

濮阳市公共交通满意度调查报告

(2024 年)



河南城市交通规划设计研究院有限公司

2024 年 11 月

目 录

1 综述	1
1.1 调查目的	1
1.2 调查概况	1
1.2.1 调查范围划分	1
1.2.2 调查地点	1
1.2.3 调查方式	1
1.2.4 调查内容	2
2 调查实施	3
2.1 方案编制	3
2.2 调查员的选调和培训	3
2.3 调查问卷数量	3
2.4 正式调查	3
2.5 编码录入	4
2.6 调查资料的装订与管理	4
2.7 调查质量控制	4
3 计算方法	5

4 公共交通满意度调查结果	7
5 建议	9
附件：满意度调查照片	10

1 综述

为持续推进城市公共交通高质量发展，进一步了解濮阳市民乘坐公交车的需求、看法及改进意见，了解濮阳市公交在市民心中的满意度，寻找公交系统中的问题并提出针对性的意见和建议，使濮阳市民的工作和生活更加便利，河南城市交通规划设计研究院有限公司于 2024 年 10 月底组织开展了本次调查。

1.1 调查目的

作为公共交通发展评价的重要指标之一，为政府提高公共交通服务水平和吸引力提供决策依据。了解濮阳市民对乘坐公交车时各方面的态度及看法，以便下一步采取相应的改进措施。

1.2 调查概况

1.2.1 调查范围划分

本次调查范围为濮阳市城区范围。

1.2.2 调查地点

调研地点：濮阳市区客流量较大的公交站点。

1.2.3 调查方式

调查采取现场发放调查问卷方式进行调查。每年 1 次，需保

证有效调查问卷总数不小于市区人口的万分之三。

1.2.4 调查内容

此次主要从候车时间长度、换乘便捷度、服务态度、出行信息服务、乘车舒适度、候车环境、车内卫生环境等 7 个方面进行了调查。

表 3 公共交通乘客满意度调查表

序号	调查内容	满意度	优秀	良好	合格	不合格
1	候车时间长度					
2	换乘便捷度					
3	服务态度					
4	出行信息服务					
5	乘车舒适度					
6	候车环境					
7	车内卫生环境					
其他意见和建议:						
调查结果						
线路	调查日期	调查人				
	年 月 日					
备注	用划“√”的形式，填写表格。					

2 调查实施

2.1 方案编制

由项目组负责调查方案的策划与编制。项目组通过座谈、电话咨询、实地调研等多种形式，进行全过程技术咨询。

2.2 调查员的选调和培训

采用一级培训的模式，由项目组负责对调查人员进行培训。

被选调的人员要具有政治思想好、本科及以上文化水平、群众信任、认真负责、有一定社会调查经验、身体健康，能胜任这次调查工作，最好以前参与过该类调查工作。

调查培训时，要求所有调查员准时参加，不得缺席，由项目组发放调查资料。

2.3 调查问卷数量

根据濮阳市常住人口数量和调查抽样率，确定调查问卷的总量。

2.4 正式调查

调查机构派出调查员，对若干路线车辆进行实地调查。调查过程的质量监控严格按照既有计划来进行，通过自检、互检、统

检、抽检等环节，环环相扣，逐层推进。

2.5 编码录入

编码录入就是对调查表格进行电子化处理，其准确性直接影响着调查成果的精度，关系着调查的成败。由项目组负责调查成果的编码录入工作。

2.6 调查资料的装订与管理

调查员在登记结束后，应及时对原始调查资料进行装袋，在调查和编码结束后应按规定时间及时上交项目组，任何单位及个人不得擅自对外提供。

项目组负责调查数据的处理、公布、解释、咨询、编辑出版工作。

2.7 调查质量控制

1、调查员在针对的调查地点进行调查时保证调查样本的随机性、准确性。

2、调查访问结束时，调查员对问卷的内容进行全面检查，有疑问的重新询问落实，确保调查数据的真实性。

3、调查实施过程中，督导员随机抽取 10%的调查问卷进行

抽查。

4、督导员对调查员经过复查送交的调查问卷，认真核实无误后，签字验收。

5、项目组对督导员上交的问卷，认真审核，审核无误后，统一上交录入。

6、在数据录入过程中，录入人员对发现调查问卷有错误的，及时记录并报告录入负责人。

3 计算方法

公共交通乘客满意度定义：统计期内，公交服务质量乘客满意度调查中，有效调查问卷的平均得分。（单位：%）

$$\text{城市公共交通乘客满意度} = \frac{\sum \text{单份有效调查问卷得分}}{\text{有效调查问卷总数} \times 100} \times 100\%$$

其中：

$$\text{单份调查问卷得分} = \sum (\text{单项调查内容得分} \times \text{调查内容权重})$$

单份调查问卷得分计算方法。每项调查内容分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。优秀为 10 分，良好为 8 分，合格为 6 分，不合格为 0 分，单份调查问卷得分为各项调查内容得分与权

重的乘积之和，满分为 100 分。对公交车满意度评价标准和各项调查内容的权重分别如表 1 和表 2 所示。

表 1 乘客满意度评价标准说明表

评价标准	优秀	良好	合格	不合格
分数	10	8	6	0

表 2 各项调查内容权重

序号	调查内容	公共汽电车权重
1	候车时间长度	2.0
2	换乘便捷度	2.0
3	服务态度	1.5
4	出行信息服务	1.5
5	乘车舒适度	1
6	候车环境	1
7	车内卫生环境	1

4 公共交通满意度调查结果

根据《国家公交都市建设示范工程管理办法》要求，公交乘客满意度调查样本量不小于市区人口的万分之三，濮阳市市区人口 80.7 万人，城市公共交通满意度有效样本总量不得低于 243 份。

本次调查共收集有效问卷 262 份，样本量符合要求。通过对调查结果数据统计分析，各项调查内容数量统计表如表 4 所示。

表 4 各项调查内容数量统计表

序号	调查内容	优秀	良好	合格	不合格	合计
1	候车时间长度	125	119	18	0	262
2	换乘便捷度	156	84	22	0	262
3	服务态度	202	52	8	0	262
4	出行信息服务	180	58	24	0	262
5	乘车舒适度	190	63	9	0	262
6	候车环境	177	63	22	0	262
7	车内卫生环境	206	47	9	0	262

根据城市公共交通乘客满意度计算公式，有效问卷加权总得分 24040 分，濮阳市城市公共交通乘客满意度 $=24040 \div (262 \times 100) = 91.76\%$ 。

具体各项指标得分情况如表 5 和图 1 所示。

表 5 单项满意度加权得分情况

序号	名称	各项乘客满意度	权重	加权得分
1	候车时间长度	2310	2	4620
2	换乘便捷度	2364	2	4728
3	服务态度	2484	1.5	3726
4	出行信息服务	2408	1.5	3612
5	乘车舒适度	2458	1	2458
6	候车环境	2406	1	2406
7	车内卫生环境	2490	1	2490
合计				24040
公共交通乘客满意度				91.76%

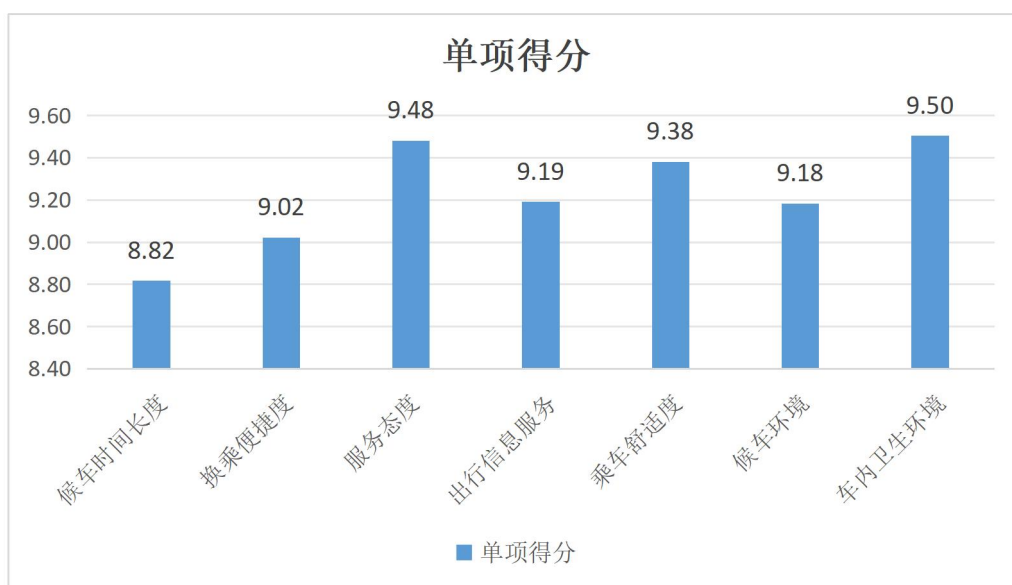


图 1 各分项指标乘客满意度得分

5 建议

通过此次调查，根据调查过程中乘客的意见与建议情况，纵向比较中各指标均得到了提高，针对出行信息服务得分较低提出如下建议。

一是通过设置公交专用车道，确保公交车在高峰时段的优先通行权，减少与其他社会车辆的冲突，提高公交车的运行效率。公交专用车道不仅为公交车提供独立路权，还能在高峰时段有效缓解道路拥堵问题。

二是优化公交线路和站点，增加高峰时段公交车辆投放数量和运营频次，缩短车辆周转时间，减少乘客等待时间。优化公交线路的布局 and 站点设置，减少乘客的步行距离，提高公交服务的便捷性。

三是提升公交信息化和智能化水平。通过在重要公交换乘点设置电子显示屏，向乘客提供详细的线路信息和换乘指引，帮助他们准确选择最佳的换乘线路。

附件：满意度调查照片



