

申訴專員公署

二〇一三／一四報告年度第三期

〔二〇一四年一月二十三日〕

主動調查報告

屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」

申訴專員已就屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」完成主動調查。

屋宇署自二〇一一年年中開始採用上述「特別程序」，處理涉及知名人士的僭建個案，希望透過率先展開調查，可尽早解答公眾有關該類個案的疑問。

本署的調查發現，屋宇署就「特別程序」的公布及交代過於遲緩及被動，並且一直未有制訂相關的指引性文件。在實際執行上，屋宇署大致上都能實現其原先所希望達到的目的，惟在少數個案上表現未如理想。本署又發現，不論是否涉及知名人士，屋宇署就僭建個案所採取的執法行動往往需時過久。

申訴專員向屋宇署提出三項建議，包括要求該署日後在推行新措施時儘快向公眾公布、為「特別程序」制訂文件，以及設法根治延誤處理僭建個案的問題。

調查報告載於附件一。



主动调查报告摘要

运输署对专营巴士行车班次的监察机制

申诉专员已就运输署对专营巴士行车班次的监察机制完成主动调查。

尽管运输署已有机制监管专营巴士公司的整体运作，但近年有关巴士脱班、班次失准或延误的投诉仍是有增无减。个中原因除了是该署对巴士脱班的定义和班次延误的看法，与市民的感受有很大落差外，该署亦未有充分利用巴士公司提供的营运数据，积极监察巴士脱班或班次失准的问题。归根结底，该署一直未能有效纾缓上述两个主要情况，以致问题持续，亦未能適切响应乘客的投诉。

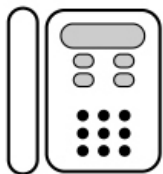


导致巴士脱班和班次延误的主要因素是车长人手不足和交通挤塞。近年车长人手不足问题已得到纾缓，至于交通挤塞问题，运输署亦已致力推动巴士重组计划，但面对受影响的地区人士反对，成功率却并不理想。

申诉专员促请运输署作出多项改善，尤其应检讨脱班定义；正视班次延误的问题；加强进行相关的数据分析以掌握交通挤塞及其它导致巴士脱班或班次延误的原因；以及改善其投诉的处理。

调查报告摘要载于附件二。

查询



如有查询，请与助理行政主任（外务）何文懿女士联络（电话：2629 0513；电邮：mattyho@ombudsman.hk）。

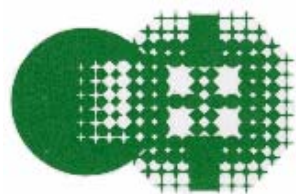
申诉专员公署

二〇一四年一月二十三日

主动调查报告

屋宇署处理涉及知名人士的
僭建个案之「特别程序」

二〇一四年一月



香港申诉专员公署

目录

章节	段落
1 引言	
背景	1.1 – 1.3
调查范围	1.4
调查过程	1.5 – 1.6
2 一般执法政策和程序	
「僭建」的定义	2.1 – 2.2
法定权力	2.3 – 2.6
执法政策	2.7 – 2.10
执法程序	2.11 – 2.17
3 「特别程序」	
由来、目的及主要内容	3.1 – 3.7
执行情况	3.8 – 3.10
4 观察所得、评论及建议	
本署观察所得及评论	
订立「特别程序」的过程	4.1 – 4.4
执行「特别程序」的情况	4.5 – 4.18
本署的建议	4.19
鸣谢	4.20
附件	
一 经修订的执法政策	2.8
二 处理僭建举报的一般流程图	2.17

背景

1.1 自二〇一一年起，多位本地知名人士（「名人」），包括政府高级官员及议会成员，先后被传媒广泛报道其物业有涉嫌违例的建筑工程（「僭建」）。该类个案由于涉及当事人有否违反法例，以及政府对该类个案和其它个案是否一视同仁和公平公正，故受到公众高度关注。

1.2 本署后来从传媒报道得悉，自二〇一一年年中，专责处理僭建问题的屋宇署已开始采用一套专为处理涉及名人的个案（「名人个案」）而设的工作程序，希望透过率先展开调查，可尽早解答公众有关该类个案的疑问。本署姑且把该套程序称之为「特别程序」。

1.3 鉴于名人个案于二〇一二年接二连三地发生，而公众对政府如何处理该类个案继续表示关注，申诉专员在二〇一二年十二月展开初步查讯，并于二〇一三年十一月四日决定根据《申诉专员条例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)条，对屋宇署展开主动调查。

调查范围

1.4 这项调查旨在探究上述「特别程序」，以及屋宇署实际执行「特别程序」的情况，以确定当中可有不足之处。

调查过程

1.5 本署除了审研屋宇署所提供的文件和档案，以及政府总部所发出的新闻公报外，亦有在调查过程中与该署举行会议，交换意见。

1.6 二〇一三年十二月十八日，本署将调查报告的初稿送交屋宇署，请其评论。经考虑其意见后，本署于二〇一四年一月十七日完成这份报告。

2

一般执法政策和程序

「僭建」的定义

2.1 僭建包括以下三类在楼宇进行的建筑工程：

- (1) 未经建筑事务监督（即屋宇署署长）事先批准的楼宇
 改建或改动工程；
- (2) 未有根据《建筑物条例》（第 123 章）（「《条例》」）所
 订的小型工程监管制度而进行的小型建筑工程；
- (3) 不涉及建筑物的结构，因此可获豁免而无须取得建筑
 事务监督事先批准，但未能符合建筑物规例所订的建
 筑标准之工程。

2.2 常见的僭建物包括：平台 / 天台搭建物、冷气机 / 冷气的承托支架，以及与分间单位（俗称「劏房」）相关的违规建筑工程等。

法定权力

2.3 屋宇署是执行《条例》的部门，获《条例》赋予权力对僭建采取执法行动。该署职员可根据《条例》第 22(1)条进入任何处所或土地，以确定任何建筑物、构筑物或土地是否构成危险或可变得危险。如有需要，该署职员可在警务人员在场下，破门进入任何处所。为施行上述条款，《条例》第 22(2)条容许屋宇署人员采取其认为需要的行动或步骤，包括弄开缺口和取走合理样本。

2.4 上述第 22(1)条所赋予的权力受第 22(1A)条所限制，即除紧急情况之外，屋宇署职员须已获处所或土地的拥有人或占用人准许进入，或已获得裁判官颁发手令¹，否则不能根据第 22(1)条进入该处所或土地。

¹ 《条例》第 22(1B)条订明，裁判官如信纳有合理理由怀疑已经或正在进行的建筑工程严重偏离批准图则，或不符合结构稳定性、公众卫生或消防安全标准，或该处所已变得或可变得危险，而获授权人员被拒或未能进入该处所，且拟申请手令的通知已送达该处所的业主或占用人，则可发出手令，授权有关人员进入甚或破门进入该处所。

2.5 若确定某处所有僭建，屋宇署署长可按《条例》第 24(1)条发出「法定命令」，规定处所的业主在指定期限前拆卸、移去或改动僭建物。业主如不履行命令，屋宇署可根据《条例》第 24(3)条指示承建商代为执行命令所要求的行动，并于其后根据《条例》第 24(4)条向业主悉数追讨相关的费用。业主亦可因不遵行命令而被刑事检控。

2.6 若有证据显示有法定责任的人士，例如认可人士、注册结构工程师等，明知但违反必须先获屋宇署批准才可动工的规定，或向该署作失实陈述，则该署会对个案展开刑事调查，并会咨询律政司，以决定是否提出检控。

执法政策

2.7 屋宇署于一九七五年制订了一套处理僭建问题的执法政策，其后于一九八八年作出修订。在该政策下，该署会优先取缔对生命财产明显构成威胁或迫切危险的、新建的、严重危害健康的、或对环境造成严重滋扰的僭建物。

2.8 二〇一一年四月，屋宇署修订了上述执法政策，扩大了须优先取缔的僭建物的涵盖范围至所有在楼宇外部，包括位于楼宇天台、平台、天井、后巷或从外墙伸出的僭建物，不论它们对公众安全构成的风险高低，或是否新建。经修订的执法政策载于附件一。

2.9 至于不属须优先取缔类别的僭建物，屋宇署会因应情况向业主发出劝谕信或「法定警告通知书」。如属后者，该署会将通知书送交土地注册处注册在物业的业权记录上（俗称「钉契」），令物业出现产权负担；待僭建情况经屋宇署核实已获纠正，通知书才会获注销。

2.10 至于新界豁免管制屋宇²（「村屋」）的僭建物，屋宇署在二〇一二年四月推行了新的执法政策。除了会按一贯执法政策优先取缔有迫切危险、正在施工或新建的僭建物外，该署会按「首轮取缔目标计划」³取缔没有迫切危险但具有潜在风险的僭建物。对于违

² 新界豁免管制屋宇，一般指位于新界及循《建筑物条例（新界适用）条例》获得豁免，因而不受《建筑物条例》中部分条文（包括须获得屋宇署批准及同意施工的条文）及其附属规例所管制的村屋。这类屋宇包括在小型屋宇政策下由新界原居民兴建的村屋。

³ 就没有迫切危险，但违例情况严重和具有较高潜在风险的现存僭建物（如：违规把村屋建至超逾三层、围封式天台僭建物覆盖天台面积超过一半等），屋宇署会将

例情况较轻，以及潜在风险较低的现存僭建物，屋宇署接受业主透过「申报计划」⁴向该署递交申请，并委聘合资格人士进行检验。如申报的僭建物符合资格，则业主只须定期进行安全检核，无须实时清拆。

执法程序

2.11 屋宇署在接获僭建的举报后，会因应个案的性质，例如是否构成迫切危险或可变得迫切危险，决定何时派员到场视察。就不同的情况，该署制订了以下进行视察的服务承诺：

具迫切危险

僭建物所在地区	进行视察的服务承诺 (由接获举报起计不多于)	
	办公时间	非办公时间
市区	1.5 小时	2 小时
新界新市镇	2 小时	2 小时
新界其它地区	3 小时	3 小时

不具迫切危险

僭建物性质	进行视察的服务承诺 (由接获举报起计不多于)
正在施工	48 小时
现存于外墙	30 日
其它	50 日

2.12 屋宇署人员会按现场情况及迹象，或根据现有证据，对所涉的建筑工程应否理解为僭建作出判断。该署人员亦会留意在所举报的僭建物邻近位置是否有其它僭建物。若发现有其它僭建物，该署人员亦须小心查证并作出汇报。

2.13 在进行调查时，屋宇署人员如怀疑但未能确定事涉处所是否有僭建物，该署的一贯做法是会先要求业主提供数据，以决定是否及如何采取进一步行动。根据该署的行动指引，若经三次视察后，仍未有发现或确定有任何须优先取缔的僭建物，亦无发现有明显危险，该署可暂不采取进一步行动；待有新的资料或证据，该署才会重新调查及采取适当的跟进行动。

之纳入「首轮取缔目标」计划，并按序逐条村以大规模清拆行动模式予以取缔。

⁴ 屋宇署于 2012 年 4 月 1 日至 12 月 31 日期间接受「申报计划」下的申报。

2.14 若确定僭建物属于须优先取缔类别（**第 2.8 段**），但没有迫切危险，该署会先向业主发出劝谕信，促请其尽快自行纠正。若业主在劝谕信指定期限前未有展开纠正行动，该署便会向其发出法定命令，着令其拆卸、移去或改动僭建物，并将命令送交土地注册处作业权记录注册。对于有迫切危险的须优先取缔僭建物，或是已列入「大规模清拆行动」⁵的僭建物，该署则会随即向业主发出法定命令，而不会事先发出劝谕信。

2.15 一般而言，屋宇署会在完成查证后 30 天内向举报人交代个案进度或结果。

2.16 在一般情况下，僭建的业主执行法定命令的时限为两个月。在命令期限届满后，屋宇署会再到场巡查，以确定命令是否已获遵办。若否，该署会向业主发出催办通知及警告信，提醒业主如继续不遵办命令，该署会考虑提出检控。在接获命令后，业主如在安排工程方面遇到困难，可向屋宇署申请延长执行命令的期限⁶；业主如不同意执行命令，则可按《条例》第 44 条向建筑物上诉审裁小组上诉。其间，屋宇署须暂缓执行命令，直至上诉有结果为止。

2.17 屋宇署处理僭建举报的一般流程载于**附件二**。

⁵ 为提高清拆僭建物的效率，屋宇署除了处理举报外，亦会主动进行一连串「大规模清拆行动」，一次过有系统地清拆一定数量目标楼宇的指定僭建物。

⁶ 屋宇署会就个别个案的情况，例如：清拆工程的规模、困难程度和程序复杂性，考虑是否批准延期。

3

「特别程序」

由来、目的及主要内容

3.1 二〇一一年年中至二〇一二年年初期间，传媒报道了一连串涉及名人的僭建事件，备受公众关注。

3.2 二〇一二年二月，在响应传媒查询某宗名人个案的调查进展时，当时的发展局局长首次透露政府已有**第 1.2 段**所述的「特别程序」，专门处理名人个案，内容节录如下：

「去年（二〇一一年）年中，大家记得有一连串高官、名人、议员牵涉僭建物的事件，所以屋宇署有既定程序，如果有举报或传媒报道的僭建物牵涉的业主属于社会上的知名人士，而传媒都高度关注，社会亦高度关注，屋宇署会按去年已经建立的程序会优先跟进。……我们亦会尽量同各位传媒配合，提供你们需要的数据，以释公众的疑虑。」

3.3 其后，发展局局长及屋宇署署长在响应立法会议员及传媒提问时多次补充：现行的「特别程序」主要体现于率先派员视察，目的是为了早日确定所涉的僭建物是否存在，以释除公众疑虑。

3.4 因应本署这次主动调查，屋宇署解释：

- (1) 「特别程序」适用于涉及政府高级官员（包括行政长官、司长、局长、问责官员、常任秘书长和部门首长），以及社会知名人士（包括行政会议成员、立法会议员和对社会有影响力人士）的个案；
- (2) 「优先跟进」是指率先派员于传媒报道 / 举报当日或最迟于三数天内到场视察及调查；
- (3) 若接获传媒的查询，该署会向传媒透露调查进度和结果；当遇到众多传媒就同一宗个案提出查询，该署会以新闻公布形式知会所有传媒。由于需要顾及当事人的私隐和感受，屋宇署在公布调查结果和进度时，只会扼要说明情况，不会详细交代全部细节。

3.5 就个别个案须否启动「特别程序」，由屋宇署署长亲自决定。

3.6 屋宇署强调，率先视察和调查（「优先跟进」）是为了尽早回答公众及传媒的查询。在完成调查后，该署会按照其一般处理僭建个案的政策及程序，采取适当的后续行动。基于依法办事、一视同仁的精神，在采取后续行动时，该署不会因业主的身份而作任何特别严厉或宽松的安排。

3.7 屋宇署确认，没有为「特别程序」制订任何文件。

执行情况

3.8 截至二〇一三年十二月，屋宇署以「特别程序」处理的僭建个案共有 46 宗（均属「不具迫切危险」的个案），当中有 29 宗已完成调查并已终止跟进。该些个案得以终结，主要是由于：

- 业主自行拆除了僭建物；
- 所涉僭建物不属于须优先取缔类别，除发出劝谕信或法定警告通知书外（**第 2.9 段**），屋宇署无须采取进一步行动；
- 所涉建筑工程属于豁免审批工程，无须事先取得建筑事务监督批准，亦无违反《条例》的规定。

3.9 至于仍在处理中的 17 宗个案，屋宇署亦已完成调查，确定有关僭建物均须优先取缔，但没有迫切危险。该些个案尚未终结，主要涉及以下情况：

非村屋个案

- 屋宇署已发出劝谕信，但业主未有展开纠正工程，个案正待屋宇署发出法定命令；
- 屋宇署已发出法定命令，但业主未有展开或尚未完成纠正工程，个案正待屋宇署采取进一步行动。

村屋个案

- 村屋业主已透过「申报计划」向屋宇署递交申报；

- 正待屋宇署透过「首轮取缔目标计划」予以取缔。

3.10 本署就「特别程序」的执行情况的分析见**第 4 章**。

4

观察所得、评论及建议

本署观察所得及评论

订立「特别程序」的过程

4.1 名人，尤其是政府高级官员及政界人士，若涉嫌僭建，很容易会触发有关他们有否违法，以及其个人操守是否出现了问题的讨论；同时，亦会引起对政府在处理他们的个案时，有否做到公平公正的关注。对于该些个案，公众期望尽快知道实情，是可以理解的。有鉴于此，屋宇署在二〇一一年年中因时制宜，开始以「特别程序」（**第 3.1 至 3.3 段**）率先跟进名人个案，以尽快解答公众的疑问。本署认为是有一定理据的。

4.2 本署亦认同，在完成视察和调查名人个案后，屋宇署在进一步采取执法行动时应按一贯政策及程序依法办事、一视同仁，不应因当事人的身份而作特别严厉或宽松的安插（**第 3.6 段**）。

4.3 然而，「特别程序」毕竟是与该署处理一般僭建个案的程序有差异的一项新措施，而且对社会上一些人士（名人）有针对性。本署认为，政府在决定采用「特别程序」后便理应尽快向公众公布已制订及实施该程序，详细阐述其内容及理据，而非延至逾半年后在被传媒查问某宗名人个案的情况时才透露已有「既定程序」处理该类个案（**第 3.2 段**）。政府在这方面的行动实在过于迟缓及被动，难怪有个别人士在期间对该署处理名人个案的手法提出质疑。

4.4 此外，屋宇署实施「特别程序」至今已逾两年，以该程序处理的个案达数十宗（**第 3.8 段**），却一直未有就该程序制订指引性的文件（**第 3.7 段**）。本署认为，如此情况殊不理想。该署就该程序较详细的解说（**第 3.4 段**），只是因应本署调查而提供，之前从未正式发放。其中「最迟于三数天内到场视察及调查」的要求（**第 3.4 (2) 段**）应如何理解，亦会因人而异。由于没有执行指引，个别职员或会对「特别程序」有不同的理解而出现在处理上的误差。

执行「特别程序」的情况

4.5 本署从 46 宗名人个案（**第 3.8 段**）中选取了 15 宗情况相对严重的个案，以查究该署执行「特别程序」的情况。

4.6 由于「特别程序」的主要亮点在于屋宇署「优先跟进」名人个案，「确定僭建物是否存在」，以「释除公众疑虑」，但会「依法办事、一视同仁」(第 3.2、3.3 及 3.6 段)，本署在审研该署执行有关程序时，亦会循上述四方面入手。

4.7 在「优先跟进」方面，本署观察到，屋宇署在绝大部分个案都做到于「特别程序」所定的「三数天内」派员视察。只有一宗是在第十天才到场视察。

4.8 就该宗个案，屋宇署的解释是：负责的职员在同一段时间内须处理大量个案。该署表示，日后若遇到类似情况，会调配人手尽快派员视察。

4.9 在「确定僭建物是否存在」方面，在绝大部分的个案中，屋宇署于首次视察时已能确定传媒报道 / 举报的僭建物是否存在。

4.10 不过，当中有一宗个案，该署在视察时未能确定传媒报道 / 举报的僭建物是否存在。该署之后曾多次要求业主所委聘的认可人士解释，但未获确实回复，以致过了数月，调查仍未有结果。

4.11 就该宗个案，屋宇署的解释是：该署职员的视察没有发现楼宇有明显或实时的危险，亦没有具体证据足以支持该署向法庭申请手令(第 2.4 段)，以采取进一步行动。虽然如此，但由于发现一项不符合批准图则(但可能属豁免审批)的工程，该署按照一贯做法，去信要求认可人士提供数据(第 2.13 段)。

4.12 本署无从确定屋宇署职员调查时的情况。若情况是如其所述，屋宇署只就职员所见向业主所委聘的认可人士要求解释，属未可厚非，且与处理一般个案的做法相符。虽然如此，「特别程序」是为尽早回答公众及传媒的查询(第 3.6 段)。屋宇署在该宗个案中事隔多月仍未能向公众 / 传媒公布调查结果，明显未能达到「特别程序」的目的。

4.13 在「释除公众疑虑」方面，除上段所述那宗个案外，屋宇署于回复传媒查询或向外公布时，都有扼要交代该署在事涉处所的视察结果(包括在视察时所发现的僭建物)、有关僭建物是否属于须优先取缔的类别，以及该署拟采取的跟进行动(第 3.4(3)段)。

4.14 在「依法办事、一视同仁」方面，在本署审研的 15 宗名人个案中，屋宇署均有按照相关法例执法；但在当中 9 宗个案，本署有以下观察所得：

- (1) 在 2 宗个案中，该署在确定僭建物逾半年后仍没有发信劝谕业主尽快展开纠正工程。
- (2) 在 6 宗个案中，业主未有在劝谕信指定期限前展开纠正工程，但该署在劝谕信期限届满逾一年后仍没有发出法定命令。
- (3) 在 2 宗个案中，该署于法定命令期限届满逾半年甚至一年后始向没有遵办命令的业主发出警告信。
- (4) 在 1 宗个案中，该署于发出警告信约 8 个月后始向仍未遵办命令的业主提出检控。

4.15 屋宇署解释，上述 9 宗个案不是涉及「大规模清拆行动」，就是属于「需要按序进行执法工作」⁷的僭建物类别，因此需要较长时间处理。

4.16 本署明白，无论是名人个案与否，处理每宗个案所需的时间会由于不同因素而有差异。屋宇署亦已多次向公众明言，本港须优先取缔的僭建物之数量实已超乎该署可快速处理所能。然而，由于屋宇署对名人个案采取较优先的视察及扼要交代，公众自然特别关注该署后续的跟进行动，该署于上述 9 宗个案的执法效率，实难以符合公众期望。

4.17 在二〇一一年至二〇一三年期间，本署处理了超过 100 宗有关屋宇署处理僭建问题的投诉，约有三成个案被本署发现该署有缺失或不足之处，而最常见的缺失或不足之处就是延误执法。由此可见，该署处理僭建个案需时过久的情况相当普遍。

4.18 虽然并没有证据显示屋宇署有对名人个案处理得宽松，但该署在处理任何僭建个案（无论是否涉及名人）都时有延误。本署认为，该署实须认真检讨原因，设法根治问题；否则，不单只该署的威信会受损，更甚是公众安全亦可能因而会受到威胁。

本署的建议

4.19 申诉专员对屋宇署有以下建议：

⁷「需要按序进行执法工作的须优先取缔的僭建物类别」包括位于楼宇天台、平台、天井及后巷的僭建物。由于在二〇一一年四月修订执法政策之前（**第 2.8 段**），该类僭建物并不属须优先取缔的类别，屋宇署预计在新政策生效初期会涌现大量有关该类僭建物的举报，加上除了被举报的僭建物，在同一幢大厦的同类僭建物亦将会一并被取缔，该类僭建物的数量可能会超出该署发出法定命令的能力，因此，该署必须将该类僭建物排列先后次序，再按序发出法定命令。

- (1) 汲取经验，日后在推行对公众有影响的新措施时，须尽快公布内容及因由（**第 4.3 段**）；
- (2) 为「特别程序」制订文件，列明「特别程序」的目的、理据及相关指引，以便职员遵从（**第 4.4 段**）；
- (3) 认真检讨导致不时延误处理僭建个案的原因，设法根治问题（**第 4.17 段**）。

鸣谢

4.20 申诉专员感谢屋宇署全力配合本署的调查。

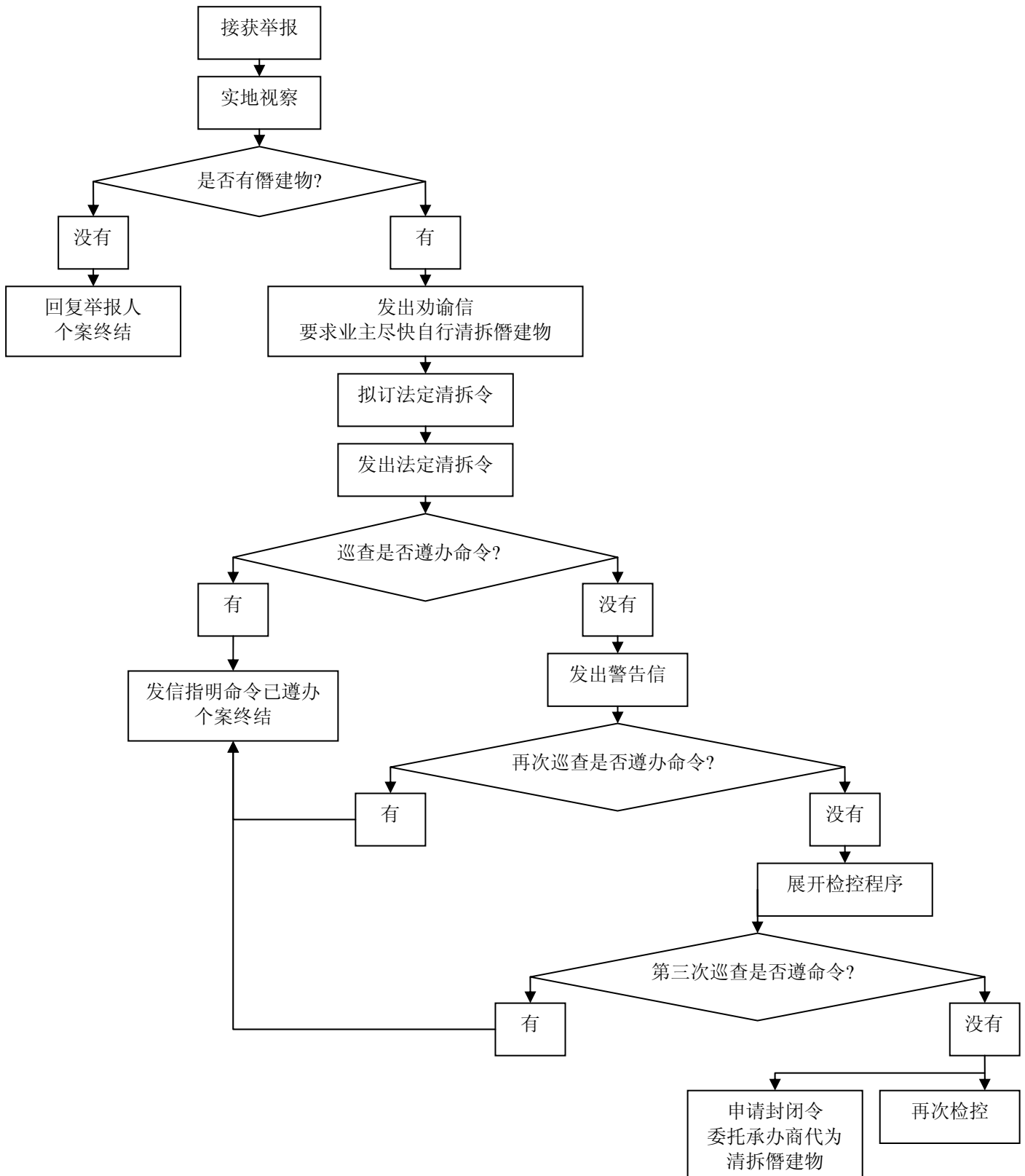
申诉专员公署
档案：**OMB/DI/316**
二〇一四年一月

根据二〇一一年四月修订的执法政策，屋宇署会优先取缔以下类别的僭建物：

- (1) 对生命财产明显构成威胁或迫切危险的僭建物（例如阻塞逃生途径或分间单位而引致楼宇结构受损）；
- (2) 严重造成健康或环境滋扰的僭建物（例如接驳欠妥的排水系统）；
- (3) 新建的僭建物（不包括根据《建筑物条例》获法定豁免的建筑工程），不论主体楼宇的落成日期；
- (4) 在楼宇外部的僭建物，包括天台、平台、天井、后巷或从外墙伸出的僭建物（不包括「家居小型工程检核计划」或招牌监管制度所涵盖的延伸物，以及其它小型适意设施）；
- (5) 大型的独立僭建物；
- (6) 大规模行动目标所涵盖的特定类型僭建物，又或所涵盖的个别或一组楼宇内的僭建物；
- (7) 在获建筑事务监督批准豁免计入楼面面积的楼宇部分的环保及适意设施（例如露台、空中花园及平台花园）内的违例改建或其它违例建筑工程。

处理僭建举报的一般流程图

附录二



主动调查报告摘要

运输署 对专营巴士行车班次的监察机制

申诉专员公署不时接获市民投诉，指运输署没有妥善监管专营巴士公司的运作，以致某些巴士路线经常有班次延误或脱班的情况出现。

2. 虽然该署有机制监管专营巴士公司的运作，亦有既定程序处理市民的投诉，但巴士行车班次延误或脱班问题持续，不少市民对该署就他们的投诉的响应，仍感到不满。这显示运输署的监察机制似乎并不完全奏效，而该署在响应市民在这方面的投诉上，似乎亦有改善空间。

3. 为此，申诉专员在二〇一二年十月十八日宣布展开主动调查，审研运输署对专营巴士行车班次的监察机制，以及处理投诉的程序，以寻找可改善之处。

监管专营巴士公司营运的法例及规定

4. 根据《公共巴士服务条例》（第 230 章），专营巴士公司在专营期内，须维持达至运输署满意程度的适当而有效率的公共巴士服务，就其巴士营运数据备存妥当记录，并按时向该署提供有关记录。

5. 运输署现时共发出六个专营权给下列五间专营巴士公司：

- 九龙巴士有限公司（「九巴」）；
- 城巴有限公司（港岛及过海路线专营权）（「城巴一」）；
- 城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（「城巴二」）；
- 新世界第一巴士服务有限公司（「新巴」）；
- 龙运巴士有限公司（「龙运」）；以及
- 新大屿山巴士有限公司（「大巴」）。

五间专营巴士公司现时在全港经营不同的巴士路线，平均每年载客约 14 亿人次。

法定罚则

6. 根据《公共巴士服务条例》，如专营巴士公司没有遵从其专营权条款或条例规定，而又未有合理解释及跟进，行政长官会同行政会议可向该巴士公司施以罚款，金额由首次不超过 10,000 元至其后最高的 50,000 元不等。另外，条例亦订明，如专营巴士公司没有提出良好因由而未能维持适当而有效率的公共巴士服务，则行政长官会同行政会议可撤销该巴士公司经营某路线的权利或撤销全部专营权。

对巴士行车班次的监察

7. 现时运输署透过下列途径监察专营巴士公司的行车班次情况：

- 规定巴士公司须就其内部监控系统进行「系统审核」；
- 审视巴士公司呈交的营运记录；
- 进行不同类型的调查和实地视察；
- 要求巴士公司在每年的「远期计划」中列出其预期来年的服务指标；以及
- 要求巴士公司进行乘客满意程度调查及提交报告。

8. 巴士公司现时备存以下数据的记录，经核实后于七天后呈交运输署：

- 各条路线每班巴士从总站开出的时间；
- 各条路线巴士每日行走的班次数目及公里总数；
- 各条路线巴士每日因受各因素影响而欠缺的班次数目；以及
- 每日当值车长人数和每月后备车长人数等。

9. 运输署在处理对巴士公司的投诉或有需要就巴士公司的整体服务作评估时，会参考上述数据，亦会定期对这些资料作分析，用作对巴士班次的恒常监察之用。

就运输署监察工作的整体观察

10. 运输署有足够渠道收集有关巴士行车班次的营运数据，而收集的数据亦相当大量详尽。然而，该署未有充分利用这些数据，对一些市民关注的问题（例如：巴士班次延误、特别班次的调度

等)，进行深入研究。此外，在核实巴士公司的营运资料方面亦略有不足。该署主要透过抽查及在处理投诉时进行调查，以及依赖合资格审计师或认证机构进行的「系统审核」。本署认为，该署应加强核实巴士公司提供的营运数据。

脱班及延误问题

脱班的定义

11. 每一条巴士路线均有一份「服务详情表」，订明巴士公司须提供的服务水平，包括服务时间和在不同时段的班次等。根据现时运输署的定义，巴士脱班是指个别巴士路线每日实际行走的班次数目少于该路线的「服务详情表」内订明的班次数目。

12. 当巴士公司遇上突发事故或因应节日及特殊情况而实施临时交通安排时，会因应实际情况需要而调整班次、或安排临时特别班次直接前往中途站接载乘客，以加快疏导中途站的乘客。这些班次会被视为一个实际行走的班次，即不算脱班。

脱班情况

13. 各专营巴士公司在二〇〇八年至二〇一二年期间的脱班率如下：

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%
龙运	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，巴士公司进行的乘客满意度调查显示，乘客对巴士班次稳定性的满意程度出现下降的情况：

满意程度	2010年	2011年	2012年
满意 / 非常满意	55%	55%	52%
不满意 / 非常不满意	20%	26%	27%
无意见	25%	19%	21%

15. 运输署在过去三年透过不同渠道收到有关专营巴士服务班次失准、脱班或延误的投诉数字¹有明显上升趋势：

部门或机构	2010 年	2011 年	2012 年
交通投诉组	1,100	1,468	3,508
1823 电话中心	875	1,612	3,485
总数 (宗)	1,975	3,080	6,993

16. 运输署认为，由于脱班率自二〇一二年年中开始已有下降的情况（见上文第 13 段），但同年乘客投诉巴士班次的数字则上升，该署估计个中的原因可能是市民对专营巴士公司的责任认识加深；传媒广泛报道巴士服务脱班后提高市民对巴士服务的关注；以及个人通讯器材日渐普及，市民更容易透过不同渠道作出投诉。

脱班问题的跟进工作

17. 在二〇一一年及二〇一二年，运输署分别留意到有 549 次及 719 次所调查的路线出现脱班，并作出以下跟进：

跟进项目	2011 年 (次)	2012 年 (次)
向巴士公司发出提示信或电邮	2,701	5,733
与巴士公司透过电话或会议讨论	200	38
修订巴士路线的「服务详情表」	194	287
向巴士公司发出警告信	6	2

上述数字显示，在该两个年度运输署大幅增加了对巴士公司就脱班情况发出的提示，这相信与投诉数字也大幅增加有关（见上文第 15 段）。

18. 政府在过去二十年只曾一次引用对于巴士公司违规的法定罚则（见上文第 6 段）²。此外，罚款的金额亦不具阻吓性；而撤销个别路线或全部专营权的罚则，于大多数情况下无助于改善服务。况且，该署拟对巴士公司作出法定惩罚，必须首先得到行政长官会同行政会议的批准，程序需时。对于巴士脱班的问题，该署实际只是倚赖发出提示信或警告信，但其效力令人生疑。因

¹ 由于市民可能会就同一个案透过不同渠道投诉，运输署接获的投诉数字未有扣除重复计算的个案。

² 九〇年代中，政府曾引用《公共巴士服务条例》对一间专营巴士公司罚款 8,000 元。其后，因该巴士公司的整体服务表现欠理想，政府不再延续其专营权。

此，该署应考虑检讨现行的惩罚机制是否適切，是否需要增加措施，如对外公布每次发出警告信的详情等。

班次延误

19. 运输署没有就巴士班次延误的情况及原因进行统计和分析。运输署认为，巴士行车延误并不一定会构成脱班。出现延误虽非理想，但若巴士公司在个别车辆未能按照原有时间开出时，能尽力采取补救措施，如尽快安排开出下一个班次，以避免脱班情况出现，则基本上可以接受。

20. 鉴于运输署未能提供相关行车延误统计数字，本署曾两次派员进行实地观察，以了解巴士行车延误的情况。结果显示，延误的班次约占 26%，延误时间由 1 至 20 分钟不等，大部分（约 84%）延误时间少于 5 分钟。另外，就涉及较多投诉的三条巴士路线，本署亦审研了运输署提供的在二〇一三年一月至六月期间的每个星期一的相关营运资料。本署留意到，由总站开出的实际时间比预定开出时间有延误的班次约占 20%。延误时间由 1 至 30 分钟不等。当中延误 1 至 5 分钟的最多，约占 81%。本署的观察规模非常有限，运输署应就巴士班次延误问题进行深入探讨及相关的数据分析；如有需要，应要求巴士公司在其日常提交的营运数据中加入相关数据，从而对「巴士脱班」和「班次延误」问题，作出更有效的监察和规管。

21. 本署对运输署关于巴士行车延误的看法甚有保留。本署认为，巴士行车延误包括下列四种情况：

- (1) 在相关时段出现脱班，而以整天计算，班次数目未能符合规定，当天仍属有巴士脱班；
- (2) 在相关时段有巴士脱班，但在其它时段班次数目较规定多，故以整天计算并无脱班；
- (3) 因应特殊情况的安排，有关班次不停该站；以及
- (4) 巴士到站的时间有延误，延误的程度近乎两班车的相隔时间。

22. 就运输署而言，只有第一种情况属脱班。但从乘客的角度来看，第(1)至第(4)种情况均属脱班；若把第(2)至第(4)种情形亦

计算为脱班，脱班率必定更为严重。由此可见，该署对巴士脱班的定义和班次延误的看法，与市民的感受有很大落差。事实上，二〇一二年乘客投诉巴士班次的数字在运输署计算的脱班率得到改善的情况下上升（见上文第 16 段），与该署对巴士脱班的定义和市民的感受有很大落差，亦可能有关。

23. 本署认为，严重的班次延误和特殊班次安排，对乘客而言均与脱班无异。因此，该署应从速检讨脱班的定义，考虑把一天分为不同时段，分别计算巴士脱班的情况。

巴士脱班或行车延误的原因

24. 运输署表示，导致巴士脱班或行车延误的原因包括：

- 车长人手不足；车辆不足 / 车辆机械故障（即坏车）；
- 交通挤塞 / 交通意外；以及
- 「其它原因」：恶劣天气、台风、因游行或大型活动而封路或改道、车辆被抽调进行突击检查、在车程中有乘客问题需要处理等等。

25. 另外，部分巴士公司管理层人员和车长表示，私家车数目增长过多及车辆违例停泊严重而引致道路阻塞，会令巴士脱班或行车延误的情况恶化。

交通挤塞

行车速度

26. 交通挤塞的情况，可反映于车辆行驶的速度。二〇〇八年至二〇一二年所有车辆在主要道路的行车速度的数据显示，二〇一二年各区的平均车速比二〇〇八年的平均车速慢。可是，这未必能反映巴士实际面对的路面行车速度，因为一方面巴士须遵守既定路线，而其它车辆可选择避免行经挤塞的道路，故巴士可能较受道路挤塞影响；但另一方面巴士亦可能因受惠于巴士专线等交通措施而免受某些挤塞的道路影响。本署留意到有报章报道，一间巴士公司表示，比较二〇一二年与二〇〇七年，其辖下的巴士平均行车速度整体放缓了 17%，明显地减慢。对此，运输署应联络有关巴士公司，要求提供相关数据。若证实情况属实，应与巴士公司检讨，需否修改个别路线的行车时间、行经路段或进行路线重组。若数据不实，该署便应向公众澄清，以正视听。

交通挤塞与巴士脱班

27. 尽管近年整体巴士行车速度是否有减慢尚待证实，因交通挤塞而导致巴士脱班的问题确有恶化迹象。各巴士公司在过去五年因交通挤塞而引致的脱班率如下：

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%
龙运	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大巴	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

数字显示，三间主要的巴士公司因交通挤塞而引致的脱班率有上升趋势。

导致交通挤塞的原因

私家车数目增长

28. 运输署一直有留意车辆数目增长导致交通挤塞的情况。政府在二〇一一年提高汽车首次登记税，以遏止车辆的增长。

29. 二〇〇八年及二〇一二年的车辆领牌总数分别为 575,106 辆及 653,010 辆，增长数目为 77,904 辆（约 13.5%），当中私家车的增长数目为 71,556 辆，约占整体车辆增长数目的 91.9%，而专营巴士的数目则为负增长。

30. 过去五年，香港汽车的总数量增长虽然并不算多，但整体行车道路的总长度亦无显著增长：在二〇〇八年及二〇一二年，公共行车道路的总长度分别为约 2,040 公里及约 2,090 公里。

31. 运输署认为，由于交通运输设施均有其容量限制，实际在道路上车流的增长幅度，不会与车辆数量增长的比率相同。纵使车辆总数量有所增加，驾车出行的数量会因为预期可能产生的延误而相应减少。因此，整体车辆数目增加不一定造成交通挤塞，道路网络与车辆数量的增长幅度亦不成正比。本署认为，该署应密切监察车辆数目的增长会否造成交通挤塞，以致影响巴士的行车速度。

车辆违例停泊

32. 一般而言，车辆违例停泊亦是导致道路挤塞的一个原因。就有关违例泊车妨碍巴士行驶的投诉，运输署会要求警方到有关路段采取执法行动。就个别路段违例泊车问题而影响巴士的运作，该署会实施交通管理计划或修改行车路线，亦会调整行车时间表以反映个别巴士路线实际的行车时间。

33. 就违例泊车妨碍巴士行驶的问题，该署于二〇一一年及二〇一二年合共在 17 个受违例泊车影响巴士行驶的地点，作出改善，包括要求警方执法及在合适地点实施可行交通管理措施。另外，巴士公司亦有就个别地点直接要求警方加强执法。该署认为，实施交通管理措施时，需要警方大力配合执法，方能奏效。

34. 由于大部分的巴士路线行经主要干道，而主要干道一般都已划为限制区，禁止车辆上落客及停车。因此，运输署不认同违例泊车严重是导致巴士脱班的原因。对此，本署曾派员到多个地点进行实地视察，发现一些地区在划为限制区的时段，不时有车辆违例停泊的情况出现，违例停泊情况偶尔更严重阻碍巴士靠站或行驶。本署认为，违例泊车的情况在制定「服务详情表」后会有所改变，该署应联同巴士公司及有关部门不时重新检视车辆违例停泊的情况及对巴士行车的影响，从而制订相应改善措施。

实行的改善措施

35. 为稳定巴士班次，运输署会与巴士公司共同研究改善方案，包括修改行车时间及重组巴士路线。

修改行车时间

36. 路面情况会由于社会经济发展及交通基建而有所改变，令巴士未能在原先订定的行车时间内完成车程，造成脱班或行车延误。因此，巴士公司在需要时会向运输署提出申请，修改行车时间，以反映实况。该署亦会因应日常监察巴士公司的观察，在需要时主动要求巴士公司作修改。

巴士路线重组

37. 为优化巴士路线的网络及纾缓交通挤塞情况，该署每年均会与各巴士公司检讨其巴士路线网络，选择合适的路线进行路线重组计划。在实行重组前，该署须咨询受影响地区的区议会，过

程所需时间因应每个方案的复杂性、接获的反对意见的多寡，以及是否跨地区而有所不同。

38. 据二〇一〇年六月至二〇一三年五月的数据，该署提交区议会的路线重组计划方案众多，但最终通过实施的方案不足 60%，成功率并不理想。本署明白，巴士重组安排（尤其是涉及减少服务的建议）难免会对现有的乘客造成不便。另一方面，大量巴士在路面行走，不但会造成交通挤塞，增加空气污染，如有关路线的载客率偏低，更有可能增加巴士公司的成本和加价压力。因此，运输署必须在不同持份者的利益之间作出平衡。事实上，巴士重组计划的顺利执行，有赖各方的包容、合作及支持。因此，本署认为，该署应加强宣传以推动巴士路线重组计划，让市民明白有关计划的重要性及好处。

交通挤塞问题总结

39. 本署理解，交通挤塞并非是巴士公司可控制的因素，但鉴于它是造成巴士脱班 / 班次延误的主因之一，要解决此问题，运输署实是责无旁贷。因此，该署必须密切监察车辆数目的增长对巴士运作的影响，以及加强对巴士脱班和班次延误的监控，以及就巴士路线重组计划加强宣传工作。

车长人手不足

40. 车长人手不足是另一个导致巴士脱班的主要原因。过去五年，巴士公司因车长人手不足而引致的脱班率如下：

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%
龙运	0.1%	0.0%	0.3%	1.6%	2.1%
大巴	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

41. 因车长人手不足而导致巴士脱班的问题，在二〇一〇年及二〇一一年特别严重，尤以一间主要的巴士公司（九巴）为甚，而另一间巴士公司（龙运）则于二〇一一年及二〇一二年明显转趋严重。

42. 各巴士公司均设有了一定数目的后备车长，以备当有车长临

时缺勤或放假时补上。然而，若车长流失率上升，巴士公司又未能及时招聘足够新车长，仍会出现脱班情况。鉴于新聘车长培训需时，兼且并非每一个后备车长都熟悉行走某一条巴士路线，故即使有后备车长亦可能无法成功配对行走需要车长的路线。据运输署及巴士公司管理层人员反映，近年车长人手不足的原因，主要是劳工市场情况转变，导致巴士车长一职相对缺乏吸引力，以及现职车长的流失率上升。运输署曾就此与相关巴士公司管理层举行会议商讨，巴士公司亦已在二〇一一年及二〇一二年实行多项改善措施，情况此后已有改善。

43. 不过，车长人手不足的问题并未完全解决，有三间巴士公司的情况更有上升之势，当局对此不能掉以轻心。以九巴而言，因车长人手不足引致巴士脱班的情况需要两年时间才能改善，情况绝不理想。鉴于聘请足够车长属巴士公司的责任，亦是巴士公司可控制的范围，当运输署察觉到巴士公司开始出现车长人手紧绌的迹象时，便应尽快跟进，督促相关的巴士公司从速解决问题。

车辆不足及车辆机械故障

44. 车辆不足及车辆机械故障引致巴士脱班占一定的比率，而两者亦属巴士公司可控制的范围。本署认为，运输署应向巴士公司了解车辆不足及车辆机械故障的主要原因，并探讨适当改善措施。

「其它原因」

45. 引致脱班的「其它原因」（见上文第 24 段）所占的比率并不低。本署认为，运输署应仔细分析目前笼统归类为「其它原因」中的细项，并在有需要时找出相应解决脱班问题的方法。

「鬼巴」问题

46. 二〇一二年中有报章报道，发现有一间专营巴士公司为求短时间「造靚条数」，而安排巴士在接近总站附近的中途站开出，直接驶回总站，便当作一个完整的班次。有关报道把这些班次称为「鬼巴」。

47. 就此问题，运输署随即进行一连串的跟进工作，并就该巴

士公司的部分路线进行调查。经调查后，运输署表示，至今没有确凿的证据证明巴士公司曾涉及安排所谓「鬼巴」在路线上行驶。

48. 本署认为，有关「鬼巴」的说法是一个相当严重的指控，该署应密切留意有关报道，跟进调查，并在适当时向公众交代情况。

处理巴士服务投诉

49. 就巴士班次失准、脱班或延误的投诉，运输署会要求有关巴士公司响应及提交相关营运资料作审阅。与此同时，该署一般会向巴士公司发提示信，要求后者留意改善。该署亦会因应情况安排路线调查。

50. 若发现巴士公司未有按「服务详情表」规定提供服务，而脱班或班次失准的原因是巴士公司不能控制的（如交通挤塞、交通意外等），该署在需要时会与巴士公司共同研究改善措施。

51. 若导致脱班或班次失准的原因属巴士公司可控制的范围（如车长人手不足、车辆不足及车辆机械故障），而巴士公司没有合理解释或适时作出改善，该署会再向巴士公司发出提示信，要求实时采取改善措施。如情况持续，该署会发出警告信。

52. 至于何时发警告信，该署没有硬性规定，要视乎个案的持续性及其严重程度而定。

53. 该署在接获书面投诉的5个工作日内必须发信认收，并须在10个工作日内回复投诉人。若个案复杂，该署会先作初步回复，并在21个工作日内详覆。对于非常繁复的投诉个案，该署或需更长的时间处理，但会适时向投诉人交代原因。

个案研究

54. 本署综合公众人士提供的意见及投诉的资料，归纳市民对运输署处理投诉之不满如下：

- 只作转介者，没有自己作出调查；
- 该署如何查证巴士公司响应的数据属实，令人质疑；
- 回复投诉时间过长；以及
- 未能解决脱班或班次延误的问题。

55. 本署拣选了多宗个案作详细研究，以下撮要列出本署对其中三宗个案的观察所得。

个案	本署观察所得
个案一	<ul style="list-style-type: none"> ● 运输署确曾核对巴士公司先前提交的营运数据记录，并进行路线调查；该署回复时间大致符合内部指引规定。 ● 然而，投诉人在一年多期间不断提出类同投诉，但该署却以处理单一投诉的手法，每次回复只按该次投诉内容作出一式一样的响应：解释该次班次失准原因、告知调查结果、承诺继续监察，但欠缺具体改善措施，或是可见的改善成效。此外，该署的回复亦多是不断重复先前的回复内容，实难怪投诉人不满而不断投诉。
个案二	<ul style="list-style-type: none"> ● 在该署的初步调查阶段，巴士公司已承认是因为车长缺勤及交通意外，以致巴士班次失准，因此，就个别投诉的起因而言，该署不需要作更深入调查。该署并非只求解释个别事件，亦有进行路线调查及审视事涉巴士路线的脱班率，以监察较整体的脱班问题，值得赞许。 ● 不过，该署未有就巴士公司多次因车长缺勤而采取进一步具体跟进行动，则有欠完善。
个案三	<ul style="list-style-type: none"> ● 该署并非只作转介，亦有核对巴士公司先前提交的营运数据记录，并在有需要时作路线调查，更在投诉人提出质疑时，以不同方法查证巴士公司的解释是否属实，处理认真，亦在个别问题上响应了投诉人的的质疑。 ● 由于该署未能有效解决投诉人关注的巴士脱班及延误问题，而部门的回复亦未能向投诉人清楚解释该署有什么中、长期的措施改善情况，投诉人对该署响应仍然不满。 ● 虽然该署未能每次均按内部服务承诺回复投诉人，但由于有些投诉较繁复，该署需多

个案	本署观察所得
	次要求巴士公司解释或索取进一步资料，故回复需时，实可理解。然而，该署职员应按内部指引的规定，适时向投诉人发简覆交代原因。

对运输署处理投诉的总体观察

调查及查证

56. 在有限的资源下，该署职员难以就每宗投诉对巴士公司提供的资料反复查证或安排路线调查。然而，若过往已有大量对某路线的投诉，或投诉人多次投诉，则该署应考虑对巴士公司提供的数据的真实性作反复求证，并在回复投诉人时全面向投诉人交代详情，以释除其疑虑。

57. 现时该署并无指引，帮助职员判断在甚么情况下需要进行查证或安排实地调查等工作。

回复时间

58. 就处理较复杂的个案，该署需多次要求巴士公司解释或索取进一步数据，故回复投诉人需时，可以理解，惟须适时向投诉人发简覆交代。

如何回应投诉

59. 在该署处理的大多数投诉中，其实职员已作出适当调查，亦已尽力回答市民，但市民仍然不满，归根结柢，是因为班次延误问题未获真正解决。

60. 运输署在回答市民对巴士脱班的投诉时，并无提及相关巴士路线的整体脱班情况，就班次延误问题是否严重，亦基于缺乏数据而无法掌握班次延误问题。在响应大多数有关投诉时，该署只能给予概括的回复，令投诉人怀疑该署有否认真跟进投诉。本署认为，该署在回复投诉人时，应尽量提供足够具体数据和数据，交代跟进详情，以释除其疑虑。

整体评论及建议

61. 此项主动调查的结果显示，该署监察巴士行车班次的机

制，有三大不足之处：

- 该署记录的脱班率与市民心目中的脱班率有很大差异；
- 未有充分利用巴士公司提供的营运数据，就一些市民关注的问题作深入分析，以加强对巴士服务的监督；以及
- 对巴士公司的惩罚机制并不適切。

62. 此外，该署在处理及回复关于巴士脱班或延误的投诉方面，虽然职员大都有认真处理，但往往因未能给予投诉人确切的回应而被人诟病。

63. 申诉专员向运输署提出了 14 项建议，主要的建议包括：

- (1) 检讨现行的惩罚机制（上文第 **18** 段）。
- (2) 就巴士班次延误问题进行探讨及相关的数据分析；如有需要，应要求巴士公司在其日常提交的营运数据中加入相关数据（上文第 **20** 段）。
- (3) 从速检讨脱班的定义，考虑按不同时段分别计算巴士脱班的情况（上文第 **23** 段）。
- (4) 密切监察车辆数目的增长会否造成交通挤塞及影响巴士的行车速度（上文第 **31** 段）。
- (5) 加强宣传以推动巴士路线重组计划，让市民明白有关计划的重要性及好处（上文第 **38** 段）。
- (6) 继续监察巴士公司车长人手不足的情况，当察觉到巴士公司开始出现车长人手紧绌的迹象，即尽快跟进，督促相关的巴士公司从速解决问题（上文第 **43** 段）。
- (7) 考虑制订内部指引，帮助职员判断在甚么情况下需要进行查证或安排实地调查等工作（上文第 **57** 段）。
- (8) 在回复投诉人时，应尽量提供足够具体数据和数据，交代跟进详情，以释除其疑虑（上文第 **60** 段）。

申诉专员公署
二〇一四年一月