

卓越服务研究所调查 公众越来越不满意

交通与物流服务

新加坡管理大学卓越服务研究所公布了今年第二季交通与物流领域客户满意度指数，与去年相比，今年公众给交通与物流打出68.3分，是六年来最低。地铁服务客户满意度得分下滑最大，只获得61.9分，比去年同期少6分；公共巴士服务在各类服务中垫底，只有61.6分，比去年同期下滑4.8分。

杨丹旭 报道
yangdx@sph.com.sg

公众对交通服务的期望与交通业者的实际服务素质差距越拉越大，交通与物流领域的客户满意度指数跌至六年来最低。

新加坡管理大学卓越服务研究所 (ISES) 昨天公布了今年第二季交通与物流领域客户满意度指数。

与去年相比，今年公众只给交通与物流打出68.3分 (总分100分)，比去年同期下滑1.8分，这是卓越服务研究所自2007年展开这项调查以来的最低得分。

对比外国旅客，经常使用公

共交通的新加坡人对交通与物流的满意度更低，只有67.9分，外国旅客则给了72.1分。

去年底南北线地铁服务瘫痪，对数以万计乘客造成不便，也动摇了乘客对地铁服务的信心。在各种交通服务中，地铁得分下滑最大，只获得61.9分，比去年同期少6分。

公共巴士服务的客户满意度也不理想，在各类服务中垫底，只有61.6分，比去年同期下滑了4.8分。

去年底，各大德士公司纷纷上调德士车资，引起许多乘客的不满。这次的调查发现，客户对德士服务素质有更高期许，不过

却没有体会到相等的服务提升。德士的客户满意度指数因此从去年的66.7分下滑到64.3分。

负责这项调查的卓越服务研究所学术总监李德发指出，一家服务素质优秀的酒店能取得80多分，而地铁和巴士服务却只是勉强超过60分，甚至距离去年全国整体客户满意度指数还有很大一段距离。

卓越服务研究所今年初公布的2011年整体客户满意度指数是69.1分，这涵盖金融、资讯通信、交通与物流、零售、餐饮、医疗保健、公共教育、私人教育和旅游等九大行业。

针对交通领域客户满意度下

廉航客户满意度 虎航得分最高

新加坡管理大学卓越服务研究所今年首次公布虎航、捷星亚洲和亚洲航空这三家廉价航空的客户满意度指数。

捷星亚洲和亚航分别获得62.2分和61.9分，低于廉价航空的总体客户满意度指数 (62.7分)；虎航的得分是63.2分。

全面服务航空公司的客户

满意度依旧保持较高水平，达到74.6分，比去年同期增加了1.4分。新加坡航空公司继续保持领头位置，获得77.8分，比去年上升1.2分。

调查也显示，虽然顾客对廉价航空的投诉量没有增加，但“真正无投诉比率” (true non-complaint rate) 却减少了。没有

投诉的顾客中，有一成人认为投诉太难或认定投诉也没有用，因此没有这么做。

林晓玲指出，投诉没有增加并不代表服务素质提升，一些客户可能认为投诉意义不大，或觉得投诉太麻烦而不愿这么做，不过业者却无法补救疏忽，甚至因此流失客户。

跌，李德发说：“尽管发生地铁故障等事件，但顾客的期望值没有改变太多，人们还是预期同样的服务水准和搭乘体验，但他们体验到的服务素质却比不上以往。”

他认为，业者应该从地铁和巴士的趟次、旅途时间、准时度和舒适度等乘客最在乎的方面着手，提升服务素质。

相对交通，客户更满意物流服务，快递和邮政服务这次的得分分别是69.2分和72.4分。

公共教育满意得分也下滑

昨天出炉的还有教育领域的客户满意度指数。涵盖公立大学、理工学院和工艺教育学院的公共教育领域获得67.5分，同比下跌2.8分。

其中大学得分最低，只有66.7分，比去年少了3.8分。私人教育领域的得分是69分，同比下滑5.4分。

卓越服务研究所总监林晓玲指出，教学人员、行政人员和校园设施是决定学生满意度的三大主要因素，去年大学学生对教学人员和行政人员的满意度都有所下降，学校应从这些领域着手提升。