

品牌故事@澳門

策劃：蘇添平、郝雨凡、王海濤、李自松
 主辦：香港文匯報、澳門蓮花衛視
 支持：澳門特區政府經濟局、澳門消費者委員會、澳門大學
 贊助：工商業發展基金
 主編：王海濤
 採編、攝影：香港文匯報澳門新聞中心

特刊 ■ 責任編輯：劉辰輝 版面設計：歐鳳仙

■澳門中國旅行社股份有限公司董事長柯海帆

澳門中國旅行社

成立於一九六一年的澳門中國旅行社，見證了澳門逾半個世紀的滄桑巨變，也為維護澳門的穩定繁榮貢獻良多，經過幾代人的開拓經營，現已發展成為擁有十四間全資和合資公司，成為澳門旅遊行業人數最多、規模最大、服務功能最全的綜合性旅遊企業。

品牌宣言

「用最好的回報社會」作為企業宗旨，樹立「求發展，講誠信，比業績」的企業核心價值觀。

品牌之光

1991年6月10日，澳門中國旅行社獲得時任澳門總督韋奇立頒發的「旅遊功績勳章」。

2001年12月19日，澳門中國旅行社獲得了時任澳門特區政府行政長官何厚鏵頒發的「旅遊功績勳章」。

品牌標識



一個中間印着「旅」字的紅五星，下方標有「MACAU」字樣的標識，寓意澳門中國旅行社特殊的使命和背景，以及紮根澳門，走向世界的經營理念。



品牌傳奇

植根澳門 歷史使命責任重

上個世紀六十年代，東南亞多國相繼爆發大規模的排華浪潮，大批華僑流離失所，被迫離開原居住國，經澳門投奔祖國。根據國家要求，做好歸國華僑定居的指示精神，一九六一年六月，澳門知名社會活動家柯正平先生，開始籌辦澳門中國旅行社（簡稱：澳中旅）。

「澳中旅」成立後，為海外僑胞回國定居，進行接待和轉送工作立下了汗馬功勞。隨著業務範圍的不斷擴大，一九六六年，「澳中旅」除了為港澳同胞、海外僑胞及外國人前往大陸觀光旅行提供服務外，還設立了「接待站」，專門接待經澳門轉赴內地的海外僑胞及國際友人。

一九七九年，受國家公安部委託，「澳中旅」開始為市民辦理《港澳同胞回鄉證》。一九八八年，為順應當時台灣同胞急切前往祖國大陸探親的訴求，「澳中旅」再次受到國家有關部門的委託，承擔起接待乘坐「華澳輪」回大陸探親的台灣同胞，由此，開始了為台灣同胞提供前往大陸觀光旅遊、定居、探親的服務。一九九二年五月，受公安部委託，「澳中旅」開始辦理《台灣居民往來大陸通行證》，肩負起了促進兩岸交流的橋樑角色。由於歷史的緣由，「澳中旅」肩負起了中央政府所賦予的歷史特殊使命，這在旅遊史上堪稱締造了一個奇蹟。

一九八八年一月十五日，《中葡聯合聲明》生效，由此之日起至一九九九年十二月十九日澳門回歸祖國前夕的12年，成為中葡政權交替的過渡期，在這段時期，澳門中國旅行社作為新華社駐澳門分社的直屬企業，積極配合國家政策，為澳門平穩過渡，政權順利交替做了重要的貢獻。

一九九九年十二月，在澳門回歸的重要歷史時刻，澳門中旅更是承擔起接待中央政府代表團、中央代表團、三軍儀仗隊、軍樂團及世界各地的僑領等重任。可以說，澳門中國旅行社是澳門社會變遷的見證者也是親歷者。

一九八八年一月十五日，《中葡聯合聲明》生效，由此之日起至一九九九年十二月十九日澳門回歸祖國前夕的12年，成為中葡政權交替的過渡期，在這段時期，澳門中國旅行社作為新華社駐澳門分社的直屬企業，積極配合國家政策，為澳門平穩過渡，政權順利交替做了重要的貢獻。

一九九九年十二月，在澳門回歸的重要歷史時刻，澳門中旅更是承擔起接待中央政府代表團、中央代表團、三軍儀仗隊、軍樂團及世界各地的僑領等重任。可以說，澳門中國旅行社是澳門社會變遷的見證者也是親歷者。

一九九九年十二月，在澳門回歸的重要歷史時刻，澳門中旅更是承擔起接待中央政府代表團、中央代表團、三軍儀仗隊、軍樂團及世界各地的僑領等重任。可以說，澳門中國旅行社是澳門社會變遷的見證者也是親歷者。



■1994年3月28日，澳門中旅(集團)成立典禮。(左起：時任澳門中旅(集團)董事長柯正平、新華社澳門分社社長郭東坡、澳門總督韋奇立、澳門中華總商會會長馬萬祺等)



■位於新馬路1號的澳門中國旅行社舊址。

放眼世界 多元發展拓商機

為適應市場發展和變化的需要，強化企業管理，二零零七年七月，澳門中旅(集團)有限公司與南光(集團)有限公司合併，「澳中旅」成為南光(集團)屬下企業。合併後，南光集團對中旅原有的業務進行內部機制調整，並在原有業務的基礎上，進行資源整合和人員調整，從此，「澳中旅」走進了歷史賦予的新時代。

二零零七年，為促進澳門經濟朝適度多元化發展，「澳中旅」成立客運中心；零八年起，成立會展中心，為會議展覽提供服務。同年，正式與香港中旅汽車服務有限公司簽署合作協議，共同經營澳門至廣東各地的跨境客運業務。至此，澳門中旅成為澳門第一個擁有跨境兩地旅遊巴士的旅行社。

二零零九年十二月，應特首崔世安提出，澳門與江門建立「門對門」的合作。「澳中旅」率先開通澳門至江門(開平)的跨境世遺旅遊專線，為粵澳民眾了解和參觀兩地世遺文化提供了便利。

柯海帆說，為了讓澳門人走得更遠，更便捷的去了解廣東各地。2011年澳門中旅又開通澳門與惠州休閒旅遊專線的直達班次，能夠讓兩地的民眾更好的了解不同的城市帶來的不同文化。

柯海帆表示，隨着國家《十二五規劃》、《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要(2008-2020)》以及《粵澳合作框架協議》的簽訂，明確地把澳門定位為世界旅遊度假休閒中心，體現了中央政府對粵澳合作的高度重視，這同時也為澳門中旅帶來了更加廣闊的發展空間。今天的澳門中國旅行社，從原來創立之初兩把椅子，三位員工，逐漸到擁有十四間全資和合資公司，成為澳門旅遊行業人數最多、規模最大、服務功能最全的綜合性旅遊企業。

對外，澳門中旅服務旅客，對內，它亦是紮根澳門，服務於澳門民眾的機構。2011年1月，澳門中旅收購了澳門公共汽車有限公司，正式進入澳門公共交通領域。2014年7月1日，由中旅旗下的新時代巴士公司也正式接管維澳聯運(俗稱：綠巴)。

柯海帆表示，在澳門，主要的公共交通工具就



■澳門中國旅行社辦證大廳

是巴士，要管理澳門三分之二的公共巴士，沒有一套制度化的規範管理，是無法運作的。「澳中旅」按照國家安全委員會的要求以及澳門特區政府頒布的相應的法律法規來制定相關的制度標準。車輛從維修到出行，都有一系列的安全制度，也包括有ISO的認證。她強調說：「無論是公共巴士還是旅遊巴士，我們管理的部分，都推行安全生產的規範化制度。定期做安全培訓，從制度到個人，增強員工的安全意識。」

春華秋實 和衷共濟鑄豐碑

五十多年來，「澳中旅」始終堅持「愛國愛澳」的精神，悠久的歷史和優秀的企業文化既是前輩留給澳中旅的寶貴財富，也是可繼承和弘揚的壓力和動力。歷盡半個多世紀的「澳中旅」唯有積極進取，才能不斷豐富品牌內涵，提升品牌價值，增強品牌的感召力。

柯海帆表示，「每當遇到大型的活動，我們的領導一定會出現在最前線！不論是以前老一代的中旅領導者，還是今天。」

據柯海帆回憶，無論是每年水陸聯運最繁忙的春節高峯期，還是當年「沙士」肆虐時，澳門中旅上下一心，領導凡事都以身作則，身先士卒，員工則以大局為重，毫無怨言，這種和諧、信任的企業文化是澳中旅最寶貴的財富。

「正是這種精神，令我們的企業能堅持到今天，就是憑藉一個『信』字，信任！」談及澳中旅的企業文化，柯海帆感觸頗深：「一個企業能有今時今日這樣的成績都是靠員工，而非靠領導一人。」

展望未來，柯海帆表示：「未來我們希望，立足澳門發展，再邁向內地，向外走。當下還是希望我們先把眼前的事情做好，做紮實。延續我們目前四個方面的業務：旅遊、證件辦理(中央賦予我們的職責)，文創會展以及客運。」

經過幾代人開拓經營的「澳中旅」，現已發展成為澳門規模最大的旅行社，不僅創下了粵澳旅遊合作的先河，也架起了溝通兩岸四地民族文化交流的橋樑。澳門回歸祖國十五周年來，「澳中旅」成為一個迅速崛起的企業群體，倍受本澳社會及海內外各界矚目，為澳門朝着適度多元化經濟發展的目標，注入了強勁的生機和活力。



■2009年12月28日，澳門中旅正式開通澳門至開平世遺旅遊專線車。

了澳門公共汽車有限公司，正式進入澳門公共交通領域。2014年7月1日，由中旅旗下的新時代巴士公司也正式接管維澳聯運(俗稱：綠巴)。

品牌秘笈

秘笈一、特殊使命

「澳中旅」是澳門唯一辦理《港澳同胞回鄉證》和《台灣居民往來大陸通行證》的機構。主要業務包括：代辦《台灣居民往來大陸通行證》及簽注，代辦《港澳居民往來內地通行證》，代辦內地居民來澳門就學和就業人員換發《往來港澳通行證》及簽注延期，代辦持有中國普通護照和澳門非永久性居民身份證人士的半年多次有效《入境通行證》，代辦外國人及外籍華人入境簽證等。組織國內居民澳門遊，組織澳門居民往國內及海外旅行團，代訂澳門、香港、國內及世界各地酒店，代訂飛往全國各地及世界各地機票，代訂廣州出發至全國各地火車票等，此外，還增加了經營澳門至廣州等珠三角各地往返專線班車及

包旅遊車服務。辦理各類中國公證文書及提供其它中國法律服務等。

秘笈二、品牌影響力

澳門中國旅行社成立逾半個世紀，一個中間印着「旅」字的紅五星的品牌LOGO，見證了澳門逾半個世紀的滄桑巨變，也是澳門市民最熟悉的澳門品牌之一，經過幾代人的開拓經營，現已發展成為澳門規模最大的旅行社。

秘笈三、經營範圍廣

澳門中國旅行社擁有十四間全資和合資公司，成為澳門旅遊行業人數最多、規模最大、服務功能最全的綜合性旅遊企業。2011年1月，澳門中旅收購

秘笈四、科學管理規範

「澳中旅」通過專業化水準的旅遊企業管理和富有創新精神、高素質的專業隊伍，為本澳市民以及來自世界各地的遊客帶來高品質的專業服務。