

澳門平台

PLATAFORMA

文綺華訪問
ENTREVISTA
HELENA SENNA
FERNANDES

增刊 SUPLEMENTO

旅遊 TURISMO

澳門平台 PLATAFORMA MACAU | 29.11.2019 | N 280
協作 COORDENAÇÃO: 安國標 ANTÓNIO BILRERO

澳門旅遊業面對新挑戰 Turismo de Macau enfrenta novos desafios

澳門旅遊局局長文綺華表示，旅客數量將繼續增長，但增速將放緩。當局重點將放在增加旅遊留澳時間。旅遊業的未來或取決於大灣區，當局亦研究開徵旅遊稅，研究結果即將出台，政府隨後亦會作決定。

A diretora dos Serviços de Turismo de Macau diz que o crescimento do número de turistas vai continuar, mas a um ritmo muito mais moderado. O foco está em aumentar o tempo de permanência na cidade. Já o futuro do setor passa pela Grande Baía. A introdução de uma taxa para turistas está em estudo. As conclusões estão para breve. Depois, o Governo decide

「未來將會繼續增長，但將來的增幅會放緩，甚或 “VAI CONTINUAR A HAVER AUMENTOS, MAS MAIS MODERADOS, MUITO MAIS

安國標

因鄰近城市的危機，港澳遊的旅行團的市場已不復存在，但這為發展新市場提供了機遇，大灣區將因此脫穎而出，旅遊業界必須好好把握並且懂得利用。旅客人數正不斷增長，到今年年底，預計旅客量將達到4,000萬人次。有關設立旅遊稅的問題，旅遊局局長文綺華說，該問題的研究已經接近尾聲，之後將由政府決定。

—澳門的旅客人數不斷增加。2019年估計會達到多少？

文綺華：即使不到4,000萬，相信亦十分接近。9月份的數字顯示，今年下半年的旅客增長開始放緩。即便如此，我們平均每個月仍有300多萬旅客。按此，原則上今年全年旅客將約有4,000萬人次。

—但這一數字超出了2022年才會達到這一目標的預期 ...

文綺華：這一大增幅是由於港珠澳大橋的開放。沒人想到大橋會帶來那麼多旅客。如今有一個新視角，他們現在不乘船，而是穿越大橋。之前沒有人估計到旅客人數會如此大幅增加。

—但是口岸、城市和空間都有限制 ...

文綺華：我們相信，未來將會繼續增長，但將來的增幅會放緩，甚或大幅放緩。我認為，從百分比來看，增長數字會低。不會是百分之10、百分之20的增長率。因我們不知道中美貿易戰將引發什麼結果，所以有較保守的看法。有報導指中美可能會有一個初步協議，故此，我們的評估仍然傾向保守。

—與其他城市一樣，在澳門是否有人批評旅客過多？如何使這一增長與居民的生活相互平衡？

文綺華：過去幾年，已經說過，我們不是在追求這些數字。但旅客來訪，我們不能叫他們別來。市場拓展方面的其中一個重點放在有直飛澳門航班的國際城市，竭力增加客人的留澳時間，當天往返的客人不是我們的工作重點，我們的策略是爭取更多過夜旅客和國際旅客。我們

正在調整整體宣傳策略，包括轉向大灣區。澳門是大灣區其中一個核心城市，從現在起，大灣區城市將密切合作，共同宣傳，把大灣區作為一個大旅遊區宣傳，努力共同拓展國際市場。

—您是在說澳門進入大灣區的新旅遊產品嗎？

文綺華：在今年4月份的澳門國際旅遊產業博覽會，我們作出一個新嘗試。以往博覽會的參會者先到達香港，這次他們先抵達廣州（機場），再從那裡出發，途經大灣區，然後進入澳門。接下來，我們將以此模式嘗試更多產品，充份利用周邊其他機場包括廣州及深圳，試著拓展這些路線，替代現有的產品。

—香港呢？很多人都習慣說，一方失利，另一方得利。澳門旅遊業如何看待鄰近地區的情況？

文綺華：一方面，它帶來了對澳門有利的東西，但另一方面，也給澳門帶來了巨大的衝擊。它既是機遇也成為市場發展的潛在威脅。就具體數字來說，我們正在追蹤香港事件的每週發展最新情況。

—已經做出這一評估嗎？

文綺華：在危機開始時，影響當然不是太明顯，因為預訂的行程包括旅遊行程和會展活動，都不可能一夜改變。所以有關數字當時未有明顯變化。然而，危機愈演愈烈，目前情況仍然持續，不僅旅遊行程，還有許多活動和相關安排被轉移至其他目的地或取消了，以避免香港的不確定因素。

—但具體地說，旅遊局的觀察所得是什麼？

文綺華：近數週，來訪澳門的國際旅客大幅減少。但由於沒有渠道，我們無法得知香港每週的具體數字。就澳門而言，我們看到國際旅客每週都加速地減少，而來訪的中國內地團客也大幅下跌。一般而言，團客都是港澳遊，我可以說，但這部分的市場現在已不存在。

—這裏有機會存在嗎？

文綺華：這是澳門旅遊業界和旅行社重

António Bilrero

O MERCADO DE GRUPOS QUE VIAJAVAM COM PACOTES TURÍSTICOS PARA HONG KONG E MACAU DEIXOU DE EXISTIR DEVIDO À CRISE NA CIDADE VIZINHA. UM MAL QUE É UMA OPORTUNIDADE PARA NOVOS MERCADOS, ONDE A GRANDE BAÍA VAI GANHAR DESTAQUE, REALÇA A DIRETORA DOS SERVIÇOS DE TURISMO. HELENA DE SENNA FERNANDES SUBLINHA QUE OS AGENTES TÊM DE SABER APROVEITAR. O NÚMERO DE TURISTAS NÃO PARA DE CRESCER. DEVE RONDAR OS 40 MILHÕES NO FINAL DESTES ANOS. SOBRE A CRIAÇÃO DE UMA TAXA TURÍSTICA, A RESPONSÁVEL DIZ QUE O ESTUDO SOBRE O ASSUNTO ESTÁ EM FASE DE CONCLUSÃO, COMPETINDO DEPOIS AO GOVERNO DECIDIR.

— O número de turistas em Macau não pára de crescer. Quais são as estimativas para 2019?

Helena Senna Fernandes – Se não chegar lá, vai ficar muito perto dos 40 milhões. Os números de setembro, as percentagens indicam um aumento mais suave do que na primeira parte do ano. Mas mesmo assim temos mais de três milhões de visitantes por mês. Por isso este ano, em princípio, vamos chegar mais ou menos aos 40 milhões.

— Mas esse número antecipa previsões que apontavam para ser atingido só em 2022...

H.S.F. – Mas este grande aumento, este grande de fluxo de turistas decorre da abertura da ponte [Hong Kong, Zhuhai, Macau]. Ninguém tem esta ideia de a

ponte vir a trazer tantos turistas. Há uma nova perspectiva. Em vez de utilizarem o barco, atravessam a ponte. Ninguém fez uma estimativa sobre este grande aumento de turistas.

— Mas as entradas, as cidades, os espaços têm um limite...

H.S.F. – Acreditamos que para o futuro vai continuar a haver aumentos, mas mais moderados, muito mais moderados. Julgo que em termos de percentagens, vão ser valores baixos. Não vão ser aqueles números que indicam crescimentos de 10, 20 por cento. Há igualmente perspectivas mais conservadoras. Não sabemos o que vai sair guerra comercial China, EUA. Dizem que, se calhar, vai haver um primeiro acordo, mas por isso temos de ser muito mais conservadores nas estimativas do que anteriormente.

— Em Macau, como noutras cidades, ouvem-se críticas ao excesso de turistas. Como compatibilizar esse crescimento com a vida das populações?

H.S.F. – Durante os últimos anos já dissemos que não estamos a procura dos números. As pessoas vêm. Não podemos dizer para não virem. Mas o nosso trabalho está centrado junto de cidades internacionais que têm voos diretos para Macau. Estamos apostados em aumentar o tempo de permanência na cidade. As pessoas que aqui vêm só por um dia não são, realmente, o foco do nosso trabalho. A estratégia é a procura de pernoitas e a procura de turistas internacionais. E estamos a fazer um ajustamento na estratégia global de promoção. Virados para o projeto da Grande Baía. De facto, daqui para a frente, vai haver uma grande colaboração com a Grande Baía em termos de promoção, divulgando-a como uma grande zona de turismo e tentar ir para

或大幅放緩」

“MODERADOS”

澳門旅遊局
BUREAU DE TURISMO
TOURISM OFFICE

從現在起，大灣區城市將密切合作，共同宣傳，努力共同拓展國際市場

Vai haver uma grande colaboração com a Grande Baía, divulgando-a como uma grande zona de turismo e tentar ir para mercados internacionais



新思考生意模式的機會。我們一直依賴港澳遊的旅客和團客。因這個業務一直非常穩定，旅遊行業和旅行社從來都沒有改變的需要。現今，他們必須重新全面地思考該策略。我們正與旅行社商討合作，試試看有那些市場接受包括澳門在內的大灣區旅遊產品。我們也正與香港合作，為危機過去之時做準備。大勢所趨，我們不能再等了；導遊和旅行社必須找到生存機會，直到香港度過危機。

—本地旅遊業的發展重心之一是會展產業(MICE)。該策略是否會繼續？

文綺華：政府已經說過，在多元化發展方面，創意產業、會議及展覽會等領域都屬於經濟多元化發展要努力的一部分，此外，還有中醫藥產業。在此情況下，通過結合醫療保健與旅遊，將重點放在養生旅遊上也可能成為澳門旅遊的一大吸引力。相信機會很多，且可與多元化策略完美結合。

—那文化旅遊呢？澳門歷史城區是聯合國教科文組織評定的世界遺產，澳門是聯合國教科文組織創意城市網絡(美食範疇)的成員，也是海上絲綢之路的一部分……所有這些都可以結合文化和旅遊……

文綺華：確實如此。在大灣區規劃中，澳門的角色定位很明確：是打造「以中華文化為主流，多元文化共存」的交流合作基地。博彩不是澳門旅遊業的推廣重點，我們一直專注於澳門的其他方面，並重點推動文化領域的發展。文化有多種形式，

mais longe, para mercados internacionais com a Grande Baía.

— Está a falar de novos pacotes turísticos com Macau integrado na Grande Baía? H.S.F. — Este ano durante feira do turismo, em abril, já fizemos um exercício. Em vez de trazer as pessoas e turistas internacionais como anteriormente através de Hong Kong, chegaram primeiro ao aeroporto de Cantão e depois a partir daí, fizeram a rota da Grande Baía, antes de chegarem a Macau. Daqui para a frente vamos tentar mais produtos neste modelo. Há vários aeroportos, Cantão e Shenzhen, e queremos conquistar mais esta rota, em vez de estarmos a usar os produtos existentes.

— E Hong Kong? Muitas pessoas têm o costume de dizer que o mal de uns é o bem de outros. De que forma o turismo de Macau olha para a situação na região vizinha?

H.S.F. — Por um lado, está a trazer algo de bom para Macau, mas por outro, também está a causar grandes transtornos à cidade. É uma mistura de oportunidades e também de possíveis ameaças para a evolução do mercado. Em termos de nú-

我們不是在追求這些數字。但旅客來訪，我們不能叫他們別來

Não estamos à procura dos números. As pessoas vêm. Não podemos dizer para não virem



例如澳門自身的文化資源、美食、生活方式和宗教傳統等，這就是我們在澳門以外地區推廣的東西，我們會繼續大力發展相關領域。

—旅客量方面。中國日趨成為一個全球性的客源市場，也是訪澳旅客的主要來源地。除亞洲國家/地區外，訪澳旅客的十大來源地僅有美國。那麼其他市場呢，例如歐洲？

文綺華：目前，我們在英國設有駐外代表，葡萄牙也有澳門特區駐外辦事處。我們正研究在德國重新設立中歐代表處。我們曾經在那裡設駐點，但成效一般，所以大約兩年前就關門了。我們現正研究在中歐設代表處，並重新佈署歐洲的代表處。研究表明，德國仍然是一個不錯的選擇。

另一方面，我們亦研究在北歐設代表處。由於芬蘭航空(Finnair)有亞洲航線(往

來香港)，對於那些想來這個地區/澳門的人來說，赫爾辛基是一個很好的中轉機場。故此，除了現有的(歐洲市場)，我們要研究這兩個地區：中歐和北歐。

—再說回越來越多的訪澳旅客。有人抱怨過多的旅客給城市及居民帶來了極大的壓力，尤其是歷史悠久的地區。有一些替代的旅遊線路，這是消除城市壓力，尤其是市中心地區壓力的方法嗎？

文綺華：我們目前正在嘗試(這種方法)。我們推了一些旅遊步行線路，有些比較受歡迎，有些相對沒那麼受歡迎。我們想要大力發展的一個區域是望德堂區。望德堂區有許多文化活動，亦有教堂，還有創意產業。然而在嘗試規劃替代方案方面還有許多工作要做。今年「澳門光影節」(12月舉辦)的活動場地首次包含北區。北區居民一直表達除了農曆新年花車匯

mos a observar isso nos números. Há uma grande diminuição dos grupos com origem na China que vinham visitar as duas regiões. Normalmente, as excursões vêm para Hong Kong e Macau, mas essa parte já não existe. Este mercado está completamente... posso dizer, que este mercado não existe.

— Há aqui uma oportunidade?

H.S.F. — É uma oportunidade para a indústria de Macau, as agências de viagens repensarem a forma de fazerem negócios. Estivemos sempre dependentes dos turistas, dos grupos de Hong Kong e Macau. A indústria e as agências nunca tiveram essa necessidade de mudar porque aquele negócio foi sempre muito estável. Neste momento estão forçados a repensar completamente a estratégia. Estamos a trabalhar com as agências para ver outros mercados e produtos que combinem Macau e a Grande Baía. Estamos a trabalhar em conjunto (com Hong Kong) para quando a crise passar. Até lá, a grande tendência é a necessidade de mudar, não podemos ficar à espera. Os guias turísticos, as agências de viagem têm de encontrar oportunidades

演外，該地區沒有其它大型活動。這就是我們首次將其納入光影節活動範圍的原因，而逸園賽狗場舊址將成為光影節表演的其中一個地點。此舉的目標是擴大活動範圍，吸引更多旅客到城市北區。

—還有氹仔和路環...

文綺華：是的，是的。正如我所提到的，還有其他地區，路環和氹仔現在那裏已經得到了較大的發展。氹仔已經有很多遊客，例如官也街、氹仔舊城區。路環也有不少旅客。從現在開始，我們將在這些地區投入更多的精力。我們想要發展不同區域並達致分流旅客。這不僅是旅遊部門的工作，還需要其他領域的配合，例如交通和基礎設施等。許多領域都需要改進的地方。

—廣受關注的「旅客稅」是否會推進？

文綺華：有關研究報告已接近完成。就此課題，各持份者均有各自意見，並有不同的思考角度。當然，澳門居民希望旅客稅出台，但業界和旅客都認為不是一個好主意。此報告還包括研究其他已經引入並正在實施旅客稅的國家/地區的模式。待完成此研究報告後，會將所有數據呈交政府，並由政府做出決定。站在旅遊工作方面，我們不會持有任何立場。

—就個人而言，您是贊成還是反對？

文綺華：正如(譚俊榮)司長所言，關於引入旅客稅方面，我們必須非常謹慎。不僅是站在當下，更需要留意最近幾個月的相關發展，我們必須以此為思考點。

(於11月15日受訪) ●

para sobreviveram até a crise de Hong Kong passar.

— Uma das apostas no setor turístico local passa pelo MICE (sigla em inglês de Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions – Encontros, Incentivos, Conferências e Feiras). É para continuar?

H.S.F. — O Governo já tem dito que em termos de diversificação, neste setor, a parte das indústrias criativas, das convenções, das feiras, etc, fazem parte desse esforço de diversificação económica, às quais se junta, também a medicina tradicional chinesa. Neste



FOTO: GONÇALO LOBO PINHEIRO

caso, a aposta num turismo virado para o bem-estar pode tornar-se também numa atração turística de Macau, ao combinar um turismo voltado para a medicina e o bem-estar. Há oportunidades e isso combina bem com uma estratégia de diversificação.

– E o turismo cultural? O centro histórico é património mundial da UNESCO, Macau integra a rede de cidades criativas da UNESCO (na vertente gastronomia), quer integrar a Rota da Seda Marítima. Tudo isto casa cultura e turismo...

H.S.F. – Exato. No plano da Grande Baía o papel de Macau está bem definido: ser uma base para o intercâmbio entre a cultura chinesa e outras culturas. Mas o turismo da região nunca fez uma grande promoção em termos do jogo. Nunca tivemos essa necessidade. Da nossa parte apostamos sempre em outros aspetos de Macau. Sobretudo, temos promovido sempre a área da cultura. E a cultura tem muitas formas. A cultura em si, a comida, o modo de vida e as tradições religiosas, por exemplo. E é isso que promovemos fora de Macau. E vamos continuar a apostar nisso.

– Fluxos turísticos. A China assume-se cada vez mais como um mercado emissor global, é também do lado de lá da fronteira que chega o maior número de turistas a Macau. Fora da Ásia, no top 10, aparecem apenas os Estados Unidos. E outros mercados. A Europa, por exemplo?

H.S.F. – Atualmente temos representação em Inglaterra e em Portugal. Estamos a estudar reestabelecer uma representação no centro da Europa, em princípio na Alemanha. Já lá estivemos, não estava a produzir muito bem e encerrou há cerca de dois anos. Como disse, estamos a estudar voltar a abrir no centro da Europa. Queremos reequacionar toda a nossa representação na Europa. E os estudos indicam que a Alemanha continua a ser uma boa aposta. Por outro lado, estamos a estudar a parte da Escandinávia. A Finnair (companhia aérea finlandesa) voa para este lado e Helsínquia é um bom aeroporto em termos de trânsito para quem quer vir para aqui. Por isso estamos a estudar estas duas áreas. Europa central e Europa do norte. Além dos que já temos, obviamente.

– Voltando ao número crescente de turistas na cidade. Há quem se queixe do excesso de pressão sobre a cidade e os cidadãos, sobretudo na zona histórica. Existem alguns circuitos turísticos alternativos. É esse o caminho para retirar a pressão, nomeadamente do centro da cidade?

H.S.F. – Neste momento, estamos a tentar [esse caminho]. Introduzimos alguns roteiros, uns mais populares, outros menos. Há uma área da cidade que queremos apostar, a da igreja de São Lázaro. Ali existe mais oferta cultural. Há as igrejas, mas além destas há ali indústrias criativas. Mas há mais trabalho em curso nesta tentativa de criar alternativas. À próxima edição do Festival de Luz [em dezembro] vai ser acrescentada uma nova área, localizada na zona norte da cidade. A zona norte tem-se queixado de não receber mais atividades, além da parada no ano novo chinês. Há ali pouca atividade. Por isso a incluímos no âmbito do Festival de Luz, pela primeira vez, estando previstas, designadamente sessões de projeção de imagens [vídeo mapping] no antigo canidromo. O objetivo é alargar a oferta e atrair mais turistas para a zona norte da cidade.

– E ainda há a Taipa e Coloane...

H.S.F. – Sim, sim. Há outras zonas, como disse, Coloane e Taipa. Neste momento, as coisas estão muito mais evoluídas. A Taipa já tem muitos visitantes, como na rua do Cunha. [Taipa Velha], por exemplo. Coloane também vai tendo muitos turistas. São zonas do território nas quais vamos apostar ainda mais daqui para a frente. Queremos e vamos apostar em diferentes zonas para dividir o fluxo de turistas. Mas esse não é um trabalho só do turismo. Implica com outras áreas, como o trânsito, as acessibilidades e as infraestruturas. Há coisas que têm de ser melhoradas em diferentes áreas.

– E a tão falada taxa turística. Avança ou não avança?

H.S.F. – Estamos em fase final de acabar este estudo. Há grandes diferenças em termos dos setores envolvidos, com abordagens distintas na forma de olhar e pensar este assunto. Claro que os moradores no território querem introduzir a taxa. Já a indústria e os turistas acham que não é uma boa ideia. Temos estudado os casos de outros países onde a taxa turística foi introduzida e está em aplicação. Estamos a ultimar o estudo como disse. Da parte do turismo não vamos tomar qualquer posição. Estamos a fazer o estudo e vamos apresentar todos os dados para o Governo então decidir.

– E pessoalmente, é a favor ou contra?

H.S.F. – Acho que já ouvimos o nosso secretário [Alexis Tam] a dizer uma vez que temos de ter muita cautela na introdução de uma taxa. Neste momento, e olhando para a evolução dos acontecimentos nos últimos meses, temos de tomar isso como um ponto de pensamento. ●

(Entrevista realizada a 15 de novembro)

旅遊業數據

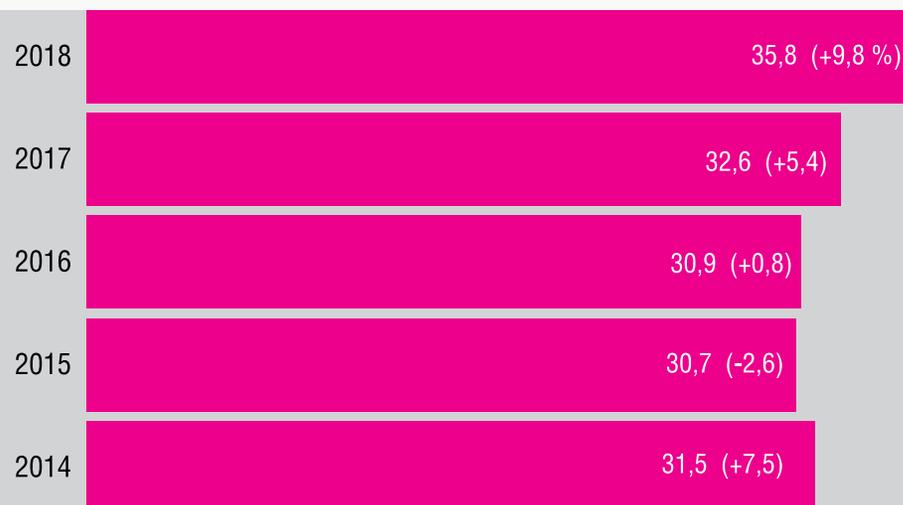
Turismo em números

訪客總人數 (百萬)

TOTAL DO NÚMERO DE VISITANTES (Milhões)

2018年澳門已連續第三年錄得入境旅客總數增加。本圖所示2014年至2018年這五年間，2015年是唯一的例外，遊客數量下降約80萬，主要源於中國內地遊客數量下降。

Macau registou em 2018, pelo terceiro ano consecutivo, um crescimento do número total de visitantes chegados à região por terra, mar e ar. No período em análise – os cinco anos compreendidos entre 2014 e 2018 – a única exceção aconteceu em 2015, com uma quebra que rondou os 800 mil visitantes, a esmagadora com origem na China continental.



Fonte: DSEC

酒店入住率

TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

澳門酒店入住率連續四年(2015年至2018年)增長，客房供應量也隨遊客量逐年增長

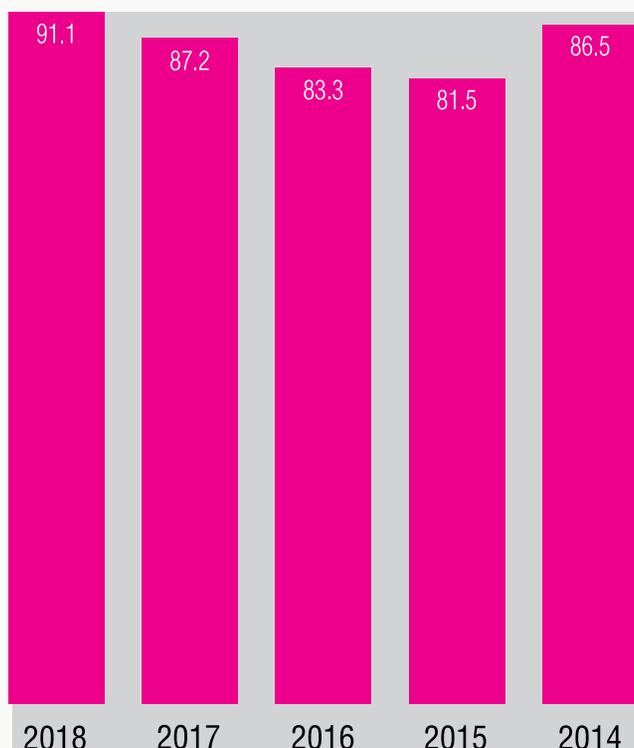
A taxa de ocupação das unidades hoteleiras do território tem vindo a crescer, pelo quarto ano consecutivo (entre 2015 e 2018), num território em que a oferta de camas tem acompanhado, ano a ano, o crescimento do afluxo turístico.

酒店及客房

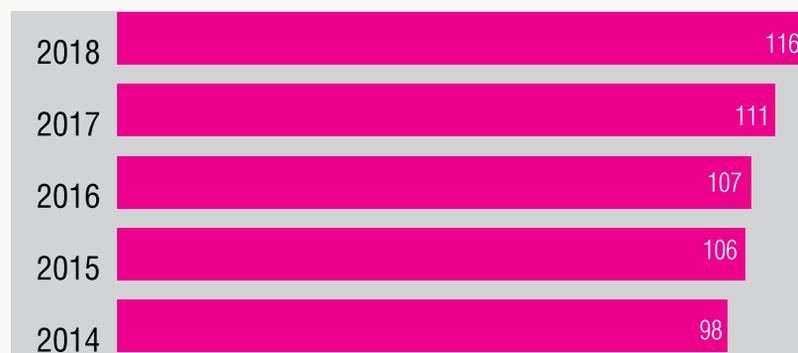
HOTÉIS E QUARTOS

2014年至2018年間訪客數量增加400萬，在此期間澳門的酒店和客房數量有所增加。四年中，有13家酒店陸續開業，客房數量增加近1萬間。

Ao crescimento do número de visitantes na ordem dos quatro milhões (entre 2014 e 2018), respondeu a região com o aumento do número de unidades hoteleiras e de quartos no período. Em quatro anos abriram mais 13 hotéis, número que se traduziu em quase mais 10 mil quartos.



酒店數量 NÚMERO DE HOTÉIS



客房數量 NÚMERO DE QUARTOS

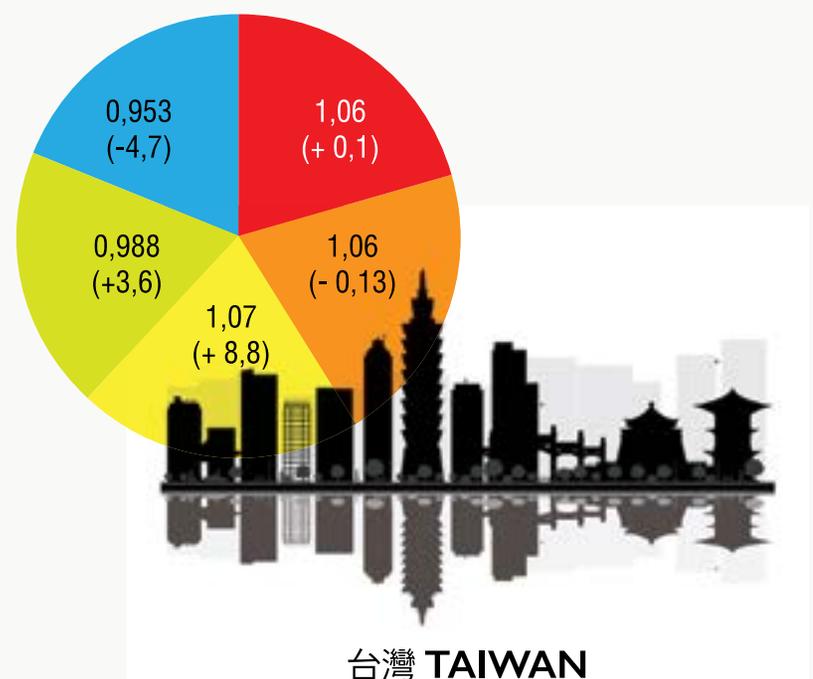
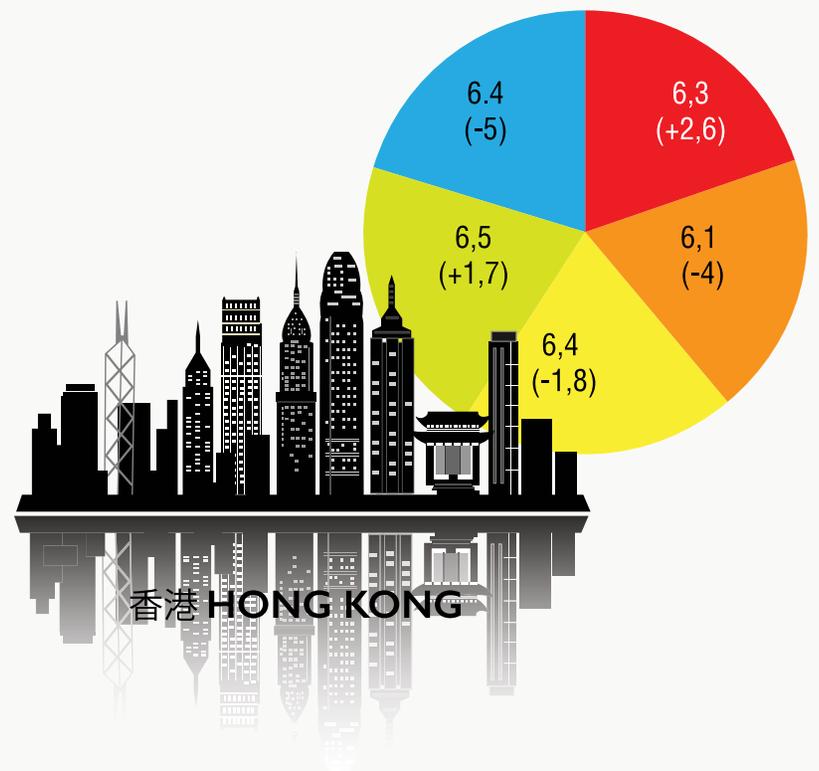
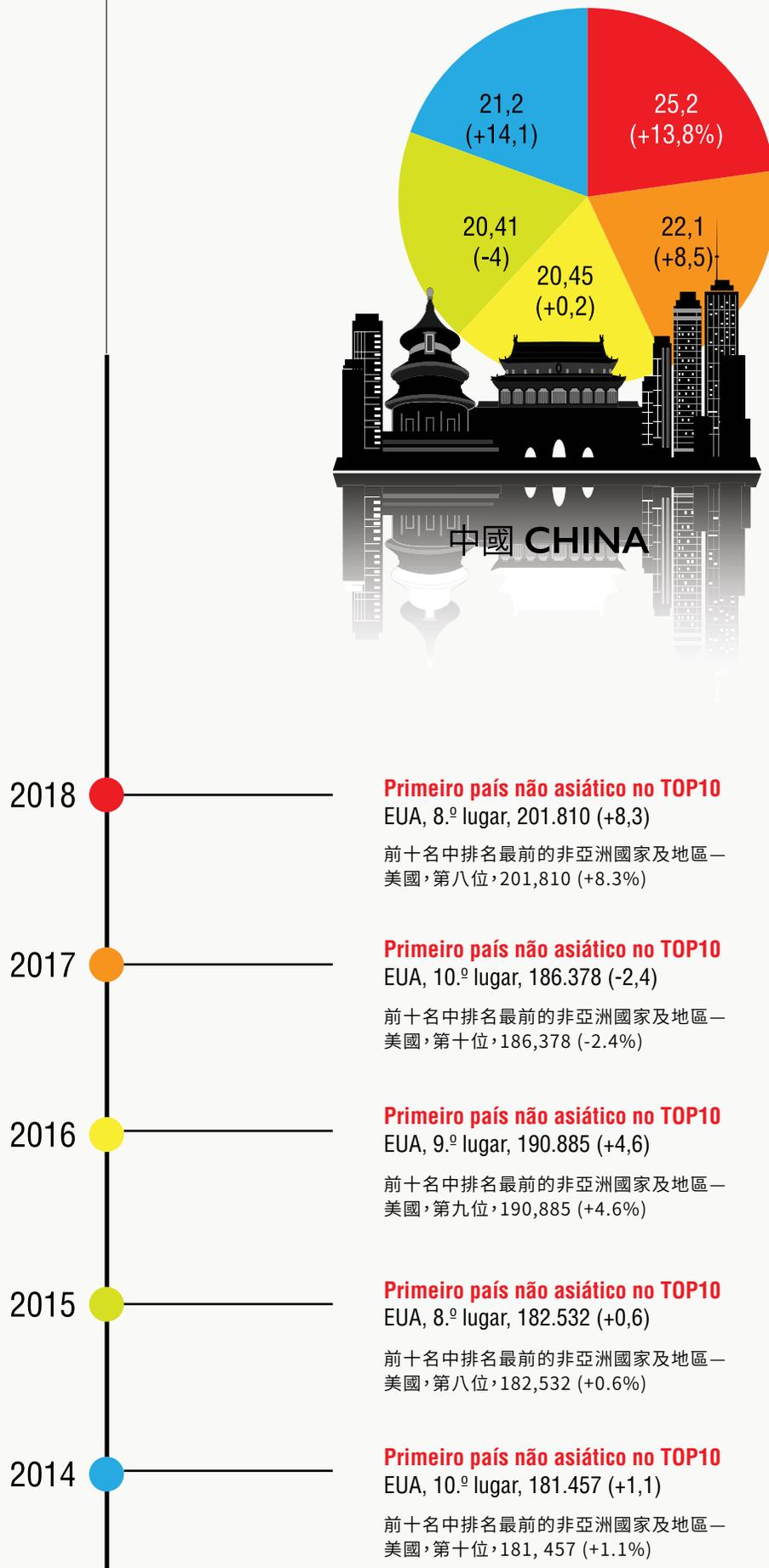


訪客來源 (前三名)

ORIGEM DOS VISITANTES (Top 3 - em milhões)

訪問澳門的遊客來源地主要集中在亞洲。中國大陸、香港和台灣長期佔入境澳門遊客的頭三位置。美國是唯一進入澳門十大遊客來源地的非亞洲國家及地區。

O mercado de origem dos visitantes de Macau está centralizado, praticamente na totalidade, na Ásia. A China Continental, Hong Kong e Taiwan são, por ordem decrescente, os crónicos mercados TOP3 de Macau. Os visitantes dos Estados Unidos são os únicos oriundos de um país não asiático entre os dez primeiros mercados de origem dos turistas que vêm a Macau.



Fonte: DSEC

MACAU 澳門
FESTIVAL DE LUZ
DE MACAU
LIGHT
FESTIVAL
光影節

慶祝澳門特別行政區成立
Celebrações do Estabelecimento da R.A.E.M.
Celebrations of the Establishment of Macão SAR



尋光
EXPLORE
THE LIGHT
À DESCOBERTA DA LUZ 之旅

01 - 31
12. 2019



主辦單位
Organizer
Organizador



澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO
MACAO GOVERNMENT TOURISM OFFICE

合辦單位
Co-Organizers
Coorganizadores



澳門特別行政區政府文化局
INSTITUTO CULTURAL do Governo da Região Administrativa Especial de Macão



澳門特別行政區政府體育局
Instituto do Desporto do Governo da R.A.E.M.
Sports Bureau of Macao SAR Government