Publication: Lianhe Zaobao, pg 08 Date: 4 October 2022

Headline: SMU: Over 90% of passengers can accept the fare increase of private hire cars and taxis 新大调查:逾九成乘客能接受私召 车与德士车资涨幅

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。

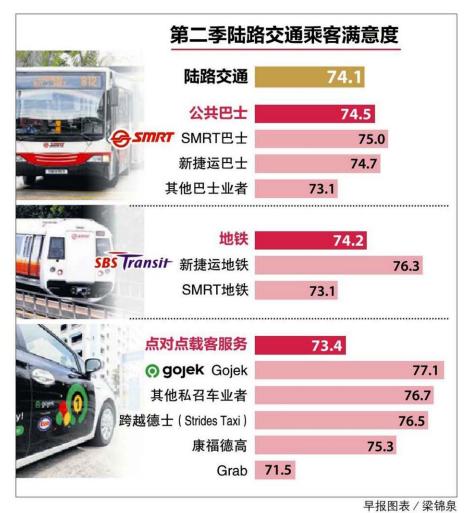
与非上班族如学生、家庭主 妇、退休者或失业者相比,上班 族对公交的满意度略低,他们对 地铁和巴士的满意度分别是73.6 分和74.2分。非上班族则分别是 75.5分和75.3分。

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。



Source: Lianhe Zaobao @ Singapore Press Holdings Limited. Permission required for reproduction