



新聞稿

傳訊及公共事務處

電話：(852) 2766 5101 / 2766 5102

圖文傳真：(852) 2364 0246

理大發表「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天（十二月十七日）發表首份「理大旅客滿意指數」報告，評估來自世界各地不同地區的訪港旅客對本港旅遊業及相關服務的滿意程度。

這項富前瞻性的項目由理大酒店及旅遊業管理學院旅遊業講座教授兼副院長宋海岩教授領導的專家小組負責，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。該研究項目並得到理大專長領域研究撥款支持。

研究人員訪問了三千名來自世界不同國家與地區的旅客，根據他們的回應整理而成此「理大旅客滿意指數」。宋海岩教授表示：「旅遊業是香港重要的經濟支柱，因此我們把本實驗性研究的重點放在香港。目前，本項目已成功統計香港七大主要客源市場的旅客對六項旅遊相關行業的滿意指數。」

目前，包括澳門和深圳在內的幾個珠江三角洲地區的城市，也對「理大旅客滿意指數」表示興趣，希望利用本指數來評核它們作為旅遊目的地的實力。香港的旅客滿意指數能夠與其他旅遊目的地的指數互相比較，對香港來說別具意義。預計該項目在未來會進一步拓展至其他城市。

理大酒店及旅遊業管理學院院長田桂成教授說：「『理大旅客滿意指數』的啟動是學院對旅遊業的又一貢獻。隨着評估旅客滿意度能力的提高，香港旅遊業將可進一步推動本港經濟的發展。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。」

根據首份「理大旅客滿意指數」的研究報告顯示，來自北美的旅客滿意度最高，以百分計，其得分為 78.43 分。就整體滿意度來說，緊隨北美之後的是澳洲、新西蘭及太平洋地區的旅客，他們的滿意指數為 76.22 分。第三個滿意度最高的客源市場為歐洲、非洲和中東，這些地區的旅客滿意度為 75.04 分。

其餘客源市場均屬亞洲。亞洲旅客中以中國內地旅客的滿意度最高，滿意指數為 74.32 分。緊隨其後的是南亞與東南亞旅客，他們的指數為 71.28 分。至於台灣及澳門、日本及韓國兩個客源市場，他們的滿意度分別為 66.33 分和 66.27 分。

進一步的分析顯示，在六個旅遊相關行業中，旅客對交通這環節的滿意度最高，得 77.79 分，其後是出入境部門，得 74.27 分，旅遊景點得 74.26 分。酒店行業排名第四，滿意指數為 71.67 分。至於零售商店與餐飲的指數分別為 69.44 分和 68.85 分。

綜合以上旅客滿意指數，「理大旅客滿意指數」的總平均分為 72.65 分，顯示二零零九年訪港旅客對香港旅遊業界提供的服務普遍感到滿意。

(一)

「理大旅客滿意指數」是根據精密的系統和嚴謹的研究框架构建，藉此反映旅客滿意度的多樣性。該框架可以為個別旅遊行業統計旅客滿意指數，並提供旅遊目的地的整體滿意指數。此外，「理大旅客滿意指數」將每年更新，以定期估算個別旅遊行業的各個客源市場的指數，以持續監測旅遊目的地競爭力之變化。

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。



理大酒店及旅遊業管理學院旅遊業講座教授兼副院長宋海岩教授向業界介紹「理大旅客滿意指數」。該研究項目成功統計香港七大主要客源市場的旅客對六項旅遊相關行業的滿意指數。



理大酒店及旅遊業管理學院講座教授兼院長田桂成教授（右二）與「理大旅客滿意指數」研究團隊成員合影。

員合照。圖片左二為理大酒店及旅遊業管理學院旅遊業講座教授兼副院長宋海岩教授。

(完)

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：二零零九年十二月十七日