

新聞稿

理大發表「2011年旅客滿意指數」報告

香港理工大學（理大）酒店及旅遊業管理學院今日（十月二十日）發表最新一期「理大旅客滿意指數」報告。今年的指數為 72.61，顯示入境旅客對其在港期間所接受的服務總體達致滿意水平。

這項富前瞻性的項目由理大酒店及旅遊業管理學院副院長及旅遊業講座教授宋海岩教授領導的專家小組負責，「理大旅客滿意指數」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。這些行業中服務一貫表現出色的是交通及旅遊景點。出入境部門、酒店、餐飲與零售行業亦得到了良好的評價，表現深受旅客讚賞。

儘管 2011 年「理大旅客滿意指數」比前兩年輕微下滑（2009 年為 72.65 而 2010 年上升至 73.94），總體指數在過去基本保持一致，總評分一直維持在 70 分以上。宋海岩教授表示，「總體而言，香港旅遊業具有相當的競爭力，其相關行業的表現一貫良好。」

宋教授亦相信，「理大旅客滿意指數」令香港能與其它國際旅遊目的地相比較，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有意義的比較。澳門與深圳採用了「理大旅客滿意指數」進行同期研究，取得的指數分別為 68.5 及 65.1。「作為評估旅客滿意度的統一指數系統，『理大旅客滿意指數』具有重要的普及性。採用如本指數的評分系統，使旅遊目的地能夠明確了解需要進一步改善的範疇，並且採取相關措施提高旅客滿意度，」宋教授說。

「理大旅客滿意指數」自 2009 年發布以來，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。該指數系統已被澳門及深圳採用，評估旅客對其服務的滿意度。

負責研究的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。

此外，學院擁有來自十八個國家與地區的六十位學者，提供由博士至高級文憑程度的優質課程。學院獲國際旅遊業教育協會頒發二零零三年度「最佳教育學府大獎」，以表彰學院對旅遊教育的貢獻。學院亦是聯合國世界旅遊組織指定的全球培訓中心之一。



香港理工大學酒店及旅遊業管理學院
副院長及旅遊業講座教授宋海岩教授

致編輯：報告全文可以從以下連結下載：

URL: <http://hotelschool.shtm.polyu.edu.hk/tsi>

詳情查詢：酒店及旅遊業管理學院市場推廣經理顏寶蓮女士

電 話：(八五二)三四零零 二六三四

電 郵：hmpn@polyu.edu.hk

日 期：二零一一年十月二十日