

# 就九龍巴士(1933)有限公司及 新大嶼山巴士(1973)有限公司表現的 乘客意見調查

## - 調查結果報告 -

提交予  
運輸署



精確市場研究中心 (CSG)  
進行及撰寫

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](mailto:general@csg-worldwide.com) <http://www.csg-worldwide.com/>





## 目錄

| 項目                                  | 頁  |
|-------------------------------------|----|
| 1. 引言 .....                         | 3  |
| 1.1 調查目的 .....                      | 3  |
| 1.2 調查方法 .....                      | 3  |
| 1.2.1 就九巴表現的乘客意見調查 .....            | 3  |
| 1.2.2 就嶼巴表現的乘客意見調查 .....            | 3  |
| 1.3 問卷 .....                        | 4  |
| 1.4 測試性調查 .....                     | 4  |
| 1.5 估值的可靠性 .....                    | 5  |
| 1.6 解釋說明 .....                      | 5  |
| 2. 調查結果 .....                       | 6  |
| 2.1 對整體服務質素的滿意程度 .....              | 6  |
| 2.2 對巴士的舒適程度的滿意程度 .....             | 6  |
| 2.3 對巴士上的設施的滿意程度 .....              | 7  |
| 2.4 對提供的乘客資訊的滿意程度 .....             | 7  |
| 2.5 對巴士服務的可靠性的滿意程度 .....            | 8  |
| 2.6 對車長的駕駛表現的滿意程度 .....             | 8  |
| 2.7 對車長或職員的服務態度的滿意程度 .....          | 9  |
| 2.8 對巴士在環境保護方面的表現的滿意程度 .....        | 9  |
| 附件 1 受訪者人口特徵 .....                  | 12 |
| 附件 2 訪問結果 .....                     | 13 |
| 附件 3 選定的主要變數估值的離中系數及 95% 置信區間 ..... | 14 |
| 附件 4a 就九巴表現的乘客意見調查問卷 .....          | 15 |
| 附件 4b 就嶼巴表現的乘客意見調查問卷 .....          | 21 |

## 1. 引言

### 1.1 調查目的

運輸署委託精確市場研究中心 (CSG) 進行巴士乘客意見調查，收集乘搭九龍巴士 (1933) 有限公司 (「九巴」) 及新大嶼山巴士 (1973) 有限公司 (「嶼巴」) 服務的人士對該兩間專營巴士公司表現的意見 (「調查」)。

### 1.2 調查方法

#### 1.2.1 就九巴表現的乘客意見調查 (「九巴乘客意見調查」)

- 1.2.1.1. 九巴乘客意見調查的目標受訪者為年齡 12 歲或以上、每星期至少乘搭一次九巴的人士。
- 1.2.1.2. 調查以電話訪問方式向隨機抽選的本港流動電話使用者收集有關意見。流動電話號碼採用隨機撥號方法產生，與符合第 1.2.1.1 段受訪資格的流動電話號碼使用者進行訪問。
- 1.2.1.3. 調查於 2025 年 2 月 3 日至 23 日期間，每日晚上 10 時之前進行，訪問日子涵蓋平日及週末。
- 1.2.1.4. 調查成功達到訪問 2 600 名受訪者的目標，最終共完成了 2 605 個訪問，回應率為 65.2%。所有被歸類為未能接觸的個案，我們都曾在不同日子的晚上嘗試接觸過這些流動電話使用者至少 8 次。
- 1.2.1.5. 受訪者的人口特徵概況見附件 1，詳細訪問結果見附件 2。

#### 1.2.2 就嶼巴表現的乘客意見調查 (「嶼巴乘客意見調查」)

- 1.2.2.1. 嶼巴乘客意見調查的目標受訪者為年齡 12 歲或以上、在調查期間乘坐嶼巴的乘客。
- 1.2.2.2. 調查方法是在所選路線的巴士旅程中，以面對面方式與受訪者進行訪問。
- 1.2.2.3. 調查以兩階段形式抽選車上乘客，先抽選車次，再從被抽選車次中抽選其中的乘客成為受訪者。
  - 調查涵蓋 32 條嶼巴路線 (包括輔助路線)。
  - 每條路線所完成的問卷數量大約按照該路線在 2024 年 1 月至 11 月期間的乘客量比例分配。
  - 在去程和回程中選出的車次數量大致相同。
  - 選出的車次覆蓋全部班次時間，包括上午、下午、晚間和深夜，以及繁忙和非繁忙時間。
  - 在車上以隨機方法抽取有代表性的嶼巴乘客樣本。在每程被選中的車次中，

按照座位位置隨機選出年齡 12 歲或以上的乘客進行訪問。

- 每程被選中車次最多完成 5 個訪問。

1.2.2.4. 調查於 2025 年 2 月 3 日至 23 日期間進行，訪問日子涵蓋平日及週末。

1.2.2.5. 調查成功達到訪問 500 名受訪者的目標，最終共完成了 505 個訪問，回應率為 66.3%。

1.2.2.6. 受訪者的人口特徵概況見附件 1，詳細訪問結果見附件 2。

### 1.3 問卷

1.3.1 問卷提供中文及英文版本，以收集相關意見。

1.3.2 問卷（附件 4a 及 4b）包括 8 個主要題目，涵蓋以下的下列服務範疇的表現：

- (i) 整體服務質素
- (ii) 巴士的舒適程度
- (iii) 巴士上的設施
- (iv) 乘客資訊
- (v) 巴士服務的可靠性
- (vi) 車長的駕駛表現
- (vii) 車長和職員的服務態度
- (viii) 巴士在環境保護方面的表現

1.3.3 受訪者就整體服務質素及各服務範疇以四個等級的滿意程度作出評價，即「好滿意」、「滿意」、「唔滿意」及「好唔滿意」。

### 1.4 測試性調查

1.4.1. 測試性調查在 2025 年 2 月的正式調查前進行，訪問日期為 2025 年 1 月 27 日至 28 日。

1.4.2. 測試性調查的目的是為了確保電話訪問及面對面訪問的問卷設計有效，以及訪問流程順暢。

1.4.3. 測試性調查採用了與正式調查相同的數據收集方法，即以電話訪問方式進行九巴乘客意見調查，以及在巴士旅程中以面對面訪問方式進行嶼巴乘客意見調查。

1.4.4. 抽樣方法亦與正式調查相同。

1.4.5. 測試性調查成功達到訪問 26 名九巴乘客及 10 名嶼巴乘客的目標。

1.4.6. 成功完成的測試性訪問不計算在正式調查樣本數目內。

1.4.7. 測試性調查的結果，以及對改進訪問流程和問卷設計的建議和修訂，可參閱另一份文件「測試性調查報告」。



## 1.5 估值的可靠性

- 1.5.1. 本報告採用離中系數及 95% 置信區間的數值以比較各種估值的精確度。
- (i) 離中系數是量度樣本估計值之精確度的統計量數。它是以標準誤差 (SE) 佔估計值的百分比來表示。
  - (ii) 標準誤差是量度從不同樣本取得的估計值之間的差異的統計量數，因此也能反映樣本估計值的精確度。離中系數及標準誤差的數值越低，樣本估計值的可靠度越高。
- 1.5.2. 本報告中選定的主要估值的離中系數及 95% 置信區間（在指定置信水平下涵蓋整體參數的實際值之數值範圍）載於**附件 3**。

## 1.6 解釋說明

### 1.6.1. 符號使用

本報告的表列和圖表中，「-」表示沒有受訪者回答該選項。

### 1.6.2. 數字總數

由於四捨五入的緣故，表列和圖表內個別項目的總和可能與「總數」的數字略有出入。

## 2. 調查結果

### 2.1 對整體服務質素的滿意程度

2.1.1 超過九成的受訪者滿意兩間巴士公司的整體服務質素，分別有 93.2% 的九巴受訪者及 91.3% 的嶼巴受訪者對此表示「好滿意」或「滿意」。

2.1.2 只有少於一成的受訪者對整體服務質素表示不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）（分別是 6.7% 的九巴受訪者及 8.5% 的嶼巴受訪者）。

（問題 Q1、表 1）

表 1. 按巴士公司分析對整體服務質素的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 9.7%  | 13.3% |
| 滿意       | 83.5% | 78.0% |
| 唔滿意      | 5.8%  | 7.9%  |
| 好唔滿意     | 0.9%  | 0.6%  |
| 沒有意見／不知道 | 0.1%  | 0.2%  |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 93.2% | 91.3% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 6.7%  | 8.5%  |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

### 2.2 對巴士的舒適程度的滿意程度

2.2.1 超過或接近九成的受訪者滿意巴士的舒適程度，分別有 91.1% 的九巴受訪者及 89.3% 的嶼巴受訪者對此表示「好滿意」或「滿意」。

2.2.2 不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率較低，分別只有 8.8% 的九巴受訪者及 10.7% 的嶼巴受訪者。

（問題 Q2、表 2）

表 2. 按巴士公司分析對巴士的舒適程度的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 9.8%  | 6.9%  |
| 滿意       | 81.3% | 82.4% |
| 唔滿意      | 8.6%  | 10.1% |
| 好唔滿意     | 0.2%  | 0.6%  |
| 沒有意見／不知道 | 0.1%  | -     |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 91.1% | 89.3% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 8.8%  | 10.7% |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

## 2.3 對巴士上的設施的滿意程度

2.3.1 超過九成的受訪者滿意巴士上的設施，分別有 92.4% 的九巴受訪者及 96.2% 的嶼巴受訪者對此表示「好滿意」或「滿意」。

2.3.2 不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率較低，分別只有 7.4% 的九巴受訪者及 3.6% 的嶼巴受訪者。

（問題 Q3、表 3）

表 3. 按巴士公司分析對巴士上的設施的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 9.8%  | 7.9%  |
| 滿意       | 82.6% | 88.3% |
| 唔滿意      | 7.3%  | 3.6%  |
| 好唔滿意     | 0.2%  | -     |
| 沒有意見／不知道 | 0.2%  | 0.2%  |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 92.4% | 96.2% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 7.4%  | 3.6%  |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

## 2.4 對提供的乘客資訊的滿意程度

2.4.1 超過八成的受訪者滿意巴士公司提供的乘客資訊，惟滿意度相比前三個範疇低。對此表示「好滿意」或「滿意」的九巴受訪者比率為 83.2%，嶼巴受訪者比率為 86.3%。

2.4.2 對提供的乘客資訊方面不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率，九巴為 15.9%，嶼巴為 12.3%。

（問題 Q4、表 4）

表 4. 按巴士公司分析對提供的乘客資料的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 9.5%  | 8.7%  |
| 滿意       | 73.7% | 77.6% |
| 唔滿意      | 15.0% | 11.9% |
| 好唔滿意     | 0.9%  | 0.4%  |
| 沒有意見／不知道 | 0.9%  | 1.4%  |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 83.2% | 86.3% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 15.9% | 12.3% |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

## 2.5 對巴士服務的可靠性的滿意程度

2.5.1 雖然受訪者對兩間巴士公司服務可靠性的滿意程度亦相較其他範疇低，但仍處於高水平。表示「好滿意」或「滿意」的受訪者比率，九巴為 84.2%，嶼巴為 81.0%。

2.5.2 超過一成的受訪者不滿意巴士公司在服務可靠性方面的表現，表示不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率，九巴為 15.6%，嶼巴為 18.8%。

（問題 Q5、表 5）

表 5. 按巴士公司分析對巴士服務的可靠性的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 8.1%  | 8.7%  |
| 滿意       | 76.1% | 72.3% |
| 唔滿意      | 14.5% | 17.4% |
| 好唔滿意     | 1.1%  | 1.4%  |
| 沒有意見／不知道 | 0.2%  | 0.2%  |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 84.2% | 81.0% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 15.6% | 18.8% |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

## 2.6 對車長的駕駛表現的滿意程度

2.6.1 約九成的受訪者滿意車長的駕駛表現。表示「好滿意」或「滿意」的九巴及嶼巴受訪者比率分別為 88.3%及 91.3%。

2.6.2 約一成的受訪者對此方面不滿意。表示不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率，九巴為 11.4%，嶼巴為 8.7%。

（問題 Q6、表 6）



表 6. 按巴士公司分析對車長的駕駛表現的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 12.4% | 13.1% |
| 滿意       | 75.9% | 78.2% |
| 唔滿意      | 10.1% | 7.5%  |
| 好唔滿意     | 1.3%  | 1.2%  |
| 沒有意見／不知道 | 0.3%  | -     |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 88.3% | 91.3% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 11.4% | 8.7%  |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

## 2.7 對車長或職員的服務態度的滿意程度

2.7.1 約九成的受訪者滿意（「好滿意」或「滿意」）九巴（88.7%）及嶼巴（92.7%）的車長／職員的服務態度。

2.7.2 對此方面不滿意的比率（「好唔滿意」或「唔滿意」），九巴為 10.5%，嶼巴為 7.1%。

（問題 Q7、表 7）

表 7. 按巴士公司分析對車長或職員的服務態度的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 10.0% | 10.3% |
| 滿意       | 78.7% | 82.4% |
| 唔滿意      | 8.9%  | 5.9%  |
| 好唔滿意     | 1.6%  | 1.2%  |
| 沒有意見／不知道 | 0.8%  | 0.2%  |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 88.7% | 92.7% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 10.5% | 7.1%  |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |

## 2.8 對巴士在環境保護方面的表現的滿意程度

2.8.1 約八成的受訪者對九巴（79.7%）在環境保護方面的表現感到滿意（「非常滿意」或「滿意」），而接近九成的受訪者對嶼巴（88.1%）在此方面的表現表示滿意（「非常滿意」或「滿意」）。

2.8.2 對九巴及嶼巴不滿意的比率（「好唔滿意」或「唔滿意」）分別是 11.6%及 6.7%。



2.8.3 受訪者在此範疇表示「沒有意見／不知道」的比例較其他範疇略高，九巴為 8.7%，嶼巴為 5.1%。

(問題 Q8、表 8)

表 8. 按巴士公司分析對巴士在環境保護方面的表現的滿意程度

|          | 九巴    | 嶼巴    |
|----------|-------|-------|
| 好滿意      | 7.6%  | 6.9%  |
| 滿意       | 72.1% | 81.2% |
| 唔滿意      | 11.1% | 6.3%  |
| 好唔滿意     | 0.5%  | 0.4%  |
| 沒有意見／不知道 | 8.7%  | 5.1%  |
| 拒絕回答     | -     | -     |
| 好滿意／滿意   | 79.7% | 88.1% |
| 好唔滿意／唔滿意 | 11.6% | 6.7%  |
| 基數：所有受訪者 | 2 605 | 505   |



附件 1 – 受訪者人口特徵

附件 2 – 訪問結果

附件 3 – 選定的主要變數估值的離中系數及 95% 置信區間

附件 4a 及 4b – 調查問卷

## 附件 1 受訪者人口特徵

### A. 受訪者性別

| 性別        | 九巴    | 嶼巴    |
|-----------|-------|-------|
| 男         | 50.1% | 55.8% |
| 女         | 49.9% | 44.2% |
| 基數: 所有受訪者 | 2 605 | 505   |

### B. 受訪者年齡

| 年齡        | 九巴     | 嶼巴    |
|-----------|--------|-------|
| 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% |
| 拒絕回答      | <0.05% | -     |
| 基數: 所有受訪者 | 2 605  | 505   |

### C. 受訪者的每月個人收入

| 每月個人收入             | 九巴    | 嶼巴    |
|--------------------|-------|-------|
| 沒有收入               | 17.4% | 20.4% |
| 少於 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%  |
| 拒絕回答               | 1.5%  | 2.0%  |
| 基數: 所有受訪者          | 2 605 | 505   |

### D. 受訪者乘搭巴士的最主要目的

| 乘搭巴士的最主要目的             | 九巴     | 嶼巴    |
|------------------------|--------|-------|
| 工作 (返工、放工)             | 58.4%  | 49.3% |
| 返學、放學                  | 7.3%   | 10.1% |
| 購物、運動、其他消閒活動           | 24.5%  | 34.5% |
| 探訪親友                   | 8.2%   | 4.8%  |
| 看醫生                    | 0.2%   | 0.8%  |
| 送機                     | <0.05% | -     |
| 接送兒童返學、放學              | 0.3%   | 0.4%  |
| 往返住所 (未註明目的)           | 0.3%   | -     |
| 其他 (例如: 往返義工工作地點、往返教堂) | 0.4%   | 0.2%  |
| 拒絕回答                   | 0.3%   | -     |
| 基數: 所有受訪者              | 2 605  | 505   |



## 附件 2 訪問結果

### A. 就九巴服務的乘客意見調查

|                 |       |
|-----------------|-------|
| (a) 合資格的受訪者     | 3 994 |
| (i) 成功訪問        | 2 605 |
| (ii) 不成功訪問      | 421   |
| 中途拒訪            | 37    |
| 訪問前拒訪           | 384   |
| (iii) 未能接觸      | 968   |
| (b) 不合資格的受訪者    | 3 698 |
| 回應率 = (i) / (a) | 65.2% |

### B. 就嶼巴服務的乘客意見調查

|                 |       |
|-----------------|-------|
| (a) 合資格的受訪者     | 762   |
| (i) 成功訪問        | 505   |
| (ii) 不成功訪問      | 257   |
| 中途拒訪            | 47    |
| 訪問前拒訪           | 210   |
| (b) 不合資格的受訪者    | 36    |
| 回應率 = (i) / (a) | 66.3% |



### 附件 3 選定的主要變數估值的離中系數及 95% 置信區間

| 「好滿意」／「滿意」的百分比 | 九巴        | 嶼巴        |
|----------------|-----------|-----------|
| 整體服務質素         | 93.2%     | 91.3%     |
| 巴士的舒適程度        | 91.1%     | 89.3%     |
| 巴士上的設施         | 92.4%     | 96.2%     |
| 乘客資訊           | 83.2%     | 86.3%     |
| 巴士服務的可靠性       | 84.2%     | 81.0%     |
| 車長的駕駛表現        | 88.3%     | 91.3%     |
| 車長或職員的服務態度     | 88.7%     | 92.7%     |
| 巴士在環境保護方面的表現   | 79.7%     | 88.1%     |
| 離中系數           | 九巴        | 嶼巴        |
| 整體服務質素         | 0.5%      | 1.4%      |
| 巴士的舒適程度        | 0.6%      | 1.5%      |
| 巴士上的設施         | 0.6%      | 0.9%      |
| 乘客資訊           | 0.9%      | 1.8%      |
| 巴士服務的可靠性       | 0.8%      | 2.2%      |
| 車長的駕駛表現        | 0.7%      | 1.4%      |
| 車長或職員的服務態度     | 0.7%      | 1.3%      |
| 巴士在環境保護方面的表現   | 1.0%      | 1.6%      |
| 95% 置信區間       | 九巴        | 嶼巴        |
| 整體服務質素         | 93.2±1.0% | 91.3±2.5% |
| 巴士的舒適程度        | 91.1±1.1% | 89.3±2.7% |
| 巴士上的設施         | 92.4±1.0% | 96.2±1.7% |
| 乘客資訊           | 83.2±1.4% | 86.3±3.0% |
| 巴士服務的可靠性       | 84.2±1.4% | 81.0±3.4% |
| 車長的駕駛表現        | 88.3±1.2% | 91.3±2.5% |
| 車長或職員的服務態度     | 88.7±1.2% | 92.7±2.3% |
| 巴士在環境保護方面的表現   | 79.7±1.5% | 88.1±2.8% |

## 附件 4a

### 就九巴表現的乘客意見調查問卷

#### 九巴乘客意見調查（中文版）

**【開場白】** 你好！我姓\_\_\_\_，係 CSG 嘅訪問員。我哋受運輸署委託，進行緊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。

**【核對電話】**

- S1. 請問你係唔係 12 歲或以上呢？**【單選】**  
 係 ..... **【跳到 S2】**  
 唔係 ..... **【結束訪問】**
- S2. 請問你平均一星期會搭幾多次「九巴」嘅路線呢？  
 \_\_\_\_\_ 次 ..... **【如 1 次或以上，記錄並繼續 S3】**  
 不乘坐九巴 ..... **【結束訪問】**  
 一星期少於一次乘坐九巴 ..... **【結束訪問】**  
 唔知道 ..... **【結束訪問】**  
 拒絕回答 ..... **【結束訪問】**
- S3. 通常你會搭「九巴」嘅邊啲巴士路線呢？  
**【訪問員查核路線是否「九巴」路線。如有疑問，請再問受訪者。如未能確定屬「九巴」路線，結束訪問】**  
 路線[請註明]: \_\_\_\_\_ ... **【繼續 S4】**  
 唔知道 ..... **【結束訪問】**  
 拒絕回答 ..... **【結束訪問】**
- S4. 請問你本人或者屋企人現時或者過去一年有無喺以下嘅行業工作呢？**【讀出】**  
 市場研究公司、廣告公司、公關公司 ..... **【結束訪問】**  
 公共巴士公司 ..... **【結束訪問】**  
 其他公共交通機構 ..... **【結束訪問】**  
 以上皆無 ..... **【繼續 S5】**  
**【不讀出】** 拒絕回答 ..... **【結束訪問】**
- S5. 請問你最近呢幾日／幾個星期有無做過有關「九巴」服務嘅意見調查呢？**【單選】**  
 無 ..... **【繼續 Q1】**  
 有 ..... **【結束訪問】**  
**【不讀出】** 拒絕作答 ..... **【結束訪問】**
- 【讀出】** 以下想請你就過往「九巴」所提供嘅巴士服務俾意見。你可以選擇「好滿意」、「滿意」、「唔滿意」、或者「好唔滿意」。
- Q1. 對於「九巴」嘅「整體服務質素」，你嘅滿意程度係？**【單選】**  
**【請說明：「整體服務質素」係指綜合巴士嘅舒適程度、巴士上嘅設施、乘客資訊、巴士服務嘅可靠性、車長嘅駕駛表現、車長或職員嘅服務態度、「環境保護」方面嘅表現等情況後嘅滿意程度】**  
 好滿意  
 滿意  
 唔滿意  
 好唔滿意  
**【不讀出】** 無意見  
**【不讀出】** 拒絕回答 9
- Q2. 對於「九巴」「巴士嘅舒適程度」，你嘅滿意程度係？**【單選】**  
**【請說明：「巴士嘅舒適程度」係指巴士車廂溫度、清潔、座位等】**  
 好滿意  
 滿意  
 唔滿意  
 好唔滿意

【不讀出】無意見  
【不讀出】拒絕回答

- Q3. 對於「九巴」「巴士上嘅設施」，你嘅滿意程度係？【單選】  
【請說明：「巴士上嘅設施」係指巴士嘅傷殘人仕設施、扶手、電鐘、報站系統、關愛座等】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意

【不讀出】無意見  
【不讀出】拒絕回答

- Q4. 對於「九巴」提供嘅「乘客資訊」，你嘅滿意程度係？【單選】  
【請說明：「乘客資訊」係指嘅巴士總站、中途站／轉乘站、互聯網、手機應用程式、車廂等地方提供有關巴士路線、車站及收費等嘅資訊】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意

【不讀出】無意見  
【不讀出】拒絕回答

- Q5. 對於「九巴」「巴士服務嘅可靠性」，你嘅滿意程度係？【單選】  
【請說明：「巴士服務嘅可靠性」係指班次準唔準時、穩唔穩定，上唔上到車等】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意

【不讀出】無意見  
【不讀出】拒絕回答

- Q6. 對於「九巴」車長嘅「駕駛表現」，你嘅滿意程度係？【單選】  
【請說明：車長嘅「駕駛表現」係指車長有無遵守交通燈號同規則、駕駛技術等】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意

【不讀出】無意見  
【不讀出】拒絕回答

- Q7. 對於「九巴」車長或職員嘅「服務態度」，你嘅滿意程度係？【單選】  
【請說明：車長或職員嘅「服務態度」係指車長或職員係咪照顧乘客需要、待客有禮等】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意

【不讀出】無意見  
【不讀出】拒絕回答

- Q8. 對於「九巴」嘅「環境保護」方面嘅表現，你嘅滿意程度係？【單選】  
【請說明：「環境保護」方面嘅表現係指巴士公司有無減低排放廢氣或黑煙、使用電動巴士或較新嘅環保巴士（包括歐5或歐6型）等】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意

【不讀出】無意見





**【不讀出】** 拒絕回答

- Q9. 請問你乘搭「九巴」通常最主要嘅目的係咩呢？ **【單選】**  
工作（返工、放工）  
返學、放學  
購物、運動、其他消閒活動  
探訪親友  
其他（請註明）

**【不讀出】** 拒絕回答

- Q10. 請問你嘅年齡係？ **【以上一次生日計算】 【單選】**  
12 - 19 歲  
20 - 29 歲  
30 - 39 歲  
40 - 49 歲  
50 - 59 歲  
60 歲或以上

**【不讀出】** 拒絕回答

- Q11. 請問你嘅個人每月收入大約係幾多呢？ **【單選】**  
無收入  
\$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

**【不讀出】** 拒絕回答

- Q12. 記錄受訪者性別 **【記錄】**  
男  
女

結束語：**【讀出】** 訪問已經完成。再一次多謝你嘅參與。



### **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

### 就嶼巴表現的乘客意見調查問卷

#### 嶼巴乘客意見調查（中文版）

##### 【訪問員記錄】

- S1. 路線：\_\_\_\_\_
- S2. 方向（往）：\_\_\_\_\_
- S3. 上車時間：\_\_\_\_\_（24 小時方式）

【開場白】你好！我姓\_\_\_\_\_【出示證件】，係 CSG 嘅訪問員。我哋受運輸署委託，進行緊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。多謝你嘅合作。

- S4. 請問你係唔係 12 歲或以上呢？（如已從外貌確定，則不用問）【單選】

係 ..... 【繼續 S5】  
唔係 ..... 【結束訪問】

- S5. 【示咭】請問你本人或者屋企人現時或者過去一年有冇嚟以下嘅行業工作呢？

市場研究公司、廣告公司、公關公司 ..... 【結束訪問】  
公共巴士公司 ..... 【結束訪問】  
其他公共交通機構 ..... 【結束訪問】  
以上皆無 ..... 【繼續 S6】  
【不顯示】拒絕作答 ..... 【結束訪問】

- S6. 請問你最近呢幾日／幾個星期有無做過有關新大嶼山巴士（一九七三）有限公司（「嶼巴」）服務嘅意見調查呢？【單選】

無 ..... 【繼續 Q1】  
有 ..... 【結束訪問】  
【不讀出】拒絕作答 ..... 【結束訪問】

【讀出】以下想請你就過往「嶼巴」所提供嘅巴士服務俾意見。你可以選擇「好滿意」、「滿意」、「唔滿意」、或者「好唔滿意」。

- Q1. 【示咭】對於「嶼巴」嘅「整體服務質素」，你嘅滿意程度係？【單選】

【請說明：「整體服務質素」係指綜合巴士嘅舒適程度、巴士上嘅設施、乘客資訊、巴士服務嘅可靠性、車長嘅駕駛表現、車長或職員嘅服務態度、「環境保護」方面嘅表現等情況後嘅滿意程度】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意  
【不顯示】無意見  
【不顯示】拒絕回答

- Q2. 【示咭】對於「嶼巴」「巴士嘅舒適程度」，你嘅滿意程度係？【單選】

【請說明：「巴士嘅舒適程度」係指巴士車廂溫度、清潔、座位等】

好滿意  
滿意  
唔滿意  
好唔滿意  
【不顯示】無意見  
【不顯示】拒絕回答

- Q3. 【示咭】對於「嶼巴」「巴士上嘅設施」，你嘅滿意程度係？【單選】

**【請說明：「巴士上嘅設施」係指巴士嘅傷殘人士設施、扶手、電鐘、報站系統、關愛座等】**

好滿意

滿意

唔滿意

好唔滿意

**【不顯示】**無意見

**【不顯示】**拒絕回答

Q4. **【示咭】**對於「嶼巴」提供嘅「乘客資訊」，你嘅滿意程度係？**【單選】**

**【請說明：「乘客資訊」係指喺巴士總站、中途站／轉乘站、互聯網、手機應用程式、車廂等地方提供有關巴士路線、車站及收費等嘅資訊】**

好滿意

滿意

唔滿意

好唔滿意

**【不顯示】**無意見

**【不顯示】**拒絕回答

Q5. **【示咭】**對於「嶼巴」「巴士服務嘅可靠性」，你嘅滿意程度係？**【單選】**

**【請說明：「巴士服務嘅可靠性」係指班次準唔準時、穩唔穩定，上唔上到車等】**

好滿意

滿意

唔滿意

好唔滿意

**【不顯示】**無意見

**【不顯示】**拒絕回答

Q6. **【示咭】**對於「嶼巴」車長嘅「駕駛表現」，你嘅滿意程度係？**【單選】**

**【請說明：車長嘅「駕駛表現」係指車長有無遵守交通燈號同規則、駕駛技術等】**

好滿意

滿意

唔滿意

好唔滿意

**【不顯示】**無意見

**【不顯示】**拒絕回答

Q7. **【示咭】**對於「嶼巴」車長或職員嘅「服務態度」，你嘅滿意程度係？**【單選】**

**【請說明：車長或職員嘅「服務態度」係指車長或職員係咪照顧乘客需要、待客有禮等】**

好滿意

滿意

唔滿意

好唔滿意

**【不顯示】**無意見

**【不顯示】**拒絕回答

Q8. **【示咭】**對於「嶼巴」喺「環境保護」方面嘅表現，你嘅滿意程度係？**【單選】**

**【請說明：「環境保護」方面嘅表現係指巴士公司有無減低排放廢氣或黑煙、使用電動巴士或較新嘅環保巴士（包括歐5或歐6型）等】**

好滿意

滿意

唔滿意

好唔滿意

**【不顯示】**無意見

**【不顯示】**拒絕回答

Q9. **【示咭】**請問你乘搭呢程巴士嘅最主要目的係咩呢？**【單選】**

工作（返工、放工）



返學、放學  
購物、運動、其他消閒活動  
探訪親友  
其他（請註明）

**【不顯示】** 拒絕回答

Q10. 請問你平均幾耐搭一次「嶼巴」嘅路線呢？ **【記錄及單選】**

\_\_\_\_\_ 日  
\_\_\_\_\_ 星期  
\_\_\_\_\_ 月  
\_\_\_\_\_ 年

第一次搭「嶼巴」嘅巴士

**【不讀出】** 拒絕回答

Q11. 請問你嘅年齡係？ **【以上一次生日計算】 【單選】**

12 - 19 歲  
20 - 29 歲  
30 - 39 歲  
40 - 49 歲  
50 - 59 歲  
60 歲或以上

**【不讀出】** 拒絕回答

Q12. 請問你嘅個人每月收入大約係幾多呢？ **【單選】**

無收入  
\$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

**【不讀出】** 拒絕回答

Q13. 記錄受訪者性別 **【記錄】**

男  
女

結束語：**【讀出】** 訪問已經完成。再一次多謝你嘅參與。



## **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.