

運輸署

城巴有限公司
(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)
乘客意見調查

- 調查結果摘要 -



Ozzo Technology (HK) Ltd.

進行及撰寫

2011 年 7 月

背景及目的

為收集城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(「城巴(專營權 2)」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託了 Ozzo Technology (HK) Limited 於 2011 年 6 月在巴士上進行面談式訪問調查。

調查

是次調查的目標受訪者為年齡為 12 歲以上，乘搭城巴(專營權 2)的乘客。所需樣本數量是根據各城巴(專營權 2)巴士路線的乘客人數分配在不同路線。調查以隨機抽樣的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目標受訪者。

調查問卷包括八個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- (1) 整體服務質素
- (2) 巴士的舒適程度
- (3) 巴士上的設施
- (4) 乘客資訊
- (5) 巴士服務的可靠性
- (6) 車長的駕駛表現
- (7) 車長和職員的服務態度
- (8) 巴士在環境保護方面的表現

受訪者被要求就各個服務範疇以五個等級的滿意程度作出評價：(i)好滿意 (ii)滿意 (iii)唔滿意 (iv)好唔滿意 (v)沒有意見。

在2011年6月18日至27日的調查期內，共成功訪問了505名人士，總回應率為77%。

調查結果

1. 整體而言，約九成(90.3%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(7.1%)的為多。
2. 約八成六(85.9%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.1%)的為多。
3. 約八成七(86.9%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(9.9%)的為多。
4. 約七成二(72.1%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(19.6%)的為多。
5. 約六成八(68.3%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(26.5%)的為多。
6. 約九成(89.7%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.5%)的為多。
7. 約八成半(85.1%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(5.1%)的為多。
8. 約五成三(53.4%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(5.7%)的為多。另外，約四成(40.2%)的受訪者表示沒有意見。