



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

莫超群

2023 年 7 月 5 日

舉辦「職能基準」培訓，建立良好旅遊形象

隨着旅遊業逐步復甦及發展，根據數據顯示，2023年一季度，入境旅客共 494.84 萬人次，未來將有更大量旅客入境，本澳更應做好準備。旅客對澳門的第一印象，就是關閘、外港客運碼頭、澳門國際機場、客運碼頭等各出入境口岸各職能的人員，他們更是代表了本澳的旅遊門面。

國家“十四五”規劃中提及澳門需豐富“世界旅遊休閒中心”內涵。而內涵其中一項重點就是服務質素及專業性，澳門旅遊業應緊貼本澳發展方向，堅持以市場為導向，以服務為中心。當局可設立「職能基準」課程以培訓、認證來優化旅遊服務業人士。因此，本人提出以下建議：

1. 建議當局對旅遊業及相關業界舉辦強制性專業培訓，進一步提升整體旅遊服務質素及工作效能；
2. 訂立各項評核及賞罰機制，監督業界營商環境及服務水平；
3. 加強巡查各入境口岸及旅遊景點的購物情況及服務，確保旅客在澳享有應有權益。

期望透過各項培訓及機制，從而提升旅遊服務業人才質素，推動本澳優質旅遊，並配合本澳“1+4”經濟適度多元發展策略，鞏固澳門優質的旅遊城市形象。