

# 交通与物流客户满意度指数今年回弹至七年来最高水平

今年交通和物流领域指数的显著进步，主要可归因于公众对本地德士、樟宜机场以及廉价航空服务水平感到更为满意。

黄顺杰 报道  
skng@sph.com.sg

去年跌至历来最低的交通与物流领域客户满意度指数，今年有显著起色，指数在一年内回弹到七年来最高水平。

新加坡管理大学卓越服务研究所 (ISES) 公布了今年第二季交通、物流与教育领域的客户满意度指数。

与去年相比，今年公众为交通与物流领域打出72.7分，满分为100分，较去年同期上升约4.37分。这是卓越服务研究所自2007年展开这项调查以来的最高得分。

根据调查结果，今年交通和物流领域指数的显著进步，主要可归因于公众对本地德士、樟宜机场以及廉价航空服务水平感到更为满意。

整体德士服务满意度上升3分，分数为67.3分，其中对德士公司宝威 (Premier) 的满意度升幅最大，同比上升9.3分至72分，成为满意度指数最高的德士公司。

同比去年，公众对地铁和轻轨服务的满意度也有所提升，分数为64.1，较去年增加2.21分。

值得注意的是，尽管政府自去年分阶段落实耗资11亿元的改善巴士服务计划 (BSEP)，公众对整

体巴士服务的满意度却比去年同期下滑1分，达60.6分，在各类服务中垫底。

对此，新加坡国立大学土木工程系副教授李德统受访时指出，BSEP落实一年来至今改善了100多条服务路线，不到全部路线数量的一半，因此“计划效果没办法显现出来”。

他说：“我们可以看见当局在落实BSEP的努力，但我想他们还需要一点时间才能看见成效。”

调查显示，公众对巴士服务不满的要素包括巴士趟次和准时度。

SMRT受询时则指出，公司已着手改善巴士服务，至今除了注入

70多辆新巴士，它也雇用450名新巴士司机，并预计在明年3月前再录取另外300人。

SMRT企业推展与通讯总监梅美仪说：“我们希望这些措施能协助改善乘客的乘车体验，来争取更好的满意度指数。”

SMRT巴士这回获得62.2分，比新捷运高出2.1分。

在耗资11亿元的BSEP计划下，政府将负责添购550辆新巴士，至今已将近一半在路上服务，111条现有巴士路线的服务获得改善。

物流领域方面，快递服务的得分是72.8分，同比上升3.58分。不

过，由新邮政 (SingPost) 提供的邮政服务却同比下跌5.01分，是此次调查中，满意度指数跌幅最显著的机构。

## 樟宜机场同比高出12.71分是历来指数增幅最高机构

对此，新邮政表示，这项调查是在今年5月至6月进行，正值本地经历霾害时期。新邮政当时为照顾邮差健康，缩短户外派发邮件的时间，进而使邮政服务受到一些影响，需递送的邮件也开始累积。

公司发言人说：“新邮政认真对待保持服务水准的责任，并将持续专注于提升公司服务的素质，以

及客户的满意度。”

另一方面，樟宜机场今年的满意度指数达到85.5分，同比高出12.71分，成为历来指数增幅最高的一家机构。

廉价航空的表现也不俗，较去年高出4.88分，达67.5分。其中，亚洲航空得分最高，获68.3分，同比上升6.42分。捷星亚洲和虎航则分别得到66.9分和66分。

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72.8分，同比上升5.34分。私人教育领域得分则是72.2分，同比增加3.18分。