

有關改善東涌北巴士 37M、E21A 及 E32A 號線服務的提問
(文件 T&TC 35/2021 號)

城巴有限公司的書面回覆

我們已備悉有關意見。受新型冠狀病毒疫情及社交距離措施影響，城巴的客量早前大幅下跌，經運輸署審批後，城巴因應客量狀況臨時調整了 E21A 號線的班次，現時該線於非繁忙時段及晚上八時後的班次實施臨時班次調整，並上載臨時班次時間表至公司網站及新巴城巴應用程式，方便乘客查閱該線的臨時班次調整安排。公司一直有密切監察 E21A 號線的服務，在實施臨時班次調整期間亦有因應客量情況作靈活調配。

翻查 E21A 號線於 6 月 18 日的營運紀錄，顯示所述時段的班次均準時於下午八時五十分及九時二十分由愛民邨開出，惟巴士途經亞皆老街時，受嚴重交通擠塞影響，以致行車時間大幅延長，巴士抵達通菜街巴士站的時間分別為下午九時零六分及五十八分。我們會繼續密切監察該線的營運情況及運作，並會因應實際情況及在資源許可下作靈活調動，以提供可靠和穩定的班次服務。

此外，城巴一向十分重視員工的服務質素，為所有車長提供充足的人職及在職訓練，教導車長良好的服務態度及駕駛技巧，並在當值期間必須注意個人言行，時刻保持誠懇有禮的服務態度。我們會繼續密切監察各車長的服務表現，於定期的員工培訓中，不斷向車長灌輸正確的服務態度，以提供優質及專業的服務。

2021 年 7 月