

運署「神奇」定義：巴士遲到非脫班

近7,000宗投訴年增2倍 申訴署批監察機制「安於現狀」

香港文匯報訊(記者 劉雅艷)香港近年巴士脫班及延誤的投訴有增無減,當中新巴及九巴的脫班率分別達4.7%及4.6%。申訴專員公署昨發表報告,批評運輸署監管巴士脫班不力,安於現狀,並列出「3宗罪」,包括計算巴士對「脫班」的定義與市民有很大落差,如巴士遲到不列為脫班、未有充分利用巴士公司提供的資料作深入分析及對巴士脫班的懲罰阻嚇性低。運輸署回應指,會完善監察機制,並研究如何分析班次延誤的相關數據。

申訴專員公署在2012年10月18日起,主動調查運輸署對專營巴士行車班次的監察機制,並於昨日發表2013/14年度第三期報告。公署歸納交通投訴組及「1823電話中心」於2010年至2012年的投訴數字,發現巴士班次失準、脫班或延誤的投訴由2010年的1,975宗,躍升逾2倍至前年的6,993宗。而新巴在前年的脫班率最高,達4.7%,九巴達4.6%,而城巴亦有3%。

近20%班次延誤逾5分鐘

公署曾2次派員實地觀察,其中涉及較多投訴的3條巴士路線,有20%巴士班次延誤由總站開出1分鐘至30分鐘不等,有近20%延誤5分鐘以上。

申訴專員黎年批評,運輸署只以巴士總出車班次數目釐定有否脫班,與市民的定義有很大落差:「在某個時段有巴士脫班,但在其他時段多開班次,令全日計的開出班次總數不少於服務詳情表,運輸署則不視為脫班,但對等候巴士的市民而言,其實是脫班。」

「飛站」遲埋站竟視作正常

此外,即使巴士「飛站」及到站時間有延誤,而程度近乎2班車的相隔時間,運輸署亦視之為「實際行走班次」,不算是脫班。

公署指,巴士脫班的主因是交通擠塞及車長人手不足,但歸根結底是運輸署安於現狀,沒有仔細分析巴士公司提交的營運資料,及研究上述因素對巴士運作的影響,令問題持續,「有時可以靠運輸署落區調查,但除了前年落區抽查5次外,對上多年一次也沒有做過」。

罰款最高僅5萬阻嚇性低

公署指出,雖然現時有罰則確保巴士維持有效率的服務,但過去20年只曾1次引用有關罰則,運輸署實際只是倚賴發出提示信或警告信,效力令人生疑。此外,罰款的金額最高只是5萬元,阻嚇性低,而撤銷個別路線或全部專營權的罰則,很多時無助於改善服務。

公署向運輸署提出14項建議,包括應從速檢討脫班的定義,按不同時段計算脫班率;制訂內部指引,讓職員判斷何時需要落區調查巴士服務情況;檢討現行的懲罰機制,如對外公佈警告信的詳情;及加強宣傳巴士路線重組計劃,讓市民明白其重要性及好處等。

運署:接納按時段設計脫班

運輸署回覆指會接納公署的一些建議,包括認同按不同時段計算脫班率、制訂內部指引幫助職員判斷需否落區調查等。署方另會考慮檢討對巴士公司的懲罰機制,「不過要準確分析延誤是源於外在因素還是巴士公司應負責的範圍,有相當大的困難,需仔細研究」。

新巴、城巴回應指,因大部分路線行走繁忙路段,經常遇到交通擠塞,尤其是遇上遊行、大型活動如書展、年宵市場及道路維修工程等。兩巴士公司指,已不斷檢討及修正運作時間表,惟不可能預測受阻時間,脫班難以避免。

九巴解釋是受最低工資影響,運輸業界部份人手流失至大廈管理業,令業內人手需求緊張。九巴強調未來會增聘400名車長,解決班次不足的問題。



申訴專員黎年批評,運輸署對「脫班」之定義與市民有很大落差。



近年巴士脫班及延誤的投訴有增無減,當中新巴及九巴的脫班率分別達4.7%及4.6%。

黎年不續任籲勿「亂估」

香港文匯報訊(記者 文森)申訴專員黎年任期將於今年3月底屆滿,他昨日表明將不會續任。黎年表示,不再續任純屬個人原因,呼籲外界毋須作無謂揣測。他又認為,申訴專員每次任期5年,覺得若再續任將累積做10年,實在是太長,而並非因為公署投訴過多或工作複雜。他強調,今次是開心地離開,又認為公署工作有賴優秀同事,感謝同事支持,現階段未為離任後作任何打算。

被指拖延處理僭建 屋署否認

香港文匯報訊(記者 文森)申訴專員公署批評,屋宇署以「特別程序」處理46宗涉及知名人士僭建個案,但在公布及交代方面過於遲緩及被動,工作效率未合乎公眾期望。公署又研究了當中15宗比較嚴重的個案,發現有近60%的執法行動未如理想。公署又指,個案無論是否涉及知名人士,屋宇署在僭建個案的執法行動需時過久。

屋宇署2011年開始,採用「特別程序」處理涉及知名人士的僭建個案,當接獲投訴,會優先於3天內派人巡查,適用範圍涵蓋特首、司局長、行會成員、立法會議員及對社會有影響力人士等,至今處理了46宗。

申訴專員公署交代調查結果時表示,發現「特別程序」的公布及交代都過於遲緩及被動,並且一直未有制定相關指引及文件。公署強調,由於屋宇署對名人個案採取較優先的視察及扼要交代,公眾自然特別關注署方的跟進行動,但這聲稱目的是釋除公眾疑慮的「特別程序」,往往要耗上數月才有調查結果,效率未符公眾期望,屋宇署應盡快向公眾知會個案詳情。

清拆令過期1年無警告

公署調查了名人僭建個案中,15宗嚴重至列入「優先取締」類別的個案,發現至少9宗在處理上有延誤。其中2宗被署方確認有僭建物後,超過半年仍未發出勸喻信。收到勸喻信後,如沒有在限期內糾正,屋宇署要發出清拆令,但有6宗過期1年卻還未發出。有另外2宗的清拆令過期半年,甚至1年,署方亦仍未發出警告信,更有1宗發出警告信8個月後才檢控。

公署倡列名人個案指引

公署認為,雖然無證據顯示名人個案獲特別寬鬆處理,但應正視個案延誤處理的問題,而且個案無論是否涉及知名人士,屋宇署就僭建採取的執法行動需時過久,或會影響公眾對部門的印象,需要改善。申訴專員建議,屋宇署日後推行新措施時應盡快公布,並為處理知名人士僭建的程序制訂文件,列明相關指引,並根治延誤處理個案的問題。

對於有指屋宇署在處理如特首梁振英僭建等個案上,會否受到政治壓力,申訴專員黎年表示,公署的調查並非針對個別個案,而是針對整體情況和程序。公署補充,政治因素有否影響執法,並非公署的調查範圍,又認為屋宇署處理名人個案上並無指引,是延誤執法的因素之一,又認為屋宇署需要審視人手是否足夠,及是否有資源優先處理名人個案。

而在實際執行上,屋宇署大致上能實現原先希望達到的目的,絕大部分個案都在3日內派員視察,但少數個案的表現未如理想。而絕大部分個案中,屋宇署在首次上門視察就可以發現有僭建,但由於要等候認可人士回覆,令個案要拖延數月才有結果。以至數月內都未能向公眾交代調查結果,做法未能達到以「特別程序處理」的目的。

屋署:按一貫政策不偏倚

對於被申訴專員公署批評處理名人僭建過慢,屋宇署回應表示,在執法時都會按照一貫政策及程序進行,並



申訴署批評,屋宇署處理知名人士僭建個案,工作效率未符公眾期望。圖為職工盟涉嫌僭建。

一視同仁、不偏不倚,由於需要處理的僭建物舉報的數量龐大,屋宇署一直以風險管理原則,釐定執法的優先次序。

屋宇署亦接納公署建議,會盡快制定有關處理名人僭建程序的內部指引,給予員工參考。對於公署又批評屋宇署即使處理一般僭建個案,採取執法行動需時過久,屋宇署指,已經落實一系列改善措施,包括重整工作優先次序及減省工序,以提高處理僭建個案的效率。

港人重私隱 2.4萬查詢破紀錄

香港文匯報訊(記者 郭兆東)個人資料私隱專員公署發表2013年工作回顧,指處理投訴及查詢個案數目破歷年紀錄,反映公眾對個人資料私隱保障關注日增。專員蔣任宏昨日表示,與實施規管直銷新條文有關投訴相當多,在整體1,792宗投訴中佔538宗,認為新條文在規管方面成效不錯。另外,公署去年接獲61次機構資料外洩通報,涉及約9萬人私隱,當中有33%屬政府失誤,署方今年將繼續加強執法及公眾教育。

蔣任宏昨日發表2013年工作回顧,指過去一年公眾對個人資料私隱保障關注日增,署方接獲的查詢個案多達逾2.4萬宗,按年增加27%之餘,亦是歷年之冠;當中最多查詢與直銷活動有關的個人資料收集及使用,佔整體55%,而相關查詢大部分於去年4月至5月期間提出。

擅用個人資料投訴最多

公署共接獲1,792宗投訴,數字同樣破歷年紀錄,按年升48%;當中有78%涉及私營機構,另有13%關於公營機構及政府部門。蔣任宏指,被投訴的私營機構中,最多是金融機構,其次為電訊業及物業管理機構,被投訴的性質最多涉及未經當事人同意而使用其個人資料,佔整體投訴38%。另外,投訴收集個人資料目的和手法佔整體36%。

他續指,與實施規管直接促銷新條文有關的投訴相當多,整體有538宗,多數涉及機構誤以為即使在條文生效



後,向舊客戶列出更多產品或服務類別,也可享「不溯既往安排」。同時,公署去年接獲與資訊及通訊科技相關投訴有93宗,按年升43宗,惟個案因未必涉及個人私隱外洩,難以跟進。

61宗資料外洩涉約9萬人

此外,公署去年接獲61次機構資料外洩事件通報,按年增加11宗,涉及約9萬人的個人資料私隱,事件中有33%屬政府失誤,另有26%及23%分別涉及私人機構與教



公署去年接獲61次機構資料外洩通報,涉及約9萬人私隱。

育機構。公署認為,有關外洩事故原因各異,個別涉及黑客入侵電腦系統,亦有部分因員工不小心將個人資料傳給無關的第三者所致。因此,公署為加強個人私隱保障,去年完成208次循規審查行動及19項主動調查,並發出32次警告、25項執行通知,及6份調查報告,點名指出3間公司、1個政府部門及1間公營機構違反私隱條例。

蔣任宏表示,署方已轉介20宗違反條例個案予警方考慮檢控,當中14宗個案初步顯示違反直銷條文,但大部分仍在調查,故未有定罪紀錄。他稱,公署今年將繼續加強執法及公眾教育,並正視智能電話的私隱問題,同時協助當局檢討現有個人資料跨境流動的規管。

和數據樞紐的地位。

「資料使用者申報計劃」暫緩

此外,現時私隱條例訂明專員可推行「資料使用者申報計劃」,要求指明資料使用者呈交「訂明資訊」,呈報其控制的個人資料類別,及收集、持有、處理或使用該等資料的目的。但蔣任宏指出,署方於2011年7月發出公眾諮詢文件,計劃初步在政府或公營機構、銀行、電訊及保險業機構實施,惟至今未能取得有關界別支持,並有聲音質疑申報計劃的形式不能達致目標。同時,因本港借鑑經驗的歐盟資料保障制度正在改革當中,故公署暫緩推行計劃,直至歐盟改革完成為止。

學資處熱線 幾近來者不拒

香港文匯報訊(記者 郭兆東)學生資助辦事處為處理資助申請,收集、持有及使用大量個人資料,包括申請人及其家庭成員的姓名、身份證號碼及出生日期等個人資料。個人資料私隱專員公署發現學資處在未嚴格核實來電者的身份,就向對方提供資料。

公署去年4月至8月期間,視察由學資處管理的學校書簿津貼計劃、學生車船津貼計劃、上網費津貼計劃和考試費減免計劃運作。

僅要求來電者供姓名ID

公署結果發現,學資處有15項需要改善事項,包括對於自稱申請人的電話查詢,學資處未有向職員提供書面指引,訂明可向來電者披露甚麼資料,而職員只要求來電者提供其姓名及身份證號碼作核實。

另外,學資處將資料備份磁帶從一個辦事處送往另一個辦事處作保存,但磁帶記錄資料無加密處理;同時,學資處聘用承辦商將紙張形式資料抄錄至光碟,但學資處沒有檢查資料準備承辦商,完成抄錄過程後是否徹底刪除電腦上資料。

公署建議,學資處應適當將存檔資料匿名化,另向職員提供清晰指引,嚴格實施身份核實程序,及將備份磁帶送離辦公大樓作儲存地點,先將磁帶資料加密。副個人資料私隱專員張如萌亦建議,資訊科技技術人員應參與日後對資料準備承辦商操作的視察,並隨機檢查確保資料準備承辦商不會保留資料多於所需時間。

禁個人資料搬離港 倡訂落實時間表

香港文匯報訊(記者 郭兆東)個人資料私隱專員公署建議港府,為實施已久但遲遲未生效的私隱條例第三十三條訂立落實時間表,以保護轉移至海外的本港個人資料安全。此外,專員蔣任宏昨日表示,「資料使用者申報計劃」因未取得實施界別支持,有關計劃將暫緩推行。

提交「白名單」盼正視三十三條

蔣任宏昨日表示,目前私隱條例第三十三條規定,明確禁止持有資料的資料使用者,將個人資料轉移至香港以外

的地區,除非符合指定的條件,包括該地區是在專員制訂的「白名單」內,惟條例自1995年實施以來遲遲未生效,而港府亦未有訂立落實該條文的時間表,故認為現時保護相當薄弱,有欠全面。

因此,公署在去年對本港以外50個司法管轄區進行研究,結果擬備了一份「白名單」,羅列出正實施大體上近似本港私隱條例或達致相同法律的地方。他稱,署方已將報告及「白名單」一併交予政府考慮,冀港府正視私隱條例第三十三條相關的議題,確保香港維持國際金融中心