

二零一零年度活動計劃  
PLANO DE ACTIVIDADES DE 2010



繽紛世界，澳門就是與別不同

*A World of difference, the difference is Macau*

# 二零一零年度 活動計劃

# 目錄

|                  |    |
|------------------|----|
| 1. 前言.....       | 4  |
| 2. 研究暨計劃廳.....   | 10 |
| 3. 發出執照暨稽查廳..... | 20 |
| 4. 產品暨特別計劃廳..... | 23 |
| 5. 推廣廳.....      | 29 |
| 6. 行政暨財政處.....   | 54 |
| 7. 旅遊活動中心.....   | 59 |
| 8. 大賽車博物館.....   | 62 |
| 9. 葡萄酒博物館.....   | 66 |

## 前言

## 前言

踏入特區政府施政的第十一年，特區正處於新的發展階段，不但需要確保經濟持續發展的勢頭，也面臨著各種挑戰和問題。旅遊業適度多元化發展在現階段需要作出進一步的深化，以便能更好地配合澳門經濟的可持續發展。為適應形勢，促使旅遊業發展，繼續推進旅遊產品多元化及客源市場多元化目標。

為實現《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要》中明確表示支援粵港澳合作發展服務業，鞏固澳門作為世界旅遊休閒中心的地位，著力加強區域合作，實行區域內旅遊資源錯位發展、優勢互補，開創區域旅遊合作的新局面。

在發展多元化旅遊產品方面，充分利用本地深厚的旅遊及文化資源，以創意為核心，實現旅遊與本地各種文化元素的緊密結合與綜合互動，廣開思路，透過與旅遊產業相關部門的密切合作，研究開發新項目，並共同改造、優化現有的旅遊產品和設施，以推動澳門旅遊和文化產業的發展。同時，繼續在澳門舉辦各類型的大型國際盛事，將澳門打造成一個多姿多采的盛事與娛樂表演之都。

會展及商務旅遊業是澳門的新興產業，配合特區政府在中短期內實行以會議為主、展覽為輔的會展業發展目標，充分利用澳門各種現有的優勢，舉辦具澳門特色的會展活動。

除了鞏固現有基礎客源，維持東南亞旅客市場高增長態勢外，重點拓展國際旅客市場，逐步實現客源市場的多元化。針對目標市場的特性，開展調研以了解旅客的需要，以強化推廣宣傳的效果。繼續與以澳門為發展基地的航空公司進行緊密合作，開發國際直航聯繫的市場；邀請考察團及國際傳媒來澳採訪，爭取跨媒體的推廣效益，務求將澳門建設成為優質多元旅遊之都，以及亞洲地區獨特的休閒、娛樂和會展目的地。

在旅遊服務質量方面，將透過酒店、旅行社以及導遊等相關法規的修訂工作和資源的合理調配，進一步加強行業管理，完善旅遊行業的法制建設。同時，致力進行打擊非法旅館的工作，並從執法、教育、宣傳等方面著手，強化業界守法和提供優質服務的意識。

在行政優化方面，研究擴大現時旅遊基金的適用範圍，考慮加入推動本澳旅遊產品的發展；並進行行政革新和檢視相關的便民措施，致力提高旅客和市民的滿意度。

## 一、深化區域發展合作 加強國際互動交流

在區域合作的層面上，隨著《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要》的出台，澳門在區域合作的領域上將進入嶄新的階段。藉著區域合作框架所提供的機遇，旅遊部門將繼續與國家旅遊局、泛珠三角、粵港澳、粵澳、閩澳以至兩岸四地等建立交流合作平台與機制，探討開發包括台澳聯線旅遊在內的一程多站旅遊路線。

期望透過更多區域性旅遊產品項目的開發以及營造珠江三角洲地區內便利的旅客流通環境，打造區域性旅遊品牌；並藉著區域性旅遊資源的整合和優化，達致多贏局面。同時，優化粵港澳協調機制與聯絡機制，促進粵港澳相互協調發展。實現粵澳產業對接，強化粵澳旅遊合作，避免重複建設和惡性競爭，實行錯位發展，實現優勢互補，聯手參與國際競爭。

在國際層面上，將透過參與多個國際旅遊組織的會議及活動，充分利用旅遊領域內所衍生的合作和交流機會，提升澳門在國際旅遊界的知名度。

## 二、豐富旅遊產品組合 增強文化旅遊形象

特區政府秉持旅遊業可持續發展和旅遊經濟適度多元發展作為努力目標，明確澳門作為世界旅遊休閒中心的地位，大力推動以旅遊休閒為主軸的旅遊發展模式，並以世界文化遺產遊作為澳門的主打旅遊產品，支持開發多元化的旅遊產品，打造文化旅遊品牌。

為了完善旅遊產品的發展，利用本地深厚的旅遊及文化資源，以創意為核心，將旅遊與創意、飲食、體育、科技、演藝等元素緊密結合。隨著越來越多文化遺產建築的修復與再利用，旅遊部門將透過舉辦活動，強化歷史城區內不同的社區主題特色，積極推動文化遺產成為具吸引力的旅遊點。

將與旅遊產業相關的其他部門進行密切的跨部門合作，加強協調，研究開發各種新項目，如設立循環旅遊巴士、夜市等的可行性，並共同改造、優化現有的旅遊產品和設施，以推動澳門的旅遊和文化產業發展，構建優質旅遊之都。

以優質的世界文化遺產遊作為澳門主打的旅遊產品，結合特區政府銳意發展的文化產業，發展包括觀光文化旅遊、會展旅遊、度假休閒旅遊和購物旅遊等在內的多元旅遊產業，借助區域旅遊合作，將旅遊路線延伸到鄰近地區，拓寬澳門旅遊的腹地。積極推動優化酒店、會展等各項旅遊軟硬件配套設施，提升旅遊服務的品質，使旅客享受優質的旅遊服務。

舉辦及協助推動各項盛事及活動，包括「澳門格蘭披治大賽車」、「澳門格蘭披治小型賽車錦標賽」、「澳門國際煙花比賽匯演」、「火樹銀花嘉年華」、「葡韻嘉年華」、「澳門美食節」、「媽祖文化節」、「除夕夜」倒數晚會及農曆新年系列活動等，傳承澳門節慶活動特色，並致力研究發掘新元素，以濃郁活動的主題和氣氛。

持續優化現有旅遊產品的吸引力，因應市場的變化研究更新「精華遊」路線，探討擴展文藝表演地點和時段的可能性，透過鼓勵社團組織籌辦傳統民俗活動、節日慶典活動，呈現澳門文化旅遊內涵，並繼續透過旅遊認知運動，將澳門多元嶄新的旅遊特色持續地向市民和遊客推廣。

### 三、培育會展行業成長 促進會展旅遊發展

會展及商務旅遊業是澳門初現發展勢頭的新興產業，在中短期內將實行以會議為主、以展覽為輔的發展目標。充分發揮澳門「一國兩制」、「自由港」、「低稅制」、「服務平台」等各種優勢，塑造澳門獨特的會展品牌，舉辦澳門特色會展。

為穩健發展會展及獎勵旅遊業，現時特區政府內多個部門正共同推動和促進有關工作，旅遊局亦配合政府政策加以推動。

積極參與區域會展項目，促進澳門與珠三角緊密合作，共同研究發展內地會展業市場。研究利用跨境交通網絡新形勢，融合區域性旅遊產品，通過優勢互補，資源互助，充分發揮澳門的區位優勢和地理位置，突出澳門會展業的國際性，將澳門打造為珠三角與國際會展業交流融合的接合點。此外，充分融合廣東在產業基礎、會展設施、展會資源上的優勢，港澳地區在營銷網絡、資金、人才和管理經驗上的優勢，形成粵港澳間多層次、相互補充的會展市場結構，實現粵港澳會展產業的深層次合作，邁向區域會展發展的新階段。

同時，商務旅遊中心將繼續鼓勵、支持並聯同業界，共同參與有助促進澳門商務旅遊發展的活動，強化「業界夥伴計劃」作為業界和政府間提供合作平台的角色，透過系列活動，凝聚和團結業界，促進產業成長；繼續引領和鼓勵業界加強對外聯繫，共同參與大型國際會議和展覽活動，並於參加國際展會期間和當地創設交流互動的平台，在協助業界鞏固內在合作網絡系統的同時，透過交流開拓視野，增加對外接觸，建立國際業務合作關係網絡；鼓勵和支持業界申辦大型會議，並為競投活動的工作提供協助。

商務旅遊的穩健和持續發展，優質的人力資源和服務文化支援不可或缺，會展業界的專業培訓工作將繼續進行，並以國際接軌為定位，提昇本地業界的國際專業資格和水平，增強區內同業的互動聯繫。

#### 四、創新旅遊推廣手法 拓寬旅遊市場組合

近年來，澳門客源市場比例雖然仍以內地、香港及台灣旅客為主，但國際旅客比例已逐年增加。未來將繼續以旅遊客源多元化作為工作的重點方向。在鞏固現有客源的基礎上，積極拓展國際市場，尤其是保持東南亞旅客市場的高增長態勢，以及深化新興市場，如俄羅斯、中東、越南等地區；此外，繼續與以澳門為發展基地的航空公司進行緊密合作，開發國際直航聯繫的市場，吸引更多不同地區的旅客來澳。

隨著旅遊業的迅速發展，為配合各地旅客的不同需要及期望，針對目標市場的特性，將開展切合市場的調查以了解旅客的需要，再進行推廣活動，以強化推廣宣傳的效果。

在加強宣傳措施和推廣力度的前提下，積極投放資源在網絡市場作推廣，在現有十一種語言的旅遊推廣網頁外，將針對目標市場開發俄羅斯語、阿拉伯語、西班牙語、越南語、意大利語的網頁；與知名的國際資訊、消閒網站合作，透過受歡迎的電子媒介及網絡創新工具，介紹並宣傳澳門的旅遊特色，擴大旅遊資訊的覆蓋範圍。

此外，組織和鼓勵本地旅遊業界參與重要的海外旅遊促銷活動，並重點推廣及宣傳澳門世界文化遺產，以及多元旅遊路線，包括文化旅遊、會展旅遊、度假休閒旅遊和購物旅遊等，並透過邀請世界各地旅遊業界組織考察團來澳及國際傳媒進行採訪，爭取跨媒體的推廣效益。

為了進一步提升現有旅遊諮詢處的功能和服務素質，重新裝潢及統一各旅遊諮詢處的風格；同時，諮詢處內將設置各種便利旅客的資訊設備及網絡服務，以迎合旅客的需求，以及完善現有旅遊諮詢處的服務成效。

延續 2009 年「支持澳門旅遊業界方案」的效應，將因應經濟環境的變動及市場的反應，在適當的時間調整支持方案以作出配合。

#### 五、重視旅遊行業管理 優化行政服務職能

為促使旅遊業長期健康發展，有效保障來澳旅客的權益，建立誠信與優質的旅遊品質成為旅遊部門長期和持久的任務。通過現有的專責小組專門處理涉及旅遊行業相關的修法工作，積極修改酒店、旅行社以及導遊等相關法規，逐步完善旅遊行業法制建設，並爭取於本年推出部分相關法規；在修法的同時，積極準備有關法規的推廣工作。



整體檢視導遊行業人力資源配置，與旅遊培訓單位緊密合作，鼓勵更多有志從事外語導遊的人士擔任少數語種導遊的工作。同時，支持業界舉辦其他培訓項目，以提高整個行業的服務素質。

秉持嚴肅態度處理旅遊行業各種不規則現象，尤其是查處「非法旅館」的問題。有關《禁止非法提供住宿》法案已獲得立法會一般性通過，新法中將賦予執法部門強而有力的法律手段，以便迅速有效遏止經營非法旅館的活動。配合新法的推出，特區政府將重點打擊非法旅館的工作和進行法律宣傳。同時，從執法、教育、宣傳等方面著手，向來澳旅客強化優質優價的理性消費觀念，並透過多渠道宣傳措施，強化業界守法和提供優質服務的意識，發揮行業自律作用。此外，促進與旅遊服務行業共同組織優質營商環境，減少消費糾紛，同心協力維護本澳購物旅遊城市形象。

透過跨部門合作的方式，爭取在規劃初期的階段與其他部門進行協調，全程參與完善各項旅遊相關設施，以及優化各項接待旅客的軟硬件設備的工作，例如改善關閘、碼頭及機場口岸的入境配套設施等，共同為澳門營造好客旅遊之都的形象。

研究擴大現時旅遊基金的適用範圍，除了支持推廣澳門旅遊的活動外，將考慮加入推動本澳旅遊產品的發展，鼓勵策略性產品或活動的發展。

進一步推行行政優化工作，實施行政革新和相關便民措施，簡化現有的各項行政程序，提高發牌審批程序的素質和透明度。此外，善用電子科技，積極配合推行電子政府，已廣泛使用電子認證，並逐步引入電子付費的便捷措施和展開以數碼形式接收圖則資訊系統的研究工作，推動無紙化綠色行政。同時，促進涉及跨部門工作流程的緊密合作，進一步檢討服務承諾，善用人力資源和透過持續的人員培訓，提升工作素質和效率，為面向旅客和市民創設良好的條件，成為推動澳門旅遊業可持續發展的堅實力量。

研究暨計劃廳

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；2010年，本廳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，提出市場發展建議及報告；
  - 在旅遊局召開市場會議(Annual Marketing Meeting)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，包括旅遊學院、澳門大學博彩研究所、澳門科技大學國際旅遊學院等保持聯繫，並就他們的問卷調查提供意見；
  - 不定期接待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，針對目標市場的特性，將開展切合市場的調查以了解旅客的需要。就三個主要方面，包括旅客的背景及特徵、旅客需求，以及旅客行為作出調查。
  
- 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，旅遊局將持續分析旅遊業市場趨勢並出版下列刊物：
    - + 「旅遊局活動計劃」(年刊) – “Plano de Actividades da DST”
    - + 「旅遊局活動報告」(年刊) – “Relatório de Actividades da DST”

- ✦ 「澳門旅遊業統計報告」(年刊) – “Macau Travel & Tourism Statistics”
  - ✦ 「市場表現狀況報告」(季刊) – “Market Performance Report”
  - ✦ 「會展及獎勵旅遊年報」(年刊) – “MICE Annual Report”
  - ✦ 「澳門旅遊業統計」資料便覽 (年刊) – “Macau Tourism Figures”
  - ✦ 「每月旅遊業概覽」(月刊) – “Monthly Tourism Highlights”
  - ✦ 「旅遊局圖書目錄」(年刊) – “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；
  - 計劃停止印刷「市場表現狀況報告」(季刊)以及「會展及獎勵旅遊日誌」(半年刊)，有關刊物及信息內容主要以電子刊物的形式推出；
  - 計劃製作「會展及獎勵旅遊年報」，重點介紹澳門商務旅遊活動過去一年的表現狀況，包括活動數目及參與人次，加深公眾對澳門的商務旅遊發展的認識；
  - 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，2010年將繼續進行下列工作，以方便本局員工取得相關訊息：
- 持續與新聞局作出協調，完善網上剪報系統，並為建立專門針對與旅遊相關新聞的版面進行分析，使之能夠針對旅遊相關的新聞及資訊，讓本局人員能透過電子平台充份掌握旅遊相關的訊息；
  - 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；

2010年，將研究製訂資料中心訂閱、藏書、文件管理、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，方便閱讀參考，並建立系統的旅遊研究資料庫，作為旅遊推廣及研究工作的參考。

## 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，2010年將協調旅遊局進行「服務承諾」覆審工作，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；
  - 繼續就旅遊局向本地市民及旅客提供服務的滿意度作出調查，作為旅遊局執行「服務承諾」計劃及改善服務的參考。
  
- 行政現代化
  - 研究及協調旅遊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

- 世界旅遊休閒城市的發展
  - 為配合《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要》中明確指出鞏固澳門作為世界旅遊休閒中心的地位，旅遊部門將就相關發展方向展開研究，例如在交通條件、區域合作、文化旅遊、盛事旅遊、創意產業發展等方面作出案例探討，提出具體構思，以及就相關可行項目展開跨部門合作提出建議。
  
- 支持澳門旅遊業界方案
  - 為了協助旅遊業界應對金融危機帶來的衝擊，同時為了配合澳門特區成立十週年的重要日子，旅遊局於2009年開展了一套整體的旅遊業界支持方案。本廳於2010年將繼續協助「支持澳門旅遊業界方案」的執行，包括與旅遊培訓單位緊密合作，協調有關「行業培訓支持方案」的執行。並將對方案執行期間收集的數據作出分析，為旅遊推廣及行業管理提供參考。

- 「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。
- 新聞及公關協調員
  - 協調設立內部支持機制。

## **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》以及《媽閣輕軌站整體發展協調小組》。另外，還就《共建大珠三角優質生活圈專項規劃》、港務局的《澳門節水規劃大綱》、澳門可持續發展策略研究中心的《澳門城市概念性規劃綱要》、交通事務局的《澳門陸路整體交通運輸政策》、環境保護局的《澳門環境保護性概念規劃綱要》等項目提供旅遊方面的意見；
  - 為配合特區政府以優質的世界文化遺產遊作為澳門的主打旅遊產品，計劃透過跨部門合作，共同促進文化旅遊的發展，更好地善用品世遺文化資源、文化和表演活動；探討完善歷史城區的標識系統、解說系統、旅遊及配套設施、交通組織等，以優化澳門歷史城區旅遊環境的現況，使旅客可無障礙地於歷史城區遊覽。

## **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：2010 年澳門特區政府旅遊局將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，包括國家旅遊局邵琪偉局長來澳官式訪問的事宜，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**

- 本廳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。目前，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)
- 本廳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。
- 為 2010 年 9 月 14-17 日在澳門舉行的「2010 亞太旅遊協會交易會(PATA Travel Mart 2010)」以及於 9 月 17-19 日舉行的「亞太旅遊協會理事會會議(PATA Board of Directors Meeting)」進行聯繫工作，並提供行政及技術支援。

### **資訊中心**

- 在使用電子工具推動本地區旅遊發展方面，旅遊網站及業界網站一向是本局推廣旅遊及與業界發放訊息之重要渠道，為配合本局電子推廣策略及持續改善旅遊局服務質素，本年度計劃研究之項目包括：
  - + 旅遊網站
  - 更新規劃掌中澳系統，主力研究改善用戶介面，提升效率及支援更多智

能手機平台版本；

- 定期為掌中澳系統及供用戶列印旅遊地圖之資料作更新；
- 落實旅遊網站電子刊物更新項目，重新設計及引入新元素，使其保持吸引力，以便成為希望來澳旅遊人士重要參考工具之一；
- 引入 RSS 服務，為旅客及有興趣人士提供即時更新之旅遊資訊；
- 配合電信管理局計劃設立之無線寬頻系統，建立旅遊網站智能手機版本及純文字版本；
- 配合推廣廳計劃，增設本局於其他重點網站之廣告及入境歡迎短訊，及研究隨後提供旅遊資訊之可行性；
- 於旅遊局轄下博物館提供電子導賞服務，透過無線寬頻系統下載資訊；
- 落實旅遊網站主題模板項目，使各駐海外代表之網站版本能擁有系統化網域名稱及統一設計主題；
- 落實旅遊網站增設俄羅斯顯示語言項目，使未有駐外代表之地區，也能透過當地語言了解澳門旅遊相關資訊；
- 除上述俄羅斯顯示語言外，計劃進一步增設之旅遊網站顯示語言包括：阿拉伯語、西班牙語、越南語、意大利語等。

✦ 業界網站

- 對「支持澳門旅遊業界方案」提供技術支援；
- 落實會展及獎勵旅遊網站項目，為更好地推動本地區會展及獎勵旅遊之發展，以及整合相關資訊；
- 配合產品暨特別計劃廳之會展及獎勵旅遊網站品牌化項目；
- 建立網上支付服務，繼去年落實之網上登記服務作出延伸，支援登記後之付款手續，完善整體網上報名服務；
- 完善公共行政改革路線圖項目 30 及 31 中之計劃，當中包括在互聯網上進行推廣活動/商務旅遊展之報名手續、為場地預留/租用服務進行電子化、在互聯網上進行研討會/培訓課程之電子登記及報名、為導遊工作證之申請電子化及電子簽署項目等；
- 繼續開發網上服務，如旅客人數之申報。

✦ 其他項目

- 研究增加註冊中文或非拉丁語系域名及通用網址，為協助本局推廣澳門旅遊業及旅遊產品，以及保護本局之相關字詞免受不當之用；
- 繼續開發機制使旅遊及業界網站能取得執照管理系統實時資料，並向民政總署取得飲料及飲食場所資料，以顯示於網站上；
- 對旅遊網站及業界網站之技術層面進行監測及改善（硬件更新、網站存取可靠性、配合特區政府入口網站等）；
- 為 AACVB 網站提供技術支援；



- 研究開發 YouTube 澳門首頁，成為旅遊局發放資訊平台之一，並研究向特區政府各部門推廣此平台之應用；
- 為宣傳暨製作處提供電子賀卡之技術支援。
  
- 在提升本局內部行政效率及配合電子政府方針方面，資訊中心亦計劃了大量工作，當中包括：
  - 引入資訊科技營運管理導引 (ITIL)，藉著參照最佳營運做法，分階段制定合適資訊中心之各類型工作流程，製作由接收要求至完成工作項目之程序，並重整庫存清單系統，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；
  - 建議行政暨財政處使用文件管理系統來處理地區預算及行政當局投資與發展開支計劃已批核之建議書，方便內部人員查閱相關文件，亦減少紙張之應用量；
  - 跟進文件追蹤系統項目，以配合行政暨公職局之電子公函收發系統 (eDocX) 作出無縫接合；
  - 文件追蹤系統之硬本文件電子化，以便內部人員查閱相關文件，及提升分發效率，亦減少紙張之應用量；
  - 建立電子簽署流程系統，使電子簽署後之文件流程自動化；
  - 向有需要部門提供電腦傳真伺服器支援，有效地發放大量資訊至指定實體。
  
- 資訊中心繼續開發及完善現有資訊系統，於本年度計劃投入運作或作出較大改動之資訊系統包括：
  - 全能通接待系統 (與文件追蹤系統作適當整合、更新系統規劃等)；
  - 執照管理系統 (落實用戶所訂立之改動、向民政總署取得街道資料等)；
  - 為酒店及同類場所每年續牌期間提供系統配合及技術支援；
  - 執照流程系統 (完善酒店及同類場所範疇，並開發其餘類別)；
  - 稽查管理系統 (新系統次階段開發範圍為制裁程序)；
  - 落實外勤管理系統，以協助監測及統計發出執照暨稽查廳之外勤狀況；
  - 研究整合產品暨特別計劃廳 IDSS 系統與執照管理系統，使相同類型之資料能以執照管理系統為準；
  - 配合研究暨計劃廳相關項目之進度及要求，研究引入社會科學統計程序 (SPSS)；
  - 為旅遊活動中心場地租用之內部登記程序進行電子化，以便主管人員能查閱有關場地之預留狀況；
  - 旅遊基金系統 (繼續落實用戶要求)；
  - 研究旅遊基金系統外判方案，以舒緩因本中心人力資源減少而導致之相應工作量；

- 人事系統 (繼續落實用戶要求)；
- 為旅遊危機處理辦公室強化「受影響人士登記」系統。
  
- 資訊保安為近年最受關注資訊課題之一，資訊中心亦察覺到此方面之重要性，為本局計劃一系列解決方案，本年度將實施之項目包括：
  - 考慮本局之資訊保安評估報告及建議，為當中合適之方案進行系統改動及相關購置；
  - 按照個人資料保護辦公室指示，已製訂電子郵件及互聯網使用之聲明書，待該辦公室回覆後正式落實；
  - 繼續落實以加密式 USB 記憶體取代現有傳統 USB 記憶體。
  
- 基建、網絡及電腦設備等方面，資訊中心繼續配合本局發展及回應用戶要求，本年將提供之服務包括：
  - 為資訊中心及伺服器房間搬遷事宜作分析及準備；
  - 配合特區政府計劃設立之政府綜合服務大樓，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；
  - 為本局電腦網絡進行監測及改善；
  - 優化伺服器資料儲存模式 (SAN)，更善用硬盤資源及提升備份復原效能；
  - 增設檔案傳輸伺服器 (FTP Server)，為本中心及各部門提供與業界資料互通平台；
  - 資料庫由 SQL 2000 升級至 SQL 2005/2008；
  - 配合發出執照處要求，研究 RFID 檔案追蹤技術；
  - 整合全能通接待櫃台及行政暨財政處之輪候資料系統；
  - 為便本局辦公室與駐外代表之溝通，研究增設視像會議系統；
  - 研究於電話錄音系統增設手機轉接服務之技術可行性，以強化與相關同事之聯絡途徑；
  - 為旅遊危機處理辦公室設計及安裝獨立出勤管理系統；
  - 購置及處理電腦設備 (如會議室內無線網絡設備及架構重組招聘等)；
  - 繼續研究 Skype 可用範疇；
  - 為本局人員在資訊範疇上提供技術支援。
  
- 一如以往，資訊中心將持續為本局主辦、協辦及參與之會議、研討會及培訓課程提供各方面技術支援，當中包括：
  - 統籌資訊科技週展覽；
  - 本局市場會議年會。

- 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課程。
- 持續為資訊範疇之行政程序進行配合工作，當中包括：
  - 為相關項目及服務製作預算、建議書及跟進付款事宜；
  - 與供應商協調改善發票型式，以便簡化內部建議書及付款手續文件。

發出執照暨稽查廳

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，2010 年將繼續積極跟進下列法例的修改工作：
  - 《禁止非法提供住宿》(法案) 現正由立法會進行細則性審議，將繼續配合並跟進有關事項，促進立法工作的順利進行；
  - 規範酒店及餐飲場所的 4 月 1 日第 16/96/M 號法令及 4 月 1 日第 83/96/M 號訓令；
  - 規範旅行社及導遊職業的經第 42/2004 號行政法規修改的 11 月 3 日第 48/98/M 號法令。
- 在修改法例的同時，亦為新法出台後的法律推廣及執法工作做好前期準備。

### 行業管理

- 考慮到近年旅遊行業的發展趨勢，2010 年的工作重點將繼續是：
  - 巡查旅遊景點、出入境口岸和導遊 (尤其是無牌導遊問題)；
  - 打擊無牌經營酒吧及卡拉 OK 場所。
- 針對「非法旅館」問題，繼續與跨部門工作小組緊密合作，加強巡查力度。同時，延續已於 2009 年展開的宣傳教育活動。
- 繼續與衛生局合作，加強食物安全衛生方面的工作。
- 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。

### 發出執照工作

- 配合因行業發展而增加的申請個案，2010 年將採取措施提升部門的工作效率，並提高審批程序的素質及透明度，包括：
  - 隨著 2009 年引入工作流程系統，2010 年將著力為系統與其他資訊系統作出整合，目的在於提升內部工作效率及對執照審批程序有更系統性的

監控；

- 研究在執照審批程序中引入合適的指引及格式化文件，改善審批程序的素質；
  - 善用電子化科技開展更多便民服務，包括深化網上查詢申請進度系統，並研究透過更多渠道，如電子郵件、手提電話短訊等，向申請人發放關於執照申請的資料，以提高審批程序的透明度。
- 研究與民政總署合作建立餐飲場所名稱資料庫，方便申請人查閱已被使用的場所名稱。
  - 檢討服務承諾之推行情況，並對推出新服務承諾項目進行可行性研究。
  - 因應本澳旅遊業發展的需要及變化，檢討現行就豁免機動車輛稅申請進行的發表意見程序，對有關的優化計劃進行研究，並向申請人提供申請程序指引。
  - 為配合政府綜合服務大樓的運作，發出執照暨稽查廳對外服務部份擬於 2011 年進駐大樓。為此，將積極作前期準備。

## **人員培訓**

為提升旅遊範疇人力資源的專業競爭力，繼續支持為旅遊局職員及旅遊從業員開辦的在職培訓。

產品暨特別計劃廳

旅遊局

## 產品暨特別計劃廳

### 商務旅遊

- 在促進和推廣行業發展方面，將繼續下列工作：
  - 積極參與及偕同業界共同參與多個海外的主要國際展覽會，並於展會期間，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，以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，以達成一些實質性的商業成果。計劃中 2010 年將參與的海外旅遊展包括有：
    - + 3 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 - 法蘭克福獎勵旅遊、會議及活動展 (德國法蘭克福)
    - + 6 月 - 第五屆商務及會獎旅遊展 (中國香港)
    - + 9 月 - 中國(北京)國際商務及會獎旅遊展覽會 (中國北京)
    - + 10 月- 獎勵及會議旅遊展 (美國芝加哥)
    - + 10 月- 亞洲獎勵旅遊暨會議展覽 (泰國曼谷)
    - + 12 月- 會議獎勵旅遊展 (西班牙巴塞隆那)
    - + 12 月- 國際會議展覽 (日本)
  - 繼續與本澳會展業界組織和協會合作，資助、參與或支持本地業界協會於外地舉行的相關推廣活動；
  - 繼續為來自不同國家或地區的公司、組織、機構或團體在澳舉辦的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。2010 年主要支持的重點會展項目舉例有：
    - + 中國澳門國際數字電影節暨數字技術博覽會  
Macao, China International Digital Cinema Festival & Entertainment Technology Expo
    - + 2010 年亞洲國際博彩博覽會  
G2E Asia 2010
    - + 2010 中國(澳門)國際茶業博覽會  
Tea Expo Macao 2010
    - + 2010 亞洲美食佳釀暨酒店及餐飲設備展  
Wine & Gourmet Asia 2010
    - + 第三屆世界遺產旅遊博覽會  
The 3rd International Tourism and World Heritage Travel Expo (Macao)
    - + 2010 澳門國際消費品展覽會



2010 Macau International Consumable Exhibition

- ✦ 第六屆國際酒店設備與用品展覽會暨餐飲設備食品與飲料展  
The 6th Int'l Hotel Equipment & Supplies Expo Incorporating Food Service Equipment, F&B Expo
  - ✦ 澳門國際列印材展覽會  
ReMacau Expo 2010
  - ✦ IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM2010)
  - ✦ International Symposium on Ocular Pharmacology and Therapeutics (ISOPT Asia 2010)
  - ✦ FIGO Educational Training Macau 2010
- 將於 9 月 14-17 日主辦「2010 亞太旅遊協會交易會(PATA Travel Mart 2010)」及於 9 月 17-19 日主辦「亞太旅遊協會理事會會議 (PATA Board of Directors Meeting)」，除進一步宣傳與推廣澳門作為商務旅遊目的地外，更通過舉辦這些會議和展覽，有效地展示澳門擁有舉辦大型國際會議和展覽的綜合能力，以進一步提升澳門舉辦大型會展項目的國際知名度；
- 「業界夥伴計劃 Industry Partner Program (IPP)」2010 年將持續發展「業界夥伴計劃」的業界網絡、溝通、市場訊息交流和服務平台等角色和功能，強化與業界溝通、整合銷售、透過組織考察團和聯合推廣等交流機制為業界伙伴引領商機。持續發展的主要功能包括：
- ✦ 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，列入宣傳物料等等；
  - ✦ 商機領引 - 為商務旅遊項目的供、需雙方 (買家及賣家) 提供線上商機訊息服務、諮詢轉介、詢價計劃書轉介和匯總等服務，提供平台讓本地業界與買家進行密切的交流，以便捷活動主辦者取得最切合之資訊，有效促成商務旅遊活動；
  - ✦ 競爭支持 - 為業界申辦大型會展活動的準備工作提供協助；
  - ✦ 協助協調政府機關部門。
- 在宣傳物料發展方面，將會繼續深化或推出下列項目：
    - 在主要的國際商務旅遊刊物和雜誌刊登彩色廣告；
    - 英文版的「澳門會議策劃指南」於 2008 年以 CD 光碟 (CD-ROM)形式推出，內容錄載了目前澳門會議展覽獎勵旅遊的軟、硬體設施和服務。計劃將於 2010 年第一季推出第二版 (更新版)；

- 2009 年開展了「商務旅遊宣傳片」籌備和攝製工作，是首個會展獎勵旅遊專項的宣傳短片，以影像具體化地呈現澳門商務旅遊環境及設施，增強宣傳推廣效果。宣傳短片將計劃於 2010 年推出使用；
  - 計劃中的「澳門會議指南」將切合會議籌辦人的需要全面而整體性地介紹澳門會議場地、配套設施和服務；
  - 計劃中的「澳門商務旅遊中心」小冊子，將介紹「澳門商務旅遊中心」服務範疇和功能，為有意在澳門舉辦會議展覽獎勵旅遊活動的策劃人提供資訊；
  - 在規劃中的「澳門商務旅遊中心」電子通訊將會是季刊的電子通訊物，內容包括「澳門商務旅遊中心」主辦、協辦或支持的活動項目和相關內容、「澳門商務旅遊中心」的活動計劃、「業界伙伴計劃」的相關新聞、產品和設施的最新消息等；
  - 計劃中的澳門商務旅遊網站將於 2010 年推出，網站致力宣傳推廣、促進及鞏固一切有關商務旅遊的相關資訊，資源和服務提供者(包括私營公司及公共部門)。該網站將分為澳門商務旅遊設施以及業界培訓介紹、業界買家專區、商務旅遊日誌、業界夥伴計劃專頁、宣傳推廣刊物、統計資料及新聞公佈等，以便更有效的資訊溝通。
- 業界資料和訊息收集工作方面，將繼續搜集和豐富下列項目內容，以計劃日後為發展會議展覽獎勵旅遊業提供市場和研發工具：
    - 現時「商務旅遊客戶數據庫(iDSS)」內已建立的紀錄已近 3,000 個。將繼續深化和完善有關數據庫，並開始向本澳主要會展設施推廣及使用；
    - 圖書館館藏專業圖書數量已超過 2,159 種，業界期刊雜誌 271 種，多媒體資料 26 種。並計劃將於 2010 年年中對業界開放；
    - 將繼續積極進行國際協會會展商機資料搜集工作，從中尋找及篩選適合到澳門進行的項目，透過協調、轉述及介紹予相關的實體單位競投，以鼓勵行業整體性發展。
  - 在專業培訓方面，包括繼續進行和開展短期、中期不同層次的培訓課程以整體性地提升業界從業員的專業水平：
    - 1 月至 12 月分階段舉辦「專業會議人員培訓 (CMP)」課程，內容以活動管理實務操作層面為主，以提升從業員的專業水平；
    - 3 月中，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。主講嘉賓將由該協會專家講解國際會議活動的策劃及執程序，為亞洲國際會議業界提供相互交流、促進的機會；
    - 9 月 29 日至 10 月 1 日，將聯同「國際大會及會議協會(ICCA)」主辦名為「大型會議競投工作坊 (Bidding Workshop)」，是項為期三天的工作

坊將以 “Smart and Competitive Bids” 為主題，邀請本地協會以及國際大會及會議協會亞太區會員等參加。

- 區域會展業合作
  - 將計劃通過互惠的合作方式，加強與大中華地區如泛珠三角、長三角以及鄰近粵港深珠台的合作。包括：
    - ✦ 邀請對方共同參加國際性的商務旅遊展，在海外聯合推廣一程多站式的區域性會議、展覽和獎勵旅遊活動項目；
    - ✦ 相互派遣政府官員和業界代表團支持、參與或考察對方的主題性會展活動，並視條件和產業設聯合展台，舉辦聯合展會、聯合研討會和聯合工作坊等；
    - ✦ 相互推廣會/展前或會/展後到對方的城市或地區進行考察和旅遊活動，促進彼此商機；
    - ✦ 搭建協調溝通平台，倡議促進雙方官方和非官方機關組織或業界社團交流互訪、考察訪問、相互參與等，通過澳門商務旅遊中心的「業界夥伴計劃」平台邀請對方會展業界作更多的網絡交流，並透過主要的行業協會去探索更多的合作機遇；
    - ✦ 互相邀請參與對方主辦的業界專業培訓課程，如 CMP、IAPCO、ICCA 等，策略性地透過與國際專業協會和組織合辦具國際認可的專業培訓項目，整體性地提升區內業界之國際專業資格和水平。
  - 因應近年會展業在亞太地區急速增長，將努力通過「亞洲會議暨觀光局協會(AACVB)」成員的身份，加強與協會成員間的合作、互動和訊息交流，聯合力量共同發展，並視機遇聯合競投和爭取國際性會展活動到亞太區進行。

## 旅遊產品

- 在系列活動方面，將繼續發展、主辦及協辦各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、旅遊大使賀年大巡遊），火樹銀花嘉年華、媽祖文化節、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，亦參與「六一國際兒童節」、「明愛慈善園遊會」、「食品安全週」等系列活動推廣澳門旅遊業。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，以突顯澳門的旅遊特色及豐富多元的旅遊節目，迎合不同客群的需要。
- 澳門國際煙花比賽匯演  
參賽隊伍將來自世界不同國家或地區的「第二十二屆澳門國際煙花比賽匯演」將繼續配合音樂進行，並繼續與澳門電台合作，在燃放煙花的同時，通過電台廣播

演出隊伍的煙花配樂，讓觀賞的人士可以從視覺及聽覺雙重感受表演隊伍精心編排的煙花表演。此外，將繼續舉辦以國際煙花比賽匯演為主題的攝影及繪畫比賽。

賽期：9月11日、18日、22日、25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，豐富旅遊活動：

- 第五十七屆澳門格蘭披治大賽車；
- 澳門回歸紀念日；
- 大除夕；
- 農曆年三十晚。

- 「旅遊認知運動」宣傳計劃

繼續與本澳社團合作，在社區層面推廣「澳門旅遊認知運動」；同時，繼續參與各大公共機關、社團、政府部門所舉辦的大眾活動，深化推廣澳門旅遊認知運動。

- 旅遊文化活動中心及澳門商務旅遊中心展覽廳

配合支持商務旅遊的發展，繼續將位於大三巴牌坊的「旅遊文化活動中心」及位於議事亭前地的「澳門商務旅遊中心」地下的展覽廳，特別在獎勵旅遊、主題展覽、大型活動等方面作出配合，對合資格的社團，經審查可免費使用上述場地。

- 其他旅遊產品方面，繼續執行下列各項相關的工作：

- 將繼續在主要旅遊景點推出定時定點的文藝表演，並因應發展適時優化；
- 2010年繼續精華遊路線，並為探索多元旅遊路線和優化程序搜集資料；
- 繼續透過團體活動資助審批，支持和鼓勵民間社團進行和發展具本地特色的民間活動；
- 將聯同民間社團共同開展推廣廟宇文化的系列活動，進一步發掘和推廣澳門文化旅遊產品；
- 聯合相關部門共同合作，支持和協助外來的媒體如電視電影等在澳門景點進行的拍攝工作，以助宣傳。

推廣廳

旅遊局

## 推廣廳

### 市場推廣

2010年之市場分佈：

- 大中華 - 中國內地、香港、中國台灣
- 東北亞 - 日本、大韓民國
- 南亞及東南亞 - 馬來西亞、菲律賓、新加坡、泰國、印度、印尼
- 遠程市場 - 澳洲/新西蘭、美國/加拿大、英國、法國、德國、葡萄牙
- 具潛力市場 - 越南、東歐 (重點：俄羅斯)、中東

### 中國內地

- **地理**
  - 實施「個人遊」政策的省份
  - 泛珠三角地區
  - 長江三角地區
  - 東北地區
  - 與澳門新增直航的城市
  - 河南、湖北
  
- **對象**
  - 自由行旅客
  - 旅行團
  - 商務旅客
  - 大專或以上修學團
  
- **策略**
  - **業界**
    - 藉著地區伙伴的合作機制，繼續透過推介會及洽談會展開合作計劃，例如：泛珠三角、粵澳、粵港澳、閩澳、中珠澳及深澳
    - 透過合作廣告形式支持業界推出澳門旅遊套票
    - 組織考察團來澳以加強推廣澳門旅遊
    - 支持本地業界與本局一同參加主要旅遊展
  
  - **消費者/公眾**
    - 在主要城市舉辦路展
    - 於旅遊刊物及互聯網作宣傳廣告
    - 以額外禮品/贈券方式吸引遊客前往澳門旅遊
    - 製作簡體自由行宣傳小冊子或傳單

- **傳媒**
  - 於旅遊雜誌、主要報章、戶外大型廣告、互聯網作推廣
  - 組織傳媒考察團以便主要媒體提供免費報導
  - 透過定期聚會介紹最新澳門旅遊產品
  
- **會展及獎勵旅遊**
  - 與協會合作發展及促進商務市場客源來澳
  - 以獎勵形式吸引更多商務市場客源
  - 組織考察團
  - 於主要城市組織個別或聯合研討會
  
- **主要活動**
  - 於南寧與澳門航空合作舉辦推廣活動 – (2 月)
  - 廣州國際旅遊展銷會 – (3 月)
  - 中國國內旅遊交易會 –重慶 – (4 月)
  - 中國出境旅遊交易會 –北京 – (4 月)
  - 上海世界旅遊資源博覽會 – (5 月)
  - 北京國際旅遊博覽會 – (6 月)
  - 中國(北京)國際商務及會獎旅遊展覽會 – (8 月)
  - 海峽旅遊博覽會 – (9 月)
  - 中國東盟博覽會 –南寧 – (10 月)
  - 中國國際旅遊交易會 – (11 月)
  - 廣東國際旅遊文化節 – (11 月)

## 中國香港

- **對象**
  - 尋求優質短線旅遊的中上層家庭
  - 高消費的退休人士
  - 冒升中的年青新一代
  - 前往香港旅遊之人士
  - 會議、展覽及獎勵旅遊目標客戶，包括本地公司，國際機構及海外商務旅客
  
- **策略**
  - **業界**
    - 旅遊業界及傳媒春茗
    - 香港及澳門旅遊業界交流會
    - 與香港旅行社進行促進銷售新的澳門旅遊產品之聯合推廣活動

- 「澳門之友」計劃
- 考察團 (對象：旅遊業界)
  
- **消費者/公眾**
- 「潮」遊澳門推廣活動
  - 「潮」遊澳門名人考察團
  - 「潮」遊澳門小冊子
  - 「潮」遊澳門展覽
- 「潮」遊澳門及格蘭披治大賽車路展
- 藉香港欖球七人賽事，向到港海外旅客宣傳澳門旅遊活動
- 在尊尚會所設立澳門展示區並向高消費會員及退休人士推介澳門旅遊產品
- 高等院校推廣澳門活動
  
- **傳媒**
- 考察團 (對象：傳媒)
- 電台旅遊特輯製作
- 每月兩次於東方日報及蘋果日報刊登宣傳特稿
- 廣告
  - 報紙及雜誌
  - 網上推廣
  - 戶外大型廣告板及香港國際機場廣告
  
- **會展及獎勵旅遊**
- 舉辦研討會
- 香港會展及獎勵旅遊業界產品推介及交流會
- 會展業界聚會 (提供澳門旅遊的簡報)
- 考察團 (對象：商業組織)
- 在香港大型展覽會進行澳門商務旅遊展覽及宣傳
- 刊登會展及商務旅遊廣告
  
- **主要活動**
  - 新春國際匯演之夜
  - 第 24 屆香港國際旅遊展
  - 「感受澳門」及大賽車路展



## 中國台灣

- **對象**
  - 旅行業者
  - 白領上班族
  - 企業團體
  - 家庭
  - 高消費女性族群
  - 銀髮族
  - 新婚族
  
- **策略**
  - **業界**
    - 分別在台北、台中及高雄舉辦旅遊業界講座和培訓
    - 組織考察團來澳
    - 繼續成爲 SKAL Club、ANTOR 和 PATA 會員及參與其舉辦之旅遊活動
    - 提供旅遊宣傳刊物
    - 與航空公司、旅遊業界、香港旅遊發展局合作，推出旅遊新產品
    - 定期與業界聚會推廣澳門
  
  - **消費者/公眾**
    - 參加旅遊展及舉辦旅遊講座
    - 舉辦大型推廣活動如推廣會或路展
    - 於報紙、旅遊宣傳刊物、電台、捷運系統燈箱、機場燈箱、休閒及時尚雜誌刊登廣告
  
  - **傳媒**
    - 邀請主要媒體來澳考察，探討旅遊新產品
    - 與媒體保持緊密合作關係，加深溝通及拜訪
  
  - **會展及獎勵旅遊**
    - 進行澳門會展及獎勵旅遊廣告宣傳
    - 會展及獎勵旅遊考察團
    - 澳門會展及獎勵旅遊計劃說明會
  
- **主要活動**
  - 台北媒體春酒、旅遊交易會 - 與會者：澳門、台灣旅遊業界；業者春酒 (2 月)
  - 高雄媒體春酒、旅遊交易會 - 與會者：澳門、台灣旅遊業界 (2 月)

- 台北元宵燈會 (2 月至 3 月)
- 台北兩岸觀光博覽會 (4 月至 5 月)
- 台中國際旅遊展 (4 月)
- 高雄國際旅遊展 (5 月)
- 台北國際旅遊展 (11 月)
- 路展促銷會

## 日本

### • 對象

- 針對長者及退休人士推出澳門「歷史文化」之旅
- 針對 30 至 40 之齡的女士推出澳門「生活品味」之旅
- 年青及學生旅遊市場
- 家庭旅遊市場
- 重遊澳門旅客
- 獎勵旅遊主辦機構

### • 策略

#### — 業界

- 訂製特別行程，加長日本旅客留澳時間及重覆旅遊
- 組織工作坊及考察團，增強旅遊從業員之培訓
- 向業界提供伙伴宣傳協助
- 與業界聯合推出廣告宣傳計劃
- 透過遊覽世界活動為日本促進國民出境遊計劃，「日本旅行社協會」進一步開發激勵區域市場
- 推廣以生活品味、健康等為主題的旅遊假期

#### — 消費者/公眾

- 透過舉辦澳門之夜/音樂會提高澳門知名度
- 繼續為旅遊局日語版網站提供最新信息及進行更新
- 印製“Talkabout Macau”月刊
- 出版雙月通訊“Sense Macau”
- 繼續更新及再版日語澳門地圖、飲食指南等
- 製作針對市場的宣傳片
- 舉辦商場推廣活動
- 與業界伙伴合作電影院廣告活動
- 在東京及大阪火車展覽廊推出廣告計劃
- 於主流媒體刊登澳門宣傳稿

— **傳媒**

- 邀請傳媒來澳考察
- 於主流媒體及報章刊登廣告及特稿
- 發送新聞稿
- 專題報導澳門活動 (如馬拉松、龍舟、文化活動、大賽車及日本名人表演等)
- 主辦傳媒工作坊

— **會展及獎勵旅遊**

- 進行獎勵旅遊考察活動
- 向合作伙伴舉辦獎勵旅遊及銷售研討會
- 以日語製作與會展業相關之宣傳品 (如：會議宣傳短片、再版獎勵旅遊指南等)
- 於商務旅遊雜誌刊登澳門廣告

• **主要活動**

- 在各主要城市舉辦澳門之夜/音樂會 (1-2 月)
- 澳門航空首航至東京儀式 (3 月)
- 參加 ANTOR “Let’s go Kaigai” (7 月)
- 參加日本 JATA 世界旅行博覽會 (9 月)
- 參加日本國際會議獎勵展覽會 (12 月)
- 舉辦東京及大阪業界洽談會 (12 月)

**韓國**

• **對象**

- 中年專業成功人士
- 年青白領階層 (特別針對女性白領)
- 家庭旅遊市場
- 自由行旅客及互聯網常用客戶
- 蜜月旅客
- 會議獎勵旅遊主辦機構
- 首爾、釜山、大邱、岡州、蔚山及京畿

- **策略**

- **業界**

- 與旅遊業界及婚禮服務公司共同研究開發及推出新旅遊產品 – 澳門蜜月、文化遺產遊以及與新航空公司合作開辦周邊地區一程多站的旅遊路線
    - 與旅遊業界合作以澳門盛事及節日作特別推廣宣傳（如：澳門格蘭披治大賽車、澳門國際煙花比賽匯演及國際音樂節等）
    - 舉辦首爾及釜山業界洽談會
    - 業界考察團
    - 與業界合作於網上平台刊登網上廣告或舉辦聯合推廣活動
    - 在當地不同地點舉辦澳門旅遊講座/ 研討會/ 業務拜訪
    - 加強與當地主要旅行社/ 旅遊商/ 互聯網站的澳門假期旅遊促銷活動
    - 繼續與旅遊業界推出澳門旅遊套餐

- **消費者/公眾**

- 與健康美容及咖啡連鎖店等消費品牌共同促銷
    - 加強網上推廣，宣傳澳門盛事及節日等活動
    - 繼續為旅遊局的韓語版網站提供本澳最新旅遊信息
    - 發行及刊登韓語版-澳門互聯網通訊月刊“Webzine”
    - 製作「澳門之友」網誌，引起更多市民對來澳旅遊的興趣
    - 在雜誌及主要報章刊登廣告及特稿
    - 繼續更新及再版韓語澳門地圖、飲食指南等

- **傳媒**

- 透過韓國電影業在澳門拍攝之電視節目或電影宣傳澳門
    - 發送新聞稿
    - 在雜誌刊登廣告及特稿
    - 傳媒訪澳團
    - 為增強澳門在韓國之知名度，製作戶外/內電子廣告板及燈箱，戶外廣告及公共交通工具車廂內/外廣告等

- **會展及獎勵旅遊**

- 在大型企業月刊及雜誌刊登廣告
    - 針對業界及有潛力公司舉辦會展及獎勵旅遊研討會及講座
    - 以韓語製作與會展相關之宣傳品（如：會議宣傳短片、再版獎勵旅遊指南等）
    - 舉行考察活動

- **主要活動**

- 舉辦業界洽談會-首爾及釜山 (4 月)
- 參加第八屆大邱旅遊展 (4 月)
- 參加 Hana Tour 年會-首爾 (5 月)
- 參加韓國旅遊博覽會-首爾 (6 月)
- 參加婚禮展覽會-首爾 (7 月)
- 參加釜山國際旅遊展 (9 月)
- 參加京畿國際旅遊展 (11 月)
- 韓國國際會議獎勵旅遊展覽會-首爾 (11 月)

## 馬來西亞

- **對象**

- 家庭旅遊
- 高收入的二人家庭
- 年青上班族及學生
- 籌辦商業及獎勵旅遊之商業集團及機構

- **策略**

- **業界**

- 與「澳門之友」聯營旅行社繼續合作
- 每月定期組織旅遊說明會
- 前往馬來西亞東部各市進行業務拜訪
- 舉辦澳門旅遊產品推介會
- 每月定期寄出旅遊局旅遊刊物包括「澳門旅遊」、「旅遊快訊」及向電子傳媒發放澳門新聞
- 組織考察團
- 為業界提供宣傳資料或彩旗以作陳列之用
- 邀請「澳門之友」聯營旅行社共同參與大型旅遊展

- **消費者/公眾**

- 與電訊公司合作透過電話短訊作宣傳
- 邀請馬來西亞名人廚師主持烹飪節目
- 在各高等學府舉辦互動比賽介紹澳門
- 婚紗攝影 / 蜜月旅行推廣
- 於單軌火車或地鐵車身外刊登宣傳廣告
- 贊助電台電視節目或比賽
- 與主要電視台合作製作澳門旅遊特輯

- **傳媒**
  - 組織考察團
  - 定期與媒體會面
  - 每月傳送新聞稿
  - 尋找協辦或贊助大型活動之良機
  - 開拓新媒體市場推廣機遇
  
- **會展及獎勵旅遊**
  - 組織考察團
  - 向商務旅遊決策人士提供本澳最新會展及獎勵旅遊活動日誌以及盛事表
  - 於商務雜誌刊登廣告
  - 定期組織業務拜訪
  - 持續寄出有關本澳訊息同時更新獎勵及旅遊資料庫
  - 與商業機構、保險公司、直銷公司並聯合會議及獎勵之籌劃主管共同舉辦說明會
  - 組織「業界相聚」洽談會
  - 贊助馬來西亞業界頒獎禮或其他特殊頒獎禮以進一步建立業界網絡
  
- **主要活動**
  - 馬來西亞旅行社協會(MATTA)國際旅遊展 - 馬來西亞吉隆坡 (3 月及 9 月)
  - MATTA 國際旅遊展 - 馬來西亞檳城 (7 月)
  - MATTA 國際旅遊展 - 馬來西亞新山 (7 月)
  - MATTA 國際旅遊展 - 馬來西亞亞庇 (9 月)
  - MCTA 馬來西亞國際旅遊展 (8 月)
  - 與珠海市及中山市旅遊局共同舉辦東南亞大型推廣活動，前往新加坡、馬來西亞及泰國市場舉行產品推介會和洽談會，並設晚宴邀請當地旅遊業界人士及媒體參與 (3 月)
  - 擬於 6 月中開放馬六甲之「澳門展館」

## **菲律賓**

- **對象**
  - 主要針對馬尼拉、呂宋中南部、宿霧及達浮澳等地區
  - 年齡由 35 至 60 歲之人士
  - 高、中消費者
  - 職業：專業人士、中級經理、菲律賓華僑

- **策略**

- **業界**

- 前往各市進行業務拜訪及舉辦澳門旅遊產品推介會
  - 支持業界包括旅行社、航空公司及其他機構共同刊登廣告
  - 組織考察團
  - 提供旅遊局旅遊刊物
  - 舉辦旅遊產品說明會並設宴招待業界人士

- **消費者/公眾**

- 於馬尼拉及其他省市包括宿霧及達浮澳舉辦大型商場推廣活動
  - 於當地黃頁刊登廣告
  - 與非旅遊業機構建立推廣關係

- **傳媒**

- 發送新聞稿
  - 組織考察團
  - 與平面媒體及 MTV 音樂電視台聯合宣傳澳門
  - 與電台聯合宣傳澳門的盛事活動
  - 舉辦媒體午宴、酒會及晚宴

- **會展及獎勵旅遊**

- 舉辦說明會及產品推介會
  - 支持商務旅行社及會議籌辦機構
  - 提供旅遊局旅遊刊物
  - 組織會展及獎勵旅遊考察團
  - 市場分析及調查報告
  - 針對澳門會展及獎勵旅遊之發展潛力發佈新聞稿

- **主要活動**

- 參加菲律賓旅遊博覽會 (2 月)
  - 馬尼拉推廣活動 (3 月)
  - 大型商場推廣活動 -馬尼拉及其他省市包括宿霧及達浮澳 (5、6、9、10 及 11 月)

## **新加坡**

- **對象**

- 核心階層人士 - 中收入人士及退休人士
  - 專業人士 - 中上層收入人士

- 於新加坡工作的外國人
- 退休人士
- 夫婦及蜜月旅客
  
- **策略**
  - **業界**
    - 與航空公司合作舉辦推廣活動
    - 刊登策略性廣告推廣
    - 旅遊目的地城市培訓活動
    - 組織考察團
    - 參與個別大型旅行社主辦之旅遊促銷展
    - 針對特別興趣團體設計特別旅遊行程
    - 定期透過電子郵件向指定對象發放旅遊目的地之更新資料
    - 支持及提供市場推廣經費予各大旅行社以設計更多不同旅遊套餐
    - 與聯營旅行社共同合作舉辦推廣活動
    - 與香港旅遊發展局共同合作舉辦推廣活動
  
  - **消費者/公眾**
    - 與航空公司合作共同舉辦推廣活動
    - 在主要購物中心舉辦一連 3 天的戶外路展推廣活動
    - 參加婚禮展覽會
    - 與旅行社聯營合作刊登消費者策略性廣告
  
  - **傳媒**
    - 定期提供新聞稿和電子新聞信件
    - 組織考察團
    - 挑選具代表性之媒體代表，包括會展及獎勵旅遊媒體，加強建立緊密聯繫並成爲「澳門之友」
  
  - **會展及獎勵旅遊**
    - 與商務團體建立及舉辦商業洽談工作坊
    - 舉辦「商聚澳門」推介會
    - 組織考察團
    - 定期透過電子郵件發放會展及獎勵旅遊目的地之嶄新資料
    - 與會展及獎勵旅遊策劃機構舉辦洽談工作坊
  
- **主要活動**
  - 新加坡旅行社協會假期展 (NATAS) (2 月及 8 月)



- 與珠海市及中山市旅遊局共同舉辦東南亞大型推廣活動，前往新加坡、馬來西亞及泰國市場舉行產品推介會和洽談會，並設晚宴邀請當地旅遊業界人士及媒體參與 (3 月)
- 澳門路展推廣活動 (4 月)

## **泰國**

### **• 對象**

- 曼谷及泰國中部
- 白領人士
- 家庭旅客
- 上班族女性
- 退休人士
- 學生
- 會展及獎勵旅遊策劃主管

### **• 策略**

#### **— 業界**

- 舉辦培訓項目包括推介會、工作坊及說明會予旅行社
- 與旅行社伙伴合作刊登廣告，向旅行團及自由行旅客推廣，以增加銷售額
- 組織考察團
- 到其他城市進行拜訪，提供澳門旅遊產品發展之最新資訊
- 舉辦高爾夫球賽事予「澳門之友」，包括航空公司、旅行社、運輸及媒體代表

#### **— 消費者/公眾**

- 製作泰文版旅遊指南
- 於旅遊局泰文網站設計網上推廣活動
- 為進一步接觸消費者，在電視、戶外廣告板、高架火車、地下鐵路或刊物進行廣告推廣
- 組織學生團來澳學習本澳世界文化遺產
- 藉著 2010 年舉辦上海世博會及廣州亞運會，計劃與當地旅行社合作設計旅遊路線，包括澳門上海或澳門廣州旅遊套餐，推廣兩地旅遊
- 透過新聞稿、網絡及電話短訊刊登策略性廣告，推廣澳門旅遊套餐

#### **— 傳媒**

- 組織考察團
- 與主要消費者雜誌、電台及電視台合作推廣澳門作為旅遊目的地

- 舉辦媒體聚會藉此更新本澳旅遊資訊
- 定期發放新聞稿
  
- **會展及獎勵旅遊**
- 與本澳業界共同合作組織業務拜訪及舉辦說明會
- 組織考察團
- 參與和支持來澳的大型會展團體
- 透過新聞稿及廣告推廣澳門商務旅遊城市的形象
  
- **主要活動**
- 參加泰國旅行社協會國際旅遊展 (2 月)
- 與珠海市及中山市旅遊局共同舉辦東南亞大型推廣活動，前往新加坡、馬來西亞及泰國市場舉行產品推介會和洽談會，並設晚宴邀請當地旅遊業界人士及媒體參與 (3 月)
- 參加亞洲獎勵旅遊暨會議展覽 (10 月)

## 印尼

- **對象**
- 組織商務旅遊單位
- 旅遊專業人士及當地媒體
- 消費者
- 信用卡會員
- 自由行旅客
  
- **策略**
- **業界**
- 加強與業界合作，推廣澳門作為一個綜合旅遊目的地
- 組織工作坊及考察團，更新旅遊從業員對澳門的認識
- 與航空公司及旅遊業界合作刊登策略性廣告
  
- **消費者/公眾**
- 投放戶外廣告宣傳澳門多元化旅遊
- 舉辦旅遊路展及推廣活動，加強澳門旅遊形象之宣傳
  
- **傳媒**
- 於主流媒體刊登廣告
- 邀請傳媒來澳考察

- **會展及獎勵旅遊**
- 參與商務旅遊會展活動
  
- **主要活動**
  - 參加在耶加達舉行的「印尼旅遊及假期展 (ITHF)」(4月及10月)
  - 參加分別在耶加達、綿蘭及泗水舉行的「TTC 旅遊展」(3月及10月)
  - 參加在耶加達舉行的“Garuda Travel Fair”(獎勵/會展旅遊展)(3月及11月)
  - 舉辦座談會，向耶加達及泗水業界介紹澳門(3月及10月)
  - 在耶加達及泗水舉辦路展

## **印度**

### • **對象**

旅遊局於印度的市場代表處分別設於新德里及孟買，旅遊局對印度市場的推廣對象包括：

- 消費力強及經常外遊人士
- 高收入的家庭
- 高發展城市的企業家
- 會展及獎勵旅遊群體
  
- **策略**
  - **業界**
    - 聯合業界舉辦推廣活動，加強對澳門之宣傳
    - 與當地旅遊業界合作，增加多元化及具吸引力的一程多站中線旅遊產品
    - 定期舉辦工作坊、研討會、考察團等，向業界更新產品知識
    - 於重點城市新德里及孟買舉辦出境旅遊路展及工作坊
  
  - **消費者/公眾**
    - 透過廣告、戶外展示、路展及推廣活動，打造澳門娛樂之都的形象
  
  - **傳媒**
    - 邀請有影響力的傳媒到澳門考察
    - 於旅遊雜誌及報紙刊登廣告及宣傳特稿
    - 發送新聞稿
  
  - **會展及獎勵旅遊**
    - 定期向業界更新產品知識及組織考察團

- 參與主要獎勵及會展展覽會
- 於獎勵/會展旅遊刊物刊登廣告
  
- **主要活動**
  - 參加新德里及孟買出境旅遊展
  - 參與商務旅遊及會展博覽會

## 澳洲/ 新西蘭

- **對象**
  - 往港旅客
  - 消費力強及經常外遊人士
  - 高收入的家庭
  - 蜜月及探親旅遊
  - 喜愛特色節慶旅遊人士 (賽車及美食等)
  
- **策略**
  - **業界**
    - 策略性廣告推廣
    - 聯合業界舉辦推廣活動，加強對澳門之宣傳
    - 定期向業界更新產品知識 (如工作坊及研討會等)
    - 業界考察團
    - 參與大型業界旅遊展
    - 與香港旅遊發展局合作以加強對兩地旅遊業之宣傳
  
  - **消費者/公眾**
    - 與業界及其他駐澳洲旅遊局合作推廣澳門旅遊產品及一程多站旅遊路線
    - 參與主要大眾旅遊展
    - 於市中心舉辦大型旅遊路展
    - 透過廣告及推廣活動，打造澳門為節日及盛事之都的形象
    - 「感受澳門」巴士廣告
    - 於悉尼娛樂演唱會中心舉辦一系列廣告宣傳活動
  
  - **傳媒**
    - 組織考察團
    - 定期舉辦各項傳媒公關推廣活動

- **會展及獎勵旅遊**
  - 於獎勵/會展旅遊刊物進行策略性廣告推廣
  - 參與主要獎勵及會展展覽會
  - 定期與業界舉辦各項公關推廣活動
- **主要活動**
  - 參加墨爾本、悉尼及布里斯本之旅遊博覽會 (2月)
  - 參加於墨爾本舉辦之亞太區獎勵及會議旅遊展 (3月)
  - 於悉尼市中心「馬丁廣場」舉辦為期一星期之「澳門 - 節日及盛事之都」路展 (10月)

## **美國**

- **對象**
  - 互聯網用戶
  - 高消費旅客
  - 往港旅客
  - 會展及獎勵旅遊決策者
- **策略**
  - **業界**
    - 聯合業界舉辦推廣活動，加強對澳門之宣傳
    - 組織業界考察團
    - 參與大型業界旅遊展
    - 與香港旅遊發展局合作以推廣兩地之旅遊業
    - 推行業界獎賞計劃
    - 提供網上學習，增進業界對澳門的認識
  - **消費者/公眾**
    - 透過與大型信用咭機構合作，向其客戶群進行推廣活動
    - 於互聯網進行廣告宣傳
    - 聯同業界及其他旅遊局舉辦各項推廣活動
    - 參與大型業界旅遊展
  - **傳媒**
    - 組織考察團
    - 定期舉辦各項傳媒公關推廣活動
    - 定期發放旅遊資訊以加強對澳門旅遊產品之宣傳

- **會展及獎勵旅遊**
  - 於獎勵/會展旅遊刊物進行策略性廣告推廣
  - 參與主要獎勵旅遊及會展展覽會
  - 與香港旅遊發展局合作以推廣兩地之獎勵/會展旅遊業
- **主要活動**
    - 教育旅遊會議 (2 月)
    - 洛杉磯時代旅遊及探險展覽 (2 月)
    - 紐約時代旅遊展覽 (2 月)
    - 豪華旅遊博覽會 (12 月)
    - 主要獎勵/會展展覽會

## **英國/愛爾蘭**

- **對象**
  - 單身及夫婦家庭，針對喜愛運動及文化旅遊的旅客
  - 會議、展覽及獎勵團體以及國際組織
- **策略**
  - **業界**
    - 透過網上學習及特別刊物等平台推銷澳門的旅遊特色
    - 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
    - 於業界主要網站進行推廣活動
    - 參加業界工作坊、盛會及主要會議
    - 組織考察團
    - 參加「國家旅遊局代表聯會」
  - **消費者/公眾**
    - 利用公關活動刺激市場對澳門的興趣
    - 在主要的消費者網絡進行推廣活動
    - 與香港旅遊發展局於消費者雜誌合作刊登廣告
  - **媒體**
    - 於當地全國性的媒體及刊物刊登廣告
    - 組織考察團
    - 發送新聞稿

- 會展及獎勵旅遊
  - 參與商務工作坊及會展活動
  - 組織考察團
- 主要活動
    - 參加在英國舉行之「世界旅遊交易會」

## 法國

- 對象
  - 自由行旅客
  - 家庭
  - 會展及獎勵旅遊團體
- 策略
  - 業界
    - 與其他駐法旅遊局及航空公司合作推廣澳門作為亞洲多站旅遊路線
  - 媒體
    - 充分利用互聯網及澳門旅遊局法文網頁
- 主要活動
  - 參加法國國際旅遊展 (9 月)

\* 旅遊局前駐法國市場代表之合約已於 2009 年 12 月 31 日屆滿，旅遊局將隨即開展法國新市場代表之招聘計劃。

## 德語系市場

- 對象
  - 學生及年青人
  - 主題旅遊人士 (如文化、體育、博彩、建築及美食)
  - 結合澳門與亞洲其他旅遊目的地在其行程內的旅客
  - 商務旅遊 (特別是於中國內地設有分公司的德國企業)
- 策略
  - 業界
    - 參加在瑞士蘇黎世舉辦之“Asia workshop”
    - 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、工作坊等推廣活動

- 參與中國和亞洲有關之旅遊展、促銷會及工作坊等活動
- 組織工作坊及考察團，加強旅遊從業員之培訓

— **消費者/公眾**

- 廣告推廣及印製宣傳小冊子
- 於多個城市舉辦流動式圖片展
- 電台及電視推廣活動
- 戶外展示廣告以吸引注意

— **傳媒**

- 邀請傳媒來澳考察
- 於主流媒體刊登澳門宣傳稿

— **會展獎勵旅遊**

- 參與商務旅遊活動

• **主要活動**

- 參與柏林旅遊展覽會 (ITB)
- 參與法蘭克福獎勵旅遊、會議及活動展 (IMEX)
- 參加 “Meier Weltreisen” 工作坊
- 建立與旅遊局網頁一致的德文版網頁
- 與香港旅遊發展局合作宣傳計劃
- 於 “ICE” 火車刊登宣傳廣告

**葡萄牙/ 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，特別是土生葡人

• **策略**

- **業界**
- 組織考察團
- 於主要業界旅遊雜誌刊登廣告
- 參加 Mondovip 大型路展推廣活動
- 與具有代表性之業界共同舉辦推廣活動
- 舉辦業界工作坊



- **消費者/公眾**
  - 參加里斯本書展
  - 舉辦澳門世界文化遺產展覽
  - 於旅遊學校及學院舉辦澳門旅遊產品推介會
  
- **媒體**
  - 邀請傳媒來澳考察
  - 於主流媒體刊登澳門宣傳稿
  
- **會展及獎勵旅遊**
  - 與香港旅遊發展局共同合作推廣兩地會展設施及盛事
  
- **主要活動**
  - 參加在葡萄牙舉行之「里斯本旅遊展 BTL」
  - 參加在西班牙舉行之「西班牙旅遊展 FITUR」
  - 參加在西班牙舉行之環球會議獎勵展覽會
  - 參加葡萄牙旅行社協會全國年會
  - 參加在西班牙舉辦之歐洲獎勵及商務旅遊及會議展覽會

### 於具潛力市場參與之活動

- 俄羅斯國際旅遊展 - 莫斯科 (3 月)
- 阿拉伯聯合酋長國旅遊展 - 杜拜 (5 月)
- 越南胡志明市/河內 - 路展活動或推介會

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「感受澳門」之推廣工作  
為配合旅遊局加強澳門旅遊業在國際客源市場的宣傳和推廣力度的前提下，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。

隨著本澳最新的旅遊景點及設施落成，在接待考察團訪澳時將作重點介紹及推廣，包括已修復完成的世界遺產鄭家大屋及嶄新的科學館，讓業界及傳媒體驗耳目一新的旅遊產品。另外在旅遊局「繽紛世界，澳門就是與別不同」的宣傳口號下，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

造考察及觀光行程，特別著重透過「看、嚐、意、聽、觸」等感官元素向遊客介紹澳門多樣化的主題旅遊路線及旅遊產品，讓旅客切身感受澳門作為優質多元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、中珠澳及閩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，例如在考察及觀光行程上的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。

- 增聘普通話專業導遊

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內地的重要政府官員及貴賓團到訪，有關的城市觀光導賞工作需要更多精通普通話的專業導遊人員負責，故計劃增聘有關人才。

## **提供澳門旅遊資訊**

- 旅遊諮詢處 - 位於澳門的旅遊諮詢處

隨著澳門旅遊業的迅速發展及社會發展的需要及變化，在本澳現設有 8 個旅遊諮詢處，致力為來澳遊客提供適時資訊。分別位於關閘、松山燈塔、澳門商務旅遊中心、外港碼頭、澳門漁人碼頭、澳門國際機場、氹仔臨時客運碼頭，及位於澳門國際機場離境層禁區內的「感受澳門 Experience Macau」。

各個時期開設的旅遊諮詢處有不同的風格，大部份經已重新裝置及統一風格，讓來訪的遊客留下鮮明形象；個別如位於松山燈塔的旅遊諮詢處，其重新裝置之工作擬於 2010 年開展。

- 旅遊諮詢處 - 增聘人員

由於增聘旅遊諮詢處人員之建議已獲上級批准，現正與行政暨財政處展開招聘工作並預期於 2010 年內完成，以解決人手不足的問題，讓團隊工作更有效率，為旅客提供更優質的服務。

- 自助導遊設施

為配合「支持澳門旅遊業界方案」，自 2009 年 5 月 18 日開始提供世界遺產「澳門歷史城區」景區免費導賞服務至 2010 年 3 月 31 日；由於導賞服務普遍受到業界及遊客歡迎，將研究於主要世遺景點設置引進「自助導遊設施」之可行性，為遊客提供更方便先進的景點介紹服務，可不受天氣、時間、人手等因素所限。

- **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網頁找尋答案，如對入境簽證、交通路線等有疑問，旅遊局將準確並適時地回答旅客的電郵查詢，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，旅遊局將繼續致力在有關範疇內為旅客提供服務。

## **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，提供培訓讓員工自我增值，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，更有效地協助推廣旅遊及進行接待工作。

## **廣告**

2010 年，旅遊局將延用「繽紛世界，澳門就是與別不同」為宣傳口號，並以「感受澳門」為宣傳主題，聯同引申出的一系列輔助主題：「不一樣的意會」、「不一樣的風味」、「不一樣的聲音」、「不一樣的接觸」及「不一樣的景緻」，以作宣傳之用。同時，將重新設計此系列的平面宣傳品，以帶給民眾耳目一新的印象。

此外，旅遊局將持續宣傳澳門的世界文化遺產，包括被聯合國教科文組織列入世界遺產名錄的「澳門歷史城區」，和全年舉行的豐富活動與繽紛盛事。另外，在澳門參與 2010 年上海世博會的同時，亦將於中國內地廣泛地宣傳澳門觀光旅遊。

對本地、區域及國際性市場，將繼續以澳門的多元化旅遊特色與精彩盛事為推廣主軸，並於電台、電視、報章和專業雜誌等媒體持續宣傳。同時，旅遊局更將加強與互聯網瀏覽者的溝通與接觸，未來將選定一些國際知名的網站合作，以廣大的互聯網作平台，增加宣傳效力。

此外，旅遊局亦會選擇在外地，如地鐵站、機場、街道等投放燈箱廣告，以及在公共交通工具（的士、巴士、船隻、飛機等）投放不同型態的戶外廣告，搭配一般大眾媒體的曝光，達成全面性的接觸效果與頻率。

旅遊局將繼續配合「禁止經營非法旅館及拒絕非法住宿」之工作而作出宣傳教育。

### **製作宣傳印刷品及紀念品**

- 針對不同遊客的需要，將繼續推出和更新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；
- 繼續支持環保，將不同語言和更新版本的宣傳小冊子如：澳門世界遺產、博物館、教堂、廟宇、開開心心遊澳門、澳門精華遊及地圖上載到旅遊局網址供遊客下載；
- 繼續在旅遊局網頁推出澳門觀光景緻、聖誕節和農曆新年網上電子賀卡；
- 為滿足業界需求，將重新推出英文版本及電子版本的「澳門觀光導遊手冊」和「感受澳門」獎勵指南，以便吸引會展市場；同時亦將推出一套新的宣傳海報及圖片集，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及製作澳門旅遊；
- 開發新的澳門特色紀念品，以便繼續向公眾出售。

### **宣傳片及廣告片**

過去兩年，隨著「感受澳門」宣傳與廣告片的持續播放，不僅成功提升了澳門的觀光旅遊形象，更贏得許多廣告獎項，而 2010 年旅遊局將重新公開招標，遴選優質的製作公司，製作全新系列的宣傳與廣告片，延續成功的宣傳效益。

另一方面，旅遊局將製作 10 分鐘短片「澳門概覽」並於業界的推廣說明會上使用。

同時，將繼續製作澳門每年繽紛盛事的相關廣告片，其中包括：澳門國際煙花比賽匯演、澳門國際格蘭披治小型賽車錦標賽和澳門格蘭披治大賽車。另外，將製作 25 個 1 分鐘的澳門世遺景點介紹短片並於各大網站播放。

### **管理存貨、寄出宣傳資料及設計旅遊諮詢處的外觀佈置**

隨著本地與海外地區對宣傳資料的需求日益增加，旅遊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。同時亦

活動計劃 二零一零年

將針對關閘旅遊諮詢處進行外觀佈置的設計。

### **影視圖片覆蓋和檔案**

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，以便定期提供給旅遊局駐外代表及傳媒。

行政暨財政處

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。

2010 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，旅遊局已於 2009 年向旅遊局督察提供適當的培訓課程(包括《行政懲處法課程》及講解與發出執照暨稽查廳有關的法例)，旅遊局計劃於 2010 年繼續舉辦為旅遊局督察而設的《行政程序法典》培訓課程並於 2010 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予工作人員。

旅遊局在 2009 年已廣泛應用電子認證 (eSign Trust)，縮短了內部及對各政府部門之間文件傳遞的時間，從而提高工作效率及促進各部門之間的溝通，實行了無紙政府。

旅遊局已在 2009 年推行文件電子化，工作人員可透過電子化填寫缺勤與年假申請書、超時工作表、家庭津貼、結婚、出生及房屋津貼。計劃在 2010 年，工作人員隨可透過電子化填寫以上表格外，亦可直接透過電子化作申請及批核。

電子認證除適用於公共部門文書外，在 2010 年電子認證將會應用於電子郵件。旅遊局所有人員不再局限位置簽署電子文件。除了一般行政文書可透過電子簽署外，工作人員在電郵應用方面亦可採用電子簽名。

在 2010 年，旅遊局將繼續推行服務承諾計劃。

旅遊基金本身預算則根據前兩年旅遊稅收入以及 2010 年旅遊推廣政策而編製。

在 2010 年，為配合本局工作之需求，將計劃增加人手及租賃獲多利大廈 18 樓以擴充旅遊局辦公室。

## 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方面，直至 2010 年 3 月 31 日，旅遊局共有 316 名工作人員。就 2010 年人力資源計劃，預計旅遊局將增加 38 名工作人員，包括：5 名督察；16 名技術輔導員(包括 10 名在澳門旅遊諮詢處提供服務以及 6 名在政府綜合服務大樓提供對外服務)；8 名行政技術助理員；1 名技術工人，5 名勤雜人員以及 3 名透過個人勞動合同方式聘請的工作人員。

於 2010 年，旅遊局將展開 5 名督察的入職開考。

根據重組方案，旅遊局人員編制將由 199 增加至 368，增加/減少的職位如下：

增加的職位：

主管 (6)，高級技術員 (62)，翻譯員 (4)，文案 (1)，技術員 (31)，督察 (30)，技術輔導員 (22)，公關督導員 (20)。

減少的職位：

行政技術助理員 (6)，繪圖員 (1)。

有關在《旅遊局的組織及運作》行政法規草案中，最初建議旅遊局編制人員監察範疇督察職程之職位數目為 22 個，但由於立法會於 2010 年 1 月 5 日已一般性通過《禁止非法提供住宿》法案，由此，現將有關職位數目升為 50 個。

## 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                | 2009年<br>(澳門幣\$) | 百分比<br>(%) | 2010年<br>(澳門幣\$) | 百分比<br>(%) | 變動<br>(%) |
|-------------------|------------------|------------|------------------|------------|-----------|
| 特區總預算             | 146,808,800.00   | 19.47%     | 153,289,200.00   | 19.51%     | 4.41%     |
| 行政當局投資與<br>發展開支計劃 | 30,800,000.00    | 4.09%      | 20,596,000.00    | 2.62%      | -33.13%   |
| 旅遊基金預算            | 576,234,000.00   | 76.44%     | 611,983,800.00   | 77.87%     | 6.20%     |
| 合計                | 753,842,800.00   | 100%       | 785,869,000.00   | 100%       | 4.25%     |

2009年運作預算(特區總預算)與2010年運作預算比較，增加金額達4.41%，行政當局投資與發展開支計劃減少33.13%，以及旅遊基金預算增加6.20%。

### 特區總預算 (第23章)

| 說明     | 2009年<br>(澳門幣\$) | 百分比<br>(%) | 2010年<br>(澳門幣\$) | 百分比<br>(%) | 變動<br>(%) |
|--------|------------------|------------|------------------|------------|-----------|
| 人員     | 119,760,400.00   | 81.58%     | 123,026,200.00   | 80.26%     | 2.73%     |
| 資產和勞務  | 25,341,000.00    | 17.26%     | 29,117,600.00    | 19%        | 14.9%     |
| 其他經常開支 | 393,000.00       | 0.27%      | 376,400.00       | 0.25%      | -4.22%    |
| 資本開支   | 1,314,400.00     | 0.89%      | 769,000.00       | 0.50%      | -41.49%   |
| 合計     | 146,808,800.00   | 100%       | 153,289,200.00   | 100%       | 4.41%     |

### 旅遊基金本身預算

旅遊基金本身預算方面，根據刊於2009年11月30日第48期《澳門特別行政區公報》第一組內之2009年11月19日第463/2009號行政長官批示將澳門大賽車委員會的存續期延長至2010年12月31日，而2010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2010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2010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

「公營部門及私人」轉移仍然是主要收入來源 (88.60%)，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\$242,000,000.00 元，佔收入總額的 39.50%。

為著實行第 22/2008 號行政法規規定，預計 2010 年第一季旅遊基金之收入將能透過信用卡及網上形式進行徵收，而出納活動的調動將會全面以銀行轉帳方式進行。

## 開支方面

資產和勞務取得之開支仍然是基金的主要支出，佔總額的 55.70%。當中包括一些推廣活動、製作產品及宣傳品等。

至於經常性轉移，在基金使用上佔第二位，佔總額的 43.20%。其中包括澳門大賽車獨立預算，金額為澳門幣\$173,157,800.00 元，佔該項的 65.40%，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 14.40%。

為著優化旅遊基金預算開支之內部結算程序，計劃將會全面以銀行轉帳方式進行結算，最終私人機構之支付亦以銀行轉帳方式進行。

旅遊活動中心

旅遊局

## 旅遊活動中心

### 策略

在了解到澳門擁有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，盡量提升在亞洲地區同級間之競爭力。

爲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，爲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：天花、冷氣裝置(更換製冷機及喉管)、消防系統、渠道，以及牆壁上之防水工程。

### 2010 年度主要的活動

後勤支援以及協助各項宣傳活動和娛樂節目：

- 1 月 25 日 : 市場年會
- 5 月 9 日 : 「國際博物館日」及粵、港、澳博物館嘉年華
- 7 月 : 市場年會
- 9 月 24 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 : 關於第五十七屆格蘭披治大賽車的慶祝活動
- 12 月 20 日 : 慶祝澳門回歸十一週年活動

### 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，以及爲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施；

## 活動計劃 二零一零年

- 經歷近 17 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，有需要作出翻新或裝修的工程；
- 負責與保安公司及清潔公司協調有關於旅遊活動中心、大賽車博物館及葡萄酒博物館之工作。

大賽車博物館

旅遊局

# 大賽車博物館

## 宗旨

- 宣傳推廣大賽車博物館；
- 配合第五十七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认识；
- 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 2010 年 1 月 1 日至 6 月 30 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搖控數碼軌道賽車。
- 繼續執行「導賞服務」計劃

## 特別活動

- 本地的活動
  - 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；
  - 第五十七屆澳門格蘭披治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 2010 年 5 月 9 日假塔石廣場舉行的第三屆粵、港、澳博物館聯展，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 2010 年 5 月 9 日假塔石廣場舉行的第三屆粵、港、澳博物館聯展，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的培訓。

## 推廣的圖片產品

- 編製有關大賽車博物館內的設備和資料的小冊子；
- 重新編製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

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，葡萄酒博物館於 2010 年：

- 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、香港及澳門酒店業界、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；
- 作為「國際博物館日」的其中一個主辦單位，於 2010 年 5 月 9 日推廣「國際博物館日」，在塔石廣場舉辦博物館聯展，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 2010 年 1 月 1 日至 6 月 30 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

### 特別活動

- 本地的活動
  - 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 2010 年 5 月 9 日假塔石廣場舉行的第三屆粵、港、澳博物館聯展，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的培訓。

## **推廣的圖片產品**

- 編製有關葡萄酒博物館內的設備和資料的小冊子；
- 重新編製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。