

2025 年 12 月 18 日 議程前發言

高錦輝、林發欽議員聯合發言

(林發欽議員代表發言)

持續優化旅遊警察建設，助力世界旅遊休閒中心提質發展

尊敬的主席、各位同事：

以下是高錦輝議員和本人的聯合議程前發言。

澳門作為享譽國際的旅遊城市，近年旅客量持續攀升，尤其在節假日及大型盛事期間，世遺景點及主要旅遊區的人流管理、治安維護及旅客服務面臨較大的壓力。為應對這一挑戰，治安警察局於 2015 年試點成立、並在 2017 年正式設立了“旅遊警察”這一專門隊伍。

參考外地經驗，旅遊警察通常部署在遊客密集的區域，職責上兼具服務與執法，非常注重外語溝通能力，並且通過醒目的制服與便捷的熱線讓遊客容易識別和求助。過去數年，澳門旅遊警察主要駐守在大三巴、議事亭前地、官也街、金光大道等客流密集區，有效執行了治安防控、人流疏導、旅客諮詢及緊急協助等多重職能，成為本澳旅遊服務與安全管理的一張“流動名片”。旅遊警察直接駐守在景點及其周邊，能第一時間為遊客提供協助和處理問題，這種“看得見”的安全感極大地提升了遊客在澳門的旅遊滿意度和舒適度，這也反映在中國旅遊研究院報告中，澳門在 2024 年首次成為內地出境遊客的最滿意目的地。

旅遊警察的專業性要求極高，人員需同時掌握警務技能、語言溝通、旅遊知識及前線服務技巧。雖然當局已累計培訓了 220 多名人員，並在今年 6 月完成了有 26 名警員畢業的最新一期培訓課程，但面對不斷增長的服務需求，現有在崗約 70 人的編制仍顯緊張。旅遊警察的發展，關乎旅客的體驗、關乎城市的形象，更關乎澳門的經濟適度多元發展。面對“一簽多行”等便利政策帶來的新機遇，以及建設世界旅遊休閒中心的更高要求，旅遊警察隊伍的發展必須更具前瞻性。澳門特區應持續投資於這支隊伍，我們謹提出以下幾點建議：

第一，持續擴充旅遊警察的編制。制定“澳門旅遊警察發展規劃”，將旅遊警察培訓常規化、規模化，明確未來十年的發展目標，持續升級裝備，開展國際交流、充實培訓內容。

第二，發展掌握小語種的旅遊警察。在普通話和英語的基礎上，針對東南亞、中東、俄羅斯等新興重點客源市場，組建掌握小語種如泰語、阿拉伯語、俄語等外語基礎用語的特勤小組。

第三，科技賦能旅遊警察。為旅遊警察配備專屬多語言翻譯、多語言電子地圖等設備，開發專屬手機應用程式，讓旅客能一鍵求助，實時上報，實現“科技強警”。

第四，延伸服務時間和地方。循序漸進將旅遊警察的執勤時間從日間延伸至夜間，執勤地點從歷史城區延伸至新興景區和大型節慶活動的現場，實現從“被動駐守”到“主動部署”。

各位同事，澳門旅遊警察的設立是成功的警務創新，以上建議旨在推動旅遊警察從一支優秀的現場服務與秩序維護隊伍，轉型升級為一支具備國際一流標準的專業化、智慧化、人性化的旅遊安全綜合服務力量，助力世界旅遊休閒中心提質發展。

謝謝大家！