

交通投訴組二零一六年年報

二零一六年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一六年，交通投訴組共接獲 25 856 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 192 宗。個案總數與二零一五年的 24 531 宗相比，增加 5.4%。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。在二零一六年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	21 735	22 320	+2.7%
交通情況	479	621	+29.6%
道路維修	108	124	+14.8%
法例執行	2 078	2 642	+27.1%
其他	131	149	+13.7%
合計	24 531	25 856	+5.4%

2. 在二零一六年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 44%。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 24 807 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 17 134 宗(69%)證實成立，而不成立個案則有 717 宗(3%)，其餘 6 956 宗(28%)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二零一五年的 68% 上升至二零一六年的 69%。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二零一五年的 29% 下降至二零一六年的 28%。

4. 在二零一六年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 62 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。在二零一六年，這些個案共有 22 320 宗，佔個案總數 86%。當中純粹提出建議的共有 113 宗。這類個案的數目較二零一五年的 21 735 宗增加 2.7%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2015</u>		<u>2016</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務	5 738	(4.02)	5 959	(4.11)	+3.9%	(+2.2%)
非專營巴士服務	195	(1.42)	210	(1.54)	+7.7%	(+8.5%)
專線小巴	4 416	(7.92)	4 734	(8.47)	+7.2%	(+6.9%)
紅色小巴	320	(2.60)	334	(2.97)	+4.4%	(+14.2%)
的士	10 359	(29.52)	10 357	(30.34)	-0.02%	(+2.8%)
鐵路運輸	630	(0.32)	616	(0.31)	-2.2%	(-3.1%)
渡輪	77	(1.57)	110	(2.30)	+42.9%	(+46.5%)
合計	21 735		22 320		+2.7%	

(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. 在二零一六年，有關專營巴士服務的個案共有 5 959 宗，即每百萬乘客人次計有 4.11 宗投訴／建議；與二零一五年的 5 738 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.02 宗投訴／建議相比，分別上升 3.9% 及 2.2%。個案主要是涉及服務班次，員工行為及工作表現及駕駛行為不當。

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。從投訴服務班次的個案數字減少(由二零一五年的 2 429 宗減至二零一六年的 2 075 宗，減幅為 14.6%)可見，巴士服務的可靠程度及班次在二零一六年持續改善。現時九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)及龍運巴士公司(龍運巴士)透過網站及智能手機應用程式，向乘客提供所有固定路線¹的實時巴士服務資訊。城巴有限公司(大嶼山北部及赤鱗角機場專營權)(城巴(專營權二))亦已提供有關「A」線巴士的實時巴士服務資訊，而城巴有限公司(港島和過海路線專營權)(城巴(專營權一))亦自二零一六年六月起展開試驗計劃，透過網站及智能手機應用程式向乘客提供八條行走香港島的巴士路線的實時巴士服務資訊。實時巴士服務資訊會逐步擴展至城巴有限公司及同一集團的新世界第一巴士服務有限公司的所有固定路線。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. 運輸署注意到有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴數目均有所增加。涉及駕駛行為不當的投訴由二零一五年的 665 宗增至二零一六年的 1 113 宗，增幅為 67.4%；涉及員工行為及工作表現的投訴則由二零一五年的 1 134 宗增至二零一六年的 1 363 宗，增幅為 20.2%。當局已要求巴士公司加強培訓前線員工的駕駛態度及顧客服務技巧，並安排暗中巡查，以監察巴士車長的行為表現。運輸署會繼續監察有關情況，在需要時與巴士公司作進一步跟進。

9. 運輸署留意到，整體上投訴服務質量的個案數字減少(由二零一五年的 535 宗減至二零一六年的 430 宗，減幅為 19.6%)。該署也留意到，有關乘客服務及設施的投訴亦有所減少(由二零一五年的 651 宗減至二零一六年的 604 宗，減幅為 7.2%)。該署會繼續鼓勵巴士公司改善服務，亦會監察各巴士公司為乘客提供的服務及設施的質量及質素。

10. 有關專營巴士服務的 5 959 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：

- 九巴- 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一五年的 3.36 宗增至二零一六年的 3.48 宗，增幅為 3.6%。二

¹九巴 K12, K14, K17 及 K18 路線除外

零一六年內接獲的 3 088 宗個案，主要涉及服務班次(940 宗)、員工行為及工作表現(724 宗)以及駕駛行為不當(644 宗)。

- 城巴(第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一五年的 3.7 宗減至二零一六年的 3.31 宗，減幅為 10.5%。二零一六年內接獲的 478 宗個案，主要涉及服務班次(168 宗)、駕駛行為不當(106 宗)以及員工行為及工作表現(94 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，由二零一五年的 4.34 宗增至二零一六年的 4.5 宗，增幅為 3.7%。二零一六年內接獲的 498 宗個案，主要涉及服務班次(226 宗)、員工行為及工作表現(112 宗)以及駕駛行為不當(91 宗)。

11. 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

12. 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。

13. 在二零一六年，有關非專營巴士服務的個案共有 210 宗，即每百萬乘客人次計有 1.54 宗投訴／建議；與二零一五年的 195 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.42 宗投訴／建議相比，分別增加 7.7% 及 8.5%。運輸署留意到，二零一六年針對非專營巴士服務的投訴有所增加，但並非由單一事件造成，其中增加最多的投訴涉及員工行為及工作表現（由二零一五年的 28 宗增至二零一六年的 48 宗）。該署會提醒非專營巴士服務業界投訴數目有所上升及他們有需要更妥善管理員工。該 210 個案的分類數字詳載於附錄 7。

14. 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

15. 在二零一六年，有關公共小巴服務的個案共有 5 068 宗，即每百萬乘客人次計有 7.55 宗投訴／建議；與二零一五年的 4 736 宗個案及每百萬乘客人次計有 6.96 宗投訴／建議相比，分別增加 7% 及 8.5%。

專線小巴服務

16. 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。

17. 在二零一六年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 4 734 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 8.47 宗；與二零一五年的 4 416 宗個案及每百萬乘客人次計有 7.92 宗投訴／建議相比，分別上升 7.2% 及 6.9%。該 4 734 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

18. 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。

19. 在二零一六年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 334 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 2.97 宗；與二零一五年的 320 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.6 宗投訴／建議相比，分別上升 4.4% 及 14.2%。該 334 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

20. 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。

21. 交通投訴組小組委員會得悉，鑑於針對專線小巴司機駕駛行為不當以及其行為及工作表現的投訴數目均有所增加，運輸署會繼續與專線小巴業界合作推出措施，例如為新入職司機提供職前培訓課程，以及改善專線小巴服務的經營環境，以挽留富經驗的司機。關於專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署會研究投訴個案，有需要時會進行突擊調查，藉此核實有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正有關問題。

22. 在二零一六年，運輸署繼續推行多項措施，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：呼籲小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、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。

23. 新登記公共小巴須安裝認可電子數據記錄儀和新入職公共小巴司機須完成強制職前課程的兩項法定要求，已分別在二零一四年十二月及二零一五年六月實施，運輸署一直留意相關的推行進度及結果。

的士服務

24. 在二零一六年，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 10 357 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 46%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 30.34 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一五年的 10 359 宗個案相比，數目變化不大。與二零一五年的每百萬乘客人次計有 29.52 宗投訴／建議相比，則上升 2.8%。投訴主要涉及的士司機違規行為(特別是司機拒載及舉止無禮及不守規矩)。該 10 357 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

25. 在接獲的 10 357 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 10 107 宗(98%)。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 2 031 宗(20%)這類投訴轉介警方處理。在二零一六年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 987 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，警方定期採取執法行動(尤其是在旅客常到的地區)，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，當局非常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，當中大多數是自僱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必然關係，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. 就此，17 個的士團體在二零一五年十一月成立了香港的士業議會（的士議會），旨在以自我監管模式改善服務質素。的士議會已推出或正考慮不同措施，例如與僱員再培訓局在二零一七年二月開辦的士司機再培訓課程，以提高服務水平。的士議會在二零一六年五月亦推出了一個召喚的士服務手機應用程式。乘客可經該手機應用程式召喚的士服務，還可以選擇認證司機及對司機的表現評分和提供意見。的士議會正考慮汲取實施時的經驗，更新該手機應用程式。此外，更多營辦商正以合乎現行法例的預約包車服務形式提供更高質素的的士服務。車費由提供和接受服務雙方自行議定。這些營辦商普遍以車廂較大和設備較佳的的士提供包車服務，車輛數目已由二零一五年初的 20 部增加至現時超過 150 部。運輸署會繼續密切監察情況及與業界保持緊密聯絡。

30. 與此同時，政府已完成研究如何優化個人化點對點交通服務以回應不同乘客群組的需求。政府於二零一七年四月向立法會交通事務委員會提交推出專營的士的修訂建議。專營的士定位為普通的士以外，照顧消費力較高的乘客群組需要的個人化點對點公共交通服務的新選擇。其主要特色包括：以專營模式營運，透過專營權條款對車輛、車廂設施、司機培訓、客戶服務及投訴處理等定下服務標準。因應就專營的士諮詢立法會交通事務委員會的結果，以及社會上普遍支持的意見，政府在二零一七年六月公佈的公共交通策略研究最終報告中建議制定法案以盡早推行專營的士。

鐵路服務

31. 在二零一六年，有關鐵路服務的個案共有 616 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.31 宗；與二零一五年的 630 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.32 宗投訴／建議相比，分別下降 2.2% 及 3.1%。其中，對電車服務的投訴大幅減少。

32. 交通投訴組小組委員會得悉，有關香港鐵路有限公司(港鐵公司)的投訴在二零一六年大致上保持平穩，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，港鐵公司會繼續加強前線人員的顧客服務訓練，提升他們的服務水平。

33. 電車服務方面，大部分投訴涉及電車駛經英皇道與柏架山道交界時發出噪音和不當使用電車響號。香港電車有限公司(電車公司)已提醒電車車長保持安全車速(包括在相關地點張貼警告告示)，以確保行車安全和盡量減低噪音。相關路段亦已進行定期檢查、路軌打磨和焊接工程。此外，電車公司已就適當使用電車響號一事，為電車車長提供內部指引、指示和培訓，以及進行抽查以監察電車車長的工作表現。

34. 有關鐵路服務的 616 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 563 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 91%。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，由二零一五年的 0.28 宗上升至二零一六年的 0.31 宗，升幅為 10.7%。二零一六年內接獲的 527 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(211 宗)及員工行為及工作表現(182 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目由二零一五年的 0.21 宗下降至二零一六年的 0.20 宗，減幅為 4.8%。二零一六年內接獲的 36 宗個案，主要涉及班次／載客量(11 宗)及駕駛行為不當(八宗)。

35. 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

36. 在二零一六年，有關渡輪服務的個案共有 110 宗，即每百萬乘客人次計有 2.30 宗投訴／建議；與二零一五年的 77 宗個案和每百萬乘客人次計有 1.57 宗投訴／建議相比，分別上升 42.9% 及 46.5%。投訴數字增加，主要是由於有關世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)所經營的「中環－長洲」航線服務不足的投訴所致。投訴大多涉及九月新學年開始，乘客對早上六時二十分的快船服務需求有所增加。這個出行模式的轉變相信屬短暫性質，因為家長／祖父母希望在新學年首數個星期陪同子女/孫兒上學，而過去數年也出現類似現象。

37. 為解決有關問題，新渡輪在二零一六年十月三日至十二月三十一日期間推出晨早乘船優惠計劃，以票價折扣優惠鼓勵乘客乘搭由長洲開出較早班次(即早上五時五十分)的普通船。運輸署其後在二零一六年十月進行的調查發現，早上六時二十分班次的載客量逐步下跌，而

早上五時五十分班次的載客量則輕微上升。該署已要求新渡輪提供適當措施以應付在二零一七年九月新學期開始時預期增加的乘客需求。於二零一七年九月初，新渡輪已調派載客量較大的船隻行駛早上六時二十分的班次及提供加班高速船以疏導乘客不時之需。運輸署會繼續通過實地調查及巡查，密切監察渡輪營辦商的表現，以確保所有渡輪營辦商均依照時間表提供服務，並在有需要時盡快改善服務以滿足乘客需求。

38. 有關渡輪服務的 110 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，由二零一五年的 2.96 宗上升至二零一六年的 5.68 宗，增幅為 91.9%。
- 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，由二零一五年的 0.20 宗下降至二零一六年的 0.15 宗，減幅為 25%。

39. 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

40. 在二零一六年，交通投訴組共接獲 3 387 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 73 宗；與二零一五年的 2 665 宗投訴及建議相比，增加 27.1%。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

41. 在二零一六年，交通投訴組共接獲 621 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一五年的 479 宗相比，這類個案增加 29.6%。

42. 在接獲的 621 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 283 宗 (46%)；與二零一五年的 201 宗相比，增加 40.8%。二零一六年引致

交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/減</u>
交通管理	92	144	+56.5%
道路工程	37	47	+27.0%
車輛阻塞	37	28	-24.3%
其他	35	64	+82.9%
合計	201	283	+40.8%

43. 在二零一六年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/減</u>
北區	6	35	+483.3%
油尖旺	15	32	+113.3%
九龍城	26	25	-3.8%
觀塘	11	22	+100.0%

44. 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，二零一六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。

45. 在二零一六年，本組共接獲 191 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。與二零一五年的 159 宗比較，二零一六年的個案數目上升 20.1%。

46. 此外，在二零一六年，交通投訴組接獲 96 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一五年的 84 宗增加 14.3%。

47. 在二零一六年，有關泊車設施的投訴及建議共有 51 宗，較二零一五年的 35 宗增加 45.7%。

道路維修

48. 在二零一六年，交通投訴組共接獲 124 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數不足 1%。與二零一五年的 108 宗比較，這類個案數目上升 14.8%。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

49. 在二零一六年，交通投訴組共接獲 2 642 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 10%；與二零一五年的 2 078 宗相比，上升 27.1%。

50. 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

51. 在二零一六年接獲的 25 856 宗投訴及建議中，3 630 宗(14%) 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	2 958
交通管理	26
道路維修	13
法例執行	633
合計	<u>3 630</u>

52. 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。

53. 交通管理方面，投訴人主要關注到不當交通燈及輔助設施的安排，可能導致交通意外。

54. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損以及植物阻礙路面，可能導致交通意外。

55. 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 164 宗。有關駕車人士／行人不遵守交通規則(例如衝紅燈、沒有讓路給行人或車輛以及突然轉線)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 469 宗。

56. 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

加強觀塘聯安街與宜安街交界處的行人安全

57. 一名市民於二零一四年六月向交通投訴組表示，聯安街違例泊車情況猖獗，令行人橫過馬路時視線受阻。他對此事表示關注，促請警方加強對違例泊車人士採取執法行動，並要求運輸署考慮在聯安街實施 24 小時「禁止停車」限制。

58. 這宗個案已轉介警方處理，而警方其後亦已針對聯安街的違例泊車採取執法行動，包括發出定額罰款通知書和口頭警告。據警方觀察，情況其後已有改善，但警方仍會繼續定期採取適當的執法行動。

59. 運輸署獲邀研究能否實施 24 小時「禁止停車」限制和其他交通管理措施，以解決上述問題。為紓緩因車輛停下和違例停泊而阻塞交通和阻礙視線的問題，運輸署計劃在聯安街南行線與宜安街相接的轉角處實施 24 小時「禁止停車」限制。為進一步加強行人安全，運輸署亦建議擴大聯安街與宜安街交界處現有的安全島，以及延長行人過路處的欄杆，更有效防止行人亂過馬路。此外，運輸署會在聯安街北行線加上「慢駛」的道路標記，提醒駕車人士在快到行人過路處時必須減低車速。

60. 在完成地區諮詢和相關工程後，24 小時「禁止停車」限制已於二零一四年九月開始實施，而其他改善措施亦已於二零一六年五月開始實行。

寶雲道交通改道

61. 二零一四年八月，有一名市民建議把介乎寶雲道花園與波老道之間的一段寶雲道，由雙向行車改為單向行車。他認為該段道路的闊度，不足以讓兩部車輛同時通過。

62. 這宗個案轉交予運輸署考慮。運輸署經研究有關情況後，擬定寶雲道交通改道方案，更改介乎寶雲道花園與波老道之間的行車路線，由雙向行車改為單向西行行車，日後車輛只可從堅尼地道經寶雲徑進入該段寶雲道，並以波老道與寶雲道交界處為出口。

63. 鑑於私家車是許多寶雲道居民唯一的交通工具，因此當局透過中西區區議會及灣仔區議會，廣為徵詢公眾意見。諮詢完畢後，當局進行有關工程，包括裝設交通標誌和修改道路標記，以提醒駕車人士注意交通改道安排。在寶雲道、馬己仙峽道及堅尼地道沿路的重要位置，亦豎設臨時交通標誌，標明新交通安排的倒數實施時間。介乎寶雲道花園與波老道之間的單向行車改道安排，於二零一六年七月正式實施。

加強沙田石門交匯處與大涌橋路的交匯點的道路安全

64. 二零一五年八月，有一名市民投訴石門交匯處與大涌橋路的交匯點的斜度，危及道路安全。根據投訴人的觀察，車輛離開石門交匯處並駛往大涌橋路時，由於交匯點坡度偏高，即使車速不快，也容易滑離車道，撞向路旁欄杆。在雨天時情況尤甚。他留意到上述地點不時有交通意外，故要求有關部門找出解決方法。

65. 路政署在接獲上述個案後，派員到上址實地視察，並沒有發現路面、交通燈號或道路標記有任何毛病。另一方面，運輸署應邀研究解決問題的方法。運輸署進行了詳細的調查，經翻查意外數字記錄，察覺在石門交匯處往大涌橋路的出口，有較多意外發生。

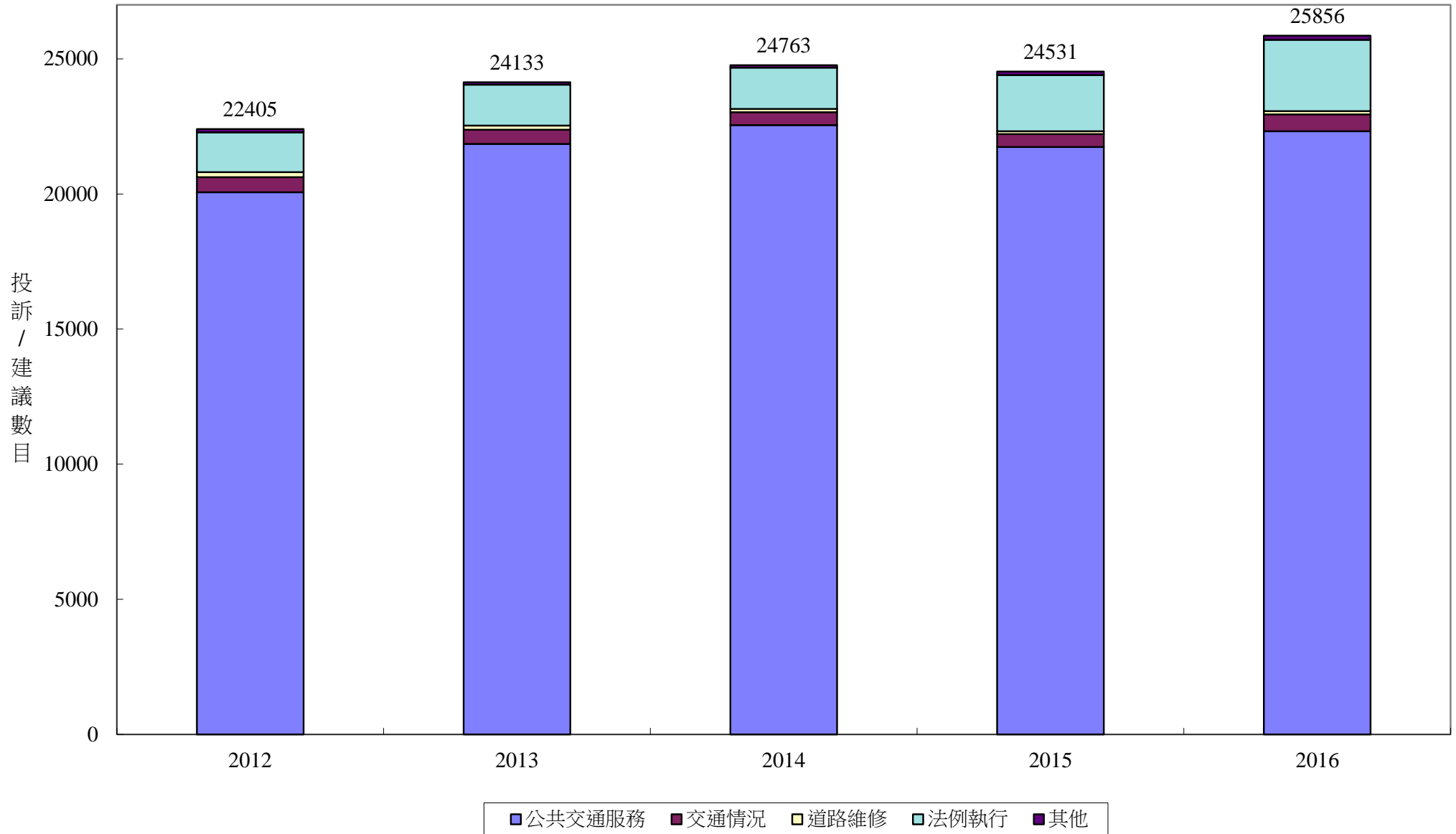
66. 鑑於以上所述，當局實施多項措施，以加強交匯點的道路安全，包括豎設八個「道路向左急轉」交通標誌，更有效地提醒駕駛人士注意在駛離石門交匯處時須向左急轉；把現時設於交匯點合流或分流位置的人字形標記，由警告性質提升至禁制性質；在交匯點合流或分流位置劃設「雙白線」，防止切線；調整「左轉」箭咀的道路標記位置；以及加設警告影線道路標記，引導車流暢順左轉。運輸署亦留意到在雨天有較多交通意外，因此在石門交匯處往大涌橋路的出口，以及在旁邊連接大涌橋路的大老山公路北行線支路，鋪設防滑物料。改善措施所涉及的工程，已全部於二零一六年十二月底前完成。

交通投訴組在二零一二至二零一六年間接獲的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]
(b) 服務水準	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]
(c) 一般性質	472 [30]	472 [21]	900 [25]	568 [25]	587 [22]
	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	248 [19]	237 [7]	242 [3]	201 [7]	283 [5]
(b) 交通管理	141 [55]	171 [50]	134 [29]	159 [36]	191 [24]
(c) 增設交通標誌及設備	94 [53]	74 [33]	49 [12]	84 [21]	96 [28]
(d) 泊車設施	74 [49]	47 [18]	48 [7]	35 [7]	51 [6]
	557 [176]	529 [108]	473 [51]	479 [71]	621 [63]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	81 [3]	80 [1]	75	63 [2]	79 [3]
(b) 交通標誌及設備	81 [2]	65 [2]	46 [1]	39 [2]	35
(c) 行車道標記	25 [4]	10 [1]	5	6	10 [1]
	187 [9]	155 [4]	126 [1]	108 [4]	124 [4]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	922	989 [2]	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]
(b) 其他執法事宜	553 [2]	521 [3]	470	566 [3]	723 [5]
	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]
V. 其他	125 [17]	92 [15]	87 [8]	131 [8]	149 [6]
合計	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]

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。

交通投訴組在二零一二至二零一六年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一六年一月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	51	774	112	-	937
(b) 服務水準	5 703	7 494	398	6 686	20 281
(c) 一般性質	364	188	27	33	612
	6 118	8 456	537	6 719	21 830
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	92	86	24	2	204
(b) 交通管理	32	53	87	1	173
(c) 增設交通標誌及設備	24	8	35	-	67
(d) 泊車設施	11	17	11	-	39
	159	164	157	3	483
III. 道路維修					
(a) 道路情況	40	14	1	1	56
(b) 交通標誌及設備	25	1	12	1	39
(c) 行車道標記	8	-	1	-	9
	73	15	14	2	104
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 326	307	-	3	1 636
(b) 其他執法事宜	188	213	2	227	630
	1 514	520	2	230	2 266
V. 其他	77	38	7	2	124
合計	7 941 (32%)	9 193 (37%)	717 (3%)	6 956 (28%)	24 807 (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
(二零一六年一月至十二月)**

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九龍巴士(一九三三)有限公司	1 111	891	147	47	2 196
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	219	256	41	13	529
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	99	139	18	2	258
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	185	282	29	16	512
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	47	31	1	3	82
龍運巴士公司	113	113	5	4	235
過海隧巴	578	717	101	19	1 415
非專營巴士服務	79	124	20	10	233
專線小巴	3 005	1 604	42	100	4 751
紅色小巴	297	44	1	28	370
的士	147	3 839	4	6 476	10 466
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	133	311	120	-	564
香港鐵路有限公司(輕鐵)	16	17	3	1	37
香港電車有限公司	68	9	1	-	78
新世界第一渡輪服務有限公司	11	58	2	-	71
天星小輪有限公司	-	4	2	-	6
其他渡輪	10	17	-	-	27
合計	6 118 (28%)	8 456 (39%)	537 (2%)	6 719 (31%)	21 830 (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/公共交通機構在二零一六年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在環翠道增設專線小巴士站，以滿足乘客的需求。
- 在中環碼頭巴士站加設上蓋，方便乘客。
- 在中環六號碼頭外裝設資訊板，向乘客提供巴士路線資訊。
- 遷移德輔道中近域多利皇后街的巴士站牌，改善駕車人士的視線。

九龍區

- 在鑽石山鐵路站增設巴士站，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長民耀街在上午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長民耀街北行線在晚上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長龍和道西行線在晚上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長龍和道西行線在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長杜老誌道與駱克道交界處在星期六下午的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在德立街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 修改渣華道近書局街的「禁止停車」限制，方便上落客貨。

- 在德輔道西與西邊街交界處增設「只准向前駛」的交通標誌，更有效地提醒駕車人士。
- 在渣華道與電照街交界處增設交通標誌，提醒駕車人士電照街乃雙程行車。
- 在屋蘭士街與列堤頓道交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在藍塘道加設雙白線，阻遏車輛掉頭。
- 在黃泥涌道與山村道交界處增設道路標記，以便更有效地管制車輛匯合。
- 修改堅拿道天橋的道路標記及安全島，以管制車輛轉線和改善交通流量。
- 把寶雲道的其中一段改為單線單程行車，改善道路安全。
- 在薄扶林道裝設折疊式交通圓柱筒，阻遏違例切線行為。
- 改裝金融街近民吉街交界的欄杆，改善駕車人士及行人的視線。

九龍區

- 延長律倫街與窩打老道交界處在上午繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長佐敦道與連翔道交界處在繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長富美街的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長祥業街與海濱道交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山道與興華街交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 調整佐敦道東行線在上午及晚上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 調整律倫街與窩打老道交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，以改善窩打老道的交通流量。
- 延長亞皆老街與梭樞道交界處行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在宏光道與啟仁街交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長幸祥街的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長碧雲道的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在詩歌舞街增設「右轉」的交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在德昌街與碧街交界處增設「右轉」交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在康寧道近牛頭角道增設「不准左轉」的交通標誌，更有效地提醒駕車人士。
- 在伯爵街與太子道西交界處增設交通標誌，提醒駕車人士前面有行人過路處。
- 在發祥街西增設交通標誌，提醒駕車人士留意前面有行人過路處。
- 在登打士街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在順寧道增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改臨華街的「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在清水灣道增設道路標記及交通標誌，以便更有效地提醒駕車人士前面有停車線。
- 在大業街增設上落客貨處，並實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。

- 擴闊宜安街與聯安街交界處的行人輔助線，改善行人安全。
- 在荔枝角花園附近的樓梯裝設扶手，改善行人安全。
- 在弼街裝設欄杆，改善道路安全。
- 在啟田道裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。

新界區

- 延長沙田鄉事會路南行線與大涌橋路交界處在上午繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長駿景路東行線在上午及下午繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長寶湖道西行線在上午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長和宜合道與藍田街交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長馬適路與沙頭角公路－龍躍頭段交界處在上午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長火炭路南行線與源禾路交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長樂翠街與青山公路－大欖段交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 臨時調整大涌道與沙咀道交界處在繁忙時間的行車綠燈時間，以紓緩因實施臨時交通安排而引致的交通擠塞。
- 修改小瀝源路與銀城街交界處附近交通燈在上午非繁忙時間的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 延長新運路與粉嶺車站路交界處交通燈繁忙時段設定的有效時間，改善交通流量。

- 在蝶景路與湖翠路交界處實施「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 延長穗禾路近麗禾里交界處的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在永德街增設「不准調頭」標誌，改善道路安全及交通流量。
- 在福民路與惠民路交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在行善里增設「慢駛」道路標記，提醒駕車人士。
- 取消呈祥道隧道出口的行車線匯合安排，改善交通流量。

二零一六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		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	168	21	11	11	16	18	35	14	316	-	-	24	11	-	45	-	4	694
(2) 路線	41	2	3	5	-	6	22	7	17	-	-	-	-	-	-	-	-	103
(3) 服務時間	7	1	1	3	-	2	7	3	13	-	-	-	-	-	-	1	-	38
(4) 設置車站	27	9	1	3	-	3	7	2	28	-	-	-	-	-	-	-	-	80
小計	243	33	16	22	16	29	71	26	374	-	-	24	11	-	45	1	4	915
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	940	168	116	226	12	51	562	72	1178	-	-	61	7	4	15	1	9	3422
(2) 路線依循情況	25	3	1	3	1	2	12	3	354	-	1627	-	-	-	-	-	1	2032
(3) 駕駛行為不當	644	106	33	91	12	27	200	34	936	148	1484	14	8	30	6	-	1	3774
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	724	94	51	112	34	51	297	48	1517	116	5081	182	5	4	6	1	4	8327
(5) 濫收車/船費	7	1	-	-	1	1	10	1	95	9	1915*	-	-	-	-	-	1	2041
(6) 清潔	10	-	1	-	-	-	1	-	33	3	9	6	1	-	-	-	1	65
(7) 車輛/船隻狀況	43	3	4	7	1	4	9	5	82	5	33	17	-	4	1	-	-	218
(8) 乘客服務及設施	324	51	24	26	6	41	132	13	74	5	14	211	3	3	8	-	4	939#
小計	2717	426	230	465	67	177	1223	176	4269	286	10163	491	24	45	36	2	21	20818
(C) 一般性質	128	19	8	11	7	8	43	8	91	48	194	12	1	8	1	-	-	587
今年合計	3088	478	254	498	90	214	1337	210	4734	334	10357	527	36	53	82	3	25	22320
總數	(5959)							(15635)				(616)			(110)			
上年合計	2925	543	212	485	92	226	1255	195	4416	320	10359	486	37	107	44	4	29	21735

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 69 名投訴人提出的 226 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

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

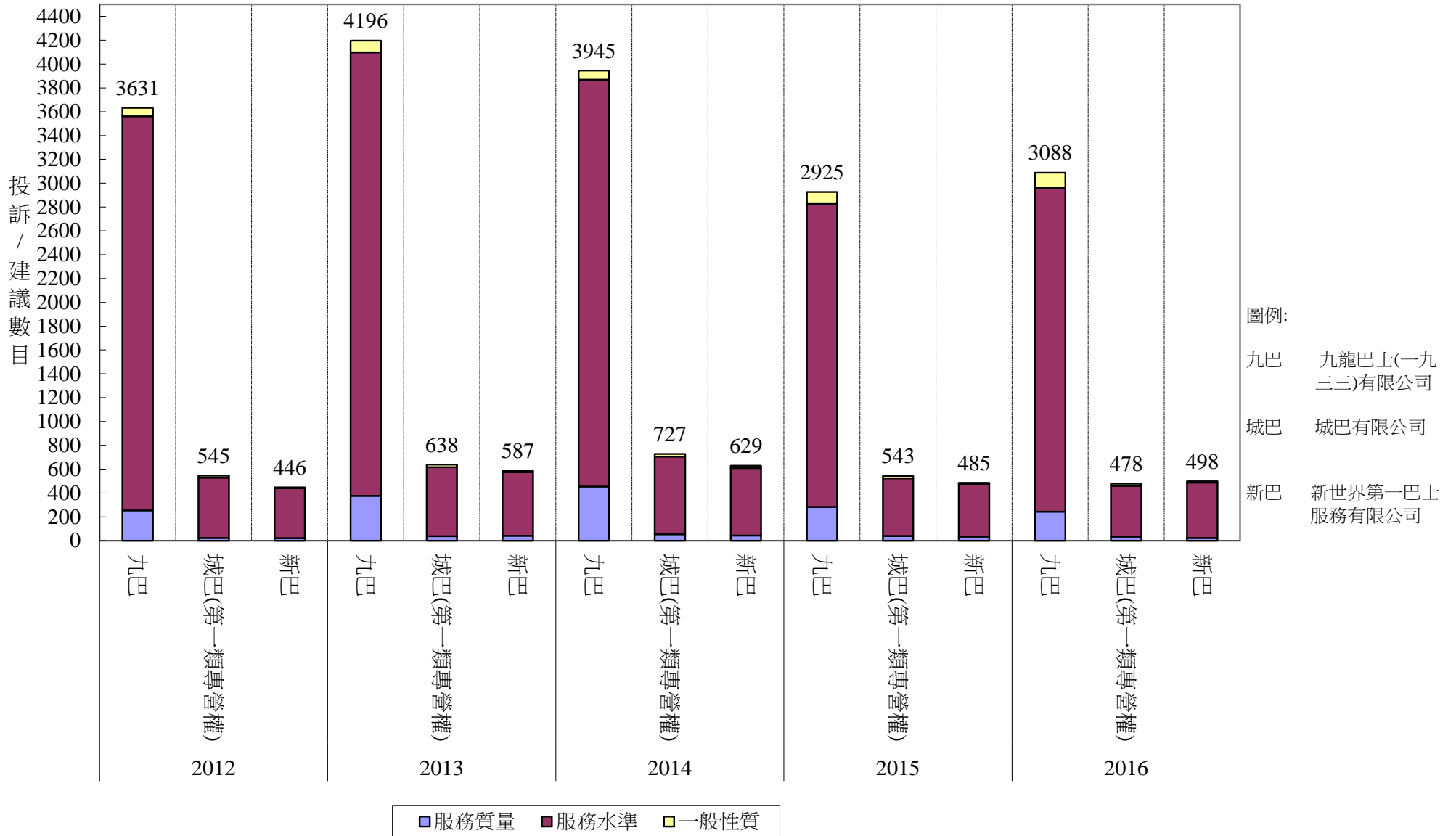
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	2 925 (3.36)	3 088 (3.48)	+5.6%	(+3.6%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	543 (3.70)	478 (3.31)	-12.0%	(-10.5%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	212 (7.39)	254 (8.69)	+19.8%	(+17.6%)
新世界第一巴士服務有限公司	485 (4.34)	498 (4.50)	+2.7%	(+3.7%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	92 (3.61)	90 (3.42)	-2.2%	(-5.3%)
龍運巴士公司	226 (6.16)	214 (5.74)	-5.3%	(-6.8%)
過海隧巴	1 255 (5.99)	1 337 (6.30)	+6.5%	(+5.2%)
合計	5 738 (4.02)	5 959 (4.11)	+3.9%	(+2.2%)

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按巴士公司分類。

在二零一二至二零一六年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

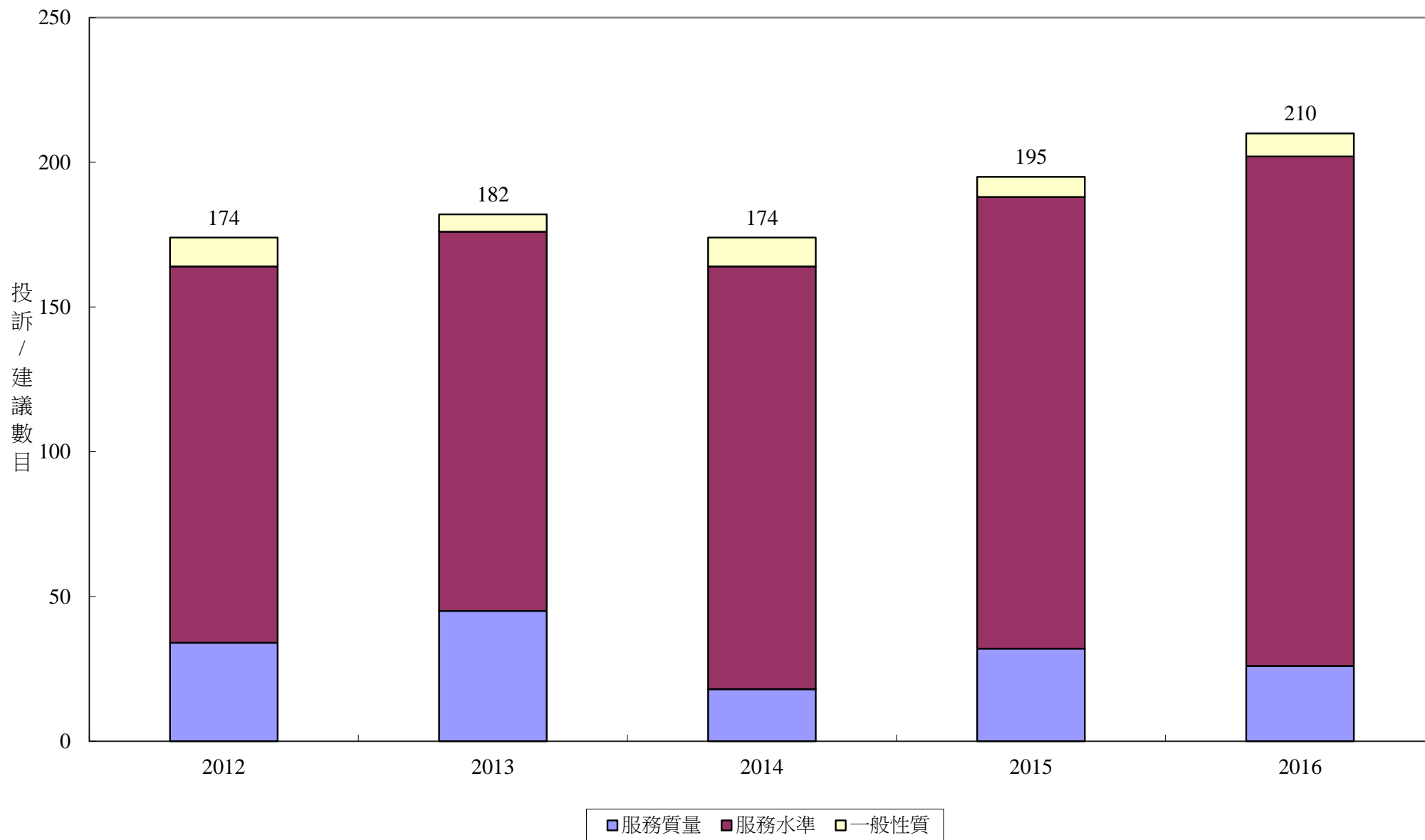


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	13	14	+7.7%
(2) 路線	14	7	-50.0%
(3) 服務時間	1	3	+200.0%
(4) 設置車站	4	2	-50.0%
小計	32	26	-18.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	79	72	-8.9%
(2) 路線依循情況	2	3	+50.0%
(3) 駕駛行為不當	35	34	-2.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	28	48	+71.4%
(5) 濫收車費	-	1	-
(6) 清潔	1	-	-100.0%
(7) 車輛狀況	1	5	+400.0%
(8) 乘客服務及設施	10	13	+30.0%
小計	156	176	+12.8%
(C) 一般性質*	7	8	+14.3%
合計	195	210	+7.7%

* 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。

在二零一二至二零一六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

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	385	316	-17.9%
(2) 路線	21	17	-19.0%
(3) 服務時間	5	13	+160.0%
(4) 設置車站	19	28	+47.4%
小計	430	374	-13.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 143	1 178	+3.1%
(2) 路線依循情況	287	354	+23.3%
(3) 駕駛行為不當	790	936	+18.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 398	1 517	+8.5%
(5) 濫收車費	70	95	+35.7%
(6) 清潔	53	33	-37.7%
(7) 車輛狀況	71	82	+15.5%
(8) 乘客服務及設施	90	74	-17.8%
小計	3 902	4 269	+9.4%
(C) 一般性質*	84	91	+8.3%
合計	4 416	4 734	+7.2%

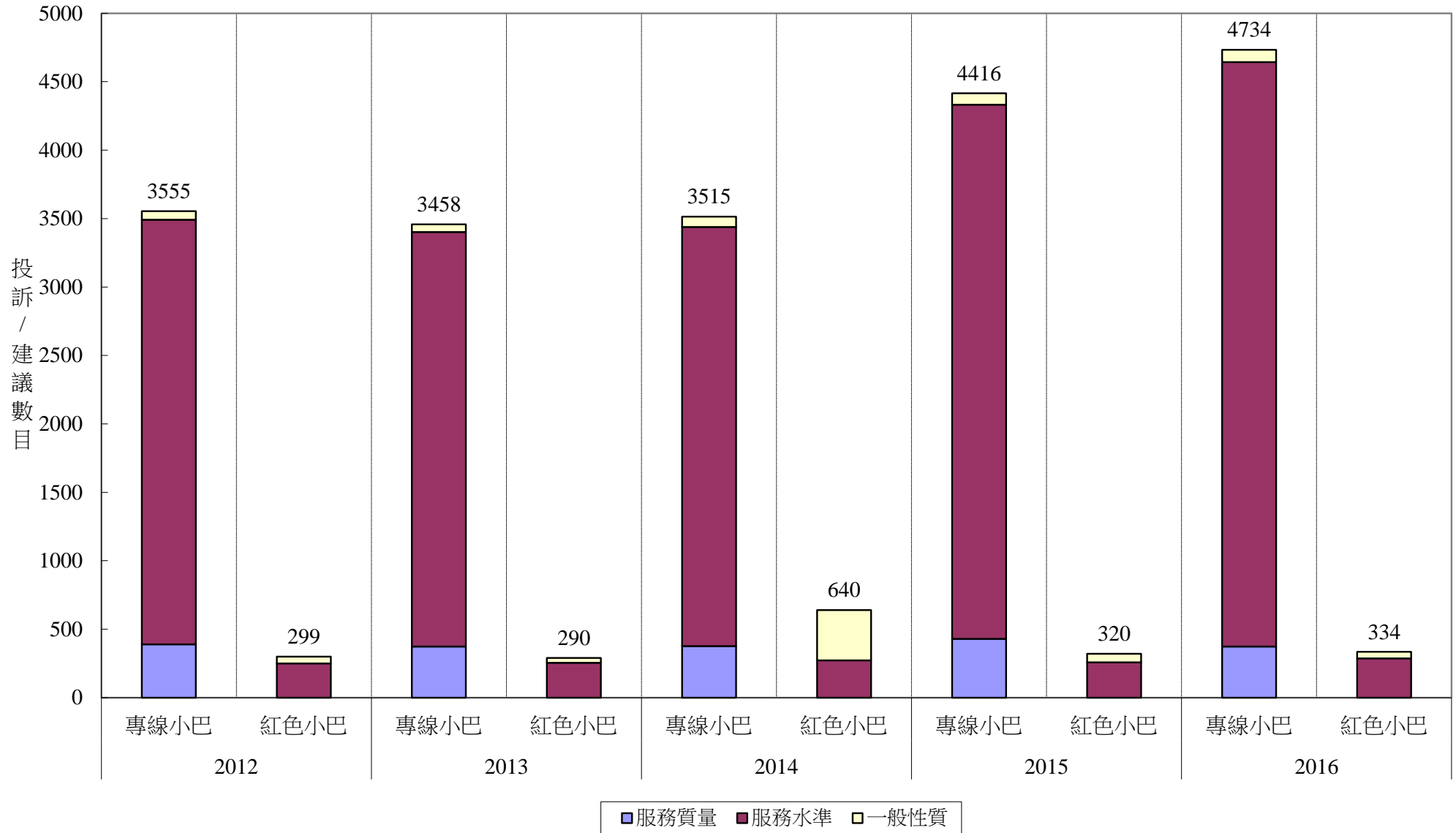
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/減</u>
(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	151	148	-2.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	87	116	+33.3%
(5) 濫收車費	10	9	-10.0%
(6) 清潔	4	3	-25.0%
(7) 車輛狀況	3	5	+66.7%
(8) 乘客服務及設施	3	5	+66.7%
小計	258	286	+10.9%
(C) 一般性質*	62	48	-22.6%
合計	320	334	+4.4%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零一二至二零一六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

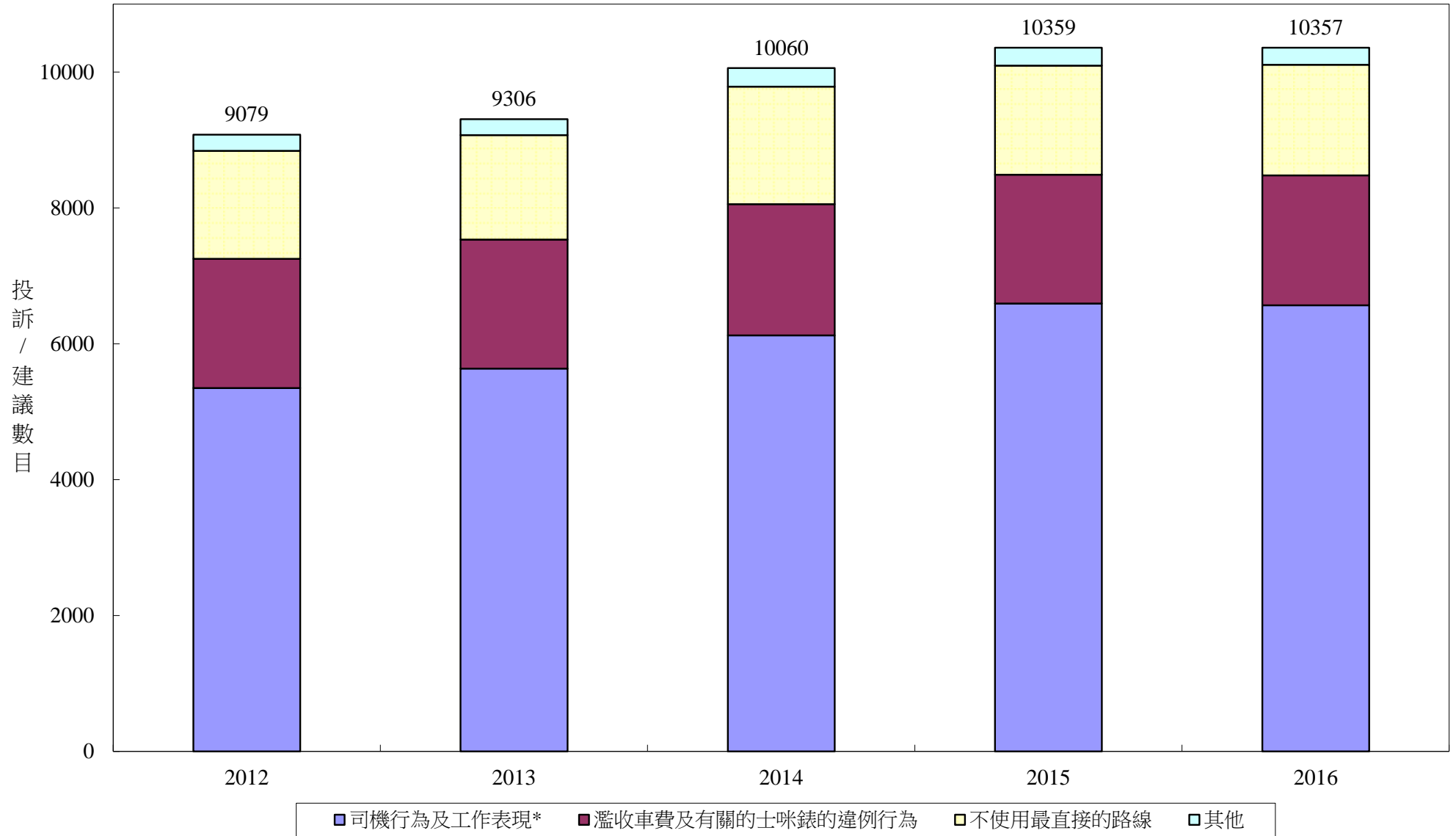
投訴/建議性質	<u>2015</u>	<u>2016</u>	增/減
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 903	1 852	-2.7%
(ii) 拒載	2 841	2 719	-4.3%
(iii) 兜客	26	17	-34.6%
(iv) 拒絕駛達目的地	451	446	-1.1%
(v) 未有展示司機證	38	36	-5.3%
(vi) 不正確展示司機證	9	11	+22.2%
	<hr/>	<hr/>	
	5 268	5 081	-3.5%
(b) 駕駛行為不當	1 323	1 484	+12.2%
(c) 濫收車資	1 594	1 657	+4.0%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	304	258	-15.1%
(e) 不使用最直接的路線	1 607	1 627	+1.2%
	<hr/>	<hr/>	
小計	10 096	10 107	+0.1%
其他			
(a) 的士阻塞	143	150	+4.9%
(b) 其他	120	100	-16.7%
	<hr/>	<hr/>	
小計	263	250	-4.9%
合計	10 359	10 357	0% (-0.02%)

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一六年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	169	(155)	8	(9)
(ii) 投訴人撤銷投訴	1 343	(1 288)	68	(70)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	475	(392)	24	(21)
合計	1 987	(1 835)	100	(100)

註：括號內的數字是二零一五年的數字，以作比較。

在二零一二至二零一六年間接獲有關的士服務的投訴及建議



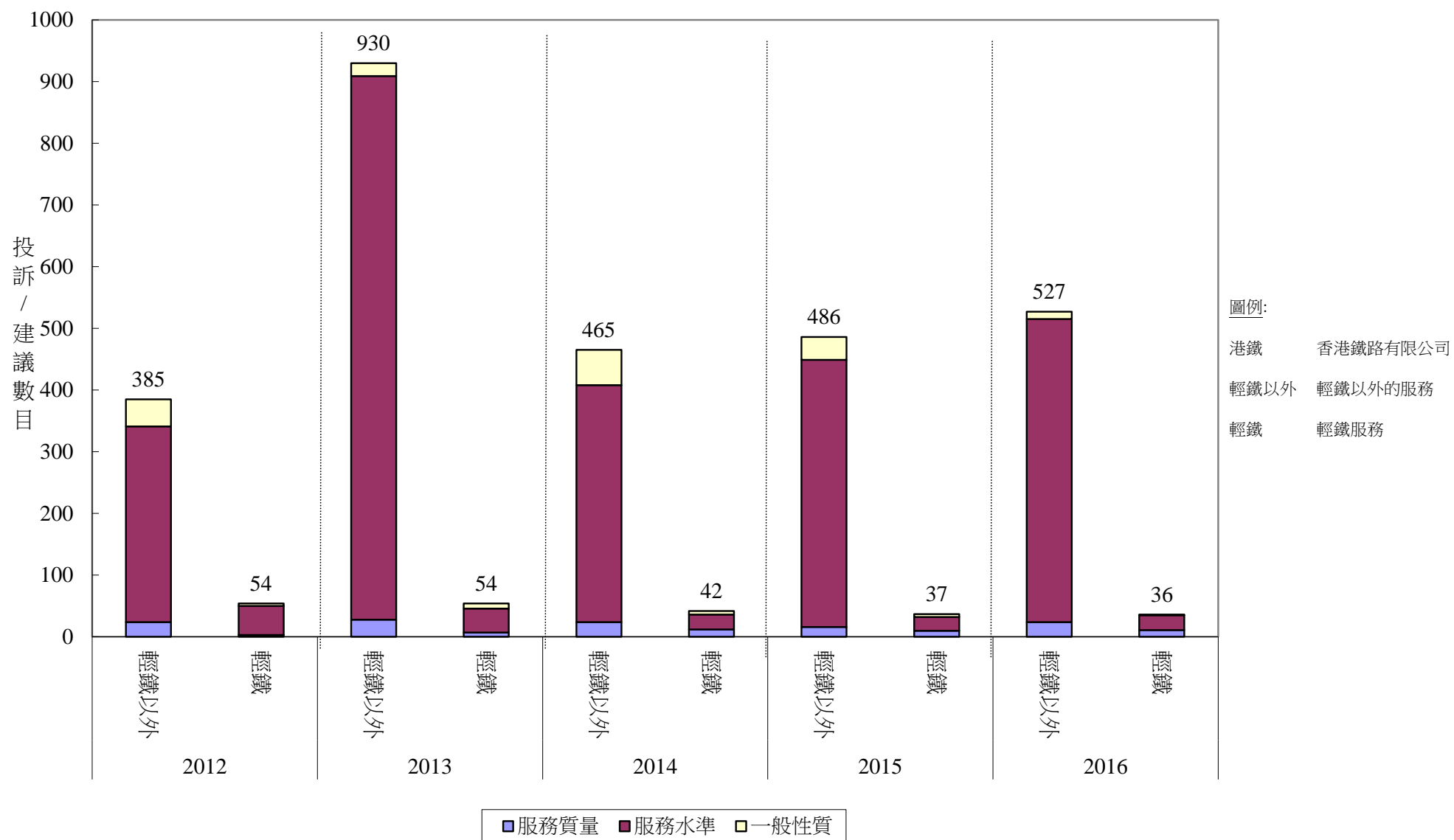
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2015</u>		<u>2016</u>		增/減	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	486	(0.28)	527	(0.31)	+8.4%	(+10.7%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	37	(0.21)	36	(0.20)	-2.7%	(-4.8%)
香港電車有限公司	107	(1.65)	53	(0.82)	-50.5%	(-50.3%)
合計	630	(0.32)	616	(0.31)	-2.2%	(-3.1%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一二至二零一六年間接獲港鐵服務的投訴及建議

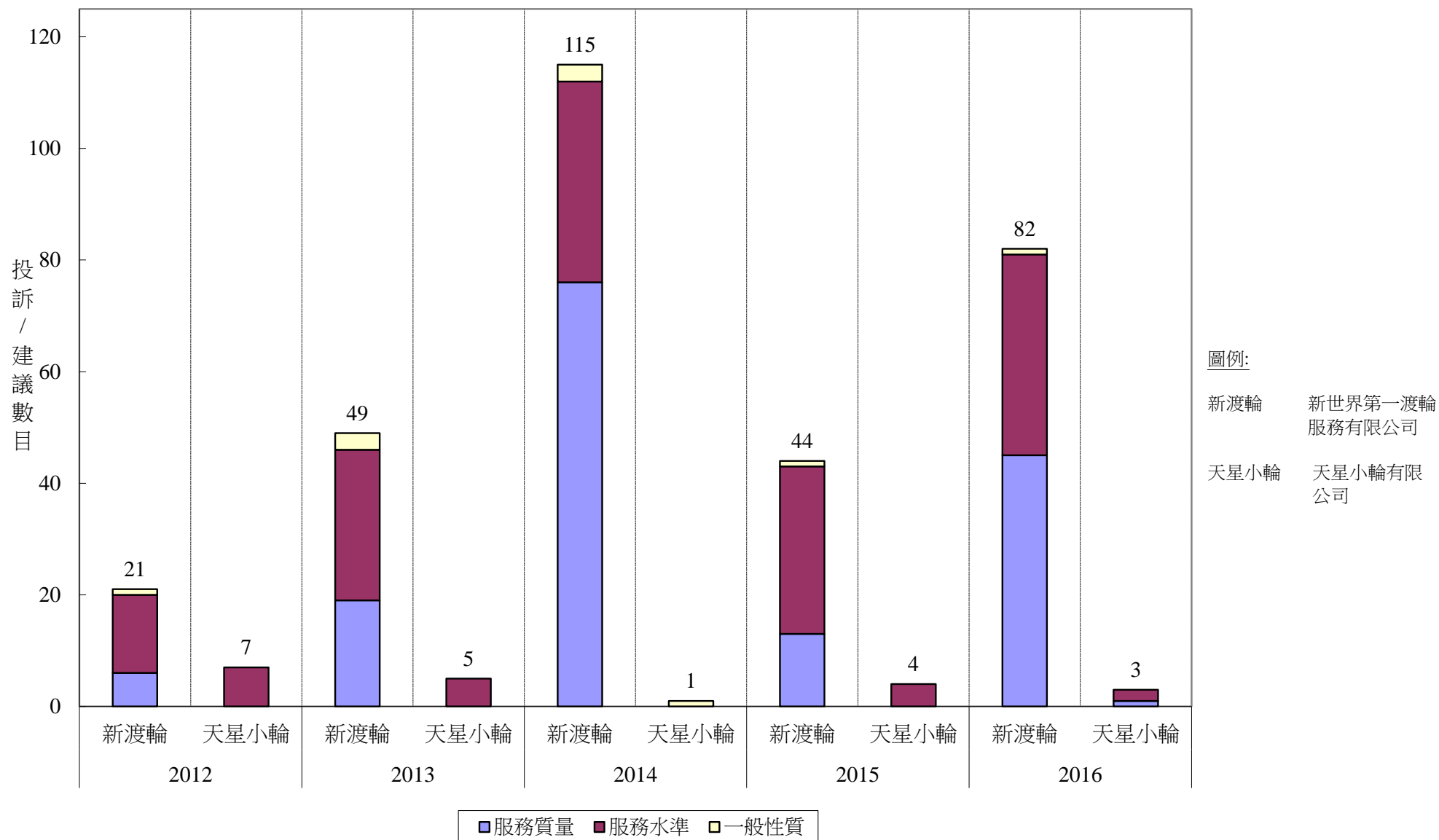


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2015</u>		<u>2016</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	44	(2.96)	82	(5.68)	+86.4%	(+91.9%)
天星小輪有限公司	4	(0.2)	3	(0.15)	-25.0%	(-25.0%)
其他渡輪	29	(2.09)	25	(1.80)	-13.8%	(-13.9%)
合計	77	(1.57)	110	(2.30)	+42.9%	(+46.5%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一二至二零一六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	2015	2016	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	201	283	+40.8%
(b) 交通管理	159	191	+20.1%
(c) 增設交通標誌及設備	84	96	+14.3%
(d) 泊車設施	35	51	+45.7%
小計	479	621	+29.6%
道路維修			
(a) 道路情況	63	79	+25.4%
(b) 交通標誌及設備	39	35	-10.3%
(c) 行車道標記	6	10	+66.7%
小計	108	124	+14.8%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 512	1 919	+26.9%
(b) 其他執法事宜	566	723	+27.7%
小計	2 078	2 642	+27.1%
合計	2 665	3 387	+27.1%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一六年一月至十二月)

地區	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
投訴/建議性質																				
交通情況																				
(a) 交通擠塞	11	12	14	7	22	9	25	13	32	35	7	17	18	19	9	8	15	8	2	283
(b) 交通管理	7	23	23	4	7	5	17	12	18	9	7	13	10	7	14	9	3	-	3	191
(c) 增設交通標誌及設備	4	14	9	7	8	-	8	3	12	-	1	4	4	7	6	2	2	3	2	96
(d) 泊車設施	2	3	1	-	5	2	3	2	5	1	2	6	2	3	3	3	4	-	4	51
小計	24	52	47	18	42	16	53	30	67	45	17	40	34	36	32	22	24	11	11	621
道路維修																				
(a) 道路情況	4	1	8	2	6	1	6	7	4	-	3	8	2	11	9	2	4	-	1	79
(b) 交通標誌及設備	3	3	1	3	1	-	3	2	4	-	1	3	3	6	1	1	-	-	-	35
(c) 行車道標記	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	3	-	-	-	1	10
小計	9	4	9	5	7	2	9	9	9	-	4	11	5	19	13	3	4	-	2	124
法例執行																				
(a) 違例泊車	177	87	91	40	208	62	129	144	150	47	60	135	129	117	97	83	142	18	3	1919
(b) 其他執法事宜	51	75	31	27	44	26	56	34	75	24	22	47	51	46	32	25	24	14	19	723
小計	228	162	122	67	252	88	185	178	225	71	82	182	180	163	129	108	166	32	22	2642
合計	261	218	178	90	301	106	247	217	301	116	103	233	219	218	174	133	194	43	35	3387