

運輸署處理居民巴士服務申請 調查報告

2022年6月，本署收到某屋苑數名居民（「投訴人」）對運輸署的投訴。

投訴內容

2. 投訴人稱，其居住屋苑（「事涉屋苑」）曾數度向運輸署申請開辦居民巴士服務，往返屋苑及港鐵站。運輸署覆稱，居民可乘搭輕鐵接駁巴士 K76S 號線及輕鐵往返天水圍站；該署的實地調查顯示，上述公共運輸服務足可應付事涉屋苑居民的需求，因此該署拒絕事涉屋苑的申請。投訴人指運輸署不當處理事涉屋苑的居民巴士服務申請及有關投訴，包括：

- （一） 運輸署於事涉屋苑未完全入伙、疫情期間及特定時間進行實地調查，未能反映實況；該署於輕鐵天悅站而不是較近事涉屋苑的天秀站進行調查，並不合理。投訴人認為公共運輸服務不足以應付需求，亦不便利事涉屋苑的居民，理據如下：
- 事涉屋苑與最就近的輕鐵天秀站及巴士站步距分別達約 10 分鐘而且並非平路；
 - 輕鐵載客量高，事涉屋苑的居民於繁忙時間需等候兩個班次才可登車；
 - K76S 號線沒有固定時間表，於繁忙時間只提供三個班次，服務不穩定及未能滿足居民需求；以及
 - 事涉屋苑附近尚有另一屋苑（「甲屋苑」）陸續入伙，區內乘客需求會進一步增加。
- （二） 投訴人認為，運輸署沒有考慮居民巴士服務不涉公帑，可減輕公共交通的載客量，而事涉屋苑建議的居民巴士路線取道高速公路，不會加重天水圍的道路負擔；

- (三) 運輸署以公共運輸服務足以應付居民需求為由拒絕事涉屋苑的申請，但區內乙屋苑距離天水圍站較近，且鄰近多個輕鐵站及巴士站，運輸署多年來批准該屋苑續辦多條居民巴士線，準則寬鬆，對事涉屋苑不公；以及
- (四) 投訴人曾向運輸署投訴該署批准乙屋苑續辦居民巴士線卻拒絕事涉屋苑的居民巴士服務申請，但運輸署的回覆含糊，並無實際理據，對事涉屋苑不公。

調查工作

3. 本署於 2022 年 6 月 22 日就上述數宗投訴向運輸署展開初步查訊。8 月 26 日，該署作覆。應本署要求，運輸署於 9 月 6 日及 10 月 20 日向本署提供進一步回應及資料。11 月 24 日，本署職員到事涉屋苑一帶視察。經審研所有資料後，申訴專員於 12 月 14 日告知運輸署，本署決定根據《申訴專員條例》，以全面調查方式處理這數宗投訴，並把調查報告草擬本送交運輸署置評。運輸署於 2023 年 1 月 20 日作覆。經考慮所有相關資料及該署的回應後，本署於 2 月 8 日完成這份調查報告。

本署調查所得

居民巴士服務的政策

4. 運輸署表示，現時香港的公共運輸系統已相當完善，為市民提供多元化的公共運輸服務，包括鐵路、專營巴士、公共小型巴士、非專營巴士及的士等。居民巴士服務屬於非專營巴士服務其中一種，主要為住宅屋苑提供點到點的交通接駁。

5. 在現行的運輸政策下，鐵路服務是公共運輸系統中的骨幹，在鐵路未能直達的地點，巴士會是主要的集體運輸工具，其次是專線小巴。居民巴士服務主要在繁忙時段及上述常規公共運輸未能提供足夠服務時提供輔助服務，特別是用以接駁鐵路車站及主要公共運輸交匯處，為指定居民團體提供服務，以紓緩常規公共運輸服務在相關時段的乘客需求。運輸署鼓勵市民使用現有的公

共運輸服務，善用運輸資源和避免資源重疊，從而紓緩交通擠塞和減少路邊空氣污染。

6. 為配合新基建項目落成、社會及經濟發展以及新公營或私營房屋入伙而衍生對運輸服務的需求，運輸署會與公共服務營辦商，包括巴士、專線小巴等制定提升及調整服務的計劃。如巴士及專線小巴未能提供合適服務予新入伙的住宅，運輸署會因應實際情況（住宅發展的地理位置、預計乘客量及是否有其他往市區的公共運輸服務等）按既定程序處理居民巴士服務的申請。

審批居民巴士服務申請的程序及準則

一般程序及準則

7. 擬辦居民巴士服務的申請人需先得到居民代表（例如業主立案法團或屋苑管理公司）就經營有關服務及其營運詳情的支持才可向運輸署提交申請書。運輸署會按照載列於非專營巴士手冊上的既定程序處理，並根據《道路交通條例》（第 374 章）第 28 條考慮居民巴士服務的申請。一般審批新辦及續辦居民巴士服務的申請原則為：

- (1) 居民巴士服務應便利乘客前往鄰近的鐵路站或公共運輸交匯處，避免令繁忙市區的擠塞情況惡化；
- (2) 居民巴士服務不應對有關地區的常規公共運輸服務帶來顯著負面影響；
- (3) 居民巴士服務只有在所屬地區現有或已計劃的公共運輸服務不足以應付需求或只能提供有限度服務的情況下才可獲准營運；
- (4) 居民巴士服務只有在其所服務的屋苑遠離鐵路站、公共運輸交匯處或主要專營巴士站或專線小巴站，而且使用常規公共運輸服務時須多次轉車的情況下才可獲准營運；以及
- (5) 居民巴士服務不會行走擠塞地區或途經區內繁忙道路，並且不應造成交通擠塞。

8. 有關準則訂明，若擬辦居民服務已符合上文**第 7 段**的所有原則，並符合以下因素，則有關居民代表團體的意向亦應獲得考慮：

- (1) 居民巴士服務只為位處偏遠地區的屋苑的住客而設；
- (2) 居民巴士服務的起點設於屋苑範圍內；
- (3) 居民巴士服務的終點設於就近鐵路站／公共運輸交匯處；
- (4) 居民巴士服務在特殊時段營運；以及
- (5) 屋苑所在位置交通不便，最就近的常規公共運輸服務車站也非信步可達。

9. 在 2013 年，運輸署對審批新辦居民巴士服務的指引進行了檢視和更新，量化了申請屋苑與就近公共運輸設施步行距離的計算，即衡量交通便利程度時，應考慮步行距離、坡度影響、會否因使用行人隧道和天橋而減低便利程度，以及步行環境。一般而言，步行距離應計算由屋苑最偏遠大廈至最就近公共運輸設施的最直接路線；到達巴士站或鐵路站的理想步行距離為 400 米以內，市區以外地區的步行距離則會相應較長。

10. 在 2017 年，運輸署再覆檢新辦居民巴士服務的指引，把申請人的期望納入為考慮因素。即使提出申請的屋苑本身已有足夠常規公共運輸服務，如其鄰近屋苑已獲批居民巴士服務，該署在處理其申請時可考慮申請人的期望，批准「基準以上」¹的居民服務，但須確保新辦的居民巴士服務不會不必要地造成交通擠塞，以及該區依賴常規公共運輸服務的居民不會受到影響。

適用於續辦居民巴士服務申請的其他考慮

11. 除上文**第 7 及 8 段**所述一般原則，運輸署在處理續辦居民巴士服務的申請時，須同時考慮常規公共運輸服務水平的變化及現有乘客對有關服務的需求轉變。即使常規公共運輸服務已有改

¹ 即提出申請的屋苑已有足夠常規公共運輸服務。

善，倘若現有居民巴士服務的需求保持穩定，該等服務亦可維持。

運輸署的回應

事涉屋苑的公共交通服務及交通設施配套

12. 天水圍以天華路為分界，分為北部及南部。事涉屋苑位於天水圍北濕地公園路，最就近的公共運輸交匯處為天恆邨巴士總站，港鐵屯馬線車站則為天水圍站。

13. 事涉屋苑及甲屋苑的地理位置相近（步距約 6 分鐘），分別由 2021 年 4 月及 2022 年 6 月起分階段入伙，預計新增人口共約 10,000 人。運輸署自 2020 年起已於「2021 至 2022 年度元朗區巴士路線計劃」中，規劃及逐步提升該區的公共運輸服務，包括新增路線及伸延巴士路線、增加班次、加設分站及延長服務時間。此外，為配合天水圍北人口增長，該署正策劃於 2023 年進一步加強區內公共運輸服務，包括新增全日往來天水圍市中心及屯門並經天水圍北的巴士路線、增設第 269S 號線（天水圍市中心-觀塘碼頭）於繁忙時段途徑天水圍北的單向巴士服務、增設第 269D 號線（天富-瀝源）於上午繁忙時間經濕地公園路直達沙田的特別班次、增設第 65X 號線（天水圍（天恩邨）往香港科學園）由香港科學園前往天恩邨的回程服務，以及視乎乘客需求增加巴士班次及延長服務時間等。

14. 運輸署曾多次到事涉屋苑一帶實地視察，以評估屋苑的交通便利程度。為增加及優化濕地公園路的交通設施配套，運輸署及相關部門已或會採取以下措施：

日期	位置	優化措施
2022 年 5 月展開工程前期設計工作	事涉屋苑門外行人天橋	設置三部升降機和改善行人路，以方便事涉屋苑居民往對面（濕地公園西行）及天葵路南行丙屋苑對面的巴士站。
2022 年 6 月	天葵路南行丙屋苑對面	增設臨時巴士站，並陸續作為第 69C（往觀塘）、276B（往上水）、967（往金鐘）、969（往銅鑼灣）、969C（往太古）、E37、

		E37C、NA37（往機場）及 N269 號線（從美孚到天慈）及專線小巴 618 號線（往深圳灣）的分站。
2022 年 7 月中旬	濕地公園路近輕鐵濕地公園站（甲屋苑門外）	增設行人過路處，事涉屋苑及甲屋苑的居民可直接來往輕鐵濕地公園站和濕地公園路西行巴士站。
預計工程最早於 2023 年年底完工	濕地公園路及天葵路路口（事涉屋苑門外）	增設行人過路處，事涉屋苑的居民可直接來往輕鐵天秀站及天葵路北行巴士站。路政署正籌備有關工程的前期工作。

15. 現時，事涉屋苑居民可從屋苑正門步行約 400 米（約 6 分鐘），經行人天橋前往輕鐵天秀站，或步行約 450 米（約 6 分鐘），經行人路前往輕鐵濕地公園站，乘搭輕鐵 705 或 706 號循環線前往天水圍站轉乘屯馬線，車程約 10 至 13 分鐘。港鐵巴士 K76S 號線過往於星期一至五（公眾假期除外）早上 7 時至 9 時，提供七班由濕地公園路站前往天水圍站的服務，及下午 6 時 25 分至 7 時 25 分，提供三班由天水圍站前往濕地公園路的服務。港鐵公司已於 2022 年 8 月起安排平日上午繁忙時間增加 K76S 線三個班次，服務時間延長至早上 9 時 35 分，並於 11 月起進一步安排於平日下午繁忙時間增加兩個班次，服務時間延長至晚上 8 時 25 分。

16. 除了鐵路，事涉屋苑及甲屋苑附近共有 24 條專營巴士、一條港鐵巴士和一條專線小巴路線²，往返港島、九龍、新界其他地區包括元朗市中心、大埔、沙田馬場、葵涌及上水、機場、落馬洲及深圳灣口岸，居民可在濕地公園路沿途四個巴士站或天葵路丙屋苑門外及對面兩個巴士站乘搭上述路線。其中，屋苑最就近的巴士站設有 K76S 號線（往濕地公園路方向）及其他前往區外的巴士路線；該巴士站位於屋苑正門外約 110 米（步行約 1 分鐘），與屋苑最偏遠大廈距離為約 410 米（步行約 5 分鐘）。若從事涉屋苑最偏遠大廈步往 K76S 號線（往天水圍站方向）車站，需取道行人天橋，距離為約 550 米（步行約 7 分鐘）。

² 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 號線、港鐵巴士 K76S 號線及專線小巴 618 號線。

處理事涉屋苑居民巴士服務申請的經過

17. 運輸署於 2021 年 1 月 19 日接獲營辦商申請開辦全日往來事涉屋苑及天水圍站的居民巴士服務。運輸署根據上文**第 7 及 8 段**的準則進行審批，認為已有的公共運輸服務可滿足居民需求。3 月 16 日，運輸署拒絕申請。

18. 2021 年 3 月 31 日，營辦商要求運輸署覆核個案，指現有公共運輸服務如輕鐵及部分前往區外的巴士路線到濕地公園路時已沒有剩餘運載力。事涉屋苑於 9 月陸續入伙，運輸署於 9 月中旬及 10 月上旬進行實地調查，以了解屋苑新增人口的出行模式及對公共運輸服務的需求。調查結果顯示 K76S 號線在駛離事涉屋苑車站時的載客率介乎 1%至 5%，輕鐵 705 及 706 號線在早上最繁忙半小時於天秀站的最高載客率分別為 58%及 64%。運輸署認為上述路線的服務足夠配合乘客需求，因此於 11 月 22 日完成覆檢並回覆營辦商維持原來的決定。

19. 2022 年 1 月 18 日，營辦商再向運輸署申請開辦繁忙時段往來事涉屋苑及天水圍站的居民巴士服務。運輸署審視該署 2021 年 12 月（第五波疫情前）、2022 年 1 月及 5 月早上繁忙時間於天悅站及濕地公園路近天葵路巴士總站的實地調查結果³後，認為輕鐵及 K76S 號線的服務可應付事涉屋苑入伙後帶來的新增乘客需求，因此於 5 月 20 日拒絕申請。

投訴點（一）

20. 運輸署表示，擬辦居民巴士服務須同時符合上文**第 7 至 9 段**所述的一般原則，屋苑的交通便利程度及最就近公共運輸服務車站位置只是其中一個考慮因素。運輸署經考慮事涉屋苑附近的交通配套及就近巴士站的位置後認為，事涉屋苑並非交通不便，就近巴士站亦信步可達（上文**第 16 段**）。

21. 運輸署表示，該署的實地調查涵蓋疫情不同期間及事涉屋

3 運輸署曾於 2021 年 12 月早上 7 時至 9 時在輕鐵天悅站進行實地調查，結果顯示輕鐵 705 號線及 706 號線到站前的最高載客率分別約為 40%及 60%。該署曾於 2022 年 1 月及 5 月早上 6 時 30 分至 9 時 30 分在濕地公園路近天葵路巴士總站進行實地調查，結果顯示 K76S 號線的載客率不足 10%。

苑完成入伙的不同時段，並有於繁忙時間進行，結果均顯示濕地公園路一帶公共運輸服務足可應付新增人口的需求（上文**第 17 至 19 段**）。就調查輕鐵載客量的站點方面，天悅站為 706 號線天秀站的後一個車站，運輸署認為在該站進行調查可了解天悅站的輕鐵服務水平，亦可得悉該線離開天秀站時的載客率。此外，運輸署亦曾於 2021 年 10 月於天秀站進行載客量調查。

22. 就 K76S 號線的服務方面，運輸署重申，K76S 號線的服務足可應付居民需求，港鐵公司並已先後兩次於繁忙時間增加班次（上文**第 15 段**）；該線在離開甲屋苑後有兩個分站，再取道天影路及屏廈路前往天水圍站，在早上繁忙時間的行車時間平均約 10 分鐘，與營辦商建議的行車路線相若。至於就投訴人指 K76S 號線沒有時間表及路線，港鐵公司已在 K76S 號線往天水圍方向所有沿途巴士站張貼乘客通告，顯示每班車的時間及站點，並在港鐵網頁提供該路線的服務時間及班次間距。

23. 運輸署重申，該署在規劃濕地公園路一帶的公共運輸服務時，已把甲屋苑入伙帶來的新增人口納入為考慮因素。該署會繼續留意甲屋苑入伙後新增人口的出行情況，並因應實際乘客需求變化繼續加強巴士服務，以及增加及優化濕地公園路的交通設施配套（上文**第 13 及 14 段**）。

投訴點（二）

24. 運輸署指出，如捨棄高載客量且服務範圍較廣的公共運輸服務（例如巴士及輕鐵服務），而無節制地容許個別屋苑各自使用載客量較低但仍佔用相當路面的居民巴士服務，會對道路交通造成不良影響。若大部分運輸服務均為居民巴士服務，公共運輸服務營辦商可能難以維持收支平衡，而且會因絕大部分乘客使用居民巴士服務而導致未能開辦新路線或加強現有路線的服務水平，甚至需減少服務，必會影響整體公共運輸服務。

25. 運輸署不同意事涉屋苑開辦居民巴士服務不會佔用公共資源。就位於天水圍北的事涉屋苑而言，現時輕鐵及港鐵巴士提供接駁天水圍站的服務足夠應付乘客需求，如運輸署容許各屋苑各自營辦居民巴士服務，除令天水圍北公共運輸系統的效率降低外，亦會對天水圍站附近如屏廈路及天福路的交通造成不良影響。

投訴點（三）

26. 運輸署表示，乙屋苑位於天水圍南，其最就近的屯馬線車站與事涉屋苑同為天水圍站，公共運輸交匯處則為天瑞／天耀巴士總站及天水圍市中心公共運輸交匯處。乙屋苑於 1990 年代入伙，當時的公共運輸配套不足以應付新增人口（約 40,000 人）的需求，加上部分屋苑的位置距離輕鐵站較遠，因此獲批營辦居民巴士服務。

27. 運輸署在審批現有居民巴士服務的續期申請時，除考慮常規公共交通運輸服務水平的變化，該署亦會進行實地調查以檢視其乘客需求。如有關居民服務的需求仍保持穩定，該等服務亦可維持。運輸署在處理乙屋苑居民巴士服務的續牌申請時，已因應逐步改善的公共運輸服務及居民出行模式的改變，與營辦商檢討服務，而該屋苑其中六條居民巴士路線已停止運作，亦有部分路線已減少班次。至於其餘路線的客量在疫情下受到影響，但整體需求持續，因此運輸署認為有需要批准有關路線繼續營運。

28. 運輸署重申，該署已按既定政策及程序審批事涉屋苑的居民巴士服務申請。就「基準以上」準則而言，事涉屋苑的鄰近屋苑（上文**第 10 段**）為丙屋苑而不是乙屋苑。丙屋苑亦曾向運輸署申辦居民巴士服務往返天水圍站，運輸署認為該屋苑附近的公共運輸服務足以應付居民需要，因此拒絕其申請。

投訴點（四）

29. 2021 年 11 月 29 日至 2022 年 6 月 18 日，運輸署數度經 1823 收到一名事涉屋苑的居民（本個案其中一名投訴人）投訴，不滿該署拒絕事涉屋苑的居民巴士服務申請，投訴人並以乙屋苑的居民巴士服務為比較。運輸署表示，該署在回覆該名投訴人時，一直有解釋該署在處理居民巴士服務的新申請及續辦時，會根據居民巴士服務政策及審批準則，對每宗申請作個別審視，而該署的實地調查顯示事涉屋苑的公共運輸服務足夠應付居民需求。此外，運輸署於 2022 年 8 月 31 日經 1823 作出回覆，當中提及當年批准乙屋苑居民巴士服務的原因（上文**第 26 段**）。運輸署認為，其回覆並不含糊。

本署視察所得

30. 2022年11月24日，本署職員到事涉屋苑一帶視察。事涉屋苑的公共運輸服務及交通設施配套，與運輸署的描述大致相符。從事涉屋苑正門往右直走約5分鐘（運輸署表示為約6分鐘），可達甲屋苑及其對出的巴士站，再經行人過路處可達輕鐵濕地公園站。從事涉屋苑正門往左直走約2分鐘（運輸署表示為約1分鐘），則可達K76S號線往濕地公園方向的巴士站，站牌上貼有告示，告知該線會於11月28日起，增加平日下午7時55分及8時25分兩個班次（從天水圍站開出）。至於從事涉屋苑前往丙屋苑附近的巴士站及輕鐵天秀站，則須使用屋苑正門左邊的行人天橋。

本署的評論

投訴點（一）及（二）

31. 運輸署已解釋現行以公共運輸服務為先、居民巴士服務為輔的運輸政策（上文**第4至5段**）。香港人煙稠密，道路資源有限，本署認為運輸署以集體公共運輸服務為核心實屬合理。就濕地公園路（包括事涉屋苑）一帶的公共運輸服務而言，運輸署一直密切監察情況，並與公共服務營辦商制定計劃，逐步提升服務，以配合區內新項目的落成及人口增加，其間亦有進行實地調查了解區內居民對運輸服務的需求。

32. 運輸署已解釋該署拒絕事涉屋苑的居民巴士服務申請，主要是因為該署的實地調查顯示現時的公共運輸服務足以應付居民需求，而且該署與相關部門仍會持續改善公共運輸服務及相關的設施配套（上文**第20、22及23段**）。此外，運輸署認為事涉屋苑若開辦居民巴士服務，會對公共道路資源造成影響（上文**第25段**）。就投訴人對運輸署實地調查的質疑，該署已解釋該署有在不同時間進行實地調查及曾於天悅站進行調查的理據（上文**第21段**）。

33. 本署須指出，運輸署如何進行實地調查、其收集數據的方式、進行調查的時間及地點，屬該署在行使其職能時的專業判斷，除非有明顯不合理，否則本署不會評論。至於有關運輸服務是否足夠，以及開辦或延續指定居民巴士服務路線對道路系統所造成

的影響，同樣涉及該署的專業判斷，並非本署可評論的行政事宜。經詳細考慮運輸署的解釋及其提供的數據和相關資料後，本署認為，運輸署已按現行程序處理事涉屋苑的居民巴士服務申請，沒有證據證明該署拒絕事涉屋苑的申請涉及行政失當。

34. 因此，申訴專員認為**投訴點（一）及（二）不成立**。

35. 就運輸署表示已考慮事涉屋苑最偏遠大廈與最就近車站的距離，經評估後認為事涉屋苑不符合獲批居民巴士服務的準則，這涉及運輸署所作的專業判斷，本署不會評論。本署並留意到，運輸署正採取措施，逐步優化市涉屋苑的公共交通服務及配套。不過，事涉屋苑有 30 座，居民從不同座數前往車站的距離會有差別，目前從屋苑正門前往輕鐵天秀站／濕地公園站的距離已達 400 至 450 米，從最偏遠座數往 K76S 號線天水圍方向的巴士站則達約 550 米，而且需取道行人天橋，加上行人天橋未有升降機（上文**第 14 及 16 段**），對部分居民相對不便。本署認為，長遠而言，在事涉屋苑對出位置新增行人過路處，有助便利居民出行，但有關工程仍處於前期設計階段（上文**第 14 段**）。本署認為，運輸署應繼續密切留意事涉屋苑居民對公共交通服務及設施配套的需求，並考慮根據實際情況，採取適當的臨時措施（例如增設臨時巴士站），配合居民需要。

投訴點（三）

36. 本署留意到，有別於新辦居民巴士服務的申請，運輸署目前在處理續辦服務的申請時將現有乘客對有關服務的需求納入為考慮因素。即使常規公共運輸服務已有改善，除非現有服務乘客的需求有所改變，該署仍會考慮批准其續辦申請（上文**第 11 段**），審批續辦申請的準則無疑較為寬鬆。

37. 隨著天水圍的公共運輸服務發展，乙屋苑往返天水圍站以至其他地區的交通已越趨便利，然而，根據運輸署審批續辦申請的準則，乙屋苑仍獲准續辦居民巴士服務。舉例來說，乙屋苑最就近的輕鐵站為銀座站，與天水圍站只相隔兩個站，但現時仍獲准營運往返天水圍站的居民巴士服務；相反，位於天水圍北、與天水圍站距離較遠的新屋苑（例如事涉屋苑）的新辦居民巴士服務的申請卻因公共運輸服務足夠而不獲批，運輸署並認為「基準以上」的原則不適用於事涉屋苑的個案（上文**第 28 段**）。新屋苑

的居民會有運輸署處事不公的觀感並有所不滿，本署認為可以理解。

38. 運輸署作為主管交通規劃的部門，應以整體交通運輸為首要考慮。正如該署指出，如無節制地容許個別屋苑各自使用載客量較低但仍佔用相當路面的居民巴士服務，會對道路交通造成不良影響，亦令公共運輸服務營辦商可能難以維持收支平衡而未能開辦新路線或加強現有路線的服務水平，必會影響整體公共運輸服務（上文**第 24 段**）。本署認為，此原則亦適用於審批續辦居民巴士服務的申請。然而，根據該署處理續辦居民巴士服務的其他考慮（上文**第 11 段**），現時享有居民巴士服務的乘客的需求似乎凌駕於善用道路資源的考慮。

39. 本署認為，運輸署審批續辦居民巴士服務及新辦服務的申請的準則似乎有別，亦不符合整體的運輸政策。正如運輸署所指，現時香港的公共運輸系統已相當完善，為市民提供多元化的公共運輸服務（上文**第 4 段**）。本署認為運輸署應與相關持份者檢討審批續辦和新辦居民巴士服務申請的準則，作出改善。

40. 綜合以上所述，運輸署是按現行準則審批申請，但該準則有不少檢討及改善空間，因此申訴專員認為**投訴點（三）部分成立**。

投訴點（四）

41. 本署認為，乙屋苑為天水圍大型屋苑，居於事涉屋苑的投訴人用以比較，可以理解。乙屋苑獲續批居民巴士服務，主要因為根據審批續牌申請的準則，運輸署會顧及居民對現有居民巴士服務的需求（上文**第 11 段**）。另一方面，運輸署基於乙屋苑與事涉屋苑的地理位置不同，認為「基準以上」的原則不適用於事涉屋苑（上文**第 28 段**）。

42. 運輸署在回覆投訴人時，從未作出上文**第 41 段**的解釋。本署認為，運輸署應該針對投訴人的質疑清楚解釋該署的立場；該署早前回覆投訴人不斷重覆類似內容，強調區內公共運輸服務充足及該署會個別審視每宗申請（上文**第 29 段**），無助釋除投訴人的疑慮，難免令人認為該署敷衍了事。本署認為，運輸署未有妥善回覆投訴人。

43. 因此，申訴專員認為**投訴點（四）成立**。

總結

44. 綜合上文所述，**投訴人對運輸署的投訴部分成立**。

建議

45. 申訴專員建議運輸署：

- (1) 繼續留意事涉屋苑的公共運輸服務及配套需求，適時採取優化措施（上文**第 35 段**）；
- (2) 與相關持份者檢討審批新辦及續辦居民巴士服務申請的準則（上文**第 39 段**）；以及
- (3) 加強職員培訓，提醒職員務必仔細審閱投訴，並針對投訴內容提供回覆（上文**第 42 段**）。

運輸署的意見

46. 運輸署對調查報告草擬本的內容及評論提出意見，本署在考慮後已將其部分意見納入本報告中。

47. 運輸署接納本署於上文**第 45(1)段**的建議。

48. 就上文**第 36 至 39 段**，該署表示，自 2004 年「工作小組」提出報告以來，該署先後三次檢視有關政策及指引，並在當時的運輸及房屋局（「運房局」）2017 年的研究報告中確立該署處理申請開辦非專營巴士服務的政策原則的前提下，更新了審批指引；而該署亦按政策原則不時更新審批居民巴士服務的指引，並按指引審批每宗新辦及續辦居民巴士服務的申請。就上文**第 45(2)段**的建議，該署因應本署早前的全面調查報告內容，現已就檢討審批新辦及續辦居民巴士服務申請的準則展開有關工作，並會適時告知本署檢討的結果。

49. 就上文**第 41 至 42 段**，運輸署補充，自 2021 年 11 月 29 日

至 2022 年 12 月 30 日，投訴人曾九次經 1823 向該署投訴事涉屋苑的巴士服務不獲審批，並在投訴時重複提及乙屋苑的現有居民巴士路線。運輸署指，由於其投訴內容相似而沒有提出其他觀點或查詢，或令本署認為該署回覆時有所重複。事實上，該署每一次回覆時，均有重新因應其投訴內容作回應，包括明確告知該署在處理居民巴士服務的申請時的服務政策和審批準則，並向投訴人解釋批准乙屋苑居民巴士服務的背景和理據，及該署已因應居民出行模式的改變調整了該屋苑的居民巴士服務。其職員已盡力向投訴人再三解釋了既定的政策和審批準則，以及有關事宜的最新發展，例如該署因應天水圍北新屋苑陸續入伙的整體公共運輸規劃、分階段加強和新增的公共交通服務和設施。

結語

50. 就上文**第 47 段**，本署欣悉運輸署接納本署的建議。

51. 就運輸署在上文**第 48 段**指已按政策原則處理居民巴士服務的申請，本署留意到，運房局 2017 年的研究報告中明確指出整體公共運輸政策及審批居民巴士服務的理念，與運輸署在上文**第 4 至 6 段及 24 段**所述的一致。其精神在於以常規公共運輸服務為交通系統骨幹，而居民巴士服務只作輔助，故運輸署須審慎考慮居民巴士服務的申請，以免影響常規公共運輸服務，達致善用道路資源。然而，相對於上述的政策，目前該署按其現行指引，以較寬鬆的準則審批續辦居民巴士服務的申請，優先考慮現時享有居民巴士服務的乘客的需求（上文**第 38 段**），本署認為兩者有明顯落差。

52. 就上文**第 49 段**，本署已再次審視運輸署自 2021 年 12 月至 2022 年 12 月給投訴人的九次回覆。經考慮運輸署的意見後，本署維持上文**第 36 至 42 段及 45 段**內的評論及建議。

申訴專員公署
2023 年 2 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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