交通投訴組二零一四年年報

二零一四年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一四年，交通投訴組共接獲 24 763 宗有關運輸交通事宜的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 179 宗。個案總數與二零一三年的 24 133 宗相比，增加 2.6%。交通投訴組過去五年內接獲的投訴及建議的分類載於附錄 1。在二零一四年接獲的個案分類如下：

投訴／建議性質	2013	2014	增／減
公共交通服務	21 847	22 550	+3.2%
交通情況	529	473	-10.6%
道路維修	155	126	-18.7%
法例執行	1 510	1 527	+1.1%
其他	92	87	-5.4%
合計	**24 133**	**24 763**	**+2.6%**

2. 在二零一四年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 52%。其餘的個案(48%)則是利用電郵、傳真、信件或交通投訴組投訴表格提出的。

3. 年內，共 27 176 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作經已完成。當中 19 251 宗(71%)證實成立，而不成立個案則有 947 宗(3%)，其餘 6 978 宗(26%)則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附錄 2。本組注意到：

- 個案成立的百分率由二零一三年的 70%輕微上升至二零一四年的 71%。有關政府部門／公共交通機構已就這些個案採取措施改善有關情況，又或正考慮如何解決問題；以及

- 個案無法追查的百分率由二零一三年的 27%輕微下降至二零一四年的 26%。

4. 在二零一四年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 82 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況。個案的概要載於附錄 3。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

5. 交通投訴組接獲的投訴及建議仍以涉及公共交通服務為主。在二零一四年，這些個案共有 22 550 宗，佔個案總數 90%以上。當中純粹提出建議的共有 119 宗。這類個案的數目較二零一三年的 21 847 宗增加 3.2%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

交通工具	2013		2014		增/減	
專營巴士服務	7 424	(5.20)	7 442	(5.21)	+0.2%	(+0.2%)
非專營巴士服務	182	(1.35)	174	(1.27)	-4.4%	(-5.9%)
專線小巴	3 458	(6.27)	3 515	(6.39)	+1.6%	(+1.9%)
紅色小巴	290	(2.28)	640	(5.02)	+120.7%	(+120.2%)
的士	9 306	(24.99)	10 060	(28.55)	+8.1%	(+14.2%)
鐵路運輸	1 082	(0.58)	563	(0.29)[@]	-48.0%	(-50.0%)
渡輪	105	(2.12)	156	(3.16)	+48.6%	(+49.1%)
合計	**21 847**		**22 550**		**+3.2%**	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴／建議數字。)

按交通工具及投訴／建議性質分類的數字詳載於附錄 4。

[@] 鑑於山頂纜車基本上成為旅客及消閒設施，交通投訴組由二零一四年十月一日起不再處理對山頂纜車的投訴。這類投訴由有關當局處理。鐵路運輸每百萬乘客人次計的投訴／建議數字的計算已撇除交通投訴組在二零一四年第一季收到有關山頂纜車的一宗投訴。

專營巴士服務

6. 在二零一四年，有關專營巴士服務的個案共有 7 442 宗，即每百萬乘客人次計有 5.21 宗投訴／建議；與二零一三年的 7 424 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.2 宗投訴／建議相比，分別上升 0.2%。投訴服務水準的個案數字減少(-71 宗)，而投訴服務質量的個案數字有所增加(+97 宗)。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，巴士公司積極招募巴士車長，又因應實際運作情況，調整個別路線的巴士服務和班次，令巴士服務的可靠程度在二零一四年續見改善，而投訴服務班次的個案數字，由二零一三年的 3 897 宗減至二零一四年的 3 767 宗，減幅為 3.3%。運輸署也留意到，投訴乘客服務及設施的個案數字顯著下跌，由二零一三年的 981 宗減少至二零一四年的 849 宗，跌幅為 13.5%。儘管如此，運輸署會繼續監察巴士公司提供的乘客服務及設施的質素。鑑於投訴員工行為及工作表現的個案數字在二零一四年有增加趨勢(由二零一三年的 908 宗增至二零一四年的 1 107 宗，增幅為 22%)，運輸署已要求巴士公司在駕駛態度、顧客服務和處理乘客查詢及投訴這幾方面，加強對員工的培訓。

8. 各區在二零一四年大力推行巴士路線重組計劃，特別是沙田、元朗、大埔和青衣這四個地區的巴士服務，均按「區域性模式」重組。乘客需時適應巴士網絡改動和習慣新的乘車模式，也許是針對服務質量的投訴有所增加的原因。儘管如此，運輸署進行詳細評估和廣泛諮詢後，仍會繼續推行巴士路線重組計劃，以善用現有巴士資源應付不斷轉變的需求，紓緩交通擠塞和改善環境。

9. 有關專營巴士服務的 7 442 宗個案，按巴士公司分類的數字載於附錄 5。有關三間主要專營巴士公司的投訴及建議資料如下：

- 九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴) – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一三年的 4.91 宗減至二零一四年的 4.59 宗，減幅為 6.5%。二零一四年內接獲的 3 945 宗個案，主要涉及服務班次(2 035 宗)、員工行為及工作表現(521 宗)以及乘客服務和設施(451 宗)。

- 城巴有限公司(城巴) (第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一三年的 4.07 宗增至二零一四年的 4.62 宗，增幅為 13.5%。二零一四年內接獲的 727 宗個案，主要涉及服務班次(333 宗)、員工行為及工作表現(118 宗)以及乘客服務和設施(115 宗)。

- 新世界第一巴士服務有限公司(新巴) – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一三年的 4.88 宗增至二零一四年的 5.4 宗，增幅為 10.7%。二零一四年內接獲的 629 宗個案，主要涉及服務班次(316 宗)、員工行為及工作表現(112 宗)以及駕駛行為不當(71 宗)。

10. 有關九巴、城巴(第一類專營權)和新巴過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 6。

非專營巴士服務

11. 非專營巴士服務是輔助集體運輸工具，紓緩市民在繁忙時間對專營巴士和專線小巴服務的需求，及在一些其他公共交通不能提供符合營運效益服務的地區應付乘客需求。

12. 在二零一四年，有關非專營巴士服務的個案共有 174 宗，即每百萬乘客人次計有 1.27 宗投訴／建議；與二零一三年的 182 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.35 宗投訴／建議相比，分別減少 4.4%及 5.9%。個案數目下降，主要是投訴服務質量的個案數字有所減少所致。該 174 個案的分類數字詳載於附錄 7。

13. 有關非專營巴士服務過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 8。

公共小巴服務

14. 在二零一四年，有關公共小巴服務的個案共有 4 155 宗，即每百萬乘客人次計有 6.13 宗投訴／建議；與二零一三年的 3 748 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.52 宗投訴／建議相比，分別增加 10.9%及 11.1%。

專線小巴服務

15. 專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

16. 在二零一四年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 3 515 宗，佔所有公共小巴個案的 85%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 6.39 宗；與二零一三年的 3 458 宗個案及每百萬乘客人次計有 6.27 宗投訴／建議相比，上升 1.6%及 1.9%。該 3 515 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

17. 紅色小巴沒有固定的路線和班次，亦可自行決定收費，唯營運地區受現行政策的特定規範。

18. 在二零一四年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 640 宗，佔所有公共小巴個案的 15%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 5.02 宗；與二零一三年的 290 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.28 宗投訴／建議相比，分別上升 120.7%及 120.2%。該 640 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

19. 有關專線小巴及紅色小巴過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 11。

20. 交通投訴組小組委員會得悉，投訴專線小巴服務班次的個案數字，由二零一三年的 798 宗，增至二零一四年的 880 宗。專線小巴的服務班次，主要受司機短缺和交通擠塞兩大因素影響。為改善服務班次，運輸署會繼續推行重組服務和提高車費等措施，協助專線小巴營辦商改善專線小巴服務的經營能力，讓營辦商可提高司機薪金以招聘足夠司機，以及調節班次、開辦短途和額外班次以避開交通擁塞的道路。至於針對駕駛行為不當的投訴，涉及專線小巴服務的個案數字由二零一三年的 680 宗，減至二零一四年的 578 宗，原因可能是營辦商加強監督員工和提高司機薪金。運輸署會繼續以實地調查的方式，密切監察專線小巴的服務班次和司機的駕駛行為。

21. 針對紅色小巴的「一般性質」投訴，個案數字由二零一三年的35宗激增至二零一四年的367宗，原因是在二零一四年年底湧現大量投訴紅色小巴在旺角阻塞交通的個案。運輸署除了去信紅色小巴商會，也在二零一四年十二月與商會舉行的定期會議上，提醒紅色小巴不能阻塞交通，特別是旺角通菜街一帶的交通。

22. 運輸署在二零一四年繼續實施多項措施，以推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；為公共小巴司機開辦工作坊，以促進安全駕駛及顧客服務；以及呼籲專線小巴營辦商和紅色小巴商會推廣安全駕駛及優質小巴服務。

23. 為了令公共小巴的運作更安全和服務質素更佳，規定新登記公共小巴安裝認可電子數據記錄儀的法例已於二零一四年十二月一日實施。至於規定公共小巴駕駛執照申請人修習並完成職前課程的法例，已於二零一五年六月一日實施。

的士服務

24. 在二零一四年，的士服務仍屬一項主要投訴項目。有關的士服務的個案共有10 060宗，佔涉及公共交通服務個案總數的45%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 28.55 宗，在所有公共交通服務中最高;與二零一三年的9 306宗個案及每百萬乘客人次計有24.99宗投訴／建議相比，分別上升8.1%及14.2%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行為(特別是司機舉止無禮和不守規矩、拒載及不使用最直接的路線)的投訴有所增加。該 10 060 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

25. 在接獲的 10 060 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有9 786宗(97%)。如投訴人願意出庭作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，共有 1 896 宗(19%)這類投訴轉介警方處理。在二零一四年，警方完成調查今年或去年轉介的 1 844 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

26. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

27. 交通投訴組小組委員會得悉，政府一直採取措施提升本港的士服務的水平。警方已在不同警區(尤其是旅客常到的地區)，定期採取針對性打擊的士司機違規行為的措施，主要包括在蘭桂坊和廣東道等黑點加強巡邏工作，以及根據情報展開行動。遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，當局鼓勵市民向警方舉報，提供事發日期、時間、地點、的士車牌號碼等詳細資料，以便警方調查。如有足夠證據，警方便會採取檢控行動。

28. 運輸署及優質的士服務督導委員會(督導委員會)[1] 已在各主要的士站和旅遊景點豎設資訊板，為乘客(特別是旅客)提供有關的士車資的資訊，以及乘搭的士前往主要景點的參考車資。在香港國際機場、香港旅遊發展局設於主要旅遊點的旅客諮詢中心、海運大廈和啟德郵輪碼頭，均有派發的士車資的資訊單張。運輸署和督導委員會也通過不同途徑，例如的士服務指南及網站，向各類乘客提供實用的士資訊和投訴須知。

29. 運輸署和督導委員會已發布的士司機的服務標準，為他們製作語文及的士運作自學課程，以及定期出版《的士通訊》，提醒的士司機提供優質服務。當局將於二零一五年首季，在商業電台廣播節目及訊息，提醒的士司機以禮待客，切勿違規。

30. 運輸署和督導委員會在二零零一年推出的士司機嘉許計劃。這項持續推行的計劃，旨在表揚的士司機為乘客提供優質服務。在二零零二至一三年間，共有 122 名司機在計劃下獲嘉許為「優秀的士司機」。為方便市民更易登入督導委員會的網站以提名的士司機，自二零一三年起於的士宣傳物品上刊載有快速回應碼。此外，以本地郵遞方式寄交提名表格，可獲豁免郵費。

31. 運輸署和督導委員會又改良的士司機證的設計和展示方式，以樹立的士司機的專業形象，讓乘客更容易看見司機證。由二零一零年三月起，所有的士司機均須展示新的司機證。

---

[1] 優質的士服務督導委員會在一九九九年五月成立，致力促進優質的士服務。該會現任主席為交通諮詢委員會委員任景信先生，成員包括的士商會／工會、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的代表。

32. 運輸署也支持「馬路的事　不容有失」24 小時免費的士失物熱線。此外，該署繼續在可行情況下設立更多的士站和的士上落客點，以滿足乘客乘搭的士時希望得到「點到點」便捷服務的期望。

鐵路服務

33. 在二零一四年，有關鐵路服務的個案共有 563 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.29 宗；與二零一三年的 1 082 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.58 宗投訴／建議相比，分別下跌 48%及 50%。數字下跌的主要原因，是乘客對香港鐵路(港鐵)輕鐵以外的服務的投訴有所減少。本組接獲 465 宗這類的投訴，在二零一三年則有 930 宗。

34. 交通投訴組小組委員會亦得悉，針對港鐵服務的投訴在二零一四年下跌，主要由於「港鐵開咪」[2] 不再對乘客造成滋擾；二零一三年有 563 宗投訴都是關乎此事。由於收到大量投訴指節目對乘客造成噪音滋擾，所以該節目在試播兩星期後便停播。

35. 另一方面，涉及港鐵服務的「員工行為及工作表現」和「一般性質」的投訴，在二零一四年有所增加。個案數目增加的主要原因，是一頭流浪犬於二零一四年八月二十日誤闖東鐵線的軌道。事件在社交媒體引起廣泛討論，導致市民前往港鐵公司總部及不同港鐵車站示威，指責港鐵公司似乎未有採取一切措施拯救該頭流浪犬。港鐵公司其後成立專責小組調查事件，並實行一系列措施以減少狗隻誤闖路軌及提升對再有動物誤闖路軌情況的運作應變措施。

36. 有關鐵路服務的 563 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 507 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 90%。有關港鐵公司服務的投訴及建議資料如下：

---

[2] 香港鐵路有限公司(港鐵公司)原本打算每逢星期五至星期日的黃昏繁忙時段，在觀塘線、港島線、荃灣線和將軍澳線各車站的大堂試播現場清談節目「港鐵開咪」，為期三個月。該清談節目於二零一三年九月二十八日啟播，旨在讓乘客掌握最新的港鐵服務改善措施和車務資訊。

- 輕鐵以外的服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一三年的 0.58 宗下降至二零一四年的 0.28 宗，減幅為 51.7%。二零一四年內接獲的 465 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(219 宗)。

- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目由二零一三年的 0.31 宗下降至二零一四年的 0.24 宗，減幅為 22.6%。二零一四年內接獲的 42 宗個案，主要涉及班次／載客量(12 宗)。

37. 有關港鐵公司過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 16。

渡輪服務

38. 在二零一四年，有關渡輪服務的個案共有 156 宗，即每百萬乘客人次計有 3.16 宗投訴／建議；與二零一三年的 105 宗個案和每百萬乘客人次計有 2.12 宗投訴／建議相比，分別上升 48.6%及 49.1%。投訴增幅主要來自針對新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)的投訴。

39. 有關新渡輪的投訴在二零一四年有 115 宗，當中 76 宗關乎班次／載客量，12 宗關乎服務班次，餘下的則關乎駕駛行為不當、員工行為及工作表現、濫收船費、清潔、船隻狀況和乘客服務及設施。大部分投訴都源於乘客對「中環－長洲」領牌渡輪航線航班的需求有所增加(特別是農曆新年假期期間)。在二零一四年二月，共收到 60 宗針對「中環－長洲」航線班次／載客量的投訴。運輸署已要求新渡輪加開航班，以滿足乘客需求。事實上，有關投訴及建議的數字，在二零一四年二月後顯著減少。

40. 運輸署會繼續進行實地調查和視察，密切監察各渡輪營辦商的表現，確保所有營辦商都遵從班次時間表，並在有需要時改善服務以滿足乘客需求。

41. 有關渡輪服務的 156 宗個案，按渡輪公司分類的數字載於附錄 17。有關兩間主要渡輪公司的投訴及建議資料如下：

- 新渡輪 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一三年的 3.41 宗上升至二零一四年的 7.82 宗，升幅為 129.3%。

- 天星小輪有限公司(天星小輪) – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一三年的 0.23 宗下降至二零一四年的 0.05 宗，減幅為 78.3%。

42. 有關新渡輪及天星小輪過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 18。

交通及道路情況

43. 在二零一四年，交通投訴組共接獲 2 126 宗有關交通及道路情況的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 52 宗；與二零一三年的 2 194 宗投訴及建議相比，減少 3.1%。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 19 及附錄 20。

交通情況

44. 在二零一四年，交通投訴組共接獲 473 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一三年的 529 宗相比，這類個案減少 10.6%。

45. 在接獲的 473 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 242 宗 (51%)；與二零一三年的 237 宗相比，增加 2.1%。二零一四年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

	投訴數目		
原因	**2013**	**2014**	增/減
交通管理	113	131	+15.9%
道路工程	63	46	-27.0%
車輛阻塞	26	35	+34.6%
其他	35	30	-14.3%
合計	**237**	**242**	**+2.1%**

46. 在二零一四年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

	投訴數目		
地區	**2013**	**2014**	**增/減**
中西區	24	32	+33.3%
灣仔	18	29	+61.1%
油尖旺	12	21	+75.0%
九龍城	20	20	-

47. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、路政署及其他有關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零一四年內運輸署已採取以下措施，以紓緩交通擠塞：

(a) 策劃及實施臨時交通安排，盡量減低道路工程導致的擠塞；

(b) 在交通擠塞黑點實施交通管理計劃；

(c) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；

(d) 實行交通改道，以增加流量；

(e) 採取交通限制措施；

(f) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；

(g) 建設新道路、完成主要道路改善工程，遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站，以增加道路容車量；

(h) 提供停車處，以方便上落客貨；以及

(i) 舉辦宣傳運動，鼓勵司機自律，以減少車輛阻塞的情況。

48. 在二零一四年，本組共接獲 134 宗有關交通管理事宜(與交通擠塞有關者除外)的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一三年的 171 宗比較，二零一四年的個案數目下降 21.6%。

49. 此外，在二零一四年，交通投訴組接獲 49 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一三年的減少 33.8%。

50. 在二零一四年，有關泊車設施的投訴及建議共有 48 宗，較二零一三年的 47 宗輕微上升 2.1%。

道路維修

51. 在二零一四年，交通投訴組共接獲 126 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零一三年的 155 宗比較，這類個案數目下降 18.7%。有關個案均已轉介路政署或其他有關部門，以便進行調查和採取改善措施。

法例執行

52. 在二零一四年，交通投訴組共接獲 1 527 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 6%；與二零一三年的 1 510 宗相比，輕微上升 1.1%。

53. 有關法例執行的投訴個案，主要涉及違例泊車及駕車人士／行人不遵守交通規則。所有投訴均已轉介警務處進一步調查。部分個案亦已轉介運輸署，由該署考慮應否採取適當措施(例如實行交通管理措施或提供泊車設施)以改善情況。

<u>有關道路安全事宜的投訴及建議</u>

54. 在二零一四年接獲的 24 763 宗投訴及建議中，2 388 宗(10%)與道路安全的事宜有關。有關個案分類如下：

	投訴/建議數目
公共交通服務	2 007
交通管理	12
道路維修	13
法例執行	356
合計	**2 388**

55. 公共交通服務方面，投訴人關注到司機的駕駛行為不當、公共交通車輛造成阻塞以及其他事項(例如車輛狀況)，可能危及乘客或其他道路使用者。

56. 交通管理方面，投訴人主要關注到交通標誌／輔助設施／道路標記不足、視線受不同物件阻擋以及不適當限制和協調交通燈，可能導致交通意外。

57. 道路維修方面，投訴人主要關注到道路工程的交通標誌／設備不足、路面破損以及交通標誌損壞，可能導致交通意外。

58. 法例執行方面，有關違例泊車造成阻塞並對駕車人士和行人構成危險的投訴共有 93 宗。有關駕車人士／行人不遵守交通規則(例如衝紅燈、突然轉線以及不遵從交通標誌／措施)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 263 宗。

59. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

值得注意的個案改善措施

在薄扶林道與碧荔道和沙宣道的兩個交界處加強道路安全

60. 一名市民於二零一一年年底／二零一二年年初聯絡交通投訴組，表示關注在薄扶林道與碧荔道和沙宣道兩個交界處的道路安全。雖然在兩個交界處已設置「停」字交通標誌及道路標記，但仍不時有車輛來不及停車，撞向前面正停於交界處的車輛。

61. 交通投訴組請運輸署考慮可行的改善措施。運輸署就此檢視該處的交通安排。其後，為了加強薄扶林道與碧荔道交界處的道路安全，已在碧荔道較低處設置一個交通標誌，提醒駕車人士須於前方交界處停車。此外，運輸署亦已加設了一個「慢駛」道路標記，提醒駕車人士在駛近交界處時須減慢車速。

62. 至於在薄扶林道與沙宣道的交界處，運輸署已於該交界處前加設一個「前面右彎」交通標誌、三個「道路急彎」交通標誌及一個「慢駛」道路標記，以提醒駕車人士該處為急彎路段。另外，已改建現有的安全島，令沙宣道的車輛不必於交界處與薄扶林道北行的車輛立刻匯合，因此無須停於交界處，而可沿薄扶林道北行的最左線繼續行駛。相反，本來沿薄扶林道北行最左線行駛的車輛在臨近沙宣道的交匯處時，則會改經沙宣道休憩花園的支路駛離薄扶林道北行線。

63. 所有更改交通安排的相關工程已於二零一四年四月前完成。

遷移何文田登巴道行人過路處

64. 二零一三年五月，交通投訴組接獲有關何文田登巴道行人過路處位置的投訴。在登巴道兩邊行人路轉角處，本已安裝了一些欄杆，引導行人使用現有過路處。然而，過路處的位置離登巴道與公主道交界處甚近，以致行人和駕車人士沒有足夠的視線距離，無法及早看到對方以避免人車爭路。由於附近設有學校，該行人過路處常有學生使用，因此，投訴人促請有關部門改善該處的道路安全。

65. 這宗個案其後轉交運輸署研究解決辦法。該署審視個案後，建議擴闊行人路，並把行人過路處遷至離開道路交界處較遠的位置，以增加行人和駕車人士的視線距離。在交界處亦會設置交通標誌，提醒

駕車人士減速。此外，在行人過路處會加上「望右」和「望左」的道路標記，給予行人較清晰的指示，以便他們知道哪個方向將有車輛駛至。

66. 當局順利完成諮詢和有關工程後，於二零一四年七月落實改善措施。

為改善元朗攸田西路交通流量的交通管理措施

67. 二零一四年八月，一名市民對元朗攸田西路(尤其是與元龍街的交界處)的交通擠塞情況表示關注。近年來，有不少私家車和貨車會在繁忙時間從附近的朗河路駛經攸田西路，前往西鐵元朗站一帶。該處的交通擠塞對道路使用者和社區帶來不便。該名市民建議，如果能把與攸田西路並行的攸田東路延展至連接朗河路，那麼攸田西路便可由現時的單線雙程行車改為單線單程南行，而攸田東路則可劃作北行，從而紓緩交通擠塞情況。

68. 在接獲個案後，交通投訴組請運輸署考慮有關建議或是否有其他交通管理措施可行。該署表示，攸田西路是一條單線雙程行車的鄉村道路。除了介乎港攸路與元龍街之間相對較直的一段之外，攸田西路沿路均設有避車處，以供對頭車輛迴旋之用。運輸署留意到在上述路段偶爾會有對頭車輛爭路而引起交通擠塞。

69. 為改善交通流量和道路安全，運輸署建議把港攸路與元龍街之間的攸田西路的行車線，由單線雙程行車改為單線單程南行。在諮詢地區人士後，經修訂的交通安排在二零一四年十二月初實施。現場已設有道路標記和交通標誌指示駕車人士。

70. 關於連接攸田東路的建議，鑒於攸田東路和攸田西路現時的交通流量，加上涉及需要在繁忙的元朗公路下面興建一條新道路，工程甚為複雜。運輸署在現階段無意實行該建議，但會繼續監察交通情況，並在有需要時再作安排。

附錄 1(i)

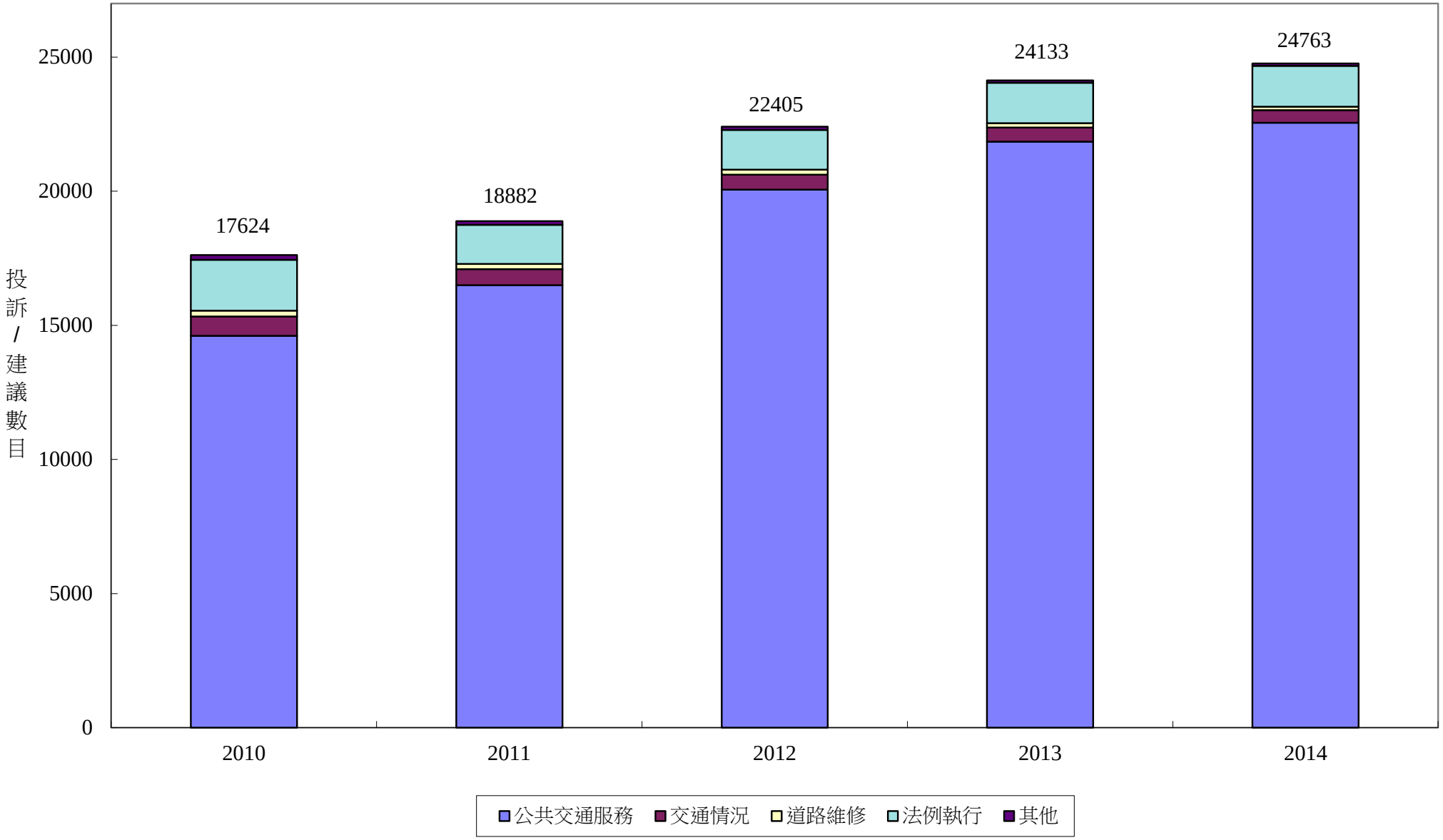
交通投訴組在二零一零至二零一四年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2010		2011		2012		2013		2014	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	734	[84]	775	[109]	918	[120]	1 120	[115]	1 250	[69]
(b) 服務水準	13 455	[27]	15 355	[52]	18 671	[91]	20 255	[31]	20 400	[25]
(c) 一般性質	417	[11]	362	[26]	472	[30]	472	[21]	900	[25]
	14 606	[122]	16 492	[187]	20 061	[241]	21 847	[167]	22 550	[119]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	321	[1]	262	[13]	248	[19]	237	[7]	242	[3]
(b) 交通管理	239	[34]	186	[65]	141	[55]	171	[50]	134	[29]
(c) 增設交通標誌及設備	92	[20]	94	[55]	94	[53]	74	[33]	49	[12]
(d) 泊車設施	67	[8]	58	[24]	74	[49]	47	[18]	48	[7]
	719	[63]	600	[157]	557	[176]	529	[108]	473	[51]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	115		79	[6]	81	[3]	80	[1]	75	
(b) 交通標誌及設備	96	[1]	98	[2]	81	[2]	65	[2]	46	[1]
(c) 行車道標記	11	[1]	17	[2]	25	[4]	10	[1]	5	
	222	[2]	194	[10]	187	[9]	155	[4]	126	[1]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 048		828	[2]	922		989	[2]	1 057	
(b) 其他執法事宜	843	[1]	633	[6]	553	[2]	521	[3]	470	
	1 891	[1]	1 461	[8]	1 475	[2]	1 510	[5]	1 527	
V. 其他	186	[24]	135	[16]	125	[17]	92	[15]	87	[8]
合計	**17 624**	**[212]**	**18 882**	**[378]**	**22 405**	**[445]**	**24 133**	**[299]**	**24 763**	**[179]**

註： 方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

附錄 1 (ii)

交通投訴組在二零一零至二零一四年間接獲的投訴及建議



附錄 2(i)

投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年一月至十二月)

投訴/建議性質 \ 調查結果	A1	A2	B	C	合計
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	97	1 388	79	-	1 564
(b) 服務水準	5 247	9 683	642	6 805	22 377
(c) 一般性質	240	333	54	40	667
	5 584	**11 404**	**775**	**6 845**	**24 608**
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	92	147	22	-	261
(b) 交通管理	50	54	66	-	170
(c) 增設交通標誌及設備	19	17	22	-	58
(d) 泊車設施	26	15	20	-	61
	187	**233**	**130**	**-**	**550**
III. 道路維修					
(a) 道路情況	80	9	7	-	96
(b) 交通標誌及設備	48	4	17	-	69
(c) 行車道標記	4	4	1	-	9
	132	**17**	**25**	**-**	**174**
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	939	227	4	4	1 174
(b) 其他執法事宜	223	208	5	127	563
	1 162	**435**	**9**	**131**	**1 737**
V. 其他	**59**	**38**	**8**	**2**	**107**
合計	**7 124 (26%)**	**12 127 (45%)**	**947 (3%)**	**6 978 (26%)**	**27 176 (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

附錄 2(ii)

有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年一月至十二月)

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	1 359	3 351	270	36	5 016
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	273	446	85	14	818
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	66	130	8	3	207
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	247	448	49	10	754
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	46	28	4	-	78
龍運巴士公司	72	100	20	2	194
過海隧巴	577	1 244	106	24	1 951
非專營巴士服務	66	138	11	2	217
專線小巴	2 319	1 551	104	62	4 036
紅色小巴	245	68	4	31	348
的士	110	3 325	18	6 658	10 111
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	111	336	70	3	520
香港鐵路有限公司(輕鐵)	17	32	5	-	54
香港電車有限公司	58	46	2	-	106
山頂纜車有限公司@	1	-	-	-	1
新世界第一渡輪服務有限公司	5	121	8	-	134
天星小輪有限公司	-	2	2	-	4
其他渡輪	12	38	9	-	59
合計	**5 584 (23%)**	**11 404 (46%)**	**775 (3%)**	**6 845 (28%)**	**24 608 (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

@ - 鑑於山頂纜車基本上成為旅客及消閒設施，交通投訴組由二零一四年十月一日起不再處理對山頂纜車的投訴。這類投訴由有關當局處理。

附錄 3

有關政府部門/公共交通機構在二零一四年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 重新編排英皇道（東行）的巴士站，以方便乘客。
- 在太古城道增設巴士站，以滿足乘客需求。
- 移除銅鑼灣道一個巴士站的欄杆和增設排隊標記，以方便乘客。

新界區

- 為楊屋道一巴士站增設上蓋，以方便乘客。
- 在長青巴士總站增設顯示巴士路線目的地的巴士站牌，以方便乘客。
- 在長安巴士總站增設巴士站牌及更換橫窩仔街的巴士站牌，以方便乘客。
- 移除元朗新街的欄杆，方便乘客排隊。

II. 交通管理

港島區

- 延長東邊街的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 縮短龍和道及愛丁堡廣場交通燈組的行人綠燈的等候時間，方便行人橫過馬路。
- 修改山光道的交通燈號設定，方便行人橫過馬路和改善道路安全。
- 修改列堤頓道與柏道交界處的交通燈號設定，以改善道路安全。
- 為黃泥涌峽道及南風道的安全島交通燈加設按鈕，以方便行人。

- 在小西灣道與曉翠街交界處、太寧街與大石街交界處以及日富里與皇后大道西交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長黃泥涌道的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在干諾道中與德忌利士街交界處增設交通標誌，更佳地提醒駕車人士留意「禁止停車」限制。
- 遷移茜發道一個交通標誌，以更佳地提醒駕車人士。
- 在太古城道加設「慢駛」道路標記及更換太榮路的欄杆，改善道路安全。
- 在域多利道增設「慢駛」道路標記，以提醒駕車人士。
- 在士美菲路與卑路乍街交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在鴨脷洲橋道增設道路標記，為駕車人士提供更佳駛入正確行車線的指示。
- 修改般咸道的道路標記、交通標誌和交通燈號，以改善道路安全。
- 修改淺水灣道迴旋處的道路標記，更佳地提醒駕車人士。
- 修改銅鑼灣道、蓮花宮西街與禮賢里交界處的道路標記，以更佳指示駕車人士前往禮賢里。
- 在薄扶林道豎設交通圓柱，並調校一組交通燈號的設定，以改善道路安全。
- 改建德輔道中一組梯級為斜道，以方便行人。
- 在薄扶林道增設安全島，使道路更為安全。
- 擴闊田灣山道泊位之間的距離，方便旅遊車停泊。

九龍區

- 延長豐盛街在黃昏時段的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長沐翠街上午的行車綠燈時間，舒緩交通擠塞。
- 延長基堤道與太子道西交界處繁忙時間的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 把大埔道的「全綠」燈號更換為「向前直駛箭咀」燈號，為駕車人士提供更佳指引。
- 更換麼地道與麼地里交界處及土瓜灣道與浙江街交界處的標準燈號為較大的燈號，更佳地提醒駕車人士。
- 在亞皆老街與彌敦道交界處增設一組配備「左轉綠色箭嘴」信號示象的交通燈，更佳地提醒駕車人士。
- 在富源街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長鳳德道的「禁止停車」限制區及增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在南昌街近海壇街增設「不准右轉」交通標誌，提醒駕車人士。
- 在界限街增設方向指示標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 減少廣播道與聯合道交界處的方向指示標誌照明燈光，改善駕車人士的視線。
- 在洗衣街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改連翔道南行線近櫻桃街位置以及修改龍崗道的道路標記，以改善交通流量。
- 在喇沙利道增設安全島，以改善道路安全。
- 在鑽石山站公共運輸交匯處裝設護柱，阻遏行人路上違例泊車。

- 修改常興街的欄杆，改善駕車人士及行人的視線。
- 遷移登巴道的行人過路處及增設道路標記和交通標誌，改善道路安全。
- 在大角咀道增設電單車泊位，方便電單車停泊。
- 把浸會大學道的旅遊車泊位改為私家車泊位，方便私家車停泊。
- 取消加連威老道一個設有收費錶的停車位，以便上落客貨。

新界區

- 延長馬適路的行車綠燈時間，舒緩交通擠塞。
- 延長沙頭角公路-龍躍頭段及唐俊街與唐德街交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 遷移沙咀道的交通燈柱，改善道路安全。
- 在大涌橋路與安心街交界處增設「左轉綠色箭嘴」燈號，改善交通流量。
- 調校車公廟路與沙田頭路交界處的行人過路發聲信號聲量，以盡量減低對附近民居的影響。
- 調校鞍駿街行人過路發聲信號的聲量，以方便行人。
- 在沙田正街實施「禁止停車」限制，以舒緩交通擠塞。
- 在建樂街實施「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 延長柴灣角街及禮仁里的「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 延長吉祥街「禁止停車」限制區及修改道路標記，改善道路安全。
- 延長石蔭路「禁止停車」限制的生效時段，防止車輛阻塞交通。
- 在唐賢街增設「左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。

- 在嶼南道近塘福位置豎設牛隻圖案警告標誌，以提醒駕車人士。
- 遷移大窩西支路的交通標誌及修改道路標記，改善道路安全。
- 在石門交匯處、深圳灣口岸近的士輪候區位置以及新豐路與新健街交界處，增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 更改唐明街的「轉左」道路標記為「只許向前駛或轉左」，以改善交通流量。
- 把百和路與一鳴路交界處的「只准向前駛或左轉」道路標記改為「只准向前駛」道路標記，改善道路安全。
- 修改永賢街與永順街交界處的道路標記並增設交通標誌，方便車身長度不逾七米的車輛右轉。
- 修改屯興路附近一段屯門公路上的道路標記，以紓緩交通擠塞。
- 在西沙路增設並遷移街燈，以加強行人路的照明。
- 拆除碧田街的欄杆，以阻遏違例停泊單車和方便行人。
- 在寶琳路、福亨村路、沙井路以及青楊街裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。
- 在青敬路增設電單車泊位，方便電單車停泊。
- 在環保大道停車場增設停車收費錶，方便私家車停泊。

附錄 4

二零一四年有關公共交通服務的投訴及建議

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							非專營巴士服務	專線小巴	紅色小巴	的士	港鐵(輕鐵以外)	港鐵(輕鐵)	電車	山頂@纜車	新渡輪	天星小輪	其他渡輪	
	九巴	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												
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	223	30	6	27	13	24	96	13	330	-	-	22	12	-	-	76	-	4	876
(2) 路線	176	12	5	11	-	2	21	1	13	-	-	2	-	-	-	-	-	3	246
(3) 服務時間	14	1	-	1	-	1	6	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	1	34
(4) 設置車站	41	11	1	4	2	3	5	2	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	94
小計	454	54	12	43	15	30	128	18	376	-	-	24	12	-	-	76	-	8	1250
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	2035	333	81	316	11	63	928	80	880	-	-	36	7	2	-	12	-	8	4792
(2) 路線依循情況	20	4	3	5	-	3	19	-	212	-	1731	-	-	1	-	-	-	-	1998
(3) 駕駛行為不當	338	74	24	71	9	26	137	27	578	168	1170	22	7	26	1	1	-	-	2679
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	521	118	29	112	24	44	259	25	1120	88	4953	85	3	7	-	9	-	7	7404
(5) 濫收車/船費	15	1	1	2	-	-	10	1	89	4	1932 *	1	-	-	-	1	-	-	2057
(6) 清潔	6	-	1	1	-	1	2	-	36	1	30	5	2	-	-	2	-	-	87
(7) 車輛/船隻狀況	29	5	6	6	1	2	6	7	50	3	25	16	1	2	-	2	-	-	161
(8) 乘客服務及設施	451	115	19	53	8	14	189	6	98	9	8	219	4	10	-	9	-	10	1222 #
小計	3415	650	164	566	53	153	1550	146	3063	273	9849	384	24	48	1	36	-	25	20400
(C) 一般性質	76	23	5	20	5	2	24	10	76	367	211	57	6	7	-	3	1	7	900
今年合計	3945	727	181	629	73	185	1702	174	3515	640	10060	465	42	55	1	115	1	40	22550
總數	(7442)							(14389)				(563)				(156)			
上年合計	4196	638	174	587	51	164	1614	182	3458	290	9306	930	54	97	1	49	5	51	21847

* 包括有關的士咪錶的違規行為
# 包括由 121 名投訴人提出的 541 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴
@ 鑑於山頂纜車基本上成為旅客及消閒設施，交通投訴組由二零一四年十月一日起不再處理對山頂纜車的投訴。這類投訴由有關當局處理。

九巴	九龍巴士(一九三三)有限公司
城巴(第一類專營權)	城巴有限公司(第一類專營權)
城巴(第二類專營權)	城巴有限公司(第二類專營權)
新巴	新世界第一巴士服務有限公司
新大嶼山巴士	新大嶼山巴士(一九七三)有限公司
龍運巴士	龍運巴士公司
港鐵	香港鐵路有限公司
電車	香港電車有限公司
山頂纜車	山頂纜車有限公司
新渡輪	新世界第一渡輪服務有限公司
天星小輪	天星小輪有限公司

附錄 5

有關專營巴士服務的投訴及建議

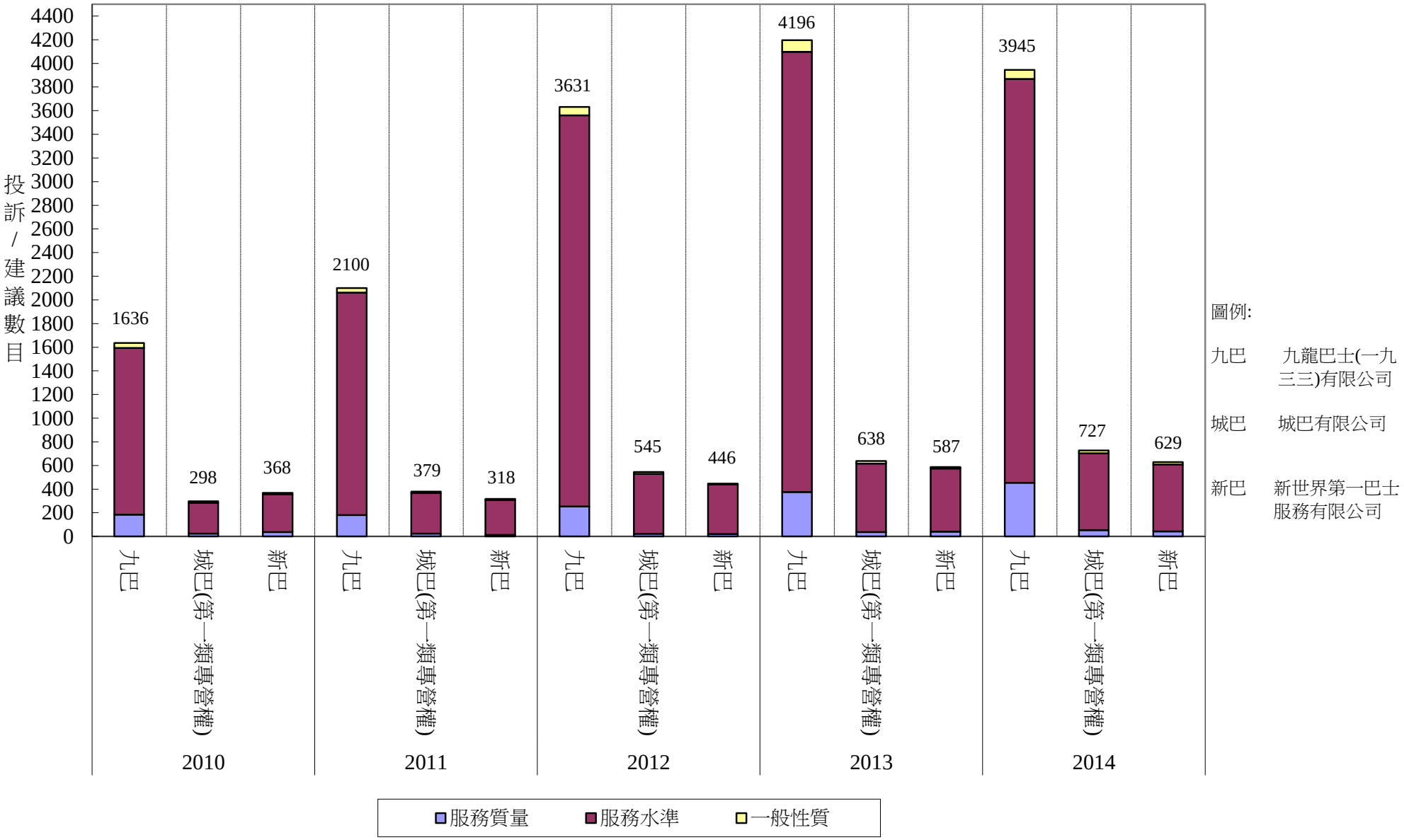
巴士公司	2013		2014		增/減	
九龍巴士(一九三三)有限公司	4 196	(4.91)	3 945	(4.59)	-6.0%	(-6.5%)
城巴有限公司(城巴)(第一類專營權)	638	(4.07)	727	(4.62)	+13.9%	(+13.5%)
城巴有限公司(城巴)(第二類專營權)	174	(6.71)	181	(6.69)	+4.0%	(-0.3%)
新世界第一巴士服務有限公司	587	(4.88)	629	(5.40)	+7.2%	(+10.7%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	51	(2.16)	73	(2.89)	+43.1%	(+33.8%)
龍運巴士公司	164	(4.94)	185	(5.31)	+12.8%	(+7.5%)
過海隧巴	1 614	(7.62)	1 702	(8.16)	+5.5%	(+7.1%)
合計	**7 424**	**(5.20)**	**7 442**	**(5.21)**	**+0.2%**	**(+0.2%)**

註： (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴或建議數目。

(2) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能再按各間巴士公司分類。

附錄 6

在二零一零至二零一四年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議



附錄 7

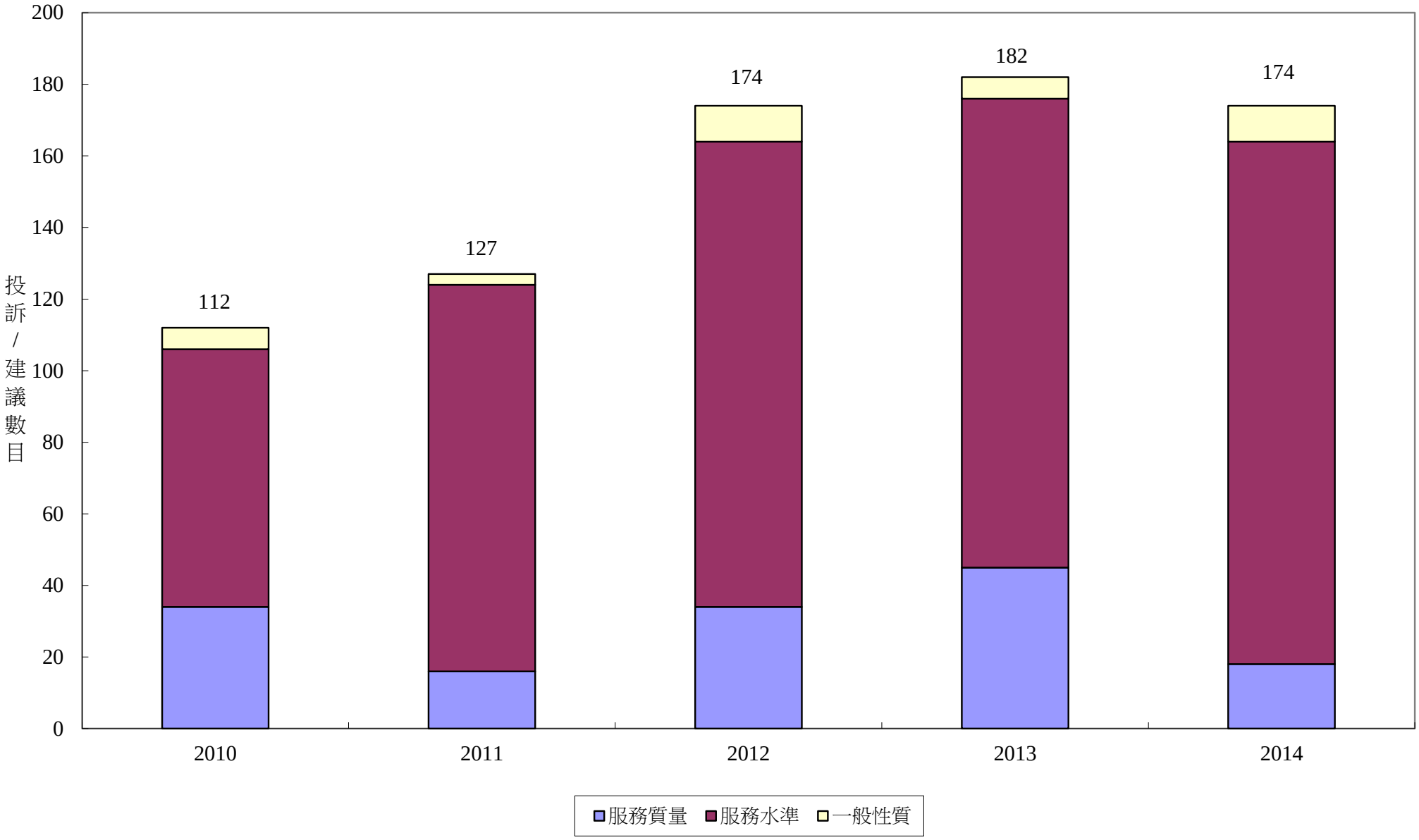
有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2013	2014	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	29	13	-55.2%
(2) 路線	9	1	-88.9%
(3) 服務時間	4	2	-50.0%
(4) 設置車站	3	2	-33.3%
小計	**45**	**18**	**-60.0%**
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	59	80	+35.6%
(2) 路線依循情況	1	-	-100.0%
(3) 駕駛行為不當	24	27	+12.5%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	34	25	-26.5%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	2	-	-100.0%
(7) 車輛狀況	6	7	+16.7%
(8) 乘客服務及設施	4	6	+50.0%
小計	**131**	**146**	**+11.5%**
(C) 一般性質*	**6**	**10**	**+66.7%**
合計	**182**	**174**	**-4.4%**

* 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

附錄 **8**

在二零一零至二零一四年間接獲有關非專營巴士服務的投訴及建議



附錄 9

有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2013	2014	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	329	330	+0.3%
(2) 路線	18	13	-27.8%
(3) 服務時間	6	8	+33.3%
(4) 設置車站	20	25	+25.0%
小計	**373**	**376**	**+0.8%**
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	798	880	+10.3%
(2) 路線依循情況	210	212	+1.0%
(3) 駕駛行為不當	680	578	-15.0%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	1 145	1 120	-2.2%
(5) 濫收車費	71	89	+25.4%
(6) 清潔	17	36	+111.8%
(7) 車輛狀況	44	50	+13.6%
(8) 乘客服務及設施	64	98	+53.1%
小計	**3 029**	**3 063**	**+1.1%**
(C) 一般性質*	**56**	**76**	**+35.7%**
合計	**3 458**	**3 515**	**+1.6%**

* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

附錄 **10**

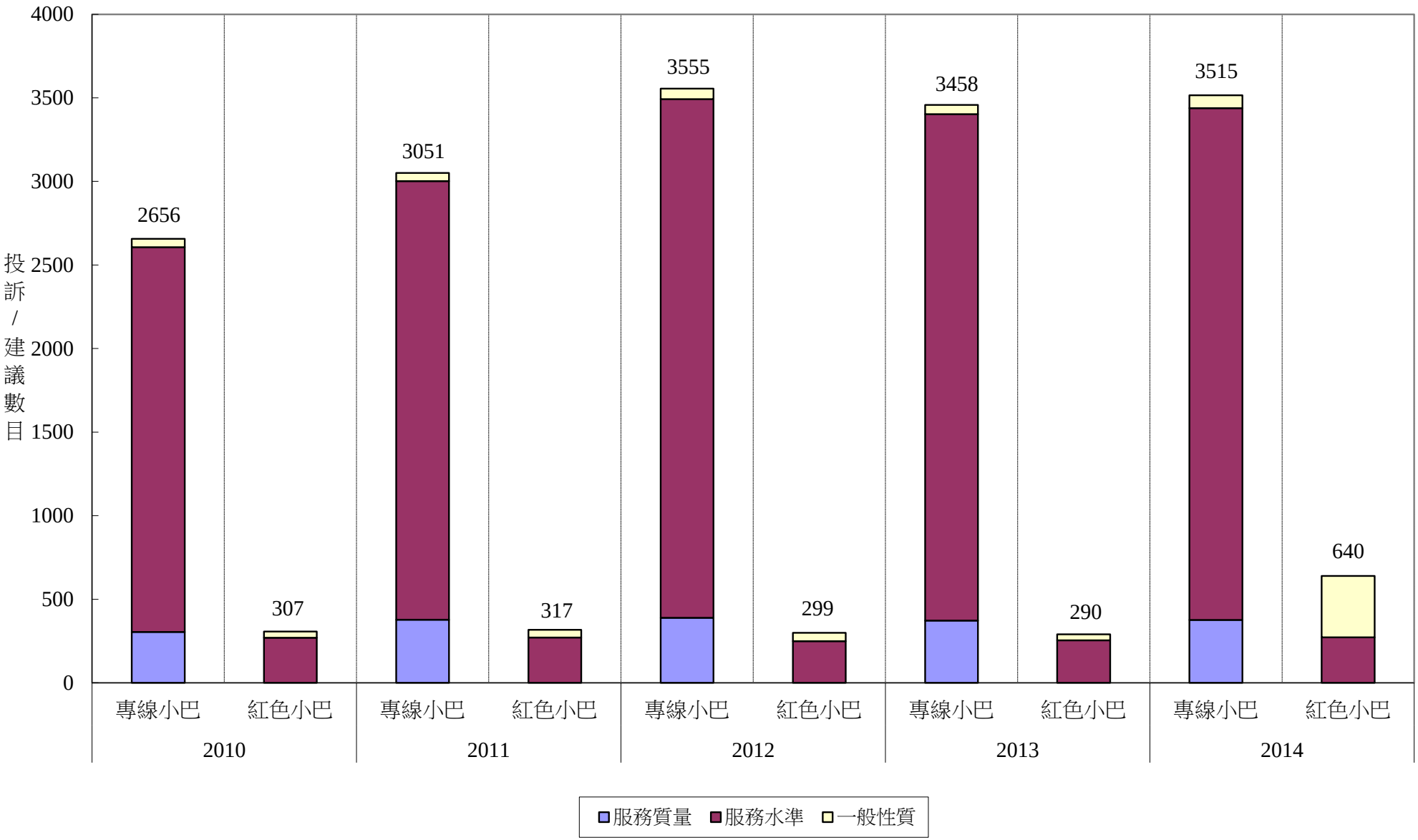
有關紅色小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質		**2013**	**2014**	增/減
(A)	**服務質量**	-	-	-
(B)	**服務水準**			
	(1) 服務班次	-	-	-
	(2) 路線依循情況	-	-	-
	(3) 駕駛行為不當	148	168	+13.5%
	(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	92	88	-4.3%
	(5) 濫收車費	9	4	-55.6%
	(6) 清潔	-	1	-
	(7) 車輛狀況	3	3	-
	(8) 乘客服務及設施	3	9	+200.0%
	小計	**255**	**273**	**+7.1%**
(C)	**一般性質***	**35**	**367**	**+948.6%**
	合計	**290**	**640**	**+120.7%**

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

附錄 **11**

在二零一零至二零一四年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



附錄 **12**

有關的士服務的投訴及建議

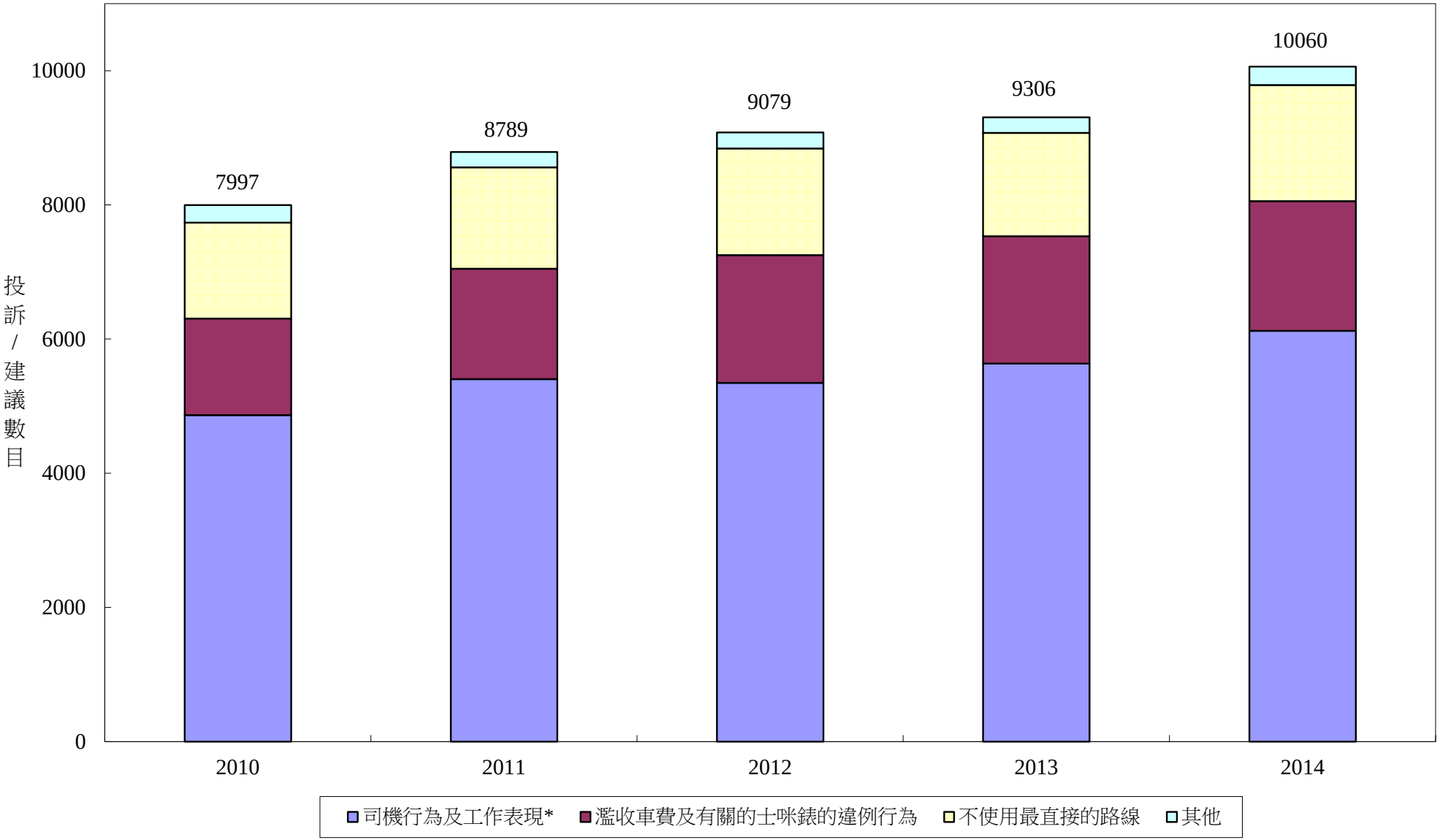
投訴/建議性質			**2013**	**2014**	增/減
的士司機違規行為					
(a)	司機行為及工作表現				
	(i)	舉止無禮和不守規矩	1 672	1 957	+17.0%
	(ii)	拒載	2 255	2 498	+10.8%
	(iii)	兜客	16	21	+31.3%
	(iv)	拒絕駛達目的地	464	432	-6.9%
	(v)	未有展示司機證	45	40	-11.1%
	(vi)	不正確展示司機證	13	5	-61.5%
			4 465	4 953	+10.9%
(b)	駕駛行為不當		1 170	1 170	-
(c)	濫收車資		1 535	1 577	+2.7%
(d)	有關的士咪錶的違規行為		363	355	-2.2%
(e)	不使用最直接的路線		1 539	1 731	+12.5%
		小計	**9 072**	**9 786**	**+7.9%**
其他					
(a)	的士阻塞		104	164	+57.7%
(b)	其他		130	110	-15.4%
		小計	**234**	**274**	**+17.1%**
		合計	**9 306**	**10 060**	**+8.1%**

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一四年一月至十二月)

		個案數目		百分比	
(i)	已被票控	134	(121)	7	(8)
(ii)	投訴人撤銷投訴	1 352	(975)	73	(63)
(iii)	警方認為無足夠證據進一步處理	358	(457)	20	(29)
	合計	**1 844**	**(1 553)**	**100**	**(100)**

註： 括號內的數字是二零一三年的數字，以作比較。

在二零一零至二零一四年間接獲有關的士服務的投訴及建議



* 包括駕駛行為不當

附錄 **15**

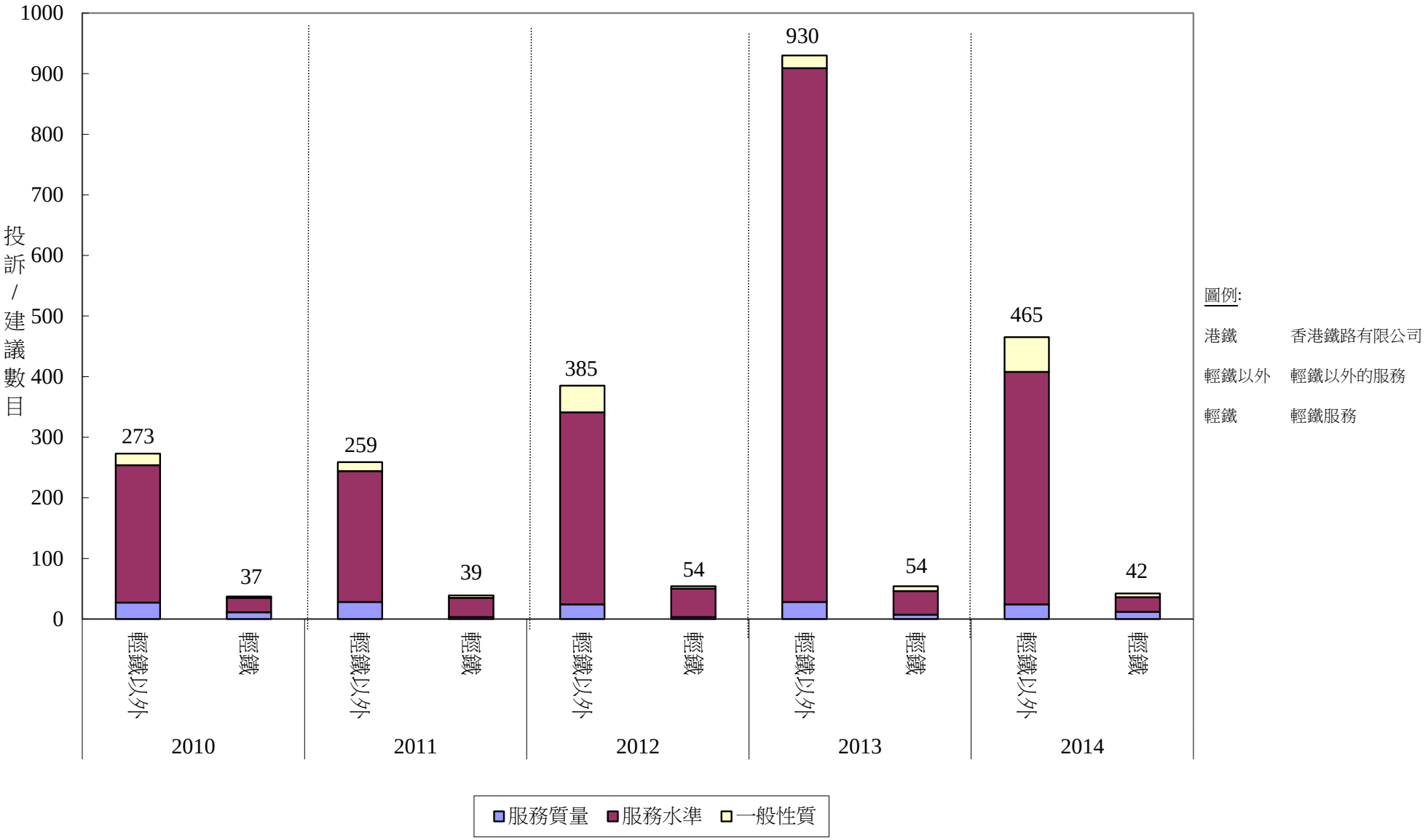
有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	2013		2014		增/減	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	930	(0.58)	465	(0.28)	-50.0%	(-51.7%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	54	(0.31)	42	(0.24)	-22.2%	(-22.6%)
香港電車有限公司	97	(1.34)	55	(0.83)	-43.3%	(-38.1%)
山頂纜車有限公司@	1	(0.16)	1	(-)	-	(不適用)
合計	**1 082**	**(0.58)**	**563**	**(0.29)**	**-48.0%**	**(-50.0%)**

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

@ 鑑於山頂纜車基本上成為旅客及消閒設施，交通投訴組由二零一四年十月一日起不再處理對山頂纜車的投訴。這類投訴由有關當局處理。運輸署由 2014 年起不再公佈山頂纜車乘客人次數目。

在二零一零至二零一四年間接獲港鐵服務的投訴及建議



附錄 **17**

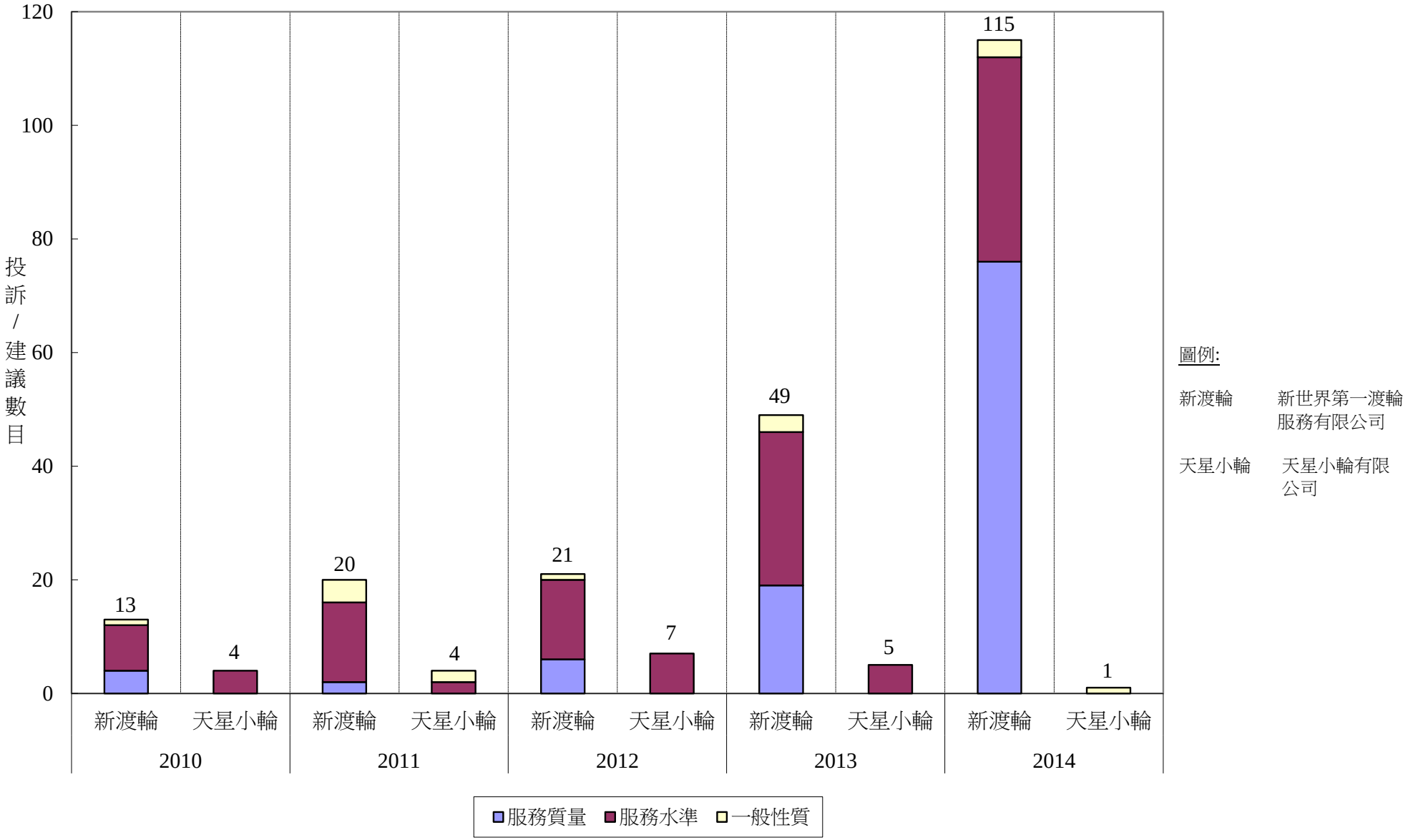
有關渡輪服務的投訴及建議

渡輪公司	**2013**		**2014**		增/減	
新世界第一渡輪服務有限公司	49	(3.41)	115	(7.82)	+134.7%	(+129.3%)
天星小輪有限公司	5	(0.23)	1	(0.05)	-80.0%	(-78.3%)
其他渡輪	51	(3.79)	40	(2.93)	-21.6%	(-22.7%)
合計	**105**	**(2.12)**	**156**	**(3.16)**	**+48.6%**	**(+49.1%)**

註： 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

附錄 18

在二零一零至二零一四年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



附錄 **19**

有關交通及道路情況的投訴及建議

投訴/建議性質		**2013**	**2014**	增/減
交通情況				
(a)	交通擠塞	237	242	+2.1%
(b)	交通管理	171	134	-21.6%
(c)	增設交通標誌及設備	74	49	-33.8%
(d)	泊車設施	47	48	+2.1%
	小計	**529**	**473**	**-10.6%**
道路維修				
(a)	道路情況	80	75	-6.3%
(b)	交通標誌及設備	65	46	-29.2%
(c)	行車道標記	10	5	-50.0%
	小計	**155**	**126**	**-18.7%**
法例執行				
(a)	違例泊車	989	1 057	+6.9%
(b)	其他執法事宜	521	470	-9.8%
	小計	**1 510**	**1 527**	**+1.1%**
	合計	**2 194**	**2 126**	**-3.1%**

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一四年一月至十二月)

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		
交通情況																				
(a) 交通擠塞	15	29	32	17	19	2	20	8	21	11	5	5	19	7	9	9	6	1	7	242
(b) 交通管理	9	12	16	6	13	7	9	3	10	4	4	4	8	8	11	1	2	3	4	134
(c) 增設交通標誌及設備	1	4	5	5	5	1	1	1	7	1	2	3	3	2	5	-	2	1	-	49
(d) 泊車設施	3	1	2	-	-	6	3	1	9	2	2	6	-	3	5	2	1	1	1	48
小計	28	46	55	28	37	16	33	13	47	18	13	18	30	20	30	12	11	6	12	473
道路維修																				
(a) 道路情況	5	4	10	3	4	3	4	6	6	2	1	1	4	9	5	5	2	1	-	75
(b) 交通標誌及設備	4	-	6	2	3	1	4	2	6	-	1	5	3	3	2	1	3	-	-	46
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	5
小計	9	4	17	5	7	4	8	9	12	2	2	6	8	13	7	7	5	1	-	126
法例執行																				
(a) 違例泊車	78	62	67	26	109	44	86	54	146	30	28	79	63	38	50	47	39	11	-	1057
(b) 其他執法事宜	23	43	29	10	23	20	44	29	40	16	10	35	36	28	24	16	20	12	12	470
小計	101	105	96	36	132	64	130	83	186	46	38	114	99	66	74	63	59	23	12	1527
合計	138	155	168	69	176	84	171	105	245	66	53	138	137	99	111	82	75	30	24	2126