



旅遊局服務承諾

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

提供17項服務項目共54項質量指標
Oferece um total de 54 indicadores de qualidade de 17 tipos de serviços
Offers a total of 54 quality indicators of 17 types of services



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

抱負

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

Visão

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

Vision

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

使命

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

Missão

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

Mission

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

信念

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

Valores

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

Values

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

准照事務

Licenciamento
Licensing



酒店業場所及餐廳 / 舞廳 / 酒吧 (9) 准照

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

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

蒸汽浴和按摩場所 / 健康俱樂部 / 卡拉OK行政准照

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

准照續期 (4) Renovação da licença Renewal of license	15 工作日 Dias úteis Working days
--	--------------------------------------

旅行社准照

Licença de Agência de Viagens
License of Travel Agency

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

導遊 / 見習導遊 / 旅遊接送員工作證

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

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

其他服務

Outros Serviços
Other Services

旅遊統計資料查詢

Pesquisa de Informações das Estatísticas de Turismo
Enquiry of Tourism Statistics

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

旅遊諮詢 (旅客詢問處)

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

接待 Recepção Reception	10 分鐘 Minutos Minutes
-----------------------------	-----------------------------

場地租借 (旅遊局)

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

里斯大廳地下展覽廳 (10) Hall de Exposições da Edifício "Ritz" Ritz Building Exhibition Hall	5 工作日 Dias úteis Working days
--	-------------------------------------

資助申請 (旅遊局)

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

書面查詢 ("社區旅遊經濟拓展" 專項資助計劃、"美食文化推廣" 專項資助計劃和 "濱海旅遊" 專項資助計劃) (7) Consultas por escrito (Programas de apoio financeiro específico para "Dinamizar a economia comunitária no âmbito do turismo", "Promover a cultura gastronómica", e "Turismo marítimo") Written enquiries (Specific Financial Support Program for "Community Economic Tourism Development", Specific Financial Support Program for "Food and Culture Promotion", and Specific Financial Support Program for "Maritime Tourism")	5 工作日 Dias úteis Working days
--	-------------------------------------

博物館參觀

Visita ao Museu
Museum Visit

學校、辦學團體及非牟利團體參觀預約申請 (6) Pedidos de marcação de visita de escolas, instituições educativas e organizações sem fins lucrativos Schools, educational institutions and non-profit organizations group visit application	5 工作日 Dias úteis Working days
---	-------------------------------------

中文



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

Port



Eng



<https://www.dst.gov.mo>

“質量指標”指從申請人齊備必須文件後翌日起計算

- 註1：在計劃具備所需條件及旅遊局獲得所有相關技術部門發出有利意見的文件之日起計25個工作日内
- 註2：利害關係人向本局申請檢查及齊備必須文件翌日起計14個工作日内
- 註3：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日内
- 註4：在齊備必須文件翌日起計15個工作日内 (倘若申請在牌照有效期屆滿60日前遞交並齊備必須文件時，在准照有效期屆滿60日起計15個工作日内)
- 註5：見習導遊工作證不適用
- 註6：收到申請及齊備必須文件翌日起計5個工作日内回覆
- 註7：接收翌日起計5個工作日内回覆
- 註8：旅遊局接獲相關申請之日起15個工作日内安排檢查
- 註9：開設在非酒店業場所內及非屬酒店用途的都市房地產內
- 註10：當收齊文件後5個工作日内回覆

O "Indicador da Qualidade" é contado a partir do dia seguinte à data da entrega, pelo requerente, de todos os documentos necessários
Nota 1: O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos
Nota 2: O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado
Nota 3: O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado
Nota 4: O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários. (Caso o pedido seja apresentado até 60 dias antes do termo da validade da licença, acompanhado com todos os documentos necessários, o prazo do processo de apreciação é de 15 dias úteis, contado a partir do 60.º dia anterior ao termo do prazo da respectiva validade)
Nota 5: Não aplicável para o Cartão de Candidato a Guia
Nota 6: Resposta dentro de 5 dias úteis a contar do dia seguinte ao da data do pedido e munidos de todos os documentos necessários
Nota 7: Responder dentro de 5 dias úteis a partir do dia seguinte ao da recepção da notificação
Nota 8: A DST coordena a realização da vistoria, no prazo de 15 dias úteis a contar da entrada do respectivo pedido
Nota 9: Que não se encontra instalado em estabelecimento da indústria hoteleira ou que se encontra instalado em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira
Nota 10: Responder o pedido dentro de 5 dias úteis após a recepção completa de documentos

"Quality indicator" refers to the time of processing the services counted from the day after the applicant submits the application and provides all necessary documents
Note 1: Within 25 working days counting from the following day after the MGTO receives favourable opinions from all the related technical departments
Note 2: Within 14 working days counting from the following day after the interested party submits the application and provides all necessary documents to MGTO
Note 3: Within 15 working days counting from the following day after the application with all necessary documents have been submitted to MGTO
Note 4: Within 15 working days counting from the following day after the full set of application and necessary documents are received. (If the renewal application together with all necessary documents are submitted more than 60 days prior to the expiry date of the license, the 15 working days pledged will be counted only from the 60th day prior to the expiry date of the license)
Note 5: Not applicable to Tour Guide Trainee Card
Note 6: Reply within 5 working days from the following day after duly completed application form together with all necessary documents
Note 7: Reply within 5 working days from the day following receipt of notification
Note 8: MGTO will arrange the inspection within 15 working days from the date of receiving the relevant application
Note 9: Which is not installed in hotel establishments or the buildings with hotel purpose
Note 10: Reply within 5 working days upon receipt of complete application

建議、投訴或表揚

我們歡迎旅客、旅遊業界及市民就本局提供的服務提出寶貴意見。
任何建議、投訴或表揚，可透過書面、傳真、電郵、電話、親臨及旅客詢問處提交：
旅遊局總部地址：澳門宋玉生廣場335-341號獨立大樓12樓
電子郵件：mgto@macaotourism.gov.mo 電話：(853) 2831 5566 傳真：(853) 2851 0104

Sugestões, Reclamações ou Elogios

Tourists, tourism industry and citizens are welcome to give their opinions on the services offered by MGTO.
Any suggestions, complaints or compliments can be submitted by writing, fax, e-mail, telephone, in person or at Tourist Information Offices
Macao Government Tourism Office: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.º 335-341, Edifício Hot Line, 12.º andar, Macau
E-mail: mgto@macaotourism.gov.mo Tel: (853) 2831 5566 Fax: (853) 2851 0104

Suggestions, Complaints or Compliments

Tourists, tourism industry and citizens are welcome to give their opinions on the services offered by MGTO.
Any suggestions, complaints or compliments can be submitted by writing, fax, e-mail, telephone, in person or at Tourist Information Offices
Macao Government Tourism Office: Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.º 335-341, Edifício Hot Line, 12.º andar, Macau
E-mail: mgto@macaotourism.gov.mo Tel: (853) 2831 5566 Fax: (853) 2851 0104