

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一七年一月一日至三月三十一日)

交通投訴組
香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.info.gov.hk/tcu

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	<u>頁數</u>
第一章 主要投訴及建議事項	3-7
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	8-10
第三章 專題文章	11-16

附件

A	交通投訴組接獲的投訴及建議	17-18
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	19-20
C	投訴及建議的調查結果一覽表	21-22
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	23-24
E	有關公共交通服務的投訴及建議	25-26
F	過去八季有關九巴、城巴(第一類專營權) 及新巴服務的投訴及建議	27-29
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	30
H	有關的士服務投訴及建議的分類	31
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	32
J	有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議 分類	33-37
K	有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛採取執 法行動的分類	38
L	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	39

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一七年第一份季報，匯報二零一七年一月一日至三月三十一日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到由 5 073 名市民提出的 5 874 宗投訴及建議，包括 30 宗純粹建議。大約 60% 的投訴人（即 3 027 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 40%（即 2 046 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 6 629 宗下降 11.4%，與去年同季的 5 421 宗比較，則上升 8.4%。本季收到的投訴及建議個案的分類列於附件 A。

3. 交通投訴組過去十年（二零零七年至二零一六年）收到的投訴及建議的趨勢圖表列於附件 B(i)。另一圖表，列於附件 B(ii)，則顯示自二零一三年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 258 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 4 614 宗（74%）證實成立，不成立的有 83 宗（1%），其餘 1 561 宗（25%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表列於附件 C。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 18 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要列於附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 5 064 宗，較上季下降 11.4%，與去年同季比較，則上升 8.9%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一三年起每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則列於附件 E(ii)。

專營巴士服務

7. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 1 196 宗，較上季下降 23.3%，與去年同季比較，則下降 6.2%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 656 宗，上季有 792 宗，去年同季則有 655 宗。今季的 656 宗個案中，涉及服務質量的個案有 53 宗（8.1%），而涉及服務水準的個案則有 581 宗（88.6%）。
9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（港島和過海路線專營權）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 99 宗，上季有 134 宗，去年同季則有 120 宗。今季的 99 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗（10.1%），而涉及服務水準的個案則有 85 宗（85.9%）。
10. 今季有關新世界第一巴士服務有限公司（新巴）服務的投訴及建議共有 91 宗，上季有 128 宗，去年同季則有 103 宗。今季的 91 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（5.5%），而涉及服務水準的則有 80 宗（87.9%）。
11. 有關九巴、城巴（第一類專營權）及新巴過去八個季度的投訴／建議的比較列於附件 F。

非專營巴士服務

12. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 36 宗，上季有 49 宗，去年同季則有 50 宗。

公共小巴服務

13. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 255 宗，較上季輕微下降 0.2%，與去年同季比較，則上升 25.6%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

14. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 92.5%（即 1 161 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 168 宗及 920 宗。今季的 1 161 宗個案中，涉及服務質量的個案有 74 宗（6.4%），而涉及服務水準的個案則有 1 054 宗（90.8%）。

15. 其餘 7.5%的個案（即 94 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議。上季及去年同季收到的個案數目分別為 90 宗及 79 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 410 宗，較上季下降 9%，與去年同季比較，則上升 10.1%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較列於附件 G。

17. 在季內收到的 2 410 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 346 宗（97%），上季則有 2 594 宗（98%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、有關的士咪錶的違規行為、不採用最直接可行的路線等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類列於附件 H。如投訴人願意出庭作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 491 宗（21%）這類個案予警方處理。

18. 警方在季內告知本組較早前轉介的 566 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	45 (49)	8 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	266 (408)	47 (69)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	255 (135)	45 (23)
	<u>566 (592)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，92%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

鐵路服務

19. 季內，共有 146 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 181 宗，去年同季則有 125 宗。今季 146 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 139 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 21 宗，上季共有 23 宗，去年同季則有 12 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 39 宗，上季有 86 宗，去年同季則有 55 宗。這些投訴涉及全港共 38 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	6 (20)	6 (20)
九龍	20 (27)	19 (24)
新界	13 (39)	13 (25)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	- (-)	- (-)
總數	<u>39 (86)</u>	<u>38 (69)</u>

（註：括號內為上季數字。）

22. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為黃大仙（八宗）及觀塘（五宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目列於附件 I。

23. 有關交通擠塞投訴的主要成因包括車輛阻塞、交通工程事宜（例如交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區的設立）及道路工程。

24. 今季共接獲 33 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 25 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 41 宗及 42 項，去年同季的數目則分別為 48 宗及 22 項。

25. 關於交通擠塞的投訴以及改善交通管理的建議(包括增加交通標誌及設備的意見)，均已轉交有關政府部門研究。

道路維修

26. 今季有關道路維修的投訴有 21 宗，上季的數目為 22 宗，去年同季的數目是 24 宗。今季的 21 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 14 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括元朗（五宗）及大埔（三宗）。

法例執行

28. 與交通法例執行事宜有關的投訴有 635 宗，較上季下降 5.1%，與去年同季比較，則上升 11.6%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車及等候過久以致阻塞交通的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。

29. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（64 宗）、九龍城（45 宗）及油尖旺（41 宗）。

第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

交通投訴組小組委員會會議

在二零一七年二月七日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，各委員討論了以下事項：

- (a) 有關交通擠塞的投訴及建議；
- (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
- (c) 二零一六年內接獲的投訴及建議概況；以及
- (d) 交通投訴組二零一六年第四號季報。

2. 各委員備悉並同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通擠塞和道路安全事宜的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一六年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關海裕街臨時停車場旅遊巴咪錶停車位限時一小時的投訴

3. 交通投訴組接獲一宗有關北角海裕街臨時停車場停泊安排的投訴。投訴人認為，旅遊巴咪錶停車位限時一小時不能滿足泊車需求，對司機造成不便。他促請運輸署把有關咪錶可停泊的最長時限增至兩小時。

4. 運輸署應邀研究有關個案。該署表示，鑑於北角居民對區內旅遊巴違例停泊的情況日趨嚴重表示關注，遂推出措施，在海裕街設立臨時停車場供旅遊巴停泊。該停車場旨在提供地方，讓需要在附近一帶上落客的旅遊巴可以在等候期間短暫停泊，無須再在區內兜圈行駛或在路邊違例停泊，藉此減少空氣污染和車輛阻塞交通的情況。東區區議會也支持設立上述的臨時停車場。

5. 運輸署續指，該署曾在二零一六年四月至七月期間，實地

視察海裕街臨時停車場的使用情況，發現大部分旅遊巴不會在該處停泊超過一小時，只有少數需要停泊較長時間。基於以上視察結果，運輸署其後在二零一七年一月把部分一小時咪錶改為兩小時咪錶，以配合部分旅遊巴的需要。

6. 該名投訴人獲告知運輸署的解說和跟進行動後，沒有提出其他意見。

對自訂車輛登記號碼組合的關注

7. 一名市民關注到部分自訂車輛登記號碼的組合太長和複雜，以致當道路事故發生，其他道路使用者難以記下或記起相關的登記號碼，對警方和其他政府部門的交通意外調查工作造成困難。他建議運輸署在發出自訂車輛登記號碼時，應考慮車輛登記號碼組合的複雜程度。

8. 運輸署表示，車輛登記號碼按照《道路交通(車輛登記及領牌)規例》(第 374E 章)發出。該署在制訂與自訂車輛登記號碼有關的規定時，已考慮警方的意見。

9. 具體而言，規例第 12E 條訂明，自訂車輛登記號碼須由不超過八個英文字母(不得包括「I」、「O」及「Q」)及／或數目字組成。在計算英文字母／數目字或兩者的數目時，每個空位須當作一個英文字母或數目字。另一方面，傳統的车辆登記號碼普遍由六個英文字母及／或數目字組合而成。事實上，本港有數百萬個車輛登記號碼，其英文字母及數目字並無明確關連。

10. 運輸署在考慮接納或拒絕自訂車輛登記號碼組合的申請時，會參考有關機構的意見，包括警方及自訂車輛登記號碼審核委員會(成員來自各行各業，擁有不同的文化背景)非官方成員。倘自訂車輛登記號碼會在執法方面造成混淆，有關申請會被拒絕。

11. 運輸署的解釋已轉告該名市民，他沒有提出其他問題。

延長交通燈黃燈訊號的建議

12. 一名投訴人指天水圍一組交通燈的黃燈時間不夠長。投訴

人表示，他在綠燈亮着時駛近由交通燈控制的路口，但燈號突然轉為黃色，結果須馬上在紅燈前煞停車輛。

13. 運輸署應邀檢視個案。該署指出，本港行車交通燈號的顯示次序為紅燈、紅燈及黃燈、綠燈、黃燈，然後是紅燈。紅燈之前的黃燈時間設定為三秒，適用於全港的交通燈。不過，為確保不同道路使用者的安全，運輸署會因應地理因素(例如路口的大小)和行車方向，決定是否有需要在特定路口的兩次綠燈之間加入額外緩衝紅燈時間。

14. 運輸署進一步指出，根據《道路使用者守則》，當黃燈亮起，除非車輛過於接近路口或行人過路處，以致突然停車可能會引起交通意外，否則應該停車。駕駛者駛近路口時，應留意車速和與前車保持安全距離，以便能察覺前面路面的交通狀況，並在有需要時對駕駛作出適當調整。

15. 該名投訴人收到上述回覆後，沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議

背景

本港每日平均有 1 260 萬人次乘搭各類公共交通工具，包括鐵路、電車、巴士、小巴、的士及渡輪。交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以公共交通服務為主要的範疇。在二零一六年，本組共接獲 22 320 宗有關公共交通的投訴及建議，佔個案總數 86% (25 856 宗)。在這 22 320 宗個案中，涉及駕駛行為不當者有 3 774 宗，屬於關注重點之一。

2. 鑑於安全向來是公共交通運作的重要考慮因素，本文集中論述有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議。

投訴及建議的統計數字

3. 過去五年有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數及建議數目</u>	<u>增／減</u>
2012	2 836	-
2013	2 802	-1.2%
2014	2 679	-4.4%
2015	3 056	+14.1%
2016	3 774	+23.5%
2017	1 001	-
(截至 2017 年 3 月 31 日)		

在二零一七年一月至三月期間接獲的個案，按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016 年 1 月至 3 月</u>	<u>2017 年 1 月至 3 月</u>	<u>增／減</u>	
的士	300	415	+115	(+38.3%)
專線小巴	191	306	+115	(+60.2%)
專營巴士	218	207	-11	(-5.0%)
紅色小巴	36	57	+21	(+58.3%)
港鐵 (不包括輕鐵)	5	4	-1	(-20.0%)
輕鐵	3	1	-2	(-66.7%)
其他	19	11	-8	(-42.1%)
總計	772	1 001	+229	(+29.7%)

4. 在二零一七年一月至三月期間，本組接獲共 1 001 宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴，比去年同期接獲的 772 宗上升 29.7%。

5. 在該 1 001 宗個案中，投訴人大多對下述不當行為表示關注：

- (a) 高速駕駛；
- (b) 未待乘客安全上／落車便開車；
- (c) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (d) 在限制區／切線上落乘客；
- (e) 衝燈；
- (f) 沒有讓路給行人／車輛；以及
- (g) 駕駛時使用流動電話。

二零一七年一月至三月期間與二零一六年同期收到的投訴的比較，載於附件 J。

採取的行動

6. 所有涉及公共交通司機駕駛行為不當的投訴，均已轉交相關的營辦商、運輸署或警務處調查。

7. 如投訴人願意出庭作證，當局便會考慮對有關司機提出檢控。在二零一七年一月至三月期間收到的 1 001 宗個案中，有 208 宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，已有 83 宗個案完成調查工作，結果如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	9	11
(b) 投訴人撤銷投訴	41	49
(c) 警方認為無足夠證據進一步處理	33	40
總計	83	100

改善措施

專營巴士服務

8. 為加強推廣巴士運作安全，各專營巴士營辦商繼續採取措施，改進巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識，除了為新入職車長提供訓練外，也為現職車長提供提升、進修及改進訓練課程、員工指引，以及舉辦有關安全駕駛和優質服務的定期講座。營辦商又設立獎勵計劃，向新入職和現職車長發放駕駛安全獎金及獎項。

9. 為加強監察巴士車長的駕駛行為，專營巴士營辦商利用黑盒/行車數據記錄儀和車長駕駛室閉路電視系統所記錄的車輛運作數據，監察車長的駕駛行為（如高速駕駛）和作意外事故調查用途。如發現巴士車長駕駛行為不當或涉及嚴重交通意外，會予以告誡、輔導甚或紀律處分，以及安排車長接受改進駕駛訓練。

10. 專營巴士營辦商繼續安排駕駛導師、督察和便衣職員暗中巡查，並於巴士站及交通燈位實地監察，查核巴士車長的駕駛方式、遵守交通燈號／標誌的情況及在巴士站停車的服務態度，如有必要，也會採取紀律行動和安排改進訓練。

11. 除上文所述外，運輸署及警方在二零一七年上半年會為巴士車長合辦兩個道路安全研討會，並訂於二零一七年下半年舉行另外五個研討會。警方會在研討會上向巴士車長講解安全駕駛技術及行為，以提升他們的道路安全意識。

公共小巴服務

12. 為提升公共小巴的安全，運輸署採取多管齊下方式，自二零一二年四月起，分階段實施新的法例規定，對道路上的公共小巴施加每小時 80 公里最高車速限制、強制在所有公共小巴安裝每小時最高車速預設為 80 公里的認可車速限制器，以及強制公共小巴司機必須展示司機證。自二零一四年十二月起，該署又進一步實施規定，強制新登記的公共小巴安裝認可電子數據記錄儀。自二零一五年六月起，所有申請公共小巴駕駛執照人士須修習並完成職前課程，以符合申領執照的資格。

13. 此外，運輸署在二零一六年繼續推行多項措施，推動安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛及提供優質小巴服務；出版《公共小巴服務通訊》；以及為公共小巴司機舉辦研討會，以促進安全駕駛及以客為本的服務。

14. 作為打擊公共小巴司機不當駕駛行為的持續措施，運輸署會加強監察公共小巴司機的駕駛行為，藉着進行更多查察，對公共小巴司機的表現收集更多資料，務求提升公共小巴的營運安全。倘發現司機行為不當，例如超速、超載及駕駛行為危及乘客安全，該署會把有關資料送交警方以便跟進並採取執法行動。在有需要時，亦會安排車輛檢驗，以檢查車速限制器。對於屢遭市民投訴駕駛行為不當的專線小巴司機，運輸署會進行特別調查／查察以核實有關不當行為、會見並鄭重提醒專線小巴營辦商警告有關司機，以及視乎情況對有關司機採取適當的紀律處分。此外，運輸署會提醒專線小巴營辦商敦促其屬下司機安全駕駛、加強員工培訓，以及突擊審查司機的表現，以改善服務質素。有關紅色小巴司機不當的駕駛行為，運輸署會透過現行的聯繫方式要

求所有紅色小巴商會提醒其會員司機安全及妥善駕駛。在多管齊下的各項措施下，公共小巴的意外率有所下降，由二零零五年的每百萬車輛公里 3.11 宗下跌至二零一五年的每百萬車輛公里 2.16 宗。

的士服務

15. 運輸署一直提醒的士行業的領袖鼓勵的士司機安全及妥善駕駛，並留意服務質素。運輸署支持職業訓練局及僱員再培訓局為有意任職司機人士及在職司機開辦課程，教授道路安全、駕駛技術改進、緊急事故處理、與駕駛行為有關的職業健康、行業操守及顧客服務技巧。如認為有特定的訓練需要，該署會與培訓機構聯絡。的士業界亦為有意任職司機人士及在職司機提供培訓課程，已於二零一七年二月開辦兩項課程，並計劃在二零一七年五月及七月再開辦兩項課程。

16. 在宣傳方面，運輸署和優質的士服務督導委員會^註(督導委員會)透過二零一七年一月二十五日舉行的二零一六年度的士司機嘉許計劃頒獎禮，提倡優質的士服務及良好駕駛行為。優秀的士司機獲得嘉許，成為他人仿效的模範。商業電台雷霆 881 在二零一七年第一季播放電台節目及片段，鼓勵司機為乘客提供優質的士服務。此外，運輸署每半年出版《的士通訊》，向的士司機發放安全及妥善駕駛和優質服務的信息。

17. 運輸署認同有效監察司機的服務表現至為重要。為使的士乘客更便於就的士司機的服務表現提出意見，運輸署在年內定期於主要的士站向乘客派發單張，單張上載有提供意見的主要途徑(例如交通投訴組熱線電話)。該署亦製作了快速回應碼並刊登於的士宣傳資料上，更加方便市民登入督導委員會的網站，就的士服務及司機表現提出意見。

其他工作

18. 運輸署繼續致力提升商用車司機(包括公共交通司機)的駕駛安全及對健康的認識，於二零一六年九月至二零一七年三月期間舉辦「2016/17 年度至 fit 安全駕駛大行動」，四個主題包括：

^註 優質的士服務督導委員會(督導委員會)在一九九九年五月成立，現由李家慧女士擔任主席，成員來自的士同業聯會、香港旅遊發展局、消費者委員會、區議會、運輸及房屋局和運輸署，以推廣優質的士服務。

「正確的駕駛態度」、「尊重其他道路使用者」、「切勿酒後、藥後駕駛」、以及「時刻注意身體狀況」。該署安排了一系列宣傳活動，推廣道路安全，提升商用車司機注意健康的意識。

19. 「道路安全」是警務署署長列為首要行動項目之一。當局特別留意作為道路主要使用者的公共交通車輛，包括的士、公共小巴及專營巴士。透過道路工程、公眾參與及有效執法的多管齊下方式，令確保道路使用者安全成為所有人的責任，亦包括提升本港公共交通車輛在道路上的安全。年內，與道路安全議會緊密合作的宣傳活動持續進行，向公共交通司機及乘客派發有關道路安全的單張。警方定期為公共交通司機及業界營辦商舉辦道路安全教育講座，宣揚安全駕駛態度，防止發生交通意外。此外，又定期在全港採取執法行動，針對公共交通司機的不良駕駛行為，打擊酒後駕駛、超速、不遵守交通燈號、及與使用流動電話、安全帶、車輛構造及保養，以及不遵守交通指示的違法行為。警方的二零一七重點交通執法項目仍然集中警力於改變一些會引致交通意外、阻塞交通和影響社區的司機不良行為。在二零一七年一月至三月期間，警方對公共交通的司機及車輛採取了 19 115 次執法行動，與二零一六年同期相比增加了 12.5%。有關的分項數字載於附件 K。

20. 交通投訴組會繼續與有關部門／營辦商密切監察和跟進有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴。

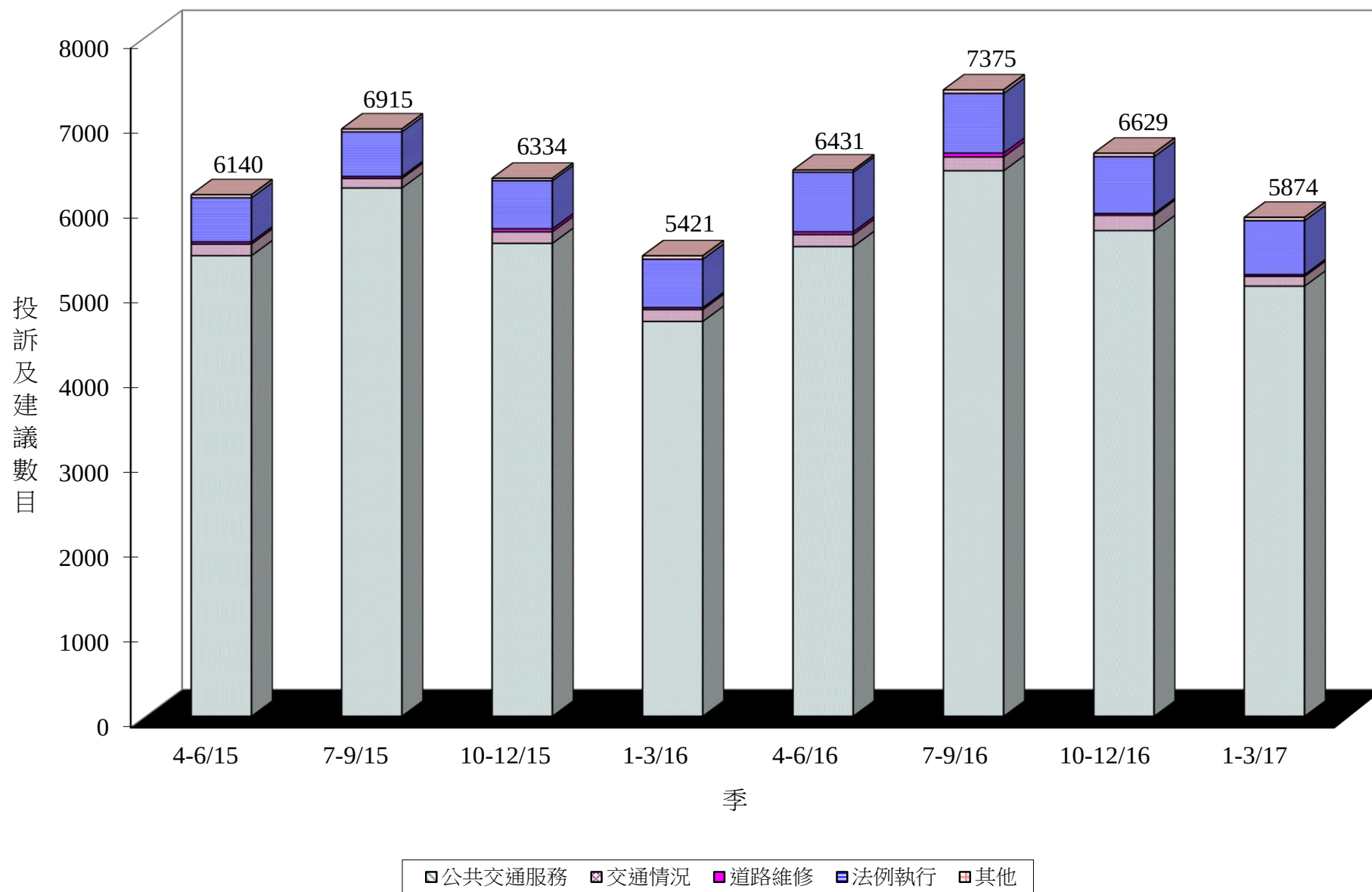
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.1.16 - 31.3.16)	上季 (1.10.16 - 31.12.16)	今季 (1.1.17 - 31.3.17)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	196 [26]	212 [9]	203 [11]
(b) 服務水準	4 287 [4]	5 379 [4]	4 723 [4]
(c) 一般性質	166 [5]	127 [4]	138 [3]
	4 649 [35] (86%)	5 718 [17] (86%)	5 064 [18] (86%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	55	86 [1]	39
(b) 交通管理	48 [4]	41 [5]	33 [4]
(c) 增設交通標誌及設備	22 [2]	42 [9]	25 [5]
(d) 泊車設施	14 [2]	10	18 [2]
	139 [8] (2%)	179 [15] (2%)	115 [11] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	12 [1]	15	14
(b) 交通標誌及設備	6	6	7
(c) 行車道標記	6 [1]	1	-
	24 [2] (1%)	22 (1%)	21 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	426	478 [1]	474
(b) 其他執法事宜	143	191 [4]	161
	569 (10%)	669 [5] (10%)	635 (10%)
V. 其他	40 [2] (1%)	41 [1] (1%)	39 [1] (1%)
合計	5 421 [47] (100%)	6 629 [38] (100%)	5 874 [30] (100%)

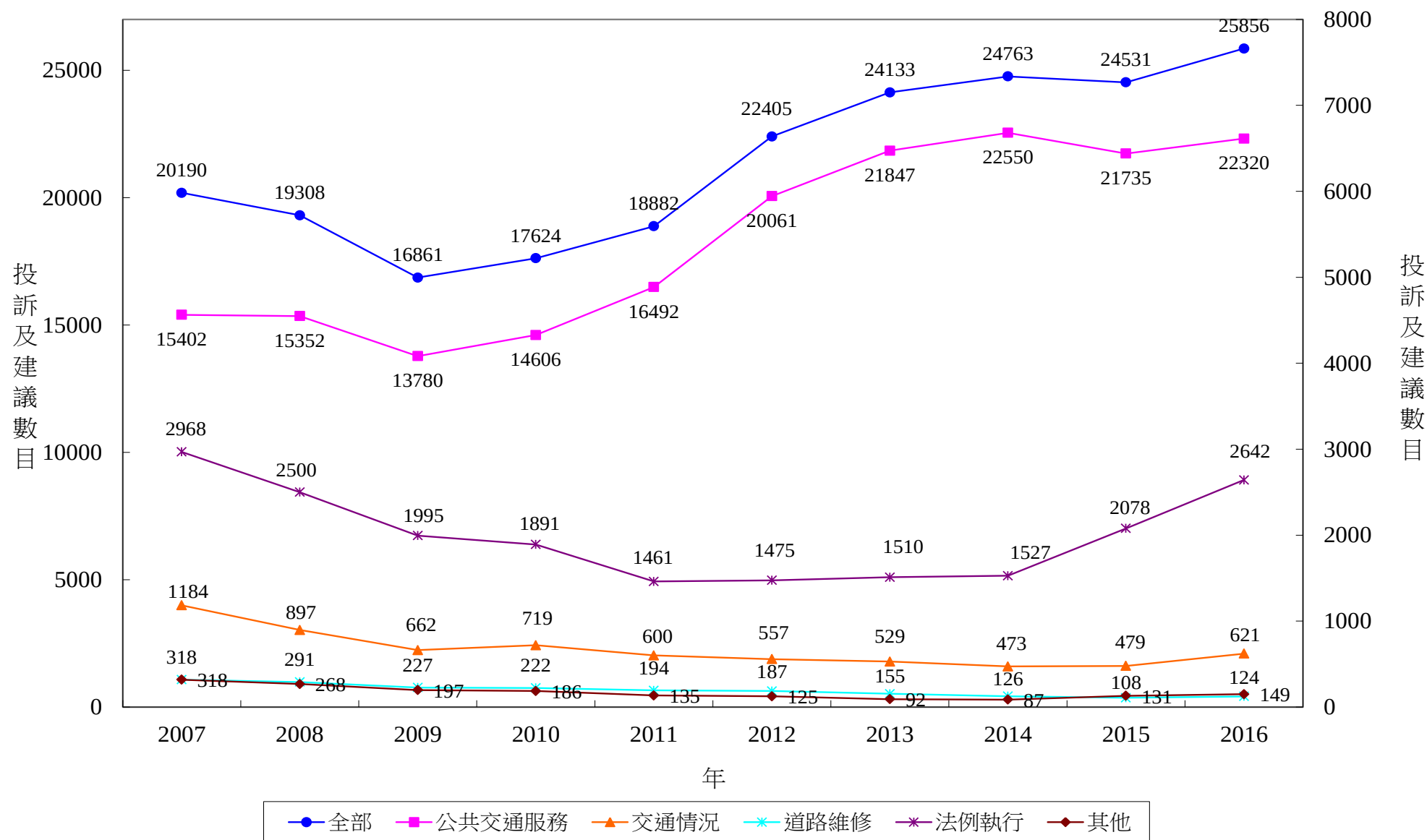
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)

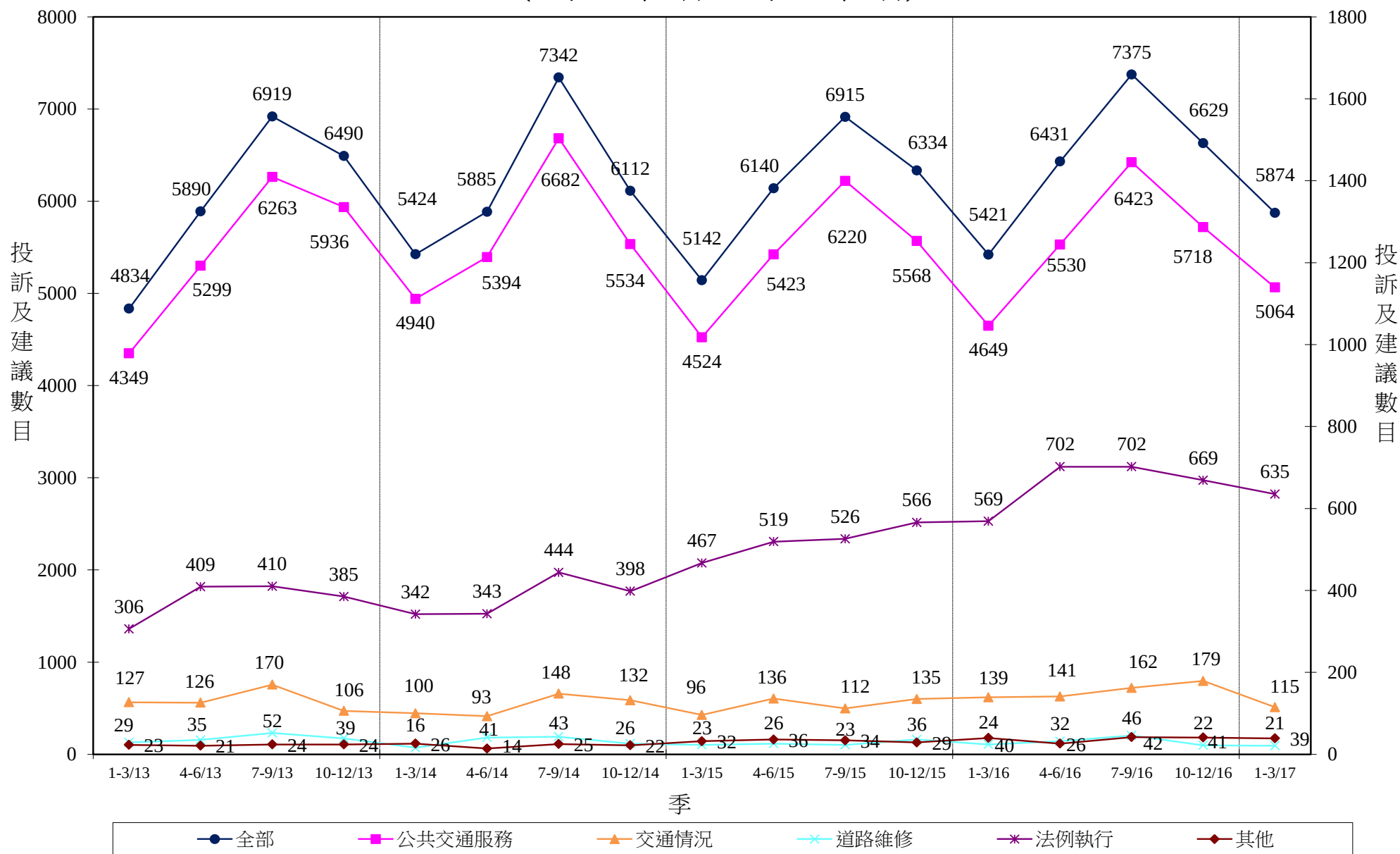


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零七至二零一六年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一三年一月至二零一七年三月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一七年一月至三月)

調查結果						
投訴/建議性質	A1	A2	B	C	合計	
I. 公共交通服務						
(a) 服務質量	8	250	6	-	264	
(b) 服務水準	1 341	2 068	34	1 525	4 968	
(c) 一般性質	63	43	7	10	123	
	1 412	2 361	47	1 535	5 355	
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞	38	40	7	-	85	
(b) 交通管理	22	22	9	-	53	
(c) 增設交通標誌及設備	13	9	5	-	27	
(d) 泊車設施	8	3	3	-	14	
	81	74	24	-	179	
III. 道路維修						
(a) 道路情況	22	1	1	1	25	
(b) 交通標誌及設備	9	1	2	-	12	
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1	
	32	2	3	1	38	
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車	414	70	3	-	487	
(b) 其他執法事宜	56	69	4	24	153	
	470	139	7	24	640	
V. 其他	27	16	2	1	46	
合計	2 022 (32%)	2 592 (42%)	83 (1%)	1 561 (25%)	6 258 (100%)	

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

**有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一七年一月至三月)**

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	494	541	17	15	1 067
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	28	43	2	1	74
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	20	21	2	-	43
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	20	61	1	3	85
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	20	12	-	1	33
龍運巴士公司	23	31	1	-	55
過海隧巴	126	202	5	7	340
非專營巴士服務	5	26	-	1	32
專線小巴	575	426	6	27	1 034
紅色小巴	46	7	-	3	56
的士	41	924	-	1 476	2 441
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	6	45	11	-	62
香港鐵路有限公司(輕鐵)	1	1	1	-	3
香港電車有限公司	5	2	-	1	8
新世界第一渡輪服務有限公司	2	13	1	-	16
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	-	6	-	-	6
合計	1 412 (26%)	2 361 (44%)	47 (1%)	1 535 (29%)	5 355 (100%)

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
B - 不成立的個案
C - 無法追查的個案

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零一七年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 加開專線小巴 16A 號線由春磡角慈氏護養院至柴灣站每日晚上七時三十分班次，以滿足乘客的需求。
- 在大浪灣道增設「巴士站」道路標記，更有效地提醒駕車人士巴士站的位置。
- 移除長沙灣道近通州西街巴士站的欄杆，方便乘客上落車。

II. 交通管理

港島區

- 延長皇后大道西西行線與水坑口街交界處在平日午膳時段的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 調整雲咸街與己連拿利交界處以及下亞厘畢道與雪廠街交界處在早上繁忙時間及下午非繁忙時間的行車綠燈時間，改善東行線的交通流量。
- 延長東喜道東行線「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 把海裕街臨時停車場十個旅遊巴停車位的一小時咪錶改為兩小時咪錶，以滿足旅遊巴的泊車需求。

九龍區

- 調整南昌街的行車綠燈時間，改善北行線的交通流量。
- 遷移醫局街與南昌街交界處的交通燈，使道路更為安全。

- 在順寧道與興華街交界處加設燈號控制的行人過路處，改善道路安全。
- 在太子道西近新世紀廣場入口加設「慢駛」道路標記，使道路更為安全。
- 在康寧道南行線近明智街加設「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 把必發道東行線近大角咀道交界處的「讓路」道路標記及交通標誌改為「停車」道路標記及交通標誌，防止車輛阻塞交通。
- 在啟仁街加設「慢駛」道路標記及交通標誌，改善道路安全和更有效地提醒駕車人士前面有行人過路處。

新界區

- 延長石角路南行線近環保大道交界處在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長汀角路與大發街及大貴街交界處在星期日晚上的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 縮短朗天路與元朗公路交界處影線範圍的長度，改善朗天路的交通流量。
- 在唐俊街近將軍澳站公共運輸交匯處加設「慢駛」道路標記及「前面有行人在行車道上」交通標誌，使道路更為安全。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一七年一月至三月)

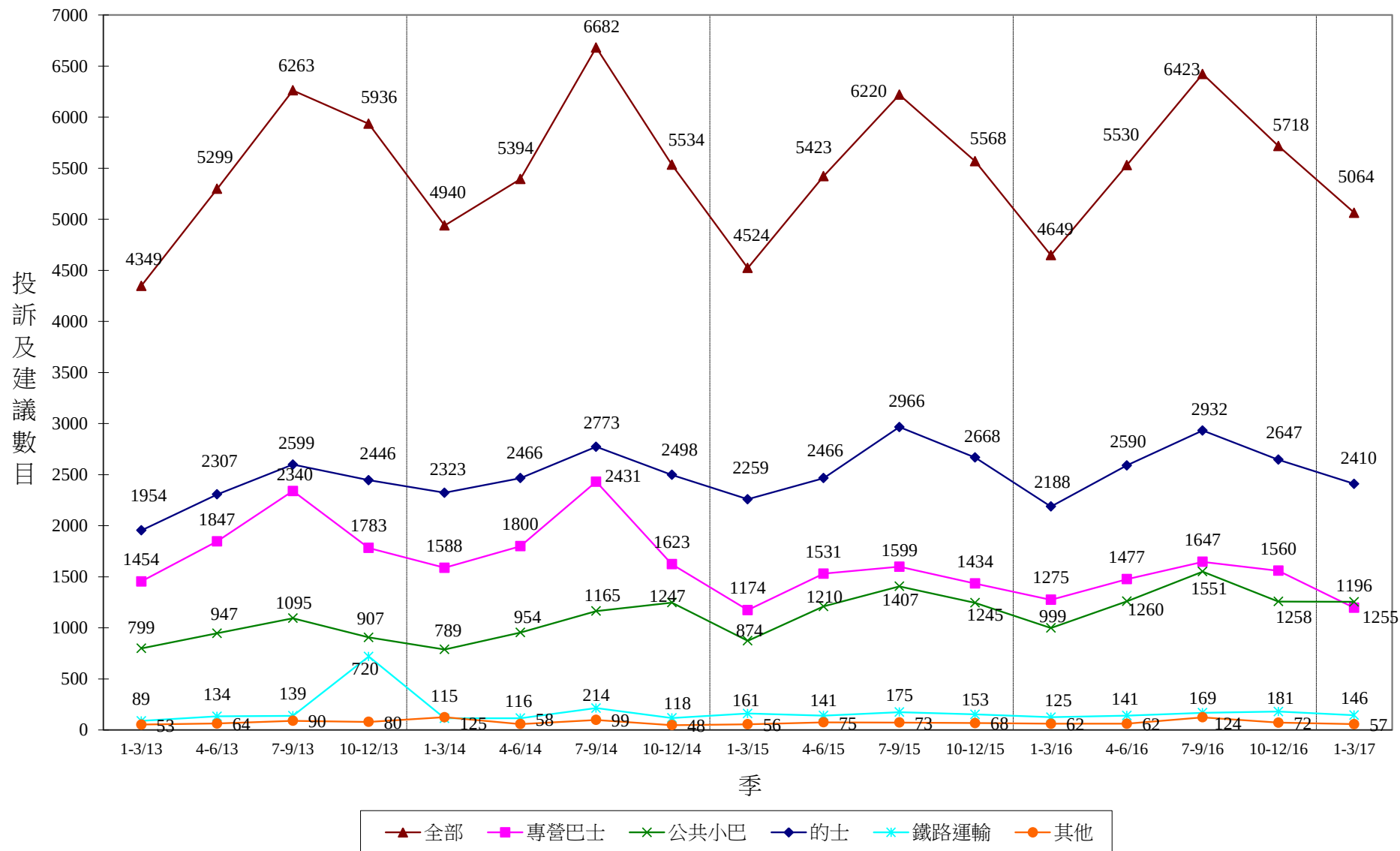
附件 E(i)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具											鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士																	
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪		
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	36	4	-	4	3	4	8	1	64	-	-	14	5	-	8	-	-	151
(2) 路線	11	4	-	-	-	1	4	3	7	-	-	1	-	-	-	-	-	31
(3) 服務時間	1	1	-	1	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7
(4) 設置車站	5	1	-	-	-	2	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	14
小計	53	10	-	5	3	7	19	4	74	-	-	15	5	-	8	-	-	203
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	206	29	12	31	2	10	80	11	256	-	-	11	1	-	2	-	2	653
(2) 路線依循情況	4	-	1	3	-	1	2	1	62	-	342	-	-	1	-	-	-	417
(3) 駕駛行為不當	111	17	6	16	3	6	48	8	306	57	415	4	1	3	-	-	-	1001
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	174	21	10	23	5	20	58	8	376	18	1161	41	1	-	2	-	4	1922
(5) 濫收車/船費	8	1	-	-	-	1	1	-	17	3	428*	-	-	-	-	-	-	459
(6) 清潔	6	1	-	-	-	-	-	-	11	-	9	2	-	-	-	-	-	29
(7) 車輛/船隻狀況	14	-	-	1	1	-	1	-	13	1	11	5	-	-	1	-	-	48
(8) 乘客服務及設施	58	16	4	6	2	5	31	1	13	1	2	49	3	1	1	-	1	194 [#]
小計	581	85	33	80	13	43	221	29	1054	80	2368	112	6	5	6	-	7	4723
(C) 一般性質	22	4	-	6	-	-	11	3	33	14	42	1	-	2	-	-	-	138
今季合計	656	99	33	91	16	50	251	36	1161	94	2410	128	11	7	14	-	7	5064
總數	(1196)							(3701)				(146)			(21)			
上季合計	792	134	65	128	33	51	357	49	1168	90	2647	164	7	10	17	-	6	5718
去年同季合計	655	120	40	103	23	25	309	50	920	79	2188	102	8	15	8	-	4	4649

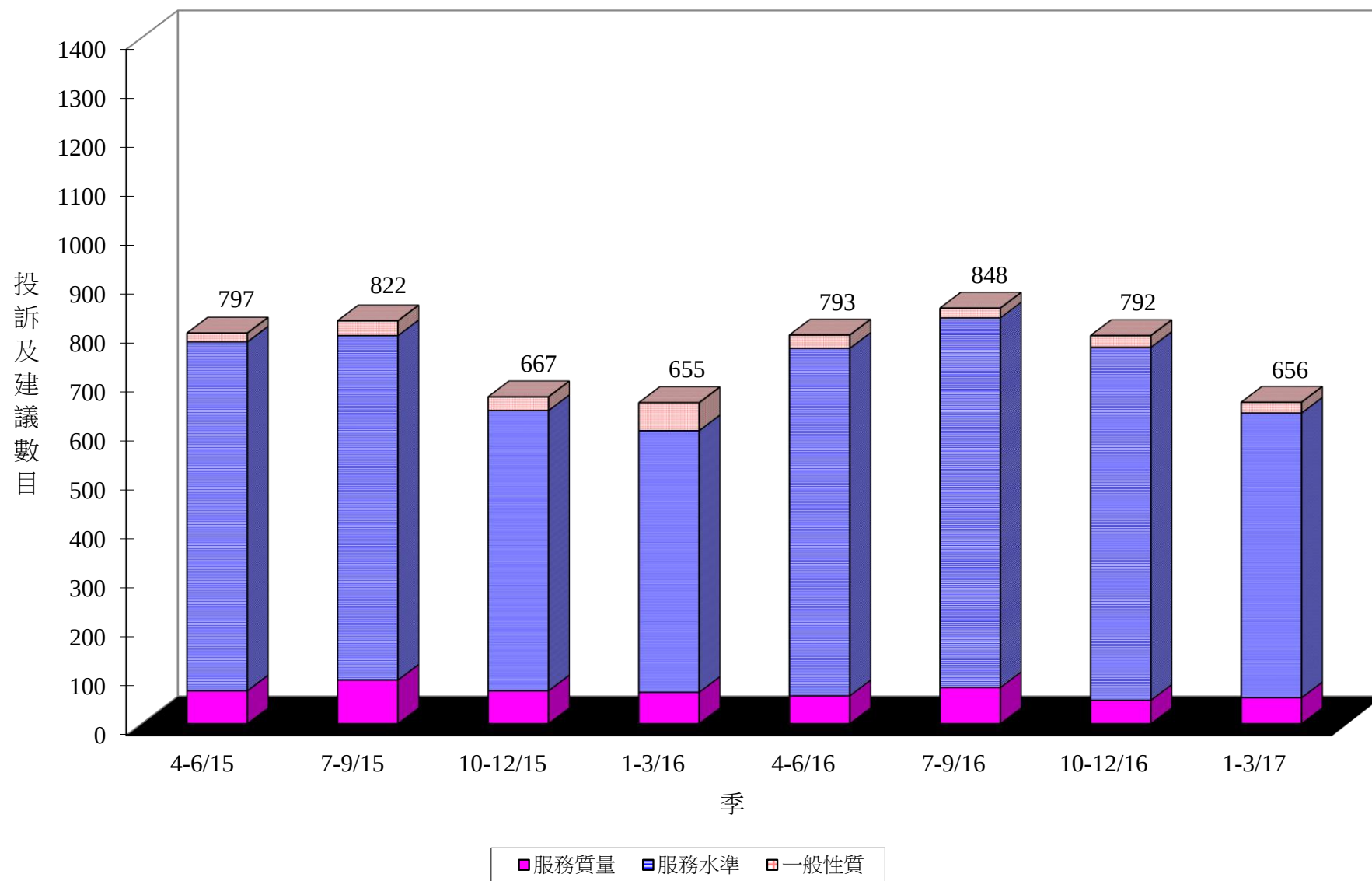
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 24 位投訴人提出的 46 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

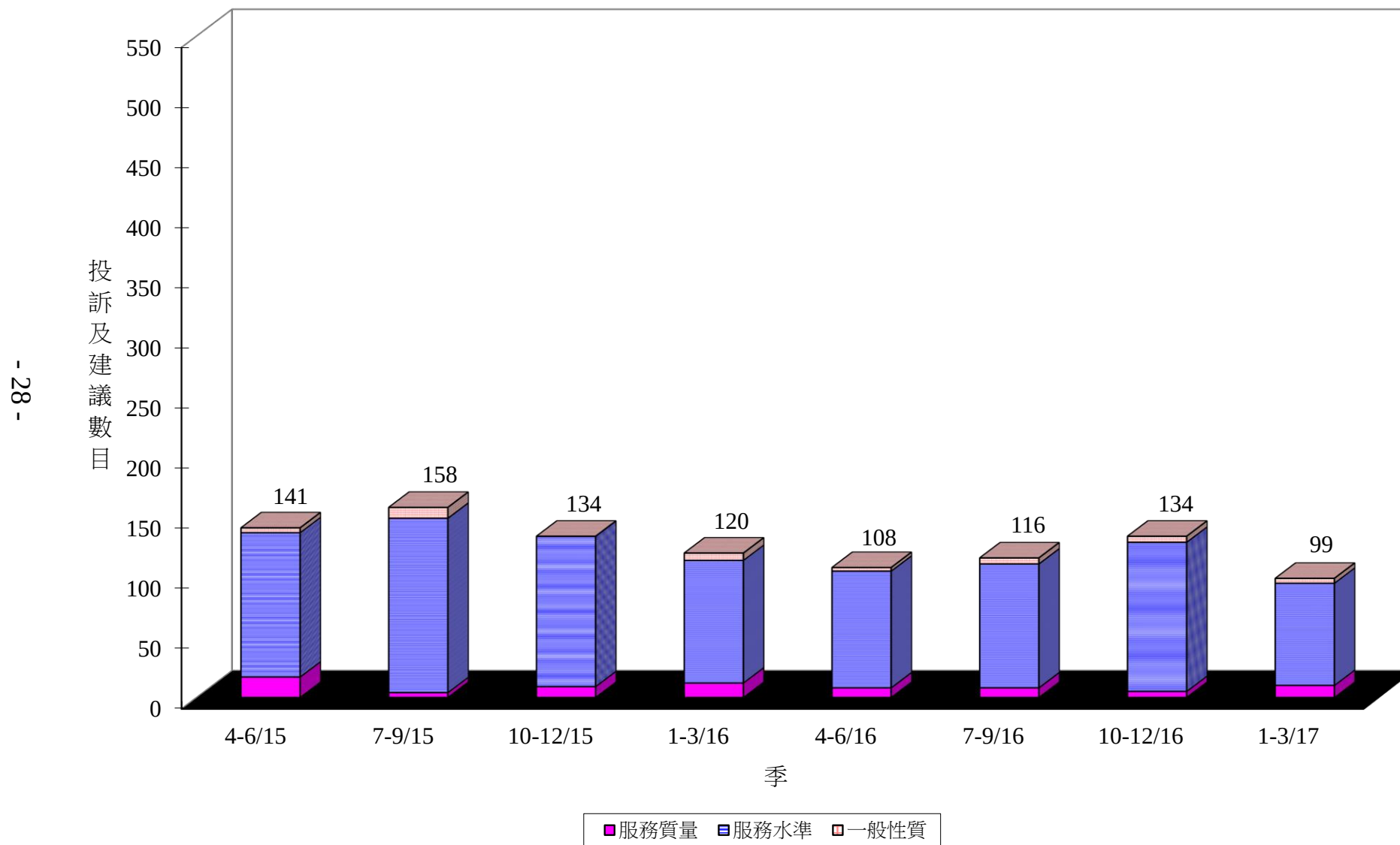
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一三年一月至二零一七年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

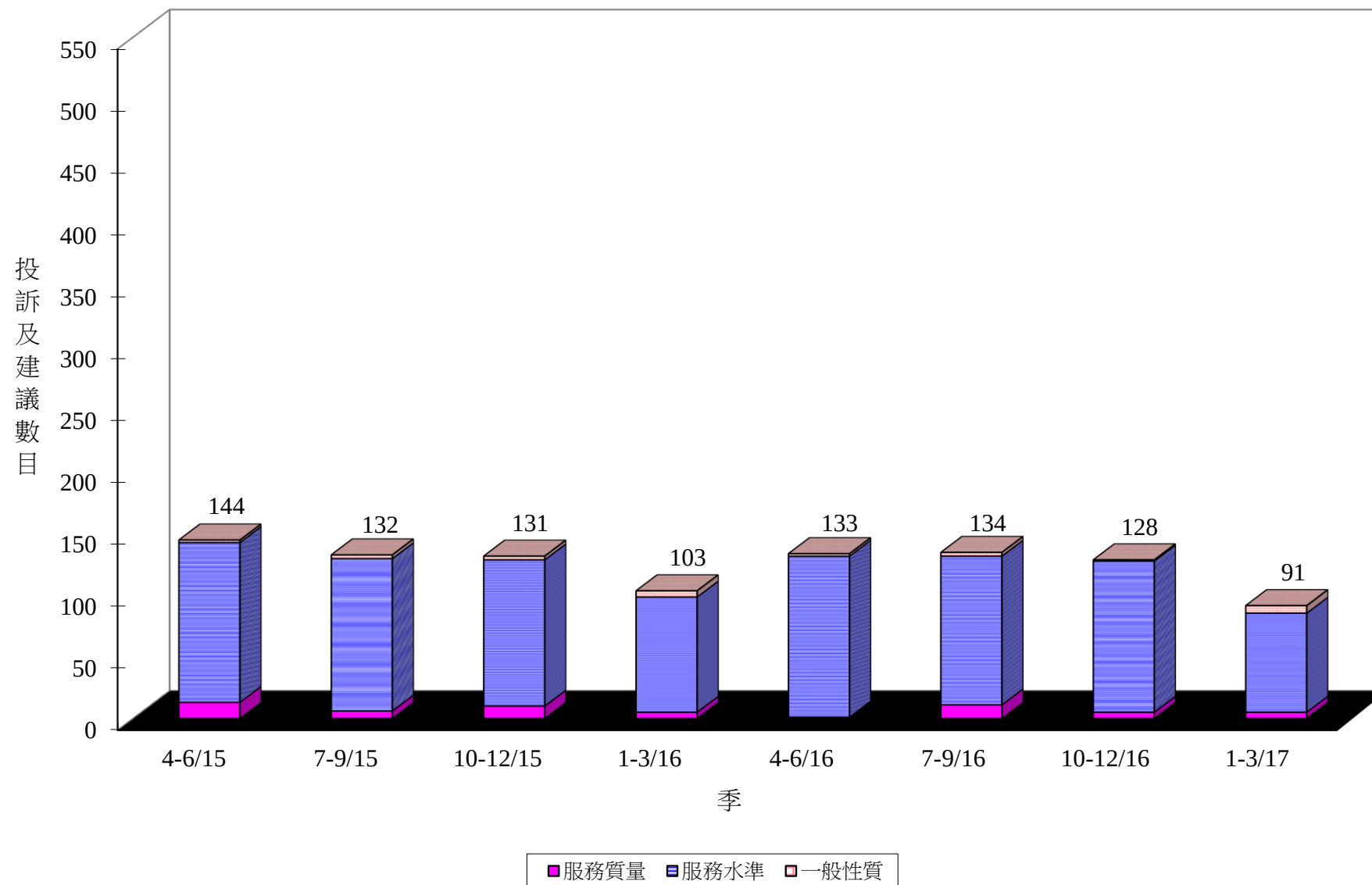


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

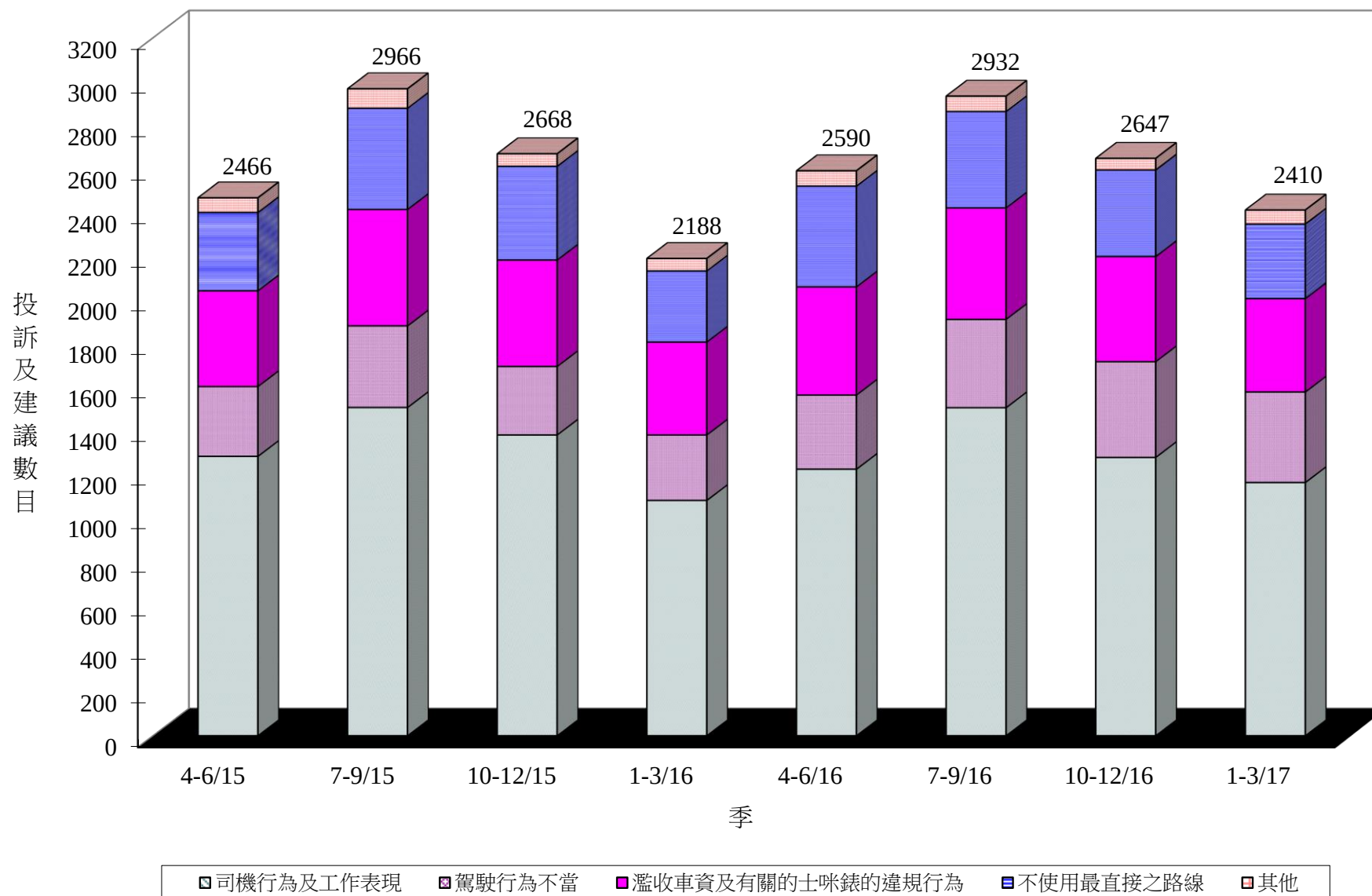


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F(iii)



過去八季有關的士服務的投訴及建議



有關的士服務投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>去年同季 (1.1.16 – 31.3.16)</u>	<u>上季 (1.10.16– 31.12.16)</u>	<u>今季 (1.1.17 – 31.3.17)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	429	449	449
(ii) 拒載	556	704	602
(iii) 兜客	2	-	1
(iv) 拒絕駛達目的地	85	112	102
(v) 未有展示司機證	6	10	7
(vi) 不正確展示司機證	1	1	-
小計	1 079	1 276	1 161
(b) 駕駛行為不當	300	439	415
(c) 濫收車資	372	416	367
(d) 有關的士咪錶的違規行為	54	66	61
(e) 不使用最直接可行之路線	326	397	342
(f) 其他*	57	53	64
合計	2 188	2 647	2 410

* 這些投訴/建議主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一七年一月至三月)

地區 投訴/建議性質	港 島				九 龍					新 界									其他(一般事宜 及隧道區域等)	合 計
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢	離島		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	2	2	2	-	5	8	3	3	1	1	1	3	1	2	2	-	-	3	-	39
(地點數目)	(2)	(2)	(2)	(-)	(5)	(7)	(3)	(3)	(1)	(1)	(1)	(3)	(1)	(2)	(2)	(-)	(-)	(3)	(-)	(38)
(b) 交通管理	2	-	1	1	2	-	4	2	3	2	1	4	8	1	1	1	-	-	-	33
(c) 增設交通標誌及設備	-	3	2	-	-	3	2	1	3	-	1	1	2	2	2	-	-	3	-	25
(d) 泊車設施	2	1	1	-	1	5	-	-	1	3	-	-	1	-	1	-	2	-	-	18
小計	6	6	6	1	8	16	9	6	8	6	3	8	12	5	6	1	2	6	-	115
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	2	1	2	-	1	-	2	-	-	14
(b) 交通標誌及設備	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	7
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1	1	2	1	1	2	-	-	-	-	3	2	5	-	1	-	2	-	-	21
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	33	18	21	11	40	13	45	40	41	13	20	64	22	26	19	26	17	2	3	474
(b) 其他執法事宜	5	20	13	5	9	6	7	12	14	1	5	7	12	12	13	6	7	2	5	161
小計	38	38	34	16	49	19	52	52	55	14	25	71	34	38	32	32	24	4	8	635
合計	45	45	42	18	58	37	61	58	63	20	31	81	51	43	39	33	28	10	8	771

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2016年</u>		<u>2017年</u>		<u>增／減</u>
	<u>1月至3月</u>		<u>1月至3月</u>		
1. 高速駕駛	141		173	+32	(+22.7%)
2. 未待乘客安全上／落車便開車	59		97	+38	(+64.4%)
3. 突然切線／超車時越過路面 實線	60		92	+32	(+53.3%)
4. 在限制區／切線上落乘客	37		76	+39	(+105.4%)
5. 衝燈	77		74	-3	(-3.9%)
6. 沒有讓路給行人／車輛	44		68	+24	(+54.5%)
7. 駕駛時使用流動電話	47		63	+16	(+34.0%)
8. 突然煞車	23		47	+24	(+104.3%)
9. 車門夾着乘客	30		46	+16	(+53.3%)
10. 慢駛	30		34	+4	(+13.3%)
11. 其他	224		231	+7	(+3.1%)
總計	772		1 001	+229	(+29.7%)

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2016年 1 月至 3 月</u>	<u>2017年 1 月至 3 月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	26	27	+1 (+3.8%)
2. 慢駛	23	22	-1 (-4.3%)
3. 未待乘客安全上／落車便開車	18	21	+3 (+16.7%)
4. 車門夾着乘客	16	19	+3 (+18.8%)
5. 突然切線／超車時越過路面 實線	16	18	+2 (+12.5%)
6. 在與車站有一段距離的位置 上落乘客	14	16	+2 (+14.3%)
7. 衝燈	27	15	-12 (-44.4%)
8. 突然煞車	11	12	+1 (+9.1%)
9. 在限制區／切線上落乘客	10	11	+1 (+10.0%)
10. 沒有讓路給行人／車輛	14	10	-4 (-28.6%)
11. 其他	43	36	-7 (-16.3%)
總計	218	207	-11 (-5.0%)

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2016年</u>		<u>2017年</u>	
	<u>1月至3月</u>	<u>1月至3月</u>	<u>增／減</u>	
1. 未待乘客安全上／落車便開車	25	52	+27	(+108.0%)
2. 高速駕駛	24	49	+25	(+104.2%)
3. 在限制區／切線上落乘客	13	38	+25	(+192.3%)
4. 衝燈	17	23	+6	(+35.3%)
5. 突然切線／超車時越過路面 實線	11	20	+9	(+81.8%)
6. 沒有讓路給行人／車輛	5	19	+14	(+280.0%)
7. 突然煞車	5	12	+7	(+140.0%)
8. 不遵從交通標誌／措施指示	5	12	+7	(+140.0%)
9. 車門夾着乘客	5	12	+7	(+140.0%)
10. 駕駛時使用流動電話	8	12	+4	(+50.0%)
11. 其他	73	57	-16	(-21.9%)
總計	191	306	+115	(+60.2%)

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2016年</u>		<u>增／減</u>
	<u>1月至3日</u>	<u>2017年</u> <u>1月至3月</u>	
1. 高速駕駛	7	10	+3 (+42.9%)
2. 突然切線／超車時越過路面實線	3	9	+6 (+200.0%)
3. 在限制區／切線上落乘客	3	9	+6 (+200.0%)
4. 未待乘客安全上／落車便開車	5	5	- -
5. 衝燈	3	4	+1 (+33.3%)
6. 沒有讓路給行人／車輛	1	4	+3 (+300.0%)
7. 不遵從交通標誌／措施指示	7	3	-4 (-57.1%)
8. 駕駛時打瞌睡	2	3	+1 (+50.0%)
9. 超載	2	3	+1 (+50.0%)
10. 駕駛時使用流動電話	-	2	+2 -
11. 其他	3	5	+2 (+66.7%)
總計	36	57	+21 (+58.3%)

有關的士司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2016年 1月至3日</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	76	85	+9 (+11.8%)
2. 突然切線／超車時越過路面實線	30	44	+14 (+46.7%)
3. 駕駛時使用流動電話	35	44	+9 (+25.7%)
4. 沒有讓路給行人／車輛	24	34	+10 (+41.7%)
5. 衝燈	27	31	+4 (+14.8%)
6. 突然煞車	6	21	+15(+250.0%)
7. 未待乘客安全上／落車便開車	9	19	+10(+111.1%)
8. 在限制區／切線上落乘客	8	18	+10(+125.0%)
9. 行車顛簸	11	17	+6 (+54.5%)
10. 慢駛	6	11	+5 (+83.3%)
11. 其他	68	91	+23 (+33.8%)
總計	300	415	+115 (+38.3%)

有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛
採取執法行動的分類

<u>交通工具</u>	<u>2016年</u> <u>1 月至 3 月</u>	<u>2017年</u> <u>1 月至 3 月</u>	<u>增／減</u>
的士	13 924	15 986	+2 062 (+14.8%)
公共小巴	1 511	1 366	-145 (-9.6%)
巴士(包括專營及 非專營巴士)	1 562	1 763	+201 (+12.9%)
總計	16 997	19 115	+2 118 (+12.5%)

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

市民如欲提出任何有關交通問題的建議或投訴，可用電話與交通投訴組聯絡。本組的熱線電話 **2889 9999** 在辦公時間有工作人員接聽，而在辦公時間以外則提供留言服務。

另一方法是填妥適當表格（交通投訴表格及投訴的士表格），然後寄往香港郵政總局信箱 12430 號本組收。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取。

此外，市民亦可寫信向本組提出建議/投訴。本組地址如下：

香港添馬添美道 2 號
政府總部東翼 20 樓
交通投訴組

本組圖文傳真機號碼是 **2577 1858**，電子郵箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而網頁地址是 **www.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。