

调查报告摘要

运输署处理的士投诉的机制

投诉内容

一名的士乘客（「投诉人」）向交通投诉组投诉的士司机态度恶劣。他提供了该名司机的姓名及的士司机证编号，但交通投诉组表示他必须提供的士车牌号码。投诉人认为，交通投诉组应根据的士司机证编号从运输署取得事涉司机的资料，但交通投诉组表示运输署不会提供有关资料。投诉人遂向本署投诉运输署。

本署调查所得

背景

2. 本港目前有近 18,100 辆的士及超过 21 万名驾驶人士持有的士驾驶执照，当中约 57,000 名是在职的士司机。

3. 运输署及警方是监察及规管的士服务的主要政府部门。一般而言，警方有权就的士司机的不良经营手法或不当行为采取执法行动；而运输署则主要负责的士服务的整体规划、发展及监察，包括处理市民的投诉。该署并未获法例授权采取执法行动。

4. 交通投诉组是接受市民有关交通运输投诉的主要机构。投诉若与的士服务有关，交通投诉组会按照投诉人的意愿或个案性质，把投诉转介运输署或警方跟进。

5. 大体而言，涉及怀疑刑事罪行的投诉（例如滥收车资及兜客），都会转介警方展开调查，警方会尝试找出事涉的士司机，并视乎情况采取进一步行动，包括提出检控。至于有关的士司机一般的不当行为的投诉，则会转介运输署跟进，该署的一贯做法是向车主发出劝谕信；运输署亦有与的士业界保持联系，就有关的问题作出讨论。

6. 投诉人若没有要求任何跟进行动，交通投诉组会监察个案，假如在 12 个月内接到另一宗针对同一辆的士的投诉，交通投诉组会视乎情况把两宗投诉一并转介运输署或警方处理。

7. 大部分投诉人都不愿意参与个案的调查 / 检控程序或出庭作证。在这情况下，投诉便不能转介警方调查或提出检控。由于事件通常只涉及司机及乘客两方面，在没有其它独立左证的情况下，运输署难以判定投诉是否成立。故此，运输署只能以这些投诉作参考例子，教育及促请的士业界提升服务水平。

运输署的立场

8. 按照目前的做法，运输署不会直接向被投诉的司机发出劝谕信。该署认为，要向行为不当的司机施压，促使他们改善服务，最具成本效益的方法是由事涉的士的车主直接向他们说明或作出警告。在接到交通投诉组转介的投诉后，运输署会根据的士车牌号码，查出事涉的士车主及向他们发出劝谕信，由他们向司机施压，要求改善服务。故此，投诉人向交通投诉组提出投诉时，必须提供的士车牌号码。

9. 在二〇一一年三月至二〇一三年三月期间，运输署共向的士车主发出了约 2,300 封劝谕信，投诉性质的分类详见调查报告附录 1。在同一期间，交通投诉组向警方转介了 3,479 宗投诉进行调查，投诉性质的分类详见调查报告附录 2。

10. 运输署认为，向的士车主发出劝谕信是处理的士投诉最具成本效益的方法，因为：

- (i) 如的士司机的经营手法不良或行为不当，最终可能会因违反交通规例而遭检控，的士车主亦会因此牵涉入调查及法律程序。在一些严重个案中，事涉的士更可能会在交通意外中损毁，或遭警方扣押，这在时间和金钱上都会对车主构成高昂的成本。故此，的士车主基于本身的利益，均会促使其司机守法及

行为良好。

(ii) 大型的士公司均备存有关租车的司机的记录。司机假如在某公司的记录欠佳，其它的士公司均有可能拒绝向他出租的士。至于小型的士公司或个别车主，则宁可把的士租给相熟及可靠的人，因为这关乎其投资的财产，涉及重大金钱利益。故此，行为不当的司机很难会租到的士。

(iii) 目前的做法得到的士业界普遍支持。

11. 此外，运输署直接向的士司机发出劝谕信也有实际困难。由于本港目前有超过 21 万人持有的士驾驶执照，投诉人假如只能提供的士司机的姓名，有机会出现同名同姓的司机。而且，运输署相信，若不牵涉车主，的士司机很可能不会对劝谕信置之不理，尤其是运输署并没有获法例授权采取执法行动。

本署的评论

12. 这次调查的重点，是运输署现时实行的制度是否恰当，以及能否起阻吓作用，杜绝的士司机的差劣表现和行为。

13. 运输署现时向的士车主发出劝谕信的做法，有助监管的士司机的表现及打击不当行为，本署对此并无异议。我们同意，的士车主基于本身的利益，会致力确保其司机的行为良好。即使投诉人只能提供的士车牌号码（以及事发的时间和地点等数据），而未能提供司机姓名，车主亦能够向运输署或警方提供司机姓名，以便在有需要时采取跟进行动。因此，我们认为该署应继续现时向的士车主发出劝谕信的做法。

向的士司机发出劝谕信

14. 本署同意现行制度大致恰当和有效，但认为尚有可改善之

处。我们明白可能有同名同姓的司机，但以这宗个案为例，既然投诉人能够提供司机的姓名和司机证编号，运输署应该不难查出涉事司机。我们认为，当局向的士司机发出劝谕信的作用或许有限，但亦非毫无正面价值，因为至少让司机知道，他们的不当行为会引致乘客投诉。故此，尽管这宗个案的投诉人未能提供的士车牌号码，交通投诉组其实仍可以受理投诉。

监察针对司机的投诉

15. 目前，交通投诉组设有机制，监察每部的士的投诉。我们认为，运输署 / 交通投诉组除了记录每部的士的投诉外，亦应就着每名的士司机记录及监察所收到的投诉。这个信息对于打击不良司机应更为有效。

16. 此外，运输署应教育市民在投诉时须记下的士司机证编号，并提供方便的措施，从而提高这个机制的效能。现时，乘客可在的士司机证上找到编号，但有关编号不会在的士车厢内其它位置展示。运输署或可考虑一些便利市民记录司机证编号的方法，例如在的士车费收据上打印有关编号。

加强行动打击屡犯者

17. 运输署现时并无要求的士车主汇报其跟进行动。本署认为，假如针对某的士或司机的投诉达到若干次数（例如一年内涉及两宗投诉），运输署便应考虑加强其跟进行动，例如要求车主汇报就有关的士 / 司机已采取哪些跟进行动。

对乘客的教育及宣传

18. 本署亦审研了当局有否向乘客清楚说明，必须记下的士的车牌号码，其投诉才会受理。我们在运输署网页上的单张找到有关要求（调查报告附录 3）。至于交通投诉组网页所载的的士投诉表格，亦要求投诉人填写的士车牌号码及司机姓名，但没有提及如果投诉人未能提供的士车牌号码，交通投诉组将不会受理其投诉。由于交通投诉组是接受交通投诉的主要机构，运输署可考虑

与该组商讨，在的士投诉表格上注明投诉时必须提供的士车牌号码。另外，运输署亦可考虑在的士车厢内张贴告示，清楚说明这项要求。

19. 除此之外，我们了解的士的车费收据是投诉的有用左证。运输署不妨加强宣传，提示打算投诉的乘客向司机索取收据。

结论

20. 根据交通投诉组的最新统计数字（调查报告附录 4），在过去三年，的士是收到最多投诉的交通工具。有鉴于此，我们认为运输署必须研究如何改善现行机制，以提升整体的士服务水平。在调查这宗投诉期间，申诉专员审研了当局现时处理的士投诉的机制。本署期望运输署藉此检讨有关机制，并找出可改善之处。

21. 由于运输署已按照既定程序处理投诉人的投诉，而本署亦同意现行机制大致恰当和有效，因此申诉专员认为这宗投诉不成立，但有关机制确有可改善之处。

建议

22. 申诉专员建议运输署与交通投诉组讨论及考虑以下方案，改善处理涉及的士的投诉：

- (1) 即使只能查出事涉的士司机而未能找到车主，仍然受理投诉，并向司机发出劝谕信；
- (2) 除了记录及监察每部的士的投诉外，另设机制就着每名的士司机记录及监察所收到的投诉；
- (3) 加强公众教育，说明投诉的士的程序及所须数据；以及

- (4) 若多次接到针对某的士或司机的投诉，应加强对事涉的士车主的跟进行动，例如要求车主说明或汇报已采取的纠正措施。

申诉专员公署

二〇一三年十月

运输署发出劝谕信个案性质

(二〇一一年三月至二〇一三年三月)

投诉/建议性质		劝谕信数目
1.	司机行为及工作表现	
(i)	举止无礼和不守规矩	372
(ii)	拒载	337
(iii)	兜客	0
(iv)	拒绝驶达目的地	35
(v)	未有展示司机证	16
(vi)	不正确展示司机证	4
2.	驾驶行为不当	347
3.	滥收车资	344
4.	有关的士咪表的违规行为	58
5.	不使用最直接的行车路线	289
6.	其它	76
7.	载有多于一宗投诉个案的劝谕信	424
总数		2,302

交通投诉组转介予警方跟进的个案数字

(二〇一一年三月至二〇一三年三月)

	投诉/建议性质	宗数
1.	司机行为及工作表现	
	(i) 举止无礼和不守规矩	406
	(ii) 拒载	1002
	(iii) 兜客	4
	(iv) 拒绝驶达目的地	149
	(v) 未有展示司机证	59
	(vi) 不正确展示司机证	54
2.	驾驶行为不当	538
3.	滥收车资	395
4.	有关的士咪表的违规行为	133
5.	不使用最直接的行车路线	470
6.	其它	269
	总数	3,479

2.1 如何作出表揚及投訴

乘客如欲表揚的士司機或不滿的士司機所提供的服務，應記下的士司機的名字、的士車輛登記號碼，以及事發的日期、時間和地點，然後循下列的途徑作出表揚或投訴：

a. 交通投訴組

熱線電話：2889 9999

傳真號碼：2577 1858

網址：<http://www.info.gov.hk/tcu>

電郵地址：info@tcu.gov.hk

郵寄地址：香港中環花園道美利大廈21樓

b. 警方

熱線電話：2527 7177

或可向任何警務人員或往警署尋求協助

c. 香港旅遊發展局

熱線電話：2508 1234

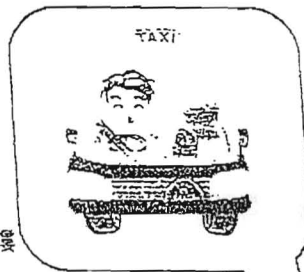
傳真號碼：2111 8380

電郵地址：info@hktourismboard.com

郵寄地址：香港北角威非路道18號
萬國寶通中心9-11樓

d. 香港旅遊發展局旅客諮詢及服務中心

- 香港國際機場入境大堂轉機區E2、緩衝區A及B
- 羅湖客運大樓2樓入境大堂
- 九龍尖沙咀天星碼頭
- 香港銅鑼灣地鐵站(近F出口)



2.1.2 How to lodge commendations and complaints

If a passenger wants to give commendation to a taxi driver or is not satisfied with the service provided, he/she should note down the driver's name, the registration number of the taxi, and the date, time and place of the incident. Commendations and complaints may be made to :

a. Transport Complaints Unit

Hotline : 2889 9999

Fax No. : 2577 1858

Website : <http://www.info.gov.hk/tcu>

E-mail : info@tcu.gov.hk

Mailing address : 21/F, Murray Building,
Garden Road, Central, Hong Kong

b. Police

Hotline : 2527 7177 or

Any police officer or police station for assistance

c. Hong Kong Tourism Board

Hotline : 2508 1234

Fax No. : 2111 8380

Email : info@hktourismboard.com

Mailing address : 9th-11th Floors, Citicorp Centre,
18 Whitfield Road, North Point, Hong Kong

d. Hong Kong Tourism Board Visitor Information & Services Centres

- Buffer Halls and Transfer Area E2 and Buffer Hall A & B at Hong Kong International Airport
- Arrival Hall, 2/F, Lo Wu Terminal Building
- Star Ferry Concourse, Tsim Sha Tsui, Kowloon
- Causeway Bay MTR Station (near Exit F), Hong Kong

2010 年至 2012 年交通投诉数字

交通工具	2010 年	2011 年	2012 年
的士 (占总投诉比例)	7,997 (54.8%)	8,789 (53.3%)	9,079 (45.3%)
巴士服务	3,275	3,963	6,482
专线小巴	2,656	3,051	3,555
红色小巴	307	317	299
铁路运输	331	318	599
渡轮	40	54	47
各类交通工具投诉总计	14,606	16,492	20,061

资料来源：交通投诉组 2010 年年报、2011 年年报、及 2012 年四季季报