



Publication: CBN (Shanghai)

Date: 10 April 2013

Headline: New customer service index to support the development of 'dual-city' in Shanghai

护航“两个中心” 上海服务业满意度指数落地

作者 曹金玲来源 第一财经日报 时间 : 2013-04-10 01:40

昨天，浦东创新研究院与新加坡管理大学（SMU）卓越服务研究所在沪签署“SMU 卓越服务研究所与浦东创新研究院项目合作”，旨在利用新加坡顾客满意度指数模型（CISSG）的经验，设计一个全新的适合上海服务业的衡量指标。

据了解，此次合作将率先以张江高科技园区公共服务满意度研究为切入点，开发出有效的综合满意度度量模型，从而提升张江高科技园区公共服务质量。

上海市决策咨询委员会相关负责人对《第一财经日报》透露，下一步可能会在此次张江园区项目基础上拓展到若干行业和区域，包括金融、航运、航空等多个细分行业 and 不同企业，同时研究以整体上海城市为单位的满意度指标，以便更好地与新加坡等国际其他地区对标，也有利于加快上海“两个中心”建设。

新加坡顾客满意度指数是新加坡的全国性指数，其客观反映了新加坡八大服务行业的真实服务质量，有力推动新加坡金融、物流、商贸、旅游等服务行业的规模扩张及质量提升。