

新聞稿

理大發表二零一五年度 「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的研究顯示,二零一五年度「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」比二零一四年同期均錄得增長。二零一五年度「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」分別為 **74.71** 及 **75.22**。

「理大旅客滿意指數」比二零一四年的 **74.50** 提高了 **0.21**, 這輕微的增幅說明旅客總體上比二零一四年的受訪旅客對香港的旅遊服務更加滿意, 不過滿意水平在不同客源市場有所差異。與此同時, 「理大旅遊服務質量指數」亦比二零一四年的 **74.51** 提高了 **0.71**。

理大酒店及旅遊業管理學院副院長及「理大旅客滿意指數」首席研究員宋海岩教授表示: 「二零一四年和一五年的社會及政治問題令香港旅遊業在二零一五年遇到一些波折; 值得注意的是, 與來自中國內地的旅客相比, 這些問題似乎對於來自美洲、澳洲、新西蘭和太平洋地區以及歐洲、非洲和中東的旅客滿意度影響較大。」

數據顯示, 來自美洲的旅客滿意度最高, 得分為 **80.17**, 比二零一四年的 **81.16** 下降了 **0.99**。其次是澳洲、新西蘭及太平洋地區 (**78.37**), 下降了 **1.28**; 緊隨其後的歐洲、非洲和中東 (**75.30**), 持續下降了 **1.51**; 南亞及東南亞 (**74.72**), 下降了 **0.88**; 中國內地 (**73.64**), 增加了 **0.06**; 台灣和澳門 (**72.69**), 增加了 **1.44**; 以及日本和韓國 (**66.29**), 下降了 **0.69**。

在六個旅遊相關行業中, 交通獲得的「理大旅客滿意指數」分數最高, 接著是旅遊景點、出入境部門、零售、餐飲行業和酒店。

「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。有關指數已拓展至其他地區, 包括獲新加坡和澳門(二零一零年)、中國廣東省(二零一二年)以及澳洲(二零一四年)採用。「自二零零九年首次發表以來,

新聞稿

二零一五年『理大旅客滿意指數』是第七次發表。我們希望越來越多目的地會考慮使用這個廣泛的框架評估目的地競爭力。」宋海岩教授說。

另一個指數「理大旅遊服務質量指數」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，來自美洲旅客的服務質量指數評分最高，為 **80.84**，比前一年下降 **0.85**；其次是澳洲、新西蘭及太平洋地區 (**80.00**)，下降了 **0.11**；中國內地 (**75.64**)，增加了 **0.74**；歐洲、非洲和中東 (**74.93**)，下降了 **3.20**；南亞與東南亞 (**73.83**)，下降了 **1.88**；台灣和澳門 (**72.64**)，增加了 **0.02**；以及日本和韓國 (**65.27**)，下降了 **0.33**。

二零一五年「理大旅遊服務質量指數」(**75.22**)，比同年的「理大旅客滿意指數」(**74.71**) 高出 **0.51**，這差異有助偵測服務表現未能提高旅客滿意度的行業。

理大酒店及旅遊業管理學院院長及「理大旅遊服務質量指數」首席研究員田桂成教授說：「香港的旅遊業在過去兩年間受挫，我們必須重新思考策略，以重建旅客的信心，並重新引起他們到香港旅遊的興趣。」

他說：「『理大旅客滿意指數』及『理大旅遊服務質量指數』有助實現旅遊業的可持續發展，幫助持份者進一步了解自己的競爭力及能力，從而為旅客提供高質量的體驗。這兩項指數亦有助香港公共部門制定政策，增加香港作為國際旅遊目的地的吸引力。」

「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」網址：

<http://www.touristsatisfaction.org>

(完)

新聞稿

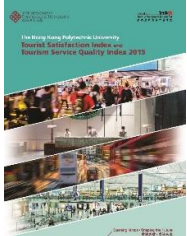
詳情查詢：

酒店及旅遊業管理學院高級市場推廣經理顏寶蓮女士

電話：(852) 3400 2634

電郵：pauline.ngan@polyu.edu.hk

二零一六年六月八日

圖片(檔案名稱：Photo.jpg)	圖片說明
	二零一五年度「理大旅客滿意指數」為 74.71，「理大旅遊服務質量指數」則為 75.22。