

澳門的公共運輸管理*

Samuel Silva**

前言

在我們分析這個題材之前，我們必須認識澳門¹，例如，它的面積共29.9平方公里，人口是56.8萬人，每平方公里約19,000人。事實上，澳門的主要經濟活動是以靠運氣取勝的遊戲和旅遊業為中心，由2002年起，中國中央政府發展澳門的博彩業和個人簽證的政策，旅客的流入已達到一個顯著的程度，比如，在2012年的7月，已有2,444,264名遊客訪澳。相對地在交通，於2012年，流動車輛的數量是211,904輛，包括了摩托車、公共交通車輛和不同酒店的穿梭巴士。在運輸管理上，這些因素使我們得知當中情況是十分複雜的，而且數據顯示它正在惡化。

現時的交通管理逐漸變得複雜和困難，交通問題是當局經常擔心的。在2007年，政府界定了一個“綠色城市”的政策和在這個範圍內制定了一系列措施，其目的是確保一個可持續發展，解決發展道路的問題，減少交通擁塞和防止生活的質量被負面影響。簡單地說，政府要確保建立一個有更好的質量，充足的車輛數目和環保的公共運輸交通。

為了創造“綠色城市”，我們應該要意識到公共交通的重要作用，於是政府在2010年以“澳門的交通基本框架和陸路運輸”及發表一個文本——《澳門陸路整體交通運輸政策（2010-2020）諮詢文本》來諮詢公眾。

* 本文是基於已實現的調查，在2011-2012年，澳門理工學院公共行政碩士學位的範圍，由Doutora Lurdes Escaleira教授指導。

** 澳門理工學院公共行政高等學校的公共行政學系學生。

1. <http://www.dsec.gov.mo/TimeSeriesDatabase.aspx>（2012年10月8日）

我們調查的目的是識別在2000年至2010年期間政府和管理公共交通運輸上所實施和預計政治的原則和措施，從而“（……）保障在全球性決議中各個參與者都能有效地互相協調。”²屆時我們打算探索政府所實施人口政策的結果和市民對澳門特別行政區公共運輸服務的重要性和質量的看法。

一、通過問卷調查的方法

在調查中，我們採用了問卷形式去識別澳門居民在使用公共車輛的習慣，收集居民對巴士公司和出租車所提供的人力資源和車輛質量的意見。此外，問卷調查還包括了一些關於評估政策和政府統計的問題，以及收集改善的意見。大部份的問題都是多選題，而開放式的問題是不使用公共運輸的原因，分別有司機不被乘客信任的因素和那些公共運輸服務應該改善的地方。

表1 問卷調查的結構

題目	可變的	問題
受訪者	性別 / 年齡 / 教育程度/職業	1/2/3/4
	使用交通運輸的習慣	5
	不使用交通運輸的原因	6
	使用交通運輸的類型和頻率	7/8/16
巴士/計程車的服務	巴士 / 計程車的質量（車輛）	9/18
	巴士 / 計程車廉價的比率	10/20
	巴士 / 計程車的數量	11/17
	另一間公司的介紹/增加計程車的牌照	12/19
	停靠站的分佈	13
	人力資源 / 司機的評估	14/21
	支持遊客的巴士 / 計程車	15/22

2. 2007年LAG報告。

題目	可變的	問題
一般公共運輸的評估	公共運輸的質量	23
	運輸與澳門的形象	24
	評估政策和政府重要的數據	25
受訪者的意見	改善服務的因素	26

澳門居民的總數有568,700人，其中參與問卷調查的有233人，佔總人口0.04%。其發佈均透過互聯網、谷歌的應用、通過電子郵件和社交網絡等“滾雪球”的形式進行。此問卷調查的語言是中文和葡文。在2012年11/01和12/02期間，收到 213個問卷是有答覆的，但總數為233個。³

二、樣本的描述

分析回答，我們得出的結論如下，213名受訪者中，129名（61%）是女性和84名（39%）是男性，其中有22%的差別。

那些年齡介乎於21至30歲（34%）和那些大於41歲回答更多問題，其次是31至40歲（23%）的年齡組別。較少受訪者的年齡組別是20歲或以下（10%）。關於學歷，他們大多是有副博士（46%）和學士學位（19%），還有高中文憑的（17%）。其他較少數的分別是未指明的（12%）和小學教育（6%）。因此，這可總結為一共有142名受訪者（65.4%）有較高的學歷和那些只有小學教育程度的有12名（6%）。

受訪者中公務員佔大多數，有82名（34%），學生的有75名（31%），私營企業的工人有62名（26%）。最少回應的組別是退休人士，只有5名（2%），其他的有17名（7%）。

我們發現有31名受訪者都選擇了在職人士和學生，因此我們可以得出結論，這些市民都是需要往返住所、工作場所以及教育機構的。

3. 20個沒有得到證實是因為當中的問卷是空白的，原因為該參與者因為網絡問題而不能做網上問卷調查。

三、問卷調查的分析

問卷調查的第二和第三部分是有關於巴士和計程車的服務，最後的部分是以收集公眾評估服務質量的資料為目標。

(一) 市民使用公共運輸的習慣

澳門是一個很小的地方，泊車空間相當缺乏，而且十分昂貴，但他們真的會因為這個原因使用公共運輸而不使用私人車輛嗎？

1. 使用公共運輸的習慣

有結果顯示，在213名受訪者中，有155名（72%）會使用公共運輸和其中有59名有這習慣的。

表2 不使用公共運輸的原因

V1	原因——P6	人數
使用私人車輛		42
沒有這個習慣		4
父母開車載他們		1/3/4
公共運輸的質量差		2
在工作場所住所附近沒有巴士站		1
超載的巴士 / 很難找到計程車		1/2
不穩定的時間		3

我們的結論是絕大多數，即42個人通常都不會使用公共運輸是因為他們擁有私人車輛。這需要注意的是只有2個人選擇了公共車輛的質量差的原因。

在這個小城市中隨著巴士的數量增加更會引起交通擁塞，影響巴士到站時間，因此3個人選擇了不穩定的時間。

這些關係到公共運輸的因素是：公共交通質量差（2人），工作地點距離巴士站遠（1人）；擁擠的巴士（1人）和很難找到出租車（2人）。這個結果與我們的預期是一致的，因為在當前情況下，我們發現在媒體上許多負面評論指出公共交通服務質量差和司機缺乏訓練和經驗，這將導致許多事故，所以很自然地這些因素都促成市民不使用公共交通工具。

我們發現有49%的人使用巴士和42%的人使用兩者的公共交通工具。僅有9%的人定期地使用出租車。

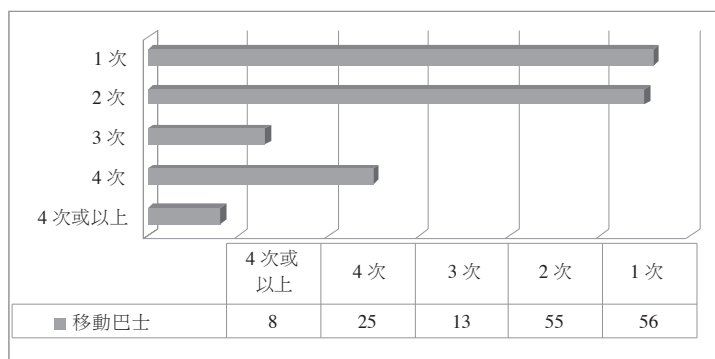
（二）巴士服務

這組問題是用來識別市民的習慣和對有關公共交通服務的批評及建議。

1. 乘巴士出行的頻率

透過這個問題的答案，我們發現大部分受訪者有每天使用巴士的習慣。

圖1 使用巴士的頻率

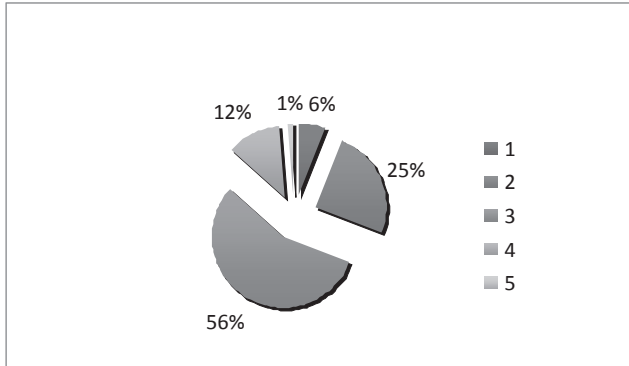


在157人當中，大多數每天都會乘巴士的有111人，佔70%，每天乘坐1次的有56人，2次的有55人。3次的有13人，4次的有25人，每天超過4次的有8人。

2. 巴士的質量分類

當比較去年已發佈有關巴士服務的新聞時，這個結果也出乎我們的意料。

圖2 巴士質量的評價



* 1為最差，5為最佳

3在這個評定中是屬於一個平均的水平，這顯示出大部分人對巴士的質量都有正面的印象（100人，55.9%）。如果把佳（22）和69.4%最佳跟負面評價的31.6%（24.5%差和6.1%最差）作比較，我們可以判斷出市民對巴士質量的評價是正面的。

3. 你認為價格（車票的價錢）收益平衡是正面的嗎？

澳門巴士價格介乎於澳門幣3.2至6.4之間，但是當使用“澳門通”，所有市民和遊客都能夠享受一個大的折扣，我們覺得是所有人都負擔得起的。

在價格和質量之間，絕大多數的受訪者（89%）都認為巴士服務有一個正面的成本效率，及只有11%的人給予了否定的評價。

4. 巴士的覆蓋範圍

隨著人口和遊客的增加，政府已採取措施去增加巴士的數量以滿足市民的需求。在2011年8月，隨著新公司——維澳蓮運的加入，巴士的數量以及職位的提供相對增加，但這足夠去滿足澳門的需求嗎？

圖3 巴士與需求的數量

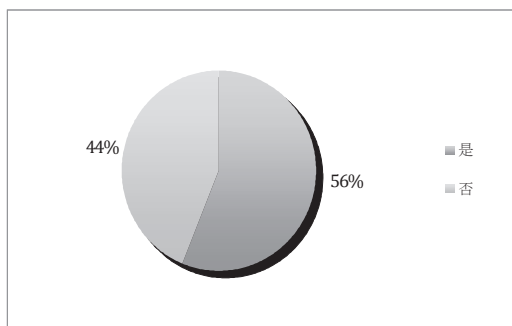
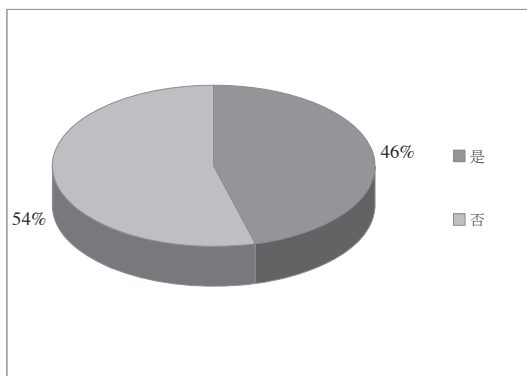


圖4 覆蓋的總線



與圖3的分析可以得出結論，56%的受訪者相信巴士的數量是足夠的，44%的受訪者表示巴士滿足不到澳門目前的需求，不過兩者差距只有12%。我們認為這種意見分歧與居住和工作的地方距離有關，因為有些路途比較短，或是沒有要乘巴士的必要。

在圖4已經指出巴士網絡的覆蓋是一個問題，91名受訪者中，46%的人認為這裡有良好的巴士網絡，54%的人則認為現有的網絡並沒有覆蓋整個澳門。

5. 引進一間新巴士公司的影響

新巴士公司的引進，由2011年8月經營開始，已被媒體批評，所有接受我們訪問的受訪者認為有關這項措施有影響。大多數人（64%）

認為新公司的進入沒有帶來任何改善，只有36%的人認為有正面的影響。這結果跟媒體的批評相符，大部分的受訪者都認為這間新公司給予了負面的形象，而且也沒有對巴士服務作出改善。

6. 你認為司機有提供良好的服務給乘客嗎？

在最近幾個月，缺乏司機培訓已被提及為促成增加意外事故的因素和提供不良的服務給用戶。

圖5 司機的評估

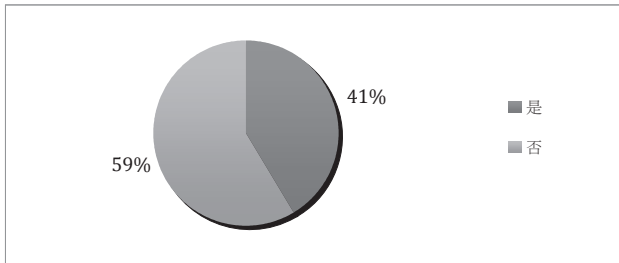
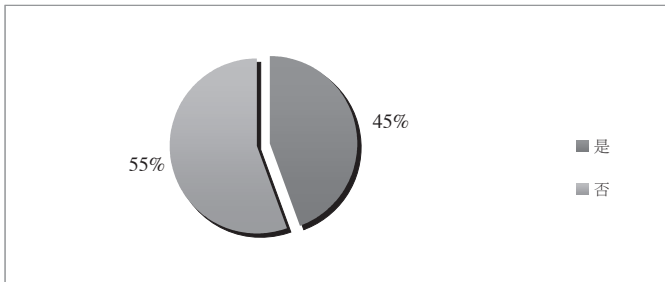


圖6 向遊客提供支持



大部份受訪者的意見（96-59%）認為司機的表現和態度是負面的，而有68個人（41%）認為兩個因素均是正面的。

7. 司機是否有足夠準備去幫助遊客？

澳門作為一個旅遊休閒的城市，公共交通十分重要，所以司機應該做足準備去幫助遊客，給澳門留下一個好的形象。

認為司機沒有足夠準備去幫助遊客的受訪者佔55%，即92名。可是持相反意見的也有74人。

92名受訪者給的意見是負面的，在132個答案裡平均每個至少有兩個原因。表3結論出主要的原因，65個回應的是司機提供差劣服務給遊客是由於他們不善於其他語言。

表3 司機沒有足夠準備去幫助遊客的原因

V2	原因——P15	回應的數量
不懂該語言		65
缺乏教育		27
害怕去面對問題		4
缺乏培訓		18
穿著不好		1
資訊性不足		7
不喜歡幫助遊客		1
不良駕駛不遵守規則		4
影響旅遊形象		1
政府問題		1
年老		3

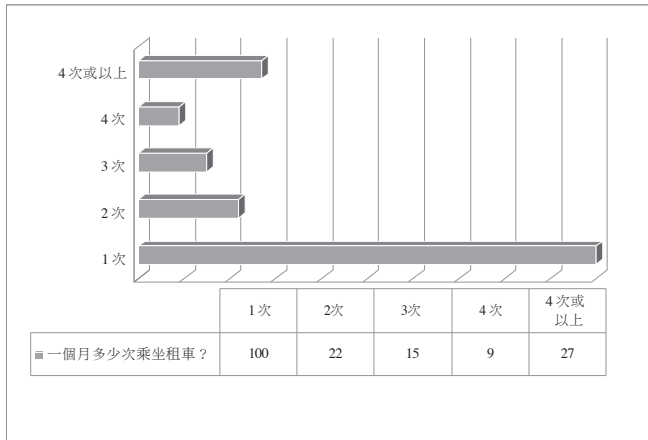
缺乏教育（27）和缺乏培訓（18）是影響服務質量的主要因素。還有其他一些持小數目的原因，包括司機缺乏資訊（7），不良駕駛（3）和年老（3）。

（三）出租車的服務

在澳門，出租車是一種廣泛使用的交通工具，但是在近年來批評變得頻繁，所以我們訪問有關出租車的服務。

在一共173名受訪者中，大多數人（100）最少一個月一次使用出租車。

圖7 出租車的使用頻率



因此，他們大多使用出租車每月至少1次（100-57.8%），其次是超過4次（27-15.6%）和2次（22-12.7%）。而使用次數最少的分別是3次（15-8.7%）和4次（9-5.2%）。

1. 出租車的數量與澳門的需要

近年來，人們都抱怨很難乘坐出租車，出租車的數量不足夠滿足市民的需要。

圖8 出租車的數量與需要

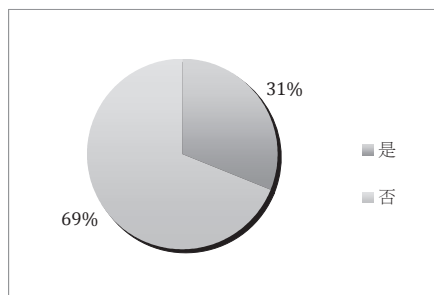


圖9 增加出租車牌照

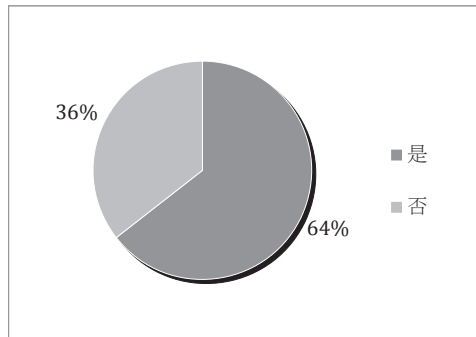


圖8顯示了大多數的人（69%）相信出租車的數量是不足夠滿足澳門居民和遊客的需要，可是，31%的人有反對的意見。110名受訪者相信政府應該要增加出租車牌照而61名受訪者覺得應維持現狀。

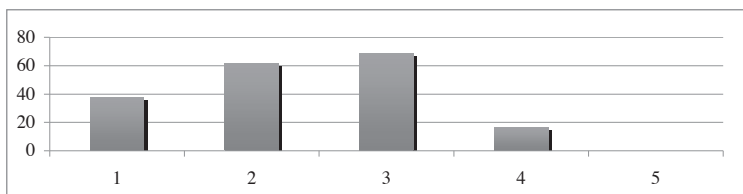
結果顯示，認為出租車數量不足和出租車牌照須增加的人有輕微下降，（69%與64%），所以我們推斷那5%的人是希望看到其他解決方法。

最符合政府的決定是分配超過200個出租車牌照以滿足居民和遊客的需求。

2. 如何分類出租車的質量？

車輛大多數的回應是在標準（69-38%）和只有9% 出租車的比率/車輛具有良好的質量。

圖10 出租車質量的評估



* 1為非常差，5為非常好

這裡沒有評價為優良的答覆。差（62-33%）和非常差（38-20%）的總數佔53%，這負面的評價令我們意識到要改善的地方有很多。

3. 出租車的價格

數量最多的受訪者（104-59%）對價格效益作出負面評價，72人（41%）卻認為是正面的。當分析了結果和考慮到53%出租車的質量（車輛）是差的和非常差的及72%的受訪者評估出租車司機提供的服務是負面的，這顯示出價格高亦是引致出租車服務質量差的原因。

4. 評估出租車司機給市民和遊客的服務

我們能看到72%覺得出租車司機沒有提供良好的服務給澳門市民，但是49人（28%）認為是好的。然而，結論是絕大部份人不滿意出租車司機的表現/態度。至於大部分的遊客，即95位（54%）相信出租車司機沒有準備去支持遊客和81位（46%）對這些專業人士的表現作出了正面的評價。

表4 出租車司機沒有準備去幫助遊客的原因

V3	原因——P22	人數
	不能說這種語言	60
	缺乏教育/抱怨路線短	28 / 7
	選擇乘客/選擇某些區域（賭場）/不為客戶提供服務	27 / 9 / 6
	缺乏培訓/行為不檢	19 / 1
	詐騙/長距離收取更多的費用/特殊情況颱風	5 / 8 / 4
	不提供資訊/沒有幫助乘客	8 / 4
	裝扮不好/在出租車上吸煙	1 / 2
	缺乏出租車	4
	出租車骯髒	3

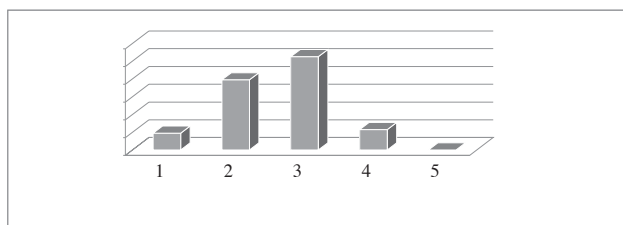
大多數的出租車司機唯一熟練掌握國語和粵語，所以他們沒有合適的語言技巧去讓他們與外國遊客溝通。

這裡還有其他原因，例如：選擇乘客（27），缺乏培訓/不熟悉澳門道路（19），不提供資訊給乘客（8），使路線更長去收取更多的費用（8），等等。

（四）公共運輸的評估（大體上）

受訪者評估澳門公共交通工具的質量是正面的。（圖11）

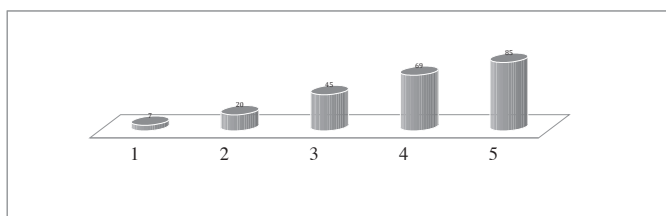
圖11 澳門公共交通工具的評價



* 1為最差，5為最優

在226個的回應中，有128個是正面的和98個是負面的。沒有回答是評估卓越的。儘管這種積極的前景，旅行和消遣是在澳門領域的兩個重要經濟活動，受訪者如何評估外國人對澳門運輸服務的形象？

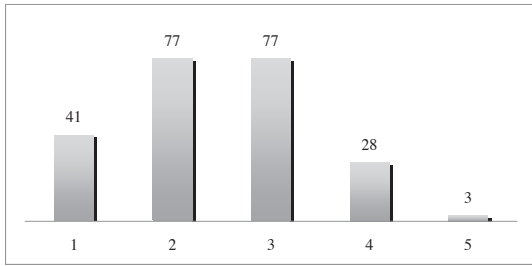
圖12 在遊客中，公共交通服務影響澳門的形象



* 1為最差，5為最優

在226個回應中，199個給了正面的回應但是27個是負面的。那就是，大多數人相信公共交通服務影響澳門的形象。意識到這種情況，政府一直推行以改善公共交通服務的質量，達到怎樣的影響？

圖13 政府公共交通服務的影響



*1為沒有影響，5為影響最大

226個回應中有195個認為實施的因素沒達到正面的結果，而且一直沒有改善。較少比例（31名受訪者）相信這一直沒有改善。有甚麼可以做去改善公共交通的服務呢？

表5 改善公共交通運輸的建議

V3	建議——P21	回應的數量
	實施良好的監控系統	29
	提供司機培訓	51
	收集市民的意見	3
	迅速興建輕軌	11
	切換環保巴士 / 維修車輛	11 / 6
	創造更多巴士 / 重整路線	5 / 22
	避免出租車只挑選遊客搭乘 / 要求出租車遊城市周圍	10 / 6
	在所有車站停下 / 有足夠的車站覆蓋整個城市	8 / 1
	所有公務人員應該停止使用他們的車輛	2
	限制每個市民擁有車輛的數量	4
	增加巴士和出租車的數量 / 加出租車牌照	11 / 2

V3	建議——P21	回應的數量
	騎自行車	1
	在市中心以外的地方建立更多停車場	3
	公共交通專用車道在中區	2
	建立公共交通的基本規律	2
	在嚴重的情況下，司機會被罰款，終止牌照	2
	除去娛樂場的穿梭巴士	2

在各種不同的看法當中，發現了人們相信最重要的東西最多數的是（51個回覆）培訓司機和（29）政府應該實施一個良好的監控系統。

還有那些人認為政府應該重整路線，因為車站不足夠去覆蓋澳門整個範圍。

輕軌的興建（11）及出租車和巴士的增加（11）這兩方面是受訪者發現它們是最能夠改善交通運輸的服務。就出租車而論，目的在於預防出租車司機有偏愛地去挑選乘客（10-出租車司機挑選遊客；6-要求出租車司機遊城市周圍）。一些建議已經包括在普遍的公共運輸：市民參與，私人車輛的控制，尤其，公共服務，騎自行車旅行，交通工具的專用車道和車輛的維修。

概括起來：調查問卷的全面分析，我們能結論出大多數的受訪者認為：（1）大部份的人口每天都使用公共交通，特別是巴士，但也正常的使用出租車，（2）在不使用公共交通的人當中，大多使用他們擁有的車輛，（3）服務的質量被分類為中級，（4）考慮到質量，價格是可以接受的，（5）巴士的數量是足夠的但是它必需要去改善網絡的覆蓋，因此，它變得更容易去讓人乘坐巴士。隨著出租車數量不足，未能以應付人口的需要，（6）推出一間新公司政策的影響仍然勉強可見；（7）巴士和出租車司機有一個相對較差的形象、表現及態度，因為他們沒有準備去傳達一個良好的形象給澳門的遊客，主要原因是他們缺乏其他語言的知識和培訓，（8）一般來說，當考慮全球範圍，公共運輸被評估為正面的。

四、總結

一個良好的公共運輸系統對生活質量是重要的，它能夠減輕一般交通問題，只要很多人選擇去使用公共運輸，就能減少私人車輛的數量。此外，重要的是要有品質良好的公共交通網絡去傳達澳門良好的形象。

我們認為主要問題有幾個：車輛的質量大多是老舊的，出租車和巴士司機的表現都不令人滿意，所設置的巴士站質素不高，司機培訓不足，缺乏外語技能。要是政府有興趣令澳門成為一個綠色的城市，重要的是要選擇使用環保的車輛。最後，我們相信應該要有一個很好的監控以確保遵守法律，並確保公共交通服務是有效率和優質的。