



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

# MACAU



旅遊局 2016 年度活動報告  
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DE 2016  
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO







**旅遊局**

**2016年度活動報告**

**Relatório de Actividades de 2016**  
**Direcção dos Serviços de Turismo**



# 目錄

<b>1</b>	澳門特別行政區政府旅遊局組織架構	6
<b>2</b>	2016年旅遊業狀況及旅遊局工作回顧	8
<b>3</b>	深化旅遊規劃，推動休閒中心建設	30
<b>4</b>	發展電子政務，提升行業服務質素	36
<b>5</b>	推動智慧旅遊，開拓多元旅遊產品	50
<b>6</b>	強化區域合作，積極參與國際組織	76
附錄：		
	預算之執行	85
	旅遊局「服務承諾」執行情況	87
	行業培訓統計	92
	支援葡語系國家的培訓工作	93
	旅遊局駐外代表	94
	澳門特別行政區駐外辦事處	97

## ÍNDICE

<b>1</b>	Organograma da Direcção dos Serviços de Turismo	6
<b>2</b>	Situação do turismo e retrospectiva dos trabalhos realizados pela DST em 2016	8
<b>3</b>	Aprofundar o planeamento turístico e impulsionar o desenvolvimento de Macau como centro de lazer	30
<b>4</b>	Desenvolvimento dos serviços electrónicos e elevação da qualidade dos serviços da indústria	36
<b>5</b>	Promoção do turismo inteligente e desenvolvimento de produtos turísticos diversificados	50
<b>6</b>	Fortalecimento da cooperação regional e participação activa em organizações internacionais	76
Anexo:		
	Execução Orçamental	85
	Situação da Execução da "Carta de Qualidade" da DST	87
	Estatísticas da Formação por Sector	92
	Continuação do apoio, cooperação e intercâmbio com os países de língua portuguesa	93
	Representações no Exterior da DST	94
	Delegações da RAEM	97



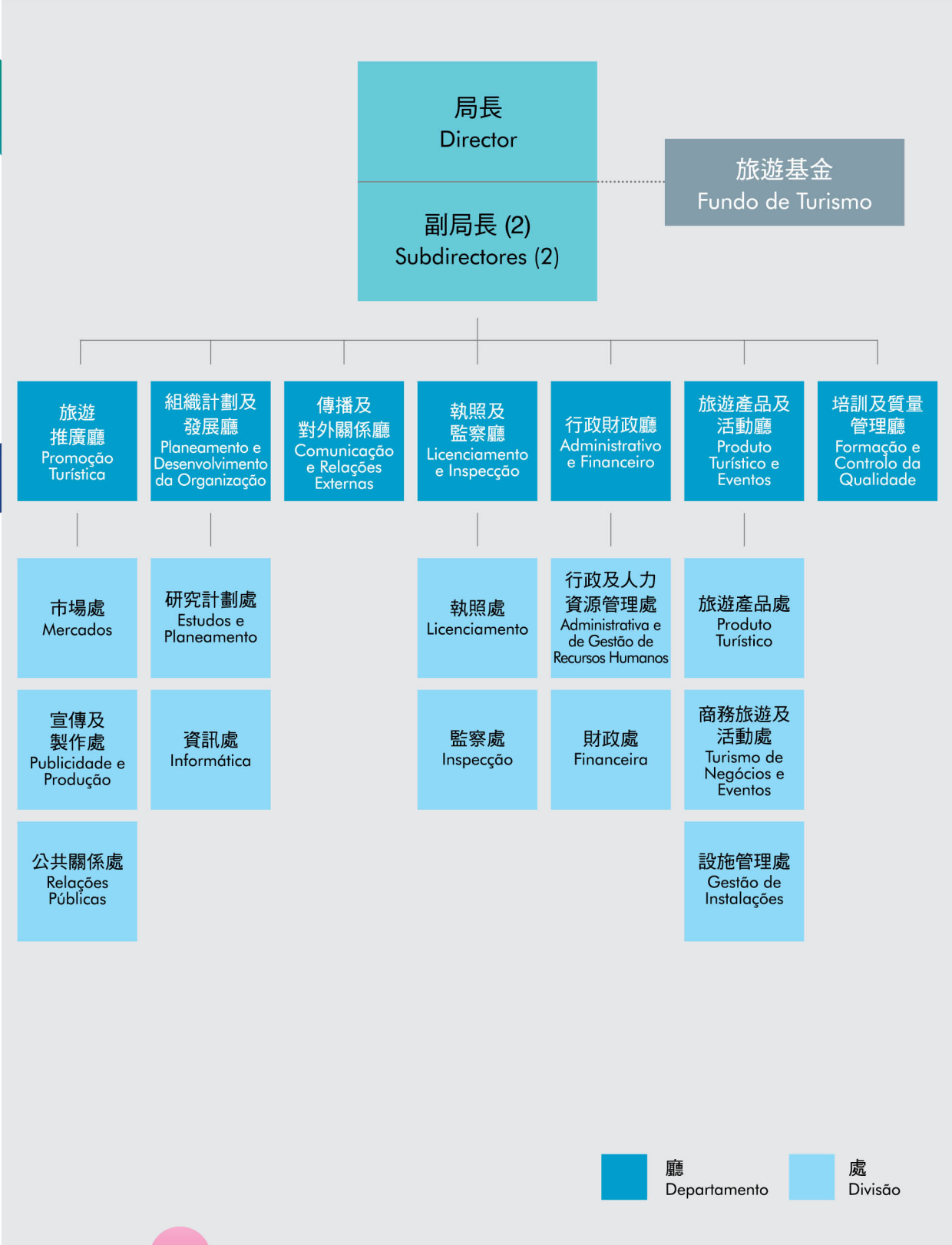
# 澳門特別行政區政府旅遊局 組織架構圖

Organograma da  
Direcção dos Serviços de Turismo



# 澳門特別行政區政府旅遊局組織架構圖

## Organograma da Direcção dos Serviços de Turismo







# 2016年旅遊業狀況及 旅遊局工作回顧

Situação do turismo e  
retrospectiva dos trabalhos  
realizados pela DST em 2016

# 2016旅遊業狀況

## Situação do Turismo em 2016

### 訪澳旅客

Entradas de Visitantes

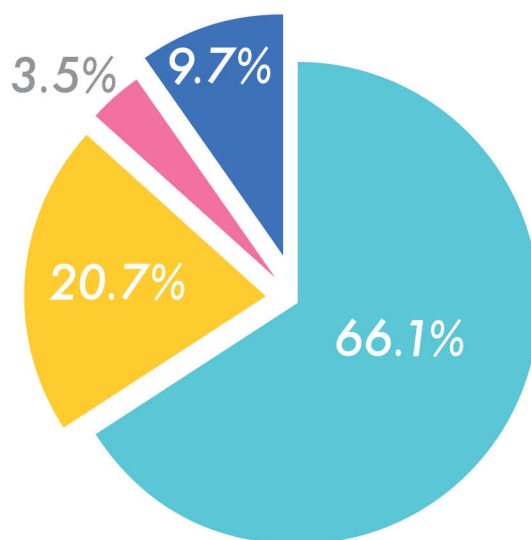


總訪澳旅客人數  
Total de Entradas de Visitantes

**30,950,336**  
+0.8%

市場比例  
Proporção do Mercado

- 中國內地  
China Continental  
**20,454,104**
- 香港  
Hong Kong  
**6,419,839**
- 台灣  
Taiwan  
**1,074,525**
- 國際市場  
Mercados Internacionais  
**3,001,868**



## 十大主要客源市場

### 10 Principais Mercados de Visitantes

1



中國內地 China Continental

**20,454,104**

+0.2%

2



香港 Hong Kong

**6,419,839**

-1.8%

3



台灣 Taiwan

**1,074,525**

+8.8%

4



韓國 República da Coreia

**662,321**

+19.5%

5



日本 Japão

**300,613**

+6.5%

6



菲律賓 Filipinas

**287,025**

+3.7%

7



泰國 Tailândia

**236,169**

+30.6%

8



馬來西亞 Malásia

**222,809**

-2.7%

9



美國 EUA

**190,885**

+4.6%

10



印尼 Indonésia

**182,467**

+11.7%

## 訪澳內地旅客十大客源省市佔內地旅客比例

Proporção do Total de Visitantes das 10 Principais Províncias e Municípios do Interior da China

1 廣東 Guangdong  
9,021,402  
**44.2%**

2 湖南 Hunan  
870,680  
**4.3%**

3 福建 Fujian  
774,013  
**3.8%**

4 湖北 Hubei  
620,564  
**3.0%**

5 廣西壯族自治區 Guangxi  
569,050  
**2.8%**

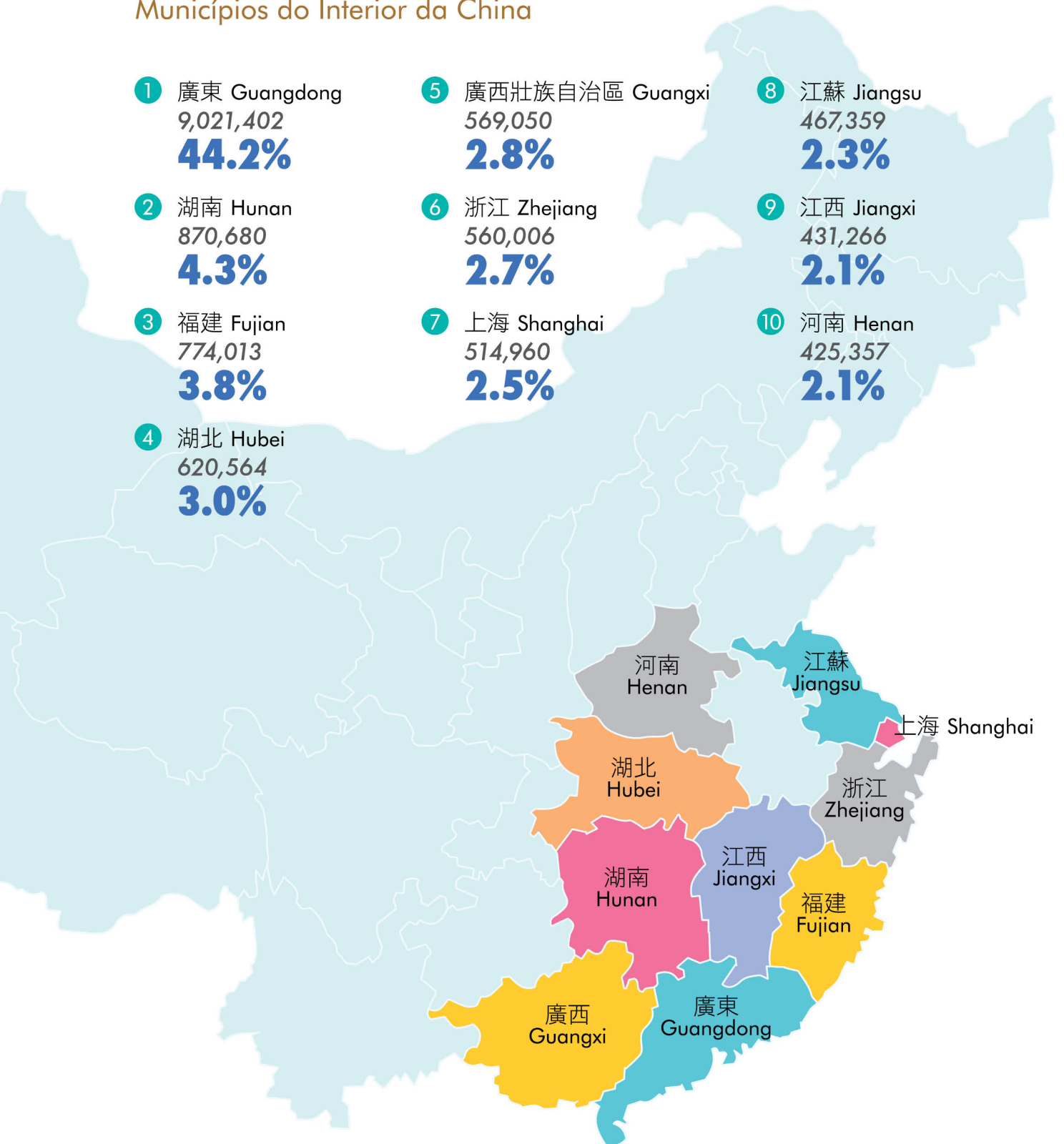
6 浙江 Zhejiang  
560,006  
**2.7%**

7 上海 Shanghai  
514,960  
**2.5%**

8 江蘇 Jiangsu  
467,359  
**2.3%**

9 江西 Jiangxi  
431,266  
**2.1%**

10 河南 Henan  
425,357  
**2.1%**



## 訪澳旅客

### Entradas de Visitantes



訪澳留宿旅客人數  
Visitantes que Pernoitaram em Macau

**15,703,616**  
+9.8%

佔總訪澳旅客  
% do Total de Entradas de Visitantes

**50.7%**

留宿旅客平均逗留時間 (日)  
Tempo Médio de Permanência dos  
Visitantes que Pernoitaram (dias)

**2.1** 日/Dias

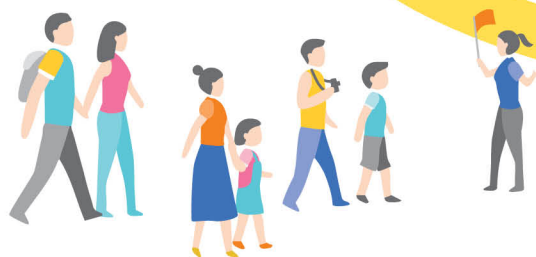


隨團入境旅客人數  
Visitantes em Excursões

**7,041,480**  
-18.0%

佔總訪澳旅客  
% do Total de Entradas de Visitantes

**22.8%**





## 酒店業狀況

### Situação do Sector Hoteleiro

酒店場所住客人數  
Número de Hóspedes Alojados  
nos Estabelecimentos Hoteleiros

**11,999,739**  
+13.5%

酒店場所平均入住率  
Taxa de Ocupação Média dos  
Estabelecimentos Hoteleiros

**83.3%**  
+1.8



酒店場所  
Estabelecimentos Hoteleiros

**107**



## 酒店業狀況

### Situação do Sector Hoteleiro

房間總數  
Número Total de Quartos

36,278  
+12.3%



3星至5星級酒店平均房價  
Preço Médio por Quarto dos  
Hotéis de 3 a 5 Estrelas

161美元  
US\$161  
-12.7%



## 旅客消費

Despesas dos Visitantes

總旅客消費

Total das Despesas dos Visitantes

298億美元

US\$29.8 mil milhões

-3.5%



博彩消費  
Jogo

222億美元

US\$22.2 mil milhões

-4.4%



其他

Outras

76億美元

US\$7.6 mil milhões

-1.0%



## 2016年旅遊局工作回顧

### Retrospectiva dos Trabalhos Realizados pela DST em 2016



#### 旅遊局

旅遊局職能包括協助制定並執行特區旅遊政策、促進旅遊業發展和多元化、監管旅遊及相關企業並發出執照，貫徹澳門特區在旅遊方面全面訂定的目標。旅遊局在全球有14個駐外代表及市場顧問，包括：中國香港、日本、韓國、馬來西亞、新加坡、泰國、印度、印尼（2016年8月開始）、澳洲/紐西蘭、美國、法國、英國/愛爾蘭、俄羅斯及中國台灣（市場顧問）。而現時3所澳門特別行政區駐外辦事處，包括澳門特別行政區駐北京辦事處、在台灣澳門經濟文化辦事處，以及澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心也積極推廣澳門旅遊業。

2016年，隨著澳門經濟發展進入新的調整期，訪澳旅客結構出現變化，入境國際旅客顯著增加，多個旅遊指標數據錄得正面增長：旅遊局把握“一帶一路”的機遇，積極規劃部署，完善旅遊配套設施，強化行業管理等系列工作，致力提升旅遊服務質素，進一步推動“世界旅遊休閒中心”的建設。



## DST

A Direcção dos Serviços de Turismo (adiante designada por DST) tem, como atribuições, a definição e execução das políticas no âmbito do turismo da RAEM, a promoção do desenvolvimento, a diversificação e a fiscalização da indústria turística e das empresas relacionadas, bem como a emissão das licenças de exploração com vista a alcançar todos os objectivos estabelecidos para a RAEM no âmbito do Turismo. A DST tem 14 representações e consultadoria de mercado no exterior: Hong Kong, China, Japão, Coreia, Maláisa, Singapura, Tailândia, Índia, Indonéisa (serviço iniciou em Agosto de 2016), Austrália/Nova Zelândia, EUA, França, Inglaterra/Irlanda, Rússia e Taiwan, China (consultadoria). Actualmente os três escritórios da RAEM no exterior, designadamente, a Delegação da Região Administrativa Especial de Macau em Pequim, a Delegação Económica e Cultural de Macau em Taiwan e a Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal promovem, com dinamismo, a indústria do turismo de Macau.

Em 2016, com a entrada numa nova fase de ajustamento do desenvolvimento económico, a estrutura dos visitantes de Macau sofreu uma alteração, com o aumento significativo do número de entrada de visitantes internacionais, e dados de diversos indicadores turísticos mostram, também, um crescimento significativo. Ao mesmo tempo, aproveitando as oportunidades trazidas pela iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota”, para implementar activamente diversos planos, melhorar as instalações complementares e reforçar a gestão do sector turístico, entre outros, a fim de se elevar a qualidade dos serviços turísticos e impulsionar o desenvolvimento de Macau como um Centro Internacional de Turismo e Lazer.





## 旅遊規劃

依循《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》中旅遊業發展的指導原則，“澳門旅遊業發展總體規劃”於2016年展開深化規劃方案的編制工作，通過國際論壇、訪談，以及為期兩個月的公開諮詢工作，識別出澳門旅遊業發展的現況、關鍵議題、競爭優勢及挑戰，並制定適合澳門旅遊發展的策略和行動計劃。

完成澳門光影節及花車巡遊匯演活動成效評估，了解到旅客、居民及商戶對活動的支持度及滿意度，為大型活動的效益評估和內容優化提供了客觀指標。此外，對「第一屆澳門國際影展暨頒獎典禮」亦進行媒體宣傳效益評估，以及就“家庭旅館”議題進行追蹤研究，了解居民對相關議題的最新取態。開展訪澳新加坡及馬來西亞旅客研究調查，進一步了解“一帶一路”沿線國家旅客的旅遊行為。進行2016年旅遊局服務滿意度調查，掌握市民及旅客對旅遊局提供服務的意見，以持續改善質素。配合部門發展需要，繼續跟進籌建旅遊局新辦公大樓的工作。

## Plano Turístico

De acordo com as orientações para o desenvolvimento da indústria turística, estipuladas no Projecto do Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau (2016-2020), foram efectuados os trabalhos no âmbito do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, e apresentados através de foruns internacionais, entrevistas e consultas públicas que decorreram durante dois meses na qual foram analisadas a situação actual da indústria do turismo, as questões principais, as vantagens competitivas e os desafios, tendo sido estipulados estratégias de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau e um plano de acções.

Foi concluída a avaliação dos resultados das actividades do Festival de Luz de Macau e da Parada da Celebração, com vista a perceber o grau de satisfação e de apoio por parte dos visitantes, residentes e comerciantes sobre estas actividades, que poderá fornecer indicadores objectivos para a avaliação da eficácia e para o eventual melhoramento do conteúdo das actividades de grande dimensão. Por outro lado, realizou-se o “1.º Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios · Macau” e o estudo de avaliação dos media deste evento, bem como o acompanhamento do estudo do inquérito do “Alojamento em residências de família”, a fim de se perceber as novas atitudes dos cidadãos em relação a este assunto. Iniciou-se o estudo sobre os visitantes provenientes de Singapura e Malásia a Macau, a fim de melhor entender os mercados turísticos nos países localizados ao longo da região da “Uma Faixa, Uma Rota”. Para conhecer melhor as opiniões dos residentes e dos visitantes sobre os serviços prestados pela Direcção dos Serviços de Turismo, realizou-se o inquérito sobre o grau de satisfação em 2016, a fim de melhorar, de forma contínua, a qualidade dos mesmos. Em articulação com a necessidade do desenvolvimento dos serviços, continuaram-se a acompanhar os trabalhos preparatórios de construção das novas instalações da Direcção dos Serviços de Turismo.





## 電子政務

配合特區政府電子政務的發展，持續推動行政工作電子化，引入電子化流程優化、更新工作人員出勤系統、庫存及消耗品管理系統等。

為提高傳播效率及質量，加強與各地媒體聯繫，協助業界發放訊息，開展“澳門旅遊新聞+”平台的構建工作，於2016年底推出第一階段服務的試用版。持續優化“澳門旅遊數據+”平台，除新增葡語版本外，亦增加訂閱服務、使用手冊說明及新增酒店業的統計指標項目，以方便使用者，擴大使用群體。

## Serviços electrónicos

Em articulação com o desenvolvimento dos serviços electrónicos do Governo da RAEM, foram impulsionados, continuamente, os trabalhos de informatização dos serviços administrativos, introduzindo-se medidas de melhoria nos processos electrónicos, bem como actualizando-se o sistema de assiduidade dos trabalhadores e o sistema de gestão de armazenamento e bens consumíveis.

A fim de elevar a eficiência e qualidade da comunicação, reforçar a ligação com os órgãos de comunicação social de vários países e regiões, e ajudar a divulgação de informações pelos operadores da indústria turística, foram desenvolvidos os trabalhos da construção da plataforma “Macao Tourism News plus” e no final de 2016, foi lançada uma versão experimental dos serviços a prestar na primeira fase. Realizou-se, de forma contínua, a optimização da “Macao Tourism Data plus”, além de se ter adicionado uma nova versão portuguesa, foram, ainda, adicionados serviços de subscrição, o manual de utilização e indicadores estatísticos destinados ao sector hoteleiro, para facilitar a utilização e alargar o leque dos utilizadores.



## 提升行業服務質素

在提升旅遊業服務質素方面，“星級旅遊服務認可計劃”除繼續以餐飲業為主線外，同時將覆蓋面擴展至旅行社行業。在行業培訓及推動專業認證方面，為獲獎餐飲業商戶開設英國城市專業學會關於“衝突處理”、“餐飲及款待業銷售”方面的國際專業資格認證課程。同時為業界開辦其他針對性的培訓課程，提高旅遊業前線服務人員的心理素質和應變能力。

## 行業管理

因應澳門新一輪酒店開業高峰期，與業界和各參與發牌的相關技術部門緊密協作，發出多個酒店及餐飲場所牌照。優化導遊工作證續期、更改資料及補發申請審批程序，大幅縮短合乎申請條件的審批時間至兩個工作日。推出《旅行社准照及導遊工作證申請指南》和《旅行社准照申請流程圖》中、葡文版本，以及餐廳、酒吧和舞廳三本發牌和更改工程申請程序與技術指南的葡文譯本。積極跟進規範酒店發牌及運作法律的修訂工作，配合相關部門審議規範旅行社和導遊職業的法規，完善旅遊法律配套。

嚴格履行監管職責，持續對發牌和監管的場所和活動進行巡查監督。透過向業界發出各類指引和建議，強化業界的守法和優質服務意識。推出全新版本“安心遊澳門”小冊子，向旅客宣傳優質旅遊。

在打擊非法提供住宿的工作方面，繼續與跨部門工作小組進行聯合行動，派員巡邏各黑點街道，截查招攬者，阻嚇招攬活動，截斷其客源；並與社區民間團體保持緊密聯繫，密切留意發展動態，適時調整工作部署，依法進行巡查打擊。同時，對《禁止非法提供住宿》法律的修訂提出建議。



## Elevação da qualidade dos serviços da indústria

No que respeita à elevação da qualidade dos serviços da indústria turística, no Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade, para além de ter o sector da restauração como principal destinatário, alargou-se a sua cobertura ao sector das agências de viagens. Em relação às acções de formação destinadas àqueles sectores, bem como à adesão ao programa Internacional de acreditação profissional, organizaram-se para as empresas premiadas, cursos de Tratamento de Conflitos e Técnica de Venda no Sector de Restauração e Hotelaria, ministrados por uma associação profissional sediada em Inglaterra, sendo estes cursos conferentes de acreditação, a nível internacional, de qualificação profissional. Para além disso, organizaram-se cursos de formação específica da área da indústria turística, com vista a elevar a qualidade psicológica e a capacidade de resposta do pessoal da linha da frente.

## Gestão da Indústria do Turismo

Em colaboração estreita com o sector de turismo e os serviços intervenientes no procedimento de licenciamento, foram emitidas licenças a um grande número de novos hotéis e estabelecimentos de restauração e bares que, entraram sucessivamente em funcionamento na sequência de uma nova onda de aberturas de unidades hoteleiras em Macau. Procedeu-se à optimização do procedimento administrativo, encurtando-se o tempo de aprovação para dois dias úteis, relativamente à apreciação dos pedidos de renovação, actualização de dados e emissão de segundas vias, de cartões de guia turístico, desde que satisfaçam os respectivos requisitos. Foram lançados, nas versões chinesa e portuguesa, o “Manual de licenciamento da agência de viagens e emissão do cartão de identificação de guia turístico” e o “Fluxograma do processo de licenciamento da agência de viagens”, bem como a versão portuguesa dos três manuais sobre os procedimentos de licenciamento, obras de modificação e os respectivos requisitos técnicos, relativamente a restaurantes, bares e salas de dança. Procedeu-se ao acompanhamento, de perto, da revisão do diploma que regula o licenciamento e o funcionamento dos hotéis, e colaborou-se com os serviços públicos competentes na discussão e apreciação da proposta de Lei da actividade das agências de viagens e dos guias turísticos, de forma a melhorar o regime jurídico do turismo.

Foram exercidas rigorosamente as funções de fiscalização, realizando-se, nos termos da lei, inspecção e fiscalização aos estabelecimentos e actividades sujeitos ao licenciamento e à intervenção destes Serviços. Através da divulgação e distribuição de diversos panfletos de orientações e recomendações técnicas, procurou-se incutir a necessidade e importância do cumprimento da lei e da prestação de serviços de qualidade por parte dos operadores e agentes turísticos. Foi lançada uma nova versão do panfleto “Tenha uma boa estadia em Macau”, para melhor promover o turismo de qualidade, junto dos turistas.

No que se refere ao trabalho de combate à prestação ilegal de alojamento, foram realizadas, periodicamente, acções conjuntas de fiscalização, levadas a cabo pelo Grupo de Trabalho Interdepartamental, mobilizando-se pessoal para fazer inspecções nas zonas mais susceptíveis à prestação ilegal de alojamento, de modo a investigar os angariadores, reprimir a actividade de angariação e eliminar a fonte de clientela; e mantiveram-se contactos estreitos com as associações comunitárias, por forma a poder acompanhar de perto a tendência de desenvolvimento e proceder, em tempo oportuno, às acções de combate e de inspecção, nos termos da lei. Ao mesmo tempo, foram apresentadas sugestões relativas à revisão da “Lei de proibição de prestação ilegal de alojamento”.





## 智慧旅遊

配合旅遊業的發展趨勢，積極推動智慧旅遊的應用。完成旅遊資料及小冊子的電子化工作，旅客可在旅遊局網站下載不同語言的地圖、各類旅遊指南、小冊子等資料。優化《論區行賞》手機應用程式，加入線上地圖功能及更多語言版本，方便旅客計劃行程和實地使用。同時，將智慧旅遊的應用延伸至旅遊指示標識系統，試行推出包含標識功能的多用途電子資訊亭，豐富旅客的旅遊體驗。

## Turismo inteligente

Em articulação com a tendência do desenvolvimento da indústria turística, impulsionou-se activamente a aplicação do turismo inteligente. Foi concluído o trabalho de informatização das informações turísticas e panfletos, facilitando aos visitantes efectuarem o respectivo descarregamento, através da página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo, dos mapas em diferentes idiomas, guias turísticos de vários temas e panfletos. Foi optimizada a aplicação para telemóvel no âmbito dos roteiros turísticos “Sentir Macau, passo-a-passo”, acrescentadas funções de mapa *online* em diferentes idiomas, possibilitando aos visitantes planear a viagem e usufruir das informações, *in loco*. Ao mesmo tempo, a aplicação do turismo inteligente foi utilizada também na Sinalização Turística, tendo-se instalado, a título experimental, quiosques de informações com multi-funções, incluindo a função de sinalização, de forma a enriquecer a experiência turística dos visitantes.





## 旅遊推廣

以“感受澳門 無限式”作為推廣主題，透過本地及世界各地主要電視及網路媒體播放廣東話、普通話、英語及葡語版本的全新旅遊宣傳片。持續推出不同主題的旅遊形象廣告，利用報章雜誌、巴士車身、戶外橫額等多種媒體在本地宣傳和推廣全年舉行的旅遊、文化及體育盛事。設計及製作不同主題宣傳品及資訊性印刷品，透過本地各大酒店、旅客詢問處及駐外辦事處向旅客贈閱，並與本地文創公司合作推出富本地特色紀念品宣傳澳門。組織業界於不同客源市場進行旅遊產品推介和洽談，鞏固澳門的旅遊城市形象，推動客源市場多元化。在海外參加或舉辦旅遊推廣活動，定期組織海外媒體考察團來澳，提高各地旅客對澳門旅遊資源的認識。透過邀請知名影視藝人拍攝電視節目宣傳澳門旅遊，與各客源市場的航空公司、船務公司、旅行社及網上旅行社合作，推出旅遊優惠套餐。2016年共接待177個考察團，當中包括103個旅遊業界團體及74個海外拍攝團隊及媒體。

## Promoção Turística

Adoptou-se o tema “Sentir Macau - Ao Seu Estilo”, para divulgar novos vídeos turísticos promocionais, em cantonense, mandarim, inglês e português, nos principais canais televisivos locais e internacionais, bem como através de média *online* de todo o mundo. Foram continuamente publicitadas diferentes imagens turísticas, aproveitando jornais, revistas, publicidade no exterior de autocarros e banners ao ar livre, de forma a divulgar e promover os eventos no âmbito do turismo, cultura e desportos realizados em Macau durante todo o ano. Foram concebidos e produzidos os materiais publicitários e informativos sob temas diferentes, para serem distribuídos aos turistas através dos hotéis locais, balcões de informações turísticas e representações da DST para os mercados exteriores. Colaborou-se com as empresas locais de criatividades, no sentido de lançar os brindes de características locais para promover Macau. Organizou o sector turístico para participar nos seminários de apresentação turística e bolsa de contactos em vários mercados de origens de turistas, de forma a consolidar a imagem de Macau como cidade turística. Participou nas actividades de promoção turística ou organizou as acções promocionais nos estrangeiros. Organizou regularmente os grupos de visitas de familiarização a Macau para os médias estrangeiros, tendo como objectivo de aumentar os conhecimentos dos turistas de todos os lados sobre os recursos turísticos de Macau. Convidou os artistas de filme e televisão para as filmagens dos programas televisivos, com o intuito de promover o turismo de Macau. Colaborou-se mais ainda com as companhias aéreas, barcos, agências de viagens e *websites* de viagens espalhados nos mercados provenientes de turistas, para organizar pacotes especiais de viagens a Macau. Durante o ano 2016, foram acolhidos 177 grupos de visita de familiarização, incluindo 103 grupos do sector turístico e 74 grupos de filmagens e de média dos estrangeiros.



## 旅客詢問處

旅遊局轄下共有7個旅客詢問處，分別設在澳門各主要口岸、名勝地點(包括關閘、外港客運碼頭、議事亭前地、利士大廈、澳門國際機場和氹仔客運碼頭)，以及香港主要口岸(包括信德中心和香港國際機場)。2016年，位於澳門及香港的旅客詢問處共接待旅客1,454,011人次。

## Balcões de Informações Turísticas

Há sete Balcões de Informações Turísticas da DST, estes balcões encontram-se localizados nos postos fronteiriços de Macau e nos pontos turísticos (Portas do Cerco, Terminal Marítimo do Porto Exterior, Edifício Ritz, no Largo do Senado, Aeroporto Internacional de Macau e Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa) e nos principais postos fronteiriços de Hong Kong (Shun Tak Center e Aeroporto Internacional de Hong Kong). Em 2016, os Balcões de Informações Turísticas localizados em Macau e em Hong Kong receberam no total 1.454.011 pessoas.



## 旅遊產品

積極發揮跨部門合作成效，加強旅遊與文化、體育領域的協同效應。透過結合觀光、文創、餐飲、表演等元素，將“南灣·雅文湖畔”塑造成為旅遊休閒新地標。同時，繼續主辦澳門光影節，與同期舉辦的澳門拉丁城區幻彩大巡遊、澳門國際馬拉松等大型活動相呼應，進一步突顯本澳節慶活動的集聚效應。

發掘各類型的旅遊產品，當中包括“南灣·雅文湖畔”、澳門花燈節、黃色小鴨澳門游等。持續推動“社區旅遊發展計劃”，發掘具本澳特色的社區旅遊資源，繼續向旅客推介《論區行賞》步行路線及周邊活動和設施，完善步行路線環境，吸引旅客作深度旅遊。同時，透過支持社團組織和舉辦不同類型具教育性、互動性和推廣性的“澳門旅遊認知計劃”活動。推動文化旅遊，發掘具有本地特色的旅遊元素，支持本地表演團體在各景點進行週末文藝表演，以及推出廟宇及教堂推廣計劃，以宣傳本地文化旅遊的內涵。透過跨部門協調會議與相關部門及業界研究，探討發展海上觀光遊項目和在陸地及海上行駛的觀光車項目。

## Produto Turístico

Impulsionou-se activamente a cooperação interdepartamental e reforçar sinergias no âmbito de turismo, cultura e desporto. Envidaram-se esforços conjuntos, através de elementos turísticos, de passeio, criatividade cultural, de restauração e espectáculos, para que o projecto “Anim’Arte NAM VAN” se torne em novo espaço emblemático de turismo e lazer. Ao mesmo tempo, organizaram, de forma contínua, o Festival de Luz de Macau e, em cooperação com outros serviços públicos governamentais, e no mesmo período, o Desfile por Macau, Cidade Latina, a Maratona Internacional de Macau, destacando-se ainda mais a atmosfera festiva dos eventos e festividades colectivas.

Os Serviços de Turismo, explorou diferentes produtos turísticos, incluindo o projecto de “Anim’Arte NAM VAN”, Festival das Lanternas, Rubber Duck Macau Tour, entre outros. Deu continuidade à promoção do “Plano de Desenvolvimento para o Turismo Comunitário”, explorou novos recursos para as zonas comunitárias com características locais, e promoveu-se o Plano de Promoção dos roteiros turísticos “Sentir Macau passo-a-passo” para os visitantes, como também as actividades e instalações em volta dos roteiros, optimizou-se o ambiente ao longo dos roteiros turísticos, de modo a incentivar os visitantes a explorar profundamente a cidade. Ao mesmo tempo, estes Serviços colaboraram com associações locais na organização de actividades educacionais, interactivas e promocionais no âmbito da “Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau”. Estes Serviços promoveram o turismo cultural, explorando elementos turísticos com características locais, apoiando as associações locais a organizarem espectáculos culturais aos fins-de-semana em vários pontos turísticos da cidade e, simultaneamente, destaca-se o lançamento do “Projecto de Promoção de Templos e Igrejas” de forma a promover o turismo cultural. Através de reuniões de coordenação inter-departamentais juntamente com entidades relacionadas e parceiros da indústria procederam-se a trabalhos de consulta e pesquisa de opinião para o desenvolvimento do projecto de passeio turístico marítimo e o projecto do veículo anfíbio por terra e água.



## 節慶盛事

繼續主辦或協辦農曆新年慶祝活動及花車巡遊匯演、節慶煙花表演、第四屆澳門國際旅遊（產業）博覽會、第二十八屆澳門國際煙花比賽匯演、火樹銀花嘉年華、世界旅遊日托盤比賽、世界旅遊經濟論壇·澳門2016、澳門光影節及第一屆澳門國際影展暨頒獎典禮等活動，以及舉辦了澳門國際美食論壇2016。

## Festividades e Eventos

Organizou-se e co-organizou-se, de forma contínua, uma série de eventos e festividades, tais como, a Parada de Celebração do Ano Novo Chinês, espectáculos de fogo-de-artifício para festividades e eventos, a 4.ª edição da Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau, o 28.º Concurso Internacional de Fogo-de-Artifício de Macau, o Arraial do Fogo-de-Artifício, a Corrida de Bandejas do Dia Mundial do Turismo e o Fórum de Economia de Turismo Global · Macau 2016, o Festival de Luz de Macau, e o 1.º Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios · Macau, bem como se organizou o Fórum Internacional de Gastronomia, Macau 2016.



## 社區旅遊

繼續透過推動“社區旅遊發展計劃”、“《論區行賞》步行路線推廣計劃”、“文化旅遊計劃”的項目，以及在氹仔推出2016浪漫情人節之“光影童話夢”光影表演，豐富社區活動，吸引旅客進入社區遊覽。繼續通過“澳門旅遊認知計劃”，向市民宣傳好客之道。透過支持社團舉辦一系列大賽車推廣活動，加深市民對賽車文化的認知。

## Turismo Comunitário

Promoveu-se, de forma contínua, o Plano de Desenvolvimento para o Turismo Comunitario, assim como se deu continuidade aos roteiros turísticos “Sentir Macau, passo-a-passo”, ao Plano do Turismo Cultural, e lançou-se o espectáculo de luzes “Fantasia do Dia de São Valentim 2016 – Conto de Fadas de Luz” na Taipa, de modo a aumentar o apelo turístico, enriquecer as actividades comunitárias e atrair turistas a conhecerem as diferentes zonas comunitárias. Através da promoção da “Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau”, tentou-se consciencializar os residentes para a importância de um espírito hospitaleiro na cidade e, em cooperação com associações, realizou-se uma série de actividades promocionais do Grande Prémio, com o intuito de reforçar os conhecimentos dos residentes acerca da cultura das corridas de carros.

## 商務旅遊

2016年繼續推出集合“獎勵旅遊激勵計劃”、“婚禮旅遊激勵計劃”及“學生旅遊激勵計劃”三項元素的“旅遊激勵計劃”，全年有25,616名旅客及1,219名師生受惠於此計劃。

## Turismo de Negócios

Em 2016, a DST deu continuidade ao Plano de Apoio, incluindo os três itens o “Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos”, o “Plano de Incentivos para Excursões de Estudantes” e o “Plano de Incentivos ao Turismo de Casamentos”, e a DST providenciou apoio a um total de 25.616 turistas e a 1.219 professores e alunos.



## 國際與區域合作

積極參加多個國際旅遊組織的會議及相關活動，加強澳門在國際旅遊事務上的參與度。出席了全球旅遊與保安高層會議、“聯合國世界旅遊組織旅遊業道德公約工作組”第一次工作會議、首屆世界旅遊發展大會、聯合國世界旅遊組織第二十八屆東亞及太平洋地區、南亞地區委員會聯合會議暨旅遊與科技研討會。旅遊局局長前往美國關島出席亞太旅遊協會（PATA）2016年年度峰會，並獲選為亞太旅遊協會執行理事會具投票權成員。在“一中心、一平台”的方向下，積極推動與葡語系市場的合作和推廣，與葡語系國家維持友好合作關係，與葡萄牙簽訂《旅遊合作協議》，加強旅遊範疇的交流和合作；持續推動與葡語系國家的交流，接待來自佛得角、幾內亞比紹、莫桑比克、東帝汶和安哥拉的旅遊部門人員，並舉辦工作坊協助相關國家培訓旅遊業界人員。

在區域合作方面，參與“促進澳門世界旅遊休閒中心建設聯合工作委員會2016年度工作會議”，與國家旅遊局交流“十三五”和“一帶一路”旅遊規劃涉及澳門的相關內容，以及澳門旅遊業發展總體規劃和區域旅遊合作，持續推進澳門世界旅遊休閒中心建設進程。跟進《粵澳合作框架協議》有關旅遊領域的工作，粵澳雙方簽署《粵澳旅遊合作備忘錄》，進一步強化兩地於旅遊領域的合作關係；與內蒙古自治區旅遊局簽訂《旅遊合作備忘錄》，加強合作和溝通，協助發展雙方的旅遊業；至於閩澳合作方面，與福建省平潭綜合實驗區旅遊發展局簽署《旅遊合作備忘錄》，共同打造“媽祖文化遊”，開拓海上絲綢之路旅遊市場。關於粵澳合作推進一程多站旅遊合作方面，旅遊局與廣東省旅遊局、廣州市旅遊局及清遠市旅遊局赴泰國舉辦聯合推廣活動；聯同中山市旅遊局及珠海市文化體育旅遊局組織業界於南寧及桂林舉行“中珠澳一程多站”旅遊產品推介會。以“中國海上絲綢之路旅遊推廣聯盟”作為重要平台，與福建省及其他成員省市旅遊部門合作開發聯線旅遊產品，攜手拓展中遠程市場。加強與鄰近地區旅遊部門在旅遊質量監督方面的合作，推動優質誠信遊，促進區域旅遊的持續和有序發展。





## Cooperação Internacional e Regional

Participaou-se activamente em reuniões, conferências e actividades relacionadas, organizadas por várias organizações internacionais de turismo, reforçando a intervenção de Macau em assuntos turísticos internacionais. Participou-se na Reunião Global de Alto Nível sobre Turismo e Segurança, na primeira reunião de trabalho do Grupo de Trabalho para a Convenção de Ética do Turismo da Organização Mundial do Turismo, na 1.ª Conferência Mundial de Turismo para o Desenvolvimento, na 28.ª Reunião Conjunta da Comissão da Organização Mundial do Turismo (OMT) para a Ásia Oriental e Pacífico e da Comissão da OMT para a Ásia do Sul e Conferência em Turismo e Tecnologia da OMT. A Directora dos Serviços de Turismo deslocou-se à Ilha de Guam, nos Estados Unidos da América, para participar na Cimeira Anual da Associação de Turismo da Ásia-Pacífico (Pacific Asia Travel Association – PATA) 2016, onde foi eleita membro votante da Direcção Executiva da PATA. Ao nível de “Um Centro, Uma Plataforma”, impulsionou-se com dinamismo a cooperação e promoção com os mercados dos países de língua portuguesa, a manutenção das boas relações de amizade, e assinou-se um Protocolo de Cooperação no Domínio do Turismo com Portugal, para reforço do intercâmbio e cooperação ao nível do turismo. Além disso, para continuar a impulsionar os trabalhos de intercâmbio com os Países de Língua Portuguesa, foram recebidos funcionários de entidades governamentais do turismo de Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Timor-Leste e Angola, tendo-se realizado *workshops* de formação e desenvolvimento de competências do pessoal da área do turismo destes países.

Ao nível da cooperação regional, participou-se na “Reunião Anual de Trabalho 2016 da Comissão Conjunta de Trabalhos para Impulsionar a Construção de Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer”, abordando com a Administração Nacional do Turismo da China temas relacionados com Macau no âmbito do “13.º Plano Quinquenal” e “Uma Faixa, Uma Rota”, bem como sobre o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau e a cooperação turística regional, continuando a impulsionar a transformação de Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer. Procedeu-se ao acompanhamento dos trabalhos na área do turismo no âmbito do Acordo-Quadro de Cooperação Guangdong e Macau, tendo Guangdong e Macau assinado o Memorando de Cooperação entre Guangdong – Macau na Área do Turismo, o que significa mais um passo para o avanço das relações de cooperação na área do turismo entre as duas regiões. Assinou-se um Memorando de Cooperação em Matéria de Turismo com a Administração do Turismo da Região Autónoma da Mongólia Interior para reforço da cooperação e diálogo entre as partes, e apoio ao desenvolvimento do sector turístico dos dois lados. Ao nível da cooperação Fujian-Macau, assinou-se um Memorando de Cooperação em Matéria de Turismo com a Administração do Turismo da Zona Experimental Abrangente de Pingtan na Província de Fujian, para em conjunto desenvolver o turismo cultural ligado à Deusa A-Má e explorar mercados turísticos da Rota da Seda Marítima. No que respeita ao impulso na cooperação turística entre Guangdong e Macau, no âmbito do itinerário “multi-destinos”, a Direcção dos Serviços de Turismo colaborou com os serviços de turismo da Província de Guangdong, do Município de Guangzhou e da Cidade de Qingyuan, no sentido de realização de acções de promoção conjuntas na Tailândia. Colaborou-se ainda com a Administração do Turismo de Zhongshan e com o Gabinete para a Cultura, Desporto e Turismo do Município de Zhuhai, para motivar os intervenientes do sector turístico a realizarem sessões de promoção turística relativo a produtos do “Itinerário multi-destino de Zhongshan, Zhuhai e Macau”, que tiveram lugar nas cidades de Nanning e Guilin. Aproveitando a plataforma relevante da Aliança de Promoção Turística da Rota da Seda Marítima da China, e em cooperação com a Administração do Turismo da Província de Fujian e serviços de turismo de outras províncias e cidades afiliadas, foram lançados produtos turísticos do itinerário multi-destinos, explorando-se os mercados de média e longa distância. Foi reforçada a cooperação com os departamentos de turismo das regiões vizinhas, em matéria de fiscalização da qualidade do turismo, promovendo-se o turismo de alta qualidade e o desenvolvimento sustentado e ordenado do turismo regional.





## 深化旅遊規劃 推動休閒中心建設

Aprofundar o planeamento turístico  
e impulsionar o desenvolvimento  
de Macau como centro de lazer

## 澳門旅遊業發展總體規劃：第二階段工作

### Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau: Trabalhos da 2.ª fase



#### 編制深化規劃方案

- 旅遊業研討會
- 問卷調查
- 國際論壇
- 開展公眾諮詢及意見整合
- 與政府部門以及行業持份者進行訪談
- 深化國際案例參考
- 專家小組審查
- 制定策略、規劃建議和行動計劃

#### Elaboração da proposta aprofundada do plano

- Seminário sobre a Indústria do Turismo
- Inquérito
- Fórum Internacional
- Realização de consulta pública e consolidação de opiniões
- Entrevistas e consultas públicas aos serviços governamentais e aos profissionais da indústria
- Estudo aprofundo de casos internacionais
- Análise por um painel de peritos
- Efectuar estratégias, proposta do plano e plano de acções

#### 開展公開諮詢

(諮詢期：23.5-22.7.2016，兩個月)

旅遊局於2016年5月23日至7月22日進行了公眾諮詢工作，期間透過不同途徑收集旅遊業界及公眾的意見，並對所徵集的意見和建議進行分析及融匯，以提出促進旅遊業可持續發展的策略和建議。

#### Início da consulta pública

(período da consulta: 23-5 a 22-7-2016, 2 meses)

A Direcção dos Serviços de Turismo realizou no período de 23 de Maio e 22 de Julho, sessões de consultas públicas, tendo nesse período recolhido diversas opiniões e sugestões dos profissionais das indústrias e do público em geral, efectuado uma análise e consolidação destas opiniões e sugestões, e apresentando propostas e estratégias conducentes ao desenvolvimento sustentável da indústria de turismo.





### 意見收集對象

- 公眾
- 政府部門
- 業界團體
- 專業團體
- 相關諮詢委員會

### Destinatários de recolha de opiniões

- Público
- Serviços públicos
- Indústria dos diversos sectores
- Associações profissionais
- Conselhos consultivos relacionados

### 宣傳途徑

- 記者招待會
- 宣傳品（諮詢文本、小冊子、海報）
- 媒體宣傳（電視、電台及報章）
- 戶外宣傳（巴士車身、戶外和街道橫額、燈柱旗）
- 戶外路展（六個戶外地點）
- 專題網站

### Formas de divulgação

- Conferência de imprensa
- Materiais de divulgação (documento de consulta, panfletos, cartazes)
- Divulgação nos órgãos de comunicação social (televisão, rádio e jornais)
- Divulgação no exterior (em autocarros, placares de publicidade exterior, postes de luzes)
- Roadshows (Em seis localidades)
- Publicidade na internet

### 諮詢會

- 公眾諮詢會：2場
- 交流會：2場
- 諮詢委員會專場：2場

### Consulta pública

- Sessões de consultas públicas (2 sessões)
- Sessões de intercâmbio (2 sessões)
- Sessão específica destinada ao Conselho Consultivo (2 sessões)

## 促進澳門世界旅遊休閒中心建設 聯合工作委員會2016年度工作會議 (2016年2月24日)

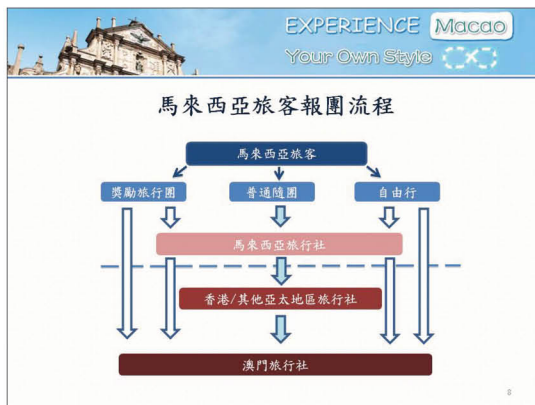
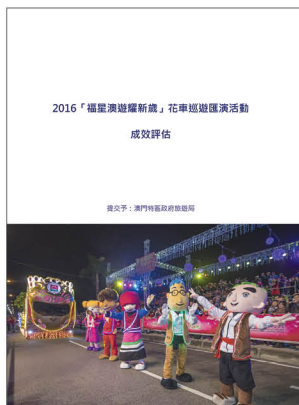
“Reunião Anual de Trabalho 2016 da Comissão Conjunta  
de Trabalhos para Impulsionar a Construção de Macau  
como um Centro Mundial de Turismo e Lazer”  
(24 de Fevereiro de 2016)



“促進澳門世界旅遊休閒中心建設聯合工作委員會”的兩位召集人，國家旅遊局副局長杜江及澳門特別行政區政府社會文化司司長譚俊榮，以及中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室副主任姚堅於年度工作會議上致辭。旅遊聯合工作委員會的兩位秘書長——國家旅遊局港澳台旅遊事務司司長劉克智及澳門特別行政區政府旅遊局局長文綺華在會上分別作情況介紹，闡述“十三五規劃”和“一帶一路”倡議涉及澳門的相關內容，以及澳門旅遊業發展總體規劃和區域旅遊合作。

Os dois convocadores da “Comissão Conjunta de Trabalhos para Impulsionar a Construção de Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer”, o vice-presidente da Administração Nacional do Turismo da China (CNTA), Du Jiang, e o Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura do Governo da RAEM (SASC), Alexis Tam, a par com o subdirector do Gabinete de Ligação do Governo Popular Central na RAEM, Yao Jian, proferiram os seus discursos na ocasião. Os dois secretários-gerais da Comissão Conjunta de Trabalhos de Turismo, o director-geral do Gabinete para os Assuntos de Hong Kong, Macau e Taiwan da CNTA, Liu Kezhi, e a directora da DST, Maria Helena de Senna Fernandes, falaram sobre temas relacionados com Macau no âmbito do “13.º Plano Quinquenal” e “Uma Faixa, Uma Rota”, bem como sobre o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau e a cooperação turística regional.





## 旅遊產品成效評估

- 「福星澳遊耀新歲 猴年花車巡遊匯演」
- 「2016澳門光影節」
- 「第一屆澳門國際影展暨頒獎典禮」

## Avaliação da eficácia de produtos turísticos

- “Parada de Celebração do Ano do Macaco”
- “Festival de Luz de Macau 2016”
- “1.º Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios · Macau”

## 訪澳客源市場研究調查

- 訪澳新加坡旅客市場研究調查
- 訪澳馬來西亞旅客市場研究調查

## Estudo dos mercados de visitantes de Macau

- Estudo e investigação sobre o mercado de visitantes de Singapura a Macau
- Estudo e investigação sobre o mercado de visitantes da Malásia a Macau

## 專項調查

- 「家庭旅館」之追蹤研究
- 進行2016年旅遊局服務滿意度調查，掌握市民及旅客對旅遊局提供服務的意見，以持續改善質素

## Inquérito específico

- Estudo de acompanhamento do alojamento em residências de família
- Para conhecer melhor as opiniões dos residentes e dos visitantes sobre os serviços prestados pela Direcção dos Serviços de Turismo, realizou-se o inquérito sobre o grau de satisfação em 2016 a fim de melhorar, de forma contínua, a qualidade dos mesmos

## 籌建旅遊局新辦公大樓

- 配合部門發展需要，繼續跟進籌建旅遊局新辦公大樓的工作

## 跨部門規劃工作

- 優化旅遊指示標識系統及旅遊環境
- 交通諮詢委員會
- 澳門中山遊艇自由行
- 澳門習慣水域管理
- 氣候變化跨部門專責小組等

## Os trabalhos preparatórios de construção das novas instalações da Direcção dos Serviços de Turismo

- Em articulação com a necessidade do desenvolvimento dos serviços, continuaram-se a acompanhar os trabalhos preparatórios da construção das novas instalações da Direcção dos Serviços de Turismo

## Trabalhos de planeamento interdepartamental

- Optimização da Sinalização Turística e do Ambiente Turístico
- Conselho Consultivo do Trânsito
- Viagens individuais em barcos de recreio entre Macau e Zhongshan
- Gestão da área marítima sob jurisdição da RAEM
- Grupo de Trabalho Interdepartamental Contra das Alterações Climáticas, entre outros



# 發展電子政務 提升行業服務質素

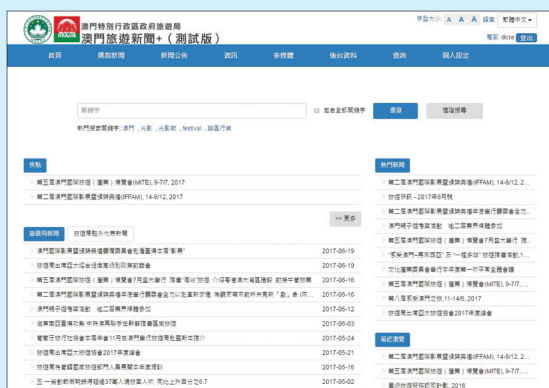
Desenvolvimento dos serviços  
electrónicos e elevação da  
qualidade dos serviços da indústria



## “澳門旅遊新聞+”

推出傳媒資訊平台 “澳門旅遊新聞+”  
(第一階段服務)

- 新聞發佈者為旅遊局及其駐外代表；各駐外代表發放的新聞涉及近**20**個客源市場及**10**多種語言
- 超過**1,300**條新聞、**4,000**張高解像圖片及**6,000**條活動資料等共超過**10,000**條記錄
- 歡迎傳媒開設帳戶



## “Macao Tourism News plus”

Lançou-se a plataforma para a comunicação social  
“Macao Tourism News plus” (Primeira Fase)

- As fontes de notícias que alimentam a plataforma são a DST e os seus representantes no exterior. As notícias divulgadas pelos representantes da DST no exterior, abrangem perto de **20** mercados de visitantes e mais de **10** idiomas
- A base de dados disponibiliza mais de **1.300** notas de imprensa, **4.000** imagens de alta resolução, **6.000** textos com informações de actividades, entre outras, num total mais de **10.000** registos
- A comunicação social é convidada a abrir conta de utilizador

## “澳門旅遊數據+”

為“澳門旅遊數據+”推出新功能，包括：葡語版本、訂閱功能、使用手冊及酒店業統計查詢指標。

## “Macao Tourism Data plus”

Foi feito o lançamento das novas funções do “Macao Tourism Data plus”, incluindo: Versão portuguesa, função de subscrição, manual e indicadores de estatísticas da actividade da indústria hoteleira.





## 星級旅遊服務認可計劃

### Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade



- 覆蓋面擴展至旅行社行，吸引**31**間旅行社報名
  - 為商戶舉辦**13**場培訓與說明會，共**349**人次
  - 餐飲界別獲獎：共**42**商戶
  - 旅行社界別獲獎：共**28**商戶
- Alargou a cobertura para o sector das agências de viagens tendo atraído **31** agências de viagens
  - Organizou **13** seminários e acções de formação tendo participado **349** pessoas
  - Premiados no sector de restauração: no total de **42** empresas
  - Premiados no sector de Agências de Viagens: no total de **28** empresas



**星級旅遊服務認可計劃**  
Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade  
Quality Tourism Services Accreditation Scheme



組別 Categorias	參加商戶名額 Nº. de empresas participantes	認可商戶數目 Nº. de empresas premiadas
「豪華餐廳」 Restaurantes de Luxo	5	5
「一級餐廳」 Restaurantes de Primeira Classe	17	17
「二級餐廳」 Restaurantes de Segunda Classe	5	5
「飲食及飲料場所」 Estabelecimentos de Comidas e Bebidas	20	15
<b>總計 Total</b>	<b>47</b>	<b>42</b>



- 推介會
- 評審準則說明會
- 中期檢討分享會
- Seminário de promoção
- Sessão de esclarecimento sobre os critérios de avaliação
- Sessão de avaliação intercalar



## 網上報名服務

推出培訓 / 活動網上報名服務，讓被邀請參加培訓 / 活動的旅遊從業員在網上報名。

## Serviço de inscrição online dos cursos de formação

Lançamento do Serviço de Inscrição Online para acções / formação permitindo que os participantes convidados da indústria de turismo se registem nas actividades online.





## 行業培訓

- 協助業界考取專業認證
- 業界培訓課程及工作坊：1,260人次

## Acções de formação e apoio à indústria de turismo

- Apoio à indústria de turismo na obtenção de creditações profissionais
- Acções de Formação e workshops: 1.260 participantes



## 內部培訓與人力資源

- 旅遊局人員報讀培訓及講座：430人次
- 2016年已入職11名人員，現時本局共有406名工作人員

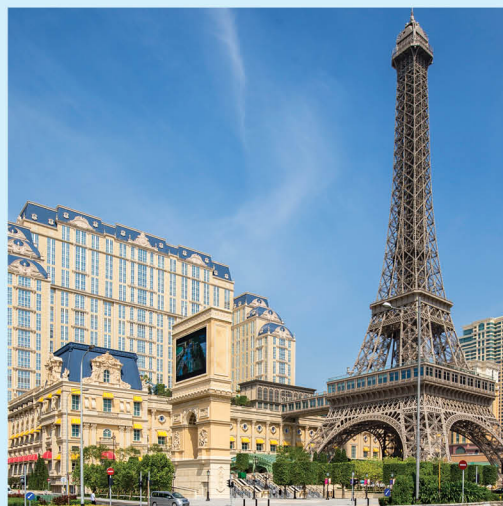
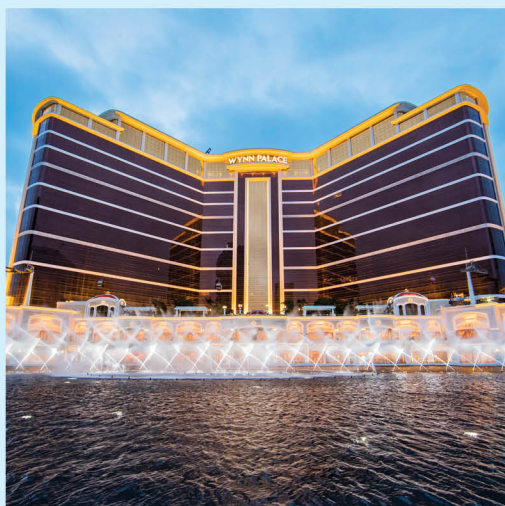
## Formação interna e recursos humanos

- Pessoal da DST que participou em cursos de formação e seminários: 430
- Ingressaram 11 novos trabalhadores na DST no ano de 2016, contando actualmente esta direcção de serviços com um total de 406 trabalhadores

## 牌照服務：2016年新發牌酒店及公寓

### Licenciamento: Hotéis e pensões licenciados em 2016

- 永利皇宮
- 澳門巴黎人
- 御匾峰
- 戀愛七號旅館（原名：南北舍）
- Palácio Wynn
- O Parisiense Macau
- Estúdios Paiza
- Pensão Paixão Sete (Denominação original: Pensão Número 7)



上述四間酒店及公寓額外增加房間數量為**4,662**

Foram adicionados **4.662** quartos nos hotéis e pensões acima referidos



## 發牌情況

### Situação do licenciamento

持牌場所和活動 Estabelecimentos e actividades licenciados	2016 總計 Total
酒店 Hotéis	79
公寓 Pensões	34
餐廳 Restaurantes	399
舞廳 Salas de dança	15
酒吧 Bares	149
自駕車出租公司 Indústria de aluguer de veículos automóveis	3
蒸汽浴及按摩 Saunas e Massagens	67
健康俱樂部 "Health Clubs"	29
卡拉OK "Karaoke"	42
旅行社 Agências de viagens	221
導遊 Guias turísticos	1,900
接送員 Transferistas	29

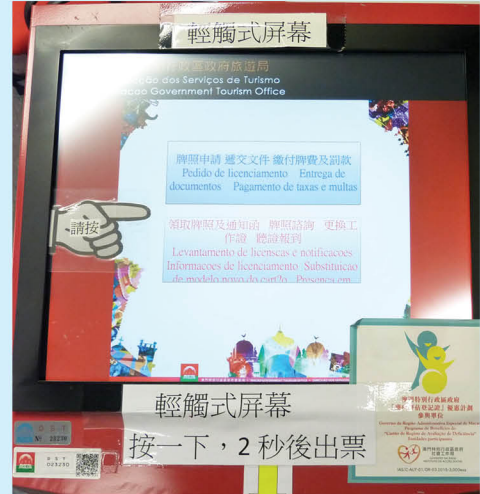
\* 2016年旅遊局對一間不符合規範的五星級酒店場所實施臨時封閉措施。

\* Em 2016 a DST procedeu ao encerramento provisório de um hotel de 5 estrelas pelo incumprimento dos requisitos exigidos.



# 牌照服務優化

## Melhoramento do licenciamento



- 簡化導遊工作證續期及補發的審批程序，合資格的申請人可於兩天內獲發工作證
- Simplificação do processo de apreciação dos pedidos de renovação/emissão de 2.º via do cartão de guia turístico, com a emissão do novo cartão no prazo de 2 dias se o pedido preencher os requisitos

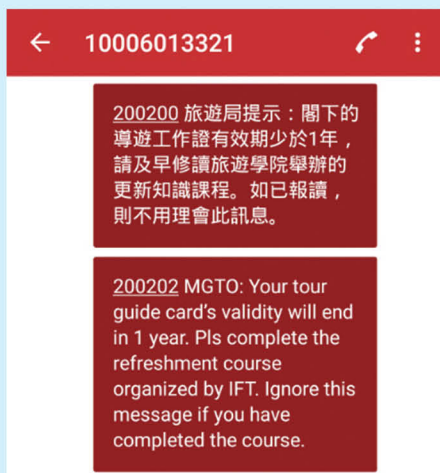
- 推出餐廳、酒吧和舞廳三本牌照申請指南的葡文版本和英文版本
- Divulgação, nas versões portuguesa e inglesa, de três manuais de licenciamento, respeitantes respectivamente a restaurantes, bares e salas de dança



- 推出《旅行社准照及導遊工作證申請指南》和《旅行社准照申請流程圖》
- Divulgação do “Manual de licenciamento da agência de viagens e emissão do cartão de guia turístico”, bem como do “Fluxograma do processo de licenciamento da agência de viagens”

公眾接待人次：  
Pessoas atendidas:

**8,706**



## 短訊提示服務

開通牌照 / 工作證續期手機短訊提示服務

### Serviço de alerta por SMS

Lançamento do serviço de alerta por SMS para renovação de licenças e do cartão de guia turístico

## 修訂旅遊業法規

- 配合規範旅行社和導遊職業法規的審議工作
- 完成《酒店的發牌及運作》法律、配套行政法規及行政長官批示的初稿



### Revisão dos diplomas legais relacionados com o turismo

- Prestada colaboração aos serviços competentes na apreciação da proposta de lei que regula a actividade das agências de viagens e dos guias turísticos
- Finalizada a elaboração da primeira versão da proposta de lei que regula o licenciamento e funcionamento dos hotéis e respectivos diplomas complementares (regulamento administrativo e despacho do Chefe do Executivo)





## 行業監管

### 例行及突擊巡查

- 行業和場所巡查：2,366次
- 口岸和景點巡查：1,401次
- 抽查：323個旅行團
- 向業界發出各類指引和建議
- 因應交通部門對大三巴及附近街道作出的交通規劃建議，進行實地視察，並協調業界與相關部門進行會議，聽取業界意見。交通事務局於12月推出「旅遊巴於高園街只准落客之時限性措施」試行方案

## Fiscalização

### Inspeções regulares e inopinadas

- Inspeção a actividades e estabelecimentos: 2.366 vezes
- Inspeção a postos fronteiriços e pontos de interesse turístico: 1.401 vezes
- Inspeção aleatória a 323 grupos turísticos
- Envios de instruções e recomendações para os operadores turísticos
- Em resposta à proposta da DSAT sobre o planeamento de tráfego na zona das Ruínas de S. Paulo, realizaram-se visitas ao local e diálogos com os operadores turísticos e os serviços competentes. A partir de Dezembro, a DSAT lançou uma nova medida, a título experimental, para organizar a circulação rodoviária nessa zona - "É permitida a largada de passageiros para autocarros de turismo na Rua de D. Belchior Carneiro apenas em determinado período de tempo"

## 禁止非法提供住宿

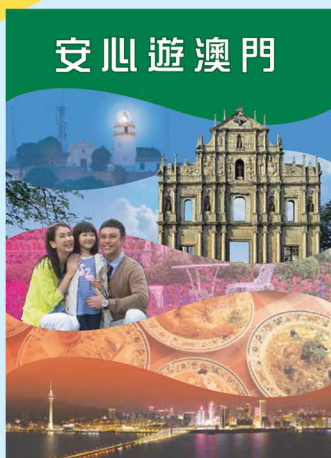
- 跨部門工作小組聯合行動: 415 次
- 巡查單位: 1,082個次
- 封印單位: 164個
- 向治安警察局通報, 採取禁止入境措施: 175人次
- 與居民及團體保持聯繫
- 就打擊非法提供住宿事宜, 與司法警察局進行會議
- 出席立法會公共行政事務跟進委員會舉行的會議
- 對《禁止非法提供住宿》法律的修訂提出建議
- 出席澳門電台「澳門講場」節目, 探討打擊非法提供住宿問題
- 接受澳門廣播電視股份有限公司關於打擊非法提供住宿的訪談

## Proibição da prestação ilegal de alojamento

- Inspeção conjunta: 415 vezes
- Fracções autónomas inspeccionadas: 1.082
- Fracções seladas: 164
- Comunicação ao CPSP para interdição de entrada em Macau de 175 pessoas
- Manutenção de contacto com moradores e associações representativas
- Reuniões com a PJ para falar sobre as acções de combate
- Presença nas reuniões convocadas pela Comissão de Acompanhamento para os Assuntos da Administração Pública da Assembleia Legislativa
- Apresentação de sugestões respeitantes à revisão da Lei de proibição de prestação ilegal de alojamento
- Discussão sobre o combate à prestação ilegal de alojamento no programa "Fórum Macau" da Rádio Macau
- Presença em entrevista da TDM sobre o combate à prestação ilegal de alojamento







## 提倡理性消費

推出全新版本“安心遊澳門”小冊子，提醒內地旅客參加旅行團來澳旅行時應注意的事項，並倡導理性消費，促使旅客謹慎選擇有質量保證的旅行團。

## Sensibilização para o consumo racional

Divulgação da versão actualizada do folheto “Tenha uma boa estadia em Macau”, que conta com dicas de viagens, no sentido de sensibilizar os turistas provenientes do Interior da China para a racionalidade no processo de consumo e na escolha das excursões organizadas.



## 旅行團援助

- 督察24小時候命，以便向旅行團提供適時援助
- 就旅行團行程安排進行調解
- 對遇到嚴重交通意外或其他問題的旅行團提供協助

## Apoio aos turistas participantes em excursões organizadas

- Inspectores em regime de retenção 24 horas para dar assistência oportuna a grupos turísticos
- Serviço de mediação em caso de conflitos relativos à organização de itinerário
- Assistência aos grupos turísticos em caso de acidentes de viação graves ou outras situações imprevistas



## 旅行團網上投訴服務

推出旅行團網上投訴系統

Serviço online para apresentação de queixas respeitantes a excursões organizadas

Lançamento do serviço online para apresentação de queixas respeitantes a viagens em excursões organizadas



## 旅客詢問處

- 全年共接待：1,454,011 人次
- 接獲旅客投訴：1,016 宗
- 增設免費無線上網服務

## Balcões de Informações Turísticas

- Número total de visitantes recebidos nos Balcões de Informações Turísticas durante todo o ano: 1.454.011
- Reclamações apresentadas por turistas: 1.016 casos
- Adicionado serviço de internet sem fios gratuito

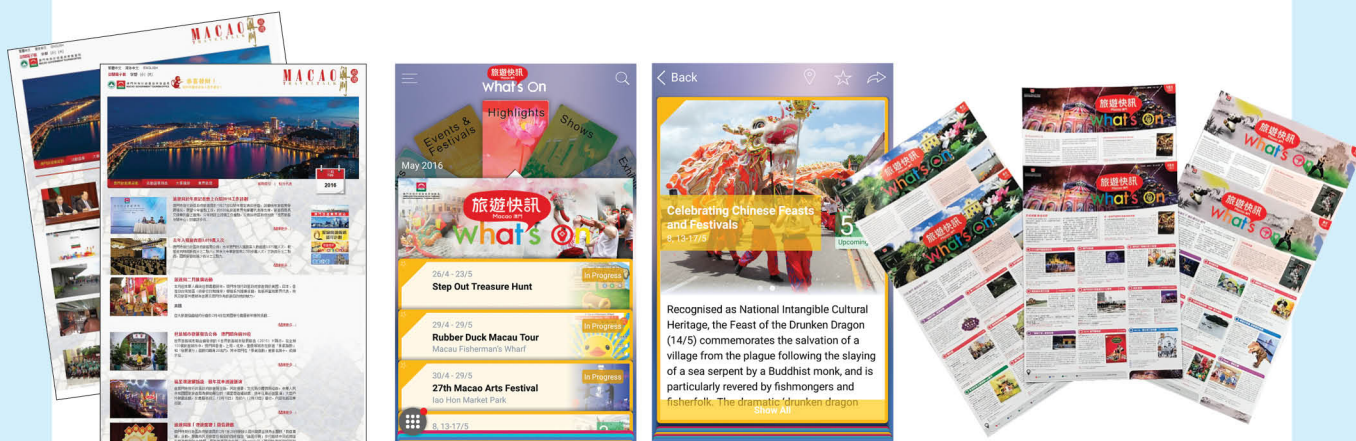


## 資訊發佈

- 本地新聞公佈次數: **89**
- 處理傳媒查詢: **269**
- 組織採訪活動: **27**
- 《澳門旅遊》(網上月刊), 訂閱量: **3,274**
- 《旅遊快訊》(月刊) 全年派發量: **605,400** 份(中文版)  
**438,600** 份(英文版)
- 「旅遊快訊·澳門」手機應用程式, 下載次數: **4,978**
- 出版《旅遊局活動計劃》、《旅遊局活動報告》、《澳門旅遊業統計報告》, 合共: **800** 本

## Divulgação de informação

- Notas para a imprensa local: **89**
- Respostas a pedidos de informação dos média: **269**
- Organização de entrevistas para os meios de comunicação social: **27**
- Subscrições da “Macao Travel Talk” (edição mensal on-line): **3.274**
- Distribuição anual da “What’s On” (edição impressa mensal): **605.400** (versão chinesa)  
**438.600** (versão inglesa)
- Download da Aplicação para Telemóveis “What’s On, Macao”: **4.978**
- Publicação do “Plano de Actividades”, “Relatório de Actividades” e “Macao Travel and Tourism Statistics”, total: **800**

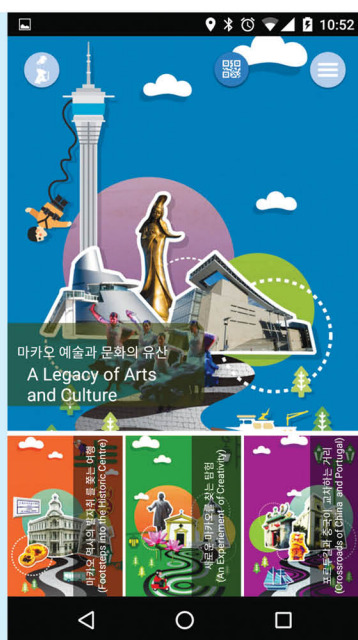




## 推動智慧旅遊 開拓多元旅遊產品

Promoção do turismo inteligente e desenvolvimento de produtos turísticos diversificados





## 智慧旅遊

- 旅遊資料及小冊子電子化，旅客可在旅遊局網站下載不同語言的地圖、各類旅遊指南、小冊子等資料。
- 優化《論區行賞》手機應用程式，加入線上地圖功能及更多語言版本，方便旅客計劃行程和實地使用。
- 將智慧旅遊的應用延伸至旅遊指示標識系統，試行推出包含標識功能的多用途電子資訊亭，豐富旅客的旅遊體驗。

## Turismo inteligente

- Foi concluído o trabalho de informatização das informações turísticas e panfletos, facilitando aos visitantes efectuarem o respectivo descarregamento, através da página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo, dos mapas em diferentes idiomas, guias turísticos de vários temas e panfletos.
- Foi optimizada a aplicação para telemóvel no âmbito dos roteiros turísticos “Sentir Macau, passo-a-passo”, acrescentadas funções de mapa *online* em diferentes idiomas, possibilitando aos visitantes planear a viagem e usufruir das informações, *in loco*.
- Ao mesmo tempo, a aplicação do turismo inteligente foi utilizada também na Sinalização Turística, tendo-se instalado a título experimental, quiosques de informações com multi-funções, incluindo a função de sinalização, de forma a enriquecer a experiência turística dos visitantes.

## 本地旅遊推廣計劃

### Projecto de promoção turística local



#### 社區旅遊發展計劃

- 支持17個社團舉辦44項活動，超過730,000人次參與。
- 引領旅客深入社區，帶動社區經濟發展。



#### Plano de Turismo Comunitário

- A DST colaborou com 17 associações locais na organização de 44 actividades, contando com mais de 730.000 participantes.
- Para atrair os visitantes a conhecerem as zonas comunitárias e estimular o desenvolvimento da economia.





### 《論區行賞》步行路線推廣計劃

- 支持**12**個社團舉辦**28**項活動，超過**11,000**人次參與。
- “澳遊奪寶”遊戲，共**59**間參與商號，當中包括**11**間文創商店，超過**240,000**參與人次。

### Actividades de Promoção dos Roteiros Turísticos “Sentir Macau passo-a-passo”

- A DST colaborou com **12** associações locais na organização de **28** actividades, contando com mais de **11.000** participantes.
- O jogo com prémios para WeChat “Macao Hunt”, contou com a participação de **59** empresas, incluindo **11** lojas de indústrias culturais e criativas, tendo atraído mais de **240.000** participantes no total.





### 文化旅遊計劃

- 週末文藝表演：與**18**個團體合作，共進行**1,058**場表演，超過**79,000**人次欣賞。
- 廟宇及教堂推廣計劃
- 休漁漁家樂
- 三輪車推廣計劃
- 節慶文化活動



### Plano de Turismo Cultural

- Espectáculos culturais durante os fins de semana: A DST colaborou com **18** associações locais na organização de **1.058** actividades, contando com mais de **79.000** participantes.
- Actividades de promoção dos templos e igrejas
- Passeio em barco no período de defesa de pesca
- Actividades de promoção dos triciclos
- Actividades culturais festivas





## 商務旅遊：旅遊激勵計劃

- 學生旅遊獎勵計劃：  
19個獲批申請，  
共1,219名師生受惠。
- 獎勵旅遊：  
40個獲批申請，  
共25,616名旅客受惠。

## Turismo de Negócios: Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos

- Excursões de Estudantes:  
19 candidaturas aprovadas, envolvendo 1.219 professores e estudantes.
- Turismo de Incentivos:  
40 candidaturas aprovadas, envolvendo 25.616 visitantes.







### 澳門旅遊認知計劃

- 支持**17**個社團舉辦**46**項活動，  
超過**36,000**人次參與。

### Campanha de Sensibilização para o Turismo

- A DST colaborou com **17** associações locais na organização de **46** actividades diversificadas, com mais de **36.000** participantes.





## 發揮協同效應

- 積極發揮跨部門合作成效，加強旅遊與文化、體育領域的協同效應。
- 透過結合觀光、文創、餐飲、表演等元素，將“南灣·雅文湖畔”塑造成為旅遊休閒新地標。

## Sinergias

- Impulsionou-se activamente a cooperação interdepartamental e o reforço de coordenação no âmbito de turismo, cultura e desporto.
- Envidaram-se esforços conjuntos, através de elementos turísticos, de passeio, criatividade cultural, de restauração e espectáculos, para que o projecto “Anim’Arte NAM VAN” se torne em novo espaço emblemático de turismo e lazer.





## 打造澳門成為“盛事之都”，主辦多項盛事和節慶活動

- 2016浪漫情人節之光影童話夢
- 世界旅遊日托盤比賽
- 福星澳遊耀新歲猴年花車巡遊匯演
- 澳門國際美食論壇2016
- 第四屆澳門國際旅遊（產業）博覽會
- 2016澳門光影節
- 第二十八屆澳門國際煙花比賽匯演
- 第一屆澳門國際影展暨頒獎典禮





## Desenvolver Macau como “Cidade de Eventos e Festividades”, mediante organização de eventos diversificados

- Fantasia do Dia de São Valentim 2016 - “Conto de Fadas de Luz”
- Parada de Celebração do Ano do Macaco
- 4.ª Edição da Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau
- 28.º Concurso Internacional de Fogo-de-Artifício de Macau
- Corrida de Bandejas do Dia Mundial do Turismo
- Fórum Internacional de Gastronomia, Macau 2016
- Festival de Luz de Macau 2016
- 1.º Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios · Macau



## 打造澳門成為“盛事之都”，協辦多項盛事和節慶活動

Desenvolver Macau como “Cidade de Eventos e Festividades”,  
a DST tem coorganizado eventos diversificados



- 農曆新年系列活動
- 澳門國際龍舟賽
- 武林群英會
- 世界旅遊經濟論壇·澳門2016
- 葡韻嘉年華
- 澳門格蘭披治大賽車
- 澳門國際馬拉松
- 澳門拉丁城區幻彩大巡遊
- Actividades comemorativas do Ano Novo Lunar
- Regatas Internacionais de Barcos-Dragão de Macau
- Encontro de Mestres de Wushu
- Fórum de Economia de Turismo Global · Macau 2016
- Festival da Lusofonia
- Grande Prémio de Macau
- Maratona Internacional de Macau
- Desfile por Macau, Cidade Latina





## 打造澳門成為“盛事之都”，支持多項盛事和節慶活動

Desenvolver Macau como “Cidade de Eventos e Festividades”, mediante o apoio de eventos diversificados

- 黃色小鴨澳門游
- 澳門德國啤酒節
- 澳門媽祖文化旅遊節
- 澳門美食節
- 澳門購物節
- “Rubber Duck Macau Tour”
- Macau Oktoberfest
- Festival de Cultura e Turismo A-Má
- Festival de Gastronomia de Macau
- Festival de Compras de Macau





## 大賽車博物館、葡萄酒博物館及其他設施

- 大賽車博物館及葡萄酒博物館全年分別接待貴賓、學校和其他機構參觀者共**198,180**名及**197,249**名；
- 旅遊活動中心全年共有**140**項會議及活動，總參與人數為**12,240**人；
- 利斯大廈展覽廳全年共有**24**項展覽及活動，總參與人數為**5,346**人；
- 與各相關部門協辦2016澳門國際博物館日嘉年華；
- 大賽車博物館借出車展藏品供大賽車委員會、本局及其他宣傳活動中作推廣。



## Museu do Grande Prémio, Museu do Vinho e outras Instalações

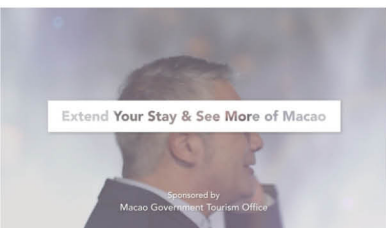
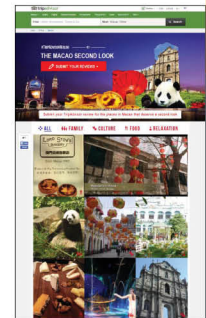
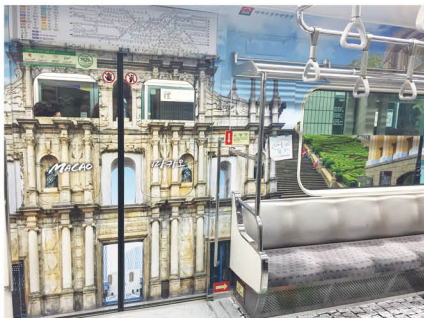
- O Museu do Grande Prémio e o Museu do Vinho receberam um total de **198.180** e **197.249** visitantes, VIP, visitantes de escolas e de outras organizações respectivamente;
- Total de reuniões e actividades realizados foram de **140** em 2016 no Centro de Actividades Turísticas, com um total de **12.240** participantes;
- Total de exibição/actividades realizadas foram de **24** em 2016 na Sala de Exibição do Edifício Ritz, com um total de **5.346** participantes;
- Co-organização do “Carnaval do Dia Internacional dos Museus de Macau 2016” com os respectivos serviços públicos pertinentes;
- O Museu do Grande Prémio concedeu empréstimo das colecções de exposição para Comissão do Grande Prémio de Macau, a DST e outras actividades promocionais para efeito promocional.

## 旅遊宣傳

- 以“感受澳門 無限式”作為推廣主題的全新旅遊宣傳片
- 旅遊節目宣傳澳門
- 電視廣告
- 網絡及社交媒體宣傳：微博、微信、臉書、Instagram、Twitter、Pinterest
- 戶外推廣
- 參加旅遊展及舉辦路展
- 與電子旅遊媒體合作推廣澳門

## Promoção Turística

- Adoptou-se o tema “Sentir Macau - Ao Seu Estilo”, para divulgar novos vídeos turísticos promocionais
- Promoção em programas televisivos
- Anúncios de televisão
- Promoção em websites e nas redes sociais: Weibo, WeChat, Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest
- Promoções ao ar livre
- Participação das feiras de turismo e organização dos Roadshows
- Promoção com media de Turismo electrónico





## 推廣活動

### Actividades Promocionais

#### 大型特別推廣活動 Actividades Promocionais de Grande Escala



#### 日本札幌冰雪節

日本札幌冰雪節於2016年2月5日舉行隆重開幕式。澳門特區政府旅遊局首次參加“札幌冰雪節”即擔任“特選目的地”，並於主會場核心位置展出大三巴牌坊雪雕，更特設澳門光雕表演、澳門咖啡室、旅日澳門攝影師作品展、答謝晚宴及邀請澳門廚藝協會參加國際雪雕比賽。



#### Festival de Neve de Sapporo, Japão

Uma grande cerimónia de abertura do Festival de Neve de Sapporo, no Japão, decorreu no dia 5 de Fevereiro. A Direcção dos Serviços de Turismo (DST) participou pela primeira vez no Festival de Neve de Sapporo como Destino em Destaque, apresentando na zona central do festival uma escultura de neve das Ruínas de S. Paulo, com exposições de vídeo mapping, um Café de Macau, mostra de trabalhos de um fotógrafo de Macau actualmente a viver no Japão, um jantar de agradecimento, tendo convidado ainda membros da Associação Culinária de Macau para participar num Concurso Internacional de Esculturas de Neve.



## “感受澳門－韓國”大型旅遊推廣活動

澳門特別行政區政府旅遊局於2016年4月18日起在韓國舉辦“感受澳門－韓國”大型旅遊推廣活動，精彩亮點包括“感受澳門 無限式”路展(2016年4月18至25日)、“品嚐澳門”美食推廣月(2016年4月19至5月18日)及“澳門·韓國旅遊業界洽談會”(2016年4月19及21日)，另有“感受澳門”歡迎晚宴、傳媒招待會及旅遊文創地點考察。



## Evento promocional de grande escala “Sentir Macau – Coreia”

A Direcção dos Serviços de Turismo (DST) iniciou no dia 18 de Abril de 2016 a promoção turística em grande escala “Sentir Macau - Coreia”. Os destaques incluíram, a promoção “Sentir Macau Ao Seu Estilo” (18 a 25 de Abril de 2016), um mês de promoção gastronómica “Saborear Macau: Encontro entre o Oriente e o Ocidente” (19 de Abril a 18 de Maio de 2016) e “Bolsa de Contactos entre Operadores Turísticos de Macau e Coreia” (19 e 21 de Abril de 2016), e contou ainda com um jantar de gala de boas-vindas “Sentir Macau”, um encontro com a imprensa e visitas de familiarização a locais turísticos e de indústrias culturais e criativas.







### 柬埔寨金邊大型旅遊推廣活動

“澳門與柬埔寨——投資環境及旅遊推介會”於5月30日在柬埔寨金邊舉行，澳門與柬埔寨王國簽署合作備忘錄，超過200位柬埔寨政府官員、旅遊業界、商界代表，以及逾60位澳門嘉賓出席。推介會上，以澳門建設成為世界旅遊休閒中心作為主題介紹。5月31日，澳門及柬埔寨政府相關官員與商界代表出席“澳門東盟國際商會——商業配對及交流會”。另設有澳門旅遊圖片展。

### Evento promocional de grande escala em Phnom Penh, Camboja

“Macau e Cambodia – Ambiente de investimento e seminário de apresentação turística” realizou-se em Phnom Penh do Cambodia no dia 30 de Maio. Ao mesmo tempo, foi celebrado o Memorando de Cooperação entre o Governo da Região Administrativa Especial de Macau da República Popular da China e o Reino do Camboja, tendo contado com as presenças de mais de 200 oficiais, operadores turísticos e representantes dos negócios do Cambodia, de sessenta e tal convidados de Macau. No referido seminário, foi apresentado Macau através do tema “Construir Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer”. No dia 31 de Maio, os oficiais e representantes do sector de comércio de Macau e do Cambodia participaram na Bolsa de Contactos de negócios e intercâmbio de “Macao ASEAN International Chamber of Commerce”. Na ocasião, teve lugar ainda uma exposição fotográfica sobre o turismo de Macau.

## 各地舉行感受澳門大型推廣活動

### Actividades promocionais “Sentir Macau” em outros mercados



- 旅遊局於2016年9月24日及25日在香港舉辦「感受澳門無限式嘉年華」，宣傳2016年第四季的精彩節日盛事。

- DST realizou nos dias 24 e 25 de Setembro de 2016, em Hong Kong, a promoção Carnaval “Sentir Macau Ao Seu Estilo”, para divulgar o colorido calendário de eventos de Macau do quarto trimestre do ano.





## 旅遊展、推介會和洽談會

旅遊局積極參與各地的旅遊博覽會和交易會，以及組織業界赴海內外舉辦產品推介會和洽談會。

### Feiras de Turismo, Seminários para a apresentação turística e Bolsa de Contactos

A Direcção dos Serviços de Turismo (DST) participou activamente nas exposições e nas feiras de turismo em diversas partes do mundo, bem como organizou os sectores turísticos locais para que realizem sessões de apresentação e de negociação de produtos turísticos no País e no exterior.

- 西班牙國際旅遊交易會
- 德國柏林國際旅遊展
- 中國（廣東）國際旅遊產業博覽會
- 泰國國際旅遊展
- 日本旅遊博覽會
- 台灣台北國際旅展
- FITUR
- ITB
- Expo Internacional de Turismo da China (Guangdong)
- Feira Internacional de Turismo da Tailândia
- EXPO de Turismo da JATA
- Feira Internacional de Turismo de Taipei



參與旅遊展總數：  
Feiras de Turismo -  
N.º de Participações:

**60**

● 中國（廣東）國際旅遊產業博覽會  
Expo Internacional de Turismo da China (Guangdong)

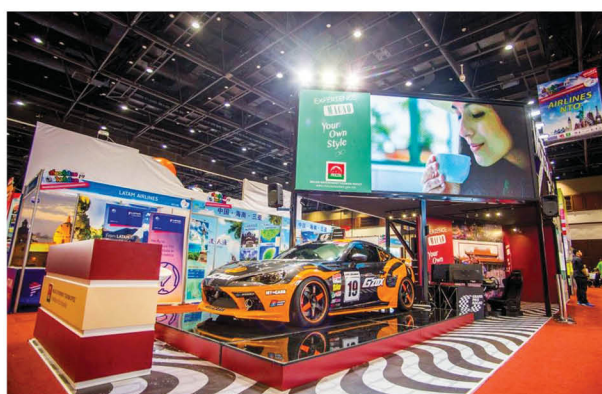




● 西班牙國際旅遊交易會  
FITUR



● 德國柏林國際旅遊展  
ITB



● 泰國國際旅遊展  
Feira Internacional de Turismo da Tailândia



● 日本旅遊博覽會  
EXPO de Turismo da JATA



● 台灣台北國際旅展  
Feira Internacional de Turismo de Taipei



舉辦推介會和  
洽談會總數：  
Seminários de  
Apresentação Turística  
e Bolsas de Contactos –  
Organizados:

**221**



● 澳門國際旅遊（產業）博覽會 商聚——業界交流  
Secção de intercâmbio da indústria do turismo no Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau

- 澳門國際旅遊（產業）博覽會 商聚——業界交流
- 葡萄牙澳門土生美食工作坊
- 英國業界培訓
- 香港及澳門業界交流會
- 台北洽談會
- 於澳門舉辦 - 日本——澳門業界交流
- Secção de intercâmbio da indústria do turismo no Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau
- Workshop de cozinha Macaense em Portugal
- Seminário no Reino Unido
- Reunião com parceiros da indústria do turismo entre Hong Kong e Macau
- Bolsa de Contactos em Taiwan
- Bolsa de Contactos do Japão e Macau em Macau



● 於澳門舉辦 - 日本——澳門業界交流  
Bolsa de Contactos do Japão e Macau





● 英國業界培訓  
Seminário no Reino Unido



● 葡萄牙澳門土生美食工作坊  
Workshop de cozinha Macaense em Portugal



● 香港及澳門業界交流會  
Reunião com parceiros da indústria do turismo entre Hong Kong e Macau



● 台北洽談會  
Bolsa de Contactos em Taiwan





● 台灣媒體考察團  
Grupo de Visita de Familiarização do  
Média de Taiwan

## 訪澳的考察團

旅遊局全年共接待**177**個來自世界各地的考察團，安排相應的採訪報導和參觀考察行程，讓考察團更了解澳門現今的旅遊情況，從而回國後協助推廣澳門旅遊。

## Grupos de Familiarização

A DST acolheu **177** grupos de familiarização provenientes de todos os lados do mundo, durante todo o ano, tendo organizado programas de visitas e de familiarização para que os grupos pudessem tomar conhecimento sobre a situação actual de turismo de Macau, e ajudarem a promover o turismo de Macau nos seus países após o seu regresso.



● 香港傳媒考察團  
Grupo de Visita de Familiarização do  
Média de Hong Kong



● 西班牙傳媒考察團  
Grupo de Visita de Familiarização do  
Média da Espanha

# 支持業界推出旅遊產品

## Cooperação com operadores para promoção de produtos turísticos

以合作的形式，鼓勵海外業界推出不同主題的遊澳套餐，共銷售產品**265,000**。

- 澳門旅遊產品
- 聯程旅遊產品

Em forma de parceria, incentivarem os operadores no exterior a lançar pacotes de viagens para Macau, com temas diferentes, n.º de pacotes turísticos vendidos: **265.000**.

- Produtos turísticos de Macau
- Produtos turísticos “multi-destinos”

1. 澳門旅遊產品：馬拉松套票

2. 於印度市場推售一程多站產品：(香港 - 澳門)

3. 於馬來西亞市場推售一程多站產品：(廣東 - 香港 - 澳門 / 廣東 - 澳門)

4. 澳門旅遊產品：澳門航空套票

1. Produtos Turísticos de Macau: Pacotes de Maratona

2. Mercado da Índia Promoção de Produtos Itinerário “Multi-destinos”: (Hong Kong-Macau)

3. Mercado da Malásia Promoção de Produtos Itinerário “Multi-destinos”: (Guangdong - Hong Kong - Macau / Guangdong - Macau)

4. Produtos Turísticos de Macau: Pacotes atractivos - Air Macau



## 獎項 Prémios



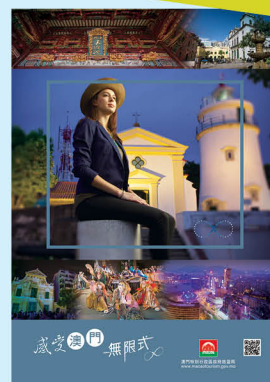
- The Spark Awards for Media Excellence 2016 - Best Use of Branded Content
- Best In Travel 2016 by Smart Travel Asia
- Publituris Portugal Travel Awards 2016 – Best International Tourism Office
- Yahoo! Monthly Best Ads
- Travel + Leisure – The Best Family Destination
- 2016 Travel Weekly Magellan Awards – Gold Award, Destination Marketing – Event
- 2016 PATA Gold Awards – Gold Award, Marketing Media - Mobile Travel Application
- PATWA International Awards by Pacific Area Travel Writers Association – Best Destination – Leisure

## 宣傳品系列

設計及製作不同主題宣傳品、資訊性印刷品向遊客派發。製作一系列紀念品，包括和本地文創公司合作，推出富本地特色紀念品宣傳澳門。利用不同媒體（如報章雜誌、巴士車身、戶外橫額、本地電視／電台）在本地宣傳和推廣全年舉行的旅遊、文化及體育盛事。定期向本地各大酒店、旅客詢問處、駐外辦事處提供各類宣傳物品。

## Série dos materiais informativos

Concepção e produção de materiais promocionais com diferentes temas e de materiais informativos distribuídos aos visitantes. Produção de uma série de brindes, incluindo a cooperação com companhia da indústria criativa de Macau através do lançamento de brindes com características locais para promover Macau. Utilizando diferentes meios dos media (tal como jornais, revistas, autocarros, painéis publicitários no exterior, televisão e rádio local) para promoção local dos eventos turísticos, culturais e desportivos realizados durante todo o ano. Fornecer regularmente todo o tipo de materiais promocionais aos hotéis locais, postos de informações turísticas e representações no exterior.







## 強化區域合作 積極參與國際組織

Fortalecimento da cooperação regional e participação activa em organizações internacionais

## 國際合作

### Cooperação internacional



#### 聯合國世界旅遊組織

- 全球旅遊與保安高層會議
- 旅遊業道德公約工作組（第一次會議）
- 首屆世界旅遊發展大會
- 第二十八屆東亞及太平洋地區、南亞地區委員會聯合會議暨旅遊與科技研討會

#### Organização Mundial do Turismo (OMT)

- Reunião Global de Alto Nível sobre Turismo e Segurança
- Grupo de Trabalho para a Convenção de Ética do Turismo da OMT (1.º reunião)
- Primeira Conferência Mundial de Turismo para o Desenvolvimento
- 28.º Reunião Conjunta da Comissão da OMT para a Ásia Oriental e Pacífico e da Comissão da OMT para o Sul da Ásia e Conferência em Turismo e Tecnologia da OMT



#### 世界旅遊城市聯合會

- 中國重慶香山旅遊峰會

#### Federação Mundial de Cidades de Turismo (WTCF)

- Conferência de Turismo Fragrant Hills, Chongqing, China



# PATA GOLD AWARDS 2016

## Luncheon and Presentation

September 9  
BSD - Serpong

Hosted by



澳門政府旅遊局  
SERVIÇOS DE TURISMO  
MACAO GOVERNMENT TOURISM OFFICE



### 亞太旅遊協會

- 年度峰會、執行理事會及理事會會議
- 旅遊交易會暨金獎頒獎禮
- 旅遊局局長獲選執行理事會具投票權成員



### Associação de Turismo da Ásia Pacífico (PATA)

- Cimeira Anual, Reunião da Direcção Executiva e da Direcção da PATA
- Feira de Turismo e Cerimónia de Entrega dos PATA Gold Awards
- Directora da DST eleita membro votante da Direcção Executiva da PATA





## 支援葡語系國家的工作

- 與葡萄牙簽署旅遊合作協議
- 葡語系國家的政府人員進行實習培訓：共有25名葡語系國家的政府人員進行實習培訓

## Apoio aos trabalhos dos países de língua portuguesa

- Assinatura do Protocolo de Cooperação no Domínio do Turismo com o Ministério da Economia da República Portuguesa
- Programas de Formação para os Países de Língua Portuguesa: Um total de 25 oficiais dos governos dos países de língua portuguesa participaram nos programas de formação







## 區域合作

### 旅遊合作備忘錄

- 跟進《粵澳合作框架協議》有關旅遊領域的工作
- 粵澳雙方簽署《粵澳旅遊合作備忘錄》
- 「美麗中國——草原絲路行」暨蒙港澳旅遊交流合作活動簽署《內蒙古自治區旅遊局與澳門特別行政區政府旅遊局旅遊合作備忘錄》
- 與福建省平潭綜合實驗區旅遊發展局簽署《旅遊合作備忘錄》

## Cooperação regional

### Memorandos de Entendimento para Cooperação em Matéria de Turismo

- Acompanhamento dos trabalhos na área do turismo no âmbito do Acordo-Quadro de Cooperação Guangdong e Macau
- Assinatura do Memorando de cooperação turística entre Guangdong-Macau
- “Beautiful China – Estepes na Rota da Seda” e Intercâmbio e Cooperação de Turismo entre a Mongólia Interior, Hong Kong e Macau, no âmbito do qual foi assinado um “Memorando de Cooperação em Matéria de Turismo” entre a Administração do Turismo da Região Autónoma da Mongólia Interior e a Direcção dos Serviços de Turismo
- Assinatura de “Memorando de Cooperação em Matéria de Turismo” com a Administração do Turismo da Zona Experimental Abrangente de Pingtan na Província de Fujian

## 聯合推廣

### 旅遊宣傳及推廣 “一程多站”旅遊產品

- 中國海上絲綢之路旅遊推廣聯盟成員
- 國家旅遊局
- 粵港澳三地合作
- 粵澳合作
- 中珠澳合作（澳門中山遊艇自由行於2016年11月23日成功開通）
- 港澳合作

## Promoção conjunta

### Promoção de produtos turísticos de turismo e de ‘multi-destinos’

- Aliança para a Promoção Turística da Rota Marítima da Seda da China
- Administração Nacional de Turismo da China (CNTA)
- Cooperação Guangdong - Hong Kong - Macau
- Cooperação Guangdong - Macau
- Cooperação Zhongshan - Zhuhai - Macau (Viagens individuais em barcos de recreio entre Macau e Zhongshan lançado em 23 de Novembro de 2016)
- Cooperação Hong Kong - Macau



● 粵澳合作  
Cooperação Guangdong - Macau



● 中珠澳合作  
Cooperação Zhongshan - Zhuhai - Macau



● 中國海上絲綢之路旅遊推廣聯盟會議  
Aliança de Promoção Turística da Rota da Seda Marítima da China





## 旅遊質量監管

- 聯同廣東省旅遊局向旅客宣傳優質旅遊
- 與廣東省旅遊局召開黃金周預備會議
- 與珠海市文體旅遊局進行會議，就旅遊法規及市場監管交流意見
- 與廣東省旅遊局、廣東省旅遊質量監督管理所、廣州市旅遊質量監督管理所、深圳市文體旅遊局及珠海市旅遊質量監督管理所就粵澳聯合監管旅遊市場進行交流會議
- 與廣東省旅遊局、廣東省人民政府法制辦公室、廣東省人大法制工作委員會進行專題調研座談會，探討旅遊產業發展、旅遊市場秩序及旅遊法律法規等議題
- 與深圳市文體旅遊局開會，就深圳、香港和澳門旅行團組團問題交換意見

## Fiscalização da qualidade do turismo

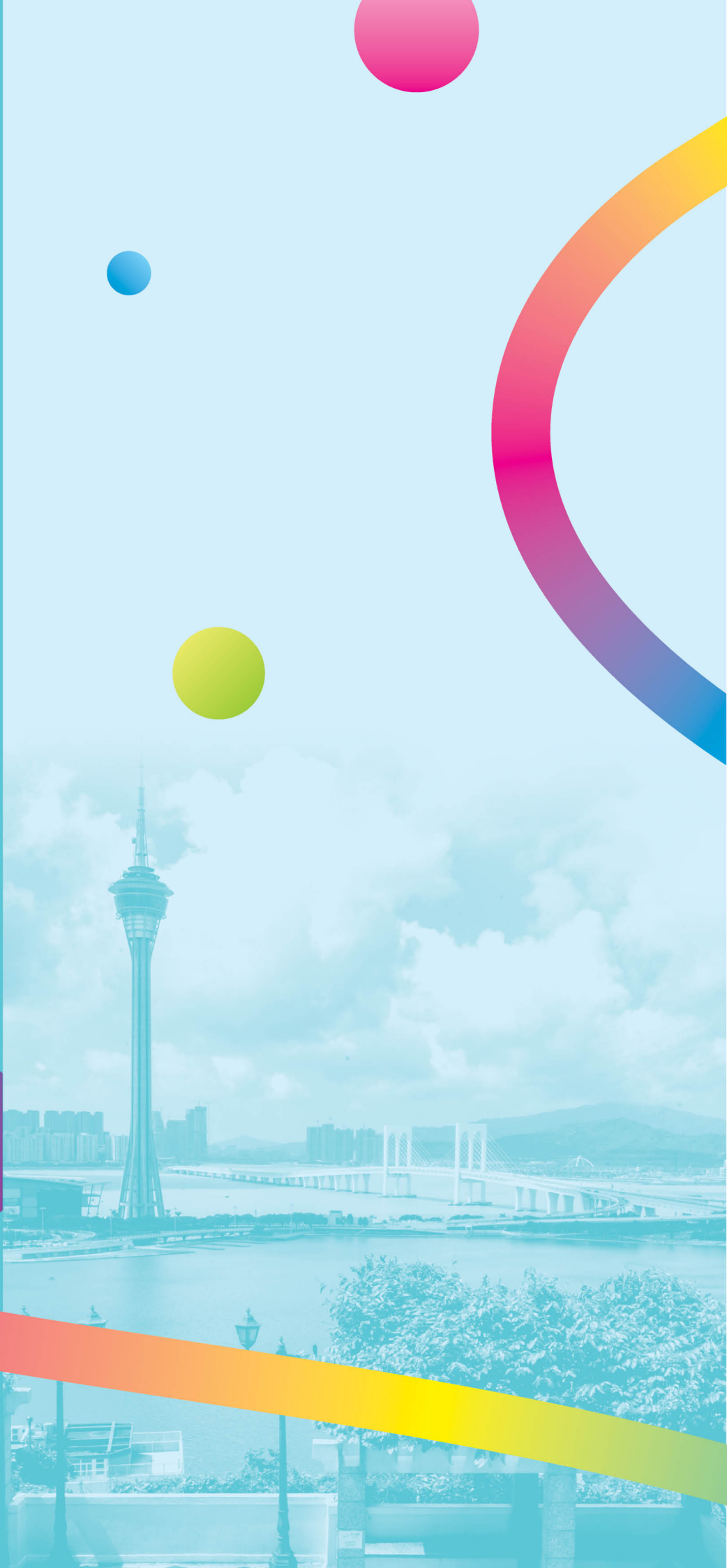
- Colaboração com a Administração do Turismo de Guangdong para promoção do turismo de qualidade
- Reuniões de preparação para a chegada das semanas douradas com a Administração do Turismo de Guangdong
- Reunião com a Administração para a Cultura, Desporto e Turismo de Zhuhai para trocas de opiniões sobre a lei do turismo e a fiscalização do mercado turístico
- Reuniões com diversos departamentos chineses, nomeadamente Administração do Turismo de Guangdong, Departamento de Inspeção e Gestão da Qualidade do Turismo de Guangdong, Departamento de Inspeção e Gestão da Qualidade do Turismo de Guangzhou, Administração para a Cultura, Desporto e Turismo de Shenzhen e Departamento de Inspeção e Gestão da Qualidade do Turismo de Zhuhai, para trocas de opiniões sobre a fiscalização conjunta do mercado turístico de Guangdong-Macau
- Seminários com a Administração do Turismo de Guangdong, Gabinete para os Assuntos Legislativos do Governo Popular de Guangdong e Comissão de Assuntos Legislativos do Congresso Nacional Popular de Guangdong, para estudar e discutir sobre o desenvolvimento do turismo, o ordenamento do mercado turístico e os diplomas legais relativos ao turismo
- Reunião com a Administração para a Cultura, Desporto e Turismo de Shenzhen para trocas de opiniões sobre a questão de organização de excursões a Shenzhen, Hong Kong e Macau





# 附錄

Anexo



# 預算之執行

## Execução Orçamental

撥予旅遊局2016年之財政資源總數如下：(澳門幣)

Apresenta-se no quadro seguinte, o somatório dos recursos financeiros dotados para a DST para o ano 2016: (MOP)

預算 Orçamentos	最初撥款 Dotação Inicial	追加/結餘轉移 Reforço/saldo transportado	修改後撥款 Dotação Corrigida	已執行 Executada	%
特區總預算 OR	317,680,800.00	—	317,680,800.00	274,046,180.47	86.26%
行政當局投資與 發展開支計劃 PIDDA	22,300,000.00	—	22,300,000.00	1,459,466.80	6.54%
旅遊基金本身預算* Fundo de Turismo	1,128,268,400.00	325,336,275.14	1,453,604,675.14	1,008,516,930.28	69.38%
<b>總計 Total</b>	<b>1,468,249,200.00</b>	<b>325,336,275.14</b>	<b>1,793,585,475.14</b>	<b>1,284,022,577.55</b>	<b>71.59%</b>

\* 旅遊基金包括3個獨立預算，包括：煙花匯演、澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心和旅遊危機處理辦公室。

\* No âmbito do Orçamento privativo do FT, estão discriminadas 3 orçamentos individualizados designadamente CIFAM, CPITMP e GGCT.



## 特區總預算(第23章) (澳門幣)

Orçamento da RAEM (OR) (Cap.23) (MOP)

特區總預算 OR	撥款 Dotação	修改後撥款 Dotação corrigida	已執行 Executada	%
人員 Pessoal	243,501,800.00	243,501,800.00	224,215,825.00	92.08%
資產和勞務 Bens e serviços	64,876,400.00	64,876,400.00	43,094,039.77	66.42%
經常轉移 Transferências correntes	436,800.00	436,800.00	215,050.00	49.23%
其他經常開支 Outras despesas correntes	745,800.00	745,800.00	484,892.20	65.02%
投資 Investimento	8,120,000.00	8,120,000.00	6,036,373.50	74.34%
<b>總計 Total</b>	<b>317,680,800.00</b>	<b>317,680,800.00</b>	<b>274,046,180.47</b>	<b>86.26%</b>

# 2016 旅遊局「服務承諾」執行情況

## Situação da Execução da "Carta de Qualidade" da DST em 2016

服務對象 Destinário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成 個案 N.º de Caso Concluído	承諾時間 (日/分鐘) Prazo Prometido (dias/minutes)	執行情況 百分比 % da situação da execução	承諾 達標率 Meta para atingir
酒店/ 公寓牌照 Licença de Hotel/Pensão	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	5	25 個工作天 dias úteis	100%	85%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	4	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	25	25 個工作天 dias úteis	100%	85%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	17	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	85	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	5	15 個工作天 dias úteis	100%	100%
餐廳牌照 Licença de Restaurante	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	44	25 個工作天 dias úteis	89%	85%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	33	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	6	25 個工作天 dias úteis	100%	85%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	3	14 個工作天 dias úteis	100%	85%



服務對象 Destinário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成個案 N.º de Caso Concluído	承諾時間 (日/分鐘) Prazo Prometido (dias/minutes)	執行情況 百分比 % da situação da execução	承諾達標率 Meta para atingir
餐廳牌照 Licença de Restaurante	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	328	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	41	15 個工作天 dias úteis	100%	100%
舞廳牌照 Licença de Sala de dança	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	1	25 個工作天 dias úteis	100%	85%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	0	25 個工作天 dias úteis	—	85%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	3	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	13	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 個工作天 dias úteis	—	100%
酒吧牌照 Licença de Bar	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	13	25 個工作天 dias úteis	100%	85%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	10	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	3	25 個工作天 dias úteis	100%	85%

服務對象 Destinário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成個案 N.º de Caso Concluído	承諾時間 (日/分鐘) Prazo Prometido (dias/minutes)	執行情況百分比 % da situação da execução	承諾達標率 Meta para atingir
酒吧牌照 Licença de Bar	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	107	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	10	15 個工作天 dias úteis	100%	100%
蒸汽浴及按摩 行政准照 Licença Administrativa de Sauna e Massagens	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	62	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
健康俱樂部 行政准照 Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	25	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
卡拉OK 行政准照 Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke"	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	37	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
旅行社准照 Licença de Agência de Viagens	審批技術主管 Apreciar o director técnico	60	15 個工作天 dias úteis	100%	95%
	查驗設施 Vistoriar as instalações	44	14 個工作天 dias úteis	100%	85%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照 Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	216	15 個工作天 dias úteis	99%	85%
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款 Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	9	15 個工作天 dias úteis	100%	100%



服務對象 Destinário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成個案 N.º de Caso Concluído	承諾時間 (日/分鐘) Prazo Prometido (dias/minutes)	執行情況 百分比 % da situação da execução	承諾達標率 Meta para atingir
導遊工作證 Cartão de Guia Turístico	首次申請工作證 Pedido de emissão do cartão de identificação	129	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	工作證有效期內申請續期 Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	604	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	更新工作證資料 Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	50	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	補發工作證 Emissão da 2.ª via do cartão	6	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
見習導遊 工作證 Cartão de Candidato a Guia	首次申請工作證 Pedido de emissão do cartão de identificação	0	15 個工作天 dias úteis	—	85%
	工作證有效期內申請續期 Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	0	15 個工作天 dias úteis	—	85%
	更新工作證資料 Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	0	15 個工作天 dias úteis	—	85%
	補發工作證 Emissão da 2.ª via do cartão	0	15 個工作天 dias úteis	—	85%
旅遊接送員 工作證 Cartão de Transferista	首次申請工作證 Pedido de emissão do cartão de identificação	3	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	工作證有效期內申請續期 Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	6	15 個工作天 dias úteis	100%	85%
	更新工作證資料 Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	0	15 個工作天 dias úteis	—	85%
	補發工作證 Emissão da 2.ª via do cartão	0	15 個工作天 dias úteis	—	85%

服務對象 Destinário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成個案 N.º de Caso Concluído	承諾時間 (日/分鐘) Prazo Prometido (dias/minutos)	執行情況 百分比 % da situação da execução	承諾達標率 Meta para atingir
其他 Outros	旅遊詢問處（旅遊諮詢） Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	1,416,342	10 分鐘 minutos	100%	90%
	接受旅客的建議或投訴 (書面/圖文傳真/電子郵件) Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	655	10 個工作天 dias úteis	99%	90%
	接受旅客的建議或投訴（親臨） Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	71	即時 De imediato	100%	90%
	接受旅客的建議或投訴（電話） Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone)	44	即時 De imediato	100%	90%
	一般旅遊統計資料查詢（書面） Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	21	3 個工作天 dias úteis	100%	90%
	一般旅遊統計資料查詢（親臨） Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	0	即時 De imediato	—	90%
	一般旅遊統計資料查詢（電話） Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	4	即時 De imediato	100%	90%
	特別旅遊統計資料（書面） Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	6	5 個工作天 dias úteis	100%	90%
	特別旅遊統計資料（親臨） Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente)	0	即時 De imediato	—	90%
	特別旅遊統計資料（電話） Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	0	即時 De imediato	—	90%
	利斯大廈地下展覽廳場地租借 Galeria do Edifício "Ritz" (cedência/ arrendamento)	25	5 個工作天 dias úteis	100%	90%
	旅遊活動中心會議/展覽場地租借 Centro de Actividades Turísticas (cedência/ arrendamento)	130	3 個工作天 dias úteis	100%	95%
	大賽車博物館（參觀） Museu do Grande Prémio (visita)	53	3 分鐘 minutos	100%	95%
	葡萄酒博物館（參觀） Museu do Vinho (visita)	39	3 分鐘 minutos	100%	95%

最後更新於2017年5月  
Última actualização Maio de 2017



## 行業之培訓統計

### Estatísticas de Formação por Sector

行業/人士 Sector/Pessoal	出席人數 Número de Participantes
「星級旅遊服務認可計劃」參加商戶 Participantes no Programa QTSAS	112
酒店業 Hotelaria	225
餐飲業 Restauração	450
旅行社 Agências de Viagens	21
導遊 Guias Turísticos	100
學生及市民 Estudantes e Residentes	230
葡語系國家人員 Estagiários dos Países de Língua Oficial Portuguesa	25
旅遊局人員 Pessoal da DST	97
<b>總計 Total</b>	<b>1260</b>

## 支援葡語系國家的培訓工作

Continuação do apoio, cooperação e intercâmbio com os países da língua portuguesa

日期 Data	葡語系國家 Países da Língua Portuguesa	參加人數 Número de Participantes
4月11日至22日 11 até 22 de Abril	佛得角 Cabo Verde	0
	幾內亞比紹 Guiné-Bissau	1
	莫桑比克 Moçambique	1
	東帝汶 Timor-Leste	2
	安哥拉 Angola	2
5月23日至6月3日 23 de Maio até 3 de Junho	佛得角 Cabo Verde	2
	幾內亞比紹 Guiné-Bissau	2
	莫桑比克 Moçambique	2
	東帝汶 Timor-Leste	2
	安哥拉 Angola	2
7月4日至15日 4 até 15 de Julho	佛得角 Cabo Verde	2
	幾內亞比紹 Guiné-Bissau	2
	莫桑比克 Moçambique	1
	東帝汶 Timor-Leste	2
	安哥拉 Angola	2
<b>總計 Total</b>		<b>25</b>



## 旅遊局駐外代表

### Representações no Exterior da DST

#### 亞太區 Ásia / Pacífico

##### 中國香港 Hong Kong, China

地址 Endereço : 香港九龍長沙灣青山道700號時運中心7字樓03室  
Flat 03, 7/F, Charm Centre, No.700 Castle Peak Road, Cheung Sha Wan,  
Kowloon, Hong Kong

電話 Tel : +852 28388680

傳真 Fax : +852 28388032 / +852 31182993

電郵 e-mail : mgto@macaotourism.com.hk

##### 日本 Japão

地址 Endereço : Hirakawacho KD Building 7F, 2-16-9 Hirakawacho,  
Chiyoda-ku, Tokyo 102-0093, Japan

電話 Tel : +81 3 52752537

傳真 Fax : +81 3 52752535

電郵 e-mail : macao@milepost.co.jp

##### 韓國 Coreia

地址 Endereço : Suite 908, 16, Euljiro, Jung-gu, Seoul, Korea

電話 Tel : +82 2 7784402

傳真 Fax : +82 2 7784404

電郵 e-mail : korea@macaotourism.kr

##### 印度 - 孟買 Índia - Mumbai

地址 Endereço : 20<sup>th</sup> Floor, Tower A, Urmi Estate, 95, Ganpatrao Kadam Marg,  
Lower Parel (W), Mumbai 400013, India

電話 Tel : +91 22 67189674

電郵 e-mail : mumbai@macaotourism.in

##### 印度 - 新德里 Índia - Nova Délhi

地址 Endereço : 707, 7<sup>th</sup> Floor, Prakash Deep Building, 7 Tolstoy Marg, Connaught Place,  
New Delhi, 110001, India

電話 Tel : +91 11 33526519 / +91 11 33526520

電郵 e-mail : delhi@macaotourism.in

---

## 印尼 Indonésia

---

地址 Endereço : Kuningan City, 2<sup>nd</sup> floor, No. L2-19, Jalan Prof. Dr. Satrio Kav.18,  
Setiabudi, Kuningan, Jakarta - 12940, Indonesia  
電話 Tel : +62 21 30418713  
傳真 Fax : +62 21 30480751  
電郵 e-mail : inquiries@macaotourism.id

---

## 泰國 Tailândia

---

地址 Endereço : 888/202, Mahatun Plaza Building, 3<sup>rd</sup> Floor, Ploenchit Road, Lumpini,  
Pathumwan, BKK 10330, Thailand  
電話 Tel : +66 2 6509336  
傳真 Fax : +66 2 6509336  
電郵 e-mail : infos@macaotourism.in.th

---

## 馬來西亞 Malásia

---

地址 Endereço : Level 6, Lion Office Tower, No. 1, Jalan Nagasari (Off Jalan Raja Chulan),  
50200 Kuala Lumpur, Malaysia  
電話 Tel : +60 3 21442500  
傳真 Fax : +60 3 21481357  
電郵 e-mail : mgto@pacificworld.travel

---

## 澳洲 Austrália

---

地址 Endereço : Level 17, Town Hall House, 456 Kent Street, Sydney, NSW 2000, Australia  
電話 Tel : +61 2 92641488  
傳真 Fax : +61 2 92677717  
電郵 e-mail : macao@worldtradetravel.com

---

## 新西蘭 Nova Zelândia

---

地址 Endereço : 7 Centennial Place, Campbells Bay, Auckland 0630, New Zealand  
電話 Tel : +64 21 026 43100  
電郵 e-mail : macao@regencytourism.com

---

## 中國台灣 (市場顧問) Taiwan, China (Consultadoria de Mercado)

---

地址 Endereço : 台灣台北市敦化北路167號10樓C  
10/F-C, No.167, Tun Hwa North Road, Taipei 105, Taiwan  
電話 Tel : +886 2 25466086  
傳真 Fax : +886 2 25466087  
電郵 e-mail : mgtottwn@ms27.hinet.net



## 美洲 América

### 美國 - 加州 E. U. A. - Califórnia

地址 Endereço : 6033 W. Century Blvd. #900, Los Angeles CA 90045, USA  
電話 Tel : +1 310 5453464 / Toll Free 866 OK-MACAU  
傳真 Fax : +1 310 5454221  
電郵 e-mail : macao@myriadmarketing.com

### 美國 - 紐約 E. U. A. - Nova Iorque

地址 Endereço : 360 Lexington Ave., 10<sup>th</sup> Floor, New York, NY10017, USA  
電話 Tel : +1 646 2270690  
傳真 Fax : +1 646 3668170  
電郵 e-mail : macao@myriadmarketing.com

## 歐洲 Europa

### 英國及愛爾蘭 - 倫敦 Reino Unido e Irlanda - Londres

地址 Endereço : 45-51 Whitfield Street, London W1T 4HD, United Kingdom  
電話 Tel : +44 8454989983  
傳真 Fax : +44 2031170951  
電郵 e-mail : macao@humewhitehead.co.uk

### 英國及愛爾蘭 - 牛津 Reino Unido e Irlanda - Oxford

地址 Endereço : 1<sup>st</sup> Floor, Chester House, 21-27 George Street, Oxford OX1 2AU,  
United Kingdom  
電話 Tel : +44 8454989983  
傳真 Fax : +44 2031170951  
電郵 e-mail : macao@humewhitehead.co.uk

### 俄羅斯 Rússia

地址 Endereço : Business Center "Monetny Dvor", 46 Mytnaya Street, Building 5,  
115162 Moscow, Russia  
電話 Tel : +7 495 9815188  
傳真 Fax : +7 495 9815188  
電郵 e-mail : info@macao-tourism.ru

最後更新於2017年5月 / Última actualização Maio de 2017

# 澳門特別行政區駐外辦事處

## Delegações da RAEM

---

### 澳門特別行政區駐北京辦事處 - 旅遊組

#### Delegação da RAEM em Pequim - Sector de Turismo

---

地址 Endereço : 中國北京市王府井東街8號澳門中心16層 郵政編號 : 100006  
N.º 8, Wangfujing East Street, 16<sup>th</sup>/F, Macau Center, Dongcheng District,  
Beijing, China (P.C.: 100006)

電話 Tel : +86 10 58138000

傳真 Fax : +86 10 58138999

電郵 e-mail : beijing@macaotourism.gov.mo

---

### 在台灣澳門經濟文化辦事處

#### Delegação Económica e Cultural de Macau em Taiwan

---

地址 Endereço : 台灣台北市110信義路5段7號台北101大樓56樓A座  
Suite A, 56/F, Taipei 101, 7 Xin Yi Road Section 5, Taipei 110, Taiwan

電話 Tel : +886 2 81011056

傳真 Fax : +886 2 81011057

電郵 e-mail : info@decn.gov.mo

---

### 澳門駐葡萄牙旅遊推廣暨諮詢中心

#### Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal

---

地址 Endereço : Avenida de Cinco de Outubro, n.º 115 R/C, 1069-204, Lisboa, Portugal

電話 Tel : +351 21 7936542

傳真 Fax : +351 21 7960956

電郵 e-mail : geral@turismodemacau.com.pt



書名 : 旅遊局 2016 年度活動報告  
出版 : 澳門特別行政區政府旅遊局  
編輯 : 組織計劃及發展廳  
設計及印刷 : 天冕意念有限公司  
數量 : 120 本  
出版日期 : 2017 年 7 月  
ISBN : 978-99965-726-9-2

Título : Relatório de Actividades de 2016 da Direcção dos Serviços de Turismo  
Produção : Direcção dos Serviços de Turismo  
Edição : Departamento de Planeamento e Desenvolvimento da Organização  
Design e Impressão : Tinmix Ideia Companhia Limitada  
Tiragem : 120 exemplares  
Data de edição : Julho 2017  
ISBN : 978-99965-726-9-2

倘引用本刊物的資料，須指出資料來源。  
Deve mencionar a fonte de origem, caso utilizar as informações desta publicação.

本刊物內容經審慎編訂，務求提供準確資料。  
A fim de fornecer umas informações concretas, o conteúdo desta publicação foi elaborado com todo o cuidado.







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

地址 : 澳門宋玉生廣場335-341號獲多利大廈12樓  
Endereço : 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  
電子郵箱 e-mail : mgto@macaotourism.gov.mo  
<http://www.macaotourism.gov.mo>

ISBN 978-99965-726-9-2



9 789996 572692