



## 新聞稿      Nota de Imprensa      News Release

### 澳門旅遊接待能力研究 2013-2014 年度研究結果

#### 研究背景

1. “澳門旅遊接待能力研究”為社會文化司於 2003 年首次委託旅遊學院進行的年度研究項目，研究旨在評估澳門每天的最佳接待旅客人次範圍。

#### 研究方法

2. 用作測定旅遊目的地的最佳接待旅客能力的方法有多種，在澳門的情況，學院從兩個方面進行研究。首先根據社會接待能力的概念，通過研究澳門居民和訪澳旅客的主觀感受和體驗，評估每天的最佳接待旅客人次；接著評估澳門主要旅遊基建及設施實際接待能力的變化。
3. 社會接待能力是基於澳門居民對影響生活素質和旅客對影響遊澳經驗的若干因素的滿意度作評估，這些主觀評價指標包括 (a) 擠迫感、(b) 對環境質素、(c) 交通運輸、(d) 餐飲及零售場所的服務質素和 (e) 其等候時間、(f) 出入境邊境檢查等候時間以及 (g) 對旅遊景點和娛樂休閒設施的滿意度；旅客亦提供對 (h) 酒店的服務和 (i) 酒店客房供應量的滿意度。通過多元回歸模型來分析這些主觀感受與每日訪澳旅客人次的關係，估算最佳的旅客接待能力範圍。
4. 研究透過在一年中的不同日子進行大規模的問卷調查蒐集數據來評估社會接待能力。2013 年的研究結果分析了 6,005 名受訪者的數據（2,987 名居民和 3,018 名旅客），2014 年則有 6,007 名受訪者（2,991 名居民及 3,016 名旅客）。
5. 實際接待能力的分析主要評估八個澳門主要的旅遊基建及服務，包括 (a) 酒店住宿、(b) 餐飲場所、(c) 公共巴士、(d) 的士、(e) 渡輪、(f) 出入境口岸、(g) 澳門主要免費旅遊景點以及 (h) 訪澳旅行團接待能力。學院直接向上述設施的管理或營運機構彙集數據以評估它們向居民和旅客提供服務的實際接待能力。

獲以下認證：  
Certificado pela:

Certified by:



澳門望廈山  
電話: (853) 2856 1252  
傳真: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau  
Tel: (853) 2856 1252  
Fax: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo



## 研究結果

6. 學院最新的研究顯示，通過分析社會接待能力，估算 2013 及 2014 年的最佳接待旅客能力範圍如下：

表一  
2013 及 2014 年的最佳旅客接待能力

年度	接待能力範圍 (每天旅客人次)	年度接待能力範圍 (每年旅客人次，單位：百萬)
2013	87,573 至 94,956	31.96 至 34.66
2014	89,374 至 92,325	32.62 至 33.70

注意：雖然上表指出了年度接待能力的人次，然而在規劃及制定政策時，訪澳旅客的每天人次比年度數字則更具參考價值，因為在任何一天，訪澳旅客的實際人次有可能遠高於或低於每日最佳接待人次。

7. 幾項旅遊相關的服務和設施在 2013 及 2014 年接待旅客的實際能力有所提升，但仍有某些方面錄得倒退。
- a) 渡輪服務、訪澳旅行團及出入境口岸通關都能保持充足或擴大接待能力來應付更多旅客。
  - b) 酒店客房總量目前較最佳接待旅客人次少，特別在旺季期間可能呈現不足，但發展和規劃中的酒店將可提供更多客房。
  - c) 公共交通的實際接待能力，尤其是的士和公共巴士仍舊緊張，需多加關注。例如，營運的士數量減少，但已發出多個新牌照，並且計劃於不久的將來增發更多；而當有更多旅客使用的士和公共巴士時，由於這兩種交通工具為居民與旅客共用的，因此有可能造成進一步的擁擠。
  - d) 澳門主要的旅遊景點和餐飲場所也面對著接待能力的問題，其接待能力在一年中的某些時段是充足的，但在其他日子卻不足以滿足需求。

## 研究分析

8. 與過去數年相比，澳門的旅遊接待能力（基於社會接待能力方面）一直穩步提升，2013 年上升至高位，於 2014 年趨向平穩；這一趨勢表明，澳門的接待能力在 2014 年可能已達至飽和點。從社會角度來看，很可能是由於澳門居民開始為旅遊業的持續增長對重要的日常生活素質造成的影響感到困擾，例如不斷惡化的公共交通和街道擠迫感；同樣地，由於旅客的增長，訪澳旅客感到更擠迫，其他旅遊設施及服務，如餐飲、零售、出入境口岸等的服務素質也有下降的可能，導致旅遊體驗變差。



9. 雖然 2014 年採取了重要的措施擴大了某方面的接待能力（例如：延長口岸通關時間、增加的士牌照）和在農曆新年期間實施人流管制，但種種改善的成效，尤其在某些高峰日子，與持續上升的旅客人次不成正比。因而令居民和旅客均對整體情況感到惡化。

### 關於年度旅遊接待能力研究

10. 以不同的假設和分析技巧，採用不同的方法估算旅遊目的地的接待能力會有不同的結果。學院將致力探究其他補充方法去估算澳門旅遊接待能力，從而提供準確和可靠的資料，循多角度思考，力求協助制訂更好的政策和促進澳門旅遊業發展。
11. “澳門的旅遊接待能力研究”是一項回顧性的研究——並不試圖為澳門未來的旅遊業強行設限，而是旨在指出當旅客人次達某一水平時，居民和旅客的經驗均受影響，藉此為未來政策的規劃和制訂提供重要資訊。

### 建議

12. 為了改善和提升澳門長遠的旅遊接待能力，以下一般性的政策方向可作探究和討論：
  - a) 關鍵的基礎建設和設施的實際接待力必須要有*協調性、平衡性和同步性*。由於基礎設施和設備的發展滯後，儘管最近（和即將）開業的新酒店提供了更多客房，但若沒有其他方面的配合，如強化公共交通或改善服務素質，則不能有效地提升澳門的總體旅客接待能力。
  - b) 建議短期內考慮採取措施來*緩和旅客人次增長，避免任何快速飆升或下跌*。
  - c) 增加目標客源市場的多元化及優質化。
  - d) 持續擴充旅遊服務設施及旅遊景點。
  - e) 考慮和協調於旅遊景點設不同的開放時間和將節目安排在不同的舉辦日期，使需求在一年的日子和每天的時段分佈得更平均。
  - f) 規劃某些區域作長遠發展，清楚劃分能更集中旅遊發展的範圍，並將住宅區從中隔離。
  - g) 由於很多頻繁跨境購物者都是即日往來澳門的，興建和發展設施或區域來迎合他們的需要，有助減低本澳主要地段的擁擠。

倘對本研究有任何意見或疑問，歡迎與旅遊學院旅遊業研究暨科研中心聯絡（[itrc@ift.edu.mo](mailto:itrc@ift.edu.mo)）。

