

書面質詢

區錦新議員

關於巴士服務評鑑的書面質詢

本澳巴士服務一直都為人詬病，從電台烽煙節目中常有市民的批評可以反映社會的不滿。巴士作為公共服務，服務是否達標和服務質量優劣，公眾最容易有直觀的評價。本澳巴士服務不是沒有進步，其服務班次數量和載客量都有大幅增加，但服務質量卻未有足夠的提高。以澳門政府對巴士服務所投入的巨大公帑相比，巴士服務的質量確實難如人意。而用以評鑑巴士服務的巴士評鑑機制卻因缺乏透明度而形同虛設。為此，本人向當局提出書面質詢：

一． 據政府官員介紹，新巴士合約對巴士公司設處罰機制，只是當發生重大交通意外，造成嚴重傷亡時方有處罰。其他的服務問題，則只能靠巴士評鑑制度，才有懲罰措施。只是，巴士評鑑制度的透明度不高，其中評鑑制度的公眾參與度如何、制度如何評鑑巴士服務、巴士公司服務好不好、多少分才算合格或屬優良、多少分就會被處罰，社會公眾基本一無所知。當局是否應提升巴士評鑑制度的透明度，公佈評鑑標準和評鑑的結果，讓市民可以進行監察，瞭解相關評鑑制度是否能真正反映巴士的服務質素？

二． 巴士評鑑機制按理已運行了一段時間，從新巴士合約開始到今年第一季度，巴士評鑑機制到底有何具體的評鑑結果，如兩間公司的評分有否差異、有否哪些線路的服務是較優或較劣的、如出現事故又是如何影響評分的？當局能否詳細向公眾說明？

三． 巴士服務若出事，很多時都是巴士司機被罰甚至被解僱了事。巴士服務出問題，若涉司機違規，肇事司機當然要受罰，作為僱主的巴士公司也不能撇除關係。因為這體現了巴士公司管理不善，制度存在不足，所以巴士出事，公司也不應置身事外。事實上，獎懲機制的設立，就是要獎優罰劣，且應讓公眾知悉。當局是否應定期在網上公佈兩巴士公司違規和處罰資料，提高監管透明度？