

# 上一季零售业调查 退货与更换条款 影响顾客满意度

叶伟强 报道

yapwq@sph.com.sg

调查显示,本地消费者和旅客对我国零售业者的满意度持平,但业者须留意退货与更换条款对顾客的影响。

新加坡管理大学属下的卓越服务研究院今早公布今年首季,顾客对零售业和资讯通信业满意度指数的调查结果。

零售业的调查主要涵盖百货公司、电子商务、超级市场以及服饰品牌。

零售业上季的整体顾客满意度指数达72.6分(满分为100分),年比微升0.6%。

在众多满意度指标中,本地消费者对百货公司、超市和电子商务业者的退货与更换条款最不满意。不满意条款者的顾客满意度指数只有32.8分,比满意条款者的73.2分少了超过一半。

这也影响了消费者的忠诚度。不满意条款者的忠诚度只有27.9分,远远不及满意者的72.6分。

研究院研究与咨询主任陈勇畅说:“这似乎是零售业一直以来面对的问题。我认为,业者若能很好地应对,会让它们取得一些竞争优势,毕竟这类条款有助于减少消费者在购物时,认为自己可能承担的风险程度。”

另一个调查结果则与去年的结果相似,也就是百货公司和超市如果除了有实体店店面,也没有网购平台的话,通过实体和线上方式购物的顾客,忠诚度比只通过网购平台买东西的顾客还高。

今年1月至4月进行的调查有6900人参与,其中6090人是本地人,其余是旅客。



## 今年首季5大最得顾客心的零售业者

### 超市

- 1) 职总平价
- 2) 昇松
- 3) 冷藏公司
- 4) 巨人超市
- 5) 其他

### 服饰品牌

- 1) ZARA
- 2) 阿迪达斯 (Adidas)
- 3) 优衣库 (Uniqlo)
- 4) H&M
- 5) Espirit; G2000

### 电子商务

- 1) Zalora
- 2) Fave
- 3) eBay
- 4) 淘宝/天猫; Qoo10
- 5) Carousell

### 百货公司

- 1) DFS免税店
- 2) 高岛屋
- 3) 美罗百货 (Metro)
- 4) 罗敏申百货 (Robinsons)
- 5) 伊势丹 (Isetan)

资料来源:卓越服务研究院调查

零售业上季的整体顾客满意度指数微升至72.6分。(档案照)

## 资讯通信业 满意度70.4分

涵盖移动通讯、宽带上网服务、付费电视频道以及新加坡免费无线网络(Wireless@SG)的资讯通信业,整体顾客满意度指数达70.4分,年比微升1.1%。

今年的调查发现,影响顾客忠诚度以及他们认为服务品质优劣的主要因素,依旧是“网络覆盖率”和“网络可靠度”,但与此同时有越来越多顾客会因业者“有尽力去了解顾客需求”,以及“考虑到顾客的最佳利益”,而更满意业者的服务。

研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯(Neeta Lachmandas)说,电信业的竞争非常激烈,除了有极具竞争力的产品选项,业者也可考虑加强客户服务,以超前其他对手。