

調查報告摘要

運輸署處理的士投訴的機制

投訴內容

一名的士乘客（「投訴人」）向交通投訴組投訴的士司機態度惡劣。他提供了該名司機的姓名及的士司機證編號，但交通投訴組表示他必須提供的士車牌號碼。投訴人認為，交通投訴組應可根據的士司機證編號從運輸署取得事涉司機的資料，但交通投訴組表示運輸署不會提供有關資料。投訴人遂向本署投訴運輸署。

本署調查所得

背景

2. 本港目前有近 18,100 輛的士及超過 21 萬名駕駛人士持有的士駕駛執照，當中約 57,000 名是在職的士司機。
3. 運輸署及警方是監察及規管的士服務的主要政府部門。一般而言，警方有權就的士司機的不良經營手法或不當行為採取執法行動；而運輸署則主要負責的士服務的整體規劃、發展及監察，包括處理市民的投訴。該署並未獲法例授權採取執法行動。
4. 交通投訴組是接受市民有關交通運輸投訴的主要機構。投訴若與的士服務有關，交通投訴組會按照投訴人的意願或個案性質，把投訴轉介運輸署或警方跟進。
5. 大體而言，涉及懷疑刑事罪行的投訴（例如濫收車資及兜客），都會轉介警方展開調查，警方會嘗試找出事涉的士司機，並視乎情況採取進一步行動，包括提出檢控。至於有關的士司機一般的不當行為的投訴，則會轉介運輸署跟進，該署的一貫做法是

向車主發出勸諭信；運輸署亦有與的士業界保持聯繫，就有關的士服務的問題作出討論。

6. 投訴人若沒有要求任何跟進行動，交通投訴組會監察個案，假如在 12 個月內接到另一宗針對同一輛的士的投訴，交通投訴組會視乎情況把兩宗投訴一併轉介運輸署或警方處理。

7. 大部分投訴人都不願意參與個案的調查／檢控程序或出庭作證。在這情況下，投訴便不能轉介警方調查或提出檢控。由於事件通常只涉及司機及乘客兩方面，在沒有其他獨立佐證的情況下，運輸署難以判定投訴是否成立。故此，運輸署只能以這些投訴作參考例子，教育及促請的士業界提升服務水平。

運輸署的立場

8. 按照目前的做法，運輸署不會直接向被投訴的司機發出勸諭信。該署認為，要向行為不當的司機施壓，促使他們改善服務，最具成本效益的方法是由事涉的士的車主直接向他們說明或作出警告。在接到交通投訴組轉介的投訴後，運輸署會根據的士車牌號碼，查出事涉的士車主及向他們發出勸諭信，由他們向司機施壓，要求改善服務。故此，投訴人向交通投訴組提出投訴時，必須提供的士車牌號碼。

9. 在二〇一一年三月至二〇一三年三月期間，運輸署共向的士車主發出了約 2,300 封勸諭信，投訴性質的分類詳見調查報告**附錄 1**。在同一期間，交通投訴組向警方轉介了 3,479 宗投訴進行調查，投訴性質的分類詳見調查報告**附錄 2**。

10. 運輸署認為，向的士車主發出勸諭信是處理的士投訴最具成本效益的方法，因為：

- (i) 如的士司機的經營手法不良或行為不當，最終可能會因違反交通規例而遭檢控，的士車主亦會因此牽涉入調查及法律程序。在一些嚴重個案中，事涉的

士更可能會在交通意外中損毀，或遭警方扣押，這在時間和金錢上都會對車主構成高昂的成本。故此，的士車主基於本身的利益，均會促使其司機守法及行為良好。

(ii) 大型的士公司均備存有關租車的司機的記錄。司機假如在某公司的記錄欠佳，其他的士公司均有可能拒絕向他出租的士。至於小型的士公司或個別車主，則寧可把的士租給相熟及可靠的人，因為這關乎其投資的財產，涉及重大金錢利益。故此，行為不當的司機很難會租到的士。

(iii) 目前的做法得到的士業界普遍支持。

11. 此外，運輸署直接向的士司機發出勸諭信也有實際困難。由於本港目前有超過 21 萬人持有的士駕駛執照，投訴人假如只能提供的士司機的姓名，有機會出現同名同姓的司機。而且，運輸署相信，若不牽涉車主，的士司機很可能會對勸諭信置之不理，尤其是運輸署並沒有獲法例授權採取執法行動。

本署的評論

12. 這次調查的重點，是運輸署現時實行的制度是否恰當，以及能否起阻嚇作用，杜絕的士司機的差劣表現和行為。

13. 運輸署現時向的士車主發出勸諭信的做法，有助監管的士司機的表現及打擊不當行為，本署對此並無異議。我們同意，的士車主基於本身的利益，會致力確保其司機的行為良好。即使投訴人只能提供的士車牌號碼（以及事發的時間和地點等資料），而未能提供司機姓名，車主亦能夠向運輸署或警方提供司機姓名，以便在有需要時採取跟進行動。因此，我們認為該署應繼續現時向的士車主發出勸諭信的做法。

向的士司機發出勸諭信

14. 本署同意現行制度大致恰當和有效，但認為尚有可改善之處。我們明白可能有同名同姓的司機，但以這宗個案為例，既然投訴人能夠提供司機的姓名和司機證編號，運輸署應該不難查出事涉司機。我們認為，當局向的士司機發出勸諭信的作用或許有限，但亦非毫無正面價值，因為至少讓司機知道，他們的不當行為會引致乘客投訴。故此，儘管這宗個案的投訴人未能提供的士車牌號碼，交通投訴組其實仍可以受理投訴。

監察針對司機的投訴

15. 目前，交通投訴組設有機制，監察每部的士的投訴。我們認為，運輸署／交通投訴組除了記錄每部的士的投訴外，亦應就著每名的士司機記錄及監察所收到的投訴。這個資訊對於打擊不良司機應更為有效。

16. 此外，運輸署應教育市民在投訴時須記下的士司機證編號，並提供方便的措施，從而提高這個機制的效能。現時，乘客可在的士司機證上找到編號，但有關編號不會在的士車廂內其他位置展示。運輸署或可考慮一些便利市民記錄司機證編號的方法，例如在的士車費收據上列印有關編號。

加強行動打擊屢犯者

17. 運輸署現時並無要求的士車主匯報其跟進行動。本署認為，假如針對某的士或司機的投訴達到若干次數（例如一年內涉及兩宗投訴），運輸署便應考慮加強其跟進行動，例如要求車主匯報就有關的士／司機已採取哪些跟進行動。

對乘客的教育及宣傳

18. 本署亦審研了當局有否向乘客清楚說明，必須記下的士的車牌號碼，其投訴才會受理。我們在運輸署網頁上的單張找到有

關要求（調查報告**附錄 3**）。至於交通投訴組網頁所載的的士投訴表格，亦要求投訴人填寫的士車牌號碼及司機姓名，但沒有提及如果投訴人未能提供的士車牌號碼，交通投訴組將不會受理其投訴。由於交通投訴組是接受交通投訴的主要機構，運輸署可考慮與該組商討，在的士投訴表格上註明投訴時必須提供的士車牌號碼。另外，運輸署亦可考慮在的士車廂內張貼告示，清楚說明這項要求。

19. 除此之外，我們了解的士的車費收據是投訴的有用佐證。運輸署不妨加強宣傳，提示打算投訴的乘客向司機索取收據。

結 論

20. 根據交通投訴組的最新統計數字（調查報告**附錄 4**），在過去三年，的士是收到最多投訴的交通工具。有鑑於此，我們認為運輸署必須研究如何改善現行機制，以提升整體的士服務水平。在調查這宗投訴期間，申訴專員審研了當局現時處理的士投訴的機制。本署期望運輸署藉此檢討有關機制，並找出可改善之處。

21. 由於運輸署已按照既定程序處理投訴人的投訴，而本署亦同意現行機制大致恰當和有效，因此申訴專員認為這宗投訴**不成立**，但有關機制確有可改善之處。

建 議

22. 申訴專員建議運輸署與交通投訴組討論及考慮以下方案，改善處理涉及的士的投訴：

- (1) 即使只能查出事涉的士司機而未能找到車主，仍然受理投訴，並向司機發出勸諭信；

- (2) 除了記錄及監察每部的士的投訴外，另設機制就著每名的士司機記錄及監察所收到的投訴；
- (3) 加強公眾教育，說明投訴的士的程序及所須資料；以及
- (4) 若多次接到針對某的士或司機的投訴，應加強對事涉的士車主的跟進行動，例如要求車主說明或匯報已採取的糾正措施。

申訴專員公署

二〇一三年十月

運輸署發出勸諭信個案性質

(二〇一一年三月至二〇一三年三月)

投訴/建議性質		勸諭信數目
1.	司機行為及工作表現	
(i)	舉止無禮和不守規矩	372
(ii)	拒載	337
(iii)	兜客	0
(iv)	拒絕駛達目的地	35
(v)	未有展示司機證	16
(vi)	不正確展示司機證	4
2.	駕駛行為不當	347
3.	濫收車資	344
4.	有關的士咪錶的違規行為	58
5.	不使用最直接的行車路線	289
6.	其他	76
7.	載有多於一宗投訴個案的勸諭信	424
	總數	2,302

交通投訴組轉介予警方跟進的個案數字

(二〇一一年三月至二〇一三年三月)

	投訴/建議性質	宗數
1.	司機行為及工作表現	
	(i) 舉止無禮和不守規矩	406
	(ii) 拒載	1002
	(iii) 兜客	4
	(iv) 拒絕駛達目的地	149
	(v) 未有展示司機證	59
	(vi) 不正確展示司機證	54
2.	駕駛行為不當	538
3.	濫收車資	395
4.	有關的士咪錶的違規行為	133
5.	不使用最直接的行車路線	470
6.	其他	269
	總數	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 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 年交通投訴數字

交通工具	2010 年	2011 年	2012 年
的士 (佔總投訴比例)	7,997 (54.8%)	8,789 (53.3%)	9,079 (45.3%)
巴士服務	3,275	3,963	6,482
專線小巴	2,656	3,051	3,555
紅色小巴	307	317	299
鐵路運輸	331	318	599
渡輪	40	54	47
各類交通工具投訴總計	14,606	16,492	20,061

資料來源：交通投訴組 2010 年年報、2011 年年報、及 2012 年四季季報