

書面質詢

施家倫議員

就本澳巴士服務情況提出書面質詢

為貫徹“公交優先”的原則，特區政府於《澳門陸路整體交通運輸規劃（2021 - 2030）》提出，結合本澳總體資源約束條件，推動陸路交通運輸系統的“再提升”、“再優化”和“再平衡”，為居民提供安全便捷、高效宜行的綠色陸路交通出行服務。

綜觀目前，本澳在公共巴士方面仍有優化空間。公共巴士配套方面，雖然政府因應本澳路面條件、巴士站使用量，以及公眾乘車需求，對部份站點進行優化，甚至派員在繁忙站點駐站，協助乘客上車及疏導客流。然而，有市民反映，目前本澳仍然有不少巴士站點未增設風雨連廊，尤其是人口密度較高的北區，部分站點仍未有建設巴士站亭以遮擋雨水和陽光，此外，部份巴士站點上的巴士路線圖字體較小，以及車站內欠缺燈光，導致不少長者看起來很吃力，希望能夠優化指示牌或將字體放大。雖然這些看起來都是小問題，但見微知著，相信在給乘客提供良好的候車環境還有待改善。

此外，政府近日公佈2021年巴士服務評鑑結果，有關評鑑制度把巴士服務評鑑當中的“乘客滿意度”由原來的10%提升至40%，並新增收集乘客滿意度至6個渠道，體現出政府和巴士公司重視廣大市民的乘搭體驗，相關工作值得肯定，同時，結果亦顯示兩家巴士公司的評級同屬C，存在較大的進步空間。

事實上，巴士服務評鑑推出至今，仍有不少市民對此並不瞭解，甚至從未參與評鑑。巴士服務評鑑作為公眾進行監督和收集意見的重要渠道，政府亦應持續增加宣傳和擴大意見收集途徑，增加市民及旅客參與，實現監管過程、結果評估的透明公開機制，充分運用數據提升巴士整體服務水平和效能，提升巴士引領旅客及市民放心出行，實現樂遊社區的願景。

為此，本人提出以下質詢：

一、《根據澳門陸路整體交通運輸規劃（2021 - 2030）》提出，將完善本澳巴士配套設施，包括升級改造老舊巴士站，結合巴士站的實際

條件，增設風雨連廊等便民服務設施，並於有條件的巴士站適當增加綠化，改善站點條件。為此，請問政府對升級改造老舊巴士站點的標準如何，以及未來在檢視巴士站點優化時，會否優先對人口較多的北區巴士站點進行檢討，對使用的站柱式巴士站牌進行有條件改造，增加其字體大小，並增設太陽能電子站牌便利市民使用？

二、自2021年起，巴士服務評鑑“乘客滿意度”佔比提升至40%，以更廣泛地吸納市民意見。為全面地向巴士服務提供實質性意見，政府會否持續擴大大意見收集範圍，讓更多旅客及市民參與其中，同時，會否進一步增加評鑑制度的透明度，公佈更多評鑑標準和細節，讓公眾了解更多，讓監督面更廣更有效？