

就九龙巴士(1933)有限公司及 新大屿山巴士(1973)有限公司表现的 乘客意见调查

— 调查结果报告 —

提交予
运输署



精确市场研究中心 (CSG)
进行及撰写

2025 年 3 月



CSG is accredited with ISO 9001:2008 certification from 2003 to 2017 and ISO 20252:2012 certification since 2017. All research projects are conducted in accordance with the provisions of the ICC/ESOMAR International Code of Marketing and Social Research Practice.

Unit 3706, 37/F, One Kowloon, 1 Wang Yuen Street, Kowloon Bay, Hong Kong Tel: 852 2891 6687
Fax: 852 2833 6771 Email: general@csg-worldwide.com <http://www.csg-worldwide.com/>



目录

项目	页
1. 引言	3
1.1 调查目的	3
1.2 调查方法	3
1.2.1 就九巴表现的乘客意见调查 (「九巴乘客意见调查」)	3
1.2.2 就屿巴表现的乘客意见调查 (「屿巴乘客意见调查」)	3
1.3 问卷	4
1.4 测试性调查	4
1.5 估值的可靠性	5
1.6 解释说明	5
2. 调查结果	6
2.1 对整体服务质素的满意程度	6
2.2 对巴士的舒适程度的满意程度	6
2.3 对巴士上的设施的满意程度	7
2.4 对提供的乘客信息的满意程度	7
2.5 对巴士服务的可靠性的满意程度	8
2.6 对车长的驾驶表现的满意程度	8
2.7 对车长或职员的服务态度的满意程度	9
2.8 对巴士在环境保护方面的表现的满意程度	9
附件 1 受访者人口特征	12
附件 2 访问结果	13
附件 3 选定的主要变量估值的离中系数及 95%置信区间	14
附件 4a 就九巴表现的乘客意见调查问卷	15
附件 4b 就屿巴表现的乘客意见调查问卷	21

1. 引言

1.1 调查目的

运输署委托精确市场研究中心 (CSG) 进行巴士乘客意见调查, 收集乘搭九龙巴士 (1933) 有限公司 (「九巴」) 及新大屿山巴士 (1973) 有限公司 (「屿巴」) 服务的人士对该两间专营巴士公司表现的意见 (「调查」)。

1.2 调查方法

1.2.1 就九巴表现的乘客意见调查 (「九巴乘客意见调查」)

- 1.2.1.1. 九巴乘客意见调查的目标受访者为年龄 12 岁或以上、每星期至少乘搭一次九巴的人士。
- 1.2.1.2. 调查以电话访问方式向随机抽选的本港流动电话用户收集有关意见。流动电话号码采用随机拨号方法产生, 与符合第 1.2.1.1 段受访资格的流动电话号码用户进行访问。
- 1.2.1.3. 调查于 2025 年 2 月 3 日至 23 日期间, 每日晚上 10 时之前进行, 访问日子涵盖平日及周末。
- 1.2.1.4. 调查成功达到访问 2 600 名受访者的目标, 最终共完成了 2 605 个访问, 回应率为 65.2%。所有被归类为未能接触的个案, 我们都曾在不同日子的晚上尝试接触过这些流动电话用户至少 8 次。
- 1.2.1.5. 受访者的人口特征概况见附件 1, 详细访问结果见附件 2。

1.2.2 就屿巴表现的乘客意见调查 (「屿巴乘客意见调查」)

- 1.2.2.1. 屿巴乘客意见调查的目标受访者为年龄 12 岁或以上、在调查期间乘坐屿巴的乘客。
- 1.2.2.2. 调查方法是在所选路线的巴士旅程中, 以面对面方式与受访者进行访问。
- 1.2.2.3. 调查以两阶段形式抽选车上乘客, 先抽选车次, 再从被抽选车次中抽选其中的乘客成为受访者。
 - 调查涵盖 32 条屿巴路线 (包括辅助路线)。
 - 每条路线所完成的问卷数量大约按照该路线在 2024 年 1 月至 11 月期间的乘客量比例分配。
 - 在去程和回程中选出的车次数量大致相同。
 - 选出的车次覆盖全部班次时间, 包括上午、下午、晚间和深夜, 以及繁忙和非繁忙时间。
 - 在车上以随机方法抽取有代表性的屿巴乘客样本。在每程被选中的车次中,

按照座位位置随机选出年龄 12 岁或以上的乘客进行访问。

- 每程被选中车次最多完成 5 个访问。

1.2.2.4. 调查于 2025 年 2 月 3 日至 23 日期间进行，访问日子涵盖平日及周末。

1.2.2.5. 调查成功达到访问 500 名受访者的目标，最终共完成了 505 个访问，响应率为 66.3%。

1.2.2.6. 受访者的人口特征概况见附件 1，详细访问结果见附件 2。

1.3 问卷

1.3.1 问卷提供中文及英文版本，以收集相关意见。

1.3.2 问卷（附件 4a 及 4b）包括 8 个主要题目，涵盖以下的下列服务范畴的表现：

- (i) 整体服务质素
- (ii) 巴士的舒适程度
- (iii) 巴士上的设施
- (iv) 乘客信息
- (v) 巴士服务的可靠性
- (vi) 车长的驾驶表现
- (vii) 车长和职员的服务态度
- (viii) 巴士在环境保护方面的表现

1.3.3 受访者就整体服务质素及各服务范畴以四个等级的满意程度作出评价，即「好满意」、「满意」、「唔满意」及「好唔满意」。

1.4 测试性调查

1.4.1. 测试性调查在 2025 年 2 月的正式调查前进行，访问日期为 2025 年 1 月 27 日至 28 日。

1.4.2. 测试性调查的目的是为了确保电话访问及面对面访问的问卷设计有效，以及访问流程顺畅。

1.4.3. 测试性调查采用了与正式调查相同的数据收集方法，即以电话访问方式进行九巴乘客意见调查，以及在巴士旅程中以面对面访问方式进行屿巴乘客意见调查。

1.4.4. 抽样方法亦与正式调查相同。

1.4.5. 测试性调查成功达到访问 26 名九巴乘客及 10 名屿巴乘客的目标。

1.4.6. 成功完成的测试性访问不计算在正式调查样本数目内。

1.4.7. 测试性调查的结果，以及对改进访问流程和问卷设计的建议和修订，可参阅另一份文件「测试性调查报告」。

1.5 估值的可靠性

1.5.1. 本报告采用离中系数及 95%置信区间的数值以比较各种估值的精确度。

- (i) 离中系数是量度样本估计值之精确度的统计量数。它是以标准误差 (SE) 占估计值的百分比来表示。
- (ii) 标准误差是量度从不同样本取得的估计值之间的差异的统计量数，因此也能反映样本估计值的精确度。离中系数及标准误差的数值越低，样本估计值的可靠度越高。

1.5.2. 本报告中选定的主要估值的离中系数及 95%置信区间（在指定置信水平下涵盖整体参数的实际值之数值范围）载于**附件 3**。

1.6 解释说明

1.6.1. 符号使用

本报告的表列和图表中，「-」表示没有受访者回答该选项。

1.6.2. 数字总数

由于四舍五入的缘故，表列和图表内个别项目的总和可能与「总数」的数字略有出入。

2. 调查结果

2.1 对整体服务质素的满意程度

2.1.1 超过九成的受访者满意两间巴士公司的整体服务质素，分别有 93.2% 的九巴受访者及 91.3% 的屿巴受访者对此表示「好满意」或「满意」。

2.1.2 只有少于一成的受访者对整体服务质素表示不满意（「好唔满意」或「唔满意」）（分别是 6.7% 的九巴受访者及 8.5% 的屿巴受访者）。

（问题 Q1、表 1）

表 1. 按巴士公司分析对整体服务质素的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	9.7%	13.3%
满意	83.5%	78.0%
唔满意	5.8%	7.9%
好唔满意	0.9%	0.6%
没有意见／不知道	0.1%	0.2%
拒绝回答	-	-
好满意／满意	93.2%	91.3%
好唔满意／唔满意	6.7%	8.5%
基数：所有受访者	2 605	505

2.2 对巴士的舒适程度的满意程度

2.2.1 超过或接近九成的受访者满意巴士的舒适程度，分别有 91.1% 的九巴受访者及 89.3% 的屿巴受访者对此表示「好满意」或「满意」。

2.2.2 不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率较低，分别只有 8.8% 的九巴受访者及 10.7% 的屿巴受访者。

（问题 Q2、表 2）

表 2. 按巴士公司分析对巴士的舒适程度的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	9.8%	6.9%
满意	81.3%	82.4%
唔满意	8.6%	10.1%
好唔满意	0.2%	0.6%
没有意见／不知道	0.1%	-
拒绝回答	-	-
好满意／满意	91.1%	89.3%
好唔满意／唔满意	8.8%	10.7%
基数：所有受访者	2 605	505

2.3 对巴士上的设施的满意程度

2.3.1 超过九成的受访者满意巴士上的设施，分别有 92.4% 的九巴受访者及 96.2% 的屿巴受访者对此表示「好满意」或「满意」。

2.3.2 不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率较低，分别只有 7.4% 的九巴受访者及 3.6% 的屿巴受访者。

（问题 Q3、表 3）

表 3. 按巴士公司分析对巴士上的设施的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	9.8%	7.9%
满意	82.6%	88.3%
唔满意	7.3%	3.6%
好唔满意	0.2%	-
没有意见／不知道	0.2%	0.2%
拒绝回答	-	-
好满意／满意	92.4%	96.2%
好唔满意／唔满意	7.4%	3.6%
基数：所有受访者	2 605	505

2.4 对提供的乘客信息的满意程度

2.4.1 超过八成的受访者满意巴士公司提供的乘客信息，惟满意度相比前三个范畴低。对此表示「好满意」或「满意」的九巴受访者比率为 83.2%，屿巴受访者比率为 86.3%。

2.4.2 对提供的乘客信息方面不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率，九巴为 15.9%，屿巴为 12.3%。

（问题 Q4、表 4）

表 4. 按巴士公司分析对提供的乘客数据的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	9.5%	8.7%
满意	73.7%	77.6%
唔满意	15.0%	11.9%
好唔满意	0.9%	0.4%
没有意见／不知道	0.9%	1.4%
拒绝回答	-	-
好满意／满意	83.2%	86.3%
好唔满意／唔满意	15.9%	12.3%
基数：所有受访者	2 605	505

2.5 对巴士服务的可靠性的满意程度

2.5.1 虽然受访者对两间巴士公司服务可靠性的满意程度亦相较其他范畴低，但仍处于高水平。表示「好满意」或「满意」的受访者比率，九巴为 84.2%，屿巴为 81.0%。

2.5.2 超过一成的受访者不满意巴士公司在服务可靠性方面的表现，表示不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率，九巴为 15.6%，屿巴为 18.8%。

（问题 Q5、表 5）

表 5. 按巴士公司分析对巴士服务的可靠性的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	8.1%	8.7%
满意	76.1%	72.3%
唔满意	14.5%	17.4%
好唔满意	1.1%	1.4%
没有意见／不知道	0.2%	0.2%
拒绝回答	-	-
好满意／满意	84.2%	81.0%
好唔满意／唔满意	15.6%	18.8%
基数：所有受访者	2 605	505

2.6 对车长的驾驶表现的满意程度

2.6.1 约九成的受访者满意车长的驾驶表现。表示「好满意」或「满意」的九巴及屿巴受访者比率分别为 88.3%及 91.3%。

2.6.2 约一成的受访者对此方面不满意。表示不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率，九巴为 11.4%，屿巴为 8.7%。

（问题 Q6、表 6）

表 6. 按巴士公司分析对车长的驾驶表现的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	12.4%	13.1%
满意	75.9%	78.2%
唔满意	10.1%	7.5%
好唔满意	1.3%	1.2%
没有意见／不知道	0.3%	-
拒绝回答	-	-
好满意／满意	88.3%	91.3%
好唔满意／唔满意	11.4%	8.7%
基数：所有受访者	2 605	505

2.7 对车长或职员的服务态度的满意程度

2.7.1 约九成的受访者满意（「好满意」或「满意」）九巴（88.7%）及屿巴（92.7%）的车长／职员的服务态度。

2.7.2 对此方面不满意的比率（「好唔满意」或「唔满意」），九巴为 10.5%，屿巴为 7.1%。

（问题 Q7、表 7）

表 7. 按巴士公司分析对车长或职员的服务态度的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	10.0%	10.3%
满意	78.7%	82.4%
唔满意	8.9%	5.9%
好唔满意	1.6%	1.2%
没有意见／不知道	0.8%	0.2%
拒绝回答	-	-
好满意／满意	88.7%	92.7%
好唔满意／唔满意	10.5%	7.1%
基数：所有受访者	2 605	505

2.8 对巴士在环境保护方面的表现的满意程度

2.8.1 约八成的受访者对九巴（79.7%）在环境保护方面的表现感到满意（「非常满意」或「满意」），而接近九成的受访者对屿巴（88.1%）在此方面的表现表示满意（「非常满意」或「满意」）。

2.8.2 对九巴及屿巴不满意的比率（「好唔满意」或「唔满意」）分别是 11.6%及 6.7%。



2.8.3 受访者在此范畴表示「没有意见／不知道」的比例较其他范畴略高，九巴为 8.7%，屿巴为 5.1%。

（问题 Q8、表 8）

表 8. 按巴士公司分析对巴士在环境保护方面的表现的满意程度

	九巴	屿巴
好满意	7.6%	6.9%
满意	72.1%	81.2%
唔满意	11.1%	6.3%
好唔满意	0.5%	0.4%
没有意见／不知道	8.7%	5.1%
拒绝回答	-	-
好满意／满意	79.7%	88.1%
好唔满意／唔满意	11.6%	6.7%
基数：所有受访者	2 605	505



附件 1 - 受访者人口特征

附件 2 - 访问结果

附件 3 - 选定的主要变量估值的离中系数及 95%置信区间

附件 4a 及 4b - 调查问卷

附件 1 受访者人口特征

A. 受访者性别

性别	九巴	屿巴
男	50.1%	55.8%
女	49.9%	44.2%
基数: 所有受访者	2 605	505

B. 受访者年龄

年龄	九巴	屿巴
12-19	5.3%	9.5%
20-29	16.2%	19.2%
30-39	21.3%	25.0%
40-49	22.2%	17.8%
50-59	16.3%	16.2%
60 或以上	18.7%	12.3%
拒绝回答	<0.05%	-
基数: 所有受访者	2 605	505

C. 受访者的每月个人收入

每月个人收入	九巴	屿巴
没有收入	17.4%	20.4%
少于 HK \$10,000	11.3%	6.3%
HK \$10,000-14,999	7.0%	7.7%
HK \$15,000-19,999	17.4%	20.0%
HK \$20,000-29,999	26.7%	28.3%
HK \$30,000-39,999	11.9%	10.1%
HK \$40,000 或以上	6.8%	5.1%
拒绝回答	1.5%	2.0%
基数: 所有受访者	2 605	505

D. 受访者乘搭巴士的最主要目的

乘搭巴士的最主要目的	九巴	屿巴
工作 (返工、放工)	58.4%	49.3%
返学、放学	7.3%	10.1%
购物、运动、其他消闲活动	24.5%	34.5%
探访亲友	8.2%	4.8%
看医生	0.2%	0.8%
送机	<0.05%	-
接送儿童返学、放学	0.3%	0.4%
往返住所 (未注明目的)	0.3%	-
其他 (例如: 往返义工工作地点、往返教堂)	0.4%	0.2%
拒绝回答	0.3%	-
基数: 所有受访者	2 605	505

附件 2 访问结果

A. 就九巴服务的乘客意见调查

(a) 合格的受访者	3 994
(i) 成功访问	2 605
(ii) 不成功访问	421
中途拒访	37
访问前拒访	384
(iii) 未能接触	968
(b) 不合格的受访者	3 698
回应率 = (i) / (a)	65.2%

B. 就屿巴服务的乘客意见调查

(a) 合格的受访者	762
(i) 成功访问	505
(ii) 不成功访问	257
中途拒访	47
访问前拒访	210
(b) 不合格的受访者	36
回应率 = (i) / (a)	66.3%



附件3 选定的主要变量估值的离中系数及95%置信区间

「好满意」／「满意」的百分比	九巴	屿巴
整体服务质素	93.2%	91.3%
巴士的舒适程度	91.1%	89.3%
巴士上的设施	92.4%	96.2%
乘客信息	83.2%	86.3%
巴士服务的可靠性	84.2%	81.0%
车长的驾驶表现	88.3%	91.3%
车长或职员的服务态度	88.7%	92.7%
巴士在环境保护方面的表现	79.7%	88.1%
离中系数	九巴	屿巴
整体服务质素	0.5%	1.4%
巴士的舒适程度	0.6%	1.5%
巴士上的设施	0.6%	0.9%
乘客信息	0.9%	1.8%
巴士服务的可靠性	0.8%	2.2%
车长的驾驶表现	0.7%	1.4%
车长或职员的服务态度	0.7%	1.3%
巴士在环境保护方面的表现	1.0%	1.6%
95%置信区间	九巴	屿巴
整体服务质素	93.2±1.0%	91.3±2.5%
巴士的舒适程度	91.1±1.1%	89.3±2.7%
巴士上的设施	92.4±1.0%	96.2±1.7%
乘客信息	83.2±1.4%	86.3±3.0%
巴士服务的可靠性	84.2±1.4%	81.0±3.4%
车长的驾驶表现	88.3±1.2%	91.3±2.5%
车长或职员的服务态度	88.7±1.2%	92.7±2.3%
巴士在环境保护方面的表现	79.7±1.5%	88.1±2.8%

附件 4a

就九巴表现的乘客意见调查问卷

九巴乘客意见调查（中文版）

【开场白】你好！我姓____，系 CSG 嘅访问员。我哋受运输署委托，进行紧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。所有资料系绝对保密，只会用作综合统计分析。多谢你合作。

【核对电话】

S1. 请问你是不是 12 岁或以上呢？**【单选】**

系 **【跳到 S2】**

唔系 **【结束访问】**

S2. 请问你平均一星期会搭几次「九巴」嘅路线呢？

_____ 次 **【如 1 次或以上，记录并继续 S3】**

不乘坐九巴 **【结束访问】**

一星期少于一次乘坐九巴 **【结束访问】**

唔知道 **【结束访问】**

拒绝回答 **【结束访问】**

S3. 通常你会搭「九巴」嘅边啲巴士路线呢？

【访问员查核路线是否「九巴」路线。如有疑问，请再问受访者。如未能确定属「九巴」路线，结束访问】

路线[请注明]: **【继续 S4】**

唔知道 **【结束访问】**

拒绝回答 **【结束访问】**

S4. 请问你本人或者屋企人现时或者过去一年有无嘅以下嘅行业工作呢？**【读出】**

市场研究公司、广告公司、公关公司 **【结束访问】**

公共巴士公司 **【结束访问】**

其他公共交通机构 **【结束访问】**

以上皆无 **【继续 S5】**

【不读出】 拒绝回答 **【结束访问】**

S5. 请问你最近呢几日／几个星期有无做过有关「九巴」服务嘅意见调查呢？**【单选】**

无 **【继续 Q1】**

有 **【结束访问】**

【不读出】 拒绝作答 **【结束访问】**

【读出】 以下想请你就过往「九巴」所提供嘅巴士服务俾意见。你可以选择「好满意」、「满意」、「唔满意」、或者「好唔满意」。

Q1. 对于「九巴」嘅「整体服务质素」，你嘅满意程度系？**【单选】**

【请说明：「整体服务质素」系指综合巴士嘅舒适程度、巴士上嘅设施、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、「环境保护」方面嘅表现等情况后嘅满意程度】

好满意

满意

唔满意

好唔满意

【不读出】 无意见

【不读出】 拒绝回答 9

Q2. 对于「九巴」巴士嘅舒适程度，你嘅满意程度系？**【单选】**

【请说明：「巴士嘅舒适程度」系指巴士车厢温度、清洁、座位等】

好满意



满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

- Q3. 对于「九巴」「巴士上嘅设施」，你嘅满意程度系？【单选】
【请说明：「巴士上嘅设施」系指巴士嘅伤残人士设施、扶手、电钟、报站系统、关爱座等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

- Q4. 对于「九巴」提供嘅「乘客信息」，你嘅满意程度系？【单选】
【请说明：「乘客信息」系指嘅巴士总站、中途站／换乘站、互联网、手机应用程序、车厢等地方提供有关巴士路线、车站及收费等嘅信息】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

- Q5. 对于「九巴」「巴士服务嘅可靠性」，你嘅满意程度系？【单选】
【请说明：「巴士服务嘅可靠性」系指班次准唔准时、稳唔稳定，上唔上到车等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

- Q6. 对于「九巴」车长嘅「驾驶表现」，你嘅满意程度系？【单选】
【请说明：车长嘅「驾驶表现」系指车长有无遵守交通灯号同规则、驾驶技术等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

- Q7. 对于「九巴」车长或职员嘅「服务态度」，你嘅满意程度系？【单选】
【请说明：车长或职员嘅「服务态度」系指车长或职员系咪照顾乘客需要、待客有礼等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

- Q8. 对于「九巴」嘅「环境保护」方面嘅表现，你嘅满意程度系？【单选】
【请说明：「环境保护」方面嘅表现系指巴士公司有无减低排放废气或黑烟、使用电动巴士或较新嘅环保巴士（包括欧5或欧6型）等】

好满意



满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q9. 请问你乘搭「九巴」通常最主要嘅目的系咩呢？【单选】

工作（返工、放工）
返学、放学
购物、运动、其他消闲活动
探访亲友
其他（请注明）
【不读出】拒绝回答

Q10. 请问你嘅年龄系？【以上一次生日计算】【单选】

12 - 19 岁
20 - 29 岁
30 - 39 岁
40 - 49 岁
50 - 59 岁
60 岁或以上
【不读出】拒绝回答

Q11. 请问你嘅个人每月收入大约系几多呢？【单选】

无收入
\$10,000 以下
\$10,000 - 14,999
\$15,000 - 19,999
\$20,000 - 29,999
\$30,000 - 39,999
\$40,000 或以上
【不读出】拒绝回答

Q12. 记录受访者性别【记录】

男
女

结束语：【读出】访问已经完成。再一次多谢你嘅参与。



Passenger Opinion Survey on the performance of KMB (English version)

【Introduction】 Hello! My name is ____, and I am an interviewer from CSG. We are conducting an opinion survey with public bus passengers on behalf of the Transport Department and would like to have a 2 to 3 minute interview with you. The information provided by you will be treated in strict confidence and will be used in aggregate analysis only. Thank you for your co-operation.

【Confirm telephone number】

S1. May I know if you are aged 12 or above? **【SA】**

Yes **【Go to S2】**

No **【Terminate】**

S2. On average, how often do you ride on any route of KMB in a week?

_____ trip(s)/ week **【If once or more per week, go to S3】**

Do not take KMB **【Terminate】**

Less than once a week **【Terminate】**

Don't know **【Terminate】**

Refuse to answer **【Terminate】**

S3. Which KMB bus route(s) do you usually take?

【Interviewer to check whether the bus route(s) are under KMB. Confirm with respondent if in doubt. If not sure whether it is/ they are KMB route(s), terminate interview.】

Bus route number(s): _____ **【Go to S4】**

Don't know **【Terminate】**

Refuse to answer **【Terminate】**

S4. Do you or any of your household members work in any of the following industries/ companies currently or in the past year? **【read out options】**

Market research, advertising or public relations **【Terminate】**

Public bus companies **【Terminate】**

Other public transport services **【Terminate】**

None of the above **【Go to S5】**

【Do not read out】 Refuse to answer **【Terminate】**

S5. Have you participated in any survey about the service standard of buses of KMB in the past few days/ weeks? **【SA】**

Yes **【Go to Q1】**

No **【Terminate】**

【Do not read out】 Refuse to answer **【Terminate】**

【Read out】 We would like to ask your views about the bus services provided by KMB. You can choose "very satisfied", "satisfied", "dissatisfied" or "very dissatisfied" for the following questions.

Q1. What is your satisfaction level with the "overall service quality" of KMB? **【SA】**

【Please explain: "overall service quality" refers to the satisfaction level having considered the comfort of buses, facilities on buses, passenger information, reliability of bus service, driving performance of bus drivers, service attitude of bus drivers or staff, performance on environmental protection, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied



【Do not read out】 No comment

【Do not read out】 Refuse to answer

Q2. What is your satisfaction level with the “comfort of buses” of KMB? **【SA】**

【Please explain: “comfort of buses” refers to the temperature on board, cleanliness, seats, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not read out】 No comment

【Do not read out】 Refuse to answer

Q3. What is your satisfaction level with the “facilities on buses” of KMB? **【SA】**

【Please explain: “facilities on buses” refers to the facilities for people with disabilities, handrail, bell, bus stop announcement system, priority seats, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not read out】 No comment

【Do not read out】 Refuse to answer

Q4. What is your satisfaction level with the “passenger information” provided by KMB? **【SA】**

【Please explain: “passenger information” refers to the bus route, bus stop and fare information provided in bus termini, bus stops, bus interchanges, internet, mobile application, bus compartment, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not read out】 No comment

【Do not read out】 Refuse to answer

Q5. What is your satisfaction level with the “reliability of bus service” of KMB? **【SA】**

【Please explain: “reliability of bus service” refers to the adherence to schedule, regularity of bus service, whether passengers are able to get on bus or not, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not read out】 No comment

【Do not read out】 Refuse to answer

Q6. What is your satisfaction level with the “driving performance” of KMB’s drivers? **【SA】**

【Please explain: “driving performance of drivers” refers to the drivers’ adherence to traffic signals and regulations, driving skills, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not read out】 No comment

【Do not read out】 Refuse to answer



- Q7. What is your satisfaction level with the “service attitude” of KMB’s drivers or staff? **【SA】**
【Please explain: “service attitude of drivers or staff” refers to whether they have taken care of passengers’ needs, whether they are polite and friendly, etc.】
 Very satisfied
 Satisfied
 Dissatisfied
 Very dissatisfied
【Do not read out】 No comment
【Do not read out】 Refuse to answer
- Q8. What is your satisfaction level with the “performance on environmental protection” of KMB? **【SA】**
【Please explain: “performance on environmental protection” refers to whether they have reduced the emission of buses, whether they have used electric buses or newer environmentally friendly (including Euro V or VI), etc.】
 Very satisfied
 Satisfied
 Dissatisfied
 Very dissatisfied
【Do not read out】 No comment
【Do not read out】 Refuse to answer
- Q9. What is your main purpose of taking KMB? **【SA】**
 To or from work
 To or from place of study
 To or from shopping / sports event / other leisure activities
 Visiting relatives / friends
 Others (please specify)
【Do not read out】 Refuse to answer
- Q10. Can you tell me your age? **【according to the last birthday】 【SA】**
 12 - 19
 20 - 29
 30 - 39
 40 - 49
 50 - 59
 60 or above
【Do not read out】 Refuse to answer
- Q11. What is your monthly personal income? **【SA】**
 No income
 Under \$10,000
 \$10,000 - 14,999
 \$15,000 - 19,999
 \$20,000 - 29,999
 \$30,000 - 39,999
 \$40,000 or above
【Do not read out】 Refuse to answer
- Q12. Record gender **【Record】**
 Male
 Female

Closing: **【Read out】** This is the end of the interview. Thank you again for your participation.

附件 4b

就屿巴表现的乘客意见调查问卷

屿巴乘客意见调查（中文版）

【访问员记录】

S1. 路线: _____

S2. 方向（往）: _____

S3. 上车时间: _____（24 小时方式）

【开场白】你好！我姓____【出示证件】，系 CSG 嘅访问员。我哋受运输署委托，进行紧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。所有资料系绝对保密，只会用作综合统计分析。多谢你嘅合作。

S4. 请问你是不是 12 岁或以上呢？(如已从外貌确定，则不用问)【单选】

系【继续 S2】

唔系【终止访问】

S5. 【示咭】请问你本人或者屋企人现时或者过去一年有冇嘅以下行业工作呢？

市场研究公司、广告公司、公关公司【终止访问】

公共巴士公司【终止访问】

其他公共交通机构【终止访问】

以上皆无【继续 S3】

【不显示】拒绝作答【终止访问】

S6. 请问你最近呢几日 / 几个星期有无做过有关新大屿山巴士（一九七三）有限公司（「屿巴」）服务嘅意见调查呢？【单选】

无【继续 Q1】

有【结束访问】

【不读出】拒绝作答【结束访问】

【读出】以下想请你就过往「屿巴」所提供嘅巴士服务俾意见。你可以选择「好满意」、「满意」、「唔满意」、或者「好唔满意」。

Q1. 【示咭】对于「屿巴」嘅「整体服务质素」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：「整体服务质素」系指综合巴士嘅舒适程度、巴士上嘅设施、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、「环境保护」方面嘅表现等情况后嘅满意程度】

好满意

满意

唔满意

好唔满意

【不读出】无意见

【不读出】拒绝回答

Q2. 【示咭】对于「屿巴」「巴士嘅舒适程度」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：「巴士嘅舒适程度」系指巴士车厢温度、清洁、座位等】

好满意

满意

唔满意

好唔满意

【不读出】无意见

【不读出】拒绝回答

Q3. 【示咭】对于「屿巴」「巴士上嘅设施」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：「巴士上嘅设施」系指巴士嘅伤残人士设施、扶手、电钟、报站系统、关爱座等】

好满意

满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q4. 【示唔】对于「屿巴」提供嘅「乘客信息」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：「乘客信息」系指巴士总站、中途站 / 换乘站、互联网、手机应用程序、车厢等地方提供有关巴士路线、车站及收费等嘅信息】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q5. 【示唔】对于「屿巴」「巴士服务嘅可靠性」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：「巴士服务嘅可靠性」系指班次准唔准时、稳唔稳定，上唔上到车等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q6. 【示唔】对于「屿巴」车长嘅「驾驶表现」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：车长嘅「驾驶表现」系指车长有无遵守交通灯号同规则、驾驶技术等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q7. 【示唔】对于「屿巴」车长或职员嘅「服务态度」，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：车长或职员嘅「服务态度」系指车长或职员系咪照顾乘客需要、待客有礼等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q8. 【示唔】对于「屿巴」嘅「环境保护」方面嘅表现，你嘅满意程度系？【单选】

【请说明：「环境保护」方面嘅表现系指巴士公司有无减低排放废气或黑烟、使用电动巴士或较新嘅环保巴士（包括欧 5 或欧 6 型）等】

好满意
满意
唔满意
好唔满意
【不读出】无意见
【不读出】拒绝回答

Q9. 【示唔】请问你乘搭呢程巴士嘅最主要目的系咩呢？【单选】

工作（返工、放工）
返学、放学
购物、运动、其他消闲活动



探访亲友

其他（请注明）

【不读出】 拒绝回答

Q10. 请问你平均几耐搭一次「屿巴」嘅路线呢？ **【记录及单选】**

_____ 日

_____ 星期

_____ 月

_____ 年

第一次搭「屿巴」嘅巴士

【不读出】 拒绝回答

Q11. 请问你嘅年龄系？ **【以上一次生日计算】 【单选】**

12 - 19 岁

20 - 29 岁

30 - 39 岁

40 - 49 岁

50 - 59 岁

60 岁或以上

【不读出】 拒绝回答

Q12. 请问你嘅个人每月收入大约系几多呢？ **【单选】**

无收入

\$10,000 以下

\$10,000 - 14,999

\$15,000 - 19,999

\$20,000 - 29,999

\$30,000 - 39,999

\$40,000 或以上

【不读出】 拒绝回答

Q13. 记录受访者性别 **【记录】**

男

女

结束语： **【读出】** 访问已经完成。再一次多谢你嘅参与。



Passenger Opinion Survey on the performance of NLB (English version)

【Interviewer to record】

- S1. Bus route: _____
- S2. Direction (heading towards): _____
- S3. Time board on bus: _____ (24-hour format)

【Introduction】 Hello! My name is _____, **【Show Interviewer ID】**, and I am an interviewer from CSG. We are conducting an opinion survey with public bus passengers on behalf of the Transport Department and would like to have a 2 to 3 minute interview with you. The information provided by you will be treated in strict confidence and will be used in aggregate analysis only. Thank you for your co-operation.

- S4. May I know if you are aged 12 or above? (No need to ask if able to determine from respondent's appearance.)

【SA】

Yes..... **【Go to S5】**

No **【Terminate】**

- S5. **【Showcard】** Do you or any of your household members work in any of the following industries/ companies currently or in the past year?

Market research, advertising or public relations **【Terminate】**

Public bus companies **【Terminate】**

Other public transport services **【Terminate】**

None of the above **【Go to S6】**

【Do not display】 Refuse to answer **【Terminate】**

- S6. Have you participated in any survey about the service standard of buses of NLB in the past few days/ weeks?

【SA】

Yes..... **【Go to Q1】**

No **【Terminate】**

【Do not read out】 Refuse to answer **【Terminate】**

【Read out】 We would like to ask your views about the bus services provided by NLB. You can choose "very satisfied", "satisfied", "dissatisfied" or "very dissatisfied" for the following questions.

- Q1. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the "overall service quality" of NLB? **【SA】**

【Please explain: "overall service quality" refers to the satisfaction level having considered the comfort of buses, facilities on buses, passenger information, reliability of bus service, driving performance of bus drivers, service attitude of bus drivers or staff, performance on environmental protection, etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not show】 No comment

【Do not show】 Refuse to answer

- Q2. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the "comfort of buses" of NLB? **【SA】**

【Please explain: "comfort of buses" refers to the temperature on board, cleanliness, seats, etc.】

Very satisfied

Satisfied



Dissatisfied
Very dissatisfied
【Do not show】 No comment
【Do not show】 Refuse to answer

Q3. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the “facilities on buses” of NLB? **【SA】**

【Please explain: “facilities on buses” refers to the facilities for people with disabilities, handrail, bell, bus stop announcement system, priority seats, etc.】

Very satisfied
Satisfied
Dissatisfied
Very dissatisfied
【Do not show】 No comment
【Do not show】 Refuse to answer

Q4. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the “passenger information” provided by NLB? **【SA】**

【Please explain: “passenger information” refers to the bus route, bus stop and fare information provided in bus termini, bus stops, bus interchanges, internet, mobile application, bus compartment, etc.】

Very satisfied
Satisfied
Dissatisfied
Very dissatisfied
【Do not show】 No comment
【Do not show】 Refuse to answer

Q5. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the “reliability of bus service” of NLB? **【SA】**

【Please explain: “reliability of bus service” refers to the adherence to schedule, regularity of bus service, whether passengers are able to get on bus or not, etc.】

Very satisfied
Satisfied
Dissatisfied
Very dissatisfied
【Do not show】 No comment
【Do not show】 Refuse to answer

Q6. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the “driving performance” of NLB’s drivers? **【SA】**

【Please explain: “driving performance of drivers” refers to the drivers’ adherence to traffic signals and regulations, driving skills, etc.】

Very satisfied
Satisfied
Dissatisfied
Very dissatisfied
【Do not show】 No comment
【Do not show】 Refuse to answer

Q7. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the “service attitude” of NLB’s drivers or staff? **【SA】**

【Please explain: “service attitude of drivers or staff” refers to whether they have taken care of passengers’ needs, whether they are polite and friendly, etc.】

Very satisfied
Satisfied
Dissatisfied



Very dissatisfied

【Do not show】 No comment

【Do not show】 Refuse to answer

- Q8. **【Showcard】** What is your satisfaction level with the “performance on environmental protection” of NLB? **【SA】**

【Please explain: “performance on environmental protection” refers to whether they have reduced the emission of buses, whether they have used electric buses or newer environmentally friendly (including Euro V or VI), etc.】

Very satisfied

Satisfied

Dissatisfied

Very dissatisfied

【Do not show】 No comment

【Do not show】 Refuse to answer

- Q9. **【Showcard】** What is your main purpose of this bus trip? **【SA】**

To or from work

To or from place of study

To or from shopping / sports event / other leisure activities

Visiting relatives / friends

Others (please specify)

【Do not show】 Refuse to answer

- Q10. On average, how often do you ride on any route of NLB?
_____ trip(s) per _____ day / week / month / year

First time passenger

【Do not show】 Refuse to answer

- Q11. **【Showcard】** Can you tell me your age? **【according to the last birthday】 【SA】**

12 - 19

20 - 29

30 - 39

40 - 49

50 - 59

60 or above

【Do not show】 Refuse to answer

- Q12. **【Showcard】** What is your monthly personal income? **【SA】**

No income

Under \$10,000

\$10,000 - 14,999

\$15,000 - 19,999

\$20,000 - 29,999

\$30,000 - 39,999

\$40,000 or above

【Do not show】 Refuse to answer

- Q13. Record gender **【Record】**

Male

Female

Closing: 【Read out】 This is the end of the interview. Thank you again for your participation.