

二零一一年度活動計劃
Plano de Actividades de 2011



感受澳門
EXPERIENCE MACAU!

二零一一年度 活動計劃

旅遊局

研究暨計劃廳 ©2011

目錄

1. 前言.....
2. 研究暨計劃廳.....
3. 發出執照暨稽查廳.....
4. 產品暨特別計劃廳.....
5. 推廣廳.....
6. 行政暨財政處.....
7. 旅遊活動中心.....
8. 大賽車博物館.....
9. 葡萄酒博物館.....

前言

01

旅遊局

前言

2011 年度，在旅遊領域的工作上，將著重推動優質旅遊城市的建設，提高旅遊產品與服務素質，以配合本澳成為世界旅遊休閒中心的發展策略。為達致優質旅遊目的地目標，將積極優化行業及行政管理、完善旅遊環境及產品，並以創造嶄新旅遊推廣形象以及加強區域合作等為主要工作重點。

在旅遊服務質量方面，將繼續進行酒店、旅行社以及導遊等相關法規的修訂工作，隨著《禁止非法提供住宿》法律的生效，全力進行打擊非法提供住宿的工作。致力創建優質旅遊品牌價值，優化旅遊產品與服務品質，營造物有所值的旅遊環境。此外，通過資訊科技的廣泛運用，促進行政革新和優化。

隨著特區政府以世界文化遺產作為澳門的主打旅遊產品，通過世界文化遺產資源的運用，將加強展現本澳獨特的文化魅力。積極參與跨部門的合作，促進旅遊和文化創意產業的發展，並致力推動新發展領域的共同合作，完善和優化現有的旅遊產品和設施。同時，繼續舉辦各類大型國際盛事，並支持本地的民間社團舉辦傳統活動。

將繼續透過多方面的努力促進商務旅遊業務的發展，持續強化“業界夥伴計劃”平台角色，鼓勵和激活本地業界發展和提升從業員的專業水平，並加強與鄰近區域的合作，促進雙方業務發展。

2011年將創造全新旅遊主題形象，透過創意推廣澳門多元旅遊路線和產品，並積極拓展直接航空聯繫，豐富國際市場組合。另外，為回應國家政策規劃以及特區政府在旅遊業發展的目標，將著力加強區域合作、促進優勢互補，開創區域旅遊合作的新局面。

4.1 優化行業管理職能 提高旅遊服務質量

為配合旅遊業的現代化和多元化發展，進一步完善旅遊環境，以便為旅客提供優質服務及簡化發牌行政程序，設立旅遊局內部工作小組，專責處理與旅遊行業相關的修法工作。當中修改規範旅行社及導遊法例的公開諮詢已於2010 年完成，旅遊部門在整理和分析在諮詢期內蒐集到的意見後，將爭取在2011 年上半年完成對法案初稿進行更新和修訂的工作。

與此同時，亦積極進行酒店及餐飲場所法例修改的前期研究工作。該法例涵蓋面

廣泛，規管的場所數量眾多且規模各異，法例的修改對行業整體發展起著重要作用。將爭取於2011年完成法案諮詢稿，隨即展開公眾諮詢。旅遊部門將廣泛聽取社會各界的意見，並將深入研究蒐集到的所有意見和建議，務求制定一個有助行業持續、健康發展的法例。

考慮到目前社會對經濟型酒店發展的關注，鑑於有關措施牽涉層面廣泛，同時需要建築物和土地用途更改的配合，旅遊部門將配合特區政府的政策措施，並與相關部門進行協調和溝通，針對舊區內小型建築物的再利用進行研究，以及就相關支持措施，例如建築物外部美化、硬件設備、稅務豁免等作出探討。

隨著《禁止非法提供住宿》法律於2010年8月13日生效，將定期檢討及完善有關的執法工作流程和成效，以及各相關部門的聯絡合作機制，並研究倘需要之優化措施。此外，亦對稽查人員進行持續培訓，並檢討有關之宣傳教育活動成效。

隨著2010年與深圳市文體旅遊局簽署“優質誠信澳門遊”合作備忘錄，將積極推進有關之跟進工作，檢討實施成效，並研究各項深化“優質誠信澳門遊”計劃之措施。鑑於目前港澳之間面對內地市場的問題及挑戰相若，將探討港澳兩地共同研究有關問題的可行性，並與內地相關部門商討“零、負團費”問題，共同推動旅客教育，倡導理性消費，促使旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團。除繼續倡導業界提供高質量的旅遊服務外，亦積極提升旅客對自身權益及旅遊素質的認知。

強化旅遊設施方面，將繼續與業界保持緊密溝通，積極跟進各項酒店計劃的落成和優化工程，以配合本澳以旅遊休閒為主軸的旅遊發展模式。

因應旅遊業的急促發展和變化，將進行旅遊部門架構重組，在新組織架構法規之下，將增加專門針對傳播及對外關係、培訓及質量管理等職能，以配合社會經濟形勢發展和回應業界的需求。此外，計劃籌建旅遊部門辦公大樓及綜合性旅遊服務中心，以配合旅遊業長遠發展的需要。

通過資源的整合，進一步優化內部流程運作，提升工作素質和效率。為推動便捷公共服務的發展，計劃擴大電子付費措施的適用範圍。另外，為配合電子政府的政策，將推動資訊科技在行業及行政管理方面的應用，除已落實網上辦理導遊工作證之服務項目外，亦將積極探討把網上服務伸延至其他准照申請程序之可行性，並研究在場所准照及導遊工作證中引入電子科技元素。另外，為配合旅遊局於2011年進駐政府綜合服務大樓作出積極準備，全力配合各資訊系統的完善工作。同時，將引入更嚴謹之機制及現代化工具，確保服務承諾的達標率，並展開推出新服務承諾事項的可行性研究，爭取於2011年上半年推出新服務承諾事項，致力構建一個優質的公共服務環境。

4.2 跨部門參與和合作 完善旅遊環境配套

文化旅遊發展已成為旅遊業的核心元素，將積極參與跨部門合作，優化世界文化遺產資源的利用，逐步建立文化遺產場地使用機制，並進一步發展“旅遊文化活動中心”和“澳門商務旅遊中心”的場地使用功能，鼓勵和協助本地業界發展更多文化旅遊活動，促使在社區內形成旅遊活動場域，強化旅客的旅遊體驗。

為配合特區政府銳意發展的文化創意產業，鼓勵本地創意產品提供者參與文化旅遊宣傳及創意產品的開發，並結合本地文化創意元素於旅遊推廣活動當中，塑造獨特的文化旅遊品牌。此外，生態旅遊成為全球旅遊市場中越來越重要的組成部份，同時，因應熊貓館的落成和開放，同時結合路環已有的步行徑，推動綠色生態旅遊。

旅遊業與整體城市發展息息相關，為使旅遊業發展能與城市發展的轉變相配合，繼續透過現有的跨部門聯繫，務求在各項新發展領域，例如口岸發展、交通組織的規劃過程中結合旅遊發展元素，共同改造、優化現有的旅遊環境和設施。配合旅客的需求尋求跨部門的合作，探討完善旅客出入境措施，以及推動健康旅遊環境的建設。此外，繼續推動和落實優化旅遊指示標識及步行系統工作，致力為旅客營造優質及無障礙的旅遊環境。

加強與學術機構的合作和交流，重視和參考旅遊方面的研究成果，作為發展旅遊策略的依據；優化旅遊統計及研究資源，為了解不同客源市場需求，將繼續委託學術及專業機構進行旅客背景及特徵調查，並將根據有關研究結果進一步分析旅客需求。另外，將繼續支持和協助本地業界和社團開展專業人才培訓，以提升本地旅遊從業人員的競爭力。

此外，結合跨部門的力量，研究可更好地利用現有資源，擴大旅遊諮詢處的功能和提高服務質素，聯合為旅客提供更全面的資訊及綜合服務。並關注巴士營運模式的發展，繼續研究推出“澳門世遺旅遊觀光巴士專線”的可行性。

在會展業發展方面，將朝著發展企業會議、協會會議及獎勵旅遊市場為主要方向。將持續強化“業界夥伴計劃”平台角色以促進商務旅遊業務的發展，透過在不同地方舉辦的網絡活動，凝聚和團結本地業界共同促進和推動行業的發展。此外，將因應特區政府發展會展業的策略和措施，積極配合和參與探討完善會展業相關法律法規制度的工作。

在會展業人員培訓方面，將繼續與國際專業協會或組織合辦具國際認可性的專業

培訓項目，提升本地業界從業員之國際專業資格，並力求能融合亞洲區內業界從業員，透過共同參與以提升專業水平和促進互動聯繫。此外，就2010年首次發行的兩套會議和獎勵旅遊專題宣傳短片的基礎上，因應海外市場的發展需要製作不同語言版本。

4.3 創意多元旅遊推廣 塑造嶄新旅遊形象

為鞏固澳門作為世界旅遊休閒中心的地位和推動優質旅遊，將推出全新推廣澳門宣傳短片及廣告片，及構思全新宣傳主題及宣傳口號，創造全新的旅遊主題形象以配合新時期的發展。

此外，將展開互動式旅遊網站革新的方案，以擴大旅遊宣傳的成效。尤其著重新資訊及溝通科技的應用，例如地圖導覽、個人化資訊、社會媒體等功能，構建一個對旅客更友善的網上資訊環境；進一步研究開發便攜式電子導覽服務，使旅客無障礙地接收旅遊資訊。

為加強鞏固現有市場組合，將針對不同客源市場特性和旅客群體，繼續進行多元化宣傳推廣工作，強化宣傳措施和推廣力度。針對不同的市場，如長者市場、女性市場、家庭旅遊、婚嫁及蜜月、學生等，並根據這些市場主動尋找不同的業界伙伴推出具特色的多元化旅遊線路和產品。繼續透過各地的駐外市場代表參加各地的旅遊展，並邀請各地的旅遊業界和傳媒來澳門考察和採訪，以及透過不同的媒體宣傳方式，重點宣傳和推廣澳門的世界文化遺產、新的旅遊產品設施和旅遊線路。

隨著近年大型渡假酒店的相繼落成，更多新的購物商場及國際品牌進駐澳門，為旅客帶來更多休閒購物的選擇。為打造“購物”成為本澳多元旅遊元素之一，將推動傳統街區商舖與大型購物中心的結合發展，並將推出以“購物”及“娛樂消閒”為主題之旅遊宣傳，推廣澳門多姿多彩的購物以及休閒娛樂體驗。

為傳承盛事及節慶活動作為具本地特色的代表性旅遊產品，將繼續主辦、協辦或協助推廣多項盛事和節慶活動，包括澳門國際煙花比賽匯演、火樹銀花嘉年華、澳門格蘭披治大賽車、澳門美食節、媽祖文化旅遊節、葡韻嘉年華等，並致力研究和發掘新元素增添現有產品的吸引力。與此同時，將繼續支持本地民間社團舉辦各項傳統活動，並共同研究發掘更多具潛力的本地特色旅遊元素，以突顯中西文化交融的特質和豐富休閒娛樂項目。

2011年將在鞏固現有客源市場的基礎上，積極拓展國際市場組合，發掘具潛力的

優先市場，積極參加其舉辦的旅遊博覽會以增加澳門的知名度，拓展直接航空聯繫，向外推廣全新的澳門旅遊主題形象，吸引更多遊客訪澳，使客源市場更加多元化。

4.4 拓展區域合作層面 打造國際旅遊平台

在泛珠三角、港澳、粵港澳、粵澳及閩澳等旅遊合作框架下，繼續與國家旅遊局、各省市旅遊局及其他策略夥伴建立互惠關係。

善用澳門作為粵港澳旅遊合作輪值主席的作用，強化旅遊合作，研究進一步擴大旅遊領域其他範疇的合作，充分利用旅遊資源，實行錯位發展，共同推廣“一程多站”路線，打造粵港澳區域綜合旅遊目的地品牌。繼續與香港特區維持密切的合作關係，2011年港澳兩地將前往俄羅斯和印度舉行聯合推廣活動和推介會，推廣兩地的旅遊資源和產品。此外，將探討開拓台澳旅遊合作平台與機制，推動旅遊信息交流、旅遊宣傳、一程多站旅遊路線等方面的合作。

此外，藉著於2010年簽署的《泛珠三角各省區旅遊合作福州宣言》，將積極配合《泛珠三角區域“一程多站”精品旅遊線路》的推出，以及與台灣地區加強合作，推動粵港澳以外聯線旅遊的發展，以聯合優勢構建泛珠區域旅遊新台階。

在國際層面，藉著特區政府旅遊局局長當選亞太旅遊協會2010至2012年度副主席，並成為下屆候任主席，將充分利用參與國際旅遊組織帶來的契機，作為發展旅遊的重要平台。並將致力聯合泛珠三角地區、粵港澳參與國際領域旅遊合作，推動全方位、多層次的旅遊合作。

在區域會展業合作方面，將就合作機遇通過互惠共贏的方式，進行聯合交流活動，邀請共同參加海外展，互相安排考察訪問活動等，加強與鄰近區域的合作。此外，繼續透過“亞洲會議暨觀光局協會”成員的身份，加強與協會成員間的合作、互動和訊息交流。

研 究 暨 計 劃 廳

02

旅遊局

研究暨計劃廳

研究及出版

- 旅遊統計
 - 繼續與統計暨普查局及治安警察局出入境事務廳統計科保持聯繫，商討完善旅客入境資料的相關事宜；
 - 定期更新旅遊業主要綜合指標、市場表現狀況、酒店業狀況等統計資料；
 - 在內地「黃金周」長假期期間，由本廳負責協調粵澳兩地旅遊通報機制的運作，並與廣東省、福建省旅遊局及國家旅遊局保持緊密聯絡，確保互通最及時的旅遊訊息；本廳並於每次「黃金周」後撰寫有關情況的分析報告；
 - 為進一步了解旅遊局旅遊網站的使用量及訪問量，協同駐外市場代表統一收集網站使用量的數據，並定期撰寫網站使用分析報告。

- 市場研究
 - 對旅遊局現存的海外市場進行個別的、詳盡的研究及分析，並隨時更新有關資料；
 - 繼續派員參加旅遊局於海外市場舉行的重要展銷活動，並收集其他市場的研究報告、各參展地區的旅遊手冊，以及攤位佈置的資訊，供旅遊局作參考；
 - 對一些有開發潛力的海外市場進行深入的分析及追蹤最新發展形勢，提出發掘具潛質的市場發展建議及報告；
 - 於旅遊局召開市場會議時，對旅遊局的海外市場狀況作詳盡的統計、分析研究及進行市場預測。

- 旅遊業研究
 - 與本地相關學術機構，包括澳門大學、澳門科技大學、旅遊學院、理工學院等保持聯繫，探討有利澳門旅遊業發展的科研項目，並就他們的問卷調查提供意見；
 - 與本地及外地旅遊相關的政府部門、學術機構，進行旅遊業研究交流，並製作及更新旅遊業發展相關簡報，供旅遊局對外交流之用；
 - 為配合各地旅客的不同需要及期望，繼去年進行中國內地及香港旅客市場研究後，2011年將繼續針對目標市場的特性，進行旅客需求研究調查，當中開展的項目有中國台灣、東南亞旅客市場或者視需要針對新興市場，例如俄羅斯、印度等展開調查。

- 出版及資料發佈
 - 為了向本地及海外旅遊業界提供最新的相關資料，將持續分析旅遊業市場趨勢及提供旅遊局與業界的相關訊息並出版下列刊物：
 - 旅遊局活動計劃 (Plano de Actividades da DST)
 - 旅遊局活動報告 (Relatório de Actividades da DST)
 - 澳門旅遊業統計報告 (Macau Travel & Tourism Statistics)
 - 市場表現狀況報告 (Market Performance Report)
 - 會展及獎勵旅遊年報 (MICE Annual Report)
 - 澳門旅遊業統計資料便覽 (Macau Tourism Figures)
 - 每月旅遊業概覽 (Monthly Tourism Highlights)
 - 旅遊局圖書目錄 (Boletim Bibliográfico da DST)
 - 為增加統計數據的時效性，廣泛運用互聯網作為信息傳送的有效渠道，將繼續實施刊物電子化的工作；
 - 計劃對「旅遊局圖書目錄」進行滙總編集，重新刊出旅遊局資料中心內存放的總書目，並將內容進一步簡潔及加入書本封面圖像；
 - 計劃對「澳門旅遊業統計報告」進行革新，改動後內容將以圖表資訊為主，給予使用者更直觀及易讀的效果；
 - 定期向從事研究經濟人士提供有關澳門的一般性以及旅遊業方面的資料；
 - 每月對外發放旅遊業最新情況，包括旅遊業概覽、內地「個人遊」資料等；
 - 定期發放駐外市場代表的月度及季度市場動態報告，供內部作市場研究及分析；
 - 與駐外代表保持緊密聯繫，向駐外代表定期發放各目標市場的人口特徵資料，以便他們了解客源市場的情況。

- 資料中心
 - 旅遊局內設資料中心，為本局的市場及特定項目研究提供資訊，2011年將繼續進行下列工作，以方便本局員工取得相關訊息：
 - 處理所有贈與本局的刊物和有關的專題刊物；
 - 處理本局駐外代表寄回的刊物；
 - 處理本局書刊、報章、雜誌及期刊的訂閱；
 - 蒐集國際旅遊組織的最新資訊以及取得海外旅遊情況的信息。
 - 2011年，將公佈資料中心訂閱、藏書、文件管理及網上電子圖書館的內部指引，以完善相關藏書和信息的收集及編排工作；
 - 推出網上藏書檢索系統，並與資訊中心合作，逐步完善系統，以及透過該系統，使本局人員可於網上即時查找本中心內館藏的書目資料，並提供有關書刊封面的圖像，方便本局人員更快捷及準確地查找所需

資料；

- 通過網上藏書檢索系統，整合電子資訊分享平台，向本局人員提供於網上閱覽最新電子資訊的渠道；
- 資料中心亦會擴大旅遊研究資料的來源，與旅遊學院圖書館合作，向本局人員提供跨館借閱書籍的服務。

旅遊政策及行政

- 旅遊施政
 - 整理旅遊領域的施政執行情況，對來年的施政方針提出建議，並為立法會的施政方針答問大會旅遊領域範疇準備相關資料；
 - 回覆公眾及議員關於旅遊領域事務的查詢；
 - 協助旅遊局在「旅遊發展輔助委員會」的相關工作。
- 服務承諾
 - 為配合特區政府的整體計劃，2011 年旅遊局將根據「服務承諾」覆審報告之建議，研究調整各項服務承諾項目以及提升各項服務的達標率，對「服務承諾」季度執行情況作出分析，並印製「服務承諾」小冊子供宣傳參考；
 - 繼續向本地市民及旅客進行旅遊局服務滿意度調查，作為旅遊局執行「服務承諾」計劃及改善服務的參考依據。
- 行政現代化
 - 研究及協調本局內部的優化行政程序及其他行政現代化的相關措施；
 - 回應行政暨公職局及其他政府部門的問卷及資料查詢；
 - 跟進政府入門網站旅遊範疇的協調事宜，完善旅遊資料的發佈；
 - 協調旅遊局互聯網更新工作，提供最新的資訊、旅遊統計、會展及獎勵旅遊方面的資料。

特定項目

- 經濟型住宿場所
 - 考慮到目前社會對經濟型酒店發展的關注，旅遊局將配合特區政府的政策措施，並與相關部門進行協調和溝通，針對舊區內小型建築物的再利用進行研究，以及就相關支持措施，例如建築物外部美化、硬件設備、稅務豁免等作出探討；
 - 為改善現有經濟型住宿場所的經營能力，讓經濟型住宿場所增加其競爭力，並為旅客提供多元化的住宿選擇，旅遊局將就「支持經濟型酒店計

劃」進行可行性研究，透過問卷調查，進一步了解相關場所目前的經營狀況及需求，並組織業界代表交流，聽取意見。配合不同情況，製定適合的支持方式，包括硬體設施和軟體設施等改善方案。

- 「旅遊熱線」28333000
 - 繼續為跟進「旅遊熱線」的服務作統籌工作，定期就「旅遊熱線」製作統計報告，對旅客的諮詢及意見進行分析；
 - 協同宣傳暨製作處出版「旅遊熱線」宣傳物料。
- 旅遊發展項目分析
 - 協助旅遊局發出執照暨稽查廳為審批旅遊設施申請旅遊用途作出財務可行性分析，以及其他旅遊發展項目作出旅遊經濟分析。

跨部門合作

- 協調旅遊局參與跨部門合作項目，主要包括：
 - 與經濟局合作，跟進每年的「CEPA」領域開放措施，參與洽談會議、研究，並定期提供最新的「CEPA 會議/活動項目資料」，以及對補充協議作出研究及提出建議；
 - 參與「運輸工務領域城市規劃研究及協調小組」的工作，與土地工務運輸局、文化局、交通事務局、運輸基建辦公室、港務局等部門進行合作，參與的工作小組包括：《世遺核心區(大三巴)整體規劃》、《媽閣輕軌站整體發展協調小組》、《新城填海區規劃》、《港務局大樓及周邊空間優化規劃》，以及《關閘輕軌站及周邊空間優化規劃》；
 - 為構建澳門多元的旅遊發展模式，繼續聯同跨部門共同探討澳門現有旅遊資源的開發、重組和整合，逐步形成具特色的旅遊產品，當中項目包括：「歷史城區的標識系統」、「電子導覽」、「旅遊觀光巴士」、「生態旅遊」，以及「澳門廟宇與教堂節慶文化推廣計劃」等。

區域合作

- 為實現《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要》中明確表示鞏固澳門作為世界旅遊休閒中心的地位，將著力加強區域合作，並協助旅遊局在泛珠三角、港澳、粵港澳、粵澳及閩澳等旅遊合作項目的相關工作，主要包括：
 - 泛珠三角：在泛珠各方建立旅遊合作聯席會議制度下，協調旅遊局推進和落實旅遊信息、宣傳推介及市場管理三個旅遊合作專責小組的工作方案。在具體的工作執行上，主要包括在 CEPA 框架下的旅遊合作、市場管理、聯合推廣、促進商務旅遊領域的交流和合作及善用 144 小時便利

簽證措施等措施；

- 粵港澳：2011 年澳門特區政府旅遊局將繼續擔任粵港澳旅遊推廣機構工作小組的輪值主席，除聯合推廣項目外，將積極進行建立三地旅遊資訊（旅遊政策、統計、研究等）的廣泛交流機制；
- 粵澳：在粵港澳旅遊合作框架下，參與粵澳雙方舉行的定期工作會議，進行交流與合作，除聯合推廣項目外，亦會持續執行並優化黃金周粵澳旅遊預警機制；
- 港澳：在粵港澳旅遊合作框架下，參與在香港舉行的大型旅遊宣傳活動，深化兩地旅遊資訊的交流機制，並計劃在旅遊政策及研究方面交流訊息；
- 閩澳：在黃金周長假期繼續與福建省旅遊局實施旅遊業信息通報機制；
- 此外，協助跟進與國家旅遊局的聯繫工作，進一步與國家旅遊局就共同拓展旅遊市場、聯合海外旅遊推廣、開發更多一程多站旅遊產品以及提升旅遊服務質量等方面進行合作。

與國際旅遊組織之聯繫

- 將持續為本澳旅遊業參與國際旅遊組織而努力，包括保持會籍、參與會議及活動、資訊的互通，更重要的是在國際旅遊界增加本澳的知名度。2011 年，本廳將跟進旅遊局與下列國際旅遊組織的聯繫及相關工作：
 - 世界旅遊組織(UNWTO)
 - 亞太旅遊協會(PATA)
 - 亞洲太平洋經濟合作組織(APEC)之旅遊工作組(TWG)
- 定期提供統計資料予世界旅遊組織(UNWTO)及亞太旅遊協會(PATA)，作為統計報告之用。

資訊中心

- 在使用電子工具推動本地區旅遊發展方面，旅遊網站一向是本局推廣旅遊之重要平台，為配合世界旅遊休閒中心定位及本局電子推廣策略，本年度計劃研究之項目包括：
 - 更新旅遊網站，項目包括：與相關局級部門合作優化旅遊地圖、新增行程規劃功能，以便旅客可參考建議編排旅遊日程；建立智能手機應用程式（如旅遊地圖及遊戲等）來吸引近年大幅增長之手機使用者客源，以及更新伺服器硬件，以配合網站瀏覽率之提升；
 - 研究適當地使用各種社交網站及短片共享網站；
 - 配合本局推廣廳之計劃，為語音導賞服務提供技術支援，並研究引入

- 以智能手機來提供便攜式電子導賞服務之可行性；
- 研究以電子方式透過各大搜索網站加強宣傳本局資訊；
- 參與推廣本澳廟宇之跨部門工作小組。

- 旅遊業界網站一向是本局與業界發放訊息之主要渠道之一，為優化行業管理職能及持續改善本局服務質素，本年度計劃研究之項目包括：
 - 研究增設資訊系統，將牌照及導遊工作證電子化，以便執照管理及稽查相關工作；
 - 與相關部門研究擴展網上支付服務覆蓋範圍之可行性，包括導遊工作證新申請、導遊工作證補發、導遊語言增加、行政牌照申請、繳交罰款、商務旅遊展報名、培訓課程報名及大賽車相關項目等；
 - 繼續開發各種網上服務，如業界申請之進度查詢系統；
 - 研究為旅遊危機處理辦公室進一步優化「受影響人士登記」系統。

- 在提升本局內部行政效率、配合電子政府方針及資訊保安方面，資訊中心亦計劃了大量工作，當中包括：
 - 繼去年初次引入資訊科技營運管理導引(ITIL)後，持續藉著參照最佳營運做法，制定合適資訊中心之各類型工作流程，從而提升本中心之服務效率與持續性，以及對資源管理與服務提供有進一步之控制；
 - 引入電子簽署流程系統，以完善經電子簽署後文件之流程，使本局人員能於單一系統下完成整個操作過程；
 - 研究適度整合文件追蹤系統、全能通接待系統及執照流程系統，以便相關資料得以共用及加強自動化程度；
 - 增設網上傳媒專區，以便局內傳媒相關同事作資料之查詢及使用；
 - 整合網上電子圖書館，以便局內同事能查閱有關刊物；
 - 研究檔案室及書籍借還程序之電子化；
 - 徵詢個人資料保護辦公室意見後，向本局及相關同事公佈電子郵件及互聯網使用之聲明書；
 - 為本局對外網站及網上服務進行資訊保安風險評估，並適當地進行系統改動及相關購置；
 - 研究增設資料保密協議書，使到當外判資訊系統開發程序時，所提供予外判公司作測試使用之資料，能得到除現有加密技術外之保障；
 - 繼續落實保障資料外洩措施，以減低本局人員因不慎而遺失外置記憶體後所帶來之負面影響。

- 資訊中心繼續開發及完善現有內部資訊系統，於本年度計劃投入運作或作出較大改動之資訊系統包括：
 - 配合將進駐政府綜合服務大樓，為全能通接待系統進行相關調整，以及

- 為酒店及同類場所於每年續牌期間提供系統配合與不間斷技術支援；
 - 配合業界發展，持續更新執照管理及流程系統；
 - 支持為「禁止非法提供住宿」法律實施，繼續跟進稽查管理系統及外勤管理系統；
 - 與本局市場處研究優化現有駐海外代表會計系統；
 - 研究使用便攜式電子設備進行旅客問卷調查；
 - 跟進剛完成外判程序之旅遊基金收入系統，及持續落實相關人員對旅遊基金系統之要求；
 - 研究使用多重要素驗證來完善出勤監管系統；
 - 配合財政局措施，研究增設獨立常設基金系統。
- 基建、網絡、電腦設備等方面，資訊中心繼續配合本局發展及分析要求，本年將提供之服務包括：
 - 配合獲多利 18 樓旅遊局新辦公室之準備，提供相關技術支援及設備購置安裝；
 - 配合將進駐政府綜合服務大樓之計劃，為全能通接待櫃台提供技術支援；
 - 配合特區政府計劃設立之資料中心，建立本局後備伺服器群組；
 - 整合全能通接待櫃台及行政暨財政處之輪候資料系統；
 - 與相關負責部門跟進增設電話錄音系統手機轉接服務；
 - 與外判商進一步協議，要求定期提供更多預檢研究報告，並規範於每月定期進行一般性預檢及伺服器更新措施。
- 一如以往，資訊中心將持續為本局主辦、協辦及參與之會議、展覽及培訓課程提供各方面技術支援，當中包括：
 - 參展資訊科技週；
 - 技術支援本局各項會議活動等。
- 資訊範疇之行政程序及人員方面：
 - 參考工務局公共工程諮詢標制度，構建一套適合本資訊中心採用之邀標對象制度；
 - 研究適度整合年度服務續期之建議書，以簡化目前提交建議書之數量；
 - 配合資訊科技發展及工作所需，為資訊中心人員安排合適之專業培訓。

發出執照暨稽查廳

03

旅遊局

發出執照暨稽查廳

修改法例工作

- 為配合旅遊業的現代化和多元化發展，進一步完善旅遊環境，以便為旅客提供優質服務及簡化發牌行政程序，已設立了旅遊局內部工作小組，專責處理與旅遊行業相關的修法工作，2011 年將繼續積極跟進下列法例的修改工作：
 - 旅行社及導遊法例
《規範旅行社業務及技術主管、導遊及接送員職業的法規》草案的公開諮詢已於 2010 年完成，旅遊局在整理和分析在諮詢期內收集到的意見後，將爭取在 2011 年上半年完成對法案初稿進行更新和修訂的工作。
 - 酒店及餐飲場所法例
將積極進行酒店及餐飲場所法例修改的前期研究工作。該法例涵蓋面廣泛，規管的場所數量眾多且規模各異，法例的修改對行業整體發展起着重要作用。將爭取於 2011 年完成法案諮詢稿，隨即展開公眾諮詢。旅遊局將廣泛聽取社會各界的意見，並將深入研究收集到的所有意見和建議，務求制定一個有助於行業持續及健康發展的法例。

發出執照

- 強化旅遊設施方面，將繼續與業界保持緊密溝通，積極跟進各項酒店計劃的落成和優化工程，以配合本澳以旅遊休閒為主軸的旅遊發展模式。
- 隨著於 2010 年對服務承諾認可制度進行覆審工作，對有條件之項目提升了服務表現目標。將引入更嚴緊之機制及現代化工具，以確保在提高了要求之同時仍能保持預定的達標率。同時，展開推出新服務承諾項目的可行性研究，爭取於 2011 年上半年推出新服務承諾項目。
- 在配合電子化政府的政策方面，除了為已登記之導遊提供多項網上申請服務外，亦將積極探討把網上服務延伸至其他准照申請程序之可行性。
- 為配合旅遊局進駐政府綜合服務大樓作積極準備，全力配合各資訊系統的完善工作。

行業監管

- 打擊非法提供住宿
 - 隨著《禁止非法提供住宿》法律於 2010 年 8 月 13 日生效，打擊非法

提供住宿將繼續是 2011 年的工作重點。將持續檢討及完善有關的執法工作流程和成效，以及各相關部門的聯絡合作機制，並研究倘需要之優化措施。

- 因應打擊非法提供住宿的執法工作需要，為稽查人員提供針對性培訓。
 - 檢討有關之宣傳教育活動成效，評估展開新一輪宣傳活動的需要並在有需要時研究其他活動推行方式和渠道。
- 考慮到近年旅遊行業的發展趨勢，除致力打擊非法提供住宿外，2011 年的工作重點還包括：
 - 巡查旅遊點、出入境口岸和導遊，確保旅遊服務質素和打擊無牌導遊；
 - 打擊無牌經營酒吧及卡拉 OK 場所。
 - 繼續於各節日/長假期旅遊高峰期設立輪更制度，加強對出入境口岸和旅遊景點的巡查。
 - 繼續實施稽查人員 24 小時候命制，全天候支援旅遊熱線，解答旅客的查詢及對求助旅客提供即時支援。

區域合作

- 隨著 2010 年與深圳市文體旅遊局簽署“優質誠信澳門遊”合作備忘錄，將積極參與有關之跟進工作，檢討備忘錄的實施成效，並研究各項深化“優質誠信澳門遊”計劃之措施。
- 優質旅遊方面，鑑於目前港澳之間面對內地市場的問題及挑戰相若，將探討港澳兩地共同研究有關問題的可行性，並與內地相關部門商討“零、負團費”問題，共同推動旅客教育，倡導理性消費，促使旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團。

人員培訓

- 因應實際工作情況及需要，持續為職員安排針對性培訓，以提升職員的整體服務技巧和更新與工作相關的專業知識，讓職員能回應不斷變化的社會需求，更好地服務市民。

產品暨特別計劃廳

04

旅遊局

產品暨特別計劃廳

旅遊產品

- 節慶活動
在節慶活動方面，將繼續主辦及協辦多項具澳門特色的節日盛事活動，例如農曆新年系列活動（年初一、初二：大金龍、醒獅、財神、12 生肖賀年大巡遊），火樹銀花嘉年華、媽祖文化節、葡韻嘉年華、德國啤酒節、澳門美食節、澳門國際格蘭披治小型賽車錦標賽，以及除夕夜倒數晚會等活動，並繼續支持參與由本地社團機關組織舉辦的活動，如「六一國際兒童節」、「明愛慈善園遊會」、「食品安全週」等，以推廣澳門旅遊。此外，繼續支持本地民間社團舉辦各項具民俗特色的節日慶典活動，以突顯澳門多元的旅遊產品特色。

- 第二十三屆澳門國際煙花比賽匯演
「第二十三屆澳門國際煙花比賽匯演」的參賽隊伍將來自世界不同國家或地區，2011 年繼續配合音樂及透過電台的廣播，將各隊伍精心編排的煙花和配樂，向觀賞的人士展示。此外，將繼續舉辦以國際煙花比賽匯演為主題的攝影比賽及繪畫比賽。賽期分別為 9 月 10、12、17、24 日及 10 月 1 日。

- 其他煙花表演
一如往年，為增添節慶日氣氛，計劃將於以下場合燃放煙花以增添節慶氣氛，豐富旅遊節目：
 - 第五十八屆澳門格蘭披治大賽車；
 - 澳門回歸紀念日；
 - 除夕；
 - 農曆年三十晚。

- 旅遊產品發展
 - 除繼續在主要旅遊景點推出文藝表演外，並計劃於年中在其他部分旅遊景點引入新的文化演出節目，當中擬定的旅遊景點包括：
 - 旅遊文化活動中心
 - 崗頂劇院
 - 阿婆井前地
 - 龍環葡韻氹仔博物館
 - 葡萄酒博物館
 - 媽閣廟
 - 旅遊文化活動中心
2011 年旅遊文化活動中心將執行系列活化工作，進一步發展和優化其多功

- 能用途，更配合旅遊和文化創意產業的發展。
- 將聯同其他部門和民間社團組織，共同推進澳門廟宇及教堂之文化旅遊資源的長遠發展計劃，進一步從澳門歷史中發掘文化旅遊資源，並積極推動其發展。
 - 其他旅遊產品方面，繼續進行下列各項工作：
 - 精華遊路線；
 - 透過對團體活動的資助審批工作，鼓勵和支持民間社團進行和發展具本地特色的民間活動；
 - 聯同民間社團將共同開展推廣廟宇文化的系列活動，進一步發展和推廣澳門文化旅遊產品。
 - 將於3月在南京主辦「澳門週在南京」及協助進行「澳門週在天津」。
 - 繼續積極支持和參加業界團體在外地舉行的推廣活動，如支持進行「活力澳門週」在南京(3月)、天津(3月)、福建(6月)及南寧(12月)等系列活動，以鼓勵和支持社團組織在外地的進行推廣活動。

商務旅遊

- 「激勵商務旅遊市場發展計劃」
將延長「激勵商務旅遊市場發展計劃」至2011年6月30日，對部分內容作進一步調整優化，更迎合市場發展和協助行業發展。
- 將繼續偕同業界共同參與多個海外的主要國際展覽會，並提供適度參展的鼓勵措施，幫助業界在海外市場作推廣，並整體性地在海外推廣澳門商務旅遊的軟、硬體設施和配套服務，計劃中2011年將重點參與的海外旅遊展包括：
 - 2月 - 亞太區獎勵及會議旅遊展（澳洲墨爾本）
 - 4月 - 中國(上海)國際獎勵旅遊及大會博覽會（中國上海）
 - 5月 - 世界獎勵、會議及盛事旅遊展（德國法蘭克福）
 - 6月 - 商務及會獎旅遊展（中國香港）
 - 8月 - 中國(北京)國際商務及會獎旅遊展覽會（中國北京）
 - 10月 - 亞洲獎勵旅遊暨會議展覽（泰國曼谷）
 - 10月 - 美國拉斯維加斯獎勵旅遊、會議及活動展（美國拉斯維加斯）
 - 11月 - 環球會議獎勵旅遊展覽會（西班牙巴塞隆那）
- 於展會期間，在目的地市場進行業界交流活動，如洽談會、產品說明會、商業配對等，搭建平台讓本澳業界與潛在的國際買家有直接會面的機會。
- 繼續與本澳會展業界組織和協會合作，參與或支持本地業界協會於外地舉行推廣活動。

- 為來自不同國家或地區的公司、組織、機構或團體在澳舉辦大型國際會議展覽獎勵旅遊活動提供協助和支持，以助宣傳與推廣澳門作為商務旅遊目的地。
2011 年主要支持的部分會展項目列舉如下：
 - 2011 阿斯利康銷售年會
 - 葛蘭素史克中國 Rx 2011 銷售人員年會
 - 2011 年第七屆國際婦產科超聲醫學研討會
 - 亞太科學中心協會年會
 - 第 23 屆婚紗婚宴美容珠寶展
 - 第 24 屆婚紗婚宴美容珠寶展
 - 澳門樂活產業展暨優質生活嘉年華 2011
 - 第 4 屆電腦及數碼產品展覽暨第 3 屆家居博覽
 - 澳門通訊展 2011
 - 亞洲成人博覽會
 - 文化藝術產業博覽會
 - 2011 亞太婦產科內視鏡暨微創治療醫學會澳門區會議
 - 2011 亞洲美食佳釀暨酒店及餐飲設備展

- 「業界夥伴計劃 Industry Partner Program (IPP)」2011 年將繼續發展下列功能，以及強化與業界溝通和聯合推廣等交流機制。
 - 業務發展 - 網絡建設；
 - 推廣機遇 - 提供合作營銷及市場聯合推廣機會，如參加海外旅遊展和交流活動等；
 - 商機領引 - 為商務旅遊項目的供、需雙方提供商機訊息服務和諮詢轉介等服務，提供平台讓本地業界與買家交流以助促成商務旅遊活動；
 - 競爭支持 - 為業界申辦大型會展活動的準備工作提供協助；
 - 協助與協調政府機關部門。

- 為提升業界從業員的專業水平，將繼續進行專業培訓，培訓課程主要包括：
 - 3 月中旬，將承辦國際會議籌組人協會(IAPCO)的「國際會議籌組人協會及澳門區域性研討會」。該協會是全球性的國際會議業界的專業性組織。主講嘉賓將為與會者講解國際會議活動的策劃及執程序，為會議業界提供相互交流與促進的機會；
 - 3 月底協助在澳門進行的「專業會議人員培訓」課程考試，以鼓勵和協助本地從業員提升和考取國際專業水平資格。

2011 年活動計劃

月份	活動項目
一月	<ul style="list-style-type: none"> - 前往南京考察及制定「活力澳門推廣週·南京」及「澳門週在南京」活動計劃 - 前往天津考察及制定「澳門週在天津」活動計劃 - 參加在南京舉行的「中國南京首屆明城牆國際燈會」 - 參與 2011 旅遊局中期市場會議洽談會
二月	<ul style="list-style-type: none"> - 2 月 2 日主辦及進行農曆新年煙花表演 - 2 月 3-4 日主辦及進行農曆新年活動 - 聯同業界參展商參加於 2 月 15-16 日在澳洲墨爾本舉行的「第 19 屆亞太區獎勵及會議旅遊展」(AIME)，推廣澳門商務旅遊目的地 - 於 AIME 展會前後舉行業界交流活動，建立平台強化與國際業界交流
三月	<ul style="list-style-type: none"> - 3 月 18-20 日在南京分別主辦及協調「澳門週在南京」及支持進行「活力澳門推廣週·南京」 - 3 月 26-30 日在天津協助「澳門週在天津」的舉行 - 3 月 22-24 日舉行「國際會議籌組人協會研討會」 - 3 月 26 日舉行「專業會議人員培訓考試」
四月	<ul style="list-style-type: none"> - 在馬來西亞舉行商務旅遊路展「商聚澳門」 - 在新加坡舉行商務旅遊路展「商聚澳門」
五月	<ul style="list-style-type: none"> - 聯同業界參展商參加於 5 月 24-26 日在德國法蘭克福舉行的「世界獎勵、會議及盛事旅遊展(IMEX-Frankfurt)」 - 於 IMEX-Frankfurt 展會期間舉行業界交流活動，建立平台強化與國際業界交流
六月	<ul style="list-style-type: none"> - 支持進行「活力澳門推廣週·福建」 - 參與「六一兒童節」 - 聯同業界參展商參加在 6 月 9-10 日於香港舉行的「香港國際旅遊展(ITE 2011)」 - 於「香港國際旅遊展(ITE 2011)」展會前後舉行業界交流活動，強化兩地及海外業界交流互動
七月	<ul style="list-style-type: none"> - 主辦及舉行「第 23 屆澳門煙花匯演比賽」的記者招待會 - 主辦及舉行「第 22 屆澳門煙花匯演比賽」繪圖及攝影比賽頒獎禮
八月	<ul style="list-style-type: none"> - 聯同業界參展商參加 8 月 30 日至 9 月 1 日在北京舉行的「中國(北京)國際商務及會獎旅遊展覽會(CIBTM)」 - 於「中國(北京)國際商務及會獎旅遊展覽會(CIBTM)」前後舉行業界交

	<p>流活動，強化兩地及海外業界交流互動</p>
九月	<ul style="list-style-type: none"> - 主辦及舉行「第23屆澳門煙花匯演比賽」(於9月10, 12, 17, 24日及10月1日) - 主辦及舉行「澳門火樹銀花嘉年華」(於9月10, 12, 17, 24日及10月1日)
十月	<ul style="list-style-type: none"> - 主辦及舉行「第23屆澳門煙花匯演比賽」(於9月10, 12, 17, 24日及10月1日) - 主辦及舉行「澳門火樹銀花嘉年華」(於9月10, 12, 17, 24日及10月1日) - 參加「明愛慈善園遊會」 - 支持舉行「德國啤酒節」 - 協辦「葡韻嘉年華」 - 支持舉行「媽祖文化節」 - 聯同業界參展商參加於10月4-6日在泰國曼谷舉行的「亞洲獎勵旅遊暨會議展覽會(IT&CMA)」 - 聯同業界參展商參加於10月11-13日在美國拉斯維加斯舉行的「獎勵旅遊、會議及活動展(IMEX-America)」
十一月	<ul style="list-style-type: none"> - 支持舉行「第11屆澳門美食節」 - 支持舉行「第58屆澳門格蘭披治大賽車」 - 主辦及舉行「澳門格蘭披治大賽車」及「澳門美食節的煙花表演」 - 聯同業界參展商參加於11月29日至12月1日在西班牙巴塞隆納舉行的「環球會議獎勵展覽會(EIBTM)」
十二月	<ul style="list-style-type: none"> - 支持在廣西南寧舉行的「活力澳門推廣週」活動 - 主辦及舉行慶祝澳門特別行政區成立12週年煙花表演 - 協辦除夕活動 - 主辦及舉行除夕煙花演出 - 支持進行CIK-FIA國際小型賽車錦標賽
長期活動	<ul style="list-style-type: none"> - 1-6月，執行「激勵計劃」2011版及跟進申請個案之相關工作 - 1-12月，推行「業界合作伙伴計劃」 - 1-12月，進行澳門精華遊 - 1-12月，在旅遊景點安排和進行文藝表演節目 - 1-12月，旅遊產品發展計劃 - 1-12月，發展旅遊產品(待定)：在旅遊文化活動中心、崗頂劇院、阿婆井前地、龍環葡韻氹仔博物館、葡萄酒博物館及媽閣廟旅遊景點推出新的文化表演節目 - 1-12月，旅遊文化活動中心之使用發展

推 廣 廳

05

旅遊局

推廣廳

市場推廣

2011 年推廣策略：

- 推出嶄新旅遊推廣形象及加強區域合作，盡顯多元旅遊城市形象；
- 伙拍私人機構或本地社團，以取得更大協同效應。

2011 年之重點市場分佈：

- 大中華 - 中國內地、香港及中國台灣
- 東北亞 - 日本及韓國
- 南亞及東南亞 - 新加坡、馬來西亞、泰國、菲律賓、印尼及印度
- 遠程市場 - 澳洲/新西蘭、美國、德語系市場、法國、英國及愛爾蘭、葡國/西班牙
- 具潛力市場 - 俄羅斯及中東

中國內地

- 對象
 - 實施自由行政策的省、市；
 - 泛珠三角地區；
 - 與澳門有直航的省、市；
 - 自由行旅客；
 - 旅行團；
 - 目標開拓市場：河北省 - 石家莊、湖南省 - 長沙、廣東省 - 韶關、茂名。
- 策略
 - 藉著不同的框架下，繼續開展地區夥伴的合作機制，例如：泛珠三角、粵澳、粵港澳、閩澳、深澳及中珠澳等；
 - 配合特區政府在內地舉辦澳門週活動，與業界合作舉辦目的地推介會 - 江蘇省澳門週、天津澳門週；
 - 考察及深化粵港澳一程多站主題旅遊路線；
 - 參加旅遊展覽會；
 - 舉辦或合辦目的地推介及洽談會；
 - 與航空公司合作，在擁有直航點的區域舉辦推廣活動；
 - 互聯網宣傳；
 - 於主要城市作戶外宣傳，如在機場、地鐵、巴士內的大型廣告牌及電子螢幕；

- 邀請電視及報章傳媒來澳考察，增加澳門的知名度。
- 主要活動
 - 廣州國際旅遊展銷會(GITF) - 3月
 - 江蘇省澳門週 - 3月
 - 天津澳門週 - 3月
 - 中國國內旅遊交易會(西安)(CDTF) - 4月
 - 中國出境旅遊交易會(北京)(COTTM) - 4月
 - 中國(上海)國際獎勵旅遊及大會博覽會 - 4月
 - 上海世界旅遊資源博覽會(WTF) - 5月
 - 中國國際旅遊博覽會(北京)(BITE) - 5月
 - 中國北方旅遊交易會 - 6月
 - 海峽旅遊博覽會(廈門) - 9月
 - 廣東國際旅遊文化節 - 9月
 - 中國國際旅遊交易會(上海)(CITM) - 10月

中國香港

- 對象
 - 中上層具可觀的消費能力及追求生活品味的家庭；
 - 具有強大消費能力的家庭主婦及白領女士，此類型女士不但喜歡購物及美顏護膚，更甚為講究高質素的旅遊經驗；
 - 退休人士有很大的彈性及自由度決定其旅遊時間、地點及行程。為此，可鼓勵他們延長留澳時間，更能享受淡季及平日推出的優惠旅遊套裝；
 - 旅客轉導：根據香港旅遊發展局的數字，2010年1月至11月份，由香港出境的累積訪澳旅客為3,891,448人，比2009年同期高出26.8%。由此可見，香港是一個充滿潛力的旅客轉導市場，並可把香港旅客轉導往澳門旅遊；
 - 商務及會議展覽市場。
- 策略
 - 香港擁有比澳門能容納龐大商務及會議展覽的潛能。將歸納出經常訪澳的行業，並把該行業作為於2011年重點推廣會議展覽的目標市場；
 - 宣傳澳門為時尚、多元化的休閒及商務旅遊目的地；
 - 維持香港到澳門旅客量平穩增長水平；
 - 延長旅客逗留時間並鼓勵其保持一定消費水平；
 - 透過將香港旅客轉導前往澳門，從而提高澳門市場覆蓋範圍；
 - 強化與香港貿易伙伴及主要利益相關者的合作；
 - 維持與傳媒朋友的緊密聯繫；
 - 確認香港主要的會議商務市場，並從中積極推動澳門之發展。

- 主要活動
 - 新春國際匯演之夜 - 2月
 - 香港旅遊業營運人員及澳門酒店業界交流會 - 4月及9月
 - 澳門會展及商務旅遊發展推介會暨業界交流會 - 5月及12月
 - 第25屆香港國際旅遊展 - 6月
 - 第58屆澳門格蘭披治大賽車路展 - 10月

中國台灣

- 對象
 - 白領上班族；
 - 家庭親子；
 - 銀髮族；
 - 新婚族；
 - 高消費族群；
 - 企業(尤其是會展及獎勵旅遊方面)。
- 策略
 - 持續與航空公司及業界合作,針對目標市場推出增值旅遊行程(特別針對獎勵旅遊、親子旅遊、高消費女性族群、新婚族及世界遺產旅遊)；
 - 積極進行多行業合作,達成宣傳協同效果；
 - 舉辦旅遊業者教育訓練、旅遊產品說明會及旅遊交易會；
 - 邀請主要媒體、旅遊業者與企業會展獎勵旅遊規劃者來澳考察；
 - 舉辦休閒及企業獎勵旅遊和會展說明會；
 - 擴大台中市場的推廣；
 - 舉辦名人體驗團及名人證言；
 - 與媒體合作製作各種澳門旅遊小冊子；
 - 廣告編稿(業界刊物、休閒時尚雜誌及報紙)；
 - 投放廣告(電視、電台、網站、報紙、雜誌、機場燈箱、捷運系統燈箱及新興大眾媒體)。
- 主要活動
 - 台北元宵燈會 - 2月
 - 台北及台中媒體春酒午宴、旅遊業界洽談會及業者春酒晚宴 - 2月
 - 台北國際觀光博覽會 - 5月
 - 高雄國際旅遊展 - 5月
 - 台中國際旅遊展 - 9月
 - 台北國際旅遊展 - 11月

日本

- 對象
 - 針對有旅遊經驗的長者；
 - 針對約四十年歲的女士；
 - 針對有生活品味之旅行者；
 - 年青及學生旅遊族群；
 - 家庭旅遊及團聚；
 - 獎勵旅遊之主辦機構。

- 策略
 - 向年長、退休人士及修學遊之旅客強化澳門的歷史及文化；
 - 進一步利用澳門的歷史及文化帶動整個區域市場；
 - 推廣澳門成為獎勵旅遊目的地；
 - 加強在業界旅遊目錄，旅遊雜誌及主要報章刊登廣告及專欄；
 - 支持業界強化旅遊產品，如澳門多天遊、港澳遊及珠江三角一程多站遊；
 - 發行日語版澳門時事通訊及派發澳門業界月刊；
 - 與航空公司合作舉辦策略性推廣活動；
 - 與旅行社於不同城市舉辦路展推廣活動，包括在業界及傳媒旅遊研討會、消費者推介活動等；
 - 為加強日本人外遊的興趣，繼續參與日本旅行社協會的遊世界計劃；
 - 組織業界、媒體及修學遊考察團；
 - 於東京及大阪的火車廂內投放大型廣告，以配合宣傳於同期舉辦的旅遊展。

- 主要活動
 - JATA世界旅行博 - 9月
 - 於大阪及東京舉行的產品推介會及洽談會 - 12月

韓國

- 對象
 - 年青白領階層；
 - 家庭旅遊市場；
 - 會議獎勵旅遊主辦機構；
 - 蜜月旅客。

- 策略
 - 加強澳門作為娛樂之都的印象；
 - 宣傳澳門為優秀商務旅遊城市；
 - 與香港旅遊發展局合作，支持航空公司及業界推出雙城遊套餐；

- 透過大眾媒體宣傳，加強網上市場推廣，推介澳門嶄新旅遊產品，增加澳門之知名度；
 - 舉辦業界旅遊講座及洽談會、傳媒及業界考察團、旅遊研討會及路展推廣活動；
 - 參與在首爾及其他城市所舉辦的旅遊展；
 - 與主要的旅行社、旅遊商、互聯網站加強聯合促銷；
 - 支持旅遊業界開發新旅遊產品；
 - 刊登針對業界及消費者的旅遊廣告及互聯網通訊月刊；
 - 與業界及各消費者品牌共同促銷；
 - 配合新航線發展，合作舉辦策略性推廣活動；
 - 利用業界網絡及網上平台，合作舉辦推廣活動，刺激市場對澳門的興趣；
 - 與大型連鎖店聯合製作戶內外電子廣告版，在公共巴士、火車站、地鐵站、購物商場內投放燈箱廣告。同時，配合宣傳有關澳門文化活動及盛事的特別節目，於電影院播放大型動畫及數碼閃爍廣告。
- 主要活動
 - 大邱旅遊展 - 4月
 - Hana Tour旅行社旅遊展 - 5月
 - 韓國世界旅遊博覽會 - 6月
 - 韓國婚紗展 - 7月
 - 釜山國際旅遊展 - 9月

新加坡

- 對象
 - 中層及低收入人士及退休人士；
 - 專業人士；
 - 僑民；
 - 會議及獎勵旅遊策劃機構。
- 策略
 - 為旅行社前線人員舉辦旅遊目的地城市培訓活動；
 - 組織業界及媒體考察團；
 - 支持各大旅行社舉辦業內旅遊展；
 - 與航空公司合作，設計及推出優惠價格的旅遊套餐；
 - 與聯營及非聯營旅行社共同合作舉辦推廣活動；
 - 定期透過電子信件發放旅遊目的地之嶄新資料；
 - 針對團體之特別興趣，為其設計特別的旅遊行程；
 - 刊登各類型廣告：網上、戶外、電子屏幕、日報及旅遊雜誌；

活動計劃 二零一一年

- 與香港旅遊發展局及國家旅遊局合作推出一程多站的旅遊路線廣告及推介會；
 - 定期透過電子信件發放澳門休閒旅遊、會議及獎勵商務旅遊之嶄新資料；
 - 與商務團體、會議及獎勵旅遊策劃機構舉辦洽談工作坊。
- 主要活動
 - NATAS 旅遊展 - 2月及8月

馬來西亞

- 對象
 - 家庭旅遊；
 - 高收入的二人家庭；
 - 年青上班及學生族群；
 - 籌辦商業及獎勵旅遊之商業集團及機構；
 - 蜜月旅客。
- 策略
 - 與澳門之友聯營旅行社繼續合作；
 - 定期組織旅遊及獎勵旅遊說明會，並前往馬來西亞東部各市進行業務拜訪；
 - 每月定期寄出旅遊局旅遊刊物，包括於澳門旅遊、旅遊快訊及電子傳媒發放澳門最新旅遊資訊和更新獎勵及旅遊資料庫；
 - 與香港旅遊發展局、國家旅遊局、航空公司及業界合作刊登廣告，推廣優惠旅遊套餐；
 - 組織業界及媒體考察團；
 - 為支持業界提供宣傳資料或彩旗以作陳列之用；
 - 與電訊公司合作透過電話短訊作宣傳；
 - 製作澳門美食刊物；
 - 繼續與各高等學府合作向年輕一代介紹澳門；
 - 婚紗攝影及蜜月旅行推廣；
 - 於單軌火車或地鐵車身刊登宣傳推廣主題及贊助名人來澳旅遊，通過媒體介紹其在澳旅遊之經歷；
 - 針對團體之特別興趣，為其設計特別的旅遊行程；
 - 與主要電視台、電台、大型購物中心及電訊公司保持良好關係，同時，尋找機會贊助更多同類機構，藉此提高本澳旅遊形象。
- 主要活動
 - 馬來西亞吉隆坡MATTA國際旅遊促銷展 - 3月及9月

- 馬來西亞檳城MATTA旅遊促銷展 - 7月
- 馬來西亞沙巴MATTA旅遊促銷展
- 馬來西亞國際旅遊展
- 馬六甲國際旅遊展
- 於商場內舉辦澳門嘉年華大型路展活動

泰國

- 對象
 - 蜜月旅遊及觀光旅客；
 - 高消費及精明消費旅客；
 - 白領人士；
 - 家庭/學生及退休人士；
 - 航空公司；
 - 旅遊業批發及零售代理商；
 - 旅遊經營者；
 - 旅遊業協會、公會、會展策劃公司及公司會議部門決策人。
- 策略
 - 透過電台、電視、雜誌、泰語網頁、大型廣告及傳媒推廣；
 - 與旅行業界、傳媒及其他商業伙伴舉辦聯合推廣活動；
 - 與旅遊業界共同刊登旅遊套餐廣告；
 - 舉辦業界培訓課程及產品推介會；
 - 印刷泰語版之旅遊資料及泰語網頁傳媒推廣；
 - 透過廣告及消費者促銷推廣宣傳活動，建立旅遊品牌；
 - 以澳門為中轉站，與業界共同推廣連線廣東省遊。
- 主要活動
 - 泰國國際旅遊展 - 2月
 - 探索泰國-世界旅遊展 - 9月

菲律賓

- 對象
 - 會議及獎勵旅遊團；
 - 自由行旅客及來澳探訪親友之旅客；
 - 高、中消費者；
 - 專業人士、菲律賓華人及企業家；
 - 學生。

- 策略
 - 宣傳澳門為休閒、體育及商務旅遊目的地；
 - 針對不同類別或喜好的旅客，透過電台、電視、雜誌、網頁及傳媒推廣有關澳門旅遊動向；
 - 與主要業界、團體、社團及往來澳門與菲律賓之航空公司保持緊密聯繫及合作；
 - 與航空公司探討包裝菲律賓-香港-澳門-菲律賓旅遊套餐；
 - 加強與傳媒之緊密聯繫，並定期提供最新旅遊訊息；
 - 組織旅遊業界及傳媒代表考察團；
 - 透過大型商場推廣活動，吸引更多遊客來澳門，以及加強與各旅遊業團體緊密合作，共同印製宣傳單張作推廣之用；
 - 為針對不同客群，與各類型連鎖店合辦推廣活動；
 - 在日報、全國性的媒體刊物投放廣告；
 - 針對不同旅遊業界，包括會議、獎勵旅遊和特別興趣市場舉行澳門旅遊產品推介會。

- 主要活動
 - 菲律賓旅遊博覽會2011 - 2月
 - 於馬尼拉及其他省市的大型商場舉行推廣活動暨目的地圖片展

印尼

- 對象
 - 具澳門產品之旅遊經營商和批發商；
 - 途經吉隆坡或新加坡之廉價航空旅遊者；
 - 會展、獎勵旅遊及優閒客群。

- 策略
 - 針對耶加達、泗水、綿蘭的客源市場，加強與當地旅遊業界合作，組織工作坊及考察團，更新旅遊從業員對澳門的認識；
 - 參加各項年度旅遊路展及推廣活動；
 - 聯同主要旅遊經營商於網上進行推廣活動；
 - 更新旅遊局當地語言之網站；
 - 邀請業界、傳媒來澳考察；
 - 參與主要獎勵旅遊會展活動及展覽會；
 - 在主要旅遊刊物投放廣告。

- 主要活動
 - 耶加達舉行的ASTINDO旅遊展銷會

- 耶加達、泗水及美丹舉行的TTC旅遊交易會 - 4月及10月

印度

- 對象
 - 消費力強及頻繁出遊的旅客；
 - 高收入的夫婦家庭；
 - 企業家；
 - 旅遊業協會、公會、會展策劃公司及公司會議部門決策人。
- 策略
 - 與當地旅遊業界合作，增加多元化及具吸引力的產品；
 - 推廣澳門為一個四季皆宜的綜合遊旅目的地；
 - 支持澳門與香港、東南亞、廣東省的一程多站旅遊；
 - 透過與當地的業界合作，利用其網絡增強推廣至其他重要大城市；
 - 為當地旅遊業界、傳媒、會議、展覽及獎勵旅遊人士組織考察團及定期市場動向座談會；
 - 與當地媒體及旅遊業界合作進行研討會及聯合推廣活動；
 - 於高級商場或連鎖式電影院等消費場所，推行品牌推廣及活動，吸引高消費旅客。
- 主要活動
 - 新德里及孟買出境旅遊展 - 2月
 - 新德里及孟買的旅遊推介會 - 4月

澳洲/新西蘭

- 對象
 - 往港及中國大陸旅客；
 - 消費力強及旅遊愛好者(一般介乎40至50歲)；
 - 家庭；
 - 蜜月及探親旅遊；
 - 航空及郵輪旅客；
 - 往歐洲消費力強之旅遊人士；
 - 背包旅遊人士；
 - 籌辦獎勵旅遊之商業集團及機構。
- 策略
 - 聯合業界舉辦推廣活動，以維持來澳遊客之增長及增加旅客之消費和留澳時間；
 - 加強與香港旅遊發展局及國家旅遊局之合作，加強區域合作及一程多站

行程之宣傳；

- 定期透過工作坊及研討會，向業界更新產品知識及組織業界考察團來澳；
- 參與大型業界旅遊展；
- 進行大型電視及策略性廣告推廣，如速遞公司汽車廣告，以加強旅遊目的地多元文化之都的形象；
- 參與主要面向消費者之旅遊展；
- 於市中心舉辦大型旅遊路展，以吸收當地市民對澳門之興趣；
- 定期組織媒體考察團及舉辦各項傳媒公關推廣活動；
- 打造澳門成為一個必看及嶄新之會展獎勵旅遊目的地；
- 於獎勵及會展旅遊刊物進行策略性廣告推廣；
- 參與主要獎勵及會展覽會。

• 主要活動

- 墨爾本、悉尼及布里斯本之旅遊博覽會 - 2月
- 墨爾本舉辦的亞太區獎勵旅遊展 - 2月
- 悉尼市中心「打令港」舉辦大型「感受澳門 - 節日及盛事之都」路展 - 10月

美國

• 對象

- 豪華及高消費旅客；
- 生於美國之亞裔；
- 郵輪及美食愛好者旅客；
- 旅遊經營商和批發商；
- 互聯網用戶；
- 往港旅客；
- 會展及獎勵旅遊決策者。

• 策略

- 繼續透過各旅遊分銷渠道，與旅遊經營商及網上旅行社合作，藉此擴大澳門在市場上之認識；
- 聯同主要旅遊經營商及廣告分銷商制定優惠旅遊套餐予旅客；
- 繼續提供網上學習計劃，增進業界對澳門的認識；
- 聯同業界舉辦推廣活動，加強對澳門之宣傳；
- 定期安排業界考察團；
- 與香港旅遊發展局合作，推廣一程多站之旅遊業；
- 繼續把澳門定位為多元文化及美食之都；
- 利用香港及珠三角旅遊熱點，吸引美國遊客來澳旅遊及停留；

- 打造澳門為亞洲一程多站必經之旅遊地點；
 - 舉辦各項旅遊推廣活動，從而提升美國旅客對澳門之認識；
 - 繼續參與大型且具效力之旅遊、獎勵及會展展覽會；
 - 於大型互聯網進行廣告宣傳；
 - 定期發放旅遊資訊，以加強對澳門旅遊產品之宣傳；
 - 於獎勵及會展旅遊刊物進行策略性廣告推廣。
- 主要活動
 - 教育旅遊會議 - 2月
 - 紐約時代旅遊展覽 - 2月
 - 洛杉磯時代旅遊展覽 - 3月
 - 豪華旅遊博覽會 - 12月
 - 主要獎勵及會展展覽會

德語系市場

- 對象
 - 主題旅遊人士，如文化、體育、建築及美食；
 - 往香港及珠三角之商務旅客；
 - 往南半球，如澳洲及新西蘭之中轉站旅客；
 - 行程內結合澳門與香港旅遊項目之旅客；
 - 往中國大陸且對澳門感興趣之旅客；
 - 行程內結合澳門與亞洲其他旅遊目的地之旅客；
 - 於澳門及珠三角發掘商機或於兩地具業務之公司；
 - 會展及獎勵旅遊決策者、組織者、經營商和批發商。
- 策略
 - 與PATA及GoAsia等業界組織伙伴共同參加在各主要城市舉行之路展、研討會及工作坊推廣活動；
 - 參與連同中國大陸及亞洲在內之旅遊展、促銷會及工作坊等活動；
 - 組織工作坊及考察團，增強旅遊從業員之培訓；
 - 與香港旅遊發展局合作，共同推廣一程多站之旅遊路線；
 - 聯同業界舉辦推廣活動，加強對澳門之宣傳；
 - 加強廣告推廣及印制宣傳小冊子；
 - 集中在互聯網上向各針對對象作宣傳推廣活動；
 - 邀請傳媒來澳考察；
 - 於主流媒體刊登澳門宣傳稿；
 - 定期發放旅遊資訊，以加強對澳門旅遊產品之宣傳。

- 主要活動
 - 柏林旅遊展覽會(ITB) - 3月
 - 法蘭克福獎勵旅遊、會議及活動展(IMEX) - 5月

法國

- 對象
 - 自由行旅客；
 - 家庭；
 - 華僑；
 - 會展及獎勵旅遊團體。

- 策略
 - 繼續與香港旅遊發展局及國家旅遊局合作推廣一程多站的旅遊路線；
 - 充分利用互聯網及澳門旅遊局法文網頁；
 - 為旅行社前線人員舉辦旅遊目的地城市培訓活動；
 - 組織業界及媒體考察團；
 - 定期透過電子信件發放旅遊目的地之嶄新資料；
 - 利用傳媒如報章、雜誌、電台及電視節目之考察項目，加強澳門在法國市場的知名度；
 - 網上推廣活動。

- 主要活動
 - 法國國際旅遊展(IFTM-Top Resa) - 9月

英國及愛爾蘭

- 對象
 - 遊學團；
 - 蜜月旅客；
 - 往來英國與愛爾蘭，以及過境澳洲或探訪親友之旅客；
 - 會議、展覽及獎勵團體。

- 策略
 - 與業界合作推廣澳門為一個綜合旅遊目的地，並列入亞洲多站旅遊路線；
 - 透過網上學習平台推銷澳門的旅遊特色；
 - 與業界共同拓展各種推廣策略及推廣優惠套餐；
 - 參加各類型工作坊、盛會、主要會議及會展活動；
 - 組織業界及媒體考察團；
 - 參加各國及地區旅遊局代表聯會；
 - 利用公關活動刺激市場對澳門的興趣；

- 利用主要的消費者網絡、全國性的媒體刊物進行推廣活動；
 - 與香港旅遊發展局合作推動兩地遊，並舉辦會展獎勵旅遊推介會及工作坊；
 - 製作與會展相關之指南。
- 主要活動
 - 於倫敦舉辦新春佳節活動
 - 英國舉行之世界旅遊展(WTM)及舉辦展位酒會 - 11月

葡國/西班牙

- 對象
 - 休閒和文化旅遊之愛好者；
 - 來澳探訪親友之旅客，特別是土生人士。
- 策略
 - 與香港旅遊發展局合作，以加強兩地旅遊業；
 - 繼續推廣澳門世界文化遺產；
 - 組織主要旅遊業者及傳媒來澳考察；
 - 與消費者及旅遊業界舉辦各類型公關活動；
 - 前往各地拜訪旅遊業界代表及舉辦路展，如前往巴塞隆納及馬德里拜訪各旅遊業者；
 - 與國家旅遊局保持良好關係，並尋求更多合作機會；
 - 舉辦以澳門美食為主題的旅遊介紹會；
 - 舉辦澳門文化遺產及澳門新貌圖片展。
- 主要活動
 - 西班牙舉行之FITUR旅遊展 - 1月
 - 葡國舉行之BTL旅遊展覽 - 2月
 - MUNDO ABREU旅遊展
 - 葡萄牙旅行社協會年會
 - 里斯本書展

於有潛力市場參與之活動

- 俄羅斯國際旅遊展 - 3月
- 杜拜旅遊展 - 5月

除上述活動外，旅遊局計劃邀請業界及傳媒來澳、舉辦業界推介會，以及於當地主要旅遊刊物刊登宣傳廣告。

接待工作

- 延續澳門世界遺產及多元化旅遊產品之推廣工作

在配合旅遊局為加強澳門旅遊於國際客源市場的宣傳和推廣力度，繼續重點推廣及宣傳澳門世界文化遺產，透過邀請世界各地旅遊業界訪澳及國際傳媒作深入採訪，令澳門世遺繼續成為澳門旅遊業其中一個重要焦點。

隨著本澳最新旅遊景點及設施的落成，在接待考察團訪澳時，將作重點介紹及推廣，包括嶄新的熊貓館、大型娛樂表演、大型渡假村購物中心等，讓業界及傳媒體驗耳目一新的旅遊產品。在接待世界各地傳媒及考察團時，將繼續按各市場需要及性質度身訂造採訪及考察行程，介紹澳門多樣化的主題旅遊路線及產品，讓他們親身感受澳門優質、多元且吸引的旅遊之處。

2011 年為孫中山先生領導的辛亥革命 100 周年。澳門是孫中山先生走向世界的出發點，以及早期從事社會活動的地方，為突顯名人文化在澳門的地位，舉辦孫中山先生在澳門的史蹟遊覽活動，讓市民和遊客對孫中山先生在澳門的史蹟加深認識。

- 聯同及配合各鄰近區域的旅遊推廣

繼續保持並擴大澳門與鄰近各區域，包括泛珠三角、粵港澳、中珠澳等地區的旅遊推廣合作，攜手推廣聯線旅遊，強化具特色的區域旅遊。

在接待各地的訪澳團時，作出配合與連接的安排，例如在考察及採訪行程上，安排突顯區域旅遊的特色，從而增加澳門與各區域的群體吸引力，促進與各地聯線旅遊的發展。

- 招聘工作人員(公關督導員)

應政府總部及其他上級部門之要求，須協助接待一系列來自世界各地及內地的重要政府官員及貴賓團，為此，招聘四名公關範疇的工作人員建議已獲上級批准。現正與本局行政暨財政處展開招聘工作，並預期可於 2011 年內完成，補充足夠人員，讓團隊工作更有效率及提供更優質的服務。

提供澳門旅遊資訊

- 旅遊諮詢處

隨著澳門旅遊的迅速發展及社會發展的需要及變化，旅遊局分別於澳門及香港設有 8 個及 2 個旅遊諮詢處，並將繼續致力為來澳遊客提供適時的旅遊資訊。

本年內將進一步完善各個旅遊諮詢處的設備；在香港的旅遊諮詢處將更新部份電腦設備，使到工作人員能更方便快捷地獲得資訊及進行通信。

- 招聘旅遊諮詢處工作人員
有關招聘旅遊諮詢處十名工作人員(第一職階二等技術輔導員)的建議已獲上級批准，現正與本局行政暨財政處展開招聘工作，並預期於 2011 年內完成，補充足夠人員，讓團隊工作更有效率及提供更優質的服務。
- 自助導遊設施
在「支持澳門旅遊業界方案」中，本局在 2009 年 5 月 18 日至 2010 年 3 月 31 日期間向以個人遊方式的遊客提供世界遺產「澳門歷史城區」景區免費導賞服務，導賞服務普遍受到業界及遊客的歡迎，但效果在一定程度上受到時間、人手、天氣等因素所限。

因此本局就着手探討在本澳主要世遺景點為旅客提供電子自助導遊設施的可行性及方式，並與研究暨計劃廳進行了研究及會議，預計本年將與有興趣提供自助導遊設施的供應商商討細節。

隨著特區政府於 2010 年 6 月 29 日起開通無線寬頻系統—WiFi 任我行服務，在本澳 60 個指定的政府場地、公共設施及旅遊景點為市民及遊客提供免費無線寬頻互聯網接入服務，本局將研究承接有關上網服務的便利，繼續與不同部門探討自助導遊設施的最佳方式，期望能為遊客提供更方便、經濟並可廣泛使用的自助導遊方式。

- 解答旅客電郵諮詢
當遊客及外地人士遇到有關澳門旅遊資訊的問題，而未能於本局網頁上查找到所需資料時，如對入境簽證、交通路線等，旅遊局將適時地回覆電郵查詢，並針對旅客特定的問題和需要提供詳細的解答。
- 旅遊熱線 28333000
隨著 24 小時旅遊熱線 28333000 的諮詢服務越趨普及，旅遊局將繼續致力在有關範疇內為諮詢者提供服務。

旅客之建議及投訴處理

旅客可透過多種渠道就旅遊建議或投訴表達意見，如電話、函件、傳真或電郵等，旅遊局將適時回覆並轉介至相關部門或機構處理。

其他

● 人員培訓與提升

為進一步提高公共關係處工作人員的工作能力及專業知識，將與旅遊學院等機構探討開設適合課程，提供培訓讓工作人員自我增值，更全面地掌握澳門世界遺產的歷史文化，並配合旅遊業的迅速發展，更有效地協助推廣澳門旅遊及進行接待工作。

投放廣告

2011 年本局將繼續於本地及內地加強宣傳「入住合法旅館，拒絕非法住宿」之議題，並加強推廣專為旅客提供 24 小時旅遊資訊、協助及諮詢的旅遊熱線 28333000 服務。

此外，將加強與旅遊特刊、報章及雜誌合作，宣傳全年舉行的繽紛盛事、文化活動及體育盛事，其中包括：農曆春節、澳門國際煙花比賽匯演、澳門格蘭披治大賽車、澳門國際格蘭披治小型賽車錦標賽、澳門藝術節、澳門國際音樂節、澳門國際馬拉松等。

另外，本局將與 TTV's Inside Hong Kong 節目合作。該節目於香港 50 至 80 間酒店約 37,500 房間內，播放 60 秒的宣傳廣告短片，統計每月將有近 450,000 名遊客可觀賞到該宣傳廣告短片。

本局亦會協助相關政府機構及對內部門，推廣宣傳新的旅遊產品，如澳門大熊貓館，創造和發展更具魅力的澳門廟宇、生態旅遊(主要是郊野徑)及購物產品形象。

全新宣傳主題及口號

為因應將澳門發展為一個旅遊休閒中心平台的政策，本局將製作全新系列的宣傳主題及口號，以使用於海外廣告宣傳。

為此，需對本地區域性市場及國際市場，透過媒體、報章、雜誌、電台、互聯網、電視廣告等，推廣全新系列的宣傳與廣告片。

其他廣告宣傳包括：地鐵站燈箱廣告、機場大型廣告、公共交通工具上張貼海報及貼紙等。

同時，將繼續協助設計所有海外進行的澳門週活動之宣傳品、舞台背景板及展示區等設計。

製作宣傳印刷品及紀念品

- 針對不同遊客的需要，將繼續推出不同語言版本的旅遊指南、各類宣傳小冊子和旅遊快訊月刊；
- 為滿足業界需求，將推出中文電子版本的“澳門觀光導遊手冊”和圖片集，以便提供業界使用；
- 繼續與本地和鄰近地區的報章、雜誌合作製作旅遊特刊；
- 開發新的澳門特色紀念品，以便本局繼續向公眾出售。

管理存貨、寄出宣傳資料

隨著本地與海外地區對宣傳資料的需求日益增加，本局將嚴格按照其需求進行宣傳資料的郵寄與派發，並妥善管理及更新各類宣傳資料的庫存狀況。

影視圖片覆蓋和檔案

本局將繼續負責旅遊局在澳門及海外活動之圖片與錄像拍攝工作，並採用數碼光盤(CD)方式貯存照片檔案和進行錄影帶的存檔工作，以便定期提供給本局駐外代表使用。

行政暨財政處

06

旅遊局

行政暨財政處

行政暨財政處下設旅遊基金輔助組、人事文書處理暨檔案科以及儲備暨會計科。其職能是向旅遊局及旅遊基金的人力資源、財政和財產等方面提供技術及行政協助。

2011 年行政暨財政處的目標包括：提高服務質素及行政效率、優化財務管理、善用資源，以回應需求以及強化人力資源。為達致上述目標，行政暨財政處將加強人員培訓，讓旅遊局人員積極參與各領域之培訓；研究優化人事範疇的行政程序。同時，亦會完善財務管理及資訊系統，以及有需要時舉行講解會。

考慮到旅遊局增聘了不同職級的工作人員，為使新入職的人員更容易地掌握公共部門的工作，旅遊局計劃於 2011 年繼續與行政暨公職局、法律及司法培訓中心及澳門生產力暨科技轉移中心合作舉辦培訓課程。

為配合電子政府的推行，在旅遊局內部行政方面，旅遊局已於 2010 年年底推行“申請豁免上班”程序電子化，此舉可推動工作人員更積極使用電子證書。同時，計劃於 2011 年將員工填寫之不規則記時之解釋表格及員工個人履歷記錄、工作證明書及薪俸證明書等表格逐步推行電子化；這些措施亦可配合特區政府推行無紙化和優化行政程序。

此外，旅遊局在 2011 年首季將購置智能卡閱讀器分配予各工作人員（除勤雜人員及技術工人），使工作人員可更積極使用電子證書，進一步落實特區政府推動無紙化工作。

在 2011 年，將繼續配合及協助推行服務承諾計劃。

旅遊局擬於 2011 年為所有工作人員訂購新的夏季及冬季制服。

旅遊基金本身預算繼續協助落實 2011 年施政方針之旅遊範疇政策。

人力資源

人力資源管理主要包括人員聘任及甄選、培訓、工作人員工作表現評核，以及其他人員管理的工作。

關於旅遊局人力資源計劃，於 2011 年將繼續跟進 2010 年已展開的招聘工作，當中包括填補旅遊局人員編制首席督察 5 缺、二等公關督導員 4 缺及二等攝影

師及視聽器材操作員 1 缺；此外，亦繼續進行以編制外合同方式聘請 20 名二等督察、6 名二等技術輔導員在政府綜合服務大樓提供服務、及 10 名二等技術輔導員在澳門旅遊諮詢處提供服務；同時，以散位合同方式聘用 5 名勤雜人員將於 2011 年第一季度入職。

另，於 2011 年本局計劃開展的招聘工作包括填補本局人員編制二等高級技術員 4 缺，範疇分別為土木工程及資訊科技、及二等技術輔導員 12 缺；以編制外合同方式聘請兩名法律範疇二等高級技術員；以及透過散位合同方式聘用 10 名重型車輛司機。

財政資源

旅遊局的活動經費來自三個不同的財政資源：

- 特區總預算(OR) (第二十三章)
- 行政當局投資與發展開支計劃 (PIDDA)
- 旅遊基金本身預算 (FT)

撥予旅遊局之財政資源總數如下：

預算	2010 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	2011 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	變動 (%)
特區總預算	161,289,800.00	20.32%	189,154,000.00	22.98%	17.28%
行政當局投資與 發展開支計劃	20,596,000.00	2.59%	19,250,000.00	2.34%	-6.54%
旅遊基金預算	611,983,800.00	77.09%	614,664,100.00	74.68%	0.44%
合計	793,869,600.00	100%	823,068,100.00	100%	3.68%

2010 年運作預算(特區總預算)與 2011 年運作預算比較，增加金額達 17.28%，行政當局投資與發展開支計劃減少 6.54%，以及旅遊基金預算增加 0.44%。

特區總預算(第 23 章)

說明	2010 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	2011 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	變動 (%)
人員	122,515,200.00	75.96%	151,188,800.00	79.93%	23.40%
資產和勞務	37,668,600.00	23.35%	33,819,200.00	17.88%	-10.22%
其他經常開支	336,400.00	0.21%	406,000.00	0.21%	20.69%
資本開支	769,000.00	0.48%	3,740,000.00	1.98%	386.35%
合計	161,289,200.00	100%	189,154,000.00	100%	17.28%

2011 年特區總預算(OR)

有關旅遊局 2011 年度之運作預算（特區預算）獲批准之最初撥款為澳門幣 \$189,154,000.00 元，2011 年度將延續有關獲多利大廈 12, 13, 14 及 18 樓旅遊局設施擴展所判給之工程。預計 2011 年特區預算收入，按有關法例規定徵收之行政牌照費用，將透過信用卡及網上形式進行徵收。

2011 年行政當局投資與發展開支計劃(PIDDA)

有關旅遊局 2011 年行政當局投資與發展開支計劃（PIDDA）獲批准之最初撥款為澳門幣 \$19,250,000.00 元，將延續旅遊活動中心重修計劃及翻新水上住宅工程。

2011 年度旅遊基金本身預算

旅遊基金本身預算方面，根據刊於 2010 年 11 月 29 日第 48 期《澳門特別行政區公報》第一組內之 2010 年 11 月 18 日第 352/2010 號行政長官批示將澳門大賽車委員會的存續期延長至 2012 年 12 月 31 日，而 2011 年則繼續設立旅遊基金預算內之澳門大賽車委員會獨立預算。

根據刊於 2009 年 5 月 18 日第 20 期《澳門特別行政區公報》第一組內之 5 月 7 日第 153/2009 號行政長官批示將澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心的存續期延長至 2011 年 6 月 15 日。而 2011 年則繼續設立旅遊基金預算內之澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心獨立預算。

根據刊於 2007 年 6 月 18 日第 25 期《澳門特別行政區公報》第一組內之 6 月 11 日第 184/2007 號行政長官批示設立「境外旅遊危機處理辦公室」。根據刊於 2009 年 2 月 16 日第 7 期《澳門特別行政區公報》第一組內之 2 月 11 日第 62/2009 號行政長官批示「境外旅遊危機處理辦公室」更名為「旅遊危機處理辦公室」。該辦公室人員方面的負擔和其他運作上的負擔，由登錄在旅遊基金本身預算內的有關撥款承擔。而 2011 年則繼續設立旅遊基金預算內之旅遊危機處理辦公室獨立預算。

收入方面

說明	2010 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	2011 年 (澳門幣)	百分比 (%)	變動 (%)
本身收入	69,983,800.00	11.44%	50,664,100.00	8.24%	-27.61%
旅遊稅	242,000,000.00	39.54%	300,000,000.00	48.81%	24.00%
博彩撥款	300,000,000.00	49.02%	264,000,000.00	42.95%	-12%
合共	611,983,800.00	100%	614,664,100.00	100%	0.44%

「公營部門及私人」轉移仍然是主要收入來源 (91.76%)，當中包括「旅遊基金 - 旅遊稅」及「旅遊基金 - 博彩撥款」之收入。

旅遊稅預計收入為澳門幣\$300,000,000.00 元，佔收入總額的 48.81%。

為著實行第 22/2008 號行政法規規定，預計由 2011 年第一季開始旅遊基金之出納活動的調動將會全面以銀行轉帳方式進行。

開支方面

說明	2010 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	2011 年 (澳門幣\$)	百分比 (%)	變動 (%)
旅遊基金-旅遊局	415,416,200.00	67.88%	439,645,300.00	71.53%	5.83%
澳門大賽車	173,157,800.00	28.30%	150,000,000.00	24.40%	-13.37%
煙花匯演	9,210,000.00	1.50%	9,485,000.00	1.54%	2.99%
澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心	6,681,300.00	1.09%	6,216,700.00	1.01%	-6.95%
旅遊危機處理辦公室	7,518,500.00	1.23%	9,317,100.00	1.52%	23.92%
合計	611,983,800.00	100%	614,664,100.00	100%	0.44%

資產和勞務取得之開支仍然是基金的主要支出，佔總額的 59.39%。當中包括一些在本地及海外舉辦之推廣活動、製作產品及宣傳品、推行支持四川旅遊業方案、「激勵商務旅遊市場發展計劃」、親善訪問、在本澳舉行研討會及會議等。

至於經常性轉移，在基金使用上佔第二位，佔總額的 39.57%。其中包括澳門大賽車獨立預算，金額為澳門幣\$150,000,000.00 元，佔該項的 61.67%，此外亦包括對旅遊學院之轉移，金額為澳門幣\$38,000,000.00 元，佔該項的 15.62%。

為著優化旅遊基金預算開支的內部結算程序，計劃透過系統簡化付款單據的製作流程。同時，將會研究出外公幹之制度、執行及結算流程，預計透過系統的協助，能夠作出更有效之監管，以及提高工作成效。

旅遊活動中心

07

旅遊局

旅遊活動中心

策略

在了解到澳門自身舉辦國際會議及展覽的各樣設施、條件和能力，本中心將聯同推廣廳、產品暨特別計劃廳及其他有關方面（內部或外部）重點發展計劃及配套旅遊，目標是加強旅遊從業員的潛能，提升在亞洲地區同級間之競爭力。

為了加強這環節的推廣，繼續與旅遊局有關部門合作尋求新的發展機會，加強本澳旅遊從業員之間的參與，從而在會議展覽、獎勵旅遊等方面，找到發揮和提升舉辦會議展覽的機會。

雖然本中心擁有質素較好且適合在會議中使用的影音器材，但本年亦有需要購置一些新的設備用以更換現有不合時（因有需要配合市面新技術的設備）或已損毀之設備。

在現階段，為公眾及旅遊局的利益，今年亦有其他方面的設備及裝置需要一些翻新或裝修的工程以配合未來的需要。例如：假天花及牆壁的防水工程、更換假天花之冷機喉管、以及維修消防系統與渠道工程。

2011 年度主要的活動

後勤支援、以及協助宣傳各項活動和娛樂節目：

- 1 月 19 日 ： 旅遊局中期會議，商務旅遊洽談會及交流午宴
- 5 月 8 日 ： 第四屆澳門國際博物館日嘉年華
- 6 月 ： 市場年會
- 9 月 27 日 ： 「世界旅遊日」- 托盤比賽及晚宴
- 10 月 1 日 ： 慶祝中華人民共和國成立週年活動
- 11 月 17 至 20 日 ： 關於第五十八屆格蘭披治大賽車的慶祝活動
- 12 月 20 日 ： 慶祝澳門回歸十二週年活動

內部管理

- 本中心負責管理整座旅遊活動中心：包括物業和設備部分，以及為旅遊局之維修保養合約提供協助及聯繫工作；
- 購置全新的視聽器材及在會議室重新安裝設備；
- 管理存放於福泰工業大廈內之物料及設備；
- 經歷近 18 年的運作，本中心內的冷氣系統及其他設施與裝置已變得殘舊，

活動計劃 二零一一年

有需要作出翻新或維修工程；

- 負責與保安及清潔公司協調旅遊活動中心、大賽車博物館及葡萄酒博物館之保安及清潔工作。

大 賽 車 博 物 館

08

旅遊局

大賽車博物館

宗旨

- 宣傳推廣大賽車博物館；
- 配合第五十八屆澳門格蘭披治大賽車作宣傳推廣，使入場參觀人士對澳門格蘭披治大賽車有更深入的認識；
- 進一步與各旅遊從業機構，香港及澳門酒店業，澳門旅遊局駐外代表及國際聯網共同推廣大賽車博物館；
- 增添博物館的收藏品，以豐富博物館的內容；
- 聯絡本地各學術機構及社團組織，並舉辦活動；
- 由 2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日大賽車博物館繼續實施免費入場計劃，目的是為了吸引更多遊客來澳。

一般活動

- 設備及物料的運用。
 - 繼續利用電腦作資訊處理；
 - 保養；
 - 繼續使用新設備如模擬駕駛裝置、PS 遊戲機、輕觸式屏幕、3D 東望洋跑道虛擬圖像、大賽車博物館及葡萄酒博物館虛擬之旅，以及遙控數碼軌道賽車。
- 繼續執行「導賞服務」計劃。

特別活動

- 在「國際博物館日」與本地其他博物館共同舉行活動；
- 協調在「世界旅遊日」和「國際兒童節」舉行活動；
- 第五十八屆澳門大賽車時舉行的特別活動；
- 全年接待學生及學術團體進行參觀；
- 與其他組織、學術團體及本地機構合作舉辦展覽會和其他活動；
- 與各酒店、航空公司及本地的各旅遊組織合辦各種活動；
- 參加於 2011 年 5 月 8 日在塔石廣場舉行的第四屆澳門國際博物館日嘉年華，此活動將邀請香港及廣東省博物館參與，亦會開放予廣大市民參加。

合作

- 本地層面
 - 與本地旅行社和酒店團體聯絡；
 - 與其他政府部門合作；
 - 與各汽車組織和電單車組織代表聯絡；

- 與旅遊局各部門聯絡，尤其是產品暨特別計劃廳、推廣廳、研究暨計劃廳及公關處。
- 外地層面
 - 於 2011 年 5 月 8 日假塔石廣場舉行的第四屆澳門國際博物館日嘉年華，此活動將邀請香港及廣東省博物館參與；
 - 與旅遊局駐外代表聯絡，使大賽車博物館在外地得以推廣；
 - 與香港旅遊業界加強聯絡，更好地推廣大賽車博物館；
 - 與各地博物館聯絡，並參與博物館有關的專題講座。

培訓

- 博物館及資訊領域的培訓；
- 帶領旅遊團隊參觀博物館的技巧培訓。

推廣的圖片產品

- 編制有關大賽車博物館內的設備和資料的小冊子；
- 重新編制大賽車博物館的海報；
- 重印大賽車博物館的簡介小冊子。

財產

- 豐富本館的藏品，包括車輛及其他車手用品；
- 製作澳門格蘭披治大賽車勝出車輛的模型。

紀念品小商店

- 製造更多關於澳門大賽車和大賽車博物館的紀念品售予遊客；
- 與大賽車委員會合作售賣有關澳門大賽車的紀念品。

資訊領域

- 把澳門大賽車的歷史資料記存在多媒體資訊亭內；
- 設立大賽車博物館網站。

小型圖書館

- 為歷屆澳門大賽車的資料與賽事的錄影帶作系統化的整理與紀錄；
- 獲取有關賽車的書籍刊物；
- 繼續把現存的歷屆賽事影帶轉成雙語或多種語言形式；
- 設法補足歷年遺漏的大賽車賽事錄影帶(母帶)；
- 為每年的賽事製作多種語言(廣東話、國語、日本語等)的錄影帶或電影光碟，並於博物館內出售。

購置影音器材

- 將在大賽車博物館內增置一些語音導覽機，分別在各個有趣的觀賞點上提供備有中、葡及英三種語言的語音導覽服務。

葡 萄 酒 博 物 館

09

旅遊局

葡萄酒博物館

宗旨

為配合施政報告中有關優化旅遊產品及服務：

- 繼續宣傳推廣葡萄酒博物館；
- 設置及更新一系列視聽器材及軟件裝置；
- 進一步與各旅遊從業機構、香港及澳門酒店業、澳門旅遊局駐外代表共同推廣葡萄酒博物館；
- 增添博物館的收藏品，以豐富博物館的內容；
- 聯絡本地各學術機構及社團組織，並舉辦活動；
- 參加於 2011 年 5 月 8 日在塔石廣場舉行的第四屆國際博物館嘉年華，推廣世界博物館日，並邀請廣東省、香港及澳門的博物館共同參與此次活動，向本地居民及遊客宣傳各地博物館；
- 由 2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日葡萄酒博物館繼續實施免費入場計劃，目的是為了吸引更多遊客來澳。

一般活動

- 物料運用。
 - 繼續利用電腦作資訊處理；
 - 保養現有的設備。
- 繼續執行「導賞服務」計劃。

特別活動

- 在「國際博物館日」與本地其他博物館共同舉行活動；
- 分別在「世界旅遊日」和「國際兒童節」舉行活動；
- 全年接待學生及學術團體進行參觀；
- 與其他組織、學術團體及本地機構合作舉辦展覽會和其他活動；
- 與各酒店、航空公司及本地的各旅遊組織合辦各種活動；
- 參加於 2011 年 5 月 8 日在塔石廣場舉行的第四屆國際博物館嘉年華，此活動將邀請香港及廣東省博物館參與，亦會開放予廣大市民參加。

合作

- 本地層面
 - 繼續與自 1995 年簽定合作協議的澳門洋酒協會合作及設立試酒會；
 - 與本地旅行社和酒店團體聯絡；
 - 與其他政府部門合作；
 - 與旅遊局各部門聯絡，尤其是產品暨特別計劃廳、推廣廳、研究暨計劃廳及公關處。

- 外地層面
 - 在國際博物館日與香港及中國內地的其他博物館共同舉行活動；
 - 與旅遊局駐外代表聯絡，使葡萄酒博物館在外地得以推廣；
 - 與香港旅遊業界加強聯絡；
 - 與各地博物館聯絡，並參與博物館有關的專題講座。

培訓

- 博物館及資訊領域的培訓；
- 帶領旅遊團隊參觀博物館的技巧培訓。

推廣的圖片產品

- 編制有關葡萄酒博物館內的設備和資料小冊子；
- 重新編制葡萄酒博物館的海報；
- 重印葡萄酒博物館的簡介小冊子。

財產

- 豐富本館的藏品，包括書籍及視聽器材。

紀念品小商店

- 製造更多關於葡萄酒博物館的紀念品售予遊客。

資訊領域

- 替換部份在葡萄酒博物館內的電子器材；
- 把葡萄酒的歷史資料記存在電腦內；
- 設立葡萄酒博物館網站。

購置影音器材

- 更換在葡萄酒展覽區內的細電視，並增加供手提電腦使用的無線寬頻上網插頭，以用於宴會如試酒會、酒研討會或與酒相關的會議之介紹或演講等用途；
- 將在葡萄酒博物館內增置一些語音導覽機，分別在各個有趣的觀賞點上提供備有中、葡及英三種語言的語音導覽服務。