



## 「訪澳旅客滿意度指標」(MTSI) 記者招待會

### 關於「訪澳旅客滿意度指標」(MTSI)

1. 藉澳門旅遊學院成立 15 周年紀念的機會，旅遊學院國際旅遊研究中心(ITRC)公佈「訪澳旅客滿意度指標」(MTSI)。「訪澳旅客滿意度指標」是測量訪澳旅客對橫跨十個與旅遊相關行業的滿意程度所集成的一個整體指數。
2. 十個與旅遊業相關的行業為(a) 娛樂場、(b)會展及活動、(c)世遺景點、(d) 酒店、(e) 出入境口岸、(f) 其他景點、(g) 餐飲服務、(h) 零售商店、(i) 導遊/旅行社和 (j) 本地交通。而訪澳旅客對澳門旅遊業的整體滿意指標是根據各行業的滿意度，再通過統計模型作出評估。
3. 而相關指標則可評估澳門旅遊業及各相關行業在滿足訪澳旅客的表現。「訪澳旅客滿意度指標」是全年進行的調查，年度及季度報告均可從國際旅遊業研究中心的網址下載。
4. 進行「訪澳旅客滿意度指標」調查的目的：
  - (a) 讓市民大眾瞭解和監察訪澳旅客對澳門旅遊業及其他相關行業的滿意程度。
  - (b) 為旅遊業界提供資料，以助管理、計劃及決策。
  - (c) 瞭解影響各旅遊相關行業滿意度的因素，使相關機構/部門能訂定長遠目標、加強其競爭能力；以及透過指標建立一個有系統的機制以評估這些因素對旅遊業的影響。

### 「訪澳旅客滿意度指標」的背景和相關合作

5. 透過「訪澳旅客滿意度指標」，澳門能與其他進行相似滿意度調查的旅遊目的地作比較，從而評估在不同時期澳門旅遊業的表現和競爭力。除了澳門，現在開展旅客滿意指數研究的旅遊目的地包括香港、深圳和新加坡。而香港的旅客滿意指標是由香港理工大學的酒店及旅遊管理學院在 2009 開展。
6. 不同行業的滿意指數研究已經開始了一段時間，但香港理工大學酒店及旅遊管理學院的宋海岩教授、Robert Veen 博士及其研究小組則把相關指標應用於旅遊業，並在 2009 年開展旅客滿意指標調查。

獲以下認證：  
Certificado pela:

Certified by:



澳門望廈山  
電話: (853) 2856 1252  
傳真: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau  
Tel: (853) 2856 1252  
Fax: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo



7. 澳門方面，旅遊學院早於 2000 年及 2001 年開始公佈訪澳旅客的旅遊滿意度。2003 年起，旅遊學院則透過由政府委託開展的「澳門旅遊接待能力」研究，調查及報告訪澳旅客對澳門旅遊業的滿意程度。由於香港與澳門兩個研究背景相似，爲了加強學術研究與交流，旅遊學院國際旅遊研究中心於 2009 年正式與香港理工大學酒店及旅遊管理學院開始這項研究合作。
8. 而國際上其他旅遊目的地亦已相應地開始旅客滿意指數的研究。澳門能透過所得的滿意指數來確定其在旅遊業發展的優勢和弱點，從而更有效地訂立相關的發展策略。

### 研究方法及最近的調查結果

9. 「訪澳旅客滿意度指標」在 2009 年第三季開始搜集數據。每一季，十個與旅遊相關的行業的樣本數量約爲 50 個，即每個行業每年的樣本數約爲 200 個，並根據有系統的抽樣方式選出受訪者。訪問地點主要在澳門的各主要口岸以及旅遊景點等。
10. 每個行業的滿意指標是由三個指標構成：(1)與預期的比較、(2)與理想的比較及(3)整體滿意度。每指標的範圍從 0 到 10，共 11 點標度測量。它們的比重是根據結構方程模式及最大似然估計方法計算。所得的結果將轉移至 0 到 100，並以此來計算訪澳旅客對每個行業及澳門整體的旅遊滿意指數。指數愈高，即表示滿意程度愈大。整體訪澳旅客滿意度指標(MTSI)則是這十個行業指數(TSIs) 的平均值。
11. 國際旅遊研究中心從 2009 第三季到 2010 第二季持續進行是項調查超過一年。這些數據顯示，每個與旅遊相關行業的旅遊滿意指數如下(最高指數爲 100)：

旅遊相關產業	2009 年 第三季 (試查)	2009 年 第四季 (試查)	2010 年 第一季	2010 年 第二季	平均數
世遺景點	77.5	71.4	73.0	76.2	74.5
會展及活動	75.6	69.8	72.0	75.1	73.1
零售商店	75.8	73.8	68.2	72.8	72.6
其他景點	68.8	68.6	78.7	72.8	72.2
導遊/旅行社	71.1	71.5	69.2	73.0	71.2
本地交通	68.0	67.2	76.2	70.5	70.5
娛樂場	67.9	66.4	73.0	73.9	70.3
出入境口岸	67.7	71.4	68.9	72.5	70.1
餐飲服務	64.7	65.1	68.6	69.7	67.0
酒店	67.1	66.3	63.8	65.3	65.6
<b>整體訪澳旅客 滿意指數</b>	<b>70.4</b>	<b>69.2</b>	<b>71.2</b>	<b>72.2</b>	<b>70.7</b>



## 12. 結果顯示：

- 訪澳旅客滿意度隨時間及行業有所不同。
- 就過去四個季度而言，訪澳旅客滿意度於第四季（亦即傳統旅遊業高峰期）為最低，而於第二季則為最高（此乃傳統旅遊業低潮期）。此發現似乎揭示了旅客滿意度及入境旅客人數的反比關係；而此發現亦啓示當澳門旅遊業的承載能力到達臨界點時，旅遊滿意度亦會達致「樽頸效應」。
  - 與其他地區的旅客滿意度比較，訪澳旅客的總滿意度（過去四季平均分為 70.75）比香港於 2009 年錄得的 72.65 分為低。
- 就各行業的旅客滿意度分析，旅客對酒店及餐飲服務的滿意度較低，而對世遺景點及會展活動有較高滿意度。
  - 藉旅客滿意度的結構性模型分析，不同行業之能取得不同滿意度的評分，主因是在旅客的期望及感受、以及希望與實際價值出現落差。
  - 零售商店於旅客滿意度的 72.6 平均分顯示其表現相對較佳。零售商店於第三季表現最好，但在 2010 年初跌則至 70 分之下；這資料的模式可能是由於零售商店於不同時段所推出的不同宣傳推廣優惠。
  - 此外，另一發現是澳門可能已認定為亞洲的拉斯維加斯——高檔旅遊地點，並有具吸引力的酒店及餐廳應市，這令旅客的期望影響他們的滿意度，特別是當旅客所得的服務不如期望時，滿意度便會下降，此情況於旅遊高峰期特別明顯。
- 那為何旅客滿意度這麼重要？本研究發現如旅客感覺旅程滿意時，他們會較多重遊同一地點及少向親友投訴旅遊的經驗。學院的其他研究亦發現重遊澳門的旅客消費一般較高，而此等統計亦顯示令旅客滿意為一重要任務。

## 香港遊客滿意度指數和深圳市遊客滿意度指數

13. 本研究根據香港理工大學遊客滿意度指數理論框架，對香港旅遊業相關的六個服務部門進行數據收集，從而得到六個大型的樣本集合。本研究採用配額抽樣的方法，對來自七個客源市場的訪港遊客進行滿意度調查，得到具有代表性的樣本。問卷設計分為英文、中文、韓文和日文四個版本。該項調查的地點分別選在（1）香港國際機場（2）渡輪碼頭（3）酒店（4）熱門的旅遊景點（山頂、星光大道、昂坪 360 纜車）。這項調查在 2010 年夏季進行數據收集，最終得到 2747 份有效問卷。

旅遊業相關部門	2009	2010
交通	77.79	78.73
景點	74.26	75.57
出入境	74.27	72.85
酒店	71.67	70.52
零售	69.44	68.66
餐飲	68.85	66.61
香港遊客滿意度指數	72.65	73.94



總體遊客滿意度指數是香港理工大學遊客滿意度指數理論框架中的一部分。該理論框架通過匯總旅遊業相關部門的遊客滿意度來得出總體滿意度，其明確地反映了不同部門滿意度對整體旅遊目的地滿意度的貢獻程度。儘管大部分部門的滿意度指數得分均較低，但與 2009 年相比，2010 年香港理工大學遊客滿意度指數得分上升為 73.94 分。整體遊客滿意度指數的上升主要是由於景點和交通兩個部門的指數有所提升。

14. 深圳市遊客滿意度指數得分較為理想。深圳市問卷收集的地點分別選在（1）熱門的旅遊景點（跑馬地、世界之窗、錦繡中華等）（2）渡輪碼頭（3）酒店（4）口岸（5）交通樞紐。這項調查在 2010 年夏季進行數據收集，最終得到了包括六個部門、七個客源市場的共 4351 份有效問卷。最終結果較為理想，各部門滿意度指數和整體滿意度指數均高於中點值。深圳市遊客滿意度指數得分為 63.49（總分為 100），其中旅遊景點、交通運輸和住宿三個部門的得分位於前三位。

旅遊業相關部門	2010
交通	68.00
景點	66.49
出入境	63.88
酒店	61.81
零售	60.98
餐飲	60.64
深圳遊客滿意度指數	63.49

#### 其他

15. 「訪澳旅客滿意度指標」研究是旅遊學院國際旅遊研究中心的一項學術研究，旨在使市民大眾更容易得到及瞭解學術研究的結果。此外，希望藉以更強及便利業界間的項目溝通和合作。這研究項目得到澳門政府旅遊局 (MGTO) 的支持。
16. 如欲查詢更多關於「訪澳旅客滿意度指標」，可瀏覽旅遊學院國際旅遊業研究中心網址：<http://www.ift.edu.mo/itrc>（目前只提供英文內容），或於辦公時間聯絡鄧小姐（電話：8598-3015；電郵：[itrc@ift.edu.mo](mailto:itrc@ift.edu.mo)）。
17. 如欲查詢更多關於香港或深圳市遊客滿意度指數，可聯絡宋海岩教授（電話：852-27666372；電郵：[hmsong@polyu.edu.hk](mailto:hmsong@polyu.edu.hk)）：<http://www.polyu.edu.hk/htm>。

旅遊學院  
2010 年 9 月 22 日

2264/039REL/RP/2010