

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一二年一月一日至三月三十一日)

交通投訴組
香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.info.gov.hk/tcu

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	<u>頁數</u>
第一章 主要投訴及建議事項	3-7
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	8-10
第三章 專題文章	11-14

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	15-16
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	17-17
C 投訴及建議的調查結果一覽表	19-20
D 有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議	21-22
E 有關公共交通服務的投訴及建議	23-24
F 過去八季有關九巴、城巴(第一類專營權) 及新巴服務的投訴及建議	25-27
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	28
H 有關的士服務投訴及建議的分類	29
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	30
J 有關服務班次的投訴	31
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	32

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一二年第一份季報，匯報二零一二年一月一日至三月三十一日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到由 3 964 名市民提出的 4 501 宗投訴及建議，包括 90 宗純粹建議。大約 69% 的投訴人（即 2 721 人）以電話提出投訴/建議，其餘 31%（即 1 243 人）則以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴/建議。個案數目較上季的 4 689 宗下降 4%，與去年同季的 4 480 宗比較，則上升 0.5 %。本季收到的投訴及建議個案的分類列於附件 A。

3. 交通投訴組過去十年（二零零二年至二零一一年）收到的投訴及建議的趨勢圖表列於附件 B(i)。另一圖表，列於附件 B(ii)，則顯示自二零零八年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 5 164 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 3 403 宗（66%）證實成立，不成立的有 240 宗（5%），其餘 1 521 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列於附件 C。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 23 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要列於附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 3 938 宗，較上季及去年同季分別減少 1.6% 及 0.1%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零零八年起每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則列於附件 E(ii)。

專營巴士服務

7. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 838 宗，較上季下降 8.6%，與去年同季比較，則上升 17.7%。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 457 宗，上季有 493 宗，去年同季則有 371 宗。今季的 457 宗個案中，涉及服務質量的個案有 34 宗（7%），而涉及服務水準的個案則有 409 宗（89%）。

9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 99 宗，上季有 95 宗，去年同季則有 69 宗。今季的 99 宗個案中，涉及服務質量的個案有三宗（3%），而涉及服務水準的個案則有 92 宗（93%）。

10. 今季有關新世界第一巴士服務有限公司（新巴）服務的投訴及建議共有 61 宗，上季有 71 宗，去年同季則有 72 宗。今季的 61 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（8%），而涉及服務水準的則有 55 宗（90%）。

11. 有關九巴、城巴（第一類專營權）及新巴過去八個季度的投訴/建議的比較列於附件 F。

非專營巴士服務

12. 今季有關非專營巴士服務（包括居民巴士服務及香港鐵路有限公司(港鐵)接駁巴士)的投訴及建議共有 23 宗，上季有 47 宗，去年同季則有 20 宗。

公共小巴服務

13. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 821 宗，較上季下降 3.9%，與去年同季比較，則上升 10.1%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

14. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 90%（即 735 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 773 宗及 659 宗。今季的 735 宗個案中，涉及服務質量的個案

有 88 宗（12%），而涉及服務水準的個案則有 629 宗（86%）。

15. 其餘 10%的個案（即 86 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議。上季及去年同季收到的個案數目分別為 81 宗及 87 宗。今季的 86 宗個案中，涉及服務水準的個案有 71 宗（83%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 134 宗，較上季上升 2.2%，與去年同季比較，則下降 9.7%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較列於附件 G。

17. 在季內收到的 2 134 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 078 宗（97%），上季則有 2 047 宗（98%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、有關的士咪錶的違規行為、不採用最直接可行的路線等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類列於附件 H。如投訴人願意出庭作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 356 宗（17%）這類個案予警方處理。

18. 警方在季內告知本組較早前轉介的 378 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	35 (48)	9 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	153 (260)	41 (44)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	190 (288)	50 (48)
	<u>378 (596)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，91%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

鐵路服務

19. 季內，共有 109 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 81 宗，去年同季則有 86 宗。今季 109 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 68 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 13 宗，上季共有 15 宗，去年同季則有 12 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 67 宗，上季有 68 宗，去年同季則有 69 宗。這些投訴涉及全港共 43 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	34 (31)	13 (30)
九龍	18 (19)	17 (18)
新界	14 (18)	12 (17)
其他	1 (-)	1 (-)
總數	<u>67 (68)</u>	<u>43 (65)</u>

(註：括號內為上季數字。)

22. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為灣仔（23 宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目列於附件 I。

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

24. 今季共接獲 28 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 16 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 48 宗及 17 項，去年同季的數目則分別為 37 宗及 14 項。

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

道路維修

26. 今季有關道路維修的投訴有 38 宗，上季的數目為 58 宗，去年同季的數目則為 48 宗。今季的 38 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 18 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴則佔 17 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括東區（五宗）及深水埗（五宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 372 宗，較上季下降 17.7%，與去年同季比較，則上升 17.7%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車及等候過久以致阻塞交通的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。

第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

交通投訴組小組委員會會議

在二零一二年二月七日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，各委員討論了以下事項：

- (a) 有關的士服務的投訴；
 - (b) 有關法例執行事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零一一年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零一一年第四號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關的士服務的投訴和有關法例執行事宜的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一一年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關在巴士上攜帶嬰兒車的投訴

3. 一名投訴人於二零一二年一月聯絡交通投訴組，對登上巴士前必須摺合嬰兒車的規定表示不滿。

4. 運輸署指出，《公共巴士服務規例》(第 230A 章)(規例)規定，巴士司機必須採取一切合理預防措施，確保乘客在巴士內或巴士上，或在登上或離開巴士時的安全。該規例又訂明，巴士上的乘客可攜帶總重量不超逾 5 公斤和總體積不超逾 0.1 立方米的一件或多件包裹，只要包裹可予安全及方便攜帶即可。為遵守此等安全規定，巴士營辦商有責任提醒乘客妥善收起攜帶的物品(包括嬰兒車)，以免在車程中影響其他乘客。

5. 運輸署理解部分乘客會因嬰兒安躺嬰兒車內而不願摺合嬰兒車，但指出不應只顧舒適方便而忽略安全。巴士行駛期間，乘客礙於車廂空間有限和車身擺動，實在難以安全操控嬰兒車，遇有行車顛簸或突然剎車時會更困難。沒摺合的嬰兒車也會阻塞車廂通道。即使巴士上沒有輪椅使用者而可把嬰兒車置於輪椅停放處，停放處附設的安全腰帶也不能適當地固定嬰兒車，因為腰帶的設計本非作此用途。為確保巴士上乘客和嬰兒車內嬰兒的安全，運輸署認同巴士營辦商要求巴士上乘客摺合嬰兒車的做法。投訴人得悉運輸署的回覆後，沒有提出進一步意見。

有關山光道與山村道交界處交通燈的投訴

6. 當局於二零一二年一月三十一日在山光道與山村道交界處加設一組交通燈後，交通投訴組接獲不少投訴，指新的交通安排造成交通混亂，要求移除該組交通燈。

7. 運輸署回覆，上述交界處過去並無交通燈調節交通，加設交通燈是為幫助行人安全橫過馬路，以及避免車輛在該處互相堵塞而導致交通擠塞。另外，為分流交通，當局實施新的交通安排，規定沿山村道北行而欲在該交界處向前直駛的駕車人士，必須使用右線；而左線則只供左轉的車輛使用。運輸署解釋，部分駕車人士並不熟悉新的交通安排，特別是使用左線方面的限制。因此，車輛駛至該組交通燈前便會慢下來，導致通往該交界處的各條道路均出現車龍。當局亦留意到，每逢養和醫院的探病高峯時段，均有大批車輛在該組交通燈前等候行車綠燈，以便左轉駛入醫院，這種情況也令交通擠塞問題更加嚴重。

8. 運輸署除了密切監察情況以調節交通燈號來配合交通需求之外，還把山村道的“禁止停車”範圍延長，以及取消附近一些設有收費錶的停車位，以增加道路的容車量。與此同時，警方也加強執法，包括加緊票控在附近一帶違例泊車的人士，以助維持區內行車暢順。運輸署進一步評估相關的交通流量和駕駛模式後，重新放寬上述使用左線方面的限制，即山村道兩條北行行車線上的車輛均可在該交界處向前直駛，以盡量減少車輛在該交界處前穿插入線的情況。此外，運輸署已修改該組交通燈的操作模式以配合實時需求(例如在有需要時才啟動行人綠燈)，以及協調附近一帶的交通燈號以疏導交通。

9. 上述措施推行後，現場一帶的交通顯著改善。投訴人知悉當局採取的跟進行動後，大多沒有提出進一步意見，但仍有若干人士要求當局再微調經修訂的交通安排。運輸署和警方會研究其他改善措施(例如與養和醫院商討擴闊／增闊行車通道)，以及繼續監察該處的交通情況。

有關吹強風時開放青嶼幹線下層的建議

10. 二零一二年一月，一名駕駛電單車人士致電交通投訴組，講述他在強風下於青嶼幹線上層駕駛電單車時遇到的危險情況，並質疑當局為何在天氣如此惡劣時仍沒開放青嶼幹線下層。

11. 運輸署得悉投訴人關注的安全事宜後，表示已訂有指引管理青嶼幹線的運作，包括在天氣惡劣時開放青嶼幹線下層的安排。當每小時平均風速超逾 40 公里，青嶼幹線便會實施強風交通管理。風速是根據在青嶼幹線(即包括青馬大橋、馬灣高架道路和汲水門橋)沿線不同位置收集的數據來測定。

12. 當每小時平均風速超逾 40 公里但不超逾 65 公里，第一階段的強風交通管理便會實施，所有容易被風吹倒的車輛(即整體高度超過 1.6 米的車輛、電單車及機動三輪車)均須改用青嶼幹線下層。當每小時平均風速超逾 65 公里但不超逾 165 公里，第二階段的強風交通管理便會實施，所有車輛均須使用青嶼幹線下層。當每小時平均風速超逾 165 公里，青嶼幹線(包括上下兩層)會全面封閉。

13. 運輸署指出，在刮大風的日子，青嶼幹線即使尚未實施強風交通管理，也會採取其他預防措施，確保駕駛人士可在青嶼幹線上層安全行駛。當每小時平均風速超逾 35 公里但低於 40 公里，青嶼幹線來回方向的中線均會封閉以用作緩衝區，而車速限制也會由時速 80 公里下調至時速 50 公里。所有關乎青嶼幹線駕駛規則的信息，以及行車線信號和有效車速限制，均會在幹線上的可變信息標誌顯示，並經由電子傳媒發布。運輸署表示會密切監察在青嶼幹線實施強風交通管理的情況。投訴人得悉運輸署的回覆後，沒有提出進一步意見。

第三章 專題文章

有關公共交通服務班次的投訴

香港的公共交通系統，由各類交通工具提供服務，包括鐵路、電車、巴士、的士及渡輪。在交通投訴組所接獲投訴當中提及的交通事宜，仍以涉及公共交通服務為主。在二零一一年，交通投訴組共接獲16 492宗有關公共交通服務的投訴及建議，佔所接獲個案總數(18 882宗)約87%。本文集中討論班次事宜，因為既定服務是否可靠，是衡量公共交通服務表現的主要因素之一。更重要的是，對於主要倚賴公共交通服務出入的乘客而言，服務班次不準時影響他們的日常活動，對他們造成不便甚或帶來麻煩。

投訴

2. 投訴顯示，乘客大多對不按班次時間提供服務感到困惱，因為他們無法預計要等候多久及全程所需時間。投訴人認為，最不可接受的，是清早他們趕上班上學或晚上趕搭尾班車時，班次並不準時。如其他可選擇的公共交通服務不多(例如在偏遠地區)，或改搭其他交通工具較為不便或需費較高，他們對服務班次更感關注。

3. 近年有關投訴服務班次的趨勢如下：

<u>交通工具</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012*</u>
專營巴士	1 103	1 468	328
非專營巴士	26	36	7
專線小巴	487	639	155
鐵路運輸	21	23	11
渡輪	10	13	1
合計	1 647	2 179	502

*截至二零一二年三月三十一日

4. 過去數年，在各類交通工具中，最多人就專營巴士及專線小巴的服務班次提出投訴。二零一一年首季接獲的個案與二零一二年同期的比較，載於附件J。

5. 在二零一一年有關專營巴士班次的投訴數目較前一年增加，主要原因是涉及九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)服務的個案較多。二零一一年有關專線小巴服務班次的投訴數目較二零一零年增加，是因為有關新界路線的個案較多所致。

改善情況的措施

6. 所有投訴均已轉介相關營辦商及／或運輸署跟進調查。交通投訴組也編製了清單，臚列投訴宗數相對較多的巴士／專線小巴路線，以供運輸署檢討。至於因涉及交通擠塞、封路等路面情況而需採取執法行動的個案，也同時轉介警方調查。

專營巴士服務

7. 運輸署十分清楚專營巴士服務班次不準時的問題(主要是脫班)，並留意到巴士脫班的原因甚多。部分因素或許屬於營辦商可處理的範圍(例如巴士司機缺勤、人手流失又或壞車)，部分因素則並非他們所能控制(例如路面擠塞及交通/其他事故)。

8. 與脫班有關的個案，運輸署會要求巴士公司調查原因並採取適當的糾正行動。如果脫班原因並非巴士公司所能控制或預見，運輸署便與巴士公司共商對策，例如修改行車路線或調整行車時間表，協助使服務班次更加穩定。如果巴士公司可以處理脫班的情況，運輸署會要求巴士公司在指定時限內採取改善措施，以解決問題。運輸署將會密切監察改善措施的成效，包括實地調查和視察、審核巴士公司定期提交的報表(資料包括現職巴士車長人數和流失率、平均每日行走的巴士班次數目)、實地查核車輛，以及定期與巴士公司舉行會議等。假如有關的專營巴士公司未能及時改善其可控制的情況並給予合理解釋，運輸署便會向該公司發出催辦信甚或警告信，並且跟進調查以核實改善措施的成效。如在用以糾正問題的合理時間內，仍未見有改善跡象，當局或會向行政長官會同行政會議提議，按《公共巴士服務條例》(條例)第 22 及 24 條施加財政及其他罰則。

9. 各專營巴士公司當中，在二零一一年脫班率最高的是九

巴。九巴解釋，脫班率在去年上升，主要因為更多道路出現擠塞情況和車長人手短缺，而人手短缺主要因為法定最低工資實施後，不少有意任職車長的人士轉投其他行業。運輸署已向九巴發出催辦信和警告信，並一直密切監察九巴各項改善措施(例如循更多途徑招募多些車長)的成效。九巴的脫班率在過去數月已持續改善。運輸署會繼續密切監察有關情況及積極跟進此事。如有需要，當局會根據條例採取適當的懲罰行動。

專線小巴服務

10. 專線小巴服務不準時，主要原因在於沒有遵照行車時間表、途中交通情況惡劣、小巴壞車、小巴司機突然放病假及／或小巴司機短缺。專線小巴如駛經繁忙道路，容易因為交通意外、道路工程或其他緊急事故而造成的交通擠塞情況，以致行車受阻。

11. 運輸署通過實地調查和視察、驗車、審閱營辦商定期提交的報表、定期與業界舉行會議和收集公眾意見等方法，監察專線小巴營辦商的表現。

12. 對於一再有人投訴服務班次不準時，運輸署會約見有關的專線小巴營辦商，以找出箇中原因、協助制訂補救措施(例如改善小巴的調配安排、維修保養和加強員工管理)，以及敦促營辦商適時採取改善措施。如有需要，運輸署會要求營辦商參照乘客的需求模式，安排由中途站開出的特別班次接載乘客。如情況許可，營辦商也可擴充車隊，以助提供更準時的服務班次。

其他交通服務

13. 渡輪服務方面，服務班次不準時大都因為渡輪上落客貨以致延誤抵達／離開碼頭的時間。運輸署已提醒營辦商必須按照既定班次營運渡輪服務。署方會繼續密切監察渡輪服務情況。

14. 鐵路服務方面，有關鐵路服務班次的投訴主要涉及香港鐵路有限公司(港鐵)的服務。運輸署指出，鐵路服務延誤的原因在於設備失靈、人為因素、乘客行為及外在因素。

15. 港鐵公司為確保列車服務系統及設備表現卓越和性能良好，一直推行嚴格的維修制度，並有周全的計劃以更新系統設備和提升其性能。港鐵公司已就土木工程結構、軌道、訊號系統、配電系統、架空電線、載客列車、工程機車及巴士等各個項目進行預防及修正性質的維修工作，並按照預定維修周期進行檢查、維修、清潔和更新設備的維修工作。港鐵公司提供的資料顯示，該公司每年投放超過 40 億元以維修和更新鐵路設備。

16. 運輸署留意到，自二零零七年兩鐵合併後，港鐵公司的列車服務一直維持在高水平，有 99.9% 的乘客在不超過編定時間五分鐘內完成旅程到達目的地。運輸署會繼續監察有關服務。

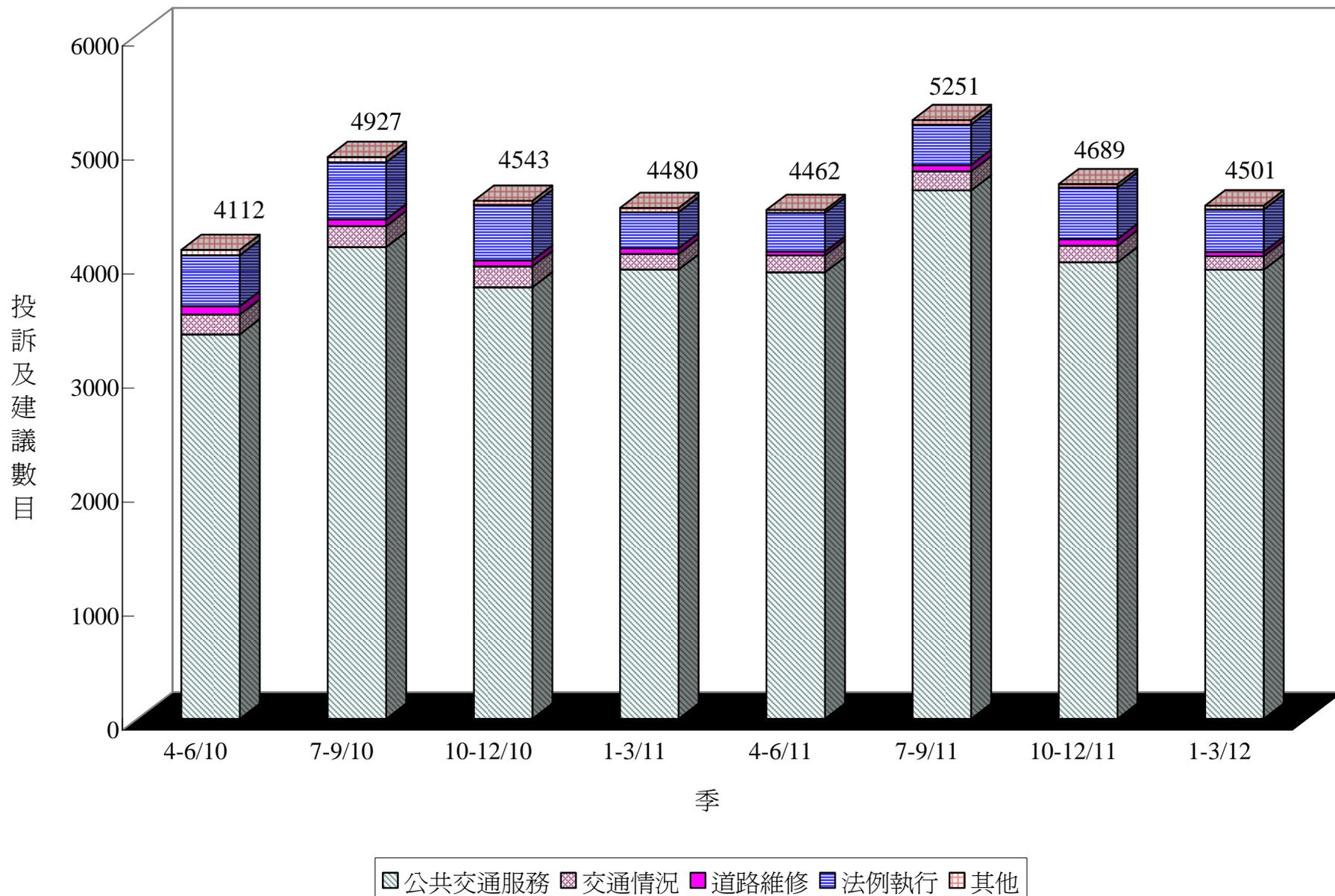
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.1.11- 31.3.11)	上季 (1.10.11- 31.12.11)	今季 (1.1.12- 31.3.12)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	163 [29]	207 [29]	169 [26]
(b) 服務水準	3 677 [7]	3 721 [15]	3 671 [20]
(c) 一般性質	100 [7]	75 [4]	98 [5]
	3 940 [43] (88%)	4 003 [48] (85%)	3 938 [51] (87%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	69 [6]	68 [1]	67 [3]
(b) 交通管理	37 [18]	48 [16]	28 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	14 [7]	17 [6]	16 [11]
(d) 泊車設施	18 [3]	13 [5]	8 [7]
	138 [34] (3%)	146 [28] (3%)	119 [31] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	21 [4]	26	18 [1]
(b) 交通標誌及設備	23 [2]	28	17
(c) 行車道標記	4 [1]	4	3
	48 [7] (1%)	58 (1%)	38 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	168	270	228
(b) 其他執法事宜	148 [3]	182	144
	316 [3] (7%)	452 (10%)	372 (8%)
V. 其他	38 [5] (1%)	30 (1%)	34 [7] (1%)
合計	4 480 [92] (100%)	4 689 [76] (100%)	4 501 [90] (100%)

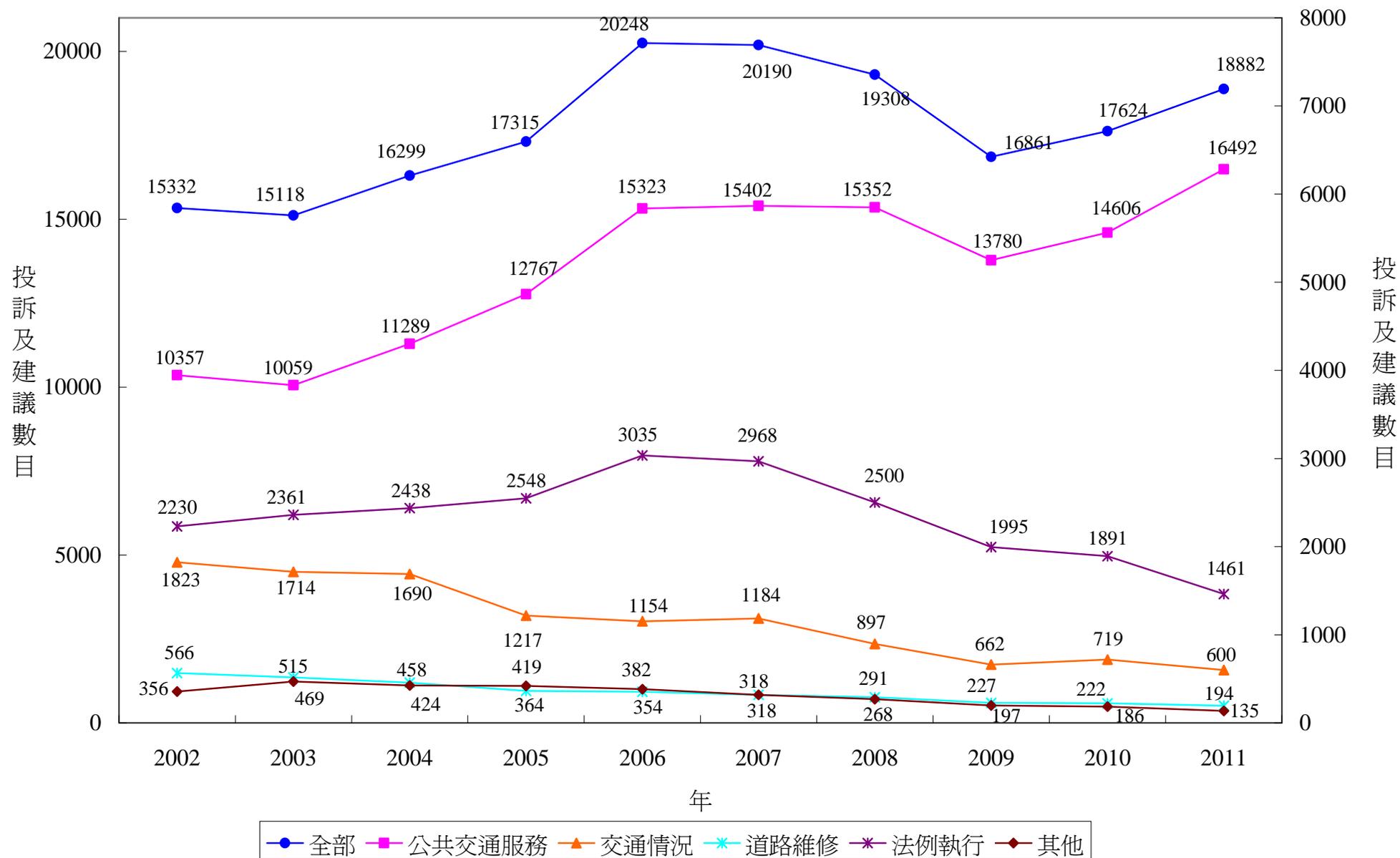
註：(1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

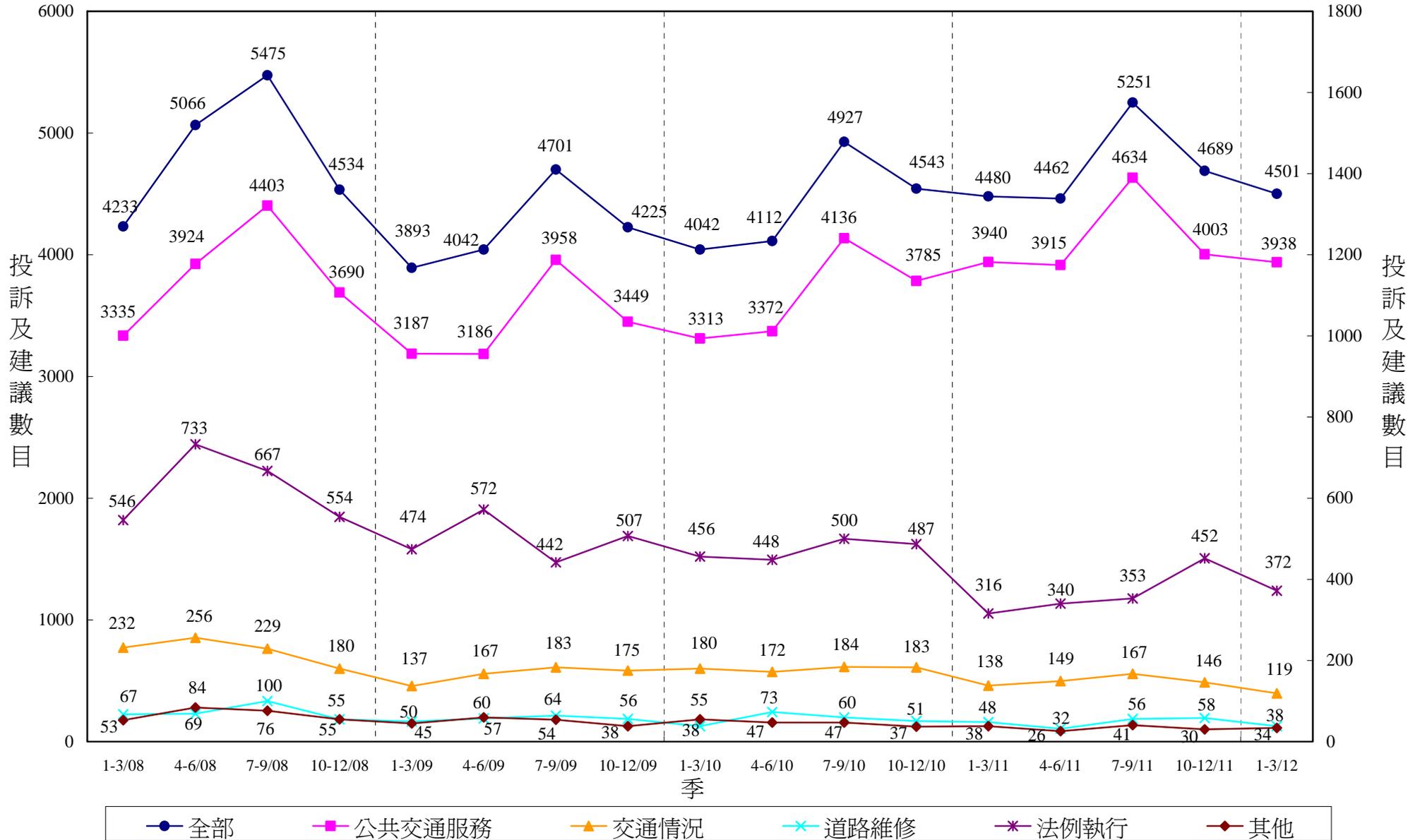
交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零二至二零一一年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零八年一月至二零一二年三月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一二年一月至三月)

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	25	185	55	-	265
(b) 服務水準	1 064	1 451	105	1 483	4 103
(c) 一般性質	54	23	26	1	104
	1 143	1 659	186	1 484	4 472
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	50	26	10	1	87
(b) 交通管理	13	10	20	-	43
(c) 增設交通標誌及設備	9	5	7	-	21
(d) 泊車設施	4	2	6	-	12
	76	43	43	1	163
III. 道路維修					
(a) 道路情況	20	3	2	-	25
(b) 交通標誌及設備	30	-	2	-	32
(c) 行車道標記	6	-	1	-	7
	56	3	5	-	64
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	204	28	-	2	234
(b) 其他執法事宜	104	61	2	24	201
	308	89	2	36	435
V. 其他	15	11	4	-	30
合計	1 598	1 805	240	1 521	5 164
	(31%)	(35%)	(5%)	(29%)	(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
(二零一二年一月至三月)**

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	199	294	54	5	552
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	62	52	7	2	123
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	10	25	3	1	39
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	40	43	9	1	93
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	7	2	-	1	10
龍運巴士公司	10	17	3	-	30
過海隧巴	97	171	24	4	296
港鐵接駁巴士	4	5	5	-	14
居民巴士服務	11	11	2	2	26
專線小巴	553	375	39	18	985
紅色小巴	98	11	5	14	128
的士	32	606	5	1 433	2 076
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	9	32	25	1	67
香港鐵路有限公司(輕鐵)	4	5	-	1	10
香港電車有限公司	1	-	2	-	3
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	1	7	1	1	10
天星小輪有限公司	1	-	-	-	1
其他渡輪	4	3	2	-	9
合計	1 143 (26%)	1 659 (37%)	186 (4%)	1 484 (33%)	4 472 (100%)

圖例

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

有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議
(二零一二年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 把朗屏路巴士站附近的部分上落客貨處改建為行人路，以方便乘客排隊候車。

II. 交通管理

港島區

- 延長南朗山道及菲林明道的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長電氣道「禁止停車」限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 修改金鐘（西）巴士總站的交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移小西灣道的交通標誌，以改善駕車人士的視線。
- 禁止長度超過七米的車輛進入漢寧頓道，以改善道路安全。
- 遷移英皇道的巴士站，以紓緩交通阻塞。
- 擴闊德立街的行車線，以改善交通流量。
- 擴闊並側移英皇道的行人過路處，以改善人流。
- 遷移堅道的交通燈柱及杜老誌道的消防龍頭，以免阻礙行人。

九龍區

- 在啓祥道天橋增設路線指示標誌，為駕車人士提供較佳指引。
- 在欣翔道及渡船街安裝護柱，以改善道路安全。

新界區

- 延長梨木道及海興路交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 修改馬鞍山道與錦英路的交通燈運作模式，以改善道路安全。
- 延長沃泰街的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 放寬担竿洲路的限制及加設「學校巴士除外」交通標誌，以方便學校巴士駛入。
- 在翠嶺路加設交通標誌，為駕車人士提供較佳指引。
- 在烏溪沙站公共運輸交匯處入口加設「慢駛」道路標記，提醒巴士司機慢駛及留意前面行人過路處。
- 修改楊青路的道路標記，以改善道路安全。
- 在美源街豎立護欄，以防止車輛違例停泊。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一二年一月至三月)

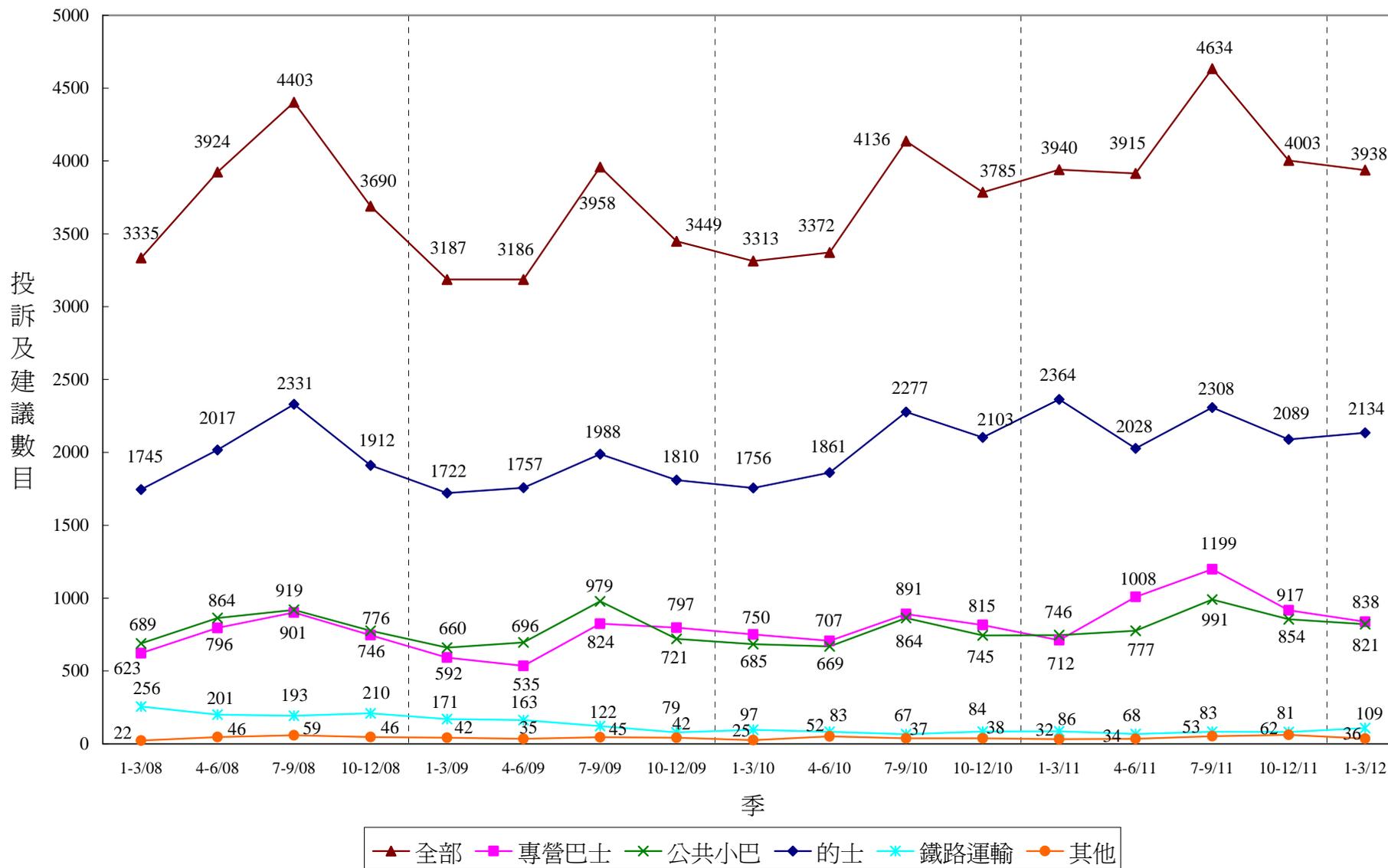
附件 E(i)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具											鐵路運輸				水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士							非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	山頂 纜車	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 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴												
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	16	1	4	3	1	-	16	3	74	-	-	4	-	-	-	2	-	-	124
(2) 路線	12	-	-	1	-	-	4	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25
(3) 服務時間	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(4) 設置車站	6	2	-	1	-	-	3	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19
小計	34	3	4	5	1	-	23	5	88	-	-	4	-	-	-	2	-	-	169
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	181	32	10	26	2	6	71	7	155	-	-	5	2	4	-	-	-	1	502
(2) 路線依循情況	2	-	-	-	1	-	1	-	40	-	382	-	-	-	-	-	-	-	426
(3) 駕駛行為不當	61	18	10	12	-	-	26	6	151	40	310	2	5	11	-	-	-	-	652
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	69	14	5	9	4	5	15	1	235	23	957	2	3	1	-	1	2	-	1346
(5) 濫收車/船費	1	-	-	-	-	-	1	-	21	1	429*	-	-	-	-	1	-	-	454
(6) 清潔	2	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	7
(7) 車輛/船隻狀況	11	4	2	4	-	-	1	1	10	6	13	3	1	25	-	-	-	1	82
(8) 乘客服務及設施	82	24	2	3	-	1	25	2	17	1	7	33	2	-	-	1	-	2	202 [#]
小計	409	92	29	55	7	12	142	17	629	71	2099	46	13	41	-	3	2	4	3671
(C) 一般性質	14	4	-	1	-	-	3	1	18	15	35	5	-	-	-	1	-	1	98
今季合計	457	99	33	61	8	12	168	23	735	86	2134	55	13	41	-	6	2	5	3938
總數	(838)							(2978)				(109)				(13)			
上季合計	493	95	23	71	3	22	210	47	773	81	2089	69	7	5	-	9	-	6	4003
去年同季合計	371	69	11	72	2	17	170	20	659	87	2364	69	15	2	-	3	1	8	3940

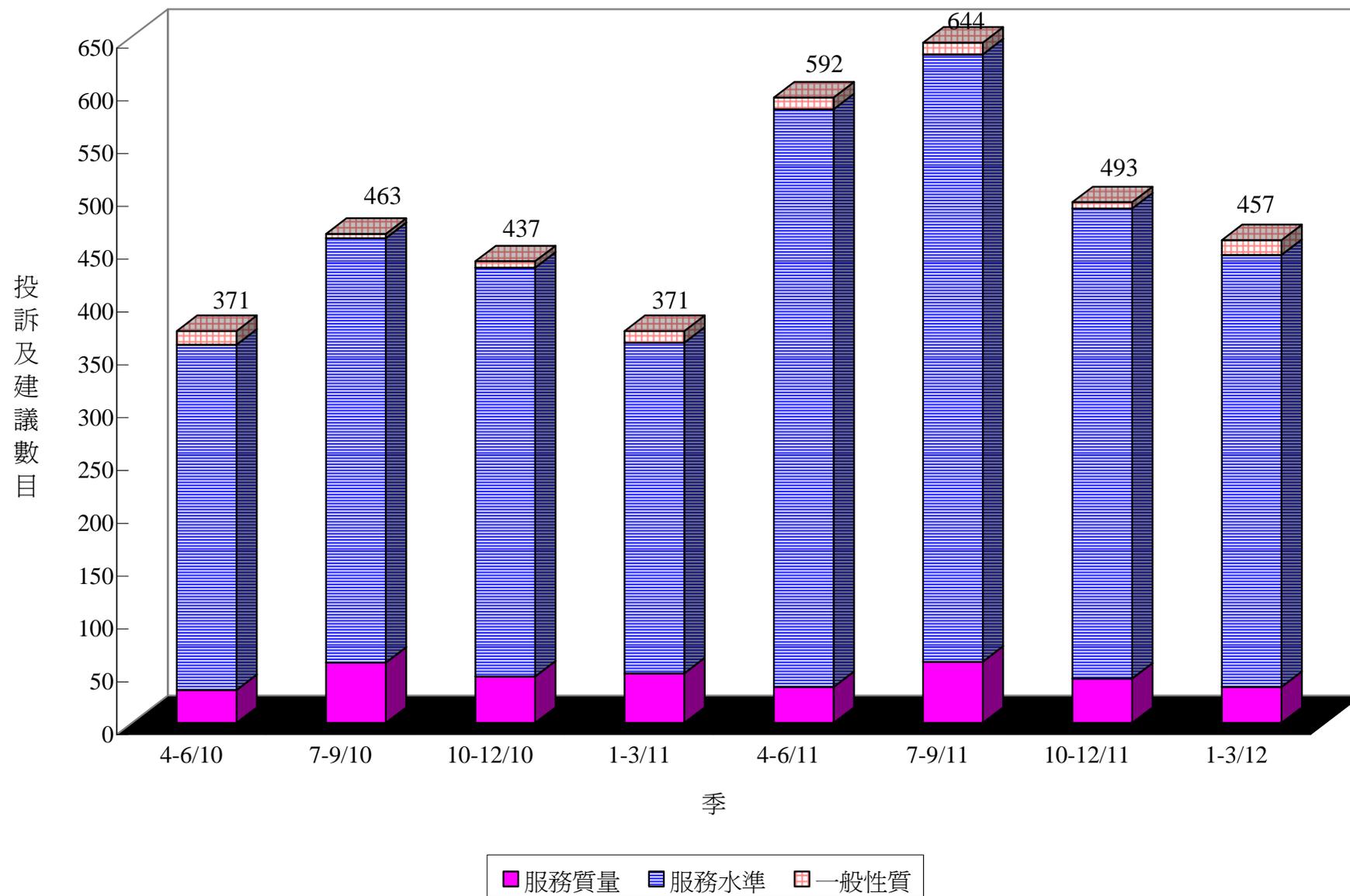
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 82 位投訴人提出的 17 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零零八年一月至二零一二年三月)

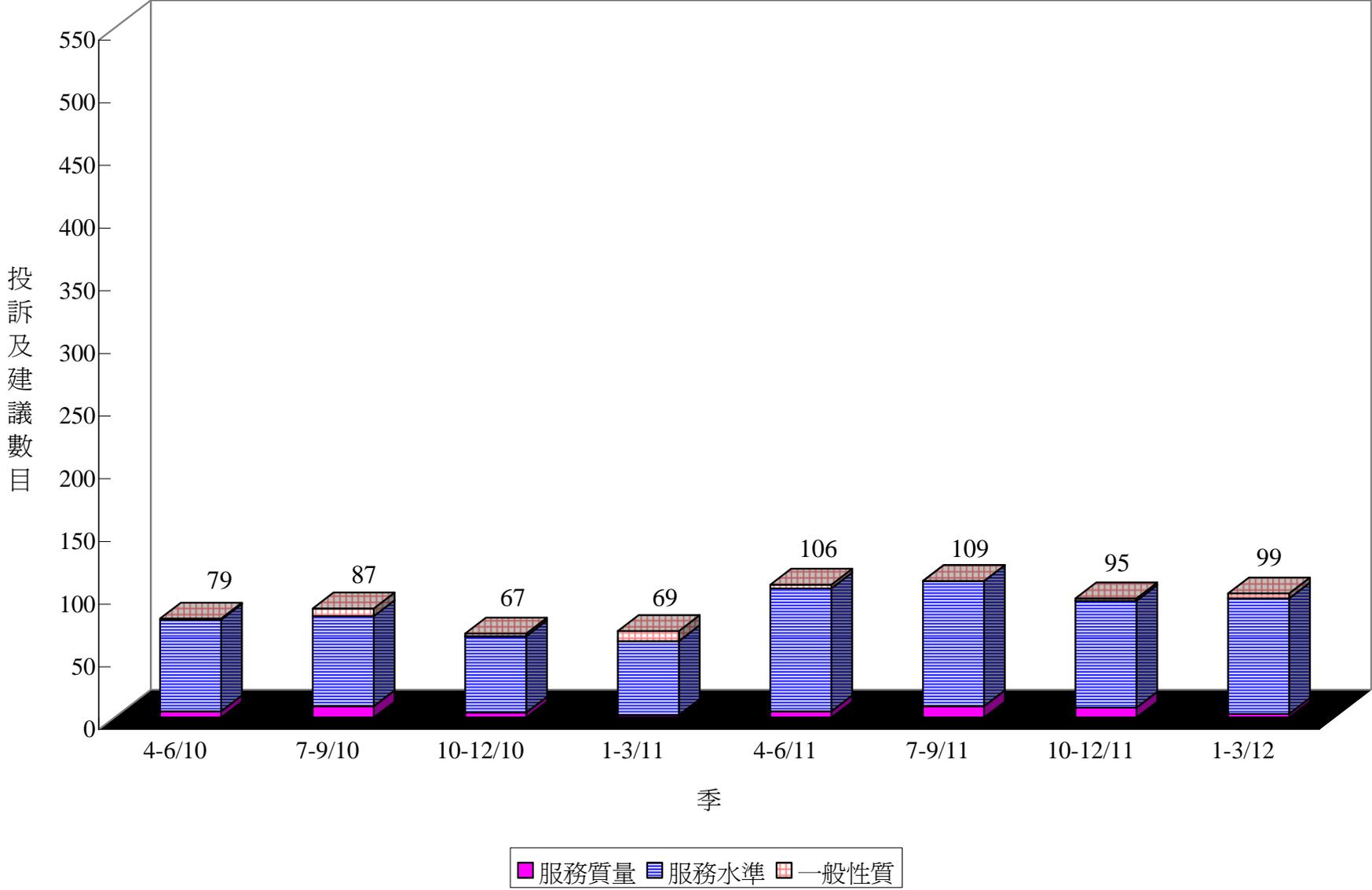


過去八季有關九巴服務的投訴及建議

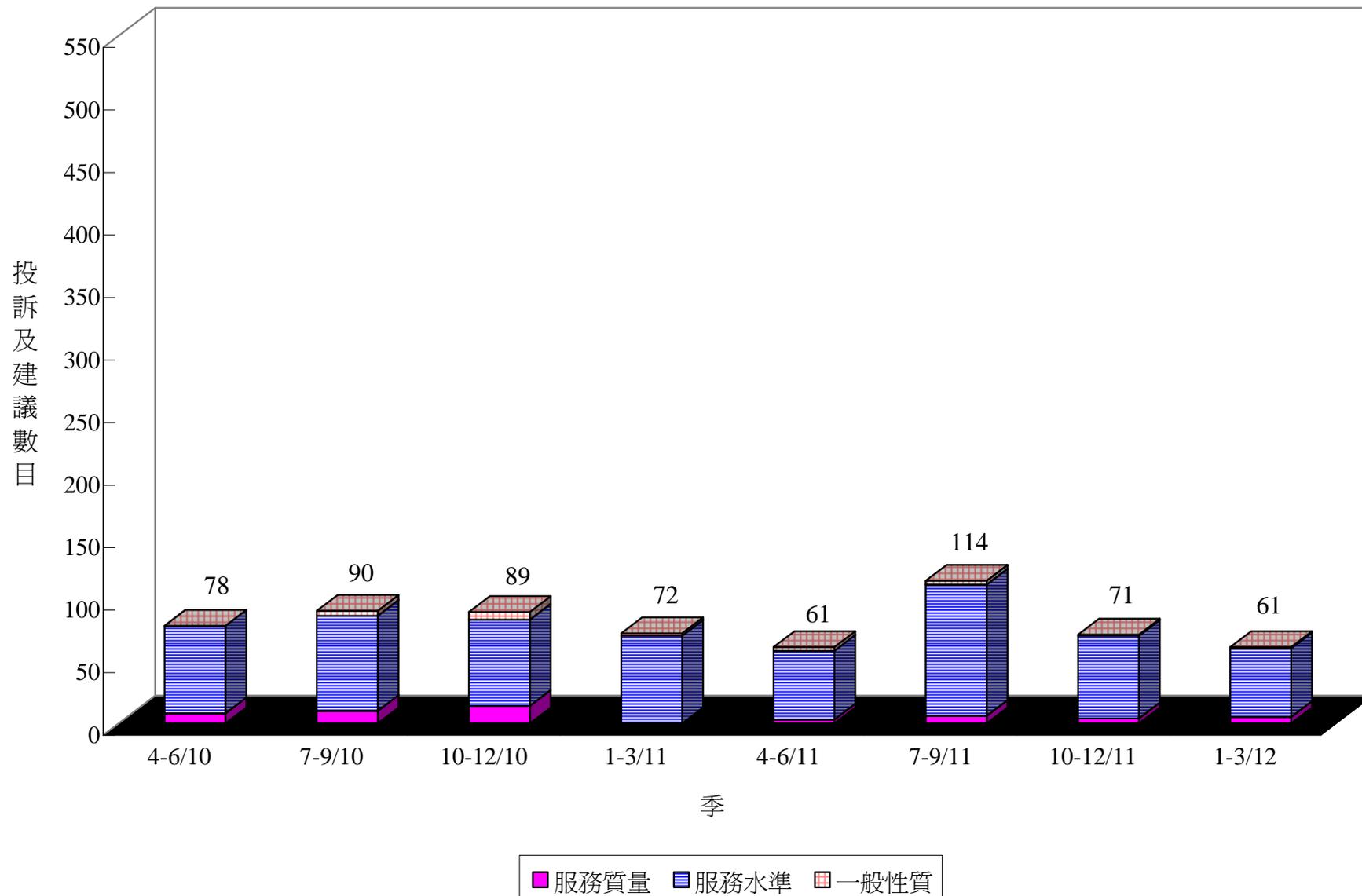


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

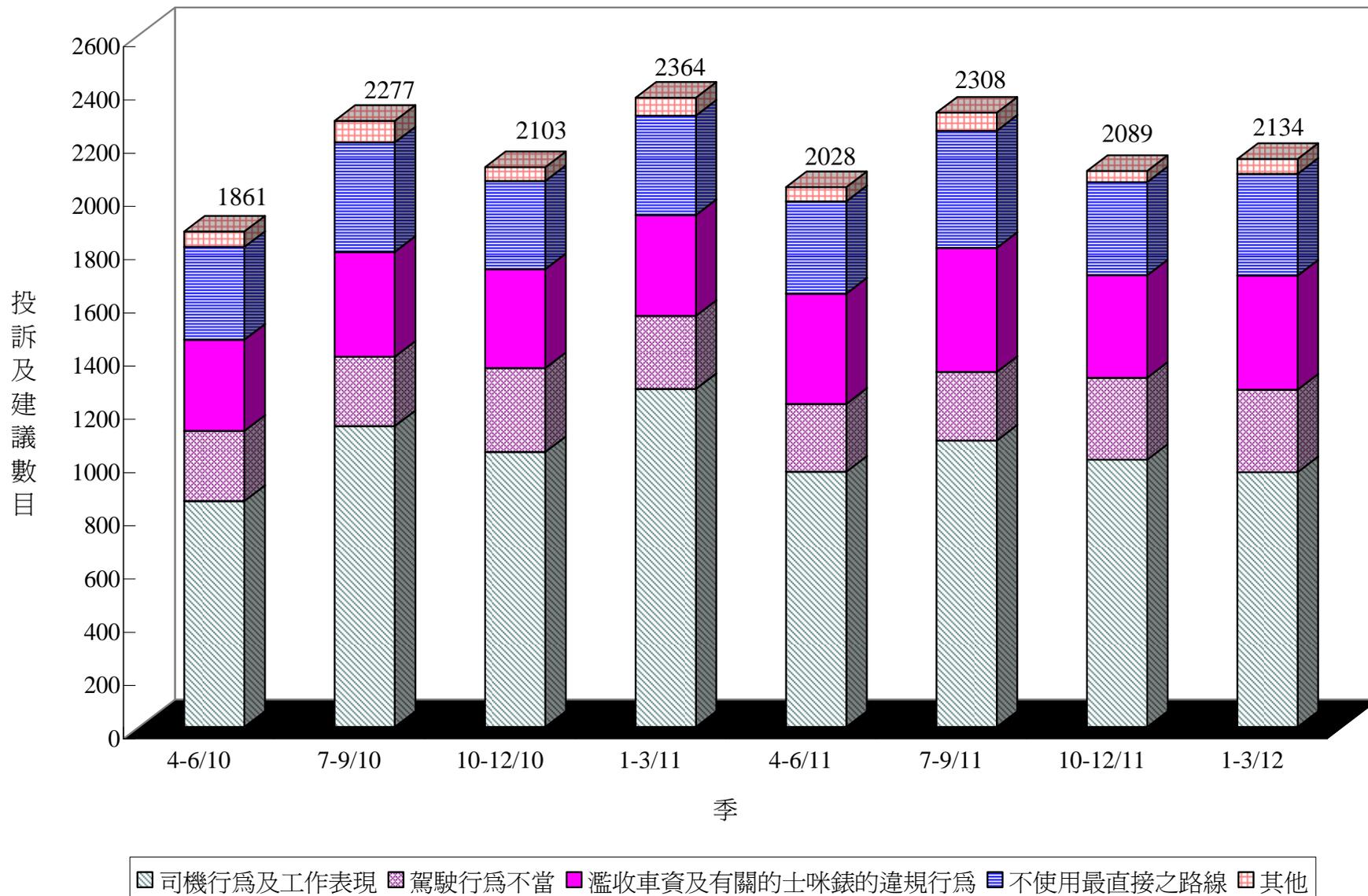
-26-



過去八季有關新巴服務的投訴及建議



過去八季有關的士服務的投訴及建議



有關的士服務投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>去年同季</u> <u>(1.1.11 – 31.3.11)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.11 – 31.12.11)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.12 – 31.3.12)</u>
(a) 司機行爲及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	374	379	367
(ii) 拒載	763	495	452
(iii) 兜客	7	11	7
(iv) 拒絕駛達目的地	93	98	112
(v) 未有展示司機證	27	16	16
(vi) 不正確展示司機證	6	5	3
小計	1 270	1 004	957
(b) 駕駛行爲不當	274	308	310
(c) 濫收車資	285	308	350
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	94	77	79
(e) 不使用最直接可行之路線	374	350	382
(f) 其他*	67	42	56
合計	2 364	2 089	2 134

* 這些投訴/建議主要是有關的士引致交通阻塞、設置的士站和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一二年一月至三月)

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 (地點數目)	1 (1)	23 (2)	5 (5)	5 (5)	6 (5)	2 (2)	4 (4)	1 (1)	5 (5)	- (-)	- (-)	5 (4)	1 (1)	1 (1)	2 (2)	3 (3)	2 (1)	- (-)	1 (1)	67 (43)
(b) 交通管理	2	5	-	1	3	2	1	-	2	-	1	1	1	1	4	-	3	-	1	28
(c) 增設交通標誌及設備	1	4	2	1	1	2	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	16
(d) 泊車設施	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3	-	-	8
小計	4	32	8	7	10	7	7	2	7	-	2	8	3	2	6	4	8	-	2	119
道路維修																				
(a) 道路情況	3	2	-	1	-	1	3	2	3	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	18
(b) 交通標誌及設備	2	1	1	1	2	2	-	3	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	17
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
小計	5	3	1	2	2	4	3	5	4	1	1	1	2	-	-	1	3	-	-	38
法例執行																				
(a) 違例泊車	17	12	11	6	27	6	14	13	47	14	5	11	12	6	6	10	11	-	-	228
(b) 其他執法事宜	8	15	13	6	11	8	16	8	15	-	7	9	7	4	4	5	2	1	5	144
小計	25	27	24	12	38	14	30	21	62	14	12	20	19	10	10	15	13	1	5	372
合計	34	62	33	21	50	25	40	28	73	15	15	29	24	12	16	20	24	1	7	529

有關服務班次的投訴

<u>交通工具</u>	<u>二零一一年</u> <u>一月至三月</u>	<u>二零一二年</u> <u>一月至三月</u>	<u>增/減</u>
專營巴士	243	328	+35.0%
非專營巴士	2	7	+250.0%
專線小巴	111	155	+39.6%
鐵路運輸	5	11	+120.0%
渡輪	4	1	-75.0%
合計	365	502	+37.5%

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

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

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

此外，市民亦可寫信向本組提出建議/投訴。本組地址如下：

**香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓
交通投訴組**

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