

调查：车资上涨却更难召车 点对点交通服务 消费者满意度跌3.6%



调查结果显示，疫情暴发后，15.7%的受访者更依赖点对点交通服务，但他们对该服务满意度从原本的75.9分（满分100分）下滑3.6%至73.1分。（档案照片）

共有2350名新加坡公民和永久居民参与这项网络调查。调查显示，点对点交通服务得分最低的两个指标包括是否容易叫到车、车资以及业者提供的促销与折扣。

李思敏 报道
leesimin@sph.com.sg

冠病疫情改变了人们的出行习惯，更多人改搭德士和私召车。不过车资上涨，乘客也比之前更难叫到车，促使消费者对点对点交通服务的满意度下滑3.6%。

新加坡管理大学卓越服务研究院昨天公布今年第二季陆路交通消费者满意度调查，共有2350名新加坡公民和永久居民参与了这项网络调查。

调查结果显示，超过六成（61.1%）受访者在疫情暴发后改变了出行习惯。较少乘搭公共巴士和地铁者分别有18.3%和24.7%。相较之下，15.7%的人更依赖点对点交通服务。

研究院研究与咨询主任陈勇畅指出，公交乘客量下滑除了因为更多人在家办公，一些人也认为乘搭德士或私召车相对来说较安全。

他解释：“当被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，德士和私召车的分数明显高过公交，更多人在疫情期间选择点对点交通服务，相信是为了降低染疫风险。”

虽然更多人改搭德士或私召车，但他们对这项服务的满意度从原本的75.9分（满分100分）下滑3.6%至73.1分。其中，Grab的满意度从74.5分下滑至70.4分，是所有业者中跌幅最大。

陈勇畅相信，这是因为Grab调整车资结构，包括每趟车程的基本收费上调1元，并向乘客收取3角的附加费。整体而言，点对点交通服务得分最低的两个指标是：是否容易叫到车、车资以及业者提供的促销与折扣。

研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯指出，德士和私召车司机人数自去年初就呈下降趋势，这可能导致乘客更难叫到车。“虽然疫情对这个领域造成干扰，尤其是乘客需求以及司机供应方面，不过业者应该检讨乘客的乘车体验，努力改善服务，成为他们的首选。”

公交方面，乘客对地铁和巴士的满意度则分别为74.2分与74.4分，与去年的表现大致相同。不过乘客对车资调整更加敏感，能接受的车资涨幅最多为8.2%，比去年的9.9%少了1.7%。

陈勇畅说：“这类价格敏感度的情况不只反映在公交领域，也体现在金融等领域，主要是疫情期间经济不明朗，公众更担心经济问题。”

搭地铁更注重列车是否整洁

调查也发现，乘客对公交服务素质的要求在过去一年出现改变。地铁方面，乘客原本最关心的是列车趟次、可靠性以及车内信息是否准确，如今则较注重列车整洁、安全性以及行驶时间。巴士乘客原本注重的是巴士趟次以及车程是否舒适平稳，现在则较关注巴士状况、安全性以及到站信息的准确性。

陈勇畅说，安全性等指标在疫情期间成为公众评估公交系统素质的关键因素，他建议业者和相关机构在这几方面投入更多资源。“例如，一些公众可能因工作安排调整搭车时间，巴士站新安装的信息显示屏，可协助他们获取较准确的巴士到站信息。”