



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

離島區社區服務諮詢委員會

議程前發言

許結玲

2025 年 8 月 5 日

## 優化橫琴口岸與輕軌服務，提升旅客體驗

在全運會及格蘭披治大賽車等國際賽事推動下，澳門正迎來文化、體育與旅遊深度融合的重要契機。結合歷史城區申遺 20 周年及「東亞文化之都」系列活動，將進一步帶動旅客量增長，因此橫琴口岸基礎設施和輕軌交通服務需全面優化：

第一，橫琴口岸作為旅客抵澳第一站，其服務品質直接影響旅客印象。建議優化（圖一）指示系統，增設更清晰標牌，特別是最容易混淆的各類型巴士、上下客區及轉乘動線；在橫琴站隧道與蓮花站轉乘走廊（圖二）可設置可更換燈箱，展示世界遺產、全運會和文旅套票等信息（如參考圖三）；各輕軌站應加強出口指引，如在（圖四）蓮花站各出口位置加上（例：「A 出口 往新濠影匯方向」），方便旅客快速找到路線。

第二，建議定期巡檢設備加強運行效能，減少故障發生，並建立實時信息推送機制：如當列車延誤超過 15 分鐘時，通過監督實體、短信、“澳門出行” APP 或常用社交媒體通知乘客；遇重大故障時，應在 5 分鐘內啟動應急巴士分流，並於 48 小時內公布調查報告。

最後，輕軌站及車廂需配備急救設備（如 AED）和緊急呼叫按鈕，以應對突發狀況。對於近期蓮花站出現的設施問題（如漏水），應建立限期維修機制，及時消除隱患。同時，需定期檢查輕軌沿線的各项設施，全面提升運營形象與旅客安全感。

透過上述措施，澳門將進一步提高基礎服務水平，迎接賽事與旅遊高峰，從而塑造國際化城市形象與優質旅遊、賽事承辦品牌。

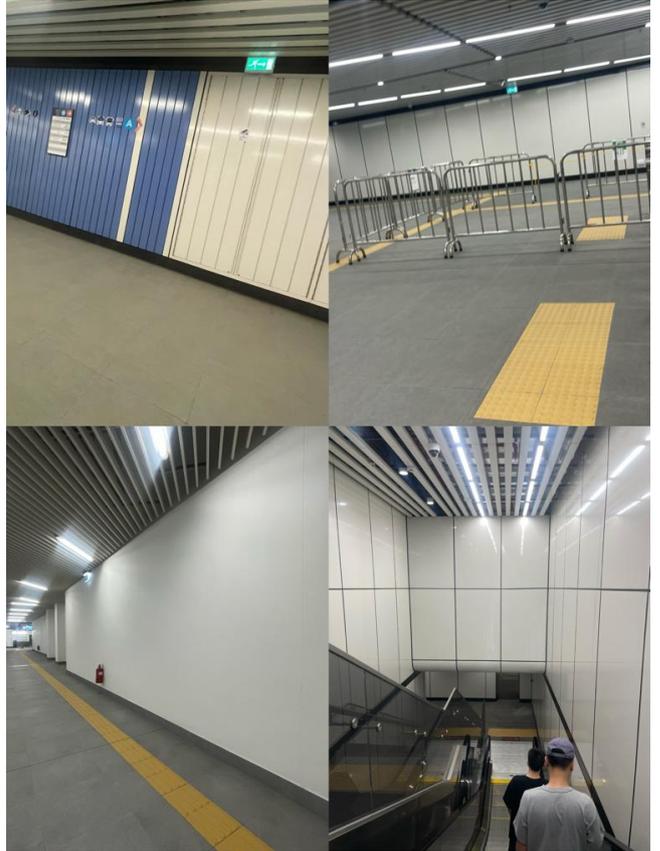


附件- 相片

(圖一)



(圖二)



(圖三)



(圖四)

