



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

關於立法會顏奕恆議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，本局對立法會2023年5月22日第517/E403/VII/GPAL/2023號公函轉來顏奕恆議員於2023年5月5日提出，行政長官辦公室於2023年5月23日收到的書面質詢，回覆如下：

為吸引各地旅客到訪，本局持續推出各類型宣傳及舉辦活動。透過“感受澳門樂無限”月月精彩系列，收集並串聯政府機構、私人企業和社團舉辦的各類活動，再包裝成每月不同的主題對外宣傳。同時善用官方社交媒體進行推廣，與網紅合作發佈旅遊攻略，宣傳各區特色文化、美食、節慶及遊澳注意事項，多角度推廣各區旅遊資源及文化特色。

在全年不同時節舉辦和支持合適的活動進行。通過本年度的“社區旅遊經濟拓展”、“美食文化推廣”和“濱海旅遊”專項資助計劃，期望能鼓勵本澳社團善用各區的旅遊資源舉辦多元化活動，為社區旅遊注入新活力。

為提升旅客遊澳體驗，推出了《澳門滿Fun》智能行程規劃，以人工智能技術及開放數據，結合智慧客流預測和公共交通資訊，融入社區旅遊元素，並連結各文創商店、特色店舖及老店等資料，為使用者度身訂造旅遊行程，提升遊覽體驗並延長留澳時間。

此外，持續對智慧客流應用作出優化，以大數據進行客流分析，透過演算法預測本澳各區117個景點，簡明顯示人流密度資訊，藉此加強智慧客流應用預估準確度及可預測的範圍，方便旅客及旅遊業界安排行程。

因應跨境團隊遊恢復，本局派出督察在各出入境口岸和旅遊景點加強抽查旅行團和監察旅遊從業員的工作狀況，於今年“五一”長假期期間(4月29日至5月3日)，合共進行了34次巡查，當中部分為聯合巡查，包括聯同澳門海關在各出入境口岸對旅行團進行聯合巡查以遏止旅行團走水貨活動，聯同治安警察局及勞工事務局就打擊懷疑非法導遊活動進行針對性聯合檢查，以及聯同消費者委員會巡查旅行社安排內地團客購物的定點場所。在上述巡查中，未發現旅行社違規的情況。



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

另一方面，本局積極進行面向旅客的宣傳教育工作，透過不同渠道提醒旅客參加旅行團應注意的事項，包括謹慎選擇有質量保證的旅行團、清楚了解行程內容和細節、選擇合法導遊以保障自身權益等，並持續透過各類指引、建議、培訓等提升旅行社及導遊業界的守法和優質服務意識。

本局亦關注低團費問題，考慮到旅遊業的獨特性，將保持與周邊地區的旅遊主管部門交流合作，並鼓勵業界透過友好合作維護區域旅遊市場秩序。

關於旅行團用餐情況，本局已派員到相關地點巡查，要求導遊採取措施優化安排，並提醒旅客遵守秩序。與此同時，已發函予全澳旅行社，要求協調旅行團的行程和用膳時間，避免大量旅客同一時段聚集在到訪地點並阻塞附近街道或大廈出入口，促進錯峰出行的分流效果。此外，亦與相關旅行社和食肆負責人開會，商討針對性改善措施。

隨着旅遊業穩步復甦，向旅行團旅客提供膳食的食肆將會有所增加，本局亦會持續與其他職能部門包括市政署、治安警察局及交通事務局檢視情況，就現場的衛生、交通安排等問題商議其他優化措施。

局長
文綺華