



新聞稿

理大發表「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今日（七月二十九日）發表「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」研究報告，介紹二零零九年至二零一三年的「理大旅客滿意指數」及二零一二年至二零一三年的「理大旅遊服務質量指數」。

二零一三年「理大旅客滿意指數」創 75.96 新高，比二零一二年的 75.07 增加了 0.89。該指數主要評估訪港旅客對六項旅遊相關行業的滿意程度並將其整合為一項總體指數。二零一三年的指數顯示，旅客對香港感到越來越滿意。

二零一三年的指數顯示在香港的旅遊相關行業中，一向服務表現出色的依次為旅遊景點 (79.27) 和交通 (78.58)。出入境部門 (76.55)、酒店 (73.93)、零售 (73.63) 及餐飲行業 (73.36) 的服務表現均超越旅客期望。在二零零九年至二零一三年間，旅客對交通的滿意度最高，平均為 78.28。

於二零零九年至二零一三年這五年間為香港進行的旅客滿意度評測中，顯示了以市場層面評估之指數的穩定性。來自澳洲、新西蘭及太平洋地區旅客滿意度為最高 (81.29)、其次是美洲 (81.27)，緊隨其後的是歐洲、非洲和中東 (79.27)，南亞與東南亞 (76.48)，中國內地 (73.97)，台灣和澳門 (71.66)，以及日本和韓國 (67.59)。在此五年間，來自美洲的旅客滿意度最高，平均為 79.60。

「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，並獲澳門（二零一零年）及廣東省（二零一二年）採用。理大酒店及旅遊業管理學院副院長宋海岩教授是「理大旅客滿意指數」的首席研究員，他表示：「我們正朝著兩個方向推進這個項目，首先於二零一二年引入「理大旅遊服務質量指數」，並且繼續與全球各目的地管理機構合作，建立起一套廣泛的框架，根據旅客的滿意度，評估目的地競爭力。」

「理大旅遊服務質量指數」的基本研究設計與「理大旅客滿意指數」相似，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。二零一三年的「理大旅遊服務質量指數」為 77.30，比二零一二年的 75.37 提高了 1.93。

在六個旅遊相關行業中，旅遊景點獲得 81.37 最高分，緊隨其後的是交通 (80.15)、出入境部門 (78.15)、酒店 (76.01)、零售 (74.83) 和餐飲行業 (73.91)。

- 2 -

就服務質量而言，以來自美洲旅客的 82.81 指數為最高，其次是澳洲、新西蘭及太平洋地區 (82.28)，然後是歐洲、非洲和中東 (80.57)、南亞與東南亞 (76.76)、中國內地 (76.36)、台灣及澳門(73.82)、以及日本和韓國 (68.86)。

二零一三年，「理大旅遊服務質量指數」為 77.30，比同年的「理大旅客滿意指數」75.96 高出 1.34。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。「有了這套精密的綜合性系統來評測顧客滿意度及服務供應者的質量，『理大旅客滿意指數』及『理大旅遊服務質量指數』將有助增強旅遊目的地競爭力，從而為推動旅遊的可持續發展作出貢獻，並確保旅客能有盡興的旅遊體驗，」理大酒店及旅遊業管理學院院長兼「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>



理大酒店及旅遊業管理學院院長兼「理大旅遊服務質量指數」首席研究員田桂成教授致歡迎辭。



學院副院長宋海岩教授兼「理大旅客滿意指數」首席研究員與助理教授馬思勤博士兼研究團隊成員公佈 2013 年的指數。

關於理大酒店及旅遊業管理學院

理大酒店及旅遊業管理學院是世界頂尖的酒店與旅遊教育學府，根據國際權威刊物《酒店及旅遊研究學刊》二零零九年刊登的研究報告，學院在發表研究文獻數量方面全球排名第二。

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) 知識網絡成員之一。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

網址：www.polyu.edu.hk/htm

日期：二零一四年七月二十九日