

二零一二年度活動計劃

Plano de Actividades de 2012



感受澳門 動容時刻
TOUCHING MOMENTS

EXPERIENCE **MACAU**

二零一二年 活動計劃

旅遊局

組織計劃及發展廳©2012

目錄

1. 前言.....	
2. 組織計劃及發展廳.....	
3. 旅遊推廣廳.....	
4. 傳播及對外關係廳.....	
5. 執照及監察廳.....	
6. 行政財政廳.....	
7. 旅遊產品及活動廳.....	
8. 大賽車博物館.....	
9. 葡萄酒博物館.....	

前言

01

旅遊局

前言

2012年度，針對將澳門建設成為世界旅遊休閒中心這一策略定位，旅遊部門將適時調整旅遊政策和措施，並優先制訂全面的旅遊發展計劃，亦會同時在區域合作、優質旅遊、旅遊產品組合及創新推廣等方面作出努力，致力建設澳門成為一個優質旅遊目的地，以配合將本澳打造成為世界旅遊休閒中心的長遠目標。

1.1 整體規劃旅遊發展 共建旅遊休閒中心

2011年，隨着國家“十二·五”規劃綱要的通過，及《粵澳合作框架協議》的簽署，進一步支持建設澳門成為世界旅遊休閒中心，發展主題多樣、特色多元的綜合性旅遊服務，推動經濟適度多元化。

為此，將在旅遊局內部設立工作小組，配合特區政府建設“世界旅遊休閒中心”的規劃和研究，包括指標定位、整體規劃以及具體措施等方面，以制訂一套全面和整體的旅遊部門工作計劃，配合相關發展定位。

旅遊業發展變化急速，為回應旅遊業界的意見，針對旅遊業的現存問題，將開展相應的行動計劃，尤其在旅遊交通、口岸設施、的士服務、旅遊認知以及人力資源等方面展開研究，結合旅遊業界的意見，務求提升現有的服務水平、優化現有的旅遊環境和設施，並透過跨部門領域的合作，尋求解決的辦法。同時，優化旅遊指示標識系統的研究工作亦將完成，除檢視旅遊標識系統的現存問題外，亦會製作旅遊指示標識設置的具體指引，為旅客營造無障礙的旅遊環境。

此外，為配合各地旅客的不同需要及期望，繼中國內地及香港旅客市場展開研究後，將因應市場變化，研究對其他目標市場開展旅客需求調查，以及對具潛力市場作出分析，如俄羅斯、印度市場等。

1.2 優化行政流程運作 適時完善法規配套

因應旅遊部門架構重組，有關工作亦將作出相應的調整，以配合社會經濟形勢發展和回應業界的需要。另外，將陸續展開人員招聘及於2012年計劃及研究加強內部人員培訓尤其是強化工作隊伍的能力和質素，以回應各部門的人力資源需求。繼續按部就班推進行政優化工作，在現有的基礎上擴展行政革新和管理措施，透過制訂內部工作指引、善用電子化科技、檢討工作流程和服務承諾推行情況等舉

措，更有系統地對工作進行管理和規範，促進工作績效，並為開展更多面向市民的多元化便捷服務創造條件。

在完善法例配套方面，積極配合規範旅行社和導遊職業法例修改草案的立法討論和跟進工作，並為新法生效後的法規推廣和執法安排作前期準備。隨着規範酒店及餐飲場所法例的修改草案公開諮詢於2011年完成，旅遊部門將深入研究和分析透過諮詢收集到的意見，爭取在2012年上半年完成對法案初稿進行更新和修訂的工作。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。

此外，為配合旅遊行業修改法例工作的順利進行，需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，參考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。

1.3 完善行業管理職能 建立優質旅遊形象

縱觀近年酒店餐飲業發展興旺，各項大型建設逐步落成和投入市場運作，當中更有多個國際知名的卓越酒店名牌落戶澳門，為本澳酒店業的多元化、現代化和國際化發展增添動力與色彩。將與業界保持緊密溝通，促進各項優秀旅遊建設的落實，推動世界水準與本土文化特色兼備的酒店、餐飲、消閒娛樂場所的誕生，為整體旅遊配套設施注入創意與活力。

此外，將繼續關注現存經濟型住宿場所的發展，並與旅遊業相關團體進行協調，完善網上訂房平台的運作，加強推廣網上平台，並持續評估相關措施的實施效益，以協助經濟型住宿場所提升經營能力和競爭力，以及增加宣傳推廣效果。為實現澳門成為世界旅遊休閒中心的發展目標，旅遊部門重視優質旅遊服務的建設，務求令旅客有稱心滿意的旅遊體驗。除了嚴格履行行業管理職責，適時調整監管措施，確保旅遊設施符合高標準的素質要求外，亦持續透過各類指引和建議，向業界推廣優質服務的重要性。同時，建立全天候旅客支援機制，為求助旅客提供即時協助，並迅速協調旅遊糾紛。

隨着《禁止非法提供住宿》法律於2010年8月13日生效，檢視一年多的執法和監察，“非法旅館”的發展情況已不斷轉變，且牽涉多方面的問題。就此情況，將進行深入研究及調整策略。與此同時，旅遊部門聯同跨部門工作小組將繼續按照法律賦予的職權嚴謹執法，確保法律持續有效實施，維護公眾利益。

此外，為促進旅遊業從業人員持續改善服務素質及提升專業化水平，加強與國內

外旅遊業及培訓機構進行合作，持續改善旅遊質量管理，爭取本地及國際認可，致力為旅遊業服務素質作出有效評估。

1.4 鞏固旅遊客源市場 創新互動旅遊推廣

繼2011年年中推出全新推廣澳門宣傳短片，2012年將繼續以“感受澳門—動容時刻”作為宣傳主題及口號，並創造全新的旅遊主題形象以配合新時期的發展。

為配合客源市場多元化的目標，全方位制訂旅遊信息傳播計劃，配合創新科技的應用，加強本地及對外的溝通與聯繫。配合智能手機日益普及，將積極探討開發旅遊資訊相關的智能手機應用程式，以豐富旅客遊澳的體驗。因應旅客實際需求及配合近年社交網絡逐漸發展成為人際溝通的重要模式及宣傳推廣的渠道，將積極研究利用不同的社交網絡平台進行宣傳推廣。此外，全新的互動式旅遊網站亦將於2012年推出。

為鼓勵旅客以自助形式遊覽“澳門歷史城區”，將陸續推出不同語言版本的“便攜式電子導覽服務”以滿足不同客源市場的旅客。

繼續透過活潑新穎的宣傳策略和措施，向不同的目標市場推廣，以鞏固現有的客源市場，吸引高端旅客。依據不同客源市場特性和旅客群體，支持業界推出主題多樣的旅遊產品和路線，包括長者市場、女性市場、家庭旅遊、婚嫁及蜜月、學生遊學、體育及休閒養生等。另外，將支持不同形式的來澳購物推廣活動並製作以購物為主題的宣傳短片，同時亦會強化盛事及節慶活動之宣傳。

透過駐外代表的協助，積極參與各地重要之旅遊展銷活動，並分析具潛力市場旅遊展之效力，鼓勵並不斷優化業界參與各旅遊展覽之程序。此外，透過邀請各地旅遊業界和傳媒來澳考察和採訪，不斷展示澳門的多元旅遊資源，推介嶄新旅遊產品項目，同時亦會考慮創設條件鼓勵本地旅遊業界參與到訪本澳考察或推廣之團體之接待工作。

為發掘具潛力的市場，積極推動客源市場多元化，配合特區政府與俄羅斯達成互免簽證協議，將會投放更多資源開拓市場，並積極研究於當地開設代表處的可能性。同時，繼續支持新航空線路之開展，並予以宣傳推廣上的支持，拓展國際客源市場。

1.5 深化旅遊產品組合 營造休閒旅遊氛圍

多項年度盛事和節慶活動已發展成具本地特色的代表性旅遊產品，呈現了澳門多元旅遊風貌，2012年除繼續主辦、協辦或協助推廣多項盛事和節慶活動，如：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、2012澳門格蘭披治小型賽車錦標賽及其重頭國際賽事“第四十九屆CIK-FIA世界小型賽車公開錦標賽”、2012澳門購物節、農曆新年慶祝活動外，將增添新項目如：於農曆年初一舉辦新增的大型煙花表演活動，以豐富遊客晚間的旅遊節目。與此同時，亦將致力研究和探索更多新元素，以持續發展盛事和節慶活動。

此外，將繼續支持和鼓勵本地社團舉辦有助促進旅遊和旅遊產品發展的活動，並繼續為各項有關旅遊及文化活動提供資助。同時亦會繼續在世遺景點進行與遊客互動的週末文化表演節目，推廣本地文化旅遊的內涵。

為配合世界旅遊休閒中心的發展定位，將與相關部門和組織實體維持緊密的聯繫和合作，共同研究和發掘更多具潛力的旅遊新元素，促進澳門旅遊產品多元化發展。此外，將透過跨部門和相關組織實體的聯合力量，共同努力深化“澳門旅遊產品發展計劃”的各項產品，如遊學團、廟宇及教堂推廣計劃、旅遊觀光巴士、三輪車觀光遊、夜間旅遊活動、海上觀光遊、水燈節、農曆年初一大型煙花表演、離島綠色步行徑和單車綠道，以至更多不只限於上述的新旅遊產品等等，共同致力營造和凝聚休閒旅遊氛圍。其中“澳門旅遊文化活動中心”的優化工作，將因應2011年開展的多個項目進行跟進和深化，使新增的旅遊設施和產品的運作，暢順地走上軌道並及時地逐步完善。

此外，將配合特區政府發展會議展覽業的施政方向，繼續強化宣傳和推廣澳門作為會議展覽活動的目的地。並將配合發展需要，積極為商務旅遊相關範疇提供協助和支持。而在獎勵旅遊方面，相信憑藉澳門優質而具特色的旅遊資源，透過適度的鼓勵性措施、結合外地市場網絡，將有助吸引更多外地獎勵旅遊團來澳，促進澳門休閒旅遊市場的發展。

1.6 推動區域旅遊合作 加強國際互動交流

國家“十二·五”規劃綱要和《粵澳合作框架協議》為區域合作提供了一個良好的契機，配合《粵澳合作框架協議》提出“以澳門世界旅遊休閒中心為龍頭、珠海國際商務休閒旅遊度假區為節點、廣東旅遊資源為依託”的合作定位，進一步推進粵澳旅遊合作從市場合作、一程多站旅遊，向培訓、行業標準制訂等全面合

作轉化。同時，因應《粵港澳旅遊區發展規劃》的編制，將重點配合“粵港澳旅遊圈”的發展。

此外，在區域合作層面，旅遊部門將繼續在泛珠三角、港澳、粵港澳、粵澳及閩澳等旅遊合作框架下，加強各項旅遊合作計劃，並進一步拓展與其他省市的旅遊合作。

在區域旅遊推廣方面，透過港澳兩地駐外代表的緊密合作和聯繫，以聯合優勢在多個市場發展“一程多站”旅遊線路。另外，為配合香港啟德郵輪碼頭於未來投入服務，積極磋商並探討為郵輪旅客設計聯線旅遊的可能性。

在推動行業管理方面的區域合作和交流，透過深化區域合作，共同維護市場秩序，保障旅客合法權益。同時，將繼續與國家旅遊局共同推進《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》的工作，進一步規範旅遊市場秩序，倡導文明旅遊，從而切實提高赴澳遊品質。另外，將提高旅客權益透明度，廣泛宣傳旅客須知，讓旅客及時掌握遊澳資訊，作出明智的消費選擇。

在國際層面上，將繼續利用參與國際旅遊組織帶來的契機，提升澳門在國際旅遊界的知名度，並透過參與各項國際會議和活動，吸取最新的旅遊發展資訊、推廣和管理方面的經驗。此外，特區政府旅遊局局長將在2012年開始擔任亞太旅遊協會主席，可以充分利用此機遇加強與協會成員間的合作和交流。

鑑於世界危機的衝擊、金融動盪、自然災害、時疫及流感大流行所引致的航空混亂、恐怖活動、政治衝突以及許多其他意外事故對旅遊業不斷造成的影響，需要有一穩妥及快速的介入行動以識別、避免、面對及克服有關危機及危急情況，故此，旅遊危機處理辦公室將密切關注可能潛在的危機，在需要時作出即時有效的措施。鑑於危機發生的不確定性，秘書處工作人員將會全年365天24小時候命，監測與澳門居民有關的全球重要旅遊危機消息，並跟進由24小時熱線轉接之澳門居民及旅客的求助來電。

當涉及澳門特別行政區居民在外旅遊或短期離澳以及遊客在澳門特別行政區期間因遇上嚴重意外、災禍或災難而出現危急或緊急情況時，旅遊危機處理辦公室將履行其職責，並以客觀事實確保政府作出的行動達致策略成效。此外，因應社會要求，將進一步與業界協商，研究推動旅遊預警機制，並爭取在短期內推出。在2012年，旅遊危機處理辦公室將按照以往的經驗和根據實際的需要，計劃在架構上、人員和辦公室設施等方面重組和作出調整以及相應的擴充，務求能夠更有條件建立較為完備的團隊，盡力為外遊的澳門居民及來澳旅客服務。

組 織 計 劃 及 發 展 廳

02

旅遊局

組織計劃及發展廳

組織計劃

- 配合特區政府建設“世界旅遊休閒中心”的規劃和研究
 - 參與旅遊局內部設立的工作小組，跟進相關規劃和研究工作，以制訂一套全面和整體的旅遊部門工作計劃，配合相關發展定位。於2012年，將開展的一系列工作，包括：
 - 綜合過往的研究成果，作出意見整合；
 - 檢討現時推動“世界旅遊休閒中心”定位的統籌機制，提出建議；
 - 就旅遊業發展的指標，以至旅遊部門本身的工作，包括宣傳推廣、旅遊產品發展、行業管理等方面作出適時調整，制訂特別針對相關定位的旅遊部門發展計劃；
 - 為旅遊業、旅遊部門與其他相關部門、產業之間的整合、協調、分工等方面提出策略建議，包括如何促使旅遊業與基建、交通運輸、通關、簽註、文創產業、旅遊數據等方面的協調發展；
 - 配合“世界旅遊休閒中心”相關發展及跟進《粵港澳旅遊區發展規劃》，研究制訂澳門特區本身的旅遊規劃文本，作為推動區域旅遊發展的參考依據。
- 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。
- 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；
 - 跟進電子政府的旅遊範疇協調事宜；
 - 回應行政公職局及其他政府部門的問卷及資料查詢。
- 服務承諾
 - 為配合特區政府的整體計劃，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」季度性執行情況作出分析，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。

- 支援“第一屆論壇 - 世界旅遊經濟論壇·澳門 2012”的舉行
 - 澳門特區政府社會文化司作為論壇的支持單位，旅遊局作為特區政府與主辦單位的聯絡角色，並提供資助及協助，以支援“論壇”的舉行。

旅遊發展

- 區域研究與政策
 - 在粵港澳旅遊合作機制下，因應《粵港澳旅遊區發展規劃》粵方的工作進度，適時提供意見，配合規劃編制的推進；
 - 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；並跟進相關政策的文件；
 - 在黃金周假期繼續與廣東省及福建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。
- 旅遊產品與規劃項目
 - 成立內部工作小組，尋求專業的顧問團隊，並於 2012 年進行“優化旅遊指示標識系統的研究”項目的委託工作，以及檢視旅遊標識系統的現存問題，製作旅遊指示標識設置的具體指引，為旅客營造無障礙的旅遊環境；
 - 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，2012 年將就綠色旅遊計劃作出探討。
- 經濟型住宿場所
 - 與旅遊業相關團體進行協調，計劃於 2012 年推出經濟型住宿場所的專項網頁及網上訂房平台，並加強網上平台的推廣，以及持續評估相關措施的實施效益；
 - 將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。
- 參與跨部門的整體城市規劃
 - 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》、《新城填海區規劃》、《港務局大樓及周邊空間優化規劃》、《外港碼頭的優化及氹仔客運碼頭的規劃》，以及《關閘輕軌站及周邊空間優化規劃》；

- 代表旅遊局參與交通諮詢委員會的工作。

研究及出版

- 旅遊業研究
 - 與本地相關學術機構合作，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；
 - 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；
 - 與外地旅遊機構的研究部門進行旅遊研究情況的交流。
- 市場研究
 - 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及資訊，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。
- 旅遊統計
 - 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；
 - 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；
 - 收集節假日旅遊數據，例如內地「黃金周」長假期期間及本澳大賽車期間，作為旅遊研究之參考；
 - 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。
- 出版及資料發佈
 - 藉著與內部各單位進行的工作會議，將跟進及落實有關出版及資料發佈的優化工作，逐步完善旅遊局活動年報、活動計劃、月度工作報告等一系列出版及發佈工作；

- 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；
 - 定期向世界旅遊組織(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；
 - 回應各方面關於旅遊資料的查詢。
- 重整旅遊局簡報
 - 2012年將進行重整旅遊局簡報的工作，當中包括成立由各附屬單位代表組成的內部工作小組，適時更新簡報的內容以及方便各附屬單位共享簡報的資料。
 - 旅遊發展項目分析
 - 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作出旅遊範疇的意見分析。
 - 資料中心
 - 2012年，資料中心重點工作為推出電子圖書館服務，有關項目已進入最後階段，預計第一季可推出使用，可為使用者提供一個綜合式的電子閱讀平台，並整合旅遊局所有可供查閱的旅遊研究資料，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
- 電子雜誌等

另外，藉著電子圖書館項目的推行，將與資訊處共同合作，逐步完善系統，除了提供於網上即時查詢本中心館藏的書目資料及電子資源外，亦會提供相關書刊封面的圖像，以方便使用者更快捷及準確地找到所需資料。此外，亦會不斷透過擴大旅遊研究資料的來源，豐富旅遊研究的資訊。

- 資料中心於 2012 年將如往常，為本局各部門及人員提供市場及特定項目的研究資料，以方便取得相關訊息，將持續進行的工作，包括：
 - 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
- 鑑於資料中心現時沿用的訂閱服務已運作多年，同時，因應 2012 年將推出的電子圖書館項目，有需要重整相關的訂閱安排，以配合將來的需要。

資訊工作

- 發展適合旅遊局特定需要的資訊系統，確保其運作及維修保養，並為有關的使用者提供支援，當中包括：
 - 基於旅遊推廣廳與駐海外代表之工作性質及聯絡方式，研究引入視像會議系統，以提高溝通質素及減少通訊費用成本；
 - 優化駐海外代表會計系統，使系統支援與文件管理系統連線，以便簡易地檢視相關已作批示之建議書；
 - 建立網上工作平台，透過固定電子平台，讓駐海外代表能上傳及查詢相關電子資訊；
 - 配合旅遊推廣廳建議書之龐大數量，開發建議書製作系統，以便同事能透過預設文件模版來製作所需之建議書，提升工作效率；
 - 配合宣傳及製作處之入件電郵特性，研究增設電郵分發系統，將指定

- 電郵自動化分流至相關電郵信箱；
 - 改善旅遊諮詢處視像監控系統，提高收音及遠程提取畫面之質素；
 - 優化內聯網站，以加強內部溝通渠道；
 - 電子化旅遊局總部 14 樓會議場地之申請，使申請便捷，資訊透明，管理加強及內部行政效率得以提升；
 - 為全能通接待系統建立網頁，適度整合全能通接待櫃台之相關系統，以簡化日常工作程序；
 - 為優化行業管理職能，持續更新執照管理系統及執照流程系統；
 - 配合社會及業界發展，持續優化稽查管理系統；
 - 研究執照處檔案室電子化(顧問服務)，使文件能在系統監控狀態下分享至其他實體使用，以便日後追蹤及存取；
 - 為超時工作表格電子流程化，使提交表格便捷，管理加強及內部行政效率得以提升；
 - 建立地區預算收入系統，系統化現時與財政局相關之數據輸入及報表；
 - 按財政處進一步要求，開展優化旅遊基金收入系統之第二階段工作；
 - 為簡化人事系統之多平台操作，及承接已流失的系統開發員之工作，進行更新人事系統；
 - 為滿足行政財政廳、宣傳及製作處與資訊處於不同範疇之庫存資訊需要，強化庫存系統；
 - 研究文件電子保存，使文件在銷毀後仍有電子版本作參考之用；
 - 繼續為旅遊局各廳處引入文件管理系統，以電子化方式加強文件管理；
 - 持續完善傳真系統，如使用旅遊局首頁樣式及通訊錄共享等，並向旅遊局各廳處推介使用；
 - 考慮到旅遊局人員於出外公幹期間，難以進行需電子簽署之申請及批示，將研究電子簽署流動化之可能性；
 - 繼續配合節能小組工作。
- 取得旅遊局正常運作所需的資訊設備及軟件使用權證，並負責有關的維修保養及保存，包括：
 - 持續為旅遊局各廳處之工作需要，縮短提交申請之等候日期，並研究、購置及安裝相關的電腦設備；
 - 配合科技發展，持續研究及購置合適智能手機來存取電郵，以便主管及人員出外公幹之用；
 - 為旅遊局局主辦、協辦及參與之會議及展覽提供各方面技術支援；
 - 優化技術支援外判維護模式，如支援駐香港旅遊諮詢處、7x24 支援服務、軟件更新預檢及硬盤資料消毀等。

- 推行、維護數據通訊網，並採取必需的措施確保數據安全有效的傳輸，包括：
 - 增設旅遊局專用之 3G 流動網絡服務(本地及中國內地)，為同事於本地及中國內地公幹時，提高互聯網存取之可用性；
 - 於旅遊局總部辦公室鋪設無線網絡，以簡化流動電子設備於不同工作間之使用程序；
 - 提升旅遊局總部辦公室互聯網存取速度，持續優化網絡基建；
 - 連線旅遊文化活動中心至旅遊局的網絡，於旅遊文化活動中心工作之人員能使用旅遊局內部之系統；
 - 優化檔案傳輸設備，以便較大檔案能有效地雙向傳輸，讓人員能簡易及機密地將檔案傳送至業界使用；
 - 支援平板電腦之遠程登錄，使流動辦公室概念延伸至更多流動電子設備平台；
 - 定期檢測本局後備伺服器群組，以確保當旅遊局總部辦公室基建受影響情況下，仍能提供有限度資訊科技服務；
 - 繼續跟進收集個人資料聲明之電郵及互聯網範疇，待個人資料保護辦公室回覆意見後落實。

- 發展及確保旅遊局所開設的網頁在技術上的維修保養支援，包括：
 - 為更新旅遊網站提供技術意見及支援，當中重點項目包括 3D 旅遊地圖、旅遊日程編排及智能手機應用程式等；
 - 配合構建世界旅遊休閒中心定位，推出語音導賞服務，旅客可透過語音便攜設備或智能手機應用程式取得語音導賞服務；
 - 繼續透過各大搜索網站，加強宣傳“禁止非法提供住宿”法律，並研究於搜索網站增加旅遊範疇關鍵字，以推廣澳門作為旅遊目的地；
 - 於澳門電訊有限公司(CTM)網站及旅遊熱線引入本局鈴聲，以多角度展示旅遊資訊；
 - 配合資助經濟型酒店計劃，提供技術意見及協助檢視網站成效；
 - 研究於旅遊諮詢處及業界攤位增設多媒體設備，以先進科技吸引旅客參觀，介紹澳門作為旅遊目的地；
 - 繼續為旅遊文化活動中心之多媒體電子設備項目提供技術意見。

- 與其他實體合作落實電子政府計劃，包括：
 - 構建“網上照片館”，透過自動化申請程序以簡化業界申請手續及提升內部工作效率；
 - 參展資訊科技週，藉此向市民及旅客介紹旅遊範疇之資訊服務，以展示電子政府中旅遊範疇之重點項目；
 - 配合科技發展，持續為旅遊局幻燈片演示提供技術意見；
 - 優化電子旅客問卷調查，研究擴大使用範疇及更新電子設備等；

- 開展導遊工作證電子化之第二階段工作，擴展至接送員部分，並以地圖型式顯示稽查位置，及研究實時數據傳輸之可行性等；
 - 推出“內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點”旅遊行程表；
 - 繼續完善網上查詢發出執照進度，支援更多申請服務類型，並提供更深入之申請狀況資訊；
 - 為旅行社網上服務加強登入驗證，使旅行社透過網上服務所提交之資料更具來源確定性及機密性；
 - 整合政府綜合服務大樓之網上預約服務，使申請者能於現有旅遊局預約介面中選擇所需之服務地點；
 - 建立旅遊局招聘項目之網上服務，以便投考人提交資料，並簡化內部行政程序；
 - 擴展大賽車活動之網上支付服務範圍，使更多海外地區之申請者能簡易地完成整個申請及購買程序。
- 持續為資訊處之發展計劃、服務質素、人員安排、預算製作、行政程序等進行配合工作，包括：
 - 按行政公職局之建議，適度運用項目管理學 PRINCE2，以加強資訊科技項目之管理，確保項目能順利完成，並與外判商/供應商透過國際標準協定共同合作；
 - 持續引入合適“ITIL 資訊科技管理導引”，藉以參照最佳營運做法，制定資訊處之各類型工作流程，從而提升服務效率與持續性，並加強對資源管理與服務提供之控制；
 - 增設資訊科技服務一覽表，掌握資訊處相關資訊，以便定期檢視工作方向，及時作出相應調控，一覽表內容包括網上服務使用率、電腦設備狀態及預算使用率等；
 - 資訊服務申請表電子流程化，檢視現有服務表格並進行適度分類，以及將內部處理程序系統化，提高資訊處服務質素及效率；
 - 研究優化外判維護模式，以維護時段配合工作日數為計算單位，使保養維護工作更有彈性，以便資訊處能即時處理系統事故及用戶新增要求；
 - 建立邀標對象機制，使資訊處外判項目之程序，能有系統化及客觀之指標，從而科學地選擇及邀請具條件之公司參與不同類型之招標項目；
 - 定期與旅遊局各廳處主管檢視現有資訊科技服務，提供各方面技術意見，使資訊科技項目得以及時調整，對各廳處發揮最大價值；
 - 研究使用行政公職局之一般性資訊系統，使旅遊局資訊處人員能善用有限資源及時間，專注研究及落實與旅遊局功能性之相關資訊系統；
 - 配合資訊科技發展及工作所需，為資訊處人員安排合適之專業培訓，使相關人員得以增值，2012 年度重點培訓包括：修讀項目管理學

PRINCE2 及參與國際資訊科技博覽等；

- 製作及管理資訊處之預算工作，以確保全年預算得以妥善安排及運用；
- 持續研究簡化資訊處行政程序及文書處理相關工作。

旅 遊 推 廣 廳

03

旅遊局

旅遊推廣廳

市場推廣策略

- 繼續以“感受澳門—動容時刻”作為宣傳主題及口號，打造全新的旅遊主題形象；
- 透過活潑新穎的宣傳措施，向不同目標市場進行推廣，以鞏固現有的客源市場，吸引高端旅客；
- 依據不同客源市場特性和旅客群體，支持業界推出主題多樣的旅遊產品和路線；
- 透過駐海外市場代表的協助，積極參與各地重要的旅遊展銷活動，尤其是參與具潛力市場的旅遊展銷活動；
- 邀請各地旅遊業界和傳媒來澳考察訪問，向其展示澳門的多元旅遊資源，推介嶄新旅遊產品項目；
- 與國家旅遊局、香港旅遊發展局、航空公司和業界合作刊登廣告，舉辦或合辦旅遊推介會和洽談會；
- 藉著不同的合作框架，繼續開展區域合作機制，考察和深化粵港澳一程多站主題旅遊路線；
- 在不同的媒體投放各種類型的廣告。

市場推廣對象

- 實施自由行政策的省、市和泛珠三角地區；
- 與澳門有直航的地區、城市；
- 自由行旅客、旅行團；
- 高消費群體、退休人士、白領階層、新婚族、年青學生旅遊群體、會議及獎勵旅遊之主辦機構、家庭旅遊及團聚、主題旅遊人士（文化、體育、美食）、商務旅客、華僑及亞裔人士、探親訪友人士；
- 旅遊業協會、旅遊經營者、旅遊業批發及零售代理商；
- 航空公司、郵輪、互聯網用戶等。

主要活動

中國內地

• 展覽會

- 2月 南京國際旅遊度假展覽會
- 3月 廣州國際旅遊展
- 3月 第五屆華北旅交會（石家莊）

活動計劃 二零一二年

- 4月 中國國內旅遊交易會（青島）
- 4月 中國出境旅遊交易會（北京）
- 5月 上海世界旅遊博覽會
- 6月 北京國際旅遊博覽會
- 6月 華中旅遊博覽會（武漢）
- 待定 中國北方旅遊交易會
- 9月 中國（廣東）國際旅遊產業博覽會
- 9月 第八屆海峽旅遊博覽會（廈門）
- 待定 第九屆東亞國際旅遊博覽會
- 9月 北京國際旅遊節
- 9月 中國旅遊產業節（天津）
- 10月 中國國際旅遊交易會（上海）
- 待定 廣東國際旅遊文化節

• 產品推介會及洽談會

- 3月 石家莊
- 3月 與澳門航空聯合舉辦“太原澳門旅遊產品推介會”

• 大型活動

- 4月 廣東澳門週（廣州、江門）

香港

• 展覽會

- 6月 香港國際旅遊展及商務會獎旅遊展
- 10月 “第59屆澳門格蘭披治大賽車”路展

• 產品推介會及洽談會

- 5月 會議及獎勵旅遊業界座談會（香港）
- 8月 香港及澳門旅遊業界交流會（香港）
- 9月 “繽紛商聚在澳門”香港企業酒會

日本

• 展覽會

- 9月 JATA 旅博

• 產品推介會及洽談會

- 12月 東京及大阪

韓國

• 展覽會

- 5月 哈拿多樂旅遊展 (高陽市)
- 6月 第25屆韓國世界旅遊博覽會 - 首爾
- 9月 第15屆釜山國際旅遊展

• 產品推介會及洽談會

- 3月 首爾及釜山

新加坡

• 展覽會

- 2月 新加坡旅行社協會旅遊展
- 8月或9月 新加坡旅行社協會假期展

• 大型活動

- 待定 推廣活動 - 新加坡及馬來西亞

馬來西亞

• 展覽會

- 2月 馬來西亞旅行社協會國際旅遊展 - 柔佛
- 3月 馬來西亞旅行社協會國際旅遊展 - 吉隆坡
- 7月 馬來西亞旅行社協會國際旅遊展 - 檳城
- 7月 馬來西亞旅行社協會國際旅遊展 - 柔佛
- 8月 馬來西亞旅行社協會國際旅遊展 - 馬六甲
- 9月 馬來西亞旅行社協會國際旅遊展 - 吉隆坡
- 10月 馬來西亞國際旅遊展

• 大型活動

- 待定 推廣活動 - 新加坡及馬來西亞

泰國

• 展覽會

- 2月 泰國國際旅遊展

菲律賓

• 展覽會

- 2月 菲律賓旅遊博覽會

印尼

• 展覽會

- 2月 萬龍國際旅遊展
- 2月 泗水國際旅遊展
- 3月 印尼 TTC 旅遊展 (雅加達及泗水)
- 4月 三寶壟國際旅遊展
- 4月 印尼 ASTINDO 旅遊展 (雅加達)
- 7月 棉蘭旅遊展
- 10月 印尼加魯達旅遊展 (雅加達)
- 待定 印尼旅遊展

印度

• 展覽會

- 2月 印度 SATTE 旅遊展 (新德里)
- 2月 印度 SATTE 旅遊展 (孟買)

• 產品推介會及洽談會

- 5月 推廣活動 (印度)

美國

• 展覽會

- 3月 紐約時代旅遊展
- 12月 豪華旅遊博覽會 (拉斯維加斯)

• 大型活動

- 4月30日至5月6日 Luckyrice 美食節暨美食週 (紐約)

葡國及西班牙

• 展覽會

- 1月 第32屆西班牙國際旅遊交易會 (馬德里)
- 2月29日至3月4日 里斯本旅遊展

法國

• 展覽會

- 9月 法國國際旅遊展 (巴黎)

英國及愛爾蘭

- 展覽會

11月 世界旅遊展 (倫敦)

德國及德語系國家

- 展覽會

3月 柏林國際旅遊展

澳洲

- 大型活動

10月 歡慶澳門- 悉尼

太平洋亞洲旅遊協會旅遊交易會 PATA

- 展覽會

9月 太平洋亞洲旅遊協會旅遊交易會 (菲律賓馬尼拉)

新興市場

俄羅斯

- 廣告宣傳

1月 於Commersant FM, Silver Rain FM 電台作廣播推廣澳門, Life Style, Afisha Mir 雜誌及www.votpusk.ru網站刊登廣告

- 展覽會

3月17日至20日 Intourmarket (ITM) (莫斯科)

3月21日至24日 第19屆莫斯科國際旅遊展

杜拜

- 展覽會

4月30日至5月3日 阿拉伯聯合酋長國旅遊展 (杜拜)

接待工作

- 延續澳門世界遺產及多元化的旅遊產品之推廣工作

就中央政府把澳門作為“世界旅遊休閒中心”的發展定位，並配合旅遊局

的“感受澳門—動容時刻”宣傳主題及口號，在接待世界各地旅遊業界和傳媒考察和採訪的訪問團時，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。

同時，隨著本澳最新的旅遊景點及設施的落成，在接待訪問團時，在推廣介紹恆常的旅遊產品外，並作重點介紹及推廣各項大型度假設施、大型娛樂表演、大型購物中心等，讓旅遊業界及傳媒感受耳目一新的旅遊產品。

在接待世界各地旅遊業界和傳媒的訪問團時，將繼續按各市場需要及性質度身訂造考察及採訪的行程，介紹澳門多樣化的主題旅遊路線及旅遊產品，讓他們切身感受澳門作為優質多元化的旅遊之都的吸引之處。

- 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。

在接待各地的來澳訪問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。

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，在本澳現設有 8 個，在香港設有 2 個旅遊諮詢處，將繼續致力為來澳遊客提供適時的旅遊資訊。

為補充足夠人員，讓團隊工作更有效率，提供更優質的服務，有關招聘旅遊諮詢處二十名工作人員(第一職階二等技術輔導員)的工作已經展開，預期在本年內完成。
- 澳門旅遊名勝 - 語音導賞服務 (自助導遊設施)
因應不同層次的遊客，在本澳主要的旅遊景區為以個人遊方式旅遊的遊客提供澳門旅遊名勝 - 語音導賞服務 (自助導遊設施)，免費提供語音導賞播放器，先行以廣州話、普通話、英語錄製 16 個澳門旅遊及世遺景點的自助導賞介紹，之後將籌備葡語、日語、韓語、德語的語音導賞的文稿及錄製工作。
- 拓展旅遊資訊的傳播渠道

旅遊局在今年會推出全新的互動式旅遊網站，亦隨着智能手機應用程式及社交網絡等方式的不斷普及使用，將提供語音導賞的資料，以充實有關服務的內容，並研究其他可提供的相關資料，為不同層次的遊客提供更方便及可廣泛使用的澳門旅遊資料。

- 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在網站上找到所需，如對入境簽證、交通路線等有疑問，將適時地回覆電郵的查詢，並針對旅客個別的問題和需要提供詳細的解答。

- 旅遊熱線 28 333 000

隨著 24 小時旅遊熱線 28 333 000 的諮詢服務越趨普及，將繼續在有關範疇內為詢問者提供旅遊資訊。

遊客之建議及投訴處理

就遊客透過多種渠道，如電話、函件、傳真或電郵等，提出建議、投訴或表達意見，將繼續適時回覆，或轉介相關部門和機構處理。

其他

- 人員培訓與提昇

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，更全面地掌握澳門旅遊與澳門世界遺產的知識，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。

廣告

在廣告領域，因應去年年底推出全新宣傳口號和主題 - “感受澳門 動容時刻”，將透過公開競投方式，在區域電視台投放一系列廣告進行宣傳。

考慮到中國內地這個最大客源市場對澳門旅遊的重要性，將繼續在國內主要電視台投放「開開心心遊澳門」及「國內旅客認識遊澳權益」廣告，加強認知宣傳。

同時，也將加強投放廣告宣傳“旅遊熱線”，進一步加強與旅遊特刊、報章及雜誌合作，宣傳全年舉行的旅遊、文化及體育盛事，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。

還會利用其他媒體在外地宣傳澳門，如：在地鐵站投放燈箱廣告；在機場投放巨型廣告牌；在公共交通工具上張貼海報及貼紙；使用智能手機和其他大眾媒體作出宣傳等。

在宣傳廣告方面，將會製作一系列廣告片，包括：入住合法酒店或旅館、澳門國際煙花比賽匯演、第五十九屆澳門格蘭披治大賽車、澳門國際格蘭披治小型賽車錦標賽等。

此外，還將對外港碼頭及其行人隧道內的廣告燈箱進行翻新及裝飾。

同時亦會協助相關政府機構及私營機構，宣傳澳門舉行的旅遊、文化及體育盛事等活動，還將一如既往構思和設計一系列澳門旅遊形象，以便在簡報發佈會、網站、雜誌、廣告以及對外推廣的展覽攤位上使用。

製作宣傳印刷品及紀念品

- 為滿足遊客的需要，將設計專題小冊子、更新旅遊指南、各類宣傳小冊子、“旅遊快訊”月刊、推出有關“蓮峰廟”小冊子；
- 為滿足業界需求，將推出“圖片集”-DVD版；
- 繼續與本地和鄰近地區的報章、雜誌合作推出澳門旅遊特刊；
- 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執行宣傳資料的郵寄與派發，並妥善管理更新各類宣傳資料的庫存狀況。

影視圖片和存檔

將繼續負責旅遊局在本地及對外活動之圖片與錄像拍攝工作，並採用數碼光盤方式貯存檔案，以便定期提供給本局駐外代表。

傳播及對外關係廳

04

旅遊局

傳播及對外關係廳

傳媒關係範疇

- 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；
- 與澳門特別行政區政府社會文化司司長辦公室緊密合作，籌備製作名為「澳門人、澳門情」特輯，當中包括六篇刊登於報章的專題故事、最少一個電視特輯及網上訊息，而澳門旅遊局已經被委派負責網上訊息發佈小組，為期六個月（二月至七月）；
- 參與訪澳的傳媒考察團的活動以建立良好的傳媒關係，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；
- 在旅遊局各個管理層支持下建立「通訊日誌」或「電子告示板（E-Board）」以發佈澳門旅遊局組織的或本局管理層參與的各主要活動；
- 繼續向本局發佈有關澳門、澳門旅遊業、或是國際旅遊業的新聞及相關消息；
- 就旅遊及相關危機與旅遊危機處理辦公室緊密合作；
- 繼續管理旅遊刊物「澳門旅遊」及「旅遊快訊」的內容編採及適時的發佈工作；
- 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。

通訊工具

- 跟進及監督「旅遊熱線服務」；
- 繼續參與旅遊局官方網站更新工作，並計劃於2012年內連同有關的智能手機應用程式一併推出；
- 繼續維護現行由澳門旅遊局總部主導的官方網站（包括七個不同語言版本）；
- 充分利用錄像作為工具去為本澳的主要大型活動製作高質素的影像及錄像，亦可以針對澳門旅遊局協辦或主辦的宣傳活動去製作不同主題的錄像。

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；
- 監督澳門旅遊局有份參與的世界旅遊組織（UNWTO）負責的「可持續旅遊發展以消除貧窮（ST-EP）」計劃；

活動計劃 二零一二年

- 充分利用澳門旅遊局安棟樑局長於今年四月就任成為亞太旅遊組織(PATA)主席的機遇與其他國家的旅遊部門或相關的國際組織作交流。

執照及監察廳

05

旅遊局

執照及監察廳

因應社會和旅遊業的急速變化和發展趨勢，採取全方位措施維護和提升旅遊設施和配套，以配合本澳建設成為世界旅遊休閒中心的發展定位，推進本澳旅遊業的持續和健康發展。

修改法例及相關工作

- 為配合旅遊業的現代化發展，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質素制訂有效監管機制。因此，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，2012 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
積極配合規範旅行社和導遊職業法例修改草案的立法討論和跟進工作，並為新法生效後的法律推廣和執法安排作前期準備。
 - 酒店及餐飲場所法例
隨著規範酒店及餐飲場所法例的修改草案公開諮詢於 2011 年完成，將深入研究和分析透過諮詢收集到的意見，爭取在 2012 年上半年完成對法案初稿進行更新和修訂的工作。
- 專項研究
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

- 縱觀近年酒店餐飲業發展興旺，各項大型建設逐步落成投入市場運作，當中更有多個國際知名的卓越酒店名牌落戶澳門，為本澳酒店業的多元化、現代化和國際化發展增添動力與色彩。將與業界保持緊密溝通，促進各項優秀旅遊建設的落實，推動世界水準與本土文化特色兼備的酒店、餐飲、消閒娛樂場所的誕生，為整體旅遊配套設施注入創意與活力。
- 繼續按部就班推進行政優化工作，在現有的基礎上擴展行政革新和管理措施，透過制訂內部工作指引、善用電子化科技、檢討工作流程和服務承諾

推行情況等措舉，更有系統地對工作進行管理和規範，促進工作質效，並為開展更多面向市民的多元化便捷服務創造條件。

- 隨著 2011 年下半年向公共服務評審委員會提出新增服務承諾項目的申請，將積極進行最後階段工作調整和準備，以便在新服務承諾項目獲核准後，可立即展開落實執行措施。
- 簡化發出執照程序方面，隨著於 2011 年與參與發牌程序的技術部門研究簡化新建酒店場所的執照申請流程，將於 2012 年落實有關跨部門工作程序的簡化措施，藉以為申請人提供便利。
- 旅遊局已於 2011 年底進駐政府綜合服務大樓，為配合大樓運作，該處的服務櫃檯辦公時間延長為早上 9 時至下午 6 時，中午照常辦公。為更好地協調工作，將持續檢討旅遊局總部和政府綜合服務大樓的服務櫃檯運作安排，並透過培訓和人力資源整合，優化服務質素。

行業監管和區域合作

- 為實現澳門成為世界旅遊休閒中心的發展目標，旅遊部門重視優質旅遊服務的建設，務求令旅客有稱心滿意的旅遊體驗。除了嚴謹履行行業管理職責，適時調整監管措施，確保旅遊設施符合高標準的質素要求外，亦持續透過各類指引和建議，向業界推廣優質服務的重要性。同時，建立全天候旅客支援機制，為求助旅客提供即時協助，並迅速協調旅遊糾紛。
- 打擊非法提供住宿方面，因應問題的發展情況，聯同跨部門工作小組定期檢討工作、評估成效並調整打擊部署，按照法律賦予的職權嚴謹執法，確保《禁止非法提供住宿》法律持續有效實施，維護公眾利益。與此同時，亦繼續與各相關社團和受影響的業主保持緊密合作，凝聚各方力量，共同遏止非法提供住宿活動。
- 積極把握《國家十二五規劃綱要》和《粵澳合作框架協議》的機遇，進一步推動行業管理方面的區域合作和交流。透過深化區域合作，共同維護市場秩序，保障旅客合法權益。同時，將進一步提高旅客權益透明度，廣泛宣傳旅客須知，讓旅客及時掌握遊澳資訊，作出明智的消費選擇。
- 隨著 2010 年和 2011 年分別與深圳市文體旅遊局和江蘇省旅遊局簽署“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。
- 為了鼓勵業界提升服務質素，注意遵紀守法，將組織澳門和深圳兩地旅遊業界簽署合作協定，為兩地業界搭建溝強橋樑，推動業界透過友好合作維護澳門遊市場秩序，促進區域旅遊健康發展。

人員培訓

- 因應新聘職員陸續履新，將按工作需要，開展一系列結合理論與實務操作的在職培訓，以便人員盡快熟習情況並投入工作。

行政財政廳

06

旅遊局

行政財政廳

行政財政廳下設財政處和行政及人力資源管理處。其職能是向旅遊局的人力資源、財政和財產等方面提供技術及行政協助。

2012 年行政財政廳的目標包括：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，行政財政廳將加強人員培訓，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，以及在需要時舉行講解會。

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 2012 年繼續與行政公職局、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予工作人員。

行政財政廳 2012 年的目標包括：繼續 2011 年實施的電子政務項目及其分段延伸至所有現存表格的計劃，以全面達到政府既定的“綠色行政”的目標。於 2012 年研究引入電子檔案，目的是盡量將旅遊局的紙本檔案轉為電子檔案。在財政方面，預計於 2012 年上半年開始將電子付款的可能性延伸至特區總預算徵收收入。繼續實施銀行轉帳支付計劃，此計劃亦延伸至出納活動付款及退款。收入方面，預計於 2012 年上半年落實自動轉帳計劃，以此方式退回展銷會及其他同類活動中所提供的保證金。在人力資源方面，將繼續招聘人員以便進入旅遊局人員編制，從而回應各部門的人力資源需求。

在 2012 年，行政財政廳將繼續配合及協助推行服務承諾計劃。

本局擬於 2012 年將為本局工作人員訂製冬季男、女裝制服。

旅遊基金本身預算以協助落實配合該年施政方針之旅遊範疇政策。

人力資源

關於旅遊局人力資源計劃，於 2012 年本局將繼續進行已展開的招聘工作，包括以編制外合同方式招聘 40 名二等督察以及 32 名二等技術輔導員分別於政府綜合服務大樓及澳門旅遊諮詢處提供服務。另，為填補編制內首席督察而開展的入職實習將於 2012 年完成，屆時 5 名首席督察將入職本局；此外，2 名法律範疇二等高級技術員及 1 名二等攝影師及視聽器材操作員亦於 2012 年入職。

規範入職及晉級的招聘及甄選程序的中央管理之補充法規已於 2011 年 9 月 8 日生效，行政公職局先進行高級技術員及技術輔導員的中央招聘，為配合各附屬單位的需求，本局將透過中央招聘以填補編制內二等高級技術員及二等技術輔導員的空缺；另，本局擬舉行入職開考以填補二等技術員及二等翻譯員的空缺。

按照第 14/2009 號法律《公務人員職程制度》及第 23/2011 號行政法規《公務人員的招聘、甄選及晉級培訓》的規定，預計於 2012 年為 53 名工作人員舉行晉級開考，資料如下：

月份	預計舉行晉級開考數目
1	9 個
2	2 個
3	---
4	1 個
5	5 個
6	2 個
7	3 個
8	10 個
9	1 個
10	8 個
11	1 個
12	5 個

於 2012 年，行政及人力資源管理處將設立機制讓工作人員能有途徑作出諮詢、表達意見及提供建議。

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	2011年 (澳門幣)	百分比 (%)	2012年 (澳門幣)	百分比 (%)	變動 (%)
特區總預算	189,154,000.00	22.98%	205,009,000.00	18.78%	8.38%
行政當局投資與 發展開支計劃	19,250,000.00	2.34%	16,222,500.00	1.49%	-15.73%
旅遊基金預算	614,664,100.00	74.68%	870,500,000.00	79.73%	41.62%
合計	823,068,100.00	100%	1,091,731,500.00	100%	32.64%

2011年運作預算(特區總預算)與2012年運作預算比較，增加金額達8.38%，行政當局投資與發展開支計劃減少15.73%，以及旅遊基金預算增加41.62%。

特區總預算(第二十三章)

說明	2011年 (澳門幣)	百分比 (%)	2012年 (澳門幣)	百分比 (%)	變動 (%)
人員	151,188,800.00	79.93%	164,899,000.00	80.43%	9.07%
資產和勞務	33,819,200.00	17.88%	37,532,000.00	18.31%	10.98%
其他經常開支	406,000.00	0.21%	638,000.00	0.31%	57.14%
資本開支	3,740,000.00	1.98%	1,940,000.00	0.95%	-48.13%
合計	189,154,000.00	100%	205,009,000.00	100%	8.38%

2012年特區總預算(OR)

有關旅遊局2012年度之運作預算(特區預算)獲批准之最初撥款為澳門幣205,009,000.00元。預計2012年特區預算收入，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。

2012年行政當局投資與發展開支計劃(PIDDA)

有關旅遊局2012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16,222,500.00元，將延續旅遊活動中心重修計劃及翻新水上住宅工程。

2012 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 2012 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 2011 年 3 月 14 日第 11 期《澳門特別行政區公報》第一組內之 3 月 8 日第 45/2011 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 2013 年 6 月 15 日。而 2012 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 2012 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	2011 年 (澳門幣)	百分比 (%)	2012 年 (澳門幣)	百分比 (%)	變動 (%)
本身收入	50,664,100.00	8.24%	50,000,000.00	5.74%	-1.31%
旅遊稅	300,000,000.00	48.81%	412,500,000.00	47.39%	37.50%
博彩撥款	264,000,000.00	42.95%	408,000,000.00	46.87%	54.55%
合共	614,664,100.00	100.00%	870,500,000.00	100.00%	41.62%

「公營部門及私人」轉移仍然是主要收入來源 (94.26%)，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 412,500,000.00 元，佔收入總額的 47.39%。

為著實行第 22/2008 號行政法規規定，預計由 2012 年第一季度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	2011 年 (澳門幣)	百分比 (%)	2012 年 (澳門幣)	百分比 (%)	變動 (%)
旅遊基金-旅遊局	439,645,300.00	71.53%	672,613,100.00	77.27%	52.99%
澳門大賽車	150,000,000.00	24.40%	160,000,000.00	18.38%	6.67%
煙花匯演	9,485,000.00	1.54%	11,540,000.00	1.32%	21.67%
澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心	6,216,700.00	1.01%	6,226,000.00	0.72%	0.15%
旅遊危機處理辦公室	9,317,100.00	1.52%	20,120,900.00	2.31%	115.96%
合計	614,664,100.00	100.00%	870,500,000.00	100.00%	41.62%

資產和勞務取得之開支仍然是基金的主要支出，佔總額的 64.84%。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、「獎勵旅遊激勵計劃」、親善訪問、在本澳舉行之研討會及會議等。

至於經常性轉移，在基金使用上佔第二位，佔總額的 31.78%。其中包括澳門大賽車獨立預算，金額為澳門幣 160,000,000.00 元，佔該項的 57.84%，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 13.74%。

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以致能夠作出更有效之監管以及提高工作成效。

旅遊產品及活動廳

07

旅遊局

旅遊產品及活動廳

旅遊產品及活動

2012 年活動計劃 - 旅遊產品、商務旅遊及節慶活動

月份	2012 年計劃的活動項目
一月	<ul style="list-style-type: none"> - 參與 2012 旅遊局於 1 月 10 日進行中期市場會議洽談會 - 1 月 23 日主辦農曆年初一煙花表演 - 1 月 23-25 日進行農曆新年活動
二月	<ul style="list-style-type: none"> - 聯同業界參展商參加於 2 月 21 - 22 日在澳洲墨爾本舉行的「2012 亞太區獎勵及會議旅遊展」(AIME)，以及相應之業界交流活動
四月	<ul style="list-style-type: none"> - 聯同業界參展商參加於 4 月 17-19 日在中國上海舉行的「中國上海國際獎勵旅遊及大會博覽會」(IT &CM China)，以及相應之業界交流活動
五月	<ul style="list-style-type: none"> - 聯同業界參展商參加於 5 月 22-24 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)」
六月	<ul style="list-style-type: none"> - 支持及參與「六一兒童節」 - 聯同業界參展商參加在 6 月 14-17 日於香港舉行的「香港國際旅遊展及商務會獎旅遊展」 - 更新「澳門獎勵旅遊指南」內容，包括澳門獎勵旅遊的軟、硬體設施和服務供應商資料等，以小冊子及電子版本(CD)形式推出
七月	<ul style="list-style-type: none"> - 主辦及舉行「第 24 屆澳門煙花匯演比賽」的記者招待會 - 主辦及舉行「第 23 屆澳門煙花匯演比賽」繪圖及攝影比賽頒獎禮
九月	<ul style="list-style-type: none"> - 主辦及舉行「第 24 屆澳門煙花匯演比賽」(於 9 月 8, 15, 22, 29 日及 10 月 1 日) - 主辦及舉行「澳門火樹銀花嘉年華」(於 9 月 8, 15, 22, 29 日及 10 月 1 日) - 聯同業界參展商參加 9 月 12-14 日在北京舉行的「中國(北京)國際商務及會獎旅遊展覽會(CIBTM)」，以及相應之業界交流活動
十月	<ul style="list-style-type: none"> - 主辦及舉行「第 24 屆澳門煙花匯演比賽」(於 9 月 8, 15, 22, 29 日及 10 月 1 日) - 主辦及舉行「澳門火樹銀花嘉年華」(於 9 月 8, 15, 22, 29 日及 10 月 1 日) - 支持和參加「明愛慈善園遊會」 - 支持「德國啤酒節」的舉辦 - 與相關單位聯合舉辦「葡韻嘉年華」 - 支持「第十屆澳門媽祖文化旅遊節」 - 聯同業界參展商參加於 10 月 2-4 日在泰國曼谷舉行的「亞洲

活動計劃 二零一二年

	<p>獎勵旅遊暨會議展覽會(IT&CMA)」</p> <ul style="list-style-type: none">- 聯同業界參展商參加於10月9-11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「澳門美食節」- 支持舉辦「第59屆澳門格蘭披治大賽車」- 主辦及進行「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27-29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">- 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- 支持進行澳門國際格蘭披治小型賽車錦標賽
全年進行	<ul style="list-style-type: none">- 1-12月，執行「獎勵旅遊激勵計劃」及跟進申請個案之相關工作- 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，在主要旅遊景點放置三輪車，並安排司機與遊客互動- 1-12月，深化旅遊產品發展計劃內的項目，如遊學團、廟宇及教堂推廣計劃、三輪車計劃、夜間旅遊活動、海上觀光遊等等- 1-12月，為本地旅遊文化文藝活動提供資助- 1-12月，在主要的國際獎勵旅遊刊物和網頁刊登宣傳廣告- 1-12月，籌備攝製新一輯「澳門獎勵旅遊宣傳片」

設施管理

策略

在了解到澳門擁有各樣設施及能力舉辦獎勵旅遊的條件，設施管理處將聯同旅遊局其他有關方面重點發展計劃及配套旅遊，目標是與旅遊從業員加強該項潛能，盡量提升在亞洲地區同級間之競爭力。

雖然旅遊活動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。因旅遊活動中心已有 19 的運作，設備已呈現老花，例如：做一些防水工程在假天花、牆壁；在假天花上面更換冷氣機的喉管；消防系統及渠道，需做維修工程；更換全新的電話及閉路電視/CCTV 設備；翻新旅遊活動中心外牆。

2012 年度主要的活動

後勤支援，協助各項宣傳活動的娛樂節目：

1 月 10 日	：	旅遊局中期會議，商務旅遊洽談會及交流午宴
5 月 6 日	：	第五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 15 至 18 日	：	第五十九屆格蘭披治大賽車的慶祝活動
12 月 20 日	：	慶祝澳門回歸十三週年活動

內部管理

- 負責管理整座旅遊活動中心：包括物業和設備，提供協助及聯絡有關旅遊局之維修保養合約；
- 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施於福泰工業大廈內之物料及設施；
- 經歷近 19 年的運作，本中心內的冷氣系統及其他設施及裝置已變得殘舊，某些工程需要翻新，內部冷氣系統亦需翻新；
- 負責旅遊活動中心、大賽車博物館、葡萄酒博物館及旅遊文化活動中心的

管理工作，包括保安公司及清潔公司協調人事、設備和統籌會議及上述場地有關的活動及宣傳推廣工作。而利斯大廈方面，只負責有關保安及清潔工作。

表一 『2012年旅遊活動中心及利斯大廈之設施保養維修』 - 特區預算

判給內容	判給公司	獲批之總金額
旅遊活動中心及利斯大廈電話設備維修及保養服務判給	捷朗菱電訊有限公司	澳門幣 MOP\$33,600.00
旅遊活動中心及利斯大廈及舊控制塔升降機提供維修及保養服務判給	奧的斯電梯(香港)有限公司	澳門幣 MOP\$71,400.00
旅遊活動中心及利斯大廈電力設備提供保養維修及小型維修工程服務判給	譚端記電業工程	澳門幣 MOP\$466,800.00
旅遊活動中心及澳門商務旅遊中心利斯大廈空調系統提供保養及維修服務判給	怡和工程(澳門)有限公司	澳門幣 MOP\$300,000.00
旅遊活動中心及澳門商務旅遊中心(利斯大廈)消防系統提供保養維修服務判給	利聯消防工程有限公司	澳門幣 MOP\$36,000.00

表二 『2012年旅遊文化活動中心之設施保養維修』 - 旅遊基金預算

判給內容	判給公司	獲批之總金額
旅遊文化活動中心電扶梯及升降機之維修保養服務判給	奧的斯電梯(香港)有限公司	澳門幣 MOP\$91,800.00
旅遊文化活動中心電力設備提供保養維修及小型維修工程服務判給	譚端記電業工程	澳門幣 MOP\$306,000.00
旅遊文化活動中心消防系統提供保養維修服務判給	利聯消防工程有限公司	澳門幣 MOP\$15,000.00
旅遊文化活動中心空調系統提供保養維修服務判給	怡和工程(澳門)有限公司	澳門幣 MOP\$65,000.00
旅遊文化活動中心電話設備之保養維修服務判給	澳門電訊有限公司	澳門幣 MOP\$13,600.00

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；
- 配合第五十九屆澳門大賽車作宣傳推廣。使入場參觀人士對澳門格蘭披士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，澳門旅遊局駐海外辦事處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 2012 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；
- 由 2009 年 9 月至 2012 年 6 月 30 日大賽車博物館繼續延長閉館時間（10 時至 21 時）。

一般活動

- 繼續利用設備及物料的運用
 - 繼續利用電腦作資訊處理；
 - 保養；
 - 繼續使用新添置之設備，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、大賽車博物館虛擬之旅及搖控數碼軌道賽車。
- 推出“語音導賞播放器 - 導賞服務”計劃，以及備有四種不同語言供使用（廣東話、普通話、葡萄牙語及英語）

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；
- 第五十九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 2012 年 5 月 6 日假塔石廣場舉行的第五屆澳門國際博物館日嘉年華，此活動會邀請廣東省及香港博物館參與，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，尤其是旅遊產品及活動廳、旅遊推廣廳、組織計劃及發展廳及公共關係處。
- 外地層面
 - 於 2012 年 5 月 6 日假塔石廣場舉行的第五屆澳門國際博物館日嘉年華，此活動會邀請廣東省及香港博物館參與；
 - 與旅遊局駐海外代表辦事處聯絡，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的培訓。

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；
- 製作澳門格蘭披士大賽車勝出車輛的模型；
- 購買新的液晶顯示器及更新中央系統來代替已經過時的系統。

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。

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的錄影帶（母帶）；
- 為每年的賽事製作多種語言（廣東話、普通話、日本語等）的錄影帶或電影光碟於博物館內出售。

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：

- 2012 年繼續宣傳推廣葡萄酒博物館；
- 設置及更新一系列先進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、澳門旅遊局駐海外辦事處推廣葡萄酒博物館；
- 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；
- 於 2012 年 5 月 6 日號假塔石廣場舉行第五屆「2012 澳門國際博物館日嘉年華」，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予此次活動，宣傳各地博物館給本地居民及遊客；
- 由 2012 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；
- 2012 年 1 月 1 日至 6 月 30 日繼續延長開放時間由早上 10 時至晚上 9 時。

一般活動

- 物料的運用
 - 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；
- 推出有 4 種語言的語音導賞播放器服務(中文、普通話、葡文及英文)。

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；
- 接待學生及學術團體參觀；
- 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 2012 年 5 月 6 日在塔石廣場舉行的第五屆「2012 澳門國際博物館日嘉年華」，此活動會邀請廣東省及香港博物館參與，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；
- 與澳門各博物館每月舉行定期會議。

- 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；
 - 與旅遊局駐海外代表辦事處聯絡，使葡萄酒博物館在外地得以推廣；
 - 與旅遊局駐香港代表辦事處聯絡；
 - 與各地博物館聯絡，并參與博物館有關的專題講座；
 - 申請成為“博物館協會”會員。

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的培訓；
- 學習操作連接無線寬頻輸出的多媒體演視設備。

推廣的圖片產品

- 編制有關葡萄酒博物館內的設備和資料的小冊子；
- 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。

購買新的影音器材

- 更換在酒窖區內的電視及接駁至葡萄酒視聽總控制中心。

書名 : 二零一二年度活動計劃
出版 : 澳門特別行政區政府旅遊局
編輯 : 研究計劃處
印刷 : 華輝印刷有限公司
數量 : 160 本
出版日期 : 2012 年 3 月

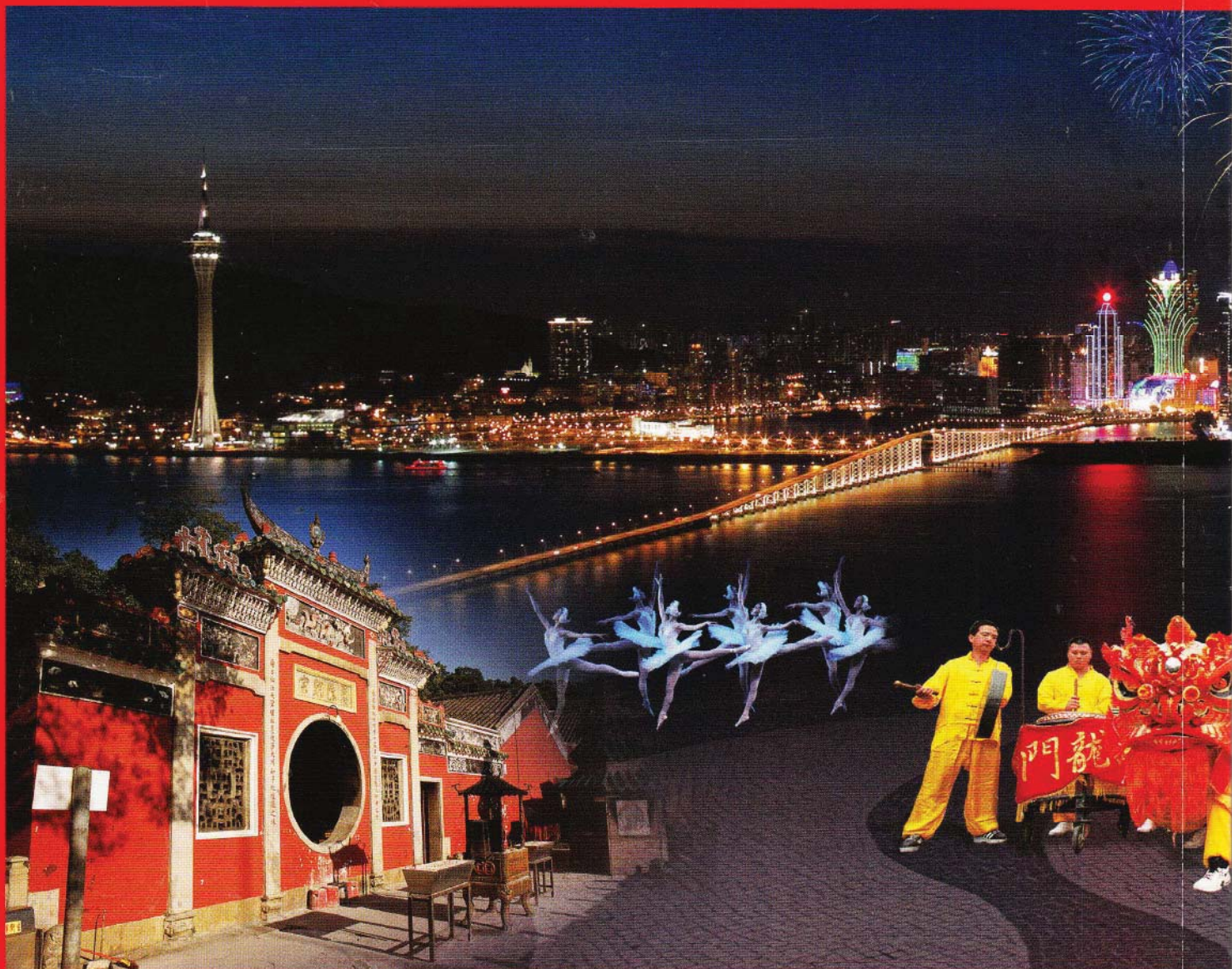
Título : Plano de Actividades de 2012
Edição : Direcção dos Serviços de Turismo
Produção : Divisão de Estudos e Planeamento
Impressão : Tipografia Welfare, Limitada
Tiragem : 160 exemplares
Data de edição : Março 2012

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.



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

地址 : 澳門宋玉生廣場335-341號獲多利大廈12樓
Add : Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.ºs.335-341,
Edifício "Hot Line", 12.º andar, Macau.
電話 Tel : (853) 2831 5566
傳真 Fax : (853) 2851 0104
網址 http : //www.macautourism.gov.mo