

消费者对交通服务整体满意度持平 地铁巴士表现最佳



林静雯 报道
limjw@sph.com.sg

消费者对本地交通服务的整体满意度大多维持不变，但陆路交通服务中表现最优异的是地铁和公共巴士，多数本地乘客认为这两项的服务素质接近预期中的水平。

新加坡管理大学卓越服务研究院昨天公布今年第二季的航空与陆路交通消费者满意度调查结果。调查于4月至7月展开，共有6400人参与调查，其中有3690名本地人，其余是旅客。

调查结果显示，消费者对整体陆路交通服务的满意度从去年提升0.9%至68分（满分为100），但在统计学上这并不显著。

陆路交通由公共巴士、地铁、德士和电召服务应用组成，这四个服务领域的满意度都比去年高，其中表现最优异的是地铁和公共巴士服务。

地铁服务的满意度连续两年

滑落，从去年的63.6分回升2%至今年的64.9分。公共巴士的满意度则持续提升，从去年的65.6分提升1.8%至66.7分。这也是调查自2007年展开以来，公共巴士服务最佳的表现。

研究院研究与咨询主任陈勇畅指出，地铁服务满意度提升，主要因消费者获得的服务素质与他们预期中的差距有所缩小。

调查发现，今年平均的服务素质达65.3分，平均预期服务素质达68分，差距为负2.7分，去年和前年的差距分别为负4分和负5分。

陈勇畅说：“虽然乘客认为他们获得的服务素质仍比预期低，但这两个指标之间的差距逐渐缩小，意味着国人整体而言已开始感受到地铁网络的实际改善。”

至于公共巴士服务，消费者认为车程安全、舒适度和巴士间隔时间等方面的服务素质超出预

期，差距从去年的负0.5分增至今年的1分。

德士和电召服务应用的满意度也分别提升1.2%和0.5%，至73.7分和68.3分。

廉价航空服务满意度下滑

另外，消费者对航空领域的整体满意度从去年的75.4分增加0.9%至76.1分。

其中，廉价航空公司的满意度自过去四年连续增加后首次下滑，达到72.4分，原因包括酷航去年频频发生航班延误，导致其满意度从去年的75.3分下跌至72.3分。

传统航空公司和樟宜机场的表现分别提升1.1%和1.3%，至75.3分和79.0分。

陈勇畅指出，不论是短程或长途飞行，消费者都认为空服人员的服务和专业态度最重要，而传统航空公司在这方面比廉价航空公司的表现更好。