



进入解封阶段，公众对地铁的满意度比阻断措施期间时差，导因包括乘客量上升，空间减少，加上安全距离措施放宽等，加剧了乘客担忧等。
(龙国雄摄)

●安全距离放宽
●解封客量回升

公众对公交满意度下滑

邓玮婷 报道
tengwt@sph.com.sg

进入解封阶段，公共交通乘客量回升，加上安全距离措施放宽，导致公众满意度下滑。相反的，樟宜机场尽管目前空荡荡，但采取防疫措施更让人放心。

新加坡管理大学卓越服务研究院今早公布了今年第二季第二季的航空与陆路交通消费者满意度调查结果。调查今年4月至7月间展开，共有7448名新加坡公民和永久居民参与了调查。

受疫情影响，本次调查改为线上进行，也不含游客，因此部分结果无法与往年调查相比。不过，由于研究院去年4月至7月间，已对巴士和地铁进行了相似的线上调查，因此能直接对比这两年的公众满意度变化。

当中，地铁的满意度显著增加，达73.4分（满分为100分）增幅达11.0%；公共巴士的得分也上升8.1%，达74.4分。

研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯指出，阻断措施期间，乘客少搭公交，让研究员有机会观察乘客在阻断措施期间和解封后，对公交看法和满意度的变化。“这两个时期的乘客满意度差别显而易见。”

例如，阻断措施期间，地铁的公众满意度达78.5分，但进入解封第二阶段几个星期后，满意度则下滑至70.2分。

研究院研究与咨询主任陈勇畅解释，解封后，公众回返办公室上班，公交乘客量因此高

于阻断措施期间，导致乘客体验稍有下滑，因私人空间减少，加上安全距离措施放宽，加注了公众的担忧，进而影响了满意度。

他认为，业者能做的是强调他们的清洁与消毒力度等，让乘客放心。

另外，问及政府和业者是否采取足够的措施保障乘客安全时，机场表现最亮眼，分别达7.93分（10分为强烈赞同）和8.08；不过地铁两方面只达7.06分，公共巴士则分别达7.08分和7.23分，双双垫底。

解禁后一年 85.6%国人想出国

此外，调查也发现公众积聚了强烈的出国需求。85.6%的受访者会考虑在旅游限制令解除后的12个月内出国，进行非工作行程，热门国家包括澳大利亚、日本和马来西亚。

当中，39%愿意在禁令解除后的一个月内启程。

至于不会考虑出国的受访者，88.5%认为因疫情关系，不要出国还是比较安全。