

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