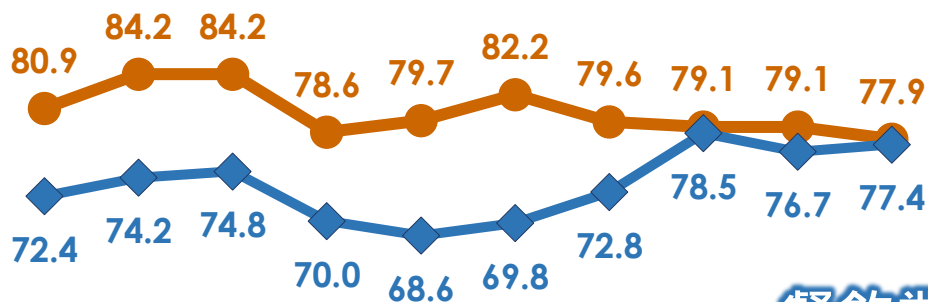


為了讓業界更能掌握市場最新趨勢，天高自2007年起建立數據庫，並推出「天高服務指標」，協助業界尋找改善空間以提升服務水平。本指標會按年更新，為「零售服務業」及「餐飲業」提供最新的資訊。

「天高服務指標」自建立至今已匯集六百多個零售服務及餐飲的品牌，累積超過18萬次神秘顧客評核的數據。評核內容按服務流程作為藍本，並就零售服務及餐飲業計算出相應的服務指標。

## 零售服務業

2021年得分77.9分，表現持續下跌，與餐飲業表現貼近。



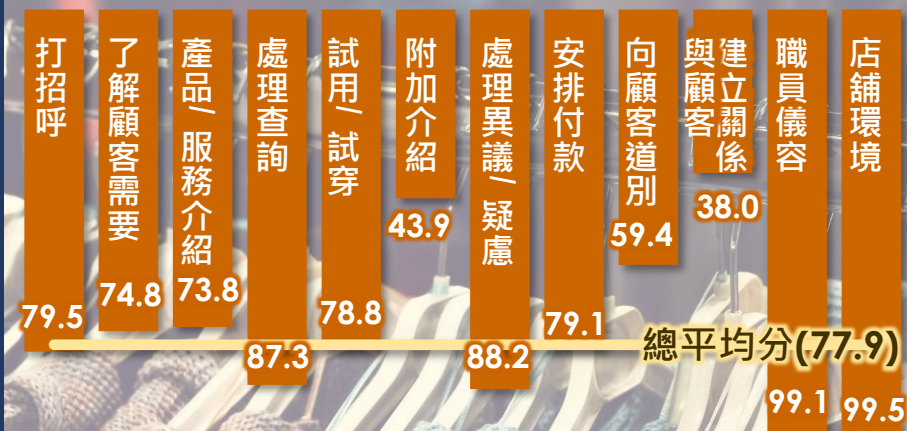
## 餐飲業

本年度得分77.4分，比去年比去年稍為上升0.7分。

## 十年整體表現

2012 13 14 15 16 17 18 19 2020 21

# 天高服務指標



## 零售服務業

## 服務項目表現

## 餐飲業

