

运输署

九龙巴士（一九三三）有限公司
乘客意见调查

- 调查报告 -

MSA 米嘉道資訊策略有限公司
Mercado Solutions Associates Ltd.
进行及撰写

2015 年 12 月

目录

1	背景及目的.....	3
2	调查.....	3
3	调查结果	4
4	统计列表	5
5	调查方法及详细资料.....	8
5.1	调查对象及抽样方法.....	8
5.2	回应率	8
5.3	估值的可靠性	9
5.4	受访人士的社会背景资料	10
	附录一：问卷	12

1 背景及目的

为收集九龙巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）的乘客对该公司服务表现的意见，运输署委托了米嘉道资讯策略有限公司（「米嘉道」）于2015年11月期间进行电话问卷调查。

2 调查

是次调查的目标受访者为年龄12岁或以上，每星期乘搭至少一次九巴的乘客。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，抽出所有12岁或以上并每星期乘搭至少一次九巴的人士。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（参考附录一）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) 巴士车厢内的设施
- (4) 乘客信息
- (5) 巴士服务的可靠性
- (6) 车长的驾驶表现
- (7) 车长或职员的服务态度
- (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2015年11月11日至30日的访问期间，共成功访问了2,600名人士，总回应率为82.1%。

3 调查结果

1. 整体而言，约八成半(85.1%)的受访者表示好满意/满意九巴的整体服务质素，远较表示唔满意/好唔满意(14.9%)的为多。
2. 约八成半(85.5%)的受访者表示好满意/满意九巴的巴士的舒适程度，远较表示唔满意/好唔满意(13.5%)的为多。
3. 约九成一(90.8%)的受访者表示好满意/满意九巴的巴士车厢内的设施，远较表示唔满意/好唔满意(8.3%)的为多。
4. 约八成一(81.2%)的受访者表示好满意/满意九巴提供的乘客信息，远较表示唔满意/好唔满意(14.6%)的为多。
5. 约六成四(63.6%)的受访者表示好满意/满意九巴巴士服务的可靠性，较表示唔满意/好唔满意(35.5%)的为多。
6. 约八成八(87.7%)的受访者表示好满意/满意九巴车长的驾驶表现，远较表示唔满意/好唔满意(11.0%)的为多。
7. 约八成九(89.0%)的受访者表示好满意/满意九巴车长或职员的服务态度，远较表示唔满意/好唔满意(9.0%)的为多。
8. 约七成三(73.3%)的受访者表示好满意/满意九巴的巴士在环境保护方面的表现，较表示唔满意/好唔满意(19.9%)的为多。另外，6.8%的受访者表示没有意见。

4 统计列表

表 1 就过往「九巴」所提供之巴士服务，
请问你有几满意佢嘅「整体服务质素」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	6.3
2. 满意	78.8
3. 唔满意	13.8
4. 好唔满意	1.1
5. 无意见	-
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表 2 请问你有几满意「九巴」嘅「巴士嘅舒适程度」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	7.7
2. 满意	77.8
3. 唔满意	12.7
4. 好唔满意	0.8
5. 无意见	1.0
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表 3 请问你有几满意「九巴」嘅「巴士车厢内嘅设施」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	9.8
2. 满意	81.0
3. 唔满意	8.1
4. 好唔满意	0.2
5. 无意见	0.9
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表4 请问你有几满意「九巴」提供嘅「乘客信息」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	9.4
2. 满意	71.8
3. 唔满意	13.7
4. 好唔满意	0.9
5. 无意见	4.2
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表5 请问你有几满意「九巴」啲「巴士服务嘅可靠性」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	6.2
2. 满意	57.4
3. 唔满意	29.2
4. 好唔满意	6.3
5. 无意见	0.9
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表6 请问你有几满意「九巴」车长嘅「驾驶表现」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	7.7
2. 满意	80.0
3. 唔满意	10.3
4. 好唔满意	0.7
5. 无意见	1.3
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表 7 请问你有几满意「九巴」车长或职员嘅「服务态度」呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	8.2
2. 满意	80.8
3. 唔满意	8.5
4. 好唔满意	0.5
5. 无意见	2.0
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

表 8 请问你有几满意「九巴」嘅巴士喺「环境保护」方面嘅表现呢？

	百分比 (%)
1. 好满意	5.3
2. 满意	68.0
3. 唔满意	18.2
4. 好唔满意	1.7
5. 无意见	6.8
6. 拒绝回答	-
总计	100.0

5 调查方法及详细资料

5.1 调查对象及抽样方法

是次调查的目标受访者为年龄 12 岁或以上，每星期乘搭至少一次九巴的乘客。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，抽出所有 12 岁或以上并每星期乘搭至少一次九巴的人士。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。

在收集数据期间，如访问员曾尝试致电六次后依然未能联络某一电话号码，则由另一位有经验访问员或督导致电两次或以上该电话号码。如仍然未能联络受访者，才会被界定为未能成功联络的个案。

5.2 回应率

在 2015 年 11 月 11 日至 30 日的访问期间，共成功访问了 2,600 名人士，总回应率为 82.1%。访问结果概列如下：

	次数
(a) 抽选的电话号码总数	4,000
(b) 未能成功联络的个案	357
(c) 不适用的个案	477
(i) 电话停用、传真号码、非住宅号码等	241
(ii) 没有 12 岁或以上并一星期至少乘搭一次九巴的合资格的被访者	236
(d) 拒绝回答	566
(i) 未能确定合资格的被访者	298
(ii) 已选中的合资格被访者拒绝回答	268
(e) 成功的访问	2,600
总回应率 = (e) / [(d) + (e)] x 100%	82.1%

5.3 估值的可靠性

本报告在比较各种变量估值的精确程度时，采用了离中系数及 95% 置信度的误差值限。离中系数的计算方法，是将标准误差除以有关估值，再以百分比表示，作为误差估值与期望平均值的分散程度之比率；而 95% 置信度的误差值限是用来表示百分比估值的误差范围，由加/减误差范围确定样本估值的准确性。离中系数及 95% 置信度的误差值限的数值越小代表样本估值的误差越小。

本报告所载列的主要变量估值的离中系数及 95% 置信度的误差值限如下：

服务范畴	满意乘客百分比 (%)	离中系数 (%)	95% 置信度的误差值限 (%)
(1) 整体服务质素	85.1	0.8	± 1.4
(2) 巴士的舒适程度	85.5	0.8	± 1.4
(3) 巴士车厢内的设施	90.8	0.6	± 1.1
(4) 乘客信息	81.2	1.0	± 1.5
(5) 巴士服务的可靠性	63.6	1.5	± 1.9
(6) 车长的驾驶表现	87.7	0.7	± 1.3
(7) 车长或职员的服务态度	89.0	0.7	± 1.2
(8) 巴士在环境保护方面的表现	73.3	1.2	± 1.7

5.4 受访人士的社会背景资料

表 1 性别

	百分比 (%)
男	45.5
女	54.5
总计	100.0

表 2 年龄

	百分比 (%)
12-19 岁	7.2
20-29 岁	13.7
30-39 岁	16.5
40-49 岁	17.7
50-59 岁	20.1
60 岁或以上	24.8
总计	100.0

表 3 收入(月薪)

	百分比 (%)
1. \$10,000 以下	50.2
2. \$10,000 – 14,999	15.2
3. \$15,000 – 19,999	11.8
4. \$20,000 – 29,999	9.7
5. \$30,000 – 39,999	5.3
6. \$40,000 或以上	3.2
7. 拒绝回答	4.6
总计	100.0

表 4 乘车目的

	百分比 (%)
1. 工作	38.7
2. 返学、放学	7.2
3. 旅行、游玩、购物、运动、其他消 闲活动	42.8
4. 探访亲友	9.5
5. 其他	1.8
总计	100.0

表 5 乘坐巴士公司路线次数(以一星期为单位)

	百分比 (%)
0 次	-
1-5 次	61.8
6-10 次	25.5
11 次或以上	12.7
总计	100.0

附录一：问卷

九龙巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）

乘客意见调查

电话编号: _____

被访者姓氏: _____

联络电话: _____

访问员编号: _____

访问日期: _____

访问开始时间: _____

访问结束时间: _____

[介绍]

您好！我姓____，是米嘉道资讯策略有限公司嘅访问员，我哋现正受运输署委托，进行一项关于巴士乘客嘅意见调查，希望同你做个两、三分钟访问。所有资料是绝对保密，只会用作综合统计分析。多谢你合作。

第一部分 - 选出合适电话受访者

S1a. 我哋是用随机抽样方式抽选府上一位家庭成员接受访问嘅。

请问你屋企包括你在内总共有几多位 12岁或以上 嘅家庭成员，是一星期最少乘搭一次九巴 呢？(我是指一星期最少有五晚喺度瞓嘅家庭成员)

记录人数: _____人

S1b. [如多过一位] 呀边一位是最近过咗生日呢？

(如被访者不明白：即是今日是____月____日，咁对上是边位生日呢？)

本人 → [读出] 多谢您接受我哋访问 [开始访问]

其他人 → [读出] 我想同呢位家庭成员做访问，麻烦您可唔可以请佢过嚟听电话呢？[重复介绍，然后开始访问]

[若选中的被访者不在家或暂时不方便接受访问，必须另行安排日期及时间再作访问] 请问乜啲时间 / 日子会搵到佢呢？

[如被访者拒绝接受访问，读出] 您嘅意见对改善巴士服务十分重要。我哋嘅访问只需要几分钟时间，而且请您放心，所有数据只会用作研究用途，是绝对保密嘅。

S2	<p>请问你本人或者屋企人现时或者曾经有无做过以下嘅行业呢？</p> <p>【逐一读出】</p> <p>1 市场研究公司、广告公司、公关公司 (多谢被访者及结束访问) 2 公共巴士公司 (多谢被访者及结束访问) 3 其他公共运输服务公司 (多谢被访者及结束访问)</p> <p>4 以上皆无 (继续) 5 拒绝回答 (重复访问目的及数据保密原则)</p>
S3	<p>请问你平均一星期会搭几次<u>九巴</u>呢？</p> <p>_____ 次</p> <p>1 不乘坐九巴 (问卷完) 2 一星期少于一次乘坐九巴 (问卷完) 3 唔知道 (问卷完) 4 拒绝回答 (问卷完)</p>
S4	<p>通常你会搭<u>九巴</u>边条巴士路线呢？</p> <p>【访问员请查核有关路线是否<u>九巴</u>路线。如有疑问，请再问。如未能确定属<u>九巴</u>路线，则结束访问。】</p> <p>路线: _____</p>

第二部分 - 主要问题

1	<p>就过往「九巴」所提供之巴士服务，请问你有几满意佢嘅「整体服务质素」呢？是好满意、满意、唔满意定好唔满意呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「整体服务质素」包括巴士嘅舒适程度、巴士车厢内嘅设施、乘客信息、巴士服务嘅可靠性、车长嘅驾驶表现、车长或职员嘅服务态度等)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>
2	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>嘅「巴士嘅舒适程度」呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「巴士嘅舒适程度」包括车厢温度、清洁、座位等)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>

3	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>嘅「巴士车厢内嘅设施」呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「巴士车厢内嘅设施」包括无障碍设施、扶手、电钟、报站系统、关爱座等)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>
4	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>提供嘅「乘客信息」呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「乘客信息」包括喺巴士总站、中途站/换乘站、互联网、手提电话应用程序、车厢等地方提供有关巴士路线、车站及收费等数据嘅信息)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>
5	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>嘅「巴士服务嘅可靠性」呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「巴士服务嘅可靠性」是指班次是否稳定，上唔上到车等?)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>
6	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>车长嘅「驾驶表现」呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「驾驶表现」是指车长是否遵守交通灯号和规则、驾驶技术、驾驶时嘅车速等)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>
7	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>车长或职员嘅「服务态度」呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「服务态度」包括照顾乘客需要、待客有礼等)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>
8	<p>请问你有几满意<u>九巴</u>喺「环境保护」方面嘅表现呢？</p> <p>(如受访者有疑问，请说明「环境保护」是指巴士公司有无使用较新嘅环保巴士 (包括欧 4 或欧 5 型)、减低排放废气/黑烟等)</p> <p>1 好满意 2 满意 3 唔满意 4 好唔满意 5 无意见 6 拒绝回答</p>

第三部分 - 个人背景资料问题

1	请问你乘搭巴士嘅最主要目的是...? (只可单选) 1 工作 (返工、放工) 2 返学、放学 3 购物/运动/其他消闲活动 4 探访亲友 5 其他 (请注明) _____
2	请问你嘅年龄是....? (以上一次生日计算) 1 12 – 19 岁 2 20 – 29 岁 3 30 – 39 岁 4 40 – 49 岁 5 50 – 59 岁 6 60 岁或以上 7 拒绝回答
3	请问你嘅个人每月收入大约是...? 1 \$10,000 以下 2 \$10,000 – 14,999 3 \$15,000 - 19,999 4 \$20,000 – 29,999 5 \$30,000 – 39,999 6 \$40,000 或以上 7 拒绝回答
4	性别 (不用直接问, 由访问员自行填写) 1 男 2 女