



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

## 關於立法會鄭安庭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢勞工事務局的意見，本局對立法會2022年5月20日第511/E391/VII/GPAL/2022號公函轉來鄭安庭議員於2022年5月12日提出，行政長官辦公室於2022年5月23日收到的書面質詢，答覆如下：

特區政府一直重視拓展不同來源地的旅客，但受新冠肺炎疫情影響，各國通關受限，本局唯有暫緩國際市場的線下推廣活動，改以線上宣傳為主。面向葡語系國家的推廣，今年以線上形式參與了在葡萄牙舉行的里斯本旅遊展、Publituris Roadshow 及 Rock in Rio Lisboa 等活動，以及與葡萄牙旅行社協會（APAVT）維持緊密聯繫。隨着今年5月27日起本澳實施《葡萄牙籍人士豁免入境限制》計劃，本局將密切留意葡籍旅客訪澳情況，適時調整推廣策略。

此外，特區政府2020年及2021年在內地6個城市舉行的“澳門周”活動，均設有葡語國家及澳門產品特色市集，今年計劃中的“澳門周”亦將繼續推廣葡語國家的特色產品。

為配合建設世界旅遊休閒中心，本局自2013年起已定期開辦提升業界服務質素的培訓，包括跨文化溝通及英語、日語、韓語、泰語等語言類課程，以協助業界自我增值，應對多元化的客源。

為配合未來國際旅遊市場的復甦，本局作好了多方面的準備，當中主要是協助業界裝備自己和優化澳門各項接待旅客工作。

另一方面，因應旅遊業界對“提升技能導向帶津培訓計劃”的需求，勞工事務局與業界代表已積極溝通和聽取了開辦培訓課程的建議，未來將透過業界主導、共同籌劃並開辦多項培訓課程，以讓相關從業人員提升職業技能及認識行業發展情況。

勞工事務局亦會持續透過“技能提升”、“培訓結合考證”、“在職帶薪”等不同模式為各行業（包括旅遊業）開辦職業培訓課程，並會繼續密切關注《帶津培訓計劃》的推行情況，因應實際需求，適時對計劃進行檢討及優化。

關於質詢第三點問題，在疫情影響下，旅客行為模式出現重大轉變。為加快疫後旅遊業復甦的步伐，推動以精準營銷方式接觸目標客群。自2021



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo

年起，本局與本地電訊商合作，對訪澳旅客進行大數據分析，了解不同來源地旅客入境澳門後的旅遊行為及偏好，包括軌跡、景點偏好、住宿區域偏好及逗留時間等。同時，持續在澳門各離境口岸及具潛力的海外客源市場進行旅客研究調查，收集來澳旅客的消費模式、出行結構、對澳門旅遊的評價和滿意度，以及後疫情不同類型旅客的來澳意願及關注事項等，期望藉此設計合適的旅遊產品，以便更具針對性地推送符合旅客偏好的宣傳資訊，進一步吸引旅客來澳，促進旅遊業加快復甦及推動整體經濟發展。

旅遊局局長  
文綺華