

書面質詢

何潤生議員

拓展國際客源及提升外語接待能力

近年來，特區政府積極推動旅遊業多元化發展，大力開拓國際客源市場，成效顯著。2025年澳門全年國際旅客共2,755,474人次，按年增加13.7%。東南亞市場方面，菲律賓、印尼、馬來西亞，以及泰國旅客同比分別上升9.5%、13.6%、3.9%，以及38.1%，而新加坡旅客則下跌1.7%。來自南亞的印度旅客按年增加9.8%。東北亞的韓國及日本旅客按年分別增加11.3%及26.1%。長途客源中，美國旅客按年上升9.8%。上述數據反映澳門的國際吸引力有持續提升。

為進一步開拓國際旅客市場，提升旅客的旅遊便利性及整體體驗，特區政府及相關業界今年亦推出多項新舉措，包括：計劃在馬來西亞設立旅遊經貿辦事處，深化東南亞市場佈局；在農曆新年前推出“酒店行李直掛”服務，強化大灣區海空聯運效能；以及推出“賞飛澳門”計劃，向經香港國際機場入境的國際旅客提供免費車票優惠等等。特區政府可以研究在行之有效的引客措施之上，進一步加大力度，推出更大的優惠措施，促進跨境交通聯動，吸引更多的國際旅客延伸來澳旅遊。然而，面對國際客源持續增長的趨勢，澳門在外語接待能力及科技應用等方面仍需要進一步加強。

為此，本人提出以下質詢：

一、特區政府於1月20日起向到訪香港的國際旅客（大中華地區外）提供從香港往澳門的免費客車服務。請問有關當局未來會否研究將船票亦納入優惠，以便旅客可以在香港市區坐船前往澳門，進一步提升行程彈性並實現車船互補？

二、隨著國際旅客日益多元，澳門必須提升整體接待能力，尤其外語服務水平，但目前澳門小語種導遊數量不足，有關當局於去年曾表示旅遊大學嘗試開辦多個小語種導遊培訓課程，由於人數不足，大多數課程未

能開班。未來有關當局除了提供更靈活的導遊語言培訓模式（如線上線下混合教學）外，請問會否研究推出一些針對性的鼓勵措施，增加報考及培訓的吸引力？

三、承上題，請問有關當局如何善用人工智能、即時翻譯設備等科技手段，填補外語導遊或前線服務人員不足的缺口，提高接待國際客的能力，讓不同語種的旅客有良好旅遊體驗，也可以減輕人工服務的壓力？