

# 改善巴士服务任重道远

**陆**路交通管理局实行两年试验计划，以乘客的平均候车时间来奖励或惩罚业者。巴士业者新捷运和SMRT将分别有八条路线及七条路线，于今年2月到3月间陆续参与这项名为“巴士服务可靠度框架”的试验计划。陆交局将每半年计算出路线的平均值，以0.1分钟（6秒）为单位，平均值若优于标准（乘客少等6秒），就给予最高6000元的奖励，若劣于标准（乘客多等6秒），就处以最高4000元的罚款。

这是政府一系列试图改进公共巴士服务的措施之一，目的是通过各种方式，缓解公众对巴士过度拥挤、候车时间太长、不准时等问题的不满。此前宣布并实施的其他计划，包括增加16条新巴士服务路线；在一些新镇让私人巴士业者经营以地铁站或巴士转换站为中心的短程巴士服务；加长35个使用率高的巴士站弯道，让更多巴士可同时停站，以提高乘客上下车的效率等等。假以时日，相信这些措

施的综合效果，或许多少会起到改善巴士整体服务水准的目的。

通过钱财上的赏罚来改变社会行为，在本地是使用得相当普遍的手段，随地吐痰、乱抛垃圾、违规停车等影响公共环境和秩序的现象，都是用罚款的方式去纠正。要改变广为民众诟病的巴士服务水准不达标的问题，钱财赏罚不失为对症下药的做法，毕竟对企业而言，盈利是最主要的驱动力。但陆交局所公布的办法，却存在多方面的疑点，需要进一步向公众释疑。

首先，赏罚都按照同样6秒钟的标准，可是奖励的金额却远高于处罚的金额。换言之，如果巴士业者得奖与受罚的次数相等——也就是整体服务水准在相互抵消后原地踏步——理论上它们还能从扣除罚款后的多余奖金中获利。虽然陆交局表示，这么做是因为业者为了达标，必须投入更多资源，

## 社论

2014年1月8日

所以把奖金的数额定得比罚款高，才能有鼓励作用，但这么做会否变相地沦为奖励原地踏步的结果，还是需要更清晰的

说明。

其次，作为主要利益攸关方的乘客，在整个措施里是缺席的。业者被处罚的金额，并不会拿来退还给乘客作为服务欠佳的补偿；而业者若被罚太重，是否又会成为盈利不足而要提高车资的借口？第三，以本地陆路交通的现状，6秒钟是否是个合理的标准？现在只要任何道路，包括高速公路发生车祸，都会造成塞车现象。这些变数要如何计算？6秒钟的要求会否造成巴士司机的心理压力，甚而影响他们的公路安全意识？

最后，新措施的成败标准，不一定能反映实际情况。以公共交通理事会的巴士服务素质评估为例，去年11月公布的新一轮评估报告，两家巴士

公司的服务水准——出车间隔时间、载客量、巴士故障率和车祸率——全部达标，这也是有关罚款框架落实六年以来，第二次没有业者因服务不达标而被罚款。但是新加坡管理大学卓越服务研究所，在去年10月所公布的调查却发现，在去年第二季度，民众对整体巴士服务的满意度为60.6分，比前年同期下滑1分，在各项交通服务中垫底。巴士服务全面达标，乘客满意度却下滑，这是值得留意的现象。

如前所述，当局至今已经推出了多项措施，可是还是没有取得预期的效果，可见作为总体公共交通的一个主要环节，巴士服务的改善不可能孤立进行，必须配合地铁甚至是德士服务的相应改善，尤其更不能忽视营运模式及竞争程度对服务品质的影响。冰冻三尺，非一日之寒，本地巴士服务的改进，无疑将是个任重道远的过程。