

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一三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](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	11-12

## 附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	13-14
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	15-16
C 投訴及建議的調查結果一覽表	17-18
D 有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議	19-20
E 有關公共交通服務的投訴及建議	21-22
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	23-25
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	26
H 有關的士服務投訴及建議的分類	27
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	28
J 有關道路安全事宜的投訴及建議	29
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	30

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一三年第一份季報，匯報二零一三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 4 345 名市民提出的 4 834 宗投訴及建議，包括 96 宗純粹建議。大約 61% 的投訴人（即 2 629 人）以電話提出投訴/建議，其餘 39%（即 1 716 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 6 056 宗下降 20.2%，與去年同季的 4 501 宗比較，則上升 7.4 %。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（二零零三年至二零一二年）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)，則顯示自二零零九年每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 5 594 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 3 829 宗（68%）證實成立，不成立的有 271 宗（5%），其餘 1 494 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列於附件 C。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 26 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 4 349 宗，較上季下降 20%，與去年同季比較，則上升 10.4%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零零九年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 1 454 宗，較上季下降 25.2%，與去年同季比較，則上升 73.5%。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 835 宗，上季有 1 127 宗，去年同季則有 457 宗。今季的 835 宗個案中，涉及服務質量的個案有 58 宗（7%），而涉及服務水準的個案則有 755 宗（90%）。

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 140 宗，上季有 179 宗，去年同季則有 99 宗。今季的 140 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗（6%），而涉及服務水準的個案則有 123 宗（88%）。

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 90 宗，上季有 139 宗，去年同季則有 61 宗。今季的 90 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（4%），而涉及服務水準的則有 84 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 37 宗，上季有 45 宗，去年同季則有 23 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 799 宗，較上季下降 12.2%，與去年同季比較，則下降 2.7%。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 717 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 841 宗及 735 宗。今季的 717 宗個案中，涉及服務質量的個案有 50 宗（7%），而涉及服務水準的個案則有 651 宗（91%）。

15. 其餘 10%的個案（即 82 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 69 宗及 86 宗。今季的 82 宗個案中，涉及服務水準的個案有 77 宗（94%）。

## 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 1 954 宗，較上季下降 16.6%，與去年同季比較，則下降 8.4%。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 1 954 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 1 906 宗（98%），上季則有 2 300 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 343 宗（18%）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 397 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	28 (33)	7 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	168 (179)	42 (43)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	201 (201)	51 (49)
	<u><b>397 (413)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，93%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 89 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 179 宗，去年同季則有 109 宗。今季 89 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 78 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 16 宗，上季共有 16 宗，去年同季則有 13 宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 51 宗，上季有 57 宗，去年同季則有 67 宗。這些投訴涉及全港共 46 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	17 (21)	15 (19)
九龍	15 (20)	14 (18)
新界	15 (16)	14 (13)
其他	4 (-)	3 (-)
<b>總數</b>	<b><u>51 (57)</u></b>	<b><u>46 (50)</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中西區（六宗）、東區（五宗）、灣仔（五宗）及九龍城（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 45 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 19 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 27 項，去年同季的數目則分別為 28 宗及 16 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 29 宗，上季的數目為 52 宗，去年同季的數目則為 38 宗。今季的 29 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 11 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴則佔 15 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括油尖旺（五宗）、屯門（四宗）、觀塘（三宗）及深水埗（三宗）。

### 法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 306 宗，較上季下降 22.1%，與去年同季比較，則下降 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

在二零一三年二月六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) 有關公共交通工具司機駕駛行為不當的投訴；
  - (c) 二零一二年內接獲的投訴及建議概況；以及
  - (d) 交通投訴組二零一二年第四號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通擠塞和公共交通工具司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一二年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 投訴行人過路處的分段安排

3. 二零一三年一月，交通投訴組接獲有關廣東道與九龍公園徑交界處行人分段過路安排的投訴。投訴人指出，交界處的三個行人過路處的行人綠燈並非同步，以致行人橫過交界處時未能一氣呵成。此外，三個過路處各自的交通燈座向方式，使部分行人可能沒有察覺中間過路處的交通燈號不同，或會導致安全問題。

4. 運輸署解釋，有關地點的行人過路處屬分段安排。由於該交界處的總長度為 31.5 米，涉及三條行車道，如果把三個行人過路處的行人綠燈調校至同步，以便行人一次過橫過交界處，便會令三條行車道的交通停頓相當長的時間。鑑於該處交通繁忙，擬議安排將會導致交通擠塞。再者，同步安排很可能促使行人在行人綠燈時間快將完結時



一口氣衝過三個過路處。從行人安全角度而言，運輸署認為同步安排並不恰當。

5. 儘管如此，為回應投訴人關注事宜和改善上述行人過路處的道路安全，運輸署已略為調校中間過路處的交通燈座向，讓行人更容易看到該過路處不同的燈號。

6. 投訴人得悉運輸署的回覆和跟進工作後，沒有提出其他意見。

### **關注港鐵員工對待帶同引路犬進入港鐵車站的乘客**

7. 二零一三年一月，一名市民對於港鐵尖沙咀站員工對待由引路犬陪同的乘客表示關注，並建議香港鐵路有限公司（港鐵公司）應加強員工培訓，加深他們對引路犬的認識，以利便視障乘客帶同引路犬使用港鐵服務。

8. 港鐵公司調查事件後，對所造成的不便衷心致歉。港鐵公司解釋，事涉員工當時未有即時認出有關犬隻是引路犬，擔心有人攜犬乘搭港鐵，遂向該名乘客了解情況，因為在正常情況下，任何犬隻都不能進入港鐵處所。事件澄清後，該名乘客隨即在引路犬的陪同下繼續乘搭港鐵。

9. 《香港鐵路附例》（第 556 章附屬法例 B）規定，除港鐵公司行使其絕對酌情決定權許可或准許者外，任何人不得將任何動物或其他禽畜帶進或帶上鐵路處所任何部分（但陪同失明人的引路犬則不在此限）。港鐵公司重申，歡迎任何配戴導盲鞍的引路犬陪同視障乘客乘搭港鐵，並已提醒所有前線員工協助有需要的乘客。

### **建議以「讓路」標誌取代「停車」標誌**

10. 一名駕車人士於二零一三年二月致電交通投訴組，建議把呈祥道匯合蝴蝶谷道之處的現有「停車」標誌改為「讓路」標誌。他表示，該處不論設有「停車」抑或「讓路」標誌，駕車人士都會讓路給大路上的車輛，但「停車」標誌卻不必要地阻慢交通，有時更導致呈祥道出現車龍。鑑於蝴蝶谷道的交通大部分時間並不繁忙，「讓路」標誌反而更為合適。

11. 運輸署指出，上述位置正是呈祥道和青山道分別從左右兩邊匯入蝴蝶谷道之處。由於蝴蝶谷道上有一巴士站距離該匯合處只有30米，因此巴士從右邊的青山道轉入蝴蝶谷道後，須切入左邊行車線以駛向巴士站。基於道路安全理由，來自呈祥道的車輛在匯合處之前先停車，待與前方車輛保持安全距離後才轉入蝴蝶谷道的左邊行車線，是較為審慎的做法。

12. 至於投訴人提及大部分駕車人士均沒遵守「停車」標誌的規定一事，交通投訴組已把個案轉介警方採取執法行動。投訴人知悉運輸署的答覆後，並沒有提出其他意見。

## 第三章 專題文章

### 有關道路安全事宜的投訴及建議

#### 投訴統計數字

在二零一三年一月至三月期間，交通投訴組接獲 694 宗有關道路安全事宜的投訴及建議，與去年同期接獲的 710 宗比較，下降 2.3%。這些個案的分項數字列於附件J。有關道路安全事宜的投訴及建議，佔交通投訴組同期接獲的個案總數（4 834 宗）約 14%。

#### **公共交通服務**

2. 有 553 宗個案的投訴人，關注下列有關公共交通服務的事宜，可能對乘客及其他道路使用者構成危險：

- (a) 司機違規行爲（例如高速駕駛、未待乘客安全上／落車便開車、突然切線、衝燈）；
- (b) 公共交通車輛造成阻塞（以致其他駕車人士必須轉線或在行車道中央上落客等）；以及
- (c) 其他（例如車輛狀況及登車安排）。

#### **交通管理**

3. 有 16 宗個案的投訴人，對於可能導致交通意外的交通管理事宜表示關注。在這些個案中，以關於交通標誌／設備／道路標記不足的投訴最多，其次是視線受阻和交通燈不足。

#### **道路維修**

4. 有五宗個案，市民對於可能導致交通意外的道路維修事宜表示關注。在這些個案中，以關於道路工程的交通標誌／設備不足的投訴最多。

## 法例執行

5. 有 41 宗投訴涉及違例泊車引致交通阻塞，以及對駕車人士和行人構成危險。此外，有 79 宗投訴涉及駕車人士／行人不遵守交通規例，對其他道路使用者構成危險。在這些個案中，以關於衝燈的投訴最多，其次是突然切線。

## 改善措施

6. 上述有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉介運輸署、警務處、其他相關部門及公共交通機構調查和跟進。直至目前為止，已處理的個案共有 199 宗。有關當局均積極回應，而且已經或將會實施改善措施。

7. 在已處理的 199 宗個案中，有關公共交通服務的個案有 165 宗。相關當局已對 146 名司機／營辦商加以觀察或警告／提醒他們要遵守交通規例，以確保乘客及其他道路使用者的安全。當中有 15 宗涉及司機違規行爲的個案（十宗關乎的士服務、四宗關乎公共小型巴士和一宗關乎專營巴士），投訴人已撤銷投訴。另有四宗涉及司機違規行爲的個案（三宗關乎的士服務和一宗關乎公共小型巴士），則因資料不足而未能再予跟進。

8. 當局已處理三宗有關交通管理和道路維修事宜的個案。有關部門由於認為投訴人建議的措施不可行或不適用，因此並無就該等個案採取進一步行動。

9. 當局已處理共 31 宗有關法例執行事宜的投訴。警方已就其中 25 宗個案採取執法行動，並會繼續監察情況。餘下六宗個案的投訴人則已撤銷投訴。

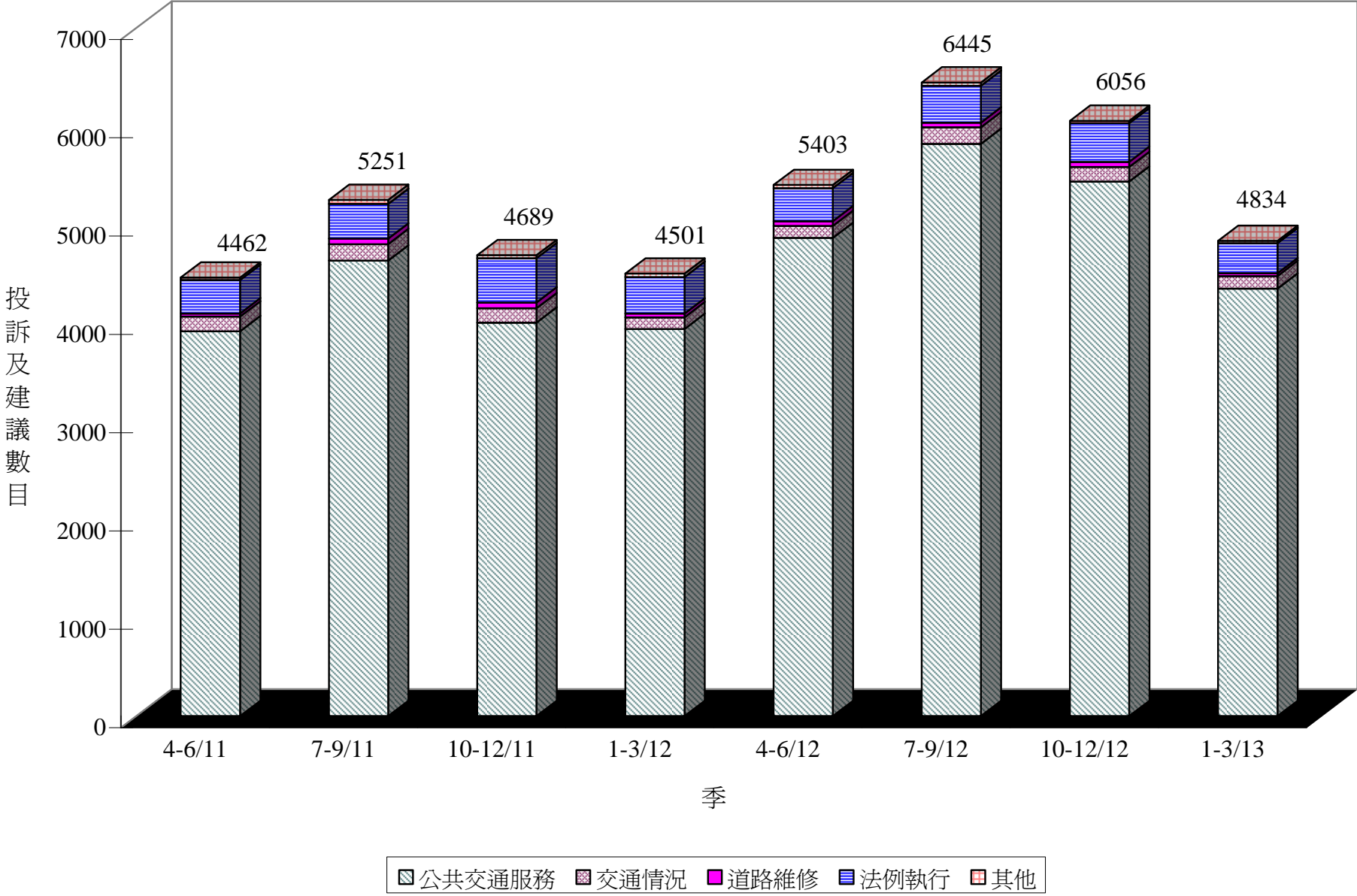
10. 交通投訴組會繼續密切監察有關道路安全事宜的投訴及建議，並會與有關部門及交通機構予以跟進。

交通投訴組接獲的投訴及建議

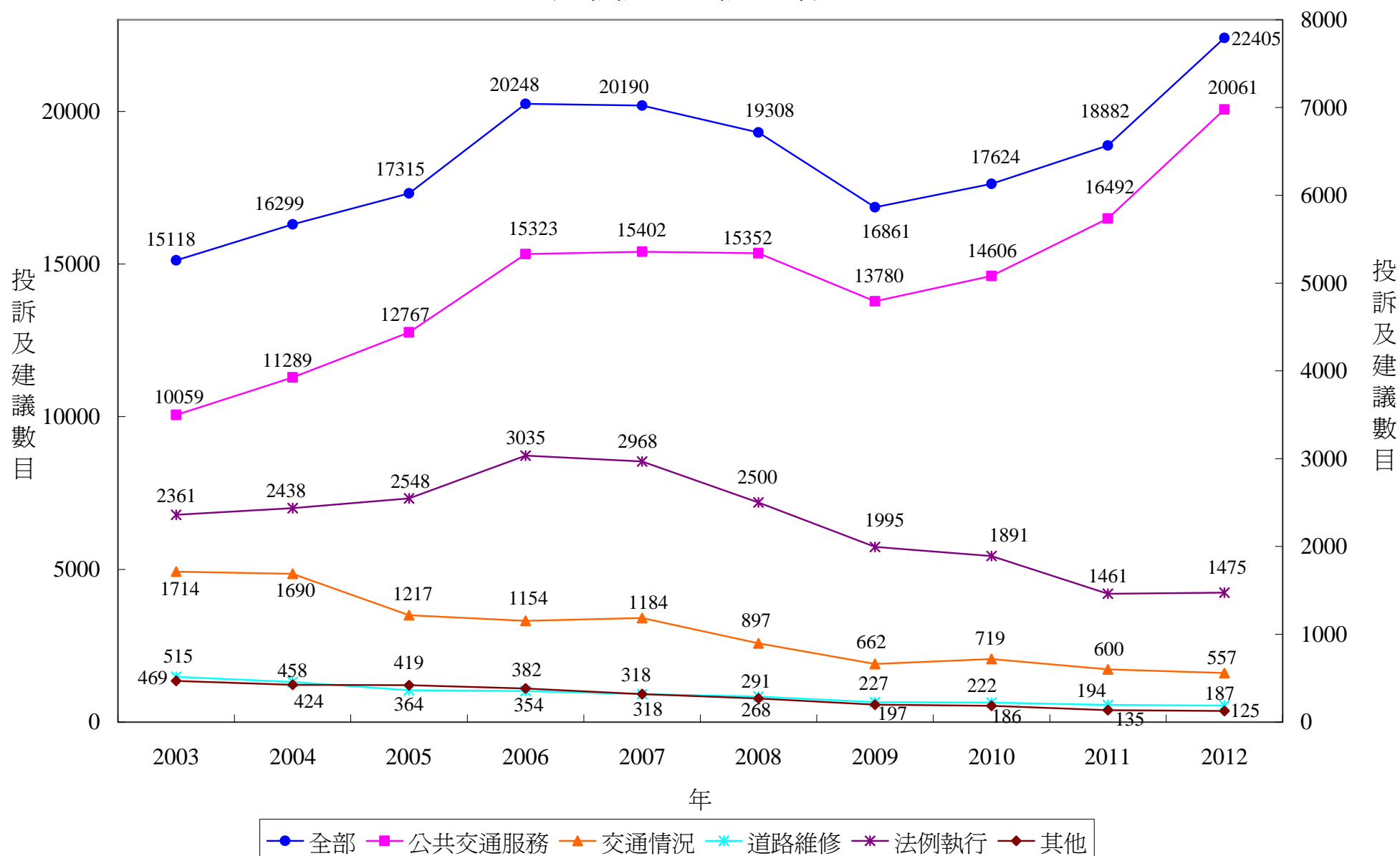
投訴/建議性質	去年同季 (1.1.12- 31.3.12)	上季 (1.10.12- 31.12.12)	今季 (1.1.13- 31.3.13)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	169 [26]	224 [25]	173 [28]
(b) 服務水準	3 671 [20]	5 094 [15]	4 083 [8]
(c) 一般性質	98 [5]	119 [6]	93 [6]
	<b>3 938 [51] (87%)</b>	<b>5 437 [46] (90%)</b>	<b>4 349 [42] (90%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	67 [3]	57 [2]	51 [6]
(b) 交通管理	28 [10]	37 [18]	45 [20]
(c) 增設交通標誌及設備	16 [11]	27 [17]	19 [10]
(d) 泊車設施	8 [7]	28 [24]	12 [6]
	<b>119 [31] (3%)</b>	<b>149 [61] (2%)</b>	<b>127 [42] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	18 [1]	17 [2]	11 [1]
(b) 交通標誌及設備	17	26 [2]	15 [1]
(c) 行車道標記	3	9 [2]	3
	<b>38 [1] (1%)</b>	<b>52 [6] (1%)</b>	<b>29 [2] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	228	242	197 [1]
(b) 其他執法事宜	144	151 [1]	109 [2]
	<b>372 (8%)</b>	<b>393 [1] (6%)</b>	<b>306 [3] (6%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>34 [7] (1%)</b>	<b>25 [4] (1%)</b>	<b>23 [7] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>4 501 [90] (100%)</b>	<b>6 056 [118] (100%)</b>	<b>4 834 [96] (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。

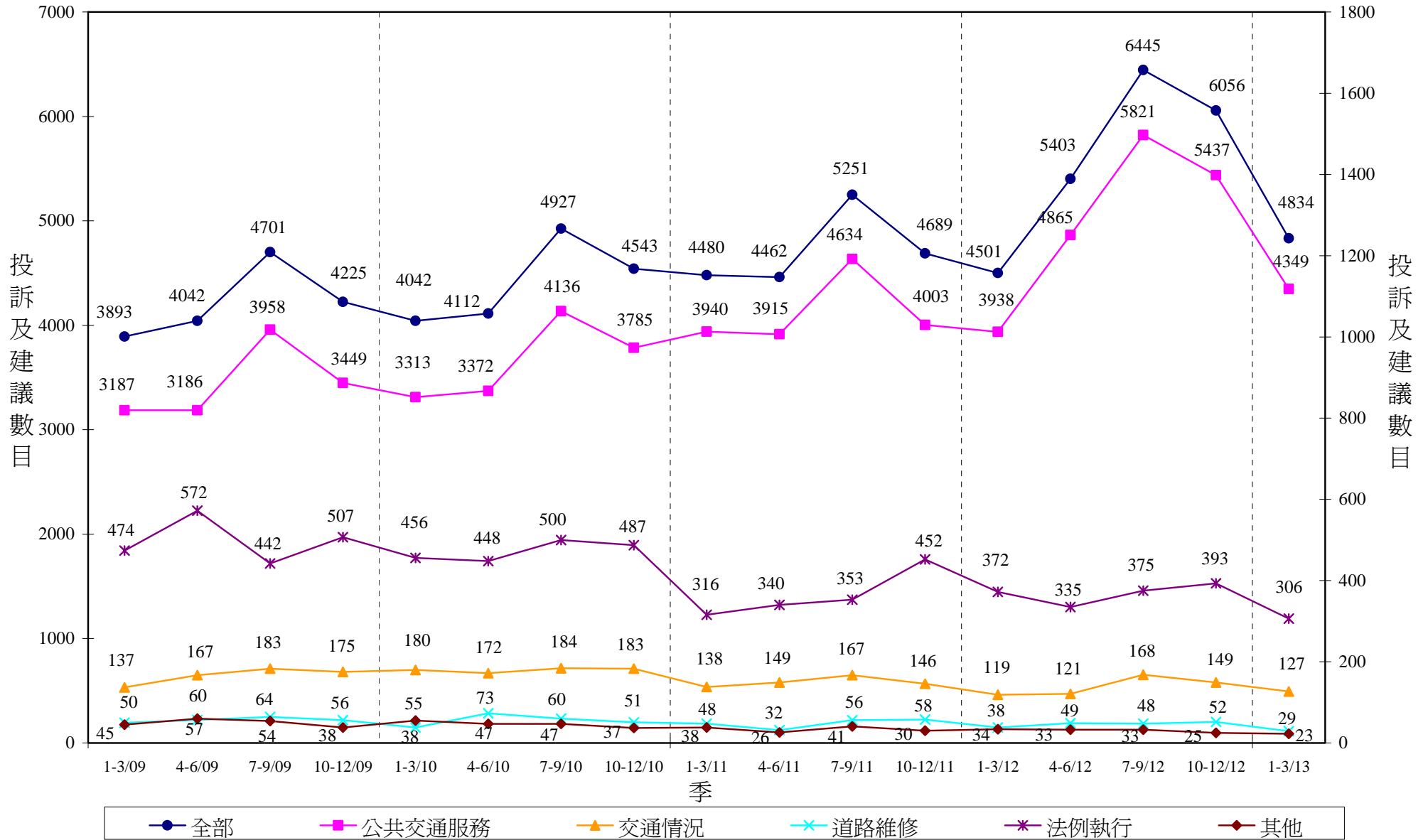
交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零三至二零一二年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零九年一月至二零一三年三月)





**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一三年一月至三月)

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	9	152	31	-	192
(b) 服務水準	1 017	2 021	154	1 457	4 649
(c) 一般性質	29	58	20	3	110
	<b>1 055</b>	<b>2 231</b>	<b>205</b>	<b>1 460</b>	<b>4 951</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	27	21	9	1	58
(b) 交通管理	10	6	23	-	39
(c) 增設交通標誌及設備	10	11	11	-	32
(d) 泊車設施	16	5	6	-	27
	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>156</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	12	5	1	-	18
(b) 交通標誌及設備	14	2	3	-	19
(c) 行車道標記	5	-	2	-	7
	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>44</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	216	38	3	1	258
(b) 其他執法事宜	81	50	1	31	163
	<b>297</b>	<b>88</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>421</b>
<b>V. 其他</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
<b>合計</b>	<b>1 454</b>	<b>2 375</b>	<b>271</b>	<b>1 494</b>	<b>5 594</b>
	<b>(26%)</b>	<b>(42%)</b>	<b>(5%)</b>	<b>(27%)</b>	<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  
(二零一三年一月至三月)**

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	238	810	84	14	1 146
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	64	94	4	2	164
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	12	17	3	-	32
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	49	88	7	2	146
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	2	1	-	-	3
龍運巴士公司	8	14	8	-	30
過海隧巴	83	32	35	3	153
非專營巴士服務	9	40	2	1	52
專線小巴	497	194	42	17	750
紅色小巴	28	15	3	8	54
的士	17	793	2	1 413	2 225
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	14	80	11	-	105
香港鐵路有限公司(輕鐵)	8	6	-	-	14
香港電車有限公司	22	40	1	-	63
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	-	5	1	-	6
天星小輪有限公司	1	1	1	-	3
其他渡輪	3	1	1	-	5
<b>合計</b>	<b>1 055</b> <b>(21%)</b>	<b>2 231</b> <b>(45%)</b>	<b>205</b> <b>(4%)</b>	<b>1 460</b> <b>(30%)</b>	<b>4 951</b> <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  
(二零一三年一月至三月)**

**I. 公共交通服務**

- 在東匯道增設一個巴士站，以配合乘客需求。

**II. 交通管理**

**港島區**

- 延長嘉安街的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長波斯富街的行車綠燈時間，並改善燈號的同步安排，以紓緩交通擠塞。
- 調校皇后大道東與軒尼詩道交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 在駱克道和小西灣道與富欣道交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在壽山村道實施「禁止停車」限制，以阻遏違例泊車。
- 延長大強街和城市花園道「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 修改英皇道與熙和街交界處的道路標記，為駕車人士提供更佳指示。
- 在城市花園道增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長冬青道的影線道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在羅便臣道上，把部分行車道改為兩端髹上影線道路標記的避車處、沿西行線實施「禁止停車」限制，以及把一條支線上的「讓路」交通標誌和道路標記改為「停車」交通標誌和道路標記，以改善道路安全。

## 九龍區

- 延長欽州街西與深旺道交界處的行車綠燈時間，並把該處的道路標記由「只准向前駛」改為「只准向前駛或右轉」，以改善交通流量。
- 延長景福街和景康街「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在佐敦道增設交通標誌，提醒駕車人士留意前方有限制駛入的行車線。
- 在東京街增設道路標記，以阻遏違例泊車。
- 在利得街與角祥街交界處增設「讓路」線，提醒駕車人士減慢車速。
- 把六合街的貨車泊車位改為上落客貨處，方便上落客貨。

## 新界區

- 調校恆康街的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 在屯貴路增設交通標誌，提醒駕車人士減慢車速和小心行人。
- 在樂業路和粉嶺樓路增設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在貨櫃碼頭路和葵豐街交界處增設道路標記，以改善道路安全。
- 在鳳香街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長寧泰路一段雙白線，以規管車輛轉線。
- 在禾輦街增設欄杆，防止行人亂過馬路。
- 在担杆山路增設電單車位，方便停泊電單車。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一三年一月至三月)

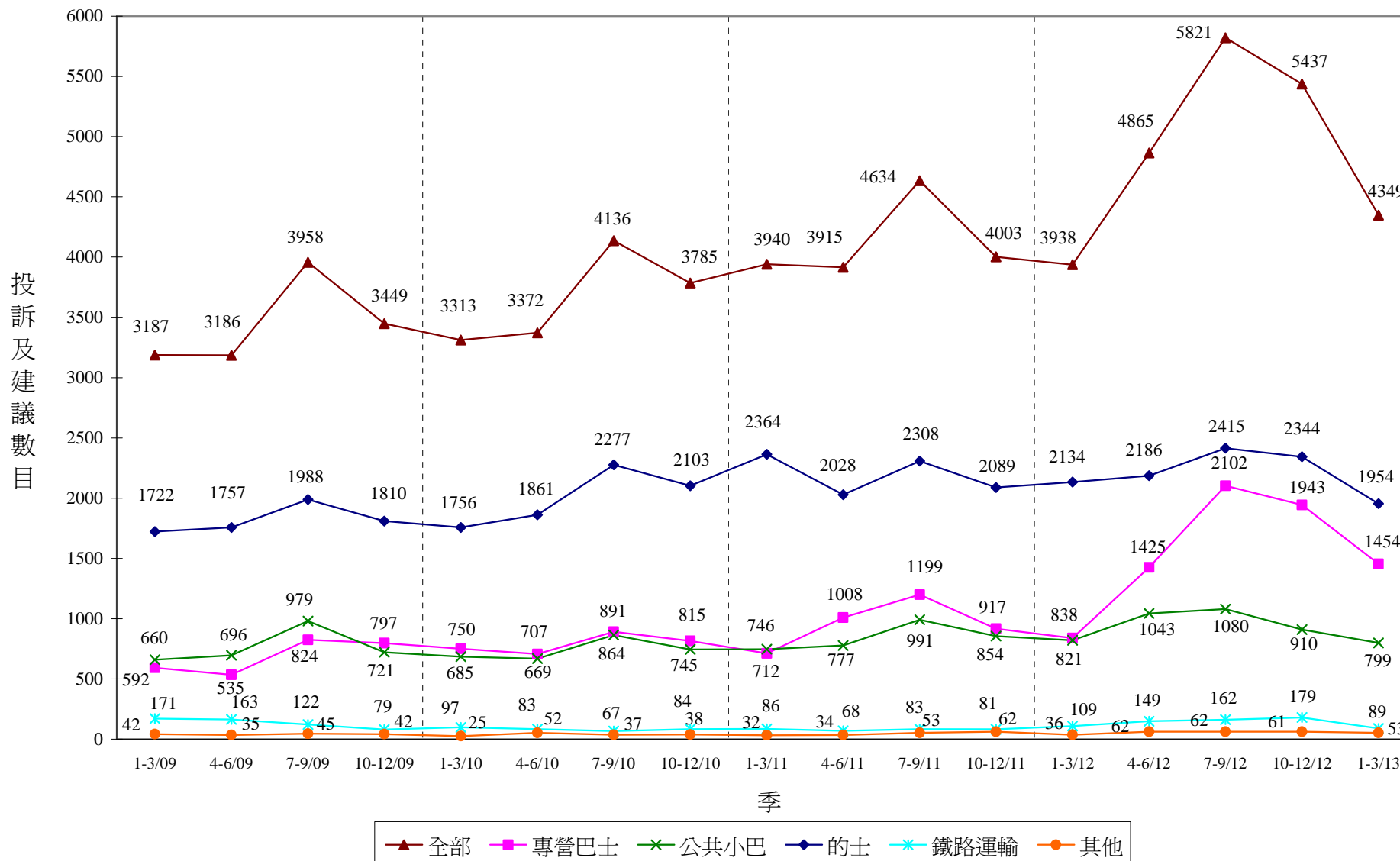
附件 E(i)

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)	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	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	九巴													
<b>(A) 服務質量</b>																				
(1) 班次/載客量	36	6	2	4	3	5	15	8	39	-	-	5	-	-	-	2	-	2		127
(2) 路線	19	-	-	-	-	-	5	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31
(3) 服務時間	1	2	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	7
(4) 設置車站	2	1	-	-	-	-	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
小計	58	9	2	4	3	6	22	9	50	-	-	5	1	-	-	2	-	2		173
<b>(B) 服務水準</b>																				
(1) 服務班次	422	56	13	49	-	15	159	16	158	-	-	4	-	1	-	-	-	4		897
(2) 路線依循情況	2	1	-	-	-	-	8	-	34	-	338	-	-	-	-	-	-	-	-	383
(3) 駕駛行為不當	97	27	4	16	1	7	25	5	186	43	257	6	5	7	-	1	-	-		687
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	110	20	9	15	6	6	35	4	228	31	884	10	-	2	-	1	1	-		1362
(5) 濫收車/船費	4	-	-	1	-	-	1	-	16	2	427*	-	-	-	-	-	-	-		451
(6) 清潔	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	5	-	-	-	-	-	-	-		9
(7) 車輛/船隻狀況	7	2	-	1	-	-	1	2	15	1	13	4	-	-	-	-	-	1		47
(8) 乘客服務及設施	112	17	1	2	1	1	56	-	13	-	6	34	-	-	-	2	-	2		247#
小計	755	123	27	84	9	29	286	27	651	77	1930	58	5	10	-	4	1	7		4083
<b>(C) 一般性質</b>	22	8	-	2	-	-	5	1	16	5	24	8	1	1	-	-	-	-		93
今季合計	835	140	29	90	12	35	313	37	717	82	1954	71	7	11	-	6	1	9		4349
總數	(1454)							(2790)				(89)			(16)					
上季合計	1127	179	34	139	5	41	418	45	841	69	2344	116	15	48	-	7	2	7		5437
去年同季合計	457	99	33	61	8	12	168	23	735	86	2134	55	13	41	-	6	2	5		3938

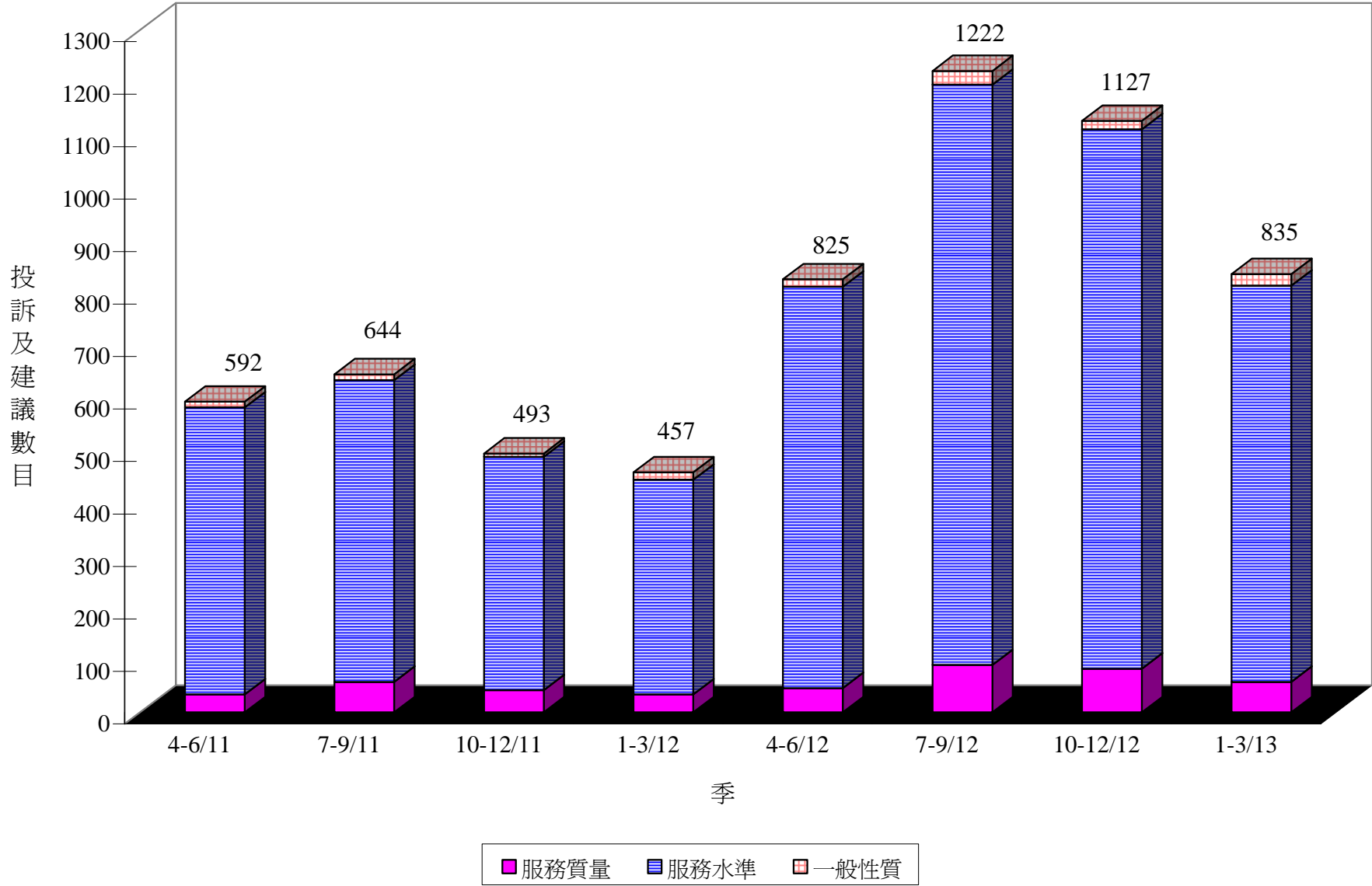
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 34 位投訴人提出的 141 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

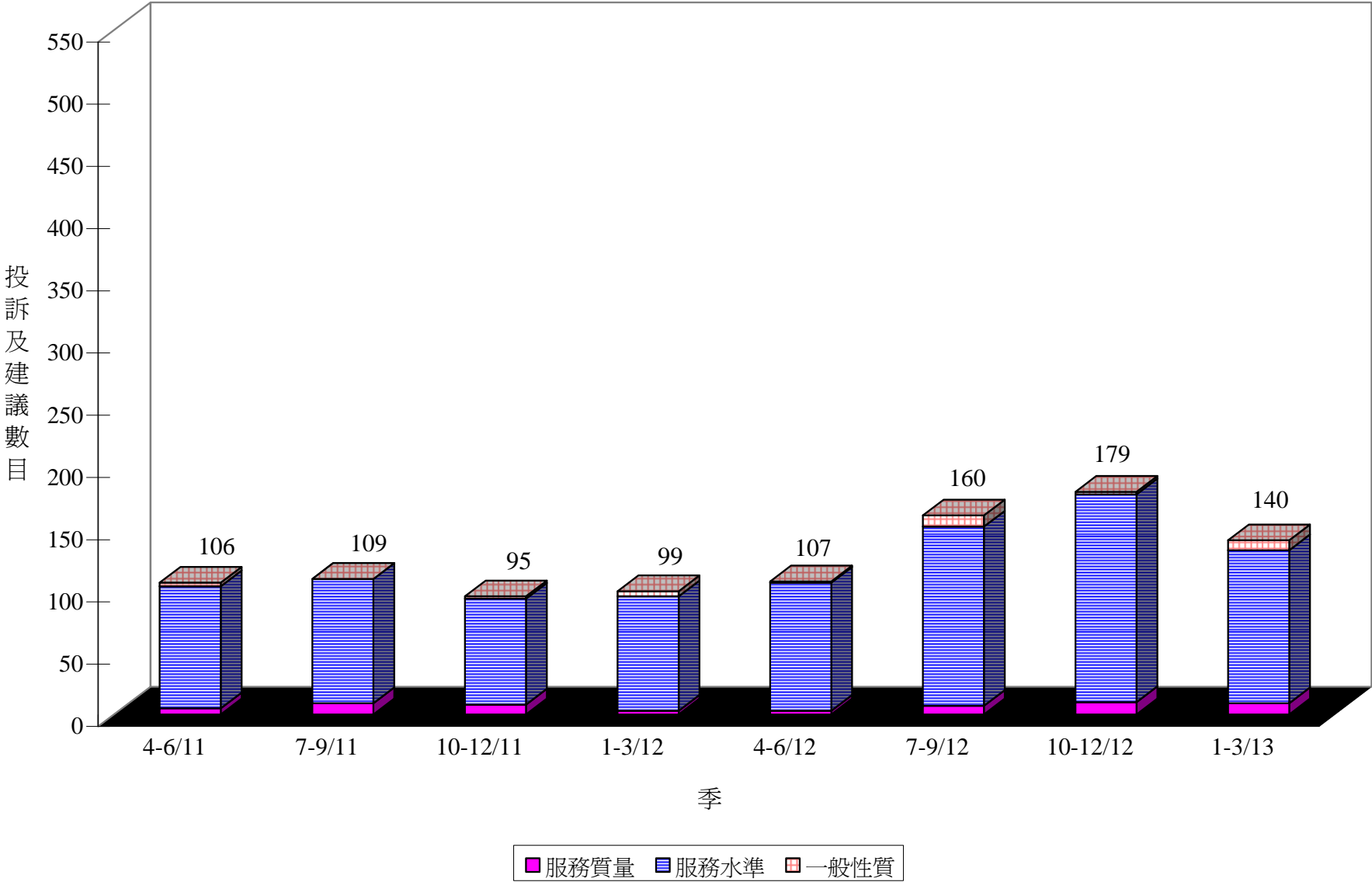
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零零九年一月至二零一三年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

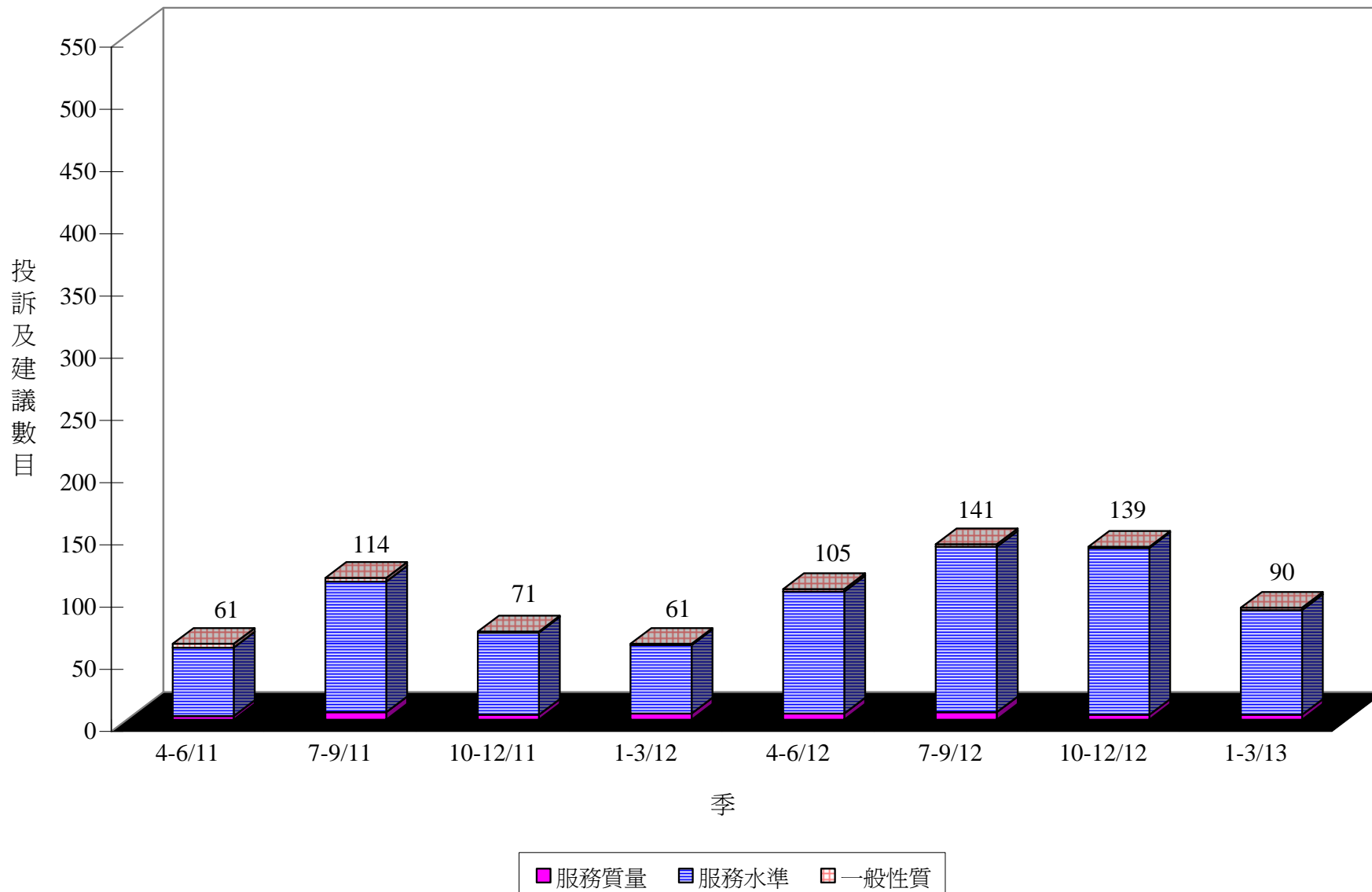


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

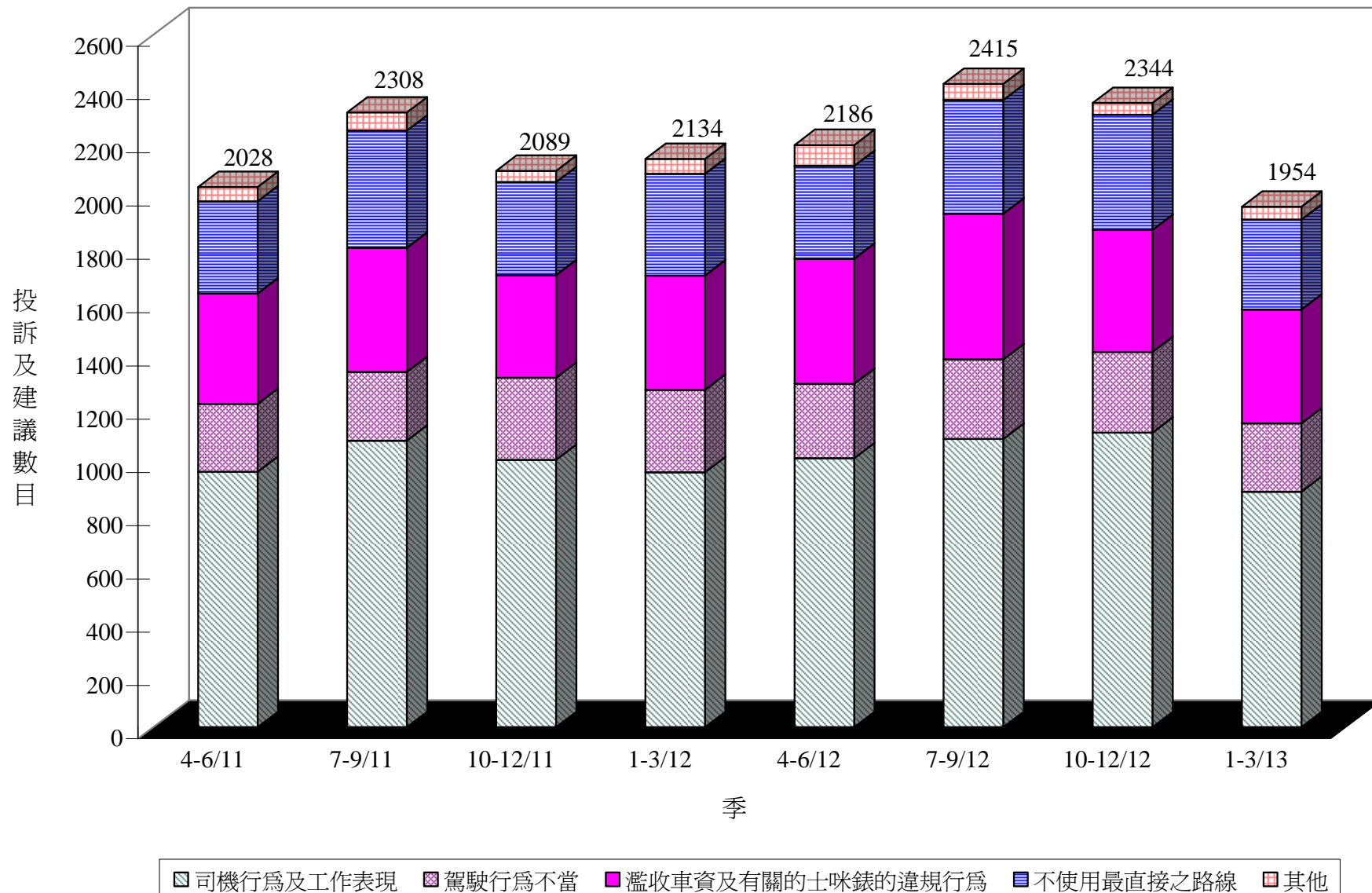




過去八季有關新巴服務的投訴及建議



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>上季</u>	<u>今季</u>
	<u>(1.1.12 – 31.3.12)</u>	<u>(1.10.12 – 31.12.12)</u>	<u>(1.1.13 – 31.3.13)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	367	377	326
(ii) 拒載	452	580	454
(iii) 兜客	7	6	2
(iv) 拒絕駛達目的地	112	129	92
(v) 未有展示司機證	16	13	6
(vi) 不正確展示司機證	3	1	4
	<hr/>		
小計	957	1 106	884
(b) 駕駛行為不當	310	303	257
(c) 濫收車資	350	355	355
(d) 有關的士咪錶的違規行為	79	103	72
(e) 不使用最直接可行之路線	382	433	338
(f) 其他*	56	44	48
	<hr/>		
合計	<b>2 134</b>	<b>2 344</b>	<b>1 954</b>
	<hr/>		

\* 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  
(二零一三年一月至三月)

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)	5 (5)	5 (4)	6 (5)	1 (1)	4 (3)	1 (1)	5 (5)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	- (-)	2 (2)	3 (2)	4 (4)	3 (3)	1 (1)	- (-)	4 (3)	51 (46)
(b) 交通管理	1	3	4	1	3	-	1	4	4	-	1	3	6	2	8	1	1	-	2	45
(c) 增設交通標誌及設備	2	1	2	1	1	1	1	-	5	-	-	1	1	-	1	1	-	-	1	19
(d) 泊車設施	2	-	-	-	2	-	3	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	12
小計	10	9	12	3	10	2	10	5	16	2	2	4	9	5	13	5	2	-	8	127
道路維修																				
(a) 道路情況	-	-	-	-	2	-	1	2	-	-	1	1	1	2	-	1	-	-	-	11
(b) 交通標誌及設備	-	1	-	2	1	-	1	1	4	-	1	1	-	1	-	-	2	-	-	15
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
小計	-	1	1	2	3	-	2	3	5	-	2	2	1	4	-	1	2	-	-	29
法例執行																				
(a) 違例泊車	15	13	10	13	13	9	17	8	19	8	7	21	8	9	12	6	5	3	1	197
(b) 其他執法事宜	9	8	7	6	5	1	15	6	9	5	3	11	6	6	4	5	1	2	-	109
小計	24	21	17	19	18	10	32	14	28	13	10	32	14	15	16	11	6	5	1	306
合計	34	31	30	24	31	12	44	22	49	15	14	38	24	24	29	17	10	5	9	462

有關道路安全事宜的投訴及建議

投訴及建議數目

<u>投訴及建議性質</u>	<u>2012年 1月至3月</u>	<u>2013年 1月至3月</u>
(I) <u>公共交通服務</u>		
(a) 司機違規行爲（例如高速駕駛、未待乘客安全上／落車便開車、突然切線、衝燈）	491	534
(b) 的士／巴士／小巴引致交通阻塞	12	8
(c) 其他（例如車輛狀況、登車安排）	17	11
	<u>520</u>	<u>553</u>
(II) <u>交通管理</u>		
(a) 交通標誌／設備／道路標記不足	2	4
(b) 視線受阻	4	3
(c) 交通燈不足	0	3
(d) 其他（例如行人過路設施不足、行車綠燈時間過短、行人路／行車線闊度不足）	10	6
	<u>16</u>	<u>16</u>
(III) <u>道路維修</u>		
(a) 道路工程的交通標誌／設備不足	2	2
(b) 其他（例如路面損壞）	7	3
	<u>9</u>	<u>5</u>
(IV) <u>法例執行</u>		
(a) 違例泊車	61	41
(b) 其他法例執行事宜（例如衝燈、突然切線、不遵照交通標誌／措施指示）	104	79
	<u>165</u>	<u>120</u>
合計	<u>710</u>	<u>694</u>

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。