

個案撮要

投訴九廣鐵路公司職員在執行驗票工作時程式失當

投訴

投訴人投訴九廣鐵路公司（「九鐵」）未經徹底調查，便指他持無效車票，在羅湖車站乘搭火車。

投訴人提供的背景資料

2. 投訴人指稱，一九九八年十二月某日晚上，他在羅湖車站的付款區，被九鐵一名助理站務員截停查票。當時，投訴人拒絕出示其八達通卡，並要求見站務主任。在站務處內，投訴人應當值站務主任要求，出示其八達通卡，該名助理站務員隨即拿了他的八達通卡離開站務處。

3. 助理站務員在數分鐘後返回站務處，告訴站務主任驗出車票無效。投訴人要求站務主任在他面前再驗讀其八達通卡，但遭拒絕。站務主任其後向投訴人表示，會根據《九廣鐵路附例》檢控他。

4. 在一九九九年五月，法院判投訴人無罪。其後，他循民事訴訟途徑，向九鐵追討賠償，但遭法院撤銷訴訟。投訴人認為九鐵職員查驗其八達通卡及隨後所採取的一連串列動程式失當，故于去年六月向本署投訴。

調查工作

5. 九鐵表示，事發當晚，在羅湖車站的付款區，投訴人拒絕向該名助理站務員出示其八達通卡，直到進入站務處後，才應站

務主任要求出示該卡。助理站務員隨即按慣常程式，把該卡拿到付款區，以閘機上的感應器進行初步查驗。其後，站務主任使用手提驗票機，在投訴人面前再次查驗他的八達通卡。驗票結果顯示，該八達通卡並無在該站入閘的記錄。換言之，投訴人是持無效車票進入了付款區。

6. 本署審研這宗個案後認為，九鐵職員應在乘客面前查驗車票，以示公允。由於九鐵已修訂驗票程式，訂明其職員必須盡可能在乘客面前查驗車票，並請乘客留意驗票機顯示的結果，本署於是終結這宗個案，並把審研結果告訴投訴人。

投訴人再次作出投訴

7. 投訴人於去年十月再次致函本署，指九鐵所提供的資料不確實。他表示，當值站務主任「絕對從來沒有」使用手提驗票機在他面前查驗其八達通卡。他認為九鐵未經徹底調查，便指他的八達通卡並無在羅湖站入閘的記錄，是行政失當。他要求本署再次進行詳細調查，並把其八達通卡送交本署查驗。

8. 本署把投訴人交來的八達通卡送交聯俊達有限公司（「聯俊達」）查驗。該公司驗讀投訴人的八達通卡後，確定該卡載有事發當晚在羅湖車站入閘的記錄。

9. 鑒於有表面證據證明九鐵未經徹底調查，便指投訴人持無效車票乘搭火車，本署決定就這宗個案進行調查。

九鐵作出的解釋

10. 聯俊達查驗投訴人的八達通卡所得的結果，與九鐵兩名職員驗票的結果不符。關於這點，九鐵推測，這可能是由於投訴人於當晚較後時間，在另一車站的票務處向櫃檯職員表示，他較早前在羅湖車站以八達通卡入閘，但未能使用該卡出閘，所以該名

職員便為他重新輸入在羅湖站入閘的資料，讓他出閘。如此一來，該卡便載有當晚在羅湖車站入閘的記錄。

觀察所得及意見

11. 為了確定投訴人是否一如九鐵所推測，曾請票務處職員為他重新輸入在羅湖站入閘的資料，讓他出閘，令其八達通卡載有當晚在羅湖車站入閘的記錄，本署再請聯俊達查驗該卡。

12. 聯俊達再次查驗投訴人的八達通卡後表示，該卡並沒有重新輸入入閘資料的記錄，這表示投訴人並沒有如九鐵所推測，曾請票務處職員為他重新輸入入閘資料。

13. 除非有其它證據證明九鐵的推測與事實相符，本署認為投訴人在事發當晚確實是持着有效的車票入閘。

14. 本署還注意到，在驗票程式方面，九鐵給予職員的指引不足，以致其職員未掌握到充分的證據，便輕率地指投訴人持無效車票乘搭火車，並採取一連串的跟進行動。

結論

15. 鑒於聯俊達驗讀投訴人在事發當晚進入羅湖車站付款區所用的八達通卡後，證明該卡是有當晚在羅湖車站入閘的記錄，而該卡並沒有重新輸入入閘資料的記錄，因此，本署認為，九鐵指投訴人曾請票務處職員為他重新輸入入閘資料的推測是沒有根據的，同時，該公司當時所實行的檢控程式，亦確實有粗疏之嫌，是以本署的結論是，投訴人的投訴成立。

16. 本署欣悉，九鐵已修訂有關的程式指引，規定職員須把驗票機顯示的資料列印出來，以備檢控之用。

建議

17. 鑒於上文所述的結論，申訴專員建議九鐵：

- (a) 就今次事件對投訴人造成的不便，向投訴人道歉；
- (b) 賠償投訴人的實際損失；以及
- (c) 確保屬下職員對其發出的所有指引條文均有充分的認識，以免再發生同類事件。

九鐵的回應

18. 九鐵代表其後與本署人員舉行會議，指出在整件事中，仍有數個關於投訴人的疑點，並就本署在調查報告草擬本中提出的意見作出澄清。

19. 有關本署在調查報告草擬本中提出的建議，九鐵願意就事件對投訴人造成的不便，向投訴人道歉，並已重新修訂檢控程式，以及會確保職員對指引條文有充分認識和落實執行。至於本署建議九鐵賠償投訴人的實際損失一點，九鐵則建議以不追討投訴人欠該公司的堂費，作為對投訴人的賠償。投訴人曾控告九鐵，就該公司驗票程式失當一事向其索償，但遭法院駁回他的索償申請，並判他須繳付堂費。

結語

20. 本署考慮九鐵提出的疑點和所作的澄清後，認為調查報告的結論應維持不變。至於九鐵在給予投訴人賠償方面的反建議，本署則認為頗為恰當，應予接納。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2000/2834

二零零一年十二月