

旅遊學院旅遊業研究暨科研中心

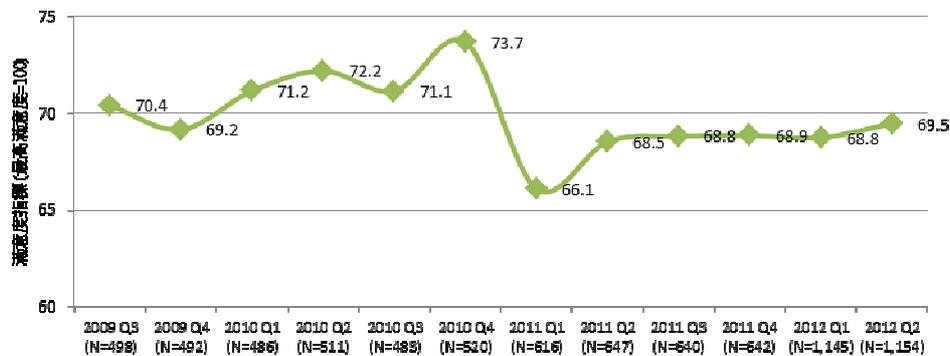
公佈最新「訪澳旅客滿意度指標」的研究結果

旅遊學院旅遊業研究暨科研中心(ITRC)進行的「訪澳旅客滿意度指標」(MTSI)於今天公佈 2012 年首兩季(上半年)的最新研究結果,研究報告可於 ITRC 網頁 <http://www.ift.edu.mo/itrc/TSI.html> 下載。ITRC 將會把最新研究報告以電郵發送給訂閱者。ITRC 自 2009 年起每季收集訪澳旅客滿意度數據至今共三年。最新的研究結果摘要如下:

旅澳旅客滿意度 — 沒有上升或下降

以 100 分爲最高滿意度評分,2012 年第二季訪澳旅客滿意度指數爲 69.5,相比 2012 年第一季的 68.8 略高及與 2011 年第二至第四季滿意度沒有顯著差異。意指旅客對澳門的滿意度已持續一段時間沒有上升或下降,最近季度及今季的訪澳旅客滿意度雖然平穩,但只能維持低於 2010 年大部分時間所獲的 70 分。

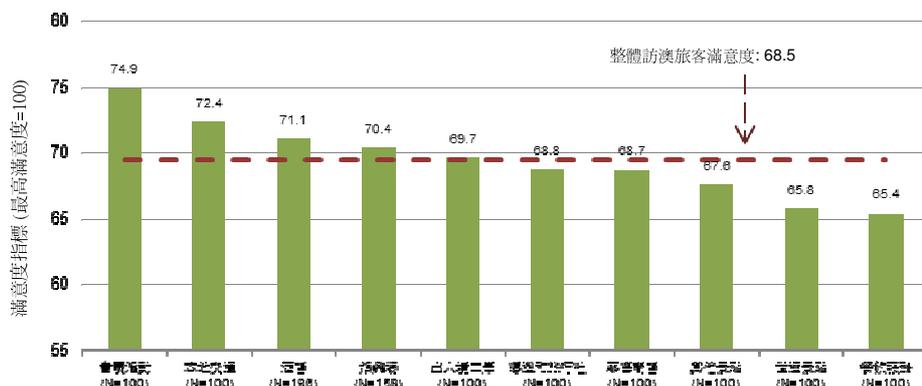
圖一
訪澳旅客的滿意度季度指標



會展活動和本地交通保持水平; 世遺景點首次低於平均滿意度

2012 年第二季的「訪澳旅客滿意度指標」被獲評分高於平均滿意度的行業包括會展活動、本地交通、酒店及娛樂場所帶動而有所提升,但此提升卻被獲評低於平均滿意度的餐飲服務、世遺景點、其他景點和零售商店抵銷。世遺景點的結果比以往的平均表現低,因此值得密切關注。

圖二
2012年第二季旅客對行業的滿意度季度指標



會展活動是澳門的真正吸引之處，本地交通滿意度轉好，餐飲服務、零售和其他景點需重新思考

按過往三年的各個行業的持續表現，澳門會展活動仍然是最正面的行業，滿意度居於平均以上；餐飲業相比其他行業仍然落後，滿意度繼續在平均以下。而本地交通則持續好轉，滿意度由 2011 年第四季起一直改善至最近一個季度。與 2011 年上半年比較，2012 年上半年的結果顯示輕微但不顯著的改進。2012 年下半年的結果仍需維持並付出更大的努力以致 2012 的整體滿意度相比 2011 年的較好。

圖三
旅客對行業及整體的滿意度季度指標 (2009 年第三季至 2012 年第二季)

	2009		2010				2011				2012	
	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
娛樂場	67.9	66.4	73.0	73.9	70.3	75.2	67.0	66.4	69.1	66.1	68.0	70.4
會展活動	75.6	69.8	72.0	75.1	77.2	77.5	69.5	75.4	72.1	74.5	69.6	74.9
世遺景點	77.5	71.4	73.0	76.2	78.3	76.8	73.3	71.3	68.9	71.5	70.6	65.8
酒店	67.1	66.3	63.8	65.3	68.0	77.3	67.7	68.1	71.5	70.4	68.5	71.1
出入境口岸	67.7	71.4	68.9	72.5	67.0	70.2	58.9	69.4	60.6	68.2	68.9	69.7
其他景點	68.8	68.6	78.7	72.8	73.6	75.7	69.9	64.8	71.0	66.0	68.9	67.6
餐飲服務	64.7	65.1	68.6	69.7	66.3	68.9	65.0	65.1	68.9	67.2	64.9	65.4
零售商店	75.8	73.8	68.2	72.8	70.9	70.9	61.9	69.5	70.4	64.1	68.8	68.7
導遊/旅行社	71.1	71.5	69.2	73.0	71.3	71.4	63.8	63.4	67.9	69.8	65.4	68.8
本地交通	68.0	67.2	76.2	70.5	68.5	73.2	63.9	72.0	67.8	70.8	73.9	72.4
整體訪澳旅客滿意指數	70.4	69.2	71.2	72.2	71.1	73.7	66.1	68.5	68.8	68.9	68.8	69.5

表現差 ■ ■ 表現好

關於訪澳旅客滿意度指標

旅遊學院國際旅遊研究中心自 2009 年中就訪澳旅客對各旅遊相關行業的滿意度展開季度研究。根據受訪旅客對不同旅遊相關行業的滿意度，從而總結出澳門旅遊業的整體滿意指標。十個與旅遊業相關的行業為 (a) 娛樂場、(b) 會展活動、(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。

訪澳旅客滿意度指標是一項與香港理工大學酒店及旅遊管理學院的共同研究項目。透過與其他進行相似研究的旅遊目的地比較，澳門所得的研究結果用作與香港、新加坡及深圳比較，從而與這些地區比較競爭力及指標性。

研究方法

「訪澳旅客滿意度指標」是透過問卷調查方式收集數據。問卷調查於主要景點及口岸進行，並根據有系統的抽樣方式選出受訪旅客。2012 年第一季及第二季的有效樣本數分別為 1,145 和 1,154。各行業的滿意度 (TSIs) 是由問卷內包含的三方面評價而組成，受訪旅客分別就：總體滿意度、與期望的及與完美的比較而評價。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。指數越高，即表示滿意程度越高。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。

更多資料

如需更多資料，請與孔小姐或鄧小姐 (itrc@ift.edu.mo) 聯絡。

旅遊學院公關部
2012 年 7 月 16 日

1644/038REL/RP/12