



新世界第一巴士服务有限公司乘客意见调查

---

運輸署

新世界第一巴士服务有限公司  
乘客意见调查

- 调查结果摘要 -



**Mercado Solutions Associates Ltd.**  
米嘉道資訊策略有限公司

进行及撰写

2011 年 7 月

## 背景及目的

为收集新世界第一巴士服务有限公司(「新巴」)的乘客对该公司服务表现的意见，运输署委托了米嘉道信息策略有限公司(「米嘉道」)于2011年6月进行电话问卷调查。

## 调查

是次调查的目标受访者年龄为12岁或以上，每星期乘搭至少一次新巴的乘客。为确保调查结果的代表性，是次住户电话调查的样本是以随机抽样方式抽选。在被选取的电话号码的住户中，抽选出所有12岁或以上并每星期乘搭至少一次新巴的人士。随后，以随机抽样方式于每一个住户选出一位合资格对象进行访问。

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16日至23日的访问期间，共成功访问了504名人士，总回应率为66%。

## 调查结果

1. 整体而言，约八成六(86.3%)的受访者表示好满意/满意新巴的整体服务素质，远较表示唔满意/好唔满意(13.7%)的为多。
2. 七成七(77.0%)的受访者表示好满意/满意新巴的巴士的舒适程度，较表示唔满意/好唔满意(21.8%)的为多。
3. 约八成五(85.3%)的受访者表示好满意/满意新巴的巴士上的设施，远较表示唔满意/好唔满意(11.7%) 的为多。
4. 约七成九(78.6%)的受访者表示好满意/满意新巴提供的乘客信息，远较表示唔满意/好唔满意(14.1%)的为多。
5. 约六成四(64.3%)的受访者表示好满意/满意新巴巴士服务的可靠性，较表示唔满意/好唔满意(34.1%)的为多。
6. 约八成七(86.9%)的受访者表示好满意/满意新巴车长的驾驶表现，远较表示唔满意/好唔满意(11.5%)的为多。
7. 约八成六(85.9%)的受访者表示好满意/满意新巴车长和职员的服务态度，远较表示唔满意/好唔满意(10.5%)的为多。
8. 四成八(48.0%)的受访者表示好满意/满意新巴的巴士在环境保护方面的表现，较表示唔满意/好唔满意(26.0%)的为多。另外，二成六(26.0%)的受访者表示没有意见。