

交通投訴組二零一五年年報

二零一五年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一五年，交通投訴組共接獲 24 531 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 222 宗。個案總數與二零一四年的 24 763 宗相比，減少 0.9%。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。在二零一五年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	22 550	21 735	-3.6%
交通情況	473	479	+1.3%
道路維修	126	108	-14.3%
法例執行	1 527	2 078	+36.1%
其他	87	131	+50.6%
合計	24 763	24 531	-0.9%

2. 在二零一五年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 50%。其餘的個案則是利用電郵、傳真、信件或交通投訴組投訴表格提出的。

3. 年內，共 23 868 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 16 347 宗(68%)證實成立，而不成立個案則有 670 宗(3%)，其餘 6 851 宗(29%)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二零一四年的 71%下降至二零一五年的 68%。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二零一四年的 26%上升至二零一五年的 29%。

4. 在二零一五年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 69 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。在二零一五年，這些個案共有 21 735 宗，佔個案總數 89%。當中純粹提出建議的共有 135 宗。這類個案的數目較二零一四年的 22 550 宗減少 3.6%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2014</u>		<u>2015</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務	7 442	(5.21)	5 738	(4.02)	-22.9%	(-22.8%)
非專營巴士服務	174	(1.27)	195	(1.42)	+12.1%	(+11.8%)
專線小巴	3 515	(6.39)	4 416	(7.92)	+25.6%	(+23.9%)
紅色小巴	640	(5.02)	320	(2.6)	-50.0%	(-48.2%)
的士	10 060	(28.55)	10 359	(29.52)	+3.0%	(+3.4%)
鐵路運輸	563	(0.29)	630	(0.32)	+11.9%	(+10.3%)
渡輪	156	(3.16)	77	(1.57)	-50.6%	(-50.3%)
合計	22 550		21 735		-3.6%	

(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。

專營巴士服務

6. 在二零一五年，有關專營巴士服務的個案共有 5 738 宗，即每百萬乘客人次計有 4.02 宗投訴／建議；與二零一四年的 7 442 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.21 宗投訴／建議相比，分別下降 22.9%及 22.8%。投訴服務班次的個案數字顯著減少(由 3 767 宗減至 2 429 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及班次在二零一五年持續改善，這從投訴服務班次的個案數字減少可見。同時，部分巴士公司已透過網站及智能手機應用程式，向乘客提供實時巴士服務資訊，有助乘客計劃行程和預計等候時間。運輸署會繼續鼓勵巴士公司利用新科技為乘客提供資訊。

8. 運輸署留意到，整體上投訴服務質量的個案數字減少(由二零一四年的 736 宗減至二零一五年的 535 宗，減幅為 27.3%)。數字減少的原因，是港鐵西港島線投入運作後公共交通網絡有所改善，以及乘客的搭乘模式在過去數年巴士路線按「區域性模式」重組後有所穩定。該署也留意到，有關乘客服務及設施的投訴減少(由二零一四年的 849 宗減至二零一五年的 651 宗，減幅為 23.3%)。該署會繼續監察各巴士公司的服務質量，以及為乘客提供的服務及設施的質素。

9. 有關專營巴士服務的 5 738 宗個案，按巴士公司分類的數字載於附錄 5。有關三個主要專營服務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，由二零一四年的 4.59 宗減至二零一五年的 3.36 宗，減幅為 26.8%。二零一五年內接獲的 2 925 宗個案，主要涉及服務班次(1 192 宗)、員工行為及工作表現(582 宗)以及乘客服務和設施(358 宗)。
- 城巴有限公司(香港島及過海巴士網絡專營權) (城巴(第一類專營權)) – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一四年的 4.62 宗減至二零一五年的 3.7 宗，減幅為 19.9%。二零一五年內接獲的 543 宗個案，主要涉及服務班次(232 宗)、員工行為及工作表現(98 宗)以及駕駛行為不當(80 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，由二零一四年的 5.4 宗減至二零一五年的 4.34 宗，減幅為 19.6%。二零一五年內接獲的 485 宗個案，主要涉及服務班次(238 宗)、員工行為及工作表現(103 宗)以及駕駛行為不當(50 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. 非專營巴士服務是於公共交通系統擔當輔助角色，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. 在二零一五年，有關非專營巴士服務的個案共有 195 宗，即每百萬乘客人次計有 1.42 宗投訴／建議；與二零一四年的 174 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.27 宗投訴／建議相比，分別增加 12.1% 及 11.8%。有關非專營巴士服務的投訴在二零一五年有所增加，主要是涉及路線，設置車站和乘客服務及設施。該 195 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. 在二零一五年，有關公共小巴服務的個案共有 4 736 宗，即每百萬乘客人次計有 6.96 宗投訴／建議；與二零一四年的 4 155 宗個案及每百萬乘客人次計有 6.13 宗投訴／建議相比，分別增加 14% 及 13.5%。

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. 在二零一五年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 4 416 宗，佔所有公共小巴個案的 93%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 7.92 宗；與二零一四年的 3 515 宗個案及每百萬乘客人次計有 6.39 宗投訴／建議相比，分別上升 25.6% 及 23.9%。該 4 416 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. 在二零一五年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 320 宗，佔所有公共小巴個案的 7%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 2.6 宗；與二零一四年的 640 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.02 宗投訴／建議相比，分別下降 50% 及 48.2%。該 320 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，由二零一四年的 880 宗，增至二零一五年的 1 143 宗。專線小巴的服務班次，主要受司機短缺和惡劣交通情況影響。與其他路面使用者一樣，專線小巴服務可能因交通繁忙及擠塞、交通意外、道路工程，以及預期事件／突發事故等而導致延誤及班次不準。運輸署會繼續推行措施，協助專線小巴服務營辦商改善經營環境及財政能力，例如重組服務和提高車費，使營辦商可增加薪酬以挽留和招聘足夠司機、改善車隊使用率，以及開辦短程和額外班次以避開交通擠塞的道路，從而改善服務班次。此外，運輸署會繼續與勞工處、懲教署及少數族裔團體合作，吸引不同背景的人士加入公共小巴司機行列。關於員工行為及工作表現的投訴，個案數字由二零一四年的 1 120 宗增至二零一五年的 1 398 宗，其中「未有讓乘客上車」和「對乘客態度差劣」佔多數。運輸署已要求專線小巴營辦商提醒司機多注意在中途站候車的乘客和對乘客有禮。至於有關駕駛行為不當的投訴，個案數字由二零一四年的 578 宗增至二零一五年的 790 宗。運輸署已提醒營辦商督促司機安全駕駛。運輸署會繼續透過調查，密切監察專線小巴的服務班次和司機的駕駛行為。

21. 紅色小巴方面，投訴數字由二零一四年的 640 宗，大幅下降至二零一五年的 320 宗。二零一四年有大量針對紅色小巴的「一般性質」投訴(367 宗)，主要是由於該年年底紅色小巴阻塞旺角通菜街的交通。「一般性質」的投訴於二零一五年已回落至 62 宗(即減少 305 宗)。運輸署已去信紅色小巴商會及在二零一五年十二月與商會舉行的定期會議上，提醒紅色小巴不要阻塞交通，特別是旺角通菜街及花園街一帶的交通。

22. 運輸署在二零一五年繼續推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；與警方合作，為公共小巴司機開辦研討會，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. 在二零一五年，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 10 359 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 48%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 29.52 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一四年的 10 060 宗個案及每百萬乘客人次計有 28.55 宗投訴／建議相比，分別上升 3%及 3.4%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行為(特別是司機拒載及駕駛行為不當)的投訴有所增加。該 10 359 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

25. 在接獲的 10 359 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 10 096 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 1 934 宗(19%)這類投訴轉介警方處理。在二零一五年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 835 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，警方已定期採取執法行動(尤其是旅客常到的地區)，打擊的士司機違規行為，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. 政府認同有需要改善的士服務質素。本港現時有超過 40 000 名的士司機，當中大多數是以個體戶模式自僱經營的出租司機或車主司機。大部分司機並非由車主僱用，服務管理質素參差。由於牌照擁有權及的士管理權高度分散，加上司機收入與服務質素並無直接掛鉤，提升整體服務水平的工作成效未如理想。有見及此，除了加強警方的執法行動以打擊的士司機違規外，當局也會推出更多措施。

29. 按現行法例，的士除了提供按錶收費的服務外，也可提供預約的「包車」服務。的士營辦商因而可靈活提供服務，滿足乘客的不同需求。運輸署正推出短期措施，協助的士業界研究可否透過這模式提升的士服務。實際上，部分營辦商已透過「包車」服務形式，為乘客提供較高質素的服務(例如使用車廂空間更大的的士)。而有提供這類服務的的士車隊已經由二零一五年初期約 20 架，增至大概 80 架。與此同時，的士業界亦正致力以自我監管模式，改善服務質素。17 個的士團體在二零一五年十一月成立香港的士業議會（的士議會）。的士議會推出了一個召喚的士服務手機應用程式，並加入賞罰制度，以跟進乘客經該手機應用程式召喚的士服務時所提出的意見。運輸署會密切監察相關情況，並提供所需協助。

30. 與此同時，政府自二零一五年十一月開始透過《公共交通策略研究》檢視以專營權模式推出優質的士是否可行。推出優質的士的政策目標是為市民提供普通的士以外的另一選擇，並回應消費力較高的乘客群組的需求。政府已在二零一六年六月向立法會交通事務委員會和交通諮詢委員會報告有關研究的進展。政府會繼續與業界溝通，預計於二零一六年底製訂政策框架及主要執行安排的細節。

鐵路服務

31. 在二零一五年，有關鐵路服務的個案共有 630 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.32 宗；與二零一四年的 563 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.29 宗投訴／建議相比，分別上升 11.9% 及 10.3%。數字上升的主要原因，是乘客對電車的服務的投訴有所增加。本組接獲 107 宗這類的投訴，在二零一四年則有 55 宗。

32. 交通投訴組小組委員會亦得悉，有關港鐵服務的投訴在二零一五年的數目大致上保持平穩，但涉及港鐵員工行為及工作表現的投訴有所增加。為改善前線員工的服務水平，港鐵公司已加強前線員工的顧客服務訓練，涵蓋範疇包括專門技能及服務態度，並教導員工對乘客須保持有禮和專業態度。員工會持續接受定期培訓，以確保能適當而有效地執行職務。

33. 不少投訴關乎乘客因攜帶大型樂器及體育用品而被禁止乘搭港鐵。在進行全面和深入的風險評估後，港鐵公司已推出登記計劃，

向已登記人士發出許可證，容許他們在乘搭港鐵時攜帶一件大型樂器或運動器材(須符合已放寬的尺寸限制，以及平日早上繁忙時段除外)。

34. 電車服務方面，大部分投訴關於電車駛經英皇道與柏架山道交界時發出噪音。電車公司已提醒車長(包括在相關地點張貼警告告示)保持安全車速，以確保行車安全和盡量減低噪音，並進行定期檢查和在相關路段進行路軌打磨和焊接工程。

35. 有關鐵路服務的 630 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 523 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 83%。有關港鐵公司服務的投訴及建議資料如下：

- 輕鐵以外的服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目在二零一五年為 0.28 宗，數目與二零一四年相同。二零一五年內接獲的 486 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(218 宗)及員工行為及工作表現(129 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目由二零一四年的 0.24 宗下降至二零一五年的 0.21 宗，減幅為 12.5%。二零一五年內接獲的 37 宗個案，主要涉及班次／載客量(九宗)及駕駛行為不當(七宗)。

36. 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

37. 在二零一五年，有關渡輪服務的個案共有 77 宗，即每百萬乘客人次計有 1.57 宗投訴／建議；與二零一四年的 156 宗個案和每百萬乘客人次計有 3.16 宗投訴／建議相比，分別下降 50.6%及 50.3%。投訴數字減少主要由於對新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)的投訴減少。

38. 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。

39. 有關渡輪服務的 77 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，由二零一四年的 7.82 宗下降至二零一五年的 2.96 宗，減幅為 62.2%。
- 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，由二零一四年的 0.05 宗(一宗個案)上升至二零一五年的 0.2 宗(共四宗個案)，增幅為 300%。

40. 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

41. 在二零一五年，交通投訴組共接獲 2 665 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 79 宗；與二零一四年的 2 126 宗投訴及建議相比，增加 25.4%。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

42. 在二零一五年，交通投訴組共接獲 479 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一四年的 473 宗相比，這類個案輕微增加 1.3%。

43. 在接獲的 479 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 201 宗(42%)；與二零一四年的 242 宗相比，減少 16.9%。二零一五年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>原因</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
交通管理	131	92	-29.8%
道路工程	46	37	-19.6%
車輛阻塞	35	37	+5.7%
其他	30	35	+16.7%
合計	242	201	-16.9%

44. 在二零一五年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
九龍城	20	26	+30.0%
南區	17	23	+35.3%
東區	15	18	+20.0%
油尖旺	21	15	-28.6%

45. 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，二零一五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。

46. 在二零一五年，本組共接獲 159 宗有關交通管理事宜(與交通擠塞有關的個案除外)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。與二零一四年的 134 宗比較，二零一五年的個案數目上升 18.7%。

47. 此外，在二零一五年，交通投訴組接獲 84 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一四年的 49 宗增加 71.4%。

48. 在二零一五年，有關泊車設施的投訴及建議共有 35 宗，較二零一四年的 48 宗下降 27.1%。

道路維修

49. 在二零一五年，交通投訴組共接獲 108 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數不足 1%。與二零一四年的 126 宗比較，這類個案數目下降 14.3%。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

50. 在二零一五年，交通投訴組共接獲 2 078 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 8%；與二零一四年的 1 527 宗相比，上升 36.1%。

51. 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。

有關道路安全事宜的投訴及建議

52. 在二零一五年接獲的 24 531 宗投訴及建議中，2 912 宗(12%) 與道路安全的事宜有關。這些個案分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	2 357
交通管理	16
道路維修	14
法例執行	525
合計	<u>2 912</u>

53. 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。

54. 交通管理方面，投訴人主要關注到不當交通標誌／輔助設施／道路標記及交通燈，可能導致交通意外。

55. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損以及交通標誌損壞，可能導致交通意外。

56. 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 154 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 371 宗。

57. 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

加強深水埗昌華街與元州街／福榮街／福華街交界處的道路安全

58. 一名市民於二零一一年八月聯絡交通投訴組，表示關注在昌華街與元州街／福榮街／福華街交界處的行人安全，因為該三個交界處的行人過路處均沒有輔助設施。該名市民要求當局安裝交通燈或其他行人過路設施，以確保道路安全。

59. 這宗個案已轉交運輸署調查。運輸署指出，該三個過路處的行人及交通流量均不多，現有的行人過路處已可讓行人安全橫過馬路，所以不會安裝交通燈。該署又表示，最近已擴闊昌華街與福榮街交界處的行人路，以縮短行人橫過馬路的步行距離。

60. 至於位於元州街和福華街的兩個交界處，運輸署認為現有的道路設計符合安全標準。然而，鑑於市民的關注，該署制訂了數項改善措施，以進一步提升道路安全，並通過民政事務處諮詢地區人士。其後在地區人士支持下，於二零一三年八月擴闊昌華街與元州街交界的四個轉角處的行人路。至於該署就昌華街與福華街交界處制訂的擬議改善措施，在諮詢期內接獲的意見紛紜。經詳細研究有關意見並考慮當前的交通情況後，運輸署修改先前建議，最終在上述地點實施下列措施：取消昌華街一個設有收費錶的停車位，以便擴闊行人路的部分路段；在三個行人過路處加上「望右」和「望左」的道路標記，提醒行人將有車輛駛近的方向；以及在該交匯處實施「禁止停車」限制，遏止違例泊車，以免行人橫過馬路時視線受阻。所有相關工程已於二零一五年一月完成，經改善的行人過路處亦一直使用至今。

改善大埔公路 — 沙田段的交通流量

61. 在往年，有市民向交通投訴組投訴大埔公路—沙田段(往九龍方向)交通擠塞，其中鄰近新城市廣場的路段尤其擠塞。在繁忙時間，車龍甚至延至沙田馬場。有投訴人提議，將新城市廣場對開部分路段的車速限制由每小時 50 公里放寬至 70 公里，以紓緩擠塞問題。

62. 運輸署應邀考慮可行的改善措施。該署進行實地視察以評估交通情況後，認為大埔公路—沙田段的容車量已達飽和，所以不能單單以交通管制措施解決擠塞問題，更為有效的方法是增闢一條連接大埔公路—沙田段與青沙公路的新行車線，以紓緩區內交通擠塞情況。

63. 關於放寬車速限制的建議，運輸署表示，該部分路段的行車量大，轉線活動頻繁。基於道路安全的考量，有需要維持車速限制。運輸署會繼續監察該處的交通情況，並在新增行車線完成後，檢討車速限制。

64. 在二零一五年七月，位於蔚景園附近並連接大埔公路—沙田段(往九龍方向)與青沙公路的一條新行車線及其附設隔音屏障的建造工程完工。由於有新增行車線，其後交通情況亦起了變化，所以運輸署把握機會，檢討由沙田鄉事會路至青沙公路分流車道入口之間的大埔公路—沙田段(往九龍方向)的車速限制。從二零一五年八月起，該部分路段的車速限制已由每小時 50 公里放寬至 70 公里。

65. 運輸署注意到，增設該新行車線和修改車速限制已改善交通情況。為應付預期增加的交通流量和進一步改善交通情況，政府計劃擴闊由沙田鄉事會路近沙田廣場至火炭路近禾輦邨民和樓的部分大埔公路—沙田段路段。根據初步計劃，擴闊工程將於二零二一年完成，待工程完工後，現有的雙線雙程分隔車路將會改為三線雙程分隔車路，屆時容車量將會進一步增加。

遷移跑馬地藍塘道近載德街的行人過路處

66. 二零一三年四月，交通投訴組接獲一宗投訴，指藍塘道與載德街交界處的行人過路處欠缺交通燈。投訴人留意到，車輛由藍塘道上駛近該行人過路處時，車速普遍較快。此外，由於該段藍塘道為雙線雙程行車道，其中間不設安全島，行人橫過馬路時，須同時留意從左右兩方駛近的車輛。投訴人認為，該行人過路處的設計對行人構成安全風險，並促請有關部門在該處設置交通燈，以控制交通；或者可把該行人輔助線改為斑馬線，既可讓行人優先使用道路，又能促使駕駛人士更留意過馬路的行人。

67. 這宗個案其後轉交運輸署研究解決辦法。該署解釋，由於藍塘道的交通流量相對較低，在有關的行人過路處設置交通燈會令交通受到不必要阻延，進而影響其他相連道路的交通流量。該署注意到，該道路下段另有兩個行人過路處，其中一個設有安全島，位於雲地利道交界處附近；另一個則設有斑馬線，距離有關路口約 80 米。因此，該署對於把該過路處改為斑馬線的建議有保留。此外，由於該過路處受地理條件所限，無法增設安全島。

68. 儘管藍塘道與載德街交界處有上述限制，運輸署仍決定修訂該路口的設計，以改善行人過路設施。根據新設計，該行人輔助線將會向西遷至雲地利道與載德街之間，並藉取消右轉車位以擴闊該行車道的闊度，以便在遷移後的行人輔助線設置安全島。在落實上述措施並完成載德街街角的行人路擴闊工程後，新過路處的一段藍塘道西行行車道便減至只有一條行車線。運輸署已就擬議道路安全改善措施諮詢地區人士，在順利完成諮詢工作和相關工程後，隨於二零一五年八月落實上述改善措施。

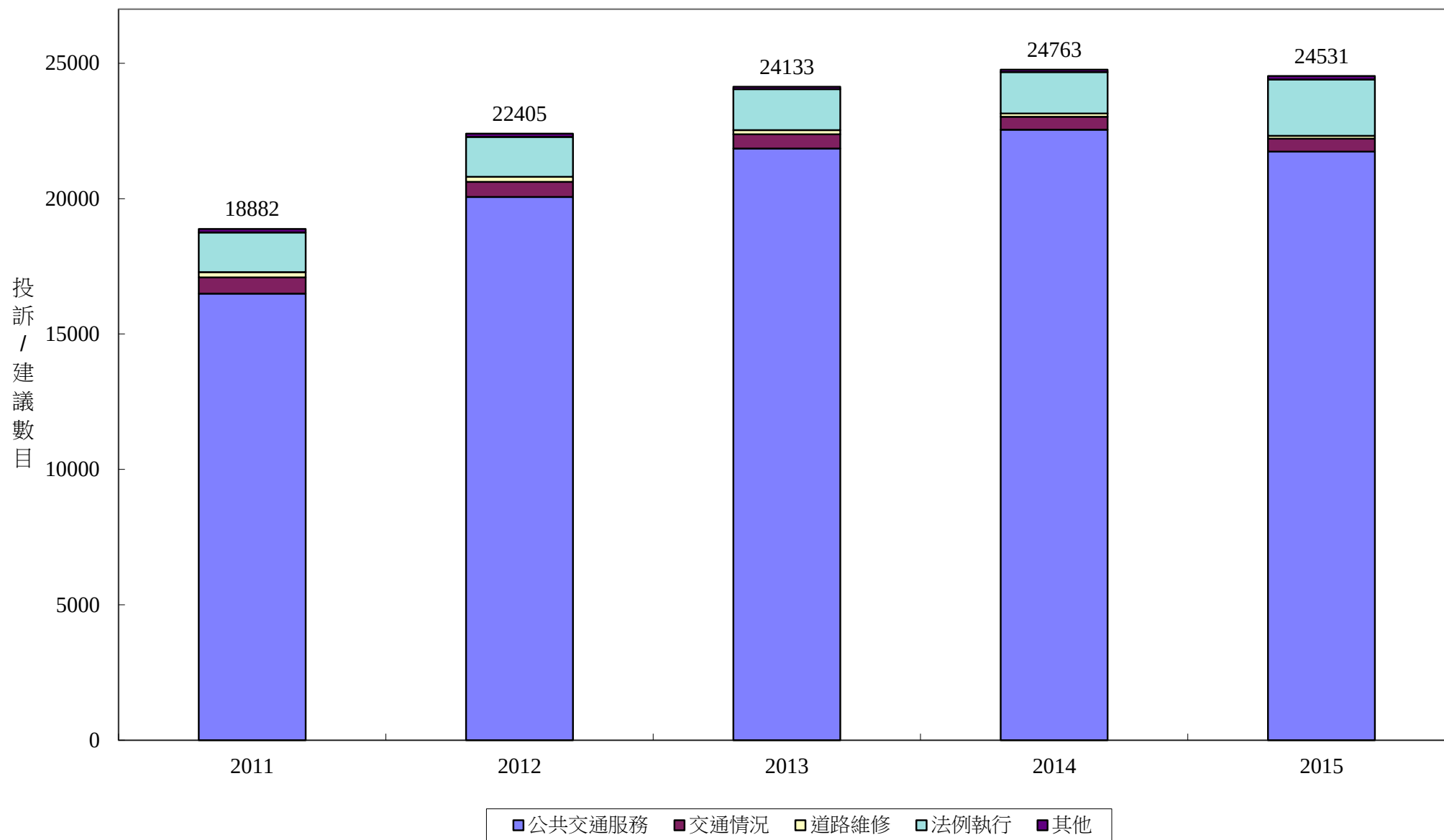
交通投訴組在二零一一至二零一五年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2011	2012	2013	2014	2015
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]
(b) 服務水準	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]
(c) 一般性質	362 [26]	472 [30]	472 [21]	900 [25]	568 [25]
	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	262 [13]	248 [19]	237 [7]	242 [3]	201 [7]
(b) 交通管理	186 [65]	141 [55]	171 [50]	134 [29]	159 [36]
(c) 增設交通標誌及設備	94 [55]	94 [53]	74 [33]	49 [12]	84 [21]
(d) 泊車設施	58 [24]	74 [49]	47 [18]	48 [7]	35 [7]
	600 [157]	557 [176]	529 [108]	473 [51]	479 [71]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	79 [6]	81 [3]	80 [1]	75	63 [2]
(b) 交通標誌及設備	98 [2]	81 [2]	65 [2]	46 [1]	39 [2]
(c) 行車道標記	17 [2]	25 [4]	10 [1]	5	6
	194 [10]	187 [9]	155 [4]	126 [1]	108 [4]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	828 [2]	922	989 [2]	1 057	1 512 [1]
(b) 其他執法事宜	633 [6]	553 [2]	521 [3]	470	566 [3]
	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]
V. 其他	135 [16]	125 [17]	92 [15]	87 [8]	131 [8]
合計	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]

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。

交通投訴組在二零一一至二零一五年間接獲的投訴及建議

附錄 1 (ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一五年一月至十二月)

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	63	834	81	2	980
(b) 服務水準	4 714	7 792	440	6 629	19 575
(c) 一般性質	539	227	30	29	825
	5 316	8 853	551	6 660	21 380
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	88	123	16	2	229
(b) 交通管理	28	58	45	1	132
(c) 增設交通標誌及設備	13	30	28	1	72
(d) 泊車設施	7	20	6	-	33
	136	231	95	4	466
III. 道路維修					
(a) 道路情況	54	5	3	2	64
(b) 交通標誌及設備	19	6	5	-	30
(c) 行車道標記	6	1	1	-	8
	79	12	9	2	102
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	978	288	2	1	1 269
(b) 其他執法事宜	154	187	8	184	533
	1 132	475	10	185	1 802
V. 其他	66	47	5	-	118
合計	6 729 (28%)	9 618 (40%)	670 (3%)	6 851 (29%)	23 868 (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
(二零一五年一月至十二月)**

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	1 214	1 720	164	30	3 128
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	148	333	61	4	546
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	58	119	19	-	196
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	123	308	62	10	503
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	52	28	1	-	81
龍運巴士公司	83	120	8	2	213
過海隧巴	397	811	94	13	1 315
非專營巴士服務	40	107	5	3	155
專線小巴	2 323	1 517	74	72	3 986
紅色小巴	539	43	6	23	611
的士	156	3 416	5	6 494	10 071
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	96	244	47	7	394
香港鐵路有限公司(輕鐵)	10	22	4	1	37
香港電車有限公司	60	20	-	1	81
新世界第一渡輪服務有限公司	10	26	-	-	36
天星小輪有限公司	1	-	-	-	1
其他渡輪	6	19	1	-	26
合計	5 316 (25%)	8 853 (41%)	551 (3%)	6 660 (31%)	21 380 (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/公共交通機構在二零一五年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在民光街的巴士站增設排隊標記，方便乘客。
- 拆除書局街巴士站的欄杆，方便乘客上落車。
- 延長干諾道西巴士站附近的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞乘客上落。
- 遷移民祥街巴士站，方便乘客上落車和紓緩交通擠塞。

九龍區

- 改裝蒲崗村道巴士站的欄杆，方便乘客上落車。
- 增加佐敦道一個巴士站的長度，方便乘客上落。
- 擴闊太子道東的巴士停車處，以改善交通流量和方便乘客上落車。
- 重置紅荔道的專線小巴士站，並拆除該處欄杆，方便乘客上車。

新界區

- 在車公廟路巴士站增設欄杆，方便乘客排隊。
- 在楓樹窩路及涌美路數個巴士站加設排隊指示牌，方便乘客排隊候車。
- 遷移調景嶺公共運輸交匯處的一個巴士站，方便殘疾乘客使用。
- 在粉嶺車站路的專線小巴士站增設排隊標記，方便乘客。
- 在落馬洲支線公共運輸交匯處的士站增設欄杆、矮柱及可拆除的鏈條，方便乘客排隊。

II. 交通管理

港島區

- 延長般咸道、醫院道及西摩道交界處週末時段的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長德輔道中及般咸道與卑利士道交界處的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長蜆殼街「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長英皇道「禁止停車」限制的有效時間，並增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長海洋公園道及禮頓道的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在馬寶道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 把寶靈頓道部分行車路改為行人路和修改該處的「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 擴大摩理臣山道與崇德街交界處的黃色方格路口道路標記，以改善交通流量。
- 在皇后大道中與樂古道交界處及在史釗域道與駱克道交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在蜆殼街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在山村道增設影線道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改皇后大道西與西邊街交界處的道路標記，為駕車人士提供更佳指示。
- 修改琴行街的道路標記，方便長車駛入七姊妹道。

九龍區

- 延長柯士甸道及啟祥道與宏照道交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 縮減深旺道與寶輪街交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 修改順安道、秀茂坪道和秀明道及深旺道與聚魚道交界處交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 在麼地道及康寧道與明智街交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在海庭道近海泓道位置加設「不准左轉」交通標誌，更有效地提醒駕車人士。
- 在西邨路增設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在海泓道與海庭道交界處加設「不准掉頭」交通標誌，改善道路安全。
- 在牛頭角道巴士總站增設「公共小巴例外」的交通標誌，提醒駕駛人士。
- 在松樹街增設交通標誌，提醒駕車人士留意前面的行人過路處。
- 在柳樹街增設交通標誌，提醒駕車人士前面道路有行人。
- 在連翔道增設方向標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 遷移鯉魚門道的交通標誌，改善駕車人士的視線。
- 修改太子道東行車天橋的道路標記，方便長車行駛。
- 在詩歌舞街加設「望右」及「望左」道路標記，改善道路安全。
- 在界限街增設道路標記，為駕車人士提供更佳的行車方向指示。
- 在觀塘繞道增設道路標記，為駕車人士提供更佳指示駛往適當的行車線。
- 在常怡道增設道路標記，改善道路安全。

- 延長觀塘道巴士總站的欄杆，改善道路安全。
- 改裝蒲崗村道與大磡道之間的支路的欄杆，改善駕車人士的視線。
- 在豐盛街增設電單車泊位，方便電單車停泊。

新界區

- 延長駿景路西行線及沙頭角公路與馬適路交界處早上繁忙時間的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長石角路西行線交通燈在日間及繁忙時間的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長龍門路與浩船街交界處的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長天耀路與天河路交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長楊屋道與古坑道交界處的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 修改清水灣道近大埔仔村的「禁止停車」限制，方便上落客貨。
- 在興貴街、震寰路與鳴琴路交界處增設「不准掉頭」交通標誌，以改善道路安全。
- 在青山公路洲頭段增設「停車」交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在馬田路與元朗體育路交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在聯興街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改朗天路近元朗公路位置的的道路標記，以管制車輛轉線和紓緩交通擠塞。
- 在杯渡路與屯門公路的合流車道增設道路標記，以便更有效地管制車輛匯合。

- 把一段攸田西路改為單線單程行車，以改善交通流量。
- 在沙田頭路增設欄杆，阻遏行人路上違例泊車及改善道路安全。。
- 把八鄉路停車場的收費錶停車位改為非收費錶停車位，方便停泊私家車。

二零一五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				港鐵 (輕鐵以外) 港鐵 (輕鐵) 電車			天星 小輪 其他 渡輪			
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 新巴	龍運 巴士	龍運 巴士	過海隧巴												
九巴	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	巴士	巴士	過海隧巴	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	新渡輪	小輪	其他 渡輪		
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	172	14	10	11	11	23	64	13	385	-	-	15	9	1	13	-	2	743
(2) 路線	63	19	6	18	-	4	51	14	21	-	-	1	-	-	-	-	-	197
(3) 服務時間	10	1	-	3	-	5	1	1	5	-	-	-	1	1	-	-	-	28
(4) 設置車站	37	4	-	2	2	1	3	4	19	-	-	-	-	-	-	-	-	72
小計	282	38	16	34	13	33	119	32	430	-	-	16	10	2	13	-	2	1040
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1192	232	92	238	11	85	579	79	1143	-	-	42	3	5	14	2	7	3724
(2) 路線依循情況	23	2	4	6	2	1	7	2	287	-	1607	-	-	-	-	-	-	1941
(3) 駕駛行為不當	333	80	25	50	24	29	124	35	790	151	1323	26	7	57	1	-	1	3056
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	582	98	52	103	24	58	217	28	1398	87	5268	129	6	7	7	-	3	8067
(5) 濫收車/船費	9	3	2	1	2	1	6	-	70	10	1898 *	1	-	-	-	-	-	2003
(6) 清潔	9	1	1	3	-	-	4	1	53	4	17	5	-	-	1	-	1	100
(7) 車輛/船隻狀況	37	6	9	6	3	3	8	1	71	3	37	12	-	23	2	-	2	223
(8) 乘客服務及設施	358	63	8	36	10	14	162	10	90	3	12	218	6	5	5	2	11	1013 #
小計	2543	485	193	443	76	191	1107	156	3902	258	10162	433	22	97	30	4	25	20127
(C) 一般性質	100	20	3	8	3	2	29	7	84	62	197	37	5	8	1	-	2	568
今年合計	2925	543	212	485	92	226	1255	195	4416	320	10359	486	37	107	44	4	29	21735
總數	(5738)							(15290)				(630)			(77)			
上年合計	3945	727	181	629	73	185	1702	174	3515	640	10060	465	42	55	115	1	40	22550 @

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 110 名投訴人提出的 384 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。唯有關數字包括一個二零一四年第一季山頂纜車的投訴個案。

九巴

九龍巴士(一九三三)有限公司

龍運巴士

龍運巴士公司

城巴(第一類專營權)

城巴有限公司(第一類專營權)

港鐵

香港鐵路有限公司

城巴(第二類專營權)

城巴有限公司(第二類專營權)

電車

香港電車有限公司

新巴

新世界第一巴士服務有限公司

新渡輪

新世界第一渡輪服務有限公司

新大嶼山巴士

新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

天星小輪

天星小輪有限公司

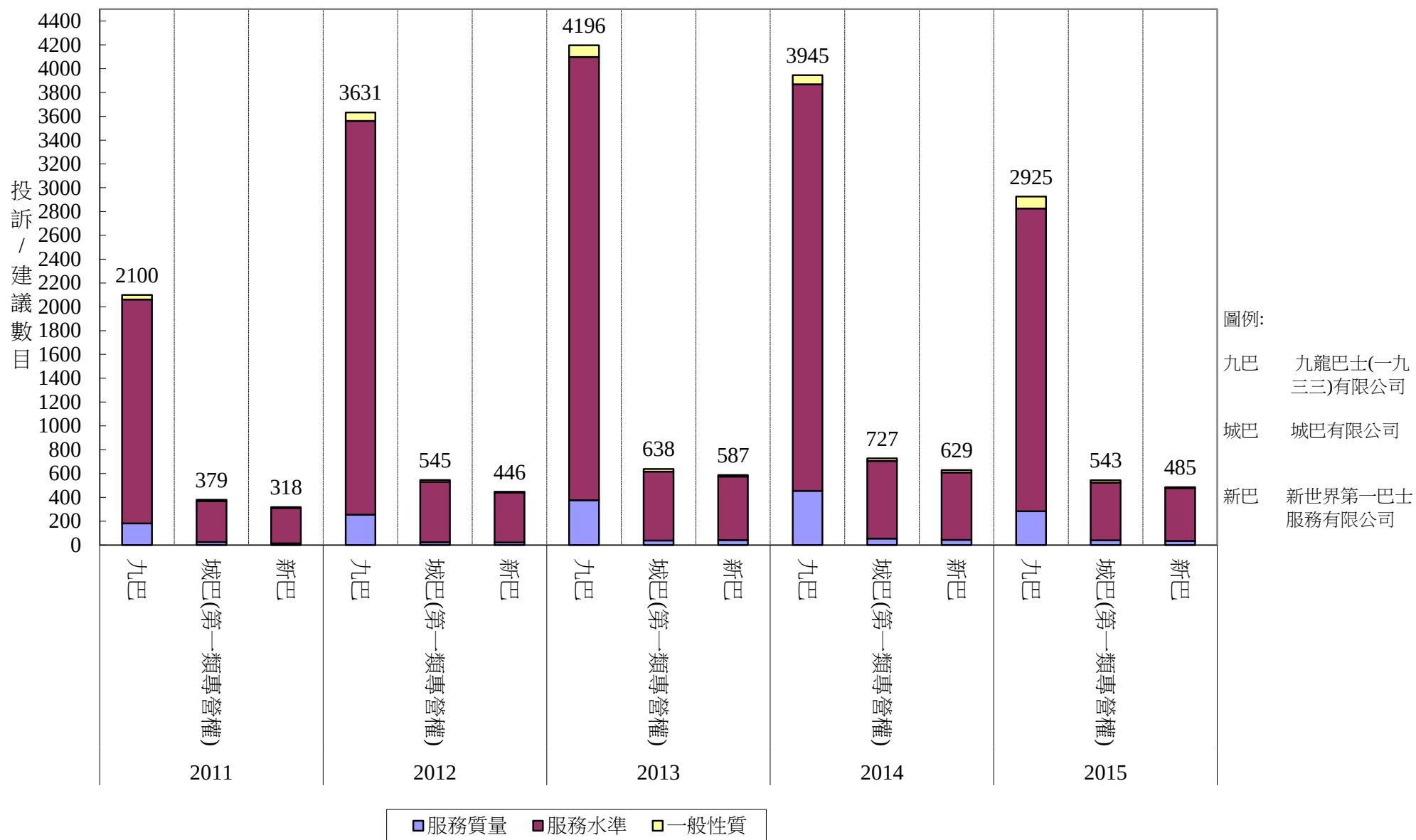
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	3 945 (4.59)	2 925 (3.36)	-25.9%	(-26.8%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	727 (4.62)	543 (3.70)	-25.3%	(-19.9%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	181 (6.69)	212 (7.39)	+17.1%	(+10.5%)
新世界第一巴士服務有限公司	629 (5.40)	485 (4.34)	-22.9%	(-19.6%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	73 (2.89)	92 (3.61)	+26.0%	(+24.9%)
龍運巴士公司	185 (5.31)	226 (6.16)	+22.2%	(+16.0%)
過海隧巴	1 702 (8.16)	1 255 (5.99)	-26.3%	(-26.6%)
合計	7 442 (5.21)	5 738 (4.02)	-22.9%	(-22.8%)

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。

在二零一一至二零一五年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

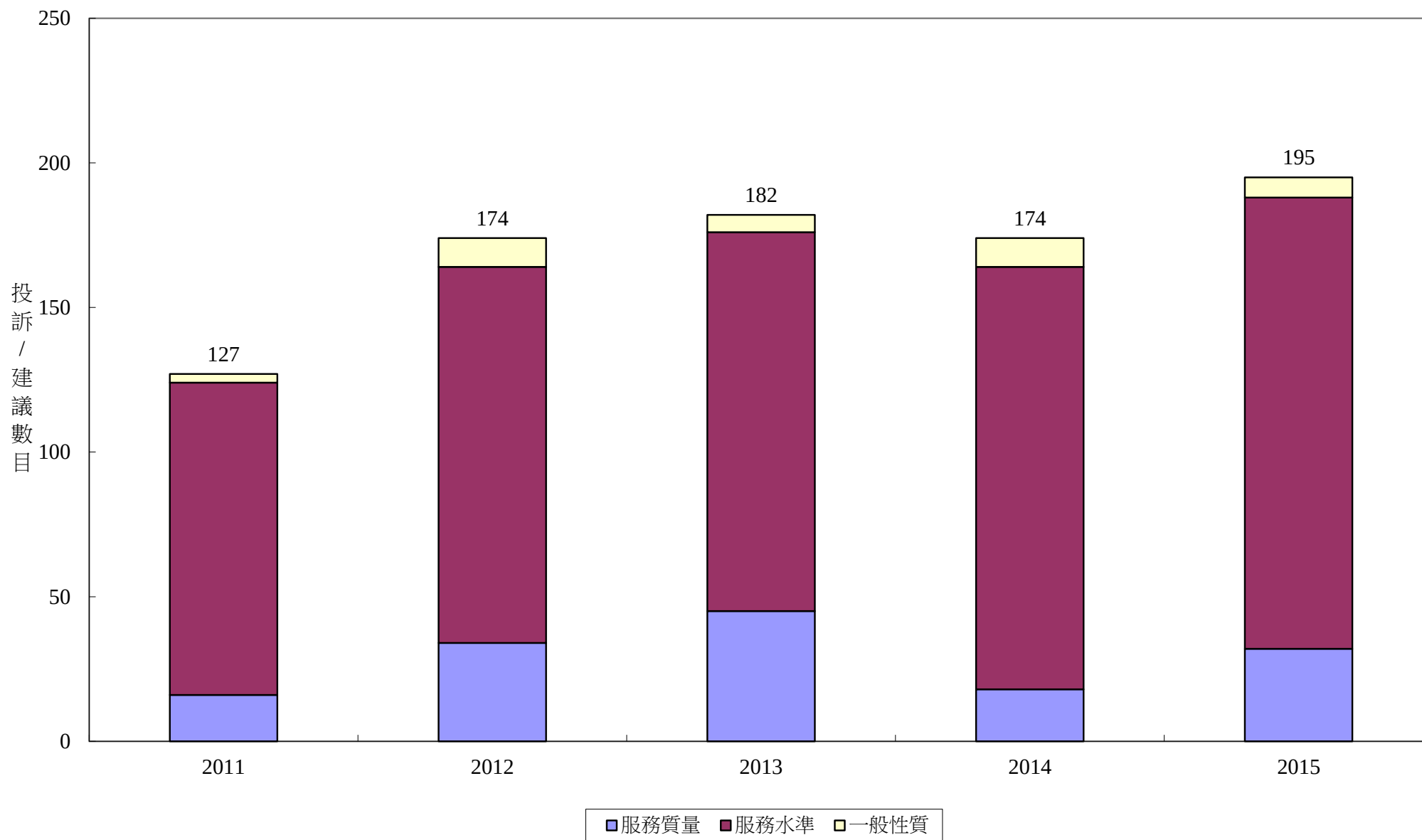


有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2014	2015	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	13	13	-
(2) 路線	1	14	+1300.0%
(3) 服務時間	2	1	-50.0%
(4) 設置車站	2	4	+100.0%
小計	18	32	+77.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	80	79	-1.3%
(2) 路線依循情況	-	2	-
(3) 駕駛行為不當	27	35	+29.6%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	25	28	+12.0%
(5) 濫收車費	1	-	-100.0%
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	7	1	-85.7%
(8) 乘客服務及設施	6	10	+66.7%
小計	146	156	+6.8%
(C) 一般性質*	10	7	-30.0%
合計	174	195	+12.1%

* 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。

在二零一一至二零一五年間接獲有關非專營巴士服務的投訴及建議



有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2014	2015	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	330	385	+16.7%
(2) 路線	13	21	+61.5%
(3) 服務時間	8	5	-37.5%
(4) 設置車站	25	19	-24.0%
小計	376	430	+14.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	880	1 143	+29.9%
(2) 路線依循情況	212	287	+35.4%
(3) 駕駛行為不當	578	790	+36.7%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 120	1 398	+24.8%
(5) 濫收車費	89	70	-21.3%
(6) 清潔	36	53	+47.2%
(7) 車輛狀況	50	71	+42.0%
(8) 乘客服務及設施	98	90	-8.2%
小計	3 063	3 902	+27.4%
(C) 一般性質*	76	84	+10.5%
合計	3 515	4 416	+25.6%

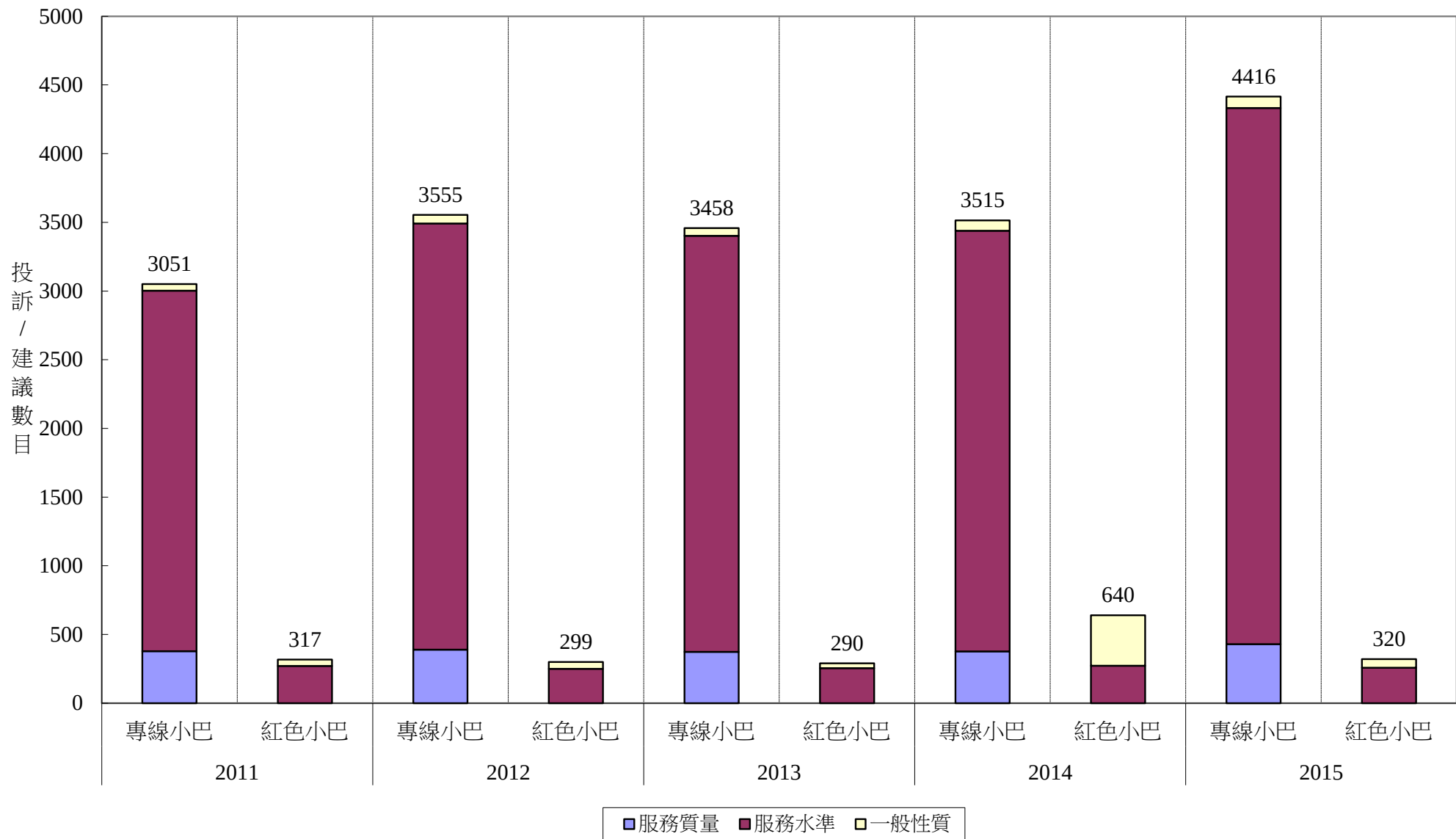
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2014	2015	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	168	151	-10.1%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	88	87	-1.1%
(5) 濫收車費	4	10	+150.0%
(6) 清潔	1	4	+300.0%
(7) 車輛狀況	3	3	-
(8) 乘客服務及設施	9	3	-66.7%
小計	273	258	-5.5%
(C) 一般性質*	367	62	-83.1%
合計	640	320	-50.0%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零一一至二零一五年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有關的士服務的投訴及建議

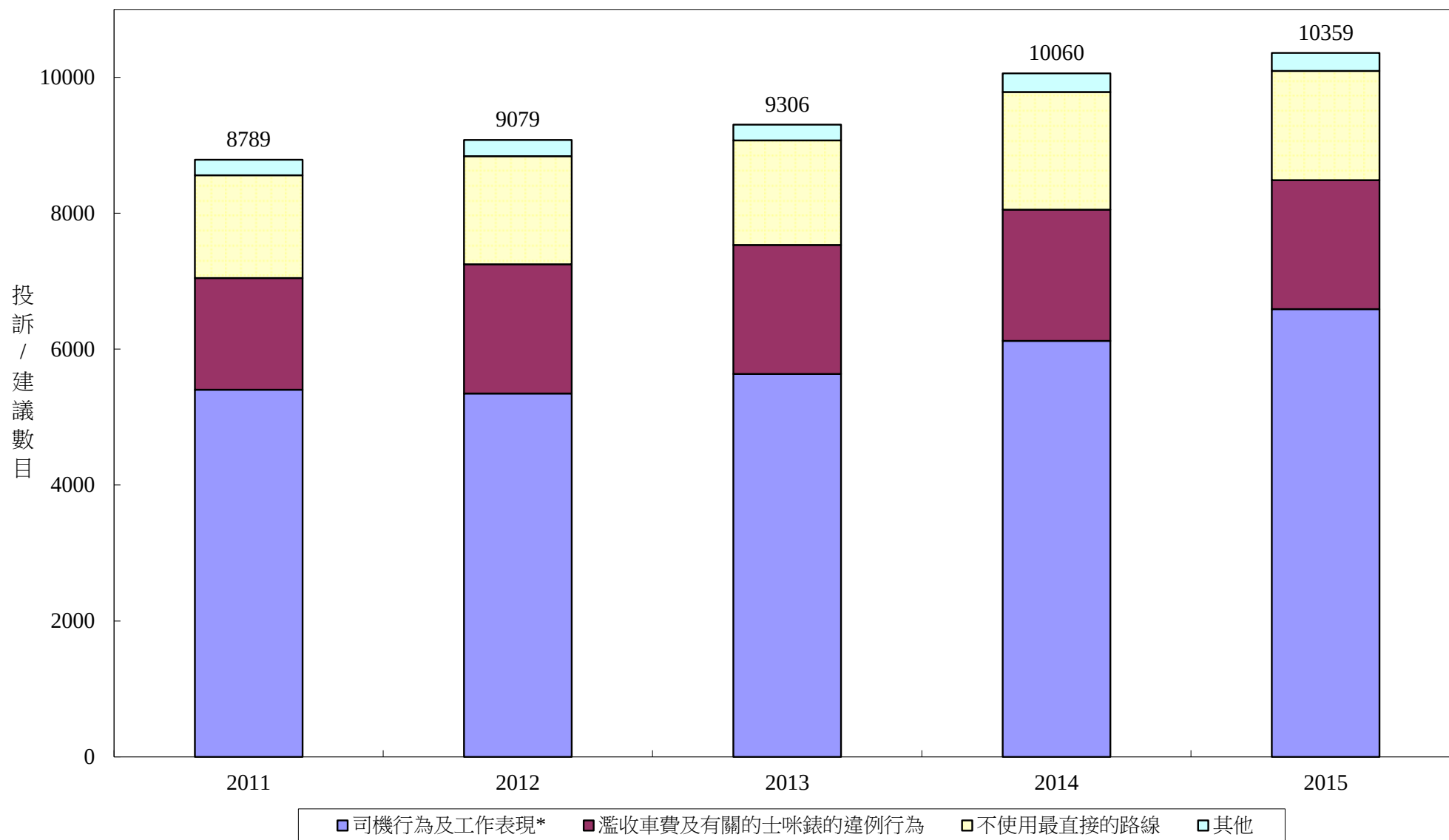
投訴/建議性質	2014	2015	增/減
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 957	1 903	-2.8%
(ii) 拒載	2 498	2 841	+13.7%
(iii) 兜客	21	26	+23.8%
(iv) 拒絕駛達目的地	432	451	+4.4%
(v) 未有展示司機證	40	38	-5.0%
(vi) 不正確展示司機證	5	9	+80.0%
	4 953	5 268	+6.4%
(b) 駕駛行為不當	1 170	1 323	+13.1%
(c) 濫收車資	1 577	1 594	+1.1%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	355	304	-14.4%
(e) 不使用最直接的路線	1 731	1 607	-7.2%
小計	9 786	10 096	+3.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	143	-12.8%
(b) 其他	110	120	+9.1%
小計	274	263	-4.0%
合計	10 060	10 359	+3.0%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一五年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	155	(134)	9	(7)
(ii) 投訴人撤銷投訴	1 288	(1 352)	70	(73)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	392	(358)	21	(20)
合計	1 835	(1 844)	100	(100)

註： 括號內的數字是二零一四年的數字，以作比較。

在二零一一至二零一五年間接獲有關的士服務的投訴及建議



* 包括駕駛行為不當

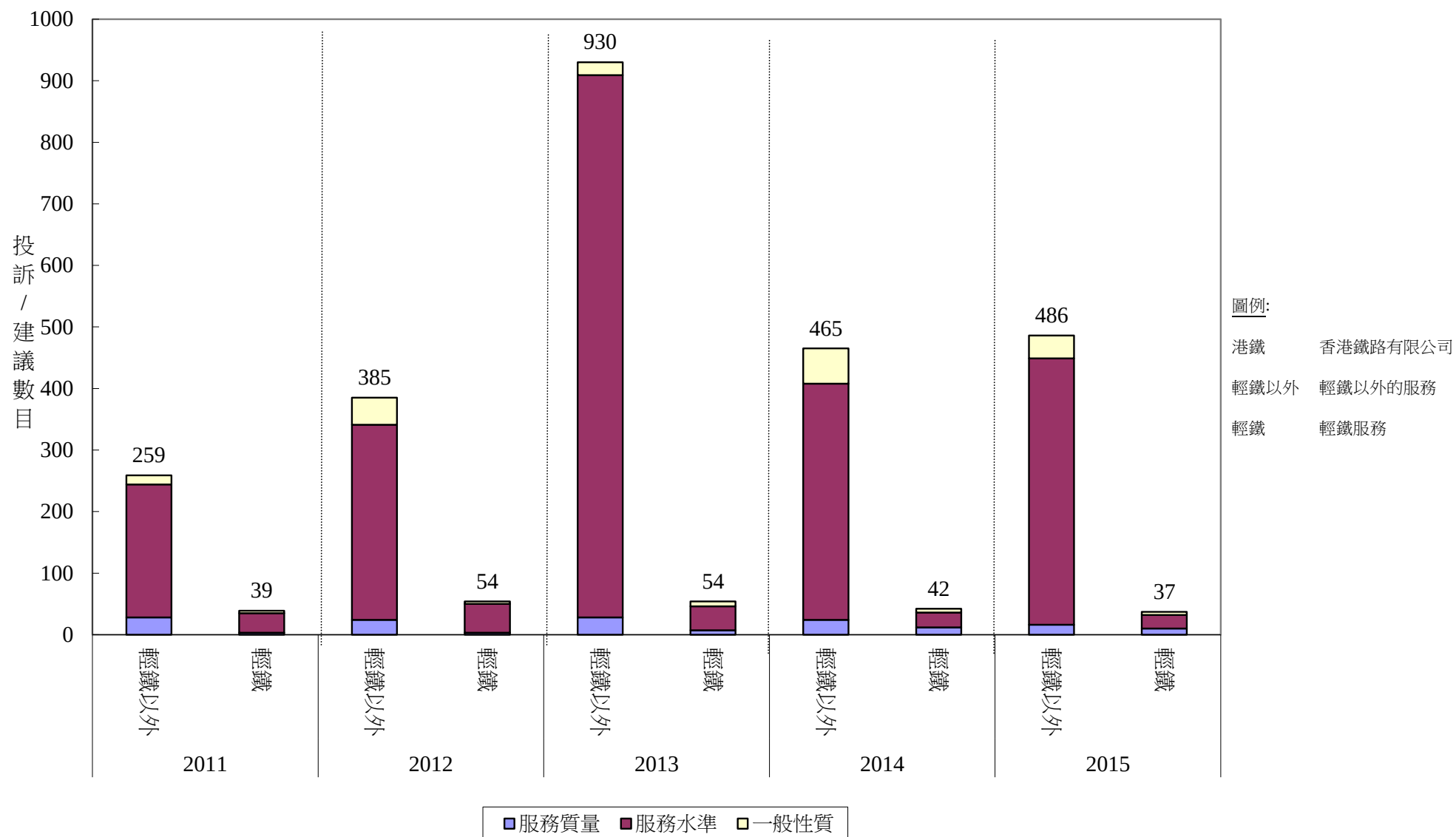
有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2014</u>		<u>2015</u>		<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	465	(0.28)	486	(0.28)	+4.5%	(-)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	42	(0.24)	37	(0.21)	-11.9%	(-12.5%)
香港電車有限公司	55	(0.83)	107	(1.65)	+94.5%	(+98.8%)
山頂纜車有限公司 [@]	1	(-)	-	(-)	-	(不適用)
合計	563	(0.29)	630	(0.32)	+11.9%	(+10.3%)

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。

在二零一一至二零一五年間接獲港鐵服務的投訴及建議

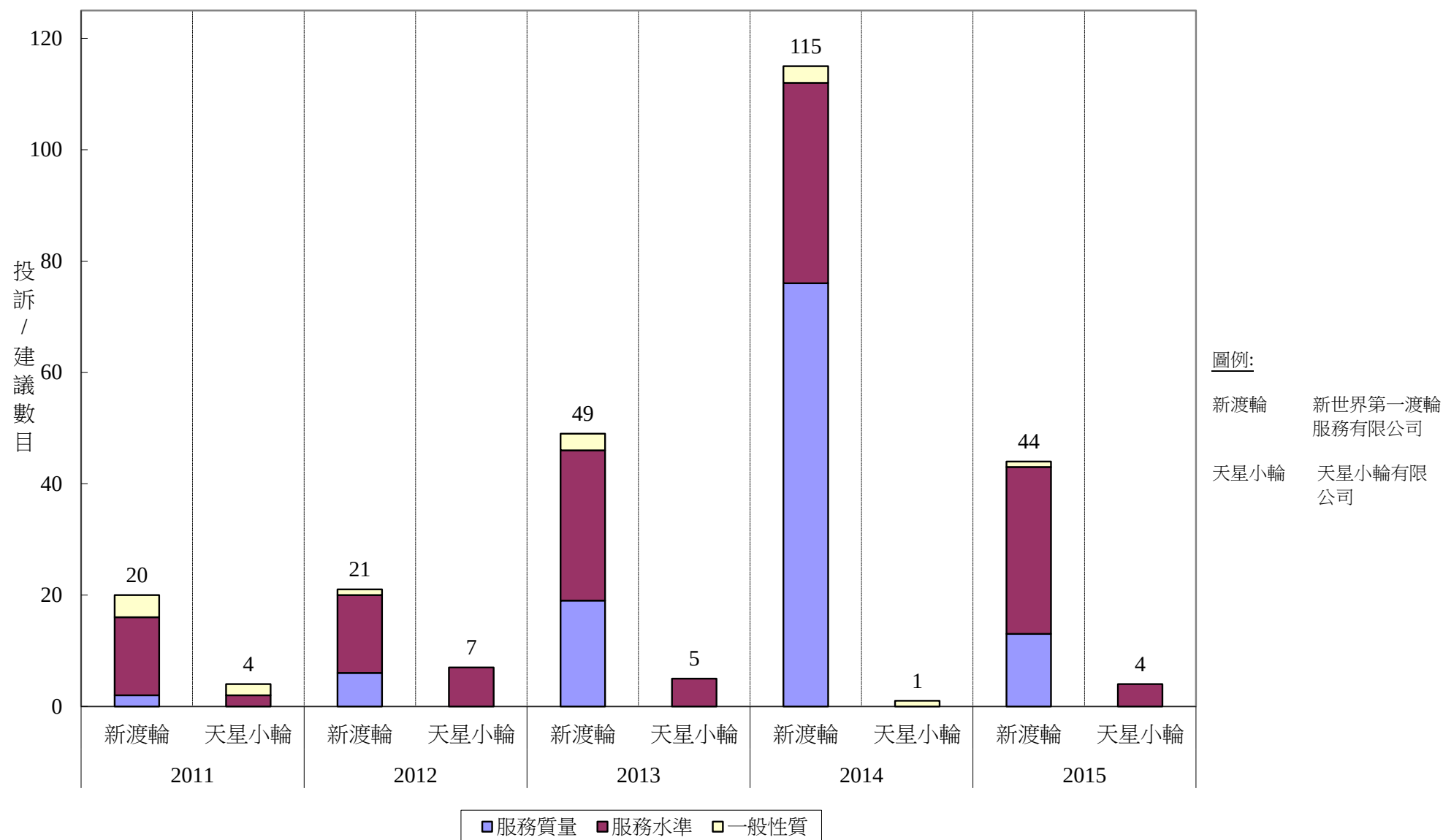


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2014</u>		<u>2015</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	115	(7.82)	44	(2.96)	-61.7%	(-62.2%)
天星小輪有限公司	1	(0.05)	4	(0.2)	+300.0%	(+300.0%)
其他渡輪	40	(2.93)	29	(2.09)	-27.5%	(-28.7%)
合計	156	(3.16)	77	(1.57)	-50.6%	(-50.3%)

註： 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一一至二零一五年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



有關交通及道路情況的投訴及建議

投訴/建議性質	2014	2015	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	242	201	-16.9%
(b) 交通管理	134	159	+18.7%
(c) 增設交通標誌及設備	49	84	+71.4%
(d) 泊車設施	48	35	-27.1%
小計	473	479	+1.3%
道路維修			
(a) 道路情況	75	63	-16.0%
(b) 交通標誌及設備	46	39	-15.2%
(c) 行車道標記	5	6	+20.0%
小計	126	108	-14.3%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 057	1 512	+43.0%
(b) 其他執法事宜	470	566	+20.4%
小計	1 527	2 078	+36.1%
合計	2 126	2 665	+25.4%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一五年一月至十二月)

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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	18	13	8	23	11	7	26	2	15	6	5	9	14	14	4	9	11	6	-	201
(b) 交通管理	5	8	12	6	11	6	15	9	14	3	9	8	10	10	17	3	5	4	4	159
(c) 增設交通標誌及設備	5	7	5	3	3	-	3	5	14	2	4	8	8	5	2	4	4	1	1	84
(d) 泊車設施	3	1	5	-	2	1	2	1	4	2	-	2	2	1	3	1	-	1	4	35
小計	31	29	30	32	27	14	46	17	47	13	18	27	34	30	26	17	20	12	9	479
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	3	8	4	1	2	2	3	2	5	-	2	4	4	6	3	5	4	4	1	63
(b) 交通標誌及設備	4	4	2	1	6	-	1	3	3	-	2	3	4	1	-	1	1	2	1	39
(c) 行車道標記	1	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	6
小計	8	14	6	2	8	2	4	5	9	-	4	7	8	7	3	7	5	6	3	108
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	126	94	114	41	166	48	107	80	162	40	40	79	111	66	63	58	89	7	3	1512
(b) 其他執法事宜	29	35	27	23	30	28	64	33	72	16	13	31	48	23	34	27	13	10	10	566
小計	155	129	141	64	196	76	171	113	234	56	53	128	159	89	97	85	102	17	13	2078
合計	194	172	177	98	231	92	221	135	290	69	75	162	201	126	126	109	127	35	25	2665