# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一三年十月一日至十二月三十一日)

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

電郵地址:info@tcu.gov.hk

# <u>目錄</u>

		<u>頁數</u>
第一章	主要投訴及建議事項	4-8
第二章	本季大事紀要及值得注意的個案	9-11
第三章	專題文章	12-21
	<u>附件</u>	
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	22-23
В	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	24-25
C	投訴及建議的調查結果一覽表	26-27
D	有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議	28-29
E	有關公共交通服務的投訴及建議	30-31
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	32-34
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	35
Н	有關的士服務投訴及建議的分類	36
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	37
J	交通投訴組在二零零九至二零一三年間接獲的投訴及建議	38
K	二零一三年有關專營巴士服務的投訴及建議	39
L	二零一三年有關非專營巴士服務的投訴及建議	40
M	二零一三年有關專線小巴服務的投訴及建議	41
N	二零一三年有關紅色小巴服務的投訴及建議	42

O	二零一三年有關的士服務的投訴及建議	43
P	二零一三年有關鐵路服務的投訴及建議	44
Q	二零一三年有關渡輪服務的投訴及建議	45
R	二零零九至二零一三年間有關交通擠塞的投訴	46
S	二零零九至二零一三年間有關違例泊車的投訴	47
T	有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)	48-49
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	50

#### 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一三年第四份季報, 匯報二零一三年十月一日至十二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 5 921 名市民提出的 6 490 宗投訴及建議,包括 68 宗純粹建議。大約 51%的投訴人(即 3 000 人)以電話提出投訴/建議,其餘 49%(即 2 921 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 6 919 宗下降 6.2%,與去年同季的 6 056 宗比較,則上升 7.2 %。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(二零零四年至二零一三年)收到的投訴及建議的趨勢圖表列於<u>附件 B(i)</u>。另一圖表,列於<u>附件 B(ii)</u>,則顯示自二零零九年起每季收到的投訴及建議的趨勢。
- 4. 季內,共 6535 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 4601 宗(70%)證實成立,不成立的有 173 宗(3%),其餘 1761 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 25 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 5 936 宗,較上季下降 5.2%,與去年同季比較,則上升 9.2%。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 1 783 宗,較上季下降 23.8%,與去年同季比較,則下降 8.2%。個案數目下降的主要原因,是有較少與服務班次有關的投訴。
- 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 154 宗,上季有 181 宗,去年同季則有 179 宗。今季的 154 宗個案中,涉及服務質量的個案有七宗(4.5%),而涉及服務水 準的個案則有 143 宗(92.9%)。
- 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 209 宗,去年同季則有 139 宗。今季的 144 宗個案中,涉及服務質量的個案有 11 宗(7.6%),而涉及服務水準的則有 130 宗(90.3%)。
- 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 51 宗,上季有 49 宗,去年同季則有 45 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 907 宗,較上季下降 17.2%,與去年同季比較,則下降 0.3%。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 93.6%(即 849 宗)。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 008 宗及 841 宗。今季的 849 宗個案中,涉及服務質量的個案有 98 宗(11.5%),而涉及服務水準的個案則有 740 宗(87.2%)。
- 15. 其餘 6.4%的個案(即 58 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 87 宗及 69 宗。今季的 58 宗個案中,涉及服務水準的個案有 52 宗(89.7%)。

#### 的士服務

- 16. 今季有關的士服務的個案共有 2 446 宗,較上季下降 5.9%, 與去年同季比較,則上升 4.4%。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 2 446 宗個案中,涉及的士司機違規行為的個案有 2 383 宗(97%),上季則有 2 539 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446 宗(19%)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 466 宗個案的最新進展。它們的分類如下:

		個案	<u>數目</u>	百分	<u>·tt</u>
` ′	已被票控		(40)	7	(9)
` ′	投訴人撤銷投訴	332	(308)	71	(72)
(c)	警方認為無足夠證據 進一步處理	102	(79)	22	(19)
		466	(427)	100	(100)

(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 720 宗涉及鐵路服務的投訴及建議,上季共有 139 宗,去年同季則有 179 宗。今季 720 宗個案中,涉及港鐵服務的 個案佔 672 宗。

#### 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議,今季有 29 宗,上季共有 41 宗,去年同季則有 16 宗。

### 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 43 宗,上季有 89 宗,去年同季則有 57 宗。這些投訴涉及全港共 41 個地點,詳情如下:

		投訴數目	地點數目
港島 九龍		8 (32) 17 (18)	8 (26) 16 (18)
新界其他		17 (38) 1 (1)	16 (32) 1 (1)
ノ <b>、</b>   凸	總數	43 (89)	41 (77)

(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觀塘 (八宗)、屯門(六宗)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。

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 39 宗,上季的數目為 52 宗,去年同季的數目亦是 52 宗。今季的 39 宗投訴中,涉及道路情況的投訴佔 18 宗,而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴亦佔 18 宗。
- 27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括屯門(九宗)、大埔(七宗)、荃灣(四宗)。

## 法例執行

28. 季內,與交通法例執行事宜有關的投訴有 385 宗,較上季下降 6.1%,與去年同季比較,則下降 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

在二零一三年十一月二十九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) 有關交通管理的投訴及建議和增設交通標誌與輔助設施的要求;
- (b) 有關駕車期間使用流動電話或電訊設備的投訴;
- (c) 有關公共運輸服務班次的投訴;以及
- (d) 交通投訴組二零一三年第三號季報。

#### 2. 各委員同意:

- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通管理、增設交通標誌與輔助設施、駕車期間使用流動電話或電訊設備、公共運輸服務班次的投訴及建議;以及
- (b) 交通投訴組二零一三年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審 閱。

# 投訴巴士使用香港仔隧道左線令隧道交通擠塞

- 3. 二零一三年十月,交通投訴組接獲有關巴士使用香港仔隧道左線的投訴。投訴人認為,左線車流頻繁令隧道北行出口交通擠塞。
- 4. 運輸署解釋,《行車隧道(政府)規例》(香港法例第 368A 章) 規定,除獲授權人員另有指示或發出訊號外,巴士只可在隧道的左邊 行車線行駛。因此,正常情況下巴士須在香港仔隧道的左線行駛。

- 5. 儘管如此,香港仔隧道的控制室人員若察覺隧道左線交通極為擠塞,而右線交通尚算暢順,便會行使香港法例第 368A 章授予他們的權力,指示巴士和其他重型車輛使用隧道的快線,以舒緩交通擠塞。
- 6. 投訴人收到回覆後,沒有提出其他意見。

#### 投訴車輛在浙江街與土瓜灣道交界處衝紅燈

- 7. 一名市民留意到,常有車輛在浙江街與土瓜灣道交界處衝紅燈後,再衝過浙江街上行人綠燈正亮起的燈號控制行人過路處,危及橫過馬路的行人。他在二零一三年十月聯絡交通投訴組,質疑該組交通燈是否運作正常,以及該處的交通標誌是否足夠。
- 8. 交通投訴組接獲這宗個案後,要求警方、機電工程署和運輸署分別採取跟進行動。警方已經備悉個案,並將採取適當的執法行動。機電工程署檢查該交界處的交通燈組後,證實全部運作正常。運輸署指出,浙江街是東行的單程路,與土瓜灣道有一交匯處,該處交通由交通燈號控制,指示車輛分階段駛往不同方向。浙江街在該交匯處前劃有四條行車線:當交通燈亮起「右轉」綠箭咀,指示兩條「只准右轉」行車線上的車輛可右轉入土瓜灣道往紅磡方向的行車線時,兩條左線上的車輛則應遵照紅燈指示停車,不得駛前越過交匯處或左轉入土瓜灣道往啟德方向的行車線。除了交通燈號外,該等行車線內都髹上箭咀以區分各線的行車方向。不遵守交通燈號的駕車人士,或已觸犯交通規例,警方可採取適當執法行動。
- 9. 經運輸署研究該組交通燈的現有設定及投訴人其後建議上述交匯處的分段交通燈號應更為顯眼後,運輸署將聯絡機電工程署把該組交通燈更換為燈面直徑較大的交通燈,更有效地提醒駕車人士。
- 10. 該名市民得悉各相關部門的跟進工作後,沒有提出其他意見。

# 投訴輕鐵車輛駛近道路交界處時交通燈號一概轉為紅燈

11. 二零一三年十一月,一名市民投訴輕鐵車輛駛近道路交界處時,交通燈號一概轉為紅燈。他認為此舉對駕車人士造成不便。

- 12. 運輸署指出,輕鐵是屯門、元朗和天水圍一帶的主要公共交通工具,在運作上須與其他車輛共用行車道。輕鐵車輛駛近道路交界處時,若其行車方向與路上車輛的有所牴觸,該等道路的交通燈號便會轉為紅燈,確保輕鐵車輛駛過交界處時的道路安全。然而,若路上車輛的行車方向與輕鐵車輛的並無牴觸,則有關道路的交通燈號會維持綠燈。
- 13. 投訴人得悉上述回覆後,沒有提出其他意見。

#### 第三章 專題文章

# 二零一三年內接獲的投訴及建議概況

#### 整體趨勢

在二零一三年,交通投訴組共接獲 24 133 宗投訴及建議。在這些個案中,純粹提出建議的共有 299 宗。個案數目與二零一二年的 22 405 宗比較,增加 7.7%。交通投訴組在過去五年內接獲的投訴及建議的分類,載於附件 J。在二零一三年接獲的個案分類如下:

投訴/建議性質		<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
公共交通服務		20 061	21 847	+8.9%
交通情況		557	529	-5.0%
道路維修		187	155	-17.1%
法例執行		1 475	1 510	+2.4%
其他		125	92	-26.4%
	合計	22 405	24 133	+7.7%

# 公共交通服務

2. 交通投訴組接獲的投訴及建議,仍以涉及公共交通服務的為主。在二零一三年,這些個案共有 21 847 宗,佔個案總數約 91%。在這些個案中,純粹提出建議的有 167 宗。這類個案的數目較二零一二年的 20 061 宗增加 8.9%。有關投訴及建議按交通工具分類如下:

交通工具		<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
專營巴士		6 308	7 424	+17.7%
非專營巴士服務		174	182	+4.6%
專線小巴		3 555	3 458	-2.7%
紅色小巴		299	290	-3.0%
的士		9 079	9 306	+2.5%
鐵路運輸		599	1 082	+80.6%
渡輪	_	47	105	+123.4%
	合計	20 061	21 847	+8.9%

#### 專營巴士服務

- 3. 在二零一三年,有關專營巴士服務的投訴及建議共有7424宗,較二零一二年的6308宗增加17.7%。現把該7424宗個案按專營巴士公司分類,載於附件 K。大多數投訴涉及服務班次、乘客服務及設施、員工行為及工作表現。
- 4. 服務班次的投訴涉及巴士脫班,原因是巴士車長人手不足和交 通擠塞情況日趨嚴重。針對這些投訴,巴士公司已採取措施,包括加 強車長的招募與培訓計劃,以及檢討並調整個別路線的巴士班次以更 實際反映運作情況。有關乘客服務及設施的投訴中,有相當個案是涉 及專營巴士上的電視廣播系統。運輸署已要求各相關巴士公司調校廣 播聲量與週遭環境相若,確保巴士有令乘客普遍覺得舒適的車廂環 境。因應針對員工行為及工作表現的投訴,巴士公司已加強培訓,並 派員乘搭巴士暗中巡查,以監察車長的表現。
- 5. 以專營巴士服務的投訴數字而言,二零一三年的增幅(17.7%) 遠低於二零一二年的增幅(64.4%)。巴士公司的整體脫班率也從二零一二年的4.2%銳減至二零一三年的2.6%。

6. 東區、北區、屯門及西貢等地區在二零一三年下半年陸續推行 多個巴士路線重組計劃後,運輸署已留意本組接獲針對巴士路線變更 和服務班次的投訴數目。這些投訴主要因調整初期而致。該署會繼續 進行調查和蒐集乘客意見,以監察巴士服務,確保服務班次依循既定 安排。

#### 非專營巴士服務

7. 在二零一三年,有關非專營巴士服務的投訴及建議共有 182 宗,較二零一二年的 174 宗增加 4.6%。現把二零一三年接獲的 182 宗個案詳細分類,載於附件 L。

#### 公共小巴服務

- 8. 在二零一三年,交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議,共有3748 宗,較二零一二年的3854 宗減少2.8%。
- 9. 有關專線小巴服務的投訴及建議共有 3 458 宗,較二零一二年的 3 555 宗減少 2.7%。數字下跌的原因,是有關服務班次的投訴有所減少。現把 3 458 宗個案詳細分類,載於附件 M。
- 10. 有關紅色小巴服務的投訴及建議共有 290 宗,較二零一二年的 299 宗減少 3.0%。現把 290 宗個案詳細分類,載於附件 N。
- 11. 本組已把所有涉及公共小巴服務的投訴及建議轉交運輸署或警務處處理。有關專線小巴服務班次的投訴有所減少,可能源於早前實施的補救措施。該等措施包括調節班次、調動短途及額外班次以避開尤見於繁忙時間交通擁塞的道路、改善車輛調度和加強監督員工等。不過,針對專線和紅色小巴員工(包括司機)行為及工作表現的投訴,則由二零一二年的 1 061 宗和 73 宗,分別增至二零一三年的 1 145 宗和 92 宗。新增投訴主要關乎小巴司機未有讓乘客上車(專線小巴:由二零一二年的八宗增至二零一三年的 24 宗),以及專線小巴司機沒有在指定地點讓乘客下車(由二零一三年的 78 宗增至二零一三年的 94 宗)。問題主要在於司機沒有留意乘客的要求,以及若干地點的交通情況或令司機難以讓乘客上/下車。運輸業司機整體人手不足,公共小巴界別也不例外,以致司機流失率高企和要聘請經驗不足的司機;這或許也是公共小巴員工行為和工作表現欠佳的原因之一。

- 12. 為紓緩司機短缺和改善行為不佳等問題,部分專線小巴營辦商提供加薪等經濟誘因挽留現職司機和吸引新血入行,並為新司機提供足夠在職培訓。運輸署一直密切監察人手情況,鼓勵專線小巴營辦商參與勞工處舉辦的招聘會,又要求營辦商加強督導員工。對於屢遭投訴的專線小巴路線,運輸署已會晤有關的營辦商,並向屢遭投訴但並無改善的營辦商發出警告信。
- 13. 運輸署在二零一三年繼續實施多項措施,以推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括:出版《公共小巴服務通訊》;為公共小巴司機開辦工作坊,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及優質小巴服務。
- 14. 為了令公共小巴的運作更安全和服務質素更佳,當局計劃在 二零一四年實施兩項法定措施,即強制公共小巴駕駛執照申請人修習 並完成職前課程,以及強制新登記的公共小巴安裝認可電子數據記錄 儀。

#### 的士服務

- 15. 在二零一三年,有關的士服務的投訴及建議共有 9 306 宗,較二零一二年的 9 079 宗增加 2.5%。數字上升的主要原因,是投訴的士司機違規行為的個案有所增加(特別是拒載、司機舉止無禮和不守規矩)。現把接獲的 9 306 宗個案詳細分類,載於附件 O。
- 16. 當局正以雙管齊下的方式,打擊一小撮不良的士司機的違規行為。警方已加強執法,打擊的士司機濫收車資、拒載等違規行為和某些形同盜竊的行為。運輸署已加強提供的士服務資訊和教育的士乘客。在機場、各主要邊界管制站、郵輪碼頭及主要的士站,均已備有資訊板、電子顯示屏和資訊單張提供的士服務資訊。該署也通過機場管理局和香港旅遊發展局,在機場和各主要旅遊景點派發有關的士車資的資訊單張。針對不良的士司機在山頂和花園道兩個山頂纜車總站向登車乘客濫收車資的情況,運輸署特別在兩個總站旁的顯眼位置設置多幅橫額,提醒乘客按計程錶讀數付費,並說明從該處前往各熱門地點所需的大約車資。鑑於的士司機嘉許計劃頒獎典禮於二零一四年一月舉行(見下文第19段),當局便於二零一三年十二月和二零一四年一月,在商業電台頻密廣播節目及訊息,以推廣優質的士服務,並提醒的士司機切勿違規。運輸署、警方和香港旅遊發展局現正考慮加強合作教導的士乘客和司機,以遏止的士司機的違規行為。

- 17. 當局的最終目標是要提高本港的士服務質素。運輸署及優質的士服務督導委員會(督導委員會)<sup>1</sup>已推行多項措施,以全面提升的士行業的服務水準。
- 18. 運輸署和督導委員會已發布的士司機的服務標準、為他們製作 語文及的士運作自學課程,以及定期出版《的士通訊》,以提醒的士 司機提供優質服務。
- 19. 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。截至二零一三年年底,約有 7 500 位的士司機曾 在計劃下獲得嘉許。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:在的士站張貼相關海報;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。 為方便市民更易登入督導委員會的網站以提名嘉許司機,當局自二零 一三年十二月起為網頁設立快速回應碼,並列印於的士宣傳物品上。
- 20. 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。
- 21. 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,該署繼續在可行的情況下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」便捷服務的期望。

## 鐵路服務

22. 在二零一三年,有關鐵路服務的投訴及建議共有 1 082 宗,較二零一二年的 599 宗上升 80.6%。數字上升的主要原因,是乘客對香港鐵路(港鐵)服務(輕鐵除外)的投訴有所增加。有關港鐵服務(輕鐵除外)的投訴在二零一三年有 930 宗,在二零一二年則有 385 宗。現把接獲的 1 082 宗個案按鐵路公司分類,載於附件 P。

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 優質的士服務督導委員會在一九九九年五月成立,致力促進優質的士服務。該會現任主席為交通諮詢委員會委員任景信先生,成員包括的士商會/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的代表。

23. 針對港鐵服務的投訴在二零一三年激增,主要由於「港鐵開咪」對乘客造成滋擾;有563宗投訴都是關乎此事。香港鐵路有限公司(港鐵公司)原本打算每逢周五至周日的黃昏繁忙時段,在觀塘線、港島線、荃灣線和將軍澳線各車站的大堂試播現場清談節目「港鐵開咪」,為期三個月。該清談節目於二零一三年九月二十八日啟播,旨在讓乘客掌握最新的港鐵服務改善措施和車務資訊。不過,節目對乘客造成噪音滋擾引致大量投訴,試播兩星期後便遭港鐵公司停播。

#### 渡輪服務

- 24. 在二零一三年,有關渡輪服務的投訴及建議共有 105 宗,較二零一二年的 47 宗增加 123.4%。現把接獲的 105 宗個案按渡輪公司分類,載於附件 Q。投訴增幅主要來自針對新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)、港九小輪有限公司(港九小輪)和愉景灣航運服務有限公司(愉景灣航運)的投訴。
- 25. 有關新渡輪的投訴在二零一三年有 49 宗,包括 19 宗關乎班次 / 載客量、14 宗關乎員工行為及工作表現、六宗關乎乘客服務、五宗 關乎服務班次、三宗關乎票價和兩宗關乎船隻狀況。大部分投訴都源 於乘客對「中環—長洲」領牌渡輪航線若干繁忙時間航班的需求有所 增加,以及乘客隨之不滿碼頭員工未能安排額外航班。運輸署已要求 新渡輪調配可用資源加開航班,滿足乘客需求。
- 26. 港九小輪方面,在二零一三年接獲的投訴有 34 宗,包括 14 宗關乎服務班次、七宗關乎乘客服務、六宗關乎船隻狀況、三宗關乎班次/載客量、兩宗關乎收費安排和兩宗關乎員工行為及工作表現。大部分投訴都針對「中環一坪洲」領牌渡輪航線在八月重組服務後的服務班次。因應運輸署的要求,港九小輪已加派一艘渡輪行走該條航線,以提高服務質素。
- 28. 運輸署會繼續進行實地調查和視察,密切監察各渡輪營辦商的表現,確保所有營辦商都遵從班次時間表,並在有需要時改善服務以滿足乘客需求。

#### 交通情況

29. 在二零一三年,本組共接獲 529 宗有關交通情況的投訴及建議,佔個案總數約 2%。與二零一二年的 557 宗比較,這類個案的數目下跌 5%。

#### 交通擠塞

30. 在接獲的 529 宗個案中,有 237 宗(45%)與交通擠塞有關,較二零一二年的 248 宗減少 4.4%。現把投訴個案按地區分類,載於附件 R。在二零一三年,涉及較多這類投訴的地區如下:

投訂	數目	
<del>1</del> /	Į	

地區	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
屯門	13	27	+107.7%
中西區	23	24	+4.3%
九龍城	27	20	-26.0%
荃灣	8	19	+137.5%

31. 現把在二零一三年引致交通擠塞投訴的原因分類如下:

投訴數目

<u>原因</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
交通管理	139	113	-18.7%
道路工程	53	63	+18.9%
車輛阻塞	26	26	-
其他	30	35	+16.7%
 合計	248	237	-4.4%

- 32. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議,均已轉交運輸署、警務處、路政署或其他相關部門考慮及跟進。在二零一三年,運輸署已採取以下措施,紓緩交通擠塞:
  - (a) 策劃及實施臨時交通安排,盡量減低因道路工程導致的擠塞;
  - (b) 在交通擠塞黑點實施交通管理計劃;
  - (c) 裝設新交通燈及調節現有交通燈號;
  - (d) 實行交通改道,以增加流量;
  - (e) 採取交通限制措施;
  - (f) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計;
  - (g) 建設新道路、完成主要道路改善工程、遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站,以增加道路容車量;
  - (h) 提供停車處,以方便上落客貨;以及
  - (i) 舉辦宣傳活動,鼓勵司機自律,以減少車輛阻塞的情況。

### 交通管理

33. 在二零一三年,本組共接獲 171 宗有關交通管理事宜(與交通 擠塞有關者除外)的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一二年的 141 宗比較,二零一三年的 個案數目上升 21.3%。

## 增設交通標誌及設備

34. 在二零一三年,交通投訴組接獲 74 項增設交通標誌及設備的要求,較二零一二年的減少 21.3%。

#### 泊車設施

35. 在二零一三年,有關泊車設施的投訴及建議共有 47 宗,較二零一二年的 74 宗減少 36.5%。

#### 道路維修

36. 在二零一三年,本組共收到 155 宗有關道路維修的投訴及建議,佔個案總數約 1%。與二零一二年的 187 宗比較,這類個案的數目下降 17.1%。

#### 法例執行

37. 在二零一三年,本組共收到 1 510 宗有關法例執行事宜的投訴,佔個案總數約 6%。二零一三年接獲的投訴與二零一二年的比較如下:

<u>類別</u>		<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
違例泊車		922	989	+7.3%
其他執法事宜		553	521	-5.8%
	合計	1 475	1 510	+2.4%

此類投訴按地區的分類,列於附件 S 及附件T。

### 違例泊車

38. 在二零一三年,涉及較多違例泊車投訴的地區如下:

<u>地區</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
油尖旺	152	119	-21.7%
觀塘	85	103	+21.2%
沙田	61	95	+55.7%

投訴數目

九龍城 80 77 -3.8%

- 39. 警務處是執行打擊違例泊車的交通法例的法定機關。警方除了 發出定額罰款通知書外,並在有需要時把違例停泊的車輛拖走。
- 40. 為解決泊車設施不足的問題(特別是貨車和旅遊巴士泊車位不足),政府會要求發展商按照《香港規劃標準與準則》的規定提供泊車位,以盡量滿足長遠的需求。如規劃條件許可和相關部門同意,政府也會考慮要求發展商提供公眾泊車位。此外,政府會繼續物色合適地點,以提供通宵路旁泊車位,以及可供短期泊車的短期租約土地。

#### 其他執法事宜

41. 在二零一三年,涉及較多有關駕車人士/行人不遵守交通規例的投訴的地區如下:

TH 75 47 1

<u> </u>						
地區	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減			
九龍城	63	68	+7.9%			
油尖旺	67	51	-23.9%			
中西區	54	42	-22.2%			
灣仔	59	41	-30.5%			

就上述各區而言,市民提出最多投訴的是駕車人士等候過久以致阻塞,其次是車輛不遵從交通標誌/措施的指示及衝紅燈/不讓行人先過馬路。

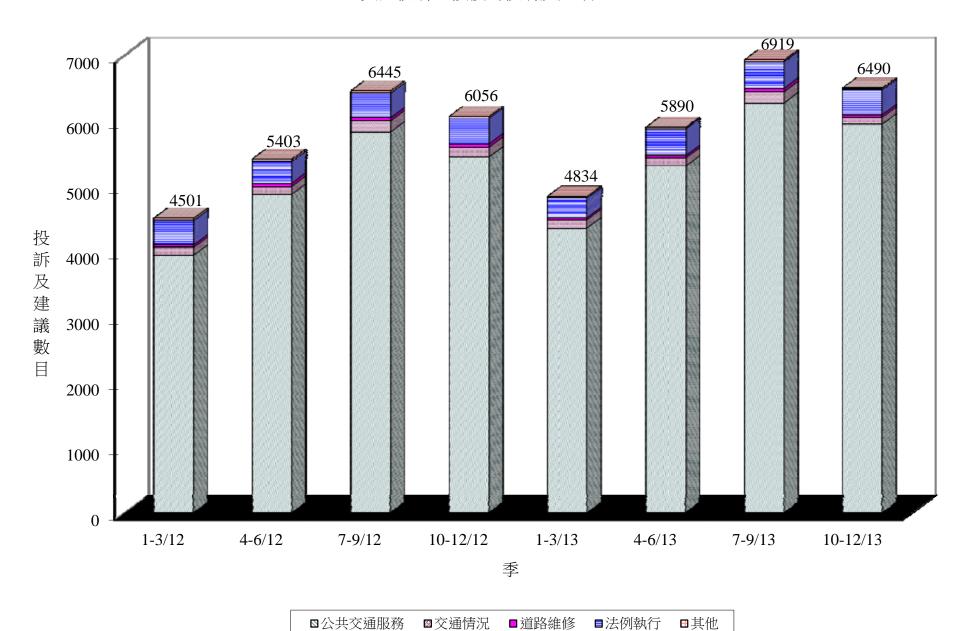
42. 警務處是負責向不遵守交通規例的駕車人士/行人採取執法 行動的法定機關,因此上述所有個案均已轉交警方調查。本組並把部 分個案轉交運輸署,以考慮可否採取適當交通管理措施以改善情況。

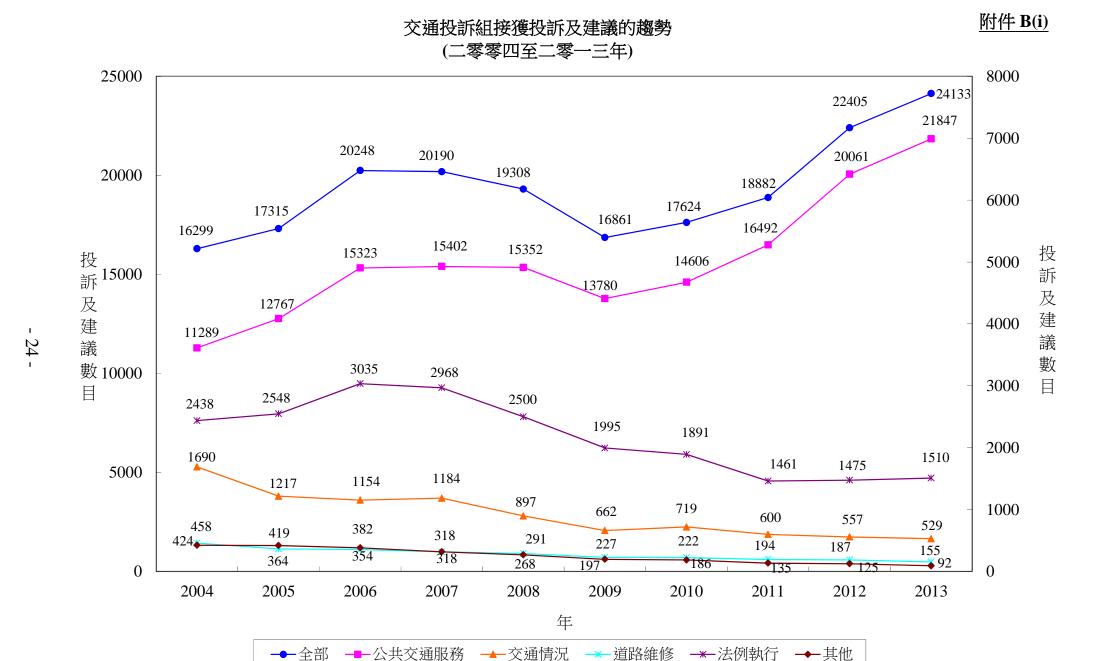
# 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.10.12- 31.12.12)	上季 <u>(1.7.13- 30.9.13)</u>	今季 (1.10.13- 31.12.13)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	224 [25]	396 [32]	326 [28]
(b) 服務水準	5 094 [15]	5 715 [7]	5 487 [10]
(c) 一般性質	119 [6]	152 [4]	123 [5]
	<b>5 437 [46]</b> (90%)	<b>6 263 [43]</b> (90%)	<b>5 936 [43]</b> (91%)
Ⅱ <b>.</b> 交通情況			
(a) 交通擠塞	57 [2]	89	43 [1]
(b) 交通管理	37 [18]	46 [9]	37 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	27 [17]	17 [6]	17 [7]
(d) 泊車設施	28 [24]	18 [8]	9 [2]
	<b>149</b> [ <b>61</b> ] (2%)	<b>170</b> [23] (2%)	<b>106</b> [ <b>19</b> ] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	17 [2]	34	18
(b) 交通標誌及設備	26 [2]	16	18
(c) 行車道標記	9 [2]	2 [1]	3
	<b>52</b> [6] (1%)	<b>52</b> [1] (1%)	<b>39</b> (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	242	284 [1]	251
(b) 其他執法事宜	151 [1]	126	134 [1]
_	<b>393</b> [1] (6%)	<b>410</b> [1] (6%)	<b>385</b> [1] (6%)
V. 其他	<b>25</b> [4] (1%)	<b>24</b> [1] (1%)	<b>24</b> [5] (1%)
	<b>6 056 [118]</b> (100%)	<b>6 919</b> [ <b>69</b> ] (100%)	<b>6 490</b> [ <b>68</b> ] (100%)

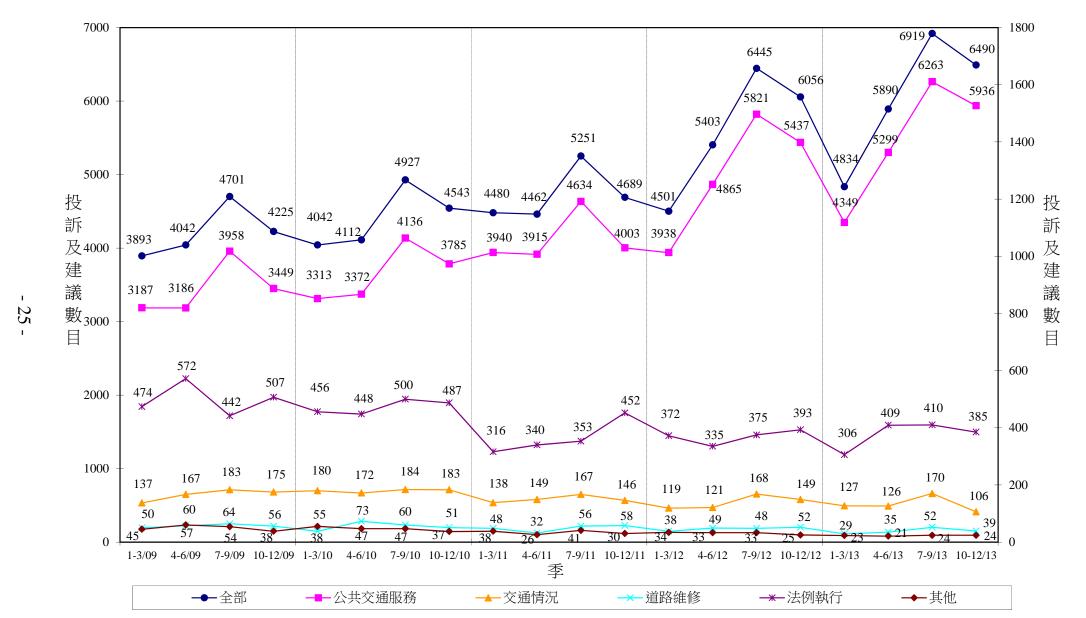
註: (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

(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。





# 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢 (二零零九年一月至二零一三年十二月)



# 投訴及建議的調查結果一覽表 (二零一三年十月至十二月)

	☆☆☆田					1
	調査結果					
to an						7
投訂	/建議性質	A1	<b>A2</b>	В	C	合計
I.	公共交通服務					
	(a) 服務質量	18	217	12	-	247
	(b) 服務水準	1 682	2 093	113	1 735	5 623
	(c) 一般性質	47	54	9	2	112
		1 747	2 364	134	1 737	5 982
II.	交通情況					
	(a) 交通擠塞	15	23	5	1	44
	(b) 交通管理	10	13	11	-	34
	(c) 增設交通標誌及設備	10	7	9	-	26
	(d) 泊車設施	4	5	7	-	16
		39	48	32	1	120
III.	道路維修					
	(a) 道路情況	19	1	_	_	20
	(b) 交通標誌及設備	8	4	5	_	17
	(c) 行車道標記	-	_	_	_	_
	\\ \\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	27	5	5	_	37
IV.	法例執行					
• •	(a) 違例泊車	216	41	1		258
	(b) 其他執法事宜	45	50	1	23	118
	(6) 共區が公事且			_		
		261	91	1	23	376
V.	其他	13	6	1	-	20
	合計	2 087	2 514	173	1 761	6 535
		(32%)	(38%)	(3%)	(27%)	(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 (二零一三年十月至十二月)

調査結果					
交通工具類別	<b>A1</b>	<b>A2</b>	В	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	269	605	68	4	946
城巴有限公司(城巴)	64	91	3	-	158
(第一類專營權)					
城巴有限公司(城巴)	19	24	5	-	48
(第二類專營權)					
新世界第一巴士服務有限公司	43	94	5	2	144
(新巴)	_	_	2		10
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	5	6	2	-	13
龍運巴士公司	20	33	3	-	56
過海隧巴	116	280	19	2	417
非專營巴士服務	13	36	6	-	55
專線小巴	526	331	11	11	879
紅色小巴	37	10	-	8	55
的士	25	766	-	1 709	2 500
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	584	65	8	1	658
香港鐵路有限公司(輕鐵)	11	8	2	-	21
香港電車有限公司	8	3	1	-	11
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	1	11	1	-	13
天星小輪有限公司	-		-	-	_
其他渡輪	6	1	1	-	8
合計	1 747	2 364	134	1 737	5 982
	(29%)	(40%)	(2%)	(29%)	(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

## <u>有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議</u> (二零一三年十月至十二月)

#### I. 公共交通服務

- 在百德新街豎設雙面的過海的十站標誌,以方便乘客。
- 在寧泰路增設的十上落客點,以配合乘客需求。

# II. 交通管理

#### 港島區

- 延長港灣道在黃昏時段的行車綠燈時間,以改善交通流量。
- 調校興發街交通燈號的設定,以改善交通流量。
- 在馬師道增設「只准向前駛」和「不准右轉」交通標誌,以提醒駕車 人士。

### 九龍區

- 調校欣榮街與茶果嶺道交界處的交通標誌座向,並在該處增設安全島標柱,提醒駕車人士留意「不准駛入」的限制。
- 修改新柳街的道路標記,以規管車輛轉線。
- 修改上元街的道路標記並增設黃色方格路口道路標記,以紓緩交通擠塞。
- 在洗衣街與亞皆老街交界處增設影線道路標記,以改善道路安全。
- 把元州街與昌華街及五芳街與大有街交界處的部分行車道改為行人 路,方便行人橫過馬路。

#### 新界區

- 為舒緩交通擠塞,延長湖山路與龍門路交界處、丹桂村路與青山公路 洪水橋段交界處、悠麗路與青山公路汀九段交界處,以及公園南路與 欖口村路交界處的行車綠燈時間。
- 調校汀角路與鳳園路交界處的交通燈設定,以改善交通流量。
- 延長唐人新村路與青山公路屏山段交界處的行車綠燈時間,以改善交 通流量。
- 在安平街、安麗街、柴灣角街和海德街實施「禁止停車」限制,防止車輛阻塞交通。
- 在寶順路增設交通標誌,提醒駕車人士留意車速限制。
- 在青山公路的大欖段和青龍頭段增設交通標誌,提醒駕車人士如非超車應靠左行駛。
- 在兆康站北面公共運輸交匯處增設交通標誌和道路標記,提醒駕車人 士留意巴士專線和上落客貨區。
- 遷移沙田圍路的交通標誌,以改善駕車人士的視線。
- 在攸田東路增設「此路不通」交通標誌,以提醒駕車人士。
- 在青敬路增設「慢駛」道路標記,以提醒駕車人士。
- 在香粉寮街增設電單車泊位和欄杆,阻遏違例泊車。

# 有關公共交通服務的投訴及建議

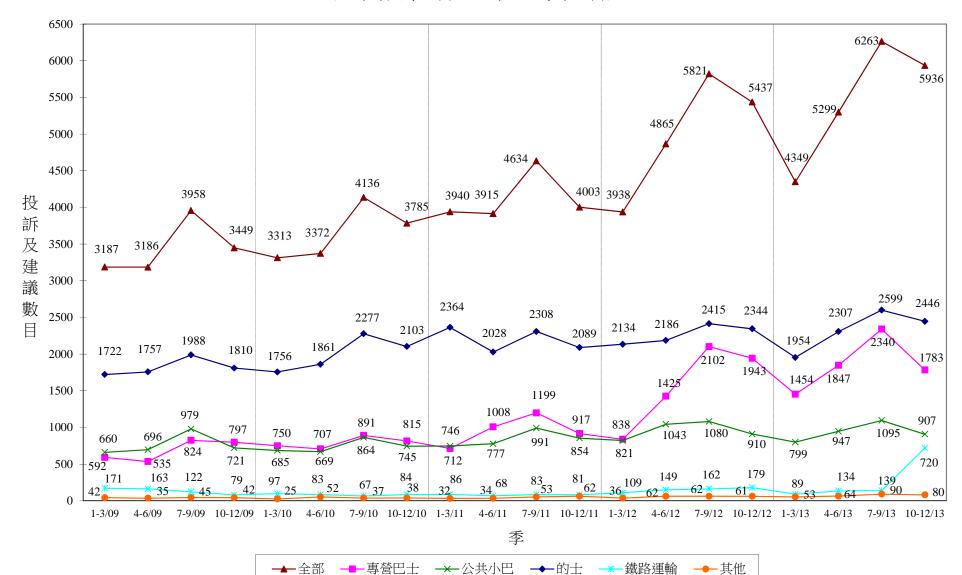
# (二零一三年十月至十二月)

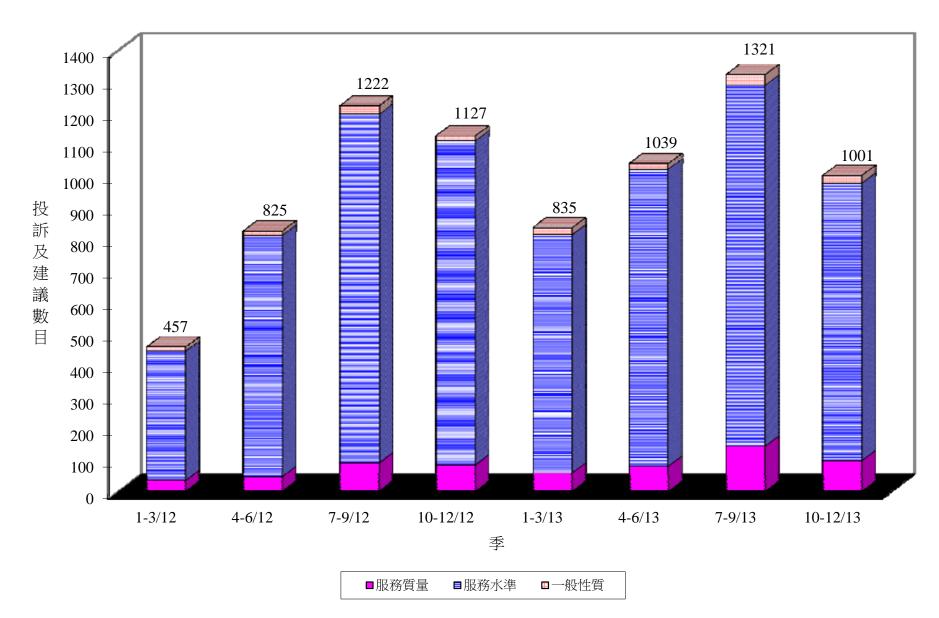
	交通工具類別						生上交通	红具					鐵路運輸			水路				
			1-4-1		專營巴	±														合計
			城巴 (第一類	城巴 (第二類		新大嶼山	龍運		非專營	專線	紅色		港鐵	港鐵		山頂		天星	其他	或 小計
投訓	7/建議性質	九巴	専營權)	專營權)	新巴	巴士	巴士	過海隧巴	巴士	小巴	小巴	的士	(非輕鐵)	(輕鐵)	電車	纜車	新渡輪	小輪	渡輪	7,51
(A)																				
(1)	班次/載客量	77	3	2	7	3	9	25	11	87	-	-	9	3	-	-	2	-	3	241
(2)	路線	15	1	-	2	-	-	21	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	47
(3)	服務時間	1	1	-	-	-	-	8	4	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	18
<b>(4)</b>	設置車站	4	2	-	2	-	-	5	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
	小計	97	7	2	11	3	9	59	20	98	-	-	10	3	1	-	2	-	4	326
( <b>B</b> )	服務水準																			
(1)	服務班次	495	64	20	71	-	21	193	10	186	-	-	11	1	-	-	1	1	8	1082
(2)	路線依循情況	1	1	1	_	-	-	4	1	52	-	386	-	-	-	-	-	-	-	446
(3)	駕駛行為不當	98	16	1	16	5	5	34	2	178	32	285	11	1	29	-	-	-	-	713
(4)	員工(包括司機)行為及 工作表現	136	26	10	16	3	7	39	13	277	18	1220	14	2	1	-	5	1	-	1788
(5)	濫收車/船費	2	-	-	-	1	-	1	-	17	-	492*	-	-	-	-	-	-	-	513
(6)	清潔	2	-	1	-	-	-	3	2	7	-	2	-	-	-	-	1	-	-	18
<b>(7</b> )	車輛/船隻狀況	12	3	1	1	-	1	1	1	7	-	8	2	-	5	-	-	-	1	43
(8)	乘客服務及設施	134	33	6	26	-	2	41	1	16	2	7	614	1	-	-	-	-	1	884#
	小計	880	143	40	130	9	36	316	30	740	52	2400	652	5	35	-	7	2	10	5487
(C)	一般性質	24	4	1	3	2	3	4	1	11	6	46	1	1	12	-	1	-	3	123
	今季合計	1001	154	43	144	14	48	379	51	849	58	2446	663	9	48	-	10	2	17	5936
	總數				(1783	)				(	3404)			(720	0)			(29)		
	上季合計	1321	181	62	209	15	44	508	49	1008	87	2599	101	18	20	-	26	1	14	6263
	去年同季合計	1127	179	34	139	5	41	418	45	841	69	2344	116	15	48	-	7	2	7	5437

<sup>\*</sup> 包括有關的士咪錶的違規行為

<sup>#</sup> 包括由 63 位投訴人提出的 185 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

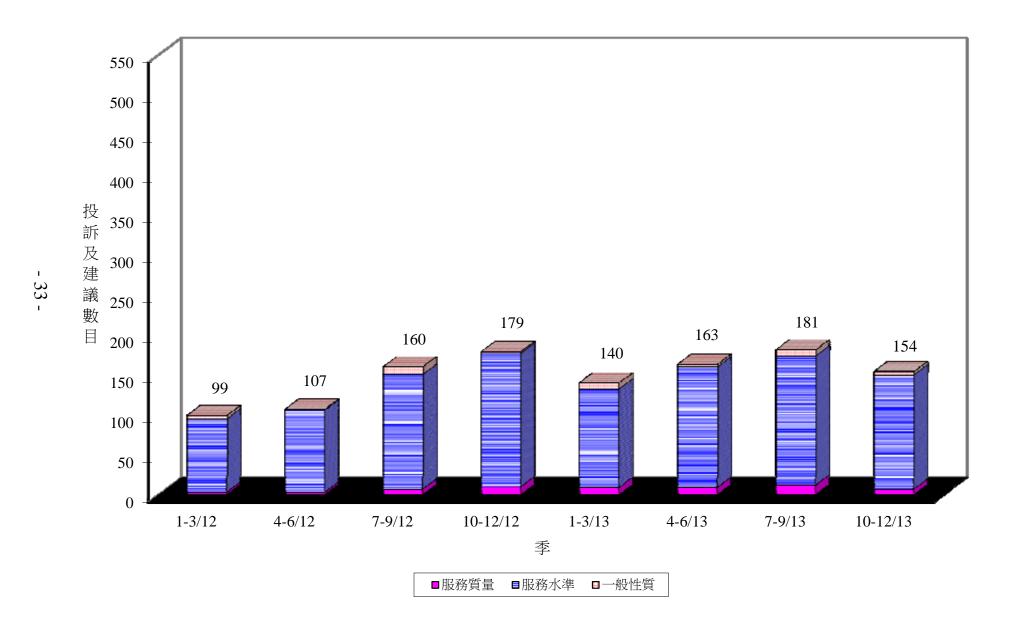
# 有關公共交通服務投訴及建議的趨勢 (二零零九年一月至二零一三年十二月)

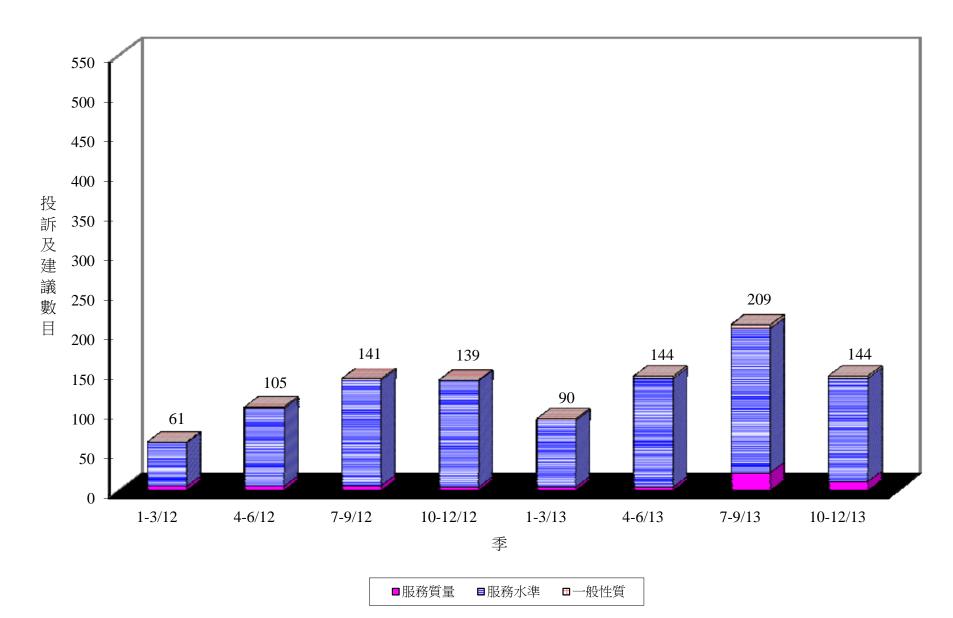


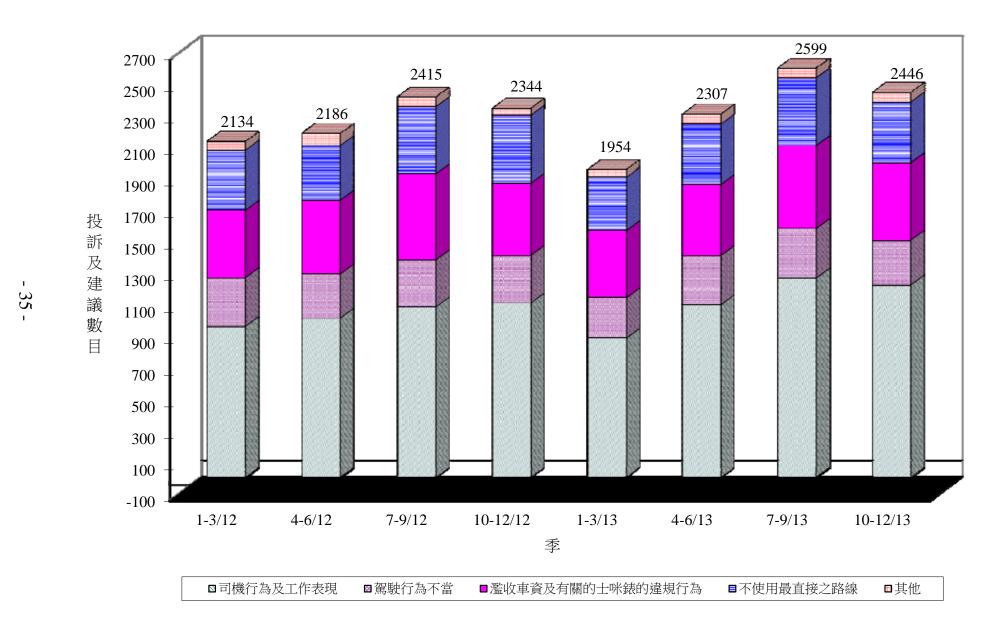


- 32 -

# 過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議







# 有關的士服務投訴及建議的分類

	投訴	/建議性質	去年同季	上季	今季		
			(1.10.12 – 31.12.12)	(1.7.13 - 30.9.13)	(1.10.13 – 31.12.13)		
(a)	司機	行為及工作表現					
	(i)	舉止無禮和不守規矩	377	477	435		
	(ii)	拒載	580	642	625		
	(iii)	兜客	6	7	4		
	(iv)	拒絕駛達目的地	129	122	144		
	(v)	未有展示司機證	13	12	12		
	(vi)	不正確展示司機證	1	5	-		
		小計	1 106	1 265	1 220		
(b)	駕駛	行為不當	303	315	285		
(c)	濫收	車資	355	407	406		
(d)	有關的士咪錶的違規行為		103	121	86		
(e)	不使用最直接可行之路線		433	431	386		
(f)	其他*		44	60	63		
		合計	2 344	2 599	2 446		

<sup>\*</sup> 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

(二零一三年十月至十二月)

	地區		港	島				九龍							新界					其 及	
投訴/建議性質		回油	灣仔	阿屈士	阿姆	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖田	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢	離自	他(一般事宜)	
交通情況																					
(a) 交通擠塞		1	3	3	1	8	3	5	_	1	_	3	1	1	6	4	2	_	_	1	43
(地點數目)		(1)	(3)	(3)	(1)	(8)	(2)	(5)	(-)	(1)	(-)	(2)	(1)	(1)	(6)	(4)	(2)	(-)	(-)	(1)	(41)
(b) 交通管理		1	4	5	-	5	2	1	2	4	1	1	5	2	-	2	1	1	-	_	37
(c) 增設交通標誌及設備		3	1	2	2	1	-	1	1	3	-	_	-	2	-	1	-	-	-	-	17
(d) 泊車設施		-	-	1	-	-	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	9
	小計	5	8	11	3	14	7	9	3	8	1	4	8	5	6	7	3	1	2	1	106
<u>道路維修</u>																					
(a) 道路情況		-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	4	-	1	4	1	1	-	1	1	18
(b) 交通標誌及設備		1	-	1	-	2	-	2	-	-	2	3	ı	-	5	2	-	-	-	-	18
(c) 行車道標記		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3
	小計	1	-	1	-	3	1	3	1	1	2	7	1	1	9	4	2	-	1	1	39
<u>法例執行</u>																					
(a) 違例泊車		18	22	17	7	21	12	17	6	34	9	4	24	19	9	11	11	10	-	-	251
(b) 其他執法事宜		7	17	18	5	5	2	16	6	14	2	4	5	5	5	6	9	5	2	1	134
	小計	25	39	35	12	26	14	33	12	48	11	8	29	24	14	17	20	15	2	1	385
	合計	31	47	47	15	43	22	45	16	57	14	19	38	30	29	28	25	16	5	3	530

<u>附件 J</u>

# 交通投訴組在二零零九至二零一三年間接獲的投訴及建議

<u>投</u> 記	斤/建議性質	<u>20</u>	<u>09</u>	<u>201</u>	<u>0</u>	<u>201</u>	<u>1</u>	<u>201</u>	<u>2</u>	<u>201</u>	<u>3</u>
I.	公共交通服務										
	(a) 服務質量	747	[45]	734	[84]	775	[109]	918	[120]	1 120	[115]
	(b) 服務水準	12 538	[18]	13 455	[27]	15 355	[52]	18 671	[91]	20 255	[31]
	(c) 一般性質	495	[15]	417	[11]	362	[26]	472	[30]	472	[21]
		13 780	[78]	14 606	[122]	16 492	[187]	20 061	[241]	21 847	[167]
II.	交通情况										
	(a) 交通擠塞	279		321	[1]	262	[13]	248	[19]	237	[7]
	(b) 交通管理	226	[35]	239	[34]	186	[65]	141	[55]	171	[50]
	(c) 增設交通標誌及設備	83	[8]	92	[20]	94	[55]	94	[53]	74	[33]
	(d) 泊車設施	74	[14]	67	[8]	58	[24]	74	[49]	47	[18]
		662	[57]	719	[63]	600	[157]	557	[176]	529	[108]
III.	道路維修										_
	(a) 道路情況	131		115		79	[6]	81	[3]	80	[1]
	(b) 交通標誌及設備	84		96	[1]	98	[2]	81	[2]	65	[2]
	(c) 行車道標記	12	[1]	11	[1]	17	[2]	25	[4]	10	[1]
		227	[1]	222	[2]	194	[10]	187	[9]	155	[4]
IV.	法例執行										
	(a) 違例泊車	1 000		1 048		828	[2]	922		989	[2]
	(b) 其他執法事宜	995	[1]	843	[1]	633	[6]	553	[2]	521	[3]
		1 995	[1]	1 891	[1]	1 461	[8]	1 475	[2]	1 510	[5]
V.	其他	197	[26]	186	[24]	135	[16]	125	[17]	92	[15]
	合計	16 861	[163]	17 624	[212]	18 882	[378]	22 405	[445]	24 133	[299]

註: 方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

# 二零一三年有關專營巴士服務的投訴及建議

巴士公司	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
九龍巴士(一九三三)有限 公司	3 631	4 196	+15.6%
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	545	638	+17.1%
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	126	174	+38.1%
新世界第一巴士服務有限 公司	446	587	+31.6%
新大嶼山巴士(一九七三) 有限公司	31	51	+64.5%
<b>龍運巴士公司</b>	139	164	+18.0%
過海隧巴	1 390	1 614	+16.1%
<del>合</del> 計 _	6 308	7 424	+17.7%

<u>註</u>:過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營,因此投訴及建議不能再按 各間巴士公司分類。

二零一三年有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投</u> 訂	<b>沙建</b> 語	<u>義性質</u>		<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
<b>(A)</b>	服務	<b>落質量</b>				
	(1)	班次		20	29	+45.0%
	(2)	路線		8	9	+12.5%
	(3)	服務時間		1	4	+300.0%
	(4)	設置車站		5	3	-40.0%
			小計	34	45	+32.4%
<b>(B)</b>	服務	<b>务水準</b>				
	(1)	服務班次		58	59	+1.7%
	(2)	路線依循情況		2	1	-50.0%
	(3)	駕駛行為不當		29	24	-17.2%
	(4)	員工(包括司機)行為		16	34	+112.5%
		及工作表現				
	(5)	濫收車費		-	1	-
	(6)	清潔		-	2	-
	(7)	車輛狀況		10	6	-40.0%
	(8)	乘客服務及設施	_	15	4	-73.3%
			小計	130	131	+0.8%
<b>(C)</b>	<b>一</b> 療	设性質*		10	6	-40.0%
			合計 =	174	182	+4.6%

<sup>\*</sup> 這些投訴主要是有關提供居民巴士服務的旅遊巴士引致交通阻塞。

#### 二零一三年有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴/	/建議	性質		<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>
<b>(A)</b>	服務	務質量				
	(1)	班次		332	329	-0.9%
	(2)	路線		21	18	-14.3%
	(3)	服務時間		7	6	-14.3%
	(4)	設置車站		29	20	-31.0%
			小計	389	373	-4.1%
<b>(B)</b>	服務	<b>务水準</b>				
	(1)	服務班次		920	798	-13.3%
	(2)	路線依循情況		209	210	+0.5%
	(3)	駕駛行為不當		698	680	-2.6%
	(4)	員工(包括司機)行為		1 061	1 145	+7.9%
		及工作表現				
	(5)	濫收車費		71	71	-
	(6)	清潔		25	17	-32.0%
	(7)	車輛狀況		42	44	+4.8%
	(8)	乘客服務及設施		77	64	-16.9%
			小計	3 103	3 029	-2.4%
<b>(C)</b>	一般	设性質*		63	56	-11.1%
			合計	3 555	3 458	-2.7%

<sup>\*</sup> 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

#### 二零一三年有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴</u>	/建議	性質		<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
<b>(A)</b>	服務	<b>落質量</b>		-	-	-
<b>(B)</b>	服務	<b>务水準</b>				
	(1)	服務班次		-	-	-
	(2)	路線依循情況		-	-	-
	(3)	駕駛行為不當		159	148	-6.9%
	(4)	員工(包括司機)行為		73	92	+26.0%
		及工作表現				
	(5)	濫收車費		8	9	+12.5%
	(6)	清潔		-	-	-
	(7)	車輛狀況		6	3	-50.0%
	(8)	乘客服務及設施		3	3	-
		力	計	249	255	+2.4%
<b>(C)</b>	一般	设性質*		50	35	-30.0%
		4	十 一	299	290	-3.0%

<sup>\*</sup> 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

# 二零一三年有關的士服務的投訴及建議

投訴	/建議性	<u>比質</u>		<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
		例行為				
(a)	可機行	厅為及工作表現				
	(i)	舉止無禮和不守規矩		1 510	1 672	+10.7%
	(ii)	拒載		2 063	2 255	+9.3%
	(iii)	兜客		24	16	-33.3%
	(iv)	拒絕駛達目的地		486	464	-4.5%
	(v)	未有展示司機證		64	45	-29.7%
	(vi)	不正確展示司機證		8	13	+62.5%
			-	4 155	4 465	+7.5%
(b)	駕駛行	<b></b>		1 192	1 170	-1.8%
(c)	濫收国	首資		1 525	1 535	+0.7%
(d)	有關的	勺士咪錶的違規行為		378	363	-4.0%
(e)	不使月	用最直接的路線		1 590	1 539	-3.2%
			小計	8 840	9 072	+2.6%
其他						
(a)	的士匠	且塞		119	104	-12.6%
(b)	其他			120	130	+8.3%
			小計	239	234	-2.1%
			合計	9 079	9 306	+2.5%

# 二零一三有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	385	930	+141.6%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	54	54	-
香港電車有限公司	160	97	-39.4%
山頂纜車有限公司	-	1	-
合計	599	1 082	+80.6%

# <u>附件 Q</u>

# 二零一三年有關渡輪服務的投訴及建議

渡輪公司	<u>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
新世界第一渡輪服務 有限公司	21	49	+133.3%
天星小輪有限公司	7	5	-28.6%
其他渡輪	19	51	+168.4%
合計	47	105	+123.4%

# 二零零九至二零一三年間有關交通擠塞的投訴

地區		<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
港島	- 東區	15	15	14	9	18
	- 灣仔	26	33	26	51	18
	- 中西區	36	42	31	23	24
	- 南區	23	15	23	16	15
九龍	- 觀塘	22	29	17	19	18
	- 黄大仙	7	8	6	6	6
	- 九龍城	34	39	23	27	20
	- 深水埗	12	13	5	6	8
	- 油尖旺	30	34	25	25	12
新界	- 北區	4	6	10	2	7
	- 大埔	6	7	5	6	14
	- 沙田	9	17	25	16	5
	- 元朗	9	8	3	6	6
	- 屯門	11	17	15	13	27
	- 荃灣	13	11	16	8	19
	- 葵青	2	15	6	5	9
	- 西貢	16	6	11	5	4
	- 離島	1	1	1	-	1
其他		3	5	-	5	6
	合計	279	321	262	248	237

# 二零零九至二零一三年間有關違例泊車的投訴

地區			<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
港島	- 東區		61	71	65	65	67
	- 灣仔		62	73	66	67	61
	- 中西區		81	95	56	40	52
	- 南區		39	27	23	23	38
九龍	- 觀塘		79	86	64	85	103
	- 黄大仙		52	42	44	34	42
	- 九龍城		63	76	48	80	77
	- 深水埗		54	50	35	40	33
	- 油尖旺		122	106	96	152	119
新界	- 北區		45	45	33	48	39
	- 大埔		24	33	28	23	20
	- 沙田		70	73	59	61	95
	- 元朗		76	63	48	48	70
	- 屯門		46	48	39	33	50
	- 荃灣		43	49	37	35	42
	- 葵青		45	47	39	44	41
	- 西貢		33	58	46	42	29
	- 離島		5	6	2	2	10
其他			-	-	-	-	1
		合計	1 000	1 048	828	922	989

<u>二零零九至二零一三年間</u> 有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

地區			<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
港島	- 東區		55	35	37	23	36
	- 灣仔		113	112	69	59	41
	- 中西區		101	104	56	54	42
	- 南區		52	37	27	18	21
九龍	- 觀塘		72	41	41	36	26
	- 黄大仙		25	30	25	23	13
	- 九龍城		96	82	60	63	68
	- 深水埗		58	41	38	29	27
	- 油尖旺		108	101	61	67	51
新界	- 北區		25	16	20	10	16
	- 大埔		17	8	12	14	10
	- 沙田		52	38	35	30	30
	- 元朗		49	41	42	28	25
	- 屯門		33	40	24	27	24
	- 荃灣		43	38	33	25	24
	- 葵青		41	37	24	16	29
	- 西貢		28	26	15	13	19
	- 離島		10	8	6	8	12
F F - 6-1							
其他			17	8	8	10	7
		合計	995	843	633	553	521

#### 關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

#### 接獲較多投訴的地區

(1.1.2013 - 31.12.2013)

			T		
	九龍城	油尖旺	中西區	灣仔	總數
1. 等候過久引致交通阻塞	21 [仁勇街 – 3]	11	15 [干諾道中 – 3]	13 [禮頓道 – 4]	60
2. 不遵從交通標誌/措施的指示	20 [盛德街 – 4] [衙前圍道 – 4]	9	13 [德輔道西 – 3]	11 [莊士敦道 – 3]	53
3. 衝紅燈/不讓行人先過馬路	11	15	10	7	43
4. 突然切線/在實線上超車	12	10	3	4	29
5. 超速駕駛	2	1	-	-	3
6. 駕駛時使用流動電話	-	-	-	-	-
7. 其他	2	5	1	6	14
合計	68	51	42	41	202

註:[]內所示地點在二零一三年一月至十二月期間接獲三宗或以上投訴。

#### 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。