

交通投訴組二零一八年年報

二零一八年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一八年，交通投訴組共接獲 27 671 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 173 宗。個案總數與二零一七年的 26 621 宗相比，增加 3.9%。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。在二零一八年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	22 775	24 081	+5.7%
交通情況	572	472	-17.5%
道路維修	123	144	+17.1%
法例執行	2 996	2 840	-5.2%
其他	155	134	-13.5%
合計	26 621	27 671	+3.9%

2. 在二零一八年，經交通投訴組網上投訴／建議表格及電郵提出的投訴及建議佔全年個案總數的 62%，而透過電話提出的則佔 37%。其餘的個案則是透過傳真或信件提出。

3. 年內，共 27 155 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 19 425 宗（72%）證實成立，而不成立個案則有 286 宗（1%），其餘 7 444 宗（27%）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：

- 個案成立的百分率與二零一七年的 72%相同。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與二零一七年的 27%相同。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零一八年，警方告知本組較早前轉介的 3 048 宗¹個案的最新進展，當中有 342 名¹駕駛者被票控。

4. 在二零一八年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 56 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。在二零一八年，這些個案共有 24 081 宗，佔個案總數 87%。當中純粹提出建議的共有 94 宗。這類個案的數目較二零一七年的 22 775 宗增加 5.7%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/減</u>
專營巴士服務	5 776 (3.99)	7 090 (4.79)	+22.7% (+20.1%)
非專營巴士服務	176 (1.30)	185 (1.39)	+5.1% (+6.9%)
專線小巴	5 081 (9.13)	5 034 (9.06)	-0.9% (-0.8%)
紅色小巴	397 (3.68)	345 (3.28)	-13.1% (-10.9%)
的士	10 759 (32.85)	11 000 (33.89)	+2.2% (+3.2%)
鐵路運輸	497 (0.25)	378 (0.18)	-23.9% (-28.0%)
渡輪	89 (1.90)	49 (1.05)	-44.9% (-44.7%)
合計	22 775	24 081	+5.7%

（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。

¹ 數字已包括第 27 段中所述的的士個案。

專營巴士服務

6. 在二零一八年，有關專營巴士服務的個案共有 7 090 宗，即每百萬乘客人次計有 4.79 宗投訴／建議；與二零一七年的 5 776 宗個案及每百萬乘客人次計有 3.99 宗投訴／建議相比，分別上升 22.7%及 20.1%。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，投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零一七年的 2 204 宗增至二零一八年的 2 721 宗，增幅為 23.5%），主要是由於交通擠塞和巴士車長短缺所致。關於因交通擠塞而導致班次不準，運輸署一直與專營巴士營辦商聯繫，以審視巴士服務班次嚴重受擠塞地點情況的影響，並擬定改善計劃，以改善服務的穩定性。運輸署亦要求專營巴士營辦商利用黑盒數據進行檢討，把實際的巴士行車時間與預定的巴士行車時間作比較，以找出服務不足之處。專營巴士營辦商已按實際的交通需求，對服務時間表作出適當調整。

8. 至於因巴士車長短缺而導致服務班次不準，運輸署已促請專營巴士營辦商加強招募巴士車長、加強與員工溝通，以及改善巴士車長的薪酬和工作環境，以吸納新血和挽留在職員工。此外，該署正盡可能協助專營巴士營辦商招募巴士車長，並與勞工處聯繫，在不同地區舉辦專營巴士車長聯合招聘日。運輸署會繼續密切監察專營巴士公司的人手情況。

9. 運輸署注意到，投訴駕駛行為不當和員工行為及工作表現的個案數目均有所增加。涉及駕駛行為不當的投訴由二零一七年的 892 宗增至二零一八年的 1 104 宗，增幅為 23.8%；涉及員工行為及工作表現的投訴則由二零一七年的 1 418 宗增至二零一八年的 1 719 宗，增幅為 21.2%。

10. 為跟進香港專營巴士服務獨立檢討委員會提出的建議和推展運輸署轄下的加強專營巴士安全工作小組（自二零一九年三月起改組為加強專營巴士安全委員會）的建議措施，運輸署一直與專營巴士營辦商商討各項事宜，包括利用黑盒數據監察巴士車長的駕駛行為和提升安全。此外，對於被辨識為駕駛行為不當的巴士車長，專營巴士營辦商已加強向他們提供矯正訓練。另外，專營巴士營辦商已於二零一八年展開監察司機裝置、碰撞警報及保持行車線裝置的試驗。運輸署

和專營巴士營辦商將會從巴士車長收集有關這些附加裝置的意見，藉此審視裝置的效能，以期專營巴士營辦商可在二零一九年下半年提出一些建議和行動計劃。

11. 另外，各專營巴士營辦商亦被要求加強前線員工在顧客服務等方面的培訓。各營辦商亦安排暗中巡查，以監察巴士車長的工作表現及行為。運輸署會繼續密切監察有關情況，並在有需要時與各巴士公司進一步跟進。運輸署會繼續與警方合作為專營巴士車長舉辦道路安全研討會以加強其道路安全意識和向他們推廣良好駕駛態度。

12. 最後，對於投訴九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）的個案數目大幅增加，運輸署已通過各種渠道提醒九巴確保向巴士車長及員工提供適當而足夠的訓練。此外，運輸署一直密切監察九巴的服務班次，並指示該公司改善不時脫班的情況。

13. 有關專營巴士服務的 7 090 宗個案，按巴士公司／服務分類的數字載於附錄 5。有關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，由二零一七年的 3.45 宗增至二零一八年的 4.65 宗，增幅為 34.8%。二零一八年內接獲的 4 258 宗個案，主要涉及服務班次（1 733 宗）、員工行為及工作表現（1 001 宗）以及駕駛行為不當（604 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，由二零一七年的 3.05 宗增至二零一八年的 3.34 宗，增幅為 9.5%。二零一八年內接獲的 444 宗個案，主要涉及服務班次（125 宗）、員工行為及工作表現（110 宗）以及駕駛行為不當（86 宗）。
- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（第二類專營權）） – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一七年的 7.06 宗減至二零一八年的 5.59 宗，減幅為 20.8%。二零一八年內接獲的 190 宗個案，主要涉及服務班次（73 宗）、員工行為及工作表現（51 宗）以及駕駛行為不當（30 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，由二零一七年的 4.24 宗增至二零一八年的 4.41 宗，增幅為 4.0%。二零一八年內接獲的 477 宗個案，主要涉及服務班次（202 宗）、員工行為及工作表現（111 宗）以及駕駛行為不當（89 宗）。
 - 龍運巴士公司（龍運巴士）－ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一七年的 6.88 宗減至二零一八年的 6.48 宗，減幅為 5.8%。二零一八年內接獲的 269 宗個案，主要涉及服務班次（75 宗）、員工行為及工作表現（61 宗）以及駕駛行為不當（59 宗）。
 - 新大嶼山巴士（一九七三）有限公司（新大嶼山巴士）－ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一七年的 2.93 宗增至二零一八年的 3.21 宗，增幅為 9.6%。二零一八年內接獲的 98 宗個案，主要涉及員工行為及工作表現（37 宗）、駕駛行為不當（25 宗）以及班次／載客量（12 宗）。
14. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、城巴（第二類專營權）、新巴、龍運巴士和新大嶼山巴士過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 6。

非專營巴士服務

15. 非專營巴士服務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。

16. 在二零一八年，有關非專營巴士服務的個案共有 185 宗，即每百萬乘客人次計有 1.39 宗投訴／建議；與二零一七年的 176 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.30 宗投訴／建議相比，分別上升 5.1%及 6.9%。運輸署注意到，投訴服務質量及水準的個案數字有所增加。就前者而言，有關服務班次、路線和服務時間的投訴在二零一八年的增幅介乎 17%至 54%，這可能是由於巴士公司因數條居民服務路線在二零一八年的乘客量偏低而停止和調整服務所致。運輸署會密切監察有關居民服務路線的服務變更，並與專營巴士和專線小巴營辦商聯繫，加強相關服務，確保居民不會得不到常規的公共交通服務。至於

服務水準方面，運輸署注意到，針對運作安全（例如駕駛行為不當和車輛狀況）的投訴亦有所增加。為進一步提升非專營巴士服務的運作安全，運輸署已聯同業界成立專責小組研究不同措施，例如加裝和提供安全裝置、利用科技提升安全，以及為非專營巴士車長擬定工作及休息時間的指引。此外，運輸署亦會與業界聯繫，安排非專營巴士車長出席由警方舉辦的駕駛安全論壇／研討會。該 185 宗個案的分類數字詳載於附錄 7。

17. 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

18. 在二零一八年，有關公共小巴服務的個案共有 5 379 宗，即每百萬乘客人次計有 8.14 宗投訴／建議；與二零一七年的 5 478 宗個案及每百萬乘客人次計有 8.24 宗投訴／建議相比，分別下降 1.8% 及 1.2%。

專線小巴服務

19. 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。

20. 在二零一八年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 5 034 宗，佔所有公共小巴個案的 94%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 9.06 宗；與二零一七年的 5 081 宗個案及每百萬乘客人次計有 9.13 宗投訴／建議相比，分別下降 0.9% 及 0.8%。該 5 034 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

21. 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。

22. 在二零一八年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 345 宗，佔所有公共小巴個案的 6%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 3.28 宗；與二零一七年的 397 宗個案及每百萬乘客人次計有 3.68 宗投訴／建議相比，分別下降 13.1% 及 10.9%。該 345 宗個案的分類數

字詳載於附錄 10。

23. 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。

24. 所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均已按情況轉交運輸署或警方跟進。交通投訴組小組委員會得悉，儘管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減少，運輸署仍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。對於專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署會研究每宗個案，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問題。此外，對於已被辨識及證實服務欠妥（包括不依循時間表及路線等）的營辦商，運輸署會發出警告信，並會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮此等警告信。如專線小巴營辦商在評核期間表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

25. 此外，運輸署繼續在二零一八年推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。公共小巴的座位數目自二零一七年七月起增至 19 個。截至二零一八年年底，約兩成公共小巴已轉換為新的 19 座位小巴。這將有助減少涉及公共小巴服務水平（特別是在繁忙時間）的投訴。為提升公共小巴的暢達性和服務質素，運輸署亦強制所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。其他持續推行的措施包括：呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質小巴服務、為專業司機而設的「至 fit 安全駕駛大行動」，以及出版《公共小巴服務通訊》。

的士服務

26. 在二零一八年，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 11 000 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 33.89 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一七年的 10 759 宗個案及每百萬乘客人次計有 32.85 宗投訴／建議相比，分別上升 2.2%及 3.2%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是司機拒載及駕駛行為不當）。該 11 000 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

27. 在接獲的 11 000 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 10 733 宗（97.6%）。如投訴人願意作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，共有 2 204 宗（20.5%）這類投訴轉介警方處理。在二零一八年，警方完成調查今年或以前轉介的 2 161 宗個案，當中有 123 名駕駛者被票控。調查結果的分類數字載於附錄 13。

28. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

29. 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。

30. 政府理解社會普遍關注的士服務質素，而的士業界亦同意其服務可改善。為加強的士業界與其他持份者的互動合作，運輸署在二零一八年一月成立的士服務質素委員會（委員會），作為一個多方平台，討論各項推動改革的策略及措施，以提升現有的士的服務質素。運輸署聯同委員會已推展一系列措施。在公眾教育方面，運輸署編制及更新了《香港的士服務標準》及《香港的士服務指南》，詳述的士司機應有的行為及表現。運輸署亦推出了一系列為現職的士司機而設的網上培訓課程²，以及優化的「的士司機嘉許計劃」³，以表揚服務質素卓越之的士司機，從而提升的士司機的專業形象。同時，運輸署改善了其處理的士服務投訴的機制，對屢被投訴的司機採取跟進行動，以及協助的士業界設立自行監察和規管制度。運輸署及委員會亦鼓勵業界善用科技提升營運效率及服務質素，例如設立或整合召喚的士服務應用程式平台。

² 網上課程涵蓋的課題包括司機與乘客有效溝通的技巧、處理衝突的方法，以及無障礙設施的知識。為鼓勵的士司機積極參與相關培訓課程，學員在完成網上課程後，可免費預約參加由運輸署安排的考試。修畢課程及考試合格者可獲運輸署頒發證書以茲嘉許。

³ 運輸署在二零一八年十月推出優化的「的士司機嘉許計劃」，並於二零一九年一月舉辦頒獎典禮。於提名期內，運輸署接獲超過 200 個提名，當中 10 名司機獲評選為「優秀的士司機」，以表揚他們為輪椅乘客提供協助、車不拾遺、具備良好駕駛及待客態度，以及熱心公益事務等方面的卓越表現。

31. 此外，因應社會訴求及的士業界的意見，政府計劃於二零一九年向立法會提交修例建議，以提高各項的士司機違規行為的罰則水平，包括（i）就性質較嚴重之的士司機相關罪行引入兩級制罰則，對屢犯者施加較重的罰則；（ii）引入的士司機違例記分制度，的士司機若屢犯各項的士司機相關罪行，可被取消的士駕駛資格一段時期；以及（iii）更新部分現有的士司機相關罪行的條文，以確保條文合時。

32. 與此同時，政府建議推出專營的士以回應社會上對服務質素較佳、收費較高及具備「網約」特色的個人化點對點公共交通服務的新需求。專營的士將會以專營權模式營運。其數目、服務、收費及司機質素等方面均受政府規管。

鐵路服務

33. 在二零一八年，有關鐵路服務的個案共有 378 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.18 宗；與二零一七年的 497 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.25 宗投訴／建議相比，分別下降 23.9%及 28.0%。

34. 交通投訴組小組委員會得悉，在二零一八年，有關香港鐵路有限公司（港鐵公司）服務的投訴數目與二零一七年相比，大幅減少，特別是涉及員工的行為及工作表現和服務班次不足及欠準的投訴。這可能是因為港鐵公司採取持續改善措施，向員工提供足夠訓練以提升其服務能力，以及在二零一八年加強列車服務。

35. 電車服務方面，在二零一八年本組接獲的投訴有 31 宗，較二零一七年的 29 宗增加 6.9%。大部分投訴涉及駕駛行為不當和員工的行為及工作表現。香港電車有限公司（電車公司）已提醒電車車長以適當速度行駛，並注意乘客安全，以及為員工提供適當訓練以提高駕駛安全和服務質素。此外，在必要時，電車公司會進行抽查以監察電車車長的工作表現，並視乎情況，對涉事電車車長採取紀律行動。

36. 有關鐵路服務的 378 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 347 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 92%。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，由二零一七年的 0.24 宗下降至二零一八年的 0.18 宗，減幅為 25.0%。二零一八年內接獲的 327 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（156 宗）及員工行為及工作表現（73 宗）。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一七年的 0.24 宗下降至二零一八年的 0.11 宗，減幅為 54.2%。二零一八年內接獲的 20 宗個案，主要涉及駕駛行為不當（六宗）及服務班次（五宗）。

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. 在二零一八年，有關渡輪服務的個案共有 49 宗，即每百萬乘客人次計有 1.05 宗投訴／建議；與二零一七年的 89 宗個案和每百萬乘客人次計有 1.90 宗投訴／建議相比，分別下降 44.9%及 44.7%。二零一八年的投訴數字有所減少，主要是由於有關新世界第一渡輪服務有限公司（新渡輪）所營運的「中環－長洲」航線服務不足的投訴（包括有關在早上五時十分由長洲開出的快船服務載客量不足的投訴）有所減少所致。

39. 為更能滿足乘客對「中環－長洲」渡輪服務的需求（特別是在平日繁忙時段和公眾假期），新渡輪由二零一七年下半年起實施計劃，善用船上的現有空間，在五艘 400 座位的高速船上加裝 20 個座位，並在其中一艘高速船上加裝七個座位和增設一個輪椅使用者的空間，以逐步增加旗下船隊的載客量。有關安裝工程已在二零一八年完成。此外，運輸署注意到，與二零一七年相比，「中環－長洲」渡輪服務的乘客量在二零一八年減少約 4%。整體而言，在二零一八年，有關渡輪服務不足的投訴減少，是由於「中環－長洲」渡輪服務改善計劃在年內實施和乘客量稍為減少所致。

40. 有關其他渡輪的投訴有所減少，由二零一七年的 48 宗減至二零一八年的 25 宗，減幅為 47.9%。投訴數字減少主要是由於有關服務班次和員工行為及工作表現的投訴有所減少所致。就服務班次的投訴而言，運輸署一直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，並在有需要時改

善服務以滿足乘客需求。至於員工的工作表現，運輸署會繼續促請渡輪營辦商加強員工管理，並採取適當措施，例如加強員工培訓，以改善員工的工作表現。

41. 有關渡輪服務的 49 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，由二零一七年的 2.94 宗下降至二零一八年的 1.56 宗，減幅為 46.9%。
- 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，由二零一七年的零宗上升至二零一八年的 0.15 宗。

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. 在二零一八年，交通投訴組共接獲 3 456 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 69 宗；與二零一七年的 3 691 宗投訴及建議相比，減少 6.4%。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

44. 在二零一八年，交通投訴組共接獲 472 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 1.7%。與二零一七年的 572 宗相比，這類個案數目下降 17.5%。

45. 在接獲的 472 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 220 宗（47%）；與二零一七年的 234 宗相比，減少 6.0%。二零一八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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/減</u>
交通管理	115	93	-19.1%
道路工程	24	30	+25.0%
車輛阻塞	45	66	+46.7%
其他	50	31	-38.0%
合計	234	220	-6.0%

46. 在二零一八年，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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/減</u>
油尖旺	21	38	+81.0%
九龍城	20	19	-5.0%
灣仔	12	17	+41.7%

47. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均轉交予運輸署、警務處、路政署及其他相關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零一八年內運輸署繼續採取以下措施，紓緩交通擠塞：

- (a) 審核有關臨時交通安排的建議並監察其成效，以盡量減低因道路工程導致的擠塞；
- (b) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (c) 實行交通改道，以增加流量；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，以方便上落客貨。

48. 在二零一八年，本組共接獲 149 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。與二零一七年的 209 宗比較，二零一八年的個案數目減少 28.7%。

49. 此外，在二零一八年，交通投訴組接獲 69 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一七年的 82 宗下降 15.9%。

50. 在二零一八年，有關泊車設施的投訴及建議共有 34 宗，較二零一七年的 47 宗下降 27.7%。

道路維修

51. 在二零一八年，交通投訴組共接獲 144 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數不足 1%。與二零一七年的 123 宗比較，這類個案的數目增加 17.1%。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. 在二零一八年，交通投訴組共接獲 2 840 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 10%；與二零一七年的 2 996 宗相比，下降 5.2%。

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。

54. 交通投訴組在二零一八年共接獲 330 宗有關駕駛人士在駕駛時使用流動電話或通訊設備的投訴。交通投訴組小組委員會得悉，警方在二零一八年共提出 25 712 宗檢控，與二零一七年的 20 329 宗相比，增加 26.5%。

有關道路安全事宜的投訴及建議

55. 在二零一八年接獲的 27 671 宗投訴及建議中，4 637 宗(17%)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	3 647
交通管理	31
道路維修	12
法例執行	947
合計	<u>4 637</u>

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

57. 交通管理方面，投訴人主要關注到不適當輔助交通設備和限制的安排，可能導致交通意外。

58. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損可能導致交通意外。

59. 在二零一八年接獲的 4 637 宗有關道路安全的投訴及建議中，24 宗與騎單車人士或單車安全有關。

60. 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 181 宗。有關駕車人士／行人不遵守交通規則（例如突然轉線、不遵守交通燈號、衝紅燈以及沒有讓路給行人或車輛）並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 766 宗。

61. 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

在銅鑼灣霎東街實施交通管制措施以紓緩擠塞

62. 一名市民對時代廣場一帶的交通擠塞問題表示關注。該市民指出，凡到周末，勿地臣街和霎東街沿路便會出現擠塞情況，羅素街卻因為只准的士駛入而尚餘容車量，因此建議取消對車輛出入羅素街的限制，以紓緩時代廣場一帶的交通擠塞。

63. 這宗個案已轉交運輸署考慮。運輸署解釋，時代廣場前方的一段羅素街，行人流量較高。在該路段設立市區的士站和過海的士站，目的是滿足市民的需求。除了在中午至午夜這段時間外，車輛隨時都可進入羅素街，於過海的士站上落客貨。上述措施已在各類道路使用者的需求之間取得平衡。

64. 運輸署已在時代廣場一帶實施各種措施，包括把堅拿道東與勿地臣街之間的一段禮頓道由雙線行車道改為三線行車道，以及在堅拿道天橋橋底安裝閉路電視實時監察交通，藉以調整主要路口的交通燈。為了進一步紓緩交通擠塞，運輸署亦已把霎東街近與堅拿道東交界處的單線行車道改為雙線行車道，更改工程已於二零一八年六月完成。

改善旺角必發道的行人環境

65. 一名市民表示，由於松樹街與塘尾道之間的一段必發道的車輛流量偏低，建議把該路段改為行人路。此外，必發道與塘尾道交界處的交通燈亦延長了行人等候橫過必發道的時間。

66. 這宗個案已轉交運輸署考慮。運輸署已於相關地點實地視察和進行交通統計，所得的統計數字顯示，上述一段必發道的使用率偏低，在繁忙時間只有約九輛汽車經過。因此，運輸署認為該市民的建議切實可行，於是制訂交通改善方案，把上述一段必發道改為行人路，方便行人橫過必發道。

67. 運輸署透過民政事務處進行諮詢工作，並收集地區人士的意見。運輸署在取得地區人士的支持後，把上述一段必發道改為行人路，並移除必發道的交通燈。

68. 上述工程竣工後，有關的改善措施已於二零一八年十二月開始實施。

加強元朗大橋路和西貢清水灣道的行人安全

69. 有公眾關注行人過路處的安全問題。一名市民投訴沒有正式的行人過路處，供當區居民由大橋村前往元朗的新住宅發展項目世宙。該名市民關注有行人在西鐵線朗屏站下車後不遵守交通規則在大橋路亂過馬路，因此要求當局設置行人設施，以加強道路安全。

70. 另外，二零一八年八月在西貢發生的致命交通意外，亦引起了市民對行人輔助線安全問題的關注。意見認為，應在西貢清水灣道近井欄樹一段的行人過路處安裝有行人過路按鍵功能的交通燈，以改善行人安全和防止交通意外發生。此類裝有行人過路按鍵功能的交通燈，可在沒有對交通流量造成不利影響的情況下，讓行人按鍵啟動行人綠燈。

71. 就元朗的個案，運輸署指鑑於大橋路兩旁，即大橋村外均有車輛出入口，因此不會設置行人過路處。儘管如此，為加強行人安全，運輸署已制訂一些改善措施。在區內人士支持下，運輸署已於大橋路近世宙第二座提供行人過路處，以及在適當位置加上交通標誌和「慢駛」道路標記，提醒駕駛人士注意行人。至於西貢的行人過路處，運輸署在成功完成諮詢工作後，會在該處安裝有行人過路按鍵功能的交通燈，以加強行人安全。

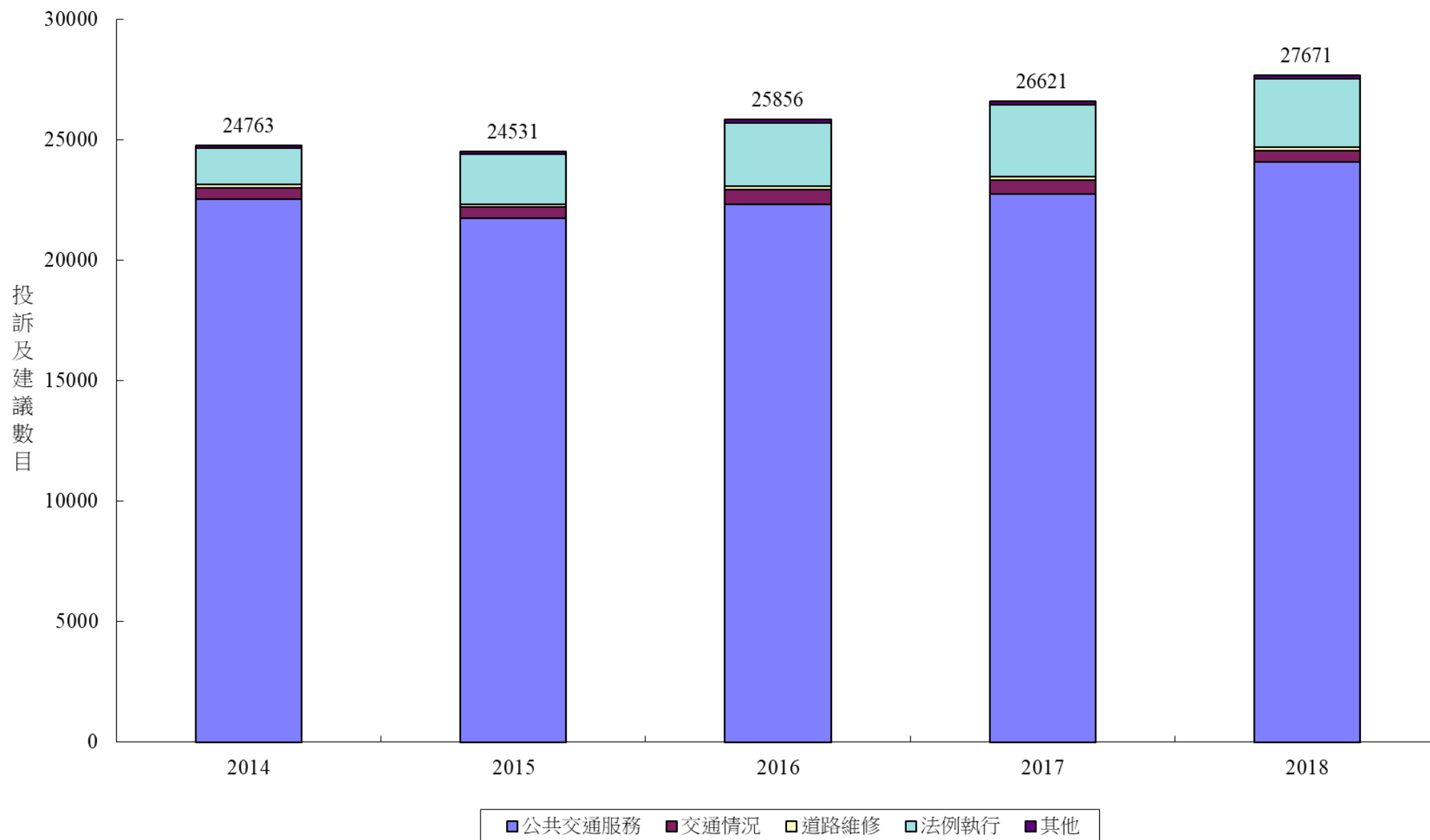
交通投訴組在二零一四至二零一八年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2014	2015	2016	2017	2018
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]
(b) 服務水準	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]
(c) 一般性質	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]
	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]
(b) 交通管理	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]
(c) 增設交通標誌及設備	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]
(d) 泊車設施	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]
	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	75	63 [2]	79 [3]	69	77
(b) 交通標誌及設備	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]	57
(c) 行車道標記	5	6	10 [1]	9	10
	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]
(b) 其他執法事宜	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]
	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]
V. 其他	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]
合計	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]

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。

交通投訴組在二零一四至二零一八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
(二零一八年一月至十二月)

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	66	864	34	-	964	
(b) 服務水準	6 007	8 786	151	6 991	21 935	
(c) 一般性質	312	187	23	51	573	
	6 385	9 837	208	7 042	23 472	
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞	120	136	5	4	265	
(b) 交通管理	70	80	32	-	182	
(c) 增設交通標誌及設備	31	34	17	-	82	
(d) 泊車設施	11	17	2	-	30	
	232	267	56	4	559	
III. 道路維修						
(a) 道路情況	60	8	1	2	71	
(b) 交通標誌及設備	28	14	9	-	51	
(c) 行車道標記	11	-	1	-	12	
	99	22	11	2	134	
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車	1 459	263	2	1	1 725	
(b) 其他執法事宜	365	351	5	394	1 115	
	1 824	614	7	395	2 840	
V. 其他	88	57	4	1	150	
合計	8 628 (32%)	10 797 (40%)	286 (1%)	7 444 (27%)	27 155 (100%)	
	19 425 (72%)					

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
(二零一八年一月至十二月)**

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	1 650	2 116	38	54	3 858
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	182	196	12	7	397
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	87	101	11	2	201
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	181	280	13	9	483
新大嶼山巴士(一九七三)有限 公司	54	30	-	3	87
龍運巴士公司	98	135	18	4	255
過海隧巴服務	589	714	6	23	1 332
非專營巴士服務	64	130	11	3	208
專線小巴	2 930	1 799	56	112	4 897
紅色小巴	282	20	1	33	336
的士	124	3 940	24	6 789	10 877
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	103	295	18	1	417
香港鐵路有限公司(輕鐵)	7	27	-	-	34
香港電車有限公司	17	6	-	2	25
新世界第一渡輪服務有限公司	6	23	-	-	29
天星小輪有限公司	-	2	-	-	2
其他渡輪	11	23	-	-	34
合計	6 385 (27%)	9 837 (42%)	208 (1%)	7 042 (30%)	23 472 (100%)
	16 222 (69%)				

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/公共交通機構在二零一八年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 增加專線小巴第 58 號線在平日早上繁忙時間的班次，並在平日下午繁忙時間每日提供五班特別班次由長沙灣徑開往堅尼地城港鐵站，以滿足乘客的需求。
- 延長黃竹坑港鐵站至葛量洪醫院的專線小巴第 5M 號線的服務時間至星期六、星期日及公眾假期下午，以滿足乘客的需求。
- 在早晚繁忙時間靈活提供專線小巴 3 號及 3A 號線額外班次，以滿足乘客需求。
- 在山谷道巴士站增設排隊標記，方便乘客上車。
- 延長德輔道西一個巴士站的排隊標記，方便乘客上車。

九龍區

- 擴大采頤花園對出太子道東西行線的巴士停車處，以便利乘客上落車和改善交通流量。
- 在大老山隧道(九龍方向)的巴士站加設排隊標記，方便乘客上車。

新界區

- 巴士 X42C 號線在平日早上繁忙時間加開一班特別班次由長康邨開往油塘，以滿足乘客的需求。
- 在媽廟路近康水樓加設巴士站，以滿足乘客需求。
- 在屯門站巴士總站增設標誌，方便乘客排隊。

II. 交通管理

港島區

- 縮短南寧街近奉天街的「禁止停車」限制，方便乘客上落車。
- 在怡豐街與金源里交界處實施「不准停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在光超台對出的炮台山道實施「不准停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長蜆殼街與麥連街近英皇道的「不准停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通和改善過路處的行人視線。
- 沿禮頓道近波斯富街交界處加設道路標記，以便更有效地指引駕車人士行車線之間的分界。
- 在華翠街北行線與域多利道的交界處加設影線道路標記，以加強道路安全。
- 在軒尼詩道與怡和街及渣甸街的交界處加設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在遮打道東行線近友邦金融中心加設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在軍器廠街近告士打道加設交通標誌，以提醒駕車人士超過 7 米長的車輛不得右轉。
- 在民耀街南行線近民祥街加設「交通燈號在前」交通標誌，以更有效地提醒駕車人士。
- 在大潭道西行線加設「開始減速」的交通標誌，提升道路安全。
- 修改東區走廊、柴灣道及環翠道近迴旋處的方向標誌，以更有效地提醒駕車人士將駛入螺旋形迴旋處。

- 在通往堅拿道天橋北行線的上行斜路加設車道界線，以調節交通並更有效地指引駕車人士行車線之間的劃分。
- 延長香港仔海傍道西行線近田灣海傍道的巴士停車處防撞欄，加強行人安全。
- 把霎東街近堅拿道東交界處的單線車路改為雙線車路，以紓緩交通擠塞。

九龍區

- 調整亞皆老街西行線與西洋菜南街及彌敦道兩個交界處的交通燈燈號，讓更多車輛由出現交通擠塞的西洋菜南街駛出。
- 調整亞皆老街／梭栳道及亞皆老街／嘉道理道交界處交通燈在周末中午的協調情況，改善梭栳道的交通流量。
- 調整亞皆老街西行線與富寧街及露明道兩個交界處的交通燈燈號協調安排，以改善交通流量。
- 調整太子道西西行線與嘉道理道和基堤道交界處交通燈的協調情況，改善勵德街的交通流量。
- 延長太子道西西行線近基堤道從早上至傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長南昌街北行線與偉倫街交界處交通燈在上午上學繁忙時段的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長國際基督教優質音樂中學暨小學外的蒲崗村道西行線交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 靈活延長東京街北行線與長沙灣道東行線、南昌街與窩仔街，以及偉智街與窩仔街的交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在寶靈街與官涌街交界處加設「望左」及「望右」道路標記，以改善行人過路處。

- 在臨樂街近常悅道加設「望左」及「望右」道路標記，並以「不准駛入」及「讓路」交通標誌取代安全島標柱，加強道路安全。
- 在玉蓮臺對出的牛頭角道東行線加設「前面有行人過路處」交通標誌，以加強道路安全。
- 延長甘霖街近山東街的「禁止停車」限制的範圍及有效時間，方便行人橫過馬路。
- 延長康寧道近明智街的欄杆，並在明智街與康寧道交界處收窄行車道及加設「停車」道路標記，以改善道路安全。
- 延長麗祖路近荔景體育館的馬鞍式欄杆，阻遏行人路上違例泊車。
- 在麼地道東面與漆咸道南交界處加設燈號控制的行人過路處，以改善道路安全。
- 把洗衣街的巴士站遷移至旺角道，以紓緩交通擠塞。
- 以影線道路標記收窄安華街與安德道交界處的行車道，並在安德道增設「慢駛」的道路標記，改善道路安全。

新界區

- 延長南運路南行線與大埔太和路交界處的行車綠燈時間，並調整它與南運路南行線與安埔路交界處交通燈在早上繁忙時間的協調情況，改善南運路南行線的交通流量。
- 延長寶豐路南行線與寶康路交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長鳳園路在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善鳳園路南行線的交通流量。
- 延長寶琳路東行線與安秀道交匯點交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 調整禾笛街與沙咀道西行線交通燈的協調情況，改善禾笛街的交通流量。
- 在洪志路支路與洪天路的交匯處加設「不准右轉」交通標誌，並以「左轉」道路標記取代「只准向前駛」道路標記，以更有效地提醒駕車人士。
- 在青山公路深井段近深井消防局暨救護站加設「不准右轉」交通標誌，以更有效地提醒駕車人士。
- 在天壇街東行線近天瑞路加設道路標記，進一步提醒駕車人士各行車線的方向。
- 在錦上路近水盞田村加設燈號控制的行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 延長湖翠路西行線近屯門碼頭巴士總站出口的「不准停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在石角路迴旋處實施 24 小時「不准停車」限制，阻遏違例泊車。
- 在大涌道北行線近海盛路增設虛實白線，以管制車輛切線和改善交通流量。
- 在文錦渡路（往深圳方向）增設虛實白線，以便更有效地管制車輛轉線和改善交通流量。
- 在車公廟路北行線與獅子山隧道公路交界處加設車道界線，以便駕車人士順暢地駛往各條行車線。

二零一八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	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴												
九巴																		
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	183	9	4	16	12	16	42	20	343	-	-	39	4	1	8	-	3	700
(2) 路線	71	4	8	4	-	15	29	7	12	-	-	2	-	-	-	-	1	153
(3) 服務時間	9	1	1	1	-	1	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	2	24
(4) 設置車站	36	9	3	2	3	-	9	4	22	-	-	2	-	-	-	-	-	90
小計	299	23	16	23	15	32	83	34	380	-	-	43	4	1	8	-	6	967
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1733	125	73	202	10	75	503	40	1325	-	-	15	5	4	5	1	8	4124
(2) 路線依循情況	29	3	4	3	-	5	19	4	279	-	1849	-	-	-	-	-	1	2196
(3) 駕駛行為不當	604	86	30	89	25	59	211	34	1028	173	1893	15	6	16	-	-	1	4270
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1001	110	51	111	37	61	348	30	1588	97	5072	73	2	8	6	-	2	8597
(5) 濫收車/船費	12	1	1	1	1	2	3	1	109	9	1919 *	-	-	-	-	-	1	2060
(6) 清潔	15	2	-	2	1	-	5	-	59	7	24	5	-	-	-	-	-	120
(7) 車輛/船隻狀況	70	4	1	8	1	2	10	6	70	4	24	10	-	-	-	-	-	210
(8) 乘客服務及設施	413	65	13	36	7	29	132	20	90	3	5	156	2	1	2	2	5	981
小計	3877	396	173	452	82	233	1231	135	4548	293	10786	274	15	29	13	3	18	22558
(C) 一般性質	82	25	1	2	1	4	40	16	106	52	214	10	1	1	-	-	1	556
今年合計	4258	444	190	477	98	269	1354	185	5034	345	11000	327	20	31	21	3	25	24081
總數	(7090)							(16564)				(378)			(49)			
上年合計	3118	395	218	453	83	269	1240	176	5081	397	10759	426	42	29	41	-	48	22775

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 8 名投訴人提出的 8 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

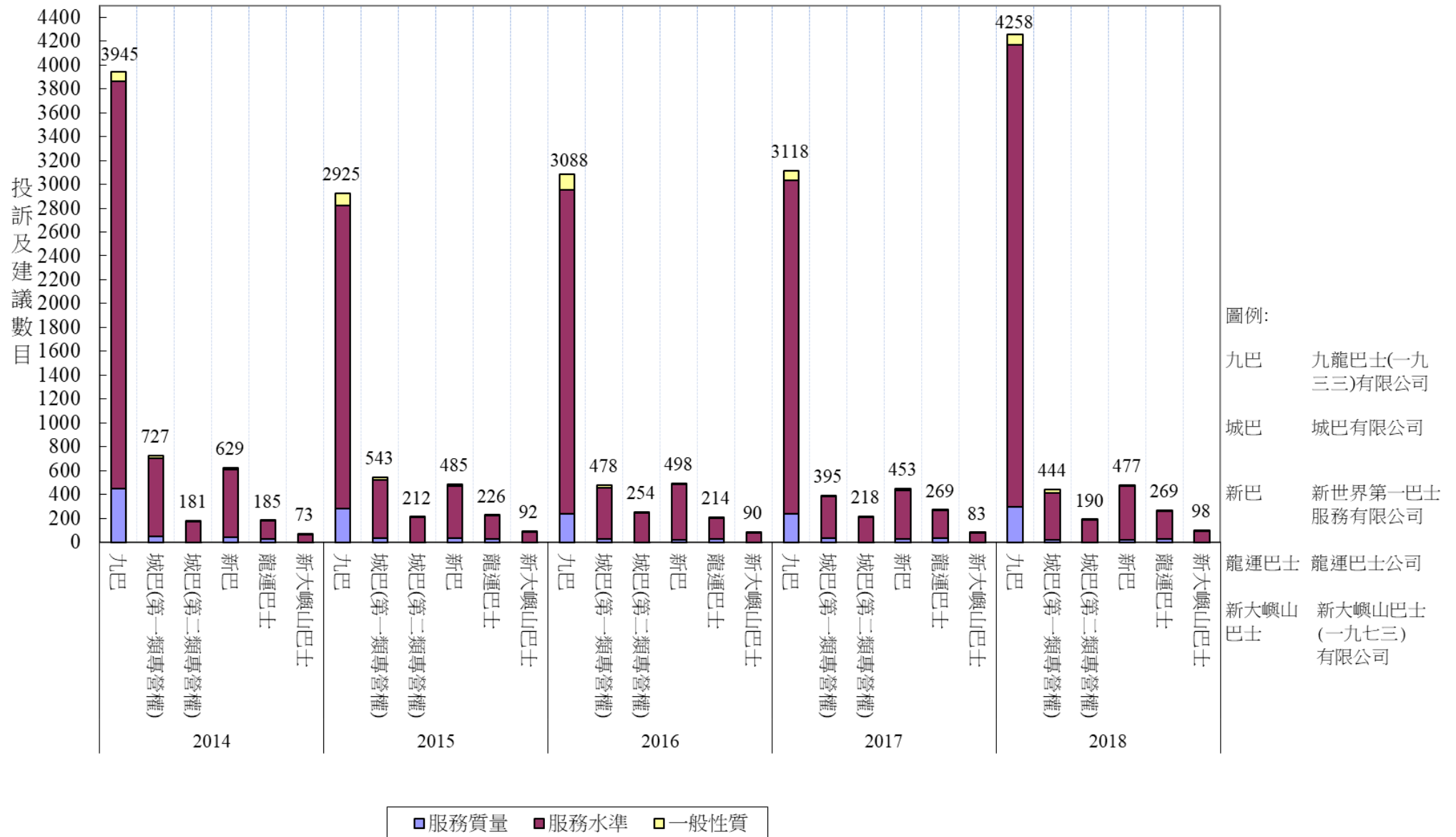
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	3 118 (3.45)	4 258 (4.65)	+36.6%	(+34.8%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	395 (3.05)	444 (3.34)	+12.4%	(+9.5%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	218 (7.06)	190 (5.59)	-12.8%	(-20.8%)
新世界第一巴士服務有限公司	453 (4.24)	477 (4.41)	+5.3%	(+4.0%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	83 (2.93)	98 (3.21)	+18.1%	(+9.6%)
龍運巴士公司	269 (6.88)	269 (6.48)	-	(-5.8%)
過海隧巴	1 240 (5.94)	1 354 (6.25)	+9.2%	(+5.2%)
合計	5 776 (3.99)	7 090 (4.79)	+22.7%	(+20.1%)

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。

在二零一四至二零一八年間接獲有關專線巴士服務的投訴及建議

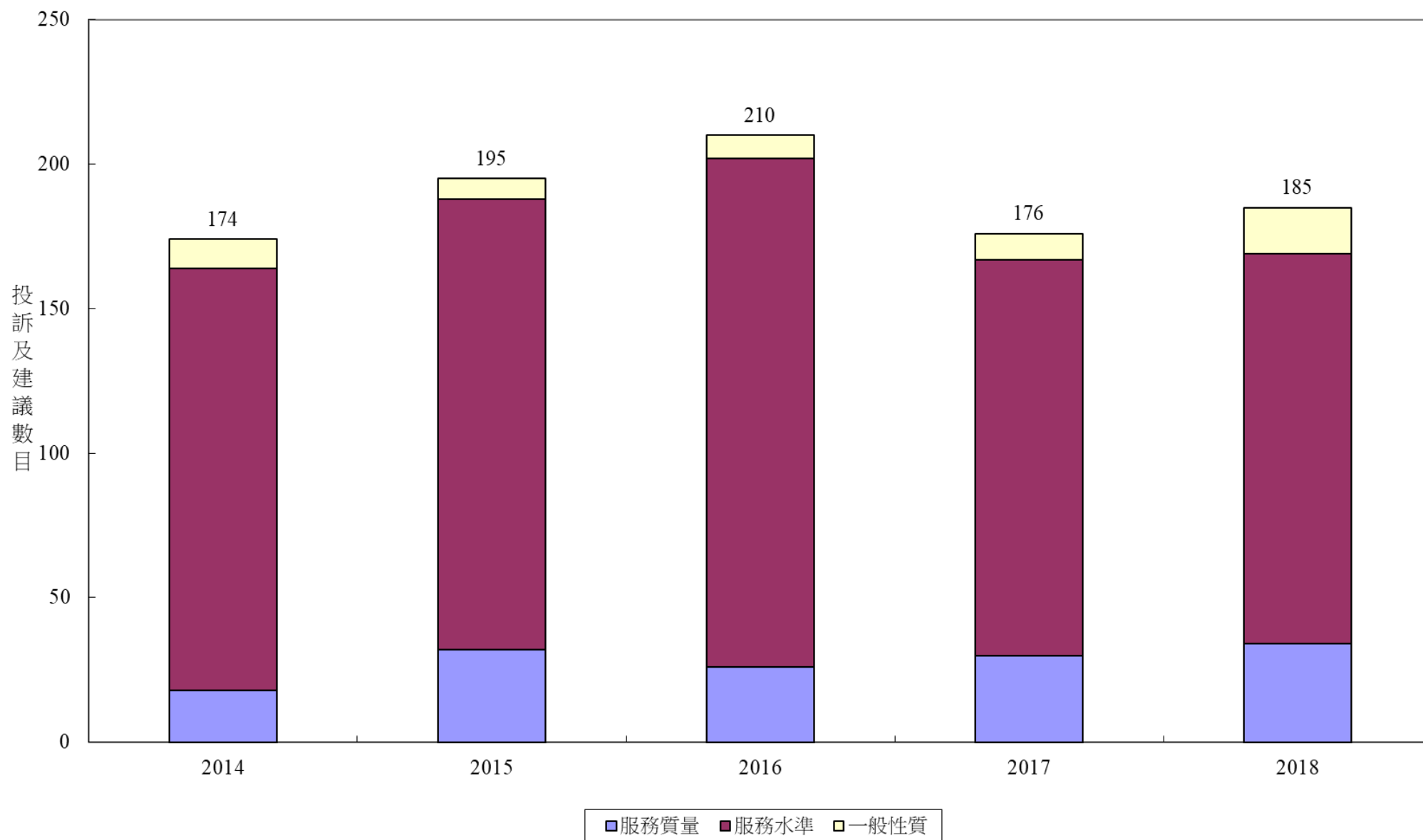


有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2017</u>	<u>2018</u>	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	13	20	+53.8%
(2) 路線	6	7	+16.7%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 設置車站	9	4	-55.6%
小計	30	34	+13.3%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	56	40	-28.6%
(2) 路線依循情況	5	4	-20.0%
(3) 駕駛行為不當	25	34	+36.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	38	30	-21.1%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	1	6	+500.0%
(8) 乘客服務及設施	11	20	+81.8%
小計	137	135	-1.5%
(C) 一般性質*	9	16	+77.8%
合計	176	185	+5.1%

* 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。

在二零一四至二零一八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	2017	2018	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	353	343	-2.8%
(2) 路線	21	12	-42.9%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 設置車站	24	22	-8.3%
小計	400	380	-5.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 295	1 325	+2.3%
(2) 路線依循情況	307	279	-9.1%
(3) 駕駛行為不當	1 044	1 028	-1.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 620	1 588	-2.0%
(5) 濫收車費	82	109	+32.9%
(6) 清潔	60	59	-1.7%
(7) 車輛狀況	56	70	+25.0%
(8) 乘客服務及設施	95	90	-5.3%
小計	4 559	4 548	-0.2%
(C) 一般性質*	122	106	-13.1%
合計	5 081	5 034	-0.9%

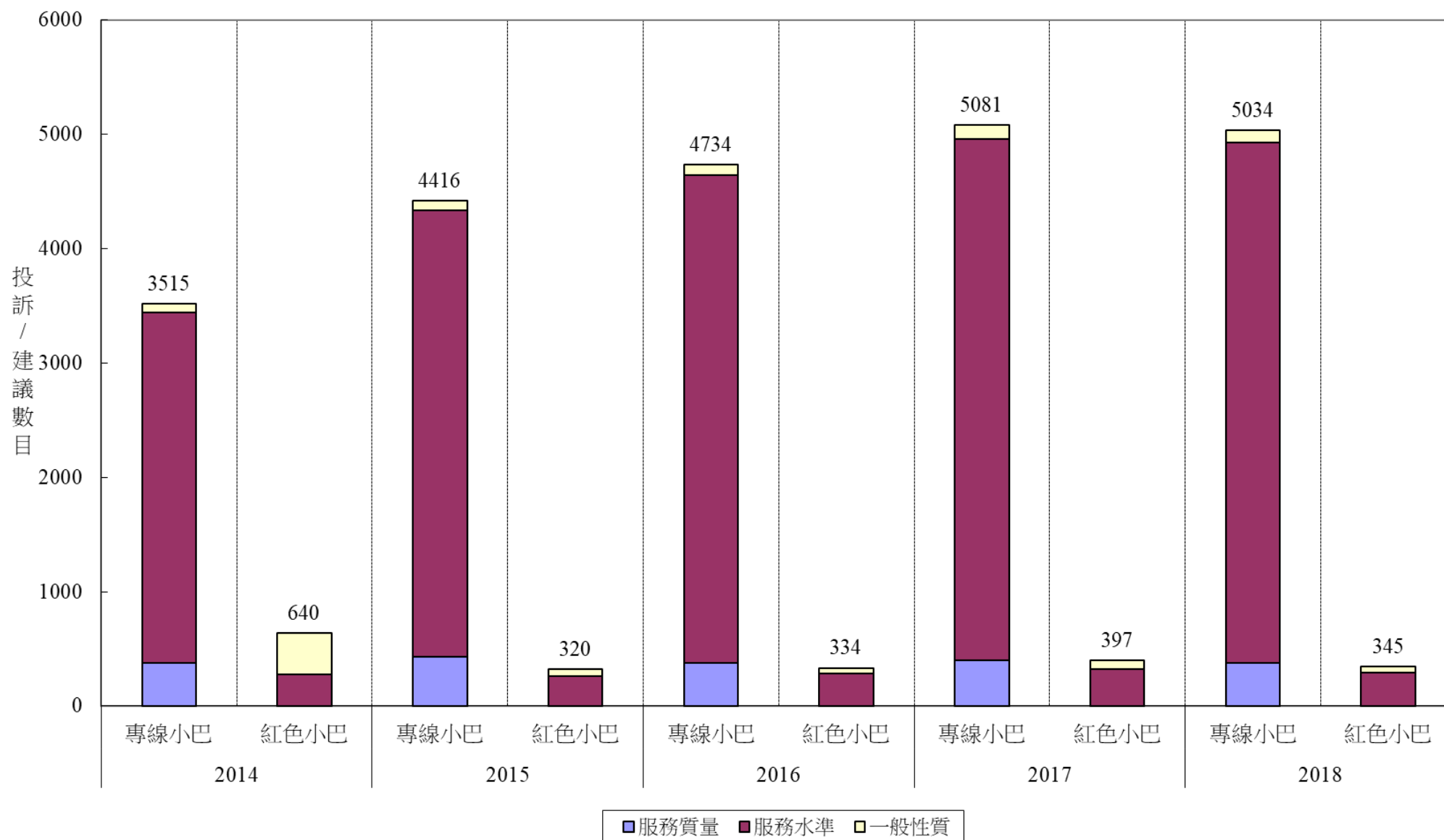
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2017	2018	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	198	173	-12.6%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	110	97	-11.8%
(5) 濫收車費	7	9	+28.6%
(6) 清潔	2	7	+250.0%
(7) 車輛狀況	4	4	-
(8) 乘客服務及設施	4	3	-25.0%
小計	325	293	-9.8%
(C) 一般性質*	72	52	-27.8%
合計	397	345	-13.1%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零一四至二零一八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	2017	2018	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	1 982	1 798	-9.3%
(ii) 拒載	2 650	2 730	+3.0%
(iii) 兜客	7	14	+100.0%
(iv) 拒絕駛達目的地	445	491	+10.3%
(v) 未有展示司機證	58	31	-46.6%
(vi) 不正確展示司機證	3	8	+166.7%
	5 145	5 072	-1.4%
(b) 駕駛行為不當	1 651	1 893	+14.7%
(c) 濫收車資	1 754	1 690	-3.6%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	260	229	-11.9%
(e) 不使用最直接的路線	1 656	1 849	+11.7%
小計	10 466	10 733	+2.6%
其他			
(a) 的士阻塞	151	175	+15.9%
(b) 其他*	142	92	-35.2%
小計	293	267	-8.9%
合計	10 759	11 000	+2.2%

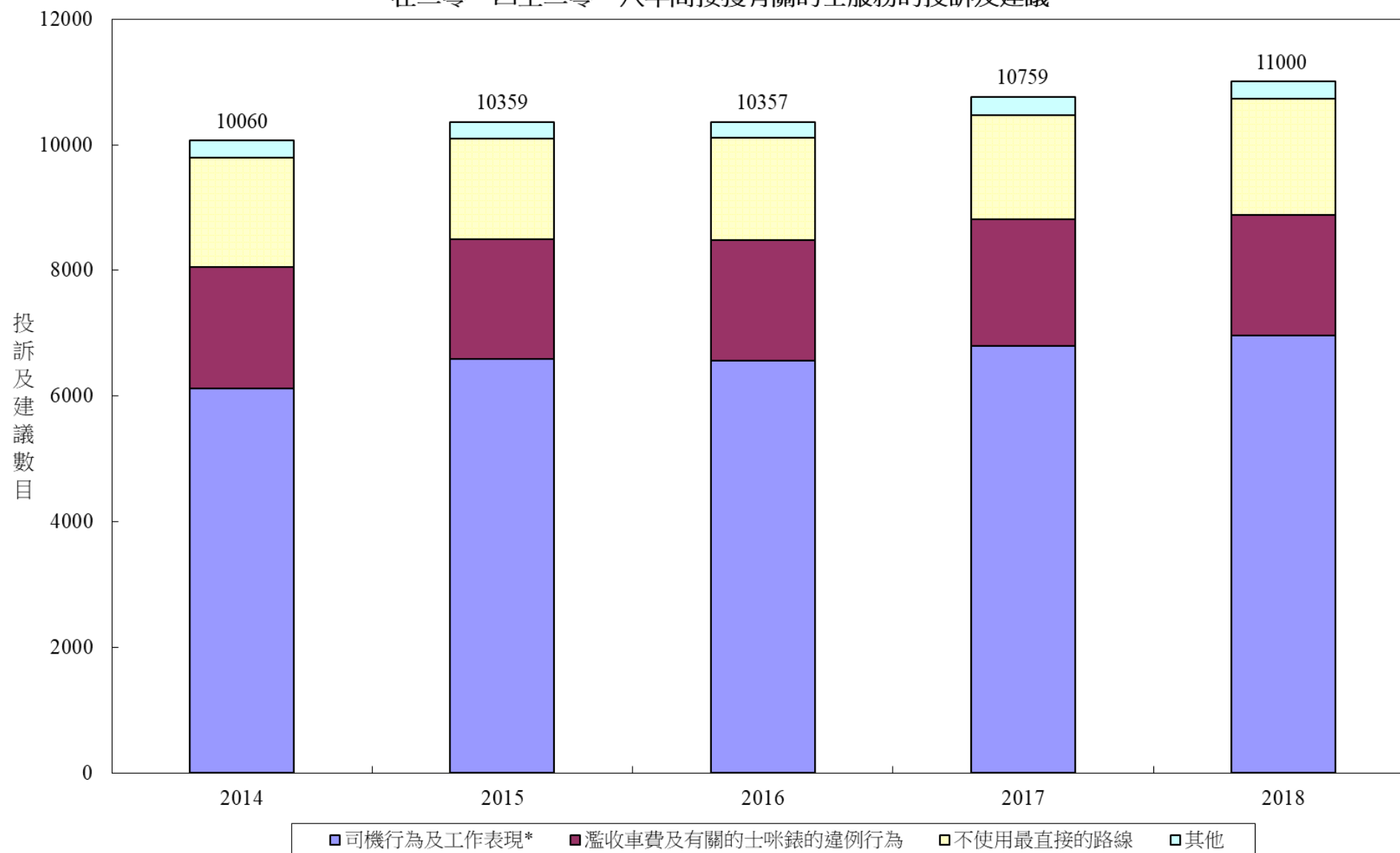
* 這些投訴主要是有關的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一八年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	123	(170)	6	(7)
(ii) 投訴人撤銷投訴	1 468	(1 374)	68	(58)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	570	(824)	26	(35)
	合計	2 161	(2 368)	100 (100)

註： 括號內的數字是二零一七年的數字，以作比較。

在二零一四至二零一八年間接獲有關的士服務的投訴及建議



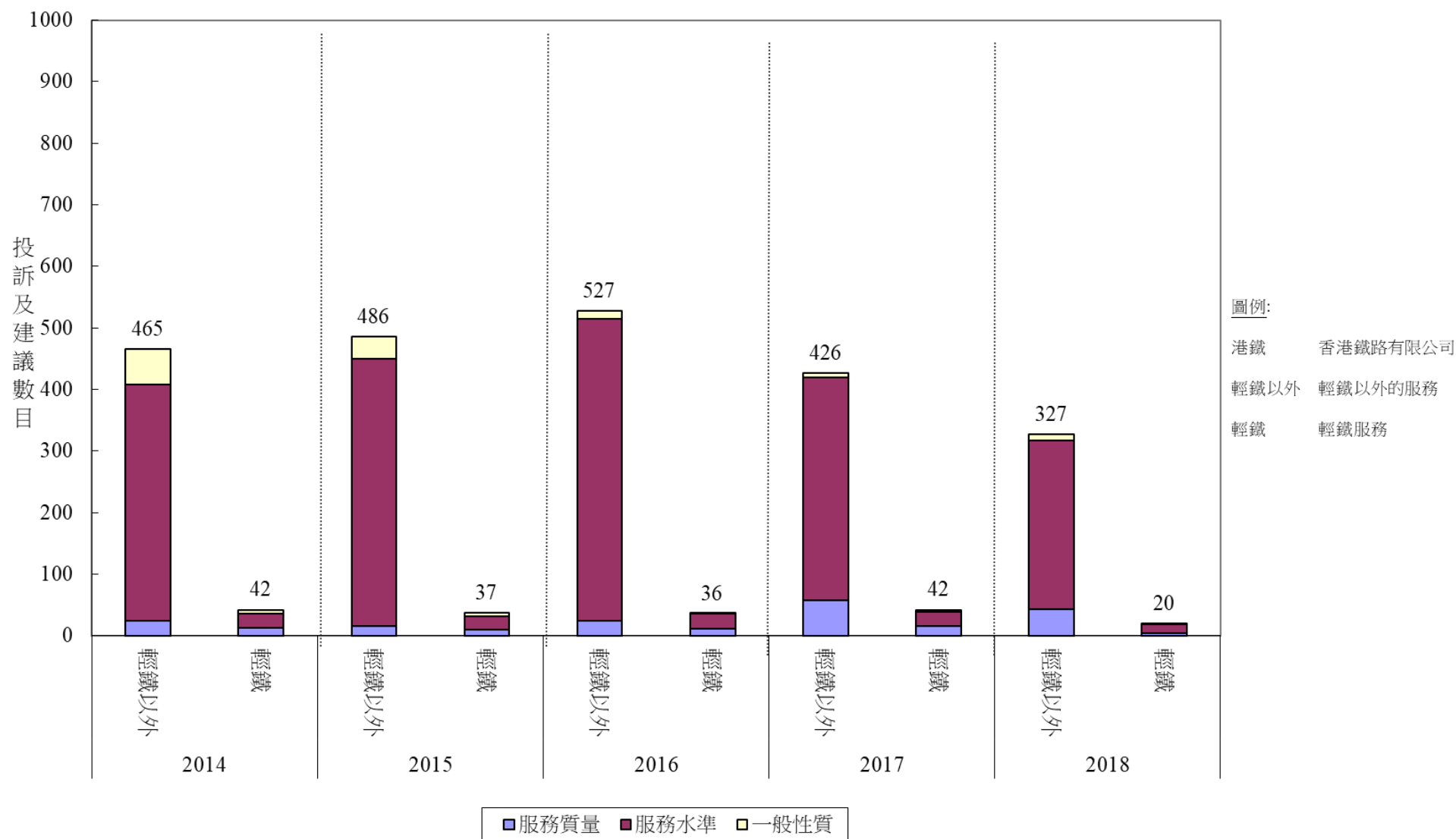
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	426 (0.24)	327 (0.18)	-23.2%	(-25.0%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	42 (0.24)	20 (0.11)	-52.4%	(-54.2%)
香港電車有限公司	29 (0.46)	31 (0.52)	+6.9%	(+13.0%)
合計	497 (0.25)	378 (0.18)	-23.9%	(-28.0%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一四至二零一八年間接獲港鐵服務的投訴及建議

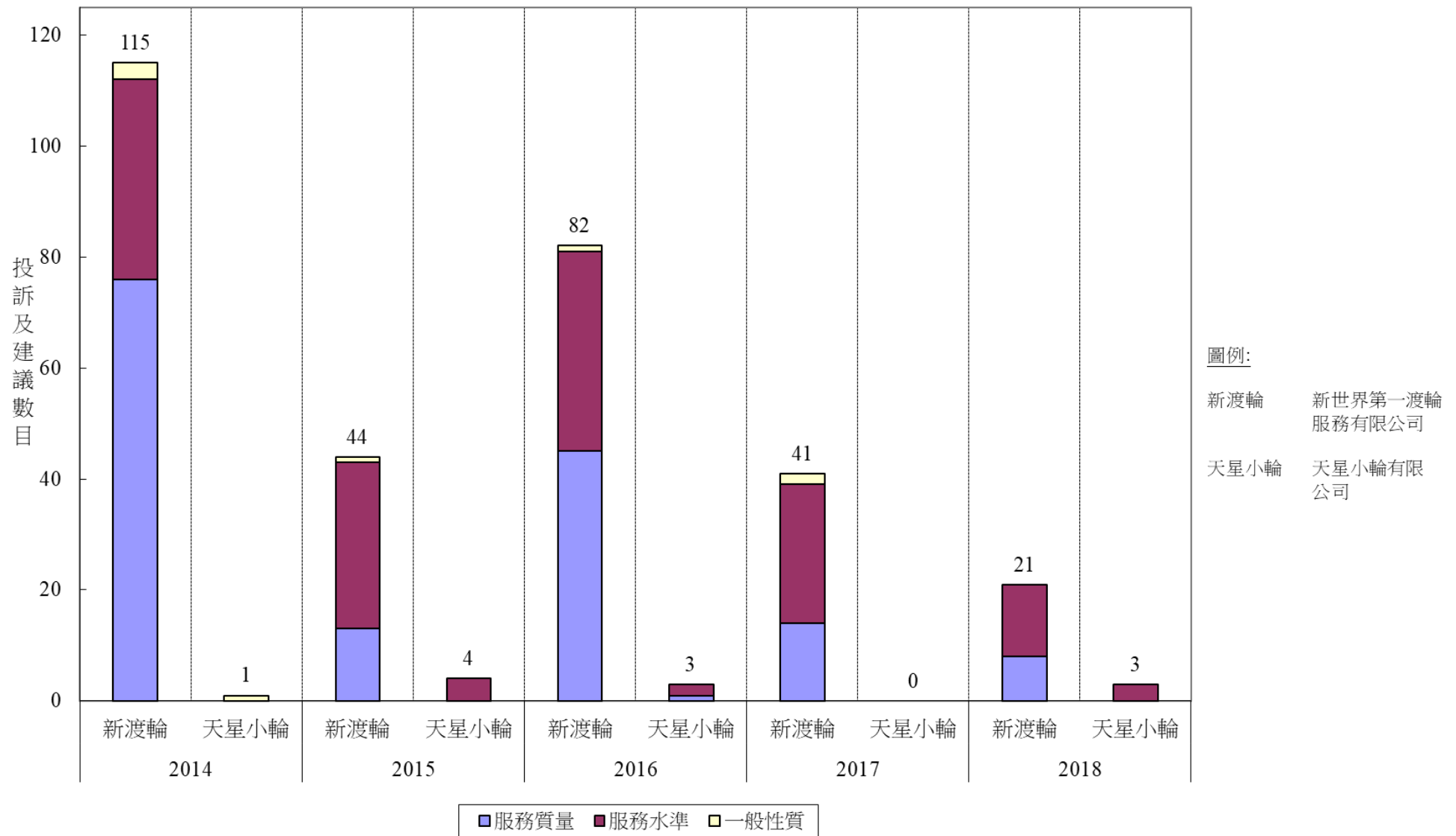


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2017</u>		<u>2018</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	41	(2.94)	21	(1.56)	-48.8%	(-46.9%)
天星小輪有限公司	-	(-)	3	(0.15)	-	(-)
其他渡輪	48	(3.54)	25	(1.87)	-47.9%	(-47.2%)
合計	89	(1.90)	49	(1.05)	-44.9%	(-44.7%)

註： 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一四至二零一八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	2017	2018	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	234	220	-6.0%
(b) 交通管理	209	149	-28.7%
(c) 增設交通標誌及設備	82	69	-15.9%
(d) 泊車設施	47	34	-27.7%
小計	572	472	-17.5%
道路維修			
(a) 道路情況	69	77	+11.6%
(b) 交通標誌及設備	45	57	+26.7%
(c) 行車道標記	9	10	+11.1%
小計	123	144	+17.1%
法例執行			
(a) 違例泊車	2 043	1 719	-15.9%
(b) 其他執法事宜	953	1 121	+17.6%
小計	2 996	2 840	-5.2%
合計	3 691	3 456	-6.4%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一八年一月至十二月)

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	11	17	8	13	10	8	19	3	38	11	4	15	15	12	9	13	8	5	1	220
(b) 交通管理	15	9	13	9	10	2	7	4	16	3	7	13	9	3	14	2	6	3	4	149
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	4	5	6	-	5	1	6	1	6	3	4	2	6	3	11	3	1	69
(d) 泊車設施	-	1	2	-	-	5	-	-	4	-	2	5	-	2	3	1	5	3	1	34
小計	27	28	27	27	26	15	31	8	64	15	19	36	28	19	32	19	30	14	7	472
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	3	8	5	2	3	2	6	2	3	1	5	4	3	13	2	6	1	1	7	77
(b) 交通標誌及設備	1	5	4	-	3	3	5	1	11	1	5	6	3	5	-	2	1	-	1	57
(c) 行車道標記	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	3	-	2	-	-	-	-	10
小計	4	14	10	2	8	5	11	3	14	2	10	11	9	18	4	8	2	1	8	144
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	115	90	84	52	141	66	133	128	147	53	105	131	115	118	95	59	73	8	6	1719
(b) 其他執法事宜	66	72	90	28	94	43	89	56	107	20	53	79	76	61	50	39	46	38	14	1121
小計	181	162	174	80	235	109	222	184	254	73	158	210	191	179	145	98	119	46	20	2840
合計	212	204	211	109	269	129	264	195	332	90	187	257	228	216	181	125	151	61	35	3456