



巴士實際到站時間問卷調查分析結果

(甲) 目的及背景

民主黨展開是次問卷，目的是了解乘客對使用巴士實際到站時間查詢及報站系統的偏好，以更了解乘客對掌握巴士抵站時間的需求，亦探討增設此服務對巴士公司吸引市民乘搭巴士的幫助，創造雙贏局面。

適逢城巴有限公司的香港島及過海巴士網絡專營權，將於 2016 年 6 月 1 日屆滿。另外，政府將會展開《公共交通策略研究》，主要的研究議題會探討安裝實時巴士報站系統以提升服務水平，是否可行可取。

民主黨把握時機，在政府批出新專營權及展開公共交通策略研究前，向政府及巴士公司提交調查結果，推動政府於新專營權的規定中，加入於巴士站設置電子顯示屏，及提供智能手機應用程式(下稱 Apps)，方便乘客獲得巴士實際到站時間資料。

現時，城巴乘客只可透過「Next Bus」實時抵站時間查詢網頁及 Apps，查詢 6 條機場快線(A 線)的巴士抵站時間。相比起來，九巴乘客可透過網頁、Apps 及設於大欖隧道轉車站、青沙公路轉車站、屯門公路轉車站、沙田鐵路巴士總站等的資訊顯示屏，知悉 16 條路線的實際到站時間，城巴的實際到站時間查詢系統，發展得太慢，要急起直追。

香港南區華富邨華泰樓 119 室 119, Wah Tai House, Wah Fu Estate, the Southern District, Hong Kong

電話 T | 2555 8555 傳真 F | 2551 3000

電郵 E | henrychai@wahfu.org 網址 W | <http://sinchungkai.org.hk>

民主黨
香港島支部

支部主席
柴文瀚

立法會議員
單仲偕 SBS JP

中西區區議員
鄭麗琼
甘乃威 MH
黃堅成
許智峯

南區區議員
柴文瀚
徐遠華
羅健熙
區諾軒

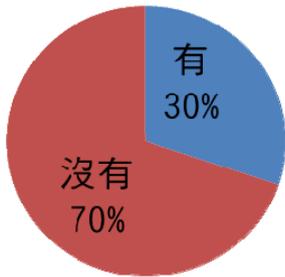
東區區議員
趙家賢
張國昌



(乙) 問卷調查結果分析

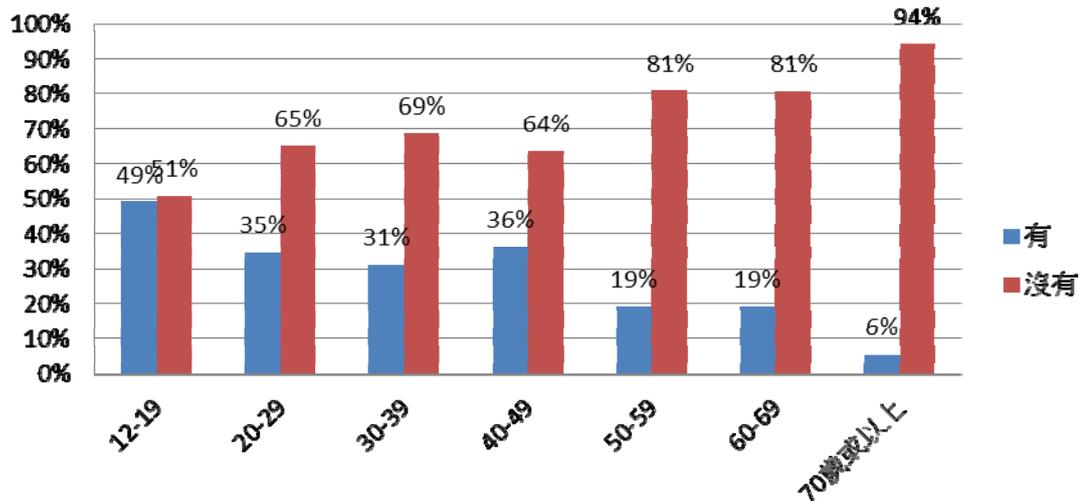
問卷結果 (問卷於 2014 年 9 月 2 日至 10 月 31 日期間，於港島區多個巴士站進行調查，少部份由居民在信箱中取得單張後，傳真或交回給民主黨議員辦事處，被訪乘客共 484 人)

問題一：有沒有試過上網查詢城巴機場巴士實際到站時間？



圖一

圖二 各年齡組別的回應

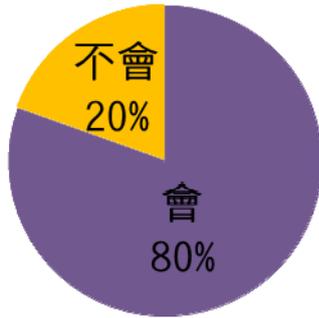


我們認為巴士公司有必要加強宣傳，有關乘客可上網查詢機場巴士實際到站時間的訊息，方便乘客及旅客掌握巴士抵站時間及計劃行程，並縮短候車時間。從圖一可見，高達70%的被訪者沒有試過上網查詢機場巴士的實際到站時間，更有不少乘客稱完全不知道有此服務。

在受訪者中，有 30%曾經查詢機場巴士實際到站時間。從圖二可見，12 至 19 歲的乘客，最多人表示曾使用此服務，有 49%。其次為 40 至 49 歲和 20 至 29 歲，分別佔 36%及 35%。30 至 39 歲的乘客，有 31%。另一方面，50 至 59 歲和 60 至 69 歲的乘客，均有 81%

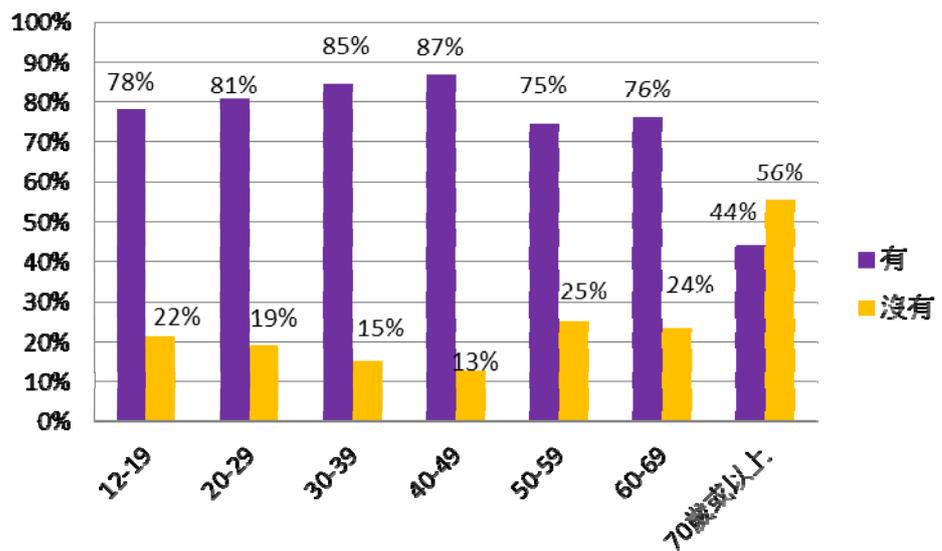
表示，沒有上網查詢機場巴士實際到站時間。70歲或以上的乘客，有94%沒有使用此服務。這3個年齡組別的乘客，多數表示他們不上網。

問題二：如掌握到巴士實際到站時間，會否增加您乘搭巴士的意欲？



圖三

圖四 各年齡組別的回應



從圖三及圖四可見，幾乎每個組別大部份的受訪者都表示，如果能掌握巴士實際到站時間，會增加他們乘搭巴士的意欲。在12至19歲中，佔78%；在20至29歲中，佔81%；在30至39歲中，佔85%；在40至49歲中，佔87%；在50至59歲中，佔75%；在60至69歲中，佔76%。

惟在70歲或以上的年齡組別中，只有44%的受訪者表示，如果能掌握巴士實際到站時間，會增加他們乘搭巴士的意欲。有部份70歲或以上的乘客表示，不論是否掌握巴士實際到站時間，都只會乘搭巴士；亦有乘客表示，要去到目的地，除了搭巴士，沒有其他交通

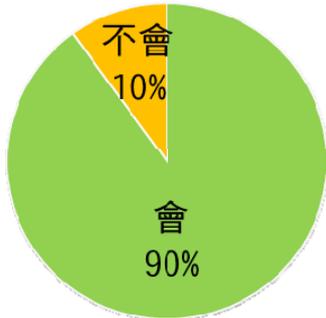
工具可選擇，故認為掌握巴士實際到站時間，與他們是否乘搭巴士沒有關係。

問題三：如果有下列設施掌握巴士實際到站時間，您會否使用

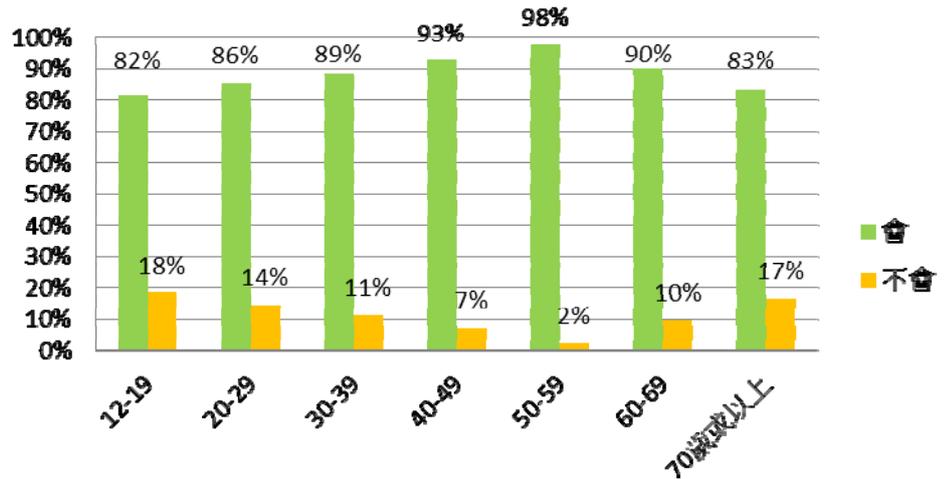
問題三：如果有以下設施掌握巴士實際到站時間，您會否使用

i) 巴士站大型電子顯示屏

圖六 各年齡組別的回應



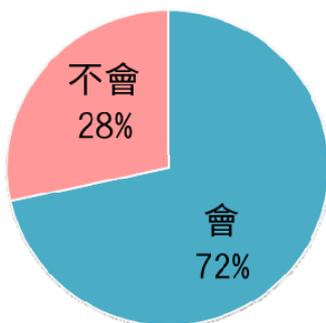
圖五



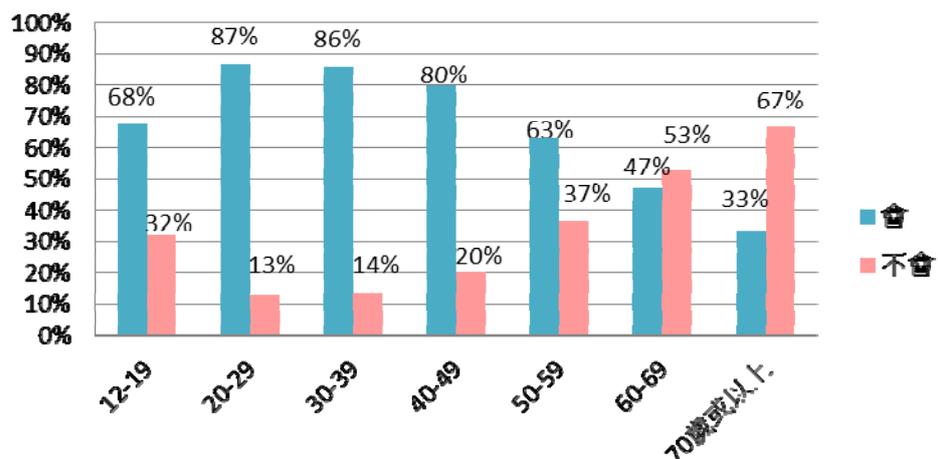
圖五顯示，90%的受訪者表示，他們會使用增設於巴士站的大型電子顯示屏。從圖六可見，在各個年齡組別中，超過八成的受訪者表示他們會使用設置在巴士站的大型電子顯示屏；絕大部份50至59歲的乘客表示，會使用此設施，有98%；其次是40至49歲和60至69歲的組別，分別佔93%和90%。

ii) 手機程式/apps

圖八 各年齡組別的回應



圖七



在應用手機程式/apps方面，從圖七可見，72%的受訪者表示，他們會用智能手機去查



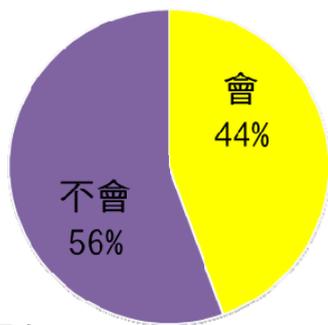
詢，以掌握巴士的實際到站時間。

從圖八可見，在12至19歲及50至59歲這兩個年齡組別中，超過六成的受訪者表示他們會使用智能手機程式查詢巴士實際到站時間；而20至29歲、30至39歲、40至49歲這三個年齡組別的乘客，更分別有87%、86%、80%表示會使用apps去取得相關資訊。

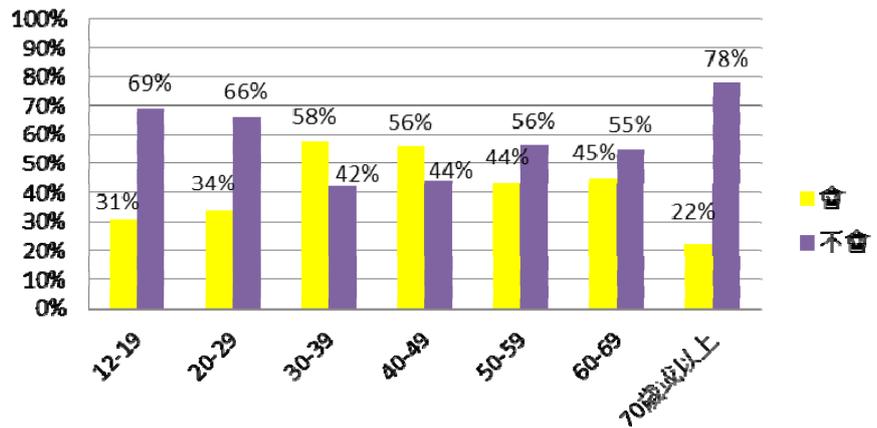
至於60至69歲的乘客中，有47%受訪者表示，會透過apps去掌握巴士實際到站時間。我們認為與越來越多此年齡組別的銀髮族，開始使用智能手機有關。不過，在70歲或以上的年齡組別中，有67%的受訪者指，不會使用手機程式/apps去掌握巴士實際到站時間。有部份受訪者表示不懂得，亦不會使用智能手機。

iii) 巴士公司網站

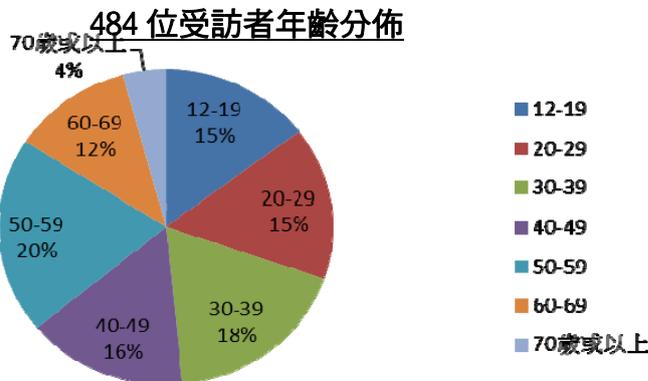
圖十 各年齡組別的回應



圖九



從圖九可見，有56%受訪者表示，不會使用巴士公司的網站，以查詢巴士的實際到站時間。圖十顯示，在所有年齡組別中，幾乎每組別都有近六成的受訪者表示，不會瀏覽巴士公司的網站中，以70歲或以上、12至19歲及20至29歲的年齡組別最明顯，他們表明不會透過網站取得巴士實際到站時間，分別有78%、69%、66%。



圖十一

香港南區華富邨華泰樓 119 室 119, Wah Tai House, Wah Fu Estate, the Southern District, Hong Kong

電話 T | 2555 8555 傳真 F | 2551 3000

電郵 E | henrychai@wahfu.org 網址 W | http://sinchungkai.org.hk

民主黨
香港島支部

支部主席
柴文瀚

立法會議員
單仲偕 SBS JP

中西區區議員
鄭麗琼
甘乃威 MH
黃堅成
許智峯

南區區議員
柴文瀚
徐遠華
羅健熙
區諾軒

東區區議員
趙家賢
張國昌



(丙) 結果分析

1. 巴士公司應公佈巴士實際到站時間

這次調查結果清楚顯示，大部份乘客如果能掌握巴士實際到站時間，會增加他們乘搭巴士的意欲。我們認為政府部門及巴士公司在規劃香港交通網絡發展時，必須把「建設硬件及軟件設施，以向乘客提供巴士實際到站時間」納入考慮之中。

政府在 1999 年完成了第三次整體運輸研究，確立的大方向，包括提供更完善的公共交通服務和設施，及更廣泛運用先進科技管理交通，但 16 年後，即 2012 年 12 月起，城巴乘客才可透過巴士公司網頁及手機，查詢數條機場巴士的實際到站時間。

另外，城巴於 2003 年已表示，於新巴、城巴 1600 部巴士裝設GPS系統，並建立了「可以為車隊管理員工提供巴士運行實時資訊的數據庫」¹，「乘客可透過手機應用程式或網站，查詢乘車路線及巴士實時抵達車站的時間」²。

事實上，現時新巴城巴 apps，按入每個車站，都見到代表「抵站時間查詢」的圖案按鍵。按入去查詢，只可以查到該站機場快線巴士抵站時間，既然已準備好向乘客提供實際到站時間基礎，建議盡快公開發佈，並廣泛向乘客及遊客宣傳，以便他們查詢、安排及計劃行程，透過準確率高的巴士實際到站時間資訊，吸引他們選搭巴士。

2. 在巴士站設電子顯示屏提供巴士實際到站時間更重要

問卷調查的另一部份，探討乘客查詢巴士實際到站時間方法的偏好。調查發現不論哪個年齡組別的乘客，大部份都選擇使用巴士站的大型電子顯示屏查詢。年紀老邁的長者乘客表示，不懂得使用智能手機，甚至表示不會使用智能手機上網或使用Apps。因此，我們認為在智能手機未普及至70歲以上長者應用前，巴士公司及政府應先投放資源，在巴士站設置大型電子顯示屏，以便長者掌握巴士到站時間，免他們苦候。

長者往往是體弱、無法站立多時，以及經常需要往醫院或診所覆診的一群。他們亦是在巴士路線重組中，最受削減巴士班次、縮短巴士路線影響的一群。要挽留這群乘客，巴士公司應提供更準確的巴士實際到站時間及預報資訊。縮短了他們輪候巴士的時間，再加

¹ 招職 2013 年 5 月 28 日《創新科技 策動更優質生活》第二段

² 招職 2013 年 5 月 28 日《創新科技 策動更優質生活》第五段



立法會議員
單仲偕

南區區議員
柴文瀚 聯合辦事處

Joint Office of Councillors Sin Chung Kai & Chai Man Hon

上提供低地台巴士抵站預報，相信有助減低長者乘客的不滿。

3. 政府須與公共巴士營辦商合作設立巴士管理系統 提供實時到站資訊及管理巴士

巴士公司及政府提供巴士實際到站時間背後，倚靠於每架巴士安裝 GPS 等儀器、於巴士站設置電子顯示屏，及設置精密的智能運輸系統。

參考首爾、星加坡及台灣的經驗，政府須與公共巴士營辦商合作，建立巴士管理系統，透過安裝在巴士上的GPS、無線通訊設施及終端機收集資訊。並參考台灣的e-Bus系統，於巴士上的儀器「偵測到將到站前一段距離時，發送巴士即將到站的資訊給演算中心」³，以即時演算更新巴士實際到站時間。

屆時，除了乘客可透過電子顯示屏、網頁及智能手機即時查詢巴士實際到站時間，政府及巴士公司更可透過此系統，管理及調配巴士、監察主要幹道的實時交通情況。協助於繁忙時間及發生重大事故時，作出應變措施，調配巴士及安排臨時改道，以紓緩擠塞的道路。

我們認為政府應加快落實於 1999 年已完成的第三次整體運輸研究之大方向，善用科技，把握時機向巴士乘客提供更準時、可靠的巴士實際到站資訊，處理運輸署積壓的大量巴士脫班、巴士路線整合的投訴，並修正「以鐵路為主」的政策，因鐵路服務已近飽和。

2015 年 2 月

- 完 -

³ 臺北市公共運輸處－公車動態資訊系統網頁 <http://www.e-bus.taipei.gov.tw/>

香港南區華富邨華泰樓 119 室 119, Wah Tai House, Wah Fu Estate, the Southern District, Hong Kong

電話 T | 2555 8555 傳真 F | 2551 3000

電郵 E | henrychai@wahfu.org 網址 W | <http://sinchungkai.org.hk>

民主黨
香港島支部

支部主席
柴文瀚

立法會議員
單仲偕 SBS JP

中西區區議員
鄭麗琼
甘乃威 MH
黃堅成
許智峯

南區區議員
柴文瀚
徐遠華
羅健熙
區諾軒

東區區議員
趙家賢
張國昌