

財務委員會 人事編制小組委員會討論文件

2000年5月10日

總目 186－運輸署 分目 001 薪金

請各委員向財務委員會建議，在運輸署轄下渡輪及輔助客運科開設下述編外職位，為期三年－

- 1 個首席運輸主任職位
(首長級薪級第 1 點)(98,250 元至 104,250 元)

問題

運輸署渡輪及輔助客運科須處理的問題日趨複雜，特別是的士和渡輪方面，而該科的現有編制不足以妥善履行其職能。

建議

2. 我們建議開設一個首席運輸主任編外職位(首長級薪級第 1 點)，為期三年，以加強渡輪及輔助客運科的首長級人手支援。

理由

3. 過去數年的發展，令渡輪及輔助客運科的工作量大增，工作性質愈趨複雜，且更為政治化。市民期望有更高質素的服務，對環保問題亦愈來愈關注，加上經濟逆轉令經營的財政可行性下降，以及各種交通工具之間競爭激烈等多項因素，的士和渡輪的營運因此面對嚴峻的考驗。

交通諮詢委員會(下稱「交諮會」)的士政策檢討的建議

4. 1998 年交諮會的士政策檢討報告所提出的建議，反映市民對優質的士服務的訴求。檢討報告提出多項措施，以提高的士服務質素。為實施這些建議，運輸署已成立一個工作小組和一個督導委員會，成員包括有關的政府部門、關注團體和的士業代表。我們認為須三管齊下，由首長級人員負責，參與策略部署、制定建議、諮詢公眾、與業界協商，以及監督法例修訂、宣傳活動和實施情況。有關工作包括一

- (a) 不斷尋求和實施改善的士營運環境的措施，例如放寬限制區、劃設的士落客點，以及提供的士站和設置的士站上蓋。這些措施需要小心平衡不同道路使用者之間的利益衝突。
- (b) 制定和實施提升的士服務水平的建議。我們曾委聘顧問進行研究，評估乘客對現有的士服務的滿意程度和他們期望有所改善的地方。根據乘客的意見，我們正考慮全面重新訂定的士司機的入職要求，包括舉辦必修的培訓課程、禁止曾犯嚴重刑事罪行的司機入職，以及檢討現行考試要求。除新入職者外，我們亦正考慮為約 40 000 名現職的士司機提供在職培訓，提高他們的服務質素。此外，我們稍後也會考慮推行其他策略，以便更有效規管的士行業。這些新計劃能配合上文(a)項所述的措施，以改善的士行業相對其他交通工具的競爭力。
- (c) 我們現時設有一套懲罰措施，對付的士司機的失當行為。在提升的士司機的工作表現水準和提高的士服務質素方面，採取積極鼓勵的方法，以及加強業內不同人士、政府與乘客之間的溝通是十分重要的。此外，我們需要加強工作，包括制定和實施的士司機獎勵計劃；與的士行業緊密合作，定期出版的士通訊；以及與業界建立良好關係。

新挑戰－提高的士服務質素

5. 本港的士業並沒有一個緊密的組織(現時有 40 多個的士協會)，

獨立經營的的士司機、車主和的士商普遍不隸屬任何大公司。不同的經營地區界限，亦令業內的不同利益變得更為複雜。有鑑於此，以及業內可能產生的利益衝突，運輸署在規管的士行業，以及推動業內人士團結，滿足乘客對改善的士服務質素的訴求等方面，均面對重大挑戰。

6. 隨着經濟情況轉變，以及來自其他公共交通工具的激烈競爭，的士司機和的士車主因生意虧蝕和的士牌價大跌而受到沉重打擊，收入減少，的士變成負資產，整個行業陷入前所未有的困境。另一方面，業界亦須繼續改善服務質素，以滿足市民大眾(包括使用的士服務的遊客和訪港人士)不斷提高的期望。近年，各類公共交通工具的服務範圍不斷擴大，服務質素亦大為改善，所以的士行業必須進一步發展，務求在眾多公共交通工具中，發揮其應有的功能。

7. 為了應付這些新挑戰，運輸署有需要加強與的士行業的合作關係。這對管理的士行業、爭取業內人士的合作和對政府政策及措施的支持，以及評估他們對具爭議性的問題的反應等，均十分重要。與業內人士保持密切溝通，有助確保的士服務運作暢順，以及規管措施順利推行。由於的士司機經常直接接觸遊客和商務旅客，不斷改善的士服務將有助提升香港作為一流國際都會的形象。

環保措施

8. 我們需要採取上文所述的協作方式，及時落實政府的環保措施，解決社會人士日漸關注的空氣污染問題。實施這些措施會對的士行業的經營和財政狀況有不同程度的影響。我們必須與政府有關決策局和部門緊密合作，並經常與業內人士聯絡，諮詢他們的意見，以期盡快達成政府的環保目標。

9. 在行政長官的《一九九九年施政報告》中，我們承諾香港會在2000年之後不再進口柴油的士。政府將提供合理資助，協助的士車主改用石油氣車輛。我們會與業界保持密切對話，商討有關在2003年禁止車齡超過七年的柴油的士在道路上行駛，以及由2006年起禁止所有柴油的士在道路上行駛等建議。政府已預留一筆特定數額的補助金，以協助的士、小巴和其他車輛的車主改用石油氣車輛，以及在車上安裝微粒收集器和柴油催化器。

10. 要實施上述各項措施，我們須與的士行業保持緊密聯繫，並需要專責的高層人員提供支援。具體來說，擬議的首席運輸主任須處理的士行業關注的問題，包括石油氣車輛的價格、維修費用、是否有足夠而地點方便的石油氣補充站，以及維修設施。他亦須嚴密監察更換石油氣車輛計劃的實施情況，並與涉及不同利益的的士業內人士經常對話。他亦須特別留意財務資助計劃的推行情況，確保計劃不會被濫用，能夠公平和有效地實施，並為的士行業所接受。

水上運輸的策劃和監察工作

11. 過去一年，渡輪運輸服務有多項重要的發展，包括渡輪的經營模式由專營轉為公開競投牌照；在以競投方式批出牌照後，更多乘客要求渡輪服務作出革新；其後，一些渡輪服務牌照亦已轉由新的營辦商經營。

12. 為應付上述發展，運輸署須增加高層的人手，負責監察和策劃工作，以確定和策導未來路向、指導和監察持牌營辦商的表現，協助策劃渡輪服務日後的發展方向，以期在乘客的期望和改善渡輪服務的可行性之間取得平衡。

13. 運輸署會在顧問的協助下，進行有關本港水上運輸未來發展的內部研究。這項研究是我們在 2000 年的其中一項施政承諾。研究有多個目的，包括考慮如何善用現有水域和碼頭資源，改善為乘客提供的公共運輸服務；檢討現有的渡輪網絡；研究未來發展所帶來的影響；探討最能切合乘客需要和期望的服務水平和船隻類型；評估收費的影響；以及就及時提供／改善碼頭設施、轉車設施和接駁服務提出建議，以配合有關渡輪服務的建議。

14. 這項研究將為未來的施政方向，以及有關渡輪服務和相關基礎設施的策劃工作，提供有用的資料。擬議的首席運輸主任負責策導和監督研究工作、遴選顧問，以及協調不同顧問的工作。他會就研究與有關的政府決策局和部門進行商討，以及諮詢有關渡輪營辦商、區議會和其他乘客代表。

加強對渡輪服務的監察和策劃

15. 過去十年的基礎設施發展，大大改善了陸上運輸服務，卻令渡輪業務大幅萎縮。渡輪乘客顯著減少，在公共運輸服務的市場佔有率由 1989 年的 3.3% 下降至 1999 年的 1.5%。另一方面，隨着其他公共交通工具的服務質素獲得改善，市民對渡輪服務的期望亦隨之提高。他們一方面要求高質素的渡輪服務，卻不願意為更佳的服務付出較高的票價。水上渡輪運輸服務若要維持合理水平的服務質素，必須投入巨額資金和經常費用。在這種困難的經營環境下，渡輪服務的市場日漸萎縮，重要性亦日漸下降。現時本港僅存的渡輪服務，基本上只維持於必需的服務，例如離島和偏遠地區的渡輪服務，對於這些地區來說，渡輪可能是唯一的交通工具。

16. 現時本港有兩項專利渡輪服務和超過 30 項牌照渡輪服務，分別由約 15 家營辦商經營。雖然渡輪航線的數目已見減少，營辦商的經營環境卻更為困難，因此政府須加強規管，與乘客和營辦商保持更緊密的聯繫，確保服務不會中斷，並能充分滿足乘客的需求。渡輪及輔助客運科為了更有效地進行監管，除負責有關渡輪服務的策劃工作外，還須承擔所有運作職務。該科目前所負責的渡輪服務策劃和運作職務包括一

- (a) 處理新牌照和重新競投牌照的申請（包括評估開辦新服務的需要、影響和可行性，以及進行招標以遴選營辦商）；處理續牌和取消牌照的申請（包括就營辦商的表現和是否需要更改發牌條件進行檢討）。
- (b) 平衡服務和收費水平，包括評估服務改善和重整建議，以及調整收費申請，以確保服務既能符合乘客需要，財政上亦可行。
- (c) 監察日常服務，包括進行服務表現檢討和處理乘客投訴，以確保為市民提供優質服務。
- (d) 碼頭事宜，包括碼頭分配、營辦商共用碼頭的安排、租金、管理和維修保養事宜。其中一項主要工作，是與中環填海計劃第 III 期有關的碼頭遷置和其後重新分配碼頭的工作。這項工作對渡輪服務的營運有重大影響，包括對財政可行性的影響。

- (e) 其他事宜，包括遏止非法渡輪活動；制定適當的應變措施，以確保重要航線的服務不會中斷；以及在颱風期間向營辦商和乘客有效地傳達消息。

17. 自 1999 年 4 月以來，離島渡輪乘客一直要求改善渡輪服務，並期待服務會有改善。我們須在這數年間與有關的持牌營辦商緊密合作，以確定改善服務的未來方向，務求能提供既令乘客滿意而財政上亦可行的服務。在進行有關工作時，我們亦會考慮剛完成的乘客意見調查的結果；日後諮詢離島區議會和其他區內乘客團體的結果；以及改善服務對財政和收費的影響。我們須向渡輪乘客清楚傳達一個訊息，就是各種服務改善措施定會對收費造成影響。我們亦須與離島區議會和區內乘客團體保持緊密聯繫，以便在改善服務和航線的財政可行性方面達成折衷的解決方案。我們亦須小心處理乘客的期望和要求，避免發生任何誤會，並盡量減少乘客不滿。

18. 去年所發生的事件正好說明，就離島渡輪服務而言，經常與乘客保持建設性對話是十分重要的，因為渡輪是離島唯一的交通工具。事實上，這是運輸署內部檢討所提建議的主要課題，也是 1999 年 4 月 1 日牌照服務開辦後申訴專員調查報告的主題。擬議的首席運輸主任將在監察渡輪服務、解釋政府政策和財政影響，以及改善乘客與營辦商之間的溝通渠道等方面擔當重要角色。有效的溝通將可大大減少衝突的發生。

需要增設一個首席運輸主任編外職位

19. 1998 年交諮會的士政策檢討報告已闡明有關的士行業的改善計劃和未來方向。要有效實施報告所載的建議，必須由首長級人員長時間負責有關工作。政府推行的環保措施對的士行業所帶來的重大影響，也需要首長級人員的特別關注和給予支援。另一方面，水上運輸未來發展的研究，將會訂定整體運輸策略和發展計劃，以應付本港渡輪服務所面對的挑戰。研究完成後，我們會就研究建議的恰當改革制定有關措施，並籌劃推行工作。鑑於在未來數年須推行這些策略性的重要措施，我們建議開設一個首席運輸主任編外職位，初步為期三年。這個首席運輸主任職位的主要工作載於附件 1。我們會根據的士和渡輪服務的發展情況，檢討是否有需要長期開設這個職位。

附件 2
附件 3

20. 擬設的首席運輸主任職位，部門職銜定為首席運輸主任(渡輪及輔助客運)，出任人員須向助理署長(渡輪及輔助客運)負責。渡輪及輔助客運科的現行和建議組織圖載於附件 2；首席運輸主任(渡輪及輔助客運)的職責說明則載於附件 3。

21. 我們曾考慮可否由現有的五名首席運輸主任分擔有關職責，但認為此舉並不可行，原因是該五名人員均有同樣重要的工作需要處理，故無法兼顧其他工作—

- (a) 市區和新界分區辦事處的兩名首席運輸主任須致力執行日常職務，包括監察分區公共交通和交通管理，以及出席有關運輸事宜的區議會會議；
- (b) 巴士發展科的兩名首席運輸主任正忙於處理繁重的工作，包括有關專利巴士的運輸策劃事宜，引入無軌電車的可行性研究和地鐵公司私營化後的規管職務；以及
- (c) 管理及牌照科的首席運輸主任須致力處理有關停車場、隧道、停車收費錶、半山自動扶梯和過境巴士總站的合約管理工作。

鑑於渡輪及輔助客運科的工作量日增，工作性質亦愈趨複雜，我們認為，若不開設這個首席運輸主任職位以提供額外支援，助理署長(渡輪及輔助客運)將難以有效監督和管理各項重要工作。

對財政的影響

22. 按薪級中點估計，實施這項建議所需增加的年薪開支為 1,213,200 元。至於所需的每年平均員工開支總額(包括薪金和員工附帶福利開支)，則為 1,898,000 元。我們已在 2000-01 年度的預算內預留足夠款項，支付這項建議的開支。除此之外，這項建議對人手和財政方面並無其他影響。

背景資料

23. 為應付日益增加的工作量，我們根據獲轉授的權力曾三度開設首席運輸主任編外職位，每次為期六個月，開設職位事宜均獲公務員事務局局長和庫務局局長的支持。出任人員負責處理不同的工作，包括進行渡輪服務招標工作；在渡輪服務由專營轉為以競投牌照方式經營的過渡期負責監察工作；檢討離島渡輪乘客的需要和期望。這個首席運輸主任編外職位亦負責進行的士乘客意見調查，並着手檢討的士司機的入職資格和培訓需要。這些措施在改善本港的士服務質素方面踏出重要的一步，但需要進行的改善工作仍有很多。

24. 渡輪及輔助客運科過去和將來的工作，均顯示該科最少在未來三年繼續需要一名首席運輸主任，負責跟進早前由出任有關編外職位的人員所承擔的特定工作，並且處理新的工作和就各項轉變作出迅速回應，同時亦須協助助理署長(渡輪及輔助客運)處理和解決不斷增加的各项重要、複雜而政治化的問題。

公務員事務局的意見

25. 當局已審慎研究其他方法，包括重行調配人手，並已考慮到政府控制公務員編制的決心和資源增值計劃下有關提高效率和改善成效的需要。我們認為在職能上，本文件所述建議是合理的。公務員事務局考慮出任上述建議職位的人員所須肩負的職責、所掌管的工作範圍，以及需參與的專業工作後，認為該職位的職系、職級和開設期均屬恰當。

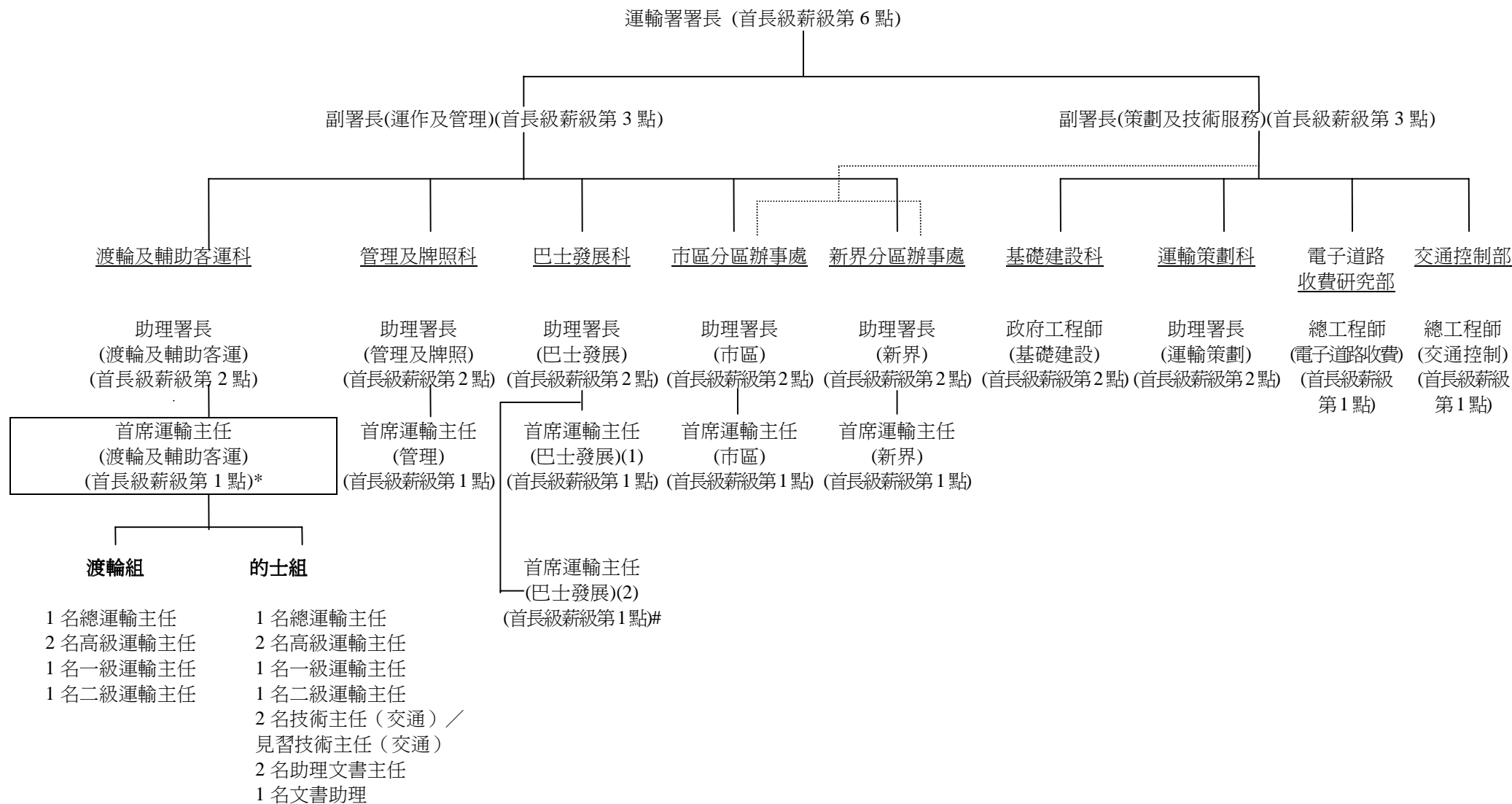
首長級薪俸及服務條件常務委員會的意見

26. 由於我們建議以編外形式開設這個首長級職位，如建議獲接納，當按照議定程序，向首長級薪俸及服務條件常務委員會報告有關安排。

運輸局

2000年4月

運輸署渡輪及輔助客運科現行和建議組織圖



說明：

* 首席運輸主任編外職位，開設期為三年

2000 年 4 月 25 日開設的首席運輸主任編外職位，為期六個月

**首席運輸主任(渡輪及輔助客運)職位
職責說明**

職級： 首席運輸主任(首長級薪級第 1 點)

直屬上司： 助理署長(渡輪及輔助客運)(首長級薪級第 2 點)

主要職務和職責：

1. 就渡輪和的士服務的策劃和發展進行政策檢討。
2. 監督有關水上運輸的研究，以及各項有關評估乘客對開辦新的渡輪和的士服務，或改善有關服務的需求的研究。
3. 評估渡輪和的士服務的需求，以及是否需要簽發新的渡輪服務牌照和的士牌照。
4. 規管並監察專利和持牌渡輪服務營辦商的運作，並確保一旦轉換渡輪服務營辦商(包括渡輪服務和員工)時，渡輪服務得以順利交接。
5. 進行有關評估渡輪服務營辦商表現的檢討，並就延長渡輪服務牌照期限或招標競投渡輪服務牌照事宜提供建議。
6. 監察渡輪和的士服務營辦商的財政狀況，以及評估加價申請。
7. 定期與渡輪和的士服務營辦商舉行會議。
8. 就影響渡輪和的士營運的公共運輸基建發展提供意見和制定建議。
9. 監督有關修訂渡輪和的士條例與規例的工作，並就有關修訂作出檢討。
10. 與的士行業和其他有關方面組成工作小組，以跟進交諮會的士政策檢討報告的建議，並出任優質的士服務事宜督導委員會的委員。