



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

## 關於立法會施家倫議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，本局對立法會2024年7月1日第709/E538/VII/GPAL/2024號公函轉來施家倫議員於2024年6月20日提出，行政長官辦公室於2024年7月2日收到的書面質詢，回覆如下：

本局持續綜合研究市場變化，以了解旅客行為的新趨勢，追蹤旅客行為的變化模式，並透過大數據分析，進一步識別每個細分的旅客市場特徵、需求偏好和行為模式，藉此為制定差異化策略提供依據。同時，會持續提質優化現有的“澳門旅遊數據+”平台，以及定期透過政府數據開放平台公佈包括澳門區域旅遊數據在內的資料，供業界及市民參考。

隨着人工智能技術日趨成熟，本局持續深化智慧旅遊應用，今年內將推出具備澳門旅遊知識的智慧客服聊天機器人，首階段可以同時應對多個用戶以文字方式提出8種不同語言問題。透過科技手段，可解決重複繁瑣的高人力成本客服業務及語言溝通障礙，並有效縮短因搜索資料而導致的用戶等候時間。智慧客服日後亦會持續擴展功能，增加語音互動方式及不同社交媒體應用渠道，進一步便利來自不同國家的使用者。本局日後會在更廣泛的層面上，包括公開發佈數據及宣傳推廣等層面，支持使用人工智能，以利市場上出現更多“旅遊+科技”的項目。

另一方面，“澳門滿Fun”智能行程規劃可因應旅客的多樣化興趣及出行習慣等，生成客製化的旅遊路線，從而提供更多元的行程選擇。現時能讓使用者按照自身旅遊時間，訂造文化博覽、趣味體驗、親子遊樂、休閒時光、戶外活動等多樣化行程。推出至今，共錄得超過126萬次頁面瀏覽量，涉及約27萬名使用者。未來將持續整合相關的資訊，並將研究整合智慧客服聊天機器人等不同模式，為使用者提供更優質的服務。

局長  
文綺華