



公共交通服務素質之巴士篇

預告：「公共交通服務素質之港鐵篇」將於5月15日(星期四)刊登。

失守承諾

「等到頸都長」相信曾是不少巴士乘客的「痛苦」回憶，「不幸者」可能候車近一小時，仍不見車影——這種「巴士脫班」問題在近年日趨嚴重，廣受社會關注——有人直指，巴士對市民的「服務承諾」正不斷「失守」；也有人認為，運輸署應正視並盡快糾正問題，不要再做「鴛鴦」。究竟脫班是專營巴士公司的錯還是政府的過？下文將作詳細探討。

香港文匯報記者 吳欣欣

巴士脫班

乘客等到頸長

今日香港

編者按：香港的公共交通系統因便捷而備受國際讚賞和效法；惟近年脫班、延誤的新聞此起彼落，令人不禁要問：令港人引以為傲的這顆「亮點」是否已失色不再？當中以使用率合共超過整體一半的兩大「巨頭」巴士和港鐵的問題最多、最常出現。本欄將連續兩期透過「巴士篇」和「港鐵篇」，深入剖析這兩大「巨頭」的服務問題，並提出針對性建議，對症下藥。



巴士脫班令乘客引頸以待。資料圖片

今日香港 (按教育局課程指引)

主題1：生活素質
探討問題：香港維持或改善居民的生活素質的發展方向如何？

- 香港居民對不同層面的生活素質的優次有甚麼不同看法？
- 哪些方面的生活素質被視為最重要？哪些被視為最急切的需要？甚麼人可作出相關的決定？為甚麼？
- 不同人士或機構能為維持或改善生活素質作出甚麼貢獻？有甚麼障礙？在沒有清除障礙的情況下，哪些群體最受影響？

議題探索

香港文匯報記者 吳欣欣



交通擠塞令原有巴士班次延遲到站。資料圖片

新巴「最脫」 申訴署批運署「軟弱」

新聞背景

本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2012年脫班率分別高達4.7%及4.6% (右表)。申訴專員公署早前發表報告，批評運輸署監管巴士脫班問題不力，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。

申訴專員公署從2012年10月起，主動調查運輸署對專營巴士行車班次的監察機制，並於今年1月發表2013/14年度第三期報告。公署歸納交通投訴組及「1823電話中心」由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，躍升逾兩倍至2012年的6,993宗。

公署指出，雖然現時有罰則確保巴士維持有效率服務，但過去廿年只有一宗引用有關罰則，運輸署實際只是倚賴發出提示信或警告信，效力令人質疑。此外，罰款金額最高僅5萬元，阻嚇性低。

香港文匯報記者 吳欣欣



黎平批評運輸署監察巴士脫班問題不力。資料圖片

各專營巴士公司近年脫班率

巴士公司	2010年	2011年	2012年
九巴	6.5%	8%	4.6%
城巴	1.4%	1.9%	3%
新巴	2.5%	3.1%	4.7%
龍運	1.2%	2.6%	2.6%
嶼巴	0%	0.1%	0.1%

資料來源：申訴專員公署

製表：香港文匯報記者 吳欣欣



有社會團體批評巴士的服務素質未改善。資料圖片

巴士脫班 (Lost Bus Trips)：根據運輸署定義，意指個別巴士路線每日實際行走的班次數目，少於該路線的「服務詳情表」內訂明的班次總數；或要候車超過兩個時段才算脫班，即假設巴士是20分鐘一班，乘客要在站前等候超過40分鐘，才可投訴。

小知識

重組路線

有人認為，重組巴士路線在一定程度上有助減輕巴士脫班問題；不過，也有人認為，這種做法並不能徹底有效解決巴士脫班問題。現將不同持份者對重組巴士路線的支持和反對意見歸納如下：

- 利**
- 隨着城鄉的不斷發展，市民的聚居地點和需求也會改變，如近年新界北區發展新市鎮，居民要跨區上班或返學，車程由短途變長途，重組路線則可因應社區發展來迎合居民的乘車需要。
 - 巴士公司可透過重組路線來精簡人手及路線，如將客量較少的路線合併，降低營運成本。
- 弊**
- 部分重組後的巴士路線的車費比重組前更貴，增加乘客經濟負擔。
 - 部分巴士路線減少班次，令中途站的乘客更難上車，變相令其候車時間加長。



巴士重組路線可能令部分中途站的乘客候車時間更長。資料圖片



巴士重組路線會令部分路線的車費更貴。資料圖片

車龍擠塞 車長乏人

申訴專員公署指出，巴士脫班的主因是交通擠塞及車長人手不足；此外，運輸署也未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，導致脫班問題持續。以下綜合所有巴士脫班的原因：

- 車長人手不足。
- 壞車：當行駛某路線的巴士途中出現故障，未能完成當程，而巴士公司又未能找到替代車輛，該路線便會因車輛不足而脫班，例如九巴270S去年11月17日因同屬九巴的270A尾班車拋錨，導致01:10班次沒有開出，乘客致歉。
- 特別安排：一條路線的實際用車量會因臨時調動而減少，如賽馬日，九巴會調動各區路線的車輛支援沙田馬場路線，令被調



有巴士公司的車長人手不足。資料圖片



交通意外是導致巴士脫班的原因之一。資料圖片

動路線的正規班次出現脫班。

- 其他原因：惡劣天氣、交通擠塞、道路工程、意外、因遊行或大型活動而封路或改道等。

有鑑於此，公署向運輸署提出14項建議，

包括從速檢討脫班定義，按不同時段計算脫班率；制訂內部指引，讓職員判斷何時需落區調查巴士服務情況；檢討現行懲罰機制，如對外公布發警告信的詳情；及加強宣傳巴士路線重組計劃等。

香港文匯報記者 吳欣欣

多角度觀點

九巴：低資失才 立會議員：定義不科學

社會不同持份者對巴士脫班問題有不同看法：

- 申訴專員黎平：運輸署有責任確保巴士公司服務達適當及有效水平，但署方計算脫班率時，只注重總巴士班次是否達標，未有從市民候車角度考慮。建議署方引入全球定位系統 (GPS) 等新科技，協助監察巴士班次。
- 運輸署：同意現行監察機制有改善空間，包括與巴士公司商討按不同時段計算脫班情況，並考慮檢討懲罰機制，但巴士與其他道路使用者共用路面，要分析延誤是外在因素或巴士公司員

責範圍會有困難。

- 新巴、城巴：因大部分路線行走繁忙路段，常遇交通擠塞，尤其遊行、大型活動等……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：受到最低工資影響，運輸業界部分人手流失至大廈管理業，令業內人手需求緊張。
- 立法會議員王國興：運輸署的脫班定義完全不科學，巴士公司利用這個漏洞，在繁忙時間減少派車，避過塞車。



王國興批評運輸署的巴士脫班定義不科學。資料圖片

想一想

- 根據上文，指出並說明本港巴士出現脫班情況的3個原因。
- 承上題，巴士脫班問題會對乘客造成甚麼影響？試舉例加以說明。
- 試提出相應改善措施，以緩解題1所述的巴士脫班問題。
- 你在多大程度上認同「政府在審批巴士專利時加重懲罰條款，是解決巴士脫班問題的最有效方法」這個建議？解釋你的答案。
- 「重組巴士路線對巴士脫班問題是治標不治本。」試評論這個觀點。

香港文匯報記者 吳欣欣

延伸閱讀

- 《巴士點點脫班嚴重 社委促政府改善》，工聯會，2013-01-03 <http://www.ftu.org.hk/zh-hant/about?id=32&id=1646>
- 《巴士線重組載客量定生死》，香港《文匯報》，2013-03-08 <http://paper.wenweipo.com/2013/03/08/HK1303080035.htm>
- 《巴士脫班惡化 九龍城重災》，香港《文匯報》，2012-03-22 <http://paper.wenweipo.com/2012/03/22/HK12032200045.htm>

香港文匯報記者 吳欣欣

概念圖

- 支持**
- 因應社區發展，迎合乘車需要。
 - 降低巴士公司營運成本。
- 反對**
- 可能拉高車費。
 - 中途站更難上車。

重組路線

背景

- 相關投訴由2010年的1,975宗，躍升逾兩倍至2012年的6,993宗。

巴士脫班

導致

- 車長不足
- 壞車等

製圖：香港文匯報記者 吳欣欣

摘星級