

主動調查報告摘要

運輸署

對專營巴士行車班次的監察機制

申訴專員公署不時接獲市民投訴，指運輸署沒有妥善監管專營巴士公司的運作，以致某些巴士路線經常有班次延誤或脫班的情況出現。

2. 雖然該署有機制監管專營巴士公司的運作，亦有既定程序處理市民的投訴，但巴士行車班次延誤或脫班問題持續，不少市民對該署就他們的投訴的回應，仍感到不滿。這顯示運輸署的監察機制似乎並不完全奏效，而該署在回應市民在這方面的投訴上，似乎亦有改善空間。

3. 為此，申訴專員在二〇一二年十月十八日宣布展開主動調查，審研運輸署對專營巴士行車班次的監察機制，以及處理投訴的程序，以尋找可改善之處。

監管專營巴士公司營運的法例及規定

4. 根據《公共巴士服務條例》（第 230 章），專營巴士公司在專營期內，須維持達至運輸署滿意程度的適當而有效率的公共巴士服務，就其巴士營運資料備存妥當記錄，並按時向該署提供有關記錄。

5. 運輸署現時共發出六個專營權給下列五間專營巴士公司：

- 九龍巴士有限公司（「九巴」）；
- 城巴有限公司（港島及過海路線專營權）（「城巴一」）；
- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（「城巴二」）；
- 新世界第一巴士服務有限公司（「新巴」）；
- 龍運巴士有限公司（「龍運」）；以及
- 新大嶼山巴士有限公司（「大巴」）。

五間專營巴士公司現時在全港經營不同的巴士路線，平均每年載客約 14 億人次。

法定罰則

6. 根據《公共巴士服務條例》，如專營巴士公司沒有遵從其專營權條款或條例規定，而又未有合理解釋及跟進，行政長官會同行政會議可向該巴士公司施以罰款，金額由首次不超過 10,000 元至其後最高的 50,000 元不等。另外，條例亦訂明，如專營巴士公司沒有提出良好因由而未能維持適當而有效率的公共巴士服務，則行政長官會同行政會議可撤銷該巴士公司經營某路線的權利或撤銷全部專營權。

對巴士行車班次的監察

7. 現時運輸署透過下列途徑監察專營巴士公司的行車班次情況：

- 規定巴士公司須就其內部監控系統進行「系統審核」；
- 審視巴士公司呈交的營運記錄；
- 進行不同類型的調查和實地視察；
- 要求巴士公司在每年的「遠期計劃」中列出其預期來年的服務指標；以及
- 要求巴士公司進行乘客滿意程度調查及提交報告。

8. 巴士公司現時備存以下資料的記錄，經核實後於七天後呈交運輸署：

- 各條路線每班巴士從總站開出的時間；
- 各條路線巴士每日行走的班次數目及公里總數；
- 各條路線巴士每日因受各因素影響而欠缺的班次數目；以及
- 每日當值車長人數和每月後備車長人數等。

9. 運輸署在處理對巴士公司的投訴或有需要就巴士公司的整體服務作評估時，會參考上述資料，亦會定期對這些資料作分析，用作對巴士班次的恆常監察之用。

就運輸署監察工作的整體觀察

10. 運輸署有足夠渠道收集有關巴士行車班次的營運資料，而收集的資料亦相當大量詳盡。然而，該署未有充分利用這些資料，對一些市民關注的問題（例如：巴士班次延誤、特別班次的調度等），進行深入研究。此外，在核實巴士公司的營運資料方面亦略有不足。該署主要透過抽查及在處理投訴時進行調查，以及依賴合資格審計師或認證機構進行的「系統審核」。本署認為，該署應加強核實巴士公司提供的營運資料。

脫班及延誤問題

脫班的定義

11. 每一條巴士路線均有一份「服務詳情表」，訂明巴士公司須提供的服務水平，包括服務時間和在不同時段的班次等。根據現時運輸署的定義，巴士脫班是指個別巴士路線每日實際行走的班次數目少於該路線的「服務詳情表」內訂明的班次數目。

12. 當巴士公司遇上突發事故或因應節日及特別情況而實施臨時交通安排時，會因應實際情況需要而調整班次、或安排臨時特別班次直接前往中途站接載乘客，以加快疏導中途站的乘客。這些班次會被視為一個實際行走的班次，即不算脫班。

脫班情況

13. 各專營巴士公司在二〇〇八年至二〇一二年期間的脫班率如下：

巴士公司	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
九巴	3.2%	3.3%	6.5%	8%	4.6%
城巴一	1.9%	1.5%	1.4%	1.9%	3.0%
城巴二	0.9%	0.5%	0.4%	0.9%	1.0%
新巴	2.9%	2.2%	2.5%	3.1%	4.7%
龍運	0.8%	0.5%	1.2%	2.6%	2.6%
大巴	0.5%	0%	0%	0.1%	0.1%

14. 在二〇一〇年至二〇一二年，巴士公司進行的乘客滿意程度調查顯示，乘客對巴士班次穩定性的滿意程度出現下降的情況：

滿意程度	2010 年	2011 年	2012 年
滿意／非常滿意	55%	55%	52%
不滿意／非常不滿意	20%	26%	27%
無意見	25%	19%	21%

15. 運輸署在過去三年透過不同渠道收到有關專營巴士服務班次失準、脫班或延誤的投訴數字¹有明顯上升趨勢：

部門或機構	2010 年	2011 年	2012 年
交通投訴組	1,100	1,468	3,508
1823 電話中心	875	1,612	3,485
總數 (宗)	1,975	3,080	6,993

16. 運輸署認為，由於脫班率自二〇一二年年中開始已有下降的情況（見上文第 13 段），但同年乘客投訴巴士班次的數字則上升，該署估計箇中的原因可能是市民對專營巴士公司的責任認識加深；傳媒廣泛報道巴士服務脫班後提高市民對巴士服務的關注；以及個人通訊器材日漸普及，市民更容易透過不同渠道作出投訴。

脫班問題的跟進工作

17. 在二〇一一年及二〇一二年，運輸署分別留意到有 549 次及 719 次所調查的路線出現脫班，並作出以下跟進：

跟進項目	2011 年 (次)	2012 年 (次)
向巴士公司發出提示信或電郵	2,701	5,733
與巴士公司透過電話或會議討論	200	38
修訂巴士路線的「服務詳情表」	194	287
向巴士公司發出警告信	6	2

¹ 由於市民可能會就同一個案透過不同渠道投訴，運輸署接獲的投訴數字未有扣除重複計算的個案。

上述數字顯示，在該兩個年度運輸署大幅增加了對巴士公司就脫班情況發出的提示，這相信與投訴數字也大幅增加有關（見上文第 15 段）。

18. 政府在過去二十年只曾一次引用對於巴士公司違規的法定罰則（見上文第 6 段）²。此外，罰款的金額亦不具阻嚇性；而撤銷個別路線或全部專營權的罰則，於大多數情況下無助於改善服務。況且，該署擬對巴士公司作出法定懲罰，必須首先得到行政長官會同行政會議的批准，程序需時。對於巴士脫班的問題，該署實際只是倚賴發出提示信或警告信，但其效力令人生疑。因此，該署應考慮檢討現行的懲罰機制是否適切，是否需要增加措施，如對外公布每次發出警告信的詳情等。

班次延誤

19. 運輸署沒有就巴士班次延誤的情況及原因進行統計和分析。運輸署認為，巴士行車延誤並不一定會構成脫班。出現延誤雖非理想，但若巴士公司在個別車輛未能按照原有時間開出時，能盡力採取補救措施，如盡快安排開出下一個班次，以避免脫班情況出現，則基本上可以接受。

20. 鑑於運輸署未能提供相關行車延誤統計數字，本署曾兩次派員進行實地觀察，以了解巴士行車延誤的情況。結果顯示，延誤的班次約佔 26%，延誤時間由 1 至 20 分鐘不等，大部分（約 84%）延誤時間少於 5 分鐘。另外，就涉及較多投訴的三條巴士路線，本署亦審研了運輸署提供的在二〇一三年一月至六月期間的每個星期一的相關營運資料。本署留意到，由總站開出的實際時間比預定開出時間有延誤的班次約佔 20%。延誤時間由 1 至 30 分鐘不等。當中延誤 1 至 5 分鐘的最多，約佔 81%。本署的觀察規模非常有限，運輸署應就巴士班次延誤問題進行深入探討及相關的數據分析；如有需要，應要求巴士公司在其日常提交的營運資料中加入相關數據，從而對「巴士脫班」和「班次延誤」問題，作出更有效的監察和規管。

21. 本署對運輸署關於巴士行車延誤的看法甚有保留。本署認為，巴士行車延誤包括下列四種情況：

² 九〇年代中，政府曾引用《公共巴士服務條例》對一間專營巴士公司罰款 8,000 元。其後，因該巴士公司的整體服務表現欠理想，政府不再延續其專營權。

- (1) 在相關時段出現脫班，而以整天計算，班次數目未能符合規定，當天仍屬有巴士脫班；
- (2) 在相關時段有巴士脫班，但在其他時段班次數目較規定多，故以整天計算並無脫班；
- (3) 因應特殊情況的安排，有關班次不停該站；以及
- (4) 巴士到站的時間有延誤，延誤的程度近乎兩班車的相隔時間。

22. 就運輸署而言，只有第一種情況屬脫班。但從乘客的角度來看，第(1)至第(4)種情況均屬脫班；若把第(2)至第(4)種情形亦計算為脫班，脫班率必定更為嚴重。由此可見，該署對巴士脫班的定義和班次延誤的看法，與市民的感受有很大落差。事實上，二〇一二年乘客投訴巴士班次的數字在運輸署計算的脫班率得到改善的情況下上升（見上文第 16 段），與該署對巴士脫班的定義和市民的感受有很大落差，亦可能有關。

23. 本署認為，嚴重的班次延誤和特殊班次安排，對乘客而言均與脫班無異。因此，該署應從速檢討脫班的定義，考慮把一天分為不同時段，分別計算巴士脫班的情況。

巴士脫班或行車延誤的原因

24. 運輸署表示，導致巴士脫班或行車延誤的原因包括：

- 車長人手不足；車輛不足／車輛機械故障（即壞車）；
- 交通擠塞／交通意外；以及
- 「其他原因」：惡劣天氣、颱風、因遊行或大型活動而封路或改道、車輛被抽調進行突擊檢查、在車程中有乘客問題需要處理等等。

25. 另外，部分巴士公司管理層人員和車長表示，私家車數目增長過多及車輛違例停泊嚴重而引致道路阻塞，會令巴士脫班或行車延誤的情況惡化。

交通擠塞

行車速度

26. 交通擠塞的情況，可反映於車輛行駛的速度。二〇〇八年至二〇一二年所有車輛在主要道路的行車速度的數據顯示，二〇一二年各區的平均車速比二〇〇八年的平均車速慢。可是，這未必能反映巴士實際面對的路面行車速度，因為一方面巴士須遵守既定路線，而其他車輛可選擇避免行經擠塞的道路，故巴士可能較受道路擠塞影響；但另一方面巴士亦可能因受惠於巴士專線等交通措施而免受某些擠塞的道路影響。本署留意到有報章報道，一間巴士公司表示，比較二〇一二年與二〇〇七年，其轄下的巴士平均行車速度整體放緩了 17%，明顯地減慢。對此，運輸署應聯絡有關巴士公司，要求提供相關數據。若證實情況屬實，應與巴士公司檢討，需否修改個別路線的行車時間、行經路段或進行路線重組。若數據不實，該署便應向公眾澄清，以正視聽。

交通擠塞與巴士脫班

27. 儘管近年整體巴士行車速度是否有減慢尚待證實，因交通擠塞而導致巴士脫班的問題確有惡化跡象。各巴士公司在過去五年因交通擠塞而引致的脫班率如下：

巴士公司	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
九巴	0.4%	0.4%	0.5%	0.6%	0.7%
城巴一	0.6%	0.6%	0.9%	0.9%	1.0%
城巴二	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%
新巴	0.7%	0.6%	0.9%	1.2%	1.3%
龍運	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大巴	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

數字顯示，三間主要的巴士公司因交通擠塞而引致的脫班率有上升趨勢。

導致交通擠塞的原因

私家車數目增長

28. 運輸署一直有留意車輛數目增長導致交通擠塞的情況。政府在二〇一一年提高汽車首次登記稅，以遏止車輛的增長。

29. 二〇〇八年及二〇一二年的車輛領牌總數分別為 575,106 輛及 653,010 輛，增長數目為 77,904 輛（約 13.5%），當中私家車的增長數目為 71,556 輛，約佔整體車輛增長數目的 91.9%，而專營巴士的數目則為負增長。

30. 過去五年，香港汽車的總數量增長雖然並不算多，但整體行車道路的總長度亦無顯著增長：在二〇〇八年及二〇一二年，公共行車道路的總長度分別為約 2,040 公里及約 2,090 公里。

31. 運輸署認為，由於交通運輸設施均有其容量限制，實際在道路上車流的增長幅度，不會與車輛數量增長的比率相同。縱使車輛總數量有所增加，駕車出行的數量會因為預期可能產生的延誤而相應減少。因此，整體車輛數目增加不一定造成交通擠塞，道路網絡與車輛數量的增長幅度亦不成正比。本署認為，該署應密切監察車輛數目的增長會否造成交通擠塞，以致影響巴士的行車速度。

車輛違例停泊

32. 一般而言，車輛違例停泊亦是導致道路擠塞的一個原因。就有關違例泊車妨礙巴士行駛的投訴，運輸署會要求警方到有關路段採取執法行動。就個別路段違例泊車問題而影響巴士的運作，該署會實施交通管理計劃或修改行車路線，亦會調整行車時間表以反映個別巴士路線實際的行車時間。

33. 就違例泊車妨礙巴士行駛的問題，該署於二〇一一年及二〇一二年合共在 17 個受違例泊車影響巴士行駛的地點，作出改善，包括要求警方執法及在合適地點實施可行交通管理措施。另外，巴士公司亦有就個別地點直接要求警方加強執法。該署認為，實施交通管理措施時，需要警方大力配合執法，方能奏效。

34. 由於大部分的巴士路線行經主要幹道，而主要幹道一般都劃為限制區，禁止車輛上落客及停車。因此，運輸署不認同違例泊車嚴重是導致巴士脫班的原因。對此，本署曾派員到多個地點進行實地視察，發現一些地區在劃為限制區的時段，不時有車

輛違例停泊的情況出現，違例停泊情況偶爾更嚴重阻礙巴士靠站或行駛。本署認為，違例泊車的情況在制定「服務詳情表」後會有所改變，該署應聯同巴士公司及有關部門不時重新檢視車輛違例停泊的情況及對巴士行車的影響，從而制訂相應改善措施。

實行的改善措施

35. 為穩定巴士班次，運輸署會與巴士公司共同研究改善方案，包括修改行車時間及重組巴士路線。

修改行車時間

36. 路面情況會由於社會經濟發展及交通基建而有所改變，令巴士未能在原先訂定的行車時間內完成車程，造成脫班或行車延誤。因此，巴士公司在需要時會向運輸署提出申請，修改行車時間，以反映實況。該署亦會因應日常監察巴士公司的觀察，在需要時主動要求巴士公司作修改。

巴士路線重組

37. 為優化巴士路線的網絡及紓緩交通擠塞情況，該署每年均會與各巴士公司檢討其巴士路線網絡，選擇合適的路線進行路線重組計劃。在實行重組前，該署須諮詢受影響地區的區議會，過程所需時間因應每個方案的複雜性、接獲的反對意見的多寡，以及是否跨地區而有所不同。

38. 據二〇一〇年六月至二〇一三年五月的資料，該署提交區議會的路線重組計劃方案眾多，但最終通過實施的方案不足60%，成功率並不理想。本署明白，巴士重組安排（尤其是涉及減少服務的建議）難免會對現有的乘客造成不便。另一方面，大量巴士在路面行走，不但會造成交通擠塞，增加空氣污染，如有關路線的載客率偏低，更有可能增加巴士公司的成本和加價壓力。因此，運輸署必須在不同持份者的利益之間作出平衡。事實上，巴士重組計劃的順利執行，有賴各方的包容、合作及支持。因此，本署認為，該署應加強宣傳以推動巴士路線重組計劃，讓市民明白有關計劃的重要性及好處。

交通擠塞問題總結

39. 本署理解，交通擠塞並非是巴士公司可控制的因素，但鑑於它是造成巴士脫班／班次延誤的主因之一，要解決此問題，運

輸署實是責無旁貸。因此，該署必須密切監察車輛數目的增長對巴士運作的影響，以及加強對巴士脫班和班次延誤的監控，以及就巴士路線重組計劃加強宣傳工作。

車長人手不足

40. 車長人手不足是另一個導致巴士脫班的主要原因。過去五年，巴士公司因車長人手不足而引致的脫班率如下：

巴士公司	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
九巴	1.2%	1.6%	4.4%	5.2%	2.6%
城巴一	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	0.8%
城巴二	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%
新巴	0.3%	0.2%	0.4%	0.7%	1.1%
龍運	0.1%	0.0%	0.3%	1.6%	2.1%
大巴	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

41. 因車長人手不足而導致巴士脫班的問題，在二〇一〇年及二〇一一年特別嚴重，尤以一間主要的巴士公司（九巴）為甚，而另一間巴士公司（龍運）則於二〇一一年及二〇一二年明顯轉趨嚴重。

42. 各巴士公司均設有一定數目的後備車長，以備當有車長臨時缺勤或放假時補上。然而，若車長流失率上升，巴士公司又未能及時招聘足夠新車長，仍會出現脫班情況。鑑於新聘車長培訓需時，兼且並非每一個後備車長都熟悉行走某一條巴士路線，故即使有後備車長亦可能無法成功配對行走需要車長的路線。據運輸署及巴士公司管理層人員反映，近年車長人手不足的原因，主要是勞工市場情況轉變，導致巴士車長一職相對缺乏吸引力，以及現職車長的流失率上升。運輸署曾就此與相關巴士公司管理層舉行會議商討，巴士公司亦已在二〇一一年及二〇一二年實行多項改善措施，情況此後已有改善。

43. 不過，車長人手不足的問題並未完全解決，有三間巴士公司的情況更有上升之勢，當局對此不能掉以輕心。以九巴而言，因車長人手不足引致巴士脫班的情況需要兩年時間才能改善，情況絕不理想。鑑於聘請足夠車長屬巴士公司的責任，亦是巴士公司可控制的範圍，當運輸署察覺到有巴士公司開始出現車長人手緊絀的跡象時，便應盡快跟進，督促相關的巴士公司從速解決問題。

車輛不足及車輛機械故障

44. 車輛不足及車輛機械故障引致巴士脫班佔一定的比率，而兩者亦屬巴士公司可控制的範圍。本署認為，運輸署應向巴士公司了解車輛不足及車輛機械故障的主要原因，並探討適當改善措施。

「其他原因」

45. 引致脫班的「其他原因」（見上文第 24 段）所佔的比率並不低。本署認為，運輸署應仔細分析目前籠統歸類為「其他原因」中的細項，並在有需要時找出相應解決脫班問題的方法。

「鬼巴」問題

46. 二〇一二年年中有報章報道，發現有一間專營巴士公司為求短時間「造靚條數」，而安排巴士在接近總站附近的中途站開出，直接駛回總站，便當作一個完整的班次。有關報道把這些班次稱為「鬼巴」。

47. 就此問題，運輸署隨即進行一連串的跟進工作，並就該巴士公司的部分路線進行調查。經調查後，運輸署表示，至今沒有確鑿的證據證明巴士公司曾涉及安排所謂「鬼巴」在路線上行駛。

48. 本署認為，有關「鬼巴」的說法是一個相當嚴重的指控，該署應密切留意有關報道，跟進調查，並在適當時向公眾交代情況。

處理巴士服務投訴

49. 就巴士班次失準、脫班或延誤的投訴，運輸署會要求有關巴士公司回應及提交相關營運資料作審閱。與此同時，該署一般會向巴士公司發提示信，要求後者留意改善。該署亦會因應情況安排路線調查。

50. 若發現巴士公司未有按「服務詳情表」規定提供服務，而脫班或班次失準的原因是巴士公司不能控制的（如交通擠塞、交通意外等），該署在需要時會與巴士公司共同研究改善措施。

51. 若導致脫班或班次失準的原因屬巴士公司可控制的範圍（如車長人手不足、車輛不足及車輛機械故障），而巴士公司沒有合理解釋或適時作出改善，該署會再向巴士公司發出提示信，要求即時採取改善措施。如情況持續，該署會發出警告信。

52. 至於何時發警告信，該署沒有硬性規定，要視乎個案的持續性及嚴重程度而定。

53. 該署在接獲書面投訴的 5 個工作天內必須發信認收，並須在 10 個工作天內回覆投訴人。若個案複雜，該署會先作初步回覆，並在 21 個工作天內詳覆。對於非常繁複的投訴個案，該署或需更長的時間處理，但會適時向投訴人交代原因。

個案研究

54. 本署綜合公眾人士提供的意見及投訴的資料，歸納市民對運輸署處理投訴之不滿如下：

- 只作轉介者，沒有自己作出調查；
- 該署如何查證巴士公司回應的資料屬實，令人質疑；
- 回覆投訴時間過長；以及
- 未能解決脫班或班次延誤的問題。

55. 本署揀選了多宗個案作詳細研究，以下撮要列出本署對其中三宗個案的觀察所得。

個案	本署觀察所得
個案一	<ul style="list-style-type: none">• 運輸署確曾核對巴士公司先前提交的營運資料記錄，並進行路線調查；該署回覆時間大致符合內部指引規定。• 然而，投訴人在一年多期間不斷提出類同投訴，但該署卻以處理單一投訴的手法，每次回覆只按該次投訴內容作出一式一樣的回應：解釋該次班次失準原因、告知調查結果、承諾繼續監察，但欠缺具體改善措施，

個案	本署觀察所得
	<p>或是可見的改善成效。此外，該署的回覆亦多是不斷重複先前的回覆內容，實難怪投訴人不滿而不斷投訴。</p>
個案二	<ul style="list-style-type: none"> • 在該署的初步調查階段，巴士公司已承認是因為車長缺勤及交通意外，以致巴士班次失準，因此，就個別投訴的起因而言，該署不需要作更深入調查。該署並非只求解釋個別事件，亦有進行路線調查及審視事涉巴士路線的脫班率，以監察較整體的脫班問題，值得讚許。 • 不過，該署未有就巴士公司多次因車長缺勤而採取進一步具體跟進行動，則有欠完善。
個案三	<ul style="list-style-type: none"> • 該署並非只作轉介，亦有核對巴士公司先前提交的營運資料記錄，並在有需要時作路線調查，更在投訴人提出質疑時，以不同方法查證巴士公司的解釋是否屬實，處理認真，亦在個別問題上回應了投訴人的的質疑。 • 由於該署未能有效解決投訴人關注的巴士脫班及延誤問題，而部門的回覆亦未能向投訴人清楚解釋該署有什麼中、長期的措施改善情況，投訴人對該署回應仍然不滿。 • 雖然該署未能每次均按內部服務承諾回覆投訴人，但由於有些投訴較繁複，該署需多次要求巴士公司解釋或索取進一步資料，故回覆需時，實可理解。然而，該署職員應按內部指引的規定，適時向投訴人發簡覆交代原因。

對運輸署處理投訴的總體觀察

調查及查證

56. 在有限的資源下，該署職員難以就每宗投訴對巴士公司提供的資料反覆查證或安排路線調查。然而，若過往已有大量對某路線的投訴，或投訴人多次投訴，則該署應考慮對巴士公司提供

的資料的真實性作反覆求證，並在回覆投訴人時全面向投訴人交代詳情，以釋除其疑慮。

57. 現時該署並無指引，幫助職員判斷在甚麼情況下需要進行查證或安排實地調查等工作。

回覆時間

58. 就處理較複雜的個案，該署需多次要求巴士公司解釋或索取進一步資料，故回覆投訴人需時，可以理解，惟須適時向投訴人發簡覆交代。

如何回應投訴

59. 在該署處理的大多數投訴中，其實職員已作出適當調查，亦已盡力回答市民，但市民仍然不滿，歸根結柢，是因為班次延誤問題未獲真正解決。

60. 運輸署在回答市民對巴士脫班的投訴時，並無提及相關巴士路線的整體脫班情況，就班次延誤問題是否嚴重，亦基於缺乏數據而無法掌握班次延誤問題。在回應大多數有關投訴時，該署只能給予概括的回覆，令投訴人懷疑該署有否認真跟進投訴。本署認為，該署在回覆投訴人時，應盡量提供足夠具體資料和數據，交代跟進詳情，以釋除其疑慮。

整體評論及建議

61. 此項主動調查的結果顯示，該署監察巴士行車班次的機制，有三大不足之處：

- 該署記錄的脫班率與市民心目中的脫班率有很大差異；
- 未有充分利用巴士公司提供的營運資料，就一些市民關注的問題作深入分析，以加強對巴士服務的監督；以及
- 對巴士公司的懲罰機制並不適切。

62. 此外，該署在處理及回覆關於巴士脫班或延誤的投訴方面，雖然職員大都有認真處理，但往往因未能給予投訴人確切的

回應而被人詬病。

63. 申訴專員向運輸署提出了 14 項建議，主要的建議包括：

- (1) 檢討現行的懲罰機制（上文第 **18** 段）。
- (2) 就巴士班次延誤問題進行探討及相關的數據分析；如有需要，應要求巴士公司在其日常提交的營運資料中加入相關數據（上文第 **20** 段）。
- (3) 從速檢討脫班的定義，考慮按不同時段分別計算巴士脫班的情況（上文第 **23** 段）。
- (4) 密切監察車輛數目的增長會否造成交通擠塞及影響巴士的行車速度（上文第 **31** 段）。
- (5) 加強宣傳以推動巴士路線重組計劃，讓市民明白有關計劃的重要性及好處（上文第 **38** 段）。
- (6) 繼續監察巴士公司車長人手不足的情況，當察覺到有巴士公司開始出現車長人手緊絀的跡象，即盡快跟進，督促相關的巴士公司從速解決問題（上文第 **43** 段）。
- (7) 考慮制訂內部指引，幫助職員判斷在甚麼情況下需要進行查證或安排實地調查等工作（上文第 **57** 段）。
- (8) 在回覆投訴人時，應盡量提供足夠具體資料和數據，交代跟進詳情，以釋除其疑慮（上文第 **60** 段）。

申訴專員公署

二〇一四年一月