

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一三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	11-14

## 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

本報告書為二零一三年第三份季報，匯報二零一三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 6 212 名市民提出的 6 919 宗投訴及建議，包括 69 宗純粹建議。大約 56% 的投訴人（即 3 507 人）以電話提出投訴／建議，其餘 44%（即 2 705 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 5 890 宗上升 17.5%，與去年同季的 6 445 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 5 372 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 3 540 宗（66%）證實成立，不成立的有 168 宗（3%），其餘 1 664 宗（31%）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 19 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 6 263 宗，較上季上升 18.2%，與去年同季比較，則上升 7.6%。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 2 340 宗，較上季上升 26.7%，與去年同季比較，則上升 11.3%。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。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 1 321 宗，上季有 1 039 宗，去年同季則有 1 222 宗。今季的 1 321 宗個案中，涉及服務質量的個案有 142 宗（11%），而涉及服務水準的個案則有 1 145 宗（87%）。

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 181 宗，上季有 163 宗，去年同季則有 160 宗。今季的 181 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（7%），而涉及服務水準的個案則有 162 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 209 宗，上季有 144 宗，去年同季則有 141 宗。今季的 209 宗個案中，涉及服務質量的個案有 22 宗（11%），而涉及服務水準的則有 182 宗（87%）。

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 49 宗，上季有 45 宗，去年同季則有 56 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 1 095 宗，較上季上升 15.6%，與去年同季比較，則上升 1.4%。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 92%（即 1 008 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 884 宗及 1 008 宗。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 857 宗（85%）。

15. 其餘 8%的個案（即 87 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 63 宗及 72 宗。今季的 87 宗個案中，涉及服務水準的個案有 76 宗（87%）。

## 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 599 宗，較上季上升 12.7%，與去年同季比較，則上升 7.6%。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 2 599 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 539 宗（98%），上季則有 2 244 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 458 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 427 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	40 (21)	9 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	308 (167)	72 (63)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	79 (75)	19 (29)
	<u><b>427 (263)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></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 139 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 134 宗，去年同季則有 162 宗。今季 139 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 119 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 41 宗，上季共有 19 宗，去年同季則有六宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 89 宗，上季有 54 宗，去年同季則有 74 宗。這些投訴涉及全港共 77 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	32 (18)	26 (16)
九龍	18 (14)	18 (14)
新界	38 (22)	32 (21)
其他	1 (-)	1 (-)
<b>總數</b>	<b><u>89 (54)</u></b>	<b><u>77 (51)</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屯門（12 宗）、中西區（11 宗）及大埔（九宗）。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 46 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 17 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 43 宗及 21 項，去年同季的數目則分別為 39 宗及 29 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 52 宗，上季的數目為 35 宗，去年同季的數目則為 48 宗。今季的 52 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 34 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東區（七宗）、灣仔（七宗）、沙田（五宗）、元朗（五宗）及葵青（五宗）。

### 法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 410 宗，較上季輕微上升 0.2%，與去年同季比較，則上升 9.3%。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

在二零一三年八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) 有關踏單車事宜的投訴及建議；
- (b) 有關道路工程及維修的投訴；
- (c) 有關公共車輛司機駕駛行為不當的投訴；以及
- (d) 交通投訴組二零一三年第二號季報。

#### 2. 各委員同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關踏單車事宜、道路工程及維修和公共車輛司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一三年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 投訴車輛在塘福村附近的嶼南道超速行駛

3. 二零一三年七月，交通投訴組接獲有關車輛在塘福村附近的嶼南道超速行駛的投訴。為解決問題，投訴人建議在該路段設置減速路拱和偵速攝影機。投訴人又指出，車速限制標誌只見於塘福村東端，而該村西端則沒有。

4. 交通投訴組接獲這宗個案後，已請警方和運輸署分別採取適當執法行動和考慮投訴人的建議。在設置減速路拱方面，運輸署指嶼南道有公共車輛行駛，設置路拱易令乘客不適甚或受傷，也易令公共車輛損壞。該署進一步解釋，除非另有規定，否則全港各道路的車速上限均為每小時 50 公里。嶼南道由塘福至大澳的西面路段，全程的車速上限均為每小時 50 公里，因而無須特別豎設車速限制標誌。至於嶼南

道東面路段，由於長沙附近路段的車速上限為每小時 70 公里，因此有需要在塘福村東端豎設每小時 50 公里的車速限制標誌，以提醒沿東面路段駛入塘福的駕車人士，車速上限有所改變。

5. 至於裝設偵速攝影機是否可行，運輸署進行實地視察後發現，有關路彎的弧度超出攝影系統的訂明上限。在這情況下，偵速雷達可能無法準確偵測駛經車輛的車速。

6. 交通投訴組把運輸署的答覆轉告投訴人後，投訴人沒有提出其他意見。

### **關注利南道與鴨脷洲橋道交界處的不同交通安排**

7. 二零一三年七月，一名市民對於利南道與鴨脷洲橋道交界處的不同交通安排表示關注。他指出，沿利南道左轉駛入鴨脷洲橋道和沿鴨脷洲橋道左轉駛入利南道的車輛，並無交通燈號指揮，駕車人士只須留意「讓路」的道路標記和交通標誌。另一方面，該交界處內往其他方向的交通卻由交通燈號指揮。他建議該交界處的所有交通均由交通燈號指揮，以加強道路安全。

8. 運輸署解釋，在以交通燈號指揮交通為主的道路交匯處，於左轉連接支路的路口設有「讓路」是常見的安排，旨在提醒沿小路(交通流量一般較低)左轉駛入大路的駕車人士留意大路的交通情況，只有在安全情況下才可駛入大路。根據運輸署觀察所得，駕車人士在利南道與鴨脷洲橋道交界處的視線無阻，而且有關方向(即沿利南道左轉駛入鴨脷洲橋道和沿鴨脷洲橋道左轉駛入利南道)的交通並不繁忙。在這情況下，該交界處的交通安排行之有效，安裝交通燈反而會對行人和車輛造成不必要的延誤。

9. 該名市民得悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

### **投訴荷里活廣場外的鳳德道和上元街交通擠塞**

10. 二零一三年七月及八月，幾名投訴人聯絡交通投訴組，投訴因有車輛輪候駛入荷里活廣場的停車場，導致鳳德道和上元街交通擠塞，周末期間情況特別嚴重。

11. 運輸署指出，鳳德道和上元街的相關路段早已劃為「禁止停車」限制區。鑑於車輛在該等路段停車即屬違例，該署已要求警方在繁忙時段加強執法。

12. 為進一步紓緩交通擠塞情況，運輸署在上元街的巴士站兩端增設黃色方格路口道路標記，以保持該段道路暢通，方便巴士進出巴士站。此外，該署又修改有關位置的道路標記，禁止車輛轉換行車線，從而令交通更暢順。

13. 上述措施實施後，警方會繼續監察交通情況，相應地採取適當執法行動。

14. 投訴人得悉上述交通管理措施後，沒有再提出其他意見。

### 第三章 專題文章

#### 有關公共交通服務班次的投訴

##### 背景

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。在二零一二年，交通投訴組共接獲 20 061 宗有關交通事宜的投訴及建議，佔所接獲個案總數 (22 405 宗)約 90%。當中，4 556 宗(23%)個案關乎班次。本文集中討論有關班次的投訴及建議。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. 乘客對公共交通工具不按班次提供服務感到困惱，因為他們無法預計要等候多久及全程所需時間。他們如在清早趕上班、上學或晚上趕搭尾班車時遇上班次失準，會更感困惱。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，他們也關注服務班次。

3. 近年有關投訴服務班次的趨勢如下：

<u>交通工具</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013*</u>
專營巴士	1 468	3 508	3 033
非專營巴士	36	58	49
專線小巴	639	920	612
鐵路運輸	23	61	45
渡輪	13	9	10
合計	<b>2 179</b>	<b>4 556</b>	<b>3 749</b>

\*截至二零一三年九月三十日

4. 過去數年，在各類交通工具中，就專營巴士及專線小巴的服務班次提出投訴最多。二零一二年一月至九月接獲的個案與二零一三年同期的比較，載於附件 J。該段期間內的投訴數目增加，主要原因是涉及專營巴士服務的個案較多，當中大部分與九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)的服務有關。

## **改善情況的措施**

5. 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**

6. 運輸署十分清楚投訴專營巴士服務班次失準的數目有所增加，主要原因為巴士車長人手短缺和路面擠塞所致的脫班。

7. 有見及此，在運輸署的密切監察下，專營巴士公司已加強巴士車長的招募和培訓工作，以解決人手短缺問題。除了招聘新車長外，也引入獎勵措施挽留現有車長，例如向表現良好者每月發放花紅和提供晉升機會。此外，巴士公司也檢討了班次時間表，因應實際交通情況，適當調整班次、行車時間和巴士分配。

8. 在各方共同努力下，整體脫班情況自二零一二年第三季起有所改善。所有專營巴士公司的整體平均脫班率已從二零一一年的 6.3% 下降至二零一二年的 4.2%，在二零一三年上半年更進一步下降至 2.3%。運輸署將會以多管齊下的方式，繼續密切監察各間專營巴士公司的表現，確保巴士公司保持警惕，維持可靠的服務。有關措施包括實地調查和視察、審核巴士公司定期提交的報告(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)，以及定期與巴士公司舉行會議等。

## **專線小巴服務**

9. 專線小巴服務不準時，主要原因在於沒有遵照行車時間表服務、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。

10. 運輸署通過實地調查和視察、驗車、審核營辦商定期提交的報告、中期評核、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。

11. 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**

12. 渡輪服務方面，服務班次不準時的投訴大都與離島渡輪服務有關。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。

13. 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(港鐵公司)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。

14. 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。

15. 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。

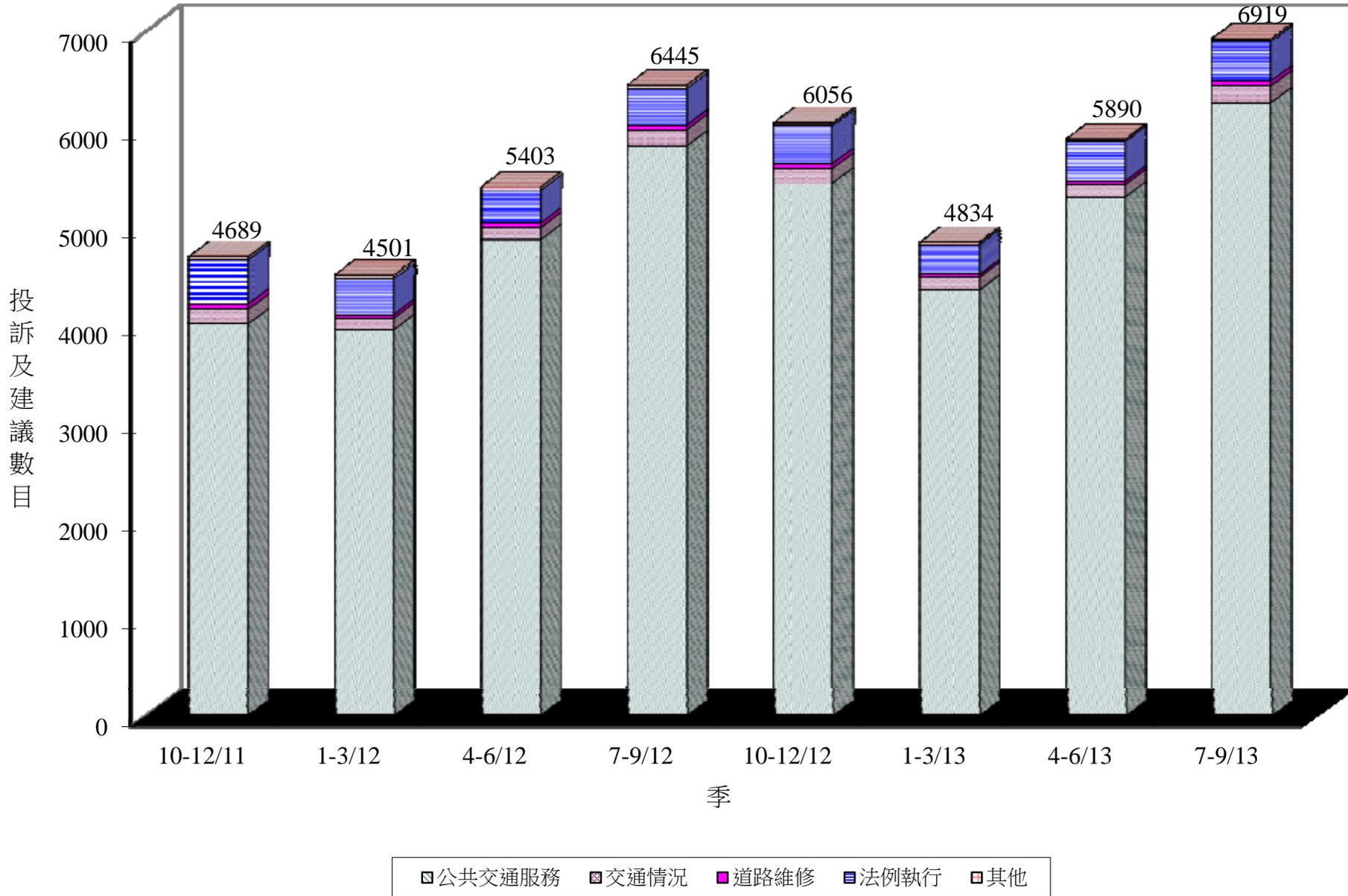
## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.12- 30.9.12)	上季 (1.4.13- 30.6.13)	今季 (1.7.13- 30.9.13)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	315 [40]	225 [27]	396 [32]
(b) 服務水準	5 370 [21]	4 970 [6]	5 715 [7]
(c) 一般性質	136 [8]	104 [6]	152 [4]
	<b>5 821 [69] (90%)</b>	<b>5 299 [39] (90%)</b>	<b>6 263 [43] (90%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	74 [10]	54	89
(b) 交通管理	39 [12]	43 [12]	46 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	29 [14]	21 [10]	17 [6]
(d) 泊車設施	26 [8]	8 [2]	18 [8]
	<b>168 [44] (2%)</b>	<b>126 [24] (2%)</b>	<b>170 [23] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	19	17	34
(b) 交通標誌及設備	22	16 [1]	16
(c) 行車道標記	7 [1]	2	2 [1]
	<b>48 [1] (1%)</b>	<b>35 [1] (1%)</b>	<b>52 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	229	257	284 [1]
(b) 其他執法事宜	146	152	126
	<b>375 (6%)</b>	<b>409 (6%)</b>	<b>410 [1] (6%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>33 [5] (1%)</b>	<b>21 [2] (1%)</b>	<b>24 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>6 445 [119] (100%)</b>	<b>5 890 [66] (100%)</b>	<b>6 919 [69] (100%)</b>

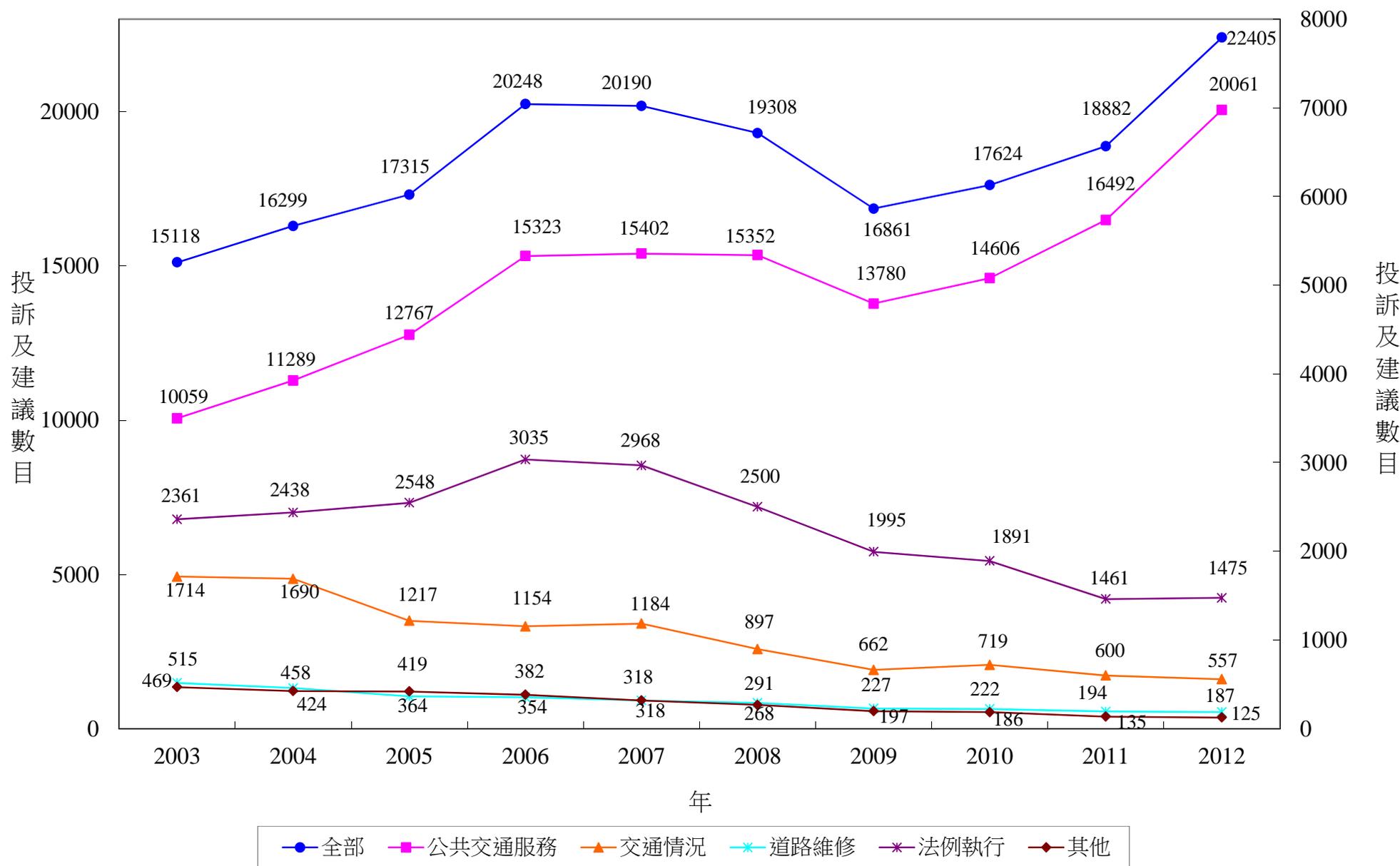
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。  
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

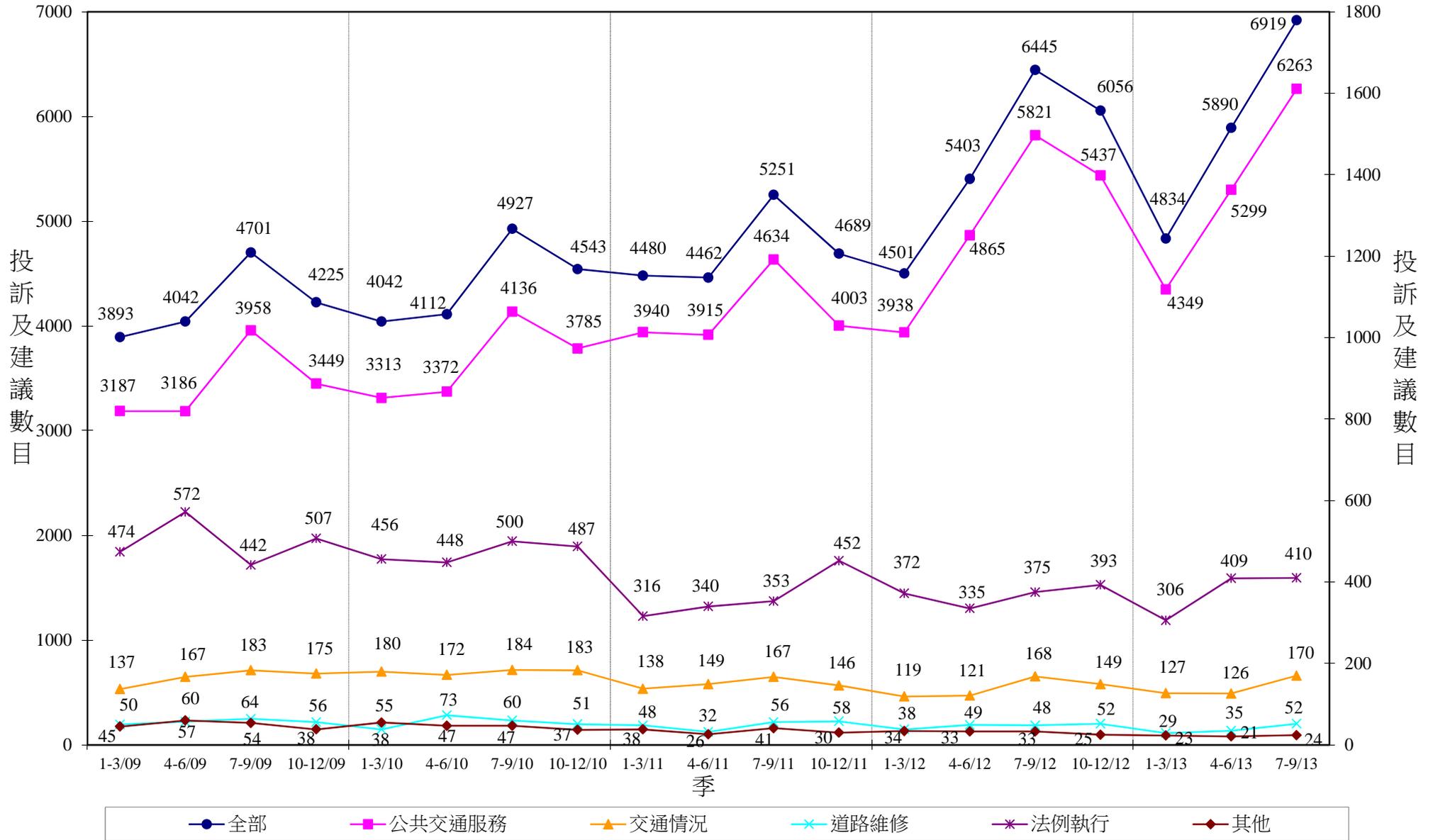
附件 A (ii)



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九月)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一三年七月至九月)

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	13	164	10	-	187
(b) 服務水準	1 028	1 885	106	1 628	4 647
(c) 一般性質	30	39	12	-	81
	<b>1 071</b>	<b>2 088</b>	<b>128</b>	<b>1 628</b>	<b>4 915</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	9	28	7	1	45
(b) 交通管理	12	11	16	-	39
(c) 增設交通標誌及設備	5	5	7	-	17
(d) 泊車設施	3	1	2	-	6
	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>107</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	4	-	1	-	5
(b) 交通標誌及設備	1	-	3	-	4
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	168	28	1	1	198
(b) 其他執法事宜	43	46	3	34	126
	<b>211</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>324</b>
<b>V. 其他</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>
<b>合計</b>	<b>1 332</b> <b>(25%)</b>	<b>2 208</b> <b>(41%)</b>	<b>168</b> <b>(3%)</b>	<b>1 664</b> <b>(31%)</b>	<b>5 372</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  
(二零一三年七月至九月)**

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	220	571	62	6	859
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	61	64	2	-	127
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	6	15	4	-	25
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	33	64	1	-	98
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	8	2	3	-	13
龍運巴士公司	7	12	-	-	19
過海隧巴	97	229	19	1	346
非專營巴士服務	6	15	-	1	22
專線小巴	542	270	19	8	839
紅色小巴	43	9	1	4	57
的士	19	774	2	1 608	2 403
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	16	39	10	-	65
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	4	-	-	7
香港電車有限公司	8	10	-	-	18
山頂纜車有限公司	-	1	-	-	1
新世界第一渡輪服務有限公司	-	6	-	-	6
天星小輪有限公司	1	1	-	-	2
其他渡輪	1	2	5	-	8
<b>合計</b>	<b>1 071</b> <b>(22%)</b>	<b>2 088</b> <b>(42%)</b>	<b>128</b> <b>(3%)</b>	<b>1 628</b> <b>(33%)</b>	<b>4 915</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  
(二零一三年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 在柴灣道增設專線小巴士，以配合乘客需求。
- 在珀林路的士上落客點裝設資訊板，提醒乘客使用青嶼幹線所需繳付的額外車資。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長堅道在周末期間的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長域多利道與大口環道交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長皇后大道中的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在箕璉坊和藍塘道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通和改善道路安全。
- 在堅彌地城新海旁提供設有收費錶的停車位，方便私家車停泊。

***九龍區***

- 延長振華道與彩霞道交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在荔枝角道近太子道西位置增設「不准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。

- 在童軍徑增設影線道路標記，提醒駕車人士該段為雙程路。
- 在牛頭角道增設行人輔助線，以改善道路安全。
- 在巧明街、駿業街與駿業里交界處增設交通燈控制的行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 把偉業街的行人輔助線改為交通燈控制的行人過路處，以改善道路安全。

### **新界區**

- 為紓緩交通擠塞，延長青山公路深井段、裕泰路與百和路交界處、駿日街與環保大道交界處，以及建榮街與震寰路交界處的行車綠燈時間。
- 在葵富路和興芳路增設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在灰窰角街裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一三年七月至九月)

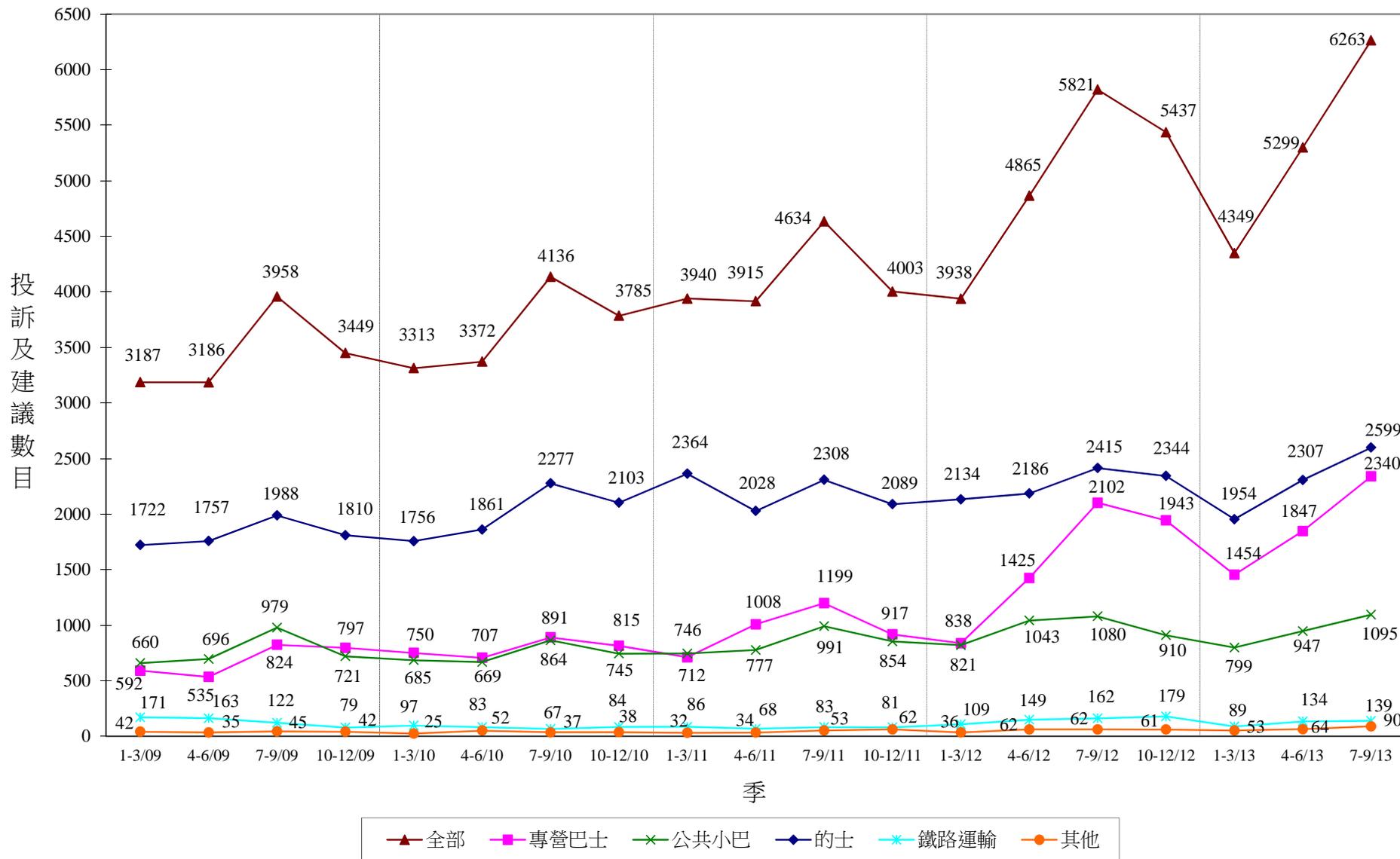
**附件 E(i)**

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	專營權	專營權												
<b>(A) 服務質量</b>																				
(1) 班次/載客量	65	7	6	12	1	8	28	3	119	-	-	8	1	1	-	15	-	1		275
(2) 路線	61	4	-	9	-	-	4	4	7	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	90
(3) 服務時間	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(4) 設置車站	14	1	1	1	-	-	3	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小計	142	12	7	22	1	8	35	8	134	-	-	8	2	1	-	15	-	1		396
<b>(B) 服務水準</b>																				
(1) 服務班次	743	82	36	105	3	16	292	17	250	-	-	16	3	1	-	2	-	2		1568
(2) 路線依循情況	2	-	-	1	-	1	-	-	57	-	431	-	-	-	-	-	-	-	-	492
(3) 駕駛行為不當	65	20	5	19	3	5	46	8	170	44	315	8	6	5	-	1	-	1		721
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	144	19	10	21	3	9	44	8	333	27	1265	16	3	1	-	4	-	1		1908
(5) 濫收車/船費	5	-	-	1	-	-	4	1	18	4	528*	-	-	-	-	-	-	-	-	561
(6) 清潔	3	-	-	1	-	1	-	-	4	-	-	4	-	-	-	-	-	3		16
(7) 車輛/船隻狀況	20	5	1	6	-	-	5	3	10	1	11	3	-	1	-	-	-	2		68
(8) 乘客服務及設施	163	36	2	28	4	2	76	2	15	-	4	42	1	1	-	2	1	2		381#
小計	1145	162	54	182	13	34	467	39	857	76	2554	89	13	9	-	9	1	11		5715
<b>(C) 一般性質</b>	34	7	1	5	1	2	6	2	17	11	45	4	3	10	-	2	-	2		152
今季合計	1321	181	62	209	15	44	508	49	1008	87	2599	101	18	20	-	26	1	14		6263
總數	(2340)								(3743)				(139)				(41)			
上季合計	1039	163	40	144	10	37	414	45	884	63	2307	95	20	18	1	7	1	11		5299
去年同季合計	1222	160	38	141	4	36	501	56	1008	72	2415	108	10	44	-	2	2	2		5821

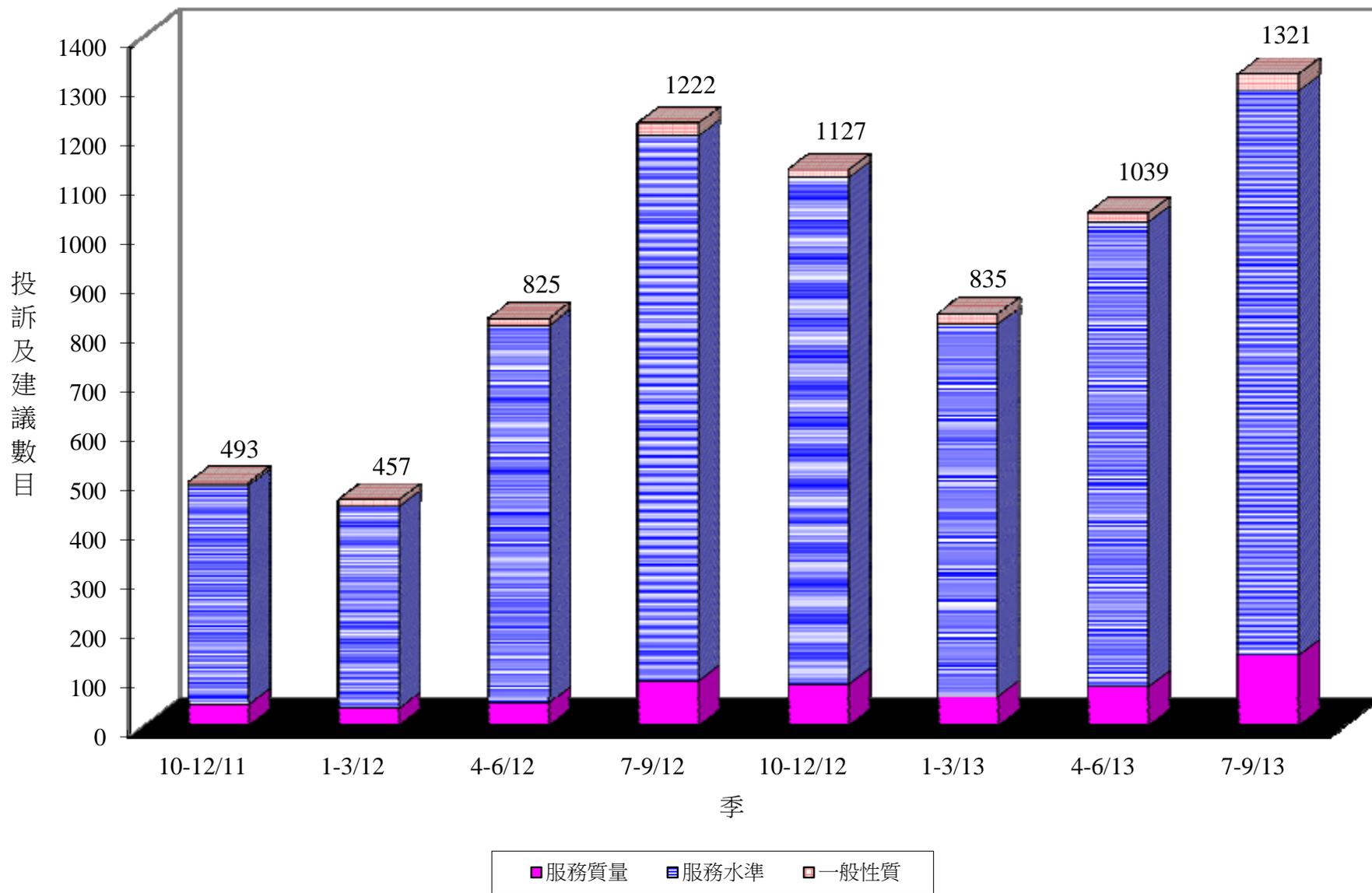
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 53 位投訴人提出的 190 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

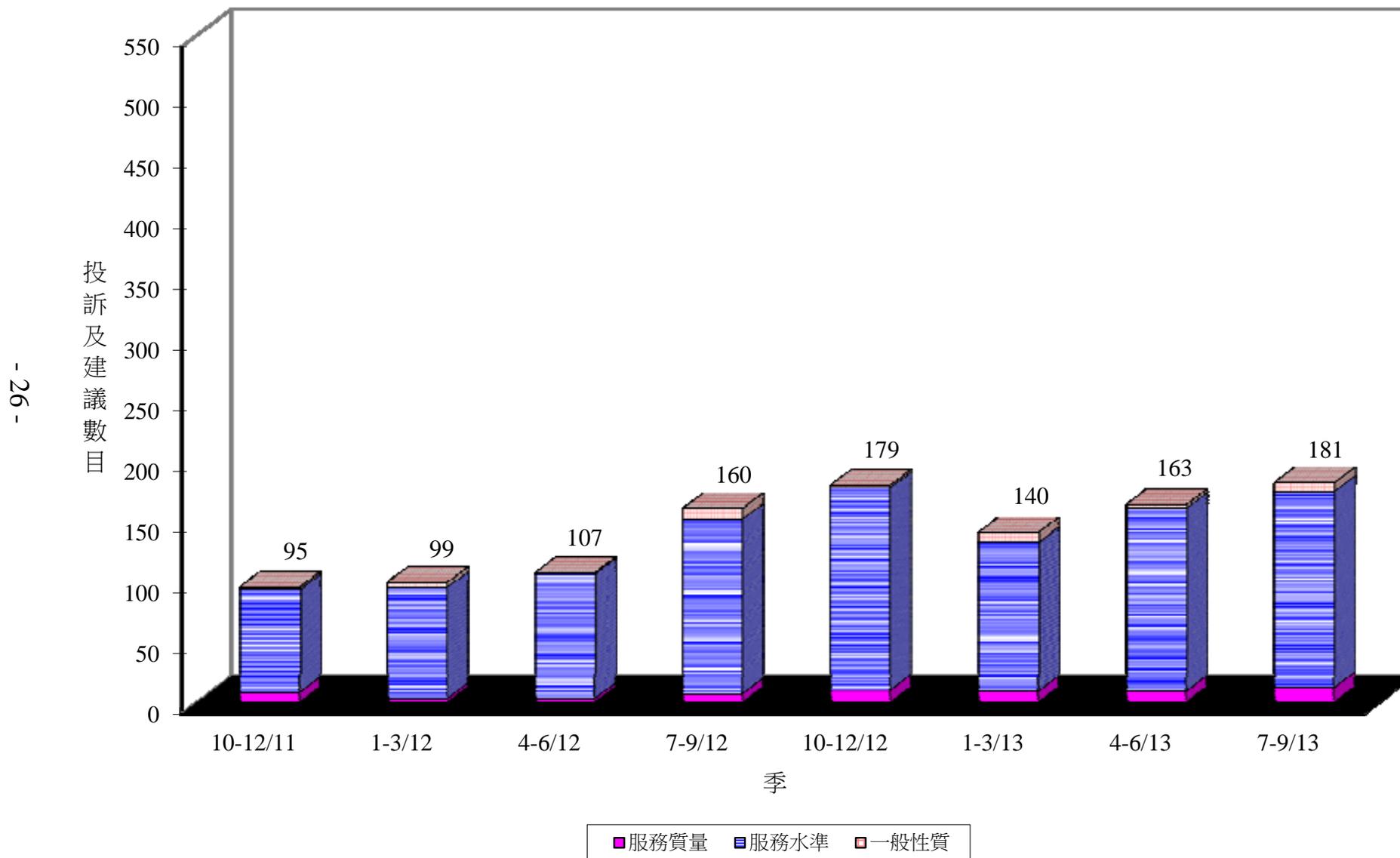
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零零九年一月至二零一三年九月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

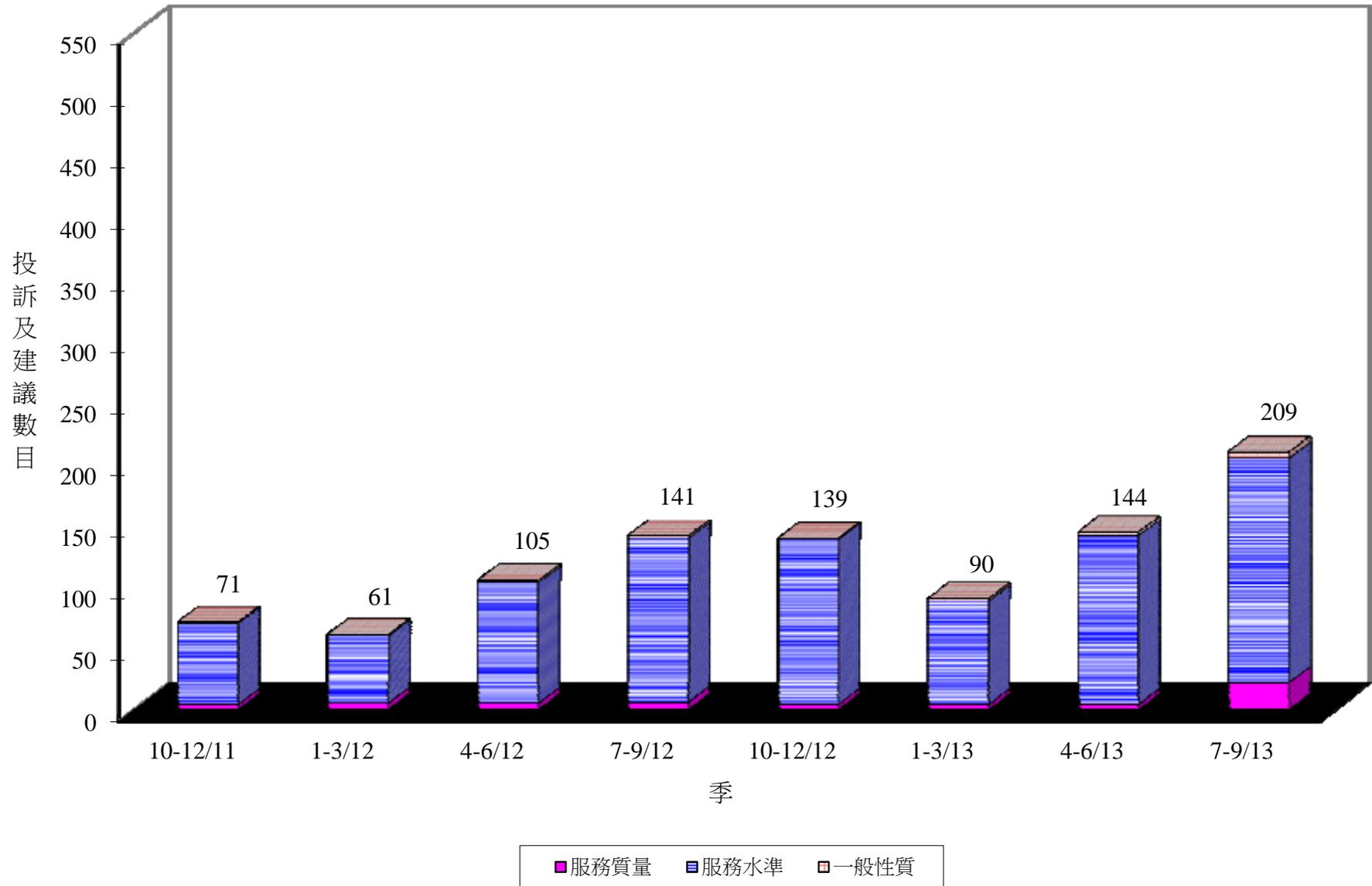


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

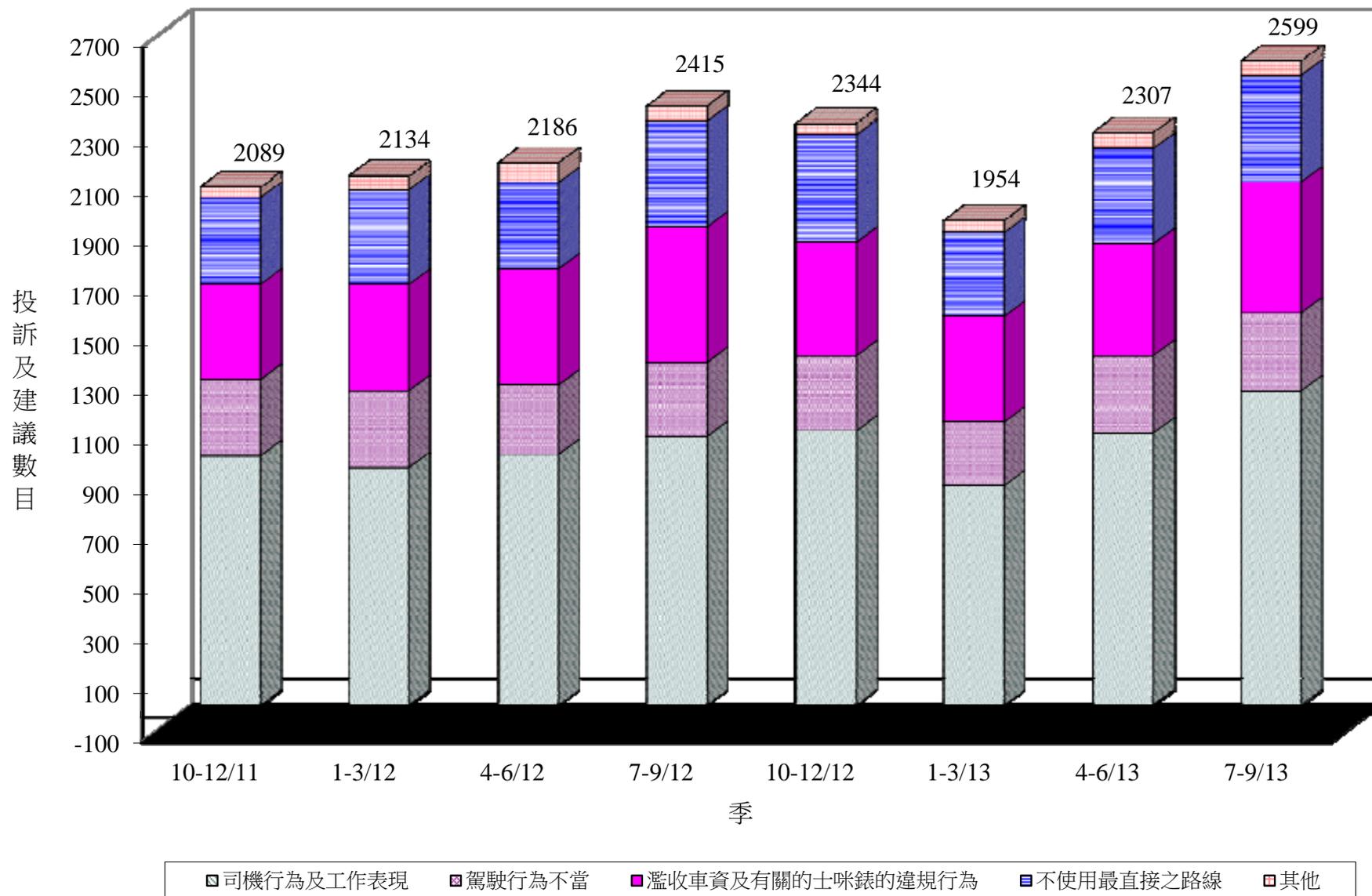


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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>(1.7.12 – 30.9.12)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.13 – 30.6.13)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.13 – 30.9.13)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	383	434	477
(ii) 拒載	544	534	642
(iii) 兜客	9	3	7
(iv) 拒絕駛達目的地	130	106	122
(v) 未有展示司機證	15	15	12
(vi) 不正確展示司機證	1	4	5
小計	1 082	1 096	1 265
(b) 駕駛行為不當	299	313	315
(c) 濫收車資	456	367	407
(d) 有關的士咪錶的違規行為	91	84	121
(e) 不使用最直接可行之路線	427	384	431
(f) 其他*	60	63	60
合計	<b>2 415</b>	<b>2 307</b>	<b>2 599</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  
(二零一三年七月至九月)

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 (地點數目)	8 (5)	7 (7)	11 (11)	6 (3)	2 (2)	1 (1)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	5 (5)	9 (8)	1 (1)	3 (3)	12 (8)	6 (5)	1 (1)	1 (1)	- (-)	1 (1)	89 (77)
(b) 交通管理	3	2	5	2	4	1	3	-	4	4	1	3	1	1	5	3	-	2	2	46
(c) 增設交通標誌及設備	-	3	2	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	2	1	-	2	17
(d) 泊車設施	-	-	-	1	2	4	1	-	2	-	-	5	-	1	-	-	1	1	-	18
小計	11	12	18	12	8	6	9	5	13	9	10	9	4	15	12	6	3	3	5	170
道路維修																				
(a) 道路情況	4	5	1	2	3	-	2	-	-	1	4	2	3	3	-	3	-	-	1	34
(b) 交通標誌及設備	3	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	3	2	-	-	2	1	-	1	16
(c) 行車道標記	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
小計	7	7	2	2	3	-	3	1	-	1	4	5	5	4	-	5	1	-	2	52
法例執行																				
(a) 違例泊車	20	12	16	8	32	9	26	10	35	14	2	26	25	14	10	14	6	5	-	284
(b) 其他執法事宜	13	8	7	4	5	3	14	5	14	3	2	8	9	6	7	6	2	6	4	126
小計	33	20	23	12	37	12	40	15	49	17	4	34	34	20	17	20	8	11	4	410
合計	51	39	43	26	48	18	52	21	62	27	18	48	43	39	29	31	12	14	11	632

有關服務班次的投訴

<u>交通工具</u>	<u>2012</u> <u>1月至9月</u>	<u>2013</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	2 363	3 033	+28.4%
非專營巴士	39	49	+25.6%
專線小巴	693	612	-11.7%
鐵路運輸	49	45	-8.2%
渡輪	6	10	+66.7%
<b>總計</b>	<b>3 150</b>	<b>3 749</b>	<b>+19.0%</b>

**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。