

# 旅游业客户满意度 今年三领域都逊色

新加坡管理大学卓越服务研究所昨天公布的旅游业客户满意指数显示，旅游业的总体得分从去年的73.5分（满分100）下跌至70分。指数评估景点、酒店和旅行社三个领域，各领域的得分同比去年都有所下滑。

杨丹旭 报道  
yangdx@sph.com.sg

新加坡旅游业在吸引游客数量上交出漂亮成绩单，不过国人和游客对旅游业的满意度却下滑了。

新加坡管理大学卓越服务研究所昨天公布的旅游业客户满意指数显示，旅游业的总体得分从去年的73.5分（满分100）下跌至70分。

旅游业客户满意指数评估景点、酒店和旅行社三个领域，各领域的得分同比去年都有所下滑。酒店的客户满意指数跌幅最大，比去年少了4.4分，只获得70.1分。景点下滑2.8分，获得72.6分；旅行社得分是68.5分，比去年少3分。

调查也发现，虽然相比本地人，外国游客给旅游业的打分较高，达到72.6分，不过这却不及去年游客给旅游业打出的77.8分。新加坡人对旅游业的满意度是70.2分，比去年高1.8分。

市场占有率较高的酒店中，客

户满意度排名首位的是今年第一次加入调查的滨海湾金沙，紧随其后的是丽嘉登酒店和香格里拉大酒店。主要景点中，客户满意度排名前三的是环球影城、圣淘沙和夜间动物园。

卓越服务研究所总监林晓玲指出，游客对新加坡酒店的满意度下降，使得酒店业的总体表现不如去年。在游客眼里，酒店在标示清晰度、食物素质、房间设备、预定是否容易以及入住程序这个五方面表现下滑。

卓越服务研究所昨天也公布餐饮业客户满意指数，餐饮业总体得分是67.7分，比去年微增0.3分。

这项指数评估餐馆、酒廊、咖啡座、快餐店和食阁五个领域；食阁在各领域中得分最低，只有64.8分。

本地耳熟能详的食阁Kopitiam、口福和大食代，在顾客满意度上的表现并不理想，得分不及其他名气不大的食阁。这三家食

阁中得分最高的是Kopitiam，获得63.6分，一般食阁的得分是65分。

调查也发现，在不同餐饮领域，决定顾客满意度的因素各异。在食阁和快餐店，食物质量是影响顾客满意度的最重要因素。至于餐馆，人们更关注点菜程序，以及服务员是否及时回应顾客要求等细节。

调查在今年6月至8月间进行，共有4065名本地居民和2492名外国游客接受调查。

卓越服务研究所学术总监李德发助理教授说，如果业者无法满足顾客对服务的期许，顾客的满意度就会很低，如果能稍微超越顾客期许，顾客满意度就会提升。“在资源有限的情况下，业者与其过度投资，让服务大幅超越顾客预期，更重要的是设法了解顾客不断变化的需求，满足他们的期许。”

林晓玲指出，餐饮和酒店正面临人手紧缺的问题，很多业者都在设法提升生产力。她认为，生产力提升可从两方面着手，一方面是减少资源投入，另一方面是用同样的资源创造更高营业额。

林晓玲说：“调查显示，顾客满意度越高，他们就愿意消费更多，这意味着业者的营业额会增长，企业的生产力也相对更高。”