

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一六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](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	10-12

## 附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	13-14
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	15-16
C 投訴及建議的調查結果一覽表	17-18
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	19-20
E 有關公共交通服務的投訴及建議	21-22
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	23-25
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	26
H 有關的士服務投訴及建議的分類	27
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	28
J 有關的士服務的投訴及建議	29
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	30

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一六年第一份季報，匯報二零一六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 4 592 名市民提出的 5 421 宗投訴及建議，包括 47 宗純粹建議。大約 53% 的投訴人（即 2 439 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議。其餘 47%（即 2 153 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 6 334 宗下降 14.4%，與去年同季的 5 142 宗比較，則增加 5.4%。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)，則顯示自二零一二年每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 481 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 4 533 宗（70%）證實成立，不成立的有 228 宗（3%），其餘 1 720 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 4 649 宗，較上季下降 16.5%，與去年同季比較，則上升 2.8%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一二年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 1 275 宗，較上季下降 11.1%，與去年同季比較，則上升 8.6%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 655 宗，上季有 667 宗，去年同季則有 639 宗。今季的 655 宗個案中，涉及服務質量的個案有 64 宗(9.8%)，而涉及服務水準的個案則有 534 宗(81.5%)。
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 120 宗，上季有 134 宗，去年同季則有 110 宗。今季的 120 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗(10%)，而涉及服務水準的個案則有 102 宗(85%)。
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 103 宗，上季有 131 宗，去年同季則有 78 宗。今季的 103 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗(4.9%)，而涉及服務水準的則有 93 宗(90.3%)。
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 50 宗，上季有 41 宗，去年同季則有 44 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 999 宗，較上季下降 19.8%，與去年同季比較，則上升 14.3%。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 92.1%（即 920 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 163 宗及 801 宗。今季的 920 宗個案中，涉及服務質量的個案有 69 宗（7.5%），而涉及服務水準的個案則有 836 宗（90.9%）。

15. 其餘 7.9%的個案（即 79 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 82 宗及 73 宗。

## 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 188 宗，較上季下降 18%，與去年同季比較，則下降 3.1%。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 2 188 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 131 宗（97%），上季則有 2 611 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 427 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 522 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	54 (28)	10 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	348 (347)	67 (68)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	120 (134)	23 (26)
	<u><b>522 (509)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></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 125 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 153 宗，去年同季則有 161 宗。今季 125 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 110 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 27 宗，去年同季則有 12 宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 55 宗，上季有 47 宗，去年同季則有 42 宗。這些投訴涉及全港共 49 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	7 (11)	7 (10)
九龍	19 (11)	18 (11)
新界	27 (25)	23 (19)
其他	2 (-)	1 (-)
<b>總數</b>	<b><u>55 (47)</u></b>	<b><u>49 (40)</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觀塘（九宗）、元朗（八宗）、九龍城及荃灣（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 48 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 57 宗及 22 項，去年同季的數目則分別為 32 宗及 15 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 24 宗，上季的數目為 36 宗，去年同季的數目是 23 宗。今季的 24 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 12 宗，而關於交通標誌及設備的投訴佔六宗，另有六宗涉及行車道標記。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括東區（四宗）、九龍城、屯門及荃灣（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 569 宗，較上季上升 0.5%，與去年同季比較，則上升 21.8%。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

在二零一六年二月二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) 有關在駕駛時使用流動電話或通訊設備的投訴；
  - (b) 有關交通擠塞的投訴；
  - (c) 二零一五年內接獲的投訴及建議概況；以及
  - (d) 交通投訴組二零一五年第四號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關在駕駛時使用流動電話或通訊設備及交通擠塞的投訴；以及
  - (b) 交通投訴組二零一五年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 有關一輛專營巴士在東區走廊「快線」行駛的投訴

3. 有投訴指一輛專營巴士在東區走廊的最右線(即「快線」)行駛，並在餘下行程繼續使用該條行車線，導致「快線」行車緩慢。

4. 有關個案轉交運輸署跟進。該署表示，根據《道路交通(快速公路)規例》(第 374Q 章)，凡任何快速公路設有三條或以上的行車綫，供朝同一方向行駛的車輛使用，則任何人不得在該快速公路的車路的右邊行車綫駕駛公共巴士，除非該處有交通標誌，顯示該右邊行車綫連結一條轉向行車綫，以及該車輛為駛往該轉向行車綫而須在右邊行車綫上行駛。該署已要求有關的巴士公司根據投訴人提供的資料跟進事件。巴士公司其後已指示該名巴士車長遵守交通規則及安全駕駛，並會觀察該巴士車長的表現。

5. 該名投訴人獲悉運輸署的答覆後，沒有提出其他意見。

### **彌敦道與亞皆老街交界處交通燈行人綠燈時間短促的投訴**

6. 一名投訴人投訴，彌敦道與亞皆老街交界處的交通燈行人綠燈時間短促。據悉當時行人綠燈時間較以往為短，很多行人在行人過路燈轉為紅色前未能及時到達馬路對面。

7. 運輸署應邀調查個案。在翻查交通燈系統的記錄後，發現在投訴人所指的日期和時間，該交界處啟動了「綠波行車路線」，因而影響交通燈號時間的分配。「綠波行車路線」是一項臨時交通安排，以便利消防局的緊急車輛盡快到達目的地。在安全情況下，消防局與事故地點之間的交通燈行車綠燈會在短時間內亮起。交通燈訊號其後會回復正常運作。

8. 運輸署的解釋已轉告該名投訴人，投訴人希望在啟動「綠波行車路線」之餘，也會考慮其他道路使用者的需要。

### **大埔公路－大窩段在農曆新年期間交通擠塞的投訴**

9. 一名投訴人就大埔公路－大窩段在農曆新年期間出現交通擠塞提出投訴，表示在巴士上受阻幾近一個小時。

10. 運輸署表示，在農曆新年期間，很多市民前往林村「許願樹」，導致林村一帶的交通非常繁忙。就此，上述期間在該處實施了特別交通安排。粉嶺公路南行的車輛不可經林錦公路交匯處進入林錦公路，而必須改用廣福交匯處進入大埔公路北行線，再於林錦公路交匯處轉入林錦公路。上述安排旨在避免車輛從不同方向經林錦公路交匯處轉入林錦公路而造成混亂。大埔公路－大窩段由於連接粉嶺公路及林錦公路交匯處，因此受到該區交通繁忙的影響。視乎當時的交通及人潮情況，運輸署及警方會在現場實施其他臨時措施，並向公眾公布有關安排。運輸署補充說，有關的特別交通安排已在二月二十三日結束。

11. 該名投訴人獲悉上述答覆後，沒有提出其他意見。

### 第三章 專題文章

#### 有關的士服務的投訴及建議

##### 背景

的士服務是其中一個經常引起投訴的主要範疇。涉及的士服務的投訴及建議，平均佔公共交通服務個案總數接近 50%。

##### 投訴統計數字

2. 過去五年有關的士服務的投訴及建議的趨勢如下：

年份	投訴數目	增／減
2011	8 789	-
2012	9 079	+3.3%
2013	9 306	+2.5%
2014	10 060	+8.1%
2015	10 359	+3.0%
2016 (1 月至 3 月)	2 188	-

3. 在二零一六年一月至三月期間，交通投訴組共接獲 2 188 宗有關的士服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 2 259 宗相比，下跌 3.1%。的士服務投訴及建議按性質的分類載於附件 J。被投訴的的士中，有 768 部的士（以車牌號碼識別）在過往一年涉及多於一宗投訴。

4. 在收到的 2 188 宗投訴及建議中，有關的士司機違規行為的個案有 2 131 宗（即 97%），去年同期該類個案則有 2 209 宗（即 98%）。在各種的士司機違規行為中，投訴司機拒載（556 宗）、舉止無禮和不守規矩（429 宗）和濫收車資（372 宗）的個案相對較多。

5. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有 57 宗投訴關乎的士阻塞交通及其他事宜（例如車身狀況、乘客服務及設施等）。

## 改善措施

6. 政府一向致力協助業界維持優質的士服務。在法例方面，《道路交通條例》(第 374 章)及其附屬法例規管的士營運。警方負責嚴厲執法以打擊違規行為，而運輸署則集中教育及宣傳工作，例如通過不同途徑公布的士服務標準，推廣的士司機的正確行為。此外，運輸署也會與的士業界組織保持緊密溝通，提醒他們提供的士服務時遵守法定要求的需要和重要性。

7. 在二零一六年一月至三月期間，本組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有 427 宗(即 20%)的投訴人願意出庭作證，這些個案已轉介警方進一步調查。此外，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。

8. 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。政府及的士業界均認為有必要改善服務。就此，17 個的士團體在二零一五年十一月成立香港的士業議會（的士議會），旨在以自我監管模式改善服務質素。據了解，的士議會已推出一個可供全港普通的士共用的召喚的士服務手機應用程式。與此同時，運輸署正協助業界探討在現有的法規下提升的士的服務，其中一種方法是鼓勵的士業界透過「包車」形式提供較高質素的服務。業界部分成員已朝這方向著手，並嘗試進一步擴展這種「包車」服務。

9. 中長期方面，政府正透過《公共交通策略研究》優先研究推出優質的士是否可行。推出優質的士的政策目標是為市民提供普通的士以外的另一選擇，以滿足社會對多元化點對點服務的需求。政府計劃在二零一六年年中向立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會簡報有關研究的進展，並爭取在二零一六年第三季完成研究。如確認優質的士是可行的，政府會馬上進行所需的法例修訂，以期盡早實施。

10. 所有涉及的士阻塞交通及其他事宜的投訴個案(57 宗)，已轉介相關部門採取行動。以的士阻塞交通的問題為例，本組已要求警方加

強執法行動，並促請運輸署考慮採取交通管理措施，以處理有關問題。

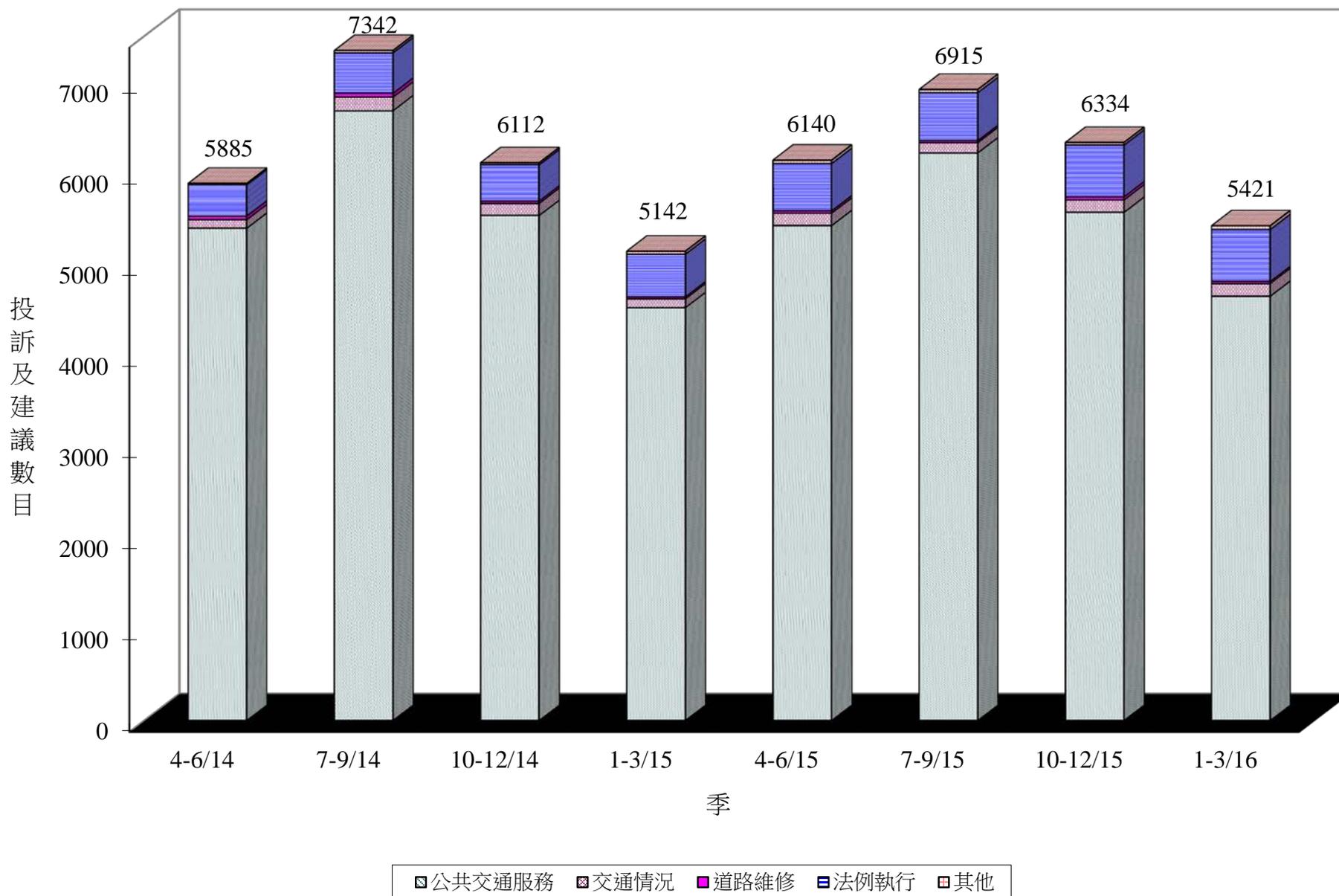
11. 交通投訴組會繼續密切監察有關的士服務的投訴及建議，並會與相關部門跟進處理。

交通投訴組接獲的投訴及建議

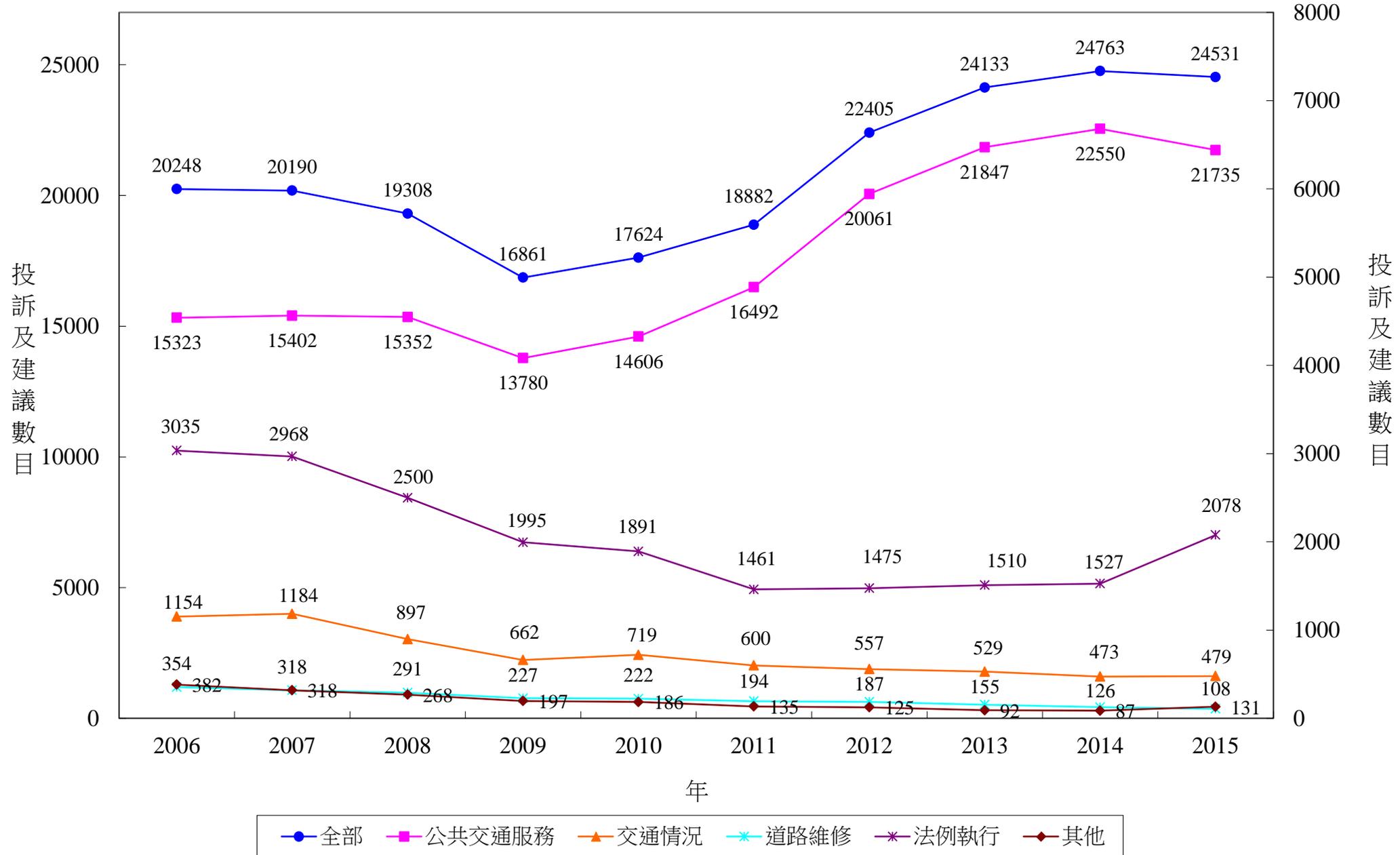
投訴/建議性質	去年同季 (1.1.15- 31.3.15)	上季 (1.10.15- 31.12.15)	今季 (1.1.16- 31.3.16)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	190 [20]	295 [18]	196 [26]
(b) 服務水準	4 198 [6]	5 142 [13]	4 287 [4]
(c) 一般性質	136 [4]	131 [6]	166 [5]
	<b>4 524 [30] (88%)</b>	<b>5 568 [37] (87%)</b>	<b>4 649 [35] (86%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	42 [1]	47 [2]	55
(b) 交通管理	32 [4]	57 [14]	48 [4]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [2]	22 [5]	22 [2]
(d) 泊車設施	7 [1]	9 [1]	14 [2]
	<b>96 [8] (1%)</b>	<b>135 [22] (2%)</b>	<b>139 [8] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	10	17 [2]	12 [1]
(b) 交通標誌及設備	13	18 [2]	6
(c) 行車道標記	-	1	6 [1]
	<b>23 (1%)</b>	<b>36 [4] (1%)</b>	<b>24 [2] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	345	412	426
(b) 其他執法事宜	122	154 [2]	143
	<b>467 (9%)</b>	<b>566 [2] (9%)</b>	<b>569 (10%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>32 [3] (1%)</b>	<b>29 [2] (1%)</b>	<b>40 [2] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>5 142 [41] (100%)</b>	<b>6 334 [67] (100%)</b>	<b>5 421 [47] (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

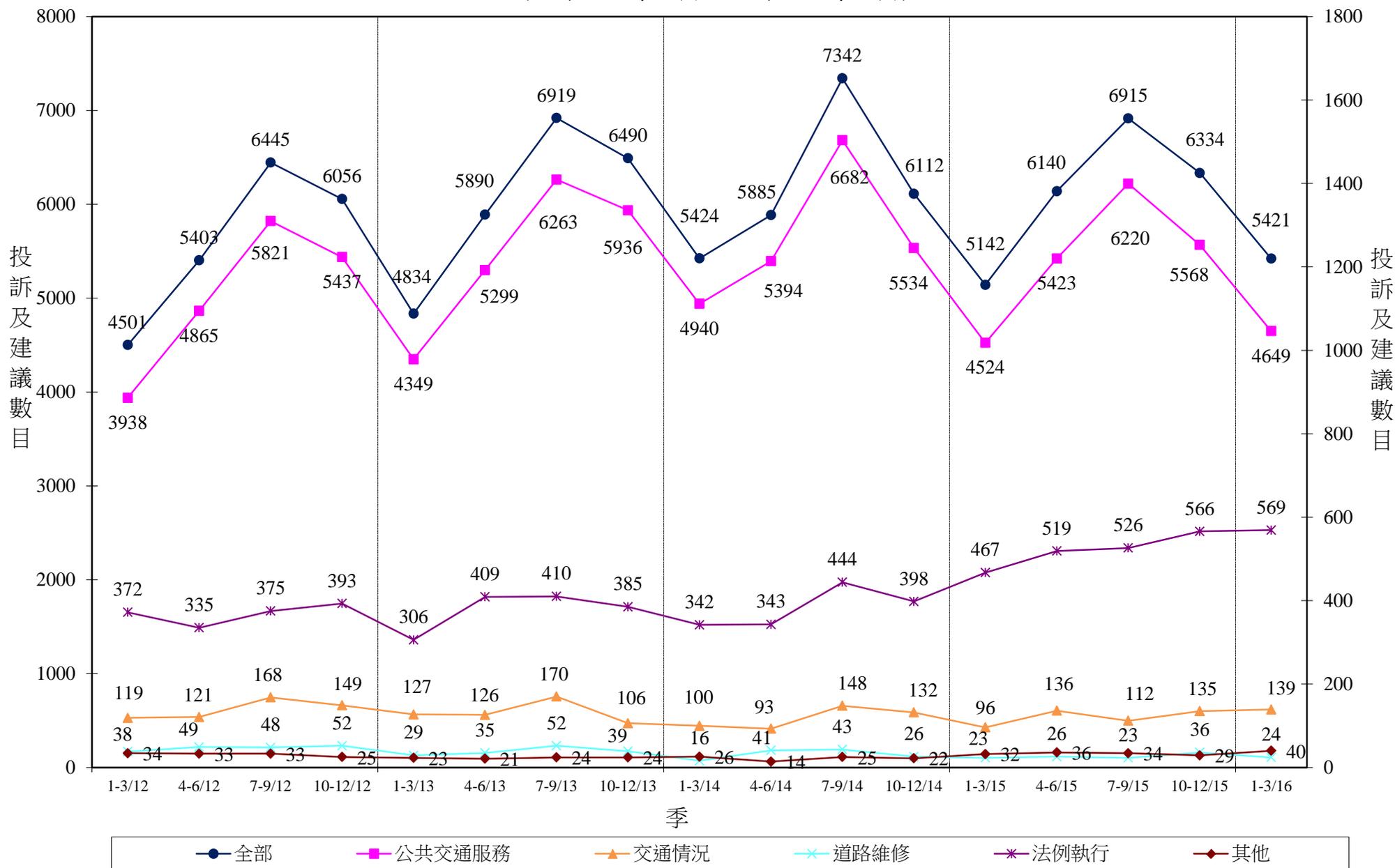


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零六至二零一五年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一二年一月至二零一六年三月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一六年一月至三月)

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	18	244	57	-	319
(b) 服務水準	1 385	2 093	113	1 669	5 260
(c) 一般性質	83	48	7	7	145
	<b>1 486</b>	<b>2 385</b>	<b>177</b>	<b>1 676</b>	<b>5 724</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	23	26	2	1	52
(b) 交通管理	8	13	26	1	48
(c) 增設交通標誌及設備	4	2	11	-	17
(d) 泊車設施	-	5	2	-	7
	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>124</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	8	5	-	1	14
(b) 交通標誌及設備	6	-	7	1	14
(c) 行車道標記	2	-	-	-	2
	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>30</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	344	69	-	-	413
(b) 其他執法事宜	48	68	1	40	157
	<b>392</b>	<b>137</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>570</b>
<b>V. 其他</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>33</b>
<b>合計</b>	<b>1 951</b>	<b>2 582</b>	<b>228</b>	<b>1 720</b>	<b>6 481</b>
	<b>(30%)</b>	<b>(40%)</b>	<b>(3%)</b>	<b>(27%)</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  
(二零一六年一月至三月)**

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	299	365	39	11	714
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	50	84	16	2	152
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	17	36	4	1	58
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	27	82	13	4	126
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	13	9	1	-	23
龍運巴士公司	27	24	2	2	55
過海隧巴	108	200	61	4	373
非專營巴士服務	18	46	4	2	70
專線小巴	739	428	13	19	1 199
紅色小巴	68	8	-	7	83
的士	52	995	1	1 624	2 672
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	43	81	20	-	144
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	4	1	-	8
香港電車有限公司	17	3	-	-	20
新世界第一渡輪服務有限公司	2	11	1	-	14
天星小輪有限公司	-	2	1	-	3
其他渡輪	3	7	-	-	10
<b>合計</b>	<b>1 486</b> <b>(26%)</b>	<b>2 385</b> <b>(42%)</b>	<b>177</b> <b>(3%)</b>	<b>1 676</b> <b>(29%)</b>	<b>5 724</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  
(二零一六年一月至三月)**

**I. 公共交通服務**

- 在中環六號碼頭外裝設資訊板，向乘客提供巴士路線資訊。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長民耀街在上午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長民耀街北行線在晚上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在屋蘭士街與列堤頓道交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在黃泥涌道與山村道交界處增設道路標記，以便更有效地管制車輛匯合。
- 修改堅拿道天橋的道路標記及安全島，以管制車輛轉線和改善交通流量。

***九龍區***

- 延長律倫街與窩打老道交界處在上午繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長富美街的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長幸祥街的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。

- 在宏光道與啟仁街交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在清水灣道增設道路標記及交通標誌，以便更有效地提醒駕車人士前面有停車線。
- 在登打士街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在弼街裝設欄杆，改善道路安全。

### **新界區**

- 延長駿景路東行線在上午及下午繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長寶湖道西行線在上午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長穗禾路近麗禾里交界處的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在蝶景路與湖翠路交界處實施「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 在福民路與惠民路交界處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一六年一月至三月)

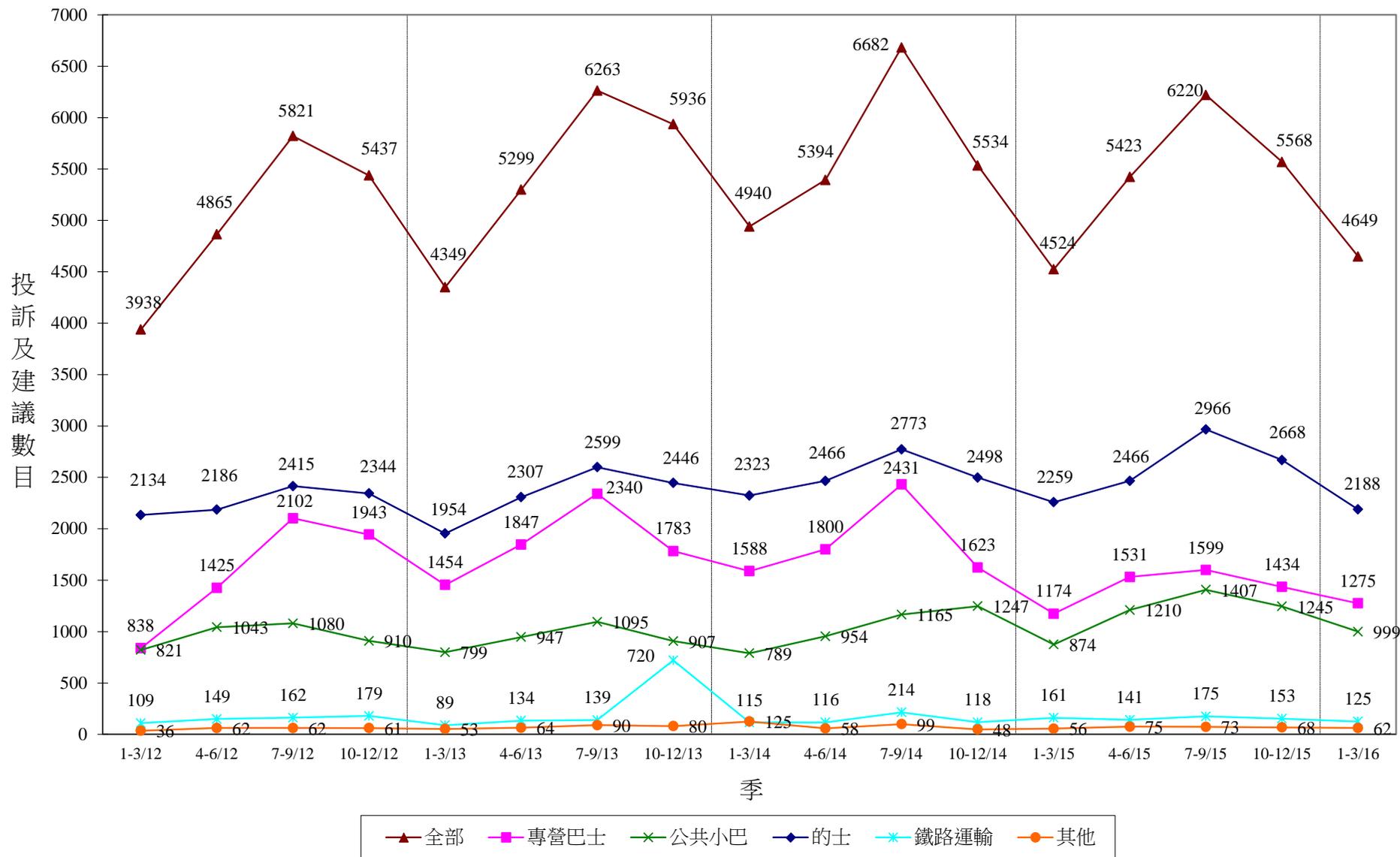
附件 E(i)

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								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	的士							
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	41	9	2	1	3	5	5	4	52	-	-	4	2	-	2	-	2	132	
(2) 路線	15	1	1	2	-	-	8	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	35	
(3) 服務時間	4	-	-	1	-	1	3	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
(4) 設置車站	4	2	1	1	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	13	
小計	64	12	4	5	3	6	16	7	69	-	-	4	2	-	2	-	2	196	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	148	32	13	37	3	4	108	21	206	-	-	17	2	2	2	-	2	597	
(2) 路線依循情況	4	1	-	1	1	-	2	1	88	-	326	-	-	-	-	-	-	424	
(3) 駕駛行為不當	113	31	7	17	3	2	45	10	191	36	300	5	3	9	-	-	-	772	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	156	21	9	30	12	8	79	8	283	25	1079	22	1	-	2	-	-	1735	
(5) 濫收車/船費	1	-	-	-	-	-	1	-	19	-	426*	-	-	-	-	-	-	447	
(6) 清潔	3	-	1	-	-	-	-	-	5	1	1	-	-	-	-	-	-	11	
(7) 車輛/船隻狀況	13	1	-	2	-	1	2	-	29	1	10	4	-	2	-	-	-	65	
(8) 乘客服務及設施	96	16	-	6	-	3	42	2	15	3	3	47	-	1	2	-	-	236#	
小計	534	102	30	93	19	18	279	42	836	66	2145	95	6	14	6	-	2	4287	
(C) 一般性質	57	6	6	5	1	1	14	1	15	13	43	3	-	1	-	-	-	166	
今季合計	655	120	40	103	23	25	309	50	920	79	2188	102	8	15	8	-	4	4649	
總數	(1275)								(3237)				(125)			(12)			
上季合計	667	134	57	131	24	46	375	41	1163	82	2668	122	6	25	15	2	10	5568	
去年同季合計	639	110	38	78	16	49	244	44	801	73	2259	112	15	34	9	-	3	4524	

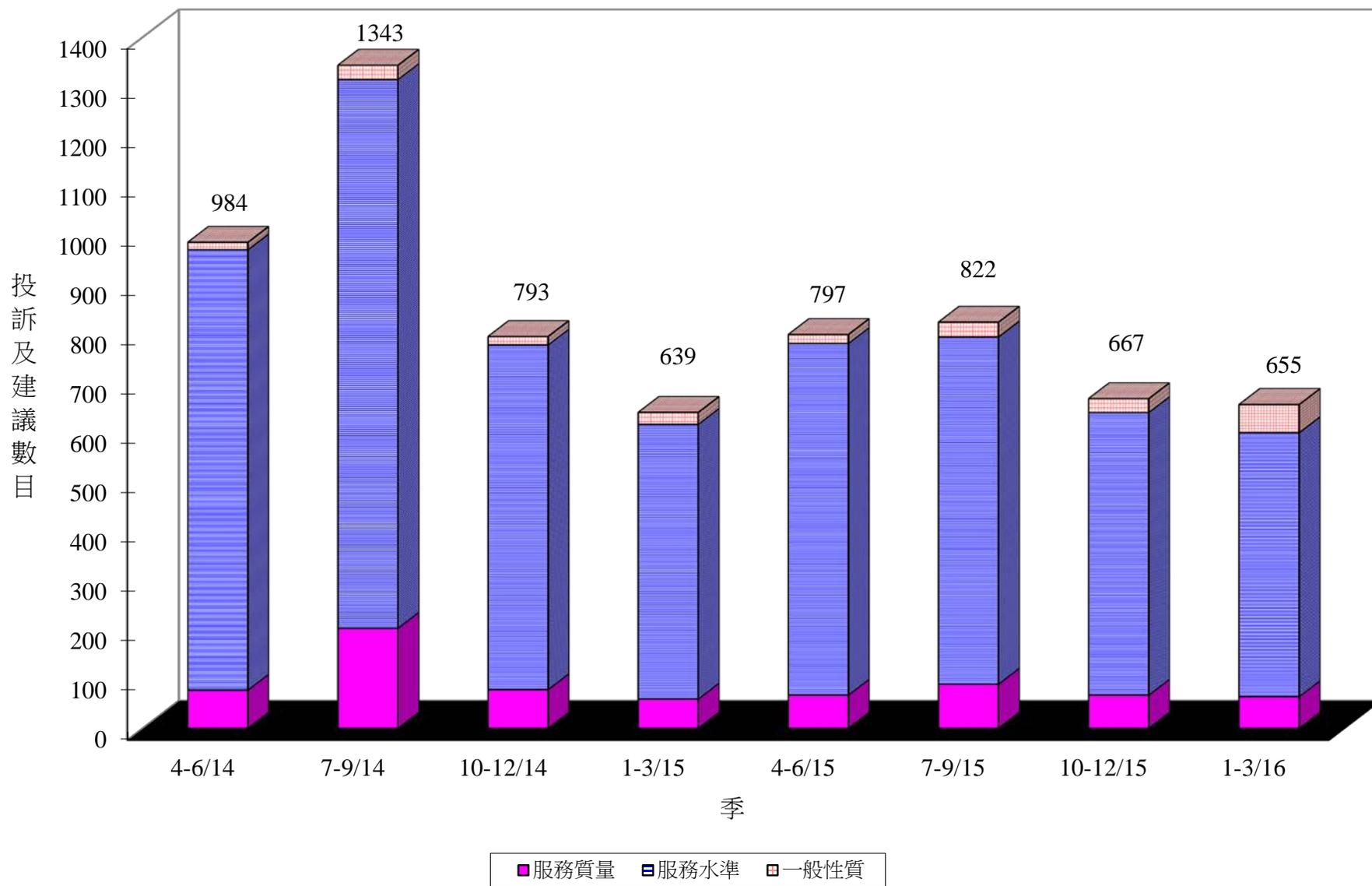
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 45 位投訴人提出的 107 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

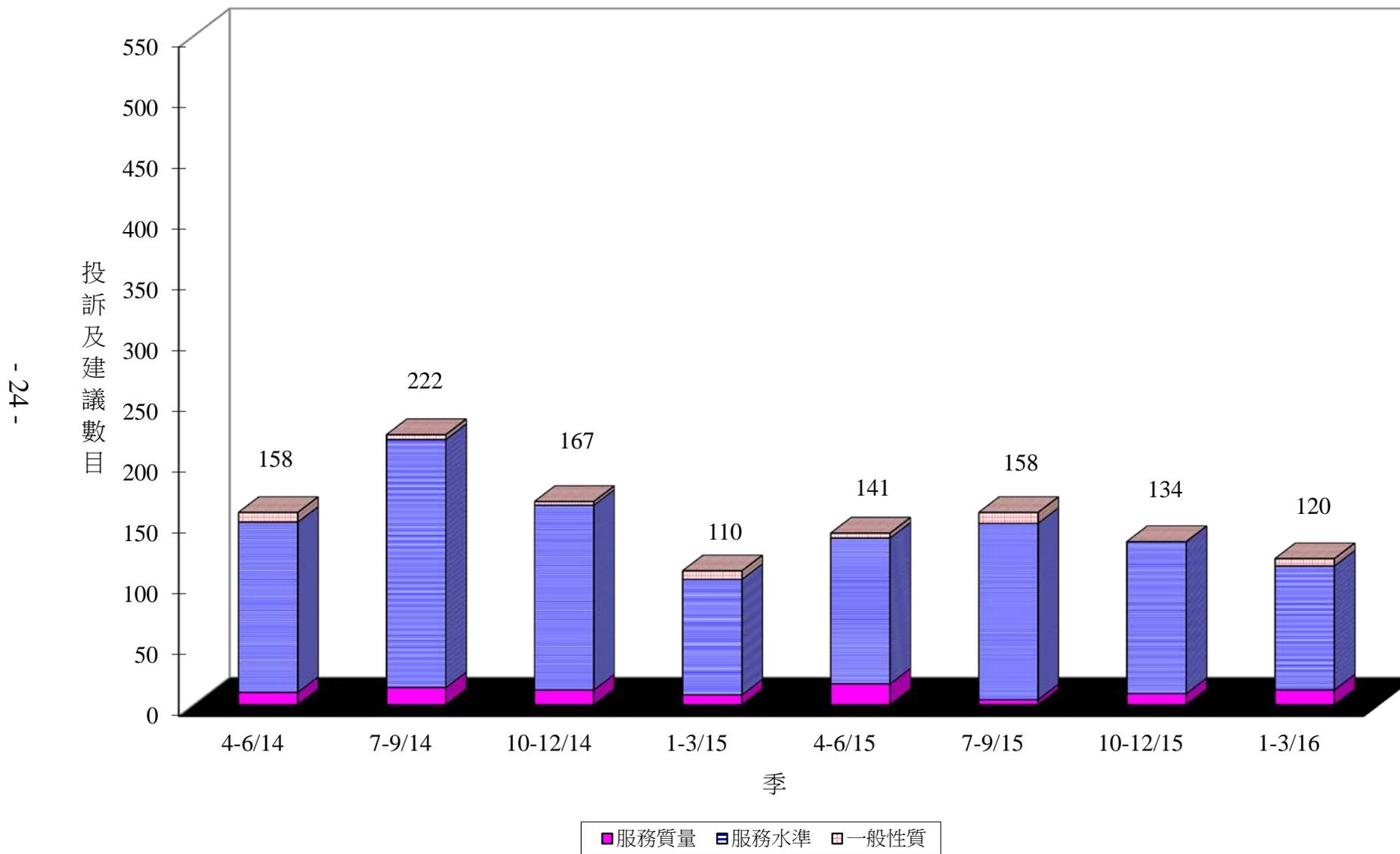
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一二年一月至二零一六年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

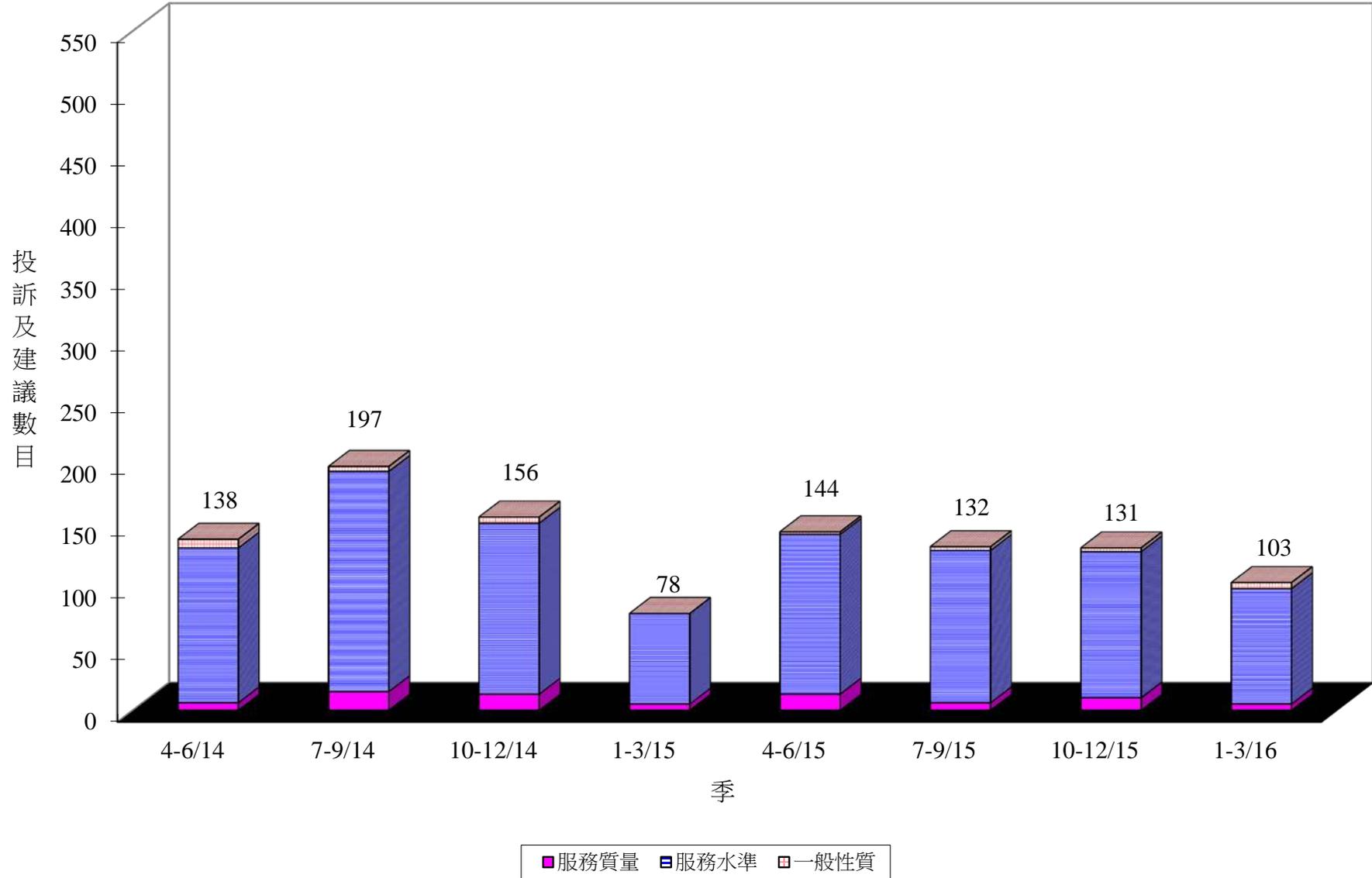


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

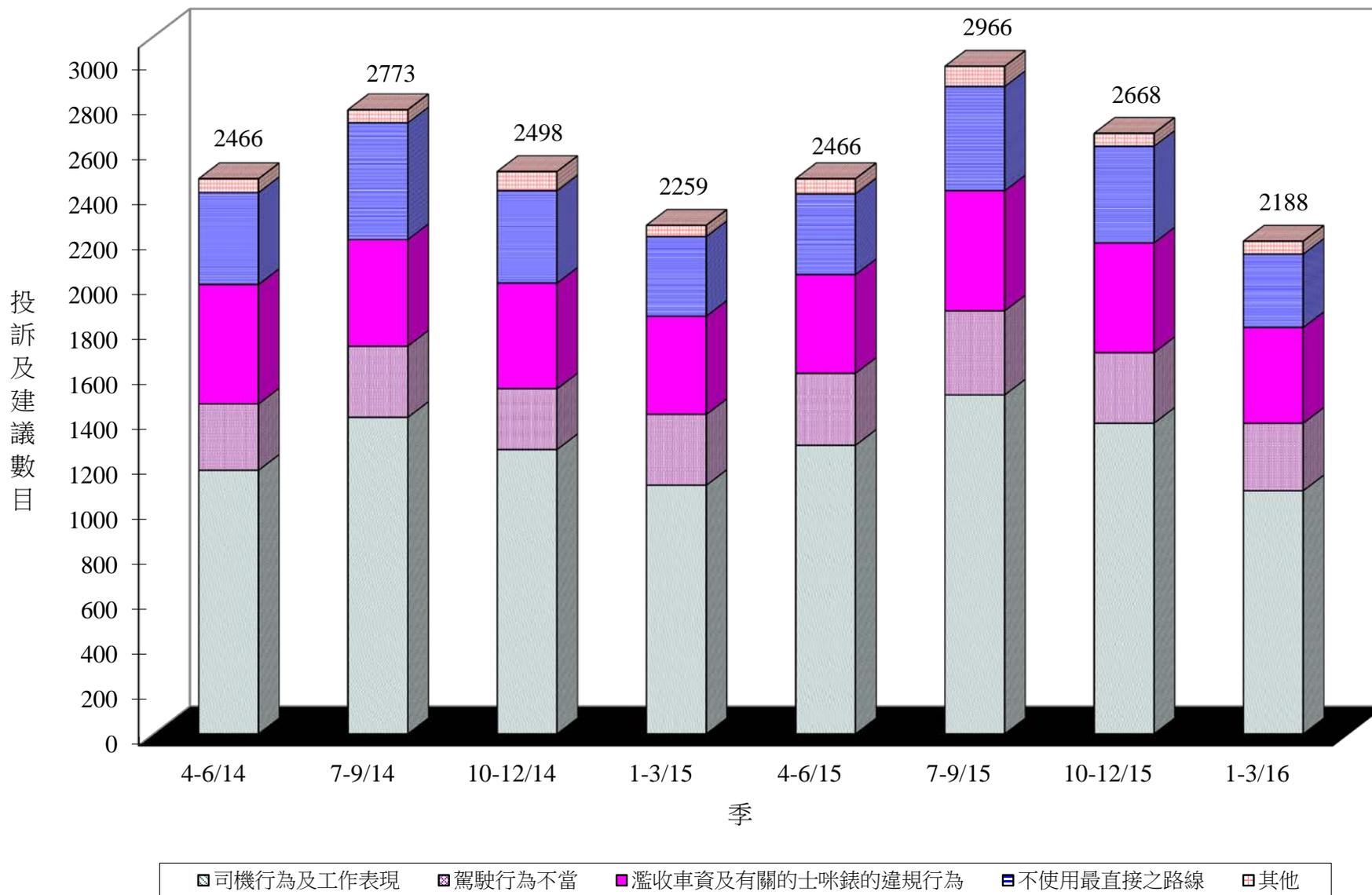


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F(iii)



過去八季有關的士服務的投訴及建議





有關交通及道路情況的投訴及建議  
(二零一六年一月至三月)

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)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	- (-)	9 (9)	2 (2)	4 (4)	1 (1)	3 (2)	3 (3)	1 (1)	2 (2)	8 (5)	2 (2)	4 (4)	1 (1)	3 (3)	3 (2)	2 (1)	55 (49)
(b) 交通管理	-	17	4	1	2	-	7	-	3	3	1	1	1	2	5	-	1	-	-	48
(c) 增設交通標誌及設備	2	5	1	3	2	-	3	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	22
(d) 泊車設施	-	-	-	-	1	1	-	1	4	-	1	2	-	1	-	1	-	-	2	14
小計	5	23	8	4	14	3	14	3	12	6	3	5	9	5	11	2	4	3	5	139
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	1	-	-	-	2	-	3	2	-	-	-	1	-	-	1	-	2	-	-	12
(b) 交通標誌及設備	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	6
(c) 行車道標記	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	6
小計	4	-	1	-	2	1	3	2	-	-	-	1	1	3	3	1	2	-	-	24
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	50	21	20	5	44	12	34	22	24	10	17	35	33	15	25	18	34	7	-	426
(b) 其他執法事宜	6	14	3	7	9	4	7	6	14	6	7	14	9	11	9	4	6	4	3	143
小計	56	35	23	12	53	16	41	28	38	16	24	49	42	26	34	22	40	11	3	569
合計	65	58	32	16	69	20	58	33	50	22	27	55	52	34	48	25	46	14	8	732

## 有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2015</u> <u>一月至三月</u>	<u>2016</u> <u>一月至三月</u>	<u>增/減</u>
<b>的士司機違例行為</b>			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	403	429	+6.5%
(ii) 拒載	589	556	-5.6%
(iii) 兜客	16	2	-87.5%
(iv) 拒絕駛達目的地	89	85	-4.5%
(v) 未有展示司機證	3	6	+100.0%
(vi) 不正確展示司機證	3	1	-66.7%
	<b>1 103</b>	<b>1 079</b>	<b>-2.2%</b>
(b) 駕駛行為不當	315	300	-4.8%
(c) 濫收車資	351	372	+6.0%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	86	54	-37.2%
(e) 不使用最直接可行之路線	354	326	-7.9%
	<b>小計 2 209</b>	<b>2 131</b>	<b>-3.5%</b>
<b>其他</b>			
(a) 的士阻塞	29	31	+6.9%
(b) 其他	21	26	+23.8%
	<b>小計 50</b>	<b>57</b>	<b>+14.0%</b>
	<b>合計 2 259</b>	<b>2 188</b>	<b>-3.1%</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。