

書面質詢

有市民向我反映「係1月24日嘅非繁忙時段，佢係新口岸區附近買咗好多嘢就嘗試聯繫“黃的”嘅總台，想電召的士翻屋企啦。結果佢打第一次就線路繁忙，等咗好耐都係冇人接，之後佢收線打第二次去總台，開始都係線路繁忙，再等咗5分鐘終於冇人接。之后就同接線生講具體位置啦，個接線生態度好唔好咁話要15分鐘。問我等唔等？咁嘅態度，佢都唔係咁開心喇。不過佢心諗，馬死都要落地行，又攞住咁多嘢，硬住頭皮15分鐘都唯有等落去啦。過咗15分鐘，接線生來電話，話的士司機居然搵唔倒具體位置，話的士司機唔熟路喔。佢就真係火都來埋，黑晒面，後來再等咗5分鐘，的士終於出現。係的士上面司機嘅態度仲算好，我就冇打到總台投訴。佢就話點解電召嘅接線生態度咁差，都有人監管下呢？點解我哋市民有一個好嘅途徑可以去舉報電召的士嘅服務呢？政府又有冇做過乜嘢實際行動，去監管“黃的”的服務呢？如果市民有急病又或者長者行動不便，不能截“黃的”，打到的士總台話要等，咁樣對於佢哋來講是否又會引起更多嘅不便？點解政府係政策實施之前，唔充分咁為市民嘅實際情況考慮呢？」

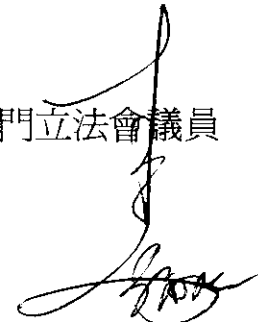
有專家學者指出在的士服務方面，在提高的士數量外，政府還應加強監督整體行業，如規範“黃的”純電召方面，可通過與運營商續約時加入指標監控的內容，監測和評估黃的的應召率。政府執法態度還必須強硬，提高違規行為的懲罰程度，利用早前該公司已配備的衛星定位系統，以及交通局的相關的信息管理監控系統或者道路配置的“天眼”，實際了解、監察電召的士的運作，打擊違規行為，讓乘客真正可透過電召叫車。保證達到“黃的”純電召，照顧有需要的出行人士。

為此，本人提出書面質詢如下：

1、有市民叫我問下政府，對於“黃的”現時的純電召服務出現嘅接線生態度惡劣，等候時間長等情況，政府是否會有適時的實際行動進行監管呢？如果“黃的”見到市民“截車”即停下接客，那麼市民應該如何去舉報呢？舉報的手續繁瑣嗎？對於這樣的情況，政府又有那些案例是可以成功監管的呢？可否公開公佈？請向市民解釋說明一下好嗎？

2、對於專家學者指出的政府應監管整體的的士行業，那麼在以往“黑的”及“黃的”服務，政府有否對“黑的”及“黃的”進行過充分服務績效評估呢？如果有的話，可否公佈相關服務市民認為合格否？在規範“黃的”純電召方面，政府是否會加入指標監控的內容，監測和評估黃的的應召效率，保證達到“黃的”純電召，照顧有需要的出行人士呢？

澳門立法會議員



麥瑞權

2014年1月27日