

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一五年四月一日至六月三十日)

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	11-16

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	17-18
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	19-20
C 投訴及建議的調查結果一覽表	21-22
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	23-24
E 有關公共交通服務的投訴及建議	25-26
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	27-29
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	30
H 有關的士服務投訴及建議的分類	31
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	32
J 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴分類	33-37
K 有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛採取執法 行動的分類	38
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	39

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一五年第二份季報，匯報二零一五年四月一日至六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 5 627 名市民提出的 6 140 宗投訴及建議，包括 53 宗純粹建議。大約 52% 的投訴人（即 2 926 人）以電話提出投訴／建議，其餘 48%（即 2 701 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 5 142 宗上升 19.4%，與去年同季的 5 885 宗比較，則上升 4.3%。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 5 493 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 3 873 宗（71%）證實成立，不成立的有 134 宗（2%），其餘 1 486 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 18 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 5 423 宗，較上季上升 19.9%，與去年同季比較，則輕微上升 0.5%。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 1 531 宗，較上季上升 30.4%，與去年同季比較，則下降 14.9%。個案數目較上季上升的主要原因，是有較多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 797 宗，上季有 639 宗，去年同季則有 984 宗。今季的 797 宗個案中，涉及服務質量的個案有 67 宗(8.4%)，而涉及服務水準的個案則有 712 宗(89.3%)。

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 141 宗，上季有 110 宗，去年同季則有 158 宗。今季的 141 宗個案中，涉及服務質量的個案有 17 宗(12.1%)，而涉及服務水準的個案則有 120 宗(85.1%)。

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 78 宗，去年同季則有 138 宗。今季的 144 宗個案中，涉及服務質量的個案有 13 宗(9%)，而涉及服務水準的則有 129 宗(89.6%)。

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 54 宗，上季有 44 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 1 210 宗，較上季增加 38.4%，與去年同季比較，則上升 26.8%。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 93.7%（即 1 134 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 801 宗及 877 宗。今季的 1 134 宗個案中，涉及服務質量的個案有 116 宗（10.2%），而涉及服務水準的個案則有 998 宗（88%）。個案數目上升的主要原因，是有較多與服務班次及員工行為及工作表現有關的投訴。

15. 其餘 6.3%的個案（即 76 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 73 宗及 77 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 466 宗，較上季上升 9.2%，與去年同季比較，則個案數目相同。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 2 466 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 399 宗（97%），上季則有 2 209 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 481 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 387 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	34 (41)	9 (10)
(b) 投訴人撤銷投訴	278 (314)	72 (75)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	75 (63)	19 (15)
	<u>387 (418)</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 141 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 161 宗，去年同季則有 116 宗。今季 141 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 21 宗，上季共有 12 宗，去年同季則有 13 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 66 宗，上季有 42 宗，去年同季則有 47 宗。這些投訴涉及全港共 54 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	20 (13)	15 (13)
九龍	21 (13)	19 (13)
新界	25 (16)	20 (13)
其他	- (-)	- (-)
總數	<u>66 (42)</u>	<u>54 (39)</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（11 宗）、南區及西貢（各七宗）及灣仔及元朗（各六宗）。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 38 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 23 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 32 宗及 15 項，去年同季的數目則分別為 25 宗及 11 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 23 宗，去年同季的數目是 41 宗。今季的 26 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 20 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括灣仔及屯門（各四宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 519 宗，較上季上升 11.1%，與去年同季比較，則上升 51.3%。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

在二零一五年五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) 有關違例泊車的投訴；
 - (b) 有關專營巴士上視聽廣播節目的投訴；
 - (c) 有關渡輪服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一五年第一號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關違例泊車、專營巴士上視聽廣播節目及渡輪服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一五年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關竹園道及富美街交界處的交通燈訊號安排的建議

3. 二零一五年五月，一名市民就竹園道及富美街交界處的交通燈訊號安排提出建議。該交界處設有三組由燈號控制的行人過路處。按現時的設定，當有行人在其中一組過路處按下啟動行人綠燈訊號的按鈕，全部三組過路處的行人綠燈訊號會同時亮起。該名市民認為，竹園道北行方向的過路處人流較少，建議取消三組行人過路處交通燈訊號同步的安排，以增加該過路處的行車綠燈時間，藉此提高交通流量。

4. 有關建議轉交運輸署考慮。該署解釋，取消交通燈訊號的同步安排，未必能提高交通流量。就上述交界處而言，如取消三組行人過路處的交通燈訊號同步安排，便要為來自不同方向的車輛和行人設定不同的燈號時間周期，這樣反而會增加行人和車輛於該交界處的等候時間。不過，該署會繼續監察有關交通情況，並在有需要時實施其他的交通管理措施。

5. 交通投訴組已把上述答覆轉告該名市民，該名市民沒有提出其他意見。

有關某專線小巴收費的投訴

6. 交通投訴組於二零一五年五月接獲就某專線小巴的收費政策的投訴。投訴人與其未足三歲的小孩登上一輛專線小巴，小巴司機指除了手抱的嬰兒外，所有未足三歲的兒童均須繳付車費。

7. 有關個案轉交運輸署調查。該署解釋，根據《道路交通(交通管制)規例》(第 374G 章)，就確定車輛可運載的人數而言，不足三歲的兒童不計算在內，而三名三歲或三歲以上的兒童，如每人身高不超過 1.3 米，則算作兩人。不過，有關規例並沒有豁免兒童繳付車費。

8. 此外，《道路交通(公共服務車輛)規例》(第 374D 章)訂明，任何人不得明知或有理由相信自己無能力繳付車費，並且意圖逃避繳付車費而登上公共小巴，或不誠實地逃避繳付他應付的車費。就公共小巴而言，“車費”指車上展示字牌上顯示的車費。以上規例並沒有豁免三歲以下的兒童繳付車費(不論佔用坐位與否)。

9. 運輸署進一步指出，個別營辦商可自行決定是否給予兒童車費優惠。而投訴人所乘專線小巴路線的服務詳情表中未有註明兒童能以優惠車費或免費乘搭該路線。

10. 運輸署的答覆已轉告該名市民，該名市民沒有提出其他意見。

關注落馬洲支線管制站鄰近範圍的交通擠塞情況

11. 在二零一五年的第二季，數名市民就落馬洲支線管制站鄰近範圍的交通擠塞情況表達關注。他們觀察到通往管制站的道路和公共運輸交匯處的擠塞情況嚴重，交通擠塞往往令人受困幾近一個小時。在繁忙時間，大量的士駛往公共運輸交匯處上落乘客，對其他交通工具造成阻塞。

12. 警方和運輸署應邀研究有關事宜。運輸署指出，落馬洲支線管制站的原先設計只供鐵路乘客使用。立法會在二零零二年提出建議方案後，支線管制站旁邊建設了一個公共運輸交匯處，讓公眾也可使用鐵路以外的公共交通工具過境。不過，受地理環境所限，加上需要保護附近的環境，公共運輸交匯處的面積因而有所限制。現時，專營巴士、專線小巴、跨境學童校巴和的士均可駛入公共運輸交匯處。由於空間有限，該處提供的上落客設施均需緊密排列。

13. 運輸署留意到，自支線管制站啟用以來，乘客量持續上升。近年，選擇乘搭的士前往管制站的乘客人數大幅增加。由於的士落客區位近公共運輸交匯處的入口，的士車龍影響了其他車輛的流動。

14. 鑑於上述情況和現有空間非常有限，運輸署實行了若干改善措施，以紓緩交通擠塞的問題。這些措施包括把的士落客點的數目增加一倍；改善新界的士站，讓更多的士同時上客，從而改善交通流量和縮短的士車龍；以及在非上學日和校巴的非繁忙時間，開放兩個現有校巴落客點，供的士落客之用。

15. 警方一直密切監察該區的公眾秩序和交通流動情況，並每日調派人員在各地點維持秩序和執行交通違例檢控的工作。如交通情況有需要，警方會實施反向交通安排，讓車輛(包括巴士、公共小巴和跨境學童校巴)繞過落馬洲路和邊界路的車龍前往公共運輸交匯處。

16. 當局正研究和制訂其他交通管理措施，以進一步紓緩交通擠塞問題，例如增設的士落客區和新的出口通道。運輸署和警方會繼續保持緊密聯繫，按需要制訂更多措施。

17. 上述答覆已告知有關市民，他們沒有提出其他問題。

第三章 專題文章

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴

背景

本港每日平均有 1 300 萬人次乘搭各類公共交通工具，包括鐵路、電車、巴士、小巴、的士及渡輪。交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以公共交通服務為主要的範疇。在二零一四年，本組共接獲 22 550 宗有關公共交通的投訴及建議，佔個案總數(24 763 宗)超過 90%。在這 22 550 宗個案中，涉及駕駛行為不當者有 2 679 宗，屬於關注重點之一。

2. 鑑於安全向來是公共交通運作的重要考慮因素，本文集中論述有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴。

投訴及建議的統計數字

3. 過去五年有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數數目</u>	<u>增／減</u>
2010	2 339	-
2011	2 479	+6.0%
2012	2 836	+14.4%
2013	2 802	-1.2%
2014	2 679	-4.4%
2015	1 432	-

(截至 2015 年 6 月 30 日)

在二零一五年一月至六月期間接獲的個案，按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2014年 1月至6月</u>	<u>2015年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
的士	583	635	+8.9%
專線小巴	281	342	+21.7%
專營巴士	353	324	-8.2%
紅色小巴	71	66	-7.0%
港鐵 (不包括輕鐵)	9	15	+66.7%
輕鐵	4	4	-
其他	35	46	+31.4%
總計	1 336	1 432	+7.2%

4. 在二零一五年一月至六月期間，本組接獲共 1 432 宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴，比去年同期接獲的 1 336 宗上升 7.2%。

5. 在該 1 432 宗個案中，投訴人大多對下述不當行為表示關注：

- (a) 高速駕駛；
- (b) 衝燈；
- (c) 未待乘客安全上／落車便開車；
- (d) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (e) 駕駛時使用流動電話；
- (f) 在限制區／切線上落乘客；以及
- (g) 沒有讓路給行人／車輛。

二零一五年一月至六月期間與二零一四年同期收到的投訴的比較，載於附件 J。

採取的行動

6. 所有涉及公共交通司機駕駛行為不當的投訴，均已轉交相關的營辦商、運輸署或警務處調查。

7. 如投訴人願意出庭作證，當局便會考慮對有關司機提出檢控。在二零一五年一月至六月期間收到的 1 432 宗個案中，有 245 宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，已有 150 宗個案完成調查工作，結果如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	11	7
(b) 投訴人撤銷投訴	100	67
(c) 警方認為無足夠證據進一步處理	39	26
總計	150	100

改善措施

專營巴士服務

8. 為加強推廣巴士運作安全，各專營巴士營辦商繼續採取措施，改進巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識，除了為新入職車長提供訓練外，也為現職車長提供提升、進修及改進訓練課程，以及有關安全駕駛和優質服務的定期講座。營辦商又設立獎勵計劃，向新入職和現職車長發放駕駛安全獎金及獎項。

9. 為加強監察巴士車長的駕駛行為，專營巴士營辦商利用黑盒所記錄的車輛運作數據，監察車長的駕駛行為和作意外事故調查用途。如發現巴士車長駕駛行為不當或涉及嚴重交通意外，會予以告誡甚或紀律處分，以及安排車長接受改進駕駛訓練。

10. 專營巴士營辦商繼續安排駕駛導師和便衣職員暗中巡查，並於巴士站及交通燈位實地監察，查核巴士車長的駕駛方式、遵守交通燈號／標誌的情況及在巴士站停車的服務態度，如有必要，也會採取紀律行動和安排改進訓練。

11. 除上文所述外，運輸署及警方在二零一五年上半年為巴士車長合辦了四個道路安全研討會，並訂於二零一五年下半年舉行另外三個研討會。警方會在研討會上向巴士車長講解安全駕駛技術及行為，以提升他們的道路安全意識。

公共小巴服務

12. 為提升公共小巴的安全，當局由二零一二年四月起，分階段實施新的法例規定，對道路上的公共小巴施加每小時 80 公里最高車速限制、強制在所有公共小巴安裝每小時最高車速預設為 80 公里的認可車速限制器、強制公共小巴司機必須展示司機證、強制新登記的公共小巴安裝認可電子數據記錄儀，以及規定申請公共小巴駕駛執照人士修習並完成職前課程，以符合申領執照資格。政府會繼續監察及檢討公共小巴的營運安全。

13. 此外，運輸署推行不同措施，推動安全、優質及以客為本的公共小巴服務。這些措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；為公共小巴司機舉辦研討會，以促進安全駕駛及顧客服務；以及呼籲紅色小巴商會和專線小巴營辦商推廣安全駕駛和優質小巴服務。該署會繼續透過與公共小巴業界的定期會議，傳達安全駕駛的訊息。

14. 為加強監察公共小巴司機的駕駛行為及提升公共小巴營運安全，運輸署繼續查察公共小巴司機的表現。如發現司機行為不當，例如超速、超載及駕駛行為危及乘客安全，該署會把資料送交警方以便採取跟進及執法行動。對於屢遭市民投訴駕駛行為不當的專線小巴司機，運輸署會進行特別調查／查察以核實情況、會見並鄭重提醒營辦商警告有關司機，以及視乎情況向有關司機採取適當的紀律處分。此外，運輸署會提醒專線小巴營辦商加強員工訓練及突擊審查司機的表現，以改善服務質素。

的士服務

15. 運輸署一直提醒的士行業的領導鼓勵司機安全及妥善駕駛。在培訓方面，運輸署支持職業訓練局及僱員再培訓局為新入職及現役司機開辦課程，教授道路安全、駕駛技術改進、緊急事故處理、與駕駛行為有關的職業健康、行業操守及顧客服務技巧等。如認為有其他特定的訓練需要，該署會與教育機構聯絡。

16. 在宣傳方面，運輸署和優質的士服務督導委員會^註(督導委員會)通過二零一五年一月三十日舉行的二零一四年度的士司機嘉許計劃頒獎禮的宣傳安排，提倡優質的士服務及良好駕駛行為。優秀的士司機獲得嘉許，成為他人仿效的模範。另一方面，商業電台雷霆 881 在二零一五年第一季播放電台節目及片段，提醒司機加倍注意道路安全及留意駕駛行為。

17. 的士乘客也可助監察的士司機的服務表現。運輸署製作了快速回應碼並刊登於的士宣傳資料上，更加方便市民登入督導委員會的網站，就的士服務及司機表現提出意見。運輸署在年內繼續於主要的士站向乘客派發單張，單張上載有提供意見的主要途徑(例如交通投訴組熱線電話)。

其他工作

18. 運輸署繼續致力提升商用車司機(包括公共交通司機)的駕駛安全及對健康的認識，於二零一四年十月至二零一五年三月期間舉辦「2014/15 年度至 fit 安全駕駛大行動」，四個主題包括：「切勿酒後、藥後駕駛」、「培養正確的駕駛態度」、「尊重騎單車人士及其他道路使用者」、以及「時刻注意身體狀況」。該署安排了一系列宣傳活動，推廣道路安全，提升商用車司機注意健康的意識。

19. 「道路安全」是警務署署長列為首要行動項目之一。當局特別留意作為道路主要使用者的公共交通車輛，包括的士、公共小巴及專營巴士，因而三管齊下，透過宣傳、教育及執法提升本港公共交通車輛在道路上的安全。年內，宣傳活動持續進行，向公共交通司機及

^註 優質的士服務督導委員會(督導委員會)在一九九九年五月成立，現由交通諮詢委員會委員任景信先生擔任主席，成員來自的士同業聯會、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，以推廣優質的士服務。

乘客派發有關道路安全的單張。警方定期為公共交通司機及業界營辦商舉辦道路安全教育講座，宣揚安全駕駛態度，防止發生交通意外。此外，又定期在全港採取執法行動，針對公共交通司機的不當駕駛行為，打擊跟車太貼近、超速、不遵守交通燈號、駕車期間使用流動電話及與安全帶有關的違法行為。警方在二零一五年四月檢討這項針對全港公共交通的執法行動，重點集中處理司機不當行為及加強有關的士安全帶的執法工作。在二零一五年一月至六月期間，警方對公共交通的司機及車輛採取了 33 456 次執法行動，與二零一四年同期相比減少了 6.2%。有關的分項數字載於附件 K。

20. 交通投訴組會繼續與有關部門／營辦商密切監察和跟進有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴。

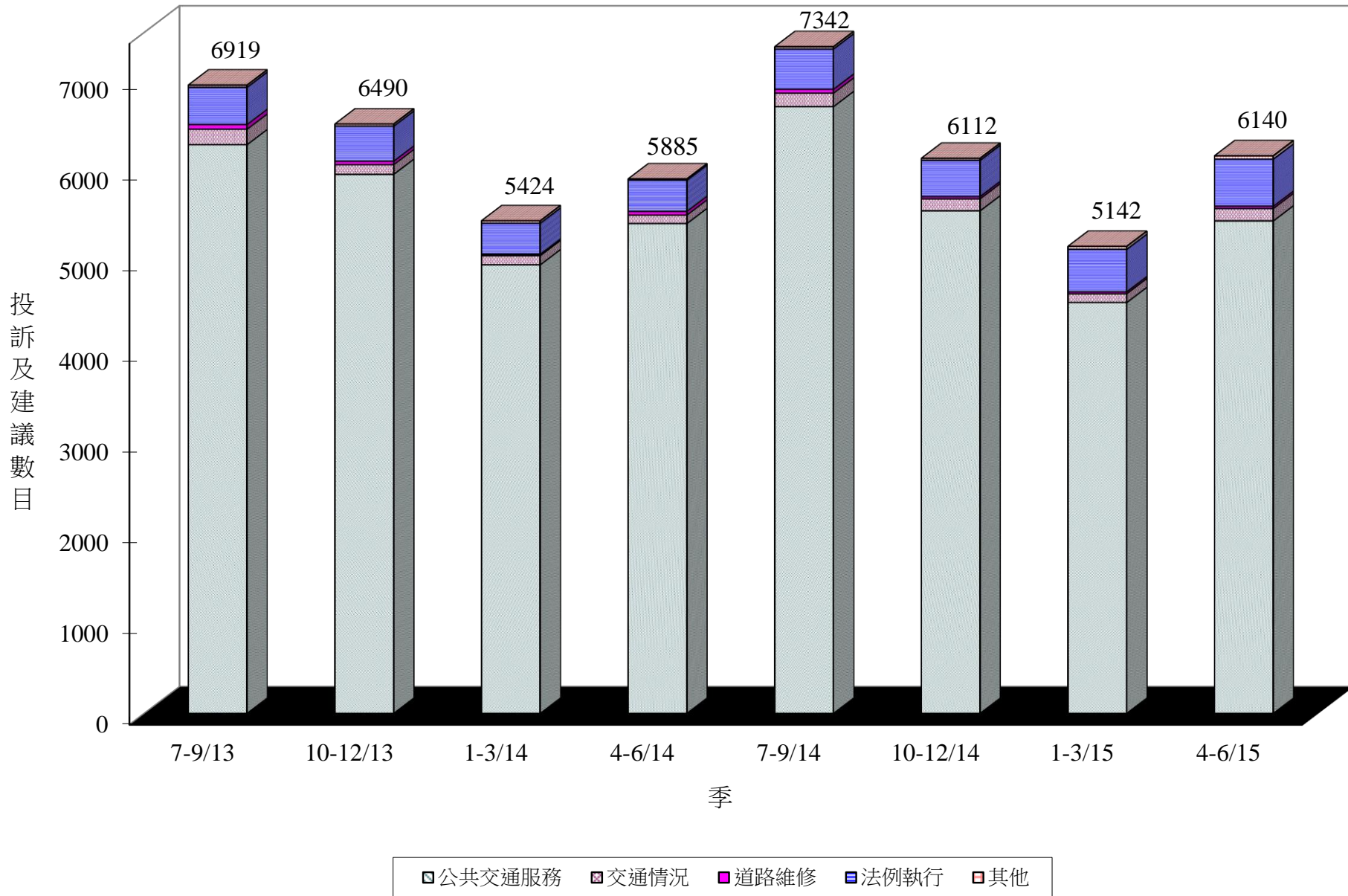
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.4.14 - 30.6.14)	上季 (1.1.15 - 31.1.15)	今季 (1.4.15 - 30.6.2015)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	232 [13]	190 [20]	258 [22]
(b) 服務水準	5 035 [5]	4 198 [6]	5 041 [7]
(c) 一般性質	127 [2]	136 [4]	124 [4]
	5 394 [20] (91%)	4 524 [30] (88%)	5 423 [33] (88%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	47 [2]	42 [1]	66 [3]
(b) 交通管理	25 [6]	32 [4]	38 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	11 [6]	15 [2]	23 [3]
(d) 泊車設施	10 [4]	7 [1]	9 [2]
	93 [18] (1%)	96 [8] (1%)	136 [18] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	28	10	20
(b) 交通標誌及設備	13 [1]	13	3
(c) 行車道標記	-	-	3
	41 [1] (1%)	23 (1%)	26 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	235	345	368
(b) 其他執法事宜	108	122	151 [1]
	343 (6%)	467 (9%)	519 [1] (8%)
V. 其他	14 [2] (1%)	32 [3] (1%)	36 [1] (1%)
合計	5 885 [41] (100%)	5 142 [41] (100%)	6 140 [53] (100%)

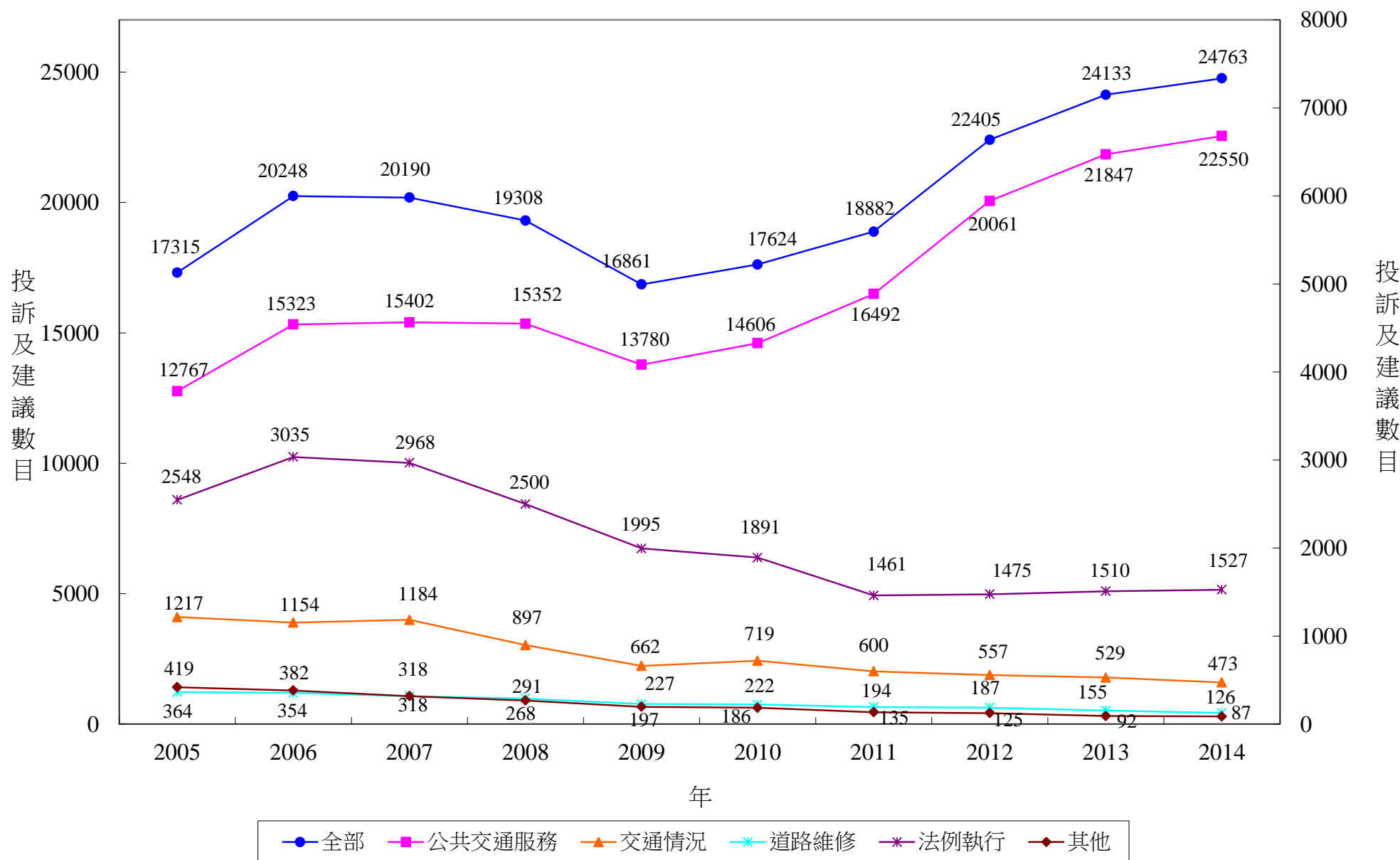
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
 (2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

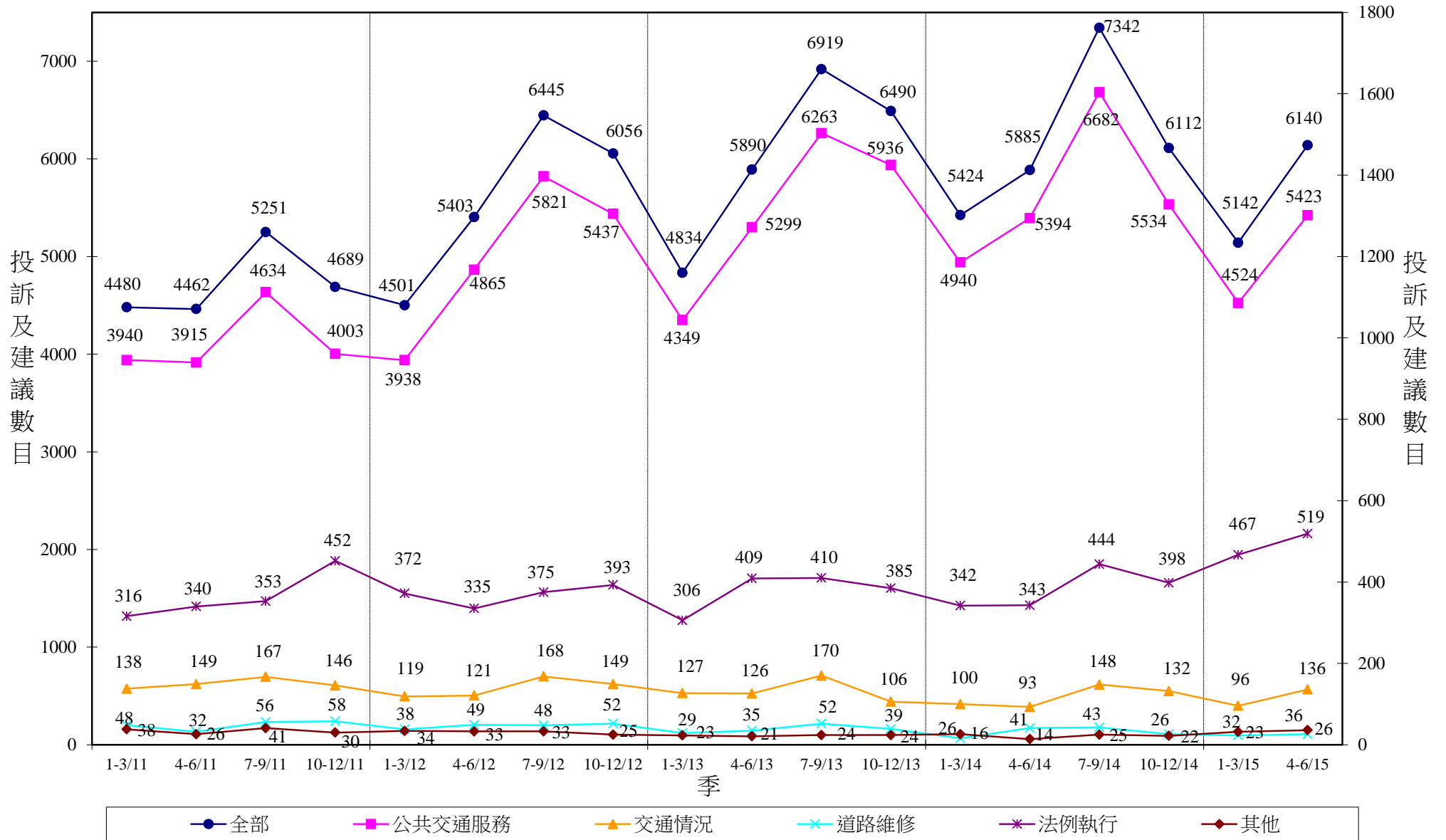
附件 A (ii)



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
(二零一一年一月至二零一五年六月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一五年四月至六月)

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	15	189	10	-	214
(b) 服務水準	1 065	1 700	96	1 434	4 295
(c) 一般性質	339	55	11	6	411
	1 419	1 944	117	1 440	4 920
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	18	27	1	-	46
(b) 交通管理	10	16	7	1	34
(c) 增設交通標誌及設備	4	11	4	1	20
(d) 泊車設施	1	5	1	-	7
	33	59	13	2	107
III. 道路維修					
(a) 道路情況	14	1	-	-	15
(b) 交通標誌及設備	9	4	1	-	14
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	24	5	1	-	30
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	165	103	-	1	269
(b) 其他執法事宜	27	62	3	43	135
	192	165	3	44	404
V. 其他	19	13	-	-	32
合計	1 687	2 186	134	1 486	5 493
	(31%)	(40%)	(2%)	(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
(二零一五年四月至六月)**

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	277	401	31	4	713
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	36	66	7	1	110
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	8	27	5	-	40
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	29	47	8	1	85
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	15	5	-	-	20
龍運巴士公司	30	46	1	-	77
過海隧巴	99	123	34	2	258
非專營巴士服務	13	26	2	2	43
專線小巴	480	298	17	8	803
紅色小巴	335	11	2	4	352
的士	36	794	-	1 414	2 244
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	26	76	9	3	114
香港鐵路有限公司(輕鐵)	4	9	1	-	14
香港電車有限公司	28	6	-	1	35
新世界第一渡輪服務有限公司	3	6	-	-	9
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	-	3	-	-	3
合計	1 419 (29%)	1 944 (40%)	117 (2%)	1 440 (29%)	4 920 (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
(二零一五年四月至六月)**

I. 公共交通服務

- 重置紅荔道的專線小巴士站，並拆除該處欄杆，方便乘客上車。
- 拆除書局街巴士站的欄杆，方便乘客上落車。
- 改裝蒲崗村道巴士站的欄杆，方便乘客上落車。

II. 交通管理

港島區

- 延長般咸道與卑利士道交界處的行車綠燈時間，以舒緩交通擠塞。
- 延長英皇道「禁止停車」限制的有效時間，並增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在皇后大道中與樂古道交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在山村道增設影線道路標記，防止車輛阻塞交通。

九龍區

- 修改順安道、秀茂坪道和秀明道的交通燈運作模式，方便行人橫過馬路。
- 縮減深旺道與寶輪街交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 在康寧道與明智街交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。

- 在界限街增設道路標記，為駕車人士提供最佳的行車方向指示。
- 在觀塘繞道增設道路標記，為駕車人士提供更佳指示駛往適當的行車線。
- 在連翔道增設方向標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在柳樹街增設交通標誌，提醒駕車人士前面道路有行人。

新界區

- 延長駿景路西行線在早上繁忙時間的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長天耀路與天河路交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在興貴街、震寰路與鳴琴路交界處增設「不准掉頭」交通標誌，以改善道路安全。
- 在青山公路洲頭段增設「停車」交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一五年四月至六月)

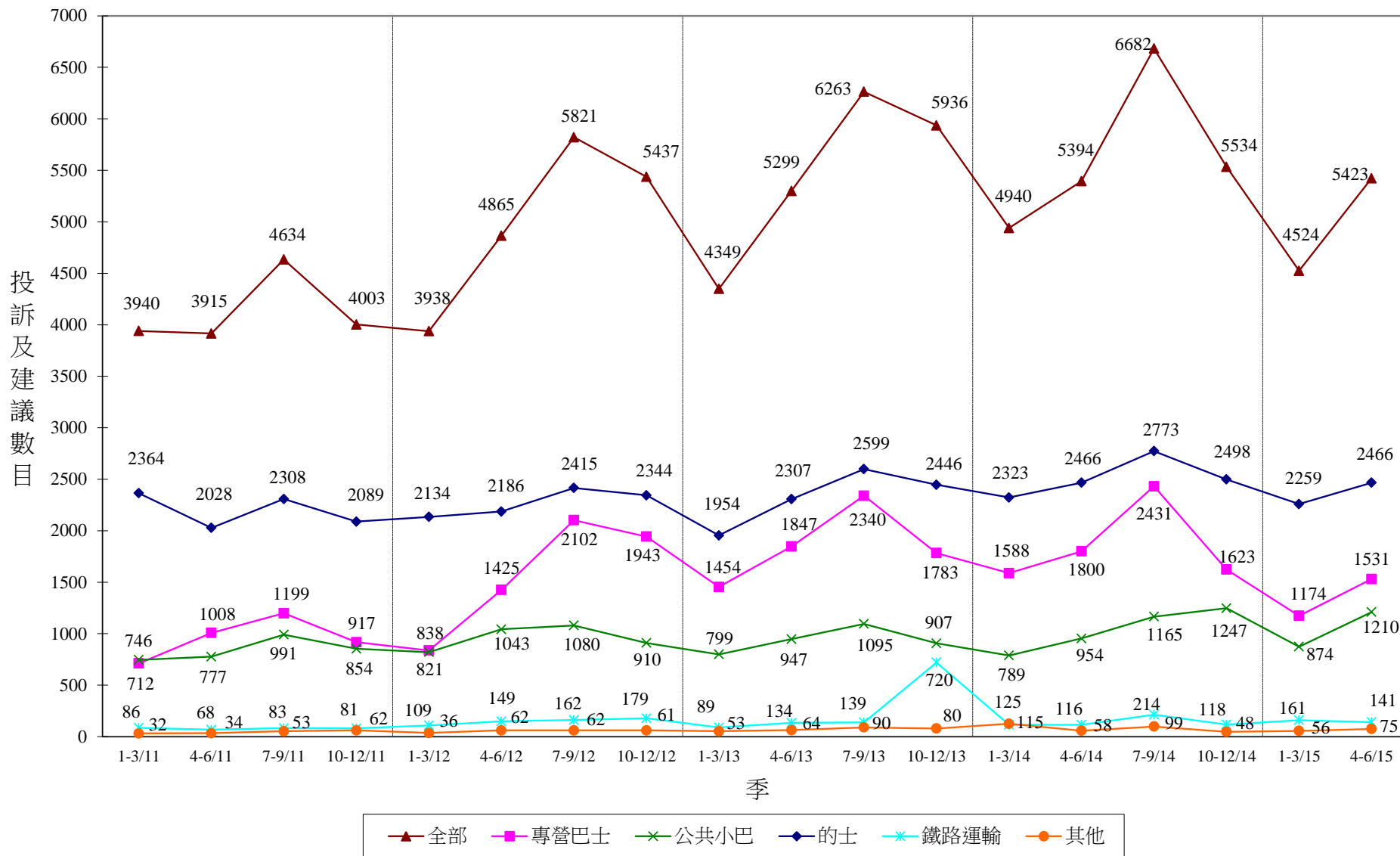
附件 E(i)

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				港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 新渡輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 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	的士	的士								
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	41	4	-	1	-	8	14	2	104	-	-	5	2	-	3	-	-	184	
(2) 路線	15	12	2	10	-	1	4	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	49	
(3) 服務時間	1	-	-	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
(4) 設置車站	10	1	-	1	1	1	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
小計	67	17	2	13	1	11	18	3	116	-	-	5	2	-	3	-	-	258	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	348	69	26	71	5	21	179	28	310	-	-	8	1	1	5	-	3	1075	
(2) 路線依循情況	8	2	1	3	-	-	1	-	63	-	359	-	-	-	-	-	-	437	
(3) 駕駛行為不當	97	14	8	15	6	8	22	11	196	36	320	6	2	9	-	-	-	750	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	158	24	15	28	5	18	48	8	365	21	1281	35	-	1	3	-	-	2010	
(5) 濫收車/船費	3	1	-	-	-	1	1	-	16	2	439*	-	-	-	-	-	-	463	
(6) 清潔	1	-	-	-	-	-	2	1	14	-	3	1	-	-	-	-	-	22	
(7) 車輛/船隻狀況	11	1	1	2	-	1	3	-	12	2	12	4	-	2	-	-	-	51	
(8) 乘客服務及設施	86	9	3	10	1	4	32	1	22	-	4	52	3	1	1	-	4	233#	
小計	712	120	54	129	17	53	288	49	998	61	2418	106	6	14	9	-	7	5041	
(C) 一般性質	18	4	-	2	1	-	4	2	20	15	48	5	3	-	1	-	1	124	
今季合計	797	141	56	144	19	64	310	54	1134	76	2466	116	11	14	13	-	8	5423	
總數	(1531)								(3730)				(141)			(21)			
上季合計	639	110	38	78	16	49	244	44	801	73	2259	112	15	34	9	-	3	4524	
去年同季合計	984	158	47	138	17	44	412	45	877	77	2466	84	9	23	5	-	8	5394	

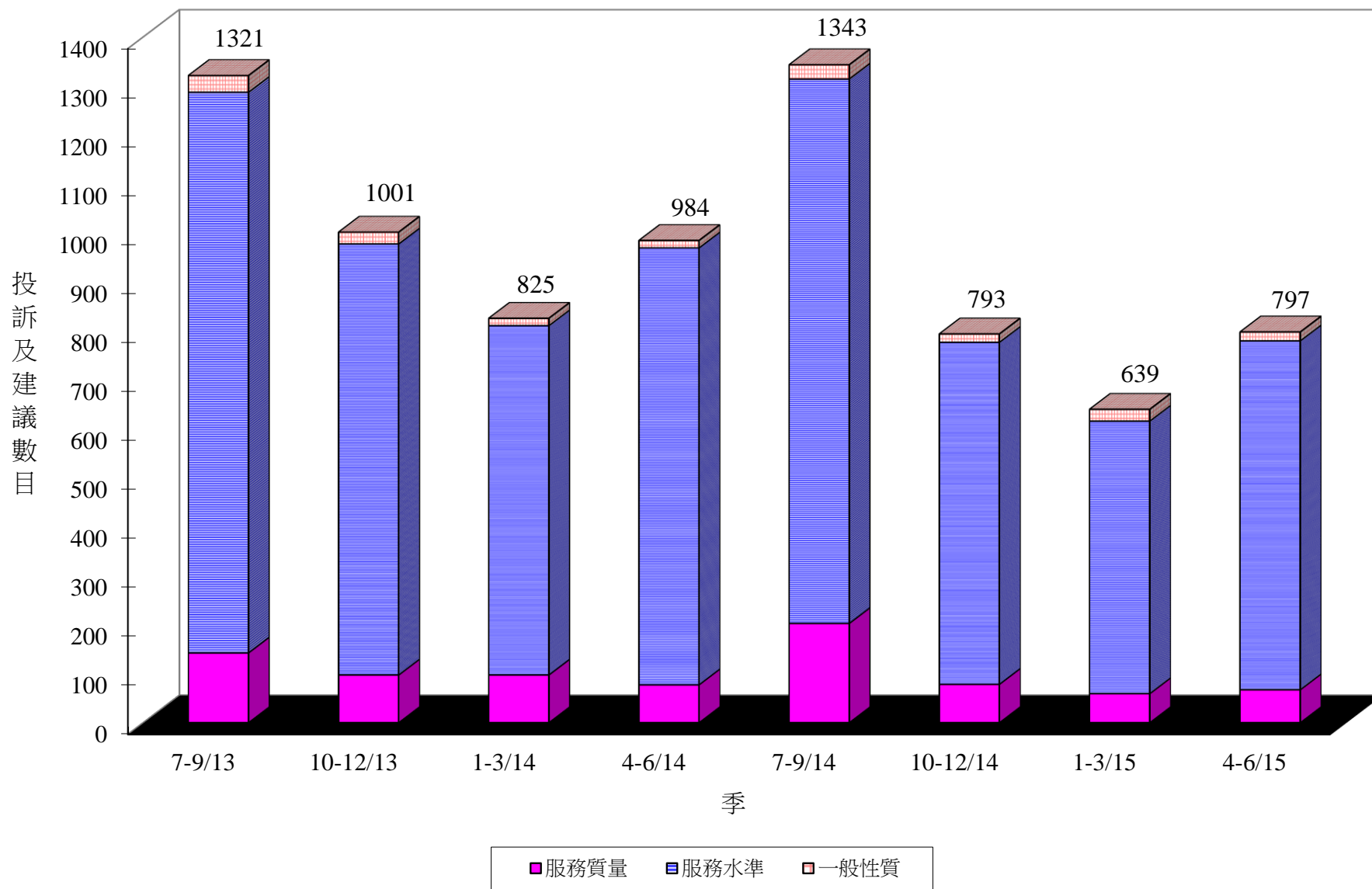
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 66 位投訴人提出的 22 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

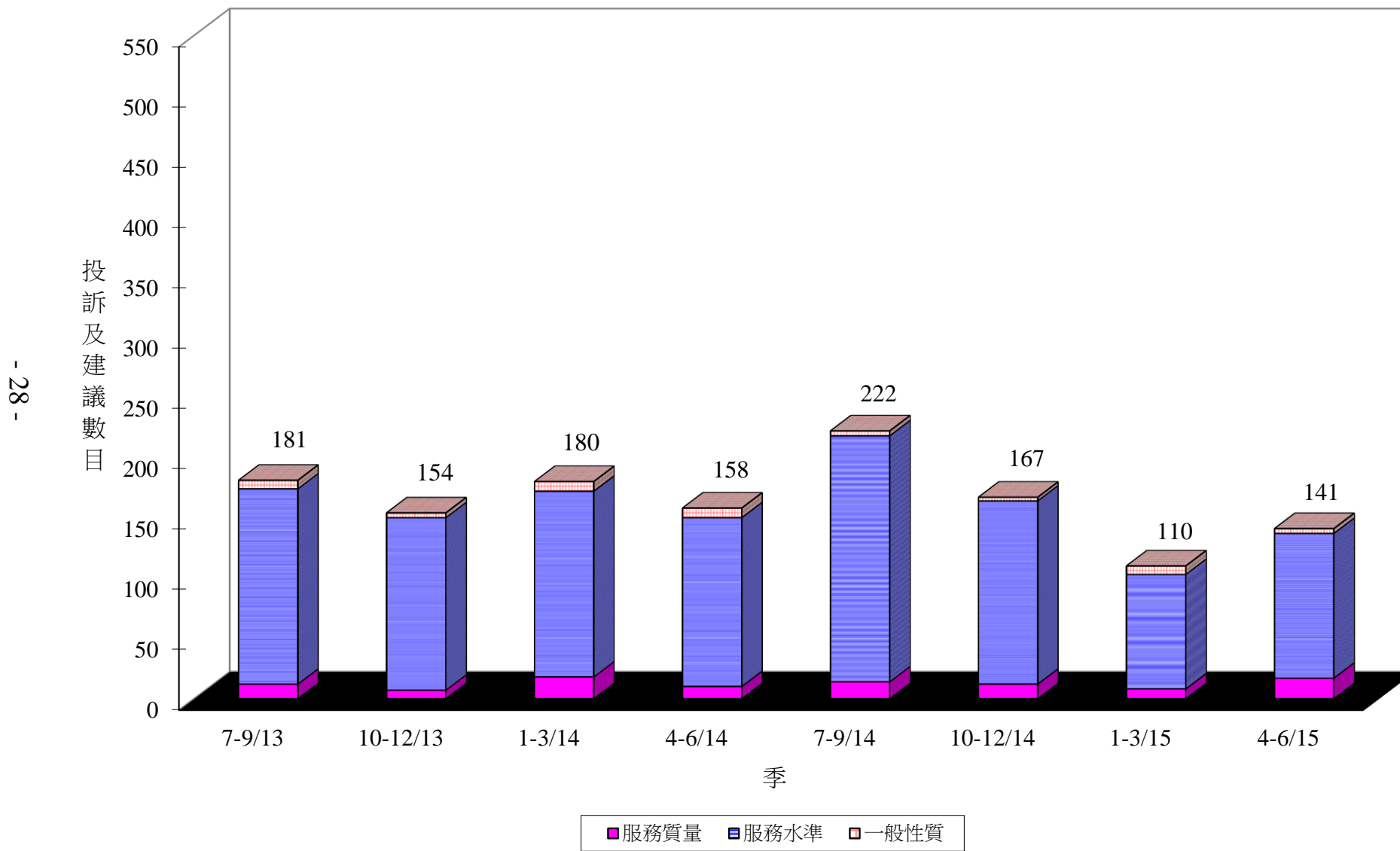
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一一年一月至二零一五年六月)



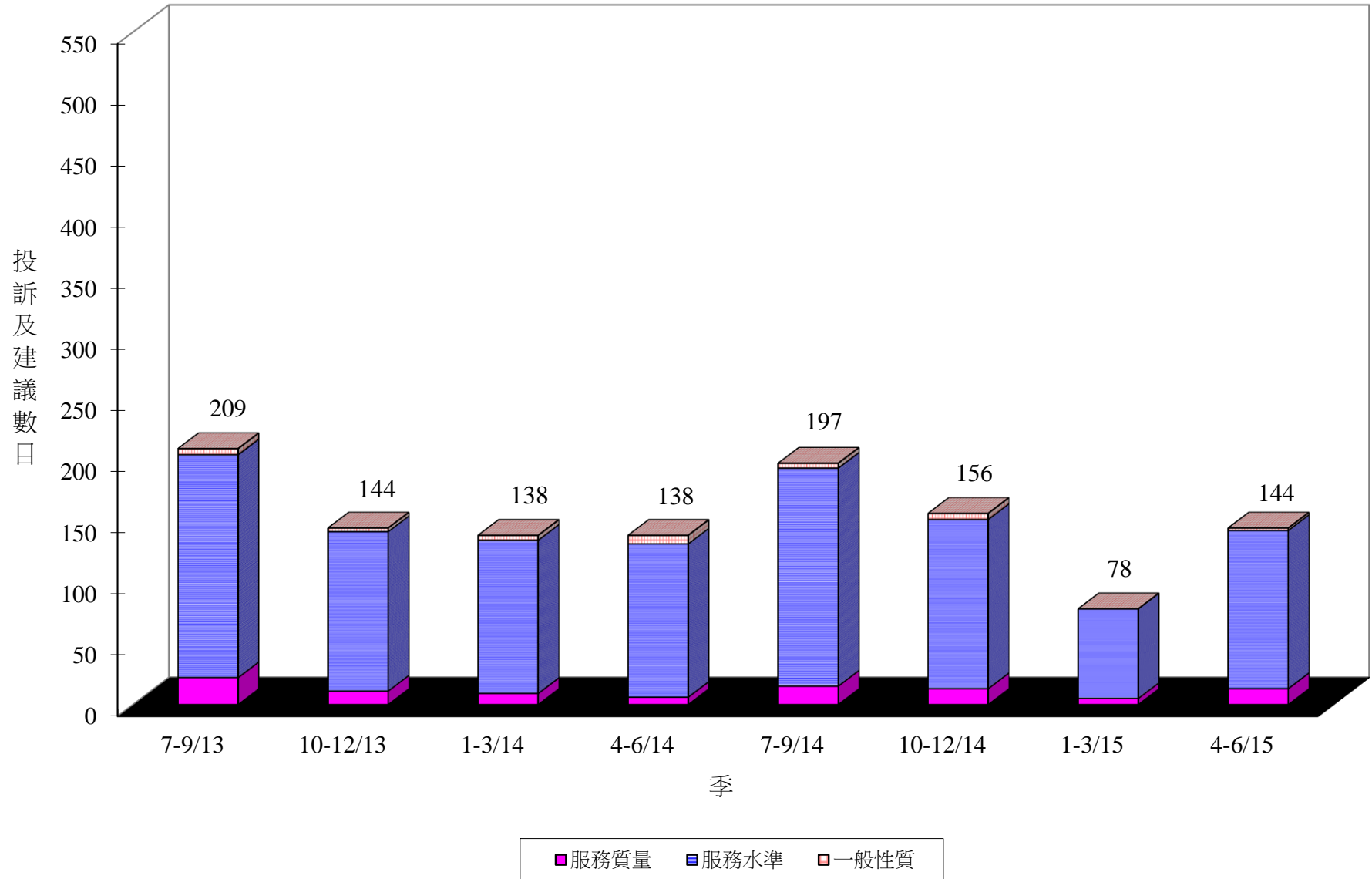
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



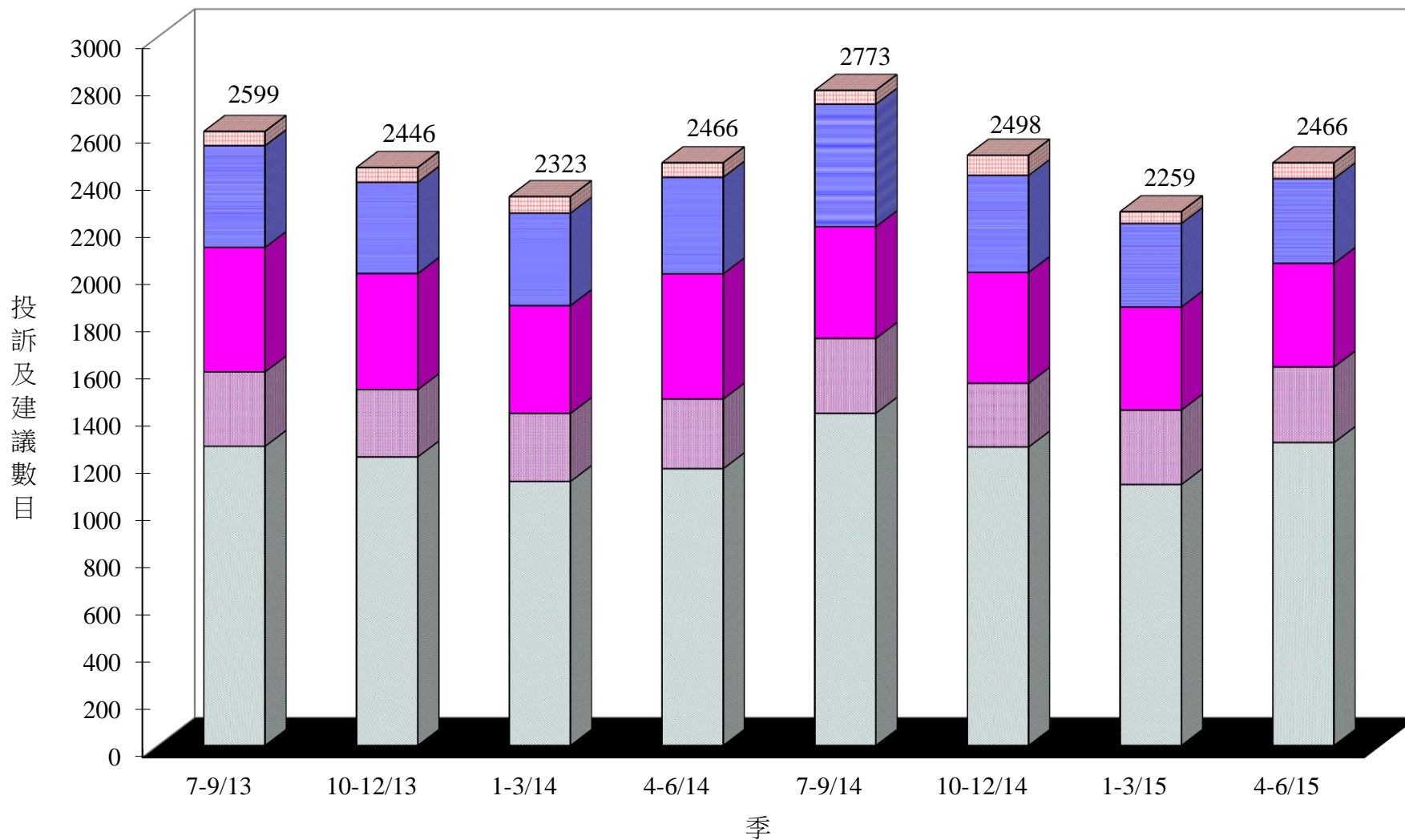
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



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



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>(1.4.14 – 30.6.14)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.15– 31.3.15)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.15 – 30.6.15)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	446	403	465
(ii) 拒載	605	589	675
(iii) 兜客	2	16	6
(iv) 拒絕駛達目的地	106	89	125
(v) 未有展示司機證	9	3	10
(vi) 不正確展示司機證	2	3	-
小計	1 170	1 103	1 281
(b) 駕駛行為不當	295	315	320
(c) 濫收車資	412	351	377
(d) 有關的士咪錶的違規行為	119	86	62
(e) 不使用最直接可行之路線	409	354	359
(f) 其他*	61	50	67
合計	2 466	2 259	2 466

* 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
(二零一五年四月至六月)

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)	3 (3)	6 (4)	4 (3)	7 (5)	4 (4)	2 (2)	11 (9)	1 (1)	3 (3)	1 (1)	- (-)	3 (3)	6 (3)	5 (3)	1 (1)	1 (1)	7 (7)	1 (1)	- (-)	66 (54)
(b) 交通管理	1	1	2	2	1	4	5	1	1	1	2	1	2	6	7	1	-	-	-	38
(c) 增設交通標誌及設備	2	4	1	1	1	-	-	-	5	-	-	2	-	2	1	4	-	-	-	23
(d) 泊車設施	-	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	2	1	-	1	1	9
小計	6	11	7	10	7	6	17	2	10	3	2	6	8	13	11	7	7	2	1	136
道路維修																				
(a) 道路情況	-	2	1	1	-	1	1	-	3	-	-	-	2	4	1	3	1	-	-	20
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
(c) 行車道標記	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小計	2	4	1	1	1	1	1	1	3	-	-	-	2	4	1	3	1	-	-	26
法例執行																				
(a) 違例泊車	27	30	30	10	38	15	23	16	32	7	11	23	31	21	11	18	20	4	1	368
(b) 其他執法事宜	8	12	8	6	10	7	23	8	21	3	6	7	8	6	5	8	3	1	1	151
小計	35	42	38	16	48	22	46	24	53	10	17	30	39	27	16	26	23	5	2	519
合計	43	57	46	27	56	29	64	27	66	13	19	36	49	44	28	36	31	7	3	681

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2014年 1月至6月</u>	<u>2015年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	200	234	+17.0%
2. 衝燈	122	138	+13.1%
3. 未待乘客安全上／落車便開車	106	127	+19.8%
4. 突然切線／超車時越過路面實線	112	116	+3.6%
5. 駕駛時使用流動電話	121	99	-18.2%
6. 在限制區／切線上落乘客	50	82	+64.0%
7. 沒有讓路給行人／車輛	88	81	-8.0%
8. 車門夾着乘客	50	63	+26.0%
9. 行車顛簸	54	55	+1.9%
10. 在與車站有一段距離的位置上落乘客	69	53	-23.2%
11. 其他	364	384	+5.5%
總計	1 336	1 432	+7.2%

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2014年 1月至6月</u>	<u>2015年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 在與車站有一段距離的位置上落乘客	34	31	-8.8%
2. 衝燈	37	29	-21.6%
3. 突然煞車	21	27	+28.6%
4. 高速駕駛	35	26	-25.7%
5. 未待乘客安全上／落車便開車	10	25	+150.0%
6. 慢駛	42	24	-42.9%
7. 車門夾着乘客	17	24	+41.2%
8. 行車顛簸	19	23	+21.1%
9. 突然切線／超車時越過路面實線	38	22	-42.1%
10. 在限制區／切線上落乘客	13	22	+69.2%
11. 其他	87	71	-18.4%
總計	353	324	-8.2%

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2014年 1月至6月</u>	<u>2015年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 未待乘客安全上／落車便開車	50	67	+34.0%
2. 高速駕駛	38	45	+18.4%
3. 衝燈	23	39	+69.6%
4. 在限制區／切線上落乘客	22	36	+63.6%
5. 突然切線／超車時越過路面實線	13	28	+115.4%
6. 在與車站有一段距離的位置上落乘客	34	21	-38.2%
7. 駕駛時使用流動電話	15	19	+26.7%
8. 車門夾着乘客	17	15	-11.8%
9. 超載	6	13	+116.7%
10. 不遵從交通標誌／措施指示	8	11	+37.5%
11. 其他	55	48	-12.7%
總計	281	342	+21.7%

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2014年 1月至6日</u>	<u>2015年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	15	23	+53.3%
2. 衝燈	15	10	-33.3%
3. 突然切線／超車時越過路面實線	7	5	-28.6%
4. 在限制區／切線上落乘客	4	5	+25.0%
5. 未待乘客安全上／落車便開車	2	5	+150.0%
6. 駕駛時使用流動電話	5	3	-40.0%
7. 不遵從交通標誌／措施指示	3	2	-33.3%
8. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽 節目	1	2	+100.0%
9. 車門夾着乘客	2	2	-
10. 其他	17	9	-47.1%
總計	71	66	-7.0%

有關的士司機駕駛行為不當的投訴分類

<u>投訴／建議的性質</u>	2014年	2015年	<u>增／減</u>
	<u>1月至6日</u>	<u>1月至6月</u>	
1. 高速駕駛	99	120	+21.2%
2. 駕駛時使用流動電話	87	75	-13.8%
3. 突然切線／超車時越過路面實線	53	59	+11.3%
4. 衝燈	45	55	+22.2%
5. 沒有讓路給行人／車輛	55	55	-
6. 未待乘客安全上／落車便開車	39	28	-28.2%
7. 行車顛簸	30	26	-13.3%
8. 駕駛時打瞌睡	18	23	+27.8%
9. 慢駛	21	17	-19.0%
10. 在限制區／切線上落乘客	11	16	+45.5%
11. 其他	125	161	+28.8%
總計	583	635	+8.9%

有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛
採取執法行動的分類

<u>交通工具</u>	<u>2014年</u> <u>1月至6月</u>	<u>2015年</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
的士	27 231	26 520	-2.6%
公共小巴	4 422	3 376	-23.7%
巴士(包括專營及 非專營巴士)	3 998	3 560	-11.0%
總計	35 651	33 456	-6.2%

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。