

Publication: Xinhuanet

Date: 29 March 2014

Headline: Singapore's customer satisfaction reaches record high

新加坡 2013 年度消费者满意指数公布 创历年新高

2014 年 03 月 29 日

新华网新加坡频道 3 月 29 日电（记者 左昊畅 实习记者 陈丽婷）新加坡管理大学（“管大”）卓越服务研究院于 28 日公布 2013 年度新加坡消费者满意指数（Customer Satisfaction Index of Singapore）以及 2013 年第 4 季度金融和保险业、医疗保健业消费者满意指数细节。



图为新加坡管理大学卓越服务研究院林晓玲总监对 2013 年新加坡消费者满意指数进行解释

据报告显示，新加坡全年消费者满意指数连续三年得到稳步增长，2013 年消费者满意指数为 70.7（总分为 100），相较 2012 年增长 1.0%，并打破 2007 年调查开展以来的指数最高纪录。该指数的提高主要源自新加坡七大行业消费者满意指数的显著上升，包括餐饮业、通讯业、交通与物流业、教育业（包括公立与私立教育行业）、零售业以及旅游业。

卓越服务研究院林晓玲总监说，近三年全年消费者满意指数持续上升的结果十分鼓舞人心。中心人员通过过去七年的调查发现，那些评分明显超过平均水准的企业都具有共同之处，即持续重视消费者的期待、需求、偏好和与他们进行良性互动，从而创造出令消费者满意的服务。

Publication: Xinhuanet

Date: 29 March 2014

Headline: Singapore's customer satisfaction reaches record high



图为新加坡管理大学卓越服务研究所学术总监李德发对调查结果进行解释说明

单从金融和保险业和医疗保健业来看，两个行业 2013 年第 4 季度的消费者满意指数均出现下降。金融和、保险业得分 69.1，与 2012 年相比降低了 3.6%。医疗保健业得分 69.9，相较去年降低 2.0%。卓越服务研究所学术总监李德发认为公司服务产品与消费者需求的不对应可能是造成金融保险业满意指数下降的原因，而消费者对医疗保健支出成本增加的担忧则影响到医疗保健业的得分。