

由旅客滿意度衡量旅遊競爭力

訪理大酒店及旅遊業管理學院副院長宋海岩

▲理大酒店及旅遊業管理學院副院長宋海岩



香港走出經濟低迷，得助於旅遊業不少，香港理工大學酒店及旅遊業管理學院副院長宋海岩教授，為業界把脈指路，請看他的一項研究成果

《旅客滿意度衡量香港的旅遊競爭力》

(見 <http://hotelschool.shtm.polyu.edu.hk/tsi/>)，是否如你所料！

訪問、審訂：曹宏威教授
聯繫：陳錦雲
撰文：徐國雄
攝影：杜漢生

宋海岩的父親是中國海軍；海岩在當時軍港的山東威海出生，哇哇墮地時正值大躍進年代，經歷過三年自然災害，再遇上十年的「文革」動亂，宋海岩直言他所受的正規教育不多：十歲後隨家人移居大連旅順軍港，就在那裡完成了小學、中學和下鄉三年的生活。「文革」結束，七八年他憑着超強的自學能力，在萬千學子激烈競爭的高考關卡中脫穎而出，考進東北財經大學。畢業後，留校工作了三年，八五年轉攻碩士課程。期間考獲教育部保送英國約克大學進修獎學金。在約大進讀時，他發覺自己的興趣傾向經濟，

正值格拉斯哥蘇格蘭大學的經濟系招計量經濟學博士生，於是決定升格大唸博士學位。

重點研究經濟學

宋海岩研究的重點是經濟學中，有關通貨膨脹的模型和預測，博士論文的題目是《構建時間變動參數模型預測中國與英國的通貨膨脹》。

一般預測，傾向於預設一個膨脹的模型，然後導入數字尋求結果，但模型缺乏靈活性，一旦選擇失當，就會影響推算的準確度。宋海岩引用「卡門濾波」(Kalman Filter)，去估計影響通

貨膨脹各種變因的模型參數。卡門濾波是一個統計學上的處理手段，多用於學術計算上，它要倚靠足夠的舊數據來衍生出狀態空間，使能擺脫模型上的固執(rigidity)。宋海岩就靠它構建起帶有時間變動性的參數模型，提高對經濟模型的預測精確度。為了保證精確度，他收集了近三十年的數據。結果他的研究在預測一九九一和九二年中國與英國的通貨膨脹上，與實際數字相差，保持在百分之五以內，比傳統的預測模型提高了最少五個百分點。

取得博士學位後，宋海岩受聘到蘇格蘭鄧迪一所規模較小的阿伯泰(Aberystwyth)大學，任經濟學講師。雖然阿大只是一所教學為主的大學，它並沒有削減宋博士研究中國經濟改革的興趣；在這期間，他發表了數篇關於外國在中國直接投資、和中國居民消費方面的論文。

不是說過宋海岩出身軍人家庭嗎？由於父親經常需要調防，海岩從小就隨部隊五湖四海走；正因有這份閱歷，使他對旅遊特別愛好；讀大學每有假期，他都遠足外遊；不愧是個當今的徐霞客。當時限於經濟條件，他出遊雖然以坐船為主，卻仍可飽覽大江南北的山川秀色和風土人情。宋博士在英國讀書，遊興不減，而且，更曉得精打細算；誰也想不到，他的這個旅遊嗜好，竟為他打拚出一門學有專長！

原來從自己的精打細算，推想到旅客的旅遊預算，再反映到旅遊業務的營運上，他把這整串連鎖反應，放在經濟學的尺度上去思量：旅遊是一種產品，消費者對這種產品的需求，當然會受到各種因素影響，包括了產品價格、目的地、匯率、天氣、個人收入與喜好，以至社會經濟狀況等，都會影響到消費者對選擇產品的決定。這是一篇對消費者行為的研究，他把它寫成一篇《旅遊需求預測》的學術文章去發表！撰寫文章的背後動力，半分也離不開宋博士對旅遊的那份鍾情。

鍾情旅遊 拚出專長

文章發表剛遇上薩里(Surrey)大學的管理學院要聘請一位旅遊經濟學講師，就這樣地，宋博士受聘轉職，九七年正式開始對旅遊經濟學的研究。這是他人生一個不小的轉捩點！他把當時最先進的計量經濟學方法，計算旅遊需求，哪些因

素影響到消費者決定到哪些地方旅遊，購買哪些旅遊產品，價格、匯率等主要因素都放進考慮範圍內，科學化地進行預測。

零二年，他接受香港理工大學酒店及旅遊業管理學院院長田桂成教授的邀請到理大任教；當時，由於女兒正唸大學，而他在理大的研究成果和發表論文正步向高峰期，宋的職位已被提升到教授(Reader)、正在申請講座教授銜之際，他只好壓後了兩年才到港履任副院長職。[Need to refine the sentence structure?]他現在全面主理管理大酒店及旅遊業管理學院的研究工作，力爭每年獲得二到三個校內和校外科研資助的研究項目。

宋教授研究怎替香港旅遊業把關兼把脈，有兩項：一、是建立《網上旅遊需求預測系統》；另一、是《滿意度衡量競爭力》(見文章開首語)。前者用以預測不同國家和地區到香港旅遊的人數、每人的消費金額和入住酒店需求等。大家知道：消費者的行為會隨時間變動，例如隨着生活水平提高，影響到人們對旅遊的需求，從過去是一項高消費活動，變成了一項生活的必需品，故此它若升價不一定同比例降低需求；因此消費決策亦應隨時間變動。宋教授駕輕就熟，用卡門濾波去靈活地照顧到這時間的變量，使預測大大貼近香港實況，且公諸網上(www.tourismforecasting.net)給業界使用，為行業資訊走向科學化跨一大步。



▲宋海岩(左)與曹宏威教授親切交談

雙非婦衝關健康助理「騰雞」

沒執法權 沒受過培訓 卻要接生

上月起，衛生署有十八名專門堵截雙非孕婦的健康監察助理，但工會指，每個口岸每更只得一至兩名助理，又沒有執法權，難以應付每小時逾千人流，眼巴巴望着雙非孕婦蒙混過關。助理們沒受過相關培訓，卻要為已穿羊水的衝關婦接生。衛生署健康監察助理分會促請當局，增加人手和培訓，以及增加醫護人員從旁協助。

本報記者 吳美慧

零三年「沙士」爆發後，衛生署的健康監察助理，在口岸負責為旅客量體溫。零八年起，助理兼任堵截衝關孕婦工作，現時人數約六百人。為堵截雙非婦經c-道衝關，署方在上月廿七日起，抽調十八名新入職助理，在沙頭角、落馬洲支線和落馬洲大堂截查衝關孕婦。衛生署健康監察助理分會主席顧泰成指，每個口岸只得五至七名助理，每更只得一至兩人當值，難以應付每小時過千人流：「有四個孕婦同時排隊的話，我們只能截查前面兩個。」

一個應付逾千人流

顧泰成指，孕婦向助理出示旅行證件，只屬自願性質，助理要找入境處人員前來處理：「我們只能死硬，直到見到入境處人員，才能要求她們解釋，再要求當值醫生護士檢查。」由於助理沒權要求過境私家車乘客落車，若私家車玻璃窗偏深色或已入黑，助理未能目測。若孕婦用背包或大樓遮掩，助理亦不能要求他們拿開遮擋物。這樣助理亦毋須俯身入車內近距離探熱，只需在車外用探熱槍便可，令截查工作更困難。

冀增人手及醫護人員

羅湖和落馬洲兩個口岸，只得一名合約醫生、十三名兼職醫生和廿一名兼職護士。顧泰成指，署方未有為助理提供急救或接生培訓，助理們擔心，發生不幸事件時會被追究：「上司叫我們做分內事，量體溫，其他都不理。但若有什麼事，署方會查什麼同事在那個時段當值。」

一名不願出鏡的助理指，同事們不止一次為衝關孕婦接生：「以我負責口岸為例，穿羊水見紅的衝關孕婦，以前每個月一次，現在一個月三、四次。」他指，獲聘助理以男性為主，當遇到衝關孕婦見紅都不知所措：「有次，有衝關孕婦在七人私家車內穿羊水，司機說：『不用登記，直接接生啦。』結果要由入境處女同事和醫療輔助隊人員，在車內接生，差在不用替衝關婦剪臍帶。」



▲雙非孕婦衝關，難為了現時每個口岸每更只得一至兩名健康監察助理

資料圖片

「雙非」嬰逼爆健康院 護士壓力大影響服務

【本報訊】逾九成母嬰健康院前線護士認為，「雙非」嬰急劇增加，衍生健康院內不同問題，包括擠迫、語言溝通、秩序和衛生問題。逾五成護士認為，不處理沒預約的「雙非」嬰個案，以及嚴格限制「雙非」嬰到診名額，有效紓緩急升的服務需求。如果十分是最高分的話，新界東健康院護士是壓力滿分，九龍區和新界西護士亦有九分。負責調查的護士協會表示，已去信衛生署，限制「雙非」嬰名額和嚴格執行預約安排。

護士協會在一月中至下旬，訪問三十一間共二百一十四間健康院護士。五成指，每日處理個案中，五成是「雙非」嬰，九龍西和新界西更高達四分之三。他們指，「雙非」嬰急劇增加，額外增加他們的工作，

包括嬰幼兒接種疫苗，教授育兒健康須知，一般身體檢查，額外身體檢查，當中涉及較繁複的護理程序，所需時間亦較長，直接影響其日常工作。九成受訪護士指，「雙非」嬰亦嚴重影響其他已預約到診的初生嬰兒服務。

七成六指，「雙非」嬰未有增加健康院的人手和資源。兩成四受訪者指，過去六至十二個月，衛生署只在院內增加一名註冊護士，但沒增加護士和登記護士等職位。工作量飆升，但只得三成四受訪者指，署方有減少護士其他工作，包括行政、培訓和教育工作。

護協已去信衛生署署長林秉恩，促請當局限制「雙非」嬰名額，嚴格執行預約安排，逾時者必須重新預約，增加人手維持秩序和增加配套設施避免混亂。

12前警員向一哥申索逾二千萬

【本報訊】終審法院在二〇〇九年裁定警隊紀律聆訊禁止警員由律師代表辯護，屬違反人權法賦予的公平審訊權利。十二名前警員昨引用這宗案例入稟高院，向警務處處長索償多年來的收入損失共逾二千萬元。

十二名原告人分別是曾慶成、盧漢新、鍾永炎、陳進榮、李裕強、李健倫、陳振邦、林建忠、馬展華

、黃仁威、金偉雄及李仕聰，分別被迫退休及革職等，索償金額由一百萬至五百萬元不等。

資料顯示，二〇〇九年前，《警察(紀律)規例》只容許督察、初級警員、具有大律師或律師資格的警員，出任辯護代表，禁止由大律師或律師出席聆訊。不過，警員林少寶因被革職而訴諸法庭挑戰此例，結果二〇〇九年在終院勝訴，成功復職。

陳振聰申延披露資產被拒



▲陳振聰昨日向香港法院申請延後披露資產，但被拒絕

【本報訊】因已故華懋集團主席龔如心的巨額遺產官司而「債務纏身」的香港商人陳振聰，昨日向香港法院申請延後披露資產被拒絕。高院法官同意遺產管理人一方所指，陳振聰只是在逃避及拖延時間執行強制令，故此拒絕陳振聰押後披露資產的申請。

陳振聰在龔如心巨額遺產官司敗訴後，被龔如心臨時遺產管理人追討1.3億元訟費及6千5百萬元保證金，他被法庭下令披露所有超過十萬元的資產，兩項命令分別在上月27日前及本月1日期限屆滿。陳振聰昨日透過律師再向法院申請延後兩星期遵守命令，但遭法官拒絕。

龔如心臨時遺產管理人的代表律師指出，陳振聰只是刻意逃避及拖延時間，過去已有足夠時間給陳振聰處理。

此外，根據陳振聰向法院呈交的文件顯示，陳振聰有意將大宅權押居抵押給一間銀行和借貸機構，套現1.5億元，但文件只是顯示陳振聰提出申請，有關申請並未落實。

法官接受遺產管理人一方的說法，因此否決陳振聰的申請。

龔如心臨時遺產管理人防陳振聰賴帳，拒付遺產案敗訴的逾億訟費，去年底已取得禁制令，凍結陳振聰名下1.3億資產。

此外，陳振聰同時還遭香港稅局追討3.4億稅款，案件已在香港高等法院展開聆訊。

除了被追討巨額款項，陳振聰亦因涉嫌偽造龔如心遺囑而被告上法庭，案件也正在進行中。

老嫗染耐藥性金黃葡萄球菌

【本報訊】衛生署衛生防護中心昨日提醒市民保持警覺，免受社區型耐藥性金黃葡萄球菌感染。衛生防護中心現正調查一宗入侵性社區型耐藥性金黃葡萄球菌的確診個案，涉及一名居於中西區的八十二歲老婦，遂作出上述呼籲。

病人本身有長期病患，自去年十一月三十日因長期病患入住葛量洪醫院。她於二月十七日出現氣促及痰量增加的情況。她的痰液樣本被驗出含社區型耐藥性金黃葡萄球菌。病人現時情況嚴重。她的家居接觸者沒有出現病徵。