

走訪“誠信店”系列

澳門新福利公共汽車有限公司

*Conhecer as Lojas Certificadas:
Transportes Urbanos de Macau, S.A.R.L.*



“澳門新福利公共汽車有限公司”（簡稱“新福利”）於1988年起正式經營，是首批參與本會“誠信店”優質標誌計劃的公司，於去(2015)年獲得連續十五年“誠信店”的嘉許。本會走訪了“澳門新福利公共汽車有限公司”，聽取其二十八年來的經營心得，並分享了本澳公共汽車發展的歷史。

新福利作為公共交通運輸工具，服務大眾已二十八年，其服務質素多年來獲得市民一致的好評，並早於1999年獲得本會評為“最受市民歡迎的公用事業單位”，新福利副總經理關榮佳先生對於能獲得連續十五年“誠信店”的嘉許，表示開心，並認為此乃市民對於公司及全體員工努力付出的認可，同時亦鞭策着公司不斷求進步，務求一直保持服務水平，得到市民長期的認同。

然而如何得到市民的認同，讓市民感到滿意呢？關先生認為公共巴士是服務性工作，是要長時間用心經營，多以乘客角度思考，多關注市民需要，才能提供貼心、令人滿意的服務。同時，其認為公共巴士服務必須以安全、準點及舒適為目標，因此，新福利一直以創新帶領本澳公共巴士服務為努力方向，包括先後推出月票，電子收費系統，轉乘優惠，免費WIFI服務，以及提供免費手機充電設備等。

新福利現時平均每天接載24萬人次乘客，對車長及巴士車輛而言，都是責任很大。新福利對巴士的日常保養特別重視，保持車況良好，並引入歐洲的專用坐

椅，以期能讓乘客得到更安全及舒適的乘車過程，今年新購入巴士不論從車身設計和車廂內設備，都盡量設想吸引各年齡層的市民喜愛坐巴士，市民形成以公共巴士為日常出行交通工具的習慣，最終既減輕道路交通壓力、空氣質素又提升，是良性循環。而車長作為前線員工，肩負的責任重大，為了能更好地照顧車長的身心健康，新福利設有專責員工關愛部門，並定期舉辦培訓課程和文娛康樂活動、完善工作條件，包括駕駛設備及休息場所等。 

綜合而言，新福利的服務意識，不論是對巴士乘客或員工，都是從心出發。

A Transmac - Transportes Urbanos de Macau, S.A.R.L. iniciou actividades em 1988, sendo uma das primeiras empresas que integraram o sistema de Loja Certificada. Até 2015, a Transmac conseguiu o símbolo de Loja Certificada por 15 anos consecutivos. Fizemos uma entrevista com Transmac que partilhou as experiência de êxito aos longo de 28 anos de actividade e a história sobre o desenvolvimento dos transportes públicos em Macau.

A Transmac é uma empresa de transportes públicos que serve os cidadãos de Macau há 28 anos. Em 1999, foi classificada pelo CC como “Entidade de utilidade pública mais popular”. O Gerente-Geral Adjunto da empresa, Sr. Kuan sentiu-se contente por a empresa conseguir o símbolo de qualidade de Loja Certificada por 15 anos consecutivos, considerando que

é um reconhecimento por parte dos cidadãos ao esforço e dedicação da empresa e dos seus trabalhadores e uma motivação para dar continuidade ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

No entanto, como é que se pode ganhar o reconhecimento dos cidadãos? O Sr. Kuan considerou que é necessário pensar mais nas necessidades dos passageiros para prestar serviços satisfatórios. A Transmac tem-se empenhado em melhorar os serviços de autocarros, bem como lançou o passe, um sistema de cobrança electrónico e outros serviços inovadores.

Actualmente, a Transmac transporta diariamente 240 mil passageiros. Este é um grande desafio para os motoristas e os autocarros. A Transmac dá importância particular à manutenção dos autocarros, para assegurar que estejam em bom estado. Os autocarros adquiridos neste ano têm um design com que a empresa procura satisfazer às necessidades dos cidadãos. Por outro lado, tendo em conta que os motoristas são de primeira linha e assumem grandes responsabilidades, a fim de assegurar a boa saúde física e mental dos motoristas, a Transmac dispõe de um departamento que organiza regularmente cursos de formação e actividades de lazer para os motoristas, bem como esforça-se sempre por aperfeiçoar as condições de trabalho dos mesmos.

Concluindo e resumindo, a Transmac preste serviços aos passageiros com sinceridade e valoriza sempre os seus trabalhadores. 