

解封阶段乘客量增 公众对公交满意度逊于阻断措施期间

邓玮婷 报道

tengwt@sph.com.sg

因疫情关系，乘客量减少，公共交通业者采取更严谨的卫生措施，促使公众对公交整体满意度显著提升。不过，进入解封阶段，乘客量增加，安全距离措施放宽，导致满意度逊于阻断措施实施期间。

新加坡管理大学卓越服务研究院昨天公布第二季航空与陆路交通消费者满意度调查。7448名我国公民和永久居民参与调查。

对比研究院去年同期的线上调查，地铁满意度从66.1分（满分100分）显著上升11.0%达73.4分；公共巴士得分也从68.9分上扬8.1%至74.4分。大部分指标如车程时间和公交频率都有改善。

包含德士与私召车在内的点对点交通服务的满意度得分为75.9分，是陆路交通方面最高的满意度。

值得一提的是，本次调查在4月至7月间进行，就在病毒阻断措施实施前后，而公众对公交的看法在这期间也出现明显变化。

例如，阻断措施实施时，地铁平均满意度为76.6分，进入解封阶段后下滑到72.6分，跌幅约5.2%；公共巴士平均满意度也从77.2分下跌约4.7%至73.6分。

研究院研究与咨询主任陈勇畅说，这个结果在意料中。解封后，公交乘客量增加，私人空间减少，加上安全距离措施放宽，公众难免会担心自身健康。因此，公众的公交体验不如阻断措施期间，满意度也随之下滑。

对于公众希望增加公交趟次，以维持安全距离等，陈勇畅认为，这在现实中存在难题。公交业者能做的或是强调已采纳清洁和消毒措施、管控人潮等，让乘客放心。“阻断措施期间是特殊情况……要是业者能照顾到公

众期望和担忧，满意度预计会回升，但可能不会到阻断措施的水平。”

问及政府和交通业者是否采取足够措施预防乘客感染冠病时，机场表现最亮眼，分别达7.93分（10分为强烈赞同）和8.08分。地铁和公共巴士则双双垫底，地铁在两方面只达7.06分；巴士在政府方面达7.08分，业者方面则取得7.23分。

公众积累强烈出国需求

研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯指出，公众如今在拥挤环境里都会受卫生和安全概念的“光环效应”影响。“旅客未回流，机场明显没有过去拥挤，因此让人觉得这个环境比较安全……所在地点看到的人潮会让人对个人安全卫生产生疑虑。”

另外，调查也发现公众积累了强烈的出国需求。85.6%的受

访者会考虑在旅游限制令解除后的12个月内出国，展开非公务旅程，热门国家包括澳大利亚、日本、马来西亚和中国等。当中，39%愿意在禁令解除后的一个月内启程。

至于不会考虑出国的受访者，88.5%认为因疫情关系，不出国还是比较安全。

本次调查，航空交通整体满意度达78.4分，机场是81.7分、全服务航空公司是77.0分，廉价航空是73.9分。由于今年的调查改为线上进行，也少了旅客，因此结果不能与去年同期相提并论。

陈勇畅指出，不断改变的限定和规定无疑会给航空业带来挑战，进而影响服务满意度。航空公司或能重新设计顾客旅程，关注与乘客的各个互动环节。“如果他们现在的体验不理想，待航空业复苏时，或许不会再选这家航空公司。”