

## 書面質詢

澳門新時代巴士公司承接原維澳蓮運營運之巴士服務後於本月1日正式運營，廣大居民十分期待在新的服務合同下，政府可以有效促使新巴士公司真正提升服務質素。事實上，有關當局亦不斷強調，政府和新時代巴士公司簽訂的新批給合同最大優點之一在於財政援助的支付將與服務評鑑掛鉤，同時會按不同情況設定對營運公司進行罰款、單方面解除合同等處理安排，藉此透過獎懲機制激勵營運公司提供更優質的服務。

然而，新巴士公司運營近一個月以來，廣大居民普遍反映，有關路線的巴士服務質素並未得到實質改善，以往備受詬病的巴士班次不足、等候時間長、“飛站”等情況仍然比較普遍，特別在上下班等高峰時段，相關問題尤為甚，質疑有關的評鑑制度、罰款和監管機制形同虛設，未能有效督促新巴士公司改善服務質素。

為此，本人提出質詢如下：

1、政府與新時代巴士公司簽訂的新合同實行和服務質素掛鉤，設立服務評鑑制度，有獎有罰，對比過去，相信更有利於督促巴士公司提高質素，但關鍵是如何有效落實評鑑制度。從合同的相關條文了解到，服務評鑑有具體的指標作為評分基礎，包括發車間距及資訊顯示、運輸車輛設備安全、駕駛員行為態度及乘客滿意度等，對巴士服務提出了比較全面的要求。對於這些指標的評定，當局有何相應具體的措施及機制跟進？如何做到科學客觀，以真正有效督促巴士公司提升服務水平？

2、對於市民反映比較多的班次不足、等候時間長等問題，其實，

### ■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2104 室  
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, 21/F, First International Commercial Centre, 21ª Andar, Sala 2104, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

### ■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖  
Avenida Longevidade N.º 358, Ldt. Via Long Garden Lota. Q, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

### ■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 182R/S 宏開大廈第二座地下 D 舖  
Rua do Comandante João Belo, 182R/S, Edif. Weng-hoi Torre: BPR/C(D) Macau  
電話 / Tel.: (853) 2826 2306 傳真 / Fax: (853) 2823 3409

### ■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2101 室  
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, 21/F, First International Commercial Centre, 21ª Andar, Sala 2101, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

### ■ 離島服務處

澳門氹仔施督憲正街 30 號  
Rua D. Carlos de Castro, 30, Taipa, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

### ■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地下 B 舖  
Rua do Almirante Ságuas N.º 2-16R/C, Lota. B, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

### ■ 東北區服務處

澳門慕拉士前地 26 號南澳花園地下 AA 座  
Praça de Venceslau de Moraes N.º 26, Nam Ou, Fa. Un. Res-do-Chão AA, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

### ■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V  
Rua de Fénico Mendes Pinto N.º 23, Kam Lok B, Lota. C, A1 C/V, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308



有關合同明確訂明：“營運公司提供少於規定的班次頻率，每宗個案罰款額為 50,000.00（澳門元伍萬圓整）”。而從合同附件一列明的各相關路線基本班次頻率多數定在 4-15 分鐘的範圍。但從實際情況看，不少市民仍然投訴相關路線的候車時間較為長，有時甚至需等候半個鐘以上。新巴士公司運營以來，結合市民普遍反映的情況，監察實體有無發現相關的違規情況及給予實質罰款？

3、對於新合同下新巴士公司運營近一個月的總體情況，當局如何客觀評價？有無達到預期目標？

澳門特別行政區立法議員

陳明金

2014 年 7 月 28 日

■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2104 室  
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, S/N Edif. First International Commercial Centre, 21º Andar, Sala 2104, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 O 舖  
Avenida Longevidade, Nr. 358, Edif. Via Long Garden Loja O, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 182R/S 宏開大廈第二座地下 D 舖  
Rua do Comandante João Belo, 182R/S Edif. Weng Hoi Torre B/H/CLD, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2826 2306 傳真 / Fax: (853) 2823 3409

■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2101 室  
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, S/N Edif. First International Commercial Centre, 21º Andar, Sala 2101, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔施督憲正街 30 號  
Rua Direita de Carlos Eugénio, Nr. 30, Taipa, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地下 B 舖  
Rua do Almirante Sérgio, Nr. 2-16/R/CLoja B, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

■ 東北區服務處

澳門嘉拉士前地 26 號南澳花園地下 AA 座  
Praça de Venceslau de Moraes, Nr. 26, Nam Ou Fa UH Res-do Cráio AA, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V  
Rua de Fernão Mendes Pinto, Nr. 23, Kam Lok B Loce II, A1 C/V, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308

