



旅遊局服務承諾

Carta de Qualidade da Direcção dos Serviços de Turismo
Performance Pledge of Macao Government Tourism Office

提供17項服務項目共58項質量指標
Oferece um total de 58 indicadores de qualidade de 17 tipos de serviços
Offers a total of 58 quality indicators of 17 types of services



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

抱負

為旅客、旅遊業界及市民提供便捷、有效的優質服務，致力建設澳門成為一個優質旅遊目的地。

Visão

Prestar serviço eficiente e de melhor qualidade aos turistas, agentes do sector turístico e cidadãos, a fim de criar Macau como um destino turístico de qualidade.

Vision

Provide tourists, tourism industry and citizens with convenient, quick and efficient quality services, and committed to build Macao as a Quality Tourist Destination.

使命

優化公共服務，提升整體旅遊的服務質素；促進澳門旅遊，致力成為世界級旅遊城市；秉承創新思維，持續開拓多元化旅遊資源；完善旅遊管理，推動旅遊業界的健康發展。

Missão

Modernizar os serviços públicos e elevar a qualidade da prestação dos Serviços Turísticos em geral; Impulsionar o Turismo de Macau, a fim de tornar Macau numa cidade turística de nível internacional; Construir um espírito inovador e continuar a desenvolver os recursos turísticos diversificados; Melhorar a gestão turística e impulsionar o desenvolvimento saudável do sector turístico.

信念

上下一心，發揮團隊精神，致力促進澳門旅遊業的多元化發展，建設澳門成為世界旅遊休閒中心。

Valores

Desde os mais altos graus da hierarquia aos seus níveis de base, promover sempre o espírito de equipa a fim de impulsionar o desenvolvimento diversificado do sector turístico de Macau e construir Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer.

Values

Synchronize the team with harmonious spirit, facilitate the diversions of tourism industry and build Macao into a World Centre of Tourism and Leisure.

Mission

Optimize public services and improve service quality of the overall tourism; Boost the tourism of Macao and make Macao a world-class tourist city; Sustain innovative thinking and continue exploring tourism resources diversification; Improve tourism management and promote healthy development of tourism industry.

准照事務

Licenciamento
Licensing

酒店業場所及餐廳 / 舞廳 / 酒吧 (9) 准照

Licença de estabelecimento da indústria hoteleira e Restaurante / Sala de dança / Bar(9)
License of Establishments of hotel industry and Restaurant / Nightclub / Bar(9)

1	首次申請 (1) Pedido de licenciamento First application	25	工作日 Dias úteis Working days	
2	酒店業場所 Estabelecimento da indústria hoteleira Establishments of hotel industry	設施檢查 (首次申請) (8) Vistoriar as instalações (Pedido de licenciamento) Inspection of facilities (First application)	15	工作日 Dias úteis Working days
	餐廳/舞廳/酒吧 (9) Restaurante / Sala de Dança / Bar Restaurant / Nightclub / Bar	設施檢查 (首次申請) (2) Vistoriar as instalações (Pedido de licenciamento) Inspection of facilities (First application)	14	工作日 Dias úteis Working days
3	修改已獲批計劃 / 更改設施 (1) Modificação ao projecto autorizado / Alteração das instalações Modification of the authorized project / Change of facilities	25	工作日 Dias úteis Working days	
4	酒店業場所 Estabelecimento da indústria hoteleira Establishments of hotel industry	設施檢查 (修改已獲批計劃) (8) Vistoriar as instalações (Modificação ao projecto autorizado) Inspection of facilities (Modification of the authorized project)	15	工作日 Dias úteis Working days
	餐廳/舞廳/酒吧 (9) Restaurante / Sala de Dança / Bar Restaurant / Nightclub / Bar	設施檢查 (更改設施) (2) Vistoriar as instalações (Alteração das instalações) Inspection of facilities (Change of facilities)	14	工作日 Dias úteis Working days
5	准照續期 (3) Renovação da licença Renewal of license	15	工作日 Dias úteis Working days	
6	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 (3) Reembolso da remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido a emissão da nova licença Reimbursement of the remaining balance for the publication at Macao Official Gazette due to the issue of new license	12	工作日 Dias úteis Working days	

備註：餐廳 / 舞廳 / 酒吧准照

僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所

Nota: Licença de Restaurante / Sala de Dança / Bar
Estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira

Note: License of Restaurant / Nightclub / Bar
Establishment within urban real estate not for hotel use

其他服務

Outros Serviços
Other Services

旅遊統計資料查詢

Pesquisa de Informações das Estatísticas de Turismo
Enquiry of Tourism Statistics

1	一般統計資料：書面(包括傳真、電郵) Estatísticas gerais: por escrito (incluindo: fax, e-mail) General tourism statistics: in writing (include: fax, email)	3	工作日 Dias úteis Working days
2	一般統計資料：親臨、電話 Estatísticas gerais: deslocação pessoal, por telefone General tourism statistics: in person, by telephone	1	工作日 Dias úteis Working days
3	特別統計資料：書面(包括傳真、電郵) Estatísticas especiais: por escrito (incluindo: fax, e-mail) Special tourism statistics: in writing (include: fax, email)	5	工作日 Dias úteis Working days
4	特別統計資料：親臨、電話 Estatísticas especiais: deslocação pessoal ou por telefone Special tourism statistics: in person, by telephone	2	工作日 Dias úteis Working days

接受旅客的建議或投訴

Aceitar as Sugestões ou Queixas dos Turistas
Receiving Suggestions or Complaints from Tourists

1	書面(包括傳真、電郵) Por escrito (incluindo: fax, e-mail) In writing (include: fax, email)	10	工作日 Dias úteis Working days
2	親臨：有專責人員接待 Deslocação pessoal: recepção pelo trabalhador responsável In person: attended by designated staff	15	分鐘 Minutos Minutes
3	電話總機 2831 5566 (辦公時間)：接聽 Telefone através da linha directa 2831 5566 (durante hora do serviço): atendimento By telephone 2831 5566 (during office hours): answering	90	秒 Segundos Seconds
4	電話總機 2831 5566 (非辦公時間之電話留言)：電話回覆(無效電話或無留下聯絡資料除外) Telefone através da linha directa 2831 5566 (fora da hora do serviço e através do serviço de mensagem telefónica): responder por telefone (Com excepção dos casos de telefone inválido ou não deixando os contactos) By telephone 2831 5566 (during non-office hours received via audio recording system): Return calls (Invalid phone number or voice mails without contact information not applicable)	2	工作日 Dias úteis Working days

*“質量指標”指從申請人齊備必須文件後翌日起計算

註1：在計劃與備所需條件及旅遊局獲得所有相關技術部門發出有利意見的文件翌日起計25個工作日內

註2：利害關係人向本局申請檢查及齊備必須文件翌日起計14個工作日內

註3：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照換證翌日起計12個工作日內

註4：在齊備必須文件翌日起計15個工作日內(倘若申請在牌照有效期屆滿60日前遞交並齊備必須文件時，在准照有效期屆滿60日起計15個工作日內)

註5：見習導遊工作證不適用

註6：收到申請及齊備必須文件翌日起計5個工作日內回覆

註7：接獲翌日起計5個工作日內回覆

註8：旅遊局自接獲相關申請之日起15個工作日內安排檢查

註9：開設在非酒店業場所內及非酒店用途的都市房地產內

註10：當齊齊文件後5個工作日內回覆

O "Indicador da Qualidade" é contado a partir do dia seguinte à data da entrega, pelo requerente, de todos os documentos necessários

Nota 1: O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos

Nota 2: O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado

Nota 3: O prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues

Nota 4: O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários. (Caso o pedido seja apresentado até 60 dias antes do termo da validade da licença, acompanhado com todos os documentos necessários, o prazo do processo de apreciação é de 15 dias úteis, contado a partir do 60.º dia anterior ao termo do prazo da respectiva validade)

Nota 5: Não aplicável para o Cartão de Candidato a Guia

Nota 6: Resposta dentro de 5 dias úteis a contar do dia seguinte ao da data do pedido e munidos de todos os documentos necessários

Nota 7: Responder no prazo de 5 dias úteis a partir do dia seguinte ao da recepção da notificação

Nota 8: A DST coordena a realização da vistoria, no prazo de 15 dias úteis a contar da entrada do respectivo pedido

Nota 9: Que não se encontra instalado em estabelecimento da indústria hoteleira ou que se encontra instalado em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira

Nota 10: Responder o pedido dentro de 5 dias úteis após a recepção completa de documentos

*"Quality indicator" refers to the time of processing the services counted from the day after the applicant submits the application and provides all necessary documents

Note 1: Within 25 working days counting from the following day after MGTO receives favourable opinions from all the related technical departments

Note 2: Within 14 working days counting from the following day after the interested party submits the application and provides all necessary documents to MGTO

Note 3: Within 12 working days counting from the following day after the extract of the license is published at Macao Official Gazette, upon issuance of new license and all necessary documents submitted to MGTO

Note 4: Within 15 working days counting from the following day after the full set of application and necessary documents are received. (If the renewal application together with all necessary documents are submitted more than 60 days prior to the expiry date of the license, the 15 working days pledged will be counted only from the 60th day prior to the expiry date of the license)

Note 5: Not applicable to Tour Guide Trainee Card

Note 6: Reply within 5 working days from the following day after duly completed application form together with all necessary documents

Note 7: Reply within 5 working days from the day following a receipt of notification

Note 8: MGTO will arrange the inspection within 15 working days from the date of receiving the relevant application

Note 9: Which is not installed in hotel establishments or the buildings with hotel purpose

Note 10: Reply within 5 working days upon receipt of complete application

蒸汽浴和按摩場所 / 健康俱樂部 / 卡拉OK行政准照

Licença Administrativa dos Estabelecimentos de Saunas e Massagem / "Health Club" / "Karaoke"
Administrative License of Sauna and Massage / Health Club / Karaoke

准照續期 (4)
Renovação da licença
Renewal of license

15 工作日
Dias úteis
Working days

旅行社准照

Licença de Agência de Viagens
License of Travel Agency

1	審批技術主管 (3) Apreciar o director técnico Examination and approval of technical director	15	工作日 Dias úteis Working days
2	查驗設施 (2) Vistoriar as instalações Inspection of facilities	14	工作日 Dias úteis Working days
3	准照續期 (4) Renovação da licença Renewal of license	15	工作日 Dias úteis Working days
4	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 (3) Reembolso da remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido a emissão da nova licença Reimbursement of the remaining balance for the publication at Macao Official Gazette due to the issue of new license	12	工作日 Dias úteis Working days

導遊 / 見習導遊 / 旅遊接送員工作證

Cartão de Guia Turístico / Candidato a Guia / Transferistas
Tour Guide / Tour Guide Trainee / Transferist Card

1	首次申請 (3) 1.º Pedido First application	15	工作日 Dias úteis Working days
2	工作證續期 (3, 5) Renovação do cartão Renewal of card	15	工作日 Dias úteis Working days
3	更新資料 (3) Actualização de dados Updating information	15	工作日 Dias úteis Working days
4	補發工作證 (3) Emissão da 2.ª via do cartão Re-issue of card	15	工作日 Dias úteis Working days

旅遊諮詢(旅客詢問處)

Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)
Tourist Information (Tourist Information Office)

接待
Recepção
Reception

10 分鐘
Minutos
Minutes

場地租借(旅遊局)

Cedência / arrendamento (Direcção dos Serviços de Turismo)
Venue Booking (Macao Government Tourism Office)

里斯大廈地下展覽廳 (10)
Hall of Exposições da Edifício "Ritz"
Ritz Building Exhibition Hall

5 工作日
Dias úteis
Working days

資助申請(旅遊局)

Pedido de apoio financeiro (Direcção dos Serviços de Turismo)
Application for financial subsidy (Macao Government Tourism Office)

書面查詢 (7)
Consultas por escrito
Written enquiries

5 工作日
Dias úteis
Working days

博物館參觀

Visita ao Museu
Museum Visit

學校、辦學團體及非牟利團體參觀預約申請 (6)

Pedidos de marcação de visita de escolas, instituições educativas e organizações sem fins lucrativos
Schools, educational institutions and non-profit organizations group visit application

5 工作日
Dias úteis
Working days



旅遊局網站
Página Electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo
Macao Government Tourism Office website



https://www.dst.gov.mo



建議、投訴或表揚

我們歡迎旅客、旅遊業界及市民就本局提供的服務提出寶貴意見。任何建議、投訴或表揚，可透過書面、傳真、電郵、電話、親臨及旅客詢問處提交：旅遊局總部地址：澳門宋玉生廣場335-341號雅多利大廈12樓

電子郵箱：mgto@macaotourism.gov.mo 電話：(853) 2831 5566 傳真：(853) 2851 0104

Sugestões, Reclamações ou Elogios

As bem-vindas as sugestões dos turistas, agentes do sector turístico e cidadãos acerca da prestação de serviços da DST. As sugestões, reclamações ou elogios podem ser apresentados por escrito, fax, e-mail, telefone, ou por deslocação pessoal à DST e ao Posto de Informações Turísticas

Direcção dos Serviços de Turismo: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.º 335-341, Edifício Hot Line, 12.º andar, Macau; E-mail: mgto@macaotourism.gov.mo

Suggestions, Complaints or Compliments
Tourists, tourism industry and citizens are welcome to give their opinions on the services offered by MGTO. Any suggestions, complaints or compliments can be submitted by writing, fax, email, telephone, in person or at Tourist Information Counters

Macao Government Tourism Office: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.º 335-341, Edifício Hot Line, 12th andar, Macau
E-mail: mgto@macaotourism.gov.mo Tel: (853) 2831 5566 Fax: (853) 2851 0104