

二零零四年十一月十一日
葵青區議會第三十二次會議

議題：有關九巴 37 號巴士的服務及開放葵聯路供紅巴通過事宜

- (1) 九巴 37 號巴士在過去一年的投訴數字及涉及的內容為何？運輸署有何跟進措施？
- (2) 九巴 37 號巴士在過去一年的出車脫班情況及原因？補救措施如何？運輸署滿意有關補救措施否？
- (3) 運輸署會按何標準衡量會否開放葵聯路供紅巴通過？

運輸署回覆如下：

- (1) 由 2003 年 10 月至 2004 年 9 月的一年內，本署總共收到 11 宗有關九巴第 37 號線巴士的投訴及建議。有關的投訴及建議內容主要涉及巴士車長的服務態度(2 宗)、要求改善現有班次(5 宗)、增加空調巴士行走該線(1 宗)、車廂內視聽廣播服務的聲量問題(2 宗)及加強上層不准站立訊息宣傳(1 宗)等。

就上述投訴及建議，本署及巴士公司均已作出詳細調查及採取跟進的行動。

綜合而言，為確保提供優質的服務，巴士公司已重新訓示車長必須保持良好的服務態度。對於市民要求改善該巴士號線班次的意見，本署有定期為第 37 號線巴士進行監察性調查，發現該路線在調查期間整體上能維持正常的班次及服務予乘客。然而，本署亦有要求巴士公司需密切留意該巴士號線的班次及服務情況，並在有需要時作出適當的車輛及班次調配，藉以保持其應有的服務水平。至於有乘客要求該路線增加空調巴士服務，本署及巴士公司已備悉及記錄有關意見，並在資源許可的情況下予以配合。就

個別巴士車廂內視聽廣播服務的聲量問題，本署及巴士公司會為有關車輛進行檢查，以確保廣播聲量和巴士週遭環境大致相若。而加強上層不准站立訊息的建議，巴士公司已備悉有關意見及加強宣傳工作。

- (2) 由 2003 年 10 月至 2004 年 9 月的一年內，九巴第 37 號線巴士的每月平均失班率約為 5%。出現失班情況的原因主要是交通阻塞、壞車及車長缺勤所致。

若遇上前述情況，巴士公司的外勤人員均會即時作出班次調動，包括派出空車往中途站接載候車乘客、重新調整由總站開出的班次，改善班次。若問題嚴重，職員會調動後備車輛應急，以減少對乘客所做成的不便。

對於巴士公司採取對第 37 號線的失班安排，本署大致上滿意。然而，本署亦不時與該公司檢討有關安排，包括巴士公司外勤人員須採取靈活的緊急應變措施，藉以減輕因失班而對乘客所導致的不便。

- (3) 為配合城市和人口的發展，政府會以鐵路作為主要的交通工具，並加強各種交通服務之間的協調作為現行的公共交通運輸政策。

基於以上的協調安排，小巴在公共交通系統中繼續擔當一個重要的輔助角色：專線小巴其收費、路線和行車時間表都由本署指定，為居民提供接駁鐵路和巴士的固定服務。另一方面，紅色小巴亦為居民提供一個較靈活的輔助服務。但由於地理限制及可能引致的交通阻塞問題，本署暫時未有計劃放寬目前在葵聯路的小巴限制。

運輸署

二零零四年十一月五日