



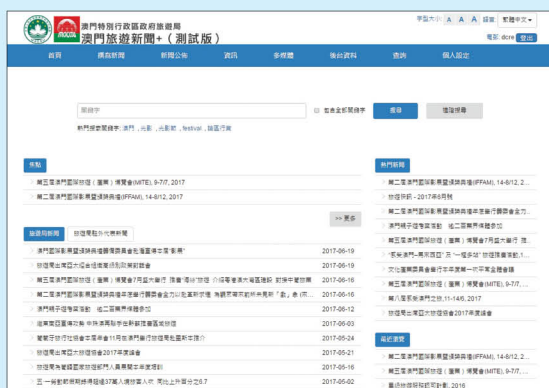
# 發展電子政務 提升行業服務質素

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 credenciações 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

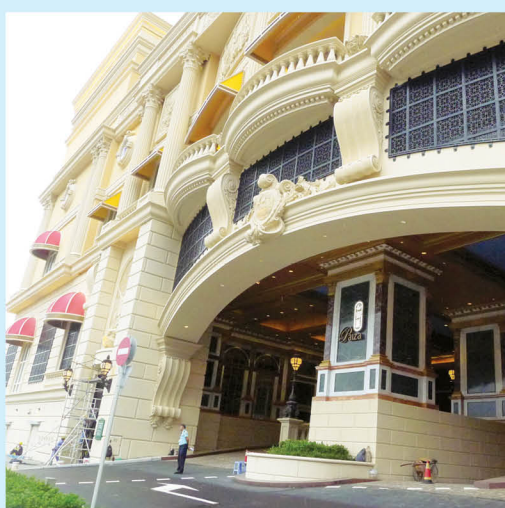
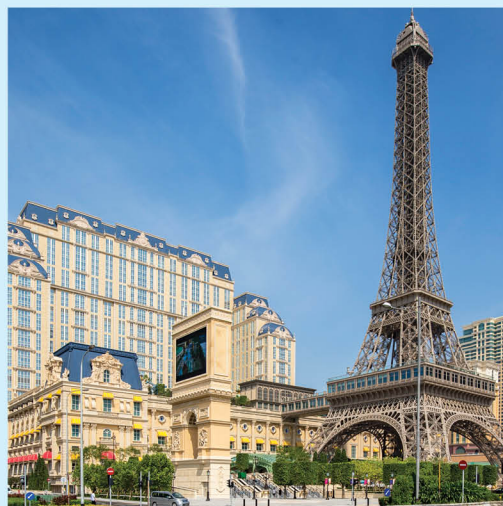
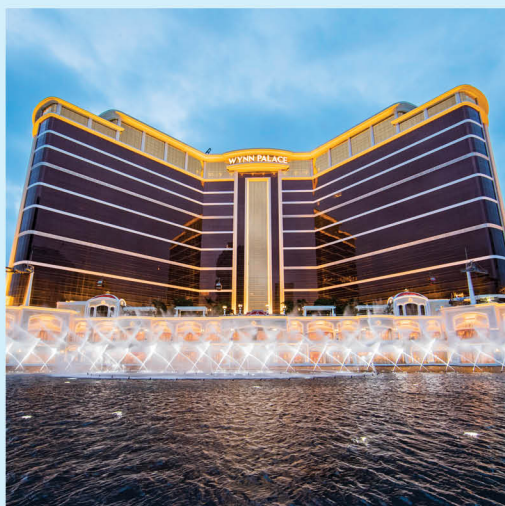
## Formação interna e recursos humanos

- 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

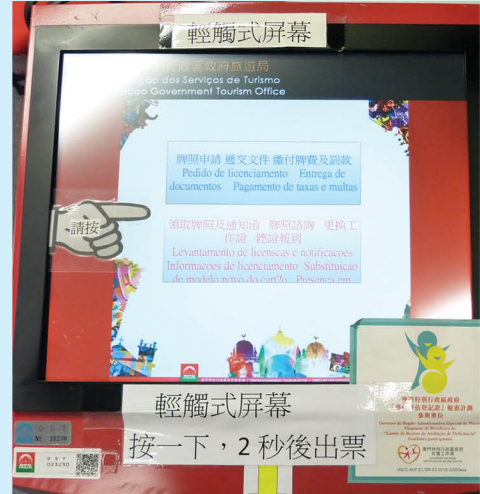
\* 2016年旅遊局對一間不符合規範的五星級酒店場所實施臨時封閉措施。

\* 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

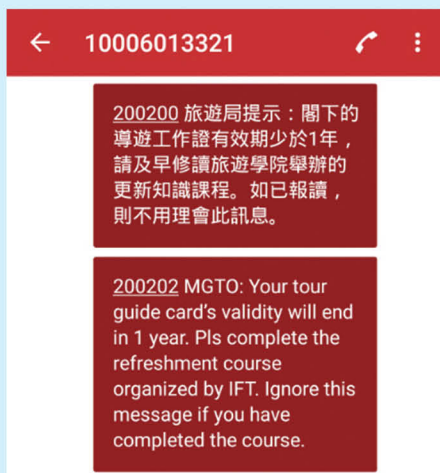


- 推出《旅行社准照及導遊工作證申請指南》和《旅行社准照申請流程圖》
- Divulgação do “Manual de licenciamento da agência de viagens e emissão do cartão de guia turístico”, bem como do “Fluxograma do processo de licenciamento da agência de viagens”

公眾接待人次：  
Pessoas atendidas:

**8,706**





## 短訊提示服務

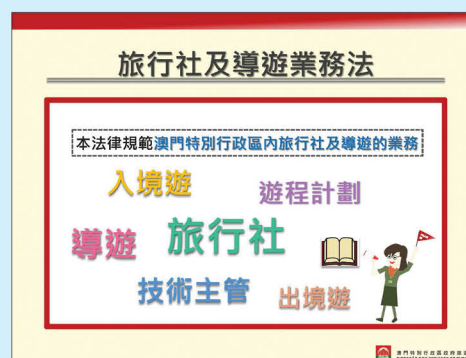
開通牌照 / 工作證續期手機短訊提示服務

### 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

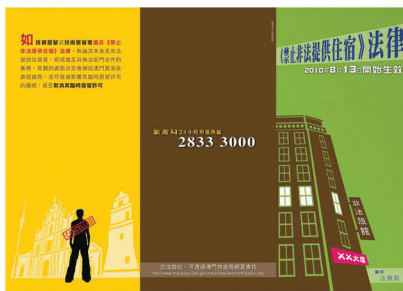
- Inspeção a actividades e estabelecimentos: 2.366 vezes
- Inspeção a postos fronteiriços e pontos de interesse turístico: 1.401 vezes
- Inspeção aleatória a 323 grupos turísticos
- Envios de instruções e recomendações para os operadores turísticos
- Em resposta à proposta da DSAT sobre o planeamento 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"

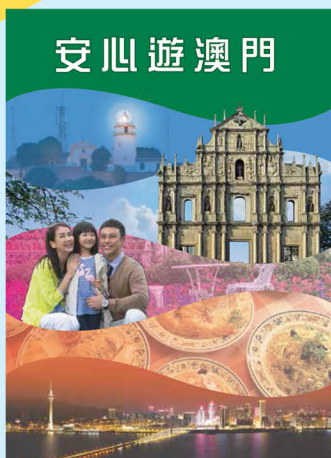
## 禁止非法提供住宿

- 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**

