2018年苏州市轨道交通问卷调查报告

为进一步找出轨道交通运营服务存在的问题，促进苏州轨道交通运营单位制定改善措施、提高服务水平，为广大轨道交通乘客创造一个更理想的乘车环境，市交通运输局于2018年11月23日—2018年12月4日，通过市政府网站开展了“苏州市轨道交通问卷调查”。现将调查报告汇总如下：

一、在线调查主要结果

1、您是通过什么交通方式到达轨道交通站的？

A：纯步行31.82%

B：自行车/助动车/摩托车27.27%

C：公交车22.73%

D：驾驶小汽车13.64%

E：出租车4.55%

F：其他0.0%

2、您通过轨道交通出行原因？

A：上、下班50.0%

B：上学0.0%

C：因公办事18.18%

D：休闲购物13.64%

E：访亲0.0%

F：旅游观光13.64%

G：求医4.55%

H：其他0.0%

3、请问您的年龄？

A：18岁以下0.0%

B：18-25岁9.09%

C：26-3545.45%

D：36-45岁22.73%

E：46-60岁18.18%

F：61-69岁0.0%

G：70岁以上4.55%

4、请问您文化程度?

A：初中及以下0.0%

B：高中/中专18.18%

C：大专9.09%

D：本科45.45%

E：硕士27.27%

F：博士及以上0.0%

5、请问您的居住地？

A：苏州市90.91%

B：省内其他城市9.09%

C：外省市0.0%

D：港、澳、台0.0%

E：国外0.0%

6、请根据您最近一年的乘车经历，对该线路服务设施和服务质量（安全开关门，列车启动、停站、行驶平稳等方面）作出评价

A：满意86.36%

B：较满意13.64%

C：一般0.0%

D：较不满意0.0%

E：不满意0.0%

7、请您对车辆清洁（地板、门窗、外观）作出评价

A：满意90.91%

B：较满意9.09%

C：一般0.0%

D：较不满意0.0%

E：不满意0.0%

8、请您对列车广播和车厢、车身广告设置作出评价

A：满意86.36%

B：较满意9.09%

C：一般0.0%

D：较不满意0.0%

E：不满意4.55%

9、请您对车内秩序作出评价

A：满意72.73%

B：较满意22.73%

C：一般0.0%

D：较不满意0.0%

E：不满意4.55%

10、请您对车内设施、标志等作出评价

A：满意72.73%

B：较满意27.27%

C：一般0.0%

D：较不满意0.0%

E：不满意0.0%

11、请您对服务便捷（列车运行是否正常）作出评价

A：满意90.91%

B：较满意4.55%

C：一般0.0%

D：较不满意0.0%

E：不满意4.55%

12、您对苏州轨道交通的总体感觉？

A：满意45.45%

B：较满意50.0%

C：一般4.55%

D：较不满意0.0%

E：不满意0.0%

13、与去年相比，您认为苏州轨道交通的服务水平？

A：有明显提高40.91%

B：有所提高50.0%

C：差不多9.09%

D：有所下降0.0%

E：有明显下降0.0%

14、与本市其他公共交通相比，您认为轨道交通的服务水平？

A：优秀95.45%

B：良好4.55%

C：一般0.0%

D：较差0.0%

E：很差0.0%

15 、与国内其他城市轨道交通相比，您认为苏州的服务水平？

A：优秀50.0%

B：良好45.45%

C：一般4.55%

D：较差0.0%

E：很差0.0%

16、您对苏州轨道交通运营服务质量的期望值？

A：很高90.91%

B：较高9.09%

C：一般0.0%

D：较低0.0%

E：很低0.0%

17、您是否会继续乘坐苏州轨道交通出行？

A：肯定会95.45%

B：可能会4.55%

C：说不准0.0%

D：可能不会0.0%

E：肯定不会0.0%

18、如有需要，你是否愿意推荐别人乘坐轨道交通出行？

A：肯定会63.64%

B：可能会36.36%

C：说不准0.0%

D：可能不会0.0%

E：肯定不会0.0%

二、总结分析

　　从上述统计数据可以看出：

　　1.乘坐轨道交通的乘客主要是通过纯步行、自行车、助动车和公交车来到轨道交通站点，驾驶私家车或乘坐出租车来到轨道交通站点的比率很少。

　　2.由于轨道交通运行准点率高，出行时间容易把控，所以乘客乘坐轨道交通出行主要目的是上下班和因公办事；另外，轨道交通运行舒适度较高，也有相当一部分乘客搭乘轨道交通休闲购物和旅游观光。

3.轨道交通乘客的主体是苏州本地文化程度较高的青壮年人群。

4.轨道交通乘客对线路服务设施、服务质量、车辆清洁等方面满意度较高，对车内秩序、车内标志、列车广播和车身广告设置等方面有不满意的反馈。

5.轨道交通乘客对轨道交通总体满意度较高，且绝大部分乘客认为服务水平较往年有所提高。

6.轨道交通乘客忠诚度较高，绝大部分乘客今后将继续乘坐轨道交通，且会推荐其他人乘坐轨道交通出行。

三、下阶段打算

地铁，作为城市轨道交通的一种方式,凭借其运送量大、快捷、准时、低能耗、少污染、乘坐方便舒适等优点于近年来迅速发展起来，作为服务性行业,城市的对外窗口,在经济的飞速发展下,地铁的服务质量逐渐引起乘客的关注,乘客的要求越来越高。

此次，我市轨道交通的满意度测评结果处于较高水平，说明乘客对于苏州地铁还是处于较满意的状态，总体是比较认可的。特别在列车运行正常、导向标识、车站环境等方面的评价结果，处于较高水平，但苏州轨交还是存在一定的上升空间。

首先纵观细化指标发现，车厢、车身广告设置合理、车内秩序以及售票方便的评价也处于较低位置，需要引起重视。此外服务环境、列车运营、硬件设施、支付方式以及人员服务等问题，特别是空调温度的设置、首末班车的运营时间、设施设备的维护、支付方式的多元化和人员服务的主动性，这些都是更容易引起乘客不满的因素，轨道交通要在今后的工作中予以改进。