



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

譚梓濠

2025 年 10 月 8 日

提升澳門節慶期間交通服務質量建議

澳門作為國際旅遊城市，每逢節慶期間（如春節、國慶、聖誕等）均迎來大量遊客，對公共交通系統帶來巨大壓力。在此期間，部分公共交通服務人員（包括巴士司機、的士司機及站點工作人員）因工作負荷增加、疲勞等因素，可能出現服務態度不佳、應對不耐煩等問題，直接影響遊客對澳門的整體印象，損害澳門作為“世界旅遊休閒中心”的形象。

本人提議如下：

一、加強專業培訓

- 開展節慶專題培訓，提升外語及普通話能力及服務技巧
- 設立服務標兵獎勵機制，表彰優秀人員

二、優化人力配置

- 在主要景點及口岸增設臨時服務崗位
- 合理排班輪休，確保人員充足休息

三、完善監督機制

- 設置即時服務評價二維碼，收集遊客反饋
- 組織聯合巡查小組，加強服務質量監督

以上建議旨在提升節慶期間公共交通服務質量，維護澳門旅遊城市形象，盼有關部門研究落實。