

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一五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	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	12-14

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 二零一三年至二零一四年間有關渡輪服務的投訴及建議 - (概況)	31
K 二零一四年及二零一五年第一季有關渡輪服務的投訴及建議 - (概況)	32
L 二零一三年至二零一四年間有關渡輪服務的投訴及建議 - (按營辦商分項)	33

M	二零一四年及二零一五年第一季有關渡輪服務的投訴及建議 – (按營辦商分項)	34
N	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	35

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一五年第一份季報，匯報二零一五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 4 700 名市民提出的 5 142 宗投訴及建議，包括 41 宗純粹建議。大約 52% 的投訴人（即 2 467 人）以電話提出投訴／建議，其餘 48%（即 2 233 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 6 112 宗下降 15.9%，與去年同季的 5 424 宗比較，則下降 5.2%。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)，則顯示自二零一一年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 012 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 4 132 宗（69%）證實成立，不成立的有 249 宗（4%），其餘 1 631 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 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 4 524 宗，較上季下降 18.3%，與去年同季比較，則下降 8.4%。本季接獲的投訴及建議的分類列於 附件 E(i)。自二零一一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 1 174 宗，較上季下降 27.7%，與去年同季比較，則下降 26.1%。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 639 宗，上季有 793 宗，去年同季則有 825 宗。今季的 639 宗個案中，涉及服務質量的個案有 59 宗（9.2%），而涉及服務水準的個案則有 556 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 110 宗，上季有 167 宗，去年同季則有 180 宗。今季的 110 宗個案中，涉及服務質量的個案有 8 宗（7.3%），而涉及服務水準的個案則有 95 宗（86.4%）。

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 78 宗，上季有 156 宗，去年同季則有 138 宗。今季的 78 宗個案中，涉及服務質量的個案有 5 宗（6.4%），而涉及服務水準的則有 73 宗（93.6%）。

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 44 宗，上季有 33 宗，去年同季則有 34 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 874 宗，較上季下降 29.9%，與去年同季比較，則上升 10.8%。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 91.6%（即 801 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 832 宗及 716 宗。今季的 801 宗個案中，涉及服務質量的個案有 77 宗（9.6%），而涉及服務水準的個案則有 699 宗（87.3%）。

15. 其餘 8.4% 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 415 宗及 73 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 259 宗，較上季下降 9.6%，與去年同季比較，則下降 2.8%。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 2 259 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 209 宗（98%），上季則有 2 413 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 412 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 418 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	41 (38)	10 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	314 (391)	75 (75)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	63 (96)	15 (18)
	<u>418 (525)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，90% 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 161 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 118 宗，去年同季則有 114 宗。今季 161 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 127 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 12 宗，上季共有 15 宗，去年同季則有 91 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 42 宗，上季有 81 宗，去年同季則有 43 宗。這些投訴涉及全港共 39 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	13 (47)	13 (33)
九龍	13 (17)	13 (15)
新界	16 (13)	13 (13)
其他	- (4)	- (2)
總數	<u>42 (81)</u>	<u>39 (63)</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屯門（七宗）、東區（五宗）及灣仔、黃大仙及油尖旺（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 32 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 15 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 31 宗及 14 項，去年同季的數目則分別為 37 宗及 7 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 23 宗，上季的數目為 26 宗，去年同季的數目是 16 宗。今季的 23 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔十宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴亦佔 13 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括灣仔（七宗）及中西區（四宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 467 宗，較上季上升 17.3%，與去年同季比較，則上升 36.5%。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

在二零一五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) 有關交通管理的投訴及建議和增設交通標誌及輔助設施的要求；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零一四年內接獲的投訴和建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零一四年第四號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關道路安全事宜及交通管理的投訴和建議，以及增設交通標誌及輔助設施的要求；以及
 - (b) 交通投訴組二零一四年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關灣仔馬師道及鴻興道交界處交通燈號安排的建議

3. 一名市民在二零一五年一月聯絡交通投訴組，表達對灣仔馬師道沿途交通擠塞的關注。據他觀察所得，在傍晚繁忙時間馬師道及鴻興道的交通十分繁忙，車輛龍尾往往延伸至駱克道。他建議更改馬師道及鴻興道交界處的交通燈號安排，以改善馬師道沿途的交通流量。具體來說，當鴻興道的綠色交通燈號亮起，車輛可向東行往北角的時候，馬師道車輛左轉入鴻興道西行往灣仔碼頭方向的綠色交通燈號也應轉亮，這會增加馬師道的車輛綠燈時間。

4. 運輸署表示，現時馬師道及鴻興道交界處的交通安排，是因應灣仔發展計劃第二期而實施的臨時措施之一。按照這項安排，第一階段的綠燈時間，除了讓鴻興道的車輛東行外，也讓交界處的行人橫過馬師道。第二階段的綠燈時間，則讓馬師道的車輛左轉及右轉入鴻興道。

5. 運輸署更指出，隨着沙田至中環線建造工程的推展，有關交界處的交通安排將會再作修改。香港鐵路有限公司(港鐵公司)會在馬師道設置行人安全島，使行人可在不同燈號階段過路，又可為馬師道左轉入鴻興道西行的車輛及鴻興道東行車輛分配同一階段綠燈亮着時間。這樣馬師道車輛左轉入鴻興道西行的綠燈時間便可延長，而馬師道的交通流量便可獲改善。預期該等修訂交通安排將會在二零一五年第二季實施。

6. 該名市民得悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

關注適當使用港鐵車站扶手電梯

7. 一名市民在二零一五年一月向本組表示，他對適當使用港鐵車站扶手電梯表示關注。他留意到港鐵車站內的宣傳，提倡乘客在扶手電梯上應緊握扶手及站穩。另一方面，車站人員有時候會要求乘客在扶手電梯靠右站立，讓其他人從左邊走過。他對於不同的訊息感到混淆。

8. 港鐵公司澄清，乘客在使用港鐵車站的扶手電梯時，應站穩及緊握扶手、遠離梯級邊沿及不要只看手機。事實上，這些安全提示配合了機電工程署就安全使用自動梯發出的指引。港鐵公司會繼續通過各種宣傳渠道向乘客發放訊息，例如車站內的海報及公告、在選定扶手電梯的扶手印上安全訊息及舉辦安全運動等。

9. 就投訴人所指車站人員發出不同訊息，港鐵公司已提醒各車站人員發放正確訊息，避免誤會，讓乘客有安全的旅程。

10. 交通投訴組已把上述回覆轉告該市民，該市民贊同乘客不應在扶手電梯上走動，以策安全。他並鼓勵港鐵公司多加宣傳，改變乘客使用扶手電梯的習慣。

有關紅色小巴佔用荃灣老圍道收費錶泊車位的投訴

11. 交通投訴組於二零一五年一月接獲投訴，指有紅色小巴佔用老圍路設有收費錶的泊車位，導致私家車無法使用該等泊車位。

12. 有關個案已轉交警方及運輸署跟進。經調查後，該兩個部門證實，涉及的泊車處並非專供私家車使用。警方表示，該泊車處設有大型「P」交通標誌。根據《道路交通(泊車)規例》(第 374C 章)附表 1，該標誌顯示中型及重型貨車、巴士、電單車及單車以外的車輛均可停泊。由於並無其他輔助標誌牌顯示有關地點的泊車處停泊的車輛類別受其他限制，所以紅色小巴可以使用該等泊車位，但須按照適用於該等泊車位的規定繳付泊車費用。

13. 投訴人得悉警方及運輸署的回覆後，沒有提出其他問題。

第三章 專題文章

有關渡輪服務的投訴及建議

背景

本港的渡輪服務由持牌及專營渡輪營辦商提供。服務範圍包括離島及港內航線。當局又發牌給「街渡」，為持牌及專營渡輪未能兼顧的偏遠地區提供服務，以及滿足假日的需要。在二零一四年，渡輪的市場佔有率為 1.1%，平均每日載客 135 400 人次。

投訴及建議的統計數字

2. 過去五年，有關渡輪服務的投訴及建議趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數數目</u>	<u>增／減</u>
2010	40	-
2011	54	+35.0%
2012	47	-13.0%
2013	105	+123.4%
2014	156	+48.6%
2015	12	-

(截至 2015 年 3 月 31 日)

3. 在二零一四年，有關渡輪服務的投訴／建議有 156 宗，較二零一三年的 105 宗增加 48.6%。有關增幅主要因為有更多針對班次／載客量的投訴(增加 55 宗，即 220%)所致。在二零一五年一月至三月期間，本組共接獲 12 宗對渡輪服務的投訴／建議，較二零一四年同期接獲的 91 宗減少 86.8%。有關減幅主要關乎班次／載客量(減少 63 宗，即 96.9%)。本組所接獲投訴／建議的分項數字載於附件 J 至 M。

班次／載客量

4. 在二零一四年接獲的 156 宗個案當中，80 宗關乎班次／載客量。在該 80 宗個案中，有 75 宗涉及新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)營運的「中環－長洲」持牌渡輪航線，而在二零一三年這類個案的數目為 19 宗。大部分投訴源於二零一四年農曆新年假期期間乘客需求有所增加。

5. 在二零一五年一月至三月期間，本組只接獲兩宗有關班次／載客量的個案，都是關乎「中環－長洲」航線。在二零一四年同期則接獲 65 宗個案，當中 63 宗關乎「中環－長洲」航線。

服務班次

6. 投訴人另一主要關注是服務班次。在二零一四年接獲 20 宗這類個案，與二零一三年的情況一樣。在該 20 宗個案當中，有 12 宗涉及「中環－長洲」航線，在二零一三年則有 5 宗這類個案。有關事件多數在週末期間發生。至於其餘 8 宗個案，當中 7 宗涉及港九小輪有限公司(港九小輪)營辦的持牌渡輪航線服務，包括「中環－坪洲」及「中環－南丫島」航線。在二零一三年，有關港九小輪服務的個案為 14 宗，多數關於「中環－坪洲」航線。

7. 在二零一五年一月至三月期間，本組接獲 3 宗有關服務班次的個案，全部關於「中環－長洲」航線。在二零一四年同期接獲的 5 宗個案，當中 4 宗關乎「中環－長洲」航線。

改善措施

8. 所有有關渡輪服務的投訴及建議，均轉交運輸署或營辦商跟進。

9. 根據運輸署最近進行的監督調查所得，「中環－長洲」及「中環－坪洲」航線均按照正式服務詳情表營運。如情況許可及有船隻可供調動，有關的渡輪營辦商已安排加開班次，以應付突然增加的需求。

10. 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，並適時改善服務以滿足乘客需求。

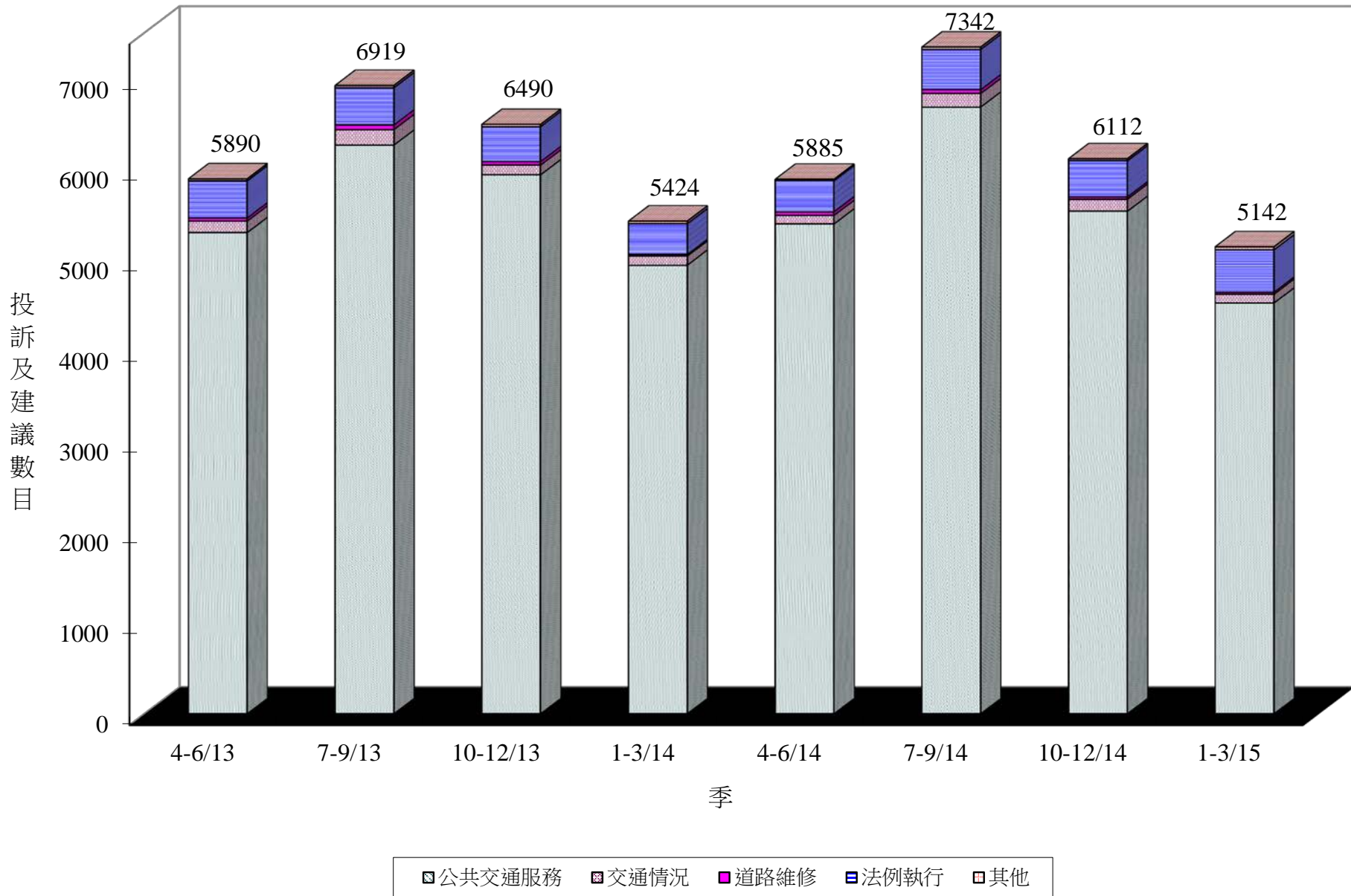
11. 交通投訴組會繼續與部門／營辦商密切監察及跟進有關渡輪服務的投訴及建議。

交通投訴組接獲的投訴及建議

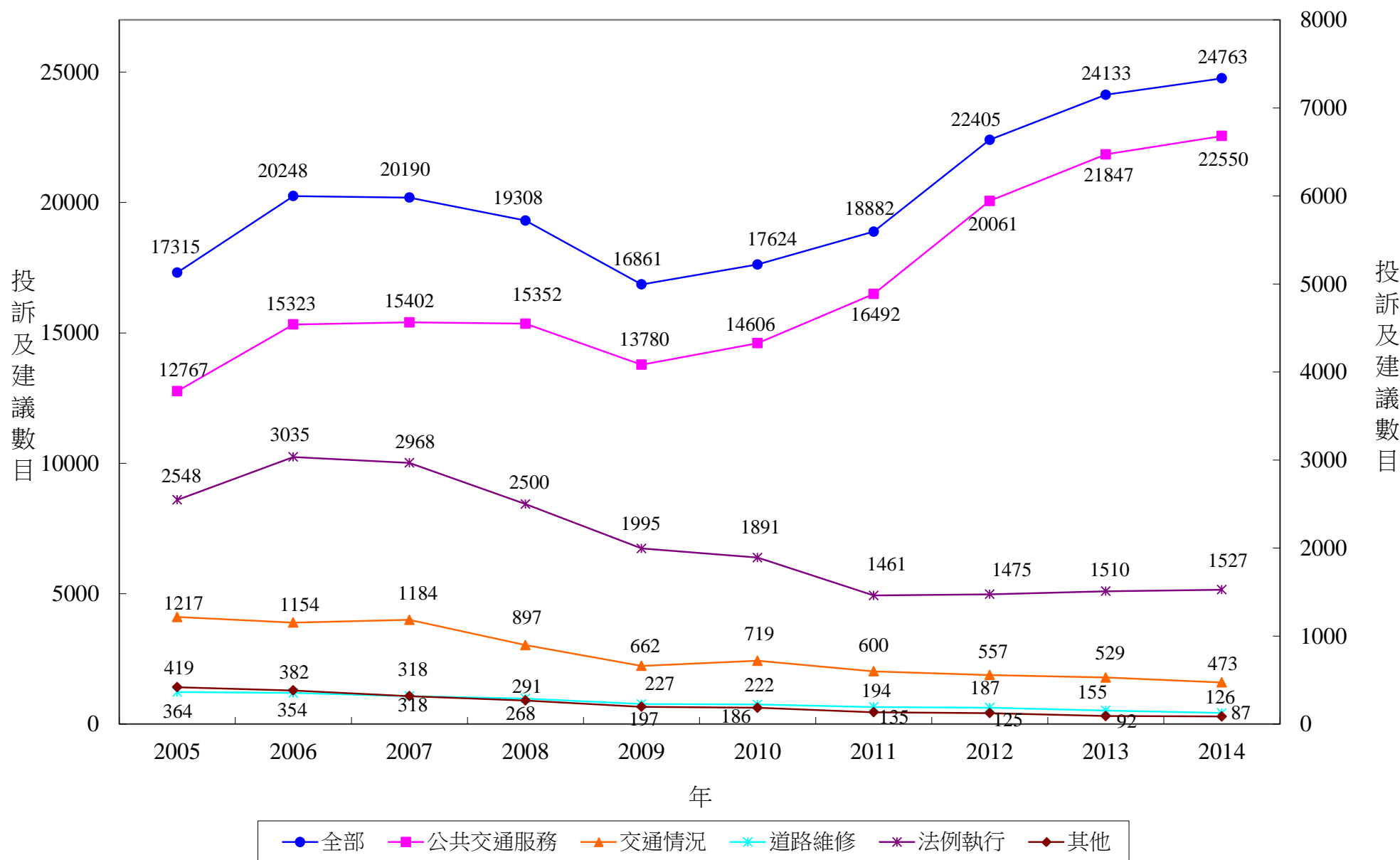
投訴/建議性質	去年同季 (1.1.14 - 31.3.14)	上季 (1.10.14 - 31.12.14)	今季 (1.1.15 - 31.3.15)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	321 [21]	249 [15]	190 [20]
(b) 服務水準	4 477 [5]	4 822 [11]	4 198 [6]
(c) 一般性質	142 [10]	463 [4]	136 [4]
	4 940 [36] (91%)	5 534 [30] (90%)	4 524 [30] (88%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	43	81	42 [1]
(b) 交通管理	37 [10]	31 [7]	32 [4]
(c) 增設交通標誌及設備	7 [1]	14 [1]	15 [2]
(d) 泊車設施	13 [2]	6 [1]	7 [1]
	100 [13] (1%)	132 [9] (2%)	96 [8] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	5	16	10
(b) 交通標誌及設備	9	8	13
(c) 行車道標記	2	2	-
	16 (1%)	26 (1%)	23 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	239	277	345
(b) 其他執法事宜	103	121	122
	342 (6%)	398 (6%)	467 (9%)
V. 其他	26 [2] (1%)	22 [2] (1%)	32 [3] (1%)
合計	5 424 [51] (100%)	6 112 [41] (100%)	5 142 [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。

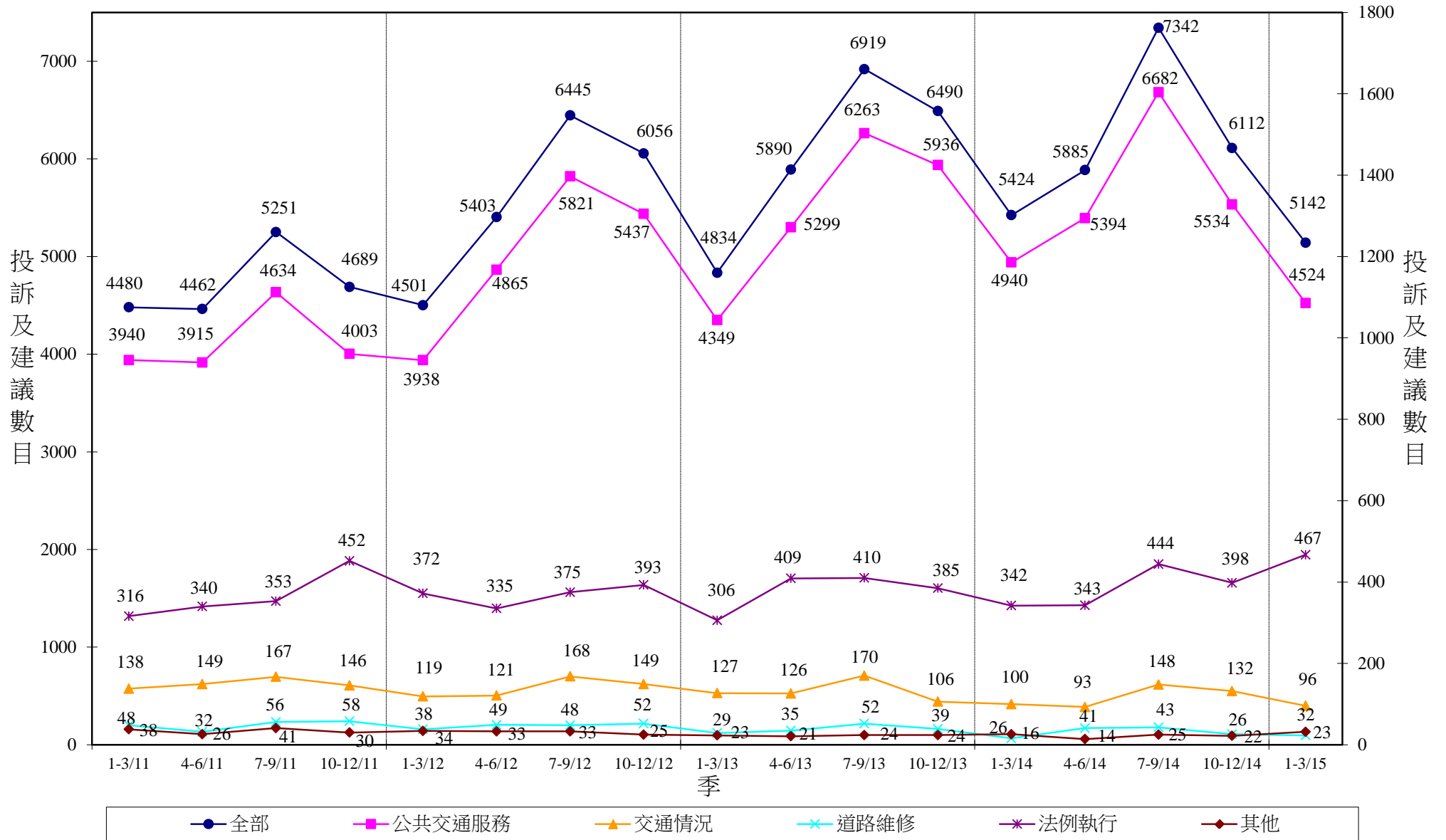
交通投訴組接獲的投訴及建議



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
(二零一一年一月至二零一五年三月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一五年一月至三月)

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	25	240	14	-	279
(b) 服務水準	1 128	2 085	185	1 586	4 984
(c) 一般性質	72	60	9	8	149
	1 225	2 385	208	1 594	5 412
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	21	47	9	1	78
(b) 交通管理	7	11	16	-	34
(c) 增設交通標誌及設備	-	6	6	-	12
(d) 泊車設施	-	7	-	-	7
	28	71	31	1	131
III. 道路維修					
(a) 道路情況	11	3	1	-	15
(b) 交通標誌及設備	4	2	2	-	8
(c) 行車道標記	1	1	-	-	2
	16	6	3	-	25
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	210	73	-	-	283
(b) 其他執法事宜	45	49	4	36	134
	255	122	4	36	417
V. 其他	13	11	3	-	27
合計	1 537 (26%)	2 595 (43%)	249 (4%)	1 631 (27%)	6 012 (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
(二零一五年一月至三月)**

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	324	459	59	10	852
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	34	123	32	1	190
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	13	32	7	-	52
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	27	106	31	2	166
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	5	6	-	-	11
龍運巴士公司	13	15	3	1	32
過海隧巴	100	335	25	4	464
非專營巴士服務	9	28	-	-	37
專線小巴	546	382	27	15	970
紅色小巴	81	10	3	6	100
的士	36	810	2	1 553	2 401
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	25	53	18	1	97
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	6	-	1	9
香港電車有限公司	5	8	-	-	13
新世界第一渡輪服務有限公司	3	7	-	-	10
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	2	5	1	-	8
合計	1 225 (23%)	2 385 (44%)	208 (4%)	1 594 (29%)	5 412 (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
(二零一五年一月至三月)**

I. 公共交通服務

- 增加佐敦道一個巴士站的長度，方便乘客上落。
- 在楓樹窩路及涌美路數個巴士站加設排隊指示牌，方便乘客排隊候車。

II. 交通管理

港島區

- 延長般咸道、醫院道及西摩道交界處週末時段的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 在馬寶道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長海洋公園道及禮頓道的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 修改皇后大道西與西邊街交界處的道路標記，為駕車人士提供更佳指示。
- 修改琴行街的道路標記，方便長車駛入七姊妹道。

九龍區

- 延長啟祥道與宏照道交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 在麼地道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 遷移鯉魚門道的交通標誌，改善駕車人士的視線。

- 在西邨路增設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 修改太子道東行車天橋的道路標記，方便長車行駛。
- 延長觀塘道巴士總站的欄杆，改善道路安全。

新界區

- 延長楊屋道與古坑道交界處的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在馬田路與元朗體育路交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 把一段攸田西路改為單線單程行車，以改善交通流量。
- 在沙田頭路增設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。
- 把八鄉路停車場的收費錶停車位改為非收費錶停車位，方便停泊私家車。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一五年一月至三月)

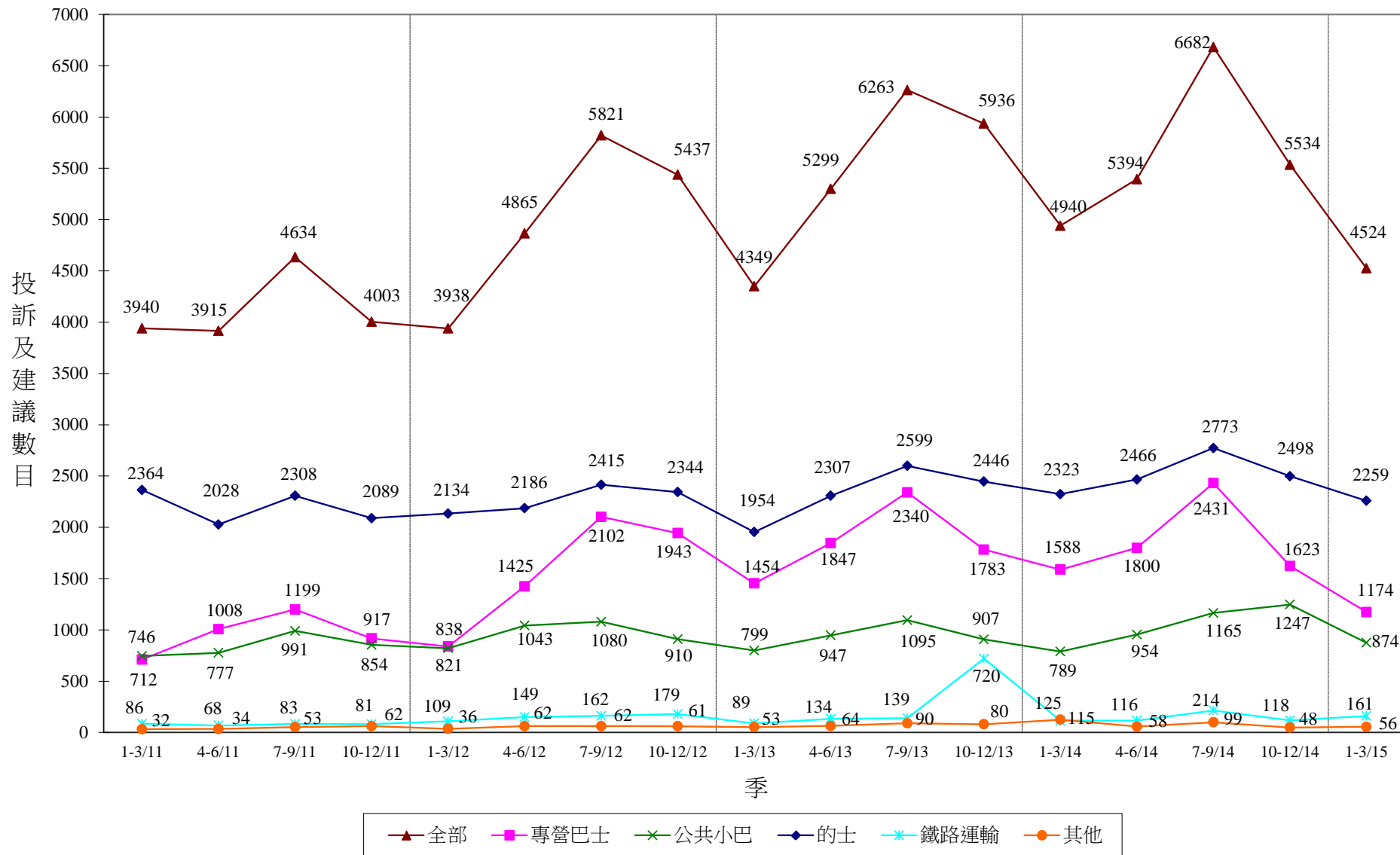
附件 E(i)

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)	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)	電車	天星 新渡輪	其他 小輪 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	37	1	3	2	1	8	10	3	63	-	-	3	4	-	2	-	-	137	
(2) 路線	15	6	1	1	-	-	3	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	32	
(3) 服務時間	2	1	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	8	
(4) 設置車站	5	-	-	-	-	-	-	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	13	
小計	59	8	4	5	1	8	13	5	77	-	-	3	5	-	2	-	-	190	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	253	34	16	33	-	22	86	19	193	-	-	8	1	1	3	-	-	669	
(2) 路線依循情況	4	-	-	-	1	1	3	1	47	-	354	-	-	-	-	-	-	411	
(3) 駕駛行為不當	68	24	3	14	6	7	32	8	146	30	315	9	2	18	-	-	-	682	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	115	18	7	19	5	8	37	6	250	15	1103	29	2	2	2	-	-	1618	
(5) 濫收車/船費	4	1	-	-	1	-	3	-	20	4	437*	1	-	-	-	-	-	471	
(6) 清潔	1	-	1	3	-	-	1	-	8	1	4	2	-	-	1	-	-	22	
(7) 車輛/船隻狀況	8	2	4	1	1	-	1	-	18	1	5	3	-	13	-	-	-	57	
(8) 乘客服務及設施	103	16	-	3	1	3	62	4	17	1	2	50	3	-	1	-	2	268#	
小計	556	95	31	73	15	41	225	38	699	52	2220	102	8	34	7	-	2	4198	
(C) 一般性質	24	7	3	-	-	-	6	1	25	21	39	7	2	-	-	-	1	136	
今季合計	639	110	38	78	16	49	244	44	801	73	2259	112	15	34	9	-	3	4524	
總數	(1174)								(3177)				(161)			(12)			
上季合計	793	167	52	156	16	50	389	33	832	415	2498	95	8	15	9	-	6	5534	
去年同季合計	825	180	29	138	17	33	366	34	716	73	2323	93	11	10	77	-	14	4940	

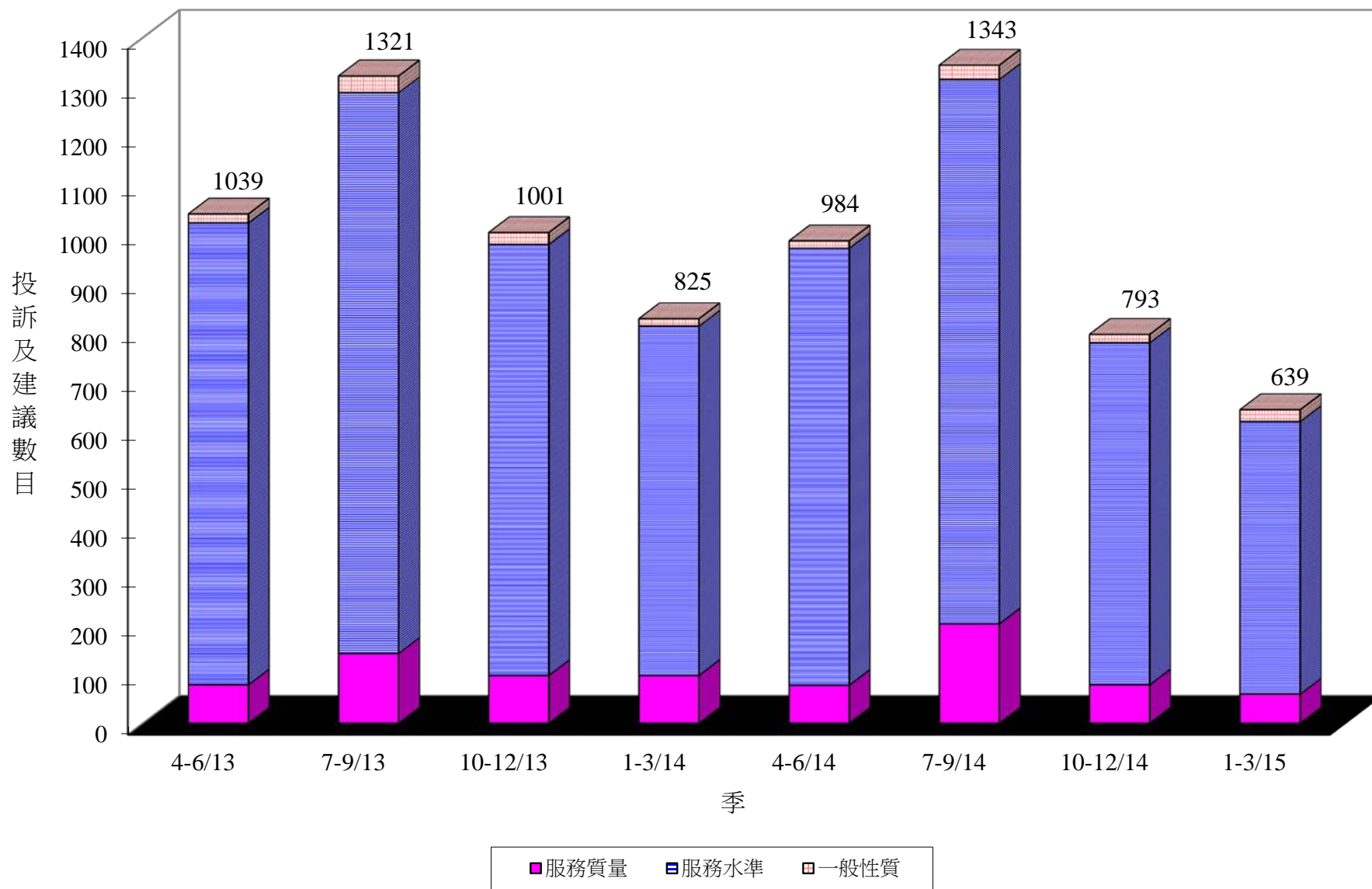
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 48 位投訴人提出的 161 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

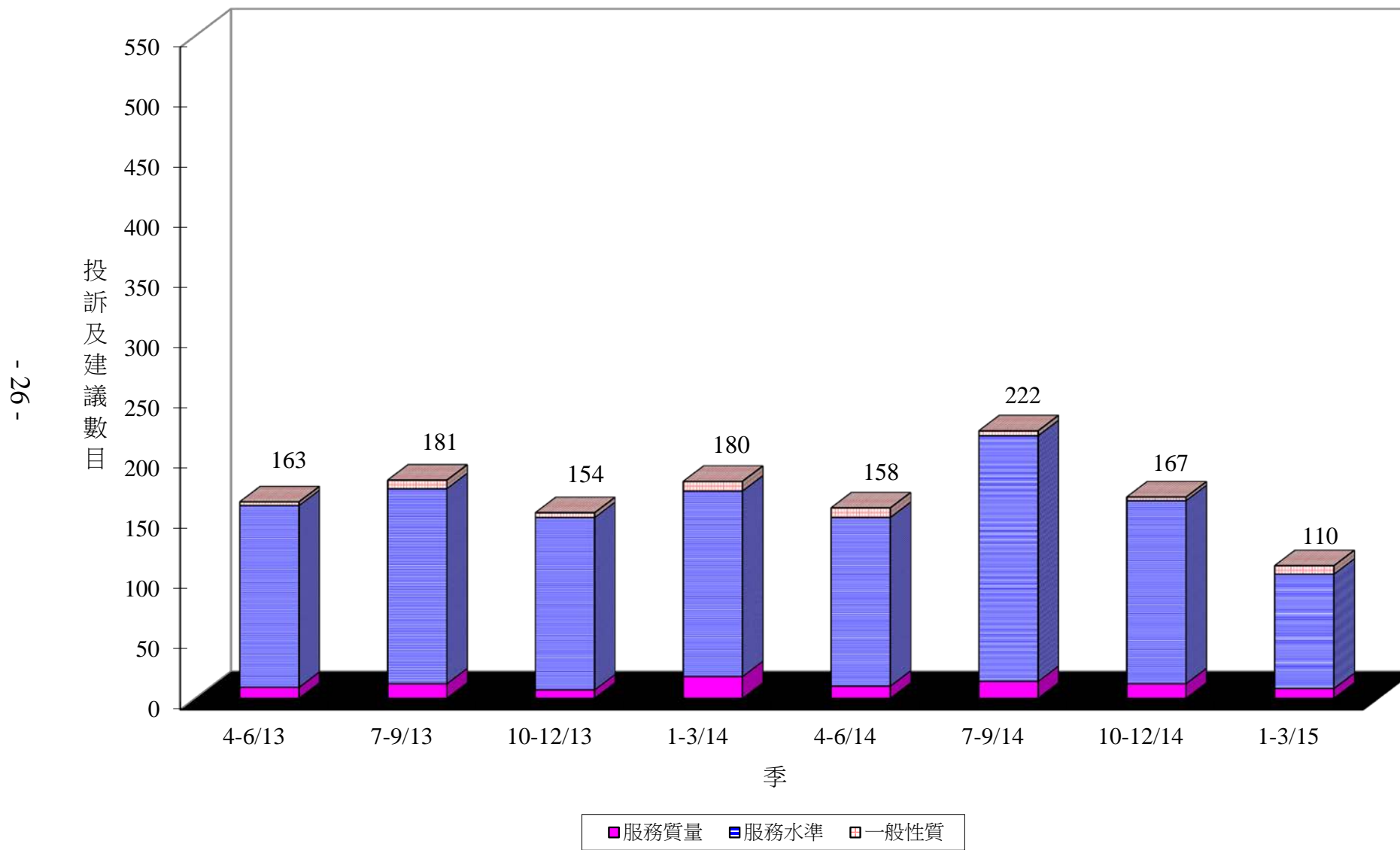
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一一年一月至二零一五年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

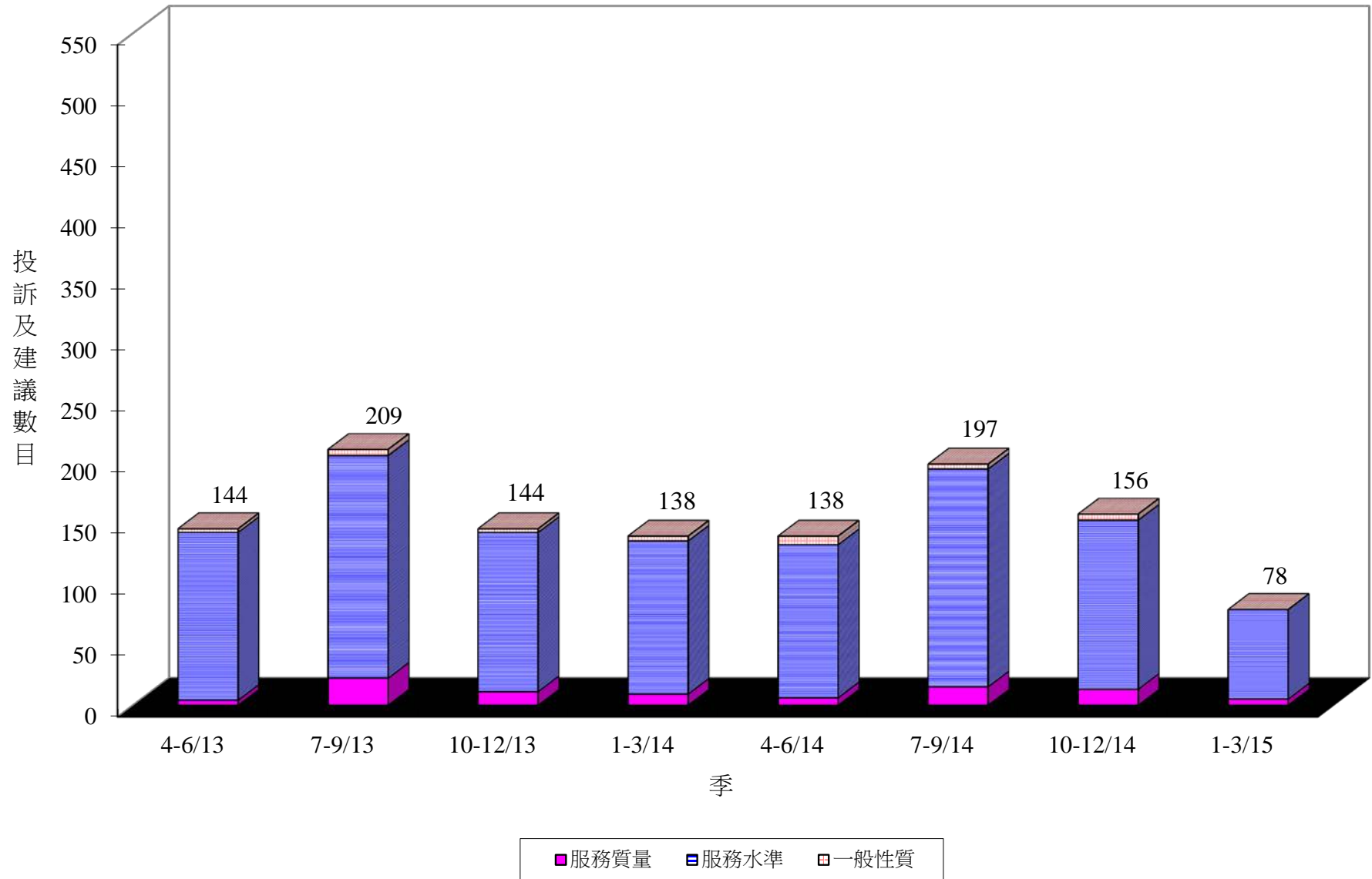


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

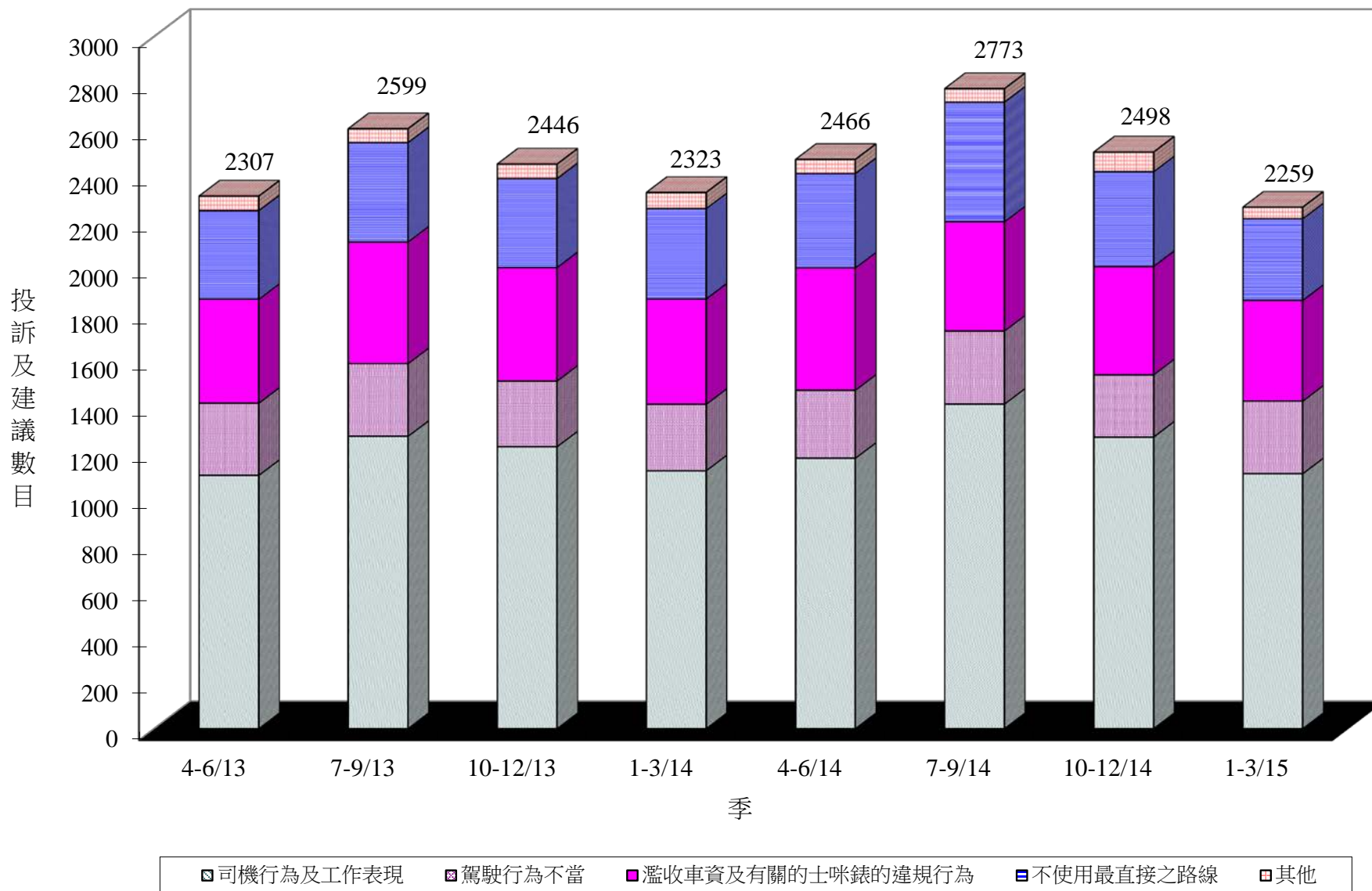


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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>(1.1.14 – 31.3.14)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.14 – 31.12.14)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.15 – 31.3.15)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	494	473	403
(ii) 拒載	509	654	589
(iii) 兜客	7	11	16
(iv) 拒絕駛達目的地	96	114	89
(v) 未有展示司機證	10	10	3
(vi) 不正確展示司機證	-	-	3
小計	1 116	1 262	1 103
(b) 駕駛行為不當	288	270	315
(c) 濫收車資	375	396	351
(d) 有關的士咪錶的違規行為	82	74	86
(e) 不使用最直接可行之路線	392	411	354
(f) 其他*	70	85	50
合計	2 323	2 498	2 259

* 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
(二零一五年一月至三月)

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																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	5 (5)	4 (4)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	4 (4)	2 (2)	2 (1)	1 (1)	2 (2)	7 (5)	1 (1)	1 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	42 (39)
(b) 交通管理	1	2	2	1	2	1	1	3	3	-	1	3	3	-	2	-	3	2	2	32
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	-	1	1	-	1	1	2	-	2	3	1	1	-	-	-	-	-	15
(d) 泊車設施	1	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	7
小計	9	7	6	3	6	5	3	5	10	3	5	8	6	9	3	1	3	2	2	96
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	10
(b) 交通標誌及設備	1	3	2	1	2	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	13
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1	7	4	1	2	-	-	1	-	-	-	2	1	1	-	-	1	2	-	23
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	33	16	31	13	51	10	26	23	35	6	12	17	26	7	8	8	20	2	1	345
(b) 其他執法事宜	5	6	6	8	6	11	17	6	17	2	3	6	3	1	9	5	5	2	4	122
小計	38	22	37	21	57	21	43	29	52	8	15	23	29	8	17	13	25	4	5	467
合計	48	36	47	25	65	26	46	35	62	11	20	33	36	18	20	14	29	8	7	586

二零一三年至二零一四年間有關渡輪服務的投訴及建議
(概況)

<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/載客量	25	80	+220.0%
(2) 路線	1	3	+200.0%
(3) 服務時間	-	1	-
小計	26	84	+223.1%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	20	20	-
(2) 駕駛行為不當	3	1	-66.7%
(3) 員工行為及工作表現	16	16	-
(4) 濫收船費	1	1	-
(5) 清潔	5	2	-60.0%
(6) 船隻狀況	8	2	-75.0%
(7) 乘客服務及設施	15	19	+26.7%
小計	68	61	-10.3%
(C) 一般性質*	11	11	-
合計	105	156	+48.6%

* 這些投訴主要是有關渡輪服務收費。

二零一四年及二零一五年第一季有關渡輪服務的投訴及建議
(概況)

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2014</u> <u>1月至3月</u>	<u>2015</u> <u>1月至3月</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次/載客量	65	2	-96.9%
(2) 路線	1	-	-100.0%
(3) 服務時間	1	-	-100.0%
小計	67	2	-97.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	5	3	-40.0%
(2) 員工行為及工作表現	5	2	-60.0%
(3) 清潔	1	1	-
(4) 乘客服務及設施	6	3	-50.0%
小計	17	9	-47.1%
(C) 一般性質*	7	1	-85.7%
合計	91	12	-86.8%

* 這些投訴主要是有關渡輪服務收費。

二零一三年至二零一四年間有關渡輪服務的投訴及建議
(按營辦商分項)

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u>			<u>2014</u>		
	新渡輪	天星小輪	其他渡輪	新渡輪	天星小輪	其他渡輪
(A) 服務質量						
(1) 班次／載客量	19	-	6	76	-	4
(2) 路線	-	-	1	-	-	3
(3) 服務時間	-	-	-	-	-	1
小計	19	-	7	76	-	8
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	5	1	14	12	-	8
(2) 駕駛行為不當	2	-	1	1	-	-
(3) 員工行為及工作表現	12	2	2	9	-	7
(4) 濫收船費	-	-	1	1	-	-
(5) 清潔	1	1	3	2	-	-
(6) 船隻狀況	1	-	7	2	-	-
(7) 乘客服務及設施	6	1	8	9	-	10
小計	27	5	36	36	-	25
(C) 一般性質*	3	-	8	3	1	7
合計	49	5	51	115	1	40

* 這些投訴主要是有關渡輪服務收費。

二零一四年及二零一五年第一季有關渡輪服務的投訴及建議
(按營辦商分項)

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2014</u> <u>1月至3月</u>			<u>2015</u> <u>1月至3月</u>		
	<u>新渡輪</u>	<u>天星小輪</u>	<u>其他渡輪</u>	<u>新渡輪</u>	<u>天星小輪</u>	<u>其他渡輪</u>
(A) 服務質量						
(1) 班次／載客量	63	-	2	2	-	-
(2) 路線	-	-	1	-	-	-
(3) 服務時間	-	-	1	-	-	-
小計	63	-	4	2	-	-
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	4	-	1	3	-	-
(2) 員工行為及工作表現	4	-	1	2	-	-
(3) 清潔	1	-	-	1	-	-
(4) 乘客服務及設施	4	-	2	1	-	2
小計	13	-	4	7	-	2
(C) 一般性質*	1	-	6	-	-	1
合計	77	-	14	9	-	3

* 這些投訴主要是有關渡輪服務收費。

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。