

Publication: Channel 8 Online

Date: 26 September 2018

Headline: Public bus satisfaction index surpassed MRT service for the first time 公共巴士满意度首次超越地铁服务满意度

Public bus satisfaction index surpassed MRT service for the first time 公共巴士满意度首次超越地铁服务满意度



公共巴士（资料照片：Joey Liew）

调查显示，本地陆路交通服务今年第二季的顾客满意度，与去年相同，保持在 67.8 点。但乘客对地铁服务的满意度连续第二年下滑，并首次被公共巴士服务满意度超越。乘客对德士服务的满意度则上升 1%，达 72.5 点，是历来最高。

新加坡管理大学卓越服务研究院发布的航空和陆路交通顾客满意度指数报告显示，公共巴士的顾客满意度上升 1%，达 65.6 点。乘客对于地铁服务的满意度，则同比下跌 1.8%，达 63.6 点。

这是自 2007 年推出报告以来，公共巴士服务满意度，首次超越地铁服务满意度。

一名公众说：“改善很多了，巴士增加数量了。”

另一人说：“地铁不要发生故障就很好了。因为一发生故障，整个地铁控制中心就会有很多很多人。”

卓越服务研究院研究与咨询主任陈勇畅说：“地铁服务业者可针对几方面下功夫，包括地铁列车的可靠度、如何应对地铁故障、让列车更早抵站，改善乘客对这方面看法，将有效提高乘客对于地铁服务素质的满意度。”

预召应用服务方面，整体满意度同比去年下跌 2%，达 68 点。但针对预召应用的收费和所提供的优惠，满意度则分别下跌 7.7% 和 17.1%，

一名公众说：“如果我早上要去学校还是要去做工，会比较贵一点。”

也有人说：“费用方面加入能够比较大众化，当然是最好。”

航空服务方面，乘客对廉价航空服务的满意度连续第三年上升，同比去年增加 2.7%，达 73.1 点。

这项调查是在今年 4 月至 7 月展开，共有 6249 人参与，当中包括 3500 多名国人，以及 2700 多名游客。

- CH8/YX/MY