

關注專線小巴 1 號線的服務

背景

專線小巴 1 號線行走中環至山頂區，行常地穿梭山頂公共交通總站及香港站公共運輸交匯處，每日除了服務山頂區居民，服務對象也包括於山頂區上班的市民及各地往山頂遊覽的遊客。

據了解，專線小巴 1 號線路自 1986 年起由景益有限公司營運，並曾在 2006 年及 2009 年分別因經營成本上漲而及財務狀況不理想而上調車費。運輸署曾指該署一直致力與有關專線小巴營辦商研究及推出措施以改善服務，包括增加班次、增設繁忙時間短程特別班次及更換舊車及更環保及設備齊全的車輛等。

然而，區內卻有投訴指在小巴在繁忙時間經常班次不足，不論他們在小巴總站或中途站候車，都經常遇上車輛滿座及候車人數眾多而需要長時間等候；在馬己仙峽道候車的市民有時更因此被逼步行至中環。

問題

1. 上述小巴的服務詳情為何？請按繁忙時間及非繁忙時間列出詳情；
2. 自 2008 年開始，有關部門曾接獲多少宗關於 1 號小巴線的投訴？請按年劃分相關數字及投訴內容；
3. 有關部門如何監察小巴線的服務質素？署方認為成效如何？
4. 有關部門有否與小巴營運商商討應如何改善服務，詳情為何？成效如何？

建議

1. 就小巴經常滿座問題，建議營運商的站頭職員與小巴車長加強溝通，若得知候車人數多便即時加密班次以疏導總站及中途站的候車人流，並致力保持穩定的服務質素；
2. 請運輸署密切監察山頂公共運輸服務的水平及乘客需求，適時與有關營運商檢討服務及作適當調整，以提供更適切的服務。

文件提交人

陳淑莊

2011 年 5 月 25 日

討論文件

中西區交運會文件第 44/2011 號

關注專線小巴 1 號線的服務

背景

專線小巴 1 號線行走中環至山頂區，行常地穿梭山頂公共交通總站及香港站公共運輸交匯處，每日除了服務山頂區居民，服務對象也包括於山頂區上班的市民及各地往山頂遊覽的遊客。

據了解，專線小巴 1 號線路自 1986 年起由景益有限公司營運，並曾在 2006 年及 2009 年分別因經營成本上漲而及財務狀況不理想而上調車費。運輸署曾指該署一直致力與有關專線小巴營辦商研究及推出措施以改善服務，包括增加班次、增設繁忙時間短程特別班次及更換舊車及更環保及設備齊全的車輛等。

然而，區內卻有投訴指在小巴在繁忙時間經常班次不足，不論他們在小巴總站或中途站候車，都經常遇上車輛滿座及候車人數眾多而需要長時間等候；在馬己仙峽道候車的市民有時更因此被逼步行至中環。

問題

1. 上述小巴的服務詳情為何？請按繁忙時間及非繁忙時間列出詳情；
2. 自 2008 年開始，有關部門曾接獲多少宗關於 1 號小巴線的投訴？請按年劃分相關數字及投訴內容；
3. 有關部門如何監察小巴線的服務質素？署方認為成效如何？
4. 有關部門有否與小巴營運商商討應如何改善服務，詳情為何？成效如何？

建議

1. 就小巴經常滿座問題，建議營運商的站頭職員與小巴車長加強溝通，若得知候車人數多便即時加密班次以疏導總站及中途站的候車人流，並致力保持穩定的服務質素；
2. 請運輸署密切監察山頂公共運輸服務的水平及乘客需求，適時與有關營運商檢討服務及作適當調整，以提供更適切的服務。

文件提交人

陳淑莊

2011 年 5 月 25 日

關注專線小巴 1 號線的服務

運輸署的回覆如下：

專線小巴第 1 號路綫在繁忙時間往中環方向的班次約為 5 至 6 分鐘，非繁忙時間的班次則約為 10 至 12 分鐘。上述小巴的服務詳情見附件(一)。

在 2008 年 1 月至 2010 年 12 月期間，本署共接獲 66 宗關於專線小巴第 1 號綫的投訴，平均每年約 22 宗。按年的投訴數字及內容詳見附件(二)。

本署一直透過多個途徑監察及改善專線小巴的服務水平，包括：

- (a) 不時安排小巴服務及乘客量調查，以監察小巴的服務水平，包括服務班次、路綫依循情況、司機行爲及乘客服務等；
- (b) 不定時派員實地視察；
- (c) 處理投訴及查詢；及
- (d) 與營辦商商討服務改善措施；

透過上述措施，本署能有效掌握專線小巴的服務水平及乘客需求，並適時與營辦商研究服務調整及改善方案。當中主要的例子有：

- (i) 由2008年5月起，營辦商將山頂往中環方向的頭班車開出時間提早15分鐘至早上6時45分；
- (ii) 由2009年4月起，為提高專線小巴第1號綫的班次穩定性，營辦商於繁忙時間調派站長到山頂廣場總站，以靈活地調度車輛配合乘客需要；
- (iii) 由2009年6月起，營辦商於星期一至五下午四時至六時期間加派一輛特別車行走中環至橋福道之間，以應付山頂道沿途往中環的乘客需求；
- (iv) 在2010年11月，營辦商將專線小巴第1A號綫之總站由愛丁堡廣場(舊天星碼頭)遷往現時同為專線小巴第1號路綫總站的香港站公共運輸交匯處，進一步增強調配車輛的靈活性，以配合乘客需要；及
- (v) 過去幾年，營辦商逐步為其轄下車隊更換較環保的石油氣及歐盟三型車輛。目前，服務山頂及半山區的專線小巴第1、1A、2、3及3A號綫的車輛，已全數轉用石油氣車輛，平均車齡亦已降至約六年。

本署會一如既往，繼續密切監察營辦商專線小巴的服務水平，並於有需要時與營辦商研究服務改善措施。署方較早前便曾就包括專線小巴第 1 號綫的山頂及半山區的專線小巴

服務事宜，與有關營辦商會面，並特別要求營辦商需視乎實際情況，靈活調配車輛，以減低乘客候車時間。同時，亦要求營辦商研究其他改善措施，包括調整繁忙時間路綫等，以提高服務的穩定性，本署在收到建議後，會繼續積極與營辦商研究及落實有關建議。

附件(一)

專綫小巴第 1 號路綫的服務詳情

逢星期一至六(公眾假期除外)

<u>山頂開出</u>	<u>班次(分鐘)</u>		<u>中環開出</u>	<u>班次(分鐘)</u>
上午繁忙時間	5 - 10		上午繁忙時間	6 - 10
上午及中午非繁忙時間	10		上午及中午非繁忙時間	10
下午繁忙時間	5 - 10		下午繁忙時間	5 - 10
晚上非繁忙時間	10 - 12		晚上非繁忙時間	10 - 12

星期日及公眾假期

<u>山頂開出</u>	<u>班次(分鐘)</u>		<u>中環開出</u>	<u>班次(分鐘)</u>
上午 7 時至晚上 9 時	5 - 10		上午 7 時 25 分至晚上 9 時 25 分	5 - 10
晚上 9 時後	12		晚上 9 時 25 分後	12

**專線小巴第 1 號路綫的按年投訴數字
(2008 年 1 月至 2010 年 12 月)**

類別	投訴數目			總數
	2008 年	2009 年	2010 年	
員工 / 司機表現及 駕駛態度	10	10	10	30
班次 / 載客量	4	9	9	22
路綫	5	3	3	11
車輛 / 其他	2	0	1	3
總數	21	22	23	66

(二零一一年六月二十八日收到)

中西區區議會秘書處

二零一一年六月