

指优惠减车资增

消费者对私召车满意度降2%

李思敏 报道

leesimin@sph.com.sg

消费者认为私召车业者Grab收购优步以来，促销和优惠大减少，车资也相应增加，导致预召应用的满意度比去年低2%。地铁服务的满意度则连续第二年下滑。

新加坡管理大学卓越服务研究院昨天公布今年第二季的航空与陆路交通消费者满意度调查结果。这项调查在4月至7月展开，接受调查的6249人当中，有3539人是本地人，其余是旅客。调查自2007年起每年进行，第二季调查针对的是航空与陆路交通业。

调查结果显示，消费者对陆路交通服务的满意度达67.8分（满分为100），与去年相同。陆路交通由公共巴士、地

铁、德士和预召服务应用组成。

不过消费者对预召应用的满意度从去年的69.3分滑落2%至68分。其中，对本地最大私召车业者Grab的满意度从去年的69.5分下滑2.8%至67.5分。

研究院研究与咨询主任陈勇畅指出，这是因为当中的个别指数如车资和促销优惠分别滑落7.7%和17.1%。

消费者对地铁的满意度则连续第二年下滑，从去年的64.8分下跌1.8%至63.6分。地铁的舒适度、乘车时间等共16个指数中，有超过一半的得分比去年低，其中服务可靠性和业者处理服务中断更是在所有指数中垫底。

陈勇畅指出，消费者不太信任地铁服务，或许与过去一年发生的事故有关。“处理地铁服务中断、乘车时间等

都是会影响消费者满意度的重要指标，业者应该集中改善这几方面。”

消费者对德士服务的满意度达到72.5分（增1%），历来最高。在所有陆路交通服务中排名第一。

公共巴士表现也不俗，从去年的64.9分增加1%至65.6分。

这也是巴士与地铁得分首次有明显落差。研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯指出，公共巴士系统投入不少资源，包括在改善巴士服务计划下购买新巴士和开辟新路线，才会使得满意度连续四年提升，超越地铁服务。

团队也发现，政府介入越多，消费者对地铁业者的信任和满意度就越高。调查结果显示，当消费者认为政府介入不足时，地铁满意度只达到30分，反

之，满意度则达到67分。

陈勇畅说：“巴士和地铁系统数个满意度指标上升似乎与公众对政府介入的印象息息相关。为了有效改善服务，公交业者应该考虑与政府密切合作。”

对廉航满意度连续三年上升

航空方面，廉价航空公司表现最优异，满意度连续三年上升，达到73.1分。

消费者对航空领域的整体满意度从去年的74.4分增加1.4%至75.4分，机场和传统航空公司的表现则分别达到78分和74.5分，与去年相同。

研究团队发现，传统航空与廉价航空公司之间的满意度差异逐年减少，2014年为7.2%，今年则减少至1.9%。

乘客对交通服务的满意度

	2017年	2018年	差额(%)
航空	74.4	75.4	▲ 1.4
陆路交通	67.8	67.8	—
地铁	64.8	63.6	▼ 1.8
公共巴士	64.9	65.6	▲ 1.0
德士	71.8	72.5	▲ 1.0
预召应用	69.3	68.0	▼ 2.0

资料来源 / 卓越服务研究院 注：满分为100

消费者愿意再次搭乘廉价航空的可能性五年内首次超越传统航空公司。

拉切曼达斯指出，廉价航空的表现逐年逼近传统航空，“这意味着除了价格优势以外，廉价航空也成功塑造出消费者认同的高品质飞行模式。”

科技巨头的傲慢与垄断 社论刊登26页