

市场问卷调查

Type of traveler

1. 请问您在荷兰读书期间父母在身边吗？

☐ 在

☐ 不在

2. 请问您搭乘 NS 的频率是：

1) 搭过一两次

2) 搭过超过 10 次

3) 经常搭

Punctuality

3. 根据您的经验，您认为 NS 火车的准点程度是？

相当准点

完全不准点

1

2

3

4

5

6

7

Time of delay

4. 在您到达火车站之前知道火车会晚点吗？

☐ Yes

☐ No

5. 一般火车会晚点多长时间？

..... Minutes

Service provider control over delay

6. 您认为是什么原因导致的晚点？（天气，人为，集团内部协调问题……）

.....

7. 您认为 NS 集团是否控制了火车晚点的情况？

NS had no control

NS had complete control

1

2

3

4

5

6

7

8. 您认为多大程度上 NS 集团可以控制这种晚点？

不能采取行动

完全可以采取行动

1

2

3

4

5

6

7

Stability of delay cause

9. 您认为 NS 火车晚点的原因基本一致吗？

Very uncommon

Very common

1 2 3 4 5 6 7

Degree of filled time

10. 您在火车晚点期间通常做什么？（看书，和别人聊天……）

.....

11. 您等车的时间是否可以被充分利用？

否

是

1 2 3 4 5 6 7

Uncertainty

12. 当飞机晚点的时候您是否有焦虑感？

完全不焦虑

十分焦虑

1 2 3 4 5 6 7

Anger

13. 当火车晚点时您对 NS 感到不满的程度是？

No anger at all

A lot of anger

1 2 3 4 5 6 7

Overall service

14. 根据过往经验，您对 NS 集团非常满意？

Completely disagree

Completely agree

1 2 3 4 5 6 7

15. 您对 NS 提供的服务非常满意？

Completely disagree

Completely agree

1 2 3 4 5 6 7

16. 我非常喜欢乘坐 NS 的火车。

Completely disagree

Completely agree

1 2 3 4 5 6 7

Demographics

Gender

☐ Male ☐ Female

Age

.....

您的受教育程度？

- ☐ Primary school
- ☐ High school
- ☐ Intermediate vocational education (MBO)
- ☐ Bachelor's degree (HBO or university bachelor)
- ☐ Master's degree
- ☐ Doctoral degree