



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

- 調查報告 -



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

進行及撰寫

2011年7月

## 目錄

---

|            |                        |           |
|------------|------------------------|-----------|
| <b>1</b>   | <b>背景及目的</b> .....     | <b>3</b>  |
| <b>2</b>   | <b>調查</b> .....        | <b>3</b>  |
| <b>3</b>   | <b>調查結果</b> .....      | <b>4</b>  |
| <b>4</b>   | <b>統計列表</b> .....      | <b>5</b>  |
| <b>5</b>   | <b>調查方法及詳細資料</b> ..... | <b>8</b>  |
|            | 5.1 調查對象及抽樣方法.....     | 8         |
|            | 5.2 回應率.....           | 8         |
|            | 5.3 估值的可靠性.....        | 9         |
|            | 5.4 受訪人士的社會背景資料.....   | 10        |
| <b>附錄一</b> | <b>問卷</b> .....        | <b>12</b> |

## 1 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。

## 2 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「上一次生日」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(參考附錄一)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%。

### 3 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。

## 4 統計列表

表 1 就過往「新巴」所提供嘅巴士服務，  
請問你有幾滿意佢嘅「整體服務質素」呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 2.2     |
| 2. 滿意   | 84.1    |
| 3. 唔滿意  | 12.7    |
| 4. 好唔滿意 | 1.0     |
| 5. 無意見  | -       |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 2 請問你有幾滿意「新巴」嘅「巴士嘅舒適程度」呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 6.3     |
| 2. 滿意   | 70.7    |
| 3. 唔滿意  | 19.2    |
| 4. 好唔滿意 | 2.6     |
| 5. 無意見  | 1.2     |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 3 請問你有幾滿意「新巴」嘅「巴士上嘅設施」呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 5.7     |
| 2. 滿意   | 79.6    |
| 3. 唔滿意  | 11.3    |
| 4. 好唔滿意 | 0.4     |
| 5. 無意見  | 3.0     |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 4 請問你有幾滿意「新巴」提供嘅「乘客資訊」呢？  
例如: 巴士路線、車站及收費等資訊

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 5.4     |
| 2. 滿意   | 73.2    |
| 3. 唔滿意  | 13.5    |
| 4. 好唔滿意 | 0.6     |
| 5. 無意見  | 7.3     |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 5 請問你有幾滿意「新巴」嘅「巴士服務嘅可靠性」呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 4.2     |
| 2. 滿意   | 60.1    |
| 3. 唔滿意  | 29.6    |
| 4. 好唔滿意 | 4.5     |
| 5. 無意見  | 1.6     |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 6 請問你有幾滿意「新巴」車長嘅「駕駛表現」呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 6.7     |
| 2. 滿意   | 80.2    |
| 3. 唔滿意  | 10.9    |
| 4. 好唔滿意 | 0.6     |
| 5. 無意見  | 1.6     |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 7 請問你有幾滿意「新巴」車長或職員嘅「服務態度」呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 6.9     |
| 2. 滿意   | 79.0    |
| 3. 唔滿意  | 9.5     |
| 4. 好唔滿意 | 1.0     |
| 5. 無意見  | 3.6     |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

表 8 請問你有幾滿意「新巴」嘅巴士嘅「環境保護」方面嘅表現呢？

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 1. 好滿意  | 2.2     |
| 2. 滿意   | 45.8    |
| 3. 唔滿意  | 23.6    |
| 4. 好唔滿意 | 2.4     |
| 5. 無意見  | 26.0    |
| 6. 拒絕回答 | -       |
| 總計      | 100.0   |

## 5 調查方法及詳細資料

### 5.1 調查對象及抽樣方法

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。

在收集數據期間，如訪問員曾嘗試致電六次或以上後依然未能聯絡某一電話號碼，則由另一位有經驗訪問員或督導致電兩次或以上該電話號碼。如仍然未能聯絡受訪者，才會被介定為未能成功聯絡的個案。

### 5.2 回應率

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%。訪問結果概列如下：

|  | 次數    |
|--|-------|
| (a) 抽選的電話號碼總數                          | 1 200 |
| (b) 未能成功聯絡的個案                          | 52    |
| (c) 不適用的個案                             | 436   |
| ● 電話停用、傳真號碼、非住宅號碼等                     | 201   |
| ● 沒有合資格的被訪者(包括沒有 12 歲或以上，或一星期沒有乘搭一次新巴) | 235   |
| (d) 拒絕回答                               | 208   |
| (e) 成功的訪問                              | 504   |
| 總回應率 = (e) / [(b) + (d) + (e)] x 100%  | 66.0% |

### 5.3 估值的可靠性

本報告在比較各種變數估值的精確程度時，採用了離中系數及 95% 置信度的誤差值限。離中系數的計算方法，是將標準誤差除以有關估值，再以百分比表示，作為誤差估值與期望平均值的分散程度之比率；而 95% 置信度的誤差值限是用來表示百分比估值的誤差範圍，由加/減誤差範圍確定樣本估值的準確性。離中系數及 95% 置信度的誤差值限的數值越小代表樣本估值的誤差越小。

本報告所載列的主要變數估值的離中系數及 95% 置信度的誤差值限如下：

| 服務範疇             | 滿意乘客百分比 (%) | 離中系數 (%) | 95% 置信度的誤差值限 (%) |
|------------------|-------------|----------|------------------|
| (1) 整體服務質素       | 86.3        | 1.8      | ± 3.0            |
| (2) 巴士的舒適程度      | 77.0        | 2.4      | ± 3.7            |
| (3) 巴士上的設施       | 85.3        | 1.8      | ± 3.1            |
| (4) 乘客資訊         | 78.6        | 2.3      | ± 3.6            |
| (5) 巴士服務的可靠性     | 64.3        | 3.3      | ± 4.2            |
| (6) 車長的駕駛表現      | 86.9        | 1.7      | ± 2.9            |
| (7) 車長或職員的服務態度   | 85.9        | 1.8      | ± 3.0            |
| (8) 巴士在環境保護方面的表現 | 48.0        | 4.6      | ± 4.4            |

## 5.4 受訪人士的社會背景資料

表 1 性別

|    | 百分比 (%) |
|----|---------|
| 男  | 46.2    |
| 女  | 53.8    |
| 總計 | 100     |

表 2 年齡

|         | 百分比 (%) |
|---------|---------|
| 12-19 歲 | 9.7     |
| 20-29 歲 | 14.7    |
| 30-39 歲 | 16.7    |
| 40-49 歲 | 20.4    |
| 50-59 歲 | 18.3    |
| 60 歲或以上 | 20.2    |
| 總計      | 100.0   |

表 3 收入(月薪)

|                      | 百分比 (%) |
|----------------------|---------|
| 1. \$10,000 或以下      | 49.4    |
| 2. \$10,000 – 14,999 | 12.7    |
| 3. \$15,000 – 19,999 | 12.3    |
| 4. \$20,000 – 29,999 | 7.5     |
| 5. \$30,000 – 39,999 | 3.2     |
| 6. \$40,000 或以上      | 3.2     |
| 7. 拒絕回答              | 11.7    |
| 總計                   | 100.0   |

表 4 乘車目的

|                           | 百分比 (%) |
|---------------------------|---------|
| 1. 工作                     | 37.5    |
| 2. 返學、放學                  | 6.9     |
| 3. 旅行、遊玩、購物、運動、其他消<br>閒活動 | 49.6    |
| 4. 探訪親友 (包括送機、接機)         | 5.2     |
| 5. 其他                     | 0.8     |
| 總計                        | 100.0   |

表 5 乘坐巴士公司路線次數(以一星期為單位)

|        | 百分比 (%) |
|--------|---------|
| 0 次    | -       |
| 1-5 次  | 72.8    |
| 6-10 次 | 22.8    |
| 11 次以上 | 4.4     |
| 總計     | 100.0   |



## 附錄一：問卷

## 新世界第一巴士服務有限公司

### 乘客意見調查

電話編號： \_\_\_\_\_

被訪者姓名： \_\_\_\_\_ 聯絡電話： \_\_\_\_\_

訪問員編號： \_\_\_\_\_ 訪問日期： \_\_\_\_\_

訪問開始時間： \_\_\_\_\_ 訪問結束時間： \_\_\_\_\_

#### [介紹]

您好！我姓\_\_\_\_，係米嘉道資訊策略有限公司嘅訪問員，我哋現正受運輸署委託，進行一項關於巴士乘客嘅意見調查，希望同你做個兩、三分鐘訪問。所有資料係絕對保密，只會用作綜合統計分析。多謝你合作。

#### 第一部分 - 選出合適電話被訪者

A1a. 我哋係用隨機抽樣方式抽選府上一位家庭成員接受訪問嘅。

請問你屋企包括你在內總共有幾多位 12 歲或以上 嘅家庭成員，係 一星期最少乘搭一次新巴 嘅呢？(我係指一星期最少有五晚嘅嘍嘍嘍家庭成員)

記錄人數： \_\_\_\_\_ 人

A1b. [如多過一位] 咁邊一位係最近過咗生日嘅呢？

(如被訪者不明白：即係今日係\_\_\_\_月\_\_\_\_日，咁對上係邊位生日呢?)

本人 → **[讀出]** 多謝您接受我哋訪問 **[開始訪問]**

其他人 → **[讀出]** 我想同呢位家庭成員做訪問，麻煩您可唔可以請佢過嚟聽電話呢？**[重複介紹，然後開始訪問]**

**[若選中的被訪者不在家或暫時不方便接受訪問，必須另行安排日期及時間再作訪問]**

請問乜嘢時間 / 日子會搵到佢呢？

**[如被訪者拒絕接受訪問，讀出]**

您嘅意見對運輸署改善服務十分重要。我哋嘅訪問只需要幾分鐘時間，而且請您放心，所有資料只會用作研究用途，係絕對保密嘅。

|     |   |
|-----|---|
| A.2 | <p>請問你本人或者屋企人現時或者曾經有無做過以下嘅行業呢？</p> <p><b>【逐一讀出】</b></p> <p>1 市場研究公司、廣告公司、公關公司(問卷完)</p> <p>2 公共巴士公司 (問卷完)</p> <p>3 其他公共運輸服務公司(問卷完)</p> <p>4 以上皆無 (繼續)</p> <p>5 拒絕回答 (重覆訪問目的及資料保密原則)</p>      |
| A.3 | <p>請問你平均一星期會搭幾多次<u>新世界第一巴士服務有限公司</u>嘅巴士[俗稱「新巴」]呢？</p> <p>_____ 次</p> <p>1 不乘坐新巴 (問卷完)                      2 一星期少於一次乘坐新巴 (問卷完)</p> <p>3 唔知道 (問卷完)                          4 拒絕回答 (問卷完)</p> |
| A.4 | <p>通常你會搭「新巴」邊條巴士路線呢？</p> <p><b>【訪問員請查核有關路線是否「新巴」路線。如有疑問，請再問。如未能確定屬「新巴」路線，則結束訪問。】</b></p> <p>路線: _____</p>   |

## 第二部分 - 主要問題

|     |  |
|-----|--|
| B.1 | <p>就過往新巴所提供嘅巴士服務，請問你有幾滿意佢嘅「整體服務質素」呢？係好滿意、滿意、唔滿意定係好唔滿意呢？</p> <p>1 好滿意                      2 滿意                      3 唔滿意                      4 好唔滿意</p> <p>5 無意見                      6 拒絕回答</p> |
| B.2 | <p>請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士嘅舒適程度」呢？</p> <p>例如: 車廂溫度、清潔、座位等</p> <p>1 好滿意                      2 滿意                      3 唔滿意                      4 好唔滿意</p> <p>5 無意見                      6 拒絕回答</p>       |

|            |   |
|------------|---|
| <p>B.3</p> | <p>請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士上嘅設施」呢?<br/>例如: 傷殘人仕設施、扶手、電鐘、報站系統等</p> <p>1 好滿意            2 滿意            3 唔滿意            4 好唔滿意<br/>5 無意見            6 拒絕回答</p>                          |
| <p>B.4</p> | <p>請問你有幾滿意呢間公司提供嘅「乘客資訊」呢? 例如: 巴士路線、車站及收費等資料</p> <p>1 好滿意            2 滿意            3 唔滿意            4 好唔滿意<br/>5 無意見            6 拒絕回答</p>                                   |
| <p>B.5</p> | <p>請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士服務嘅可靠性」呢?</p> <p>1 好滿意            2 滿意            3 唔滿意            4 好唔滿意<br/>5 無意見            6 拒絕回答</p>   |
| <p>B.6</p> | <p>請問你有幾滿意呢間巴士公司車長嘅「駕駛表現」呢?<br/>例如: 咪遵守交通燈號和規則、駕駛技術等</p> <p>1 好滿意            2 滿意            3 唔滿意            4 好唔滿意<br/>5 無意見            6 拒絕回答</p>                          |
| <p>B.7</p> | <p>請問你有幾滿意呢間巴士公司車長或職員嘅「服務態度」呢?</p> <p>1 好滿意            2 滿意            3 唔滿意            4 好唔滿意<br/>5 無意見            6 拒絕回答</p>  |
| <p>B.8</p> | <p>請問你有幾滿意呢間公司嘅巴士嘅「環境保護」方面嘅表現呢?<br/>例如: 有無使用較新嘅環保巴士 (包括歐 4 或歐 5 型)、減低排放廢氣/黑煙等</p> <p>1 好滿意            2 滿意            3 唔滿意            4 好唔滿意<br/>5 無意見            6 拒絕回答</p> |

