮詢處派發，以真正提高澳門動感旅遊的總體吸引力，同時更可將遊客分散到此類非熱門景點，以減輕澳門熱門景點的人流。

研究與周邊城市共同爭取申辦國際級體育賽事:

- 如申辦國際級體育賽事，需評估澳門有否足夠的承載力接待來自世界各地的旅客到訪。

鼓勵及支持在澳門建設世界知名的主題公園:

- 建立主題公園需時比較費時也較複雜，可考慮多舉辦如小丸子等著名卡通人物的展覽，以增加澳門的持續性曝光率(因每次以不同的卡通人物做主題均會引起各大傳媒的報導)，並可吸引不同類型的客源。

開拓路環有助分流旅客，但必須加強交通配套，增加巴士路線及班次。

Suggestions and comments to "Introducing Marine Tourism Products":

策略三：拓展海上旅遊產品

利用水上觀光資源，開展海上遊航線；推動本地海上遊項目連接澳門半島及離島:

- 需認真考慮其需求及吸引力，考慮到澳門的面積，在船上觀看風景未必與在岸上觀看會大有分別或突出之處，未必能吸引旅客。

GOAL 3: ATTRACT HIGH VALUE VISITOR MARKET

Suggestions and comments to "Continuing the Development of High-Potential Target Segments":

策略二：持續開拓具潛力的目標客群

年輕客群：

- 考慮增設民宿和增加青年宿舍，為年輕人提供經濟型的住宿選擇。
- 利用工作坊、體驗營、交流團等吸引年輕人訪澳。

銀髮客群：

- 為旅客舉辦免費的太極或武術的工作坊，為銀髮一族提供不同的免費娛樂選擇，並且可以推廣澳門的中國文化 (更可利用濱水空間舉辦此類工作坊 - 配合*目標二：發展多元化旅遊產品策略二：營造濱水空間*) 。

GOAL 4: IMPROVE TOURISM QUALITY

Suggestions and comments to "Maintaining Continual Skills Training":

策略一：持續培訓本地旅遊從業員

(短期措施)提高投身旅遊業的居民的外語能力:

- 難以在短期內提高居民的外語能力。

探討實施與世界著名旅遊目的地的國際交流培訓計:

- 除此之外，亦可參考國際著名旅遊學院的課程，考慮與現有課程融合來培訓本地旅遊從業員。

Suggestions and comments to "Elevating Tourism Service Quality to Align with International Standards":

策略三：提升旅遊業服務品質與國際標準接軌

透過可行性研究，逐步把"星級旅遊服務認可計劃"的覆蓋面延伸至更多的旅遊相關行業:

- 可特別考慮延伸至旅行社(導遊及旅遊巴司機)，為旅客提供有質素、可信賴的導遊及旅遊巴司機服務選擇。

來源:	旅遊局駐香港市場代表-意見 2
日期:	2016.7.19
主題:	Comments of Macao Tourism Industry Development Master Plan

Comments of Macao Tourism Industry Development Master Plan

1. Suggestions and comments to **"Macao Tourism Industry Development Master Plan":**
    a. *It is absolutely correct that the Master Plan responds directly and consistently to the Outlined Macao SAR's Five-Year Development Plan and a response to all 7 Goals maybe better since with only 4 goals the Master Plan has lost opportunities to contribute more.*
    b. *In particular and firstly explicit reference to the stated mission above maybe helpful –*
        i. *World class tourism city and all the attributes need to be reflected better in the goals and reference to metrics - goals need to be quantified.*
        ii. Steady development of the overall economy
            1. *Probably means progressive and continuous progress*
            2. *Balanced budget – create higher revenues to improve infrastructure*
            3. *Wealth creation?*
        iii. Further optimization of the economic structure
            1. *Diversity of sources of revenues*
            2. *Tourism entrepreneurs encourage?*
        iv. Gradual establishment of Macao as a city for leisure tourism
            1. *Slow but sure progress to the goal*
        v. Continual improvement of the residents' quality of life
            1. *Specifics for job opportunities education and entrepreneurship in Tourism*
            2. *Bigger slice of revenue % increasing*
            3. *Better education and participation in the higher earnings and economy*
        vi. Continuous development of culture and education
            1. *History, Folklore and gateway to Chinese culture links with Portugal and Europe*
            2. *Restoration history intrigue make it fun*
            3. *More connection to 16th Century fishing and trading centre*
        vii. Measurable achievement in environmental protection
            1. *Take leadership go all electric transport copy Switzerland*
            2. *Develop more solar energy and push*
        viii. Further strengthening of the Government's administrative efficiency and the Rule of Law
            1. *Maintain security safety at night*

2. Suggestions and comments to the **Overall Goals of the Master Plan:**
    a. *See above maybe should respond more broadly and Goals are not well quantified*.

3. Suggestions and comments to the **Guiding Principles:**
    a. The Guiding Principles of Comprehensive/Diversified Tourism, Quality Tourism, Cultural Tourism do not seem to fall logically from the Situation Analysis other than some comments from residents. These guiding principles may not or do not seem to lead to more prosperity for Macao residents nor for other things in the mission. Since these principles are immediately taken for fixing goals the whole plan is standing on these principles not so well supported from the analysis?
    b. Secondly, it is not evident that guiding principles will yield growth relative to competition or are just intended to sustain.
    c. Most successful strategy is normally built around strengths not on trying to develop broader base. Unless huge volatility is an issue. Is it?

4. Suggestions and comments to **Goal 1: Manage Sustainable Future Growth of the Tourism Industry:**
    a. Suggestions and comments to "Encourage Resident Engagement and Involvement in the Development of the Tourism Industry":
        i. Make small enterprise zones available to population to make business in new water front development
        ii. Have a new initiative for a large market of local products also open to Zhuhai people
        iii. Other resident projects – apartment and artisan folklore shops
    b. Suggestions and comments to "Manage Tourism Development and Increase Overall Capacity to Receive Visitors":
        i. Involve Zhuhai to offer competition to big hotels
        ii. Make the holiday more price competitive
    c. Suggestions and comments to "Improve Environmental Standards of the Tourism Industry":
        i. Go electric cars on all island for tourism by 2025
    d. Suggestions and comments to "Regional Seamless Transportation":
        i. Fundamental issue for investment by all stakeholders

5. Suggestions and comments to **Goal 2: Diversify Tourism Products:**
    a. Suggestions and comments to "Developing Iconic Tourism Products":
    b. Suggestions and comments to "Creating New Waterfront Areas":
        i. Needs to be something for everyone
        ii. Needs not to be expensive
        iii. High value end Yacht Marina
        iv. Need Cruise ships and other ships floating hotels
    c. Suggestions and comments to "Introducing Marine Tourism Products":
        i. Fish farms and sustainable fishing industry with link to history of fisherman on Macau

6. Suggestions and comments to **Goal 3: Attract High Value Visitor Market:**
    a. Suggestions and comments to "Developing Macao into a Multi-Day Destination"
    b. Suggestions and comments to "Continuing the Development of High-Potential Target Segments"
    c. Suggestions and comments to "Developing Smart Tourism Through Innovative Technology"
    d. Suggestions and comments to "Jointly Developing Strategic Tourism Products with Nearby Cities"

7. Suggestions and comments to **Goal 4: Improve Tourism Quality:**
    a. Suggestions and comments to "Maintaining Continual Skills Training":
        i. Should have a high school for hospitality and gaming
        ii. Macau restaurants are not world class need to encourage gastronomy
        iii. Need to work on developing Congress and MICE business – high quality and economical

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	MIKA
日期:	2016.7.20
主題:	台灣旅客澳門旅遊心得

您好

想反應今年七月份來澳門旅遊的一點小見意。

1. 坐計程車(的士)去機場返國，結果被載去逛氹仔市區，繞遠路，最後還被載到入境排班處下車，我拿包小包行李當然要出境，怎會載我到入境處？
2. 參觀媽閣廟，旁邊有民眾溜鳥，鳥籠掛樹上，小孩好奇靠近觀鳥被民眾大聲趕走，感覺非常差，不友善！
3. 諮詢處，詢問服務處太少，不知道路，不熟坐巴路線，沒地方可以問，只能問路人。
4. 不習慣小吃店的商家在用餐後沒有提供衛生紙擦嘴

希望貴單位能參考！

MIKA

來源:	意見提供者要求個人資料保密
日期:	2016.7.20
主題:	<1>澳門旅遊發展總體規劃意見書; <2>給澳門旅遊局網站的建議

《澳門旅遊發展總體規劃諮詢文本》

意見書

簡介

此意見書包含了本人對澳門旅遊發展總體規劃中的目標二(發展多元化旅遊產品)和目標三(開拓優質客源市場)提出的個人意見，如有任何疑問或回覆，歡迎透過以下方式與本人聯絡，謝謝。

目標二：發展多元化旅遊產品

策略一：打造標誌性旅遊產品

❖ *論區行賞旅遊路線*

文本中陳述了以上策略的其中一個目的就是透過發展多元化旅遊產品以引導旅客到城市不同地區，以緩和目前澳門歷史城區人群及交通擁擠的壓力。然而，於早年前推出的論區行賞旅遊路線也有異曲同工的作用，但其成效卻不顯著，而且人群壓力並沒有因為這些新路線而得以舒緩。故此，當局在打造旅遊產品前，可以先從以往旅遊產品的績效評估中檢討，然後再重新檢視新旅遊產品的定位與其是否能達到預期目的的可行性。以下以論區行賞的景點規劃為例：

打造論區行賞這個旅遊產品除了為旅客提供多元旅遊文化體驗，走入社區刺激社區消費外，更多的可能是舒緩市中心或主要景點的人群擁擠壓力以令整個旅遊業得以更持續發展，當中包括保护景點，減低對本地社區的負擔。當局投放了很多資源在宣傳論區行賞路線，並以有獎遊戲形式鼓勵旅客體驗新路線，所以主要旅客市場對路線的認知度還是有的，但本人認為當局在規劃論區行賞路線時可加入以下考量：

1. 這些路線可以給旅客講故事嗎?

   以“中葡交匯之旅”為例，路線上的景點除了都是中西交替的建築物外，旅客在遊走完整條路線後可以得到一個怎樣的體驗? 旅客除了在各景點拍照留念，閱讀景點資訊外應該得不到更深入的認識和體驗。建議可在設計路線時以史實資料為背景為每條路線創作一個故事，把這個“故事”加入宣傳中，而不只是提供一張充滿標記的地圖。旅遊局應該要提供比旅遊書更具創意和更有價值的資訊給旅客。再以“藝文探索之旅”為例，雖然路線包括了藝術博物館，文化中心，科學館等藝文元素，但基於政府近年主力推動文化旅遊及文化創意產業，其實也可加入本地藝文機構的景點，這已經是很好的方式對外去宣傳本地文化產業。

   總括來說，旅遊局在規劃路線時可考慮加入其它部門和本地社團一併設

計路線，例如文化局，民政總署等部門等。民政總署的“澳門街道網”資訊其實就可以和論區行賞路線結合或可開闢新主題路線推介給遊客，因為裏邊含有很多關於澳門很有價值的小故事。此外，澳門的旅遊路線還有很大的開發空間，例如可以按主題遊來規劃 (婚禮旅遊，家庭遊，青年旅遊)或以澳門各行業發展背景為主題。

2. 路線景點的周邊配套不足夠

論區行賞某些路線景點周邊配套也有待完善，要顧及社區及其周邊的規劃如旅遊市場到達社區交通可達性，公共設施，清淅路牌及可提供的服務(藥房，便利店) 等。

另外，旅遊局也可與本地社團/居民攜手發掘新的旅遊元素，例如透過舉辦澳門人旅遊新熱點提名比賽，把真正的澳門故事，有文化價值的地方，有特色的本地食肆推介給旅客。除了打造新旅遊景點外，在現有景點加入新元素也可提高旅客體驗：如光影大三巴，大三巴土風舞，或瘋堂前地的黃昏音樂會等。建議也可考慮和本地文化創意團體合作推出在景點或文創地區的街頭表演或工作坊，既可提高旅客旅遊體驗，又可推動本地文創產業 - 例如在大三巴前地、亞婆井前地、媽閣廟等重演一些歷史小短劇等。

❖ *建設世界知名主題公園*

文本中提到當局會支持在澳門建設世界知名主題公園，2005 年開業的漁人碼頭曾是澳門首個主題公園，有遊樂設施，購物及餐飲設施。新鮮期過後，入場的旅客數量再沒有很大的增長，主要是靠旅遊團，後期只有少數自遊行旅客到訪。本人同意澳門應該要有更多旅遊休閒元素拓展旅客市場，從而爭取延長在澳門的逗留時間，但對於是否要透過建設主題公園來達到這個目標就有所保留。前車可鑒，在支持建設世界知名主題公園前，建議先評估澳門是否合適，世界知名不一定代表來到澳門就可以取得同樣成功。在香港有迪士尼，海洋公園，在中國有上海迪士尼，橫琴有長隆歡樂世界，在新加坡有環球影城，澳門就一定要有一個主題公園嗎? 主題公園是一個必不可少的旅遊目的地竞爭元素嗎? 有沒有其它可

取代的旅遊元素? 要吸引旅客前來主題公園並不難，因為凡事都有新鮮期，但要令到主題公園可得到像香港海洋公園一樣可持續發展及保持訪客量就是一個長遠的難題，況且建設主題公園會占用大量土地資源及消耗大量人力資源，而人力資源會否導致另一行業出現人才短缺又將是另一問題。

目標三：開拓優質客源市場

策略一：發展澳門成為多日旅遊目的地

❖ *鼓勵業界增加經濟型住所*

現時澳門經濟型酒店住所數量有限，增加經濟型住所無疑是對澳門接待業發展有正面的影響，可為旅客提供較全面的住所類型。建議考慮把現時在澳門舊區的一些廢棄建築物改造成經濟型住所，還可引入一些國際或區域性的經濟型連鎖旅館品牌，或與本地企業聯手打造本地精品旅館品牌。

策略二：持續開拓具潛力的目標客群

❖ *高消費客群*

文本中提出“短期支持國際著名的演藝節目來澳演出，加上澳門多所世界著名的高級餐廳，可吸引高端旅客到澳門享受各類星級設施。”與大眾旅遊市場不同，吸引高消費客群需要特地制定詳細規劃和各方面的配合以達到客源可持續發展而不只是曇花一現。不論是高端會展獎勵旅遊客群，還是高端休閒旅遊客群，他們追求的是高質素和獨一無二的旅遊體驗，單靠邀請著名演藝節目來澳演出，世遺景點和增設私人停機坪恐怕不足以吸引高端旅客來澳。以下建議供參考：

- 增強與旅行社的合作 - 高消費客群的旅遊模式和心態可能與大眾旅遊客群不同，因此，當局要和有高端旅客市場經營經驗的旅行社共同制定旅遊路線。
- 優化旅遊局網站 –(請參閱策略三的建議)，針對重點高端客群可推出他們母語的旅遊手機應用程式。
- 往私人定制旅遊服務/個性化體驗方向發展

❖ *家庭客群*

1. 在總體規劃中看到的只是短期內會透過發展親子設施等各類型新旅遊產品吸引家庭客群，卻沒有提及會計劃建設及完善旅遊區的親子及無障礙基礎設施。(如公共地方育嬰室，無障礙設施等) 當然這其實也和社區設施有關，並可能是其他部門的工作範疇，但這些基礎設施足以影響旅客的旅遊體驗，更何況澳門政府強調要共創和諧社會，如果社區基礎設施不完善，連本地居民需求也不能滿足時，談何滿足旅客需求?
2. 在發展生態旅遊產品時，除了利用熊貓館作宣傳外，建議可發掘其他本地生態資源加以包裝宣傳。如澳門山徑，澳門有十多條步行徑和山徑，沿路風光絕對能讓旅客體驗不一樣的澳門。

策略三：利用創新科技發展智慧旅遊

❖ *構建一體化網站和應用程式*

文本中提及構建一體化網站為旅客在行程規劃階段提供節慶、住宿、預訂等總體資訊。如果這是指透過檢視現有的澳門旅遊局網站而重新翻新網站，這會是澳門在發展智慧旅遊道路上踏出的一步大躍進。本人十分同意構建一體化網站為旅客提供全面的旅遊資訊。建議當局在構建新網站或翻新現有網站之前，先檢視現有旅遊局網站的不足，並與其他旅遊目的地網站比較，旅遊局網站可以反映出澳門的自身定位嗎? 旅客在瀏覽旅遊局網站時可反映澳門的定位和感受到當局要帶出的 “感受澳門無限式”的主題嗎? 很多研究已證明了目的地旅遊網站會影響到旅客對目的地的形象感知。旅客在行程規劃階段時期所瀏覽的目的地旅遊網站也是一種旅遊體驗，因此當局應重視管理旅遊局網站內容的設計及更新，並提供具有價值和創意的資訊給旅客。

本人曾以旅客角度把澳門旅遊局網站和亞洲著名旅遊目的地網站進行比較，包括香港、新加坡、韓國、泰國及中國。雖然只是個人觀察，但發現澳門旅遊局網站仍有很大的改善空間。總括來說，澳門旅遊局網站目前只達到提供基本旅遊資訊的功能，距離提供旅客體驗還有一段距離，網站存在以下問題：(詳細建議

可參閱*附件一*)

- 頁面主題設計不吸引，缺乏多媒體元素
- 網頁內容不能反映"感受澳門無限式"的主題
- 旅遊資訊沉悶，沒有經過包裝，不夠創意和缺乏價值
- 網站設計缺乏考慮商務旅客的需求
- 缺乏無障礙旅遊資訊

附件:

Appendix1 – "Comment to MGTO about the Macau official destination website"

Appendix 1

Comparison of the official destination website among Macau, Hong Kong, Singapore, Korea, China and Thailand

Destination	Link	Slogan	Good	Bad
Hong Kong	http://www.discoverhongkong.com/tc	亞洲國際都會 Hong Kong · Asia's World City	• Established the Brand positioning clearly • Show the award and achievements • Also provide travel info for other close city • Hot recommend activities in town • Top Ten Attractions and Must Eat items • Facebook fan page is well updated • Info. for disable people • MICE Section	**Nil**
Singapore	**http://www.yoursingapore.com/content/traveller/zh/experience.html**	"我行由我 新加坡" Your Singapore	• A section for business traveler • Four sections are available include Tourism, MICE, Education and Medical • Another page is for EVENT • Show the award and achievements • Book hotel transportation directly	• Font color of EVENT page is difficult to see • Only eng version for event page
Korea	**http://big5chinese.visitkorea.or.kr/cht/index.kto**	Korea Be Inspired	• Detail and different variety of info provided • Theme • Clear content • Hot recommend activities • Provide performance booking platform • Show currency rate (tools) • Info. for disable people • Seasonal recommendation info.(盛夏韓國行) • Offer translation tour guide	• Hallyu Today news
Thailand	http://www.tourismthailand.org/	Amazing Thailand, it begins with the people	• Satisfaction questionnaire • Multi language is available	• Highlight section only available in ENG

Appendix 1

			• Different themes • Recommend destinations • Attractive photos and layout design • Industry news is available • Highlight sections draw people attention • Clear website content • Social fan page is keep updated • Book hotel transportation directly	
China	http://www.cnto.org/	Like Never Before	• Clear Catalog • A general website for the entry of China, also include other cities, provinces info.	• Too much word • Only eng is available • Info not enough • Do not have the cities, provinces official tourist link • Dull and boring
Macau	http://zh.macautourism.gov.mo/	感受澳門 無限式 Experience Macau Your Own Style	• Trip planner function (but it is common to other cities) • Detail and basic information provided • Latest activity news • Blogs emerged (third party recommendation) • Various travel resources (e-booklet, apps)	• Seems just display all the available info to website without packaging and design • No theme • Website layout not attractive • The promotion videos difficult to find • Website content cannot reflect the slogan meaning and selling point

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Suggestions:

There are five elements for a website namely information, communication, transaction, relationship and technical merit. This proposal is mainly focus on the information part of the DMO website of Macau.

INFORMATION

I. A section for MICE planner in response to the strategy of developing MICE in Macau

If Macau is aim at developing MICE (business tourism) and leisure tourism to diversify the local tourism industry, then there will be three target groups: Business Traveler, Leisure Traveler (FIT), Leisure Traveler (Group). Therefore, the tourist destination website should include the relevant information for those target groups.

Problems: The information for business traveler on the current website is very limited which only indicated on a button link called "Business Tourism/ 商務旅遊", and it is directed to the *Macau Tourism Industry Net/澳門旅遊業界網站*. From my point of view, the main function of the *Tourism Industry Net* is to support and provide information source to the industry partner including travel agency, tour operator, hotelier etc. It should not be like this way in presenting the information to the target business group which mixed up with all tourism regulation, press releases, recruitment notice, etc.

Suggestion: it is suggested to create another page for "Business Tourism" with the information of Meeting and Incentives, Conventions, Exhibitions, Event Calendar, Meeting venue and hotel search, official tourist brochure, the application information of incentive plan for business tourism, etc. Reference: Hong Kong and Singapore

II. Re-organize website content – package the information

Referring to the Macau Tourism marketing slogan, it is not enough by just taking promotion videos, though the video is amazing, it draws attention. However, content is the important element to deliver the inner value to tourist, the video stimulates their interest to visit Macau, then they will search for information, information searching is an important part in the customer decision process.

Problem: It is good to list out all the available sightseeing attractions by category including Macau World Heritage, Museums & Galleries, Churches, Temples, Gardens, Fortress and other attractions. However, these are only basic information which is not enough for visitors, especially for those repeat visitors. And the content is dull, they are not information but just data. Tourists no need to visit MGTO website to get those information which a tour guide book can even perform better .

Suggestion: To make the website content become valuable information to tourists, we need to know what tourists want. It can be considered to re-organize the content, input sections like "Top 10 hot spots in Macau", "Seasonal recommendation", "1 day Macanese". It is about how to package the information to make them become valuable and useful information to tourists. Highlight the existing available resources and package them to become travel elements such as Seasonal attractions/events, info for first time visit, information for repeat guest who may want to have deeper cultural understanding of Macau, or information for different target group (family, wedding, youth, prayer..)

Appendix 1

III. Information for accessible tourism

Disable tourist is a group of niche market, and usually they travel with family or a partner, this information is important for their trip planning so as to avoid unnecessary embarrassment happen during their trip. A provision of such information will be highly appreciated by the disabilities and their family members. For example, if the tourist knows there is wheel chair available at Ruins of St. Paul in advance, then they can plan to visit that place otherwise it might be a bit difficult for them to visit the hot spot attraction without any disable facilities as many crowd, and the ladder at attraction will even bring trouble to them.

Suggestion: To setup this part of information, the collection of information for disable facilities for existing gateway, attractions, public area and other organization is needed.

IV. Restaurant information

Problem: The restaurant information listed on the website just like a phone list on yellow page book, it is good to have a search engine to filter the cuisine, however, the restaurant information itself does not provide much value to tourists because they are just text based, without a picture or feedback, unlike hotels, most of the restaurants in Macau does not offer website especially for those traditional restaurant. In addition, the "Quality Tourism Services Accreditation Scheme" did recognize some restaurants in Macau with good food and good service quality, however most of the awarded restaurants are belong to hotels which means the price range is tend to be high, and more importantly, tourist would prefer to explore local traditional restaurant because of the experience of local culture which cannot be provided by hotel.

Suggestion: At least to have one photo to represent each restaurant and classify local restaurants into categories in addition to cuisine such as "Cheap Eat/Budget", "Buffet", "Live Music", "Children/Family", "Corporate Functions", "Café", "24-hour restaurant", "Buffet", "Fine Dining", "Traditional Restaurant" etc. This definitely serves as valuable information to tourists. A competition can be held in local community, the topic is about "what kind of restaurant/food will the local resident recommend to tourist ?" the results can be consolidated by MGTO then published on website with a specific story, comment, photo, etc.

V. Photo gallery

Suggestion: A photo gallery section on the website showing the different sides of Macau to visitors might help to enhance the destination image and increase the attractiveness. A photography competition can be held aim to take the great shot in Macau (not only for attractions but also for the Macau overall environment). Reference: Japan website

來源:	旅遊局駐日本市場代表
日期:	2016.7.20
主題:	Suggestions and Comments to “Macao Tourism Industry Development Master Plan”

Suggestions and Comments to “Macao Tourism Industry Development Master Plan”

- Should examine from a view of four tourism stakeholders -- namely, local residents, source markets, products (destination itself) and the tourism industry which connects residents, markets and products -- when designing the Master Plan. The draft master plan currently prepared should include more study on the market expectations of destination Macao. More efforts should be given to examining how to attract source markets.

- It is observed that the interest in international standards by local residents is not large enough because there is strong enough domestic tourism demand to generate business and jobs. Examinations to heighten the internationalization of the local people should be incorporated into the Master Plan by introducing practical measures such as promoting international exchange involving local residents in their daily lives and in bringing the experience of overseas study/exchange tours to local students, etc. Exchange programs with inhabitants/locals could be a considerable motivation for travelers in choosing a travel destination. Creation and promotion of exchange programs between inhabitants and travelers should be examined.

- Practical engagement for nurturing human resources for tourism industry is not well included in the Master Plan. Human resources are extremely important for tourism. Introducing guide measures should be examined in the Master Plan for a range of jobs in the tourism industry that can further develop attractive careers and introduce its appeal to new generations of travel professionals.

- Have stronger consideration given to measures devised to deal with foreign languages used by the visitors in the development of the international market,

- Recommends examining how to heighten the level of visitor's satisfaction by developing a stress-free destination for visitors -- away from the long lines at immigration, the unwelcoming attitudes of officers, frustrating traffic jams in town, inconvenience of public transportation and difficulty in communication.
  Serious consideration should be given to examining the potential of introducing latest technology that can offer real-time language interpretation system. This should embody a multi-language Tourism Hotline and consideration for Tourism Police.

- Examine how to raise the awareness among local residents of their welcoming

expressions/attitudes toward visitors is recommended as it would greatly contribute to visitors' comfortable stay and generate better favor to Macao as a destination.

- Develop Macao as a destination that can draw all segments, including cost-conscious travelers who use three-star hotels, B&Bs and other less-expensive quality accommodation -- all of which should be increased in number.

- Promote further worldwide Macao as a safe and secure travel destination where anyone can walk alone without worries, a destination known for its diversity of Eastern- and Western-based religions that co-exist without the conflict for several centuries.

Suggestions and comments to the Overall Goals of the Master Plan

- Crucial to set the segmented target figures by categories such as resource market, various segments, purposes (general leisure, gaming. etc,) in efforts to secure the total growth with a numerical target.

Suggestions and comments to the Guiding Principles

- Requires the study on how to present and show Macao's heritage, history and culture as tourism assets. Need to make efforts to establish the most advanced exhibition technology and nurture talented people who can professional handle the high level of cultural required at museums, etc.

- Must first address the crucial and continual issue of the lack of tourist guides for non-Chinese-speaking travelers in Macao before setting measures to increase the capacity and capability of the travel industry. This would mean measures to secure ample number of qualified guides through the introduction of licenses based on level and categories of working roles.

GOAL 1

Suggestion and comments to Goal 1: Manage Sustainable Future Growth of the Tourism Industry

- Recommends making efforts to examine the general reasons, if any, why Macao is not selected as a destination to visit, and, if identifiable, any particular segment that has not chosen it as a destination; and establish measures that can illuminate such negative elements.

- Recommends examining market segments that are proactively weak in employing

new communication tools such as SNS and studying alternative effective communication tools that can bring the message to those segments.

Suggestions and comments to Improve nvironmental Standards of Tourism Industry.

- With non-gasoline vehicles, non-carbon footprints such as electric vehicles now gaining ground in destinations worldwide, it is recommended to consider establishing a scheme toward the full introduction of environmental-friendly vehicles in the city.

Suggestions and comments to Regional Seamless Transportation.

- Set up bus services on routes based on needs that would accommodate both tourists and residents.

GOAL 2

Suggestions and comments to Developing Iconic Tourism Products.

- Regularly show theater performances of Chinese Opera and a facility where people can see and listen to Fado performances.

Suggestions and comments to Creating New Waterfront Area.

- Introduce pedestrian strolling paths, rental bicycles and bike lanes, rest areas with shaded and picnic areas. Sunset View Points with comfortable benches.

Suggestions and comments to "Introducing Marine Tourism Products"

- Erect a floating landing pier off the coast for large cruise ships to moor and barging system. Provide day-excursion tours and shopping opportunities for the on-board passengers of the cruise ships.

來源:	Samuel Yeung, CHA_ Macau Hotel Association
日期:	2016.7.21
主題:	MGTO - Public consultation - Macao Tourism Industry Development Master Plan

Dear Mr. Hui,

In regards to your letter of May 31, 2016, we trust that you may have already received response from some of our members directly.
Nevertheless, we have also received the below suggestions presented by our member hotels for your information.

Point 4 – Goals & Strategies
- Public Transportation :-
Before Phase I light rail is in service, the below short term strategies could be considered or continued.

- currently Macau public bus service may be too complicated for tourists, suggest to: -
  - establish some simple and direct routes specially for tourists and shuttles around the major tourist points, then sell day passes only to tourists at the hotels or MGTO counteres；【we may refer to the“Las Vegas Trolley”service and fine-tune the concept for Macau Peninsula (http://www.lasvegas-how-to.com/trolley.php)】;
- well plan in advance for the connection service of “HK – Zhuhai-Macau Bridge”because it would be vital for our tourism industry as we definitely need to make use of the Hong Kong International Airport to increase the International Accessibility, therefore, crossed-boundary transportation from Hong Kong International Airport (restricted area) directly to Macau Downtown could be considered；
- Agree with the Transportation Affairs Bureau on their continuous improvement and fine tuning on public transportation, e.g, taxi service and on call taxi service.

Infrastructure:
- Inner Harbour ferry service to Wanzai port could be resumed and to improve on the quality & frequency as Gongbai is almost exceeding the capacity. For long term, would also look into the possibility of having a river-crossing pedestrian tunnel.

Improve Tourism Quality:

- Apart from the training plan as mentioned, trust that the overall manpower for hotel industry would be one of the major factorsaffectiong the quality of service. Labour Department could conduct a detailed survey among the imported workers and see the intention of them to work as a“casual worker”during their leisure time, as they may use their leisure time, as they may use their leisure time to earn more, then it may solve the problem of the hotels on the labour shortage during some specific peak seasons especially for Food & Beverage (banquet) & Housekeeping.

Thank you very much for your kind attention.

Best regards

Samuel Yeung, CHA
Chairman
Macau Hotel Association

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	Richard Whitfield East-West Institute for Advanced Studies
日期:	2016.7.21
主題:	Comments on the Macau Tourism Industry Master Development Plan

Comments on the Macau Tourism Industry Master Development Plan

Richard Whitfield
East-West Institute for Advanced Studies

The Macau Tourism Industry Master Development Plan is now in public consultation. The Consultation Paper explains the planning background, gives a baseline analysis and identifies industry challenges and sets out guiding principles, strategies and goals and short and medium action items for improving Macau's tourism industry. I have read through the consultation paper three times and my disappointment with it is only increasing. Overall, I find it very disappointing and I believe it is superficial and fundamentally flawed in many areas.

My first issue with the plan is that while the Consultation Paper mentions the Macau Government's overall Five-Year Development Plan, it does not really explain the role and responsibilities of the Macau Government Tourism Office (MGTO), the entity that has prepared the tourism master plan, within this context. Moreover, I understand that the MGTO has some 300+ staff but it is not clear what work they do. And, I understand that the Macau Tourism Industry Master Development Plan has been developed by an (unidentified) external consultant and the working brief for the project is not clear from the Consultation Paper.

Second, the overall goals for the tourism master plan are set out before the situation analysis is considered and it is not clear where these come from. Are they an *a priori* part of the consulting brief or are they a result of the analysis? The four goals also seem to mix means and ends. The first goal is to manage sustainable future growth, and the others are to diversify tourism products, attract high value visitor market and improve tourism service quality. To me, the last three goals seem to be ways to achieve the first goal, but they are not explained in these terms (one over-arching goal achieved through three means). Nor are the inter-relationships between these goals explained.

Third, the situation analysis seems to be very fragmented and unbalanced and it is not clear how the analysis was developed, eg were major stakeholders interviewed and, if so, which stakeholders? Based on my understanding of Macau, several important issues seem to have been largely ignored and the root causes for many problems have not been explored. For example, the average visitor stay length in Macau is identified as being much lower than for other major cities such as Hong Kong, Singapore London, Paris and Las Vegas. However, many of these other places have large numbers of business visitors which is not a relevant comparison for Macau. The comparison with Las Vegas seems more relevant but it is not considered in detail. Also, the Macau focus on high end hotels is said to be "unbalanced", but the nearby wide availability of lower end hotels in Zhuhai, Guangzhou and Hong Kong is ignored. The weakness of Macau's MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) performance is also pointed out but the reasons for this weakness are not explored. The well known problems of Macau's labor market and the difficulty in bringing in foreign workers is not mentioned at all. I can give many other examples of problems with the situation analysis.

Fourth, as well as the lack of consideration of labor issues, several other well known problems in Macau are also ignored or only touched on. These include infrastructure delays, confused (and nonexistent) urban planning, weak local education and training and skills certification (especially for technical trades), poor transport infrastructure and difficult border crossings, weak financial system

development and complex non-tariff import/export barriers. The fact that so many well known issues are not considered in the Consultation Paper brings the quality of the analysis severely into question.

Fifth, there is no identification or criticism of existing government roadblocks preventing the effective development of Macau's tourism industry. For example, the many labor problems in Macau can largely be laid at the door of poor government thinking and policy. The same goes for infrastructure delays, taxi and public transport problems and many other issues. You cannot resolve problems until you accept that they exist and the unwillingness to criticize the government in the Consultation Paper means the many existing government problems will not be addressed, which substantially compromises of the plan.

Sixth, the need for regional integration is only really mentioned in passing, and limited to considering regional branding/marketing campaigns and the Hong Kong/Macau/Zhuhai bridge which is currently being constructed. I believe that much stronger regional integration is a crucial element in the future development of Macau (and the region as a whole). For example, the large number of nearby airports and their market positioning and transport links between them are very important – the very limited and dysfunctional ferry services between other nearby airports and Macau are a problem that can and should be addressed from a tourism perspective. The development of Hengqin Island is also not mentioned in the Consultation Paper but it clearly has an important role to play in the future of Macau.

Seventh, after the situational analysis the Consultation Paper proposes three guiding principles for the development of Macau's tourism industry, namely, Comprehensive Industry of Leisure Tourism, Quality Tourism, Cultural Tourism. However, these guiding principles are not related back to the tourism plan's overall goals, nor are they related back to the situation analysis in any detail. For example, to me the Cultural Tourism focus is a commonly heard theme but I have never really seen any strong analysis to support demand for it and, to me, it is a component within a comprehensive leisure tourism industry.

Lastly, the Consultation Paper reiterates the four overall goals for developing Macau's tourism industry and presents several strategies for achieving each goal and short and medium actions for each strategy. Again, the goals lack coherence and comprehensiveness, as do the strategies and action items, and nothing is really related back to the situation analysis. Everything just seems to be a big list without any overall coherence. Also, many of the action items are vague and superficial.

For example, one theme seems to be diversification of tourism products. I like the proposed idea to emphasize sports tourism as a possible diversification but nothing concrete is proposed. Also, this issue is not mentioned in the situation analysis, and while the Macau Grand Prix is briefly mentioned, the existence and success of the Macau Open Golf Tournament and various successful international boxing matches are not considered. The many under-utilized sports facilities in Macau and the nearby region are also not mentioned, nor is the lack of a sports culture in local schools and the wider community mentioned. I like the idea of expanding sports tourism, but this expansion needs to build on what already exists and for longer term success needs to be supported by a strong local and regional sports culture. The active support and involvement of the Macau Sport Development Board and local and regional sports associations seems crucial to me, but they are not mentioned.

The actions also include the idea to encourage the development of an international theme park in Macau, which I consider to be quite ill-considered. The situation analysis makes no mention of the Hong Kong Disneyland or the Chimelong Ocean Kingdom Park in Hengqin Island or other regional theme parks. These require a very large land area that is not really feasible within Macau and would

face very strong nearby competition. Perhaps a more viable approach would be to encourage the existing facilities to expand and to greatly improve the regional transport and other infrastructure links so that they can be very easily visited from Macau.

Another interesting idea that is proposed is to focus on the "silver hair" segment and develop wellness and Chinese medicine as tourism areas. However, again, the relatively large number of spas in Macau is not mentioned in the situation analysis. I fully agree that this is an area that can be built on but do not see why older people should be especially targeted. This could also be a productive regional initiative – Guangdong has very productive land and Hong Kong has manufacturing based quality management expertise so that the region could develop a reputation for high quality Chinese medicines and associated health and wellness programs, but I doubt if Macau could "go it alone" in this field without facing strong competition from Hong Kong and Guangzhou. This is another area where I feel it is a much better strategy for Macau to partner with Hong Kong, Guangzhou and the region, rather than try and compete with them.

I could similarly criticize many of the other short and medium term actions proposed in the Consultation Paper, but generally, they all seem to be weakly supported by the analysis and suffer from a lack of coherence and are mostly vague and superficial.

In conclusion, I believe that the proposed Macau Tourism Industry Master Development Plan and its Consultation Paper are very weak, and not not form an adequate foundation for viable development of Macau's tourism. We deserve much more competent planning from the government, and the consultants it chooses to hire.

來源:	澳門青年聯合會_澳門青年議政能力訓練計劃委員會
日期:	2016.7.21
主題:	【澳青聯】有關《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本的意見（澳門青年聯合會-澳門青年議政能力訓練計劃委員會）

澳門青年聯合會
Federação de Juventude de Macau
Macao Youth Federation

訓練計劃 澳門青年議政能力

有關《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本的意見

澳門青年聯合會-澳門青年議政能力訓練計劃委員會

2016 年 7 月 20 日

由澳門青年聯合會主辦之「第八屆澳門青年議政能力訓練計劃」對於《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本進行的議政小組討論會中，首先由主持對兩小時的導賞活動進行了總結，大致介紹了澳門世遺的有關資訊，之後由青年議政的學員和委員針對《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提出個人意見。

針對諮詢文本中“旅遊業的可持續發展管理”之目標，提出澳門本身有資金、有能力舉辦各類活動吸引遊客，但如何分配資源，保証旅遊淡季客源仍需充分考慮。建議可以旅遊淡季期間多舉辦一些大型項目，如光影節或類似拉丁城區幻彩大巡遊的活動，並透過宣傳以推廣其他地區遊客在該時段到澳門旅遊，達致分流遊客的作用。也根據自身體驗提出，澳門存在旅遊電子化落後，道路指示牌不夠清晰，遊客很難分流等問題，認為澳門為成為國際性旅遊都市，為提升接待能力，應增加更為清晰的指示牌及指示語言的種類，亦可實行巴士站點安裝無限網等具體措施。發展旅遊業應以不影響本地居民的生活條件為前提，不能一味擴展遊客量而弱視相應的城市配套。此外，應加強並普及本澳自身歷史文化知識教育，才能推動居民對旅遊發展的認同和參與。

關於“發展多元化旅遊產品”之目標，有意見認為，澳門要成為世界級旅遊目的地，具有多元化的旅遊產品、酒店住宿、文化設施、零售和節慶活動必不可少，但其中是否存在未有解決的法律問題仍需討論，例如本澳有關非法旅館的法律法規可能對開拓住宿的多樣性造成限制。就主題公園的建設，與會者普遍認同，但最好不要照搬境外的主題元素，應以澳門所蘊含的豐富的歷史文化為主綫，如以大航海時代的澳門為背景，生動有趣地呈現出來並打造成獨特且具有澳門文化的主題公園。

澳門東方斜巷10A-10C地下 B　Calçada do Tronco Velho 10A-10C, R/C-B, Macau　TEL: 28523618 FAX: 28523619
Email: info@myf.org.mo　Website: www.myf.org.mo

第五章　附件
Capítulo V – Anexos





針對“開拓優質客源市場”之目標，如今隨著非博彩元素增加，為了吸引家庭式客群，澳門已出現不少家庭式娛樂，但各個娛樂點相對分散，提出建立較為集中的家庭娛樂地點方便市民及遊客。也可加大路環開發，來發展澳門成為多日旅遊目的地。

對於“提高旅遊品質”之目的，提出可增設義工或安排從業人員于熱門景點做指示性工作，幫助分流遊客及解答遊客疑問，來提高澳門形象。

最後，普遍同意本澳在旅遊發展方面前景良好。無論是日後港珠澳大橋建成後澳門與鄰近地區關系更為緊密，可加強區域合作擴大客源，還是加大利用澳門特區海域面積，拓展海上旅遊產品豐富性，都顯示本澳未來的旅遊業將更加生機蓬勃。澳門可以借中央給予海域的優勢，大力發展關於海上旅遊的旅行產品，如現有的漁家樂活動可以再拓展為捕魚和品嚐海鮮一天遊。

澳門東方斜巷10A-10C地下 B　Calçada do Tronco Velho 10A-10C, R/C-B, Macau　TEL: 28523618 FAX: 28523619
Email: info@myf.org.mo　Website: www.myf.org.mo

來源:	MGM
日期:	2016.7.21
主題:	MGM - Comments on the Macau Tourism Industry Development Master Plan



MGM Feedback:

Macao Tourism Industry Development Master Plan Consultation Paper

July 2016

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Table of Contents

Suggestions and comments to "Macao Tourism Industry Development Master Plan": 3
Suggestions and comments to the Overall Goals of the Master Plan: 3
Suggestions and comments to the Guiding Principles: 3
Suggestions and comments to Goal 1: Manage Sustainable Future Growth of the Tourism Industry: 5
Suggestions and comments to "Encourage Resident Engagement and Involvement in the Development of the Tourism Industry: 5
Suggestions and comments to "Manage Tourism Development and Increase Overall Capacity to Receive Visitors" 5
Suggestions and comments to "Improve Environmental Standard of the Tourism Industry" 5
Suggestions and comments to "Regional Seamless Transportation" 6
Suggestions and comments to Goal 2: Diversify Tourism Products 7
Suggestions and comments to "Developing Iconic Tourism Products" 7
Suggestions and comments to "Creating New Waterfront Areas" 7
Suggestions and comments to "Introducing Marine Tourism Products" 7
Suggestions and comments to Goal 3: Attract High Value Visitor Market 9
Suggestions and comments to "Developing Macao into a Multi-Day Destination" 9
Suggestions and comments to "Continuing the Development of High-Potential Target Segments" 9
Suggestions and comments to "Developing Smart Tourism Through Innovative Technology" 10
Suggestions and comments to "Jointly Developing Strategic Tourism Products with Nearby Cities: 10
Suggestions and comments to Goal 4: Improve Tourism Quality 11
Suggestions and comments to "Maintaining Continual Skills Training" 11
Suggestions and comments to "Establishing an Integrated Tourism Quality System" 11
Suggestions and comments to "Elevating Tourism Service Quality to Align with International Standards" .11

Suggestions and comments to "Macao Tourism Industry Development Master Plan":

Five-star hotels and gastronomy, high-end retail, UNESCO World Heritage sites, historical monuments, vibrant entertainment, natural beauty and a fascinating blend of Chinese and Portuguese culture are just some of the reasons to visit Macau. Macau has unbounded potential to be a world-class tourist destination and role model for contemporary urban tourism.

The recent downturn in gaming revenues highlights the urgent need to diversify Macau's economy and provide non-gaming attractions to entice a wider variety of tourists. To ensure the long-term success of Macau, the city must provide more draw in the form of leisure, entertainment and culture; and what's more, adapt and innovate in step with a changing world. The traveler of today expects more from their chosen destination; sightseeing is no longer enough, consumers now yearn for more authentic, personal experiences that capture their senses and emotions.

Although Macau's gaming industry is facing challenges, huge potential remains for the tourism sector, which ranks among one of the fastest growing industries in the world. It is expected that by 2030, Asian tourists will lead the rest of the world in traveling abroad, accounting for nearly half of global traffic, with 40% of those being Chinese. Positioned effectively, Macau can capitalize significantly on these future opportunities.

Whilst diversification is paramount to Macau's sustainable development, it is nonetheless important to continue supporting the gaming customer as an important input to the tourism economy, particularly during the interim period whilst new infrastructure and other non-gaming attractions are developed. With the industry's push to expand non-gaming offerings, the leisure gaming segment offers considerable upside.

Suggestions and comments to the Overall Goals of the Master Plan:

The four identified goals are certainly set to support Macau's efforts to develop into a world center of tourism and leisure. In making these goals a reality and creating a more comprehensive action plan, there are several principles of consideration:

- **Stakeholder engagement:** Greater levels of success will be achieved if a comprehensive range of stakeholders across the government, industry and community participate, not only in the development of this plan, but more importantly in implementation, and in doing so contribute to shaping the future of Macau. Therefore, in as much as possible, key representatives from each group should have a seat at the table and be encouraged to actively participate.
- **Focus on regional collaboration:** Facing intense global competition, regional collaboration with Hong Kong and the Pearl River Delta to create a unified travel itinerary, would mutually-support the success of the entire region. It is therefore crucial to ensure we complement in tourist offerings rather than overlap.
- **Focused, strong branding with a clear identity:** In a world where the consumer is becoming more technologically-savvy, easily distracted and more demanding, a strong identity and brand for Macau is more important than ever.

Suggestions and comments to the Guiding Principles:

- **Comprehensive Industry of Leisure Tourism**: MGM wholeheartedly advocates the need for diversified products, as well as strategies to turn Macau into a multi-day destination and attract high value customers. The industry's expansion into non-gaming areas, opens up opportunity to further grow and develop the leisure gaming segment.
- **Quality Tourism:** To remain successful in a highly competitive environment, the standardization of consistently high levels of service is essential to ensure we deliver in execution on our destination

MGM 美高梅

brand promises. Benchmarking performance, collaboration on innovation and studying consumer market trends are among the tools required to ensure consistent high levels of quality.

- **Cultural Tourism:** To provide an authentic cultural experience, it's important to engage residents and instill pride in upholding Macau's unique blend of cultural diversity. Preservation of Macau character through architectural codes that maintain consistent design and look is also important to creating a distinct identity.

Suggestions and comments to Goal 1: Manage Sustainable Future Growth of the Tourism Industry:

Tourism is more than an economic activity; it is inherently interlinked with its surrounding community, its culture and environment, especially as many cultural and natural resources provide the foundation of many tourism products. Tourism's link with people and environment, means that long-term success depends on sustainable tourism developments that foster healthy and vibrant natural and cultural environments.

The tourism industry comprises a range of stakeholder groups that have an interest in the development and marketing of tourist activities for a given destination. The support, cooperation and participation of these stakeholders is essential for the long-term success of the industry. Understanding who these stakeholders are, as well as their needs and interests, is crucial to developing a successful engagement process.

Furthermore, coordinated action between both the public and private sectors facilitates more successful tourism planning, management, marketing, product development, training and education.

Suggestions and comments to "Encourage Resident Engagement and Involvement in the Development of the Tourism Industry:

Residents play an important part in shaping the identity, character and ultimate success of a given tourism destination. Directly, they play a crucial role as service providers within the tourism industry; and indirectly, in their day-to-day existence as residents, they also play a part in the overall perception of Macau and in influencing the impressions left on tourists. A positive interaction with a local resident enriches a tourist's stay with a more genuine experience, however a negative one can leave a bitter taste. Often people remark how enjoyable staying in Thailand can be due to its friendly, welcoming people, earning it the reputation as the "Land of Smiles".

Whilst understanding the concerns of residents regarding the negative impacts tourism may have (e.g. overcrowding and traffic congestion), it is important to make clear that the benefits tourism brings are paramount to their future well-being in terms of employment and economic growth (which is needed for infrastructure, city improvements and many other benefits enjoyed).

Involving the community in tourism planning is fundamental to gaining their support, and instilling a sense of pride in heritage and identity. Cultivating this pride feeds back into the preservation of culture, through a desire to showcase distinct characteristics of the Macau way of life, history and culture, which may be otherwise at risk of decline in today's modern society.

Suggestions and comments to "Manage Tourism Development and Increase Overall Capacity to Receive Visitors"

MGM thoroughly advocates that we must target high value visitors, as well as encourage multi-day stays, however due to the carrying capacity of Macau, being able to welcome all without overcrowding is a challenge. Same-day, low-cost tour groups are a cause of concern, providing low value and eroding capacity (as well as being a source of resident complaints). This sector of the business requires further regulation and tightening by making it less economically attractive to join such a tour group. Equally, for high quality customers, their visit could be streamlined by simplifying the visa process, as well as allowing for multi-entry visas in some cases. Whilst Cotai has the capacity, this recommendation nevertheless applies in ensuring the consistent quality experience of high potential target markets.

Suggestions and comments to "Improve Environmental Standard of the Tourism Industry"

The success of Macau's tourism industry cannot be separated from the preservation and protection of the natural environment. In a very crude and hypothetical example - imagine entering a smoggy, rubbish-laden

harbor via ferry, and traveling along polluted streets with little natural greenery lining them. This will only serve to taint a visitor's experience, no matter how impressive or opulent their hotel environment is (consciously for the more eco-conscious, and subconsciously for those not). Studies and real-life examples show that a destination is significantly enhanced by surroundings that are clean and green. At MGM we are committed to environmental protection, driven first and foremost by our moral compass, however in the context of this plan, it is an economically crucial commodity, much like that of culture.

In the same continuum, the well-being of Macau's residents cannot be separated from the health of the environment, in that the quality of air, water and land directly impact their health and well-being.

At MGM, we believe general awareness on environmental protection in Macau is low and that implementing education and awareness-raising programs is essential. This is something we focus on internally for all employees, and externally through participation in public talks and forums, however more engagement through school curriculum and awareness raising campaigns is fundamental to ensure community-wide participation.

There is also great potential for the public sector to take a leading role in shaping Macau's progress in protecting its natural assets. The government can be used to encourage better behaviors for residents and corporations through legislation, economic incentives, and awareness campaigns. Collaborating with the private and NGO sector also further improves results. To illustrate with a specific example – as part of Singapore's mission to become a "Zero Waste Nation", it has a comprehensive multi-stakeholder action plan on waste reduction. To specifically tackle packaging waste, which constitutes about one-third of Singapore's domestic waste, the Singapore Packaging Agreement, a joint initiative by government, industry and NGOs, was created to reduce packaging waste across the value chain. The Agreement counts 177 signatories, with annual reductions of 32,000 tons of packaging waste and financial savings of S$75million over a 9-year period. Further, on July 13 2016, Singapore's Minister for the Environment and Water Resources announced legislation for companies on sustainable packaging. As a relatively small area in size, with willingness from the private sector to engage, waste and recycling is just one area among many (climate change, green energy, water, air pollution), where Macau has great potential to lead and innovate.

Certification and awards schemes prove to be an excellent tool to guide and encourage better organizational behaviors, particularly small and medium-sized companies that do not have the resources to investigate and pursue environmental management programs. Already the Macau Green Hotel Award is an excellent guide for green practices in hotel operations, however additional frameworks for other industries, or sectors, such as green building, would further help to improve Macau's environmental performance and raise the profile of Macau as destination dedicated to high standards of environmental protection.

Suggestions and comments to "Regional Seamless Transportation"

Increasing transportation infrastructure should be given the upmost importance, with the priority to roll out sooner rather than later. With the new Hong Kong-Zhuhai-Macau Bridge in development, along with the high-speed rail link to Shenzhen and Guangzhou, the entire region holds in its hands excellent opportunities for cross-border collaboration. Further, elaborating on the suggested measure to implement high-speed rail networks, a line connecting Shenzhen, Guangzhou and Macau could be considered, as well as a direct train connection from Hong Kong Airport to Macau.

Consideration could be given to extending Macau's airport capacity, which seems to be reaching its limits. Additional routes and direct flights could then be added to attract those who prefer point-to-point non-stop travel.

Suggestions and comments to Goal 2: Diversify Tourism Products

Providing concentrations of tourist activities of a wide and varied nature (i.e. cultural, entertainment, leisure, and business) encourage visitors to stay longer to take advantage and further explore. With this in mind, we welcome the proposed measures to divert visitors to other areas of the city to alleviate over-crowding and traffic congestion in the hotspot historic center.

Again, MGM posits that the importance of gaming to the Macau economy should not be overlooked and should still be seen as an important attraction within Macau, particularly whilst Macau continues to build and expand its current and future non-gaming offerings. The expansion of the industry's non-gaming products will further develop the leisure gaming segment, to which the marketing of longer stays, and the provision of varied activities, offers considerable upside potential.

Suggestions and comments to "Developing Iconic Tourism Products"

By definition, to be iconic, is to be highly original and influential. While it is important for Macau to draw lessons from successful experiences of other world-class tourism destinations, it is important for Macau to be exceptional in its own way in order to stand out from the rest. Importantly, in terms of architecture, Macau must continue to preserve its unique style and personality, something that could be further promoted through architectural codes and the establishment of consistent height, style and design requirements.

There is further opportunity to expand Macau's events offerings, with a regular schedule of events which would provide continuous reminders of Macau's positioning as a non-gaming center of entertainment, and further entice visitors in the market for shorter holidays and long weekends with the promise of a local event (a good example of this already is the Macau Grand Prix). There are many types of events that could be held; one to consider that is in line with Macau's love of culture and gastronomy, is a year-round international food, wine and art festival, offering quarterly events based on industry-driven themes and products.

Suggestions and comments to "Creating New Waterfront Areas"

Sydney, Cape Town and Shanghai all have unique personalities centered on their waterfronts where visitors can stroll along bustling harbors, while enjoying panoramic views of the water. From the impressive grandeur of the Sydney Harbor Opera House, to the seaside splendor of Cape Town, these waterfronts attract and captivate visitors as some of the world's most celebrated waterfronts.

Macau has the opportunity to feature among these dramatic waterfronts, proudly exhibiting an array of non-gaming attractions, set against the backdrop of water and nature. With close proximity to 23 hotels, including 9,000 hotel rooms, Zone B east (as identified in the DSSOPT Masterplan) is perfectly positioned and prime real-estate to be transformed into one of the world's great waterfronts.

Creating an entertainment district around the Nam Van Lake is another opportunity to create an entertainment and leisure space for residents and tourists alike.

Suggestions and comments to "Introducing Marine Tourism Products"

Together with impressive waterfront entertainment offerings, many of the world's leading tourist destinations are synonymous with iconic skylines. Particularly with reference to marine tourism, ensuring an impressive skyline is important to the success of marine activities, as people look out on Macau from their water transport.

Macau too has an opportunity to feature among the world's most dramatic and impressive skylines. Fisherman's Wharf, Macau Science Museum, Kun Iam statue, MGM tower, Grand Lisboa, Colina Da Penha, and Macau Tower, already provide striking scenes along the southern edge of the peninsula's shoreline. As

the gateway to the Pearl River Delta, adding to this shoreline to create an iconic skyline, which would also complement the iconic towers planned at Zhuhai and Hengqin, would be sure to impress any visitor to the area.

Again, placing the government building cluster in Zone B east as envisaged in the DSSOPT Masterplan, does not take full advantage of the sites potential to be an internally-recognized skyline.

Suggestions and comments to Goal 3: Attract High Value Visitor Market

It's not long before a destination somewhere announces a new logo, tagline or advertising message. To be successful in today's competitive global marketplace, destinations need have a strong brand image to stand out from the crowd. And for that brand to take roots and enjoy longevity, the destination needs to live up to, or even exceed, the brand promise(s) to deliver remarkable experiences. Further intensifying this competitive landscape, today's tech-savvy customers have more information and choice at their fingertips, and as a result demand more from their destinations.

Asian destinations have created many catchy brands like that of Malaysia's "Malaysia truly Asia", the Philippines' "It's more fun in the Philippines", and Thailand's "Amazing Thailand". Macau too can have a brand that is known the world over; but importantly it must be true to who we are, and not try to be everything to everyone. Such a brand story will have deeper roots, allowing us to genuinely reach more and capture their interest.

This brand also needs to be understood by the people of Macau, who can likewise be proud to be part of that identity. After all the story and brand of Macau, will be best exhibited and told by its people. Equipping Macau people with the right information, impetus and social media platforms, they too can share their stories through word-of-mouth and online reviews (both of which are the most powerful distribution channels due to the high trust factor). The Philippines' 2012 advertising campaign which used their famous slogan, "It's more fun in the Philippines", led not only to significant increases in visitor numbers, but also created incredible hype through its innovative crowdsourcing campaign by inviting the country's bloggers, tweeters and Facebook enthusiasts to come up with their own ads for the campaign. Within hours #itsmorefuninthephilippines became the number one trending item on Twitter.

Suggestions and comments to "Developing Macao into a Multi-Day Destination"

Developing a multi-day destination will be the output of successful implementation of the strategies discussed throughout this Master Plan e.g. availability of diversified and iconic tourism products, a fulsome calendar of events, seamless regional transportation. Promoting the varied experiences that can be had in Macau (historic center) versus Cotai (spectacular entertainment), will be another way to encourage longer stays. Further to the above discussion, creating a strong brand image for Macau internationally is needed to encourage visitors to trust the destination will fulfill their trip aspirations and to book a multi-day trip.

Additional attention could be given to making Macau a more walkable city. Exploring a city on foot connects travelers to a destination in a way that traditional sightseeing cannot, allowing them to understand the pulse of the city and be immersed in its culture, while mingling amongst local residents. As other major cities around the world grapple with turning their expansive urban landscapes into walkable areas, Macau enjoys a distinct and unique advantage by being conveniently compact with most travel destinations being within easy walking distance. Increasing walkability not only contributes to a more connected experience with a city (which may also contribute to a visitor wanting to stay longer), but also has obvious health benefits for both visitors and residents, as well as reduced traffic congestion and associated air pollution. A beautification program including, introducing additional and enhancing existing parks, restoring and renovating old and run-down buildings, improving roads and road landscaping, planting more trees, etc. would support the efforts to attract more high value visitors.

Suggestions and comments to "Continuing the Development of High-Potential Target Segments"

As increased capacity from new resort openings with a host of non-gaming products become available, working with integrated resort operators to develop promotion campaigns will maximize the potential for increased non-gaming spend. International promotion campaigns could be coordinated with new resort product opening times to boost awareness and generate excitement.

Suggestions and comments to "Developing Smart Tourism through Innovative Technology"

Due to Macau's relatively small land mass, it has the potential to position itself as one of the most connected cities in the world, offering extensive free WIFI connections to all tourists. Free WIFI should be a requirement for all hotels and restaurants, with additional government-sponsored hot spots in chosen areas for further convenience for tourists.

In order to become an international tourism destination, an important aspect of planning the supporting technology and online infrastructure, is to internationalize it's accessibility by making various international languages an available option.

Alongside the analysis of data to understand trends and behaviors, it is also important to increase channels for the provision and analysis of visitor feedback. An example of this could be to create an App that gives visitors the opportunity to provide feedback directly to the Tourism Board on their experience of Macau. Another interactive option, could be to direct visitors to a feedback web page as the homepage when they log onto a public WIFI hotspot in the ferry terminal or airport.

Suggestions and comments to "Jointly Developing Strategic Tourism Products with Nearby Cities:

Regional collaboration with Hong Kong and the Pearl River, will create an excellent opportunity to offer tourists a unique and diversified travel itinerary. Therefore, taking into account what the surrounding regions have to offer, particularly that of Zhuhai and Hengqin, in both current and future plans, it is crucial to ensure we complement in tourist offerings rather than duplicate. Allowing visitors to move freely (logistically and from a visa standpoint) is essential to ultimately linking these areas together to form a unified and varied travel itinerary, and one that can better compete with other destinations.

Suggestions and comments to Goal 4: Improve Tourism Quality

With the ongoing expansion of tourism offerings, it is fundamental to ensure we consistently meet high levels of tourism quality. Elevating standards to international levels, benchmarking performance, collaborating on innovation and understanding trends on changing consumer expectation will be essential to keep up in this global competitive environment.

It is important to note that setting standards is not about creating rigidity, rather ensuring we continuously and consistently surpass visitor expectations, thereby increasing potential for longer average stays, return visits, and positive feedback being shared with the family and friends.

Whilst Cotai expands carrying capacity, Macau is more restricted due to its limited size. With this in mind, MGM believes tourism quality is negatively impacted by same-day, low-cost tour groups. Not only do these groups go against our aims to increase Macau's share in the multi-day stay tourism market, but they also contribute to significant overcrowding (particularly in the historic center), which reduces the quality of experience for others, as well as for residents. This industry could be more tightly controlled, through economic disincentives or visa restrictions for example, which would in turn provide more opportunity to allocate more capacity and visas to high quality mainland and international visitors. Moreover, multi-entry visa should be considered for selected top tier cities.

Suggestions and comments to "Maintaining Continual Skills Training"

Uptake of international curriculums should be encouraged, with learning international languages a core part. Furthermore, leading industry specialists should be attracted and incentivized to come to Macau to teach, guide and mentor Macau's next generation of local leaders in the tourism industry.

Another approach could be to benchmark well-established and recognized companies outside the tourism sector to learn about their best practices in developing talent (e.g. Apple, Google, Boston Consulting Group etc.). Such best practices could then be applied to school and training programs offered within the tourism sector.

Suggestions and comments to "Establishing an Integrated Tourism Quality System"

First impressions mean everything, and as already discussed, in a world dominated by the proliferation of social media, one negative experience or interaction can spread like wildfire via Twitter, Facebook, etc.

The end-to-end experience of the visitor should be considered to understand for example:

- What is their arrival experience to Macau like via the various means of transport?
- What is their experience of customs offices? How efficient and friendly is the experience?
- From there, what is their experience of reaching their hotel or resort? This can mean measuring the friendliness of drivers of transport, as well as the presentation/condition of their vehicles.
- Etc.

This level of detailed questioning should be carried out for every step of a visitor's typical journey, with resulting action plans for any identified opportunities for improvement.

Suggestions and comments to "Elevating Tourism Service Quality to Align with International Standards"

We thoroughly advocate the update of the MGTO guideline for service and product standards to be more aligned with international standards. At the same time, it is important to remain open-minded and agile to access opportunities to "leapfrog" ahead of the rest, where circumstances allow.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	旅遊局駐馬來西亞市場代表
日期:	2016.7.22
主題:	Macao Tourism Industry Development Master Plan

Dear Sirs,

Greeting from Malaysia!

After going through the Macao Tourism Industry Development Master Plan Consultation Paper and content, one noticeable area is Muslim Tourism, so one of the suggestion is to enhance or expanding on Muslim-related Tourism infrastructure, these include setting up more mosque, increase the number of prayer room facilities, Mecca direction in the hotel rooms and more halal restaurants.

Muslim Tourism, according to news report, Muslims are now travelling for their holidays and the need for better facilities at the countries that sult their needs.

Also there had been higher demand for Muslim tour packages in the past few years. These packages include all-halal cuisine, prayer stops and Muslim tour guides who speak English.

Based on the Global Muslim Travel Index(GMTI), the top10 Muslim Friendly Destinations for non-Muslim countries are Singapore, Thailand, Britain, South Africa, Hong Kong, France, Talwan, Japan, Sri Lanka and United States.

Japan and Korea is trying to become a better destination for Muslim tourists.

Attached the news links for your reference.

http://www.thestar.com.my/news/nation/2016/06/09/more-travelling-far-due-to-muslimfriendly-facilities/

http://mashable.com/2014/11/11/japan-muslim-tourists/#RIAH3xshyaqN

http://www.koreatimes.co.kr/www/news/nation/2016/07/116_208821.html

Please find below the link the presentation slides from Halal Industry Development, Japan National Tourism Organization and Korea National Tourism during the Matta Muslim Travel Dialogue on 26th May 2016 at Kuala Lumpur. During the dialogue, the participants presented the opportunities & challenges of Muslim tourism.

http://we.tl/ATInonUv9V

Thanks you & Best regards,

Cherry

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	Dr. Jose But & Prof. John Ap (IFT)
日期:	2016.7.22
主題:	Macau tourism industry development master plan

Public Consultation Comment Form - Other Comments

Employment (Language improvement)

With 120 educational institutions in Macao, there are 101 schools which use Chinese as the main medium of instruction. Only 14 use English and 5 use Portuguese. Chinese (Cantonese and Mandarin) and English are the basic languages of everyday communication in the tourism field in Macao. English speakers are working in so many different positions in the various tourism sectors in Macao and they all work from low skilled to top management positions. Residents seeking tourism jobs aspire to and expect to get to a management position. Then, they need to have proficiency in the English language since most foreign casino companies prefer resident candidates who are bi-lingual speakers. Without English proficiency, local employees will find it hard to communicate with the top management of foreign-owned companies and this also limits their promotion opportunities. Our community and government should work out a solution about standardization of the English language syllabus. The system should aim to equip students with better qualifications in terms of English language skills.

In the long term, locals should be able to complete more favorably with non-locals in terms of tourism job opportunities. Macao, like so many other places, has top management and skilled positions filled mostly by foreigners and such positions are not available for the local people. Local people might be able to fulfill most unskilled or middle-management jobs in casino companies except in the case of local-owned or managed casinos where one will find more locals in top management. Local residents have fewer chances being promoted into higher management positions and this could be due to the fact that foreigners might have more experience, better language and communication skills, and also better qualifications.

Working environment

Dual income families have problems in maintaining their roles and they have to rely on others to help in caring for children. Long term relationship between the children and working parents could be affected and never be healed. Long working hours create fatigue and stress and these are likely to impact on the parental responsibility for dealing with children. Tourism development should not simply look at the number of jobs

provided and low unemployment rate as an indicator of sustainable tourism development. The assessments should pay more attention on the promotion opportunities, working hours, incentives and other benefits from the job. Government should develop a system to gather and monitor tourism working information and to analysis the information and knowledge in order to improve labor policy development.

Transportation

Traffic problems in Macao are a long-standing problem. Residents spent too much time driving or waiting for public transportation. Not enough parking spaces in major and tourism areas is also a problem. Tourism zones do not have enough parking spaces for tour buses, this not only increases the waiting time for tourists, but might also increase the rate of traffic accidents as more tourists need to get off in the street to save time when visiting heritage sites. Many Macao people own both a car and motorcycle. During raining days, owners with cars and motorcycles usually do not ride their motorcycle to school or work. Therefore, with more cars on the streets this causes even heavier traffic jams. Macao land is very valuable and it is not easy to find places to build parking lots. We might need to look at automated parking garages and build them underground. Automated garages should free up the valuable land and cut down the time for drivers to find parking spaces.

Cost of living

Many workers have received salary increases, but the salaries could not catch up rising prices. Housing prices in the private market has increased 10 to 15 times within ten years', but the median salary of Macao resident had only been increased to a certain extent. This situation has made it hard for some Macao residents to digest. Without stabilizing housing prices, Macao residents can hardly feel secure living in the city. Price increases with goods and services have had a very negative impact on local residents. Tourists and local residents are competing for the same goods & services and this has created increasing demand and higher prices. The Laissez-faire economic policy should continue or government should take intervention at certain points in time that could be a crucial part of the process in tourism development.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Tourism Planning

The Government should strengthen the short, middle and long term tourism planning and the implementation process. The Government should also work ahead on contingency plans to deal with the sudden problems. The communication between government and local residents needs to be enhanced in order to solve conflicts. Some conflicts need to solved based on trade-offs. Greater local community involvement in the tourism development process or in the decision making process could be an effective way of solving and preventing problems from arising. Decisions are often made without taking enough care or consultation with local residents, resulting in failure or dissatisfaction among local residents. Planning decisions made by the government that could truly affect the livelihoods of residents should include appropriate participation and effective communication channels should be in place for residents to provide input, which is crucial for sustainable tourism development. Successful tourism planning relies on the cooperation of the government, tourism stakeholders, and residents. Tourism development should aim at providing more opportunities for the poor. In order to alleviate poverty in the local community, government should be careful to deal with barriers which prevent the poor participating in the tourism industry, as follows:

(1) Lack of tourism job-related skills.
(2) Lack of linkage between poor and business sectors.
(3) Lack of a long-term tourism revenue sharing system.
(4) Lack of local tourism research on the poor.
(5) Lack of poor involving in tourism planning.

The Government should provide different strategies to overcome the above-mentioned problems. Suggested approaches include:

(1) Providing proper training opportunities.
(2) Providing a proper educational & training system.
(3) Developing a network between the poor and the business sector.
(4) Examining the provision of financial support from government with by interest-free loans.

(5) Encouraging the tourism business sector to offer economic and non-economic benefits to the poor.

Comments by

Dr. Jose But

Tourism College
Institute for Tourism Studies

Professor John Ap

Tourism College
Institute for Tourism Studies

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	Request for confidentiality on personal information
日期:	2016.7.22
主題:	Submission on Tourism Master Plan Consultation Paper

Comments on Macao Tourism Industry Development Master Plan Consultation Paper

General Comments

This initiative to prepare a tourism master plan which addresses the future and long-term sustainability of the tourism industry in Macao is certainly welcomed. The gaming industry has dominated the economy, image, & branding of Macao sometimes at the expense of the community and other industry sectors. Given the recent decline in tourist arrivals from the Chinese Mainland and drop in gaming tax revenue, this provides a good opportunity to reflect on the future and direction of Macao in a tourism context.

Macao's vision and positioning as a "World Centre for Tourism & Leisure" while noble, is in my opinion, questionable as to how a small enclave of less than 30 square km. can aspire to and be recognized as such in the international arena. A review of this vision and positioning is needed. It should be integrated with Macao's major assets so that it can be transformed into an overall branding strategy and brand for Macao.

I concur with the overall goals and guiding principles of the plan and also acknowledge the various challenges which have been identified in the base-line analysis.

In order for Macao's tourism industry to grow, diversify, and flourish it is necessary to develop some iconic attractions, focus on its significant resources, and significantly enhance the overall quality of service.

Goals & Strategies

Goal 2 – Strategy 1 (Iconic Products)

The medium term measure to encourage support & construction of an international theme park in Macao is impractical and not feasible. Reasons why are, as follows:

- Need for a really unique and distinctive theme which would be difficult to identify or achieve for Macao
- Tough competition with 7 of the top 20 theme parks in Asia currently based in the Pearl River Delta (see 2015 Theme & Museum Index)
- Local population of 640,000 residents is too small a base to support an international theme park

- Negative impact of the on-going shortage of suitably qualified and skilled personnel in the tourism & hospitality industry and also in finding suitable local executives who could effectively manage an international theme park.

Instead, it would be more appropriate for Macao to focus on the development of some unique and distinctive Family Entertainment Centre (FEC) attractions. An interesting example is the strategy adopted by Themed Attractions and Resorts, Malaysia with their development of Puteri Harbour area in Johor Bahru where a complex of FECs have been developed to complement Malaysia Legoland.

Goal 2 – Strategy 2 (Waterfront Areas)

This strategy is most welcomed so that Macao can take advantage of some of its coastal resources.

Besides creating new waterfront areas, attention should also be focussed on improving and developing the existing waterfront areas, which require a major over-haul in terms of attractiveness, aesthetics, and creation of a better atmosphere etc.

Goal 3 – High Value Visitor Market

While this is a noble and worthwhile goal to pursue, it's easier said than done. Macao's tourism is currently dominated by the Mainland Chinese group tour market, which is well known to be a low yield market.

In order to develop niche markets, particular focus & emphasis is needed to understand the psychological and behavioural characteristics of these identified markets and address their needs and preferences. Hence, extensive investment in market research is required to identify, understand, and establish these niche markets.

Goal 4 – Strategy 1 (Skills Training)

This is strongly supported and such training needs to go beyond the basics of service behaviours. Service levels in Macao vary and are, at best, inconsistent, which has the potential to harm Macao's destination image and reputation.

A SAR-wide and multi-level service training scheme should be introduced, which enable service personnel to enhance and upgrade their service knowledge. In effect, this would be a SAR-wide staff development initiative in which all service personnel, especially those in small to medium-size businesses, can participate in at nominal cost.

Far too often, service personnel are trained to deliver service by adopting certain and expected behaviours. However, the underlying principles and rationale for performing various service behaviors are often not explained. Hence, service ends up being robotic, strictly following policy, lacking any warmth which often leads to poor attitude being (consciously or unconsciously) displayed among some service personnel.

In an era where experiential service is being given a lot of attention, there is need to provide service training in the context of the role that every service provider should have, which is to stage and deliver memorable experiences for the guest. Therefore, service training is not only about one's job and the display of expected service behaviours, but of the role that every member in the service industry plays in facilitating and making the tourists' or guests' visit a memorable experience. Depending upon the level of service training, once should address topics such adopting a proactive rather than reactionary approach to service, service recovery, employee empowerment, service branding etc.

In terms of language training, a lot can be done to enhance the language skills of service personnel, especially in English. Macao is a very Chinese city and unlike Hong Kong, where English is used more extensively, it is much less so in Macao. As Macao seeks to diversify its tourist markets and rely less on the Chinese Mainland market, the ability to attract and facilitate English speaking tourists such as the Indian and traditional Western markets, attention needs to be given. For example, providing English translation in menus in restaurants and cafes or providing more English in various tourism and hospitality establishments are some simple and short term measures that can be undertaken.

The service often provided by Macao taxi drivers is somewhat low, or even in some cases appalling. No wonder, Uber has become so popular given the taxi industry's failure to provide a decent or minimal level of service and keep up with technology. One common failing I have often observed and experienced with taxi drivers at the airport or ferry terminals is their poor level of service. The majority of drivers do not bother assisting the passenger placing their luggage in the boot of the taxi. I have observed women with a large and heavy suitcase who have had to struggle placing their suitcase in the boot on their own while the driver simply remains in his seat. Appalling indeed and it does not provide a positive view for tourists of the Macao's taxi service. I am also aware that in recent years, many locals have complained about the taxi service.

來源:	無署名
日期:	2016.7.22
主題:	澳門遊客食品

支持一帶一路，提供二款食物作為澳門特色食品

1. 一帶一路豬扒包
2. 一帶一路清真雞扒包

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	《澳門研究》編輯部
日期:	2016.7.22
主題:	《澳門研究》呈旅遊總體規劃學者意見

澳門旅遊局　鈞鑒

您好！《澳門研究》是澳門大學澳門研究中心編輯出版的一份學術期刊，廣泛研究有關澳門文學、語言、歷史、經濟、政策等領域，刊登有關的學術論文。自 1988 年自今，已出版逾 80 期。

2016 年是澳門充滿機遇的一年，5 月 23 日，對澳門十分重要的《澳門旅遊業發展總規劃諮詢文本》正式公佈。為此，《澳門研究》開展「澳門旅遊業發展總體規劃(筆談)」專欄，邀請各院校相關的學者就諮詢文本提出意見，並擬於本年 9 月出版。目前，本中心已收到包括城市大學副校長、科技大學旅遊與酒店管理學院院長、旅遊學院副教授等學者的意見文章，因諮詢期快將結束，本編輯部茲將原稿奉上，冀為諮詢文本的修訂提供參考，文件請查閱附件，編輯版本可查閱本年 9 月出版的《澳門研究》！

本編輯部冀能為澳門旅遊業的發展獻出一分力，如果任何查詢或問題，可與澳門大學澳門研究中心聯絡！

順頌
局安！

《澳門研究》編輯部

澳門旅遊產業未來發展之方向和路徑

梁文慧

《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》（下簡稱《諮詢文本》）的編制對澳門未來旅遊業的持續發展具有重要意義，作為在澳門從事 20 餘年旅遊教育的本地居民，筆者將就其未來發展之方向和路徑提供意見。

（一）對於《諮詢文本》中的定位之探討

國家將澳門特別行政區發展的戰略目標設定為“世界旅遊休閒中心”，因此，澳門旅遊業發展總體規劃的目標定位也有了較為清晰的方向。然而，就《諮詢文本》編制而言，筆者認為在以下方面還需作出進一步的探討和研究：

（1）進一步探討和明確澳門旅遊之核心競爭優勢

旅遊業發展總體規劃的主要目的，是明確澳門未來較長一段時期內旅遊產業發展之目標與路徑，而整個規劃工作的重點，是深入研究並找出澳門最具優勢的旅遊核心競爭力。在目前區域經濟不斷一體化、競爭與合作成為區域發展主旋律的情況下，準確界定旅遊核心競爭力最為關鍵。在《諮詢文本》中，對於未來澳門核心競爭力的界定並非特別清晰，更多的是在產業多元方面做了不少文章。誠然，產業多元是澳門必須要走的道路，但若缺乏核心競爭優勢這條主線，多元元素越多，則越難形成合力，達致市場競爭力。

（2）深入分析和歸納澳門旅遊目的地形象體系

旅遊目的地形象體系是旅遊者對旅遊目的地的識別、認同的重要途徑，也是旅遊目的地對外宣傳推廣的主要內容。好的旅遊目的地，其形象應該讓人過目不忘、津津樂道，從而達到令人嚮往和口碑傳播之效果。目的地形象體系需要從歷史、文化、社會、經濟、資源等方面來進行深入挖掘，進行抽象和歸納，最終形成最能代表旅遊目的地之視覺、理念、行為，以及其他感官方面的識別元素和應用系統。在《諮詢文本》中，同樣未能清晰看到澳門未來旅遊發展的形象體系之提煉過程，以及針對不同市場之旅遊目的地形

作者簡介： 梁文慧，澳門旅市大學副校長、國際旅遊與管理學院院長、教授。

象識別體系之設計。為此，筆者建議規劃團隊可在旅遊目的地形象定位方面，作出較為深入的分析與研究。

（3）思考澳門旅遊發展定位對本地居民之意義

《諮詢文本》編制的內容儘管與旅遊產業有關，但還應認識到其本質——即要推動本地經濟發展，提升本地居民的福利水平。從這個角度來看，旅遊發展定位除了要站在旅遊業、旅遊者的角度來考量外，還應將澳門本地居民的態度和意願作為重要的決策依據。在《諮詢文本》中，可以看到規劃團隊有對本地居民進行調查，這是好的現象。因此，也希望規劃團隊能夠創新地站在本地居民角度來編制文本，不僅為訪澳旅客，更為本地居民創造更優質的生活、休閒與發展環境。

（二）對於《諮詢文本》中策略與路徑之探討

在澳門旅遊發展的路徑方面，筆者冀結合多年從事旅遊教育工作之經驗，以及對澳門旅遊產業和社會經濟發展狀況之瞭解，提出建議：

（1）發展策略需要強化本地受益、社區參與

如前所述，澳門旅遊業發展之總體規劃，應最終讓本地居民獲益。但是，在《諮詢文本》中，不少新興的項目和旅遊景區被提上日程，包括發展高端旅遊消費的部分。筆者並不反對此發展路徑，然而，建議規劃團隊充分考慮和優化處理以下三種競爭關係：一是本地居民與旅遊發展在項目開發所需土地方面的競爭關係；二是本地居民與旅客在遊憩機會與空間上的競爭關係；三是旅客到訪不斷推高的物價水平與本地居民之休閒娛樂消費之間的競爭關係。建議能夠在規劃過程中，拓展社區參與的管道，深化社區參與，從而真正成為造福本地居民以及訪澳旅客的優質規劃。

（2）旅遊產品線不宜太寬，應側重縱深發展

正如自然界存在的生態系統一樣，旅遊產業也應形成良好的產業生態，纔能實現自我優化和持續發展。為此，在旅遊產品設計時，除了進行多元拓展外，還應考慮如何深入挖掘和創新推動現有旅遊產品及旅遊區域的發展。筆者認為，澳門現有的旅遊發展模式，相對還是較為初級，大部分都停留在靜態觀光等層面，動態展示、互動參與和體驗性的產品並不多見。為此，建議在進行大面積的多元拓展前，應充分發揮旅遊產業的關聯性和帶動性，通過政策性的引導，讓更多的創新元素和新的業態融合到現有的旅遊區域和歷史城區當中，從而形成旅遊行業生態的轉變與創新。例如，考慮規劃海內外新興

的產業形態與澳門歷史文化城區相結合，通過產業形態的更新來實現澳門舊區活化和旅遊產品及旅遊體驗的更新。

（3）突出旅遊人才高地形象，完善人才結構

優質的人才是旅遊產業健康發展的重要基礎，然而，在《諮詢文本》中有關旅遊教育和培訓的篇幅較少，且內容大多停留在如何滿足澳門的人才需求方面。筆者建議可站在更高的角度看待此問題。第一，澳門應該成為國際旅遊人才教育和培訓的區域中心節點。澳門有一批亞太地區優秀的旅遊院校和國際認證課程，如澳門城市大學的的國際款待與旅遊業管理碩士課程、國際旅遊管理博士學位課程，便榮獲聯合國世界旅遊組織的“TedQual”優質旅遊教育認證。同時，澳門擁有眾多國際知名的旅遊企業，為旅遊從業人員提供較多的工作崗位，這都讓澳門具有發展成為區域旅遊人才教育和培訓中心的優勢；第二，澳門應該成為優質旅遊人才流動的平臺，應完善業界環境，讓旅遊行業中的優秀人才，包括在澳門求學的優秀代表，在旅遊業中進行匯聚和交流，人才的流動必定能增強旅遊產業的綜合競爭力；第三，澳門應該着眼未來遊產業，不斷升級所需的人才培養。例如，政府及業界應大力推動以豪華旅遊產品服務、旅遊公共服務、遊輪度假服務、航空物流服務等為代表的現代服務業管理人才之培養，增強社會對現代服務業內涵之理解，從而優化人才結構，為旅遊業持續發展提供人資保障。

旅遊業是澳門的主要產業，因此，旅遊業發展總體規劃實際上就是澳門發展的總體規劃，應當引起全社會的高度關注和積極參與。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

“以展促多　以展助博”促進澳門旅遊業發展*

謝飛帆

《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》（下簡稱《諮詢文本》）已於 2016 年 5 月 23 日正式公佈，並謀求各界的意見，這無疑是給澳門旅遊業發展繪製了一幅波瀾壯闊的藍圖，而各界意見的諮詢，又是對藍圖的錦上添花。

作為亞洲旅遊城市，澳門具有很大的發展潛力，但同時亦面臨很多挑戰。澳門的定位是“世界旅遊休閒中心”，隨着博彩業下滑，要尋找一個突破瓶頸的發展途徑，其中遇到不少問題，《諮詢文本》指出了很多旅遊方面的現況、目標、挑戰和潛力，以及未來可增長的熱點，頗有見地。細讀《諮詢文本》，筆者認為在旅遊規劃方面，可以提出一個易記易行的口號，即：“以展促多、以展助博”。所謂“以展促多”，就是以展覽和展示促進澳門的多元發展；所謂“以展助博”，就是以展覽、展示幫助澳門的博彩業重振雄風。具體做法可從以下六方面入手。

第一，開拓澳門會展業，以博彩業為基礎，促進多元發展。博彩業為基礎、為中心的原則不能動搖，因為博彩業在澳門具有悠久的歷史，在經濟中扮演着重要的角色，其佔澳門經濟收入的 80%，且 90%的內地遊客為此而來，我們不能因為目前的暫時下滑而本末倒置、丟棄根本。應在推進經濟適度多元發展的戰略大背景下，促進博彩業的復蘇和發展、促進旅遊業的發展。首先，將會展作為重點產業來培育。據統計暨普查局 2014 年第 4 季發佈之統計數據，2014 年澳門共舉辦 1,055 項會展活動，其中，會議有 968 項（約佔 92%），展覽有 87 次（約佔 8%），全年入場總數達 261.5 萬人次，展覽入場觀眾有 248.8 萬人次（約佔 95%），共使用場地面積 865 萬平方米。會議使用場地面積 1,000 平方米以下的佔 93%，50 人以下之會議佔 52%。由此可見，目前澳門全年會展活動的主要特點是以小型會議為主，但入場人數主要以展覽活動為主。此外，憑藉博彩業已經形成的產業優勢，大力推進澳門旅遊業向集博彩、娛樂、度假、觀光、購物、美術、文化體驗等於一身的休閒旅遊方向發展，其重點放在多元博彩之上，即讓傳統博彩業向現代博彩業轉化。並可以通過家庭旅遊、會議旅遊、文化旅遊、養生旅遊等來實現多元旅遊。再次，挖掘、光大“中西合璧、多種文化共存共用”的澳門特色。借各種文化、體

---

* 本筆談參考了不少發表的研究成果，內文不贅。

作者簡介： 謝飛帆，澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長、教授。

育盛事、節慶活動，營造豐富的文化內涵，從而建立起多元發展的基礎。利用澳門豐富的文化遺產資源，大力推動和發展文化遺產旅遊，豐富澳門世界文化遺產地的旅遊形象。

第二，開拓澳門會展業，使與會者帶動旅遊、博彩業發展。會展業包括會展服務、會展行業會、會展業人才、網絡應用、會展行銷等，是會展業的外在發展動力，要鼓勵與協助國內外會展企業進入澳門市場、集聚人氣，拉動相關行業發展，諸如購物、餐飲、住宿、娛樂、交通、通訊、印刷、廣告等，特別是對旅遊、博彩業的促進作用。此外，通過"一帶一路"管道，促使旅遊業興旺。澳門是海上絲綢之路的一個端點，也是數百年前內地對外的貿易重鎮。加之"一帶一路"沿線有不少葡語國家和地區，對這些國家的文化和法律較熟悉便成了澳門的強項，隨着"一帶一路"戰略的發展，澳門前景必定很寬廣。

第三，珠、港、澳三地聯手，發展旅遊業，帶動經濟。香港與澳門不是非此即彼的關係，不是香港疲弱澳門就能超趕而上，香港疲弱澳門也疲弱。對於大部分的國內外遊客而言，香港－澳門－珠海（乃至內地其他地區），將會成為一條極具吸引力的旅遊路線，只有緊密聯繫才能共贏。可利用澳門與珠江三角洲的密切關係，優勢互補，開展澳門旅遊業新契機。澳門除加強自身建設外，加強與內地尤其是珠江三角洲的合作，是必要而有益的。澳門應要把自己定位為珠三角的後花園，而不要把珠海當作自己的後花園。休閒度假、吃喝玩樂、保健醫療是後花園的主調；陽光、海水、沙灘是後花園不可或缺的自然條件；賽車、美食、鬥牛、音樂、戲劇是後花園不可缺少的生活內容。借鑑珠海舉辦國際航展的創意，澳門應利用其所獨具的歐洲文化背景，引進或挖掘獨特的旅遊觀光項目。

第四，增加旅遊設施和更多服務，吸引遊客延長逗留時間。舉例來說，美國與加拿大交界的尼亞加拉瀑布，從美國還是加拿大出發，遊客到達的都是相同之目的地，但據統計，旅客在美國逗留的時間較長，在加拿大逗留的時間較短，究其原因，是美國的設施較為完好、服務周到、消費便利。這就告訴我們，要使遊客延長逗留時間，必須在這些方面狠下功夫。

第五，智慧旅遊，必須有相當的投入。例如搞好互聯網，充分發揮其促進旅遊業的積極作用。同時，澳門的自由港政策、廣泛的國際聯繫、簡便的入境手續、低廉的旅遊費用，也是促進旅遊業發展的有利條件。目前，內地遊客是澳門旅遊業的重要客源市場，隨着內地經濟不斷發展，人民生活水平不斷提高，內地居民來澳旅遊的人數近幾年增長

迅速。改變內地來澳門自由行遊客通行證的簽發，從一簽一次改為一簽多次，至少像香港那樣一簽二次，是澳門旅遊業發展的重要條件。

第六，為應對目前及未來澳門會展業人力資源面臨的挑戰，建議：一、通過增加外僱，暫時補充人才短缺的缺口，同時帶動本地從業人員在實踐中學習和積累經驗；二、加強對會展業專業培訓和認證的支持，減少薪酬差距、人員流失，吸增從業人員，特別是年輕人入行或加入；三、澳門會展業發展前景宏大，可適時設立“會展發展局”，以統籌和優化有關政策，制定會展業發展的短、中、長期規劃，為成長中的澳門會展業譜寫目標及藍圖；四、爭取更多國際級大型會展活動舉行，提高整體會展活動質素，增加行業經驗，在實戰中培養和積蓄專業複合型人才。

可以預期，隨着《澳門旅遊業發展總體規劃》的完善和實施，澳門旅遊業的明天一定會更好。

《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》的整體、目標及策略之評價

唐繼宗博士

筆者將從整體以及四個“目標及策略”方面，對《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》（下簡稱《諮詢文本》）作出評價，並提供相關建議。

（一）關於《諮詢文本》的整體評價和建議

第一，旅遊業對澳門社會經濟發展十分重要。近年，本澳經濟增長主要依賴旅遊服務。根據特區政府最新公佈的旅遊附屬帳，2012 年旅遊消費金額達 3,491 億澳門元；① 同時，共有 15.6 萬僱員從事旅遊相關行業。國家“十三五”規劃第 54 章提出支持澳門建設“世界旅遊休閒中心”、“中國與葡語國家商貿合作服務平臺”，積極發展會展商貿等產業，促進經濟適度多元可持續發展。因此，為有效推進社會經濟持續向前，有需要就旅遊業發展進行適度規劃。

第二，需考慮規劃是以何種法律形式出現，以作相關部門執行有關規劃的依據。

第三，需考慮如何與《澳門特別行政區五年發展規劃（2016－2020 年）》，以及相關規劃尤其是跨境運輸範疇等的銜接，並要注意跨部門的協作。

第四，建議在總體規劃中，應對一些關鍵詞如“旅遊業”、“旅遊資源”、“旅遊產品”等作出清晰定義，以便清楚掌握其含義。

（二）關於《諮詢文本》當中“目標及策略”的評價、建議

關於目標一“旅遊業的可持續發展管理”： 為有效落實並提升總體規劃的執行率，有兩方面的建議，一是制定階段性可量度及高透明度的規劃指標，並盡量細化；二是定期檢討規劃進度及按內外形勢發展進行適當調整；三是清晰規劃的各項工作權責誰屬，並建立合理、公平、公開的問責獎懲機制；四是爭取相關持份者更多地參與規劃起草及監督工作。

關於目標二“發展多元化旅遊產品”： 根據《基本法》第五條，澳門特別行政區不

作者簡介： 唐繼宗，澳門政治經濟研究協會理事長。

① 包括博彩類

實行社會主義的制度和政策，保持原有的資本主義制度和生活方式，50 年不變。政府在推動產業發展的角色上，主要是有效供應公共品，因此，如何制定具體而有效的政策措施並落實，以引導市場資源向規劃發展目標的方向投放、配置尤其重要。

關於目標三“開拓優質客源市場”：根據 UNWTO 有關跨境旅遊活動的促進措施，可達性及簽證的作用十分重要。建議多加關注跨境運輸服務及相關基建設施建設；同時，考慮爭取更多國家、地區以免簽證或便捷簽證的方式進入本澳和鄰近區域旅遊、聯遊。

關於目標四“提高旅遊質量”：旅遊業為勞動密集形產業，為提高本澳旅遊質量，從業人員的數量與質量同樣重要。此外，旅客在旅遊目的地之體驗會受到出遊整個過程中與其他遊客及目的地居民的互動影響，因此，為達到此項目標，建議除加強從業人員培訓外，還需制定合適的勞動力補充政策，並做好居民和遊客的教育工作。

推進澳門全域旅遊發展　建設世界旅遊休閒中心

王華

編制《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》（下簡稱《諮詢文本》）是澳門旅遊業發展的重大事件，也是落實中央和特區政府關於澳門建設“世界旅遊休閒中心”的重要舉措，其意義不言而喻。《諮詢文本》的出臺爲科學謀劃澳門旅遊業發展奠定了堅實基礎，該文本基於詳實客觀的現狀和挑戰分析，確定了旅遊業未來發展願景和目標，並爲實現“持續發展、多元產品、優質客源、高質服務”等目標提出了十四項策略和若干措施，可以說是一個全面而切實可行的規劃。爲進一步豐富和完善《諮詢文本》的內容，現擬從“全域旅遊”理念出發，對澳門旅遊可持續發展提出一些對策建議。

全域旅遊發展理念與特徵由國家旅遊局李金早局長提出，[②]是指在一定區域內，以旅遊業爲優勢產業，通過對區域內經濟社會資源尤其是旅遊資源、相關產業、生態環境、公共服務、體制機制、政策法規、文明素質等進行全方位、系統化的優化提升，實現區域資源的有機整合、產業融合發展、社會共建共享，以旅遊業帶動和促進經濟社會協調發展的一種新的區域協調發展理念和模式。全域旅遊是把“區域或城市整體作爲功能完整的旅遊目的地”來建設，實現景點景區內外一體化，人人是旅遊形象，處處是旅遊環境。全域旅遊有五大特徵：一、全域優化並配置經濟社會發展資源，充分發揮旅遊帶動作用。全域旅遊要求不祇停留在景點景區、賓館飯店的配置上，更要注重經濟社會發展各類資源和公共服務的有效再配置，既宜居又宜遊，處處是風景，處處可旅遊；二、全域按景區標準統籌規劃建設。拆掉景點景區“圍墻”，實現景點景區內外一體化，以遊客體驗爲中心，以提高遊客滿意度爲目標，按照全域景區化的建設和服務標準，推進多規劃合一，整體優化環境和旅遊服務；三、構建全域大旅遊綜合協調管理體制。將旅遊理念貫穿整個區域的管理體制，圍繞適應旅遊發展“兩個綜合”需求，即綜合產業發展和綜合執法需求，創新區域治理體系，提升治理能力，實現區域綜合化管理；四、全域

作者簡介：王華，暨南大學管理學院旅遊管理系主任、副教授。廣州　510632

[②] 李金早：《全域旅遊大有可為》，http://www.cnta.gov.cn/zdgz/qyly/201602/t20160207_760080.shtml，2016 年 1 月 29 日。

發揮“旅遊＋”功能，使旅遊與其他相關產業深度融合，形成新的生產力和競爭力，促進產業鏈條全域化，旅遊產業全域輻射帶動；五、全民共建共享全域旅遊。全域旅遊目的地要求是一個與旅遊相關要素配置完備和全面滿足遊客體驗需求的綜合性、開放式旅遊目的地。要通過旅遊發展成果，增强居民獲得感和實際受益，促進居民自覺認定自己是旅遊環境建設的一份子，真正樹立主人翁意識，提升整體旅遊意識和文明素質。

澳門旅遊業歷經一個多世紀的發展，目前到了轉型升級和向世界級旅遊目的地邁進的新階段，但也要清醒地看到，澳門旅遊業仍然存在諸多與世界級旅遊目的地不相適應的問題和挑戰：一、“博彩旅遊”一家獨大的旅遊產品體系和城市內部交通爲代表的公共服務及基礎設施供給，與爆發式的本地旅遊業、多元化市場需求不相適應；二、澳門有限的空間和土地資源，與當地居民和外來遊客不斷增長的宜居、宜遊的城市環境需求不相適應；三、旅行社、導遊服務、行業水平、高質素人力資源供給等，與旅遊業的快速發展不相適應；四、目前的旅遊管理和運行機制，與建設世界級旅遊目的地所要求的國際規則不相適應；五、旅遊管理部門隊伍建設、全行業隊伍建設、從業人員質素，與旅遊高速發展的要求不相適應。面對這些問題和挑戰，澳門必須突破傳統的“景點旅遊”模式，全面實行全域旅遊。全域旅遊是促進澳門旅遊業轉型升級和可持續發展的必然選擇，是實現“世界旅遊休閒中心”願景的可行路徑。事實上，澳門具備實行全域旅遊的基礎和條件，且有潛力建設成爲中國全域旅遊發展的典型示範城市，“宜居、宜業、宜行、宜游、宜樂”的“世界旅遊休閒中心”發展定位，充分體現了全域旅遊的發展理念。就旅遊業而言，關鍵在於如何制定可行的對策措施，以全面推進全域旅遊發展。基於此，擬對《諮詢文本》提出以下的改善建議。

第一，將“全域旅遊”作爲澳門旅遊業發展總體規劃的指導原則，强調“大空間”，把整個城市作爲最大景區、最美旅遊目的地來整體建設。在硬件建設上，遵循旅遊開發與城市建設一體化理念，實現澳門“全域景區化”；在軟件配套上，注重內在文化素質，培育精神理念，規範市民行爲，順暢社會運作機制，實現管理的有效性與規範化。

第二，强調“大產業”，做好“旅遊＋”和“＋旅遊”，一方面推動旅遊與新城建設、舊城改造和項目開發相結合，構建以“博彩旅遊”爲主體的多元旅遊產品體系；另一方面加快旅遊與交通、文化、教育、信息化的深度融合，實現旅遊業整體從量的增長向質的提升、效的擴大轉變。

第三，强調“大市場”，進一步突出遊客需求導向，對傳統“博彩旅遊”產品進行再包裝、深挖掘，延長“博彩旅遊”產業價值鏈；對新興產品如文化旅遊和濱海旅遊，重研發、强開拓，滿足多層次、多元化的旅遊消費需求，以延長遊客停留時間。

第四，强調“大服務”，構建澳門全域大旅遊綜合協調管理和服務體制，在交通、食宿、城市管理等方面多管齊下，真正把遊客當成市民，確實做到“宜游、宜樂”；讓市民切實享受旅遊發展的成果，强化市民對旅遊發展的認同和支持，真正做到旅遊發展爲人人，人人都是旅遊形象。

第五，强調“大協作”，突破土地和人力資源限制，借助港珠澳大橋開通機遇，短期應與珠海、香港等城市協作發展，打造區域旅遊大品牌，强化旅遊吸引力，實現區域旅遊產品、旅遊市場和旅遊人才共享，共同打造世界級的旅遊目的地。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門旅遊業迎來與橫琴協同發展的新時代

闞興龍

（一）國家對澳門與橫琴的旅遊發展定位高度契合

國家對澳門建設“世界旅遊休閒中心”的定位，與對橫琴建設“國際休閒旅遊島”的定位高度契合，這為澳門與橫琴旅遊協同發展和區域旅遊合作奠定了基礎。2011 年，國家“十二五”規劃綱要明確提出支持澳門建設“世界旅遊休閒中心”，這個定位在 2016 年的國家“十三五”規劃綱要中得到進一步確認。“世界旅遊休閒中心”的發展定位順應了時代發展，有效回應澳門特區政府推進經濟適度多元發展的戰略大背景。2016 年 5 月，橫琴新區建設國際休閒旅遊島的請示，獲國家旅遊局回函支持。國家旅遊局要求橫琴新區開展建設國際休閒旅遊島綜合研究，把握《內地與澳門 CEPA 服務貿易協議》、《中國（廣東）自由貿易試驗區建設實施方案》、《國務院關於深化泛珠三角區域合作的指導意見》等國家戰略推進實施所帶來的政策疊加優勢與機遇，充分發揮優勢，進一步明確發展定位、發展模式、建設內容、政策創新等關鍵環節和重點領域，並在此基礎上細化國際休閒旅遊島建設方案。國家旅遊局將在旅遊改革試驗、國際旅遊市場開拓、人才培養和隊伍建設等方面加強指導與支援，加快建設進程。國家旅遊局還要求，廣東省旅遊局、珠海市政府要加強對橫琴新區指導力度，着眼於深化粵澳區域旅遊合作、促進澳門世界旅遊休閒中心建設，積極探索休閒旅遊發展新模式，推進休閒旅遊產業發展。

（二）澳門與橫琴旅遊協同發展綜合條件得天獨厚

“十三五”時期是中國深化改革創新和珠港澳合作的黃金機遇期。橫琴是國家實施自貿試驗區戰略，引領改革創新，率先與國際接軌的重要發展平臺。橫琴緊靠澳門，與澳門守望相助，優勢互補，是攜手面向未來的命運共同體，是澳門經濟適度多元發展的有力支撐平臺。推動兩地旅遊業協同發展，對澳門建設“世界旅遊休閒中心”和橫琴“國際休閒旅遊島”建設具有重要意義，兩地要在旅遊業協同發展的理念、合作模式、合作機制上探索創新，可率先建立方式靈活、主體多元、管道暢順新模式、新機制，實現產業協同發展。

作者簡介：闞興龍，吉林大學珠海學院旅遊管理系副主任。

澳門與橫琴旅遊產業協同發展能夠形成有效互補，互利共贏。澳門作為世界級博彩中心、旅遊中心，是區域性商貿服務平臺、國際性成熟城市，在國際化、自由港貿易、資金、博彩旅遊業和文化遺產方面具有明顯優勢。但澳門旅遊業也面臨眾多障礙和短板，即產業結構單一、發展空間局促、城區發展不協調、城市形象固化、人力資源不足、區域合作協調機制缺乏等，這些問題制約着經濟的多元發展。橫琴島面積 106.46 平方公里，是澳門現有面積的 3 倍，有較大發展空間，同時其還具有政策、國內市場、人才和生態等方面的優勢，但橫琴仍處於起步階段，還存在實施不完善、產業基礎薄弱、市場知名度低等問題。澳門與橫琴旅遊業協同發展能實現兩地優勢互補：一方面，能推動兩地旅遊業的快速發展；另一方面，能協助澳門突破土地、人力資源等方面的瓶頸，為產業拓展帶來更好更大的空間。

近年，橫琴冀在基礎設施上無縫對接澳門，在優惠政策上有所傾斜，在產業用地保障上協力拓展，在營商環境上也趨同澳門。橫琴為進一步深化對澳合作，已陸續出臺諸多便利化措施。如全面實現橫琴新口岸 24 小時通關，極大方便了兩地的人員交往。在全國率先實施旅檢通道，開展“一機一臺”關檢改革，通關效率總體提升 30%；創新對港澳遊艇自駕遊監管模式，制定定點查驗、轉港移泊、分類擔保等便利通關措施；推動澳門牌照車輛自由進出橫琴，實施兩地保險公司互相提供服務，解決機動車輛兩地保險問題。此外，橫琴也陸續推出《橫琴新區支持澳門經濟適度多元發展的十一條措施》、《珠海經濟特區促進中國（廣東）自由貿易試驗區珠海橫琴新區片區建設辦法》等文件，從機構保障、法制建設、用地支援、工商服務、金融支援、基礎設施對接等方面，支持兩地合作。這些已出臺與落實的便利化措施也為推動兩地旅遊業協同發展提供條件。

（三）澳門與橫琴協同發展共迎休閒旅遊的新時代

中國旅遊業發展已進入全民旅遊和以個人遊、自助遊為主的新階段，澳門與橫琴未來需通力合作，滿足新時期遊客需求。傳統的以抓點方式為特徵的景點旅遊模式，以旅行社為主的“點線旅遊”經濟體系，迫切需向“板塊旅遊”經濟體系轉移，中國旅遊業發展將向“全民＋全域”模式轉變。在此背景下，區域旅遊業發展的“全域化”融合、一體化協同推進成為重要發展趨勢。澳門與橫琴旅遊業協同發展，可通過客源互送、優勢互補、線路共建、形象共宣等方式實現兩地旅遊一體化，將會產生“1＋1＞2”的效應，不僅有利於壯大雙方的旅遊實力，同時有利於實現資源優化配置。未來澳門與橫琴旅遊

協同發展需在以下領域加強合作：打造“一體化”城域交通網絡、建立配套的制度規則體系、錯位互補的產業發展格局、有機聯動的市場監管體系、要素便捷流動的市場環境、區域共建的旅遊品牌形象，以及牽手拉美的國際旅遊聯盟。

Comments on the Consultation Paper of the

Macao Tourism Industry Development Master Plan

By

Dr. Penny Yim King Wan

Visiting Assistant Professor

Institute for Tourism Studies

Dr. Francisco Vizeu Pinheiro

Assistant Professor

Department of Creative Industries,

University of Saint Joseph

15

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

The preparation of this "Macao Tourism Industry Development Master Plan" (or the Plan) is a positive initiative as we saw the determination of the Macao SAR government to outline a much clearer longer-term tourism strategy for Macao, which is essential for the city sustainable development. We also find that the current consultation document of the Macao Tourism Master Plan is the most organized and comprehensive plan that the Tourism Office has offered so far. However, there are several queries and comments that we would like to raise for the Office's consideration.

1. Planning Background

a. First, in p. 6 of the consultation paper, it mentions that the making of the Tourism Master Plan consists of 3 stages. We wonder if in the Stage 2 several option plans will be provided for the general public to discuss and select, similar to the past practices such as the New District Reclamation Plan consultation.

b. In p. 8, it states that the development of the Plan (covering the periods of the short, medium and long term) is under the guidance of the Five-Year Strategic Plan. However, the existing Five-Year Strategic Plan in fact is a very short-term strategy. The question is under the very short term Five-Year Strategic Plan, how can the Tourism Development Master Plan be formulated covering the short, medium and long term? What are the periods "short, medium and long term" means in the Plan? In p.30, the paper mentions that short, medium and long terms refer to 0-15 years, 5-10 years and above 10 years respectively. These should be stated earlier in the consultation paper.

c. In p.9, the paper said when developing this Plan, it is guided by Macao's positioning as the "World Centre of Tourism and Leisure". In p. 10, when formulating the "Framework of Macao Tourism Industry Master Plan", the paper said it is based on "detailed analysis of the current situation", the "Five-Year Plan", and the "World Center of Tourism and Leisure" city positioning. The sources of guidelines that were used to formulate the overall strategy, goals and framework of the Master Tourism Master Plan are jumping from one place to another instead of using the same principles and bases in a logical and coherent manner, which is not a normal practice in making a strategic level master plan. The consultation paper should explain more clearly to the public how the difference sources of guidelines are logically and coherently applied in making the different layers of Plan in terms of (1) overall strategy, (2) goals and (3) framework.

d. There is a clear missing link between the 7 goals of the Five-Year Development Plan (p.8) and the 4 overall goals of the Tourism Master plan (p.9). More concrete information and justifications are needed to show how the 7 goals are translated to 4 overall goals.

Goals of Five-Year Development Plan	Goals of the Tourism Master Plan
Steady development of the overall economy	Manage sustainable future growth
Further optimization of the economic structure	Diversify tourism products
Gradual establishment of Macao as a city for leisure tourism	Attract high value visitor market
Continual improvement of the residents' quality of life	Improve tourism service quality
Continuous development of culture and education	
Measurable achievement in environmental protection	
Further strengthening of the Government's administrative efficiency and the Rule of Law	

e. We believe that when formulating this Tourism Development Master Plan, the impacts of the Hong Kong-Zhuhai-Macao Bridge to local tourism should also be considered and take into account.

f. Besides, there are several important studies the Macao SAR Government had done before (such as Macao Population Carrying Capacity Study (By Macao Policy Bureau), Macao Tourism carry Capacity Studies (By Institute of Tourism Studies), and 澳門建設世界旅游体閒中心戰略研究》報告 (By 中國社會科學院 etc.). They should be utilized when formulating this Tourism Development Master Plan.

g. The planning background should also provide a clear SWOT analysis of the city.

h. Also, instead of merely projecting the future growth of tourists based on the past history, statistics and assumptions, we believe that an assessment of the maximum tourism capacity that Macao could receive in the short, medium and long terms is also needed. Several scenarios of tourism carrying capacities have to be predicted and the consequences of each scenario have to be discussed in the paper. Macao cannot be an open city without knowing and reach a community consensus of the maximum capacity we could and should achieve in the future. In order to predict and to plan better future scenarios, there is a need of more statistic data on all sectors, traffic,

housing and transportation condition for residents (permanent and temporary), medical, education, sports facilities that should growth paralleled to gaming and entertainment facilities. Either planning is an holistic exercise in which all departments and social stakeholder participate and are committed, or will be difficult, if not impossible to achieve the necessary targets that will make Macao a World Center for Tourism and Leisure

2. Baseline Analysis and Challenges

i. In p.16, we believe that another major challenge that Macao is facing when diversifying its tourism resources and products is the acute shortage of human resources and talents, especially the front-line hospitality employees, technical staffs and experts needed in MICE. There is a danger to have a kind of autistic approach in the planning process that is reflected in the different style and sort of consultation, consequence of 'each one on its own' development approach. This is visible, both in the different gaming consortiums as well government departments. There is an urgent need to better dialogue and strong coordination as happen for example in Singapore, which develops the gaming and improve the tourism industry in a very short period due to an efficient plan and best practices of governance. In Macao more ambitious policies could be implemented, like for example in Shenzhen of electric buses. The policy to have all buses electric will be easier to implement in a small territory like Macao, a policy that will reduce at least 50% the pollution (N)x, CO, O3, and PMs) in the city center narrow streets.

j. In p.18, which resident survey is adopted to support the argument that "over 70% of residents showed their knowledge of Macao's positioning as ……76% and 56% of residents showed the support…" ?

k. The Current Status (p.15) of UNESCO classification is often used as a magic formula that will attract visitors and constitutes the cultural pride of the city and the nation. However the built environment is negative, due to traffic, pollution, overcrowdings, this will be a negative experience, or an experience to take only once. UNESCO sites are too small in area and quantity, can be visited in few hours. There is a need for a plan to diversify in quantity and quality, open more facilities and site for the public and well promote a healthy culture of walking that will favor local shops and business survival. Could be considered an exclusive pedestrian lane, car free area, from the border gate to Senate Square.

l. Macao had a culture of maritime trade (part of our World heritage) and use of beaches that are now heavily polluted making them unsuitable for public use. Beaches, sand and water could be improved, particularly after Macao had received the responsibility of 85 Km2 of territorial waters. There are many opportunities like duck, amphibious buses, ferries connecting islands, dolphins sightseeing, etc.

m. Macao museums are small and with limited and short narratives, that were fashion three decades ago.

n. In p. 22 - "City Development" (p. 22) challenges, although shortage of land is one main reason leading to crowdedness, we also believe that there were insufficient efforts being inserted in utilizing the scarce land resources such as diverting tourists from the popular attractions to less popular ones through such as improving accessibility, connecting sites, improving signage, facilitating small businesses growth in less popular areas and tourist walking routes, and better manage the vacant and undeveloped land for long time etc.

o. There are several plots of land and large facilities with cultural and historical values, mostly used as government administrative or bureaucratic functions, that could be adapted for the residents and tourists use, as was done some decades ago, when Monte Fort, Guia Hill, St. James Fort, etc, were open to public use, making available to all the benefit to increase the little quantity of Macao historical and cultural assets available to the public. The policy to increase the quantity of available spaces and facilities, will increase the tourist carrying capacity that is now overwhelming focus in few spots like St. Paul Ruins, Ama Temple, Lotus Square and little more. For example, St. Francisco and Flora Barracks are located in strategic positions to favor the local use and facilitate the pedestrian flow of visitors between the Macao's Casino Strip area of the Grand Lisboa and the Historic Center San Ma Lou and Senate Square connection. Flora barracks open for residents and tourists can facilitate de pedestrian link with Guia Hill (with a UNESCO classified Facility) and the area of Tap Seac-St' Lazarus creative Industries. Other buildings like the actual music academy is too small, compartmented and block to public use. This facility could be better adapted in is authenticity history and cultural value of St. Lazarus Macanese quarters, showing the living typologies, Macanese food, traditions in an authentic historical environment. Other important areas like the old Yec Long Fireworks factory, planned since the 1990's to be an Urban Park, remain close to the public.

p. The TDM (Macao's TV) headquarters is too crowded for modern and future use, plus the satellite dished constitute a health hazard for neighbors. The building could be converted in a boutique hotel, that will attract young visitors for Coronel Mezquita Avenue, that have temples and Portuguese style vernacular arts and craft movement houses that can be adapted for residential, F&B or cultural tourism use, therefore increasing the quality and quantity of the tourism product offert.

q. In p. 22, it said "a holistic master plan is needed". If we interpret correctly this is referring to a "City Master Plan". We support this idea as a more appropriate way in formulating the Tourism Development Master Plan is to first having a very top-tier comprehensive Strategic Plan (short, medium and long terms up to 20 years), then) the City Master Plan which support and direct all sectors to growth, and followed by the City Tourism Industry development Master Plan. Our current practice seems is jumping the steps.

r. A critical element for a success of any Master Plan is to know who or whom will be the "Masters of the Plan?" Who will manage, control, provide check and balances as well monitor the "project management' of the plan? We can have the best plan in the world, but if the management it fragmented, slow, decentralized, will fail for sure. That is why in the most successful tourist cities the planning and management is mostly done by one authority, usually the municipal or city government. Macao is fragmented with different department with statutory bylaw powers in areas that often overlap or conflict. A solution for this serious problem is to implement a formula similar to the Urban Redevelopment Authority (URA) in Singapore, that address areas of City Planning, Heritage, Gaming Industry, Green areas and leisure.

s. In P. 23, we also believe that the delay of the LRT and other infrastructure projects, the growing number of casino shuttle buses and the poor service quality delivered by some taxi drivers also attribute to the transportation problems that Macao is facing. Traffic is considered a top three problem in Macao (together with housing and pollution), affecting millions of residents and visitors. Considering that the planed LRT practical capacity is approximately 10,000 people per hour per direction (pphpd) and the number of visitors, employees and workers at COTAI will reach half a million when all COTAI facilities are operating, it is evident that is "Light" Rail (LRT) will not be able to handle Macao current and future needs, that could be only achieve with "Mass" Transportation (MT) systems, that should go underground. So far the LRT is only built in Taipa, not in Macao peninsula. Due to the narrow roads in the Inner Harbor, will be practically

impossible to cut the traffic for built the LRT. The only option at the Inner harbor is to build on water. Other handicap of the LRT planning is the lack of definition of the circuit in Macao's peninsula. If the line goes to Nam Van lakes will have a very negative visual and environmental as well tourist impact in that scenic area of Macao. With all the reasons above mentioned, plus the constant traffic jams, that gives a negative experience for visitors and a daily suffering for residents should be addressed with a radical but effective solution, called in most cities MTR (Mass Transit Railway), that will solve Macao traffic needs for 2030 and beyond.

t. Cable cars are effective transportation in hill or across hills terrains, Macao could revise and extend the Guia Hill cable car to Fisherman Warf – Science Museum area, providing an alternative experience for tourists.

u. P.30 outlines the strategies for engagement local residents in the development of the tourism industry; we believe that under the "Baseline Analysis and Challenges" (pp.14-23) section, it should also provide a fair analysis of the current public engagement practices. Several academic reports and local medias (Wan, 2012, Li and Wan, 2012) have already reported that local residents felt being left out in the tourism planning process caused by the large appointments of directly appointed members in the Legislative Council and the lack of a Town Planning Ordinance which empower local residents to participate in the tourism planning and policies making process. Currently, not every tourism plan is published for public consultation. Besides, unlike the neighboring city Hong Kong the Town Planning Board (TPB) members have the statutory power to make decision on Section 16 (change of land use); and play a key role in offering concrete suggestions to the CE in the plan-making process; the TPB in Macao is advisory in nature with no power to make decisions. Empowering the public in local tourism planning process in the medium and long terms has to deal with the institutional arrangement in the "Goals and Strategies" section of the paper.

v. Inter-governmental department coordination is lacking and poor in Macao. Each department follows its own policy. This issue should be addressed in the section under "Baseline Analysis and Challenges". Strategies given to this aspect should be provided in the next section namely "Goals and Strategies".

w. Another challenge is the provision of the non-barrier free tourism facilities (in the areas of accommodation, attractions, transportation, dining etc.). Inaccessible facilities could discourage People with Disabilities (PwD) and elderly to choose Macao to visit and even though they come

to visit it is hard for them to travel within the city. Academic reports show that these groups of people are usually loyal customers, if they find that the destinations have the facilities that accommodate their needs. As diversifying our tourist source is the future goal, providing accessible and barrier-free facilities becomes essential.

3. Guiding Principles of The Tourism Industry Master Plan

x. We appreciate the information provided in the section "Baseline Analysis and Challenges" (pp.14-23). However, we are confused about how this information is used to translate the 4 Goals of the Tourism Master Plan. How they are linked?

4. Goals and Strategies

y. P.30, for Strategy 1 under Goal 1, although short term measures in encouraging resident engagement the development of the tourism industry are given, we would appreciate to see what are the medium and long-term strategies in this aspect. To have the positive engagement of Macao residents is not an objective to be achieved by marketing campaigns but by positive improvements and real benefits for local population. The current high rent prices lead many small and medium business, like shops in the historical center to be forced to moved out and be replaced by brand names. This situation affect negatively the so much promoted creativity, "Made in Macao" as well de-characterize the local culture in favor of international brands, that make the city look like any other commercial city in the world. The some happen with the threats of built everywhere residential towers and social housing, occupying the little land available with housing what is not a tourist product but an infra-structure that occupies critical space necessary for promoting Macao as a World Tourist Center. There are many alternatives, like for example promoting open communication and free access to Hengqing Island, and develop there residential units therefore solving in a fast and effective way the housing problem. Unless there is a clear coordinated policy in this issue the plan will be just o good whishing exercise. Macao cannot solve its problems without deep and more intense regional and national cooperation.

z. Residents like important facilities like sport field, swimming pools, gardens, hospitals, which were "eaten up" by casinos, like is the case of COTAI. Unless good public facilities are provided,

a win-win situation for residents and visitors, will be difficult for local population for welcoming and participate “full-hearty in the tourism industry”.

aa. For other proposed strategies, we cannot see any scientific research and justifications to support those strategies (i.e. Dining in the sky, Dining in the sea, marine tourism products, different types of experiential campus allowing young adults to understand Macao’s culture, encourage international theme park in Macao (is Macao also to cater more tourists? Do we have enough labor force to manage and operate these theme parks?) etc.). The proposed strategies appear to be the results of barnstorming. To address this lack of data, can be analyzed similar historical and tourist cities in different parameters, and present a benchmark, bar-columns reference. After having these references, will be easier to visualize Macao situation, in what we are lacking, in what we are in the “average”, above, medium or below situation. For example youth hostels. Small building in the historic center of Shuzhou were adapted to boutique or youth hostels with library cafes nearby, bicycle shops, etc, making them attractive to local and visitors.

5. Other considerations

bb. For Macao to be a livable city, there is a need to address the current environment situation of lack of recycling, sanitary landfills (from food to fly ashes, dust from cement factories, etc), incinerator and smoke from energy production in Coloane with toxic smokes, visible during a clear day, coming often in the direction of COTAI. A similar problem had Singapore with industries near the Gaming and entertaining areas, that were moved far away for providing safety and healthy environment for visitors and citizens. Macao cannot move their within the limited land and water areas, but can negotiate the recycling and disposal with the neighbor regions. Tons of garbage is produced every day, there is no room in Macao for its keeping, an efficient long term or permanent solution is needed.

cc. There are often contradictions between the policies and realities, that lack monitoring or coordination. For example, it is proposed for Macao to be a center for ‘Family Oriented’ Tourism. However we see in different integrated resorts, adult shows or erotic fairs or shows. Is this consistent for creating a Macao image of family tourism and a world center for leisure or we will continue to keep the image of ‘dirty city ‘with crime, prostitution, laundering money etc?

dd. There is a miss opportunity to promote Medical Tourism with different brands, East and West medicine, or modern western with high sophisticated modern technologies that will attract millions of visitors for checkups across the mainland and Asian countries. This will help to fill the

hotels, particularly during week days. This will improve the quantity and quality of Macao's health quality, a measure that will be welcomed by residents and visitors.

ee. It is mentioned religious tourism, that is a potential market there, but to be effective, historical churches needed to be restored to its original baroque glory, with more paintings (some are in museums or store rooms), with artistic religious music (instrumental and coral). Religious tourism will also benefit with the construction of a new, State of Art, Cathedral in the COTAI or New areas of Macao, design by international famous architects that will help to put Macao in the map of Religious Art, and will help to link with century's old history and cultural heritage.

ff. Macao should provide authentic heritage experience products based on historical tradition and not fake ones, like for example only preserving the façade – facadism- of the old building and adulterating or replacing the interior with new structures of international contemporary styles imported or inspire in somewhere else. There are good example to expand and adapt buildings using Macao Traditional architecture like the Clube Militar and the Mandarin Mansion. When something modern is introduce the old environment is lost as well the "authenticity" that come from the concept of "author", individual or collective. It is often abused the cliché "East and West" on defining Macao Culture as a tourist and cultural product. The West can be America, German or Sweden culture that have nothing to do with Macao. The authentic is based in Chinese and Portuguese History and Culture, that it is very little understand or explored in Macao, for example Camoes, the Portuguese Shakespeare, or Li Bai in Macao. Other examples are the comparative and often mix maritime history of China and Portugal complemented and intersect each other in the Maritime Silk road (now alive with "One Belt One Road" national policy. For this could be built in Macao a large maritime museum with real scale 16th century Portuguese Galleons (called the Great Black Ship from Macao), 19th century frigates and Chinese junks as well mixed Chinese Portuguese technology of the Lorcha. The actual maritime museum is a Toy Story size, for the volume of visitors (and if we want them to stay longer) we need larger and better quality.

來源:	無署名
日期:	2016.7.22
主題:	對旅遊諮詢文本意見

加強對旅客的吐痰，亂丟垃圾，不當地方吸煙，喧鬧等不法行為的執罰。

設立多些行人專用區，尤其是新馬路及南灣區，包容更多遊客，不致寸步難行.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

來源:	無署名
日期:	2016.7.22
主題:	對旅遊諮詢文本的建議

To: masterplan@macaotourism.gov.mo

鑒於 台灣今週發生的旅遊巴燃燒而遊客不能逃出的交通意外，建議本澳使用可以開車窗的旅遊巴，並設有逃生門，可以擊破車窗玻璃的較大鐵鎚，及要有滅火筒。 逃生門不能鎖上，司機在中間休息時要檢查車內設備，看看有沒有異樣。

在團客來澳時，本澳旅行社提供遇到意外時逃生的指引，及開車窗，使用逃生門，鐵鎚，及滅火筒的方法。在上旅遊巴時，導遊要指示遊客逃生門的所在，及逃生器具的所在，並說明一下使用方法。

本澳巴士也應配備同樣的逃生設施，尤其是有可以供人鑽出的車窗，才不枉是旅遊城市。

另外，旅遊巴在加油站加油時的旅客安全也應注意。

來源:	Eileen Stow, Lord Stow's Bakery, Coloane
日期:	2016.7.22
主題:	Public Consultation Comment Form

7. Public Consultation Comment Form

For a better "Macao Tourism Industry Development Master Plan", your comments and suggestions are valuable to us!

Suggestions and comments to "Macao Tourism Industry Development Master Plan":

Bravo! This is a truly brave effort on behalf of MGTO. Every journey begins with one step. This is a HUGE step and I thank you for the opportunity to respond.

Suggestions and comments to the Overall Goals of the Master Plan:

Improvement of Residents' quality of life is a must. Quality of life has deteriorated for the majority, due to the tsunami of tourism. Quality of life is not "money" it is ownership of the land they walk on, air they can breathe, education & healthcare for all. These are noted in 4, 5 & 6 of the Seven Goals. When visitors encounter happy locals they know they have visited and shared somewhere special.

Suggestions and comments to the Guiding Principles:

7. Public Consultation Comment Form

For a better "Macao Tourism Industry Development Master Plan", your comments and suggestions are valuable to us!

GOAL 1 – MANAGE SUSTAINABLE FUTURE GROWTH OF THE TOURISM INDUSTRY

Suggestions and comments to Goal 1: Manage Sustainable Future Growth of the Tourism Industry:

Most countries/cities develop tourism over decades. Macau was hit with a deluge, leaving - in my view - a resentful population, whose quality of mobility and quality of enjoying their own heritage was swept away. We are surrounded by Gold shops and stores we can never afford to shop in.

Suggestions and comments to "Encourage Resident Engagement and Involvement in the Development of the Tourism Industry":

Somehow put residents in the shoes of The Tourist. We all work hard for our holiday money and deserve to enjoy ourselves thoroughly. We must ensure all tourists receive the welcome we would wish to receive ourselves. We are all Ambassadors for Macau - but no more "cartoon advertising" - please!

Suggestions and comments to "Manage Tourism Development and Increase Overall Capacity to Receive Visitors":

"Crowd reporting system" is an excellent idea! Macau needs to stop treating its tourists like cattle ..... well, that is what it looks like to me. David Beckham's arrival @ Venetian is not 99.99% of Tourists' experience.

Suggestions and comments to "Improve Environmental Standards of the Tourism Industry":

We should have started "Green Building" 16 years ago - but I applaud its introduction now. DSSOPT must take a stronger green stance with all new building applications. Encourage residents & businesses alike to re-cycle with honest, public information about what actually happens to the plastic bottles, paper, etc we put in the re-cycle bins. Green awards.

Suggestions and comments to "Regional Seamless Transportation":

Get the Light Rail finished first. A direct bus for locals from Inner Harbour to Coloane, please! Happy locals mean "Happy Tourists". Smiling Immigration Officers - we are all innocent until proven guilty!

Encourage Uber. It is available in major cities world-wide Tourists expect to use their apps.

Macao Tourism Industry Development Master Plan - Consultation Paper 49

7. Public Consultation Comment Form

For a better "Macao Tourism Industry Development Master Plan", your comments and suggestions are valuable to us!

GOAL 2 – DIVERSIFY TOURISM PRODUCTS

Suggestions and comments to Goal 2: Diversify Tourism Products:

Macau does do great museums. Continue to develop with easy access.

However - most tourists come here for gambling!

Suggestions and comments to "Developing Iconic Tourism Products":

Stepping into communities cannot be aimed at mass tourism. Tourists - by-the-bus-load compromises the privacy of local communities. I have more than enough people outside my own house thinking they are in DisneyWorld!

Villages always attract tourists - but help develop the main street of Coloane - mostly abandoned for decades. Lights a lanterns across Rua dos Navigantes. Bring back Coloane's homemade oyster sauce, and package it beautifully.

Suggestions and comments to "Creating New Waterfront Areas":

Coloane needs a car park system (the prison area or new landfill area?) - make it a green one, built to disappear into the landscape. Make it one to be envied!

Will new Waterfront Areas be government run destinations? Or will business-men like me be allowed reasonable al-fresco licences? We have been denied these since 2002. Tourists like to dine where locals dine so help locals develop * ##

Suggestions and comments to "Introducing Marine Tourism Products":

Marvellous! Start developing now!

Island tours will be fantastic - as long as "the islanders" buy in.

*Don't completely knock down Coloane's Junk Yards - they are living history - don't build fake history - Macau doesn't need it.

What about a world-class maze on the waterfront opposite MGM - Mandarin? It would be green & fun. Could sit on top of an underground car park.

7. Public Consultation Comment Form

For a better "Macao Tourism Industry Development Master Plan", your comments and suggestions are valuable to us!

GOAL 3: ATTRACT HIGH VALUE VISITOR MARKET

Suggestions and comments to Goal 3: Attract High Value Visitor Market:

Can we host outdoor screenings during the film festival - if held at a time of year when weather is stable?

World Class Theatre attracts, in my view, multi-night stays. follow-up Lord Grade's wish to bring short-visit shows here.

Suggestions and comments to "Developing Macao into a Multi-Day Destination":

For sure Macau has beautiful architecture for the sketch-book or watercolor artist. Encourage trips like this - non-artistic visitors also enjoy seeing artists at work.

Encourage a fantastic icerink to be built.

Suggestions and comments to "Continuing the Development of High-Potential Target Segments": Is bearbike banned in Macau? I do hope so! Educated, affluent people are drawn to areas where kindness is shown to animals - not just Pandas. Make ANIMA a showcase to the world - the Government should support it wholeheartedly a projet a progressive image to the world. A veneer of civilisation won't do! *

Suggestions and comments to "Developing Smart Tourism Through Innovative Technology": Appealing to the Millenium Generation is a great idea - assist local businesses to improve communications if applicable.

Suggestions and comments to "Jointly Developing Strategic Tourism Products with Nearby Cities": Not convinced joint promotions can work. Most cities are too self-interested.

* PLEASE NO ANIMAL OR MARINE PERFORMANCE

7. Public Consultation Comment Form

For a better "Macao Tourism Industry Development Master Plan", your comments and suggestions are valuable to us!

GOAL 4: IMPROVE TOURISM QUALITY

Suggestions and comments to Goal 4: Improve Tourism Quality:

5-star awards for Tour Guides.
Ratings are worn with pride (or shame!).

Suggestions and comments to "Maintaining Continual Skills Training":

"It's Theatre!" Acting classes are needed - they enable guides, etc to slip into the role they need to play whilst working.

Suggestions and comments to "Establishing an Integrated Tourism Quality System":

Jolly good - we are moving away from "Let's take their money!" to "Let's give them such a great experience the will want to return".

Suggestions and comments to "Elevating Tourism Service Quality to Align with International Standards":

7. Public Consultation Comment Form

For a better "Macao Tourism Industry Development Master Plan", your comments and suggestions are valuable to us!

Other comments and suggestions:

As a tourist, I want to travel through places where I feel welcome and safe. Macau is safe, but locals resent the tourists preventing them going about their daily lives – San Ma Lo is a case in point. I hate going into mainland Macau now and I am certainly not alone in that.

Build the infrastructure of a city for its inhabitants not for tourists. Happy inhabitants welcome happy tourists.

How can we talk about a "World Centre" when Government Departments & utility services hamper local business? E.G. Me not being allowed enough electricity to run an electric oven in my new cafe? My cafe facing 3 months delay whilst DSSOPT argued over porthole windows which had been in the original design submission.

If MGTO do not have full co-operation from those we rely on for development this will go nowhere.

I would add that Gov't needs true respect for heritage & that includes green areas and – say – Grade 4 listed buildings. Limit advertising boards that pollute the view from St Paul's, and similar.

DISCLAIMER:

Any comments and suggestions collected in this public consultation may be used in the consultation summary report and final report of the research study of "Macau Tourism Industry Development Master Plan". MGTO will respect anyone who requests confidentiality of personal information and all/part of the comments. In the case that commenters have no confidentiality requirements, their views and personal information provided may be disclosed.

PERSONAL INFORMATION (OPTIONAL)

Name/Organization: Eileen Stow
Lord Stow's Bakery, Coloane.

Contact Details:

Do you agree to be contacted for further opinions (if necessary) ☑ YES ☐ NO

I / Organization request(s) for confidentiality on (if applicable):

☐ Personal information

☐ Comments provided, please state:

Signature: _____ Date: 17/7/16

Thank you for taking time to provide your views, the consultation summary report will be released in the MGTO website (http://industry.macaotourism.gov.mo) within the set time period under the "Public Policy on Consultation and Planning Guidance".

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

第八節　專題網站
Anexo 8 Páginas Electrónicas Especializadas

（註：本部份內容以意見提供者原文照錄）

日期 Data	意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
5 月 24 日	無署名	在澳門旅遊發展上，我有以下建議: • 建設上可以增建一些平價青年旅舍或旅店，吸引年青族群。 • 旅遊路線規劃資訊或其他資訊可以透過社交平台，比如是 facebook 或者 instagram 等等，因為其實很多遊客，比如是台灣或外國等地方很缺乏澳門旅遊的資訊。 • 公交上要完善和的士執法要嚴謹，有很多台灣或大陸客跟我說,的士司機常常騙遊客錢！ • 監測及制立飲食，零售等行業服務品質，很多遊客反映澳門很多服務行業品質都很差，希望在這方面要改差和設立一個好的投訴機制，有投訴一定要嚴厲執行！消費者委員會要重視每一個客人，不論是本地或遊客。 • 建立好的遊客與居民橋樑，不要因為要發展一個項目而忽視居民的感受，要做好溝通措施。
5 月 27 日	無署名	• 希望特區政府對「生態旅遊」著墨多些，澳門的鳳凰木、雞蛋花、木棉花都是很珍貴的樹木品種，要帶動生態旅遊，必須將它們有系統地廣泛種植，成為城市的一道景觀，也有淨化空氣及降温之效。澳門是中西文化交融之地，必須將中國園林（如蘇州式園林）和歐洲式園林呈現在澳門各處，這比單純的建築物更耐看，肯定吸引大量攝影愛好者，並有助將客源分流至綠化街道及生態區內。
5 月 31 日	無署名	• 以下是本人對《澳門旅遊業發展總體規劃》的意見。近年來，本人看到旅遊局舉辦不同方面宣傳活動，本人十分支持，經旅遊局的努力，澳門這小城市漸漸受到他人的認識，本人是土生土長的澳門人，感到高興及自豪。近年最吸引本人的宣傳，就是在澳門國際機場內的古典音樂表演，負責表演的是本澳培養的年輕音樂家。本人不清楚此項由那一部門負責，但當本人到達機場後，覺得音樂表演令機場增添氣氛，增加旅客對澳門的良好印象。本人認為這項活動是符合澳門未來五年發展的目標，建議於不同出入境處增加同類型表演。

6 月 2 日	無署名	• 對旅遊局總體規劃的意見:在旅遊業中硬件配套故然重要，但軟件則人力資源亦佔重要地位。雖然現有有很多旅遊課程，但質素可能比較參差。建議多以實習方式去教學，而並不是單單在書本上學習（以活動教學方法）。此舉可以令學員及時認知自己是否合適在此行業發展。並以易入難出的方式，提升學員的競爭力，達到能夠培養高中層管理人員。提升居民生活質素方面，可以以勞工配額制度減低基層外地員工的需求，完善現有外勞配額的計劃。澳門需要改善不僅於生活質素上、還有市民對旅遊定位上的自己豪感。現時經濟轉差，很多公司進行裁員活動；由於賭場酒店基層員工缺乏（由報章的廣告得知），政府可以提供再培訓機會及給予財政上支援予以其他行業失業人士作旅遊服務基層員工。指導原則中，可以增加美食旅遊。因為土地資源缺乏，在澳門沒有太吸引的自然風光。在論區行賞須然主要以世界遺產名錄作主軸，但個人認為路線分散。建議可以縮減路線；圍繞國內外知名度較高的地標及較有中葡意義的地點。文創方面相對附近地方本地創作仍未成風氣。建議先吸引香港、台灣的外藉教育學習開始。在培養方式多和世界各地進行交流。由於本地文創多以兼職為主，政府可創立文創基金。建議可以於沒有太多人流的一些樓層商場開始，又或者在全幢式工業大廈／商場集中文創，而非單層式。除此之外，予以的基金須進行嚴格審查，以免魚目混珠的出現。交通方面可以以製作旅客專用的巴士咭（如大三巴圖案），並加以支助乘公共汽車的優惠、而的士則可以以澳門通付款。
6 月 4 日	無署名	• 旅遊多元化，應推廣工藝及飲食，香港有 openrice，澳門亦有本地的，但並沒向外介紹。
6 月 6 日	無署名	• With the demarcation of the 85 square kilometers of territorial waters for the Macao SAR, I would like to suggest the Tourism Authorities to possibly implement (and coordinate) a deep water harbor in the Ka-Ho area of Coloane for cruise ships. Can we see Harmony of the Seas (for example) in Macao someday, this would be a dream for Macao (and for China). This project would be a mid to long term cross departmental macro-development and the idea is to build a cost effective cruise ship terminal with sustainability and diversified international tourists arrival in mind. Needless to say, the overall transportation (roads and possibly LRT) and related infrastructures should be considered as a whole and in phases.

6 月 7 日	無署名	• 建議多利用中葡友好平台，邀請歐洲足球隊來澳門進行友誼賽，好處是： 1. 吸引國內富豪客來欣賞(現場看才刺激) 2. 增加澳門國際知名度(世界各地報章都會刊登) 3. 善用現有體育場所資源 • 在“持續探索舉辦各類新奇有趣的活動，如海上或空中餐飲體驗，以及其他市區或郊野歷險活動，提高澳門動感旅遊的總體吸引力。”這點上，建議發展大潭山公園，興建一條從山頂滑落山底的瀨滑梯(沖繩都有類似設施)，另外，亦可以多發展黑沙農場村落，舉辦農莊體驗(歐美客可能有興趣)。
6 月 8 日	無署名	• 發展博物館 • 發展夜市、街頭小食及「長期」跳蚤市場、發展休閑文藝旅業。 • 交通未能趕及如此龐大旅客量。 • 欠缺區域合作思維，如何與橫琴交流互惠。 • 欠缺教育意義，旅遊可成為教育一部分。 • 市民可與旅客互動，產生旅遊體驗。 • 欠缺明確資金投放。 • 談口號沒有用，建議全民參與。 • 海上旅產業一無發展，從何而起？可以先讓市民體驗嗎？ • 何謂優質旅遊？笑容欠缺，服務行業沒有服務標準程序，建議旅業服務人員教育部分必不可少。 • 非假期如淡季如何刺激旅遊業？請施以指導？
6 月 12 日	無署名	• It is simply a framework without a solid and constructive proposal on what should be done or are going to do! How do diversify the sources of origins of tourists? What kind of tourists market should be targeted? Should it be focusing on the number of tourists (40 million estimated)? Or, the quality of tourists (high spending) should be the major target? • Indeed, there are various activities drawing the tourists attention however, the quality of tourists may not know how to appreciate the contents of activities or simply coming to go shopping instead! it has to clarify which market or what tourists are we doing for! For example: is it possible to draw the tourists from the middle east or Ind-China? Do the hotels or restaurants equip with appropriated culture knowledge of Islamic culture and practices to serve these highly wealthy groups? Do they know what Hala foods mean? It is possible to attract Russian rich tourists to visit Macau for summer

		instead of going Europe by using the comparative advantages on high-end hotel facilities and cost effectiveness! • The principle direction is just a slogan or playing lip services rather that doing something precisely! For example: to develop cultural tourism, it is an abstract idea or concept but what the contents should be! Why can it be more precise to initiate a mega project to construct a signature museum of Macau? The building of museum should be huge enough to accommodate thousand of tourists a day! The design of building is the crucial spot of tourists and all green areas provide alternative atmosphere for tourists to relax or enjoy natural senses. The collections or exhibitions are creative or alternative style to draw world spots! Spacious museum offers different art groups to perform or various functions for tourists to spend the whole day inside. Certainly, this kind of huge and multi-functional museum project has to work with international well-known architects or designers to create a highly significant representative landmark of modern Macau. It is far more influential project than copying somewhere to build a theme park in Macau to compete with other regions in similar approaches!
6 月 15 日	無署名	• 澳門建築廢料堆填區有條件用作興建本澳首個公眾高爾夫練習場: 因堆填區地勢平坦，已有先天條件對興建高爾夫練習場，加上又不用大興土木建上蓋，所需要的政府公幫投入亦不多。此見議有助填補現時本澳高爾夫公眾練習場的空白，亦可對全面建成“旅遊休閒城市、宜居城市、健康城市、智慧城市、文化城市、善治城市”有實際幫助，此見議甚至有條件提升至一個集高爾夫及射箭的綜合運動中心，因為此兩項運動所需要興建的安全設施皆為一樣。 • 每年六月至九月利用南灣湖辦一個充氣水上嘉年華，即充氣移動水上樂園，在鄰埠發展得很成功，對現在「南灣．雅文湖畔」項目可提升至令一境界。 • 每年十月於澳門觀音像與氹仔之間的水域舉行國際性帆船錦標賽：此區域海上交通有限，暫時封閉舉行國際性帆船賽實在可行，同時兩岸又有足夠空間塔建臨時看台及比賽船隻泊位，加上十月份可吸納到從世界各地到香港觀看電動方程式(Formula E)的觀眾到澳門，有鑑於珠海已建成國內帆船賽事中心，鄰近國家如新加坡亦利用同澳氹之間同樣狹小的濱海灣舉行國際性帆船賽 extreme Sailing Series，如澳門能舉辦一站國際知名的 Extreme Sailing Series，對利用該十五平方公里的水域有個對市民及國家的好好回應，同澳門大賽車又能互相輝映。

6 月 22 日	無署名	• The Tourism Quality can be improved but first the quality of life needs to be improved and that can be achieved by: 1. Communities need to be educated and trained for a sustainable future. 2. Communities need to be more socially and environmentally responsible. 3. Pursue a Green Initiative and to promote energy and water efficiency strategies. 4. Reduction of carbon footprint. 5. Encourage the use of green vehicles. 6. Reduction of light pollution. 7. High performance waste management program. 8. Improvement of air quality. • The list can go on and on but with these factors improved, Macau becomes a green city and hence the attraction.
6 月 25 日	無署名	• 先令當地人都感覺到並肯定澳門為旅遊城市，最重要當然從城市衛生環境着手， 1. 周地狗屎及污跡垃圾，遊客可能只來一次，第一印象很重要，針對市民教育及狗隻寵物管制，如未能達到成效，應立例不批養狗，預防傳染病，周街見無主人的貓狗隻，無晶片的要人道毀滅，不是單靠起大樓及穿好裝備衣服隔離，第一要杜絕傳染源，預防勝於治療，不能再有流浪貓狗，教育市民要餵就要養，必須帶回家來負責任，否則應立例要被處罰，周邊食市餐廳以為將廚餘給流浪動物就不是浪費，但危害甚大，硬規則才能共同走好以後道路，我贊成新加坡的做法，人的自由，狗的自由，但城市道路是大家的，誰來監管，我們都是納稅人，應設立專門讓狗隻溜達的公園，從家至公園，不能放地上，用狗箱先裝起，叮嚀必須教狗隻在糞便沙池才可大小便，給予多個糞池，適當時候進行更換沙糞做肥料，並能方便監管； 2. 長期空置的地舖，工程半階段停工的工地，如早前草堆街火燒店舖及塌牆，要適當整治，不應又建樓房，應借此擴闊道路空間，尤其新馬路為市中心，不應有「吉」舖在新馬路一帶，要控制舖主收租情況，殘樓、水浸、交通阻塞、行車道路太窄； 3. 建議設一處為大片花海，綠化澳門，增加景點，澳門某些地方可以做到，但要效法日本般的種植，每一棵樹的花量都很多，不是只有幾朵，之前的熏依草花海都是太凋零的，實在，如給予欣賞，就應在凋零前清理掉，將最好一面俾大家，多用肥料； 4. 所有車要入停車場，但不暴露於街上，像栢港停車場是較好的，車輛真的很阻街及有礙觀瞻，街上停車咪標位建議取消，絕不能浪費地如營地街對面那塊原本為小兒公園休憩區轉為停車場，但不是停

		多少輛車，要控制空氣污染，個個人都貪方便，要提昌減少自駕，實施全部停泊在停車場； 5. 要在多少公里就建一個公園，有小兒遊戲設施的，增加家長與子女的互動，提昇和諧社會的教育，從小愛澳門，珍惜社會資源； 6. 與旅行社溝通，導遊要教育遊客如何在澳門享受玩樂之餘，亦懂得欣賞澳門的環境，注意交通規則，注意行人道安全，因所有有可能的罰款，旅行社將予罰單額外罰 2 倍立例等，導遊盡管得到較高評核，亦被扣除獎金等 （最近我參與往日本的旅行團，導遊教：地方文明，垃圾會分類，要自行裝好，到酒店再扔，不然就會罰司機同導遊）； 7. 水塘，南灣湖，青洲水塘等：音樂噴泉、水上單車、龍舟、煙花，有水就應注意蚊蟲污水臭味情況，周邊綠化及設施及衛生環境教育壁報展示； 8. 對於文化遺產要多進行保護及檢查，留外牆特色，內部要鞏固裝修，才能讓它更長久下去，對於之前所講的，危樓無意義無承辦商或單位進行下一步，或該工程超期未回應完成期的，應回收擴闊道路； 9. 澳門細，人口密度高，控制車輛擁有，對所有無人的車輛盡早處理掉，避免浪費空間，如果可以將交通控制得很好，無塞車情況，是一大成功點！ 10. 垃圾桶，藍色大垃圾桶都不再存在，只有集中點收垃圾，市民都胡亂扔在旁邊或拋出時垃圾橫飛，好多老鼠蟑螂，渠通常在周邊，要求全部要紮好才能扔，本地市民都控制唔到，不能遵守，又如何叫遊客跟從呢； 11. 由於光害，建議強制熄外牆所有燈、廣告燈、廣告牌射燈至 11 點，24 小時營業的場所可保持室內開燈，車站及車內可，每人都有手機，不怕無光線，實行早睡早起的感覺，讓大家真的能看到屬於澳門的星空，成為健康城市； 12. 內港碼頭已停，由於與灣仔相近，曾有人提議建地下通道作另一關檢大樓，但始終難控制不法商人，直通市中心，好易增加犯罪危機，雖然可增加人流，不差那少少錢，最重要是本地人安全，所以還是不建議！內港碼頭無特色，盡快處理海岸線及倒灌問題，遊客可能只來一次，竟然遇到水浸，真是倒楣的經歷！ 13. 每年修整道路地下水管光纖等，如非必要，不要常進行，不要胡亂浪費公帑，影響交通，到處灰塵，空氣污染常常存在；

		14. 建議盡快清理掉輕軌工程所有的建築：就算建成，也不能運作，車與軌不接合，另外澳門真的很細，絕不用輕軌來作交通運輸，多餘，想引入內地遊客，不用直達城市的，只到關口已很好，各種車有其不同特色，讓遊客多方嘗試，而輕軌會毀掉澳門外觀； 15. 可增加在南灣湖或某些較大廣場附近加租借單車或水上單車等設施，可學習外國，入錢借單車，並在固定範圍內騎腳踏車，如現在南灣雅畔等，長期亦不錯，但可設走廊，因太曬，周圍大片土地太空曠浪費。 16. 所有兒童遊樂點，必須進行消毒，要給予指示，有咳嗽及打噴嚏鼻水的病患，應留在家中，多休息，多飲水，禁止在公共活動區遊玩，避免手足口病傳播，如科學館內小兒遊樂場，湖畔圖書館內兒童遊戲區等，這是對家長及看護者的教育，避免其他小孩受害。 旅遊城市： • 安全性（身體、健康、心智、錢包）首要，娛樂性，節日性，標誌景點及飲食，食得自在，人民素質，交通便利。 • 中西混合交流點，但不成為犯毒中轉站（如有偵測器可掃出藥物反應，建議每個人都要通過，作為防範，杜絕澳門濫藥情況），並勒令全面禁煙，禁咖啡因（可樂、咖啡等食品），我們不應靠任何東西來提神，提倡運動，分泌多巴胺。 • 打擊偷渡，打擊拐賣小孩，打擊某些團體：如：以救狗隻名義，叫人捐錢，以致內地狗命更重要，更好賺錢，應該寫信，由官方控制及執法會更好，深圳廣州亂飲食，引發傳染病，應立例控制及嚴懲，太近澳門。
6 月 26 日	無署名	• 增設與遊客和市民互動節目或遊戲，且於普及的社交網站(如 facebook、wechat、cyberctm 等)可以觀看到，吸引更多各地遊客。
7 月 12 日	無署名	• 總體規劃是好的開始，未來要在總規的框架下開展居民和遊客看得懂的行動計劃。 • 認同文本中的指導原則及四項目標，希望把居民生活素質作為總規目標的考慮。
7 月 12 日	無署名	• 開發多些親子玩樂的場所和展覽。
7 月 20 日	無署名	• Great that this Master Plan is being developed, definitely the way forward for Macao to sustain a robust Tourism Industry for the future. We appreciate the ability to give input and look forward to viewing the final submission and working together as an industry to continue to make Macao a great place for visitors to enjoy coming to.

		GOAL 1 : MANAGE SUSTAINABLE FUTURE GROWTH OF THE TOURISM INDUSTRY - The overall goals talk about seamless connectivity, however I think we need something included about local infrastructure to meet the demands of the growing tourism industries. - Dedicated bus lanes, coach parking, pick up & drop off zones. - Timely completion of Ferry Terminal. What is the long term plan for both ferry terminals and airport to sustain the population and the tourism growth? - Taxi numbers / accreditation program - to ensure reliability and consistency. Uber? - High Speed rail connections directly into Macao, not just via Zhuhai and Hong Kong, where is the link? - Then I think we need to add something about immigration and ensuring this forms part of the Tourism Plan. - Visas for International Conference delegates from all countries. - Ability for support teams to be working in the venues during the conference period. - Teams of casual workers to be allowed into Macao for high demand periods to assist with large conference / events. GOAL 3 : ATTRACT HIGH VALUE VISITOR MARKET - Need a specific strategy around the Meetings Industries in MACAO. This can almost exclude “incentives” and focus on Meetings / Conventions & Exhibitions. - The need to set up a Convention Bureau to independently manage the bidding process, solicit Ambassadors and target the International Associations. - The subvention program should be simplified as the current application process is way too cumbersome - We need greater community engagement in the MICE industry so that there is also more awareness of economic impact among the local population - There are no locations where permission can be obtained to hold great offsite group events, can at least 1 be identified?
7 月 21 日	無署名	• 同意本澳旅遊業循該三個指導原則健康發展。
7 月 21 日	無署名	• 除了跟民間組織合作，旅遊局也可跟教青局合作，把本澳文化遺產及歷史編入教材，並於高小及初中作必修課灌輸，讓本澳居民自小有較深認識、認同和參與感。 • 應進一步收緊內地自由行，例如將廣東省和其他省份的赴澳簽注減至最多三個月一次，與景點分流工作雙管齊下以舒緩本澳街道的擁擠情況，讓其他遊客有更休閒的遊覽體驗，也讓本地居民感覺更為宜居。 • 現時不少酒店外牆燈光對本澳造成嚴重光污染，政府須進一步規管燈光強度，讓居民和遊客晚上出行更舒適。

7 月 21 日	無署名	• 基本同意打造標誌性旅遊產品的策略，但舉辦“澳門光影節”時應留意避免燈飾過光，並於宣傳和設計上，確保將世遺的魅力和保護強調出來。漫遊歷史城區的路線宣傳應該加強，旅遊局可於路線沿途的廣場及建築物 (如適用)，與民間組織、文化局和文創工作者合作安排具文化特色的表演或工作坊。 • 樂見南灣雅文湖畔開始有成果，但仍見一些空置部分，希望能更好利用其空間。旅遊局在打造濱水空間時可多參考該計劃的經驗。 • 可更好利用黑沙青年營旁邊的空間，透過鼓勵水上運動設施租用服務，讓黑沙一帶更有吸引居民和遊客遊玩，但必須對露營區加強管理，避免過多遊客非法紮營。
7 月 21 日	無署名	• 同意必須爭取更多會展盛事移師澳門舉行。 • 對年輕人客源的開拓，可參照台灣的經驗。 • 旅遊局可將宣傳分成幾部分，為各種富潛力客源提供路線和推介，例如針對高消費客源可提供本澳米芝蓮食肆清單及國際級表演資訊。 • 規劃中所建議的網站及手機應用程式，須包含更多資訊的無縫連接，例如針對文化節目，客人在同一界面看到節目簡介後可直接按連結上“澳門售票網”購買相應節目門票。
7 月 21 日	無署名	• 除服務態度外，也必須加大對從業員英文能力的培訓。透過政府資助等方式，鼓勵各企業為從業員安排相關培訓，以及鼓勵導遊提升語言能力。 • 建議建立獎懲機制，推廣優質服務。
7 月 21 日	無署名	• 旅遊業無疑是本澳第一龍頭事業，但其負擔亦比其他行業來得使城市加壓，政府必需在發展同時適當衡量不同地區的使用狀況。大多時候澳門政府只會優先處理旅遊項目，在各項基礎建設上只有延期與超資的情況出現，使到至今城市承載力與目前發展並不相符。　希望政府往後發展有完善法規基制與對現況的判斷力，才能好好發展現今澳門經濟。而本人對此規劃文本是持支持態度。 • 對規劃目標第一，二項應在地區密度考量上有著優先考量。 • 文化旅遊在現時發展略感乏力。
7 月 21 日	無署名	• 可嘗試開發具潛力地段，如新填海或郊外地區，適當分流不同地區的壓力。 • 支持推動居民認同和參與、提升接待能力、無縫連接、提升環保標準的策略。

7 月 21 日	無署名	• 澳門一直被環境所困，發展至今一直缺少戶外娛樂設施與主題樂園，可嘗試引入主題樂園或像香港地區定期舉辦嘉年華等娛樂，勢必可造成新的元素。 • 澳門具許多大型商場與娛樂場地，但其中都是室內活動，缺乏戶外活動，可嘗試引入更多大型戶外遊戲或體驗等。 • 澳門旅遊有著名笨豬跳此極限運動，不然打造一個亞洲極限運動城，如橫渡大樓，空中飛索等。 • 支持拓展海上旅遊產品、營造濱水空間策略，可嘗試營造澳門沿海城市的標誌。
7 月 21 日	無署名	• 加強對外交通的便利。 • 增加旅遊類型自然會吸引旅客去嘗試。 • 文本中提到廉價酒店或宿舍地方不足，此亦影響一些低消費者群，如背包客。 • 智慧旅遊符合現時需求。 • 與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品應增強對外宣傳推廣。
7 月 21 日	無署名	• 優質服務態度是最有效的旅遊品質提升，和旅客的接觸和親切度等。 • 支持持續培訓本地旅遊從業員。 • 支持設立綜合旅遊品質機制及提升旅遊業服務品質與國際標準接軌的策略。
7 月 21 日	無署名	• 可以多嘗試與其他地區活動接觸，增加對外的宣傳。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

第九節　報章報道
Anexo 9 Reportagens

明報 | B02 | 經濟 | 2016-05-24

澳門擬發展主題公園 冀非博彩收入倍增

【明報專訊】澳門政府較早前公布5年發展規劃後，緊接制訂旅遊業發展總體規劃諮詢（下稱規劃）文本，即日起進行諮詢至7月下旬。根據規劃的建議，支持發展主題公園，將路環人迹罕至的荔枝碗船廠棚屋區打造成新景點，甚至開拓水上體育比賽，以及發展養生產品針對銀髮一族（**見表**）。當地期望將非博彩收入的水平從去年的64億美元，增至2025年的120億至140億美元；同時擬將酒店房間數目從去年的3.3萬間，增至4.86萬至5.15萬間。博彩業界認爲，政府的建議符合預期，有助增加就業。

博彩業界：為本地人提供創業就業機會

根據政府的規劃文件所示，澳門擬將留宿旅客平均逗留時間由原先的2.1天，拉長至2025年時的2.3天，將酒店入住率從80.5%，提高至82%至84%。同時，其爭取將旅遊業的就業人數，從2015年的23.3萬名，增至28.1萬至32.1萬名。

除了一般酒店設施外，政府亦鼓勵增加經濟型住宿場所，延長年輕旅客逗留時間，同時將傳統的內港舊區的倉儲空間，改建成零售及餐飲用途項目。

發展十六浦項目的**實德環球（0487）副主席馬浩文**表示，政府的建議與他們的看法一致，相信若落實建議，有助爲本地人提供創業及就業機會。他們亦覺得，在內港區有條件發展零售及餐飲元素，但是仍然欠缺整體旅遊文化宣傳及交通配套。新的荔枝碗景區發展是否成功，最終亦視乎交通配合。

澳門旅遊業發展總體規劃建議

1	鼓勵及支持在澳門世界知名的主題公園
2	改造路環荔枝碗船廠工業遺址及棚屋成工藝展示廳及濱水公園
3	將十六浦所屬內港區的倉儲空間改成零售及餐飲用途
4	開拓海上遊、遊艇自由行及舉辦水上體育比賽
5	舉辦澳門國際影展暨頒獎禮
6	增加會展場地至21萬平方米，舉辦國際電影節、餐飲文化盛事
7	結合橫琴粵澳中醫藥科技產業園，發展養生旅遊產品
8	重整大賽車主題博物館
9	將酒店房間數目由目前3.3萬間，增至4.86至5.15萬間

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

澳門日報 | A01 |澳聞 | 2016-05-24

澳會議次數參與人數亞太排名墮後

會議引商務客仍須努力



MIF已舉辦了二十屆，是本澳較具規模的展會（資料圖片）

【本報消息】特區政府積極發展會展業作為經濟適度多元化的切入點，期望吸引會展商務旅客作為新的經濟增長引擎，但多年來會展業的發展緩慢。當局去年提出「會議為先」的發展策略，但《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本中引述澳門國際會議協會資料，二四年澳門會議場次及參會人數在亞洲排名相對落後，特別是參會人數不足二萬五千人，排名在四十二名以後。

一二年僅八場會議

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本指出，本澳旅遊產品包括文化、會展、博彩、購物和節慶活動，其中以世界文化遺產及大型度假酒店廣受注目，澳門並繼續開拓更多的旅遊產品。

即使近年政府積極支持會展業發展，博企加大會展業投入，爭取國際會議、展覽項目落戶澳門，但澳門的會展業與亞洲會展城市相比，排名卻連中上都不如。諮詢文本中引述澳門國際會議協會的統計資料，顯示澳門在舉辦會議的數量和參會人數兩項指標均落後於亞洲其他會展城市。

例如，澳門會議場次方面，雖然一四年舉辦的會議場次較一〇年增加四場至廿三場，但排名仍維持在二十名，其中一二年更祇舉辦八場會議，排名五十九位，更是自一〇年以來五年中最低。

政府支持成效不大

參會人數方面，鄰近的香港，一四年舉辦了九十八場會議，參會人數有四萬一千九百五十六人，排名廿三；與澳門博彩業有競爭的新加坡，一四年的會議場次更有一百四十二場，參與人數五萬七千五百九十七人，排名第十。相比之下，澳門一四年的參會人數不足二萬五千人，排名在四十二名以後。縱使行業獲政府積極支持及博企大力配合，會展業成績仍與亞洲城市有大段距離。由此可見，依靠會議吸引商務客的願景，在未來一段時間仍難實現。



本澳發展遊艇自由行，遊艇展有發展空間（資料圖片）

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

市民日報 | P03 | 澳聞 | 2016-05-25



旅遊發展規劃被抨缺承載力分析

【本報訊】旅遊局前日公布《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，估算2025年旅客量達3300萬至3500萬人次。聚賢同心協會副理事長林宇滔批評，文本缺乏承載力的基本分析，只單純預測未來10年的旅客數字沒有意義；面對節假日旅遊區「逼爆」的景象，承載力才是核心問題。他建議承載力應結合旅客逗留時間、客源等因素整體考慮，當旅客平均逗留時間得到延長，客源得到優化，通關和交通壓力均可得到紓緩，理論上承載力可以上升。

聚賢同心協會副理事長林宇滔

紓緩通關交通壓力可提升承載力

林宇滔表示，文本只簡單按預計旅客增長的百分率，計算若干年後的旅客數字，未有解釋如何得出有關增長數字，亦沒有建基於任何實際旅遊業發展狀況的分析和預測，甚至未有分析估計承載力的問題，只單純預測2025年旅客數字將達到3300萬至3500，甚至更高的3800萬至4000萬，似乎沒有意義。既然作為旅遊業總體規劃的諮詢，承載力才是核心問題，如果旅客數字未包括承載力，難以評價未來旅客數字是否合適。

他續指出承載力不應簡單考慮純旅客數字，應該結合旅客逗留時間等因素整體考慮，因每個旅客停留的時間都涉及承載力，現時絕大部分旅客都是即日來回，對出入境、往返市內交通都造成極大壓力，當平均旅客逗留時間得到延長，通關、交通壓力都可得到紓緩，理論上承載力可以上升。

客源單一應海陸空聯運拓國際客源

去年過夜旅客平均逗留時間為2.1天，然而文本預計至2025年只輕微增加至2.3天，林宇滔強調10年只增加0.2天不能接受，如果未來客源仍然以內地客為主，旅客逗留時間當然很難延長，他質疑2.3天的預測是否代表政府沒有信心吸引國際客源？

他進一步指，從過去幾年旅客消費的數字，留宿旅客消費為不過夜旅客消費的數倍，如果能夠延長過夜旅客的逗留時間，優化旅客結構，將可產生更佳的經濟效應，但旅客結構單一，一直是本澳旅遊業的死結，現時九成一為兩岸三地旅客，如何增加國際客源仍然困難重重。

林宇滔又認為，機場客是吸引國際客的重點，但文本提出澳門機場的承載力已經飽和，澳門亦不可能發展成航空樞紐，他建議澳門可發展成東南亞以至內地的廉價航空樞紐，吸引世界各地到香港的旅客，經客船或將來的港珠澳大橋來澳旅遊幾天後，再轉乘廉航往東南亞或內地，將可加大澳門的吸引力。

另外，去年訪澳旅客數字3071萬，而每逢大時大節遊客區必定「逼爆」，新馬路更需實施人潮管制措施，林宇滔坦言「行街都要人流管制，世界有邊個地方唔係搞大型活動，行街都要管制？」他強調本澳承載力在特定日子絕對已經超負荷，惟非節假日，旅遊景點相對疏落，故如何分流旅客來澳時間，亦是解決承載力問題的重要工作，即使增加旅客總量，如果旅客分散來澳，對居民的影響便不會太大，有關工作政府提出多年，至今未見明顯成效，亦未見文本提出具體措施，他希望政府繼續朝有關方向努力。

去年訪澳旅客數字高達3071萬，每逢節日旅遊區承載力早已飽和。（資料圖片）

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

旅遊發展規劃被抨缺承載力分析

【本報訊】旅遊局前日公布《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，估算 2025 年旅客量達 3300 萬至 3500 萬人次。聚賢同心協會副理事長林宇滔批評，文本缺乏承載力的基本分析，只單純預測未來 10 年的旅客數字沒有意義；面對節假日旅遊區「逼爆」的景象，承載力才是核心問題。他建議承載力應結合旅客逗留時間、客源等因素整體考慮，當旅客平均逗留時間得到延長，客源得到優化，通關和交通壓力均可得到紓緩，理論上承載力可以上升。

紓緩通關交通壓力可提升承載力

林宇滔表示，文本只簡單按預計旅客增長的百分率，計算若干年後的旅客數字，未有解釋如何得出有關增長數字，亦沒有建基於任何實際旅遊業發展狀況的分析和預測，甚至未有分析估計承載力的問題，只單純預測 2025 年旅客數字將達到 3300 萬至 3500，甚至更高的 3800 萬至 4000 萬，似乎沒有意義。既然作為旅遊業總體規劃的諮詢，承載力才是核心問題，如果旅客數字未包括承載力，難以評價未來旅客數字是否合適。

他續指出承載力不應簡單考慮純旅客數字，應該結合旅客逗留時間等因素整體考慮，因每個旅客停留的時間都涉及承載力，現時絕大部分旅客都是即日來回，對出入境、往返市內交通都造成極大壓力，當平均旅客逗留時間得到延長，通關、交通壓力都可得到紓緩，理論上承載力可以上升。

客源單一應海陸空聯運拓國際客源

去年過夜旅客平均逗留時間為 2.1 天，然而文本預計至 2025 年只輕微增加至 2.3 天，林宇滔強調 10 年只增加 0.2 天不能接受，如果未來客源仍然以內地客為主，旅客逗留時間當然很難延長，他質疑 2.3 天的預測是否代表政府沒有信心吸引國際客源？

他進一步指，從過去幾年旅客消費的數字，留宿旅客消費為不過夜旅客消費的數倍，如果能夠延長過夜旅客的逗留時間，優化旅客結構，將可產生更佳的經濟效應，但旅客結構單一，一直是本澳旅遊業的死結，現時九成一為兩岸三地旅客，如何增加國際客源仍然困難重重。

林宇滔又認為，機場客是吸引國際客的重點，但文本提出澳門機場的承載力已經飽和，澳門亦不可能發展成航空樞紐，他建議澳門可發展成東南亞以至內地的廉價航空樞紐，吸引世界各地到香港的旅客，經客船或將來的港珠澳大橋來澳旅遊幾天後，再轉乘廉航往東南亞或內地，將可加大澳門的吸引力。

另外，去年訪澳旅客數字 3071 萬，而每逢大時大節遊客區必定「逼爆」，新馬路更需實施人潮管制措施，林宇滔坦言「行街都要人流管制，世界有邊個地方唔係搞大型活動，行街都要管制？」他強調本澳承載力在特定日子絕對已經超負荷，惟非節假日，旅遊景點相對疏落，故如何分流旅客來澳時間，亦是解決承載力問題的重要工作，即使增加旅客總量，如果旅客分散來澳，對居民的影響便不會太大，有關工作政府提出多年，至今未見明顯成效，亦未見文本提出具體措施，他希望政府繼續朝有關方向努力。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | A10 | 經濟 | 2016-05-25



十年旅客量增一成，業界籲完善配套提高旅遊承載力

業者：政策配套宜跟上旅遊規劃

【本報消息】《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提出四目標、十四策略，預計十年後旅客量至少增至3,300萬人次。有旅遊酒店業者表示，總體規劃沒有迴避旅遊業不足，並對此提出解決方法，值得肯定。至於旅客量增長，城市承載力可否負荷，需在通關政策、公交配套、人資等領域着手，多方面提高旅遊承載力。

做好公交分流旅客

旅遊業議會理事長胡景光表示，諮詢文本內容不錯，指出本澳旅遊業不足及值得改善的地方，並提出短期、中期、長遠達到旅遊業可持續發展及建設世界旅遊休閒中心的目標。

當局提出的海上旅遊，需要透過政策配套才能成事。如本澳法規沒有規劃遊艇出租，出租遊艇算是違法，故法律需作出修改。容許遊艇出租，才可刺激客源使用海上旅遊，推動遊艇自由行發展。

諮詢文本另一個具爭議之處，是十年後旅客量至少增至3,300萬，以目前本澳旅遊承載力而言能否負擔？他認為，十年後旅客量達3,300萬，換言之比去年多300萬，日均多不到1萬客。當博企綜合娛樂項目全部開業，祇要公交配套做好，將客量分流至博企項目，可消化新增客量。另外議事亭前地一帶需要分流旅客到周邊小巷，擴闊議事亭前地的承載力。

澳門酒店旅業商會副理事長兼秘書長張健中表示，旅遊業對社會、經濟發展相當重要，應透過今次諮詢廣納民意，爭取全民支持發展旅遊業的共識，這是旅遊業發展的基礎。

房量消化新增客量

隨着港珠澳大橋落成、本澳短中長遠航線增加，博企項目落成，周邊地區經濟回暖，相信可帶動旅客上升，十年後增至3,300萬可以達到。單純從酒店業角度考慮，未來仍有多個綜合娛樂酒店項目落成，房間供應充足，業界有信心可消化新增客量。同時，政府需要做好人資、通關、公交配套等，多方面提升旅遊承載力，令客量增長也不影響休閒旅遊城市形象。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

業者：政策配套宜跟上旅遊規劃

【本報消息】《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提出四目標、十四策略，預計十年後旅客量至少增至 3,300 萬人次。有旅遊酒店業者表示，總體規劃沒有迴避旅遊業不足，並對此提出解決方法，值得肯定。至於旅客量增長，城市承載力可否負荷，需在通關政策、公交配套、人資等領域着手，多方面提高旅遊承載力。

做好公交分流旅客

旅遊業議會理事長胡景光表示，諮詢文本內容不錯，指出本澳旅遊業不足及值得改善的地方，並提出短期、中期、長遠達到旅遊業可持續發展及建設世界旅遊休閒中心的目標。

當局提出的海上旅遊，需要透過政策配套才能成事。如本澳法規沒有規劃遊艇出租，出租遊艇算是違法，故法律需作出修改。容許遊艇出租，才可刺激客源使用海上旅遊，推動遊艇自由行發展。

諮詢文本另一個具爭議之處，是十年後旅客量至少增至 3,300 萬，以目前本澳旅遊承載力而言能否負擔？他認為，十年後旅客量達 3,300 萬，換言之比去年多 300 萬，日均多不到 1 萬客。當博企綜合娛樂項目全部開業，祇要公交配套做好，將客量分流至博企項目，可消化新增客量。另外議事亭前地一帶需要分流旅客到周邊小巷，擴闊議事亭前地的承載力。

澳門酒店旅業商會副理事長兼秘書長張健中表示，旅遊業對社會、經濟發展相當重要，應透過今次諮詢廣納民意，爭取全民支持發展旅遊業的共識，這是旅遊業發展的基礎。

房量消化新增客量

隨着港珠澳大橋落成、本澳短中長遠航線增加，博企項目落成，周邊地區經濟回暖，相信可帶動旅客上升，十年後增至 3,300 萬可以達到。單純從酒店業角度考慮，未來仍有多個綜合娛樂酒店項目落成，房間供應充足，業界有信心可消化新增客量。同時，政府需要做好人資、通關、公交配套等，多方面提升旅遊承載力，令客量增長也不影響休閒旅遊城市形象。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | B02 |澳聞| 2016-05-25

支持建休閒臨海區盤活旅遊
楊景開：活化荔枝碗勿議而不決



團體期望政府善用路環荔枝碗船廠及周邊棚屋資源



楊景開

【本報消息】根據旅遊業發展總體規劃諮詢文本提及，短期措施或善用路環荔枝碗船廠工業遺址及鄰近棚屋發展成休閒臨海地區，路環信義福利會會長、離島工商聯會會長楊景開表示支持，倘面積較大船廠改造為演示場地，工業遺址修繕為主題展示廳，再利用路環舊碼頭，有序開展海上遊，有助促進社區旅遊。

倡開展離島海上遊

楊景開表示，由政府牽頭善用路環歷史文化資源，尤其開拓佔盡優勢的海上遊項目，激活整個路環島文化和經濟活力，最好不過，也是路環老街坊多年所願。倘在路環有計劃地開展海上遊，必然引進相應觀光船，屆時能為居民及旅客提供另一種抵達路環的新途徑，也可讓老一輩緬懷昔日渡海輪歲月，以增遊興。

按當局構思，將進一步善用官方主導的舊船廠及周邊棚屋。他直言政府已收回一家舊船廠和兩座小木屋，現階段以修復為主，促請有關部門盡快加固並研究活化方案，爭取及早善用空間。同時加快將原有棚屋打造成龍舟博物館，不宜一拖再拖，一旦落實建好，可為同類型棚屋起到示範作用。作為發展滯後的路環舊城區而言，政府敲定如何活用船廠及棚屋，雖有點遲，但起碼下定決心，致力優化當前社區及旅遊配套，力爭社區休閒元素。

首要解決社區配套

鑑於區內停車位及社區配套設施嚴重不足，楊景開期望政府推行計劃前能全方位改善現有社區格局，最迫切是騰出空間增建泊車位。另區內尤其荔枝碗村一帶仍有不少舊屋，因牽涉業權問題而不可加大電錶，用電量有限。期望政府給予優先處理，為有關居民解決用電不足問題。

要全面盤活路環，開展海上休閒遊是重要契機，老街坊們樂見其成。正因為現有不少舊船廠仍存在危機，楊景開期望政府能與各船廠負責人加強溝通，達成共識，配合全方位整治工程，讓規劃落到實處。



LEAP OF FAITH

TOURISM | Expert opinions are divided. On the reality of attracting an estimated 40 mln tourists per year by 2025. Per the recently announced gov't plan. The timely completion of much of the city's infrastructure is a vital component in the mix. With much riding on the Hong Kong-Zhuhai-Macau Bridge, and the city's competitiveness vis-à-vis the allure of its neighbours. **Page 2**

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



CAPACITY

Experts divided on new tourism master plan

Tourism experts divided on estimated 40 million visitors in 2025 but agree the plan should focus on regional competitiveness

Nelson Moura
nelson.moura@macaubusinessdaily.com

HOSPITALITY and tourism experts are divided over the possibility of the city receiving an estimated 40 million visitors in 2025, as presented in the 'Macao Tourism Industry Development Plan' (Master Plan) by the Macao Government Tourism Office (MGTO). The tourism plan estimates that total visitor arrivals in a modest visitor growth scenario could go as high as 40 million, with 5 per cent yearly growth, a scenario University of Macau Associate Professor in Hospitality and Gaming Management Ka Chio Fong told Business Daily was possible.

However, data from the annual Macao Tourism Carrying Capacity Study conducted last year showed that the optimal number of visitors per year shouldn't exceed 33.7 million. The report was based upon data from the previous year, 2014, and was conducted by the Institute for Tourism Studies (IFT).

Professor Ka Chio Fong is still confident that the city will be ready for the estimated increase of visitors if all major projects by the government are concluded on schedule and competition from other Asian countries doesn't increase. The professor considers nine years to be sufficient time for a large number of infrastructure projects to be completed in the territory – such as the Hong Kong Zhuhai–Macau Bridge, and the light-rail system.

On the other hand, José Wong Weng Chou, Assistant Professor at the Faculty of Hospitality and Tourism Management at the Macau University of Science and Technology (MUST), considers the estimated number to be too "optimistic, because when the study was being conducted the economy was still growing, while currently it is slowing down."

"I believe the problem is not if it will be 40 million but if we will maintain the current 30 million visitors, if the number will stay stable," Professor Weng Chou told Business Daily.

It's competitiveness, stupid

"In a couple of years there are a couple of new casino resorts opening and according to statistics released by the government a lot of hotels applied for construction. If those hotels are constructed on time I think we can achieve that number of rooms," the UMAC professor told Business Daily. However the professor still thinks the necessity of affordable accommodation is debatable, since although there is a linkage between number of rooms and tourist numbers, regional competitiveness should also be taken into consideration.

"We need to look around in Asia to position ourselves in a correct rate. If you look at Southeast Asia now, in the last 10 years only Macau developed integrated resorts rapidly but I'm not so sure how many integrated resorts will be built in Asia, including the Philippines, Hong Kong and South Korea. Macau is very small so we don't need to downgrade ourselves to charge less, it depends on demand and supply. If a lot of locations around Asia are demanding lower rates there's no need for us to match the competition," the professor told Business Daily.

Professor Weng Chou also agreed Macau's market placement when compared to its regional competitors is essential for the territory's tourism future.

"It's very good to have the Bridge to Hong Kong and Zhuhai but if visitors decide to go to other cities we cannot make them stay in Macau. We need to improve the competitiveness but I believe the most important thing is to improve our infrastructure, Wi-Fi, roads and nature sights," Professor Weng Chou stated. ■

The challenges and solutions

In the tourism Master Plan current land scarcity in the city together with the under-utilisation of the waterfront and a large number of old districts were considered the biggest constraints to improved tourist visitor capacity. As such, MGTO proposed medium-term measures to upgrade the amenities of all cross border facilities, transport, public space and shopping areas and other visitor spaces through co-ordinated urban planning.

The Macao International Airport was said in the study to be at a 91 per cent rate of utilisation, with MGTO proposing the potential to use the planned Hong Kong Zhuhai-Macau Bridge to connect with the Hong Kong International Airport and explore its more numerous connections with international airports, or link Macau with other Mainland Chinese cities through high speed railway networks, as 90 per cent of visitations originate from Greater China.

Public transportation was also considered a major issue with most visitors choosing tour buses, walking or non-motorised vehicle to visit the city, preferring shuttle buses operated by the hotels. However, the low average of daily utilisation of shuttle buses, at 33 per cent, was considered a main cause of road congestion in Macao.

The increase in affordable tourism accommodation was also considered paramount in the study, as 60 per cent of current rooms are located in 5-star hotels, with the study estimating that in a moderate visitor scenario the number of rooms could increase as much as 35.83 per cent to 51,500 rooms in 2025, while the percentage of overnight stays would increase 6.4 per cent.

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

Leap of Faith

Nelson Moura nelson.moura@macaubusinessdaily.com

Tourism l Expert opinions are divided. On the reality of attracting an estimated 40 mln tourists per year by 2025. Per the recently announced gov't plan. The timely completion of much of the city's infrastructure is a vital component in the mix. With much riding on the Hong Kong- Zhuhai-Macau Bridge, and the city's competitiveness vis-à-vis the allure of its neighbours.

Experts divided on new tourism master plan

Tourism experts divided on estimated 40 million visitors in 2025 but agree the plan should focus on regional competitiveness.

Hospitality and tourism experts are divided over the possibility of the city receiving an estimated 40 million visitors in 2025, as presented in the 'Macao Tourism Industry Development Plan' (Master Plan) by the Macao Government Tourism Office (MGTO). The tourism plan estimates that total visitor arrivals in a modest visitor growth scenario could go as high as 40 million, with 5 per cent yearly growth, a scenario University of Macau Associate Professor in Hospitality and Gaming Management Ka Chio Fong told Business Daily was possible.

However, Data from the annual Macao Tourism Carrying Capacity Study conducted last year showed that the optimal number of visitors per year shouldn't exceed 33.7 million. The report was based upon Data from the previous year, 2014, and was conducted by the Institute for Tourism Studies (IFT).

Professor Ka Chio Fong is still confident that the city will be ready for the estimated increase of visitors if all major projects by the government are concluded on schedule and competition from other Asian countries doesn't increase. The professor considers nine years to be sufficient time for a large number of infrastructure projects to be completed in the territory - such as the Hong Kong Zhuhai-Macau Bridge, and the lightrail system.

On the other hand, José Wong Weng Chou, Assistant Professor at the Faculty of Hospitality and Tourism Management at the Macau University of Science and Technology (MUST), considers the estimated number to be too "optimistic, because when the study was being conducted the economy was still growing, while currently it is slowing down."

“I believe the problem is not if it will be 40 million but if we will maintain the current 30 million visitors, if the number will stay stable,” Professor Weng Chou told Business Daily.

It’s competitiveness, stupid

“In a couple of years there are a couple of new casino resorts opening and according to statistics released by the government a lot of hotels applied for construction. If those hotels are constructed on time I think we can achieve that number of rooms,” the UMAC professor told Business Daily. However the professor still thinks the necessity of affordable accommodation is debatable, since although there is a linkage between number of rooms and tourist numbers, regional competitiveness should also be taken into consideration.

“We need to look around in Asia to position ourselves in a correct rate. If you look at Southeast Asia now, in the last 10 years only Macau developed integrated resorts rapidly but I’m not so sure how many integrated resorts will be built in Asia, including the Philippines, Hong Kong and South Korea. Macau is very small so we don’t need to downgrade ourselves to charge less, it depends on demand and supply. If a lot of locations around Asia are demanding lower rates there’s no need for us to match the competition,” the professor told Business Daily.

Professor Weng Chou also agreed Macau’s market placement when compared to its regional competitors is essential for the territory’s tourism future.

“It’s very good to have the Bridge to Hong Kong and Zhuhai but if visitors decide to go to other cities we cannot make them stay in Macau. We need to improve the competitiveness but I believe the most important thing is to improve our infrastructure, Wi-Fi, roads and nature sights,” Professor Weng Chou stated.

The challenges and solutions

In the tourism Master Plan current land scarcity in the city together with the under-utilisation of the waterfront and a large number of old districts were considered the biggest constraints to improved tourist visitor capacity. As such, MGTO proposed mediumterm measures to upgrade the amenities of all cross border facilities, transport, public space and shopping areas and other visitor spaces through coordinated urban planning.

The Macao International Airport was said in the study to be at a 91 per cent rate of utilisation, with MGTO proposing the potential to use the planned Hong Kong Zhuhai-Macau Bridge to connect with the Hong Kong International Airport and

explore its more numerous connections with international airports, or link Macau with other Mainland Chinese cities through high speed railway networks, as 90 per cent of visitations originate from Greater China.

Public transportation was also considered a major issue with most visitors choosing tour buses, walking or nonmotorised vehicle to visit the city, preferring shuttle buses operated by the hotels. However, the low average of daily utilisation of shuttle buses, at 33 per cent, was considered a main cause of road congestion in Macao.

The increase in affordable tourism accommodation was also considered paramount in the study, as 60 per cent of current rooms are located in 5-star hotels, with the study estimating that in a moderate visitor scenario the number of rooms could increase as much as 35.83 per cent to 51,500 rooms in 2025, while the percentage of overnight stays would increase 6.4 per cent.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

力報 | A02 | 澳聞 | 2016-05-27

荔枝碗船廠年久失修存隱患
當局已對部分船廠地段圍封

澳訊追擊 **路環荔枝碗船廠繼上月其中一間有倒塌危險，被當局勒令即時加固後，海事及水務局昨日表示，部分地段的船廠日久失修，因臨近風季，恐危害公眾安全，決定對部分船廠地段圍封。船廠負責人昨日下午到現場視察，向記者表示事前沒有收到當局圍封通知。他表示，船廠在十多年前已丟空，期間有意維修，但卻無從入手；對當局有意將其打造成休閒臨海區，他稱當局未向他們透露過方案，但表示願意配合政府發展，希望雙方日後加強聯繫溝通。**

海事及水務局昨日發出新聞稿表示，路環荔枝碗部分地段的船廠，經海事局及工務局現場評估後，認為失修情況愈趨嚴重，個別船廠頂棚有塌陷危險，加上風季臨近，為保障居民和旅客安全，昨日決定對嚴重失修的船廠進行圍封。

記者昨日下午在荔枝碗馬路現場所見，除了上月因倒塌危險被圍封的六合船廠外，該路段其他丟空的船廠，都一併被當局以水馬圍封，被貼上禁止進入的告示。期間，有船廠廠主到現場視察，始知自己的船廠被封。



▲新泰成船廠負責人黃業成表示，願意配合當局未來活化船廠的工作。（周婉茵攝）



◀海事局昨日表示，船廠日久失修，因臨近風季，恐危害公眾安全，故決定對部分船廠地段圍封。（周婉茵攝）

船廠維修手續繁複

其中新泰成船廠董事黃業成表示，事前當局未有通知會圍封船廠，昨日心血來潮，到船廠「睇一睇」，豈料船廠入口已被水馬圍封，從記者口中才得知消息。他稱，其船廠建於上個世紀70年代，至今已逾40年，十多年前已經荒廢。地段為政府批租地，僅作船廠用途，惟行業已逐漸式微，原希望改變土地用途，另謀發展，但不獲政府批准，多年來亦希望對船廠進行維修，但維修手續繁複，最後不了了之。他又透露，雖然船廠已經荒廢，惟多年來一直有向當局繳納「海稅」。

路環荔枝碗船廠，素來是旅客觀光熱點，旅遊局早前出台的《旅遊業總體規劃》諮詢文本提及，當局有意將船廠活化再利用，發展成休閒臨海區。黃業成認為，造船業過去在澳門輝煌一時，很有歷史及保育價值，對於當局有意發展，他表示支持，坦言非常願意配合當局的工作。過去當局從未邀請船廠負責人開會，商討土地後續如何利用，他期望當局未來能主動與他們聯絡，加強雙方溝通。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

荔枝碗船廠年久失修存隱患 當局已對部分船廠地段圍封

路環荔枝碗船廠繼上月其中一間有倒塌危險，被當局勒令即時加固後，海事及水務局昨日表示，部分地段的船廠日久失修，因臨近風季，恐危害公眾安全，決定對部分船廠地段圍封。船廠負責人昨日下午到現場視察，向記者表示事前沒有收到當局圍封通知。他表示，船廠在十多年前已丟空，期間有意維修，但卻無從入手；對當局有意將其打造成休閒臨海區，他稱當局未向他們透露過方案，但表示願意配合政府發展，希望雙方日後加強聯繫溝通。

海事及水務局昨日發出新聞稿表示，路環荔枝碗部分地段的船廠，經海事局及工務局現場評估後，認為失修情況愈趨嚴重，個別船廠頂棚有塌陷危險，加上風季臨近，為保障居民和旅客安全，昨日決定對嚴重失修的船廠進行圍封。

記者昨日下午在荔枝碗馬路現場所見，除了上月因倒塌危險被圍封的六合船廠外，該路段其他丟空的船廠，都一併被當局以水馬圍封，被貼上禁止進入的告示。期間，有船廠廠主到現場視察，始知自己的船廠被封。

船廠維修手續繁複

其中新泰成船廠董事黃業成表示，事前當局未有通知會圍封船廠，昨日心血來潮，到船廠「睇一睇」，豈料船廠入口已被水馬圍封，從記者口中才得知消息。他稱，其船廠建於上個世紀 70 年代，至今已逾 40 年，十多年前已經荒廢。地段為政府批租地，僅作船廠用途，惟行業已逐漸式微，原希望改變土地用途，另謀發展，但不獲政府批准，多年來亦希望對船廠進行維修，但維修手續繁複，最後不了了之。他又透露，雖然船廠已經荒廢，惟多年來一直有向當局繳納「海稅」。

路環荔枝碗船廠，素來是旅客觀光熱點，旅遊局早前出台的《旅遊業總體規劃》諮詢文本提及，當局有意將船廠活化再利用，發展成休閒臨海區。黃業成認為，造船業過去在澳門輝煌一時，很有歷史及保育價值，對於當局有意發展，他表示支持，坦言非常願意配合當局的工作。過去當局從未邀請船廠負責人開會，商討土地後續如何利用，他期望當局未來能主動與他們聯絡，加強雙方溝通。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | A10 | 經濟 | 2016-05-27



打造盛會之都　會展業：三條腿走路

【本報消息】五年發展規劃草案文本以至《澳門旅遊業發展總體規劃》均提到會展業。但對政府提出"會議為先"，是否還要發展展覽業，業界有不同見解。有會展業者認為應三條腿走路，"會議為先"前提下，打造品牌專業展，並鞏固優質展銷會。儘管坊間對扶持展銷會有分歧，但確實有的已打造出本地品牌，同時亦為中小企提供發展平台，建議差異化對待優質與普通展銷會資助。

日前公佈的《澳門旅遊業發展總體規劃》中，澳門一四年會議場次在亞太區排二十名，但參會人數卻低於四十以外。有會展業者表示，澳門排位不斷提升，且在大中華排名僅次於北京、香港、台北、上海，已算不錯。

對澳門要打造盛會之都，業者認為應以三條腿走路。會展業界普遍認同"會議為先"的方向，且業界積極組織國際競投，一些保險大會、健康食品大會等將落戶，澳門正朝向會議目的地進發。然而，業界先後考察新加坡、拉斯維加斯等，在發展會議時亦不能忽略展覽，因後者對吸引專業觀眾、物流、交流等多個經濟領域均有拉動作用。儘管展覽業有政府資助扶持，但受惠面輻射至中小企。

第二條腿應打造品牌專業展會，如早前結束的G2E Asia已是博彩娛樂遊戲展中世界第二大，又如環保展已成為9+2省區盛會，應繼續保持。

差別對待優質展

第三條腿鞏固優質展銷會。坊間對政府資助展銷會未必認同，業者則認為這是一個讓青創人士鍛煉的平台，亦可協助中小企發展，且展銷會除銷售，還有促成訂單合作。鄰埠的書展、潮流商品展搞得有聲有色，更成為年度活動，最重要是走專業化方向。

政府去年底已調整會展業資助政策，經過一段時間實踐，已起到汰弱留強的目的，過去欠缺競爭力及一些過江龍展銷會已銷聲匿跡。建議年底政府檢視政策，希望微調，達到上述三條腿走路方向。展銷會亦宜由內部作評估分級，對優質展與普通展的資助差別對待。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

打造盛會之都 會展業：三條腿走路

【本報消息】五年發展規劃草案文本以至《澳門旅遊業發展總體規劃》均提到會展業。但對政府提出“會議為先”，是否還要發展展覽業，業界有不同見解。有會展業者認為應三條腿走路，“會議為先”前提下，打造品牌專業展，並鞏固優質展銷會。儘管坊間對扶持展銷會有分歧，但確實有的已打造出本地品牌，同時亦為中小企提供發展平台，建議差異化對待優質與普通展銷會資助。

日前公佈的《澳門旅遊業發展總體規劃》中，澳門一四年會議場次在亞太區排二十名，但參會人數卻低於四十以外。有會展業者表示，澳門排位不斷提升，且在大中華排名僅次於北京、香港、台北、上海，已算不錯。

對澳門要打造盛會之都，業者認為應以三條腿走路。會展業界普遍認同“會議為先”的方向，且業界積極組織國際競投，一些保險大會、健康食品大會等將落戶，澳門正朝向會議目的地進發。然而，業界先後考察新加坡、拉斯維加斯等，在發展會議時亦不能忽略展覽，因後者對吸引專業觀眾、物流、交流等多個經濟領域均有拉動作用。儘管展覽業有政府資助扶持，但受惠面輻射至中小企。

第二條腿應打造品牌專業展會，如早前結束的 G2E Asia 已是博彩娛樂遊戲展中世界第二大，又如環保展已成為 9+2 省區盛會，應繼續保持。

差別對待優質展

第三條腿鞏固優質展銷會。坊間對政府資助展銷會未必認同，業者則認為這是一個讓青創人士鍛煉的平台，亦可協助中小企發展，且展銷會除銷售，還有促成訂單合作。鄰埠的書展、潮流商品展搞得有聲有色，更成為年度活動，最重要是走專業化方向。

政府去年底已調整會展業資助政策，經過一段時間實踐，已起到汰弱留強的目的，過去欠缺競爭力及一些過江龍展銷會已銷聲匿跡。建議年底政府檢視政策，希望微調，達到上述三條腿走路方向。展銷會亦宜由內部作評估分級，對優質展與普通展的資助差別對待。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

Business Daily | P01,P05 | Headlines | 2016-05-27





TOURISM

IFT researcher: 50 million visitors, as long as the city and its residents are ready for them

The Director of IFT's Tourism Research Centre considers that the city's capacity for tourists will depend upon available service quality, visitor experience, and residents' tolerance of day-to-day living conditions.

THE city will be able to handle the estimated increases in tourists predicted in the new tourist development plan – presented by the Macao Government Tourism Office (MGTO) – regardless of whether it stays above or below the 40 million mark by 2025, as long as Macau has a plan and adapts to it, according to Leonardo Dioko, Professor at the Institute for Tourism Studies (IFT) and Director of IFT's Tourism Research Centre, speaking to Business Daily.

The tourism Master Plan presented by the MGTO estimates that total visitor arrivals could increase to a minimum of 33 million in a low visitor scenario with growth of 1 per cent per year, or it could go as high as 40 million in a modest visitor growth scenario with 5 per cent yearly growth.

According to Dioko, adapting to that increase will require meeting challenges such as "developing and managing the necessary land resources, infrastructure, human resources (both quantity and quality), and transportation systems, as well as visitor facilities to absorb such a number."

Ready or not, here they come

Professor Dioko believes that the paramount factor is not whether Macau is ready for this quantity of visitors, but if Macau residents will be ready.

"This depends utmost upon whether that future number of visitors will enhance, rather than degrade, residents' quality of life. Just as important, Macau will need to develop innovative non-gaming visitor attractions as well as events or activities to ensure [that the] visitor experience and satisfaction remain high," Dioko told Business Daily.

'This depends utmost upon whether that future number of visitors will enhance, rather than degrade, residents' quality of life.'

The annual Macao Tourism Carrying Capacity Study, released last year by IFT, determined that the most appropriate number of visitors that the city should handle per year shouldn't exceed 33.7 million. However, the IFT's Tourism Research Centre director mentioned how in 2006 visitor arrivals to Macau totalled around 18.7 million, increasing to 30.7 million ten years later in 2015, without an extensively negative impact upon the city.

"Why hasn't Macau imploded? That's because that rapid growth was accompanied by a commensurate massive development in Cotai, border crossing facilities, shuttle buses. To be fair, there were major hiccups – some of which still exist: Traffic congestion, overcrowding, deterioration in public transport systems, underinvestment in residential housing, delays in the light rail development, and many others. So, to be well ready for the next 10 years, we need to heed the lessons of the last 10," Dioko stated.

Flexible capacity

The researcher believes tourism capacity in Macau to be a "dynamic variable, not a fixed or static concept" that can be managed through three angles: allocating a certain amount of available resources in the form of tourism facilities, maintaining a high service quality and satisfactory visitor experience, as well as residents' tolerance of day-to-day living conditions.

"If any of these three conditions change for the worse, Macau's carrying capacity contracts significantly. If any of these three conditions change for the better, either in quantity or quality or both, we can take on more visitors, even if they already seem many," Dioko told Business Daily.

Dioko believes that the government's presented solutions – such as improving the capacity to explore waterfront resources – "make a lot of strategic sense, as they would likely decongest the often-crowded historic city centre," while the use of applications that inform people of high concentrations of people would also be helpful in terms of safety and ensuring a satisfactory experience.

The professor believes that "finally" adopting a tourism master plan would alter Macau's tourism destination management from a reactive stance to one that is forward-looking, focused on long-term objectives, and "something that all of us can agree upon."

"But let me be clear. Whether the plan foresees a 30 million a year or 40 million a year annual visitation, we should stick to the plan. If, 10 years from now, 50 million visitors want to come, we should – according to the plan – de-market Macau. If somehow we fall far below what the master plan foresees, then we should upshift our tourism commensurately, in accordance with the plan. Once all, if not the majority, of the community agree to the plan (post consultatively), then it becomes incumbent upon all of us – industry, community, government agencies – to make it work. No more, no less," Dioko told Business Daily. ■

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

Tourist Capacity Conundrum

Tourism

The Director of IFT's Tourism Research Centre believes the city's tourist capacity will revolve aroundthree factors. Available service quality. Visitor experience. Residents' tolerance of day-to-day living conditions. But sticking to an agreed plan is critical, he says. And posits the city could one day welcome 40-50 million visitors.

IFT researcher: 50 million visitors, as long as the city and its residents are ready for them.

The Director of IFT's Tourism Research Centre considers that the city's capacity for tourists will depend upon available service quality, visitor experience, and residents' tolerance of day-to-day living conditions.

The city will be able to handle the estimated increases in tourists predicted in the new tourist development plan - presented by the Macao Government Tourism Office (MGTO) - regardless of whether it stays above or below the 40 million mark by 2025, as long as Macau has a plan and adapts to it, according to Leonardo Dioko, Professor at the Institute for Tourism Studies (IFT) and Director of IFT's Tourism Research Centre, speaking to Business Daily.

The tourism Master Plan presented by the MGTO estimates that total visitor arrivals could increase to a minimum of 33 million in a low visitor scenario with growth of 1 per cent per year, or it could go as high as 40 million in a modest visitor growth scenario with 5 per cent yearly growth.

According to Dioko, adapting to that increase will require meeting challenges such as "developing and managing the necessary land resources, infrastructure, human resources (both quantity and quality), and transportation systems, as well as visitor facilities to absorb such a number."

Ready or not, here they come

Professor Dioko believes that the paramount factor is not whether Macau is ready for this quantity of visitors, but if Macau residents will be ready.

"This depends utmost upon whether that future number of visitors will enhance, rather than degrade, residents' quality of life. Just as important, Macau will need to develop innovative non-gaming visitor attractions as well as events or activities to ensure [that the] visitor experience and satisfaction remain high," Dioko told Business Daily.

The annual Macao Tourism Carrying Capacity Study, released last year by IFT, determined that the most appropriate number of visitors that the city should handle per year shouldn't exceed 33.7 million. However, the IFT's Tourism Research Centre director mentioned how in 2006 visitor arrivals to Macau totalled around 18.7 million, increasing to 30.7 million ten years later in 2015, without an extensively negative impact upon the city.

"Why hasn't Macau imploded? That's because that rapid growth was accompanied by a commensurate massive development in Cotai, border crossing facilities, shuttle buses. To be fair, there were major hiccups - some of which still exist: Traffic congestion, overcrowding, deterioration in public transport systems, underinvestment in residential housing, delays in the light rail development, and many others. So, to be well ready for the next 10 years, we need to heed the lessons of the last 10," Dioko stated.

Flexible capacity

The researcher believes tourism capacity in Macau to be a "dynamic variable, not a fixed or static concept" that can be managed through three angles: allocating a certain amount of available resources in the form of tourism facilities, maintaining a high service quality and satisfactory visitor experience, as well as residents' tolerance of day-to-day living conditions.

"If any of these three conditions change for the worse, Macau's carrying capacity contracts significantly. If any of these three conditions change for the better, either in quantity or quality or both, we can take on more visitors, even if they already seem many," Dioko told Business Daily.

Dioko believes that the government's presented solutions - such as improving the capacity to explore waterfront resources - "make a lot of strategic sense, as they would likely decongest the often-crowded historic city centre," while the use of applications that inform people of high concentrations of people would also be helpful in terms of safety and ensuring a satisfactory experience.

The professor believes that "finally" adopting a tourism master plan would alter Macau's tourism destination management from a reactive stance to one that is forward-looking, focused on long-term objectives, and "something that all of us can agree upon."

"But let me be clear. Whether the plan foresees a 30 million a year or 40 million a year annual visitation, we should stick to the plan. If, 10 years from now, 50 million visitors want to come, we should - according to the plan - de-market Macau. If somehow we fall far below what the master plan foresees, then we should upshift our tourism

commensurately, in accordance with the plan. Once all, if not the majority, of the community agree to the plan (post consultatively), then it becomes incumbent upon all of us - industry, community, government agencies - to make it work. No more, no less," Dioko told Business Daily.

SAMUEL K. C. TONG

DIRECTOR DA ASSOCIAÇÃO DE ESTUDO DE ECONOMIA POLÍTICA DE MACAU

"Preocupação é com o rendimento, não com o número de turistas"

O Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo não deveria estar separado do relatório de revisão intercalar do sector de Jogo. É a opinião de Samuel Tong, que defende a promoção da participação dos residentes nos produtos turísticos, mas também o dar a conhecer aos turistas os costumes e cultura de Macau, antes destes chegarem ao território

Qual é o objectivo da Associação de Estudo de Economia Política de Macau, o que promovem?
A Associação tem como objectivo promover o estudo de políticas públicas, que são muitos diferentes dos estudos académicos. Os estudos académicos focam-se mais na inovação e não se interessam pela operabilidade em si. Fazemos estudos de políticas públicas, usando as condições existentes para encontrar uma melhor forma de as aplicar e dar sugestões ao Governo. Os nossos membros são professores de diversas instituições do ensino superior, especialistas em Direito, Lei Básica, Turismo, Economia, Transporte, entre outros.

O Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau, que acabou de ser publicado, estima que até 2025 o número de visitantes pode atingir entre os 33 a 40 milhões. Como avalia estas estimativas?
Essas estimativas são apenas de consulta, não são um resultado final. Os crescimentos referem vários dados, tais como o crescimento dos anos passados e da Organização Mundial de Turismo (UNWTO). Penso que é importante que a promoção do crescimento económico de Macau dependa mesmo do sector de turismo, portanto os visitantes são muito importantes, sejam muitos ou não. Pelo ângulo do desenvolvimento económico, o que temos com que nos preocupar mais é o rendimento total do turismo, mas não com o número de turistas. E este rendimento deve incluir elementos de Jogo e de extra-Jogo. Quero salientar que o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo deve ter em consideração também o do sector de Jogo, que faz parte do turismo e cujos serviços visam também turistas. Portanto não podemos separar o plano do turismo e o Jogo, se quisermos desenvolver um "turismo integrado".

Portanto considera que o actual documento de consulta separa-se do Jogo?
Sim. Se calhar por causa da forma de administração, a pasta do Secretário para a Economia e Finanças fez um relatório de revisão intercalar do sector de Jogo e agora a Direcção dos Serviços do Turismo (DST) publicou este plano geral. Mas avaliando os dois documentos, ambos visam os turistas - só que actualmente a vinda de turistas é motivada pelo jogo. Então porque é que separam um do outro? O Jogo entra no quadro do plano do Turismo, o que é mais adequado para a necessidade do desenvolvimento de Macau.

E o Plano Quinquenal do Desenvolvimento está coerente com o Plano Geral do Turismo e o relatório de Jogo?
O Plano Quinquenal deveria abranger o plano do turismo e o relatório de Jogo e depois cada plano ter mais pormenores sobre os seus sectores.

Existe a preocupação na sociedade sobre a capacidade de suporte da cidade face ao número de visitantes, algo que se considera ter ficado de fora do Plano Geral. Concorda?
Quanto à capacidade de suporte, penso que é um assunto mais académico do que um assunto da política pública. Isso porque olhando para outras cidades que são destinos de turismo, a questão da capacidade de suporte não é muito discutida. A ideia é mais falada quanto a museus ou parques temáticos, para controlar o número de visitantes e melhorar a experiência dos turistas. Para uma cidade aberta como destino turístico, é difícil aplicar um limite da capacidade de suporte, por exemplo, o número actual já chega a um limite, mas continua a haver turistas a apanhar voos para Macau e não podemos fechar as fronteiras para não entrarem. Além disso, o actual problema da capacidade de suporte é apenas encontrado em alguns sítios de Macau: as Portas do Cerco e a Avenida Almeida Ribeiro, por exemplo. Mas muitos outros sítios não são visitados por turistas. Pela minha experiência de trabalho no Aeroporto, a capacidade de suporte é mais falada ao nível das infra-estruturas.

> "A importância de uma viagem é toda a experiência no destino do turismo e isso é influenciado pela interacção entre residentes e turistas"

Mesmo assim, considera importante encontrar um equilíbrio entre os turistas e os residentes?
É preciso fazer por isso, obviamente. No Plano Geral do Turismo há também conteúdo para se encontrar esse equilíbrio, por exemplo, observando o desenvolvimento do turismo através de experiências para não só os turistas mas também para os residentes. Penso que é importante permitir aos residentes saberem qual é a importância do turismo de Macau para a vida e a sociedade geral.

No plano geral, a DST apresenta várias medidas de curto-prazo, incluindo "Transformar Macau como um destino turístico de permanência de vários dias" e "Promover o reconhecimento da indústria do turismo pelos residentes e a gerir a sua participação". Estas medidas podem mesmo ser realizadas a curto-prazo?
Não sei se se consegue, mas há muito a fazer. Porque a importância de uma viagem é toda a experiência no destino do turismo e isso é influenciado pela interacção entre residentes e turistas. Portanto se os residentes apoiam e conhecem as actividades turísticas, aceitam-nas e consideram os turistas mais amigáveis. Por outro lado, é importante ensinar os visitantes sobre quais são os costumes e hábitos de Macau. Como em Singapura, antes de chegar, os turistas sabem quais são as regras locais. Portanto a promoção é mútua, por exemplo, temos que ensinar os visitantes a não fumar no interior, quando fazemos promoção do turismo de Macau noutros países. No que toca a destino turístico de permanência de vários dias, penso que é apenas uma das medidas para aumentar o consumo do turismo mais diversificado, não só compras mas também estadias e refeições.

O Plano Geral do Turismo propõe a promoção da conexão directa com o Aeroporto Internacional de Hong Kong como vantagem de atrair mais visitantes de média e longa distância a Macau. Como avalia esta estratégia?
Quando queremos desenvolver a clientela internacional, a acessibilidade é muito importante. Sabemos as pessoas chegam a Macau por vias terrestres, marítimas e aéreas. De forma geral, a maioria de visitantes de curta distância chega por via terrestre, mas penso que podemos cooperar mais com as cidades da Delta do Rio das Pérolas para atrair mais visitantes. Podemos também promover a ligação de ferry para os turistas que vêm em grandes iates para Hong Kong virem depois a Macau. Mas o que deve ser mais facilitado deve ser a via aérea. Actualmente, as linhas aéreas do Aeroporto Internacional de Macau são muito limitadas. As companhias têm "dores de

第五章　附件
Capítulo V – Anexos



cabeça" a pensar como trazer mais turistas da Europa e América, de média e longa distância. Penso ser viável a realização da conexão directa quando a Ponte Hong Kong-Macau-Zhuhai entrar em funcionamento, porque são apenas 30 minutos de carro entre as duas regiões. No entanto, os arranjos transfronteiriços devem ser analisados mais cedo, não apenas pensados quando a ponte estiver pronto.

"É importante ensinar os visitantes sobre quais são os costumes e hábitos de Macau"

Explorar produtos turísticos marítimos, criar parques temáticos e desenvolver mais modalidades de entretenimento familiar são alguns dos trabalhos com que o Governo quer avançar.

Sendo Macau um mercado capitalista, o que o Governo pode oferecer são bens públicos, infra-estruturas, melhoria das leis e regulamentos e mais desenvolvimento. No final, quem desenvolve e opera os projectos são as empresas e os investidores. As medidas que apontou têm uma boa direcção para o turismo integrado. Mas primeiro é preciso verificar a competitividade no desenvolver de projectos em Macau comparativamente a outros sítios do mundo. Quais são as vantagens e existem investidores que tenham vontade de operar os projectos? O que o Governo precisa de pensar é como levar os investidores a fazer isso.

"Quando conseguirmos melhorar a cooperação do mercado com o exterior e facilitar o movimento de visitantes, é possível atrair mais investidores estrangeiros a desenvolver elementos extra-jogo"

Mas actualmente quem tem mais recursos turísticos para promover são as operadoras de Jogo...

Na realidade, as operadoras de Jogo promovem elementos extra-jogo com o objectivo final de ganhar lucros pelo jogo. É preciso ter investidores de operadoras extra-jogo para promover esses elementos, para corresponder à ideia da diversificação da economia. E não podem ser sempre as operadoras de Jogo a promover os elementos extra-Jogo, porque o efeito é sempre limitado. Claro que no mercado local não existem estes investidores, mas quando conseguirmos melhorar a cooperação do mercado com o exterior e facilitar o movimento de visitantes, é possível atrair mais investidores estrangeiros a desenvolver elementos extra-jogo em Macau. ◂

Flora Fong (revisto por J.F.)
flora.fong@hojemacau.com.mo

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

Samuel K.C. Tong sobre turismo: “Preocupação é com o rendimento, não com número de turistas”

O Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo não deveria estar separado do relatório de revisão intercalar do sector de Jogo. É a opinião de Samuel Tong, que defende a promoção da participação dos residentes nos produtos turísticos, mas também o dar a conhecer aos turistas os costumes e cultura de Macau, antes destes chegarem ao território

Qual é o objectivo da Associação de Estudo de Economia Política de Macau, o que promovem?
A Associação tem como objectivo promover o estudo de políticas públicas, que são muitos diferentes dos estudos académicos. Os estudos académicos focam-se mais na inovação e não se interessam pela operabilidade em si. Fazemos estudos de políticas públicas, usando as condições existentes para encontrar uma melhor forma de as aplicar e dar sugestões ao Governo. Os nossos membros são professores de diversas instituições do ensino superior, especialistas em Direito, Lei Básica, Turismo, Economia, Transporte, entre outros.

O Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau, que acabou de ser publicado, estima que até 2025 o número de visitantes pode atingir entre os 33 a 40 milhões. Como avalia estas estimativas?
Essas estimativas são apenas de consulta, não são um resultado final. Os crescimentos referem vários dados, tais como o crescimento dos anos passados e da Organização Mundial de Turismo (UNWTO). Penso que é importante que a promoção do crescimento económico de Macau dependa mesmo do sector de turismo, portanto os visitantes são muito importantes, sejam muitos ou não. Pelo ângulo do desenvolvimento económico, o que temos com que nos preocupar mais é o rendimento total do turismo, mas não com o número de turistas. E este rendimento deve incluir elementos de Jogo e de extra-Jogo. Quero salientar que o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo deve ter em consideração também o do sector de Jogo, que faz parte do turismo e cujos serviços visam também turistas. Portanto não podemos separar o plano do turismo e o Jogo, se quisermos desenvolver um “turismo integrado”.

Portanto considera que o actual documento de consulta separa-se do Jogo?
Sim. Se calhar por causa da forma de administração, a pasta do Secretário para a Economia e Finanças fez um relatório de revisão intercalar do sector de Jogo e agora a Direcção dos Serviços do Turismo (DST) publicou este plano geral. Mas avaliando os dois documentos, ambos visam os turistas – só que actualmente a vinda de turistas é motivada pelo jogo. Então porque é que separam um do outro? O Jogo entra no quadro do plano do Turismo, o que é mais adequado para a necessidade do desenvolvimento de Macau.

E o Plano Quinquenal do Desenvolvimento está coerente com o Plano Geral do Turismo e o relatório de Jogo?
O Plano Quinquenal deveria abranger o plano do turismo e o relatório de Jogo e depois cada plano ter mais pormenores sobre os seus sectores.

Existe a preocupação na sociedade sobre a capacidade de suporte da cidade face ao número de visitantes, algo que se considera ter ficado de fora do Plano Geral. Concorda?
Quanto à capacidade de suporte, penso que é um assunto mais académico do que um assunto da política pública. Isso porque olhando para outras cidades que são destinos de turismo, a questão da capacidade de suporte não é muito discutida. A ideia é mais falada quanto a museus ou parques temáticos, para controlar o número de visitantes e melhorar a experiência dos turistas. Para uma cidade aberta como destino turístico, é difícil aplicar um limite da capacidade de suporte, por exemplo, o número actual já chega a um limite, mas continua a haver turistas a apanhar voos para Macau e não podemos fechar as fronteiras para não entrarem. Além disso, o actual problema da capacidade de suporte é apenas encontrado em alguns sítios de Macau: as Portas do Cerco e a Avenida Almeida Ribeiro, por exemplo. Mas muitos outros sítios não são visitados por turistas. Pela minha experiência de trabalho no Aeroporto, a capacidade de suporte é mais falada ao nível das infra-estruturas.

Mesmo assim, considera importante encontrar um equilíbrio entre os turistas e os residentes?
É preciso fazer por isso, obviamente. No Plano Geral do Turismo há também conteúdo para se encontrar esse equilíbrio, por exemplo, observando o desenvolvimento do turismo através de experiências para não só os turistas mas também para os residentes. Penso que é importante permitir aos residentes saberem qual é a importância do turismo de Macau para a vida e a sociedade geral.

No plano geral, a DST apresenta várias medidas de curto-prazo, incluindo "Transformar Macau como um destino turístico de permanência de vários dias" e "Promover o reconhecimento da indústria do turismo pelos residentes e a gerir a sua participação". Estas medidas podem mesmo ser realizadas a curto-prazo?

Não sei se se consegue, mas há muito a fazer. Porque a importância de uma viagem é toda a experiência no destino do turismo e isso é influenciado pela interacção entre residentes e turistas. Portanto se os residentes apoiam e conhecem as actividades turísticas, aceitam-nas e consideram os turistas mais amigáveis. Por outro lado, é importante ensinar os visitantes sobre quais são os costumes e hábitos de Macau. Como em Singapura, antes de chegar, os turistas sabem quais são as regras locais. Portanto a promoção é mútua, por exemplo, temos que ensinar os visitantes a não fumar no interior, quando fazemos promoção do turismo de Macau noutros países. No que toca a destino turístico de permanência de vários dias, penso que é apenas uma das medidas para aumentar o consumo do turismo mais diversificado, não só compras mas também estadias e refeições.

O Plano Geral do Turismo propõe a promoção da conexão directa com o Aeroporto Internacional de Hong Kong como vantagem de atrair mais visitantes de média e longa distância a Macau. Como avalia esta estratégia?

Quando queremos desenvolver a clientela internacional, a acessibilidade é muito importante. Sabemos as pessoas chegam a Macau por vias terrestres, marítimas e aéreas. De forma geral, a maioria de visitantes de curta distância chega por via terrestre, mas penso que podemos cooperar mais com as cidades da Delta do Rio das Pérolas para atrair mais visitantes. Podemos também promover a ligação de ferry para os turistas que vêm em grandes iates para Hong Kong virem depois a Macau. Mas o que deve ser mais facilitado deve ser a via aérea. Actualmente, as linhas aéreas do Aeroporto Internacional de Macau são muito limitadas. As companhias têm "dores de cabeça" a pensar como trazer mais turistas da Europa e América, de média e longa distância. Penso ser viável a realização da conexão directa quando a Ponte Hong Kong-Macau-Zhuhai entrar em funcionamento, porque são apenas 30 minutos de carro entre as duas regiões. No entanto, os arranjos transfronteiriços devem ser analisados mais cedo, não apenas pensados quando a ponte estiver pronto.

Explorar produtos turísticos marítimos, criar parques temáticos e desenvolver mais modalidades de entretenimento familiar são alguns dos trabalhos com que o Governo quer avançar.

Sendo Macau um mercado capitalista, o que o Governo pode oferecer são bens públicos, infra-estruturas, melhoria das leis e regulamentos e mais desenvolvimento. No final, quem desenvolve e opera os projectos são as empresas e os investidores. As medidas que apontou têm uma boa direcção para o turismo integrado. Mas primeiro é preciso verificar a competitividade no desenvolver de projectos em Macau comparativamente a outros sítios do mundo. Quais são as vantagens e existem investidores que tenham vontade de operar os projectos? O que o Governo precisa de pensar é como levar os investidores a fazer isso.

Mas actualmente quem tem mais recursos turísticos para promover são as operadoras de Jogo…

Na realidade, as operadoras de Jogo promovem elementos extra-jogo com o objectivo final de ganhar lucros pelo jogo. É preciso ter investidores de operadoras extra-jogo para promover esses elementos, para corresponder à ideia da diversificação da economia. E não podem ser sempre as operadoras de Jogo a promover os elementos extra-Jogo, porque o efeito é sempre limitado. Claro que no mercado local não existem estes investidores, mas quando conseguirmos melhorar a cooperação do mercado com o exterior e facilitar o movimento de visitantes, é possível atrair mais investidores estrangeiros a desenvolver elementos extra-jogo em Macau.



酒店業：

今明年房間增 未飽和

【本報消息】面對今、明兩年本澳將有眾多酒店落成，房量將增加至四萬多間，行業競爭將加劇。澳門喜來登金沙城中心大酒店及澳門瑞吉金沙城中心酒店董事總經理麥儷珍表示，香港酒店房量約七萬多，拉城房量達十幾萬，澳門現時才三萬多間，其實並不多，仍有發展空間。

麥儷珍表示，瑞吉酒店開業以來反應很理想，入住率與同業持平。未來眾多酒店開業，相信可以讓遊客有更多選擇，行業現階段呈合理發展。作為喜達屋集團一分子，有很強的活動和客戶忠誠計劃，集團可以有很強的宣傳渠道，協助澳門作推廣。

致力吸商務家庭客

喜來登大酒店一二年開業以來，致力吸引會議客、家庭客；瑞吉開業後，亦以這方向吸引客源，所以縱使博彩業步入調整期，都有其他客源支持，所以對酒店入住率不存在影響，集團一直以來的焦點都並非博彩客。

去年酒店推出功夫熊貓活動很受歡迎，今年暑假將再接再厲，推出功夫熊貓學堂，相信會受家庭客歡迎。且會推出船票、酒店、功夫熊貓學堂門票的套餐，價格有競爭優勢，相信具吸引力。今年將推出科幻音樂劇"西遊記"及已開幕的冒險王國，眾多配套帶動下，相信會吸引酒店客源，可補充博彩客減少的部分。

重質量不擔心飽和

面對今、明兩年本澳將有多間大型酒店落成，競爭亦不斷增加。她表示，不擔心本澳酒店房量大幅增加，因為對澳門酒店業是好事，行業正不斷發展。再者，中國有十幾億人口，全球各地都視中國遊客為主要客源，所以不擔心酒店房飽和問題。澳門現時除了博彩業，尚有很多其他娛樂，相信對吸引遊客有幫助。酒店業最重要是保持服務質素，才可吸引到遊客重返。

澳門喜來登金沙城中心大酒店在"二〇一六年中國旅遊業界獎"頒獎典禮上，奪得"年度最佳度假酒店（港澳地區）"大獎。她認為，要令服務質素得到保持，首要讓員工開心，才可提升服務質素。酒店很重視與員工溝通，才可以吸收更多意見。

政府最近公佈《澳門旅遊業發展綱體規劃》諮詢文本，預計二〇二五年，年旅客量最少將達到三千三百萬人次，中增長預估將達到四千萬人次，社會關注承載力問題。她相信政府會透過完善基建解決有關問題，但對酒店旅遊業而言是好事，行業發展前景將更理想。

麥儷珍

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

酒店業：今明年房間增未飽和

【本報消息】面對今、明兩年本澳將有眾多酒店落成，房量將增加至四萬多間，行業競爭將加劇。澳門喜來登金沙城中心大酒店及澳門瑞吉金沙城中心酒店董事總經理麥儷珍表示，香港酒店房量約七萬多，拉城房量達十幾萬，澳門現時才三萬多間，其實並不多，仍有發展空間。

麥儷珍表示，瑞吉酒店開業以來反應很理想，入住率與同業持平。未來眾多酒店開業，相信可以讓遊客有更多選擇，行業現階段呈合理發展。作為喜達屋集團一分子，有很強的活動和客戶忠誠計劃，集團可以有很強的宣傳渠道，協助澳門作推廣。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

致力吸商務家庭客

喜來登大酒店一二年開業以來，致力吸引會議客、家庭客；瑞吉開業後，亦以這方向吸引客源，所以縱使博彩業步入調整期，都有其他客源支持，所以對酒店入住率不存在影響，集團一直以來的焦點都並非博彩客。

去年酒店推出功夫熊貓活動很受歡迎，今年暑假將再接再厲，推出功夫熊貓學堂，相信會受家庭客歡迎。且會推出船票、酒店、功夫熊貓學堂門票的套餐，價格有競爭優勢，相信具吸引力。今年將推出科幻音樂劇“西遊記”及已開幕的冒險王國，眾多配套帶動下，相信會吸引酒店客源，可補充博彩客減少的部分。

重質量不擔心飽和

面對今、明兩年本澳將有多間大型酒店落成，競爭亦不斷增加。她表示，不擔心本澳酒店房量大幅增加，因為對澳門酒店業是好事，行業正不斷發展。再者，中國有十幾億人口，全球各地都視中國遊客為主要客源，所以不擔心酒店房飽和問題。澳門現時除了博彩業，尚有很多其他娛樂，相信對吸引遊客有幫助。酒店業最重要是保持服務質素，才可吸引到遊客重返。

澳門喜來登金沙城中心大酒店在“二○一六年中國旅遊業界獎”頒獎典禮上，奪得“年度最佳度假酒店（港澳地區）”大獎。她認為，要令服務質素得到保持，首要讓員工開心，才可提升服務質素。酒店很重視與員工溝通，才可以吸收更多意見。

政府最近公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，預計二○二五年，年旅客量最少將達到三千三百萬人次，中增長預估將達到四千萬人次，社會關注承載力問題。她相信政府會透過完善基建解決有關問題，但對酒店旅遊業而言是好事，行業發展前景將更理想。

thu 02.06.2016
Macau Daily Times
MACAU'S LEADING NEWSPAPER 澳門 MACAU 5

CAN MACAU TAKE 40 MILLION TOURISTS?

City in need of capacity management, some heritage sites remain 'unvisited'

THE forecast number of visitor arrivals in Macau in 2025 is predicted to reach 38 to 40 million, based on the average annual rate of three to five percent increases, according to the "Tourism Development Master Plan" that is under public consultation between May 23 and July 22.

Commenting on the possibility of Macau reaching 40 million tourists per year, experts contacted by the Times say local authorities should learn how to give tourists a quality experience while managing a vast number of visitors in a small city.

Macau may suffer from the Venice Syndrome: 'making life impossible for citizens as historical centers are becoming a big shopping center'



As the draft plan suggests, tourism should grow in a sustainable way; tourism products should be diverse; a high-value visitor market should be developed; and the quality of tourism services should be improved. Indeed, local scholars stressed the importance of utilizing vacant but historical places in the city.

Eve Ren, an assistant professor at the Institute for Tourism Studies (IFT), told the Times that the visiting experience tourists get during peak seasons is "terrible," adding that it's extremely difficult to get through tourist attractions.

"But a lot of places like near the bay, like the Science Museum, are not so fully occupied [...] I think the capacity management could be better done to accommodate this much of increase," she told the Times yesterday.

The scholar stressed that the main problem in managing the tourists in the city is that travel agencies are "too concentrated" on a similar number of places, mentioning the Ruins of St. Paul, the surrounding central area and the A-Ma Temple.

According to Eve Ren, local heritage sites could be "better" in terms of attracting visitors. She also suggested that the city should have an easier transportation access for tourists, as they are reluctant to take public buses due to their limited knowledge on bus routes.

As several of the attractions in Macau are small in scale, Ren said that the heritage in the region are "too scattered," so guidance is needed. "How can we integrate them together?" she asked. "If we solely rely on travel agencies, it's a bit problematic because a lot of people come here without the arrangement of travel agencies."

The scholar also added that the region is in need of "clean, low budget and convenient" hotels for tourists as most tourists are not willing to pay "that much" for a night's stay. "We're targeting mass tourist. They're not willing to pay high cost [...] So do we have this type of accommodation? We have a few but the quality is a lot of question," she said.

A visiting assistant professor at IFT Penny Wan, also emphasized the importance of setting up new attractions, entertainment and activities if the city is aiming for an increase in its visitor arrivals.

"Macau needs capacity management," Wan said, mentioning that most of the tourists visit during the public holidays in China and measures are needed to avoid that an influx of visitors at the same time.

Similarly to Ren, Wan believes there are several heritage sites in Macau that are "untouched and unvisited" mainly due to the lack of "facilitation network."

While tourists are flocking to the same heritage places, Francisco Vizeu Pinheiro, a local architect and a professor at IFT, stressed that there are different spaces that can accommodate the increase of visitors.

"There are many unused sites like the old Iec Long fireworks factory. (...) Other places and facilities could be adapted for citizens and tourist use. For example some government facilities that have historical and heritage value could be open to the public, like the Nam Van Lake shores, now without coffee shops or bars," he pointed out. "A seaside board walk could connect the jetfoil terminal, Fisherman Wharf, Science Center, Kun Ian statue, Nam Van Lakes. These areas are now walled and isolated. Many Portuguese houses at Coronel Mesquita Avenue can be adapted and open to the public," Vizeu Pinheiro adds.

Moreover he added that the city may have a "Venice Syndrome," i.e., "making life impossible for citizens as historical centers are becoming a big shopping center;" if the government fails to conduct a "proper planning" on how to cater an enormous number of tourists coming to the region.

Staff reporter

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

CAN MACAU TAKE 40 MILLION TOURISTS?

CITY IN NEED OF CAPACITY MANAGEMENT, SOME HERITAGE SITES REMAIN'UNVISITED'

The forecast number of visitor arrivals in Macau in 2025 is predicted to reach 38 to 40 million, based on the average annual rate of three to five percent increases, according to the "Tourism Development Master Plan" that is under public consultation between May 23 and July 22.

Commenting on the possibility of Macau reaching 40 million tourists per year, experts contacted by the Times say local authorities should learn how to give tourists a quality experience while managing a vast number of visitors in a small city.

As the draft plan suggests, tourism should grow in a sustainable way; tourism products should be diverse; a high-value visitor market should be developed; and the quality of tourism services should be improved. Indeed, local scholars stressed the importance of utilizing vacant but historical places in the city.

Eve Ren, an assistant professor at the Institute for Tourism Studies (IFT), told the Times that the visiting experience tourists get during peak seasons is "terrible," adding that it's extremely difficult to get through tourist attractions.

"But a lot of places like near the bay, like the Science Museum, are not so fully occupied […] I think the capacity management could be better done to accommodate this much of increase," she told the Times yesterday.

The scholar stressed that the main problem in managing the tourists in the city is that travel agencies are "too concentrated" on a similar number of places, mentioning the Ruins of St. Paul, the surrounding central area and the A-Ma Temple.

According to Eve Ren, local heritage sites could be "better" in terms of attracting visitors. She also suggested that the city should have an easier transportation access for tourists, as they are reluctant to take public buses due to their limited knowledge on bus routes.

As several of the attractions in Macau are small in scale, Ren said that the heritage in the region are "too scattered," so guidance is needed. "How can we integrate them together?" she asked. "If we solely rely on travel agencies, it's a bit problematic because a lot of people come here without the arrangement of travel agencies."
The scholar also added that the region is in need of "clean, low budget and convenient" hotels for tourists as most tourists are not willing to pay "that much" for a night's stay. "We're targeting mass tourist. They're not willing to pay high cost […] So

do we have this type of accommodation? We have a few but the quality is a lot of question," she said.

A visiting assistant professor at IFT Penny Wan, also emphasized the importance of setting up new attractions, entertainment and activities if the city is aiming for an increase in its visitor arrivals.

"Macau needs capacity management," Wan said, mentioning that most of the tourists visit during the public holidays in China and measures are needed to avoid that an influx of visitors at the same time.

Similarly to Ren, Wan believes there are several heritage sites in Macau that are "untouched and unvisited" mainly due to the lack of "facilitation network."

While tourists are flocking to the same heritage places, Francisco Vizeu Pinheiro, a local architect and a professor at IFT, stressed that there are different spaces that can accommodate the increase of visitors.

"There are many unused sites like the old Iec Long fireworks factory. (…) Other places and facilities could be adapted for citizens and tourist use. For example some government facilities that have historical and heritage value could be open to the public, like the Nam Van Lake shores, now without coffee shops or bars," he pointed out. "A seaside board walk could connect the jetfoil terminal, Fisherman Wharf, Science Center, Kun Ian statue, Nam Van Lakes. These areas are now walled and isolated. Many Portuguese houses at Coronel Mesquita Avenue can be adapted and open to the public," Vizeu Pinheiro adds.

Moreover he added that the city may have a "Venice Syndrome," i.e., "making life impossible for citizens as historical centers are becoming a big shopping center;" if the government fails to conduct a "proper planning" on how to cater an enormous number of tourists coming to the region. Staff reporter.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

市民日報 | P02 | 中國 | 2016-06-07

活化船廠應諮詢持份者意見



澳門文化遺產委員會委員林發欽

【本報訊】政府公布的《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提及，短期措施或善用路環荔枝碗船廠工業遺址及鄰近棚屋發展成休閒臨海地區，然而，近日有船廠廠主直指政府以重大安全風險為由，在沒有任何通知下圍封船廠收地。

澳門文化遺產委員會委員林發欽表示，無論民間或政府對於保育路環船廠的方向無分歧，政府將船廠暫時圍封只是考慮到有關遺址的結構和公眾安全，認為將來活化方案應諮詢船廠持份者意見。

公布保育方案　保留原有特色

林發欽昨日接受訪問時表示，無論民間或政府對於保育路環荔枝碗船廠的方向無分歧，早已達成共識，政府上月底圍封11間位於路環荔枝碗的船廠，主要是考慮到有關遺址的結構和公眾安全，認為暫時將船廠圍封做法合理。

被問及如何更好地活化舊船廠？他稱，船廠無論如何發展，建議要尊重當地居民和社區持份者的意願，如由專家學者或者是不了解情況的人，提出一個單方面很完美理論式的藍圖，並不是最優化的方案。且當地居民是否認同方案，以及方案最終是否令居民生活有所改變，並帶來一定的經濟利益，需大家共同協調。

他又指，船廠負責人作為持份者，需要在活化方案中擔當參與者的角色，建議透過政府、船廠負責人、居民等組成溝通小組，協調平衡各方利益，相信活化方案能夠順利推行。

澳門大學社會科學學院助理院長林玉鳳接受訪問時亦認同無論路環船廠如何發展，同居民和持份者溝通非常有必要。她說，船廠遺址具有非常重要的歷史價值，惟政府目前對路環船廠仍未有明晰的保育方案。她建議政府要多對外公布有關保育方向，以及期望日後活化方案能夠保留舊船廠的原有的特色。林玉鳳又建議政府日後保育的方案需進行公開諮詢，尊重各持份者的意見。

關翠杏倡旅業重質提增消費及停留時段



議員關翠杏

【本報訊】政府正就旅遊發展總體規劃進行公開諮詢，議員關翠杏認為，發展旅遊業最重要的是發揚優勢，達到宜居、宜遊、宜行、宜樂目標。現在每年訪澳旅客量其實不少，未來澳門不應該再追求旅客量，反而應提質，當中包括提升遊客的消費力質量和留澳天數。目前本澳首要是整治零負團費，扭轉目前以低質旅遊客源為主的局面，嚴格對旅行社的規管、旅行社的組團要求，對從業人員資格的監管等，解決服務業人員質素重點是重質不重量，只有改善相關人員待遇才能留住有質素人員。

關翠杏指出，澳門經濟進行調整期，連帶作為經濟龍頭行業的博彩業也需要轉型，現時澳門要發展的世界旅遊休閒中心的發展目標，就是當年特區政府增發賭牌的目標，她憶述，2002年本澳賭牌從專營走向開放，增發3家賭牌，澳博是為了維持現有博彩業員工穩定，永利則是因發展度假旅遊經驗豐富而獲發牌，威尼斯人是以經營全球會展佔優而獲發牌，政府初衷是透過博彩業帶動，吸引新投資者在澳門落實更多休閒旅遊業發展，惟10幾年過去，卻將壓了原來的目標，在休閒度假旅遊和會展業發展方面，無論是政府和投資者均放棄了手腳，沒有照抓原有目標。未來澳門旅遊業應以博彩為主體過渡至增加非博彩元素，政府在政策和決心上應提升非博彩收益，推動博企加大非博彩投資。

現時訪澳旅客量已經不少

關翠杏直言，發展旅遊業最重要的是發揚優勢，達到宜居、宜遊、宜行、宜樂。現在每年訪澳旅客量其實不少，未來澳門不應該再追求旅客量，反而應提質，當中包括提升遊客的消費力質量和留澳天數。她認為，目前本澳首要是整治零負團費。因不治理好相關問題，即使再多旅客量，無論在餐飲、旅行社、酒店住宿，購物銷售點等均是一條龍服務，受惠的只是一小撮集團公司，對本澳整體旅遊業發展根本沒有好處，反而更不斷產生旅遊糾紛，破壞澳門旅遊城市形象，令旅客對澳卻步，「數字靚，無一個實質效益。」旅客消費力量才可以帶動零售、餐廳和旅遊相關行業發展，旅客消費能力弱則會拉低整體經濟收益。

諮詢文本中雖有提及管理旅遊行業，提升人員的培訓。不過關翠杏認為，澳門要落實成為世界旅遊休閒中心，旅遊局必需要嚴格對旅行社的規管、旅行社的組團要求、對從業人員資格的監管、治理零負團費，否則從業人員沒有穩定的收入，必會產生一些違規的行為。

她說，旅遊行業培訓目前面對很大的困局。現時本澳旅遊業前線人員以外地人員佔多，惟餐飲、酒店業以低價輸入外勞，只追求數量，導致對這些外地僱員沒有質量的要求，連帶本地人因大量外僱輸入，工資被壓低，佔有質量的本地人都離開相關行業。這種情況下即使提供再多的培訓，不能令他們感到有尊嚴地工作的話，根本不可能留住有質素的人。只有合理的工資待遇方可以留住人才，解決服務業人員質素重點是重質不重量。

做好規劃將各區串連起來

政府《旅遊業發展總體規劃》諮詢文本估算，至2025年訪澳旅客數量每年有3300萬至3500萬人次，甚至可能直迫4000萬人次。政府及旅遊業界均多次強調，只要澳門硬設施增加，旅遊承載力亦會相應不斷提升。關翠杏對此不認同，她說，即使增加硬件設施，改善交通，增加巴士，澳門道路有限，旅客仍迫爆大三巴牌坊，新馬路和大三巴周邊仍因旅遊巴大塞車，周邊居民已對此很有意見。除非禁止旅遊巴駛入大三巴，並把塔石至大三巴沿途變成旅遊點。旅遊吸引力就是要宣行宣遊，只有活化及突顯該區吸引力，方能讓旅客願意上大三巴邊行邊購物。這就需要做好旅遊規劃，將各區串連起來。

在多元旅遊產品方面，她又提到，澳門本身有很多旅遊吸引力，包括不同季節有不同的本地節慶，吸引各地其遊的旅客。她認同澳門要發展旅遊要令澳門居民有共同參與感，本地居民和從業人員以禮待人，才能形成東道主的心態，「但面家唔係咁嘢，有啲人被同路會關人，點條黑路入啲行」，所以政府要推動好客社會氛圍的形成，完善旅遊指示牌，真正實現智慧旅遊，方便遊客只要透過手機和網絡查詢到所需要的旅遊資訊，例如酒店、景點、道路、交通、餐飲預訂等。

她續稱，每個地方都有其飲食特色，特別是澳門中小企業有自身飲食方面的吸引力，更是一種旅遊吸引力。她建議政府推動更多餐飲培訓，協助提供經營地方或在海濱提供平租地點，鼓勵青年人走上特色飲食之路同時，也切合澳門發展休閒旅遊的目標。她說：「點解面家政府對青年人資助淨係得咖啡店？想創業的年青人欠缺創業技能，淨係識沖咖啡，點解我哋唔可以做更多？豐富旅遊產品？」

倡政府各部門配合整體規劃

關翠杏不認同諮詢方案在開拓優質客源方面，建議澳門大力發展國際會展活動，她批評：「澳門搞會展，其實只係實呷，政府俾資源不單止，所謂的入場人數只是澳門居民去買野，純粹是促銷活動，何必要勉強去搞會展嗎？」作為一個旅遊城市，澳門有來自國內、海外進口的優質產品，與其發展會展，不如發展成為購物中心。

關翠杏認為，澳門旅遊發展總體規劃並非一個部門或單一個範疇可以做好，需要其他範疇、各部門相配合，例如道路交通、環境設施、自然環境保護、衛生等這些都需要與工務、交通部門合作。對於旅遊業發展，旅遊局是主導部門，更重要是當旅遊業作為澳門命脈時，所有部門都應該就已制定的發展定位，規劃作出配套，否則根本無法發展旅遊產業。



每當旅遊旺季，本澳熱門景點經常人山人海。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

關翠杏倡旅業重質提增消費及停留時段

【本報訊】政府正就旅遊發展總體規劃進行公開諮詢，議員關翠杏認為，發展旅遊業最重要的是發揚優勢，達到宜居、宜遊、宜行、宜樂目標。現在每年訪澳旅客量其實不少，未來澳門不應該再追求旅客量，反而應提質，當中包括提升遊客的消費力質量和留澳天數。目前本澳首要是整治零負團費，扭轉目前以低質旅遊客源為主的局面，嚴格對旅行社的規管、旅行社的組團要求、對從業人員資格的監管等，解決服務業人員質素重點是重質不重量，只有改善相關人員待遇才能留住有質素人員。

關翠杏指出，澳門經濟進行調整期，連帶作為經濟龍頭行業的博彩業也需要轉型，現時澳門要發展的世界旅遊休閒中心的發展目標，就是當年特區政府增發賭牌的目標，她憶述，2002 年本澳賭牌從專營走向開放，增發 3 家賭牌：澳博是為了維持現有博彩業員工穩定，永利則是因發展度假旅遊經驗豐富而獲發牌，威尼斯人是以經營全球會展佔優而獲發牌，政府初衷是透過博彩業帶動，吸引新投資者在澳門落實更多休閒旅遊業發展。惟 10 幾年過去，卻擠壓了原來的目標，在休閒度假旅遊和會展業發展方面，無論是政府和投資者均放輕了手腳，沒有狠抓原有目標。未來澳門旅遊業應以博彩為主體過渡至增加非博彩元素，政府在政策和決心上應提升非博彩收益，推動博企加大非博彩投資。

現時訪澳旅客量已經不少

關翠杏直言，發展旅遊業最重要的是發揚優勢，達到宜居、宜遊、宜行、宜樂。現在每年訪澳旅客量其實不少，未來澳門不應該再追求旅客量，反而應提質，當中包括提升遊客的消費力質量和留澳天數。她認為，目前本澳首要是整治零負團費。因不治理好相關問題，即使再多旅客量，無論在餐飲、旅行社、酒店住宿、購物銷售點等均是一條龍服務，受惠的只是一小撮集團公司，對本澳整體旅遊業發展根本沒有好處，反而更不斷產生旅遊糾紛，破壞澳門旅遊城市形象，令旅客對澳卻步。「數字靚，無一個實質效益。」旅客消費力量才可以帶動零售、餐廳和旅遊相關行業發展，旅客消費能力弱則會拉低整體經濟收益。

諮詢文本中雖有提及管理旅遊行業，提升人員的培訓。不過關翠杏認為，澳門要落實成為世界旅遊休閒中心，旅遊局必需要嚴格對旅行社的規管、旅行社的組團要求、對從業人員資格的監管、治理零負團費，否則從業人員沒有穩定的收入，必會產生一些違規的行為。

她說，旅遊行業培訓目前面對很大的困局。現時本澳旅遊業前線人員以外地人員佔多，惟餐飲、酒店業以低價輸入外勞，只追求數量，導致對這些外地僱員沒有質量的要求，連帶本地人因大量外僱輸入，工資被壓低，稍有質量的本地人都離開相關行業。這種情況下即使提供再多的培訓，不能令他們感到有尊嚴地工作的話，根本不可能留住有質素的人。只有合理的工資待遇方可以留住人才，解決服務業人員質素重點是重質不重量。

做好規劃將各區串連起來

政府《旅遊業發展總體規劃》諮詢文本估算，至 2025 年訪澳旅客數量每年有 3300 萬至 3500 萬人次，甚至可能直迫 4000 萬人次。政府及旅遊業界均多次強調，只要澳門硬設施增加，旅遊承載力亦會相應不斷提升。關翠杏對此不認同，她說，即使增加硬件設施，改善交通，增加巴士，澳門道路有限，旅客仍迫爆大三巴牌坊，新馬路和大三巴周邊仍因旅遊巴大塞車，周邊居民已對此很有意見。除非禁止旅遊巴駛入大三巴，並把塔石至大三巴沿途變成旅遊點。旅遊吸引力就是要宜行宜遊，只有活化及突顯該區吸引力，方能讓旅客願意上大三巴邊行邊購物。這就需要做好旅遊規劃，將各區串連起來。

在多元旅遊產品方面，她又提到，澳門本身有很多旅遊吸引力，包括不同季節有不同的本地節慶，吸引各適其適的旅客。她認同澳門要發展旅遊要令澳門居民有共同參與感，本地居民和從業人員以禮待人，才能形成東道主的心態，「但而家唔係咁囉，有啲人被問路會鬧人，點條黑路人哋行」。所以政府要推動好客社會氛圍的形成，完善旅遊指示牌，真正實現智慧旅遊，方便遊客只要透過手機和網絡查詢到所需要的旅遊資訊，例如酒店、景點、道路、交通、餐飲預訂等。

她續稱，每個地方都有其飲食特色，特別是澳門中小企業有自身飲食方面的吸引力，更是一種旅遊吸引力。她建議政府推動更多餐飲培訓，協助提供經營地方或在海濱提供平租地點，鼓勵青年人走上特色飲食之路同時，也切合澳門發展休閒旅遊的目標。她說：「點解而家政府對青年人資助淨係得咖啡店？想創業的年青人欠缺創業技能，淨係識沖咖啡，點解我　唔可以做更多？豐富旅遊產品？」

倡政府各部門配合整體規劃

關翠杏不認同諮詢方案在開拓優質客源方面，建議澳門大力發展國際會展活動。她批評：「澳門搞會展，其實只係賣嘢，政府俾資源不單止，所謂的入場人數只是澳門居民去買嘢，純粹是促銷活動，何必要勉強去搞會展呢？」作為一個旅遊城市，澳門有來自國內、海外進口的優質產品，與其發展會展，不如發展成為購物中心。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

關翠杏認為，澳門旅遊發展總體規劃並非一個部門或單一個範疇可以做好，需要其他範疇、各部門相配合，例如道路交通、環境設施、自然環境保護、衛生等這些都需要與工務、交通部門合作。對於旅遊業發展，旅遊局是主導部門，更重要是當旅遊業作為澳門命脈時，所有部門都應該就已制定的發展定位、規劃作出配套，否則根本無法發展旅遊產業。


新聞焦點 建言獻策

新鮮度欠奉無明確提升辦法

馬勇：旅遊規劃範疇廣難"解渴"

《澳門旅遊業發展總體規劃》正在諮詢，但對進一步開拓當前最吸客的博彩、文化旅遊資源卻談之甚少。有內地規劃專家認為，作為旅業發展藍圖，產品分類的原則應先考慮鞏固傳統優勢，其次才是升級轉型。所謂"升級"，亦必須有合理清晰的評估，相信諮詢文本應更清晰交代。

馬勇

捨本逐末影響優勢

濱水旅遊發展受限

旅遊規劃專家認為對文化遺產的挖掘應可更深入

港珠澳橋或是危機

深度遊澳的旅客佔少數

本報記者 報道

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

新鮮度欠奉無明確提升辦法 馬勇：旅遊規劃範疇廣難"解渴"

《澳門旅遊業發展總體規劃》正在諮詢，但對進一步開拓當前最吸客的博彩、文化旅遊資源卻談之甚少。有內地規劃專家認為，作為旅業發展藍圖，產品分類的原則應先考慮鞏固傳統優勢，其次才是升級轉型。所謂"升級"，亦必須有合理清晰的評估，相信諮詢文本應更清晰交代。

捨本逐末影響優勢

身兼澳門城市大學國際旅遊與管理學院榮譽院長的中國教育部旅遊管理教學指導委員會副主任馬勇指出，澳門是旅遊特色非常鮮明的城市，雖然鄰近不少城市都在開賭，

但澳門旅遊博彩的壟斷性仍然很強，“整個澳門標誌性最大的就是金光大道，世界上博彩業聚集度最高、品牌酒店聚集度最高，本身就是品牌。”作為旅業發展的規劃藍圖，應該對此有更清晰的認識，將既有的優勢穩定，首先佔領高地。他反對捨本逐末，“優勢沒了，轉型是不可能的，永遠不可能靠轉型成品實現新發展。”

另一傳統優勢文化旅遊亦然。馬勇直言，澳門的中西文化遺產內涵豐富，但是對其挖掘不充分，還停留在“觀光型”等最淺層次，“走訪街區、看博物館，這些都很單一化。”世界各地對文化遺產的展示，都已誕生大量注重體驗性、可參與性的產品，運用虛擬實境的 AR、VR 等互聯網新技術，與文創跨界融合，就能塑造虛擬空間，講述那些超越時空的歷史故事，充分以現代化的手段展示文化遺產。“好好提升文化遺產的增加值，旅客停留的時間就可達一天。希望吸納創意創新、善於與旅遊結合的人才。

濱水旅遊發展受限

至於規劃其他嶄新的旅遊產品，如濱水空間、海上旅遊，在文本中亦未能交代支撐的前提。主持海峽西岸的旅遊規劃、多個海上節點城市的旅遊規劃的馬勇表示，要規劃濱水空間，首先要評估自然旅遊資源，海洋、沙灘、港灣、陸地腹地資源，甚至沙質、坡度也要測量。做海上旅遊，真正可以拉動海上旅遊的項目是郵輪，但澳門深水度、外海空間都不足，“對比香港，中國的廈門、三亞，東南亞的沿海城市，澳門有甚麼可以超越他們？真的看不出來。”憂慮從事上述項目的投入成本很高，但增加值會很低。

規劃中也提及“可持續發展”，但所指的多是環境或服務，但兩者似乎都並非關鍵，“從生態效率而言，澳門並不差；服務質素也頗高。”澳門講可持續發展，應該是着重成長性、提質升級，例如優質客源的可持續發展，這點與城市的容量有關，規劃卻未見提及。一個城市的休閒指數、體驗舒適性指數決定客源，過度的大眾化旅客增長，客源質量就會下降。甚至是危機應變背景下可持續發展，“港珠澳大橋的落成，是危機也是契機，說不定由目前兩日逗留，變成不足一日，也有可能，這些都是可能在五年內發生的事，如何應對規劃應該拿出更明確的辦法。”

港珠澳橋或是危機

總體而言，規劃不算“解渴”，雖然範疇很廣，但新鮮度欠奉，分析細緻程度亦未能在諮詢文本中呈現，“連一張旅遊佈局的空間規劃圖都沒有。”旅遊業發展必須講求跨部門合作，將社會要素激活，逐一與旅遊對接，才能帶來活力。

關偉霖倡「發財船」拓海上交通

團體倡議推出「發財船」紓緩陸路交通



【本報消息】本澳車輛逐年增加，各區尤其跨海大橋慢車塞車現象普遍。青年創業智庫協會會長關偉霖認為，長遠要打破局限，於有限時段設交通專道，或削減街邊私家車或電單車泊位無補於事，為頭痛醫頭之舉。建議政府善用五年發展規劃機遇，推出「發財船」供居民和旅客乘搭，既善用水域，開展海上項目，更可促進社區旅遊。

善用工業遺址資源

關偉霖直言，政府致力打造世旅休閒中心，近期公佈五年發展規模方案，另推旅遊業發展總體規劃諮詢文本，收集各界意見，集思廣益。但綜觀當下，開拓社區旅遊項目，善用社區歷史文化資源仍有很大進步空間。政府既已擁有水域權，何不開放思維，下定決心推動具發展潛力的旅遊項目，不妨藉機打造「發財船」，增加居民及旅客遊興，更可紓緩陸路交通。相信令本土旅遊撮質，帶動多元經濟。

他認同政府應盡早並有規劃善用路環荔枝碗船廠工業遺址及周邊棚屋，優化路環休閒區海地區，善用工業遺址資源，使之成為具亮點、富內涵的旅遊項目。但大前提須優化路環整區軟硬件配套，更重要是改善交通。對此希望跨部門多落區考察，了解實況。建議政府以外判方式或委託具開展海上遊經驗公司，開通路環舊碼頭至氹仔及本澳有關碼頭等海上航線，同時改善有關上落客點及配套，料為本澳旅遊業帶來新的氣象。

關偉霖指出，任何具可能開拓的旅遊項目，雖不歸政府牽頭推動，民間支持配合，否則一切紙上談兵。五年發展規劃諮詢期將結束，還望相關部門及支持開拓海上遊的民間組織，多向政府提出改善方案，玉成好事。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | A10 | 經濟 | 2016-06-23



澳靠科幻卡通室內樂園可突圍

樂園圍城

連同早前開幕的上海迪士尼樂園，內地近年有多座主題樂園開幕，加上其他亞洲城市，本澳面臨各地主題樂園的競爭將日趨激烈，就連《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本都建議要建造主題樂園。但主題樂園競爭大，既要迎合旅客口味，又要盈利，並不容易。有旅遊業者表示，本澳有需要打造主題樂園，考慮周邊競爭，宜打造科幻或卡通主題的中小型室內全天候主題樂園。

樂園未必個個吸金

近年全球資本瞄準內地龐大市場，爭相開發主題樂園吸金。有媒體報道，內地目前有逾300個主題樂園，單是去年內地就有21個主題樂園開業，還有20個在建中。

澳門除了面對內地主題樂園的競爭，還有國際市場的競爭。鄰近澳門的香港、新加坡、日本都有主題樂園，競爭壓力不言而喻。

不過，主題樂園座落內地龐大市場，不代表可成功吸金。據內地前瞻產業研究院統計，內地逾300個主題樂園，7成虧損，2成持平，僅1成有盈利。距離澳門最近的香港迪士尼樂園，開業十年，七年蝕錢，祇有一一至一四年有盈利，去年又再蝕1.48億港元。

先定位引特色樂園

本澳旅遊業者表示，澳門有需要打造主題樂園，豐富家庭旅遊娛樂元素，為旅客提供多元化的旅遊選擇及體驗。澳門周邊城市已有不少具特色的主題樂園，撇開香港迪士尼樂園，與澳門一橋之隔的橫琴也有長隆主題樂園，項目已有一定名氣，且佔地面積、規模比澳門大，因考慮這些因素，再結合澳門定位引入特色主題樂園。

參考外地經驗，主題樂園不一定要夠大、有機動遊戲才吸引。例如一些卡通主題樂園，規模雖相對較小，但引客能力不俗，可作參考。其次是科幻、電子元素較重的主題樂園。考慮到本澳天氣，最好是室內全天候。澳門土地面積有限，主題樂園中小型已足夠，最重要是注重遊客體驗。

鼓勵博企斥資興建

至於會否客源不足造成經營困難？他認為主題樂園不一定要靠門票收入，更應注重周邊商品、服務配套拓展收入來源，如引入專利產品等。當局或可鼓勵博企發展主題樂園，因博企財政實力可支持主題樂園的巨額投資。

本報記者　黃思僑

澳門周邊主題樂園簡介及比較

主題樂園	簡　介
橫琴長隆海洋度假區	第一期佔地435公頃，擁有三間酒店、提供逾4,600間客房，當中更有全球最大5D影院，一四年開業不足一年已吸引八百萬人次入場。
香港迪士尼樂園	〇五年開幕，佔地面積1.26公頃，有兩間酒店提供1,000間酒店客房，分別有美國小鎮大街、探險世界、幻想世界、明日世界、反斗奇兵大本營、灰熊山谷及迷離莊園七個主題區。
上海迪士尼樂園	今年六月中開幕，佔地面積7平方公里，有兩間酒店提供1,220間客房，分別有米奇大街、夢幻世界、奇想花園、明日世界、寶藏灣和冒險島六個區域，有全球最大、最高迪士尼城堡及最長花車巡遊路線。
新加坡環球影城	佔地面積20公頃。分為好萊塢、紐約、科幻城市、古埃及、迷失世界、遙遠王國及馬達加斯加七區，是全世界面積最小的環球影城。

來源：綜合互聯網資料

今明兩年澳門持續有新綜合度假項目落成

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

澳靠科幻卡通室內樂園可突圍

連同早前開幕的上海迪士尼樂園，內地近年有多座主題樂園開幕，加上其他亞洲城市，本澳面臨各地主題樂園的競爭將日趨激烈，就連《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本都建議要建造主題樂園。但主題樂園競爭大，既要迎合旅客口味，又要盈利，並不容易。有旅遊業者表示，本澳有需要打造主題樂園，考慮周邊競爭，宜打造科幻或卡通主題的中小型室內全天候主題樂園。

樂園未必個個吸金

近年全球資本瞄準內地龐大市場，爭相開設主題樂園吸金。有媒體報道，內地目前有逾 300 個主題樂園，單是去年內地就有 21 個主題樂園開業，還有 20 個在建中。

澳門除了面對內地主題樂園的競爭，還有國際市場的競爭。鄰近澳門的香港、新加坡、日本都有主題樂園，競爭壓力不言而喻。

不過，主題樂園座落內地龐大市場，不代表可成功吸金。據內地前瞻產業研究院統計，內地逾 300 個主題樂園，7 成虧損，2 成持平，僅 1 成有盈利。距離澳門最近的香港迪士尼樂園，開業十年，七年蝕錢，祇有一一至一四年有盈利，去年又再蝕 1.48 億港元。

先定位引特色樂園

本澳旅遊業者表示，澳門有需要打造主題樂園，豐富家庭旅遊娛樂元素，為旅客提供多元化的旅遊選擇及體驗。澳門周邊城市已有不少具特色的主題樂園，撇開香港迪士尼樂園，與澳門一橋之隔的橫琴也有長隆主題樂園，項目已有一定名氣，且佔地面積、規模比澳門大，因考慮這些因素，再結合澳門定位引入特色主題樂園。

參考外地經驗，主題樂園不一定要夠大、有機動遊戲才吸引。例如一些卡通主題樂園，規模雖相對較小，但引客能力不俗，可作參考。其次是科幻、電子元素較重的主題樂園。考慮到本澳天氣，最好是室內全天候。澳門土地面積有限，主題樂園中小型已足夠，最重要是注重遊客體驗。

鼓勵博企斥資興建

至於會否客源不足造成經營困難？他認為主題樂園不一定要靠門票收入，更應注重周邊商品、服務配套拓展收入來源，如引入專利產品等。當局或可鼓勵博企發展主題樂園，因博企財政實力可支持主題樂園的巨額投資。

本報記者 黃思僑

澳門日報 | A10 | 經濟 | 2016-06-23



硬件創新旅遊體驗創價值

仲行：土地制約 難發展主題公園

【本報消息】近年本地排隊落成的綜合度假村，基本主打酒店、購物、餐飲、娛樂、會展等元素，路線相近。《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提出要發展主題樂園，仲量聯行國際董事兼物業估價部亞洲區主管劉振江表示，興建主題樂園所需土地會對澳門構成挑戰，建議在硬件設施上提供創新旅遊體驗，亦可創造價值。

劉振江表示，興建主題樂園，對土地不足的澳門存在挑戰，反而鄰近橫琴有土地資源，故應考慮澳門有甚麼優勢。既然香港、橫琴已有主題樂園，澳門便要衡量經濟效益，是否要投資這麼多土地去發展主題樂園。

澳門雖力谷非博彩元素，但整體方向相似，各方憂慮重複發展的引客能力。劉振江則認為，澳門旅遊收益仍持續上升，最重要是吸引旅客延長留澳。目前全澳酒店房間數量並非很龐大，有競爭就有進步，不同酒店營運商可在不同條件上創造價值，為澳門帶來經濟效益。

環顧全球旅遊城市，保留舊有傳統的同時亦要不斷創新，提供新的旅遊經驗。目前澳門酒店房間數目增加，可增加選擇，若沒有足夠客房會限制旅客增長，他相信澳門仍處增長期。關鍵是持續有創新體驗，未來酒店房間陸續落成，仍可創造很多新體驗，由此創造價值。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

硬件創新旅遊體驗創價值 仲行：土地制約 難發展主題公園

【本報消息】近年本地排隊落成的綜合度假村，基本主打酒店、購物、餐飲、娛樂、會展等元素，路線相近。《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提出要發展主題樂園，仲量聯行國際董事兼物業估價部亞洲區主管劉振江表示，興建主題樂園所需土地會對澳門構成挑戰，建議在硬件設施上提供創新旅遊體驗，亦可創造價值。

劉振江表示，興建主題樂園，對土地不足的澳門存在挑戰，反而鄰近橫琴有土地資源，故應考慮澳門有甚麼優勢。既然香港、橫琴已有主題樂園，澳門便要衡量經濟效益，是否要投資這麼多土地去發展主題樂園。

澳門雖力谷非博彩元素，但整體方向相似，各方憂慮重複發展的引客能力。劉振江則認為，澳門旅遊收益仍持續上升，最重要是吸引旅客延長留澳。目前全澳酒店房間數量並非很龐大，有競爭就有進步，不同酒店營運商可在不同條件上創造價值，為澳門帶來經濟效益。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

環顧全球旅遊城市，保留舊有傳統的同時亦要不斷創新，提供新的旅遊經驗。目前澳門酒店房間數目增加，可增加選擇，若沒有足夠客房會限制旅客增長，他相信澳門仍處增長期。關鍵是持續有創新體驗，未來酒店房間陸續落成，仍可創造很多新體驗，由此創造價值。



婦聯拓旅業先改善民生基建配套

【本報訊】為配合澳門建設「世界旅遊休閒中心」，特區政府現正就着「澳門旅遊業發展總體規劃」展開公眾諮詢，就着澳門旅遊業態發展現實情況，以及未來各種機遇和威脅，提出多項短、中、長期措施，建設宜居、宜遊的旅遊城市。婦聯副理事長王淑欣認為，建設「世界旅遊休閒中心」，離不開市民支持和配合，因此建議應從提升居民生活素質方面着手，改善交通、增加公共空間配套、推進跨界合作等，從多方面提升整體旅遊質量和檔次，提高本澳旅遊承載力，從而達致雙贏。

不斷注入新元素增軟實力

王淑欣表示，文本指現時澳門土地面積只有30.4平方公里，但旅客接待人數的全球城市排名中，澳門排名第六，僅次於巴黎，並預測2025年，訪澳旅客總人數將上升至最少3300萬，無疑對市民日常生活，例如交通、生活空間及設施等造成一定的壓力；此外，隨着全球化和城市化的進程，城市形象的問題日益受到重視，但澳門土地資源有限，未必有足夠土地興建或擴充旅遊硬件，導致旅遊資源相對單一，減低旅客再次到訪或留宿的意慾，長遠更不利於澳門可持續發展。

整合發財巴優化交通配套

伴隨着澳門經濟進入新常態，她建議政府應藉此契機，重索澳門的城市形象定位。她建議政府未來應加強公共設施，完善口岸接駁、擴大機場容量以及增開航線，為切實支撐「世界旅遊休閒中心」建設作好準備，吸引更多海外旅客訪澳。另外，透過挖掘更多本澳的非博彩旅遊元素，充份利用澳門歷史城區、格蘭披治大賽車、美食節等旅遊資源，優化並善用社區公共空間，舉辦更多不同類型活動，參考鄰近地區如香港、台灣等地舉辦各種主題展覽、音樂會區，或近年新興的路跑活動等，通過不斷注入「新」元素，從而提升本澳旅遊休閒的軟實力，不但吸引「回頭客」以及不同族群的旅客訪澳，還可將旅客分流至其他旅遊景點，刺激社區經濟，有利於塑造一個多元旅遊休閒娛樂的城市形象。

另外，有關當局亦可發揮橋樑作用，推動文化景點與中小企業及酒店集團推出不同主題的旅遊套票，當中包括酒店住宿、交通、入場門票以及餐飲購物折扣等，扶持中小企業的發展，吸引旅客留宿過夜，亦加深對澳門歷史文化的認識。

在發展旅遊業同時，亦應關注對市民所造成的各種負面影響，例如交通問題。王淑欣指出，從過去一些統計數字發現，博彩企業發財巴近年有持續增長趨勢，對路面交通造成一定的壓力，故此，建議有關當局適合整合現時的發財巴路線，例如將由關閘、港澳碼頭各口岸前往至路氹綜合城的發財巴整合成循環路線，以站點停靠方式，接載旅客以及市民，減少行駛在路面上發財巴的車輛數量；另一方面，透過政府與各巴士公司合作，調整現時途徑部分旅遊景點的巴士路線，提供以旅遊規劃為主的巴士服務，平衡旅客與市民對交通的綜合需求。

婦聯副理事長王淑欣

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

婦聯拓旅業先改善民生基建配套

【本報訊】為配合澳門建設「世界旅遊休閒中心」，特區政府現正就着「澳門旅遊業發展總體規劃」展開公眾諮詢，就着澳門旅遊業態發展現實情況，以及未來各種機遇和威脅，提出多項短、中、長期措施，建設宜居、宜遊的旅遊城市。婦聯副理事長王淑欣認為，建設「世界旅遊休閒中心」，離不開市民支持和配合，因此建議應從提升居民生活素質方面着手，改善交通、增加公共空間配套、推進跨界合作等，從多方面提升整體旅遊質量和檔次，提高本澳旅遊承載力，從而達致雙贏。

不斷注入新元素增軟實力

王淑欣表示，文本指現時澳門土地面積只有 30.4 平方公里，但旅客接待人數的全球城市排名中，澳門排名第六，僅次於巴黎，並預測 2025 年，訪澳旅客總人數將上升

至最少 3300 萬，無疑對市民日常生活，例如交通、生活空間及設施等造成一定的壓力；此外，隨着全球化和城市化的進程，城市形象的問題日益受到重視，但澳門土地資源有限，未必有足夠土地興建或擴充旅遊硬件，導致旅遊資源相對單一，減低旅客再次到訪或留宿的意慾，長遠更不利於澳門可持續發展。

整合發財巴優化交通配套

伴隨着澳門經濟進入新常態，她建議政府應藉此契機，重索澳門的城市形象定位。她建議政府未來應加強公共設施，完善口岸接駁、擴大機場容量以及增開航線，為切實支撐「世界旅遊休閒中心」建設作好準備，吸引更多海外旅客訪澳。另外，透過挖掘更多本澳的非博彩旅遊元素，充份利用澳門歷史城區、格蘭披治大賽車、美食節等旅遊資源，優化並善用社區公共空間，舉辦更多不同類型活動，參考鄰近地區如香港、台灣等地舉辦各種主題展覽、音樂會區，或近年新興的路跑活動等，通過不斷注入「新」元素，從而提升本澳旅遊休閒的軟實力，不但吸引「回頭客」以及不同族群的旅客訪澳，還可將旅客分流至其他旅遊景點，刺激社區經濟，有利於塑造一個多元旅遊休閒娛樂的城市形象。

另外，有關當局亦可發揮橋樑作用，推動文化景點與中小企業及酒店集團推出不同主題的旅遊套票，當中包括酒店住宿、交通、入場門票以及餐飲購物折扣等，扶持中小企業的發展，吸引旅客留宿過夜，亦加深對澳門歷史文化的認識。

在發展旅遊業同時，亦應關注對市民所造成的各種負面影響，例如交通問題。王淑欣指出，從過去一些統計數字發現，博彩企業發財巴近年有持續增長趨勢，對路面交通造成一定的壓力，故此，建議有關當局適合整合現時的發財巴路線，例如將由關閘、港澳碼頭各口岸前往至路氹綜合城的發財巴整合成循環路線，以站點停靠方式，接載旅客以及市民，減少行駛在路面上發財巴的車輛數量；另一方面，透過政府與各巴士公司合作，調整現時途徑部分旅遊景點的巴士路線，提供以旅遊規劃為主的巴士服務，平衡旅客與市民對交通的綜合需求。



街總就打造澳「宜居宜遊」提建議

冀旅遊業向國際化發展

【特訊】特區政府公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》咨詢文本，提出了四項總體規劃的目標及相應的短、中和長期的策略，爲澳門旅遊業未來十五年的發展奠定基礎與方向。對此，街坊總會副理事長兼特區政府旅遊發展委員會委員張健中認爲，澳門旅遊業的可持續發展是澳門特區政府打造宜居宜遊城市的重要方面，諮詢文本的制訂體現了政府正有目標、有計劃、有步驟的朝著世界旅遊休閑中心的願景前進，並建議打造多樣化具澳門特色文化的旅遊產品，吸引更多高端客源。

張健中表示，澳門旅遊業的可持續發展，要體現在供需關係的平衡發展之上。在促進需求方面，政府除了要進一步完善政策及配套設施，保證旅遊產品的順利投放之外，也應全力支持發展多元產品，打造多樣化及具澳門文化特色的旅遊體驗，吸引更多高端訪澳旅客。針對拓展海上旅遊產品，一要解決遊艇泊位不足問題，目前澳門可用的遊艇碼頭僅有漁人碼頭、港澳碼頭、林茂塘及路環碼頭，但這些碼頭從數量及硬件上都未盡完善用於停泊遊艇。二要與澳門本土文化結合，包括發展海上休閑活動及觀光旅遊要有澳門特色，一些東南亞國家的海島旅遊遠近馳名可以借鑒，但更重要是結合澳門獨特的中西文化特色，使澳門的海上產品更具魅力和競爭力。三要規劃好相應的人力資源配套，更好地配合產業發展。

張健中認爲，要達到旅遊產品多元，吸引更多高端旅客來澳，同時宜向多種文化創意旅遊方面發展，把旅遊休閑業與會展業、文化創意產業等融合起來，不斷完善商務休閑旅遊環境和產品，並加強區域輻射，推動與珠三角或其他地區商務休閑城市的合作，吸引更多旅客體驗更多樣化及具中西文化特色的旅遊，從而做大做強本土旅遊業。

此外，旅遊業界的專業人士及相關從業人員發揮的作用也很關鍵，張健中建議政府強化旅遊業語言人才的培養，包括培養韓語、日語、葡語、泰語等多種人才，同時提高相關從業人員的專業素質，促旅遊業走國際化發展道路。與此同時，澳門旅遊業發展的願景是建設世界旅遊休閑中心，旅遊業的發展需要和城市發展取得平衡，建設宜居宜遊的澳門，既要讓遊客滿意，也要讓本地居民有幸福感。◇

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

張健中表示，澳門旅遊業的可持續發展，要體現在供需關係的平衡發展之上。在促進需求方面，政府除了要進一步完善政策及配套設施，保證旅遊產品的順利投放之外，也應全力支持發展多元產品，打造多樣化及具澳門文化特色的旅遊體驗，吸引更多高端訪澳旅客。針對拓展海上旅遊產品，一要解決遊艇泊位不足問題，目前澳門可用的遊艇碼頭僅有漁人碼頭、港澳碼頭、林茂塘及路環碼頭，但這些碼頭從數量及硬件上都未盡完善用於停泊遊艇。二要與澳門本土文化結合，包括發展海上休閑活動及觀光旅遊要有澳門特色，一些東南亞國家的海島旅遊遠近馳名可以借鑑，但更重要是結合澳門獨特的中西文化特色，使澳門的海上產品更具魅力和競爭力。三要規劃好相應的人力資源配套，更好地配合產業發展。

張健中認為，要達到旅遊產品多元，吸引更多高端旅客來澳，同時宜向多種文化創意旅遊方面發展，把旅遊休閑業與會展業、文化創意產業等融合起來，不斷完善商務休閑旅遊環境和產品，並加強區域輻射，推動與珠三角或其他地區商務休閑城市的合作，吸引更多旅客體驗更多樣化及具中西文化特色的旅遊，從而做大做強本土旅遊業。

此外，旅遊業界的專業人士及相關從業人員發揮的作用也很關鍵，張健中建議政府強化旅遊業語言人才的培養，包括培養韓語、日語、葡語、泰語等多種人才，同時提高相關從業人員的專業素質，促旅遊業走國際化發展道路。與此同時，澳門旅遊業發展的願景是建設世界旅遊休閑中心，旅遊業的發展需要和城市發展取得平衡，建設宜居宜遊的澳門，既要讓遊客滿意，也要讓本地居民有幸福感。

第十節　報章評論

Anexo 10 Notícias em Jornais

澳門日報 | A10 |經濟| 2016-05-24



家之言　澳門日報　2016年5月24日

清晰目標　推進會展

春耕

四月因沒有復活節帶動，入境旅客輕微減少。但回顧今年旅遊相關行業，包括博企、航空、餐飲等相繼推出優惠引客，總算穩住客量在去年水平，亦意味着旅遊環境挑戰重重。

團客減少已是大勢所趨，相信年內要扭轉局面並不容易。自由行旅客也有下行之勢，如今在多重優惠刺激下回流，但長遠來說，要保持旅遊業競爭力不能光靠優惠推廣，最終要建立核心競爭力。

昨日剛公佈的旅遊業發展總體規劃諮詢文本，描繪了不同的發展方向。其中提到會展業，既是政府大力推動的新興產業，亦是吸納商務旅客的有效方式，成績屢獲國際組織肯定。但諮詢文本卻指出，獲國際機構認可的會議數目和參會人數兩項指標，澳門均落後於亞洲其他會展城市。這裡提到的認可指標，是指會議必須由國際性組織定期舉辦、輪流在三個或以上國家召開及參會人數達五十人以上。

國際性會展指標落後，但二〇一四年澳門舉行會議場次在亞太區排名躋身二十名，且去年底政府才提出會展業會議為先，過去焦點更多放在展覽業上。今年起政府對會展業調整資助，包括更大力度支持業界競投國際會議來澳舉辦，希望吸納更多具質素的國際會議落戶。無可否認，本地會展業已逐漸在亞洲區內建立知名度，儘管成效與社會預期仍有出入，但至少讓外界認識到澳門的發展路向。

倘要令會議的國際指標快速提升，可能不是短短兩三年間的事。因競投國際會議往往要提前兩三年，意味着今天播種，兩三年後才有收成。撇除國際性會議指標，近年確實吸引不少大型會議客戶，包括多次吸引萬人會議來澳舉行。亞洲區可舉辦萬人會議的場所不是很多，倘可逐步建立澳門會展業優勢，特別是隨着未來路氹城綜合度假村落成，每個項目新增的會議場地和酒店客房、餐飲場所等，均有助加速會議市場的發展步伐。

政府計劃推進會展業發展藍圖研究，倘有明確發展路徑，相信有助加大產業推動。值得關注的是，會展業發展要與本土經濟結構相配合，需要配合城市發展制訂策略，比如大型專業展覽成熟的城市，多具備相對應的產業作為承托。澳門會選擇傾向會議業，自然是要與旅遊業互補發展。故旅遊業制訂總體發展規劃，從增強旅遊競爭力出發，藉此帶動其他產業提速發展，同時要考慮會議所帶動的客源數量和結構，從而納入旅遊業的長遠配套工程中。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | B07 |澳聞 | 2016-05-24



澳門日報 2016年5月24日

新聞小語

謀定後動促旅遊業發展

特區政府最近兩月一口氣推出多項重要規劃、法案的公開諮詢，昨日輪到旅遊業。旅遊業在澳門經濟發展中的地位舉足輕重，藉制訂發展總體規劃，為中流砥柱產業描繪藍圖，完成中央給予澳門"建設世界旅遊休閒中心"的囑託。

建設世旅中心，是國家為澳門發展的"明燈指引"，說得直白些，也是中央下達的任務。數年間，從國家發展規劃文件、中央領導人的公開講話，再到特區政府的報告，都不乏"世旅"的蹤影。目標明確，但行動方案準備了沒有？

於普羅大眾而言，凡提及旅遊發展，最深刻直觀的感受，便是旅客數字的變化，對生活環境帶來的直接影響。還記得一四年訪澳旅客破三千一百萬人次引發的"瓶頸"效應，報告此番預測十年後旅客數保守估計三千三百萬人次，倘以年均增長三、四個巴仙估算，更多至四千萬人次。這樣"只增不降"的預測，難怪再觸動居民百姓的心：如果旅業一味求量，最終帶來的是經濟好夢抑或民生噩夢？

澳門是個發展中的國際旅遊城市，旅客缺量不可行，近月博彩旅遊業深度下調，訪澳旅客量持續減少，開始影響社區消費。但旅客蜂擁而至，又難免擠壓居民的生活空間。兩者如何拿捏平衡，公眾希望這份旅遊業總體規劃能夠說清楚，起碼要有新的啟發。從諮詢文本反映，旅遊當局對酒店供應同步增長可"拍心口"保證，但其他硬體如公共交通網絡可否承受得起？輪到都市更新、改善舊區，以至活化舊區、引客入區，又是另一司長管轄範疇之事。至於增加旅遊產品、擴充承載旅客的空間，政府的工作效率可否應對承諾？

總體規劃將推動旅業發展的潛力股歸納為年輕背包客、健康銀髮族、高端上等人以及親子家庭客，卻未提各國、各行、各業都覬覦的龐大客源中產一族。根據經濟合作與發展組織估計，全球的中產人口將由二〇〇九年的十八億，增加至二〇三〇年的四十九億，其中八成半的增長來自亞洲。缺乏長途客機直達的澳門，客源重點必是中、短途客人無疑，快速增長的亞洲中產旅客正合澳門，最具潛力的目標客應是中產，針對推廣優質休閒旅遊，藉此延長客留。

同為吸引急速增長的中產，粗略估計，未來三、四年間在亞洲包括中國內地、日、韓、星、馬等地有十多個新的主題公園陸續開幕。它們有的，不僅是一家大小狂歡的景點，也是吸引如會展等多元旅客的度假地。澳門應否仿效，加入戰團？值得討論。但政府若然睇準，就要主動出擊，改變一貫"市場主導"的觀念，如上述各國區政府均以不同方式支援，或公私營協作、稅務優惠、交通設施配套等，吸引有經驗的投資者發展主題公園。同一鼓勵模式，也不一定單在主題公園，政府必須先謀後動，廣納民智，開拓新路，全面帶動旅業發展。

夏耘

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

市民日報 | P01 | 要聞 | 2016-05-24



糾正漏弊 旅遊業規劃始利建休閒中心

市民之言

為配合「五年發展規劃」，在建設世界旅遊休閒中心的發展定位下，特區政府昨日又出台了《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，為「旅遊休閒大業態逐步形成」的「五年規劃」目標賦予相對應標的和策略，包括：一、旅遊業的可持續發展管理；二、發展多元化旅遊產品；三、開拓優質客源市場和四、提高旅遊質量，以期應對特區面臨的旅遊業變化和挑戰，優化產業結構，從而實現優質、多元的旅遊業環境。

儘管近年澳門受惠於博彩業開放經營權和內地開放自由行政策的配合，刺激起訪澳旅客激增，與此同時，旅遊博彩業作為本澳龍頭產業的定位，也拉動起非博彩元素質與量的提升，綜合旅遊產業發展趨勢旺盛，令到澳門經濟發展出現一些新亮點；只不過，也因為本澳旅客市場過度單一依賴中國內地旅客，以至當訪澳旅客節節上升，本澳各項基建交通配套設施未能同步配合提供相應服務，隨即引致社會承載力和旅遊接待力超出負荷，遭到社會普遍鞭策，指出除拉低居民生活質素，也嚴重影響訪澳旅客所享服務水平和旅遊體驗。過關、公共交通，甚至大時大節酒店客房「海鮮價」和「搵食難」等負面問題浮現，促使官民不得不審視怎樣做好旅遊業的發展規劃，並非旅客量「多多益善」，否則難以體現休閒、優質和文化遊的精神。

《旅遊業發展總體規劃》正好在行業經歷高增長後，隨同博彩業出現調整，行業、旅客也相應產生變化，無論訪澳旅客量，以及旅客消費都錄得下跌形勢，規劃諮詢文本為本澳旅遊業「把脈」和對症下藥，提出14項策略建議，冀以短、中、長期措施，化解危機和挑戰，推進宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂的休閒中心建設；其中，還要配合區域合作發展和「一程多站」遊，開拓優質和具潛力客源市場、拓展旅遊產品、提升服務質素，以期吸引訪澳旅客獲得滿意旅遊體驗，以及多留澳提升旅客消費，推動旅遊休閒大業態發展。

我們看到，14項策略建議中，無論是管理旅遊業發展並提升接待能力、區域的無縫連接、打造標誌性旅遊產品、拓展海上旅遊產品、發展澳門成為多日旅遊目的地、持續開拓具潛力的目標客群、與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品、持續培訓本地旅遊從業員和提升旅遊業服務品質與國際接軌等，莫不針對澳門特區既存在的旅遊服務質與量問題，以至為未來要開拓發展的領域謀劃長遠。只是，與此同時，我們認為，澳門旅遊業怎樣面對過去曾經發生的，或仍在出現的問題，下定決心糾正漏弊，完善業界營運，都不容「諱疾忌醫」。諸如，過去曾經發生的「零團費」、「負團費」、強逼旅客購物和旅客自付費用參觀項目不清晰等狀況，經常導致旅遊糾紛，嚴重損害本澳國際旅遊城市形象。

雖然，近期零負團費、強逼購物和自付費用觀光等糾紛收斂，惟是，歸根究柢，還應加強與國家旅遊局、各內地省市旅遊部門合力打擊，甚至制訂本澳業界相關營運守則指引，才能防止死灰復燃。何況，零負團費旅遊團和單純過境性質的旅遊團，雖提升客量，卻無助開拓優質客源市場和提升旅客休閒遊、體驗遊和增加旅遊消費。為此，惟有糾正過去重「量」的漏弊，才能助推澳門「五宜」城市和世界旅遊休閒中心的建設，實現業界業態優質、可持續發展。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

糾正漏弊旅遊業規劃始利建休閒中心

為配合「五年發展規劃」，在建設世界旅遊休閒中心的發展定位下，特區政府昨日又出台了《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，為「旅遊休閒大業態逐步形成」的「五年規劃」目標賦予相對應標的和策略，包括：一、旅遊業的可持續發展管理；二、發展多元化旅遊產品；三、開拓優質客源市場和四、提高旅遊質量，以期應對特區面臨的旅遊業變化和挑戰，優化產業結構，從而實現優質、多元的旅遊業環境。

儘管近年澳門受惠於博彩業開放經營權和內地開放自由行政策的配合，刺激起訪澳旅客激增，與此同時，旅遊博彩業作為本澳龍頭產業的定位，也拉動起非博彩元素質與量的提升，綜合旅遊產業發展趨勢旺盛，令到澳門經濟發展出現一些新亮點；只不過，也因為本澳旅客市場過度單一依賴中國內地旅客，以至當訪澳旅客節節上升，本澳各項基建交通配套設施未能同步配合提供相應服務，隨即引致社會承載力和旅遊接待力超出負荷，遭到社會普遍鞭策，指出除拉低居民生活質素，也嚴重影響訪澳旅客所享服務水平和旅遊體驗。過關、公共交通，甚至大時大節酒店客房「海鮮價」和「搵食難」等負面問題浮現，促使官民不得不審視怎樣做好旅遊業的發展規劃，並非旅客量「多多益善」，否則難以體現休閒、優質和文化遊的精神。

《旅遊業發展總體規劃》正好在行業經歷高增長後，隨同博彩業出現調整，行業、旅客也相應產生變化，無論訪澳旅客量，以及旅客消費都錄得下跌形勢，規劃諮詢文本為本澳旅遊業「把脈」和對症下藥，提出 14 項策略建議，冀以短、中、長期措施，化解危機和挑戰，推進宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂的休閒中心建設；其中，還要配合區域合作發展和「一程多站」遊，開拓優質和具潛力客源市場、拓展旅遊產品、提升服務質素，以期吸引訪澳旅客獲得滿意旅遊體驗，以及多留澳提升旅客消費，推動旅遊休閒大業態發展。

我們看到，14 項策略建議中，無論是管理旅遊業發展並提升接待能力、區域的無縫連接、打造標誌性旅遊產品、拓展海上旅遊產品、發展澳門成為多日旅遊目的地、持續開拓具潛力的目標客群、與鄰近城市聯合開拓具策略性旅遊產品、持續培訓本地旅遊從業員和提升旅遊業服務品質與國際接軌等，莫不針對澳門特區既存在的旅遊服務質與量問題，以至為未來要開拓發展的領域謀劃長遠。只是，與此同時，我們認為，澳門旅遊業怎樣面對過去曾經發生的，或仍在出現的問題，下定決心糾正漏弊，完善業界營運，都不容「諱疾忌醫」。諸如，過去曾經發生的「零團費」、「負團費」、強逼旅客購物和旅客自付費用參觀項目不清晰等狀況，經常導致旅遊糾紛，嚴重損害本澳國際旅遊城

市形象。

雖然，近期零負團費、強逼購物和自付費用觀光等糾紛收斂，惟是，歸根究柢，還應加強與國家旅遊局、各內地省市旅遊部門合力打擊，甚至制訂本澳業界相關營運守則指引，才能防止死灰復燃。何況，零負團費旅遊團和單純過境性質的旅遊團，雖提升客量，卻無助開拓優質客源市場和提升旅客休閒遊、體驗遊和增加旅遊消費。為此，惟有糾正過去重「量」的漏弊，才能助推澳門「五宜」城市和世界旅遊休閒中心的建設，實現業界業態優質、可持續發展。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

正報 | P04 | 特稿 |2016-05-25 |



特稿

旅遊發展，總體規劃，公開諮詢

旅客四千萬・迎接好將來

公開諮詢，昨日開始，旅局局長，為澳旅遊，「把脈開方」，預示未來，澳門旅遊，繼續向旺。冀望公眾，對澳旅遊，「獻計張良」，公眾諮詢，為期兩月，整理研究，約明年初，整體方案，將可整理研究公開。

旅遊大局長，昨日公開講，澳旅遊市場，當今之狀況，各項優、弱點，仔細評端詳，並且作展望，發展之方向，更作出計劃，朝目標而往，局長更希望，澳門之市民，對旅遊發展，獻計若張良，集思而廣益，三個「臭皮匠，勝過「諸葛亮」。

局長細分析，澳門旅市場，目前仍偏向，客源較單一，超過六成多，自內地市場，而國際遊客，都唔夠一成，只有百分九，情況唔理想。

至於澳市民，澳門觀感，多仍然傾向，重「吉場賭坊」，澳經濟主力，靠賭來撐場。

局長又指出，其實澳門街，旅遊「多嘢賣」，中葡融文化，古蹟多閃亮，世遺金招牌，城區響噹噹，中西各節慶 排隊來登場 年頭「熱」到尾 甚少現「冷場」。

最近呢幾年，節目更多創，拉丁大巡遊，影節又閃光，花車大巡遊，旺大街小巷，暑假又將會，辦武林大會，音樂、藝術節，文、武、齊出海，水上扒龍舟，岸上賽車門，節慶接踵來，年頭「熱」到尾。

如斯多節目，將澳門打扮成，節慶旅遊埠，年間節慶多，管理要拿手，各方面人材，栽培與訓練，水準要講究。

局長更預測，未來十年間，旅客將續升，2025 年，或達四千萬，旅遊之創收，目前五百億，將增到千億。為迎好將來 旅局有規劃 除固本培元 更「發育強身」，將辦電影節，多吸遊客來，更延長逗留，原來好品牌，發揚光大哉，如何來發展？望眾「藥方開！」

・ 楊善行 ・

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

旅客四千萬・迎接好將來

旅遊發展，總體規劃，公開諮詢，昨日開始，旅局局長，為澳旅遊，「把脈開方」，預示未來，澳門旅遊，繼續向旺。冀望公眾，對澳旅遊，「獻計張良」，公眾諮詢，為期兩月，整理研究，約明年初，整體方案，將可整理研究公開。

旅遊大局長，昨日公開講，澳旅遊市場，當今之狀況，各項優、弱點，仔細評端詳，並且作展望，發展之方向，更作出計劃，朝目標而往，局長更希望，澳門之市民，對旅遊發展，獻計若張良，集思而廣益，三個「臭皮匠，勝過「諸葛亮」。

局長細分析，澳門旅市場，目前仍偏向，客源較單一，超過六成多，自內地市場，而國際遊客，都唔夠一成，只有百分九，情況唔理想。

至於澳市民，澳門觀感，多仍然傾向，重「吉場賭坊」，澳經濟主力，靠賭來撐場。

局長又指出，其實澳門街，旅遊「多嘢賣」，中葡融文化，古蹟多閃亮，世遺金招牌，城區響噹噹，中西各節慶，排隊來登場，年頭「熱」到尾，甚少現「冷場」。

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

最近呢幾年，節目更多創，拉丁大巡遊，影節又閃光，花車大巡遊，旺大街小巷，暑假又將會，辦武林大會，音樂、藝術節，文、武、齊出海，水上扒龍舟，岸上賽車鬥，節慶接踵來，年頭「熱」到尾。

如斯多節目，將澳門打扮成，節慶旅遊埠，年間節慶多，管理要拿手，各方面人材，栽培與訓練，水準要講究。

局長更預測，未來十年間，旅客將續升，2025 年，或達四千萬，旅遊之創收，目前五百億，將增到千億。為迎好將來，旅局有規劃，除固本培元，更「發育強身」，將辦電影節，多吸遊客來，更延長逗留，原來好品牌，發揚光大哉，如何來發展？望眾「藥方開！」

揚善行

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

香港經濟日報 | B01 | 投資理財 | 2016-05-25

澳門發展

兩酒店項目下半年落成

展望今年餘下時間，澳門將有兩個新酒店項目落成，分別是永利（01128）旗下的永利皇宮及金沙（01928）旗下的巴黎人。永利皇宮預期於8月開幕，設有1,700間客房，巴黎人則預期9月開幕，設有3,000間客房。

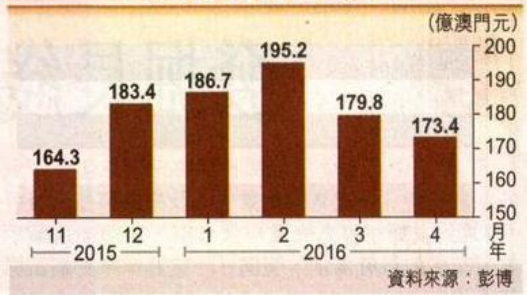
澳門轉型拓非博彩收入

中期方面，澳門政府早前制定旅遊業發展總體規劃諮詢文本，根據規劃的建議，支持發展主題公園，將路環人迹罕至的荔枝碗船廠棚屋區打造成新景點，甚至開拓水上體育比賽，以及發展養生產品針對銀髮一族。

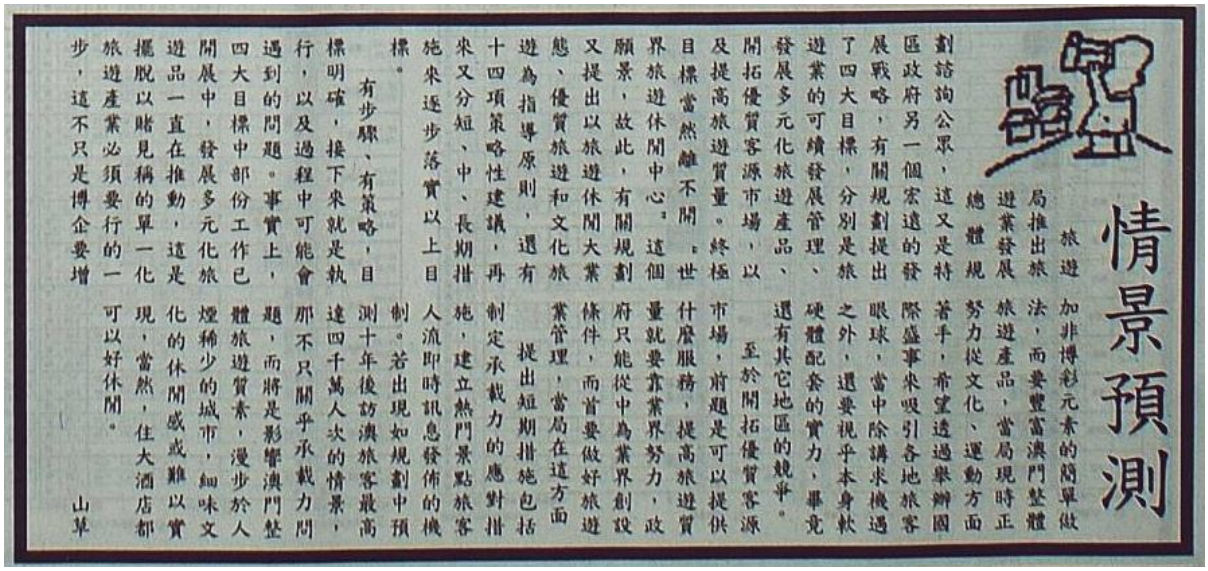
當地期望將非博彩收入的水平從去年的64億美元，增至2025年的120億至140億美元；同時擬將酒店房間數目從去年的3.3萬間，增至4.86萬至5.15萬間。

博彩行業未來難免受中國經濟放緩影響，發展主題公園等將收入多元化是行業出路，但轉型成敗仍難以確定。





《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編



情景預測

旅遊局推出旅遊業發展總體規劃諮詢公眾，這又是特區政府另一個宏遠的發展戰略，有關規劃提出四大目標，分別是旅遊業的可持續發展管理、發展多元化旅遊產品、開拓優質客源市場，以及提升旅遊質量。終極目標當然離不開“世界旅遊休閒中心”這個願景，故此，有關規劃又提出以旅遊休閒大業態、優質旅遊和文化旅遊為指導原則，還有十四項策略性建議，再來又分短、中、長期措施來逐步落實以上目標。

有步驟、有策略，目標明確，接下來就是執行，以及過程中可能會遇到的問題。事實上，四大目標中部份工作已開展中，發展多元化旅遊品一直在推動，這是擺脫以賭見稱的單一化旅遊產業必須要行的一步，這不只是博企要增加非博彩元素的簡單做法，而要豐富澳門整體旅遊產品，當局現時正努力從文化、運動方面著手，希望透過舉辦國際盛事來吸引各地旅客眼球，當中除講求機遇之外，還要視乎本身軟硬體配套的實力，畢竟還有其它地區的競爭。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

至於開拓優質客源市場，前題是可以提供什麼服務，提高旅遊質量就要靠業界努力，政府只能從中為業界創設條件，而首要做好旅遊業管理，當局在這方面

提出短期措施包括制定承載力的應對措施，建立熱門景點旅客人流即時訊息發佈的機制。若出現如規劃中預測十年後訪澳旅客最高達四千萬人次的情景，那不只關乎承載力問題，而將是影響澳門整體旅遊質素，漫步於人煙稀少的城市，細味文化的休閒感或難以實現，當然，住大酒店都可以好休閒。

山草



發展內港搬遷貨櫃碼頭此其時矣

穩言

旅遊局日前公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，爲未來十五年本澳發展奠定基礎及方向，並進行兩個月的諮詢。諮詢文本訂定了十四項策略，並以年期作爲劃分：其中五年之內爲短期措施，五年至十年爲中期措施，超過十年爲長期措施。其中一項中期措施，是打造內港區成爲零售、露天餐飲和具有商業功能的動態濱水區域，透過活化內港一帶，考慮把倉儲空間更改爲零售及餐飲用途，拓展更爲豐富的旅遊片區。這項措施，可算是舊調重彈，完成葡治時代未竟之志。雖然時代、環境變遷，但作爲中期措施，只要當局堅持方向，相信是仍有可爲的。

其實，上世紀九十年代，隨著本澳與內地客運，以及香港、輪船業務衰落，漁業及工業亦日走下坡，內港碼頭的重要功能不復存在，亦無復此前的光輝歲月。當年澳葡政府已計劃將內港發展成商業區，並將貨櫃碼頭遷往九澳深水港。只是被業界指運輸線太多，且當時澳氹之間，只有一條嘉樂庇大橋，業界擔心大橋未能負荷。儘管當時九澳深水港碼頭的配套設施，經已就緒，但是在業界反對聲中，這項計劃亦不了了之，拖沓了二十多年。現時旅遊局重提將內港打造成零售，露天餐飲和具商業功能的動態濱水區域，相信也是當年構想的延續。

在現實環境演變下，近年來，其實內港碼頭一帶亦起了變化。除日前當局宣佈收回兩個碼頭作爲擴展交通道路之外，有個別碼頭實際上已改變了用途，作爲食肆吸引市民及遊客。也有個別倉儲作爲商業用途。此正符合了旅遊當局的發展方向，只是仍有貨櫃及貨運碼頭存在，區內故然泊車及交通情況混亂，不利於遊客進入區內。另一方面，起卸貨櫃日夜發出的噪音，滋擾居民造成投訴事件，均是這一區發展的絆腳石。當局中期措施有較充裕的時間，當可以時間換取空間，要發展內港爲商業區，貨櫃碼頭搬遷，改善區內交通當是必要的先決條件。其實，只有卅一平方公里的澳門，相對於鄰埠一個區的面積還要小，運輸線「長極有限」。現時澳門與離島之間已有三條橋樑作溝通，當年拒絕搬遷碼頭的理據，似乎已是不合時宜。也是當局當機立斷的時候了。

□穩哥

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

新華澳報 | P01 | 華澳人語 | 2016-05-27



旅遊業發展總體規劃補強五年發展規劃

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

旅遊業發展總體規劃補強五年發展規劃

旅遊局日前公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，並隨即開展為期兩個月的公開諮詢，並根據諮詢期收集到的意見和建議，於今年九月間進行修正及完成最終規劃方案，預計明年中正式出台。該文本訂定四個總體目標共十四項策略，包括「旅遊業的可持續發展管理」——「推動居民對旅遊業發展的認同和參與」、「管理旅遊業發展並提升接待能力」、「提升旅遊行業的環保標準」、「區域的無縫連接」；「發展多元化旅遊產品」——「打造標誌性旅遊產品」、「營造濱水空間」、「拓展海上旅遊產品」；「開拓優質客源市場」——「發展澳門成為多日旅遊目的地」、「持續開拓具潛力的目標客群」、「利用創新科技發展智慧旅遊」、「與鄰近城市聯合開拓具策略旅遊產品」；「提高旅遊質量」——「持續培訓本地旅遊從業員」、「設立綜合旅遊品質機制」、「提升旅遊業服務品質與國際標準接軌」等。各項目標策略又從時間年期上劃分，五年之內為短期措施，五年至十年為中期措施，超過十年為長期措施，以期達到世界旅遊休閒中心的願景。

《澳門旅遊業發展總體規劃》的規劃背景很明確，就是要配合國家「十二五」規劃和「十三五」規劃明確提出主持澳門建設「世界旅遊休閒中心」的定位，在旅遊業領域做出積極響應，將澳門建設成為具有精彩旅遊活動及豐富休閒體驗的世界知名旅遊目的地，有效地回應澳門特區政府推進經濟適度多元可持續發展的戰略大背景，並作為《五年發展規劃》在旅遊業領域的具體補充。

實際上，作為建設「世界旅遊休閑中心」戰略中的主要執行機構，旅遊局在貫徹落實《五年發展規劃》的同時，必須要有自己的執行規劃措施。打個比如來說，《五年發展規劃》就像一部法律，而《澳門旅遊業發展總體規劃》就像執行這部法律的實施細則，並在旅遊業的領域內做出更具體細緻的規範。何況，《五年發展規劃》雖然是由「建設世界旅休閑中心委員會」研擬，但從其內容看，更象國家「十二五」規劃，「十三五」規劃所要求的「經濟適度多元化可持續發展」的綱領，較為全面，觸及到澳門特區經濟建設的方方面面，連社會、文化、政治建設都作了濃墨潑灑的描述，這就相對地「擠占」了「世界旅遊休閑中心」的應有篇幅。在此情況下，就需要有此《澳門旅遊業發展總體規劃》，予以補強。

過去長期以來，不要說是在澳葡政府管理時期，就是回歸後，都欠缺整體規劃，實行「隨波逐流」、「睇餸食飯」，以至是「頭痛醫頭，腳痛醫腳」的行政方式，隨意性很大。因此，就更使得本來就是面積小、土地發展飽和，沒有深水港的澳門，發展進度不如臨近的地區。隨著中央與特區關係更為密切，「全國一盤棋」的規劃將澳門特區的

發展前景也收納進去。澳門特區就不可能置身於國家發展規劃的度外，必須予以配合，並在高度自治的範疇上，也需要有自己的長遠發展規劃。正是出於此背景，特區政府積極擬制《五年發展規劃》，跟上國家發展的腳步；而旅遊局有見於此，也在自己行政主管業務的範疇內，擬制《澳門旅遊業發展總體規劃》，予以配合和補強。這是「積極作為」的表現。

由必要指出的是，「建設世界旅休閑中心委員會」作為「頂層架構設計」，其成員主要是司長級官員，局長級官員未能躋身參與，甚至是肩負主要及直接責任的旅遊局長也不得其門而入。而與「建設世界旅遊休閒中心委員會」相對應，也是屬於「頂層架構設計」的「中國與葡語國家商貿合作服務平台發展委員會」，其成員就有多名局長級官員，包括貿易投資促進局、民政總署、經濟局、旅遊局、文化局、金融管理局、財政局、高等教育輔助辦公室等的代表，顯得並不對稱。

因此，在建設「世界旅遊休閒中心」中負起主要及關鍵性責任的旅遊局，就更必須主動作為，以「世界旅遊休閒中心」的定位及《五年發展規劃》為綱，以自己的業務範疇和專業經驗為緯，擬制自己的專業性發展規劃。而從《澳門旅遊業發展總體規劃》的許多具體內容來看，包括發展多元化旅遊產品，建議利用舊城的閒置或零碎空間，以及未來在新城設立的旅遊空間，構建形象鮮明、具地方特色的旅遊設施及舉辦活動，例如設立家庭娛樂中心、標誌性文化中心、展覽場所，以及舉辦體育比賽或雙年展活動等，豐富澳門的旅遊產品，提高城市旅遊競爭力和拓展高端市場。同時引導旅客到城市不同地區，以緩和目前「澳門歷史城區」人群及交通擁擠的壓力，為社區經濟帶來適度發展。以及全力落實規劃中的新旅遊產品及品牌活動，包括重整大賽車主題博物館、舉辦澳門國際影展暨頒獎典禮、打造美食之都，以及優化光影表演等措施；研究與周邊城市共同爭取申辦國際級體育賽事，鼓勵及支持在澳門建設世界知名的主題公園；利用路環荔枝碗船廠工業遺址及鄰近棚屋，發展成為休閒的臨海地區，開放濱水空間給予居民及旅客作休憩場所。提供更豐富而具有澳門特色的旅遊體驗，如各類非物質文化遺產的工作坊，以及飲食文化的體驗等，鼓勵旅客延長逗留時間。利用多個大型會展場地的優勢，爭取更多國際大型活動定期於澳門舉行，如國際電影展、餐飲文化相關的盛事及體育活動等。利用資訊科技與本地合作夥伴制訂創新的旅遊行程。利用旅遊新產品和計劃，與國際和亞洲夥伴共同開拓旅遊市場，推廣澳門成為多日旅遊目的地。持續開拓具潛力的目標客群，包括年輕客群、銀髮客群、高消費客群及家庭客群，制訂相應的推廣策略，積極拓展亞洲、歐美、澳紐等市場，為上述客群制訂新旅遊產品並加強國際宣傳，以增加留宿旅客數量。……等等，都是頗有見地的。

但澳門現在已經進入多元社會，社會上存在著各種不同的意見，該文本框內會受到「挑剔」。有些意見雖然尖銳，但卻是出於善意，希望能將事情辦好，從專業的角度，看到不足或疏漏，提出補強性的建議。但也不排除有些非專業的人員，作為「意見領袖」，任何專業領域都要「知少少，扮代表」地發聲，博取出鏡率或見報率，「語不驚人死不休」，以圖獲得「喊水能凍結」的快感。因此，該文本公佈後，有不同意見並不足怪。實際上，已經有人對到二零二五年來澳旅客將有三千五百萬人，表達強烈的負面評價態度。因此。旅遊局在收集意見後，必須去偽存真，去其糟粕，吸其精華，使得該文本更符合建設「世界旅遊休閒中心」的實際需要。

其實，或許無需等得太久，來澳內地旅客可能就有一個急劇增長的現象。由於台灣地區發生政黨輪替，拒絕承認「九二共識」的民進黨上台執政，曾經熱鬧一時的大陸居民往台旅遊，不管是團隊遊還是「自由行」，都大幅下降。而內地居民還是要出遊的，說不好在香港發生「驅蝗」惡行，內地居民反感的情況下，與台灣旅程相近，語言和人文環境相同的澳門，就可能會成為「替代」台灣的旅遊目的地。而該《澳門旅遊業發展總體規劃》在擬制時，是在「五二零」之前，尚未考慮到這個因素。倘在最終文本中將此因素考慮進去，可能更為精準、全面。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | A10 |經濟| 2016-05-27



一家之言　澳門日報　2016年5月27日

規劃海旅　硬件怎可缺席

春耕

澳門如何利用新水域發展海洋經濟，繫接五年規劃草案公佈的旅遊總體規劃提出具體設想和步驟，包括營造濱水空間、拓展海上旅遊產品兩方面。前者關乎城市空間改造，後者嘗試把澳門的發展空間向外延伸，但未足夠展現改變對外海運或海旅格局的魄力。整個社會還需要多吸收外界意見，開拓眼界和改變思維，才能突破以岸為界的慣性思維。

先說營造濱水空間，取得水域管理權後，澳門的城市發展思維自然有了徹底的轉向，從以往的海岸線為界向內看，改變為海岸線不再成界向外看。當局的規劃是打算把處於廢棄狀態的舊城區海岸線活化，把還沒有充分利用的新城區海岸線加以優化。如果設想一一落實，對於美化城市、增加休閒和旅遊空間，甚至拓展營商空間都有幫助。但如何落實，除了一向所說的政策執行力之外，資源投放不可少，配套人才不可缺。

規劃諮詢文本沒有指出沿海岸線的改造需要投放多少資源，估計單單基建投放就不在少數。資源投放也是一種政策姿態，能夠以資源投放來顯示落實規劃的決心，相信可以帶動市場資金投放，形成具備經濟效益的發展趨勢。除此之外，因為濱水空間營造所衍生的新型工作崗位、人才種類，比如項目管理和觀光策劃人才所需幾何，規劃文本也應該有所指向，才能夠以前景帶動人力資源的流向和技術的引進。事實上，在人才培養和引進上，政府應該起主導作用。

至於海上旅遊產品方面，政府的短中長期計劃主要以海上遊航線、活動項目和區域海上旅遊路線為發展目標。目標正確，但是基建配套的設想不足，更沒有一種借勢改變澳門海上通道不暢的意識。

正如台灣海上旅遊業者所言，不管是小型的遊艇，還是大型的郵輪，澳門都有條件做，而且可以跟岸上現成的多元旅遊元素聯動。關鍵是泊位和碼頭。當今技術已經可以解決近海淤積問題，獲得八十五平方公里水域的澳門，也可以在相對深海處或海島建立深水停靠碼頭。

無疑，發展視野和魄力不可能一夜生成，澳門特區獲得水域也不過半年，但澳門社會還是要多往外看，看看別人的發展規劃是如何生成。正如中國口岸協會的呼籲，濱水城市政府需全面規劃休閒海岸線，把公共遊艇碼頭納入城市公共設施，讓中國遊艇「游起來」。置換到澳門的場景，不管是城市優化還是對接區域海上旅遊，碼頭等公共設施應該是規劃的重中之重。

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編



家之言 澳門日報 2016年5月29日

區域海上遊 軟硬配套早規劃

中央明確澳門擁有八十五平方公里的水域，為澳門未來經濟適度多元發展提供大力支持。社會期望在解決民生問題後，政府應把握機遇，推動發展海上旅遊，令本澳旅遊業呈多元發展，亦可透過海上資源加強區域合作、客流互通。

國務院辦公廳去年頒佈《關於進一步促進旅遊投資和消費的若干意見》，指出要培育發展遊艇旅遊大眾消費市場，制訂遊艇旅遊發展指導意見，有規劃地逐步開放岸線和水域。推動遊艇碼頭泊位等基礎設施建設，清理簡化遊艇審批手續，降低准入門檻和遊艇登記、航行旅遊、停泊、維護的總體成本，吸引社會資本進入；鼓勵發展適合大眾消費水平的中小型遊艇；鼓勵擁有海域、水域資源的地區根據實際情況制訂遊艇碼頭建設規劃。至一七年，全國建成一批遊艇碼頭和遊艇泊位，初步形成互聯互通的遊艇休閒旅遊線路網絡，培育形成遊艇大眾消費市場。

海上旅遊成為近年珠三角地區致力拓展的方向。遊艇產業在內地發展較澳門早，廣東省不少地區已拓展有關產業，透過遊艇可帶動周邊地區旅客推動「一程多站」。毗鄰的珠海，最近亦有新發展計劃。珠海控股今年將增加旅遊項目投資，九洲港度假村首期項目投資逾三十億人民幣，佔地超過十萬平方米，計劃興建度假村及容納四百艘遊艇的碼頭泊位。

政府早前公佈的《澳門旅遊業發展總體規劃》，就打造濱水空間及海上旅遊均提出短、中、長期措施，其中提出擴大發展遊艇旅遊，推動與內地不同城市的遊艇自由行發展，連結區域的水上旅遊資源，構建區域遊艇旅遊中心。根據國際組織公佈，每艘遊艇年均消費四點五萬人民幣，拉動下遊產業的經濟效益約七倍，對旅遊、服務、餐飲、零售等行業都有裨益。

然而，原計劃去年底試運行的中山澳門遊艇自由行，至今仍祇聞樓梯響。在推進遊艇自由行上，政府曾強調以中山作試點，但面對中山聯檢大樓仍未驗收，今年能否開通都難以作出承諾。既然硬件上未能配合，政府應調整策略，以開放態度嘗試與內地其他周邊城市合作，不應局限發展範圍。

誠如眾多專家所言，要拓展遊艇旅遊，首要解決碼頭泊位問題，世界趨勢希望令遊艇市場面向大眾化，內地未來將積極開拓中產及大眾化市場，成為家庭客的度假新選擇。長遠澳門要拓展海上旅遊，首要透過區域合作，才可有較大的發展空間，無論軟硬件配套都要及早作規劃，才可與內地其他省市作更好對接。

春耕

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | B07 | 澳聞 | 2016-05-29



澳門日報 2016年5月29日

新聞小語

培元穩基礎　有麝自然香

旅遊是澳門支柱產業之一，料不到昨日首場"澳門旅遊業發展總體規劃"公眾諮詢會，只有六十人出席、七人發言，與同期出台的幾個重要政策諮詢相似，"官熱民冷"。然而，更叫人憂心的是，社會近年有股好高騖遠及貪多的趨勢，必須警惕，實事求是。

澳門目標打造世界旅遊休閒中心，定位提出多年，政府至今才正式研訂"澳門旅遊業發展總體規劃"並諮詢公眾，遲到好過冇到，集民智去規劃未來的舉措也值得肯定。社會各界近年為世旅中心建設提出了不少意見，當局亦提出及推進了一些構思，有着有唔着。可能澳門近十年經濟發展得太快，賭收倍翻太勁，資訊又十分發達，民智漸開，社會及政府的胃口也越來越大，卻忘記了自身的不足，有點自視過高，失去方向。

在旅遊方面，近年有人提出醫療旅遊、教育旅遊、考試旅遊、盛事旅遊、會展旅遊、文化旅遊、生態旅遊、體育旅遊等概念。政府先後提出要建設文化永續之城、盛事之都等，近期又擬向聯合國申列美食之都。

以上的想法有創意，樣樣聽起來都好，但澳門現時的條件很多做不來。哪怕做得來，恐要付出超高成本、超長時間，又或者周邊地區已經很發達，澳門投入更多都只能一直跟着別人走。舉例如醫療旅遊，泰國近年辦得不錯，漸成氣候，但澳門由整體醫療水平、人才、人員數量，以至自然資源等都無法與泰國相比，現在才起步追，難矣。再如體育旅遊，十年前亞洲城市邀請歐洲足球勁旅到訪比賽的不多，澳門早着先鞭辦了幾場好波，叫好叫座。不過今時唔同往日，一來爭辦城市甚多，二來澳門的球場硬件已無競爭力，故必須另闢戰場。

澳門旅遊的確比較單一，未來需要更多元化，毫無疑問。然而，澳門地方太小，人才、人資實在不足，故須精準發力，多元化不意味着樣樣都大搞，人有我有。澳門須做精做強，甚麼都有、都大即"大雜會"，絕非社會想要的那杯茶，日日大騷更非小城軟硬件可以承受得了。

以澳門的客觀條件，現應先檢討自身不足，盡力完善後再求優質發展。最逼切搞好旅遊基建，完善口岸、對外及對內交通配套等自不必說，還要做好世遺景點的旅遊質素及內容，提升各方面服務水平，切實找三幾個合適地點去設立永久性的特色夜市、市集。再通過各種手段令文化永續之城名副其實，還原澳門中西文化交融四百多年的應有文化內涵。

只要做好固本培元，加上博彩、大型綜合度假村等優勢項目，無須再大興土木，澳門旅遊已可獨當一面，有麝自然香，實力勝過"七都物都"。這些需要為政者看清形勢，實事實幹，不斷加強團隊執行力，不為一時民粹及掌聲所左右。

夏耘



家之言 澳門日報 2016年5月30日

發展旅遊更需承載力規劃

來澳展出一個月的「小黃鴨」完成任務，今日將結束使命離開澳門，這一個月的「小黃鴨」將成為本澳居民及訪澳旅客的共同回憶。雖然「小黃鴨」將離去，卻同時延伸出一系列的思考，其中一個無疑是「小黃鴨」的引客效應是否如期達到？將來引客是否要靠巨額投資打造硬件配套才成事？還是從細節、從創意入手，吸引旅客訪澳，甚至回頭？

「小黃鴨」無疑有助吸引旅客來澳，但旅客停留時間長或短、消費多少也是衡量標準。因此，未來若再舉辦類似活動，主辦單位或行政當局需要思考如何將效應進一步延伸，實現刺激旅客消費、延長留澳時間的最終目標。

博彩旅遊業是支持本澳經濟持續發展的重要環節，過去一段長時間內，旅遊業發展欠缺整體規劃，多處見步行步的前進模式。類似「小黃鴨」等活動，是否有系列規劃定期引進，還是「祇此一次」？倘僅為之確無法將創意旅遊效應延續及延伸。

行政當局結合過去多年來的發展經驗，制訂《旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，總算為規劃旅遊業發展向前邁出一大步，並因應現時的不足、長遠規劃需要及時制訂對策，配合未來發展方向。然而，諮詢文本提出四目標、十四策略，並就未來十年的旅客增長作出模擬估算，讓社會各界對旅遊業發展前景有初步掌握。美中不足的是諮詢文本祇提及低、中增長的旅遊業情況，卻沒有說明當中理據，以及不同模擬估算下的應對策略。

文本提出的增長估算，多數建基於內地中產階層增加、外遊需求有增無減、港珠澳大橋帶動人流往來，以及亞太區民航業發展刺激整體旅客增長等多個因素。卻未能提出應對方法，解答社會對旅遊承載力的疑問。如此一來反而模糊了規劃文本的焦點，令討論集中到承載力問題，對整體規劃的討論反而未能深入開展，相信這也不是諮詢的原意。

旅遊承載力並非靜態固定不變，而是動態變化過程，將因應城市擴容、基建完善等逐漸改善。特別是延誤多年的輕軌工程相信有望在未來十年通車，可以進一步提高交通承載力及加快疏導人流。旅遊承載力事關全社會，並非單一部門可以解決，在有限的諮詢文本內未能提及可以理解，問題是政府各部門是否應就未來十年的旅遊承載力變化做好協調、規劃工作，應對潛在的旅遊增長？

春耕

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

市民日報 | P04 | 澳聞 | 2016-05-31



整合分區歷史文化商圈 拓旅遊產品多元

市民之言

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本提供本澳社會面對這個龍頭產業的思考空間，除了未來10年旅客量和本澳城市、旅遊承載力怎樣更好平衡，以免衝擊居民生活以外，另一焦點，其實正好提醒我們怎樣確保旅遊業優質服務，才能廣招「回頭客」，打響國際品牌和營造賓至如歸的國際聲譽，藉着旅客的旅遊優質體驗，為澳門旅遊業凝聚可持續發展力量，才是澳門要打造世界旅遊休閒中心的終極目標。

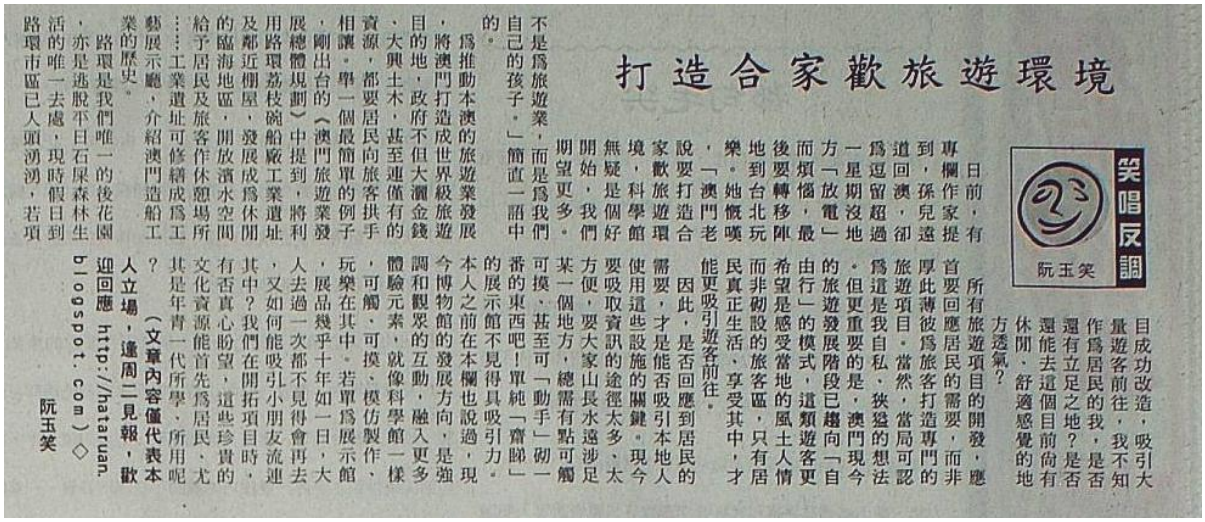
毋庸置疑，建設十年，不及破壞一旦。為此，當澳門特區要規劃未來10年旅遊業發展，要開拓國際客源擴大在整體旅客中的比重，要做到優質服務建樹起世界旅遊休閒中心這張名片，其實也正好為我們開展「逆向思維」，檢視怎樣才能「不破壞招牌」？從而可以看清澳門過去在旅遊糾紛，在保障消費權益上有甚麼應要糾正、完善之處，一方面堵塞漏洞，另一方面提升建設力度，雙管齊下推動本澳旅遊業健康、可持續發展，更好走向規劃的各階段目標。

與此同時，怎樣逐步邁向總體規劃設定的目標及策略建議，達致可持續發展，也應具備高瞻遠矚視野和勇於開拓的精神。一如，諮詢文本強調「鼓勵民間團體舉辦有關社區文化、歷史等方面的旅遊活動，發掘本地潛在的旅遊資源」；以及在發展多元化旅遊產品的策略中，也提出「引導旅客到城市不同地區，以緩和目前『澳門歷史城區』人群及交通擁擠的壓力，為社區經濟帶來適度發展」，為此，我們認為要締造、發掘社區旅遊和經濟潛力的同時，必須清晰怎樣才能做到「區區有特色」，避免凡見好便一窩蜂形成同質化，變相降低旅客分區遊覽意欲，反而仍然認為澳門欠缺多元旅遊產品和特色，又或「無地方值得一去」等，不利澳門旅遊業產品多元發展。

想想，當「光影節」在「澳門歷史城區」放亮，一時間吸引旅客稱道之際，不少舊區便向政府提議將「光影節」引入該區，以期帶來客源，刺激商機。這其實是不切實際的做做形式，因為，不同舊區，有不同歷史文化底蘊，有本身的「空間」來容納旅客，不能企圖「照辦煮碗」便能帶動旅客量增長，入區消費。

為此，在旅遊業發展總體規劃中，其實有利我們思考未來怎樣釐訂「分區」的歷史文化商業元素，以期彰顯各個舊區特色，再在這個基礎上推動旅客走入不同舊區感受氛圍，營造「值得一遊」的旅遊體驗，推動探索社區文化、走入社區消費的意欲，至關重要。我們看到，如台灣各個城市，都會打造分區商圈，在不同商圈凸顯自身的商業氛圍、歷史文化元素、文創氣息，夜市……連接起來便是整合不同商圈使之各具特色形成互補作招徠賣點。澳門要規劃總體旅遊，與此同時，也要思考提升分區旅遊產品水平、服務質素和可觀可遊魅力，始終不能追求區區同質，只有弄清楚自身區份的「實力」，才足以在政府推動下引導旅客「入區」，起到分流作用，同時足以刺激起社區經濟發展。

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編



打造合家歡旅遊環境

笑唱反調

阮玉笑

日前，有專欄作家提到，孫兒遠道回澳，卻為逗留超過一星期沒地方「放電」而煩惱，最後要轉移陣地到台北玩樂。她慨嘆，「澳門老說要打造合家歡旅遊環境，科學館無疑是個好開始，我們期望更多。不是為旅遊業，而是為我們自己的孩子。」簡直一語中的。

為推動本澳的旅遊業發展，將澳門打造成世界級旅遊目的地，政府不但大灑金錢、大興土木，甚至連僅有的資源，都要居民向旅客拱手相讓。舉一個最簡單的例子，剛出台的《澳門旅遊業發展總體規劃》中提到，將利用路環荔枝碗船廠工業遺址及鄰近棚屋，發展成為休閒的臨海地區，開放濱水空間給居民及旅客作休憩場所……工業遺址可修繕成為工藝展示廳，介紹澳門造船工業的歷史。

路環是我們唯一的後花園，亦是逃脫平日石屎森林生活的唯一去處，現時假日到路環市區已人頭湧湧，若項目成功改造，吸引大量遊客前往，我不知作為居民的我，是否

目成功改造，吸引大量遊客前往，我不知作為居民的我，是否還有立足之地？是否還能去這個目前尚有休閒、舒適感覺的地方透氣？

（文章內容僅代表本人立場，逢周二見報，歡迎回應 http://hataruan.blogspot.com）◇

阮玉笑

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

打造合家歡旅遊環境

日前，有專欄作家提到，孫兒遠道回澳，卻為逗留超過一星期沒地方「放電」 而煩惱，最後要轉移陣地到台北玩樂。她慨嘆，「澳門老說要打造合家歡旅遊環境，科學館無疑是個好開始，我們期望更多。不是為旅遊業，而是為我們自己的孩子。」簡直一語中的。

為推動本澳的旅遊業發展，將澳門打造成世界級旅遊目的地，政府不但大灑金錢、大興土木，甚至連僅有的資源，都要居民向旅客拱手相讓。舉一個最簡單的例子，剛出台的《澳門旅遊業發展總體規劃》中提到，將利用路環荔枝碗船廠工業遺址及鄰近棚屋，發展成為休閒的臨海地區，開放濱水空間給居民及旅客作休憩場所……工業遺址可修繕成為工藝展示廳，介紹澳門造船工業的歷史。

路環是我們唯一的後花園，亦是逃脫平日石屎森林生活的唯一去處，現時假日到路環市區已人頭湧湧，若項目成功改造，吸引大量遊客前往，我不知作為居民的我，是否

還有立足之地？是否還能去這個目前尚有休閒、舒適感覺的地方透氣？

所有旅遊項目的開發。應首要回應居民的需要。而非厚此薄彼為旅客打造專門的旅遊項目。當然，當局可認為這是我自私、狹隘的想法。但更重要的是，澳門現今的旅遊發展階段已趨向「自由行」的模式，這類遊客更希望是感受當地的風土人情而非砌設的旅客區，只有居民真正生活、享受其中，才能更吸引旅客前往。

因此，是否回應到居民的需要，才是能否吸引本地人使用這些設施的關鍵。現今要吸取資訊的途徑太多、太方便，要大家山長水遠涉足某一個地方，總需有點可觸可摸，甚至可「動手」砌一番的東西吧！單純「齋睇」的展示館不見得具吸引力。本人之前在本欄也說過，現今博物館的發展方向，是強調和觀眾的互動，融入更多體驗元素，就像科學館一樣，可觸、可摸、模仿製作、玩樂在其中。若單為展示館。展品幾乎十年如一日，大人去過一次都不見得會再去，又如何能吸引小朋友流連其中？我們在開拓項目時，有否真心盼望，這些珍貴的文化資源能首先為居民，尤其是年青一代所學、所用呢？

阮玉笑



勿將對旅客數量的客觀預測當作主觀目標

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

勿將對旅客數量的客觀預測當作主觀目標

旅遊局《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本公佈後，受到社會各界尤其是旅遊業界的高度重視，紛紛熱烈討論。既有正面評價的，也有予以批評的。其中一些人針對諮詢文本中，到二零二五年澳門兩個增長情景的估算，尤其是其中旅客總人數的預測：倘使按年平均低增長率（百分之一至二），是三千三百萬至三千五百萬；年平均中增長率（百分之三至五），是三千八百萬至四千萬，大為「嘩然」，批評為不顧澳門實際承載量，澳門將會「爆錶」。

這種擔心將會「爆錶」的疑慮，可以理解，也是自然的事。實際上，這是有「前車之鑑」的——過去幾年，每逢內地的「黃金周」，澳門中區尤其是新馬路、大三巴一帶是塞滿了內地遊客，人山人海，堵塞人行道，進退不得。警方採取特別措施，進行人潮管制，才避免了某些地方「人踩人」的慘劇。而且本地居民的日常生活受到嚴重影響，並埋怨澳門已經失去當年寧靜休閒的環境。現在每年三千萬人次就如此了，倘再增加幾百萬以至是一千萬人次，將對澳門的承載量造成更大的負擔，並將給居民的生活品質帶來更大的損害。

不過，可能他們沒有細心閱讀這份諮詢文本，因而誤將「情境預測及評估機制」誤作「規劃目標」，以為上述數字是諮詢文本的「奮鬥計劃」。因為前提有誤，因而就得出並不正確的判斷，對政府及主管部門產生怨懟。實際上，諮詢文本在提出上述數字時，是置於「情境預測及評估機制」章節內的，亦即並非是主觀性的「規劃」，而是對客觀規律的「測算」。而且，不但有對每年旅客總人數的估算，也有對非博彩收入、留宿旅客平均逗留時間、留宿百分比、酒店客房數目、旅遊業相關就業人數、酒店入住率的估算。何況，即使沒有作出這個「預測評估」，以目前三千萬人的基數，乘以過去幾年的年平均增長率，到二零二五年，也將必然達到該數目，這是客觀規律。

諮詢文本之所以專門安排了一個「情境預測及評估機制」章節，就是為了更好地應對旅遊業未來的發展，因而是實事求是的態度，有別於過去「隨波逐流」，「睇餸食飯」的做法。俗語說，「凡事預則立，不預則廢」，「預」就是預先，指事先做好計劃或準備；「立」就是成就；「廢」即敗壞。不論做什麼事，事先有準備就能成功，不然就會失敗。「預則立，不預則廢」，預測正確，各項事務才能獲得成功，否則如瞎子碰牆，會頭破血流。能否「獨具慧眼，看準發展前景」，並在此基礎上做到鑑往知來、推此及彼，進行科學的市場預測，是一個行政管理者能否牢牢掌握發展主導權的關鍵。

實際上，「常涉水方知水深淺，多預測才曉價高低」，「按人做飯量體裁衣，望標行船預測經商」。在科學決策和科學施政的要求下，必須深刻了解善於預測對做好施政的重要意義。預測不是無根據的胡思亂想，也不是一拍腦袋即得出的盲目決斷，而是研究未來動態，對客觀事物未來發展進行的預料、估計、分析、判斷和推測。對旅遊業發展的預測，就是對旅客增長率及增加量、留宿率的變化等指標所做的預先推斷。它通過市場上旅客來源的變化，旅客消費方式及癖好的變化，以至社會風氣和時局的變化來進行觀察，從中發現徵兆、捕捉信息、估摸供求變化的走勢，以便於行政管理者抓住時機、適應變化、組織好旅遊市場的管理。當今的旅遊市場越來越多變，預測也越來越複雜，也更顯出「獨具慧眼，看準市場」之人的可貴。只有事先作出科學的預測，並根據此數據做好應對措施，才能使工作走在前面，遇事不慌亂。

諮詢文本對二零二五年的來澳旅客數量有此預期，並不出奇。可能是出於幾個因素。其一、國際旅遊熱潮方興未艾。已發達國家的休假旅遊熱度不減，正在發展中國家和地區也興起了旅遊熱，因而趨勢學家即把旅遊業視為當今及此後一個較長時間的經濟支柱。既此，澳門也必然會分得一杯羹。而且，澳門還具有港珠澳大橋通車，及「澳航」專營合約期滿，可為開辟更多國際航線提供有利條件，國際遊客將會逐步增多。而爭取更多的中高端國際遊客到澳門旅遊，這正是中央要求澳門建設成「世界旅遊休閑中心」的重要考量。

其二、與國際旅遊熱相適應，內地居民也興起出境旅遊熱。但與他們出境到其他國家或地區不受限制不同，他們來澳門旅遊，倒是受到某種程度的限制，那就是「自由行」，現在只是限於某些既定城市，尚有更多城市未有開放「自由行」，如果逐步放開，可能旅客年平均增長速度還不至於諮詢文本的最高百分之五。

實際上，如果不是因為前幾年因為「黃金周」期間中區「塞爆」，有居民高呼「頂唔順」；而香港更是發生了「驅蝗」事件，使得內地有關主管部門放緩開放「自由行」的速度，按照以往的增長速度，可能增長率更高，旅客量增長更快，尚未到二零二五年就已經「提前達標」。

其三，還需考慮一個新因素，就是內地一些地方政府，針對「黃金周」到處人海為患的情況，試圖行使新制予以改善，其中一個辦法就是試行「帶薪休假」，以圖錯開旅遊人群。另外，也在試行每週休息兩天半。而這麼短的休息時間，到外國旅遊的時間不夠，反而香港、澳門則正好。尤其是在高鐵開通，居民出行乘坐飛機就象乘坐巴士那樣，要前往香港、澳門就十分方便。但由於香港又個別人大搞「驅蝗」，內地遊客的心理複雜，一來是擔心自己的安全，二來是抵制這種「趕客」劣行，因而將會改來對旅客友善得多的澳門。而且澳門地方細小，兩日的休假旅遊反而更適合。如能做到將他們喜歡的

世界各地商品集中在澳門商場，他們在澳門就可購得到，而無需山長水遠地跑到歐美日韓，澳門對內地旅客的吸聚力將會更大。

其四，如果鄰近城市放寬對「自由行」加簽的限制，讓其居民隨時可以出入澳門，而不是兩月一簽，可能單是一個珠江三角洲的旅客，就可把諮詢文本所預估的旅客增長數目全「吞下」，了，更遑論全國各地的客源了。

此外，還有一個本欄日前所指的因素，就是台灣地區由於發生政黨輪替，拒絕承認「九二共識」的民進黨上台執政，曾經熱鬧一時的大陸居民往台旅遊，不管是團隊遊還是「自由行」，都大幅下降。說不好本來就準備出遊的內地居民，將會轉到與台灣旅程相近，語言和人文環境相同的澳門，使得澳門又增加一個新的旅客來源。

就此而言，諮詢文本的數據是按照客觀規律作出的預估，而非主觀意識的發展目標。即使沒有作出此預估，屆時也將會達至該數量，甚至可能會略顯「保守」，「估計不足」。試看當年每年來澳旅客才幾百萬，才十年來的時間就上升到三千萬，其每年平均增長率就比這個預期的年平均增長率高得多。

永 逸



市民之言

旅局獨自奮戰旅遊規劃追增長缺提質

《澳門旅遊業發展總體規劃》公眾諮詢文本出台，一句說明就是要旅客「提質又提量」！然而，說也奇怪，澳門本來就是旅遊城市，旅遊城市要今天才有規劃，豈不怪哉？澳門旅遊怎樣規劃，欠基礎建設，欠便捷的通關效率，更欠快捷便利的公共交通工具，上述是保安司、運輸工務司應做的事，可是在今次文本完全缺位，只餘下社會文化司轄下的旅遊局「獨自奮戰」，相信難有所成，文本要求市民和業界提供意見，我們擔心也未必是旅遊局能包攬做好的事。

不同市場的回頭客大約六至七成，其中地理位置愈近澳門的回頭率愈高，這只是說明回頭的內地旅客，大多來澳門購物，文本中認為新增更多活動項目，希望用節慶活動表演提高旅客回頭率和延長旅客逗留時間，難免自欺欺人，只能說新的表演項目會是「配菜」一碟。

文本又有矛盾之處，一則說以到訪的國際旅客人數為對比指標，澳門在2014年有1500萬人次國際旅客，全球前100個城市排名第六位。但又說大中華地區的訪客佔總3000萬旅客的九成，其中中國內地佔總旅客的66.5%，而國際市場則佔總旅客的9%。究竟國際旅客只佔總人數一成，抑或只有9%，說也說不清了。

旅客的多少，就與城市承載力很有關係，但諮詢文本中只預料10年後訪澳旅客人數可達高峰4000萬，未有預測未來的旅遊承載力，旅遊局局長文綺華重申，該估算是參考國際旅遊組織預測亞洲客源趨勢、澳門主要客源市場出境客的變化等得出，用一句「可能會發生」搪塞過去，更硬要說「非局方追求的增長數字，亦不代表顯則公司或旅遊局認同未來10年澳門的旅客承載量可達到4000萬。」

然而，這4000萬只是一個偽命題的話，澳門根本沒有能力接待增加的1000萬人次，本地旅遊自然資源基本欠奉，只有不斷新增的客房，當局「天真地」在文本指充分利用舊城改造和新城開發等各種機遇，將有效提高城市的旅遊承載能力，只是一廂情願。舊城改造空談10年，連舊諮會也消失了，新增的都市更新委員會，只懂開會未有建樹。

至於文本中也沒有提到世界旅遊休閒中心委員會這個頂層架構，開接說明，構建世界旅遊休閒中心，不外乎是旅遊局的工作，世委會完全置身事外，這樣的頂層設計，再暴露架床疊屋。

特區政府出台一個「五年規劃」不久，接着再來個修訂立法會選舉法諮詢文本，現在還有個諮盡15年的「澳門旅遊業發展總體規劃」，這種疲勞轟炸，肯定叫居民吃不消！文局長還推說經過公共行政改革諮詢委員會排期推出諮詢，顧見諮詢指引只是一紙空文，或者說呈交公職局只是蓋個「閱」字章，行政公職局無權延後推出諮詢，也毫無統籌章法，「依法施政」變成有法不依，有指引不遵。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

旅局獨自奮戰旅遊規劃追增長缺提質

《澳門旅遊業發展總體規劃》公眾諮詢文本出台，一句說明就是要旅客「提質又提量」！然而，說也奇怪，澳門本來就是旅遊城市，旅遊城市要今天才有規劃，豈不怪哉？澳門旅遊怎樣規劃，欠基礎建設，欠便捷的通關效率，更欠快捷便利的公共交通工具，上述是保安司、運輸工務司應做的事，可是在今次文本完全缺位，只餘下社會文化司轄下的旅遊局「獨自奮戰」，相信難有所成，文本要求市民和業界提供意見，我們擔心也未必是旅遊局能包攬做好的事。

不同市場的回頭客大約六至七成，其中地理位置愈近澳門的回頭率愈高，這只是說明回頭的內地旅客，大多來澳門購物，文本中認為新增更多活動項目，希望用節慶活動表演提高旅客回頭率和延長旅客逗留時間，難免自欺欺人，只能說新的表演項目會是「配菜」一碟。

文本又有矛盾之處，一則說以到訪的國際旅客人數為對比指標，澳門在 2014 年有 1500 萬人次國際旅客，全球前 100 個城市排名第六位。但又說大中華地區的訪客佔總 3000 萬旅客的九成，其中中國內地佔總旅客的 66.5%，而國際市場則佔總旅客的 9%。究竟國際旅客只佔總人數一成，抑或只有 9%，說也說不清了。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

旅客的多少，就與城市承載力很有關係，但諮詢文本中只預料 10 年後訪澳旅客人數可達高峰 4000 萬，未有預測未來的旅遊承載力，旅遊局局長文綺華重申，該估算是參考國際旅遊組織預測亞洲客源趨勢、澳門主要客源市場出境客的變化等得出，用一句「可能會發生」搪塞過去，更硬要說「非局方追求的增長數字，亦不代表顧問公司或旅遊局認同未來 10 年澳門的旅客承載量可達到 4000 萬。」

然而，這 4000 萬只是一個偽命題的話，澳門根本沒有能力接待增加的 1000 萬人次，本地旅遊自然資源基本欠奉，只有不斷新增的客房，當局「天真地」在文本指充分利用舊城改造和新城開發等各種機遇，將有效提高城市的旅遊承載能力，只是一廂情願。舊城改造空談 10 年，連舊諮會也消失了，新增的都市更新委員會，只懂開會未有建樹。

至於文本中也沒有提到世界旅遊休閒中心委員會這個頂層架構，間接說明，構建世界旅遊休閒中心，不外乎是旅遊局的工作，世委會完全置身事外，這樣的頂層設計，再暴露架床疊屋。

特區政府出台一個「五年規劃」不久，接着再來個修訂立法會選舉法諮詢文本，現在還有個涵蓋 15 年的「澳門旅遊業發展總體規劃」，這種疲勞轟炸，肯定叫居民吃不消！文局長還推說經過公共行政改革諮詢委員會排期推出諮詢，顯見諮詢指引只是一紙空文，或者說呈交公職局只是蓋個「閱」字章，行政公職局無權延後推出諮詢，也毫無統籌章法，「依法施政」變成有法不依，有指引不遵。

健康旅遊或是值得重視的另一旅遊模式

王希富



註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

健康旅遊或是值得重視的另一旅遊模式

王希富

繼特區首個頂層設計的「五年規劃」諮詢，以及立法會選舉法修訂公開諮詢之後。又一重要諮詢開展。旅遊局 23 日公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，諮詢期至七月廿二日。文本訂定四個總體目標共十四項策略，以達到世界旅遊休閒中心的願景。預估至 2025 年，旅遊業總體不會出現負增長，屆時年均旅客最少三千三百萬人，國際旅客占整體旅客比例將增至百分之十四至十五。旅遊局長文綺華介紹說，旅遊局去年開展研究與編制《澳門旅遊業發展總體規劃》，為未來十五年的發展奠定基礎及方向。未來兩個月的諮詢後，今年九月將修正及完成最終規劃方案，預計明年中出臺。

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本訂定四個總體目標共十四項策略，包括「旅遊業的可持續發展管理」：要推動居民認同和參與旅遊業發展、管理旅遊業發展並提升接待能力、提升旅遊行業的環保標準、區域的無縫連接；「發展多元化旅遊產品」：打造標誌性旅遊產品、營造濱水空間、拓展海上旅遊產品；「開拓優質客源市場」：發展澳門成為多日旅遊目的地、持續開拓具潛力的目標客群、利用創新科技發展智慧旅遊、與鄰近城市聯合開拓具策略旅遊產品；「提高旅遊品質」：持續培訓本地旅遊從業員、設立綜合旅遊品質機制、提升旅遊業服務品質與國際標準接軌。各項目標策略又從時間年期上劃分，五年之內為短期措施，五年至十年為中期措施，超過十年為長期措施。

上週末，首場的公眾諮詢舉行，未知是否與天降暴雨有關，出席者只有六十多人。文綺華用首一小時詳盡介紹整份諮詢文本後，全場僅七人發言，問答環節的時間幾乎用不完。其實，正如文綺華所言「不到場並非代表不關心」，澳門作為一個旅遊城市，尤其是在國家規劃層面被賦予「世界旅遊休閒中心」定位的背景下，旅遊業對澳門的重要性自是不言而喻。而且從首場諮詢會的意見來看。澳門管理學院副院長謝漢光發言表示，澳門有潛力拓展幾種旅遊模式，其一是場景旅遊，如臺灣的九份、奧地利的薩爾斯堡等地，都因電影一炮而紅，成為旅遊熱點，澳門是不少電影的拍攝場地，開發場景旅遊值得思考；其二是教育旅遊，香港學校常組織學生來澳短期遊學，若能大力推動，有助帶動本地旅遊收益。教育旅遊有別於傳統旅遊模式，學生不會與其他旅客爭奪資源，通常會工作日來澳，酒店房間較充裕，且會到訪一般旅客不會去的地方，如路環、舊區等；再者是考試旅遊，數以萬計的學生在考試期間訪港導致考試場附近酒店爆滿，香港的考試旅遊已成為一種產業；最後是墓園旅遊，部分旅客醉心研究歷史，對墓園感興趣，澳門有條件開發墓園文化旅遊。

可以說，該幾種的旅遊模式提法都是相當新穎。同時也得到當局的正面和積極回應。顯示出特區政府確希望以此次諮詢及規劃的制定為契機。全面梳理本澳旅遊發展方向及路徑，從而為澳門旅遊業的持續發展、「一個中心」定位的實現奠定穩固的基礎。

健康養生與旅遊結合是國際趨勢

而從另一個角度而言，前面提到的幾種旅遊模式，雖然具備一定可行性，但多數為較特定對象的模式。筆者亦藉此再度提提早前曾關注的另一旅遊模式——健康（醫療）旅遊。狹義的醫療旅遊是指將旅遊和治病、療養結合起來的一種旅遊形式，廣義的醫療旅遊是指健康旅遊。據博鰲亞洲論壇 2011 年年會發佈的《亞洲經濟一體化進程報告》稱，亞洲已經成為全球最富有潛力的醫療旅遊服務市場。2007 年亞洲醫療旅遊服務收入達 340 億美元，占全球市場份額的 12.7%。據麥肯錫公司統計，2012 年亞洲醫療旅遊服務額高達 1,000 億美元。中國衛生部部長陳竺亦認為，醫療和旅遊結合相得益彰，豐富了旅遊內涵，帶動了醫療保健等相關產業。鑒於醫療旅遊的廣闊市場前景，澳大利亞前總理霍克、前哥倫比亞大學健康科學委員會主席 Dr. Clyde.WU、韓國錦湖韓亞集團會長樸三求、日本千葉商科大學校長島田晴雄還共同倡議，在海南萬泉樂城國際醫療旅遊先行區創建「健康旅遊國際組織」。併發表《倡議書》稱，醫療和旅遊原本是不同的行業，但客觀上已成為一股潮流，形成一項新型的綜合產業。創建「健康旅遊國際組織」可協調各國各領域資源，更好地研究這一行業，使它更有組織更規範化地發展。

「醫療旅遊」，是將旅遊和治病、療養結合起來的一種旅遊形式。旅遊者可以根據自己的病情、醫生的建議，選擇合適的遊覽區，在旅遊的同時進行治療。當然，這只是狹義的理解，更為廣義和容易的理解的應該是廣義上的「健康旅遊」，應該說一切與促進身體健康有關的旅遊產品和形式都算作是「健康旅遊」。按照世界旅遊組織的定義，健康旅遊是以醫療護理、疾病與健康、康復與修養為主題的旅遊服務，就是把醫院、療養、保健和度假四者結合到一起。

隨著社會的發展，時代的進步，人類對生活條件和層次的追求不斷提升。很多人預期 21 世紀是一個注重養生、崇尚健康的時代。各國對國民健康的高度重視，為保健養生產業提供了前所未有的商機。很多跡象表明，健康產業將成為全球最大的新興產業。在美國，2002 年健康產業的收益已經達到了 2 千億，相當於汽車行業的 50%，據經濟學家預測，2012 年，增幅將達到 500 倍。歐美國家的居民平均消費中，保健品方面占了總支出的 25%以上，健康產業在許多發達國家已經成為帶動國民經濟增長的強大動力，占 GDP 比例在 15%以上。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2009 年美國《財富》雜誌在對中國消費品市場調查後得出的結論是：中國健康產業在未來五年將擴大 10 倍，中國保健養生市場每年蘊含高達 15,000 億元的市場份額。養生、健康、旅遊、休閒也成為二十一世紀具有前景的未來市場。而健康與旅遊業相融合的健康旅遊前景之廣闊更是非同一般。對此，本澳已經有專家學者進行類似的研究，並推出了「養生」為突破點的理論和概念。而且從其所搜集和提供的資料中，也讓人不得不感歎「若澳門抓住此機遇，作出新的嘗試和突破，澳門旅遊業實現新的飛躍式發展指日可待！」

從專家學者所提供的資料，我們可以瞭解到：據統計，全世界每年健康旅遊支出達到 1.9 萬億美元，在亞太地區有時候每年增長高達 200%。日本、韓國因其在醫療、美容、健康上的優勢，日本醫療旅遊、韓國美容旅遊在亞太地區頗具盛名。除了亞洲，歐洲旅遊目的地也紛紛以「健康旅遊」作為未來旅遊業的發展重點。以德國為例，2010 年德國國家旅遊局的研究顯示，15%前來德國的國外遊客想特別從事一些對健康有益、修身美體方面的活動。根據羅蘭貝格決策諮詢公司研究顯示，所謂「第二健康市場」（是指以「預防」為核心的健身、健檢、營養補充和生活方式改良等形成的市場）的業績在近些年裏增長了 6%，並且當前擁有 400 億至 600 億歐元的市場潛力。根據 2010 世界旅遊監測結果顯示，健康旅遊者在德國人均花費 124 歐元每夜，明顯超過普通度假者平均水準。德國國家旅遊局局長何佩雅表示，「健康旅遊業存在巨大潛力：許多國家人口統計學調查結果近些年來發生了一些變化。資料的變動顯示，人們對於健身保養的興趣與日俱增，自費開展的保健專案也不斷增加。這也影響到度假地的選擇：在度假休閒的同時強身美體、積極投入健身訓練已經成為新的旅遊動機。」

目前，國際養生旅遊業的發展已經初具規模，很多國家發展成為著名的國際養生旅遊目的地。如泰國的美體養生、印度的瑜伽冥想養生、韓國的美容養生、日本的温泉養生、中國的中醫養生、中東約旦的生殖養生與沙特的口腔養生，古巴的皮膚養生等等。拉美阿根廷與巴西在整形美容養生旅遊方面也取得重大進展，歐盟瑞士、德國等國家也在大力投資美容美體的養生保健旅遊，而奧地利以高山養生旅遊為特色居於國際養生旅遊產業的領先地位。

學者認為，隨著養生旅遊消費行為的成熟，追求新奇和個性的心理特徵更加突出，對生活與生命品質的關注，對健康、對回歸自然的渴望與和諧理念的深入，對養生健康旅遊產品不斷提出新的要求。

澳門具備發展優勢

從各地研究結果看，與普通旅遊相比較，發展健康旅遊不僅對旅遊資源的特色和稀缺性有要求，而且旅遊者對旅遊地自然生態環境的要求極高，適宜的自然生態環境、配套的健康設施是健康旅遊地發展的基礎要求；而豐富的旅遊資源、獨具特色健康人文風俗習慣則是對發展健康旅遊的軟體要求。這些方面，就澳門而言都具有相當的優勢：

第一，正如本澳研究學者所指，在自然環境方面，澳門全年氣候温和,平均氣温約20℃，全年温差變化在16℃至25℃之間，濕度較高，約73%-90%，全年降雨量在40-80吋之間。屬亞熱帶海洋季風性氣候，四季陽光明媚，氣候宜人。澳門是華南地區日照時數和太陽能資源較多的地區之一，太陽輻射尤其紫外線含量充沛，有助於鈣、磷代謝和機體免疫力的提高，清新的海風，可鎮定情緒，預防哮喘發作，還能改善肺的換氣功能，正是清新的自然環境與潔淨空氣令當地居民盡享健康與長壽。2009 年《澳門經濟社會發展報告（2010~2011）》公佈資料，澳門人均平均壽命更攀升至 82.4 歲，在亞洲僅次於世界第一的日本 83 歲，是名符其實的長壽之城。可以説，稱澳門為健康城市也不為過，如此的一個城市，對追求健康與長壽的現代人而言，應該具有相當的吸引力，關鍵是如何將這些特質表露和宣揚開來，真正為區域乃至世界的遊客們所嚮往。

而且，澳門三面環海，幾乎無重工業，空氣品質與周邊相比屬於較好一類。尤其是發展當中的路氹城區，雖然面積較小但環境之幽靜為區內所少見。

第二，基礎旅遊資源方面，澳門長久以來以旅遊作為重要的經濟支柱，在基礎旅遊服務上已經具備了相當的敬仰和條件。比如伴隨博彩業大發展澳門湧現出一大批的特色度假村等接待硬體，永利、金沙、威尼斯人、星際、銀河、新濠天地，以及即將開幕的金沙城中心等既集中又分散，各種特色風情交相呼應。而且他們在博彩度假之外也有進行健康旅遊相關的嘗試和積累。比如：2009 年初在澳門威尼斯人開幕的 MALO CLINIC 及 MALO CLINIC SPA，就是進軍健康旅遊目的地之列的很好見證，此兩所屬 MALO CLINIC Health Group 旗下的公司，成為亞洲區內其中一所最大型及最具規模的建設，提供全面的醫療護理及水療服務。

第三，説到軟體方面，首先不得不提澳門社會對中國傳統中醫中藥的推崇。「澳門大街小巷的中醫診所和中藥店鋪隨處可見，目前澳門共有 200 多個中醫診所，近 400 個西醫診所，中藥店所售的藥材約有 1,000 多種。中醫診所的比例非常高，已經形成了富有澳門特色的中醫藥發展和服務模式，中醫診療服務+中藥材中成藥+廣式養生飲食」。而且社會上每年的農曆四月廿八日，澳門中醫中藥界還有拜祭「藥王」神農的傳

統。而其與中央一道特區政府亦大力發展中醫藥產業，「據不完全統計，澳門近年來，在中醫藥科研機構推動下，不少中藥以保健飲品、食品名目進入大眾飲料市場，已成為澳門居民飲食的常用材料，傳統中醫中藥在澳門已根植民心。」尤其是粵澳中醫藥產業園區已經在橫琴破土動工，相信這對澳門中醫藥的發展將會注入更為強大的發展動力，而中醫所追求的傳統養生與健康理念又與現代人的追求不謀而合。預期可以成為澳門發展健康旅遊的強大後盾。

而且，隨著近年來澳門經濟的發展，特區政府在醫療上已經有十年期的長遠規劃，預計投入約 100 億澳門元，用於完善澳門醫療系統建設。而且康體運動設施興建，以及健康的體育活動，文化藝術演出等方面的投入也不斷增加，對傳統文化資源的開發都在逐漸加大力度。這些不僅營造出身體健康追求的氛圍，亦在心理健康方面也有所幫助。共同為澳門健康旅遊的發展提供有力支撐。

區域合作做大市場

相關專家學者認為，澳門所具備的硬體條件，相對於廣東、香港、新加坡等周邊地區和國家，澳門健康旅遊應當突出自己的特色，為高質量的遊客提供皇家式奢華尊貴的健康體驗，打造複合型高端產業。並提出，發展「三力合一」（三力指：休閒旅遊產業、健康產業、文化產業）的特色養生文化休閒旅遊，以及打造五種資源型養生文化，包括：海洋資源型養生文化、人工資源型養生文化、山資源型養生文化、GOLF 資源型養生文化、文化資源型養生文化等建議。但是綜合來看，學者所提出的發展方向重點是定位高端，目的地放在澳門。然而在整個周邊及全球社會發展的過程中，對健康的追逐，對健康旅遊的需要並非僅僅是停留在高端人士一個方面。中端甚至是普通遊客中間所蘊含的健康旅遊市場潛力亦將不斷體現出來，單體的消費雖然不大，但是集腋成裘，整體的市場也是不可小覷。其實，想必大家都能明白為何研究學者未有將高端之外的市場重點關注，無非是因為澳門自身的力量未必能夠完全吃下這個市場。這固然是因為澳門自身的限制所決定的，澳門本身就是地少人多，現時的遊客數量已經接近澳門社會承載力的極限，本身的土地幾乎連基本民生設施的興建都難以為繼，更何況大力拓展健康旅遊發展所需要的健康設施！再者說，就與健康旅遊發展有最為直接關係的基本醫療，在澳門都存在極大的壓力，可以說連本地居民的基本醫療需求都難以滿足，何談提供特色而高端的醫療服務給外來遊客！

不過，若要說因此而放棄高端客之外的健康旅遊市場又著實可惜。那麼出路只有一個，就是區域合作。以澳門的優勢，打造品牌，透過區域間合作，利用周邊城市的基礎資源、人才、技術等相對優勢，共同整合資源，做大做強健康旅遊產業。實現互利共贏

的目標。而且更為難得的是，在國家規劃及《粵澳合作框架協議》下，此類的合作已經幾乎沒有政策方面的掣肘，關鍵是看本澳及周邊城市相關業界和政府部門如何協作與推動。而在此基礎上進一步的一體規劃與研究也必不可少，還應廣泛借鑒其他國家和地區發展經驗。

其實，作為一個新興的朝陽行業，健康旅遊的興起時間並不算長，它的成長過程所面對的挑戰亦有不少。雖然近幾年，選擇「醫＋旅」消費模式的旅遊者數量逐年遞增。博鰲亞洲論壇《亞洲經濟一體化進程 2012 年度報告》也稱，亞洲已經成為全球最富有潛力的醫療旅遊服務市場。不過，正如中國衛生部部長陳竺在博鰲亞洲論壇 2012 年年會「醫療旅遊與國際合作圓桌會議」上的表示，全球醫療旅遊業面臨難得發展機遇，但全面快速發展還需克服法律限制、權益保護和語言溝通三方面困難。陳竺說，全球醫療旅遊服務業方興未艾，但還面臨三方面挑戰：部分國家限制本國人員赴他國醫療旅遊；醫療旅遊者權益保護不夠，醫療保險制度不健全，醫療旅遊者後續醫療措施不完善；醫療旅遊者的語言溝通障礙難以有效克服。他建議從三個方面強化全球醫療旅遊服務業發展：一是解除法律限制，取消本國人員赴其他國家進行醫療旅遊的限制；二是探索建立高效的國際醫療旅遊、醫療保險政策，為醫院和旅遊業之間的協調合作提供優惠政策；三是發展多種形式的醫療旅遊、醫療服務，利用社會資本，大力發展高端醫療服務和特色醫療服務。而對本澳來說，這些總體的困難也是不可回避的，已經被明確提出的方向性建議固然值得借鑒，但是如何在具體行動上轉化為可行措施，所要走的道路還有很遠，需要努力的地方也有很多。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

新華澳報 | P01 | 華澳人語 | 2016-06-01



建設世界旅遊休閑中心又一攬攬新意思

. 註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

建設世界旅遊休閑中心又「攪攪新意思」

中央在「十二五」規劃和「十三五」規劃 中，都要求澳門特區建設「世界旅遊休閑中心」。這固然是全澳門特區的任務，因而特區政府學習習近平主席「頂層架構設計」的模式，成立了高規格的「建設世界旅遊休閒中心委員會」，全力主導建設「世界旅遊休閒中心」的工作。但由於「世界旅遊休閒中心」的關鍵詞之一是「旅遊」，因而旅遊局就是最重要的執行單位，「頇曬重飛」。

前任旅遊局長由於是正統葡人，因而對華人社會思維尤其是中國的國情並不熟悉。盡管他對工作也是很認真負責，但畢竟是出於單純業務觀點，「只顧埋頭拉車，不顧抬頭看路」，不了解建設「世界旅遊休閒中心」的政治意義及具體內涵，因而對中央政府的指令，可説是「言之諄諄，聽之藐藐」。甚至在某年的國際煙花節，竟然不了解「九一八事變」在中國人心目中是「國恥日」的情況，而且當天恰好又是全國的「國防教育日」，正好當年更是發生了日本要將釣魚島「國有化」的事件，激起海峽兩岸人民都同仇敵愾，紛紛以各種行動以示抗議，中國政府更是五度召見日本大使，發出警告。但他卻將其中一場煙花安排在九月十八日晚上施放，與內地各城市鳴放防空警報，及人們上街示威遊行抗議的氛圍，形成了強烈的反差。而且更尷尬的是，被安排在「九一八國恥日」當晚施放煙花的兩支隊伍，其中一支是來自菲律賓，而當時菲律賓正在侵犯我國領土黃岩島，並引發外交戰。為此，本欄建議調整這場煙花的施放日期，但主事者卻仍固執己意，造成惡劣影響。

特區政府後來調整旅遊局人事，免除該葡人的局長職務，由副局長文綺華「坐正」。文綺華雖然是葡裔居民，但也具有華人血統，並是在澳門出生成長。因而在與澳門華人居民的密切接觸中，熟悉中國人的思維習慣和習俗，而且也了解中國的國情。並由於她掌握多國語言，並熟練使用中文，因而既熟悉國際旅遊事務，又能了解中央政府要求澳門建設「世界旅遊休閒中心」的意圖。

實際上，打此之後，旅遊局對落實貫徹「世界旅遊休閑中心」的工作，有了明顯的轉變。尤其是對其中的「世界」這個關鍵詞的理解，不單止是「世界級」的旅遊設施和服務水平，而且更是吸引來自世界各地的中高端旅客，並按《粵澳合作框架協議》的精神，以「一程多站」的方式，將這些國際遊客引介到內地各旅遊景點去，並平衡來澳旅客以內地旅客佔較大比例的情況。因而開始調整宣傳推廣澳門旅遊的方法，將以往主要是到內地各城市推廣旅遊的活動，改為到世界各地重要的旅遊市場去進行，並計劃到一些國際旅遊主要市場開設辦事處。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

「世界旅遊休閑中心」，不但是單純旅遊，還應以休閑為主。而「休閒旅遊」是指純粹以休閑放鬆、精神愉悅、情感體驗為目的的非事務性旅遊活動，包括觀光、度假、文化旅遊等旅遊活動方式。其中的「文化旅遊」，主要是為了體驗異國他鄉的民俗風情、傳統習俗、生活方式、科學技術、文化教育、社會組織等而前往異地開展的遊覽、觀賞、考察、交流、學習等文化活動的旅遊。這類旅遊方式有的是以文化體驗、增長知識為目的，也能夠收到休閑放鬆的效果；有的則是以消遣休閑為目的，客觀上收到了文化體驗、增長知識的效果。廣義的文化旅遊類型多樣，包括狹義的文化旅遊，如參觀文化藝術地、參加文化藝術活動，也包括教育修學旅遊、科技旅遊、歷史考察（名人故居、歷史城鎮）旅遊等。

「建設世界旅遊休閒中心委員會」制定的《澳門特別行政區五年發展規劃（2016－2020）基礎方案》提出的願景和要求，到本世紀三十年代中期，將澳門將建設成為一個以「旅遊」為形式、以「休閒」為核心、以「中心」為方向、以「世界」為品質，具有國際先進水準的宜居、宜業、宜游、宜樂的城市。

因此，旅遊局就十分注意推動文化旅遊的活動，並與文化局、民政總署等部門合作，「攪攪新意思」，推出了不少將文化與旅遊有機地結合起來的活動，包括「光影節」及「拉丁大巡遊」等。在吸引外地遊客，提高澳門旅遊素質的同時，本澳居民也得到享受，提高澳門居民的生活品質。民間社團也能夠密切配合，最近的「大黃鴨」，反應也不錯。

旅遊局在《澳門旅遊業發展總體規劃》中，提出「發展多元化旅遊產品」，其中就有文化旅遊。希望能充分挖掘澳門歷史文化特色，致力打造具有豐富內涵的多元文化旅遊目的地，不斷完善澳門具有多元和豐富文化內涵的旅遊體驗，吸引世界各地旅客，培育文創產業的發展。

而舉行國際影展，可能也是其中一個嘗試。日前旅遊局長文綺華與澳門影視製作文化協會會長周焯華署合作協定，確定於今年十二月八日至十三日聯合主辦的「第一屆澳門國際影展暨頒獎典禮」，將邀請近百位本地及國際媒體代表、國際買家、導演、影星、製片商等世界主要影展的重要人物約五百人齊聚澳門，將舉辦包括電影競賽、電影盛會、藏龍、世界影展全景觀及 Cross fire 精選等活動，期間還將舉辦電影市場及大師班等項目，並且邀請電影業界知名人士組成「國際專業團隊」及「國際顧問團隊」等。其中將邀請馬可．穆勒擔任影展總監，還包括大家熟識的導演杜琪峯和許鞍華，以及韓國導演崔東勛和歐洲著名導演及攝影大師 Clemens Klopfenstein 應邀擔任影展大使，團隊陣容鼎盛，使活動內容豐富多樣而國際。這個國際影展暨頒獎禮期望能促成世界級的交流機會，進一步提升澳門國際知名度，同時發揮促進文創產業，增添旅遊吸引力的協同效應，豐富澳門旅遊的文化內涵，為澳門文化創意產業及旅遊業的可持續發展帶來長

遠效益，並有助於推進澳門「世界旅遊休閒中心」的建設。

舉辦國際影展，確是推動國際文化旅遊的一個好方法，而且屬於高端層次，有利於將澳門建設成為世界性的電影交流中心。而且，也可幫助澳門一群熱愛影視藝術的人才發展，甚至還可推動澳門文化創意產業中的影視產業發展。

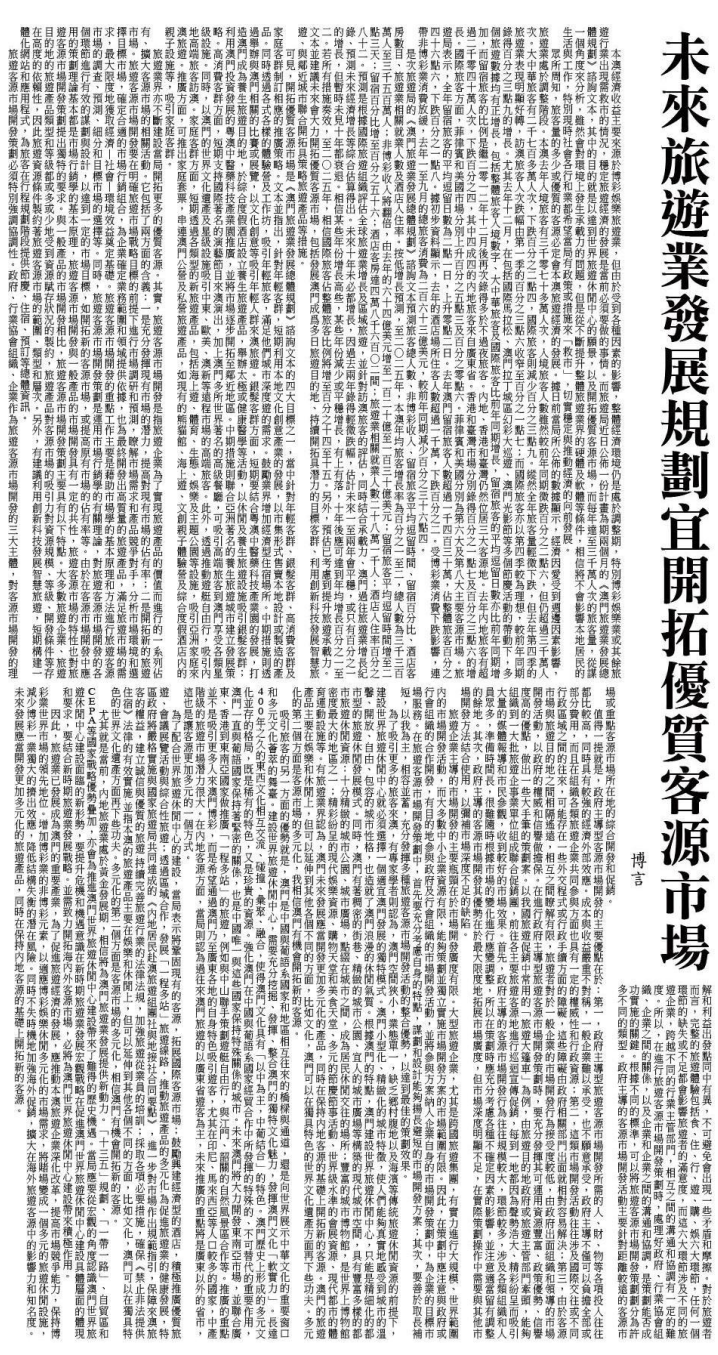
不過，內地「縣委書記的榜樣」焦裕祿有句名言，是「吃別人嚼過的饃沒味道」。現在世界各地都有影展，其中奧斯卡和康城影展還是如雷貫耳，連珠海也有搞過。兩岸四地也分別舉辦「百花獎」、「金雞獎」和「金馬獎」、「金像獎」，澳門的國際影展如何能做到不是「複製」，而是突圍而出，「青出於藍而勝於藍」，做出自己的風格，就需花費心思。

因此，可以在形式上也來個「攪攪新意思」。或者將一些獲得獎項的電影作品，長期地放映，尤其是內地居民看不到的片子。倘能在國際影展舉辦之前，拍攝出一部具有澳門特色的高質量電影作品，以「友誼第一，比賽第二」的精神「志在參與」，打響名堂。此後就長期安排在澳門放映，就像廬山電影院「獨沽一味」地長期放映《廬山戀》，三十多年如一日，吸引上山的遊客那樣。此也是彰揚澳門特區的中西文化品味，淡化「東方賭城」形象的有效辦法。

永 逸

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

新華澳報 | P03 | 2016-06-01



未來旅遊業發展規劃宜開拓優質客源市場

博言

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

未來旅遊業發展規劃宜開拓優質客源市場

博言

本澳經濟收益主要來源於博彩娛樂旅遊業，但由於受到各種因素的影響，整體經濟環境仍是處於調整期，特別博彩娛樂業或其餘旅遊行業出現需救市的情況，穩定旅遊經濟的發展是當前必須要做的事情。而旅遊局近日公佈一份計畫為期兩個月的《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，其中的目的就是以達到世界旅遊休閒中心的願景，以及開拓優質客源市場，而每年達至三千萬人次的旅客量，從謀一個角度來分析，雖然會對環境上發生承載力的問題，但是從不斷提升整體旅遊業界的硬體及軟體等條件，相信將不會影響本地居民的生活與工作，特別現時社會各行和業都希望當局有政策或措施來「救市」，切實穩定與推動經濟的向前發展。

眾所周知，旅客量的多少或優質的客源必定會本澳旅遊經濟的發展。據日前當局所公佈的數據顯示，經濟因愛受到週邊因素影響，旅遊業處於調整階段。本澳去年入境旅客有三千零七十多萬人次，入境旅客人數雖然較前年同期微跌百分之二點六，但仍超過三千萬人次。大中華旅客有二千七百多萬人次，下跌百分之二點四，國際旅客則減少百分之三點九。縱然全年旅客量輕微下跌，但去年第四季的旅遊業表現明顯好轉，訪澳旅客人次跌幅由第一季的百分之三點六收窄至百分之一點七;而國際旅客亦以第四季較為理想，較前年同期錄得百分之三點九的增長。尤其去年十二月，在包括國際馬拉松、澳門拉丁城區幻彩大巡遊、澳門光影節等多個節慶活動的帶動下，多個旅遊數據均有正增長，包括整體旅客入境數字、大中華旅客及國際旅客比前年同期增長，留宿旅客的平均逗留日數亦比前年同期增加，而留宿旅客的比例是繼二零一二年十二月後再次錄得多於不過夜旅客。內地、香港和臺灣仍然位居三大客源地。去年內地旅客有超過二千零四十萬人次，下跌百分之四，其中四成四的內地旅客來自廣東省。香港和臺灣市場分別錄得百分之一點七及百分之三點六的增長。國際旅客方面，菲律賓和美國市場分別上升百分之五點三及百分之零點六。菲律賓和美國分別為第六大及第八大主要客源市場。旅遊局表示，全年留宿旅客的平均逗留日數為二點一日，上升零點二日。去年澳門留宿旅客人數超過一千四百三十萬，佔整體旅客百分之四十六點六，下跌百分之一點八。據初步資料顯示，去年的酒店場所住客人數超過一千萬，下跌百分之二。受博彩業消費下跌影響，連帶非博彩業消費放緩，去年一至九月的總旅客消費為二百六十三億美元，較前年同期減少百分之三十六點四。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

是次旅遊局的《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本預測旅客總人數、非博彩收入、留宿旅客平均逗留時間、留宿百分比、酒店客房數目、旅遊業相關就業人數及酒店入住率。按低增長預測，至二○二五年，本澳年均旅客增長率為百分之一至二，總人數為三千三百萬人至三千五百萬人；非博彩收入將翻倍，由去年的六十四億美元增至一百二十億至一百三十億美元；留宿旅客平均逗留時間增至二點三天；留宿百分比增至百分之五十六；酒店客房達四萬八千六百○二間；旅遊業相關就業人數二十八萬一千人；酒店入住率百分之八十二。預測是根據國際旅遊組織評估全球旅遊業增長及區域旅遊，並針對訪澳旅客的評估，同時結合承載力、澳門過往旅遊業增長紀錄、預測未來經濟增長等綜合估算得出。未來十年未必都增長，因過去兩年錄得輕微跌幅，估計未來一至兩年會平穩，或只有百分之一的增長，但暫時未見十年都衰退。相信某些年份增長高些，某些年份減少或平穩增長，有上有落，十年後應可達到年均增長百分之一至二。若所有措施奏效，至二○二五年，相信國際旅客佔整體旅客比例將增至百分之十四至十五。另外，預估已考慮到提升旅遊承載力。文本並建議未來會大力開拓優質客源市場，包括發展澳門成為多日旅遊目的地、持續開拓具潛力的目標客群、利用創新科技發展智慧旅遊、與鄰近城市聯合開拓具策略旅遊產品等措施。

可見，開拓優質客源市場是《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本的四大目標之一，當中針對年輕客群、銀髮客群、高消費客群及家庭客群制訂相應的推廣策略。文本並指出，針對年輕客群，短期利用本地文化創意產業的發展，以市集形式售賣本地設計或製造的產品。同時透過各式各樣的體驗營及工作坊，吸引年輕旅客，滿足他們城市深度遊的需求。鼓勵業界增加經濟型住宿場所。中期措施則透過舉辦與澳門相關的比賽或展覽，以文化創意等吸引年輕人群來澳旅遊。銀髮客群方面，短期要結合粵澳中醫藥科技產業園的發展，打造澳門成為養生旅遊目的地，於綜合度假酒店設立養生旅遊產品，舉辦太極或健康醫學等活動，以休閒及養生旅遊設施吸引銀髮客群；利用澳門投資發展的粵澳中醫藥科技產業園推廣，並將市場逐步開拓至鄰近地區。中期措施則聯合亞洲著名的養生旅遊城市建立發展策略。高消費客群方面，短期支持國際著名的演藝節目來澳演出，加上澳門多所世界著名的高級餐廳，可吸引高端旅客到澳門享受各類星級設施。同時，以澳門的世界文化遺產及星級設施吸引中東、歐美、澳新等遠程市場的高端旅客。此外，透過推動遊艇自由行，吸引內地高端旅客訪澳。家庭客群方面，短期透過各類型的新旅遊產品，包括海上遊、體育、生態、娛樂及主題公園等設施，吸引亞洲家庭來澳旅遊。推廣方面，可推出家庭套票，串連澳門公營及私營旅遊產品，如現有的熊貓館、海上遊、文創親子體驗營及綜合度假酒店內的親子設施等，吸引家庭客群。

旅遊業界亦不斷建設當局開拓更多的優質客源。其實，旅遊客源市場開發是指旅遊企業為了實現旅遊產品的價值而進行的一系列佔有、擴大客源市場的相關活動。它包括

了兩方面的含義：一是充分發揮現有市場的潛力，提高對現有市場的佔有率；二是開拓新的旅遊市場。旅遊客源市場開發要在明確旅遊市場戰略目標的前提下進行市場調研和預測，瞭解市場需求和產品競爭對手，分析市場環境和選擇目標市場，確定合適的市場行銷組合，為企業確定業務範圍和領域提供依據，也為最終開發出高質量的旅遊產品，滿足旅遊市場的需求，最大限度地獲取經濟—社會—環境效益奠定基礎。旅遊客源市場開發的重點工作主要是藉助市場學的基本原理和方法進行旅遊客源市場的調查、預測、細分和目標市場的選擇等。同時，旅遊客源市場開發策劃是運用市場行銷學的有關理論，對旅遊客源市場開發的各個環節進行有效的謀劃與設計，以達到一定的市場目標，如開拓新的客源市場，或提高原有市場的佔有率等。由於在客源市場開發中應用的策劃理論基本都是市場行銷學的基本原理，旅遊客源市場開發與一般產品的市場開發具有一定的共性，旅遊客源市場的特性也對旅遊客源市場開發策劃提出獨特的要求。與一般產品的市場開發相比，旅遊客源市場開發策劃主要具有以下特點。大多數旅遊企業、旅遊目的地的旅遊產品類型和等級都或多或少地受到資源賦存狀況的製約，旅遊產品對客源市場的吸引力對資源規模、等級、開發條件等存在高度的依賴性，因此旅遊資源條件製約著旅遊客源市場的範圍、類型和層次。另外，有建議利用創新科技發展智慧旅遊，短期構建一體化網站和應用程式，為旅客在行程規劃階段提供節慶、住宿、預訂等總體資訊。

旅遊客源市場開發策劃必須特別強調協調性。政府、行業協會組織、企業作為旅遊客源市場開發的三大主體，對客源市場開發的理解和利益出發點同中有異，不可避免會出現一些矛盾和摩擦。對於旅遊者而言，完整的旅遊體驗包括食、住、行、遊、購、娛六大環節，任何一個環節的缺失或不足都會影響旅遊者的滿意度，而這六大環節涉及不同的旅遊企業，跨越不同的行業主管部門，相互之間的溝通和協調有一定的難度。所以，在進行旅遊客源市場開發策劃時，處理好政府、行業協會組織、企業之間的關係，以及企業和企業之間的溝通和協調，是策劃能否成功實施的關鍵。根據不同的標準，可以將旅遊客源市場開發策劃劃分為許多不同的類型。政府主導的客源市場開發活動主要針對距離較遠的客源市場或重點客源市場所在地的綜合開發和促銷。

值得一提就是，政府主導型客源市場開發的主要優點在於：第一，政府主導型旅遊客源市場開發所需的人、財、物等各項投入往往都比較高，同時具有較強的經濟外部效應。成本與收益嚴重不對稱，一般企業難以承受，也不願意承受，政府主導不僅可以負擔全部或部分費用，而且在組織各類旅遊企業共同參與方面也具有一定的權威性和行政資源；第二，這類市場開發活動往往涉及國際交往或不同行政區域之間的往來，可能存在一些外交程式或行政手續方面的障礙，這些障礙由政府相關部門出面就相對容易解決；第三，由於客源市場與旅遊目的地之間相隔遙遠，相互之間瞭解有限，旅遊者對於

一般企業的市場開發行為接受度較低，由政府出面組織和領導的市場開發活動，以政府的權威和信譽做擔保。在進行政府主導型旅遊客源市場開發策劃時，要充分發揮其可運用資源豐富、政策優勢、信譽度高的優點，做出一些大手筆的策劃案。以我國旅遊促銷中常用的「旅遊大篷車」為例，由旅遊目的地政府或旅遊主管部門牽頭，能夠組織到一大批旅遊企事業單位組成聯合促銷團，前往各主要旅遊客源地進行巡迴宣傳促銷，每到一地都因為聲勢浩大、精彩紛呈而吸引大量的媒體報導和市民參觀，收到較好的市場效果。首先，政府主導的客源市場開發行為往往規模較大，環節較多，涉及各類組織和人員眾多，準備時間長，很難隨時根據市場的變化進行應變調整，所以在策劃時應充分考慮各種不確定因素的影響，並注意適當留有調整的餘地。其次，政府主導的客源市場開發其優勢在於最大限度地拓展市場廣度，但市場深度明顯不足，在實際策劃操作中需要與其他市場開發方法結合使用，以彌補市場深度不足的缺陷。

旅遊企業主導的市場開發的主要瓶頸在於市場開發廣度有限。大型旅遊企業，尤其是跨國旅遊集團，有實力進行大規模、世界範圍內的市場開發活動，而大多數中小企業資源有限，能夠策劃並獨立實施市場開發方案的市場範圍有限。因此，在策劃中應注意與政府或行會組織的合作開發，有目的地參與政府及行會組織的市場開發活動，並將參與方案納入企業自身的市場開發策劃中，為企業的目標市場服務。在旅遊客源市場開發策劃中，首先要充分考慮自身的特點，謀劃和設計能夠揚長避短的市場開發方案；其次，要善於取長補短，以我為主，相容並蓄，充分發揮多種旅遊客源市場開發活動的整合優勢，以達到最佳的策劃效果。

為了吸引更多的旅客來澳，有專家學者則認為，澳門空間狹小，業態單一，缺乏鄉村腹地以及海濱等傳統旅遊休閒資源的前提下，建設世界旅遊休閒中心就必須選擇一個適宜澳門發展的獨特模式。澳門小型化、精緻化的城市特徵，使人們能夠真實地感受到城市的溫馨、開放、自由、包容的城市性格，也造就了澳門浪漫的休閒氣質。根據澳門的特點，澳門建設世界旅遊休閒中心，只能是精細化的都市型的旅遊休閒發展模式。同時，澳門有著稠密的街巷、精緻的城市公園、宜人的城市廣場等構築的現代城市空間，具有豐富多樣的都市旅遊休閒資源：十分精緻的城市公園、城市廣場，點綴在城市之間，成為居民休閒交往的場所；豐富的城市博物館，是世界上博物館密度最大的地區之一；精彩紛呈的現代娛樂資源、購物天堂和美食天堂、多元的節慶節事活動、世界級水準的會展資源、現代都市的體育運動設施等。有旅遊業界認為，澳門未來發展應當開發更加多元化的產品，同時在保持內地客源的基礎上開拓新的客源。澳門的旅遊產品主要在娛樂和休閒上，但可以延伸到其他各個不同的方面，比如文化，澳門可以在獨具特色的世界文化遺產方面再下些功夫。多元化的第二個方面是客源市場的多元化，我相信澳門有機會開拓新的客源。

吸引旅客的另一方面的優勢就是，澳門是中國與葡語系國家和地區相互往來的橋樑與通道，還是向世界展示中華文化的重要窗口和多元文化薈萃的舞臺。建設世界旅遊休閒中心，需要充分挖掘、發揮、整合澳門的獨特文化魅力，發揮澳門文化「軟實力」。長達 400 年之久的東西文化相互交流、碰撞、彙聚、融合，使得澳門文化具有「以中為主，中葡結合」的特色。澳門歷史上形成的多元文化並存的格局，既是稀有的特色，又是珍貴的資源。強化澳門在中國與葡語系國家經貿合作中所發揮的特殊的、不可替代的重要作用，澳門一直與葡語國家保持著緊密的關係，也是中國唯一與這些國家保持特殊關係的城市。未來澳門將大力開發東南亞市場，並聯合廣東、香港到東南亞國家做推廣「一程多站」的旅遊，例如與中山聯手策劃遊艇自由行，與江門、韶關的自然風景區合作等。推廣的重點並不是吸引更多人來澳門博彩，而是希望通過澳門乃至廣東各地的自身特色吸引遊客，尤其在印尼、馬來西亞等人口較多的國家，中產階級的旅遊市場潛力很大。在內地客源方面，當局則認為過往來澳門旅遊的以廣東省遊客為主，未來推廣的重點將是廣東以外的省市，這也是讓客源更加多元的一個方式。

為了配合世界旅遊休閒中心的建設，當局表示將鞏固現有的客源，拓展國際客源市場；鼓勵興建經濟型的酒店，積極推廣優質旅遊、會議展覽活動與綜合性旅遊；透過區域合作，發展「一程多站」旅遊線路，推動旅遊產品的多元化.為促進旅遊業的健康發展，特區政府將嚴格實施與國家旅遊局共同達成的《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》，進一步對市場作出規範指引，保障來澳旅客的權益，建立誠信與優質的旅遊.持續完善旅遊行業的法律法規，加強旅遊從業員的培訓；採取各項必要措施，確保《禁止非法提供住宿》法律的有效實施.並指本澳的旅遊產品主要在娛樂和休閒上，但可以延伸到其他各個不同的方面，比如文化，澳門可以在獨具特色的世界文化遺產方面再下些功夫。多元化的第二個方面是客源市場的多元化，相信澳門有機會開拓新的客源。

尤其就是當前，內地旅遊業處於黃金發展期，相信將為澳門旅遊業發展提供新動力。「十三五」規劃、「一帶一路」、自貿區和 CEPA 等國家戰略優勢疊加，亦會為推進澳門世界旅遊休閒中心建設帶來了難得的歷史機遇。當局應要從宏觀的角度認識澳門世界旅遊休閒中心建設面臨的新形勢，要提升危機和機遇意識在新時期旅遊業發展宏觀戰略在促進澳門世界旅遊休閒中心建設具體層面的體現和要求，要結合新時期旅遊業發展戰略。並需致力開拓海內外客源市場，必將為澳門世界旅遊休閒中心建設帶來積極作用。

因此，旅遊業已發展成為澳門的重要產業，為了促進旅遊經濟的發展，應推動本澳旅遊企業深化改革，提高市場競爭能力，保持博彩業世界市場的領先地位。增加博彩業的非博彩元素，以適應博彩娛樂休閒多元化的市場需求，將賭場變成一個多元的旅遊休閒設施，減少博彩一業獨大的擠出效應，降低結構失衡的潛在風險。同時不失時機地加

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

強海外促銷，擴大在海外旅遊客源中的影響力和知名度。未來發展應當開發更加多元化的旅遊產品，同時在保持內地客源的基礎上開拓新的客源。



將澳門旅遊業建在堅實基礎上

——向《澳門旅遊業發展總體規劃》建言

長南評議

旅遊局五月二十三日公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，諮詢期至七月廿二日。文本提出四個總體目標：

一、旅遊業的可持續發展管理；

二、發展多元化旅遊產品；

三、開拓優質客源市場；

四、提高旅遊質量。

文本以旅遊休閒大業態、優質旅遊及文化旅遊爲指導原則，提出十四項策略建議，以達到世界旅遊休閒中心的願景。預估至二〇二五年，旅遊業總體不會出現負增長，屆時年均旅客最少三千三百萬人，國際旅客佔整體旅客比例將增至百分之十四至十五。

拜讀《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，感到政府、特別是旅遊局，爲此做了不少研究，爲突破博彩業收入持續下滑的困局，做了不少功夫。澳門二〇〇二年宣佈博彩業有限度開放，二〇〇四年金沙建成，洋賭場和傳統賭場互相輝映，掀起了持續十年的「澳門熱」。澳門博彩收益像脫韁野馬，狂升不止，超過拉斯維加斯一倍、兩倍直至七倍。現在「賭收」連跌不止，人們回頭看，當年「賭收」狂飆，似乎還與貪官急於洗黑錢有關。現在「賭收」尚未跌停，澳門憑自己的實力，究竟可以有多少博彩收益尚未水落石出，現在應該越來越接近了。

旅遊局的諮詢文本爲二〇二五年作出低增長及中增長兩個增長情境的估算，當中預測旅客總人數、非博彩收入、留宿旅客平均逗留時間、留宿百分比、酒店客房數目、旅遊業相關就業人數及酒店入住率，按低增長預測，至二〇二五年，本澳年均旅客增長率爲百分之二，總人數爲三千三百萬人至三千五百萬人；非博彩收入將翻倍，由去年的六十四億美元增至一百二十億至一百三十億美元；留宿旅客平均逗留時間增至二點三天；留宿百分比增至百分之五十六；酒店客房達四萬八千六百零二間；旅遊業相關就業人數二十八萬一千人；酒店入住率百分之八十二。作者認爲澳門只要認真學習拉斯維加斯的經驗，《澳門旅遊業發展總體規劃》爲二〇二五年作出的目標完全可以達到，而且不難超過。

培養、網羅歌星和明星

據我觀察，很多渡假村都造了劇場，但是其利用率很低，太陽劇團停演了，只有水舞間撐到現在，是否華人不喜愛歌舞演出？也未必，拉斯維加斯有很多Show，觀眾中不少是華人，因爲拉斯維加斯很多Show，經典到去了不看肯定後悔的。過去澳娛專營時，葡京的「巴黎艷舞團」的演出也是長壽節目，香港、內地都有不少捧場客。現在香港、台灣文化娛樂業都在走下坡路，特別是香港，歌星如仲夏之夜的年代一去不返，電視台只能用汪明荃、鄭少秋充數，澳門國慶、回歸重金請來的香港歌星，只是當年三、四流的歌星。

澳門文化局也辦了一個演藝學院，至今未見澳門知名歌星和明星現身。原因很簡單，因爲演藝才能需要先天具備和後天培養雙管齊下。先天具備必須在足夠的人群中挑選，還要有慧眼的伯樂。例如澳門城市大學人文社會科學學院招收設計藝術學士，要具備畫圖的天份。很多廣州的考生，一落筆就像個會畫圖的，而澳門的考生，有這種天份的不多。因此我建議政府在澳門某大學設立演藝研究院，在港澳台和東南亞招收有演藝天份的人或已經小有名氣的歌星和明星，來澳深造，給他們創造條件在各渡假村的劇場演出，不但這些研究生學習期間可以有收入，還可以提升他們的知名度。去年在北京中國音樂學院附中就讀的十六歲泰國華裔少女朗嘎拉姆，參加浙江衛視《中國好聲音》第四季，在首次官選演唱鄧麗君的《千言萬語》，不獲四位導師選中加入其戰隊，但獲得導師的高度評價，亦因此在網絡上爲人熟悉，稱她爲「小鄧麗君」，以至設她是鄧麗君的轉世。其後獲邀參加復活賽，以同爲鄧麗君原唱的歌曲《獨上西樓》參賽，被導師那英選中，加入那英戰隊，並成爲那英戰隊四強選手之一。如果培養、網羅歌星和明星成爲澳門政府的既定方針，或者這位小鄧麗君已成爲活躍在澳門舞台的明星了。

改工業大廈為平價酒店

爲撰寫本文，我在網上查「我們喜愛的拉斯維加斯住宿」副題是瀏覽拉斯維加斯三十間最佳住宿」，酒店價格之平大出意料：

一、巴利拉斯維加斯渡假酒店（三星級），港幣二百七十二元；

二、狂歡賭場酒店（三星級），港幣三百二十六元；

三、拉斯維加斯巴黎酒店（四星級），港幣四百五十八元；

四、王者之劍渡假村（三星級），港幣二百二十五元；

五、拉斯維加斯機場南拉昆塔套房酒店（三星級），港幣六百七十六元；

六、拉斯維加斯會展中心溫泉山套房酒店（三星級），港幣八百一十六元。

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本的重中之重，是增加旅客總人數，增加留宿旅客平均逗留時間，留宿百分比。因此酒店客房數目要增加，酒店服務質量要高，價格要平。澳門現在酒店向高端發展，世界頂級酒店紛紛入駐澳門金光大道，澳門缺的是平價酒店。澳門上世紀八十年代造了不少工業大廈，很多都空置或在大半空置，如果改商住大廈，很難取得工廈小業主大多數同意，長此以往成爲老鼠日由滋生的溫實，對於土地匱乏的澳門是極大的浪費。本人建議政府應制定政策，鼓勵工業大廈改建三星級平價酒店，這樣，來澳的旅客可以有多樣選擇，在澳留宿的百分比、逗留的時間都可以增加，而且建成酒店後的酒店附近，其他小商舖也會起死回生。

博彩業收入持續下滑的結果，令很多博企原訂的發展計劃都拖慢來做，其實並不是缺乏資金，而是在目前的形勢投得越多，蝕得越多，如果新開張的賭場吸引客人，原來賭場晒冷的荷官就會更多。但若爲澳門整體著想，原訂計劃個個都能拖就拖，哪天賭收才能止跌回升？政府應按早前訂下的計劃來要求各企業，不能對柯爲湘依法辦事，對李爲湘不依法辦事，持續十年的「澳門熱」，令澳門建成很多世界級的渡假村，除了已建成的「威尼斯人」、「銀河」、「新濠影滙」、「永利」、「新葡京」、「美高梅」……很快「巴黎人」、「永利皇宮」、「上葡京」亦將落成，加上綠化超過新加坡的橫琴，已建成面積爲目前世界最大的長隆海洋世界。如果很好地利用這些資源，澳門再創輝煌依然指日可待。

與內地景點掛鈎 形成多樣旅遊套餐

在經濟全球化和區域經濟一體化的背景下，區域旅遊合作是重要的發展趨勢之一，成爲全球性的旅遊熱點問題，是未來影響世界各國旅遊業的發展方向和競爭力的重點領域。拉斯維加斯的網頁有多份旅遊套餐，如：

一、（十天）極品黃石豪華深度之旅；

二、（五天）美西消遙遊；

三、（四天）大峽谷探索之旅；

四、（四天）冬季峽谷精彩遊；

五、（五天）洛杉磯、拉斯維加斯、大峽谷精品遊；

六、（四天）大峽谷、拉斯維加斯、奧特萊斯遊；

七、（七天）美西黃石精典之旅含絕美景黃石公園、最大天然岩石拱門、舉世聞名總統巨石、秀美大提頓、穿越歷史、體驗美國精神。

中國是歷史悠久、山川錦繡、物產豐富、氣候宜人、民俗奇特的天然寶庫。區域旅遊合作及大旅遊的設想早在二十世紀八十年代末就已產生，並在三十多年的發展中取得了一定的成績，但是就目前的區域旅遊合作發展程度來看，現有的合作還主要是重形式、重研討、重宣言，重宣傳，許多觀念還多停留在地區旅遊行政管理層面上，仍缺乏具體的，可操作性強的政策、措施和手段。因此，爲確保區域旅遊合作的持續健康與和諧發展，有必要開展區域旅遊合作的深度研究。澳門有幾間鬼佬博企，他們在自己老家都是搞旅遊的高手，例如美國人想遊山水甲天下的桂林、想去最接近上帝的西藏、想乘搭沿途最美的南貴高鐵、想看看最多古蹟的西安、北京，都可以以澳門爲跳板，由他們引入美國各大城市的客人先來澳門，再遊中國。澳門機場不夠用，可以與香港機場、珠海機場聯手。做晒老美，歐州，包頭佬的生意，才能逐漸國際化，才有資格稱得上「世界旅遊休閒中心」。

□ 大專畢業人士（澳門）協會主席 汪長南

二〇一六年六月三日

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

將澳門旅遊業建在堅實基礎上──向《澳門旅遊業發展總體規劃》建言

旅遊局五月二十三日公佈《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，諮詢期至七月廿二日。文本提出四個總體目標：

一、旅遊業的可持續發展管理；

二、發展多元化旅遊產品；

三、開拓優質客源市場；

四、提高旅遊質量。

文本以旅遊休閒大業態、優質旅遊及文化旅遊為指導原則，提出十四項策略建議，以達到世界旅遊休閒中心的願景。預估至二０二五年，旅遊業總體不會出現負增長，屆時年均旅客最少三千三百萬人，國際旅客佔整體旅客比例將增至百分之十四至十五。

拜讀《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，感到政府、特別是旅遊局，為此做了不少研究，為突破博彩業收入持續下滑的困局，做了不少功夫。澳門二００二年宣佈博彩業有限度開放，二００四年金沙建成，洋賭場和傳統賭場互相輝映，掀起了持續十年的「澳門熱」。澳門博彩收益像脫韁野馬，狂升不止，超過拉斯維加斯一倍、兩倍直至七倍。現在「賭收」連跌不止，人們回頭看，當年「賭收」狂飆，似乎還與貪官急於洗黑錢有關，現在「賭收」尚未跌停，澳門憑自己的實力，究竟可以有多少博彩收益尚未水落石出，現在應該越來越接近了。

旅遊局的諮詢文本為二０二五年作出低增長及中增長兩個增長情境的估算，當中預測旅客總人數、非博彩收入、留宿旅客平均逗留時間、留宿百分比、酒店客房數目、旅遊業相關就業人數及酒店入住率。按低增長預測，至二０二五年，本澳年均旅客增長率為百分之一至百分之二，總人數為三千三百萬人至三千五百萬人；非博彩收入將翻倍，由去年的六十四億美元增至一百二十億至一百三十億美元；留宿旅客平均逗留時間增至二點三天；留宿百分比增至百分之五十六；酒店客房達四萬八千六百零二間；旅遊業相關就業人數二十八萬一千人；酒店入住率百分之八十二。作者認為澳門只要認真學習拉斯維加斯的經驗，《澳門旅遊業發展總體規劃》為二０二五年作出的目標完全可以達到，而且不難超過。

培養、網羅歌星和明星

據我觀察，很多渡假村都造了劇場，但是其利用率很低，太陽劇團停演了，只有水舞間撐到現在。是否華人不喜愛歌舞演出？也未必，拉斯維加斯有很多 Show，觀眾中不少是華人，因為拉斯維加斯很多 Show，經典到去了不看肯定後悔的。過去澳娛專營時，葡京的「巴黎艷舞團」的演出也是長壽節目，香港、內地都有不少捧場客。現在香港、台灣文化娛樂業都在走下坡路，特別是香港，歌星如仲夏之夜的年代一去不返，電視台只能用汪明荃、鄭少秋充數，澳門國慶、回歸重金請來的香港歌星，只是當年三、四流的歌星。

澳門文化局也辦了一個演藝學院，至今未見澳門知名歌星和明星現身。原因很簡單，因為演藝才能需要先天具備和後天培養雙管齊下。先天具備必須在足夠的人群中挑選，還要有慧眼的伯樂。例如澳門城市大學人文社會科學學院招收設計藝術學士，要具備畫圖的天份。很多廣州的考生，一落筆就像個會畫圖的，而澳門的考生，有這種天份的不多。因此我建議政府在澳門某大學設立演藝研究院，在港澳台和東南亞招收有演藝天份的人或已經小有名氣的歌星和明星，來澳深造，給他們創造條件在各渡假村的劇場演出，不但這些研究生學習期間可以有收入，還可以提升他們的知名度。去年在北京中國音樂學院附中就讀的十六歲泰國華裔少女朗嘎拉姆，參加浙江衛視《中國好聲音》第四季，在首次盲選演唱鄧麗君的《千言萬語》，不獲四位導師選中加入其戰隊，但獲得導師的高度評價，亦因此在網絡上為人熟悉，稱她為「小鄧麗君」，以至說她是鄧麗君的轉世。其後獲邀參加復活賽，以同為鄧麗君原唱的歌曲《獨上西樓》參賽，被導師那英選中，加入那英戰隊，並成為那英戰隊四強選手之一。如果培養、網羅歌星和明星早成為澳門政府的既定方針，或者這位小鄧麗君已成為活躍在澳門舞台的明星了。

改工業大廈為平價酒店

為撰寫本文，我在網上查「我們喜愛的拉斯維加斯住宿--副題是瀏覽拉斯維加斯三十間最佳住宿」，酒店價格之平大出意料：

一、巴利拉斯維加斯渡假酒店（三星級），港幣二百七十二元；

二、狂歡賭場酒店（三星級），港幣三百二十六元；

三、拉斯維加斯巴黎酒店（四星級），港幣四百五十八元；

四、王者之劍渡假村（三星級），港幣二百二十五元；

五、拉斯維加斯機場南拉昆塔套房酒店（三星級），港幣六百七十六元；

六、拉斯維加斯會展中心温泉山套房酒店（三星級），港幣八百一十六元。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本的重中之重，是增加旅客總人數、增加留宿旅客平均逗留時間、留宿百分比。因此酒店客房數目要增加，酒店服務質量要高、價格要平。澳門現在酒店向高端發展，世界頂級酒店紛紛入駐澳門金光大道，澳門缺的是平價酒店，澳門上世紀八十年代造了不少工業大廈，很多都空置或在大半空置，如果改商住大廈，很難取得工廈小業主大多數同意，長此以往成為老鼠甲由滋生的窩竇，對於土地匱乏的澳門是極大的浪費。本人建議政府應制定政策，鼓勵工業大廈改建三星級平價酒店，這樣，來澳的旅客可以有多樣選擇，在澳留宿的百分比、逗留的時間都可以增加，而且建成酒店後的酒店附近，其他小商舖也會起死回生。

博彩業收入持續下滑的結果，令很多博企原訂的發展計劃都拖慢來做。其實並不是缺乏資金，而是在目前的形勢投得越多、蝕得越多，如果新開張的賭場吸引客人，原來賭場晒席的荷官就會更多。但若為澳門整體著想，原訂計劃個個都能拖就拖，哪天賭收才能止跌回升？政府應按早前訂下的計劃來要求各企業，不能對柯為湘依法辦事，對李為湘不依法辦事。持續十年的「澳門熱」，令澳門建成很多世界級的渡假村，除了已建成的「威尼斯人」、「銀河」、「新濠影滙」、「永利」、「新葡京」、「美高梅」……，很快「巴黎人」、「永利皇宮」、「上葡京」亦將落成，加上綠化超過新加坡的橫琴、已建成面積為目前世界最大的長隆海洋世界。如果很好地利用這些資源，澳門再創輝煌依然指日可待。

與內地景點掛鈎　　形成多樣旅遊套餐

在經濟全球化和區域經濟一體化的背景下，區域旅遊合作是重要的發展趨勢之一 ，成為全球性的旅遊熱點問題，是未來影響世界各國旅遊業的發展方向和競爭力的重點領域。拉斯維加斯的網頁有多份旅遊套餐，如：

一、（十天）極品黃石豪華深度之旅；
二、（五天）美西消遙遊；
三、（四天）大峽谷探索之旅；
四、（四天）冬季峽谷精彩遊；
五、（五天）洛杉磯、拉斯維加斯、大峽谷精品遊；
六、（四天）大峽谷、拉斯維加斯、奧特萊斯遊；
七、（七天）美西黃石精典之旅(含絕美景黃石公園、最大天然岩石拱門、舉世聞名總統巨石、秀美大提頓，穿越歷史、體驗美國精神。

中國是歷史悠久、山川錦繡、物產豐富、氣候宜人、民俗奇特的天然膏沃之地。區域旅遊合作及大旅遊的設想早在二十世紀八十年代末就已產生，並在三十多年的發展中

取得了一定的成績，但是就目前的區域旅遊合作發展程度來看，現有的合作還主要是重形式、重研討、重宣言.....重宣傳，許多觀念還多停留在地區旅遊行政管理層面上。仍缺乏具體的、可操作性強的政策、措施和手段。因此，為確保區域旅遊合作的持續健康與和諧發展，有必要開展區域旅遊合作的深度研究。澳門有幾間鬼佬博企，他們在自己老家都是搞旅遊的高手，例如美國人想遊山水甲天下的桂林、想去最接近上帝的西藏、想乘搭沿途最美的南貴高鐵、想看看最多古蹟的西安、北京，都可以以澳門為跳板，由他們引入美國各大城市的客人先來澳門，再遊中國。澳門機場不夠用，可以與香港機場、珠海機場聯手。做晒老美、歐州、包頭佬的生意，才能逐漸國際化，才有資格稱得上「世界旅遊休閒中心」。

大專畢業人士（澳門）協會主席
汪長南
二０一六年六月三日

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

濠江日報 | A01 | 澳門新聞 | 2016-06-03



提升旅遊業競爭力

當局日前公佈了有關旅遊業的最新資料，今年首季旅客總消費(不包括博彩)為115.4億元，按年下跌13.6%，按季亦減少11.6%；首季旅客人均消費1,547元，按年減少14.1%，其中，來澳參加會議展覽的旅客人均消費最高，為3,132元，按年上升9.9%。有關數字顯示，來澳旅遊休閒度假的豪客仍在縮減，過往出手大方的消費群體正變得逐漸謹慎；有關數字亦凸顯特區政府優先發展會展業的先見之明，參加會議展覽的旅客對於本澳GDP的貢獻率正逐漸上升。

隨著訪澳豪客大幅減少，業界生態發生巨變，過往多個行業「數錢數到手軟」的局面均已逆轉。賭收連跌逾近兩年時間，唯一引以為傲的是，旅客數字未見大幅下跌，這或許正是本澳提振經濟的有力支撐因素。雖然現時訪澳豪客大幅減少，旅客消費漸趨謹慎，但得益於會議展覽業、尤其是會議業的蓬勃發展，假以時日，澳門有機會發展成為國際「會議之都」。因應市場變化情況，特區政府可協助業界提升服務水平，完善物流配套，增加宣傳推廣，優化人資營運，以吸引更多國際高質素旅客來澳「與會」，同時帶動休閒娛樂零售餐飲等方面的消費，提振整體經濟活力。

過往本澳是利用博彩業帶動旅遊服務業發展，現時因應市場變化情況，政府可引導業界反其道而行之，利用蓬勃發展的旅遊服務業，吸引更多旅客訪澳，帶旺博彩娛樂業和多元化產業，惠及大批中小微企。當局可組織業界，赴拉斯維加斯等國際旅遊名城取經，研究如何更好地發揮旅遊業邊際效應，提升產業競爭力，增加旅遊周邊產業佔GDP的份額。同時，政府和業界可研究依托旅遊娛樂業優勢，充分利用龐大的旅客資源，拓展多元化旅遊市場，善用自由港優勢，鼓勵業界興建大型賣場，逐步構建亞洲購物天堂，吸引旅客來澳購物消費。

提升旅遊業競爭力，須做好頂層設計。特區政府致力建設世界旅遊休閒中心，先後推出特區5年發展規劃草案及《澳門旅遊業發展總體規劃》文本，向社會公開諮詢，為本澳未來繪製發展藍圖。近期多個團體機構紛紛發表意見和建議，有關當局可結合兩項諮詢，明確相關規劃的主次和從屬關係，避免全部成為「框架式文本」，為日後實施相關政策提供便利。同時，有關當局可加大宣傳力度，廣泛徵求社會各界意見，集合民智，進一步完善相關規劃內容。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

提升旅遊業競爭力

當局日前公佈了有關旅遊業的最新資料，今年首季旅客總消費(不包括博彩)為115.4 億元，按年下跌 13.6%，按季亦減少 11.6%；首季旅客人均消費 1,547 元，按年減少 14.1%，其中，來澳參加會議展覽的旅客人均消費最高，為 3,132 元，按年上升 9.9%。有關數字顯示，來澳旅遊休閒度假的豪客仍在縮減，過往出手大方的消費群體正變得逐漸謹慎；有關數字亦凸顯特區政府優先發展會展業的先見之明，參加會議展覽的旅客對於本澳 GDP 的貢獻率正逐漸上升。

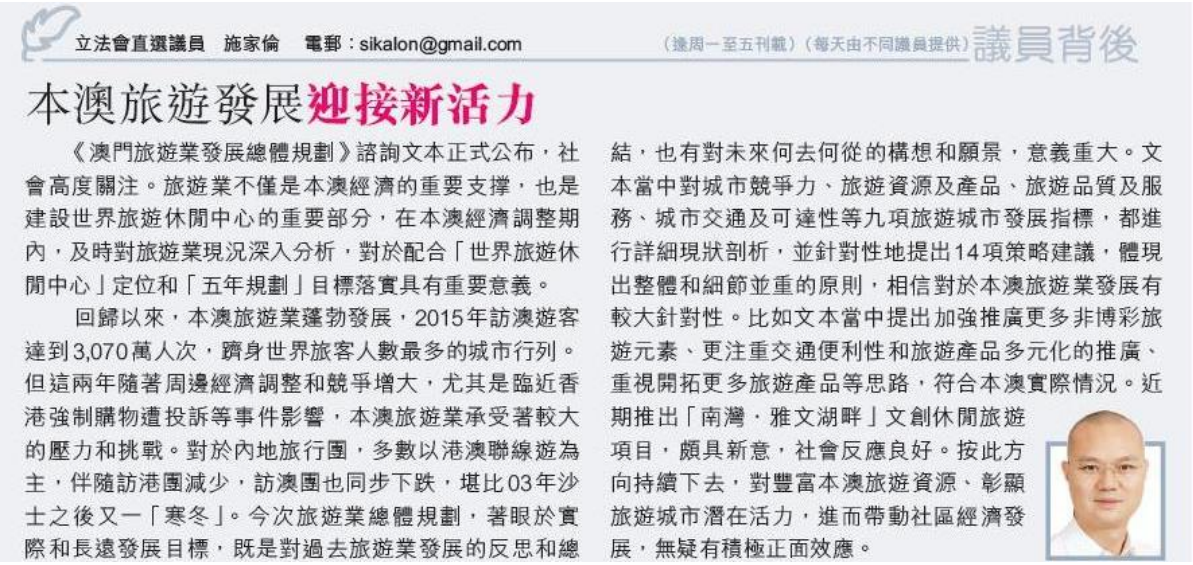
隨著訪澳豪客大幅減少，業界生態發生巨變，過往多個行業「數錢數到手軟」的局面均已逆轉。賭收連跌逼近兩年時間，唯一引以為傲的是，旅客數字未見大幅下跌，這或許正是本澳提振經濟的有力支撐因素。雖然現時訪澳豪客大幅減少，旅客消費漸趨謹慎，但得益於會議展覽業、尤其是會議業的蓬勃發展，假以時日，澳門有機會發展成為國際「會議之都」。因應市場變化情況，特區政府可協助業界提升服務水平，完善物流配套，增加宣傳推廣，優化人資營運，以吸引更多國際高質素旅客來澳「與會」，同時帶動休閒娛樂零售餐飲等方面的消費，提振整體經濟活力。

過往本澳是利用博彩業帶動旅遊服務業發展，現時因應市場變化情況，政府可引導業界反其道而行之，利用蓬勃發展的旅遊服務業，吸引更多旅客訪澳，帶旺博彩娛樂業和多元化產業，惠及大批中小微企。當局可組織業界，赴拉斯維加斯等國際旅遊名城取經，研究如何更好地發揮旅遊業邊際效應，提升產業競爭力，增加旅遊周邊產業佔 GDP 的份額。同時，政府和業界可研究依托旅遊娛樂業優勢，充分利用龐大的旅客資源，拓展多元化旅遊市場，善用自由港優勢，鼓勵業界興建大型賣場，逐步構建亞洲購物天堂，吸引旅客來澳購物消費。

提升旅遊業競爭力，須做好頂層設計。特區政府致力建設世界旅遊休閒中心，先後推出特區 5 年發展規劃草案及《澳門旅遊業發展總體規劃》文本，向社會公開諮詢，為本澳未來繪製發展藍圖。近期多個團體機構紛紛發表意見和建議，有關當局可結合兩項諮詢，明確相關規劃的主次和從屬關係，避免全部成為「框架式文本」，為日後實施相關政策提供便利。同時，有關當局可加大宣傳力度，廣泛徵求社會各界意見，集合民智，進一步完善相關規劃內容。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

力報 | C05 | 副刊 | 2016-06-07



立法會直選議員　施家倫　電郵：sikalon@gmail.com　（逢周一至五刊載）（每天由不同議員提供）議員背後

本澳旅遊發展迎接新活力

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本正式公布，社會高度關注。旅遊業不僅是本澳經濟的重要支撐，也是建設世界旅遊休閒中心的重要部分，在本澳經濟調整期內，及時對旅遊業現況深入分析，對於配合「世界旅遊休閒中心」定位和「五年規劃」目標落實具有重要意義。

回歸以來，本澳旅遊業蓬勃發展，2015年訪澳遊客達到3,070萬人次，躋身世界旅客人數最多的城市行列。但這兩年隨著周邊經濟調整和競爭增大，尤其是臨近香港強制購物遭投訴等事件影響，本澳旅遊業承受著較大的壓力和挑戰。對於內地旅行團，多數以港澳聯線遊為主，伴隨訪港團減少，訪澳團也同步下跌，堪比03年沙士之後又一「寒冬」。今次旅遊業總體規劃，著眼於實際和長遠發展目標，既是對過去旅遊業發展的反思和總結，也有對未來何去何從的構想和願景，意義重大。文本當中對城市競爭力、旅遊資源及產品、旅遊品質及服務、城市交通及可達性等九項旅遊城市發展指標，都進行詳細現狀剖析，並針對性地提出14項策略建議，體現出整體和細節並重的原則，相信對於本澳旅遊業發展有較大針對性。比如文本當中提出加強推廣更多非博彩旅遊元素、更注重交通便利性和旅遊產品多元化的推廣、重視開拓更多旅遊產品等思路，符合本澳實際情況。近期推出「南灣．雅文湖畔」文創休閒旅遊項目，頗具新意，社會反應良好。按此方向持續下去，對豐富本澳旅遊資源、彰顯旅遊城市潛在活力，進而帶動社區經濟發展，無疑有積極正面效應。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

本澳旅遊發展迎接新活力

《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本正式公布，社會高度關注。旅遊業不僅是本澳經濟的重要支撐，也是建設世界旅遊休閒中心的重要部分，在本澳經濟調整期內，及時對旅遊業現況深入分析，對於配合「世界旅遊休閒中心」定位和「五年規劃」目標落實具有重要意義。

回歸以來，本澳旅遊業蓬勃發展，2015 年訪澳遊客達到 3,070 萬人次，躋身世界旅客人數最多的城市行列。但這兩年隨著周邊經濟調整和競爭增大，尤其是臨近香港強制購物遭投訴等事件影響，本澳旅遊業承受著較大的壓力和挑戰。對於內地旅行團，多數以港澳聯線遊為主，伴隨訪港團減少，訪澳團也同步下跌，堪比 03 年沙士之後又一「寒冬」。今次旅遊業總體規劃，著眼於實際和長遠發展目標，既是對過去旅遊業發展的反思和總結，也有對未來何去何從的構想和願景，意義重大。文本當中對城市競爭力、

旅遊資源及產品、旅遊品質及服務、城市交通及可達性等九項旅遊城市發展指標，都進行詳細現狀剖析，並針對性地提出 14 項策略建議，體現出整體和細節並重的原則，相信對於本澳旅遊業發展有較大針對性。比如文本當中提出加強推廣更多非博彩旅遊元素、更注重交通便利性和旅遊產品多元化的推廣、重視開拓更多旅遊產品等思路，符合本澳實際情況。近期推出「南灣．雅文湖畔」文創休閒旅遊項目，頗具新意，社會反應良好。按此方向持續下去，對豐富本澳旅遊資源、彰顯旅遊城市潛在活力，進而帶動社區經濟發展，無疑有積極正面效應。

立法會直選議員　施家倫

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

澳門日報 | B07 | 澳聞 | 2016-06-07



澳門日報　2016年6月7日

新聞小語

推動旅業須平衡社區發展

筷子基素為本澳人口稠密地區之一，隨着近年陸續有多個公屋、私樓落成，人口越見增加，區內交通本已存在壓力。區內設有不少接待旅行團的食肆及購物店，大量旅遊車出入、違泊，對區內居民造成的影響與日俱增，卻未見當局有改善之策。

每日由中午時段開始，便會有大量接載團客的旅遊巴駛至筷子基，旅客在區內餐廳用膳，或到專門接待旅行團的店舖購物。區內欠缺旅遊巴停泊設施，旅遊巴只能在行車道靠停上落客，並直接在行車道候客，對交通造成的阻礙可想而知。炎炎夏日，為確保車廂涼爽，旅遊巴在候客時沒有熄匙，產生大量廢氣，直接影響空氣質素。

筷子基旅遊巴違泊阻塞交通、尾氣污染等問題已存在一段相當長時間，居民、坊會亦已多次反映。警方接獲投訴後，雖會跟進，奈何警員離開現場後，亂象再現，始終未能根治，街坊對此甚有怨言。

如斯景況，非筷子基獨有，大三巴、皇朝區、黑沙環同樣存在。在本為住宅區的周邊，開設針對旅行團的餐廳、購物店、手信店，由朝到晚，車水馬龍，廢氣不斷，影響居民的正常生活。去年底，黑沙環馬揸度博士大馬路一旅行團客購物點附近便曾發生旅客中"水彈"事件，高空擲物者固然要譴責，但亦暴露旅遊業與社區關係的磨擦，實是冰凍三尺，非一日之寒。

彈丸之地，由過去寂寂無聞發展成今天的國際知名旅遊城市，每年吸引逾三千萬人次遊客，為本澳經濟原動力。當下澳門亦以建設世界旅遊休閒中心為定位，更希望藉發展旅業，優化社區環境，帶動社區經濟發展，從而提升居民的生活質素。然而，在發展旅遊業的同時，近年來普羅大眾感受最深的卻是公共生活空間越見狹隘。正如筷子基目前面對的情況一樣，居民未感受到旅業興旺的好處，卻切身感受到負面的影響。

按照當局早前公佈的《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，十年後旅客數保守估計為每年三千三百萬人次，更有可能多至四千萬人次。當然，十年後的澳門因填海增加土地面積，口岸、道路、輕軌、娛樂設施等基礎設施亦會改善，理論上旅客接待能力會有所提升。問題是，在潛在旅客增加的同時，當局未來究竟如何落實做好整個配合旅遊發展的城市規劃？正如今天筷子基出現已久的問題，遲遲未能解決，日後又會否再出現更多"黑點"？

帶動旅遊業向前發展，社會樂見其成。但前提是當局必須做好前期規劃配套工作，建設世界旅遊休閒中心亦是以居民宜居、宜業為前提，在發展旅遊業與確保社區環境間取得平衡，當局仍需多下苦功。

夏耘

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

OPINION



José I. Duarte

Branding Macau

The Macau Tourism Industry Development Master Plan is currently available for public consultation. Many have, in the past, complained about the lack of documentation setting out some framework for the development of Macau, a role that the annual Policy Address fails to fulfill. Now we are getting an increasing number of 'plans'. There is a positive side to it. It seems to acknowledge that we need to have some shared idea about the general outlook of what and where we would like to be some time in the future, and a fair expectation about what the actions of the government will be for that purpose. Without that, uncertainty prevails, and short-term calculations will always trump any other considerations. However, the plans must be more than just over-worded documents, where adjectives liberally take the place of substance. We should get two things clear from them. First, a grasp of the methodologies used for the analysis presented, and secondly, a fair understanding of the principles underpinning a particular 'vision' about the future and the specific outcomes expected. Otherwise, the significance and impact of any document as a tool for policy setting and as a guide for action will be diminished.

It is, therefore, important to set out clearly what our starting point is or, to use the document's language, our baseline. There is a section in the document where a so-called 'baseline' is set, and the associated 'challenges' to Macau are identified. But there is at times a feeling that not all statements are as pertinent as they could be. Take, for example, the heading "Tourism branding and city positioning". No one will disagree that gambling is the "main Branding Image " [in capitals, in the originall of this city, whereas there are other 'potential branding qualities' – the usual stuff about East and West, heritage, and so on, follows. We may object somewhat to the wording but, in essence, that is unquestionable. That the problem is mainly one of branding, as seems to be implied, is open for debate, but we will leave that for now.

A more questionable point is the fact that the document defines as a challenge, getting Macau residents to support the city's branding. This would hardly be a tough obstacle to overcome however, and to say there is a need for stronger promotion of 'non-gaming tourism products' in the future does not exactly break new ground. ■

José I. Duarte is an economist and permanent coniribuior to ihis newspaper.

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

Branding Macau

José I. Duarte

The Macau Tourism Industry Development Master Plan is currently available for public consultation. Many have, in the past, complained about the lack of documentation setting out some framework for the development of Macau, a role that the annual Policy Address fails to fulfill. Now we are getting an increasing number of ‘plans’.

There is a positive side to it. It seems to acknowledge that we need to have some shared idea about the general outlook of what and where we would like to be some time in the future, and a fair expectation about what the actions of the government will be for that purpose.

Without that, uncertainty prevails, and short-term calculations will always trump any other considerations. However, the plans must be more than just over-worded documents, where adjectives liberally take the place of substance. We should get two things clear from them. First, a grasp of the methodologies used for the analysis presented; and secondly, a fair understanding of the principles underpinning a particular ‘vision’ about the future and the specific outcomes expected. Otherwise, the significance and impact of any document as a tool for policy setting and as a guide for action will be diminished.

It is, therefore, important to set out clearly what our starting point is or, to use the document’s language, our baseline. There is a section in the document where a so-called ‘baseline’ is set, and the associated ‘challenges’ to Macau are identified. But there is at times a feeling that not all statements are as pertinent as they could be.

Take, for example, the heading “Tourism branding and city positioning”. No one will disagree that gambling is the “main Branding Image “ [in capitals, in the original] of this city, whereas there are other ‘potential branding qualities’ - the usual stuff about East and West, heritage, and so on, follows. We may object somewhat to the wording but, in essence, that is unquestionable. That the problem is mainly one of branding, as seems to be implied, is open for debate, but we will leave that for now.

A more questionable point is the fact that the document defines as a challenge, getting Macau residents to support the city’s branding. This would hardly be a tough obstacle to overcome however, and to say there is a need for stronger promotion of ‘non-gaming tourism products’ in the future does not exactly break new ground.

必須施展渾身解數



在昨日舉行的《澳門旅遊業發展總體規劃》最後一場公眾諮詢會上提及巴黎，筆者認為巴黎發展旅遊業有一點必須學——施展渾身解數去吸引遊客。

不久前，巴黎機構和大巴黎地區旅遊委員會和中國一個旅遊網站簽署合作協議，以吸引更多大陸遊客到法國，同時也讓大陸遊客在巴黎的假期更方便愉快。

歐洲國家杯足球決賽周本月十日已在巴黎揭幕，事前，很多人都擔憂這屆足球決賽周難以辦好，皆因既要提防恐怖襲擊，又要面對罷工示威等問題，但在內憂外患威脅下，當局施展渾身解數，讓決賽周得以順利開幕，保住法國的國家形象。

與巴黎相比，澳門現在當然還差得遠。一幅《蒙娜麗莎》、一座羅浮宮，已足以吸引千千萬萬遊客專程為此訪巴黎，澳門還沒有這些條件。另外，澳門還有一個遠不及巴黎的地方，那就是巴黎人對身為巴黎市民的自豪感。這個才是最重要的。

當一個市民對自己的城市感到自豪，自然會主動愛護它，宣傳它。

我們常說澳門的文化底蘊有多深，保護文物建築有多重要，但在四個月之內，卻有兩座文物建築出事。場頂事件發生後，有人說，保護文化遺產，特區政府、物業持有人和市民都有責任。

這番話令筆者莫名其妙。在一般情況下，這樣說沒有錯，但就個別事件而言，這就變成「人人有責等於人人無責」的推託之詞，試問那座建築物場頂是有市民弄壞它的嗎？物業持有人有用心去保護它嗎？

示威集會自由是《澳門基本法》賦予市民的基本權利，但如濫用以致影響澳門的旅遊形象，這又算不算是愛澳門呢？

相比巴黎，澳門還未施展渾身解數。◇

陸天

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

市民日報 | P01 | 要聞 | 市民之言 | 2016-06-14



活化荔枝碗切忌變成旅遊博物館項目

市民之言

當規劃一個接一個，澳門特區政府先後推出「五年發展規劃」草案文本、「旅遊業發展總體規劃」諮詢文本，似乎都很重視本澳特區未來的進路，只是，規劃是否太多，令市民吃不消；以至，在不同規劃中一旦涉及不同領域和部門的工作，便會出現「跨部門症候群」，凸顯「三個和尚無水食」的本澳行政弊端，社會際此注視各種規劃「共集」如何理順各自為政的同時，也不無憂慮，會否衍生曠日持久議而不決的「不作為」？

正如，近期社會高度關注路環荔枝碗有船廠損毀而遭海事局圍封一事，引伸這個工業遺址、澳門造船業見證的重要場所，原來它的命運「未決」。可是，回溯過去一段較長時期，無論政府，又或社會民間意見，莫不高談保育、活化荔枝碗，以至很強烈地達成共識，要將荔枝碗船廠連接路環碼頭和船人街棚屋，形成一氣呵成的舊區重整活化項目，保留歷史文化和風土人情，以至區內居民生活，成就路環風情永續發展。只是，年復一年過去，規劃也從部門向舊諮會介紹，到交予文化部門徵詢意見，可惜經過3年半時間，依然石沉大海毫無進展。近日舊事重提，當局才披露原來對於工務局所做的荔枝碗規劃，文化部門在局部功能、區域劃分上與工務局意見不一致，隨後便毫無下文！

更重要的還在於，多年來，路環居民希望活化荔枝碗要保留鄉土風情，並非一窩蜂搞成旅遊項目；甚至社會意見促請應整片保留荔枝碗船廠區域、村落遺跡、原居民和路環棚屋，而非僅僅選擇幾個建築項目單獨保留；甚至，更有荔枝碗居民直指有關規劃排除了村民，憂慮會被逼遷，將活化規劃剔除了原居民生活，成為「博物館」式的旅遊文化「遺存」！

倘若我們檢視近期官員回應荔枝碗的活化，其實正正掉入上述抽離整體保留和排除原居民生活成分的思維，以長官意志企圖將荔枝碗這個活生生的歷史文化片區塑造成「旅遊」、「文化」、「博物館」式的旅遊項目，卻非真實呈現澳門漁業、造船業生命力延續的「社區」。若這個規劃「拍板」，對澳門漁業、造船業和原村落的活化延續，相信會是一場「災難」！

看看，當輿論指摘活化和規劃荔枝碗正面臨工務和文化部門互相卸責時，雖然社會文化司司長譚俊榮引述文化局局長吳衛鳴指工務局當時的規劃是希望將荔枝碗更「現代化」，文化局則認為不應趕走居民，當地居民應成為規劃的一部分，言論似乎切合社區、歷史文化保育活化的出路；只是，譚司長又表示「文化局很願意接手，負責將一間船廠及兩間小屋重新規劃，以作為文創點及展示區」，由是，「原居民」的成分在哪裏得以體現，社區的活化，變成兩三間建築物用作「文創」，又是否路環荔枝碗將來「斬件」的先兆？

更令人憂慮的是，旅遊局局長文綺華指出，船人街建造棚屋博物館冀今年完成設計，最遲明年初動工，爭取同年向公眾開放；這個訊息由於未能提及船人街棚屋是整體保留建設成「博物館」，抑或博物館只是規劃建設中的一部分，同時可以保留原有「人氣」呈現漁業風情和社區特色？更重要的是，當「棚屋」先走一步規劃，以後路環荔枝碗船廠和船人街棚屋會否在各自運作下形成「不協調」？這些，莫不是當下社會關切議題，更印證社會憂慮，一旦「斬件」上馬，便會破壞路環這片濱水區域歷史文化的整體性，甚至原區居民勢必被「驅逐」出原生活社區，抽離於活化舊區的「發展」進程；屆時，路環荔枝碗一帶沿岸水域，只能成為旅遊景點和博物館，與「活化舊區」攀不上關係。

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編



旅遊發展規劃，不可忽視網路的作用

子悠

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

旅遊發展規劃，不可忽視網路的作用

子悠

旅遊業發展總體規劃現正諮詢中，旅遊局長文綺華表示，局方至上周共收到一百六十七條不同意見，經歸納後主要關注澳門旅遊產品發展，其次是澳門的旅遊品質、配套及未來旅遊發展方向等。文綺華稱，諮詢期開展至今只有兩星期，當局目前整理屬初步階段，諮詢期結束後會總體整理，計劃在明年初推出最終規劃方案。收集到的意見可能涉及不同部門，旅遊局單方面未能獨立處理，將視乎意見的可行性再分類，繼而考慮哪些部分可列入最終規劃文本。諮詢期至下月廿二日，期間將舉辦各區戶外路展、公眾諮詢會、交流會、網上等多形式及管道宣傳諮詢文本，歡迎居民、旅客以個人或團體等不同方式提出意見。

自上月開始的旅遊發展規劃諮詢是本澳經濟社會生活的一大重點。除卻從策略而言的宏觀規劃，微觀上實際可行的具體方式方法也應該得到重視。尤其是在互聯網社會下，互聯網對旅遊的影響，以及兩者之間的關係也不能不加以考慮。

其實，隨著人們思想觀念和社會形態發生的變化，全球旅遊已經開始由 20 世紀傳統的走馬觀花式的觀光旅遊向在一地的停留時間相對較長，更加強調放鬆、休息以增進身心健康為目的的休閒度假旅遊轉變。休閒度假旅遊是指消費者支配自己的「閒暇」時間用於度假旅遊活動，以達到放鬆、體驗、娛樂、健康和自我完善目的的行為和過程。從定義上看，休閒度假旅遊的主要目的就是為追求身心的某種「愉悅」，其目的有別於一般的觀光旅遊，其表現形式也更趨多元化。這正符合本澳「休閒」的發展定位，而休閒旅遊產業的發展離不開優秀行銷方式的支撐，有研究人士認為，網路行銷在此一旅遊產業領域將發揮革命性的作用。因此，旅遊網路行銷在本澳亦應該得到重視。

旅遊網路行銷是指旅遊企業以電子資訊技術為基礎，以電腦網路為媒介和手段，而進行的各種行銷活動；是目標行銷、直接行銷、分散行銷、顧客導向行銷、雙向互動行銷、遠端或全球行銷、虛擬行銷、無紙化交易、顧客式行銷的綜合。一方面，網路行銷要針對新興的網上虛擬市場，及時瞭解和把握網上虛擬市場的旅遊消費者特徵和旅遊消費者行為模式的變化，為企業在網上虛擬市場開展行銷活動提供可靠的資料分析和行銷依據；另一方面，網路行銷在網上虛擬市場開展行銷活動，可以實現旅遊企業目標。

網路行銷的作用與發展優勢

旅遊業一直被認為是對網路最敏感、最應該發展電子商務的行業。旅遊業屬於資訊密集型產業，其發展高度依賴於資訊化系統，是特別適合於網路運作形式的一個產業，

旅遊產品的網上行銷比其他產品的網上行銷更具有優勢。通過對休閒度假旅遊市場特點的分析，我們不難發現，這是一種特別適合用網路手段進行行銷的產品。

網路行銷的作用。現代市場行銷最重要的是供需雙方的資訊傳播和交換，網路行銷以超越時空的神奇功能將對旅遊行業的發展發揮革命性的作用。

互聯網可以超越時間和空間限制進行資訊交換，並跨越時空達成交易。其多媒體功能使旅遊網路行銷可以集中圖、文、聲等各種媒體的傳播形式，創造出立體化的傳播旅遊資訊的環境。而互聯網的互動式作用，使得旅遊網路行銷比其他行銷方式更具有直接行銷、目標行銷、雙向互動行銷、參與式行銷等現代行銷的特點。此外，網路行銷具有的高效率和經濟性，使得旅遊業得網而如虎添翼。旅遊網路行銷也在世界範圍內成為網路行銷的典範。

網路行銷的發展優勢。網路行銷不僅對旅遊業整體產生了革命性作用，從其作用方式來看，它更符合休閒度假旅遊的市場特點，從而為休閒度假旅遊的行銷帶來了前所未有的機遇。

第一、廣闊的客源市場。本澳最主要的客源地——內地目前擁有上億線民的數量，具有購買力的上網人群的文化程度一般都比較高，這些人收入水準比較高，工作壓力比較大，思想也比較開放，工作之餘努力地追求享受和放鬆，正是休閒度假產品的潛在消費者，因此具有廣闊的客源市場。

第二、個性化的需求。傳統的觀光旅遊產品相對比較共性，而休閒度假產品的目的地相對來說比較分散和弱勢，其客源也是相對分散地擁有個性化需求的小眾客源。互聯網為相對小眾的休閒度假目的地帶來了數字機遇，即它借助記者、攝影者和網路撰稿人這樣的多元的社會力量，將資訊大量地呈現在互聯網上，從而滿足更多旅遊者對休閒度假產品的小眾化、個性化需求。

第三、多樣化的表現形式。對於小眾化、個性化需求的產品，互聯網以其無限大的容量、多媒體的表現形式，以及通俗直白的視覺形象等特點，在傳播時對產品內容往深處說理，並將一般受眾難以掌握的產品資訊通過多種表現形式呈現給受眾，這樣能更好地加深受眾對於休閒度假產品的理解。

第四、較低的成本。我們一直強調休閒度假產品的多樣化、特色化是其發展的生命線，但特色化與需求量和行銷成本是一對矛盾。網路行銷克服了過去為獲得資訊與交流資訊而需增加成本的缺點，為行銷提供了一種以低廉成本獲得多樣資訊與加強採購的管道，從而大大提高了運作的效率，並降低了成本。

第五、傳播旅遊形象。在旅遊市場行銷中，行銷的主要訴求是要將充分反映實際特色的旅遊形象提煉出來，通過有效的行銷手段傳播於目標受眾。而在所有的傳播手段中，互聯網的 24 小時不間歇、圖文並茂、多媒體互動等傳播優勢，將會立體地、全面地、透徹地、鮮活地把一個休閒度假旅遊的品牌形象推廣到國內外廣大的受眾面前，使他們印象深刻。

旅遊企業為何需要網路行銷

尤其是對旅遊企業而言，第一，網路行銷有利於旅遊企業降低成本，旅遊企業的客源主要來自兩個方面：一是直接與企業聯繫，並購買旅遊企業產品或服務的顧客。二是通過中間商購買旅遊企業產品或服務的顧客。傳統旅遊企業推銷產品必須依靠大量的銷售人員和其他各地的中間商，在市場上投入大量的人力、廣告以及其他費用，傳統旅遊企業爭取客源的成本非常高。而且隨著社會的發展，傳統媒體等管道在人們生活中的地位和覆蓋面在急劇萎縮。

而利用網路行銷的旅遊企業可以從網上直接獲取顧客的建議和需求，並按照顧客的要求進行經營管理，可以減少行銷費用。同時，網路行銷只需要一臺連接在網上的伺服器，節約了大量的通訊、交通費用、宣傳品印刷成本及媒體廣告成本等。通過網上銷售，旅遊企業不用再通過中間商銷售產品或服務，節約了大量的傭金和推廣費用。互聯網技術的運用，使所有顧客都可以通過網路這一媒介直接與旅遊企業聯繫，企業也可通過網路直接面對顧客，雙方都節約了大量的時間成本。

第二，網路行銷有利於旅遊企業實現個性化服務。旅遊企業所面對的消費群體的需求具有多樣性特點，通過互聯網，旅遊企業可以與每一位上網的顧客建立直接的關係。通過雙方互動，顧客瞭解企業，企業也可以通過線上服務瞭解顧客的需求特點，及時捕捉顧客需求變化資訊，形成旅遊企業與顧客之間的「雙向資訊交流」，從而克服傳統行銷中旅遊企業與顧客之間無法及時溝通的「單向資訊交流」的弱點。另外，旅遊企業還可根據顧客以往的需求資訊，不斷為其提供經過精心挑選的個性化的產品和服務資訊，吸引其再次光臨。正是由於網路行銷的出現使得旅遊企業改變了傳統的行銷方式，並逐漸向個性化方向發展。

第三，網路行銷有利於旅遊企業提高企業知名度。通過互聯網，旅遊企業可以用比較低的成本進行廣告宣傳，擴大知名度，提高美譽度，把好的服務及好的服務專案直接推薦給潛在消費者，降低廣告成本，有利於旅遊企業的宣傳與銷售。旅遊企業一般規模較小，經濟實力有限，很難在傳統廣告媒體上大做宣傳，而通過互聯網，無論旅遊企業規模大小，都可以實現廣告促銷。在互聯網上，旅遊企業通過製作精美的網頁，向顧客

傳遞大量的相關資訊，包括旅遊產品的特點，服務的特色，以及相應的價格等。顧客通過點擊旅遊企業的網頁來瞭解企業，通過雙方的互動，提高旅遊企業的知名度和美譽度。

第四，網路行銷有利於旅遊企業擴大市場份額。網路空間具有無限擴展性，因此在網路上進行行銷活動不會受到空間篇幅的限制，可以超越時空進行資訊交換。旅遊企業利用互聯網可以在 24 小時提供全球性的行銷服務，人們可以通過網路瞭解旅遊企業所有的資訊。例如，在旅行社在其主頁中為顧客提供企業簡介、各種精品線路、當地旅遊景區的詳細介紹及相應的價格等。顧客可以輕而易舉的找到自己感興趣旅遊線路、適合自己的旅遊社以及相應的資訊。除此之外，旅遊企業網頁上還可以向顧客介紹企業附近的情況，例如商業區、中心區、飯店以及其他能引起顧客興趣的資訊，以吸引顧客的注意力，有利於旅遊企業擴大客源市場。

休閒度假旅遊網路行銷策略

旅遊企業要進行休閒度假旅遊的網路行銷，首先要從確定戰略方向和戰略目標入手，預測、分析本企業所處的內部和外部環境的變化，評估自身的長處和短處，進而描繪出企業發展休閒度假旅遊網路行銷的藍圖，制定出具有指導意義的戰略方案。

休閒度假旅遊的網路行銷模式。休閒度假產品的網路行銷要想取得好的效果，沒有一個好的贏利模式是不行的。但是，每個企業有其不同的成長背景、發展願景以及產品思考，不能一概而論。那麼，如何確定一個好的贏利模式呢？贏利模式的影響因素主要包括以下幾個方面的內容：第一，客戶群定位，即我們要為什麼樣的客戶提供怎樣的體驗與樂趣？第二，為客戶什麼樣的實際效益服務：我們的網站對於客戶有多重要？主要體現在那裡？在為他們帶去實際效益的基礎上，我們的收益又從哪裡實現？實現多少？第三，這種模式是不是很容易操作？如果太過複雜是不是增加了我們的成本？是不是對於客戶來說操作很麻煩？第四，贏利模式的載體可以體現在網上，也可以通過線上線下結合的形式進行。第五，休閒度假產品更多地體現了自主性、多樣性，因此其模型的重點應該放在服務的支援上，而不是放在接待、組團上面。第六，旅遊行業是充分體現服務鏈經濟的一種模式，因此在這個商業模式中，應該提供更為牢固的服務鏈經營形態。

網路行銷是以 IT 技術手段為基礎，集傳媒與交易場所於一身，利用互聯網進行行銷的活動，因而活用行銷組合的策略才能夠更全面地提升休閒度假旅遊網路行銷的績效。研究者將主要策略概括如下：

工具優化策略。要使休閒度假旅遊網站從茫茫網海和眾多的競爭者網站中脫穎而出，必須注重對網路行銷工具的優化：第一，在網頁的製作階段就考慮當前重要的搜尋引擎

的排名規律，利用各種網頁優化方式，力爭搜索排名靠前或有特色，增強對網路推廣的力度；第二，建立涉及到構成休閒度假產品幾大要素的各種連結，通過點擊可以流覽相關網站和資料，以整合本行業以及其他相關行業的資源，獲得共贏的效果；第三，發佈博客和公告版資訊，及時地將自己的近期產品安排、促銷活動等等資訊向論壇和博客的版主進行提交，以確保資訊的時效性；第四，運用各種聊天軟體和工具，創辦休閒度假旅遊的網路社區和社區俱樂部，通過俱樂部凝聚更多的潛在消費者，使其成為現實的旅遊者。

產品策略。在高度競爭的旅遊行業，行銷的主動權其實掌握在消費者手中。因此，休閒度假產品的行銷理念應該轉變為以顧客為導向，表現在產品策略上就是要以顧客為中心策劃和調整產品。要注重運用互聯網技術開展充分的市場調研，通過網路平臺的即時記錄、統計分析及資料採擷技術，進行客源地分析、目的地分析、遊客需求分析、產品回饋分析、資訊發佈分析、消費傾向分析、消費預測分析等，從而為休閒度假產品的策劃提供市場監測與決策輔助。可以借助互聯網路圖文聲像並茂的優勢，與客戶充分討論其個性化需求，即時互動地進行休閒度假旅遊產品的開發設計。利用互聯網技術的關聯性形成旅遊資源分享，向遊客提供完整的當地語系化的休閒度假旅遊產品的服務鏈，以維護網上遊客的忠誠度。

價格策略。旅遊產品價格的特點是其成本模糊性和價格集合性，旅遊者在購買旅遊產品前總是要通過比較來判斷其合理性。價格是旅遊者在選購旅遊產品過程中最重要的對比因素之一，也是現在旅遊企業間競爭最為激烈的部分。因此，休閒度假產品的網路行銷應充分利用這些特點，推行產品價格公示策略。當然，價格公示絕不是一味比低，而是要遵循價格與產品品質同時公示的策略，讓旅遊者在看到價格的同時，也能看到該產品與眾不同的品質，這才是最為明智也最為有效的做法。

管道策略。休閒度假產品的網路行銷的發展，必須依賴分銷體系的建立和分銷管道的拓寬。目前，一些大型的旅遊企業已經擁有自己的分銷系統，而構建一個合理有效的分銷系統，需要強大資金和技術的支援，因此對於經營休閒度假產品的廣大中小旅遊企業來說獨自構建分銷系統的做法是不明智的。而依靠大型旅遊網站的專業分銷系統，可以極大地降低成本，有助於中小旅遊企業發揮聯合優勢，提高利潤率。

促銷策略。舉辦一個好的促銷活動、節事活動或公關活動，將帶來巨大的眼前效益和長遠的間接效益。休閒度假產品的行銷如果能夠在網上經常性地開展促銷活動，通過在內容上、視覺效果上和傳播途徑上的精准做功，就將會以較小的代價取得更好的促銷效果。目前，常用的促銷策略有以下幾種：活動策劃促銷、引爆流行促銷、網路廣告促銷、虛擬網遊促銷、網路公關促銷、明星效應促銷、媒體炒作促銷、用戶織網促銷等等。

整合策略。網路行銷作為新的行銷理念和策略，憑藉互聯網的特性對傳統行銷方式產生了巨大的衝擊，但這並不等於說網路行銷將完全取代傳統行銷，在很長一段時間內網路行銷與傳統行銷是處於相互影響和相互促進，最終實現融洽的內在統一。

休閒度假產品的網路行銷與傳統行銷是相互促進和補充的，旅遊企業在進行休閒度假產品的行銷時應根據企業的經營目標和市場細分，整合運用網路行銷和傳統行銷策略，以最低的成本達到最佳的行銷目標。

品牌策略。世界已經進入了品牌行銷時代，行銷主導經濟，品牌主宰世界。旅遊企業要選擇正確的休閒度假旅遊的品牌行銷之路，就應視企業形象為生命，把企業的綜合形象宣傳作為一項長期的工作目標。要以互聯網為主要載體，廣泛推介休閒度假旅遊的產品和服務，通過各種網上行銷活動逐步樹立起具有鮮明特色的休閒度假旅遊形象，打造出令消費者印象深刻的品牌。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

濠江日報 | A01 | 澳門新聞 | 濠江言論 | 2016-06-20



拓展海洋旅遊覓商機

濠江言論 HOU KONG DAILY

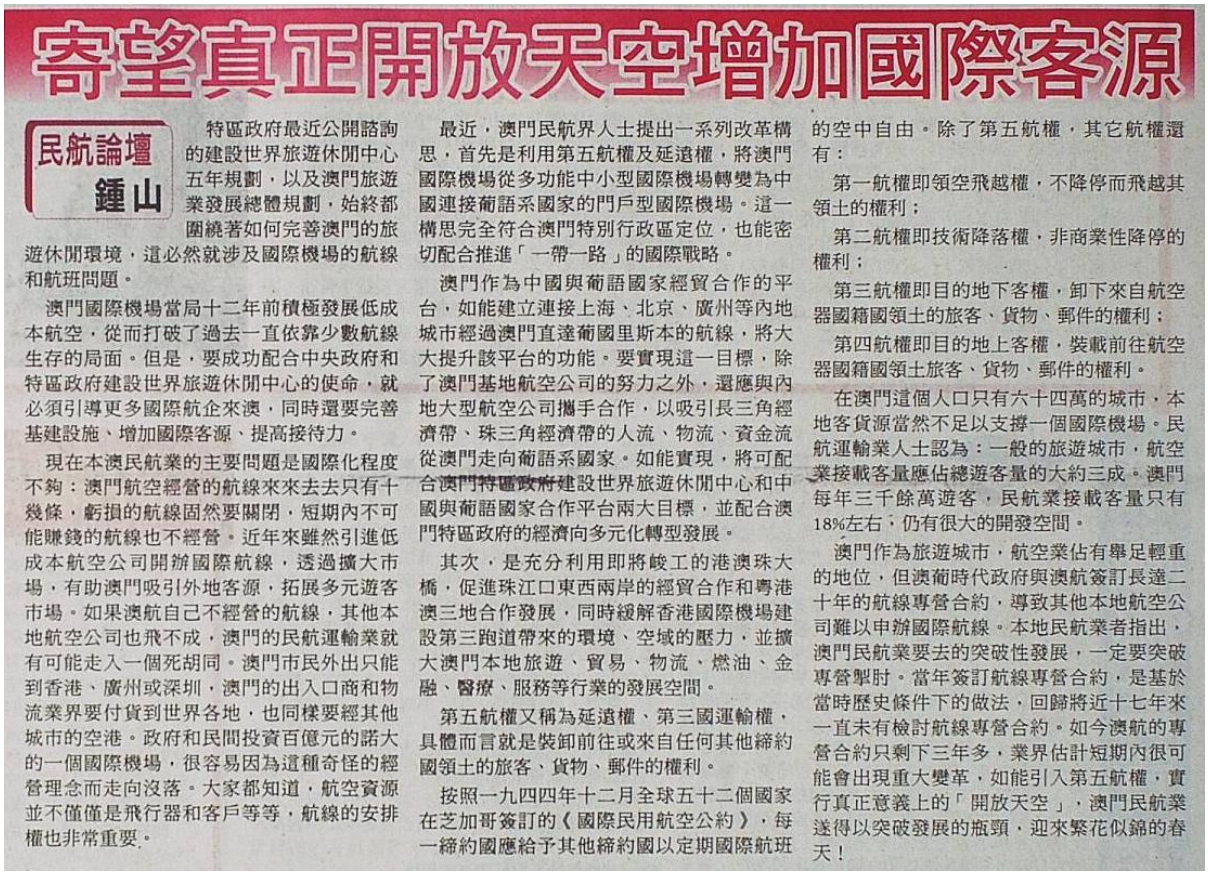
近年來新型產業逐漸主導全球經濟發展方向，尤其是涉及旅遊娛樂綜合項目方面，對於整體經濟的拉動效應相當明顯。本澳雖以旅遊娛樂聞名世界，但因應經濟調整期延續24個月，更面臨來自周邊地區的強力競爭，亟需打造新的旅遊項目，吸引更多高質素國際旅客，促進本澳旅遊業的多元化和可持續發展。譬如，可加緊研究善用中央給予的八十五平方公里水域管理權，打造標誌性旅遊產品，拓展海洋旅遊娛樂產品，營造濱水空間，改善近海水域生態環境的同時，實現經濟多元化發展。

本澳雖有成熟的發展旅遊娛樂業經驗，但因應新型產業「吸金」漸成潮流，政府和業界可借鑒外地經驗，結合本澳優勢，更好地促進旅遊業的多元化發展。上海迪士尼主題樂園開幕以來，雖然負面訊息不斷，多個施樂設施出現故障暫停使用，煙花匯演過後滿地垃圾，甚至有民眾在園區裡脫褲大小便，但仍然吸引眾多的觀光客「到此一遊」，人流如鯽，場面壯觀，堪稱全球最貴，卻一票難求。本澳可借鑒建設主題樂園的經驗，結合本澳八十五平方公里水域管理權，探討開發海洋旅遊資源，打造標誌性旅遊產品。

正向社會公開諮詢的《澳門旅遊業發展總體規劃》，為本澳旅遊業繪製未來15年的發展藍圖，實現旅遊業可持續發展。諮詢文本提出4項總體規劃目標，分別是旅遊業可持續發展管理、發展多元化旅遊產品、開拓優質客源市場，以及提高旅遊質量。當局致力拓展海上旅遊產品以及營造濱水空間，豐富澳門的旅遊產品，計劃利用沿岸水域發展與海上旅遊相關的娛樂休閒設施，建設濱水公園、公共藝術空間、露天餐飲或標誌性文化區域。諮詢文本亦提出，鼓勵在本澳建設世界知名的主題公園。

早前有專家表示，中央明確澳門習慣水域管理範圍，將推動澳門海洋經濟發展，建議本澳盡快對水域管理立法，編制海洋功能區劃及規劃用海，利用水域打造海洋生態保護區，並與整治海岸淤泥、海岸修復、濕地生態保護相結合，改善海岸環境，可在外海建造人工魚礁，讓魚類棲息繁殖及作為釣魚運動場所，提升澳門旅遊品位。正如政府官員所指，發展新型產業，不能怕走彎路，須大膽進行嘗試。特區政府引領業界全力打造世界旅遊休閒中心，構建世界級的旅遊目的地，需要配套更加多元化的旅遊產品和活動，凸顯澳門獨特的旅遊魅力，為旅客帶來更加豐富的旅遊體驗。拓展海洋旅遊資源，可圍繞食住玩，打造多元旅遊項目，結合博彩與非博彩元素，發展海洋旅遊業，或會為本澳經濟多元化帶來全新局面。

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編



寄望真正開放天空增加國際客源

民航論壇
鍾山

特區政府最近公開諮詢的建設世界旅遊休閒中心五年規劃，以及澳門旅遊業發展總體規劃，始終都圍繞著如何完善澳門的旅遊休閒環境，這必然就涉及國際機場的航線和航班問題。

澳門國際機場當局十二年前積極發展低成本航空，從而打破了過去一直依靠少數航線生存的局面。但是，要成功配合中央政府和特區政府建設世界旅遊休閒中心的使命，就必須引導更多國際航企來澳，同時還要完善基建設施、增加國際客源、提高接待力。

現在本澳民航業的主要問題是國際化程度不夠：澳門航空經營的航線來來去去只有十幾條，虧損的航線固然要關閉，短期內不可能賺錢的航線也不經營。近年來雖然引進低成本航空公司開辦國際航線，透過擴大市場，有助澳門吸引外地客源，拓展多元遊客市場。如果澳航自己不經營的航線，其他本地航空公司也飛不成，澳門的民航運輸業就有可能走入一個死胡同。澳門市民外出只能到香港、廣州或深圳，澳門的出入口商和物流業界要付貨到世界各地，也同樣要經其他城市的空港。政府和民間投資百億元的諾大的一個國際機場，很容易因為這種奇怪的經營理念而走向沒落。大家都知道，航空資源並不僅僅是飛行器和客戶等等，航線的安排權也非常重要。

最近，澳門民航界人士提出一系列改革構思，首先是利用第五航權及延遠權，將澳門國際機場從多功能中小型國際機場轉變為中國連接葡語系國家的門戶型國際機場。這一構思完全符合澳門特別行政區定位，也能密切配合推進「一帶一路」的國際戰略。

澳門作為中國與葡語國家經貿合作的平台，如能建立連接上海、北京、廣州等內地城市經過澳門直達葡國里斯本的航線，將大大提升該平台的功能。要實現這一目標，除了澳門基地航空公司的努力之外，還應與內地大型航空公司攜手合作，以吸引長三角經濟帶、珠三角經濟帶的人流、物流、資金流從澳門走向葡語系國家。如能實現，將可配合澳門特區政府建設世界旅遊休閒中心和中國與葡語國家合作平台兩大目標，並配合澳門特區政府的經濟向多元化轉型發展。

其次，是充分利用即將峻工的港澳珠大橋，促進珠江口東西兩岸的經貿合作和粵港澳三地合作發展，同時緩解香港國際機場建設第三跑道帶來的環境、空域的壓力，並擴大澳門本地旅遊、貿易、物流、燃油、金融、醫療、服務等行業的發展空間。

第五航權又稱為延遠權、第三國運輸權，具體而言就是裝卸前往或來自任何其他締約國領土的旅客、貨物、郵件的權利。

按照一九四四年十二月全球五十二個國家在芝加哥簽訂的《國際民用航空公約》，每一締約國應給予其他締約國以定期國際航班的空中自由。除了第五航權，其它航權還有：

第一航權即領空飛越權，不降停而飛越其領土的權利；

第二航權即技術降落權，非商業性降停的權利；

第三航權即目的地下客權，卸下來自航空器國籍國領土的旅客、貨物、郵件的權利；

第四航權即目的地上客權，裝載前往航空器國籍國領土旅客、貨物、郵件的權利。

在澳門這個人口只有六十四萬的城市，本地客貨源當然不足以支撐一個國際機場。民航運輸業人士認為：一般的旅遊城市，航空業接載客量應佔總遊客量的大約三成。澳門每年三千餘萬遊客，民航業接載客量只有18%左右，仍有很大的開發空間。

澳門作為旅遊城市，航空業佔有舉足輕重的地位，但澳葡時代政府與澳航簽訂長達二十年的航線專營合約，導致其他本地航空公司難以申辦國際航線。本地民航業者指出，澳門民航業要去的突破性發展，一定要突破專營掣肘。當年簽訂航線專營合約，是基於當時歷史條件下的做法，回歸將近十七年來一直未有檢討航線專營合約。如今澳航的專營合約只剩下三年多，業界估計短期內很可能會出現重大變革，如能引入第五航權，實行真正意義上的「開放天空」，澳門民航業遂得以突破發展的瓶頸，迎來繁花似錦的春天！

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

寄望真正開放天空增加國際客源

鍾山

特區政府最近公開諮詢的建設世界旅遊休閒中心五年規劃，以及澳門旅遊業發展總體規劃，始終都圍繞著如何完善澳門的旅遊休閒環境，這必然就涉及國際機場的航線和航班問題。

澳門國際機場當局十二年前積極發展低成本航空，從而打破了過去一直依靠少數航線生存的局面。但是，要成功配合中央政府和特區政府建設世界旅遊休閒中心的使命，就必須引導更多國際航企來澳，同時還要完善基建設施、增加國際客源、提高接待力。

現在本澳民航業的主要問題是國際化程度不夠：澳門航空經營的航線來來去去只有十幾條，虧損的航線固然要關閉，短期內不可能賺錢的航線也不經營。近年來雖然引進低成本航空公司開辦國際航線，透過擴大市場，有助澳門吸引外地客源，拓展多元遊客市場。如果澳航自己不經營的航線，其他本地航空公司也飛不成，澳門的民航運輸業就有可能走入一個死胡同。澳門市民外出只能到香港、廣州或深圳，澳門的出入口商和物流業界要付貨到世界各地，也同樣要經其他城市的空港。政府和民間投資百億元的諾大的一個國際機場，很容易因為這種奇怪的經營理念而走向沒落。大家都知道，航空資源並不僅僅是飛行器和客戶等等，航線的安排權也非常重要。

最近，澳門民航界人士提出一系列改革構思，首先是利用第五航權及延遠權，將澳門國際機場從多功能中小型國際機場轉變為中國連接葡語系國家的門戶型國際機場。這一構思完全符合澳門特別行政區定位，也能密切配合推進「一帶一路」的國際戰略。

澳門作為中國與葡語國家經貿合作的平台，如能建立連接上海、北京、廣州等內地城市經過澳門直達葡國里斯本的航線，將大大提升該平台的功能。要實現這一目標，除了澳門基地航空公司的努力之外，還應與內地大型航空公司攜手合作，以吸引長三角經濟帶、珠三角經濟帶的人流、物流、資金流從澳門走向葡語系國家。如能實現，將可配合澳門特區政府建設世界旅遊休閒中心和中國與葡語國家合作平台兩大目標，並配合澳門特區政府的經濟向多元化轉型發展。

其次，是充分利用即將峻工的港澳珠大橋，促進珠江口東西兩岸的經貿合作和粵港澳三地合作發展，同時緩解香港國際機場建設第三跑道帶來的環境、空域的壓力，並擴大澳門本地旅遊、貿易、物流、燃油、金融、醫療、服務等行業的發展空間。

第五航權又稱為延遠權、第三國運輸權，具體而言是裝卸前往或來自任何其他締約國領土的旅客、貨物、郵件的權利。

按照一九四四年十二月全球五十二個國家在芝加哥簽訂的《國際民用航空公約》，每一締約國應給予其他締約國家以定期國際航班的空中自由。除了第五航權，其它航權還有：

第一航權即領空飛越權，不降停而飛越其領土的權利；

第二航權即技術降落權，非商業性降停的權利；

第三航權即目的地下客權，卸下來自航空器國籍國領土的旅客、貨物、郵件的權利；

第四航權即目的地上客權，裝載前往航空器國籍國領土旅客、貨物、郵件的權利。

在澳門這個人口只有六十四萬的城市，本地客貨源當然不足以支撐一個國際機場。民航運輸業人士認為：一般的旅遊城市，航空業接載客量應佔總遊客量的大約三成。澳門每年三千餘萬遊客，民航業接載客量只有 18%左右，仍有很大的開發空間

澳門作為旅遊城市，航空業佔有舉足輕重的地位，但澳葡時代政府與澳航簽訂長達二十年的航線專營合約，導致其他本地航空公司難以申辦國際航線。本地民航業者指出，澳門民航業要去的突破性發展，一定要突破專營掣肘。當年簽訂航線專營合約，是基於當時歷史條件下的做法，回歸將近十七年來一直未有檢討航線專營合約。如今澳航的專營合約只剩下三年多，業界估計短期內很可能會出現重大變革，如能引入第五航權，實行真正意義上的「開放天空」，澳門民航業遂得以突破發展的瓶頸，迎來繁花似錦的春天！

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

星報(澳門) | P04 |共鳴 | 雲迪 | 2016-06-24



政府訂總規劃打救旅遊業寒冬

踏入夏季，天氣逐漸炎熱，然而對於本澳經濟而言，依然寒風凜凜，這兩年，賭收深度下滑，其他行業也受到不同程度的拖累，其中旅遊業前景更亮起紅燈，入境旅客、旅客消費、酒店入住率均錄得跌幅，旅遊業界叫苦連天。早前特區政府出台了《澳門旅遊業發展總體規劃》諮詢文本，提出四大目標，為本澳旅遊業未來十五年的發展奠定方向。近月訪澳旅客人數有所下跌，旅客消費意欲不振，作為最大客源的內地居民更似無以為繼。由此可見，面對這一場旅遊業寒冬，政府和業界必定要合力謀求轉型，否則前景不容樂觀！

《 **澳門旅遊業發展總體規劃** 》公開諮詢意見匯編

經濟逆轉　旅遊業當其衝

眾所周知，博彩業一向是本澳經濟發展最主要的動力，高峰期曾創出月收三百八十億賭收的紀錄，為本地生產總值貢獻了不少。對於澳門這個彈丸之地，數年間賭收拾級而上，躍升為「賭業一哥」，說澳門創造了博彩業神話也不為過。然而俗語有云：人有三衰六旺。一個城市當然也會有興衰起落。自二零一四年中起，受各種內外因素所影響。本澳經濟出現大逆轉，賭收斷崖式下滑。正所謂，覆巢之下無完卵。博彩業吹淡風，其實是整體經濟的一個縮影，其他各行各業也會受到不同程度的影響，其中跟博彩業連帶關係最大的旅遊業首當其衝，旅客人數和消費雙雙下跌，漸漸形成骨牌效應，零售業丁財不旺，各區吉舖湧現；酒店業亦淪為重災區，房租和入住率雙雙下滑，不少業界形容現時市道「比沙士時期還要差」，各行各業的日子似乎都不好過。

訂四大目標　打救旅遊業

旅遊業是本澳的支柱產業之一，各界必須要好好維護。目前旅遊業不景氣，特區政府也為其把脈、開方，想方設法讓旅遊業能有序地發展。早前當局公佈《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》，提出四項總體規劃的目標，分別是旅遊業的可持續發展管理、發展多元化旅遊產品、開拓優質客源市場，以及提高旅遊質量。其中發展多元化旅遊產品，短期措施是全力落實規劃中的新旅遊產品及品牌活動，包括重整大賽車主題博物館、舉辦澳門國際影展暨頒獎典禮、打造美食之都，以及優化光影表演等措施；中期措施則包括研究與周邊城市共同爭取申辦國際級體育賽事，以及鼓勵及支持在澳門建設世界知名的主題公園。至於拓展海上旅遊產品方面，短期包括開展海上遊航線，推動本地海上遊項目連接澳門半島及離島；擴大發展遊艇旅遊，構建區域遊艇旅遊中心。至於推動居民對旅遊業發展的認同和參與方面，文本建議短期措施包括持續深化旅遊認知計劃，鼓勵民間團體舉辦有關社區文化，歷史等方面的旅遊活動，發掘本地潛在的旅遊資源。強化旅遊相關部門，旅遊業界，社區居民之間的溝通機制，確保居民生活和旅客體驗兩者間的協調發展。

澳小漁村　　歷五百年變遷

老實說，單靠博彩業撐起經濟大局始終存在風險和隱憂，如何減少依賴博彩業，進而將旅遊業轉型，是政府和業界迫在眉睫的議題。本澳發展博彩業已有逾百年，可謂歷史悠久。無可否認，澳門是以「賭」聞名於世。不少旅客也是衝著世界第一賭城而造訪本澳。但其實除了賭之外，澳門還有很多值得遊玩的好去處。從小漁村發展起來的澳門，經歷了五百年的歷史變遷，形式了獨特的中西文化。二零零五年，澳門歷史城區更被列入聯合國科教文組織世界遺產名錄，知名度大大提升。劇院、砲台、廟宇等中西融和特

色的建築物，吸引不少遊客前來尋幽探勝。

婚紗攝影　加上美食之都

另一方面，正由於本澳景點具有中西合璧的特色，近年吸引不少鄰近地區的情侶前來拍攝婚紗照。戀愛巷、主教山、大三巴、福隆新街、議事亭前地、龍環葡韻等等都是婚紗照取景的好地點，平日不難發現情侶們身穿禮服，遊走各大景點和橫街窄巷去拍攝婚照的身影，成為小城一道亮麗的風景線。特區政府應好好利用澳門具有歐陸風情、中西文化交融韻味的特色景觀，推出相關配套措施，將澳門打造成婚紗拍攝熱點，進而成為婚禮舉辦勝地，令旅遊婚禮成為產業，以豐富旅遊產品組合及促進旅遊市場多元化。另外，早前特區政府表示，計劃將澳門申請成為聯合國教科文組織轄下創意城市中的「美食之都」。本澳美食中西薈萃，豬扒飽、葡國蛋撻、薑汁撞奶、砵仔糕、木糠布甸。以至是街邊攤位的咖哩魚蛋， 無一不令遊客食指大動。奈何，近年本澳經濟起飛，人手不足、租金、食材及薪酬大幅上揚等的因素，不少傳統食店最後亦敵不過被淹沒的命運，中小型食肆的生存空間亦日趨狹窄。本澳食店要做大做強，當局就必須從優化營商環境、人資審批等多方面作出協助，亦要想方設法努力保留傳統美食，進一步將本澳飲食文化發揚光大。

提升質量　吸引高質客源

有時候，人多不僅未能好辦事，反而更會造成手腳亂。《澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本》提出，估計在二零二五年訪澳旅客每年有三千三百萬至四千萬人次。近年訪澳遊客數字屢創新高，對本地經濟貢獻確實不言而喻。但是，毫無節制地接待旅客，不僅對居民構成不便，甚至對整體經濟也沒有太大的正面作用。當局與其努力吸客，倒不如好好提升旅遊質量。除了改善旅遊從業員的質素，更要從源頭杜絕零團費、負團費和強迫購物等亂象，以免千里迢迢來澳的遊客成為羊牯，畢竟保持觀光旅遊的品質讓人人滿意才是最重要。旅遊業和不少行業有著千絲萬縷的關係，可謂牽一髮而動全身。現時本澳面臨種種內憂外患，經濟短期內難望扭轉頹勢。旅遊業當然也跟隨大吹寒風。俗語云：寒天飲雪水，點滴在心頭。旅遊業這個冬天相信不易捱。而且還未知是否有更壞的日子在後頭。面對這次經濟深度調整，各行各業已元氣大傷，其中旅遊業也陷入困境。對此當局必須要想定對策以應付寒冬，業界也宜趁此時期做好各項風險管理，提升自身質素，待難關一過，才有充足拼勁再面對機遇！

雲迪

澳需一套整體海濱改造規劃



澳門半島沿岸污染嚴重，限制了澳人的親水機會。

特稿

「五年發展規劃」、「旅遊業發展總體規劃」都提到濱海城市、海洋經濟，但都缺整體、具體計劃及策略。濱海城市這名稱對澳門人來說更加諷刺，澳門需要一套整體的海濱改造規劃。

無視海岸保護

澳門開埠幾百年，一直與海上貿易分不開，絕對是濱海城市。然而，由上世紀九十年代開始，上至政府下到民間都無視海岸保護，最大敗筆是將昔日最美麗、最高人氣的南灣、西灣圍堰造湖，媽閣廟前填海造路建西灣橋、氹仔星星公園紅樹林又變人工濕地等，不但拔除了澳門與海濱的根，亦直接隔絕了澳門人與海岸。連最能「親水」的黑沙、竹灣兩大天然海灘，同樣每況愈下。澳人現時尚可享受的海濱，如內港、筷子基、青洲、關閘一帶，卻是藏污納垢之地，污染嚴重，經常發出惡臭。

澳門定位為世界旅遊休閒中心、海濱城市，方向正確，應該支持。但觀乎兩份規劃、新城填海，以及當局近年的海岸相關政策，均無長遠、整體解決上述區域海岸問題的意向及方案，僅有一些治水浸、污水處理的措施，以及一些休閒或旅遊項目構想，予社會的感覺更似將濱海城市建設重點放在新城填海之上，以旅客為主。此實為缺失，連本地居民最集中的澳門半島都無比較宜居、宜遊的海濱空間，情何以堪。

以未來的整體城市規劃之中，必須有全套海濱整治改造的規劃和策略，利用十年甚至更長時間，逐步將筷子基、青洲、關閘、內港一帶等的海岸污染問題徹底解決，改善水質，如此才能提升生活質素，並有條件去建設更多居民、遊客的休閒去處，並為社區經濟盤活創造更多空間及元素。不會像現時般，海邊只放一些健身、遊樂設施，環境質素卻差強人意。歐洲很多城市都有河畔設施，服務居民、旅客，口碑甚佳。如果澳門沿海水質改善，沿岸便有發展空間，甚至可構思一條由北到南，連通青洲、筷子基、內港、媽閣、B區的綠色海濱或海上大道，不單只是休閒去處，配上單車等更有實際的交通作用。

不能只想經濟

以上問題在澳門習慣水域未確定前，確難解決，但隨着海域管理權落實後，解決手段相對較多。政府及民間現不能只想海洋經濟，首要思考如何將貼近居民的海濱改造好，先改善生活環境，後謀發展。否則講甚麼海上休閒遊、路環棚屋、荔枝碗船廠、內港活化等項目，以至海洋經濟都只是空中樓閣。

本報記者　甄慶悅

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

市民日報 | P04 |澳聞 | 2016-07-04



開發強度應回歸居民歷史文化建休閒中心

市民之言

近年，無論是「活化」、「再利用」、「開發」，都不斷進入澳門居民視線，除了關乎舊區舊建築的重整重建，增加社會配套設施，以至配合澳門特區建設世界旅遊休閒中心，銳意開拓吸引旅客一遊、分流旅客為目的的相關營建工作，都可謂琳瑯滿目，透過「五年發展規劃」、「澳門旅遊業發展總體規劃」、「土地規劃條件圖」和官員放風等訊息途徑紛紛展示澳門居民面前，好不熱鬧。只是，我們是要建設好休閒宜居宜遊的本份來吸引遊客，還是要千方百計在各處打造「吸客」項目，以至在「開發強度」上怎樣維護好澳門既有的休閒氛圍服務好居民這個主體免致「遊客」喧賓奪主？社會面對各範疇官員拋出的一個又一個方案，似乎總是產生不少反彈。

正如，路環荔枝碗船廠怎樣活化利用，形成濱水區和展示本澳一度輝煌的漁業、造船業發展歷史，以至提供村內居民向外界、遊客展示當地生活氛圍的空間，經歷多年的「規劃」，也引伸出來社會各界的建議，可是，至今展現公眾面前的，是有船廠出現倒塌危機遭圍封，而文化局「手頭」只有一間船廠及兩間小屋，旅遊局會在船人街建造棚屋博物館，根本與社會上「活化」路環荔枝碗和船人街棚屋這個本澳碩果僅存濱水歷史文化遺產的意念相去甚遠。

此外，城規會在討論澳門半島望廈牧羊巷8A號地段規劃條件圖時，交通部門部「畫蛇添足」建議遷移具300年歷史的望廈康真君廟用以開路打通觀音堂街，此建議除受到文化局反對外，更惹來區內居民、坊會以至文物保育者的一致反對，除因所謂的「開路舒緩交通」成效受到社會強烈質疑以外，更因為涉及古建築遷移會損害望廈村肌理，令到澳門半島唯一的古村街巷肌理受到無可挽回的破壞。

與此同時，政府官員又不忘拋出活化九澳村、活化「痲瘋院遺址」、活化「龍環葡韻」打造成文創休閒新景點等議題，可是，莫不遭到社會質疑這些「活化」和「開發」有多大強度，亦即，如果企圖用「拍腦袋」方式將本澳既有舊區、景點加強「吸客」力度視之為提升旅遊質量水平的話，會是一樁相當危險的冒進策略。

毋庸置疑，澳門建基於過去積累下來的歷史文化氛圍、生活悠閒氛圍，才致令我們設定建設世界旅遊休閒中心的定位，將既有元素，配合博彩業開放經營權建設的大型旅遊度假綜合項目，發展非博彩元素，以期產生協同效應吸引不同層次旅客，提升旅遊體驗。

惟是，怎樣的一個開發強度，始終是本澳社會和政府必須解答的問題，才能避免社會早已詬病的城市承載力和旅遊接待力「爆燈」問題。而更重要的還在於，「活化」、「再利用」、「開發」，都應「返本」回歸到區內居民、舊區歷史文化保育、區內街巷肌理保育這些根本，才能在這個基礎上，展現人文、自然環境的「原真性」，讓舊區、景區保留居民生活氛圍展示人前，而並非要「製造」一個又一個旅遊景點、玩樂設施來吸引旅客。故此，可以說，一個欠缺當地民眾生活氛圍的「休閒」空間，只能等同高質素星級度假設施，不可能凝聚歷史文化特色、休閒體驗，藉以可持續發展吸引旅客慕名一來再來。

我們期望政府各範疇必須注意，澳門特區建設世界旅遊休閒中心的目標，不是單純為着吸引遊客，而是，要透過旅遊業的可持續發展管理以提升居民的生活質素；在充分挖掘澳門歷史文化特色的同時，更應保育達致可持續發展；在開發項目的前提，還應着重大自然的保護、社區街巷肌理的保留，才能契合澳門休閒中心要達致「宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂」城市，讓居民享受到更優質的生活。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

開發強度應回歸居民歷史文化建休閒中心

近年，無論是「活化」、「再利用」、「開發」，都不斷進入澳門居民視線，除了關乎舊區舊建築的重整重建，增加社會配套設施，以至配合澳門特區建設世界旅遊休閒中心，銳意開拓吸引旅客一遊、分流旅客為目的的相關營建工作，都可謂琳瑯滿目，透過「五年發展規劃」、「澳門旅遊業發展總體規劃」、「土地規劃條件圖」和官員放風等訊息途徑紛紛展示澳門居民面前，好不熱鬧。只是，我們是要建設好休閒宜居宜遊的本份來吸引遊客，還是要千方百計在各處打造「吸客」項目，以至在「開發強度」上怎樣維護好澳門既有的休閒氛圍服務好居民這個主體免致「遊客」喧賓奪主？社會面對各範疇官員拋出的一個又一個方案，似乎總是產生不少反彈。

正如，路環荔枝碗船廠怎樣活化利用，形成濱水區和展示本澳一度輝煌的漁業、造船業發展歷史，以至提供村內居民向外界、遊客展示當地生活氛圍的空間，經歷多年的「規劃」，也引伸出來社會各界的建議，可是，至今展現公眾面前的，是有船廠出現倒塌危機遭圍封，而文化局「手頭」只有一間船廠及兩間小屋，旅遊局會在船人街建造棚屋博物館，根本與社會上「活化」路環荔枝碗和船人街棚屋這個本澳碩果僅存濱水歷史文化遺產的意念相去甚遠。

此外，城規會在討論澳門半島望廈牧羊巷 8A 號地段規劃條件圖時，交通部門卻「畫蛇添足」建議遷移具 300 年歷史的望廈康真君廟用以開路打通觀音堂街，此建議除受到文化局反對外，更惹來區內居民、坊會以至文物保育者的一致反對，除因所謂的「開路紓緩交通」成效受到社會強烈質疑以外，更因為涉及古建築遷移會損害望廈村肌理，令到澳門半島唯一的古村街巷肌理受到無可挽回的破壞。

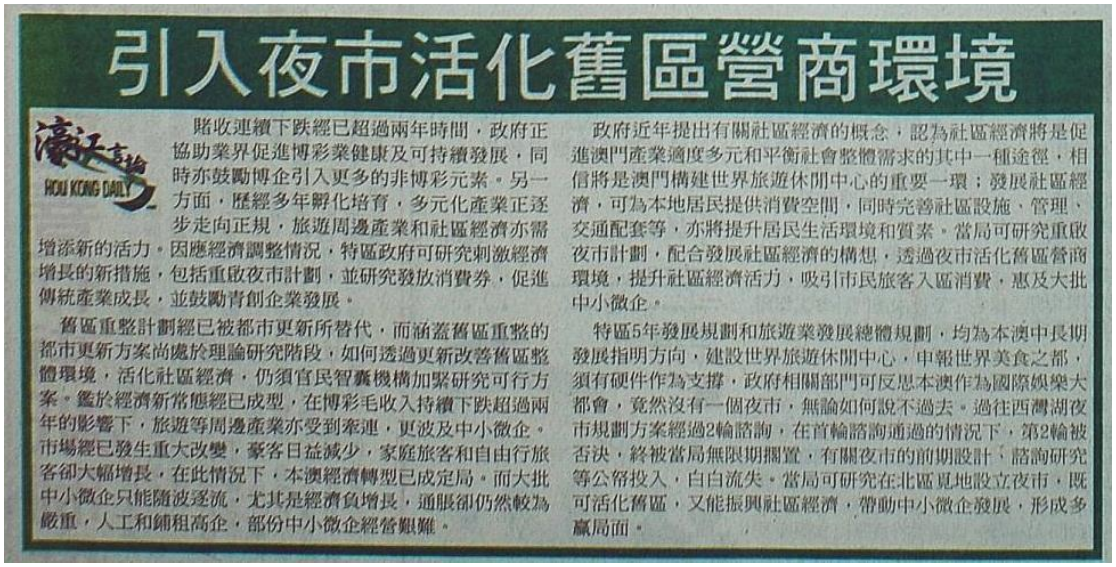
與此同時，政府官員又不忘拋出活化九澳村、活化「痲瘋院遺址」、活化「龍環葡韻」打造成文創休閒新景點等議題，可是，莫不遭到社會質疑這些「活化」和「開發」有多大強度，亦即，如果企圖用「拍腦袋」方式將本澳既有舊區、景點加強「吸客」力度視之為提升旅遊質量水平的話，會是一樁相當危險的冒進策略。

毋庸置疑，澳門建基於過去積累下來的歷史文化氛圍、生活悠閒氛圍，才致令我們設定建設世界旅遊休閒中心的定位，將既有元素，配合博彩業開放經營權建設的大型旅遊度假綜合項目，發展非博彩元素，以期產生協同效應吸引不同層次旅客，提升旅遊體驗。

惟是，怎樣的一個開發強度，始終是本澳社會和政府必須解答的問題，才能避免社會早已詬病的城市承載力和旅遊接待力「爆燈」問題。而更重要的還在於，「活化」、

「再利用」、「開發」，都應「返本」回歸到區內居民、舊區歷史文化保育、區內街巷肌理保育這些根本，才能在這個基礎上，展現人文、自然環境的「原真性」，讓舊區、景區保留居民生活氛圍展示人前，而並非要「製造」一個又一個旅遊景點、玩樂設施來吸引旅客。故此，可以說，一個欠缺當地民眾生活氛圍的「休閒」空間，只能等同高質素星級度假設施，不可能凝聚歷史文化特色、休閒體驗，藉以可持續發展吸引旅客慕名一來再來。

我們期望政府各範疇必須注意，澳門特區建設世界旅遊休閒中心的目標，不是單純為着吸引遊客，而是，要透過旅遊業的可持續發展管理以提升居民的生活質素；在充分挖掘澳門歷史文化特色的同時，更應保育達致可持續發展；在開發項目的前提，還應着重大自然的保護、社區街巷肌理的保留，才能契合澳門休閒中心要達致「宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂」城市，讓居民享受到更優質的生活。



引入夜市活化舊區營商環境

濠江言論 HOU KONG DAILY

賭收連續下跌經已超過兩年時間，政府正協助業界促進博彩業健康及可持續發展，同時亦鼓勵博企引入更多的非博彩元素。另一方面，歷經多年孵化培育，多元化產業正逐步走向正規，旅遊周邊產業和社區經濟亦需增添新的活力。因應經濟調整情況，特區政府可研究刺激經濟增長的新措施，包括重啟夜市計劃，並研究發放消費券，促進傳統產業成長，並鼓勵青創企業發展。

舊區重整計劃經已被都市更新所替代，而涵蓋舊區重整的都市更新方案尚處於理論研究階段，如何透過更新改善舊區整體環境，活化社區經濟，仍須官民智囊機構加緊研究可行方案。鑑於經濟新常態經已成型，在博彩毛收入持續下跌超過兩年的影響下，旅遊等周邊產業亦受到牽連，更波及中小微企。市場經已發生重大改變，豪客日益減少，家庭旅客和自由行旅客卻大幅增長，在此情況下，本澳經濟轉型已成定局。而大批中小微企只能隨波逐流，尤其是經濟負增長，通脹卻仍然較為嚴重，人工和鋪租高企，部份中小微企經營艱難。

政府近年提出有關社區經濟的概念，認為社區經濟將是促進澳門產業適度多元和平衡社會整體需求的其中一種途徑，相信將是澳門構建世界旅遊休閒中心的重要一環；發展社區經濟，可為本地居民提供消費空間，同時完善社區設施、管理、交通配套等，亦將提升居民生活環境和質素。當局可研究重啟夜市計劃，配合發展社區經濟的構想，透過夜市活化舊區營商環境，提升社區經濟活力，吸引市民旅客入區消費，惠及大批中小微企。

特區5年發展規劃和旅遊業發展總體規劃，均為本澳中長期發展指明方向，建設世界旅遊休閒中心，申報世界美食之都，須有硬件作為支撐，政府相關部門可反思本澳作為國際娛樂大都會，竟然沒有一個夜市，無論如何說不過去。過往西灣湖夜市規劃方案經過2輪諮詢，在首輪諮詢通過的情況下，第2輪被否決，終被當局無限期擱置，有關夜市的前期設計、諮詢研究等公帑投入，白白流失。當局可研究在北區覓地設立夜市，既可活化舊區，又能振興社區經濟，帶動中小微企發展，形成多贏局面。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

引入夜市活化舊區營商環境

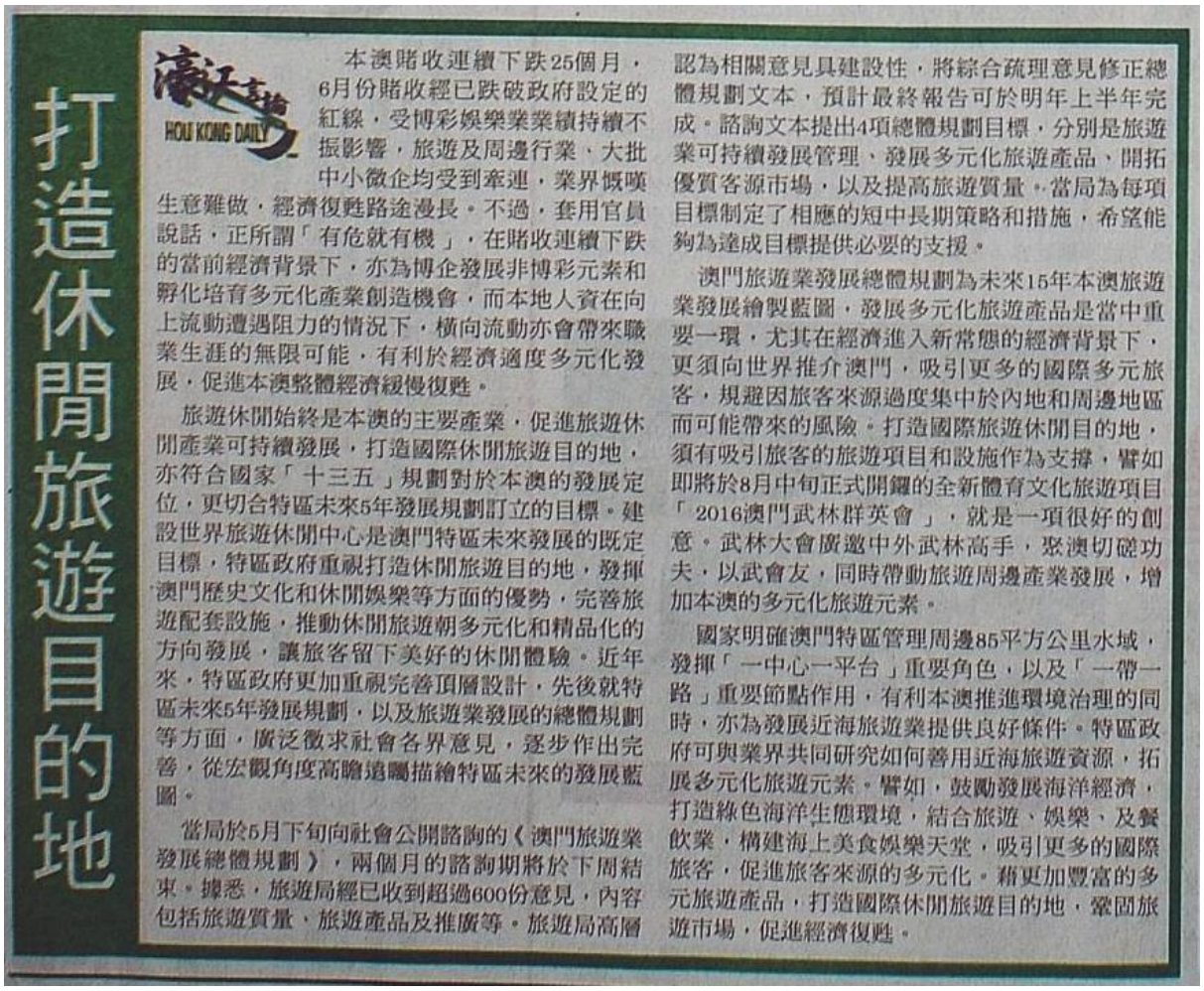
賭收連續下跌經已超過兩年時間，政府正協助業界促進博彩業健康及可持續發展，同時亦鼓勵博企引入更多的非博彩元素。另一方面，歷經多年孵化培育，多元化產業正逐步走向正規，旅遊周邊產業和社區經濟亦需增添新的活力。因應經濟調整情況，特區政府可研究刺激經濟增長的新措施，包括重啟夜市計劃，並研究發放消費券，促進傳統產業成長，並鼓勵青創企業發展。

舊區重整計劃經已被都市更新所替代，而涵蓋舊區重整的都市更新方案尚處於理論研究階段，如何透過更新改善舊區整體環境，活化社區經濟，仍須官民智囊機構加緊研究可行方案。鑑於經濟新常態經已成型，在博彩毛收入持續下跌超過兩年的影響下，旅遊等周邊產業亦受到牽連，更波及中小微企。市場經已發生重大改變，豪客日益減少，家庭旅客和自由行旅客卻大幅增長，在此情況下，本澳經濟轉型已成定局。而大批中小微企只能隨波逐流，尤其是經濟負增長，通脹卻仍然較為嚴重，人工和鋪租高企，部份

中小微企經營艱難。

政府近年提出有關社區經濟的概念，認為社區經濟將是促進澳門產業適度多元和平衡社會整體需求的其中一種途徑，相信將是澳門構建世界旅遊休閒中心的重要一環；發展社區經濟，可為本地居民提供消費空間，同時完善社區設施、管理、交通配套等，亦將提升居民生活環境和質素。當局可研究重啟夜市計劃，配合發展社區經濟的構想，透過夜市活化舊區營商環境，提升社區經濟活力吸引市民旅客入區消費，惠及大批中小微企。

特區 5 年發展規劃和旅遊業發展總體規劃，均為本澳中長期發展指明方向， 建設世界旅遊休閒中心，申報世界美食之都，須有硬件作為支撐，政府相關部門可反思本澳作為國際娛樂大都會，竟然沒有一個夜市，無論如何說不過去。過往西灣湖夜市規劃方案經過 2 輪諮詢，在首輪諮詢通過的情況下，第 2 輪被否決，終被當局無限期擱置，有關夜市的前期設計、諮詢研究等公帑投入，白白流失。當局可研究在北區覓地設立夜市，既可活化舊區，又能振興社區經濟，帶動中小微企發展，形成多贏局面。



打造休閒旅遊目的地

濠江支持 HOU KONG DAILY

本澳賭收連續下跌25個月，6月份賭收經已跌破政府設定的紅線，受博彩娛樂業業績持續不振影響，旅遊及周邊行業、大批中小微企均受到牽連，業界慨嘆生意難做，經濟復甦路途漫長。不過，套用官員說話，正所謂「有危就有機」，在賭收連續下跌的當前經濟背景下，亦為博企發展非博彩元素和孵化培育多元化產業創造機會，而本地人資在向上流動遭遇阻力的情況下，橫向流動亦會帶來職業生涯的無限可能，有利於經濟適度多元化發展，促進本澳整體經濟緩慢復甦。

旅遊休閒始終是本澳的主要產業，促進旅遊休閒產業可持續發展，打造國際休閒旅遊目的地，亦符合國家「十三五」規劃對於本澳的發展定位，更切合特區未來5年發展規劃訂立的目標。建設世界旅遊休閒中心是澳門特區未來發展的既定目標，特區政府重視打造休閒旅遊目的地，發揮澳門歷史文化和休閒娛樂等方面的優勢，完善旅遊配套設施，推動休閒旅遊朝多元化和精品化的方向發展，讓旅客留下美好的休閒體驗。近年來，特區政府更加重視完善頂層設計，先後就特區未來5年發展規劃，以及旅遊業發展的總體規劃等方面，廣泛徵求社會各界意見，逐步作出完善，從宏觀角度高瞻遠矚描繪特區未來的發展藍圖。

當局於5月下旬向社會公開諮詢的《澳門旅遊業發展總體規劃》，兩個月的諮詢期將於下周結束。據悉，旅遊局經已收到超過600份意見，內容包括旅遊質量、旅遊產品及推廣等。旅遊局高層認為相關意見具建設性，將綜合疏理意見修正總體規劃文本，預計最終報告可於明年上半年完成。諮詢文本提出4項總體規劃目標，分別是旅遊業可持續發展管理、發展多元化旅遊產品、開拓優質客源市場，以及提高旅遊質量。當局為每項目標制定了相應的短中長期策略和措施，希望能夠為達成目標提供必要的支援。

澳門旅遊業發展總體規劃為未來15年本澳旅遊業發展繪製藍圖，發展多元化旅遊產品是當中重要一環，尤其在經濟進入新常態的經濟背景下，更須向世界推介澳門，吸引更多的國際多元旅客，規避因旅客來源過度集中於內地和周邊地區而可能帶來的風險。打造國際旅遊休閒目的地，須有吸引旅客的旅遊項目和設施作為支撐，譬如即將於8月中旬正式開鑼的全新體育文化旅遊項目「2016澳門武林群英會」，就是一項很好的創意。武林大會廣邀中外武林高手，來澳切磋功夫，以武會友，同時帶動旅遊周邊產業發展，增加本澳的多元化旅遊元素。

國家明確澳門特區管理周邊85平方公里水域，發揮「一中心一平台」重要角色，以及「一帶一路」重要節點作用，有利本澳推進環境治理的同時，亦為發展近海旅遊業提供良好條件。特區政府可與業界共同研究如何善用近海旅遊資源，拓展多元化旅遊元素。譬如，鼓勵發展海洋經濟，打造綠色海洋生態環境，結合旅遊、娛樂、及餐飲業，構建海上美食娛樂天堂，吸引更多的國際旅客，促進旅客來源的多元化。藉更加豐富的多元旅遊產品，打造國際休閒旅遊目的地，鞏固旅遊市場，促進經濟復甦。

註：因報章複本解像度不足，故同時附上報章文字稿，以供參考。

Nota: Por ineficiência de resolução da copia do texto do jornal, juntamos igualmente o texto dactilografado para efeitos de apreciação.

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

打造休閒旅遊目的地

本澳賭收連續下跌 25 個月，6 月份賭收經已跌破政府設定的紅線，受博彩娛樂業業績持續不振影響，旅遊及周邊行業、大批中小微企均受到牽連，業界慨嘆生意難做，經濟復甦路途漫長。不過，套用官員說話，正所謂「有危就有機」，在賭收連續下跌的當前經濟背景下，亦為博企發展非博彩元素和孵化培育多元化產業創造機會，而本地人資在向上流動遭遇阻力的情況下，橫向流動亦會帶來職業生涯的無限可能，有利於經濟適度多元化發展，促進本澳整體經濟緩慢復甦。

旅遊休閒始終是本澳的主要產業，促進旅遊休閒產業可持續發展，打造國際休閒旅遊目的地，亦符合國家「十三五」規劃對於本澳的發展定位，更切合特區未來 5 年發展規劃訂立的目標。建設世界旅遊休閒中心是澳門特區未來發展的既定目標，特區政府重視打造休閒旅遊目的地，發揮澳門歷史文化和休閒娛樂等方面的優勢，完善旅遊配套設施，推動休閒旅遊朝多元化和精品化的方向發展，讓旅客留下美好的休閒體驗。近年來，特區政府更加重視完善頂層設計，先後就特區未來 5 年發展規劃，以及旅遊業發展的總體規劃等方面，廣泛徵求社會各界意見，逐步作出完善，從宏觀角度高瞻遠矚描繪特區未來的發展藍圖。

當局於 5 月下旬向社會公開諮詢的《澳門旅遊業發展總體規劃》，兩個月的諮詢期將於下周結束。據悉，旅遊局經已收到超過 600 份意見，內容包括旅遊質量、旅遊產品及推廣等。旅遊局高層認為相關意見具建設性，將綜合疏理意見修正總體規劃文本，預計最終報告可於明年上半年完成。諮詢文本提出 4 項總體規劃目標，分別是旅遊業可持續發展管理、發展多元化旅遊產品、開拓優質客源市場，以及提高旅遊質量。當局為每項目標制定了相應的短中長期策略和措施，希望能夠為達成目標提供必要的支援。

澳門旅遊業發展總體規劃為未來 15 年本澳旅遊業發展繪製藍圖，發展多元化旅遊產品是當中重要一環，尤其在經濟進入新常態的經濟背景下，更須向世界推介澳門，吸引更多的國際多元旅客，規避因旅客來源過度集中於內地和周邊地區而可能帶來的風險。打造國際旅遊休閒目的地，須有吸引旅客的旅遊項目和設施作為支撐，譬如即將於 8 月中旬正式開鑼的全新體育文化旅遊項目「2016 澳門武林群英會」，就是一項很好的創意。武林大會廣邀中外武林高手，聚澳切磋功夫，以武會友，同時帶動旅遊周邊產業發展，增加本澳的多元化旅遊元素。

國家明確澳門特區管理周邊 85 平方公里水域，發揮「一中心一平台」重要角色，以及「一帶一路」重要節點作用，有利本澳推進環境治理的同時，亦為發展近海旅遊業提供良好條件。特區政府可與業界共同研究如何善用近海旅遊資源，拓展多元化旅遊元素。譬如，鼓勵發展海洋經濟，打造綠色海洋生態環境，結合旅遊、娛樂、及餐飲業，構建海上美食娛樂天堂，吸引更多的國際旅客，促進旅客來源的多元化。藉更加豐富的多元旅遊產品，打造國際休閒旅遊目的地，鞏固旅遊市場，促進經濟復甦。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

第十一節　電台
Anexo 11 Rádio

2016 年 5 月 24 日　澳門電台 – 《澳門講場》

時間　08：00

意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
澳門講場主持 梁啟賢先生	• 旅遊局昨天公佈旅遊業發展總體規劃的公開諮詢文本，當中預測 2025 年旅客增長人數三千三百萬至四千萬人次。文本除了預測旅客數字增長之外，還有規劃發展多元化產品、短期利用路環船廠和中期希望發展內港等規劃。 • 根據總體規劃文本的內容，當局預測旅客數字不會有負增長的情況。而硬體方面是否能應付未來旅客的需求？未來如何去配合發展世界旅遊休閒中心呢？ • 另外，如果居民和旅客之間的密度越來越高，會否產生憂慮？ • 澳門作為一個旅遊城市，經濟命脈都是旅遊，其實無人會反對發展旅遊業。問題在於旅遊配套方面，當輕軌和碼頭仍在興建中，怎樣能吸納這麼大量的旅客？ • 澳門的土地面積沒有增多，只有三十一平方公里。那麼，怎樣能夠去接待四千萬的遊客呢？ • 當到訪澳的旅客數字增多，自然會帶來一些經濟效益。 • 其實不過夜的旅客數字，差不多佔總量的一半，嚴格來說，不過夜的旅客是否定義為旅客呢？ • 世界旅遊組織認為不過夜的旅客未必定義為旅客，所以文本中的旅客數字會否有高估的情況呢？另外，我們經常講口號式的世界旅遊休閒中心。這口號會何時會落實？ • 澳門無論在硬體上或自然資源上，都比不上其他大眾公認為世界級旅遊休閒渡假中心，例如夏威夷及布吉等。甚至現時澳門的擠迫程度，完全未能反映出休閒的感覺。是否有需要檢討，多年來口號式世界旅遊休閒中心的定義？ • 建議旅遊局及其他社會人士可共同構想一個更好的出路、更有文化內涵和國內較少的世界級旅遊休閒中心。 • 澳門文化特色方面，對於中西文化建築物，國內很多大城市也有。如上海、甚至青島也有幾條街滿佈中西文化建築物，而且密度還比澳門高。所以對國內部份城市而言，澳門沒有甚麼特別吸引的地方。應注重整個澳門的文化及旅遊內涵。

	• 我們需要認真想出路，如何令旅客對澳門的印象不只局限於賭業。其實除了賭錢或口號式的旅遊中心之外，我們需要令旅客感覺到澳門是一個與眾不同的地方。 • 世界旅遊休閒中心是由國家定位，其實很多中國地方如海南島條件也很好，比澳門還好。國家給澳門這戰略，近幾年澳門較為積極向世界旅遊休閒中心目標發展。 • 現階段在檢討澳門的實力，確實跟世界級數還有一段距離。在交通方面，旅客是否能夠享受到優質服務？ • 建議澳門在硬體發展方面，可參考其他地方發展休閒的內容，加強澳門的特色。 • 可在社會探討凝聚澳門未來發展的新出路，例如思考一下當大家想起休閒旅遊的時候，會想起那些地方？甚至可回顧一下，香港在過去七八十年代的旅遊推廣經驗。例如淺水灣，以往香港以海灘海島為名。但後來因海水污染，與鄰近泰國或菲律賓等海洋沒法相比。所以近年改變旅遊宣傳策略，標榜香港為盛事之都。因近年有很多會展盛事在香港舉行，包括展覽和商務。所以香港不會再標榜自然資源。與此同時，澳門社會需要思考如何共識旅遊休閒的發展。
李小姐	• 希望國家政府和特區政府不要做口號式的旅遊發展。發展需要為市民，若不是為市民而是只為旅客，便不要發展。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

第十二節　電視
Anexo 12 Televisão

2016 年 5 月 26 日　澳廣視 – 《風火台》

時間　22：30

意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
唐繼宗先生	• 對旅遊業發展總體規劃表示認同及認知，建議旅遊總體規劃可跟博彩業一同考慮或進行，雖然管理部門不一樣，但是由於服務的對象都是旅客，都是博彩旅遊服務消費者，所以一同考慮是合理的。 • 總規需要關注特別是跨境運輸、如港珠澳大橋落成後等問題，還有跨部門合作，人資及運輸及服務體驗綜合考量等。
譚志強先生	• 總規的情境分析低增長及中增長永遠是不準的，而澳門極度依賴中國大陸市場，萬一中國大陸市場有些變化或鄰近地區狀況改變，如日元貶值、政府導向政策、上海 disneyland 開幕等都會影響華東旅遊。 • 來澳五分一遊客經香港，香港政治因素而對澳門亦有所影響，因此幾方面都會令澳門旅遊業有衰退作用。 • 而政府主導的旅遊總規諮詢工作是正確的，無論估算是否正確，至少有個譜。 • 其實現時澳門最大的問題不是跨境運輸，是境內運輸的問題。現在仍然未有捷運，將來若真的有三千三百萬至三千五百萬人次，我們是否吃得消？現在捷運，或者叫城軌只是氹仔段有些少眉目，但氹仔到澳門才是最大問題，何時落成仍遙遙無期，而澳門段的線路及車站仍未拍板。
唐繼宗先生	• 特別關注配套設施及旅客總體支出和消費力的問題，人次是其次，如果更少人來澳門，但消費更多，這種模式會更適合澳門較狹少的空間。 • 吸引較優質或消費能力較高的旅客才是正確的發展方向，但總體較強和優質的旅客澳門能否吸納及接待，要提高澳門的體驗才可行。
受訪旅客 1	• 旅遊產品及體驗都可以，但網絡服務 Wifi 覆蓋太少，需要提升。此外增加多些特色小食品種。
受訪旅客 2	• 現時很難找到酒店。而且價格太高，沒必要住一晚酒店，增加網上預訂廉價酒店是好事。 • 大陸海濱環境較好，澳門發展濱海未必有吸引力。 • 健康養生等都會有吸引力。

受訪市民 1	• 內港活化應該一早要做，大三巴太多人實在帶來不便。影響交通、物價。
受訪市民 2	• 三千至四千萬旅客可以接受，因發達城市是需要發展和進步。
譚志強先生	• 現時博彩公司的設施，主要以博彩為主，旅遊元素較少。將來澳門一定要以非博彩為主，過往以博彩為主的發展方式不可能持續。尤其應趁着現時博彩業調整期作出轉型。 • 隨着博彩業調整，政府應在有競爭力的產業上多下功夫。例如文本中提到發展荔枝碗，活化內港都是好的。過往十多年的發展，有些區域是沒有太大得益，如內港及離島較偏僻的地區。
唐繼宗先生	• 除產業多元之外，客源市場結構多元亦能達到經濟適度多元的目標。若沒有好的經營環境或公共服務，很難吸引投資者投資或發展產業。除了吸引博企投資非博彩元素，更重要是吸引非博彩資金，包括本地、外地，投資非博彩項目。
譚志強先生	• 過往亦有一些非博彩資金來澳門投資，但原來只是來炒賣土地。政府以後在批給土地要小心。當港珠澳大橋建成後，可能會有大量香港旅客來澳，為承載力帶來問題，文本中好像沒有關注。
唐繼宗先生	• 散客越來越多，很多通過網上取得資訊，訂票、訂房、訂車，各方面都需要移動網絡，我們的智慧旅遊／移動網絡十分重要。
譚志強先生	• 現時澳門的電訊行業十分落後，而且價格很高昂。台北、香港等都有免費的 Wifi，在這方面澳門對用家非常不友善。要麼用不到，要麼很多人用，經常斷線。有太多配套要改善。
唐繼宗先生	• 如果旅客在行程任何一點有不好的體驗，很可能就不會再來，亦會影響澳門的口碑。每次都要找新客人成本很高。每次都應該為旅客提供良好的體驗，吸引回頭客，有好的口碑亦可吸引旅客介紹給親朋戚友。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 5 月 29 日　澳廣視 – 《澳門論壇》

時間　11：00

地點：黑沙環公園

意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
旅遊局局長 文綺華女士	• 局長介紹總規內已包括短中長期策略，而且也是對應五年規劃的方針發展，當中以三大指導方向，四大目標和十四個項目建議。
澳門論壇主持 高比樂先生	• 透過旅遊業總體規劃，旅遊業可否多元化？ • 四千萬旅客是否能承載？
澳門旅遊業議會 副理事長 黃輝先生	• 承載力跟整個城市的設施及各方面都有很大關係。以現時的情況，每年三千萬的遊客已經足夠。再多可能對社會民生有一定壓力。 • 若談到未來十年，澳門在其他方面的發展會否對我們的承載力有改變呢？例如有更多口岸、輕軌的落成。而未來十年金光大道酒店項目會逐步落成，到時旅客來澳遊覽，會否從舊區轉移到金光大道？這樣對我們的承載力亦有一定幫助。 • 旅遊業界最關心看到未來旅客的結構，未來國際遊客的比例會否有提升？經航空來澳的比例是否有不同等。而傳統旅行社已經有經營困難，將來會怎樣等問題。
澳門科技大學旅遊管理學院助理教授 黃穎祚先生	• 對將來四千萬旅客的數字仍然有所保留，感覺旅遊局對數字十分樂觀。四千萬旅客結構怎樣？幾多團客、幾多過境客、有多少人會來住酒店、幾多人坐船、坐飛機等，都會影響市民的感覺。 • 文本提及打造多元旅遊產品是正確的方向，而旅客經常只湧到一個地區，若有其他區活化針對不同的旅客，可提高承載力。而強調總體旅客數字不應只追求目標，不論是多是少的數字，澳門也應準備面對及正面態度接受。
澳門國際註冊導遊協會會長 胡惠芳小姐	• 總規預計增長數字當然是渴望，是否能夠承載是未知之數。當然希望規劃可拓展更多新景點、新地方，可以令旅客轉移到其他景點，減低對本地市民的壓力。
澳門論壇主持 高比樂先生	• 怎樣應對文本不同情境或旅客數字？真的承受不了旅客時，如何控制？
旅遊局局長 文綺華女士	• 首先澄清，情境分析數字不是局方想追求旅客數字，而是總規文本需要有情境分析為公眾參考，加上數字都是從國際組織對亞洲已推算的數字作參考分析而成。當然承載力是一個動態，不是說未來承載力會永遠不變。

旅遊局副局長 程衛東先生	• 而對未來若有旅客下調的情況亦是正常，因為旅遊是自由市場，基本上增長是十年經濟平均的增長，不是指每年都會有增長。
旅遊局局長 文綺華女士	• 對於近期推廣旅遊項目，濱海資源方面，旅遊局牽頭的棚屋博物館正在進行中，當然希望結合未來荔枝碗發展進行。三間船廠已被政府收回可利用。
旅遊局副局長 程衛東先生	• 活化內港是否可行？可行性應該有，特別是可帶動及提供餐飲、旅遊機會。而對於內港水浸情況，政府一向是有決心整治。
澳門科技大學旅遊管理學院助理教授 黃穎祚先生	• 澳門三面環海，海上資源應好好利用，因為對市民影響較少。對主題公園方面，個人有保留，世界上成功的主題公園佔地都較大，但澳門沒有足夠土地，而且需要本地市民消費及支持，遊客有三千萬，但本地市民只有約六十萬，這種情況下主題公園未必會成功。
澳門旅遊業議會 副理事長 黃輝先生	• 澳門以往是漁港，有其歷史及文化特色。旅遊產品的包裝方面，譬如坐船到路環的觀光路線，或者現在說的遊艇自由行，這些需要未來探討。譬如遊艇的旅遊產品，遊艇的租用及路線如何規劃。又如一些觀光船，路線的安排，是否可以在澳門，甚至去珠海，怎樣有一個連線的產品可否結合，各方面都需要探討及政策配合。
澳門國際註冊導遊協會會長 胡惠芳小姐	• 在澳門主題公園是很長期的計劃，因為需要很多土地。最重要是澳門有沒有市場？鄰近香港及橫琴都有主題公園，澳門要深思是否真的需要主題公園。要投放大量資源，是否真的可吸引到足夠遊客呢？科學館這一類型比較適合澳門。
澳門論壇主持 高比樂先生	• 發展海上旅遊，導遊業界能否分一杯羹？
澳門國際註冊導遊協會會長 胡惠芳小姐	• 一直很贊成海上旅遊。很希望海上旅遊可帶出以往漁村的歷史。 • 有一個構想，如果發展海上旅遊，可否發展海上旅館？在漁船上感受漁家人生活，澳門特色的海上旅店。
澳門科技大學旅遊管理學院助理教授 黃穎祚先生	• 反而關注內港有好地方，怎樣引旅客在著名景點到內港的步行區等，值得研究探討。內港距離新馬路一帶不遠，旅客可步行前往，但現時的條件可能未適合旅客步行，商鋪或街道不太完善。如果有好的發展，包括周邊的街道，其實是很好的步行區，由新馬路或媽閣步行到內港，沿途有各個旅遊產品，這樣比起經常坐車或巴士更好。 • 亦建議當局要做好旅遊標識、標誌等。形成狀態舒適度、指標性的步行徑。
觀眾1	• 熱血青年社團認為澳門可攪泰拳比賽吸引旅客，主題公園建議考慮使用 MGM 對開的土地興建。

觀眾2	• 旅遊業十年規劃好像跟市民開玩笑，理應先處理好旅遊三五年規劃。硬體需要發展，特別是步行街區，跨境口岸停車場設施等。
觀眾3	• 遊客大多來自內地，內地遊客很喜歡看藝術作品及先進建設，我們應該發展我們的藝術、畫、音樂等。
觀眾4	• 發展旅遊對澳門有好處，但沒有良好交通怎樣發展旅遊。沒有道路，沒有車位，規劃文本應該從澳門現時情況着手，不應做四千萬這無意義數字來討論。政府應投放資源到交通、設施及配備等。
觀眾5	• 東南亞國家都發展博彩帶動旅遊，進度非常好。澳門有很多高端客已分流到東南亞地區。而且十年內可能東南亞，因為有天然資源，可以帶動更好的發展。澳門沒有天然資源競爭。 • 澳門對外給人的印象單一，只是賭城，需多加宣傳。 • 要加強探討招待遊客的服務態度和品質，當旅客像貴賓，吸引回頭客。 • 結構性的服務品質（挑戰與機遇）問題，因為很多外地僱員，他們對澳門有沒有歸屬感，有沒有更加想經濟好的心態？
旅遊局局長 文綺華女士	• 有關承載能力的問題，其實最終報告有特定章節專門說明承載力問題。 • 旅遊與各行各業息息相關，交通亦是相當重要的環節，製作文本時亦有參考交通的十年規劃，並不單純是紙上談兵。
澳門旅遊業議會副理事長 黃輝先生	• 認同加強對外包裝形象，現時我們有世界遺產及各個節慶活動，加上正在申請的美食之都，各方面相信都可以加強澳門的文化特色及澳門的軟性吸引力。希望加強對外宣傳，特別是內地，令他們認同澳門休閒中心的地位，願意推動來澳舉行活動。
澳門國際註冊導遊協會會長 胡惠芳小姐	• 有關外界關注導遊要善待旅客的問題，其實導遊是一定要對旅客好的，因為導遊亦明白旅客是米飯班主。 • 在這十年內希望多做點培訓，最近到廈門參加了一個給導遊的活動，從中亦吸收了不少著名導遊的技巧及服務等，希望即使未來十年遊客量如預期般上升，導遊的服務亦能跟上。
科技大學旅遊管理學院助理教授 黃穎祚先生	• 規劃是必須做、若不做會停留在現時的狀態，遊客只會到大三巴或娛樂場，買一些單一的手信然後離開。若沒有新產品，沒法做到分流，沒有辦法做到不同的發展。當然每一個產品都需要市民支持才能做得更好。
旅遊局局長 文綺華女士	• 推廣計劃包括旅遊、獎勵計劃等，也在構思中。而在培訓方面，亦有在質量提升、職業培訓、職業規劃、從業員培訓的提升，管理及更高階層構想工作。

2016 年 6 月 2 日　蓮花衛視 – 《澳門開講》“齊關注旅遊業界發展總體規劃”

時間 19：00

意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 推出旅遊業發展總體規劃希望達到甚麼目的？對本澳未來發展有甚麼好處？
旅遊局局長 文綺華女士	• 其實在國家兩份五年規劃已清楚指出澳門發展定位為世界旅遊休閒中心。為配合願景，總體規劃制定短中長期的一些計劃，作為各部門執行工作的整體佈局。所以在去年開始已提出並將整體工作部份公開。 • 上半年的工作已完成，希望 2017 年可完成整體工作。部份工作主要以現況分析或跟業界的一些調研工作，先完成詳盡的現況分析，探討現時有甚麼優勢、制肘或旅遊業面對怎樣的困境或難處等，將其整理後制定初步規劃方案。現時正在進行公開諮詢，希望多聽市民意見。在 2017 年上半年完成最終的規劃方案。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 局長已大致介紹了整體規劃，市民可能有疑問旅遊規劃問旅客即可，為何要問市民呢？
旅遊局副局長 程衛東先生	• 沒錯，旅遊規劃的確與旅客相關，但是總體規劃牽涉到市場定位、產品多元、包括吸引甚麼客源市場、甚麼形象等都跟旅遊業息息相關。例如旅遊服務質素，便跟旅遊服務主要提供者相關，牽涉到本地居民。而本地居民的職業發展，也跟這有密切的關係。這些都是總規有考慮到的因素。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 其實世界各地出名的旅遊城市都是非常強調居民和旅客取得平衡，而大家知道澳門地少人多，資源缺乏的困境，經常有居民提到，有這麼多旅客可能對我們生活造成一定的影響，在這情況下，我們有何辦法來增加居民對旅遊業發展認可度，可以令大家更願意投身入去呢？
旅遊局局長 文綺華女士	• 其實我們今次旅遊業發展總體規劃正配合特區政府的五年規劃，始終五年規劃是一個大的框架，我們只是整個五年規劃其中一個發展項目。澳門旅遊業一直跟市民息息相關，無論旅客的多與少，服務是為旅客，或是為旅客提供的其他產品，其實大部份產品居民都可以享受到。 • 希望通過廣大的旅客訪澳消費，可以帶動澳門經濟發展，甚至居民亦可受惠。所以在整體來看，當然要關注到究竟旅客對居民影響有幾大，希望盡量做到一個同大家和諧的發展，發展澳門成為一個宜居宜遊的城市。

澳門開講主持 李若瀅小姐	• 其實大家都知道我們最大的客量是來自大中華地區，如內地、香港、台灣等。我們一直在討論希望放寬客源，今次總體規劃目標我們有沒有提到主要目標客戶是誰？
旅遊局副局長 程衛東先生	• 文本有提及多元化客源市場，其中一個目標是開拓優質客源市場，亦有提到如何延長逗留時間，雖然沒有提及國際旅客佔多少，但將來報告會有分析每一個客源市場將來的增長趨勢，長遠目標希望客源市場更加多元化。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 螢幕上可見文本有澳門世界旅遊休閒中心，有宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂等這幾方面需要涵蓋，相信其實不易做到。包括市民、旅客，和長期工作者都需要包涵在內，有具體政策或針對性的做法才能去達到這些目標？
旅遊局局長 文綺華女士	• 其實若看現時初步的規劃文本，其實會按照特區政府五年發展規劃內的三大指導原則，接着訂下四大目標十四個策略，四個目標就是 1）可持續發展管理 2）產品多元化 3）拓寬客源市場 4）提高質量，希望可透過不同策略最終形成這五個“宜”，使居民和旅客皆受惠。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 關注到總體規劃框架圖表，包括現況分析、指導原則、策略建議、短中長期的措施及願景等。待會可詳細討論這些項目。現在先跟旅遊業議會副理事長凌世威先生談談。
澳門旅遊業議會 副理事長 凌世威先生	• 澳門正需要這規劃，因由 2003 年開始自由行之後，澳門經濟不斷發展，旅客數字不斷上升，當中大家會擔心澳門承載力是否到達極點。我不太介意旅客多，我認為澳門是可以做得更好，問題是如何做好分流。旅客多我不介意，但旅客減少大家都感受到經濟壓力或整體經營狀況不利於中小企，甚至澳門居民可能都會慢慢感受到經濟下滑。我認為主要經濟下滑是由於客源單一，主要客源來自內地或鄰近一些地區，當內地或周邊地區發展經濟變化，自然對澳門遊客或經濟產生一個變化。 • 整體規劃希望開拓優質旅遊市場，個人意見認為航空旅客會逗留較長，亦較多元化。現在來澳的國際航班不算太多，可能涉及旅遊市場狹窄等經營不了下去的問題，這方面政府是否需要扶持下航空，及直航城市，其實鄰近地區如東盟及 APEC 都有很龐大的市場，現時澳門上升率最高的韓國及台灣客人都是由於直航班次增多而比例上增加。這段時間應活化澳門機場，在一些短程的航班引入更多低成本航空，因彈性比較高，但較遠程的歐美客人則相對困難。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 總規對旅遊從業員，對未來的行業的調整和目標的制訂有沒有指導意義？

澳門旅遊業議會 副理事長 凌世威先生	• 其實不單只因為經濟調整，亦因為科技進步，其實一個手機程式已經可以購買到一些旅遊產品。調整間應多向科技手段進發。鄰近地區，一些網上平台已非常盛行，若單純倚靠澳門現時單一的優勢未必可以做到。未來一些智慧旅遊或者智慧城市的發展會幫到澳門旅遊業更加進步。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 剛才提及直航城市對本澳客源改變十分重要，旅遊等當局有沒有跟機場有相關溝通？
旅遊局局長 文綺華女士	• 其實由機場營運開始，機場都是向外拓展，吸引不同航空公司來澳。由當時開始，不論是旅遊展又好，或旅遊局出外推廣也好，大家也有一起去參與，所以這是其中一部份。未來除了直航之外，亦有其他機遇如港珠澳大橋落成，與香港加強聯繫，甚至鄰近的白雲機場、深圳機場等加強運輸聯繫，也在文本中有探討的。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 文本中有強調區域合作的重要性。其實很多市民都認為澳門本身亦不錯，但為何總是會遊覽香港才順便遊覽澳門。其實今次文本有沒有包括一個概念，打造成一個旅客專門為澳門而來的目標？
旅遊局副局長 程衛東先生	• 區域合作旅遊已經有一個較長的歷史，有合作基礎，特別是針對中長途市場，老實說你不會停留在一個點，尤其是現在珠三角來講交通非常便利，在這情況下，區域合作和區域品牌在長途市場是有吸引力的。在這方面，我們不介意聯遊的方式到澳門，澳門已經是旅遊目的地，在此之上再增加區域的吸引力，我們是有信心的。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 有沒有優先想跟哪些城市合作？
旅遊局局長 文綺華女士	• 長久以來，粵港澳合作其實於 1993 年已開始，到現時來講大家都是較注重形象推廣，然後行業管理、秩序管理。未來如何可以加強結合產品合作，除了跟旅行社、酒店、或網上平臺或其他銷售渠道怎樣互相結合便利旅客購買，是未來的做法。
接聽聽眾電話	
余先生	• 認同規劃涵蓋十五年規劃，在現時調整期推出是好事，但需考慮推出後需要適時按項目進行作調整，例如經濟因素可能有很大變化，好像沙士時期。旅遊規劃需要與博彩一起檢視，否則可能會出現一邊頭大，難以作整體發展。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 剛才提到會否在十五年期間有定期檢討？而且要檢視和博彩業的關係。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

旅遊局局長 文綺華女士	• 正是因為有五年（短）十年（中）和十五年（長）作規劃或一些特別環境，如近期歐洲恐怖襲擊或零三年沙士等不可預見的因素。因此總規設有機制，大約每兩年做一個檢視，檢查短中長期的一些項目，作為修正發展項目的路向。因兩年內已可以有很多事情發生，所以需適時檢討。
林先生	• 想集中講旅遊在食方面的問題，如有旅客會因馬來西亞有榴槤而去。澳門如有美食可以吸引多些人，但因經濟急速發展後老店關門或已沒有原店人員經營。很多人慕名而來但失落，早前帶朋友到官也街吃飯，但與以往的品質落差太大。 • 建議發展如法國或義大利等的美食協會，民間的，美食家協會會員需由美食家評級，如水準未達標則不能作會員，旅客便可以按圖索驥。但這需要政府及民間一起推動，旅遊學院的廚師學院亦可以發揮功用。
旅遊局副局長 程衛東先生	• 過往十年急速發展，有些情況是服務跟不上，老店亦面對挑戰，租金人手等問題。現時一直有做的星級服務計劃，鼓勵餐飲業，希望將來可推行至其他行業，如旅行社等，但以餐飲業開始，希望整體服務質素可以提高，亦有獎勵及培訓給他們。在總規有着墨餐飲業提升，將來亦會開展相關工作。
澳門開講主持 李若瀅小姐	• 希望林先生在諮詢期間亦多多發表意見。或者介紹一下我們的諮詢途徑。
旅遊局局長 文綺華女士	• 今次開放一個全方位的意見收集渠道，有傳統的郵寄，亦有網上渠道。文本有印刷版，網上亦可下載，有中英葡版本。亦歡迎親身到旅遊局或諮詢場發表意見，希望可以方便大家。收集意見後可瞭解到真正的需要，從而對最終的規劃作出修正。今次也有路展展板，讓大家理解文本及填寫一些意見。
黃小姐	• 有些景點沒有旅客知道，太偏僻，例如澳門回歸賀禮陳列館，還要培養講解員，如旅遊學院的大學生，為旅客解說每一件賀禮。 • 另外要指引一下旅客買東西，旅客會問到怎樣去買。
張先生	• 針對荔枝碗定位為發展創意中心和棚屋博物館，定位有問題。因棚屋博物館以最落後的東西作參觀有問題，以往窮人住沒有甚麼可作保留，建議政府發展遊艇碼頭，規劃三樣：政府大樓、文創中心、政府宿舍。這些內涵就跟五“宜”有關。
林先生	• 在街上等巴士，遊客會問居民怎樣去關閘或威尼斯，巴士站缺乏指示，旅客入境時可派發單張，載有各樣資訊。澳門有條件設旅遊專線巴，可到達不同地點，促進中小企業，現時政府給的資源太少。

李小姐	• 這十多年粗放型發展旅遊，帶給本地市民生活質素下滑，想問我們的旅遊業發展定位究竟是為民還是為少數既得利益者，怎樣如果再繼續以粗放型發展，三千萬、四千萬人次不減少，再增加的話，我們的生活質素，本地人的休閒只會越來越差，不單只遊客難以休閒。國內的競爭力只是俾面派對，有朝一日若能得到國際認可為休閒城市，才值得高興。 • 究竟我們的發展是為市民、少數既得利益者還是為遊客？我理想的遊客量不要超過二千萬。希望先作好定位，若再這樣發展是扼殺澳門本地休閒的生活質素。回歸前有很休閒的生活質素非常之好，有很美麗的黑沙海灘，但現在的黑沙海灘跟以前差得遠，怎樣吸引遊客。希望先作定位，發展是為誰。
陳先生	• 五年前已不想在本澳餐廳消費，因服務態度差。 • 局方漏了好多旅遊景點，東望洋燈塔、蓮峰廟、疊石塘天后宮，那裏的石雕很漂亮，但沒有團帶景點。

第五章　附件
Capítulo V – Anexos

2016 年 6 月 3 日　澳門有線電視 – 一百六十八期《議員講壇》
“澳門旅遊業－澳門旅遊業發展總體規劃你點睇？”

意見者 Autor da Opinião	意見／建議 Opiniões/Comentários
立法會議員 李靜儀小姐	• 旅遊規劃如何落實，較關心旅遊局提出的規劃項目，例如生態或海濱建設，如規劃廳等相關部門如何落實到規劃工作上，擔心各部門各有施政，缺乏規劃原意。 • 關注承載力的問題，交通承載力問題。 • 認同開發海濱娛樂，應對博企要求硬性增加非博彩元素。 • 現在零負團費未能解決也對旅遊業有大影響。
旅遊發展委員會委員 楊志華先生	• 望旅遊部門做強做精，旅遊多元化，建議吸引深度遊的旅客及會展客，因其消費力比普通客高幾倍，所以硬件軟件需配合，而在未來國際旅客市場目標升至 14%，認為以現時 9%基礎可以達標已理想。 • 政府欲申請成為美食之都，認為沒有大問題，因本澳有不少優質的餐飲。 • 建議科學館附近興建碼頭促進環澳遊，有旅客需求。更可與珠海共同發展海上路線。澳門非博彩潛力大，應加以推動。



澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO