

新聞稿

理大發表「旅客滿意指數」及「旅遊服務質量指數」助旅遊業發展

香港理工大學（理大）酒店及旅遊業管理學院今日（三月二十七日）發表最新一期「理大旅客滿意指數」及發布首次「理大旅遊服務質量指數」研究。二零一二年「理大旅客滿意指數」創新高，為 75.07，比二零一一年的 72.61 增加了 2.46。而首次發布的「理大旅遊服務質量指數」是另一套評估服務表現的創新標準，二零一二年的指數為 75.37。

「理大旅客滿意指數」由理大酒店及旅遊業管理學院副院長兼旅遊業講座教授宋海岩教授領導的專家小組負責，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。自二零零九年發布以來，「理大旅客滿意指數」已經成為一項綜合性的系統，為有關當局和業內人士提供決策及籌劃時所需之資訊。

二零一二年的指數顯示，香港各旅遊相關行業服務中表現一貫出色的是交通 (78.48) 及旅遊景點 (75.49)。出入境部門 (75.15)、零售 (73.42)、酒店 (72.96) 及餐飲行業 (72.95) 的服務表現亦備受旅客讚賞。

於二零零九年至二零一二年這四年間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。就滿意度來說，來自美洲的旅客滿意度一如以往地屬最高，緊隨其後的是澳洲、新西蘭及太平洋地區，然後是歐洲、非洲和中東，南亞與東南亞，中國內地，台灣及澳門，以及日本及韓國。

「理大旅客滿意指數」不僅評估服務行業的長期競爭力，亦可以將多個國際旅遊目的地並排進行比較。有關指數已拓展至其他地區，其框架獲新加坡、澳門及廣東省主要城市採用。二零一二年的指數顯示，在所有受評估的目的地中，香港的表現首屈一指。宋教授說「『理大旅客滿意指數』令香港這個國際旅遊目的地能夠明確自己的表現與競爭力所在，並能策略性地針對特定的領域而進一步改善服務。」

「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。

在首次「理大旅遊服務質量指數」的研究中，就服務質量而言，以來自美洲旅客的79.17指數為最高，其次是澳洲、新西蘭及太平洋地區(78.71)，緊隨其後的是歐洲、非洲和中東(78.38)，南亞與東南亞(78.05)，中國內地(72.81)，台灣及澳門(71.92)，以及日本和韓國(68.31)。

在六個旅遊相關行業中，交通獲得最高分，為78.32，其後是出入境部門(75.65)及旅遊景點(75.10)。酒店(74.65)位列第四、餐飲(74.30)第五、零售行業(73.52)則排第六位。

理大酒店及旅遊業管理學院院長兼酒店及旅遊業講座教授田桂成教授是「理大旅遊服務質量指數」的項目總負責人。田教授表示：「我們相信，在現有的『理大旅客滿意指數』框架上增加旅遊服務質量指數，有助業界透過管理旅遊服務質量來提升旅客滿意度。」的而且確，業界可利用「理大旅遊服務質量指數」，將自己的服務表現與旅客不斷提高的期望作比較。

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，香港旅遊業將進一步促進本地經濟的發展。田教授續說：「理大酒店及旅遊業管理學院能夠以此方式支援業界發展，我們為此深感自豪，並期待香港旅遊業能在瞬息萬變的全球環境中不斷提升。」

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。

學院擁有來自十九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。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。學院是聯合國世界旅遊組織(UNWTO)知識網絡成員之一。



理大酒店及旅遊業管理學院院長兼酒店及旅遊業講座教授田桂成教授是「理大旅遊服務質量指數」的項目總負責人，他期望有關指數有助業界提升服務表現。



理大酒店及旅遊業管理學院副院長兼旅遊業講座教授宋海岩教授公布最新一期「理大旅客滿意指數」。二零一二年的指數創了新高，為 75.07，比二零一一年的 72.61 增加了 2.46。



「理大旅客滿意指數」及「理大旅遊服務質量指數」研究團隊成員合照。

(完)

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

日期：二零一三年三月二十七日