

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一四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

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	11-14

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 有關港鐵服務的投訴及建議(不包括輕鐵)	31
K 有關輕鐵服務的投訴及建議	32
L 有關香港電車服務的投訴及建議	33
M 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	34

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一四年第三份季報，匯報二零一四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 6 608 名市民提出的 7 342 宗投訴及建議，包括 46 宗純粹建議。大約 53% 的投訴人（即 3 498 人）以電話提出投訴／建議，其餘 47%（即 3 110 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 5 885 宗上升 24.8%，與去年同季的 6 919 宗比較，則上升 6.1%。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 6 098 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 4 141 宗（68%）證實成立，不成立的有 226 宗（4%），其餘 1 731 宗（28%）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 20 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 6 682 宗，較上季上升 23.9%，與去年同季比較，則上升 6.7%。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 2 431 宗，較上季上升 35.1%，與去年同季比較，則上升 3.9%。個案數目較上季上升的主要原因，是有較多與服務班次和乘客服務及設施有關的投訴。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 1 343 宗，上季有 984 宗，去年同季則有 1 321 宗。今季的 1 343 宗個案中，涉及服務質量的個案有 202 宗（15.0%），而涉及服務水準的個案則有 1 112 宗（82.8%）。

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 222 宗，上季有 158 宗，去年同季則有 181 宗。今季的 222 宗個案中，涉及服務質量的個案有 14 宗（6.3%），而涉及服務水準的個案則有 204 宗（91.9%）。

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 197 宗，上季有 138 宗，去年同季則有 209 宗。今季的 197 宗個案中，涉及服務質量的個案有 15 宗（7.6%），而涉及服務水準的則有 178 宗（90.4%）。

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 62 宗，上季有 45 宗，去年同季則有 49 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 1 165 宗，較上季上升 22.1%，與去年同季比較，則上升 6.4%。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 93.6%（即 1 090 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 877 宗及 1 008 宗。今季的 1 090 宗個案中，涉及服務質量的個案有 126 宗（11.6%），而涉及服務水準的個案則有 947 宗（86.9%）。

15. 其餘 6.4%的個案（即 75 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 77 宗及 87 宗。今季的 75 宗個案中，涉及服務水準的個案有 64 宗（85.3%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 773 宗，較上季上升 12.4%，與去年同季比較，則上升 6.7%。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 2 773 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 715 宗（98%），上季則有 2 405 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及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 538 宗（20%）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 394 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	25 (17)	6 (4)
(b) 投訴人撤銷投訴	297 (347)	76 (76)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	72 (91)	18 (20)
	<u>394 (455)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，94%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 214 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 116 宗，去年同季則 139 宗。今季 214 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 207 宗。個案數目上升主要是與粉嶺發生的列車輾過誤闖路軌狗隻事件有關。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 37 宗，上季共有 13 宗，去年同季則有 41 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 71 宗，上季有 47 宗，去年同季則有 89 宗。這些投訴涉及全港共 64 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	28 (8)	26 (7)
九龍	23 (14)	22 (14)
新界	20 (23)	16 (13)
其他	- (2)	- (2)
總數	<u>71 (47)</u>	<u>64 (36)</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中西區（九宗）、南區、官塘及九龍城（各八宗）及灣仔（七宗）。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 41 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 25 宗及 11 項，去年同季的數目則分別為 46 宗及 17 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 43 宗，上季的數目為 41 宗，去年同季的數目是 52 宗。今季的 43 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 26 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴佔 16 宗。

27. 涉及較多有關道路維修投訴的地區為中西區（六宗）及屯門（五宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 444 宗，較上季上升 29.4%，與去年同季比較，則上升 8.3%。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

在二零一四年八月八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) 有關法例執行事宜的投訴；
- (b) 有關騎單車事宜的投訴及建議；
- (c) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
- (d) 交通投訴組二零一四年第二號季報。

2. 各委員同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關法例執行事宜、騎單車事宜及公共小巴服務的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一四年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

九龍各區停車位不足的投訴

3. 二零一四年七月，交通投訴組接獲數宗投訴，指九龍(例如油尖旺、九龍城及深水埗等地區)的停車位不足。部分投訴人並建議，當局應興建更多收費較低廉的政府停車場。

4. 運輸署表示，該署經常留意不同種類車輛的泊車情況，並盡量採取各項相應措施，例如在不影響道路安全及其他道路使用者的情況下，設置路旁停車位，以及把非計劃即時發展的土地撥作臨時停車場用途。假如有地區對某類車輛的停車位需求特別殷切，運輸署會考慮在續簽停車場租約時，指定若干現有的臨時停車場供該類車輛專用。該署也會因應情況，規定在新發展項目提供適當數量的車位供指定類別車輛使用。

5. 運輸署亦表示，在已發展的地區，可用作停車場的新空置用地難免有限。長遠而言，待有關地區內某些舊樓宇重新發展時，該署會在情況許可下要求在新樓宇內提供停車設施，屆時停車位的供應將會有所改善。

6. 投訴人得悉運輸署的回覆後，沒有對有關措施提出其他意見。

港鐵列車設立女性專用車廂的建議

7. 一名市民於二零一四年七月聯絡交通投訴組，建議在港鐵列車設立女性專用車廂，更能確保女乘客的安全。此外，香港鐵路有限公司(港鐵)應加強防範針對女乘客的罪行。

8. 運輸署表示，港鐵曾研究此事，結果認為設立女性專用車廂有實際困難，因為港鐵大多數列車均為開放式設計，設立女性專用車廂會減低乘客來往車卡之間的靈活性，尤其是在緊急逃生的時候。

9. 運輸署補充，港鐵列車班次頻密，在繁忙時間每班列車相距的時間可以少至約兩分鐘。設立專用車廂會影響人流控制。任何人群控制措施，例如分隔男、女乘客，均可能延誤列車服務。

10. 此外，在決定是否設立女性專用車廂時，也應顧及是否符合《性別歧視條例》的規定。

11. 基於以上所述，港鐵現時並沒有計劃設立女性專用車廂。儘管如此，港鐵會繼續與警方緊密合作，採取適當措施，防止在鐵路範圍的罪行。

12. 交通投訴組已把上述回覆轉告該名市民，該市民沒有提出其他意見。

承啟道與沐翠街交界處交通燈行車綠燈時間短促的投訴

13. 交通投訴組於二零一四年九月接獲有關承啟道與沐翠街交界處的交通燈行車綠燈時間短促，而導致車流緩慢的投訴。

14. 運輸署知悉投訴人的意見。該署解釋，有關交界處的交通燈和附近地區的其他數組交通燈號，由同一交通管制電腦系統控制。該系統分析其偵測器收集的交通流量數據後，計算受其控制的交界處訊號時間。這系統用於交通流量變化較為不規則的交界處。與人手定立固定訊號時間相比，這系統有助靈活設定不同訊號時間。

15. 運輸署在接獲投訴後，已因應該交界處的交通情況覆核系統的設定情況，並會調校系統設定，以改善交通流量。

16. 投訴人獲悉運輸署的跟進工作後，沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關鐵路服務的投訴及建議

背景

鐵路是香港公共運輸系統的骨幹。在二零一三年，鐵路載客量超過 17 億人次，每日載客量佔公共運輸總載客量約 39%。香港的鐵路網絡包括港鐵路線、機場快線及輕鐵。鐵路網絡平均每日載客量由二零一二年的 471 萬人次上升至二零一三年的 487 萬人次，增幅為 3.4%。

2. 在二零一三年，電車服務的載客量約為 7,200 萬人次¹，每日載客量佔公共運輸總載客量約 1.6%。

投訴及建議的統計數字

3. 過去五年，有關鐵路服務的投訴和建議，趨勢如下：

年份	投訴／建議數目	增／減
2009	535	-
2010	331	-38.1%
2011	318	-3.9%
2012	599	+88.4%
2013	1 082	+80.6%

¹ 交通投訴組一向處理有關山頂纜車的投訴。二零一四年一月至九月期間，該組接獲一宗有關一名乘客被山頂纜車車門所夾的投訴，與去年同期的宗數相同。鑑於山頂纜車基本上成為旅客及消閒設施，交通投訴組由二零一四年十月一日起不再處理對山頂纜車的投訴。這類投訴由有關當局處理。

4. 在二零一四年一月至九月期間，本組接獲 445 宗有關鐵路服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 362 宗相比，增加了 22.9%。下文各段分析本組接獲的投訴及建議。

港鐵服務

5. 過去五年，有關港鐵服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2009	481	-
2010	273	-43.2%
2011	259	-5.1%
2012	385	+48.6%
2013	930	+141.6%

6. 在二零一四年一月至九月期間，本組接獲 370 宗有關港鐵服務(不包括輕鐵)的投訴／建議，與去年同期接獲的 267 宗相比，增加了 38.6%。投訴及建議的分類載於附件 J。在該 370 宗個案當中，有關乘客服務及設施(例如服務受阻期間通知／廣播不足，以及視聽廣播造成滋擾)的投訴佔 172 宗(46%)，而有關員工行為及工作表現的投訴佔 68 宗(18%)。

輕鐵服務

7. 過去五年，有關輕鐵服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2009	38	-
2010	37	-2.6%
2011	39	+5.4%
2012	54	+38.5%
2013	54	-

8. 在二零一四年一月至九月期間，本組接獲 34 宗有關輕鐵服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 45 宗相比，減少了 24.4%。在各類投訴當中，有關班次／載客量及駕駛行為不當的投訴較多。投訴及建議的分類載於附件 K。

電車服務

9. 過去五年，有關電車服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2009	16	-
2010	21	+31.3%
2011	19	-9.5%
2012	160	+742.1%
2013	97	-39.4%

10. 在二零一四年一月至九月期間，本組接獲 40 宗有關電車服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 49 宗相比，減少了 18.4%。該等個案主要有關駕駛行為不當，以及乘客服務及設施。投訴及建議的分類載於附件 L。

改善措施

11. 就港鐵服務而言，為改善服務受阻期間為乘客提供的服務，港鐵公司已加強鐵路發生事故期間的資訊發布工作，例如在緊急接駁巴士服務車站豎立更大型的標誌，顯示巴士路線號碼，以及增加客務快速應變隊的人手，為乘客提供協助。除了繼續提供靜音車廂，港鐵公司會繼續監察車廂視聽廣播的效果，並在需要時適度調節。至於職員的行為及工作表現，港鐵公司會繼續定期為前線人員舉辦顧客服務進修訓練。此外，不少投訴與粉嶺發生的列車輾過誤闖路軌狗隻事件相關。就此，港鐵公司已提醒員工加倍留心動物可能闖入路軌的情況。

12. 至於輕鐵服務，自二零一四年四月起，港鐵公司已增加部分輕鐵路綫的班次，以及自二零一四年九月起延長部分輕鐵路綫的服務時間，以更配合各時段的乘客需求。港鐵公司也在簡報會及培訓時，提醒輕鐵車長注意列車運作的情況。

13. 運輸署會繼續密切監察鐵路服務的水平、符合服務表現基準的情況，以及鐵路服務受阻期間緊急交通安排的成效；該署也會與港鐵公司和香港電車有限公司攜手合作，有需要時尋求進一步的改善措施。

14. 交通投訴組會繼續密切監察有關鐵路服務的投訴及建議，並會與相關部門跟進處理。

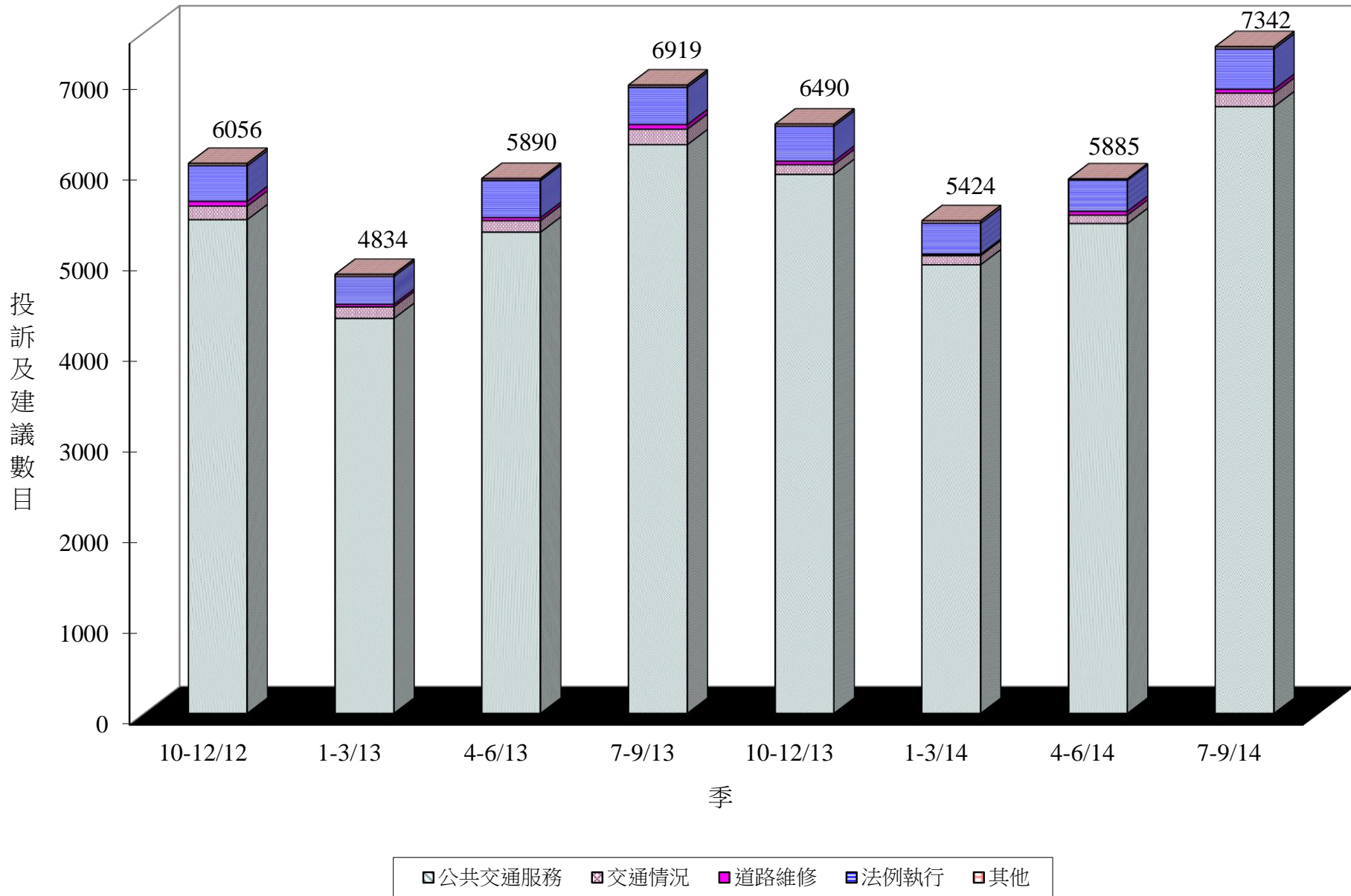
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.13 - 30.9.13)	上季 (1.4.14 - 30.6.14)	今季 (1.7.14 - 30.9.14)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	396 [32]	232 [13]	448 [20]
(b) 服務水準	5 715 [7]	5 035 [5]	6 066 [4]
(c) 一般性質	152 [4]	127 [2]	168 [9]
	6 263 [43] (90%)	5 394 [20] (91%)	6 682 [33] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	89	47 [2]	71 [1]
(b) 交通管理	46 [9]	25 [6]	41 [6]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [6]	11 [6]	17 [4]
(d) 泊車設施	18 [8]	10 [4]	19
	170 [23] (2%)	93 [18] (1%)	148 [11] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	34	28	26
(b) 交通標誌及設備	16	13 [1]	16
(c) 行車道標記	2 [1]	-	1
	52 [1] (1%)	41 [1] (1%)	43 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	284 [1]	235	306
(b) 其他執法事宜	126	108	138
	410 [1] (6%)	343 (6%)	444 (6%)
V. 其他	24 [1] (1%)	14 [2] (1%)	25 [2] (1%)
合計	6 919 [69] (100%)	5 885 [41] (100%)	7 342 [46] (100%)

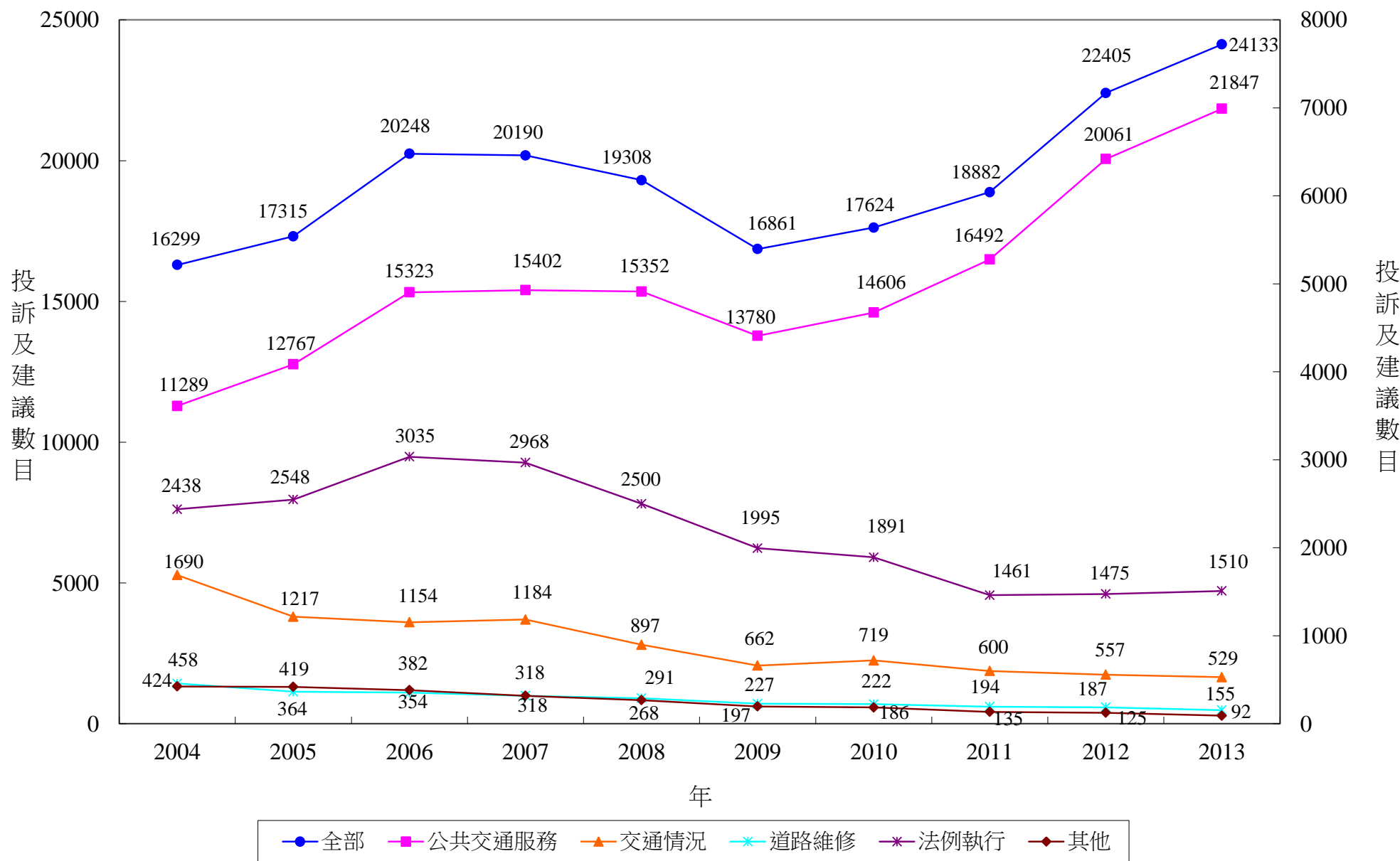
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

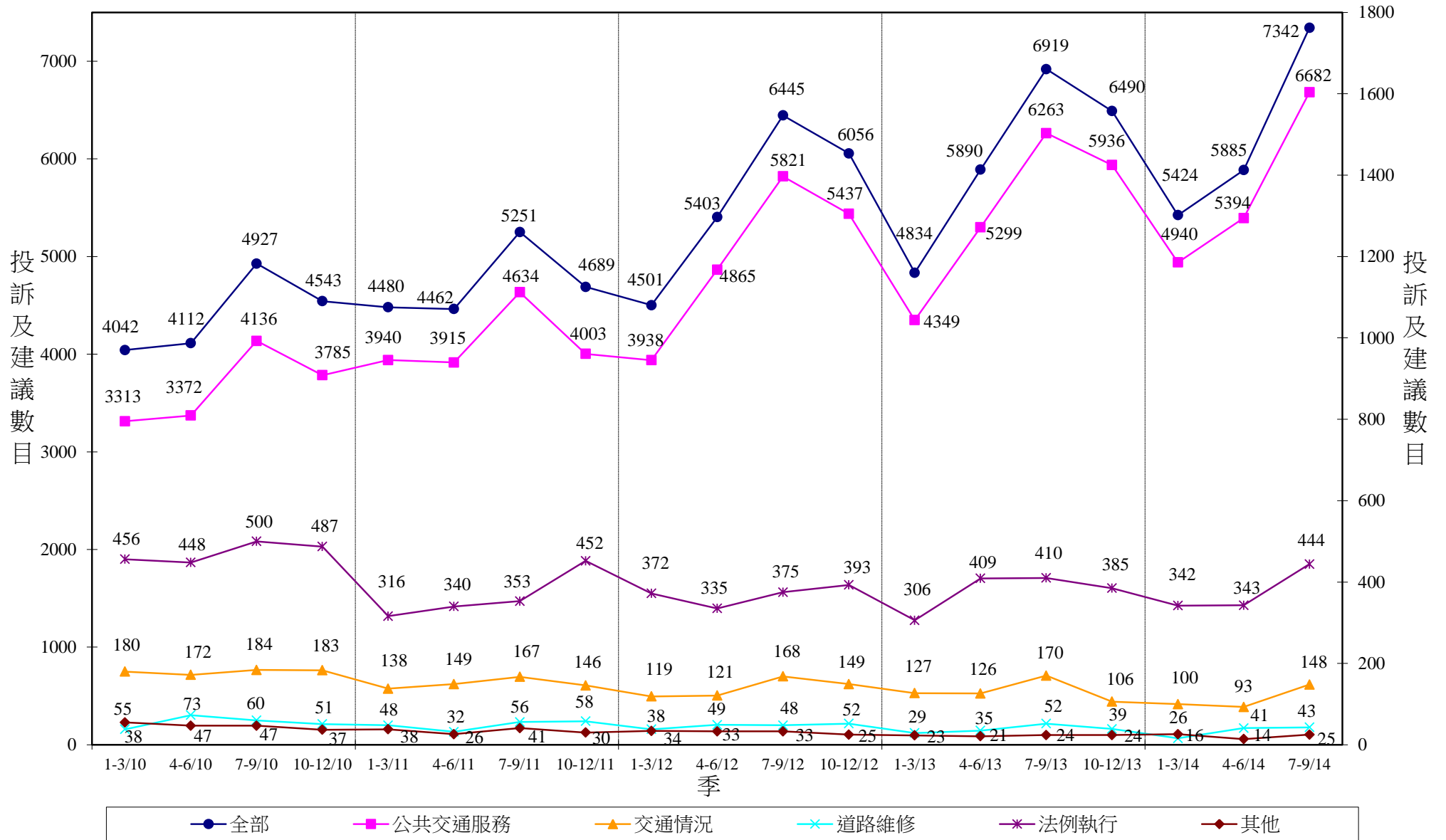
附件 A (ii)



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九月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年七月至九月)

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	17	230	13	-	260
(b) 服務水準	1 190	2 251	163	1 711	5 315
(c) 一般性質	69	59	6	6	140
	1 276	2 540	182	1 717	5 715
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	19	23	6	-	48
(b) 交通管理	10	11	15	-	36
(c) 增設交通標誌及設備	6	5	3	-	14
(d) 泊車設施	6	3	6	-	15
	41	42	30	-	113
III. 道路維修					
(a) 道路情況	19	5	1	-	25
(b) 交通標誌及設備	5	-	8	-	13
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	25	5	9	-	39
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	80	67	1	1	149
(b) 其他執法事宜	18	31	2	13	64
	98	98	3	14	213
V. 其他	5	11	2	-	18
合計	1 445	2 696	226	1 731	6 098
	(24%)	(44%)	(4%)	(28%)	(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	299	674	62	11	1 046
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	57	81	19	1	158
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	13	24	3	3	43
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	50	83	8	-	141
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	12	7	2	-	21
龍運巴士公司	23	24	5	-	52
過海隧巴	118	293	30	9	450
非專營巴士服務	16	35	1	-	52
專線小巴	537	357	29	10	933
紅色小巴	60	17	1	10	88
的士	39	874	1	1 672	2 586
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	29	47	17	1	94
香港鐵路有限公司(輕鐵)	5	5	2	-	12
香港電車有限公司	14	8	1	-	23
新世界第一渡輪服務有限公司	1	2	1	-	4
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	3	9	-	-	12
合計	1 276 (22%)	2 540 (45%)	182 (3%)	1 717 (30%)	5 715 (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
(二零一四年七月至九月)**

I. 公共交通服務

- 移除元朗新街的欄杆，方便乘客排隊。
- 在長安巴士總站增設巴士站牌及更換橫窩仔街的巴士站牌，以方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 為黃泥涌峽道及南風道的安全島交通燈加設按鈕，以方便行人。
- 在日富里與皇后大道西交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在干諾道中與德忌利士街交界處增設交通標誌，更佳地提醒駕車人士留意「禁止停車」限制。
- 修改淺水灣道迴旋處的道路標記，更佳地提醒駕車人士。
- 在太古城道加設「慢駛」道路標記及更換太榮路的欄杆，改善道路安全。
- 在薄扶林道增設安全島，使道路更為安全。

九龍區

- 延長沐翠街上午的行車綠燈時間，舒緩交通擠塞。
- 延長鳳德道的「禁止停車」限制區及增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。

- 在南昌街近海壇街增設「不准右轉」交通標誌，提醒駕車人士。
- 遷移登巴道的行人過路處及增設道路標記和交通標誌，改善道路安全。

新界區

- 在大涌橋路與安心街交界處增設「左轉綠色箭嘴」燈號，改善交通流量。
- 延長沙頭角公路-龍躍頭段的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長馬適路的行車綠燈時間，舒緩交通擠塞。
- 延長禮仁里的「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 在建樂街實施「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 把百和路與一鳴路交界處的「只准向前駛或左轉」道路標記改為「只准向前駛」道路標記，改善道路安全。
- 在福亨村路裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。
- 在環保大道停車場增設停車收費錶，方便私家車停泊。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一四年七月至九月)

附件 E(i)

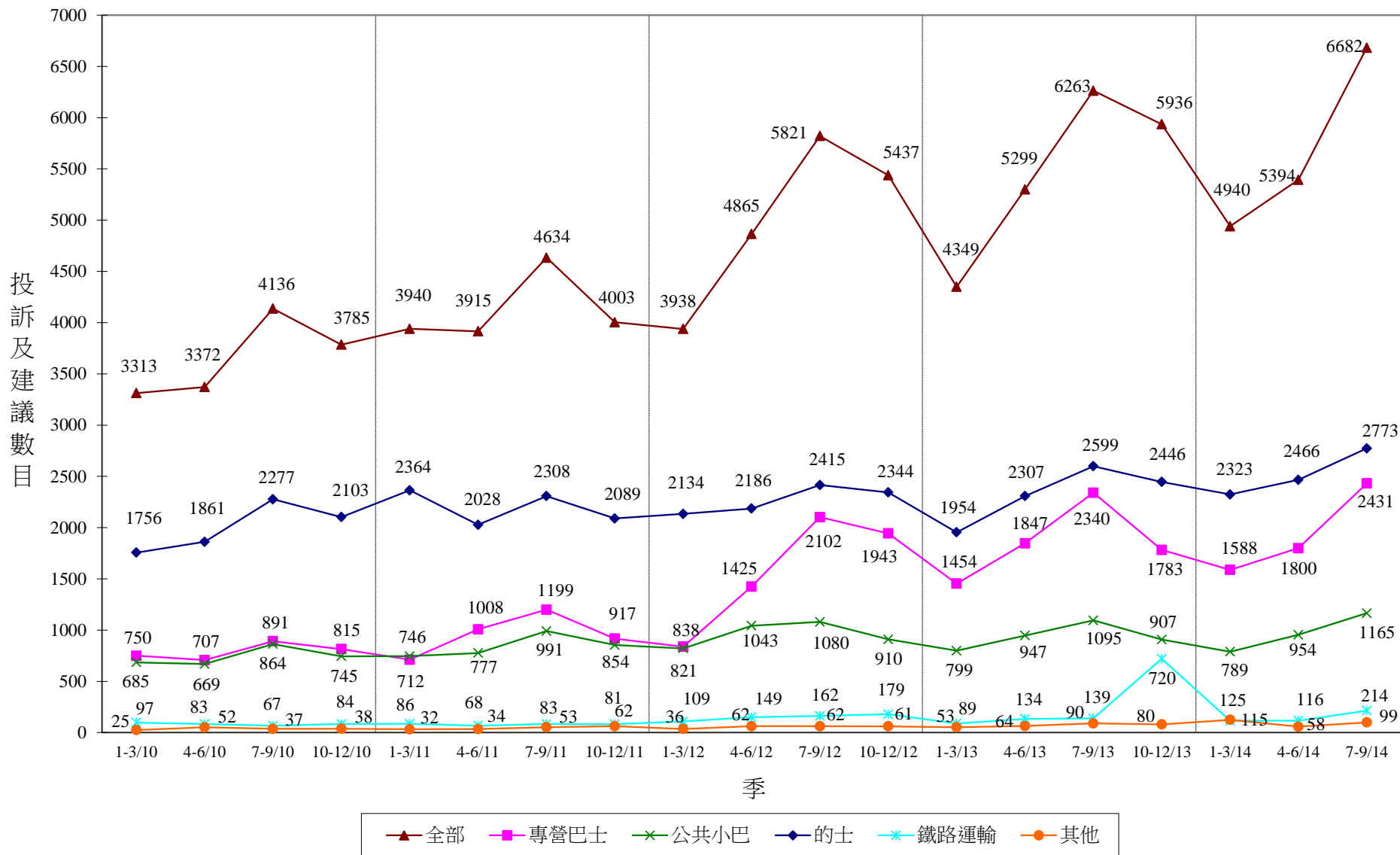
交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具											鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士							非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 新巴 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	九巴											
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	70	7	2	12	5	12	32	4	116	-	-	3	5	-	8	-	-	276
(2) 路線	113	1	1	2	-	2	6	-	4	-	-	1	-	-	-	-	1	131
(3) 服務時間	7	1	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12
(4) 設置車站	12	5	1	1	1	2	1	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小計	202	14	4	15	6	16	41	6	126	-	-	4	5	-	8	-	1	448
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	739	95	23	92	4	17	271	34	302	-	-	12	2	-	7	-	3	1601
(2) 路線依循情況	7	-	1	3	-	-	2	-	66	-	519	-	-	-	-	-	-	598
(3) 駕駛行為不當	87	27	9	16	1	6	43	6	156	38	317	5	2	3	-	-	-	716
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	143	38	3	36	6	13	95	9	329	21	1405	40	2	-	2	-	2	2144
(5) 濫收車/船費	6	-	-	1	-	-	4	-	25	1	474*	1	-	-	1	-	-	513
(6) 清潔	1	-	1	1	-	-	-	-	13	-	6	2	-	-	-	-	-	24
(7) 車輛/船隻狀況	10	1	4	4	-	-	2	3	17	1	10	5	-	-	2	-	-	59
(8) 乘客服務及設施	119	43	6	25	5	6	71	2	39	3	2	79	1	2	3	-	5	411 [#]
小計	1112	204	47	178	16	42	488	54	947	64	2733	144	7	5	15	-	10	6066
(C) 一般性質	29	4	2	4	1	-	6	2	17	11	40	45	2	2	1	1	1	168
今季合計	1343	222	53	197	23	58	535	62	1090	75	2773	193	14	7	24	1	12	6682
總數	(2431)							(4000)				(214)			(37)			
上季合計	984	158	47	138	17	44	412	45	877	77	2466	84	9	23	5	-	8	5394
去年同季合計	1321	181	62	209	15	44	508	49	1008	87	2599	101	18	20	26	1	14	6263

* 包括有關的士咪錶的違規行為

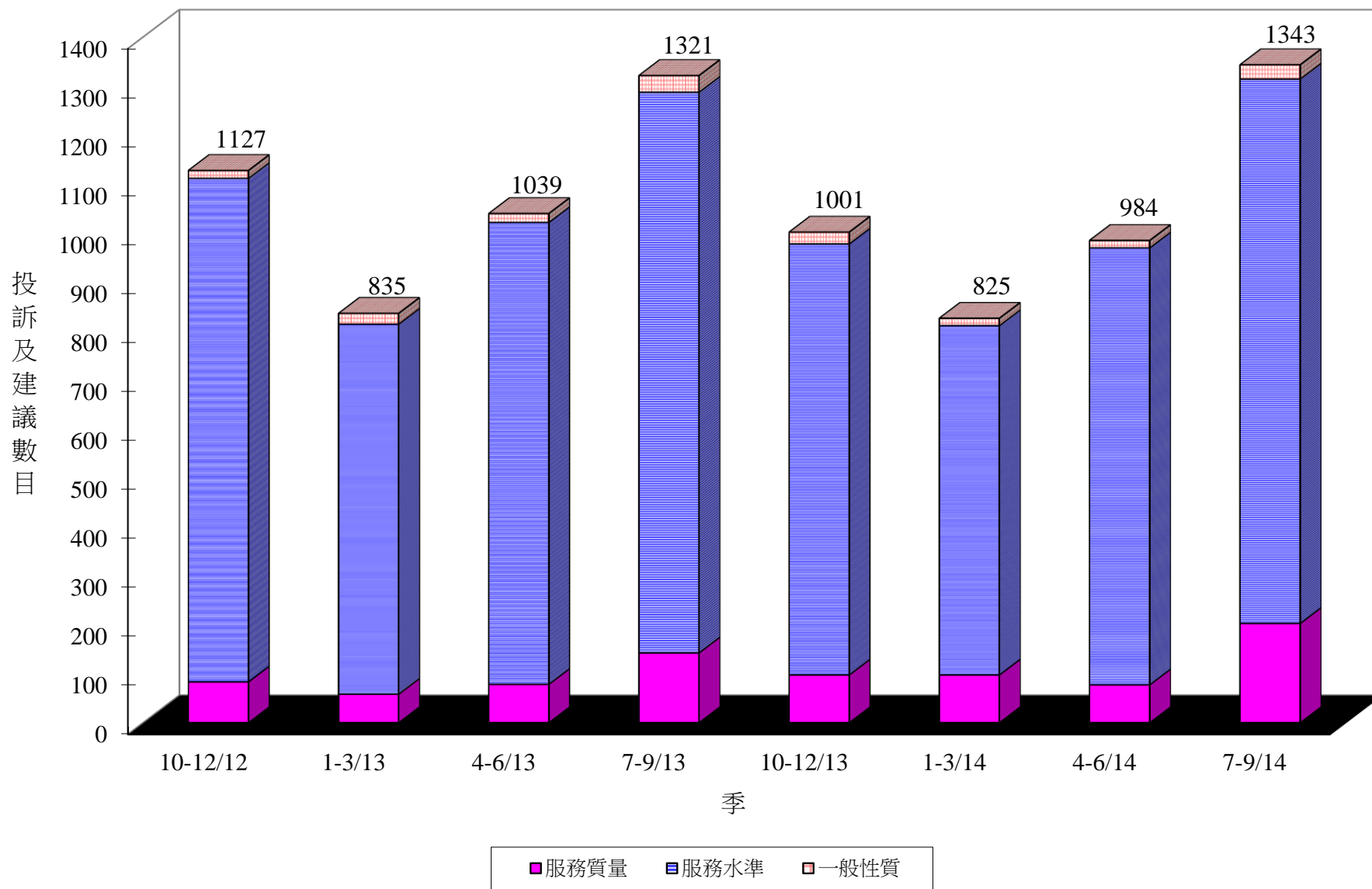
包括由 31 位投訴人提出的 130 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

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九月)

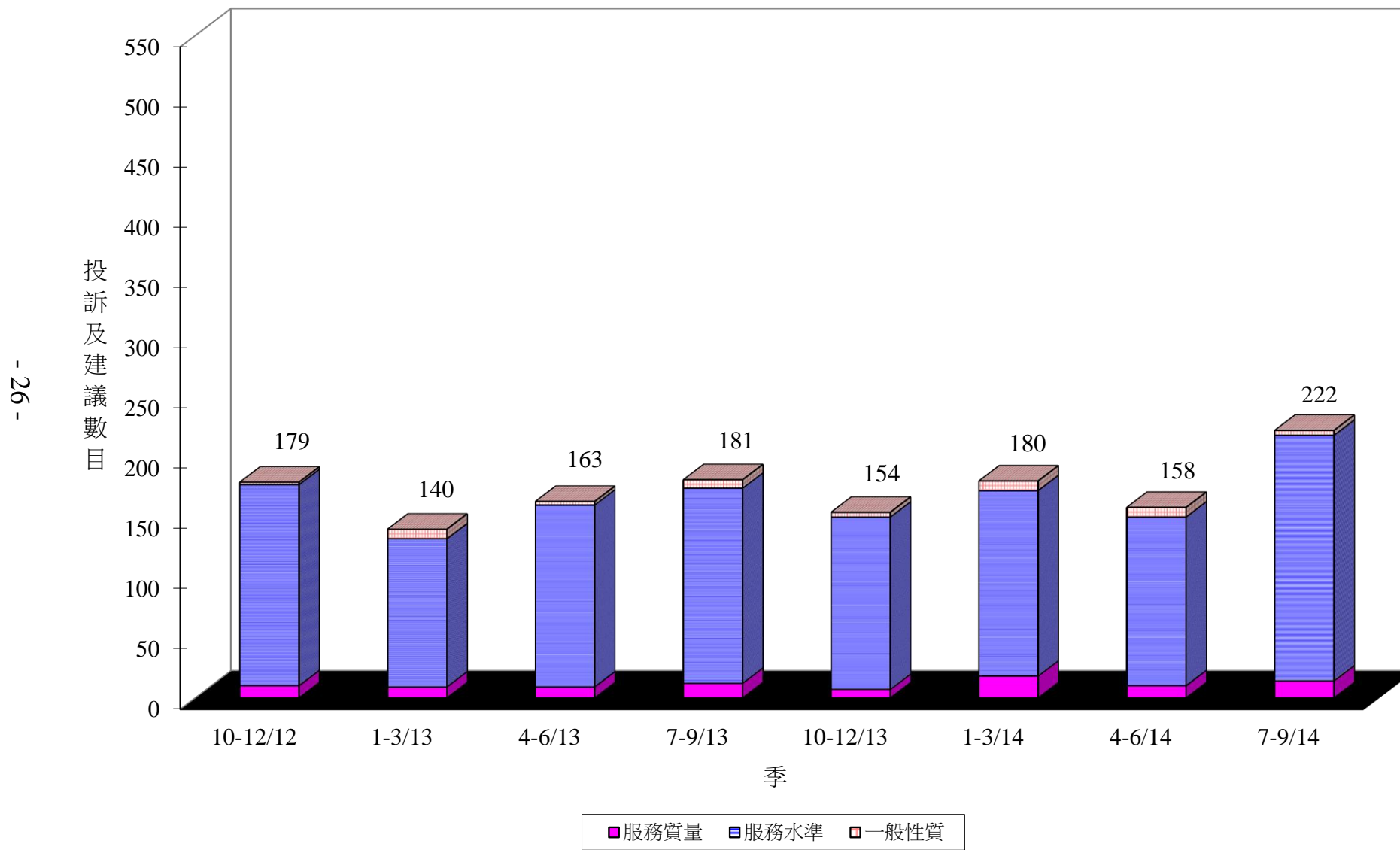
- 24 -



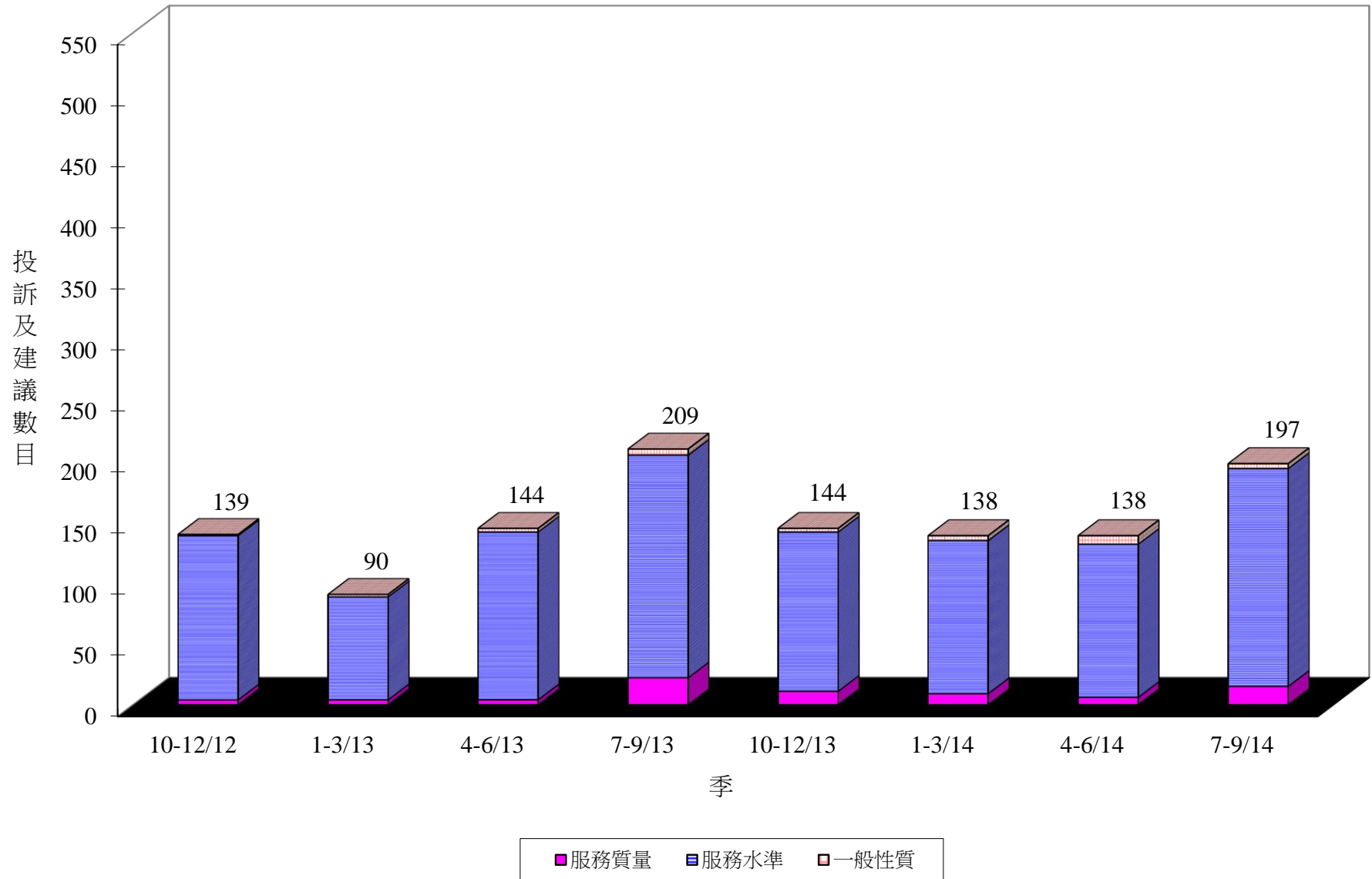
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



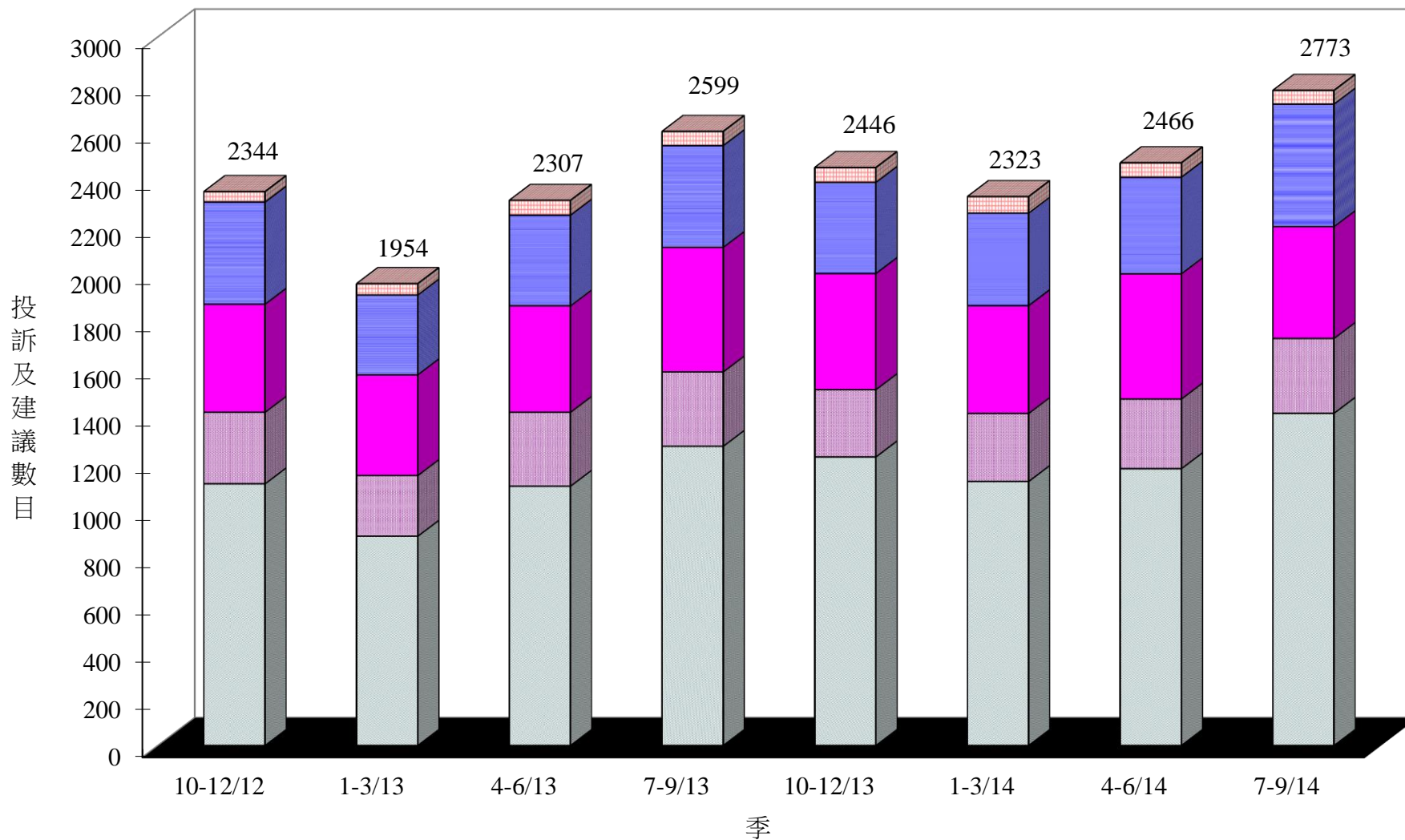
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



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



司機行為及工作表現
 駕駛行為不當
 濫收車資及有關的士咪錶的違規行為
 不使用最直接之路線
 其他

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一四年七月至九月)

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)	4 (4)	7 (7)	9 (9)	8 (6)	8 (8)	- (-)	8 (7)	3 (3)	4 (4)	3 (2)	- (-)	2 (2)	6 (5)	1 (1)	3 (3)	3 (2)	2 (1)	- (-)	- (-)	71 (64)
(b) 交通管理	1	1	3	-	8	2	4	1	1	1	2	1	4	2	6	-	-	2	2	41
(c) 增設交通標誌及設備	-	-	-	3	4	-	-	-	3	1	-	2	1	-	2	-	1	-	-	17
(d) 泊車設施	-	1	1	-	-	2	1	1	4	1	2	1	-	2	3	-	-	-	-	19
小計	5	9	13	11	20	4	13	5	12	6	4	6	11	5	14	3	3	2	2	148
道路維修																				
(a) 道路情況	1	2	4	2	1	2	3	2	3	1	-	-	-	2	1	2	-	-	-	26
(b) 交通標誌及設備	2	-	2	-	1	-	1	1	1	-	-	2	2	2	1	-	1	-	-	16
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
小計	3	2	6	2	2	2	4	3	4	1	-	2	2	5	2	2	1	-	-	43
法例執行																				
(a) 違例泊車	20	14	18	12	40	8	36	11	51	4	9	21	21	9	11	9	11	1	-	306
(b) 其他執法事宜	9	7	10	5	8	6	10	4	10	5	2	12	11	12	8	7	5	4	3	138
小計	29	21	28	17	48	14	46	15	61	9	11	33	32	21	19	16	16	5	3	444
合計	37	32	47	30	70	20	63	23	77	16	15	41	45	31	35	21	20	7	5	635

有關港鐵服務的投訴及建議(不包括輕鐵)

投訴／建議的性質	2013 1月至9月	2014 1月至9月	增／減
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	16	17	+6.3%
(2) 路線	1	1	-
(3) 服務時間	1	-	-100.0%
(4) 設置車站	-	-	-
小計	18	18	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	33	25	-24.2%
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	24	14	-41.7%
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	39	68	+74.4%
(5) 濫收車資	-	1	-
(6) 清潔情況	6	3	-50.0%
(7) 車輛狀況	7	14	+100.0%
(8) 乘客服務及設施	120	172	+43.3%
小計	229	297	+29.7%
(C) 一般性質	20	55	+175.0%
總計	267	370	+38.6%

有關輕鐵服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2013 1月至9月</u>	<u>2014 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	2	8	+300.0%
(2) 路線	1	-	-100.0%
(3) 服務時間	1	-	-100.0%
(4) 設置車站	-	-	-
小計	4	8	+100.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	7	5	-28.6%
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	15	6	-60.0%
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	5	2	-60.0%
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	1	2	+100.0%
(7) 車輛狀況	-	1	-
(8) 乘客服務及設施	6	4	-33.3%
小計	34	20	-41.2%
(C) 一般性質	7	6	-14.3%
總計	45	34	-24.4%

有關香港電車服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2013 1月至9月</u>	<u>2014 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	1	-	-100.0%
(2) 路線	-	-	-
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	1	-	-100.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	5	1	-80.0%
(2) 路線依循情況	-	1	-
(3) 駕駛行為不當	17	18	+5.9%
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	5	5	-
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	-	-	-
(7) 車輛狀況	4	2	-50.0%
(8) 乘客服務及設施	1	8	+700.0%
小計	32	35	+9.4%
(C) 一般性質	16	5	-68.8%
總計	49	40	-18.4%

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。