

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」2012 年的研究結果

「旅客滿意度較 2011 年微升 惟無跡象顯示持續改善」

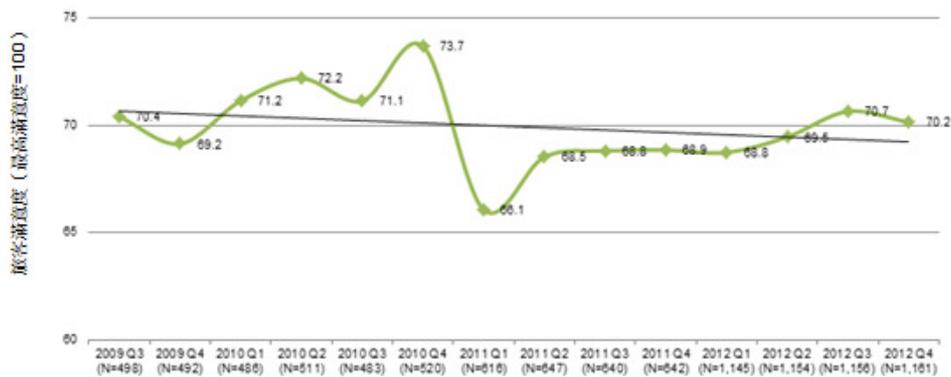
旅遊學院旅遊業研究暨科研中心（ITRC）進行的「訪澳旅客滿意度指標」（MTSI）公佈 2012 年第四季以及全年的最新研究結果。研究中心自 2009 年起收集訪澳旅客滿意度季度數據，數據庫至今已覆蓋三年的資料。研究報告可於中心網頁 <http://www.ift.edu.mo/itrc> 下載。最新的研究結果摘要如下：

2012 年第四季的旅客滿意度僅高於「心理及格水平」

最新的調查結果顯示，以 100 為最高的滿意度評分，2012 年第四季的訪澳旅客滿意度為 70.2。雖然第四季的表現較上季錄得的 70.7 稍差，但整體滿意度仍然圍繞 70 的「心理及格水平」；而 2009 及 2010 年則錄得較高滿意度。整體旅客滿意度繼續呈現小幅下降的長期趨勢；儘管如此，旅客滿意度自 2011 年以來已穩步提升。詳見圖一。

圖一

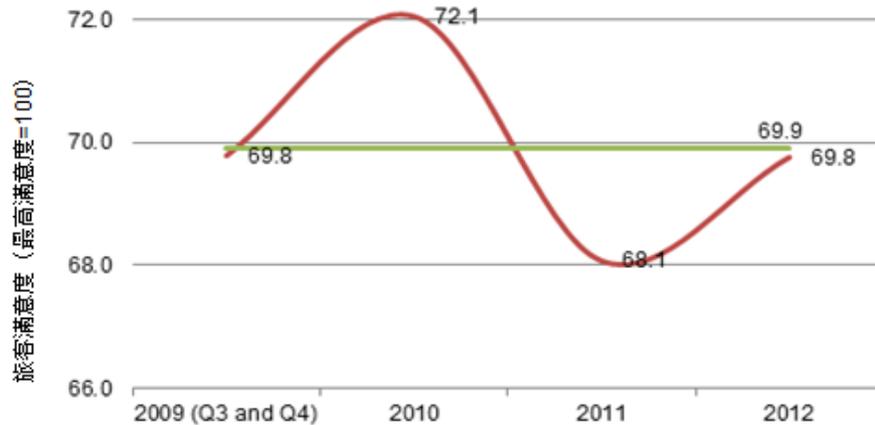
2009 年第三季至 2012 年第四季訪澳旅客的滿意度季度指標



2012 年度訪澳旅客滿意度上升

研究中心於 2012 年就十個旅遊相關行業向 4,616 位旅客進行訪問。2012 年度的訪澳旅客滿意度為 69.8，較 2011 年的 68.1 輕微上升 1.7。調查發現至目前為止，2010 年的表現優異，錄得調查以來最高旅客滿意度的 72.1。以旅遊業的長期表現來看，2012 年度滿意度略低於自 2009 至 2012 年四年來的平均滿意度 69.9。詳見圖二。

圖二
2009 至 2012 年度旅客滿意度



旅客於 2012 年對會展活動最為滿意，其次是本地交通及酒店；世遺景點的滿意度顯著下跌

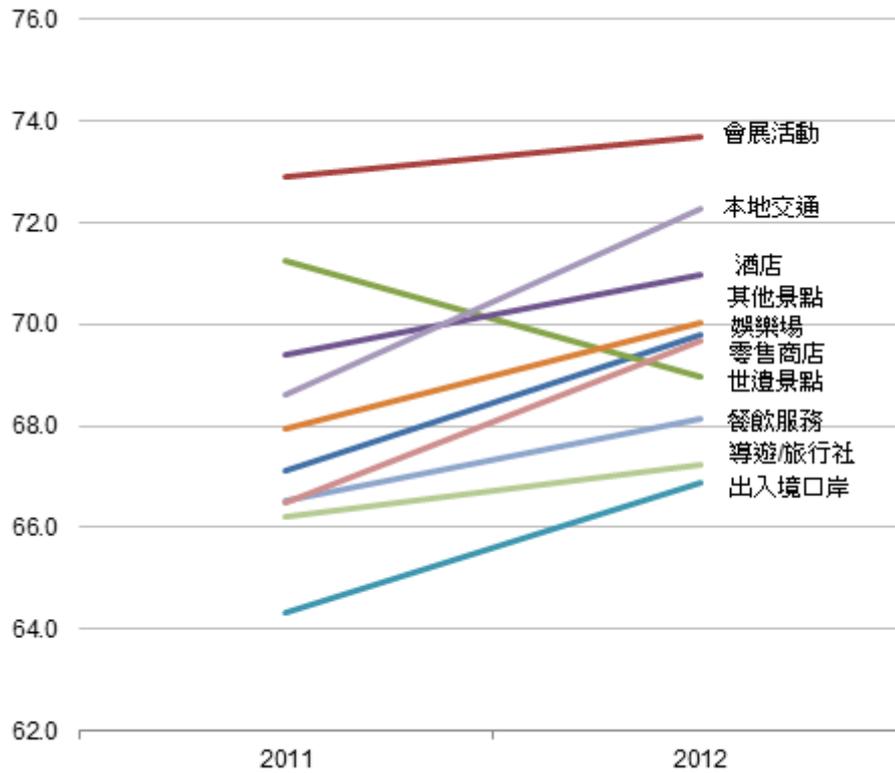
結果表示會展活動業的表現平穩進步，並持續優於其他行業，錄得較高的滿意度（73.7）。本地交通（72.3）及酒店（71.0）則分別排名第二及第三。雖然餐飲服務（68.1）、本地導遊/旅行社（67.2）及出入境口岸（66.9）均有所改善，但其滿意度仍然落後於其他行業。

2012 年的結果令人鼓舞，十個旅遊相關的行業中，其中九個錄得較 2011 年高的滿意度。本地交通（↑5.33%，72.3）、零售商店（↑4.77%，69.7）及出入境口岸（↑4.03%，66.9）的滿意度於 2012 年錄得顯著的上升。另一方面，世遺景點的滿意度則呈現大幅下降（↓3.21%，69.0），使其滿意度排名由 2011 年的第二跌至 2012 年的第七。詳見圖三。

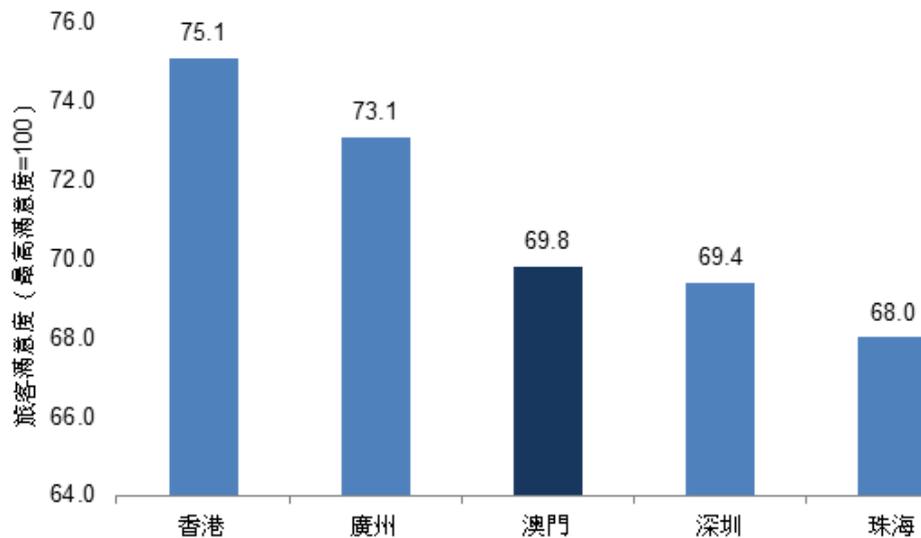
比較澳門和其他旅遊目的地的旅客滿意度

旅遊業研究暨研究中心與香港、深圳、廣州和珠海同時進行是項「旅客滿意度指標」這項研究，藉以比較澳門旅遊業相對於其他旅遊目的地的表現，從而判定澳門的相對競爭力。2012 年的結果顯示香港的旅客滿意度得分最高（75.1），其次是廣州（73.1），澳門（69.8）排第三位。詳見圖四。

圖三
2011 及 2012 年度行業旅客滿意度比較



圖四
2012 年度旅客滿意度指標於五個旅遊目的地的比較



關於「訪澳旅客滿意度指標」

旅遊學院旅遊業研究暨科研中心自 2009 年中向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度指標。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/旅行社及 (j) 本地交通。

透過與其他進行「旅客滿意度指標」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表現及作競爭力的參考基準。

研究方法

「訪澳旅客滿意度指標」通過問卷調查的方式收集數據。問卷調查於主要景點及口岸進行，並採用系統性隨機抽樣的方式，每季約收季共 1,150 個有效樣本。各行業的旅客滿意度 (TSIs) 是根據三個主要指標評價：總體滿意度、與期望值比較、以及與完美情況的比較，並通過模型估算而得出。所得的結果將轉化為 0 至 100 的評分，並以此來計算訪澳旅客對每個行業及澳門整體的滿意度指標。指標越高，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。

更多資訊

如需更多資料，請與旅遊業研究暨科研中心孔小姐或鄧小姐 (itrc@ift.edu.mo) 聯絡。

旅遊學院公關部
2013 年 7 月 1 日

1396/030REL/RP/13