

2

## 2010 年旅遊局工作回顧

Retrospectiva dos Trabalhos  
Realizados Pela DST em 2010





## 2010年旅遊局工作回顧 Retrospectiva dos Trabalhos Realizados Pela DST em 2010

### 旅遊局的職能

旅遊局的職能包括協助制定並執行本地區旅遊政策；協助保護本地旅遊資源，提高其價值，並促進對旅遊資源的適當利用；協助及鼓勵充實本地區旅遊產品，使之多元化；鼓勵及促進舉辦有利於旅遊業的活動；在合適的市場推廣澳門旅遊，並與其他公共或私人實體合作，全面推廣澳門；在本地區或本地區以外以官方身份代表澳門旅遊，並確保與國際旅遊機構的聯繫；對有關旅遊設備、服務及產品的立法措施作出建議；監督業者遵守旅遊業的法律規定；對依法受監管的場所及活動發出執照，並進行監察。

旅遊局在全球多個國家和地區設有代表處，這些駐外代表處分別位於：中國香港、中國台灣、日本、韓國、新加坡、馬來西亞、泰國、菲律賓、印度、印尼、德語系市場、法國、英國/愛爾蘭、美國和澳洲/新西蘭；而澳門特別行政區政府駐北京辦事處旅遊組、在比利時的駐歐盟澳門經濟貿易辦事處，以及澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心亦積極推廣澳門旅遊業。

### Atribuições da DST

São atribuições da Direcção dos Serviços de Turismo (DST) colaborar na definição da política de turismo do Território e proceder à sua execução; colaborar na preservação e valorização dos recursos turísticos do Território, bem como fomentar e orientar o seu conveniente aproveitamento; colaborar e incentivar o enriquecimento e a diversificação do produto turístico do Território; incentivar e promover a realização de actividades de interesse para o sector do turismo; promover turisticamente o Território nos mercados considerados convenientes e colaborar com outras entidades públicas, ou privadas, na promoção global de Macau; representar, a nível oficial, o turismo de Macau no Território ou fora dele e assegurar a ligação aos organismos internacionais de turismo; propor medidas legislativas relativas aos equipamentos, serviços e produtos turísticos; zelar pelo cumprimento das normas legais relativas ao sector do turismo;

e licenciar e fiscalizar os estabelecimentos e actividades por lei sujeitos à sua intervenção.

A DST criou representações em várias regiões e países, para apoiar as acções de divulgação no exterior. Existem representações em Hong Kong, Taiwan, Japão, Coreia do Sul, Singapura, Malásia, Tailândia, Filipinas, Índia, Indonésia Alemanha, Inglaterra/Irlanda, França, EUA, Austrália/Nova Zelândia, e a nova representação em Indonésia entrou em funcionamento em 2009. Além disso, a Delegação do Governo da Região Administrativa Especial de Macau em Pequim; a Belgium - Macau Economic and Trade Office Delegação de Macau em Bruxelas e o Centro de Promoção e Informação Turística de Macau em Portugal também estão a promover activamente o turismo de Macau.

### 2010年旅遊局工作情況

澳門旅遊業在全球經濟環境逐步緩和的情況下呈現明顯的改善，多個包括大中華、東南亞、美洲、歐洲等客源市場的旅客量繼續穩步增長，尤其新興市場的表現令人欣喜。總結全年訪澳旅客人數，達到24,965,411人次，比對2009年，升幅達14.8%。

2010年，旅遊局繼續以「繽紛世界，澳門就是與別不同」為推廣口號，並以「感受澳門」為主題舉辦各種類型的推廣活動，先後分別在北京、鄭州和長春進行“活力澳門·推廣週”，在葡萄牙里斯本舉行“澳門週在里斯本”，在台北市舉行“台北·澳門週”以及在上海市舉行“上海世博澳門週”等大型推廣活動，向外界推廣澳門作為綜合休閒旅遊目的地。隨着熊貓館於12月下旬的竣工和對外開放，旅遊局亦為大熊貓的宣傳展開了準備工作，向旅客傳遞大熊貓「開開」「心心」已落戶澳門的訊息。

在區域合作方面，旅遊局於2010年5月與內地簽署《內地與澳門關於建立更緊密經貿關係的安排—補充協議七》(CEPA)，在旅遊領域上擴



闊了澳門旅行社的經營範圍。此外，亦於5月與廣東省旅遊局簽署粵澳旅遊合作協議，以及於8月與泛珠各省區簽署泛珠三角區域旅遊合作福州宣言。在根據整體發展策略和市場組合的情況下，繼續深化與國家旅遊局、泛珠三角地區、粵澳、粵港澳、中珠澳、深澳等地區的旅遊合作。重點推動一程多站的旅遊線路，建立區域性旅遊品牌，並聯同周邊地區及世界其它地區進行聯合推廣，宣傳多元化的區域旅遊資源。旅遊局繼續支持四川旅遊業的復甦工作，除了與澳門航空及旅行社合作，向澳門市民推售關愛四川旅行團外，旅遊局亦邀請四川省旅遊局共赴葡萄牙參加當地旅遊展，以及協助其參加第三屆國際旅遊與世界遺產旅遊博覽會。

在優化旅遊環境方面，旅遊局繼續推行服務承諾，並有11項服務（共涉及33項服務質量指標）已獲得公共服務評審委員會覆審認可。此外，透過電子化便民措施，以辦理導遊工作證為切入點，於2010年第4季開通網上辦證和續期服務；而旅遊基金的收入亦可透過以信用卡方式進行徵收，從而逐步地引入更多便捷的電子付費措施。

## Acções desenvolvidas no âmbito do Turismo em 2010

Em 2010, com a estabilidade da economia mundial, a indústria do turismo da RAEM progrediu significativamente, com vários mercados a registarem aumentos contínuos de turistas, em especial, os da Grande China, do Sudeste Asiático, da América, da Europa, entre outros. Ao mesmo tempo os novos mercados tem tido também comportamentos satisfatórios. Em 2010, Macau registou uma entrada de 24.965.411 pessoas, o que representa um acréscimo de 14,8 por cento relativamente ao período homólogo de 2009.

Em 2010, o slogan “MACAU, num Mundo de Diferença – a Diferença é MACAU” continuou a ser como temas das actividades promocionais,

e desenvolveram-se diversas actividades inspiradas com “Sentir Macau Celebrações”. Foram, ainda realizadas grandes actividades de promoção turística como o Dynamic Macao, em Pequim, Zhengzhou e Changchun, uma Semana de Macau em Lisboa, outra em Taipei e uma na Exposição Mundial de Shanghai, sempre para promover Macau como destino diversificado de turismo. Na sequência da conclusão da obras e da entrada em funcionamento das instalações para os pandas gigantes nos finais de Dezembro, a DST tem iniciado os trabalhos preparativos para promover os pandas gigantes, a fim de divulgar junto aos turistas a chegada dos pandas “Kai Kai” e “Xin Xin” em Macau.

Ao nível da cooperação regional, em Maio de 2010, a DST assinou o Suplemento VII do CEPA com o Interior da China, com vista a alargar as actividades das agências de viagens de Macau na área do turismo. Além disso, em Maio, a DST assinou um Memorando de Entendimento para a Cooperação no Turismo com a Administração do Turismo da Província de Guangdong e nos finais de Agosto, foi assinado com várias regiões do Grande Delta do Rio das Pérolas o “Termo de Fuzhou” que visa reforçar a “Cooperação Turística com as Regiões do Grande Delta do Rios das Pérolas”. De acordo com a situação da estratégia global de desenvolvimento e da conjuntura do mercado, a DST tem continuado a estabelecer relações com a Administração Nacional de Turismo da R.P. da China (CNTA), bem como tem reforçado as cooperações turísticas da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas, Guangdong/Macau, Guangdong/Hong Kong/Macau, Zhongshan/Zhuhai/Macau, Shenzhen/Macau, etc. A DST vai impulsionar activamente os itinerários turísticos multi-destinos, bem como criar uma marca de turismo regional, e em conjunto com as regiões circunstantes e outras regiões do exterior realizar promoção conjunta, a fim de promover uma ampla gama de recursos turísticos regionais. Além disso, a DST vai continuar a apoiar a Província de Sichuan restaurar a indústria turística após o terramoto, para além da cooperação com a Air Macau e agências de viagens e bem como lançar pacotes turísticos para atrair os residentes de Macau visitarem Sichuan, temos ainda convidado a Administração de Turismo da Província de Sichuan



## 2010年旅遊局工作回顧 Retrospectiva dos Trabalhos Realizados Pela DST em 2010

participar na Bolsa de Turismo em Lisboa e apoiá-la a participar no “3º Expo Internacional de Turismo e Expo Internacional do Património Mundial”.

No tocante ao aperfeiçoamento do ambiente turístico, a DST tem continuado a divulgar a “Carta de Qualidade”, 11 serviços (envolvido 33 padrões de qualidades de serviços) foram reconhecidos pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos. Além disso, através das medidas da conveniência electrónica tratar o pedido da renovação de licenças dos guias turísticos, no quatro trimestre de 2010, foi iniciado a abertura dos serviços do tratamento e da renovação do pedido de licenças através da Internet; entre as liquidações ao Sector de Apoio ao Fundo de Turismo também podem ser efectuadas através do cartão de crédito, a fim de introduzir gradualmente as medidas mais convenientes de pagamento electrónico.

### 旅遊推廣

在旅遊推廣方面，為繼續鞏固原有的客源市場，吸引更多旅客訪澳，旅遊局與各駐外市場代表處積極參與在各地舉辦的各類型旅遊博覽會、展覽會和交易會，藉此向當地的旅遊業界和媒體宣傳推廣澳門最新的旅遊設施和產品。同時，於各種媒體上投放廣告，宣傳澳門獨特的文化、世界遺產、盛事、宗教、修學、婚紗、美食和節慶活動。

### Promoção Turística

No pleno respeito à importância da promoção turística, para continuar a consolidar os mercados turísticos existentes, com vista a atrair mais turistas a visitarem Macau, a DST e os representantes nos mercados exteriores participaram activamente em vários tipos de actividades turísticas, exposições e feiras, com vista a promover as recentes instalações e produtos turísticos de Macau junto à indústria turística e à media local. Ao mesmo tempo, foi lançado publicidade em diversos meios de comunicação, com vista a promover a cultura única de Macau, o nosso património mundial, bem como os eventos de

grande escala, a educação, as actividades de lua de mel e de gastronomia.

### 商務旅遊中心

在商務旅遊方面，持續推進會展業的健康發展，聘請了國際著名和具豐富經驗的會展業專家協助各項研究及規劃工作，並通過舉辦培訓和研討會等，讓會展業界加深對業務的認識和促進行業的良好發展；同時，協助和支持大型國際性會議及活動在澳舉辦，以及持續開展商務旅遊資料庫的建構工作。

2010年，旅遊局沿用參展獎勵機制，對海外商務旅遊展的業界夥伴參展商，按不同市場準則而發放相應的獎勵補助，全年總夥伴參展商數目比對2009年增多了12%，達130個。夥伴參展商的服務範疇廣及住宿、場地、交通物流、餐飲娛樂、活動管理和公關廣告等行業。同時，繼續通過「激勵商務旅遊市場發展計劃」，對在澳進行的會議和大會、展覽和獎勵旅遊等類別活動提供財政支持和協助。總結2010年全年，進行的活動數目共有167項，包括會議和大會62項、展覽會27項、獎勵旅遊78項，支持金額接近澳門幣5仟萬。商務旅遊中心於2010年共接待了來自多個國家地區的21個考察團和場地視察活動，共262人次；以及支持了266個在澳門舉行的會議、展覽、獎勵旅遊活動。

### Centro de Turismo de Negócios

No que respeita ao turismo de negócios, a DST tem continuado a impulsionar um desenvolvimento saudável desse sector, e foi convidado um profissional de prestígio para proceder ao estudo do problema e fazer o esboço do que deverá ser essa indústria em Macau, através dos cursos de formação e estudos, aprofundar a compreensão do negócio da indústria de MICE e para promover o desenvolvimento saudável da indústria; Ao mesmo tempo, apoiar a realização



das conferências e actividades internacionais de grande escala em Macau, bem como apoiar a desenvolver-se os trabalhos de elaboração do manual electrónico de informações sobre Turismo de Negócios.

Em 2010, através do mecanismo de participação na promoção de MICE no exterior e, de acordo com os diferentes incentivos de mercado conceder subsídios correspondentes na participação de exposições no exterior. Ao longo do ano o número total de Parceiros da Indústria foi de 130, quando com parado com o ano de 2009 registou-se um acréscimo de 12 por cento, os Parceiros da Indústria envolvem uma ampla gama de serviços, tais como: alojamento, locais de exposições, transporte, alimentação e entretenimentos, gestão de evento, anúncio das relações públicas e entre outros. Ao mesmo tempo, tem continuado o “Plano de Estímulo ao Turismo de Negócios” com três áreas objecto de apoio: Reuniões e Convenções, Exposições e Incentivos, este Plano baseia-se no apoio básico e no apoio adicional. Concluído o ano de 2010, foi registado 167 actividades, incluindo 62 reuniões e convenções, 27 exposições e 78 incentivos, envolvendo um orçamento de 50 milhões. Em 2010, este Centro recebeu um total de 262 pessoas dos 21 grupos de visitas oriundos das diferentes cidades e regiões do mundo, além disso, apoiou a realização de 266 actividades relacionadas com o sector de MICE em Macau.

## 行業管理

在行業管理方面，《禁止非法提供住宿》法律已於8月13日正式生效，為確保法律的有效執行，旅遊局開展了實務性的部署和準備工作，包括與相關政府部門、水電公司、街坊會及受影響住戶等進行緊密溝通，以及進行人力資源調配與培訓工作。同時，積極進行宣傳教育工作，實行雙管齊下，當中包括製作及派發宣傳單張，以及在巴士及的士投放車身廣告。另外，透過手機短訊，以及在廣東電視台、深圳電視台、珠海電視台及拱北口岸大型電視屏幕

播放廣告片，提醒來澳旅客入住持牌酒店或公寓。同時，繼續透過旅遊熱線28333000接收及轉介涉及非法旅館的投訴服務，為旅客及居民提供24小時諮詢及協助。

2010年共處理2,127宗與執照有關的申請，當中1,776宗已完成處理；就與發出執照有關的親身查詢和申請，共接待6,602人次。此外，對旅遊局監管的場所和行業、旅遊景點等進行了4,277次稽查活動。

## Gestão do sector turístico

No que respeita à gestão do sector turístico, a Lei de “Proibição de Prestação Ilegal de Alojamento” entrou em vigor em 13 de Agosto, para garantir a aplicação efectiva da Lei, a DST tem iniciado os trabalhos preparativos, nomeadamente manter uma estreita relação com os serviços competentes, com as companhias de electricidade e de água, com as associações dos moradores, bem como implementar os recursos humanos e trabalhos de formação. Ao mesmo tempo, iniciou uma série de acções de sensibilização, nomeadamente a divulgação ampla da respectiva mensagem através de afixação de cartazes, distribuição de panfletos informativos, publicidades em autocarros e táxis. Além disso, através da via SMS, bem como lançado publicidades nos canais de televisão de Guangdong, Shenzhen, Zhuhai e Gongbei, com vista a alertar os turistas escolherem os alojamentos licenciados. Em paralelo, a “Linha Aberta para o Turismo - 28333000” continuou a receber queixas relativas a pensões ilegais e fazer o eventual encaminhamento de queixas aos Serviços competentes, prestando 24 horas o serviço de esclarecimento e apoio aos turistas e residentes locais.

Em 2010, foi tratado um total de 2.127 casos do pedido de licenças, dos quais 1.776 já foram resolvidos, quanto ao número de pessoas que deslocaram pessoalmente para pedir informações ou tratar a emissão de licenças foi de 6.602. Além disso, a DST efectuou um total de 4.277 monitorização nos pontos turísticos e nos estabelecimentos e nas actividades licenciado pela DST.



## 2010年旅遊局工作回顧 Retrospectiva dos Trabalhos Realizados Pela DST em 2010

### 處理旅客意見

旅客在澳門逗留期間，對酒店住宿、餐飲、旅行社、交通設施、商業店舖及娛樂場所的服務、品質或價格如有不滿，可致電旅遊熱線28333000，或直接親臨旅遊局及各旅遊諮詢處作出投訴。身處國外的旅客可透過旅遊局各駐外代表處，以信件、傳真、電子郵件或填寫表格方式，提交投訴個案。

旅遊局在2010年共接獲519宗個案，當中包括關於購物、博彩、飲食場所/旅行社/酒店、交通、詐騙，以及對公共實體等服務的投訴、表揚及建議等事項。與2009年的447宗比較，個案增加了16.1%。

旅遊局的旅遊熱線28333000提供全天候24小時的專人接聽服務，以及提供旅遊資訊的電話錄音，為旅客及本澳居民提供協助、諮詢及接收意見和投訴。熱線備有粵語、普通話、英語、葡語和日語供選擇。2010年共接獲27,813宗個案，當中20,460宗個案經語音系統接聽及7,353宗經專人接聽。

### Resolução dos Problemas dos Turistas

Durante a estadia em Macau, os turistas podem apresentar directamente as reclamações ou manifestar o seu descontentamento relativamente à qualidade, aos serviços ou aos preços de produtos oferecidos por hotéis, restaurantes, agências de viagens, transportes, estabelecimentos comerciais ou de entretenimentos, à “Linha Aberta para o Turismo - 28333000”, à DST, ou aos gabinetes de atendimento e informação. No exterior, as reclamações podem ser apresentadas aos escritórios de turismo no exterior através de cartas, fax, e-mail ou através do preenchimento de formulários proporcionados pelos Serviços de Turismo.

Durante o ano de 2010, foram recebidas 519 reclamações relativamente a alguns sectores, nomeadamente na área de compras, no sector de jogos, dos estabelecimentos de comidas e bebidas/agências de viagens e turismo/hotéis, transportes, burla e serviços públicos. Comparativamente com as

447 registadas em 2009, registou-se um aumento de 16,1 por cento.

A DST dispõe de um serviço de “Linha Aberta para o Turismo - 28333000”, as chamadas podem ser feitas em 24 horas por dia, bem como fornece gravação de informações turísticas, fornecendo apoio, prestações de informações e recepção de opiniões e reclamações apresentados pelos cidadãos e turistas. A “Linha Aberta para o Turismo” dispõe em Cantonês, Mandarim, Português, Inglês e Japonês. Em 2010, foi recebido um total de 27.813 chamadas, do qual 20.460 foram atendidas por meio de gravação e 7.353 por meio de pessoal especializado.

### 旅遊諮詢處

旅遊局推廣廳公共關係處轄下共有十個旅遊諮詢處，分別設在澳門各主要口岸及名勝地點（包括關閘、港澳碼頭、商務旅遊中心、松山燈塔、澳門國際機場、漁人碼頭及氹仔臨時客運碼頭），以及香港主要的口岸（包括信德中心和香港國際機場），向旅客提供最新旅遊資訊及派發各種宣傳單張，宣傳各項大型推廣活動及向旅客提供協助。

旅遊諮詢處的職員除了向旅客介紹澳門各旅遊景點的文化背景及歷史由來、澳門特有的風土文化、特色飲食、交通及住宿資料外，更為在澳門遇到突發事故的旅客提供援助。位於澳門及香港的旅遊諮詢處在2010年共接待旅客1,320,529人次，與2009年的接待量1,279,111人次相比，升幅為3.24%。

### Balcões de Informação Turística

Existem dez balcões de informação turística que funcionam sob a supervisão da Divisão de Relações Públicas do Departamento de Promoção da DST. Estes balcões encontram-se distribuídos por diversos locais de acesso a Macau e pontos turísticos (Portas do Cerco, Terminal Marítimo,



Centro de Turismo de Negócios, Farol da Guia, Aeroporto Internacional de Macau, Docas dos Pescadores e Terminal Marítimo Provisório da Taipa), bem como em Hong Kong (Shun Tak Centre e Aeroporto de Chek Lap Kok), assegurando o fornecimento da mais recente informação turística, material de divulgação, informação sobre grandes eventos e apoio aos turistas.

Os balcões de informação turística prestam ainda aos turistas informação cultural, histórica e sobre os pontos turísticos e tradições de Macau, informação gastronómica, transporte e hotéis, assegurando ainda ajuda aos turistas em circunstâncias de emergência. Durante 2010 foram atendidas em Macau e Hong Kong um total de 1.320.529 pessoas, em comparação com as 1.279.111 pessoas do ano 2009, registou-se um decréscimo de 3,24 por cento.

