

二零一三年度活動計劃

Plano de Actividades de 2013



二零一三年度 活動計劃

目錄

1. 前言	5
2. 重點一：總結規劃研究成果 深化旅遊休閒體系	13
3. 重點二：優化行業管理培訓 積極推動優質旅遊	19
4. 重點三：發展文化旅遊產品 推展盛事節慶活動	25
5. 重點四：重點支持社區旅遊 加強傳媒公眾溝通	31
6. 重點五：創新推廣宣傳手法 發掘全新旅遊市場	37
7. 重點六：着重參與國際組織 加強區域合作發展	43

附錄

前言

01

旅遊局

前言

將澳門建設成為“世界旅遊休閒中心”已成為未來澳門發展的策略定位，旅遊局將配合有關目標，適時制訂旅遊政策和措施，推動優質旅遊、優化行業管理；發展文化旅游，推展具有本地特色的旅遊元素，促進本地旅遊產品更加多元化；以旅遊客源多元化作為工作重點，在鞏固現有客源基礎上，積極拓展有潛力的新興市場，包括東南亞及俄羅斯市場。

1.1 總結規劃研究成果 深化旅遊休閒體系

為了配合特區政府建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的發展目標，旅遊局將跟進及整理各項相關研究規劃的建議及成果，作為未來旅遊業發展方向的參考。

研究開展《旅遊發展總體規劃》的工作，配合相關發展定位，從整體上提出中長期旅遊業發展規劃，以制訂一套全面和整體的旅遊業和旅遊局的工作計劃。同時，為配合建設“世界旅遊休閒中心”定位的工作，以及推進相關規劃，旅遊局內部的六個工作小組將按優先次序開展相關工作。

此外，完善旅遊統計體系，加強與統計部門及出入境部門的合作，強化旅遊統計及研究能力。

1.2 優化行業管理培訓 積極推動優質旅遊

在推動優質旅遊、優化行業管理方面，積極配合規範酒店和餐飲場所的法規的修訂工作。同時，旅遊局致力強化旅遊配套設施，豐富旅客的旅遊消閒選擇。

持續完善行政程序，引入內部監察機制，以減少程序受到延誤的機會。在優化服務質素方面，研究增設電話語音及錄音系統。

考慮到旅遊行業的發展趨勢，將繼續對旅遊局發出執照的場所進行恆常巡查，並強化全天候旅客支援機制，為求助旅客提供即時協助。此外，繼續和業界保持良好的溝通，共同提升澳門旅遊的競爭力。

針對非法提供住宿問題，與跨部門工作小組緊密合作，作出巡查打擊，並繼續和居民組織及社會團體保持聯繫，互通信息，而24小時投訴熱線和網上投訴專頁將

繼續運作。

隨着旅遊局組織架構重組，陸續透過招聘和培訓強化監察人員隊伍，並適時調節執法部署，促進行業監察和執法成效。此外，透過簽署合作備忘錄、交換資訊、經驗交流等方式，繼續和鄰近地區旅遊部門及業界建立良好合作關係，維護澳門旅遊市場秩序，推動優質誠信遊，促進區域旅遊的持續和有序發展。

為了提升旅遊業的服務質素，和業界及培訓機構緊密合作，支持業界進行在職培訓，以提升行業的服務品質。開展旅遊業人力資源培訓需求研究的項目，以及研究建立行業從業員的等級專業標準。同時，計劃和消費者委員會合作，在現有誠信店的基礎上，發展旅遊業“優質品牌”計劃。

旅遊及酒店業務的增長，加上本地居民頻繁出外旅遊，旅遊危機處理辦公室將進一步擴展及作出完善，有效回應日益增多和複雜的訴求，並就通報旅遊事故的訊息做好溝通工作。

1.3 發展文化旅遊產品 推展盛事節慶活動

在發展文化旅遊方面，為了推展具有本地特色的旅遊元素，以及促進本地旅遊產品更多元化，將安排更多本地表演團體，在各名勝景點舉行週末文化表演，讓演出者和旅客進行互動，以豐富文化旅遊的內涵。

同時，透過跨部門的合作，共同深化“澳門旅遊產品發展計劃”的各項產品，以及持續優化澳門文化旅遊活動中心的工作、內部設施及多媒體設備等。繼續支持澳門格蘭披治小型賽車錦標賽、除夕夜倒數晚會及農曆新年大巡遊，以推動節慶活動的發展。

延續“獎勵旅遊激勵計劃”，鼓勵更多旅客選擇澳門作為旅遊目的地，促進獎勵旅遊市場及產業的持續發展。繼續支持並參與“活力澳門週”，到各地推廣澳門作為國際商務旅遊目的地。

為打造澳門成為“盛事之都”，旅遊局將繼續主辦、協辦多項盛事和節慶活動。藉着第60屆澳門格蘭披治大賽車舉行的契機，加大宣傳力度，將此項盛事轉化為全年的活動，營造全城參與的節慶氣氛。將舉辦多項面向本地居民的比賽，如海報設計比賽、主題曲創作比賽、紀念品設計比賽等，擴大公眾參與；同時，和本地社團機構合辦活動，提高文創意識，包括推出面向市民及學生的認知宣傳，以及出版紀念郵票。計劃和高等院校合作進行科學調研，以了解澳門居民對大賽

車的期望，和探討大賽車的舉行對促進旅遊的效果。

另一方面，以澳門多元化旅遊產品的概念，向外地旅客推介第60屆澳門格蘭披治大賽車，推出新的大賽車網頁，並以互聯網、手機、平板電腦等平台擴大對外宣傳；以及和賽車界的伙伴合作，推出面向車迷的宣傳活動。此外，和傳媒合作，將大賽車的歷史資料、推廣活動、準備工作和賽事訊息適時發放。

同時，旅遊局也在優化旅遊環境方面作出積極的努力，以提升旅客遊覽歷史城區的便利性及可達度。包括跟進旅遊指示標識系統的研究及參與世遺核心區（大三巴、媽閣）跨部門工作小組的規劃研究；並從旅遊的角度出發，提出優化關閘、外港碼頭及氹仔新碼頭等口岸服務的意見。

1.4 重點支持社區旅遊 加強傳媒公眾溝通

大力支持旅遊產業和本地社區相結合，除了繼續支持本地的社團組織舉辦文化旅遊活動外，還重點推動本地中小企業發展，結合社區零售、美食、住宿、娛樂等多項元素，增加社區的旅遊吸引力，打造魅力舊城區，活化社區經濟。

繼續支持經濟型住宿場所優化計劃，進一步完善網頁及在線預訂服務。和行業協會合作，提升場所的競爭力，期望透過該計劃為不同旅客提供更多住宿選擇，並將旅客帶入歷史城區，發展社區旅遊。與運輸工務範疇部門合作，共同研究在舊區發展經濟型住宿場所的機制。

為了讓市民及傳媒對構建“世界旅遊休閒中心”的計劃及進度有更深入的了解，將適時發放相關資訊，以增加透明度，並收集思廣益之效。同時，透過不同渠道向公眾闡釋將澳門打造成“世界旅遊休閒中心”的願景及長遠利益，加強公眾認知。

制訂傳播計劃，適時發放和旅遊相關的資訊，包括旅遊領域的工作政策、計劃、項目/活動、法規及措施等，當中包括充分利用面向旅客及旅遊業界的刊物“旅遊快訊”及“澳門旅遊”，宣傳本澳的旅遊活動及業界消息。同時繼續加強和媒體溝通，透過不同渠道如舉行年度記者會、旅遊產品或盛事發佈會、安排媒體交流會及訪問，以增加公眾對旅遊局及旅遊業的認識。另外，把握外地媒體考察團訪澳契機，向外宣傳澳門旅遊形象。積極配合發言人制度，搜集輿情，回應旅遊範疇的傳媒查詢。

此外，旅遊局將會特別關注旅遊承載能力的問題，並通過與相關實體的溝通和合

作，作出進一步研究。

1.5 創新推廣宣傳手法 發掘全新旅遊市場

在旅遊推廣方面，除了繼續沿用“心醉、驚喜、品味、綺麗時刻”四個主題外，還計劃推出“喜躍時刻”作為新的焦點，並就五個主題製作宣傳片段對外播放。

透過海外市場代表處、各大旅遊展、各電視頻道及網站，廣泛地向海內外旅客推廣旅遊局的全新網頁，吸引更多旅客登入網站搜尋資料，增加瀏覽者到訪澳門的意慾。同時，將增加推廣資源，在世界各地知名網站推出宣傳廣告，加大網絡宣傳澳門旅遊的力度。

因應全新網頁的啓用，着重利用多媒體及互動形式，介紹澳門旅遊的各項應用資料，方便旅客在出行前了解澳門情況，以便作出行程安排。計劃推出更多應用於智能式手提電話的旅遊應用程式，以及增設具有特色的旅遊資源獨立網頁。

計劃重整本澳多個旅遊諮詢處，以新穎的旅遊形象及現代化設計為主，配合裝置先進的科技及互動設施，打造成舒適、人性化的旅遊資訊供應點，務求讓到訪遊客留下深刻的印象。

藉着特色主題打造一程多站旅遊產品，開拓分眾市場。例如：透過媽祖文化增加旅遊業的互動發展，吸引媽祖文化圈的各地市民互訪，並在海外進行推廣；以及配合連接武廣高鐵及廣珠城軌沿線主要城市的旅遊網絡，在內地推動乘高鐵遊澳門計劃。

繼續以旅遊客源多元化作為工作重點，在鞏固現有客源基礎上，積極拓展國際市場，尤其是有潛力的新興市場，包括東南亞及俄羅斯，其中東南亞市場方面，將積極探討和廉價航空公司合作，透過網站加強推廣澳門旅遊。同時，計劃進行東南亞市場、南亞市場及台灣市場的調查，了解旅客行為及旅遊模式，為訂立針對性的市場策略作出研究。

至於俄羅斯市場方面，由於2013年為俄羅斯“中國年”，計劃和國家旅遊局合作，透過該局在當地開展的系列慶祝活動，加入澳門旅遊元素，並在當地舉辦面向業界和媒體的推廣活動，以及和香港旅遊發展局及海南省旅遊局合作，利用兩地和俄羅斯直航航線，加強推廣一程多站旅遊路線，豐富三地的國際旅客市場。同時，預計將設置俄羅斯市場代表處。

1.6 着重參與國際組織 加強區域合作發展

國際旅遊組織不僅是宣傳澳門旅遊形象的重要平台，更為澳門參與國際級旅遊組織的核心領導工作創造契機。旅遊局將繼續積極參加國際旅遊組織，加強澳門於國際旅遊事務上的參與。

其中，對聯合國世界旅遊組織以及亞太旅遊協會的參與和合作，在旅遊研究和發展、旅遊產品，以及世界旅遊休閒中心定位等課題，為澳門旅遊業提供發展方向的參考。另外，將繼續跟進特區政府參與，由聯合國世界旅遊組織主導的“旅遊業持續發展及扶貧計劃”。

在區域合作方面，繼續跟進《粵澳合作框架協議》旅遊範疇的工作，因應橫琴及南沙兩地的開發，作出積極配合，並推進相關的合作方案。在日後市場條件成熟的時機，策劃聯合推廣活動，並研究可操作的聯線遊路線，設計讓兩地業界真正參與的旅遊產品經營業務。積極跟進《粵港澳旅遊合作規劃》文本的建議，提出能促進三地旅遊發展的亮點和重點，為粵港澳地區旅遊業的未來發展提供具實用價值的參考。同時，參與“港珠澳大橋跨界通行政策研究協調小組”的工作，探討日後港珠澳大橋落成後珠三角區內交通的流動模式，以及大橋開通對旅遊業的影響。此外，繼續協調旅遊局和外地簽訂協議書的事宜，並跟進其落實的情況。

總結規劃研究成果 深化旅遊休閒體系

02

旅遊局

重點一：總結規劃研究成果 深化旅遊休閒體系

- 配合特區政府建設“世界旅遊休閒中心”的規劃和研究
 - 為了配合特區政府建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的發展目標，將於2013年開展的一系列工作，包括：
 - 跟進各項相關研究規劃的建議及成果，整理成具價值的意見；
 - 建議開展《旅遊發展總體規劃》的工作，配合相關發展定位，從整體上提出中長期旅遊業發展規劃，以制訂一套全面和整體的旅遊業和旅遊局的工作計劃。規劃的研究範圍包括政府部門、旅遊業界內的不同範疇、人力資源、旅遊培訓、旅遊產品及旅遊質量等；
 - 旅遊局內部的工作小組，包括旅遊市場推廣、旅遊規劃與基建、旅遊產品及活動、培訓及質量管理、行業管理、傳播及對外關係工作小組將按優先次序開展相關工作，推動各項旅遊發展計劃的落實。

- 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；
 - 於每月及每季分別準備旅遊局月度工作報告、施政執行情況及特區政府政策執行情況季度報告，並呈上級作出匯報；
 - 回覆公眾及議員關於旅遊領域涉及施政事務的查詢。

- 旅遊業研究
 - 針對廣珠城軌開通至珠海拱北，將開展有關廣珠城軌訪澳旅客研究調查，同時，亦會針對訪澳旅行團的出行特徵開展調查研究的工作；
 - 針對其他政府部門之要求，尤其是旅遊發展項目方面，繼續以下兩方面的主要工作：
 - ◆ 為審批旅遊設施申請旅遊用途作出財務可行性分析；
 - ◆ 為旅遊發展項目的土地批給或土地更改用途提出旅遊範疇的意見分析。
 - 參與國際及區域的旅遊研究交流活動，如研討會、座談會及講座等，藉此與國際及具權威的機構和官方組織建立穩固的合作關係；
 - 與外地旅遊機構的研究部門進行旅遊研究情況的交流。

- 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保持聯繫，商討完善旅客入境資料的相關事宜，並計劃於統計數據的表達上作出優化與檢討，以及與統計暨普查局共同推進旅遊附屬帳目的相關工作；
 - 開展建立供內部使用的旅遊統計資料庫，綜合本澳及各地的重要旅遊數據，方便本局員工快速及容易獲得自訂的數據資料，並可按每次不同的要求，高效及靈活地匯出相關報表作分析之用；
 - 定期更新旅遊業主要綜合指標、市場表現狀況、酒店業狀況等旅遊相關的統計資料；
 - 探索世界各地涉及旅遊的宏觀經濟和行業數據之研究資源，並建立合作關係；
 - 收集節假日旅遊數據，例如中國內地「黃金周」長假期期間及本澳大賽車期間訪澳旅客及酒店業情況，作為內部旅遊研究之參考。

- 資料中心
 - 為支持旅遊規劃及研究工作，本局內設的資料中心於 2013 年將繼續深化電子圖書館服務，有關服務自 2012 年推出後，為本局員工提供一個綜合式的電子閱讀平台，現時，有關平台已包含各種有助旅遊研究的資訊，當中包括：
 - 新聞局網上剪報
 - 國際組織資訊
 - 資料中心館藏資訊
 - 旅遊學院圖書館館藏查閱
 - 海外市場報告
 - 旅遊研究報告
 - 旅遊統計數據及刊物
 - 電子雜誌
 - 新書推介等

另外，本年度將為電子圖書館平台進行細化完善工作，在原有基礎上，對所有書籍進行封面圖像化，方便本局員工更快捷及準確地找到所需資料。同時，亦會因應內部需要，不斷擴大旅遊研究資料的來源和種類，為旅遊研究工作提供支援。

 - 在日常運作上，將一如往常，管理和更新書刊雜誌的種類，為本局各部門及人員提供最新的市場及特定項目的研究資料，將持續進行的工作，包括如下：

- 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

優化行業管理培訓
積極推動優質旅遊

03

旅遊局

重點二：優化行業管理培訓 積極推動優質旅遊

- 積極跟進法規修訂工作
 - 考慮到法例配套對於旅遊酒店業的可持續發展起著舉足輕重的作用，旅遊局透過適時檢討和完善旅遊業相關法律，為行業的多元現代化發展創造更多有利條件，同時亦為優化旅遊環境和促進服務素質制訂有效監管機制。2013 年將繼續跟進旅行社及導遊法例，以及酒店及餐飲場所法例的修改工作；
 - 旅遊業發展日新月異，為配合修改法例工作的順利進行，持續就社會關注的各項與旅遊業發展相關的議題展開專項探討或重點監察，參詳世界各地的旅遊管理經驗，對本澳旅遊業的長遠發展作前瞻評估和有效規管。

- 發出執照
 - 為配合本澳以旅遊休閒為主軸的旅遊發展模式，旅遊局將致力強化旅遊配套設施，積極與業界跟進各項酒店計劃和餐飲娛樂設施的落成和優化工程，促進本澳酒店餐飲業的多元現代化發展，豐富旅客的旅遊消閒去處選擇，提升整體旅遊設施素質；
 - 與上述項目相輔而行的，是持續完善行政程序，包括檢討現行程序，並引入內部監察機制，對審批程序進行監察，以減少程序受延誤的機會；
 - 檢討服務承諾中有關執照發出的推行情況，尤其是新增項目的推行成效，並持續研究各項優化措施；
 - 增加申請進度網上查詢服務的項目；
 - 開展第二階段的工作證電子化工作，把接送員工作證納入電子化的範圍，配合電子工具的使用，促進監察工作成效。

- 行業監管
 - 考慮到近年旅遊行業的發展趨勢，2013 年除繼續對旅遊局發出執照的場所進行恆常巡查外，亦會重點巡查出入境口岸、旅遊景點和導遊，藉此巡查旅遊團的接待及導遊工作情況、無牌導遊問題和《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》的遵守情況；
 - 強化旅客支援機制，督察 24 小時候命，為求助旅客提供協助，並迅速協調旅遊糾紛，維護旅客的合法權益和澳門的旅遊城市形象；
 - 與相關部門合作，繼續進行食物安全衛生方面的預防和宣傳工作，並透過督察 24 小時候命制，對一旦發生的食物中毒事件作及時支援和處理；

- 繼續與業界保持良好的溝通，把握各種機會強化業界的守法及優質服務意識，共同努力促進澳門旅遊業的健康發展，提升澳門作為旅遊目的地的競爭力；
- 善用電子化科技，透過電腦系統的協助，更好地管理工作，促進稽查工作成效。
- 打擊非法提供住宿
 - 針對非法提供住宿問題，將繼續與跨部門工作小組緊密合作，持續進行巡查和打擊，並檢討執法成效，適時調整工作部署；
 - 繼續與居民組織及社會團體保持緊密聯繫，互相交流意見及訊息；
 - 24小時投訴熱線和網上投訴專頁亦會繼續運作，以便在接獲有關投訴後，能及時作出通報處理；
 - 推出全新的電視廣告和宣傳資料，向旅客宣傳入住合法旅館的重要性，並提高業主維護自身權益的意識，慎防物業被用作非法提供住宿。
- 行政現代化
 - 推動付費電子化，進一步深化自動轉帳付款功能，將自動轉帳付款及退款功能推廣至展銷會的臨時收入；
 - 建立電話自動語音及熱線錄音系統；
 - 回應行政公職局及其他政府部門的問卷及資料查詢；
 - 聯同本局各附屬單位，成立內聯網工作小組，透過小組各代表之緊密合作，重新完善內聯網之內容安排；並研究變更機制，規範日後接受資料更新申請時之工作流程；
 - 持續引入合適的資訊科技管理導引，制定資訊科技方面的各類型工作流程，提升服務效率，如建立資訊科技範疇邀請競標對象機制；
 - 研究使用由行政公職局所提供之行政相關及一般性系統，從而將有限的資源專注於研究及落實與本局功能上有直接相關之資訊科技工作，如：超時工作表格電子流程化、更新出勤系統、人事培訓資料庫、強化庫存系統定期檢視及優化數據中心、鋪設會議室無線網絡及更替資訊設備等；
 - 透過參與每年的資訊科技週活動，藉此向市民及旅客介紹旅遊範疇的所提供的資訊服務。
- 旅遊局人力資源計劃
 - 將繼續進行已開展的招聘工作，包括以考核方式進行普通對外入職開考，涉及職務包括翻譯範疇、公共行政範疇及資訊範疇等，同時，亦為本局人員進行晉級開考的工作。

- 旅遊局財政資源預算
 - 2013 年，本局的活動經費來自三個不同的財政資源，包括：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)及旅遊基金本身預算 (FT)；
 - 特區總預算(OR)方面，獲批准之最初撥款為澳門幣 243,013,000.00 元，同比去年上升 18.54%；
 - 行政當局投資與發展開支計劃 (PIDDA) 方面，獲批准之最初撥款為澳門幣 21,825,000.00 元，同比去年上升 34.54%；
 - 旅遊基金本身預算(FT)方面，獲批准之最初撥款為澳門幣 975,554,400.00 元，同比去年上升 12.07%。

- 提升行業服務品質

所有訪澳旅客對澳門的首個印象從抵澳一刻隨即產生。為確保旅客有稱心滿意的旅遊體驗，優質的服務水平至為重要。由於旅遊從業員，包括出入境人員、的士及巴士司機、酒店及餐廳服務員、導遊、售貨員、兌換店店員，以及本局各旅遊諮詢處的接待人員的服務質素均會直接影響旅客對澳門的印象，旅遊局將會就此作出相關研究，以全面提升服務質素，建議把職業培訓設為優先培訓範疇，以增加整體優質服務的提供。培訓範圍不但包括各界別不同職位的專業知識，還會提供如語言、專業禮儀及澳門文化歷史背景等的“軟技能”培訓。2013 年，將開展以下兩大方向的培訓及支援工作：

- 旅遊業務伙伴

- 與旅遊業界人士聯繫，共同研究及界定優先培訓範疇；
- 支援旅遊業各界的培訓，以提高專業服務水平；
- 設定培訓課程標準，以確保其達至國際水平；
- 推廣專業技術培訓；
- 評估培訓成效，建議改進之處；
- 研究旅遊業培訓需求；與各旅遊業培訓伙伴，包括各政府部門、業界、公營及私營培訓實體、行業協會、大專院校、學生及各學員，有序開展相關研究；
- 在“旅遊認知計劃”的範圍內，為提供旅遊業相關培訓課程的旅遊業界人士提供支援；
- 持續為各葡語系國家的旅遊局於本局接受培訓時提供支援。

- 旅遊局內部

- 不僅在本局「服務承諾」各服務範圍的執行上作出持續監督與改善，目標致力獲取本地、區域及國際上的認同。為配合相關工作，

本年將繼續對「服務承諾」季度性執行情況作出分析，以及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，並印製新版的「服務承諾」小冊子供宣傳參考。另外，為參與特區政府舉辦的「澳門特別行政區政府服務優質獎」活動作出準備；

- 透過為本局人員（尤其是新入職員工）提供專業培訓，充實工作隊伍的能力和質素，並透過調整工作分配和人力資源安排，讓本局人員更好地發揮所長，各司其職支援部門履行職責，促進行業監管工作的專業化發展和強化執法成效，以配合澳門成為世界旅遊休閒中心的發展目標；
- 此外，為旅遊局管理層及員工提供在職培訓，以鞏固及提昇工作技能。

發展文化旅遊產品
推展盛事節慶活動

04

旅遊局

重點三：發展文化旅遊產品 推展盛事節慶活動

透過與跨部門及民間社團合作，深化「澳門旅遊產品發展計劃」，重點發展當中的“文化旅遊發展計劃”及“節慶旅遊計劃”等項目。另外，商務旅遊方面，透過實行鼓勵性的措施並結合海外的推廣工作，扶持業界發展和積極促進和推廣澳門作為獎勵旅遊目的地。

- 文化旅遊發展計劃
 - 與文化局合作，於本澳的教堂或特色景點舉辦各類型活動，及在活動地點外圍安排一系列的文藝表演，如：舞蹈、演唱、魔術、繪畫、雜技、行為藝術等，並配合設置文化創意及售買特色乾貨的攤位；
 - 邀請多個葡語系國家的社團，每月輪流在本澳舉行以該國家為主題的嘉年華活動。嘉年華活動形式將以動態或靜態形式呈現，如街頭表演、圖片展、藝術及創意產業展、互動遊戲、售賣特色小食及紀念品等；
 - 有關計劃的項目包括“廟宇及教堂推廣計劃”、“婚禮旅遊獎勵計劃”、“學生旅遊獎勵計劃”、“三輪車”、“休漁漁家樂”、“週末文化表演節目”及“葡語系國家嘉年華”活動等。
- 節慶旅遊計劃
 - 繼續主辦、協辦多項盛事和節慶活動，並以嶄新姿態呈現，尤其是第25屆澳門國際煙花比賽匯演、第60屆澳門格蘭披治大賽車，以及農曆新年大巡遊等本澳每年的重要盛事和節慶。
- 支援“世界旅遊經濟論壇”的舉行
 - 為鼓勵及支持各項盛事在澳舉行，首屆“世界旅遊經濟論壇”於去年成功在澳舉辦後，本局於本年繼續支援第二屆論壇的各項工作，論壇預計將於9月16至19日在澳舉行。
- 《獎勵旅遊激勵計劃》
 - 2013年1月1日至12月31日，繼續執行「獎勵旅遊激勵計劃」，加強本澳旅遊業多元發展，進一步推動澳門成為獎勵旅遊目的地。
- 《獎勵旅遊展積分計劃》
 - 於2013年3月，推出有“獎勵旅遊展積分計劃”，以鼓勵及支持本澳業界積極參與由旅遊局組織的獎勵旅遊展，共同積極推廣及拓展本澳商務及獎勵旅遊市場。

- 參與海外的獎勵旅遊展
 - 繼續聯同經濟局及貿易投資促進局組織業界參與海外共 8 個之獎勵旅遊展，從以進一步鞏固發展本局的商務旅遊。

- 優化旅遊環境與產品規劃
 - 跟進“優化旅遊指示標識系統的研究”項目，將完成旅遊指示標識設計指引及導則的製作，並提出落實設置的執行策略，為旅客營造無障礙的旅遊環境；
 - 從旅遊發展角度，參與整體城市規劃的工作，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》、《關閘輕軌站及周邊空間優化規劃》、《新城填海區規劃》、《外港碼頭的優化及氹仔客運碼頭的規劃》，以及《港珠澳大橋》過境交通研究小組等項目；
 - 就具發展潛力的旅遊產品作出前期研究，以推動旅遊業的多元發展；
 - 與交通事務局合作，重點探討旅遊交通相關議題，包括：旅遊車輛交通及停泊管理、旅遊主題巴士、旅遊交通調研等項目。

- 提升旅遊局硬件設施與支援

於 2013 年，旅遊局將繼續促進下設的旅遊活動中心、大賽車博物館、葡萄酒博物館、旅遊文化活動中心及利斯大廈之使用。同時，支援局內外之會議及活動與後勤協助。針對有關設施與支援，計劃的工作包括：

 - 旅遊活動中心
 - 為更有效利用中心的空間及提升其使用率，將展開旅遊活動中心的翻新工程；
 - 優化中心內的設備，如：為冷氣機系統安裝上隔音屏工程、加裝閉路電視並延長其錄影紀錄等；
 - 繼續跟進中心內之設施保養及維修工作，包括電力及電話設備、升降機、空調系統等，以及中心之保安和清潔公司之管理；
 - 透過與澳門特區公共及私人實體訂立合作協議，促進有關場地使用率；
 - 優化該中心租借場地之行政程序，縮短確定場地流程，研究電子化之申請程序，提高便捷率。

 - 大賽車博物館及葡萄酒博物館
 - 由 2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，大賽車博物館及葡萄酒博物館繼續實施免費入場計劃及延長開放時間，由早上 10 時至晚上 8 時；

- 參加於2013年5月5日在塔石廣場舉行的第六屆澳門國際博物館日嘉年華，此活動將邀請廣東省及香港博物館參與，亦會開放予廣大市民參加；
 - 開展申請成為“國際博物館協會(ICOM)”中國會員的工作；
 - 大賽車博物館繼續配合第六十屆澳門大賽車作出宣傳推廣；
 - 與澳門各博物館舉行定期會議，並參與博物館有關的專題講座。
- 旅遊文化活動中心及議事亭前地利斯大廈
- 繼續透過與澳門特區公共及私人實體訂立合作協議，促進有關場地使用率，並活化空間；
 - 繼續跟進中心內之設施維修及保養工作，及保安公司和清潔公司之管理。
- 各項主要後勤協助及支援工作
- 為旅遊局各項大型活動提供視聽器材之安裝及現場協助，當中包括一月及六月份舉行的市場中期會議及年會；
 - 為旅遊局會議場地提供視聽器材之安裝及現場協助；
 - 負責及協調旅遊局之春茗晚宴、聖誕晚會；
 - 負責及協調格蘭披治大賽車的車手晚宴活動；
 - 管理存放於福泰工業大廈內之物料及設施。

重點支持社區旅遊
加強傳媒公眾溝通

05

旅遊局

重點四：重點支持社區旅遊 加強傳媒公眾溝通

- 社區旅遊
 - 與本地社團合作，發展社區旅遊；
 - 開展內容包括：出版旅遊指南、開發旅遊資訊系統及文化節；
 - 考慮舉辦比賽來開發相關手機應用程式，使旅客出發前可透過以社區分類的旅遊資訊作行程準備，同時，亦可於抵達後通過全球定位系統、WiFi 任我行熱點、互動地圖、二維條碼、手機通訊軟件及推送訊息服務等，瞭解到身處社區或附近的旅遊景點、博物館、旅遊快訊日程等資訊。

- 旅遊認知計劃
 - 於 2013 年再度推出“旅遊認知計劃”，與本地共 22 個社團合作舉辦超過 55 個活動項目；
 - 活動內容包括：各類創作比賽、專題講座、宣傳活動/紀念品、研究、攤位遊戲、世界文化遺產相關活動、本地遊、培訓課程、嘉年華、文化表演等；
 - 預計將有超過十萬名市民參與，按本澳人口比例計算，約每 5.4 名市民便有 1 名參與是次計劃；
 - 考慮舉辦相關手機應用程式設計比賽；並加強向市民宣傳現有的“感受澳門”手機應用程式，使市民主動地下載到個人手機當中，如遇旅客查詢旅遊問題時可隨即展示此應用程式，作為旅遊大使必備工具之一。

- 經濟型住宿場所
 - 與旅遊業相關團體進行協調，於 2013 年繼續跟進“澳門經濟型酒店網”的完善工作，包括完善網站的在線支付功能、強化各項宣傳推廣工作以及充實網站的資訊內容等，並就手機應用程式版本提供技術意見及相關技術支援；
 - 持續關注現存經濟型住宿場所的發展，在專項網頁及網上訂房平台的基礎上，研究各項協助經濟型住宿場所提升經營能力和競爭力的措施；
 - 就經濟型住宿場所的新發展計劃，與土地工務部門以及旅遊局內部共同探討，就土地管理以及發牌程序和流程的優化進行研究；
 - 就粵澳新通道設立經濟型酒店的可行性進行研究。

- 傳媒與公眾關係
 - 繼續致力透過不同的傳媒渠道發放準確和及時的新聞訊息；
 - 繼續與澳門特別行政區政府社會文化司司長辦公室緊密合作製作「澳門

- 人、澳門情」特輯；展望 2013 年，將有更多局級部門參與第三階段的「澳門人、澳門情」宣傳計劃，相信有助擴大報導範圍及報導多元化；而旅遊局於 2013 年繼續被委派負責「網上平台協調小組」，小組計劃強化網絡功能，如在文章中增加「分享」功能，讓讀者可以將文章分享到其「Facebook」或「微博」等社交網絡，擴大宣傳；及參與各局之網頁互連等；
- 參與訪澳的傳媒考察團的活動以打造良好的傳媒關係，並收集海內外傳媒對澳門旅遊業發展的建議及意見；
 - 分析、跟進及陪同各個澳門旅遊局承諾的媒體訪問；
 - 回覆各個傳媒組織的查詢，特別是本地的傳媒機構。
- 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，繼續分析旅遊業市場趨勢及提供旅遊局與本地業界的相關訊息，並透過出版下列刊物向外發佈：
 - 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)
 - 繼續管理及製作旅遊刊物「澳門旅遊(MTT)」及「旅遊快訊(What's On)」的內容編採及適時的發佈工作；
 - 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，不斷實施刊物電子化的工作，並將有關資訊透過電子郵件及內聯網電子圖書館平台及時發佈；
 - 定期向聯合國世界旅遊組織(UNWTO)及亞太旅遊協會(PATA)提供統計資料，作為統計報告之用；
 - 定期於本局網站上發放旅遊相關統計數據及最新情況資料；
 - 回應各方面關於旅遊資料的查詢，尤其是澳門旅遊業之數據資料；
 - 與駐外代表保持緊密聯繫，定期向駐外代表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變動情況；
 - 定期向本局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之用；
 - 繼續向本局發佈有關澳門旅遊業、或是國際旅遊業的新聞及相關消息；
 - 向管理層及其他部門建議合適的通訊渠道及有關適用的內容。

- 重整旅遊局簡報模式
 - 考慮到旅遊局與海內外的交流日益頻繁，過往沿用的簡報模式有需要作出革新，內部組成的工作小組將針對簡報內容及模式進行改造，目的在於方便本局人員能適時快速地共享簡報資訊。

- 關注旅遊承載能力的問題
 - 旅遊局將持續就相關問題，與不同部門，包括港務部門，出入境事務部門等保持溝通，並定期進行會議交流，就通關、出入境和交通配套的完善提出改善建議，通過與相關實體的溝通和合作，致力促進本澳旅遊接待力的提升，而特區政府將繼續推動旅遊產品和客源的多元化，鼓勵非博彩項目與活化舊城區等旅客分流措施，透過多樣化的活動，協助旅客分流到不同區域，以舒緩人流的壓力。另外，就提升旅遊承載力方面，因應未來的發展方向，旅遊局將不會追求旅客量的無限增長，而會着重旅遊模式的改變，達到質的提升。

創新推廣宣傳手法 發掘全新旅遊市場

06

旅遊局

重點五：創新推廣宣傳手法 發掘全新旅遊市場

- 旅遊推廣策略
 - 以“感受澳門－動容時刻”作為口號，另在原有的四個主題上，再推出全新主題「喜躍時刻」。此外，以本年度多個大型盛事活動為推廣主題，宣傳盛事活動遊；
 - 重修本地各旅遊諮詢處，加入特色設計元素及配備先進互動設施，加強諮詢處的硬件配套以提升服務的效率及質素，藉此加深旅客對澳門旅遊的良好印象之餘，同時能輕鬆獲取適時的本地旅遊資訊；
 - 把握廣珠城軌全線通車的機遇，對接連廣珠城軌的京廣高鐵沿線主要城市作重點推廣；另配合本地商務團體在山東、貴州及陝西的系列推廣活動，在當地主要城市舉辦大型旅遊推廣活動；
 - 審視目前國際經濟形勢，制定合適的旅遊推廣計劃，鞏固現有客源，另積極開拓國際客源，包括東南亞及俄羅斯市場。續與航空公司合作，推出合適市場的旅游套餐，擴大在海外具潛力城市的宣傳覆蓋面；
 - 加大在網絡宣傳的力度，應用網上平台推廣澳門旅遊，藉著網絡高覆蓋率與高靈活度的優點，將澳門旅遊形象及最新資訊瞬間滲透到廣泛目標市場，當中重點項目包括 3D 旅遊地圖及旅遊日程編排，及適度重整更新本局澳門旅遊業界網站的服務項目；
 - 配合發展社區旅遊，將新整合的特色地區旅遊產品，透過海外辦事處介紹到各主要目標市場；另吸引外地旅遊業界來澳舉辦業界交流洽談會，促進雙邊旅遊業界合作之餘，來澳期間同時作實地考察，相得益彰；
 - 強化自助遊的配套設施，增加語音導賞的語言類別；
 - 聯同本局各附屬單位，成立電子旅遊推廣工作小組，為本年度計劃之相關項目提供電子旅遊推廣角度的綜合意見及開展相關工作，以恆常方式，對業界主動提交之建議作出分析。
- 市場推廣工作
 - 因應當地市場的變化與需求，應用合適的推廣策略，如參與海外旅遊展、舉辦產品推介會及業界洽談會、各種類型的媒體投放廣告等，積極提升澳門在海外的知名度；
 - 與駐外代表、海外辦事處及公關顧問緊密合作，針對當地市場旅客群體出遊習慣及特性進行定期調研，以便採用合適推廣策略，有效鞏固海外客源市場；
 - 協助業界包裝推出主題多樣旅遊產品和旅遊路線，重點推廣本年主要盛事活動如「第 60 屆格蘭披治大賽車」及「第 25 屆澳門國際煙花比

- 賽匯演」等；
 - 指導海外辦事處印制不同語言的宣傳資料，另協助在不同語種的網頁和應用程式宣傳澳門旅遊；
 - 在海外目標市場舉辦大型路展、美食節、參與花車巡遊等活動，增加澳門的知名度；
 - 協助邀請海外業界來澳考察，增加海外與本地業界合作交流的機遇；
 - 鼓勵航空公司開通來澳新航線，以不同推廣方式協助開拓及穩定新航線的客流量；
 - 重點開發俄羅斯市場，透過新成立的駐俄海外辦事處，利用不同類型的推廣策略，吸引更多俄羅斯主要城市的市民來澳旅遊；
 - 重新聘請駐泰國海外辦事處，鞏固當地來澳客源。
- 推廣接待工作
 - 配合中央政府把澳門作為“世界旅遊休閒中心”的發展策略定位，接待世界各地傳播媒體和參觀考察的訪問團，繼續重點推廣及宣傳澳門世界遺產「澳門歷史城區」，令澳門世界遺產繼續成為澳門旅遊的其中一個重要焦點；
 - 設計採訪及考察的行程，介紹澳門多樣化的主題旅遊路線及旅遊產品，着重推廣具有本地特色的旅遊元素，以促進本地旅遊產品更多元化，豐富文化旅遊的內涵；
 - 配合“一程多站”旅遊產品的發展，接待跨區旅遊考察的訪問團，與周邊合作伙伴保持恆常聯繫，適時作出配合與連接的安排；
 - 處理旅客及外地人士對有關澳門旅遊資訊，如入境簽證、交通路線等的電郵諮詢，針對個別問題和需要，適時提供詳細的回覆。另回應旅客透過電話、函件、傳真或電郵等所提出的意見、建議或投訴，協助解決有關問題，或轉介相關部門和機構處理。
 - 提供澳門旅遊資訊
 - 本澳現時設有 6 個旅遊諮詢處，另於香港設有 2 個，旨在致力為旅客提供澳門旅遊方面的諮詢服務和派發澳門旅遊的資料及宣傳刊物等；
 - 向以個人遊方式的旅客提供“澳門旅遊名勝－語音導賞服務”，免費提供語音導賞播放器(自助導遊設施)。現時已有普通話、粵語、英語、葡萄牙語、日語及韓語錄製的 16 個介紹澳門旅遊名勝的語音導賞，籌備在年內增加德語的語音導賞內容；
 - 繼語音導賞服務推出後，研究與電訊公司的本地服務計劃合作，讓旅客能透過租用智能手機使用本局網頁及應用程式，豐富其旅遊經驗；
 - 旅遊局於 2013 年推出全新網頁，當中大幅增加多媒體內容；並連同有關的智能手機應用程式 (App) 一併推出；
 - 繼續維護澳門特區政府旅遊局的官方網站(包括 15 個不同語言版本)；

- 持續跟進及監督「旅遊熱線服務 28333000」。
- 製作宣傳物料
 - 製作不同類型的宣傳片及電視廣告，包括推廣最新的旅遊主題- “喜躍時刻”的宣傳片、禁止非法提供住宿宣傳片、宣傳使用電子過關宣傳片、年度推廣活動及節慶盛事片段等；
 - 充分利用錄像作為工具，為本澳的主要大型活動製作高質素的影像及錄像，亦可以針對澳門特區政府旅遊局協辦或主辦的宣傳活動去製作不同主題的錄像；
 - 設計及製作本澳特色廟宇、教堂、世遺景點、美食等主題的宣傳小冊子，以及製作旅遊地圖和導遊手冊等資訊刊物；
 - 設計年度海外旅遊展澳門館的形象，更新廣告素材，協助內地及周邊地區的電視廣告投放工作；
 - 為海外推廣工作提供素材及設計元素；
 - 向各本地酒店、本局旅遊諮詢處及海外辦事處提供宣傳物料及相關資訊性刊物。
- 市場研究
 - 為配合各地旅客的不同需要及期望，繼進行中國內地、香港及俄羅斯旅客市場研究後，2013 年將繼續針對目標市場的特性，進行旅客需求研究調查，當中擬計劃開展的項目有中國台灣市場；
 - 進一步與香港旅遊發展局合作，共同研究開展對遠程旅客市場的調研；
 - 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；
 - 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；
 - 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。

着重參與國際組織
加強區域合作發展

07

旅遊局

重點六：着重參與國際組織 加強區域合作發展

- 對外關係
 - 與國際旅遊組織及不同國家的旅遊部門保持緊密聯繫；
 - 為強化與各個國際旅遊組織的聯繫，本局將於 2013 年繼續積極參與其舉辦的不同會議及活動，當中包括：世界旅遊城市聯合會（WTCF）、亞太經濟合作組織旅遊工作組（APEC）、亞太旅遊協會（PATA）及聯合國世界旅遊組織（UNWTO）；
 - 繼續跟進由聯合國世界旅遊組織（UNWTO）主導、澳門特別行政區政府參與的「旅遊業持續發展及扶貧（ST-EP）」計劃。

- 區域研究與政策
 - 在粵港澳旅遊合作機制下，配合《粵港澳旅遊區發展規劃》粵方的工作進度，適時提供意見，積極推進編制規劃的工作；
 - 關於在 CEPA 框架下旅遊合作的工作方面，定期收集相關項目的工作進度，向經濟局通報；同時，檢討補充協議的內容，並因應形勢的發展，提出合乎實際需要的要求，作為下一階段開放內容的參考意見；
 - 在區域旅遊合作方面，檢視旅遊局在泛珠三角、港澳、粵港澳、粵澳及閩澳等合作項目上的工作成效，針對相關政策作出研究，提出未來合作方向的建議，並跟進相關政策及合作備忘錄簽署等文件，尤其是南沙與橫琴新區的旅遊合作方面；
 - 在黃金周假期繼續與廣東省旅遊局實施旅遊業信息通報機制，進行數據統計的工作；並協調相關工作的安排，以及發函提醒交通部門，在黃金周期間留意旅客流量，視實際需要安排足夠的公交車輛行走口岸路線，以便及時疏導旅客，維持地區的交通暢順。

- 行業管理方面的區域合作
 - 深化優質旅遊方面的區域合作，與鄰近地區的旅遊主管部門建立良好合作關係，透過經驗交流、資訊互換和簽署合作備忘錄等舉措，共同推動區域旅遊業的持續和健康發展；
 - 考慮到在自由市場經濟下，業界作為旅遊服務的第一線提供者，其在提升服務質素方面扮演了舉足輕重的角色。因此，繼續推動澳門和鄰近地區旅遊業界透過友好合作維護澳門遊市場秩序，促進區域旅遊的持續和有序發展。

- 區域聯合推廣
 - 繼續深化區域合作，共建更亮眼的國際旅遊品牌，提升在海外的知名度；
 - 與國家旅遊局、珠三角地區周邊各旅遊局、航空公司和業界合作推廣區域旅遊。

附錄：

• 各項盛事及節慶活動

月份	2013 年度活動計劃
二月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 2 月初推出位於澳門旅遊文化活動中心地庫二層的互動多媒體系統 ❖ 2 月 1-3 日及 6-12 日，支持在澳門漁人碼頭會議展覽中心及澳門漁人碼頭羅馬表演館前地舉行「2013 年宵購物節」 ❖ 2 月 12 及 16 日舉行「靈蛇獻瑞花車匯演」 ❖ 2 月 12-24 日舉行花車展覽 ❖ 2 月 21-28 日，帶領「澳門葡人之家協會」參與 2013 年舉行的「尼斯嘉年華大巡遊」 ❖ 2 月 10-11 日，與民政總署聯合舉辦農曆新年慶祝活動 ❖ 2 月 12 日，主辦農曆年初三煙花表演 ❖ 聯同業界參展商參加於 2 月 26-27 日在澳洲墨爾本舉行的「亞太區獎勵及會議旅遊展」(AIME)
三月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 支持及參與「2013 年澳門國際環保合作發展論壇及展覽」
四月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 4 月 17-19 日，聯同業界參展商參加在中國上海舉行的「中國上海國際獎勵旅遊及大會博覽會」(IT&CM China)
五月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 5 月-8 月，支持舉辦「休漁漁家樂」活動 ❖ 支持及參與「六一兒童節」 ❖ 5 月 21-23 日，聯同業界參展商參加在德國法蘭克福舉行的「世界獎勵、會議及盛事旅遊展」(IMEX-Frankfurt)
六月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 6 月 13-16 日，聯同業界參展商參加在香港舉行的「香港國際旅遊展及商務會獎旅遊展」(ITE & ITE MICE) ❖ 帶領澳門舞獅團隊參與 2013 年舉行的「Marchas Populares de Lisboa - Festas da Cidade de Lisboa 2013」
八月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 主辦及舉行「第 25 屆澳門煙花匯演比賽」的記者招待會 ❖ 主辦及舉行「第 24 屆澳門煙花匯演比賽」繪圖及攝影比賽頒獎禮，以及舉辦首次設立的「第 24 屆澳門煙花匯演比賽」獎座設計比賽頒獎禮 ❖ 支持及參與「2013 年粵澳名優產品展」
九月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 9 月 2-4 日，聯同業界參展商參加在北京舉行的「中國（北京）國際商務及會獎旅遊展覽會」(CIBTM) ❖ 9 月 14, 19, 21, 28 日及 10 月 1 日，主辦及舉行「第 25 屆澳門煙花匯演比賽」及「澳門火樹銀花嘉年華」 ❖ 9 月 27 日，主辦及舉行“世界旅遊日托盤比賽” ❖ 9 月 16-19 日，支持「世界旅遊經濟論壇·澳門 2013」 ❖ 支持及參與「國際旅遊與世界遺產旅遊博覽會」
十月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 支持「澳門媽祖文化旅遊節」 ❖ 9 月 14, 19, 21, 28 日及 10 月 1 日，主辦及舉行「第 25 屆澳門煙花匯演比賽」及「澳門火樹銀花嘉年華」 ❖ 支持及舉辦“2013 澳門國際格蘭披治小型賽車錦標賽”及“第 50 屆 CIK-FIA 世界小型賽車錦標賽” ❖ 10 月 1-3 日，聯同業界參展商參加在泰國曼谷舉行的「亞洲獎勵旅遊暨會議展覽會」(IT&CMA) ❖ 10 月 15-17 日，聯同業界參展商參加在美國拉斯維加斯舉行的「獎勵旅遊、會議及活動展」(IMEX-America)

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 支持及參與「第18屆澳門國際貿易投資展覽會」
十一月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 支持舉行「澳門美食節」 ❖ 支持及參與「明愛慈善園遊會」 ❖ 支持「德國啤酒節」 ❖ 與相關單位聯合舉辦「葡韻嘉年華」 ❖ 主辦及舉行「第60屆澳門格蘭披治大賽車」的煙花表演 ❖ 11月19-21日，聯同業界參展商參加在西班牙巴塞隆拿舉行的「環球會議獎勵展覽會」(EIBTM) ❖ 參展資訊科技週
十二月	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 支持舉行「澳門購物節」 ❖ 主辦及舉行慶祝澳門特別行政區成立14週年煙花表演 ❖ 協辦除夕倒數活動 ❖ 主辦及舉行元旦煙花表演
全年進行	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 進行「旅遊認知計劃」 ❖ 發展「社區旅遊」 ❖ 發展「文化旅遊」 ❖ 在旅遊景點安排和進行文藝表演節目 ❖ 在旅遊景點放置三輪車，並安排車伕與旅客拍照留念 ❖ 進行「學生旅遊獎勵計劃」 ❖ 進行「婚禮旅遊獎勵計劃」 ❖ 進行「廟宇及教堂推廣計劃」 ❖ 進行夜間旅遊活動 ❖ 進行海上觀光遊 ❖ 進行海上觀光遊 ❖ 為本地社團提供資助 ❖ 籌備一系列不同主題的旅遊指南 ❖ 執行「獎勵旅遊激勵計劃」及跟進申請個案之相關工作 ❖ 為於本澳舉行之商務旅遊活動提供支持 ❖ 透過旅遊局各海外市場代表推薦並主辦商務旅遊考察團 ❖ 在主要的國際獎勵旅遊刊物和媒體刊登宣傳廣告

- 2013年，撥予旅遊局之財政資源總數如下：

預算	2012年(澳門幣)	百分比	2013年(澳門幣)	百分比	變動
特區總預算	205,009,000.00	18.78%	243,013,000.00	19.59%	18.54%
行政當局投資與發展開支計劃	16,222,500.00	1.49%	21,825,000.00	1.76%	34.54%
旅遊基金預算	870,500,000.00	79.73%	975,554,400.00	78.65%	12.07%
合計	1,091,731,500.00	100%	1,240,392,400.00	100%	13.62%

- 2013年旅遊基金收入預算方面

說明	2012年(澳門幣)	百分比	2013年(澳門幣)	百分比	變動
本身收入	50,000,000.00	5.74%	173,422,400.00	17.78%	246.84%
旅遊稅	412,500,000.00	47.39%	524,132,000.00	53.72%	27.06%
博彩撥款	408,000,000.00	46.87%	278,000,000.00	28.50%	-31.86%
合共	870,500,000.00	100.00%	975,554,400.00	100.00%	12.07%

- 2013 年旅遊基金開支預算方面

- 最初預算

說明	2012 年(澳門幣)	百分比	2013 年(澳門幣)	百分比	變動
旅遊基金-旅遊局	672,613,100.00	77.27%	688,904,500.00	70.62%	2.42%
澳門大賽車	160,000,000.00	18.38%	243,608,000.00	24.97%	52.26%
煙花匯演	11,540,000.00	1.33%	14,295,900.00	1.46%	23.88%
澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心	6,226,000.00	0.71%	6,503,400.00	0.67%	4.56%
旅遊危機處理辦公室	20,120,900.00	2.31%	22,242,600.00	2.28%	10.54%
合計	870,500,000.00	100.00%	975,554,400.00	100.00%	12.07%

旅遊基金包括 4 個獨立預算，包括：澳門大賽車、煙花匯演、澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心和旅遊危機處理辦公室。其初步預算金額如上表所示。

說明	2012 年(澳門幣)	百分比	2013 年(澳門幣)	百分比	變動
旅遊基金-旅遊局	672,613,100.00	77.27%	613,904,500.00	62.93%	-8.73%
澳門大賽車	160,000,000.00	18.38%	318,608,000.00	32.66%	99.13%
煙花匯演	11,540,000.00	1.33%	14,295,900.00	1.46%	23.88%
澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心	6,226,000.00	0.71%	6,503,400.00	0.67%	4.56%
旅遊危機處理辦公室	20,120,900.00	2.31%	22,242,600.00	2.28%	10.54%
合計	870,500,000.00	100.00%	975,554,400.00	100.00%	12.07%

由於 2013 年年初澳門大賽車須要重建控制塔，所以，旅遊基金須做第一次預算修改，相關金額為澳門幣 75,000,000.00 元，澳門大賽車獨立預算的總預算金額，由澳門幣 243,608,000.00 元增加至澳門幣 318,608,000.00 元。

書名 : 二零一三年度活動計劃
出版 : 澳門特別行政區政府旅遊局
編輯 : 研究計劃處
印刷 : 偉圖印刷廠
數量 : 160 本
出版日期 : 2013 年 6 月

Título : Plano de Actividades de 2013
Edição : Direcção dos Serviços de Turismo
Produção : Divisão de Estudos e Planeamento
Impressão : Tipografia Vitoria
Tiragem : 160 exemplares
Data de edição : Junho 2013

倘引用本刊物的資料，須指出資料來源。

本刊物內容經審慎編訂，務求提供準確資料。倘有資料差誤或遺漏，澳門特別行政區政府旅遊局恕不負責。

Deve mencionar a fonte de origem, caso utilizar as informações desta publicação.

A fim de fornecer umas informações concretas, o conteúdo desta publicação foi elaborado com todo o cuidado. A Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM não responsabiliza de qualquer acto quando verificar qualquer erro ou lapso nas informações.