

Route number: _____

Direction (circle one): N E W S



SATISFACTION SURVEY

SERVICE

Circle the number that best fits your satisfaction with each item listed below.

	1 - Not Satisfied		to	5 - Completely Satisfied	
1. Bus stop amenities (i.e. stop lighting, seating)	1	2	3	4	5
2. Cleanliness of bus stop	1	2	3	4	5
3. Cleanliness inside bus	1	2	3	4	5
4. Comfort on bus (i.e. noise level, seat availability)	1	2	3	4	5
5. Safety on bus	1	2	3	4	5
6. Bus reliability (i.e. on time)	1	2	3	4	5
7. Convenience (i.e. to reach stop or destination)	1	2	3	4	5
8. Operator conduct (i.e. friendly, knowledgeable)	1	2	3	4	5
9. Ease of payment, if any	1	2	3	4	5
10. Quality of service for cost to ride	1	2	3	4	5

COMMUNICATION

Circle the number that best fits your satisfaction with each item listed below.

	1 - Not Satisfied		to	5 - Completely Satisfied	
1. Clarity of information from SMART	1	2	3	4	5
2. Frequency of notifications	1	2	3	4	5
3. Accuracy of information	1	2	3	4	5

4. Communication preference for service alerts.
Check all that apply.

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Text | <input type="checkbox"/> Twitter |
| <input type="checkbox"/> App notifications | <input type="checkbox"/> Instagram |
| <input type="checkbox"/> Email | <input type="checkbox"/> Snapchat |
| <input type="checkbox"/> Physical posters | <input type="checkbox"/> Facebook |

5. Communication preference for SMART events
(i.e. Rider Appreciation Days). Check all that apply.

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Text | <input type="checkbox"/> Twitter |
| <input type="checkbox"/> App notifications | <input type="checkbox"/> Instagram |
| <input type="checkbox"/> Email | <input type="checkbox"/> Snapchat |
| <input type="checkbox"/> Physical posters | <input type="checkbox"/> Facebook |

TURN OVER

INFORMATION

1. What is your age?

- Under 18 18 to 29 30 to 65 Over 65

2. Select the option the best represents your gender.

- Female Non-binary
 Male Self-described

3. To which racial or ethnic group(s) do you most identify?

- Asian/Pacific Islander African-American
 Caucasian (White) Latino/Hispanic
 Multi-racial Native American
 Middle Eastern _____

4. What is your annual income?

- Under \$10,000 \$50,000 to \$69,999
 \$10,000 to \$29,999 \$70,000 to \$89,000
 \$30,000 to \$49,999 Over \$89,000

5. Home zip code: _____

Check any or all of the boxes below to receive...

- SMART newsletter
 Survey results
 Enter drawing for \$25 cash card or bus pass

6. Email or phone:

SUMMARY

1. Does this service:

- Exceed your expectations
 Meet your expectations
 Not meet your expectations

2. Would you recommend SMART to family and friends?

- Yes
 No

3. For future service enhancements, what is your highest priority? Select only one.

- Less wait time for bus
 Service to new destinations
 Longer service hours on weekdays
 Longer service hours on Saturday
 Service on Sunday

Thank you for your time.

Additional comments: _____

*Identifying or personal information will not be shared without your consent.
The purpose of this survey is to gauge customer satisfaction to help make service improvements.*

Numero de ruta: _____

Dirección (circula uno): N E O(W) S



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SERVICIO

Circule el número que mejor índice su satisfacción con cada artículo enumerado a continuación.

	1 - No Satisfecho		a	5 - Completamente Satisfecho	
1. Servicios de parada de autobús (es decir, asientos)	1	2	3	4	5
2. Limpieza de parada de autobús	1	2	3	4	5
3. Limpieza dentro del autobús	1	2	3	4	5
4. Comodidad en el autobús (es decir, nivel de ruido)	1	2	3	4	5
5. Seguridad en el autobús	1	2	3	4	5
6. Fiabilidad del autobús (es decir, llegar a tiempo)	1	2	3	4	5
7. Conveniencia (es decir, llegar a la parada o al destino)	1	2	3	4	5
8. Conducta del operador (es decir, amigable, bien info)	1	2	3	4	5
9. Facilidad de pago, si la hay	1	2	3	4	5
10. Calidad de servicio por costo de viaje	1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN

Circule el número que mejor índice su satisfacción con cada artículo enumerado a continuación.

	1 - No Satisfecho		a	5 - Completamente Satisfecho	
1. Claridad de información de SMART	1	2	3	4	5
2. Frecuencia de notificaciones	1	2	3	4	5
3. Precisión de la información	1	2	3	4	5

4. Preferencias de comunicación para alertas de servicio.
Marque todo lo que corresponda.

5. Preferencia de comunicación para eventos de SMART (es decir, días de apreciación de los pasajeros).

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Texto | <input type="checkbox"/> Twitter |
| <input type="checkbox"/> Notificaciones de aplicación | <input type="checkbox"/> Instagram |
| <input type="checkbox"/> Correo electrónico | <input type="checkbox"/> Snapchat |
| <input type="checkbox"/> Carteles físicos | <input type="checkbox"/> Facebook |

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Texto | <input type="checkbox"/> Twitter |
| <input type="checkbox"/> Notificaciones de aplicación | <input type="checkbox"/> Instagram |
| <input type="checkbox"/> Correo electrónico | <input type="checkbox"/> Snapchat |
| <input type="checkbox"/> Carteles físicos | <input type="checkbox"/> Facebook |

SIGUIENTE PÁGINA

INFORMACIÓN

1. Cual es su edad?

- Menos de 18 30 to 65
 18 to 29 Más de 65

2. Seleccione la opción que mejor representa su género:

- Femenino No-binario
 Masculino Autodescrito

3. Con cual raza o etnicidad se identifica usted mas?

- Asiatico/Isleño Pacífico Americano Africano
 Caucásico Latino/Hispano
 Multiracial Nativo Americano
 Oriente Medio _____

4. Cual es sus ingresos anual?

- Menos de \$10,000 \$50,000 to \$69,999
 \$10,000 to \$29,999 \$70,000 to \$89,000
 \$30,000 to \$49,999 Más de \$89,000

5. Codigo postal: _____

Marque todos los que quiera recibir...

- Hoja informativa de SMART
 Resultados de encuesta
 Entrar en el sorteo para un premio de \$25

6. Correo electronico o telefono:

RESUMEN

1. Nuestro servicio:

- Supera las expectativas
 Cumple las expectativas
 No cumple las expectativas

2. Usted recomendaría a SMART a su familia y amigos?

- Sí
 No

3. Para mejorías en al futuro, cuáles son sus prioridades principales?

- Menos tiempo de espera para el autobús
 Servicio a nuevos destinos
 Más horas de servicio entre semana
 Más horas de servicio los sábados
 Servicio los Domingo

Gracias por su tiempo.

Comentarios adicionales: _____

Su información personal y datos de identificación no será compartida sin su consentimiento. El propósito de esta encuesta es medir la satisfacción del cliente para ayudar a mejorar nuestro servicio.