

六年来第二次 两巴士公司服务水平都达标

根据这份每半年进行一次的评价，去年12月至今年5月间，两家业者新捷运和SMRT巴士公司，不论是车队编定出车间隔时间，还是载客量、巴士故障率和车祸率都表现良好，没有一个项目不及格。

黄顺杰 报道
skng@sph.com.sg

公共交通理事会完成最新一轮的巴士服务素质评估，两家巴士公司的服务水平全部达标，这是有关罚款框架落实六年以来，第二次没有业者因服务不达标而被罚款。

公交理事会昨天公布首次在罚款框架修订后所进行的巴士服务评估结果。根据这份每半年进行一次的评价，去年12月至今年5月间，两家业者新捷运和SMRT巴士公司，不论是车队编定出车间隔时

间，还是载客量、巴士故障率和车祸率都表现良好，没有一个项目不及格。

两家公司上一回同时全部达标，是在2010年6月至11月之间的评估期。值得一提的是，这回是新捷运第六次全部达标，至于SMRT则是第二次。

由公交理事会制定的服务素质评估标准包括，巴士公司须确保至少85%的车队出车间隔不超过五分钟，及巴士在平日尖峰时段的载客量不应超过95%等项目。

政府国会交通委员会主席符致

镜受访时，对巴士业者的表现给予肯定。他说：“陆路交通管理局前阵子推出的最新陆路交通发展总蓝图，主要希望鼓励更多民众使用公共交通工具，但这还是取决于公共交通系统的素质。业者这回交出不错的成绩单，对推高公交使用率的目标来说，肯定是好事。”

乘客满意度未相应提升

但值得注意的是，两家业者这回虽在新一轮评估中全部达标，服务水平也有所改善，本地乘客的满意度却未出现相应幅度的提升。

根据新加坡管理大学卓越服务研究所上月公布的一项满意度调查，在今年第二季度，民众对我国整体巴士服务的满意度为60.6分，比去年同期下滑1分，在各项交通服务中垫底。

对此，符致镜说：“多数乘客需经历长时间的优质服务才会感到满意，而良好的巴士服务素质纪录正是提升乘客满意度的重要基础，只要基础打好，满意度就会改善。”

至今，新捷运不达标被罚款最严重的一次，是在2007年12月至2008年5月间的评估，当时金额为9300元。SMRT则是在去年6月至11月间面临最严重的罚款，金额为1700元。

为了进一步鞭策业者改善服务，公交理事会今年3月首次修订罚款框架；4月起，每条不达标巴士路线的罚款额从每天100元增至2000元，不达标的营运准则罚款额则从每月1万元增至10万元。下一轮针对今年6月至11月的巴士服务评估结果会在明年4月公布。