

澳門旅遊業發展總體規劃

檢視報告



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

2021年11月



澳門旅遊業發展總體規劃

檢視報告



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



FILARM

上血决!

辣辣

止痛德!



玫瑰里
ROSE ST. 玫瑰里
R. Rose St. 玫瑰里



前言

旅遊業一直是澳門的支柱產業，自澳門特別行政區成立以來，中央政府一直大力支持澳門的發展。特別是在近年，澳門旅遊業在基礎設施、政策配套、產業環境、產業規模等方面獲得了持續的提升。

為配合澳門特別行政區政府實現建設“世界旅遊休閒中心”的願景，旅遊局於2015年開展《澳門旅遊業發展總體規劃》（下稱《總體規劃》）的研究與編製，為澳門旅遊業未來15年的發展奠定基礎與方向。《總體規劃》於2017年正式公佈，共提出8個關鍵目標，29個規劃建議，91個涉及短、中、長期的具體行動計劃。旅遊局根據規劃所制訂的目標和策略，與多個政府部門和業界通力合作，積極開展各項工作。

隨着國家政策及規劃所提出的指導方向，以及旅遊局納入經濟財政範疇帶來資源整合的契機，加上疫情帶來旅遊環境及旅遊模式的轉變，澳門旅遊業內外部環境均發生變化，且《總體規劃》也已明確提出評估機制，對各項目標和行動建議適時進行調整。因此，旅遊局於《總體規劃》推出5年之際，在例行年度檢討的基礎上，組織專業團隊進行檢視，通過科學方式系統地審視過去5年各項目標、策略和規劃建議的執行情況，並視乎需要適當地作出修訂及更新。

是次檢視主要包括四部分內容：

- 1) 澳門旅遊業發展狀況的檢視及分析；
- 2) 2016-2020年的執行情況回顧；
- 3) 五大重點議題的深化；
- 4) 行動計劃方案及關鍵指標的增減修訂。

檢視報告亦提出澳門旅遊業2021-2030年實施的工作重點，確保其能夠配合特區政府未來發展規劃以及城市總體規劃所提出的原則，促使旅遊業可持續和多元化發展，將澳門建設成為一個快樂、智慧、可持續及具韌性的城市。

隨着後疫情時代澳門經濟的逐步復甦，澳門旅遊業也迎來新的發展階段。未來10年，在深化落實《總體規劃》各項目標的同時，因應日益多變的外圍環境和旅客情況，將不斷改進並就行動計劃定期追蹤、檢視和調整，以更好配合澳門建設“世界旅遊休閒中心”的步伐。

目錄

1. 檢視背景及現狀分析	8
2. 研究過程	14
3. 執行情況回顧和檢視分析	18
4. 重點議題的深化	30
— 旅遊業對經濟的貢獻	32
— 區域旅遊合作	34
— 旅遊承载力	36
— 客源市場多元化	38
— 科技引領的智慧旅遊	40
5. 方案檢視和修訂	42
6. 增長情境及關鍵指標的檢視修訂	52
7. 總結與展望	54



A photograph of a tree with red flowers in the foreground and a modern building with a dome in the background under a clear blue sky. The tree's branches and small red blossoms are prominent in the upper left and middle sections. The building, featuring a large, ornate dome and a spire, is visible in the lower right. A dark horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

1. 檢視背景及現狀分析

檢視背景

國家及區域政策推動澳門旅遊業蓬勃發展

從“十二五”到“十四五”，澳門旅遊業的發展定位越發清晰

2011年，國家“十二五”規劃首次提出支持澳門建設“世界旅遊休閒中心”，加快發展休閒旅遊、會展商務、中醫藥、教育服務、文化創意等新興產業，推動經濟適度多元化。

2021年，國家“十四五”規劃強調支持澳門豐富“世界旅遊休閒中心”內涵，深化粵港澳合作、“一帶一路”國際及區域合作，進一步明確了澳門“世界旅遊休閒中心”的發展定位。

粵港澳大灣區的建設為澳門旅遊業帶來新機遇

2019年，中央印發《粵港澳大灣區發展規劃綱要》，將澳門列為大灣區四個中心城市之一，從區域文化和旅遊合作的角度，為澳門建設世界旅遊休閒中心提出了新的方向與目標。

同年，國務院印發《橫琴國際休閒旅遊島建設方案》，未來將促進澳門經濟適度多元發展，建設粵港澳深度合作示範區，加快粵港澳大灣區旅遊一體化發展。

2021年，國家出台《粵港澳大灣區文化和旅遊發展規劃》和《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》，提出進一步深化橫琴和大灣區區域旅遊交流合作，建設宜居宜業宜遊的高品質生活圈。



檢視背景

特區政府及各部門致力建設世界旅遊休閒中心

為實現澳門建設“世界旅遊休閒中心”的願景，特區政府編製了《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020）》，將“旅遊休閒大業態”作為總體目標之一。

2020年發佈的《澳門特別行政區城市總體規劃（2020-2040）》草案中提出通過優化平衡城市空間佈局，推動旅遊業的可持續發展。

特區政府正在進行的《澳門特區經濟和社會發展第二個五年規劃（2021-2025年）》也將進一步豐富“世界旅遊休閒中心”內涵，推動旅遊業的高質量發展。

後疫情時代旅遊業內外部環境發生變化

自2017年《總體規劃》發佈以來，全球新冠疫情衝擊及國家雙循環發展格局帶來了**新的環境**變化；大灣區規劃及特區政府施政報告帶來了**新的政策**定位；配合聯合國提出的可持續發展以及加強對中小企業扶持成為本澳經濟發展**新的方向**；以及旅遊業線上化轉型及公私營合作模式深化推進**新的趨勢**。

新環境

- 疫情造成的巨大衝擊促使旅遊業轉型升級，加速轉向高附加值的旅遊服務
- 中央政府提出構建國內國際雙循環的新發展格局，為澳門融入國家發展大局帶來新機遇

新政策

- 落實《粵港澳大灣區發展規劃綱要》，深化區域文化和旅遊領域合作，達至優勢互補；藉《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》形成珠澳全方位合作新局面，為澳門長遠發展開闢廣闊空間
- 施政報告中提出“旅遊+”（會展、文創、電商、體育）概念，以推動旅遊產業鏈延伸，促進經濟適度多元化發展

新方向

- 未來將以構建更可持續的旅遊業為重要發展方向
- 鼓勵扶持中小企業提升轉型，促進旅遊業多元健康發展

新趨勢

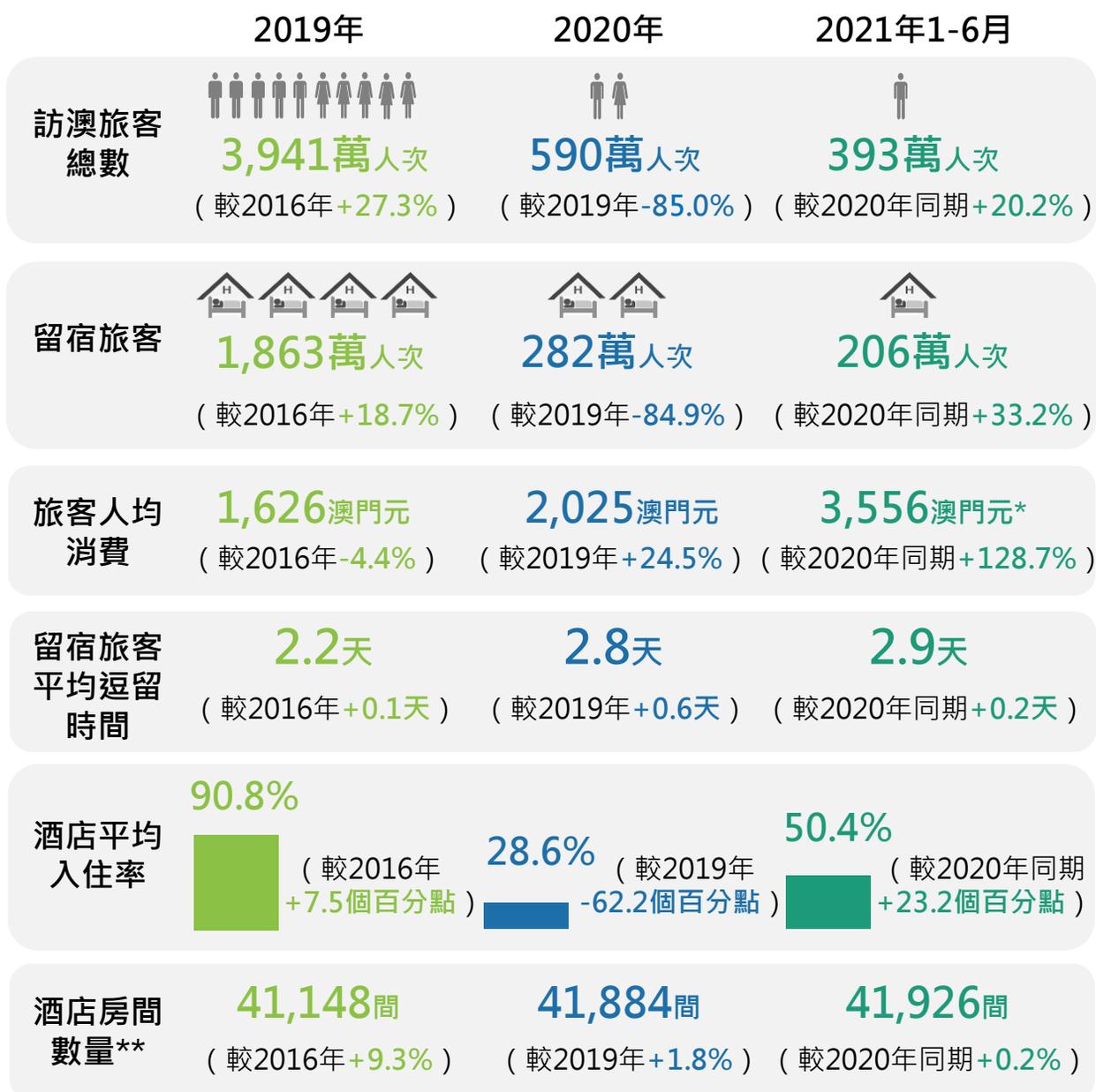
- 因應人工智能、雲服務、大數據、物聯網、區塊鏈等技術進步，旅遊線上化已成發展新趨勢
- 澳門旅遊業發展向公私營合作模式轉變，共同經營、共享經濟成果

旅遊業發展的現況分析

旅遊業現狀概覽

疫情前，澳門入境旅客人數持續上升，於2019年達到3,941萬人次，旅客留宿人數、酒店入住率及房間數量均較2016年有所提升。

2020年受疫情影響，訪澳旅客人數按年下降85%至590萬人次，入住率亦按年下降62個百分點，而隨着特區政府於2020年9月推出“擴客源·興經濟·保就業”計劃刺激旅遊消費，多個主要旅遊指標均呈復甦趨勢。



*2021年第一季度數據

資料來源：統計暨普查局及旅遊局 (**)

旅遊業發展的現況分析

澳門旅遊業發展的強弱危機



優勢 (Strength)

- 1) **政治經濟穩定繁榮**：經濟穩定增長、社會治安良好，財政儲備充足
- 2) **地理位置優越**：毗鄰高速發展的珠三角地區、臨近東南亞市場、交通網絡發達
- 3) **旅遊資源豐富**：擁有澳門歷史城區、創意城市美食之都兩張名片，以及多所國際級的綜合度假村
- 4) **政府關注度高**：明確作為“世界旅遊休閒中心”的定位，致力完善旅遊產業發展規劃
- 5) **危機應對能力強**：有效控制新冠疫情的發展，有序地恢復社會正常運作

S



機遇 (Opportunity)

- 1) **交通通關更加便利**：大灣區完善的交通基礎建設及簡化的口岸通關手續為旅客帶來更便捷的體驗
- 2) **區域旅遊合作促進旅遊體驗多樣化**：大灣區在文旅跨區域合作逐步加強，通過合作舉辦各類獨特文化活動，有望吸引更多國際旅客
- 3) **橫琴國際休閒旅遊島的建設助力澳門發展**：澳門與橫琴在旅遊業上可形成產業互補、市場錯位、協同發展的深度融合，有利澳門旅遊業探索開發更加多元的旅遊產品體系，豐富休閒大業態
- 4) **“旅遊+”推動產業間協同發展**：與會展、文創、電商、體育等新興產業聯動發展，有助提升澳門旅遊業的整體競爭力
- 5) **休閒旅遊消費模式的增長帶來新機遇**：內地旅遊消費支出持續增長，澳門以文化、美食、家庭遊為主題的休閒旅遊模式對旅客的吸引力有望進一步提升
- 6) **疫情為澳門優化旅遊產業結構帶來契機**：澳門旅遊產業結構單一、旅遊產品欠缺多元化，疫情為澳門帶來檢視產品和重整結構機會
- 7) **疫情促使澳門發展“雲旅遊”**：澳門可通過線上旅遊模式向更多旅客傳遞澳門獨特的美食、文化，儲備潛在旅客，創造增長點

O

旅遊業發展的現況分析

澳門旅遊業發展的強弱危機

限制 (Weakness)



W

- 1) **配套設施未臻完善**：澳門在基礎設施、人才發展和城市規劃等方面的支撐體系不夠成熟
- 2) **產業結構較單一**：博彩業佔整體產業比例較高，會展、文化、中醫藥等產業仍處於發展階段
- 3) **澳門在區域融合及協作方面需進一步深化**：受限於各地法律存異，現時粵港澳三地旅遊部門按各自法律制訂監管機制，大灣區內旅遊方面的職業資格及執業制度仍有待深化和發展
- 4) **旅客客源構成單一**：客源主要集中於大中華地區，且旅客平均逗留時間較短

T

挑戰 (Threat)



- 1) **新冠疫情對澳門旅遊業帶來較大衝擊**：澳門作為對旅遊業依賴較高的城市，疫情對全球經濟及旅遊業均造成不同程度的影響，國際旅遊恢復時日難以判斷
- 2) **內地消費者出境旅遊目的地更加多元**：隨着簽證和航空便利化，內地旅客出境遊目的地選擇更為豐富，港澳台旅遊佔比逐年下降
- 3) **澳門面臨來自亞太地區其他旅遊目的地的激烈競爭**：越南、泰國等旅遊目的地競爭力不斷提升，馬來西亞、菲律賓、柬埔寨等國家博彩業受政策扶持，處於快速增長狀態，與澳門博彩業形成競爭
- 4) **海南旅遊產業的發展吸引內地旅客消費回流**：海南開放免稅政策，旅遊產品供給日益豐富，主打免稅購物、高端酒店/度假村的發展路線或對澳門旅遊業構成競爭

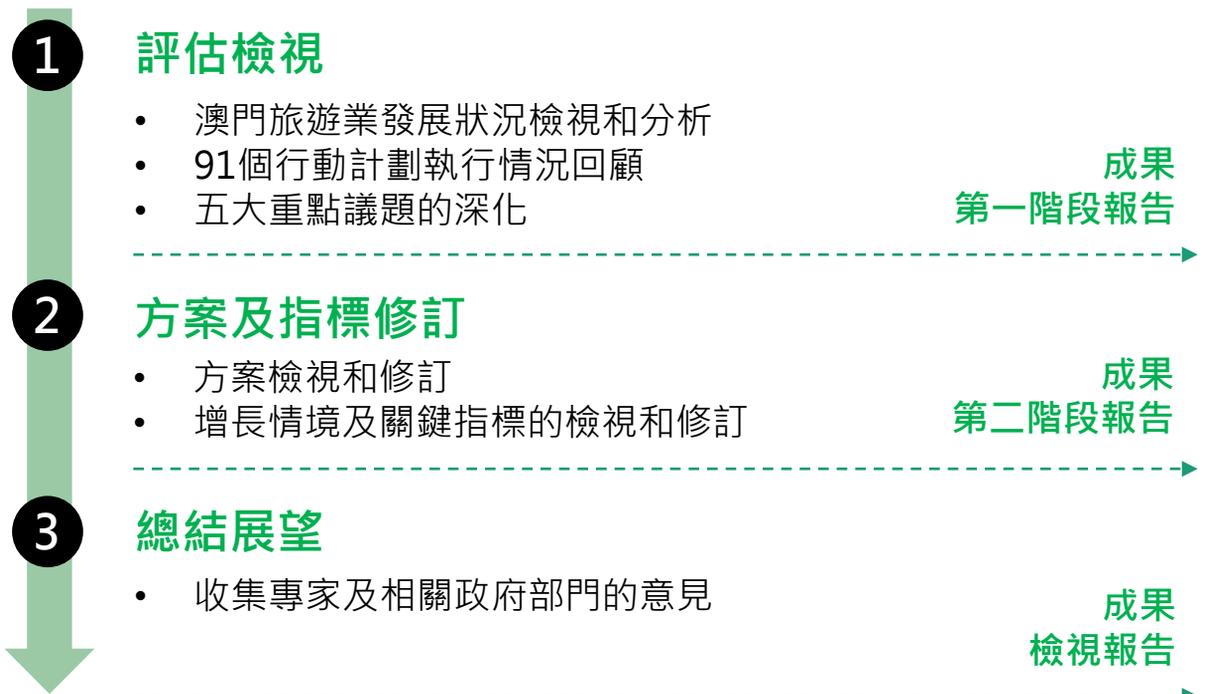
2. 研究過程



研究過程

透過政府及業界訪談、旅客及居民問卷調研、專家及聚焦小組、模型構建及標桿城市案例研究等方式，檢視《澳門旅遊業發展總體規劃》執行情況並就重點議題進行深化分析，為未來規劃提出調整方向。

檢視研究主要分為三個階段，下列為各個階段的主要過程及成果：



研究過程

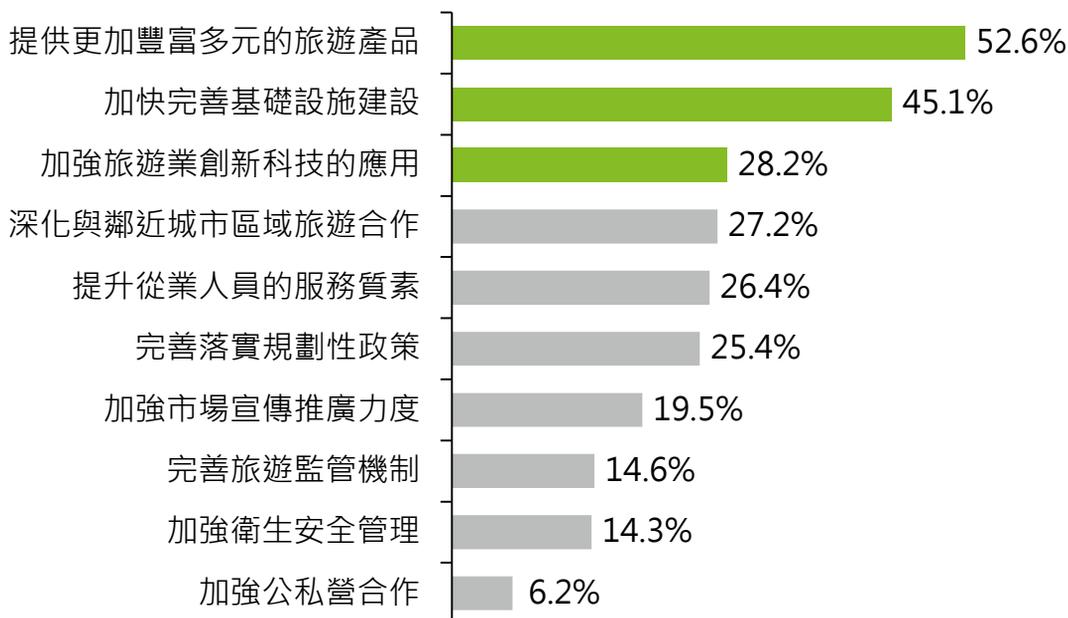
居民問卷調查

於2021年2月至3月期間，於線上收集了1,839份澳門居民就近年旅遊業發展相關成果評價的有效調查問卷，並與2015年居民調查結果進行橫向對比，結果顯示各項指標均有所改善。

居民調查的主要發現如下：

- **對旅遊業發展貢獻評價方面**，受訪者普遍對旅遊業發展創造更多就業機會、提高國際知名度和帶動澳門經濟發展方面評分較高。
- **對旅遊業發展所帶來的影響評價方面**，居民在大多數情況享受到旅遊業發展所帶來的正面影響，包括提供就業、增加餐飲、零售、娛樂選擇等；也有部分居民反映旅遊業發展對本地物價、交通狀況、租戶商鋪租金方面帶來一定影響，但對比2015年已有所改善。
- **對旅遊業未來發展的建議方面**，較多受訪者認為“提供更加豐富多元的旅遊產品（52.6%）”與“加快完善基礎設施建設（45.1%）”是促進澳門旅遊業復甦的重點工作。而建議的旅遊產品內容包括文化創意、體育盛事、美食文化等旅遊元素。

居民認為促進澳門旅遊業快速復甦並持續發展的重點工作



資料來源：檢視團隊調查及整理

研究過程

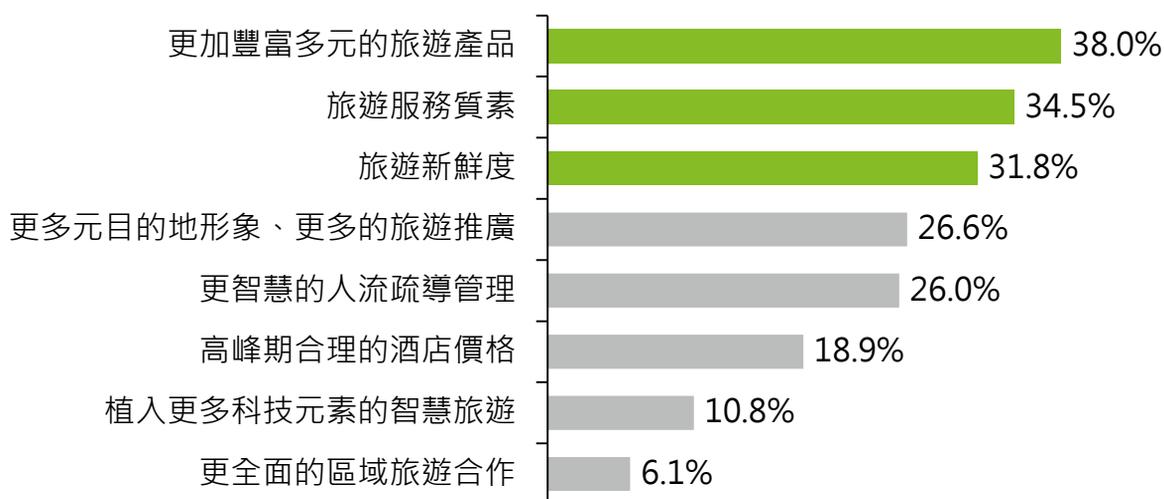
旅客問卷調查

於2021年1月至4月期間，向18歲或以上的訪澳旅客進行問卷調查，共收集了1,218份有效問卷。

旅客調查的主要發現如下：

- **對訪澳原因方面**，超過七成的受訪旅客將“購物/逛街”列為出行目的之一，此外“品嚐美食”和“休閒/度假”被提及次數亦較多。
- **對來澳體驗及評價方面**，訪澳旅客對旅行的體驗滿意度較高，九成以上的受訪旅客認為澳門是一個宜遊宜樂、方便出行和健康安全的城市。近一半的旅客認為澳門旅遊最重要的是“旅遊配套設施的品質”，其次為“豐富多元的旅遊產品體系”和“優質周到的旅遊服務”。
- **對旅遊業未來發展的建議方面**，約四成受訪旅客認為澳門未來在“提供豐富多元的旅遊產品”、“旅遊服務質素”及“保持旅遊新鮮度”有待進一步提升。而建議的旅遊產品內容包括文化創意、特色主題酒店、電影/藝術及美食文化。

旅客認為澳門定位為“世界旅遊休閒中心”需進一步提升的方向



資料來源：旅遊局所進行之訪澳旅客調查、檢視團隊整理及分析



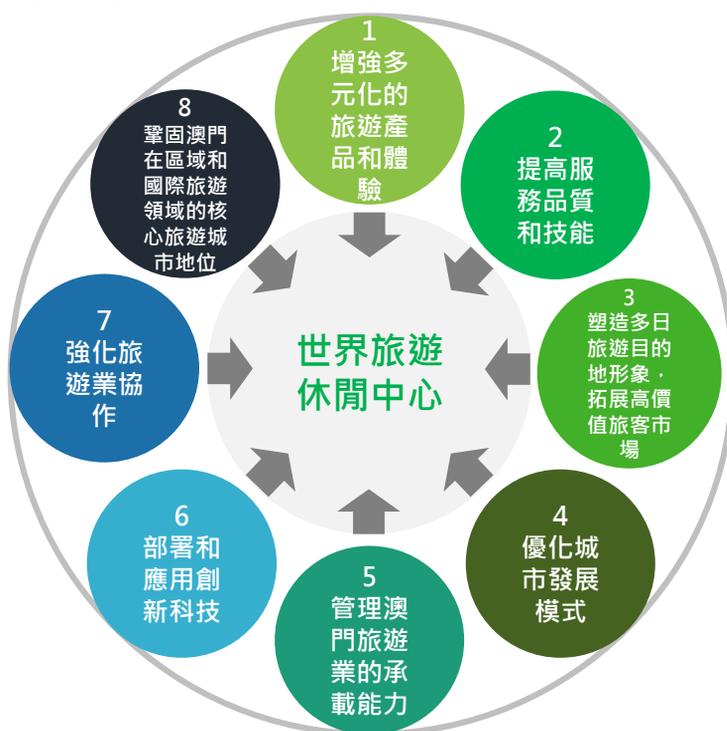
3. 執行情況回顧和檢視分析



執行情況回顧和檢視分析

八大關鍵目標執行情況回顧

是次檢視透過進行定性評估及聯合國可持續發展目標關聯分析，檢視2016年至2020年期間《總體規劃》八大關鍵目標下的具體行動執行情況，達至科學、有效而全面的回顧。



定性評估

2017年公佈的《總體規劃》共制訂了91個行動計劃，包含69個短期行動計劃及22個中長期行動計劃。執行情況評估工作主要透過搜集整理相關執行部門資料反饋和進行部門訪談，分析各行動計劃至2020年的執行進度及達標情況。

定性評估結果如下：

69個短期行動計劃

1個行動計劃不適用

展開及執行68個行動計劃，其中62個已達標，達標率為90%

22個中長期行動計劃

按計劃進度推進

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標一：增強多元化的旅遊產品和體驗



美食文化

- 配合澳門於2017年成功獲評定為“聯合國教科文組織創意城市美食之都”，於2018年啟動“澳門美食年”，並連續兩年舉辦“澳門國際美食論壇”
- 於2020年推出澳門土生菜資料庫專頁及專題室



創新產品

- 於2016年推出“南灣·雅文湖畔”項目，將南灣湖一帶塑造成結合文創、餐飲、休閒、旅遊元素的新景點
- 2020年起在澳門設立為期三年的“澳門teamLab超自然空間”光影藝術展
- 2016年至2020年期間，多間大型綜合度假酒店落成啟用，包括：永利皇宮、澳門巴黎人、美獅美高梅及摩珀斯等，為旅客提供多元體驗



文化元素

- 於2018年及2019年分別舉辦首屆“相約澳門——中葡文化藝術節”及“藝文薈澳”大型國際文化藝術盛會
- 於2020年推出“文化導賞遊”以及“內港及氹仔文化深度遊路線”，深化文化旅遊元素



夜間旅遊

- 2016年至2019年舉辦“澳門國際影展暨頒獎典禮”
- 2016年至2020年期間舉辦“農曆新年花車巡遊匯演”，共邀請超過100支本地及海內外表演隊伍參與演出，而“澳門光影節”共邀請7支海內外表演隊伍來澳演出，持續為夜間旅遊活動增加更多互動元素
- 2016年至2020年期間資助社團持續舉辦如“澳門國際花燈節”(2016年首屆舉辦)及“燈光夜市”(2018年首屆舉辦)等夜間活動



水上旅遊

- 豐富水上旅遊和體育活動元素，於2018年推出來往澳門半島、氹仔和路環的“澳門海上遊”航線
- 於2019年舉辦首屆“粵港澳大灣區盃帆船賽暨澳門盃國際帆船賽”



酒店體系

- 在審批經濟型酒店場所的牌照流程上給予全面配合，2016年至2020年期間，共向13間經濟型酒店場所發出牌照



澳門國際美食論壇



藝文薈澳



澳門海上遊

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標二：提高服務品質和技能



職業培訓

- 持續開辦各類與旅遊業發展相關的培訓，協助旅遊從業人員的技能開發及職業生涯發展並提升其服務質素，2016年至2020年期間，共開辦課程1,342個，參與培訓學員共39,406人次
- 於2019年舉辦“第一屆澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽”
- 2020年推出兩輪專為協助受新冠肺炎疫情影響的澳門居民重投就業市場而設的帶津課程，涵蓋餐飲、酒店、會展等行業，其中“技能提升及就業培訓計劃”提供2,000個培訓名額



需求調研

- 持續就博彩業、酒店業、飲食業、零售業及會展業等旅遊相關行業進行人才需求調研，編製行業人才需求清單和緊缺人才目錄，作為決策的重要參考



線上學習

- 持續豐富線上學習元素，於2019年推出“心手相連·無障礙溝通”公益手語網上學習課程；於2020年推出“文化旅遊網上學習課程－澳門歷史與文化簡介”、10條餐飲服務相關教學短片及“酒店及飲食業職安卡課程”網上學習系統，鼓勵從業員持續進修專業知識
- 至2020年12月，“酒店及飲食業職安卡課程”共有41,148人次瀏覽，其餘的線上課程累計共有12,551人次瀏覽



優質服務

- 2014年以餐飲界別為對象推出了“星級旅遊服務認可計劃”；2016年把計劃擴展至旅行社界別；並於2019年擴展至零售業界別。至2020年達標且仍然營運的“星級服務商戶”數量已多達460個
- 落實第3/2019號法律《輕型出租汽車客運法律制度》，每月持續開辦的士駕駛員專門培訓課程，2019年的士違規個案較2018年下降約48%



高等教育

- 持續提升旅遊教育及教學的品質，澳門旅遊學院、澳門城市大學及澳門科技大學三所高等院校的旅遊專業高等教育課程均取得聯合國世界旅遊組織“旅遊教育質素認證”(UNWTO TedQual Certification)



的士駕駛員專門培訓課程



“心手相連·無障礙溝通”公益手語
網上學習課程



星級旅遊服務認可計劃

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標三：塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場



主題產品

- 與旅行社及航空公司合作，針對不同客群推出各項主題的遊澳產品，如親子遊、體育節慶活動套票等，吸引旅客購買及延長留澳時間。2016年至2020年期間，共進行超過200個針對高價值客群的線上線下推廣活動



線上行銷

- 參與多場線上研討會/推介會，利用旅遊直播平台銷售遊澳產品，以及於2020年，結合線上線下推廣在北京舉辦“北京澳門周”大型路演，逐步實施旅遊業復甦計劃，吸引旅客來澳
- 首次與知名電商合作推出系列推廣工作，透過電商平台線上派發酒店半價券、旅客消費券及機票優惠券



美食推廣

- 以“美食”作為推廣澳門旅遊和文化形象的主題，透過參加美食展、美食車、美食考察團、美食專項推廣及資助本澳社團舉辦活動等不同形式，向世界呈現澳門美食和傳統文化的魅力。此外，推出美食地圖網站，推廣聯合國大會訂定的可持續美食烹調日，並與“國家地理”電子平台攜手展開“綠色美食之旅”合作項目



智慧應用

- 推出全新旅遊推廣網站、一站式旅遊手機應用程式和智能行程規劃等，深化各方面的應用，增強旅客遊歷體驗



社交媒體

- 在國際和區域的頂尖媒體宣傳澳門旅遊，邀請人氣網路名人來澳拍攝及通過其社交媒體平台作廣泛宣傳。2020年旅遊相關官方社交媒體帳號的關注量較2016年升了2倍，達284萬粉絲量



會展產業

- 完成“澳門會展網”的升級，並透過“會議及展覽資助計劃”向在澳門籌辦會議展覽的主辦單位提供協助及支持，爭取更多國際性專業會議落戶澳門。據國際會議協會(ICCAs)資料顯示，澳門於2019年全球城市排名躍升至第48位，亞太區域城市排名為第12位
- 持續舉辦國際性大型旅遊會展活動，2016年至2020年期間，“世界旅遊經濟論壇·澳門”累積與會者近9,200人；“澳門國際旅遊(產業)博覽會”共累積165,000人次參觀
- 2016年至2020年期間透過“獎勵旅遊激勵計劃”審批的支持個案共312個，共74,491名旅客受惠



北京澳門周



電商平台發放優惠券



澳門國際旅遊(產業)博覽會

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標四：優化城市發展模式



城市
規劃

- 進行各項城市規劃工作，於2018年展開《澳門特別行政區城市總體規劃(2020-2040)》的編製，完善分區城市規劃功能，優化旅遊空間佈局



基礎
建設

- 2016年《澳門國際機場整體發展規劃》獲正式批准、2017年氹仔客運碼頭、2018年港珠澳大橋、2019年輕軌氹仔線，以及2020年橫琴新口岸旅檢通道開通，強化了本地和區域間的連接
- 於2019年完成“中國與葡語國家商貿合作服務平台綜合體”第一期建設工程，開設多用途會議展覽中心



環保
措施

- 持續透過“澳門環保酒店獎”推動業界實施環保措施，得獎酒店至2020年累計已達57間，佔全澳酒店總數近一半
- 提升車輛的環保標準，優化車輛尾氣污染物的排放限值及測量方法，環保汽車數量2016年至2020年間提升了接近七倍



遺址
修復

- 對多個具價值歷史建築的修復保護提供支援協助，如：戀愛·電影館、中西藥局舊址、冼星海紀念館、沙梨頭圖書館等
- 開展大片區空間的修復活化，包括：荔枝碗船廠片區、九澳聖母村等，持續豐富澳門文化和旅遊資源的多樣性



步行
改善

- 於2017年開放連接大潭山環山徑至龍環葡韻一帶的斜行升降機，以及於2019年開放氹仔基馬拉斯大馬路空中走廊第一部分工程，提高氹仔各區之間的連接性，構建慢行休閒系統



指示
資訊

- 於2018年起增設互動式指示牌，現時共有34支古典式指示柱，以及49個公廁指示牌加入EasyGo二維碼，提供服務地點、步行路線以及其他相關部門等資訊



港珠澳大橋



澳門環保酒店獎



大潭山斜行升降機

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標五：管理澳門旅遊業的承載能力



檢視研究

- 持續進行旅遊接待能力研究，增添關於監測承載力關鍵績效指標的內容，提出優化旅遊承載力的參考措施



客流信息

- 透過電台、社交平台、手機應用程式、各出入境口岸之大型電子顯示幕及人流預測系統設備的顯示幕等，向市民及旅客發放有關人潮管制的資訊
- 市民及旅客可以透過“智慧客流應用”專屬網站查閱各景區未來的客流狀況，以便適時安排出遊行程



景點管理

- 於2017年成立旅遊警察，為旅客提供協助
- 於2018年完成《澳門歷史城區保護及管理計劃》第二階段的公開諮詢
- 針對旅遊熱點之人流情況，實施人潮管制措施，並於2019年開始在重點區域建設人潮預測預警系統



公共交通

- 優化口岸停泊空間及穿梭巴士行車路線，推動博企穿梭巴士聯營，推行旅行社車輛使用港珠澳大橋口岸及本澳其他口岸接送旅客的安排
- 於2019年完成簽訂新增200部特別的士批給合同，並逐步投入營運



資源回用

- 在旅客人流密集的地區設置廢棄物回收箱，至2020年，旅遊區資源回收箱共166個
- 有序開展污水處理廠的優化工程，改善污水排放水質



排泥廢水預處理設施



人潮預測預警系統



資源垃圾公共回收箱

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標六：部署和應用創新科技

智慧旅遊

- 與阿里雲就推動智慧旅遊發展合作，於2019年推出“旅遊資訊交換平台”、“旅客洞察應用”及“智慧客流應用”三個項目，為旅客、旅遊業界以至澳門市民帶來便利
- 至2019年，在鄭家大屋、盧家大屋、東望洋炮台、大三巴牌坊、玫瑰聖母堂及聖若瑟修院聖堂先後安裝了電子導覽系統

智慧管理

- 於2019年舉辦“澳門智慧酒店獎”，促進酒店業界達至智慧化管理，共25間本澳酒店獲得嘉許
- 於2020年推出“袋中澳”(Macau-in-Pocket)手機應用程式，方便搜尋、下載和使用與澳門城市生活息息相關的手機應用程式

Wi-Fi服務

- 在擴大全城無線網路覆蓋範圍上，分階段鼓勵不同類型的私營機構加入“FreeWiFi.MO”計劃，截至2020年，共有575個服務點，較2016年增加了374個服務點

人潮監控

- 於2019年開展澳門智慧警務項目 - 重點區域人潮管控系統建設
- 於2020年在大三巴及議事亭前地周邊區域、以及在關閘離境大堂及關閘廣場共增設了77個人流檢測點位，為人流密集區域，提供了一個智慧化人流預警提案

治安防控

- 自2015年起分階段安裝“全澳城市電子監察系統”，於2020年完成第四階段的建設工程，四階段共安裝了1,620支鏡頭，覆蓋旅遊景區，保障居民和旅客的安全



“FreeWiFi.MO”計劃



全澳城市電子監察系統



“2019年澳門智慧酒店獎”頒獎禮

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標七：強化旅遊業協作

法案法規

- 完善旅遊法規配套，密切配合《酒店業場所業務法》法案的審議工作。同時，積極跟進《旅行社業務及導遊職業法》法案的修訂

公私營合作

- 2016年至2020年期間，資助48個社團舉辦約200個社區旅遊推廣活動，如澳門美食節、澳門購物節等；此外，亦資助社團舉辦其他類型的活動，如“澳門小姐競選(2019年)”，促進旅遊產品多元化發展
- 支持企業舉辦盛事活動及開發新的旅遊產品，如2017年“體驗夢工場-冰之歷奇”冰雕展覽；同時，於2018年及2019年在澳門舉行“亞洲50最佳餐廳頒獎典禮”，2018年米芝蓮指南港澳街頭美食節、2019年及2020年在澳門舉辦黑珍珠餐廳指南發佈暨頒獎盛典

線上服務

- 於2018年推出餐廳、舞廳、酒吧價目表系統，以及於2020年推出酒店場所、餐廳、舞廳、酒吧及旅行社的網上續期服務，為業界提供便捷的網上服務

防疫合作

- 疫情期間向酒店及旅遊業界舉行講解會，並與業界先後協調借用13間酒店作醫學觀察用途
- 定期舉行工作會議及進行聯合巡查，監察酒店的防疫措施，並適時向業界轉發防疫指引

文旅品牌

- 2017年舉辦“澳門旅遊吉祥物”設計比賽，冠軍作品“麥麥”成為澳門旅遊吉祥物。自其推出至今，已參與了合共137場次的活動推廣澳門旅遊，並於2019年推出“麥麥 Mak Mak-文化旅遊品牌塑造專項資助計劃”，至2020年已產出70款產品
- 2018年推出“社區文創專項資助計劃”，以文創打造特色社區店
- 定期舉辦塔石藝墟，持續資助企業舉辦小型文創展覽和開發特色文創產品，促進文創人士創立本地品牌和銷售文創精品

旅遊復甦

- 為向澳門居民提供新穎及經濟的旅遊計劃，推動旅遊業及相關行業復甦，於2020年推出“澳門心出發”電子優惠平台及“心出發·遊澳門”本地遊項目。電子優惠平台於2020年間共671間商戶登記使用，推出2,053個優惠項目，瀏覽量超過730萬；“心出發·遊澳門”本地遊項目共吸引超過14萬人次報名，共有151間旅行社、445名導遊、508名司機參與



“心出發·遊澳門”本地遊



澳門旅遊吉祥物“麥麥”



疫情期間場所巡查

執行情況回顧和檢視分析 (定性評估)

關鍵目標八：鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位

區域合作

- 與內地旅遊部門保持密切的合作，2016年至2020年，特區政府旅遊部門與內地省市共簽署了14份旅遊合作備忘錄
- 2017年“粵港澳大灣區城市旅遊聯合會”成立，通過資源整合、形象宣傳及聯合營銷等方式，攜手打造世界級旅遊目的地
- 分別於2018年及2020年開通的港珠澳大橋珠澳口岸及橫琴口岸均採用“合作查驗，一次放行”的創新通關模式，促進區域間的融合互通
- 於2020年正式組建粵港澳大灣區“9+2”城市旅遊市場聯合監管協作體，合力維護旅遊品質

活動舉辦

- 與鄰近城市共同合作，舉辦文化、體育和旅遊活動，於2019年首次和珠海共同舉辦“慶祝澳門回歸祖國20周年澳珠煙花匯演”，把旅遊盛事發展成雙城活動
- 透過舉辦“港澳視覺藝術雙年展”、“粵港澳粵劇群星匯”等雙城活動，深化區域文化交流
- 透過不同的合作框架，與廣東、珠海及香港合辦青少年體育交流活動

國際合作

- 持續參與世界各地“創意城市”組織的活動，以及參加多個國際旅遊組織的會議，提高澳門在國際旅遊事務上的參與度，當中包括：聯合國世界旅遊組織、聯合國教科文組織創意城市網絡、亞太經合組織旅遊工作組、亞太旅遊協會、世界旅遊城市聯合會、國際會議協會、亞洲展覽會議協會聯盟及亞洲會議暨觀光局協會等
- 在與葡語國家簽訂旅遊合作備忘錄的基礎上，持續推動葡語國家政府旅遊官員來澳培訓。2016年至2019年，共有122名葡語國家政府旅遊官員來澳參與培訓
- 藉舉辦“世界旅遊經濟論壇”與各地部長級官員和旅遊業界領袖進行國際性交流，並與聯合國世界旅遊組織合作發佈《亞洲旅遊趨勢調研報告》

國際認可

- 2016年至2020年，澳門獲取旅遊獎項的數量達70多個，包括世界旅遊城市聯合會頒發“2013-2017產業貢獻獎”、亞太旅遊協會(PATA)頒發“市場推廣”大獎及“電子市場推廣”金獎、澳門國際旅遊(產業)博覽會分別於2018年及2019年獲亞洲展覽會議協會聯盟(AFECA)頒發亞洲會展獎“最佳消費展覽獎”等



慶祝澳門回歸祖國20周年澳珠煙花匯演



澳門與葡語國家簽署旅遊合作諒解備忘錄



世界旅遊經濟論壇

執行情況回顧和檢視分析 (SDGs)

與聯合國可持續發展目標的匹配度分析

2015年，聯合國可持續發展峰會通過了《2030年可持續發展議程》和17項可持續發展目標 (SDGs)，呼籲全球在促進經濟繁榮的同時保護地球，通過變革世界，以實現所有人更美好和更可持續未來的藍圖。

澳門作為聯合國教科文組織評定的“世界文化遺產名錄”及“創意城市美食之都”，在發展旅遊業過程中積極履行聯合國可持續發展的承諾，並致力將澳門建設成為一個快樂、智慧、可持續及具韌性的城市。

《總體規劃》中的91個行動計劃及特區政府的日常工作，皆直接或間接地貫徹了聯合國SDGs的各項要求。在此背景下，本次檢視對17個SDGs進行了關聯分析，以確保未來澳門旅遊業朝着可持續方向發展。

17項可持續發展目標(SDGs)



圖片來源：聯合國世界旅遊組織

執行情況回顧和檢視分析 (SDGs)

與聯合國可持續發展目標的匹配度分析

《澳門旅遊業發展總體規劃》的八大關鍵目標與SDGs的對應關係如下：

關鍵目標	可持續發展目標(SDGs)
1 旅遊資源和產品體系	8、12、14
2 旅遊品質和服務體系	4、8、10、12、17
3 旅遊品牌和市場策略	8、17
4 旅遊產業與城市發展	2、3、7、9、10、11、12、13
5 旅遊承载力	3、4、6、7、9、11、12、14
6 旅遊業與創新科技的應用	4、8、9、11、16、17
7 旅遊業發展協作體系	16、17
8 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展	8、11、16、17

A photograph of a tree with vibrant red flowers in the foreground, with a building featuring Gothic-style arched windows in the background. The image is split horizontally, with the top half showing the tree's branches and the bottom half showing the building's facade. A semi-transparent dark band across the middle contains the text.

4. 重點議題的深化

重點議題的深化

重點議題的深化研究方法

近年澳門旅遊業內外部環境發生巨大變化，有必要對與其發展息息相關的重點議題及旅遊業發展趨勢進行深入研究，以充分了解自身發展的優勢及不足，並在未來有針對性地作出提升。

基於這一目的，經過對全球旅遊行業廣泛的調研，並結合澳門旅遊業發展的實際情況及需求，綜合從各個階段收集的資料，總結出以下五個需要深化的重點議題：



旅遊業對經濟
的貢獻



區域旅遊
合作



旅遊承載力



客源市場
多元化



科技引領的
智慧旅遊

研究過程通過現狀分析、案例研究、聚焦小組/深度訪談、規劃建議四階段的方式對各個重點議題進行深化。

1 現狀分析

2 案例
研究

3 聚焦小組/
深度訪談

4 規劃
建議

評估澳門近年發展變化情況，並基於重點議題的內容，評估澳門現階段的提升點

通過案例分析及最佳實踐，總結可借鑑的成功關鍵要素

- **聚焦小組**：與旅遊業界就相關議題進行討論
- **深度訪談**：與相關部門進行訪談，聽取對相關重點議題提出的意見

通過以上研究，對重點議題下的戰略方向提出規劃建議

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題一：旅遊業對經濟的貢獻

《2021年財政年度施政報告》提出為加快推動經濟復甦，須發揮旅遊業作為支柱產業的引領作用，延伸旅遊產業鏈，並提出了“旅遊+”政策，更好地帶動相關產業發展。

本次檢視分析旅遊業對澳門經濟貢獻的現況，從“旅遊+”、公私營機構協作體系、危機後旅遊業重振等議題進行評估，並提出相關優化建議。

以下圖表反映出旅遊相關行業對澳門經濟的帶動作用，包括失業率持續下降，旅遊相關就業人口持續上升。

澳門公共帳目的幸運博彩收入與澳門總體失業率趨勢



來源：統計暨普查局，統計數據庫，團隊整理

澳門旅遊相關行業在職人數及與就業人口佔比



來源：統計暨普查局，旅遊附屬帳歷年分析報告及就業調查歷年報告，團隊整理

現狀

- 缺少旅遊活動的間接效益統計數字，難以更加全面地衡量旅遊業對本地經濟的整體貢獻
- 各個社區整體特色及功能定位不夠清晰，中小企業入駐發展難以產生聚集效應
- 旅遊產品開發由政府主導，公私營協作模式及資訊數據互通有待加強
- 旅遊關聯產業面對人才供應短缺、產業結構比重偏低及市場化程度不足，以及面對疫後經營環境變化的挑戰

提升點

- 需持續**優化旅遊統計資料**
- 透過進行社區重整、扶持特色企業、優化相關配套設施及加強跨界宣傳，**提升社區旅遊吸引度**
- **加強公私營協作**模式，吸引更多業界共同發展“旅遊+”項目
- 需**扶助產業成長**，培育人才，並協助企業適應疫後經營環境的變化

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題一：旅遊業對經濟的貢獻



+ 在現有旅遊統計資料的基礎上，完善“旅遊+”相關產業的數據

🌐 透過結合推廣計劃，提升社區旅遊資源吸引力，達至旅遊帶動中小企業與社區經濟協同發展

💬 持續優化公私營機構協作模式及鼓勵資訊交流，吸引更多企業及機構參與，助力“旅遊+”發展

🌉 把握澳門作為安全宜遊城市的優勢，引入更多高質量的會展活動和大型體育比賽運動；協助中小企業在電商平台上經營

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題二：區域旅遊合作

近年來，澳門不斷深化與橫琴、粵港澳大灣區及一帶一路國家之間的區域旅遊合作，有效推動了“世界旅遊休閒中心”建設。然而，國家層面戰略規劃的深入、後疫情時期旅遊業的新常態、大灣區“一國兩制三稅區三法律三貨幣”的客觀情況等，均為澳門的區域旅遊合作提出了新的挑戰。

本次檢視以粵港澳大灣區合作為重點，從體制機制、基礎設施、目的地形象共建、旅遊產品及旅遊業協同五大方向，分析現時澳門在區域旅遊合作方面的提升點，並提出相應優化建議。

	現狀	提升點
體制機制	<ul style="list-style-type: none">澳門與鄰近地區現按照各自的法律制訂市場監管及執業資格認證機制通關模式以及對特定人士的簽證政策便利度不足	<ul style="list-style-type: none">優化區域間旅遊市場監管及從業人員執業資格的合作機制與內地保持溝通，優化通關效率及商討優化對經常往來灣區人士的簽證政策
基礎設施	<ul style="list-style-type: none">澳門未能有效實現與鄰近內地機場無縫連接	<ul style="list-style-type: none">基礎設施共建需進一步深化，逐步提升澳門與外界的交通便利程度
目的地形象	<ul style="list-style-type: none">現時灣區城市仍以單城市宣傳為主，大灣區作為整體旅遊目的地的國際認知度不高	<ul style="list-style-type: none">需打造標誌性聯合旅遊推廣活動，設計統一的旅遊主題口號，加強大灣區整體品牌的建設
旅遊產品	<ul style="list-style-type: none">區域旅遊產品的多樣性不足，仍有提升空間	<ul style="list-style-type: none">需進一步鼓勵旅遊業界參與區域旅遊合作，建立合作機制，聯合開發旅遊產品及路線
旅遊業協同	<ul style="list-style-type: none">現時在不同範疇進行嘗試，但通過區域合作所實現的產業協同項目數量仍較少	<ul style="list-style-type: none">需以旅遊為契機，進一步引進大灣區其他城市在會展、體育、文創、中醫藥等方面的優質資源，促進澳門在各新興產業的快速發展

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題二：區域旅遊合作



聯合打造文化藝術、體育賽事等繽紛活動，帶動區域“旅遊+”相關產業發展



完善旅遊市場監管，優化行業運行規範

善用旅遊教育培訓基地，加強人力資源開發、旅遊教育和培訓等方面合作



圍繞大灣區/橫琴共性旅遊資源，迎合高價值客群，打造可聯動、可互補的高端主題旅遊產品和路線



完善基礎設施，建設可自由流通的旅遊環境



善用“粵港澳大灣區城市旅遊聯合會” 打造統一的旅遊目的地品牌，聯合開展推廣活動

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題三：旅遊承載力

旅遊承載力一度成為熱門旅遊城市共同關注的話題。近年來，澳門在緩解旅遊承載力、平衡旅遊業與社會發展的需求越加迫切，而疫情導致的旅客數量銳減正為澳門審視承載能力、改善居民生活提供了良好的機會。此外，聯合國世界旅遊組織曾提出11項針對旅遊承載力的改善措施，為城市旅遊管理提供了不同的方法和策略，可供澳門參考借鑑。

檢視通過回顧澳門現時旅遊承載力情況，並將世界旅遊組織所提出的11項措施與澳門的實際情況相結合，提出相關優化建議。

現狀

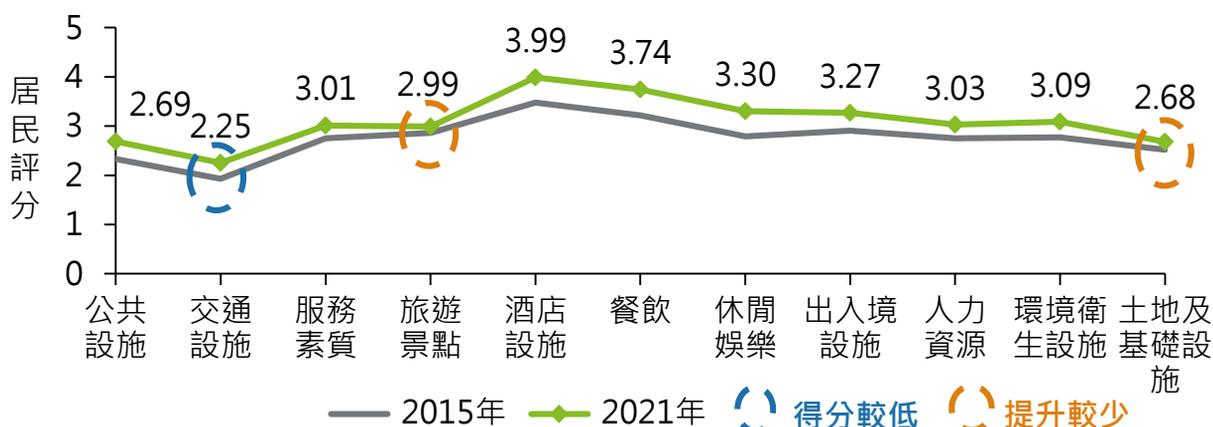
- 在旅遊高峰期時，主要免費旅遊景點易出現**過度擁擠**
- 交通設施及公共資源方面，的士和巴士等公交系統的**接待能力有限**；酒店設施、水環境承載力、固體廢棄物承載力等均存在**不同程度的緊張**

提升點

- 需**分散城市內外旅客的分佈及旅客遊覽時間**，制訂合理的**監測及應對措施**
- 城市**基礎設施及設備**需進一步改善，尤其需加強**交通設施承載力**

透過比較2015年及2021年兩次居民調研結果，顯示**旅遊景點及土地及基礎設施承載力**提升較少，**交通設施承載力**得分持續偏低

居民對旅遊承載力的評價



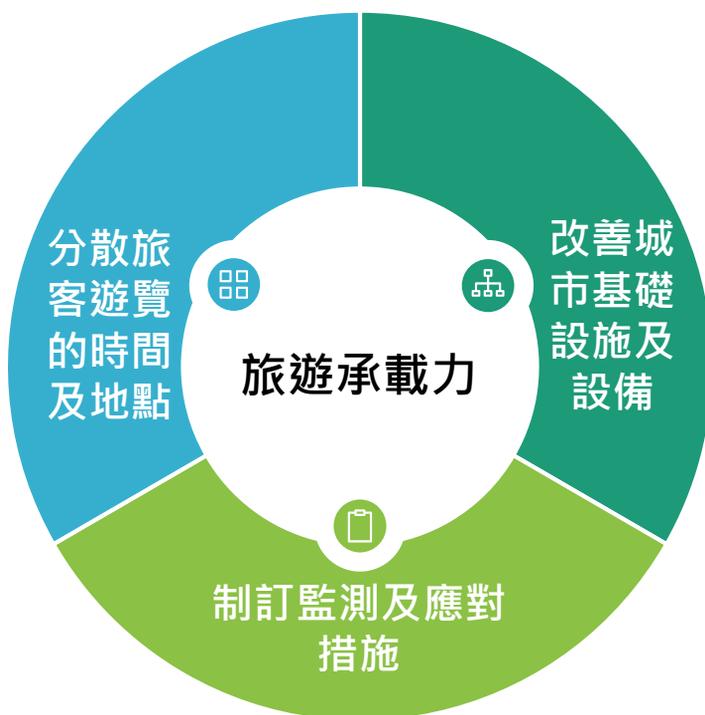
重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題三：旅遊承載力



分散城市內外旅客的分佈，於人流較少地區舉辦活動並開發新景點

分散旅客遊覽時間，鼓勵於淡季舉辦旅遊活動，及針對人流較多的景點增加夜間活動內容



加大現有設施保護力度以保障文化遺產和景點質量

優化步行環境，實現均衡及可持續的交通管理

提倡中水回用、廚餘回收等環保措施，加強對水環境、固體廢棄物及空氣品質等環境承載力的監測



實時監控景點人潮，使用新技術加強動態分流

制訂高峰期和緊急情況的應急計劃，按實際環境的變化持續完善疏導和分流措施

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題四：客源市場多元化

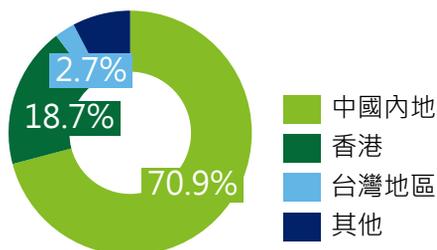
疫情前澳門入境旅客人數不斷增加，但客源結構較為單一、旅客平均逗留時間較短。另一方面，旅客的出行需求亦隨時代發展而產生變化，目的地需提供多元化的旅遊體驗方可在國際舞台上保持競爭力。

為應對這一情況，《總體規劃》提出以高價值市場為目標的市場策略，提供針對性的產品與服務，促進客源結構多元化，而本次檢視進一步分析旅客消費行為和動機，深化來澳旅客客群畫像，並提出相應優化建議。

現狀

- 入境旅客主要來自**中國內地、香港及台灣地區**，三大客源市場旅客佔總數比例**超過90%**

2019年訪澳旅客客源市場



- 來澳旅客的傳統需求動機為購物逛街、品嚐美食、娛樂休閒、觀光、商旅出差，而近年來部分**新興需求動機市場發展較快**，如：



婚慶旅拍



健康醫療



財富管理



提升點

可重點關注**年輕情侶、都市白領、中高產家庭、Z世代青年**等高價值客群並優先拓展，具體可從以下兩方面提升：

產品及服務

- 需根據旅客喜好調整旅遊產品，提供主題旅遊體驗，促進**多元消費**並保持產品獨特性和新鮮感
- 需根據旅客偏好提供**完善服務**，如補充婚慶旅拍、財富管理、康養健康等產品服務

目的地營銷

- 需採用更細化的客源市場旅客**大數據進行分析**
- 需**審視並分類**目標旅客群體，針對性地進行推廣
- 可借助成熟的電商平台獲取數據進行精準營銷，打造**具有澳門特色的旅遊形象**

資料來源：旅遊局，檢視團隊調查及整理

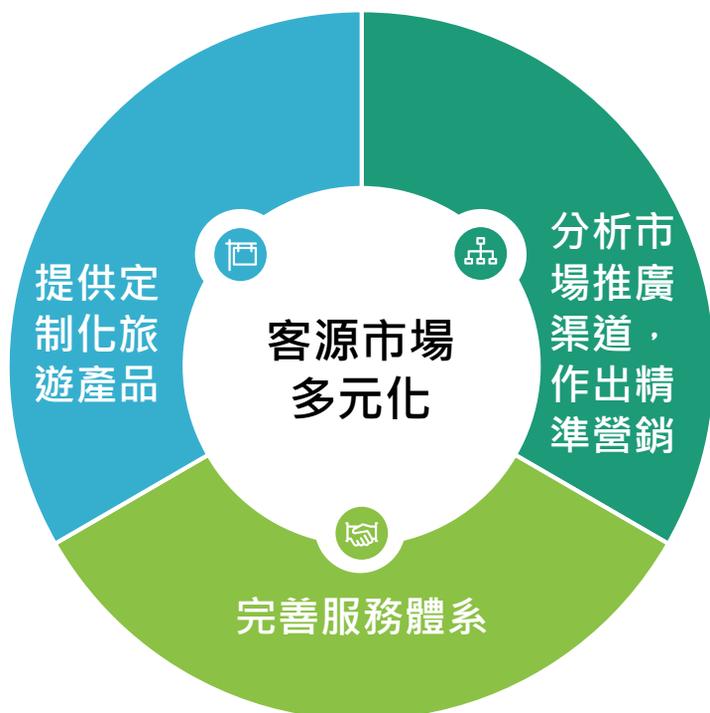
重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題四：客源市場多元化



針對不同目標客群，提供定制化主題旅遊體驗

透過深化與大灣區/橫琴的“一程多站”旅遊產品，延長旅客逗留時間



根據旅客需求及偏好，提供差異化服務，吸引高價值客群



加強具潛力客源市場旅遊大數據分析，為精準營銷提供依據

持續評估各市場推廣渠道的有效性，合理分配營銷資源

塑造獨特的目的地形象，實現流量變現

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題五：科技引領的智慧旅遊

近年來，智慧旅遊已成為全球旅遊目的地發展的主流方向之一。為配合特區政府“加快智慧城市建設”的發展願景，於2016年提出了智慧應用增強遊覽體驗、大數據分析旅客行為、資訊科技智慧監管三大智慧旅遊目標，致力打造澳門成為智慧旅遊目的地。

在這三大目標基礎上，檢視研究建立了智慧旅遊基礎設施及旅客體驗性、生態系統豐富度、旅遊目的地智慧科技在澳門的應用程度三項評估準則，分析澳門現時針對智慧旅遊的提升點和優化建議。

目標

透過智慧旅遊的各個應用增強旅客旅途前、中、後各個環節的遊覽體驗

現狀

- 目前智慧旅遊體驗仍呈現散點狀態
- 整體的智慧化體驗以單向輸出為主

提升點

- 需通過整合提供端到端的目的地體驗和無縫且個性化的旅客旅程
- 需加強旅客與景點以及旅客之間的多向互動

利用大數據進一步分析旅客遊覽行為

- 現時只透過應用對大數據作直觀分析
- 旅遊業內就資訊科技的公私合作以及行業合作尚在起步

- 可逐步發展自我評估工具和未來數據分析預測等衍生服務
- 供旅遊業界獲取資訊、數據共享、交流合作的線上平台仍有較大提升空間

利用資訊科技手段對景區/人流密集地點進行監控作出分流及疏導

- 智慧客流應用預測景點客流狀況現時覆蓋澳門20個景點，使用率具有提升空間

- 可通過不同方式呈現智慧客流應用，加強推廣程度
- 需逐步提高實時人流及疏導的作用

重點議題的深化

現狀

提升點

建議

重點議題五：科技引領的智慧旅遊



加強創新科技應用，提升澳門旅遊服務基礎設施的科技性，提升旅客旅遊體驗

推進旅遊業線上化、平台化發展，優化澳門在線旅遊業的發展環境

透過結合發展5G、物聯網、人工智能、大數據等新基建，優化業務模式和流程



利用雲和大數據技術，提升業內資訊互聯互通性
擴大數據開放資源，鼓勵中小企業運用科技資源



利用資訊科技手段對景區/人流密集地點進行監控，輔助分流及疏導



5. 方案檢視和修訂

方案檢視和修訂

為發展澳門成為世界旅遊休閒中心，2017年的《總體規劃》提出共8大目標、33個策略、29個規劃建議及91個短、中、長期行動計劃。

經檢視後，1個原行動計劃已不適用，而配合目前旅遊環境的變化，是次檢視亦對62個已達標的原短期行動計劃作出深化，並對其餘28個跟進中的行動計劃進行內容修訂、更新和整合，同時亦增加16個新行動計劃，經檢視後的行動計劃共有91個。

行動計劃按執行期劃分為階段性計劃（為期0-5年）及遠景性規劃（為期6年或以上），經檢視修訂後現有77個階段性計劃及14個遠景性規劃。



原總體規劃方案

經修訂後方案



方案檢視和修訂

目標一：增強多元化的旅遊產品和體驗

規劃建議	階段性計劃	遠景性規劃
<p>P1.1 引入海上旅遊產品</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.1.1 豐富及優化海上觀光遊項目 • P 1.1.2 持續開展更多的水上體育活動 • P 1.1.3 完善和優化遊艇旅遊項目 	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.1.4 通過海上旅遊產品的綜合開發，將澳門發展成為粵港澳大灣區一程多站旅遊的核心城市
<p>P1.2 開發標誌性旅遊設施</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.2.1 持續優化澳門大賽車博物館 • P 1.2.2 持續升級“寓教於樂”家庭旅遊設施 • P 1.2.3 開發多用途會議展覽中心 	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.2.4 於新城區建設城市文化設施 • P 1.2.5 重新塑造葡萄酒博物館 • P 1.2.6 推動多用途會議展覽場地的建設 (新增)
<p>P1.3 豐富標誌性旅遊活動和體驗</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.3.1 豐富夜間活動和節目 • P 1.3.2 舉辦澳門獨特的文化表演和節目 • P 1.3.3 在當前景點持續引入智慧旅遊技術應用 • P 1.3.4 鼓勵社區和私營企業創造新的旅遊體驗 • P 1.3.5 深化創意城市美食之都的建設 • P 1.3.6 結合大型活動的舉辦，持續推出具娛樂性的活動分佈在全年舉辦 • P 1.3.7 發展高端旅遊體驗 (新增) • P 1.3.8 發展文化創意展會活動 (新增) 	
<p>P1.4 擴展住宿和零售選擇</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.4.1 持續鼓勵發展多元化住宿選擇 • P 1.4.2 持續推動澳門品牌精品零售商舖的發展 	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.4.3 在新城區設置餐飲、休閒和娛樂設施的區域

焦點具體行動：

- 與海上遊營運商探討現時路線及主題的優化方案，豐富海上觀光的體驗。
- 加強橫琴粵澳深度合作，共同推動一河兩岸及區內島嶼的旅遊資源發展。
- 在合適的景點中加入寓教於樂的元素，持續發展更多設施予家庭客群。
- 結合本澳的生態資源，發展生態旅遊路線。
- 鼓勵本地表演者到海外演出或參與節目，提升澳門知名度。
- 加強推廣特色夜間活動，將澳門的夜間旅遊資源立體地呈現給旅客。
- 與直升機服務提供商溝通，在條件可行下推動直升機遊。
- 持續對外推廣塔石藝墟作為粵港澳大灣區文化創意發展項目的定位。
- 持續把望德堂區及其他具潛力的區域打造成文化創意片區。

方案檢視和修訂

目標二：提高服務品質和技能

規劃建議

階段性計劃

P2.1

勞動力技能開發及職涯發展計劃

- P 2.1.1 推動澳門勞動力技能開發及職涯的持續發展
- P 2.1.2 持續預測旅遊業技能與勞動力發展
- P 2.1.3 探討澳門旅遊業對外地僱員的需求及政策
- P 2.1.4 推動澳門勞動力技能的國際化發展
- P 2.1.5 善用澳門作為粵港澳大灣區的旅遊教育培訓基地 (新增)

P2.2

實施綜合旅遊品質保證的網上學習管理系統

- P 2.2.1 持續構建網上學習管理系統

P2.3

提升旅遊服務標準與國際接軌

- P 2.3.1 持續推行星級旅遊服務認可計劃
- P 2.3.2 鼓勵居民積極參與澳門旅遊及文化推廣，促進“全民接待”

焦點具體行動：

- 探討和編製國際技能培訓發展計劃的內容。
- 開辦具國家或國際認可之培訓課程或技能測試，推動發展一試多證。
- 與大灣區其他旅遊教育單位深化研究交流，在人力資源開發、旅遊教育和培訓等方面加強合作。
- 持續將具條件的培訓課程進行電子化，方便居民可隨時隨地學習。
- 在大型活動及旅遊旺季期間，與社團、學校等不同機構合作，鼓勵居民及學生參與協助工作，推廣澳門旅遊。
- 持續舉辦並深化“文化傳播大使”，向國際展現澳門文化底蘊。

方案檢視和修訂

目標三：塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場

規劃建議	階段性計劃
<p>P3.1 加強針對高價值客群的市場推廣</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 3.1.1 進行針對目標市場的研究和分析• P 3.1.2 增強針對高價值客群的市場推廣活動
<p>P3.2 將澳門塑造成為多日旅遊目的地</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 3.2.1 優化全球營銷策略• P 3.2.2 增強宣傳多天旅遊計劃• P 3.2.3 深化澳門現有的品牌形象，打造澳門成為一程多站旅遊目的地
<p>P3.3 強化會展及商務旅遊的組織和推廣</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 3.3.1 加強互換“旅遊+會展”資訊• P 3.3.2 持續推行會議及展覽資助計劃• P 3.3.3 透過國際及區域協作，積極進行會展行業推廣• P 3.3.4 優化及完善會展相關服務及資助計劃的電子申請
<p>P3.4 為線上推廣系統及內容進行升級</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 3.4.1 優化旅遊網站及手機應用程式• P 3.4.2 採用各項宣傳計劃推動澳門品牌的建立

焦點具體行動：

- 針對訪澳旅客數目較多或消費力較高的內地城市，定期進行旅遊推廣活動。
- 加強與客源市場的電商及網媒的合作，洞察客源市場旅客的畫像。
- 持續推動澳門發展成為粵港澳大灣區一程多站旅遊的核心城市，延長旅客逗留時間。
- 與大灣區城市聯動，洽談在澳舉行國際會議及展覽，藉此推動經濟發展。
- 爭取區域性/國際性的專業會議落戶澳門。
- 適時評估及運用更多嶄新的媒體，加強推廣澳門的形象為“多元文化”、“中葡平台”、“美食之都”、“健康安全宜遊”的城市。
- 鼓勵旅遊達人發掘本澳小眾景點並進行直播介紹。

方案檢視和修訂

目標四：優化城市發展模式

規劃建議	階段性計劃	遠景性規劃
<p>P4.1 利用具旅遊發展潛力的空間拓展為新景點</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.1.1 荔枝碗船廠片區的規劃及使用 • P 4.1.2 持續協助有價值的舊建築進行發展使用或翻新修復 	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.1.3 內港區的更新 • P 4.1.4 合理規劃及發展旅遊區 • P 4.1.5 推動以文化歷史為主題的片區活化利用
<p>P4.2 與周邊城市的無縫對接</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.2.1 加強澳門機場與其他城市的連接 (新增) • P 4.2.2 推進輕軌橫琴線的建設工程 (新增) • P 4.2.3 加強粵港澳大灣區機場與澳門的連接 	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.2.4 連接澳門與區域軌道網路
<p>P4.3 環保措施的延伸</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.3.1 環保酒店獎的延伸 • P 4.3.2 提升車輛環保標準 • P 4.3.3 鼓勵酒店和旅遊相關產業採用國際通用的綠色建設標準 	
<p>P4.4 步行環境的改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.4.1 持續優化步行環境 • P 4.4.2 持續改善和優化城市資訊系統 	

焦點具體行動：

- 於荔枝碗船廠片區規劃城市級文化設施。
- 針對現有文化歷史片區，如益隆炮竹廠、永福圍等，透過結合公私營機構協作的營運模式，進一步豐富文化旅遊元素。
- 提振內港經濟活力，發掘更多特色店及具條件的中小企業入駐。
- 推進輕軌橫琴線的建設工程，提升居民及旅客到達橫琴口岸的便利性。
- 擴大機場、口岸的接待能力，增加與其他城市的空中聯繫。
- 持續優化環保酒店獎項目，推動酒店業界採用國際通用的綠色標準進行建設及使用環保設備。
- 美化步行環境，增添地區的文化藝術氣息，提升連接性及舒適性。
- 在合適區域設立旅遊指示牌和城市資訊系統，持續優化城市及交通標識。

方案檢視和修訂

目標五：管理澳門旅遊業的承載能力

規劃建議	階段性計劃	遠景性規劃
<p>P5.1 制訂監控澳門旅遊承載力的關鍵績效指標</p>	<ul style="list-style-type: none"> P 5.1.1 優化年度旅遊接待能力研究 	
<p>P5.2 擠擁旅遊景點的場地管理及改善措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> P 5.2.1 為《澳門歷史城區保護及管理計劃》加入景點承載力管理方案 P 5.2.2 對擠擁旅遊景點進行改善措施 P 5.2.3 鼓勵旅客分散至其他景點及促進淡季旅遊 (新增) 	
<p>P5.3 推行交通改善政策</p>	<ul style="list-style-type: none"> P 5.3.1 持續為旅遊熱點地區的人流和交通運輸能力進行評估 P 5.3.2 持續優化的士服務 P 5.3.3 合理安排各口岸使用率 	<ul style="list-style-type: none"> P 5.3.4 支持輕軌系統的建設並將其延伸至所有出入境口岸 P 5.3.5 發展澳門海上交通 (新增)
<p>P5.4 鼓勵旅遊業廢棄物減排和資源回收</p>	<ul style="list-style-type: none"> P 5.4.1 鼓勵酒店積極實施固體廢棄物的回收利用 P 5.4.2 擴展公共廢棄物回收系統至旅客人流密集地區 P 5.4.3 實施污水處理廠的興建及優化工程 	<ul style="list-style-type: none"> P 5.4.4 推進落實中水回用的系統建設

焦點具體行動：

- 制訂高峰期和緊急情況的應急計劃，並根據景點的現場情況，實施人潮管制措施。
- 針對人流較多的景點增加夜間活動內容及體驗，從而分散部分日間旅客。
- 宣傳淡季旅遊體驗，鼓勵業界推出面向特定旅客的旅行套餐。
- 創設條件提高居民和旅客使用橫琴口岸、青茂口岸和港珠澳大橋等出入境口岸。
- 推進輕軌建設，以及探討構想未來更多的走線，加強輕軌在澳門的連接性及使用率。
- 因應海上觀光遊項目發展及未來各個新碼頭的落成，運用各碼頭發展澳門的海上交通。
- 持續使用“澳門環保酒店獎”的評審準則，鼓勵酒店進行固體廢棄物回收。
- 推進中水廠及管網等設施的建設工作，建立中水回用管理體系和技術規範。

方案檢視和修訂

目標六：部署和應用創新科技

規劃建議	階段性計劃	遠景性規劃
<p>P6.1 發展旅遊資訊交換平台及智慧旅遊</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.1.1 利用雲和大數據技術，提升業內資訊互通性 	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.1.2 促進智慧旅遊的成熟發展 (新增)
<p>P6.2 使用創新科技來提升旅遊體驗</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.2.1 持續推動創新科技提升旅客體驗 • P 6.2.2 完善網絡及電子輔助設施的使用和擴大覆蓋範圍 • P 6.2.3 協助中小企業採用創新科技 (新增) 	
<p>P6.3 利用智慧安全科技強化旅遊安全系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.3.1 持續構建及完善人流管理監控系統 • P 6.3.2 持續建設“全澳城市電子監察系統”(“天眼”)，並覆蓋至旅遊區域 	

焦點具體行動：

- 鼓勵業界參與數據開放，持續優化並豐富多功能數據平台數據集，加強業內資訊互聯互通。
- 為世遺景點製作虛擬實境導覽，當景點未能向公眾開放時，提供替代式的參觀體驗。
- 進一步增加“FreeWiFi.MO”服務點的數量，推動更多私營機構提供免費Wi-Fi服務以擴大覆蓋。
- 致力協助企業在推廣、銷售、支付、管理等不同環節應用更多科技工具，提高企業對應用科技工具的普及程度。
- 支持澳門餐飲業電子化，促進更多店舖登上美食推廣平台、使用電子取籌及點餐系統，提升旅客體驗。
- 利用創新科技對景區 / 人流密集地點進行感知，提供客流擁擠狀況的預測。

方案檢視和修訂

目標七：強化旅遊業協作

規劃建議	階段性計劃	遠景性規劃
<p>P7.1 檢討旅遊業相關法律法規</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.1.1 修訂規範旅行社及導遊職業的法律 (第48/98/M號法令) 	
<p>P7.2 完善發牌制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.2.1 配合《酒店業場所業務法》的生效，引入臨時經營許可制度 • P 7.2.2 優化牌照及服務申請程序 	
<p>P7.3 優化跨部門合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.3.1 完善旅遊業附屬帳及其他相關旅遊數據 (新增) 	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.3.2 檢視旅遊部門職能及架構以配合社會發展 (新增)
<p>P7.4 加強公私營合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.4.1 持續與博彩營運單位探討企業社會責任和落實工作 • P 7.4.2 優化公私營機構協作模式 (新增) 	

焦點具體行動：

- 推進規範旅行社及導遊職業的法律的修訂工作，優化市場監管工作。
- 檢討現時各項牌照申請和續期的流程，因應電子政務的發展，有序地以電子方式推出各項服務的申請。
- 持續完善旅遊附屬帳及優化旅客消費調查數據。
- 跟進新博彩經營批給合同事宜並開展相關工作。
- 在舉辦節事、文化、體育等不同活動時，鼓勵私營機構、企業及社團參與，豐富活動內容及增加接觸層面。

方案檢視和修訂

目標八：鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位

規劃建議	階段性計劃
<p>P8.1 在關鍵領域加強區域政府合作</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 8.1.1 持續提升通關效率，推動澳門與橫琴便利簽證措施• P 8.1.2 擴大“遊艇自由行”覆蓋城市範圍• P 8.1.3 加強澳門與橫琴深度旅遊合作(新增)• P 8.1.4 聯合粵港澳大灣區其他城市，重點打造統一的旅遊目的地品牌 (新增)
<p>P8.2 與鄰近城市或其他國際城市合作，並聯合開發策略性旅遊產品</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 8.2.1 持續發掘跨境旅遊產品，開展聯合旅遊推廣• P 8.2.2 深化與葡語國家的交流和合作• P 8.2.3 舉辦旅遊、會展、文化、體育領域的大灣區城市活動• P 8.2.4 與其他國家和地區恢復旅遊及人員往來 (新增)
<p>P8.3 提升澳門國際知名度和影響力</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 8.3.1 藉增加澳門旅遊獎項，以提升國際知名度• P 8.3.2 積極加強澳門於國際組織的角色和地位

焦點具體行動：

- 爭取“遊艇自由行”逐步推廣至除中山以外的其他地點，特別是珠海橫琴、深圳前海以及廣州南沙和海南等地。
- 透過與內地商討優化訪澳國際旅客進入內地的簽證政策，以促進國際旅客進行一程多站的聯線旅遊。
- 促進澳門與橫琴旅遊資源互補發展，推動業界開發更多高端新穎的聯遊路線。
- 積極與大灣區及其他內地城市的博物館、美術館合作策展或相互展出館藏，加強城市間交流。
- 與粵港共同推動及合辦以國際龍舟邀請賽、醒獅表演賽、傳統武術表演賽等為代表的嶺南文化傳統體育賽事，並打造成國際級體育盛事。
- 在與葡語國家簽訂旅遊合作備忘錄及提供培訓課程的基礎上，致力與當地旅遊業組織加強溝通，協調及推動在旅遊領域的多方面合作。
- 積極參與多個國際旅遊組織的會議及活動，進一步提升澳門在國際旅遊界的知名度和旅遊目的地競爭力。
- 澳門作為聯合國教科文組織創意城市網絡美食之都，與其他成員城市建立友好合作關係。

6. 增長情境及關鍵指標的 檢視修訂



增長情境及關鍵指標的檢視修訂

在參考現階段國際貨幣基金組織、聯合國世界旅遊組織、中國旅遊研究院等對後疫情旅遊業發展預測方法的基礎上，是次檢視以5年為一個檢視期，使用ARIMA時間序列模型，為澳門2025年旅遊業的基本情況及指標提供預測。

然而，由於旅遊業較容易受到外來因素的影響，且全球各地疫情防控形勢依然存在不確定性，報告的預測是基於可預見因素（如旅客出行意願的變化、旅遊產品及服務的吸引力等），而暫未考慮突發疫情導致的旅行限制、出入境政策變化、經濟復甦速度、疫苗接種有效率等因素，故相關數據仍會發生變化。

增長情境及關鍵指標的預測如下：

旅遊業關鍵指標			
	2019年	2020年	2025年
項目	實際數字	實際數字	預測範圍及趨勢
總入境旅客 (人次)	39,406,181	5,896,848	3,600萬 - 4,100萬
旅客非博彩消費 (億澳門元)	640.8	119.4	回復至疫情前水平
留宿旅客平均 逗留時間(天)	2.2	2.8	2.5 - 2.9
留宿百分比 (%)	47.3	47.9	維持穩步上升趨勢
酒店客房數目 (間)	41,148	41,884	46,800 - 53,800
旅遊相關行業在職 員工人數*(人)	203,200	不適用*	回復至疫情前水平
酒店入住率 (%)	90.8	28.6	回復至疫情前水平
旅客人均消費 (澳門元)	1,626	2,025	維持穩步上升趨勢

*相關旅遊附屬帳資料更新至2019年



7. 總結與展望

總結與展望

建設世界旅遊休閒中心：隨着《粵港澳大灣區發展規劃綱要》和國家“十四五”規劃的相繼出台，澳門“世界旅遊休閒中心”的城市發展定位越發清晰。同時，新冠肺炎疫情、國家雙循環發展格局、線上化轉型趨勢、公私營合作模式的深化等因素使得澳門旅遊業發展的內外部環境發生巨大變化。通過是次檢視，適時深化規劃文本內容及對行動計劃作出調整，確保規劃所提出的發展重點和策略能夠配合最新的發展趨勢及需求。

執行情況的回顧：自《總體規劃》發佈以來，政府、業界、社會團體與本地居民共同協作，在旅遊產品及服務開發、目的地形象建設、創新科技應用、跨部門及行業協作等方面取得了階段性的成果，並不斷向全球領先旅遊城市水平看齊。截至2020年底，在《總體規劃》提出的69個短期行動計劃中，共有62個達標項目，而22個中長期行動計劃已經有序展開。此外，特區政府近年來深入研究聯合國可持續發展目標，就相關要求及指引做了大量工作，以達到城市可持續發展的目標。

後疫情時代旅遊業的發展前景：突如其來的新冠肺炎疫情使全球旅遊業遭受嚴重衝擊，尤其暴露出澳門以博彩業為主的產業結構單一、客源市場多元化程度不足等問題。另一方面，由疫情引發的“無接觸式”服務模式、資訊科技的更新迭代以及線上直播、社交平台的推廣，皆為澳門豐富其旅遊產品組合、提升服務質量、擴大國際知名度及影響力提供了新思路。隨着疫情形勢基本穩定，政府、業界及居民對澳門旅遊業的復甦及發展前景抱以審慎樂觀態度，積極推進世界旅遊休閒中心建設。

延伸旅遊產業鏈以促進經濟適度多元：“旅遊+”是以旅遊為載體，帶動體育、會展商務、大健康、教育服務、文化創意等新興產業發展，促進澳門經濟適度多元的主要舉措之一。而新興產業元素的加入，亦可補充豐富現有旅遊產品，從而吸引更多旅客來澳旅遊並延長逗留時間。未來澳門旅遊業將持續探索“旅遊+”的跨界融合，着力豐富旅遊產業形態，促進休閒旅遊業及各項新興產業的共同發展。

區域旅遊合作開啓新篇章：澳門旅遊業的發展與橫琴、粵港澳大灣區及“一帶一路”沿路國家緊密相關。今後，基於共性旅遊資源及歷史文化背景，澳門將在體制機制、基礎設施、宣傳推廣、旅遊業協作及“旅遊+”產業協同等多個方面深化區域旅遊合作，實現“區域互惠，合作共贏”的發展願景。

總結與展望

加快智慧旅遊建設：加強資訊科技應用，打造智慧旅遊目的地是澳門建設世界旅遊休閒中心的重要戰略舉措之一，過程中需要從規劃、管理到執行等多個層級進行創新及轉型，亦強調公私營部門之間的合作及資訊互通。未來澳門智慧旅遊的建設將積極吸取國內外智慧旅遊目的地成功經驗，不斷透過智慧旅遊應用增強旅客遊覽體驗，提升監管效率，構建全方位的智慧旅遊生態系統。

旅遊業可持續發展：新冠肺炎疫情為澳門重新審視旅遊承载力、建立旅客客流監測及應對措施、改善基礎設施提供了重要的時間窗口。在澳門旅遊業逐步恢復至疫情前水平的進程中，其發展必須與本地自然資源、居民生活質量及社會發展相平衡。未來政府及旅遊業界將努力減少旅遊業發展帶來的負面影響，積極落實聯合國可持續發展理念，使旅遊業成為真正的惠民、利民、為民的產業。

調整後《總體規劃》的實施：調整後的《總體規劃》根據最新的旅遊業發展情況及趨勢修訂了相關行動計劃及關鍵績效指標。未來需持續進行年度檢討，並於適當的時機再次進行檢視，適時調整工作的重點與方向。未來規劃建議的檢視和實施仍需各相關政府部門、企業及居民攜手合作，努力克服各類困難及阻礙，加速實現澳門建設成為世界旅遊休閒中心的總體戰略目標。

彈性應對危機及挑戰：當前澳門疫情整體雖趨於穩定，但全球疫情防控形勢依然嚴峻，為澳門旅遊業的發展帶來諸多不確定性。創新安全技術的靈活運用和公私營合作的深化均可有效降低突發事件對澳門旅遊業造成的負面影響。未來澳門將持續跟蹤分析各項旅遊業基本數據，快速識別各類機會和挑戰，適時調整《總體規劃》中的策略、指標及相關行動計劃，不斷增強澳門旅遊業整體的危機應對能力。

共同展望美好的未來：歷經十餘年探索，澳門已進入“世界旅遊休閒中心”的全面建設階段。隨着澳門旅遊業的快速發展，城市基礎設施建設、經濟產業結構及跨部門合作模式進一步優化，澳門與周邊區域的互聯互通程度、國際知名度與影響力亦得到有效提升。雖然未來的發展過程中必將存在各種挑戰，但政府、旅遊業界及居民將積極應對、把握機遇，為旅遊業及整個城市的繁榮發展貢獻出各自的一份力量。



檢視名單

委託單位

澳門特別行政區政府旅遊局

檢視研究團隊

德勤諮詢服務有限公司

鳴謝

《澳門旅遊業發展總體規劃》的檢視得到多個旅遊業持份者的參與和支持，旅遊局在此特別感謝在規劃過程中提供協助和提出意見的單位及部門。

政府機構/諮詢委員會

行政公職局	市政署
經濟及科技發展局	博彩監察協調局
勞工事務局	澳門貿易投資促進局
澳門金融管理局	科學技術發展基金
統計暨普查局	消費者委員會
中國與葡語國家經貿合作論壇 常設秘書處輔助辦公室	警察總局
治安警察局	教育及青年發展局
文化局	體育局
衛生局	文化產業基金
澳門旅遊學院	土地工務運輸局
海事及水務局	環境保護局
交通事務局	民航局
郵電局	建設發展辦公室
人才發展委員會	旅遊發展委員會

註：按澳門特區政府入口網站排序

鳴謝

專家代表

馮家超

唐繼宗

黃竹君

業界機構

專業團體/社團組織

亞太航空有限公司

澳門中華總商會

銀河娛樂集團

澳門會展產業聯合商會

新濠博亞娛樂有限公司

澳門跨境電子商務行業協會

美高梅中國控股有限公司

澳門零售管理協會

金沙中國有限公司

澳門經濟學會

信德中旅船務管理(澳門)有限公司

澳門北區工商聯會

澳娛綜合度假股份有限公司

澳門發展策略研究中心

永利渡假村(澳門)股份有限公司

澳門生產力暨科技轉移中心

粵通船務有限公司

澳門青年聯合會

澳門城市規劃學會

澳門街坊會聯合總會

註：以葡文或英文名稱的首個字母排序

除上述機構/團體外，在報告編製以及在檢視期間亦收到其他透過各種途徑提供意見的市民、部門、單位及團體，旅遊局在此謹致謝意。

使用條款及免責聲明

•版權

《澳門旅遊業發展總體規劃-檢視報告》由澳門特別行政區政府旅遊局出版，本報告內所有資料的版權及其他權利，均屬澳門特別行政區政府旅遊局或資料提供者所有。未經澳門特別行政區政府旅遊局許可，不得翻印、複製、發佈報告內全部或部分資料，包括但不限於所有文字、數據、標誌、圖像、地圖、圖片等。

•有限許可

任何機構或人士如需引用本報告中的任何內容，必須註明澳門特別行政區政府旅遊局為資料來源，不得以任何方式利用該等資料誤導或欺騙任何人。

•免責聲明

澳門特別行政區政府旅遊局已致力確保本報告內的資料和內容準確和完整，但對該等資料的準確性或完整性，旅遊局並不作出明示或默示的保證。該等資料尚有任何錯誤或遺漏，旅遊局不承擔任何責任。

•主要版本

本檢視報告具有中文、葡文和英文版本，各版本之間有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。

書名：澳門旅遊業發展總體規劃-檢視報告
出版：澳門特別行政區政府旅遊局
編輯：組織計劃及發展廳
檢視研究單位：德勤諮詢服務有限公司
出版日期：2021年11月
(非賣品)
ISBN 978-99965-62-39-6



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

ISBN 978-99965-62-39-6



9 789996 562396