

个案撮要

投诉九广铁路公司职员在执行验票工作时程序失当

投诉

投诉人投诉九广铁路公司（「九铁」）未经彻底调查，便指他持无效车票，在罗湖车站乘搭火车。

投诉人提供的背景资料

2. 投诉人指称，一九九八年十二月某日晚上，他在罗湖车站的付款区，被九铁一名助理站务员截停查票。当时，投诉人拒绝出示其八达通卡，并要求见站务主任。在站务处内，投诉人应当值站务主任要求，出示其八达通卡，该名助理站务员随即拿了他的八达通卡离开站务处。

3. 助理站务员在数分钟后返回站务处，告诉站务主任验出车票无效。投诉人要求站务主任在他面前再验读其八达通卡，但遭拒绝。站务主任其后向投诉人表示，会根据《九广铁路附例》检控他。

4. 在一九九九年五月，法院判投诉人无罪。其后，他循民事诉讼途径，向九铁追讨赔偿，但遭法院撤销诉讼。投诉人认为九铁职员查验其八达通卡及随后所采取的一连串行动程序失当，故于去年六月向本署投诉。

调查工作

5. 九铁表示，事发当晚，在罗湖车站的付款区，投诉人拒绝向该名助理站务员出示其八达通卡，直到进入站务处后，才应站

务主任要求出示该卡。助理站务员随即按惯常程序，把该卡拿到付款区，以闸机上的感应器进行初步查验。其后，站务主任使用手提验票机，在投诉人面前再次查验他的八达通卡。验票结果显示，该八达通卡并无在该站入闸的记录。换言之，投诉人是持无效车票进入了付款区。

6. 本署审研这宗个案后认为，九铁职员应在乘客面前查验车票，以示公允。由于九铁已修订验票程序，订明其职员必须尽可能在乘客面前查验车票，并请乘客留意验票机显示的结果，本署于是终结这宗个案，并把审研结果告诉投诉人。

投诉人再次作出投诉

7. 投诉人于去年十月再次致函本署，指九铁所提供的数据不确实。他表示，当值站务主任「绝对从来没有」使用手提验票机在他面前查验其八达通卡。他认为九铁未经彻底调查，便指他的八达通卡并无在罗湖站入闸的记录，是行政失当。他要求本署再次进行详细调查，并把其八达通卡送交本署查验。

8. 本署把投诉人交来的八达通卡送交联俊达有限公司（「联俊达」）查验。该公司验读投诉人的八达通卡后，确定该卡载有事发当晚在罗湖车站入闸的记录。

9. 鉴于有表面证据证明九铁未经彻底调查，便指投诉人持无效车票乘搭火车，本署决定就这宗个案进行调查。

九铁作出的解释

10. 联俊达查验投诉人的八达通卡所得的结果，与九铁两名职员验票的结果不符。关于这点，九铁推测，这可能是由于投诉人于当晚较后时间，在另一车站的票务处向柜员表示，他较早前在罗湖车站以八达通卡入闸，但未能使用该卡出闸，所以该名

职员便为他重新输入在罗湖站入闸的数据，让他出闸。如此一来，该卡便载有当晚在罗湖车站入闸的记录。

观察所得及意见

11. 为了确定投诉人是否一如九铁所推测，曾请票务处职员为他重新输入在罗湖站入闸的数据，让他出闸，令其八达通卡载有当晚在罗湖车站入闸的记录，本署再请联俊达查验该卡。

12. 联俊达再次查验投诉人的八达通卡后表示，该卡并没有重新输入入闸数据的记录，这表示投诉人并没有如九铁所推测，曾请票务处职员为他重新输入入闸数据。

13. 除非有其它证据证明九铁的推测与事实相符，本署认为投诉人在事发当晚确实是持有效的车票入闸。

14. 本署还注意到，在验票程序方面，九铁给予职员的指引不足，以致其职员未掌握到充分的证据，便轻率地指投诉人持无效车票乘搭火车，并采取一连串的跟进行动。

结论

15. 鉴于联俊达验读投诉人在事发当晚进入罗湖车站付款区所用的八达通卡后，证明该卡是有当晚在罗湖车站入闸的记录，而该卡并没有重新输入入闸数据的记录，因此，本署认为，九铁指投诉人曾请票务处职员为他重新输入入闸资料的推测是没有根据的，同时，该公司当时所实行的检控程序，亦确实有粗疏之嫌，是以本署的结论是，投诉人的投诉成立。

16. 本署欣悉，九铁已修订有关的程序指引，规定职员须把验票机显示的数据打印出来，以备检控之用。

建议

17. 鉴于上文所述的结论，申诉专员建议九铁：

- (a) 就今次事件对投诉人造成的不便，向投诉人道歉；
- (b) 赔偿投诉人的实际损失；以及
- (c) 确保属下职员对其发出的所有指引条文均有充分的认识，以免再发生同类事件。

九铁的回 应

18. 九铁代表其后与本署人员举行会议，指出在整件事中，仍有数个关于投诉人的疑点，并就本署在调查报告草拟本中提出的意见作出澄清。

19. 有关本署在调查报告草拟本中提出的建议，九铁愿意就事件对投诉人造成的不便，向投诉人道歉，并已重新修订检控程序，以及会确保职员对指引条文有充分认识和落实执行。至于本署建议九铁赔偿投诉人的实际损失一点，九铁则建议以不追讨投诉人欠该公司的堂费，作为对投诉人的赔偿。投诉人曾控告九铁，就该公司验票程序失当一事向其索偿，但遭法院驳回他的索偿申请，并判他须缴付堂费。

结 语

20. 本署考虑九铁提出的疑点和所作的澄清后，认为调查报告的结论应维持不变。至于九铁在给予投诉人赔偿方面的反建议，本署则认为颇为恰当，应予接纳。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2000/2834

二零零一年十二月