

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一四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

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	11-13

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)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

本報告書為二零一四年第一份季報，匯報二零一四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 4 901 名市民提出的 5 424 宗投訴及建議，包括 51 宗純粹建議。大約 55% 的投訴人（即 2 678 人）以電話提出投訴／建議，其餘 45%（即 2 223 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 6 490 宗下降 16.4%，與去年同季的 4 834 宗比較，則上升 12.2 %。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附件 B(i)。另一圖表，列於附件 B(ii)，則顯示自二零一零年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 7 231 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 5 294 宗（73%）證實成立，不成立的有 254 宗（4%），其餘 1 683 宗（23%）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 4 940 宗，較上季下降 16.8%，與去年同季比較，則上升 13.6%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一零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 1 588 宗，較上季下降 10.9%，與去年同季比較，則上升 9.2%。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。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 825 宗，上季有 1 001 宗，去年同季則有 835 宗。今季的 825 宗個案中，涉及服務質量的個案有 97 宗(11.8%)，而涉及服務水準的個案則有 713 宗(86.4%)。

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 180 宗，上季有 154 宗，去年同季則有 140 宗。今季的 180 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗（10%），而涉及服務水準的個案則有 154 宗（85.6%）。

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 138 宗，上季有 144 宗，去年同季則有 90 宗。今季的 138 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗（6.5%），而涉及服務水準的則有 125 宗（90.6%）。

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 34 宗，上季有 51 宗，去年同季則有 37 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 789 宗，較上季下降 13%，與去年同季比較，則下降 1.3%。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 90.7%（即 716 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 849 宗及 717 宗。今季的 716 宗個案中，涉及服務質量的個案有 61 宗（8.5%），而涉及服務水準的個案則有 633 宗（88.4%）。

15. 其餘 9.3%的個案（即 73 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 58 宗及 82 宗。今季的 73 宗個案中，涉及服務水準的個案有 61 宗（83.6%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 323 宗，較上季下降 5%，與去年同季比較，則上升 18.9%。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 2 323 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 253 宗（97%），上季則有 2 383 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 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 470 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	54 (32)	12 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	317 (332)	67 (71)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	99 (102)	21 (22)
	<u>470 (466)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，88%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 115 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 720 宗，去年同季則有 89 宗。今季 115 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 104 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 91 宗，上季共有 29 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 43 宗，去年同季則有 51 宗。這些投訴涉及全港共 41 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	10 (8)	10 (8)
九龍	16 (17)	16 (16)
新界	16 (17)	14 (16)
其他	1 (1)	1 (1)
總數	<u>43 (43)</u>	<u>41 (41)</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九龍城（七宗）、油尖旺（五宗）、中西區、北區及大埔（各四宗）。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 37 宗有關交通管理的投訴及建議，以及七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 17 項，去年同季的數目則分別為 45 宗及 19 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 16 宗，上季的數目為 39 宗，去年同季的數目亦是 29 宗。今季的 16 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔五宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴佔九宗。

27. 涉及較多有關道路維修投訴的地區為九龍城（三宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 342 宗，較上季下降 11.2%，與去年同季比較，則上升 11.8%。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

在二零一四年二月五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) 有關渡輪服務的投訴及建議；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零一三年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零一三年第四號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關渡輪服務和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四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

投訴康安街與康愉街交界處的交通安排

3. 一名市民在二零一四年一月聯絡交通投訴組，對康安街與康愉街交界處的交通安排表示關注。車輛沿康安街東行線駛往康愉街時，駛經兩者交界處一組交通燈後須駛入一右轉車位等候，然後才切過康安街西行線右轉入康愉街。投訴人認為，該右轉車位太接近交通燈，會令駕車人士混淆，以為行車綠燈亮起時便可安全駛過車位。再者，右轉車位貼近該組交通燈，容易令駕車人士忽略了右轉車位的「讓路」線。

4. 運輸署指出，在燈號控制交匯處劃設右轉車位這種交通安排並非罕見。此舉可讓主要道路上方向相反的車流共用交通燈的行車綠燈時間，而向前直駛的車流和迎面方向右轉的車流也可善用安全空隙同時並行，從而盡量提高交匯處的行車流量。事實上，鑑於康安街早前有道路工程進行，運輸署曾暫時更改有關燈號安排並取消右轉車位，只准車輛分段從康安街右轉入康愉街。在臨時安排下，康安街交通燈的行車綠燈時間必須縮短以維持整體燈號時間，該處也經常出現交通擠塞。上述道路工程完成後，運輸署已恢復該右轉車位安排，而該處的交通燈號也回復原有設定。

5. 儘管如此，因應投訴人的關注和為了加強道路安全，運輸署會略為調整康安街西行交通燈號，令其行車綠燈時間較東行的提早數秒，以提高東行駕車人士駛近右轉車位時的警覺性。此外，該署也會修改行車道上的右轉車位標記，以免它僭越逆向行車線。

6. 投訴人得悉運輸署的改善措施後，沒有提出其他意見。

投訴畢打街常有的士阻路

7. 二零一四年一月，一名駕車人士投訴畢打街常有的士阻路。投訴人發現不少的士停泊在畢打街右線等候乘客，佔用私家車上落客區。投訴人建議，運輸署應把的士站遷往附近另一位置。

8. 運輸署解釋，畢打街右線於每天不同時段在交通安排上劃分為三區。以畢打街與皇后大道中的交界處為起點，由上午七時至下午十時該三區分別為(i)容許的士上落客的禁止停車區；(ii)容許私家車上落客的禁止停車區；以及(iii)全天候禁止停車區。在晚上十時至翌日早上七時，該三區則變為(i)的士站；(ii)容許私家車和的士上落客的禁止停車區；以及(iii)全天候禁止停車區。

9. 根據上述安排，除上述三區之一劃定為的士站的時段內，的士不得在畢打街右線等候乘客。在有關時段內亦只可在該的士站範圍內等候乘客。在容許的士上落客的禁止停車區內，的士也不得等候乘客，因為該處只供上落乘客。對於沒有遵從相關限制的駕車人士，當局可採取執法行動。警方已應要求留意情況，並已在該處採取適當執法行動。至於遷移的士站一事，運輸署認為畢打街現有設施能夠應付公眾需要，目前並無計劃遷移該的士站。

10. 投訴人得悉上述回覆後，沒有提出其他意見。

建議加強元朗、天水圍及屯門的非鐵路公共交通服務

11. 一名市民在二零一四年一月聯絡交通投訴組，表示關注元朗、天水圍及屯門的公共交通服務嚴重依賴鐵路服務。她建議政府應該加強上述三區的其他公共交通服務。

12. 運輸署指出，鑑於香港地理環境獨特，路面空間有限但交通繁忙，政府的政策是着重發展鐵路服務的運輸系統，建造並改善所需運輸基建，以紓緩道路擠塞，減少廢氣排放。

13. 元朗、天水圍及屯門除了有西鐵和輕鐵提供服務，也有其他公共交通工具。運輸署認為，該三區的現有交通服務大體上能滿足乘客需要。該署也鼓勵市民善用現有公共交通服務和各種轉乘計劃，以提高交通網絡的效率，減少對點到點公共交通服務的需求。

14. 投訴人知悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

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，平均約佔公共交通服務個案總數的 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>
2009	7 277	-
2010	7 997	+9.9%
2011	8 789	+9.9%
2012	9 079	+3.3%
2013	9 306	+2.5%

3. 在二零一四年一月至三月期間，交通投訴組共接獲 2 323 宗有關的士服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 1 954 宗相比，上升 18.9%。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 2 323 宗投訴及建議中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 253 宗(即 97%)，去年同期該類個案則有 1 906 宗(即 98%)。在各種的士司機違規行為中，投訴司機拒載(509 宗)、舉止無禮和不守規矩(494 宗)、沒使用最直接可行的路線(392 宗)和濫收車資(375 宗)的個案相對較多。而投訴司機舉止無禮和不守規矩的個案數目顯著上升(增加 168 宗或 52%)。

5. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有 70 宗投訴關乎的士阻塞交通及其他事宜(例如車身狀況、乘客服務及設施等)。

改善措施

6. 政府一向致力協助業界維持優質的士服務。在法例方面，《道路交通條例》(香港法例第 374 章)及其附屬法例規管的士營運。除了警方嚴厲執法以打擊違規行為，運輸署也與業界緊密溝通，提醒他們遵守法例。署方又通過不同渠道，向乘客發放相關資訊。

7. 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。在二零一四年一月至三月期間，本組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有 415 宗(即 18%)的投訴人願意出庭作證，這些個案已轉介警方進一步調查。

8. 另一方面，運輸署和優質的士服務督導委員會(督導委員會)¹已推行多方面措施，以提高的士行業的服務水準。

9. 為加強宣傳以打擊的士司機違規行為，於二零一四年一月至二月期間，在商業電台 881 頻道的節目「馬路的事」內，播放訪問警方代表的錄音環節，以及在電視節目「警訊」內播放相關專題故事。此外，運輸署和督導委員會定期出版《的士通訊》，藉此提醒的士司機要提供優質服務。為協助的士司機遵守的士規例和提高服務質素，運輸署和督導委員會計劃編印並派發全新版本的《的士服務指南》。

10. 在鼓勵的士司機提高服務質素方面，督導委員會自二零零一年起已通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 位司機曾在計劃下受到嘉許。運輸署和督導委員會已加強宣傳這項計劃，鼓勵的士司機改善服務質素，並令乘客更易識別提供優質服務的司機。宣傳包括：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，並列印於所有的士宣傳物品上。

¹ 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。

11. 為更有效處理涉及的士的投訴，運輸署正與督導委員會合作，更新載列的士資訊的各種單張、小冊子、標貼及網站等，以提醒乘客記錄的士車輛登記號碼或的士司機證所載資料。此外，的士新收費由二零一三年十二月八日起生效，運輸署因利乘便，在的士車廂內展示收費表的新版本黃色標貼上，亦註明同類訊息，並放大標貼所示交通投訴組熱線號碼的字體。的士定期驗車時，運輸署會逐一檢查，確保車廂內妥善展示黃色標貼。

12. 所有涉及的士阻塞交通及其他事宜的投訴個案(70宗)，已轉介相關部門採取行動。以的士阻塞交通的問題為例，本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。

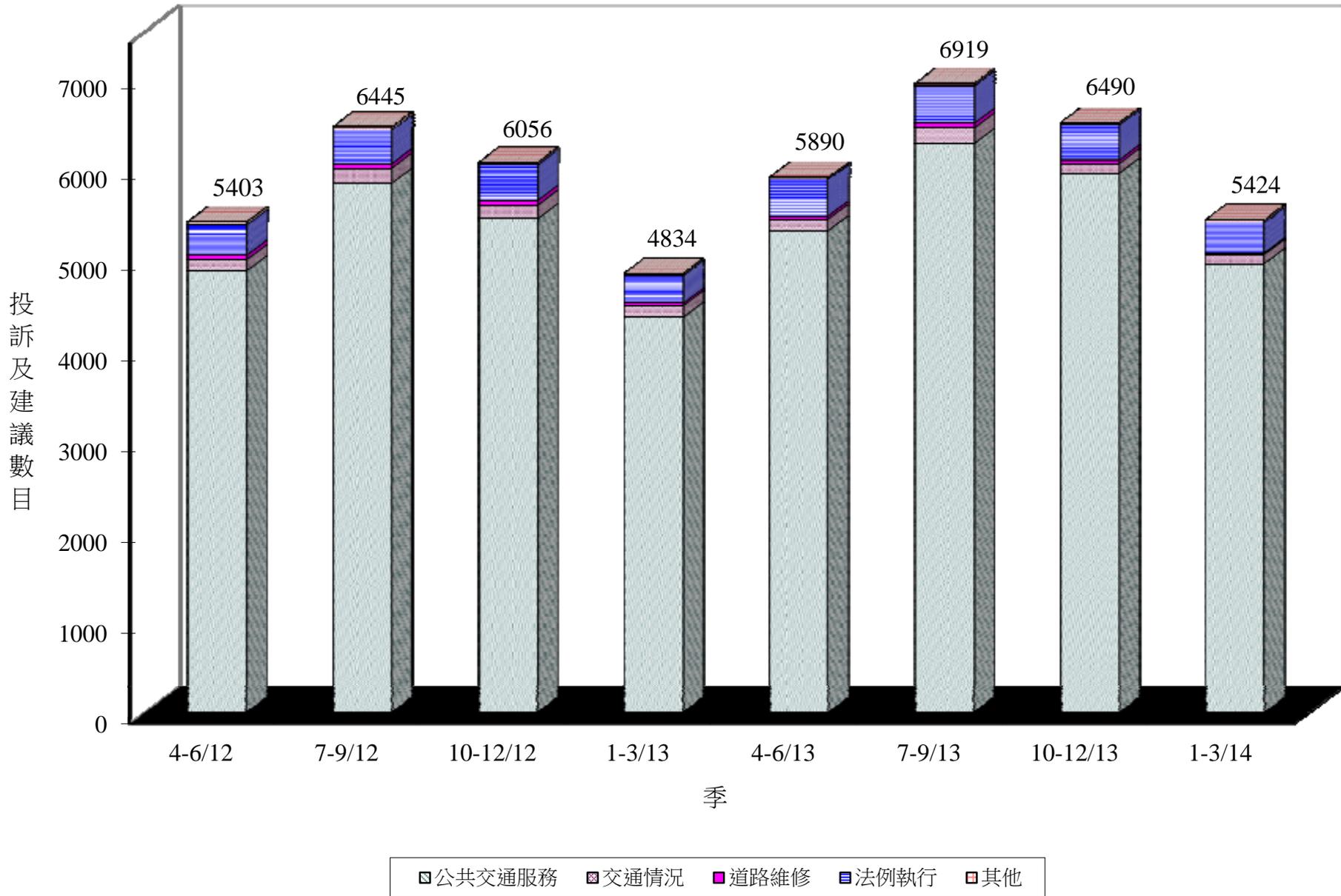
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.1.13- 31.3.13)	上季 (1.10.13- 31.12.13)	今季 (1.1.14- 31.3.14)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	173 [28]	326 [28]	321 [21]
(b) 服務水準	4 083 [8]	5 487 [10]	4 477 [5]
(c) 一般性質	93 [6]	123 [5]	142 [10]
	4 349 [42] (90%)	5 936 [43] (91%)	4 940 [36] (91%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	51 [6]	43 [1]	43
(b) 交通管理	45 [20]	37 [9]	37 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [10]	17 [7]	7 [1]
(d) 泊車設施	12 [6]	9 [2]	13 [2]
	127 [42] (2%)	106 [19] (1%)	100 [13] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	11 [1]	18	5
(b) 交通標誌及設備	15 [1]	18	9
(c) 行車道標記	3	3	2
	29 [2] (1%)	39 (1%)	16 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	197 [1]	251	239
(b) 其他執法事宜	109 [2]	134 [1]	103
	306 [3] (6%)	385 [1] (6%)	342 (6%)
V. 其他	23 [7] (1%)	24 [5] (1%)	26 [2] (1%)
合計	4 834 [96] (100%)	6 490 [68] (100%)	5 424 [51] (100%)

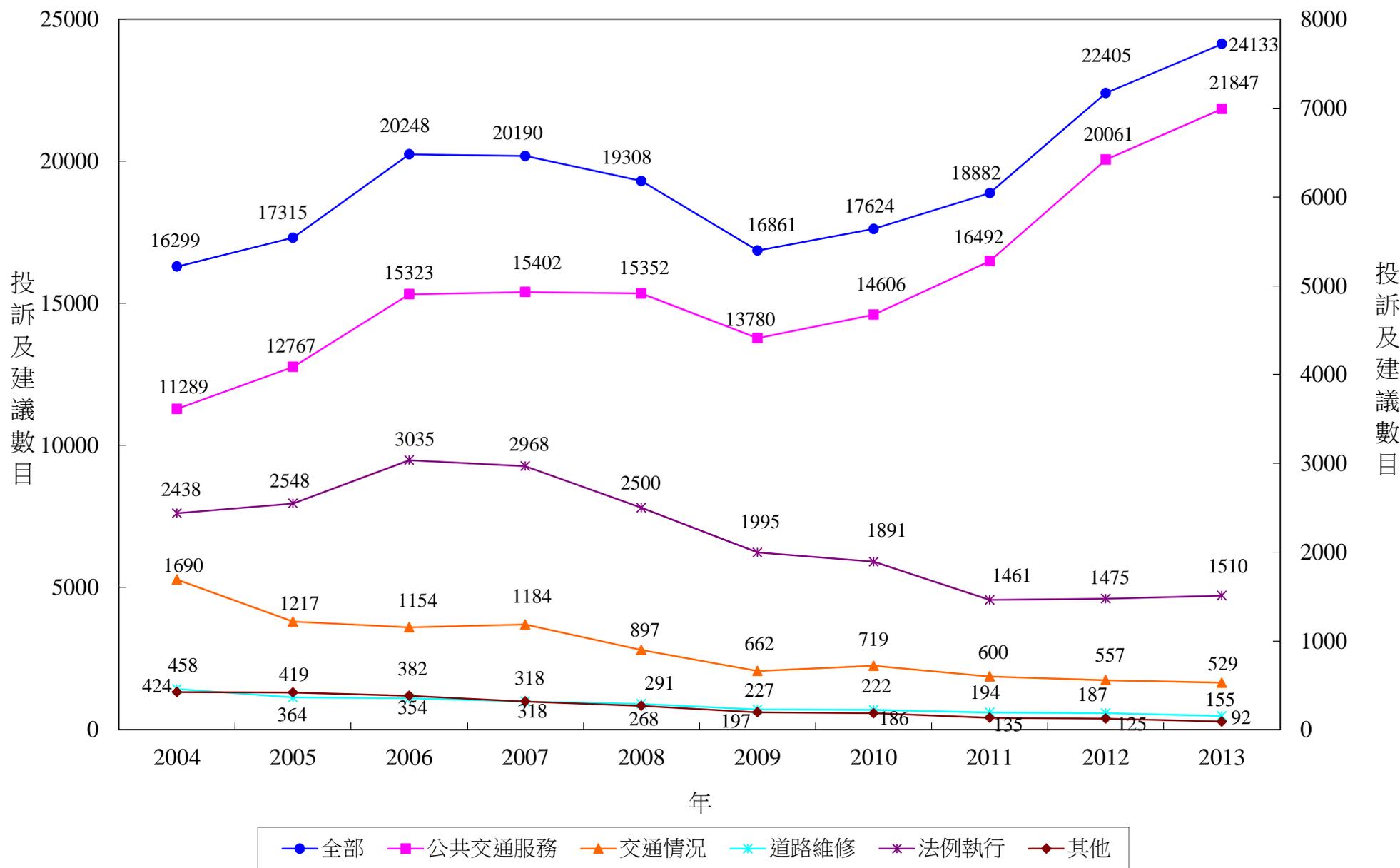
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

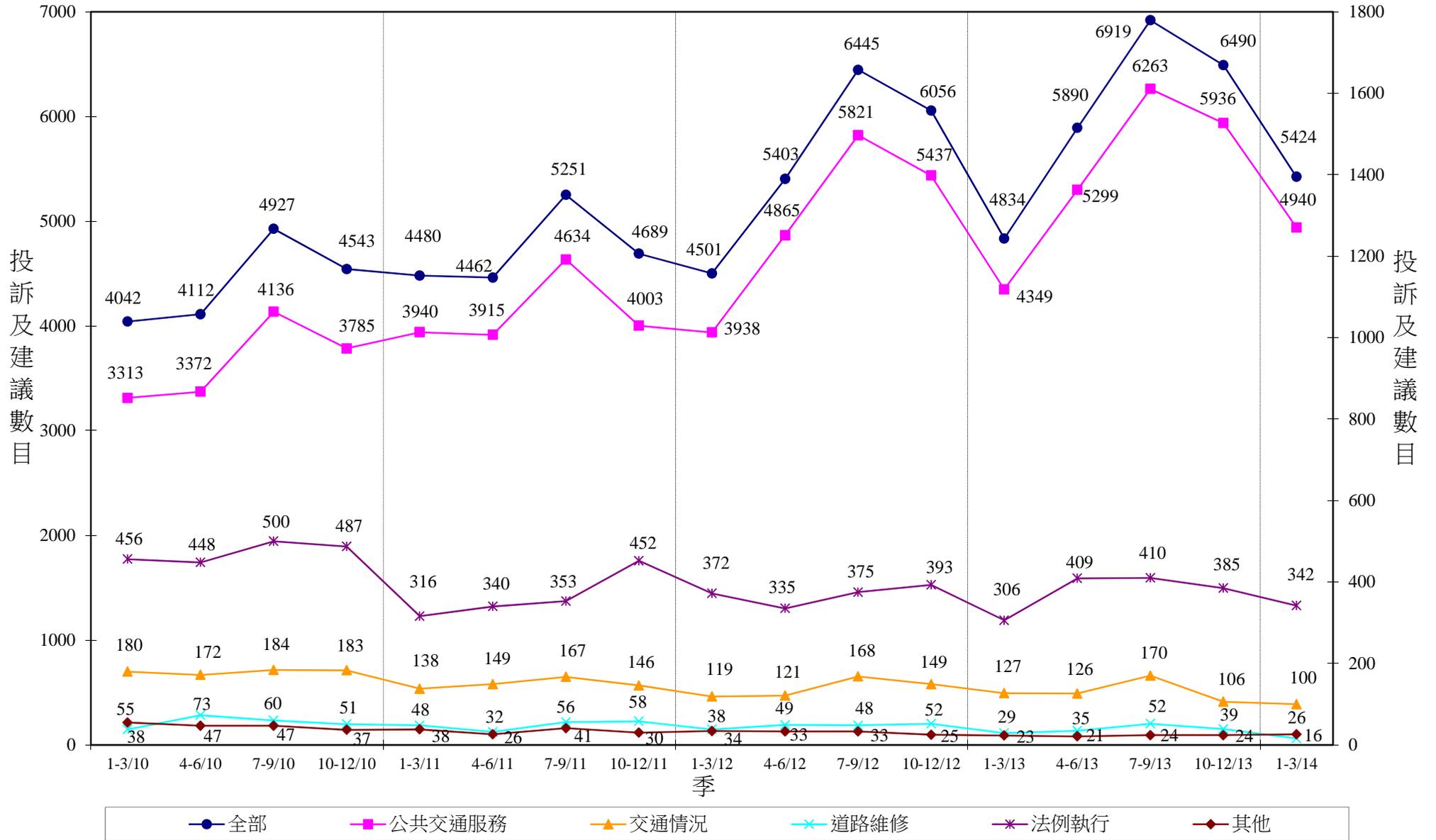
附件 A (ii)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零四至二零一三年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一零年一月至二零一四年三月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年一月至三月)

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	32	397	27	-	456
(b) 服務水準	1 521	2 538	159	1 647	5 865
(c) 一般性質	65	79	11	10	165
	1 618	3 014	197	1 657	6 486
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	33	55	8	-	96
(b) 交通管理	13	13	23	-	49
(c) 增設交通標誌及設備	6	4	7	-	17
(d) 泊車設施	5	4	8	-	17
	57	76	46	-	179
III. 道路維修					
(a) 道路情況	26	1	4	-	31
(b) 交通標誌及設備	16	2	4	-	22
(c) 行車道標記	-	-	1	-	1
	42	3	9	-	54
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	291	36	2	1	330
(b) 其他執法事宜	71	51	-	25	147
	362	87	2	26	477
V. 其他	24	11	-	-	35
合計	2 103	3 191	254	1 683	7 231
	(29%)	(44%)	(4%)	(23%)	(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
(二零一四年一月至三月)**

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	400	871	97	8	1 376
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	92	119	12	1	224
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	21	39	4	-	64
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	77	147	13	-	237
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	8	6	2	-	16
龍運巴士公司	15	22	4	-	41
過海隧巴	168	340	19	3	530
非專營巴士服務	24	37	-	-	61
專線小巴	649	438	25	15	1 127
紅色小巴	70	20	-	6	96
的士	26	836	5	1 624	2 491
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	26	70	10	-	106
香港鐵路有限公司(輕鐵)	6	12	-	-	18
香港電車有限公司	31	27	1	-	59
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	1	19	2	-	22
天星小輪有限公司	-	2	1	-	3
其他渡輪	4	9	2	-	15
合計	1 618 (25%)	3 014 (46%)	197 (3%)	1 657 (26%)	6 486 (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
(二零一四年一月至三月)**

I. 公共交通服務

- 重新編排英皇道（東行）的巴士站，以方便乘客。
- 為楊屋道一巴士站增設上蓋，以方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 縮短龍和道及愛丁堡廣場交通燈組的行人綠燈的等候時間，方便行人橫過馬路。
- 修改山光道的交通燈號設定，方便行人橫過馬路和改善道路安全。
- 修改列堤頓道與柏道交界處的交通燈號設定，以改善道路安全。
- 修改般咸道的道路標記、交通標誌和交通燈號，以改善道路安全。
- 在薄扶林道豎設交通圓柱，並調校一組交通燈號的設定，以改善道路安全。
- 擴闊田灣山道泊位之間的距離，方便旅遊車停泊。

九龍區

- 延長豐盛街在黃昏時段的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 把大埔道的「全綠」燈號更換為「向前直駛箭咀」燈號，為駕車人士提供更佳指引。

- 在喇沙利道增設安全島，以改善道路安全。
- 在大角咀道增設電單車泊位，方便電單車停泊。

新界區

- 延長柴灣角街的「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 在嶼南道近塘福位置豎設牛隻圖案警告標誌，以提醒駕車人士。
- 修改永賢街與永順街交界處的道路標記並增設交通標誌，方便車身長
度不逾七米的車輛右轉。
- 修改屯興路附近一段屯門公路上的道路標記，以紓緩交通擠塞。
- 在新豐路與新健街交界處和深圳灣口岸近的士輪候區位置，增設黃色
方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在西沙路增設並遷移街燈，以加強行人路的照明。
- 拆除碧田街的欄杆，以阻遏違例停泊單車和方便行人。
- 調校車公廟路與沙田頭路交界處的行人過路發聲信號音量，以盡量減
低對附近民居的影響。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一四年一月至三月)

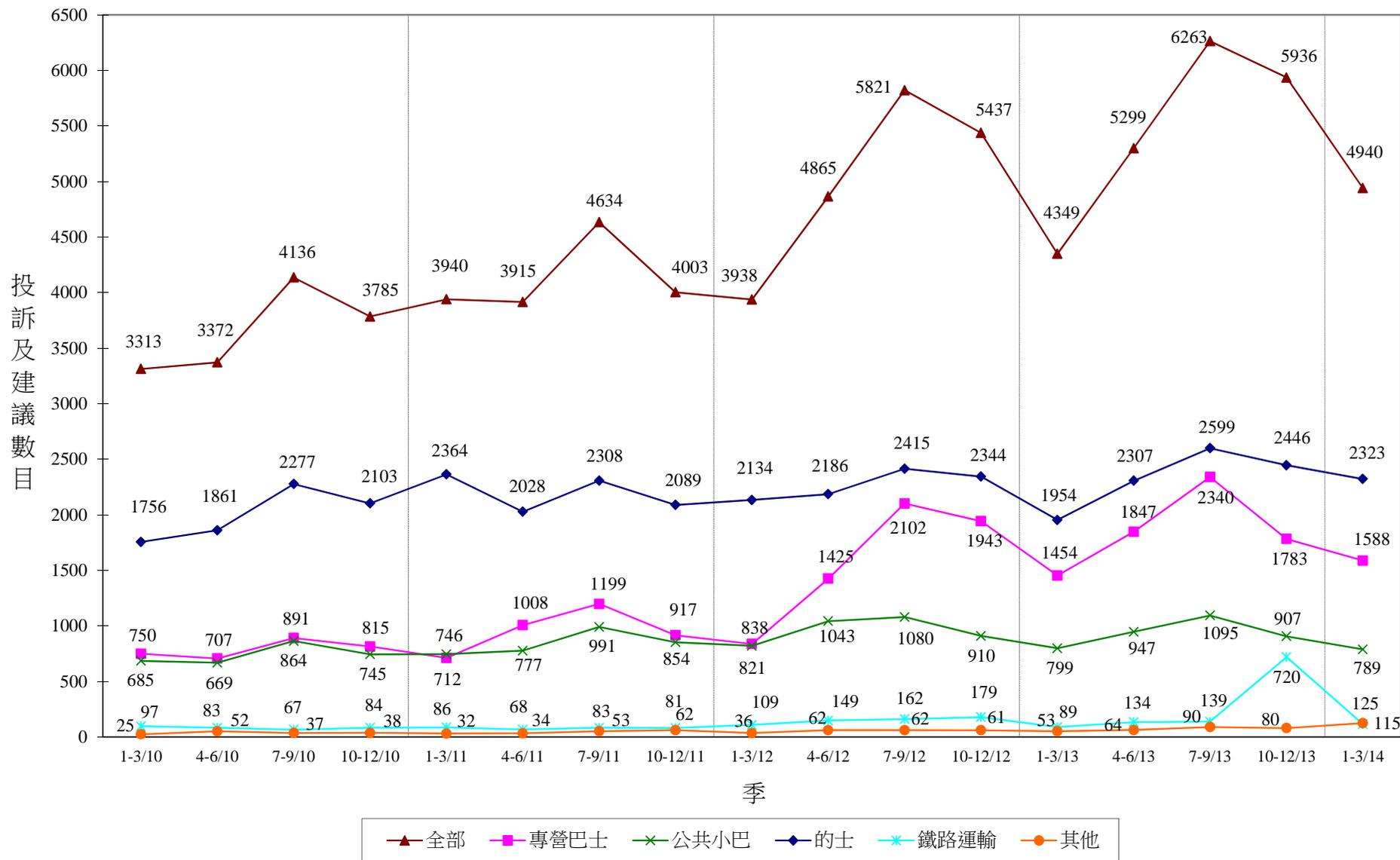
附件 E(i)

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																		
	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)	山頂 纜車	天星 小輪	其他 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	60	11	2	4	2	2	30	5	55	-	-	11	1	-	-	63	-	2	248
(2) 路線	25	6	1	3	-	-	9	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	46
(3) 服務時間	2	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7
(4) 設置車站	10	1	-	2	-	-	3	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
小計	97	18	3	9	2	2	45	5	61	-	-	11	1	-	-	63	-	4	321
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	392	76	12	58	3	17	165	13	155	-	-	8	2	-	-	4	-	1	906
(2) 路線依循情況	4	-	2	1	-	-	7	-	46	-	392	-	-	1	-	-	-	-	453
(3) 駕駛行為不當	67	19	4	24	2	5	37	6	137	35	288	4	2	3	1	-	-	-	634
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	125	26	5	27	9	6	62	7	244	22	1116	13	-	3	-	4	-	1	1670
(5) 濫收車/船費	2	-	-	-	-	-	2	-	21	-	457*	-	-	-	-	-	-	-	482
(6) 清潔	-	-	-	-	-	-	1	-	4	-	5	1	1	-	-	1	-	-	13
(7) 車輛/船隻狀況	7	3	1	1	-	-	-	1	10	1	5	4	-	-	-	-	-	-	33
(8) 乘客服務及設施	116	30	1	14	-	3	43	1	16	3	3	46	1	3	-	4	-	2	286#
小計	713	154	25	125	14	31	317	28	633	61	2266	76	6	10	1	13	-	4	4477
(C) 一般性質	15	8	1	4	1	-	4	1	22	12	57	6	4	-	-	1	-	6	142
今季合計	825	180	29	138	17	33	366	34	716	73	2323	93	11	10	1	77	-	14	4940
總數	(1588)							(3146)				(115)			(91)				
上季合計	1001	154	43	144	14	48	379	51	849	58	2446	663	9	48	-	10	2	17	5936
去年同季合計	835	140	29	90	12	35	313	37	717	82	1954	71	7	11	-	6	1	9	4349

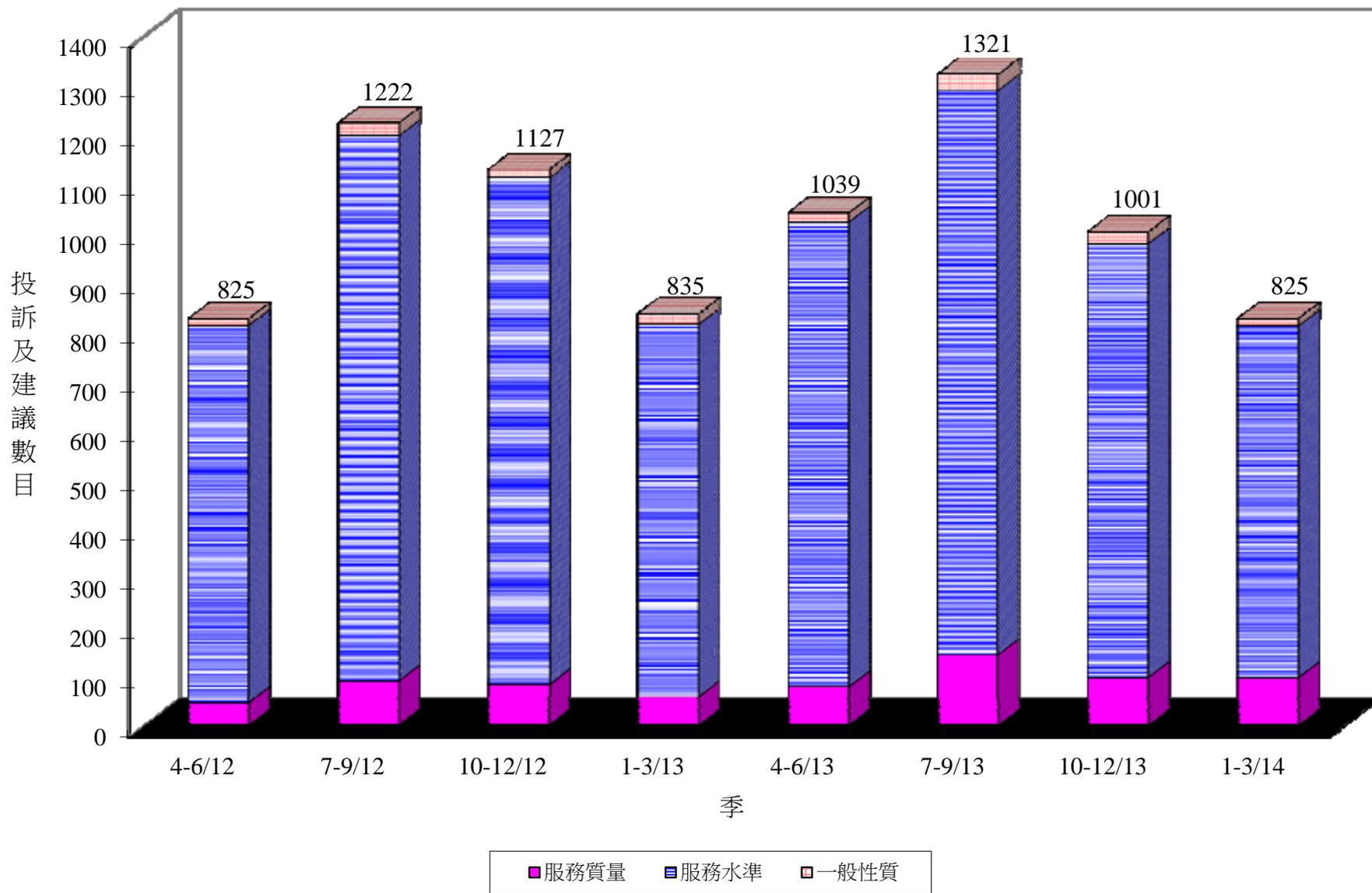
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 57 位投訴人提出的 160 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

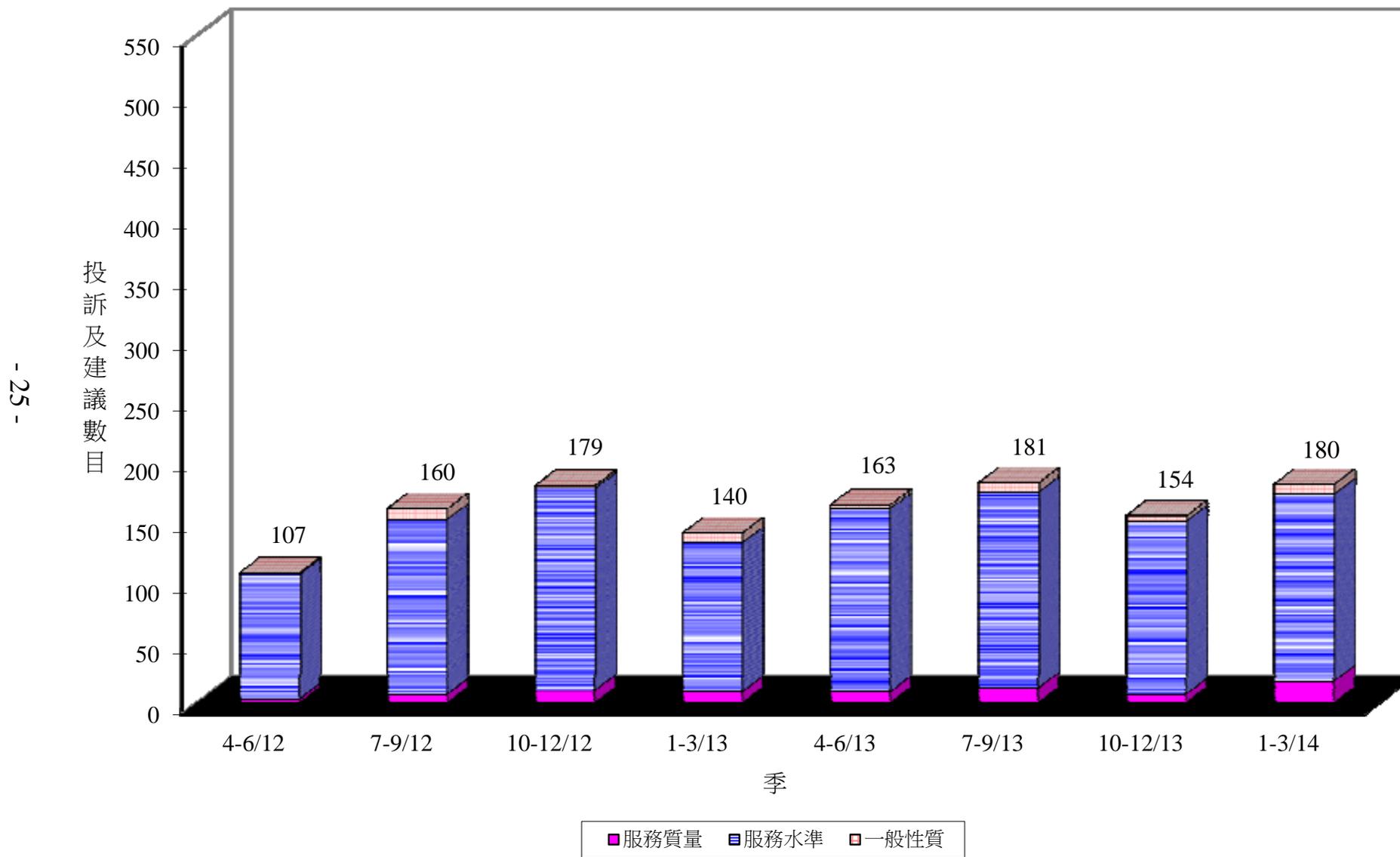
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一零年一月至二零一四年三月)



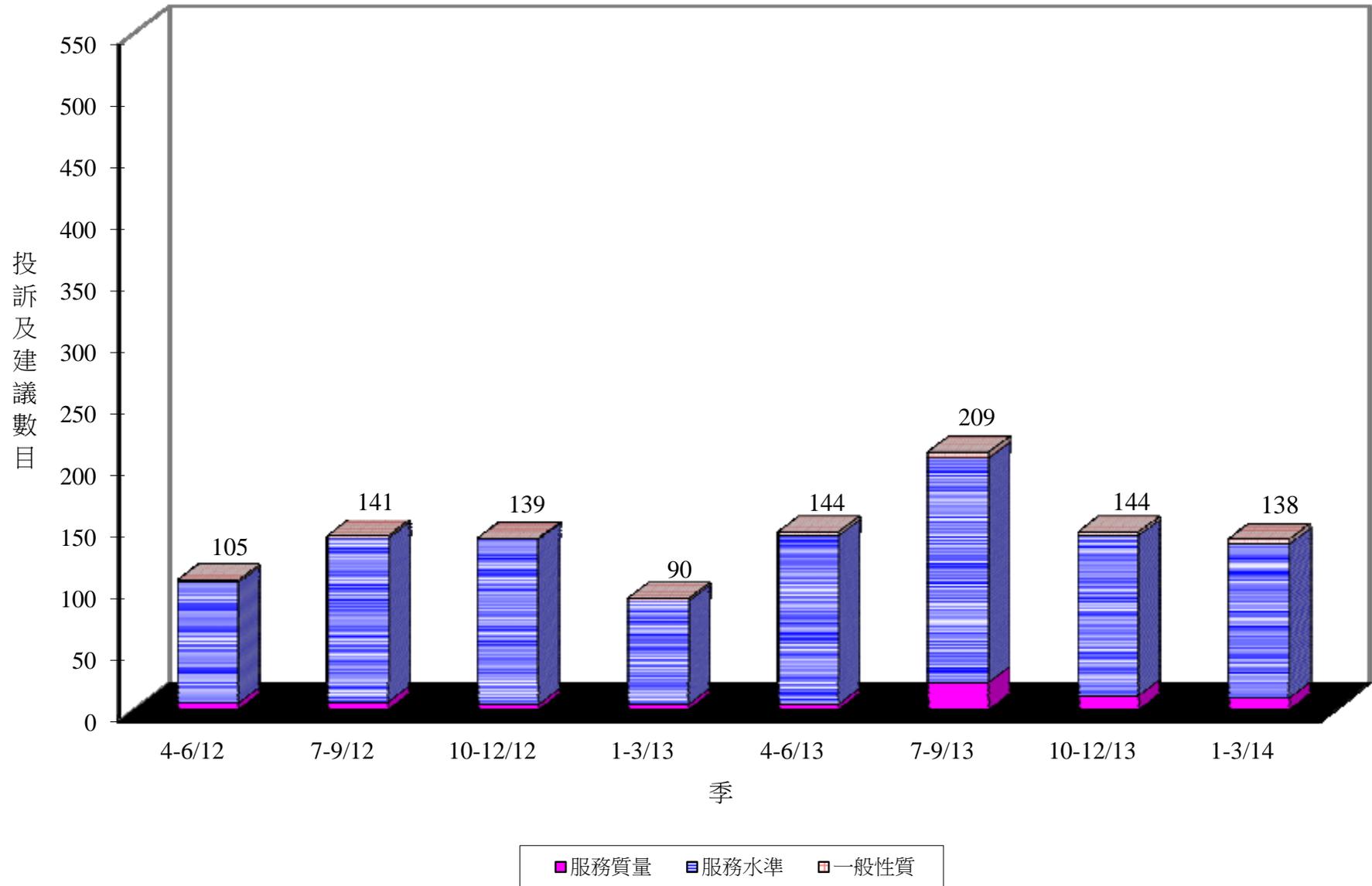
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



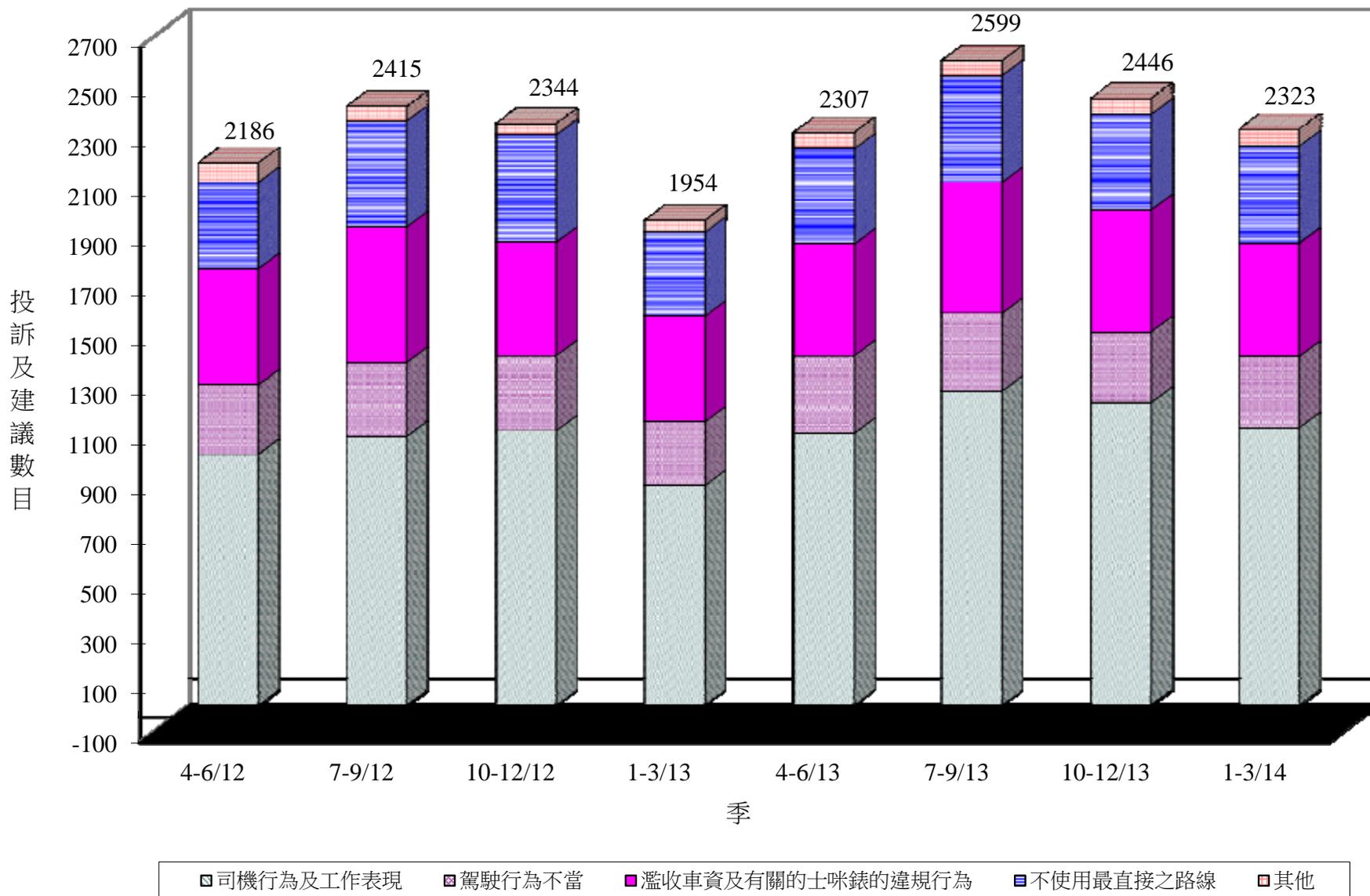
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



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



有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一四年一月至三月)

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)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	7 (7)	1 (1)	5 (5)	4 (4)	4 (2)	- (-)	- (-)	2 (2)	3 (3)	1 (1)	2 (2)	- (-)	1 (1)	43 (41)	
(b) 交通管理	4	4	5	4	-	-	1	-	6	3	1	2	-	3	2	1	-	-	1	37	
(c) 增設交通標誌及設備	-	-	2	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	7	
(d) 泊車設施	3	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	3	-	-	1	1	1	-	1	13	
小計	9	7	12	5	3	1	10	2	11	7	6	5	-	5	7	3	4	-	3	100	
道路維修																					
(a) 道路情況	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	5	
(b) 交通標誌及設備	-	-	-	1	1	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	1	2	-	-	9	
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
小計	-	-	1	2	1	1	3	1	1	-	-	-	-	2	-	1	2	1	-	16	
法例執行																					
(a) 違例泊車	16	16	14	6	11	16	11	12	31	9	6	25	17	12	16	10	10	1	-	239	
(b) 其他執法事宜	1	12	6	1	3	4	7	8	10	4	3	7	10	5	5	1	7	2	7	103	
小計	17	28	20	7	14	20	18	20	41	13	9	32	27	17	21	11	17	3	7	342	
合計	26	35	33	14	18	22	31	23	53	20	15	37	27	24	28	15	23	4	10	458	

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u> <u>一月至三月</u>	<u>2014</u> <u>一月至三月</u>	<u>增/減</u>
的士司機違例行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	326	494	+51.5%
(ii) 拒載	454	509	+12.1%
(iii) 兜客	2	7	+250.0%
(iv) 拒絕駛達目的地	92	96	+4.3%
(v) 未有展示司機證	6	10	+66.7%
(vi) 不正確展示司機證	4	-	-100.0%
	<hr/> 884	<hr/> 1 116	<hr/> +26.2%
(b) 駕駛行為不當	257	288	+12.1%
(c) 濫收車資	355	375	+5.6%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	72	82	+13.9%
(e) 不使用最直接的路線	338	392	+16.0%
	<hr/> 小計 1 906	<hr/> 小計 2 253	<hr/> 小計 +18.2%
其他			
(a) 的士阻塞	18	40	+122.2%
(b) 其他	30	30	-
	<hr/> 小計 48	<hr/> 小計 70	<hr/> 小計 +45.8%
	<hr/> 合計 1 954	<hr/> 合計 2 323	<hr/> 合計 +18.9%

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。