

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一四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

目錄

	<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

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	22-23
B 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
H 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 交通投訴組在二零一零至二零一四年間接獲的投訴及建議	38
K 有關專營巴士服務的投訴及建議	39
L 有關非專營巴士服務的投訴及建議	40
M 有關專線小巴服務的投訴及建議	41
N 有關紅色小巴服務的投訴及建議	42

O	有關的士服務的投訴及建議	43
P	有關鐵路服務的投訴及建議	44
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	45
R	二零一零至二零一四年間有關交通擠塞的投訴	46
S	二零一零至二零一四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

本報告書為二零一四年第四份季報，匯報二零一四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 5 539 名市民提出的 6 112 宗投訴及建議，包括 41 宗純粹建議。大約 48% 的投訴人（即 2 684 人）以電話提出投訴／建議，其餘 52%（即 2 855 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 7 342 宗下降 16.8%，與去年同季的 6 490 宗比較，則下降 5.8%。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（二零零五年至二零一四年）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 6 861 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 4 712 宗（68%）證實成立，不成立的有 193 宗（3%），其餘 1 956 宗（29%）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 5 534 宗，較上季下降 17.2%，與去年同季比較，則下降 6.8%。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 1 623 宗，較上季下降 33.2%，與去年同季比較，則下降 9.0%。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 793 宗，上季有 1 343 宗，去年同季則有 1 001 宗。今季的 793 宗個案中，涉及服務質量的個案有 78 宗(9.8%)，而涉及服務水準的個案則有 698 宗(88%)。

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 167 宗，上季有 222 宗，去年同季則有 154 宗。今季的 167 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（7.2%），而涉及服務水準的個案則有 152 宗（91%）。

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 156 宗，上季有 197 宗，去年同季則有 144 宗。今季的 156 宗個案中，涉及服務質量的個案有 13 宗（8.3%），而涉及服務水準的則有 138 宗（88.5%）。

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 33 宗，上季有 62 宗，去年同季則有 51 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 1 247 宗，較上季上升 7%，與去年同季比較，則上升 37.5%。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 66.7%（即 832 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 090 宗及 849 宗。今季的 832 宗個案中，涉及服務質量的個案有 90 宗（10.8%），而涉及服務水準的個案則有 729 宗（87.6%）。

15. 其餘 33.3%的個案（即 415 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 75 宗及 58 宗。激增的投訴主要涉及紅色小巴阻塞旺角。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 498 宗，較上季下降 9.9%，與去年同季比較，則上升 2.1%。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 2 498 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 413 宗（97%），上季則有 2 715 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 482 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 525 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	38 (25)	7 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	391 (297)	75 (76)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	96 (72)	18 (18)
	<u>525 (394)</u>	<u>100 (100)</u>

（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 118 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 214 宗，去年同季則有 720 宗。今季 118 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 103 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 15 宗，上季共有 37 宗，去年同季則有 29 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 81 宗，上季有 71 宗，去年同季則有 43 宗。這些投訴涉及全港共 63 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	47 (28)	33 (26)
九龍	17 (23)	15 (22)
新界	13 (20)	13 (16)
其他	4 (-)	2 (-)
總數	81 (71)	63 (64)

(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灣仔 (16 宗)、中西區 (15 宗) 及東區及南區 (各八宗)。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 31 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 14 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 41 宗及 17 項，去年同季的數目則分別為 37 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 26 宗，上季的數目為 43 宗，去年同季的數目是 39 宗。今季的 26 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 16 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴亦佔八宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括中西區（六宗）及油尖旺及元朗（各三宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 398 宗，較上季下降 10.4%，與去年同季比較，則上升 3.4%。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

在二零一四年十一月六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) 有關道路工程與維修事宜的投訴；
 - (b) 有關公共交通服務員工行為及工作表現的投訴；
 - (c) 有關鐵路服務的投訴和建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一四年第三號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關道路工程與維修、公共交通服務員工行為及工作表現，以及鐵路服務的投訴和建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一四年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

梳士巴利道行車交通燈號的投訴

3. 交通投訴組在二零一四年十月接獲投訴，指梳士巴利道西行線的行車交通燈號並非同步。投訴人指出，漆咸道南至天星碼頭之間一段梳士巴利道的行車交通燈，沒有同時亮起綠燈以令車流更暢順。

4. 運輸署解釋，同一道路上不同路段的行車交通燈，在不同時間亮起綠燈，這是慣常安排。視乎交通情況，在一些地方由於車輛駛往下游路段需時，上游路段的行車交通燈或會較早亮起綠燈。但在另一些地點，下游路段的行車交通燈或會較早亮起綠燈，以騰出路面容納從上游路段駛至的車輛。因此，設定道路上不同路段的行車交通燈同一時間亮起綠燈，並非確保交通暢順的最有效方法。

5. 運輸署更指出，梳士巴利道各組交通燈均已因應交通情況和行人需要，設定於最佳燈號周期。事實上，梳士巴利道與彌敦道交界處最近增設了交通燈控制的行人過路處，方便行人橫過馬路。運輸署會繼續監察該區的交通情況，視乎需要調整交通安排。
6. 投訴人得悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

港鐵車門開關提示聲的建議

7. 一名市民於二零一四年十二月聯絡交通投訴組，對港鐵列車關門提示聲近期有所改變表示關注。她憶述曾有數次只聽到提示車門正在關閉的廣播，卻沒有聽到慣常的「嘟嘟」關門提示聲。她建議保留「嘟嘟」提示聲，以提醒乘客車門正在關閉。
8. 香港鐵路有限公司(港鐵公司)表示，在設定提示聲的音量時，既要讓乘客知道車門正在關閉，也要不影響月台與車廂的舒適環境。
9. 港鐵公司更指出，由二零一四年十二月十日起，港鐵各路線陸續劃一車門開關提示聲，以更清晰的聲號提示車門正在打開或關閉，務求車務運作更暢順，並提高乘客的安全意識。該計劃實施後，月台幕門和車門打開時，乘客會聽到新的「叮噠」聲，而在月台候車的乘客應讓落車乘客離開車廂後才上車。月台幕門和車門關閉時，市民熟悉的「嘟嘟」聲便會響起，提醒月台上的乘客不要上車，應等候下一班車。月台上和車廂內會同時發出提示聲響。港鐵公司計劃在二零一五年首季實行劃一港鐵各路線車門開關的提示聲。
10. 交通投訴組已把上述回覆轉告該市民，該市民沒有提出其他意見。

屯門鳴琴路與石排頭路交界處交通燈行人紅燈時間過長的投訴

11. 交通投訴組於二零一四年十二月接獲投訴，指屯門鳴琴路與石排頭路交界處交通燈的行人紅燈時間過長，對行人造成不便。

12. 運輸署接獲投訴後，已檢查該組交通燈，並無發現故障。該署表示，鳴琴路與石排頭路交界處由輕鐵車輛、其他車輛和行人共用。該處的交通燈號會因應交通情況運作，以達到最佳效益。輕鐵是屯門的主要公共交通工具，在輕鐵車輛使用的道路交界處，輕鐵可優先行走，以縮短大量乘客的交通時間。

13. 運輸署又指出，上述交界處的交通燈設有按鈕。行人只須按下按鈕，便可令交通控制系統在情況許可時盡早啟動行人綠燈。但行人綠燈等候時間的長短，取決於該處附近行車道上感應器所偵察的交通流量。儘管如此，運輸署仍建議行人使用按鈕。

14. 投訴人得悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

二零一四年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一四年，交通投訴組共接獲 24 763 宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的共有 179 宗。個案數目與二零一三年的 24 133 宗比較，增加 2.6%。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。在二零一四年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	21 847	22 550	+3.2%
交通情況	529	473	-10.6%
道路維修	155	126	-18.7%
法例執行	1 510	1 527	+1.1%
其他	92	87	-5.4%
合計	24 133	24 763	+2.6%

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為主。在二零一四年，這些個案共有 22 550 宗，佔個案總數 90% 以上。在這些個案中，純粹提出建議的有 119 宗。這類個案的數目較二零一三年的 21 847 宗增加 3.2%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	7 424	7 442	+0.2%
非專營巴士服務	182	174	-4.4%
專線小巴	3 458	3 515	+1.6%
紅色小巴	290	640	+120.7%
的士	9 306	10 060	+8.1%
鐵路運輸	1 082	563	-48.0%
渡輪	105	156	+48.6%
合計	21 847	22 550	+3.2%

專營巴士服務

3. 在二零一四年，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 7 442 宗，與二零一三年的 7 424 宗比較，數目差別不大。雖然投訴服務水準的個案數字減少(-71 宗)，但是投訴服務質量的個案數字卻增加(+97 宗)。現把該 7 442 宗個案按專營巴士公司分類，載於附件 K。

4. 巴士公司積極招募巴士車長，又因應實際運作情況，調整個別路線的巴士服務和班次，令巴士服務的可靠程度在二零一四年續見改善，而投訴服務班次的個案數字，由二零一三年的 3 897 宗減至二零一四年的 3 767 宗，減幅為 3.3%。運輸署也留意到，投訴乘客服務及設施的個案數字顯著下跌，由二零一三年的 981 宗減少至二零一四年的 849 宗，跌幅為 13.5%。儘管如此，運輸署會繼續監察巴士公司提供的乘客服務及設施的質素。鑑於投訴員工行為及工作表現的個案數字在二零一四年有增加趨勢(由二零一三年的 908 宗增至二零一四年的 1 107 宗，增幅為 22%)，運輸署已要求巴士公司在駕駛態度、顧客服務和處理乘客查詢及投訴這幾方面，加強對員工的培訓。

5. 各區在二零一四年大力推行巴士路線重組計劃，特別是沙田、元朗、大埔和青衣這四個地區的巴士服務，均按「區域性模式」重組。乘客需時適應巴士網絡改動和習慣新的乘車模式，也許是針對服務質量的投訴有所增加的原因。儘管如此，運輸署進行詳細評估和廣泛諮詢後，仍會繼續推行巴士路線重組計劃，以善用現有巴士資源應付不斷轉變的需求，紓緩交通擠塞和改善環境。

非專營巴士服務

6. 在二零一四年，有關非專營巴士服務的個案共有 174 宗，較二零一三年的 182 宗減少 4.4%，原因是投訴服務質量的個案數字有所減少。現把二零一四年接獲的 174 宗個案詳細分類，載於附件 L。

公共小巴服務

7. 在二零一四年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議，共有 4 155 宗，較二零一三年的 3 748 宗增加 10.9%。

8. 有關專線小巴服務的投訴及建議共有 3 515 宗，較二零一三年的 3 458 宗增加 1.6%。數字上升的主要原因，是投訴服務班次的個案有所增加。該 3 515 宗個案的詳細分類，載於附件 M。

9. 有關紅色小巴服務的投訴及建議共有 640 宗，較二零一三年的 290 宗增加 120.7%。該 640 宗個案的詳細分類，載於附件 N。

10. 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。投訴專線小巴服務班次的個案數字，由二零一三年的 798 宗，增至二零一四年的 880 宗。專線小巴的服務班次，主要受司機短缺和交通擠塞兩大因素影響。為改善服務班次，運輸署會繼續推行重組服務和提高車費等措施，協助專線小巴營辦商改善專線小巴服務的經營能力，讓營辦商可提高司機薪金以招聘足夠司機，以及調節班次、開辦短途和額外班次以避開交通擁塞的道路。至於針對駕駛行為不當的投訴，涉及專線小巴服務的個案數字由二零一三年的 680 宗，減至二零一四年的 578 宗，原因可能是營辦商加強監督員工和提高司機薪金。運輸署會繼續以實地調查的方式，密切監察專線小巴的服務班次和司機的駕駛行為。

11. 針對紅色小巴的「一般性質」投訴，個案數字由二零一三年的 35 宗激增至二零一四年的 367 宗，原因是在二零一四年年底湧現大量投訴紅色小巴在旺角阻塞交通的個案。運輸署除了去信紅色小巴商會，也在二零一四年十二月與商會舉行的定期會議上，提醒紅色小巴不能阻塞交通，特別是旺角通菜街一帶的交通。

12. 運輸署在二零一四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；以及呼籲專線小巴營辦商和紅色小巴商會推廣安全駕駛及優質小巴服務。

13. 為了令公共小巴的運作更安全和服務質素更佳，規定新登記公共小巴安裝認可電子數據記錄儀的法例已於二零一四年十二月一日實施。至於規定公共小巴駕駛執照申請人修習並完成職前課程的法例，將於二零一五年六月一日實施。

的士服務

14. 在二零一四年，有關的士服務的個案共有 10 060 宗，較二零一三年的 9 306 宗增加 8.1%。數字上升的主要原因，是投訴的士司機違規行為的個案增加(特別是司機舉止無禮和不守規矩、拒載及不使用最直接的路線)。該 10 060 宗個案的詳細分類，載於附件 O。

15. 政府一直採取措施提升本港的士服務的水平。警方已在不同警區(尤其是旅客常到的地區)，定期採取針對性打擊的士司機違規行為的措施，主要包括在蘭桂坊和廣東道等黑點加強巡邏工作，以及根據情報展開行動。遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，當局鼓勵市民向警方舉報，提供事發日期、時間、地點、的士車牌號碼等詳細資料，以便警方調查。如有足夠證據，警方便會採取檢控行動。

16. 運輸署及優質的士服務督導委員會(督導委員會)¹已在各主要的士站和旅遊景點豎設資訊板,為乘客(特別是旅客)提供有關的士車資的資訊,以及乘搭的士前往主要景點的參考車資。在香港國際機場、香港旅遊發展局設於主要旅遊點的旅客諮詢中心、海運大廈和啟德郵輪碼頭,均有派發的士車資的資訊單張。運輸署和督導委員會也通過不同途徑,例如的士服務指南及網站,向各類乘客提供實用的士資訊和投訴須知。

17. 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》,提醒的士司機提供優質服務。當局將於二零一五年首季,在商業電台廣播節目及訊息,提醒的士司機以禮待客,切勿違規。

18. 運輸署和督導委員會在二零零一年推出的士司機嘉許計劃。這項持續推行的計劃,旨在表揚的士司機為乘客提供優質服務。在二零零二至一三年間,共有 122 名司機在計劃下獲嘉許為「優秀的士司機」。為方便市民更易登入督導委員會的網站以提名的士司機,自二零一三年起於的士宣傳物品上刊載有快速回應碼。此外,以本地郵遞方式寄交提名表格,可獲豁免郵費。

19. 運輸署和督導委員會又改良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,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。

20. 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,該署繼續在可行情況下設立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

21. 在二零一四年,有關鐵路服務的個案共有 563 宗,較二零一三年的 1 082 宗下跌 48%。數字下跌的主要原因,是乘客對香港鐵路(港鐵)服務(輕鐵除外)的投訴有所減少。有關港鐵服務(輕鐵除外)的投訴在二零一四年有 465 宗,在二零一三年則有 930 宗。現把接獲的 563 宗個案按鐵路公司分類,載於附件 P。

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。

22. 針對港鐵服務的投訴在二零一四年下跌，主要由於「港鐵開咪」²不再對乘客造成滋擾；二零一三年有 563 宗投訴都是關乎此事。由於收到大量投訴指節目對乘客造成噪音滋擾，所以該節目在試播兩星期後便停播。

23. 另一方面，涉及港鐵服務的「員工行為及工作表現」和「一般性質」的投訴，在二零一四年有所增加。個案數目增加的主要原因，是一頭流浪犬於二零一四年八月二十日誤闖東鐵線的軌道。事件在社交媒體引起廣泛討論，導致市民前往港鐵公司總部及不同港鐵車站示威，指責港鐵公司故意殺害該頭流浪犬。港鐵公司其後成立專責小組調查事件，並採取改善措施和加強員工培訓，以處理流浪犬誤闖鐵路軌道的情況，避免同類事件再次發生。

渡輪服務

24. 在二零一四年，有關渡輪服務的個案共有 156 宗，較二零一三年的 105 宗增加 48.6%。該 156 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)的投訴。

25. 有關新渡輪的投訴在二零一四年有 115 宗，當中 76 宗關乎班次／載客量，12 宗關乎服務班次，餘下的則關乎駕駛行為不當、員工行為及工作表現、濫收船費、清潔、船隻狀況和乘客服務及設施。大部分投訴都源於乘客對「中環－長洲」領牌渡輪航線航班的需求有所增加(特別是農曆新年假期期間)。在二零一四年二月，共收到 60 宗針對「中環－長洲」航線班次／載客量的投訴。運輸署已要求新渡輪加開航班，以滿足乘客需求。事實上，有關投訴及建議的數字，在二零一四年二月後顯著減少。

26. 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。

² 香港鐵路有限公司(港鐵公司)原本打算每逢星期五至星期日的黃昏繁忙時段，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。

交通情況

27. 在二零一四年，本組共接獲 473 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一三年的 529 宗比較，這類個案的數目下跌 10.6%。

交通擠塞

28. 在接獲的 473 宗個案中，有 242 宗(51%)與交通擠塞有關，較二零一三年的 237 宗增加 2.1%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零一四年，涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
中西區	24	32	+33.3%
灣仔	18	29	+61.1%
油尖旺	12	21	+75.0%
九龍城	20	20	-

29. 在二零一四年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>原因</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
交通管理	113	131	+15.9%
道路工程	63	46	-27.0%
車輛阻塞	26	35	+34.6%
其他	35	30	-14.3%
合計	237	242	+2.1%

30. 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。在二零一四年，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

31. 在二零一四年，本組共接獲 134 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。與二零一三年的 171 宗比較，二零一四年的個案數目減少 21.6%。

增設交通標誌及設備

32. 在二零一四年，交通投訴組接獲 49 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一三年的減少 33.8%。

泊車設施

33. 在二零一四年，有關泊車設施的投訴及建議共有 48 宗，較二零一三年的 47 宗微升 2.1%。

道路維修

34. 在二零一四年，本組共收到 126 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零一三年的 155 宗比較，這類個案的數目下降 18.7%。

法例執行

35. 在二零一四年，本組共收到 1 527 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 6%。二零一四年接獲的投訴與二零一三年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
違例泊車	989	1 057	+6.9%
其他執法事宜	521	470	-9.8%
合計	1 510	1 527	+1.1%

此類投訴按地區的分類，列於附件 S及附件T。

違例泊車

36. 在二零一四年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

	<u>投訴數目</u>		
<u>地區</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
油尖旺	119	146	+22.7%
觀塘	103	109	+5.8%
九龍城	77	86	+11.7%
沙田	95	79	-16.8%

37. 警務處是執行交通法例打擊違例泊車的法定機關。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。

38. 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

39. 在二零一四年，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：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增／減</u>
九龍城	68	44	-35.3%
灣仔	41	43	+4.9%
油尖旺	51	40	-21.6%
元朗	25	36	+44.0%

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

40. 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。

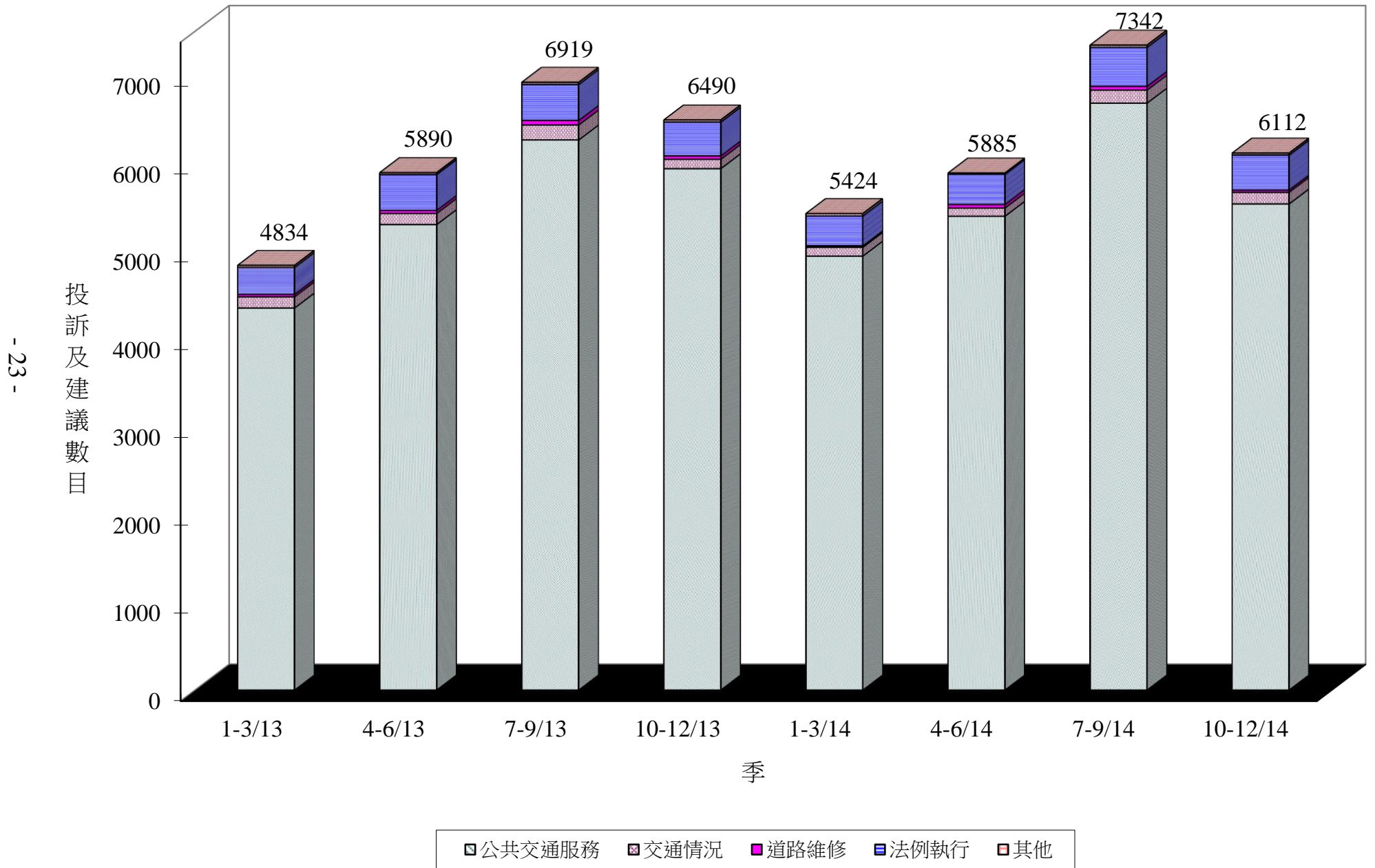
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.10.13- 31.12.13)	上季 (1.7.14- 30.9.14)	今季 (1.10.14- 31.12.14)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	326 [28]	448 [20]	249 [15]
(b) 服務水準	5 487 [10]	6 066 [4]	4 822 [11]
(c) 一般性質	123 [5]	168 [9]	463 [4]
	5 936 [43] (91%)	6 682 [33] (90%)	5 534 [30] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	43 [1]	71 [1]	81
(b) 交通管理	37 [9]	41 [6]	31 [7]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [7]	17 [4]	14 [1]
(d) 泊車設施	9 [2]	19	6 [1]
	106 [19] (1%)	148 [11] (2%)	132 [9] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18	26	16
(b) 交通標誌及設備	18	16	8
(c) 行車道標記	3	1	2
	39 (1%)	43 (1%)	26 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	251	306	277
(b) 其他執法事宜	134 [1]	138	121
	385 [1] (6%)	444 (6%)	398 (6%)
V. 其他	24 [5] (1%)	25 [2] (1%)	22 [2] (1%)
合計	6 490 [68] (100%)	7 342 [46] (100%)	6 112 [41] (100%)

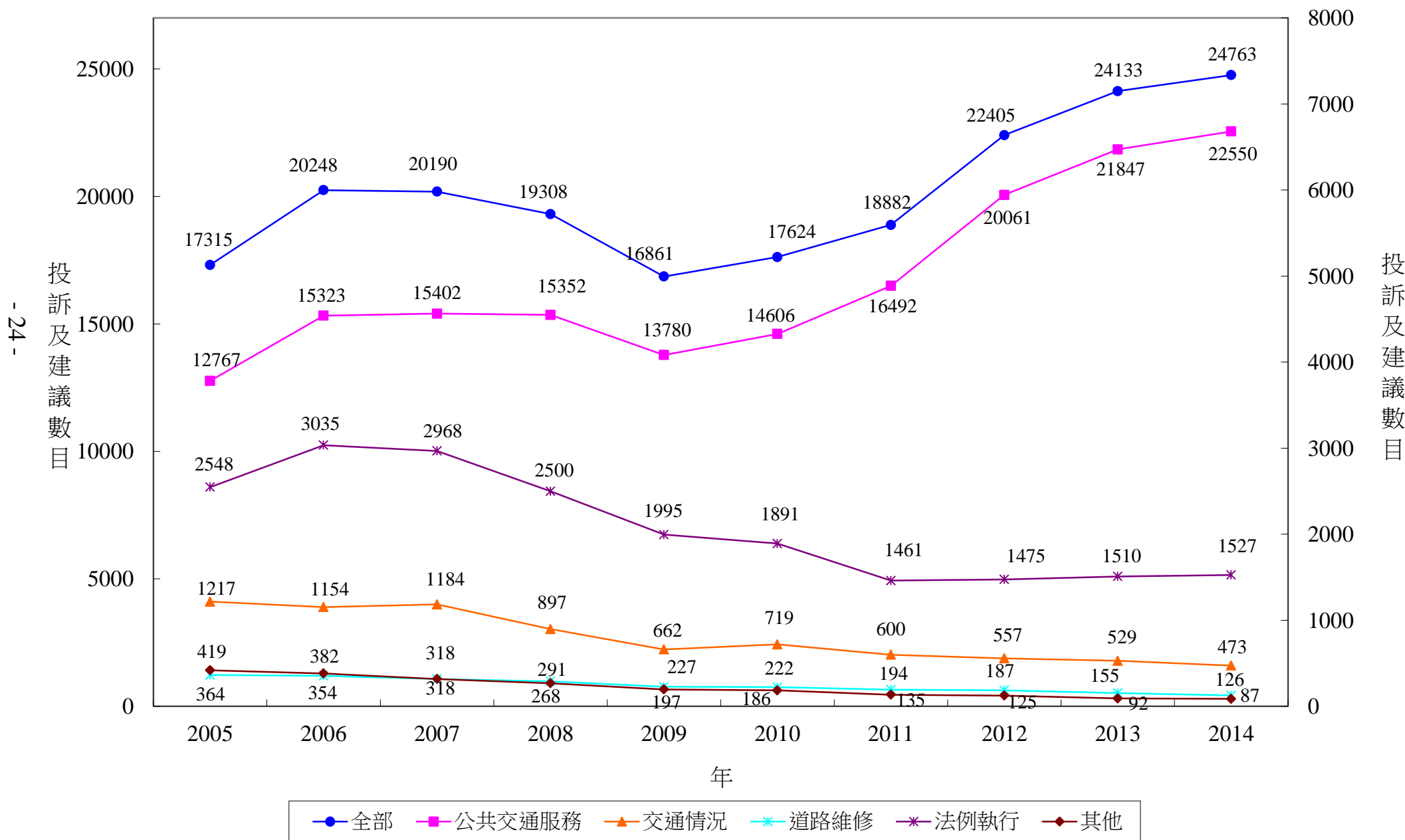
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

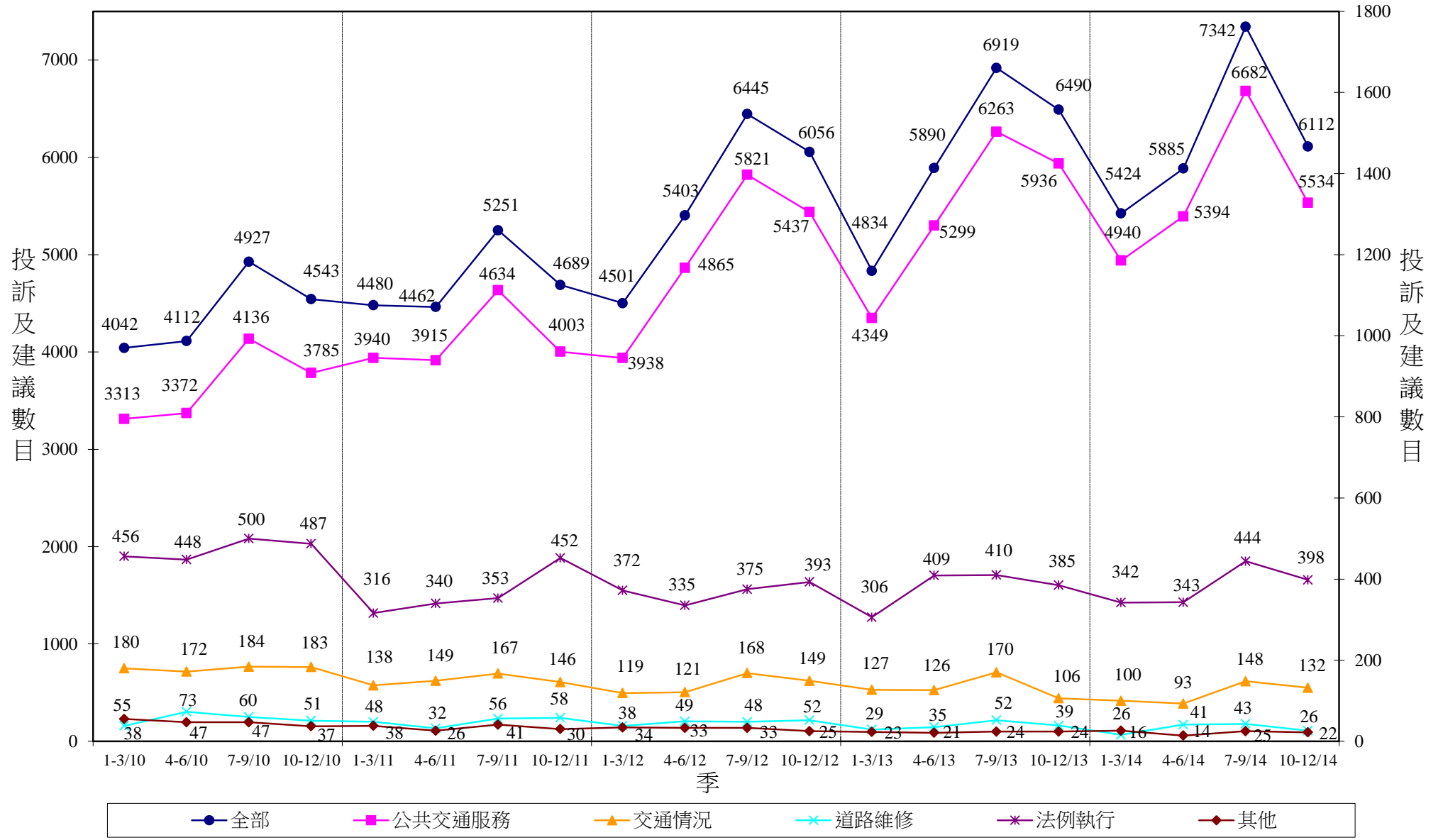
附件A(ii)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零五至二零一四年)



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十二月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年十月至十二月)

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	25	363	13	-	401
(b) 服務水準	1 127	2 507	126	1 891	5 651
(c) 一般性質	42	114	14	10	180
	1 194	2 984	153	1 901	6 232
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	18	44	5	-	67
(b) 交通管理	10	17	17	-	44
(c) 增設交通標誌及設備	5	5	4	-	14
(d) 泊車設施	8	5	4	-	17
	41	71	30	-	142
III. 道路維修					
(a) 道路情況	24	2	1	-	27
(b) 交通標誌及設備	13	2	3	-	18
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-
	37	4	4	-	45
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	206	63	1	2	272
(b) 其他執法事宜	44	54	1	51	150
	250	117	2	53	422
V. 其他	9	5	4	2	20
合計	1 531	3 181	193	1 956	6 861
	(22%)	(46%)	(3%)	(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

**有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年十月至十二月)**

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	288	917	34	7	1 246
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	50	134	25	9	218
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	15	40	1	-	56
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	43	126	16	9	194
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	10	8	-	-	18
龍運巴士公司	19	18	6	1	44
過海隧巴	134	259	24	12	429
非專營巴士服務	9	38	6	1	54
專線小巴	514	402	16	21	953
紅色小巴	51	14	2	9	76
的士	21	851	3	1 832	2 707
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	30	136	13	-	179
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	7	2	-	11
香港電車有限公司	4	4	-	-	8
新世界第一渡輪服務有限公司	1	21	3	-	25
天星小輪有限公司	-	-	1	-	1
其他渡輪	3	9	1	-	13
合計	1 194 (19%)	2 984 (48%)	153 (2%)	1 901 (31%)	6 232 (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
(二零一四年十月至十二月)**

I. 公共交通服務

- 移除銅鑼灣道一個巴士站的欄杆和增設排隊標記，以方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 延長黃泥涌道的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在士美菲路與卑路乍街交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改銅鑼灣道、蓮花宮西街與禮賢里交界處的道路標記，以更佳指示駕車人士前往禮賢里。
- 在域多利道增設「慢駛」道路標記，以提醒駕車人士。
- 在鴨脷洲橋道增設道路標記，為駕車人士提供更佳駛入正確行車線的指示。

九龍區

- 延長基堤道與太子道西交界處繁忙時間的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 在亞皆老街與彌敦道交界處增設一組配備「左轉綠色箭嘴」信號示象的交通燈，以更佳地提醒駕車人士。
- 在富源街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。

- 在界限街增設方向指示標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 修改連翔道南行線近櫻桃街位置的道路標記，以改善交通流量。
- 修改龍崗道的道路標記，以改善交通流量。
- 把浸會大學道的旅遊車泊位改為私家車泊位，方便私家車停泊。
- 取消加連威老道一個設有收費錶的停車位，以便上落客貨。

新界區

- 延長石蔭路「禁止停車」限制的生效時段，防止車輛阻塞交通。
- 在唐賢街增設「左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 調校鞍駿街行人過路發聲信號的聲量，以方便行人。
- 在沙井路和青楊街增設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一四年十月至十二月)

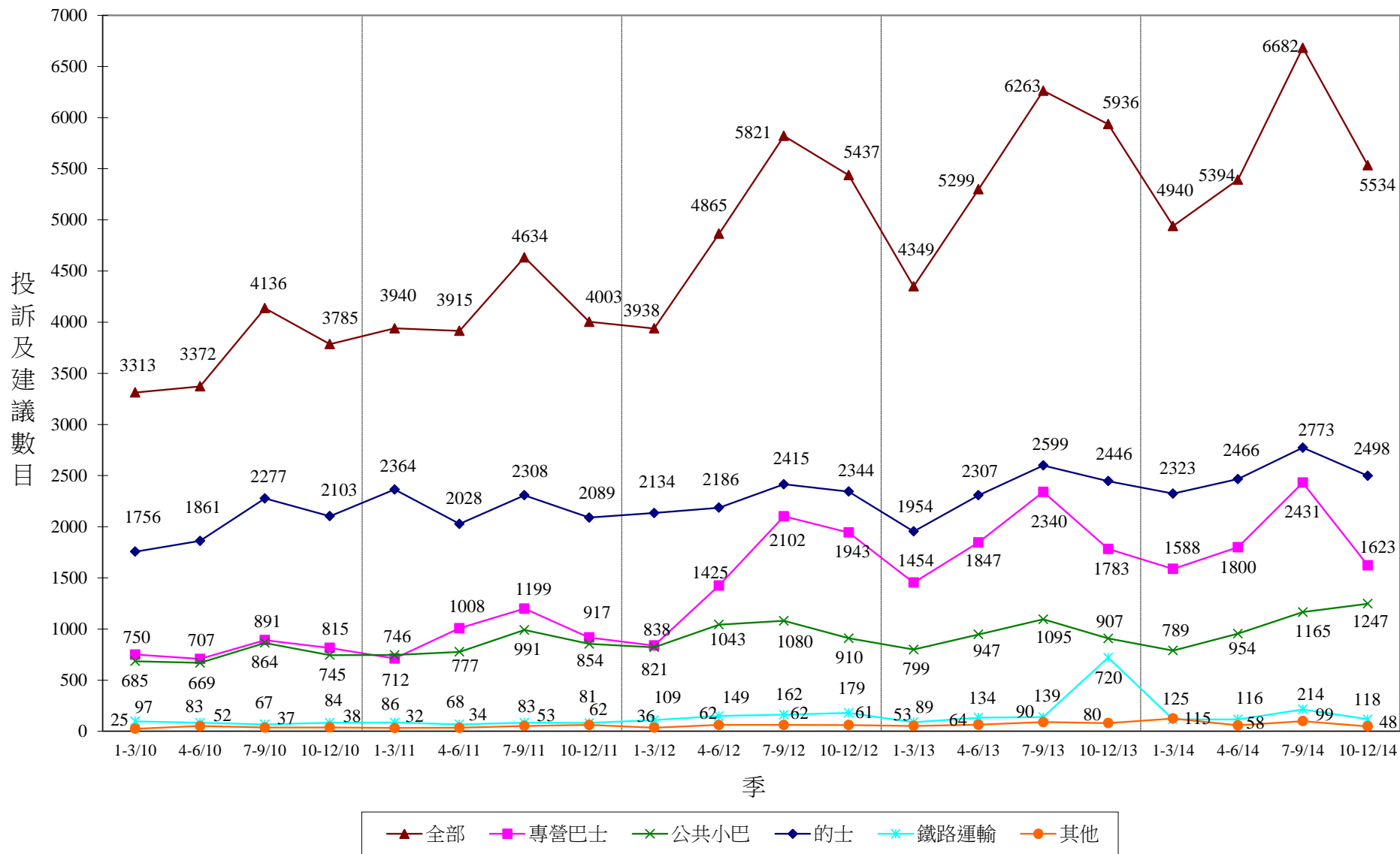
附件 E(i)

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 新渡輪	其他 小輪 渡輪	
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴	巴士										
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	39	6	1	8	5	8	16	2	76	-	-	5	4	-	3	-	1	174
(2) 路線	25	4	1	4	-	-	6	-	5	-	-	1	-	-	-	-	1	47
(3) 服務時間	3	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6
(4) 設置車站	11	2	-	1	-	-	-	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	22
小計	78	12	2	13	5	9	22	3	90	-	-	6	4	-	3	-	2	249
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	316	98	19	93	2	16	242	15	215	-	-	11	2	1	-	-	2	1032
(2) 路線依循情況	4	3	-	1	-	3	8	-	45	-	411	-	-	-	-	-	-	475
(3) 駕駛行為不當	84	11	4	13	3	4	18	3	141	59	270	8	1	8	-	-	-	627
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	136	26	16	23	3	11	53	5	278	14	1262	17	1	2	3	-	2	1852
(5) 濫收車/船費	4	-	-	-	-	-	1	-	18	2	470*	-	-	-	-	-	-	495
(6) 清潔	2	-	-	-	-	-	-	-	8	1	13	2	-	-	1	-	-	27
(7) 車輛/船隻狀況	5	-	1	1	-	1	2	2	14	-	3	2	-	-	-	-	-	31
(8) 乘客服務及設施	147	14	8	7	2	4	35	2	10	3	1	47	-	2	1	-	-	283 [#]
小計	698	152	48	138	10	39	359	27	729	79	2430	87	4	13	5	-	4	4822
(C) 一般性質	17	3	2	5	1	2	8	3	13	336	68	2	-	2	1	-	-	463
今季合計	793	167	52	156	16	50	389	33	832	415	2498	95	8	15	9	-	6	5534
總數	(1623)							(3778)				(118)			(15)			
上季合計	1343	222	53	197	23	58	535	62	1090	75	2773	193	14	7	24	1	12	6682
去年同季合計	1001	154	43	144	14	48	379	51	849	58	2446	663	9	48	10	2	17	5936

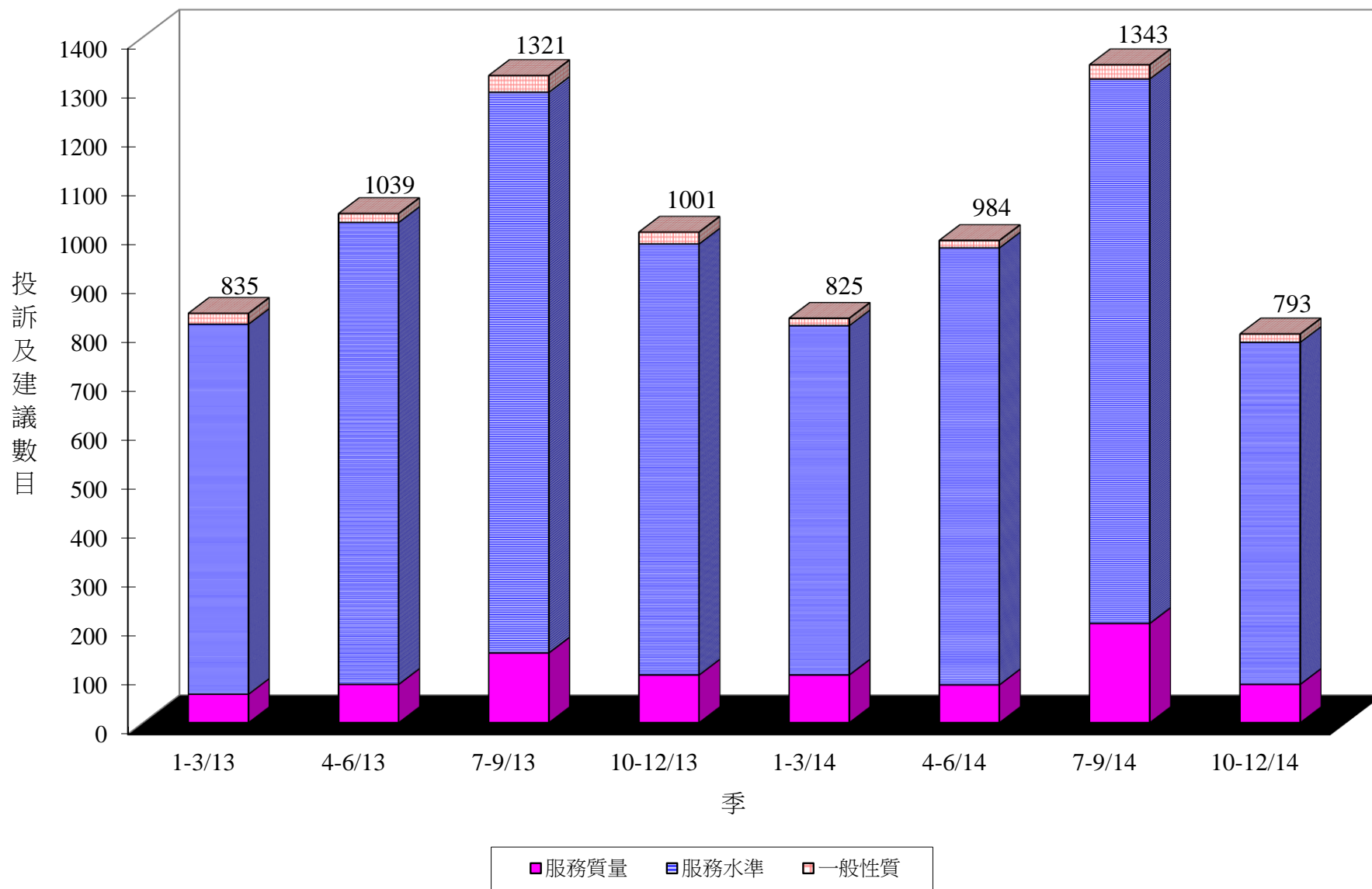
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 40 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
(二零一零年一月至二零一四年十二月)

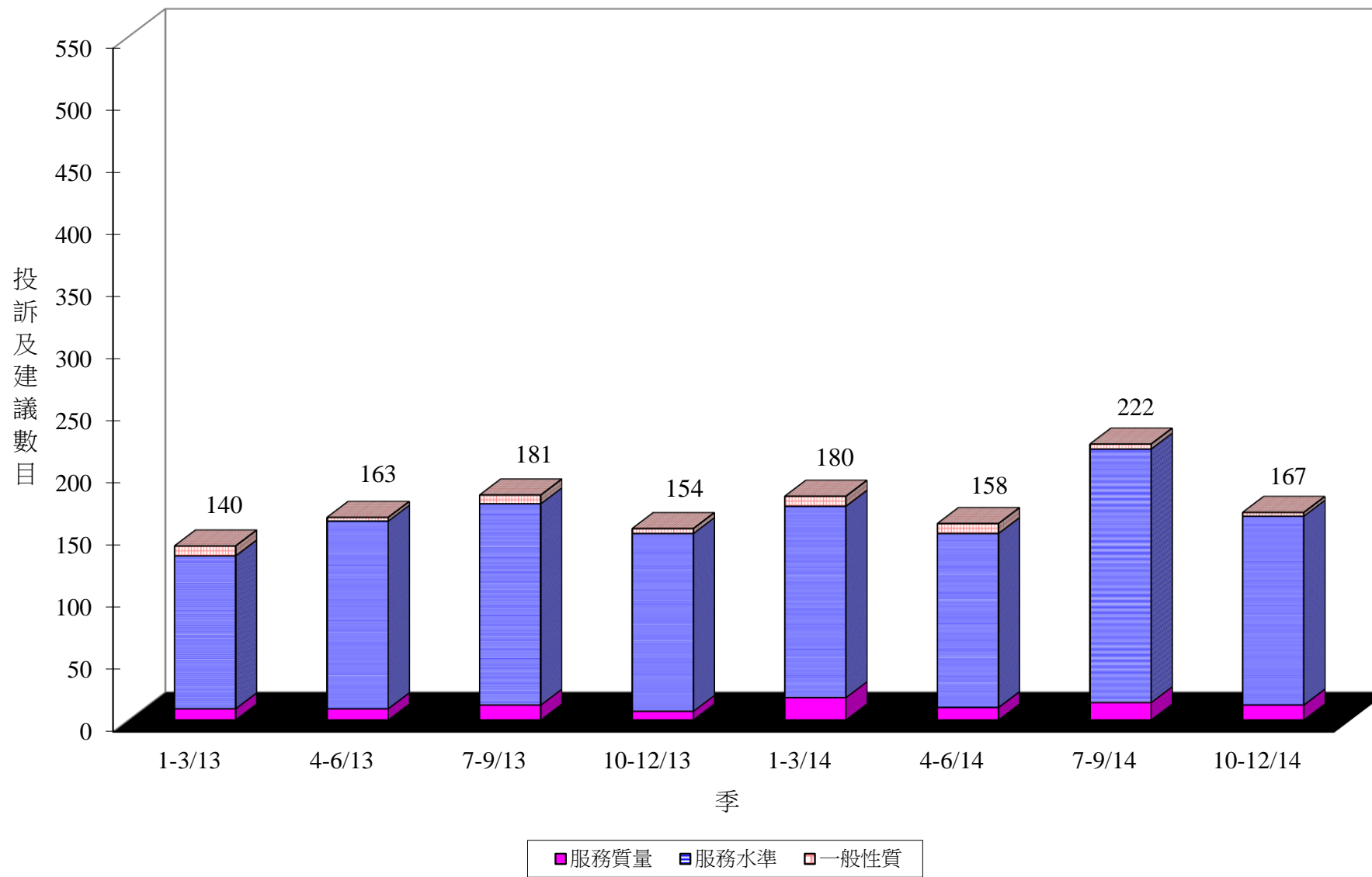


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



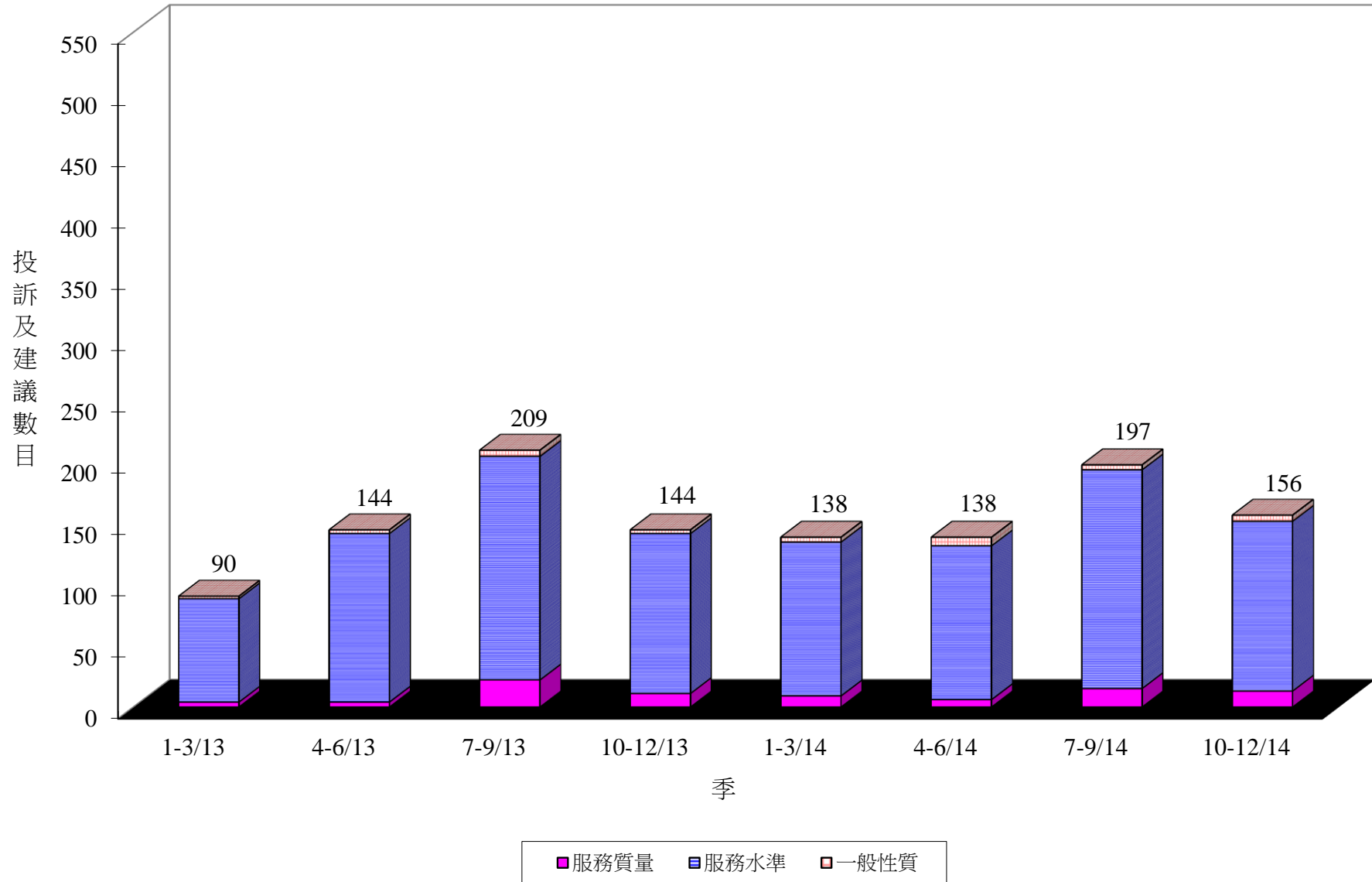
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

- 33 -

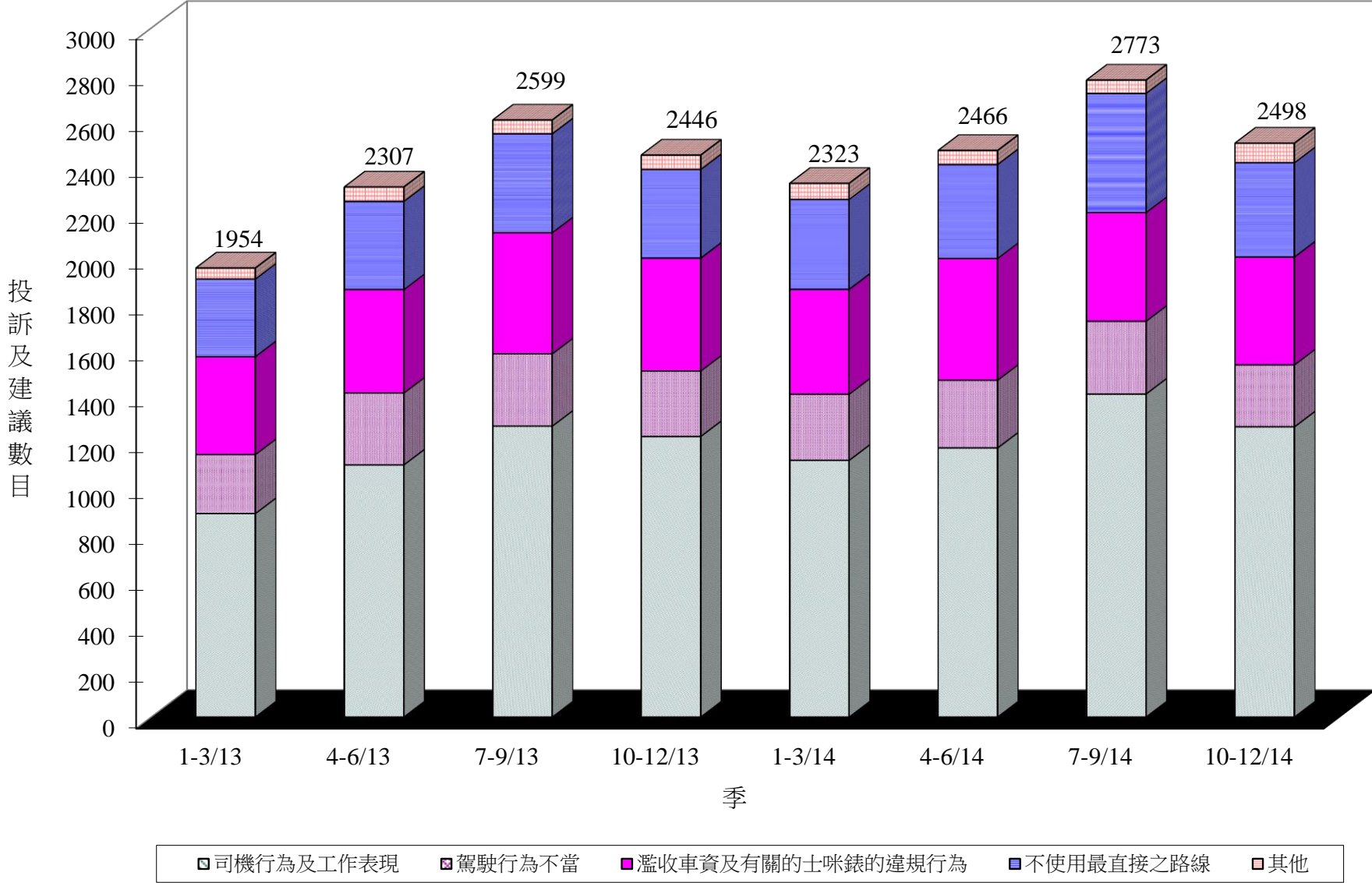


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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>上季</u>	<u>今季</u>
	<u>(1.10.13 – 31.12.13)</u>	<u>(1.7.14 – 30.9.14)</u>	<u>(1.10.14 – 31.12.14)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	435	544	473
(ii) 拒載	625	730	654
(iii) 兜客	4	1	11
(iv) 拒絕駛達目的地	144	116	114
(v) 未有展示司機證	12	11	10
(vi) 不正確展示司機證	-	3	-
	<hr/>		
小計	1 220	1 405	1 262
(b) 駕駛行為不當	285	317	270
(c) 濫收車資	406	394	396
(d) 有關的士咪錶的違規行為	86	80	74
(e) 不使用最直接可行之路線	386	519	411
(f) 其他*	63	58	85
	<hr/>		
合計	2 446	2 773	2 498
	<hr/>		

* 這些投訴/建議主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一四年十月至十二月)

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 (4)	16 (12)	15 (12)	8 (5)	4 (3)	1 (1)	3 (3)	2 (2)	7 (6)	- (-)	- (-)	2 (2)	3 (3)	1 (1)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	4 (2)	81 (63)
(b) 交通管理	2	3	5	1	3	1	3	-	2	-	-	1	3	3	2	-	-	1	1	31
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	3	1	-	1	-	-	3	-	1	1	1	-	1	-	-	1	-	14
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6
小計	10	20	23	10	7	6	6	2	12	1	1	6	7	4	4	4	1	3	5	132
道路維修																				
(a) 道路情況	1	1	3	-	2	-	-	2	1	1	1	-	2	1	-	-	1	-	-	16
(b) 交通標誌及設備	1	-	3	1	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
小計	2	1	6	1	2	-	-	2	3	1	2	-	3	1	-	1	1	-	-	26
法例執行																				
(a) 違例泊車	21	18	17	3	35	11	21	18	39	9	5	19	8	11	13	15	8	6	-	277
(b) 其他執法事宜	9	12	10	3	4	6	16	9	10	4	3	7	7	7	4	2	2	4	2	121
小計	30	30	27	6	39	17	37	27	49	13	8	26	15	18	17	17	10	10	2	398
合計	42	51	56	17	48	23	43	31	64	15	11	32	25	23	21	22	12	13	7	556

交通投訴組在二零一零至二零一四年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2010	2011	2012	2013	2014
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	734 [84]	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]
(b) 服務水準	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]
(c) 一般性質	417 [11]	362 [26]	472 [30]	472 [21]	900 [25]
	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	321 [1]	262 [13]	248 [19]	237 [7]	242 [3]
(b) 交通管理	239 [34]	186 [65]	141 [55]	171 [50]	134 [29]
(c) 增設交通標誌及設備	92 [20]	94 [55]	94 [53]	74 [33]	49 [12]
(d) 泊車設施	67 [8]	58 [24]	74 [49]	47 [18]	48 [7]
	719 [63]	600 [157]	557 [176]	529 [108]	473 [51]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	115	79 [6]	81 [3]	80 [1]	75
(b) 交通標誌及設備	96 [1]	98 [2]	81 [2]	65 [2]	46 [1]
(c) 行車道標記	11 [1]	17 [2]	25 [4]	10 [1]	5
	222 [2]	194 [10]	187 [9]	155 [4]	126 [1]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 048	828 [2]	922	989 [2]	1 057
(b) 其他執法事宜	843 [1]	633 [6]	553 [2]	521 [3]	470
	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527
V. 其他	186 [24]	135 [16]	125 [17]	92 [15]	87 [8]
合計	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]

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。

有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/減</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司	4 196	3 945	-6.0%
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	638	727	+13.9%
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	174	181	+4.0%
新世界第一巴士服務有限公司	587	629	+7.2%
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	51	73	+43.1%
龍運巴士公司	164	185	+12.8%
過海隧巴	1 614	1 702	+5.5%
合計	7 424	7 442	+0.2%

註：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。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	29	13	-55.2%
(2) 路線	9	1	-88.9%
(3) 服務時間	4	2	-50.0%
(4) 設置車站	3	2	-33.3%
小計	45	18	-60.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	59	80	+35.6%
(2) 路線依循情況	1	-	-100.0%
(3) 駕駛行為不當	24	27	+12.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	34	25	-26.5%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	2	-	-100.0%
(7) 車輛狀況	6	7	+16.7%
(8) 乘客服務及設施	4	6	+50.0%
小計	131	146	+11.5%
(C) 一般性質*	6	10	+66.7%
合計	182	174	-4.4%

* 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

有關專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	329	330	+0.3%
(2) 路線	18	13	-27.8%
(3) 服務時間	6	8	+33.3%
(4) 設置車站	20	25	+25.0%
小計	373	376	+0.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	798	880	+10.3%
(2) 路線依循情況	210	212	+1.0%
(3) 駕駛行為不當	680	578	-15.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 145	1 120	-2.2%
(5) 濫收車費	71	89	+25.4%
(6) 清潔	17	36	+111.8%
(7) 車輛狀況	44	50	+13.6%
(8) 乘客服務及設施	64	98	+53.1%
小計	3 029	3 063	+1.1%
(C) 一般性質*	56	76	+35.7%
合計	3 458	3 515	+1.6%

* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	148	168	+13.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	92	88	-4.3%
(5) 濫收車費	9	4	-55.6%
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	3	3	-
(8) 乘客服務及設施	3	9	+200.0%
小計	255	273	+7.1%
(C) 一般性質*	35	367	+948.6%
合計	290	640	+120.7%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u>	<u>2014</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	1 672	1 957	+17.0%
(ii) 拒載	2 255	2 498	+10.8%
(iii) 兜客	16	21	+31.3%
(iv) 拒絕駛達目的地	464	432	-6.9%
(v) 未有展示司機證	45	40	-11.1%
(vi) 不正確展示司機證	13	5	-61.5%
	<hr/> 4 465	<hr/> 4 953	<hr/> +10.9%
(b) 駕駛行為不當	1 170	1 170	-
(c) 濫收車資	1 535	1 577	+2.7%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	363	355	-2.2%
(e) 不使用最直接的路線	1 539	1 731	+12.5%
	<hr/> 小計 9 072	<hr/> 小計 9 786	<hr/> +7.9%
其他			
(a) 的士阻塞	104	164	+57.7%
(b) 其他	130	110	-15.4%
	<hr/> 小計 234	<hr/> 小計 274	<hr/> +17.1%
	<hr/> 合計 9 306	<hr/> 合計 10 060	<hr/> +8.1%

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	930	465	-50.0%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	54	42	-22.2%
香港電車有限公司	97	55	-43.3%
山頂纜車有限公司*	1	1	-
合計	1 082	563	-48.0%

* 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。

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/減</u>
新世界第一渡輪服務 有限公司	49	115	+134.7%
天星小輪有限公司	5	1	-80.0%
其他渡輪	51	40	-21.6%
合計	105	156	+48.6%

二零一零至二零一四年間有關交通擠塞的投訴

<u>地區</u>		<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
港島	- 東區	15	14	9	18	15
	- 灣仔	33	26	51	18	29
	- 中西區	42	31	23	24	32
	- 南區	15	23	16	15	17
九龍	- 觀塘	29	17	19	18	19
	- 黃大仙	8	6	6	6	2
	- 九龍城	39	23	27	20	20
	- 深水埗	13	5	6	8	8
	- 油尖旺	34	25	25	12	21
新界	- 北區	6	10	2	7	11
	- 大埔	7	5	6	14	5
	- 沙田	17	25	16	5	5
	- 元朗	8	3	6	6	19
	- 屯門	17	15	13	27	7
	- 荃灣	11	16	8	19	9
	- 葵青	15	6	5	9	9
	- 西貢	6	11	5	4	6
	- 離島	1	1	-	1	1
其他		5	-	5	6	7
	合計	321	262	248	237	242

二零一零至二零一四年間有關違例泊車的投訴

<u>地區</u>		<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
港島	- 東區	71	65	65	67	78
	- 灣仔	73	66	67	61	62
	- 中西區	95	56	40	52	67
	- 南區	27	23	23	38	26
九龍	- 觀塘	86	64	85	103	109
	- 黃大仙	42	44	34	42	44
	- 九龍城	76	48	80	77	86
	- 深水埗	50	35	40	33	54
	- 油尖旺	106	96	152	119	146
新界	- 北區	45	33	48	39	30
	- 大埔	33	28	23	20	28
	- 沙田	73	59	61	95	79
	- 元朗	63	48	48	70	63
	- 屯門	48	39	33	50	38
	- 荃灣	49	37	35	42	50
	- 葵青	47	39	44	41	47
	- 西貢	58	46	42	29	39
	- 離島	6	2	2	10	11
其他	-	-	-	1	-	
合計		1 048	828	922	989	1 057

二零一零至二零一四年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

<u>地區</u>		<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
港島	- 東區	35	37	23	36	23
	- 灣仔	112	69	59	41	43
	- 中西區	104	56	54	42	29
	- 南區	37	27	18	21	10
九龍	- 觀塘	41	41	36	26	23
	- 黃大仙	30	25	23	13	20
	- 九龍城	82	60	63	68	44
	- 深水埗	41	38	29	27	29
	- 油尖旺	101	61	67	51	40
新界	- 北區	16	20	10	16	16
	- 大埔	8	12	14	10	10
	- 沙田	38	35	30	30	35
	- 元朗	41	42	28	25	36
	- 屯門	40	24	27	24	28
	- 荃灣	38	33	25	24	24
	- 葵青	37	24	16	29	16
	- 西貢	26	15	13	19	20
	- 離島	8	6	8	12	12
其他		8	8	10	7	12
合計		843	633	553	521	470

有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
(1.1.2014 – 31.12.2014)

性質 \ 地區	九龍城	灣仔	油尖旺	元朗	總數
1. 衝紅燈／不讓行人先過馬路	13	8	7	17 [教育路 – 3]	45
2. 不遵從交通標誌／措施的指示	9	12	14	9	44
3. 等候過久引致交通阻塞	14 [民樂街 – 3]	8 [軒尼詩道 – 4]	7	2	31
4. 突然切線／在實線上超車	3	12 [告士打道 – 5]	6	3	24
5. 超速駕駛	1	-	-	1	2
6. 駕駛時使用流動電話	-	-	-	-	-
7. 其他	4	3	6	4	17
合計	44	43	40	36	163

註：[]內所示地點在二零一四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。