

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一六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	8-10
第三章 專題文章	11-13

## 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 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議	30-32
K 有關紅色小巴服務的投訴及建議	33-35
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	36

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一六年第三份季報，匯報二零一六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 6 307 名市民提出的 7 375 宗投訴及建議，包括 52 宗純粹建議。大約 54% 的投訴人（即 3 407 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 46%（即 2 900 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 6 431 宗上升 14.7%，與去年同季的 6 915 宗比較，則上升 6.7%。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每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 101 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 4 183 宗（68%）證實成立，不成立的有 151 宗（3%），其餘 1 767 宗（29%）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 11 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 6 423 宗，較上季上升 16.1%，與去年同季比較，則上升 3.3%。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 1 647 宗，較上季上升 11.5%，與去年同季比較，則上升 3%。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 848 宗，上季有 793 宗，去年同季則有 822 宗。今季的 848 宗個案中，涉及服務質量的個案有 74 宗(8.7%)，而涉及服務水準的個案則有 754 宗(88.9%)。

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 116 宗，上季有 108 宗，去年同季則有 158 宗。今季的 116 宗個案中，涉及服務質量的個案有八宗(6.9%)，而涉及服務水準的個案則有 103 宗(88.8%)。

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 134 宗，上季有 133 宗，去年同季則有 132 宗。今季的 134 宗個案中，涉及服務質量的個案有 11 宗(8.2%)，而涉及服務水準的則有 120 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 63 宗，上季有 48 宗，去年同季則有 56 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 1 551 宗，較上季上升 23.1%，與去年同季比較，則上升 10.2%。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 94.1%（即 1 460 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 186 宗及 1 318 宗。今季的 1 460 宗個案中，涉及服務質量的個案有 107 宗（7.3%），而涉及服務水準的個案則有 1 315 宗（90.1%）。

15. 其餘 5.9%的個案（即 91 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 74 宗及 89 宗。

## 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 932 宗，較上季上升 13.2%，與去年同季比較，則下降 1.1%。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 2 932 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 862 宗（98%），上季則有 2 520 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 579 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 462 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	27 (39)	6 (10)
(b) 投訴人撤銷投訴	323 (264)	70 (64)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	112 (108)	24 (26)
	<u><b>462 (411)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></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 169 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 175 宗。今季 169 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 153 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 61 宗，上季共有 14 宗，去年同季則有 17 宗。個案數目上升，主要是因為對「中環 - 長洲」渡輪服務班次不足的投訴有所上升。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 78 宗，上季有 64 宗，去年同季則有 46 宗。這些投訴涉及全港共 69 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	10 (7)	10 (7)
九龍	28 (27)	27 (25)
新界	40 (30)	32 (22)
其他	- (-)	- (-)
<b>總數</b>	<b>78 (64)</b>	<b>69 (54)</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北區（14 宗）、油尖旺（10 宗）及九龍城（九宗）。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 50 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 17 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 52 宗及 15 項，去年同季的數目則分別為 32 宗及 24 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 46 宗，上季的數目為 32 宗，去年同季的數目是 23 宗。今季的 46 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 30 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括中西區及沙田（各六宗）、油尖旺及屯門（各五宗）。

### 法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 702 宗，與上季數字相同，與去年同季比較，則上升 33.5%。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

在二零一六年八月九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) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；
  - (b) 有關道路工程與道路維修的投訴及建議；
  - (c) 有關違例泊車的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零一六年第二號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關公共交通司機駕駛行為不當、道路工程及道路維修和違例泊車的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一六年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 有關一名紅色小巴司機拒絕讓乘客在巴士站下車的投訴

3. 一名投訴人指一名紅色小巴司機拒絕讓他在巴士站下車。投訴人要求司機解釋拒絕讓他下車的原因時，遭司機辱罵。

4. 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)，公共小巴司機不得在指定作巴士站的地區內停車，除非穿著制服的警務人員或穿著制服的交通督導員給予指示，又或該巴士站亦被指定為公共小巴停車處或公共小巴士站。個案中的巴士站並非指定可供公共小巴使用的範圍。



5. 至於就司機的不禮貌態度，運輸署已向該紅色小巴的車主及相關紅色小巴商會發信，要求他們提醒司機以禮待客。

6. 該名投訴人獲悉運輸署的解釋及跟進行動後，沒有提出其他意見。

### **設定「寂靜地帶」的建議**

7. 據一名市民觀察，輪候進入將軍澳廣場停車場的車輛和上落學生的校車，經常令唐德街交通擠塞。行車受阻的駕車人士不時使用響號，對附近居民造成滋擾。該名市民建議把唐德街部分路段指定為「寂靜地帶」，禁止車輛使用響號。

8. 運輸署應邀研究有關建議。該署表示，《道路交通(交通管制)規例》(第 374G 章)已有明文規管車輛發聲警報設備的使用，即駕車人士不得在道路上使用車輛上任何發聲警報設備，除非是為着向在道路上或附近的任何人發出危險警報。駕車人士不應用響號斥責別人，亦不應在交通暫時受阻但沒有危險的情況下響號。

9. 該署又表示，設定「寂靜地帶」的主要考慮因素為該區是否需要持續安靜的環境。「寂靜地帶」通常在醫院附近，並在晚上生效。由於在某些情況下，駕車人士有需要使用響號以保障道路安全，加上現時已有規例規管響號的使用，該署無意把「寂靜地帶」擴展至住宅區等其他地區。警方已知悉車輛在唐德街不當使用響號的情況，並會採取所需的執法行動。

10. 運輸署的解說已轉告該名市民，該名市民沒有提出其他意見。

### **延長停車收費錶收費時段的建議**

11. 由於鄰近範圍的商業活動及人口增加，對泊車位的需求與日俱增，一名市民遂建議延長屯門井財街與青翠徑交界處停車收費錶的收費時段至午夜。

12. 運輸署指出，停車收費錶的收費時段一般是配合有關地區的商業活動及規劃發展。舉例說，在繁忙的商業區，進行商業活動的時間較長，因此停車收費錶的收費時段亦會較長。由於井財街及青翠徑

附近一帶主要為住宅區，因此該署認為現有停車收費錶的收費時段合適(即星期一至六直至晚上八時，星期日則至晚上十時)。儘管如此，該署會繼續監察該區的泊車情況，並會在有需要時調整現有安排。

13. 運輸署的回覆已轉告該名市民，該名市民沒有提出其他意見。

## 第三章 專題文章

### 有關公共小巴服務的投訴及建議

#### 背景

公共小巴為公共運輸系統的集體運輸工具提供輔助服務，每日載客量約為 183 萬人次<sup>註</sup>，並受《道路交通條例》(香港法例第 374 章)及其附屬法例管制。

2. 公共小巴分為綠色專線小巴和紅色小巴兩種。綠色專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

3. 紅色小巴沒有固定的路線或時間表，亦可自行決定收費，唯營運地區受現行政策的特定規範。

4. 截至二零一六年九月三十日，本港共有 4 350 輛公共小巴，當中 3 250 輛為綠色專線小巴，1 100 輛為紅色小巴。綠色專線小巴的主要路線有 354 條，另有 166 條輔助路線。

#### 投訴及建議的統計數字

5. 在二零一六年一月至九月期間，本組共接獲 3 810 宗有關公共小巴服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 3 491 宗相比，增加了 9.1%。下文各段分析本組所接獲的投訴及建議。

#### **綠色專線小巴服務**

6. 過去五年，有關綠色專線小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

---

<sup>註</sup> 截至二零一六年七月的乘客數字。

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2011	3 051	-
2012	3 555	+16.5%
2013	3 458	-2.7%
2014	3 515	+1.7%
2015	4 416	+25.6%

7. 在二零一六年一月至九月期間，本組共接獲 3 566 宗有關綠色專線小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 3 253 宗相比，增加了 9.6%。投訴及建議的分類載於附件 J。在各類投訴當中，較多人投訴的是員工行為及工作表現(1 159 宗)、服務班次(861 宗)和駕駛行為不當(706 宗)。

### **紅色小巴服務**

8. 過去五年，有關紅色小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2011	317	-
2012	299	-5.7%
2013	290	-3.0%
2014	640	+120.7%
2015	320	-50.0%

9. 在二零一六年一月至九月期間，本組共接獲 244 宗有關紅色小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 238 宗相比，輕微增加了 2.5%。在各類投訴當中，較多人投訴的是駕駛行為不當(112 宗)以及員工行為及工作表現(80 宗)。投訴及建議的分類載於附件 K。

## 提升公共小巴服務的措施

10. 有關公共小巴服務的各项投訴及建議，均轉介運輸署或警方跟進。針對有關綠色專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署已不時進行特別調查，以核實個別路線的服務水平。如發現服務有任何不當情況，該署會與營辦商跟進以糾正有關問題，確保服務依照已核准的服務詳情(包括時間表及路線等)運作。如有需要，該署亦會考慮調整服務以滿足乘客的需求。

11. 就有關綠色專線小巴司機駕駛行為以及員工行為及工作表現的投訴有所增加，運輸署表示，這可能是因為整個行業人手短缺，以致兼職司機增多，而他們不大擅於處理顧客事務。該署繼續推出不同措施，如調高車費及重組服務，以改善綠色專線小巴服務的營運情況及財政狀況，讓營辦商能以更佳的薪酬待遇吸引新血加入，並挽留富經驗的司機繼續提供服務。此外，運輸署亦已要求綠色專線小巴營辦商加強督導服務水平。對於屢次未能達到服務規定的綠色專線小巴路線，運輸署會會晤有關的營辦商，並按情況向涉事的營辦商發出警告信。

12. 運輸署在二零一六年繼續實施多項措施，以推動安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：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；以及呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛及優質小巴服務。

13. 為進一步加強公共小巴營運安全和服務質素，當局由二零一四年十二月及二零一五年六月起，分別實施兩項法定要求，即在新登記的公共小巴強制安裝認可電子數據記錄儀，以及強制公共小巴駕駛執照申請人修習完成職前課程。運輸署正密切留意兩項措施的實施情況。

14. 交通投訴組會繼續密切監察有關公共小巴服務的投訴及建議，並會與相關部門跟進處理。

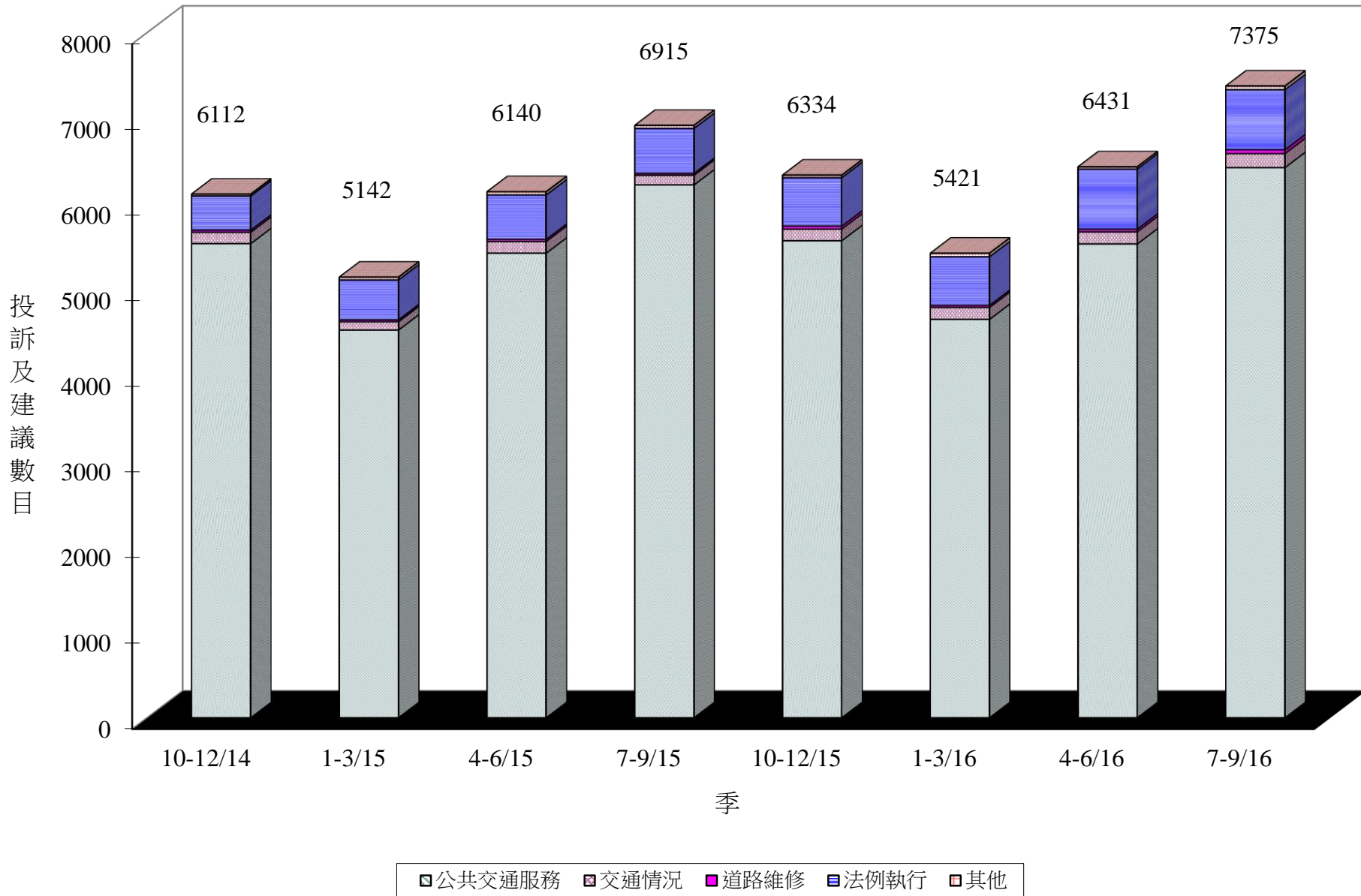
## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.15 - 30.9.15)	上季 (1.4.16 - 30.6.16)	今季 (1.7.16 - 30.9.16)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	297 [20]	204 [21]	303 [18]
(b) 服務水準	5 746 [4]	5 185 [5]	5 967 [4]
(c) 一般性質	177 [11]	141 [5]	153 [8]
	<b>6 220 [35] (90%)</b>	<b>5 530 [31] (86%)</b>	<b>6 423 [30] (87%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	46 [1]	64 [1]	78 [3]
(b) 交通管理	32 [8]	52 [10]	50 [5]
(c) 增設交通標誌及設備	24 [11]	15 [7]	17 [10]
(d) 泊車設施	10 [3]	10 [3]	17 [1]
	<b>112 [23] (1%)</b>	<b>141 [21] (2%)</b>	<b>162 [19] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	16	22 [1]	30 [1]
(b) 交通標誌及設備	5	9	14
(c) 行車道標記	2	1	2
	<b>23 (1%)</b>	<b>32 [1] (1%)</b>	<b>46 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	387 [1]	501	514
(b) 其他執法事宜	139	201 [1]	188
	<b>526 [1] (7%)</b>	<b>702 [1] (10%)</b>	<b>702 (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>34 [2] (1%)</b>	<b>26 [1] (1%)</b>	<b>42 [2] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>6 915 [61] (100%)</b>	<b>6 431 [55] (100%)</b>	<b>7 375 [52] (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。

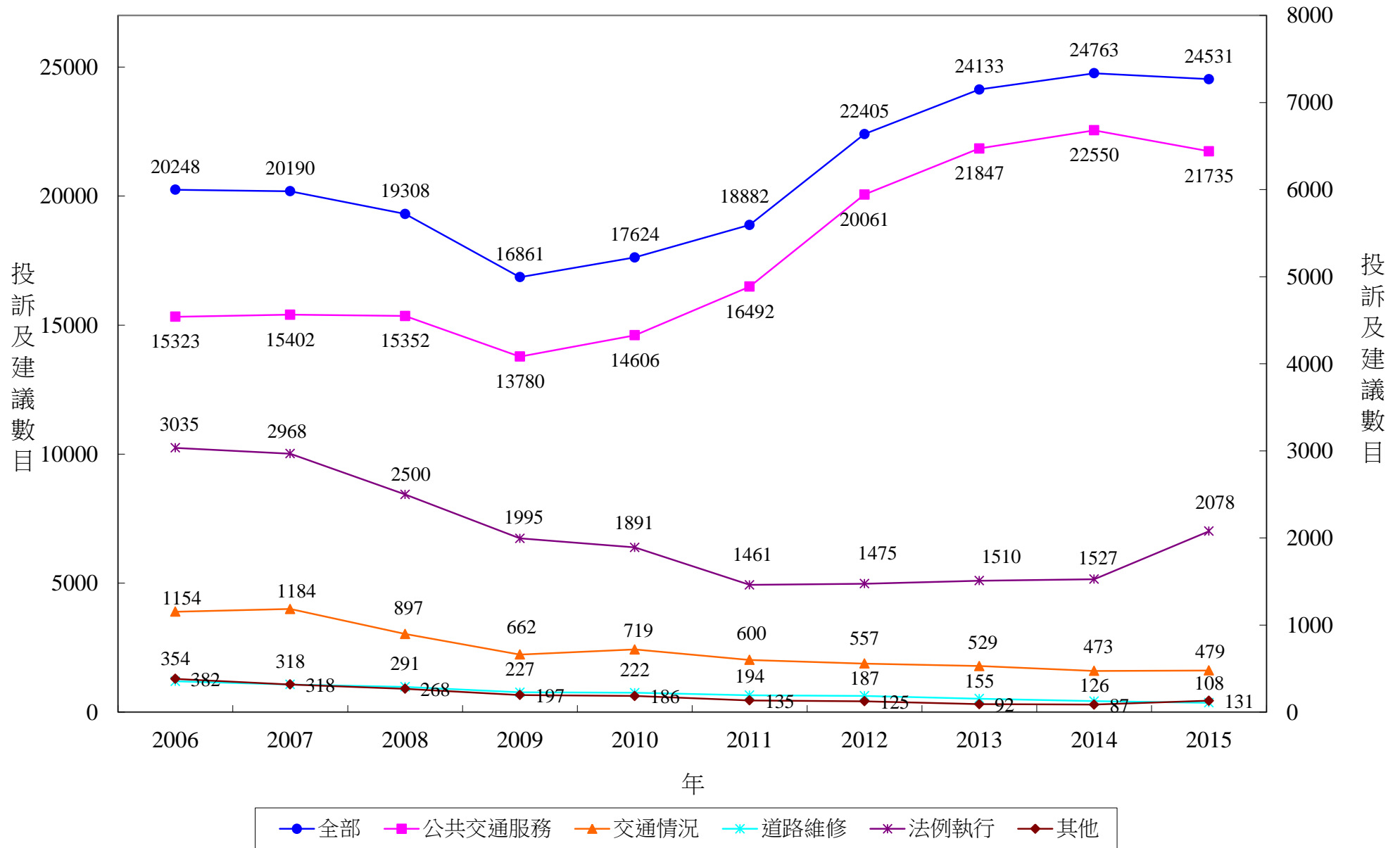
交通投訴組接獲的投訴及建議

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)

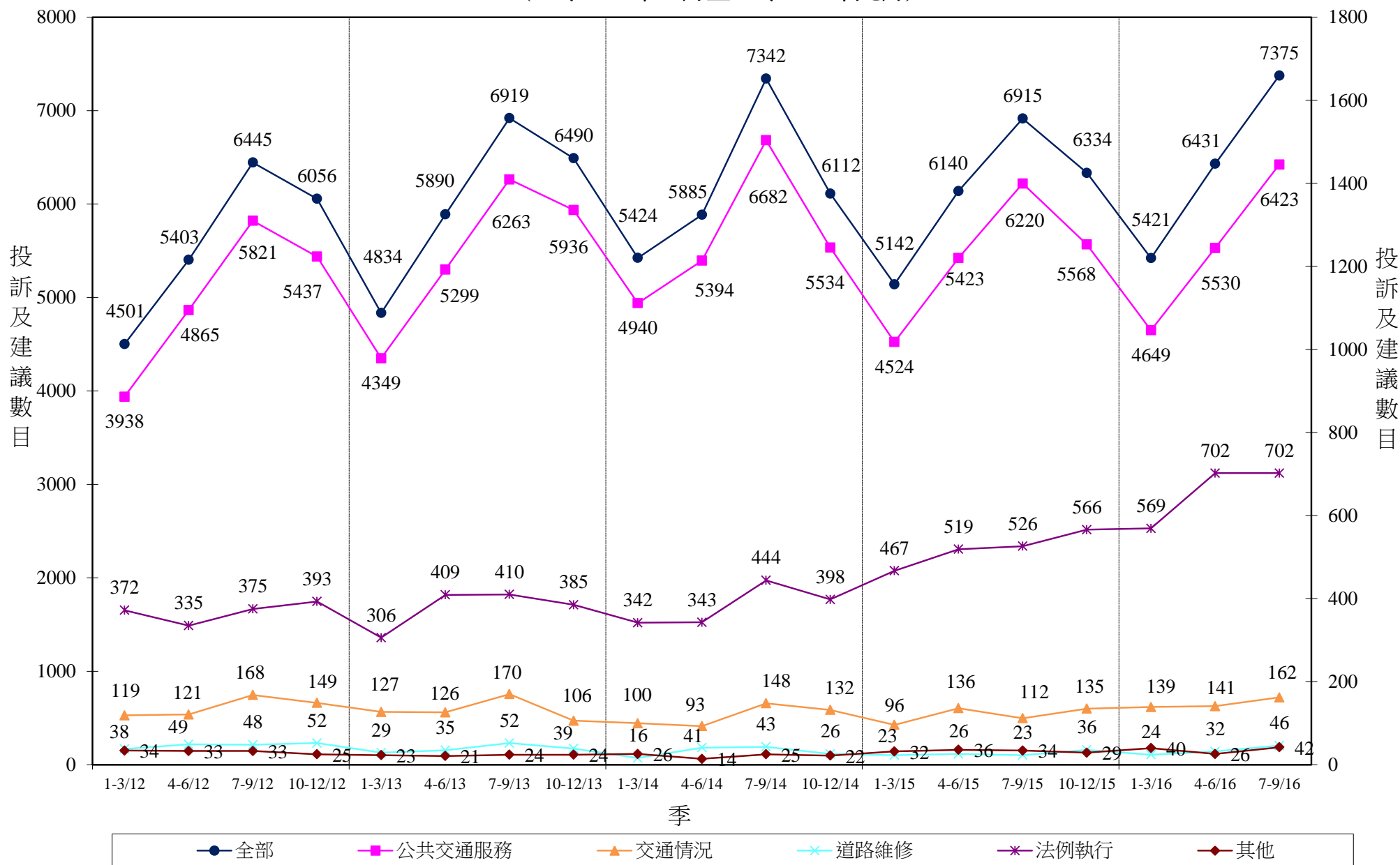
附件 B(i)





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九月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一六年七月至九月)

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	18	138	16	-	172
(b) 服務水準	1 425	1 764	100	1 678	4 967
(c) 一般性質	109	39	3	11	162
	<b>1 552</b>	<b>1 941</b>	<b>119</b>	<b>1 689</b>	<b>5 301</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	19	17	8	-	44
(b) 交通管理	7	15	20	-	42
(c) 增設交通標誌及設備	7	2	3	-	12
(d) 泊車設施	3	4	-	-	7
	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>-</b>	<b>105</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	9	1	-	-	10
(b) 交通標誌及設備	3	-	1	-	4
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>15</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	364	112	-	1	477
(b) 其他執法事宜	51	54	-	76	181
	<b>415</b>	<b>166</b>	<b>-</b>	<b>77</b>	<b>658</b>
<b>V. 其他</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
<b>合計</b>	<b>2 032</b> <b>(33%)</b>	<b>2 151</b> <b>(35%)</b>	<b>151</b> <b>(3%)</b>	<b>1 767</b> <b>(29%)</b>	<b>6 101</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	337	204	49	11	601
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	50	43	6	3	102
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	31	27	3	1	62
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	53	70	6	7	136
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	6	2	-	-	8
龍運巴士公司	28	15	-	-	43
過海隧巴	136	146	8	4	294
非專營巴士服務	18	20	6	2	46
專線小巴	722	345	8	27	1 102
紅色小巴	92	6	-	8	106
的士	32	989	-	1 626	2 647
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	27	60	31	-	118
香港鐵路有限公司(輕鐵)	4	5	1	-	10
香港電車有限公司	13	-	-	-	13
新世界第一渡輪服務有限公司	-	5	-	-	5
天星小輪有限公司	-	2	1	-	3
其他渡輪	3	2	-	-	5
<b>合計</b>	<b>1 552</b> <b>(29%)</b>	<b>1 941</b> <b>(37%)</b>	<b>119</b> <b>(2%)</b>	<b>1 689</b> <b>(32%)</b>	<b>5 301</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  
(二零一六年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 遷移德輔道中近域多利皇后街的巴士站牌，改善駕車人士的視線。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 在德立街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在渣華道與電照街交界處增設交通標誌，提醒駕車人士電照街乃雙程行車。

***九龍區***

- 調整佐敦道東行線交通燈在上午及晚上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在伯爵街與太子道西交界處增設交通標誌，提醒駕車人士前面有行人過路處。
- 修改臨華街的「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在順寧道增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在荔枝角花園附近的樓梯裝設扶手，改善行人安全。
- 在啟田道裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。

## 新界區

- 臨時調整大涌道與沙咀道交界處交通燈在繁忙時間的行車綠燈時間，以紓緩因實施臨時交通安排而引致的交通擠塞。
- 在行善里增設「慢駛」道路標記，提醒駕車人士。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一六年七月至九月)

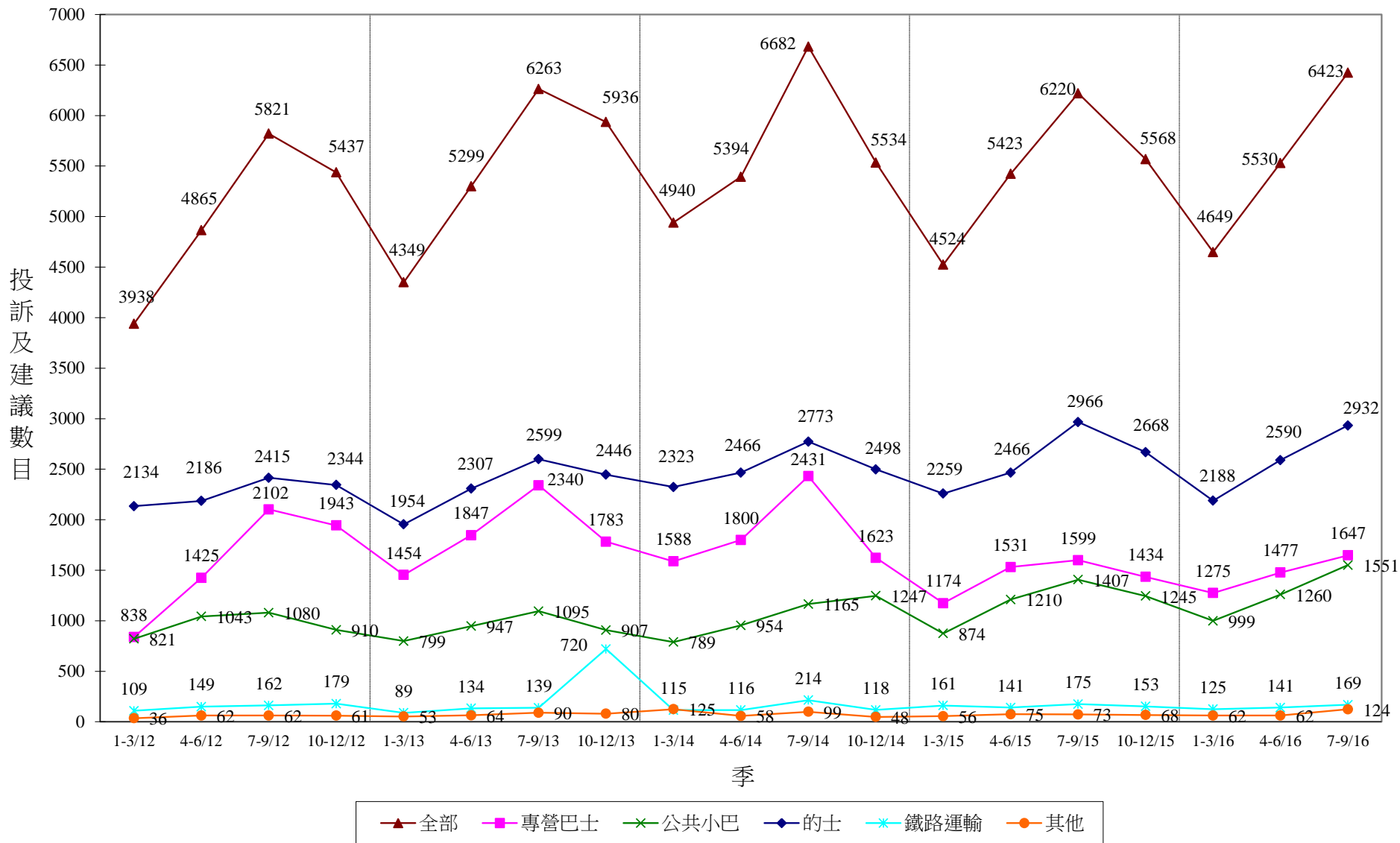
附件 E(i)

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 小輪	其他 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	54	4	3	5	6	3	13	5	97	-	-	4	5	-	41	-	1	241	
(2) 路線	13	-	1	2	-	2	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	26	
(3) 服務時間	1	1	1	2	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
(4) 設置車站	6	3	-	2	-	3	4	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	26	
小計	74	8	5	11	6	8	21	12	107	-	-	4	5	-	41	-	1	303	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	284	38	45	66	3	20	146	21	385	-	-	14	2	2	3	-	5	1034	
(2) 路線依循情況	8	1	-	1	-	-	4	-	89	-	442	-	-	-	-	-	1	546	
(3) 駕駛行為不當	198	29	7	27	4	12	72	7	271	39	405	1	1	10	3	-	-	1086	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	169	28	10	21	5	14	63	12	494	32	1504	55	1	2	1	-	-	2411	
(5) 濫收車/船費	1	-	-	-	-	-	2	1	21	5	511*	-	-	-	-	-	-	541	
(6) 清潔	2	-	-	-	-	-	-	-	14	-	3	1	-	-	-	-	1	21	
(7) 車輛/船隻狀況	10	1	1	2	1	2	6	3	20	1	10	3	-	-	1	-	-	61	
(8) 乘客服務及設施	82	6	14	3	1	22	40	4	21	-	4	63	2	1	2	-	2	267#	
小計	754	103	77	120	14	70	333	48	1315	77	2879	137	6	15	10	-	9	5967	
(C) 一般性質	20	5	2	3	1	2	10	3	38	14	53	1	-	1	-	-	-	153	
今季合計	848	116	84	134	21	80	364	63	1460	91	2932	142	11	16	51	-	10	6423	
總數	(1647)								(4546)				(169)			(61)			
上季合計	793	108	65	133	13	58	307	48	1186	74	2590	119	10	12	6	3	5	5530	
去年同季合計	822	158	61	132	33	67	326	56	1318	89	2966	136	5	34	7	2	8	6220	

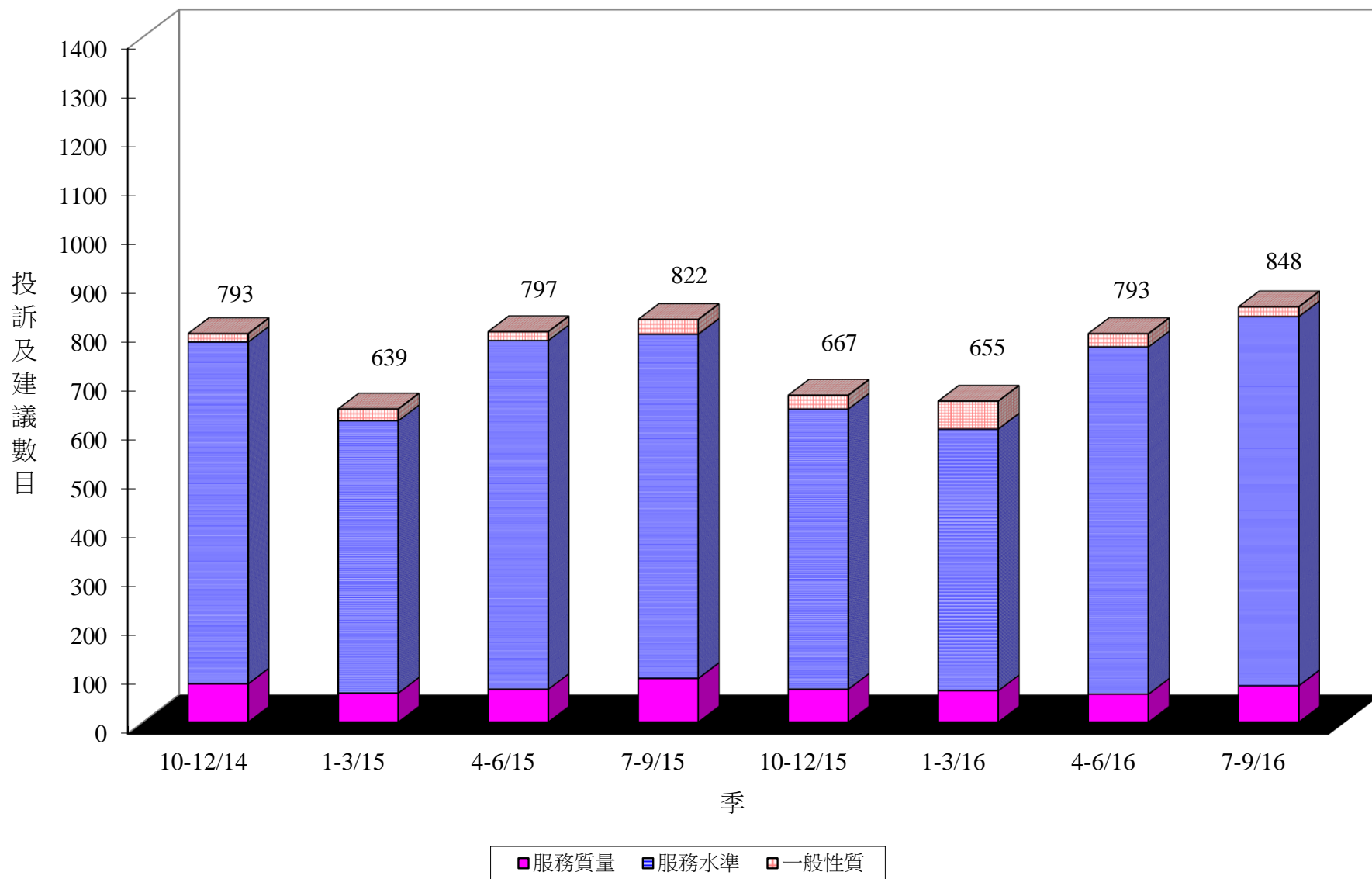
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 13 位投訴人提出的 23 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)

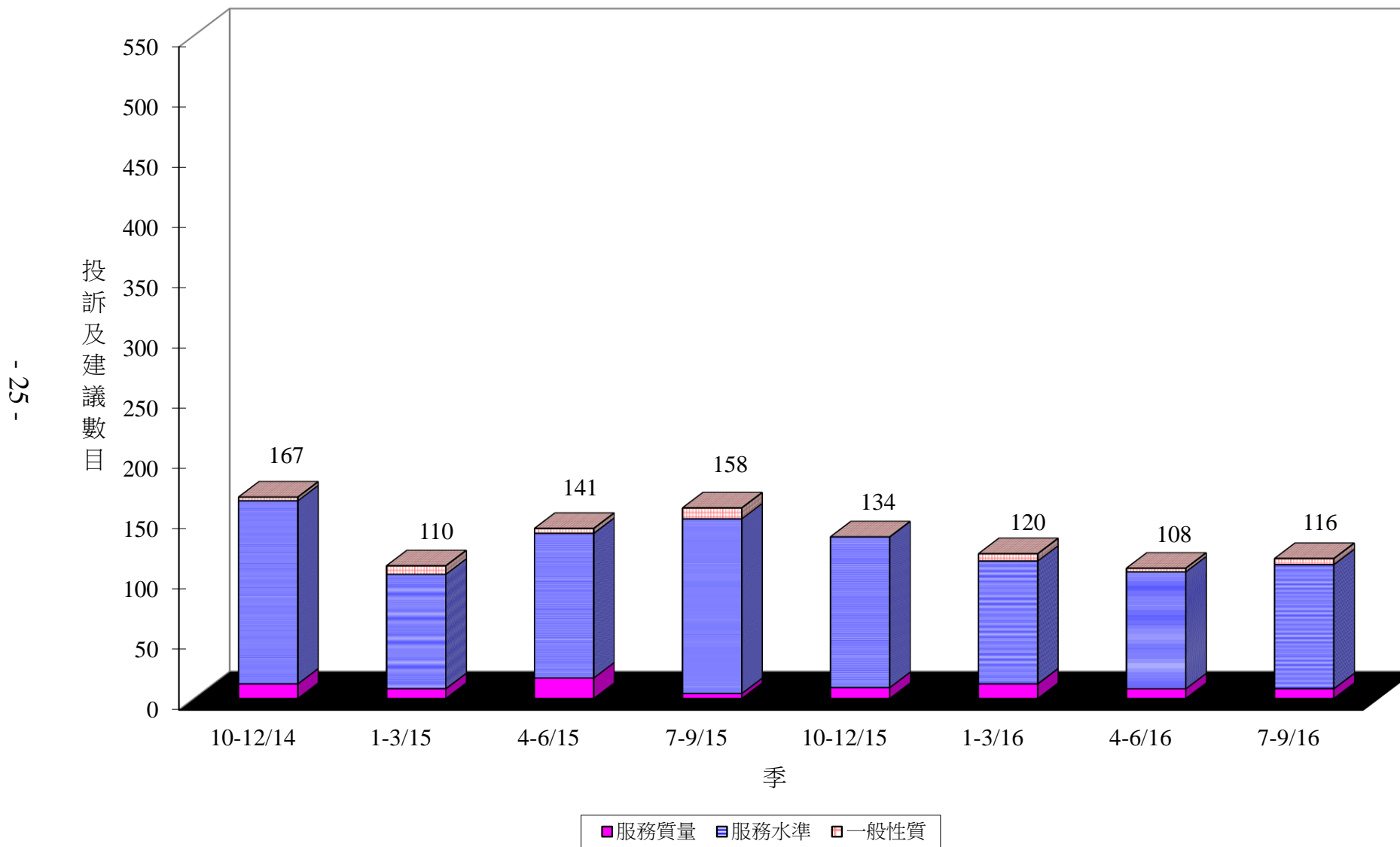


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



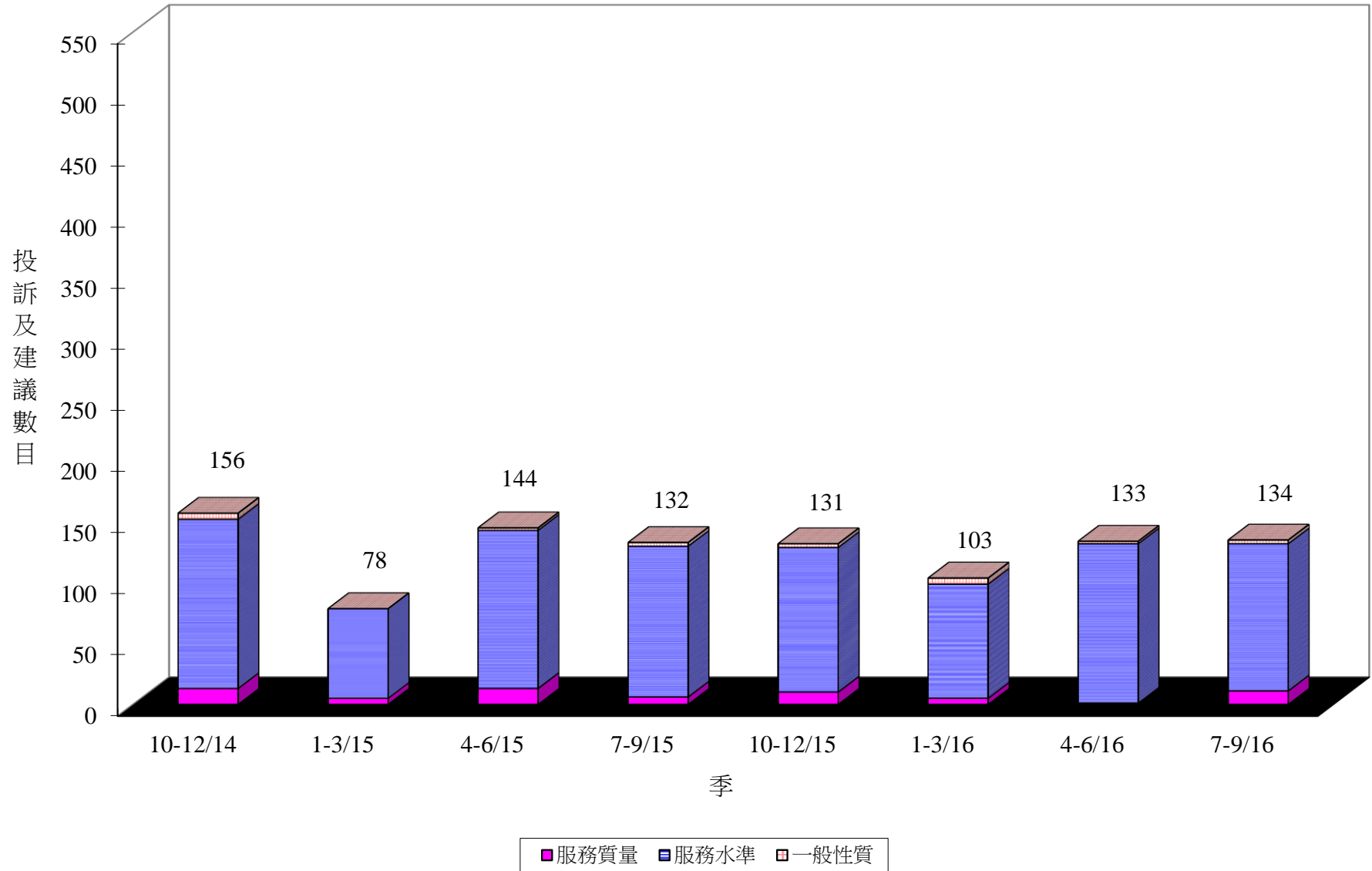


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

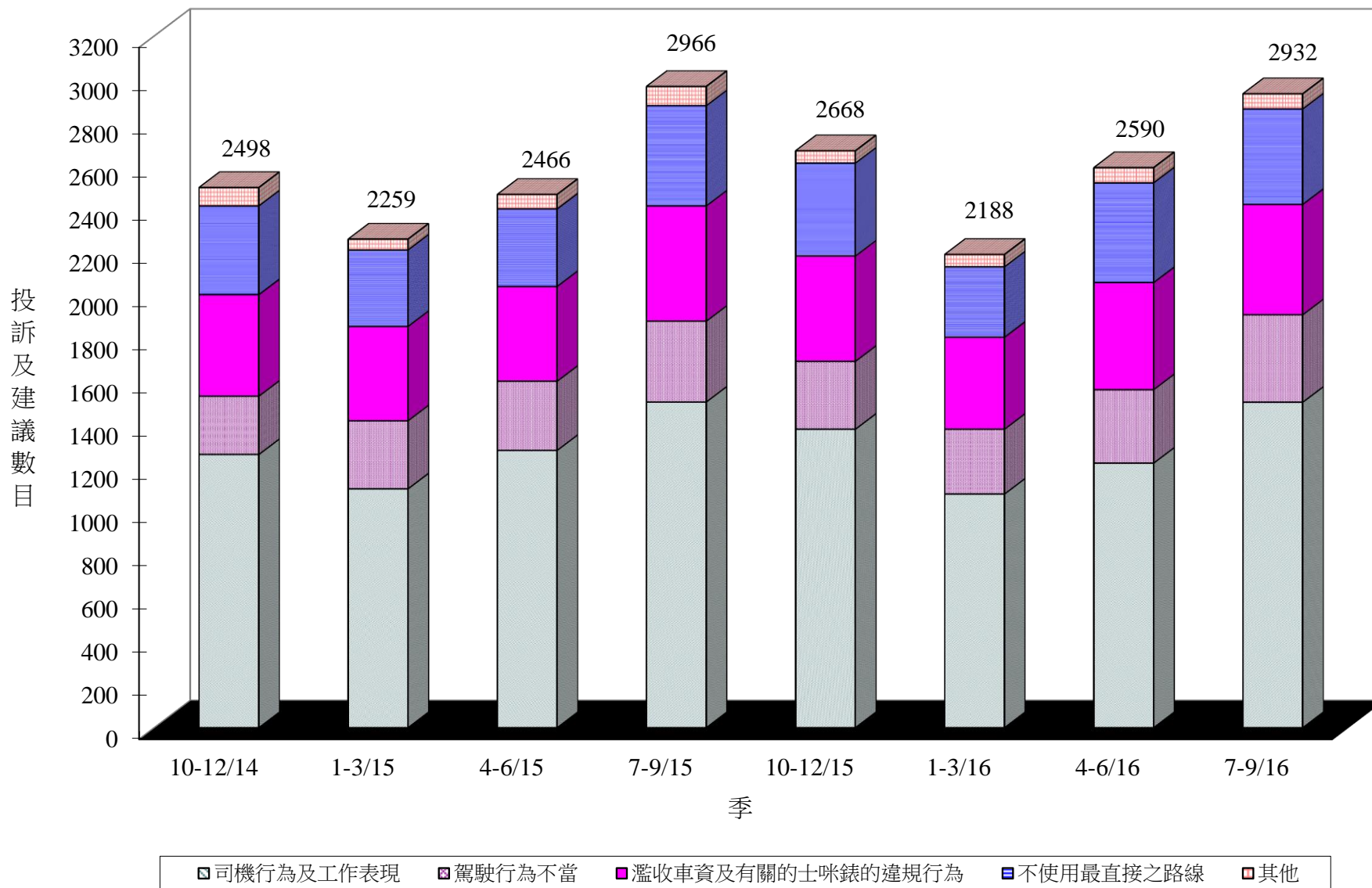


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.15 – 30.9.15)	上季 (1.4.16– 30.6.16)	今季 (1.7.16 – 30.9.16)
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	523	449	525
(ii) 拒載	829	624	835
(iii) 兜客	3	13	2
(iv) 拒絕駛達目的地	130	118	131
(v) 未有展示司機證	16	11	9
(vi) 不正確展示司機證	4	7	2
小計	1 505	1 222	1 504
(b) 駕駛行為不當	374	340	405
(c) 濫收車資	446	430	439
(d) 有關的士咪錶的違規行為	88	66	72
(e) 不使用最直接可行之路線	464	462	442
(f) 其他*	89	70	70
合計	<b>2 966</b>	<b>2 590</b>	<b>2 932</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**  
(二零一六年七月至九月)

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																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	1 (1)	4 (4)	4 (4)	1 (1)	4 (4)	5 (5)	9 (9)	- (-)	10 (9)	14 (8)	6 (5)	4 (4)	4 (4)	2 (2)	- (-)	3 (3)	5 (4)	2 (2)	- (-)	78 (69)
(b) 交通管理	3	4	6	-	2	1	2	5	5	2	2	3	3	3	4	3	-	-	2	50
(c) 增設交通標誌及設備	1	3	4	1	1	-	1	-	1	-	-	1	2	1	1	-	-	-	-	17
(d) 泊車設施	-	1	1	-	4	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1	2	1	-	1	17
小計	5	12	15	2	11	7	13	6	17	17	8	8	9	7	6	8	6	2	3	162
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	2	1	6	-	3	-	1	3	2	-	-	4	-	2	3	1	2	-	-	30
(b) 交通標誌及設備	1	1	-	2	-	-	2	-	2	-	1	2	1	2	-	-	-	-	-	14
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
小計	3	2	6	2	3	-	3	3	5	-	1	6	1	5	3	1	2	-	-	46
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	52	20	22	14	44	21	31	35	55	12	12	34	44	32	24	23	34	5	-	514
(b) 其他執法事宜	14	19	5	3	13	11	17	8	23	5	5	9	14	9	10	9	6	2	6	188
小計	66	39	27	17	57	32	48	43	78	17	17	43	58	41	34	32	40	7	6	702
合計	74	53	48	21	71	39	64	52	100	34	26	57	68	53	43	41	48	9	9	910

## 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議的性質	2015 年 1月至9月	2016 年 1月至9月	增／減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	289	232	-19.7%
(2) 路線	16	8	-50.0%
(3) 服務時間	4	13	+225.0%
(4) 車站設置	15	19	+26.7%
小計	<b>324</b>	<b>272</b>	<b>-16.1%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	863	861	-0.2%
(2) 路線依循情況	193	274	+42.0%
(3) 駕駛行為不當	589	706	+19.9%
(4) 員工(包括司機)行為表現	1 018	1 159	+13.9%
(5) 濫收車資	52	68	+30.8%
(6) 清潔情況	43	27	-37.2%
(7) 車輛狀況	44	69	+56.8%
(8) 乘客服務及設施	64	61	-4.7%
小計	<b>2 866</b>	<b>3 225</b>	<b>+12.5%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>63</b>	<b>69</b>	<b>+9.5%</b>
總計	<b>3 253</b>	<b>3 566</b>	<b>+9.6%</b>

\* 投訴主要關乎綠色專線小巴阻塞交通。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議  
投訴駕駛行為不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2015年 1月至9月</u>	<u>2016年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未待乘客安全上／下車便開車	113	106	-6.2%
(2) 高速駕駛	72	88	+22.2%
(3) 衝燈	50	74	+48.0%
(4) 在限制區／切線上落乘客	53	51	-3.8%
(5) 駕駛時使用流動電話	30	41	+36.7%
(6) 突然切線／超車時越過路面實線	39	32	-17.9%
(7) 在與小巴士有一段距離的位置上落乘客	32	30	-6.3%
(8) 車門夾着乘客	32	29	-9.4%
(9) 未有讓路予行人／其他車輛	14	25	+78.6%
(10) 在車輛行駛時打開車門	2	24	+1100.0%
(11) 其他	152	206	+35.5%
<b>總計</b>	<b>589</b>	<b>706</b>	<b>+19.9%</b>

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議  
投訴員工行為及工作表現的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2015年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2016年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未有讓乘客上車	539	687	+27.5%
(2) 辱罵乘客／對乘客態度差劣	228	205	-10.1%
(3) 未有在乘客指定的位置／小巴士讓 他們下車	93	99	+6.5%
(4) 吸煙	39	29	-25.6%
(5) 未有展示司機證	12	22	+83.3%
(6) 其他	107	117	+9.3%
<b>總計</b>	<b>1 018</b>	<b>1 159</b>	<b>+13.9%</b>



## 有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2015年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2016年</u> <u>1月至9月</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	107	112	+4.7%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	65	80	+23.1%
(5) 濫收車資	8	6	-25.0%
(6) 清潔情況	3	2	-33.3%
(7) 車輛狀況	3	4	+33.3%
(8) 乘客服務及設施	3	3	-
小計	<b>189</b>	<b>207</b>	<b>+9.5%</b>
(C) 一般性質*	<b>49</b>	<b>37</b>	<b>-24.5%</b>
總計	<b>238</b>	<b>244</b>	<b>+2.5%</b>

\* 投訴主要關乎紅色小巴阻塞交通。

有關紅色小巴服務的投訴及建議  
投訴駕駛行為不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2015年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2016年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 高速駕駛	28	17	-39.3%
(2) 衝燈	11	17	+54.6%
(3) 突然切線／超車時越過路面實線	14	14	-
(4) 不遵從交通標誌／計劃的指示	6	13	+116.7%
(5) 在限制區／切線上落乘客	7	12	+71.4%
(6) 未待乘客安全上／下車便開車	7	9	+28.6%
(7) 超載	2	8	+300.0%
(8) 其他	32	22	-31.3%
<b>總計</b>	<b>107</b>	<b>112</b>	<b>+4.7%</b>

有關紅色小巴服務的投訴及建議  
投訴員工行為及工作表現的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2015年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2016年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 辱罵乘客／對乘客態度差劣	27	28	+3.7%
(2) 未有在乘客指定的位置／小巴士讓 他們下車	9	15	+66.7%
(3) 未有讓乘客上車	14	13	-7.1%
(4) 吸煙	7	9	+28.6%
(5) 其他	8	15	+87.5%
<b>總計</b>	<b>65</b>	<b>80</b>	<b>+23.1%</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。