

Press Release
新聞稿

理大發表二零一六年度 「旅客滿意指數」及「旅遊服務質量指數」報告

香港理工大學（理大）酒店及旅遊業管理學院發表的二零一六年度「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」顯示，結果與二零一五年比較總體有所提高。二零一六年度「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」分別為 75.02 及 75.87。

「理大旅客滿意指數」比二零一五年的 74.71 提高了 0.31，反映指數已從二零一四年的大幅下滑逐步恢復過來。與此同時，「理大旅遊服務質量指數」亦比二零一五年的 75.22 提高了 0.65 點。

理大酒店及旅遊業管理學院副院長、陳澤富伉儷國際旅遊教授及「理大旅客滿意指數」首席研究員宋海岩教授說：「二零一四年和一五年的社會及政治問題令香港旅遊業在二零一六年遇到一些波折。香港作為首屈一指的旅遊目的地形象蒙上污點。」在此背景下，與二零一五年相比，二零一六年來自美洲、歐洲、非洲及中東、台灣和澳門、以及日本與韓國市場的旅客的滿意度有所提高，而其他三個客源市場的「旅客滿意指數」則下降。

國家/地區	2016	2015	點(+/-)
美洲	80.64	80.17	+0.47
歐洲、非洲及中東	78.04	75.30	+2.74
澳洲、新西蘭及太平洋地區	77.43	78.37	-0.94
南亞及東南亞	74.59	74.72	-0.23
台灣及澳門	74.04	72.69	+1.35
中國內地	73.51	73.64	-0.07
日本與韓國	66.84	66.29	+0.55

就旅遊相關行業而言，交通、旅遊景點和餐飲行業亦受到影響。

服務行業	2016	2015	點(+/-)
------	------	------	--------

Press Release

新聞稿

交通	78.19	78.57	-0.38
出入境部門	76.77	74.95	+1.82
旅遊景點	75.04	75.24	-0.20
酒店	74.03	71.86	+2.17
零售	73.24	72.78	+0.46
餐飲行業	72.40	72.57	-0.17

「理大旅客滿意指數」不僅評估服務行業的長期競爭力，亦將多個國際旅遊目的地的情況進行比較。該指數除了受到香港旅遊從業人員的重視外，亦廣為其他國家和城市採用，包括新加坡和澳門（二零一零年）、中國廣東省（二零一二年）、以及澳洲（二零一四年）。「理大旅客滿意指數」於二零零九年首次推出，今次二零一六年「理大旅客滿意指數」是第八個年度發表。

而「理大旅遊服務質量指數」則於二零一二年首次發表，它將六大旅遊服務質量指數加權平均，從而評估香港旅遊服務的整體質量。

在七個客源市場中，中國內地以及澳洲、新西蘭與太平洋地區的「理大旅遊服務質量指數」評分低於二零一五年的結果。

國家/地區	2016	2015	點(+/-)
美洲	81.92	80.84	+1.08
歐洲、非洲及中東	78.31	74.93	+3.38
澳洲、新西蘭及太平洋地區	77.96	80.00	-2.04
台灣及澳門	75.80	72.64	+3.16
南亞及東南亞	75.29	73.83	+1.46
中國內地	74.45	75.64	-1.19
日本及韓國	66.55	65.27	+1.28

Press Release

新聞稿

就六個旅遊服務行業而言，二零一六年出現一個比較均衡的波幅。

服務部門	2016	2015	點(+/-)
交通	78.69	78.45	+0.24
出入境部門	77.55	75.78	+1.77
酒店	75.92	73.04	+2.88
旅遊景點	75.36	75.45	-0.09
零售	73.90	72.76	+1.14
餐飲行業	73.67	73.86	-0.19

二零一六年「理大旅遊服務質量指數」為 75.87，比同年的「理大旅客滿意指數」75.02 高出 0.85。兩項指數之間的差異有助顯示服務表現未能提高旅客滿意度的範疇。

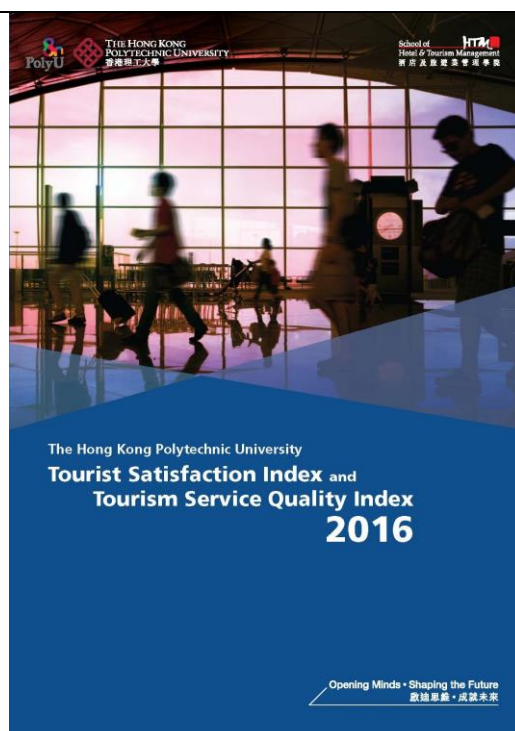
理大酒店及旅遊業管理學院院長、郭炳湘基金國際酒店服務業管理教授及「理大旅遊服務質量指數」首席研究員田桂成教授表示：「透過綜合『理大旅客滿意指數』及『理大旅遊服務質量指數』，可以有助旅遊業持份者更清晰了解自己的競爭力及優勢，從而為旅客提供高質量的體驗旅遊，支持旅遊業的可持續性發展。這兩項指數亦有助香港公共部門制定政策，提升香港作為國際旅遊目的地的吸引力。」

他續說：「酒店及旅遊業管理學院致力為旅遊行業進行前沿研究，以幫助業界應對全球各項挑戰。」

「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」網站：<http://www.touristsatisfaction.org>

Press Release

新聞稿



二零一六年度「理大旅客滿意指數」為 75.02，「理大旅遊服務質量指數」則為 75.87。

關於理大酒店及旅遊業管理學院

近四十年來，理大酒店及旅遊業管理學院為酒店及旅遊教育重新定位，成為世界頂尖的酒店與旅遊教育學府。學院在 2017 上海軟科世界一流學科排名的「旅遊休閒管理」類別中位列全球第一、在 2017 世界大學排名中心的「酒店、休閒、體育與旅遊」類別中排名世界第一位，並在 2017 QS 世界大學排名的「酒店與休閒管理」類別中排名首三位，是卓越教育的象徵，引證了學院為酒店及旅遊發展開創新紀元的使命。

學院擁有來自二十二個國家和地區的七十五位學者，提供由學士學位至博士程度的優質課程。二零一二年，學院獲國際酒店餐飲及學術教育委員會 (I-CHRIE) 頒發「McCool 突破獎」，藉此表揚學院以其教研酒店唯港薈為核心，在酒店及旅遊教育領域取得突破、實現創新。學院是聯合國世界旅遊組織 (UNWTO) 知識網路成員之一，亦是 *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, *Journal of Teaching in Travel and Tourism* 及 *Journal of China Tourism Research* 等學刊的編輯基地。

Press Release

新聞稿

詳情查詢： 顏寶蓮女士
理大酒店及旅遊業管理學院高級市場推廣經理

電話： (852) 3400 2634

電子郵箱： pauline.ngan@polyu.edu.hk

網址： www.polyu.edu.hk/htm

日期： 二零一七年九月十二日