



澳門旅遊業發展總體規劃

摘要



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

2017.09

澳門旅遊業發展總體規劃

摘要



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

前言

旅遊業一直是澳門經濟發展中最重要的產業之一，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，尤其在旅遊業方面，使澳門旅遊業在十多年間得以持續發展。

國家“一帶一路”的倡議及澳門特別行政區政府建設“世界旅遊休閒中心”的願景為澳門旅遊業的發展開拓了新契機。旅遊局於2015年展開《澳門旅遊業發展總體規劃》的研究與編制，透過規劃對旅遊經濟進行構建和管理，並在《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》目標的指導下，制定澳門旅遊業未來十五年的發展藍圖，確保澳門旅遊業能全面配合國家及特區政府的發展方向。

在規劃期間進行了不同形式的調研工作，透過國際論壇、問卷調查、實地考察、訪談和案例分析等，深入了解和探討澳門旅遊業發展的現況、優勢、挑戰及潛力，從而制定規劃的內容和可行方案。此外，展開了為期兩個月的廣泛諮詢工作，透過不同途徑收集公眾、業界及團體的意見，務求讓規劃更貼近本地的發展需要。

經歷了兩年的時間，匯聚旅遊專家、各相關政府部門、業界和專業團體、以及社會各方意見編制而成的《澳門旅遊業發展總體規劃》於2017年正式定案。《澳門旅遊業發展總體規劃》共提出8個關鍵目標，33個策略，91個涉及短、中、長期

的具體行動計劃；是一份涵蓋了旅遊產業發展各個層面，包括旅遊資源和產品、旅遊品質和服務體系、旅遊品牌和市場策略、城市發展、旅遊承載力、創新科技及智慧旅遊、旅遊業發展協作體系、國際和區域旅遊合作等方面的總體發展藍圖和行動綱領。

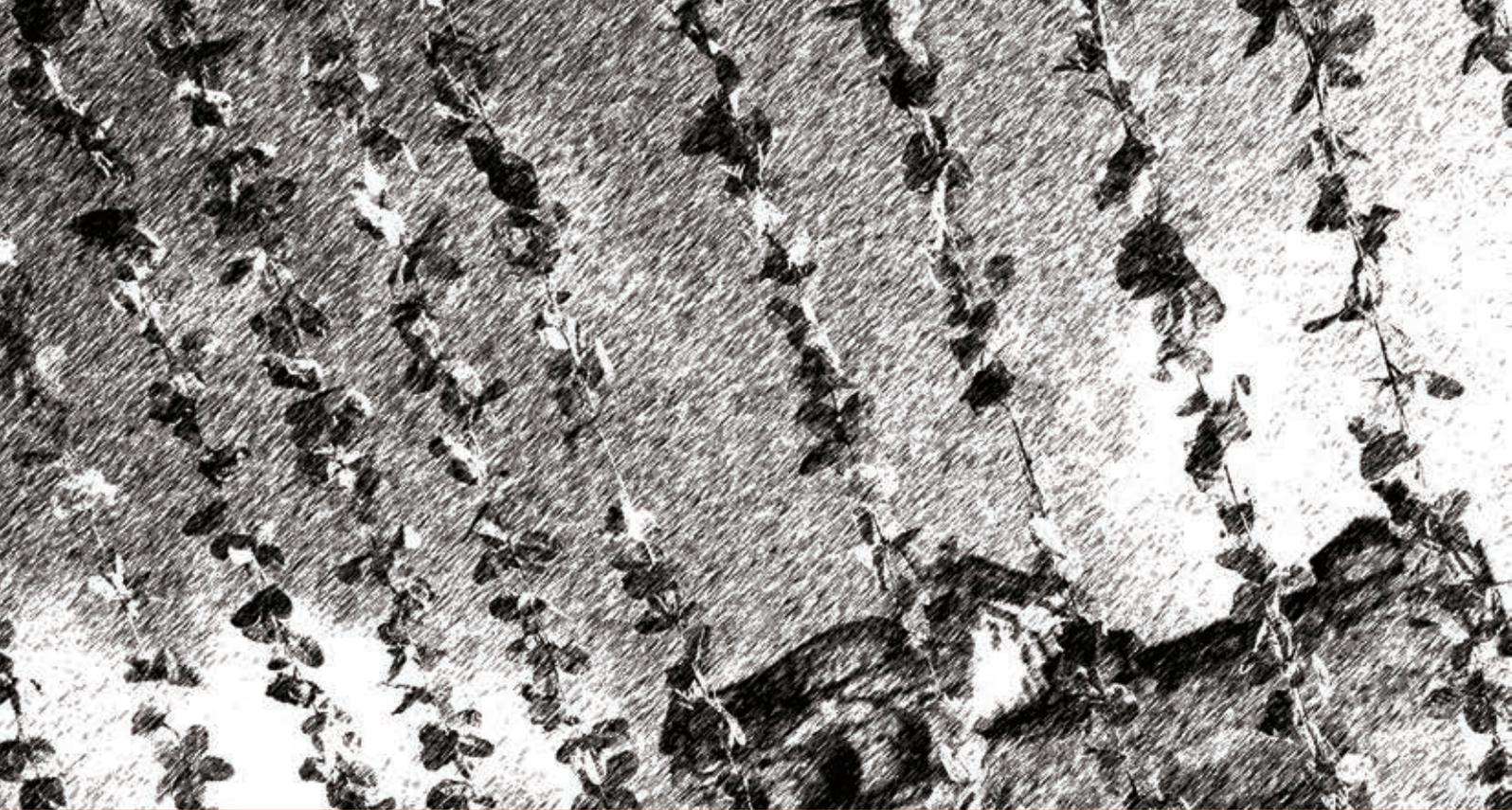
未來，澳門特別行政區政府旅遊局將根據規劃的目標和行動計劃，積極地為澳門旅遊業的多元及持續發展，逐步推進各項工作，並因應日益多變的外圍環境和旅遊情況不斷改進和作出檢討，以配合建設世界旅遊休閒中心的步伐。



目錄

1. 規劃背景	09
2. 旅遊業發展總體規劃的指導原則	15
3. 研究過程	17
4. 綜合分析	27
5. 關鍵目標和策略建議	41
6. 具體行動計劃	53
- 旅遊資源和產品體系	
- 旅遊品質和服務體系	
- 旅遊品牌和市場策略	
- 旅遊產業與城市發展	
- 旅遊承載力	
- 旅遊業與創新科技的應用	
- 旅遊業發展協作體系	
- 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展	
7. 總體規劃情境預測	65
8. 總體規劃評估機制	69
9. 澳門旅遊業的展望	73





1. 規劃背景



規劃背景

提出有效措施以推動旅遊業的發展

澳門在多年來作為連接中國與歐洲的通商口岸，旅遊業的發展有着超過一個世紀的歷史，並且成為澳門的支柱產業。澳門獨特的中葡文化融合吸引了來自世界各地的旅客與商人。隨着旅遊貿易的逐漸開放、基礎設施的逐步完善和穩定的經濟，澳門的旅遊產業亦迅速增長。

隨着世界各地出境旅遊的增長，為澳門旅遊業帶來巨大的發展潛力。然而，澳門旅遊業發展仍受到土地、人力資源及

其他方面的限制。為了配合澳門特別行政區政府（以下簡稱“特區政府”）實現建設“世界旅遊休閒中心”的願景，旅遊局於2015年展開了《澳門旅遊業發展總體規劃》的研究與編制，目的是通過對澳門旅遊業的全面規劃，為澳門旅遊業未來十五年的發展奠定基礎與方向。透過提出詳細的目標、策略和具體行動計劃，總體規劃將作為一個主要的工具、指導和參考，促進所有與旅遊相關措施的實施，並推動澳門的可持續發展。



規劃背景

澳門成為世界旅遊休閒中心的發展定位

根據 2011 年《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十二個五年規劃》（“十二五”規劃），中央政府支持澳門發展成為“世界旅遊休閒中心”。2016 年公佈的“十三五”規劃亦進一步明確了該定位。

作為東西方相互溝通和文化交流的據點，

澳門已經發展成為國際上具知名度的旅遊目的地。建設“世界旅遊休閒中心”的發展定位既符合當前的時代發展，亦有效回應特區政府推動經濟適度多元化的發展策略。旅遊發展的願景是將澳門提升到成為一個世界知名的旅遊目的地，提供令人印象深刻的旅遊產品和豐富的休閒體驗。

澳門——世界旅遊休閒中心



規劃背景

旅遊業與澳門特別行政區五年發展規劃的關係

為實現澳門建設“世界旅遊休閒中心”的發展定位，特區政府成立了“建設世界旅遊休閒中心委員會”，由行政長官擔任主席。為了實現相關定位，特區政府編制了《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020）》（以下簡稱“五年規劃”），其總體目標是穩定澳門經濟增長，加速“世界旅遊休閒中心”的建設和提高居民的生活質素。

未來，澳門將朝着具有國際先進水平的宜居、宜業、宜行、宜遊、宜樂的發展方向，邁向建設世界級旅遊中心的願景，

並成為一個安全、衛生、健康、便利與環保的宜居城市和旅遊目的地。

《澳門旅遊業發展總體規劃》在“五年規劃”目標的指導下，制定了澳門旅遊業未來發展的目標和策略，以全面配合特區政府的發展戰略。總體規劃除了為澳門旅遊業的現狀作出分析外，亦會為旅遊產業的各方面發展提出短、中、長期的策略建議，以便回應落實“五年規劃”在“旅遊休閒大業態逐步形成”、“加強旅遊整體行業發展”以及“全力推進文化旅遊新發展”的發展方向。

澳門特別行政區“五年規劃”的七大目標

整體經濟穩健發展

產業結構進一步優化

旅遊休閒大業態逐步形成

居民生活素質不斷提高

文化與教育持續發展

環境保護成效顯著

施政效能進一步提升，法治建設不斷加強





2. 旅遊業發展總體 規劃的指導原則

旅遊業發展總體規劃的指導原則

推進“全域旅遊”是國家新階段旅遊發展戰略的再定位，實現旅遊業全方位的優化提升，以及區域資源的有機整合和融合發展。澳門一直以開放式的城市旅遊作為旅遊目的地，在空間上不存在封閉式的“景點旅遊”模式，符合近年國家大力推動的“全域旅遊”發展概念。同時，特區政府透過不斷豐富旅遊產業形態，提升產業效益，促進產業創新，為不同

類型的旅客提供多元化的旅遊產品和體驗，擴闊旅遊客源市場。

為配合實現“世界旅遊休閒中心”的願景，依循“全域旅遊”的發展理念，並在“五年規劃”目標的指導下，以滿足宜居、宜遊的城市需要，《澳門旅遊業發展總體規劃》以下列三大指導原則，制定未來旅遊業的發展目標和策略建議。



旅遊休閒大業態

為不同類型的旅客提供多元化的旅遊產品和體驗，擴闊旅遊客源市場。配合非博彩元素的增長，豐富娛樂設施和休閒活動，推動發展成多日旅遊目的地，並通過提升旅客的總體體驗，吸引高端客群。



優質旅遊

透過對旅遊行業的培訓和管理，整體提升旅遊服務的素質，致力推動旅遊行業標準與國際接軌；配合各項綜合度假設施的投資建設，令未來的旅遊產品保持同等或更高標準的品質。



文化旅游

充分挖掘澳門歷史文化特色，致力打造成具有豐富內涵的多元文化旅遊目的地。不斷完善澳門具有多元和豐富文化內涵的旅遊體驗，吸引世界各地旅客，培育文創產業的發展。



3. 研究過程



研究過程

《澳門旅遊業發展總體規劃》的編制包括了多個研究步驟，通過實地考察、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，並制定了適合澳門旅遊發展的策略和行動計劃。總體規劃主要分為三個階段，下列為各個階段的主要過程及成果：

第一階段

綜合分析

1. 整體發展及旅遊政策評估
2. 對澳門旅遊產業研究與分析
3. 實地考察 (76 個地點及景點)
4. 國際論壇 (9 位專家)
5. 與政府部門以及行業持份者進行訪談 (40 個訪談)
6. 國際案例參考 (62 個案例)
7. 旅遊情境預測
8. 問卷調查 (508 名居民及 500 名訪澳旅客)
9. 專家小組審查 (6 位評審專家)

初步結論和策略建議

1. 澳門旅遊業綜合分析
2. 目標和策略
3. 規劃建議的初步提案

成果
第一階段報告

研究過程

第二階段

公眾諮詢及持份者意見

1. 開展公眾諮詢及意見整合 (1,185 條意見)
2. 旅遊業研討會
3. 實地考察 (9 個地點及景點)
4. 國際論壇 (8 位專家)
5. 與政府部門以及行業持份者進行訪談 (18 個訪談)
6. 深化國際案例參考 (63 個案例)
7. 問卷調查 (500 名訪澳旅客)
8. 專家小組審查 (4 位評審專家)

成果
澳門旅遊業發展總體規劃諮詢文本
第二階段報告

最終建議

1. 與政府部門以及行業持份者進行訪談及意見收集 (18 個訪談及 42 份意見)
2. 專家小組審查 (6 位評審專家)

成果
公開諮詢意見匯編
澳門旅遊業發展總體規劃 綜合報告
專題報告
摘要

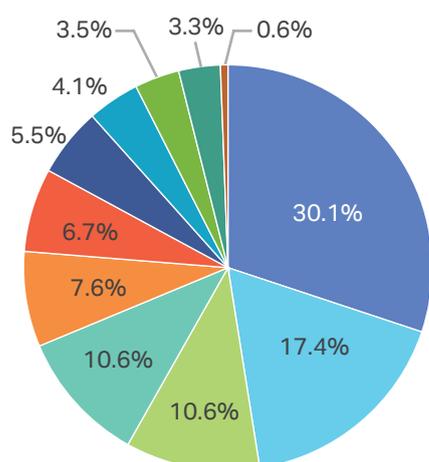
第三階段

研究過程

公眾諮詢

公眾諮詢是本規劃的關鍵內容之一。旅遊局於 2016 年 5 月 23 日至 7 月 22 日進行了公眾諮詢工作，期間透過公眾諮詢會、戶外路展、專題網站等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，以提供促進旅遊業可持續發展的策略和建議。

公眾諮詢期間共收到 1,185 條意見。收集所得的意見共歸為 11 個分類，關注程度最高的首 4 類分別為：旅遊資源及產品、城市發展、訪澳客源市場及目標客群，以及旅遊品質及服務。



公眾諮詢意見分佈

■ 旅遊資源及產品	30.1%
■ 城市發展	17.4%
■ 訪澳客源市場及目標客群	10.6%
■ 旅遊品質及服務	10.6%
■ 文本相關	7.6%
■ 宣傳推廣	6.7%
■ 旅遊業管理	5.5%
■ 發展策略	4.1%
■ 旅遊品牌及城市定位	3.5%
■ 區域旅遊合作	3.3%
■ 發展現況	0.6%



研究過程

國際論壇

於第一及第二階段各舉辦了一場國際論壇，邀請了國際專家，與旅遊業相關的政府部門及社會團體就澳門旅遊發展進行深入而具針對性的討論。通過觀點交流和分享，集思廣益，協助制定澳門旅遊業發展的有效策略和行動建議。

國際論壇 I：

第一場國際論壇於 2015 年 9 月 10 日舉辦，目的旨在探討澳門旅遊業的潛在發展方向，以及建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”的機遇和挑戰。論壇邀請了來自旅遊資源和產品、交通及基礎設施、旅遊品牌、市場推廣、創新科技以及區域協作等範疇的專家進行專題研討。

論壇的主要內容包括：

- 探討建設“世界旅遊休閒中心”的目標和關鍵績效指標
- 制定初步規劃項目及行動建議



國際論壇 II：

第二場國際論壇於 2016 年 2 月 25 及 26 日舉辦，邀請了國際旅遊專家、政府部門及旅遊發展相關的社會團體參與討論。論壇探討了不同的旅遊發展狀況，及其應對策略和方案。會議亦傳達了各方之間有效合作的重要性。

論壇的主要內容包括：

- 探索各發展情景對旅遊產品、城市發展、市場推廣、品牌建設、區域合作以及服務品質需求的影響
- 討論最佳的實施及解決方案
- 制定澳門未來發展的關鍵績效指標框架

研究過程

問卷調查

為了深入探討訪澳旅客及澳門居民對澳門旅遊業的觀感和滿意程度，規劃過程中共進行了兩組旅客街頭調查及一組居民電話調查。透過調查結果，評估澳門旅遊業的發展狀況，並從旅客和居民的角度作出考量，在《澳門旅遊業發展總體規劃》中提出相應的優化建議。

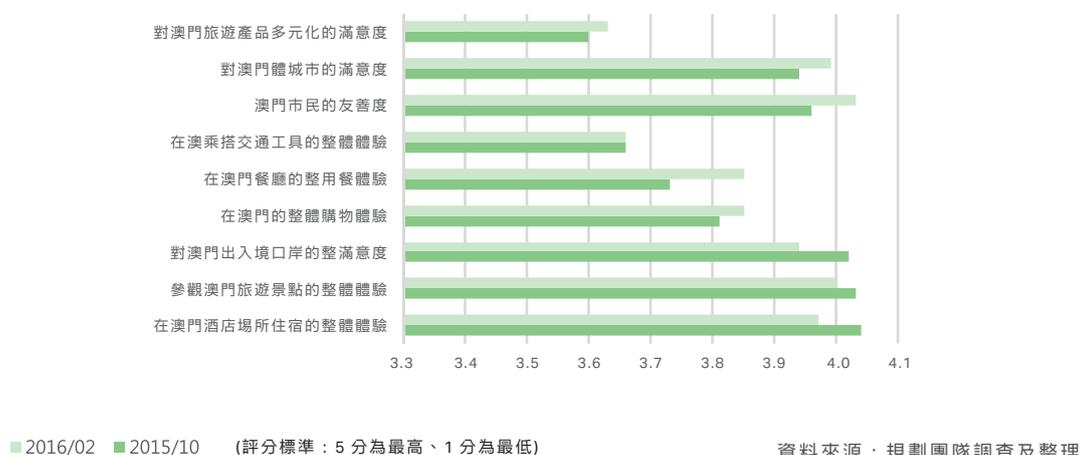
旅客調查

兩組旅客調查分別於 2015 年 10 月 8 日至 17 日和 2016 年 2 月 12 日至 20 日進行，調查期間分別是平日及旅遊高峰期。調查以街頭問卷形式訪問 18 歲或以上旅客，主要針對離境旅客。兩組調查各收集到 500 份有效問卷。調查的目的主要為了解受訪旅客的旅遊行為和體驗情況，以及對澳門旅遊品質的滿意度、評價和旅遊訴求，並探討澳門旅遊品質及服務的改善方向。

旅客調查的主要發現如下：

- 總體來說，訪澳旅客普遍滿意在澳門的旅遊體驗，其中以酒店場所住宿、旅遊景點、出入境口岸滿意度評價相對較高。
- 調查顯示旅客對在澳門乘搭交通工具和旅遊產品多元化的滿意度最低，表示澳門在交通系統服務，以及產品多樣化方面有提升的空間。
- 此外，在眾多細分項目評價中，景點擁擠程度、酒店價格合理性和餐飲行業價格合理性所得評分最低，表示這些是澳門旅遊發展需要關注的地方。

旅客調查—澳門旅遊品質滿意度評分



研究過程

問卷調查

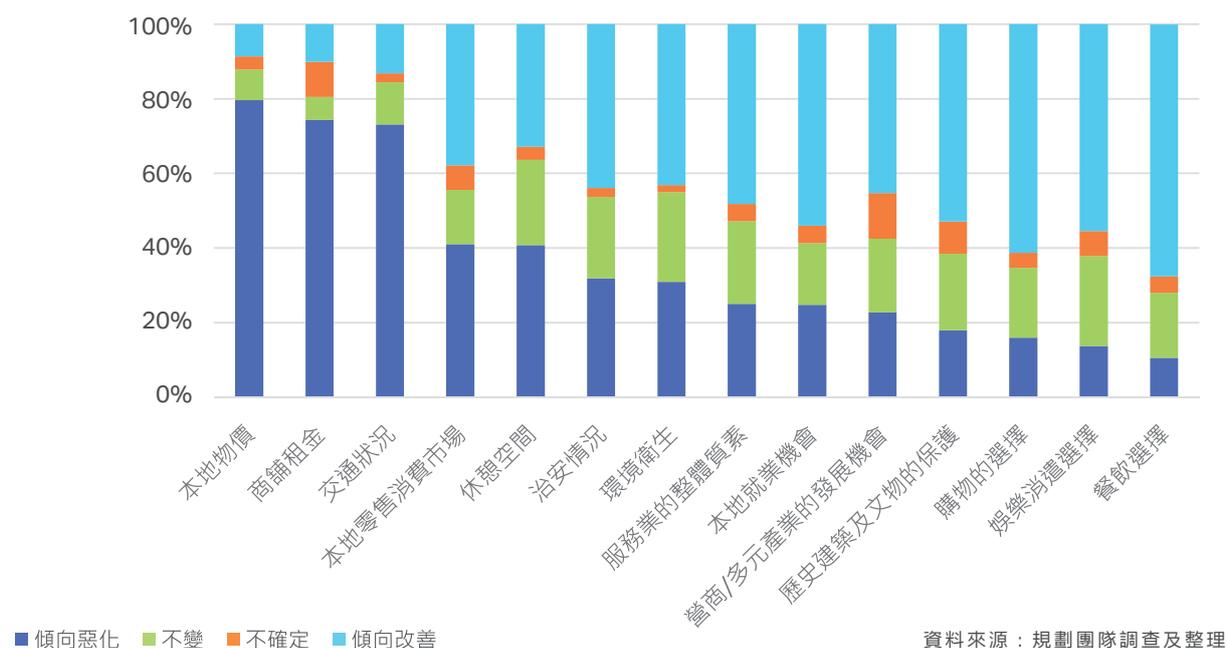
居民調查

居民電話調查於 2015 年 7 月 31 日至 8 月 1 日進行，目的旨在了解澳門居民對宜居、宜遊、宜業、宜行及宜樂等五個元素的滿意度，以及旅遊業對居民日常生活構成的影響。電話調查共收集得 508 份有效回應。

調查的主要發現如下：

- 澳門居民大多支持澳門定位為“世界旅遊休閒中心”，並對此感到自豪。同時，居民對目前澳門旅遊業發展普遍感到滿意。
- 對於目前旅遊業所帶來的影響，居民被問及有關澳門 14 個主要生活指標的觀感；最受居民關注的首三位為本地物價、商舖租金及交通狀況；大多數居民認為旅遊業發展對這三方面帶來負面影響。
- 另一方面，就澳門發展成為“世界旅遊休閒中心”的願景，居民認為交通是其中最主要的問題，希望可完善澳門的公共運輸設施，以滿足居民生活及旅客觀光的需求。此外，受訪居民亦表達了目前旅客數量過多、旅遊熱點人流管制不足、出入境設施未完善，以及欠缺多元休閒娛樂和景點等問題。
- 除硬體的配合外，發展休閒旅遊更需要優質的軟件，受訪居民表示應提高本澳的服務水平，尤其是導遊和的士司機的素質。

居民調查—旅遊業所帶來的影響評分



研究過程

《澳門旅遊業發展總體規劃》主要以下列四個關鍵步驟組成。首先是對旅遊業的各個層面進行現狀評估，並通過行業專家以及持份者的寶貴意見，從而得出國際及澳門旅遊業發展的關鍵議題。在規劃研究過程中，重視社會公眾和所有相關持份者的參與，尤其相關持份者的

意見互動和反饋，貫穿了整個關鍵步驟。其後，通過對關鍵議題的討論，提出澳門旅遊業發展的關鍵目標，從而制定可行的策略和行動計劃，以便達致建設澳門成為“世界旅遊休閒中心”在旅遊領域的願景。



**建設澳門成為
世界旅遊休閒中心**



馬蘭
BARRA

氹仔
TAIPA

氹仔
TAIPA

馬蘭
BARRA



4. 綜合分析



綜合分析

澳門旅遊業發展的關鍵議題

通過了解國際旅遊趨勢以及分析澳門現狀，並透過與行業持份者訪談、國際論壇及專家意見，《澳門旅遊業發展總體規劃》共識別了十個旅遊業的關鍵議題。

1

平衡旅遊業與
社會發展

2

充分利用區域旅遊
增長趨勢

3

持續應對日趨激烈的
旅遊競爭環境

10

發揮旅遊業參與者
的協作

十大
關鍵議題

4

提升旅遊價值

9

減少旅遊業對環境
的影響

5

充分利用創新科技

8

適當管理擁擠地區
的人潮

7

有效利用土地資源

6

促進旅遊產品
多元化

綜合分析

1. 平衡旅遊業與社會發展

旅遊業帶來正面及負面影響：

旅遊業對當地社區帶來不同的經濟效益，例如就業機會、商業發展、政府稅收以及公共項目資金。此外，旅遊業發展還會帶來文化交流和個人技能發展方面的社會利益。然而，旅客的大量湧入也會對目的地資源、環境和設施構成壓力，拉高生活成本以及導致擁擠等問題。

現況、潛力及挑戰

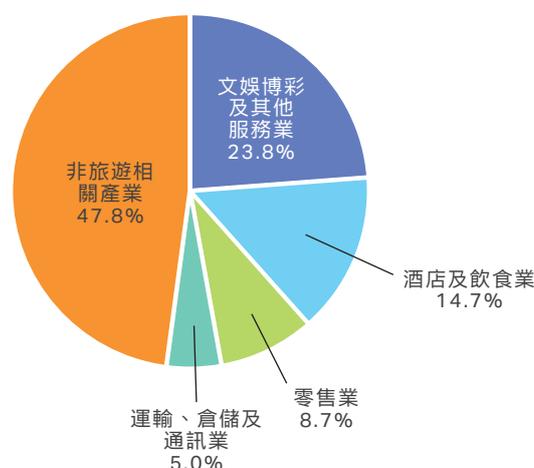
- 澳門每年平均接待約 3,000 萬名旅客，帶來了龐大的旅遊收益，為不同的公共項目及社區改善計劃帶來了重要資金來源。
- 澳門社會發展亦受益於旅遊業的快速增長；旅遊業為澳門帶來了多個就業機會，就業人口中已超過一半從事與旅遊相關行業。
- 隨着旅遊業的不斷演變和發展，投身旅遊業的居民亦有機會通過培訓和發展計劃等項目拓展個人發展機會，提升工作技能。
- 儘管旅遊業發展為澳門帶來了各種益處，但旅遊活動亦同時帶來各種問題，例如景點人流擁擠及交通堵塞等問題，影響了居民的生活品質。

2012-2016 年澳門旅客總人數及旅客非博彩消費



資料來源：統計暨普查局

2016 年澳門就業人口分佈



資料來源：統計暨普查局

綜合分析

2. 充分利用區域旅遊增長趨勢

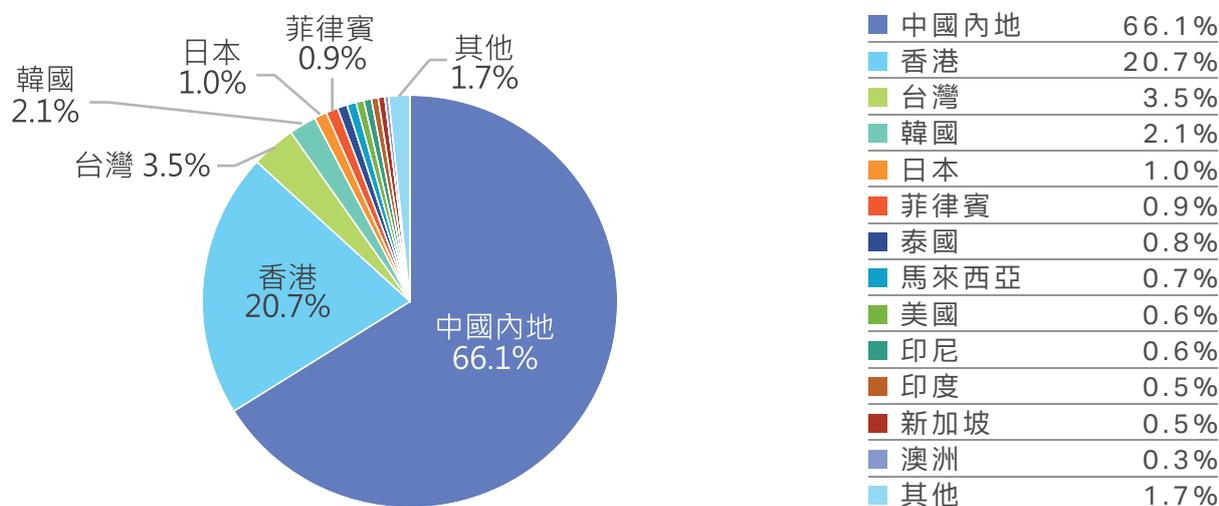
區域旅遊市場的不斷增長為澳門帶來了新市場的發展機遇：

隨着全球經濟復甦和可支配收入的增加，亞洲已成為快速增長的出境遊市場。而廉價航空的出現使短途旅行變得更加頻繁，亦因此進一步推動了亞洲內的區域旅遊。澳門應當把握機會，積極開發區域內的新興市場。

現況、潛力及挑戰

- 根據亞太旅遊協會的研究顯示，亞太區的入境旅客數量將持續上升。其中超過 60% 旅客來自亞洲，顯示了亞洲內區域旅遊的增長趨勢。
- 澳門作為一個區域旅遊樞紐，超過 90% 的訪澳旅客來自亞洲國家。澳門旅遊業應繼續關注區域內國家的旅遊發展方向。
- 目前，澳門旅遊局在不同的客源市場都有駐外代表，為市場提供旅遊推廣支援，以及即時回應市場上的需求變化。未來應加強對區域市場的境內推廣，以吸引區域客群。
- 為了回應區域旅遊的增長趨勢，澳門已積極更新及建設新過境設施，加強澳門與區域間的無縫連接。其中港珠澳大橋將成為重要建設，為來自香港及珠江三角洲城市的訪澳旅客提供更便利的入境方式。
- 澳門國際機場的擴展項目亦將提升澳門發展更多區域航線的潛力。

2016 年訪澳旅客客源市場分佈



資料來源：統計暨普查局

綜合分析

3. 持續應對日趨激烈的旅遊競爭環境

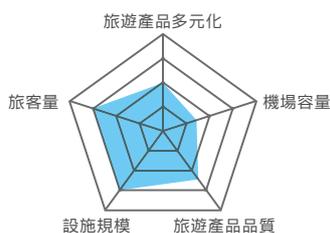
旅遊業日趨激烈的競爭：

隨着更多的國家開始放寬簽證申請、建設交通基礎設施，以及積極地實施市場推廣和進行產品開發以提高旅遊競爭力，澳門旅遊業面臨的市場競爭日漸激烈。中國內地是澳門主要的客源市場，但近年來，中國旅客逐漸轉向其他國際旅遊目的地。此外，不少區域旅遊目的地亦積極開發大型娛樂綜合度假區，進一步加劇了澳門面對的旅遊競爭。

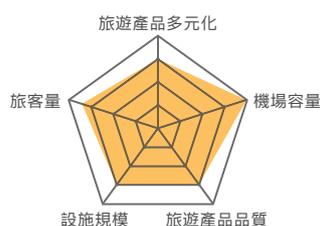
現況、潛力及挑戰

- 與香港、新加坡、倫敦、巴黎和拉斯維加斯等世界級旅遊目的地相比，澳門的留宿旅客平均逗留時間相對較短，澳門需要向其他世界著名旅遊城市借鏡及學習，尤其在旅遊產品多元化方面，以達至延長旅客逗留時間的目的。
- 作為一個具有競爭力的旅遊目的地，高品質服務是不可缺少。目前，澳門政府已推出了“星級旅遊服務認可計劃”，以鼓勵業界提高行業內的服務品質。未來應持續擴展有關計劃以進一步提升澳門旅遊業素質。
- 在資訊科技發達的年代，應用新科技在市場推廣和產品開發方面將提升澳門旅遊業的競爭力。因此，澳門將需要不斷提升其科技應用水準，為遊旅業帶來更有效的發展。
- 澳門正不斷建立區域及國際合作關係，提高澳門旅遊業的國際知名度和競爭力。

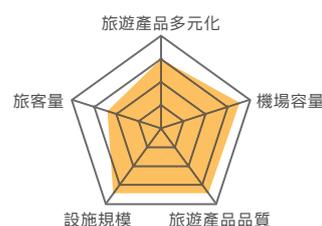
澳門
(2016年留宿旅客平均逗留時間：2.1天)



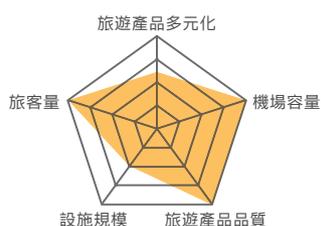
香港
(2016年留宿旅客平均逗留時間：3.3天)



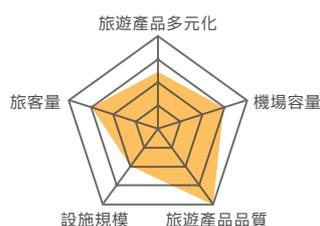
新加坡
(2016年留宿旅客平均逗留時間：3.8天)



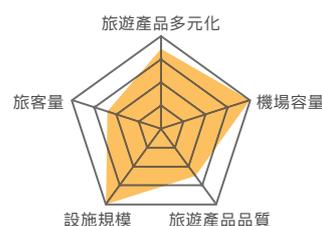
倫敦
(2016年留宿旅客平均逗留時間：4.3天)



巴黎
(2016年留宿旅客平均逗留時間：3.1天)



拉斯維加斯
(2016年留宿旅客平均逗留時間：4.4天)



資料來源：規劃團隊調查及整理

綜合分析

4. 提升旅遊價值

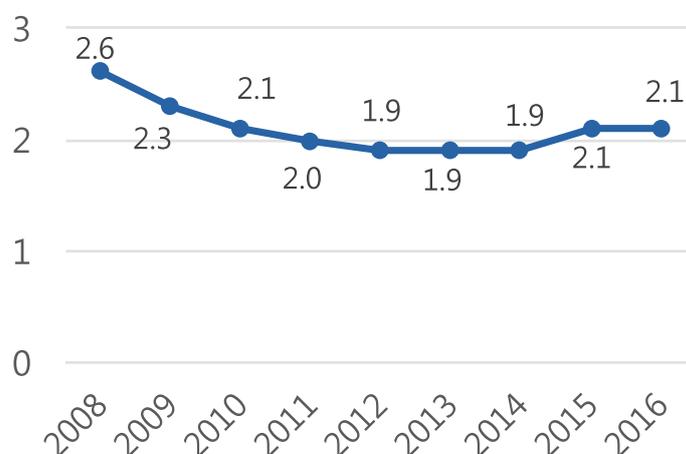
豐富的旅遊產品能延長旅客的逗留時間：

交通運輸的進步為旅遊出行帶來了便利，但同時亦使旅客更趨向於短程旅遊。為了提高旅遊價值並加強旅客與目的地之間的連繫，可通過開發多元化娛樂設施和服務，吸引旅客在澳門逗留更長時間。

現況、潛力及挑戰

- 澳門的旅客逗留時間在近年來出現了下降趨勢，儘管下滑幅度在 2013 年和 2014 年逐漸穩定，並在 2015 年開始轉趨上揚。
- 澳門在 2016 年的留宿旅客人均消費為澳門幣 2,681 元，較其他國際旅遊城市，例如倫敦、巴黎、拉斯維加斯、香港和新加坡的旅客人均消費為低。目前，澳門正積極開發新旅遊產品和進行市場推廣；未來將以發展澳門成為一個多日旅遊目的地作為目標，期望提升訪澳旅客的旅遊消費。
- 豐富的旅遊資源、文化融合、休閒和娛樂體驗，都是澳門發展多元化產品以及延長旅客逗留時間的優勢。
- 澳門同時亦具有多個大型綜合度假村，結合現場娛樂表演、購物、餐飲等元素，是旅客享受多元化體驗的好去處。

2008-2016 年澳門留宿旅客平均逗留時間



資料來源：統計暨普查局、治安警察局

● 留宿旅客平均逗留時間(天)

綜合分析

5. 充份利用創新科技

科技的進步與廣泛使用對旅遊業產生了正面影響：

科技應用在旅遊業中扮演着非常重要的角色，從安排行程到進行網上預訂都需要利用不同類型的科技技術。科技應用更可提高旅遊相關的推廣效能和運作效率。隨着旅客對資訊科技更熟悉和依賴，澳門需要發展成為一個智慧旅遊城市以回應旅遊業發展的趨勢。

現況、潛力及挑戰

- 目前，旅遊局網站共設有 15 種語言，以迎合不同客源市場的需要；同時亦提供 3 個相關手機應用程式，方便旅客取得旅遊資訊。此外，其他政府部門及業界均設有不同的應用程式，提供各項與旅遊相關的資訊。
- 目前由澳門政府推行的“Wi-Fi 任我行”共設有約 200 個 Wi-Fi 熱點，提供免費的無線互聯網連接。未來需要不斷擴大其服務範圍及品質，為提升旅客體驗的各項計劃變得更具可行性。
- 在旅遊設施、景點和街道標識等方面的多媒體應用亦開始增多。
- 澳門的非現金交易服務以及智慧卡的應用並未在旅客中廣泛使用，未來有更多的發展和改善空間，以鼓勵更便捷的交易方式。
- 目前，澳門尚未有一個綜合管理系統以收集所有旅遊相關資訊。作為世界級旅遊目的地，澳門需要建立一個中央資訊平台，以提高各方面的營運效率並藉此提升旅客體驗。



綜合分析

6. 促進旅遊產品多元化

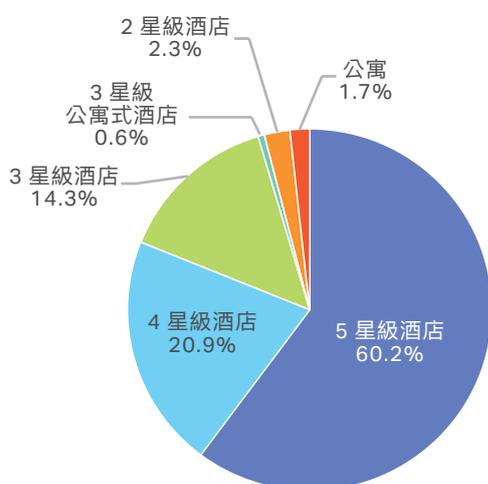
鑑於旅客對旅遊體驗越來越注重，目的地更需要提供全方位體驗方可在國際舞台上保持競爭力：

基於全球日趨國際化的緣故，旅客對旅遊體驗的高期望正推動旅遊產業的提升。結合酒店住宿、購物、餐飲以及獨特的文化和娛樂活動，展示多元化體驗是旅遊目的地保持競爭力和吸引旅客再次來訪的首要條件。

現況、潛力及挑戰

- 澳門擁有世界文化遺產以及近年明確了海域管理範圍，為發展多元化旅遊產品提供了重要的資源。
- 綜觀澳門的旅遊產品，主要包括文化、會展、博彩、購物和節慶活動，其中以世界文化遺產及大型綜合度假村最受歡迎；與此同時，澳門現正開拓更多元化的旅遊產品。
- 澳門大部份的住宿屬五星級酒店客房，佔總客房數量約 60%；顯示了酒店客房供應不平均的情況。
- 國際會議協會的統計數據顯示，澳門舉辦的會議數量明顯落後於亞洲其他的會展城市。
- 澳門的旅遊市場缺乏多元化的零售購物中心和大型的家庭娛樂項目。未來需要加強項目開發並積極進行推廣活動，豐富旅客的旅遊體驗。

2016 年澳門酒店客房分佈比例



資料來源：旅遊局

2016 年亞太及中東會議場次排名 (前十位城市)

排名	城市	會議數量
17	澳門	37
1	新加坡	151
2	首爾	137
3	曼谷	121
4	北京	113
5	香港	99
6	東京	95
7	台北	83
8	上海	79
9	吉隆坡	68
10	悉尼	61

資料來源：國際會議協會統計報告，2016

綜合分析

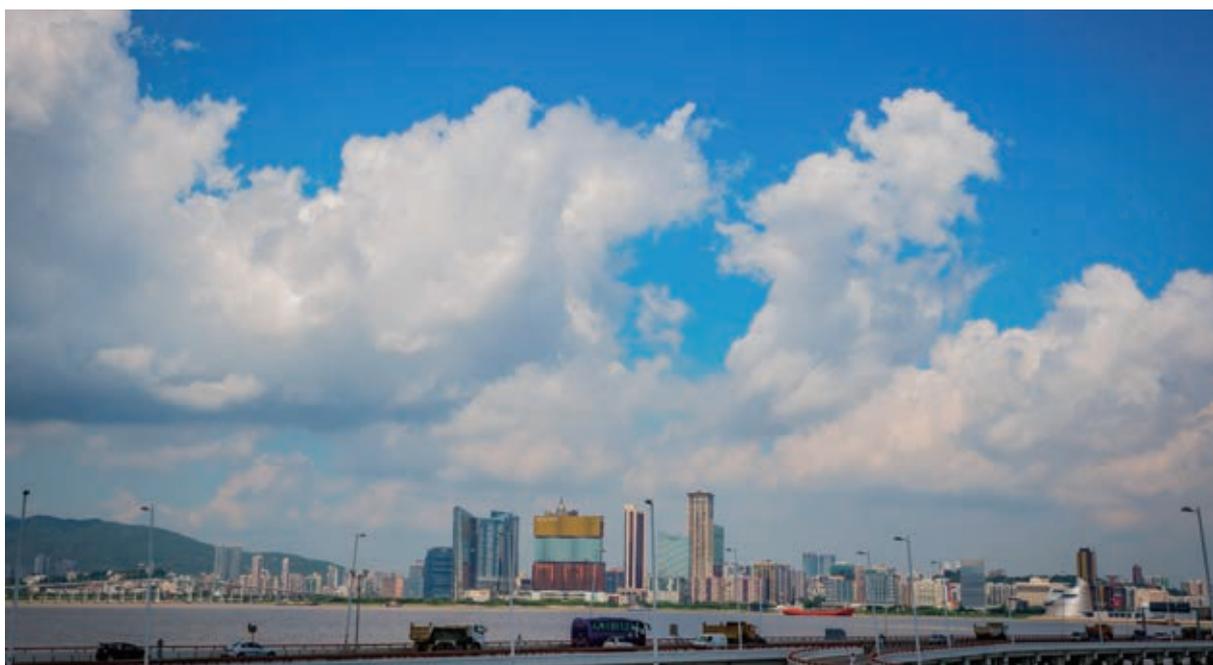
7. 有效利用土地資源

適當的土地管理有助旅遊業的可持續發展，同時確保為澳門居民保留足夠的生活空間：

旅遊設施、交通和基礎設施都需要土地作為建設的條件。而澳門的土地面積相對較小，但每年都接待大量旅客，因此必須對土地使用進行適當管理。

現況、潛力及挑戰

- 相比於其他國際旅遊目的地，澳門的土地面積只有 30.5 平方公里，土地資源相對有限；而訪澳旅客人數高達三千萬以上，對城市的總體環境造成顯著的影響。
- 澳門半島豐富的濱水資源未被充分利用，未來應考慮通過對這些區域進行適度開發，為居民和旅客建設更多的休閒場所。
- 舊區活化能充分利用有限土地資源，並可為旅遊發展帶來契機。
- 填海是澳門近年擴展土地資源的重點項目。總填海區面積計劃為 3.5 平方公里，預計其中的 12% 將為居民和旅客提供旅遊、文化和休閒設施。
- 在資源有限的前提下，澳門任何的 land 開發都需要在用途上取得平衡，從而使各方各業、居民和旅客能從中受益。



綜合分析

8. 適當管理擁擠地區的人潮

對擁擠地區作出有效管理可為旅客帶來美好的旅遊體驗，同時亦可促進旅遊業的可持續發展：

熱門旅遊區域經常會吸引大量旅客和車流，從而對景點環境、旅遊體驗和周邊居民的生活產生負面影響，甚至會導致嚴重的安全問題。作為世界級旅遊目的地，適當的場地管理以監控人流是重要的措施。

現況、潛力及挑戰

- 旅遊景點擠擁情況已成為澳門旅遊業發展的重要問題，並受到公眾廣泛關注。旅客大多聚集在數個‘必到’的熱門景點，導致景點範圍出現過度擁擠情況。
- 澳門的大三巴牌坊、議事亭前地以及關閘口岸都面對擁擠問題，嚴重時更需要採取即時人流控制措施。
- 隨着未來訪澳旅客的持續上升，媽閣廟和氹仔舊城區都是潛在的擁擠旅遊區域。
- 在旅遊高峰季節的擁擠現象尤為嚴重，尤其在週末、節慶日和大型活動期間。
- 利用科技技術有助於進行有效的人流監控和採取反應措施。未來澳門應探索適合的技術和方法，加強熱門景點的場地管理及人流控制。



綜合分析

9. 減少旅遊業對環境的影響

旅遊業可對環境帶來重大的影響：

旅遊業是消耗性的產業，所使用的交通、住宿、旅遊設施和服務都對水和電等資源造成消耗，並產生污染和廢棄物。旅客正日益意識到旅遊時對環境所產生的影響，並更多地注意目的地的環保形象。因此實施環保措施是旅遊目的地保持競爭力和達至可持續發展的關鍵要素。

現況、潛力及挑戰

- 澳門採用了數個環保措施以減低旅遊業對自然環境造成的影響，例如設“環保酒店獎”鼓勵提高本地酒店的環保實踐。
- 2016年共27間酒店場所獲環保酒店獎，佔澳門有營運的酒店場所25%，以及客房總數的37.6%。
- 為進一步提升旅遊業的環境標準，澳門政府亦推出了“環保與節能基金”，為業界實施環保措施時提供資金支援。
- 旅遊車輛的環保標準亦在不斷審查和提高，以提升澳門的空氣品質和減少碳排放。
- 澳門現正建設和提升現有的固體廢物和污水處理設施，提高設施的處理能力，應對不斷增多的旅遊廢棄物。
- 未來澳門應對現有污水處理廠進行改造工程，幫助改善污水排放水質及保護自然環境。



綜合分析

10. 發揮旅遊業參與者的協作

成功的旅遊目的地擅於推行及實踐與各方的合作：

旅遊業複雜而影響廣泛，需要靠各方面的協作來推動發展。各個範疇之間都有不同的責任和職能，有效的合作和協作能提升目的地的運作效率，以提供優質的旅遊產品和服務。

現況、潛力及挑戰

- 澳門現時有多個直接及間接支援旅遊業發展的委員會，包括“建設世界旅遊休閒中心委員會”、“旅遊發展委員會”、“文化遺產委員會”、“城市規劃委員會”、“文化產業委員會”及“會展業發展委員會”等，負責不同領域的工作。
- 旅遊發展委員會為政府及旅遊業持份者建立起溝通橋樑，但目前此委員會只屬諮詢性質。
- 澳門的旅遊發展涉及各類不同的範疇，包括文化、體育、規劃、交通、科技及治安等。未來需要持續提高各部門之間協作，改善目的地的管理效率。
- 在區域合作方面，澳門已與中國內地不同城市簽署了多個旅遊合作協議或備忘錄，例如泛珠三角、港澳和粵港澳等，以推動發展互助互惠的合作關係。
- 國家不同的政策亦為澳門帶來擴大區域發展的機遇。其中“一帶一路”戰略將通過基礎設施建設的投資，連接亞歐大陸的國家及地區，能夠使澳門與更多旅遊市場相連，推進與國內外合作夥伴的旅遊業開發。而“粵港澳大灣區發展”將推動澳門與鄰近城市的深化合作，有助“一程多站”的旅遊發展路向。
- 在國際合作層面，澳門通過參與多個國際旅遊組織舉辦的活動，包括世界旅遊組織、亞太旅遊協會、亞太經濟合作組織旅遊工作組及世界旅遊城市聯合會，加強澳門在國際旅遊事務上的參與，並利用合作和交流機會，提升澳門在國際旅遊界的知名度。





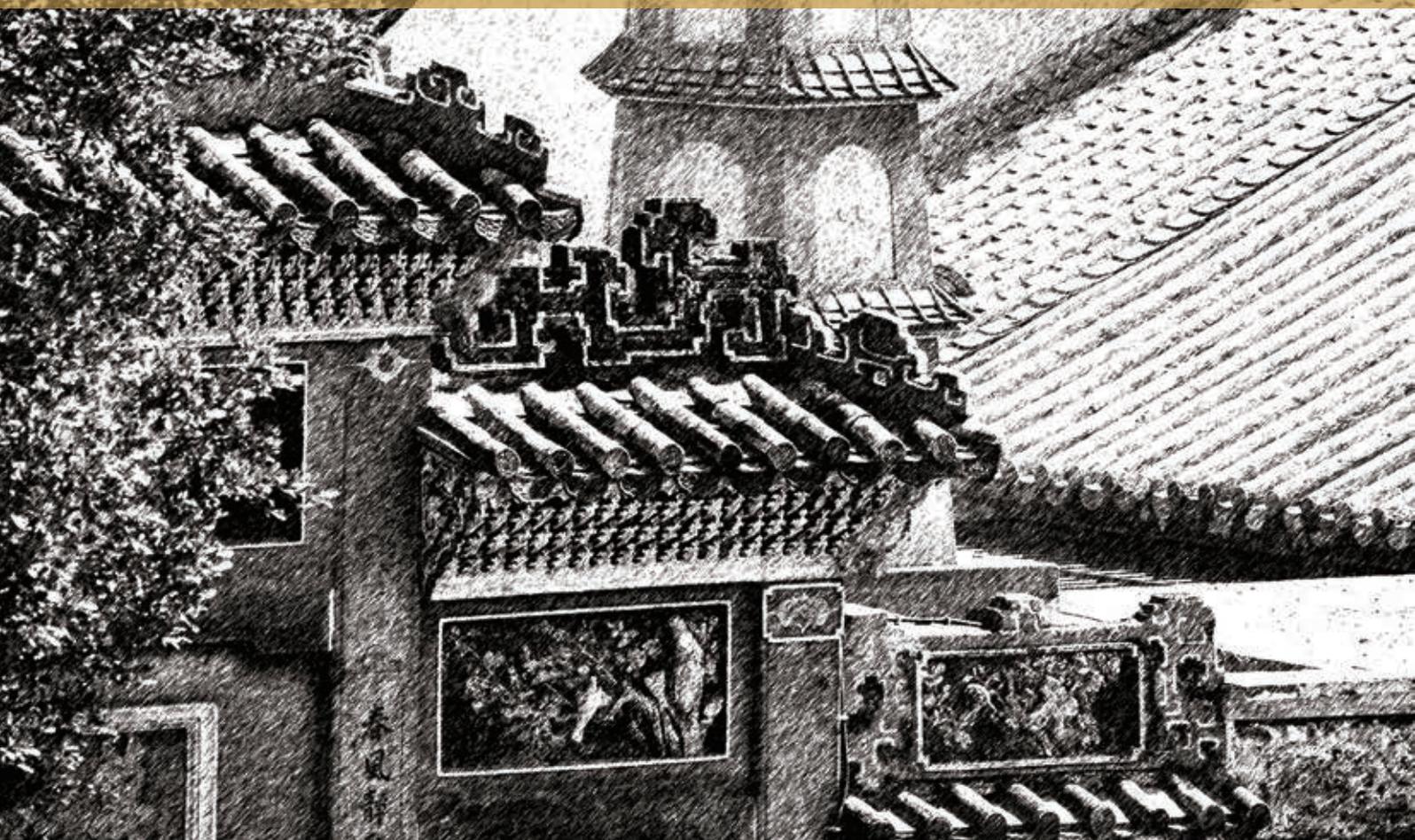
UNIVERSITY OF
GUILDFORD
UNIVERSITY OF
GUILDFORD

UNIVERSITY OF
GUILDFORD
UNIVERSITY OF
GUILDFORD

UNIVERSITY OF
GUILDFORD
UNIVERSITY OF
GUILDFORD



5. 關鍵目標和策略 建議



關鍵目標和策略建議

通過對澳門旅遊業的各個關鍵議題進行整理與分析，《澳門旅遊業發展總體規劃》提出了八大關鍵目標和相關策略建議，以便構建澳門成為世界級旅遊目的

地。這八大關鍵目標旨在利用澳門旅遊業的發展潛力和機遇，致力解決各種挑戰，以實現澳門成為“世界旅遊休閒中心”在旅遊領域之願景。



關鍵目標和策略建議

關鍵目標 1：增強多元化的旅遊產品和體驗

將澳門塑造成為世界級旅遊目的地的形象，增加過夜旅客比例及延長旅客的逗留時間，進一步促進旅遊業未來的可持續發展，以及提高澳門居民的生活品質。



引入新的旅遊元素

潛在的開發區域和已明確的海域範圍為澳門旅遊業提供發展機遇，可以引入新的旅遊元素，例如海上旅遊產品和打造充滿活力的濱水空間。

開發標誌性旅遊產品

通過發展標誌性的旅遊設施、活動及節目，展現澳門的獨特魅力，從世界其他旅遊目的地中脫穎而出。

豐富旅客體驗

通過開設文化類的活動和課程、開展教育旅遊和利用智慧旅遊等不同方式，豐富旅客的體驗。

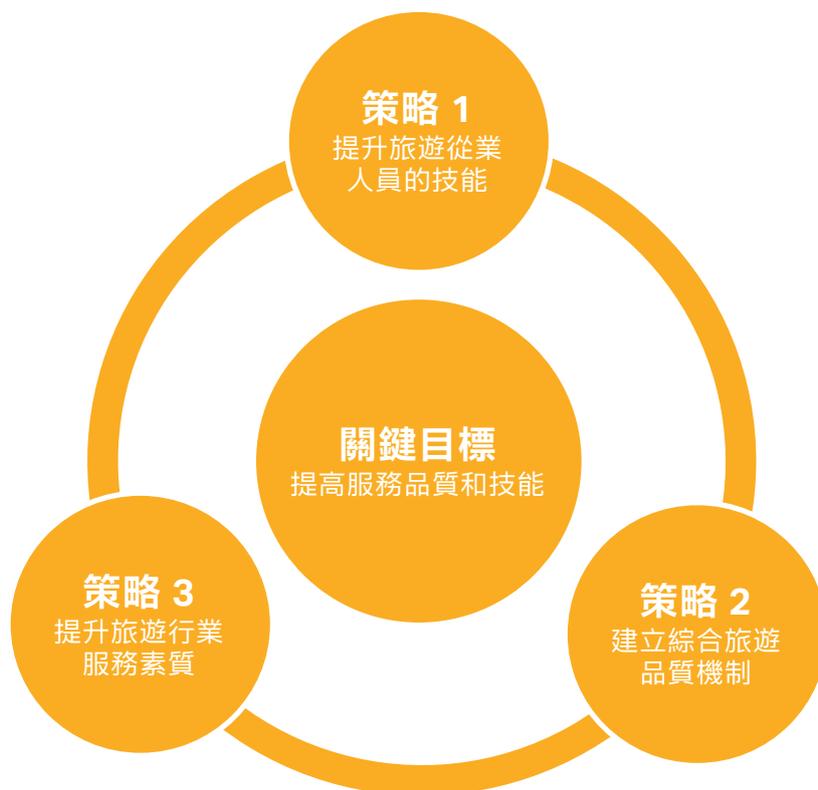
拓展旅遊相關選擇

為了滿足廣大的旅客市場，通過提供多元化的旅遊住宿和零售選擇，迎合不同客源的需求。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 2：提高服務品質和技能

旅遊行業人士和相關從業人員是澳門旅遊業發展的關鍵因素，持續提高旅遊服務的品質、效率和便利性，可促使澳門成為世界級的旅遊目的地。



提升旅遊從業人員的技能

為不同的旅遊從業人員提供持續技能發展的機會，以提升行業的整體服務素質；並幫助開拓投身旅遊業居民的國際視野，鼓勵個人發展。

提升旅遊行業服務素質

為實現澳門旅遊業界的服務質量的管理和提升，可進一步把“星級旅遊服務認可計劃”延伸至更多與旅遊業相關的行業。

建立綜合旅遊品質機制

整合旅遊業各個方面的標準和規定，提升整體旅遊服務品質，提高旅客對服務水平的滿意度。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 3：塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場

塑造澳門成為世界級多日遊旅遊目的地，拓展高價值目標客群市場，着力智慧旅遊發展，加強訪澳旅客的旅遊體驗。



吸引高價值客群

實施以旅客為中心的推廣策略，吸引來自世界各地的高價值旅客到訪澳門。

增強澳門作為多日旅遊目的地的品牌形象

澳門豐富的旅遊資源，為旅客提供不同的旅遊體驗，具有潛力成為多日旅遊目的地。有效的市場推廣策略能夠進一步加強澳門的知名度，同時延長旅客的逗留時間。

支持和推動會展及商務旅遊的發展

對澳門而言，建設成為具有競爭力的國際會展及商務城市，將有助於加強澳門整體旅遊業的發展。

進行線上旅遊推廣

融合創新科技，採用線上推廣方式不僅符合當前國際目的地市場推廣的發展趨勢，同時能夠幫助澳門更好地宣傳自己獨特的品牌故事和旅遊資源。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 4：優化城市發展模式

旅遊資源、便利出行、空間環境及對外連接等均為旅遊城市的重要發展要素，更新及重塑具潛力的城區，於新城區適當開發旅遊設施，可為城市帶來額外的旅遊資源；而順暢的路面交通、高質素的环境空間及城市的可達性，可為居民和旅客提供優質的生活、旅遊和文化空間。



開闢新的旅遊區

在澳門各地推出城市更新計劃，為居民和旅客提供舒適的生活、旅遊和文化空間。並於新城區內選定開發土地，用作旅遊、文化、休閒和休憩用地。

升級地面交通

提升本地交通，增強步行體驗，改善標識和公共場所設施，為居民和旅客提供愉快的旅遊休閒氛圍。

監測和管理環境品質

採用更高的環境標準，並從多角度監測和管理，從而改善城市的生活環境。

改善澳門的對外連接

加強澳門與鄰近地區的交通連接，以增加城市的可達性。特別是與香港國際機場的無縫連接將提升更多客源市場至澳門的可達性。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 5：管理澳門旅遊業的承載能力

適當的旅遊承載力管理不僅能夠確保提高目的地接待旅客的能力，同時能夠盡量減少對居民、旅客和自然環境的負面影響。



監測澳門旅遊承載力狀況

建立定期監控機制，對旅遊承載力進行監測，評估策略的實施成效。

疏導及分流旅遊高峰期旅客

疏導和分流高峰期旅客能夠幫助澳門更好地分配旅遊資源，為旅客提供更好的旅遊體驗。

緩解旅遊景點的擠擁情況

為重點旅遊區域制定相關管理計劃，以解決人流擁擠和安全問題。

解決交通承載力問題

推出相應的策略，為澳門居民和訪澳旅客營造更便利及舒適的交通出行環境。

提升和擴大人力資源

人力資源對於旅遊業品質是至關重要，良好的人力資源管理可確保澳門有足夠的旅遊勞動力滿足不斷增長的服務需求。

減低旅遊業對自然環境造成的影響

鼓勵更多旅遊業內的環保措施，以保持旅遊業和目的地的可持續發展，同時減低對環境造成的負面影響。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 6：部署和應用創新科技

透過創新科技的應用，能夠增強旅客體驗、延長旅客逗留時間、優化旅遊行業的整體運作及確保有效地監管實時旅遊狀態，進一步提升旅遊目的地資源的合理利用。



使用創新科技，促進目的地的市場推廣

重新設計目的地市場推廣網站，讓網站變得更有活力。通過轉型為回應式設計，將使網站易於進行管理，有助進行多層次市場推廣及強化網站應用。

整合旅遊資訊，擴展旅遊業能力

建立收集旅遊相關信息及數據的科技平台，創建旅遊數據庫，藉此推動創新科技在旅遊業的應用和發展。

推動智慧旅遊的應用

澳門已經進行了一系列智慧城市基礎建設的工作，但考慮到資訊科技的日新月異，澳門有必要繼續完善有關基礎建設，擴大創新科技的應用和覆蓋範圍，作為提供無縫旅遊體驗和強化安全監控的基礎。

運用科技，提高城市整體安全及穩定性

龐大的旅客量為澳門帶來潛在的安全風險。因此，目的地安全監測系統需要升級，加強安全監測並能夠作出迅速回應，維持澳門作為安全旅遊目的地。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 7：強化旅遊業協作

通過現有行政程序的優化、旅遊業相關法規的完善，強化各政府部門和私營旅遊單位之間的協作關係。



制定可行及合時的旅遊法規

適時調整及更新法律法規，使能配合旅遊業發展的需要。

檢討發牌機制

探討建立臨時牌照制度；利用不同的手段，簡化牌照的申請手續，提升行政效率，為旅遊業界帶來便捷的服務。

完善跨部門的協調管理

改善各部門之間的溝通機制，促進旅遊業在各方面的協調發展。

強化公私營機構緊密合作

為促進旅遊業的發展，持續加強公共機構與行業間的溝通及協作，促使達到共同的發展目標。

關鍵目標和策略建議

關鍵目標 8：鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位

促進區域及國際間合作，以提升澳門的旅遊業表現及在國際上的知名度，保持澳門作為世界知名旅遊目的地。



達成政府間積極合作

繼續建立並維持澳門與其他區域政府的夥伴合作關係。

提高交通連通性，為旅客提供更多便利

提高邊境連通性，為旅客提供簽證便利，以應對旅客數量的增長。

提供跨境旅遊產品，開展跨境旅遊活動

通過與鄰近城市合作開發跨境旅遊產品，使成為持續性的旅遊產品和活動。

提高並強化澳門旅遊目的地形象

持續參與國際主要旅遊組織舉辦的活動，並積極提升澳門旅遊評級，獲得旅遊獎項，加強澳門在國際旅遊界的知名度。





6. 具體行動計劃



具體行動計劃

為了達到《澳門旅遊業發展總體規劃》的目標，並回應在澳門旅遊業發現的關鍵議題，需要在合理的規模和時間框架下制定適當的行動計劃，並付諸實行。通過參考國際案例、收集公眾及持份者意見，以及考慮澳門本地情況，《澳門

旅遊業發展總體規劃》針對澳門旅遊發展的八大方面，提出了針對性的具體行動計劃。透過訪談和書面意見，各項行動計劃匯合了各執行部門的現有政策方向及未來工作計劃，確保計劃的可行性。

- **旅遊資源和產品體系**

旅遊產品資源是旅遊業發展的一個重要元素。發展多元化及豐富的旅遊體驗能保持目的地的吸引力和旅遊競爭力。

- **旅遊品質和服務體系**

旅遊業是一個服務性的行業。服務品質將影響旅客體驗以及對目的地的觀感，因此是成功目的地的關鍵決定因素。

- **旅遊品牌和市場策略***

市場推廣是讓旅客認識及了解目的地的主要途徑；而品牌建立將有助目的地在眾多競爭者中脫穎而出。

- **旅遊產業與城市發展**

旅遊產業與城市整體發展有着密不可分的關係。健康的旅遊業發展應該能夠帶來有利於整個社會和社區的積極影響。

- **旅遊承載力**

旅遊承載力決定於目的地的旅客接待能力；為旅客提供愉快的體驗，同時不會損害環境和居民的生活質素。

- **旅遊業與創新科技的應用**

隨着科技的日益進步，創新技術在旅遊業上的應用是回應趨勢的重要一步；用以提高效率以及迎合旅客的科技需求。

- **旅遊業發展協作體系**

旅遊業發展需要各方面的支援，建立有效的合作和協調機制將有利於管理效能和策略的成功執行。

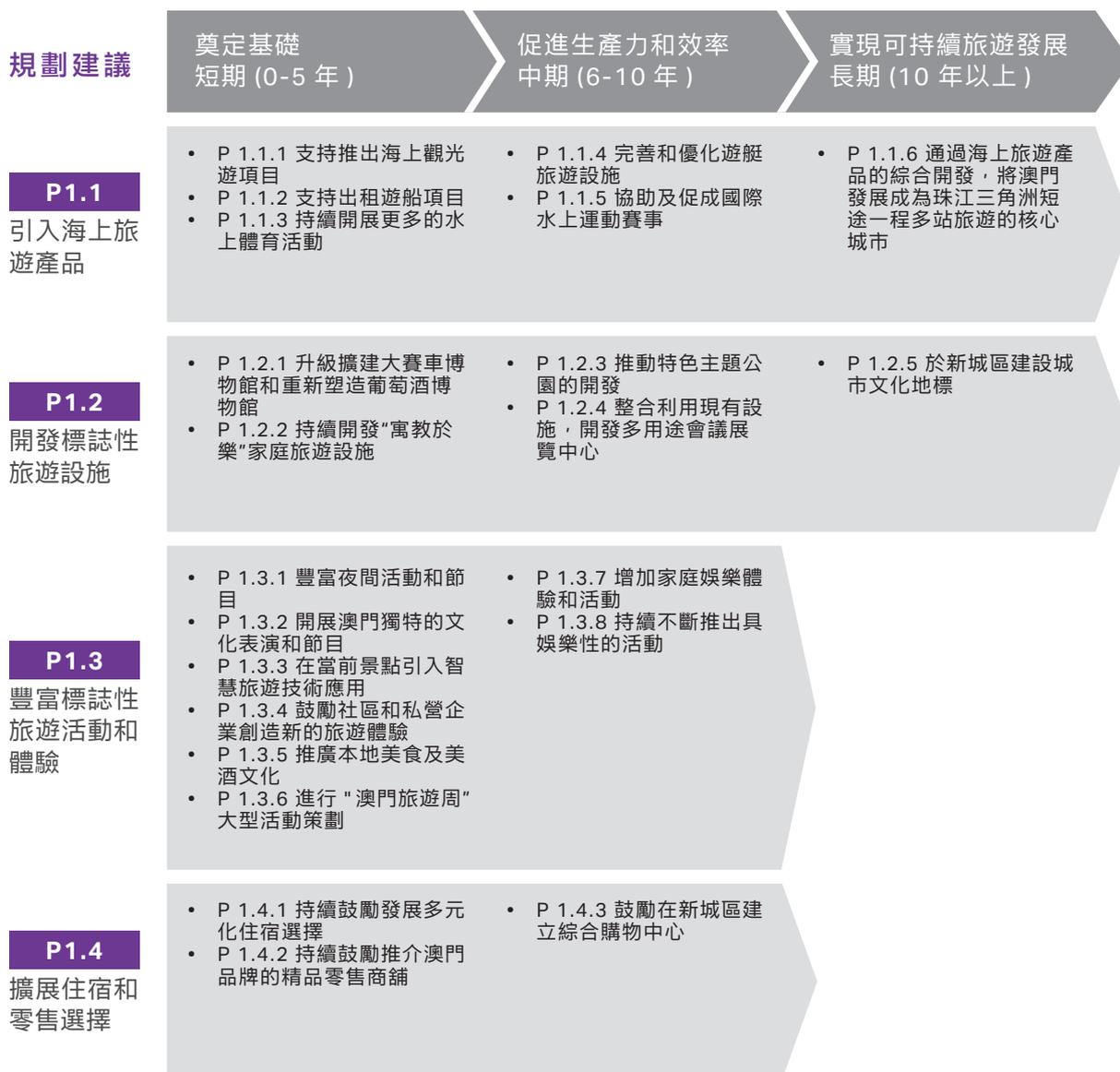
- **旅遊業國際和區域旅遊合作與發展**

良好的區域及國際合作有利於旅遊業探索新機遇，並提升目的地在國際舞台上的印象及知名度。

* 有關旅遊品牌和市場策略方面，將由 4 個全面的實施策略主導，並配合不同的實施方案。

具體行動計劃

1. 旅遊資源和產品體系



具體行動計劃

2. 旅遊品質和服務體系

規劃建議

奠定基礎
短期 (0-5 年)

促進生產力和效率
中期 (6-10 年)

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 持續預測行業技能與勞動力發展 - 旅遊業
- P 2.1.3 制定國際技能培訓發展計劃 - 旅遊業
- P 2.1.4 探討澳門旅遊業對外地僱員的需求及政策
- P 2.1.2 行業技能與勞動力發展預測：其他行業 (持續進行)
- P 2.1.3 國際技能培訓發展計劃 (持續進行)

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 設置和構建網上學習管理系統和技能開發課程 (為特定行業或特定技能制定的培訓計劃)

P2.3

提升旅遊服務標準與國際接軌

- P 2.3.1 為星級旅遊服務認可計劃延伸至其他旅遊行業進行可行性研究
- P 2.3.2 推行旅遊志願工作者計劃

具體行動計劃

3. 旅遊品牌和市場策略

實施策略

奠定基礎
短期 (0-5 年)

促進生產力和效率
中期 (6-10 年)

P3.1

加強針對高價值客群的市場推廣

- P 3.1.1 開展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進行市場推廣活動

P3.2

將澳門塑造成為多日旅遊目的地

- P 3.2.1 與客源市場旅遊業者加強行業合作
- P 3.2.2 增強宣傳多天旅遊計劃
- P 3.2.3 改變澳門現有的品牌形象，打造澳門成為多日旅遊目的地

P3.3

強化會展及商務旅遊的組織和推廣

- P 3.3.1 重新設計會展門戶網站以加強其功能
- P 3.3.2 開發會展及商務旅遊激勵專案和套餐
- P 3.3.3 在現有的會展手機應用程式中加入“計劃你的活動”這一功能
- P 3.3.4 積極進行行業推廣
- P 3.3.5 建立客戶關係管理系統 (CRM)

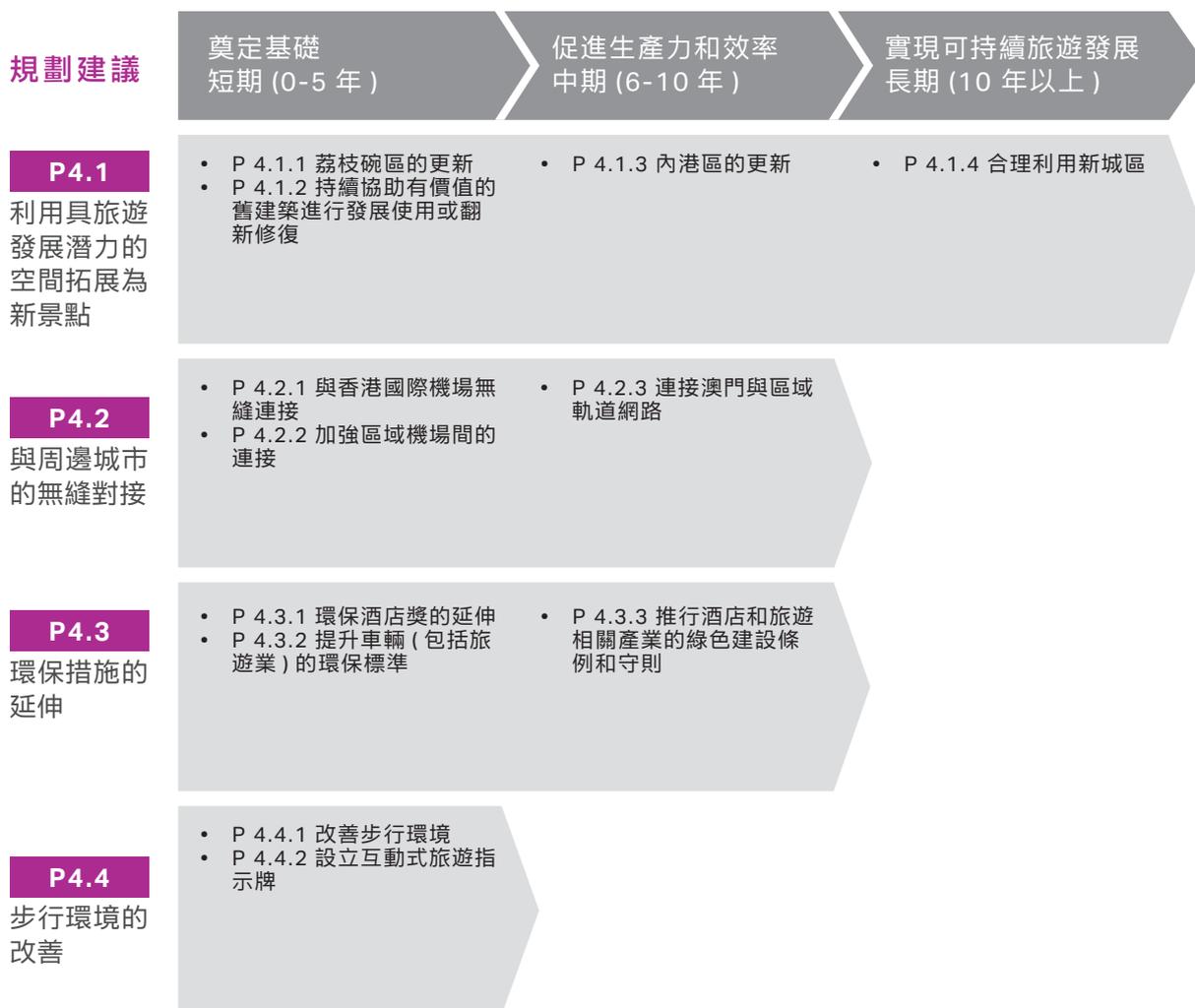
P3.4

為線上推廣系統及內容進行升級

- P 3.4.1 重新設計旅遊網站
- P 3.4.2 制定多項支持澳門品牌建立的線上及移動平台市場推廣的宣傳計劃

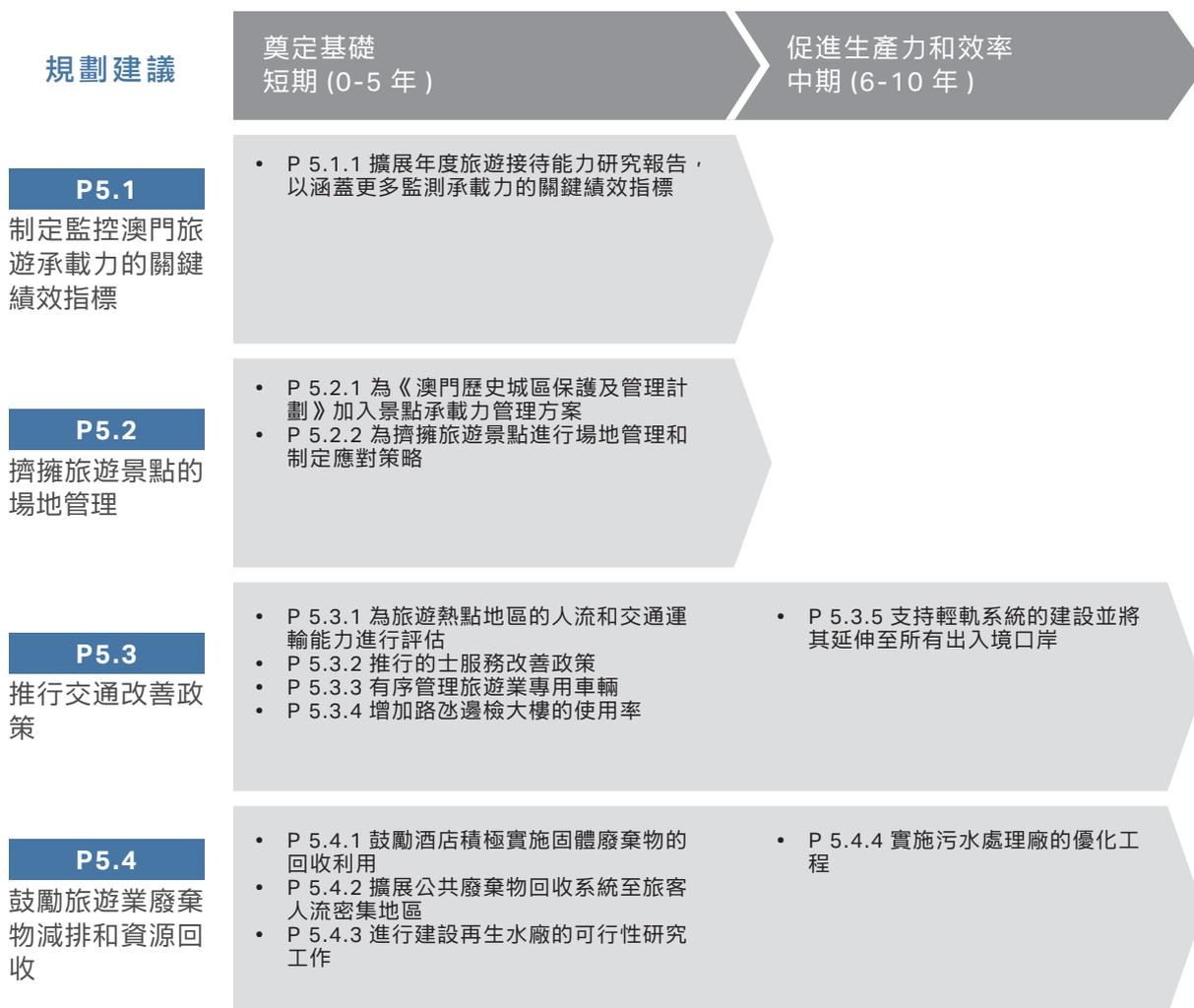
具體行動計劃

4. 旅遊產業與城市發展



具體行動計劃

5. 旅遊承載力



具體行動計劃

6. 旅遊業與創新科技的應用

規劃建議

奠定基礎
短期 (0-5 年)

促進生產力和效率
中期 (6-10 年)

P6.1

設立旅遊資訊交換平台 - 應用智能創新科技於內容和行業管理

- P 6.1.1 設立旅遊資訊交換平台
- P 6.1.2 為旅遊資訊交換平台的使用提供培訓和推廣

- P 6.1.3 與澳門智慧城市大數據進行整合

P6.2

使用創新科技來提升旅遊體驗

- P 6.2.1 研究使用創新科技協助行業發展
- P 6.2.2 擴大網絡的使用和覆蓋範圍

P6.3

利用智慧安全科技強化旅遊安全系統

- P 6.3.1 研究設置智慧旅遊監控中心
- P 6.3.2 利用科技手段，讓旅客了解擁擠場地的旅遊資訊
- P 6.3.3 持續建設《全澳城市電子監察系統》("天眼")，並覆蓋至旅遊區域

具體行動計劃

7. 旅遊業發展協作體系

規劃建議

奠定基礎
短期 (0-5 年)

P7.1

檢討旅遊業相關
法律法規

- P 7.1.1 深化《內地居民赴澳旅遊組團社與地接社合同要點》的實施
- P 7.1.2 修訂規範旅行社及導遊職業的法律 (第 48/98/M 號法令)

P7.2

完善發牌制度

- P 7.2.1 探討建立臨時營業牌照制度
- P 7.2.2 優化牌照申請程序

P7.3

優化跨部門合作
機制

- P 7.3.1 擴大旅遊發展委員會的現有職責
- P 7.3.2 參與信息公開平台的構建

P7.4

加強公私合作

- P 7.4.1 優化旅遊發展委員會作為政府與業界的橋樑角色
- P 7.4.2 明確綜合旅遊度假設施和博彩營運單位的企業社會責任

具體行動計劃

8. 旅遊業國際和區域旅遊合作與發展

規劃建議

奠定基礎
短期 (0-5 年)

促進生產力和效率
中期 (6-10 年)

P8.1

在關鍵領域加強
區域政府合作

- P 8.1.1 推進“合作查驗，一次放行”通關模式
- P 8.1.2 擴大“遊艇自由行”覆蓋城市範圍
- P 8.1.3 推動澳門與橫琴便利通關和簽證措施

P8.2

與鄰近城市或其他國際城市聯合
開發策略性旅遊
產品

- P 8.2.1 進一步探索跨境旅遊產品和活動，開展聯合旅遊推廣
- P 8.2.2 深化與葡語系國家的交流和合作
- P 8.2.3 舉辦文化、體育、旅遊領域的雙城活動

P8.3

提升澳門國際知
名度和影響力

- P 8.3.1 提高澳門旅遊評級，增加澳門旅遊獎項
- P 8.3.2 積極加強澳門於國際組織的角色和地位

具體行動計劃

為了實現建設澳門成為世界旅遊休閒中心的總體目標，《澳門旅遊業發展總體規劃》覆蓋多個旅遊議題，並以八個關

鍵目標作主導，由多項針對性策略指導規劃建議和具體行動計劃以促進實踐。

1 個總體目標：發展澳門成為世界旅遊休閒中心

8 個關鍵目標

1. 增強多元化的旅遊產品和體驗
2. 提高服務品質和技能
3. 塑造多日旅遊目的地形象，拓展高價值旅客市場
4. 優化城市發展模式
5. 管理澳門旅遊業的承載能力
6. 部署和應用創新科技
7. 強化旅遊業協作
8. 鞏固澳門在區域和國際旅遊領域的核心旅遊城市地位

依託於

33 個策略

指導

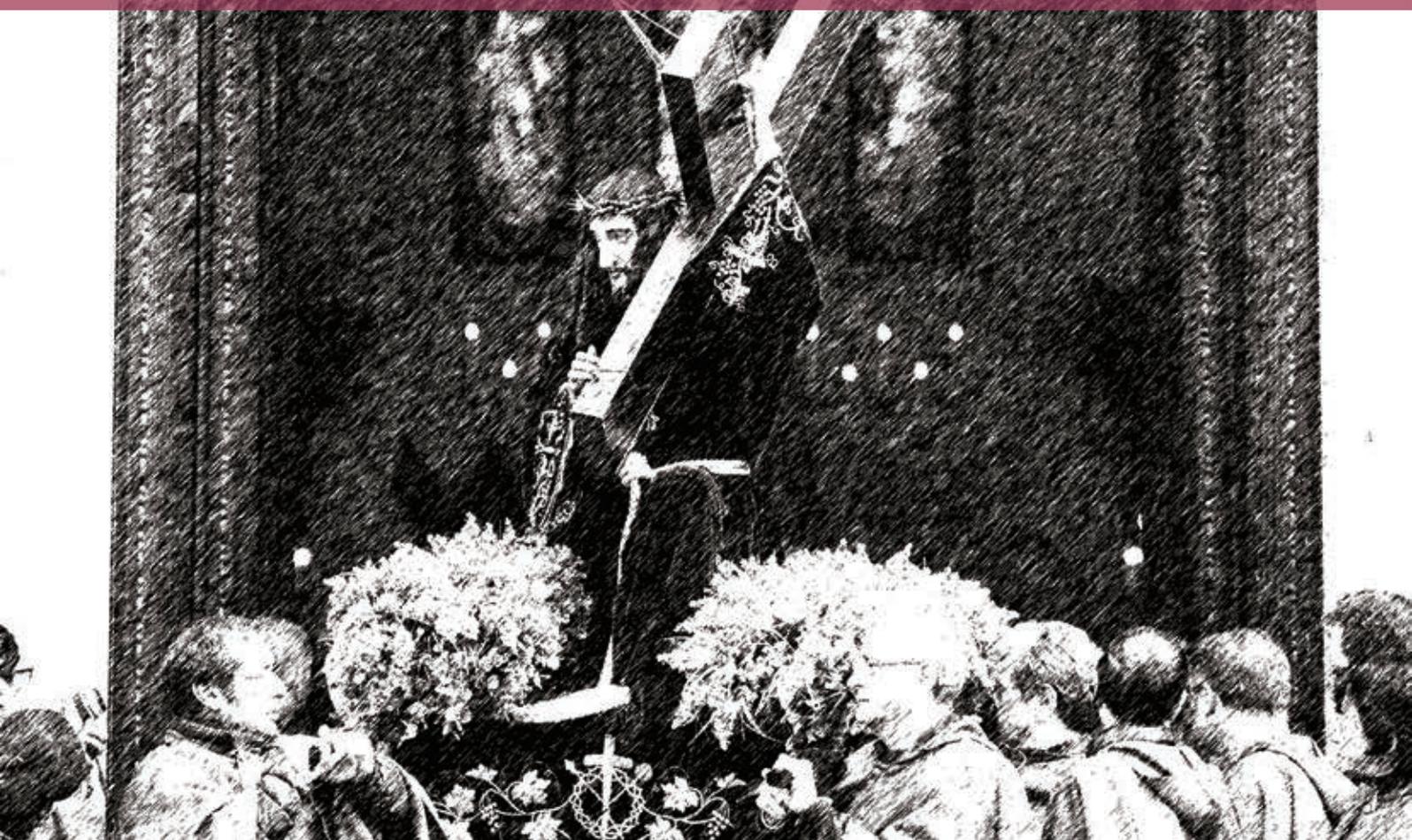
29 個規劃建議

推進

91 個具體行動計劃



7. 總體規劃情境預測



總體規劃情境預測

《澳門旅遊業發展總體規劃》的編制、定案經過科學而嚴謹的過程，而本規劃為澳門 2025 年推算出兩個旅遊業的增長情境，當中對旅客總人數、旅客非博彩消費、留宿旅客平均逗留時間、留宿百分比、酒店客房數目、旅遊業相關就業人數及酒店入住率進行了預測。

旅遊業是一個容易受到外來因素影響的行業，當中的變動亦是難以預測的。因此《澳門旅遊業發展總體規劃》需要保持靈活性，並考慮在不同情況下的優先策略，以回應實際情況。在旅遊業發展速度低於預期的情況下，澳門應優先考慮能刺激旅遊增長的策略和行動措施，

包括更積極的市場推廣、開發有潛力的新旅遊市場、加快旅遊產品多元化的發展、優化旅遊設施和基建，以及擴大國際和區域旅遊合作。這些策略都着重於提升澳門作為旅遊目的地的知名度和吸引更多旅客來訪。

相反，當到訪澳門的旅客比預期多，旅遊發展策略便應強調提升澳門的旅遊承载力，包括管理好旅遊景點、出入境口岸、交通運輸和環境資源，解決旅遊勞動力不足的問題，重新分配旅遊高峰時期的需求，以提升對訪澳旅客的接待能力和減少因旅客過多而造成的不利影響。

	2016	2025 年低增長 估算情況	2025 年適度增長 估算情況
旅客總人數	30,950,336	33,000,000 至 35,000,000 (年均旅客總 人數增長 1% 至 2%)	38,000,000 至 40,000,000 (年均旅客總 人數增長 3% 至 5%)
旅客非博彩消費	66 億美元	120 至 130 億美元	130 至 140 億美元
留宿旅客平均逗留時間	2.1 天	2.3 天	2.3 天
留宿百分比	50.7%	56%	53%
酒店客房數目	37,634	48,600	51,900
旅遊業相關就業人數 *	242,000	258,000	295,000
酒店入住率	83%	82%	84%

* 相關就業人數包括非在澳居住的外地僱員

註：本規劃的評估是按照 2015 年數字作為基數進行估算。





8. 總體規劃評估機制



總體規劃評估機制

隨着時間的推移，澳門旅遊業發展方向必須能因應客觀環境、特區政府的總體策略、各地的經濟政策和形勢、鄰近旅遊目的地競爭力以及貨幣匯率等因素而

作出改變。因此，本規劃提出的各項目標、策略和行動建議均需要進行定期檢討，並適時作出相應調整。

年度檢討

進行年度檢討，評估《澳門旅遊業發展總體規劃》的實施和執行進度。

定期的檢討工作包括以下的主要內容：

- 按照《澳門旅遊業發展總體規劃》內的規劃建議及行動計劃，檢視各項目的執行情況及工作進度；
- 識別行動計劃的實施障礙，並探討可行的解決方案。

中期檢討

除了作年度評估檢討外，《澳門旅遊業發展總體規劃》亦需要於適當時間進行中期檢討，以確保所提出的發展重點和策略能夠配合旅遊業的最新狀況及趨勢。

中期檢討將考慮以下主要內容：

- 因應國家旅遊政策及計劃，審視澳門旅遊業發展狀況；
- 分析及探討全球旅遊趨勢和澳門旅遊業狀況，評估澳門旅遊業發展的最新機遇、挑戰及限制；
- 按評估結果重新審視各項目標、策略和規劃建議，並視需要進行中期修訂；
- 結合年度檢討結果，在需要時對具體行動計劃作出相應修改。



恭祝土地爺
澳門飄移協會敬啟

恭祝土地爺
澳門飄移協會敬啟

澳門飄移協會
敬啟



9. 澳門旅遊業的展望



澳門旅遊業的展望

建設世界旅遊休閒中心：澳門特別行政區確立把澳門建設成為“世界旅遊休閒中心”的願景，而《澳門旅遊業發展總體規劃》是實現這一目標在旅遊領域的行動綱領。由於旅遊業影響廣泛，涉及澳門公眾、企業和政府等多個領域，因此總體規劃設定了發展框架和具體計劃，有助政府和社會各界齊心協力實現這一目標。

旅遊業的發展前景：全球旅遊業持續快速擴展，而亞洲地區尤為突出。日益先進的資訊科技以及對旅遊基礎設施的大量投資，皆有助實現旅客暢遊不同地區和體驗不同文化的需求。澳門擁有獨特、珍貴的文化遺產和世界級綜合旅遊度假設施，為旅遊業長遠發展奠定穩固的基礎。政府、企業和居民對旅遊業的未來發展前景應當抱以審慎樂觀態度，尋求共贏的發展方案。

提升澳門旅遊業協作：旅遊業發展涉及不同層面，總體規劃強調提升政府、機構及業界之間的協作，包括進行旅遊業研究和數據共享，以及優化旅遊發展委員會的角色等。總體規劃提出多個有關旅遊產品、市場推廣、城市發展、安全系統及人力資源的後續研究；這些研究工作需要公私營機構的合作，以推動進一步的分析、意見收集及項目實施。

發揮引領作用，推動全域旅遊發展：“全域旅遊”提倡以旅遊業帶動和促進經濟社會協調發展的區域協調發展模式，而《澳門特別行政區五年發展規劃（2016-2020年）》亦確立了透過旅遊業拉動經濟增長、助力相關行業發展，形成旅遊休閒大業態的發展格局。可以說，兩者具有共同而一致的發展理念。《澳門旅遊業發展總體規劃》以“旅遊休閒大業態”為指導原則，提出各項措施以深化旅遊業與酒店、餐飲、娛樂、零售、會展、商貿等行業的互動互補，共同發展。未來，隨着《澳門旅遊業發展總體規劃》的落實執行，澳門旅遊業將可貫徹“全域旅遊”的發展理念，着力豐富旅遊產業形態，引領不同產業的優化提升。

一帶一路及粵港澳大灣區的核心旅遊城市：作為中國南方最早開發的一個港口城市，澳門一直是海上絲綢之路的一個重要節點。發展至今已成為一個沿海國際旅遊城市，是旅遊休閒城市發展的一個重要例證。今後，藉着特區政府積極參與“一帶一路”建設所帶來的機遇，借助澳門長期參與不同國際旅遊組織的豐厚經驗，結合澳門獨特的文化、歷史背景及豐富的旅遊資源，當可為澳門的旅遊發展開拓新的契機。

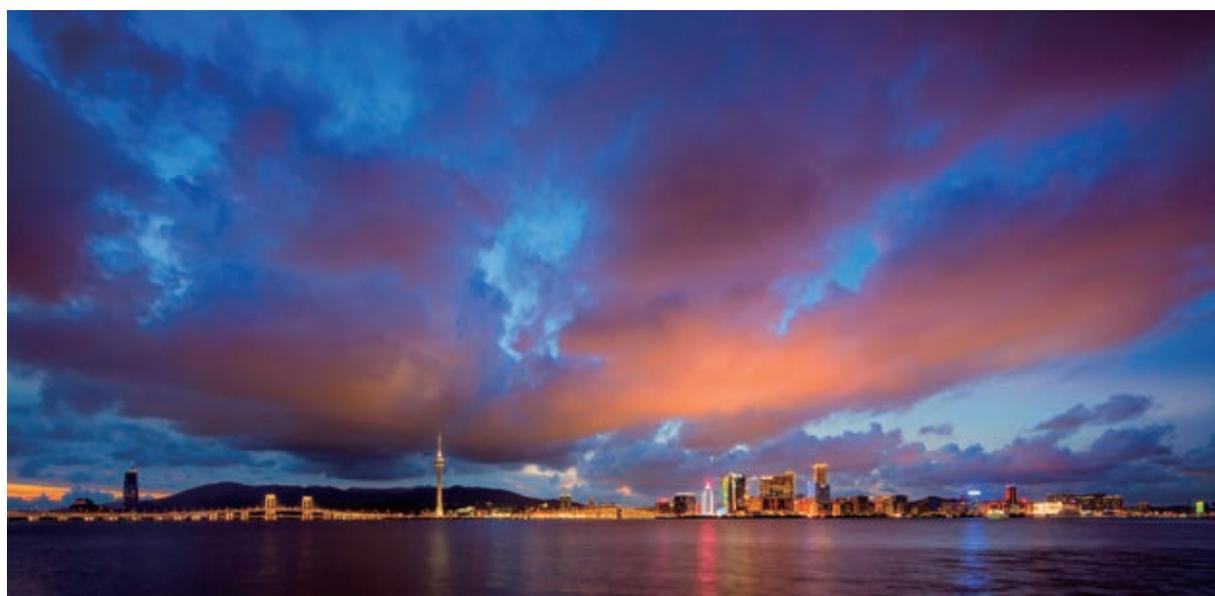
而在打造粵港澳大灣區、建設世界級城市群的新發展形勢下，《澳門旅遊業發展總體規劃》提出加強區域合作的策略和行動計劃，通過各項措施，力爭將澳門發展成為區域核心城市；通過資源優勢互補，與灣區其他城市互相協調和錯位發展，進一步擴大與內地及香港的合作空間，促進區域的融合和交流，為構建澳門成為“世界旅遊休閒中心”創造更有利的條件。

澳門旅遊業的展望

彈性應對挑戰：《澳門旅遊業發展總體規劃》為各項目標、策略和短、中、長期行動計劃的實現制定了框架，總體規劃需要保持靈活性，使其能夠適應旅遊業的變化，同時仍然堅持實現原有的總體目標。隨着旅遊偏好的變化，透過動態的市場推廣和社交媒體，能夠協助旅遊業迅速識別各類機會和挑戰，並及時作出回應。創新安全技術和智慧旅遊中心的設立將能夠減少意外事件的發生和減低對旅遊發展的威脅。總體規劃的制定提升了澳門彈性應對突發事件和克服各類挑戰的能力。

總體規劃的實施：總體規劃為政府部門和各機構組織提出了一系列的關鍵績效指標及指導各方的各項行動計劃。未來將會進行年度檢討，並且在適當時候對整個總體規劃內容進行中期檢討，重新檢視規劃的發展方向。總體規劃提倡改善政府部門與私人企業之間的協作，以實現建設“世界旅遊休閒中心”的總體目標。總體規劃的實施需要各方面的配合和支持，以達成共識並且在必要時克服各項挑戰。總體規劃提出了明確的目標和策略，推動澳門旅遊業的可持續發展。

開創未來光明前景：旅遊業可持續發展、保護和弘揚澳門特色、提高技能水平和創造多樣化機遇，均對澳門的長遠發展發揮支持作用。雖然過程將充滿挑戰和障礙，但隨着澳門旅遊業及總體規劃的不斷演變和成熟，澳門未來的旅遊業發展將為居民及整個城市帶來光明前景。









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