

二零一六年六月二十一日
討論文件

立法會交通事務委員會

九龍巴士(一九三三)有限公司巴士網絡的新專營權事宜

新專營權公眾諮詢結果報告

目的

政府已就九龍巴士(一九三三)有限公司(下稱「九巴」)巴士網絡的新專營權須作出的安排諮詢公眾。本文件報告所蒐集的公眾意見。

背景

2. 九巴巴士網絡的現有專營權將於二零一七年七月一日屆滿。本委員會於本年一月十五日的會議上對政府打算與九巴商議向九巴發出新專營權不持異議，並得悉政府會就新專營權安排作出公眾諮詢。

公眾諮詢

3. 公眾諮詢於二零一六年一月二十六日至四月十八日期間進行，諮詢文件上載至香港政府一站通、運輸及房屋局和運輸署的網站，以及民政事務局的公共事務論壇網站。呼籲公眾發表意見的新聞稿於二零一六年一月二十六日及四月五日發布。運輸署亦曾去信邀請所有區議會轄下的交通及運輸委員會發表意見，並曾應邀出席其中兩個委員會的¹會議。

4. 運輸署在諮詢期內共收到 135 份意見書，當中 27 份來自區議會、不同政黨、個別立法會議員和區議員以及不同組織，其餘 108 份則來自個別市民。諮詢期內收到的主要意見載於附件，涵蓋以下五個大範疇：

¹ 分別為深水埗及荃灣區議會轄下的交通及運輸委員會。

- (a) **服務質素** — 建議九巴改善主要車站的乘客設施、於車廂內提供免費無線上網服務，以及提升實時巴士到站資訊的可靠程度。公眾亦有就車廂內的視聽廣播系統提出意見。
- (b) **票價安排** — 建議九巴提供更多不同形式的票價優惠。
- (c) **員工管理** — 建議九巴為巴士車長提供更多指引及訓練，以改善他們的駕駛行為及待客態度，以及改善前線員工福利及休息設施。
- (d) **環保措施** — 建議九巴使用更環保的巴士，以及更妥善維修保養巴士，以減少排放廢氣和噪音。
- (e) **政府的規管** — 建議政府加強規管九巴巴士服務及監察九巴非票務收入的財務安排。

下一步工作

5. 政府與九巴商議新專營權的工作將隨即展開，商議時我們會充份考慮蒐集得來的意見。值得注意的是，在可見將來，巴士行業的營運環境預計仍會面對相當壓力。其他公共交通服務帶來的競爭仍然存在，甚至會更趨激烈，員工成本仍然會持續上升（自現行專營權 2007 年 8 月生效以來，九巴員工薪酬每年平均增幅約為 3.6%，累積增幅達 32%）。而當新的鐵路線²在未來數年相繼落成通車後，專營巴士在公共交通服務的市場佔有率將會有所縮減。目前，九巴專營權下的巴士線約六成蝕本，錄得盈利的線路只得約四成。面對這些挑戰，九巴必須繼續積極重組現行服務以避免資源浪費，以及開闢新的服務範疇去回應市民需求，以維持業務的整體可持續性。政府會以實事求是的態度為市民盡量爭取最有利的專營權條款，目標是在二零一六年內完成商議，商議完成後，會向本委員會匯報結果。

² 包括觀塘線延線、南港島線(東段)和沙田至中環線。

6. 請委員備悉本文件的內容。

運輸及房屋局

運輸署

二零一六年六月

公眾諮詢所收到的主要意見

A. 服務質素

1. 乘客設施

- (a) 提升巴士站、總站及主要巴士轉乘站的候車環境（例如提供座椅及免費無線上網服務、改良指示標誌設計、改善通風情況和外觀）。
- (b) 在巴士車廂內提供免費無線上網服務。
- (c) 提升巴士報站系統的準確及可靠程度。
- (d) 提供合適的設施以便乘客攜帶單車登車¹。
- (e) 提升乘車舒適程度（例如改善乘客座椅設計、改善通風系統以配合溫度的轉變，以及避免巴士車身廣告阻擋天然光線）。
- (f) 添置更多巴士及選購高載客量的巴士。
- (g) 車廂內設置的視聽廣播系統應設可供選擇關閉音量功能，而節目內容和質素／廣告比例亦應改善，亦有意見認為此系統無須維持²。
- (h) 採用無障礙及便利長者的巴士設施（包括低地台巴士）。

¹ 九巴目前已容許乘客攜帶已妥善摺合和不會對其他乘客構成危險的摺合式單車登車。

² 因應公眾諮詢期間所接獲的意見，運輸署正積極與九巴跟進，研究改善措施，結果會公布。根據《公共巴士服務條例》及專營權條件，專營公司的廣告收益屬其非票務收入的一部分，須納入專營賬目。此等非票務收入有助紓緩票價壓力。目前，巴士下層車尾部分劃設了靜音區。視聽廣播系統的廣播音量必須與周遭環境相若，相差不能超過2分貝。廣告比例亦有規定。巴士公司須定期檢視音量水平是否符合規定，並向運輸署提交報告。署方亦有不時派員作突擊抽查。另外，巴士公司亦須定期收集乘客對視聽廣播系統的意見，按需要作出改善。

2. 乘客資訊

- (a) 提升實時巴士到站資訊的可靠程度及提供更多資訊（例如車牌號碼）。
- (b) 提供更多其他實時資訊（例如在巴士站和車廂內的顯示屏提供實時交通情況及天氣報告）。
- (c) 開放巴士到站資料數據以供外界開發軟件及應用程式³。
- (d) 提供更多巴士轉乘計劃的詳情。
- (e) 提供巴士上層空置座位數目的資料⁴。

3. 巴士營運

- (a) 當巴士服務受阻延及暫停時，需靈活調配巴士來維持服務。
- (b) 增設巴士轉乘站。
- (c) 將聯營過海巴士路線改為由個別巴士公司分別營運。

4. 巴士安全

- (a) 更嚴格監察巴士車長的駕駛行為。
- (b) 改善車廂內的安全設施（例如在落車門及上層前窗裝設額外橫杆，以及使用更堅固的車身物料）。

B. 票價安排

1. 提供更多優惠

- (a) 提供更多巴士轉乘計劃。
- (b) 增設更多分段收費。

³ 與其他公共交通服務一樣，專營巴士服務由營辦商按商業原則經營。專營巴士公司開發實時巴士服務資訊系統及維持其日常運作，目的是為提升巴士服務質素。一如其他服務設施一樣，專營巴士公司投放了相當資源開發和運作系統，數據屬公司私產，亦涉及商業營運資料。要公開數據予第三方免費使用，須得專營巴士公司同意。

⁴ 九巴正探討提供巴士上層空置座位數目的可行性。

(c) 引入新的減價計劃（例如月票、即日回程折扣、票價特惠站、為特定乘客羣組（例如學生及60至64歲的乘客）提供票價優惠）。

(d) 拉近過海巴士路線在過海後的票價與行走相同路段的非過海巴士路線的票價⁵。

2. 引入按車程距離收費或雙向分段收費。
3. 檢討票價調整安排和回饋乘客安排，以及設立票價穩定基金。

C. 員工管理

1. 為巴士車長提供更多指引及訓練，以提升他們的駕駛及待客態度。
2. 改善員工福利和休息時間，以及為前線員工提供更多休息設施。

D. 環保措施

1. 加快更換巴士車隊及使用更環保的巴士（例如混合動力或電動巴士）。
2. 適當調節車廂溫度。
3. 改善巴士保養。

⁵ 運輸署與三間營辦過海巴士路線的專營巴士公司（即九巴、城巴有限公司和新世界第一巴士服務有限公司）正就透過調低過海路線於過海後的票價以拉近與非過海路線票價距離的建議作出探討。目標是在本年第四季在個別過海路線展開一個小型試驗計劃。

E. 政府的規管

1. 關於專營權的安排（包括反對及支持與九巴商議新專營權的意見、開放九巴全部或部分巴士網絡引入競爭⁶、包括縮短及加長專營權年期的意見、更仔細評估九巴的表現）。
2. 財務監察
 - (a) 將廣告收入納入專營權賬目及加強規管與關聯者的交易。
 - (b) 將出售物業或土地的收入納入專營權賬目。
 - (c) 在專營權賬目內詳列燃油開支。
3. 巴士服務表現
 - (a) 引入關於服務表現的懲罰及獎勵機制。
 - (b) 加強規管巴士服務班次。
 - (c) 准許乘客攜帶寵物登車。

F. 專營公司加強公眾參與措施

1. 改善與乘客溝通或設立工作小組，讓公眾人士可以參與規劃巴士路線及監察日常巴士運作。
2. 加快回覆乘客投訴及查詢。

⁶ 沙田區議會的交通及運輸委員會通過決議案，「促請當局認真考慮開放巴士專營權，引入競爭，以冀提高服務質素，訂出更具競爭性之票價，以造福市民。」就此，正如我們在二零一六年一月的立法會文件指出，運輸署署長從服務表現和營運效率、加強安全和服務的措施、市民對巴士服務的意見及財務表現等方面認為九巴一直提供適當而有效率的巴士服務，而且願意繼續投資以進一步改善巴士服務。九巴亦表示有意申請為期10年的新專營權。在考慮所有因素後，政府計劃與九巴就為期10年的新專營權進行商議，讓九巴可繼續營運其現有巴士網絡。