

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一五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](http://www.info.gov.hk/tcu)

電郵地址：[info@tcu.gov.hk](mailto: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	8-9
第三章 專題文章	10-13

## 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 有關港鐵服務的投訴及建議(不包括輕鐵)	30
K 有關輕鐵服務的投訴及建議	31
L 有關電車服務的投訴及建議	32
M 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	33

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一五年第三份季報，匯報二零一五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 6 286 名市民提出的 6 915 宗投訴及建議，包括 61 宗純粹建議。大約 51% 的投訴人（即 3 186 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 49%（即 3 100 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 6 140 宗上升 12.6%，與去年同季的 7 342 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)，則顯示自二零一一年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 166 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 4 138 宗（68%）證實成立，不成立的有 153 宗（2%），其餘 1 875 宗（30%）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 16 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 6 220 宗，較上季上升 14.7%，與去年同季比較，則下降 6.9%。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 1 599 宗，較上季上升 4.4%，與去年同季比較，則下降 34.2%。個案數目較去年同季下降的主要原因，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 822 宗，上季有 797 宗，去年同季則有 1 343 宗。今季的 822 宗個案中，涉及服務質量的個案有 89 宗(10.8%)，而涉及服務水準的個案則有 703 宗(85.5%)。

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 158 宗，上季有 141 宗，去年同季則有 222 宗。今季的 158 宗個案中，涉及服務質量的個案有 4 宗（2.5%），而涉及服務水準的個案則有 145 宗（91.8%）。

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 132 宗，上季有 144 宗，去年同季則有 197 宗。今季的 132 宗個案中，涉及服務質量的個案有 6 宗（4.5%），而涉及服務水準的則有 123 宗（93.2%）。

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 56 宗，上季有 54 宗，去年同季則有 62 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 1 407 宗，較上季增加 16.3%，與去年同季比較，則上升 20.8%。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 1 318 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 134 宗及 1 090 宗。今季的 1 318 宗個案中，涉及服務質量的個案有 131 宗（9.9%），而涉及服務水準的個案則有 1 169 宗（88.7%）。

15. 其餘 6.3%的個案（即 89 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 76 宗及 75 宗。

## 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 966 宗，較上季上升 20.3%，與去年同季比較，則上升 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 2 966 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 877 宗（97%），上季則有 2 399 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 577 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 521 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	個案數目	百分比
(a) 已被票控	52 (34)	10 (9)
(b) 投訴人撤銷投訴	349 (278)	67 (72)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	120 (75)	23 (19)
	<b>521 (387)</b>	<b>100 (100)</b>

（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 175 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 141 宗，去年同季則有 214 宗。今季 175 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 141 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 17 宗，上季共有 21 宗，去年同季則有 37 宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 46 宗，上季有 66 宗，去年同季則有 71 宗。這些投訴涉及全港共 34 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	18 (20)	12 (15)
九龍	16 (21)	13 (19)
新界	12 (25)	9 (20)
其他	- (-)	- (-)
<b>總數</b>	<b><u>46 (66)</u></b>	<b><u>34 (54)</u></b>

(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南區（11 宗）、九龍城（10 宗）及油尖旺（五宗）。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 24 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 38 宗及 23 項，去年同季的數目則分別為 41 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 23 宗，上季的數目為 26 宗，去年同季的數目是 43 宗。今季的 23 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 16 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括油尖旺、離島及沙田（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 526 宗，較上季上升 1.3%，與去年同季比較，則上升 18.5%。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

以下事項已於二零一五年第三季向交通投訴組小組委員會匯報：

- (a) 有關的士服務的投訴及建議；
  - (b) 有關交通擠塞的投訴；
  - (c) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴；以及
  - (d) 交通投訴組二零一五年第二號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關的士服務、交通擠塞及公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一五年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 關注專營巴士設置的「優先座位」是否足夠

3. 二零一五年七月，一名市民就專營巴士設置的「優先座位」是否足夠向交通投訴組表達關注。

4. 運輸署表示，專營巴士的「優先座位」設於落車車門附近，座椅上(如頭枕位置)備有標示以便乘客識別。此外，巴士公司通過各種途徑呼籲乘客讓座予有需要人士，例如在車廂內張貼「乘客須知」、在車上以視聽廣播系統播映短片，以及經報站系統播放聲帶。

5. 為進一步推廣公共交通工具上的禮讓及關愛文化，運輸署製作了《關愛有需要人士由讓座開始》的宣傳短片及聲帶。該署會繼續鼓勵巴士公司加強宣傳，並會向巴士公司轉達增加「優先座位」數目的

建議，讓巴士公司按營運情況和車廂配置加以考慮。

6. 該名市民獲悉運輸署的答覆後，沒有提出其他意見。

### **建議遷移彌敦道與界限街交界附近的巴士站**

7. 一名市民建議遷移彌敦道北行線與界限街／長沙灣道／大埔道交界附近的巴士站。該名市民觀察到彌敦道北行的車輛須用左線轉入長沙灣道，但彌敦道近上述交界處設有數個巴士站，在左線停靠巴士站的巴士往往令車輛難以及時利用左線轉入長沙灣道。他詢問可否把有關巴士站向南遷離該交界處。

8. 交通投訴組請運輸署研究有關建議。該署指出，現時其實並無限制規定駕駛者必須經彌敦道北行左線轉入長沙灣道，他們也可利用中線達到相同目的。此外，如按照建議遷移巴士站，有關巴士站將位近彌敦道與運動場道的交界處，可能影響交通流動，阻礙由單線單程行車的運動場道左轉入彌敦道北行線的車流。

9. 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。

### **關注菲林明道與駱克道交界處的行人安全**

10. 一名投訴人關注到菲林明道與駱克道交界處的行人安全問題。他留意到該十字路口只設有行車交通燈，但無行人過路燈。當一組行車交通燈的紅燈指示某一方向的車輛停車，另一組行車燈便會轉為綠色，讓另一方向的車輛通過該十字路口。由於該路口的交通經常繁忙，如沒有行人過路燈提供清晰指示讓行人橫過馬路，便會構成安全問題。據投訴人的觀察所得，該處人車爭路的情況時有發生。

11. 有關個案轉交運輸署調查。署方知道該交界處設有行人輔助線(即以路釘標示但沒有裝設獨立行人過路燈的過路處)。行人在該處沒有通行優先權，但可在行車燈號轉為紅色時橫過馬路。署方已檢視該交界處的交通情況，在考慮對交通流量的影響及行人的需要後，已委託路政署進行工程，把該交界處東／西行線的行人輔助線改為設有行人燈號的過路處。有關工程預計於二零一六年第二季展開。

12. 投訴人得悉運輸署計劃把該交界處東／西行線的行人輔助線改為設有燈號的過路處後，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。在二零一四年，鐵路載客量超過 19 億人次，每日載客量佔公共運輸總載客量超過 40 %。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二零一三年的 487 萬人次上升至二零一四年的 508 萬人次，增幅為 4.3%。

2. 在二零一四年，電車服務的載客量約為 6 600 萬人次，每日載客量佔公共運輸總載客量約 1.5%。

##### 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：

<u>年份</u>	<u>投數／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2010	331	-
2011	318	-3.9%
2012	599	+88.4%
2013	1 082	+80.6%
2014	563	-48.0%

4. 在二零一五年一月至九月期間，本組接獲 477 宗有關鐵路服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 445 宗相比，增加了 7.2 %。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，有關鐵路服務(不包括輕鐵)的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2010	273	-
2011	259	-5.1%
2012	385	+48.6%
2013	930	+141.6%
2014	465	-50.0%

6. 在二零一五年一月至九月期間，本組接獲 364 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 370 宗相比，減少了 1.6%。投訴及建議的分類載於附件 J。在該 364 宗個案當中，有關乘客服務及設施(例如視聽廣播造成滋擾，以及服務受阻期間通知／廣播不足)的投訴佔 154 宗(42%)，而有關員工行為及工作表現的投訴佔 101 宗(28%)。

## 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>投數／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2010	37	-
2011	39	+5.4%
2012	54	+38.5%
2013	54	-
2014	42	-22.2%

8. 在二零一五年一月至九月期間，本組接獲 31 宗有關輕鐵服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 34 宗相比，減少了 8.8%。在各類

投訴當中，有關班次／載客量和乘客服務及設施的投訴較多。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>投數／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2010	21	-
2011	19	-9.5%
2012	160	+742.1%
2013	97	-39.4%
2014	55	-43.3%

10. 在二零一五年一月至九月期間，本組接獲 82 宗有關電車服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 40 宗相比，增加了 105%。該等個案主要有關駕駛行為不當和車輛狀況。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，港鐵公司已加強利用網站及流動電話應用程式“Traffic News”在鐵路發生事故期間的資訊發布工作，以及增加客務快速應變隊的人手，為乘客提供協助。港鐵公司也會繼續監督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，港鐵公司會繼續加強前線人員的顧客服務訓練，提升他們的服務水平。此外，不少投訴是關於有乘客因攜帶大型音樂器材及體育用品而被禁止乘搭港鐵的事件。就此，港鐵公司正檢討港鐵乘客攜帶個人隨身物件的尺寸規定，並於今年十一月推出攜帶較大型樂器的試行計劃。

12. 輕鐵服務方面，自二零一五年三月起，港鐵公司已增加部分輕鐵路綫的班次，以更配合各時段的乘客需求。

13. 至於電車服務方面，約 60% 的投訴是關於電車駛經英皇道與柏架山道交界附近時產生噪音問題。因應有關投訴，香港電車有限公司已提醒車長駛經該處時須減慢車速，並會為該段路軌進行打磨和焊接工程。

14. 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。

15. 交通投訴組會繼續密切監察並跟進處理有關鐵路服務的投訴及建議。

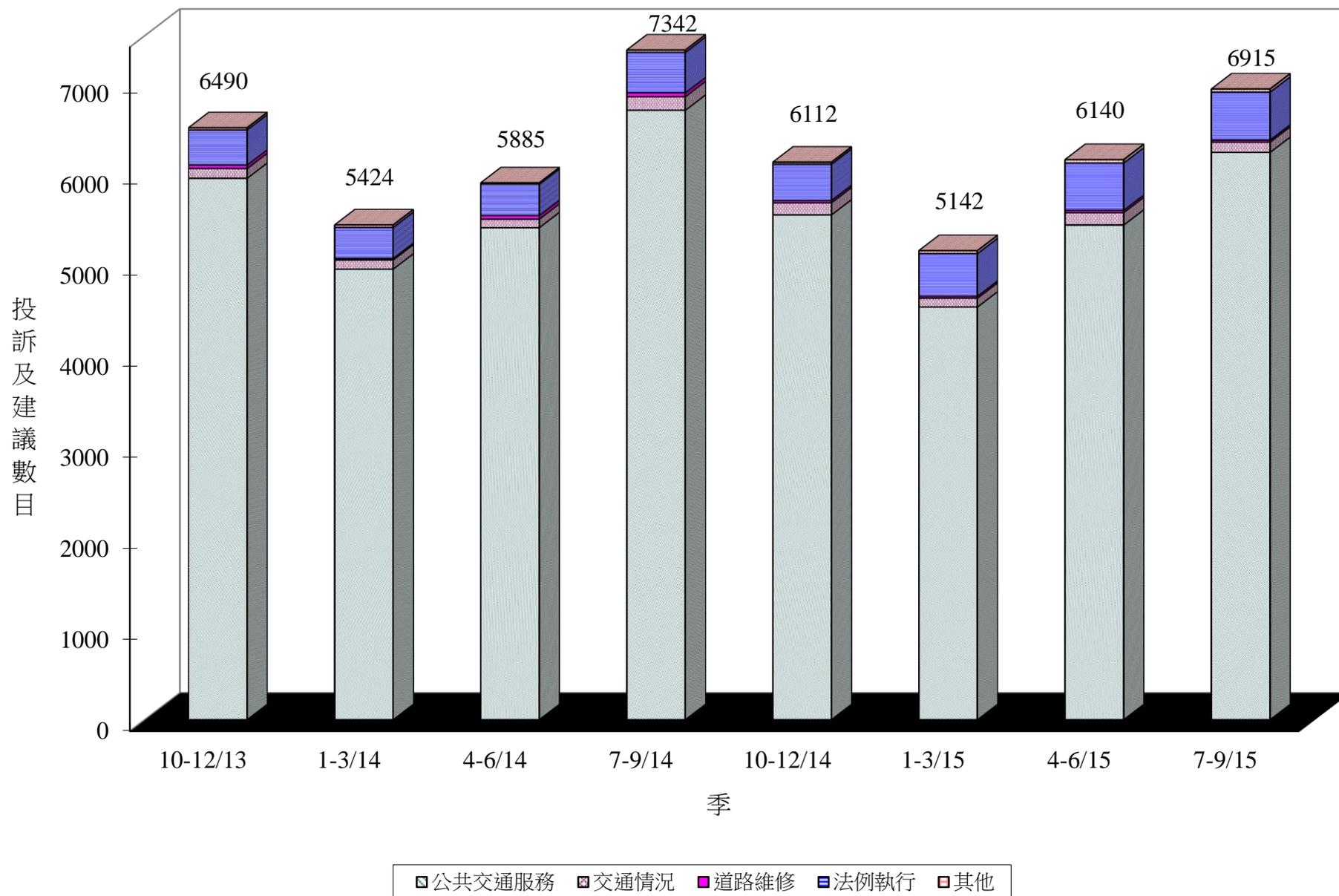
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.14 - 30.9.14)	上季 (1.4.15 - 30.6.15)	今季 (1.7.15 - 30.9.15)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	448 [20]	258 [22]	297 [20]
(b) 服務水準	6 066 [4]	5 041 [7]	5 746 [4]
(c) 一般性質	168 [9]	124 [4]	177 [11]
	<b>6 682 [33] (90%)</b>	<b>5 423 [33] (88%)</b>	<b>6 220 [35] (90%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	71 [1]	66 [3]	46 [1]
(b) 交通管理	41 [6]	38 [10]	32 [8]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [4]	23 [3]	24 [11]
(d) 泊車設施	19	9 [2]	10 [3]
	<b>148 [11] (2%)</b>	<b>136 [18] (2%)</b>	<b>112 [23] (1%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	26	20	16
(b) 交通標誌及設備	16	3	5
(c) 行車道標記	1	3	2
	<b>43 (1%)</b>	<b>26 (1%)</b>	<b>23 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	306	368	387 [1]
(b) 其他執法事宜	138	151 [1]	139
	<b>444 (6%)</b>	<b>519 [1] (8%)</b>	<b>526 [1] (7%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>25 [2] (1%)</b>	<b>36 [1] (1%)</b>	<b>34 [2] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>7 342 [46] (100%)</b>	<b>6 140 [53] (100%)</b>	<b>6 915 [61] (100%)</b>

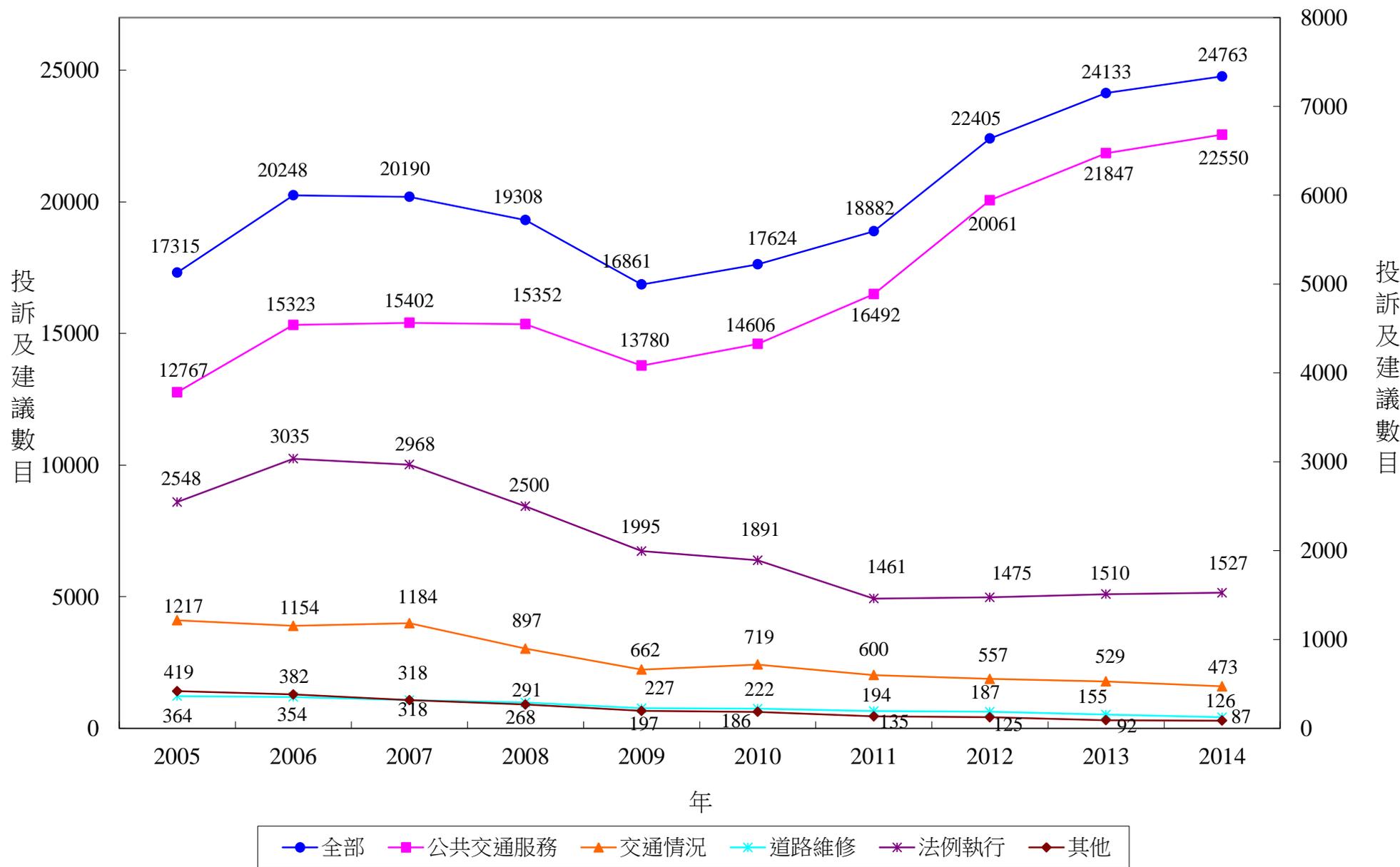
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。  
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

# 交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)

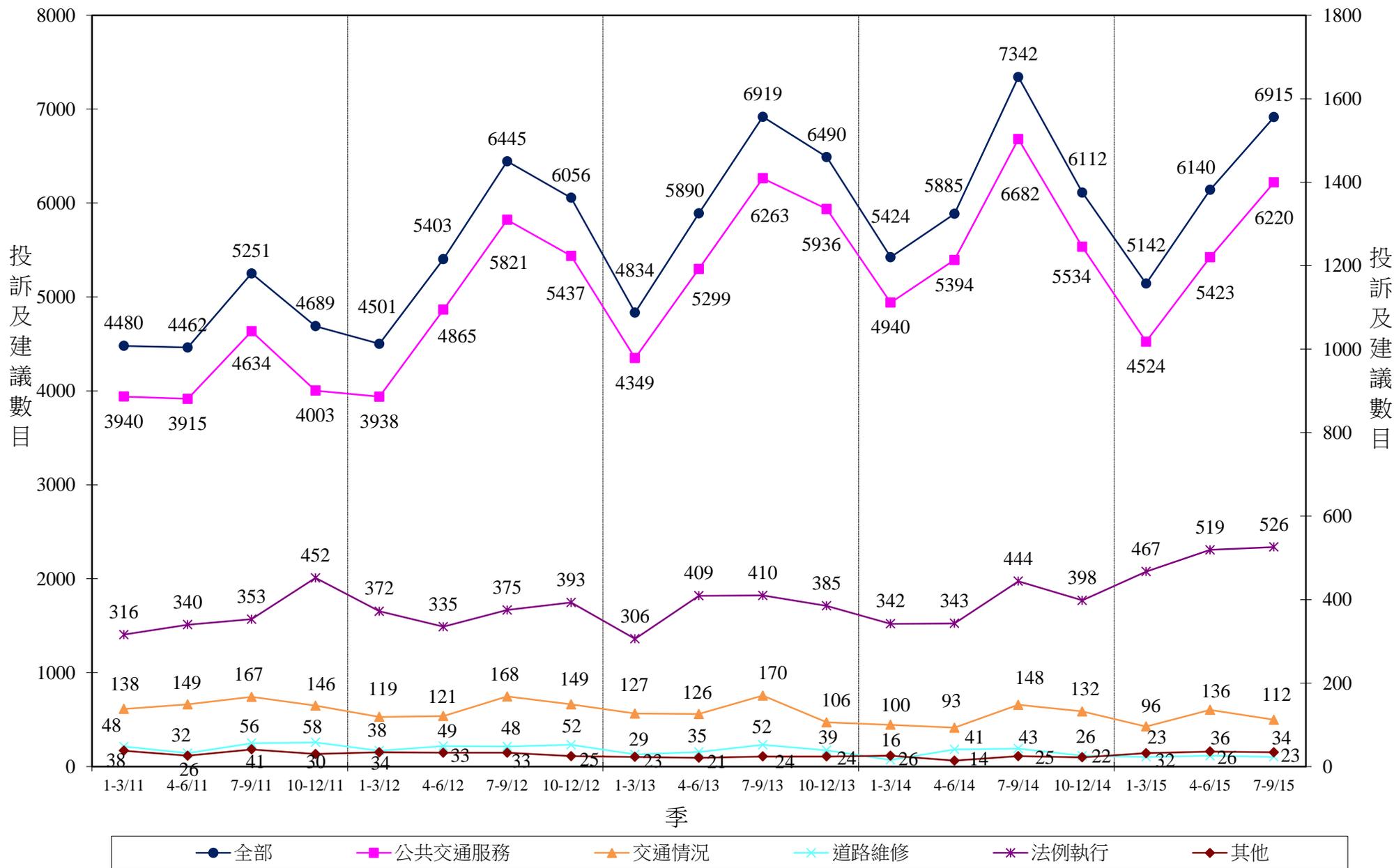


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零五至二零一四年)



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九月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一五年七月至九月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	13	199	39	2	253
(b) 服務水準	1 203	2 009	79	1 799	5 090
(c) 一般性質	64	50	4	7	125
	<b>1 280</b>	<b>2 258</b>	<b>122</b>	<b>1 808</b>	<b>5 468</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	34	34	2	-	70
(b) 交通管理	4	21	13	-	38
(c) 增設交通標誌及設備	3	6	9	-	18
(d) 泊車設施	4	5	2	-	11
	<b>45</b>	<b>66</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>137</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	17	-	1	2	20
(b) 交通標誌及設備	2	-	1	-	3
(c) 行車道標記	3	-	-	-	3
	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	299	62	1	-	362
(b) 其他執法事宜	35	39	-	65	139
	<b>334</b>	<b>101</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>501</b>
<b>V. 其他</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>34</b>
<b>合計</b>	<b>1 700</b> <b>(28%)</b>	<b>2 438</b> <b>(40%)</b>	<b>153</b> <b>(2%)</b>	<b>1 875</b> <b>(30%)</b>	<b>6 166</b> <b>(100%)</b>

**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	308	441	30	7	786
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	39	76	18	1	134
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	12	34	5	-	51
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	26	84	16	5	131
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	11	7	1	-	19
龍運巴士公司	25	31	2	-	58
過海隧巴	83	207	19	3	312
非專營巴士服務	13	27	-	1	41
專線小巴	624	431	17	26	1 098
紅色小巴	56	15	1	7	79
的士	43	823	-	1 755	2 621
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	29	59	10	3	101
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	5	3	-	11
香港電車有限公司	5	4	-	-	9
新世界第一渡輪服務有限公司	2	10	-	-	12
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	1	4	-	-	5
<b>合計</b>	<b>1 280</b> <b>(24%)</b>	<b>2 258</b> <b>(41%)</b>	<b>122</b> <b>(2%)</b>	<b>1 808</b> <b>(33%)</b>	<b>5 468</b> <b>(100%)</b>

## 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  
(二零一五年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 在民光街的巴士站增設排隊標記，方便乘客。
- 遷移民祥街巴士站，方便乘客上落車和紓緩交通擠塞。
- 擴闊太子道東的巴士停車處，以改善交通流量和方便乘客上落車。
- 在粉嶺車站路的專線小巴士站增設排隊標記，方便乘客。
- 在落馬洲支線公共運輸交匯處的士站增設欄杆、矮柱及可拆除的鏈條，方便乘客排隊。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長德輔道中交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 在蜆殼街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 擴大摩理臣山道與崇德街交界處的黃色方格路口道路標記，以改善交通流量。
- 在史釗域道與駱克道交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。

***九龍區***

- 在松樹街增設交通標誌，提醒駕車人士留意前面的行人過路處。

- 在牛頭角道巴士總站增設「公共小巴例外」的交通標誌，提醒駕駛人士。
- 在常怡道增設道路標記，改善道路安全。
- 在豐盛街增設電單車泊位，方便電單車停泊。

### **新界區**

- 延長石角路西行線交通燈在日間及繁忙時間的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 修改清水灣道近大埔仔村的「禁止停車」限制，方便上落客貨。
- 在沙田頭路增設矮柱，防止車輛在行人路違例停泊和改善道路安全。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一五年七月至九月)

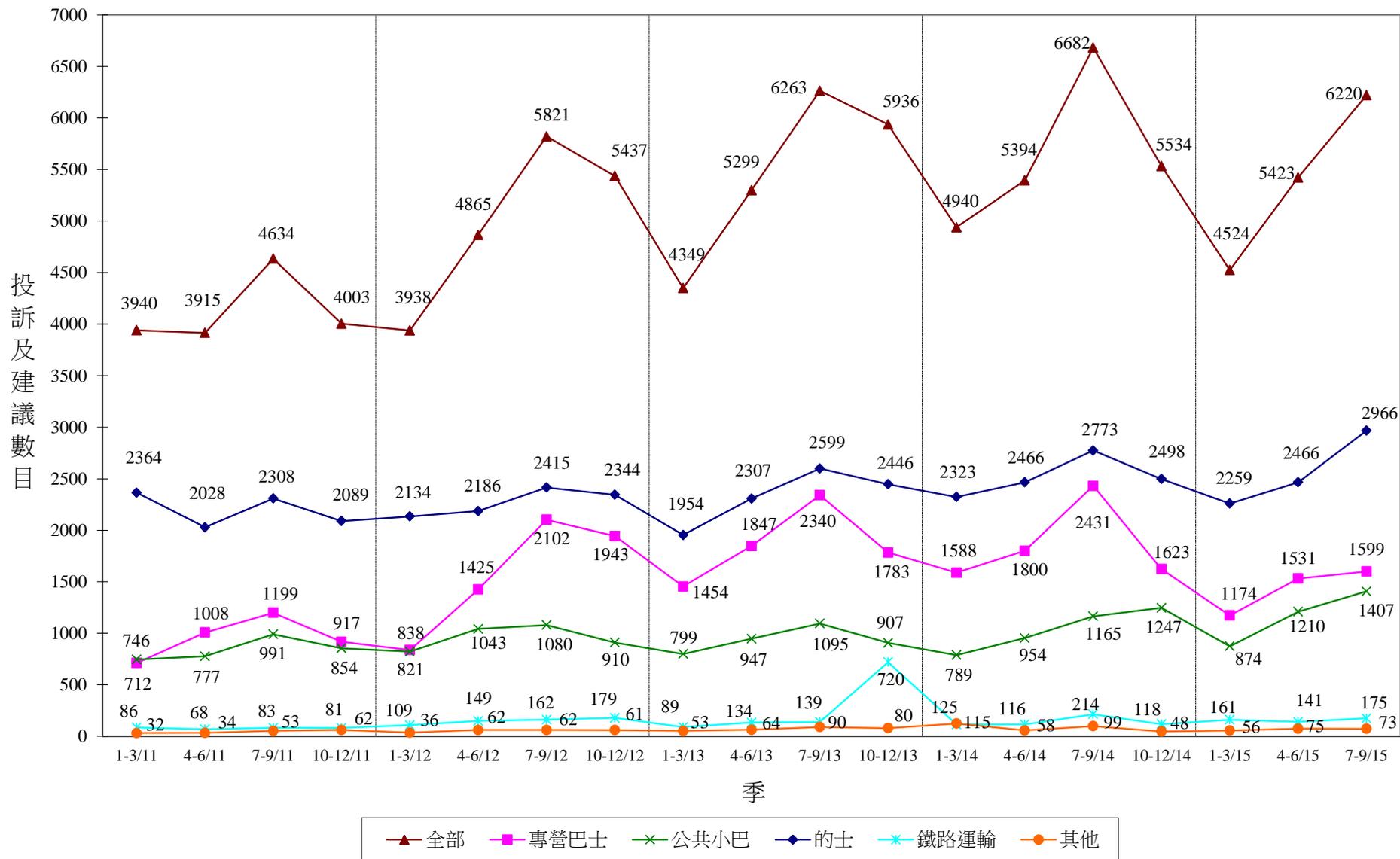
附件 E(i)

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	54	2	5	3	5	1	21	7	122	-	-	2	2	-	2	-	-	226	
(2) 路線	23	-	-	3	-	1	4	11	6	-	-	1	-	-	-	-	-	49	
(3) 服務時間	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
(4) 設置車站	12	2	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
小計	89	4	5	6	5	3	27	20	131	-	-	3	2	-	2	-	-	297	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	340	71	20	64	4	34	154	18	360	-	-	15	1	1	2	1	1	1086	
(2) 路線依循情況	6	-	-	2	-	-	1	1	83	-	464	-	-	-	-	-	-	557	
(3) 駕駛行為不當	86	24	11	9	8	6	36	5	247	41	374	4	-	12	-	-	-	863	
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	151	31	18	36	10	17	70	7	403	29	1505	37	2	3	1	-	2	2322	
(5) 濫收車/船費	1	-	2	1	1	-	-	-	16	2	534*	-	-	-	-	-	-	557	
(6) 清潔	5	-	-	-	-	-	-	-	21	2	5	-	-	-	-	-	-	33	
(7) 車輛/船隻狀況	12	3	3	2	-	2	1	1	14	-	14	3	-	7	1	-	2	65	
(8) 乘客服務及設施	102	16	2	9	5	4	30	4	25	2	4	52	-	3	1	1	3	263 <sup>#</sup>	
小計	703	145	56	123	28	63	292	36	1169	76	2900	111	3	26	5	2	8	5746	
(C) 一般性質	30	9	-	3	-	1	7	-	18	13	66	22	-	8	-	-	-	177	
今季合計	822	158	61	132	33	67	326	56	1318	89	2966	136	5	34	7	2	8	6220	
總數	(1599)								(4429)				(175)			(17)			
上季合計	797	141	56	144	19	64	310	54	1134	76	2466	116	11	14	13	-	8	5423	
去年同季合計	1343	222	53	197	23	58	535	62	1090	75	2773	193	14	7	24	1	12	6682	

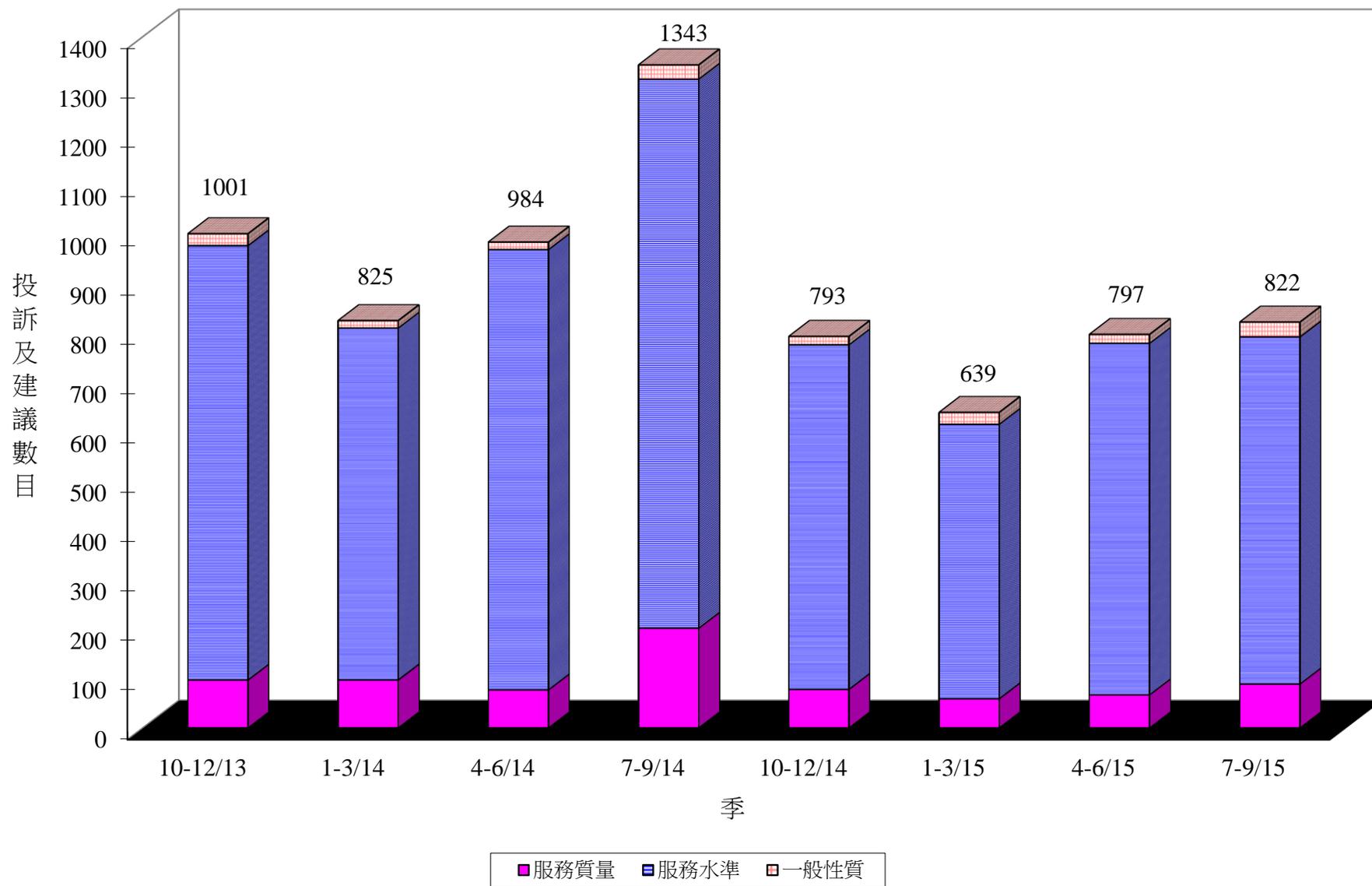
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 25 位投訴人提出的 54 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

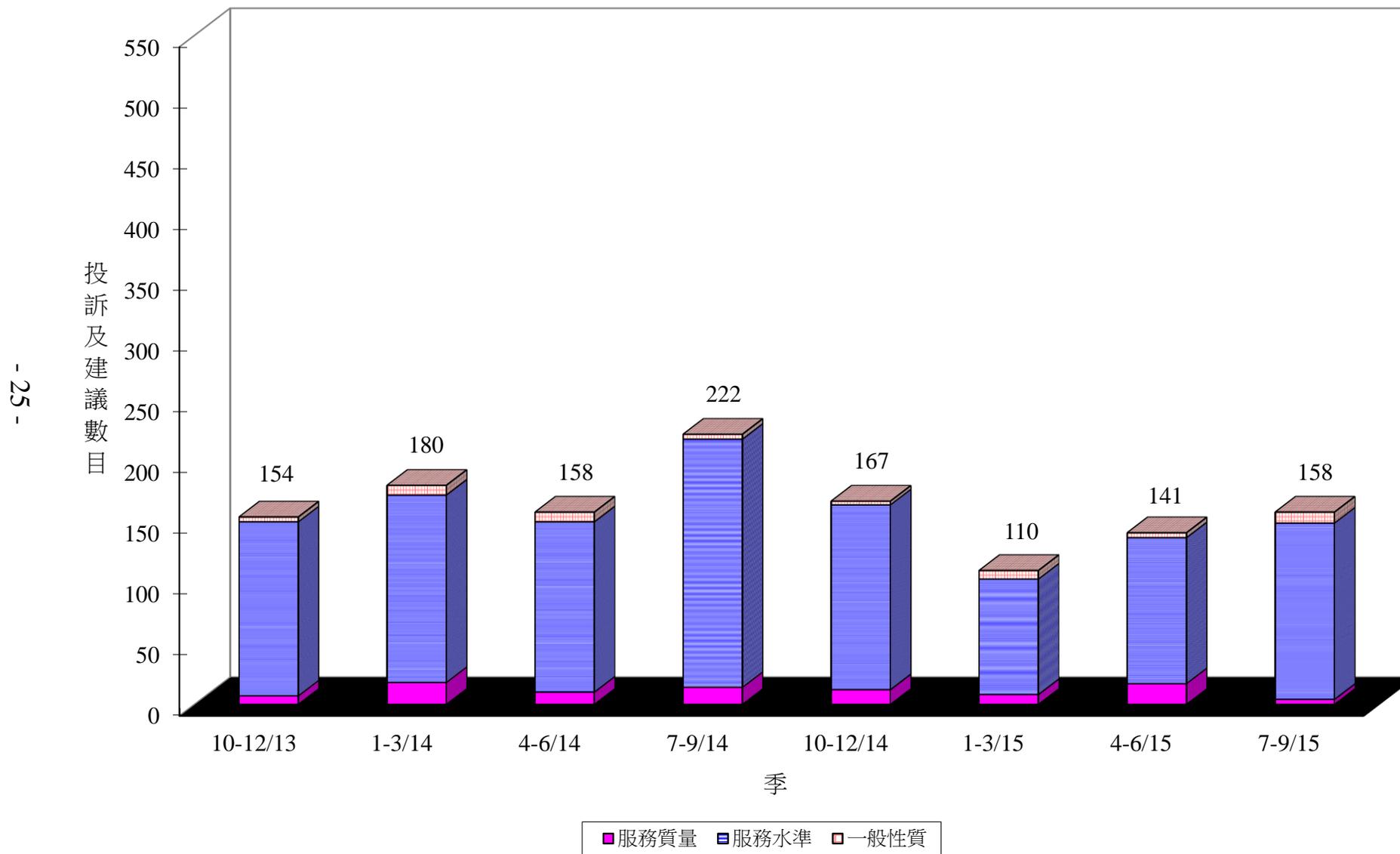
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一一年一月至二零一五年九月)



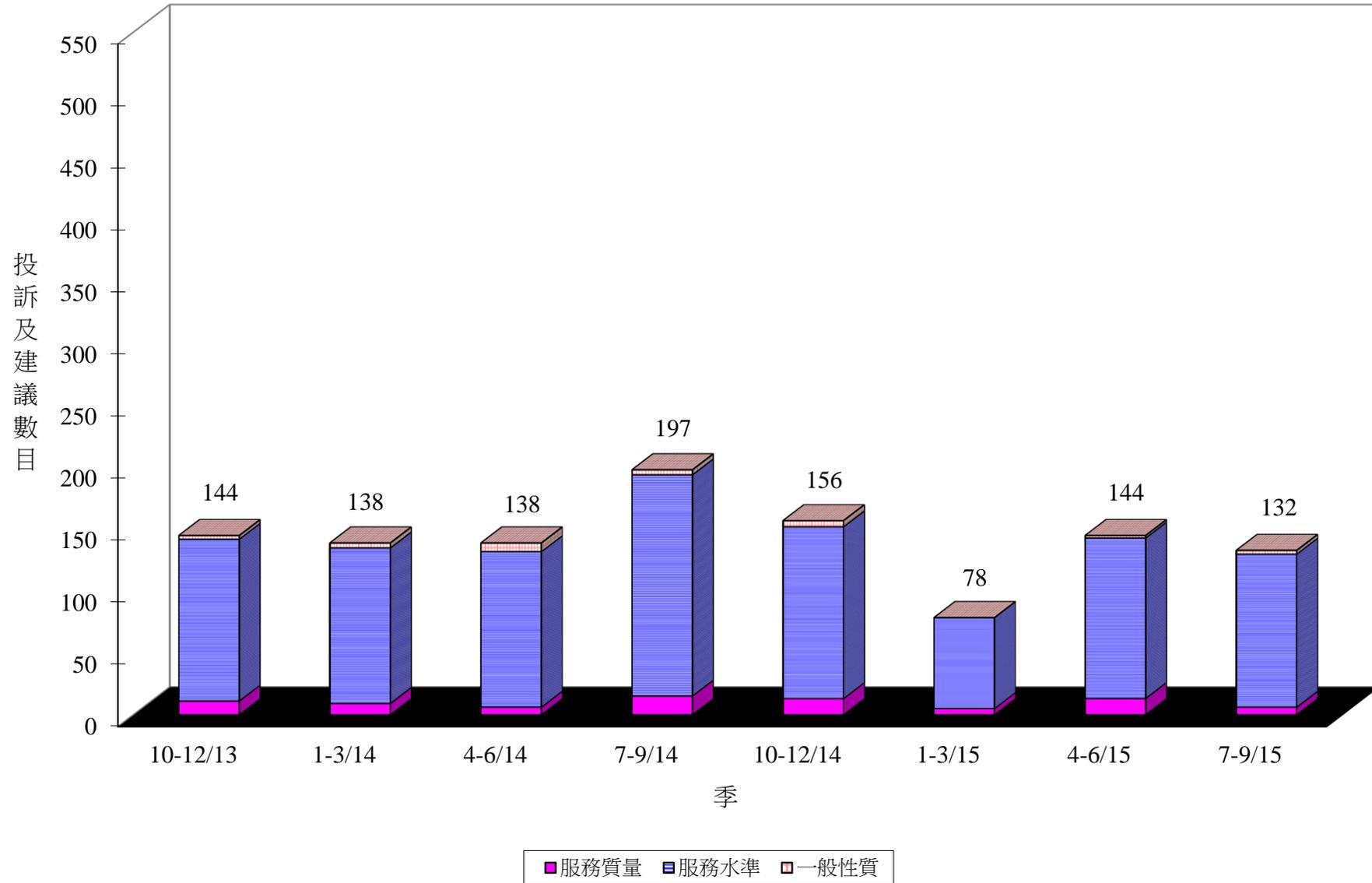
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



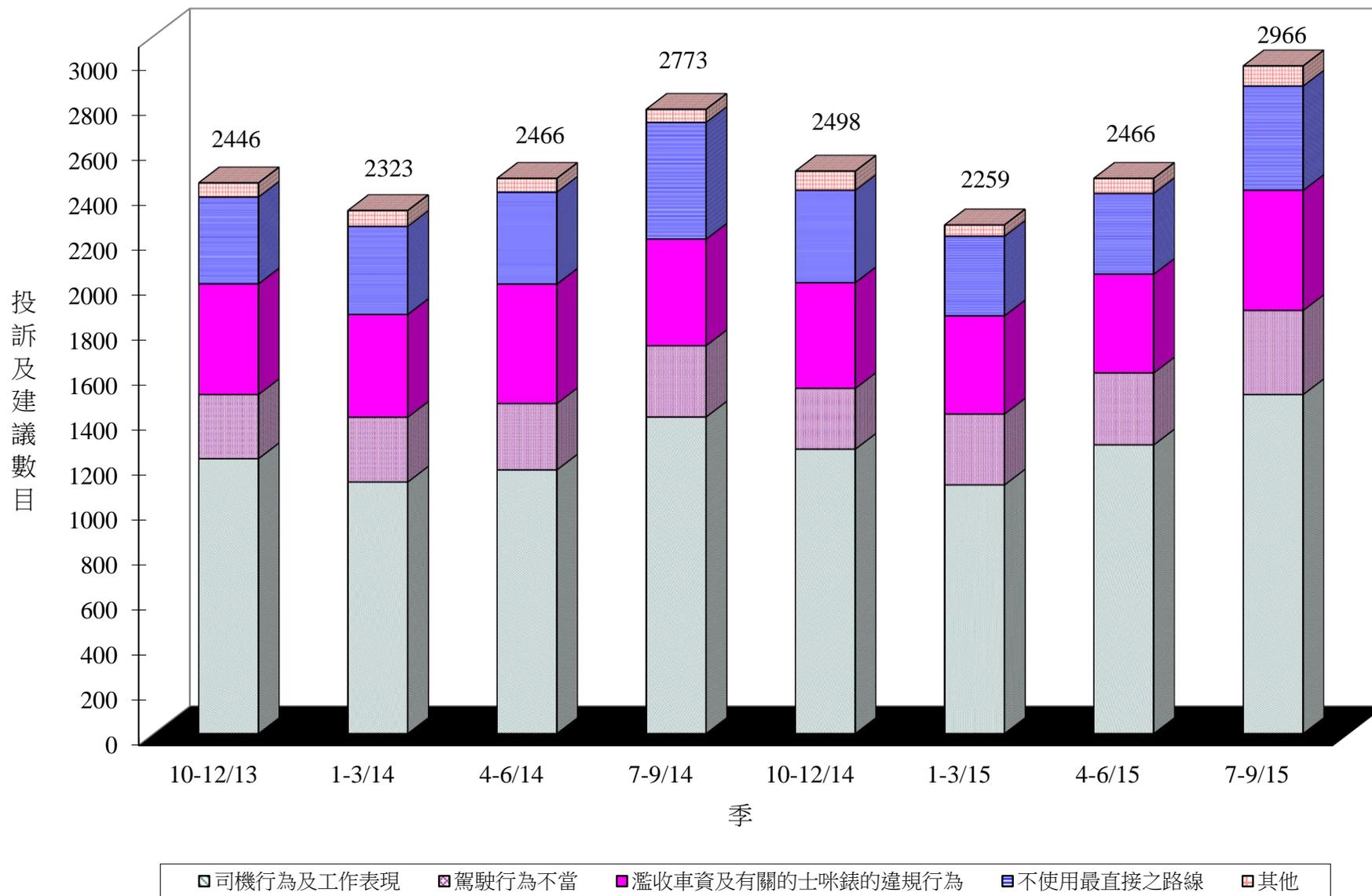
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



# 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>(1.7.14 – 30.9.14)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.15 – 30.6.15)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.15 – 30.9.15)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	544	465	523
(ii) 拒載	730	675	829
(iii) 兜客	1	6	3
(iv) 拒絕駛達目的地	116	125	130
(v) 未有展示司機證	11	10	16
(vi) 不正確展示司機證	3	-	4
	<hr/>		
小計	1 405	1 281	1 505
(b) 駕駛行為不當	317	320	374
(c) 濫收車資	394	377	446
(d) 有關的士咪錶的違規行為	80	62	88
(e) 不使用最直接可行之路線	519	359	464
(f) 其他*	58	67	89
	<hr/>		
合計	<b>2 773</b>	<b>2 466</b>	<b>2 966</b>

\* 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)	2 (2)	1 (1)	11 (5)	- (-)	1 (1)	10 (7)	- (-)	5 (5)	3 (1)	2 (1)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	- (-)	1 (1)	1 (1)	- (-)	- (-)	46 (34)
(b) 交通管理	3	-	1	2	5	1	3	3	4	-	4	-	2	-	2	1	-	1	-	32
(c) 增設交通標誌及設備	-	2	3	-	1	-	1	3	2	1	1	1	4	1	-	-	2	1	1	24
(d) 泊車設施	1	-	2	-	1	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	10
小計	8	4	7	13	7	3	15	7	11	4	7	3	8	3	2	2	3	2	3	112
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	1	-	1	-	-	1	2	-	-	2	1	-	1	2	2	2	-	16
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	5
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
小計	1	1	1	-	1	-	-	2	3	-	-	3	1	-	1	2	2	3	2	23
法例執行																				
(a) 違例泊車	31	19	28	7	48	11	31	19	46	13	8	25	29	17	18	15	21	-	1	387
(b) 其他執法事宜	6	5	5	4	8	4	9	7	21	8	4	9	18	7	8	9	2	4	1	139
小計	37	24	33	11	56	15	40	26	67	21	12	34	47	24	26	24	23	4	2	526
合計	46	29	41	24	64	18	55	35	81	25	19	40	56	27	29	28	28	9	7	661

## 有關港鐵服務的投訴及建議(不包括輕鐵)

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2014年 1月至9月</u>	<u>2015年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
<b>(A) 服務水平</b>			
(1) 班次／載客量	17	10	-41.2%
(2) 路線	1	1	-
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>-38.9%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	25	31	+24.0%
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	14	19	+35.7%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	68	101	+48.5%
(5) 濫收車資	1	1	-
(6) 清潔情況	3	3	-
(7) 車輛狀況	14	10	-28.6%
(8) 乘客服務及設施	172	154	-10.5%
小計	<b>297</b>	<b>319</b>	<b>+7.4%</b>
<b>(C) 一般性質</b>	55	34	-38.2%
總計	<b>370</b>	<b>364</b>	<b>-1.6%</b>

## 有關輕鐵服務的投訴及建議

投訴／建議的性質	2014年 1月至9月	2015年 1月至9月	增／減
<b>(A) 服務水平</b>			
(1) 班次／載客量	8	8	-
(2) 路線	-	-	-
(3) 服務時間	-	1	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>+12.5</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	5	3	-40.0%
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	6	4	-33.3%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	2	4	+100.0%
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	2	-	-100.0%
(7) 車輛狀況	1	-	-100.0%
(8) 乘客服務及設施	4	6	+50.0%
小計	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>-15.0%</b>
<b>(C) 一般性質</b>	6	5	-16.7%
總計	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>-8.8%</b>

## 有關電車服務的投訴及建議

投訴／建議的性質	2014年	2015年	增／減
	1月至9月	1月至9月	
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	-	-	-
(2) 路線	-	-	-
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1	3	+200.0%
(2) 路線依循情況	1	-	-100.0%
(3) 駕駛行為不當	18	39	+116.7%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	5	6	+20.0%
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	-	-	-
(7) 車輛狀況	2	22	+1,000.0%
(8) 乘客服務及設施	8	4	-50.0%
小計	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>+111.4%</b>
(C) 一般性質	5	8	+60.0%
總計	<b>40</b>	<b>82</b>	<b>+105.0%</b>

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。