

逾五成小巴及巴士常客認為小巴及巴士班次不足

市民最不接受在公共交通工具上：棄置垃圾、剪指甲及高聲講電話

大部分市民每日都需要使用公共交通工具，市民對公共交通工具的服務質素十分關注，香港研究協會就此於6月10至17日展開全港性隨機抽樣電話訪問，成功訪問了1095名十五歲或以上市民，以了解市民對乘搭公共交通工具的意見。

結果顯示：

1. 分別有逾五成小巴及巴士常客認為小巴及巴士班次不足

最多受訪者表示其最常乘搭的公共交通工具是「港鐵」(46%)，其次是「巴士」(40%)，再次是「小巴」(10%)，乘搭的士、渡輪的只有百分之二，乘搭電車的更不足百分之一，反映港鐵及巴士在本港公共交通系統中扮演相當重要的角色。

整體而言，合共有五成四受訪者表示「非常滿意」及「頗滿意」本港的公共交通工具服務，表示「一般」的佔三成半，而表示「頗不滿意」及「非常不滿意」的則合共佔一成。當問及受訪者一系列對公共交通工具服務的意見時，受訪者普遍對其最常使用的公共交通工具的班次(52%)、衛生情況(70%)、空調舒適度(57%)、服務提供者態度(49%)、行車／行船安全(59%)持正面態度。以上反映市民對本港整體公共交通服務有不俗評價。

然而，值得注意的是，交叉分析發現分別有逾五成最常使用小巴(56.4%)及巴士(51.4%)的受訪者認為小巴及巴士的班次並不足夠，反映現時小巴及巴士的班次服務皆未能滿足大部分乘客的交通需求。此外，有逾兩成最常使用巴士(25.8%)及港鐵(23.3%)的受訪者認為其最常使用的交通工具空調過冷，而有逾一成半(17.3%)最常使用小巴的受訪者則認為空調過熱。在三種最常使用的交通工具中，小巴的常客對行車／行船安全(21.6%)及服務提供者態度(12.5%)的滿意度淨值(滿意－不滿意)最低，反映小巴服務有較大的改善空間。

2. 市民最不接受在公共交通工具上：棄置垃圾、剪指甲及高聲講電話

至於乘客在乘搭公共交通工具時會做些甚麼？最多受訪者表示是「打電話」(64%)和「玩手機」(60%)，其次是「睡覺」(57%)和「看書、報紙或雜誌等」(53%)，還有些會「進食」(21%)、「化妝」(14%)及「剪指甲」(11%)。

對於其他乘客的某些行為，受訪者是否接受？結果發現，受訪者最不接受其他乘客在公共交通工具上：「棄置垃圾」(83%)，其次是「剪指甲」(78%)、「高聲講電話」(77%)及「高聲談話」(76%)，再次是「進食」(64%)、「行為親暱」(62%)和「進行看影片、玩遊戲等電子娛樂時不佩戴耳機」(61%)，而受訪者對在公共交通工具上「化妝」表示還可接受(接受：42%，不接受：41%)。結果反映市民認為棄置垃圾、剪指甲及高聲講電話為最不守公德的行為，嚴重影響其他乘客。

3. 結語

香港研究協會負責人指出，雖然是次調查反映市民對本港整體公共交通服務有不俗評價，但乘客大多對小巴及巴士班次不足感到不滿，部分乘客認為巴士及港鐵空調過冷，對小巴服務提供者態度較為不滿，情況值得關注。香港研究協會負責人呼籲各服務提供機構，針對市民的意見，積極進行檢討，尤其在班次不足的問題上，推出更多以乘客需求為出發點的服務，提升服務效能。另外，協會亦提醒各位乘客，多加注意自己在公共交通工具上的行為，考慮他人感受及加以自律，避免對其他乘客造成騷擾，為下一代及遊客樹立良好的社會公德形象。

附件：調查結果分析圖表（共三頁）