

## 运输署处理居民巴士服务申请 调查报告

2022年6月，本署收到某屋苑数名居民（「投诉人」）对运输署的投诉。

### 投诉内容

2. 投诉人称，其居住屋苑（「事涉屋苑」）曾数度向运输署申请开办居民巴士服务，往返屋苑及港铁站。运输署覆称，居民可乘搭轻铁接驳巴士 K76S 号线及轻铁往返天水围站；该署的实地调查显示，上述公共运输服务足可应付事涉屋苑居民的需求，因此该署拒绝事涉屋苑的申请。投诉人指运输署不当处理事涉屋苑的居民巴士服务申请及有关投诉，包括：

（一） 运输署于事涉屋苑未完全入伙、疫情期间及特定时间进行实地调查，未能反映实况；该署于轻铁天悦站而不是较近事涉屋苑的天秀站进行调查，并不合理。投诉人认为公共运输服务不足以应付需求，亦不便利事涉屋苑的居民，理据如下：

- 事涉屋苑与最就近的轻铁天秀站及巴士站步距分别达约 10 分钟而且并非平路；
- 轻铁载客量高，事涉屋苑的居民于繁忙时间需等候两个班次才可登车；
- K76S 号线没有固定时间表，于繁忙时间只提供三个班次，服务不稳定及未能满足居民需求；以及
- 事涉屋苑附近尚有另一屋苑（「甲屋苑」）陆续入伙，区内乘客需求会进一步增加。

（二） 投诉人认为，运输署没有考虑居民巴士服务不涉公帑，可减轻公共交通的载客量，而事涉屋苑建议的居民巴士路线取道高速公路，不会加重天水围的道路负担；

- (三) 运输署以公共运输服务足以应付居民需求为由拒绝事涉屋苑的申请，但区内乙屋苑距离天水围站较近，且邻近多个轻铁站及巴士站，运输署多年来批准该屋苑续办多条居民巴士线，准则宽松，对事涉屋苑不公；以及
- (四) 投诉人曾向运输署投诉该署批准乙屋苑续办居民巴士线却拒绝事涉屋苑的居民巴士服务申请，但运输署的回复含糊，并无实际理据，对事涉屋苑不公。

## 调查工作

3. 本署于 2022 年 6 月 22 日就上述数宗投诉向运输署展开初步查讯。8 月 26 日，该署作复。应本署要求，运输署于 9 月 6 日及 10 月 20 日向本署提供进一步回应及资料。11 月 24 日，本署职员到事涉屋苑一带视察。经审研所有资料后，申诉专员于 12 月 14 日告知运输署，本署决定根据《申诉专员条例》，以全面调查方式处理这数宗投诉，并把调查报告草拟本送交运输署置评。运输署于 2023 年 1 月 20 日作复。经考虑所有相关资料及该署的回应后，本署于 2 月 8 日完成这份调查报告。

## 本署调查所得

### *居民巴士服务的政策*

4. 运输署表示，现时香港的公共运输系统已相当完善，为市民提供多元化的公共运输服务，包括铁路、专营巴士、公共小型巴士、非专营巴士及的士等。居民巴士服务属于非专营巴士服务其中一种，主要为住宅屋苑提供点到点的交通接驳。

5. 在现行的运输政策下，铁路服务是公共运输系统中的骨干，在铁路未能直达的地点，巴士会是主要的集体运输工具，其次是专线小巴。居民巴士服务主要在繁忙时段及上述常规公共运输未能提供足够服务时提供辅助服务，特别是用以接驳铁路车站及主要公共运输交汇处，为指定居民团体提供服务，以纾缓常规公共运输服务在相关时段的乘客需求。运输署鼓励市民使用现有的公

共运输服务，善用运输资源和避免资源重叠，从而纾缓交通挤塞和减少路边空气污染。

6. 为配合新基建项目落成、社会及经济发展以及新公营或私营房屋入伙而衍生对运输服务的需求，运输署会与公共服务营办商，包括巴士、专线小巴等制定提升及调整服务的计划。如巴士及专线小巴未能提供合适服务予新入伙的住宅，运输署会因应实际情况（住宅发展的地理位置、预计乘客量及是否有其他往市区的公共运输服务等）按既定程序处理居民巴士服务的申请。

### **审批居民巴士服务申请的程序及准则**

#### 一般程序及准则

7. 拟办居民巴士服务的申请人需先得到居民代表（例如业主立案法团或屋苑管理公司）就经营有关服务及其营运详情的支持才可向运输署提交申请书。运输署会按照载列于非专营巴士手册上的既定程序处理，并根据《道路交通条例》（第 374 章）第 28 条考虑居民巴士服务的申请。一般审批新办及续办居民巴士服务的申请原则为：

- (1) 居民巴士服务应便利乘客前往邻近的铁路站或公共运输交汇处，避免令繁忙市区的挤塞情况恶化；
- (2) 居民巴士服务不应对有关地区的常规公共运输服务带来显著负面影响；
- (3) 居民巴士服务只有在所属地区现有或已计划的公共运输服务不足以应付需求或只能提供有限度服务的情况下才可获准营运；
- (4) 居民巴士服务只有在其所服务的屋苑远离铁路站、公共运输交汇处或主要专营巴士站或专线小巴站，而且使用常规公共运输服务时须多次转车的情况下才可获准营运；以及
- (5) 居民巴士服务不会行走挤塞地区或途经区内繁忙道路，并且不应造成交通挤塞。

8. 有关准则订明，若拟办居民服务已符合上文**第 7 段**的所有原则，并符合以下因素，则有关居民代表团体的意向亦应获得考虑：

- (1) 居民巴士服务只为位处偏远地区的屋苑的住客而设；
- (2) 居民巴士服务的起点设于屋苑范围内；
- (3) 居民巴士服务的终点设于就近铁路站 / 公共运输交汇处；
- (4) 居民巴士服务在特殊时段营运；以及
- (5) 屋苑所在位置交通不便，最就近的常规公共运输服务车站也非信步可达。

9. 在 2013 年，运输署对审批新办居民巴士服务的指引进行了检视和更新，量化了申请屋苑与就近公共运输设施步行距离的计算，即衡量交通便利程度时，应考虑步行距离、坡度影响、会否因使用行人隧道和天桥而减低便利程度，以及步行环境。一般而言，步行距离应计算由屋苑最偏远大厦至最就近公共运输设施的最直接路线；到达巴士站或铁路站的理想步行距离为 400 米以内，市区以外地区的步行距离则会相应较长。

10. 在 2017 年，运输署再覆检新办居民巴士服务的指引，把申请人的期望纳入为考虑因素。即使提出申请的屋苑本身已有足够常规公共运输服务，如其邻近屋苑已获批居民巴士服务，该署在处理其申请时可考虑申请人的期望，批准「基准以上」<sup>1</sup>的居民服务，但须确保新办的居民巴士服务不会不必要地造成交通挤塞，以及该区依赖常规公共运输服务的居民不会受到影响。

#### 适用于续办居民巴士服务申请的其他考虑

11. 除上文**第 7 及 8 段**所述一般原则，运输署在处理续办居民巴士服务的申请时，须同时考虑常规公共运输服务水平变化及现有乘客对有关服务的需求转变。即使常规公共运输服务已有改

---

<sup>1</sup> 即提出申请的屋苑已有足够常规公共运输服务。

善，倘若现有居民巴士服务的需求保持稳定，该等服务亦可维持。

## 运输署的回应

### 事涉屋苑的公共交通服务及交通设施配套

12. 天水围以天华路为分界，分为北部及南部。事涉屋苑位于天水围北湿地公园路，最就近的公共运输交汇处为天恒邨巴士总站，港铁屯马线车站则为天水围站。

13. 事涉屋苑及甲屋苑的地理位置相近（步距约 6 分钟），分别由 2021 年 4 月及 2022 年 6 月起分阶段入伙，预计新增人口共约 10,000 人。运输署自 2020 年起已于「2021 至 2022 年度元朗区巴士路线计划」中，规划及逐步提升该区的公共运输服务，包括新增路线及伸延巴士路线、增加班次、加设分站及延长服务时间。此外，为配合天水围北人口增长，该署正策划于 2023 年进一步加强区内公共运输服务，包括新增全日往来天水围市中心及屯门并经天水围北的巴士路线、增设第 269S 号线（天水围市中心-观塘码头）于繁忙时段途径天水围北的单向巴士服务、增设第 269D 号线（天富-沥源）于上午繁忙时间经湿地公园路直达沙田的特别班次、增设第 65X 号线（天水围（天恩邨）往香港科学园）由香港科学园前往天恩邨的回程服务，以及视乎乘客需求增加巴士班次及延长服务时间等。

14. 运输署曾多次到事涉屋苑一带实地视察，以评估屋苑的交通便利程度。为增加及优化湿地公园路的交通设施配套，运输署及相关部门已或会采取以下措施：

日期	位置	优化措施
2022 年 5 月展开工程前期设计工作	事涉屋苑门外行人天桥	设置三部升降机和改善行人路，以方便事涉屋苑居民往对面（湿地公园西行）及天葵路南行丙屋苑对面的巴士站。
2022 年 6 月	天葵路南行丙屋苑对面	增设临时巴士站，并陆续作为第 69C（往观塘）、276B（往上水）、967（往金钟）、969（往铜锣湾）、969C（往太古）、E37、

		E37C、NA37（往机场）及 N269 号线（从美孚到天慈）及专线小巴 618 号线（往深圳湾）的分站。
2022 年 7 月中旬	湿地公园路近轻铁湿地公园站（甲屋苑门外）	增设行人过路处，事涉屋苑及甲屋苑的居民可直接来往轻铁湿地公园站和湿地公园路西行巴士站。
预计工程最早于 2023 年年底完工	湿地公园路及天葵路路口（事涉屋苑门外）	增设行人过路处，事涉屋苑的居民可直接来往轻铁天秀站及天葵路北行巴士站。路政署正筹备有关工程的前期工作。

15. 现时，事涉屋苑居民可从屋苑正门步行约 400 米（约 6 分钟），经行人天桥前往轻铁天秀站，或步行约 450 米（约 6 分钟），经行人路前往轻铁湿地公园站，乘搭轻铁 705 或 706 号循环线前往天水围站转乘屯马线，车程约 10 至 13 分钟。港铁巴士 K76S 号线过往于星期一至五（公众假期除外）早上 7 时至 9 时，提供七班由湿地公园路站前往天水围站的服务，及下午 6 时 25 分至 7 时 25 分，提供三班由天水围站前往湿地公园路的服务。港铁公司已于 2022 年 8 月起安排平日上午繁忙时间增加 K76S 线三个班次，服务时间延长至早上 9 时 35 分，并于 11 月起进一步安排于平日下午繁忙时间增加两个班次，服务时间延长至晚上 8 时 25 分。

16. 除了铁路，事涉屋苑及甲屋苑附近共有 24 条专营巴士、一条港铁巴士和一条专线小巴路线<sup>2</sup>，往返港岛、九龙、新界其他地区包括元朗市中心、大埔、沙田马场、葵涌及上水、机场、落马洲及深圳湾口岸，居民可在湿地公园路沿途四个巴士站或天葵路丙屋苑门外及对面两个巴士站乘搭上述路线。其中，屋苑最就近的巴士站设有 K76S 号线（往湿地公园路方向）及其他前往区外的巴士路线；该巴士站位于屋苑正门外约 110 米（步行约 1 分钟），与屋苑最偏远大厦距离为约 410 米（步行约 5 分钟）。若从事涉屋苑最偏远大厦步往 K76S 号线（往天水围站方向）车站，需取道行人天桥，距离为约 550 米（步行约 7 分钟）。

<sup>2</sup> 包括：巴士 967、967X、969、969A、969C、N969、969N、69、69C、269B、269X、N269、65X、264R、265S、269A、269P、276B、869、A37、E37、E37C、NA37、B1 号线、港铁巴士 K76S 号线及专线小巴 618 号线。

## 处理事涉屋苑居民巴士服务申请的经过

17. 运输署于 2021 年 1 月 19 日接获营办商申请开办全日往来事涉屋苑及天水围站的居民巴士服务。运输署根据上文**第 7 及 8 段**的准则进行审批，认为已有的公共运输服务可满足居民需求。3 月 16 日，运输署拒绝申请。

18. 2021 年 3 月 31 日，营办商要求运输署覆核个案，指现有公共运输服务如轻铁及部分前往区外的巴士路线到湿地公园路时已没有剩余运载力。事涉屋苑于 9 月陆续入伙，运输署于 9 月中旬及 10 月上旬进行实地调查，以了解屋苑新增人口的出行模式及对公共运输服务的需求。调查结果显示 K76S 号线在驶离事涉屋苑车站时的载客率介乎 1%至 5%，轻铁 705 及 706 号线在早上最繁忙半小时于天秀站的最高载客率分别为 58%及 64%。运输署认为上述路线的服务足够配合乘客需求，因此于 11 月 22 日完成覆检并回复营办商维持原来的决定。

19. 2022 年 1 月 18 日，营办商再向运输署申请开办繁忙时段往来事涉屋苑及天水围站的居民巴士服务。运输署审视该署 2021 年 12 月（第五波疫情前）、2022 年 1 月及 5 月早上繁忙时间于天悦站及湿地公园路近天葵路巴士总站的实地调查结果<sup>3</sup>后，认为轻铁及 K76S 号线的服务可应付事涉屋苑入伙后带来的新增乘客需求，因此于 5 月 20 日拒绝申请。

## 投诉点（一）

20. 运输署表示，拟办居民巴士服务须同时符合上文**第 7 至 9 段**所述的一般原则，屋苑的交通便利程度及最就近公共运输服务车站位置只是其中一个考虑因素。运输署经考虑事涉屋苑附近的交通配套及就近巴士站的位置后认为，事涉屋苑并非交通不便，就近巴士站亦信步可达（上文**第 16 段**）。

21. 运输署表示，该署的实地调查涵盖疫情不同期间及事涉屋

---

3 运输署曾于 2021 年 12 月早上 7 时至 9 时在轻铁天悦站进行实地调查，结果显示轻铁 705 号线及 706 号线到站前的最高载客率分别约为 40%及 60%。该署曾于 2022 年 1 月及 5 月早上 6 时 30 分至 9 时 30 分在湿地公园路近天葵路巴士总站进行实地调查，结果显示 K76S 号线的载客率不足 10%。

苑完成入伙的不同时段，并有助于繁忙时间进行，结果均显示湿地公园路一带公共运输服务足可应付新增人口的需求（上文**第 17 至 19 段**）。就调查轻铁载客量的站点方面，天悦站为 706 号线天秀站的后一个车站，运输署认为在该站进行调查可了解天悦站的轻铁服务水平，亦可得悉该线离开天秀站时的载客率。此外，运输署亦曾于 2021 年 10 月于天秀站进行载客量调查。

22. 就 K76S 号线的服务方面，运输署重申，K76S 号线的服务足可应付居民需求，港铁公司已先后两次于繁忙时间增加班次（上文**第 15 段**）；该线在离开甲屋苑后有两个分站，再取道天影路及屏厦路前往天水围站，在早上繁忙时间的行车时间平均约 10 分钟，与营办商建议的行车路线相若。至于就投诉人指 K76S 号线没有时间表及路线，港铁公司已在 K76S 号线往天水围方向所有沿途巴士站张贴乘客通告，显示每班车的时间及站点，并在港铁网页提供该路线的服务时间及班次间距。

23. 运输署重申，该署在规划湿地公园路一带的公共运输服务时，已把甲屋苑入伙带来的新增人口纳入为考虑因素。该署会继续留意甲屋苑入伙后新增人口的出行情况，并因应实际乘客需求变化继续加强巴士服务，以及增加及优化湿地公园路的交通设施配套（上文**第 13 及 14 段**）。

## 投诉点（二）

24. 运输署指出，如舍弃高载客量且服务范围较广的公共运输服务（例如巴士及轻铁服务），而无节制地容许个别屋苑各自使用载客量较低但仍占用相当路面的居民巴士服务，会对道路交通造成不良影响。若大部分运输服务均为居民巴士服务，公共运输服务营办商可能难以维持收支平衡，而且会因绝大部分乘客使用居民巴士服务而导致未能开办新路线或加强现有路线的服务水平，甚至需减少服务，必会影响整体公共运输服务。

25. 运输署不同意事涉屋苑开办居民巴士服务不会占用公共资源。就位于天水围北的事涉屋苑而言，现时轻铁及港铁巴士提供接驳天水围站的服务足够应付乘客需求，如运输署容许各屋苑各自营办居民巴士服务，除令天水围北公共运输系统的效率降低外，亦会对天水围站附近如屏厦路及天福路的交通造成不良影响。



### 投诉点（三）

26. 运输署表示，乙屋苑位于天水围南，其最就近的屯马线车站与事涉屋苑同为天水围站，公共运输交汇处则为天瑞 / 天耀巴士总站及天水围市中心公共运输交汇处。乙屋苑于 1990 年代入伙，当时的公共运输配套不足以应付新增人口（约 40,000 人）的需求，加上部分屋苑的位置距离轻铁站较远，因此获批营办居民巴士服务。

27. 运输署在审批现有居民巴士服务的续期申请时，除考虑常规公共交通运输服务水平变化的变化，该署亦会进行实地调查以检视其乘客需求。如有关居民服务的需求仍保持稳定，该等服务亦可维持。运输署在处理乙屋苑居民巴士服务的续牌申请时，已因应逐步改善的公共运输服务及居民出行模式的改变，与营办商检讨服务，而该屋苑其中六条居民巴士路线已停止运作，亦有部分路线已减少班次。至于其余路线的客量在疫情下受到影响，但整体需求持续，因此运输署认为有需要批准有关路线继续营运。

28. 运输署重申，该署已按既定政策及程序审批事涉屋苑的居民巴士服务申请。就「基准以上」准则而言，事涉屋苑的邻近屋苑（上文**第 10 段**）为丙屋苑而不是乙屋苑。丙屋苑亦曾向运输署申办居民巴士服务往返天水围站，运输署认为该屋苑附近的公共运输服务足以应付居民需要，因此拒绝其申请。

### 投诉点（四）

29. 2021 年 11 月 29 日至 2022 年 6 月 18 日，运输署数度经 1823 收到一名事涉屋苑的居民（本个案其中一名投诉人）投诉，不满该署拒绝事涉屋苑的居民巴士服务申请，投诉人并以乙屋苑的居民巴士服务为比较。运输署表示，该署在回复该名投诉人时，一直有解释该署在处理居民巴士服务的新申请及续办时，会根据居民巴士服务政策及审批准则，对每宗申请作个别审视，而该署的实地调查显示事涉屋苑的公共运输服务足够应付居民需求。此外，运输署于 2022 年 8 月 31 日经 1823 作出回复，当中提及当年批准乙屋苑居民巴士服务的原因（上文**第 26 段**）。运输署认为，其回复并不含糊。

## 本署视察所得

30. 2022年11月24日，本署职员到事涉屋苑一带视察。事涉屋苑的公共运输服务及交通设施配套，与运输署的描述大致相符。从事涉屋苑正门往右直走约5分钟（运输署表示为约6分钟），可达甲屋苑及其对出的巴士站，再经行人过路处可达轻铁湿地公园站。从事涉屋苑正门往左直走约2分钟（运输署表示为约1分钟），则可达K76S号线往湿地公园方向的巴士站，站牌上贴有告示，告知该线会于11月28日起，增加平日下午7时55分及8时25分两个班次（从天水围站开出）。至于从事涉屋苑前往丙屋苑附近的巴士站及轻铁天秀站，则须使用屋苑正门左边的行人天桥。

## 本署的评论

### 投诉点（一）及（二）

31. 运输署已解释现行以公共运输服务为先、居民巴士服务为辅的运输政策（上文第4至5段）。香港人烟稠密，道路资源有限，本署认为运输署以集体公共运输服务为核心实属合理。就湿地公园路（包括事涉屋苑）一带的公共运输服务而言，运输署一直密切监察情况，并与公共服务营办商制定计划，逐步提升服务，以配合区内新项目的落成及人口增加，其间亦有进行实地调查了解区内居民对运输服务的需求。

32. 运输署已解释该署拒绝事涉屋苑的居民巴士服务申请，主要是因为该署的实地调查显示现时的公共运输服务足以应付居民需求，而且该署与相关部门仍会持续改善公共运输服务及相关的设施配套（上文第20、22及23段）。此外，运输署认为事涉屋苑若开办居民巴士服务，会对公共道路资源造成影响（上文第25段）。就投诉人对运输署实地调查的质疑，该署已解释该署有在不同时间进行实地调查及曾于天悦站进行调查的理据（上文第21段）。

33. 本署须指出，运输署如何进行实地调查、其收集数据的方式、进行调查的时间及地点，属该署在行使其职能时的专业判断，除非有明显不合理，否则本署不会评论。至于有关运输服务是否足够，以及开办或延续指定居民巴士服务路线对道路系统所造成

的影响，同样涉及该署的专业判断，并非本署可评论的行政事宜。经详细考虑运输署的解释及其提供的数据和相关资料后，本署认为，运输署已按现行程序处理事涉屋苑的居民巴士服务申请，没有证据证明该署拒绝事涉屋苑的申请涉及行政失当。

34. 因此，申诉专员认为**投诉点（一）及（二）不成立**。

35. 就运输署表示已考虑事涉屋苑最偏远大厦与最就近车站的距离，经评估后认为事涉屋苑不符合获批居民巴士服务的准则，这涉及运输署所作的专业判断，本署不会评论。本署并留意到，运输署正采取措施，逐步优化事涉屋苑的公共交通服务及配套。不过，事涉屋苑有30座，居民从不同座数前往车站的距离会有差别，目前从屋苑正门前往轻铁天秀站/湿地公园站的距离已达400至450米，从最偏远座数往K76S号线天水围方向的巴士站则达约550米，而且需取道行人天桥，加上行人天桥未有升降机（上文**第14及16段**），对部分居民相对不便。本署认为，长远而言，在事涉屋苑对出位置新增行人过路处，有助便利居民出行，但有关工程仍处于前期设计阶段（上文**第14段**）。本署认为，运输署应继续密切留意事涉屋苑居民对公共交通服务及设施配套的需求，并考虑根据实际情况，采取适当的临时措施（例如增设临时巴士站），配合居民需要。

### 投诉点（三）

36. 本署留意到，有别于新办居民巴士服务的申请，运输署目前在处理续办服务的申请时将现有乘客对有关服务的需求纳入为考虑因素。即使常规公共运输服务已有改善，除非现有服务乘客的需求有所改变，该署仍会考虑批准其续办申请（上文**第11段**），审批续办申请的准则无疑较为宽松。

37. 随着天水围的公共运输服务发展，乙屋苑往返天水围站以至其他地区的交通已越趋便利，然而，根据运输署审批续办申请的准则，乙屋苑仍获准续办居民巴士服务。举例来说，乙屋苑最就近的轻铁站为银座站，与天水围站只相隔两个站，但现时仍获准营运往返天水围站的居民巴士服务；相反，位于天水围北、与天水围站距离较远的新屋苑（例如事涉屋苑）的新办居民巴士服务的申请却因公共运输服务足够而不获批，运输署并认为「基准以上」的原则不适用于事涉屋苑的个案（上文**第28段**）。新屋苑

的居民会有运输署处事不公的观感并有所不满，本署认为可以理解。

38. 运输署作为主管交通规划的部门，应以整体交通运输为首要考虑。正如该署指出，如无节制地容许个别屋苑各自使用载客量较低但仍占用相当路面的居民巴士服务，会对道路交通造成不良影响，亦令公共运输服务营办商可能难以维持收支平衡而未能开办新路线或加强现有路线的服务水平，必会影响整体公共运输服务（上文第 24 段）。本署认为，此原则亦适用于审批续办居民巴士服务的申请。然而，根据该署处理续办居民巴士服务的其他考虑（上文第 11 段），现时享有居民巴士服务的乘客的需求似乎凌驾于善用道路资源的考虑。

39. 本署认为，运输署审批续办居民巴士服务及新办服务的申请的准则似乎有别，亦不符合整体的运输政策。正如运输署所指，现时香港的公共运输系统已相当完善，为市民提供多元化的公共运输服务（上文第 4 段）。本署认为运输署应与相关持份者检讨审批续办和新办居民巴士服务申请的准则，作出改善。

40. 综合以上所述，运输署是按现行准则审批申请，但该准则有不少检讨及改善空间，因此申诉专员认为**投诉点（三）部分成立**。

#### 投诉点（四）

41. 本署认为，乙屋苑为天水围大型屋苑，居于事涉屋苑的投诉人用以比较，可以理解。乙屋苑获续批居民巴士服务，主要因为根据审批续牌申请的准则，运输署会顾及居民对现有居民巴士服务的需求（上文第 11 段）。另一方面，运输署基于乙屋苑与事涉屋苑的地理位置不同，认为「基准以上」的原则不适用于事涉屋苑（上文第 28 段）。

42. 运输署在回复投诉人时，从未作出上文第 41 段的解释。本署认为，运输署应该针对投诉人的质疑清楚解释该署的立场；该署早前回复投诉人不断重复类似内容，强调区内公共运输服务充足及该署会个别审视每宗申请（上文第 29 段），无助释除投诉人的疑虑，难免令人认为该署敷衍了事。本署认为，运输署未有妥善回复投诉人。

43. 因此，申诉专员认为**投诉点（四）成立**。

## 总结

44. 综合上文所述，**投诉人对运输署的投诉部分成立**。

## 建议

45. 申诉专员建议运输署：

- (1) 继续留意事涉屋苑的公共运输服务及配套需求，适时采取优化措施（上文**第 35 段**）；
- (2) 与相关持份者检讨审批新办及续办居民巴士服务申请的准则（上文**第 39 段**）；以及
- (3) 加强职员培训，提醒职员务必仔细审阅投诉，并针对投诉内容提供回复（上文**第 42 段**）。

## 运输署的意见

46. 运输署对调查报告草拟本的内容及评论提出意见，本署在考虑后已将其部分意见纳入本报告中。

47. 运输署接纳本署于上文**第 45(1)段**的建议。

48. 就上文**第 36 至 39 段**，该署表示，自 2004 年「工作小组」提出报告以来，该署先后三次检视有关政策及指引，并在当时的运输及房屋局（「运房局」）2017 年的研究报告中确立该署处理申请开办非专营巴士服务的政策原则的前提下，更新了审批指引；而该署亦按政策原则不时更新审批居民巴士服务的指引，并按指引审批每宗新办及续办居民巴士服务的申请。就上文**第 45(2)段**的建议，该署因应本署早前的全面调查报告内容，现已就检讨审批新办及续办居民巴士服务申请的准则展开有关工作，并会适时告知本署检讨的结果。

49. 就上文**第 41 至 42 段**，运输署补充，自 2021 年 11 月 29 日

至 2022 年 12 月 30 日，投诉人曾九次经 1823 向该署投诉事涉屋苑的巴士服务不获审批，并在投诉时重复提及乙屋苑的现有居民巴士路线。运输署指，由于其投诉内容相似而没有提出其他观点或查询，或令本署认为该署回复时有所重复。事实上，该署每一次回复时，均有重新因应其投诉内容作回应，包括明确告知该署在处理居民巴士服务的申请时的服务政策和审批准则，并向投诉人解释批准乙屋苑居民巴士服务的背景和理据，及该署已因应居民出行模式的改变调整了该屋苑的居民巴士服务。其职员已尽力向投诉人再三解释了既定的政策和审批准则，以及有关事宜的最新发展，例如该署因应天水围北新屋苑陆续入伙的整体公共运输规划、分阶段加强和新增的公共交通服务和设施。

## 结语

50. 就上文**第 47 段**，本署欣悉运输署接纳本署的建议。

51. 就运输署在上文**第 48 段**指已按政策原则处理居民巴士服务的申请，本署留意到，运房局 2017 年的研究报告中明确指出整体公共运输政策及审批居民巴士服务的理念，与运输署在上文**第 4 至 6 段及 24 段**所述的一致。其精神在于以常规公共运输服务为交通系统骨干，而居民巴士服务只作辅助，故运输署须审慎考虑居民巴士服务的申请，以免影响常规公共运输服务，达致善用道路资源。然而，相对于上述的政策，目前该署按其现行指引，以较宽松的准则审批续办居民巴士服务的申请，优先考虑现时享有居民巴士服务的乘客的需求（上文**第 38 段**），本署认为两者有明显落差。

52. 就上文**第 49 段**，本署已再次审视运输署自 2021 年 12 月至 2022 年 12 月给投诉人的九次回复。经考虑运输署的意见后，本署维持上文**第 36 至 42 段及 45 段**内的评论及建议。

申诉专员公署  
2023 年 2 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)