

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一六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](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	10-14

## 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 有關違例泊車的投訴分類	31
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	32

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一六年第二份季報，匯報二零一六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 5 385 名市民提出的 6 431 宗投訴及建議，包括 55 宗純粹建議。大約 53% 的投訴人（即 2 836 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 47%（即 2 549 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 5 421 宗上升 18.6%，與去年同季的 6 140 宗比較，則上升 4.7%。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起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 5 639 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 3 996 宗（71%）證實成立，不成立的有 182 宗（3%），其餘 1 461 宗（26%）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 14 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 5 530 宗，較上季上升 19%，與去年同季比較，則上升 2%。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 1 477 宗，較上季上升 15.8%，與去年同季比較，則下降 3.5%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 793 宗，上季有 655 宗，去年同季則有 797 宗。今季的 793 宗個案中，涉及服務質量的個案有 57 宗(7.2%)，而涉及服務水準的個案則有 709 宗(89.4%)。
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 108 宗，上季有 120 宗，去年同季則有 141 宗。今季的 108 宗個案中，涉及服務質量的個案有八宗(7.4%)，而涉及服務水準的個案則有 97 宗(89.8%)。
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 133 宗，上季有 103 宗，去年同季則有 144 宗。今季的 133 宗個案中，涉及服務質量的個案有一宗(0.8%)，而涉及服務水準的則有 130 宗(97.7%)。
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 48 宗，上季有 50 宗，去年同季則有 54 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 1 260 宗，較上季增加 26.1%，與去年同季比較，則上升 4.1%。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 94.1%（即 1 186 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 920 宗及 1 134 宗。今季的 1 186 宗個案中，涉及服務質量的個案有 96 宗（8.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 074 宗（90.6%）。

15. 其餘 5.9%的個案（即 74 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 79 宗及 76 宗。

## 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 590 宗，較上季上升 18.4%，與去年同季比較，則上升 5%。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 2 590 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 520 宗（97%），上季則有 2 131 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 493 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 411 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	39 (54)	10 (10)
(b) 投訴人撤銷投訴	264 (348)	64 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	108 (120)	26 (23)
	<b>411 (522)</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 141 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 125 宗，去年同季則有 141 宗。今季 141 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 129 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 14 宗，上季共有 12 宗，去年同季則有 21 宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 64 宗，上季有 55 宗，去年同季則有 66 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	7 (7)	7 (7)
九龍	27 (19)	25 (18)
新界	30 (27)	22 (23)
其他	- (2)	- (1)
<b>總數</b>	<b>64 (55)</b>	<b>54 (49)</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油尖旺及沙田（各八宗）、觀塘（七宗）及九龍城（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 52 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 48 宗及 22 項，去年同季的數目則分別為 38 宗及 23 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 32 宗，上季的數目為 24 宗，去年同季的數目是 26 宗。今季的 32 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 22 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括屯門（五宗）、油尖旺、沙田及荃灣（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 702 宗，較上季上升 23.4%，與去年同季比較，則上升 35.3%。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

在二零一六年五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) 有關泊車設施的投訴及建議；
  - (b) 有關騎單車事宜的投訴及建議；
  - (c) 有關的士服務的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零一六年第一號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關泊車設施、騎單車事宜及的士服務的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一六年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 對青山公路－青山灣段交通擠塞的關注

3. 若干名市民聯絡交通投訴組對青山公路－青山灣段(尤其是接近青盈路交界處)在早晚繁忙時間交通極為擠塞表示關注。據一名投訴人的觀察，三聖巴士總站的巴士往往因交通擠塞而未能準時駛出，影響巴士服務班次。

4. 這些個案均轉交運輸署跟進，以便採取可行的交通管理措施解決問題。警方也獲通知這些個案。運輸署留意到該區交通繁忙，認為交通擠塞可能是由於青盈路近青山公路一段現正進行道路工程。為紓緩工程對附近交通情況的影響，該署已要求工程承辦商加派人手協調交通，而工程車輛應盡量避免在繁忙時間使用青盈路。



5. 運輸署又表示，正籌劃工程項目，以期改善青山公路－青山灣段的交通情況和應付該路段未來因屯門東發展而造成的交通流量增長。現時管青路至海榮路的青山公路－青山灣段將會擴闊，成為雙線雙程行車路，而相關的道路交界處(包括近青盈路的迴旋處)也會進行改善工程。

6. 有關市民獲悉上述措施後，沒有對其提出問題。

### **取消長沙灣深盛路雙白線的建議**

7. 一名市民建議取消深盛路的雙白線，以方便駕駛人士掉頭和駛入部分在該道路的住宅大廈停車場。

8. 運輸署指出，雙白線劃於視程受局限的道路，用以分隔來自相反方向的車輛。該署留意到有關住宅大廈停車場位於深盛路／深旺道及深盛路／興華街兩個交界處附近。基於道路安全考慮，該署認為有必要在深盛路劃上雙白線，以分隔從該兩個交界處轉入深盛路但朝相反方向行駛的車輛，並防止車輛掉頭。

9. 運輸署的解釋已轉告該名市民，該名市民沒有提出其他意見。

### **有關樂活道與連道交界處交通燈運作的投訴**

10. 一名投訴人投訴，懷疑樂活道與連道交界處的交通燈失靈。投訴人指出，行人按下交通燈柱上的控制器按鍵後，要等候一段長時間，綠燈訊號才會亮起。有時該按鍵更在按下不久自行關掉。

11. 運輸署應邀就此個案作調查。該署解釋，上述由交通燈控制的過路處設有感應系統，當行人按下交通燈柱上的控制器按鍵，並站在行人路上以黃格道路標記標示的等候區，行人綠燈便會在預設時間內亮起。交通燈柱上的控制器旁貼有告示，提醒行人正確使用過路處的方法。在這種交通燈運作模式下，如行人在按鍵後不再需要橫過馬路，交通也不會受到不必要的延誤。在接到投訴後，運輸署進行了實地視察，留意到感應器覆蓋的範圍與等候區可能略有偏差。該署其後提升了感應器的靈敏度，並會安排調整行人等候區的標記，以確保交通燈運作暢順。

12. 該名投訴人獲悉運輸署的解釋後，沒有提出其他意見。

### 第三章 專題文章

#### 有關違例泊車的投訴

##### 投訴統計數字

過去五年違例泊車投訴的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數數目</u>	<u>增／減</u>
2011	828	-
2012	922	+11.4%
2013	989	+7.3%
2014	1 057	+6.9%
2015	1 512	+43.0%
2016 (截至 2016 年 6 月 30 日)	927	-

2. 在二零一六年一月至六月期間，本組共接獲 927 宗有關違例泊車的投訴。與去年同期的 713 宗比較，增加 30%。投訴個案按地區的分類載於附件 J。在二零一六年一月至六月期間，涉及較多投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2015</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>2016</u> <u>1 月至 6 月</u>	
觀塘	89	101	+13.5%
東區	60	93	+55.0%
西貢	40	83	+107.5%

在這段期間，上述地區涉及五宗或以上投訴的地點如下：

<u>地區</u>	<u>地點</u>	<u>投訴數目</u>
觀塘	碧雲道	9
	茶果嶺道	8
	敬業街	5
東區	耀興道	20
	七姊妹道	5
	海晏街	5
西貢	寶康路	8
	寶琳北路	7
	西貢公路	5

### **觀塘區**

3. 在二零一六年一月至六月期間，本組接獲 101 宗在觀塘區違例泊車的投訴，其中 55 宗涉及觀塘市中心，觀塘商貿區佔其中 31 宗。涉及較多投訴的街道包括敬業街、成業街、海濱道、偉業街、基業街及巧明街，約三分之一涉及貨車或其他重型車輛。部分投訴人觀察到違例泊車令車輛可用的行車線減少，導致該區域交通擠塞。至於其他在觀塘市中心違例泊車的個案，主要在住宅區，例如雲漢街、月華街、協和街、物華街及功樂道，涉及各類車輛。

4. 油塘是觀塘區另一個有較多投訴的地區。在二零一六年上半年，本組接獲 18 宗關於在油塘違例泊車的投訴，多數涉及茶果嶺道及高輝道。部分投訴人指出，貨車及其他重型車輛違例泊車往往阻塞交通，導致該區交通擠塞。

5. 在這段期間，在藍田違例泊車的投訴有 16 宗，主要涉及碧雲道。該道路在晚間有車輛違例泊車，尤其是廣田邨一帶。

6. 觀塘及秀茂坪分區警署在接到投訴後已採取適當執法行動，並會密切監察有關情況和採取合適的行動。為紓緩有關問題，運輸署也

獲邀就部分個案研究可行的交通管理措施。已推出的改善措施包括：在基業街及駿業街設置上落客貨區；以及在啟田道裝設欄杆，防止車輛在行人路上違例停泊。

## 東區

7. 在二零一六年上半年，有關東區的投訴有 93 宗，其中 37 宗個案涉及筲箕灣，其中耀興道佔 20 宗。違例泊車主要在清晨時份，違例停泊的車輛往往阻礙巴士及公共小巴在車站上落乘客，以致乘客被迫在行車線中央上落車。其他有較多投訴的地點包括海晏街及西灣河街，當中海晏街有車輛停泊在行人路上，對行人造成阻礙。

8. 在二零一六年一月至六月期間，本組接獲 16 宗涉及鰂魚涌的投訴。這些個案主要針對在大型屋苑一帶(例如太古灣道、太古城道及基利坊)違例泊車，大多與私家車有關。

9. 在這段期間，關於在北角違例泊車的投訴有 15 宗，其中七姊妹道、丹拿道、健康西街及錦屏街涉及較多投訴。部分投訴人留意到這些地點的違例泊車情況已嚴重影響車流。為維持七姊妹道、電照街及丹拿道各交界處行車暢順，運輸署目前正檢視現時這些交界處的不准停車限制區安排，並會與警方保持緊密聯繫，加強針對違例泊車的執法行動。

10. 在接到投訴後，柴灣及北角分區警署已採取執法行動，例如在交通意外及擠塞黑點發出定額罰款通知書。

## 西貢區

11. 在二零一六年一月至六月期間，在西貢區違例泊車的投訴有 83 宗。這些個案大部分(72 宗)涉及將軍澳，當中約一半涉及寶琳附近地點，其中將軍澳村一帶(即寶康路及穎禮路)佔 12 宗。涉及寶琳北路、貿泰路及運隆路的投訴也較多。雖然寶琳主要是住宅區，但約三分之一的違例泊車投訴涉及貨車、旅遊巴及泥頭車等大型車輛。

12. 其餘涉及將軍澳的個案，大多與坑口及將軍澳市中心附近的住宅區相關。據部分投訴人的觀察，違例停泊的車輛阻塞大廈及停車場出口，造成不便之餘，更令車流變慢。

13. 在二零一六年上半年，本組接獲 11 宗關於在西貢違例泊車的投訴，不少個案涉及私家車。部分投訴涉及非法霸佔泊位，例如霸佔供另一車種使用的特定泊位和長期霸佔泊位。

14. 本組已把接獲個案轉交警方處理。將軍澳及西貢分區警署已針對違例的車輛和司機採取行動，並會密切留意有關情況。

15. 一般而言，將軍澳新市鎮住宅項目的私家車泊位供應符合《香港規劃標準與準則》所載規定。運輸署知悉大型商用車輛(例如貨車及旅遊巴)在寶琳住宅區內停泊的需求，已盡力在情況許可下提供這類泊位。該署指出，這類公眾泊位目前在寶琳區有超過 250 個，其中逾 200 個位於以短期租約形式運作的公眾停車場，逾 30 個是特定路邊泊位，逾 20 個是供晚間停泊的路旁泊位。該署一直與地政總署保持聯繫，商討把沒有即時發展計劃的合適空置土地改建為以短期租約形式運作的公眾停車場。如交通及環境情況許可，該署會建議提供大型商用車輛泊位。

16. 運輸署表示，就整個將軍澳新市鎮而言，該署曾多次以相類方法嘗試增加泊位，但在露天或路旁設立商用車輛泊位的建議往往遭公眾強烈反對。經過長時間的商討，該署終於在二零一六年六月成功調解地區居民的反對意見，在將軍澳唐俊街設立六個貨車晚間泊位。

17. 為應付在將軍澳停泊商用車輛的長遠需求，運輸署在諮詢其他政府部門後，建議在計劃興建的將軍澳第 67 區政府部門聯用大樓內，設立供貨車及旅遊巴使用的公眾停車場。待項目完成後，預計該區商用車輛泊位的供應將會大增。該署會繼續密切監察違例泊車的情況，有需要時會制訂可行的改善措施應付需求。

## **改善措施**

18. 政府的目標是在各類車輛泊位的供求問題上達致合理而又可行的平衡。一般而言，泊位應盡量設於大廈內及街道以外，以善用路面空間供交通行駛和路旁活動，以及改善道路環境。如交通情況許可，而現有設施不足，運輸署或會在合適地點提供路旁泊位。

19. 警方是負責就違例泊車採取執法行動的法定機關。執法行動是按照「二零一六重點交通執法項目」進行，目標是改變道路使用者引致交通意外及阻塞交通的不良行為。

20. 自二零一六年四月以來，警方進行了一系列全港行動，重點打擊對其他道路使用者構成不必要阻礙或危險的違例泊車行為，特別是在交通意外黑點、公共交通交匯處、巴士站、公共小巴及的士站等一帶的違例泊車行為。蓄意違例停泊的車輛可能會被多次票控或拖走。

21. 各分區警署會因應所屬地區獨有的交通管制特性調配資源，包括繁忙時段、交通黑點及其他因素(包括學生活動、涉及上落客貨的商業活動及其他會影響車流的特別活動)。在二零一六年一月至五月期間，警方就違例泊車行為發出合共 592 786 張定額罰款通知書，較二零一五年同期的 508 986 張增加 16%。

22. 警方會繼續嚴厲執法，在交通意外黑點、違例泊車黑點及公共交通交匯處等重點執法地點發出告票。來年，警方會不時在全港或地區層面進行類似的打擊違例泊車行動。

23. 警方會採取與各部門及團體合作方式，以確保每名道路使用者的安全，其中包括重點提升公眾改變不良行為的意識。

24. 部分關乎執法事宜的個案亦已轉交運輸署跟進，以便研究是否需要推出合適的交通管理措施改善有關情況，例如在有道路安全或車流問題的地點設立不准停車限制區、把短期租約用地用作泊車處、靈活提供電單車泊位，以及在工業區設立特定晚間貨車及／或旅遊巴士路邊泊位。運輸署會繼續協調、監察和檢視所有與泊車有關的改善措施的推行情況。

25. 本組會繼續密切監察和與相關部門跟進有關違例泊車的投訴。

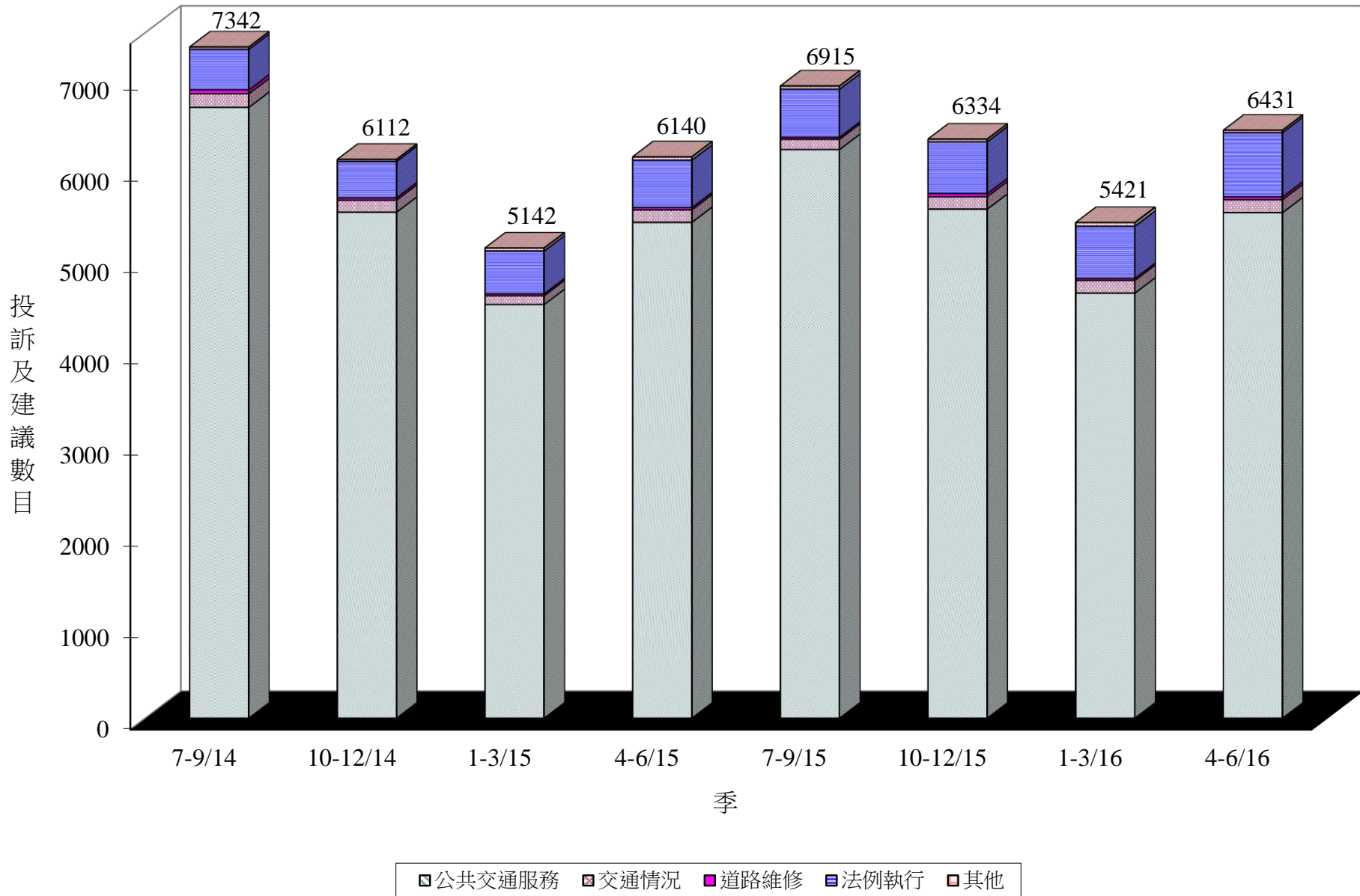
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.4.15 - 30.6.15)	上季 (1.1.16 - 31.3.16)	今季 (1.4.16 - 30.6.2016)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	258 [22]	196 [26]	204 [21]
(b) 服務水準	5 041 [7]	4 287 [4]	5 185 [5]
(c) 一般性質	124 [4]	166 [5]	141 [5]
	<b>5 423 [33] (88%)</b>	<b>4 649 [35] (86%)</b>	<b>5 530 [31] (86%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	66 [3]	55	64 [1]
(b) 交通管理	38 [10]	48 [4]	52 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	23 [3]	22 [2]	15 [7]
(d) 泊車設施	9 [2]	14 [2]	10 [3]
	<b>136 [18] (2%)</b>	<b>139 [8] (2%)</b>	<b>141 [21] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	20	12 [1]	22 [1]
(b) 交通標誌及設備	3	6	9
(c) 行車道標記	3	6 [1]	1
	<b>26 (1%)</b>	<b>24 [2] (1%)</b>	<b>32 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	368	426	501
(b) 其他執法事宜	151 [1]	143	201 [1]
	<b>519 [1] (8%)</b>	<b>569 (10%)</b>	<b>702 [1] (10%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>36 [1] (1%)</b>	<b>40 [2] (1%)</b>	<b>26 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>6 140 [53] (100%)</b>	<b>5 421 [47] (100%)</b>	<b>6 431 [55] (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。

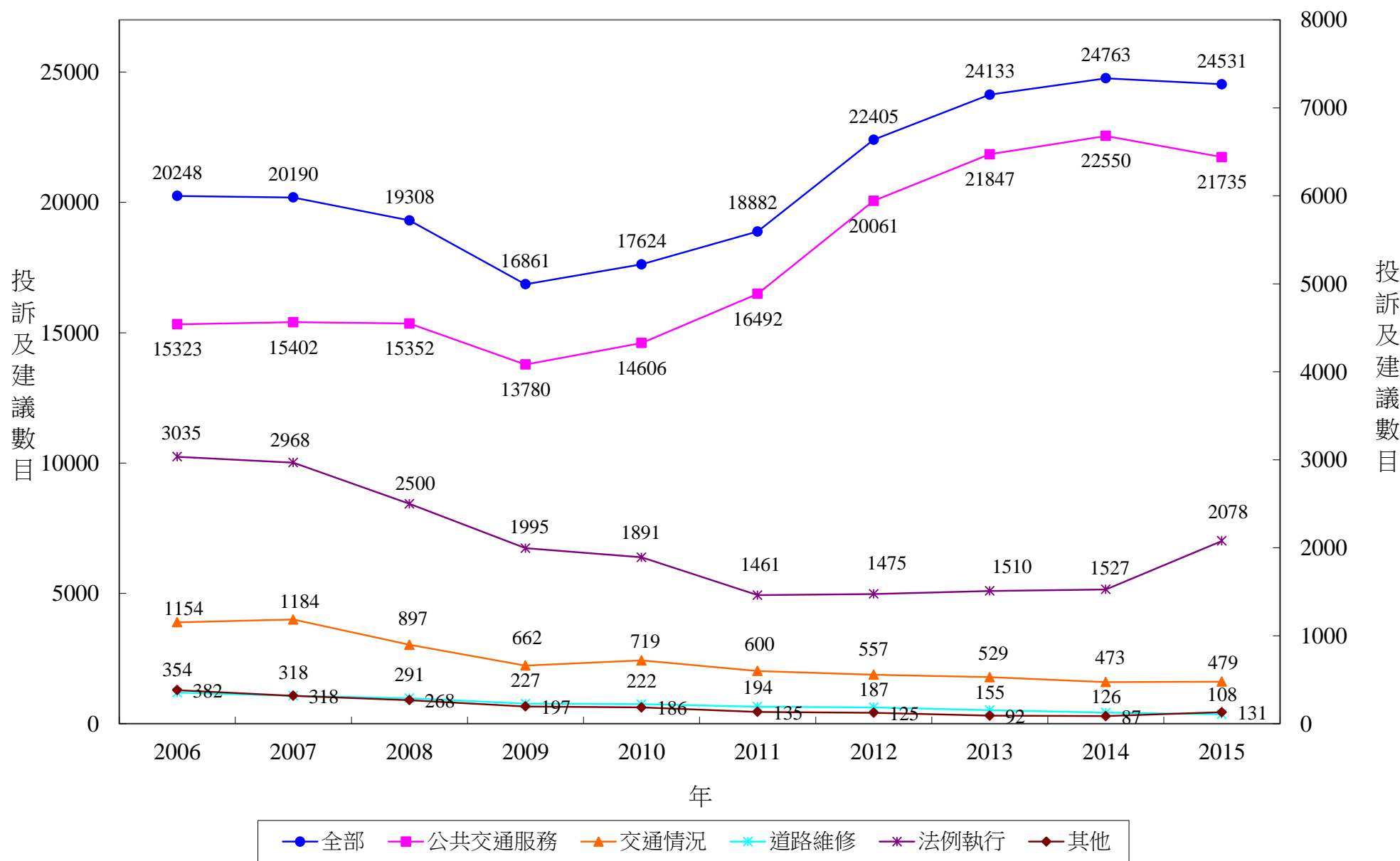
交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)



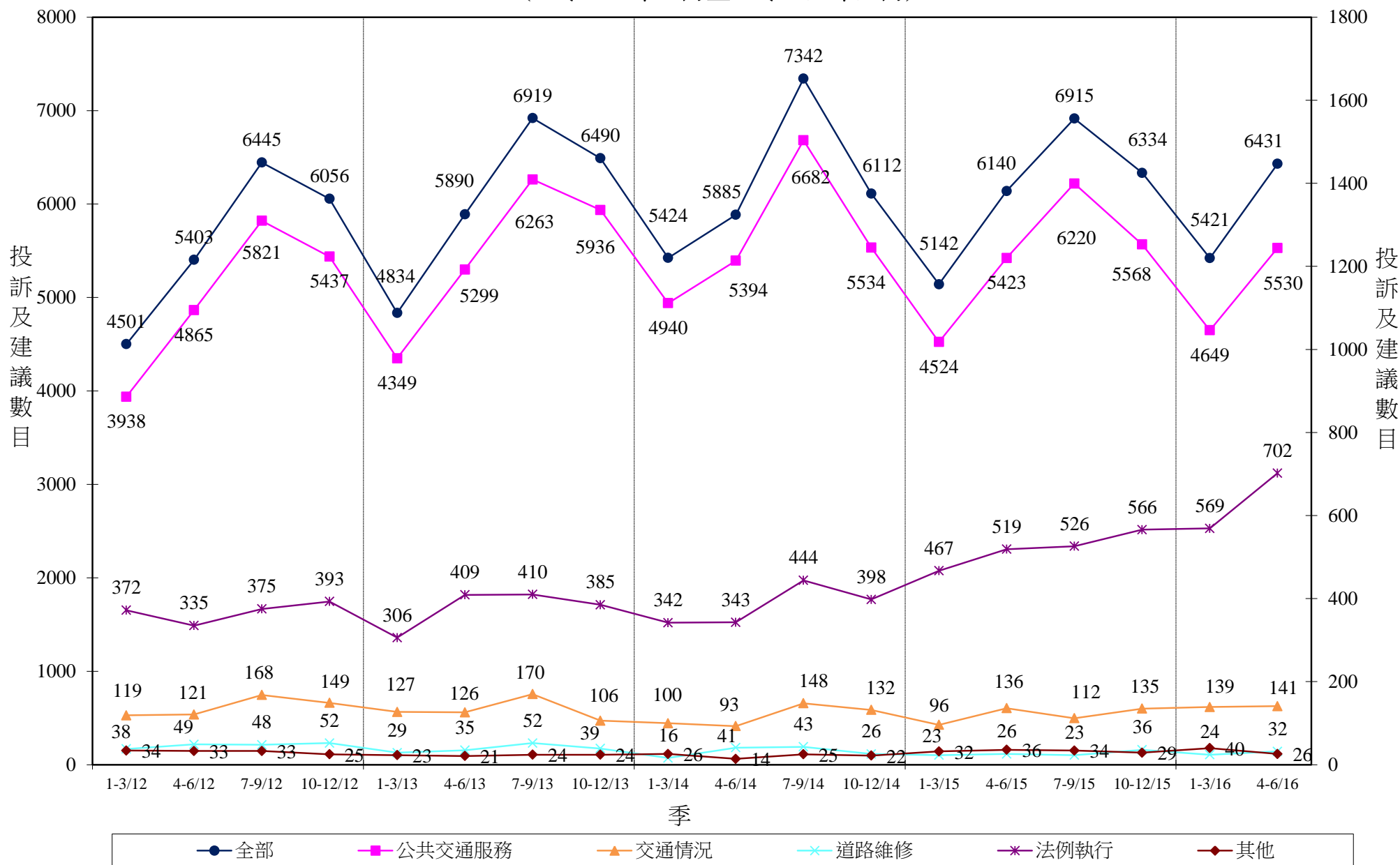


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零六至二零一五年)



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六月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一六年四月至六月)

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	5	188	23	-	216
(b) 服務水準	1 381	1 571	107	1 388	4 447
(c) 一般性質	100	66	10	10	186
	<b>1 486</b>	<b>1 825</b>	<b>140</b>	<b>1 398</b>	<b>4 849</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	27	28	4	1	60
(b) 交通管理	10	21	20	-	51
(c) 增設交通標誌及設備	6	1	7	-	14
(d) 泊車設施	3	4	6	-	13
	<b>46</b>	<b>54</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>138</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	12	6	-	-	18
(b) 交通標誌及設備	7	1	2	-	10
(c) 行車道標記	3	-	1	-	4
	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>32</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	345	79	-	1	425
(b) 其他執法事宜	48	45	-	60	153
	<b>393</b>	<b>124</b>	<b>-</b>	<b>61</b>	<b>578</b>
<b>V. 其他</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>42</b>
<b>合計</b>	<b>1 970</b>	<b>2 026</b>	<b>182</b>	<b>1 461</b>	<b>5 639</b>
	<b>(35%)</b>	<b>(36%)</b>	<b>(3%)</b>	<b>(26%)</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	340	221	44	13	618
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	53	78	13	6	150
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	23	23	6	-	52
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	52	56	7	2	117
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	16	7	-	3	26
龍運巴士公司	12	22	-	1	35
過海隧巴	149	162	25	7	343
非專營巴士服務	17	28	6	4	55
專線小巴	659	328	10	17	1 014
紅色小巴	70	9	-	7	86
的士	32	793	-	1 337	2 162
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	35	80	28	-	143
香港鐵路有限公司(輕鐵)	5	2	1	1	9
香港電車有限公司	19	5	-	-	24
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	1	4	-	-	5
<b>合計</b>	<b>1 486</b> <b>(31%)</b>	<b>1 825</b> <b>(37%)</b>	<b>140</b> <b>(3%)</b>	<b>1 398</b> <b>(29%)</b>	<b>4 849</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  
(二零一六年四月至六月)**

**I. 公共交通服務**

- 在中環碼頭巴士站加設上蓋，方便乘客。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長龍和道西行線在晚上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在藍塘道加設雙白線，阻遏車輛掉頭。
- 改裝金融街近民吉街交界的欄杆，改善駕車人士及行人的視線。
- 在薄扶林道裝設折疊式交通圓柱筒，阻遏違例切線行為。

***九龍區***

- 延長佐敦道與連翔道交界處在繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長亞皆老街與梭栳道交界處行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在德昌街與碧街交界處增設「轉右」交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在發祥街西增設交通標誌，提醒駕車人士留意前面有行人過路處。

## 新界區

- 延長沙田鄉事會路南行線與大涌橋路交界處在上午繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長和宜合道與藍田街交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長馬適路與沙頭角公路－龍躍頭段交界處在上午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 修改小瀝源路與銀城街交界處附近交通燈在上午非繁忙時間的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 取消呈祥道隧道出口的行車線匯合安排，改善交通流量。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一六年四月至六月)

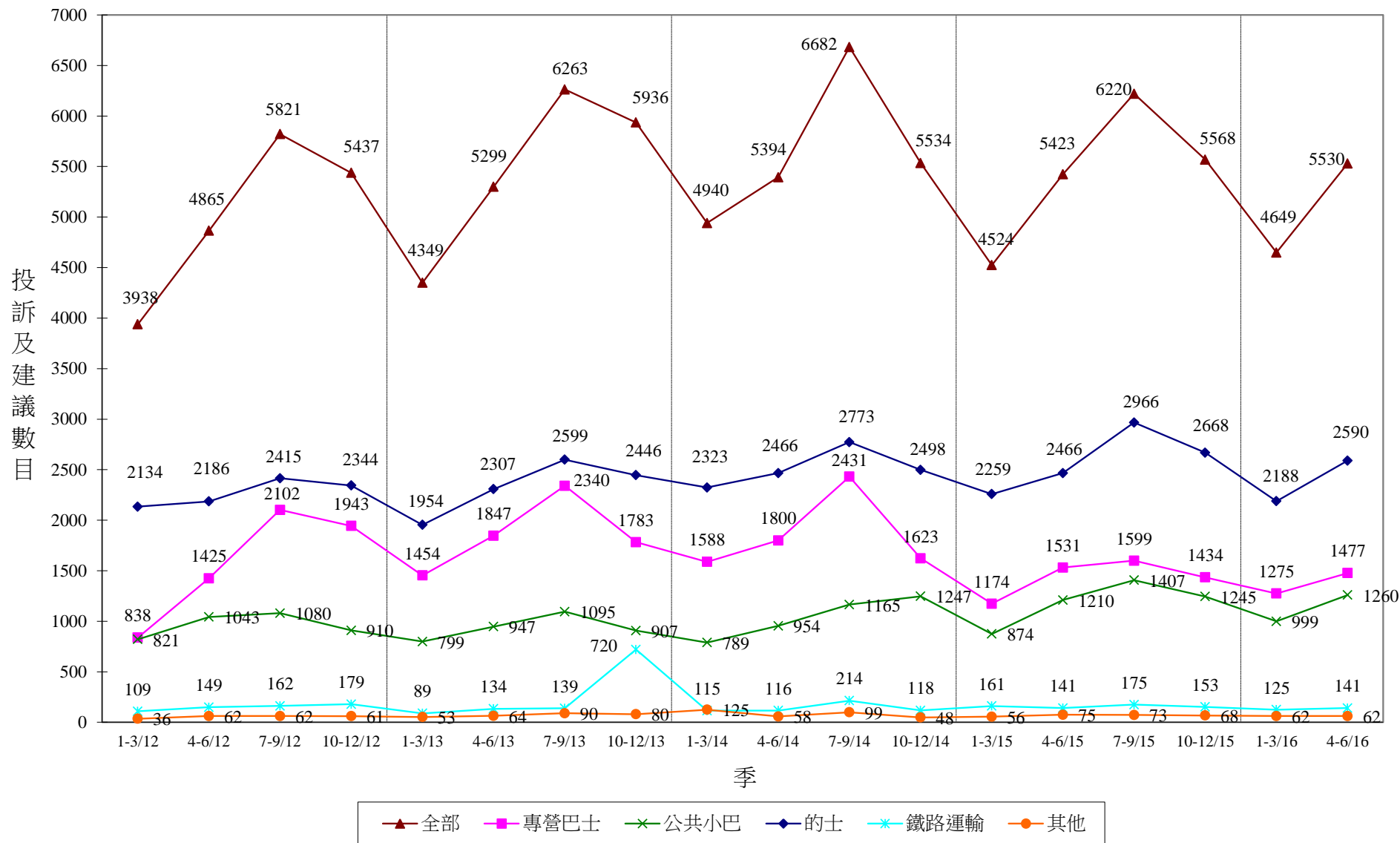
附件 E(i)

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 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		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 新巴	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴	巴士											
<b>(A) 服務質量</b>																			
(1) 班次/載客量	37	4	3	1	1	5	10	2	83	-	-	5	3	-	1	-	1	156	
(2) 路線	10	1	-	-	-	3	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
(3) 服務時間	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1	-	6	
(4) 設置車站	9	3	-	-	-	-	2	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	22	
小計	57	8	3	1	1	8	16	3	96	-	-	5	3	-	1	1	1	204	
<b>(B) 服務水準</b>																			
(1) 服務班次	212	37	29	56	1	13	139	18	270	-	-	15	2	-	2	1	1	796	
(2) 路線依循情況	6	1	-	-	-	2	2	1	97	-	462	-	-	-	-	-	-	571	
(3) 駕駛行為不當	211	22	9	26	2	8	42	7	244	37	340	3	2	5	1	-	1	960	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	166	24	15	37	5	15	69	15	382	23	1222	36	2	1	-	1	1	2014	
(5) 濫收車/船費	2	1	-	-	-	-	5	-	28	1	496*	-	-	-	-	-	-	533	
(6) 清潔	2	-	-	-	-	-	-	-	8	1	1	4	1	-	-	-	-	17	
(7) 車輛/船隻狀況	17	1	3	1	-	-	-	2	20	2	7	5	-	1	-	-	-	59	
(8) 乘客服務及設施	93	11	6	10	2	10	23	2	25	-	4	46	-	-	2	-	1	235#	
小計	709	97	62	130	10	48	280	45	1074	64	2532	109	7	7	5	2	4	5185	
<b>(C) 一般性質</b>	27	3	-	2	2	2	11	-	16	10	58	5	-	5	-	-	-	141	
今季合計	793	108	65	133	13	58	307	48	1186	74	2590	119	10	12	6	3	5	5530	
總數	(1477)								(3898)				(141)			(14)			
上季合計	655	120	40	103	23	25	309	50	920	79	2188	102	8	15	8	-	4	4649	
去年同季合計	797	141	56	144	19	64	310	54	1134	76	2466	116	11	14	13	-	8	5423	

\* 包括有關的士咪錶的違規行為

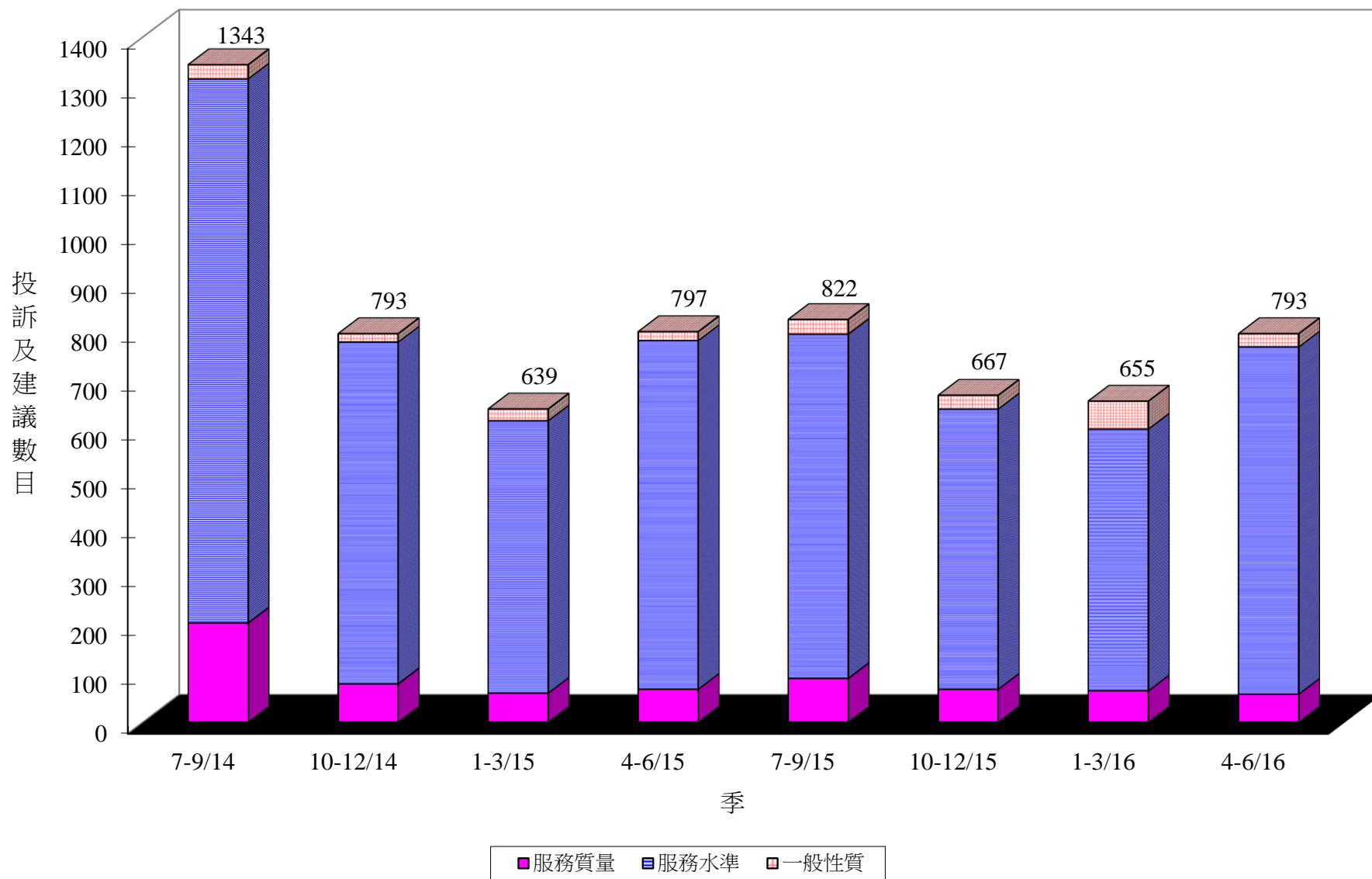
# 包括由 14 位投訴人提出的 41 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

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)

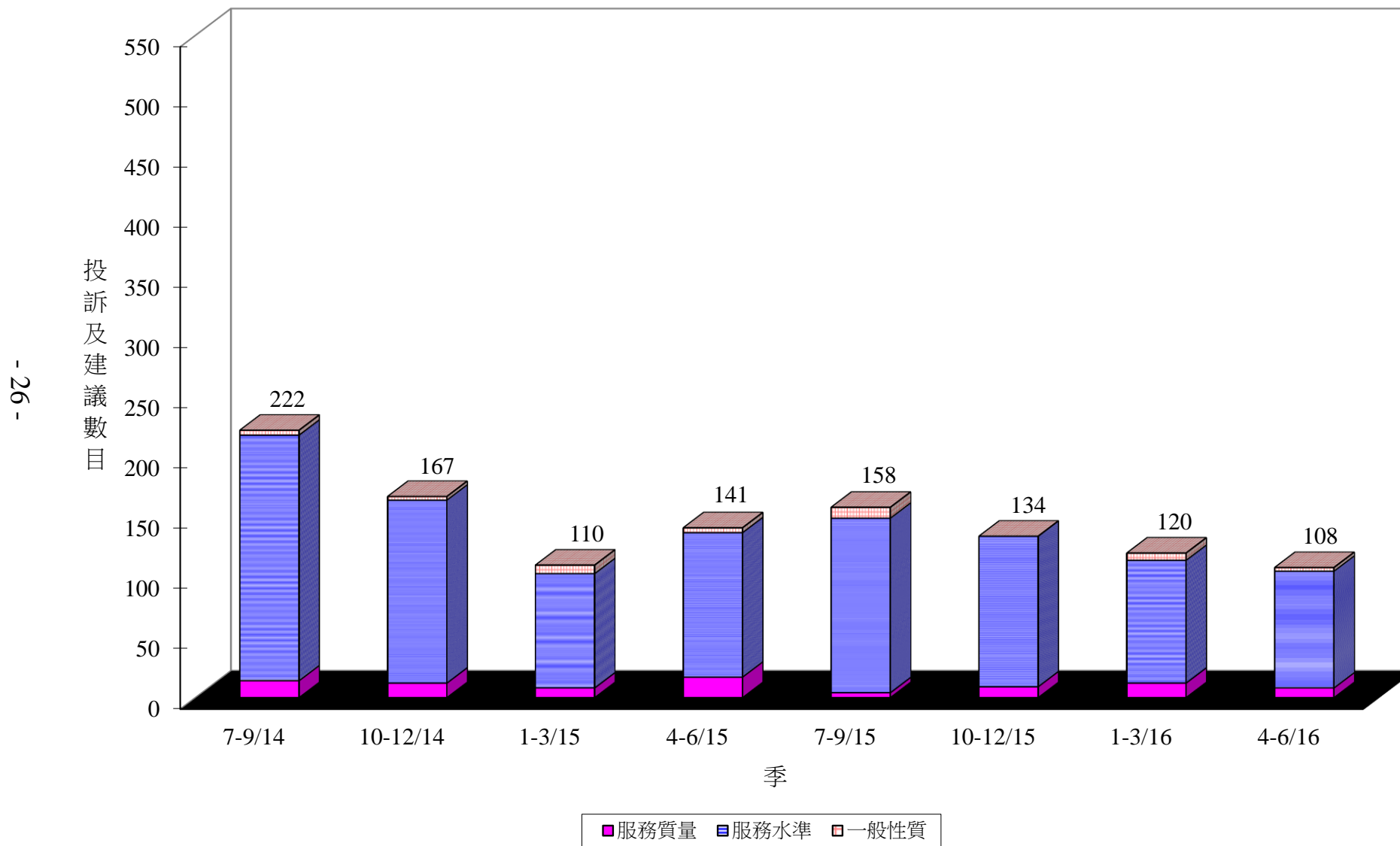




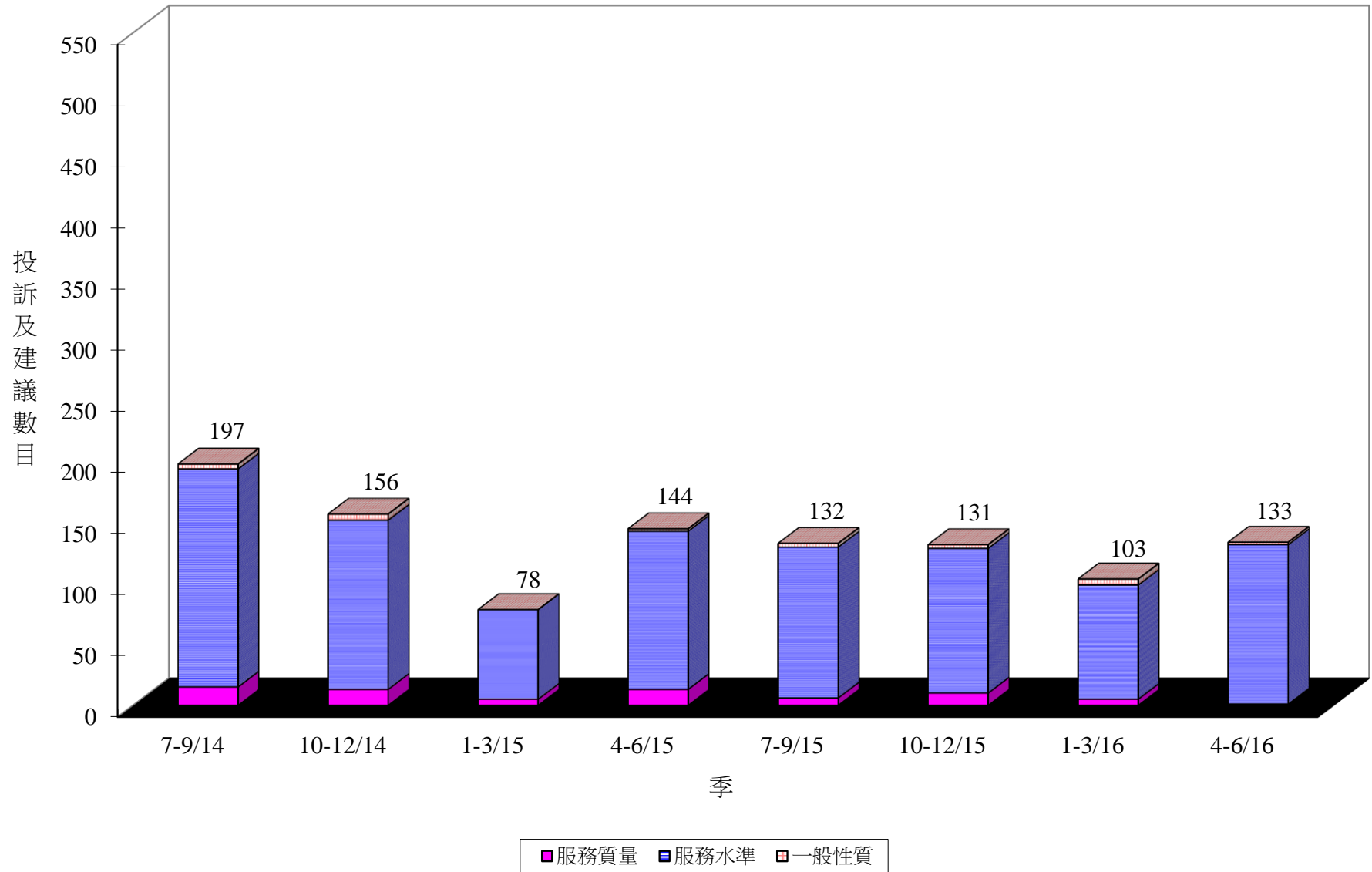
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



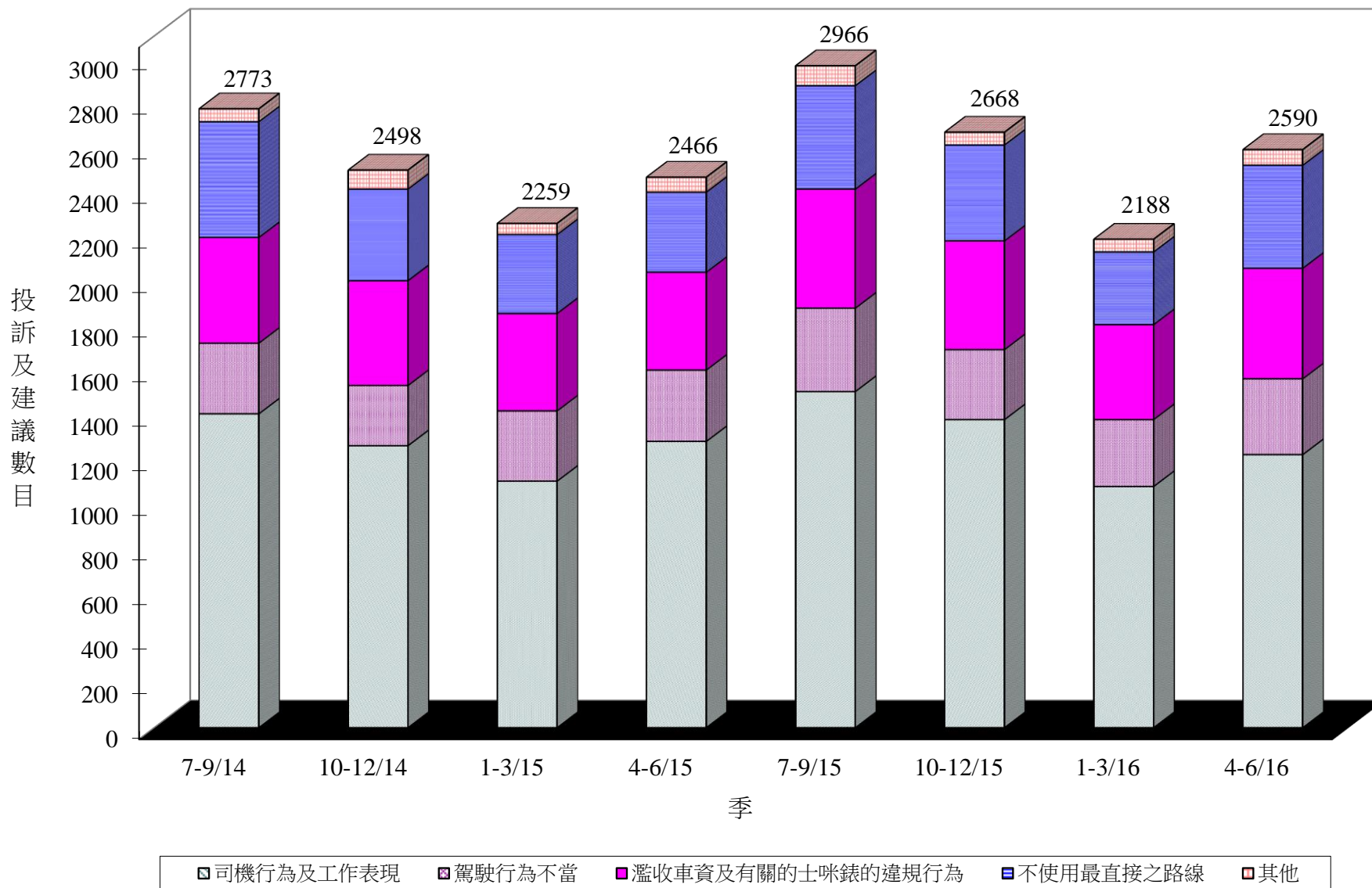
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



# 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





有關交通及道路情況的投訴及建議  
(二零一六年四月至六月)

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)	2 (2)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	7 (5)	1 (1)	6 (6)	5 (5)	8 (8)	2 (2)	- (-)	8 (4)	5 (5)	4 (2)	5 (3)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	- (-)	64 (54)
(b) 交通管理	3	1	6	2	3	2	4	4	7	2	3	4	4	-	3	3	1	-	-	52
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	1	-	2	-	2	2	-	-	1	1	-	2	1	1	-	-	1	15
(d) 泊車設施	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	2	-	3	-	1	10
小計	6	3	9	4	12	3	14	11	15	4	4	14	9	6	11	5	8	1	2	141
道路維修																				
(a) 道路情況	1	-	2	2	1	1	1	-	1	-	1	3	1	4	2	1	-	-	1	22
(b) 交通標誌及設備	1	2	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	9
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
小計	2	2	2	2	2	1	1	1	3	-	1	3	1	5	3	1	-	-	2	32
法例執行																				
(a) 違例泊車	43	24	25	7	57	17	30	38	36	11	13	34	27	43	25	18	49	3	1	501
(b) 其他執法事宜	17	24	14	6	13	5	14	10	21	6	5	14	14	13	5	6	7	3	4	201
小計	60	48	39	13	70	22	44	48	57	17	18	48	41	56	30	24	56	6	5	702
合計	68	53	50	19	84	26	59	60	75	21	23	65	51	67	44	30	64	7	9	875

## 有關違例泊車的投訴分類

地區	投訴數目		
	2015 1月至6月	2016 1月至6月	增／減
香港島			
- 東區	60	93	+55.0%
- 灣仔	46	45	-2.2%
- 中西區	61	45	-26.2%
- 南區	23	12	-47.8%
九龍			
- 觀塘	89	101	+13.5%
- 黃大仙	25	29	+16.0%
- 九龍城	49	64	+30.6%
- 深水埗	39	60	+53.8%
- 油尖旺	67	60	-10.4%
新界			
- 北區	13	21	+61.5%
- 大埔	23	30	+30.4%
- 沙田	40	69	+72.5%
- 元朗	57	60	+5.3%
- 屯門	28	58	+107.1%
- 荃灣	19	50	+163.2%
- 葵青	26	36	+38.5%
- 西貢	40	83	+107.5%
- 離島	6	10	+66.7%
一般	2	1	-50.0%
合計	<b>713</b>	<b>927</b>	<b>+30.0%</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。