

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一二年四月一日至六月三十日)

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	17-18
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 有關綠色線小巴服務的投訴及建議	31-33
K 有關紅色小巴服務的投訴及建議	34-36
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	37

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一二年第二份季報，匯報二零一二年四月一日至六月三十日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到由 4 837 名市民提出的 5 403 宗投訴及建議，包括 118 宗純粹建議。大約 67% 的投訴人（即 3 221 人）以電話提出投訴/建議，其餘 33%（即 1 616 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 4 501 宗上升 20%，與去年同季的 4 462 宗比較，則上升 21.1%。本季收到的個案數目上升，主要是有關公共交通服務的個案增加所致。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 4 100 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 2 622 宗（64%）證實成立，不成立的有 141 宗（3%），其餘 1 337 宗（33%）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 4 865 宗，較上季及去年同季分別上升 23.5% 及 24.3%。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 1 425 宗，較上季上升 70%，與去年同季比較，則上升 41.4%。個案數目上升的主要原因，是有較多與服務班次有關的投訴，特別是涉及九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）的服務。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 825 宗，上季有 457 宗，去年同季則有 592 宗。今季的 825 宗個案中，涉及服務質量的個案有 46 宗（6%），而涉及服務水準的個案則有 765 宗（93%）。

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 107 宗，上季有 99 宗，去年同季則有 106 宗。今季的 107 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 103 宗（96%）。

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 105 宗，上季及去年同季同樣有 61 宗。今季的 105 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（5%），而涉及服務水準的則有 98 宗（93%）。

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（例如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 50 宗，上季有 23 宗，去年同季則有 30 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 1 043 宗，較上季上升 27%，與去年同季比較，則上升 34.2%。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 93%（即 971 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 735 宗及 707 宗。與專營巴士服務的情況相似，專線小巴的個案數目上升的原因是較多有關服務班次的投訴。今季的 971 宗個案中，涉及服務質量的個案有 91 宗（9%），而涉及服務水準的個案則有 866 宗（89%）。

15. 其餘 7% 的個案（即 72 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 86 宗及 70 宗。今季的 72 宗個案中，涉及服務水準的個案有 62 宗（86%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 186 宗，較上季上升 2.4%，與去年同季比較，則上升 7.8%。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 2 186 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 107 宗（96%），上季則有 2 078 宗（97%）。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 354 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 409 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	34 (35)	8 (9)
(b) 投訴人撤銷投訴	155 (153)	38 (41)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	220 (190)	54 (50)
	<u>409 (378)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，92% 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 149 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 109 宗，去年同季則有 68 宗。今季 149 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 122 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 12 宗，上季共有 13 宗，去年同季則有四宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 50 宗，上季有 67 宗，去年同季則有 55 宗。這些投訴涉及全港共 44 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	16 (34)	15 (13)
九龍	19 (18)	16 (17)
新界	14 (14)	12 (12)
其他	1 (1)	1 (1)
總數	50 (67)	44 (43)

(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（九宗），九龍城（八宗）及沙田（五宗）。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 37 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 22 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 28 宗及 16 項，去年同季的數目則分別為 51 宗及 31 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 49 宗，上季的數目為 38 宗，去年同季的數目則為 32 宗。今季的 49 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 27 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴則佔 16 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括灣仔（七宗），中西區（六宗）及油尖旺（六宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 335 宗，較上季下降 9.9%，與去年同季比較，則下降 1.5%。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

在二零一二年五月十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) 有關駕車期間使用流動電話或電訊設備的投訴及建議；
 - (b) 有關踏單車的投訴及建議；
 - (c) 有關公共交通服務班次的投訴；以及
 - (d) 交通投訴組二零一二年第一號季報。
2. 各委員同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關駕車期間使用流動電話或電訊設備、踏單車及公共交通服務班次的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一二年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關東喜道不准掉頭限制的質疑

3. 一名駕車人士於二零一二年四月提出，東喜道東行車輛不可於近譚公廟道的交界處掉頭，對他駕車前往筲箕灣東大街造成不便；他並質疑實施這項限制措施的理據。

4. 運輸署指出，駕車人士沿譚公廟道行車，可通過橫跨東喜道中央分隔帶的支路，前往筲箕灣東大街。然而，由於空間不足，東喜道東行車輛難以在該處暢順掉頭。運輸署表示，車輛在該段東喜道的車速頗高，降低駛近該交界處車輛的車速，

將會影響該段道路交通流量。此外，實地環境也限制了該交界處的視線。運輸署又認為，假如放寬限制，難免令更多車輛在交界處附近的雙線車道上穿插，這不單影響交通流量，也因為車輛不小心轉線的風險增加而不利道路安全。

5. 基於道路安全的顧慮，運輸署並不贊同放寬限制的要求。交通投訴組已把運輸署的答覆轉告投訴人，投訴人並沒有提出進一步意見。

有關新型反光標柱的投訴

6. 交通投訴組於二零一二年五月接獲一宗有關於坑口及其他地點設置新型反光標柱的投訴，投訴人認為，該種新型標柱，體積遠遜於傳統的標柱，又不設照明裝置，駕車人士不易察覺。

7. 路政署回覆，有關標柱是沒有照明裝置的反光安全島標柱，與其他街道設施一樣容易因日曬雨淋、交通意外，以及惡意破壞或盜竊而損毀。這種反光標柱無須用電，在夜間折射車輛頭燈的斜光，以便駕車人士看見。除了節省能源外，這種反光標柱的維修保養費用也大幅低於傳統的安全島標柱。不過，假如視野條件較差，例如天氣惡劣或夜間當車輛駛經道路轉彎位時，標柱的反光效果便會受影響。因此，適合裝設新型反光標柱的地點有限。為了解新型反光標柱的效用及市民對標柱的接受程度，當局已裝設 900 多個這類標柱(全港約有 10 000 個標柱)，分別來自三個不同的品牌，以供測試之用。

8. 路政署表示，該署評估新型反光標柱的效用及表現時，將會考慮投訴人的意見。投訴人獲悉路政署的回覆後，沒有提出進一步意見。

有關右轉車位設計的建議

9. 二零一二年六月，一名市民對於右轉車位設計表示關注，他認為駕車人士容易忽略這些右轉車位道路標記，並建議在右轉車位加設交通燈和"讓路"道路標記，提醒駕車人士。

10. 運輸署解釋，右轉車位由(i)彎線標記；(ii)"讓路線"道路標記；及(iii)"右轉箭咀"道路標記組成，用於右轉交通不多的燈號控制道路路口。在行車綠燈亮起期間，右轉車輛的司機應在右轉車位內停車，直至沒有車輛方可右轉。在燈號控制道路路口使用右轉車位，可讓直去車輛及對面的車輛同時行駛，使路口容車量得到充分利用。

11. 關於建議增加"讓路"二字，運輸署表示，大部分路口的右轉車位內都沒有足夠空間容納這些道路標記，以"讓路線"替代是因為本港的道路系統和國際上也常用這種道路標記來提醒司機讓路。該署表示"讓路線"除了用於右轉車位外，在本港也隨處可見，司機易於察覺。至於建議加設燈號，該署解釋，實施有關建議，須另外為右轉車輛提供燈號時間，原因是在右轉箭咀綠燈亮起之前，須以紅燈截停對面的交通。有關安排，亦須在稍後時間撥出若干時段供對面的交通之用，致使該路口的整體效率下降。假如右轉交通不多而且情況許可，當局會使用右轉車位以增加路口容車量。

12. 運輸署補充，在設計提供右轉車位的燈號控制道路路口時，該署將會考慮交通流量、安全、道路幾何特性、公眾意見及其他因素。該署歡迎就特定燈號控制道路路口設計提出建議，以及會探討可行改善方法。該署的回覆已轉告該名市民，後者並無提出進一步意見。

第三章 專題文章

有關公共小巴服務的投訴及建議

背景

公共小巴為公共運輸系統提供輔助服務，每日載客量約為190萬人次，並受《道路交通（公共服務車輛）規例》（香港法例第374D章）管制。

2. 綠色專線小巴服務的地區，都是因為乘客量不足而難以開辦高載客量公共交通服務，以及由於不符合經濟效益或受地形限制而不宜辦巴士服務。綠色專線小巴也提供往返鐵路車站和大型公共交通交匯處的接駁服務。綠色專線小巴提供定期班次服務，行車收費、路線、車輛編配及時間表均已固定，並受運輸署規管。

3. 紅色小巴行走非固定的路線，為願意支付較高車費的乘客，提供更靈活和相對而言較方便的交通服務。

4. 截至二零一二年六月三十日，本港共有4 350輛公共小巴，當中3 076輛為綠色專線小巴，1 274輛為紅色小巴。綠色專線小巴的主要路線有352條。

有關投訴及建議的統計數字

5. 在二零一二年一月至六月期間，本組接獲1 864宗有關公共小巴服務的投訴及建議，與去年同期接獲的1 523宗相比，增加了22.4%。下文分析本組接獲的投訴及建議。

綠色專線小巴服務

6. 過去五年，有關綠色專線小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴 / 建議數目</u>	<u>增 / 減</u>
2007	3 020	-
2008	2 798	-7.4%
2009	2 649	-5.3%
2010	2 656	+0.3%
2011	3 051	+14.9%

7. 在二零一二年一月至六月期間，本組接獲1 706宗有關綠色專線小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的1 366宗相比，上升了24.9%。投訴及建議的分類載於附件J。數字上升的主要原因，在於更多人投訴服務班次（增加159宗或62.1%）和路線依循情況（增加52宗或94.5%）

紅色小巴服務

8. 過去五年，有關紅色小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴/建議數目</u>	<u>增/減</u>
2007	609	-
2008	450	-26.1%
2009	407	-9.6%
2010	307	-24.6%
2011	317	+3.3%

9. 在二零一二年一月至六月期間，本組接獲158宗有關紅色小巴服務的投訴/建議，去年同期則接獲157宗。投訴及建議的分類載於附件K。

改善措施

10. 有關公共小巴服務的投訴及建議，均轉介運輸署或警方跟進。

11. 涉及綠色專線小巴服務班次的投訴個案有所增加，相信是由於在繁忙時間的行車班次有所減少，原因可能在於營辦商難以招聘足夠數目的公共小巴司機，又或行車因交通擠塞或道路工程而受阻。遇有綠色專線小巴路線屢遭投訴，運輸署人員會跟有關營辦商會面，以找出問題癥結所在，並採取補救措施，包括調整班次、安排短程服務，重訂路線以避開交通擠塞路段、改善車輛調配和加強督導員工。舉例來說，運輸署留意到九龍區有兩條路線的服務班次欠穩定，是因違例泊車造成道路擠塞所致，於是通知警方加強執法以打擊違例泊車，交通情況因而得到改善。署方又安排新界區一條路線提供特別短程服務，讓小巴在繁忙時間避用擠塞路段，該路線的服務其後已見改善。

12. 運輸署會實地檢查，以監察小巴司機的行爲和提醒營辦商其小巴服務須依循既定路線行駛並在沿途各站停車。如營辦商表現差劣，均記錄於服務表現評核報告，以供定期檢討。運輸署也定期與業界舉行會議、出版《公共小巴服務通訊》和發出勸諭信，以提醒和呼籲綠色專線小巴與紅色小巴的業界代表、營辦商及司機，必須待客以禮，提升服務質素。

13. 為進一步加強公共小巴營運安全和服務質素，《2012年道路交通(修訂)條例》已於二零一二年四月十三日制定及生效。該條例下的新措施包括：

- (i) 對公共小巴施加每小時 80 公里的最高車速限制；
- (ii) 強制公共小巴安裝車速限制器；
- (iii) 強制公共小巴車廂內展示公共小巴司機證；
- (iv) 在發出公共小巴駕駛執照前，強制申請人修習並完成職前課程(將於二零一三年實施)；以及
- (v) 強制新登記的公共小巴安裝電子數據記錄儀(俗稱"黑盒")(將於二零一三年實施)。

14. 運輸署會派人登車調查，以觀察公共小巴司機的駕駛行為和遵從最新安全法規的情況。該署也採取其他措施，提倡安全、優質及以客為本的公共小巴服務，包括出版有關公共小巴服務水平的小冊子，以及為公共小巴司機開辦訓練課程和工作坊，使他們注重安全駕駛。

15. 為執行新法例和加強公共小巴營運安全，警方會定期在全港採取行動，包括即場驗車的執法行動，以及派遣便衣警員乘坐公共小巴，以查察司機駕駛態度和乘客是否扣上安全帶。

16. 交通投訴組會繼續密切監察有關公共小巴服務的投訴及建議，並會與相關部門跟進處理。

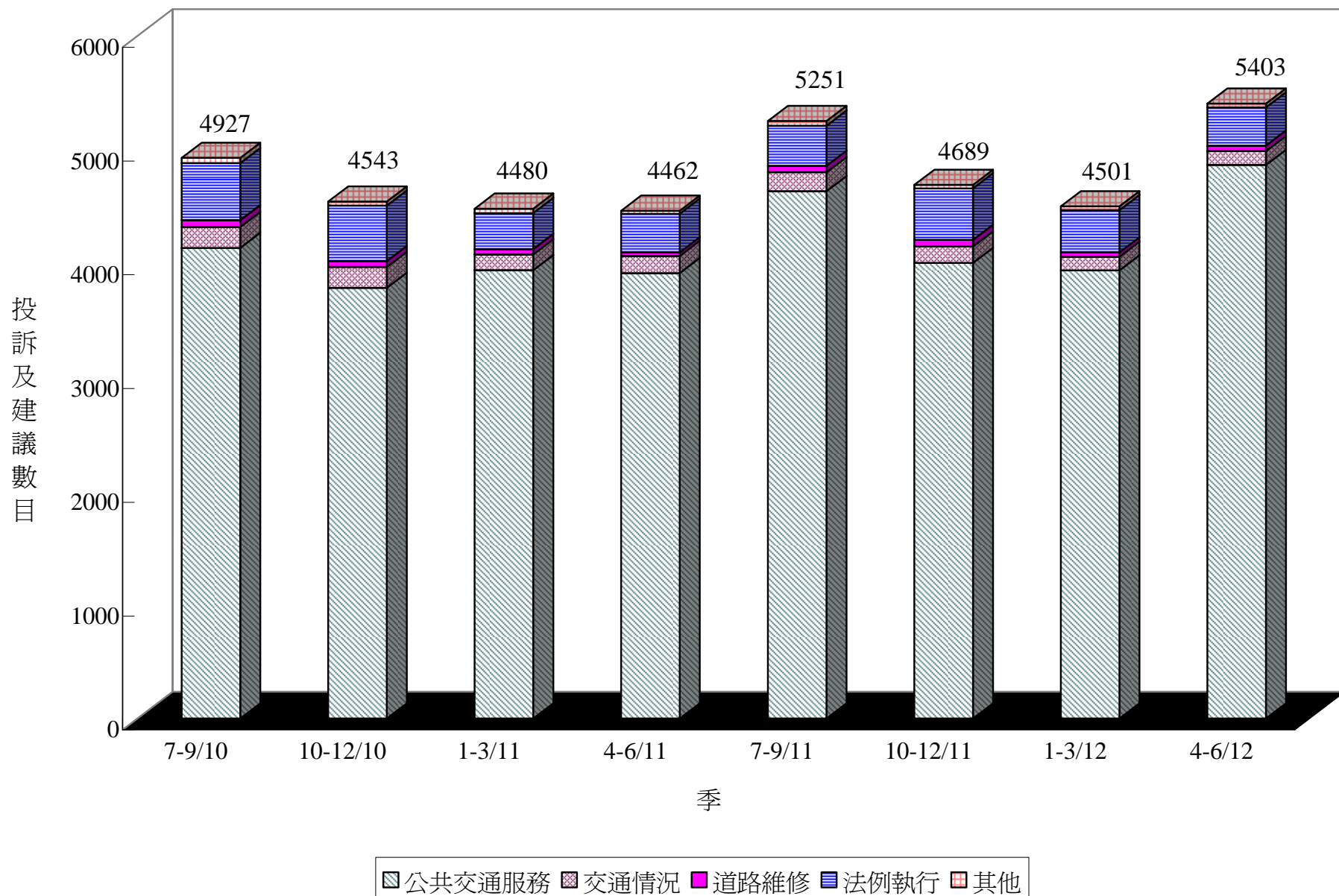
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.4.11- 30.6.11)	上季 (1.1.12- 31.3.12)	今季 (1.4.12- 30.6.12)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	158 [23]	169 [26]	210 [29]
(b) 服務水準	3 671 [12]	3 671 [20]	4 536 [35]
(c) 一般性質	86 [5]	98 [5]	119 [11]
	3 915 [40] (88%)	3 938 [51] (87%)	4 865 [75] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	55 [2]	67 [3]	50 [4]
(b) 交通管理	51 [19]	28 [10]	37 [15]
(c) 增設交通標誌及設備	31 [24]	16 [11]	22 [11]
(d) 泊車設施	12 [6]	8 [7]	12 [10]
	149 [51] (3%)	119 [31] (3%)	121 [40] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	13	18 [1]	27
(b) 交通標誌及設備	16	17	16
(c) 行車道標記	3 [1]	3	6 [1]
	32 [1] (1%)	38 [1] (1%)	49 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	193 [1]	228	223
(b) 其他執法事宜	147 [2]	144	112 [1]
	340 [3] (7%)	372 (8%)	335 [1] (6%)
V. 其他	26 [4] (1%)	34 [7] (1%)	33 [1] (1%)
合計	4 462 [99] (100%)	4 501 [90] (100%)	5 403 [118] (100%)

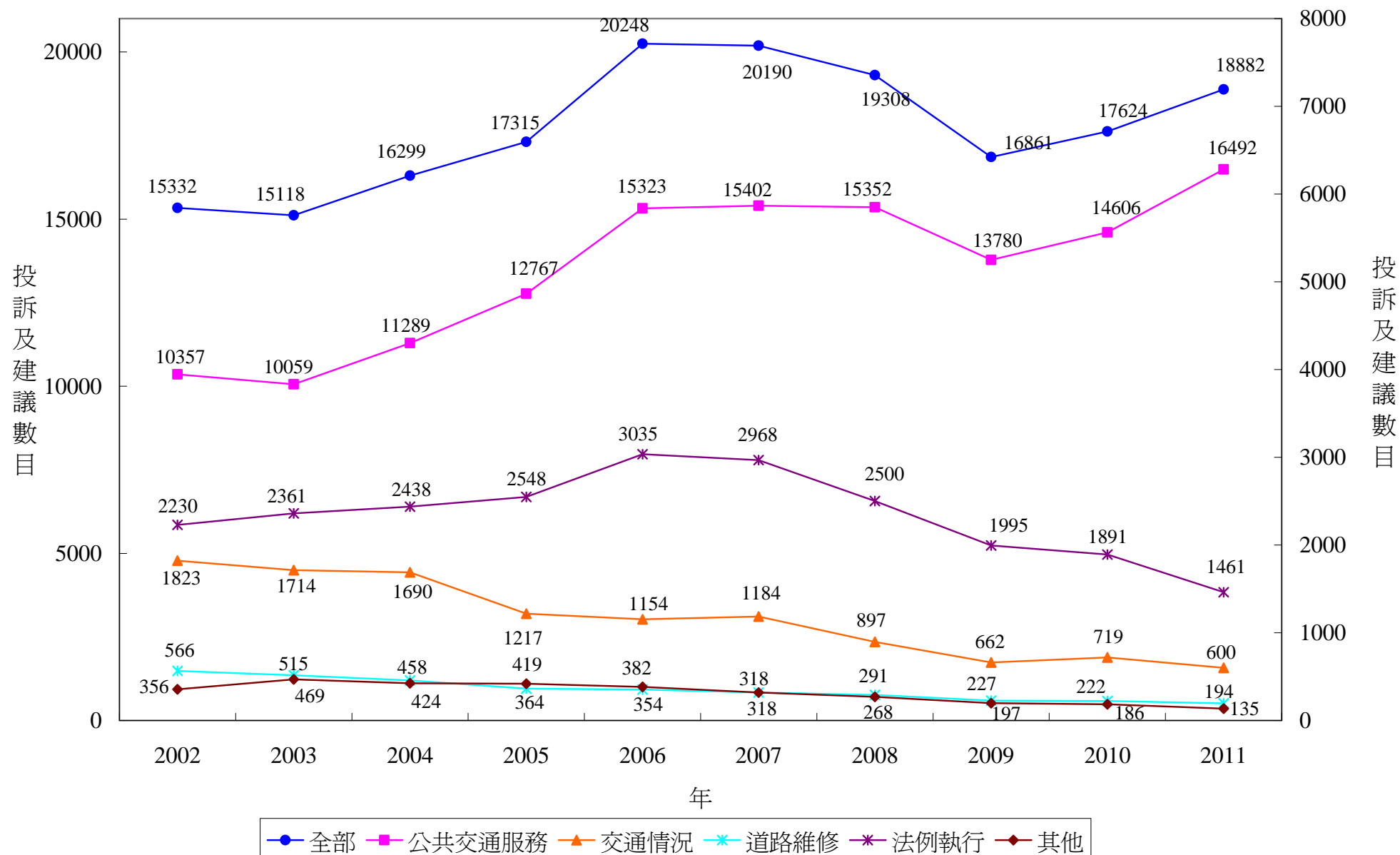
註：(1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

(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。

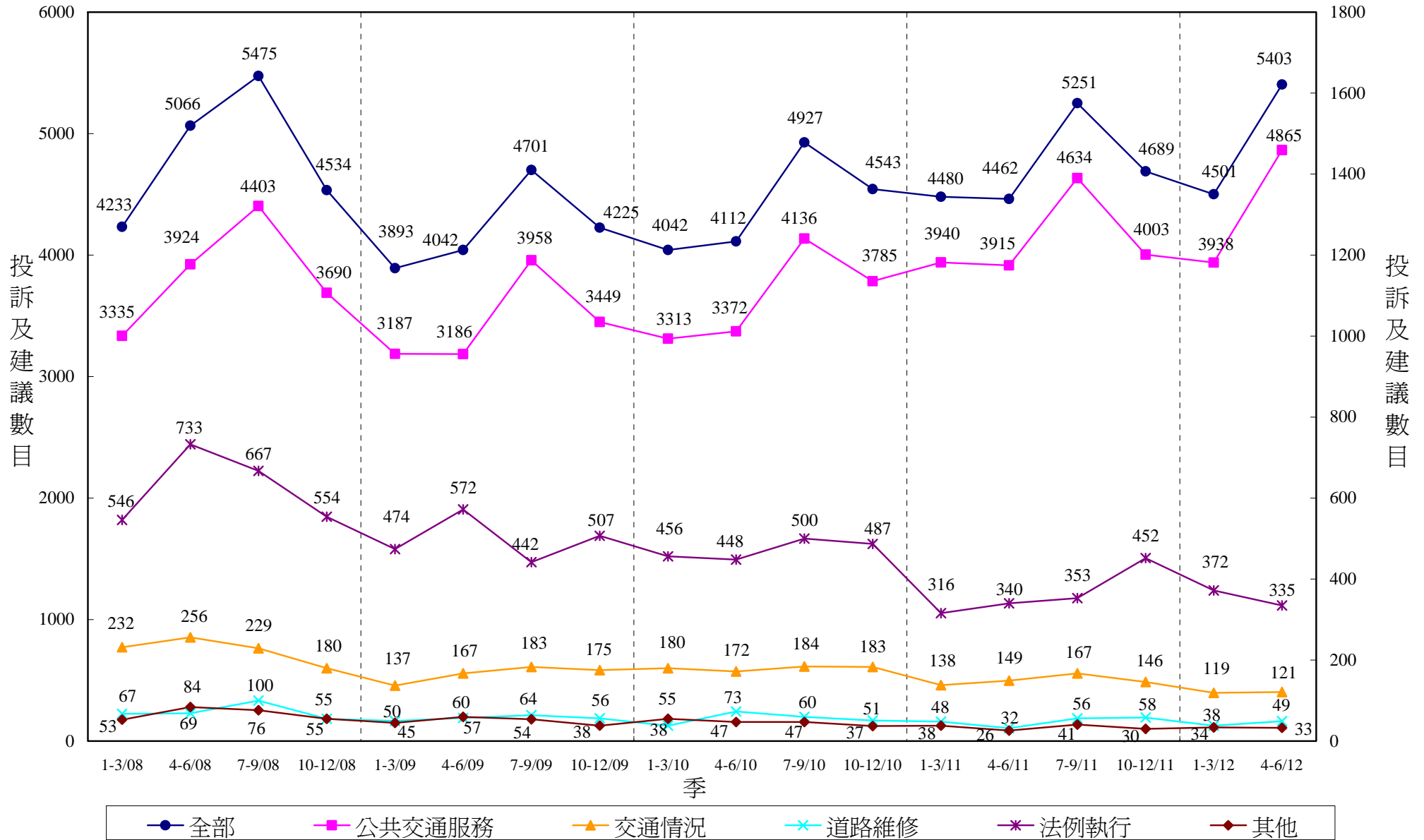
交通投訴組接獲的投訴及建議



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六月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一二年四月至六月)

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	8	117	20	1	146
(b) 服務水準	732	1 368	74	1 303	3 477
(c) 一般性質	31	24	18	2	75
	771	1 509	112	1 306	3 698
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	15	17	3	-	35
(b) 交通管理	10	5	15	-	30
(c) 增設交通標誌及設備	4	2	-	-	6
(d) 泊車設施	6	2	4	-	12
	35	26	22	-	83
III. 道路維修					
(a) 道路情況	9	2	-	-	11
(b) 交通標誌及設備	9	-	1	-	10
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	19	2	1	-	22
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	150	23	-	-	173
(b) 其他執法事宜	36	28	1	31	96
	186	51	1	31	269
V. 其他	11	12	5	-	28
合計	1 022	1 600	141	1 337	4 100
	(25%)	(39%)	(3%)	(33%)	(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
(二零一二年四月至六月)**

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	144	177	51	3	375
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	13	31	4	1	49
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	-	7	-	-	7
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	1	34	2	-	37
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	3	1	-	-	4
龍運巴士公司	-	7	3	-	10
過海隧巴	11	73	8	1	93
港鐵接駁巴士	9	14	-	-	23
居民巴士服務	-	9	-	-	9
專線小巴	460	210	17	13	700
紅色小巴	75	4	4	7	90
的士	23	845	5	1 281	2 154
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	13	55	15	-	83
香港鐵路有限公司(輕鐵)	4	4	2	-	10
香港電車有限公司	15	34	1	-	50
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	-	2	-	-	2
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	-	2	-	-	2
合計	771 (21%)	1 509 (41%)	112 (3%)	1 306 (35%)	3 698 (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
(二零一二年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 在青山公路－荃灣段增設無障礙通道及巴士站，以方便殘疾乘客使用巴士站及滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長堅道的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長永和街的 "禁止停車" 限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在港灣道增設路線指示標誌，為駕車人士提供更佳指示。

九龍區

- 延長營盤街的行車綠燈時間，減輕交通擠塞情況。
- 縮減彩虹道交通燈行人綠燈的等候時間，方便行人橫過馬路。
- 調校加拿分道與加連威老道交界處的交通燈行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在廣利道及長發街交界處實施 "禁止停車" 限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長加拿分道的 "禁止停車" 限制區，防止車輛阻塞交通。
- 在戴亞街增設交通標誌及道路標記，提醒駕車人士慢駛。
- 在蘭開夏道增設道路標記及遷移一個交通標誌，改善道路安全。

- 修改加士居道與北海街交界處的路線指示牌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在呈祥道增設道路標記，為駕車人士提供更佳指示。
- 在長義街加設 "請勿停車" 道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在釜山道增設雙白線，改善道路安全。
- 延長觀塘道的虛實白線，管制車輛切線。
- 在汝州街裝設欄杆，防止行人亂過馬路。
- 延長旭日街的停車位，方便停泊貨車。

新界區

- 延長橋下路交通燈的行人綠燈時間，方便行人/踏單車人士橫過馬路。
- 修改屏廈路和忠孝街及迦密村街交界處交通燈的運作模式，改善交通流量。
- 修改荃景圍的道路標記，改善交通流量。
- 在石角路及環保大道增設電單車位，方便停泊電單車。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一二年四月至六月)

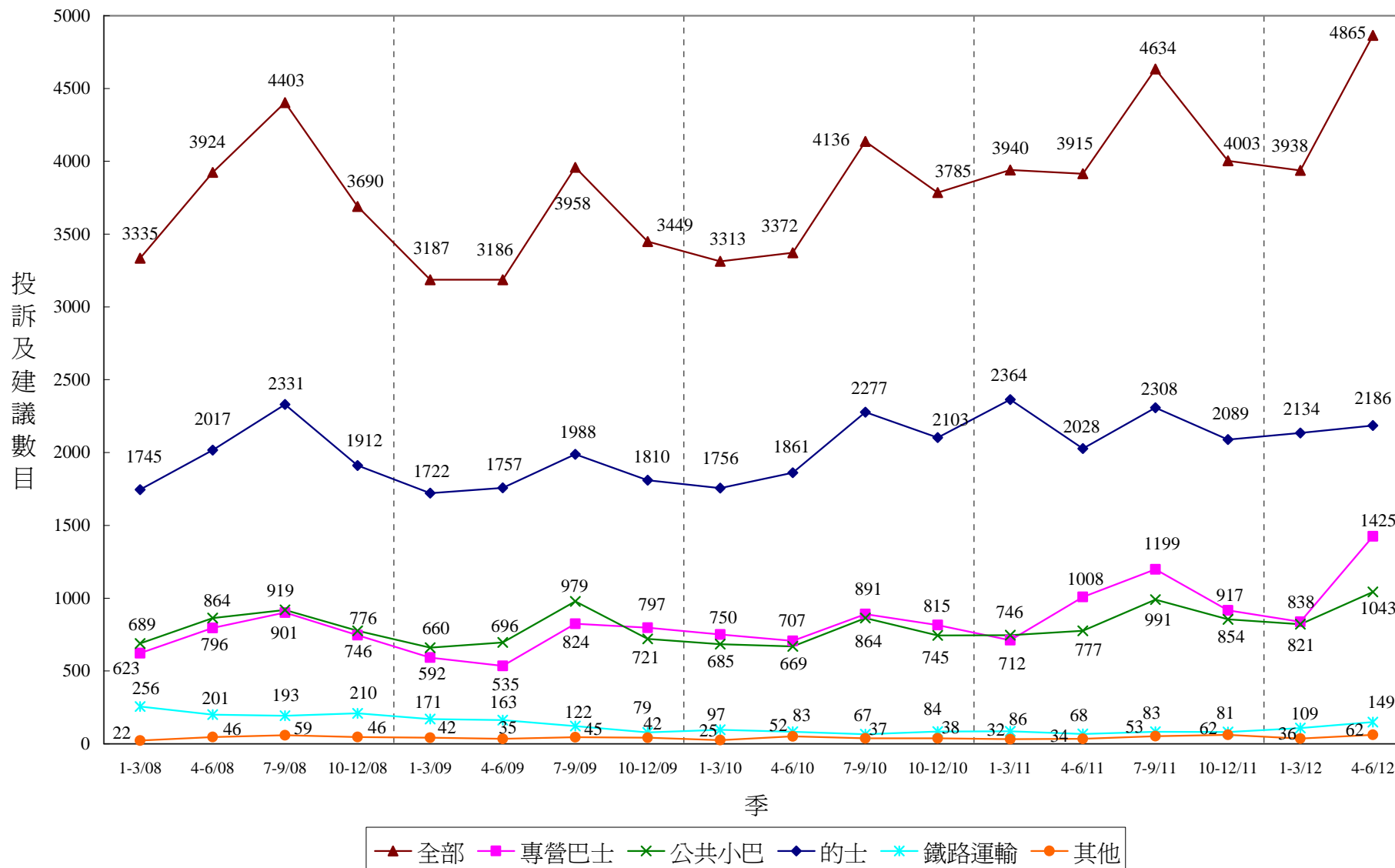
附件 E(i)

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)	電車	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 新巴 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	專管權	專管權													
(A) 服務質量																					
(1) 班次/載客量	21	2	1	3	2	12	17	4	76	-	-	6	1	-	-	1	-	-		146	
(2) 路線	15	-	2	1	1	1	6	1	6	-	-	1	-	-	-	-	-	1		35	
(3) 服務時間	1	-	-	-	-	-	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-		8	
(4) 設置車站	9	1	-	1	-	1	1	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-		21	
小計	46	3	3	5	3	14	29	6	91	-	-	7	1	-	-	1	-	1		210	
(B) 服務水準																					
(1) 服務班次	526	51	11	55	3	19	161	15	260	-	-	10	3	5	-	1	-	2		1122	
(2) 路線依循情況	1	-	-	1	1	1	2	-	67	-	348	-	-	-	-	-	-	-		421	
(3) 駕駛行為不當	73	22	4	19	1	3	32	9	199	38	280	4	3	10	-	-	-	-		697	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	87	16	2	10	5	5	27	5	274	22	1010	11	-	4	-	2	-	1		1481	
(5) 濫收車/船費	-	-	-	1	-	-	1	-	19	1	469*	1	-	-	-	1	-	-		493	
(6) 清潔	1	1	-	1	-	-	1	-	13	-	5	-	-	-	-	-	-	-		22	
(7) 車輛/船隻狀況	9	4	-	2	-	1	6	3	13	-	10	3	1	6	-	-	-	-		58	
(8) 乘客服務及設施	68	9	1	9	1	3	37	8	21	1	14	60	6	1	-	1	1	1		242#	
小計	765	103	18	98	11	32	267	40	866	62	2136	89	13	26	-	5	1	4		4536	
(C) 一般性質	14	1	-	2	-	4	7	4	14	10	50	10	2	1	-	-	-	-		119	
今季合計	825	107	21	105	14	50	303	50	971	72	2186	106	16	27	-	6	1	5		4865	
總數	(1425)								(3279)				(149)				(12)				
上季合計	457	99	33	61	8	12	168	23	735	86	2134	55	13	41	-	6	2	5		3938	
去年同季合計	592	106	25	61	6	27	191	30	707	70	2028	55	9	4	-	3	1	-		3915	

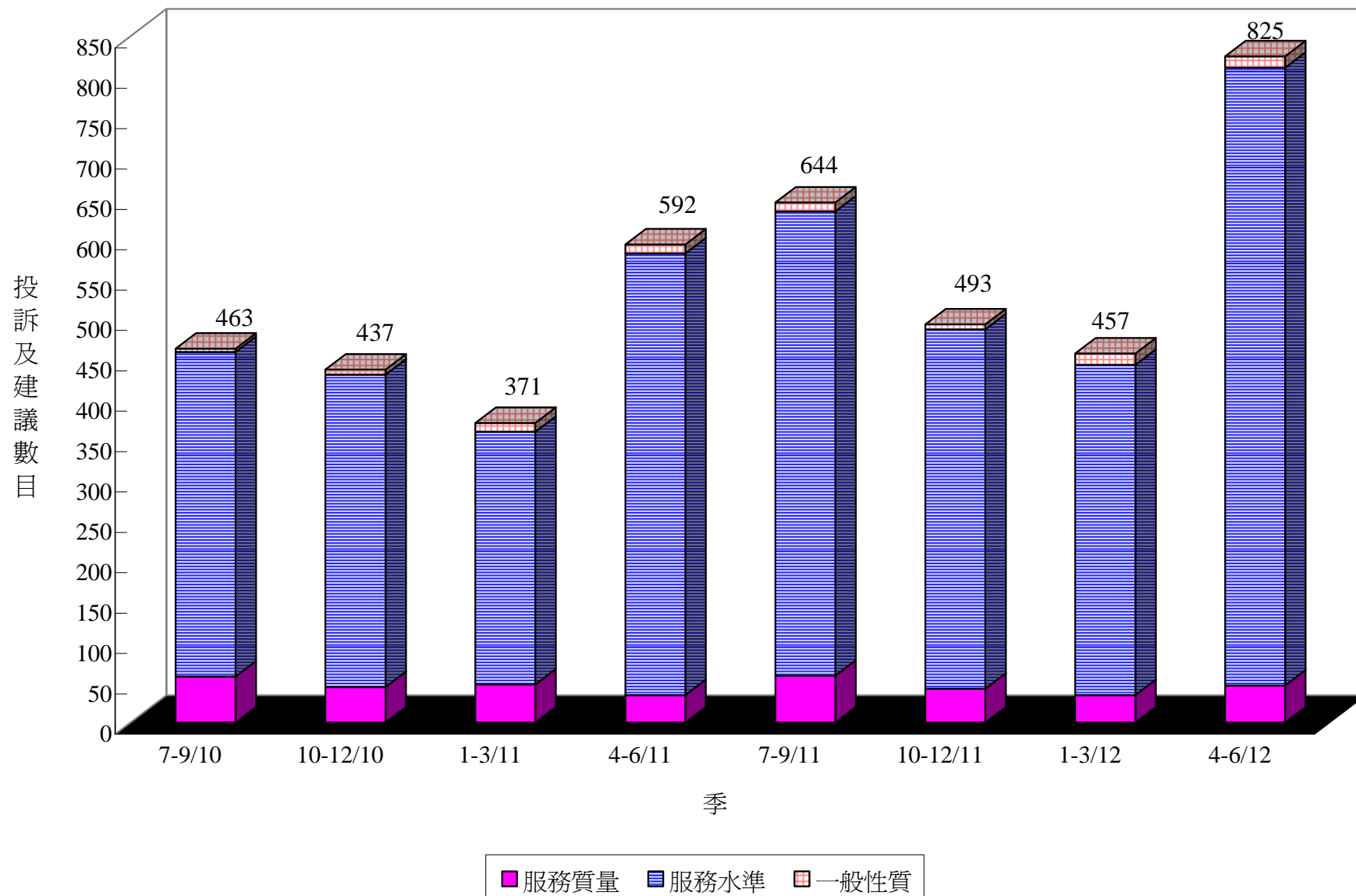
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 52 位投訴人提出的 22 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

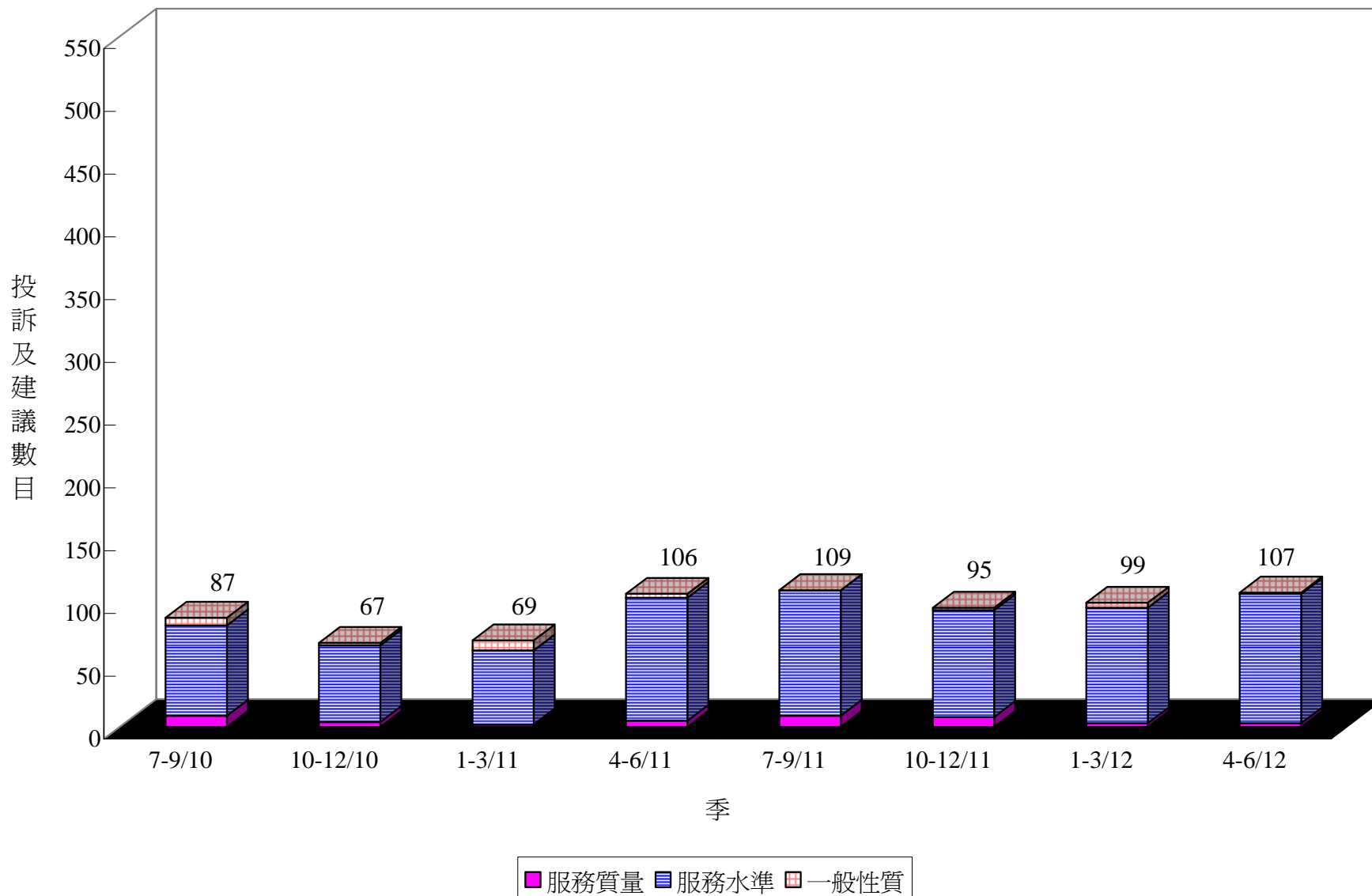
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零零八年一月至二零一二年六月)



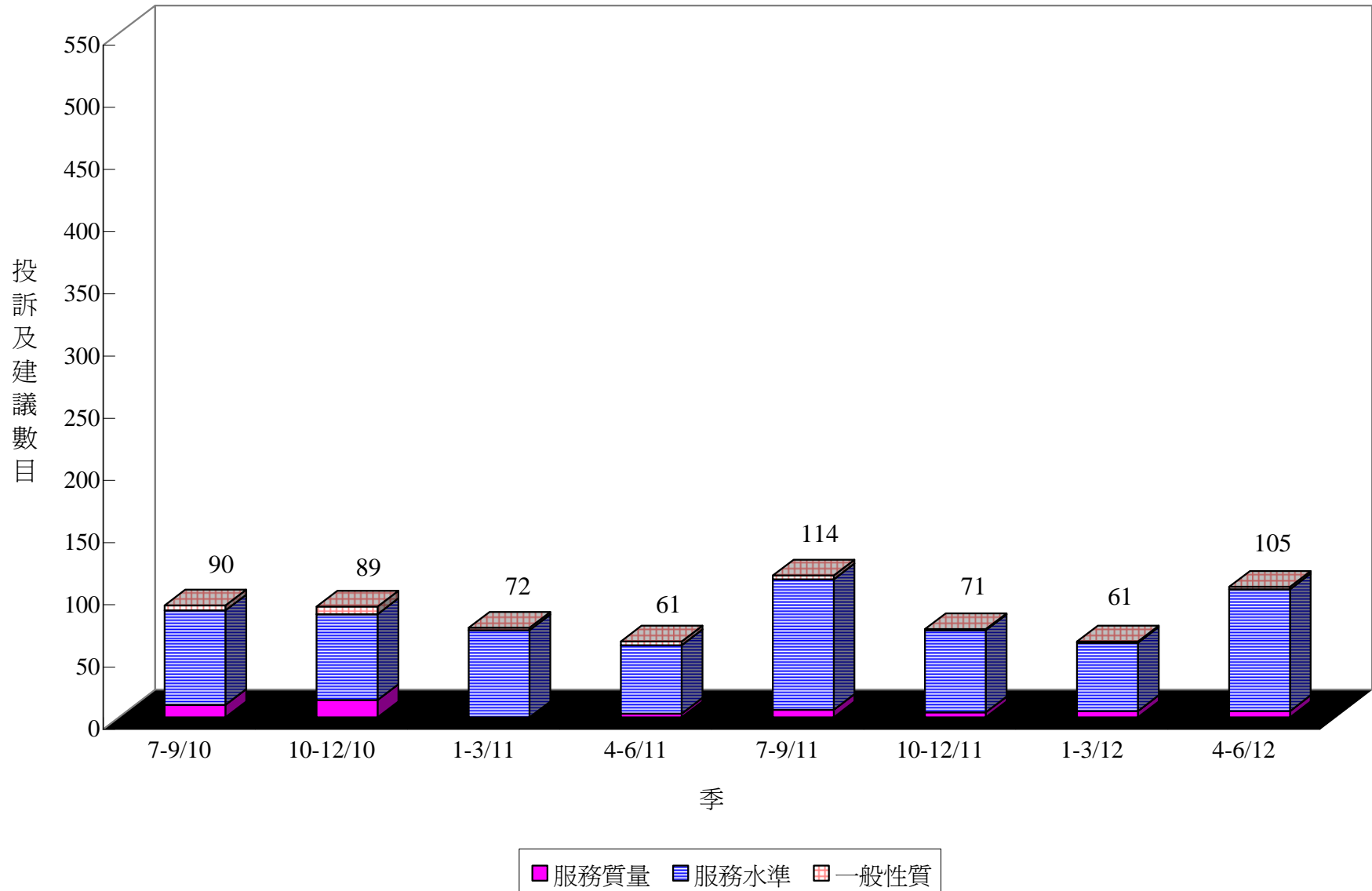
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



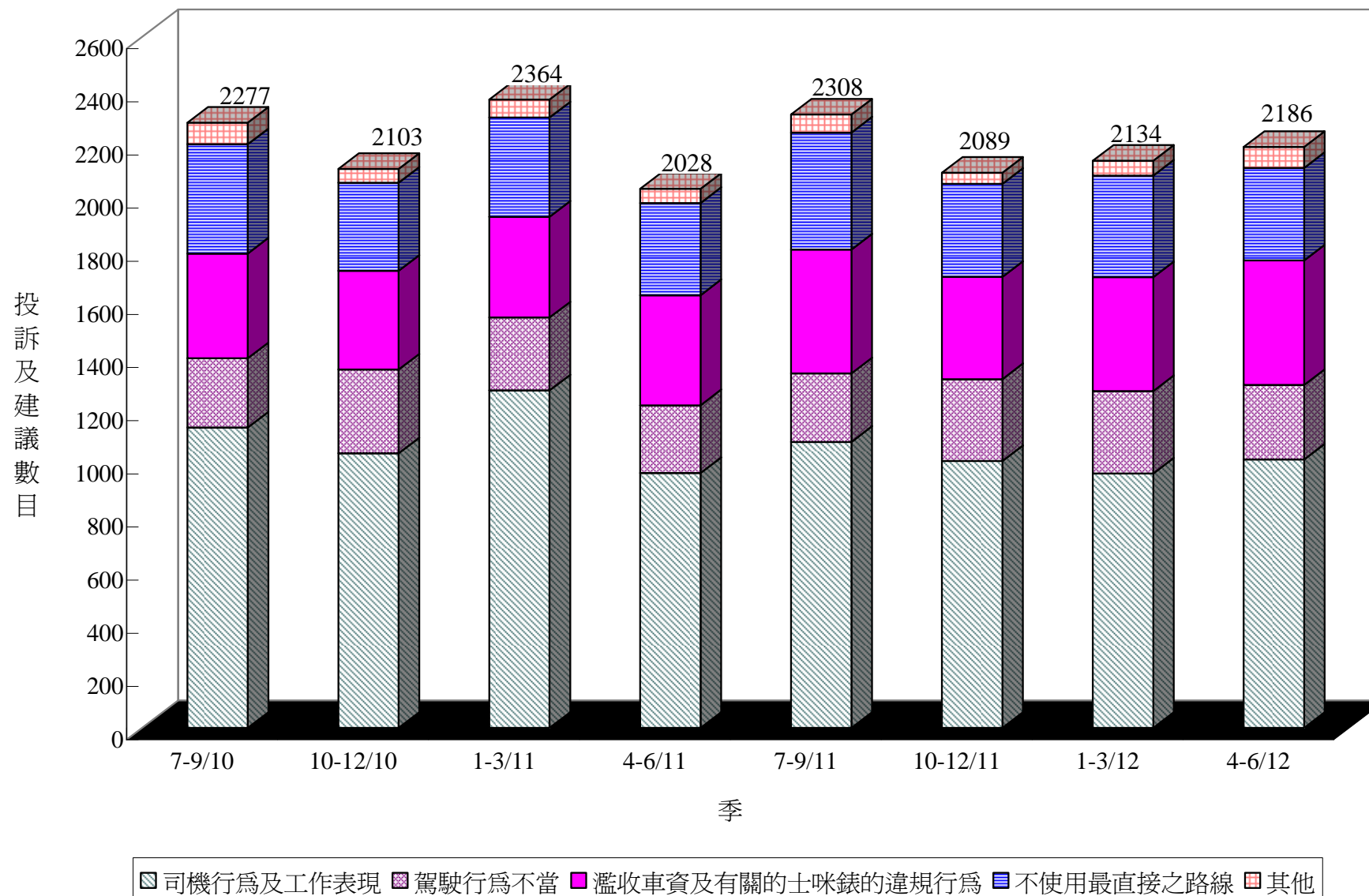
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



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>(1.4.11 – 30.6.11)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.12 – 31.3.12)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.12 – 30.6.12)</u>
(a) 司機行爲及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	408	367	383
(ii) 拒載	384	452	487
(iii) 兜客	2	7	2
(iv) 拒絕駛達目的地	90	112	115
(v) 未有展示司機證	34	16	20
(vi) 不正確展示司機證	41	3	3
	<hr/>		
小計	959	957	1 010
(b) 駕駛行爲不當	255	310	280
(c) 濫收車資	305	350	364
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	109	79	105
(e) 不使用最直接可行之路線	347	382	348
(f) 其他*	53	56	79
	<hr/>		
合計	2 028	2 134	2 186

* 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
(二零一二年四月至六月)

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)	3 (3)	9 (8)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	2 (1)	8 (7)	2 (2)	4 (3)	- (-)	3 (1)	5 (5)	1 (1)	- (-)	4 (4)	- (-)	1 (1)	- (-)	1 (1)	50 (44)
(b) 交通管理	6	1	4	1	1	2	2	2	3	1	-	6	-	-	2	2	2	1	1	37
(c) 增設交通標誌及設備	1	3	2	-	3	1	3	1	2	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	22
(d) 泊車設施	-	-	3	1	-	-	2	1	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	12
小計	10	13	12	3	7	5	15	6	10	1	3	12	3	2	7	4	3	1	4	121
道路維修																				
(a) 道路情況	-	5	3	3	1	-	1	1	1	-	1	1	4	2	2	1	1	-	-	27
(b) 交通標誌及設備	1	2	1	-	-	-	2	1	3	-	1	-	1	1	-	2	1	-	-	16
(c) 行車道標記	1	-	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
小計	2	7	6	3	1	-	3	3	6	-	2	1	5	3	2	3	2	-	-	49
法例執行																				
(a) 違例泊車	16	15	11	7	22	6	25	7	42	12	8	6	16	4	7	7	11	1	-	223
(b) 其他執法事宜	2	14	13	2	5	4	16	6	14	2	-	7	6	6	5	4	4	2	-	112
小計	18	29	24	9	27	10	41	13	56	14	8	13	22	10	12	11	15	3	-	335
合計	30	49	42	15	35	15	59	22	72	15	13	26	30	15	21	18	20	4	4	505

有關綠色線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議的性質	2011	2012	增／減
	1月至6月	1月至6月	
(A) 服務水平			
(1) 班次	118	150	+27.1%
(2) 路線	13	13	-
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 車站數目	21	13	-38.1%
小計	154	179	+16.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	256	415	+62.1%
(2) 路線依循情況	55	107	+94.5%
(3) 駕駛行為不當	345	350	+1.4%
(4) 員工(包括司機)行為表現	460	509	+10.7%
(5) 濫收車資	25	40	+60.0%
(6) 清潔情況	10	13	+30.0%
(7) 車輛狀況	13	23	+76.9%
(8) 乘客服務及設施	26	38	+46.2%
小計	1 190	1 495	+25.6%
(C) 一般性質*	22	32	+45.5%
總計	1 366	1 706	+24.9%

* 投訴主要關乎綠色小巴阻塞交通。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
投訴駕駛行爲不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2011</u> <u>1月至6月</u>	<u>2012</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未待乘客安全上／落車便開車	53	66	+24.5%
(2) 高速駕駛	37	46	+24.3%
(3) 在與小巴士有一段距離的位置 上落乘客	32	36	+12.5%
(4) 突然切線／超車時越過路面實線	31	30	-3.2%
(5) 衝燈	39	28	-28.2%
(6) 在限制區/切線上落乘客	34	24	-29.4%
(7) 駕駛時使用流動電話	16	16	-
(8) 行車顛簸	5	16	+220.0%
(9) 超載	12	10	-16.7%
(10) 其他	86	78	-9.3%
總計	345	350	+1.4%

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
投訴員工行為表現的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	2011 1月至6月	2012 1月至6月	增／減
(1) 未有讓乘客上車	243	284	+16.9%
(2) 辱罵乘車／對乘客態度差劣	93	128	+37.6%
(3) 未有在乘客指定的位置／小巴 站讓他們下車	43	38	-11.6%
(4) 吸煙	18	15	-16.7%
(5) 未有展示司機證	-	8	-
(6) 其他	63	36	-42.9%
總計	460	509	+10.7%

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2011 1月至6月</u>	<u>2012 1月至6月</u>	<u>增／減</u>	
(A) 服務水平	-	-	-	
(B) 服務水準				
(1) 服務班次	-	-	-	
(2) 路線依循情況	1	-	-100.0%	
(3) 駕駛行為不當	88	78	-11.4%	
(4) 員工(包括司機)行為表現	42	45	+7.1%	
(5) 濫收車資	6	2	-66.7%	
(6) 清潔情況	-	-	-	
(7) 車輛狀況	3	6	+100.0%	
(8) 乘客服務及設施	1	2	+100.0%	
	<u>小計</u>	<u>141</u>	<u>133</u>	<u>-5.7%</u>
(C) <u>一般性質*</u>	<u>16</u>	<u>25</u>	<u>+56.3%</u>	
	<u>總計</u>	<u>157</u>	<u>158</u>	<u>+0.6%</u>

* 投訴主要關乎紅色小巴阻塞交通。

有關紅色小巴服務的投訴及建議
投訴駕駛行不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2011</u> <u>1月至6月</u>	<u>2012</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 高速駕駛	29	25	-13.8%
(2) 突然切線／超車時越過路面實線	9	15	+66.7%
(3) 衝燈	14	8	-42.9%
(4) 在限制區／切線上落乘客	7	5	-28.6%
(5) 超載	2	4	+100.0%
(6) 駕駛時使用流動電話	2	4	+100.0%
(7) 未有讓路予行人／其他車輛	4	4	-
(8) 其他	21	13	-38.1%
總計	88	78	-11.4%

有關紅色小巴服務的投訴及建議
投訴員工行為表現的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2011</u> <u>1月至6月</u>	<u>2012</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未有在乘客指定的位置／小巴 站讓他們下車	6	17	+183.3%
(2) 辱罵乘客／對乘客態度	21	14	-33.3%
(3) 吸煙	4	4	-
(4) 未有讓乘客上車	4	3	-25.0%
(5) 其他	7	7	-
總計	42	45	+7.1%

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。