

## 新聞稿

### 理大發表二零一四年度 「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二零一四年度「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」研究報告。兩項指數分別為 74.50 及 74.51，與去年同期比較皆錄得下降。

「理大旅客滿意指數」從二零一三年的 75.96 下降了 1.46，表現出自二零零九年指數發表六年來最大的跌幅。與此同時，「理大旅遊服務質量指數」從二零一三年的 77.30 下降了 2.79。兩項指數的調查數據均於二零一四年十月至十一月收集，當時香港正受到諸如中國經濟放緩以及各種社會和政治問題所影響。

在此背景下，來自美洲的旅客滿意度最高，得分為 81.16，比二零一三年的 81.27 下降了 0.11。其次是澳洲、新西蘭及太平洋地區 (79.65)，下降了 1.64，緊隨其後的是歐洲、非洲和中東 (76.81) 大幅下降 2.46，南亞與東南亞 (75.60) 下降了 0.88，中國內地 (73.58) 下降了 0.39，台灣和澳門 (71.25) 下降了 0.41，以及日本和韓國 (66.98) 下降了 0.61。

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，其次為旅遊景點、出入境部門、酒店、零售和餐飲行業。

「理大旅客滿意指數」不僅評估服務行業的長期競爭力，亦可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。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解釋：「雖然統計資料顯示旅客對香港的滿意度不如從前，但是與採用了該指數框架的目的地相比較，香港還是超越了梅州、佛山、深圳、廣州和澳門，只有澳洲例外。」

「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 81.69，比前一年下降 1.12，其次是澳洲、新西蘭和太平洋地區 (80.11)，下降了 2.17，然後是歐洲、非洲和中東 (78.13) 下降了 2.44，南亞與東南亞 (75.71) 下降了 1.05，中國內地 (74.90) 下降了 1.46，台灣和澳門 (72.62) 下降了 1.20，以及日本和韓國 (65.60) 下降了 3.26。

二零一四年「理大旅遊服務質量指數」總分為 74.51，比同年的「理大旅客滿意指數」74.50 高出 0.01。兩項指數之間的差異有助偵測服務表現未能提高旅客滿意度的行業。

「作為目的地的旅客滿意度和旅遊服務質量的晴雨表，這兩項指數為旅遊行業持分者提供重要的資訊，使其有效地制定策略方案以恢復旅客的興趣和更持續地發展旅遊業」。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。「學院一直致力於將尖端的研究應用於商業實踐，以應付旅遊業所面臨的全球挑戰。」

「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>



二零一四年度「理大旅客滿意指數」為 74.50，「理大旅遊服務質量指數」則為

74.51。

### **關於理大酒店及旅遊業管理學院**

三十多年來，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。學院目前位列全球第二，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。

學院擁有來自二十個國家和地區的六十五位學者，提供由高級文憑至博士程度的優質課程。學院是聯合國世界旅遊組織 (UNWTO) 知識網路成員之一。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。

\*\*\*\*\*

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](mailto:pauline.ngan@polyu.edu.hk)

網址 : [www.polyu.edu.hk/htm](http://www.polyu.edu.hk/htm)

日期 : 二零一五年七月六日