

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一二年七月一日至九月三十日)

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](http://www.info.gov.hk/tcu)

電郵地址：[info@tcu.gov.hk](mailto: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           | 11-13     |

## 附件

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| A 交通投訴組接獲的投訴及建議                      | 14-15 |
| B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢                    | 16-17 |
| C 投訴及建議的調查結果一覽表                      | 18-19 |
| D 有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議               | 20-21 |
| E 有關公共交通服務的投訴及建議                     | 22-23 |
| F 過去八季有關九巴、城巴(第一類專營權)<br>及新巴服務的投訴及建議 | 24-26 |
| G 過去八季有關的士服務的投訴及建議                   | 27    |
| H 有關的士服務投訴及建議的分類                     | 28    |
| I 有關交通及道路情況的投訴及建議                    | 29    |
| J 有關的士服務的投訴及建議                       | 30    |
| K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法                   | 31    |

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一二年第三份季報，匯報二零一二年七月一日至九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 5 845 名市民提出的 6 445 宗投訴及建議，包括 119 宗純粹建議。大約 62% 的投訴人（即 3 599 人）以電話提出投訴/建議，其餘 38%（即 2 246 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 5 403 宗上升 19.3%，與去年同季的 5 251 宗比較，則上升 22.7 %。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 4 689 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 3 104 宗（66%）證實成立，不成立的有 228 宗（5%），其餘 1 357 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 21 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 5 821 宗，較上季及去年同季分別上升 19.7% 及 25.6%。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 2 102 宗，較上季上升 47.5%，與去年同季比較，則上升 75.3%。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 1 222 宗，上季有 825 宗，去年同季則有 644 宗。今季的 1 222 宗個案中，涉及服務質量的個案有 90 宗（7%），而涉及服務水準的個案則有 1 106 宗（91%）。

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 160 宗，上季有 107 宗，去年同季則有 109 宗。今季的 160 宗個案中，涉及服務質量的個案有七宗（4%），而涉及服務水準的個案則有 144 宗（90%）。

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 141 宗，上季有 105 宗，去年同季則有 114 宗。今季的 141 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（4%），而涉及服務水準的則有 133 宗（94%）。

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 56 宗，上季有 50 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 1 080 宗，較上季上升 3.5%，與去年同季比較，則上升 9%。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 1 008 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 971 宗及 912 宗。專線小巴服務的個案數目比上季及去年同季上升的原因，分別是有較多有關班次／載客量及服務班次穩定性的投訴。今季的 1 008 宗個案中，涉及服務質量的個案有 134 宗（13%），而涉及服務水準的個案則有 861 宗（85%）。

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 72 宗及 79 宗。今季的 72 宗個案中，涉及服務水準的個案有 57 宗（79%）。

### 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 415 宗，較上季上升 10.5%，與去年同季比較，則上升 4.6%。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 2 415 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 355 宗（98%），上季則有 2 107 宗（96%）。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 404 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 309 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               | 23 (34)                 | 8 (8)                   |
| (b) 投訴人撤銷投訴            | 124 (155)               | 40 (38)                 |
| (c) 警方認為無足夠證據<br>進一步處理 | 162 (220)               | 52 (54)                 |
|                        | <u><b>309 (409)</b></u> | <u><b>100 (100)</b></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 162 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 149 宗，去年同季則有 83 宗。今季 162 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 118 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有六宗，上季共有 12 宗，去年同季則有 23 宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 74 宗，上季有 50 宗，去年同季則有 70 宗。這些投訴涉及全港共 72 個地點，詳情如下：

|           | <u>投訴數目</u>           | <u>地點數目</u>           |
|-----------|-----------------------|-----------------------|
| 港島        | 28 (16)               | 27 (15)               |
| 九龍        | 26 (19)               | 25 (16)               |
| 新界        | 17 (14)               | 17 (12)               |
| 其他        | 3 (1)                 | 3 (1)                 |
| <b>總數</b> | <b><u>74 (50)</u></b> | <b><u>72 (44)</u></b> |

(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（11 宗），油尖旺（九宗）及中西區（八宗）。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 39 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 29 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 37 宗及 22 項，去年同季的數目則分別為 50 宗及 32 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 48 宗，上季的數目為 49 宗，去年同季的數目則為 56 宗。今季的 48 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 19 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴則佔 22 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括中西區（五宗），油尖旺（五宗）及屯門（五宗）。

### 法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 375 宗，較上季上升 11.9%，與去年同季比較，則上升 6.2%。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

在二零一二年八月八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) 有關交通擠塞的投訴；
  - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
  - (c) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零一二年第二號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通擠塞、道路安全事宜和公共小巴服務的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一二年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 有關向高速公路駕車人士發布交通資訊的關注

3. 二零一二年七月，一名市民對在高速公路發布交通資訊表示關注，特別是壞車和道路事故的消息，因為此舉或有助提醒駕車人士，從而避免路上再生意外。他建議高速公路的設計應顧及這一點。

4. 運輸署指出，按照高速公路的設計標準，應有足夠的視線距離，讓駕車人士以安全車速行駛並與前車保持適當行車距離時，有足夠時間察覺前方的路面和交通情況並採取相應行動。



5. 另一方面，隨着科技日新月異，運輸署已在主要幹線裝設電子交通管制及監察系統，以監察交通情況，利用行車線管制燈號、可變車速限制標誌和可變訊息顯示屏來管制交通和發布實時資訊。運輸署表示，大部分行車隧道和管制區均已裝設完善的交通管制及監察設施。該署進行道路改善工程時，也會一併擴大有關系統，以盡量覆蓋餘下的主要幹線。運輸署現正在吐露港公路和屯門公路的選定路段實施有關系統，作為道路擴闊工程的部分項目。

6. 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。

### 有關香港交通燈號系統的投訴

7. 交通投訴組於二零一二年七月接獲一宗有關香港交通燈號系統的投訴。投訴人認為，駕車人士總是優先使用道路，而行人卻要在交通燈控制過路處等候長時間後才可橫過馬路。他聲稱，在本港大部分地區，行人等候的時間可長達十分鐘。

8. 運輸署解釋，交通燈號的設計，是要確保道路安全，以及平衡道路交界處各條支路的交通和行人需要。交通燈號時間的長短，取決於道路在每天不同時段的交通和行人流量。該署指出，大部分交通燈控制的行人過路處均設有“按鈕”，行人須按下按鈕啟動行人綠燈模式，而啟動後的行人綠燈等候時間，最長一般約為兩分鐘。

9. 運輸署補充，該署人員將會實地視察和調校行車或行人燈號時間，以維持車流和人流暢順。此外，該署如接獲警方或市民有關交通燈運作的要求或意見，便會跟進調查，有需要時將會調校燈號時間。投訴人獲悉運輸署的回覆後，沒有提出進一步意見。

### 有關巴士線限制的查詢

10. 一名市民於二零一二年九月投訴，謂在早上繁忙時段有專營巴士以外的車輛不當使用香港理工大學外一條巴士線。他查詢非專營巴士或其他車輛是否在某些情況下可以駛進巴士線。

11. 運輸署解釋，巴士線分為兩種：標示巴士圖案的巴士線只准專營巴士使用，標示“巴士”二字的巴士線可供所有（包括非專營）巴士使用。如果巴士線並非全日生效，則設有時間字牌列明巴士線的生效時段，在生效時段以外，所有車輛均可使用巴士線。在巴士線的起點前設有警告標誌及道路標記，以提示其他駕車人士，讓他們有充裕時間駛往其他行車線。另一方面，駕車人士可向運輸署申請使用巴士線的許可證，有效期最長為十二個月。該署在審批申請時，將會視乎其使用目的、所涉路段的交通情況和道路安全等因素，作個別考慮。

12. 至於投訴人提及的巴士線，運輸署指出該線全日二十四小時只准專營巴士使用。交通投訴組已通知警方此事，而警方已在該處採取執法行動。當局日後也將會繼續採取適當行動，以改善該處的交通情況。交通投訴組已通知投訴人運輸署的答覆和警方的執法行動，投訴人並沒有提出進一步意見。

## 第三章 專題文章

### 有關的士服務的投訴及建議

#### 背景

的士服務是其中一個經常引起投訴的主要範疇。涉及的士服務的投訴及建議，平均約佔所有公共交通服務個案的 50%。

#### 投訴及建議統計數字

2. 過去五年有關的士服務的投訴及建議的趨勢如下：

| <u>年份</u> | <u>投訴／建議數目</u> | <u>增／減</u> |
|-----------|----------------|------------|
| 2007      | 7 717          | -          |
| 2008      | 8 005          | +3.7%      |
| 2009      | 7 277          | -9.1%      |
| 2010      | 7 997          | +9.9%      |
| 2011      | 8 789          | +9.9%      |

3. 在二零一二年一月至九月期間，交通投訴組共接獲 6 735 宗有關的士服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 6 700 宗相比，微升 0.5%。的士服務投訴及建議按性質的分類載於附件 J。

4. 在收到的 6 735 宗投訴及建議中，涉及的士司機違規行為的個案有 6 540 宗(97%)，去年同期該類個案則有 6 512 宗(97%)。在各種的士司機違規行為之中，涉及濫收車資和駕駛行為不當的投訴增幅較為顯著，前者增加 223 宗(23.5%)，後者增加 102 宗(13%)。不過，涉及其他種類的投訴數字則普遍下降，例如司機拒載的個案減少了 133 宗(8.2%)，司機舉止無禮和不守規矩的個案則減少了 123 宗(9.8%)。

5. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有 195 宗投訴關乎的士阻塞交通及其他事宜(例如車身狀況、乘客服務及設施)。與去年同期的 188 宗比較，這類投訴增加了 3.7%。

## 改善措施

6. 警務處是採取執法行動打擊的士司機違規行為的法定機關。在二零一二年一月至九月期間，交通投訴組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有 1 114 宗(17%)的投訴人願意出庭作證，這些個案已轉介警方進一步調查。

7. 另一方面，運輸署和優質的士服務督導委員會(督導委員會)<sup>1</sup>已推行多方面措施，以改善的士行業的服務水準。

8. 在教育了的士司機方面，運輸署和督導委員會已發布的士司機的服務標準、製作語文及的士運作自學課程，以及定期出版《的士通訊》，藉此改進的士司機的服務態度和能力，以提供優質服務。

9. 在提高的士司機士氣方面，督導委員會自二零零一年起已透過舉辦的士司機嘉許計劃，表揚服務良好的司機。截至二零一一年年底，約有 6 500 位司機曾在計劃下受到嘉許。運輸署和督導委員會在二零一零年優化這項計劃，為的士司機提供更多改善服務質素的誘因，並令乘客更易識別提供優質服務的司機。優化措施包括：在的士站張貼海報；去信的士商會以邀請其屬下司機參加計劃；以及在電台公布計劃的內容等。

10. 在的士司機形象方面，運輸署和督導委員會改良了的士司機證的設計和展示方式，以樹立的士司機的專業形象，並讓乘客更容易看見司機證。由二零一零年三月起，所有的士司機均須展示新的司機證。

---

<sup>1</sup> 優質的士服務督導委員會(督導委員會)在一九九九年五月成立，成員來自的士商會／工會、香港旅遊發展局、消費者委員會、區議會、運輸及房屋局和運輸署，以推廣優質的士服務。

11. 在協助的士乘客方面，運輸署通過資訊板、電子顯示屏和資訊單張等途徑，在機場和各主要邊界管制站及的士站，提供最新的士服務資訊。根據該署評估，濫收車資的投訴有所增加，原因之一可能是由於在機場、邊界管制站和主要旅遊景點，有較多旅客或內地自遊行人士需要的士服務，以致一些不良司機有機可乘。為打擊這種違例行爲，尤其在山頂和花園道兩個山頂纜車總站，運輸署最近在這兩個總站旁的當眼位置設置橫額，以提醒乘客按咪錶讀數付費，並說明從該處前往各熱門地點所需的大約車資。運輸署也支持“馬路的事 不容有失” 24 小時免費的士失物熱線。此外，該署繼續設定更多的士站和的士上落客點，以滿足乘客乘搭的士時希望得到點到點服務的期望。

12. 所有涉及的士阻塞交通及其他事宜的投訴個案(195宗)，已轉介相關部門採取行動。以的士阻塞交通的問題為例，交通投訴組已要求警方加強執法行動，並促請運輸署考慮採取交通管理措施，以處理有關問題。

13. 交通投訴組會繼續密切監察有關的士服務的投訴及建議，並會與相關部門跟進處理。

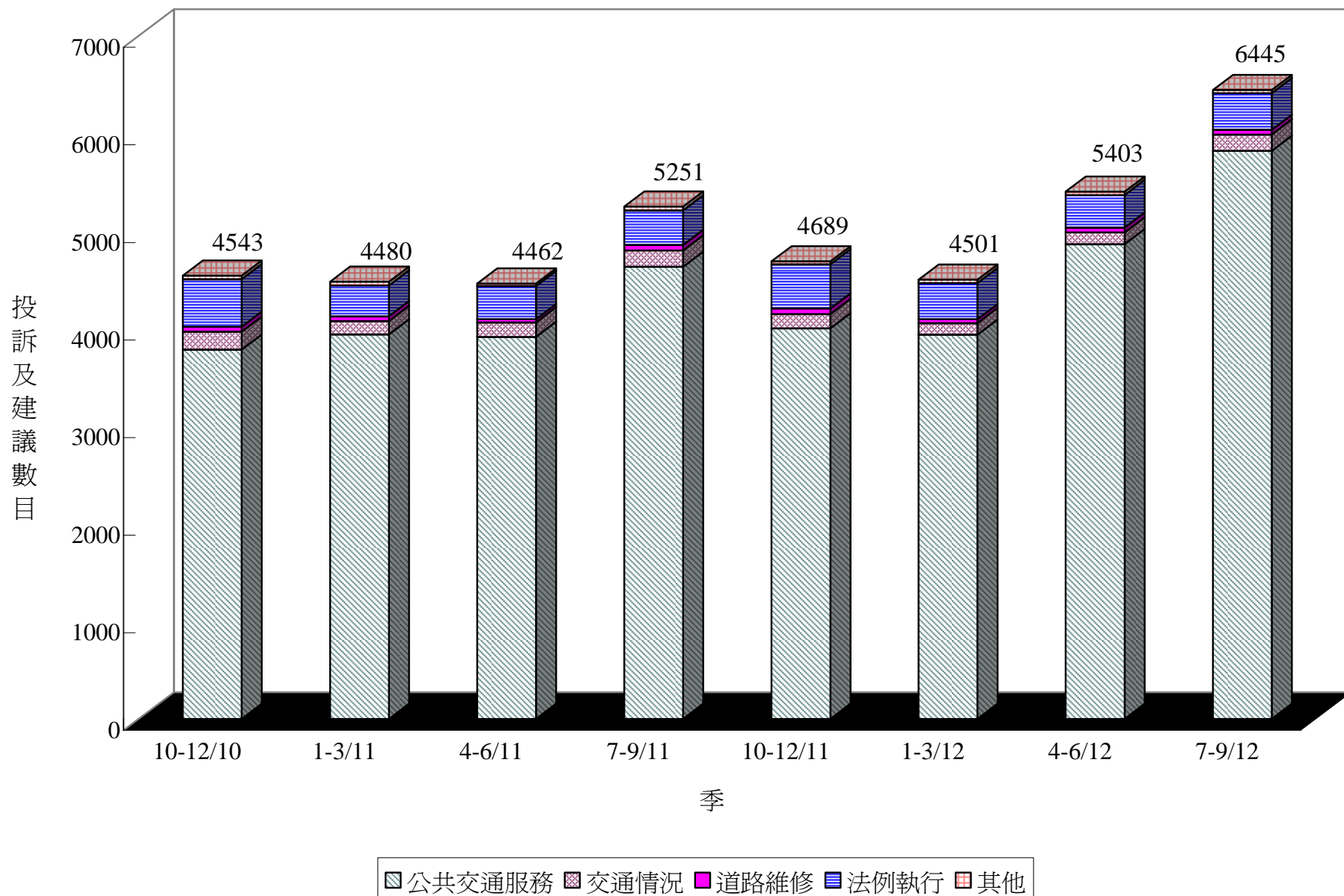
## 交通投訴組接獲的投訴及建議

| 投訴/建議性質          | 去年同季<br>(1.7.11- 30.9.11) | 上季<br>(1.4.12- 30.6.12)   | 今季<br>(1.7.12- 30.9.12)   |
|------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>I. 公共交通服務</b> |                           |                           |                           |
| (a) 服務質量         | 247 [28]                  | 210 [29]                  | 315 [40]                  |
| (b) 服務水準         | 4 286 [18]                | 4 536 [35]                | 5 370 [21]                |
| (c) 一般性質         | 101 [10]                  | 119 [11]                  | 136 [8]                   |
|                  | <b>4 634 [56] (88%)</b>   | <b>4 865 [75] (90%)</b>   | <b>5 821 [69] (90%)</b>   |
| <b>II. 交通情況</b>  |                           |                           |                           |
| (a) 交通擠塞         | 70 [4]                    | 50 [4]                    | 74 [10]                   |
| (b) 交通管理         | 50 [12]                   | 37 [15]                   | 39 [12]                   |
| (c) 增設交通標誌及設備    | 32 [18]                   | 22 [11]                   | 29 [14]                   |
| (d) 泊車設施         | 15 [10]                   | 12 [10]                   | 26 [8]                    |
|                  | <b>167 [44] (3%)</b>      | <b>121 [40] (2%)</b>      | <b>168 [44] (2%)</b>      |
| <b>III. 道路維修</b> |                           |                           |                           |
| (a) 道路情況         | 19 [2]                    | 27                        | 19                        |
| (b) 交通標誌及設備      | 31                        | 16                        | 22                        |
| (c) 行車道標記        | 6                         | 6 [1]                     | 7 [1]                     |
|                  | <b>56 [2] (1%)</b>        | <b>49 [1] (1%)</b>        | <b>48 [1] (1%)</b>        |
| <b>IV. 法例執行</b>  |                           |                           |                           |
| (a) 違例泊車         | 197 [1]                   | 223                       | 229                       |
| (b) 其他執法事宜       | 156 [1]                   | 112 [1]                   | 146                       |
|                  | <b>353 [2] (7%)</b>       | <b>335 [1] (6%)</b>       | <b>375 (6%)</b>           |
| <b>V. 其他</b>     | <b>41 [7] (1%)</b>        | <b>33 [1] (1%)</b>        | <b>33 [5] (1%)</b>        |
| <b>合計</b>        | <b>5 251 [111] (100%)</b> | <b>5 403 [118] (100%)</b> | <b>6 445 [119] (100%)</b> |

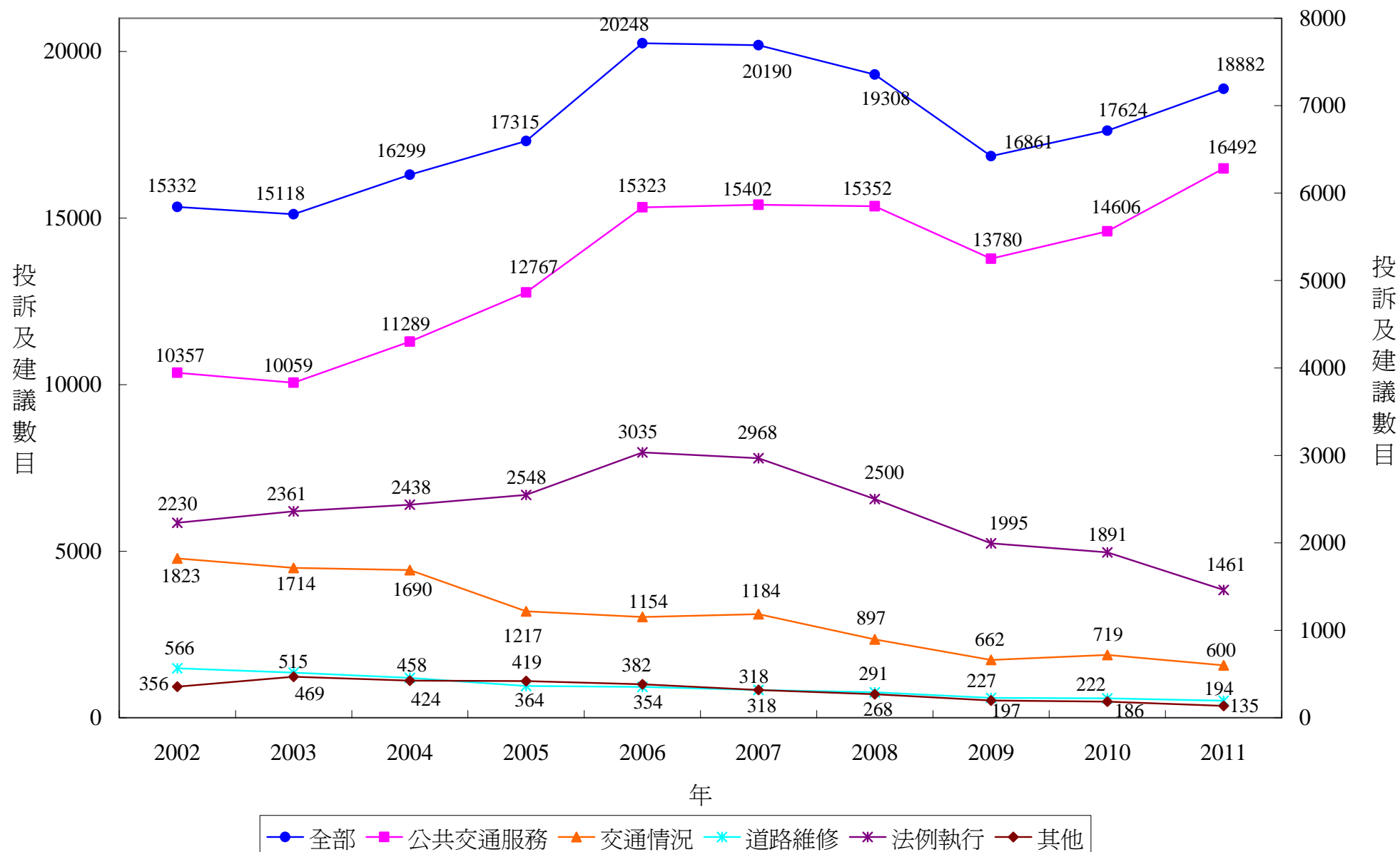
註：(1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

(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

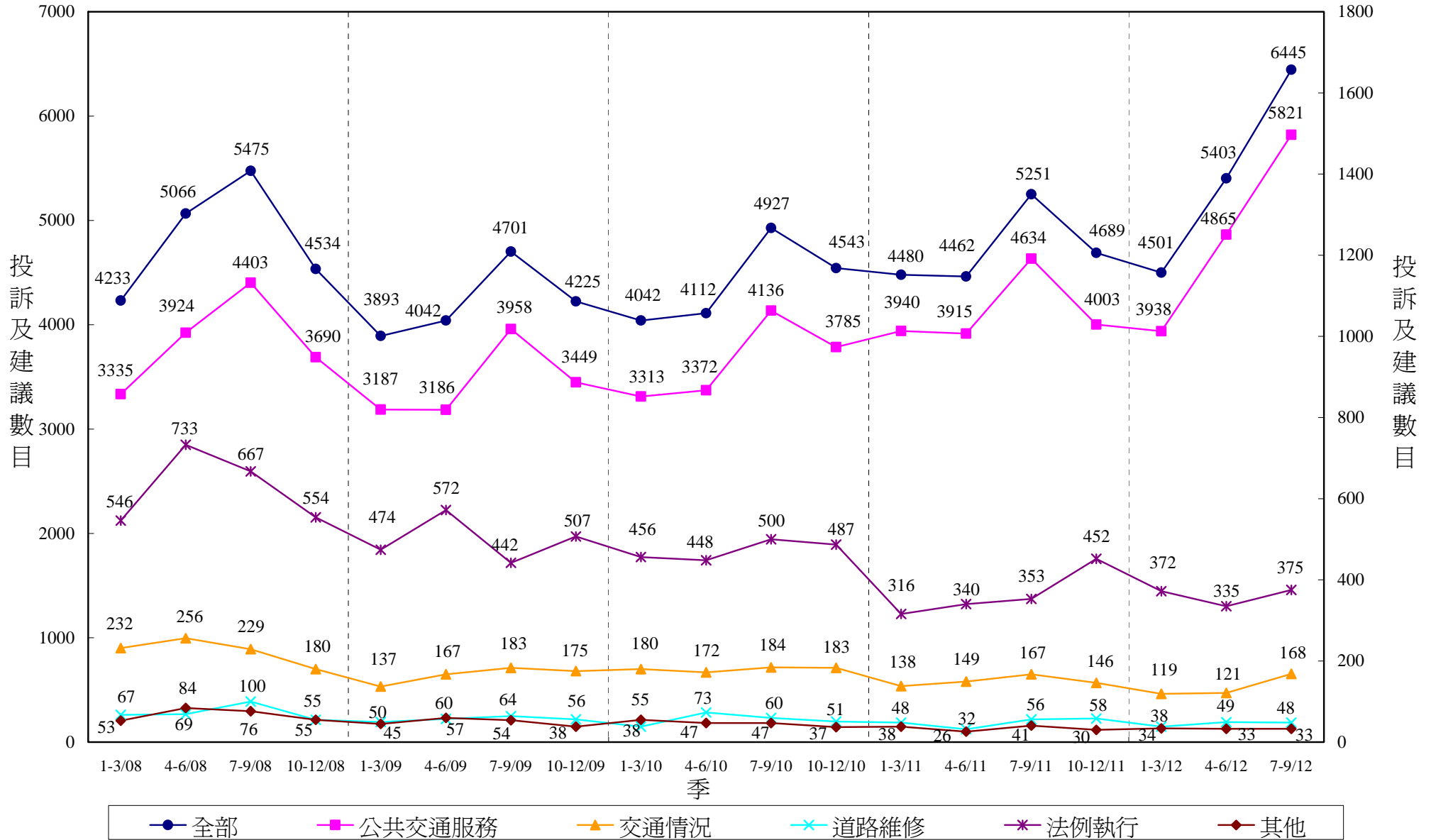


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零二至二零一一年)





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九月)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一二年七月至九月)

| 投訴/建議性質          | 調查結果                         |                              |                           |                              | 合計                            |
|------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|                  | A1                           | A2                           | B                         | C                            |                               |
| <b>I. 公共交通服務</b> |                              |                              |                           |                              |                               |
| (a) 服務質量         | 11                           | 97                           | 36                        | -                            | 144                           |
| (b) 服務水準         | 714                          | 1 684                        | 115                       | 1 343                        | 3 856                         |
| (c) 一般性質         | 42                           | 35                           | 21                        | 3                            | 101                           |
|                  | <b>767</b>                   | <b>1 816</b>                 | <b>172</b>                | <b>1 346</b>                 | <b>4 101</b>                  |
| <b>II. 交通情況</b>  |                              |                              |                           |                              |                               |
| (a) 交通擠塞         | 34                           | 16                           | 6                         | -                            | 56                            |
| (b) 交通管理         | 16                           | 3                            | 18                        | -                            | 37                            |
| (c) 增設交通標誌及設備    | 9                            | 8                            | 13                        | -                            | 30                            |
| (d) 泊車設施         | 3                            | 4                            | 10                        | -                            | 17                            |
|                  | <b>62</b>                    | <b>31</b>                    | <b>47</b>                 | <b>-</b>                     | <b>140</b>                    |
| <b>III. 道路維修</b> |                              |                              |                           |                              |                               |
| (a) 道路情況         | 26                           | 1                            | 1                         | -                            | 28                            |
| (b) 交通標誌及設備      | 15                           | 1                            | 5                         | -                            | 21                            |
| (c) 行車道標記        | 8                            | 1                            | -                         | -                            | 9                             |
|                  | <b>49</b>                    | <b>3</b>                     | <b>6</b>                  | <b>-</b>                     | <b>58</b>                     |
| <b>IV. 法例執行</b>  |                              |                              |                           |                              |                               |
| (a) 違例泊車         | 199                          | 32                           | -                         | -                            | 231                           |
| (b) 其他執法事宜       | 70                           | 42                           | -                         | 11                           | 123                           |
|                  | <b>269</b>                   | <b>74</b>                    | <b>-</b>                  | <b>11</b>                    | <b>354</b>                    |
| <b>V. 其他</b>     | <b>29</b>                    | <b>4</b>                     | <b>3</b>                  | <b>-</b>                     | <b>36</b>                     |
| <b>合計</b>        | <b>1 176</b><br><b>(25%)</b> | <b>1 928</b><br><b>(41%)</b> | <b>228</b><br><b>(5%)</b> | <b>1 357</b><br><b>(29%)</b> | <b>4 689</b><br><b>(100%)</b> |

**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  
(二零一二年七月至九月)**

| 調查結果<br>交通工具類別         | A1                         | A2                           | B                         | C                            | 合計                            |
|------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 九龍巴士(一九三三)有限公司         | 214                        | 484                          | 99                        | 2                            | 799                           |
| 城巴有限公司(城巴)<br>(第一類專營權) | 50                         | 35                           | 4                         | -                            | 89                            |
| 城巴有限公司(城巴)<br>(第二類專營權) | 15                         | 9                            | 1                         | -                            | 25                            |
| 新世界第一巴士服務有限公司<br>(新巴)  | 43                         | 40                           | 2                         | -                            | 85                            |
| 新大嶼山巴士(一九七三)有限公司       | 7                          | 4                            | 2                         | -                            | 13                            |
| 龍運巴士公司                 | 10                         | 12                           | 5                         | -                            | 27                            |
| 過海隧巴                   | 96                         | 100                          | 14                        | -                            | 210                           |
| 港鐵接駁巴士                 | 2                          | 12                           | 1                         | -                            | 15                            |
| 居民巴士服務                 | 9                          | 9                            | 2                         | -                            | 20                            |
| 專線小巴                   | 230                        | 168                          | 20                        | -                            | 418                           |
| 紅色小巴                   | 26                         | 3                            | 1                         | -                            | 30                            |
| 的士                     | 43                         | 868                          | 2                         | 1 344                        | 2 257                         |
| 香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)        | 10                         | 53                           | 14                        | -                            | 77                            |
| 香港鐵路有限公司(輕鐵)           | 4                          | 9                            | 1                         | -                            | 14                            |
| 香港電車有限公司               | 5                          | 7                            | -                         | -                            | 12                            |
| 山頂纜車有限公司               | -                          | -                            | -                         | -                            | -                             |
| 新世界第一渡輪服務有限公司          | 1                          | 1                            | 1                         | -                            | 3                             |
| 天星小輪有限公司               | 1                          | -                            | -                         | -                            | 1                             |
| 其他渡輪                   | 1                          | 2                            | 3                         | -                            | 6                             |
| <b>合計</b>              | <b>767</b><br><b>(19%)</b> | <b>1 816</b><br><b>(44%)</b> | <b>172</b><br><b>(4%)</b> | <b>1 346</b><br><b>(33%)</b> | <b>4 101</b><br><b>(100%)</b> |

## 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**  
**(二零一二年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 把巧明街的士上落客點改爲的士站，方便的士有秩序地輪候上落客。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 縮減堅道一交通燈行人綠燈的等候時間，方便行人橫過馬路。
- 延長莊士敦道與灣仔道交通燈的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 修改成和道與景光街交界處交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 在薄扶林道加設一個「不准右轉」交通標誌，提醒駕車人士注意。
- 在大坑道加設交通標誌，提醒駕車人士注意行人。
- 在堅尼地道加設一個「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改南風道與南風徑的道路標記和交通標誌，以改善道路安全。
- 擴闊勿地臣街的行人路，以改善道路安全。

***九龍區***

- 修改荔枝角道與楓樹街交界處交通燈的運作模式，以改善道路安全。
- 延長偉業街「禁止停車」限制區的有效時間，以改善道路安全。

- 在茶果嶺道加設道路標記，以減輕交通擠塞。
- 在德成街與德興街交界處加設道路標記，以加強道路安全。
- 縮小鯉魚門道與將軍澳道交界處的安全島，方便行車。
- 在興華街增設電單車位，方便停泊電單車。
- 在景福街取消一個泊車位並提供上落客貨處，以改善駕車人士的視線和方便公眾上落客貨。

### **新界區**

- 延長湖山路與沙頭角公路龍躍頭段的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 修改百和路與掃管埔路交界處交通燈的設定，以紓緩交通擠塞。
- 在青山公路青龍頭段裝設欄杆，防止行人亂過馬路。
- 在大埔頭路加設下斜路緣，為行人提供方便的過路處。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一二年七月至九月)

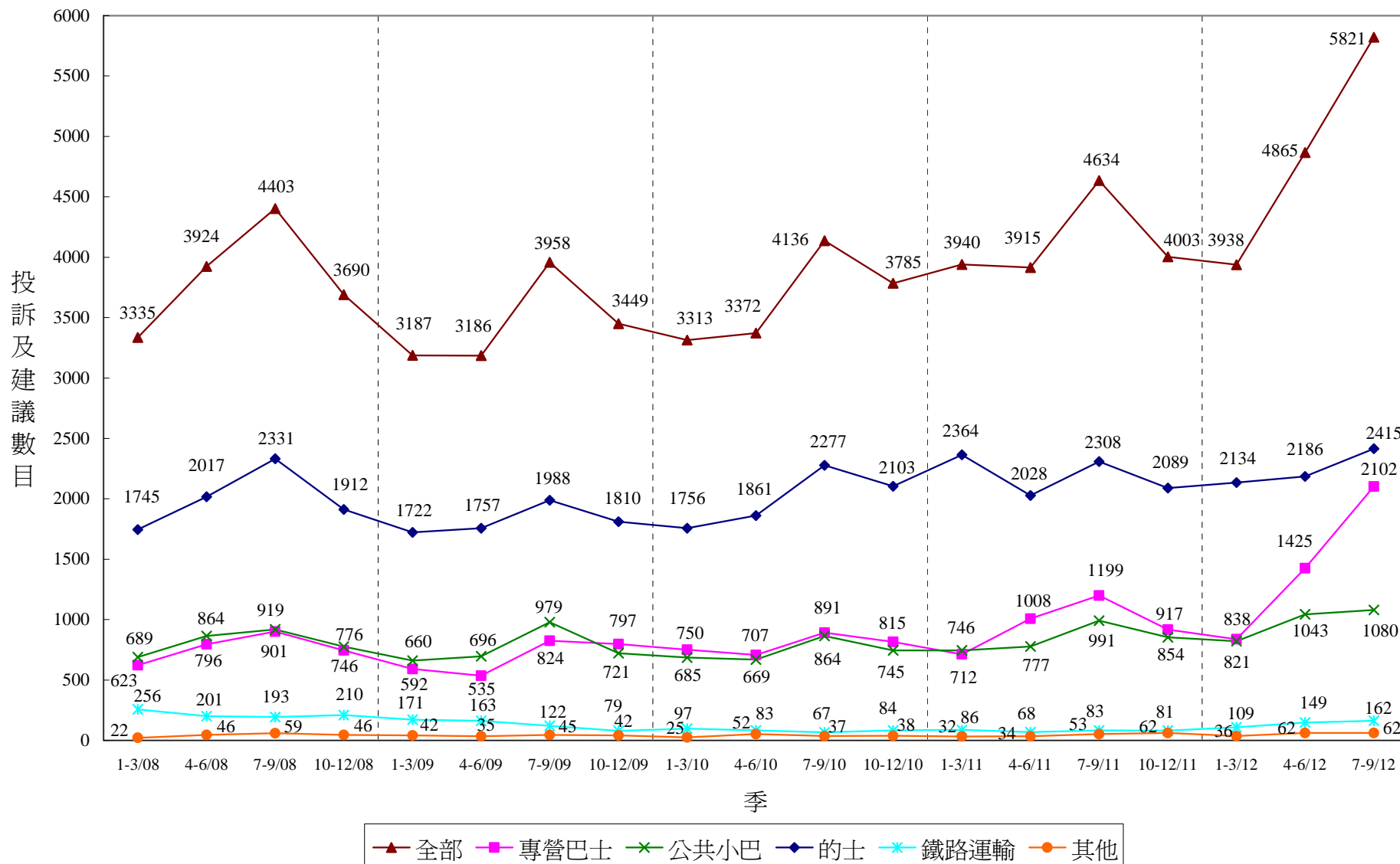
附件 E(i)

| 交通工具類別<br>投訴/建議性質       | 陸上交通工具             |                    |            |          |      |    |     |           |          |          |      | 鐵路運輸        |            |          |          | 水路交通工具   |   |    | 合計<br>或<br>小計    |  |  |
|-------------------------|--------------------|--------------------|------------|----------|------|----|-----|-----------|----------|----------|------|-------------|------------|----------|----------|----------|---|----|------------------|--|--|
|                         | 專營巴士               |                    |            |          |      |    |     | 非專營<br>巴士 | 專線<br>小巴 | 紅色<br>小巴 | 的士   | 港鐵<br>(非輕鐵) | 港鐵<br>(輕鐵) | 山頂<br>纜車 | 天星<br>小輪 | 其他<br>渡輪 |   |    |                  |  |  |
|                         | 城巴<br>(第一類<br>專營權) | 城巴<br>(第二類<br>專營權) | 新大嶼山<br>巴士 | 龍運<br>巴士 | 過海隧巴 | 九巴 | 新巴  |           |          |          |      |             |            |          |          |          |   |    |                  |  |  |
| <b>(A) 服務質量</b>         |                    |                    |            |          |      |    |     |           |          |          |      |             |            |          |          |          |   |    |                  |  |  |
| (1) 班次/載客量              | 65                 | 3                  | 2          | 3        | -    | 4  | 28  | 7         | 122      | -        | -    | 2           | 1          | -        | -        | 1        | - | -  | 238              |  |  |
| (2) 路線                  | 16                 | -                  | -          | 1        | -    | 1  | 8   | 6         | 5        | -        | -    | -           | -          | -        | -        | -        | - | 1  | 38               |  |  |
| (3) 服務時間                | 2                  | 2                  | -          | -        | -    | 1  | 2   | -         | 2        | -        | -    | -           | -          | -        | -        | -        | - | -  | 9                |  |  |
| (4) 設置車站                | 7                  | 2                  | 1          | 2        | -    | -  | 11  | 2         | 5        | -        | -    | -           | -          | -        | -        | -        | - | -  | 30               |  |  |
| 小計                      | 90                 | 7                  | 3          | 6        | -    | 6  | 49  | 15        | 134      | -        | -    | 2           | 1          | -        | -        | 1        | - | 1  | 315              |  |  |
| <b>(B) 服務水準</b>         |                    |                    |            |          |      |    |     |           |          |          |      |             |            |          |          |          |   |    |                  |  |  |
| (1) 服務班次                | 750                | 67                 | 15         | 79       | -    | 17 | 281 | 17        | 278      | -        | -    | 13          | -          | 7        | -        | 1        | - | 1  | 1526             |  |  |
| (2) 路線依循情況              | 5                  | 2                  | -          | -        | -    | -  | 6   | 1         | 57       | -        | 427  | -           | -          | -        | -        | -        | - | -  | 498              |  |  |
| (3) 駕駛行為不當              | 93                 | 21                 | 8          | 13       | 1    | 3  | 41  | 8         | 174      | 38       | 299  | 3           | 5          | 15       | -        | -        | - | -  | 722              |  |  |
| (4) 員工(包括司機)行為及<br>工作表現 | 120                | 17                 | 4          | 16       | 2    | 4  | 46  | 5         | 291      | 16       | 1082 | 11          | 2          | 1        | -        | -        | - | -  | 1617             |  |  |
| (5) 濫收車/船費              | 1                  | -                  | -          | -        | -    | -  | 2   | -         | 18       | 3        | 547* | -           | -          | -        | -        | -        | - | -  | 571              |  |  |
| (6) 清潔                  | -                  | 1                  | -          | -        | -    | -  | -   | -         | 7        | -        | 2    | 1           | -          | -        | -        | -        | - | -  | 11               |  |  |
| (7) 車輛/船隻狀況             | 8                  | 4                  | 2          | 4        | -    | 1  | 7   | 3         | 8        | -        | 10   | 12          | -          | 4        | -        | -        | - | -  | 63               |  |  |
| (8) 乘客服務及設施             | 129                | 32                 | 5          | 21       | 1    | 5  | 62  | 4         | 28       | -        | 12   | 57          | 2          | 2        | -        | -        | 2 | -  | 362 <sup>#</sup> |  |  |
| 小計                      | 1106               | 144                | 34         | 133      | 4    | 30 | 445 | 38        | 861      | 57       | 2379 | 97          | 9          | 29       | -        | 1        | 2 | 1  | 5370             |  |  |
| <b>(C) 一般性質</b>         | 26                 | 9                  | 1          | 2        | -    | -  | 7   | 3         | 13       | 15       | 36   | 9           | -          | 15       | -        | -        | - | -  | 136              |  |  |
| 今季合計                    | 1222               | 160                | 38         | 141      | 4    | 36 | 501 | 56        | 1008     | 72       | 2415 | 108         | 10         | 44       | -        | 2        | 2 | 2  | 5821             |  |  |
| 總數                      | (2102)             |                    |            |          |      |    |     | (3551)    |          |          |      | (162)       |            |          |          | (6)      |   |    |                  |  |  |
| 上季合計                    | 825                | 107                | 21         | 105      | 14   | 50 | 303 | 50        | 971      | 72       | 2186 | 106         | 16         | 27       | -        | 6        | 1 | 5  | 4865             |  |  |
| 去年同季合計                  | 644                | 109                | 27         | 114      | 10   | 28 | 267 | 30        | 912      | 79       | 2308 | 66          | 8          | 8        | 1        | 5        | 2 | 16 | 4634             |  |  |

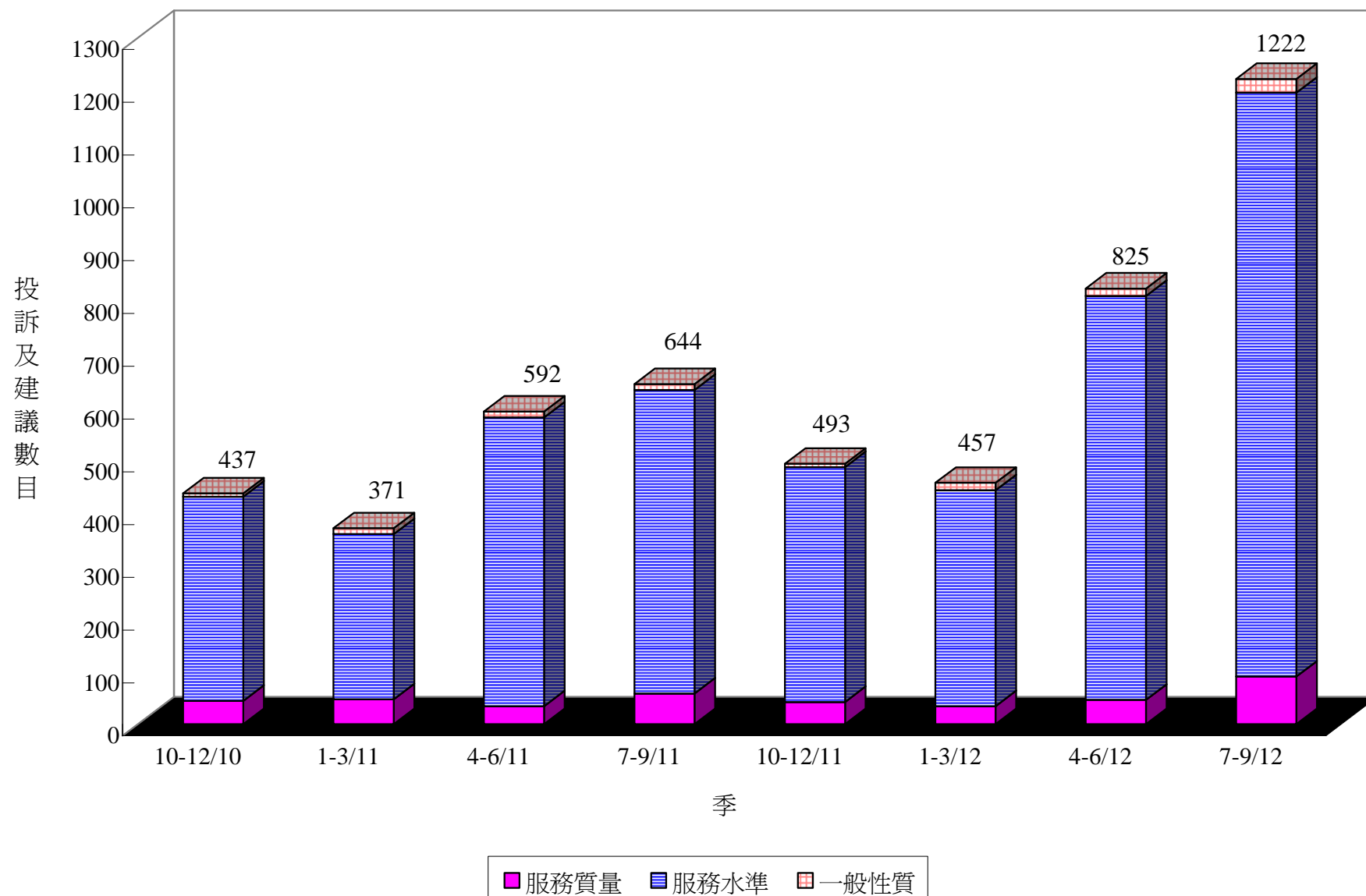
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 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九月)

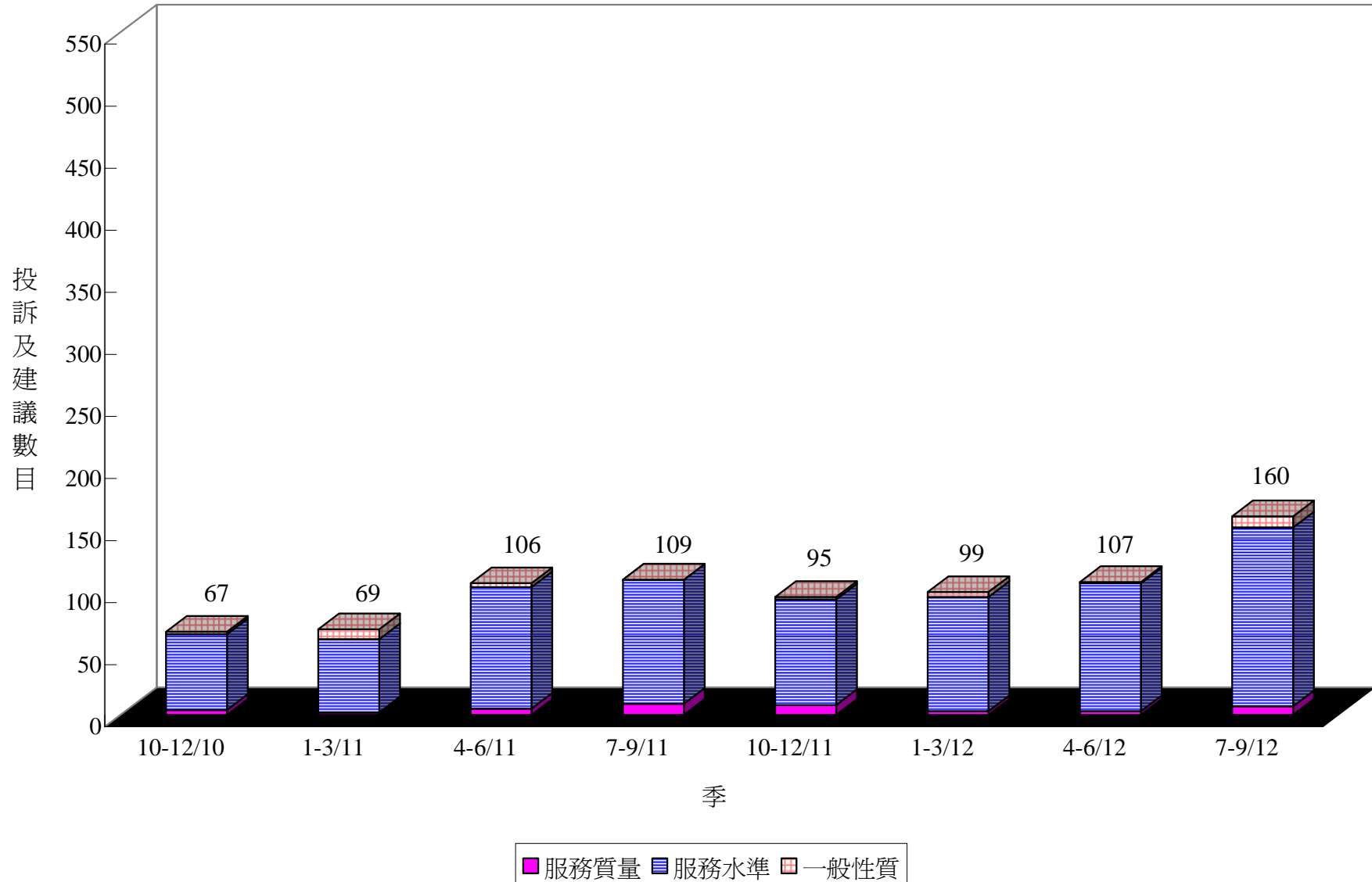


過去八季有關九巴服務的投訴及建議

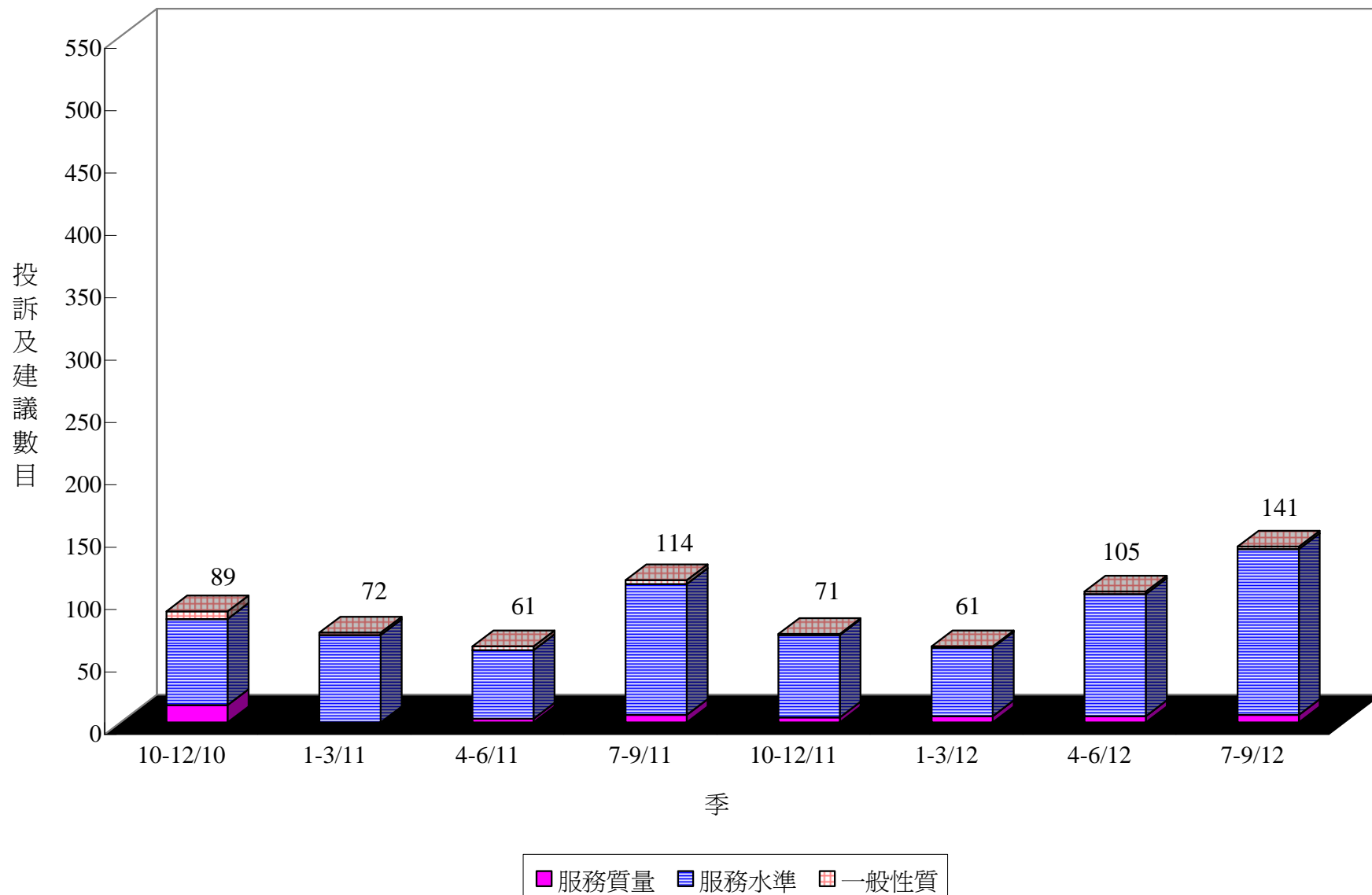




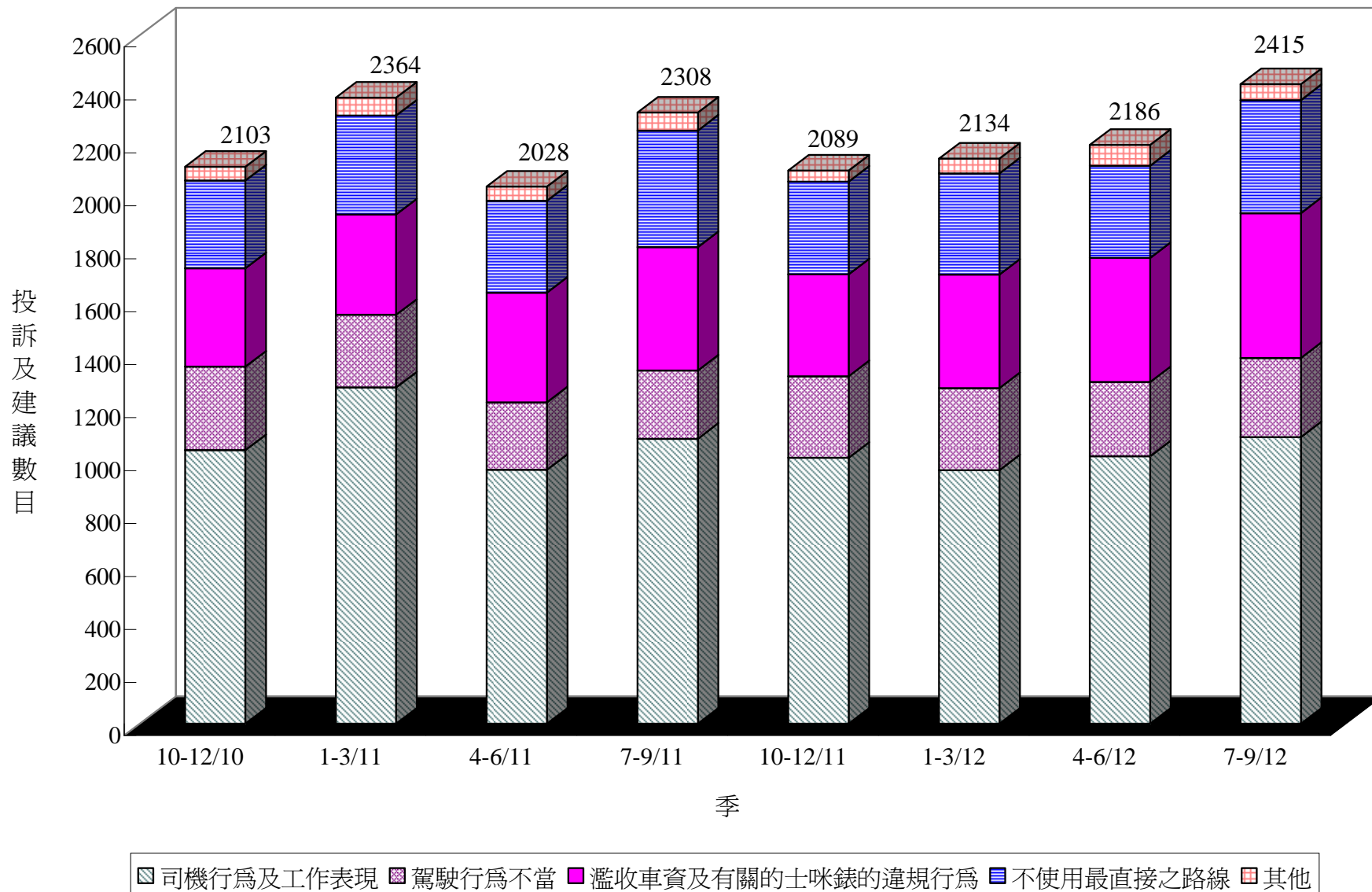
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



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><br><u>(1.7.11 – 30.9.11)</u> | <u>上季</u><br><u>(1.4.12 – 30.6.12)</u> | <u>今季</u><br><u>(1.7.12 – 30.9.12)</u> |
|-----------------|--|--|--|
| (a) 司機行爲及工作表現   |  |  |  |
| (i) 舉止無禮和不守規矩   | 474                                      | 383                                    | 383                                    |
| (ii) 拒載         | 469                                      | 487                                    | 544                                    |
| (iii) 兜客        | 14                                       | 2                                      | 9                                      |
| (iv) 拒絕駛達目的地    | 98                                       | 115                                    | 130                                    |
| (v) 未有展示司機證     | 13                                       | 20                                     | 15                                     |
| (vi) 不正確展示司機證   | 8  | 3                                      | 1                                      |
|                 | <hr/>                                    |  |  |
| 小計              | 1 076                                    | 1 010                                  | 1 082                                  |
| (b) 駕駛行爲不當      | 258                                      | 280                                    | 299                                    |
| (c) 濫收車資        | 357                                      | 364                                    | 456                                    |
| (d) 有關的士咪錶的違規行爲 | 109                                      | 105                                    | 91                                     |
| (e) 不使用最直接可行之路線 | 440                                      | 348                                    | 427                                    |
| (f) 其他*         | 68                                       | 79                                     | 60                                     |
|                 | <hr/>                                    |  |  |
| 合計              | <b>2 308</b>                             | <b>2 186</b>                           | <b>2 415</b>                           |

\* 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  
(二零一二年七月至九月)

| 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<br>(地點數目) | 4<br>(3) | 11<br>(11) | 8<br>(8) | 5<br>(5) | 6<br>(6) | 2<br>(2) | 7<br>(6) | 2<br>(2) | 9<br>(9) | 2<br>(2) | 3<br>(3) | 2<br>(2) | 1<br>(1) | 6<br>(6) | 2<br>(2) | 1<br>(1) | -<br>(-) | -<br>(-)       | 3<br>(3) | 74<br>(72) |
| (b) 交通管理           | -        | 4          | 2        | 2        | 1        | 1        | 1        | 4        | 3        | 1        | 2        | 5        | 2        | 3        | 2        | 3        | -        | 2              | 1        | 39         |
| (c) 增設交通標誌及設備      | 1        | 4          | 1        | 1        | 2        | 2        | 2        | 1        | 5        | 1        | 1        | 2        | 3        | 1        | -        | 1        | -        | 1              | -        | 29         |
| (d) 泊車設施           | -        | 3          | 1        | -        | 2        | 1        | -        | 4        | 7        | -        | -        | 4        | 1        | 2        | -        | -        | -        | 1              | -        | 26         |
| 小計                 | 5        | 22         | 12       | 8        | 11       | 6        | 10       | 11       | 24       | 4        | 6        | 13       | 7        | 12       | 4        | 5        | -        | 4              | 4        | 168        |
| 道路維修               |          |            |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |                |          |            |
| (a) 道路情況           | 1        | -          | 1        | 1        | 3        | 1        | 1        | 1        | 1        | -        | 2        | -        | 2        | 1        | 1        | 2        | -        | -              | 1        | 19         |
| (b) 交通標誌及設備        | -        | 1          | 4        | -        | 1        | 2        | -        | 1        | 2        | 1        | -        | -        | 1        | 3        | 2        | 1        | 2        | -              | 1        | 22         |
| (c) 行車道標記          | -        | -          | -        | -        | -        | -        | 1        | 1        | 2        | -        | -        | -        | -        | 1        | 1        | 1        | -        | -              | -        | 7          |
| 小計                 | 1        | 1          | 5        | 1        | 4        | 3        | 2        | 3        | 5        | 1        | 2        | -        | 3        | 5        | 4        | 4        | 2        | -              | 2        | 48         |
| 法例執行               |          |            |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |                |          |            |
| (a) 違例泊車           | 13       | 22         | 7        | 5        | 18       | 10       | 22       | 11       | 43       | 9        | 3        | 10       | 9        | 6        | 12       | 14       | 15       | -              | -        | 229        |
| (b) 其他執法事宜         | 7        | 13         | 15       | 7        | 13       | 4        | 14       | 6        | 18       | 3        | 3        | 7        | 9        | 7        | 8        | 3        | 4        | 4              | 1        | 146        |
| 小計                 | 20       | 35         | 22       | 12       | 31       | 14       | 36       | 17       | 61       | 12       | 6        | 17       | 18       | 13       | 20       | 17       | 19       | 4              | 1        | 375        |
| 合計                 | 26       | 58         | 39       | 21       | 46       | 23       | 48       | 31       | 90       | 17       | 14       | 30       | 28       | 30       | 28       | 26       | 21       | 8              | 7        | 591        |

## 有關的士服務的投訴及建議

| <u>投訴/建議性質</u>  | <u>2011</u><br><u>一月至九月</u> | <u>2012</u><br><u>一月至九月</u> | <u>增/減</u>   |              |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| <b>的士司機違例行爲</b> |                             |                             |              |              |
| (a) 司機行爲及工作表現   |                             |                             |              |              |
| (i) 舉止無禮和不守規矩   | 1 256                       | 1 133                       | -9.8%        |              |
| (ii) 拒載         | 1 616                       | 1 483                       | -8.2%        |              |
| (iii) 兜客        | 23                          | 18                          | -21.7%       |              |
| (iv) 拒絕駛達目的地    | 281                         | 357                         | +27.0%       |              |
| (v) 未有展示司機證     | 74                          | 51                          | -31.1%       |              |
| (vi) 不正確展示司機證   | 55                          | 7                           | -87.3%       |              |
|                 | <hr/>                       | <hr/>                       |              |              |
|                 | 3 305                       | 3 049                       | -7.7%        |              |
| (b) 駕駛行爲不當      | 787                         | 889                         | +13.0%       |              |
| (c) 濫收車資        | 947                         | 1 170                       | +23.5%       |              |
| (d) 有關的士咪錶的違規行爲 | 312                         | 275                         | -11.9%       |              |
| (e) 不使用最直接的路線   | 1 161                       | 1 157                       | -0.3%        |              |
|                 | <hr/>                       | <hr/>                       |              |              |
|                 | 小計                          | <b>6 512</b>                | <b>6 540</b> | <b>+0.4%</b> |
| <b>其他</b>       |                             |                             |              |              |
| (a) 的士阻塞        | 109                         | 96                          | -11.9%       |              |
| (b) 其他          | 79                          | 99                          | +25.3%       |              |
|                 | <hr/>                       | <hr/>                       |              |              |
|                 | 小計                          | <b>188</b>                  | <b>195</b>   | <b>+3.7%</b> |
|                 | <hr/>                       | <hr/>                       |              |              |
|                 | 合計                          | <b>6 700</b>                | <b>6 735</b> | <b>+0.5%</b> |
|                 | <hr/>                       | <hr/>                       |              |              |

**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。