



嘉諾撒聖心幼稚園家長教師會

Sacred Heart Canossian Kindergarten Parents-teachers' Association
10 Robinson Road, Mid Levels, Hong Kong

2016/17 年度保姆車問卷調查結果

收回日期：2017 年 1 月 25 日

回覆統計：派出問卷 453 份；收回問卷 419 份（上午班：213；下午班：206）；回覆率：92.5%

整體滿意程度

上午班：去程

問題	路線	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	混合
1.	2.	幼兒乘坐的保姆車，（透過幼兒理解）司機的服務態度是：											
a. 駕駛態度良好	十分滿意	47%	36%	25%	36%	50%	19%	14%	47%	8%	39%	20%	0%
	滿意	53%	56%	50%	55%	45%	67%	76%	53%	92%	57%	80%	80%
	一般	0%	8%	25%	9%	0%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%
b. 準時接送幼兒	十分滿意	47%	48%	25%	41%	68%	24%	33%	41%	15%	39%	13%	0%
	滿意	53%	48%	67%	50%	32%	52%	52%	59%	54%	57%	74%	80%
	一般	0%	4%	8%	9%	0%	19%	14%	0%	31%	0%	13%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%
3.	幼兒乘坐的保姆車，保姆的服務態度是：												
a. 態度和藹，關心學生	十分滿意	40%	40%	75%	55%	73%	48%	38%	59%	30%	65%	33%	20%
	滿意	53%	56%	25%	41%	18%	38%	48%	41%	62%	35%	60%	80%
	一般	7%	4%	0%	0%	5%	14%	14%	0%	8%	0%	7%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b. 照顧幼兒上落車	十分滿意	33%	36%	67%	55%	73%	43%	53%	65%	38%	70%	40%	20%
	滿意	54%	64%	33%	41%	27%	52%	33%	35%	62%	30%	53%	80%
	一般	13%	0%	0%	0%	0%	5%	14%	0%	0%	0%	7%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
c. 有責任感	十分滿意	33%	28%	67%	55%	77%	48%	38%	59%	38%	70%	27%	20%
	滿意	54%	68%	33%	41%	18%	33%	52%	41%	62%	30%	60%	80%
	一般	13%	4%	0%	0%	5%	19%	10%	0%	0%	0%	13%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4.	你對冠忠遊覽車有限公司整體服務質素：												
a. 車輛設施	十分滿意	7%	20%	33%	23%	32%	14%	19%	41%	8%	35%	13%	0%
	滿意	80%	80%	33%	68%	63%	76%	81%	59%	84%	61%	87%	100%
	一般	13%	0%	33%	5%	5%	10%	0%	0%	8%	4%	0%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b. 路線安排	十分滿意	27%	24%	17%	27%	32%	24%	24%	41%	15%	43%	6%	20%
	滿意	67%	64%	83%	36%	59%	29%	48%	35%	62%	48%	47%	80%
	一般	7%	12%	0%	27%	9%	42%	28%	24%	15%	9%	27%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	5%	0%	5%	0%	0%	8%	0%	20%	0%
c. 車箱清潔	十分滿意	13%	16%	33%	18%	27%	29%	19%	29%	15%	30%	13%	20%
	滿意	80%	84%	58%	68%	68%	61%	81%	59%	77%	70%	80%	80%
	一般	7%	0%	9%	9%	5%	10%	0%	12%	8%	0%	7%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
d. 收費	十分滿意	0%	8%	8%	18%	14%	0%	5%	12%	8%	17%	20%	20%
	滿意	53%	44%	42%	23%	72%	43%	38%	59%	38%	61%	27%	40%
	一般	40%	36%	42%	55%	14%	52%	52%	24%	54%	22%	40%	40%
	不滿意	7%	4%	8%	0%	0%	5%	5%	5%	0%	0%	13%	0%
e. 繳費方法	十分滿意	20%	20%	25%	23%	27%	10%	10%	24%	8%	22%	27%	20%
	滿意	67%	68%	67%	36%	64%	80%	76%	65%	69%	70%	60%	80%
	一般	13%	8%	8%	23%	9%	10%	5%	6%	15%	4%	13%	0%
	不滿意	0%	4%	0%	14%	0%	0%	5%	6%	8%	4%	0%	0%
f. 客戶服務態度	十分滿意	7%	12%	8%	23%	32%	10%	19%	18%	15%	17%	20%	20%
	滿意	80%	64%	67%	55%	64%	61%	71%	71%	46%	74%	47%	80%
	一般	13%	20%	25%	14%	5%	24%	10%	11%	39%	9%	33%	0%
	不滿意	0%	4%	0%	5%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
回覆問卷數目		15	25	12	22	22	21	21	17	13	23	15	5

備註:

*混合包括未有提供褓姆車路線的收回問卷。

**有部分收回問卷未有回答此問題，因此總比率未能達 100%。

上午班：回程

問題	路線	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	混合
1. 2. 幼兒乘坐的褓姆車，(透過幼兒理解)司機的服務態度是:													
a.駕駛態度良好	十分滿意	39%	25%	23%	44%	48%	19%	26%	29%	17%	25%	8%	0
	滿意	50%	67%	54%	50%	48%	67%	61%	71%	83%	69%	84%	100%
	一般	11%	8%	23%	6%	0%	10%	9%	0%	0%	6%	8%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
b.準時接送幼兒	十分滿意	28%	34%	15%	44%	68%	19%	30%	29%	17%	31%	8%	0
	滿意	61%	58%	77%	50%	32%	43%	48%	71%	61%	69%	75%	100%
	一般	11%	8%	8%	6%	0%	33%	18%	0%	22%	0%	17%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
3. 幼兒乘坐的褓姆車，褓姆的服務態度是:													
a.態度和藹，關心學生	十分滿意	56%	21%	77%	56%	72%	48%	43%	47%	30%	63%	33%	0
	滿意	28%	58%	23%	39%	24%	38%	53%	53%	66%	25%	58%	100%
	一般	16%	21%	0%	0%	4%	14%	4%	0%	4%	6%	9%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%
b.照顧幼兒上落車	十分滿意	44%	17%	69%	56%	68%	43%	43%	53%	39%	69%	34%	0
	滿意	39%	75%	31%	39%	32%	52%	52%	47%	57%	31%	58%	100%
	一般	17%	8%	0%	0%	0%	5%	5%	0%	4%	0%	8%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
c.有責任感	十分滿意	44%	21%	69%	56%	76%	48%	43%	47%	35%	69%	33%	0
	滿意	28%	71%	31%	39%	20%	33%	48%	53%	61%	25%	58%	100%
	一般	22%	8%	0%	0%	4%	19%	9%	0%	4%	6%	9%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4. 你對冠忠遊覽車有限公司整體服務質素:													
a.車輛設施	十分滿意	17%	17%	31%	28%	32%	14%	22%	35%	13%	38%	17%	0
	滿意	72%	83%	31%	67%	64%	76%	74%	65%	83%	62%	83%	100%
	一般	11%	0%	38%	0%	4%	10%	4%	0%	4%	0%	0%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b.路線安排	十分滿意	44%	8%	15%	39%	28%	24%	26%	29%	17%	44%	25%	0
	滿意	50%	79%	77%	33%	56%	29%	52%	47%	52%	38%	42%	100%
	一般	6%	13%	8%	17%	16%	43%	22%	24%	13%	13%	33%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	6%	0%	4%	0%	0%	18%	5%	0%	0%
c.車箱清潔	十分滿意	22%	13%	31%	28%	24%	24%	22%	24%	13%	31%	17%	0
	滿意	67%	79%	54%	61%	72%	66%	74%	71%	83%	69%	75%	100%
	一般	11%	8%	15%	6%	4%	10%	4%	5%	4%	0%	8%	0%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
d.收費	十分滿意	6%	4%	8%	28%	12%	0%	9%	12%	13%	19%	8%	25%
	滿意	50%	38%	38%	17%	68%	43%	52%	65%	30%	37%	42%	25%
	一般	38	50%	46%	44%	20%	52%	35%	23%	43%	44%	50%	50%
	不滿意	6%	4%	8%	0%	0%	5%	4%	0%	14%	0%	0%	0%
e.繳費方法	十分滿意	22%	17%	23%	28%	28%	10%	13%	24%	17%	19%	17%	25%
	滿意	61%	71%	62%	33%	64%	80%	74%	59%	70%	69%	75%	75%
	一般	17%	4%	15%	17%	8%	10%	4%	12%	9%	12%	8%	0%
	不滿意	0%	8%	0%	17%	0%	0%	9%	5%	4%	0%	0%	0%
f.客戶服務態度	十分滿意	17%	13%	8%	28%	32%	10%	9%	18%	17%	31%	25%	25%
	滿意	72%	63%	62%	50%	64%	62%	70%	70%	48%	63%	67%	75%
	一般	11%	20%	30%	11%	4%	24%	21%	12%	35%	6%	8%	0%
	不滿意	0%	4%	0%	6%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
回覆問卷數目		18	24	13	18	25	21	23	17	23	16	12	4

備註:

*混合包括未有提供褓姆車路線的收回問卷。

** 有部分收回問卷未有回答此問題，因此總比率未能達 100%。

司機

路線	意見
1(回校)	希望司機能繼續為本園服務,司機很有愛心
4(回家)	司機叔叔很好,細心一流
6(回校)	常遲到
6(回家)	有時車速太快
7(回家)	放學經常遲 15 分鐘,但沒有收到任何通知,慣性遲
7(回家)	回程校車經常誤點
10(回家)	曾看見司機喝罵車上的小朋友
10(回校)	早上上車時間比已訂的時間早,慣性早

褓姆

路線	意見
1(回校)	希望褓姆能繼續為本園服務,褓姆很有愛心
1(回家)	漏了東西在校車,褓姆會盡快通知家長,免家長掛心
3(回校)	小女缺席,褓姆會主動確認不搭校車回校
4(回家)	芳姨都很好,細心一流
5(回校)	十分有愛心,GOOD!
6(回校)	開車前,請確定所有學童上車後扣好安全帶
7(回校)	上落車時都好像有點趕或如臨大敵般,其實可以慢下來

校車公司

路線	意見
未有提供	如可以安排在家樓下直接上落車較安全
未有提供	以每公里計,收費較昂貴
1	校車公司換了新校車,座位比舊車舒適,值得讚賞。不過有時三座位卻坐了四位小朋友,因此她們不是用獨立安全帶,這樣有點危險及不恰當
1	三個座位但坐 4 個小朋友,不夠安全,而且小朋友坐得很辛苦
2	請問追蹤系統幾時推出
2&7	開學前大約 2 星期才收到校車公司通知放學下車地點更改,到正式開學才發現新下車地點十分危險,不宜作下車地點,經過多番聯絡校車公司才能更改回原來的下車地點,每次聯絡校車公司都要將整件事從頭說,公司職員完全沒有溝通
2	建議規定褓姆把學童的書包放在椅背上,以確保學童有良好的坐姿。
3	塞車的 SMS 通知服務沒有服務承諾,感覺沒有規律地發出。另外,之前提及的 GPS 追蹤服務似乎沒有實行
3	返學回園校車偏小,非常擠逼
3	本人不滿回園校車安排 4 個小朋友坐 3 人座位,雖然已向校車公司及學校反映,但情況依舊,本人及其他家長都認為此安排有欠安全,希望有關方面可以徹查跟進
3	可否安排小朋友,一人一座位及一人配帶一條安全帶。這樣對她們較安全及舒適,謝謝
4	希望有自動轉賬服務
4	請加強要求褓姆將學生交給接放學的家人時,必須查看接放學卡,以保安全
4	如能遲五至十分鐘上車更好
4	希望回園上學增設貝沙灣站

4	有些站只有一至兩個學生上車,要求在貝沙灣增設車站,有3位同學上車也全不考慮,根本漠視學生需要
5	假期後嗅到校車有"UP"味
6	路線設計差,客戶服務員沒有禮貌,亦不樂於解答/解決問題,欠缺公開透明的投訴機制,學期初提及的拍卡制度是否取消了?校車公司沒有任何交代或解釋。放學時間跟原先的落差非常大
6	請考慮返學路線伸延至將軍澳區,謝謝
6	6號車希望加設藍田站回園上學,免幼兒舟居勞頓之苦。謝謝
6	請增加自動繳費服務
6	褸姆沒有將孩童書包掛在椅背,整程車孩童都要背著書包
6	如回園上學上車地點在坑口東港城更為理想
6	希望加開回校的將軍澳線和現有之路線應仿效下午班,避免行將軍隧道
6	增加路線和車輛數目
6	希望可以在將軍澳上車返學,現時每天送女兒到北角上校車,女兒回到學校已很疲累
6	希望可以在將軍澳上車返學
6	所有走廊位應備有扶手柄
7	希望有自動轉賬服務
7&11	希望校車公司在學期初訂立行車路線時,不要再依靠 Google Map,建議行車時間來訂立各建議路線。因為往往真實行車時間與 Google Map 有極大的分別及校車公司在學期初聲稱會推出「即時來往位置功能」,希望可以盡快推出
7&10	希望安排上車站加東熹苑閘口,已寫上幾年,但仍然沒有加
8	路線上應適當地增加,以方便小朋友上學
8	校車的地上有垃圾
8	繳費改了要登入戶口取繳費單,好麻煩。最好給我們一張卡,方便自己到便利店交費(像工人姐姐還款卡同一概念)
8	路線其實安排不錯,但有可能在時間上再安排好點,如不用那麼早接上學,也就不需要一早到達學校泊車場等候入園
10	回程時的路程經過英皇道,非常塞車。建議可行東廊,然後再到英皇道
11	如果可上肇輝臺更好
11	希望上落車站可以按定學生家庭居住的地方適當增加或遷就
11&9	在上下車點請留意是否安全
11	現時司徒拔道的上落點不是很合適,因為是迴旋處後的斜點,基本上不容許停車及上落。希望校車公司著重安全考慮,將上落點搬入肇輝臺內(如即掉頭不會用多三至五分鐘)。另我們留意到其他學校,包括聖心小學的校車均有駛入肇輝臺接送學童

下午班:去程

問題	路線	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	混合
1	2	幼兒乘坐的褸姆車, (透過幼兒理解) 司機的服務態度是:										
a. 駕駛態度良好	十分滿意	52%	53%	37%	45%	14%	43%	17%	20%	20%	21%	0%
	滿意	48%	29%	58%	50%	72%	43%	79%	68%	65%	64%	50%
	一般	0%	12%	5%	0%	14%	14%	4%	8%	0%	0%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	7%	0%
b. 準時接送幼兒	十分滿意	57%	18%	26%	41%	14%	48%	8%	32%	15%	14%	0%
	滿意	43%	47%	68%	59%	59%	39%	71%	64%	75%	79%	50%
	一般	0%	24%	6%	0%	23%	13%	21%	0%	5%	0%	25%
	不滿意	0%	11%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	7%	25%
3.												
a. 態度和藹, 關心學生	十分滿意	67%	59%	53%	68%	36%	74%	42%	16%	20%	36%	0%
	滿意	33%	35%	32%	32%	50%	26%	46%	56%	70%	57%	25%
	一般	0%	6%	5%	0%	14%	0%	12%	16%	10%	0%	50%
	不滿意	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	7%	25%
b. 照顧幼兒上落車	十分滿意	57%	65%	47%	73%	41%	74%	42%	16%	25%	43%	0%
	滿意	43%	35%	37%	27%	50%	26%	45%	60%	75%	50%	50%
	一般	0%	0%	16%	0%	9%	0%	13%	12%	0%	7%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	25%
c. 有責任感	十分滿意	57%	59%	47%	73%	32%	70%	33%	16%	20%	43%	0%
	滿意	43%	35%	37%	27%	50%	30%	50%	60%	75%	50%	50%
	一般	0%	6%	16%	0%	18%	0%	17%	12%	5%	0%	50%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	7%	0%
4.		你對冠忠遊覽車有限公司整體服務質素:										
a. 車輛設施	十分滿意	38%	29%	37%	36%	18%	30%	17%	24%	10%	14%	0%
	滿意	57%	53%	58%	59%	59%	48%	75%	72%	85%	71%	75%
	一般	0%	12%	5%	5%	18%	22%	8%	0%	5%	7%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b. 路線安排	十分滿意	38%	35%	37%	32%	9%	30%	17%	32%	10%	0%	0%
	滿意	62%	47%	42%	64%	59%	30%	54%	48%	75%	64%	50%
	一般	0%	18%	16%	4%	32%	35%	29%	16%	15%	21%	25%
	不滿意	0%	0%	5%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	7%	25%
c. 車廂清潔	十分滿意	29%	35%	37%	32%	18%	30%	17%	24%	10%	7%	0%
	滿意	62%	47%	63%	54%	59%	57%	75%	68%	80%	79%	75%
	一般	5%	12%	0%	14%	18%	13%	8%	4%	10%	7%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
d. 收費	十分滿意	19%	12%	11%	23%	5%	22%	16%	8%	5%	0%	0%
	滿意	57%	47%	47%	41%	36%	30%	46%	52%	45%	43%	0%
	一般	19%	29%	42%	36%	59%	43%	38%	36%	40%	50%	75%
	不滿意	5%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	25%
e. 繳費方法	十分滿意	33%	29%	26%	27%	5%	22%	8%	20%	15%	0%	0%
	滿意	62%	65%	48%	64%	64%	43%	46%	64%	70%	86%	50%
	一般	5%	6%	26%	9%	27%	30%	46%	12%	15%	7%	50%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
f. 客戶服務態度	十分滿意	38%	35%	32%	27%	14%	35%	17%	28%	10%	0%	0%
	滿意	57%	41%	32%	68%	64%	43%	71%	48%	70%	79%	25%
	一般	5%	24%	26%	5%	14%	17%	12%	16%	15%	0%	25%
	不滿意	0%	0%	5%	0%	5%	5%	0%	0%	0%	14%	50%
回覆問卷數目		21	17	19	22	22	23	24	25	20	14	4

備註:

*混合包括未有提供褸姆車路線的收回問卷

** 有部分收回問卷未有回答此問題, 因此總比率未能達100%。

下午班:回程

問題	路線	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	混合
1.	2.	幼兒乘坐的褸姆車, (透過幼兒理解) 司機的服務態度是:										
a. 駕駛態度良好	十分滿意	58%	47%	31%	45%	22%	33%	26%	23%	20%	23%	0%
	滿意	42%	37%	69%	50%	56%	62%	70%	64%	70%	46%	75%
	一般	0%	11%	0%	0%	22%	5%	4%	9%	0%	0%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%
b. 準時接送幼兒	十分滿意	62%	26%	19%	41%	17%	38%	17%	36%	15%	8%	0%
	滿意	38%	53%	75%	55%	48%	43%	74%	59%	80%	84%	75%
	一般	0%	16%	6%	4%	30%	19%	9%	0%	0%	0%	0%
	不滿意	0%	5%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	8%	25%
3.	幼兒乘坐的褸姆車, 褸姆的服務態度是:											
a. 態度和藹, 關心學生	十分滿意	71%	58%	50%	68%	43%	81%	39%	18%	25%	15%	0%
	滿意	29%	37%	44%	32%	39%	14%	43%	55%	75%	62%	25%
	一般	0%	5%	0%	0%	18%	0%	18%	18%	0%	23%	75%
	不滿意	0%	0%	6%	0%	0%	5%	0%	5%	0%	0%	0%
b. 照顧幼兒上落車	十分滿意	62%	63%	44%	73%	43%	81%	39%	18%	30%	23%	0%
	滿意	38%	37%	50%	27%	43%	14%	43%	59%	70%	69%	50%
	一般	0%	0%	6%	0%	14%	0%	18%	14%	0%	8%	50%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	5%	0%	0%	0%
c. 有責任感	十分滿意	62%	58%	44%	73%	39%	76%	30%	18%	25%	15%	0%
	滿意	38%	37%	50%	27%	39%	19%	52%	59%	75%	69%	50%
	一般	0%	5%	6%	0%	22%	0%	18%	14%	0%	8%	50%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	5%	0%	8%	0%
4.	你對冠忠遊覽車有限公司整體服務質素:											
a. 車輛設施	十分滿意	46%	26%	31%	36%	22%	24%	17%	27%	10%	15%	0%
	滿意	50%	47%	63%	59%	48%	57%	74%	68%	85%	77%	75%
	一般	0%	11%	6%	5%	26%	19%	9%	0%	5%	8%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b. 路線安排	十分滿意	42%	32%	38%	32%	13%	29%	17%	36%	10%	0%	0%
	滿意	58%	47%	44%	64%	57%	29%	53%	45%	75%	69%	50%
	一般	0%	16%	13%	4%	30%	38%	30%	14%	15%	23%	25%
	不滿意	0%	0%	5%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	8%	25%
c. 車箱清潔	十分滿意	38%	37%	31%	32%	22%	29%	17%	27%	10%	8%	0%
	滿意	54%	37%	63%	55%	43%	67%	74%	68%	80%	84%	75%
	一般	4%	16%	6%	13%	30%	4%	9%	0%	10%	8%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
d. 收費	十分滿意	21%	11%	6%	23%	9%	19%	17%	9%	5%	0%	0%
	滿意	58%	47%	38%	41%	35%	33%	43%	59%	45%	46%	0%
	一般	17%	26%	56%	36%	52%	43%	40%	27%	45%	46%	75%
	不滿意	4%	11%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	8%	25%
e. 繳費方法	十分滿意	42%	26%	19%	27%	9%	19%	9%	23%	15%	0%	0%
	滿意	54%	63%	50%	64%	52%	62%	43%	59%	70%	92%	75%
	一般	4%	5%	31%	9%	26%	19%	48%	14%	15%	8%	25%
	不滿意	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
f. 客戶服務態度	十分滿意	46%	32%	25%	27%	13%	29%	22%	32%	10%	0%	0%
	滿意	46%	37%	31%	68%	57%	57%	65%	50%	70%	85%	25%
	一般	4%	21%	25%	5%	22%	10%	13%	14%	15%	0%	25%
	不滿意	0%	5%	6%	0%	4%	4%	0%	0%	0%	15%	50%
回覆問卷數目		24	19	16	22	23	21	23	22	20	13	4

備註:

*混合包括未有提供褸姆車路線的收回問卷

** 有部分收回問卷未有回答此問題, 因此總比率未能達100%。

司機

路線	意見
2(回家)	放學非常準時
2(回校)	經常要幼兒等 15-20 分鐘
2(回校)	上學時可能因為塞車所以有小小延誤
2(回校)	經常遲到超過 15 分鐘,最遲那次超過 40 分鐘
5(回校)	幼兒表示放學校車車速較快
5(回校)	很多時會延遲到達,希望盡量不遲多過 15 分鐘
5(回家)	不準時到站,但明白中環/灣仔交通擠塞
6(回校)	有時很久才到站
9(回校)	有時候比原定時間早了十分鐘
10(回家)	經常遲回
10(回校)	我們是 10 號線第一個站,首先,將軍澳校車一般我們是最後一站,而且校車還要到觀塘,藍田,只為賺錢,不理會幼稚園孩子辛苦,又經常要 1.5 小時才回到學校

褸姆

路線	意見
6(回校)	有交代,細心
6(回校)	有愛心,細心,有交代
4(回校)	褸姆值得一讚,她很會關愛小朋友
7(回校)&回家	以前的褸姆不容許隨便坐,有固定規律,所以小朋友上下車時間用多了
10(回家)	經常遲回
10(回校)	校車最初指我們 11:30am 要等上校車,我們 11:15am 到,以提早預備,偶爾 11:17am 到,褸姆已打電話來催促

校車公司

路線	意見
1	車費加得太快
2	褸姆可以善用 what s app 的廣播功能,讓黑雨時可以即時發信息給家長
2	開學初期,曾安排 3 位幼兒同坐兩個座位,褸姆回覆是:「滿座,不夠座位」。及後才換上另一部夠位的校巴 #2 路線。我不明白校車公司是怎樣分配校車? 不是核實幼兒數目才分配適當校巴?
2	上下車地點在佳寶門口不合適,因隔離就是佳寶的廢氣出風口,對小朋友不太好,如可以前點上落客會比較好
3	We still don't understand why our request to be picked up at blocked was declined. We would appreciate if you'd please review pick up / drop off locations, especially on raining days. Thanks
3	一直向校車公司反映上車及下車地點相就婆婆孃孃方便,不要她們每天行斜路,在置富花園安全的校巴上落地點,但一直拒絕,反而在危險的馬路上下車,不明所以!置富道 4 座才是上下車地方,而不是一座的巴士站。
3	希望有自動轉賬服務
3	請褸姆提醒褸姆車褸姆的動作可能做成幼兒的心理壓力,有發現本褸姆車的在學生下車後排隊進入校園時,有拉扯學童的衣領及推她。令該學童有產生恐懼,不想排在最尾。(學童不是同一校車), 幸好學童懂得反映自己的害怕,所以希望褸姆能了解幼兒是弱小的,需要愛護的
3	繳費方便可考慮每月發出提示給家長,如經 what s app 或信息,要家長自行上網印繳費單對某些家長可能有難度
3&2	因為常常聯絡不到負責人,留言很久也沒人覆,有一次找了差不多 3 星期才搵到負責人
4	可延遲上車時間,因太早回到校
4	本年度校車繳費單改為從網上下載,很容易忘記了下載和繳交校車費,希望改善
5	希望褸姆及司機多加留意幼兒安全,在幼兒帶上安全帶後才開車。另外,請司機不要提早離開候車地點,及褸姆點齊人數才通知司機開車
5	路線選擇太死板,一年才可以申請一次,還未必成功申請
5	網頁服務及相關資料更新,留意見也沒回覆,實時行車資料遲遲未推出
5&6	希望冬天能開窗,令空氣流通,避免傳染疾病。另外,我女兒對我講有被另一架校車褸姆拉扯衣領及推她(因排隊位置問題), 我覺得這些動作不能接受,而且動手動腳絕對是小孩子的壞榜樣,希望校車公司能檢討留意屬下褸姆的態度
6	繳費方法如可每半年收一次比較方便
6&5	6 號車經常安排不同車,請安排每天相同校車較好
6	要求增加跑馬地回程放學路線
6&5	請不要經常更換校車
6	路線回程增加跑馬地站會有幫助! 對安排接送幼兒會更好
6&10	客戶服務應多用心聽家長意見及幫忙解決問題而非無視家長的意見
6&5	我認為要出繳費通知通告,才方便交費
7	真希望貴公司可以找一些經驗的褸姆,因車上規律是安全第一步,請仔細研究
8	希望返學時上車時間可以遲一點, 另外一月份試過 8 號車遲了到學校接放學。希望校巴可以早一點通知家長,免得家長在街上呆等 45 分鐘
8	褸姆車褸姆經常難以聯絡,留了口訊也不回覆,態度不十分友善
8	繳費方法除 PPS 外可加多數種
8	收費偏貴
9	若可提供單程收費能較有彈性
9	開學前一天褸姆來電時,仍對路線和車牌並不知情
9	收費較為高
10	10 號線已走整個將軍澳,根本不可能再到觀塘和藍田,請不要為賺錢而漠視孩子的健康,孩子只有三至六歲,再者,路線應由日出康城開始
10	10 號車坑口站一向在名成街上落,不知為何今年放學校車改在名成街小巴士站落車,那裡有很多貨車落貨,本人曾踩到釘,又因為露天日曬雨淋,加上兩邊都是馬路,實在不適宜作學生下車站,懇請貴公司能安排於名成街的的士站下車,感謝