

新大调查： 逾九成乘客能接受私召车与德士车资涨幅

王凯义 报道
ongky@sph.com.sg

尽管私召车和德士收费近来飙升，有超过九成的受访者认为车资涨幅还能接受；对价格较敏感者则表示，这类点对点载客服务的车费须下降近两成才愿意搭乘。

新加坡管理大学卓越服务研究院日前公布今年第二季陆路交通乘客满意度调查，共有2350名新加坡公民和永久居民在4月至7月参与这项网络调查。

随着需求攀升，近来私召车和德士收费也水涨船高。调查显示，94%的受访者仍能接受这个涨幅；仅6%因车资太高而较不愿意搭乘，并认为车费须降低19.4%才愿意使用服务，比去年的15.2%，增加了4.2个百分点。这意味着这些乘客对价格更加敏感，可接受的车资涨幅更小。

乘客对巴士和地铁满意度与去年大致相同

另外，调查也显示，地铁和巴士乘客量增加并未导致公众对公交服务的满意度下滑。

受访者对巴士和地铁的满意度分别为74.5分与74.2分，与去年大致相同。对私召车和德士服务的满意度则略微提高0.4%，至73.4分。

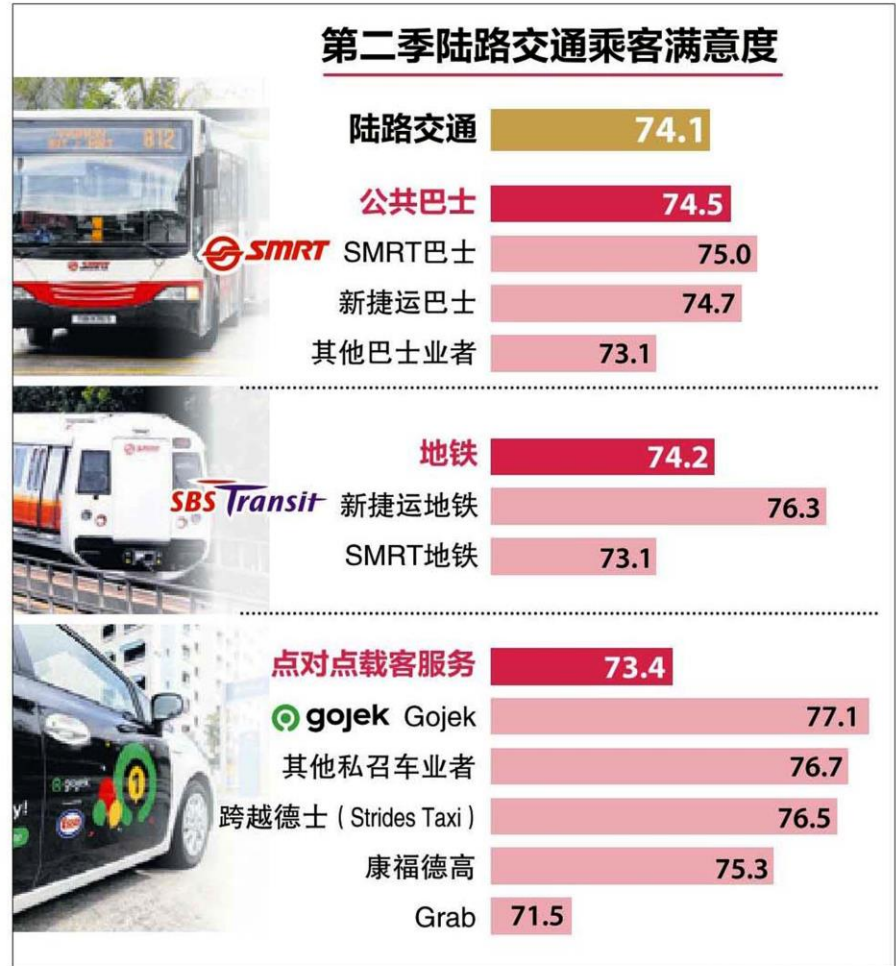
与非上班族如学生、家庭主妇、退休者或失业者相比，上班族对公交的满意度略低，他们对地铁和巴士的满意度分别是73.6分和74.2分。非上班族则分别是75.5分和75.3分。

点对点服务方面，非上班族对私召车和德士服务的满意度从去年的76.5分，下跌到72.1分。

卓越服务研究院执行总监拉切曼达斯（Neeta Lachmandas）认为，调查结果应促使公交运营商调整基础设施与服务，以满足乘客需求的回升。

调查指出，随着乘客量逐渐增加，公交应改善的首三个领域包括：巴士与列车是否整洁、巴士与地铁发车频率，及乘坐的舒适度与便利性。

在点对点载客服务方面，首三个应改善的领域包括：安全性、乘客与司机的互动，及是否容易叫到车。



早报图表 / 梁锦泉