

書面質詢

李良汪議員

提升巴士服務質素

為加強乘客對巴士服務評鑑的參與度，交通事務局自去年起將“乘客滿意度”由原來佔總分一成增至四成，並逐步加入多種渠道的評分參與方式，包括乘客對當次或某次乘車及季度性的滿意度。其中，針對季度性滿意度評分，除獨立第三方以隨機街訪形式進行調查外，“巴士報站”App由去年6月起於每季部份日子設置“巴士服務評鑑季度問卷調查”，以收集當季意見【註1】。

日前，當局公佈巴士評鑑機制調整後的首個評鑑結果，兩巴去年上半年評分均較2020年下半年下降，新福利由B降至B-，而澳巴更由B降至C+【註2】，顯示兩巴服務仍有不少進步與優化空間。值得指出的是，意見的採樣方式亦會對結果造成影響，例如在上下班高峰時段與非繁忙時段向乘客收集意見，滿意度亦會有所不同。因此，除調整評分比例，建立恆常及科學的評鑑機制將有助收集更多客觀意見，以達至公平公正的評分結果，為提升巴士服務提供更精準依據。

必須強調的是，巴士作為本澳主要的公共交通工具，其服務質素將直接影響居民出行安排。特區政府有責任推動兩巴持續提升服務水平，包括儘快在現時已推行的“巴士報站”系統基礎上，建立完善的報站、載客量、路況及預計到站時間等資訊，並全面推行至所有巴士，讓乘客能根據自身實際情況更好地安排出行。

為此，本人提出質詢如下：

一、“乘客滿意度”當中的季度性滿意度評分，去年每季度收集的數據總量各有多少及主要集中在哪些時段與地點進行？另外，“巴士報站”APP由去年6月起於每季部份日子設置“巴士服務評鑑季度問卷調查”，相關調查去年收集了多少數據？當局早前透露，“構思善用手機APP、電子手段提高乘客評價巴士服務參與度”【註3】，是否計劃改為恆常進行，

以充份收集乘客對巴士服務的意見？

二、當局自2017年12月起在26A及MT4兩條路線各10輛巴士上試行安裝車廂乘客數量估算系統【註4】，然而，截至2021年10月31日，全澳1,028輛巴士只有357輛已裝設相關系統【註5】，佔比34.7%。已經超過4年時間，但仍未能於所有巴士路線使用相關系統，當中存在甚麼問題？而當局將於今年首季開始實施巴士實時數據系統，藉此讓巴士公司更快速掌握及重點改善本澳最繁忙的巴士站點載客等情況【註6】。上述系統現時實際運作情況如何？能否與公眾使用的車廂載客量估算系統互相配合，進一步提升巴士服務水平？

參考資料：

【註1】 澳門特別行政區政府交通事務局：《“巴士報站”App六月起增“巴士服務評鑑季度問卷調查”》，2021年5月26日，
https://www.dsat.gov.mo/dsat/news_detail.aspx?a_id=777470027144376450D20916C1287080

【註2】 澳門特別行政區政府交通事務局：公共巴士資訊站（巴士服務評鑑），
https://www.dsat.gov.mo/bus/site/subpage.aspx?a_id=1515642906。

【註3】 澳門日報：《林衍新：逾十車載機未繳費》，2022年2月23日，第A10版，
http://www.macaodaily.com/html/2022-02/23/content_1578921.htm。

【註4】 澳門特別行政區政府入口網站：《更新版“巴士報站”App加入多項新功能》，2017年12月4日，
<https://www.gov.mo/zh-hant/news/220808/>。

【註5】 澳門特別行政區政府交通事務局：交通事務局統計資料－巴士，第1及4版，<https://www.dsat.gov.mo/pdf/statistics/2021/4/tc/1.pdf>。

【註6】 澳門日報：《交通十年規劃擬參考重慶》，2022年2月11日，第A3版，http://www.macaodaily.com/html/2022-02/11/content_1576193.htm。