

Publication: Channel 8 Online

Date: 27 June 2018

Headline: Study: Customer Satisfaction Index improved slightly for Retail and Info-Communications sectors 调查：本地零售和资讯通信业顾客满意度 稍微改善

Study: Customer Satisfaction Index improved slightly for Retail and Info-Communications sectors 调查：本地零售和资讯通信业顾客满意度 稍微改善



调查显示，本地零售和资讯通信业的顾客满意度稍微改善，今年第一季的整体指数比去年同期小幅攀高。

新加坡管理大学属下的卓越服务研究院今年 1 月到 4 月间，向 6900 名国内外受访者进行的调查显示，第一季的零售业顾客满意指数为 72.6，年比微升 0.6%。而在各个零售行业中，受访者对超市和服饰业者较为满意。

另一方面，资讯通信业的顾客满意指数为 70.4，年比上升 1.1%。其中，流动通讯、宽频网络、付费电视和无线网络服务这四个领域的满意度没有明显上升，但它们的服务素质比去年同期进步。

- 958/HM