

香港申訴專員公署
二零一零／一一報告年度第三期
〔二零一零年十二月二十一日〕

有關掉亂水錶的投訴的調查報告

兩宗個案的投訴人發現水費偏高，遂向水務署投訴及要求跟進。該署經調查後發現兩個投訴人單位的水錶與另一單位的水錶對調。

調查顯示，在第一宗個案，水務署當年在收到某屋苑發展商提交的水錶安裝記錄後，沒有派員到場核實，而第二宗個案，則是水務署聘請的承辦商替某大廈更換水錶後提交水錶安裝記錄，但水務署沒有核實承辦商提交的水錶資料是否正確無誤。雖然發展商或承辦商代水務署安裝／更換水錶及記錄水錶編號，但該署有責任核實及確保有關資料正確，不應將責任轉嫁他人。



本署已向水務署提出一系列建議，包括：就處理掉亂水錶個案訂定完成時限、檢討安裝及更換水錶的核實工作，加強監管承辦商，以及派員到事涉屋苑／大廈覆核各單位的水錶編號等。

調查報告撮要載於**附件 A**。

有關醫院管理局非緊急救護車 載送服務的管理的主動調查

申訴專員已就醫院管理局（「醫管局」）非緊急救護車載送服務（「載送服務」）的管理，完成主動調查。



本署的調查發現，醫管局應就使用載送服務的門診病人的等候時間訂立服務標準，盡量安排救護車準時抵達，以及提高為住院病人安排載送服務的確定性。這次調查亦發現該局未能滿足所有對載送服務的需求。

本署向醫管局提出八項建議，促請該局藉此改善有關服務，以及研究如何應付未能滿足的需求。

調查報告摘要載於**附件 B**。

有關運輸署如何改善 公共小巴的營運安全的主動調查報告

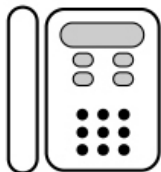


道路安全關乎市民的生命。為此，運輸署確是責無旁貸，必須積極提高公共交通服務的安全水平。然而，本署的主動調查發現，在二零零九年六月之前，該署未有謹慎盡責，以改善公共小巴的營運安全問題。

本署向運輸署提出六項建議，藉此加強公共小巴的營運安全，以及改善整體道路安全措施的規劃和監察。

調查報告摘要載於**附件 C**。

查詢



如有查詢，請與高級行政主任（外務）陳錫霞女士聯絡（電話：2629 0565；電郵：kathleenchan@omb.gov.hk）。

香港申訴專員公署
二零一零年十二月二十一日

二零一零／一一年度第三期

有關掉亂水錶的投訴 調查報告撮要

引言

以下兩宗投訴個案均涉及水務署延誤處理掉亂水錶問題。

投訴內容

個案一

2. 投訴人於二零零九年一月接獲其位於某屋苑的物業單位的水費單，要求她清繳水費 900 元。由於該單位已空置近半年，投訴人懷疑水費單出錯，故自行檢查單位的水錶，竟發現該水錶與水費單上列出的水錶編號不符，而實際水錶度數比水費單列出的少 936 度。投訴人隨即致電水務署熱線要求跟進，該署承諾派員到單位核實水錶，並凍結應繳款項。

3. 三月，水務署派員視察及檢查水錶，證實事涉單位水錶與下層另一單位（「甲單位」）的水錶互相對調。三月至四月間，投訴人曾致電水務署查詢進度。四月底，該署才去信投訴人，確認掉亂水錶，表示該署已更正有關記錄，而投訴人在有關的用水期無須繳付任何水費，該署並已通知甲單位的註冊用戶繳付經調整的水費。

4. 五月及九月，水務署收到投訴人的信件。投訴人指該署延誤處理其個案，及沒有清楚解釋如何處理長期抄錯水錶引致的多收水費問題，和抄錯水錶的責任誰屬。雖然該署已分別於六月及十一月書面回覆，交代跟進工作和就處理該宗個案需時較長致歉，但投訴人認為，水務署沒有回應她的疑問，遂向本署投訴。

個案二

5. 二零零九年，投訴人鑑於其居住單位的人數由四人減至兩人，但水費並無明顯變動，遂於九月中向水務署提出水費爭議。該署職員於十月初進行實地視察後，口頭告知投訴人水錶被錯誤配置。然而，

投訴人其後一直未有收到書面回覆。三個月後，該署才回覆投訴人，確認水錶被錯誤配置，並表示在二零零八年十二月至二零零九年十二月期間，該署共向投訴人多徵收近一倍的水費。投訴人不滿水務署延誤處理掉亂水錶及多收水費，遂向本署投訴。

本署調查所得

個案一

6. 水務署無法解釋水錶錯誤配置的原因及交代責任誰屬，只表示水錶錯誤配置可能是抄錄水錶編號或上載水錶資料到電腦系統時出錯所致，但投訴人不接納。本署曾經查閱事涉屋苑落成後的水錶安裝記錄，發現發展商曾於一九九六年初向水務署呈交一份水錶安裝記錄，其後於同年十二月再向該署呈交一份經修訂的水錶安裝記錄，當中顯示屋苑各單位的稱謂已修改，而水錶編排亦有所更改。在首份安裝記錄中，投訴人單位的水錶編號與其後證實屬其單位的水錶編號相同，但在其後的修訂版中，投訴人單位的水錶編號已更改，而甲單位的水錶新編號恰巧是投訴人單位水錶原本的編號。本署亦發現，事涉屋苑裏有其他單位的水錶編號，在經修訂後亦與原本的安裝記錄不同。

7. 本署相信，水務署當年在收到修訂版安裝記錄後沒有派員到場核實，便把資料上載至其電腦系統，否則，職員應可察覺到事涉兩個單位的實際水錶編號與安裝記錄不符。

8. 另一方面，水務署於一月七日收到投訴人提出的水費爭議後，確已在兩星期內要求客戶服務組派員實地視察，但由於該組工作繁忙，到三月初才能派員前往視察，最終延至四月底才回覆投訴人。該署前後花了三個多月才完成調查，且無法解釋為何水錶會掉亂或誰人應為事件負責。本署認為，該署延誤處理個案，不單令投訴人焦慮不安，更對須調整水費的甲單位用戶不公平。

個案二

9. 水務署委聘承辦商於二零零九年二月中在投訴人居住的大廈進行例行更換舊水錶工程，該署推斷投訴人單位與下層單位的水錶自

更換水錶工程起出錯。該署稱，承辦商在更換水錶後，填寫各單位的新水錶編號時，把投訴人單位的水錶編號與下層單位的水錶編號互相對調。由於該署職員是按承辦商提供的水錶安裝記錄更新該署系統內的用戶水錶資料，並沒有逐一核實承辦商提交的資料是否正確無誤，因而導致該署的水錶記錄錯誤。鑑於水錶錯誤配置是在二零零九年二月十六日後發生，該署遂調整事涉兩戶於二零零八年十二月十六日至二零零九年十二月十五日的應繳水費。經調整後，投訴人的應繳款項由原先的一千多元減至五百多元。

10. 此外，投訴人在二零零九年九月提出水費爭議。水務署職員於十月初視察後，發現投訴人的水錶與下層單位的水錶錯誤配置。該署雖然已即時致函下層單位的註冊用戶以便安排視察，但沒有接到回覆，該署也沒有積極跟進。結果，該署拖延了三個月至本年一月才再到下層單位視察，確定兩個單位的水錶互相掉亂。對投訴人而言，在明知水錶被掉亂的情況下，仍要苦候數月才有結果，確實構成困擾和不公，另一方面，事件無可避免對下層單位的用戶構成不便和不公。

11. 本署亦發現，承辦商在水錶更換後六個月，水務署仍未輸入資料及更新電腦系統中的記錄，以致在該段期間未能抄錶和以實際用水量計算事涉大廈各用戶的水費，須以評估方式計算，令水錶錯誤配置引致的用水量爭議更難釐清，情況實在不理想。

結論

12. 本署認為，水務署無論是委託發展商安裝水錶或委聘承辦商更換舊水錶，必須核實和確保水錶資料正確無誤，不應將此責任轉嫁他人。

建議

13. 就這兩宗個案，申訴專員建議水務署：

- (1) 檢討現時安裝及更換水錶的核實工作，加強監管承辦商，並確保承辦商及發展商提交準確的水錶資料（個案一及個案二）。

- (2) 就處理掉亂水錶個案訂定完成時限（個案一及個案二）。
- (3) 盡快派員到事涉屋苑／大廈覆核各單位的水錶編號，一旦發現有編號掉亂的情況，應即時採取補救行動和措施（個案一及個案二）。
- (4) 檢討內部監察機制，確保職員按程序適時回覆市民（個案一）。
- (5) 檢討更新電腦記錄的程序，並制訂避免延誤的改善措施（個案二）。

水務署就本署建議的跟進

14. 水務署接納本署的調查結果及建議，實施建議的進度如下：

- (1) 已檢討處理掉亂水錶個案的時限，並已修訂工作指引。由本年八月起，該署客戶服務組須於接獲投訴後 21 個工作天內採取跟進行動。
- (2) 截至本年十二月中，該署已分別就個案一檢查 328 個單位中的 257 個單位，及個案二 138 個單位中的 136 個單位，除了投訴人及另一涉案單位水錶被掉亂之外，暫時未發現有其他單位有同樣情況。

15. 其他建議則仍在跟進中。

申訴專員公署

二零一零年十二月

主動調查報告摘要

醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理

背景資料

鑑於本署曾經處理數宗有關醫院管理局（「醫管局」）非緊急救護車載送服務（「載送服務」）的投訴，申訴專員在二零零九年九月二十八日決定展開主動調查，審研有關延誤及難以確定會否安排載送服務的原因，並且找出可行的改善措施。這次主動調查的審研範圍包括：

- (a) 載送服務車隊的預約系統及時間編排；
- (b) 監察有關服務的機制；以及
- (c) 可予改善之處。

載送服務的運作

2. 合資格使用載送服務的人士包括臥牀病人，住所沒有升降機可到達的坐輪椅病人，以及精神不健全或感官機能受損，並在出院時無人陪同的病人。使用載送服務的人士大致分為門診及住院病人兩類。

- (a) 門診病人包括預約到專科門診診所或日間醫院覆診的病人。門診病人的載送服務必須提早預約，先到先得。醫管局設有配額制度，每間診所或日間醫院每天獲分配預設的配額，載送病人往返住所及診所。醫管局完全可以應付門診病人的服務要求。
- (b) 住院病人的服務要求，是指轉院及出院時需要的載送服務。此類服務要求通常在轉院或出院當天提出，住院病人的服務並無預設配額。

3. 醫管局有八名管工，負責接受預約載送服務、編排救護車路線及調配人手。他們會根據可調動的救護車及人手，配合約定的載送服務要求而編訂行車路線。他們每天會先為門診病人擬訂載送服務路線，然後把約

定的住院病人加入到已編訂的路線。假如不可行，管工會按當天的情況把病人再分組，重新安排路線。這種編排路線方式旨在盡量善用救護車及人手資源，惟當接到住院病人預約載送服務要求時，卻難以即時確定能否安排有關服務。

持份者的意見

4. 本署通過兩個病人組織的協助，收集了 34 份問卷，受訪者是曾經使用這項服務的病人。有十名受訪者表示，由於等候時間很長，他們也曾使用非法改裝以載送坐輪椅者的小型客貨車。本署亦向參與提供載送服務的醫管局員工收集了 150 份問卷，當中提出的意見有 97 項表示病人對載送服務感到不滿，大多數原因是「等候時間過久」、「車程很長」及「難以確定要等候多久」。

5. 此外，本署審研了三宗本署及醫管局曾經處理的關於載送服務的投訴，顯示有門診病人需要長時間等候，而住院病人又難以確定有否載送服務的問題。在一宗個案中，儘管住院病人已提早預約載送服務，但仍然遭受不便。

發現的問題及本署觀察所得

長時間等候

6. 醫管局為住院病人提供載送服務的表現，比其所訂服務標準為佳：等候時間在 90 分鐘或以下者，轉院病人為 85%，而出院病人則為 75%（**第 2(b)段**）。本署建議醫管局檢討可否縮短現行的服務標準。

7. 此外，醫管局應就門診病人的等候時間訂立服務標準。一般而言，醫管局會預先通知前往醫院或診所的門診病人救護車所編定的抵達時間。如果編定抵達時間與病人實際登上救護車的時間差距大，即表示有病人長時間等候的情況。至於回程的等候時間，是由門診病人準備好登上救護車起計。新的服務標準應計算這段等候時間。

無法確定服務

8. 假如住院病人知悉將會出院或需要轉院，卻未獲通知是否及在何時會有救護車載送，便無法確定能否獲得有關服務。在本署研究的個案中，有兩宗個案的住院病人在獲悉可以出院後，卻未獲通知於當天何時會有救護車載送他們（**第 6 段**）。結果，其中一人使用其他交通服務返家，另一人則須多留院一夜。

9. 病人及其親屬假如無法確定會否獲得服務，便難以預先為出院或轉院作安排，或因此造成不便。醫管局應研究如何提高病人載送服務的確定性，例如訂立通知時限，通知病人能否應他們的要求於當天提供服務。

未能準時提供服務

10. 醫管局對於是否準時為門診病人提供服務，訂有服務標準。該局會對照病人的預約時間與其到達醫院或診所的時間。自二零零七年起，該局一直無法達到有關標準。在過去三年，超過半數使用載送服務的門診病人較其預約時間往往遲到逾 30 分鐘。

11. 醫管局應探討經常無法準時提供服務的各種原因，因為當中或涉及眾多因素。該局可能需要收集及整理所需數據，以便制訂適當措施，盡量達到既定的服務標準。

未能滿足的服務需求

12. 本署認為，較上述各方面更為根本的問題，是醫管局現時無法滿足病人對載送服務的需求。該局在載送服務方面的統計資料，包括病人提出要求及該局提供了服務的個案數目。所有其他個案則統稱為「撤銷要求個案」，當中可能隱含了部分因為病人等候太久及無法確定能否獲得服務，而主動撤銷要求的個案。

13. 醫管局過去數年的整體撤銷要求個案率約為 17%。在為門診病人提供服務的配額方面（**第 2(a)段**），撤銷要求率更超過 25%。此外，有些病人選擇了其他交通服務，亦有部分病人使用市場上因應這方面需要而提供的商營甚至非法經營的服務（**第 5 段**）。

14. 上述資料反映醫管局未能滿足所有對載送服務的需求。為了解有多少需求尚未滿足，以及推行應對的措施，醫管局應收集更多這方面的數據，並進行較有系統的分析。

設法滿足對載送服務的需求

15. 由於人口老化，加上這項服務費用全免，市民對載送服務的整體需求一直上升，而預期趨勢仍會持續。醫管局除了提高營運效率及增撥資源外，亦應考慮其他解決辦法。

16. 其中一個可行辦法，是利用有提供類似服務的非牟利機構的資源。醫管局可以和有關機構商討合作安排，例如租用香港聖約翰救護機構的救護車，或香港復康會的「易達轎車」，為行動不便情況不太嚴重的人士提供服務。該局亦應研究以商營載送服務為輔助，為經濟能力較佳者提供服務。

17. 此外，醫管局亦應盡量按病人對載送服務的倚賴程度，以及要求服務的迫切性等因素，為載送要求訂定優先次序。假如病人由於嚴重殘障或缺乏家人支援而有必要使用載送服務，則應獲得優先處理。另一個訂定優先次序的辦法是進行入息審查，尤其是當市場上已有商營的載送服務。

18. 非緊急載送服務的需求與供應問題，其實已超出了醫管局的職責範疇。政府應該以全盤考慮的方法進行研究。因此，醫管局應與相關的決策局商討，務求制訂出長遠的整體策略。

建議

19. 申訴專員向醫管局行政總裁提出下列建議：

- (i) 檢討現行就出院或轉院病人訂定的等候時間標準；
- (ii) 為門診病人的等候時間訂定新的服務標準；
- (iii) 研究如何改善可確定安排載送服務的情況；

- (iv) 探討載送服務準時率偏低的原因；
- (v) 蒐集有關未能滿足服務需求方面的數據，更有系統地加以分析，以了解問題的嚴重程度及研究如何解決；
- (vi) 研究與非牟利機構及商營機構合作，以填補服務不足的可行性；
- (vii) 為載送服務的服務對象訂定優先次序，以病人的行動不便程度及經濟能力為考慮因素；以及
- (viii) 與相關決策局商討，就為行動不便而需要醫療服務者提供載送服務制定長遠的整體策略。

申訴專員公署

二零一零年十二月

主動調查報告摘要

運輸署如何改善公共小巴的營運安全

背景

道路安全至關重要。為此，運輸署確是責無旁貸，必須積極提高公共交通服務的安全水平。

2. 公共小巴是本港最多市民使用的公共交通工具之一。自一九七六年起，其數目已凍結在 4,350 輛。統計數字顯示，公共小巴涉及交通意外的比率遠超過其他類別的車輛（參見調查報告**附件 I**及**II**）。

3. 二零零零年，本港發生數宗涉及公共小巴的致命交通意外。運輸署當時承諾會研究及制訂措施，改善公共小巴的營運安全。然而，運輸署隨後九年的工作進展甚微，並未反映該署有謹慎盡責或著緊處理問題。二零零九年六月及七月先後發生兩宗涉及公共小巴的嚴重致命交通意外，該署才加快研究並推行在公共小巴安裝車速限制器和行車記錄儀（俗稱「黑盒」）。有鑑於此，申訴專員在本年一月決定展開這項主動調查。

已推行的改善安全措施

4. 二零一零年一月之前，運輸署為公共小巴訂立的主要改善安全措施包括：

- 加強對公共小巴司機的監管及培訓；
- 強制規定所有公共小巴必須安裝車速顯示器；以及
- 強制規定所有在二零零四年八月一日或以後登記的公共小巴必須安裝乘客安全帶及高背座椅。

乘客安全帶及高背座椅

5. 截至二零一零年九月三十日，在 4,350 輛公共小巴當中，有 2,415 輛（即 55.5%）已裝設乘客安全帶及高背座椅。這個數字與運輸署於二零零六年年中所作的預測存在差異。該署當時預計到了二零零八年年中，超過 60% 的公共小巴都會裝設上述設備。該署在回覆本署是次調查時表示，目前無法預計公共小巴要到何時才會全部裝有這項設備。已加裝相關設備的公共小巴詳情如下。

登記年份	公共小巴數目	裝有乘客安全帶及高背座椅的公共小巴
2004 年 8 月 1 日或以後	2,074	2,074 (100%)
2004 年 8 月 1 日之前	2,276	341 (15%)
合計	4,350	2,415 (55.5%)

在二零零四年八月一日之前登記，而截至二零一零年九月三十日仍在道路上行駛的 2,276 輛公共小巴的車齡分布載列於調查報告表 3。

6. 自二零零四年八月至二零一零年九月三十日為止，被車主註銷的 2,093 輛公共小巴中，有半數的車齡為 11 至 14 年，而在所有被註銷的公共小巴中，有 86% 的車齡是在 15 年以下。不過，被更換的小巴當中最舊的一輛車齡達 20 年。調查報告表 4 載有這 2,093 輛公共小巴的車齡分布情況。

車速限制器

7. 運輸署計劃在二零一零／一一年度提出法例修訂，立法規定所有公共小巴必須安裝車速限制器。相關事件經過概述如下。

日期	事件經過
2003 年 10 月	運輸署向本港公共小巴的日本主要生產商查詢，日本方面對裝設車速限制器的規管情況。

2005年11月17日*	<p>運輸署特別諮詢兩大生產商關於：(a) 在其生產的公共小巴裝設車速限制器所需的準備時間；以及(b)在現有型號加裝車速限制器是否可行。</p> <p>關於(a)點，一名生產商表示，準備時間需要兩至五年，視乎公共小巴的型號而定。至於(b)點，兩名生產商都聲稱不可行。</p>
2005年12月19日 及 2006年6月23日	根據上述回覆，運輸署向立法會交通事務委員會解釋，立法規定在公共小巴安裝車速限制器存在種種困難。
2006年11月 及 2008年5月	<p>運輸署向公共小巴生產商詢問有關事宜的最新發展。</p> <p>2007年1月及2008年6月，生產商先後提供類以上述的回覆。</p>
2009年6月17日#	運輸署就此事再與兩大生產商聯絡。2009年6月18及23日，生產商首次指出，本地市場上有獨立的車速限制器供應，但同時仍堅稱，需時數年才可提供內置式車速限制器。
2009年6月26日	在立法會交通事務委員會會議上，政府當局堅稱，立法規定公共小巴安裝車速限制器存在困難。
2009年7月27日@	運輸署宣布計劃推行強制公共小巴必須安裝車速限制器。
2009年7月30日	兩大生產商向運輸署表明，不反對在其生產的公共小巴加裝外置的車速限制器。
2009年8月24日	運輸署公布有關車速限制器的規格，供各有意提供該項設備的供應商參考。
截至2009年11月	運輸署核准三名本地供應商的六種型號。
2010年3月5日	運輸署通知各公共小巴車主及牌照持有人，新增一項牌照條款：自2010年6月7日起，公共小巴在發牌或續牌日期起計三個月內，必須裝設車速限制器。

由於車輛牌照的有效期為一年，因此預計到了2011年9月，所有公共小巴都會裝設車速限制器。
--

* 上水一宗涉及公共小巴、導致2死5傷的意外發生後第4天

旺角一宗涉及公共小巴、導致2死8傷的意外發生後第5天

@ 元朗一宗涉及公共小巴、導致4死17傷的意外發生後第2天

8. 二零零九年七月之前，運輸署並沒有展開或參與任何車速限制器的試驗工作。某些設備供應商向本署反映，本港引入各種型號的車速限制器及黑盒最少已有五年。過去數年來，最少有一名儀器供應商及一名公共小巴營運商曾在二零零六年及二零零七年試用車速限制器，並曾口頭通知運輸署前線人員有關試驗。然而，運輸署向本署表示，該署只在二零零九年八月初，才從傳媒報道中獲悉有關試驗。

黑盒

9. 運輸署早在二零零三年十二月已向立法會交通事務委員會表示，該署將就公共小巴使用黑盒進行試驗。然而，該署沒有自行委託機構進行測試，只是於二零零四年至二零零九年年中，協助黑盒供應商進行了三次試驗，但均無成果。二零零七年二月，香港生產力促進局應運輸署的查詢，派員向運輸署介紹該局建議特別為公共小巴設計的車內監察系統。二零零七年三月，該局以書面通知運輸署，系統開發及路面測試各需時約六個月，成本約港幣200萬元。運輸署其後沒有繼續跟進，理由是該署沒有再收到生產力促進局的任何正式建議。

10. 二零零九年八月，鑑於黑盒設計及製造的技術已經成熟，又有歐洲及中國內地的經驗可資借鏡，運輸署於是建議強制所有新的公共小巴安裝黑盒，並打算於二零一零／一一年度提交所需的法例修訂。

小巴司機強制性職前培訓

11. 運輸署於二零零六年六月首次向立法會交通事務委員會表示，該署建議要求公共小巴駕駛執照申請人須參加職前培訓課程，課程集中於改善駕駛行為及態度，公共小巴業界對這項建議普遍支持。運輸署自二零零八年七月起已經開始與警方及律政司進行磋商，並計劃於二零一零／一一年度提出所需的法例修訂。

12. 至於籌備工作何以需時超過四年，運輸署解釋是因為該署需要撰寫詳細立法建議，訂定培訓課程的內容及評核準則，釐定課程舉辦者及導師的資格，並就確保學員出席記錄及獲發證書的真確性作出安排，以及提升相關的電腦系統。

觀察所得及意見

未有謹慎盡責及着緊處理問題

13. 證據顯示，至少在二零零九年年中以前，運輸署於下述措施未有謹慎盡責，也沒有着緊處理問題，研究其可行性。直到二零零九年六月十二日及七月二十五日先後發生兩宗涉及公共小巴的致命意外，該署的態度才有所改變。

14. **車速限制器**。運輸署直到二零零五年十一月發生一宗涉及公共小巴的致命意外後四天，才向公共小巴的日本主要生產商查詢有關安裝車速限制器的事宜。隨後，該署於二零零六年十一月及二零零八年五月的跟進查詢，不過是循例詢問一下最新資料。而且，該署等到再發生另一宗涉及公共小巴的致命意外後，才於二零零九年六月向生產商跟進問題。此後該署的跟進工作雖較以往迅速，但問題已被耽誤了近四年之久。

15. **黑盒**。運輸署沒有就公共小巴使用黑盒直接委託機構進行試驗，只是在黑盒供應商自發進行的三次試驗中提供協助。由於角色被動，運輸署無法控制試驗的發展方向和時間表。

16. 運輸署確曾於二零零七年年初向生產力促進局諮詢。不過，在該局詳細介紹其建議試驗後，運輸署並沒有跟進，一直把問題束之高閣。該署就不採取跟進行動所提出的解釋（上文**第 9 段**），實在難以令人信服。

17. **公共小巴司機的培訓**。政府資助的公共小巴司機培訓課程，已經舉辦了逾六年。然而，截至二零零九年年底，只有 1,138 名司機曾經上課，僅佔在職公共小巴司機總人數（約 11,000 至 12,000 人）的 10%。該署的宣傳工作，特別是直接針對小巴司機的的宣傳工作，只能說是聊勝於無。

18. 對於何以花了超過四年時間來籌備小巴司機強制性職前培訓課程，運輸署的解釋（上文**第 12 段**）同樣無法令人接受。其實，培訓課程內容、評核準則、導師的資格及其他行政安排，均參照上述現有的類似課程，故詳情大致上已經齊備。

缺乏及時檢討

19. 截至本年九月三十日，仍有 1,935 輛於二零零四年八月一日之前已登記而尚未安裝乘客安全帶的公共小巴在道路上行駛。假如單靠這批小巴自然淘汰，然後以新小巴取代的話，則起碼要八年後所有公共小巴才會裝上乘客安全帶。無論如何，估計五年後（即二零一五年年底）大概仍會有約 1,000 輛沒有乘客安全帶的公共小巴在道路上行駛。這是以過去六年註銷小巴的統計數字（調查報告**表 4**）對照現時公共小巴的車齡分布（調查報告**表 3**）後得出的粗略估計。換句話說，乘客至少在未來八年仍要面對這類公共小巴帶來的較大威脅，這是不能接受的。強制安裝安全帶的措施已實行六年，運輸署應及早檢討及解決有關問題。該署亦應研究是否可以就強制「二零零四年八月之前登記的」公共小巴安裝乘客安全帶的規定，訂定時間表或最後限期。

20. 有人擔憂擴大強制安裝安全帶計劃的範圍，在技術上未必可行，而且對業界帶來的成本壓力亦不少。然而，現時只有約 20 輛車齡超過 15 年的公共小巴不能加裝安全帶，而且它們已屆註銷期限。政府當局在進行全面評估時，固然要考慮加裝安全帶的成本問題，但亦應適當顧及市民的安全。

諮詢範圍過於狹窄

21. 在二零零九年六月之前，運輸署基本上是依據諮詢公共小巴主要供應商及生產商後所得的意見，以確定加裝車速限制器在技術上是否可行。至於在小巴上安裝黑盒的技術問題，該署在過去多年來只諮詢過香港生產力促進局，但沒有繼續跟進該局的建議。對於這明顯的遲緩行動，該署多次強調是因為有必要等待供應商及生產商先表明加裝該等設備不會影響他們為車輛提供的產品保證及技術支援。

22. 運輸署理應進行較廣泛的諮詢，聯絡熟悉這範疇的其他人士，例如學者及專業團體，以收集更多獨立意見。該署如要進行全面及兼顧各方利益的評估，以決定應否推行改善公共小巴營運安全的各項措施，以及何時和如何落實，這些獨立意見尤為重要。雖然該署確有必要考慮公共小巴的產品保證問題，但過於側重這個因素或會妨礙該署尋求其他解決方案，甚至成為不採取行動的藉口。

對市場資料及海外經驗反應遲緩

23. 運輸署對於本地市場有不同型號的車速限制器和黑盒可供選擇，顯然並未在意，而且在收集有關資料方面，例如對業內人士主動進行的車速限制器試驗（上文**第 8 段**），也不關心。

24. 二零零九年八月，運輸署公布對車速限制器的特定規格後不久，已有至少三個本地供應商提交申請，當中六種型號的產品迅速獲批。業界的迅速反應正好反映本地市場早有相關產品供應，而技術方面亦相當成熟。

25. 此外，根據歐洲共同體和英國有關安裝車速限制器的規例，類似香港公共小巴的車輛必須在二零零五年一月至二零零八年一月期間，分階段加裝車速限制器。由此可見，至少有某些載客車輛型號在技術上是可以加裝外置設備的。香港在推行這種改善安全的措施方面，確實落後於其他先進國家和地區。

防止干擾設備

26. 運輸署有責任確保業界遵守安裝車速限制器和黑盒的規例，以及防止有人不當使用或干擾該等設備。本署認為，除了在運輸署的驗車中心進行的每年車輛檢驗外，該署亦應考慮採取更多監管措施，例如進行突擊及抽樣檢查。

黑盒數據的使用

27. 在公共小巴加裝黑盒，有助防止司機不當的駕駛行為。然而，除了就交通意外展開調查之外，政府當局亦應考慮容許相關的政府專家在合理的情況或條件下查閱、使用及分析黑盒的數據。從個別車輛收集的數據，可用於監管其營運，而根據不同車輛的數據所得的統計數字，更有助運輸署檢討各項安全措施的功效，以及日後的規劃工作。

建議

28. 道路安全關乎市民的生命。然而，在二零零九年六月之前，運輸署未有謹慎盡責，積極改善公共小巴的營運安全。申訴專員根據本署調查所得，建議運輸署署長：

公共小巴的營運安全方面

- (1) 檢討及考慮應否把裝設乘客安全帶及高背座椅的規定，擴闊至包括二零零四年八月一日之前登記的公共小巴，藉此在合理時間內大幅減少沒有加裝有關設備的車輛數目。
- (2) 制訂適當措施（包括對公共小巴進行突擊或抽樣檢查），以防有人干擾裝設的車速限制器和黑盒。
- (3) 考慮利用黑盒儲存的數據來監察公共小巴司機的駕駛行為，以及檢討和規劃各項改善安全的措施。

整體道路安全措施方面

- (4) 就監察各項研究中的安全措施的進度，定出工作方案及時間表，而不是在發生嚴重傷亡的交通意外後，基於輿論壓力才作回應。
- (5) 在評估擬推行的改善安全措施的可行性，以及在落實有關措施後定期檢討成效方面，考慮在有需要時尋求學者或專業機構／團體協助。
- (6) 聯同相關行業及界別建立和維持資訊網絡，以掌握本港及海外在技術、規管機制及市場資訊方面的最新發展。

29. 運輸署已接納上述第(2)至(6)項建議，但對第(1)項建議的回應未算積極，只答應會與公共小巴業界及供應商商討，能否盡量加快更換車輛的速度以及其可行做法。

30. 本署始終認為，過去六年來公共小巴在加裝乘客安全帶及高背座椅方面進展緩慢，足以顯示出運輸署於二零零六年年中所作的，關於到二零零八年年中會有超過六成公共小巴裝設有關安全設備的預測，是過於樂觀的看法。至於自願加裝設備的計劃，效果亦不理想。在缺乏積極的措施推動下，所有公共小巴均裝設乘客安全帶的目標至少要八年時間才能達到。到二零一五年年底，在道路上行駛而沒有安裝有關設備的公共小巴大概仍會有 1,000 輛。我們不應該讓公共小巴乘客再冒這種風險。因此，本署強烈敦促政府當局重新考慮有關建議。

申訴專員公署

二零一零年十二月

Road Traffic Accident Statistics by Class of Vehicle 2009

Class of vehicle	No. of accidents [*]	No. of involvements	No. of casualties [#]			
			Killed	Serious	Slight	Total
Motor cycle	2,508	2,556	14	392	2,388	2,794
Private car	4,994	6,085	31	625	6,307	6,963
PUBLIC LIGHT BUS	1,068	1,110	21	187	1,461	1,669
Light goods vehicle	2,246	2,527	26	332	2,684	3,042
Medium goods vehicle	738	840	22	139	954	1,115
Heavy goods vehicle	63	67	5	8	96	109
Public bus	2,229	2,322	22	305	2,818	3,145
Taxi	3,342	3,801	24	428	4,138	4,590
Bicycle	1,793	1,882	10	229	1,629	1,868
Tram	72	76	0	9	92	101
Light rail vehicle	8	8	2	3	8	13
Private light bus	75	76	1	11	103	115
Private bus	23	23	0	7	46	53
Handcart	47	47	3	6	39	48
Trailer	12	15	2	4	15	21
Village vehicle	1	1	0	1	0	1
Special purpose vehicle	3	4	0	1	3	4
Golf-cart	6	6	1	3	6	10
Others [@]	220	235	0	38	236	274
All classes of vehicles	14,316	21,681	139	2,096	15,903	18,138

Notes : * In a single accident, there may be more than one class of vehicle involved.

Casualties include pedestrians and vehicle occupants of other vehicle class involved. Hence, the sum of casualties for individual class of vehicle will be larger than the overall number of casualties.

@ Including unknown vehicle types.

Source: Transport Department

Annex II
(para. 2.8)

Road Traffic Accident Involvements and Involvement Rates
by Selected Class of Motor Vehicle (1999 - 2009)

Class of motor vehicle	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
PUBLIC LIGHT BUS											
No. involved in accident	1,049	1,055	1,040	1,098	1,008	1,154	1,132	1,069	1,173	1,080	1,110
No. licensed (mid-year)	4,343	4,339	4,341	4,342	4,338	4,331	4,334	4,347	4,349	4,346	4,349
Annual veh-km (in millions)	341	373	365	366	350	356	364	378	387	380	377
Invol rate : per 1,000 vehicles	241.5	243.1	239.6	252.9	232.4	266.5	261.2	245.9	269.7	248.5	255.2
per million veh-km	3.08	2.83	2.85	3.00	2.88	3.25	3.11	2.83	3.03	2.84	2.94
Medium & heavy goods vehicles											
No. involved in accident	1,235	1,217	1,185	1,249	1,108	1,197	1,180	1,155	1,081	1,045	907
No. licensed (mid-year)	39,245	41,390	42,036	41,725	41,761	42,106	42,549	42,261	41,659	40,857	39,079
Annual veh-km (in millions)	2,366	1,365	1,349	1,457	1,398	1,344	1,333	1,347	1,323	1,311	1,191
Invol rate : per 1,000 vehicles	31.5	29.4	28.2	29.9	26.5	28.4	27.7	27.3	25.9	25.6	23.2
per million veh-km	0.52	0.89	0.88	0.86	0.79	0.89	0.89	0.86	0.82	0.80	0.76
Public bus*											
No. involved in accident	2,265	2,288	2,445	2,380	2,219	2,407	2,379	2,393	2,649	2,463	2,322
No. licensed (mid-year)	11,533	11,836	12,322	12,724	12,875	12,867	12,812	12,796	12,803	12,803	12,757
Annual veh-km (in millions)	646	769	818	853	838	836	846	872	878	876	857
Invol rate : per 1,000 vehicles	196.4	193.3	198.4	187.0	172.3	187.1	185.7	187.0	206.9	192.4	182.0
per million veh-km	3.51	2.98	2.99	2.79	2.65	2.88	2.81	2.74	3.02	2.81	2.71
Taxi											
No. involved in accident	3,101	3,274	3,706	3,617	3,397	3,457	3,752	3,744	4,004	3,926	3,801
No. licensed (mid-year)	18,030	17,997	18,074	18,054	17,997	18,108	17,961	18,026	18,045	18,084	18,126
Annual veh-km (in millions)	1,757	1,843	1,822	1,793	1,719	1,797	1,880	1,991	2,102	2,135	2,130
Invol rate : per 1,000 vehicles	172	181.9	205	200.3	188.8	190.9	208.9	207.7	221.9	217.1	209.7
per million veh-km	1.76	1.78	2.03	2.02	1.98	1.92	2.00	1.88	1.91	1.84	1.78
All motor vehicles[#]											
No. involved in accident	20,842	21,530	22,057	21,967	19,743	20,355	20,850	20,540	21,517	20,132	19,608
No. licensed (mid-year)	499,380	511,460	522,125	525,111	522,912	528,172	537,124	546,409	555,861	572,231	575,686
Annual veh-km (in millions)	11,040	11,639	11,509	11,576	11,190	11,109	11,193	11,521	11,973	11,969	11,785
Invol rate : per 1,000 vehicles	41.7	42.1	42.2	41.8	37.8	38.5	38.8	37.6	38.7	35.2	34.1
per million veh-km	1.89	1.85	1.92	1.90	1.76	1.83	1.86	1.78	1.80	1.68	1.66

Notes: * Public buses include franchised public bus & non-franchised public bus.

The figures for "All motor vehicles" include trailer, special purpose vehicle, private light bus, golf cart and illage vehicle which are not separately shown.

Source: Transport Department

**Table 3. Age Distribution of Existing PLBs registered before 1 August 2004
(as at 30 September 2010)**

<i>Age</i>	<i>Number of PLBs</i>	<i>Percentage</i>
6 to < 7 years	674	29.6%
7 to < 8 years	446	19.6%
8 to < 9 years	239	10.5%
9 to < 10 years	188	8.3%
10 to < 11 years	132	5.8%
11 to < 12 years	177	7.8%
12 to < 13 years	130	5.7%
13 to < 14 years	133	5.8%
14 to < 15 years	72	3.2%
Over 15 years	85	3.7%
Total	2,276	100%

**Table 4. Age Distribution of PLBs Replaced
from 1 August 2004 to 30 September 2010**

<i>Age</i>	<i>Number of PLBs</i>	<i>Percentage</i>
Under 10 years	291	13.9%
10 to < 11 years	216	10.3%
11 to < 12 years	349	16.7%
12 to < 13 years	339	16.2%
13 to < 14 years	350	16.7%
14 to < 15 years	252	12.0%
Over 15 years	296	14.2%
Total	2,093	100%