

运输署

城巴有限公司  
(机场及北大屿山巴士网络专营权)  
乘客意见调查

- 调查结果摘要 -



**Ozzo Technology (HK) Ltd.**

进行及撰写

2011 年 7 月

## 背景及目的

为收集城巴有限公司(机场及北大屿山巴士网络专营权)(「城巴(专营权 2)」)的乘客对该公司服务表现的意见,运输署委托了 Ozzo Technology (HK) Limited 于 2011 年 6 月在巴士上进行面谈式访问调查。

## 调查

是次调查的目标受访者为年龄为 12 岁以上,乘搭城巴(专营权 2)的乘客。所需样本数量是根据各城巴(专营权 2)巴士路线的乘客人数分配在不同路线。调查以随机抽样的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目标受访者。

调查问卷包括八个主要题目,涵盖以下的服务范畴的表现:

- (1) 整体服务质素
- (2) 巴士的舒适程度
- (3) 巴士上的设施
- (4) 乘客信息
- (5) 巴士服务的可靠性
- (6) 车长的驾驶表现
- (7) 车长和职员的服务态度
- (8) 巴士在环境保护方面的表现

受访者被要求就各个服务范畴以五个等级的满意程度作出评价:(i)好满意 (ii)满意 (iii)唔满意 (iv)好唔满意 (v)没有意见。

在2011年6月18日至27日的调查期内,共成功访问了505名人士,总回应率为77%。

## 调查结果

1. 整体而言，约九成(90.3%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的整体服务质素，远较表示唔满意/好唔满意(7.1%)的为多。
2. 约八成六(85.9%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)巴士的舒适程度，远较表示唔满意/好唔满意(12.1%)的为多。
3. 约八成七(86.9%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)巴士上的设施，远较表示唔满意/好唔满意(9.9%)的为多。
4. 约七成二(72.1%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)提供的乘客信息，远较表示唔满意/好唔满意(19.6%)的为多。
5. 约六成八(68.3%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的巴士服务的可靠性，较表示唔满意/好唔满意(26.5%)的为多。
6. 约九成(89.7%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的车长的驾驶表现，远较表示唔满意/好唔满意(6.5%)的为多。
7. 约八成半(85.1%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的车长和职员的服务态度，远较表示唔满意/好唔满意(5.1%)的为多。
8. 约五成三(53.4%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的巴士在环境保护方面的表现，较表示唔满意/好唔满意(5.7%)的为多。另外，约四成(40.2%)的受访者表示没有意见。