

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. 您认为我 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