



新世界第一巴士服務有限公司乘客意見調查

運輸署

新世界第一巴士服務有限公司
乘客意見調查

- 調查結果摘要 -



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

進行及撰寫

2011 年 7 月

背景及目的

為收集新世界第一巴士服務有限公司(「新巴」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託了米嘉道資訊策略有限公司(「米嘉道」)於2011年6月進行電話問卷調查。

調查

是次調查的目標受訪者為年齡12歲或以上，每星期乘搭至少一次新巴的乘客。為確保調查結果的代表性，是次住戶電話調查的樣本是以隨機抽樣方式抽選。在被選取的電話號碼的住戶中，抽選出所有12歲或以上並每星期乘搭至少一次新巴的人士。隨後，以隨機抽樣方式於每一個住戶選出一位合資格對象進行訪問。

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16日至23日的訪問期間，共成功訪問了504名人士，總回應率為66%。

調查結果

1. 整體而言，約八成六(86.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.7%)的為多。
2. 七成七(77.0%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士的舒適程度，較表示唔滿意/好唔滿意(21.8%)的為多。
3. 約八成五(85.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.7%) 的為多。
4. 約七成九(78.6%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.1%)的為多。
5. 約六成四(64.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(34.1%)的為多。
6. 約八成七(86.9%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.5%)的為多。
7. 約八成六(85.9%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(10.5%)的為多。
8. 四成八(48.0%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(26.0%)的為多。另外，二成六(26.0%)的受訪者表示沒有意見。