

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一三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	11-15

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	16-17
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	18-19
C 投訴及建議的調查結果一覽表	20-21
D 有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議	22-23
E 有關公共交通服務的投訴及建議	24-25
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	26-28
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	29
H 有關的士服務投訴及建議的分類	30
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	31
J 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴分類	32-36
K 有關對的士、公共小巴及巴士司機/車輛採取執法行動的分類	37
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	38

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一三年第二份季報，匯報二零一三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 5 323 名市民提出的 5 890 宗投訴及建議，包括 66 宗純粹建議。大約 57% 的投訴人（即 3 025 人）以電話提出投訴／建議，其餘 43%（即 2 298 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 4 834 宗上升 21.8%，與去年同季的 5 403 宗比較，則上升 9%。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 5 373 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 3 917 宗（73%）證實成立，不成立的有 177 宗（3%），其餘 1 279 宗（24%）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 24 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 5 299 宗，較上季上升 21.8%，與去年同季比較，則上升 8.9%。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 1 847 宗，較上季上升 27%，與去年同季比較，則上升 29.6%。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 1 039 宗，上季有 835 宗，去年同季則有 825 宗。今季的 1 039 宗個案中，涉及服務質量的個案有 78 宗（8%），而涉及服務水準的個案則有 943 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 163 宗，上季有 140 宗，去年同季則有 107 宗。今季的 163 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 151 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 144 宗，上季有 90 宗，去年同季則有 105 宗。今季的 144 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（3%），而涉及服務水準的則有 137 宗（95%）。

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 45 宗，上季有 37 宗，去年同季則有 50 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 947 宗，較上季上升 18.5%，與去年同季比較，則下降 9.2%。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 884 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 717 宗及 971 宗。今季的 884 宗個案中，涉及服務質量的個案有 91 宗（10%），而涉及服務水準的個案則有 781 宗（88%）。

15. 其餘 7% 的個案（即 63 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 82 宗及 72 宗。今季的 63 宗個案中，涉及服務水準的個案有 50 宗（79%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 307 宗，較上季上升 18.1%，與去年同季比較，則上升 5.5%。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 2 307 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 244 宗（97%），上季則有 1 906 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 415 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 263 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	21 (28)	8 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	167 (168)	63 (42)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	75 (201)	29 (51)
	<u>263 (397)</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 134 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 89 宗，去年同季則有 149 宗。今季 134 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 115 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 19 宗，上季共有 16 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 54 宗，上季有 51 宗，去年同季則有 50 宗。這些投訴涉及全港共 51 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	18 (17)	16 (15)
九龍	14 (15)	14 (14)
新界	22 (15)	21 (14)
其他	- (4)	- (3)
總數	<u>54 (51)</u>	<u>51 (46)</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南區（七宗）、九龍城（六宗）及屯門（六宗）。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 43 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 21 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 45 宗及 19 項，去年同季的數目則分別為 37 宗及 22 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 35 宗，上季的數目為 29 宗，去年同季的數目則為 49 宗。今季的 35 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 17 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（四宗）、中西區（四宗）、深水埗（四宗）及屯門（四宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 409 宗，較上季上升 33.7%，與去年同季比較，則上升 22.1%。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

在二零一三年五月九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) 有關違例泊車的投訴；
 - (b) 有關鐵路服務的投訴及建議；
 - (c) 有關道路安全事宜的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一三年第一號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關違例泊車、鐵路服務及道路安全事宜的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一三年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

投訴牛頭角道的擠塞情況

3. 二零一三年四月，交通投訴組接獲有關牛頭角道擠塞的投訴。投訴人認為，牛頭角道與通明街交界處及與康寧道交界處的交通燈並非同步，導致擠塞情況。車輛無法連續通過兩處的交通燈號，對牛頭角道的交通流量造成不良影響。

4. 運輸署表示，行車綠燈時間取決於有關交界處的交通流量。牛頭角道／康寧道／裕民坊交界處的交通燈訊號，每個周期包括三個階段。由於從裕民坊駛入康寧道的車輛較來自牛頭角道的車輛為多，所以牛頭角道的行車綠燈訊號較裕民坊的為短。牛頭角道／通明街

交界處的交通燈訊號則由兩個階段組成，分配予該牛頭角道交界處的行車綠燈時間，遠多於分配予牛頭角道／康寧道／裕民坊交界處的時間，導致牛頭角道該兩個交界處的行車綠燈經常並非同時亮起。

5. 運輸署知悉投訴人關注牛頭角道的交通擠塞情況，並已檢視該區的交通訊號安排。該署最後以試行方式，增加牛頭角道／康寧道／裕民坊交界處的牛頭角道的行車綠燈時間，並會繼續監察該處的交通情況，留意是否須再作調校。投訴人得悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

建議在所有斑馬線控制區增設黃色方格路口道路標記

6. 二零一三年五月，一名市民建議在所有斑馬線兩邊的 15 米範圍增設黃色方格路口道路標記，即黃色交叉粗線方格，因為他發覺車輛經常停泊在斑馬線附近的「之」字線上，尤以貨車為甚。在「之」字線上停泊的車輛，阻擋了駕車人士的視線，因而無法察覺正在橫過道路的行人，可引致道路意外。

7. 運輸署指出，在道路交界處的行車道鬆上黃色方格路口道路標記，是要向駕車人士顯示，如出口道路或行車線受阻，不得進入方格，以免交通擠塞或癱瘓。另一方面，《道路交通(交通管制)規例》(第 374G 章)定立了斑馬線控制區的布置和功能，而「之」字線道路標記的範圍屬管制區一部分。至於在管制區內停泊的車輛，《定額罰款(交通違例事項)條例》(第 237 章)已有規定禁止這類活動。

8. 鑑於道路標記的不同功能，運輸署認為，不宜在斑馬線控制區內加設黃色方格路口道路標記。即使沒有黃色方格路口道路標記，當局也可對在斑馬線控制區內違例泊車的駕車人士採取執法行動。交通投訴組把運輸署的答覆轉告該名市民後，他沒有再就此事提出意見。

建議調整大埔公路 — 沙田段的車速限制

9. 一名市民於二零一三年五月聯絡交通投訴組，建議把大埔公路 — 沙田段(往九龍方向)新城市廣場外的車速限制，由每小時 50 公里提高至每小時 70 公里，以改善交通流量。

10. 運輸署在接到建議後，已在該地點進行實地視察。基於交通流量甚高及車輛經常轉換行車線，運輸署認為有必要維持每小時50公里的車速限制，以策安全。事實上，該署以往曾就改變該段大埔公路—沙田段的車速限制，諮詢社區及政府有關部門的意見，結果認為現行的車速限制是適當。

11. 運輸署進一步指出，大埔公路—沙田段的交通容量已達飽和，單憑交通管理措施不能解決擠塞問題。長遠而言，須待連接青沙公路的大埔公路支路第二條行車線建成後，該區的交通擠塞問題方可解決。儘管如此，運輸署會繼續監察該處的交通情況，並且在上述行車線建成後檢討車速限制。

12. 交通投訴組把運輸署的答覆告知該名市民後，他沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴

背景

本港每日平均有 1 200 萬人次乘搭各類公共交通工具，包括鐵路、電車、巴士、小巴、的士及渡輪。交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以公共交通服務為主要的範疇。在二零一二年，本組共接獲 20 061 宗有關公共交通的投訴及建議，約佔個案總數(22 405 宗) 90%。在這 20 061 宗個案中，涉及駕駛行為不當者有 2 836 宗，屬於關注重點之一。

2. 鑑於安全向來是公共交通運作的重要考慮因素，本文集中論述有關公共交通司機的駕駛行為不當的投訴。

投訴的統計數字

3. 過去五年有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴數目</u>	<u>增／減</u>
2009	2 221	-
2010	2 339	+5.3%
2011	2 479	+6.0%
2012	2 836	+14.4%
2013	1 368	-

(截至 2013 年 6 月 30 日)

在二零一三年一月至六月期間接獲的個案按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2012年 1月至6月</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
的士	590	570	-3.4%
專營巴士	281	342	+21.7%
專線小巴	350	332	-5.1%
紅色小巴	78	72	-7.7%
港鐵 (不包括輕鐵)	6	16	+166.7%
輕鐵	8	9	+12.5%
其他	36	27	-25.0%
總計	1 349	1 368	+1.4%

4. 在二零一三年一月至六月期間，本組接獲 1 368 宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴，比去年同期接獲的 1 349 宗上升 1.4%。

5. 在該 1 368 宗個案中，投訴人大多對下述不當行為表示關注：

- (a) 高速駕駛；
- (b) 未待乘客安全上／落車便開車；
- (c) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (d) 衝燈；
- (e) 在限制區／切線上落乘客；
- (f) 行車顛簸；以及
- (g) 駕駛時使用流動電話。

二零一三年一月至六月期間與二零一二年同期收到的投訴的比較，載於附件 J。

採取的行動

6. 所有涉及公共交通司機駕駛行為不當的投訴，均已轉交相關的營辦商、運輸署或警務處調查。

7. 如投訴人願意出庭作證，當局便會考慮對有關司機提出檢控。在二零一三年一月至六月期間收到的 1 368 宗個案中，共有 222 宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，已有 93 宗個案完成調查工作，結果如下：

	個案數目	百分比
(a) 已被票控	4	4
(b) 投訴人撤銷投訴	43	46
(c) 警方認為無足夠證據進一步處理	46	50
總計	93	100

改善措施

專營巴士服務

8. 為加強推廣巴士運作安全，各專營巴士營辦商繼續採取措施，改進巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識，除了提供有關安全駕駛的提升、進修及改進訓練課程外，又設立獎勵計劃，發放駕駛安全獎金及獎項。

9. 為加強監察巴士車長的駕駛行為，所有專營巴士均已裝設黑盒及車速限制器。黑盒記錄的車輛運作數據，例如行車速度、加速及減速情況、突然煞車及車門打開等，都可用作監察司機的表現及意外事故調查。如發現巴士車長行車不守規則或涉及嚴重交通意外，會予以告誡甚或紀律處分，以及安排車長接受改進駕駛訓練。

10. 巴士公司安排駕駛導師和便衣職員加強進行定期登車監察，並於巴士站及交通燈位實地監察，查核巴士車長的駕駛方式、遵守交通燈號／標誌的情況及在巴士站停車的服務態度，如有必要，也會採取跟進及紀律行動。

11. 除上文所述外，運輸署及警方在二零一三年為巴士車長舉辦七個道路安全研討會，由警方向巴士車長介紹安全駕駛技術及行為，以提升他們的道路安全意識。

公共小巴服務

12. 在二零一二年及二零一三年，運輸署推行不同措施，推動安全、優質及以客為本的公共小巴服務。這些措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；為公共小巴司機舉辦工作坊，以促進安全駕駛及顧客服務；以及呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和優質小巴服務。該署會繼續在與公共小巴業界的會議，傳達安全駕駛的訊息。

13. 自《2012年道路交通(修訂)條例》於二零一二年四月十三日生效後，當局推行了一系列措施，提升公共小巴營運安全及服務水準，即對公共小巴施加每小時 80 公里的最高車速限制、在公共小巴安裝認可車速限制器及公共小巴司機須展示司機證等。運輸署現正準備實施餘下兩項新措施：強制新登記的公共小巴安裝認可電子數據記錄儀；以及強制新申請公共小巴駕駛執照人士修習並完成職前課程。當局計劃最遲在二零一三年年底向立法會提交有關這兩項措施的法例修訂及開始生效日期。

14. 至於監察公共小巴司機駕駛行為的工作，運輸署繼續定期查察公共小巴司機的表現。如發現司機行為不當，例如超速，該署會把資料送交警方以便採取跟進行動。對於屢遭市民投訴駕駛行為不當的專線小巴司機，運輸署會會見營辦商，由營辦商警告有關司機，以及視乎情況向有關司機採取適當的紀律處分。

的士服務

15. 運輸署支持職業訓練局及僱員再培訓局為新入職及現役司機開辦課程，教授行業操守及服務顧客技巧、甚至道路安全、駕駛技術改進、緊急事故處理及與駕駛行為有關的職業健康。如認為有其他特定的訓練需要，該署會與教育機構聯絡。

16. 自二零一零年起，運輸署和優質的士服務督導委員會(督導委員會)^註為的士司機舉辦安全及健康研討會，讓他們重新及加深認識良好駕駛方式和習慣，以及留意自己的健康情況。最近一次研討會，已於二零一三年四月二十三日舉行。宣傳方面，運輸署通過二零一三年一月二十三日舉行的士司機嘉許計劃頒獎禮的宣傳安排，教育的士乘客及司機。在典禮有展品教導乘客識破的士司機的不當經營手法。商業電台雷霆 881 在「馬路的事」節目播放旅遊發展局、警方及運輸署代表對有關的士不當經營情況的訪問，而其他電台片段也以此為題材。此外，有鑑於公眾關注的士司機的駕駛行為及為防止的士罪行，運輸署在年內繼續於主要的士站向的士司機及乘客派發單張。在司機教育方面，運輸署及督導委員會將會通過與的士業界會議及定期出版《的士通訊》，藉此改進的士司機的服務態度，以提供優質服務。

其他工作

17. 運輸署繼續致力提升商用車司機(包括公共交通司機)的駕駛安全及對健康的認識，於二零一二年十二月至二零一三年五月期間舉辦「2012/13 年度至 fit 安全駕駛大行動」，四個主題分別為切勿超速駕駛、注意路上的騎單車人士、維持良好駕駛行為及保持身體健康。該署安排了一系列宣傳活動，推廣道路安全，提升商用車司機的健康意識。

18. 警務署署長已把「道路安全」列為首要行動項目之一，並且三管齊下，透過宣傳、教育及執法提升本港的道路安全。警方定期為公共交通司機及業界營辦商舉辦道路安全講座，呼籲他們要持安全駕駛態度，防止發生交通意外。此外，又向他們派發宣傳資料及單張，以及定期在全港進行宣傳及執法行動，針對跟車太貼近、超速、不遵守交通燈號、駕車期間使用流動電話及與安全帶有關的違法行為。在二零一三年一月至六月期間，警方對主要公共交通的司機／車輛(包括的士、公共小巴及巴士)採取了 39 501 次交通執法行動，與二零一二年同期相比減少了 3.4%。有關的分項數字載於附件 K。

19. 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。

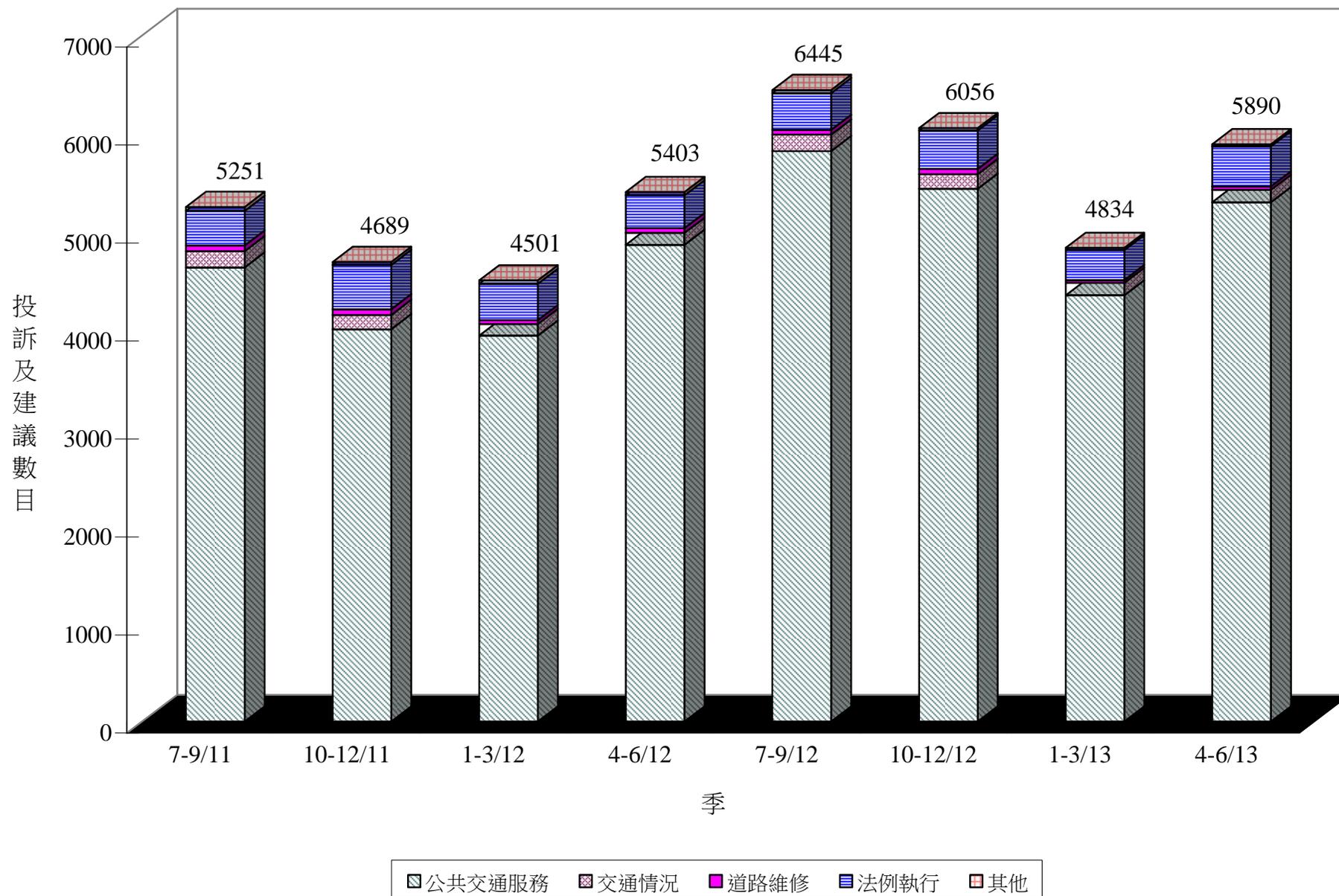
^註 優質的士服務督導委員會(督導委員會)在一九九九年五月成立，現由交通諮詢委員會委員任景信先生擔任主席，成員來自的士同業聯會、香港旅遊發展局、消費者委員會、區議會、運輸及房屋局和運輸署，以推廣優質的士服務。

交通投訴組接獲的投訴及建議

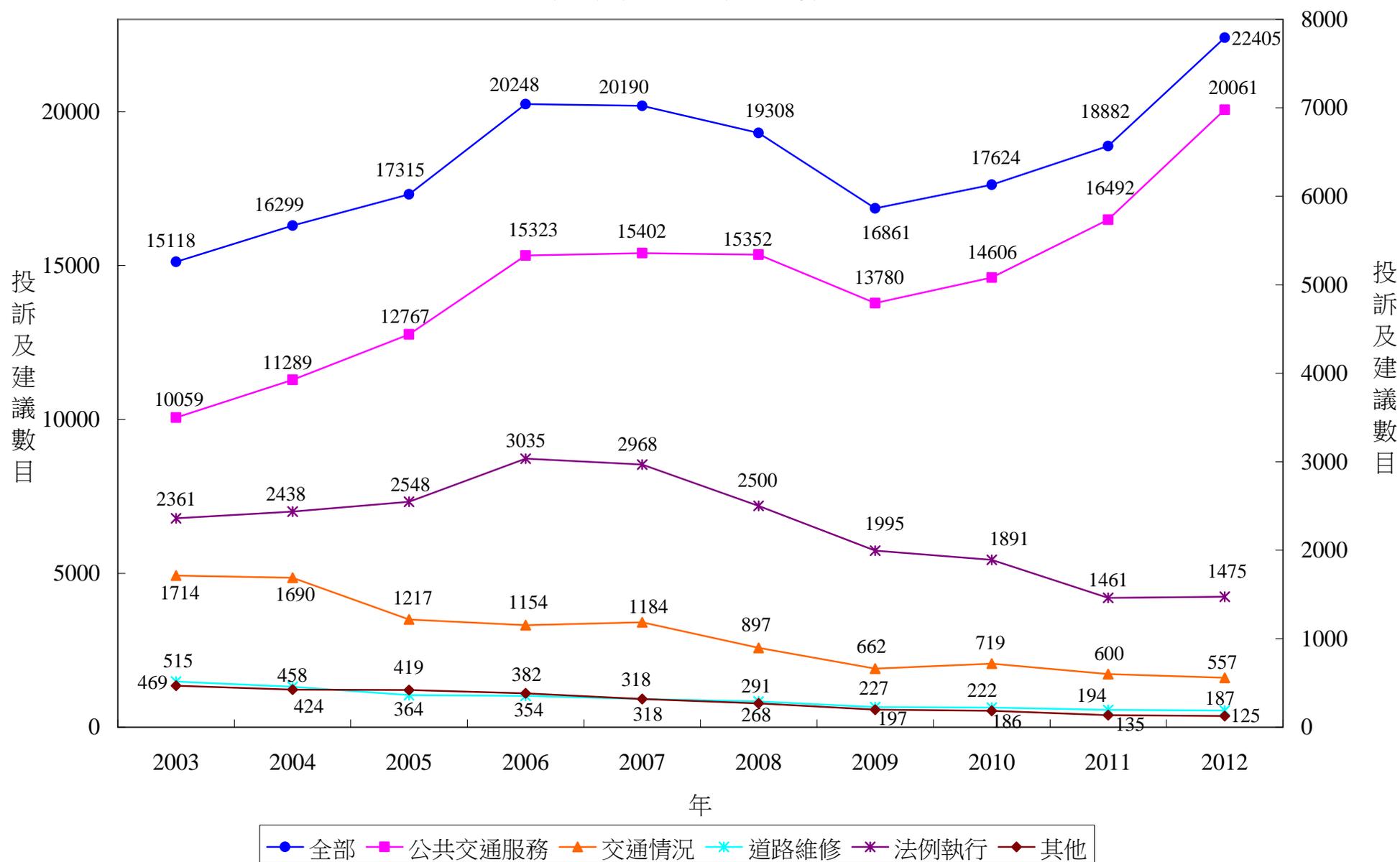
投訴/建議性質	去年同季 (1.4.12- 30.6.12)	上季 (1.1.13- 31.3.13)	今季 (1.4.13- 30.6.13)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	210 [29]	173 [28]	225 [27]
(b) 服務水準	4 536 [35]	4 083 [8]	4 970 [6]
(c) 一般性質	119 [11]	93 [6]	104 [6]
	4 865 [75] (90%)	4 349 [42] (90%)	5 299 [39] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	50 [4]	51 [6]	54
(b) 交通管理	37 [15]	45 [20]	43 [12]
(c) 增設交通標誌及設備	22 [11]	19 [10]	21 [10]
(d) 泊車設施	12 [10]	12 [6]	8 [2]
	121 [40] (2%)	127 [42] (2%)	126 [24] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	27	11 [1]	17
(b) 交通標誌及設備	16	15 [1]	16 [1]
(c) 行車道標記	6 [1]	3	2
	49 [1] (1%)	29 [2] (1%)	35 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	223	197 [1]	257
(b) 其他執法事宜	112 [1]	109 [2]	152
	335 [1] (6%)	306 [3] (6%)	409 (6%)
V. 其他	33 [1] (1%)	23 [7] (1%)	21 [2] (1%)
合計	5 403 [118] (100%)	4 834 [96] (100%)	5 890 [66] (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。

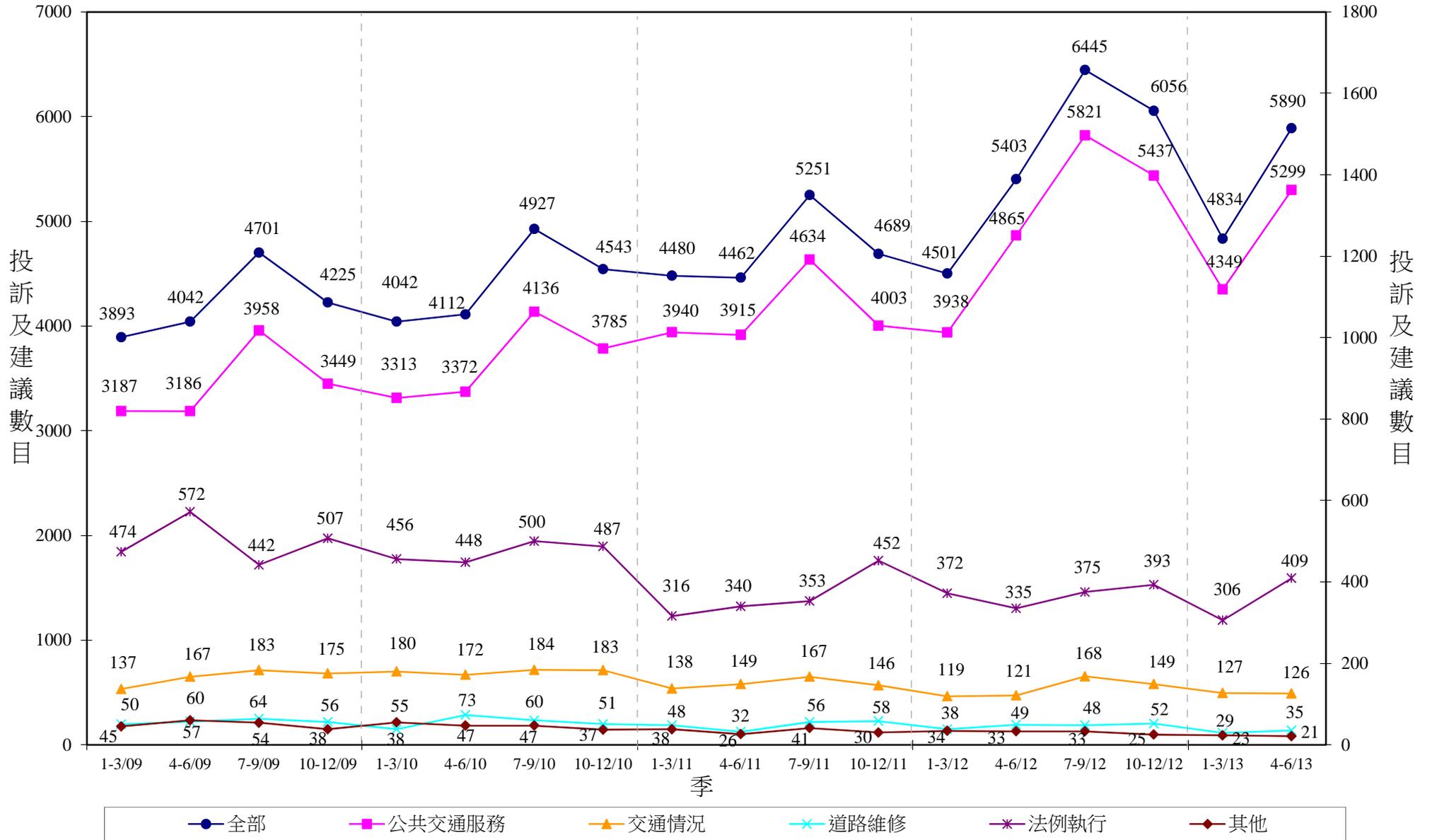
交通投訴組接獲的投訴及建議



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六月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一三年四月至六月)

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	43	218	13	1	275
(b) 服務水準	1 104	2 111	95	1 254	4 564
(c) 一般性質	46	54	12	2	114
	1 193	2 383	120	1 257	4 953
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	21	30	6	2	59
(b) 交通管理	12	12	16	-	40
(c) 增設交通標誌及設備	4	1	7	-	12
(d) 泊車設施	4	3	6	-	13
	41	46	35	2	124
III. 道路維修					
(a) 道路情況	16	-	4	-	20
(b) 交通標誌及設備	14	1	11	-	26
(c) 行車道標記	5	-	-	-	5
	35	1	15	-	51
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	122	15	-	2	139
(b) 其他執法事宜	39	26	2	18	85
	161	41	2	20	224
V. 其他	9	7	5	-	21
合計	1 439	2 478	177	1 279	5 373
	(27%)	(46%)	(3%)	(24%)	(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
(二零一三年四月至六月)**

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	271	522	63	4	860
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	56	80	6	-	142
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	12	17	1	1	31
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	31	65	1	-	97
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	6	-	-	-	6
龍運巴士公司	11	24	-	-	35
過海隧巴	144	392	20	1	557
非專營巴士服務	13	25	3	-	41
專線小巴	520	452	12	17	1 001
紅色小巴	80	8	2	8	98
的士	20	699	-	1 225	1 944
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	19	67	10	-	96
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	6	1	-	10
香港電車有限公司	5	14	-	1	20
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	1	-	1	-	2
天星小輪有限公司	-	1	-	-	1
其他渡輪	1	11	-	-	12
合計	1 193 (24%)	2 383 (48%)	120 (3%)	1 257 (25%)	4 953 (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
(二〇一三年四月至六月)**

I. 公共交通服務

- 在筲箕灣巴士總站提供無障礙通道，以方便殘疾乘客進出。
- 在荔景山路附近的小巴站實施「禁止停車」限制，防止其他車輛阻礙乘客上落小巴。

II. 交通管理

港島區

- 延長水街、域多利道、愛丁堡廣場及鴻興道的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 遷移遮打道的交通燈，以免對駕車人士造成混亂。
- 延長士美菲路的「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 更改藍塘道與黃泥涌道交界處的交通安全島的位置、增設減速平台，以及把斑馬線北移，以改善道路安全。

九龍區

- 在崇信街增設「不准右轉」交通標誌，提醒駕車人士。
- 在海壇街與九江街交界處增設「讓路」交通標誌和道路標記，提醒駕車人士。
- 在葵涌道增設方向標誌，提醒駕車人士預先駛入行車線。

- 在通州街增設道路標記及示警標記，提醒駕車人士留意行車道邊緣。
- 准許車輛在油塘道與茶果嶺道交界處掉頭，以方便駕車人士。
- 把楓樹街部分行車道改為行人路，方便行人橫過馬路。
- 在景福街增設行人過路處，方便行人橫過馬路。

新界區

- 延長寶琳北路和恆康街與西沙路交界處的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長西貢公路的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在翠柏路實施「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 在寶琳南路增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在圓墩圍增設行車線，以紓緩交通擠塞。
- 在屯利街增設下斜路線及調整鋼護柱的位置，以改善行人過路處。
- 在寶琳北路附近增設電單車位，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)

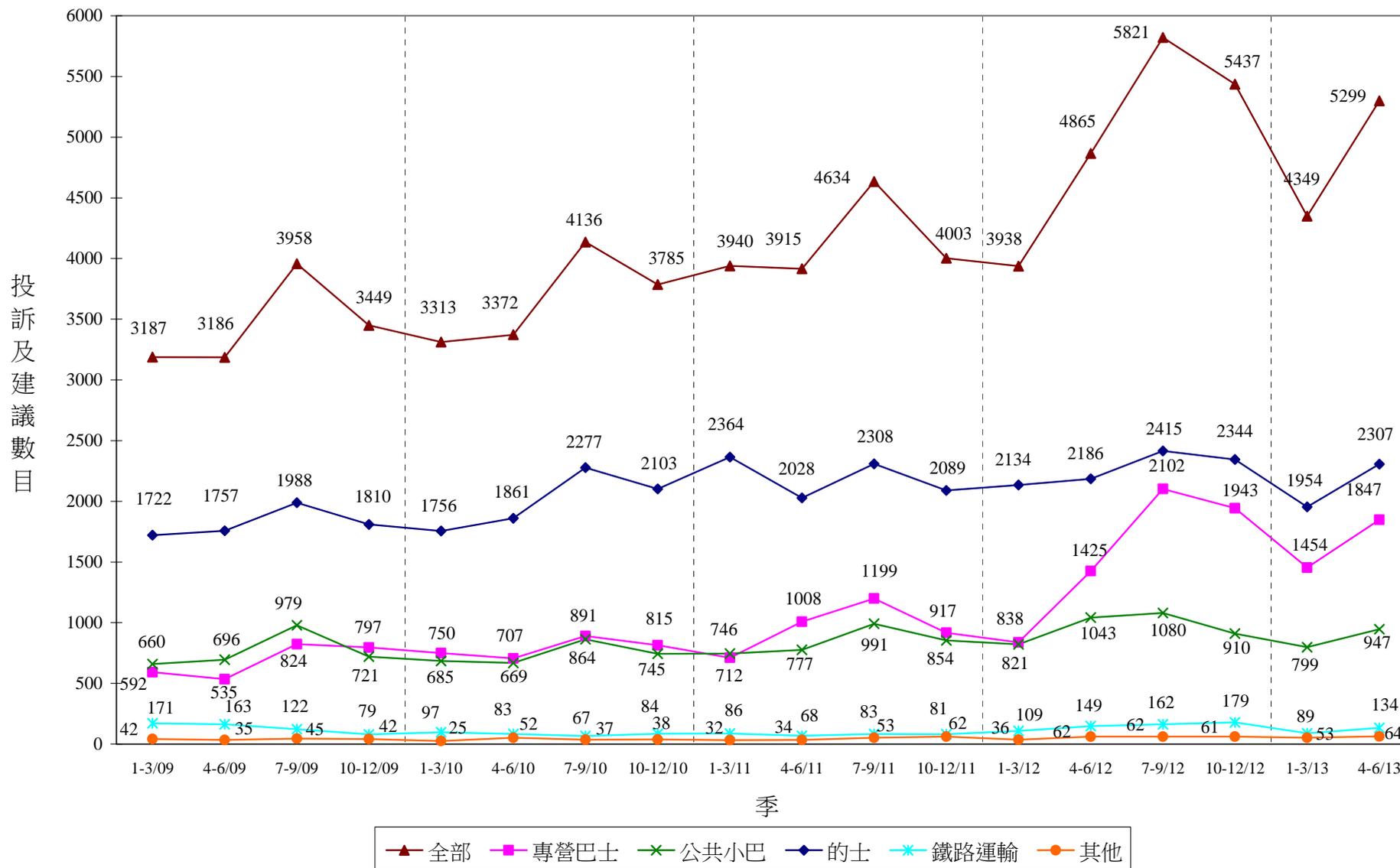
附件 E(i)

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																		
	城巴 (第一類 專營權) 九巴	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	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				
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	40	5	1	3	1	6	16	7	84	-	-	3	1	-	-	-	-	-	167
(2) 路線	26	2	-	1	-	1	2	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	35
(3) 服務時間	9	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	12
(4) 設置車站	3	2	-	-	-	-	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
小計	78	9	1	4	1	7	20	8	91	-	-	5	1	-	-	-	-	-	225
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	602	77	18	85	3	13	244	16	204	-	-	13	4	3	-	2	-	-	1284
(2) 路線依循情況	3	1	-	2	-	-	1	-	67	-	384	-	-	-	-	-	-	-	458
(3) 駕駛行為不當	93	20	5	21	-	3	23	9	146	29	313	10	4	5	-	-	-	-	681
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	130	14	8	14	3	10	41	9	307	16	1096	13	2	2	-	2	-	1	1668
(5) 濫收車/船費	3	1	1	-	1	-	2	-	20	3	451*	-	-	-	-	-	-	1	483
(6) 清潔	-	1	-	-	-	-	1	-	5	-	9	2	1	-	-	-	1	-	20
(7) 車輛/船隻狀況	9	3	-	2	-	-	2	-	12	1	18	-	-	3	-	1	-	3	54
(8) 乘客服務及設施	103	34	7	13	2	4	75	1	20	1	7	44	5	-	1	2	-	3	322#
小計	943	151	39	137	9	30	389	35	781	50	2278	82	16	13	1	7	1	8	4970
(C) 一般性質	18	3	-	3	-	-	5	2	12	13	29	8	3	5	-	-	-	3	104
今季合計	1039	163	40	144	10	37	414	45	884	63	2307	95	20	18	1	7	1	11	5299
總數	(1847)							(3299)				(134)				(19)			
上季合計	835	140	29	90	12	35	313	37	717	82	1954	71	7	11	-	6	1	9	4349
去年同季合計	825	107	21	105	14	50	303	50	971	72	2186	106	16	27	-	6	1	5	4865

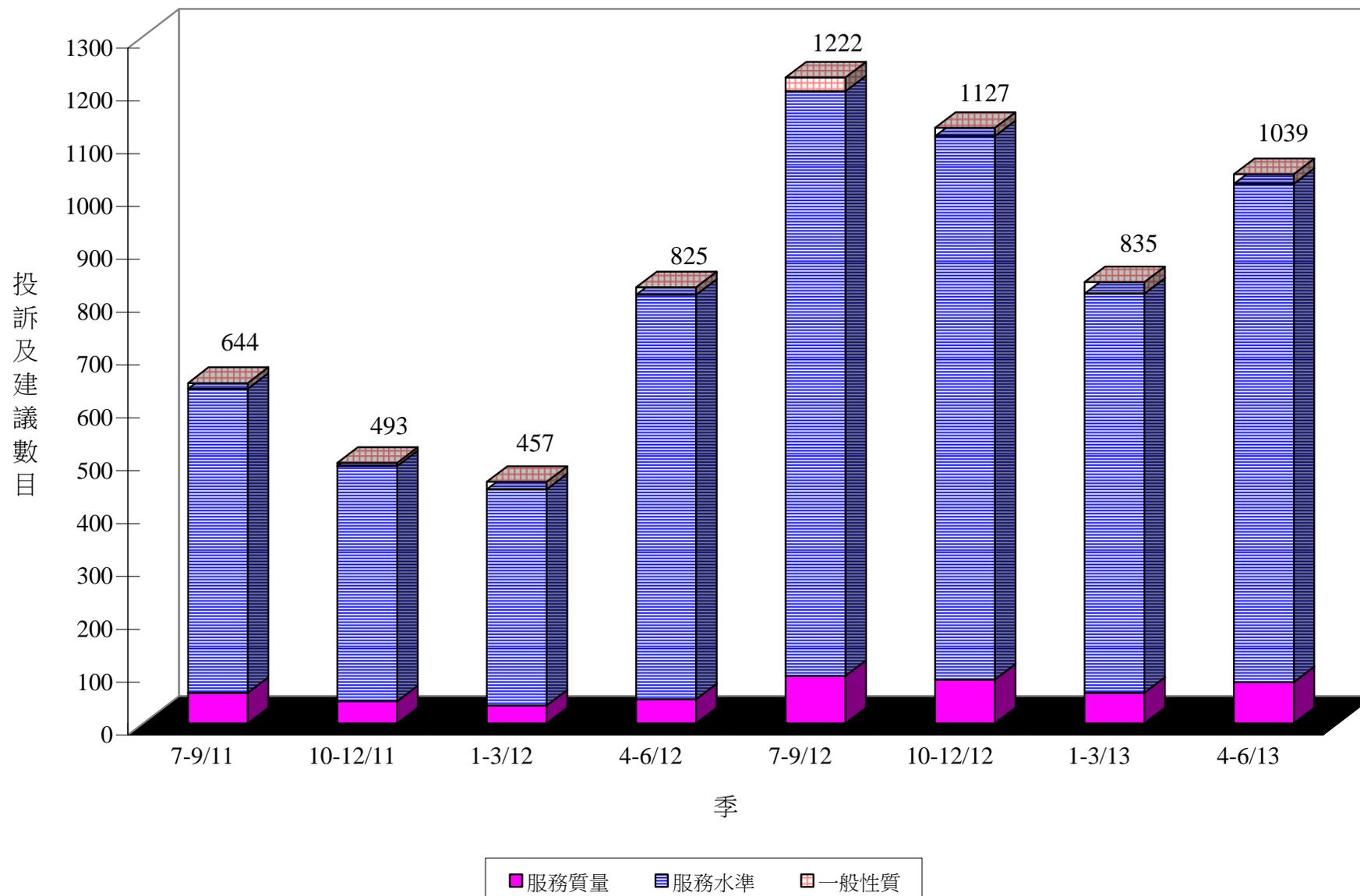
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 34 位投訴人提出的 146 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

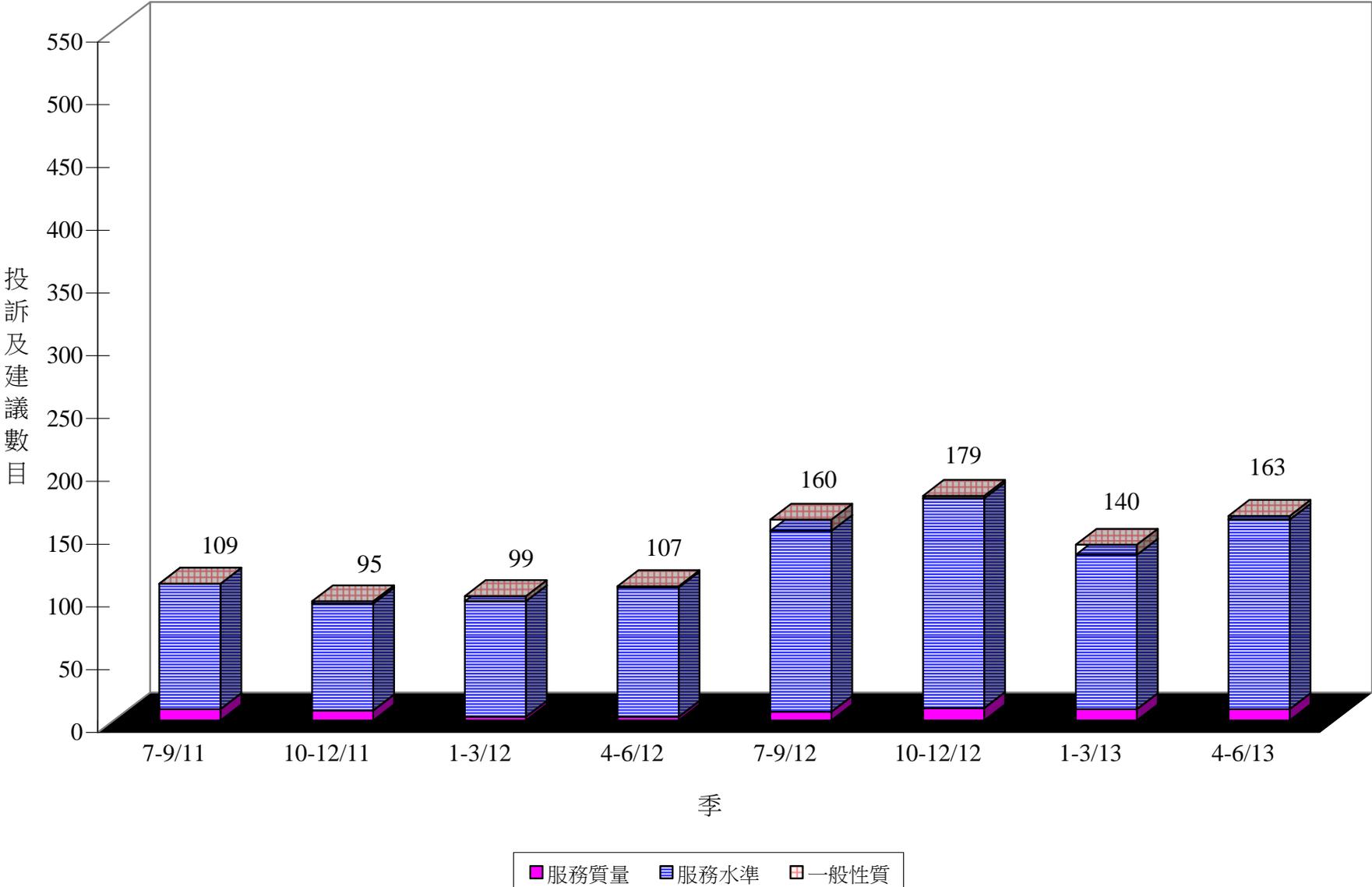
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零零九年一月至二零一三年六月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

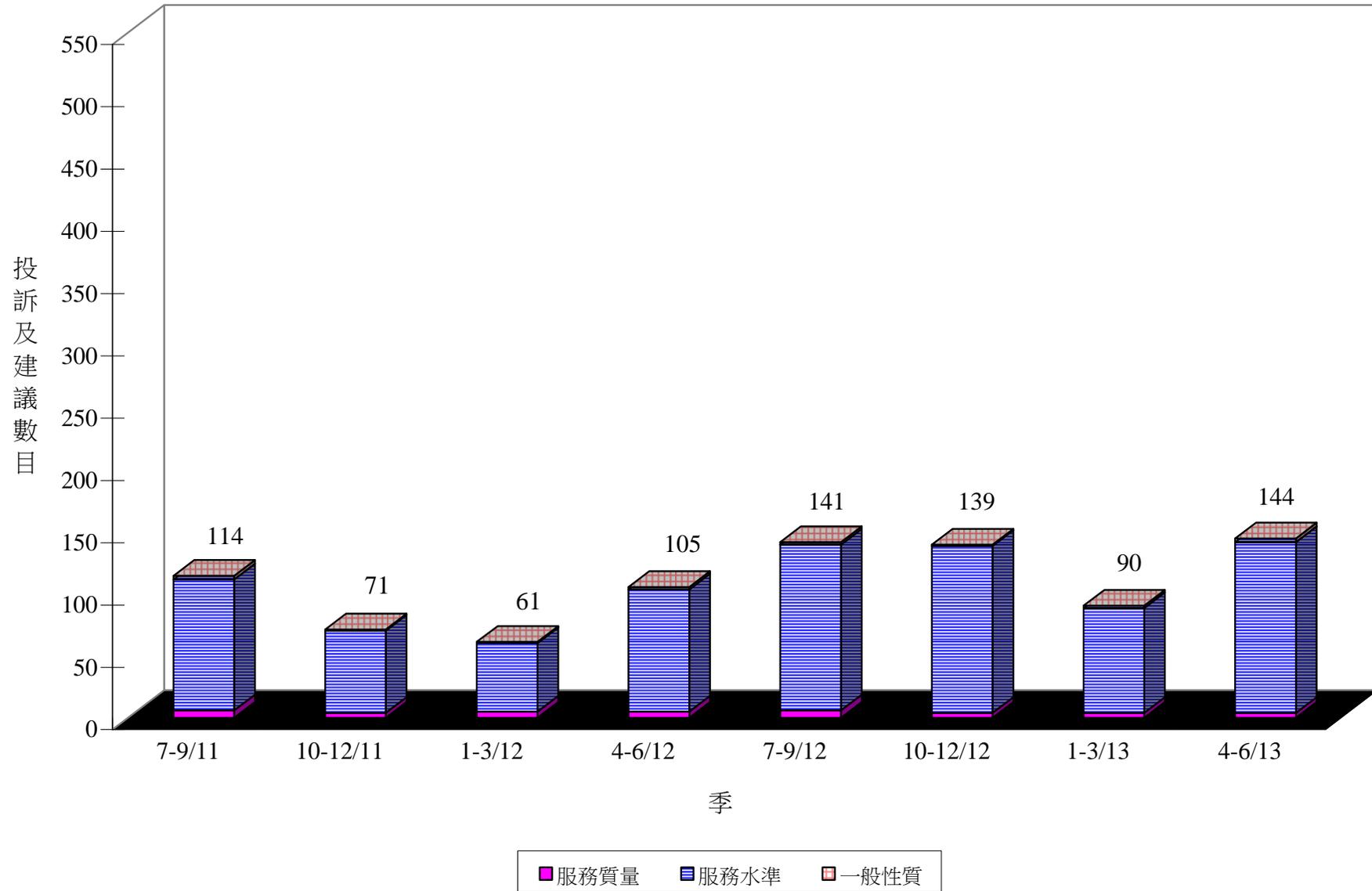


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

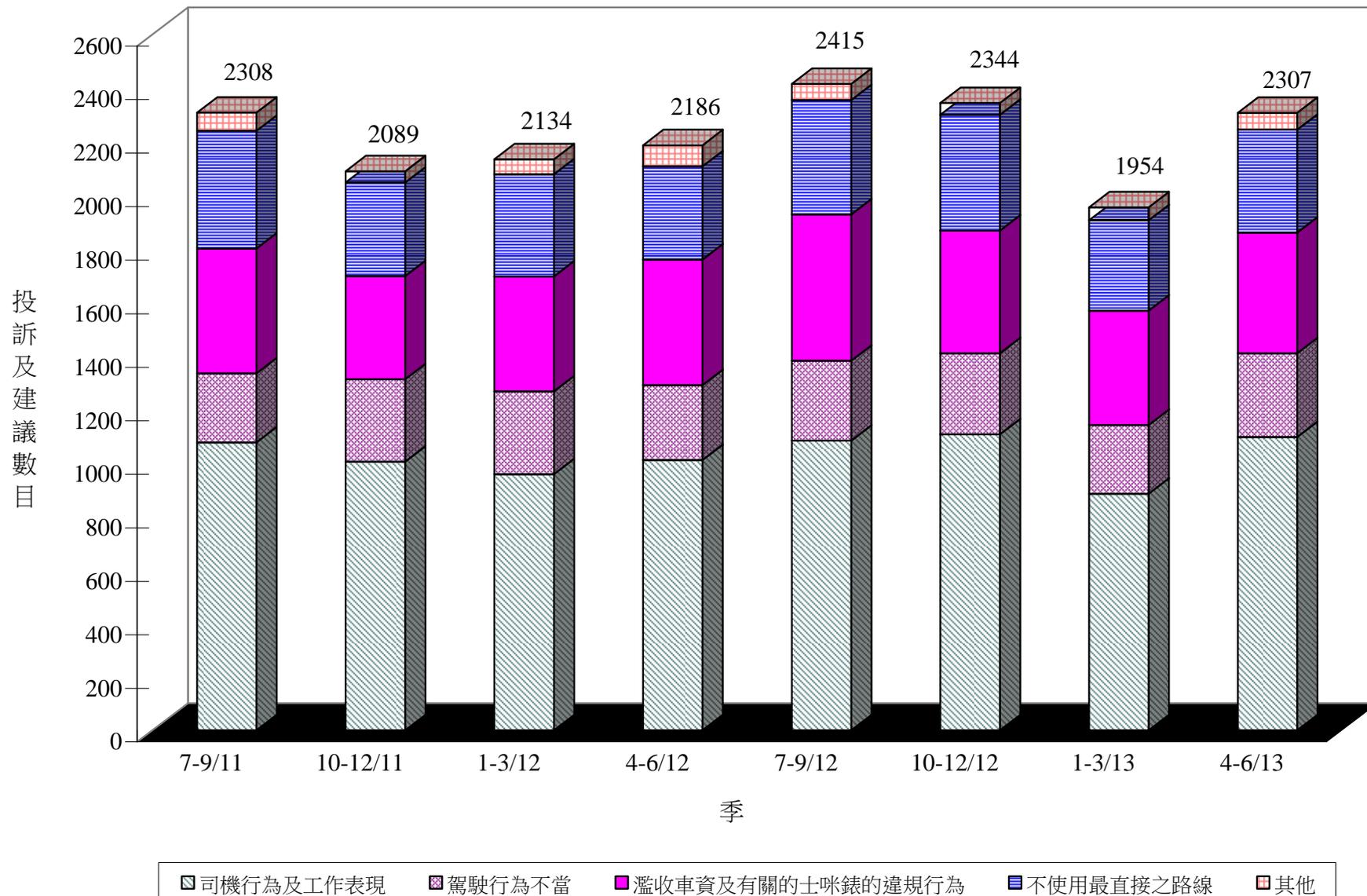


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F(iii)



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>(1.4.12 – 30.6.12)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.13 – 31.3.13)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.13 – 30.6.13)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	383	326	434
(ii) 拒載	487	454	534
(iii) 兜客	2	2	3
(iv) 拒絕駛達目的地	115	92	106
(v) 未有展示司機證	20	6	15
(vi) 不正確展示司機證	3	4	4
	<hr/>		
小計	1 010	884	1 096
(b) 駕駛行為不當	280	257	313
(c) 濫收車資	364	355	367
(d) 有關的士咪錶的違規行為	105	72	84
(e) 不使用最直接可行之路線	348	338	384
(f) 其他*	79	48	63
	<hr/>		
合計	2 186	1 954	2 307

* 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)	4 (3)	3 (3)	4 (4)	7 (6)	4 (4)	1 (1)	6 (6)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	3 (3)	- (-)	6 (5)	5 (5)	3 (3)	2 (2)	1 (1)	- (-)	54 (51)
(b) 交通管理	-	2	3	4	5	1	3	1	2	1	1	2	4	4	5	2	2	1	-	43
(c) 增設交通標誌及設備	1	3	1	-	1	2	2	1	1	-	-	3	3	-	1	-	1	-	1	21
(d) 泊車設施	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	1	-	-	1	8
小計	5	8	9	12	10	4	11	4	4	2	2	11	8	10	11	6	5	2	2	126
道路維修																				
(a) 道路情況	1	3	4	-	-	-	-	-	3	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	17
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	1	1	-	2	3	-	-	-	2	-	2	1	1	1	-	1	16
(c) 行車道標記	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	2	4	4	1	1	-	2	4	3	-	1	3	-	4	2	1	2	-	1	35
法例執行																				
(a) 違例泊車	14	14	9	10	37	12	17	9	31	8	7	24	18	18	9	10	8	2	-	257
(b) 其他執法事宜	7	8	10	6	11	7	23	10	14	6	1	6	5	7	7	9	11	2	2	152
小計	21	22	19	16	48	19	40	19	45	14	8	30	23	25	16	19	19	4	2	409
合計	28	34	32	29	59	23	53	27	52	16	11	44	31	39	29	26	26	6	5	570

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2012年 1月至6月</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	186	186	-
2. 未待乘客安全上／落車便開車	122	132	+8.2%
3. 突然切線／超車時越過路面 實線	164	122	-25.6%
4. 衝燈	111	119	+7.2%
5. 在限制區／切線上落乘客	91	90	-1.1%
6. 行車顛簸	106	89	-16.0%
7. 駕駛時使用流動電話	74	88	+18.9%
8. 車門夾着乘客	44	65	+47.7%
9. 沒有讓路給行人／車輛	56	64	+14.3%
10. 在與車站有一段距離的位置上 落乘客	60	63	+5.0%
11. 其他	335	350	+4.5%
總計	1 349	1 368	+1.4%

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2012年 1月至6月</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 行車顛簸	51	46	-9.8%
2. 在與巴士站有一段距離的位置 上落乘客	23	34	+47.8%
3. 突然切線／超車時越過路面 實線	30	28	-6.7%
4. 未待乘客安全上／落車便開車	17	28	+64.7%
5. 衝燈	16	28	+75.0%
6. 慢駛	29	27	-6.9%
7. 高速駕駛	15	22	+46.7%
8. 車門夾着乘客	15	21	+40.0%
9. 在限制區／切線上落乘客	14	20	+42.9%
10. 突然煞車	8	17	+112.5%
11. 其他	63	71	+12.7%
總計	281	342	+21.7%

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2012年 1月至6月</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 未待乘客安全上／落車便開車	66	56	-15.2%
2. 高速駕駛	46	36	-21.7%
3. 衝燈	28	32	+14.3%
4. 在與小巴士有一段距離的位置上 落乘客	36	28	-22.2%
5. 在限制區／切線上落乘客	24	28	+16.7%
6. 突然切線／超車時越過路面實線	30	26	-13.3%
7. 駕駛時使用流動電話	16	23	+43.8%
8. 車門夾着乘客	10	19	+90.0%
9. 沒有讓路給行人／車輛	9	13	+44.4%
10. 超載	10	11	+10.0%
11. 其他	75	60	-20.0%
總計	350	332	-5.1%

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2012年 1月至6日</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	25	19	-24.0%
2. 衝燈	8	14	+75.0%
3. 突然切線／超車時越過路面實線	15	9	-40.0%
4. 未待乘客安全上／落車便開車	2	7	+250.0%
5. 在限制區／切線上落乘客	5	5	-
6. 超載	4	2	-50.0%
7. 駕駛時打瞌睡	2	2	-
8. 車門夾着乘客	1	2	+100.0%
9. 其他	16	12	-25.0%
總計	78	72	-7.7%

有關的士司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2012年 1月至6日</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	85	103	+21.2%
2. 突然切線／超車時越過路面實線	89	59	-33.7%
3. 駕駛時使用流動電話	50	57	+14.0%
4. 衝燈	57	42	-26.3%
5. 沒有讓路給行人／車輛	31	39	+25.8%
6. 未待乘客安全上／落車便開車	34	37	+8.8%
7. 在限制區／切線上落乘客	47	35	-25.5%
8. 行車顛簸	32	31	-3.1%
9. 突然煞車	23	20	-13.0%
10. 慢駛	25	19	-24.0%
11. 其他	117	128	+9.4%
總計	590	570	-3.4%

有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛
採取執法行動的分類

<u>交通工具</u>	<u>2012年 1月至6月</u>	<u>2013年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
的士	31 312	30 452	-2.7%
公共小巴	4 954	4 215	-14.9%
巴士(包括專營及 非專營巴士)	4 640	4 834	+4.2%
總計	40 906	39 501	-3.4%

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。