



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

交通事務局  
Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego

## 關於立法會鄭安庭議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2019 年 3 月 22 日第 352/E256/VI/GPAL/2019 號公函轉來鄭安庭議員於 2019 年 3 月 15 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 3 月 25 日收到之書面質詢，回覆如下：

1. 巴士服務評鑑制度是作為衡量巴士公司服務品質的重要參考依據，綜合各項指標數據而得出的評鑑結果會與財政援助掛鉤，以強化政府對巴士公司的監管，激勵營運公司積極提升服務質素。而過去各巴士公司之服務評鑑結果在合格水平，故未有因此機制對巴士車長或巴士公司作出處罰，但須補充，關注到巴士為集體客運工具，涉及市民大眾的生命安全，故就車長一些違規行為，如衝紅燈、斑馬線不讓人引致交通意外、與乘客發生糾紛等，巴士公司會因事件的嚴重程度對相關車長作出警誡、停職，甚至撤職等處罰。
2. 現時兩間巴士公司均設有巴士操作、路線實習、服務態度及巴士基本設施操作等一系列專業培訓，亦會定期因應司機的駕駛操作進行針對性的再培訓。然而，本局十分關注巴士發生的每宗事故，並已敦促巴士公司重新檢討巴士司機的入職標準及整體培訓。

本局已要求巴士公司安裝駕駛安全監測系統，即時監督和記錄車輛狀態和車長的駕駛行為，加強監察。市民亦可留意巴

1/2



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
交通事務局  
Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego

士車廂及「巴士報站」手機應用程式(App)顯示的車輛資訊，舉報車長的不良駕駛行為；還可致電本局交通事務專線反映意見。

另外「巴士報站」手機應用程式(App)已增加乘客滿意度調查功能，乘客可對每一班車的服務作出評價及提供意見。

交通事務局局長

林衍新

二零一九年 四月二十四日