

書面質詢

鄭安庭議員

加快本澳智慧旅遊建設，提升旅遊競爭力

近年來，澳門正大力推進“世界旅遊休閒中心”建設，加之在多項利好政策的帶動下，訪澳旅客人數不斷攀升，據資料顯示，2025年1月，入境澳門的旅客數量達3,646,561人次，按年上升27.4%，旅遊業復甦取得了顯著成效。特區政府在智慧旅遊建設方面持續發力，開展不少工作和項目。然而，根據現況來看，本澳的智慧旅遊體驗仍有較大提升空間，有待政府和業界進一步探索和整合。

隨着創新技術和智慧產業的發展，本澳旅遊業亦不斷轉型升級，結合大數據、人工智能、雲計算、物聯網等高新技術發展智慧旅遊，已成為現今的重要方向和趨勢。在《澳門旅遊業發展總體規劃》檢視報告中，“科技引領的智慧旅遊”被列為重點議題之一。智慧科技在文旅產業有十分廣闊和豐富的應用場景，例如景點和導覽方面，本澳應用了VR、AR技術和互動裝置，為旅客打造全方位沉浸式的體驗；在旅遊資訊方面，政府推出了“澳門滿Fun”智能行程規劃，因應旅客的興趣及出行習慣等，生成客製化旅遊路線，亦有“智能客服”運用AI人工智能為旅客解答問題。下一階段，本澳要加快完善智慧旅遊建設，進一步提高澳門旅遊的吸引力和競爭力，為旅客創造更加豐富的遊澳體驗，亦為業界和投資者帶來更多發展機遇。

有鑒於此，本人向政府提出以下質詢：

一、為方便旅客規劃行程，政府早前推出了“智慧客流應用”，監測全澳逾百個景點的客流狀況。請問政府，“智慧客流應用”的使用情況，以及對景點分流、引流發揮的成效如何，未來會否持續優化該項應用的功能和用家體驗，並通過多渠道加大力度宣傳，方便更多旅客知悉和使用？

二、本澳智慧旅遊建設的重要方向之一是推進旅遊業線上化、平台化發展。隨著越來越多的創新科技走向成熟，請問政府，會否支持旅遊業界

進行數字化升級，加強與新媒體、網絡平台等合作，結合線上傳播和受眾特點進行精準宣傳推廣，並加大資源投入，培育多樣化的創新營銷手段，為本澳旅遊行業注入創新活力？

三、《澳門旅遊業發展總體規劃》檢視報告指出，目前本澳的智慧旅遊體驗仍呈現散點狀態，請問政府，是否會制定詳細的中長期規劃，進一步升級本澳景點、博物館等場所的智慧旅遊基礎設施，並逐步擴大普及範圍，以提升智慧旅遊的連貫性和服務水平？