

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一五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 交通投訴組在二零一一至二零一五年間接獲的投 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	二零一一至二零一五年間有關交通擠塞的投訴	46
S	二零一一至二零一五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

本報告書為二零一五年第四份季報，匯報二零一五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 5 457 名市民提出的 6 334 宗投訴及建議，包括 67 宗純粹建議。大約 51% 的投訴人（即 2 782 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議。其餘 49%（即 2 675 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 6 915 宗下降 8.4%，與去年同季的 6 112 宗比較，則增加 3.6%。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（二零零六年至二零一五年）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 6 197 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 4 204 宗（68%）證實成立，不成立的有 134 宗（2%），其餘 1 859 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 5 568 宗，較上季下降 10.5%，與去年同季比較，則上升 0.6%。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 1 434 宗，較上季下降 10.3%，與去年同季比較，則下降 11.6%。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 667 宗，上季有 822 宗，去年同季則有 793 宗。今季的 667 宗個案中，涉及服務質量的個案有 67 宗(10%)，而涉及服務水準的個案則有 572 宗(85.8%)。

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 134 宗，上季有 158 宗，去年同季則有 167 宗。今季的 134 宗個案中，涉及服務質量的個案有 9 宗(6.7%)，而涉及服務水準的個案則有 125 宗(93.3%)。

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 131 宗，上季有 132 宗，去年同季則有 156 宗。今季的 131 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗(7.6%)，而涉及服務水準的則有 118 宗(90.1%)。

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 41 宗，上季有 56 宗，去年同季則有 33 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 1 245 宗，較上季下降 11.5%，與去年同季比較，則下降 0.2%。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 93.4%（即 1 163 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 318 宗及 832 宗。今季的 1 163 宗個案中，涉及服務質量的個案有 106 宗（9.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 036 宗（89.1%）。

15. 其餘 6.6%的個案（即 82 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 89 宗及 415 宗。去年同季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 2 668 宗，較上季下降 10.0%，與去年同季比較，則上升 6.8%。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 2 668 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 611 宗（98%），上季則有 2 877 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 464 宗（18%）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 509 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	28 (52)	6 (10)
(b) 投訴人撤銷投訴	347 (349)	68 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	134 (120)	26 (23)
	<u>509 (521)</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 153 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 175 宗，去年同季則有 118 宗。今季 153 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 128 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 27 宗，上季共有 17 宗，去年同季則有 15 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 47 宗，上季有 46 宗，去年同季則有 81 宗。這些投訴涉及全港共 40 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	11 (18)	10 (12)
九龍	11 (16)	11 (13)
新界	25 (12)	19 (9)
其他	- (-)	- (-)
總數	<u>47 (46)</u>	<u>40 (34)</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東區（六宗）、葵青（六宗）及離島（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 57 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 22 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 24 項，去年同季的數目則分別為 31 宗及 14 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 36 宗，上季的數目為 23 宗，去年同季的數目是 26 宗。今季的 36 宗投訴中，涉及交通標誌及設備的投訴佔 18 宗，而關於道路情況的投訴佔 17 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括東區、觀塘、大埔及元朗（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 566 宗，較上季上升 7.6%，與去年同季比較，則上升 42.2%。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

在二零一五年十月三十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) 有關公共交通服務班次的投訴；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 有關鐵路服務的投訴和建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一五年第三號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關公共交通服務班次、道路安全事宜及鐵路服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一五年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

西貢公路一個迴旋處交通擠塞的投訴

3. 交通投訴組接獲關於西貢公路一個迴旋處交通擠塞的投訴。投訴人每日均途經該迴旋處，並經常於繁忙時間因塞車而在該處滯留超過 20 分鐘。由於交通意外時有發生，致使本已惡劣的交通情況更甚。他詢問可否採取措施解決問題，例如增加迴旋處及附近道路的容車量，以及在迴旋處加設標記，提醒駕駛人士小心駕駛和忍讓。

4. 運輸署表示，西貢公路的交通量已達飽和，該署亦知悉擠塞情況，並已計劃分兩個階段改善交通情況。按照有關計劃，會增加道路容車量，以紓緩現時的交通擠塞情況及應付該區的持續發展。此外，預計在更改道路定線及改善行人過路處後，道路會更為安全。

5. 第一階段改善工程涉及清水灣道與北圍之間的兩段西貢公路及蠔涌和鹿尾村區內通路。現有的行車道將會擴闊成為雙線雙程行車。路政署已經完成工程設計，現正就建造工程進行招標工作。第二階段將會涉及匡湖居至沙下以南的路段。有關部門現正進行初步設計及勘探工程，並會在稍後時間諮詢公眾意見。

6. 該名投訴人獲悉運輸署的答覆後，沒有提出其他意見。

對必發道與松樹街交界處道路安全的關注

7. 一名市民向交通投訴組表達對大角咀必發道與松樹街交界處道路安全的關注。據他觀察所得，儘管必發道的北行車輛在駛入松樹街之前，受該處的一組交通燈規管，但松樹街的车辆在駛過該交界處前並無任何交通燈規管。他認為這會導致車輛相撞，故建議在松樹街增設交通燈。

8. 運輸署應邀研究有關建議。該署指出，必發道有關的路段交通流量不大，經由該交界處轉入松樹街的车辆並不多。另一方面，在與必發道交界處前的松樹街加設交通燈，將會影響松樹街的交通流量。儘管如此，鑑於該名市民對安全的關注，運輸署會考慮在該交界處增設交通標誌／道路標記，提醒駕駛人士留意交通方向。

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。

有關港鐵車程時間受拖延的投訴

10. 一名投訴人投訴，最近她在早上繁忙時間乘搭港鐵觀塘線時車程時間受拖延。列車在部分車站停留太久，即使列車最後緩慢開動，仍然在途中多次突然煞車。結果，車程需時更久。此外，投訴人表示，車長即時廣播重複次數太多。

11. 香港鐵路有限公司(港鐵公司)在接獲個案後，曾翻查運作紀錄及與有關人員會晤，得悉當日在投訴人所指的時間，觀塘線列車上發生兩宗乘客按動緊急停車掣求助事件，令該路線的運作略受影響。

12. 港鐵公司進一步表示，列車設有自動安全防護系統，確保列車之間的距離安全。當前方列車因為突發事故(例如乘客要求特別協助及乘客上下車時間延長)尚未開出，該系統便會按所需使其後的列車慢下來甚或停止移動，因而導致行車期間列車間歇慢駛及煞停。車長並會盡快廣播，提醒乘客緊握扶手。

13. 港鐵公司亦解釋，冬季及春季室內外溫差較大，乘客易感不適，需要協助。車長會作額外廣播，提醒有需要的乘客向設於多個車站的「不適乘客支援點」求助。當列車駛近設有「不適乘客支援點」的車站時，通常會作出這些廣播，促請有需要的乘客加倍留意。

14. 鑑於投訴人的關注，港鐵公司已提醒有關車長在執行職務及廣播時需謹慎行事。港鐵公司的答覆已轉告投訴人，該投訴人沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

二零一五年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一五年，交通投訴組共接獲 24 531 宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的共有 222 宗。個案數目與二零一四年的 24 763 宗比較，減少 0.9%。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。在二零一五年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	22 550	21 735	-3.6%
交通情況	473	479	+1.3%
道路維修	126	108	-14.3%
法例執行	1 527	2 078	+36.1%
其他	87	131	+50.6%
合計	24 763	24 531	-0.9%

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。在二零一五年，這些個案共有 21 735 宗，佔個案總數 89%。在這些個案中，純粹提出建議的有 135 宗。這類個案的數目較二零一四年的 22 550 宗減少 3.6%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	7 442	5 738	-22.9%
非專營巴士服務	174	195	+12.1%
專線小巴	3 515	4 416	+25.6%
紅色小巴	640	320	-50.0%
的士	10 060	10 359	+3.0%
鐵路運輸	563	630	+11.9%
渡輪	156	77	-50.6%
合計	22 550	21 735	-3.6%

專營巴士服務

3. 在二零一五年，有關專營巴士服務的個案共有 5 738 宗，較二零一四年的 7 442 宗減少 22.9%，而投訴服務班次的個案數字顯著減少(由 3 767 宗減至 2 429 宗)。現把接獲的 5 738 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。從投訴服務班次的個案數字減少可見，巴士服務的可靠程度及班次在二零一五年持續改善。九龍巴士有限公司(九巴)及龍運巴士公司已由二零一五年年初起，透過網站及智能手機應用程式，向乘客提供實時巴士服務資訊。實時巴士服務資訊目前涵蓋超過 420 條路線(佔兩間公司營運的路線約八成)，未來會擴展至其餘路線。這項實時巴士資訊服務使乘客可以輕易計劃行程和取得巴士抵達中途站的預計時間，令針對服務班次的投訴數字減少。運輸署會繼續鼓勵巴士公司利用新科技為乘客提供資訊。

5. 運輸署留意到，整體上投訴服務質量的個案數字減少(由二零一四年的 736 宗減至二零一五年的 535 宗，減幅為 27.3%)。數字減少的原因，是港鐵港島線延長後公共交通網絡有所改善，以及乘客已適應過去數年巴士路線按「區域性模式」重組後的巴士網絡改動。該署也留意到，有關乘客服務及設施的投訴減少(由二零一四年的 849 宗減至二零一五年的 651 宗，減幅為 23.3%)。該署會繼續監察各巴士公司的服務質量，以及為乘客提供的服務及設施的質素。

非專營巴士服務

6. 在二零一五年，有關非專營巴士服務的個案共有 195 宗，較二零一四年的 174 宗增加 12.1%。現把二零一五年接獲的 195 宗個案詳細分類，載於附件 L。有關非專營巴士服務的投訴在二零一五年有所增加，主要是由於港鐵公司因應洪福邨的新增人口，於八月中按計劃重組接駁巴士路線 K75。本組在二零一五年接獲了 13 宗關於把 K75P 路線由順時針改為逆時針方向行駛的投訴。

公共小巴服務

7. 在二零一五年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議，共有 4 736 宗，較二零一四年的 4 155 宗增加 14%。

8. 有關專線小巴服務的個案共有 4 416 宗，較二零一四年的 3 515 宗增加 25.6%。數字上升的主要原因，是投訴員工(包括司機)行為及工作表現、服務班次和駕駛行為不當的個案有所增加。該 4 416 宗個案的詳細分類，載於附件 M。

9. 有關紅色小巴服務的個案共有 320 宗，較二零一四年的 640 宗減少 50%。該 320 宗個案的詳細分類，載於附件 N。

10. 所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均轉交運輸署或警方處理。投訴專線小巴服務班次的個案數字，由二零一四年的 880 宗，增至二零一五年的 1 143 宗。專線小巴的服務班次，主要受司機短缺和惡劣交通情況影響。與其他路面公共交通工具一樣，專線小巴服務往往因交通繁忙及擠塞、交通意外、道路工程，以及預期事件／突發事故等而導致延誤及班次不準。運輸署會繼續推行措施，協助專線小巴服務營辦商改善經營環境及財政能力，例如重組服務和提高車費，使營辦商可增加薪酬以挽留和招聘足夠司機、調配足夠車輛，以及開辦短程和額外班次以避開交通擠塞的道路，從而改善服務班次。此外，運輸署會繼續與勞工處、懲教署及少數族裔團體合作，吸引不同背景的人士加入公共小巴司機行列。關於員工行為及工作表現的投訴，個案數字由二零一四年的 1 120 宗增至二零一五年的 1 398 宗，其中「未有讓乘客上車」和「對乘客態度差劣」佔多數。運輸署已要求專線小巴營辦商提醒司機多注意在中途站候車的乘客和對乘客有禮。

至於有關駕駛行為不當的投訴，個案數字由二零一四年的 578 宗增至二零一五年的 790 宗。運輸署已提醒營辦商督促司機安全駕駛。運輸署會繼續透過調查，密切監察專線小巴的服務班次和司機的駕駛行為。

11. 紅色小巴方面，投訴數字由二零一四年的 640 宗，大幅下降至二零一五年的 320 宗。二零一四年有大量針對紅色小巴的「一般性質」投訴(367 宗)，主要是由於該年年底紅色小巴阻塞旺角通菜街的交通。「一般性質」的投訴於二零一五年已回落至 62 宗(即減少 305 宗)。運輸署已去信紅色小巴商會及在二零一五年十二月與商會舉行的定期會議上，提醒紅色小巴不要阻塞交通，特別是旺角通菜街及花園街一帶的交通。

12. 在二零一五年，運輸署繼續推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；與警方合作，為公共小巴司機開辦研討會，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，規定公共小巴駕駛執照申請人修習並完成職前課程的法例，已於二零一五年六月一日實施。

的士服務

14. 在二零一五年，有關的士服務的個案共有 10 359 宗，較二零一四年的 10 060 宗增加 3%。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(特別是拒載及駕駛行為不當)。該 10 359 宗個案的詳細分類，載於附件 O。

15. 警方定期採取執法行動(尤其是在旅客常到的地區)，打擊的士司機違規行為，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. 政府認同有需要改善的士服務質素。本港現時有超過 40 000 名的士司機，當中大多數是以個體戶模式自僱經營的出租司機或車主司機。大部分司機並非由車主僱用，服務管理質素參差。由於牌照擁有權及的士管理權高度分散，加上司機收入與服務質素並無直接掛鈎，提升整體服務水平的工作成效未如理想。有見及此，除了加強警方的執法行動以打擊的士司機違規外，當局也會推出更多措施。

17. 按現行法例，的士除了提供按錶收費的服務外，也可提供預約的「包車」服務。的士營辦商因而可靈活提供服務，滿足乘客的不同需求。運輸署正推出短期措施，協助的士業界研究可否透過這模式提升的士服務。部分營辦商已透過「包車」服務形式，為乘客提供較高質素的服務。此外，部分業內人士正聯手推出相類服務。運輸署會密切監察相關情況，並提供所需協助。

18. 中長期措施方面，政府正透過《公共交通策略研究》檢視以專營權模式推出優質的士是否可行。推出優質的士的政策目標是為的士業界定下新的服務標準，提升服務水平，並滿足社會上對多元化服務的需求。政府會爭取於二零一六年第三季完成研究。如決定優質的士是可行的，當局將按需要修訂法例，盡早實施計劃。

鐵路服務

19. 在二零一五年，有關鐵路服務的個案共有 630 宗，較二零一四年的 563 宗增加 11.9%。數字上升的主要原因，是乘客對電車服務的投訴有所增加。有關香港電車有限公司(電車公司)服務的投訴在二零一五年有 107 宗，在二零一四年則有 55 宗。現把 630 宗個案按鐵路公司的詳細分類，載於附件 P。

20. 在二零一五年，有關港鐵服務的投訴數目大致上保持平穩，但涉及港鐵員工行為及工作表現的投訴有所增加。為改善前線員工的服務水平，港鐵公司已加強前線員工的顧客服務訓練，涵蓋範疇包括專門技能及服務態度，並教導員工對乘客須保持有禮和專業態度。員工會持續接受定期培訓，以確保能適當而有效地執行職務。

21. 不少投訴關乎乘客因攜帶大型樂器及體育用品而被禁止乘搭港鐵。港鐵公司已推出登記計劃，向已登記人士發出許可證，容許他們攜帶一件大型樂器進入車站及車廂(須符合已放寬的尺寸限制，以及平日早上繁忙時段除外)。

22. 電車服務方面，大部分投訴關於電車駛經英皇道與柏架山道交界時發出噪音。電車公司已提醒車長(包括在相關地點張貼警告告示)保持安全車速，以確保行車安全和盡量減低噪音，並進行定期檢查和在相關路段進行路軌打磨和焊接工程。

渡輪服務

23. 在二零一五年，有關渡輪服務的個案共有 77 宗，較二零一四年的 156 宗減少 50.6%。該 77 宗個案按渡輪公司的詳細分類，載於附件 Q。投訴數字減少主要由於對新世界第一渡輪服務有限公司的投訴減少。

24. 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，並在有需要時盡快改善服務以滿足乘客需求。

交通情況

25. 在二零一五年，本組共接獲 479 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一四年的 473 宗比較，這類個案的數目輕微上升 1.3%。

交通擠塞

26. 在接獲的 479 宗個案中，有 201 宗(42%)與交通擠塞有關，較二零一四年的 242 宗減少 16.9%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零一五年，涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
九龍城	20	26	+30.0%
南區	17	23	+35.3%
東區	15	18	+20.0%
油尖旺	21	15	-28.6%

27. 在二零一五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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
交通管理	131	92	-29.8%
道路工程	46	37	-19.6%
車輛阻塞	35	37	+5.7%
其他	30	35	+16.7%
合計	242	201	-16.9%

28. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均轉交運輸署、警方、路政署或其他相關部門考慮及跟進。在二零一五年，運輸署採取以下措施，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

29. 在二零一五年，本組接獲 159 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。與二零一四年的 134 宗比較，二零一五年的個案數目增加 18.7%。

增設交通標誌及設備

30. 在二零一五年，交通投訴組接獲 84 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一四年的增加 71.4%。

泊車設施

31. 在二零一五年，有關泊車設施的投訴及建議共有 35 宗，較二零一四年的 48 宗減少 27.1%。

道路維修

32. 在二零一五年，本組收到 108 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零一四年的 126 宗比較，這類個案的數目下降 14.3%。

法例執行

33. 在二零一五年，本組收到 2 078 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 8%。二零一五年接獲的投訴與二零一四年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
違例泊車	1 057	1 512	+43.0%
其他執法事宜	470	566	+20.4%
合計	1 527	2 078	+36.1%

此類投訴按地區的分類，列於附件 S及附件 T。

違例泊車

34. 在二零一五年，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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
觀塘	109	166	+52.3%
油尖旺	146	162	+11.0%
東區	78	126	+61.5%
中西區	67	114	+70.1%
元朗	63	111	+76.2%

35. 警方致力確保道路安全和交通暢順。在接獲本組轉介後，警方會評估交通情況和採取適當的執法行動。如違例停泊的車輛嚴重阻塞交通和對道路安全構成迫切危險，警方可能會把相關車輛拖走。

36. 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

37. 在二零一五年，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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增／減</u>
油尖旺	40	72	+80.0%
九龍城	44	64	+45.5%
元朗	36	48	+33.3%

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，其次是駕車人士等候過久以致阻塞、突然切線／在實線上超車和車輛不遵從交通標誌／措施的指示。

38. 所有投訴駕車人士／行人不遵守交通規例的個案均轉交警方調查。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。

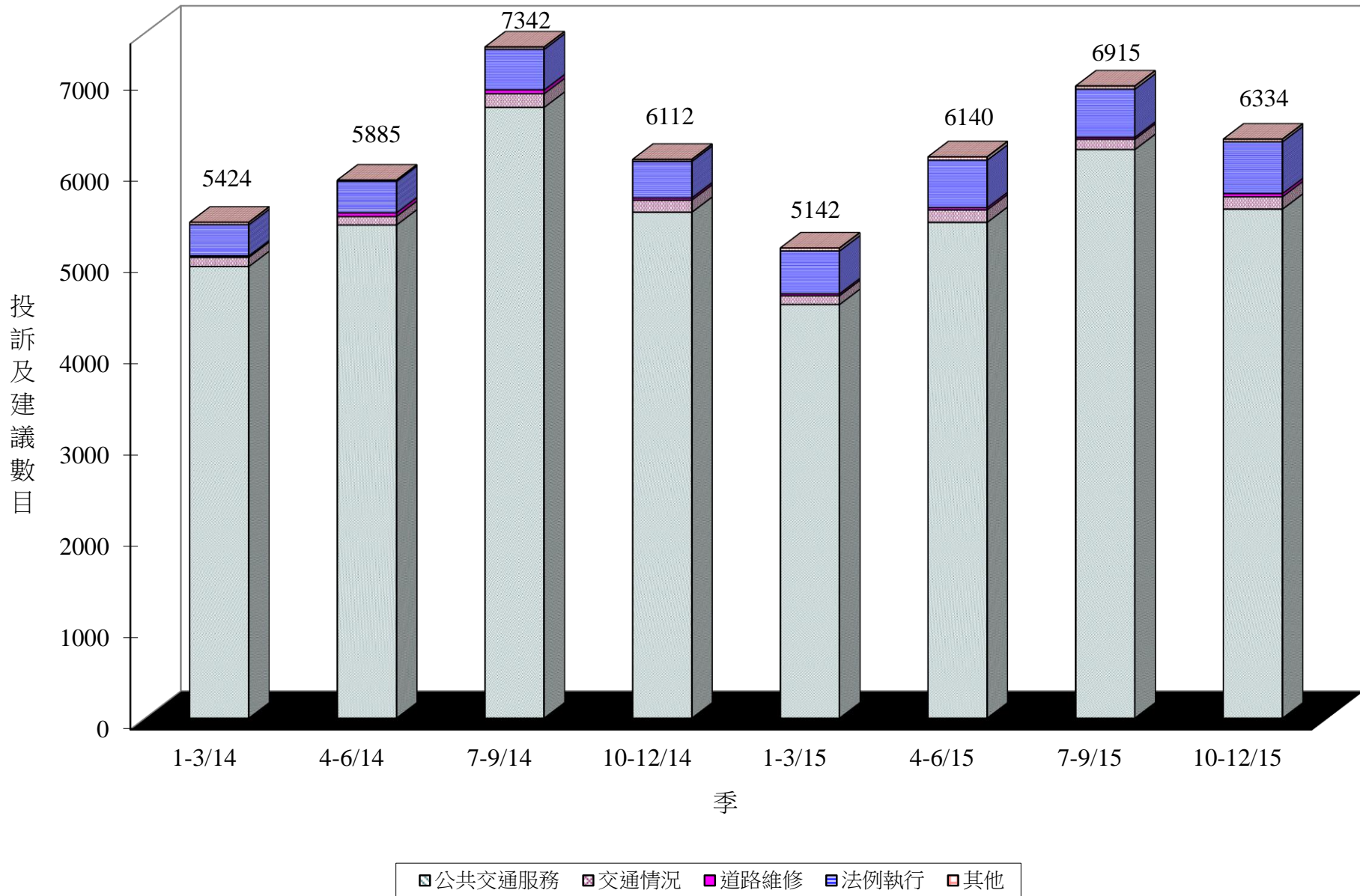
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.10.14- 31.12.14)	上季 (1.7.15- 30.9.15)	今季 (1.10.15- 31.12.15)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	249 [15]	297 [20]	295 [18]
(b) 服務水準	4 822 [11]	5 746 [4]	5 142 [13]
(c) 一般性質	463 [4]	177 [11]	131 [6]
	5 534 [30] (90%)	6 220 [35] (90%)	5 568 [37] (87%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	81	46 [1]	47 [2]
(b) 交通管理	31 [7]	32 [8]	57 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	14 [1]	24 [11]	22 [5]
(d) 泊車設施	6 [1]	10 [3]	9 [1]
	132 [9] (2%)	112 [23] (1%)	135 [22] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	16	16	17 [2]
(b) 交通標誌及設備	8	5	18 [2]
(c) 行車道標記	2	2	1
	26 (1%)	23 (1%)	36 [4] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	277	387 [1]	412
(b) 其他執法事宜	121	139	154 [2]
	398 (6%)	526 [1] (7%)	566 [2] (9%)
V. 其他	22 [2] (1%)	34 [2] (1%)	29 [2] (1%)
合計	6 112 [41] (100%)	6 915 [61] (100%)	6 334 [67] (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。

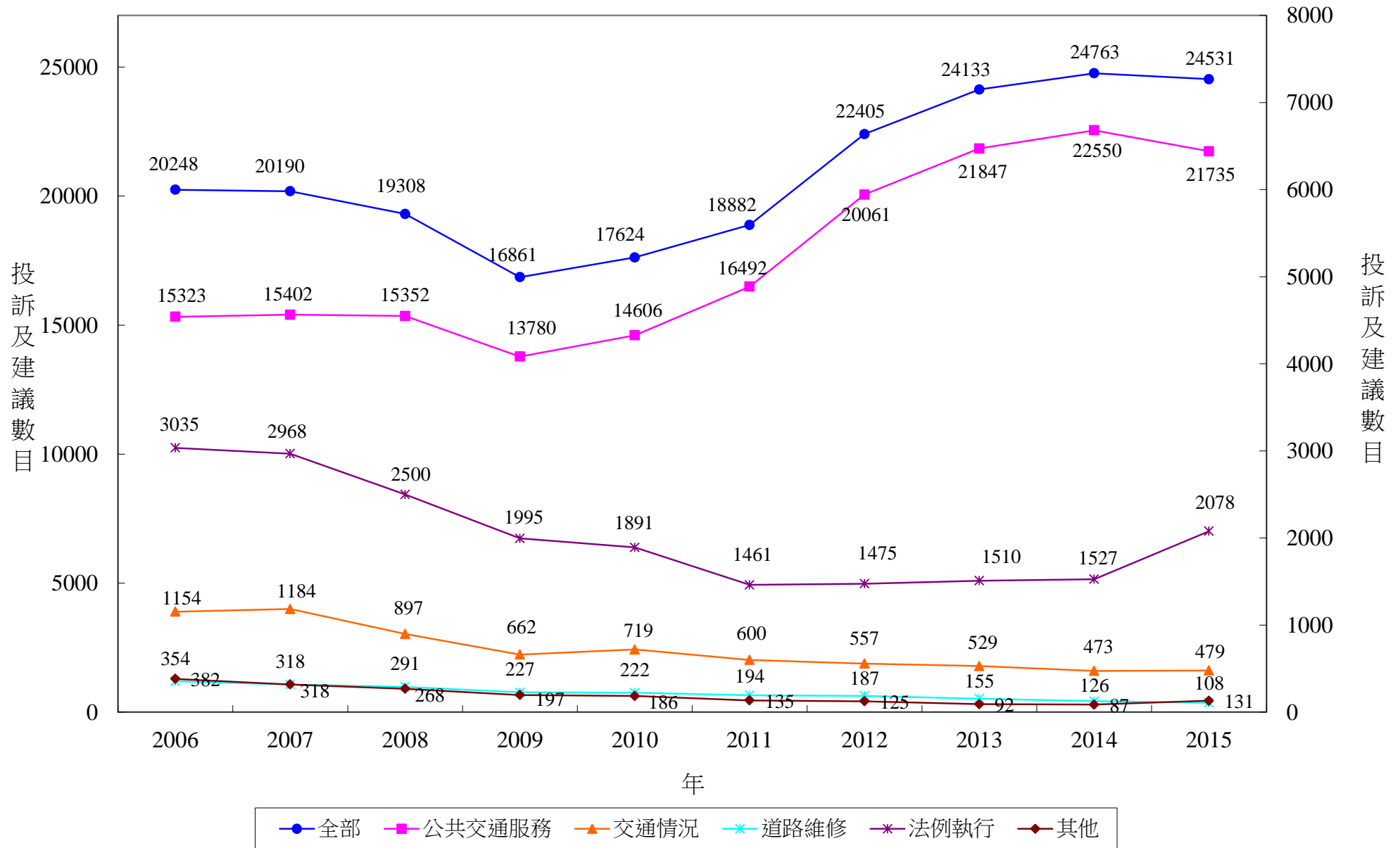
交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)



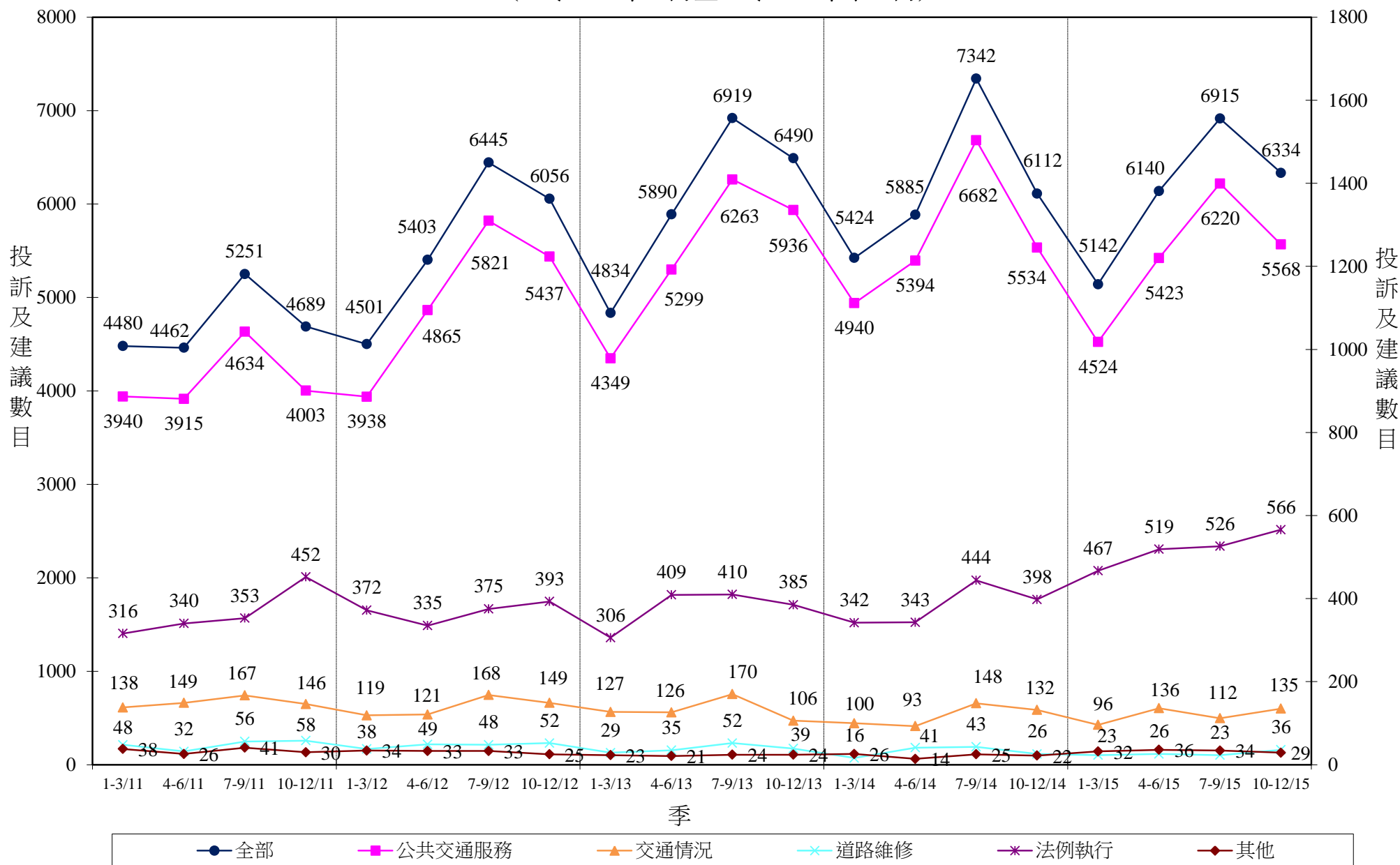
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零六至二零一五年)

附件 B(i)



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十二月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一五年十月至十二月)

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	10	206	18	-	234
(b) 服務水準	1 318	1 998	80	1 810	5 206
(c) 一般性質	64	62	6	8	140
	1 392	2 266	104	1 818	5 580
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	15	15	4	1	35
(b) 交通管理	7	10	9	-	26
(c) 增設交通標誌及設備	6	7	9	-	22
(d) 泊車設施	2	3	3	-	8
	30	35	25	1	91
III. 道路維修					
(a) 道路情況	12	1	1	-	14
(b) 交通標誌及設備	4	-	1	-	5
(c) 行車道標記	1	-	1	-	2
	17	1	3	-	21
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	304	50	1	-	355
(b) 其他執法事宜	47	37	1	40	125
	351	87	2	40	480
V. 其他	15	10	-	-	25
合計	1 805 (29%)	2 399 (39%)	134 (2%)	1 859 (30%)	6 197 (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	305	419	44	9	777
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	39	68	4	1	112
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	25	26	2	-	53
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	41	71	7	2	121
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	21	10	-	-	31
龍運巴士公司	15	28	2	1	46
過海隧巴	115	146	16	4	281
非專營巴士服務	5	26	3	-	34
專線小巴	673	406	13	23	1 115
紅色小巴	67	7	-	6	80
的士	41	989	3	1 772	2 805
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	16	56	10	-	82
香港鐵路有限公司(輕鐵)	1	2	-	-	3
香港電車有限公司	22	2	-	-	24
新世界第一渡輪服務有限公司	2	3	-	-	5
天星小輪有限公司	1	-	-	-	1
其他渡輪	3	7	-	-	10
合計	1 392 (25%)	2 266 (41%)	104 (2%)	1 818 (32%)	5 580 (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
(二零一五年十月至十二月)**

I. 公共交通服務

- 延長干諾道西巴士站附近的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞乘客上落。
- 遷移調景嶺公共運輸交匯處的一個巴士站，方便殘疾乘客使用。
- 在車公廟路巴士站增設欄杆，方便乘客排隊。

II. 交通管理

港島區

- 延長蜆殼街「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 把寶靈頓道部分行車路改為行人路和修改該處的「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。

九龍區

- 修改深旺道與聚魚道交界處交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 延長柯士甸道的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在海泓道與海庭道交界處加設「不准掉頭」交通標誌，改善道路安全。
- 在海庭道近海泓道位置加設「不准左轉」交通標誌，更有效地提醒駕車人士。
- 在詩歌舞街加設「望右」及「望左」道路標記，改善道路安全。
- 改裝蒲崗村道與大磡道之間的支路的欄杆，改善駕車人士的視線。

新界區

- 延長沙頭角公路與馬適路交界處早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長龍門路與浩船街交界處的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 在聯興街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在杯渡路與屯門公路的合流車道增設道路標記，以便更有效地管制車輛匯合。
- 修改朗天路近元朗公路位置的道路標記，以管制車輛轉線和紓緩交通擠塞。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一五年十月至十二月)

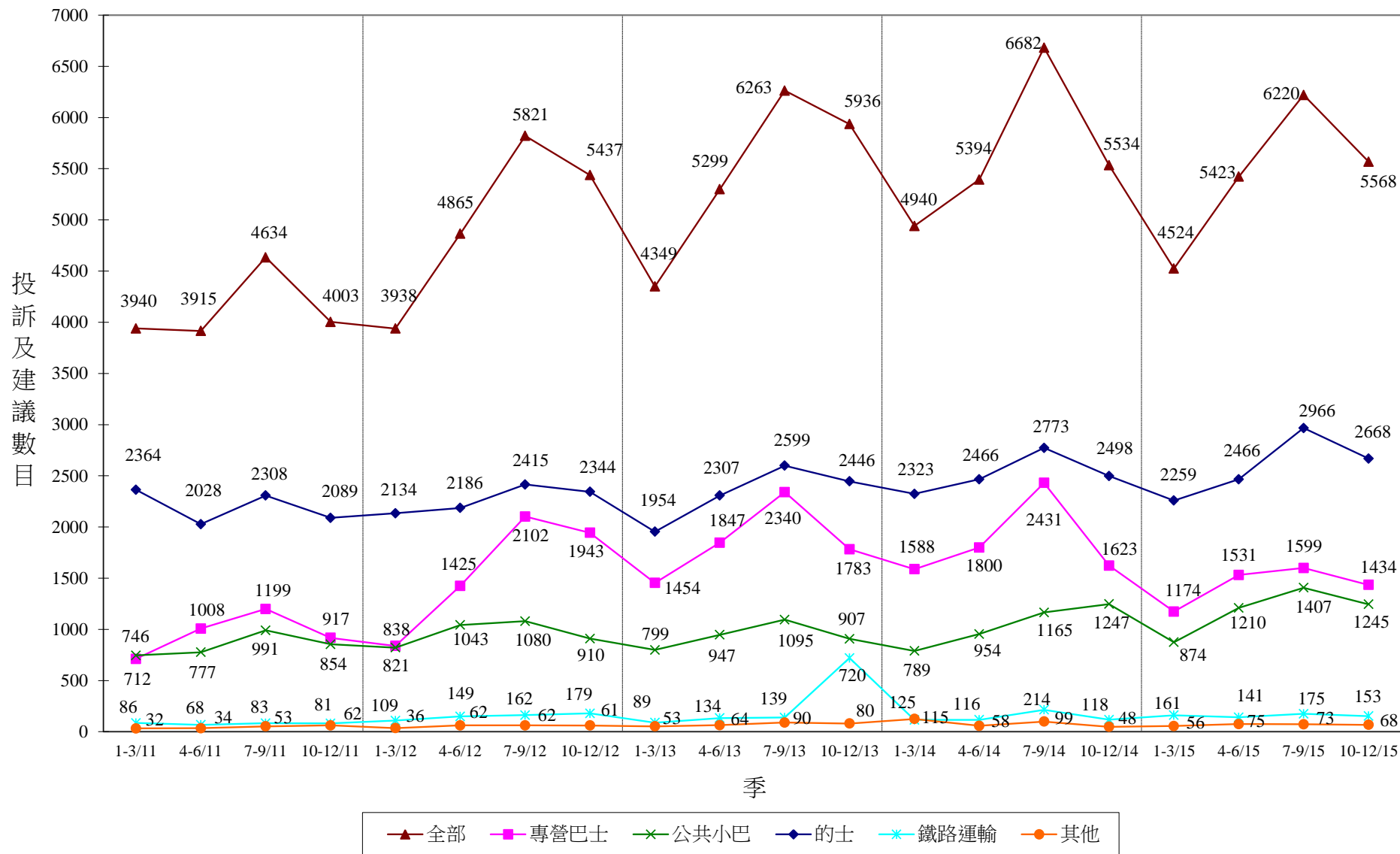
附件 E(i)

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				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	40	7	2	5	5	6	19	1	96	-	-	5	1	1	6	-	2	196
(2) 路線	10	1	3	4	-	2	40	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	67
(3) 服務時間	7	-	-	-	-	3	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	13
(4) 設置車站	10	1	-	1	1	-	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	19
小計	67	9	5	10	6	11	61	4	106	-	-	5	1	2	6	-	2	295
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	251	58	30	70	2	8	160	14	280	-	-	11	-	2	4	1	3	894
(2) 路線依循情況	5	-	3	1	1	-	2	-	94	-	430	-	-	-	-	-	-	536
(3) 駕駛行為不當	82	18	3	12	4	8	34	11	201	44	314	7	3	18	1	-	1	761
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	158	25	12	20	4	15	62	7	380	22	1379	28	2	1	1	-	1	2117
(5) 濫收車/船費	1	1	-	-	-	-	2	-	18	2	488*	-	-	-	-	-	-	512
(6) 清潔	2	1	-	-	-	-	1	-	10	1	5	2	-	-	-	-	1	23
(7) 車輛/船隻狀況	6	-	1	1	2	-	3	-	27	-	6	2	-	1	1	-	-	50
(8) 乘客服務及設施	67	22	3	14	3	3	38	1	26	-	2	64	-	1	2	1	2	249 [#]
小計	572	125	52	118	16	34	302	33	1036	69	2624	114	5	23	9	2	8	5142
(C) 一般性質	28	-	-	3	2	1	12	4	21	13	44	3	-	-	-	-	-	131
今季合計	667	134	57	131	24	46	375	41	1163	82	2668	122	6	25	15	2	10	5568
總數	(1434)							(3954)				(153)			(27)			
上季合計	822	158	61	132	33	67	326	56	1318	89	2966	136	5	34	7	2	8	6220
去年同季合計	793	167	52	156	16	50	389	33	832	415	2498	95	8	15	9	-	6	5534

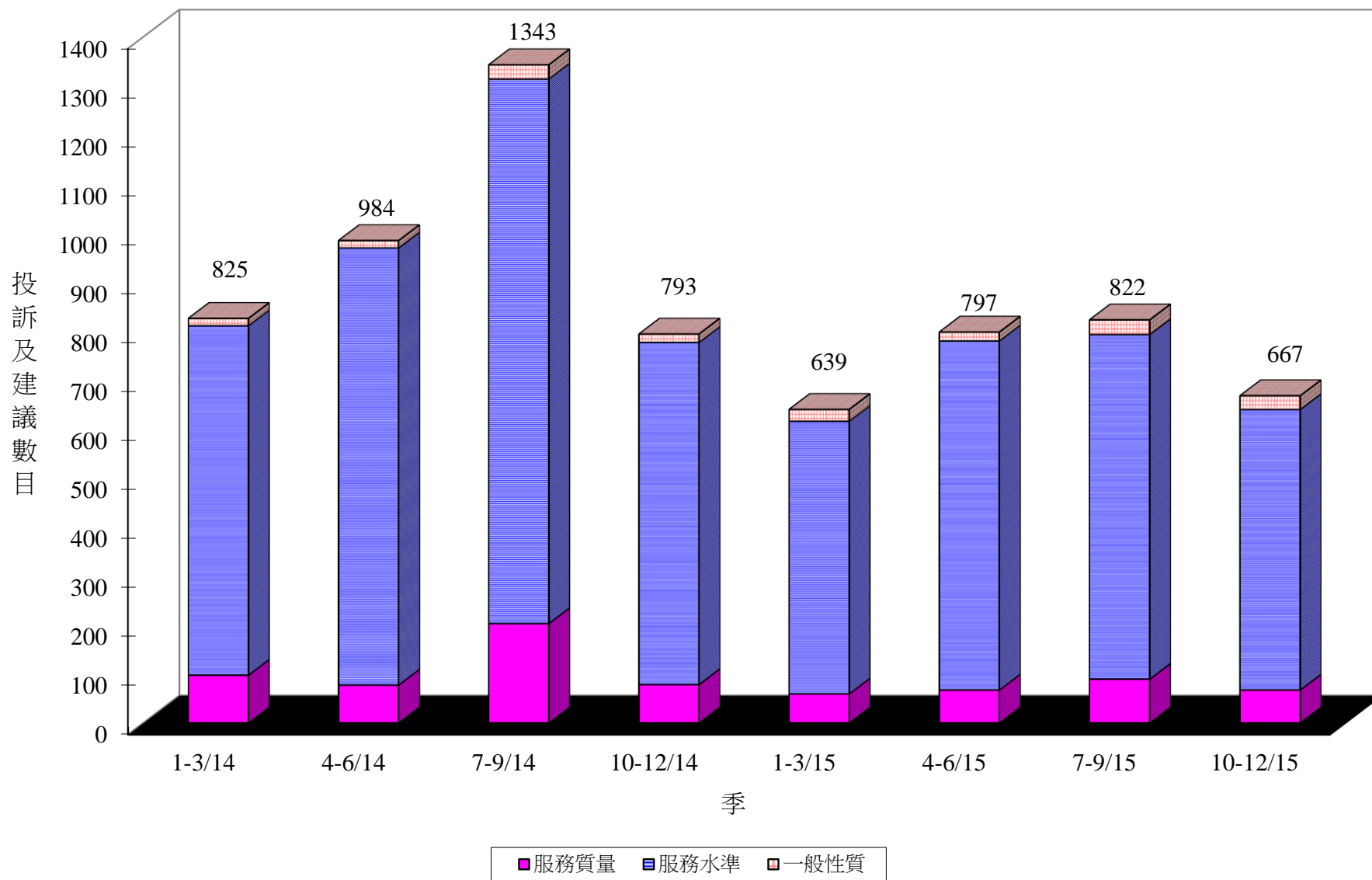
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 45 位投訴人提出的 103 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)

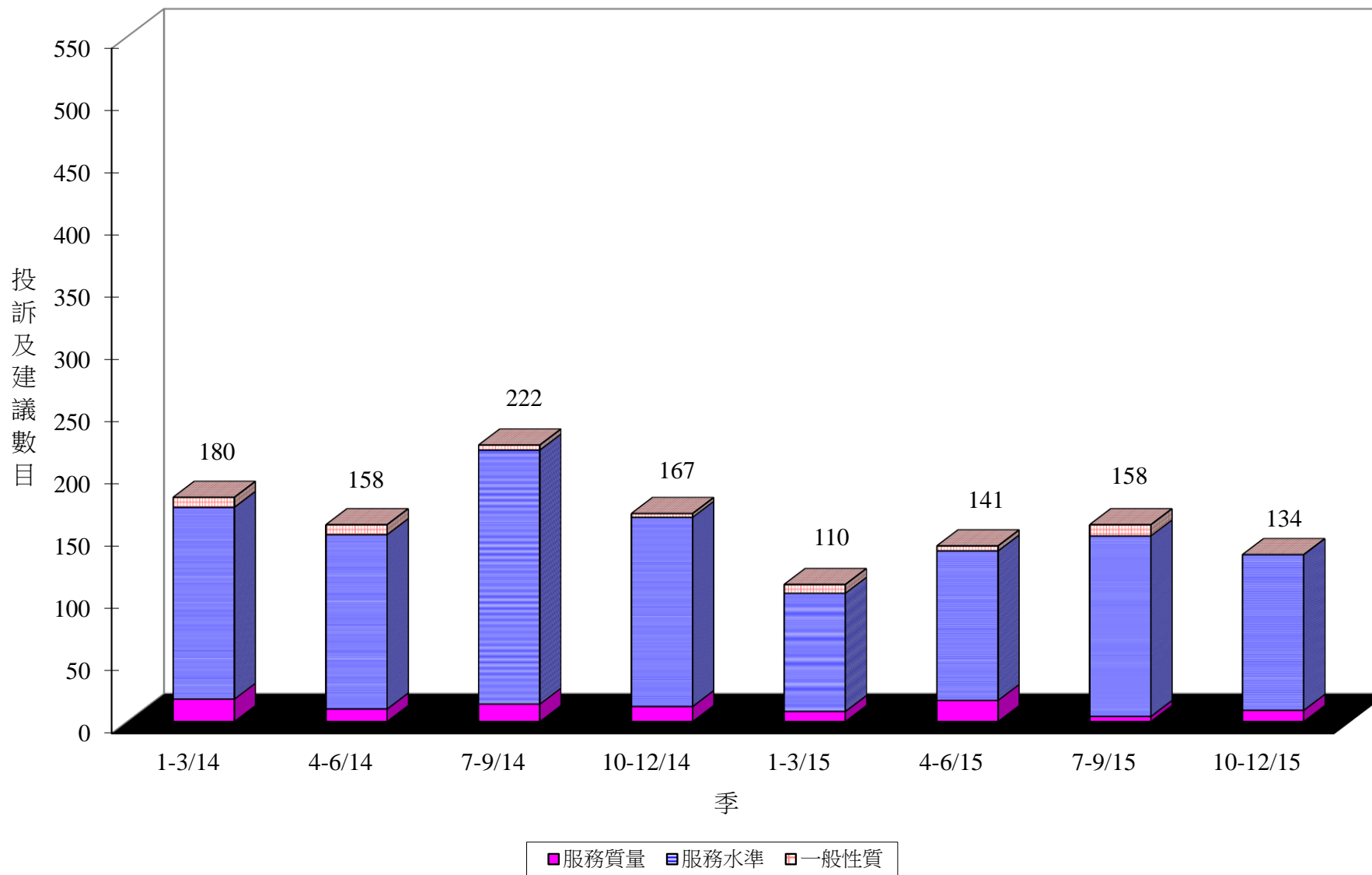


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



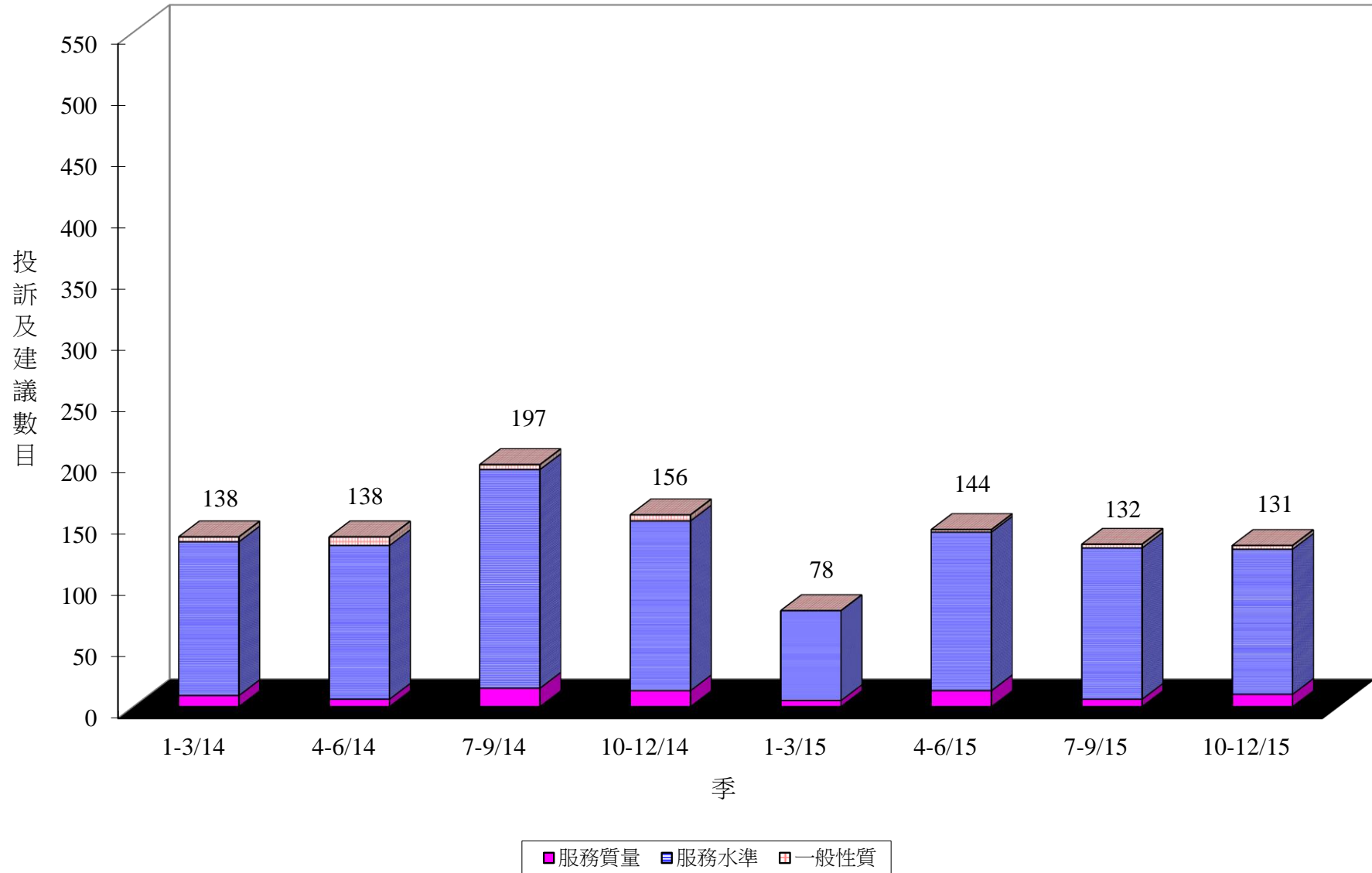
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

- 33 -

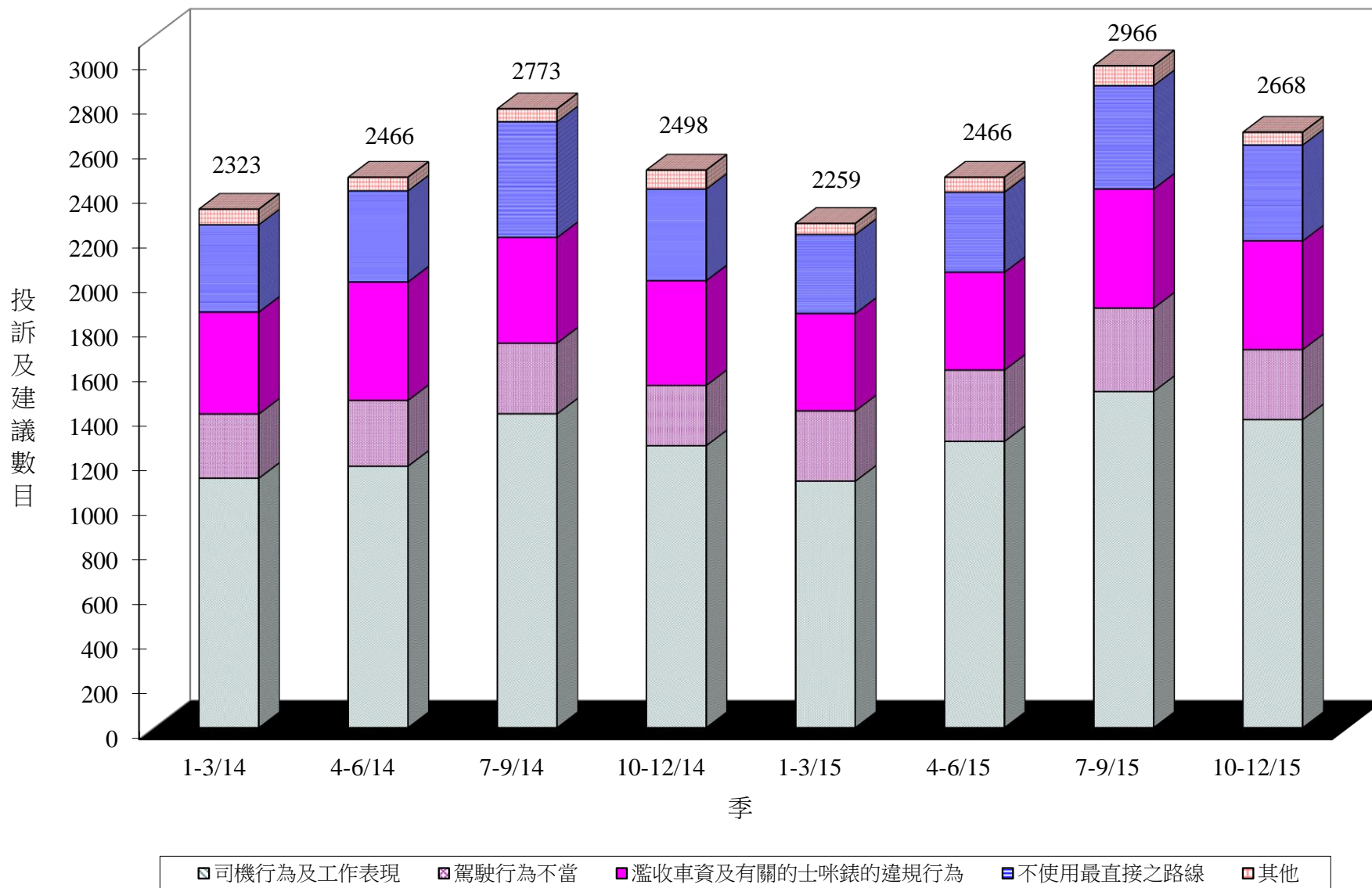


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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>(1.10.14 – 31.12.14)</u>	<u>(1.7.15 – 30.9.15)</u>	<u>(1.10.15 – 31.12.15)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	473	523	512
(ii) 拒載	654	829	748
(iii) 兜客	11	3	1
(iv) 拒絕駛達目的地	114	130	107
(v) 未有展示司機證	10	16	9
(vi) 不正確展示司機證	-	4	2
小計	1 262	1 505	1 379
(b) 駕駛行為不當	270	374	314
(c) 濫收車資	396	446	419
(d) 有關的士咪錶的違規行為	74	88	69
(e) 不使用最直接可行之路線	411	464	430
(f) 其他*	85	89	57
合計	2 498	2 966	2 668

* 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)	6 (5)	1 (1)	- (-)	4 (4)	4 (4)	- (-)	4 (4)	- (-)	3 (3)	- (-)	1 (1)	4 (4)	4 (4)	- (-)	2 (2)	6 (4)	3 (3)	5 (1)	- (-)	47 (40)
(b) 交通管理	-	5	7	1	3	-	6	2	6	2	2	4	3	4	6	1	2	1	2	57
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	1	1	-	-	1	1	5	1	1	2	3	1	1	-	2	-	-	22
(d) 泊車設施	1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	9
小計	8	7	10	6	7	-	11	3	16	3	4	10	12	5	10	7	7	6	3	135
道路維修																				
(a) 道路情況	3	1	-	-	1	1	2	1	-	-	2	1	1	1	1	-	1	-	1	17
(b) 交通標誌及設備	1	1	-	-	3	-	1	-	3	-	2	1	3	1	-	1	-	1	-	18
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
小計	4	2	-	-	4	1	3	1	3	-	4	2	4	2	1	2	1	1	1	36
法例執行																				
(a) 違例泊車	35	29	25	11	29	12	27	22	49	14	9	32	25	21	26	17	28	1	-	412
(b) 其他執法事宜	10	12	8	5	6	6	15	12	13	3	-	9	19	9	12	5	3	3	4	154
小計	45	41	33	16	35	18	42	34	62	17	9	41	44	30	38	22	31	4	4	566
合計	57	50	43	22	46	19	56	38	81	20	17	53	60	37	49	31	39	11	8	737

交通投訴組在二零一一至二零一五年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2011	2012	2013	2014	2015
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]
(b) 服務水準	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]
(c) 一般性質	362 [26]	472 [30]	472 [21]	900 [25]	568 [25]
	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	262 [13]	248 [19]	237 [7]	242 [3]	201 [7]
(b) 交通管理	186 [65]	141 [55]	171 [50]	134 [29]	159 [36]
(c) 增設交通標誌及設備	94 [55]	94 [53]	74 [33]	49 [12]	84 [21]
(d) 泊車設施	58 [24]	74 [49]	47 [18]	48 [7]	35 [7]
	600 [157]	557 [176]	529 [108]	473 [51]	479 [71]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	79 [6]	81 [3]	80 [1]	75	63 [2]
(b) 交通標誌及設備	98 [2]	81 [2]	65 [2]	46 [1]	39 [2]
(c) 行車道標記	17 [2]	25 [4]	10 [1]	5	6
	194 [10]	187 [9]	155 [4]	126 [1]	108 [4]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	828 [2]	922	989 [2]	1 057	1 512 [1]
(b) 其他執法事宜	633 [6]	553 [2]	521 [3]	470	566 [3]
	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]
V. 其他	135 [16]	125 [17]	92 [15]	87 [8]	131 [8]
合計	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]

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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	3 945	2 925	-25.9%
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	727	543	-25.3%
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	181	212	+17.1%
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	629	485	-22.9%
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	73	92	+26.0%
龍運巴士公司	185	226	+22.2%
過海隧巴	1 702	1 255	-26.3%
合計	7 442	5 738	-22.9%

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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	13	13	-
(2) 路線	1	14	+1300.0%
(3) 服務時間	2	1	-50.0%
(4) 設置車站	2	4	+100.0%
小計	18	32	+77.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	80	79	-1.3%
(2) 路線依循情況	-	2	-
(3) 駕駛行為不當	27	35	+29.6%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	25	28	+12.0%
(5) 濫收車費	1	-	-100.0%
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	7	1	-85.7%
(8) 乘客服務及設施	6	10	+66.7%
小計	146	156	+6.8%
(C) 一般性質*	10	7	-30.0%
合計	174	195	+12.1%

* 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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	330	385	+16.7%
(2) 路線	13	21	+61.5%
(3) 服務時間	8	5	-37.5%
(4) 設置車站	25	19	-24.0%
小計	376	430	+14.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	880	1 143	+29.9%
(2) 路線依循情況	212	287	+35.4%
(3) 駕駛行為不當	578	790	+36.7%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 120	1 398	+24.8%
(5) 濫收車費	89	70	-21.3%
(6) 清潔	36	53	+47.2%
(7) 車輛狀況	50	71	+42.0%
(8) 乘客服務及設施	98	90	-8.2%
小計	3 063	3 902	+27.4%
(C) 一般性質*	76	84	+10.5%
合計	3 515	4 416	+25.6%

* 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>2014</u>	<u>2015</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	168	151	-10.1%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	88	87	-1.1%
(5) 濫收車費	4	10	+150.0%
(6) 清潔	1	4	+300.0%
(7) 車輛狀況	3	3	-
(8) 乘客服務及設施	9	3	-66.7%
小計	273	258	-5.5%
(C) 一般性質*	367	62	-83.1%
合計	640	320	-50.0%

* 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>2014</u>	<u>2015</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	1 957	1 903	-2.8%
(ii) 拒載	2 498	2 841	+13.7%
(iii) 兜客	21	26	+23.8%
(iv) 拒絕駛達目的地	432	451	+4.4%
(v) 未有展示司機證	40	38	-5.0%
(vi) 不正確展示司機證	5	9	+80.0%
	4 953	5 268	+6.4%
(b) 駕駛行為不當	1 170	1 323	+13.1%
(c) 濫收車資	1 577	1 594	+1.1%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	355	304	-14.4%
(e) 不使用最直接的路線	1 731	1 607	-7.2%
	9 786	10 096	+3.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	143	-12.8%
(b) 其他	110	120	+9.1%
	274	263	-4.0%
合計	10 060	10 359	+3.0%

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	465	486	+4.5%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	42	37	-11.9%
香港電車有限公司	55	107	+94.5%
山頂纜車有限公司*	1	-	(不適用)
合計	563	630	+11.9%

* 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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/減</u>
新世界第一渡輪服務 有限公司	115	44	-61.7%
天星小輪有限公司	1	4	+300.0%
其他渡輪	40	29	-27.5%
合計	156	77	-50.6%

二零一一至二零一五年間有關交通擠塞的投訴

<u>地區</u>		<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
港島	- 東區	14	9	18	15	18
	- 灣仔	26	51	18	29	13
	- 中西區	31	23	24	32	8
	- 南區	23	16	15	17	23
九龍	- 觀塘	17	19	18	19	11
	- 黃大仙	6	6	6	2	7
	- 九龍城	23	27	20	20	26
	- 深水埗	5	6	8	8	2
	- 油尖旺	25	25	12	21	15
新界	- 北區	10	2	7	11	6
	- 大埔	5	6	14	5	5
	- 沙田	25	16	5	5	9
	- 元朗	3	6	6	19	14
	- 屯門	15	13	27	7	14
	- 荃灣	16	8	19	9	4
	- 葵青	6	5	9	9	9
	- 西貢	11	5	4	6	11
	- 離島	1	-	1	1	6
其他		-	5	6	7	-
	合計	262	248	237	242	201

二零一一至二零一五年間有關違例泊車的投訴

<u>地區</u>		<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
港島	- 東區	65	65	67	78	126
	- 灣仔	66	67	61	62	94
	- 中西區	56	40	52	67	114
	- 南區	23	23	38	26	41
九龍	- 觀塘	64	85	103	109	166
	- 黃大仙	44	34	42	44	48
	- 九龍城	48	80	77	86	107
	- 深水埗	35	40	33	54	80
	- 油尖旺	96	152	119	146	162
新界	- 北區	33	48	39	30	40
	- 大埔	28	23	20	28	40
	- 沙田	59	61	95	79	97
	- 元朗	48	48	70	63	111
	- 屯門	39	33	50	38	66
	- 荃灣	37	35	42	50	63
	- 葵青	39	44	41	47	58
	- 西貢	46	42	29	39	89
	- 離島	2	2	10	11	7
其他	-	-	1	-	3	
合計		828	922	989	1 057	1 512

二零一一至二零一五年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

<u>地區</u>		<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
港島	- 東區	37	23	36	23	29
	- 灣仔	69	59	41	43	35
	- 中西區	56	54	42	29	27
	- 南區	27	18	21	10	23
九龍	- 觀塘	41	36	26	23	30
	- 黃大仙	25	23	13	20	28
	- 九龍城	60	63	68	44	64
	- 深水埗	38	29	27	29	33
	- 油尖旺	61	67	51	40	72
新界	- 北區	20	10	16	16	16
	- 大埔	12	14	10	10	13
	- 沙田	35	30	30	35	31
	- 元朗	42	28	25	36	48
	- 屯門	24	27	24	28	23
	- 荃灣	33	25	24	24	34
	- 葵青	24	16	29	16	27
	- 西貢	15	13	19	20	13
	- 離島	6	8	12	12	10
其他		8	10	7	12	10
合計		633	553	521	470	566

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
(1.1.2015 – 31.12.2015)

地區 性質	油尖旺	九龍城	元朗	總數
1. 衝紅燈／不讓行人先過馬路	12 [彌敦道 – 3]	20 [歌和老街 – 8]	20 [青山公路 – 3] [錦上路 – 3]	52
2. 等候過久引致交通阻塞	18 [漆減道南 – 3]	14 [金巴倫道 – 3]	3	35
3. 突然切線／在實線上超車	19 [加士居道 – 5] [海底隧道 – 3]	11 [漆減道北 – 3] [窩打老道 – 3]	4	34
4. 不遵從交通標誌／措施的指示	12	11	11	34
5. 超速駕駛	2	1	1	4
6. 駕駛時使用流動電話	1	-	-	1
7. 其他	8	7	9	24
合計	72	64	48	184

註：[]內所示地點在二零一五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。