

## 新聞稿

### 理大發表「2010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發表最新一份「理大旅客滿意指數」報告。二零一零年度的「理大旅客滿意指數」為 73.94，比去年 72.65 為高，顯示年來訪港的旅客滿意程度進一步改善。

「理大旅客滿意指數」由理大酒店及旅遊業管理學院旅遊業講座教授宋海岩教授領導的專家小組負責並每年更新。這項富前瞻性的項目於二零零九年首次推出，旨在通過構建此綜合性系統，為有關當局和業內人士提供決策及籌劃時所需之資訊。研究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。

這些相關行業中服務一直表現出色的是交通、旅遊景點與出入境部門。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。儘管部份行業今年的表現有輕微下滑，總體結果卻有所提高。這是由於交通與旅遊景點行業的表現有所提高，兩者對訪港旅客的滿意度提高起到了重大作用。

「理大旅客滿意指數」這項目已進一步拓展至其他地區。目前與學院合作並採用了旅客滿意指數的旅遊目的地有新加坡、澳門和深圳。總體而言，香港旅遊業具有競爭力，六項旅遊相關行業一直表現出色。

宋海岩教授相信，「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，並能策策略性地針對特定的領域而進一步改善服務。他表示，「酒店及旅遊業管理學院能以此嶄新的方式為業界提供支援，並藉此促進本港社會的繁榮，我們為此感到非常自豪。」

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，學院擁有實力雄厚的師資隊伍，來自十八個國家與地區的六十位學者，具豐富國際經驗。學院提供由博士至高級文憑程度的優質課程，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」，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。

\*\*\*\*\*

**編輯注意：報告全文可於下列網址下載**

URL: [http://www.polyu.edu.hk/htm/PolyU\\_TSI/2010/TSI\\_2010\\_final.pdf](http://www.polyu.edu.hk/htm/PolyU_TSI/2010/TSI_2010_final.pdf)

\*\*\*\*\*

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](mailto:hmpn@polyu.edu.hk)

日 期：二零一零年十二月二日