

From: panel_t/LEGCO

To:

Date: Tuesday, July 16, 2013 02:11PM

Subject: Fw: 有關運輸署監管九巴不力

To: panel_t@legco.gov.hk

From:

Date: 06/05/2013 07:04PM

Subject: 有關運輸署監管九巴不力

(See attached file: 279x(運輸署回覆)(0506).doc)

(See attached file: 279x(申訴專員公署投訴信).doc)

(See attached file: 279x脫班紀錄.doc)

敬啟者：

本人因工作關係，自2010年每天乘搭九巴279X線巴上上班。

本人對於此路線的脫班情況極度不滿，投訴達兩年多，先後向九巴、運輸署以至申訴專員公署投訴，至今早仍然出現脫班。

作為監管的政府部門運輸署，辦事不但沒效率，

更對於九巴兩年多來，都以車長缺勤為理由，竟照樣接受，從無執行任何罰則。

相同一條路線持續脫班，已不是車長缺勤問題，而是管理問題，使服務受影響，受罪的是乘客。

九巴脫班已是社會關注的問題，不少媒體已先後作有關報導，

懇請立法會交通事務委員會能體諒市民每天趕車上班的苦況，透過立法會行使立法權，迫使運輸署能有力監管九巴，就如地鐵透過罰款回饋乘客。

隨函附上本人自2011的投訴信（包括運輸署的回覆）

Attachments:

279x(運輸署回覆)(0506).doc

279x(申訴專員公署投訴信).doc

279x脫班紀錄.doc

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 03 月 11 日 (週五) 9:55 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

你於 2011 年 3 月 10 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

交通投訴組隸屬於交通諮詢委員會，並負責接受和處理市民就交通運輸事宜提出的投訴和建議。本組接到投訴或建議後，會直接聯絡有關政府部門或交通機構，確保投訴或建議會盡速獲得處理。雖然本組並沒有法定權力或職能去對個別個案作出直接調查，但我們會密切監察有關部門或機構採取的跟進行動，並會盡快答覆投訴人。我已把你的個案轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。我並沒有向運輸署公開你的身分和聯絡資料，但如你希望向有關當局披露上述資料，煩請通知我。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

寄件人：

收件人： info@tcu.gov.hk

標記的郵件

2011 年 04 月 13 日 (週三) 4:12 PM

郵件內文

敬啟者：

感謝貴署派出職員了解情況，並跟進有關脫班問題。

雖然 4 月 6 日當天並有脫班，可是隔一天，即 4 月 8 日就發生了脫班(沒有了 6：20 的班次，以致 6：35 班次受影響)。

可見在貴署督促下，情況仍然發生。因此，問題並沒有真正改善。

本人認為須了解及跟進一段時間，始能改善該路線真實的服務情況。

--- 2011 年 4 月 8 日 星期五，info@tcu.gov.hk <info@tcu.gov.hk> 寫道：

寄件人: info@tcu.gov.hk <info@tcu.gov.hk>

主題: TCU CASE 2011/03/0645 REF

收件人:

日期: 2011 年 4 月 8 日,星期五,下午 2:15

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 4 月 6 日就上述事項給你發出的電郵，本組再收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，該署職員於 4 月 6 日早上曾在青衣站進行監察調查，於早上 6 時至 7 時

運輸署的回覆

期間並沒有發現第 279X 綫有脫班情況。儘管如此，運輸署表示該署會繼續密切監察該綫的服務水平，倘發現有不妥善之處，他們將要求巴士公司立即改善。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陸漢森 代行)

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 05 月 17 日 (週二) 9:59 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 4 月 13 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，他們已去信九巴，敦促九巴需依照服務詳情表班次運作。儘管如此，該署會繼續密切監察第 279X 號綫的服務，包括再安排實地調查，倘發現有不妥善之處會敦促九巴改善。運輸署多謝你表達的意見。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 05 月 17 日 (週二) 9:59 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 4 月 13 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，他們已去信九巴，敦促九巴需依照服務詳情表班次運作。儘管如此，**該署會繼續密切監察第 279X 號綫的服務，包括再安排實地調查，倘發現有不妥善之處會敦促九巴改善。**運輸署多謝你表達的意見。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 06 月 20 日 (週一) 11:24 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

你於 2011 年 6 月 19 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

交通投訴組隸屬於交通諮詢委員會，並負責接受和處理市民就交通運輸事宜提出的投訴和建議。本組接到投訴或建議後，會直接聯絡有關政府部門或交通機構，確保投訴或建議會盡速獲得處理。雖然本組並沒有法定權力或職能去對個別個案作出直接調查，但我們會密切監察有關部門或機構採取的跟進行動，並會盡快答覆投訴人。我已再把你的個案轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。我並沒有向運輸署公開你的身分和聯絡資料，但如你希望向有關當局披露上述資料，煩請通知我。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

寄件人：

收件人：info@tcu.gov.hk

標記的郵件

2011 年 06 月 25 日 (週六) 7:23 PM

郵件內文

敬啟者：

在收到貴組的回覆的第二天，九巴 279x 線青衣總站開出的班次再次脫班，由星期三至星期五(即 6 月 22 日至 24 日)連續三天，早上 6：20 及 6：35 的班次都受到影響。當然本人無法知道之後的班次有否受到影響。附函附上 6 月 22 日星期三當天在青華苑站拍到的車上擠擁情況照片，可想而知大欖站的乘客難以上車。

由往年 11 月至今，本人已多次來信投訴，脫班情況依然。早前雖曾透過運輸署處理，但可見九巴並沒有改善的誠意。問題延續至今，毫無改善，運輸署實在責無旁貸。

對於運輸署監督九巴不力，本人感到極度不滿。如問題沒得到解決，在求助無援的情況下，本人唯有向申訴專員公署反映。

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 06 月 27 日 (週一) 11:20 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

你於 2011 年 6 月 25 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

我已再把你的個案轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

我並沒有向運輸署公開你的身分和聯絡資料，但如你希望向有關當局披露上述資料，煩請通知我。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 07 月 8 日 (週五) 5:27 PM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 7 月 8 日收到你就上述事項的來電，本組現以書面形式認收你的意見。

我已再把你的個案轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

我並沒有向運輸署公開你的身分和聯絡資料，但如你希望向有關當局披露上述資料，煩請通知我。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

運輸署的回覆

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 07 月 14 日 (週四) 8:57 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 7 月 11 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，收到你的意見後，**該署已去信九巴跟進及調查**。就你所述情況該署十分關注，**運輸署已敦促九巴須依照服務詳情表的規定開出班次**。儘管如此，**該署會繼續密切監察第 279X 號綫的服務(包括安排服務監察調查)**，並約見九巴的車務管理人員，要求九巴改善服務及確保班次的穩定性。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

本人的回覆

寄件人：

收件人：info@tcu.gov.hk

標記的郵件

2011 年 07 月 18 日 (週一) 1:12 PM

郵件內文

敬啟者：

感謝貴組的轉達。

本人仍有數個疑問，請貴組向運輸署反映。

首先，基於 3 月運輸署回覆本人會派員實地調查，調查過後，運輸署回覆 279X 線的運作大致正常，但本人每朝上班仍陸續遇到脫班情況。

可見根本沒有成效，於是，

本人於 6 月 19 日曾查詢：

1. 運輸署多久作一次實地觀察這路線運作情況？
2. 為了保障公共交通系統提供優質服務，運輸署有沒有常規性的監察工作？
3. 如果有，是多久及怎樣監察？

但見下文的回覆，隻字也沒有回應有關問題。

在此，本人再嚴正查詢上述問題，請運輸署逐一回覆。

作為監管公共交通運作的部門，運輸署應緊守本份，更應讓市民了解改善的進度，否則實有逃避責任及苟且了事之嫌。

--- 2011 年 7 月 14 日 星期四，info@tcu.gov.hk <info@tcu.gov.hk> 寫道：

寄件人: info@tcu.gov.hk <info@tcu.gov.hk>

主題:

收件人:

日期: 2011 年 7 月 14 日,星期四,上午 8:57

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:) :

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 7 月 11 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，收到你的意見後，該署已去信九巴跟進及調查。就你所述情況該署十分關注，運輸署已敦促九巴須依照服務詳情表的規定開出班次。儘管如此，該署會繼續密切監察第 279X 號綫的服務(包括安排服務監察調查)，並約見九巴的車務管理人員，要求九巴改善服務及確保班次的穩定性。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

寄件人: info@tcu.gov.hk

收件人:

標記的郵件

2011 年 08 月 15 日 (週一) 9:20 AM

郵件內文

本組檔案: 2011/03/0645

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279X 的服務事宜]

跟進我們於 2011 年 7 月 18 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，就你提出有關該署如何監察巴士服務的查詢，該署表示根據公共巴士服務條例的規定，專營巴士公司在專營期內的任何時間須維持達致令人滿意、適當而有效率的公共巴士服務。運輸署亦會不時派員突擊實地調查各條巴士路線的服務水平。該署職員已於 7 月 21 日會見九巴的車務管理人員，並再次**敦促九巴留意第 279X 號綫的運作，確保班次的穩定性**。另外，運輸署亦指出，該署於 7 月 27 日曾派員於上午 6 時至 10 時於青衣站對九巴第 279X 號綫往聯和墟方向進行服務監察調查，期間共錄得 23 班車，與服務詳情表相符，沒有出現脫班情況。儘管如此，該署會繼續密切留意該綫的運作，並會在有需要時考慮適當的服務調整。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陸漢森 代行)

279X 脫班問題仍然存在

2012 年 9 月 12 日 星期三 下午 6:17

寄件人:

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

info@tcu.gov.hk

敬啟者：

本人早於 2011 年 3 月投訴九巴 279x 線由青衣開出的早上班次經常脫班（當時的檔案編號為 2011/03/0645），本人與貴署交涉十數次，

九巴仍未見改善。直至 2011 年 9 月本人向申訴專員公署投訴，並直接與運輸署黃先生溝通過，才見改善。

惜這兩個多星期來，該路線早上 6：20 及 6：35 的班次再次不穩定，今天 6：20 的班次更脫班。

基於過往九巴惡劣的服務，本人要求運輸署嚴正跟進該路線問題。

運輸署的回覆

T

2012年9月17日 星期一 下午 12:06

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵：)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

你於 2012 年 9 月 12 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

我已把你的個案轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任

(陳菊芳 代行)

本人的投訴

轉寄： 279X 脫班問題仍然存在

2012 年 9 月 15 日 星期六 上午 10:15

寄件人：

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人：

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

本人於上星期寄發一封投訴九巴 279x 的電郵(詳見下文)，至今仍未收到貴署回覆。

發自 Yahoo! Mail

本人的投訴

再次投訴 279x 脫班

2012 年 10 月 4 日 星期四 下午 4:06

寄件人：

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人：

info@tcu.gov.hk

陳菊芳女士：

本人再次投訴 279x 從青衣開出的 06：20 班次於 10 月 3 日及 10 月 4 日連續兩天脫班。

本人已於 9 月 12 日投訴過，檔案編號為 2012/09/0901，

至今尚未收到回覆。

2012年10月5日 星期五 下午 6:59

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

你於 2012 年 10 月 4 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

我已把你的個案再次轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

跟進我們於 2012 年 9 月 17 日就上述事項給你發出的認收，運輸署回覆表示，他們正與九巴跟進有關個案，待有結果將盡快回覆。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

仍然未收到回覆

2012年10月24日 星期三 上午 6:51

寄件人:

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

陳菊芳女士:

本人在 9 月 12 日及 10 月 4 日的投訴至今超過一個月，仍未收到回覆。本人對於貴署的低工作效率極不滿。

279x 早上班次仍未改善

2012 年 10 月 24 日 星期三 下午 7:06

寄件人:

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

陳菊芳女士:

1. 對於本人於 9 月 12 日的投訴仍未見貴署回覆，有關路線脫班的調查工作成疑。其次，需要本人一而再催促，始得到不完整的回覆，本人現正式向貴署投訴陳女士及交通投訴組的工作。請回覆投訴的程序。

2. 再者，今早 06:35 青衣城開始的班次遲了 5 分鐘開出，致車箱擠擁，大欖隧道站的乘客難於上車。(本人已紀錄有關情況)

對於有大量乘客乘搭但服務質素差劣的九巴路線，貴署的監察形同虛設，實在令人覺得狼狽為奸。根據往年本人的投訴後，為什麼仍然只是會見九巴員工？

想知道貴署需九巴怎樣脫班，多少乘客受影響才會實行罰則？

3. 根據貴署的回覆，為什麼會容讓及接納一間如此大規模的公司在調動員工的工作如此差劣？連專線小巴也不如。本人想知道若九巴持續因着此理由而脫班，貴署會採取什麼措施？

發自 Yahoo! Mail

2012 年 10 月 24 日 星期三 下午 5:18

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

你於 2012 年 10 月 24 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

跟進我們於 2012 年 10 月 5 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，收到你有關九巴第 279x 號線的意見後，運輸署已去信九巴跟進，並已敦促九巴須依照服務詳情表時間表運作。九巴表示經翻查九月中旬的行車紀錄，於清晨由青衣站開往聯和墟的班次均正常。至於在 10 月 3 日及 4 日，九巴翻查該線的行車紀錄結果顯示：10 月 3 日早上因一名該線車長家中有突發事故臨時缺勤，車廠未能即時改派合適後備車長，以致少了 0620 的一班，站長已即安排 0635 的一班於 0632 開出；至於 10 月 4 日則由於車廠改派後備車長，後備車長取車過時，未能依時抵達青衣鐵路站總站，影響原定 0620 開出的班次。九巴對上述情況引致乘客便表示歉意。運輸署於近日

曾派員於港鐵青衣站對該線進行實地視察，由上午 5 時 45 分至 7 時 45 分期間，共有 11 班車開出，班次與服務詳情表相符，0620 及 0635 開出的班次並沒有脫班的情況。儘管如此，運輸署近日亦面見九巴前線管理人員，該署在席上已責成需確保班次的穩定性。運輸署會繼續留意該線的運作，並在有需要時考慮作出適當的服務調整。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

運輸署的回覆

2012 年 10 月 25 日 星期四 下午 4:49

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵：)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

你於 2012 年 10 月 24 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。

交通投訴組(並非運輸署)隸屬於交通諮詢委員會，負責接受和處理市民就交通運輸事宜提出的投訴和建議。本組接到投訴或建議後，會直接聯絡有關政府部門或交通機構，確保投訴或建議會盡速獲得處理。雖然本組並沒有法定權力或職能去對個別個案作出直接調查，但我們會密切監察有關部門或機構採取的跟進行動，並會盡快答覆投訴人。

有關你早前就上述事項的投訴，本組已於 2012 年 10 月 24 日以電郵回覆。

此外，我已把你就巴士路線 279x 服務的投訴再次轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

2012 年 10 月 29 日 星期一 下午 4:08

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵：)

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

你於 2012 年 10 月 25 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。跟進你與本組雷小姐於 2012 年 10 月 26 日就上述事項的談話，我已把你就巴士路線 279x 服務的投訴及意見轉交運輸署調查，並促請該署盡快作出調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

運輸署的回覆

2012 年 11 月 9 日 星期五 下午 12:58

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵:)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

跟進我們於 2012 年 10 月 29 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，該署經已備悉你有關九巴第 279x 號線的意見。運輸署會不時會見九巴的前線管理人員，並會綜合就路線日常運作收到的意見，向九巴反映及敦促九巴採取相應的措施，以確保服務水平。運輸署亦會繼續不定期安排突擊調查，監察路線的服務水平，並會在有需要時考慮作出適當的服務調整。此外，**九巴表示對行車情況非常重視，在人手編配方面，已通過增聘車長、推出一系列激勵現職車長的措施及調動資源改善情況。**運輸署多謝你向該署表達意見。

此外，你於 2012 年 11 月 8 日就上述事項發給我們的電郵已經收到。我已把你的個案再次轉交運輸署調查，待他們作出回覆後，我便會把有關結果通知你。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

本人的投訴

279x 線脫班

2012年11月8日 星期四 上午 6:51

寄件人:

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

敬啟者:

今早 279x 由青衣城開出的 06:20 班次脫班(可能是提早開車)，敬請徹查。

本人與多位同事均乖搭此路線，過往一年來該班次都不時脫班，明顯是九巴故意的安排。請運輸署作出有效措施(只是會面及勸告已見無效)，以使九巴保持服務質素，避免乘客持續受影響。

運輸署的回覆

2013年2月26日 星期二 下午 2:42

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案：2012/09/0901

(電郵：)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

跟進我們於早前就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，收到你有關九巴第 279x 號線的意見後，該署已再次去信九巴跟進。九巴經翻查當日的行車紀錄後，表示當日早上原編定 0605 在青衣鐵路站總站開出的一班車，因車長臨時缺勤，車廠須改派熟識該線的後備車長，以致該班車未能按編定時間抵達青衣鐵路站總站，當值站長為避免 0550 至 0620 期間出現 30 分鐘的相隔時間，故安排原定 0620 及 0635 的班次提早於 0610 及 0630 開出，以減低對候車乘客的影響。就上述情況引致乘客的不便，九巴深表歉意。就有關情況，運輸署近日傳見九巴的前線管理人員，嚴正告誡九巴管理人員須確保該線班次的穩定性，九巴表示已訓示外勤人員及站長密切監察該線的開出時間，並留意前線人員的表現，在有需要時予以督導或考慮作出適當的紀律行動。儘管如此，運輸署會繼續密切監察該線的服務水平，並會在有需要時作適當的服務調整。

運輸署續指，現時《公共巴士服務條例》已就巴士公司未能提供適當及有效率的服務作出規定：(a)第 22 條訂明：如專營巴士公司沒有遵從其專營權或《公共巴士服務條例》，或有關的指示、規定、計劃或批准，而又未有合理解釋，行政長官會同行政會議可向該巴士公司施以罰款，首次最高為\$10,000，第二次最高為\$20,000，以後每次則不得超逾\$50,000；及(b)第 24 條訂明：如專營巴士公司無良好因由而沒有遵從其專營權或《公共巴士服務條例》維持適當而有效率的公共巴士服務，行政長官會同行政會議可撤銷該公司經營某路線的權利或撤銷全部專營權。運輸署現時已有機制處理巴士脫班的情況或投訴，當發現巴士公司未有提供服務詳情表所規定的服務時，運輸署會進行調查及要求有關的專營巴士公司作出解釋及改善。若巴士公司未能作出提供合理時間作出改善，視乎脫班的原因、次數、對乘客影響的嚴重性，運輸署會考慮向巴士公司發出警告信。如若巴士公司未能於合理時間內作出改善，便可考慮根據《公共巴士服務條例》第 22 條甚或第 24 條，在該公司已獲予機會向運輸署解釋的情況下，向行政長官會同行政會議建議向專營巴士公司施以罰款或把涉及的路綫，甚至專營權予以撤銷。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

有關 279x 又再脫班

2013 年 2 月 28 日 星期四 上午 6:49

寄件人:

"" < >

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

陳菊芳主任:

今早 0620 由青衣開出的 279x 班次又再脫班。

現請貴署翻查由 2010 年下旬本人投訴的記錄，
要求九巴為經常無法因車長缺勤而作出有效調動
作改善安排。

根據過往記錄，此路線是會持續不時脫班，
本人亦請貴署立即安排前線員工實地監察此路線
由 0605 至 0635 內三班車的服務。

此路線需求極大，對於經常有車長缺勤是不可接受。本人過往亦長期乘搭九巴 44 號路線返工，
十多年來脫班的次數也不及此路線兩年多來的次數，因此本人對九巴以車長缺勤作解釋有極大懷疑。這亦反映九巴的管理甚有問題，貴署作為代表市民的政府部門，應從市民角度審視事件，在成功申請加價的同時，亦應以督促及監察九巴改善服務質素為先。
若情況沒有得到改善，貴署的監督工作不力，本人必向其他途徑尋求協助，審查貴署及九巴。

2013 年 3 月 28 日 星期四 下午 6:50

寄件人:

[此寄件人已經過 DomainKeys 核查](#)

"info@tcu.gov.hk" <info@tcu.gov.hk>

[查看聯絡人資料](#)

收件人:

本組檔案： 2012/09/0901

(電郵：)

:

[有關巴士路線 279x 的服務事宜]

跟進我們於 2013 年 2 月 28 日就上述事項給你發出的認收，本組已經收到運輸署的回覆，現謹轉述如下。

運輸署回覆表示，收到你有關九巴第 279x 號線的意見後，該署已去信九巴跟進。根據你提供的資料，九巴經翻查該線 2 月 28 日的行車記錄，結果顯示：當日早上原編定 0620 在青衣鐵路站開出的一班車，因車長臨時缺勤，車廠須改派熟悉該線的後備車長，以致該班車未能按編定時間抵達青衣鐵路站總站，站長為避免 0605 至 0635 期間出現真空，故安排原定 0635 及 0650 的班次提早於 0630 及 0642 開出。自運輸署嚴正告誡九巴留意第 279x 號線的運作後，九巴表示其車廠的編配人員會特別評估該線的人手編排，盡可能預早作出相應的措施。就 2 月 28 日出現有關情況由於當日未能預早接獲車長缺勤的通知，以至該班車延至 0646 才抵達青衣站報到，對乘客帶來的不便，九巴深表歉意。儘管如此，運輸署已敦促九巴留意路線的運作，依照服務詳情表運作，並確保班

次的穩定性。此外，運輸署會密切留意該線的運作，並會在有需要時作出適當的服務調整。

謝謝你向我們提出此事。

交通投訴組總行政主任
(陳菊芳 代行)

再次投訴運輸署監管九巴不力

2012年10月3日 星期三 下午 9:17

寄件人:

"" < >

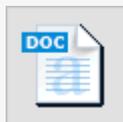
[查看聯絡人資料](#)

收件人:

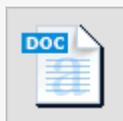
complaints@ombudsman.hk

郵件含附件

2 個檔案 (1390KB) | [全部下載](#)



• 279x 脫班紀錄.doc



• 279x(運輸署回覆).doc

敬啟者：

本人對於九巴 279x 的脫班情況極不滿，由 2010 年 10 月向九巴投訴，至 2011 年 3 月開始

同時向運輸署投訴該路線從青衣開出的 06：20 及 06：35 班次經常有脫班及不按時間表開車，及至 2011 年 9 月本人曾向貴署投訴，並直接聯絡運輸署跟進本人個案的聯絡人

（運輸署檔案編號：2011/03/0645），接近一年的投訴後，有關情況始有改善。

其時，處理本人個案的貴署職員表示已初見改善，因此作結案處理。

事隔一年，今年 9 月 7 日及今天（10 月 3 日）06：20 的 279x 再次脫班。而 9 月 7 日發生脫班後，

本人再向交通投訴組投訴（檔案編號 2012/09/0901），表示本人曾投訴此路線多次，

過往曾就此向貴署求助等等。交通投訴組不但 9 月 17 日才回覆接到本人投訴，

至今已 3 個多星期，仍未見運輸署的回覆。

本人現作以下投訴：

1. 對於交通投訴組及運輸署的低效率極不滿！
2. 對於嚴重個案（首次投訴至今達一年多），亦以一貫的陳腔濫調回覆
3. 運輸署只檢視九巴出車紀錄，偶然派人視察，所做的措施不但反映不了實際情況，監管九巴無甚效用（詳見附件），簡直是浪費人力物力。

4. 運輸署所定的罰則從不見實施，形同虛設，根本無法監管各種交通工具。

懇請貴署能持平評核運輸署的運作及效能，向運輸署提出有約束力的建議，並落實持續監管上述路線的服務情況。

投訴人

有關 279x 脫班情況

脫班班次：06：20

受影響班次：06：05 至 06：35（班次少了，候車時間長了，而且經常滿載，導致大欖隧道站乘客無法上車）

2010 年	
月份	日子
10	沒有紀錄日期，約 5 次左右
多次向九巴查詢及投訴，總以車長缺勤為由作解釋；同時向交通投訴組反映（直接在交通投訴組網頁填寫）	
11 月	22 日、29 日、30 日
再次向九巴投訴，仍以車長缺勤作解釋；本人的同事亦曾透過 1823 向運輸署投訴（11 月及 3 月）	
12 月	本人放大假，沒有乘搭該路線上班，無法記錄
2011 年	
1 月	11 日、17 日
2 月	22 日
3 月	10 日、11 日、14 日、16 日
情況又再嚴重，再次向九巴查詢及投訴，仍以車長缺勤作解釋；亦再次向交通投訴組投訴	
4 月	8 日、15 日、21 日
本人再次向九巴查詢及投訴，九巴改以欠缺人手作解釋，並向本人表示正招聘車長；本人亦再次向交通投訴組投訴	
5 月	18 日
5 月 17 日收到運輸署回覆加派人手實地調查，情況略有改善，本人暫沒投訴	
6 月	14 日、16 日、22 日、23 日、27 日、28 日、29 日
6 月下旬沒有投訴後，情況越見嚴重，可見九巴完全沒有改善的意圖 本人繼續向交通投訴組反映	
7 月	8 日
本人於 7 月 8 日向交通投訴組再次作出投訴，並要求運輸署正面回覆監察有關路線的工作（本人於 6 月 19 日的投訴電郵已曾提出此要求）。運輸於 14 日只是一如以往回覆：「已敦促九巴改善」及會「 <u>密切監察</u> 該路線的服務」。 本人於 18 日再次嚴正要求運輸署回覆，直至 8 月 15 日（接近 1 個月），才收到回覆指 7 月 27 日曾派員實地監察，更指該路線班次正常。	
8 月	本人放大假，沒有乘搭該路線上班，無法記錄
9 月	22 日
本人即日再向交通投訴組投訴。	



2011年3月17日06:20 脫班後巴士站擠擁情況



2011年6月22日06:20脫班後，06:35車內擠擁情況（青衣的第三個站，青華苑）