



# 澳門旅遊業發展總體規劃

## 綜合報告



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

2017.09



# 澳門旅遊業發展總體規劃

## 綜合報告



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



# 目錄

---

|    |                   |         |
|----|-------------------|---------|
| 1  | 項目簡介              | 第 7 頁   |
| 2  | 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素 | 第 27 頁  |
| 3  | 旅遊資源和產品體系         | 第 61 頁  |
| 4  | 旅遊品質和服務體系         | 第 99 頁  |
| 5  | 旅遊品牌和市場策略         | 第 121 頁 |
| 6  | 旅遊產業與城市發展         | 第 147 頁 |
| 7  | 旅遊承载力             | 第 181 頁 |
| 8  | 旅遊業與創新科技的應用       | 第 211 頁 |
| 9  | 旅遊業發展協作體系         | 第 237 頁 |
| 10 | 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展   | 第 257 頁 |
| 11 | 總結                | 第 279 頁 |
| 12 | 附錄                | 第 289 頁 |



# 第一章 項目簡介



# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 規劃背景

#### 1 任務定義

旅遊業總體規劃是一個重要的策略工具，有助旅遊目的地對旅遊經濟進行構建和管理；而澳門作為旅遊目的地亦有需要進行相關的規劃研究，以確保澳門的旅遊發展建設符合“世界旅遊休閒中心”之定位。

#### 2 背景

澳門多年來作為連接中國與歐洲的通商口岸，旅遊業的發展具有超過一個世紀的歷史，並成為了澳門的支柱產業；其獨特的中葡文化吸引了來自世界各地的旅客與商人。隨着旅遊貿易的逐漸開放、基礎設施的逐步完善和經濟的穩定增長，澳門的旅遊產業亦踏上迅速發展的路途。

隨着世界各地訪澳旅客的持續增加，為澳門旅遊業帶來巨大的發展潛力。然而，澳門旅遊業發展仍受到土地、人力資源及其他方面的限制。為了配合特區政府建設“世界旅遊休閒中心”的目標，制定一套全面和整體的旅遊業和旅遊部門的工作計劃，旅遊局於2015年展開了《澳門旅遊業發展總體規劃》研究與編制，通過對澳門旅遊業的全面規劃，為澳門旅遊業未來十五年（由規劃開始直至2030年）的發展奠定基礎與方向。總體規劃涵蓋了旅遊業發展的各個層面，包括旅遊產品、客源市場、服務品質以及區域合作等方面的研究。

#### 3 澳門成為世界旅遊休閒中心的發展定位

根據2011年《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十二個五年規劃》（“十二五”規劃），中央政府將支持澳門發展成為“世界旅遊休閒中心”。2016年《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十三個五年規劃》（“十三五”規劃）又進一步明確了該定位。作為東西方相互溝通和文化交匯的據點，澳門已經發展成為國際上具知名度的旅遊目的地。

建設“世界旅遊休閒中心”的發展定位既符合當前的時代發展，亦有效回應特區政府推動經濟適度多元化的發展策略。總體規劃的目的在於評估澳門當前的旅遊形勢，並制定不同的策略及規劃建議以發展澳門成為“世界旅遊休閒中心”。利用多元化旅遊產品、獨特的文化遺產、優質服務、市場營銷策略、智慧科技及可持續發展概念，打造澳門成為世界認可的旅遊城市及樞紐。

《澳門旅遊業發展總體規劃》是一個對旅遊目的地進行經濟構建和管理的計劃。

# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 規劃背景

配合特區政府參與和助力國家“一帶一路”的工作，以及打造粵港澳大灣區城市群建設的策略，藉着編制總體規劃，明確澳門旅遊業的發展方向，將澳門在國家發展中的功能和地位更好地發揮出來。

#### 4 “一帶一路”戰略

國家主席習近平於2013年10月提出的“一帶一路”倡議，譜寫出願景高遠的環球經濟發展藍圖，“一帶一路”倡議橫跨亞歐大陸，涵蓋東南亞、南亞、中亞、西亞及中東的60多個國家及地區。期望通過基礎設施建設的投資連接各個國家與地區，共同推進經濟的繁榮發展。基於“一帶一路”的戰略，澳門與世界各地的聯繫變得更加緊密，打開了澳門尋找更多新契機的大門。“一帶一路”倡議不僅能夠使澳門與更多旅遊市場相連，推進與國內外合作夥伴的旅遊業開發和合作，亦能促進澳門旅遊業的積極發展。

#### 5 粵港澳大灣區發展

2016年10月，國務院總理李克強宣佈中央支持澳門的19項惠澳措施，從而更有利於推進澳門成為“世界旅遊休閒中心”，以及“中國與葡語國家商貿合作服務平台”的建設。

2017年3月，國務院總理李克強在《政府工作報告》中進一步提出要研究制定“粵港澳大灣區城市群發展規劃”。

因應多年以來，澳門與灣區各城市在旅遊發展上已建立不同的合作框架，而國家打造粵港澳大灣區城市群的策略將進一步推動澳門與區域內城市的深化合作，加速產業融合，帶動灣區經濟發展。

# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 澳門建設“世界旅遊休閒中心”的背景

國家發展與改革委員會於2008年年底在《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要》中首次宣佈澳門“世界旅遊休閒中心”的定位。2011年頒佈的國家“十二五”規劃亦支持相關發展定位。2015年年初，澳門特區政府向中央政府提交了“十三五”規劃澳門章節的建議文本。澳門特區政府行政長官於2015年10月成立“建設世界旅遊休閒中心委員會”，協助澳門實現建設“世界旅遊休閒中心”的願景。

- 2008年12月

- 珠江三角洲地區改革發展規劃綱要 ( 2008-2020 )

- 綱要指出，澳門應堅持實現“世界旅遊休閒中心”的定位。

- 2011年3月

- 國家“十二五”規劃 ( 2011-2015 )

- 粵澳合作框架協議

- 支持澳門建設“世界旅遊休閒中心”，加快建設“中國與葡語國家商貿合作服務平台”。

- 2015年

- 特區政府向中央提交了“十三五”規劃澳門章節的建議文本。藉着綱要的制訂和落實，加快建設“世界旅遊休閒中心”及“中國與葡語國家商貿合作服務平台”。

- 2015年10月

- 成立“建設世界旅遊休閒中心委員會”

- 委員會的職權主要就澳門特別行政區建設“世界旅遊休閒中心”作出研究和頂層設計，制定有關政策，並統籌制定以建設“世界旅遊休閒中心”為基礎的澳門未來五年發展規劃。

# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 回顧圓桌座談會：如何打造“世界旅遊休閒中心”

2011年6月，旅遊局以“如何打造世界旅遊休閒中心”為主題，舉辦了圓桌座談會。邀請旅遊業相關的代表在座談會發表意見及建議，對澳門成為世界旅遊休閒中心的指標、整體規劃以及具體措施等方面，提出建議及想法。

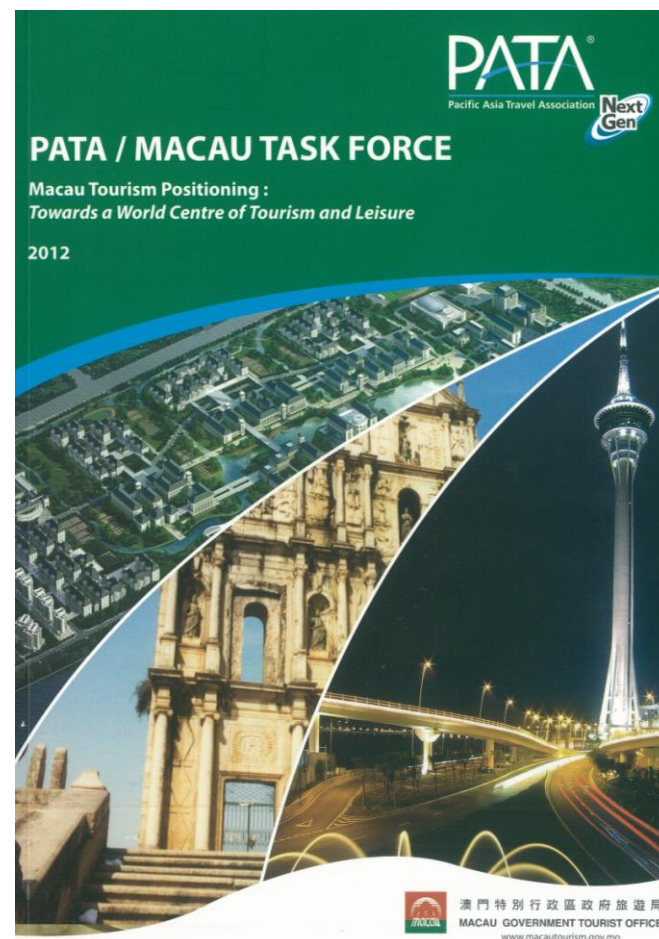
### 行政長官2012年施政報告：世界旅遊休閒中心內涵

“世界旅遊休閒中心”的一般定義為：具有世界高知名度，符合世界現代標準，形成良好的公共衛生、安全、環保體系，可為人們獲得生活的健康、愉悅、消遣，以及提高商業和其他目的活動的地方。

### 亞太旅遊協會/澳門專題研究報告： 澳門旅遊業定位：邁向世界旅遊休閒中心

亞太旅遊協會於2012年發佈澳門專題研究報告，建議澳門總體定位為：

“珠三角地區內世界級、交通暢便而多元化的都市旅遊目的地”。



資料及圖片來源：旅遊局：《如何打造世界旅遊休閒中心：圓桌座談會》，2011年；《亞太旅遊協會/澳門專題研究報告 澳門旅遊業定位：邁向世界休閒旅遊中心》，2012年

# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 亞太旅遊協會/ 澳門專題研究報告： 澳門旅遊業定位：邁向世界旅遊休閒中心

亞太旅遊協會/ 澳門專題研究報告提出了**10項策略**，以實現“世界旅遊休閒中心”的定位。

- 1. 建立全面的澳門旅遊業規劃大綱
- 2. 令澳門與國際更加**通達**
- 3. 重新定位澳門為一個世界級及多元化的旅遊城市
- 4. 確定並投資於市場增長細分及新**市場/ 品牌策略**
- 5. 利用商務活動作為澳門與珠三角合作及發展的平台
- 6. **多元化**澳門旅遊產品
- 7. 改善旅遊業**質素水準**
- 8. 確定**人力資源**足以應付所需
- 9. 採取旅遊業**可持續發展**的方向
- 10. 組成一個傘狀的目的地管理組織 (DMO)



資料來源：旅遊局：《亞太旅遊協會/澳門專題研究報告 澳門旅遊業定位：邁向世界休閒旅遊中心》，2012年；圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 旅遊業與澳門特別行政區五年發展規劃

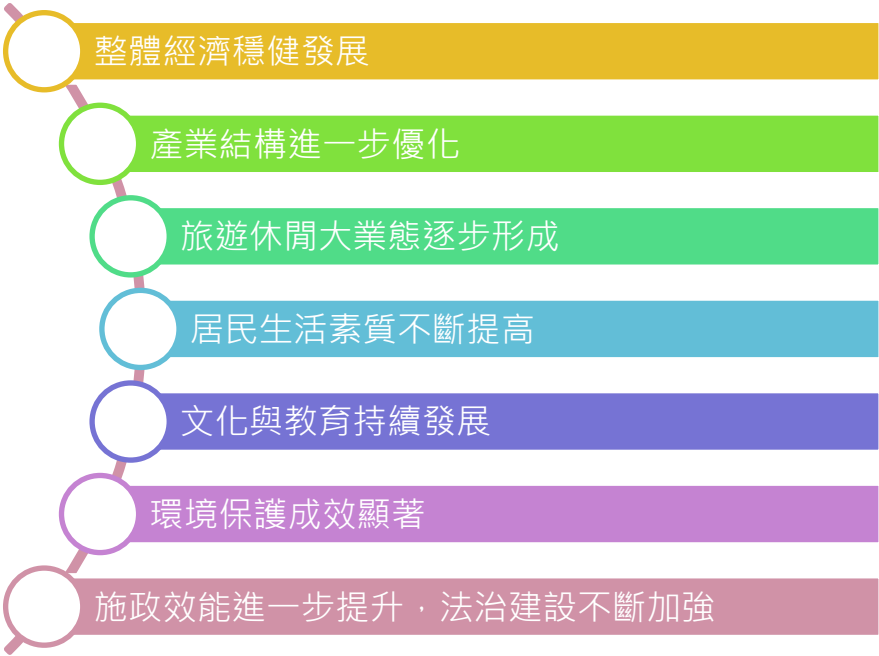
為了實現澳門建設“世界旅遊休閒中心”的發展定位，特區政府成立了由行政長官擔任主席的“建設世界旅遊休閒中心委員會”，並編制了《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》（以下簡稱“五年規劃”）。其發展規劃旨在促進澳門整體經濟的穩健發展，加速建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”，以及提高居民生活質素。

為了實現以上發展目標，澳門將朝着具有國際先進水平的宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂的發展方向，邁向世界級旅遊中心的願景。於不久的將來，澳門將發展成為一個安全、衛生、健康、便利與環保的宜居城市和旅遊目的地。

在“五年規劃”目標的指導下，《澳門旅遊業發展總體規劃》制定了澳門旅遊業未來發展的目標和策略，以全面配合特區政府的發展方向。除了分析澳門旅遊業的當前現狀之外，總體規劃亦會為旅遊產品體系、客源市場、旅遊形象和城市品牌定位、旅遊產業與城市發展等方面提出短、中、長期的策略建議。

這些策略回應落實“五年規劃”在“旅遊休閒大業態逐步形成”、“加強旅遊整體行業發展”以及“全力推進文化旅遊新發展”的發展方向。

### 特區政府“五年規劃”的七大目標



# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

### 旅遊業發展總體規劃的指導原則

推進“全域旅遊”是國家新階段旅遊發展戰略的再定位，實現旅遊業全方位的優化提升，以及區域資源的有機整合和融合發展。澳門一直以開放式的城市旅遊作為旅遊目的地，在空間上不存在封閉式的“景點旅遊”模式，符合近年國家大力推動的“全域旅遊”發展概念。同時，特區政府透過不斷豐富旅遊產業形態，提升產業效益，促進產業創新，為不同類型的旅客提供多元化的旅遊產品和體驗，擴闊旅遊客源市場。為配合實現“世界旅遊休閒中心”的願景，依循“全域旅遊”的發展理念，並在“五年規劃”目標的指導下，以滿足宜居、宜遊城市的需要，《澳門旅遊業發展總體規劃》以下列三大指導原則，制定未來澳門旅遊業的發展目標和策略建議。



旅遊休閒大業態

為不同類型的旅客提供多元化的旅遊產品和體驗，擴闊旅遊客源市場。配合非博彩元素的增長，豐富娛樂設施和休閒活動，推動發展成多日旅遊目的地，並通過提升旅客的總體體驗，吸引高端客群。



優質旅遊

透過對旅遊行業的培訓和管理，整體提升旅遊服務的素質，致力推動旅遊行業標準與國際接軌；配合各項綜合度假設施的投資建設，令未來的旅遊產品保持同等或更高標準的品質。



文化旅遊

充分挖掘澳門歷史文化特色，致力打造成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。

圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.1 項目背景及重要性

澳門願景

# 澳門—世界旅遊休閒中心

**世界**  
世界認可

**中心**  
目的地樞紐

**旅遊**

好客款待，會議展覽，  
精彩賽事，博彩娛樂，  
文化體驗，購物天堂

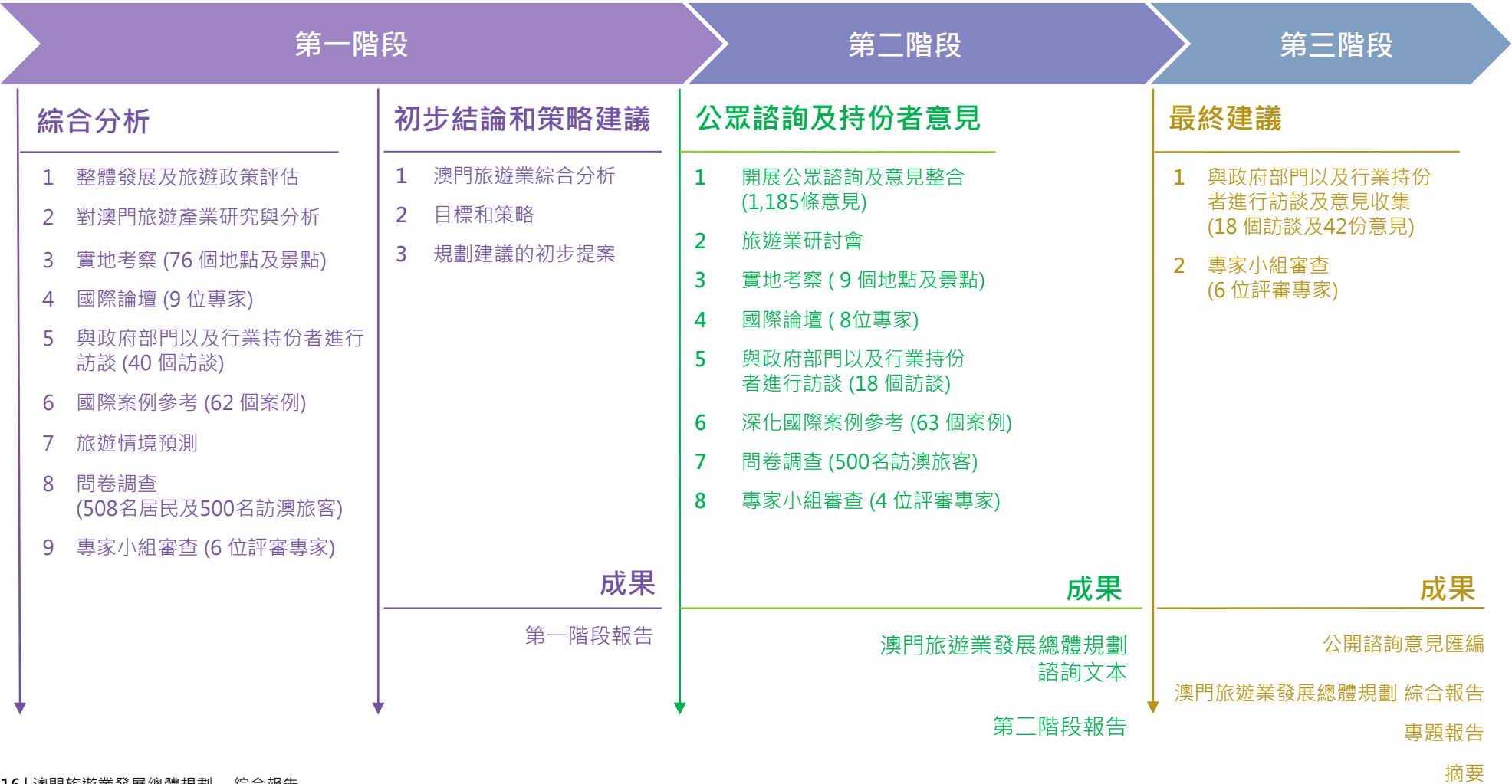
**休閒**

生活品質，餐飲文化，  
體育活動，文化遺產

# 1. 項目簡介

## 1.2 項目流程和內容

《澳門旅遊發展總體規劃》主要分為三個研究階段，下列為各個階段的主要過程及成果：



# 1. 項目簡介

## 1.3 國際論壇

於第一及第二階段各舉辦了一場國際論壇，邀請了國際專家，與旅遊業相關的政府部門及社會團體就澳門旅遊發展進行深入而具針對性的討論。通過觀點交流和分享，集思廣益，協助制定澳門未來旅遊業發展的有效策略和行動建議。

### 國際論壇 I

第一場國際論壇於2015年9月10日舉辦，目的旨在探討澳門旅遊業的潛在發展方向，以及建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的潛力、機遇和挑戰。

論壇邀請了9位來自國際、內地及香港的專家團隊成員，包括中山大學嶺南學院財政稅務系主任林江教授、旅遊市場推廣及品牌建立專家 Alastair Morrison、旅遊產品和趨勢預測專家Dain Simpson、旅遊發展專家Bill Calderwood、香港城市大學建築學及土木工程學系助理教授倪孟正博士、旅遊創新技術專家Tom Farney和Eric Rankin，以及旅遊設計專家Christian Low。

論壇的主要內容包括：

- 探討建設“世界旅遊休閒中心”的目標和關鍵績效指標；
- 制定初步規劃項目及行動建議。



圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.3 國際論壇

### 國際論壇 II

第二場國際論壇於2016年2月25及26日舉辦，邀請了八位來自國際、內地及港澳的專家團隊發表專題演講，並與旅遊局、政府相關部門及專業團體代表互動交流及按專題分組討論。

專家團隊成員包括旅遊政策及發展專家、前亞太旅遊協會理事會主席Kevin B. Murphy、中山大學嶺南學院財政稅務系主任林江教授、旅遊發展專家Bill Calderwood、香港城市大學建築學及土木工程學系助理教授倪孟正博士、旅遊創新技術專家Tom Farney和Eric Rankin、澳門大學博彩研究所所長及澳門大學款客服務及博彩管理馮家超副教授，以及旅遊產品和趨勢預測專家Dain Simpson。

論壇探討了不同的旅遊發展狀況、應付策略和方案。是次會議亦傳達了各方之間有效合作的重要性。論壇的主要內容包括：

- 探索各發展情景對澳門的旅遊產品、城市發展、市場推廣、品牌建設、區域合作以及服務品質需求的影響；
- 討論最佳的實施及解決方案；
- 制定澳門旅遊業未來發展的關鍵績效指標框架。



圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.4 問卷調查

為了深入探討訪澳旅客及澳門居民對澳門旅遊業的觀感和滿意程度，規劃過程中共進行了兩組旅客街頭調查及一組居民電話調查。透過調查結果，評估澳門旅遊業的發展狀況，並從旅客和居民的角度作出考量，在《澳門旅遊業發展總體規劃》中提出相應的優化建議。

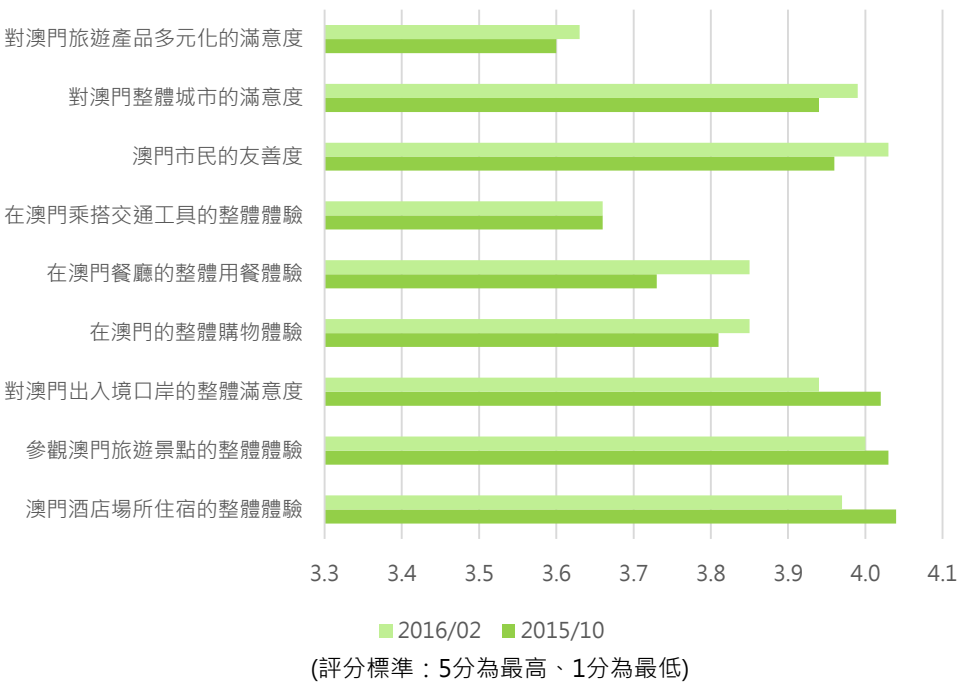
### 旅客調查

兩組旅客調查分別於2015年10月8日至17日和2016年2月12日至20日進行，調查期間分別是平日及旅遊高峰期。調查以街頭問卷形式訪問18歲或以上旅客，主要針對離境旅客。兩組調查各收集到500份有效問卷。調查的目的主要為了解受訪旅客的旅遊行為和體驗情況，以及對澳門旅遊品質的滿意度、評價和旅遊訴求，並探討澳門旅遊品質及服務的改善方向。

旅客調查的主要發現如下：

- 總體來說，訪澳旅客普遍滿意在澳門的旅遊體驗，其中以酒店場所住宿、旅遊景點、出入境口岸滿意度評價相對較高。
- 調查顯示旅客對在澳門乘搭交通工具和旅遊產品多元化的滿意度最低，表示澳門在交通系統服務，以及產品多元化方面有提升的空間。
- 此外，在眾多細分項目評價中，景點擁擠程度、酒店價格合理性和餐飲行業價格合理性所得評分最低，表示這些是澳門旅遊發展需要關注的地方。

旅客調查—澳門旅遊品質滿意度評分



資料來源：規劃團隊調查及整理

# 1. 項目簡介

## 1.4 問卷調查

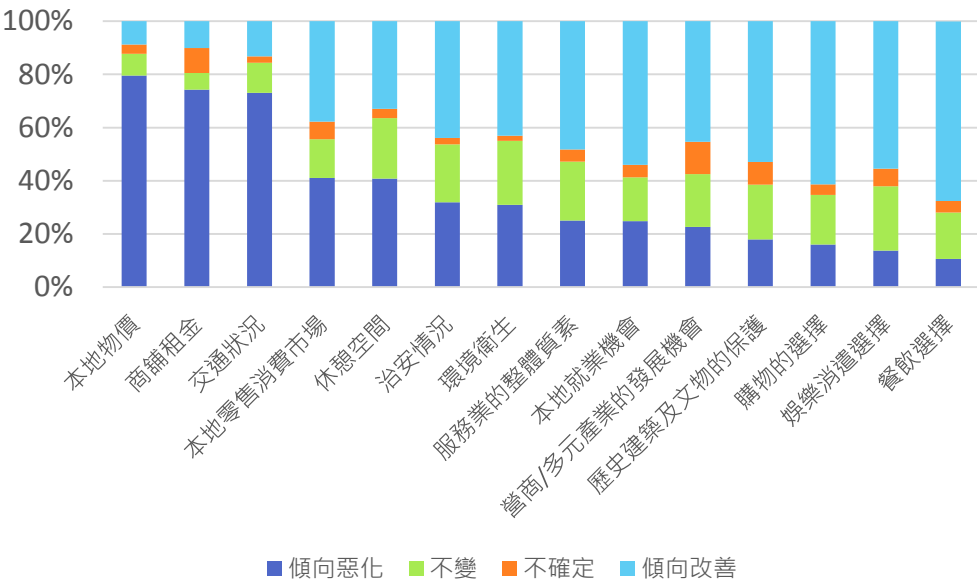
### 居民調查

居民電話調查於2015年7月31日至8月1日進行，目的旨在了解澳門居民對宜居、宜遊、宜業、宜行及宜樂等五個元素的滿意度，以及旅遊業對居民日常生活構成的影響。電話調查共收集得508份有效回應。

調查的主要發現如下：

- 澳門居民大多支持澳門定位為“世界旅遊休閒中心”，並對此感到自豪。同時，居民對目前澳門旅遊業發展普遍感到滿意。
- 對於目前旅遊業所帶來的影響，居民被問及有關澳門14個主要生活指標的觀感；最受居民關注的首三位為本地物價、商舖租金及交通狀況；大多數居民認為旅遊業發展對這三方面帶來負面影響。
- 另一方面，就澳門發展成為“世界旅遊休閒中心”的願景，居民認為交通是其中最主要的問題，希望可完善澳門的公共運輸設施，以滿足居民生活及旅客觀光的需求。此外，受訪居民亦表達了目前旅客數量過多、旅遊熱點人流管制不足、出入境設施未完善，以及欠缺多元休閒娛樂和景點等問題。
- 除硬體的配合外，發展休閒旅遊更需要優質的軟件，受訪居民表示應提高本澳的服務水平，尤其是導遊和的士司機的素質。

居民調查—旅遊業所帶來的影響評分



資料來源：規劃團隊調查及整理

# 1. 項目簡介

## 1.5 公眾諮詢

公眾諮詢是總體規劃的關鍵環節，旅遊局於2016年5月23日至7月22日期間進行諮詢工作。為提升公眾對公開諮詢的參與度，開展了一系列的推廣宣傳：

- 戶外路展：共在6個主要地區舉辦戶外路展
- 巴士廣告
- 專題網站
- 報章廣告
- 公眾諮詢文本及小冊子
- 街道橫額及燈柱旗
- 電視廣告
- 電台廣播



| 戶外路展              | 日期                                   |
|-------------------|--------------------------------------|
| 議事亭前地             | 2016年5月26日至6月16日<br>2016年6月23日至7月22日 |
| 氹仔花城公園側之空地（成都街附近） | 2016年5月23日至6月4日                      |
| 祐漢街市公園            | 2016年6月5日至6月15日                      |
| 塔石廣場              | 2016年6月16日至6月27日                     |
| 三盞燈休憩區            | 2016年6月28日至7月8日                      |
| 友誼廣場              | 2016年7月9日至7月22日                      |



圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.5 公眾諮詢

為了讓各界更清晰了解總體規劃，製作了諮詢文本及小冊子，向公眾介紹規劃內容。諮詢文本有五個主要章節：

- 1) 規劃背景；
- 2) 現況分析與挑戰；
- 3) 旅遊業發展總體規劃的指導原則；
- 4) 目標和策略建議；
- 5) 情境預測及評估機制。



公眾諮詢會  
Sessões de Consultas Públicas

| 日期<br>(Date)                      | 時間<br>(Time) | 地點<br>(Location)                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2016/05/07<br>(星期六)<br>(Saturday) | 15:00        | 澳門理工大學<br>圖書館二樓411室<br>澳門士多利士街411號<br>圖書資訊科二樓<br>Rua Luis Domingos Gomes 411/401<br>2º andar do Centro de Actividades Turísticas<br>Macao |
| 11/06/2016<br>(星期六)<br>(Saturday) |              |                                                                                                                                           |

諮詢文本地點  
Locais de levantamento de documentos de consulta

旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

旅遊局旅遊資訊處  
Informações Turísticas do DST

政府綜合服務大樓  
Centro de Serviços da GAEEM

政府資訊中心  
Centro de Informações ao Público

各公共圖書館  
Bibliotecas Públicas

公開諮詢  
Consulta Pública do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau

諮詢期  
Período de consulta  
23.5.2016  
22.7.2016

| 地點<br>(Local)                                           | 日期<br>(Período)                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 議事亭前地<br>Largo do Leal Senado                           | 2016年5月16日(星期日)15:00<br>2016年5月17日(星期一)15:00<br>2016年5月18日(星期二)15:00<br>2016年5月19日(星期三)15:00<br>2016年5月20日(星期四)15:00<br>2016年5月21日(星期五)15:00 |
| 海山花園<br>Parque do Jardim da Amizade (Jardim da Amizade) | 2016年5月22日(星期六)15:00<br>2016年5月23日(星期日)15:00<br>2016年5月24日(星期一)15:00<br>2016年5月25日(星期二)15:00<br>2016年5月26日(星期三)15:00<br>2016年5月27日(星期四)15:00 |
| 議事亭前地<br>Largo do Leal Senado                           | 2016年5月28日(星期五)15:00<br>2016年5月29日(星期六)15:00<br>2016年5月30日(星期日)15:00<br>2016年5月31日(星期一)15:00<br>2016年6月1日(星期二)15:00<br>2016年6月2日(星期三)15:00   |
| 議事亭前地<br>Largo do Leal Senado                           | 2016年6月3日(星期四)15:00<br>2016年6月4日(星期五)15:00<br>2016年6月5日(星期六)15:00<br>2016年6月6日(星期日)15:00<br>2016年6月7日(星期一)15:00<br>2016年6月8日(星期二)15:00       |
| 議事亭前地<br>Largo do Leal Senado                           | 2016年6月9日(星期三)15:00<br>2016年6月10日(星期四)15:00<br>2016年6月11日(星期五)15:00<br>2016年6月12日(星期六)15:00<br>2016年6月13日(星期日)15:00<br>2016年6月14日(星期一)15:00  |
| 議事亭前地<br>Largo do Leal Senado                           | 2016年6月15日(星期二)15:00<br>2016年6月16日(星期三)15:00<br>2016年6月17日(星期四)15:00<br>2016年6月18日(星期五)15:00<br>2016年6月19日(星期六)15:00<br>2016年6月20日(星期日)15:00 |

查詢詳情  
Para mais informações

2031 5966  
http://masterplan.macaotourism.gov.mo

發表意見及建議方式  
Forma de apresentar sugestões e sugestões

澳門旅遊局 333-341 (傳真) 333-341  
Direcção dos Serviços de Turismo, Alameda Dr. Carlos A. de Aguiar, n.º 333-341, Edifício "Núcleu", 12º andar, Macau

2031 5966  
2037 2446  
masterplan@macaotourism.gov.mo  
http://masterplan.macaotourism.gov.mo

圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.5 公眾諮詢

為了收集旅遊相關持份者的意見和建議，在公眾諮詢期間共舉辦了6場公眾諮詢會和交流會。參與單位包括與旅遊業相關的政府部門、業界和專業團體、諮詢委員會、大專院校以及市民大眾。各諮詢場的具體資訊詳見下表：

| 諮詢會                    | 日期         | 參會人數 |
|------------------------|------------|------|
| 公眾諮詢會1                 | 2016年5月28日 | >60  |
| 公眾諮詢會2                 | 2016年6月11日 | ~70  |
| 諮詢委員會專場<br>(社區服務諮詢委員會) | 2016年6月17日 | 13   |
| 交流會 1<br>(業界和專業團體)     | 2016年6月18日 | 56   |
| 諮詢委員會專場<br>(旅遊相關諮詢委員會) | 2016年7月4日  | 40   |
| 交流會 2<br>(業界和專業團體)     | 2016年7月9日  | 49   |



圖片來源：旅遊局

# 1. 項目簡介

## 1.5 公眾諮詢

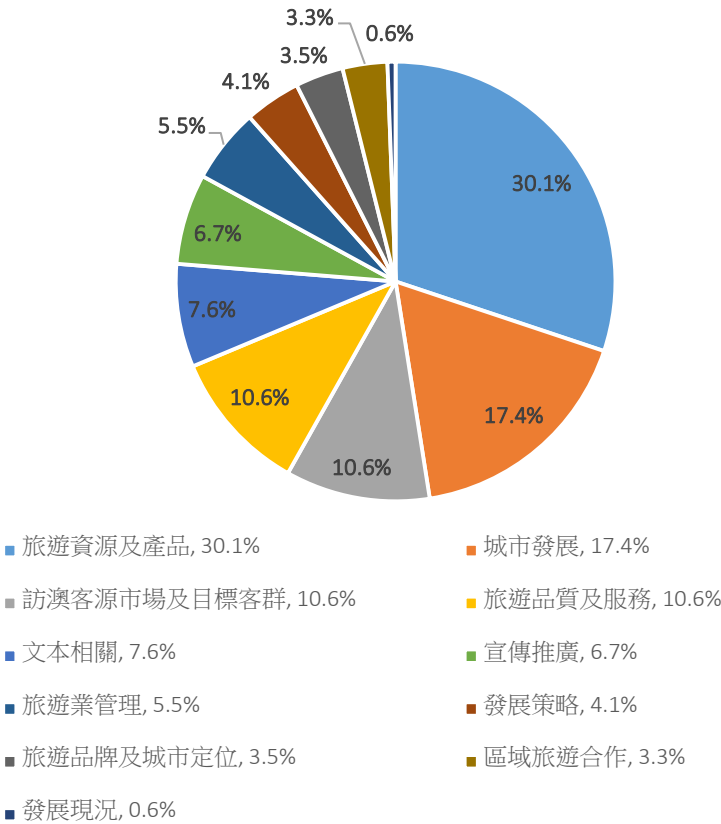
通過舉辦不同的公眾諮詢活動，共收集了1,185條意見。這些意見主要來自諮詢會、電子郵件和書面信函等渠道。

經對這1,185條意見進行整合之後，將其歸納為11個分類：

- 1) 旅遊資源及產品
- 2) 城市發展
- 3) 訪澳客源市場及目標客群
- 4) 旅遊品質及服務
- 5) 文本相關
- 6) 宣傳推廣
- 7) 旅遊業管理
- 8) 發展策略
- 9) 旅遊品牌及城市定位
- 10) 區域旅遊合作
- 11) 發展現況

關注程度最高的主分類，前四位依次為旅遊資源及產品（357條意見）、城市發展（206條意見）、訪澳客源市場及目標客群（126條意見）以及旅遊品質及服務（125條意見）。所徵集的意見和建議，經對內容進行分析及篩選後，採納於總體規劃當中，以提出促進澳門旅遊業可持續發展的策略和建議。

公眾諮詢意見分佈



# 1. 項目簡介

## 1.6 專案內容

### 總體規劃的主題範圍

綜觀澳門旅遊業狀況，總體規劃識別出8個推動旅遊發展的主題範圍，並進行了專題研究：

1. **旅遊資源和產品體系**：本章節全面討論了旅遊的文化、歷史、現狀、自然資源以及產品，包括對旅客服務的範圍、業務和活動進行了全方位的探討。建議在未來實施中加入新的項目，以推動落實旅遊適度多元。
2. **旅遊品質和服務體系**：本章節討論了品質體系、人力資源和技能培訓的改進；提出有效措施以提高旅遊服務質量。
3. **旅遊品牌和市場策略**：本章節描述了市場趨勢、目標市場、推廣方案及品牌信息，同時對旅遊推廣系統升級和品牌資訊傳遞提出建議。
4. **旅遊產業與城市發展**：本章節描述了城市發展、城市更新、潛在旅遊地區的發展以及環境改善等城市發展的議題。
5. **旅遊承载力**：本章節從交通問題、邊境口岸、旅遊服務以及整體社會等方面着手，評估了城市在目前和將來應對旅客增長的承载力。
6. **旅遊業與創新科技的應用**：本章節討論了運用於旅遊行業管理、保安、旅遊推廣及智慧旅遊的最新科技。
7. **旅遊業發展協作體系**：本章節對旅遊相關法律、旅遊行業合作等問題進行了概述，提出了關於法規修訂、促進合作以及資訊共用系統的建議。
8. **旅遊業國際和區域旅遊合作與發展**：本章節研究區域合作、區域城市聯合舉辦活動等關鍵議題；並提出建議以提高澳門在國際旅遊界的知名度。

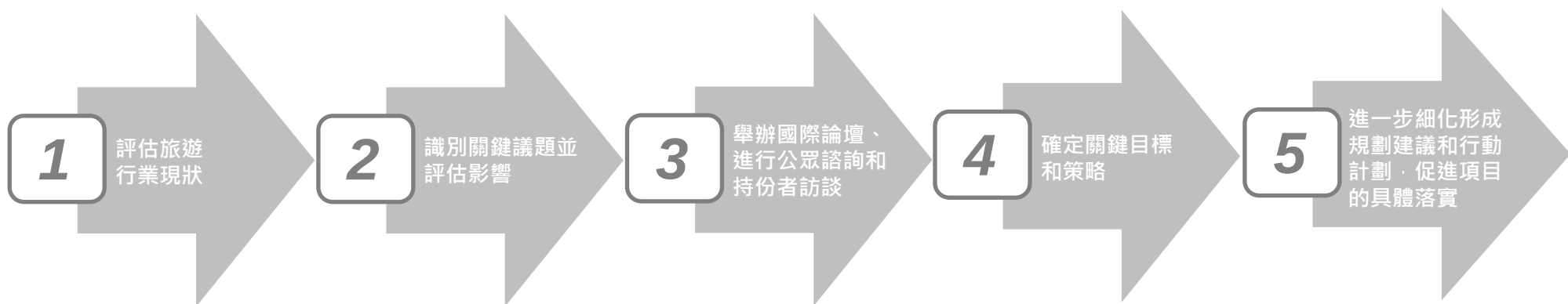
# 1. 項目簡介

## 1.7 項目研究方法

### 研究方法

《澳門旅遊業發展總體規劃》的研究方案共有五個主要過程：首先是對旅遊業的各個層面進行現狀評估，識別出關鍵議題、競爭優勢以及不足。此外，本規劃亦以集思廣益的方法，通過舉辦國際論壇、公眾諮詢及部門訪談等工作收集各界的意見及建議。

通過上述工作，本規劃制定了關鍵目標和策略，並編制了相應的規劃建議以及行動計劃。



# 第二章

## 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.1 簡介

本章介紹了全球旅遊環境的幾個關鍵議題和趨勢。這些議題對澳門和澳門成為世界旅遊休閒中心的目標具有直接或間接影響。

《澳門旅遊業發展總體規劃》編制了八個專題報告，每個報告都明確提出關鍵目標及策略，並附有相關規劃建議和行動計劃，以實現澳門成為世界旅遊休閒中心之願景。綜合報告的第三章至第十章對專題報告內容進行了匯總。

本章包括以下幾個小節：

#### 2.1 簡介

#### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

#### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.4 實現總體目標—世界旅遊休閒中心



圖片來源：旅遊局

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

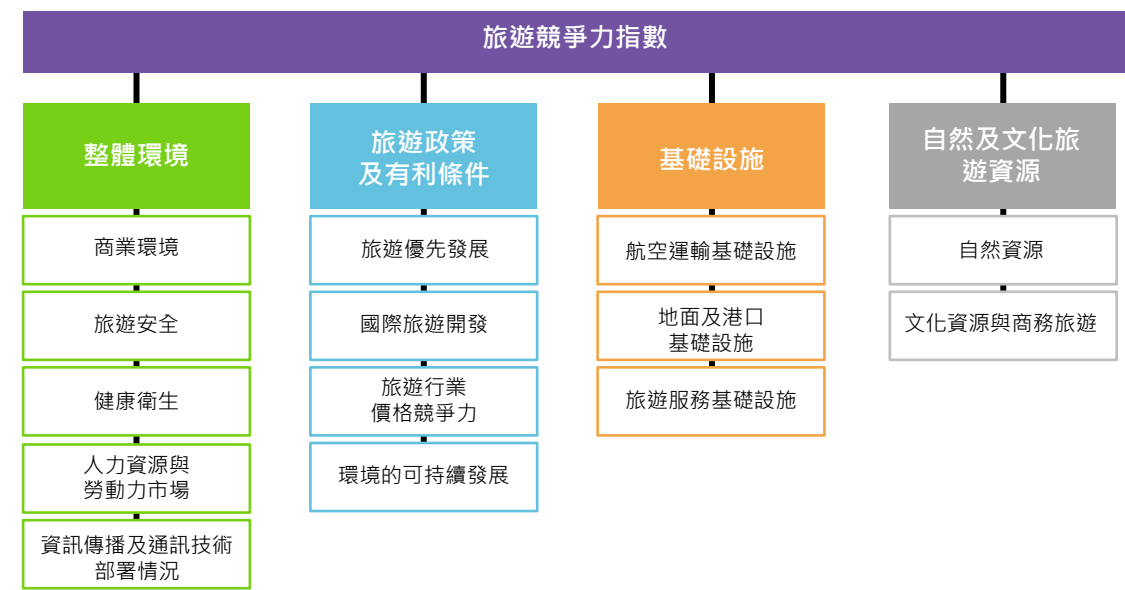
#### 2.2.1 全球旅遊發展總覽

世界經濟論壇於2015年發佈了《2015年旅遊競爭力報告》，依照14項標準對141個國家和地區進行了評估。雖然澳門並未包括在是次評估當中，但是，這份報告對澳門旅遊發展是重要的參考，可以幫助澳門了解要成為一個有競爭力旅遊目的地的需求。

右表展示了相關報告中前20強的旅遊目的地，其中值得澳門借鑒的具競爭力旅遊目的地包括：

- 法國巴黎
- 美國拉斯維加斯
- 英國倫敦
- 澳大利亞悉尼
- 新加坡
- 香港特別行政區

2015年旅遊競爭力指數框架



旅遊競爭力指數2015排行榜前20強

| 排名 | 國家/地區   | 分值   |
|----|---------|------|
| 1  | 西班牙     | 5.31 |
| 2  | 法國      | 5.24 |
| 3  | 德國      | 5.22 |
| 4  | 美國      | 5.12 |
| 5  | 英國      | 5.12 |
| 6  | 瑞士      | 4.99 |
| 7  | 澳大利亞    | 4.98 |
| 8  | 意大利     | 4.94 |
| 9  | 日本      | 4.94 |
| 10 | 加拿大     | 4.92 |
| 11 | 新加坡     | 4.86 |
| 12 | 奧地利     | 4.82 |
| 13 | 香港特別行政區 | 4.68 |
| 14 | 荷蘭      | 4.67 |
| 15 | 葡萄牙     | 4.64 |
| 16 | 紐西蘭     | 4.64 |
| 17 | 中國      | 4.54 |
| 18 | 冰島      | 4.53 |
| 19 | 愛爾蘭     | 4.54 |
| 20 | 挪威      | 4.51 |

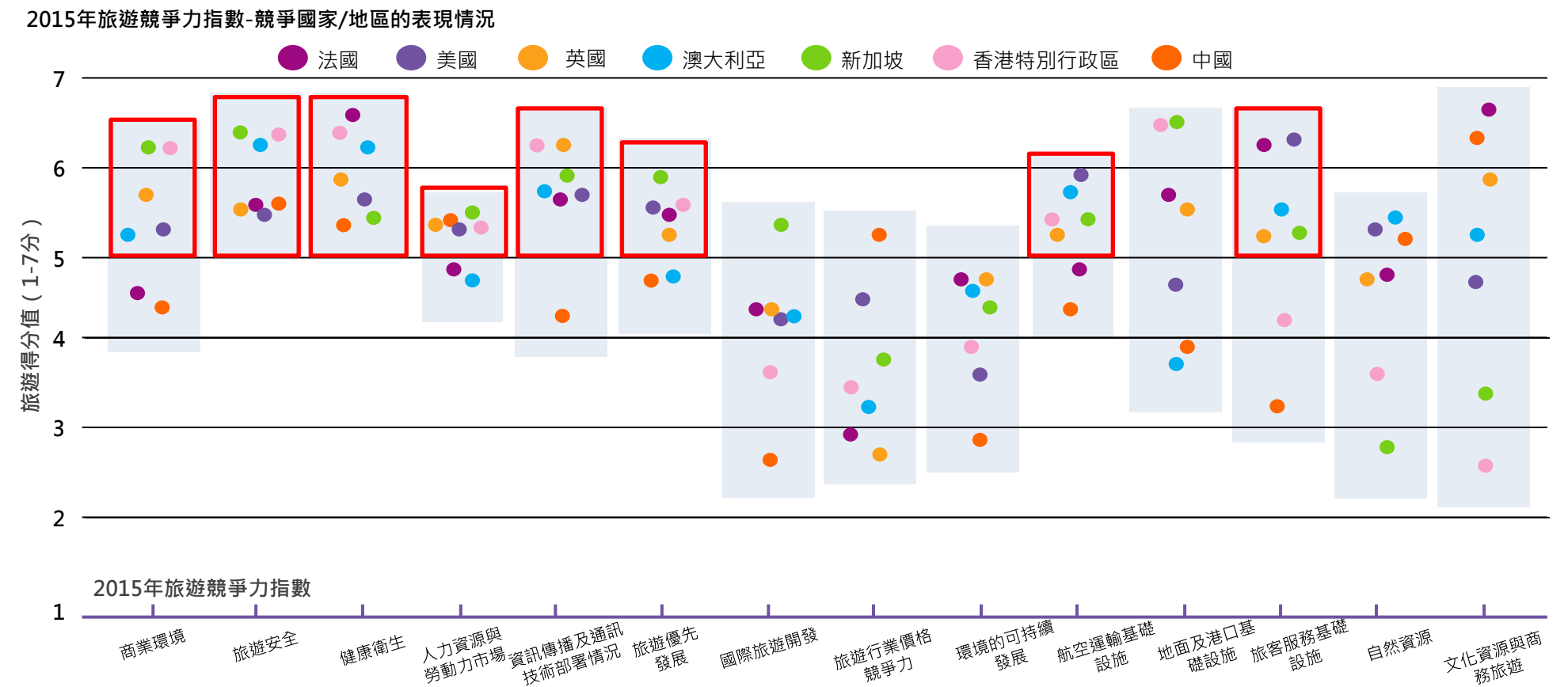
資料來源：世界經濟論壇：《2015年旅遊競爭力報告》，2015年

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

#### 2.2.1 全球旅遊發展總覽

下圖比較了各個具有競爭力國家/地區的情況，並採用了柱狀圖對每個國家/地區的指數進行了分析。具競爭力的國家/地區得分值較高的指數（7個國家/地區中有5個得分為5分或以上的）包括：商業環境、旅遊安全、健康衛生、人力資源、資訊傳播及通訊技術部署情況、旅遊優先發展、航空運輸和旅客服務基礎設施。為了成為競爭力強的旅遊目的地，澳門應重視這些方面的發展。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

#### 2.2.2 澳門旅遊發展定位

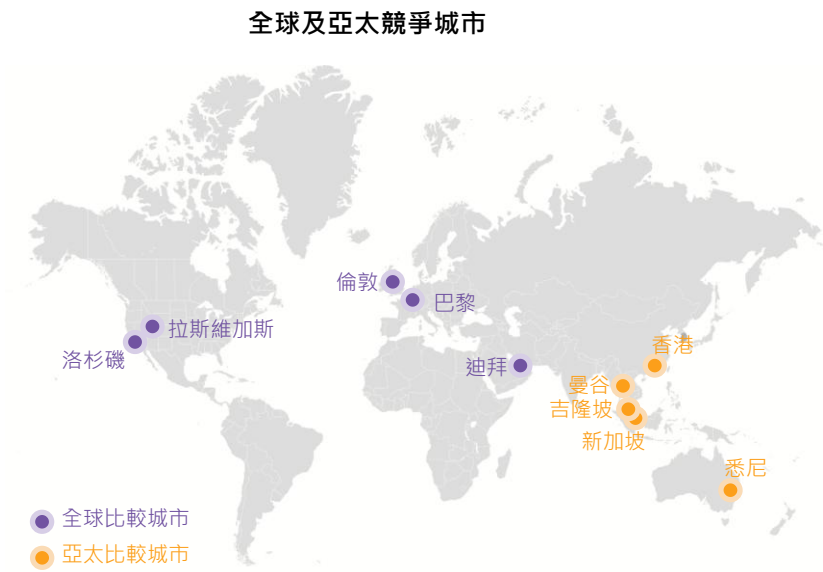
為了解澳門當前的旅遊發展定位，本規劃對比了澳門和全球旅遊發展總覽中具有競爭力的城市，並採用了**映射圖**和**蛛網圖**研究法進行比較分析。

#### 全球範圍：倫敦、巴黎、迪拜、拉斯維加斯、洛杉磯

這5個城市均為世界級旅遊目的地，對於澳門未來的旅遊業發展而言，這些世界級旅遊目的地可作為重要的學習對象和參考，幫助制定城市品牌開發、市場推廣、旅遊業定位和發展旅遊產品多元化的相關策略。

#### 亞太地區：香港、新加坡、悉尼、曼谷、吉隆坡

這5個城市都是亞太地區的重點旅遊目的地，與澳門有直接競爭的關係。此外，這些城市（如香港和新加坡）都在積極發展多元化旅遊產品，成為澳門可以學習及借鑒的重要例子。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

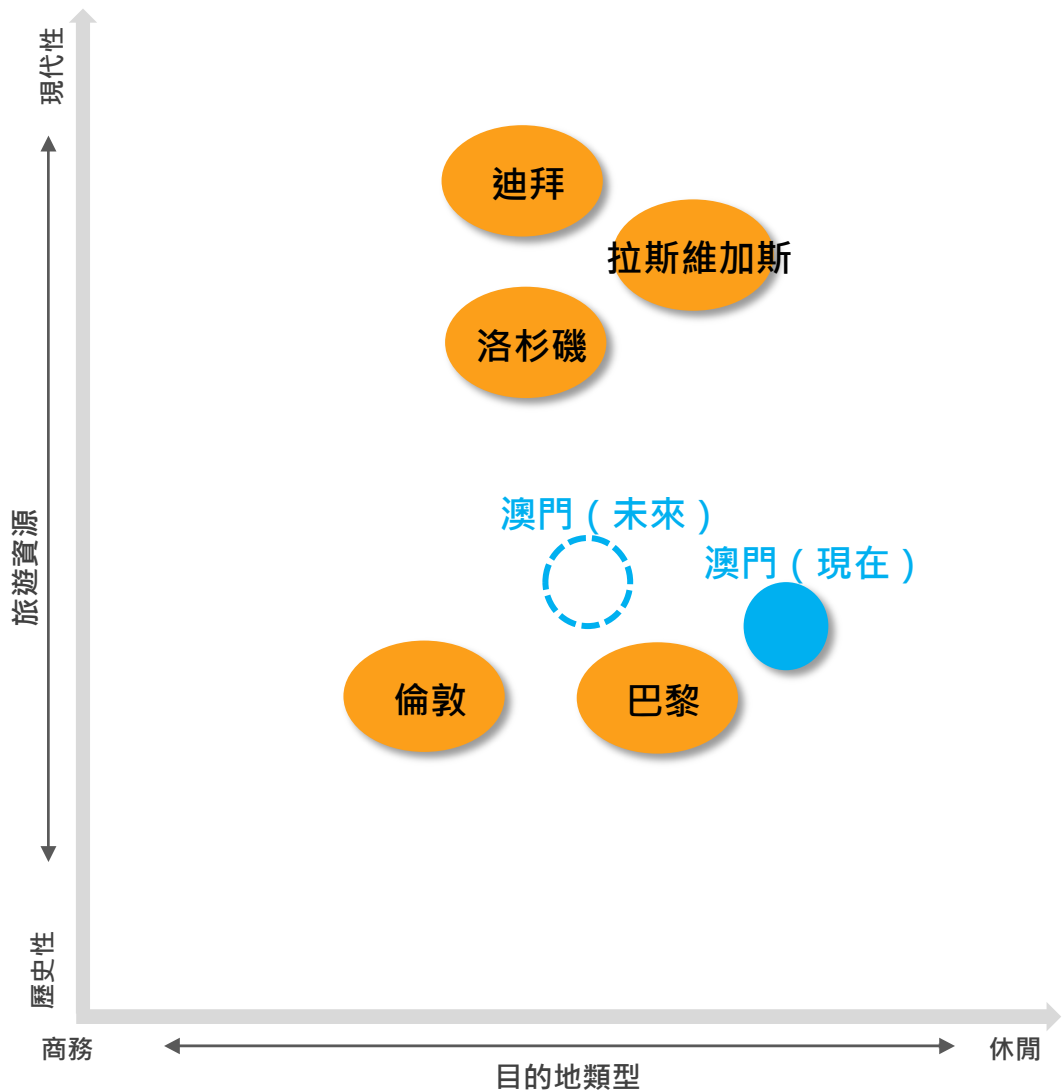
#### 2.2.2 澳門旅遊發展定位

##### 映射圖分析

倫敦、巴黎、迪拜、拉斯維加斯和洛杉磯均為全球旅遊市場中具競爭力的城市。以到訪的國際旅客人數作指標，這5個城市都在全球目的地的前30名。此外，這些城市都擁有部份與澳門相似的旅遊屬性：

- 拉斯維加斯：著名的現代**博彩和會展**旅遊城市；
- 洛杉磯：具有**大型景點**，是美國**娛樂業**的重點城市；
- 倫敦和巴黎：擁有**歷史、文化和商業元素**的城市；
- 迪拜：擁有**奢侈品零售業**和眾多**人造景點**的現代化城市。

右圖展示了澳門以及這5個城市的旅遊定位。隨着未來對旅遊業和會展業的重視程度提升，澳門將可進一步加強其商務旅遊的地位。



# 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

## 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

### 2.2.2 澳門旅遊發展定位

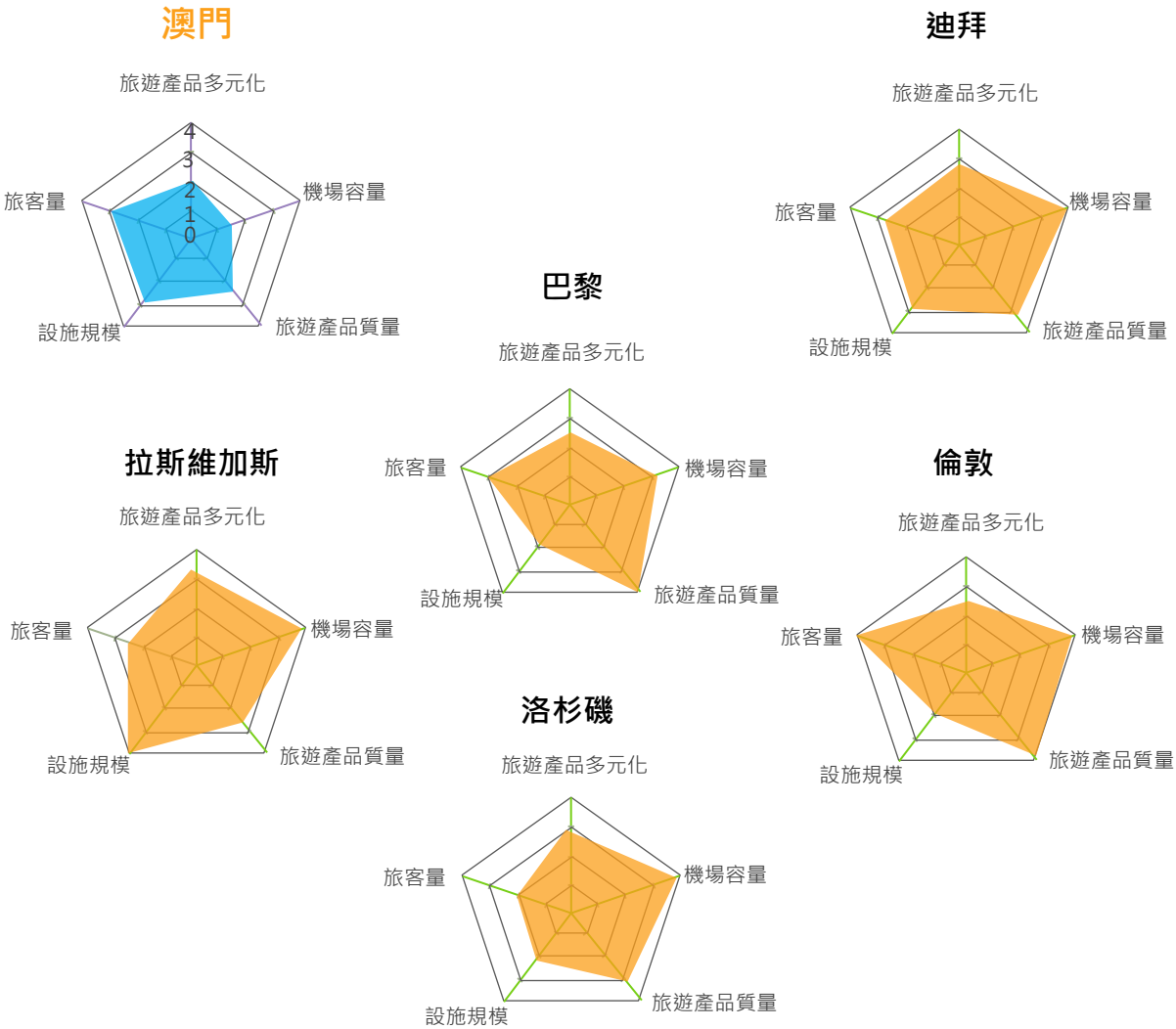
#### 蛛網圖分析

規劃利用5項主要指標比較和評估澳門以及5個全球旅遊城市的旅遊狀況和表現。每個指標代表不同的評估方向：

- 旅客量（旅客總人數，以及國際過夜旅客數量）
- 旅遊產品多元化（評估目的地的主要旅遊產品，以及旅客平均逗留時間）
- 旅遊產品質量（實際旅遊設施質量及旅遊服務品質）
- 設施規模（酒店客房數目及標誌性景點數量）
- 機場容量（經機場入境旅客數目）

每項指標均分為5個等級（0至4級）；等級越高即表示城市在該項的表現越好。

總括而言，澳門擁有龐大的旅客量，但機場容量、旅遊產品多元化、以及產品品質方面仍有改善空間。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

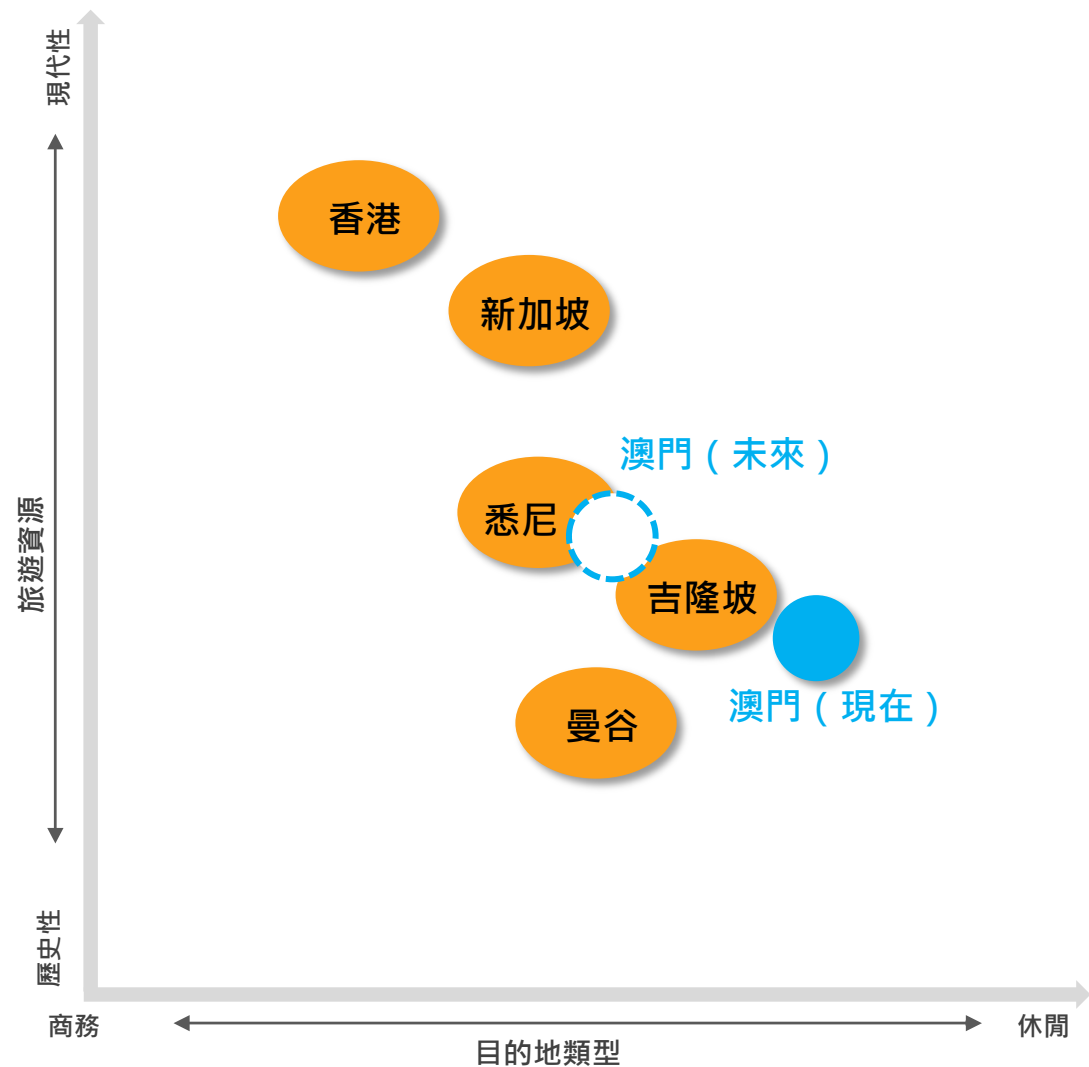
#### 2.2.2 澳門旅遊發展定位

#### 映射圖分析

以下5個為亞太地區具旅遊競爭力的主要城市，分別是**香港、新加坡、悉尼、曼谷和吉隆坡**。其中4個城市的國際旅客人數均在全球目的地的前30名。以下是5個城市與澳門相似的旅遊屬性：

- 香港：亞洲金融中心，著名的**現代化購物城市**；
- 新加坡：現代化城市，並成功開發**多元化旅遊產品**；
- 悉尼：休閒**港口城市**，具備良好開發及保存完善的**文化設施**；
- 曼谷：融合**歷史與休閒元素**，是亞洲地區受歡迎的旅遊目的地；
- 吉隆坡：結合休閒和歷史文化的**前殖民地城市**。

右圖展示了澳門以及5個亞太城市的旅遊定位。隨着未來對旅遊業和會展業的重視程度提升，澳門將可進一步加強其商務旅遊的地位。



資料來源：歐睿國際：《旅遊目的地城市100強排行榜》，2015年

# 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

## 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

### 2.2.2 澳門旅遊發展定位

#### 蛛網圖分析

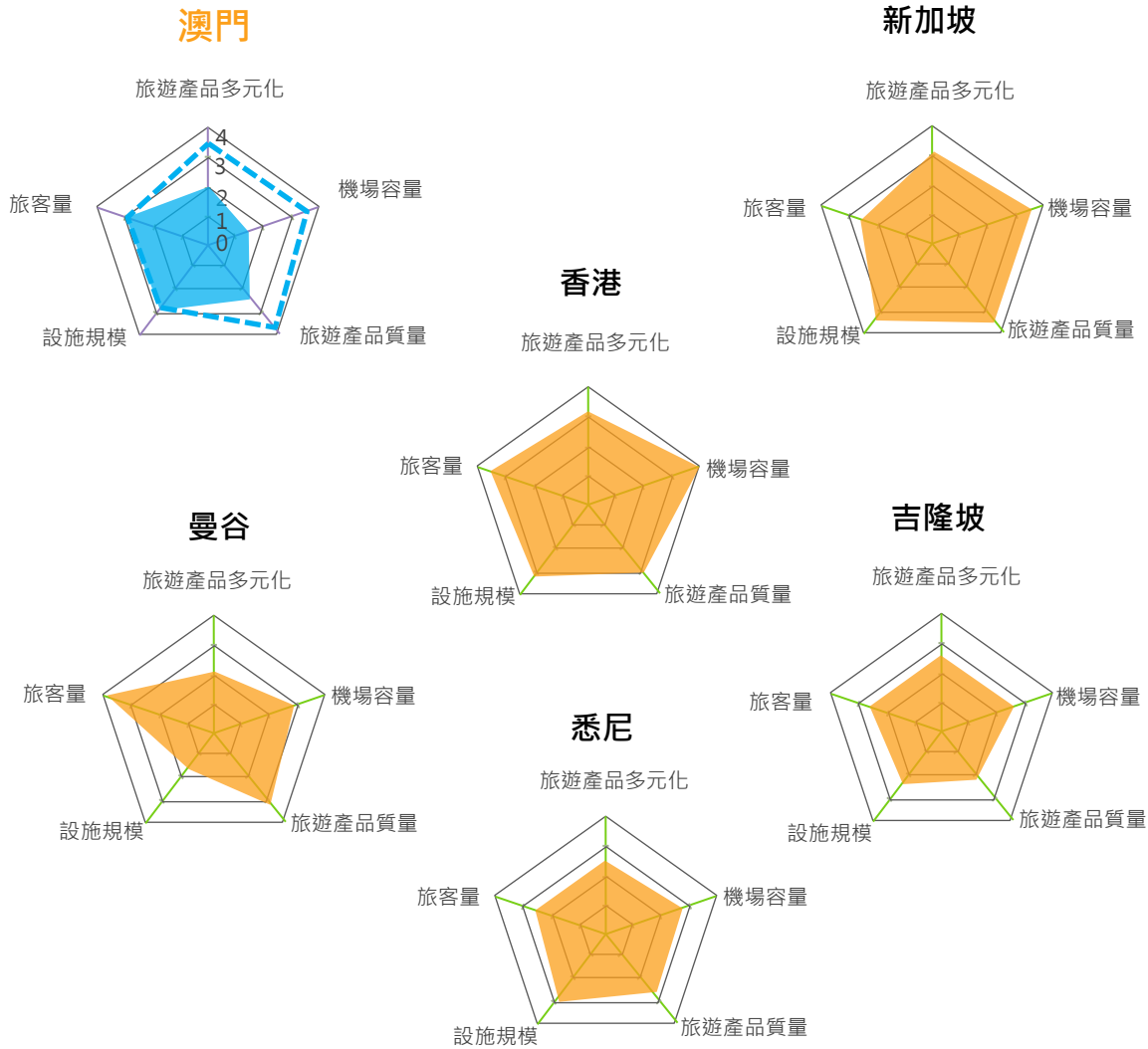
規劃同樣對澳門以及5個亞太旅遊目的地進行了5項指標分析和對比：

- **旅客量**（旅客總人數，以及國際過夜旅客數量）
- **旅遊產品多元化**（評估目的地的主要旅遊產品，以及旅客平均逗留時間）
- **旅遊產品質量**（實際旅遊設施質量及旅遊服務品質）
- **設施規模**（酒店客房數目及標誌性景點數量）
- **機場容量**（經機場入境旅客數目）

每項指標均分為5個等級（0至4級）；等級越高即表示城市在該項的表現越好。

總括而言，澳門已經成為亞太地區頂級旅遊目的地之一，但是在城市可達性和旅遊產品多元化方面仍落後於其他亞洲競爭對手。

假設澳門旅遊發展和區域合作均得到充分的改善和提升，澳門未來的競爭力指標將可提升至圖中虛線所示位置。



# 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

## 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

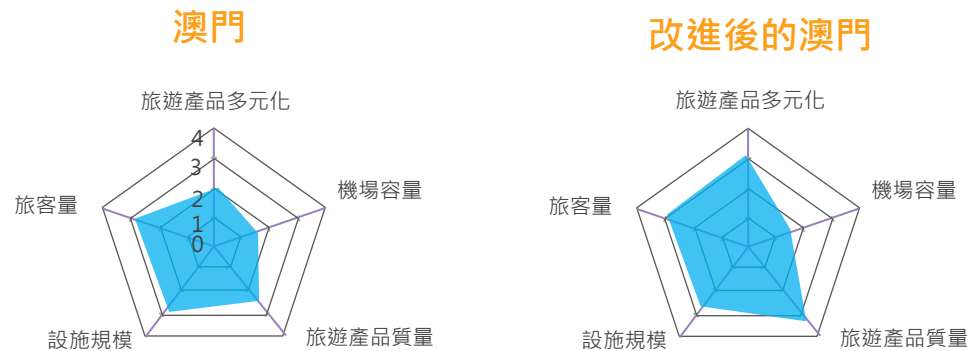
### 2.2.2 澳門旅遊發展定位

映射圖和蛛網圖的分析均比較了澳門與其他世界級旅遊目的地的情況。主要結論如下：

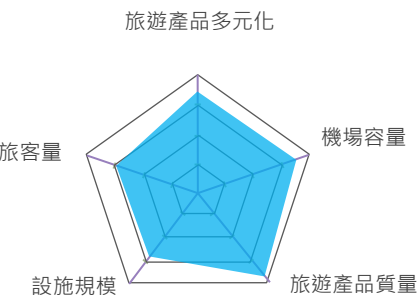
- 作為受歡迎的旅遊目的地，澳門已躋身於旅客人數最多的亞太區城市之一；然而，澳門在旅遊產品多元化和質量方面仍有改善空間。
- 由於澳門土地面積較小，機場的擴建空間有限，因此澳門的航空可達性相比於其他國際目的地較弱。

**改進後的澳門：**假設旅遊產品多元化和旅遊產品質量方面將有大幅度的提升。然而，旅遊產品多元化及機場容量的發展仍受到土地資源和航空運輸條件的限制。

**改進後的澳門+區域協作：**假設未來澳門將有效利用周邊區域資源，包括與香港國際機場的無縫連接以提高澳門的可達性、以及與珠海和橫琴合作發展多元化和高品質的旅遊產品。



### 改進後的澳門+區域協作



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.2 澳門與競爭旅遊目的地

#### 2.2.3 澳門旅遊發展強弱危機分析

- 位於珠江三角洲的獨特位置；
- 中西文化特色交融，具有長達500年的文化交流歷史；
- 世界知名的博彩旅遊目的地；並擁有大型綜合度假村；
- 澳門歷史城區已被列入聯合國科教文組織世界遺產名錄；
- 已成為著名的節慶活動目的地，舉辦多個國際盛事，如澳門格蘭披治大賽車（已舉辦超過半世紀）。

- 可利用和可開發的土地和自然資源有限；
- 人力資源不足；
- 城市承載力及旅遊基礎設施有限；
- 旅遊產品開發不均衡及缺乏多樣性、過度依賴博彩業作為資金來源；
- 可舉辦會議及展覽的場所有限；
- 機場容量相對較低，地面公共交通模式有限。



- 新填海區的開發機遇；
- 對亞洲的潛在旅遊市場具有巨大吸引力；
- 積極配合中央政府“一帶一路”的倡議，打造粵港澳大灣區城市群建設的策略，增加澳門旅遊業的優勢，並因應港珠澳大橋的落成，加速區域旅遊發展；
- 具有特色文化背景，在藝術、海事、歷史等文化遺產景點中蘊藏巨大的開發潛力；
- 充分利用博彩業收入以支持其他旅遊產品及項目的發展。

- 來自香港、珠海、廣州、深圳等周邊地區的旅遊競爭壓力；
- 來自新加坡、馬來西亞、菲律賓、韓國和柬埔寨的博彩業競爭壓力；
- 來自中國的出入境措施和資金的進一步管控；
- 未來人力資源供給可能不足以支撐整個旅遊業的發展；
- 本地居民對旅遊快速增長所引致的問題存在不滿。

資料來源：旅遊局：《如何打造世界旅遊休閒中心：圓桌座談會》，2011年、《亞太旅遊協會/澳門專題研究報告 澳門旅遊定位：世界旅遊休閒中心》，2012年；規劃團隊整理

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.1 關鍵議題介紹

隨着全球旅遊業競爭的日漸激烈，澳門有需要對全球的關鍵旅遊議題和趨勢進行深入研究，以了解旅遊發展方向。

《澳門旅遊業發展總體規劃》是一個跨領域的研究項目，研究過程涉及多個與旅遊業相關的範疇，以及對旅遊行業的深入調查。在報告撰寫過程中，規劃團隊對旅遊行業進行廣泛的調研，邀請了世界各地的旅遊專家參加國際論壇，為澳門未來的旅遊業發展提供建議，從而為整個研究項目奠定基礎；綜合從各個階段收集的資料，總結了下列與澳門旅遊業相關的關鍵議題。

通過了解這十大關鍵議題，並對最佳國際案例和未來趨勢做相應研究，從而確認《澳門旅遊業發展總體規劃》的具體目標和策略、規劃建議和行動計劃。本報告將會對這十大關鍵議題進行詳細的綜述：



圖片來源：旅遊局



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.2 平衡旅遊業與社會發展

**旅遊業帶來正面及負面影響：**旅遊業會為社會和經濟帶來正面作用，如旅客在酒店、餐飲、零售和休閒活動上的消費可直接促進經濟及就業機會，有利於經濟增長，並提升居民及旅客對當地文化的欣賞。當旅客的消費間接產生稅收後，稅收便成為政府進行基礎設施建設和提升社會福利的重要資本。此外，由於不少餐廳和商店都由本地居民經營，本地的就業機會和收入亦因此上升；同時，由於旅遊業不斷演變和發展，投身旅遊業的居民亦有機會進行自我提升；通過培訓和自我發展計劃等進行技能升級，有助澳門居民提升能力和質素，從而有助於實現自身價值。

然而，當旅客量過多而土地空間不足時，便會為社會帶來不同程度的負面影響。旅遊業發展的過程中，會由於資源未能及時補足而令居民感到不便，特別是像澳門這樣面積較小的旅遊目的地。隨着大量旅客訪澳，居住於景點周邊的居民將面臨着交通和擠擁問題，包括與旅客共同使用公共交通工具，如巴士和的士等。同時，居民也可能需要面對生活指數上升以及環境惡化等情況，但適當的旅遊管理將有效緩解當中的問題。

總體規劃支持澳門居民和社會可以從旅遊業發展中受惠，並同時減少旅遊業發展所帶來的負面影響。基於綜合旅遊承载力之分析，規劃中確立了當前和未來關鍵的社會和實質問題，並提出相應的關鍵績效指標。建議通過對關鍵績效指標進行持續監控，藉以監測和改善居民的生活質素，並提升旅遊業界的技能。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.3 充分利用區域旅遊增長趨勢

**區域旅遊市場的不斷增長為澳門帶來了新市場的發展機遇：**隨着全球經濟發展和可支配收入水平的提高，亞洲的出境旅遊激增，並且預計將在未來十年或以上持續增長。中國的旅遊業正高速增長，按年的旅遊增長率持續達到雙位數水平；而近年的趨勢顯示中國出境遊的旅客更青睞大中華地區以外的國際目的地。同時，隨着大量亞洲國家的富裕水平有所提高，出境旅客也越來越多。以印度為例，作為一個擁有超過十億人口的潛在市場，在出境旅遊方面出現了井噴現象，預計是繼中國之後發展最快的國際客源市場。

各地的出境遊市場產生了特性不同的旅客，並將改變區域旅遊的格局。由於發展中國家經濟的快速增長和發達國家的穩步上升趨勢，推動了更多的商務旅遊和會展活動；當中包含了高淨值人士、中產階級家庭以及年輕且傾向群體出遊的新一代旅客。這些細分市場預計將推動澳門旅遊的發展，因此在推廣和產品供應方面應重點針對上述市場。隨着旅遊技術的發展和進步，廉價交通選擇出現，很多新的低成本航空公司亦開始進入市場，而現有的傳統航空公司則以更積極的方式不斷擴張。因應澳門希望開發新的客源市場，可考慮視新興的商務、休閒和高價值旅客的細分市場為潛力市場。

總體規劃涵蓋了品牌和市場策略、活動和創新科技等方面的建議，以協助實現上述目標。與此同時，由於旅客的出行特徵和產品偏好各不相同，澳門還需要積極開發和改進旅遊產品供應，在住宿、休閒和文化活動等方面提供更多的旅遊選擇。澳門豐富的歷史和人文元素是最大的旅遊資產，區域旅客正是為了欣賞澳門的獨特性而來。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.4 持續應對日趨激烈的旅遊競爭環境

**旅遊業日趨激烈的競爭：**澳門是亞太地區最受歡迎的旅遊目的地之一，隨著泰國、韓國和日本這些旅遊目的地競爭力的不斷提升，澳門需要發展多元化的旅遊產品，以保持旅遊目的地的吸引力。中國內地是澳門最大的客源市場，但是內地旅客開始逐漸青睞其他短途或中長途的國際旅遊目的地。同時，更多國家亦開始放寬簽證政策和建設交通基礎設施，以吸引區域旅客。激烈的競爭預計將在產品多元化、嶄新的市場推廣、獨特的社會文化和交通可達性等方面出現。

**區域內不少旅遊目的地已發展博彩業，並處於快速增長狀態：**澳門一直是亞洲領先的博彩旅遊目的地。近年來，許多國家在法律和經濟制度上作出改變，一些設有娛樂場的度假村開發項目相繼出現，例如：新加坡、菲律賓、澳大利亞和馬來西亞都先後引進了大型綜合式度假村。最近，韓國政府已開始在仁川和濟州島建設大型綜合度假村；而日本國會亦通過了一項博彩場所合法化法案，將可能為日本帶來大型度假村的開發。設有娛樂場的郵輪數量也在迅速增長，為博彩旅客提供全方位體驗。

總體規劃提出澳門應利用其獨特的文化遺產，憑藉旅遊業發展的基礎，提升區域基礎設施來保持長期競爭力。以高價值和高增長市場為目標，促使未來旅遊業的持續發展。同時，澳門需考量增加更多文化、娛樂和旅遊產品，成為一個具吸引力的多元化旅遊目的地。總體規劃提出了讓澳門保持競爭力的關鍵策略，不斷對現有旅遊功能進行升級，並探討引入新旅遊景點的可能性，如提升歷史街區的活力以及開創新的文化和濱水項目。通過這些舉措，即使區域和國際旅遊競爭日趨激烈，澳門將仍然能夠保持其旅遊吸引力。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.5 提升旅遊價值

**豐富的旅遊產品能延長旅客的逗留時間：**四通八達的交通網絡與多元化的出遊方式大幅度提高了旅遊出行的便利性，這一點特別適用於澳門。由於城市內外交通十分便利，旅客可以在同一天進出澳門；但同時卻也限制了旅客在澳門市內的體驗和創造更多的經濟價值。雖然澳門地理面積較小，但通過具吸引力的酒店設施、旅遊景點和文化活動，可以吸引旅客多作停留並盡情享受。另外通過開發線上旅遊產品，配合澳門獨特的歷史和文化，可以編制不同的行程，為旅客提供更多選擇和豐富的體驗，以鼓勵他們在澳門作更長時間的停留。通過延長旅客逗留時間，將能夠提升旅客帶來的經濟價值和正面效益，同時減少不過夜旅客對交通造成的擁堵問題。

推動更高價值旅遊的策略各有不同，其中最有效的方式是為旅客提供更多的活動和體驗，讓其在目的地作多日停留。開發更多酒店、景點、文化活動、會議展覽活動都是可行的方法。澳門擁有豐富悠久的歷史文化和獨特的美食傳承，除了博彩以外，澳門還應當增加其他娛樂的種類和選擇，並在零售、餐飲和住宿行業提供多元化的體驗。總體規劃建議塑造澳門作為多日旅遊目的地的形象，充分體現澳門的熱情好客，吸引更多逗留時間較長的高價值旅客。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.6 充分利用創新科技

科技的進步與廣泛使用對旅遊業產生了正面影響：科技正在旅遊業中扮演着前所未有的重要角色。雖然很多科技是眼不能見，但在旅遊中幾乎每一個環節都直接或間接地需要使用互聯網和資訊技術。旅客甚至在旅途開始之前，已經花費大量精力了解目的地和安排行程，社交媒體平台和線上搜索引擎通常會對旅客選擇目的地帶來一定的影響。透過資訊平台，旅遊目的地所獲得的獎項、網上發佈的好評都比以往更加透明並受到關注。自助遊旅客已經習慣自行在網上預訂酒店和取得旅遊資訊，或者透過旅行社完成預訂。因此，旅遊網站必須利用科技力量，提高推廣效果和目的地的營運效率。

旅客越來越習慣使用科技，並且期待旅行中科技所帶來的便利性。考慮到日常生活對智能手機和便攜式電子設備的依賴，互聯網的使用更能影響旅客體驗；因此，開發能夠提供旅遊資訊及提升旅客個人體驗的應用程式是旅遊業的重要發展趨勢之一，旅客對這些程式的使用率也越來越高。科技的使用可以是雙向的，從另一角度，澳門旅遊業也可以利用這些科技來收集重要旅遊資訊，協助旅遊業發展。透過分析旅客行為，如旅客偏好、消費習慣、季節性模式和在城市內的旅遊足跡等，可協助制定短期和長期措施。合適的創新技術可以提高城市安全性和旅客滿意度。

目前市場上已有部份成熟的科技可以在澳門投入使用，總體規劃提出了可行的策略和規劃建議。創新科技可以提高推廣效益以及旅遊合作夥伴之間的合作機會，更可以為文化遺產景點帶來全新的活力、幫助旅客更好的理解和欣賞。創新科技也可以用作緩解交通堵塞等問題，提高居民和旅客的安全和便利。通過創新科技的應用，澳門將有機會進一步發展成為先進的科技城市和智慧旅遊目的地。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.7 促進旅遊產品多元化

鑑於旅客對旅遊體驗越來越注重，目的地更需要提供全方位體驗方可在國際舞台上保持競爭力；由於全球日趨國際化，旅客對於度假或休閒目的地的要求亦不斷提升。簡單的觀光行程早已不能滿足旅客的需求，而更多追求的是親身體驗目的地的風土人情。因此，世界各地皆努力打造綜合旅遊設施，目的是要增加其競爭力，吸引具豐富旅遊經驗的客群。隨着旅客對多方面體驗的需求提升，如果旅遊目的地只能提供單純的娛樂，將會在旅遊目的地中失去競爭力。很多受歡迎的休閒和旅遊目的地均會提供酒店、購物、餐飲、夜生活的完美結合；此外還有各種文化和娛樂活動。一般來說，最受歡迎的旅遊城市通常都備有多元化的產品組合，以迎合旅客的多方面需求；而再次到訪的旅客亦可在每次來訪時享受不一樣的體驗。

除了產品和行程以外，現今旅客對服務品質和水平的要求也越來越高，當旅客在目的地遇到任何一項較差的服務都可能會影響目的地的形象。由於澳門從事旅遊服務業的人員眾多，包括本地居民和外地僱員，因此特別容易產生潛在的服務質素等問題。

總體規劃大力鼓勵產品多元化，例如在濱水地區推出新的海旁和體育活動、建設新的景點和濱水空間等；也可以利用新的資訊技術，以新穎的方式展示歷史文化的內容，豐富多元體驗。



圖片來源：旅遊局

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.8 有效利用土地資源



適當的土地管理有助旅遊業的可持續發展，同時確保為澳門居民保留足夠的生活空間；與其他世界級國際旅遊城市相比，澳門的土地面積較小，但每天到訪的旅客人數眾多。旅遊相關設施和建設項目需要土地以及交通的基礎設施來支撐。而澳門目前正在建設的新城區，以及其他未被充分利用的土地均可為澳門旅遊業發展帶來新的契機。

為了緩解土地短缺造成的潛在問題，必須盡早探索切實可行的長期措施，對未來土地空間的需求進行預測，若能從協調規劃騰出土地，將有助舒緩日後土地供應的緊張情況。總體規劃提出了解決澳門土地資源限制的策略，展望如何合理利用未得到充分發展的土地，並探索在新城區和濱水區域建立新的旅遊空間。這些新的旅遊地區遠離現時人口稠密的核心區，將有助減少交通擁堵以及對鄰近居民的影響。規劃建議新設立的旅遊區亦應可給予澳門居民享用，提升居民的生活品質。總體規劃也提出有效利用澳門土地資源的其他建議，尤其是濱水地區應為澳門所有人而設。

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.9 適當管理擁擠地區的人潮

對擁擠地區作出有效管理可為旅客帶來美好的旅遊體驗，同時亦可促進旅遊業的可持續發展：景點管理是指對目的地中特定的擁擠區進行人流和資源管理，而這些地點通常是十分受旅客歡迎，一般具有重要的文化、歷史、美食、休閒和娛樂等元素。由於這些景點很受歡迎，因此經常會吸引大量旅客和車流，從而對景點的環境、旅客體驗和周邊居民的生活產生負面影響。地區的人流過度密集情況更有可能會引致重大的安全問題並導致景點的吸引力下降。因此，適當的景點管理是為旅遊目的地帶來平衡發展的一個關鍵策略。

以澳門歷史城區為例，每天到訪的旅客量龐大，並且由於城區環境較狹窄，容易形成擁擠現象。而景點管理的其中一個要點，是必須了解人群性質和人群流動方向以達到有效管理。

總體規劃建議通過適當的道路規範、旅客疏導分流、適當的標識和停車位置等，有效地管理人流和車輛，從而改善擁擠狀況。而使用現代化的監控系統，則可有利於監控人群並在發生安全事故時作出快速回應。最後，總體規劃亦倡議開發新的旅遊地區，以減輕城市核心區的擁塞。



圖片來源：旅遊局

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.10 減少旅遊業對環境的影響

**旅遊業可對環境帶來重大的影響：**近年來，全球的旅遊業以驚人的速度發展。雖然旅遊業會帶來龐大的社會經濟效益，但其中最關鍵的議題之一是旅遊業對自然和城市環境的影響。鑒於旅遊業是消耗性的產業，無論是在城市層面、區域或全球範圍內都會對自然資源產生需求。大多數旅客在前往目的地時都需要依靠飛機或郵輪等大型交通工具，而在抵達目的地後亦會繼續使用當地交通設施，造成能源消耗；而在旅客停留期間，在享用酒店、餐廳和零售商店等服務時都會對水電等資源產生消耗。此外，旅客所使用的旅遊場所亦會增加污水和廢棄物的排放。

旅客正日益意識到在旅遊時對環境所產生的影響，並且採取積極措施作出改善。商務和休閒旅客非常歡迎環保酒店和廢棄物回收利用等計劃。減少自然環境惡化應該成為澳門旅遊業發展關注的問題，尤其在重點旅遊地區，應當採用適當的環境監測工具和採取改善措施。總體規劃建議通過在澳門各酒店和度假設施提倡綠色和環保實踐，並增加酒店和公共地區的廢棄物回收活動，以提高環保意識。除此之外，總體規劃還建議對污水處理進行升級，為澳門帶來更優質的用水和海濱環境。



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.3 關鍵議題和旅遊趨勢

#### 2.3.11 發揮旅遊業參與者的協作



圖片來源：旅遊局

**成功的旅遊目的地擅於推行及實踐與各方的合作：**旅遊業是複雜而又影響廣泛的產業，旅客在旅遊目的地遊覽時會接觸不同的地方、企業以及居民，旅遊目的地的成功絕不能單靠單一個體。雖然旅遊服務從業員和機構通常會被視為行業的先鋒，但政府和市民的充分支持也是成功的要素。因此，政府、私營機構和居民之間的良好合作尤為重要。成功旅遊目的地的持份者在作出投資時，經常會在企業發展及行業品質兩者間取得平衡。

所有關鍵持份者之間的協作是一個不容忽視的重要元素，各個範疇之間應保持相輔相成的良好關係；成功的旅遊目的地往往都擁有可促進合作的良好機制。

城市中各方面的合作至關重要，而目的地與區域合作的延伸亦不容忽視。周邊國家或地區的行動可能會對一個旅遊目的地的表現和潛力產生重大影響。為了達到互利的最大化，區域合作是必須的。區域層面的協作包括多個方面，從跨境基礎設施項目到跨境旅遊活動不等。

總體規劃提出數個行動計劃，以提升澳門在本地、區域和國際間的協作。建議加強本地旅遊諮詢組織在政策制定、推廣和活動上的職能，促進公私營機構的進一步合作。規劃亦明確指出與合作相關的關鍵績效指標以作監測，並提出與目的地可達性以及口岸承載力相關的區域合作行動。

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.1 關鍵目標和策略

為了把澳門建設成為“世界旅遊休閒中心”，《澳門旅遊業發展總體規劃》共提出八個關鍵目標，分別為：

- 1. 增強多元化的旅遊產品和體驗
- 2. 提高服務品質和技能
- 3. 塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場
- 4. 優化城市發展模式
- 5. 管理澳門旅遊業的承載能力
- 6. 部署和應用創新科技
- 7. 強化旅遊業協作
- 8. 鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位

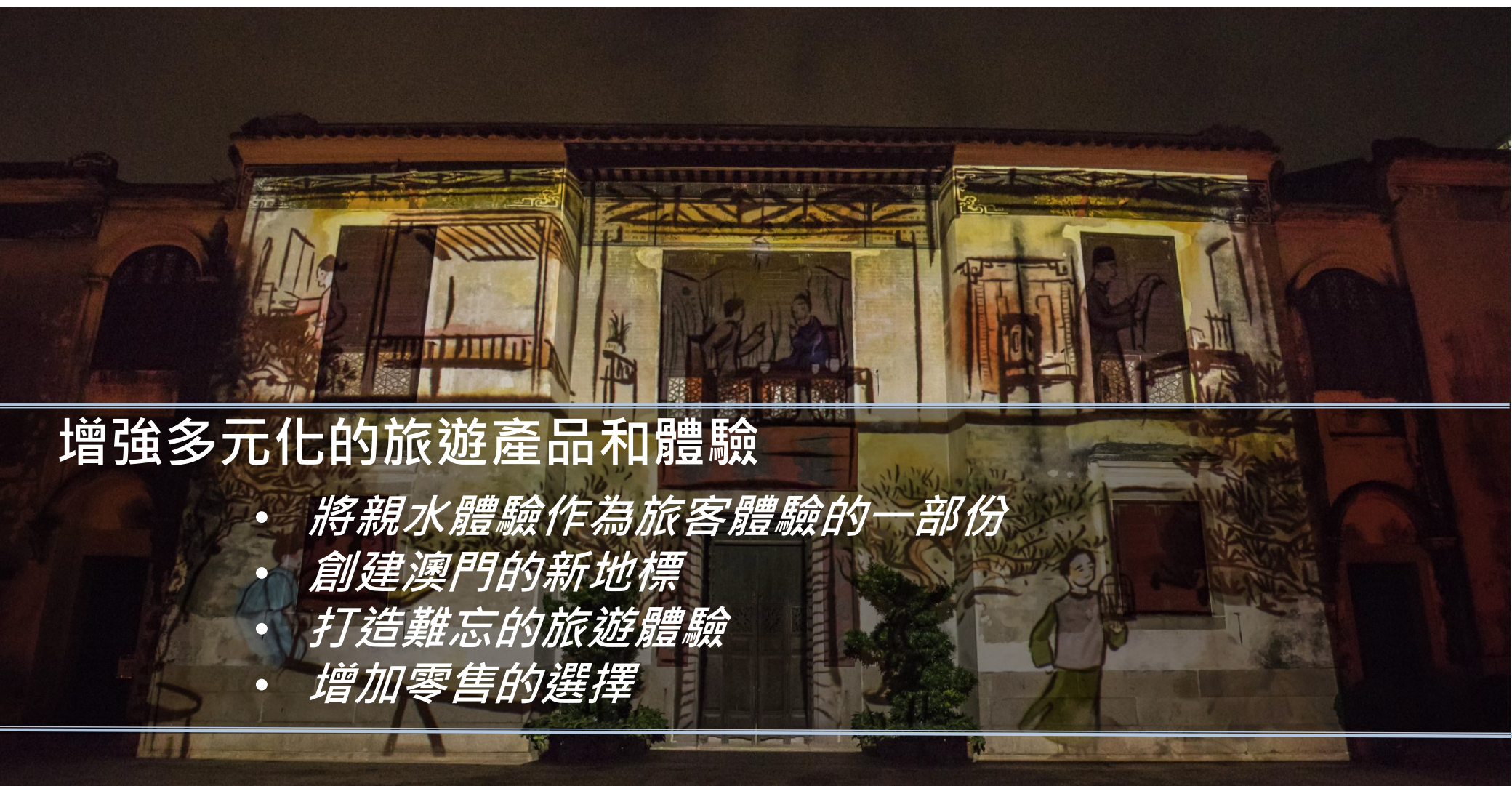


## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.2 關鍵要點：旅遊資源和產品

---



## 增強多元化的旅遊產品和體驗

- 將親水體驗作為旅客體驗的一部份
- 創建澳門的新地標
- 打造難忘的旅遊體驗
- 增加零售的選擇

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.3 關鍵要點：旅遊品質和服務

---



## 提高服務品質和技能

- 將優質服務作為澳門特色
- 採用綜合品質系統
- 與國際服務水平接軌

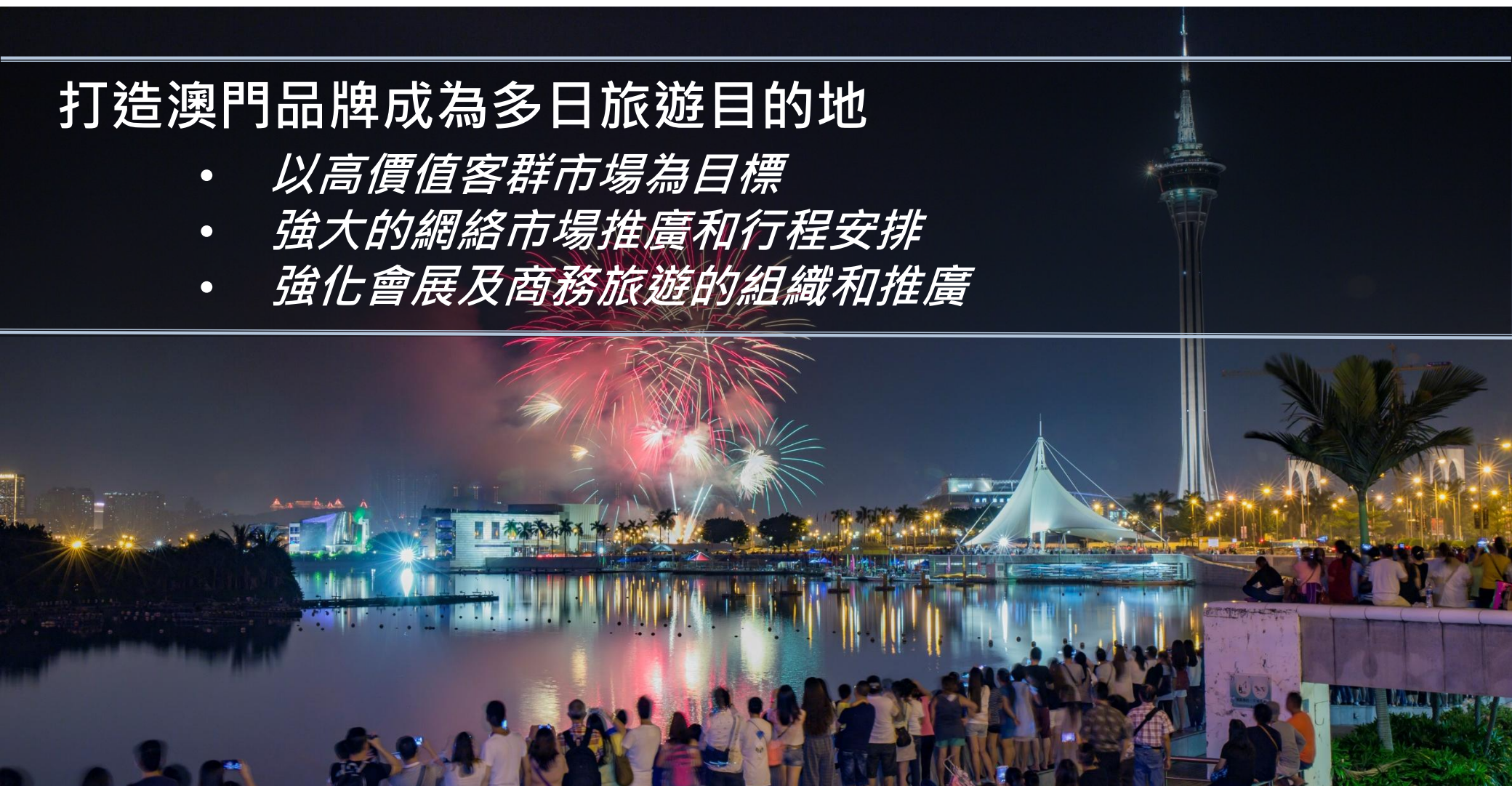
## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.4 關鍵要點：品牌和市場推廣策略

## 打造澳門品牌成為多日旅遊目的地

- 以高價值客群市場為目標
- 強大的網絡市場推廣和行程安排
- 強化會展及商務旅遊的組織和推廣



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.5 關鍵要點：城市發展



通過城市發展以改善居民生活和旅客體驗

- 與鄰近地區無縫對接
- 城市的多功能發展
- 規劃新的旅遊區
- 提升本地交通服務

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.6 關鍵要點：旅遊承载力

### 管理旅遊承载力

- 重新分配旅遊高峰時期
- 旅遊點的場地管理
- 提升人力資源

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.7 關鍵要點：創新科技

## 加強市場推廣和旅客體驗

- 推動智慧旅遊的應用
- 建立多功能數據平台
- 配置城市安全系統



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.8 關鍵要點：旅遊業協作

### 改進旅遊業管理方式

- 加強公私營合作
- 優化跨部門協作
- 整合資料共用
- 檢討旅遊業相關法例

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.9 關鍵要點：國際和區域合作

---



## 提升澳門在全球旅遊業的地位

- 在關鍵問題上與其他相鄰旅遊地區進行協作
- 推廣跨境旅遊產品
- 爭取提升國際知名度

## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.10 關鍵議題與總體規劃建議的聯繫



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.10 關鍵議題與總體規劃建議的聯繫



## 2. 澳門成為世界旅遊休閒中心的關鍵要素

### 2.4 實現總體目標-世界旅遊休閒中心

#### 2.4.10 關鍵議題與總體規劃建議的聯繫



# 第三章

## 旅遊資源和產品體系



# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.1 簡介

為了達致建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的願景，澳門的旅遊業發展重點應放在開發具吸引力的旅遊產品，並提供富有澳門特色的休閒體驗。

從定義上看，成為世界中心意味着被國際高度認可，在世界範圍內廣受歡迎；而成為“世界旅遊休閒中心”意味着在旅遊休閒產業發展方面成績突出。基於這一點，打造多元化及具吸引力的旅遊產品和體驗以吸引世界目光，是發展澳門旅遊業的首要任務。為實現這一願景，我們亦要了解居民對旅遊業發展所關注的議題。此外，旅遊業所帶來的效益對澳門居民就業及經濟增長亦十分重要。

本章介紹旅遊資源利用和旅遊產品開發的主要策略。基於對旅遊資源和產品體系的基礎研究、其他世界旅遊目的地的成功經驗以及公眾諮詢意見，總結出本章的主要策略，並對未來旅遊產品多元化提出規劃建議，以及附有短期、中期和長期的行動計劃。

本章節包括以下內容：

- 3.1 簡介
- 3.2 現狀分析
- 3.3 方案評估
- 3.4 關鍵目標和策略
- 3.5 規劃建議和行動計劃

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.2 現狀分析

##### 旅遊潛在開發區域

- 1. 澳門半島 – 歷史城區的東軸與西軸片區是澳門人口最密集的旅遊地區之一，這裏有着很多具潛力發展成精品酒店及零售商舖的老舊建築物。雖然內港一帶曾是澳門最繁華的濱水地區，然而這一地區並未被妥善利用及開發。
- 2. 路環區 – 有需要對這一地區的部份自然景點進行改造升級，而位於濱水位置的遺址建築亦未被充分利用。

##### 旅遊在建區域

- 3. 路氹區 – 規劃作為開發大型酒店及娛樂設施的地區，已有多個高級酒店完成建設並開業，但仍有部份酒店項目正在興建。這一地區目前正處於發展期。

圖 3.1：旅遊潛在開發區域和旅遊在建區域



圖片來源：規劃團隊整理

# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

### 新城區

根據《新城區總體規劃方案》諮詢文本，以下各大分區中關於旅遊開發土地使用的內容如下：

- 4. A 區南端 – 大型文化商業區。
- 5. B 區 – 澳門旅遊塔附近新的政府行政中心及會展設施。
- 6. C 區 – 規劃有大型商業設施。
- 7. D 區 – 部份用於濱水休閒旅遊開發，規劃成為澳門重要觀光景點。
- 8. E 區 – 交通便利，規劃為綜合用途的商業和文化區域。

### 第四空間

《澳門特別行政區城市發展策略（2016-2030）》中提及澳門有機會開發黑沙以南擬建設“第四空間”，促進和實現澳門經濟適度多元，形成多元高端產業中心。

圖 3.2：新城區和第四空間



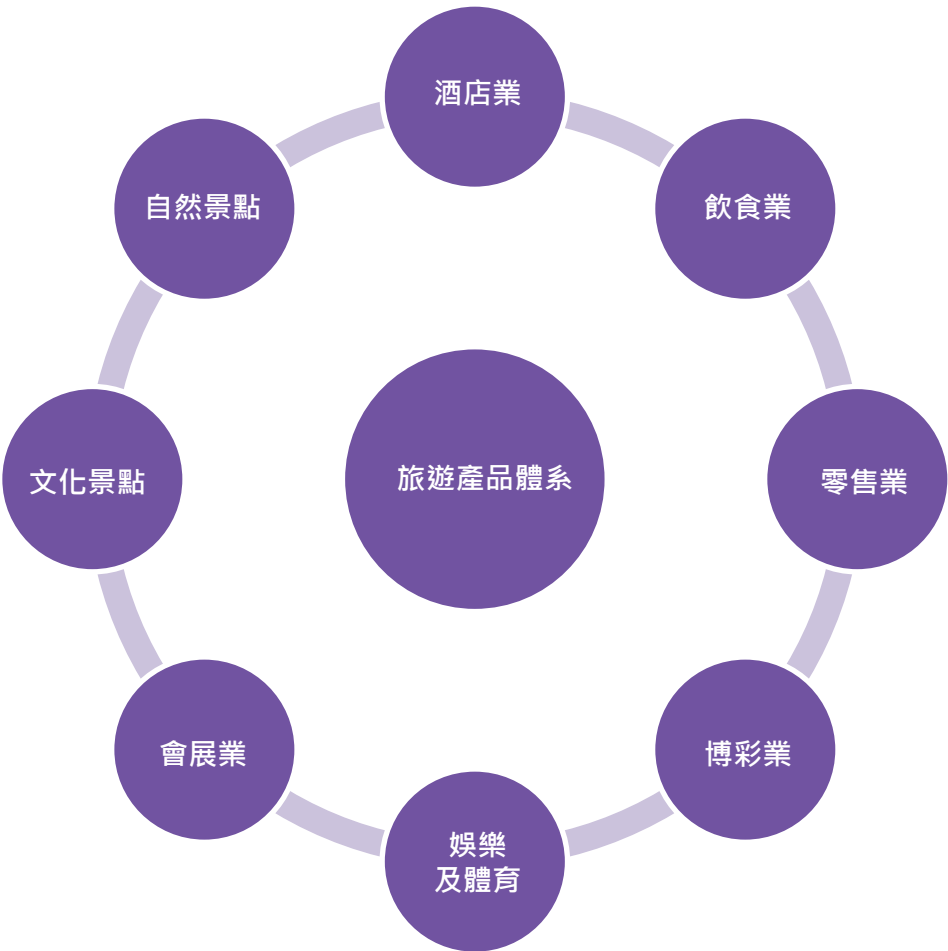
圖片來源：土地工務運輸局：《新城區總體規劃方案》諮詢文本，2015年；規劃團隊整理

# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

- 旅遊產品是由一個國家或機構針對旅客所推出的，並吸引人們以旅客身份到訪該國並獲得相關體驗的產品。
- 旅遊產品體系是包含各類旅遊產品，以方便旅客和豐富旅客旅遊體驗的體系。
- 澳門旅遊產品體系的組成部份可簡要劃分為以下幾類：
  - ✓酒店業
  - ✓飲食業
  - ✓零售業
  - ✓博彩業
  - ✓娛樂及體育（包括節慶盛事及各類體育活動）
  - ✓會展業（包括會議、獎勵旅遊、大型企業會議和活動展覽）
  - ✓文化景點（包括文化遺產和非物質文化遺產）
  - ✓自然景點
- 以上每類旅遊產品的現狀分析總結如下。

圖表 3.1：旅遊產品體系



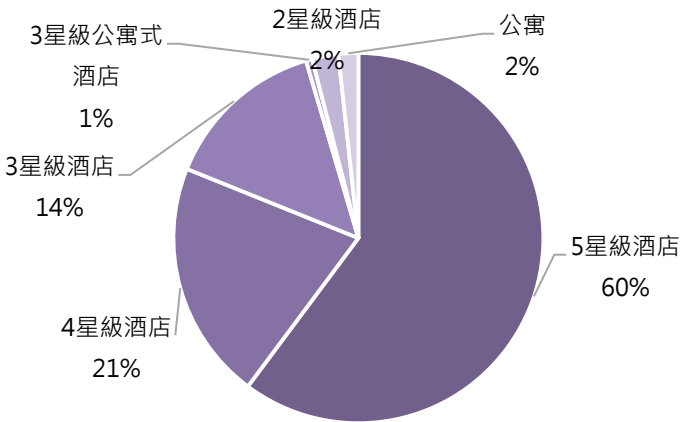
# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

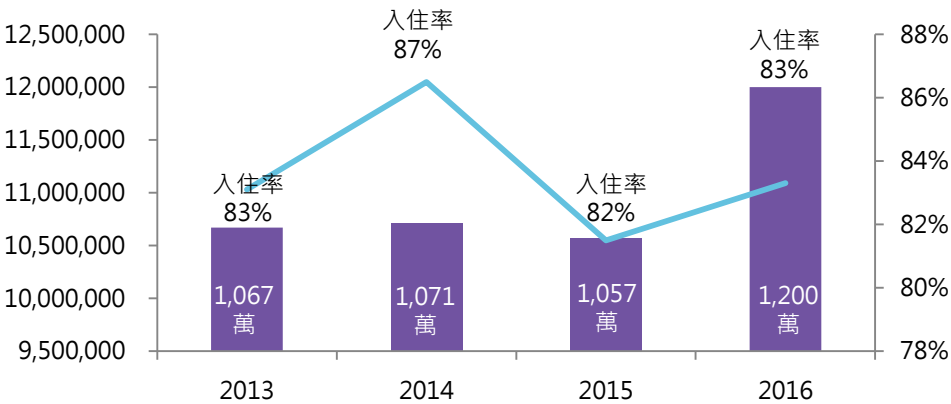
### 酒店業

- 澳門現有許多綜合旅遊度假設施，部份仍在興建中。截至 2016 年底，酒店及公寓客房總數為 37,634 間，其中六成是五星級酒店客房。
- 澳門的酒店市場大多為較高端的四、五星級酒店，由於經濟型酒店的數量不多，澳門的住宿接待能力呈現不均衡的發展現象。
- 酒店入住人次總數每年維持超過 1,000 萬人，且 2016 年有明顯增長，達到 1,200 萬人次，而入住率則達到 83%。

圖表 3.2：2016年不同酒店類型客房數量百分比



圖表 3.3：2013-2016年酒店住客入住人次與入住率



資料來源：旅遊局；統計暨普查局

# 3. 旅遊資源和產品體系

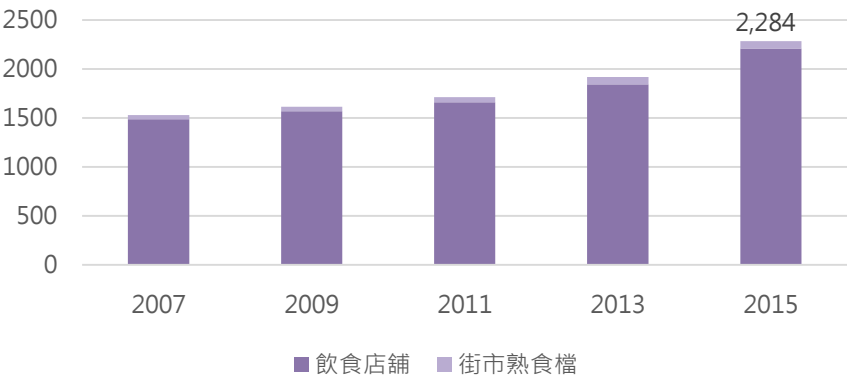
## 3.2 現狀分析

### 飲食業

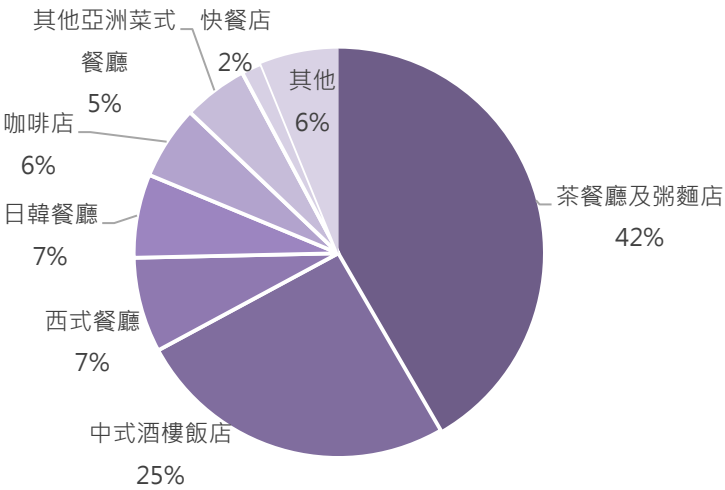
- 澳門的特色美食一直是重要的旅遊資源。澳門的餐飲場所數量持續增長，由2007年的1,529 間增至2015年的2,284 間。在2016年，澳門的旅客人均餐飲消費為澳門幣355元，佔總旅客人均消費的20.9%。
- 澳門具有各種不同類別的飲食店鋪，包括傳統的茶餐廳及粥麵店、中式、西式，以及其他亞洲菜式的餐廳，共同組成澳門中西飲食文化交匯的特色。
- 澳門土生菜融合了葡萄牙的烹調方法及澳門本土特色，是澳門獨有的飲食文化。“土生葡人美食技藝”亦在2012年列入澳門非物質文化遺產名錄，受到保護及推廣。
- 澳門美食節是澳門每年一度的節慶盛事。由2000年的第一年舉辦至今，澳門美食節的規模不斷擴大，包含了本地及國際的飲食元素，為居民及訪澳旅客帶來不一樣的飲食體驗。
- 為了更有效推動澳門飲食業的多元化及可持續發展，特區政府在2008年推出了“扶助中小微型飲食特色老店計劃”，為澳門的中小微型飲食老店提供資助，以保留本地特色老店及傳統飲食文化。同時，亦於2016年成立了“澳門申都委員會”，向聯合國教科文組織申請成為“美食之都”，促進澳門美食發展的傳承。

資料來源：統計暨普查局

圖表 3.4：2007-2015年澳門餐飲場所數量



圖表 3.5：2015年澳門飲食店鋪類別



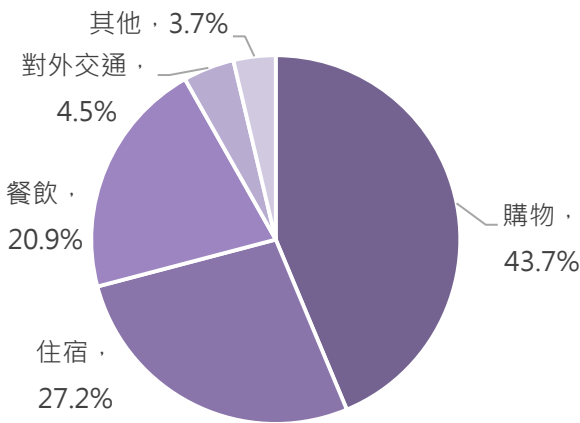
# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

### 零售業

- 旅客消費以購物為主，達44%。
- 雖然澳門歷史城區獲聯合國教科文組織列入世界遺產名錄，但該區的零售商店分佈不均，造成過度擁擠和交通堵塞的情況。
- 與全球其他旅遊目的地相比，澳門的購物類型主要以大型度假村高檔次品牌為主，缺乏不同層次的購物選擇，以及具有活力的濱水購物中心。

圖表 3.6：2016年旅客消費結構



資料來源：統計暨普查局

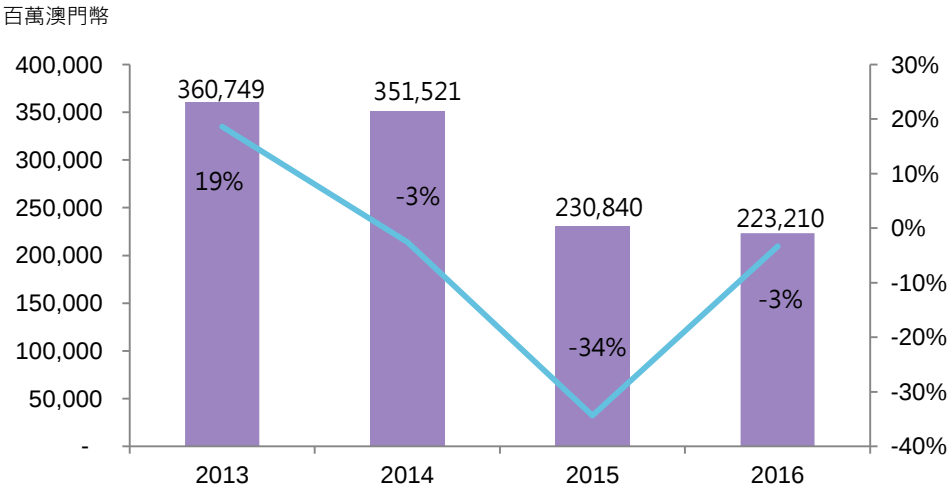
# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

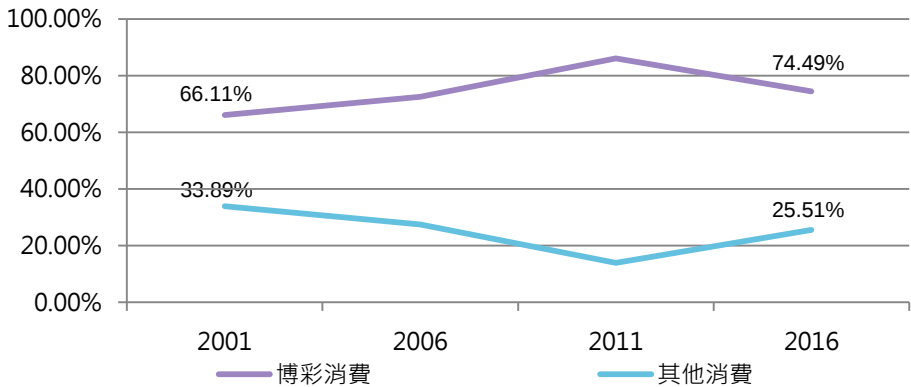
### 博彩業

- 澳門在全球博彩業市場佔領先地位，雖然2015年澳門的博彩業收入佔全球博彩業收入總額的 34%，但澳門的博彩業收入自 2014 年開始有下滑現象，2015 年更是出現大幅下降的局面。
- 拉斯維加斯作為由博彩業向其他行業轉型的成功案例，其博彩收入佔總收入的比例由 1984 年的 58.6% 下降到 2016 年的 34.2%，代表其他收入（酒店客房、餐飲、娛樂等）增加。此項趨勢表明拉斯維加斯不過度依賴單項產業。
- 澳門與拉斯維加斯相比，情況明顯不同。博彩消費比例由 2001 年的 66.1%大幅上升至2014年的 86.1%，雖然在2015/2016年博彩消費的比例稍有下降，但是總體來說，總旅遊收入仍然存在過度依賴博彩業的情況。
- 此外，亞洲地區還有其他已經開放或有待審核通過博彩場所經營的競爭國家，例如新加坡、馬來西亞、菲律賓、韓國、柬埔寨、越南及日本。

圖表 3.7：2013-2016年幸運博彩毛收入與增長率



圖表 3.8：澳門公共收入比例



資料來源：拉斯維加斯內華達大學：《內華達州賭城業：部門收入，1984-2016》，2017年；  
博彩監察協調局；統計暨普查局

# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

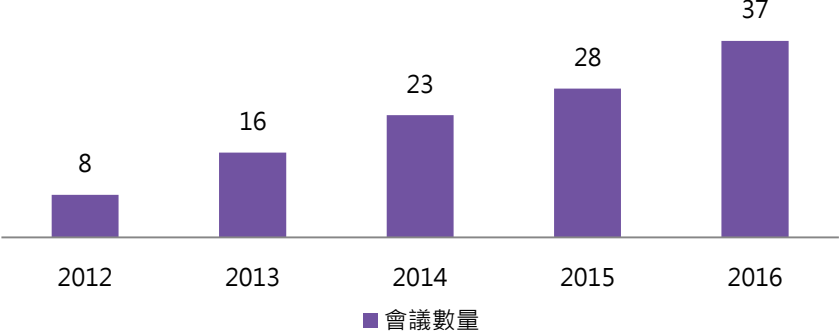
### 會展業

- 根據國際會議協會的統計數據顯示，2012-2016年間在澳門舉行的會議總數有增加的趨勢，在亞太區的排名也有上升。
- 但澳門在舉辦會議數量及出席人數方面仍落後於亞洲其他城市。
- 與全球其他旅遊城市相比，澳門大多數的多用途會展設施都是與娛樂場相連，由政府持有或出資興建的地標型多用途會展設施的數量不多，暫時只有澳門東亞運動會體育館。由於某些公司不允許在娛樂場相連的酒店舉行會議，因此限制了澳門舉辦更多的會展項目。

表 3.1：2016年亞洲及中東會議排名前十位城市（按會議數量）

| 排名 | 城市  | 會議數量 |
|----|-----|------|
| 17 | 澳門  | 37   |
| 1  | 新加坡 | 151  |
| 2  | 首爾  | 137  |
| 3  | 曼谷  | 121  |
| 4  | 北京  | 113  |
| 5  | 香港  | 99   |
| 6  | 東京  | 95   |
| 7  | 台北  | 83   |
| 8  | 上海  | 79   |
| 9  | 吉隆坡 | 68   |
| 10 | 悉尼  | 61   |

圖表 3.9：2012-2016年澳門舉辦會議總數



資料來源：國際會議協會：《2016年國際會議協會統計報告》，2016年

# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

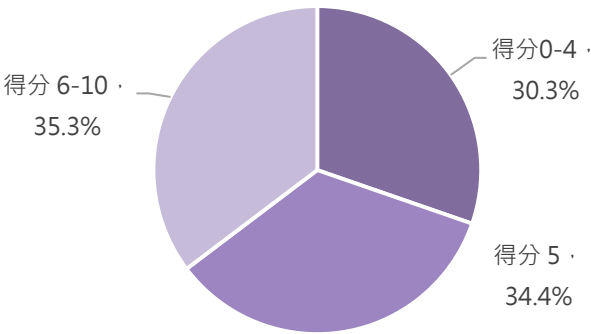
### 娛樂及體育活動

- 澳門舉辦了多項國際性體育賽事，其中部份已擁有悠久歷史，然而澳門仍有潛力引入並大力推廣更多國際性的體育活動。
- 家庭導向的娛樂設施數量雖有增加，但仍需進行更多推廣，且應開發具吸引力的教育和娛樂體驗相結合的項目。
- 澳門擁有一定數量的表演項目，且廣受旅客歡迎。同時，澳門現時亦有不少夜間活動由旅遊局主辦及支持，如農曆新年花車匯演及花車展覽、國際煙花比賽匯演、火樹銀花嘉年華、澳門啤酒節、澳門美食節、澳門光影節，各節慶煙花等。
- 澳門擁有多項具吸引力的活動，如澳門格蘭披治大賽車、澳門拉丁城區幻彩大巡遊等均為具代表性的國際活動，但澳門的盛事活動在國際上的知名度仍有待加強。
- 因此，澳門應為舉辦大型國際比賽及盛事提供更多有利條件，例如舉辦雙年展等特別品牌活動。

表 3.2：2016年澳門大型體育活動列表

| 活動名稱        | 首次舉辦年份 |
|-------------|--------|
| 澳門武林群英會     | 2016   |
| 澳門高爾夫球公開賽   | 1998   |
| FIVB世界女排大獎賽 | 1993   |
| 澳門國際龍舟賽     | 1982   |
| 澳門國際馬拉松     | 1981   |
| 澳門格蘭披治大賽車   | 1954   |

圖表 3.10：澳門居民對澳門娛樂選擇的評分



( 0-4分為傾向不足夠，5分一般，6-10分為傾向足夠 )

資料來源：體育局網站；規劃團隊調查及整理

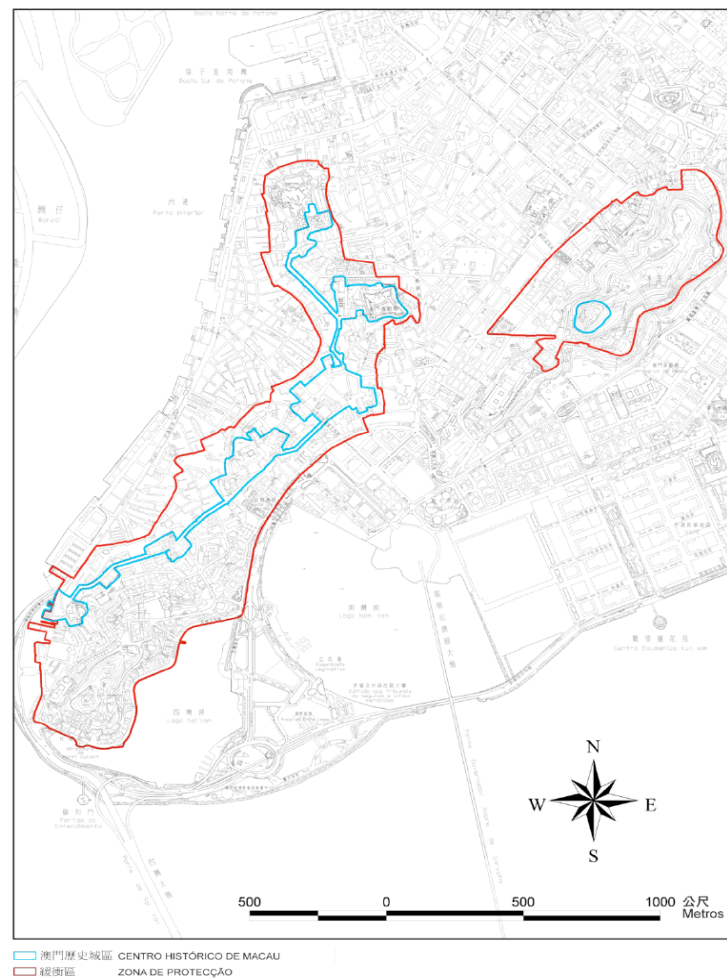
## 3. 旅遊資源和產品體系

### 3.2 現狀分析

#### 文化景點

- 澳門擁有獲聯合國教科文組織列入世界文化遺產名錄的物質及非物質遺產，此類文化遺產可進一步發展成為澳門具標誌性的旅遊產品。
- 澳門應更妥善運用及經營其文化資源，例如可加大力度推廣澳門豐富的博物館資源，以及持續對世遺建築進行維修及保養；同時亦應為粵劇及廣東南音等澳門非物質文化遺產進行更多推廣。
- 提供不同語言的展覽資訊給旅客，讓旅客更加了解展覽內容，提升博物館的知名度和增加參觀人次。
- 與全球其他的旅遊城市相比，澳門尚未有能展示城市多元文化的多功能標誌性文化綜合設施。

圖 3.3：澳門歷史城區地圖



圖片來源：印務局

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.2 現狀分析

##### 文化景點（非物質文化遺產）

- 粵劇自2009年起被列入為聯合國教科文組織非物質文化遺產，未來可以進一步向市民及旅客進行推廣。
- 可考慮將部份非物質文化遺產在未來的文化綜合設施向旅客展示。

表 3.3：澳門非物質文化遺產

| 序號 | 名稱           | 入選時間   |                     |                  |
|----|--------------|--------|---------------------|------------------|
|    |              | 澳門本地專案 | 《國家級非物質文化遺產代表性項目名錄》 | 《人類非物質文化遺產代表作名錄》 |
| 1  | 粵劇           | 2006   | 2006                | 2009             |
| 2  | 涼茶配製         | 2006   | 2006                | --               |
| 3  | 木雕-澳門神像雕刻    | 2007   | 2008                | --               |
| 4  | 南音說唱         | 2009   | 2011                | --               |
| 5  | 澳門道教科儀音樂     | 2009   | 2011                | --               |
| 6  | 澳門魚行醉龍節      | 2009   | 2011                | --               |
| 7  | 澳門媽祖信俗       | 2012   | 2014                | --               |
| 8  | 澳門哪吒信俗       | 2012   | 2014                | --               |
| 9  | 澳門土生葡人美食烹飪技藝 | 2012   | --                  | --               |
| 10 | 澳門土生土語話劇     | 2012   | --                  | --               |

資料來源: 文化局網站

# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.2 現狀分析

### 自然景點

- 澳門擁有多個自然景點，包括步行徑、單車徑、海灘、郊野公園和自然保育區，大部份自然景點位於澳門最南端的路環區。
- 澳門應重新評估這些自然景點，探討日後發展特定生態旅遊景點和活動的機會。
- 位於路環石排灣郊野公園內的澳門大熊貓館，是澳門近年其中一個生態旅遊設施。自2011年開幕以來廣受歡迎，對提高本地居民及旅客的生態保育和環保意識起重要作用，是具有發展潛力的旅遊景點。

表 3.4：澳門主要自然景點

|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步行徑                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 望廈山健康徑 (1千米)</li><li>• 松山健康徑 (1.2千米)</li><li>• 大潭山環山徑 (4千米)</li><li>• 小潭山2000環山徑(2.3千米)</li><li>• 路環步行徑(8.1千米)</li><li>• 路環健康徑(1.2千米)</li><li>• 路環石面盆古道(1.5千米)</li><li>• 路環東北步行徑(4.3千米)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 黑沙水庫家樂徑(2.7千米)</li><li>• 黑沙水庫健康徑 (1.5千米)</li><li>• 黑沙龍爪角海岸徑 (1.2千米)</li><li>• 黑沙龍爪角家樂徑(2.2千米)</li><li>• 九澳高頂家樂徑(1.5千米)</li><li>• 九澳水庫環湖徑 (1.6千米)</li><li>• 石排灣郊野公園徑 (1.7千米)</li></ul> |
| 單車徑                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 蓮花騎行道 (1.3千米)</li><li>• 氹仔海濱休憩區(2千米)</li></ul>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                               |
| 海灘                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 黑沙海灘：路環島東南部，1.35千米長，澳門最大和最受歡迎的海灘，可進行多種水上活動。</li><li>• 竹灣海灘：路環島南部，0.3千米長，相對較小。</li></ul>                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |
| 郊野公園                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 大潭山郊野公園 (62.7 公頃)</li><li>• 石排灣郊野公園 (包括大熊貓館，19.8 公頃)</li></ul>                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 九澳水庫郊野公園 (81.8 公頃)</li><li>• 黑沙水庫郊野公園 (37.1 公頃)</li></ul>                                                                                                                             |
| 自然生態區                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 疊石塘谷濕地生態模擬區 (3,000 平方米)</li><li>• 九澳水庫淡水濕地生態區 (2,582 平方米)</li><li>• 望德聖母灣濕地生態觀賞區 (4,500 平方米)</li></ul>                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                               |

資料來源：規劃團隊整理

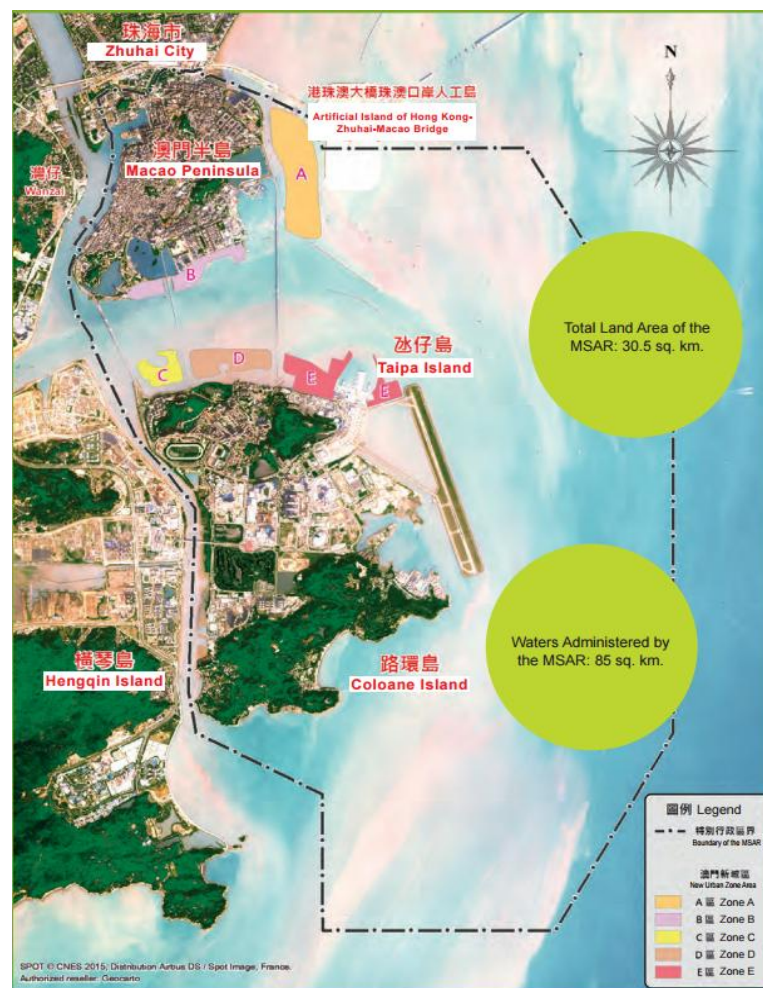
## 3. 旅遊資源和產品體系

### 3.2 現狀分析

#### 自然景點（續）

- 隨着中央政府於2015年明確了澳門特區的管理海域範圍，充分利用海域及濱水空間可發展具吸引力的水上活動。例如發展遊艇自由行及開發海港觀光等海上旅遊產品。
- 然而，澳門因水深條件限制，並不能承載大型郵輪。

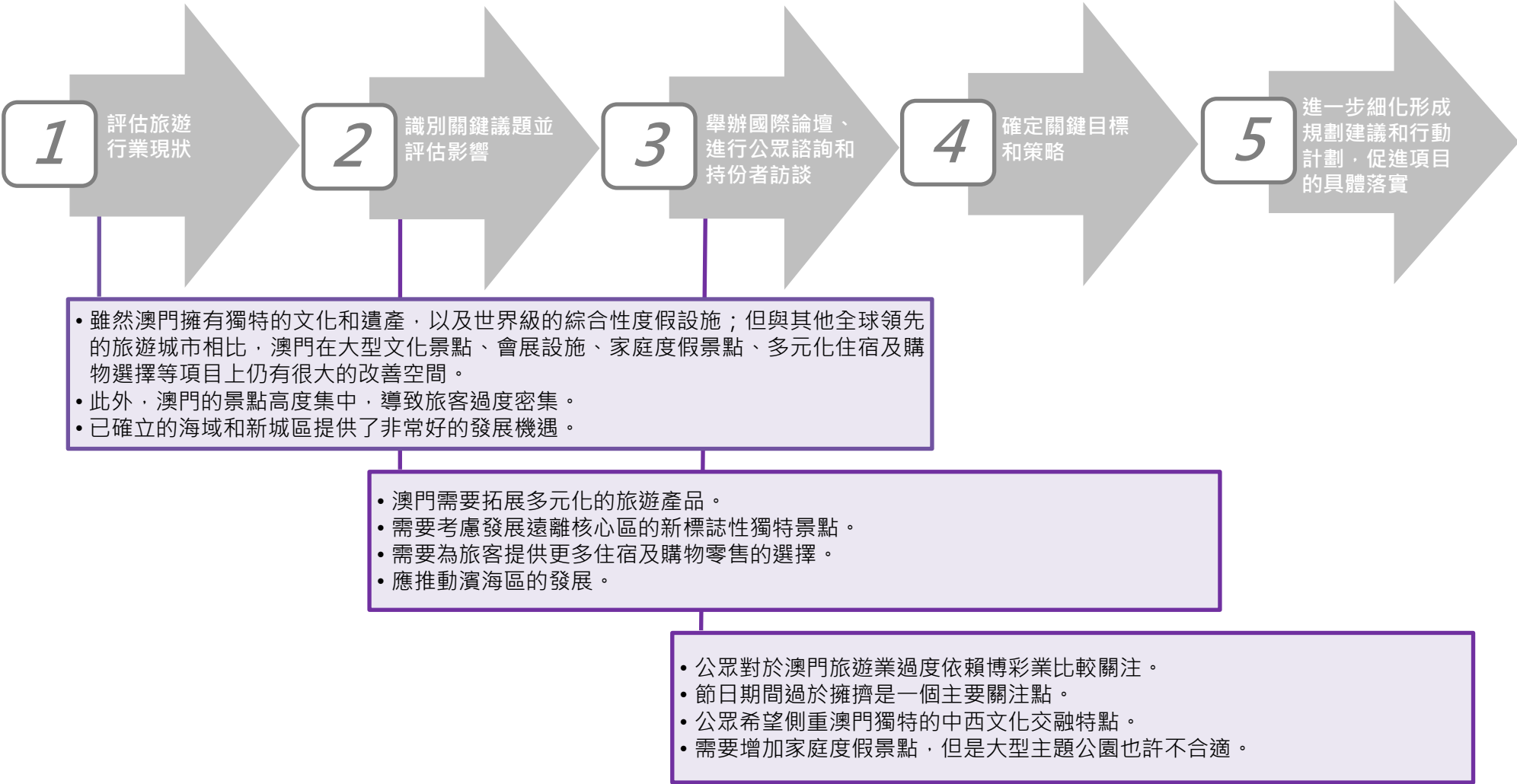
圖 3.4：澳門特別行政區陸地面積和管理海域圖示



資料及圖片來源：澳門特別行政區政府：《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》·2016年

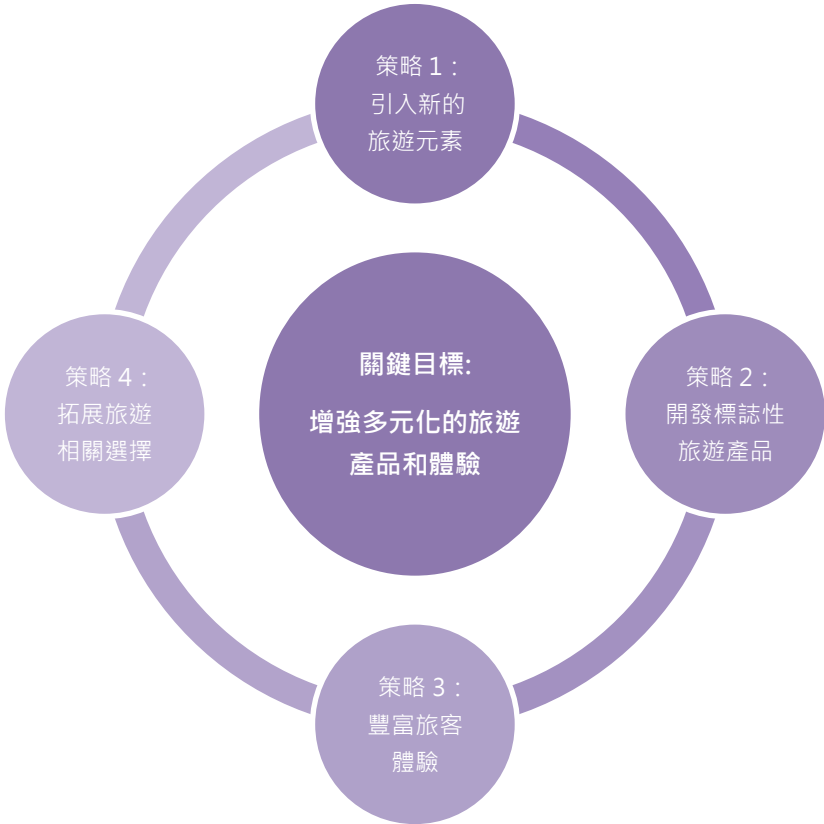
# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.3 方案評估



# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**增強多元化的旅遊產品和體驗**。其目的是為了延長留宿旅客的平均逗留時間，將澳門的形象從博彩城市重建為一個世界級的多元化旅遊目的地，進一步推動旅遊業未來的可持續發展，以及提高澳門居民的生活質素。此外，透過發掘澳門的文化內涵，引入不同旅遊產品和體驗，帶動休閒旅遊氛圍。

關鍵目標將通過下列四個主要策略來實現：

- **引入新的旅遊元素**：已明確的海域範圍和未來新城區為澳門提供發展機遇，可以引入新的旅遊元素，例如海上旅遊產品和打造充滿活力的濱水空間。
- **開發標誌性旅遊產品**：對澳門來說，突顯其自身特色尤其重要。通過發展標誌性的旅遊產品，從世界其他旅遊目的地中脫穎而出。開發標誌性旅遊產品可以包括旅遊設施的建設發展，以及推廣具澳門特色的節日盛事。
- **豐富旅客體驗**：實現旅遊產品多元化的關鍵策略是通過開設文化類的活動和課程、開展教育旅遊和利用智慧旅遊等不同方式來豐富旅客的體驗。
- **拓展旅遊相關選擇**：旅遊產品多元化主要是為了滿足廣大的旅客市場，因此，通過提供多元化的旅遊住宿和零售選擇，延長逗留時間。

## 3. 旅遊資源和產品體系

### 3.4 關鍵目標和策略

#### 3.4.1 策略1: 引入新的旅遊元素

新型旅遊元素可於兩個主要地區引入開發，包括已明確的海域範圍和未來的新城區。

已明確的海域範圍為澳門發展海上旅遊相關的休閒設施和娛樂活動提供了廣闊的環境。讓人印象深刻的天際線對一個城市的發展大有裨益。為了推展海上旅遊活動，讓旅客能在所搭乘的水上交通工具上觀賞沿岸風景，有需要在將來開發海上觀光遊產品；此舉有助建立澳門的形象。此外，澳門早已採取措施，推動遊艇旅遊。進一步開展遊艇旅遊的關鍵行動是促進區域合作，並需就航行安全、海域條件、海上基礎設施（包括泊位、入境和海關檢查等）以及旅行資訊的具體細節制定相關政策。

未來的新城區可成為澳門引入多元化新型旅遊元素的主要地區。開發濱海環境可為澳門提供可持續發展的機會；而打造優質濱海環境不但可為本澳居民及旅客提供充足的公共休閒及開放空間，亦同時有助澳門實現建設“世界旅遊休閒中心”的發展定位，達到雙贏效果。此外，這方案也可帶來其他旅遊效益，例如濱海環境可成為未來主要的旅遊景點，配合海上旅遊進一步發展及推動國際水上節日盛事。



圖片來源：旅遊局

## 3. 旅遊資源和產品體系

### 3.4 關鍵目標和策略

#### 3.4.2 策略2: 開發標誌性旅遊產品

想要具有標誌性，就要獲得廣泛認可並打造屬於自己的獨特品牌，提升知名度，讓廣大旅客見證其卓越不凡。澳門成功地将歐洲文化和中國文化融合在一起，並讓兩種文化彰顯其各自的魅力，形成鮮明的對比；中西文化交融是澳門重要的旅遊業發展元素之一。

其中一項重要策略就是建設標誌性建築。澳門一定要繼續保持其獨特的建築風格，通過完善建築規範，開發具有標誌性的旅遊產品。為了推進這項策略，未來應抓住機會，利用新城區的濱海環境，興建具有標誌性的文化設施；讓此建築與天際線連在一起，成為未來澳門的門戶。

此項策略除了能幫助澳門形成其獨特的建築風格，也將為澳門帶來更多舉辦標誌性活動的機會，定期舉辦標誌性活動亦會不斷推動澳門發展成為“世界旅遊休閒中心”。所舉辦的活動應考慮到澳門與眾不同的文化，從而展示澳門獨有的魅力。

推出標誌性建築或活動的關鍵策略應包含以下方面：

- 開發澳門獨特的文化設施和活動
- 增加和優化以家庭為導向的娛樂活動
- 引進國際賽事活動，吸引多元化客源市場
- 鼓勵澳門居民參與當前澳門獨特的旅遊活動



圖片來源：旅遊局

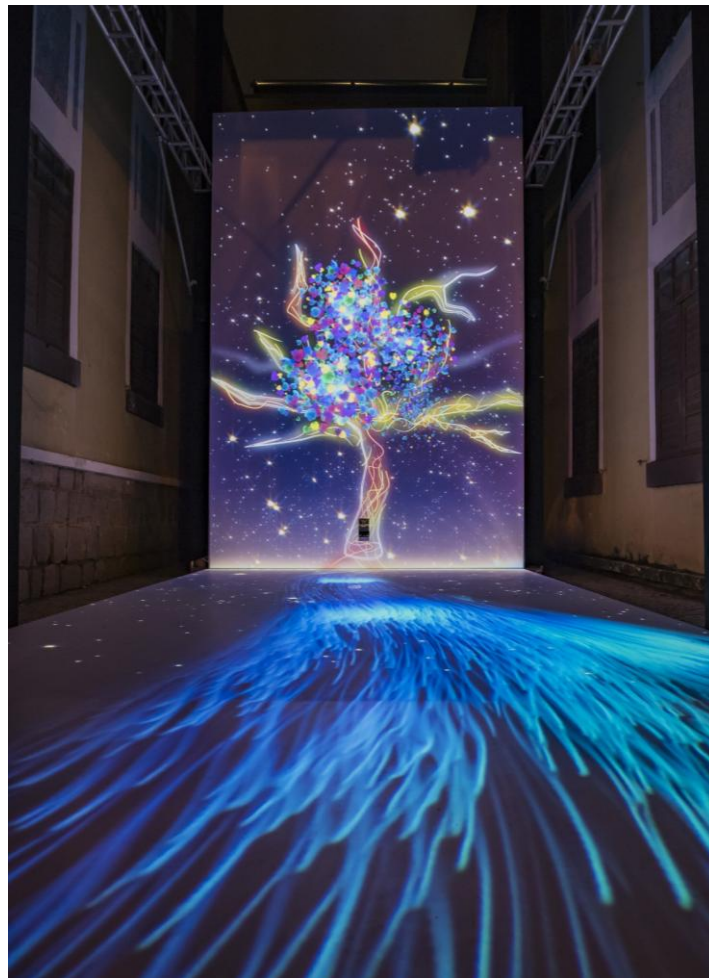
## 3. 旅遊資源和產品體系

### 3.4 關鍵目標和策略

#### 3.4.3 策略3: 豐富旅客體驗

豐富旅客體驗具體指發展旅遊活動和項目，可以通過以下關鍵策略來實現：

- 將智慧旅遊技術的應用進行升級並擴展，以覆蓋當前的旅遊景點。例如，使用增強實境(AR)技術來提升資訊顯示和理解。
- 打造互動型旅遊項目。例如於博物館開辦寓教於樂的家庭項目、開發生態旅遊項目、以及引入烹飪班等學習課程和工作坊。
- 定期舉辦能夠吸引旅客參與的活動和節目。
- 增加夜間活動和節目，豐富旅客夜間娛樂選擇。
- 不斷開展各種有趣的活動，如空中餐廳、海上餐廳及派對等。
- 鼓勵旅遊產品和服務的創新，向旅客展示澳門獨有的旅遊元素。



圖片來源：旅遊局

## 3. 旅遊資源和產品體系

### 3.4 關鍵目標和策略

#### 3.4.4 策略4: 拓展旅遊相關選擇

實現旅遊產品多元化的同時，亦需要保持多元化的客源市場。其中一項關鍵性策略就是通過提供廣泛多元的旅遊產品來吸引全球旅客，包括文化、零售、休閒、商務、住宿、餐飲以及娛樂。

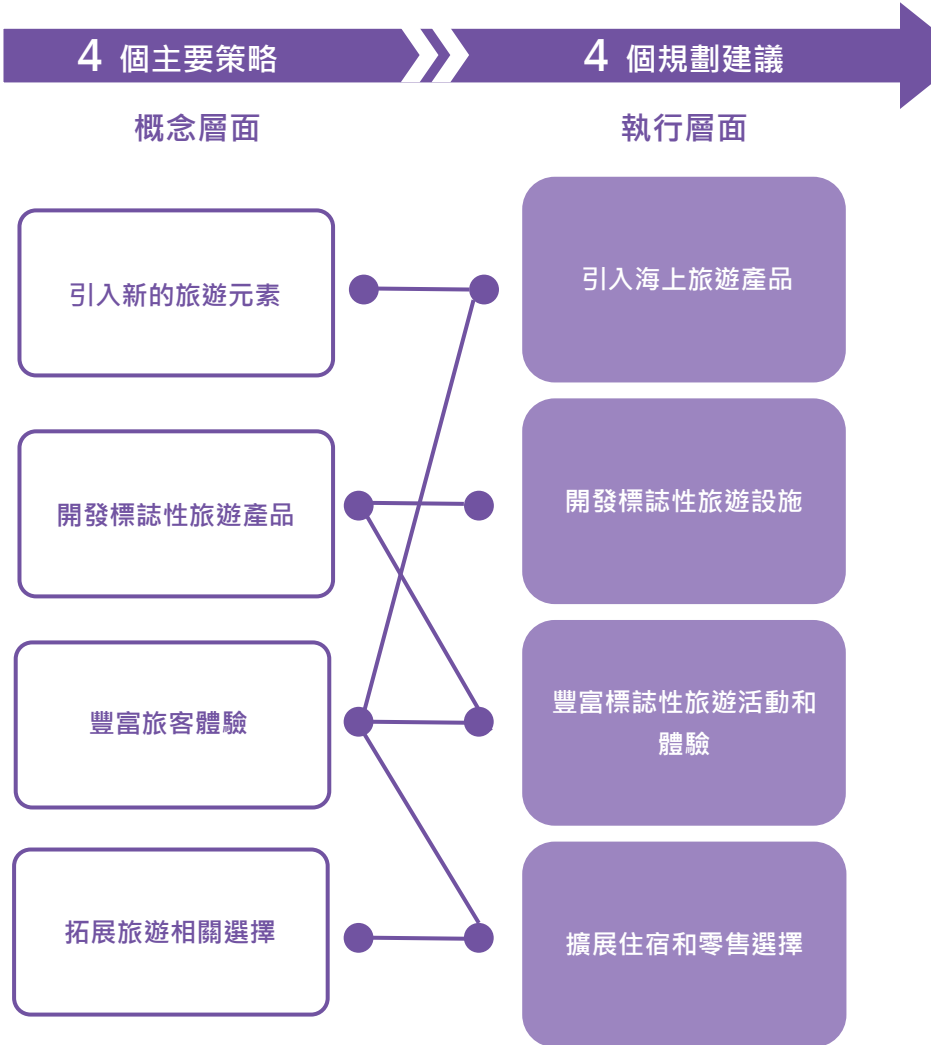
為了創造更多種類的旅遊產品，澳門應該優先重新調整酒店的選擇類型，開發更多的二星級、三星級酒店和公寓。雖然開發二星級和三星級酒店似乎與澳門以“高價值市場”為目標的建議策略並不配合，然而有部份旅客更傾向於居住在擁有基本設施的酒店，但願意在體驗、零售和餐飲方面作更多的消費。二及三星級具體指酒店所提供的設施水準，但不一定體現在住宿價格上；通常三星級酒店的利潤空間反而更大。因此澳門應考慮鼓勵更多二及三星級酒店的開發。多元化的住宿選擇能夠讓澳門更好地滿足所有留宿旅客，從而延長其逗留時間。

此外，澳門的零售商品除了有高端奢侈品外，亦有傳統特色手信，未來可以進一步擴充零售業的空間。其關鍵策略是促使購物種類多元化，從高端產品到本土化產品都應涵蓋；引進精品店，發展本地品牌產品，未來也可以考慮在新城區興建一個獨立的綜合用途購物中心。多元化的零售服務也會對澳門傳統中小型企業的發展起輔助作用。



# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.5 規劃建議和行動計劃



為了實現**增強多元化的旅遊產品和體驗**的關鍵目標，從概念層面提出了四個主要策略，並結合執行層面上的四個規劃建議，輔以短期、中期和長期行動計劃。

**引入海上旅遊產品：**作為一個海岸城市，已明確的海域為澳門引入海上旅遊景點創造了很好的機遇。

**開發標誌性旅遊設施：**通過新建設施和優化現有設施，可以將標誌性旅遊景點引入未來的新城區，以加強城市的獨特形象。

**豐富標誌性旅遊活動和體驗：**通過引入獨特的活動和節日來創造豐富的旅客體驗並延長其逗留時間。

建設標誌性設施和開發豐富的活動和體驗的方案需要包括以下四個方面：

- 1) 突出中西文化的獨特融合和對比，展示澳門歷史文化的獨特性。
- 2) 開發及推廣更多家庭旅遊產品。
- 3) 舉辦及引入更多國際體育盛事和其他國際活動，以提升城市知名度並吸引全球觀眾。
- 4) 鼓勵澳門居民積極參與旅遊開發。

**擴展住宿和零售選擇：**重新平衡住宿選擇，以延長旅客逗留時間。此外，澳門除了提供高端奢侈零售品外，還可拓展零售業的空間，例如開設更多售賣其他商品的精品店和專賣店。

# 3. 旅遊資源和產品體系

## 3.5 規劃建議和行動計劃



### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.1 引入海上旅遊產品 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題      | 描述                                                                                | 具體行動                                                                                                                                 | 所屬領域   |
|---------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 1.1.1 | 支持推出海上觀光遊項目 | <ul style="list-style-type: none"><li>支持不同形式的海上遊觀光項目。</li></ul>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>支持推出環繞澳門半島、氹仔與路環之間的海上觀光遊路線。</li><li>支持引入水陸兩路的觀光旅遊項目，使旅客從不同角度體驗澳門的歷史文化，同時豐富本地居民的文娛生活。</li></ul> | 海事水務範疇 |
| P 1.1.2 | 支持出租遊船項目    | <ul style="list-style-type: none"><li>推行出租遊船項目，進一步發展海上觀光旅遊，展示澳門獨特的城市形象。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>推動更豐富的出租遊船娛樂活動，如漁船文化展示。</li><li>探討可引入的其他船上活動 (如餐飲和派對等)。</li><li>制定相關配套法律。</li></ul>            | 海事水務範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.1 引入海上旅遊產品 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題        | 描述                                                                                    | 具體行動                                                                                                                            | 所屬領域 |
|---------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 1.1.3 | 持續開展更多的水上體育活動 | <ul style="list-style-type: none"><li>在指定的水域開展水上體育活動，以豐富旅客體驗和提升澳門居民的娛樂活動選擇。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>確定可獲得相關政府部門認可開展的水上體育活動項目，並確認可進行活動的水域範圍。</li><li>評估和安排所開展的水上活動進行的具體位置以及所需的配套設施等。</li></ul> | 體育範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.1

引入海上旅遊產品 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題        | 描述                                                                       | 具體行動                                                                                                                                                     | 所屬領域   |
|---------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 1.1.4 | 完善和優化遊艇旅遊設施   | <ul style="list-style-type: none"><li>進一步優化澳門提供予遊艇使用的相關硬件設施。</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>興建長久使用的上落點碼頭及出入境等基礎配套設施，以及擴展新的遊艇錨泊區域等，從美觀、方便、舒適等要素提高項目的吸引力，並接待更多的來澳遊艇。</li><li>根據《海域管理綱要法》的規定，落實海域規劃及管理。</li></ul> | 海事水務範疇 |
| P 1.1.5 | 協助及促成國際水上運動賽事 | <ul style="list-style-type: none"><li>協助有意舉辦水上運動賽事的團體，並促成有關活動。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>為有意舉辦國際水上運動賽事的團體提供協助，推動有關活動和賽事的舉辦。</li></ul>                                                                       | 體育範疇   |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.1 引入海上旅遊產品 | 長期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                                  | 描述                                                                                                | 具體行動                                                                                                            | 所屬領域      |
|---------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 1.1.6 | 通過海上旅遊產品的綜合開發，將澳門發展成為珠江三角洲短途一程多站旅遊的核心城市 | <ul style="list-style-type: none"><li>通過海上旅遊，將澳門發展成為珠江三角洲短途一程多站旅遊的核心城市，為國際旅客到訪鄰近城市提供便利。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>推動為前往澳門和中國的遊艇旅客提供便利簽證政策。</li><li>探討與鄰近城市合作開發島嶼旅遊，例如珠江三角洲地區遊艇巡遊。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.2

開發標誌性旅遊設施 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                | 描述                                                                              | 具體行動                                                                                                                  | 所屬領域    |
|---------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 1.2.1 | 升級擴建大賽車博物館和重新塑造葡萄酒博物館 | <ul style="list-style-type: none"><li>升級擴建大賽車博物館。</li><li>重新塑造葡萄酒博物館。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>升級擴建當前的大賽車博物館，通過設施升級，增加更多互動項目，豐富旅遊體驗。</li><li>重塑葡萄酒博物館，以嶄新的形象活現葡萄酒文化。</li></ul> | 旅遊範疇    |
| P 1.2.2 | 持續開發“寓教於樂”家庭旅遊設施      | <ul style="list-style-type: none"><li>針對家庭客群，引入“寓教於樂”家庭旅遊產品。</li></ul>          | <ul style="list-style-type: none"><li>參考世界各地的成功經驗，開發澳門所需的“寓教於樂”家庭旅遊產品。</li><li>豐富教育活動中心的親子設施，例如親子遊戲區和閱覽室。</li></ul>   | 旅遊和教育範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.2 開發標誌性旅遊設施 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題               | 描述                                                                                      | 具體行動                                                                                                             | 所屬領域      |
|---------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 1.2.3 | 推動特色主題公園的開發          | <ul style="list-style-type: none"><li>從旅遊設施的配套建設方面加以引導，推動特色主題公園的開發，吸引不同類型的旅客。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>確定和衡量開發特色主題公園的要求，如主題、概念和規模。</li></ul>                                      | 澳門特別行政區政府 |
| P 1.2.4 | 整合利用現有設施，開發多用途會議展覽中心 | <ul style="list-style-type: none"><li>檢視現有政府管轄的旅遊和會議設施，開設多用途會議展覽中心。</li></ul>           | <ul style="list-style-type: none"><li>透過檢視政府現存的和即將開發的設施，例如：澳門東亞運動會體育館、中國與葡語國家商貿合作服務平台綜合體等，開設多用途會議展覽中心。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.2

開發標誌性旅遊設施 | 長期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題       | 描述                                                                                                     | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 所屬領域    |
|---------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 1.2.5 | 於新城區建設城市文化地標 | <ul style="list-style-type: none"><li>建設城市文化地標，結合濱海綠廊、公園等公共設施和公共空間，塑造城市門戶，向居民和旅客提供嶄新的休閒文化空間。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>在《新城區總體規劃方案》基礎下開展新城區的規劃條件圖編製工作。</li><li>根據編製工作，在中長期內實施初步建設，遠期完成建設且全面對外開放。</li><li>標誌性文化區可具備以下功能：<ol style="list-style-type: none"><li>具一定規模的現當代藝術及傳統藝術展覽館，用以舉辦全球性巡迴藝術大展，舉辦本地藝術家、澳門歷史文化、澳門影像、數位藝術等展覽，另於周邊設立商業畫廊區，文創精品店及餐飲服務；</li><li>具一定規模的歌劇院、音樂廳、大劇院及小劇院，以舉辦大師級歌劇演出，國際級重要音樂會，國際電影節及各類文化表演；</li><li>小型互動文化和藝術工作坊，開創親子及闔家歡活動，以帶出家庭“寓教於樂”概念；</li><li>文化藝術中心周邊可建立大型公共綠化帶，藉以開展公共藝術，如街頭表演，互動表演節目等；</li><li>有機會開發海事博物館，與澳門作為一個貿易港口連接東西方超過400多年的海上歷史相呼應；</li><li>配套設施，如海濱餐廳，精品零售店等；</li><li>由精通中國和葡萄牙文化領域的專業人士擔任解說員。</li></ol></li></ul> | 規劃和文化範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.3 豐富標誌性旅遊活動和體驗 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題          | 描述                                                                                        | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                        | 所屬領域 |
|---------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 1.3.1 | 豐富夜間活動和節目       | <ul style="list-style-type: none"><li>增加更多的互動型夜間娛樂和休閒活動，引入智慧旅遊技術應用，豐富澳門的夜間活動體驗。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>對世界各地的夜間娛樂體驗進行基準研究。</li><li>增加更多互動型夜間娛樂和休閒活動元素並優化其品質，為現存活動引入更多新元素，以及優化現存之夜間活動和節目，發展成為標誌性旅遊活動，並引入智慧旅遊技術應用，豐富旅客的體驗。</li></ul>                                                                           | 旅遊範疇 |
| P 1.3.2 | 開展澳門獨特的文化表演和節目  | <ul style="list-style-type: none"><li>繼續主辦文化表演和節目，展示澳門的內涵，以及中西文化的獨特融合。</li></ul>          | <ul style="list-style-type: none"><li>為傳統的葡萄牙和澳門文化，如音樂流派法多和帕圖等，投入更多市場營銷，並使其成為澳門的標誌性文化活動。</li><li>強調歐洲和中國文化的獨特融合和對比，主辦著名的獨特文化活動。</li><li>繼續推進和參與區域文化活動和節目。</li></ul>                                                                         | 文化範疇 |
| P 1.3.3 | 在當前景點引入智慧旅遊技術應用 | <ul style="list-style-type: none"><li>將智慧旅遊技術應用和增強實境技術引入當前景點，如澳門歷史城區和小型博物館。</li></ul>     | <ul style="list-style-type: none"><li>開發智慧旅遊和增強實境技術應用程式並將其安裝到當前歷史景點和小型博物館中，以及擴展到歷史城區來豐富旅客的旅遊體驗。</li><li>在文物景點或博物館引入智慧旅遊技術應用，豐富旅遊體驗的同時，增加文化景點的資訊管道，提高澳門歷史文化的傳播力量。</li><li>將盧家大屋試行的電子導賞服務推廣至所有文物景點及博物館，並根據其特點開發相應電子智慧技術，以回應廣大的文化需求。</li></ul> | 文化範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.3 豐富標誌性旅遊活動和體驗 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題            | 描述                                                                                              | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                 | 所屬領域 |
|---------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 1.3.4 | 鼓勵社區和私營企業創造新的旅遊體驗 | <ul style="list-style-type: none"><li>鼓勵澳門居民、社區協會和本地企業參與澳門旅遊業的相關活動，創造旅遊體驗。</li></ul>            | <ul style="list-style-type: none"><li>繼續深入發展“澳門旅遊認知計劃”，以幫助澳門居民進一步了解和熟悉旅遊業的發展。</li><li>加強推動“社區旅遊發展計劃”，鼓勵地方協會和中小型企业組織社區文化、歷史和其他旅遊相關的體驗活動，如文化節目和課程、教育旅遊、講述生活故事的體驗活動等。</li></ul>                                                                                         | 旅遊範疇 |
| P 1.3.5 | 推廣本地美食及美酒文化       | <ul style="list-style-type: none"><li>推廣本地美食及美酒文化，加大澳門美食節的推廣力度，延長旅客逗留時間，打造澳門成為亞洲美食之都。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>優先考慮推廣及傳承澳門本土地道美食，如土生菜，並以獨特的美食進行推廣。</li><li>舉辦國際美食論壇，加強國際交流和經驗分享，藉此推動本土美食文化產業的可持續發展。</li><li>加大對澳門美食節的推廣力度。</li><li>引入美酒文化相關活動。</li><li>開設由本地廚師舉辦的小型烹飪班，吸引旅客參與。</li><li>鼓勵及支持本澳社團組織舉辦更多以“本澳美食”為主題或具“本澳傳統/獨特美食”元素的活動。</li></ul> | 旅遊範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.3

豐富標誌性旅遊活動和體驗 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題          | 描述                                                                                                        | 具體行動                                                                                                                                                                                       | 所屬領域 |
|---------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 1.3.6 | 進行“澳門旅遊周”大型活動策劃 | <ul style="list-style-type: none"><li>發揮“協同效應”，發展涵蓋各種活動的“澳門旅遊周”大型活動。</li><li>吸引更多會展旅客，激發淡季旅遊需求。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>利用現有大型活動，例如澳門國際馬拉松、拉丁城區幻彩大巡遊、澳門國際影展暨頒獎典禮和澳門購物節等具潛力活動的舉行期間，打造成為“澳門旅遊周”大型項目，發揮協同效應。</li><li>按照活動的性質，整合資源優勢，提升聯動作用，吸引休閒旅客和會議展覽團體，增加淡季旅遊需求的機會。</li></ul> | 旅遊範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.3

豐富標誌性旅遊活動和體驗 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題      | 描述                                                                                                                    | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 所屬領域    |
|---------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 1.3.7 | 增加家庭娛樂體驗和活動 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 引入更多家庭“寓教於樂”的體驗活動，包括升級現有設施，引進高科技，設置戶外展示，舉辦室內講習班，增加夜間家庭娛樂，提供互動型娛樂節目。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 在博物館開展教育活動，幫助下一代了解澳門歷史文化。</li><li>• 適度擴建或升級現有博物館設施，創造引進創新科技概念的機會，打造更具吸引力的活動。</li><li>• 於當前景點引入更多的學校假期活動或週末活動。</li><li>• 舉辦更多面向家庭客群的工作坊，例如烹飪課、歷史塗畫課、生態旅遊、青少年文化比賽、科學工作坊等。</li><li>• 優化活動的品質，為現存的夜間活動引入更多新元素。</li><li>• 在教育活動中心引入互動多媒體設備，例如：虛擬實境設備等，為親子提供更多元化的體驗教育活動。</li></ul> | 旅遊和教育範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.3

豐富標誌性旅遊活動和體驗 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題        | 描述                                                                              | 具體行動                                                                                                                                                                                                               | 所屬領域 |
|---------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 1.3.8 | 持續不斷推出具娛樂性的活動 | <ul style="list-style-type: none"><li>支持開展具吸引力的活動，保持澳門作為充滿活力的旅遊城市的形象。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>參與和推動休閒旅遊地標的發展。</li><li>通過支援計劃，支持季節性的慶祝活動和主題性的表演節目。</li><li>鼓勵旅遊產品和服務的創新，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>1) 空中餐廳；</li><li>2) 海上旅遊產品，如海上餐廳，海上派對。</li></ul></li></ul> | 旅遊範疇 |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.4 擴展住宿和零售選擇 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題            | 描述                                                                       | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                    | 所屬領域      |
|---------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 1.4.1 | 持續鼓勵發展多元化住宿選擇     | <ul style="list-style-type: none"><li>持續鼓勵潛在開發商建造更多經濟型酒店。</li></ul>      | <ul style="list-style-type: none"><li>確認具開發潛力的地塊，可位於再開發的舊城區或新城區。</li><li>鼓勵開發具特色的住宿場所，如：小型精品酒店和面向家庭客群或青年旅客的酒店，吸引不同類型的旅客。</li></ul>                                                                                                      | 澳門特別行政區政府 |
| P 1.4.2 | 持續鼓勵推介澳門品牌的精品零售商鋪 | <ul style="list-style-type: none"><li>鼓勵潛在開發商建立更多澳門品牌的零售和精品商鋪。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>持續在望德堂區開發文化創意街。</li><li>鼓勵開發更多的精品零售店，並結合小型文創展覽。</li><li>鼓勵年輕一代創造澳門設計和製作的藝術品，進一步發展澳門品牌，開設精品店。</li><li>鼓勵具備設計和製作澳門產品（食品或工藝品）技能的澳門居民開設工作坊。</li><li>鼓勵本地文產企業，開發特色的文化產品，包括創意設計、文化展演和數碼媒體的產品。</li></ul> | 文化和旅遊範疇   |

### 3. 旅遊資源和產品體系

#### 3.5 規劃建議和行動計劃

P 1.4 擴展住宿和零售選擇 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題         | 描述                                                                        | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 所屬領域      |
|---------|----------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 1.4.3 | 鼓勵在新城區建立綜合購物中心 | <ul style="list-style-type: none"><li>鼓勵在新城區興建一個大型和獨立的綜合用途購物中心。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>確定購物中心的位置，與出入境口岸和輕軌車站有方便的交通連接，提升消費者購物便利性。</li><li>購物中心宜具備以下內容：<ol style="list-style-type: none"><li>1) 鼓勵不同購物類型的商鋪、生活百貨或廠家直銷打折店等進駐；</li><li>2) 提供各種餐飲選擇，包括休閒餐廳、高級餐廳、速食店、咖啡館、美食廣場和素食餐廳等；</li><li>3) 設置不同的娛樂設施，如溜冰場、電影院和小規模家庭娛樂設施等；</li><li>4) 提供活動空間組織季節性活動和促銷活動，以便吸引特定客群。</li></ol></li></ul> | 澳門特別行政區政府 |



# 第四章

## 旅遊品質和服務體系

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.1 簡介

為達致建設“世界旅遊休閒中心”的願景，旅遊業必須致力旅遊品質及服務的持續改善和提升。

澳門要構建“世界旅遊休閒中心”，不但要在旅遊業方面有突出發展，同時亦要確保旅遊業能為旅客提供高水平的服務。此外，還需確保旅遊從業人員獲得持續的培訓及管理，這對提升整體旅遊業的服務質量及協助行業達至國際水平起着關鍵性的作用。

本章主要提出改善及確保旅遊服務質量的關鍵策略。這些策略建基於對旅遊品質和服務體系的基礎分析、國際案例參考的成功經驗以及公眾諮詢的結果而成。

本章的規劃建議着重於持續改善旅遊品質及服務。而其他旅遊硬件相關的提升改善，以及政策調整或行業間合作的結構性問題，將在其他章節作介紹論述。

本章提出的規劃建議聚焦於如何持續改善及確保旅遊服務質量，並附有短期和中期的行動計劃。

本章節包括以下內容：

#### 4.1 簡介

#### 4.2 現狀分析

#### 4.3 方案評估

#### 4.4 關鍵目標和策略

#### 4.5 規劃建議和行動計劃

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.2 現狀分析

#### 4.2.1 旅遊服務品質現狀

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 整合優質旅遊服務的重要性 | <ul style="list-style-type: none"><li>優質旅遊是每個旅遊目的地成功的關鍵要素。雖然澳門有一系列的旅遊產品向旅客供應，但鄰近城市的競爭以及旅遊全球化趨勢皆為澳門帶來一定的壓力。為了維持在區域內的競爭力，澳門需進一步改善其服務質素及市場認知度。</li><li>為達致建成“世界旅遊休閒中心”的目標，澳門的旅遊服務品質系統需要涵蓋不同層面的旅遊行業，提升旅客在整個旅遊服務過程的滿意度，包括在旅客到訪前、到訪的時候以至離開等所有階段，當中涉及通關、交通、住宿、飲食及娛樂等方面。硬件、軟件及環境是發展優質旅遊服務必須考慮的三個主要方面。</li></ul> |
| 人力資源的重要性     | <ul style="list-style-type: none"><li>人力資源是推動旅遊業持續發展的核心。然而，由於澳門的本地人力資源有限，酒店及飲食業相當依賴外地從業員。多數外地從業員來自中國內地且在前線服務。他們在普通話上的優勢正適合現時以中國內地為主要市場的旅客結構。旅遊市場的多元化需要培訓及提升前線服務人員的語言能力。</li><li>對某些不需要密集勞動力的行業服務領域，有條件引入自助服務科技以解決人力資源不足的問題。</li><li>為提升旅遊從業員的多方面技能及知識，需要創建一個一站式網上平台，提供並分享相關的支援工具及指引。</li></ul>          |

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.2 現狀分析

### 4.2.1 旅遊服務品質現狀

|          |                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 訪澳旅客整體體驗 | <ul style="list-style-type: none"><li>2015年10月及2016年2月的《澳門旅遊品質及服務意見調查》結果顯示大多數受訪旅客為再次到訪，以自由行為主，來澳目的主要為購物、觀光以及休閒/娛樂，在澳門的整體體驗較為滿意，評分為中上水平。</li></ul> |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 訪澳旅客特徵

2015年10月的調查結果顯示，再次到訪的旅客佔多數(78.6%)，44.6%的旅客為不過夜旅客。2016年2月的調查結果顯示，再次到訪的旅客佔79.6%，而47.4%的旅客為不過夜旅客。

#### 訪澳旅客對澳門旅遊品質及服務的滿意度

根據2015年及2016年的兩次調查，旅客在各方面的整體滿意度相若。大部份旅客最為滿意的是參觀澳門旅遊景點的整體體驗、酒店場所住宿及出入境口岸的整體體驗，2015年得分分別為4.03，4.04及4.02，而2016年的得分分別為 4.00，3.97及3.94。旅客最不滿意的是在澳門搭乘交通工具的整體體驗，兩次調查得分均為3.66。對參觀澳門旅遊景點的整體體驗在多個方面評分最高，當中最滿意為旅遊景點的治安(2015年4.19分，2016年4.09分)，其次為旅遊景點的環境整潔度(2015年4.10分，2016年3.97分)和旅遊景點的指示清晰度(2015年3.97分，2016年3.94分)，對旅遊景點的擁擠程度滿意度相對最低(2015年3.26分，2016年3.00分)。

表4.1: 2015及2016年訪澳旅客對澳門旅遊品質及服務的滿意度比較

|   | 整體體驗滿意度<br>( 1-5分 ) 以1分為最不滿意，5分為最滿意 | 2015年10月 |                             | 2016年2月 |                             |
|---|-------------------------------------|----------|-----------------------------|---------|-----------------------------|
|   |                                     | 有效回應     | 滿意度 ( 1-5分 )                | 有效回應    | 滿意度 ( 1-5分 )                |
| 1 | 參觀澳門旅遊景點的整體體驗                       | 460      | <div><div></div></div> 4.03 | 428     | <div><div></div></div> 4.00 |
| 2 | 在澳門酒店場所住宿的整體體驗                      | 341      | <div><div></div></div> 4.04 | 354     | <div><div></div></div> 3.97 |
| 3 | 對澳門出入境口岸的整體滿意度                      | 495      | <div><div></div></div> 4.02 | 499     | <div><div></div></div> 3.94 |
| 4 | 在澳門餐廳的整體用餐體驗                        | 477      | <div><div></div></div> 3.73 | 481     | <div><div></div></div> 3.85 |
| 5 | 在澳門的整體購物體驗                          | 472      | <div><div></div></div> 3.81 | 477     | <div><div></div></div> 3.85 |
| 6 | 在澳門乘搭交通工具的整體體驗                      | 485      | <div><div></div></div> 3.66 | 482     | <div><div></div></div> 3.66 |

資料來源：規劃團隊調查及整理

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.2 現狀分析

### 4.2.1 旅遊服務品質現狀

|             |                                                                                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 訪澳旅客對旅遊業的投訴 | <ul style="list-style-type: none"><li>根據2015年及2016年訪澳旅客投訴的統計數字概述，旅客投訴最多的範疇分別是博彩、交通及非法住宿場所，其中2016年的博彩投訴數字有上升的跡象。</li></ul> |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

表4.2：2015及2016年經旅遊局接獲旅客投訴個案概述

| 種類         | 中國內地 |      | 香港   |      | 台灣   |      | 東南亞  |      | 其他   |      | 總數   |      | 2015-2016<br>總數 |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
|            | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 |                 |
| 非法住宿場所     | 99   | 120  | 5    | 1    | 1    | 2    | 2    | 0    | 0    | 0    | 107  | 123  | 230             |
| 購物         | 22   | 28   | 1    | 3    | 2    | 1    | 1    | 0    | 6    | 3    | 32   | 35   | 67              |
| 酒店         | 49   | 38   | 21   | 21   | 4    | 4    | 0    | 2    | 9    | 4    | 83   | 69   | 152             |
| 旅行社        | 4    | 8    | 1    | 2    | 1    | 1    | 0    | 1    | 2    | 2    | 8    | 14   | 22              |
| 導遊         | 64   | 86   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 4    | 66   | 91   | 157             |
| 桑拿         | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 2               |
| 舞廳/酒吧/卡拉OK | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1               |
| 公共實體       | 5    | 8    | 15   | 4    | 2    | 2    | 4    | 2    | 7    | 17   | 33   | 33   | 66              |
| 飲食/餐廳      | 10   | 10   | 9    | 11   | 7    | 2    | 1    | 0    | 3    | 3    | 30   | 26   | 56              |
| 交通         | 130  | 88   | 38   | 28   | 19   | 8    | 14   | 13   | 33   | 33   | 234  | 170  | 404             |
| 博彩         | 4    | 2    | 2    | 2    | 1    | 0    | 0    | 0    | 366  | 40   | 373  | 44   | 417             |
| 詐騙         | 1    | 0    | 0    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 4    | 5               |
| 其他         | 15   | 15   | 8    | 6    | 5    | 0    | 1    | 3    | 11   | 10   | 40   | 34   | 74              |
| 總數         | 403  | 406  | 101  | 81   | 42   | 20   | 23   | 22   | 438  | 117  | 1007 | 646  | 1653            |

資料來源：旅遊局

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.2 現狀分析

### 4.2.1 旅遊服務品質現狀

#### 澳門居民對旅遊業發展的看法

居民電話滿意度調查在2015年7月31日至8月1日進行。調查的主要項目分別是居民對生活環境和對旅遊承載力評價，經整理後意見歸納為8個主要方向，包括交通、旅客量、配套設施、旅遊元素、衛生環境、服務質素、物價及宣傳推廣。下表為整體調查結果中居民對生活環境和旅遊承載力的評價中得分最高及最低的三大項目總覽。整體調查結果顯示居民對目前的整體交通狀況評價特別低，而且對本地通貨膨脹和物價高的方面表示關注。而當中以交通問題最受關注，受訪居民一方面感受到本澳人多車多，道路經常維修，交通道路擠塞，另一方面反映在乘搭公共交通工具的困難。

表4.3：整體調查結果中居民對生活環境和旅遊承載力的評價

| 居民電話滿意度調查評價的主要組別 | 居民對生活環境評價<br>( 16個問題中得分最高和最低評價項目 )<br>評分制度0-10分<br>( 0是非常不滿意，5是一般，10是非常滿意 ) |      | 居民對旅遊承載力的評價<br>( 11個問題中得分最高和最低評價項目 )<br>評分制度0-10分<br>( 0是非常不足夠，5是一般，10是非常足夠 ) |      |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------|------|
|                  | 項目                                                                          | 平均評分 | 項目                                                                            | 平均評分 |
| 評分最低項目           | 澳門目前的整體交通狀況                                                                 | 3.27 | 交通設施是否足夠應付現時的旅遊承載力                                                            | 3.85 |
|                  | 澳門的消費物價                                                                     | 3.79 | 公共設施是否足夠應付現時的旅遊承載力                                                            | 4.66 |
|                  | 澳門的駕駛環境                                                                     | 3.88 | 土地及基礎設施是否足夠應付現時的旅遊承載力                                                         | 5.04 |
| 評分最高項目           | 有就業機會的城市                                                                    | 6.49 | 出入境設施是否足夠應付現時的旅遊承載力                                                           | 5.82 |
|                  | 居民對旅客的接受度                                                                   | 6.66 | 餐飲是否足夠應付現時的旅遊承載力                                                              | 6.43 |
|                  | 澳門的餐飲選擇                                                                     | 6.70 | 酒店設施是否足夠應付現時的旅遊承載力                                                            | 6.96 |

資料來源：規劃團隊調查及整理

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.2 現狀分析

### 4.2.1 旅遊服務品質現狀

|                  |                              |
|------------------|------------------------------|
| 澳門現有的優質旅遊服務認可及獎項 | 現時澳門有各種由政府 and 業界主導的旅遊認證和獎勵。 |
|------------------|------------------------------|

#### 澳門現時的旅遊相關獎項及認可

旅遊獎項是作為鼓勵及保證旅遊業發展優質旅遊計劃的一部份，以鼓勵及指導旅遊業界持續促進旅遊服務質量。現時澳門有各種由政府 and 業界主導的認證和獎勵。

#### 政府主導獎項

- 旅遊局的“星級旅遊服務認可計劃”；
- 環境保護局主辦、旅遊局協辦的“澳門環保酒店獎”；
- 消費者委員會認可的“誠信店”。

#### 業界主導獎項

- 力報主辦的“澳門優質服務品牌選舉”；
- 澳門女企業家商會主辦的“澳門特色光榮榜 - 特色麵店”。
- 澳門會議展覽業協會主辦的“澳門會展嘉許獎”。

圖 4.1：澳門相關旅遊獎項



資料來源：規劃團隊整理

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.3 方案評估



- 澳門要成功打造為“世界旅遊休閒中心”，確立優質的旅遊服務非常重要。根據2016年澳門訪澳旅客滿意度調查顯示，旅客對澳門整體的滿意度指標為中等至偏高水平。在總體規劃的現狀分析中指出澳門的人力資源有限，目前澳門的服務業較為依賴外地的從業人員，對確保旅遊服務品質和旅遊業的長遠發展有一定的挑戰性。
- 現在澳門的優質旅遊認證計劃已經相當全面，有旅遊局認可的星級旅遊服務餐飲業和旅行社，消費者委員會認可的誠信店等。
- 現時相關的旅遊培訓計劃繁多，但培訓內容及形式有改善的空間。

- 發展迅速的旅遊業將需要更多旅遊從業相關及其他技術人員協助發展。
- 澳大利亞、加拿大和新加坡的旅遊品質認證計劃為澳門提供了值得參考的價值和借鑒意義。
- 網上學習管理系統（LMS）可以輔助制定培訓計劃及協助梳理多方面的旅遊業標準和規定等工作。

- 對勞工短缺表示關注，並建議政府定期評估人資供求的實質情況。
- 關注的士和導遊服務較差而影響旅遊業。
- 建議將優質旅遊服務認證計劃擴展到其他行業。
- 普遍認為現時的旅遊培訓可以在多方面進行改善，包括對澳門城市的歸屬感等。

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**提高旅遊服務品質和技能**。旅遊行業人士和相關從業人員是澳門旅遊業發展的關鍵因素。澳門需要持續提升旅遊服務的品質和效率，以成為世界級的旅遊目的地。

關鍵目標將通過下列三個主要策略來實現：

- **提升旅遊從業人員的技能**：對旅遊從業人員進行持續的職業規劃和技能開發及培訓。
- **建立綜合旅遊品質機制**：建立一個綜合的旅遊品質機制，整合旅遊業各個方面的標準和規定，提升整體旅遊服務品質，提高旅客對服務水平的滿意度。
- **提升旅遊行業服務素質**：持續提升旅遊行業服務素質，逐步整合旅遊服務標準。

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.4 關鍵目標和策略

#### 4.4.1 策略1: 提升旅遊從業人員的技能

---

應向不同行業的旅遊從業人員提倡積極向上的理念，僱主、企業和政府共同致力加強投身旅遊業居民的職業規劃意識。通過持續性技能培訓，讓投身旅遊業的居民為澳門建設成為世界級旅遊目的地作出貢獻。

利用便利的學習方式進一步推動旅遊從業人員的技能開發，提高投身旅遊業的居民的外語能力。重點突出積極向上流動的重要性，以及充份肯定他們對澳門建設世界級旅遊目的地的貢獻。

通過實施與世界著名旅遊目的地的國際技術交流，拓寬投身旅遊業居民的國際視野，有助開拓其職業生涯。



圖片來源：旅遊局

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.4 關鍵目標和策略

#### 4.4.2 策略2: 建立綜合旅遊品質機制

旅遊品質保證系統應結合各個相關元素，包括海關、交通、餐飲、娛樂、酒店住宿等環節，從旅遊行程的整體滿意度作出考量。旅遊品質機制需考慮軟件和硬件的配合。此外，還應考慮澳門的安全保障、生活品質和環境衛生等方面。

梳理旅遊相關行業現有的規定及標準，並與業界及政府各部門探討制定各個旅遊行業和其他相關服務應有的標準，優先關注前線員工及客戶服務人員的水平。與業界及政府各部門聯手整合及建立綜合品質機制。



## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.4 關鍵目標和策略

#### 4.4.3 策略3: 提升旅遊行業服務素質

為了持續改善旅遊行業質素，讓更多本地企業受益，推動旅遊行業服務標準化，鼓勵業界時刻提供優質服務，發揮澳門好客之道，鞏固澳門國際旅遊城市的形象，配合澳門建設“世界旅遊休閒中心”的願景。

逐步擴展及深化行業服務標準化，定期與旅遊業界、本地及外地培訓服務標準有關機構進行溝通，了解最新的資訊，確保行業服務達到國際水平。

鼓勵和歡迎居民參與成為旅遊志願工作者，推動公眾對旅遊業的認受性和提升其歸屬感。



#### 星級旅遊服務認可計劃

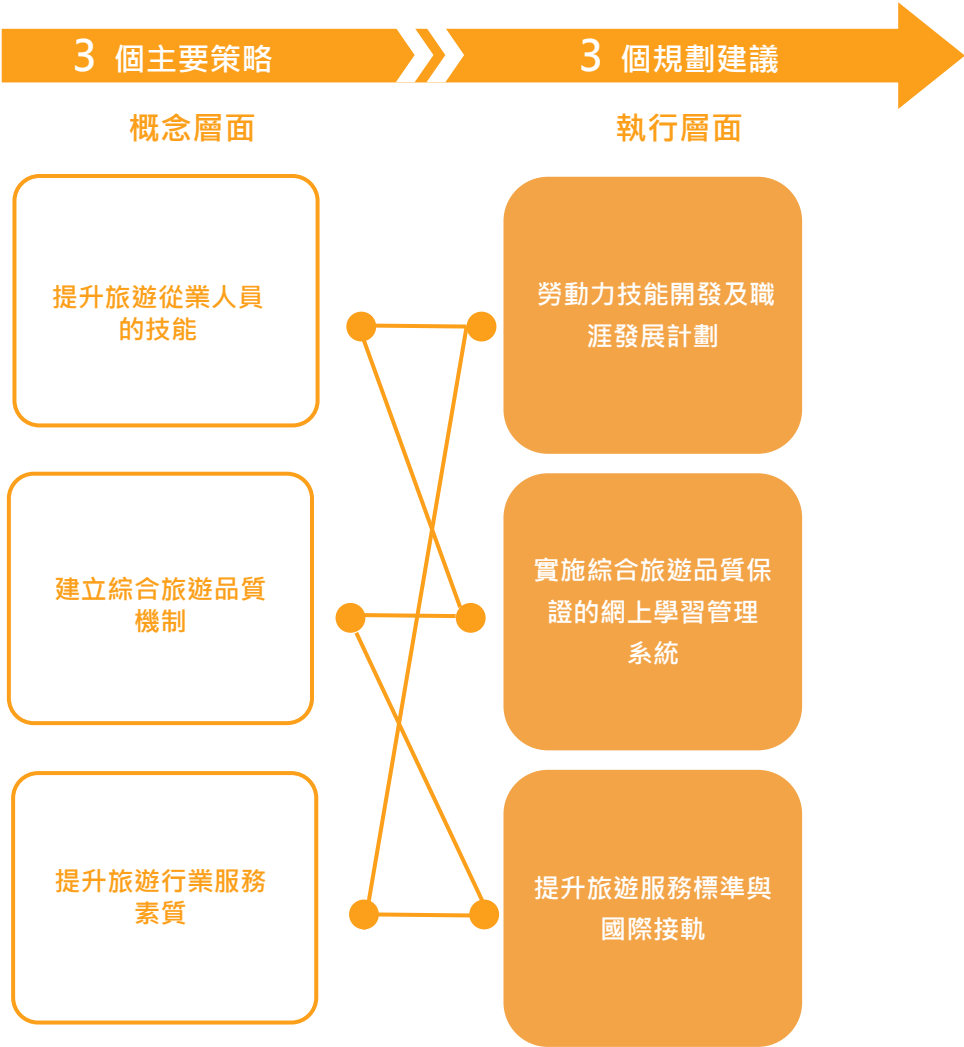
Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade  
Quality Tourism Services Accreditation Scheme



圖片來源：旅遊局

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.5 規劃建議和行動計劃



為了實現**提高服務品質和技能**的關鍵目標，從概念層面提出了三個主要策略，並結合執行層面上的三個規劃建議，輔以短期和中期行動計劃。而其他需要通過結構性調整解決的旅遊品質問題，如提升旅遊場所質量，或需要通過政策改變以提高行業效率等問題，會在《**旅遊業發展協作體系**》章節內進行討論。

**勞動力技能開發及職涯發展計劃：**旅遊是澳門的核心產業，人力資源是旅遊業持續增長的主要元素。協助從業人員職涯發展，開發技能及職涯發展，提高澳門旅遊相關從業員的就業能力、生產力和競爭力，以應付不斷變化的市場和未來需求。

**實施綜合旅遊品質保證的網上學習管理系統：**建議採用網上學習管理系統整合各行業旅遊品質保證系統，以梳理多方面的旅遊業標準和信息。

**提升旅遊服務標準與國際接軌：**將現行的“星級旅遊服務認可計劃”的範圍擴展至其他行業，並逐步將澳門的旅遊服務標準與國際接軌。

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.5 規劃建議和行動計劃

#### 規劃建議

#### 奠定基礎

短期 ( 0-5年 )

#### 促進生產力和效率

中期 ( 6-10 年 )

#### P 2.1 勞動力技能開發及職業發展計劃

- P 2.1.1 推動澳門勞動力技能開發及職業的持續發展
- P 2.1.2 持續預測行業技能與勞動力發展-旅遊業
- P 2.1.3 制定國際技能培訓發展計劃-旅遊業
- P 2.1.4 探討澳門旅遊業對外地僱員的需求及政策

- P 2.1.2 行業技能與勞動力發展預測-其他行業(持續進行)
- P 2.1.3 國際技能培訓發展計劃(持續進行)

#### P 2.2 實施綜合旅遊品質保證的網上學習管理系統

- P 2.2.1 設置和構建網上學習管理系統和技能開發課程 ( 為特定行業或特定技能制定的培訓計劃 )

#### P 2.3 提升旅遊服務標準與國際接軌

- P 2.3.1 為星級旅遊服務認可計劃延伸至其他旅遊行業進行可行性研究

- P 2.3.2 推行旅遊志願工作者計劃

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.5 規劃建議和行動計劃

#### P 2.1 勞動力技能開發及職涯發展計劃 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題              | 描述                                                                                                                                                                                                                                 | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 所屬領域   |
|---------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 2.1.1 | 推動澳門勞動力技能開發及職涯的持續發展 | <ul style="list-style-type: none"><li>透過各相關人力資源職能部門的共同努力，以務實且符合經濟效益的原則，推動澳門勞動力技能開發及職業生涯的持續發展。</li><li>持續就澳門勞動力技能開發和人力資源規劃，進行數據分析。</li><li>評估和確定具發展潛力的行業範圍，並因應社會經濟發展適時調整培訓策略。</li><li>持續評估和識別從業員的個人潛能和職業發展能力，輔助業界吸引和留任員工。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>各相關人力資源職能部門進行定期評估，以界定和探討勞動力技能開發的潛力和不足之處，並作持續改善。</li><li>透過問卷調查分析培訓課程成效，持續加強與業界的溝通和聯繫，積極籌劃及更新培訓課程。</li><li>優先推出相關的培訓課程，尤其有利於居民就業或入職於薪酬及發展前景較佳的行業。例如：為配合旅遊業發展需要，適時開辦零售和服務行業，餐飲業等培訓課程。</li><li>持續研究在現行的體制框架下促進澳門的勞動力（包括旅遊業）實現更高的就業能力、生產力和競爭力。</li></ul> | 人力資源範疇 |

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.5 規劃建議和行動計劃

### P 2.1 勞動力技能開發及職涯發展計劃 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題             | 描述                                                                                                                                                                                                                                             | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                        | 所屬領域   |
|---------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 2.1.2 | 持續預測行業技能與勞動力發展-旅遊業 | <ul style="list-style-type: none"><li>持續就行業的人才需求範圍和規模，進行預測研究，包括可供給勞動力和行業需要的人才和技能類型等，並作出定期的檢討和評估。</li><li>配合澳門未來社會和產業發展的需要，持續就本澳人力資源展開研究，加強保障澳門居民就業、促進橫向或向上流動。</li><li>因應當前經濟發展情況和結合統計數據分析，適時開辦培訓課程。</li><li>收集業界有關勞動力的情況和資訊，作為決策的依據。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>持續進行人力資源需求調查以及主要行業的人才需求估計等。</li><li>透過研究結果，為具條件的本地居民開拓更多就業機會，並研究開設符合相關工作需求的針對性培訓，吸納更多本地居民入職。</li><li>因應當前及將來可給予旅遊行業需要的人才技能類型，適時開辦不同的職業培訓課程，縮短勞動力市場供給與行業需求之間的差距。</li><li>透過收集旅遊業相關的招聘職位、職位描述及空缺數量，進行勞動力需求預測。</li></ul> | 人力資源範疇 |

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.5 規劃建議和行動計劃

#### P 2.1 勞動力技能開發及職涯發展計劃 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題           | 描述                                                                                                                                                        | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 所屬領域      |
|---------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 2.1.3 | 制定國際技能培訓發展計劃-旅遊業 | <ul style="list-style-type: none"><li>配合勞動力技能開發及職業生涯的發展，探討和制定國際技能培訓發展計劃。</li><li>研究和明確計劃所覆蓋的專業領域，以滿足行業發展的需要。</li><li>探索和擴大更多國際培訓機會，提高從業人員的相關技能。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>與旅遊行業、高等教育院校和相關部門合作，探討和編制國際技能培訓發展計劃的內容，包括：定義旅遊業國際技能培訓的範圍，制定優先計劃。</li><li>與本地或國際合資格的培訓單位合作，建立夥伴合作關係或聯合計劃等。</li><li>與本地專業團體或工商社團等夥伴溝通和合作，開辦具國家或國際認可之培訓課程或技能測試。</li><li>透過參與國際性之職業技能競賽，加強與世界各地職業培訓及行業技術的資訊交流，促進行業發展。</li><li>向旅遊從業員提供有關提升服務品質水準的職業培訓課程。</li></ul> | 旅遊和人力資源範疇 |

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.5 規劃建議和行動計劃

### P 2.1 勞動力技能開發及職涯發展計劃 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題             | 描述                                                                           | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 所屬領域   |
|---------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 2.1.4 | 探討澳門旅遊業對外地僱員的需求及政策 | <ul style="list-style-type: none"><li>持續探討澳門旅遊業關於外地僱員的情況，並制定相應的措施。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>着力開展澳門人力資源方面的研究，使人資政策更符合澳門未來社會發展的需要，當中以保障本地居民優先、持續就業及促進本地僱員的向上或橫向流動為大前提，並就澳門外地僱員情況進行整體分析，包括職種、行業及薪酬水平分佈等。</li><li>因應整體社會經濟發展、勞動力市場的供需、申請企業的經營、現有僱員及招聘本地僱員情況等綜合因素，實事求是地按照《聘用外地僱員法》的原則，對輸入外地僱員進行審批。</li><li>按照研究結果，對外地僱員相關的事務提出相應的調整策略。</li></ul> | 人力資源範疇 |

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.5 規劃建議和行動計劃

P 2.2

實施綜合旅遊品質保證的網上學習管理系統 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                                  | 描述                                                                                                                                    | 具體行動                                                                                                                                                                                                                | 所屬領域      |
|---------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 2.2.1 | 設置和構建網上學習管理系統和技能開發課程（為特定行業或特定技能制定的培訓計劃） | <ul style="list-style-type: none"><li>網上學習管理系統的設置為行業的持續學習創造條件，推動學習模式的改進。</li><li>透過建立網上學習管理系統，梳理和整合旅遊業的規範，妥善整理行業標準和適用技能等資料。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>與業界或高等院校共同研究，探討建立網上學習管理系統的可行性。</li><li>檢視勞動力電腦知識水平，確定系統設置所需的技術規格，構建系統的具體內容，包括：培訓計劃或技能課程，旅遊服務標準和規定等。</li><li>透過與考證單位合作，提供職業技能標準及認證的資訊，協助與本地相關專業社團建立溝通的渠道，以利標準的編定和落實。</li></ul> | 旅遊和人力資源範疇 |

## 4. 旅遊品質和服務體系

### 4.5 規劃建議和行動計劃

P 2.3

提升旅遊服務標準與國際接軌 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                      | 描述                                                                                                                                                            | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 所屬領域 |
|---------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 2.3.1 | 為星級旅遊服務認可計劃延伸至其他旅遊行業進行可行性研究 | <ul style="list-style-type: none"><li>鼓勵及支持澳門旅遊業界持續提升行業整體服務素質，讓旅客對澳門的旅遊服務獲得信心保證及體驗優質旅遊。</li><li>評估星級旅遊服務認可計劃延伸至其他行業的潛力，確定計劃適用的旅遊行業或類型，促進優質旅遊業目標的實現。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>透過數據收集和分析，評估延伸計劃的成效，以制定優先計劃、具體時間表和實施方法。</li><li>參考由澳門大學所開發的質量服務指數 (衡量酒店、旅行社、餐飲業等行業所提供的服務質量)，作為數據參考。</li><li>旅遊學院的《澳門職業技能認可基準 MORS)》，制定了17項與旅遊業相關工種的技能標準及相應的培訓課程及評核項目。在此基礎上，持續開辦“優化服務”的培訓課程，提升旅遊從業員在“職業技能”和“優質服務”兩方面的水平，為星級旅遊服務認可計劃延伸至其他旅遊行業建立良好基礎。</li><li>探討將澳門消費者委員會認證誠信店計劃整合到星級旅遊服務認可計劃中進行聯合推廣，或通過建立服務行業品質監測和資料庫來允許資料共用。</li></ul> | 旅遊範疇 |

# 4. 旅遊品質和服務體系

## 4.5 規劃建議和行動計劃

### P 2.3 提升旅遊服務標準與國際接軌 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題      | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                 | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 所屬領域 |
|---------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 2.3.2 | 推行旅遊志願工作者計劃 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 提倡、鼓勵和歡迎居民參與旅遊志願工作者計劃，推動公眾的認受性，為澳門旅遊業建立正面的形象。</li><li>• 為了達至世界級的旅遊城市，透過參與計劃：<br/>1) 增加本地居民的歸屬感和旅遊認知；2) 利用本地不同的人力資源，包括現有學生、志願者和退休人員等，來填補旺季的勞動力需求，並因應經驗程度分配不同的工作。例如：進行特定旅客的歡迎和接待。</li><li>• 為計劃的持續推行，配以相應的培訓及激勵機制。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 與旅遊業相關協會、高等院校和相關政府部門等合作推行，鼓勵學生和公眾參與計劃，當中能操特定語言的志願者可安排在國際大型會議執行任務。</li><li>• 發掘其他潛在人力資源，效法其他國家，鼓勵大學生、兼職工作者或退休人員，成為志願工作者。同時，鼓勵資歷稍低的居民在完成相關培訓後，參與一些技術要求較低的任務，例如：問候、發放傳單、指示路線等。</li><li>• 規劃和選擇計劃推行的地點，確定在不同地點所需的志願者或技能類型。例如：在澳門主要的出入境口岸、的士和巴士站、人流較多的廣場等，為旅客提供諮詢服務。</li><li>• 根據其旅遊市場趨勢和季節性需求，確定志願者計劃的技能需求和服務對象。例如：在特別節假日，如黃金周期間，安排旅遊志願工作者於主要旅遊景點提供旅遊諮詢服務。</li><li>• 旅遊志願服務工作者將接受基本知識培訓，並定期接受更新培訓，確保服務質素。</li></ul> | 旅遊範疇 |



# 第五章

## 旅遊品牌和市場策略

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.1 簡介

---

本章介紹了澳門客源市場和目標旅客細分市場、澳門旅遊品牌和城市定位以及線上旅遊市場推廣的現狀；簡要討論了針對新品牌和市場推廣方法，總結公眾諮詢期間收集到的相關意見，參考了國際案例的最佳實踐經驗。本章提供了重塑澳門旅遊品牌和進行市場推廣的實施策略，以支持澳門成為世界旅遊休閒中心的願景。

成為世界旅遊休閒中心，澳門需要一個涵蓋多方面且富有吸引力的品牌和市場策略。本章中所提出的策略，為澳門發展旅遊市場和樹立旅遊品牌提供了新的方向，同時也強調應用創新科技對澳門旅遊發展的重要性，這同時也是許多國際旅遊目的地現正使用的市場發展策略。澳門可以從各國際案例中學習經驗。建立多元化的品牌和市場策略，可突顯澳門作為時尚生活之都的形象；同時，創建針對性的市場推廣策略可有效地吸引高價值客群，並延長旅客在澳門的逗留時間。

本章包含以下內容：

#### 5.1 簡介

#### 5.2 現狀分析

#### 5.3 方案評估

#### 5.4 關鍵目標和策略

#### 5.5 實施策略

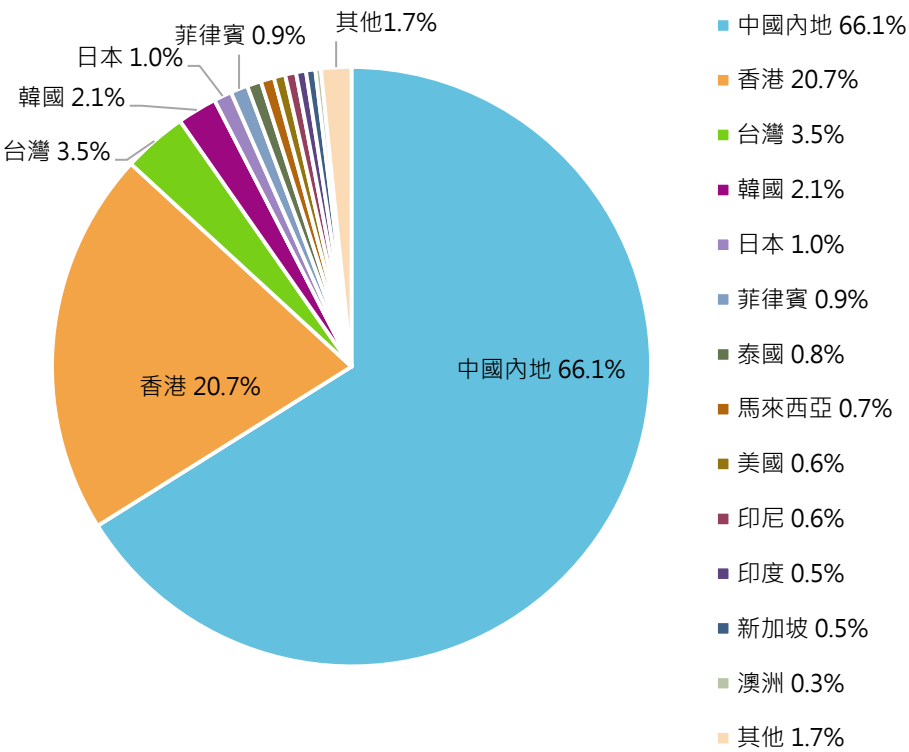
# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.2 現狀分析

### 5.2.1 澳門客源市場現狀 – 主要客源市場

- 2016年澳門共接待訪澳旅客3,095萬人次。其中，入境市場旅客主要來自中國內地、香港和台灣，共約佔旅客總數的90%。
- 來自泰國、韓國和日本的旅客也有顯著增長。
- 為了讓澳門的客源市場進一步多元化及培育主要市場的增長，有必要了解其他國際客源市場的發展特點和未來趨勢。

圖表 5.1：2016年訪澳旅客客源市場



資料來源：統計暨普查局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.2 現狀分析

### 5.2.2 澳門客源市場現狀 – 主要客源市場比較

|                       | 中國內地    | 香港     | 台灣      | 韓國     | 日本      | 馬來西亞    | 菲律賓   | 泰國      | 印尼    | 新加坡     | 印度     | 俄羅斯    | 美國      | 英國      |
|-----------------------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|-------|---------|-------|---------|--------|--------|---------|---------|
| 入境澳門旅客 ( '000)        |         |        |         |        |         |         |       |         |       |         |        |        |         |         |
| 2011                  | 16,163  | 7,583  | 1,215   | 399    | 396     | 325     | 269   | 196     | 220   | 281     | 170    | 17     | 276     | 62      |
| 2016                  | 20,455  | 6,419  | 1,075   | 662    | 300     | 222     | 287   | 236     | 182   | 156     | 165    | 25     | 266     | 61      |
| 年均複合增長率<br>2011-2016  | 5%      | -3%    | -2%     | 11%    | -5%     | -7%     | 1%    | 4%      | -4%   | -11%    | -1%    | 8%     | -1%     | 0%      |
| 出境旅客 ( '000)          |         |        |         |        |         |         |       |         |       |         |        |        |         |         |
| 2011                  | 70,250  | 84,816 | 9,584   | 12,700 | 16,994  | 8,900   | 3,000 | 5,400   | 6,750 | 7,800   | 13,994 | 43,726 | 36,131  | 56,836  |
| 2016                  | 122,000 | ~      | 14,588  | 22,383 | 17,116  | ~       | ~     | 6,420   | ~     | 9,474   | 21,447 | ~      | ~       | ~       |
| 年均複合增長率<br>2011-2016* | 11.6%   | ~      | 8.8%    | 12.0%  | 0.1%    | ~       | ~     | 3.5%    | ~     | 4.0%    | 8.9%   | ~      | ~       | ~       |
| 遊澳旅客消費(2016)          |         |        |         |        |         |         |       |         |       |         |        |        |         |         |
| 旅客人均消費<br>(澳門幣)       | \$1,975 | \$999  | \$1,620 | ~      | \$1,708 | \$1,688 | ~     | \$1,083 | ~     | \$1,773 | ~      | ~      | \$1,262 | \$1,242 |
| 排名                    | 1       | 9      | 5       | ~      | 3       | 4       | ~     | 8       | ~     | 2       | ~      | ~      | 6       | 7       |
| 消費力高市場**              | ✓       | ✗      | ✗       | ~      | ✓       | ✗       | ~     | ✗       | ~     | ✓       | ~      | ~      | ✗       | ✗       |

註：  
\* 部份國家/地區沒有公佈2016年數據  
\*\* 消費力高市場指該市場在澳門的旅客人均消費高於整體旅客人均消費 ( 2016年為澳門幣1,701元 ) 。

資料來源：規劃團隊整理；統計暨普查局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

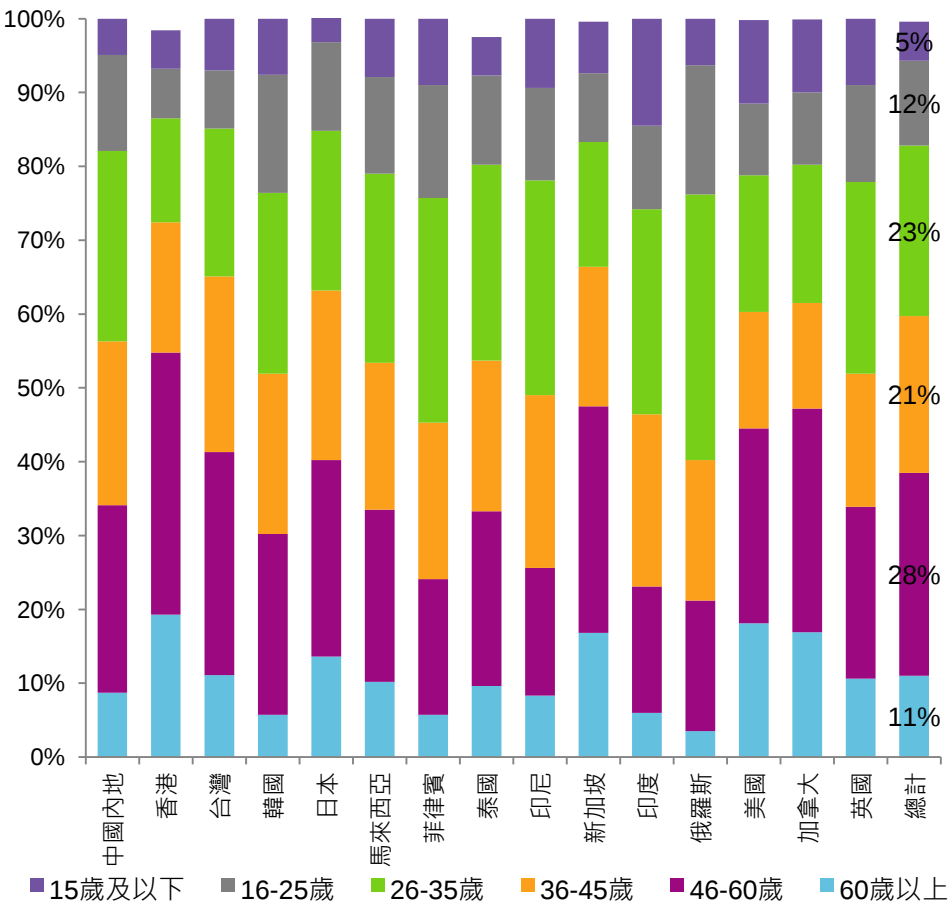
## 5.2 現狀分析

### 5.2.3 澳門客源市場現狀 – 年齡組別

#### 年齡組別

- 按照2016年數據，28%的訪澳旅客的年齡在46-60歲之間，26-35歲的訪澳旅客佔23%，36-45歲和16-25歲分別佔21%和12%。
- 只有5%的旅客是在15歲及以下的，說明前往澳門旅遊的青少年旅客或中小學生較少。
- 大部份前往澳門旅遊屬包括銀髮旅客的成熟旅客群體（46歲及以上），多來自於香港、日本、新加坡、美國和英國等旅遊市場。

圖表5.2：2016年澳門主要客源市場年齡組別劃分



資料來源：治安警察局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

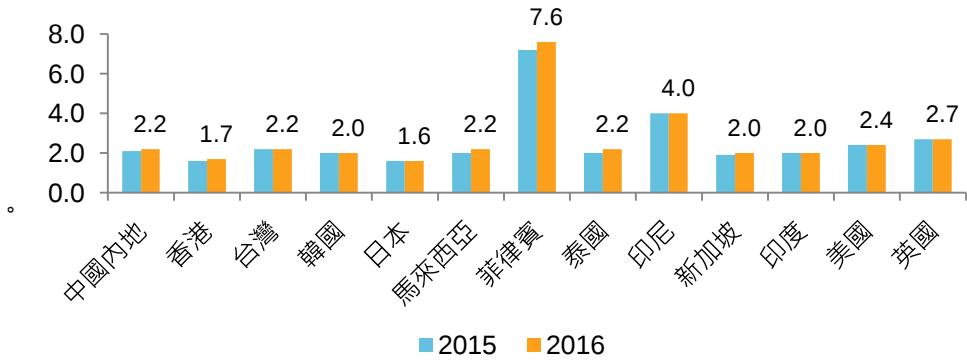
## 5.2 現狀分析

### 5.2.4 澳門客源市場現狀 – 旅客平均逗留時間

#### 旅客平均逗留時間

- 在澳門的主要客源市場中，來自菲律賓的旅客在澳門逗留時間最長，達7.6天。相比之下，來自香港和日本的旅客在澳門逗留時間最短，分別只有1.7天和1.6天。
- 較低的旅客平均逗留時間是受限於澳門狹小的土地面積，以及缺乏針對不同細分市場的不同類型景點開發，比如專門針對家庭旅客開發的景點。
- 澳門酒店普遍為高星級酒店，經濟型酒店供應不足。澳門應考慮增加旅遊產品和提供更多酒店客房，以提高旅客的過夜率，延長旅客的平均逗留時間和提高旅客的整體旅遊花費。

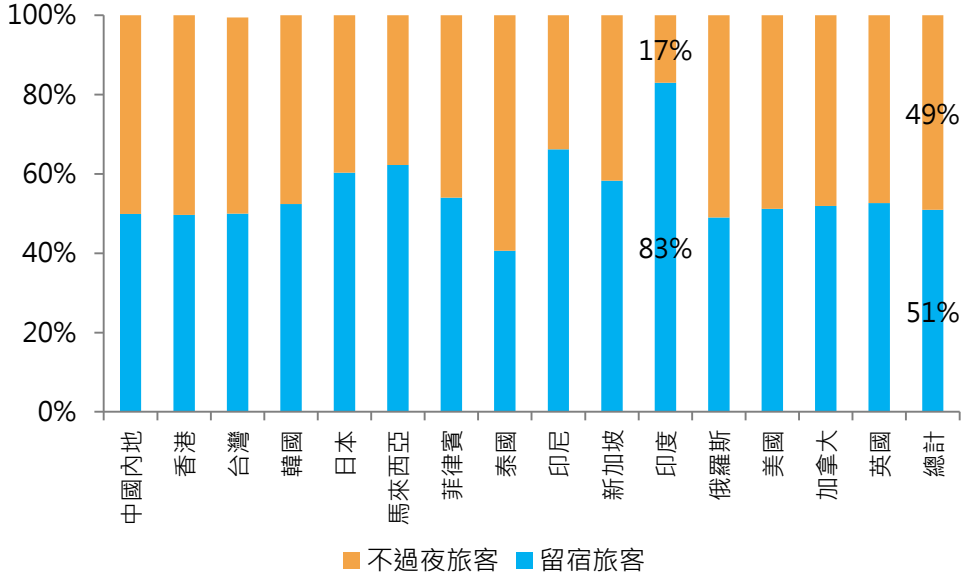
圖表5.3：2015-2016年澳門主要客源市場留宿旅客逗留時間統計



#### 留宿旅客及不過夜旅客

- 2016年，澳門留宿旅客佔比提高至51%，數量增加到1,570萬。
- 2016年前往澳門旅遊的印度旅客中留宿旅客佔比達到83%，在主要客源市場中最高。

圖表5.4：2016年澳門主要客源市場留宿旅客及不過夜旅客佔比統計



資料來源：統計暨普查局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

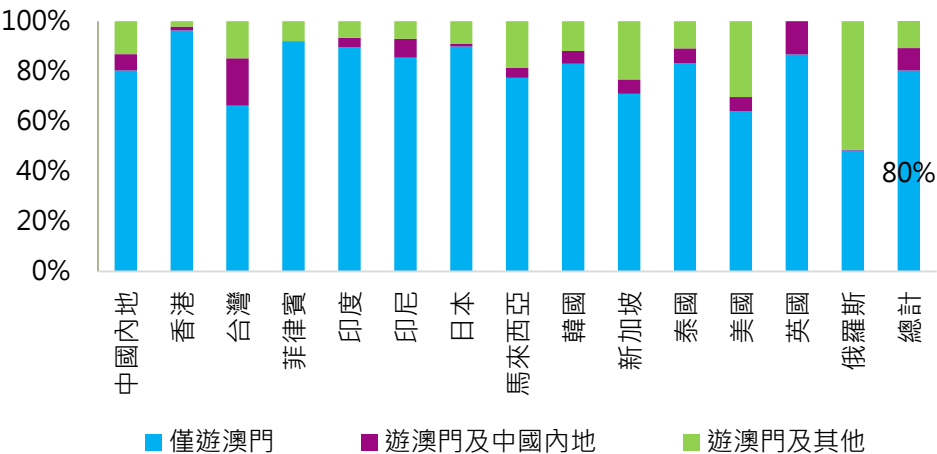
## 5.2 現狀分析

### 5.2.5 澳門客源市場現狀 – 隨團入境旅客

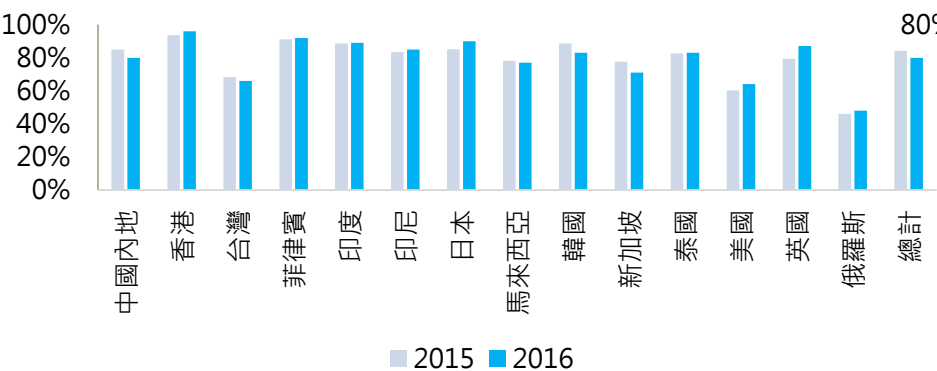
#### 本澳隨團入境旅客

- 2016年，在所有赴澳門的團體旅客中，80%的旅客只前往澳門一地，7%同時赴澳門和中國內地遊玩，13%赴澳門和其他目的地，如香港。
- 來自遠途市場（美國、英國、俄羅斯）的旅客通常要到香港後才會訂購澳門遊套餐，因為在當地國家訂購較為不方便。
- 與2015年相比，2016年僅赴澳門一地的團體旅客所佔比例有輕微下降。
- 在“僅遊澳門”一地的團體旅客中，來自中國內地的旅客所佔比例最大（共450萬人次），佔中國內地總數的80%。中國內地隨團旅客主要來自廣東，但數量與2015年相比下降了17%。
- 來自台灣、日本、馬來西亞和新加坡幾個主要客源市場的隨團旅客逐年下降。團體旅客數量的下降及以自由行形式來澳旅客數量的增加，反映出澳門正在成為更加成熟的旅遊目的地。

圖表5.5：2016年按原居地及隨團方式統計之旅客



圖表5.6：2015-2016年“僅遊澳門”團客佔比統計



資料來源：統計暨普查局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

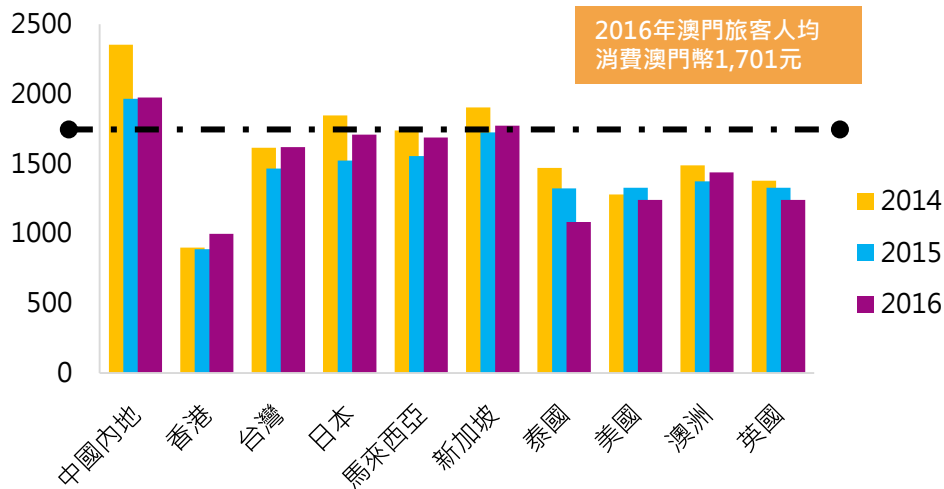
## 5.2 現狀分析

### 5.2.6 澳門客源市場現狀 – 旅客消費

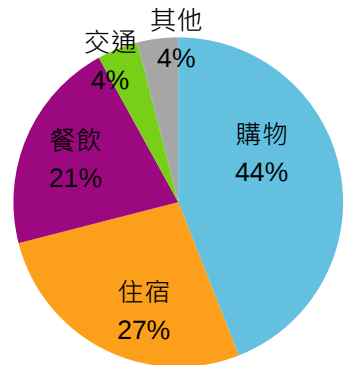
#### 旅客消費

- 中國內地旅客在澳門主要客源市場旅客中的人均消費最高，達澳門幣1,975元。
- 中國內地旅客、日本旅客和新加坡旅客的人均消費超過澳門整體旅客平均人均消費。
- 香港旅客的人均消費在主要客源市場中最低。
- 泰國和英國旅客的人均消費從2014年開始呈逐年下降的趨勢。
- 購物佔澳門旅客消費中最大份額，其次是住宿和餐飲。

圖表5.7：2014-2016年訪澳旅客人均消費（澳門幣）



圖表5.8：2016年旅客人均消費結構



資料來源：統計暨普查局

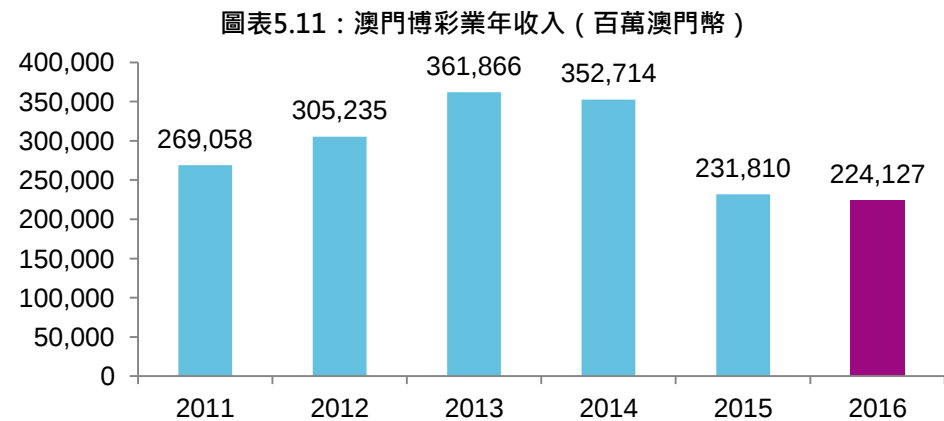
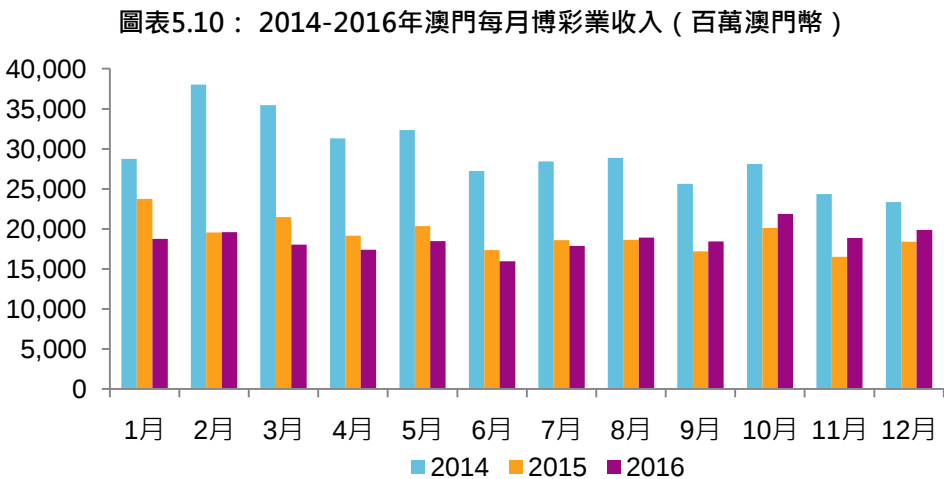
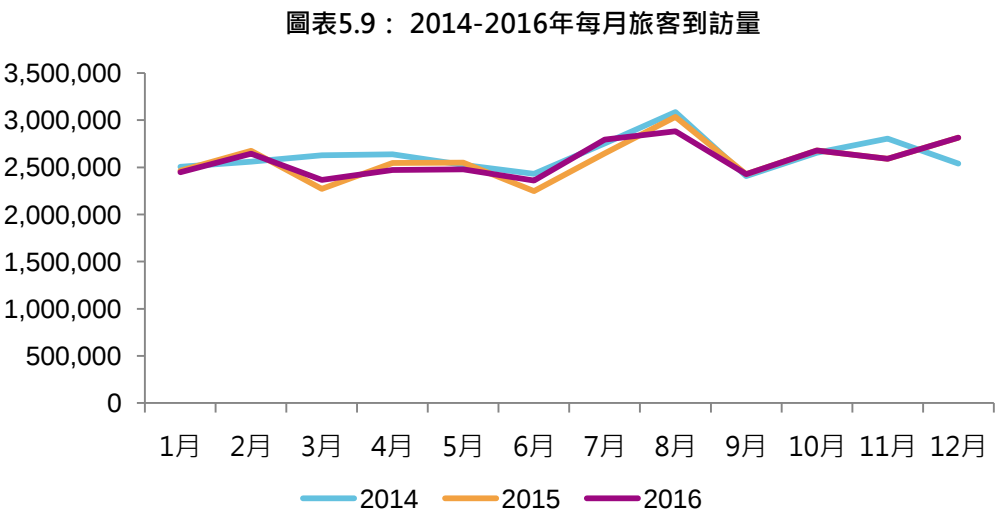
# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.2 現狀分析

### 5.2.7 澳門客源市場現狀 – 博彩業收入

#### 博彩業收入

- 基於周邊地區經濟因素和旅客到訪量下降的雙重影響，澳門博彩業收入自2014年起逐年下降。
- 與2014年相比，2015年和2016年的澳門博彩業每月收入呈下降態勢。但從2016年8月開始，每月收入有所回升。



資料來源：博彩監察協調局；統計暨普查局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

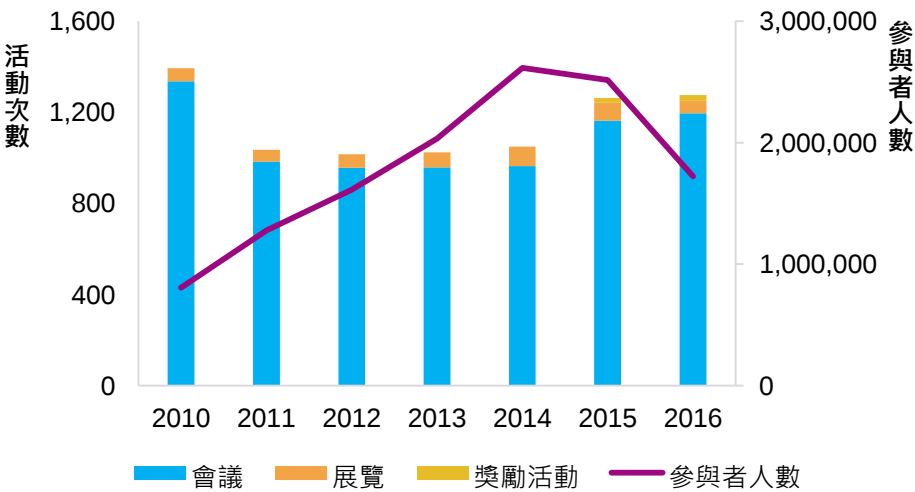
## 5.2 現狀分析

### 5.2.8 澳門客源市場現狀 – 會議及展覽市場

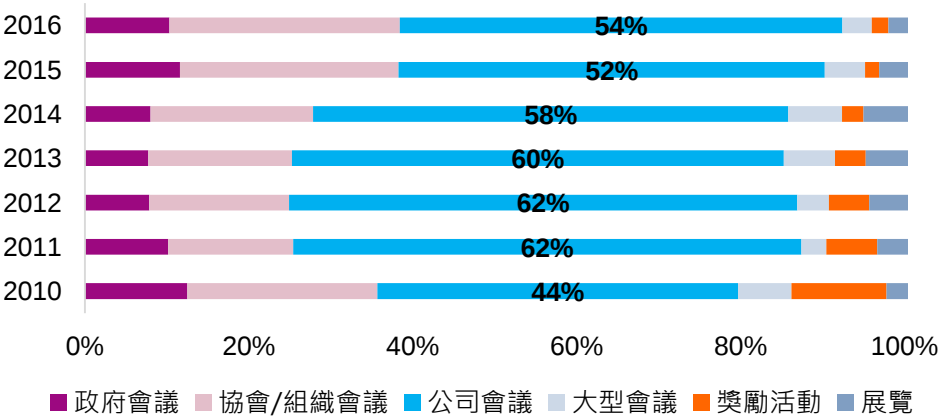
#### 澳門會議及展覽市場

- 2010-2016年間，澳門每年舉辦會議及展覽活動都維持在大約1,000場。
- 自2010年，會議及展覽參與者人數有很大增幅，至2016年複合增長率為13.5%。
- 2010到2014年參與者人數呈上升趨勢，但是在2015及2016年明顯回落。
- 2016年在澳門舉辦的會議及展覽活動中，90%是會議；當中，公司會議、協會/組織會議和政府會議佔了最大份額。

圖表5.12：2010-2016年澳門舉辦會議及展覽活動情況



圖表5.13：澳門會議及展覽活動結構



資料來源：統計暨普查局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

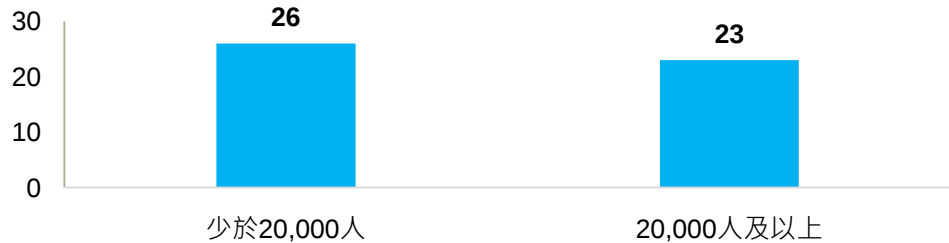
## 5.2 現狀分析

### 5.2.8 澳門客源市場現狀 – 會議及展覽市場

#### 澳門會議及展覽市場

- 2016年有超過半數的展覽活動的參與者數是少於20,000人。其中一個原因是，許多大型跨國企業因為公司政策不允許在有娛樂場的會展場所舉辦會議和活動。但是現在澳門的大部份會展場地是在帶有娛樂場的酒店或度假村內，這一狀況為要擴展大型跨國企業會議及展覽業務帶來挑戰。
- 2016年在澳門舉辦的會議中，有47%的會議與會人數在10-49人。與會人數在100人及以上的會議活動亦接近3成。
- 在澳門舉辦會議活動的各類行業中，以商業貿易和管理、文化藝術，這兩類行業的每場與會者人數是最多的。
- 其他行業包括IT和其他科技類、旅遊類、教育和培訓類，以及醫療和健康類，每場會議活動平均都有200人以上的參與者。
- 由於商務旅客經常在行程當中結合休閒元素，因此不僅是會議及展覽場所，目的地的整體旅遊品質對於吸引商務旅遊，與亞洲其他商務旅遊目的地，如新加坡及泰國等地競爭，亦是極為重要的。

圖表5.14 2016年不同參展人數的展覽數量劃分



圖表5.15：2016年不同與會人數會議活動劃分總計

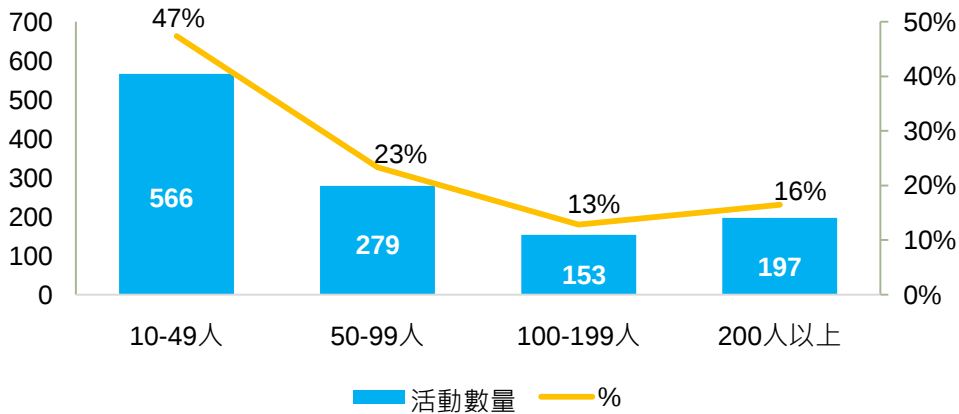


表5.1：2016年按產業分類的澳門會議活動及與會人數

| 產業       | 活動場次/ 年 | 與會人數/ 年   | 與會人數/ 每場活動 |
|----------|---------|-----------|------------|
| 商業貿易和管理  | 553     | 1,370,340 | 2,478      |
| 文化藝術     | 66      | 140,360   | 2,127      |
| IT和其他科技類 | 143     | 79,300    | 555        |
| 旅遊業      | 79      | 41,800    | 529        |
| 教育和培訓    | 85      | 26,700    | 314        |
| 醫療和健康    | 131     | 27,800    | 212        |
| 其他       | 68      | 13,500    | 199        |
| 銀行和金融    | 114     | 17,500    | 154        |
| 法務和法律    | 37      | 4,400     | 119        |

資料來源：統計暨普查局

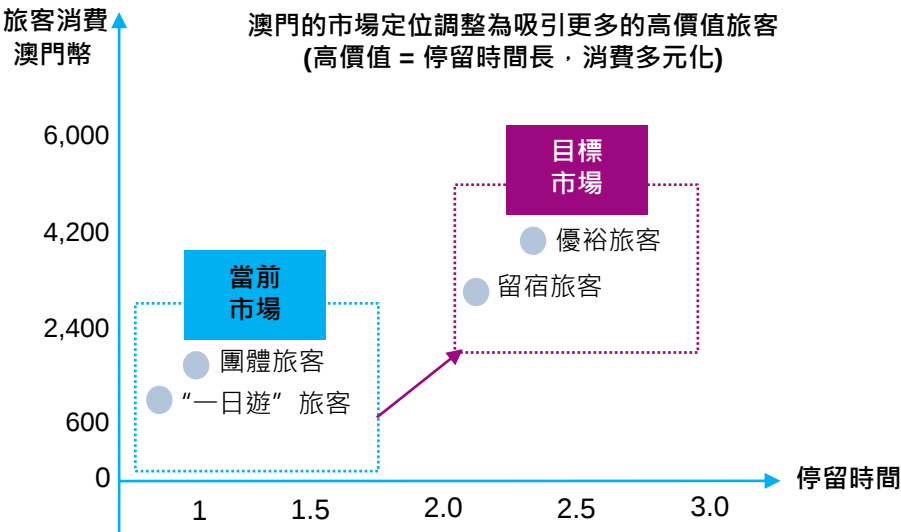
# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.2 現狀分析

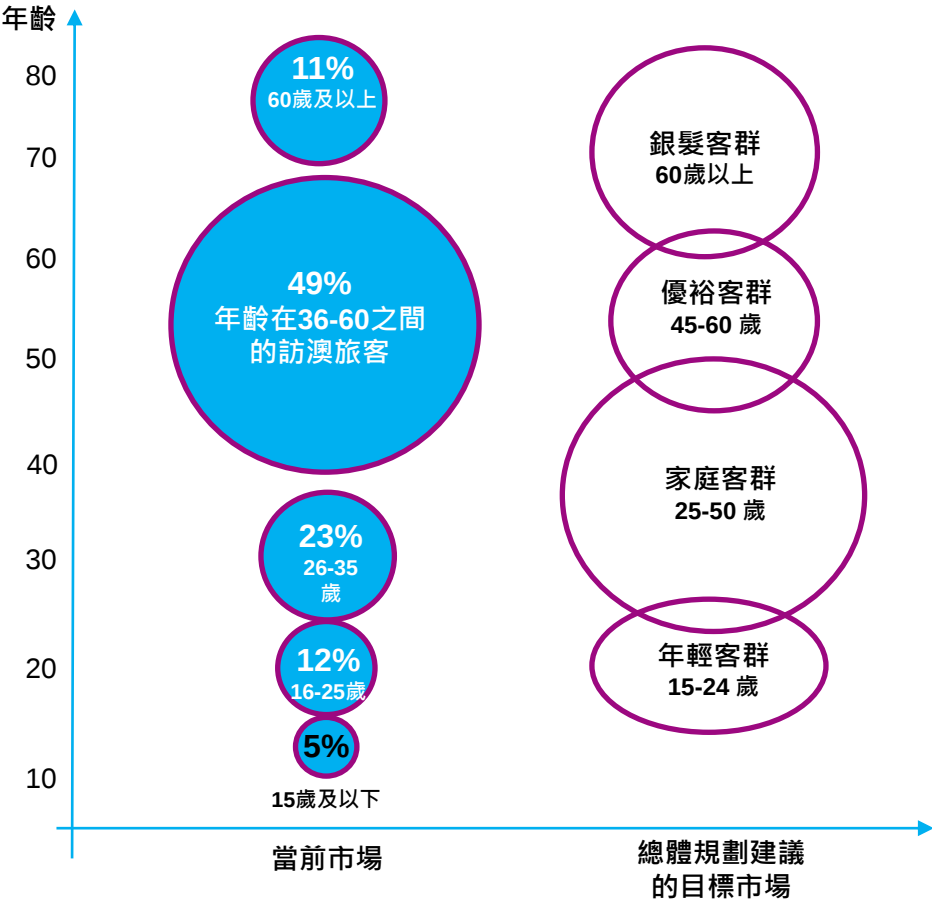
### 5.2.9 澳門潛在目標客群現狀

高價值客群是指願意在澳門停留時間更長，並且願意作更多元化消費的客群。這類高價值客群包括四個分類別：銀髮客群、年輕客群、家庭客群和優裕客群；這些客群將成為澳門重要關注的細分市場。同時，這四大高價值客群彼此間存在重疊。

- 亞洲是年輕人口急速增長的地區。東南亞國家如泰國、菲律賓、印尼等，還有中國在內，青少年人口正在快速增長。
- 家庭客群近年也成為重點關注市場之一，特別是來自中國和印度等人口大國。
- 老年人的人口也在快速增長，尤其在成熟的旅遊市場，如美國、英國、日本、韓國、新加坡和中國，銀髮客群是出境遊的主力人群之一。銀髮客群屬有更多時間旅遊和具備更高消費能力的旅客，是目前世界各旅遊目的地主力吸引的客群之一。
- 中產階級在新興經濟體如中國、印度、泰國和印尼這些國家中快速增長，優裕客群成為一個重要的旅遊客源。



澳門的目標是針對拓展家庭客群，年輕客群，優裕客群和銀髮客群來擴大當前客源市場



資料來源：治安警察局；規劃團隊整理

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.2 現狀分析

#### 5.2.10 澳門潛在目標細分市場現狀

四個高價值客群的主要特點：

##### 年輕客群

- **旅行伴侶** — 大多數年輕旅客選擇：與朋友同行 (37%)，家庭旅行 (31%) 和單獨 (21%) 旅行。
- **旅行目的** — 休閒 (62%) 是年輕旅客的主要旅行目的，其次是探訪親友 (11%) 和教育旅行 (9%)。
- **高性價比住宿** — 年輕的旅客尤其喜歡高性價比住宿，包括1-3星酒店、旅舍和家庭旅館。
- **原真體驗** — 年輕旅客喜歡能為他們提供對當地文化帶來深度體驗的旅遊目的地。
- **精通科技** — 超過80%的千禧一代說他們的旅行決定受到線上評論的影響。
- **目的地選擇** — 影響年輕旅客對旅遊目的地選擇的關鍵因素包括“一直想去”、“來自他人的個人推薦”、“了解更多文化”、“特別優惠”和“廉價目的地”。

##### 優裕客群

- **高價值消費** — 他們願意花錢來體驗高品質的服務，包括豪華的住宿、餐飲、購物、娛樂以及人生中的重要事件的體驗。
- **海外旅行** — 它是最受休閒遊客歡迎的一種旅行方式，八天或八天以上海外旅行是目前為止最常見的預訂選擇。
- **諮詢旅行顧問，但越來越多做線上調查** — 優裕客群可能沒有太多的時間對旅行目的地做調查，所以他們更喜歡諮詢專業旅行顧問來專門為他們定制旅行方案。
- **工作與娛樂相結合** — 根據馬提尼報告第4冊，53%的超級富裕群體常常將個人旅行與商務旅行相結合。
- **好奇心驅使** — 尋求體驗不平凡的旅遊經歷，探尋真實正宗的當地風貌；76%的旅行愛好者都對其他國家和文化充滿好奇，他們總是在尋找被埋沒的“寶藏”。與此同時，54%的旅行愛好者則是想擁有不一樣的獨特經歷。

##### 銀髮客群

- **消費力高** — 銀髮旅客較年輕的旅客平均花費更多。
- **呵護備至的獨特體驗** — 他們喜歡到訪能提供一系列獨特和放鬆活動的旅遊目的地，如由導遊帶領的徒步旅行，加入健康活動/旅遊等。澳門中醫藥技術產業園可以成為老年旅遊者的健康之地，特別是對來自西方國家、想體驗中國傳統醫藥的銀髮養生旅客。
- **高標準住宿** — 老年旅客喜歡類似家居一樣的便利設施和高規格產品，如4-5星級酒店。
- **錯峰旅行** — 他們往往在非高峰季節旅行，且假期時間更長。
- **優先考慮安全和舒適的旅遊安排**。
- **無障礙設施亦是關鍵因素**，因為部份銀髮旅客屬身體殘疾或需要特別幫助/特定服務。

##### 家庭客群

- **價值意識** — 家庭旅客在選擇酒店、餐館、娛樂時，更傾向於高性價比的套餐和特別優惠。
- **美好記憶** — 家庭旅行的一個非常重要的因素是要留下美好回憶。
- **在旅行時保持健康和 safety** — 即使家庭旅客在旅遊度假時，健康飲食和身體健康仍舊是頭等大事。
- **兒童和父母的活動** — 家庭旅客會尋找適合整個家庭的娛樂和活動，例如，購物中心或者度假村的兒童娛樂區可以在保證父母享受二人世界的同時，亦為孩子提供安全和有趣的娛樂環境。
- **注重全家人的共同旅遊體驗** — 家庭一般喜歡作短途旅行並參與經濟實惠的活動項目/景點，旅行時間的減少令家庭時間更顯珍貴。
- **和朋友或者一大家庭的人一起旅行使旅行顯得更有價值**。

資料來源：世界青年學生和教育旅遊聯合會：世界人口趨勢報告，2012年修訂本；馬提尼報告第4冊：馬提尼媒介鏡頭下的富裕旅客，2015年

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.2 現狀分析

#### 5.2.11 澳門博彩業概況及當前旅遊品牌形象

- **澳門給予人深刻的“賭城”形象：**澳門在亞洲博彩市場仍然佔據主導地位，超越美國成為博彩型旅客首選目的地。然而，來自鄰近地區的競爭越來越激烈，澳門應該減少對用娛樂場來吸引旅客和獲得收入的依賴程度。
- 澳門於2016年博彩業收入為28億美元，相比2015年的28.9億美元略有下降。但博彩業仍為澳門本地生產總值做出巨大貢獻。
- 關於澳門娛樂場佈局方面，2015年新開設了兩間娛樂場，2016年又新開設了兩間，2017年也會新開設一間娛樂場。基於將來賭桌數量的日益增長，澳門博彩市場的需求仍然很大。但是，考慮到中國政府實行的反腐政策和來自區域內博彩業的發展競爭越來越激烈，澳門應該考慮其他策略方針以保持其領先地位。
- **澳門旅遊品牌形象：**在許多客源市場眼中，澳門旅遊的主要品牌形象就是博彩娛樂。然而，澳門還有很多其他有潛力的品牌賣點。澳門可以發展一個更強的品牌形象，側重於東西方文化、新舊建築、歷史古跡和現代獨特元素文化的對比。
- 澳門旅遊發展的關鍵是把它的文化活力、豐富的歷史和獨特的建築，與打造“世界旅遊休閒中心”的願景相結合。澳門因為其獨特的中國文化和葡萄牙文化的融合形成了其強大的品牌價值。澳門具有很大的潛力成為一個令人多次到訪的旅遊目的地。



資料來源：博彩監察協調局；圖片來源：旅遊局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.2 現狀分析

### 5.2.12 澳門旅遊推廣策略現狀

- **感受澳門無限式：**為澳門最新的宣傳片，當中講述了澳門不同品牌的精髓：葡萄牙文化和中國文化的融合，旅客和澳門居民可感受其魅力所在，學習澳門居民的生活文化和美食烹飪，遊覽歷史城區，觀看快節奏的體育賽事和節日，欣賞季節性的音樂會和表演。它展現了家庭歡樂和連繫，突顯了澳門是一個家庭度假、單身旅行以及夫婦休閒都可以去的地方。宣傳片內容同時也突出了日間和夜間澳門的神奇與美妙，並以在澳門度過一整天的深刻印象結尾。
- 當前澳門給人的印象是只需作短暫逗留已足夠，但實際上還有很多景點旅客沒有仔細體驗和遊玩到。澳門可以考慮將其包裝成“一個可以逗留多日的地方”，未來的推廣可以通過各種主題以多種方式吸引不同的细分市场，例如銀髮客群的健康旅遊；或者年輕客群的文化創意旅遊。



圖片來源：旅遊局

- **旅遊推廣的協作和主導作用：**澳門現時已作出相當多的推廣活動，但仍可加強利用線上推廣的新趨勢。集中旅遊資訊並創建統一的品牌可以加強旅遊局駐外市場代表、旅遊業界及政府機構在推廣工作上的協作。旅遊業是澳門的支柱產業，澳門的所有機構和利益相關者應該同心協力來推廣澳門旅遊和品牌。
- **旅遊局駐外市場代表的市場推廣：**各駐外市場代表是旅遊局的推廣主力。他們使用在當地流行的多種推廣策略，包括傳統方式和新媒體，例如名人博客、社交媒體平台和應用軟件來推廣澳門旅遊。



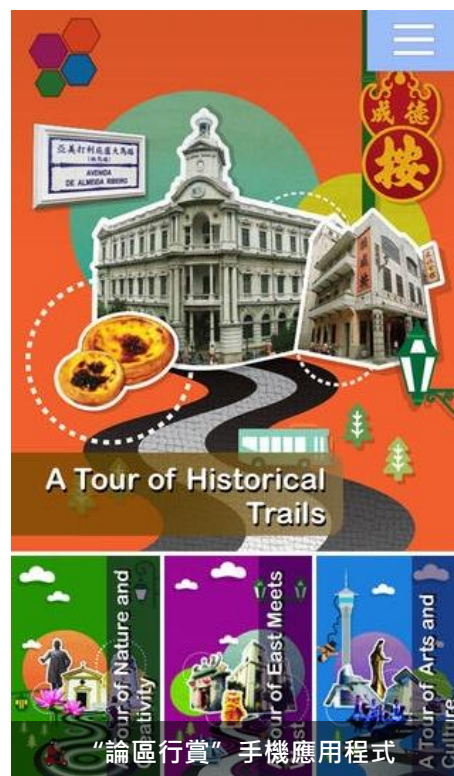
- **電子推廣和社會媒體平台：**旅遊局可以利用技術支援來擴闊電子推廣，從而實現市場的拓展。澳門旅遊推廣的活動在其駐外代表們設立的社交媒體平台上獲得了良好的反應。旅遊局作為主要旅遊資訊提供者，正與駐外市場旅遊代表密切合作，共同建立旅遊專案內容。

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.2 現狀分析

#### 5.2.13 澳門旅遊線上推廣策略現狀

- 相比各地的旅遊局官網，澳門的旅遊局網站還存在許多可以改善的地方。當前網站在對澳門進行整體市場推廣的展現上存在一定限制，比如沒有專門為不同客群設計專屬宣傳品牌標語。
- 旅遊局建立了兩個網站，一個是為了進行市場和品牌宣傳，另一個是為旅遊行業服務。然而，在瀏覽或推廣吸引力上，仍然存在一些局限性。
- 部份旅遊目的地也會與行業合作，建立專屬的在線平台Member-partner extranet（成員夥伴外聯網）。一般來說，“成員夥伴外聯網”是與官方網站獨立分開，以避免與政府職能產生任何衝突。
- 與其他國際旅遊目的地的網站相比，例如巴黎、新加坡、倫敦、拉斯維加斯和洛杉磯等，澳門旅遊局的網站有以下局限性：
  - a) 雖然有明顯的社交媒體按鈕，但卻不能幫助其發揮市場推廣的最大功能
  - b) 頁面指示不全
  - c) 沒有由瀏覽者創建的內容
  - d) 網站內的視頻位置太隱蔽
- 手機應用程式並不支援動態頁面、即時體驗分享、地點定位等。具有流動功能但存在一定的局限性：
  - a) 推廣計劃未整合入手機應用
  - b) 該手機應用程式對於使用者來說很難尋找，亦未能讓使用者感覺值得作出分享。



圖片來源：旅遊局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.2 現狀分析

### 5.2.14 澳門旅遊在線推廣對比

旅遊局網站採納了一些國際網站的推廣趨勢，但還有一些國際網站的推廣策略可供學習，例如巴黎、新加坡和悉尼的網站推廣策略，它們可以進一步改進澳門的網站設計：

- a) 網站易於瀏覽
- b) 擴展旅遊產品的層次結構，構建不同主題和經歷
- c) 高品質的圖像和視頻
- d) 致力於核心目標市場的推廣
- e) 利用社交媒體，博客，大眾媒體，電影，潛意識形象建構等
- f) 鼓勵澳門居民/品牌大使/旅客/名人共享經驗
- g) 使用有趣的設計和排版，使其看似一本雜誌
- h) 利用虛擬實境為旅遊景點創建一小段的網上體驗
- i) 創建超連結，將旅遊局官網與會議及展覽網頁相連



圖片來源：旅遊局

|   | 技術         | 澳門 | 悉尼 | 倫敦 | 巴黎 | 洛杉磯 | 新加坡 | 挪威 |
|---|------------|----|----|----|----|-----|-----|----|
|   | 移動/回應      |    |    |    |    |     |     |    |
| 1 | 移動網站       | ■  |    |    | ■  |     |     |    |
| 2 | 回應式網站      |    | ■  | ■  |    | ■   | ■   |    |
| 3 | 手機應用程式     | ■  | ■  |    |    |     |     | ■  |
|   | 社交媒體整合     |    |    |    |    |     |     |    |
| 1 | 社交媒體帳戶     |    | ■  |    | ■  |     | ■   | ■  |
| 2 | 使用者生成內容    |    | ■  |    |    |     | ■   | ■  |
| 3 | 社交媒體中心/小工具 |    | ■  | ■  | ■  | ■   | ■   | ■  |
| 4 | 活動         | ■  |    | ■  | ■  |     |     | ■  |
|   | 視頻集成       |    |    |    |    |     |     |    |
| 1 | 視頻標題       |    |    |    |    | ■   |     |    |
| 2 | 嵌入式視頻      | ■  |    |    | ■  |     |     | ■  |
| 3 | 頁面外視頻      | ■  | ■  | ■  |    |     | ■   | ■  |
| 4 | 其他視頻       |    |    |    |    |     |     | ■  |
|   | 動態內容       |    |    |    |    |     |     |    |
| 1 | 表頭         |    | ■  |    | ■  |     |     |    |
| 2 | 首頁         |    | ■  |    |    | ■   |     |    |
| 3 | 相關內容       |    | ■  | ■  |    |     |     | ■  |
|   | 地圖集成       |    |    |    |    |     |     |    |
| 1 | 靜態地圖       |    | ■  | ■  | ■  |     |     | ■  |
| 2 | 互動地圖       | ■  | ■  |    |    | ■   | ■   | ■  |
| 3 | 行程規劃師      |    | ■  |    |    |     |     | ■  |
| 4 | 行程編訂人      | ■  | ■  |    |    |     |     | ■  |
|   | 預定引擎一體化    |    |    |    |    |     |     |    |
| 1 | 主頁         |    |    | ■  | ■  |     | ■   | ■  |
| 2 | 內部頁面       |    |    | ■  | ■  | ■   | ■   | ■  |

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.2 現狀分析

#### 5.2.15 澳門會展業推廣現狀

- 澳門正在積極發展會議及展覽業，打造成亞太區域會議及展覽中心。目前，有11個公認的世界級會議和展覽在澳門定期舉辦，包括澳門國際貿易投資展覽會（MIF），澳門國際環保合作發展論壇及展覽（MIECF）和全球博彩博覽會（G2E Asia）。今後，澳門將加強與葡語國家的合作，進一步發展會議及展覽業。
- 澳門會展業推廣 – 會展業已轉由澳門貿易投資促進局負責。澳門特區政府設立了會展業發展委員會並定期與行業進行協調。根據2016年數據統計，澳門94%的會議及展覽活動是會議，其中54%是公司會議，26%是協會會議。鑒於要把澳門推廣成為會議及展覽目的地，目前針對把澳門打造成會展業城市的市場推廣策略相對薄弱。
- 澳門會展網及手機應用程式 – 澳門貿易投資促進局於2012年11月推出澳門會展網，為本地及海外活動主辦機構、工商界人士提供新聞和產業發展、活動及設施資訊。澳門貿易投資促進局還推出了澳門會展網移動應用程式。該應用程式更像一個資訊平台，提供關於澳門會議及展覽的最新消息。澳門貿易投資促進局可以考慮擴展該應用程式的功能，向業界合作夥伴提供額外服務，比如向活動組織者作出回覆，追蹤會議及展覽需求建議書等。
- 澳門貿易投資促進局推出了多項激勵措施，不斷支持澳門會議及展覽業發展，包括：
  - a) 國際性會議及專業展覽支持計劃
  - b) 會展活動激勵計劃
  - c) 參展財務鼓勵措施
  - d) 會展競投及支援“一站式”服務
  - e) 會展及商務旅遊展積分計劃

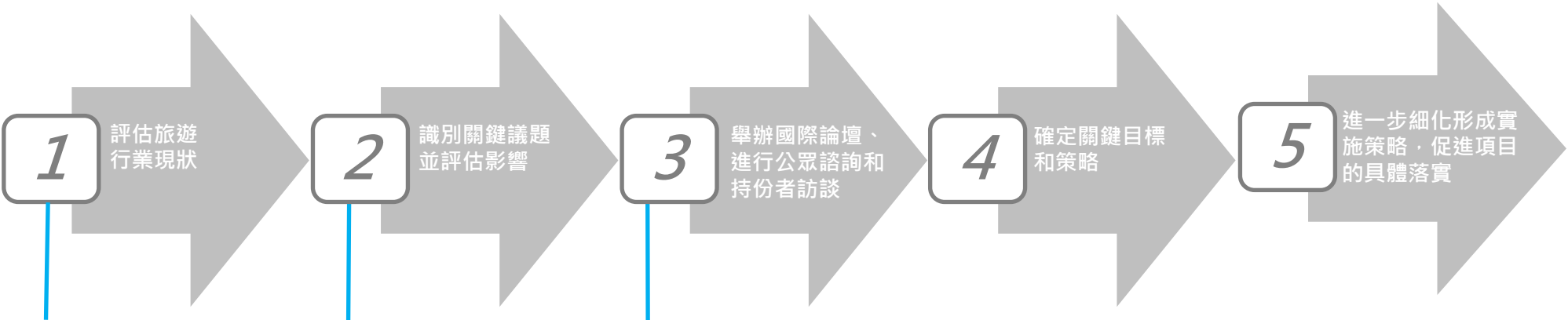


資料來源：統計暨普查局；澳門會展網；澳門會展網移動應用程式

圖片來源：旅遊局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.3 方案評估



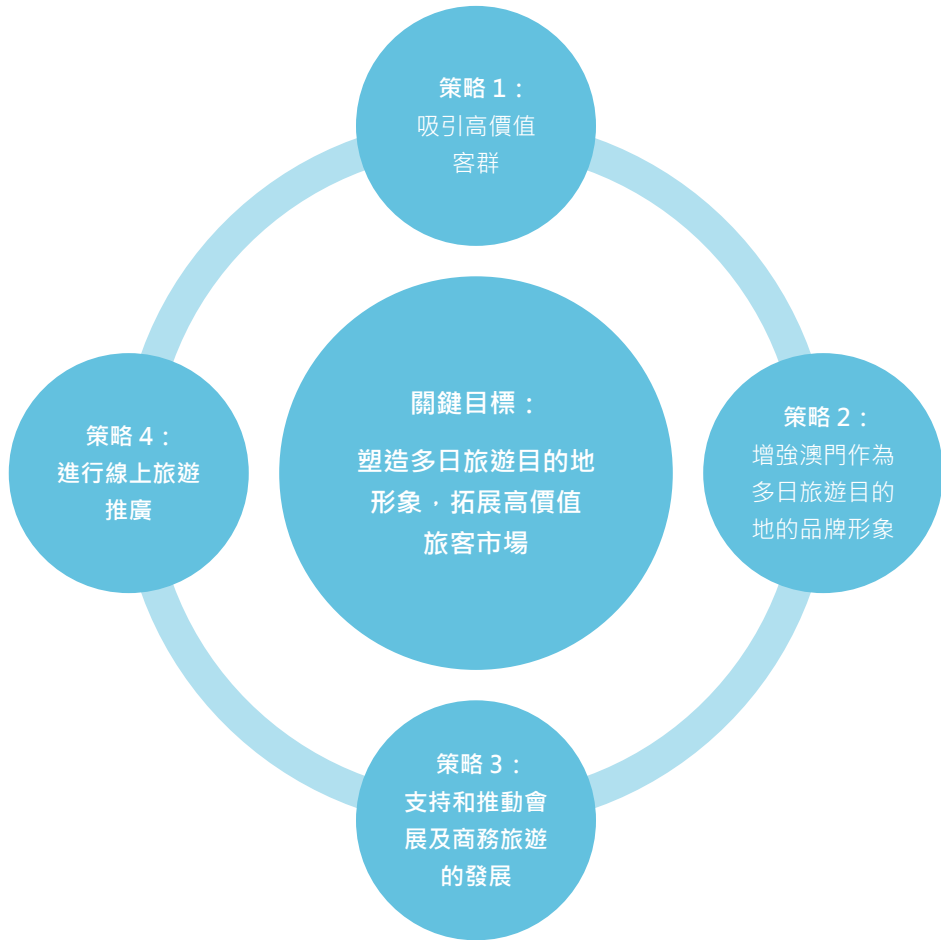
- 澳門作為世界知名的旅遊城市，2016年吸引了將近3,100萬來自全世界的旅客。
- 快速增長的中國內地市場主導澳門的旅遊業。來自大中華區的旅客數量超過 90%，反映了澳門旅遊業對該地區的依賴程度。
- 2016年澳門接待的旅客中超過一半在澳門過夜。但是，與其他世界級旅遊目的地相比，訪澳旅客的平均逗留時間較短。
- 旅遊局透過各駐外市場代表，進行市場推廣。趨勢顯示網站、移動應用程式及社交媒體為主導的推廣工具。

- 澳門需要重新考慮在旅遊網站、移動應用程式和社交媒體上的推廣策略。重新設計網站成回應式網站，並添加新功能、動態內容、高質量圖片等提高澳門旅遊的線上推廣效果。
- 澳門面臨着提升遊客過夜比例和延長旅客平均逗留時間的挑戰；同時如何吸引優質旅客也是一個關鍵議題。
- 快速增長的高價值客群，如年輕客群，家庭客群，優裕客群，銀髮客群和會議展覽客群，屬於需培養的目標客群。
- 澳門需要從博彩形象轉變為多元化多日旅遊目的地形象。

- 公眾提出擴大客源市場以及平衡旅遊業質素和旅客數量的重要性。
- 公眾支持澳門打造成為多日旅遊目的地的形象，強調澳門文化獨特性同時降低博彩形象的影響。
- 公眾認為加入考慮澳門居民的休閒需要可對澳門旅遊品牌的重塑帶來影響。

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場**。這個目標建基於澳門需要改變其形象及建設世界旅遊休閒中心的願景。為實現關鍵目標，建議實施四項新方向性的策略：

- **吸引高價值客群：**實施以旅客為主導的推廣策略，吸引來自各國的高價值客群到澳門旅遊。為澳門確定的四個主要高價值目標群體包括：年輕客群、銀髮客群、優裕客群和家庭客群。
- **增強澳門作為多日旅遊目的地的品牌形象：**澳門擁有豐富的旅遊資源，包括獨特的世界文化遺產，東西方文化藝術，還擁有世界一流的服務設施和專業服務。澳門可以突出現有和新體驗來鼓勵旅客更深入地探索這座城市，並延長留宿旅客的整體逗留時間。除了熱門旅遊區之外，澳門還有許多新的景點有待旅客去探索和體驗。澳門擁有成為旅客單獨到訪和體驗的旅遊目的地的潛力。
- **支持和推動會展及商務旅遊的發展：**會議展覽業務在全球旅遊業都是一個不斷增長的市場。對澳門而言，轉型成為具有競爭力的國際會議展覽業目的地，將有助加強其整體旅遊業的發展。澳門應加強會展業的組織建設，推廣相關資源，更加積極地追求會展業務，並提供更有效、更細緻的會展業市場推廣策略。
- **進行線上旅遊推廣：**當今旅遊目的地宣傳趨勢是從傳統推廣手段轉向傳統與網絡相結合的推廣方式。通過優化官方網站和加強社交媒體宣傳，澳門可以充分憑藉其獨特的歷史文化和豐富的旅遊資源從諸多旅遊目的地中脫穎而出。澳門可以爭取進入Skift全球最佳目的地網站名單，以此持續吸納新的旅遊市場。

資料來源: Skift官方網站

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.4 關鍵目標和策略

#### 5.4.1 策略 1：吸引高價值客群

澳門為了實現世界旅遊休閒中心的願景，關鍵的第一步就是需要擴大客源市場。通過實施以國家劃分市場的推廣策略，2016年澳門吸引了將近3,100萬的旅客。建議澳門繼續實施以國家劃分市場的推廣策略，同時採取旅客主導策略，着眼於延長旅客平均逗留時間和吸納新群體，特別是不同國家的高價值客群，包括年輕客群、銀髮客群、優裕客群和家庭市場。

#### 實現目標的關鍵策略

- 收集額外的市場分析資訊（如通過實施收集出入境表格、進行旅客調查等）以取得有關旅客旅遊偏好和旅遊經驗的市場情報。
- 進行特定國家的旅客市場研究，以了解每個高價值客群，包括他們的消費行為、旅行特點、在澳門旅遊的期望、住宿、景點、餐飲等偏好和平均支出等。旅遊局可與各個駐外市場代表定期進行調查，並不斷更新其市場情報。
- 與各駐外市場代表合作，在高價值客群中選定優先開拓的目標群體，並總結每個細分客群的特點及偏好，實現延長旅客逗留時間的目的。
- 使用傳統和網絡推廣，並慢慢加強“網絡-移動”推廣這一形式的投入，拓展新興市場。
- 針對不同的細分客群，制定持續的社交媒體推廣計劃，並在澳門開展拓展新興市場推廣活動。
- 鼓勵澳門居民和旅客分享澳門生活和旅遊體驗等，可有助於線上旅遊推廣。



圖片來源：旅遊局

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.4 關鍵目標和策略

#### 5.4.2 策略 2：增強澳門作為多日旅遊目的地的品牌形象

與其他國際旅遊目的地（如倫敦、新加坡和香港）相比，旅客在澳門的平均逗留時間相對較短。2016年，留宿旅客在澳門的平均逗留時間為2.1天。隨着亞洲市場的發展，亞洲旅客更喜歡在一個目的地作更深入的旅行體驗，而不是短暫、簡單的觀光旅遊或城市逗留。將澳門塑造成為一個多日旅遊目的地是實現世界旅遊休閒中心的總體目標的基礎。

#### 實現目標的關鍵策略

- 委託品牌顧問針對將澳門塑造成為一個多日旅遊目的地品牌形象，制定一個全面的品牌推廣計劃並予以實施。為每個高價值客群及客源市場創建不同的品牌資訊、旅遊主題、開發特定行程和旅遊套餐。
- 針對每個高價值客群設計合適的多日旅遊行程功能表，讓旅客有機會創建自己獨特的行程及製作自己的動態內容庫。
- 增強網絡和移動功能，使旅遊局網站、手機和平板電腦的應用更方便。升級旅遊局現有的手機應用程式。升級行程規劃，加入地理定位，使其具備更多的旅客回應功能。根據客源市場需求，支持多種語言。支援創建多元化產品故事和主題，增強旅客的代入式體驗感。



圖片來源：旅遊局

## 5. 旅遊品牌和市場策略

### 5.4 關鍵目標和策略

#### 5.4.3 策略 3：支持和推動會展及商務旅遊的發展

澳門擁有世界一流的會議設施、多樣的獎勵旅遊支援措施、專業的會議及展覽服務。澳門處於有利的地理位置，交通便利。將澳門打造成為國際會展目的地，有助於澳門實現世界旅遊休閒中心這一總體目標。

##### 實現目標的關鍵策略

- 加強旅遊業與會展行業的合作推廣。加強會展業發展委員會與旅遊發展委員會關於促進會展行業機構和宣傳的合作與工作機制。
- 透過旅遊發展委員會加強公、私營機構在會展範疇的合作。本地有興趣開拓會展市場的旅遊業界，包括航空公司、機場、客輪碼頭、綜合度假村、會議場地、供應商及旅遊景點等，可以共同制訂多項計劃，支援澳門的旅遊產品開發和延長會展旅客的逗留時間。
- 除了提供財政支持以外，澳門會展活動激勵計劃中還應考慮結合本地活動、景點、綜合度假村等。



圖片來源：旅遊局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.4 關鍵目標和策略

### 5.4.4 策略 4：進行線上旅遊推廣

隨着利用社交媒體等工具獲取資訊變得越來越容易和方便，旅客現在已偏向從互聯網了解所有的目的地資訊。旅客對科技的應用變得普遍，而精通科技應用的年輕客群更深受社交媒體推廣的影響。進行線上推廣旅遊目的地，可以提高澳門作為世界旅遊休閒中心的形象，擴寬對客源市場的接觸面，同時提升旅客在旅行前及旅途中的便利性。

#### 實現目標的關鍵策略

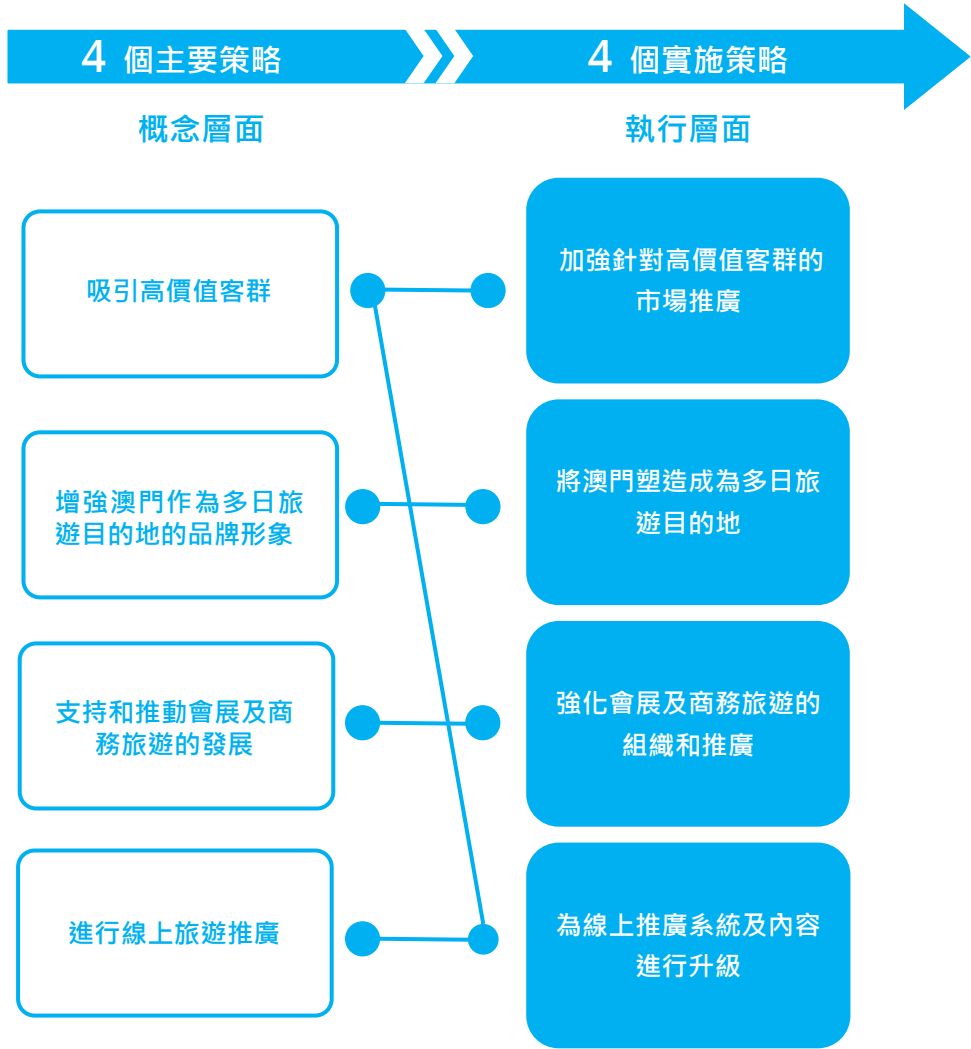
- 優化澳門旅遊局網站和手機應用程式。
- 制定推廣宣傳計劃，鼓勵旅客通過社交媒體平台即時分享在澳門的旅遊體驗。
- 研究使用內容創建，提供個人化旅遊體驗（如AR、VR、信標技術）的最新軟硬件技術。
- 考慮與第三方線上旅遊平台合作（如谷歌地圖，貓途鷹，Yelp，百度等），獲取這些平台上旅客所分享的內容。考慮與會展平台連接的可能。



圖片來源：旅遊局

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.5 實施策略



為了實現塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場的關鍵目標，從四個主要策略的概念引伸出四個可供執行的實施策略。

**加強針對高價值客群的市場推廣：**包括收集目標市場情報、制定針對性的市場推廣活動，向高價值客群推廣澳門，包括年輕客群、家庭客群、優裕客群和銀髮客群。廣泛的推廣方案和加強國際宣傳將有助增加澳門留宿旅客的數量。

**將澳門塑造成為多日旅遊目的地：**宣傳澳門擁有獨特的世界文化遺產、中西文化特色、秀美的自然風光以及世界一流的服務設施。通過多種主題活動、名人博客推薦等多種推廣方式，突顯澳門現有和新穎的旅遊體驗來進一步提升澳門作為多日旅遊目的地的新形象。這一新的品牌策略能夠引導潛在旅客，吸引他們來澳門旅遊，同時考慮延長在澳門的旅遊時間。

**強化會展及商務旅遊的組織和推廣：**通過更具吸引力的會展門戶網站、全方位的市場協作推廣平台和更具組織效力的運作機制，提供綜合的澳門會展業信息。（會展業信息包含供應商資訊、會展設施及場地資訊、會議展覽招標資訊、會展市場推廣和相關推廣活動的新資訊等。）

**為線上推廣系統及內容進行升級：**優化澳門旅遊局網站，利用創意網站技術和應用程式，結合使用高品質圖像進行潛意識形象建立，以不同方式傳遞品牌資訊，散佈至目標客群。增強線上市場宣傳能力，為旅客提供更佳的動態旅遊資訊和產品體驗，吸引更多的潛在客群。

# 5. 旅遊品牌和市場策略

## 5.5 實施策略



# 第六章

## 旅遊產業與城市發展

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.1 簡介

為了達致將澳門建設成為“世界旅遊休閒中心”的願景，市民的生活品質是當中最為重要的組成部份之一。鑒於旅遊業是澳門的主要經濟支柱，而城市發展卻每天影響着市民大眾的日常生活，尤其在居住和自然環境方面。

為了讓澳門能夠成為世界級旅遊目的地，城市的整體環境必須達到既定的水平。所以，其中存在的關鍵問題和障礙仍需要從城市發展的角度進行改進。這需要政府、業界、澳門居民和持份者之間的協同合作。此外，整體城市素質的提升將有效改善澳門居民的生活，有助將澳門建設成為世界級旅遊目的地。

本章為澳門旅遊業與城市發展進行研究，其中的重點內容包括基礎研究、世界旅遊目的地的成功經驗借鑒，以及公眾諮詢所收集之意見，再總結成為主要策略，並對未來的城市發展提出規劃建議，以及附有短期、中期和長期的行動計劃。

本章節包括以下內容：

#### 6.1 簡介

#### 6.2 現狀分析

#### 6.3 方案評估

#### 6.4 關鍵目標和策略

#### 6.5 規劃建議和行動計劃

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.1 簡介

#### 6.1.1 可持續發展的原則

多年來，可持續發展成為不少城市的發展方向，旨在於經濟、社會及環境的各方面發展可達至均衡狀態。鑒於旅遊業被視為全球高速增長的重要產業之一，而旅遊業可持續發展的定義要點如下：

- 充分考慮當前和未來經濟、社會與環境影響，同時能夠解決旅客、產業、環境和原有市民和社區需求的旅遊；
- 為確保城市在旅遊發展方面達到可持續性，必須在經濟、社會文化和環境方面達至平衡；
- 為確保廣泛參與並達成共識，旅遊業的可持續發展需要所有持份者的參與，以及強大的政治領導能力；
- 實現旅遊業可持續發展是一個持續的過程，需要不斷對其所帶來的影響作出監管，在必要時引入必需的預防或緩解措施；
- 旅遊業的可持續發展應保持旅客的高滿意度，並確保為旅客創造有意義的旅遊體驗；提升旅客對可持續發展的認知，並促進其對可持續旅遊的實踐。

可持續旅遊應：

- 1. 優化環境資源：**保持必要的生態過程，幫助保護自然遺產與生物多樣性。
- 2. 尊重當地的社會文化：**保障當地居民的生活文化及傳統價值觀，並促進跨文化理解和忍耐。
- 3. 確保經濟可持續發展：**為所有利益相關者創造公平分配的社會經濟利益，包括就業機會和穩定的收入，同時亦可為市民提供社會服務，並為扶貧工作作出貢獻。



資料來源：世界旅遊組織、聯合國環境規劃署：《讓旅遊變得更加可持續 - 政策制定者指南》，2005年

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

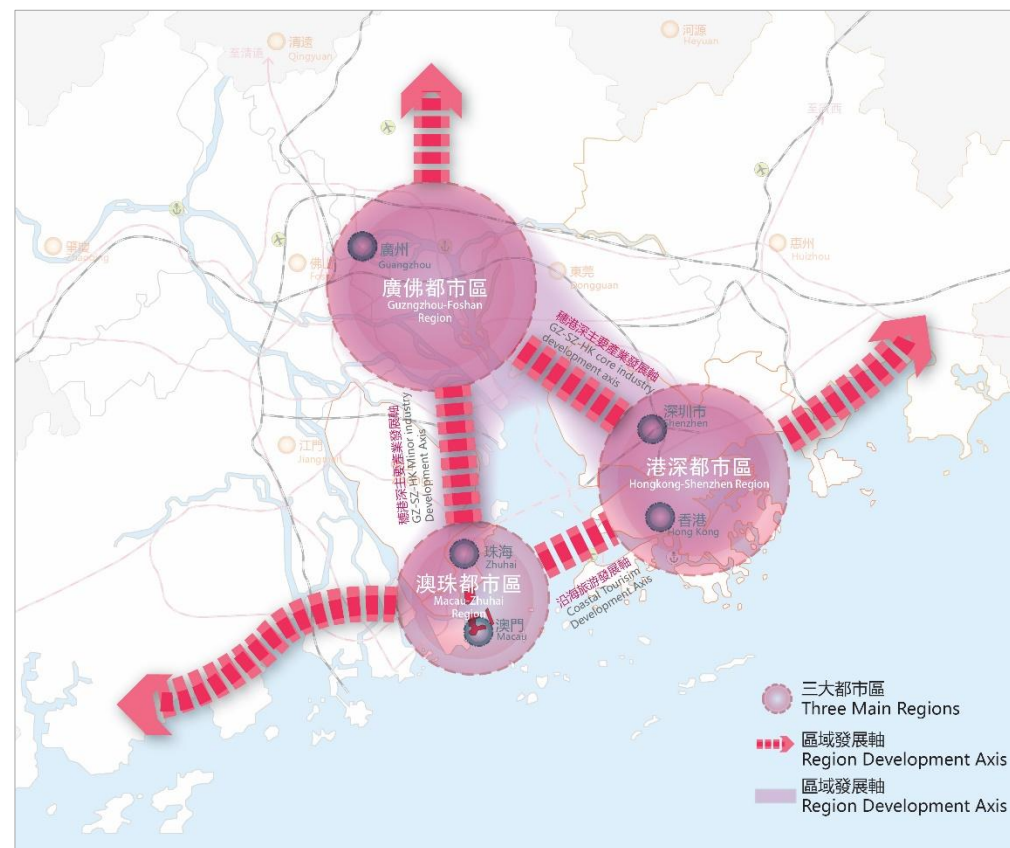
#### 6.2.1 區域環境規劃

從區域層面考慮澳門與珠江三角洲地區的區域功能分工，主要分為以下三個發展中心：

- 香港-深圳發展中心
- 廣州-佛山發展中心
- 澳門-珠海發展中心

- 根據《大珠江三角洲城鎮群協調發展規劃研究》（2009年），珠海和澳門將合作開發旅遊業，包括展覽、娛樂和主題公園；並攜手共同成為沿珠江三角洲南岸的旅遊景點中心；
- 即將落成的港珠澳大橋，還有廣珠城際鐵路的建設將會提升澳門未來的可達性。區域基礎設施能夠提升澳門的整體可達性，使澳門連通更多目的地；
- 珠江三角洲區域周邊城市的快速發展將為澳門帶來優勢和競爭。

圖6.1：區域環境示意圖



資料來源：土地工務運輸局網站；圖片來源：廣東省住房和城鄉建設廳、香港特別行政區政府發展局、澳門特別行政區政府運輸工務司：《構建協調可持續的世界級城鎮群——大珠江三角洲城鎮群協調發展規劃研究公眾讀本》，2009年；規劃團隊整理

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.2 現存旅遊發展空間

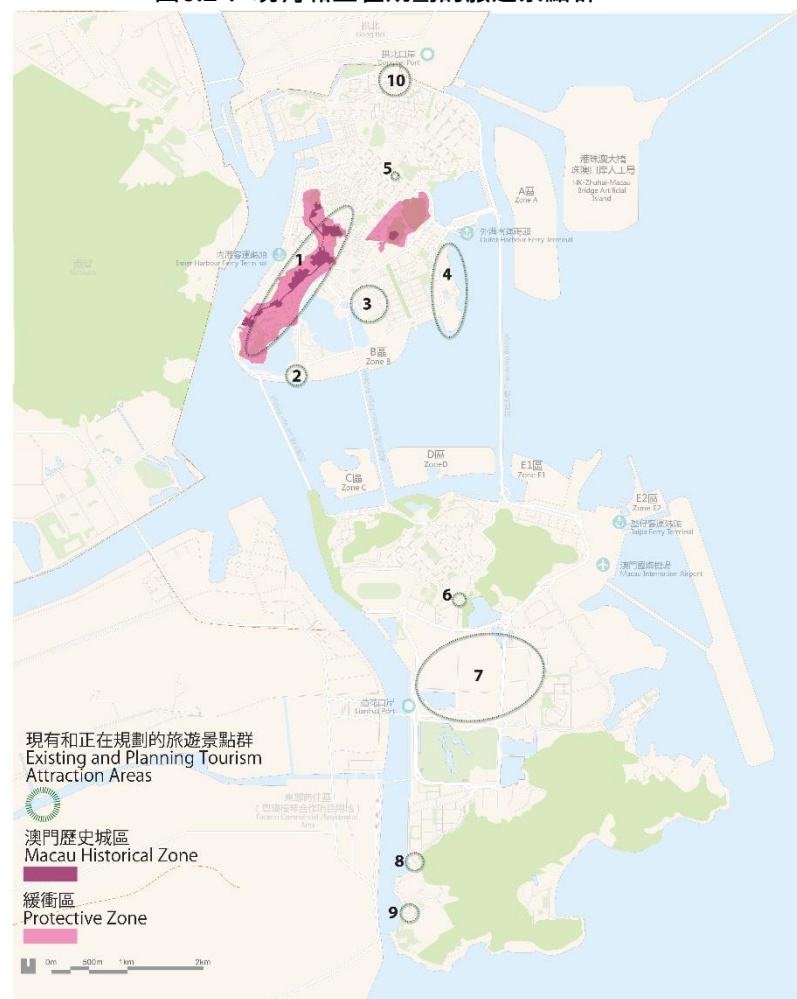
澳門的旅遊資源分佈於市區不同地點，部份地區以歷史名勝古跡為主，而其他區域則集中設有多間大型度假酒店設施。未來的旅遊發展需加強各區域之間的連繫。

現有的旅遊景點或景點群包括：

1. 澳門歷史城區
2. 澳門旅遊塔及鄰近地區
3. 新口岸填海區酒店與娛樂設施
4. 漁人碼頭與文化設施
5. 觀音堂及鄰近地區
6. 氹仔舊城區
7. 路氹城金光大道
8. 大熊貓館與媽祖文化村
9. 路環舊市區
10. 關閘及鄰近地區

資料及圖片來源：規劃團隊整理

圖6.2：現有和正在規劃的旅遊景點群



# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.2 現狀分析

### 6.2.2 現存旅遊發展空間

澳門具有悠久的歷史，市內仍然存有較為老舊的空間和建築物。其中有些地方具備更新升級的條件，有機會成為旅遊片區，而城市的潛在開發區亦有潛力發展成為新的旅遊資源。

與旅遊業相關的城市發展研究和項目包括以下：

- 1. 優化路環舊市區可行性研究
- 2. 路環舊市區船人街西側重整規劃研究/荔枝碗規劃研究
- 3. 大三巴西軸規劃研究
- 4. 大三巴東軸規劃研究
- 5. 粵澳新通道項目

圖6.3：現有的城市改造計劃



資料來源：土地工務運輸局網站；圖片來源：規劃團隊整理

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.3 步行環境概況

步行環境的改善可提高市民的生活品質，而周邊的環境同時亦得到優化，有利促進旅遊業的整體發展。

##### 步行節點/廣場

在澳門現有的行人優先區內，大部份現有的步行節點及廣場的步行環境狀況良好，如歷史城區的議事亭前地、塔石廣場和路環舊市區的廣場等。

##### 主要步行街道

部份行人優先區內的主要步行街道經過改善，且狀況良好，如戀愛巷和望德堂區等。然而，有部份的街道還需要作出改善，如位於歷史城區內的十月初五日街，出現違規停車問題，而使用率低的閒置土地亦隨處可見。



議事亭前地



恩尼斯總統前地



戀愛巷



望德堂區



官也街



十月初五日街

圖片來源：旅遊局

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.4 海濱空間概況

雖然澳門半島三面環海，然而大部份海濱空間目前都屬於被動式空間，未被充分利用，未來可開發成為市民和旅客的休閒空間和觀光景點。澳門現有的海濱資源集中在以下區域：

##### 澳門半島的南部海濱空間

澳門半島的南部海濱區起於內港客運碼頭，止於外港客運碼頭。

根據目前的旅遊景點分佈和《新城區總體規劃方案》，未來這裏將成為旅客最集中的區域之一。

總長度大約為 6.3 公里，包括：

- 產業海濱（內港客運碼頭 - 媽閣廟），約 0.8 公里；
- 交通海濱（媽閣廟 - 觀光塔），約 1.4 公里；
- 未開發海濱（觀光塔 - 科學館），約 2.4 公里；
- 旅遊海濱（科學館 - 漁人碼頭），約 1.7 公里。

圖6.4：澳門半島南部的海濱空間分析



資料來源：規劃團隊整理；圖片來源：旅遊局

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.4 海濱空間概況

##### 西灣湖海濱空間（2.4 公里）

- 住宅海濱（聖地牙哥酒店至燒灰爐炮台，1 公里）是安靜、漂亮的休閒場地，主要為本地市民使用；
- 交通海濱（聖地牙哥酒店至澳門基金會，1 公里）被交通主幹道（孫逸仙博士大馬路）所佔用，未能充分使用；
- 未開發海濱（沿何鴻燊博士大馬路）的長度約為 0.4 公里。

圖6.5：西灣湖的海濱空間分析



資料來源：規劃團隊整理；圖片來源：旅遊局

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.4 海濱空間概況

##### 南灣湖海濱空間（2.8 公里）

- 水上運動中心的長度約為 0.7 公里；
- 未開發海濱的長度約為 0.3 公里；
- 交通海濱的長度約為 0.4 公里，被交通主幹道（孫逸仙博士大馬路）所佔用，道路另一側是新城B區；
- 綜合開發海濱空間位於市區內，由大型度假酒店及辦公大樓組成，該海濱空間的一部份擁有不錯的步行環境，長度約為 1.4 公里。

圖6.6：南灣湖海濱空間分析



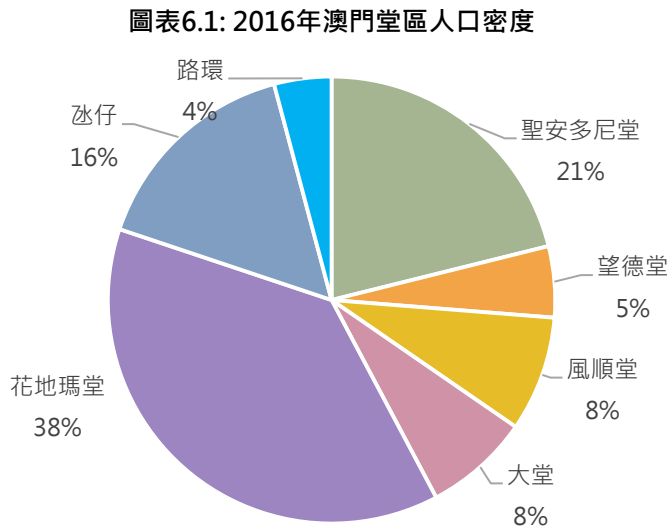
資料來源：規劃團隊整理；圖片來源：旅遊局

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.2 現狀分析

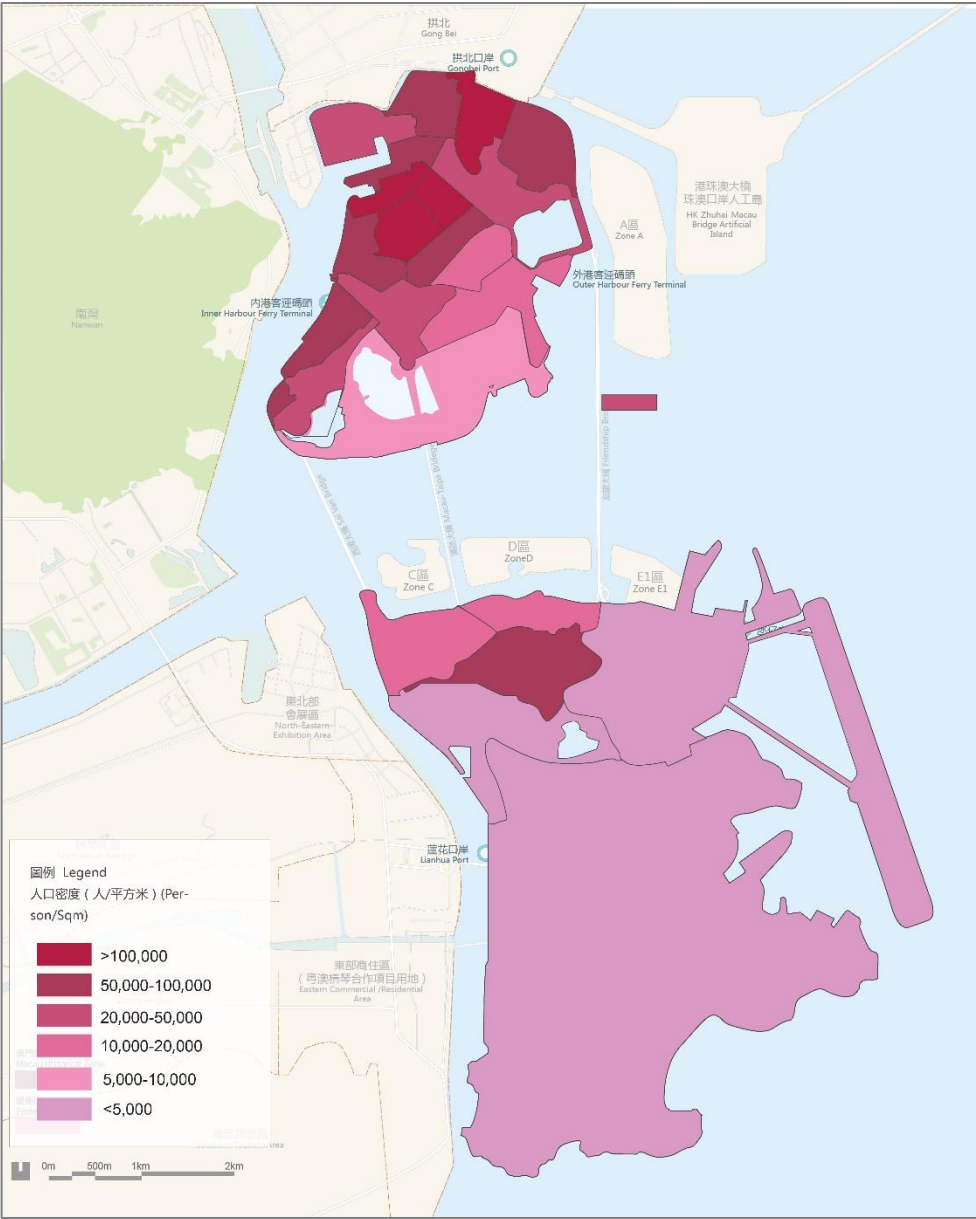
### 6.2.5 人口密度

澳門土地面積較少。按2016年統計暨普查局估計本澳人口為644,900人，每平方公里平均容納約21,000名市民；當中以花地瑪堂區 (37.8%)、聖安多尼堂(21.1%)以及氹仔(15.7%)為人口最為稠密的堂區。而根據2011年澳門人口普查資料顯示，澳門半島人口比氹仔和路環高。同時部份高密度社區也與現存旅遊發展空間重疊，容易引致過度擠擁等問題。相關議題將在《旅遊承載力》章節中探討。



資料來源: 統計暨普查局；圖片來源：規劃團隊整理

圖6.7：澳門人口密度分佈



## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.6 新城區

按照《新城區總體規劃方案》諮詢文本之內容，其中的土地利用分配規劃如下：

- 填海區總面積：350 公頃
- 住宅開發土地面積：87.7 公頃 ( 25.1% )
- 商業和公用設施佔地面積：67.6 公頃 ( 19.4% )
- 綠地及公共開放空間佔地面積：86.3 公頃 ( 24.6% )
- 公共基礎設施佔地面積：108.4 公頃 ( 30.9% )
- 可容納人口：162,000人

在商業和公用設施的用地中，預計 41 公頃土地將用於多功能用途發展，可供市民和旅客與旅遊業相關的用途。

#### 與旅遊相關的功能區：

- A 區：計劃澳門半島北部和中部將以居住用地為主，南部可以開發成創意產業和公用設施，將為市民和旅客提供標誌性的多用途文化區；
- B 區：計劃用於多種用途，包括以居住、行政機構、休閒和展覽為用途；計劃將在西部區域建設大型的會議展覽綜合體；
- C和D區：主要為居住用地，當中於C區西端預留土地作中密度的綜合商貿服務業及綜合休閒旅遊業；
- E1 區：毗鄰機場和氹仔客運碼頭，當中預留土地作綜合商貿服務業、綜合休閒旅遊業、綜合會展業及文化創意產業。

圖6.8：2015年新城區總體規劃方案



新城區產業佈局規劃示意圖

綜合會展業

文化創意產業

綜合商貿服務業

綜合休閒旅遊業

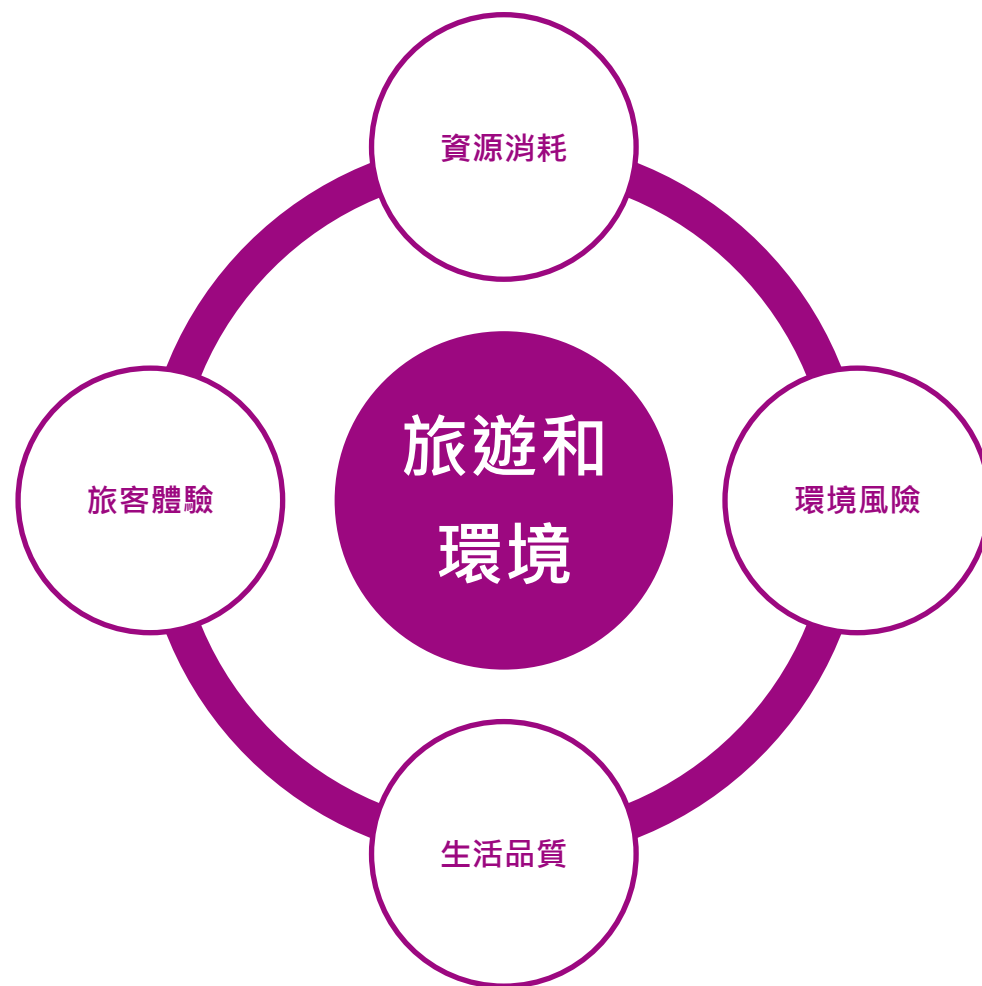
資料及圖片來源：土地工務運輸局：《新城區總體規劃方案》諮詢文本，2015年

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.7 旅遊和環境

- 環境是一個廣義的概念，可以定義為周圍環境能夠影響人類的物理和生物條件。旅遊業的發展對環境產生各種正面和負面的影響：
  - 需要考慮對環境產生負面影響，而導致自然資源消耗；
  - 需要考慮環境災害，以確保安全；
  - 不應對市民的生活品質造成負面影響；
  - 環境狀況需要維持在良好水平，以確保能為旅客提供愉快的旅行體驗。
- 旅遊業的發展在某種程度上對城市的環境狀況增加壓力。不斷增加的人口和旅客正在消耗越來越多的資源，同時也為環境帶來負面影響。
  - 《澳門環境狀況報告2015》中提到各項資源消耗、污染物排放隨着人口增長和旅遊強度的增加而上升，並沒有隨經濟的下滑而減少，尤其是耗電量、運往澳門垃圾焚化中心處理的廢棄物量更有顯著的增加。這些情況均顯示了澳門的環境效益正在下降。



資料來源: 環境保護局:《澳門環境狀況報告2015》, 2016年

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.2 現狀分析

### 6.2.7 旅遊和環境

#### 空氣品質

- 2015年交通運輸仍是澳門大氣污染物排放的主要來源之一。雖然2015年澳門機動車數量持續攀升，較2014年增長了3.8%，然而增幅有所回落。同時，2015年機動車輛密度較2014年亦有所上升，並處於高水平。這些都反映了澳門每公里道路上擁有的機動車輛數目越來越多。而與旅遊業相關的旅遊巴士、酒店穿梭巴士以及酒店接送專車的污染物排放也會影響澳門的空氣質量；
- 除了陸上交通運輸之燃料消耗量隨機動車數量不斷增加而上升之外，海上交通運輸之燃料消耗量亦有上升。2015年航空業較2014年興旺，飛機升降次數增幅明顯，故航空燃料消耗量亦有所增加。隨着旅客數量的增長，相對的陸路、海路及航班數量亦會增加，將會對本澳的空氣品質帶來影響；
- 鑒於以上環境狀況，環境保護局將繼續推進各項有助改善空氣質素的措施，如持續推廣環保車輛的應用、提倡綠色出行、以及引入能源效益管理和推動節能產品和設備的使用，從而進一步減低大氣污染物和溫室氣體的排放。

圖表6.2：歷年陸上、海上交通運輸之燃料消耗量，及歷年飛機升降次數



資料來源：環境保護局：《澳門環境狀況報告2015》，2016年

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.2 現狀分析

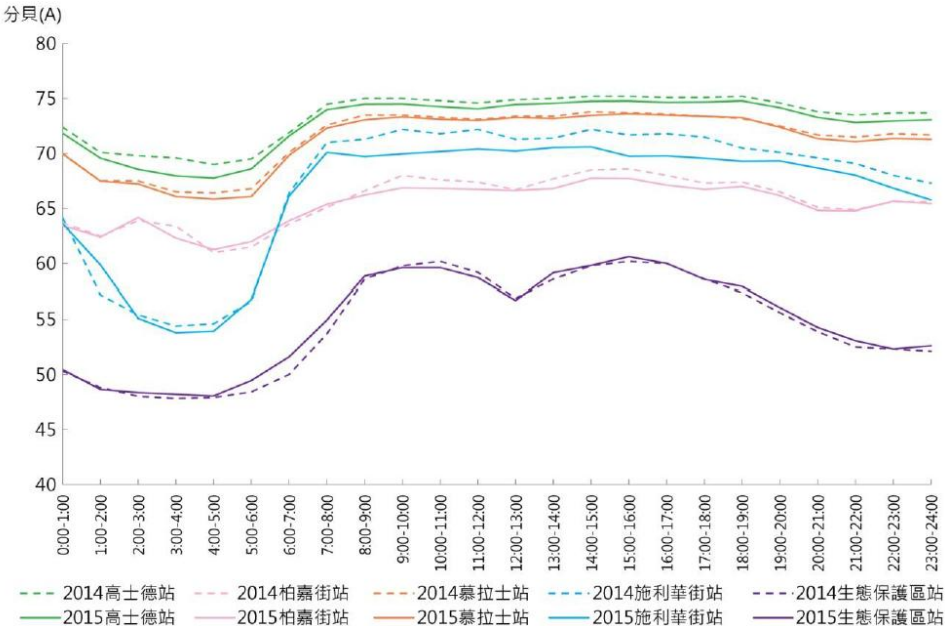
### 6.2.7 旅遊和環境

#### 噪音監測

- 聲音環境是環境品質的重要組成部份，且與市民的生活和旅客的旅遊體驗有着緊密聯繫。就澳門而言，噪音主要來自與人口、機動車輛的增長，以及與工程施工數目等因素有關。
- 澳門現設有5個噪音監測站，分佈於澳門半島、氹仔、路氹城、路環和澳門生態保護區站。
- 根據環境保護局的數據，除了生態保護區站外，澳門於2014至2015年間每24小時的等效連續聲級值(Leq)平均數值在72.96分貝。而最高值為75.1分貝，位於高士德地區。
- 該對比顯示，澳門各地區（除了生態區監測站）的噪音值普遍高於亞洲其他國家的噪音標準。
- 按上述分析可見，高噪音值通常與日益繁忙的交通和日漸增多的建築工程有關。而鑒於澳門旅遊業的蓬勃發展，近年來的大型度假酒店設施、其他旅遊設施，以及基礎設施建設均會為澳門帶來噪音。

資料來源：環境保護局

圖表6.3：2014至2015年各固定環境噪音監測站之全年平均每小時等效連續聲級值



資料來源：環境保護局：《澳門環境狀況報告2015》，2016年。

表6.1：亞洲地區的噪音標準

| 類別<br>(dB(A))         |                       | 新加坡 <sup>1</sup> | 泰國 <sup>2</sup> | 日本 <sup>3</sup> | 台灣 <sup>4</sup> | 中國內地 <sup>5</sup> |
|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| 日間                    | L <sub>eq</sub>       | 75               | -               | 60              | 67              | 60                |
|                       | L <sub>eq</sub> (5分鐘) | 90               | -               | -               | -               | -                 |
| 夜間                    | L <sub>eq</sub>       | 65               | -               | 50              | 57              | 50                |
|                       | L <sub>eq</sub> (5分鐘) | 70               | -               | -               | -               | -                 |
| 每24小時的L <sub>eq</sub> |                       | -                | 70              | -               | -               | -                 |
| 每8小時的L <sub>eq</sub>  |                       | -                | 75              | -               | -               | -                 |

資料來源：1.新加坡國家環境局官方網站；2.泰國環境研究所官方網站；3.日本環境部官方網站；4.台灣行政院環境保護署官方網站；5.中華人民共和國中央人民政府官方網站

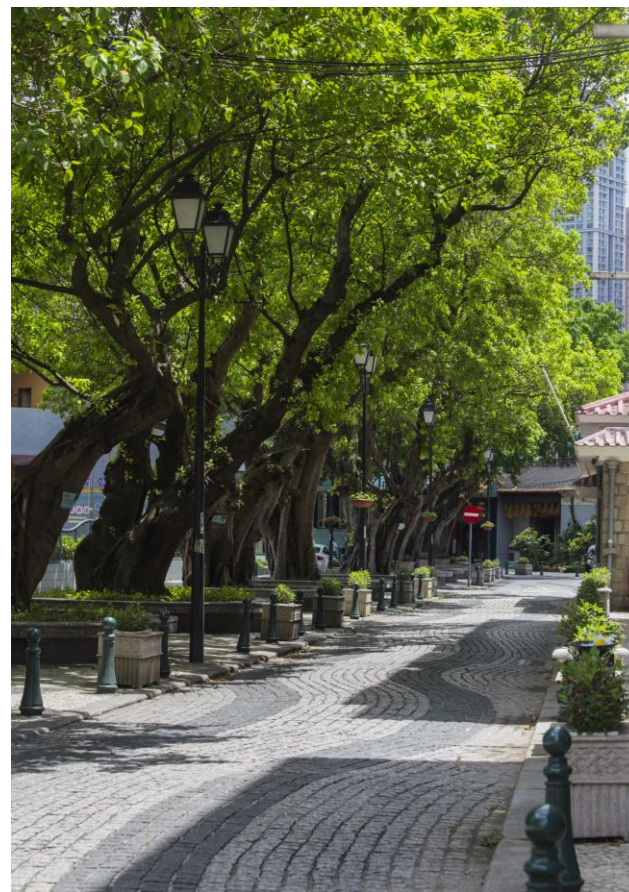
## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.7 旅遊和環境

##### 綠地空間和生態環境

- 2015年，澳門總土地被劃入綠色空間佔據28.6%。而澳門的綠地面積包括休閒遊憩綠地、生態景觀綠地、道路交通綠地、苗圃生產綠地，同時也包括了一些不對外開放的綠色空間，比如機場跑道和賽馬場等；
- 根據澳門環境保護局資料，澳門於2015年的動物種類有750類，年均減少3%，跌幅以鳥類為主。為有效保護生態環境，由環境保護局管轄的路氹城生態保護區為多種瀕危珍稀的生物提供棲息的場所。截至2015年底，區內發現多種被列為國家II級重點保護的動物，比如瀕危的黑臉琵鷺數目最高紀錄為62隻，與2014年錄得的63隻相若。



圖片來源：旅遊局

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.2 現狀分析

#### 6.2.8 綠色旅遊措施

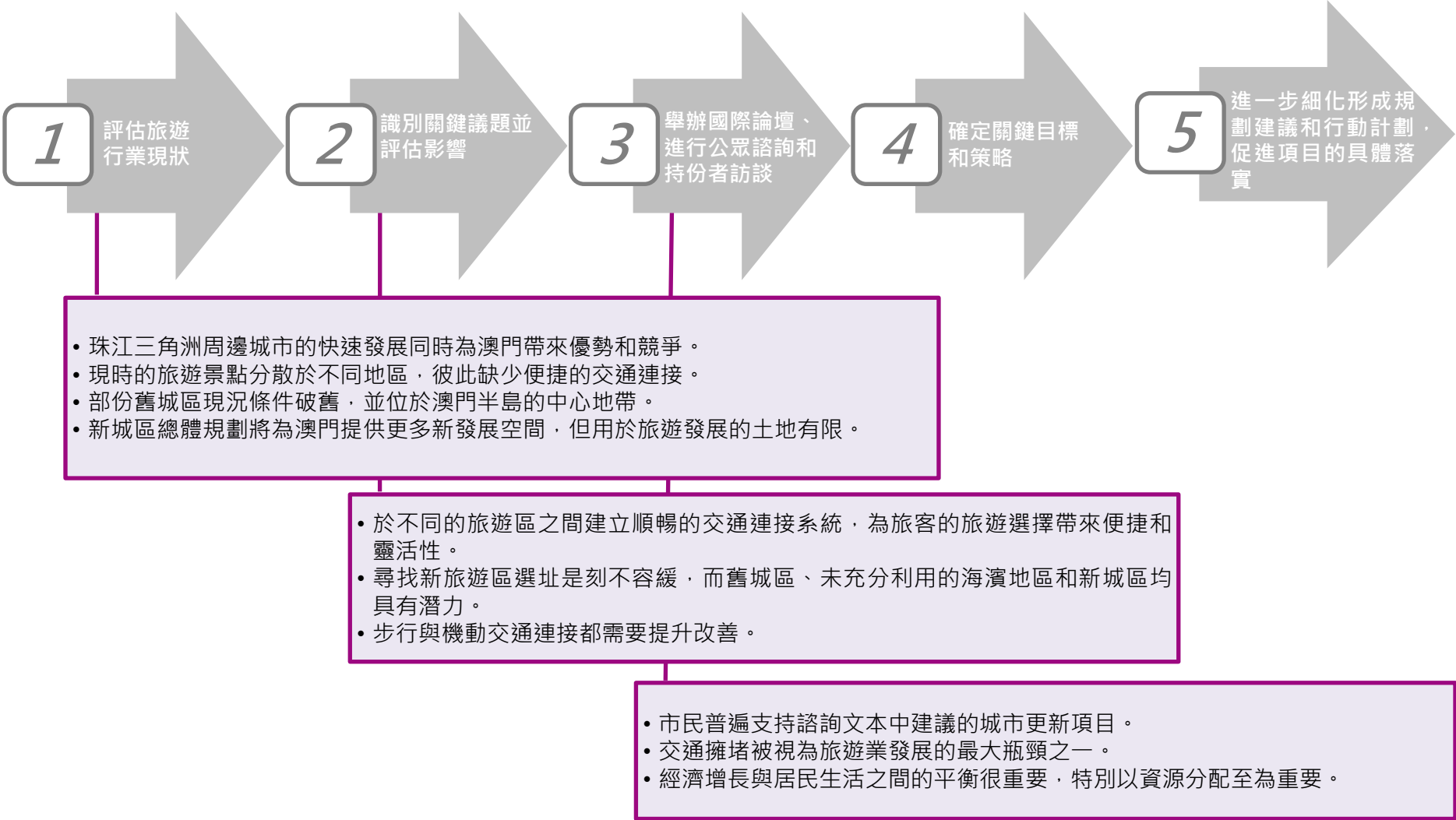
就提倡環境保護的意識，澳門分別採納了以下的綠色旅遊措施：

- 就各個旅遊和環境有關的項目，其中以澳門環保酒店計劃最為突出；
- 由環境保護局主辦的“澳門環保酒店獎”自2007年起推行至今經歷十載，獎項旨在推動酒店業認識環境管理的重要性，表揚已採納環境管理概念的酒店，也同時強調了酒店業持續改善環境表現的重要性。獎項評審準則包括提高酒店遵守環保法例、用電、用水、廢棄物管理、空氣質素、噪音控制、運輸和光污染控制等各方面的環境績效，此外於酒店客戶、供應商和承辦商方面推動落實環保措施；
- “澳門環保酒店獎”舉辦十年以來得獎酒店數目由首屆的8間大幅增至47間，增幅接近6倍，約佔全澳酒店總數由一成增加至四成；而得獎酒店客房總數由約1,500間大幅增至超過22,000間，大幅增加約15倍，約佔全澳酒店客房總數量由一成增加至六成；
- 為進一步推動環保措施，澳門特別行政區政府於2011年推出“環保與節能基金”，目的是於業界採購或替換節能、低排放和節水產品與設備時提供資金支援。



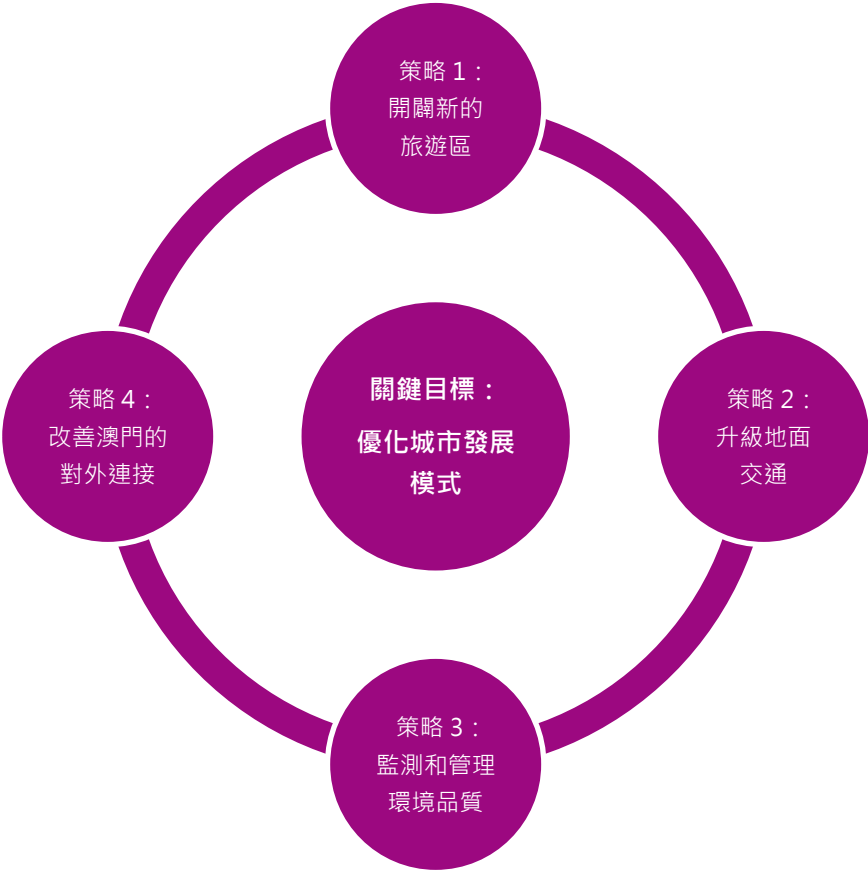
# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.3 方案評估



# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**優化城市發展模式**。着力開發具有潛力的城區、適當開發新城區，為市民和旅客提供優質的生活、旅遊和文化空間為主。

關鍵目標將通過下列四個主要策略來實現：

- **開闢新的旅遊區**：在澳門不同地區推出城市更新計劃，為市民和旅客提供優質的生活、旅遊和文化空間；並於新城區內選定開發土地，用作旅遊、文化、休閒和休憩用地。
- **升級地面交通**：提升本地交通，增強步行體驗，改善標識和公共場所設施，為市民和旅客提供愉快的旅遊休閒氛圍。
- **監測和管理環境品質**：採用更高的環境標準，並從多角度監測和管理，從而改善城市的生活環境。
- **改善澳門的對外連接**：加強澳門與鄰近地區的交通連接，以增加城市的可達性。特別是與香港國際機場的直接連接，將提升更多客源市場至澳門的可達性。

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.4 關鍵目標和策略

#### 6.4.1 策略1：開闢新的旅遊區

澳門的城市發展早在十六世紀開始，最近十餘年的發展更是前所未有的快速。隨着經濟快速發展，造成的問題是城市資源的品質逐步下降，也由此導致城市部份區域的發展不均。在資源有限且僅分配於部份區域的情況下，有不少區域出現老舊的情況，這將影響市民生活質素，引起市民對舊區重整的訴求。

訪澳旅客人數逐年增加，但人多擁擠卻成為本地旅遊產業發展最令人關注的問題之一。有鑒於市民對舊區重整的需求，了解如何執行城市重整方案能有效地將本地老舊社區年輕化，恢復地區活力和提升市民的整體生活品質。本規劃建議推出新的旅遊項目及產品，為市民和旅客創造高品質的生活、旅遊和文化空間。此外，除了重整舊區外，建議將部份新城區保留為旅遊用地，作為旅遊、文化、休閒及開放空間之用。

未來待新的旅遊區完成建設後，將有更多的遊覽空間，有助分散旅客至不同地區，屆時城市各區的發展也會更平衡。



## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.4 關鍵目標和策略

#### 6.4.2 策略2：升級地面交通

本策略所說明的地面交通，主要是指市內行人街道和車行道路。在任何世界級的旅遊城市中，規劃妥善的交通網絡十分重要，將有效協助人們步行或乘車前去各個景點。城市交通網絡的暢順程度足以影響旅客對澳門的整體印象。規劃良好的步行網絡可方便人們（包括市民及旅客）步行到目的地；而且完善的道路更能確保駕駛人士準時到達目的地，減少交通擁堵為城市帶來的經濟影響。

除了可達性外，整體環境及周邊設施亦需注意。標準化的標識系統、具美感的街廓設施和寬敞的環境空間，都是高水準人行道的基本構成要素。至於如何才能令整個城市看起來更井然有序，為其形象增添正面價值，是整個城市改善計劃必要的關注部份。更重要的是，將有效提升市民的生活品質，讓澳門成為一個適合居住的可持續發展城市。



圖片來源：旅遊局

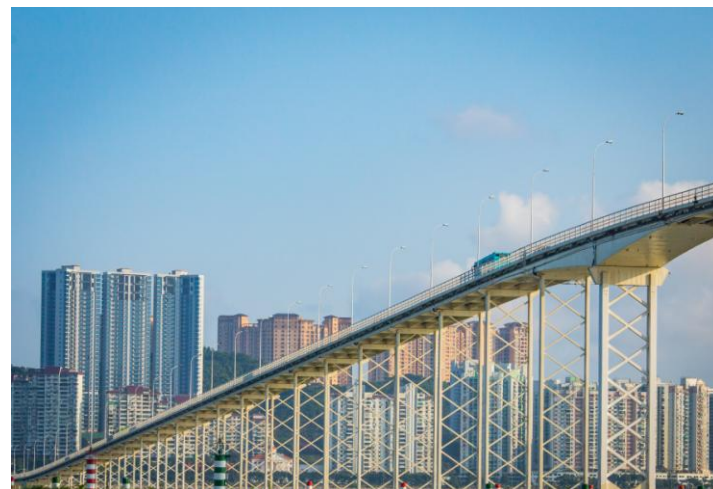
## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.4 關鍵目標和策略

#### 6.4.3 策略3：監測和管理環境品質

旅遊產業多年來一直是澳門經濟的主要支柱，在自然資源的保護上也擔任極為重要的角色。隨着旅遊消費活動發展蓬勃，無論是空氣、水、噪音、廢棄物及其他各種污染情況日趨嚴重。經濟的成長與發展，影響着環境狀況。因此，本規劃提出採取有效的措施來減低整體污染，才可讓環境品質有所改善。總而言之，有效提升本地整體居住品質的首要工作，是加強監督及管理生活環境的問題。

除了減污的處理措施外，減量更為重要，並輔以創新科技及設計來鞏固效果，才能實現預期目標。就此而言，減少資源消耗、發展綠色建築和改用環保工具等都是可行之道；而持續推動可使整體環境品質有效獲得改善。



圖片來源：旅遊局

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.4 關鍵目標和策略

#### 6.4.4 策略4：改善澳門的對外連接

城市可達性在任何持續發展的城市均是不可缺少的部份。而交通基礎建設更是扮演着非常重要的角色。城市的對外連結網絡大致可分為國際與區域兩大層面，而交通工具則可分成海、陸、空三大種類。

在國際層面上，澳門往來香港國際機場十分便捷，從香港國際機場入境的旅客只需在機場碼頭利用海上交通工具便可順利抵達澳門。透過與香港國際機場的直通水路，澳門與世界各大城市緊密連結。除了香港國際機場外，廣州白雲機場和深圳國際機場也是供澳門對外保持直接連結的重要機場。

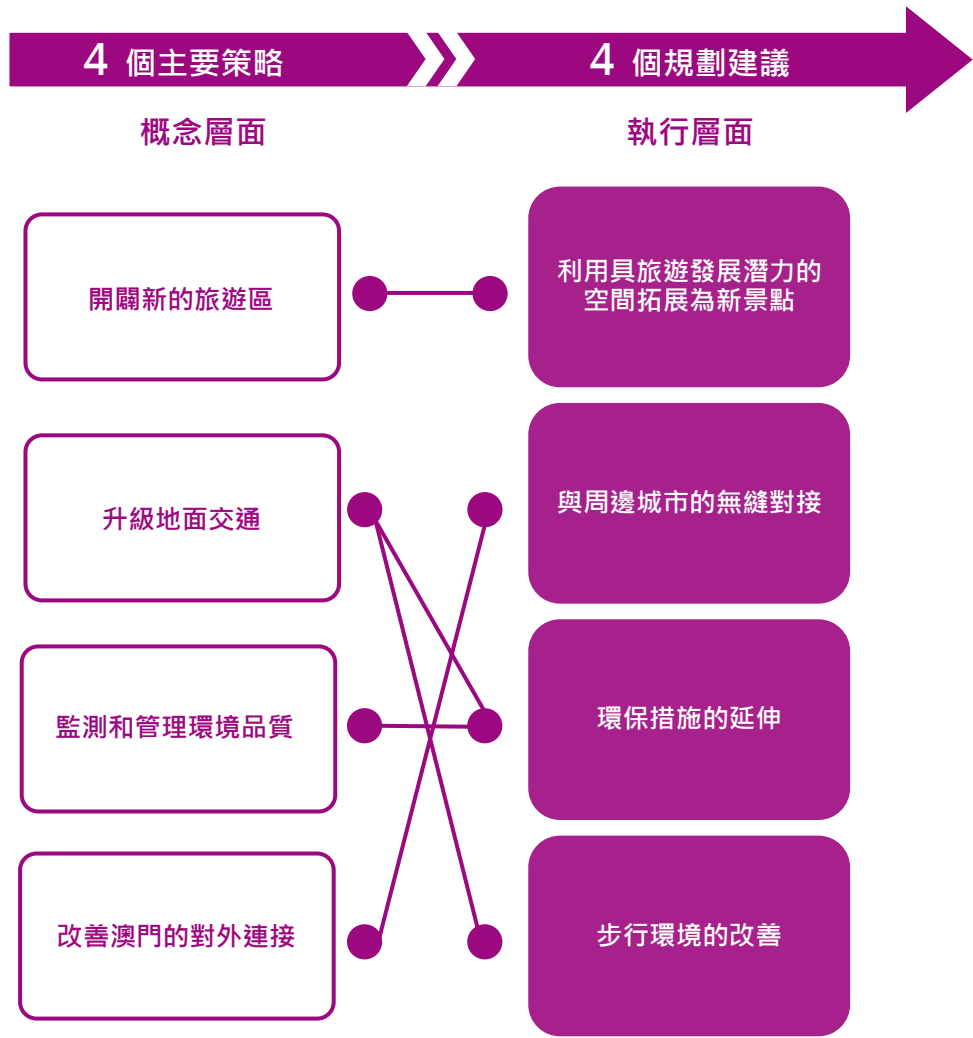
至於在區域層面，港珠澳大橋是澳門重要的區域性基礎建設，加上鄰近的廣珠城際鐵路，通過這些交通建設，澳門與珠江三角洲的各主要城市有着緊密連結，也因此為澳門創造了交通便利往來的優勢。



圖片來源：旅遊局

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃



為了實現**優化城市發展模式**的關鍵目標，從概念層面提出了四個主要策略，並結合執行層面上的四個規劃建議，輔以短期、中期和長期行動計劃。

**利用具旅遊發展潛力的空間拓展為新景點：**新城區、城市更新地區、舊城區和海濱空間等均可成為新旅遊區或資源的選址。這些地區可以用作建造公共藝術空間、露天餐飲區，以及標誌性的文化中心，供市民和旅客共同享用。

**與周邊城市的無縫對接：**香港國際機場擁有連接世界各地多個航點的優勢，與香港國際機場的無縫連接可協助吸引更多的中、長途旅客來澳。除了現有的香港海天客運碼頭外，可利用快將落成的港珠澳大橋，讓旅客能直接抵達澳門。另外，可以透過其他區域性的陸路基礎設施，改善澳門與周邊城市的聯繫。

**環保措施的延伸：**通過綜合協調規劃，提高環保標準，有助保持旅遊業和城市整體的可持續發展。制定措施減少旅遊業對環境的負面影響，將確保澳門作為一個宜居的綠色城市和旅遊目的地。

**步行環境的改善：**透過步行環境和模式的提升，進一步保障市民的優質生活和旅客的愉快旅遊體驗。

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃



# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃

### P 4.1 利用具旅遊發展潛力的空間拓展為新景點 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                 | 描述                                                                                                                            | 具體行動                                                                                                                                                                                             | 所屬領域    |
|---------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 4.1.1 | 荔枝碗區的更新                | <ul style="list-style-type: none"><li>進行荔枝碗區船廠遺址的文物評定及規劃。</li></ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>進行文物評定程序，並為該區之定位、規劃內容等提出更新計劃。</li></ul>                                                                                                                    | 文化及規劃範疇 |
| P 4.1.2 | 持續協助有價值的舊建築進行發展使用或翻新修復 | <ul style="list-style-type: none"><li>根據《文化遺產保護法》規定，對政府管轄範圍內有價值的舊建築制定適應性複用計劃，同時鼓勵遺址建築的私人業主參與此複用計劃中，進行對歷史建築物的保護和再利用。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>根據《文化遺產保護法》規定，就歷史城區內的歷史建築的發展使用或翻新修復提供協助。</li><li>支持屬私人業權的歷史建築物業權人按《文化遺產保護法》的規定提出合作建議，實現其保護、修復及活化。</li><li>根據《文化遺產保護法》的獎勵、優惠及支援規定，促進具文化價值的建築物的保護。</li></ul> | 文化範疇    |

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃

### P 4.1 利用具旅遊發展潛力的空間拓展為新景點 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題 | 描述                                                                                                                                                                            | 具體行動                                                                                                                                                                                                     | 所屬領域      |
|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 4.1.3 | 內港區的更新 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 配合社區經濟的未來發展方向，提出改善措施，引導社區經濟發展。</li><li>• 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，恢復內港區的昔日活力。同時，該更新計劃也被視為解決水浸和擁堵問題的機會，同時亦應與當前的舊區重整規劃結合。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 開展現狀分析和可行性研究，如利用該區的歷史故事性的聯繫等等，以及當前的基礎設施是否可以支援該地區擬進行的改造。</li><li>• 與持份者討論更新計劃的方案，以收集市民的意見及建議。</li><li>• 完善和完成更新計劃，並付諸實施。</li><li>• 確定合適的營運模式、維護計劃和推廣計劃。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.5 規劃建議和行動計劃

P 4.1

利用具旅遊發展潛力的空間拓展為新景點 | 長期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題  | 描述                                                                                                           | 具體行動                                                                                        | 所屬領域    |
|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 4.1.4 | 合理利用新城區 | <ul style="list-style-type: none"><li>充分利用新城區的發展機會，重塑澳門旅遊形象，重組澳門旅遊業的分佈。為旅客提供多元化的旅遊產品，如文化、娛樂及休閒等設施。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>確定新城區可供發展旅遊業的土地。</li><li>對各項旅遊設施的分佈進行概念性設計。</li></ul> | 規劃和旅遊範疇 |

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃

P 4.2

與周邊城市的無縫對接 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題      | 描述                                                                                                                                                                | 具體行動                                                                           | 所屬領域      |
|---------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 4.2.1 | 與香港國際機場無縫連接 | <ul style="list-style-type: none"><li>建設香港國際機場與港珠澳大橋之間的直接通道，讓旅客可直接過境澳門。</li><li>在港珠澳大橋澳門出境口岸設立航空客運檢查設施（例如機票檢查，行李檢查等），為澳門到香港國際機場的航班乘客提供更有效率的檢查服務，簡化登機程序。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>與香港特別行政區政府討論香港國際機場與澳門無縫連接的可行性。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |
| P 4.2.2 | 加強區域機場間的連接  | <ul style="list-style-type: none"><li>通過港珠澳大橋進一步加強香港、澳門和珠海機場之間的聯繫；同時應保持與深圳寶安機場和廣州白雲國際機場的交通連接。</li></ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>討論區域內各機場實現無縫連接的可能性 (透過客輪或公路)。</li></ul>  | 澳門特別行政區政府 |

## 6. 旅遊產業與城市發展

### 6.5 規劃建議和行動計劃

P 4.2

與周邊城市的無縫對接 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題      | 描述                                                                          | 具體行動                                                                                      | 所屬領域      |
|---------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 4.2.3 | 連接澳門與區域軌道網路 | <ul style="list-style-type: none"><li>通過高速鐵路網連接澳門與珠江三角洲和其他中國內地城市。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>加快粵澳新通道的建設。</li><li>與內地政府討論新通道與城際軌道的直接連接。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃

### P 4.3 環保措施的延伸 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題             | 描述                                                                                                                     | 具體行動                                                                                                                                                                                         | 所屬領域      |
|---------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 4.3.1 | 環保酒店獎的延伸           | <ul style="list-style-type: none"><li>繼續舉辦“澳門環保酒店獎”，推動酒店業界實施環保措施，履行社會環境保護責任。</li><li>繼續推動更多的酒店業界參與“澳門環保酒店獎”。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>持續優化“澳門環保酒店獎”評審準則，例如提升能耗、耗水量、減少廚餘和廢物處理等標準，同時繼續聽取相關部門和酒店業界的意見，以提升獎項的公平性和認受性。</li><li>加強對“澳門環保酒店獎”的宣傳途徑，讓市民和旅客對“澳門環保酒店獎”有進一步認識，鼓勵入住已獲獎的“環保酒店”。</li></ul> | 環境保護範疇    |
| P 4.3.2 | 提升車輛 (包括旅遊業) 的環保標準 | <ul style="list-style-type: none"><li>使用電動、天然氣或混合動力車輛，以盡量減少空氣污染危害。</li><li>逐步淘汰高污染車輛。</li></ul>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>推廣電動車。</li><li>黑煙車輛控制和糾察員培訓。</li><li>鼓勵綠色和低碳交通技術。</li><li>逐步淘汰非環保的車輛。</li><li>定期檢討車輛排放標準。</li></ul>                                                    | 環境保護和交通範疇 |

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃

P 4.3

環保措施的延伸 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                | 描述                                                                                   | 具體行動                                                                                                 | 所屬領域      |
|---------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 4.3.3 | 推行酒店和旅遊相關產業的綠色建設條例和守則 | <ul style="list-style-type: none"><li>通過促進綠色建築設計，採納最新的綠色創新技術於旅遊設施及酒店的設計當中。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>鼓勵及推動旅遊行業於新建築項目中加入綠色建築元素。</li><li>優化相關環境指引的內容以供酒店參考。</li></ul> | 環境保護和工務範疇 |

# 6. 旅遊產業與城市發展

## 6.5 規劃建議和行動計劃

### P 4.4 步行環境的改善 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題     | 描述                                                                                                 | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                  | 所屬領域       |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| P 4.4.1 | 改善步行環境     | <ul style="list-style-type: none"><li>建設無障礙步行環境，提高步行道路的连接性。</li><li>研究在核心旅遊區域延伸或開闢更多步行街。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>構建無障礙步行系統，縮短步行距離和時間，鼓勵市民及旅客以綠色出行。</li><li>持續改善步行環境，分階段實施優化計劃，優先改善旅遊區的步行環境，再延伸至其他區份。</li><li>持續完善街區配套，檢視各區的無障礙行人道設施，進一步便利居民和旅客。</li><li>以漸進方式延伸或開闢更多步行街，通過步行系統的建設和美化，提升步行環境的连接性及舒適性，構建人文慢行旅遊網路，帶動社區經濟。</li></ul> | 民政、工務和交通範疇 |
| P 4.4.2 | 設立互動式旅遊指示牌 | <ul style="list-style-type: none"><li>設立互動式旅遊指示牌以引導旅客和市民至旅遊區域。互動式指示牌可即時更新澳門的最新旅遊資訊。</li></ul>      | <ul style="list-style-type: none"><li>在具條件及合適的地區設立互動式旅遊指示牌。</li></ul>                                                                                                                                                                                 | 旅遊和民政範疇    |



# 第七章

## 旅遊承載力

## 7. 旅遊承載力

### 7.1 簡介

旅遊承載力指一個地區的最佳接待旅客範圍，在不損害環境和居民生活品質的前提下，同時仍可滿足旅客需要。承載力問題會限制一個城市的旅客接待能力，導致交通擁堵，影響旅客體驗和居民生活品質。旅遊承載力管理應該成為長期旅遊規劃策略與發展的重要內容。

本章根據旅遊設施的實際承載力（包括旅遊基礎設施、交通運輸、住宿等）、社會承載力（指居民和旅客滿意度），以及環境承載力三個主要標準，對澳門的旅遊承載力進行了分析，確定澳門是否有能力接待不斷增長的旅客數量。本章考慮了澳門旅遊學院的旅遊接待能力報告、澳門旅遊現狀、承載力預測以及公眾諮詢中所收集的意見，提出了具體的規劃建議和行動計劃，以提高澳門承載力及滿足未來旅遊增長。

一個世界級旅遊目的地必須擁有豐富而足夠的住宿選擇、旅遊產品和服務設施，為旅客提供優質服務和特色體驗，提升成為國際旅遊休閒目的地的聲譽。澳門特別行政區地理面積相對較小，人口密集，旅遊業佔經濟的產值相當高。由於土地面積和自然資源有限，澳門的旅遊承載力問題已經引起關注。澳門的旅遊發展以及其承載力需要得到高效管理，以確保城市有能力以合適及具有吸引力的設施和宜人的環境接待所有旅客，實現建設世界旅遊休閒中心的願景。

本章節包括以下內容：

#### 7.1 簡介

#### 7.2 現狀分析

#### 7.3 方案評估

#### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.5 規劃建議和行動計劃

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.1 社會承載力—澳門旅遊學院《澳門旅遊接待能力研究》報告評述

#### 《澳門旅遊接待能力研究》報告重點

《澳門旅遊接待能力研究》為社會文化司於2003年首次委託澳門旅遊學院進行的年度研究項目，以評估澳門每天的最佳接待旅客人次範圍。研究根據社會接待能力的概念，通過調查澳門居民和訪澳旅客的主觀感受和體驗，評估每天的最佳接待旅客人次；接着評估澳門主要旅遊基建及設施的實際接待能力可否應付上升的旅客人次。

旅遊學院採用了兩個方法以估算出澳門的最佳旅客數量：

- 1. 社會接待能力：調查澳門居民和旅客對於旅遊業的主觀感受和觀點。
- 2. 實際接待能力：評估澳門主要旅遊設施和服務的實際接待能力。

旅遊接待能力的估算大多建基於在高峰和非高峰時間澳門居民和旅客的問卷調查結果（社會接待能力）。研究提出，隨着設施的不斷完善和居民對旅客的接受能力提高，澳門多年來的旅遊承載力一直穩步提升。然而，2014年最佳旅客人次趨向平穩，從社會角度來看，很可能是由於澳門旅遊業的持續增長對居民日常生活素質和旅客旅遊體驗造成的影響，從而導致主觀感受下降。

表 7.1：2013及2014年旅客接待能力與實際旅客人數

| 年份   | 旅客接待能力<br>(每日旅客量) | 每年旅客接待能力<br>(每年旅客量，百萬) | 實際訪澳旅客數量   |
|------|-------------------|------------------------|------------|
| 2014 | 89,374 - 92,325   | 32.62 - 33.70          | 31,525,632 |
| 2013 | 87,573 - 94,956   | 31.96 - 34.66          | 29,324,822 |

資料來源：旅遊學院官方網站；治安警察局

儘管每年的訪澳旅客數量看似合理，但是高峰時間的旅客量仍然超過報告所提出的最佳旅客人次。如表7.2所示，2014年中有115天澳門的旅客量已超過可接待範圍(92,325)。將來澳門必須有效地調控高峰期旅客量，以均勻旅客量分佈為目標。

旅遊學院的旅遊接待能力研究是每年性的評估，並沒有對將來的旅遊承載力作出預測。

表 7.2：2014年旅客量模式

|       | 天數  | 每日旅客量   |         |            |
|-------|-----|---------|---------|------------|
|       |     | 低       | 平均      | 高          |
| 高峰日   | 15  | 115,000 | 127,000 | 152,000    |
| 忙碌日   | 100 | 91,000  | 100,000 | 115,000    |
| 正常日   | 250 | 52,000  | 79,000  | 91,000     |
| 總旅客人數 |     |         |         | 31,500,000 |

報告亦就旅遊設施和服務的實際接待能力進行了評估，並提出以下重點：

- 客輪服務、接待訪澳旅行團服務及出入境口岸設施都能保持充足或擴大接待能力來應付更多旅客；
- 目前酒店客房總量較最佳接待旅客的人次少，特別在旺季期間可能呈現不足，但發展和規劃中的酒店將可為澳門提供更多客房；
- 在旅客持續增長下，公共交通的實際接待能力，尤其是的士和公共巴士仍然緊張；
- 澳門主要的旅遊景點和餐飲場所在旅客入境高峰時段不足以接待龐大的旅客量。

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.2 社會承載力—旅客及居民調查

#### 旅客和居民對澳門旅遊承載力的主觀感受

為了深入了解旅客和澳門居民對澳門旅遊業及旅遊承載力的意見，進行了兩組的旅客街頭調查和一組的居民電話調查，以收集大眾意見。

#### 旅客調查

- 調查結果顯示，旅客對於澳門六大旅遊領域的滿意度處於可接受水平，其中最受關注的領域為交通運輸系統，尤其是的士的“搭車難”情況。
- 旅遊景點擠擁度的滿意度亦較低，表明澳門存在旅遊景點過度擠擁問題。此外，由表7.3可見，旅遊旺季時段（2月）對旅客在旅遊景點擠擁度方面的主觀感受產生了一定的影響，滿意度有明顯的下降。

#### 居民調查

- 居民總體認為澳門能夠提供足夠和便利的基礎設施和服務，滿足當前旅遊需求；然而大部份居民認為交通運輸的承載力不足，表示澳門在這一領域需要改進。
- 居民調查同時亦包括開放式調查；大多受訪者認為澳門的道路擁堵以及公共巴士和的士等公共交通工具擠擁的情況，是澳門主要的承載力問題。
- 居民同時表達希望澳門能提升旅遊景點多元化以及解決景點過度擠擁問題，以提升澳門未來的旅客接待能力。

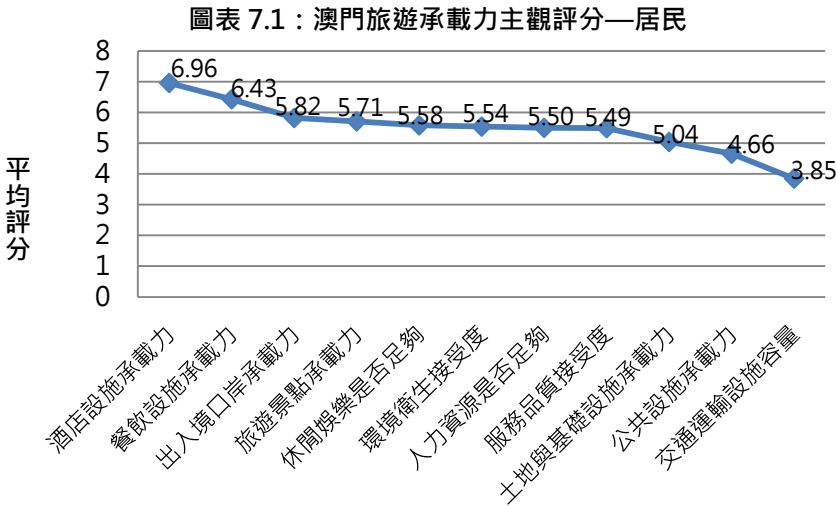
資料來源：規劃團隊調查及整理

表 7.3：澳門旅遊承載力主觀評分—旅客\*

| 便利設施<br>(旅遊承載力狀況) | 2015/10<br>(平均評分) | 2016/02<br>(平均評分)** |
|-------------------|-------------------|---------------------|
| 旅遊景點              | 3.26              | 3.00                |
| 總體體驗              | 4.03              | 4.00                |
| 交通運輸系統            | 3.66              | 3.66                |
| 出入境口岸             | 4.02              | 3.94                |
| 酒店住宿              | 4.04              | 3.97                |
| 零售                | 3.81              | 3.85                |
| 餐飲                | 3.73              | 3.85                |

\*共分為五個評分等級（1分為非常失望，3分為一般，5分為非常滿意）

\*\*二月恰逢中國農曆新年，為旅遊旺季。



0分代表“非常不足夠”，5分代表“一般”，10分代表“非常足夠”

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.3 實際承載力—受擠擁問題影響的旅遊地區

根據旅遊學院的《澳門旅遊接待能力研究》報告，以及規劃團隊所進行的旅客和居民調查結果顯示，旅遊景點人流密集是一個重要的旅遊承載力問題。景點人流密集說明該地區的來訪旅客已經超負荷，並影響居民生活品質和旅客出遊體驗。

根據與政府部門訪談及進行場地分析，識別了三個在澳門現有及潛在的擠擁旅遊地區：

- 議事亭前地—大三巴牌坊區
- 媽閣廟—海事博物館區 (潛在)
- 氹仔舊城區和龍環葡韻 (潛在)

旅客到訪量大、居住人口密度高以及缺乏開放空間，這三大因素綜合起來導致議事亭前地—大三巴牌坊區人流過度密集；而澳門的訪客人數預計將隨着旅遊發展進一步增加，媽閣廟—海事博物館區及氹仔舊城區和龍環葡韻都有受旅客歡迎的景點，是潛在的旅遊擠擁地區。

#### 澳門現時的人潮管制措施：

為緩解景點場地過度擠擁，澳門特區政府已經採取了一些人潮管制措施，包括：

- 已設置旅遊標識，為旅客指示明確方向，通過疏導旅客人流減輕擁堵情況。
- 某些重要的旅遊熱點地區，包括議事亭前地、大三巴牌坊、媽閣廟及金蓮花廣場等已安排旅遊警察駐守，以管理旅遊相關活動、防止犯罪行為，以及緩解擁堵狀況。
- 已制定了三級制人潮管制措施。當發生過度擠擁情況時，人潮管制便會實施，通過限制現場人流，緩解擁堵狀況。

這些主要是解決擠擁問題的控制措施；建議增添策略和行動以預防擠擁問題發生，全面解決這些問題。

圖片來源：規劃團隊整理

圖 7.1：澳門現有及潛在的擠擁旅遊地區



# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.4 實際承載力—承載力需求預測

進行旅遊預測是旅遊業規劃的重要一步，可以幫助了解並支持未來的發展路向，並制定關鍵指標。總體規劃對澳門旅遊業進行了全面的估算，充分考慮可能的情況，並以此為基礎預測澳門旅遊業發展的狀況，包括旅客總人數、旅遊業相關就業人數、旅客非博彩消費、酒店客房數目，以及零售、餐飲、付費旅遊娛樂設施等方面的供應及承載力需求。兩種增長情境的推算方法可參考《旅遊承載力》專題報告。

兩種增長情境分別為：

- 1. 低增長情境—假設旅客數量增長相對歷史均值較低（年均增長為 1-2%）。
- 2. 適度增長情境—假設旅客數量會有適度的增長（年均增長為 3-5%）。

下表總結了直至2025年在兩個增長情境下，有關澳門旅遊業表現的主要預測。預計未來隨着酒店和度假村供應增加、市場推廣和促銷活動的力度加大，以及旅遊產品的積極發展，澳門將可以吸引更多的留宿旅客及延長旅客逗留時間。

|                     | 2016年    | 旅客低增長情境<br>2025年估算結果 | 旅客適度增長情境<br>2025年估算結果 |
|---------------------|----------|----------------------|-----------------------|
| 旅客總人數               | 3,095萬人次 | 3,300至3,500萬人次       | 3,800至4,000萬人次        |
| 旅遊業相關就業人數*          | 242,000  | 258,000              | 295,000               |
| 旅客非博彩消費             | 66億美元    | 120至130億美元           | 130至140億美元            |
| 留宿旅客平均逗留時間（天）       | 2.1天     | 2.3天                 | 2.3天                  |
| 留宿百份比               | 50.7%    | 56%                  | 53%                   |
| *相關就業人數包括非在澳居住的外地僱員 |          |                      |                       |

註：本規劃的評估是按照2015年數字作為基數進行估算。

資料來源：統計暨普查局、規劃團隊整理

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.4 實際承載力—承載力需求預測

|                      | 2016年                    | 旅客低增長情境<br>2025年估算結果 | 旅客適度增長情境<br>2025年估算結果 |
|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| 酒店入住率                | 83%                      | 82%                  | 84%                   |
| 酒店客房數目               | 37,634                   | 48,600               | 51,900                |
| 付費旅遊娛樂設施及節目旅客量       | 290 萬人次<br>(2015年估算)     | 900 萬人次              | 990 萬人次               |
| 旅遊業零售空間需求<br>(總建築面積) | 631,000 平方米<br>(2015年估算) | 866,000 平方米          | 993,000 平方米           |
| 旅遊業餐飲空間需求<br>(總建築面積) | 334,000 平方米<br>(2015年估算) | 416,000 平方米          | 477,000 平方米           |
| 土地需求<br>(總建築面積)      | 466,000 平方米<br>(2015年估算) | 367萬平方米              | 417萬平方米               |

註：本規劃的評估是按照2015年數字作為基數進行估算。

資料來源：統計暨普查局、規劃團隊整理

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.5 實際承載力—交通運輸承載力

根據社會承載力的研究發現，交通運輸的承載力不足，被認為是影響澳門未來旅遊發展的一個關鍵問題。總體規劃對澳門當前及未來的交通系統進行了綜合評估，並考慮了新基礎設施建設的影響。評估涵蓋了不同的交通運輸領域，包括出入境口岸、交通轉乘服務及地面交通等；在考慮旅客需求的同時，亦包括了所有的口岸及交通使用者。以下為新基礎設施以及其預設完成時間：

- 港珠澳大橋 (預計於2017年年底具備通車條件)
- 粵澳新通道 (預計於2019年完成)
- 路氹邊檢大樓擴建 (假設於2025年完成)
- 輕軌 (假設氹仔線於2019年投入服務並將繼續興建延伸至澳門半島)
- 澳門國際機場擴建計劃 (預計於2040年完成第三階段擴建)

下表總結了澳門交通運輸系統的主要預測：

|                         | 2015年                                                                                                                                                            | 旅客低增長情境<br>2025年估算結果                                                                                               | 旅客適度增長情境<br>2025年估算結果                                                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客輪承載力<br>( 假設客輪班次保持不變 ) | 外港客運碼頭：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C ≥ 1.5 高訪客量日的高峰時段<br>氹仔臨時客運碼頭：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C ≥ 1.5 高訪客量日的高峰時段                                         | 外港客運碼頭：<br>V/C < 0.9 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>氹仔客運碼頭：<br>V/C ≥ 1.5 平常日的高峰時段<br>V/C ≥ 1.5 高訪客量日的高峰時段 | 外港客運碼頭：<br>V/C < 0.9 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>氹仔客運碼頭：<br>V/C ≥ 1.5 平常日的高峰時段<br>V/C ≥ 1.5 高訪客量日的高峰時段 |
| 出入境口岸承載力<br>(過境設施)      | 關閘：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>外港客運碼頭、氹仔臨時客運碼頭、機場：<br>V/C < 0.9 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段 | 機場、路氹邊檢大樓：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段                     | 機場、路氹邊檢大樓：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段                     |

\*容量承載力比率 ( V/C )：低於0.9，表示狀況可以接受；0.9至1.5表示令人擔憂；大於等於1.5表示狀況不可接受。

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.5 實際承載力—交通運輸承載力

|                  | 2015年                                                                                   | 旅客低增長情境<br>2025年估算結果                                                                        | 旅客適度增長情境<br>2025年估算結果                                                                       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 出入境口岸的公共巴士轉乘服務   | 關閘：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段 | 路氹邊檢大樓：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段 | 路氹邊檢大樓：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段 |
| 出入境口岸的的士轉乘服務     | 所有出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段                                                              | 所有出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段                                                                  | 所有出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段                                                                  |
| 出入境口岸的酒店穿梭巴士轉乘服務 | 所有出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段                                                              | 路氹邊檢大樓：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段 | 路氹邊檢大樓：<br>V/C = 0.9-1.5 平常日的高峰時段<br>V/C = 0.9-1.5 高訪客量日的高峰時段<br>其他出入境口岸：<br>V/C < 0.9 所有時段 |

\*容量承載力比率 ( V/C )：低於0.9，表示狀況可以接受；0.9至1.5表示令人擔憂；大於等於1.5表示狀況不可接受。

根據評估的詳細分析，發現了一些交通運輸相關的主要問題：

- 往返澳門的客輪服務正面對着承載力不足問題，乘客需要在旅遊高峰時段調整出行時間。
- 雖然的士服務的總體供應足夠應付各出入境口岸高峰時間內的需求。然而，由於當中存有許多其他的因素，實際的士服務情況比預期情況要差，包括的士司機到交通擁堵區載客的意願、的士彈性的服務時間及的士的實際分佈情況。
- 在一些繁忙的出入境口岸，公共巴士的轉乘服務並不足夠應付高需求；建議適度擴大公共巴士系統的承載力。
- 在非高峰時段，酒店穿梭巴士有過度供應的情況，在主要的上落客點造成擠擁。
- 隨着未來訪澳旅客人數的增加，部份繁忙口岸的過境設施將會超負荷；建議在入境和離境大堂增設額外的電子過關通道，滿足長遠的增長需求。
- 每天往返澳門工作的非在澳居住僱員是出入境口岸的頻繁使用者，對出入境口岸及跨境交通造成一定壓力。

資料來源：規劃團隊整理

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.6 環境承載力—旅遊業的資源耗用

旅遊業是一個消耗性產業，需要不同的自然資源來支持運作，尤其是能源和水。

#### 能源耗用及碳排放

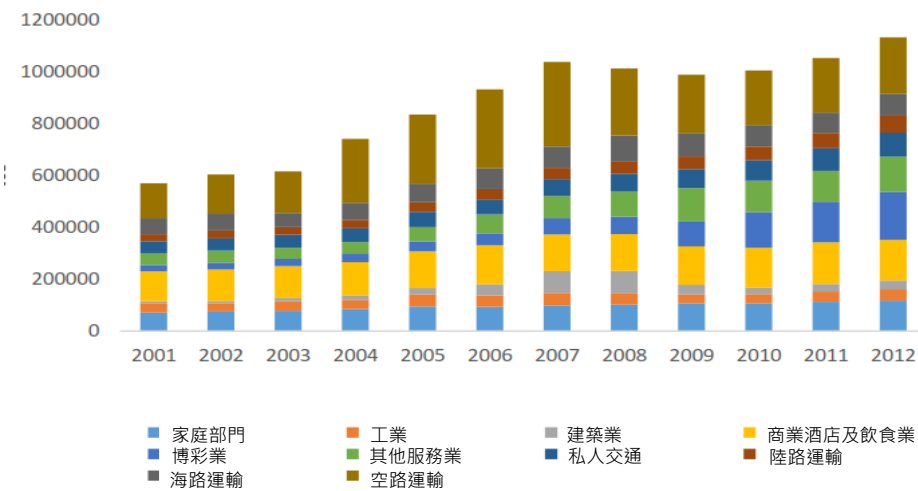
澳門目前未有針對旅遊業的能源耗用及碳排放評估；因此本規劃參考了《澳門特區經濟發展與CO<sub>2</sub>排放情景分析》的研究報告，並發現澳門能源消耗量較大的行業為服務行業，包括商業酒店及飲食業和博彩業，以及交通運輸行業（圖表7.2）。這些行業亦對澳門的碳排放量有顯著的影響。

研究報告亦設立了四個澳門的發展情境，並提出需要有效及積極的減能政策和措施方可減緩澳門能源消耗及碳排放的速度。由於旅遊業在澳門是能源消耗量最大的產業，因此，澳門需要加強業界內的環保措施，以有效減少城市的能源及碳排放。

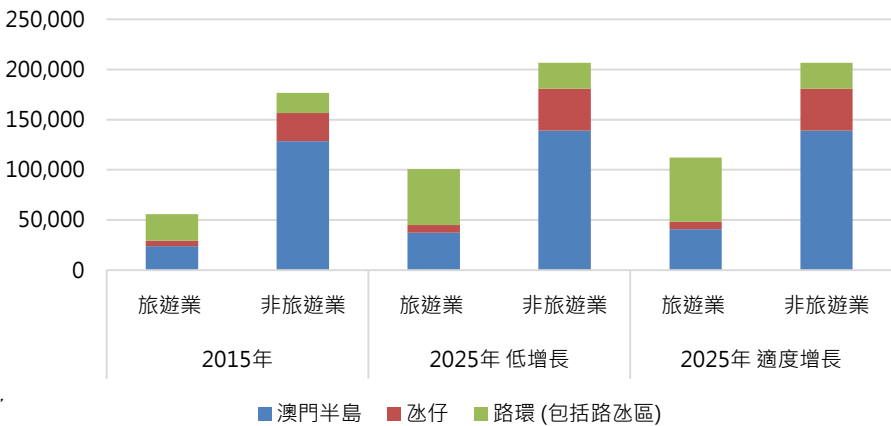
#### 水耗用

本規劃對兩個旅客增長情境下的旅遊業用水量進行了預測。如圖表7.3顯示，旅遊用水只佔澳門整體用水量的一小部份，這表明了旅遊業當前和未來的發展對澳門水系統及承載力的影響不大。建議澳門持續執行業內的節水措施，將旅遊用水量保持在可接受水平。

圖表 7.2：澳門各行業的能源消耗（噸煤當量）



圖表 7.3：澳門耗水量預測（立方米/天）



資料來源：清華大學能源環境經濟研究所及清華東莞創作中心：《澳門特區經濟發展與CO<sub>2</sub>排放情景分析》，2015年；規劃團隊整理

# 7. 旅遊承載力

## 7.2 現狀分析

### 7.2.7 環境承載力—旅遊業的固體廢棄物及污水

旅遊業所產生的廢棄物及污水是一個常見的環境問題。過量的廢棄物及污水會對自然環境帶來嚴重的影響；因此，了解廢棄物及污水問題，以及提供適當的管理措施是至關重要的。

#### 固體廢棄物

由於澳門現時的固體廢棄物處理以焚化方式為主，經收集的固體廢棄物會轉至澳門垃圾焚化中心(以下簡稱焚化中心)作處理；因此，可以利用焚化中心的處理能力用作評估澳門對於固體廢棄物的承載力。

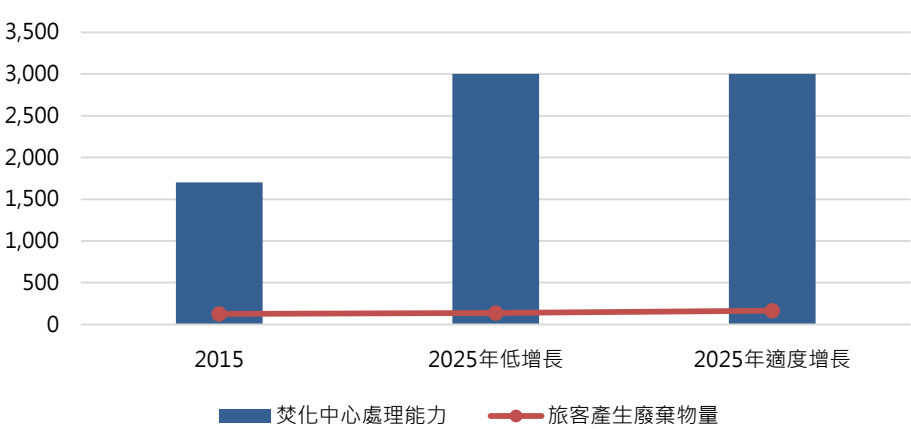
由圖表7.4中可以見得，旅遊業所產生的固體廢棄物量對於短期至長期焚化中心的處理能力影響不大。焚化中心將有足夠的處理容量以應付未來上升的旅遊廢棄物量。同時，焚化中心的擴建規劃將進一步提高其處理承載力。

儘管澳門旅遊業的固體廢棄物量仍處於可接受水平；然而，澳門的廢棄物回收趨勢並不理想，長期保持在18%-20%的較低水平。鼓勵澳門旅遊業推廣更積極的固體廢棄物回收計劃，有助提升澳門廢棄物回收水平並且建設澳門成為一個環保旅遊目的地。

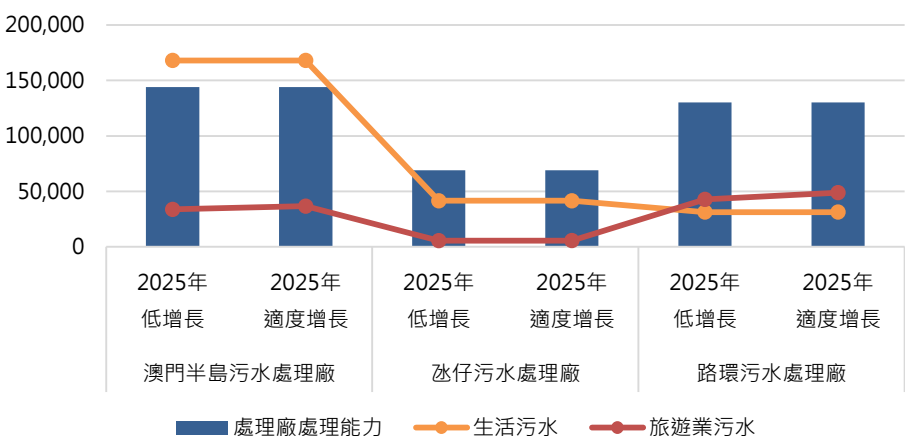
#### 污水

澳門目前共有五座污水處理廠，包括澳門半島污水處理廠、氹仔污水處理廠及路環污水處理廠等，每日處理的污水量大。如圖表7.5所示，澳門旅遊業所產生的污水與總體污水量比較相當少，對澳門污水處理系統的影響亦較小。在短期內，澳門半島污水處理廠處理污水能力將不足夠；然而，政府正規劃在港珠澳大橋人工島上新建一座污水處理廠，長遠分擔處理澳門半島、新城A區及B區產生的污水，以減低澳門半島污水處理廠的壓力。

圖表 7.4：旅遊業廢棄物處理量預測—澳門焚化中心 (公噸/日)



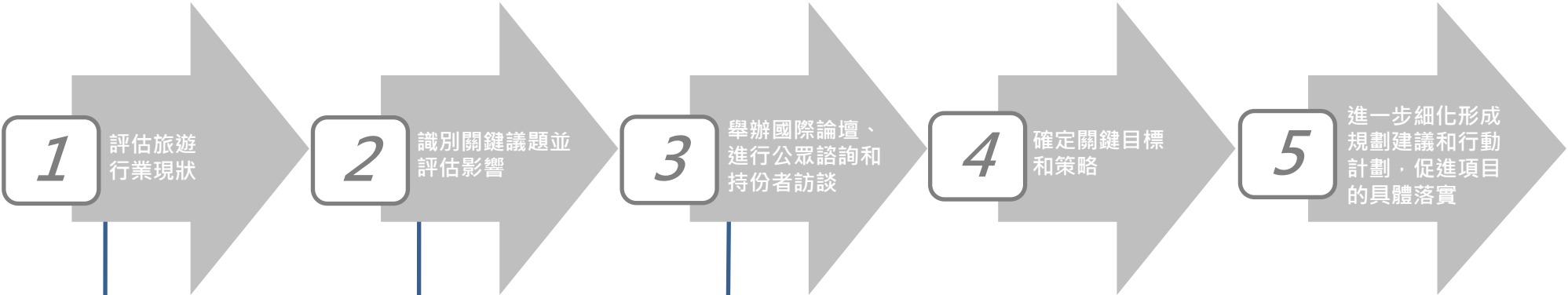
圖表 7.5：澳門污水處理廠污水處理量預測 ( 立方米/日 )



資料來源：規劃團隊整理

# 7. 旅遊承載力

## 7.3 方案評估



- 澳門旅遊學院進行的澳門旅遊接待能力研究涵蓋了社會和實際承載力，並識別了交通和景點擠擁為主要問題。
- 主要承載力問題包括交通問題（的士截車難、公共巴士擠擁和道路擁堵問題）和高峰時段景點旅客過度密集情況；因此交通及旅遊景點的承載力是其中需重點關注的方面。
- 每天往返澳門工作的非在澳居住僱員，造成出入境口岸和交通擁堵情況。
- 環境承載力評估顯示澳門的自然環境在可接受水平；然而澳門的固體廢物回收利用率相對較低，隨着訪澳旅客增加，預計旅遊業所產生的固體廢棄物及污水都會相應增加。

- 報告為澳門直至2025年的旅遊發展進行了兩種增長情境的預測。
- 輕軌是澳門交通網絡的骨幹，是減少擁堵的關鍵，需要將輕軌連接到所有出入境口岸。
- 港珠澳大橋的落成將有助減輕客輪碼頭的擁堵情況。
- 建議將更多的過境需求轉移到路氹邊檢大樓，以減少關閘擠擁以及來往澳門與路氹交通擁堵的問題。
- 的士服務需要大幅度擴展和升級。
- 需鼓勵及擴展旅遊業固體廢棄物回收系統，並最大度優化廢棄物處理設施。

- 公眾對澳門的旅客增長表示憂慮，認為澳門已經有太多的旅客，隨着旅客量增長，將可能增加對居民和旅客帶來的影響。
- 澳門應繼續發展基礎設施，改善和擴大交通網絡，優化口岸過境設施。
- 建設遠離核心區的新景點和購物區，並對城市其他地區進行積極的市場推廣，以緩解景點擠擁問題。
- 公眾認為澳門廢棄物的減排及回收行動需加大力度。

# 7. 旅遊承載力

## 7.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**管理澳門旅遊業的承載能力**，提高接待旅客的能力，並盡量減少對居民、旅客和自然環境的負面影響。

舒緩承載力的關鍵方向是“管理”，首先要積極了解旅遊承載力情況，並透過指導政策和資源來解決相關問題，未來有必要積極管理旅遊業以達到預期的結果。

關鍵目標將通過下列六個主要策略來實現：

- **監測澳門旅遊承載力狀況**：測量是改進的首要關鍵，再設定目標和監控進度。
- **疏導及分流旅遊高峰期旅客**：減少高峰時期訪澳旅客數量和擠擁旅遊地區的客流量。
- **緩解旅遊景點的擠擁情況**：確定需主要關注的景點區域，並編制場地管理計劃，制定有效措施，以解決擠擁和安全問題。
- **解決交通承載力問題**：確定優先政策解決短期、中期和長期的交通問題。
- **提升和擴大人力資源**：足夠和高品質的人力資源是優質旅遊的一個關鍵要求。
- **減低旅遊業對自然環境造成的影響**：鼓勵更多旅遊業內的環保措施，以減低旅遊業發展對環境的不利影響。

其中一些策略與其他章節中的策略重疊，更突出了承載力管理在旅遊業中的重要性。

## 7. 旅遊承載力

### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.4.1 策略1：監測澳門旅遊承載力狀況

改善承載力的關鍵舉措是測量承載力的狀況及需求，然後進行進度監測。承載力既涉及社會層面，也包含實際設施層面。2003年以來，旅遊學院一直在進行澳門旅遊承載力研究，追蹤相關趨勢並識別關注點。其《澳門旅遊接待能力研究》報告將成為進度監測的重要資源。以下是針對這一方面提出的一些建議：

- 繼續利用旅遊學院進行的居民和旅客調查結果對社會狀況進行監測和跟進，特別是景點擠擁度、的士供應、服務品質及其他的交通狀況。
- 設定有關交通運輸系統，特別是改善的士服務和交通狀況的關鍵績效指標，並進行監測。
- 對低價值和不過夜旅遊（通常指收益較低的旅遊活動）設定關鍵績效指標，並進行監測。
- 設定出入境口岸數量目標的關鍵績效指標，並監測粵澳新通道、港珠澳大橋口岸和澳門國際機場擴建等新建設施的實施進度。新建出入境口岸的落成，將大大提升澳門旅遊承載力，因此，監測這些新建設施對於承載力提高是必不可少的。
- 監測旅遊人力資源情況。相關關鍵績效指標包括旅遊相關勞工需求、完成培訓課程的旅遊員工比例以及減低人員流動率等。

本章對此策略制定了相關規劃建議及相關行動計劃。



## 7. 旅遊承載力

### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.4.2 策略2：疏導及分流旅遊高峰期旅客

疏導及分流旅遊高峰時期的入境旅客以及到訪熱門景點旅客量是一項關鍵策略。澳門一直是中國春節和十一黃金周等重大節假日和活動期間的熱門目的地。就此提出以下具體建議：

- 旅遊局一直努力推廣非旺季旅遊活動，這些舉措應該繼續進行。應對節假日旺季期間的各項活動進行檢討，若可能應將活動轉移至淡季推行。
- 由於會展活動一般在工作日舉行。因此，應大力鼓勵舉辦會議展覽活動，將有利於帶動非旺季高價值旅遊。
- 銀髮客群是淡季旅遊的目標市場之一，應鼓勵對該客群進行開發。
- 澳門需要在遠離核心歷史城區建設新旅遊區。規劃建議提倡利用澳門濱水空間及發展海上旅遊，以降低對核心區的壓力。
- 特區政府相關部門已規劃了旅遊步行路線和採取其他方法從旅遊核心地區向外引導人流，並且鼓勵人們利用步行代替乘車出行。除此之外，升級或引入即時資訊系統亦有助疏導人流。
- 隨着澳門的旅遊產品進一步向活動型和體驗型轉型，建議對這些產品進行淡季開發和推廣，降低高峰時期的旅客需求。

疏導及分流旅遊高峰期旅客需要不同的策略推動。本報告的其他章節提及多項疏導及分流旅客的針對性策略和建議，包括發展季節性旅遊產品以及開發遠離核心區域的新旅遊景點等。因此，本章並未對此編制相應的規劃建議。



圖片來源：旅遊局

## 7. 旅遊承载力

### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.4.3 策略3：緩解旅遊景點的擠擁情況

解決景點擠擁和相關安全問題的關鍵策略是識別重點關注地區，並考慮有效的管理及疏導人流計劃。澳門歷史城區被列入聯合國教科文組織的世界遺產名錄，有效管理此類文化遺產景點尤為重要。文化局正在制訂《澳門歷史城區保護及管理計劃》，該保護及管理計劃主要強調歷史城區的實體開發，建議加強關注解決景點承载力方面的問題。

一些景點承载力相關的建議如下：

- 估算所在地區、廣場和步行道適宜的人群密度和容量。
- 評估行人和車輛通行路線和應急通行路線。
- 增設衛生間、垃圾收集和標識等旅客服務設施。
- 評估景點現有的安全系統、安全威脅和潛在漏洞並制定應對措施。
- 鼓勵於淡季舉辦活動。

建議為繁忙旅遊景點制定擠擁地區的場地管理計劃，以達致有效的人潮管理。同時，亦應考慮有效措施以減少於旅遊高峰時期到訪景點的旅客量。關於擠擁地區的長期緩解措施，建議開發遠離核心城區的新旅遊景點，將旅客疏導至澳門其他地區。《旅遊資源和產品體系》及《旅遊產業與城市發展》的章節中包含了新旅遊產品開發和旅遊地區拓展方面的有關建議。



資料來源：文化局：《澳門歷史城區保護及管理計劃—諮詢文本》，2014年；圖片來源：旅遊局

## 7. 旅遊承載力

### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.4.4 策略4：解決交通承載力問題

要消除旅遊發展的限制，並提供合理承載力，關鍵策略是改善現有交通問題。需要推出優先的重點政策，以解決短期、中期和長期交通運輸問題。以下是在此方面提出的一些建議：

- 對的士營業執照、駕駛人員和的士叫車系統進行充分性評估，提出修訂方案，滿足居民和旅客需求。
- 推廣酒店穿梭巴士共乘系統，合理安排穿梭巴士的行程次數及路線。
- 改善公共巴士服務並優化路線及行程次數。
- 鼓勵在路氹工作的非居澳僱員、旅行團和旅客使用路氹邊檢大樓過境，從而減少澳門半島、各座橋樑和氹仔的交通量。內地城際鐵路將於2018年開通至橫琴，屆時將為路氹邊檢大樓提供便利的城市交通服務。
- 繼續支持擴建輕軌系統，包括延伸至所有出入境口岸的工程，方便旅客和非居澳僱員出行，而不影響地面交通。
- 支持建設第四跨海大橋，供車輛通行。

本章為此策略制訂了規劃建議及相關行動計劃。



圖片來源：旅遊局

## 7. 旅遊承載力

### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.4.5 策略5：提升和擴大人力資源

人力資源對旅遊業品質至關重要。公眾諮詢期間公眾就澳門勞動力技能升級以及外地僱員提出了一些意見。由於旅遊業及相關企業的快速發展，澳門勞動力就業率偏高，而失業率較低。未來的新增投資和旅遊業發展將需要更多勞動力支援。

- 繼續在大學、教育機構及工作崗位提供旅遊培訓，並制定關鍵績效指標以監測旅遊相關企業的員工培訓課程。
- 考慮各類獎勵計劃，提高旅遊業的生產力，尤其於中小企業。
- 加強外地僱員的培訓，鼓勵其更加深入地了解澳門，提升服務質素。

本章只進行了旅遊僱員的需求預測和分析。有關擴大和提升人力資源，以及外地僱員的規劃建議將在《旅遊品質和服務體系》章節中進行討論。



## 7. 旅遊承載力

### 7.4 關鍵目標和策略

#### 7.4.6 策略6：減低旅遊業對自然環境造成的影響

為了使澳門成為“世界旅遊休閒中心”，必須完善環境管理，以達到旅客對旅遊目的地的期望。目的地應持續關注旅遊發展對環境的影響，並不斷鼓勵有利環境的措施。隨着旅遊業和相關企業的快速發展，預計旅遊業的水耗用、能源耗用及碳排放都有所增加；同時，亦會有更多由旅遊業產生的廢棄物及污水，不但影響自然環境，更對澳門廢棄物處理系統構成壓力，降低本地生活品質及影響澳門作為旅遊目的地的吸引力。以下為一些改善澳門旅遊業環保措施的建議：

- 提倡旅遊業內的環保措施，以達到減少資源耗用及碳排放。
- 推動環保旅遊車輛，以減低旅遊業在交通運輸產生的能源消耗及碳排放。
- 對現有的固體廢棄物回收及處理系統進行審查並探討可行的優化方法。
- 採取鼓勵措施，開展廣泛教育，鼓勵所有酒店及其他旅遊企業推廣固體廢棄物回收。
- 推行公共場所廢棄物回收，尤其是在旅客量大的地區，促進旅客和旅遊企業參與及支持資源回收。
- 優化污水處理過程，以確保污水排放嚴格遵守標準，改善澳門的海濱環境。
- 探討污水再生利用的可行性，以促進自然資源的有效使用，並減少污水過量排放所產生的環境影響。

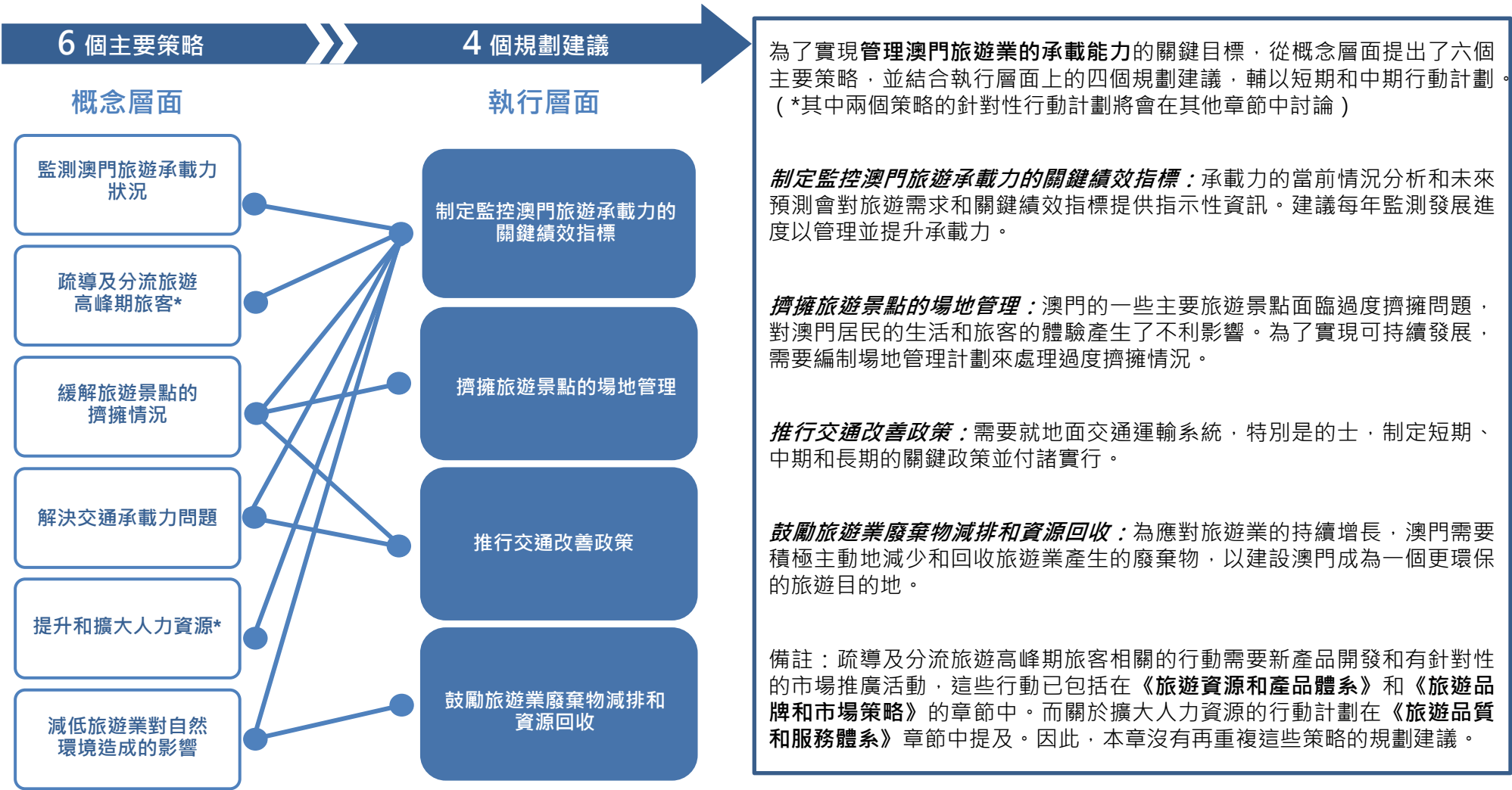
有關推動旅遊業內環保措施的規劃建議將包括在《旅遊產業與城市發展》的章節中；而本章則針對廢棄物及污水制定了相關規劃建議及行動計劃。



圖片來源：旅遊局；環境保護局

# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃



# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

| 規劃建議  |                    | 奠定基礎<br>短期 ( 0-5年 )                                                                                                                                                       | 促進生產力和效率<br>中期 ( 6-10 年 )                                                        |
|-------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| P 5.1 | 制定監控澳門旅遊承載力的關鍵績效指標 | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 5.1.1 擴展年度旅遊接待能力研究報告，以涵蓋更多監測承載力的關鍵績效指標</li></ul>                                                                                |                                                                                  |
| P 5.2 | 擠擁旅遊景點的場地管理        | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 5.2.1 為《澳門歷史城區保護及管理計劃》加入景點承載力管理方案</li><li>• P 5.2.2 為擠擁旅遊景點進行場地管理和制定應對策略</li></ul>                                              |                                                                                  |
| P 5.3 | 推行交通改善政策           | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 5.3.1 為旅遊熱點地區的人流和交通運輸能力進行評估</li><li>• P 5.3.2 推行的士服務改善政策</li><li>• P 5.3.3 有序管理旅遊業專用車輛</li><li>• P 5.3.4 增加路氹邊檢大樓的使用率</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 5.3.5 支持輕軌系統的建設並將其延伸至所有出入境口岸</li></ul> |
| P 5.4 | 鼓勵旅遊業廢棄物減排和資源回收    | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 5.4.1 鼓勵酒店積極實施固體廢棄物的回收利用</li><li>• P 5.4.2 擴展公共廢棄物回收系統至旅客人流密集地區</li><li>• P 5.4.3 進行建設再生水廠的可行性研究工作</li></ul>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 5.4.4 實施污水處理廠的優化工程</li></ul>           |

# 7. 旅遊承载力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

### P 5.1 制定監控澳門旅遊承载力的關鍵績效指標 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                           | 描述                                                                                         | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 所屬領域   |
|---------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 5.1.1 | 擴展年度旅遊接待能力研究報告，以涵蓋更多監測承载力的關鍵績效指標 | <ul style="list-style-type: none"><li>修訂由旅遊學院編寫的澳門旅遊接待能力研究報告，增添關於監測承载力關鍵績效指標的內容。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>把當前的旅遊接待能力研究報告延伸至覆蓋以下的關鍵績效指標。</li><li>實際承载力指標包括：<ol style="list-style-type: none"><li>1) 總旅客人數</li><li>2) 旅遊相關就業，包括非澳門居住的外地僱員</li><li>3) 旅客的非博彩消費</li><li>4) 留宿旅客平均逗留時間</li><li>5) 留宿旅客百分比</li><li>6) 酒店平均入住率</li><li>7) 酒店客房數量</li><li>8) 客輪承载力</li><li>9) 出入境口岸承载力</li><li>10) 公共巴士承载力</li><li>11) 的士服務承载力</li><li>12) 付費旅遊娛樂設施及節目旅客量</li><li>13) 會議及展覽活動相關數據 (活動數量、入場人次)</li></ol></li><li>社會承载力的指標包括：<ol style="list-style-type: none"><li>1) 酒店及旅遊相關員工工作壓力水平</li><li>2) 地面交通服務的主觀評價</li><li>3) 對景點擠擁度的主觀評價</li></ol></li><li>在可行條件及實際需要下，進行特定方面的關鍵績效指標監測。</li></ul> | 社會文化範疇 |

# 7. 旅遊承载力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

### P 5.2 擁擠旅遊景點的場地管理 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                      | 描述                                                                                          | 具體行動                                                                                                                                                                               | 所屬領域 |
|---------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 5.2.1 | 為《澳門歷史城區保護及管理計劃》加入景點承载力管理方案 | <ul style="list-style-type: none"><li>建議於《澳門歷史城區保護及管理計劃》加入景點承载力管理方案，以應對擁擠和安全相關問題。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>評估景點的現場條件、導流和緊急通道等，並設立擠擁標準。</li><li>設置針對過度擠擁情況的警告系統和應對措施。</li><li>培訓具有專業知識的世界文化遺產景點管理人員，以回應聯合國教科文組織對世界遺產管理的建議。</li></ul>                     | 文化範疇 |
| P 5.2.2 | 為擠擁旅遊景點進行場地管理和制定應對策略        | <ul style="list-style-type: none"><li>針對熱門場地和景點制定應對策略和措施。</li></ul>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>評估熱門場地的人群擠擁狀況，並確定關於過度擠擁問題的威脅和漏洞，制定應對措施。</li><li>根據景點的現場情況，實施人潮管制措施。</li><li>按實際環境的變化持續完善疏導和分流措施。</li><li>選擇在合適的場地舉辦大型活動，以免增加景點承载力。</li></ul> | 保安範疇 |

# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

### P 5.3 推行交通改善政策 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                | 描述                                                                             | 具體行動                                                                                                                                         | 所屬領域    |
|---------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 5.3.1 | 為旅遊熱點地區的人流和交通運輸能力進行評估 | <ul style="list-style-type: none"><li>對旅遊熱點地區的人流情況進行評估，並制定相應的交通策略和措施</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>評估於旅遊高峰期到訪旅客的人流量，包括於主要出入境口岸、旅遊景點和酒店地區等。</li><li>按人流量評估在旅遊熱點交通系統的運輸能力和限制，制定應對措施以滿足旅客高峰期的出行需要。</li></ul> | 旅遊和交通範疇 |
| P 5.3.2 | 推行的士服務改善政策            | <ul style="list-style-type: none"><li>改善的士供應和服務品質，特別針對於澳門居民。</li></ul>         | <ul style="list-style-type: none"><li>加強的士考試規則，提升的士司機法律認知及服務質素。</li><li>審查特別的士的營運和服務質素，調整牌照數量以滿足市場需求。</li><li>持續監測及打擊的士違規行為。</li></ul>       | 交通範疇    |

## 7. 旅遊承載力

### 7.5 規劃建議和行動計劃

#### P 5.3 推行交通改善政策 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題       | 描述                                                                                                | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                         | 所屬領域      |
|---------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 5.3.3 | 有序管理旅遊業專用車輛  | <ul style="list-style-type: none"><li>有效管理酒店及娛樂場客運專車。</li></ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>持續調整酒店及娛樂場客運專車於口岸的停泊空間與行駛路線，以優化口岸空間資源；檢討並鼓勵酒店及娛樂場客運專車聯營。</li></ul>                                                                                                                                     | 交通範疇      |
| P 5.3.4 | 增加路氹邊檢大樓的使用率 | <ul style="list-style-type: none"><li>制定政策，在輕軌開通至蓮花口岸後，將過境和交通需求轉移至路氹邊檢大樓，以減低其他出入境口岸的壓力。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>對需要重點轉移使用路氹邊檢大樓過境的目標群體進行政策研究，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>1) 訪澳旅客</li><li>2) 訪澳旅行團</li><li>3) 在路氹地區工作的非在澳門居住的勞工及本地市民</li></ul></li><li>與鄰近地區的政府部門討論把“合作查驗，一次放行”的措施延伸至路氹邊檢大樓的可行性。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

### P 5.3 推行交通改善政策 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                 | 描述                                                                              | 具體行動                                                                                                             | 所屬領域      |
|---------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 5.3.5 | 支持輕軌系統的建設並將其延伸至所有出入境口岸 | <ul style="list-style-type: none"><li>繼續實施相關政策支持將輕軌系統建設及擴展延伸至所有出入境口岸。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>持續透過科學化的分析評估輕軌與主要跨界點的接駁。</li><li>保持與內地相關部門就澳門輕軌系統與內地軌道交通的對接進行討論。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

P 5.4 鼓勵旅遊業廢棄物減排和資源回收 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題               | 描述                                                                                                | 具體行動                                                                                                                                                                                  | 所屬領域      |
|---------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 5.4.1 | 鼓勵酒店積極實施固體廢棄物的回收利用   | <ul style="list-style-type: none"><li>擴建澳門酒店的固體廢棄物處理系統及回收設施。</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>設定統一的酒店廢棄物回收標準，配合激勵措施，推動酒店對廢棄物回收的管理及落實，並可將其納入為“澳門環保酒店獎”的評審準則。</li><li>鼓勵酒店建設廢棄物回收設施，並滿足回收物收集的運輸要求。</li></ul>                                    | 環境保護範疇    |
| P 5.4.2 | 擴展公共廢棄物回收系統至旅客人流密集地區 | <ul style="list-style-type: none"><li>在全市範圍，尤其是旅客人流密集的地區設置足夠的廢棄物回收箱，推動旅客和本地旅遊企業實行廢棄物回收。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>繼續於旅遊區尋找合適的位置增設回收箱及持續優化回收設施。</li><li>設置足夠的回收箱並滿足回收物收集的運輸要求。</li><li>在回收箱上設置明確指示，確保正確的廢棄物分類。</li><li>鼓勵“活動回收”，在大型活動期間提供免費的廢棄物回收箱和宣傳材料。</li></ul> | 環境保護和民政範疇 |

# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

P 5.4

鼓勵旅遊業廢棄物減排和資源回收 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題           | 描述                                                                                               | 具體行動                                                                                                                                                                                  | 所屬領域    |
|---------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 5.4.3 | 進行建設再生水廠的可行性研究工作 | <ul style="list-style-type: none"><li>配合 “澳門再生水發展規劃 ( 2013-2020 ) ” 建議，對建設再生水廠進行可行性研究。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>對興建再生水廠進行可行性研究，研究應包括土地利用研究、環境影響評估、成本效益分析、污水供應量及再生水產能，鼓勵進行試點研究。</li><li>收集公眾的意見。</li><li>進行用戶端供水研究，考慮將再生水用於旅遊設施和文化活動，以減低旅遊業增長所帶來的資源消耗。</li></ul> | 水務及環保範疇 |

# 7. 旅遊承載力

## 7.5 規劃建議和行動計劃

P 5.4

鼓勵旅遊業廢棄物減排和資源回收 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題       | 描述                                                                              | 具體行動                                                                                                                                                                   | 所屬領域   |
|---------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 5.4.4 | 實施污水處理廠的優化工程 | <ul style="list-style-type: none"><li>對現時污水處理廠進行優化工程，改善污水排放水質及保護自然環境。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>對現時污水處理廠的優化工程進行可行性研究、環境影響評估和成本效益分析。</li><li>研究內容可包括優化工程應採用的技術和設計，並且識別關鍵問題或限制。</li><li>進行實際優化工程及相關興建工作，後續評估以及績效和環境影響監測。</li></ul> | 環境保護範疇 |



# 第八章

## 旅遊業與創新科技的應用

## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.1 簡介

---

本章檢視現時的智慧旅遊科技，同時介紹了澳門作為旅遊目的地使用這類智慧科技的效益。本章還分享了領先的旅遊科技平台、智慧旅遊工具以及其他有助於打造智慧旅遊目的地的創新科技。許多的旅遊品牌、國家旅遊局、酒店及旅遊機構企業都在不同領域上利用創新科技，包括提升旅客體驗、完善客戶關係管理、以及用於管理目的地擠擁及安全保障等。

澳門具有龐大的旅遊市場，而智慧旅遊科技的應用，將有助於行業管理，同時提升旅客體驗。澳門是世界級旅遊目的地之一，其願景是成為“世界旅遊休閒中心”。為了實現這願景，本規劃借鑒國際最佳案例，將創新科技應用於澳門旅遊市場的推廣和管理中。創新科技的應用能夠使旅客體驗得到昇華，並提供更多有用的資源。首爾、迪拜和倫敦等先進的旅遊目的地均走在創新科技應用的前端，利用最新的創新科技不斷地改善旅遊環境的便利度。另一方面，科技能夠進一步提升旅遊管理；配置智慧科技工具及更新現有技術，不論在短期或長期皆可為旅客和澳門的旅遊行業帶來效益。

本章包含以下內容：

#### 8.1 簡介

#### 8.2 現狀分析

#### 8.3 方案評估

#### 8.4 關鍵目標和策略

#### 8.5 規劃建議和行動計劃

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.2 現狀分析

### 8.2.1 現有的旅遊業科技

根據行業的案例參考和最佳實踐，現在有許多科技可供旅遊業使用。這些科技的應用有利於旅遊目的地管理機構、各個與旅遊相關的行業（如企業、服務供應商、交通機構等）、酒店和旅客。在創新科技市場中，下表展示出已應用於澳門的旅遊推廣、管理或行業運作的相關科技。

| 創新科技           | 該技術應用於澳門的情況(軟件、硬件、基礎設施) |                 |                 | 該技術在澳門的使用性或應用水平 |              | 備註                                   |
|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------------------------------|
|                | i)●代表有<br>ii)空白代表無      |                 |                 | i) 基礎; ii) 進階   |              |                                      |
|                | 旅遊推廣<br>( 註1 )          | 旅遊業管理<br>( 註2 ) | 旅遊業運作<br>( 註3 ) | 公共<br>( 註4 )    | 私營<br>( 註5 ) |                                      |
| 內容管理系統 (CMS)   | ●                       | ●               |                 | 基礎              | 基礎           | 旅遊業資訊與澳門大數據整合的計劃正在進行中。               |
| 客戶關係管理 (CRM)   | ●                       | ●               |                 | 基礎              | 基礎           | 公共部門現時已有一些針對業界的基本客戶管理系統，但主要是以單向查詢為主。 |
| 銷售時點信息系統 (POS) |                         |                 | ●               | 不適用             | 進階           | 綜合度假村正在商業運作上使用相關技術，例如應用於訊息追蹤及客戶管理。   |

備註:

1/ 旅遊推廣：直接用於旅遊推廣或應用於提升旅遊推廣能力的科技系統。

2/ 旅遊業管理：有利於旅遊業持份者，或可用於管理交通、人流以及安全等特定問題的政府相關服務功能，包括：數據/內容的分配和共用，以及交通監控/管理。

3/ 旅遊業運作：由旅遊業持份者提供或使用的技術，可用於日常運作或由中央系統管理。

4/ 公共：技術在公共機構的應用水平

5/ 私營：技術在私營機構的應用水平

- 基礎：觀察到或已知該技術的可用性，但是在行業上應用有限或使用該技術的持份者數量有限。
- 進階：觀察到或已知該技術在行業和持份者中的應用，但是應用的水平各有不同。
- 不適用：觀察到或已知該項創新科技並不適用

資料來源：規劃團隊整理

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.2 現狀分析

### 8.2.1 現有的旅遊業科技

| 創新科技            | 該技術應用於澳門的情況(軟件、硬件、基礎設施) |                 |                 | 該技術在澳門的使用性或應用水平 |              | 備註                                                    |
|-----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------|
|                 | i)●代表有<br>ii)空白代表無      |                 |                 | i) 基礎; ii) 進階   |              |                                                       |
|                 | 旅遊推廣<br>( 註1 )          | 旅遊業管理<br>( 註2 ) | 旅遊業運作<br>( 註3 ) | 公共<br>( 註4 )    | 私營<br>( 註5 ) |                                                       |
| 響應式網絡設計(通過智能設備) | ●                       | ●               |                 | 進階              | 進階           | 具有網站和移動終端的交互介面；可支援的應用程式可用於移動設備；搜尋引擎優化有助於與移動技術使用者建立關係。 |
| 旅遊業相關的手機應用程式    | ●                       |                 | ●               | 進階              | 進階           | 澳門旅遊業手機應用程式越來越多。可在線或離線使用，並具有互動式，回應式或即時功能。             |
| 社交媒體/社交媒體市場推廣   | ●                       | ●               | ●               | 進階              | 進階           | 行業中廣泛接受且應用於市場推廣。可以持續提升目的地的宣傳、推廣及旅客參與度。                |
| 流動支付            |                         |                 | ●               | 基礎              | 進階           | 具備無現金和小額支付的便利性；部份商店、餐廳和休閒景點等已採用此科技。                   |
| 線上預訂功能          |                         |                 | ●               | 不適用             | 進階           | 酒店、客輪、活動和一些休閒景點等服務已採用此科技。                             |

備註:

1/旅遊推廣：直接用於旅遊推廣或應用於提升旅遊推廣能力的科技系統。

2/旅遊業管理：有利於旅遊業持份者，或可用於管理交通、人流以及安全等特定問題的政府相關服務功能，包括：數據/內容的分配和共用，以及交通監控/管理。

3/旅遊業運作：由旅遊業持份者提供或使用的技術，可用於日常運作或由中央系統管理。

4/公共：技術在公共機構的應用水平

5/私營：技術在私營機構的應用水平

- 基礎：觀察到或已知該技術的可用性，但是在行業上應用有限或使用該技術的持份者數量有限。
- 進階：觀察到或已知該技術在行業和持份者中的應用，但是應用的水平各有不同。
- 不適用：觀察到或已知該項創新科技並不適用

資料來源：規劃團隊整理

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.2 現狀分析

### 8.2.1 現有的旅遊業科技

| 創新科技        | 該技術應用於澳門的情況(軟件、硬件、基礎設施) |                 |                 | 該技術在澳門的使用性或應用水平 |              | 備註                       |
|-------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|--------------------------|
|             | i)●代表有<br>ii)空白代表無      |                 |                 | i) 基礎; ii) 進階   |              |                          |
|             | 旅遊推廣<br>( 註1 )          | 旅遊業管理<br>( 註2 ) | 旅遊業運作<br>( 註3 ) | 公共<br>( 註4 )    | 私營<br>( 註5 ) |                          |
| 地點定位技術      | ●                       | ●               | ●               | 進階              | 進階           | 此技術已被普遍使用。               |
| 即時資訊        | ●                       | ●               | ●               | 進階              | 基礎           | 航班訊息、公共巴士服務資訊等已經以即時方式發佈。 |
| 數碼化身份證/電子通道 |                         | ●               |                 | 進階              | 不適用          | 澳門居民、已登記的香港及內地居民可以使用。    |
| Wi-Fi服務     | ●                       | ●               | ●               | 進階              | 進階           | 很多提供公共服務的地點已設置有Wi-Fi服務。  |

備註:

1/ 旅遊推廣：直接用於旅遊推廣或應用於提升旅遊推廣能力的科技系統。

2/ 旅遊業管理：有利於旅遊業持份者，或可用於管理交通、人流以及安全等特定問題的政府相關服務功能，包括：數據/內容的分配和共用，以及交通監控/管理。

3/ 旅遊業運作：由旅遊業持份者提供或使用的技術，可用於日常運作或由中央系統管理。

4/ 公共：技術在公共機構的應用水平

5/ 私營：技術在私營機構的應用水平

- 基礎：觀察到或已知該技術的可用性，但是在行業上應用有限或使用該技術的持份者數量有限。
- 進階：觀察到或已知該技術在行業和持份者中的應用，但是應用的水平各有不同。
- 不適用：觀察到或已知該項創新科技並不適用

資料來源：規劃團隊整理

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.2 現狀分析

### 8.2.1 現有的旅遊業科技

| 創新科技                  | 該技術應用於澳門的情況(軟件、硬件、基礎設施) |                 |                 | 該技術在澳門的使用性或應用水平 |              | 備註                                 |
|-----------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|------------------------------------|
|                       | i)●代表有<br>ii)空白代表無      |                 |                 | i) 基礎; ii) 進階   |              |                                    |
|                       | 旅遊推廣<br>( 註1 )          | 旅遊業管理<br>( 註2 ) | 旅遊業運作<br>( 註3 ) | 公共<br>( 註4 )    | 私營<br>( 註5 ) |                                    |
| 藍牙應用功能                | ●                       | ●               | ●               | 基礎              | 基礎           | 只有小規模的應用，如個別展覽利用此技術作導覽。            |
| 增強虛擬實境 (AR)/混合實境 (MR) | ●                       |                 | ●               | 不適用             | 基礎           | 一些高端餐廳或者豪華餐廳有增強虛擬實境/混合實境等娛樂服務。     |
| 智能RFID手帶 (可戴)         |                         | ●               | ●               | 不適用             | 基礎           | 酒店內一些娛樂項目為客人提供含訊息追蹤功能的RFID智慧手帶。    |
| 智慧酒店-觸控式螢幕自動控制        |                         |                 | ●               | 不適用             | 進階           | 一間酒店安裝了智慧酒店系統，為客人在住宿期間提供量身定制的功能服務。 |

備註:

1/ 旅遊推廣：直接用於旅遊推廣或應用於提升旅遊推廣能力的科技系統。

2/ 旅遊業管理：有利於旅遊業持份者，或可用於管理交通、人流以及安全等特定問題的政府相關服務功能，包括：數據/內容的分配和共用，以及交通監控/管理。

3/ 旅遊業運作：由旅遊業持份者提供或使用的技術，可用於日常運作或由中央系統管理。

4/ 公共：技術在公共機構的應用水平

5/ 私營：技術在私營機構的應用水平

- 基礎：觀察到或已知該技術的可用性，但是在行業上應用有限或使用該技術的持份者數量有限。
- 進階：觀察到或已知該技術在行業和持份者中的應用，但是應用的水平各有不同。
- 不適用：觀察到或已知該項創新科技並不適用

資料來源：規劃團隊整理

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.2 現狀分析

### 8.2.2 互聯網/寬頻應用技術

**公共Wi-Fi：**2010年，澳門特別行政區政府啟用了無線寬頻系統“Wi-Fi任我行”計劃，在客流量大的公共場所為居民和訪客提供互聯網接入服務。儘管服務性能還需要進一步改善，但是已經可以在約200個公共熱點和旅遊景點提供免費無線上網的服務。政府已經推動多個電信供應商在澳門全面安裝光纖網絡。為了向市民和旅客進一步擴展Wi-Fi服務，還討論了在不同場所全面構建便利的Wi-Fi服務的方案。

**地點定位技術、即時應用：**現時澳門很多手機應用程式提供基於Google地圖及地點定位功能，向旅客在澳門旅遊時提供即時協助。目前市場上還沒有一個單一的綜合性旅遊應用程式可以整合所有的服務、同步所有可用的資訊提供予旅客。



圖片來源：WiFi任我行網站；旅遊局



## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.2 現狀分析

#### 8.2.3 智慧/移動應用程式 (APP) 技術

**社交媒體移動應用程式：**社交媒體的網絡和移動應用程式在澳門頗具人氣。Facebook和Whatsapp是全球粉絲最多的兩大社交媒體；微信、QQ和Messenger亦是受歡迎的社交平台。社交媒體應用程式具有多重功能：

- 推廣
- 個人化的旅行導航
- 個人化體驗
- 提供基本資訊
- 預訂功能
- 網絡銷售或網上購物
- 線上產品或景點評價
- 當日或當月優惠活動
- 互動或聊天功能
- 線上說明平台
- 產品/目的地評價

#### 社交媒體的社交推廣

##### Facebook



##### 主要推廣項目

- 烹飪美食
- 景點
- 酒店
- 購物

**服務：**  
推廣  
社交媒體參與

##### QYER



##### 主要推廣項目

- 餐廳
- 景點
- 活動
- 購物點

**服務：**  
預訂酒店  
預訂景點門票

##### Mafeng



##### 主要推廣項目

- 旅遊行程
- 景點
- 餐廳
- 酒店

**服務：**  
預訂酒店  
預訂景點門票

##### 微信



##### 主要推廣項目

- 明星餐廳
- 名勝古跡
- 博物館
- 購物/表演

**服務：**  
公告/推廣  
二維碼信息  
優惠活動

**獨立移動應用程式：**目前已有提供澳門旅遊資訊的手機應用程式可供免費下載。

**地圖應用程式：**提供澳門離線地圖，無論旅客有否網絡連接均可使用。



澳門  
離線地圖



澳門地圖通



BeMap  
Macau



Macau  
Map

**旅遊指南應用程式：**介紹旅遊景點、旅遊行程、美食和餐廳等，能提供有關餐廳及景點的基本資訊，包括位置和價錢等。



UO Macau  
旅行嚮導



澳指南



澳門旅遊  
指南



Macau  
Code

**其他專用應用程式：**提供有關新聞和活動、美食/烹飪、購物、折扣和特價活動等資訊。有些應用程式還具備無現金支付交易功能。



發現澳門



美味澳門



食在澳門



Macau  
Pay

## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.2 現狀分析

#### 8.2.4 移動支付技術

由於移動支付具備快捷、安全等優點，現在有不少澳門商戶已經開始支持這種支付方式。移動支付並不僅局限於小額交易，大額交易也逐漸普遍。

- 1. 微信支付功能：**微信已宣佈支援海外商戶使用微信支付功能。微信以超過6.5億的月活躍用戶量和支付平台微信支付（由騰訊的財付通團隊運營），為海外商戶提供了發展中國消費者在移動支付市場的絕佳機會。騰訊對跨境交易的支援，意味着海外商戶將能夠通過獲得授權的海外第三方公司，無縫地接收以外幣支付的款項。在無需兌換外幣或使用信用卡的情況下，中國消費者可通過微信錢包執行線上支付或在離線時使用二維碼功能作支付，從而體驗這種便捷的支付服務。微信錢包的設置非常簡便，它還支援與跨境交易有關的開放政策。微信支付將提供一種基礎性的支付方案，讓對海外市場有更深入了解的第三方供應商可為這個龐大的市場提供服務。
- 2. 銀聯閃付技術：**銀聯的新移動支付品牌——銀聯移動閃付技術能支援用戶以手機、可穿戴設備和銀聯晶片卡在中國和海外的任何閃付終端機執行支付功能。銀聯卡持有者可以在具有“閃付”標誌的POS終端機執行無接觸支付，或者使用自己智能手機的應用程式完成支付。根據手機品牌和型號，移動閃付功能可支援不同方式的移動支付。澳門已有銀行能提供手機應用程式，支援客戶將具有NFC功能的安卓手機與由銀行簽發的銀聯信用卡綁定，從而獲得一張移動閃付卡。
- 3. Visa payWave和Mastercard payPass：**兩者皆提供無接觸支付方式，並已應用於不同的零售場所，例如便利店、超級市場、連鎖快餐店、電影院等。這種支付方式一般用於低於澳門幣一仟元的交易。

- 4. 澳門通和第三方合作夥伴：**澳門通正不斷擴大其服務和產品範圍。澳門通具有個人化特點，可以作為迷你卡、SIM卡或手錶。澳門通正與第三方供應商建立網絡與合作夥伴關係，以便為澳門提供更優質的服務。第三方/移動支付公司可以通過與澳門金融管理局（AMCM）承認的信貸機構合作，依法在澳門展開支付交易活動。
  - **支付寶：**支付寶與澳門通合作，旅客如已具有支付寶錢包功能，即可透過澳門通於澳門的紀念品店、超級市場、便利店、麵包店和餐廳等作出支付。
  - **澳門通錢包（MacauPay）：**是一種第三方手機支付服務，為澳門首個網上支付平台，提供“掃碼付款”、“銀行快捷支付”等網上支付服務。



資料來源：Macau Business Daily、南華早報；圖片來源：旅遊局

## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.2 現狀分析

#### 8.2.5 具有即時資訊的交通系統

**巴士實時訊息：**澳門目前有3家巴士運營商 — 新福利、澳巴和新時代，管理79條巴士路線。自交通事務局開放巴士實時訊息後，澳門出現了许多相關的支援應用程式，使用戶能夠即時掌握澳門的公共巴士資訊。

- 澳門交通事務局（DSAT）已推出一款名為“巴士報站”的官方手機應用程式，向用戶提供公共巴士到站的實時訊息。
- 澳門公共巴士服務 — 澳巴和新時代能通過微信提供即時巴士資訊、巴士路線改道資訊和其他巴士服務相關的實用資訊。
- Moovit是一款全球公共交通應用程式，已在超過75個國家或地區的1200多個城市使用。現時Moovit已透過交通事務局提供的即時消息，提供澳門巴士路線資訊，讓使用者能查看附近巴士站和巴士到站時間。



圖片來源：交通事務局手機應用程式

## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.2 現狀分析

#### 8.2.6 智慧酒店技術

**智能酒店已進駐澳門：**澳門已有一些高端酒店客房備有觸屏自動控制系統。智能酒店系統能為住客提供額外服務，使其獲得舒適、高品質和奢華的住宿體驗。住客能通過一個介面，如遙控、觸屏或是牆上的按鍵，控制房間內的窗簾、燈光、溫度、電視和音樂、設置鬧鐘，以及呼叫客戶服務等。智能酒店服務在澳門正逐漸升級以達致優化住客體驗，提升酒店管理效率，創造了酒店管理者和旅客雙贏的局面。

現有的智能酒店服務包括：

- 在登記入住過程中，利用PMS（集成酒店管理系統的雲平台）預先向房間發出一個“已入住”的狀態，在住客前往房間前，先為房間調節至舒適的溫度。
- 在住客首次入住提供“溫馨問候”功能，啟動“溫馨”場景包括：開燈、播放音樂、拉開窗簾，電視亦會播放歡迎住客入住的個人化問候。
- “能源效率感應器”能夠檢測房間的入住情況，重新設置溫度調節裝置，自動關燈以減少能源浪費。
- “個人化住客體驗”能支持住客創造自訂的體驗。例如：“告別”鬧鐘和起床鬧鐘。住客可以設置起床時間，亦可以通過床邊的“晚安”按鍵令房間變成“睡眠”狀態。

**顧客便利服務：**澳門有許多酒店提供一系列旨在優化旅客體驗的基本科技，包括：

- **Wi-Fi：**酒店大堂、餐廳和酒店房間一般都能提供Wi-Fi連接。
- **手機：**數間高端酒店為住客提供臨時智能手機或設備，為入住客人提供更多便利。



## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.2 現狀分析

#### 8.2.7 監控與保安技術

**全球事件與安全：**全球性的恐怖活動為旅遊目的地的安全及保障帶來了不小的壓力。雅加達、突尼斯、土耳其、巴黎、布魯塞爾等地的恐怖襲擊活動對旅遊業造成重創。根據世界旅遊及旅行理事會 (WTTC)，旅遊業會受到的影響取決於所在國家的穩定性或恐怖襲擊的動機。個別事件仍然會對旅遊業構成威脅。旅客會對在目的地旅遊的安全感到擔憂，或選擇暫停旅遊活動。旅遊業受到的直接影響包括旅客人數下降10%-30%、酒店入住率下降20%-25%、旅行投保率增加。根據WTTC記錄，一次恐怖襲擊所造成的影響，平均需要13個月時間才能恢復。



資料來源：新聞局、利安達國際；圖片來源：新聞局

**澳門正使用的智慧安全系統：**

- **城市電子監察系統（“天眼”）**

- 現正分階段於全市不同地點，包括出入境口岸、旅遊景點等安裝鏡頭；
- 未來5年會在澳門不同地點總共安裝1,600多支鏡頭。

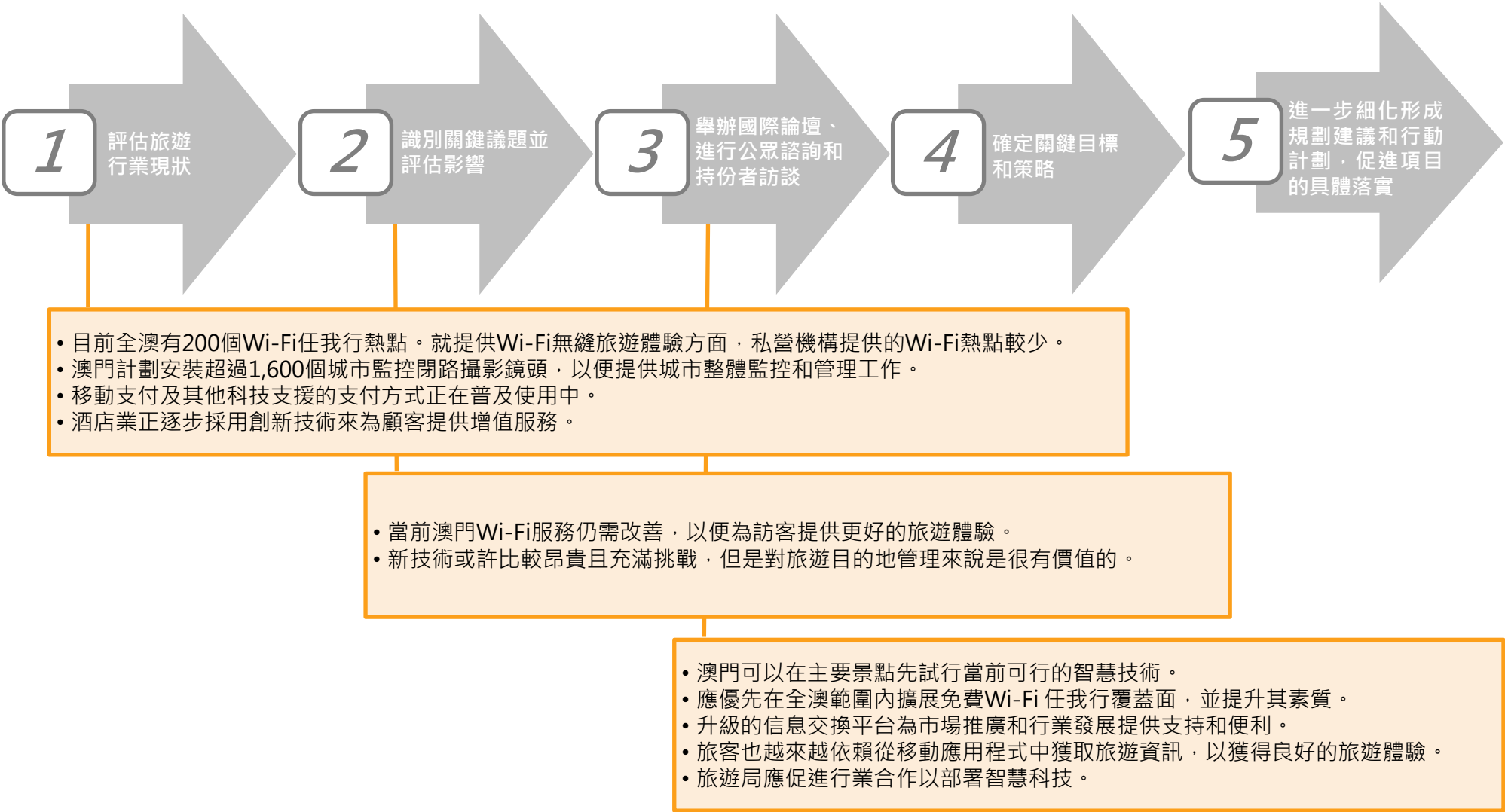
- **澳門國際機場—機場安檢系統包括以下措施：**

- 機場禁區的進出控制和保安服務
- 送往機場禁區的所有物品和用品的檢查服務
- 對所有乘客、機場工作人員、機組人員和訪客進行檢查
- 對所有乘客的手提行李，寄艙行李和轉機乘客的行李進行檢查
- 對航空貨物和郵件進行X光檢查
- 檢查飛機餐飲用品
- 護送高價貨物
- 對機場運作進行24小時監控

- **娛樂場—博彩安全系統：**大型娛樂場投入了先進的監控技術，包括內置無線電發射器的晶片，以及足以掃描龐大的娛樂場樓層的高解像度多鏡頭數碼攝錄鏡頭。自2013年，澳門的大型娛樂場已安裝了約10萬個最先進的安全攝錄鏡頭，為娛樂場進行24小時監控。而到2018年還將再安裝5萬個安全攝錄鏡頭。

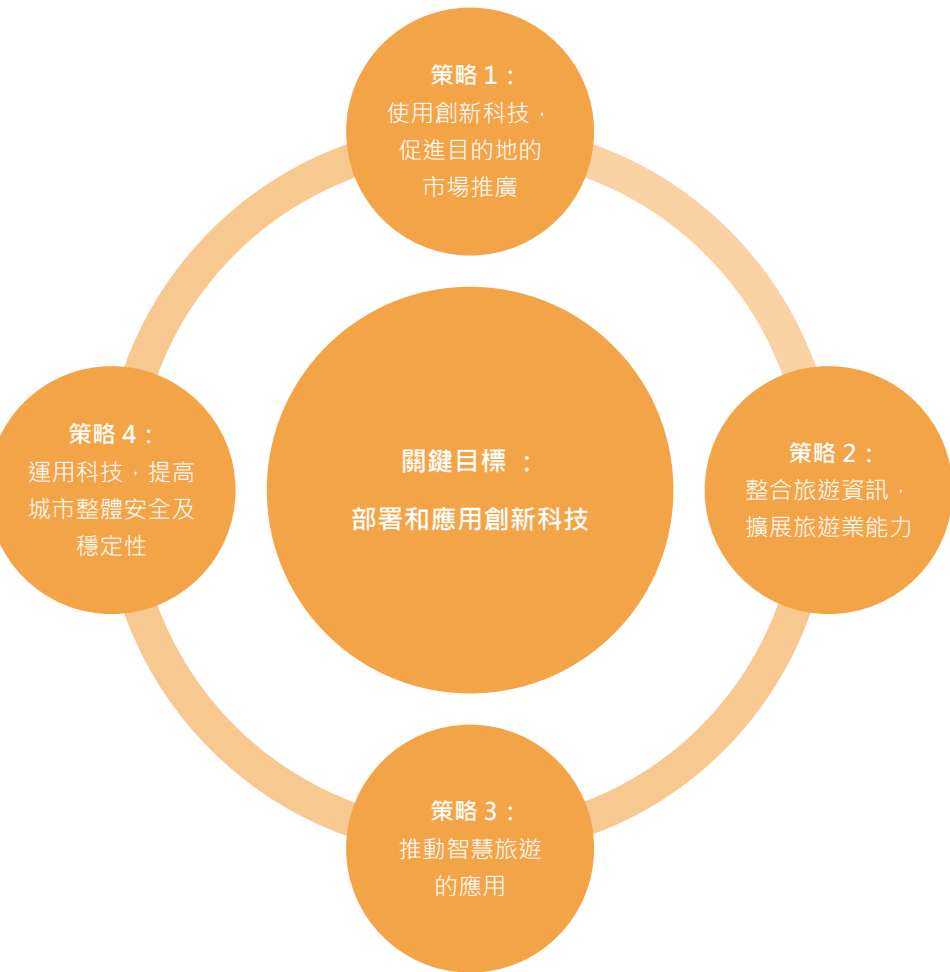
# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.3 方案評估



# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**部署和應用創新科技**。在旅遊目的地使用創新科技，能夠增強旅客體驗、延長旅客逗留時間、優化旅遊行業的整體運作及確保有效地監管實時旅遊狀態，進一步提升旅遊目的地資源的合理利用，幫助澳門實現成為“世界旅遊休閒中心”的願景。

關鍵目標將通過下列四個主要策略來實現：

- **使用創新科技，促進目的地的市場推廣**（參考《旅遊品牌和市場策略》章節）：重新設計目的地市場推廣網站，為網站加添更多動態內容和具備更豐富的視覺效果。通過轉型為回應式設計，使網站易於進行管理，有助進行多層次市場推廣及強化網站應用。
- **整合旅遊資訊，擴展旅遊業能力**：建立收集旅遊相關訊息及數據的科技平台，旅遊業界、政府部門或其他與旅遊業有關之資料提供者可透過平台分享數據，創建旅遊數據庫，藉此協助旅遊業創新科技應用和發展。
- **推動智慧旅遊的應用**：澳門已經進行了一系列智慧城市基礎建設的工作，但考慮到資訊科技的日新月異，澳門有必要繼續完善有關基礎建設，擴大創新科技的應用和覆蓋範圍，作為提供無縫旅遊體驗和強化安全監控的基礎。
- **運用科技，提高城市整體安全及穩定性**：面對現時出現的全球安全威脅，很多目的地都開始使用智慧安全監測系統。澳門每年接待大量的旅客，同樣面臨巨大的潛在風險。因此，需要持續優化安全監測系統，以便能夠加強安全監測並作出迅速回應，建立澳門作為安全旅遊目的地的聲譽。

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.4 關鍵目標和策略

### 8.4.1 策略 1：使用創新科技，促進目的地的市場推廣

隨着目前創新科技的不斷發展，目的地品牌和市場推廣變得越來越容易。創新科技已能良好地應用到旅遊業的各個方面，上傳旅遊訊息及線上分享可協助增加目的地市場推廣能力。

#### 實現目標的關鍵策略

- 重新設計網站，採用回應式設計及豐富動態的內容。
- 針對社交媒體、使用者內容整合、即時數據分享、推送通知等，擴展網站、手機應用程式的使用功能。
- 收集市場分析和調研數據，以實現細分市場領域和個性化推廣的目標。



圖片來源：旅遊局網站

## 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.4 關鍵目標和策略

#### 8.4.2 策略 2：整合旅遊資訊，擴展旅遊業能力

目前旅遊業市場上訊息眾多，但內容分散，而旅遊業各持份者使用CMS系統的進度及深度皆不一致，而不同的CMS系統亦無統一的數據格式，引起訊息重用之困難。澳門當前需要構建一個清晰明確、格式統一的綜合數據庫。建設旅遊資訊交換平台可供旅遊業各持份者共享數據，同時確保數據資料使用的一致性。

## 實現目標的關鍵策略

- 設立旅遊資訊交換平台，使其具備更高功能性，能夠透過多樣化方式提交或交換數據。
  - 與旅遊業各持份者建立夥伴關係，共同構建平台；
  - 根據行業需求制定易於使用的數據格式；
  - 使用科技手段不僅可以用來創造、管理及存儲內容，同時能夠與行業內的各方參與者、駐外市場代表，分享資訊。
- 開放旅遊業資訊，藉此鼓勵旅遊業創新科技發展和應用。



圖片來源：旅遊局網站

## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.4 關鍵目標和策略

#### 8.4.3 策略 3：推動智慧旅遊的應用

智慧旅遊目的地的建立與智慧城市基礎建設密不可分。物聯網是未來的發展趨勢，旅客可以通過各種渠道，即時接收到數據和資訊。

##### 實現目標的關鍵策略

- 使澳門成為一個提供無縫網絡連接的旅遊目的地。
  - 擴大無線網絡的覆蓋率；
  - 實施各項措施，整合現有無線網絡資源；
  - 研究使用各項創新科技，如第5代通訊網絡(5G)等。
- 在擠擁的旅遊區對人流進行監測和管理。
- 使用智能應用，獲取實時資訊，比如交通、活動、促銷活動、推送通知等。
- 收集和記錄更多關於旅遊景點的視頻資訊。
- 加強與智能設備互動的系統，以增進和改善旅客體驗。

圖片來源：旅遊局



## 8. 旅遊業與創新科技的應用

### 8.4 關鍵目標和策略

#### 8.4.4 策略4：運用科技，提高城市整體安全及穩定性

透過現時的資訊科技及支援，對人流密集的旅遊景點及交通密集地區持續實行即時監測。藉由監視攝影鏡頭、感應器等資訊科技裝置，監測人流移動、行為模式及轉變，可有效降低人為誤差，更有效地應對可能存在的安全漏洞或安全威脅。

##### 實現目標的關鍵策略

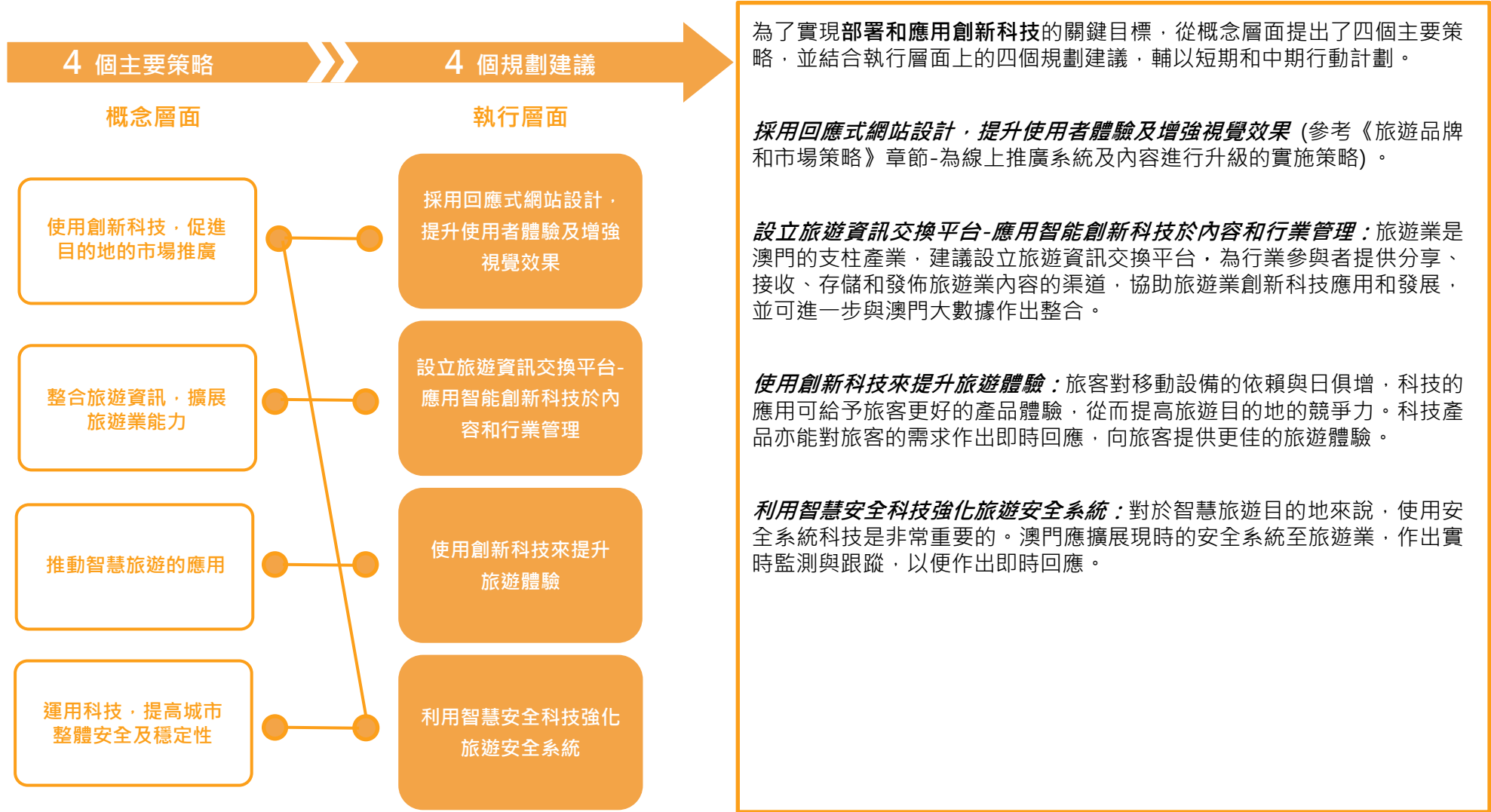
- 監測管理人流、交通密集地區。
- 發送擠擁訊息，協助分流。
- 創建一個針對旅遊業和旅遊景區的智慧監控中心。

圖片來源：旅遊局



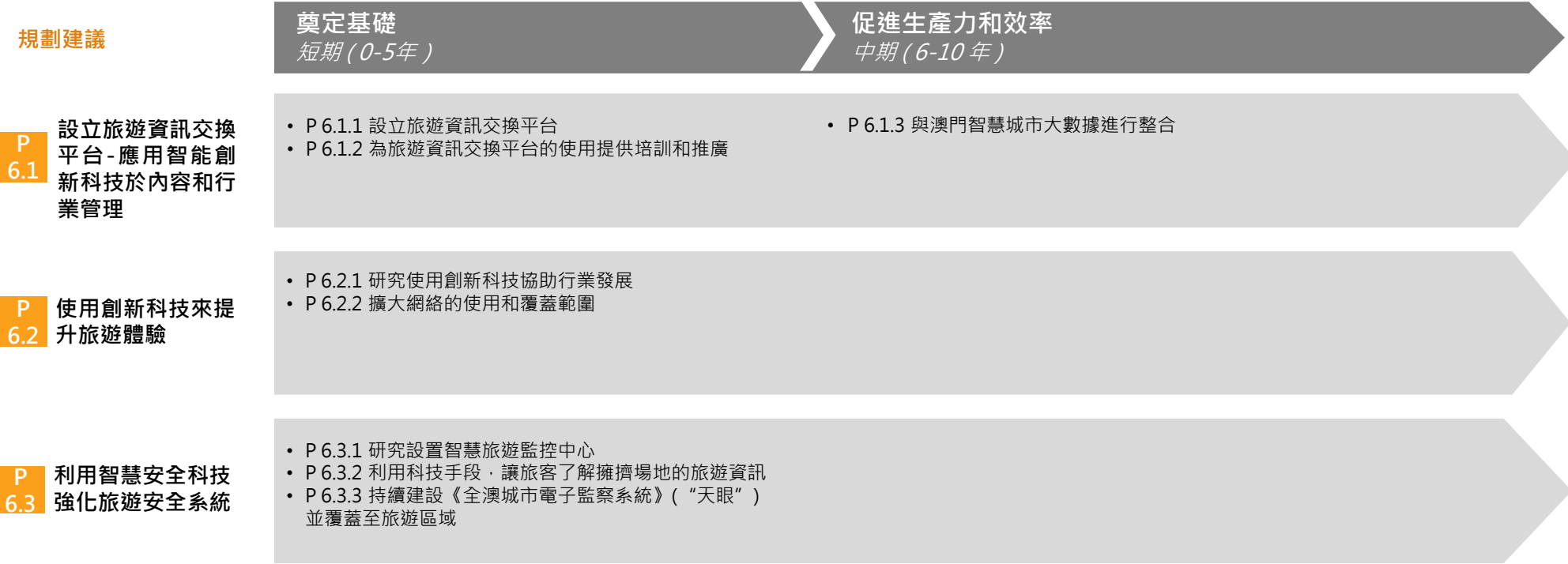
# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃



# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃



# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃

P 6.1

設立旅遊資訊交換平台-應用智能創新科技於內容和行業管理 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題              | 描述                                                                                             | 具體行動                                                                                                                                                                         | 所屬領域    |
|---------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 6.1.1 | 設立旅遊資訊交換平台          | <ul style="list-style-type: none"><li>建設旅遊資訊交換平台，統一資訊的格式和交換方式，方便旅遊業各持份者共享資訊及進行數據再利用。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>與行業持份者建立夥伴關係，鼓勵對平台的使用及共同創建資訊內容。</li><li>開展資訊交換格式的研究工作。</li><li>與行業參與者討論有關資料交換的安排。</li><li>進行旅遊資訊交換平台建設。</li><li>創建旅遊內容數據庫結構。</li></ul> | 科技和旅遊範疇 |
| P 6.1.2 | 為旅遊資訊交換平台的使用提供培訓和推廣 | <ul style="list-style-type: none"><li>組織針對旅遊資訊交換平台使用的培訓計劃。</li><li>制定平台的推廣方案。</li></ul>        | <ul style="list-style-type: none"><li>開展關於旅遊資訊交換平台的程式設計、軟件和硬件使用的培訓。</li><li>制定旅遊資訊交換平台的應用推廣計劃，推動旅遊業的創新科技應用。</li></ul>                                                        | 旅遊範疇    |

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃

P 6.1

設立旅遊資訊交換平台-應用智能創新科技於內容和行業管理 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題         | 描述                                                                                      | 具體行動                                                                                                                  | 所屬領域    |
|---------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 6.1.3 | 與澳門智慧城市大數據進行整合 | <ul style="list-style-type: none"><li>參與澳門智慧城市發展項目，推動旅遊資訊交換平台與澳門智慧城市大數據的整合工作。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>協助澳門智慧城市大數據標準制定工作。</li><li>優化旅遊資訊交換平台標準，建立與澳門智慧城市大數據互聯互通接口，在技術層面作出整合。</li></ul> | 科技和旅遊範疇 |

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃

### P 6.2 使用創新科技來提升旅遊體驗 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題         | 描述                                                                                       | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                      | 所屬領域    |
|---------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 6.2.1 | 研究使用創新科技協助行業發展 | <ul style="list-style-type: none"><li>對創新科技應用進行可行性研究，推動和宣傳全行業的智慧科技部署，深化智慧旅遊發展。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>組織針對適合旅遊業應用的創新科技的可行性研究，如物聯網、信標裝置、AR、VR技術等。</li><li>評估可用於旅遊業的創新科技。</li><li>研究智慧科技在關鍵領域上的應用：<ul style="list-style-type: none"><li>包括針對行業持份者和旅客展開調查；</li><li>包括研究科技的應用，以解決行業管理、持份者合作、旅遊體驗等方面的關鍵問題。</li></ul></li></ul> | 科技和旅遊範疇 |
| P 6.2.2 | 擴大網絡的使用和覆蓋範圍   | <ul style="list-style-type: none"><li>擴大網絡的使用和覆蓋範圍，讓旅客能更便利地搜尋及接收最新旅遊資訊。</li></ul>        | <ul style="list-style-type: none"><li>擴大全城覆蓋無線網絡範圍。</li><li>整合現有公私營無線網絡資源。</li><li>研究使用創新科技，如第5代通訊網絡(5G)等，使澳門成為一個具備無縫網絡連接的旅遊目的地。</li></ul>                                                                                                                | 科技和通訊範疇 |

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃

### P 6.3 利用智慧安全科技強化旅遊安全系統 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                | 描述                                                                                   | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                          | 所屬領域    |
|---------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 6.3.1 | 研究設置智慧旅遊監控中心          | <ul style="list-style-type: none"><li>研究設置智慧旅遊監控中心的可行性，以便對高人流量的旅遊景點作出即時監控。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>參閱世界各地旅遊監控中心的運作模式。</li><li>識別澳門高人流量的旅遊景點。</li><li>因應景點的實際情況及現場環境，研究及探討可引用的科技監控手段。</li></ul>                                                                                                                             | 旅遊和保安範疇 |
| P 6.3.2 | 利用科技手段，讓旅客了解擁擠場地的旅遊資訊 | <ul style="list-style-type: none"><li>透過有效的信息傳播途徑，以分散和轉移在繁忙時段到訪擠擁景點的旅客。</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>利用創新科技，如熱度圖等，對旅遊場地和景點的擁擠情況和人群狀況進行監測。</li><li>透過不同的信息傳播途徑，例如：即時短訊、手機應用程式、社交平台等，讓旅客了解熱門旅遊場地的人流狀況。</li><li>透過各類電子信息板，尤其在旅客經常出入的地點，包括：酒店和出入境口岸等發放相關信息。</li><li>與本地旅行社合作，在可預見的情況下，通報旅行社有關擁擠情況，引導旅行團於非繁忙時間到訪熱門旅遊景點。</li></ul> | 旅遊和保安範疇 |

# 8. 旅遊業與創新科技的應用

## 8.5 規劃建議和行動計劃

P 6.3

利用智慧安全科技強化旅遊安全系統 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                         | 描述                                                                                                  | 具體行動                                                                                                                                                  | 所屬領域 |
|---------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 6.3.3 | 持續建設《全澳城市電子監察系統》(“天眼”)並覆蓋至旅遊區域 | <ul style="list-style-type: none"><li>分階段安裝《全澳城市電子監察系統》(“天眼”)，以科技手段提升治安交通管理、人潮監控等方面的應對能力。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>在治安黑點、交通樞紐、旅遊景點和重要設施，以及在僻靜及存在安全隱患的地點等，安裝《全澳城市電子監察系統》(“天眼”)。</li><li>因應安全形勢需要，不斷調整佈局，考慮將系統延伸至其他有需要的區域。</li></ul> | 保安範疇 |



# 第九章

## 旅遊業發展協作體系

## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.1 簡介

為達致建設“世界旅遊休閒中心”的願景，需要對旅遊發展的趨勢有深入的認識。

政府需要為各個旅遊業相關的部門及行業建立更好的協調及合作，包括城市規劃、交通、人力資源及市場推廣等。加強旅遊合作將有助澳門實現成為“世界旅遊休閒中心”的目標。

本章提出了改善旅遊業合作的關鍵策略。這些策略是建基於對旅遊業發展的基礎分析、公眾諮詢的結果以及其他地區的成功案例。

本章當中的規劃建議着重於如何改善旅遊業相關法例，以及加強旅遊業合作，並附有短期的行動計劃。

本章包含以下內容：

9.1 簡介

9.2 現狀分析

9.3 方案評估

9.4 關鍵目標和策略

9.5 規劃建議和行動計劃

## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.2 現狀分析

#### 9.2.1 旅遊業發展協作體系現狀

旅行社是旅遊業的龍頭，是旅遊產品的組織者和銷售者，在旅遊業的發展中發揮着極為重要的作用，尤其對於旅行團而言，旅行社和導遊承擔了非常重要的職能和功能。因此，旅行社的經營運作及對旅行社的監管，對旅遊業的發展有重要的影響。

#### 旅遊業相關法例簡述

##### 第48/98/M號法令 - 核准旅行社及導遊職業之新法律制度

##### 第42/2004號行政法規 – 修改規範旅行社及導遊職業的若干規定

- 澳門的旅行社和導遊職業主要由1989年制定的第48/98/M號法令（核准旅行社及導遊職業之新法律制度）規範，該法令在2004年經第42/2004號行政法規（修改規範旅行社及導遊職業的若干規定）作出部分修改。
- 第48/98/M號法令（核准旅行社及導遊職業之新法律制度）共十一章，主要規範了旅行社的業務、旅行社的准照、旅行社與顧客之間的關係、導遊職業、有關違法行為的制度等事宜。
- 第48/98/M號法令自1998年起生效，雖然在2004年經第42/2004號行政法規作部份修訂，但某些內容仍難以滿足近年旅遊業增長、旅遊模式轉變以及導遊和旅行社發展的需要。為配合旅遊業發展，需要對旅遊相關法律進行修改。目前，該法令正在修訂中。

圖片來源：印務局

圖 9.1：第48/98/M號法令-核准旅行社及導遊職業之新法律制度

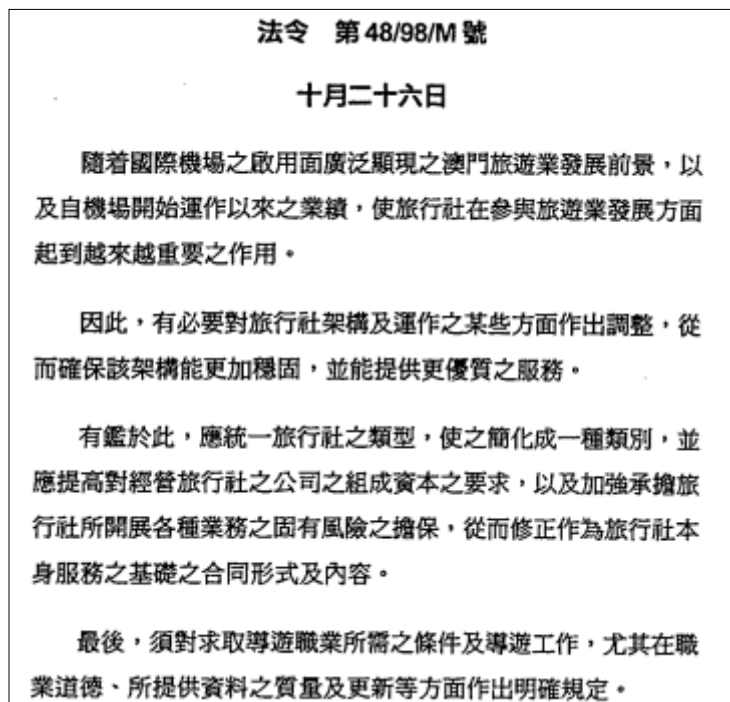
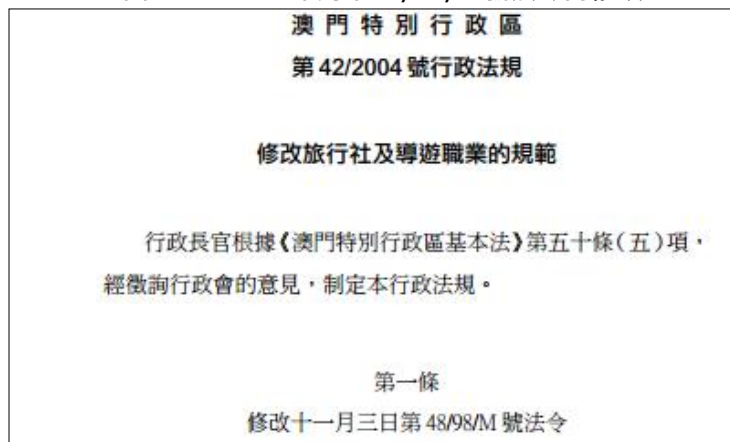


圖 9.2：2004年對第48/98/M號法令的修改



## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.2 現狀分析

#### 9.2.1 旅遊業發展協作體系現狀

##### 零團費旅行團的問題

- 零團費旅行團泛指一些僅向旅客收取較低團費甚至免費的旅行團。
- 澳門現時僅在《商法典》中對不正當競爭做出了規定，其中第169條（虧本出售）規定：以低於成本價格或取得價格出售，而此係將某一競爭者或一些競爭者排擠出市場之策略，則視為不正當競爭行為。
- 然而，由於《商法典》是私法，因此當企業進行不正當競爭時，只有受害人（其他企業）才可以提起訴訟，政府部門並無權限主動介入。
- 零團費旅行團較多出現在來自內地的旅行團。內地旅行社（組團社）負責在內地組織旅客到澳門旅遊及出售澳門旅遊產品，而澳門的旅行社（地接社）則負責向內地旅客到澳後提供旅遊服務。
- 旅行社接待零團費旅行團，通常會透過其他方式獲取本應從團費中獲得的收益。在澳門，這種方式主要是誘導或強迫旅客參加自費遊覽項目或購物。
- 第48/98/M號法令第41條第1款i）項規定，旅遊合同須載明包括自費遊覽項目的事項，該條第2款及第39條a）項規定，旅行社應將相關資訊以書面或其他適當方式向顧客提供。在法律上而言，自費遊覽項目的事宜已有適當規定，所有自費遊覽項目都必須在旅遊合同中載明，且應向顧客提供相關資訊。
- 旅遊合同只有由內地組團社與內地旅客簽訂，澳門地接社與內地組團社簽訂商業合作合同，澳門地接社與內地旅客之間沒有直接簽訂任何合同，無法透過合同向旅客提供資訊。如旅客到埗後發現地接社與組團社的資訊不同，可就地作出投訴。由於本澳法例規管不到內地旅行社的營運模式，投訴會轉予內地權限部門跟進。
- 第48/98/M號法令第36條指出，澳門旅行社需履行因出售旅遊而產生之義務，並就其顧客負責。由於旅遊服務的收費以各種各樣的方式呈現，牽涉的操作眾多，易於規避，即使規範匯報收費，亦無法掌握真正的“零團費”旅行團數字。
- 有關導遊或旅行社在向旅客提供資訊及服務方面的表現，目前並沒有衡量機制。澳門特別行政區政府正計劃修改或更新法令中的某些條款。

# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.2 現狀分析

### 9.2.1 旅遊業發展協作體系現狀

#### 旅遊發牌

在現行法例下，多個不同職業或場所（見表9.1）需要向旅遊局申請牌照或准照，審批所需時間或有效期按牌照類型而有所分別。審批過程的效率直接影響旅遊業運作。

表 9.1：旅遊局所發出牌照

| 旅遊局發出的牌照或准照 |                               |                                                                                                     |     |
|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|             | 牌照或准照類型                       | 相關法例                                                                                                | 有效期 |
| 1           | 導遊                            | 第48/98/M號法令 - 核准旅行社及導遊職業之新法律制度<br>第399/99/M號訓令 - 導遊旅遊證書課程I及II                                       | 3年  |
| 2           | 旅遊接送員                         | 第48/98/M號法令 - 核准旅行社及導遊職業之新法律制度                                                                      | 3年  |
| 3           | 見習導遊                          |                                                                                                     | 不適用 |
| 4           | 旅行社<br>4.1 開設分社<br>4.2 開設服務櫃檯 | 第48/98/M號法令 - 核准旅行社及導遊職業之新法律制度<br>第263/99/M號訓令 - 核准旅行社職業民事責任統一保險單<br>第265/99/M號訓令 - 核准旅行社職業民事責任保險費表 | 1年  |
| 5           | 自行駕駛之機動車輛租賃業務                 | 第52/84/M號法令 - 自行駕駛之機動車輛租賃業務規章                                                                       | 不適用 |
| 6           | 酒店                            | 第16/96/M號法令 - 酒店業及同類行業的法律制度<br>第83/96/M號訓令 - 酒店業及同類行業之規章                                            | 1年  |
| 7           | 餐廳                            |                                                                                                     | 1年  |
| 8           | 舞廳                            |                                                                                                     | 1年  |
| 9           | 酒吧                            |                                                                                                     | 1年  |
| 10          | 蒸汽浴室                          | 第47/98/M號法令 - 蒸汽浴室及按摩、健康俱樂部和"卡拉OK"場所的行政准照程序                                                         | 1年  |
| 11          | 按摩院                           |                                                                                                     | 1年  |
| 12          | 健康俱樂部                         | 第104/GM/98號批示 - 有關蒸汽浴室及按摩、健康俱樂部和"卡拉OK"場所行政准照發出及更換之費用                                                | 1年  |
| 13          | 卡拉OK                          |                                                                                                     | 1年  |
| 14          | 旅遊用途                          | 第81/89/M號法令 - 訂定列為旅遊用途法律制度 –若干撤銷                                                                    | 不適用 |

資料來源：旅遊局

# 9. 旅遊業發展協作體系

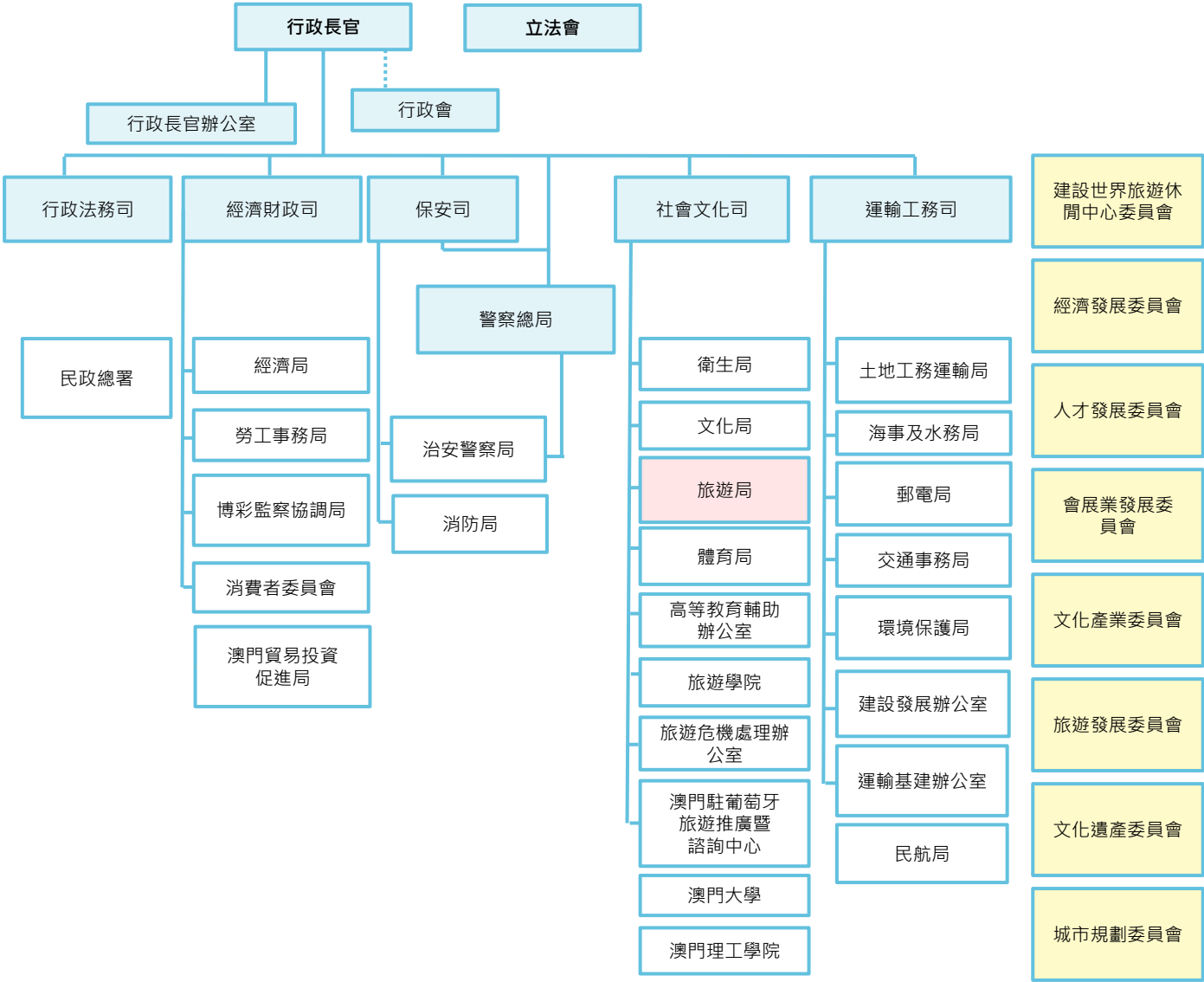
## 9.2 現狀分析

### 9.2.1 旅遊業發展協作體系現狀

#### 跨部門合作機制

- 旅遊業發展的工作包括多方面的政策範疇：社會、文化、環境、衛生、教育、培訓、科技、經濟及交通等，這涉及不同部門的協調分工及政策上的配合與連貫。
- 由於旅遊業發展需要不同範疇多個領域的共同努力及協作，當中旅遊局是負責旅遊發展的實體，根據第18/2011號行政法規明確說明其組織、運作及職責，包括與各方面協調及統籌工作，以推動旅遊業發展。
- “建設世界旅遊休閒中心委員會”已根據第330/2015號行政長官批示成立。目前所有成員皆為政府主要官員，負責進行研究，制訂政策及發展規劃。
- 作為擁有聯合國教科文組織世界文化遺產的城市，近年澳門在旅遊規劃方面，已加強旅遊與文化遺產管理的合作，並成立文化遺產委員會，為保護澳門文化遺產的相關事項提供意見及解決方案。

圖 9.3：與旅遊發展相關的單位及政府部門



圖片來源：澳門特別行政區政府入口網站 (規劃團隊簡化)

## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.2 現狀分析

#### 9.2.1 旅遊業發展協作體系現狀

##### 公私營合作

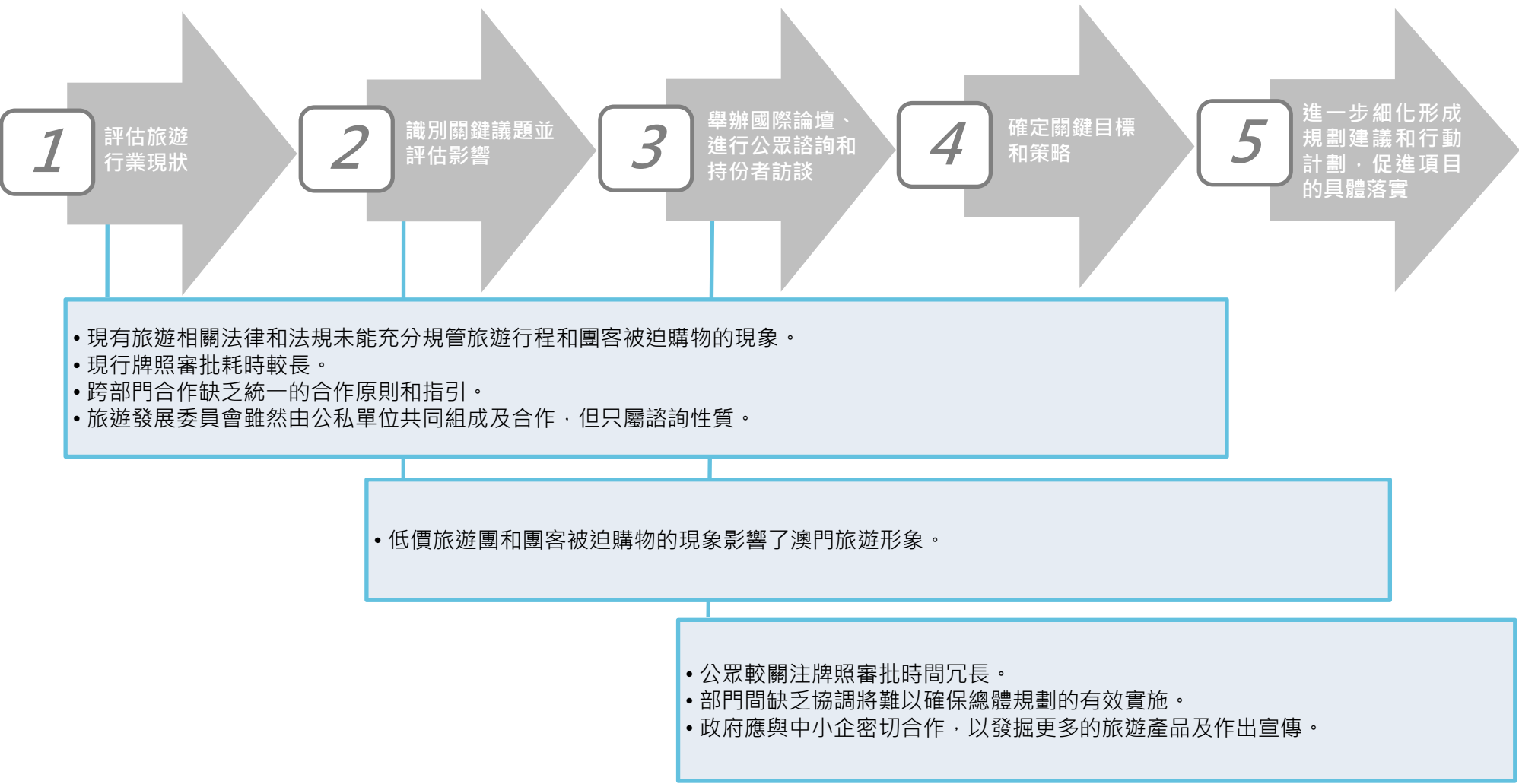
- 旅遊發展委員會為政府及旅遊業持份者建立溝通的管道，但目前此委員會只屬諮詢性質。
- 通過發展旅遊產品及確保優質旅遊服務，私人企業對澳門建設“世界旅遊休閒中心”的願景起着支援作用。
- 私人企業希望加強與政府之間的合作，以實現共同的目標，但目前公私領域的溝通與合作仍有改善空間。
- 雖然近年政府對於私人企業和團體舉辦的活動，包括澳門購物節、德國啤酒節等活動的支持及合作力度有明顯增加；但業界反映政府在鼓勵聯合宣傳及推廣方面仍有待加強。
- 現時各大型綜合旅遊度假設施營運商積極進行企業社會責任計劃，以減低其企業運作對社會造成的影響，例如交通及環境問題。現有計劃包括（但不限於）綠色建築、環境管理（ISO證書、廢棄物及水資源管理、減少用電、水資源運用、碳排放）、綠色出行（向員工及客人提供穿梭巴士以減少使用車輛），以及加強內部與社會的環保意識等。



圖片來源：旅遊局

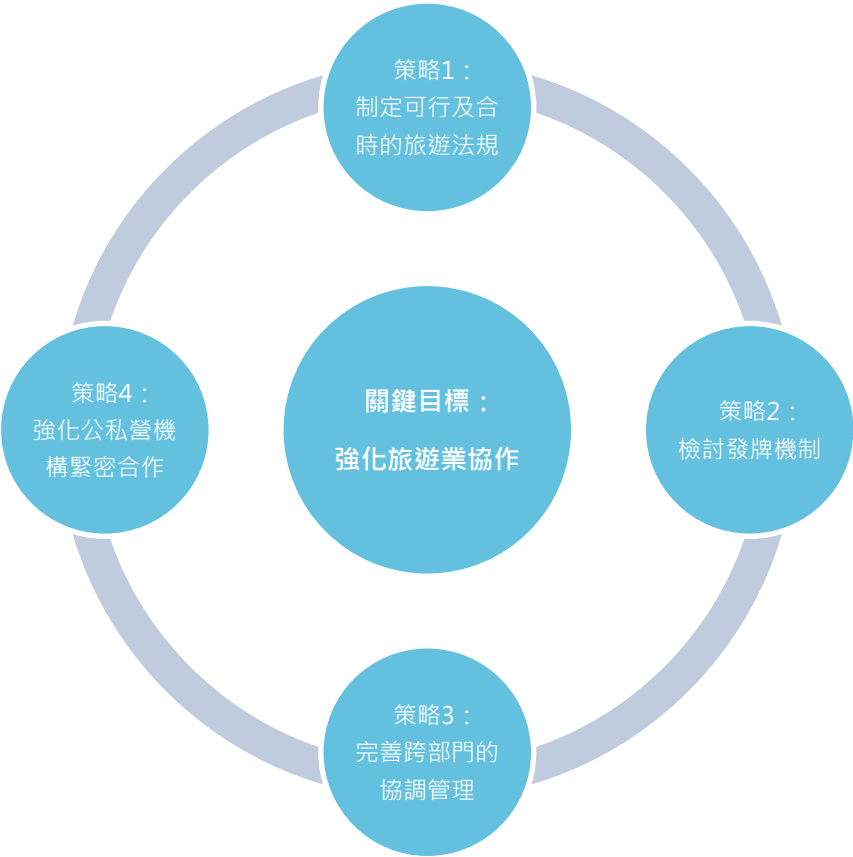
# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.3 方案評估



# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是**強化旅遊業協作**。通過優化現有的行政程序，完善旅遊業相關法規，及強化各政府部門和私營旅遊相關單位之間的協作，以確保旅遊業總體規劃能有效地落實。

關鍵目標將通過下列四個主要策略來實現：

- **制定可行及合時的旅遊法規**：適時調整及更新法律法規，使能配合旅遊業發展的需要。
- **檢討發牌機制**：簡化行政程序以提升牌照申請及續期等方面的效率。
- **完善跨部門的協調管理**：加強並改善公共部門之間的合作與協同作用。
- **強化公私營機構緊密合作**：改善溝通及協調以加強行業間的合作。

## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.4 關鍵目標和策略

#### 9.4.1 策略1：制定可行及合時的旅遊法規

為配合旅遊業發展，需要有效並合時的法律法規，以監督及規管旅遊相關行業的營運，包括導遊及旅行社。同時應對旅遊糾紛的處理及法律責任的認定作出指引。

低價或零團費旅行團強迫旅客購物的現象影響到澳門的旅遊形象，旅遊團應受法律規管，整個行程的資料及附加費用等應清晰載於旅行團合同內。這個策略旨在修改旅遊相關的法律法規，以減少旅遊糾紛及維護旅客的權益。



## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.4 關鍵目標和策略

#### 9.4.2 策略2：檢討發牌機制

旅遊相關的行業需要向旅遊局申領牌照。因各類牌照的申請程序及有效期皆有所差異，審批過程的效率直接影響旅遊行業營運。商業營運上的延誤可能對投資者帶來經濟損失。

這個策略旨在簡化牌照申請程序及提高續牌過程的效率。參考其他國家或城市的經驗，澳門可研究對餐飲場所發出臨時營業牌照的可行性。

#### 牌照辦理

- 導遊、旅遊接送員及見習導遊
- 旅行社
- 自行駕駛之機動車輛租賃業務
- 酒店、餐廳、舞廳及酒吧
- 蒸氣浴室、按摩院、健康俱樂部及卡拉OK



## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.4 關鍵目標和策略

#### 9.4.3 策略3：完善跨部門的協調管理

旅遊規劃及發展涵蓋多個範疇，需要不同政府部門的共同努力及合作。有效的合作對成功發展相當重要，引領各個單位達至共同的目標。《澳門旅遊業發展總體規劃》將為澳門旅遊業帶來正面影響，這需要多方共同努力及高度協調，以落實其執行和實踐。

為提升效率及確保旅遊業的發展及增長，有需要加強各部門之間的溝通。這個策略有助改善跨部門合作，確保所有策略及項目能有效實施。



## 9. 旅遊業發展協作體系

### 9.4 關鍵目標和策略

#### 9.4.4 策略4：強化公私營機構緊密合作

通過發展旅遊產品及確保優質服務，私人企業及機構對澳門旅遊業發展貢獻良多，且對澳門達致建設“世界旅遊休閒中心”的願景起着支援作用。

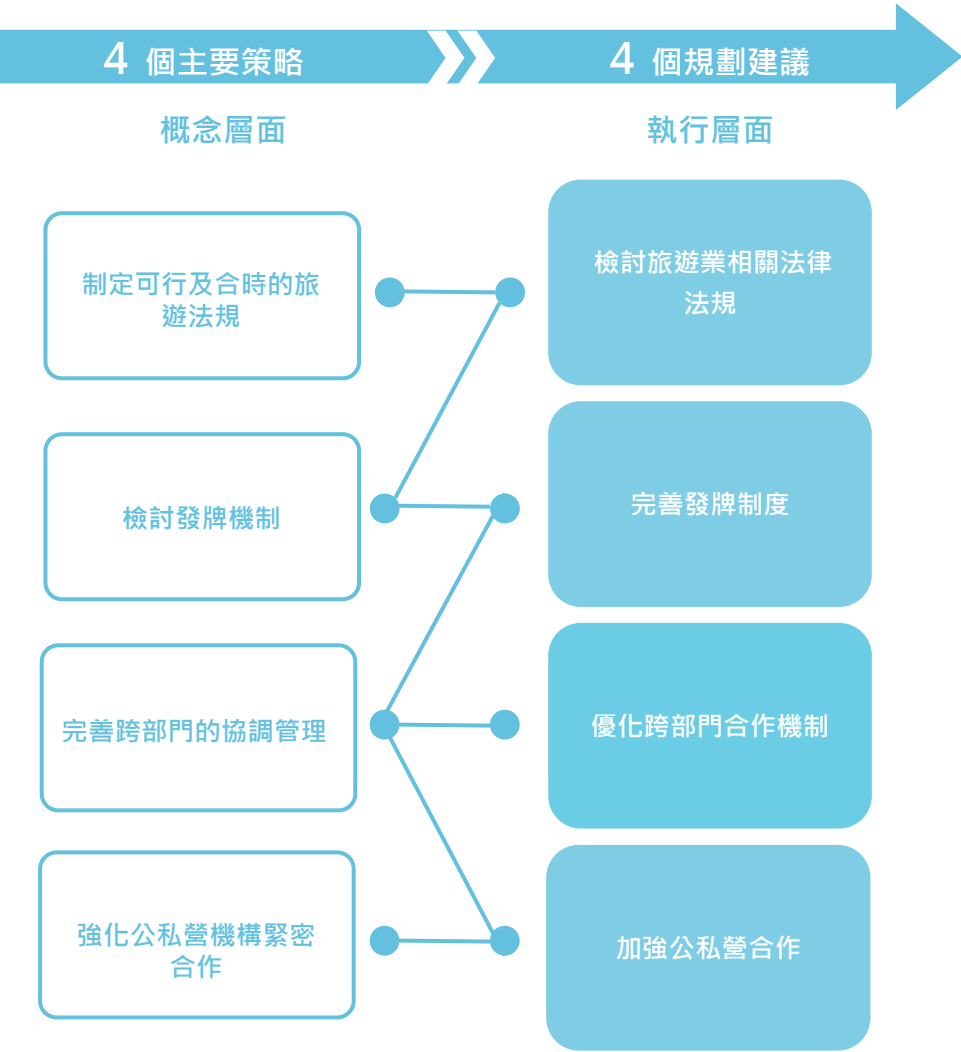
政府的努力相當重要，而政府與持份者之間的協調有助旅遊業的發展。這個策略旨在通過優化旅遊發展委員會的角色，以及提升酒店營運者的企業社會責任，以助改善公共及私人企業及機構的協調與溝通。

同時，為配合及支援《旅遊業與創新科技的應用》章節中提出的大數據系統，需要多方面的高度合作，在可行的法律框架下達致公共部門與行業的數據共享。



# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.5 規劃建議和行動計劃



為了實現強化旅遊業協作的關鍵目標，從概念層面提出了四個主要策略，並結合執行層面上的四個規劃建議，輔以短期行動計劃。

**檢討旅遊業相關法律法規：**隨着旅遊業的發展和旅遊模式的改變，現時的旅遊業相關法律法規應作出檢討，透過修改法律避免因法規不清晰而導致糾紛。

**完善發牌制度：**探討建立臨時牌照制度；簡化牌照的申請手續，提升行政效率。

**優化跨部門合作機制：**充分運用旅遊發展委員會的功能及作用，提高跨部門之間的溝通及協調。

**加強公私營合作：**優化旅遊發展委員會的角色，提高旅遊業相關持份者的參與程度。

# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.5 規劃建議和行動計劃

|       |             |                                                                                                                                      |
|-------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 規劃建議  |             | 奠定基礎<br>短期措施 (0-5年)                                                                                                                  |
| P 7.1 | 檢討旅遊業相關法律法規 | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 7.1.1 深化《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》的實施</li><li>• P 7.1.2 修訂規範旅行社及導遊職業的法律 (第48/98/M號法令)</li></ul> |
| P 7.2 | 完善發牌制度      | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 7.2.1 探討建立臨時營業牌照制度</li><li>• P 7.2.2 優化牌照申請程序</li></ul>                                    |
| P 7.3 | 優化跨部門合作機制   | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 7.3.1 擴大旅遊發展委員會的現有職責</li><li>• P 7.3.2 參與信息公開平台的構建</li></ul>                               |
| P 7.4 | 加強公私營合作     | <ul style="list-style-type: none"><li>• P 7.4.1 優化旅遊發展委員會作為政府與業界的橋樑角色</li><li>• P 7.4.2 明確綜合旅遊度假設施和博彩營運單位的企業社會責任</li></ul>           |

# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.5 規劃建議和行動計劃

### P 7.1 檢討旅遊業相關法律法規 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                       | 描述                                                                                                      | 具體行動                                                                                                       | 所屬領域 |
|---------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 7.1.1 | 深化《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》的實施   | <ul style="list-style-type: none"><li>為維護旅客權益，持續完善和參考《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》。</li></ul>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>建議澳門旅行社參考合同要點與內地組團社修訂合同，內容包括行程、住宿等級、額外費用、保險等內容，以保障旅客的旅遊權益。</li></ul> | 旅遊範疇 |
| P 7.1.2 | 修訂規範旅行社及導遊職業的法律（第48/98/M號法令） | <ul style="list-style-type: none"><li>隨着旅客數字不斷上升，旅遊模式、設施，以及人力資源的不斷變化，為滿足旅遊業持續發展的需求，修訂法律有其必要性。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>檢討和修訂第48/98/M號法令，對修改或增加條例內容提出建議。</li></ul>                           | 旅遊範疇 |

# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.5 規劃建議和行動計劃

### P 7.2 完善發牌制度 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題       | 描述                                                                                 | 具體行動                                                                                                                                 | 所屬領域 |
|---------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 7.2.1 | 探討建立臨時營業牌照制度 | <ul style="list-style-type: none"><li>就發出臨時營業牌照 (涵蓋由旅遊局發牌的餐飲場所) 進行可行性研究。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>進一步探討臨時營業牌照的實際操作性，確定可用作臨時牌照的准照類型。</li><li>建立申請臨時營業牌照的機制，制訂臨時牌照的有效期和續期條件。</li></ul>             | 旅遊範疇 |
| P 7.2.2 | 優化牌照申請程序     | <ul style="list-style-type: none"><li>利用創新科技，簡化涉及牌照申請的行政程序。</li></ul>              | <ul style="list-style-type: none"><li>透過開設網上系統，容許持牌人於網上辦理與牌照申請的相關事宜。</li><li>增設牌照申請進度網上查詢功能，讓申請人及時了解申請流程及狀況，並在需要時跟進相關申請事項。</li></ul> | 旅遊範疇 |

# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.5 規劃建議和行動計劃

### P 7.3 優化跨部門合作機制 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題         | 描述                                                                                                                                                                                                | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                               | 所屬領域    |
|---------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| P 7.3.1 | 擴大旅遊發展委員會的現有職責 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 旅遊發展涵蓋不同領域下多個部門。</li><li>• 旅遊發展委員會由多個不同範疇的政府部門及旅遊業界代表組成，而目前該委員會設有四個專責小組負責不同範疇的工作。</li><li>• 應有效地運用政府各部門代表在委員會中的角色，強化其功能及職責，發揮政府內部協調，推進跨部門的緊密合作。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 在現有旅遊發展委員會的組成及架構下，設立另一個專責小組進行跨部門協調工作，專責小組主要包含各政府部門的代表。</li><li>• 小組的工作包括：<ul style="list-style-type: none"><li>- 促進跨部門的相互溝通及合作；</li><li>- 推動恆常的跨部門協調機制，提高跨部門工作的效率及應變能力；</li><li>- 就《澳門遊業發展總體規劃》中的各個項目，協助收集和諮詢跨部門代表的意見。</li></ul></li></ul> | 旅遊諮詢組織  |
| P 7.3.2 | 參與信息公開平台的構建    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 配合特區政府電子政務五年規劃的發展目標，參與可供跨部門使用的信息公開平台的研究工作。</li></ul>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• 協助落實信息公開平台的構建工作。</li><li>• 向平台提供可與其他政府部門交換的信息。</li></ul>                                                                                                                                                                                   | 政務和旅遊範疇 |

# 9. 旅遊業發展協作體系

## 9.5 規劃建議和行動計劃

### P 7.4 加強公私合作 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                   | 描述                                                                                                        | 具體行動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 所屬領域   |
|---------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| P 7.4.1 | 優化旅遊發展委員會作為政府與業界的橋樑角色    | <ul style="list-style-type: none"><li>旅遊發展委員會內的業界成員代表定期向政府表達意見，促進旅遊業的中小企業和大型企業的發展。</li></ul>              | <ul style="list-style-type: none"><li>優化旅遊發展委員會的角色、功能和運作。</li><li>進一步加強旅遊發展委員會與政府部門的合作，在日後政府制定有關旅遊業發展的相關事宜及計劃框架前，透過委員會集思廣益，收集更多實務操作上的建議，充分考慮旅遊業界的意見，務求讓所訂定之工作計劃能切合旅遊業發展的需要。</li></ul>                                                                                                                                                                        | 旅遊諮詢組織 |
| P 7.4.2 | 明確綜合旅遊度假設施和博彩營運單位的企業社會責任 | <ul style="list-style-type: none"><li>明確大型綜合旅遊度假設施和博彩營運單位的企業社會責任，推動旅遊業的可持續發展，例如：交通和環境、僱員的額外保障等。</li></ul> | <p>在現時的企業社會責任之上，建議營運商可考慮以下方法：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>透過輪班計劃：以彈性方式分配僱員的工作時間，降低高峰時段使用公交的人數。</li><li>長遠考慮推動由營運單位聘用的外地僱員，使用路氹邊檢大樓作為通關用途。</li><li>鼓勵於大型綜合旅遊度假設施內推動綠色建築，並提高企業的環保意識 (廢棄物及水資源管理、減少用電和碳排放等)。</li><li>除現有《勞動關係法》和《聘用外地僱員法》所覆蓋的權利、義務和待遇外，推動營運單位探討額外的僱員保障，例如提升本地和外地僱員的職業生涯規劃，透過培訓來促進僱員的橫向和向上流動，以及額外的福利範圍等，提高僱員對企業的歸屬感和生活素質。</li></ul> | 經濟範疇   |



# 第十章

## 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

### 10.1 簡介

本章旨在討論如何加強和鞏固澳門與區域和國際合作夥伴在旅遊領域已經建立的良好關係。同時，探討澳門與有關機構，包括政府部門、企業、協會等加強合作的機遇和想法，並明確其發展方向和責任。

通過改善簽證便利和交通連通性，更好地管理包括旅客和勞動力在內的人員流動，將澳門發展成為珠三角核心的旅遊城市。此外，本章還討論跨境旅遊產品和活動，與區域合作夥伴開展聯合旅遊推廣。

在國際合作層面，澳門需要爭取獲取國際旅遊獎項和評級並獲得認可，強化其“世界旅遊休閒中心”的形象。

本章包括以下內容：

**10.1 簡介**

**10.2 現狀分析**

**10.3 方案評估**

**10.4 關鍵目標和策略**

**10.5 規劃建議和行動計劃**

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.2 現狀分析

### 10.2.1 澳門國際旅遊合作概覽

澳門國際旅遊合作主要有兩種形式：聯合旅遊推廣和參與國際旅遊組織

- 澳門通過旅遊推廣和加入重要的國際旅遊組織來參與國際合作，並通過旅遊局在世界主要國家/地區的駐外代表及澳門特別行政區駐外辦事處建立健全的國際推廣網路，作為聯合推廣與合作的平台。目前，澳門旅遊推廣的重要國際客源市場包括歐美、澳紐、東南亞、韓國和日本等地。

澳門參與國際旅遊組織現狀：

- 世界旅遊組織 (UNWTO)：澳門參與世界旅遊組織的會議和活動，包括論壇、培訓和研討會等。
- 亞太旅遊協會 (PATA)：澳門參加亞太旅遊協會組織的會議和活動，包括年度會議、旅遊交易會。亞太旅遊協會可為會員提供專項研究服務，針對旅遊政策制定、旅遊產品發展計劃和人員培訓提供專業意見與指引。
- 亞太經濟合作組織旅遊工作組 (APEC TWG)：2014 年澳門在中央政府的支持下舉辦亞太經濟合作組織旅遊部長會議，為澳門鞏固“世界旅遊休閒中心”的形象提供了重要機遇。
- 世界旅遊城市聯合會 (WTCF)：澳門參加會議及活動，如年度香山峰會/世界旅遊城市博覽會等。

基於“一帶一路”的戰略及澳門與葡語系國家的緊密關係，澳門可以尋找新的契機，推進其與國內外合作夥伴的旅遊業開發合作。

圖 10.1：澳門特別行政區政府旅遊局駐外代表和澳門特別行政區駐外辦事處分佈

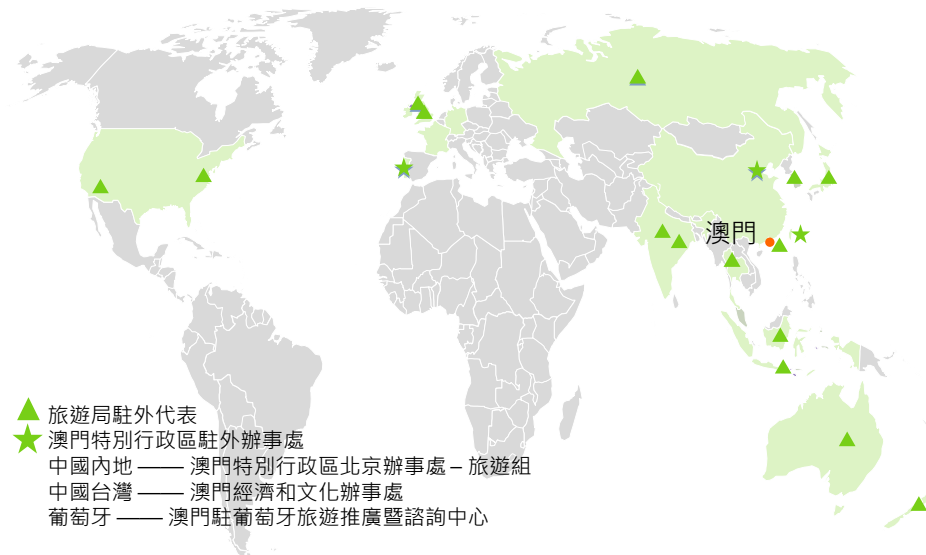


圖 10.2：澳門參加的重要國際旅遊組織



資料來源：旅遊局；規劃團隊整理；中國國家發展和改革委員會、外交部、商務部：《推動共建絲綢之路經濟帶和21世紀海上絲綢之路的願景與行動》，2015年

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.2 現狀分析

### 10.2.2 澳門區域旅遊合作概覽

澳門在區域旅遊領域的合作主要體現在三個層次：澳門和中國內地合作，澳門和泛珠三角區域合作，澳門-廣東-香港合作。

- 澳門和中國內地區域旅遊合作通過《內地與澳門關於建立更緊密經貿關係的安排》(以下簡稱《安排》) (CEPA) 得以進一步深化
  - a) 《安排》的簽署和實施推動了澳門與內地的多層次和廣泛合作。《安排》在支持澳門和中國內地自由貿易的實施方面發揮關鍵作用。
  - b) 旅遊業是《安排》中開放程度最高的領域之一，包括投資旅遊設施、旅行社的設立、經營旅遊業務、“一程多站”旅遊線路等多方面內容。
- 澳門和泛珠三角區域合作
  - a) 2014年，泛珠三角合作各方簽署了《泛珠三角區域深化合作共同宣言（2015-2025年）》。合作涉及11個領域，旅遊業是其中一個重要方面。
  - b) 2016年3月，國務院公佈了《關於深化泛珠三角區域合作的指導意見》，旨在深化澳門和泛珠三角合作，使總體合作更上一層。
  - c) 2016年10月，國務院總理李克強宣佈中央支持澳門的19項惠澳措施，從而更有利於推進澳門成為“世界旅遊休閒中心”，以及“中國與葡語系國家之間商貿合作服務平台”的建設。
  - d) 2017年3月，國務院總理李克強在《政府工作報告》中提出要研究制定“粵港澳大灣區城市群發展規劃”。因此，澳門有機會通過提升與中國內地的交通連接，推進“一程多站”旅遊產品開發等措施，進一步推動澳門與區域內城市的深化合作。

資料來源：中國國家發展和改革委員會官方網站；規劃團隊整理；《泛珠三角區域深化合作共同宣言（2015-2025）》，發佈於2014年泛珠三角區域合作行政首長聯席會議；國務院：《關於深化泛珠三角區域合作的指導意見》，2016年

圖 10.3：《安排》關於旅遊的內容

**會展業：**放寬經營條件；試點省市不斷增加；服務業務範圍擴大及服務提供者以自然人流動的方式到內地開展工作。

**旅遊業：**酒店（包括公寓）和餐館可以獨資形式經營；放鬆對旅行社和旅遊業經營者在企業經營方式等方面的限制；降低准入條件、增加試點城市、擴大業務類型、參與導遊資格考試；優化廣東省“144 小時便利簽證”政策等。

圖 10.4：泛珠三角合作機制



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.2 現狀分析

### 10.2.2 澳門區域旅遊合作概覽

• 粵港澳合作

澳門、廣東和香港地區是中國最發達的旅遊區域之一。粵港澳旅遊發展機制已經運作了 20 多年。

《粵澳合作框架協議》開啟了粵澳合作的新局面，涉及廣東和澳門的經濟、社會、文化、環境、交通、民生等多個政策亮點。

- a) 截至 2015 年底，協議內容取得實質性進展，包括：橫琴合作開發、推進“一程多站旅遊”、基礎設施、社會公共服務、地區合作規劃、推動“遊艇自由行”試點計劃、開發會展業、共同開發跨區域基礎設施專案等。
- b) 由於地緣接近性的關係，港澳之間長期保持緊密的合作。然而，鑒於它的重要性，港澳旅遊合作還有待更加深入、持續創新、以及制度一體化的完善。
- c) 在2016年公佈的《珠海市旅遊發展總體規劃修編》中，重點提到了支持促進珠海與澳門之間更緊密的合作。尤其是在外國旅客入境、過境旅遊便利化、跨城文化旅遊等方面探索新的合作機制。這對於利用兩城互補的開發優勢，擴展澳門經濟多元發展新空間有積極作用。

資料來源：廣東省人民政府及澳門特別行政區政府：《粵澳合作框架協議 (2010-2020)》，2010 年；廣東省統計局；香港政府統計處；澳門統計暨普查局；珠海市文化體育旅遊局：《珠海市旅遊發展總體規劃修編 (2016 - 2030)》，《珠海市旅遊產業“十三五”發展規劃 (2016-2020)》，2016年

圖 10.5：《粵澳合作框架協議》的兩個短期目標

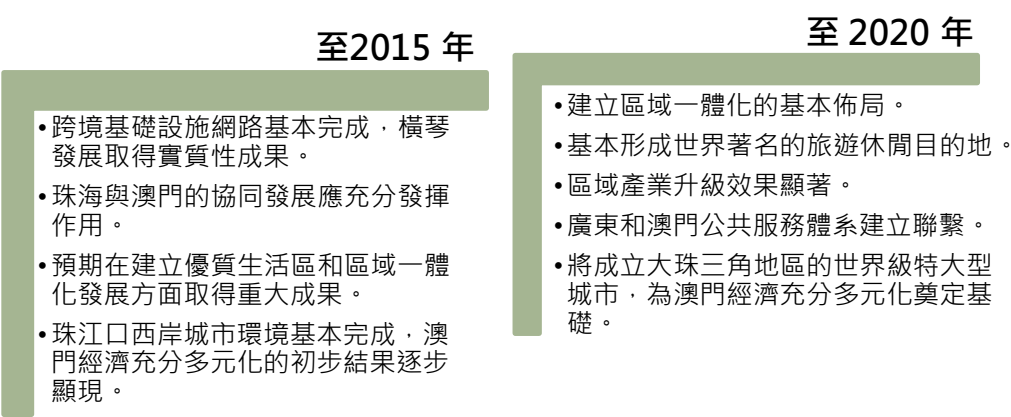
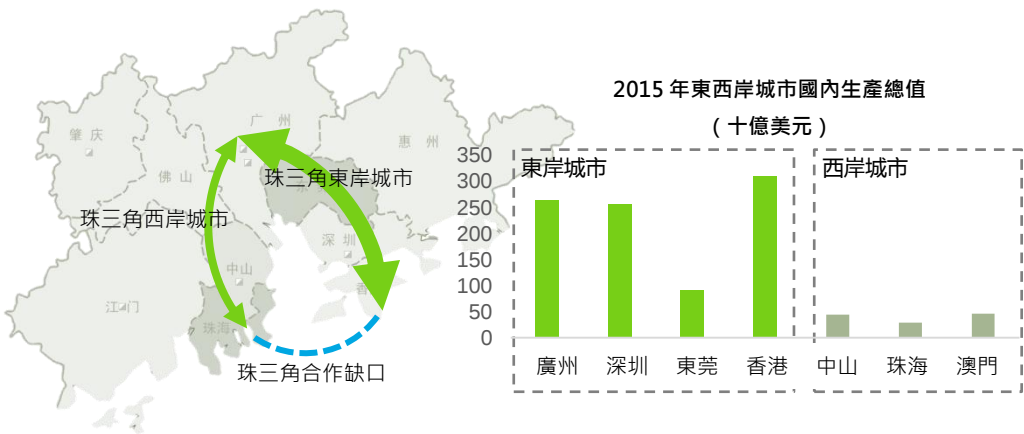


圖 10.6：東岸城市發展強於西岸城市

- 粵澳城市走廊尚未形成，中山、珠海和澳門的經濟總量相對較弱
- 粵港城市走廊已經基本形成，東莞、深圳和香港的經濟總量遠超西岸城市



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.2 現狀分析

### 10.2.3 現狀分析關鍵議題—— 城市可達性和通關便利性

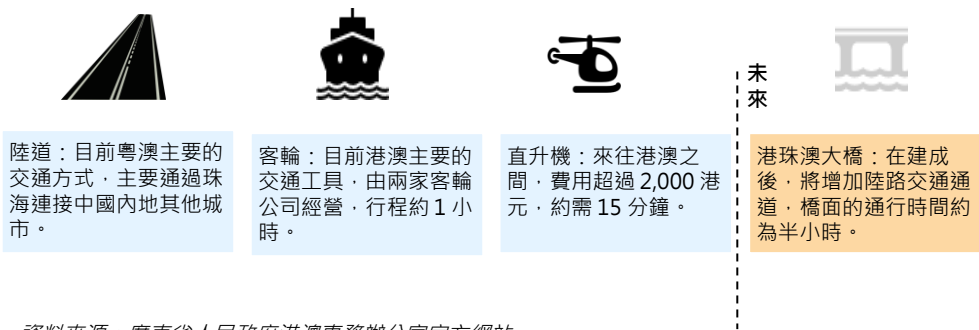
未來將新建/改造升級三處口岸，其中港珠澳大橋及粵澳新通道為新增，另一處為橫琴/蓮花大橋口岸的升級項目，並逐步推行實現“合作查驗，一次放行”的新通關模式。

- 港珠澳大橋將成為澳門和香港（國際機場）之間的高速陸地連接，為區域合作提供巨大的契機。

便捷的新通關模式非常重要，可以較大程度提升通關效率。

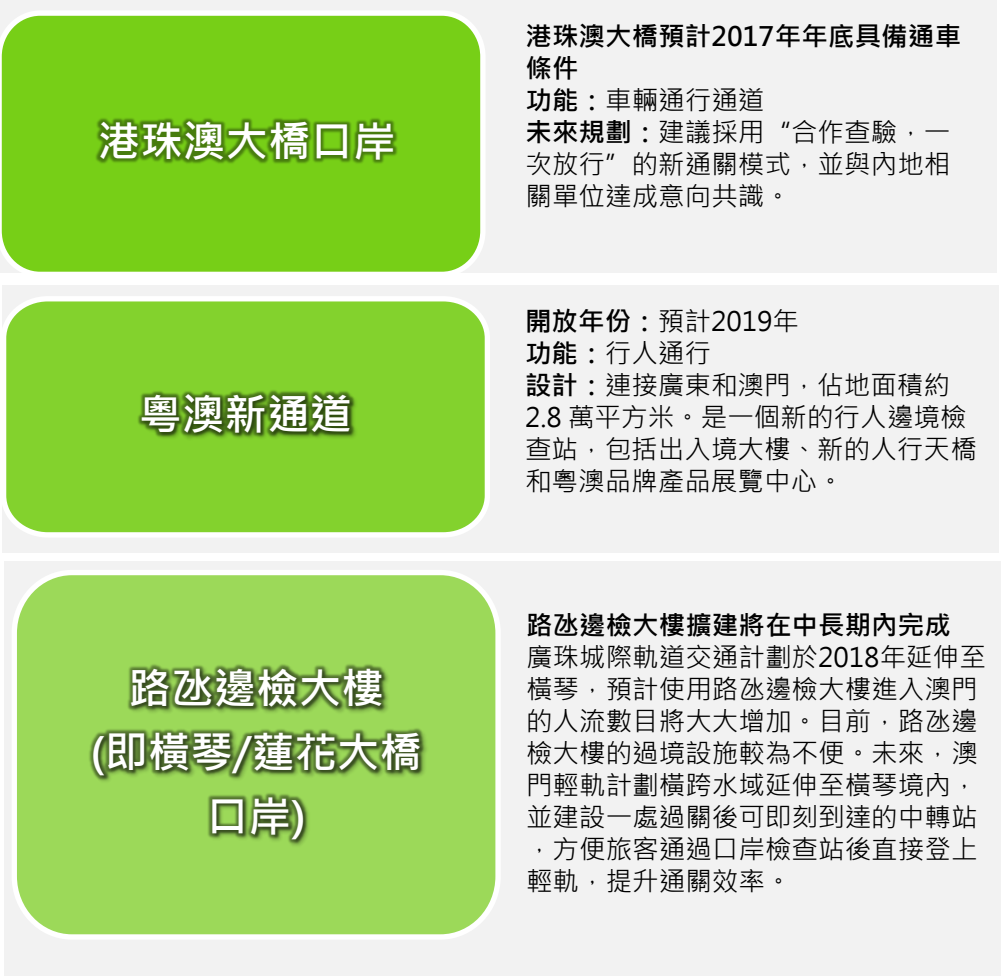
- 完善口岸基礎設施：橫琴/蓮花大橋口岸是澳門和中國內地之間的一個重要的跨境設施。但由於該口岸交通設施、公交系統不完善，不能承載大量客流，旅客使用率低。
- 未來創新通關模式、完善橫琴/蓮花大橋口岸交通配套和在口岸處實現澳門與內地交通無縫連接至關重要。雖然目前有相關改善計劃，但是計劃落實需時較長，存着較大的不確定性，需要加緊推進。

圖 10.7：粵港澳的主要交通方式（目前/未來方式）



資料來源：廣東省人民政府港澳事務辦公室官方網站

圖 10.8：新建/改造升級三處口岸



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.2 現狀分析

### 10.2.4 現狀分析關鍵議題——遊艇自由行

粵澳地區正準備實施擴大“遊艇自由行”計劃。但在澳門與廣東省其他城市之間實施這項計劃，仍然面臨出入境、邊防和通關等問題。

#### 發展粵澳遊艇自由行

- “粵澳遊艇自由行”是深化粵澳區域合作的亮點之一，經過較長時間的籌備工作後，於2016年11月取得實質性進展，順利通航了第一條遊艇自由行路線。“粵澳遊艇自由行”的發展如下：
  - 1) 2013年，澳門與中山、南沙簽訂了遊艇自由行合作意向書；
  - 2) 粵澳簽署了遊艇自由行合作協定，以中山為試點城市；
  - 3) 2015年，粵澳簽署“粵澳遊艇自由行試點海事工作安排”；
  - 4) 2016年11月23日，澳門-中山遊艇自由行正式通航。

圖 10.9：進一步擴展澳門與區域其他城市間的“遊艇自由行”主要存在的問題

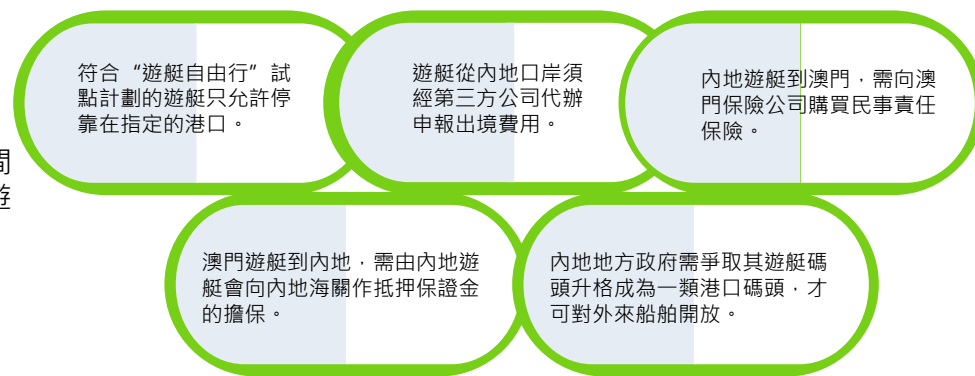


圖 10.10：澳門 - 中山遊艇自由行指南



資料及圖片來源：海事及水務局

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.2 現狀分析

### 10.2.5 澳門旅遊合作的主要發現和差距分析

#### 城市可達性和通關便利性

- 除計劃或正在升級與建設中的橫琴/蓮花大橋口岸和粵澳新通道，港珠澳大橋建成之後應可以大幅縮短澳門與附近城市之間的往返時間及距離。但是澳門-珠海跨境口岸設施和服務有待進一步改善，完善口岸基礎設施，採用新型的通關模式和簽證便利化措施，對澳門旅遊業的可持續發展至關重要。

#### 遊艇自由行

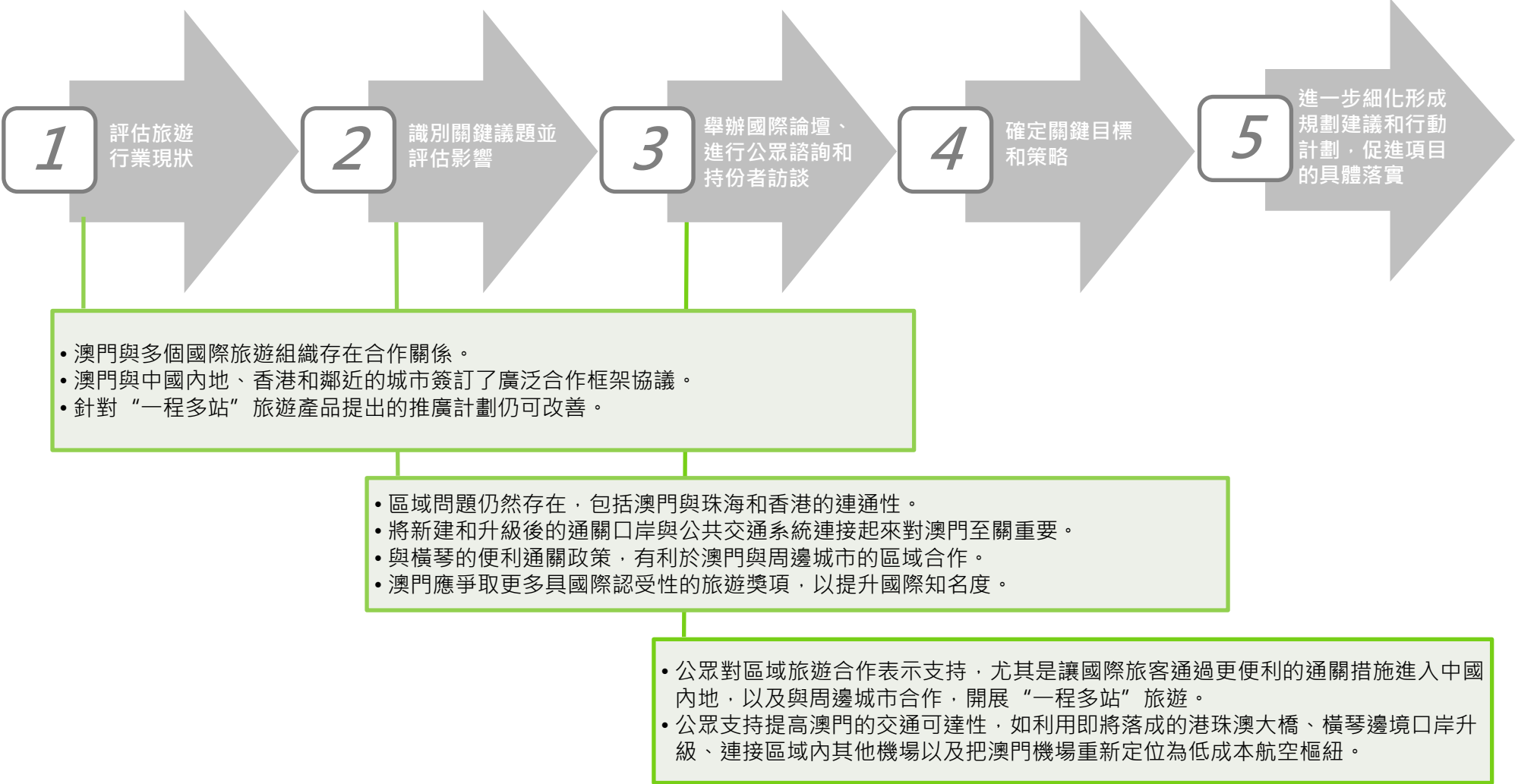
- 澳門和廣東正在積極推動自由行試點計劃。中山與澳門之間遊艇自由行已於2016年11月23日正式通航，同時有待將該項計劃擴展至區域其他城市。



圖片來源：旅遊局

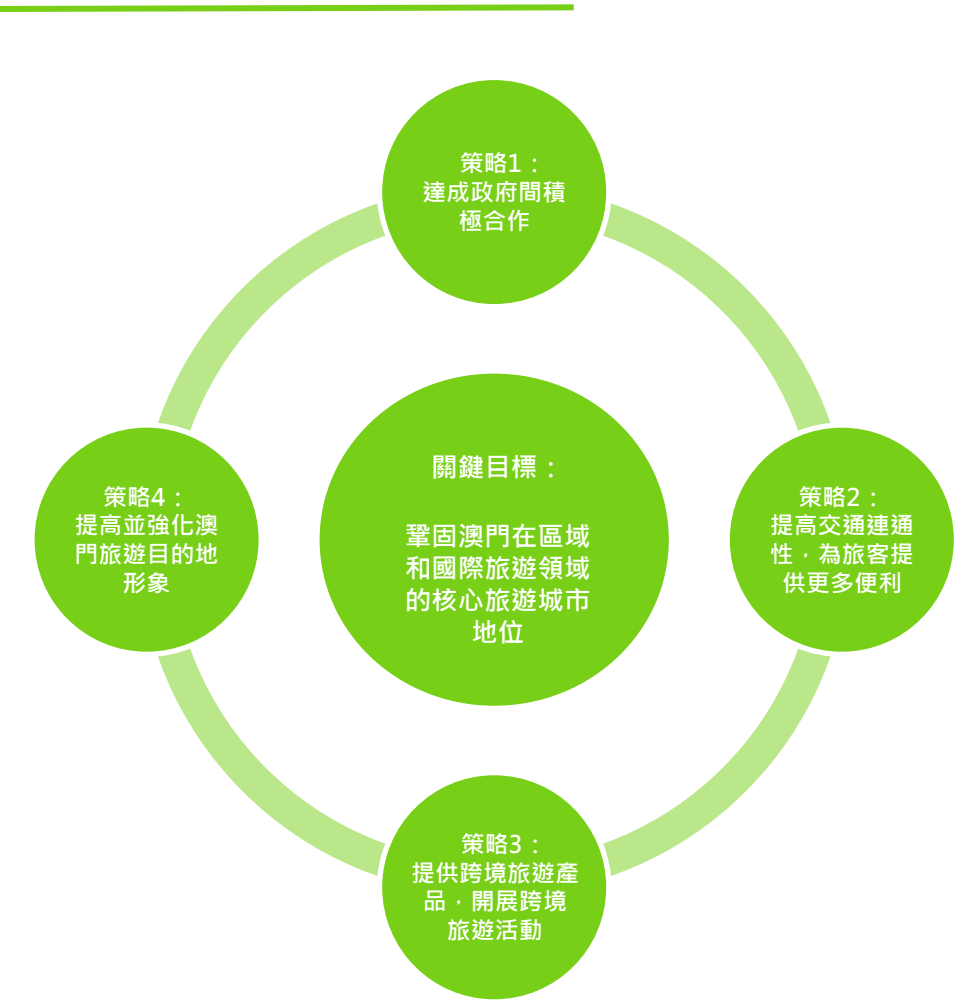
# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.3 方案評估



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.4 關鍵目標和策略



關鍵目標是鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位。以旅客人數而言，澳門被認為是區域內主要旅遊目的地之一。通過提高區域旅客數量，澳門有能力繼續鞏固自己的地位。未來，澳門更應該進一步提高其在區域和國際旅遊領域內的影響力和知名度。

關鍵目標將通過下列四個主要策略來實現：

- **達成政府間積極合作**：澳門需要加強並擴大與區域內其他城市的互利關係。
- **提高交通連通性，為旅客提供更多便利**：為了應對旅客數量的增長，其中一個重要的策略就是為旅客提高邊境連通性，提供簽證便利。
- **提供跨境旅遊產品，開展跨境旅遊活動**：由於澳門土地資源匱乏，旅遊產品缺乏多元化，因此需要與周邊城市合作，發展主題性“一程多站”產品和雙城活動，吸引高價值旅客。
- **提高並強化澳門旅遊目的地形象**：為了強化澳門作為世界旅遊城市的形象，澳門必須持續參與國際主要旅遊組織的活動，同時提升澳門旅遊評級，獲得更多具國際認受性的旅遊獎項。

## 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

### 10.4 關鍵目標和策略

#### 10.4.1 策略 1：達成政府間積極合作

澳門已經與珠三角區域內其他城市簽訂廣泛的框架合作協議，並且逐步將這些合作推廣至泛珠三角地區。這有利於持續強化澳門與其周邊合作夥伴之間的雙邊關係。

通過由相關政府部門組成的聯合工作委員會，持續推進將澳門發展成為“世界旅遊休閒中心”的相關工作。委員會討論旅遊業運作方面的問題，實施必要的行動。一些主要倡議可包括：

- 繼續建立並維持澳門與區域和國際合作夥伴之間的戰略關係。
- 繼澳門和中山開通“遊艇自由行”後，逐步推動遊艇自由行的擴展。
- 在“海上絲綢之路”沿線國家聯合宣傳新的旅遊產品。
- 提升旅客出遊便利性，提供充足的跨境設施。

本策略的行動計劃將與第二項策略“提高交通連通性，為旅客提供更多便利”相結合。



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.4 關鍵目標和策略

### 10.4.2 策略 2：提高交通連通性，為旅客提供更多便利

為了鞏固澳門作為珠三角地區旅遊樞紐的地位，需要進一步改善其城市連通性，並且通過簽證便利化令旅客享受更便捷的出行體驗。根據聯合國世界旅遊組織和世界旅遊及旅行理事會的研究結果顯示，出行便利，包括簽證便利化措施和更好的基礎設施連通性，有助於增加入境旅客數量，以及提高旅客滿意度。

提供更好的城市連通性和旅客便利性的關鍵策略：

- 在通關口岸為旅客提供便利。
- 推進“合作查驗，一次放行”通關模式。
- 推動開放橫琴簽證政策。
- 改善澳門與香港國際機場之間的連通性。
- 通過即將落成的港珠澳大橋，提高澳門的交通可達性。
- 探討完善中國內地部份城市前往澳門的遊艇旅遊邊境事務。

有關基礎設施的規劃建議已在《旅遊產業與城市發展》章節內闡述。而本章針對其餘的策略制定了相應的規劃建議及行動計劃，以回應仍有待通過區域合作解決的問題。



資料來源：聯合國世界旅遊組織和世界旅遊及旅行理事會：《簽證便利對 G20 經濟體創造就業的影響》報告，發佈於 2012 年在墨西哥舉辦的第四屆 T20 旅遊部長會議；圖片來源：新聞局

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.4 關鍵目標和策略

### 10.4.3 策略 3：提供跨境旅遊產品，開展跨境旅遊活動

儘管澳門面臨着土地資源匱乏和旅遊產品缺乏多元化的問題，澳門在快速發展的旅遊市場中仍有望佔領更大份額。 其中一項關鍵策略是通過開發涉及多個城市，舉行更長時間的旅遊產品和活動，擴大旅客市場。目前已經有不少項目正在推行中，並在實施過程中不斷作出改善：

- 聯合開展區域和國際宣傳活動，包括“一程多站”旅遊產品。
- 在“海上絲綢之路”沿線國家進行聯合推廣。
- 繼澳門與中山開通“遊艇自由行”後，努力將該計劃範圍擴大至更多區域城市。
- 持續開發跨境旅遊產品和活動。
- 針對某些旅遊客源市場開展目的地品牌推廣，如與澳門在社會和歷史方面存在聯繫的葡語系國家。

其中，聯合開展區域和國際宣傳活動，包括“一程多站”旅遊產品與《旅遊品牌和市場策略》章節所述的“多日旅遊目的地”目標客群不同。“一程多站”旅遊產品推廣主要面向訪澳國際旅客，通過這一產品吸引到訪鄰近城市的旅客同時遊覽澳門。



圖片來源：旅遊局

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.4 關鍵目標和策略

### 10.4.4 目標 4：提高並強化澳門旅遊目的地形象

在國際層面上，澳門已積極參與國際旅遊組織的會議和活動；為了進一步提升澳門在全球的知名度，必須繼續推行這一措施。

此外，澳門必須通過評級和獎項獲得國際旅遊業界的認可，這有助於提升澳門在全球的曝光率。實現澳門成為“世界旅遊休閒中心”目標的潛在評級和獎項包括：

#### 綜合競爭力：

- 世界經濟論壇(WEF)公佈的旅遊業競爭力報告
- 世界旅遊及旅行理事會(WTTC)頒發的“明日旅業大獎”

#### 會展及商務旅遊：

- 國際協會聯盟(UIA)頒發的“國際最佳會議城市獎”
- 國際會議協會(ICA)頒發的“亞洲最佳會議城市獎”
- 國際節慶協會(IEA)頒發的“世界節慶活動城市獎”

#### 零售和餐飲類：

- 國際購物中心協會(ICSC)頒發的“亞太地區購物中心大獎”
- 環球藍聯(Global Blue)的“環球購物指數-亞太區”

#### 重要社交媒體旅遊排名：

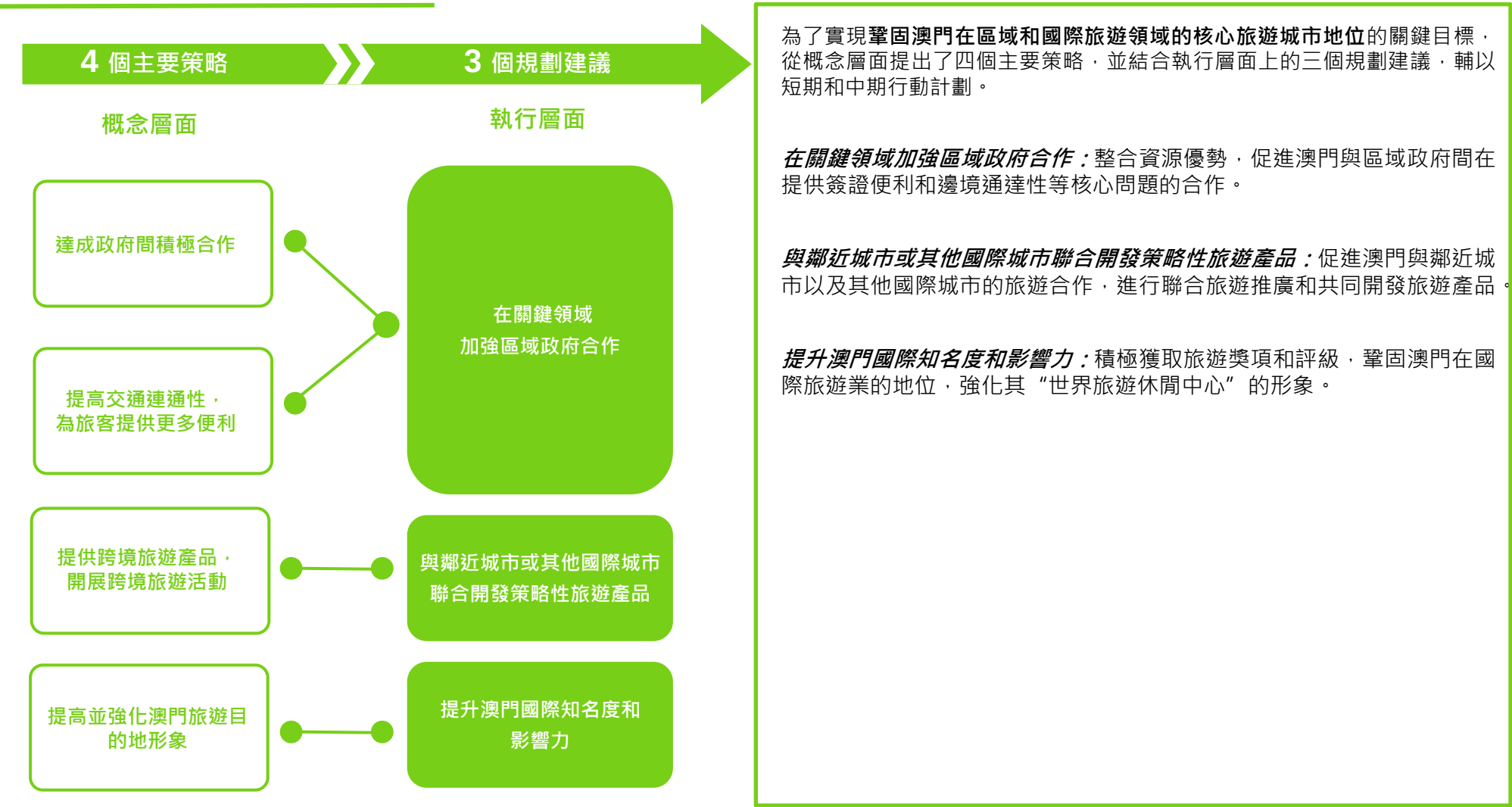
- 貓途鷹 (TripAdvisor) 評選的25個最佳旅遊目的地
- 《紐約時報》(New York Times) 評選的最值得遊覽的52個旅遊目的地



資料來源：規劃團隊整理；圖片來源：旅遊局

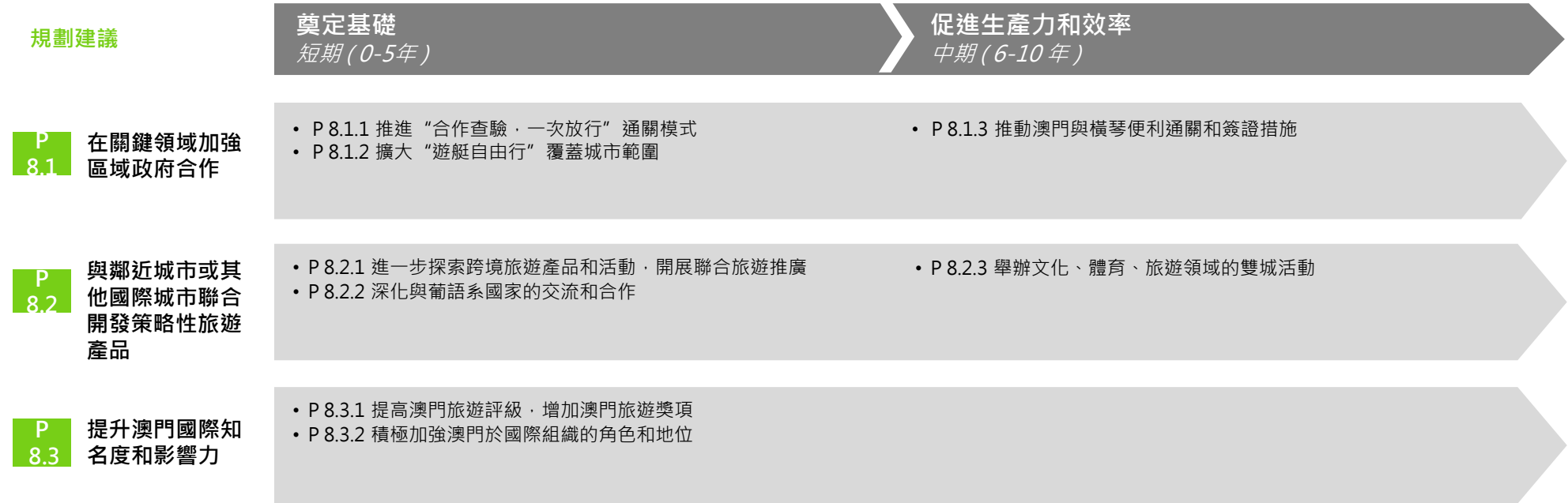
# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃



# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃

P 8.1

在關鍵領域加強區域政府合作 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題            | 描述                                                                                                  | 具體行動                                                                                                                                                                            | 所屬領域      |
|---------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 8.1.1 | 推進“合作查驗，一次放行”通關模式 | <ul style="list-style-type: none"><li>提升旅客通關的便利性。</li></ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>繼續推進在港珠澳大橋實行“合作查驗，一次放行”的通關模式。</li><li>實施後，按實際情況將便利通關模式擴展至其他出入境口岸。</li></ul>                                                               | 澳門特別行政區政府 |
| P 8.1.2 | 擴大“遊艇自由行”覆蓋城市範圍   | <ul style="list-style-type: none"><li>進一步擴展澳門與鄰近地區之間的遊艇旅遊。</li><li>將更多旅遊目的地納入到“遊艇自由行”方案中。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>與中國內地政府部門合作，加快遊艇旅遊的發展。</li><li>在澳門和中山“遊艇自由行”試點方案的基礎上，爭取逐步推廣至廣東其他地點，特別是珠海橫琴、深圳前海以及廣州南沙。</li><li>與內地政府協調推動遊艇安全標準、駕駛員資格和其他海事範疇的事宜。</li></ul> | 海事水務範疇    |

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃

P 8.1

在關鍵領域加強區域政府合作 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題           | 描述                                                              | 具體行動                                                                                                              | 所屬領域      |
|---------|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| P 8.1.3 | 推動澳門與橫琴便利通關和簽證措施 | <ul style="list-style-type: none"><li>提升澳門和橫琴的旅客通關便利。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>探討對澳門居民及訪澳旅客進出橫琴實行更加便利的通關措施。</li><li>透過開放簽證政策，吸引國際旅客進行澳門與橫琴的聯線旅遊。</li></ul> | 澳門特別行政區政府 |

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃

### P 8.2 與鄰近城市或其他國際城市聯合開發策略性旅遊產品 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題                  | 描述                                                                                               | 具體行動                                                                                                                                                                                                                  | 所屬領域 |
|---------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 8.2.1 | 進一步探索跨境旅遊產品和活動，開展聯合旅遊推廣 | <ul style="list-style-type: none"><li>配合國家“一帶一路”的倡議，繼續聯同區域旅遊合作單位探討發掘多元化旅遊路線。</li></ul>           | <ul style="list-style-type: none"><li>於內地及國外舉辦“一程多站”推廣活動，擴大“一程多站”的合作地域範圍，積極與“中國海上絲綢之路旅遊推廣聯盟”成員共同開發新旅遊產品，利用“聯盟”的平台，在沿線地區加強推廣。</li></ul>                                                                                | 旅遊範疇 |
| P 8.2.2 | 深化與葡語系國家的交流和合作          | <ul style="list-style-type: none"><li>深化與葡語系國家的合作，增加這一市場的旅客數量。</li><li>與葡語系國家聯合推廣澳門旅遊。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>進行葡語系市場旅客研究，探討相應的旅遊資源分配、推廣模式及策略。</li><li>依託澳門和葡語系國家的社會和文化紐帶，啟動目的地品牌主題活動，通過主題旅遊或推廣活動吸引更多旅客。</li><li>在與葡語系國家簽訂旅遊合作備忘錄及提供培訓課程的基礎上，致力與當地旅遊業組織加強溝通，協調及推動和葡語系國家在旅遊領域的多方面合作。</li></ul> | 旅遊範疇 |

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃

P 8.2 與鄰近城市或其他國際城市聯合開發策略性旅遊產品 | 中期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題            | 描述                                                                                                                        | 具體行動                                                                                                                                                           | 所屬領域       |
|---------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| P 8.2.3 | 舉辦文化、體育、旅遊領域的雙城活動 | <ul style="list-style-type: none"><li>從旅遊、文化和體育等領域豐富澳門的旅遊產品，吸引旅客到訪澳門和鄰近城市。</li><li>為澳門及其鄰近城市帶來更多旅客數量，並延長旅客逗留時間。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>與鄰近城市共同合作，舉辦文化、體育和旅遊活動。</li><li>把現有或未來具潛力的項目開發成為雙城活動，例如：各項體育交流活動和主題旅遊活動等。</li><li>與鄰近城市共同舉辦各種賽事和活動，成為持續性的系列活動。</li></ul> | 旅遊、文化和體育範疇 |

# 10. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

## 10.5 規劃建議和行動計劃

### P 8.3 提升澳門國際知名度和影響力 | 短期行動計劃

| 序號      | 行動計劃標題            | 描述                                                                                     | 具體行動                                                                                                                                                                                                          | 所屬領域 |
|---------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| P 8.3.1 | 提高澳門旅遊評級，增加澳門旅遊獎項 | <ul style="list-style-type: none"><li>提升澳門作為“世界旅遊休閒中心”的形象，並得到國際旅遊業界認可。</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>持續關注各項國際性旅遊獎項的資訊，鼓勵及協助澳門旅遊業界申報競逐，以提升旅遊服務標準與國際接軌。</li><li>識別澳門旅遊業可以爭取的旅遊排名和獎項，例如世界經濟論壇 (WEF) 的“全球旅遊業競爭力指數 (TTCI)”。</li><li>與著名的旅遊評級組織確立戰略合作夥伴關係，推廣澳門核心旅遊城市的形象。</li></ul> | 旅遊範疇 |
| P 8.3.2 | 積極加強澳門於國際組織的角色和地位 | <ul style="list-style-type: none"><li>積極參加多個國際旅遊組織的會議及相關活動，提高澳門在國際旅遊事務上的參與度。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>推進申請加入聯合國教科文組織創意城市網路 (UCCN) 美食之都的稱號，開通國際合作渠道，支持與創意城市網絡的其他成員城市建立多方的友好合作關係。</li><li>積極參與多個國際旅遊組織的會議及培訓課程，利用合作和交流機會，進一步提升澳門在國際旅遊界的知名度和旅遊目的地的競爭力。</li></ul>                 | 旅遊範疇 |



# 第十一章

## 總結



# 11. 總結

## 11.1 總體規劃總結

澳門現正致力發展成為一個優質的國際旅遊目的地，並以建設“世界旅遊休閒中心”為發展定位。澳門特區政府成立了“建設世界旅遊休閒中心委員會”，由行政長官擔任主席。同時，亦編制了《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》（以下簡稱“五年規劃”），以穩定澳門經濟增長、加速“世界旅遊休閒中心”的建設及提高居民生活品質為主要目標。

在“五年規劃”的指導下，並配合特區政府的發展方向，《澳門旅遊業發展總體規劃》制定了澳門旅遊業未來發展的目標及策略。總體規劃對澳門旅遊業的發展現狀進行了全面的分析，從而制定短、中、長期的策略建議，提升澳門旅遊業在各個方面的表現。

總體規劃的編制經過了多個重要的過程及步驟，包括全面的狀況評估、與持份者的訪談、舉辦國際論壇、進行專家評審、國際案例參考、未來趨勢分析及廣泛的公眾諮詢活動。在規劃研究過程中，重視社會公眾和所有相關持份者的參與，尤其相關持份者的意見互動和反饋，貫穿了整個關鍵步驟。總體規劃匯集了澳門旅遊業界及居民的意願，旨在推動澳門旅遊業的發展、提升效益，同時減低潛在的負面影響。

**對影響廣泛的產業所提出的一項綜合計劃：**由於旅遊業是一個影響力廣泛的行業，《澳門旅遊業發展總體規劃》的內容涉及多個範疇、各類政策、多個政府部門和企業、不同的社會團體和居民。為達到建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的願景，總體規劃識別出多項議題，制定出目標、策略、規劃建議和行動計劃，以促進實踐。



# 11. 總結

## 11.1 總體規劃總結

**總體規劃：**《澳門旅遊業發展總體規劃》可被視為一個計劃、指導手冊或行動綱領，引領澳門旅遊業的可持續發展。在未來的日子，需藉着不同的會議、諮詢活動、協議和資金投入等，以落實總體規劃的內容及建議。總體規劃並非規定性指引，只要朝着總體目標的既定方向，便可靈活實踐。

### 十 大關鍵議題

平衡旅遊業與社會發展

充分利用區域旅遊增長趨勢

持續應對日趨激烈的旅遊競爭環境

提升旅遊價值

充分利用創新科技

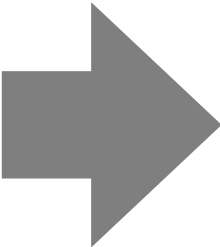
促進旅遊產品多元化

有效利用土地資源

適當管理擁擠地區的人潮

減少旅遊業對環境的影響

發揮旅遊業參與者的協作



### 八 大關鍵目標

增強多元化的旅遊產品和體驗

提高服務品質和技能

塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場

優化城市發展模式

管理澳門旅遊業的承載能力

部署和應用創新科技

強化旅遊業協作

鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位

# 11. 總結

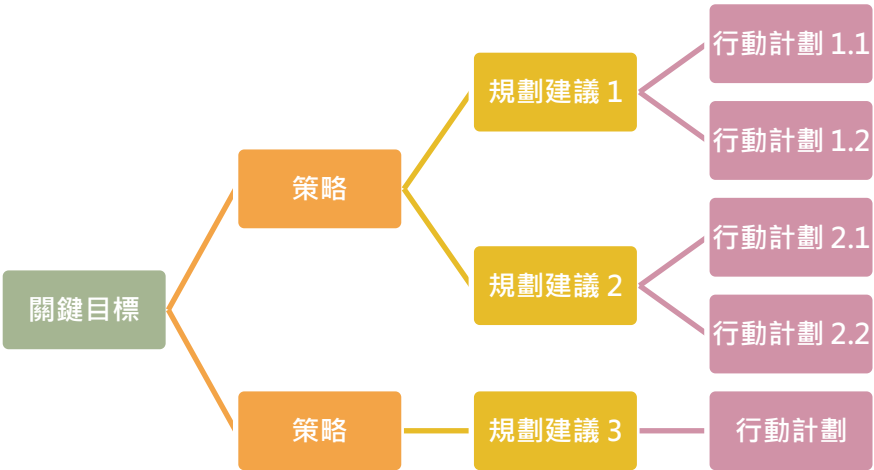
## 11.1 總體規劃總結

**實現目標：**總體規劃制定的八個關鍵目標和策略從概念層面指出發展方向及範圍，規劃建議及行動計劃則從執行層面提出了具體的措施。

規劃建議包括具體描述、合理性和關鍵成果。而行動計劃是具體執行方案 and 內容，並預計於短期（0-5年）、中期（6-10年）與長期（10年以上）實現。

**落實執行：**《澳門旅遊業發展總體規劃》各項行動計劃的落實執行，涉及特區政府各個工作範疇，除了需要加大跨部門、跨領域、跨層面的合作深度和廣度外，亦需要業界、本地團體及廣大市民的支持及緊密合作，才能使《澳門旅遊業發展總體規劃》得到有效落實。

從目標到實際行動



# 11. 總結

## 11.1 總體規劃總結



# 11. 總結

## 11.2 總體規劃情境預測

《澳門旅遊業發展總體規劃》的編制、定案經過科學而嚴謹的過程，而本規劃為澳門2025年推算出兩個旅遊業的增長情境，當中對旅客總人數、旅客非博彩消費、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進行了預測。

旅遊業是一個容易受到外來因素影響的行業，當中的變動亦是難以預測的。因此《澳門旅遊業發展總體規劃》需要保持靈活性，並考慮在不同情況下的優先策略，以回應實際情況。在旅遊業發展速度低於預期的情況下，澳門應優先考慮能刺激旅遊增長的策略和行動措施，包括更積極的市場推廣、開發有潛力的新旅遊市場、加快旅遊產品多元化的發展、優化旅遊設施和基建，以及擴大國際和區域旅遊合作。這些策略都着重於提升澳門作為旅遊目的地的知名度和吸引更多旅客來訪。

相反，當到訪澳門的旅客比預期多，旅遊發展策略便應強調提升澳門的旅遊承载力，包括管理好旅遊景點、出入境口岸、交通運輸和環境資源，解決旅遊勞動力不足的問題，重新分配旅遊高峰時期的需求，以提升對訪澳旅客的接待能力和減少因旅客過多而造成的不利影響。

|            | 2016       | 2025年低增長估算情況                                  | 2025年適度增長估算情況                                 |
|------------|------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 旅客總人數      | 30,950,336 | 33,000,000 至 35,000,000<br>(年均旅客總人數增長 1%至 2%) | 38,000,000 至 40,000,000<br>(年均旅客總人數增長 3%至 5%) |
| 旅客非博彩消費    | 66 億美元     | 120至130 億美元                                   | 130至140億美元                                    |
| 留宿旅客平均逗留時間 | 2.1 天      | 2.3 天                                         | 2.3 天                                         |
| 留宿百分比      | 50.7%      | 56%                                           | 53%                                           |
| 酒店客房數目     | 37,634     | 48,600                                        | 51,900                                        |
| 旅遊業相關就業人數* | 242,000    | 258,000                                       | 295,000                                       |
| 酒店入住率      | 83%        | 82%                                           | 84%                                           |

\*相關就業人數包括非在澳居住的外地僱員

註：本規劃的評估是按照2015年數字作為基數進行估算。

# 11. 總結

## 11.3 評估機制

隨着時間的推移，澳門旅遊業發展方向必須因應客觀環境、特區政府的總體策略、各地的經濟政策和形勢、鄰近旅遊目的地競爭力以及貨幣匯率等因素而作出改變。因此，本規劃提出的各項目標、策略和行動建議均需要進行定期檢討，並適時作出相應調整。

### 年度檢討：

進行年度檢討，評估《澳門旅遊業發展總體規劃》的實施和執行進度。

定期的檢討工作包括以下的主要內容：

- 按照《澳門旅遊業發展總體規劃》內的規劃建議及行動計劃，檢視各項目的執行情況及工作進度；
- 識別行動計劃的實施障礙，並探討可行的解決方案。

### 中期檢討：

除了作年度評估檢討外，《澳門旅遊業發展總體規劃》需要於適當時間進行中期檢討，以確保所提出的發展重點和策略能夠配合旅遊業的最新狀況及趨勢。

中期檢討將考慮以下主要內容：

- 因應國家旅遊政策及計劃，審視澳門旅遊業發展狀況；
- 分析及探討全球旅遊趨勢和澳門旅遊業狀況，評估澳門旅遊業發展的最新機遇、挑戰及限制；
- 按評估結果重新審視各項目標、策略和規劃建議，並視需要進行中期修訂；
- 結合年度檢討結果，在需要時對具體行動計劃作出相應修改。

## 11. 總結

### 11.4 各界對澳門旅遊業發展的參與

澳門旅遊業的發展需要政府、業界、社會團體和居民之間的共同協作，各方必須意識到合作的重要性。

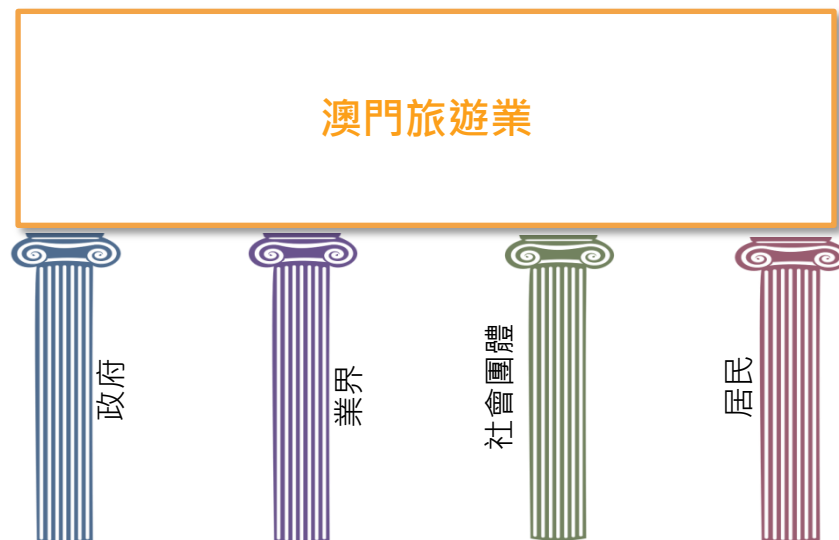
以政府為例，政府的角色是制定公共政策和實踐，為行業帶來積極的改變和發展。而通過與行業持份者、社會團體和居民的合作，可幫助政府識別潛在問題，並透過共同努力為問題尋找積極的解決方案。各方之間需要進行密切協調，以應對所有旅遊業相關議題，當中包括交通、基礎設施、文化設施和勞動力資源等。

雖然政府在執行政策方面具有強大的推動力，但仍需業界的參與和配合。如酒店和旅行社需要負責接待旅客以及提供服務和設施，對建立澳門旅遊形象至關重要。總體規劃所建議的行動計劃亦是需要各方的參與和協調。例如，有關勞工和環境的法例當由政府決定，業界和居民在合適的情況下，配合政策的實施。

總體規劃所提到的行動計劃均涉及政府與業界組織和企業的互相配合。

**政府**——除旅遊領域外，旅遊業的發展同時涉及各類不同的範疇，其中包括文化、體育、規劃、交通、科技及治安等，因此各個政府部門的參與及其專業知識對於旅遊策略的成功落實極為重要，部門之間需要有良好的溝通和協作。

**業界**——酒店、娛樂場、旅行社及其他中小企業是旅遊業界的重要組成部份，向旅客提供所需要的產品和服務。這些企業多與旅客直接接觸，非常了解旅遊市場的趨勢和到訪旅客的需求；因此，業界應與政府部門分享其經驗和知識，為政府制定政策或修訂法規提供意見及參考。同時，業界亦是《澳門旅遊業發展總體規劃》內一些策略的重要參與者，業界應支持策略的推行和實踐，在達致企業自身成長的同時，亦得以促進行業的健康發展。



**社會團體**——不同類型的社會團體和業界協會等，都是由不同領域的業內專家組成，對澳門旅遊市場的需求具有深切了解。各個團體提供了不同渠道收集成員和居民的想法及意見，為政府在旅遊政策制定或法規的修訂上提供意見及補充。

**居民**——居民是旅遊業發展中不可或缺的角色，為行業發展提供所需要的人力資源。居民應積極參與職業培訓，既能提升自我素質，亦可提高行業服務水平，令行業向更高位階發展。同時，雖然並不是每位居民都參與旅遊業，但旅遊業的發展和相關活動都會直接影響居民生活和利益；因此，居民可以積極提出意見，增加對旅遊業的歸屬感。

# 11. 總結

## 11.5 澳門旅遊業的展望

**建設世界旅遊休閒中心：**澳門特別行政區確立把澳門建設成為“世界旅遊休閒中心”的願景，而《澳門旅遊業發展總體規劃》是實現這一目標在旅遊領域的行動綱領。由於旅遊業影響廣泛，涉及澳門公眾、企業和政府等多個領域，因此總體規劃設定了發展框架和具體計劃，有助政府和社會各界齊心協力實現這一目標。

**旅遊業的發展前景：**全球旅遊業持續快速擴展，而亞洲地區尤為突出。日益先進的資訊科技以及對旅遊基礎設施的大量投資，皆有助實現旅客暢遊不同地區和體驗不同文化的需求。澳門擁有獨特、珍貴的文化遺產和世界級綜合旅遊度假設施，為旅遊業長遠發展奠定穩固的基礎。政府、企業和居民對旅遊業的未來發展前景應當抱以審慎樂觀態度，尋求共贏的發展方案。

**提升澳門旅遊業協作：**旅遊業發展涉及不同層面，總體規劃強調提升政府、機構及業界之間的協作，包括進行旅遊業研究和數據共享，以及優化旅遊發展委員會的角色等。總體規劃提出多個有關旅遊產品、市場推廣、城市發展、安全系統及人力資源的後續研究；這些研究工作需要公私營機構的合作，以推動進一步的分析、意見收集及項目實施。

**發揮引領作用，推動全域旅遊發展：**“全域旅遊”提倡以旅遊業帶動和促進經濟社會協調發展的區域協調發展模式，而《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》亦確立了透過旅遊業拉動經濟增長、助力相關行業發展，形成旅遊休閒大業態的發展格局。可以說，兩者具有共同而一致的發展理念。《澳門旅遊業發展總體規劃》以“旅遊休閒大業態”為指導原則，提出各項措施以深化旅遊業與酒店、餐飲、娛樂、零售、會展、商貿等行業的互動互補，共同發展。未來，隨着《澳門旅遊業發展總體規劃》的落實執行，澳門旅遊業將可貫徹“全域旅遊”的發展理念，着力豐富旅遊產業形態，引領不同產業的優化提升。

**一帶一路及粵港澳大灣區的核心旅遊城市：**作為中國南方最早開發的一個港口城市，澳門一直是海上絲綢之路的一個重要節點。發展至今已成為一個沿海國際旅遊城市，是旅遊休閒城市發展的一個重要例證。今後，藉着特區政府積極參與“一帶一路”建設所帶來的機遇，借助澳門長期參與不同國際旅遊組織的豐厚經驗，結合澳門獨特的文化、歷史背景及豐富的旅遊資源，當可為澳門的旅遊發展開拓新的契機。

而在打造粵港澳大灣區、建設世界級城市群的新發展形勢下，《澳門旅遊業發展總體規劃》提出加強區域合作的策略和行動計劃，通過各項措施，力爭將澳門發展成為區域核心城市；通過資源優勢互補，與灣區其他城市互相協調和錯位發展，進一步擴大與內地及香港的合作空間，促進區域的融合和交流，為構建澳門成為“世界旅遊休閒中心”創造更有利的條件。

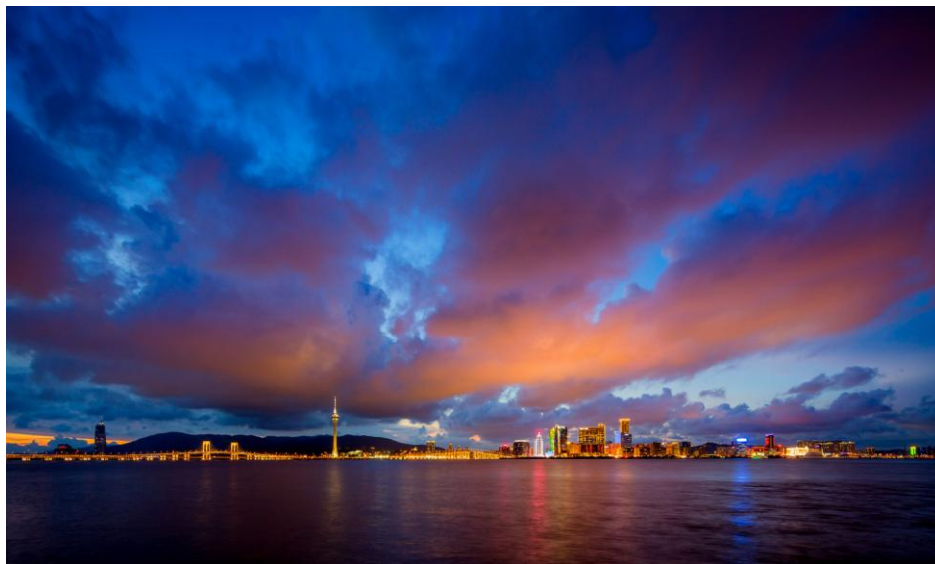
## 11. 總結

### 11.5 澳門旅遊業的展望

**彈性應對挑戰：**《澳門旅遊業發展總體規劃》為各項目標、策略和短、中、長期行動計劃的實現制定了框架，總體規劃需要保持靈活性，使其能夠適應旅遊業的變化，同時仍然堅持實現原有的總體目標。隨着旅遊偏好的變化，透過動態的市場推廣和社交媒體，能夠協助旅遊業迅速識別各類機會和挑戰，並及時作出回應。創新安全技術和智慧旅遊中心的設立將能夠減少意外事件的發生和減低對旅遊發展的威脅。總體規劃的制定提升了澳門彈性應對突發事件和克服各類挑戰的能力。

**總體規劃的實施：**總體規劃為政府部門和各機構組織提出了一系列的關鍵績效指標及指導各方的各項行動計劃。未來將會進行年度檢討，並且在適當時候對整個總體規劃內容進行中期檢討，重新檢視規劃的發展方向。總體規劃提倡改善政府部門與私人企業之間的協作，以實現建設“世界旅遊休閒中心”的總體目標。總體規劃的實施需要各方面的配合和支持，以達成共識並且在必要時克服各項挑戰。總體規劃提出了明確的目標和策略，推動澳門旅遊業的可持續發展。

**開創未來光明前景：**旅遊業可持續發展、保護和弘揚澳門特色、提高技能水平和創造多樣化機遇，均對澳門的長遠發展發揮支持作用。雖然過程將充滿挑戰和障礙，但隨着澳門旅遊業及總體規劃的不斷演變和成熟，澳門未來的旅遊業發展將為居民及整個城市帶來光明前景。



# 第十二章

## 附錄

# 規劃團隊名單

|        |              |     |
|--------|--------------|-----|
|        |              |     |
| 委託單位   | 澳門特別行政區政府旅遊局 |     |
| 執行單位   | 組織計劃及發展廳     |     |
| 規劃單位   | 艾奕康有限公司      |     |
| 技術支援單位 | 析達規劃及設計有限公司  |     |
| 規劃單位成員 |              |     |
| 吉井貴思   | 白茉莉          | 陳立榮 |
| 張本韻    | 林雅晴          | 李璐希 |
| 王錦瑩    | 李麗娜          | 梁藝萃 |
| 陳家能    | 龍慧           | 區子妍 |
| 葛禮德博士  | 史嫻           |     |

# 規劃團隊名單

| 專家評審成員                                  | 技術支援單位成員 | 國際論壇專家代表           |
|-----------------------------------------|----------|--------------------|
| 保繼剛                                     | 呂澤強      | Bill CALDERWOOD    |
| 田桂成                                     | 林翊捷      | Tom FARNEY         |
| 馮家超                                     | 胡玉沛      | FONG Ka Chio Davis |
| HUTCHISON, Jonathan<br>Mcdougall        |          | Johnson JIA        |
| 楊道匡                                     |          | LIN Jiang          |
| KESTER, Johannes Gijsbertus<br>Cornelis |          | Christian LOW      |
| 石培華                                     |          | Alastair MORRISON  |
| 蘇育洲                                     |          | Kevin B. MURPHY    |
| 黃竹君                                     |          | Jason NI           |
| 謝飛帆                                     |          | Eric RANKIN        |
|                                         |          | Dain SIMPSON       |

註：以葡文或英文姓氏字母排序

# 鳴謝

《澳門旅遊業發展總體規劃》的編制得到多個旅遊業持份者的參與和支持，旅遊局在此特別感謝在規劃過程中提供協助和提出意見的單位及部門。

| 政府機構      |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| 個人資料保護辦公室 | 澳門貿易投資促進局 | 文化產業基金    |
| 科學技術發展基金  | 警察總局      | 旅遊危機處理辦公室 |
| 行政公職局     | 澳門保安部隊事務局 | 土地工務運輸局   |
| 法務局       | 治安警察局     | 海事及水務局    |
| 民政總署      | 消防局       | 郵電局       |
| 經濟局       | 教育暨青年局    | 交通事務局     |
| 財政局       | 文化局       | 環境保護局     |
| 統計暨普查局    | 社會工作局     | 建設發展辦公室   |
| 勞工事務局     | 體育局       | 能源業發展辦公室  |
| 博彩監察協調局   | 高等教育輔助辦公室 | 運輸基建辦公室   |
| 消費者委員會    | 社會保障基金    | 民航局       |

註：按澳門特區政府入口網站排序

# 鳴謝

| 諮詢委員會     | 學術單位   |
|-----------|--------|
| 科技委員會     | 旅遊學院   |
| 經濟發展委員會   | 澳門管理學院 |
| 人才發展委員會   | 澳門理工學院 |
| 社區服務諮詢委員會 | 澳門科技大學 |
| 會展業發展委員會  | 澳門大學   |
| 文化產業委員會   |        |
| 旅遊發展委員會   |        |
| 文化遺產委員會   |        |
| 城市規劃委員會   |        |
| 都市更新委員會   |        |

註：按澳門特區政府入口網站排序

註：以葡文或英文名稱的首個字母排序

| 業界機構和專業團體/其他 |              |             |                 |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|
| 機場管理有限公司     | 澳門酒店旅業職工會    | 澳門工程師學會     | 澳門旅遊業司機總會       |
| 澳門國際機場       | 澳門土木及結構工程師學會 | 澳門機電工程師學會   | 澳門文遺研創協會        |
| 南華旅行社有限公司    | 澳門酒店協會       | 澳門酒店旅業商會    | 澳門歷史文物關注協會      |
| 澳門經濟學會       | 澳門旅遊業議會      | 澳門旅遊從業員協會   | 澳門經濟建設協進會       |
| 澳門旅遊商會       | 澳門中華新青年協會    | 澳門的士從業員協會   | 澳門最佳西方新新酒店      |
| 澳門旅行社協會      | 澳門導遊促進會      | 澳門娛樂服務業聯合商會 | 澳門美國商會          |
| 澳門漁民互助會      | 澳門旅遊零售服務業總商會 | 澳門婦女聯合總會    | 澳門發展策略研究中心      |
| 澳門展貿協會       | 澳門建築師協會      | 中國澳門定向總會    | 澳門生產力暨科技轉移中心    |
| 澳門會議展覽業協會    | 澳門營業汽車工商聯誼會  | 澳門中華學生聯合總會  | 中國釣魚台旅遊(澳門)有限公司 |
| 澳門學人發展協會     | 澳門文物大使協會     | 澳門交通運輸業總商會  | 澳門電訊有限公司        |

業界機構和專業團體 / 其他

|            |              |                  |                 |
|------------|--------------|------------------|-----------------|
| 澳門航空股份有限公司 | 濠江酒店         | 新濠博亞娛樂有限公司       | 澳門三維諮詢策劃協會      |
| 我城社區規劃合作社  | 歐洲研究學會       | 美高梅中國控股有限公司      | 澳門新福利公共汽車有限公司   |
| 澳門文化遺產導遊協會 | 澳門城市規劃學會     | 澳門名人蠟像館有限公司      | 澳門導遊公會          |
| 中西高等研究學會   | 澳門電機及電子工程師學會 | 澳門餅食手信業商會        | 澳門街坊會聯合總會       |
| 澳門工會聯合總會   | 澳門投資發展推廣協會   | 金沙中國有限公司         | 永利渡假村（澳門）股份有限公司 |
| 澳門青年聯合會    | 韓龍旅遊         | 信德中旅船務管理(澳門)有限公司 | 澳門公共巴士職工總會      |
| 聖公會澳門社會服務處 | 澳門環保青年協會     | 澳門自來水股份有限公司      | 澳門扎鐵工會          |
| 銀河娛樂集團     | 澳門國際品牌企業商會   | 澳門博彩股份有限公司       | 旅遊局駐外代表         |
| 英皇娛樂酒店     | 澳門國際註冊導遊協會   | 澳門公共汽車有限公司       |                 |

註：以葡文或英文名稱的首個字母排序

除上述機構/團體外，在規劃編制以及在公開諮詢期間亦收到其他透過各種途徑提供意見的市民、部門、單位及團體，旅遊局在此謹致謝意。



## 使用條款及免責聲明

### •版權

《澳門旅遊業發展總體規劃綜合報告》由澳門特別行政區政府旅遊局出版，本報告內所有資料的版權及其他權利，均屬澳門特別行政區政府旅遊局或資料提供者所有。未經澳門特別行政區政府旅遊局許可，不得翻印、複製、發佈報告內全部或部份資料，包括但不限於所有文字、數據、標誌、圖像、地圖、圖片等。

### •有限許可

任何機構或人士如需引用本報告中的任何內容，必須註明澳門特別行政區政府旅遊局為資料來源，不得以任何方式利用該等資料誤導或欺騙任何人。

### •免責聲明

澳門特別行政區政府旅遊局已致力確保本報告內的資料和內容準確和完整，但對該等資料的準確性或完整性，旅遊局並不作出明示或默示的保證。該等資料倘有任何錯誤或遺漏，旅遊局不承擔任何責任。

### •主要版本

本綜合報告具有中文、葡文和英文版本，各版本之間有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

書名 : 澳門旅遊業發展總體規劃綜合報告  
出版 : 澳門特別行政區政府旅遊局  
編輯 : 組織計劃及發展廳  
規劃單位 : 艾奕康有限公司  
印刷 : 華輝印刷有限公司  
數量 : 500本 (非賣品)  
出版日期 : 2017年9月  
ISBN 978-99965-62-00-6 (平裝)  
ISBN 978-99965-62-03-7 (PDF)





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

其他版本：  
ISBN 978-99965-62-03-7 (PDF)

