

2011

工作回顧

RETROSPECTIVA DOS TRABALHOS
REALIZADOS PELA DST



旅遊局 工作回顧

旅遊局的職能

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

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

2008年旅遊局工作情況

2008年澳門旅遊業在中央政府的支持及旅遊部門和業界的共同努力下，持續穩健發展。在國際經濟大環境逆轉的情況下，訪澳的旅客人數達22,907,724人次。*

旅遊局在「繽紛世界，澳門就是與別不同」的口號下，繼續以「感受澳門」作為宣傳主題，利用《看、嚐、觸、意、聽》五種感觀，向世界展現不一樣的澳門。旅遊局透過駐外代表的協助，在世界各地展開連串不同形式的宣傳推廣活動，包括粵港澳一程多站主題遊、家庭遊、世遺遊、學生遊、長者遊、晚會及推介會等，向不同的目標客源市場推廣，吸引高端旅客，豐富旅遊市場組合，更好地提升澳門旅遊城市形象。

* 有關統計數據已剔除外地僱員及學生。

RETROSPECTIVA DOS TRABALHOS REALIZADOS PELA DST

Atribuições da DST

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

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

Acções Desenvolvidas no Âmbito do Turismo em 2008

A actividade turística de Macau continuou, em 2008, a registar um contínuo crescimento graças ao valioso e permanente apoio do Governo Central e à colaboração dos operadores e entidades locais ligadas ao Turismo. Com as rápidas mudanças nas condições da economia internacional, o número de turistas que visitaram Macau atingiu os 22.907.724 visitantes.*

* Os trabalhadores não residentes e os estudantes já estão excluídos nos referidos dados estatísticos.

2008年，澳門憑藉在韓國舉辦「感受澳門」推廣活動，獲得首爾政府頒發第一屆「2008首爾旅遊獎」的「亞洲太平洋地區最佳城市旅遊推廣獎」。同時，「感受澳門」廣告奪得2008年亞太旅遊協會的「旅遊廣告(印刷媒體)金獎」；而「感受澳門」宣傳片也在紐約舉行的第19屆年度國際銀河獎中奪得金獎。這些殊榮，對澳門旅遊業的推廣工作給予了有力的肯定。

在區域合作方面，2008年分別與深圳市旅遊局和廣東省旅遊局簽署旅遊合作備忘錄。此外，為了援助四川旅遊業在地震後復甦，旅遊局推出支持恢復四川旅遊方案，包括支持澳門航空恢復往來澳門至成都航班及協助澳門旅遊業界推出澳門同胞關愛四川之旅優惠旅行團。

在優化旅遊環境方面，旅遊局繼續推行服務承諾，並有12項服務(共涉及32項服務質量指標)已獲得公共服務評審委員會認可。旅遊熱線28333000由2008年年初開始，提供24小時專人接聽服務。同時，加強旅客宣傳教育，推廣誠信旅遊，向旅客宣傳消費權益，以及向本地居民宣傳外遊須知。

A par com o slogan “MACAU, num Mundo de Diferença – a Diferença é MACAU” continuou a ser conjugado com o lema promocional “Sentir Macau” com os cinco sentidos – “Ver, Saborear, Sentir, Ouvir e Viver” - como temas secundários, para levar os turistas “a sentirem as diferenças” de Macau. Com o apoio dos representantes no exterior em várias partes do mundo, a DST divulgou Macau por meio de um leque variado de actividades promocionais, tais como o turismo multi-destinos Guangdong-Hong Kong e Macau, turismo de famílias, turismo de património, turismo estudantes, turismo sénior, entre outros, como forma de não só promovendo Macau nos diferentes mercados alvos, bem como, atraindo a vinda de mais turistas de qualidade, fortalecendo a conjuntura do mercado e elevando a imagem turística de Macau a nível internacional.

Em 2008, a campanha intitulada “Sentir Macau”, foi premiada como a “Melhor Campanha Promocional de Turismo de Cidade na Região Ásia-Pacífico”, na primeira edição dos ‘Prémios de Turismo de Seul 2008’ organizada pelo Governo Municipal da Coreia do Sul. Ao mesmo tempo, foi arrecadado o Prémio da PATA, designado por “PATA Gold Award 2008 – Travel Advertisement Print Media”. Por outro lado, o vídeo institucional “Sentir Macau” também ganhou o “Gold Award” no 19th Annual International GALAXY AWARDS em Nova Iorque, o que constituíram mais um marco na política de diversificação da nossa promoção turística.

Ao nível da cooperação regional, em 2008, a DST assinou um Memorando de Entendimento para a Cooperação no Turismo com a Administração do Turismo de Guangdong e a Administração do Turismo de Shenzhen. Além disso, para apoiar a Província de Sichuan restaurar a indústria turística após o terramoto, tendo a DST lançado medidas de apoio para reanimar o sector turístico daquela província chinesa, nomeadamente, apoiar a Air Macau para reabrir as ligações aéreas directas entre Macau e Chengdu e apoiar o sector turístico lançar pacotes turísticos para atrair os residentes de Macau visitarem Sichuan.

No tocante ao aperfeiçoamento do ambiente turístico, a DST tem continuado a divulgar a “Carta de Qualidade”, 12 serviços (envolvido 32 padrões de qualidades de serviços) foram reconhecidos pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos. A “Linha Aberta para o Turismo 28333000” foi iniciada em princípios de 2008, e com assistência imediata da operadora em 24 horas por dia. Ao mesmo tempo, foi reforçado a divulgação junto aos turistas, promovendo o turismo de confiança, divulgando aos turistas o direito de compras e recomendando aos cidadãos de Macau o que devem ter em atenção quando vão viajar.



行業管理

在行業管理方面，進行了包括修訂相關旅遊業法規的諮詢工作、優化各項發牌程序、加強市場的規範和管理，以及持續培訓等系列措施，使本澳旅遊服務素質普遍得到提升。2008年共處理2,407宗與執照有關的申請，當中2,111宗已完成處理；就與發出執照有關的親身查詢和申請，共接待6,177人次。此外，對旅遊局監管的場所和行業、旅遊景點等進行了1,572次稽查活動。

商務旅遊中心

為持續推進會展業的發展，聘請了國際著名和具豐富經驗的會展業專家協助各項研究及規劃工作，並通過舉辦培訓和研討會等，讓業界加深對業務的認識和促進行業的良好發展；同時，協助和支持大型國際性會議及活動在澳舉辦，以及持續開展商務旅遊資料庫的建構工作。此外，透過「業界夥伴計劃」持續支持澳門商務旅遊業的發展，有關計劃推出後，得到澳門業界極大的興趣、關注及積極參加。在2008年，商務旅遊中心共接待了來自19個不同國家地區的考察團，共221人次；以及支持了126個在澳門舉行的會議、展覽、獎勵旅遊活動。

Gestão do Sector Turístico

Foram, simultaneamente, adoptados trabalhos sobre o inquérito da revisão da legislação relacionada com as actividades turísticas, nomeadamente na simplificação dos procedimentos necessários para os licenciamentos, no aperfeiçoamento da gestão, na regulamentação do mercado e na forma de se levar por diante a formação contínua dos recursos humanos, com o objectivo de se elevar a qualidade da prestação de serviços no âmbito de Turismo. Em 2008, foram resolvidos 2.407 casos relacionados com o pedido de licença, dos quais 2.111 casos já foram concluídos; por outro lado, foram atendidas um total de 6.177 pessoas que vieram pedir e apresentar informações respeitantes ao licenciamento. Além disso, foram efectuadas um total de 1.572 inspecções nos locais de atracção turística, nos estabelecimentos e actividades afectos à DST.

Centro de Turismo de Negócios

A fim de impulsionar o desenvolvimento do sector de MICE, foi convidado um profissional de prestígio para proceder ao estudo do problema e fazer o esboço do que deverá ser essa indústria em Macau; e para, por meio de sessões de treino destinados aos nossos profissionais, ajudar a aprofundar os seus conhecimentos da área dos negócios e impulsionar um desenvolvimento saudável desse sector. Por outro lado, através do apoio dado à realização de reuniões e actividades internacionais confirmou-se, novamente, a capacidade de Macau para a realização desse género de eventos e continuaram a desenvolver-se os trabalhos de elaboração do manual electrónico de informações sobre Turismo de Negócios. Além disso, através do plano de cooperação de parceria, foi continuado a impulsionar o desenvolvimento das actividades de turismo de negócios em Macau, após lançado este plano, o sector turístico mostrou grande interesse e participou activamente nas suas actividades. Em 2008, este Centro organizou 19 visita de inspecção/ grupos de familiarização, num total de 221 pessoas oriundas de 19 países e regiões, além disso, apoiou a realização de 126 actividades relacionadas com o sector de MICE em Macau.



旅遊推廣

在旅遊推廣方面，繼續針對個別市場和旅遊產品的特性開展多元化宣傳活動，加強與國內外旅遊機構的聯繫，建立全方位、多層次的合作機制，拓展不同組合的市場，並組織業界到外地參加多個重要的促銷活動。此外，特區政府還根據旅遊市場組合的整體發展策略，與國家旅遊局及泛珠三角、粵港澳、閩澳等區域保持緊密的旅遊合作，並通過駐外市場代表掌握各地的最新市場動向，加強開拓國際旅遊市場。

Promoção Turística

No pleno respeito à importância da promoção turística, foram elaboradas novas políticas de promoção, procurando responder às necessidades específicas de certos mercados e produtos turísticos, com o intuito de desenvolver actividades promocionais apropriadas e diversificadas, continuaram a reforçar as relações de cooperação com associações internacionais e regionais de turismo, no sentido de estabelecer um mecanismo de cooperação mais diversificado e de diferentes níveis e organizar os agentes do sector turístico para participar nas principais actividades promocionais no exterior. Além disso, de harmonia com a estratégia de desenvolvimento global e a conjuntura do mercado turístico, continuou intensificar-se a cooperação turística com a Administração Nacional de Turismo da R. P. da China (CNTA), as Regiões da Grande Delta do Rio das Pérolas e as Províncias de Guangdong/Hong Kong/Macau e Fujian/Macau, etc.; e, através dos seus Escritórios de Representação no exterior, a DST vai procurar actualizar, permanentemente, informações sobre os novos mercados, a fim de intensificar a exploração dos mercados turísticos internacionais.



處理旅客意見

旅客於澳門逗留期間，對酒店住宿、餐廳飲食、旅行社、交通設施、商業店舖及娛樂場所的服務、品質或價格如有不滿，可直接到旅遊局或其屬下各公眾接待資訊中心提交投訴。身處國外的旅客可透過旅遊局海外代表處，以信件、傳真、電子郵件或填寫表格，提交投訴個案。

旅遊局在2008年共接獲392宗個案，當中包括對購物、博彩、飲食場所/旅行社/酒店、交通、公共實體等服務的投訴、表揚及建議等事項。與2007年的380宗比較，個案增加了3.16%。

旅遊諮詢處

旅遊局推廣廳公共關係處轄下共有十個旅遊諮詢處，分別設在澳門各主要口岸及名勝地點（包括關閘、港澳碼頭、商務旅遊中心、松山燈塔、澳門國際機場、漁人碼頭及北安碼頭），以及香港主要的口岸（包括信德中心和香港國際機場），向旅客提供最新旅遊資訊及派發各種宣傳單張，宣傳各項大型推廣活動及向旅客提供協助。旅遊諮詢處的職員除了向旅客介紹澳門各旅遊景點的文化背景及歷史由來、澳門特有的風土文化、特色飲食、交通及住宿資料外，更為在澳門遇到突發事故的旅客提供援助。旅客還可在個別旅遊諮詢處購買具有澳門特色的紀念品及書籍。

位於澳門及香港的旅遊詢問處在2008年共接待旅客1,474,136人次，與2007年的接待量1,370,584人次相比，增幅達7.56%。

Resolução dos Problemas dos Turistas

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

Durante o ano de 2008, foram recebidas 392 reclamações relativamente a alguns sectores, nomeadamente na área de compras, no sector de jogos, dos estabelecimentos de comidas e bebidas/ agências de viagens e turismo/hotéis, transportes e serviços públicos. Comparativamente com as 380 registadas em 2007, registou-se um aumento de 3,16 por cento.

Balcões de Informação Turística

Existem dez balcões de informação turística que funcionam sob a supervisão da Divisão de Relações Públicas do Departamento de Promoção da DST. Estes balcões encontram-se distribuídos por diversos locais de acesso a Macau e pontos turísticos (Portas do Cerco, Terminal Marítimo, Centro de Turismo de Negócios, Farol da Guia, Aeroporto Internacional de Macau, Docas dos Pescadores e Terminal Marítimo Provisório da Taipa), bem como em Hong Kong (Shun Tak Centre e Aeroporto de Chek Lap Kok), assegurando o fornecimento da mais recente informação turística, material de divulgação, informação sobre grandes eventos e apoio aos turistas. Os balcões de informação turística prestam ainda aos turistas informação cultural, histórica e sobre os pontos turísticos e tradições de Macau, informação gastronómica, transporte e hotéis, assegurando ainda ajuda aos turistas em circunstâncias de emergência. Podem ser adquiridos ainda nesses balcões diversos artigos, como lembranças e livros sobre Macau.

Durante 2008 foram atendidas em Macau e Hong Kong um total de 1.474.136 pessoas, em comparação com as 1.370.584 pessoas do ano 2007, registou-se um acréscimo de 7,56 por cento.