

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一六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 交通投訴組在二零一二至二零一六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 | 二零一二至二零一六年間有關交通擠塞的投訴 | 46 |
| S | 二零一二至二零一六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

本報告書為二零一六年第四份季報，匯報二零一六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 5 789 名市民提出的 6 629 宗投訴及建議，包括 38 宗純粹建議。大約 60% 的投訴人（即 3 461 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 40%（即 2 328 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 7 375 宗下降 10.1%，與去年同季的 6 334 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（二零零七年至二零一六年）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 6 586 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 4 422 宗（67%）證實成立，不成立的有 156 宗（2%），其餘 2 008 宗（31%）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 19 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 5 718 宗，較上季下降 11%，與去年同季比較，則上升 2.7%。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 1 560 宗，較上季下降 5.3%，與去年同季比較，則上升 8.8%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 792 宗，上季有 848 宗，去年同季則有 667 宗。今季的 792 宗個案中，涉及服務質量的個案有 48 宗(6.1%)，而涉及服務水準的個案則有 720 宗(90.9%)。
9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（港島和過海路線專營權）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 134 宗，上季有 116 宗，去年同季則有 134 宗。今季的 134 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（3.7%），而涉及服務水準的個案則有 124 宗（92.5%）。
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 128 宗，上季有 134 宗，去年同季則有 131 宗。今季的 128 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（3.9%），而涉及服務水準的則有 122 宗（95.3%）。
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 49 宗，上季有 63 宗，去年同季則有 41 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 1 258 宗，較上季下降 18.9%，與去年同季比較，則輕微上升 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 92.8%（即 1 168 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 460 宗及 1 163 宗。今季的 1 168 宗個案中，涉及服務質量的個案有 102 宗（8.7%），而涉及服務水準的個案則有 1 044 宗（89.4%）。

15. 其餘 7.2%的個案（即 90 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 91 宗及 82 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 647 宗，較上季下降 9.7%，與去年同季比較，則下降 0.8%。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 2 647 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 594 宗（98%），上季則有 2 862 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 532 宗（21%）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 592 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 | 49 (27) | 8 (6) |
| (b) 投訴人撤銷投訴 | 408 (323) | 69 (70) |
| (c) 警方認為無足夠證據 進一步處理 | 135 (112) | 23 (24) |
| | <u>592 (462)</u> | <u>100 (100)</u> |

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，92%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 181 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 169 宗，去年同季則有 153 宗。今季 181 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 171 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 23 宗，上季共有 61 宗，去年同季則有 27 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 86 宗，上季有 78 宗，去年同季則有 47 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 | 20 (10) | 20 (10) |
| 九龍 | 27 (28) | 24 (27) |
| 新界 | 39 (40) | 25 (32) |
| 其他 | - (-) | - (-) |
| 總數 | <u>86 (78)</u> | <u>69 (69)</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北區（16 宗）、油尖旺及屯門（各 11 宗）及深水埗（七宗）。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 41 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 42 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 50 宗及 17 項，去年同季的數目則分別為 57 宗及 22 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 22 宗，上季的數目為 46 宗，去年同季的數目是 36 宗。今季的 22 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 15 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括屯門（六宗）、荃灣（四宗）及深水埗（三宗）。

法例執行

28. 與交通法例執行事宜有關的投訴有 669 宗，較上季下降 4.7%，與去年同季比較，則上升 18.2%。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。

29. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括觀塘（63 宗）、深水埗（49 宗）、油尖旺（35 宗）及九龍城（34 宗）。

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

在二零一六年十一月四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) 有關交通管理的投訴及建議和增設交通標誌及設備的要求；
 - (b) 有關渡輪服務的投訴及建議；
 - (c) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一六年第三號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通管理的投訴及建議和增設交通標誌及設備的要求，以及有關渡輪服務及公共小巴服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一六年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

在大埔興建更多泊車設施以紓緩違例泊車問題的建議

3. 一名市民投訴，指運頭街及廣福道在周末及公眾假期有車輛違例停泊，導致交通擠塞。他建議除加強執法外，可在該區增設泊車位。

4. 交通投訴組已通知警方有關情況，以便警方採取所需的執法行動，並邀請運輸署研究在該區增設泊車位的建議。運輸署表示，一直鼓勵市民使用公共交通工具。市民在買車前應先確保有合適的泊車位可供其車輛停泊。在提供泊車位方面，政府的政策是提供適量的泊車位以應付需求，但同時不致誘使原擬乘搭公共交通工具的乘客轉用私家車。大量增加泊車位數目或會鼓勵市民購買私家車而加劇道路交

通擠塞情況。

5. 就大埔的情況而言，運輸署會要求大型項目的發展商提交交通影響評估報告，評估項目對區內泊車位需求的影響。如發展項目一帶對泊車位有需求，運輸署會要求發展商除按照《香港規劃標準與準則》提供泊車位外，須額外提供泊車位供公眾使用，但前提是該等額外泊車位不會對附近的交通造成重大影響。舉例說，在二零一六年十月落成的寶鄉街公共房屋項目便提供約 100 個額外公眾泊車位。此外，當大埔第 1 區寶湖道體育館、社區會堂及足球場用地重建工程完成後，將提供約 200 個公眾泊車位。只要額外的泊車位不會對道路安全及其他道路使用者構成負面影響，運輸署會按需要在合適地點增設有收費錶的路旁泊車位。該署亦已把違例泊車的情況轉告警方跟進。

6. 該名市民獲悉運輸署的解說後，沒有提出其他意見。

有關薄扶林道交通燈的行人綠燈時間過長導致交通擠塞的投訴

7. 交通投訴組接獲一宗投訴，指薄扶林道心光盲人院暨學校附近的交通燈行人綠燈時間過長。據投訴人觀察所得，該處行人綠燈時間過長，導致交通擠塞。

8. 個案轉交運輸署調查。該署解釋，有關交通燈裝有「行人過路輕觸式感應裝置」，除非有行人按下控制器的按鍵，否則行車綠燈訊號會一直維持，以盡量提高薄扶林道的交通流量。

9. 在接到投訴後，運輸署曾進行實地調查，認為該交通燈運作正常。由於該處附近有盲人學校，因此需配合部分有特別需要的使用者而給予充裕的行人綠燈時間。唯考慮到現時的交通情況，運輸署已把現時行人按下該交通燈控制器按鍵後的行車綠燈時間延長，以期盡量減少對交通的阻礙，而又不影響現時充裕的行人綠燈時間。

10. 該名市民獲悉運輸署的解釋及跟進行動後，沒有提出其他意見。

在漆咸道北南行線近康莊道交界處增設一條巴士專用線的建議

11. 據一名市民觀察，漆咸道北南行線有不少巴士因交通擠塞而行車受阻。該名市民建議在漆咸道北南行線近康莊道交界處增設一條

巴士專用線，以縮短乘客的乘車時間。

12. 運輸署表示，介乎康莊道與加士居道之間的漆咸道南有四條行車線，兩條延伸自漆咸道北，另外兩條則延伸自康莊道。車輛使用該路段前往尖沙咀、油麻地、何文田、深水埗及葵涌等地，當中不少會使用加士居道天橋，而加士居道天橋在繁忙時間的交通流量已達其最高設計容量。此外，據該署觀察，車輛經常在康莊道與漆咸道的交匯處轉線，因而令該處不時出現交通擠塞情況。該署留意到，雖然交通繁忙，但車輛都能在 20 分鐘內通過該路段。

13. 運輸署進一步表示，須保留漆咸道南的兩條行車線，以便應付從海底隧道經康莊道前往尖沙咀的龐大車流。因此，來自漆咸道北南行線的车辆須依賴其餘兩條行車線。倘按建議在漆咸道北南行線近康莊道交界處增設一條巴士專用線，其中一條供康莊道車輛使用的行車線便須改為巴士專用線，此舉勢將對康莊道甚或海底隧道的車流造成負面影響。

14. 運輸署續指，該署關注該區的交通情況，現正尋求改善措施。長遠的解決方法是落實中九龍幹線項目。中九龍幹線是一條貫通中九龍的雙程三線行車主幹道，全長 4.7 公里，連接西九龍的油麻地交匯處與東九龍的啟德發展區及九龍灣道路網。預計中九龍幹線可以紓緩現有主要東西幹道的擠塞情況。短期措施方面，運輸署會繼續監察該區的道路工程，以免對車流造成負面影響。此外，運輸署會調整交通燈的操作模式，以盡量改善車流。

15. 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

二零一六年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一六年，交通投訴組共接獲 25 856 宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的共有 192 宗。個案數目與二零一五年的 24 531 宗比較，增加 5.4%。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。在二零一六年接獲的個案分類如下：

| <u>投訴／建議性質</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增／減</u> |
|----------------|---------------|---------------|--------------|
| 公共交通服務 | 21 735 | 22 320 | +2.7% |
| 交通情況 | 479 | 621 | +29.6% |
| 道路維修 | 108 | 124 | +14.8% |
| 法例執行 | 2 078 | 2 642 | +27.1% |
| 其他 | 131 | 149 | +13.7% |
| 合計 | 24 531 | 25 856 | +5.4% |

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。在二零一六年，這些個案共有 22 320 宗，佔個案總數 86%。在這些個案中，純粹提出建議的有 113 宗。這類個案的數目較二零一五年的 21 735 宗增加 2.7%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

| <u>交通工具</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增／減</u> |
|-------------|---------------|---------------|--------------|
| 專營巴士 | 5 738 | 5 959 | +3.9% |
| 非專營巴士服務 | 195 | 210 | +7.7% |
| 專線小巴 | 4 416 | 4 734 | +7.2% |
| 紅色小巴 | 320 | 334 | +4.4% |
| 的士 | 10 359 | 10 357 | 0% (-0.02%) |
| 鐵路運輸 | 630 | 616 | -2.2% |
| 渡輪 | 77 | 110 | +42.9% |
| 合計 | 21 735 | 22 320 | +2.7% |

專營巴士服務

3. 在二零一六年，有關專營巴士服務的個案有 5 959 宗，較二零一五年的 5 738 宗增加 3.9%。投訴大多涉及服務班次、員工行為及工作表現和駕駛行為不當。現把接獲的 5 959 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(由二零一五年的 2 429 宗減至二零一六年的 2 075 宗，減幅為 14.6%)可見，巴士服務的可靠程度及班次在二零一六年持續改善。現時九巴及龍運巴士透過網站及智能手機應用程式，向乘客提供所有固定路線¹的實時巴士服務資訊。城巴有限公司(大嶼山北部及赤鱗角機場專營權)(城巴(專營權二))亦已提供有關「A」線巴士的實時巴士服務資訊，而城巴(專營權一)亦自二零一六年六月起展開試驗計劃，透過網站及智能手機應用程式向乘客提供八條行走香港島的巴士路線的實時巴士服務資訊。當城巴(專營權一)全面實施實時巴士服務資訊系統後，該系統的涵蓋範圍會擴展至同一集團的新世界第一巴士及城巴(專營權二)的其他路線。運輸署會繼續鼓勵巴士公司利用新科技為乘客提供資訊。

¹九巴 K12, K14, K17 及 K18 路線除外

5. 運輸署注意到有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴數目均有所增加。涉及駕駛行為不當的投訴由二零一五年的 665 宗增至二零一六年的 1 113 宗，增幅為 67.4%；涉及員工行為及工作表現的投訴則由二零一五年的 1 134 宗增至二零一六年的 1 363 宗，增幅為 20.2%。當局已要求巴士公司加強培訓前線員工的駕駛態度及顧客服務技巧，並安排暗中巡查，以監察巴士車長的行為表現。運輸署會繼續監察有關情況，在需要時與巴士公司作進一步跟進。

6. 運輸署留意到，整體上投訴服務質量的個案數字減少(由二零一五年的 535 宗減至二零一六年的 430 宗，減幅為 19.6%)。該署也留意到，有關乘客服務及設施的投訴亦有所減少(由二零一五年的 651 宗減至二零一六年的 604 宗，減幅為 7.2%)。該署會繼續鼓勵巴士公司改善服務，亦會監察各巴士公司為乘客提供的服務及設施的質量及質素。

非專營巴士服務

7. 在二零一六年，有關非專營巴士服務的個案有 210 宗，較二零一五年的 195 宗增加 7.7%。現把二零一六年接獲的 210 宗個案詳細分類，載於附件 L。運輸署留意到，二零一六年針對非專營巴士服務的投訴有所增加，但並非由單一事件造成，其中增加最多的投訴涉及員工行為及工作表現（由二零一五年的 28 宗增至二零一六年的 48 宗）。該署會提醒非專營巴士服務業界投訴數目有所上升及他們有需要更妥善管理員工。

公共小巴服務

8. 在二零一六年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議，共有 5 068 宗，較二零一五年的 4 736 宗增加 7%。

9. 有關專線小巴服務的個案有 4 734 宗，較二零一五年的 4 416 宗增加 7.2%。數字上升的主要原因，是投訴駕駛行為不當和員工行為及工作表現的個案有所增加。該 4 734 宗個案的詳細分類，載於附件 M。

10. 有關紅色小巴服務的個案共有 334 宗，較二零一五年的 320 宗增加 4.4%。該 334 宗個案的詳細分類，載於附件 N。

11. 所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均已按情況轉交運輸署或警方跟進。關於專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署會研究投訴個案，有需要時會進行突擊調查，藉此核實有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正有關問題。

12. 鑑於針對專線小巴司機駕駛行為不當以及其行為及工作表現的投訴數目均有所增加，運輸署會繼續與專線小巴業界合作推出措施，例如為新入職司機提供職前培訓課程，以及改善專線小巴服務的經營環境，以挽留富經驗的司機。

13. 在二零一六年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：呼籲小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、出版《公共小巴服務通訊》，以及為公共小巴司機舉辦研討會，以促進安全駕駛及以客為本的服務。

14. 新登記公共小巴須安裝認可電子數據記錄儀和新入職公共小巴司機須完成強制職前課程的兩項法定要求，已分別在二零一四年十二月及二零一五年六月實施，運輸署正一直留意相關的推行進度及結果。

的士服務

15. 在二零一六年，有關的士服務的個案有 10 357 宗，與二零一五年的 10 359 宗比較，數目變化不大。投訴主要涉及의士司機違規行為(特別是拒載及司機舉止無禮和不守規矩)。該 10 357 宗個案的詳細分類，載於附件 O。

16. 警方定期採取執法行動(尤其是在旅客常到的地區)，打擊的士司機違例行為，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，當局非常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，警方會採取檢控行動。

17. 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，當中大多數是自僱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必然關係，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。

18. 就此，17 個的士團體在二零一五年十一月成立了香港的士業議會（的士議會），旨在以自我監管模式改善服務質素。的士議會已推出或正考慮不同措施，例如與僱員再培訓局商議舉辦的士司機再培訓課程，以提高服務水平。課程已在二零一七年二月開辦。的士議會在二零一六年五月亦推出了一個召喚的士服務手機應用程式。乘客可經該手機應用程式召喚的士服務，還可以選擇認證司機及對司機的表現評分和提供意見。此外，更多營辦商正以合乎現行法例的預約包車服務形式提供更高質素的的士服務。車費由提供和接受服務雙方自行議定。這些營辦商普遍以車廂較大和設備較佳的的士提供包車服務，車輛數目已由二零一五年年初的 20 部增加至現時超過 150 部。運輸署會繼續密切監察情況及與業界保持緊密聯絡。

19. 與此同時，政府由二零一五年十一月起，研究如何優化個人化點對點交通服務（包括推出優質的士的建議）以回應不同乘客群組的需求。政府於二零一六年六月向立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會匯報研究進度。政府因應就提供個人化點對點交通服務的最新進展以及各持份者的意見再作深入研究，並將於二零一七年三月及四月分別向立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會匯報。

鐵路服務

20. 在二零一六年，有關鐵路服務的個案有 616 宗，較二零一五年的 630 宗減少 2.2%，其中，對電車服務的投訴大幅減少。現把 616 宗個案按鐵路公司的詳細分類，載於附件 P。

21. 在二零一六年，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，港鐵公司已教導員工面對乘客時須有禮貌和持專業態度。前線員工在執行職務前，會先接受顧客服務訓練，涵蓋範疇包括專門技能及服務態度，並會持續接受定期培訓，以確保有能力妥善執行職務。

22. 電車服務方面，大部分投訴涉及電車駛經英皇道與柏架山道交界時發出噪音和不當使用電車響號。香港電車有限公司(電車公司)已提醒電車車長保持安全車速(包括在相關地點張貼警告告示)，以確保行車安全和盡量減低噪音。相關路段亦已進行定期檢查、路軌打磨和焊接工程。此外，電車公司已就適當使用電車響號一事，為電車車長提供內部指引、指示和培訓，以及進行抽查以監察電車車長的工作表現。

渡輪服務

23. 在二零一六年，有關渡輪服務的個案有 110 宗，較二零一五年的 77 宗增加 42.9%。該 110 宗個案按渡輪公司的詳細分類，載於附件 Q。投訴數字增加，主要是由於有關新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)所經營的「中環－長洲」航線服務不足的投訴增多所致。投訴大多涉及九月新學年開始，乘客對早上六時二十分的快船服務需求有所增加。這個出行模式的轉變相信屬短暫性質，因為家長／祖父母希望在新學年首數個星期陪同兒童上學，而過去數年也出現類似現象。

24. 為解決有關問題，新渡輪在二零一六年十月三日至十二月三十一日期間推出晨早乘船優惠計劃，以票價折扣優惠鼓勵乘客乘搭由長洲開出較早班次(即早上五時五十分)的普通船。運輸署其後在二零一六年十月進行的調查發現，早上六時二十分班次的載客量逐步下跌，而早上五時五十分班次的載客量則輕微上升。該署已要求新渡輪考慮在二零一七年九月新學期開始時再次推出有關計劃，並會與新渡輪跟進此事，以便為下個新學年作好準備。運輸署會繼續通過實地調查及巡查，密切監察渡輪營辦商的表現，以確保所有渡輪營辦商均依照時間表提供服務，並在有需要時盡快改善服務以滿足乘客需求。

交通情況

25. 在二零一六年，本組接獲 621 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一五年的 479 宗比較，這類個案的數目上升 29.6%。

交通擠塞

26. 在接獲的 621 宗個案中，有 283 宗(46%)與交通擠塞有關，較二零一五年的 201 宗增加 40.8%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零一六年，涉及較多這類投訴的地區如下：

| <u>地區</u> | <u>投訴數目</u> | | <u>增／減</u> |
|-----------|-------------|-------------|------------|
| | <u>2015</u> | <u>2016</u> | |
| 北區 | 6 | 35 | +483.3% |
| 油尖旺 | 15 | 32 | +113.3% |
| 九龍城 | 26 | 25 | -3.8% |
| 觀塘 | 11 | 22 | +100.0% |

27. 在二零一六年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

| <u>原因</u> | <u>投訴數目</u> | | <u>增／減</u> |
|-----------|-------------|-------------|---------------|
| | <u>2015</u> | <u>2016</u> | |
| 交通管理 | 92 | 144 | +56.5% |
| 道路工程 | 37 | 47 | +27.0% |
| 車輛阻塞 | 37 | 28 | -24.3% |
| 其他 | 35 | 64 | +82.9% |
| 合計 | 201 | 283 | +40.8% |

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。在二零一六年，運輸署繼續採取以下措施，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. 在二零一六年，本組接獲 191 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。與二零一五年的 159 宗比較，二零一六年的個案數目增加 20.1%。

增設交通標誌及設備

30. 在二零一六年，交通投訴組接獲 96 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一五年的增加 14.3%。

泊車設施

31. 在二零一六年，有關泊車設施的投訴及建議共有 51 宗，較二零一五年的 35 宗增加 45.7%。

道路維修

32. 在二零一六年，本組收到 124 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零一五年的 108 宗比較，這類個案的數目增加 14.8%。

法例執行

33. 在二零一六年，本組收到 2 642 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 10%。二零一六年接獲的投訴與二零一五年的比較如下：

| <u>類別</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增／減</u> |
|-----------|--------------|--------------|---------------|
| 違例泊車 | 1 512 | 1 919 | +26.9% |
| 其他執法事宜 | 566 | 723 | +27.7% |
| 合計 | <u>2 078</u> | <u>2 642</u> | <u>+27.1%</u> |

此類投訴按地區的分類，列於附件 S及附件 T。

違例泊車

34. 在二零一六年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

| <u>地區</u> | <u>投訴數目</u> | | <u>增／減</u> |
|-----------|-------------|-------------|------------|
| | <u>2015</u> | <u>2016</u> | |
| 觀塘 | 166 | 208 | +25.3% |
| 東區 | 126 | 177 | +40.5% |
| 油尖旺 | 162 | 150 | -7.4% |
| 深水埗 | 80 | 144 | +80.0% |
| 西貢 | 89 | 142 | +59.6% |

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，政府要求發展商按照《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，政府會繼續物色可提供通宵路旁泊車位的合適地點和可提供更多泊車位(特別是貨車和旅遊巴士泊車位)的短期租約土地。

其他執法事宜

37. 在二零一六年，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>增／減</u> |
|-----------|-------------|-------------|------------|
| | <u>2015</u> | <u>2016</u> | |
| 灣仔 | 35 | 75 | +114.3% |
| 油尖旺 | 72 | 75 | +4.2% |
| 九龍城 | 64 | 56 | -12.5% |
| 東區 | 29 | 51 | +75.9% |
| 元朗 | 48 | 51 | +6.3% |

就上述各區而言，市民提出最多投訴的是車輛不遵從交通標誌／措施的指示，其次是車輛衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛、突然切線／在實線上超車和駕車人士等候過久以致阻塞。

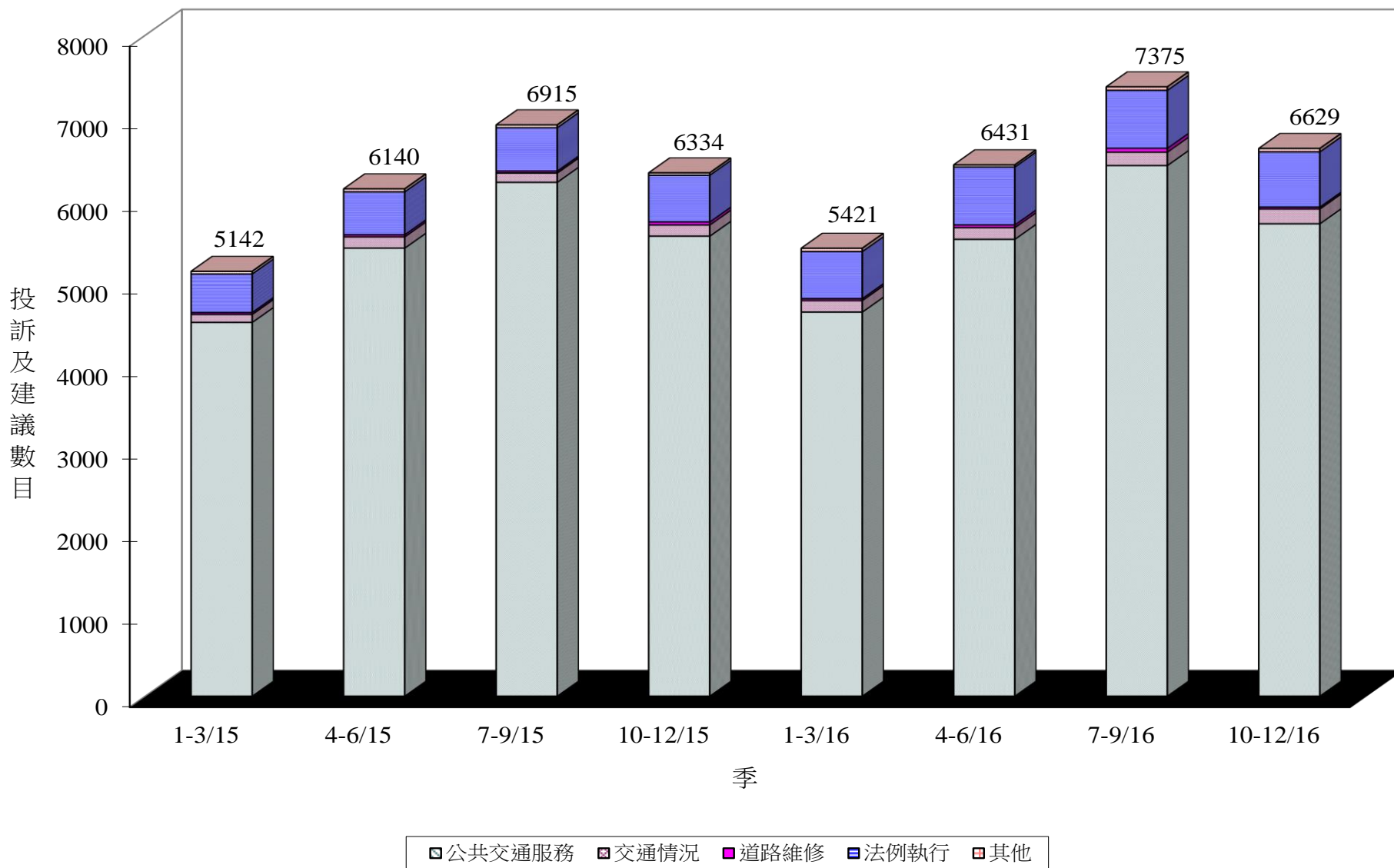
38. 所有投訴駕車人士／行人不遵守交通規例的個案均轉交警方調查。本組並把部分個案轉交運輸署，以考慮可否採取適當交通管理措施以改善情況。

交通投訴組接獲的投訴及建議

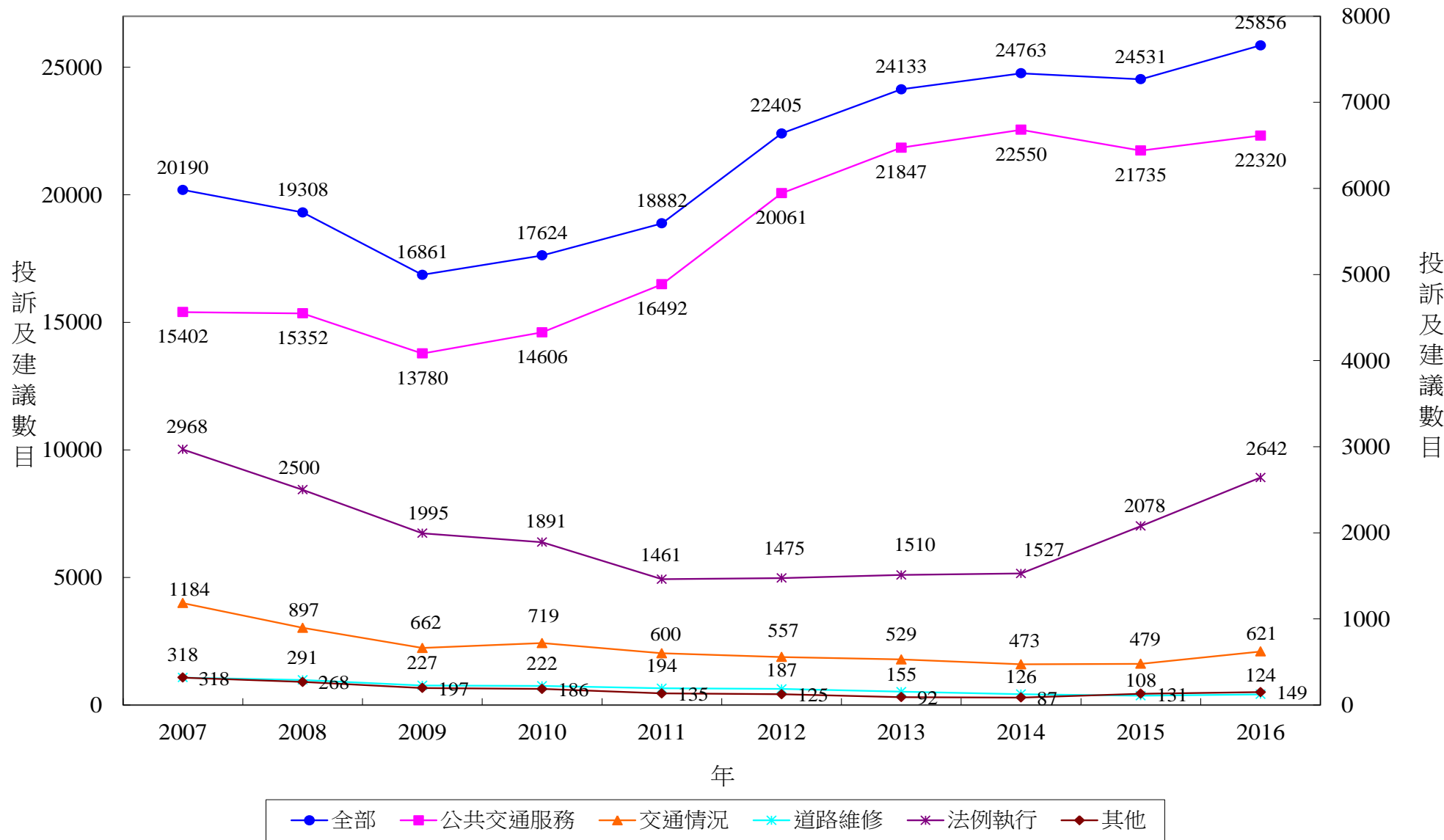
| 投訴/建議性質 | 去年同季 (1.10.15 - 31.12.15) | 上季 (1.7.16 - 30.9.16) | 今季 (1.10.16 - 31.12.16) |
|------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| I. 公共交通服務 | | | |
| (a) 服務質量 | 295 [18] | 303 [18] | 212 [9] |
| (b) 服務水準 | 5 142 [13] | 5 967 [4] | 5 379 [4] |
| (c) 一般性質 | 131 [6] | 153 [8] | 127 [4] |
| | 5 568 [37] (87%) | 6 423 [30] (87%) | 5 718 [17] (86%) |
| II. 交通情況 | | | |
| (a) 交通擠塞 | 47 [2] | 78 [3] | 86 [1] |
| (b) 交通管理 | 57 [14] | 50 [5] | 41 [5] |
| (c) 增設交通標誌及設備 | 22 [5] | 17 [10] | 42 [9] |
| (d) 泊車設施 | 9 [1] | 17 [1] | 10 |
| | 135 [22] (2%) | 162 [19] (2%) | 179 [15] (2%) |
| III. 道路維修 | | | |
| (a) 道路情況 | 17 [2] | 30 [1] | 15 |
| (b) 交通標誌及設備 | 18 [2] | 14 | 6 |
| (c) 行車道標記 | 1 | 2 | 1 |
| | 36 [4] (1%) | 46 [1] (1%) | 22 (1%) |
| IV. 法例執行 | | | |
| (a) 違例泊車 | 412 | 514 | 478 [1] |
| (b) 其他執法事宜 | 154 [2] | 188 | 191 [4] |
| | 566 [2] (9%) | 702 (9%) | 669 [5] (10%) |
| V. 其他 | 29 [2] (1%) | 42 [2] (1%) | 41 [1] (1%) |
| 合計 | 6 334 [67] (100%) | 7 375 [52] (100%) | 6 629 [38] (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

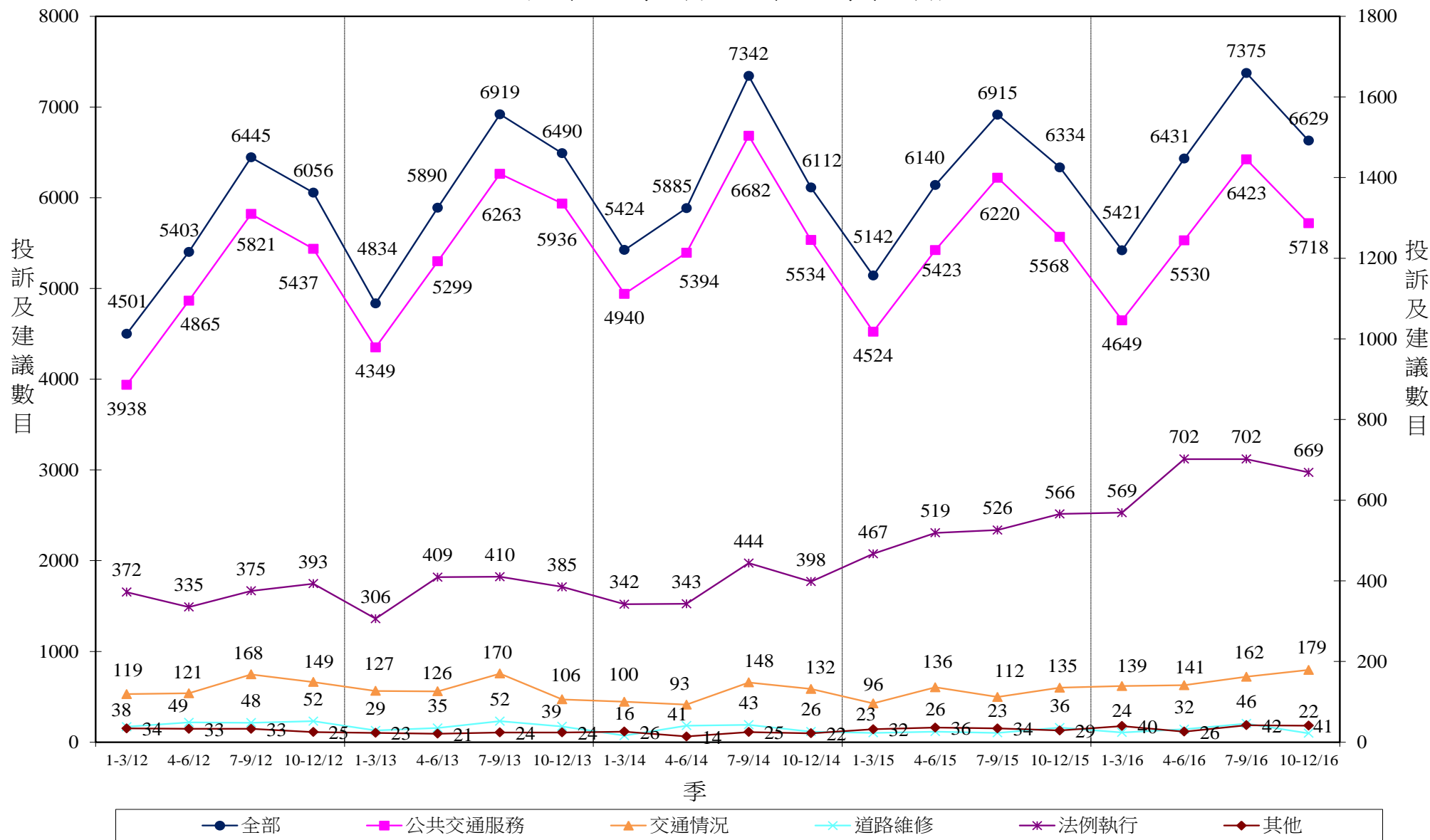


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零七至二零一六年)



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十二月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一六年十月至十二月)

| 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 | 204 | 16 | - | 230 |
| (b) 服務水準 | 1 512 | 2 066 | 78 | 1 951 | 5 607 |
| (c) 一般性質 | 72 | 35 | 7 | 5 | 119 |
| | 1 594 | 2 305 | 101 | 1 956 | 5 956 |
| II. 交通情況 | | | | | |
| (a) 交通擠塞 | 23 | 15 | 10 | - | 48 |
| (b) 交通管理 | 7 | 4 | 21 | - | 32 |
| (c) 增設交通標誌及設備 | 7 | 3 | 14 | - | 24 |
| (d) 泊車設施 | 5 | 4 | 3 | - | 12 |
| | 42 | 26 | 48 | - | 116 |
| III. 道路維修 | | | | | |
| (a) 道路情況 | 11 | 2 | 1 | - | 14 |
| (b) 交通標誌及設備 | 9 | - | 2 | - | 11 |
| (c) 行車道標記 | 2 | - | - | - | 2 |
| | 22 | 2 | 3 | - | 27 |
| IV. 法例執行 | | | | | |
| (a) 違例泊車 | 273 | 47 | - | 1 | 321 |
| (b) 其他執法事宜 | 41 | 46 | 1 | 51 | 139 |
| | 314 | 93 | 1 | 52 | 460 |
| V. 其他 | 16 | 8 | 3 | - | 27 |
| 合計 | 1 988 (30%) | 2 434 (37%) | 156 (2%) | 2 008 (31%) | 6 586 (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
(二零一六年十月至十二月)**

| 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 | 135 | 101 | 15 | 12 | 263 |
| 城巴有限公司(城巴) (第一類專營權) | 66 | 51 | 6 | 2 | 125 |
| 城巴有限公司(城巴) (第二類專營權) | 28 | 53 | 5 | - | 86 |
| 新世界第一巴士服務有限公司 (新巴) | 53 | 74 | 3 | 3 | 133 |
| 新大嶼山巴士(一九七三)有限公司 | 12 | 13 | - | - | 25 |
| 龍運巴士公司 | 46 | 52 | 3 | 1 | 102 |
| 過海隧巴 | 185 | 209 | 7 | 4 | 405 |
| 非專營巴士服務 | 26 | 30 | 4 | 2 | 62 |
| 專線小巴 | 885 | 503 | 11 | 37 | 1 436 |
| 紅色小巴 | 67 | 21 | 1 | 6 | 95 |
| 的士 | 31 | 1 062 | 3 | 1 889 | 2 985 |
| 香港鐵路有限公司(不包括輕鐵) | 28 | 90 | 41 | - | 159 |
| 香港鐵路有限公司(輕鐵) | 4 | 6 | - | - | 10 |
| 香港電車有限公司 | 19 | 1 | 1 | - | 21 |
| 新世界第一渡輪服務有限公司 | 6 | 35 | 1 | - | 42 |
| 天星小輪有限公司 | - | - | - | - | - |
| 其他渡輪 | 3 | 4 | - | - | 7 |
| 合計 | 1 594 (27%) | 2 305 (39%) | 101 (1%) | 1 956 (33%) | 5 956 (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
(二零一六年十月至十二月)

I. 公共交通服務

- 在環翠道增設專線小巴士站，以滿足乘客的需求。
- 在鑽石山鐵路站增設巴士站，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長龍和道西行線交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長杜老誌道與駱克道交界處交通燈在星期六下午的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 修改渣華道近書局街的「禁止停車」限制，方便上落客貨。
- 在德輔道西與西邊街交界處增設「只准向前駛」的交通標誌，更有效地提醒駕車人士。
- 把寶雲道的其中一段改為單線單程行車，改善道路安全。

九龍區

- 延長祥業街與海濱道交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山道與興華街交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 調整律倫街與窩打老道交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，以改善窩打老道的交通流量。
- 延長碧雲道的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。

- 在大業街增設上落客貨處，並實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在康寧道近牛頭角道增設「不准左轉」的交通標誌，更有效地提醒駕車人士。
- 在詩歌舞街增設「右轉」的交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 擴闊宜安街與聯安街交界處的行人輔助線，改善行人安全。

新界區

- 延長新運路與粉嶺車站路交界處交通燈繁忙時段設定的有效時間，改善交通流量。
- 延長火炭路南行線與源禾路交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長樂翠街與青山公路—大欖段交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在永德街增設「不准調頭」標誌，改善道路安全及交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一六年十月至十二月)

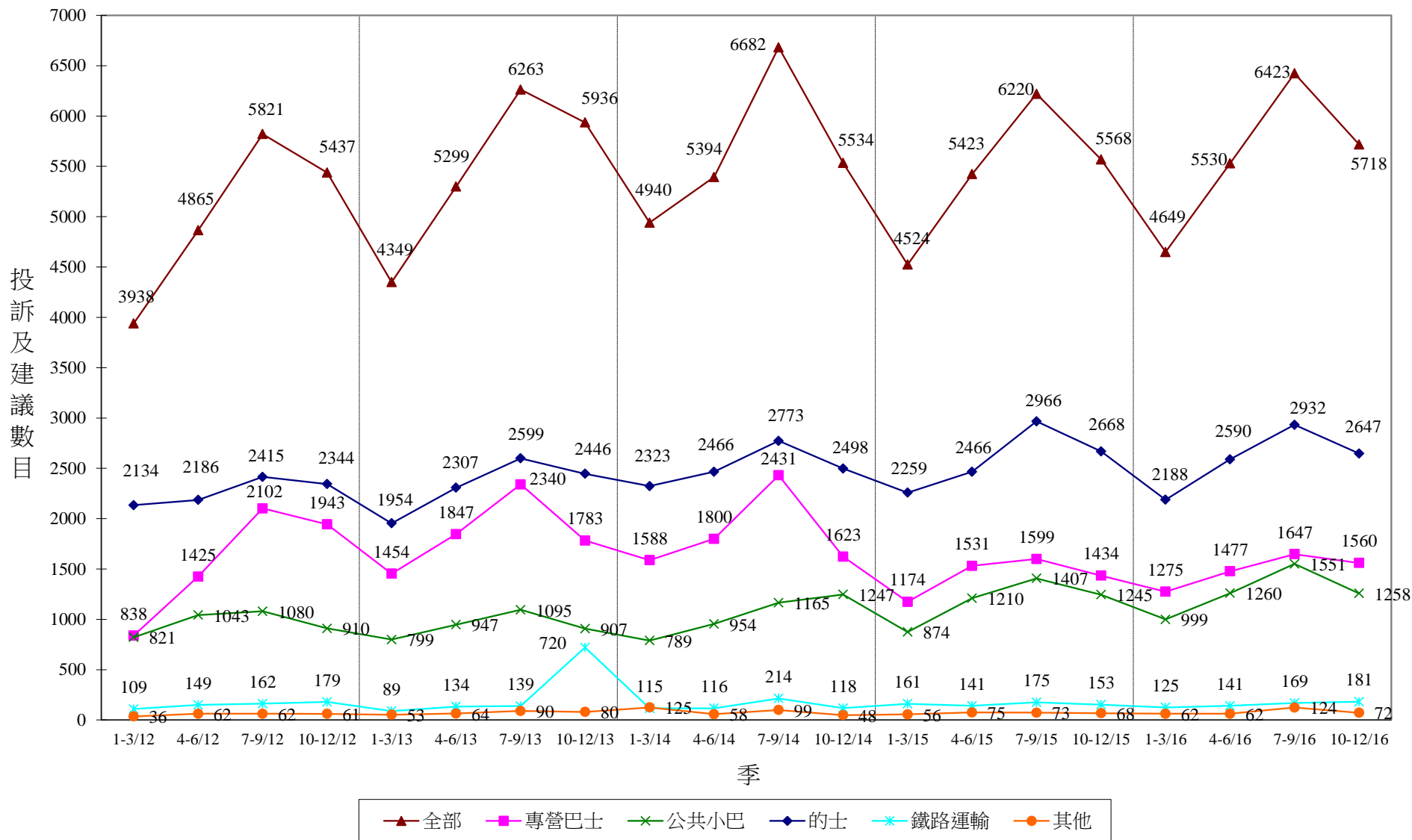
附件 E(i)

| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | 36 | 4 | 3 | 4 | 6 | 5 | 7 | 3 | 84 | - | - | 11 | 1 | - | 1 | - | - | 165 |
| (2) 路線 | 3 | - | 1 | 1 | - | 1 | 6 | 1 | 9 | - | - | - | - | - | - | - | - | 22 |
| (3) 服務時間 | 1 | - | - | - | - | 1 | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 6 |
| (4) 設置車站 | 8 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 9 | - | - | - | - | - | - | - | - | 19 |
| 小計 | 48 | 5 | 4 | 5 | 6 | 7 | 18 | 4 | 102 | - | - | 11 | 1 | - | 1 | - | - | 212 |
| (B) 服務水準 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) 服務班次 | 296 | 61 | 29 | 67 | 5 | 14 | 169 | 12 | 317 | - | - | 15 | 1 | - | 8 | - | 1 | 995 |
| (2) 路線依循情況 | 7 | - | 1 | 1 | - | - | 4 | 1 | 80 | - | 397 | - | - | - | - | - | - | 491 |
| (3) 駕駛行為不當 | 122 | 24 | 10 | 21 | 3 | 5 | 41 | 10 | 230 | 36 | 439 | 5 | 2 | 6 | 2 | - | - | 956 |
| (4) 員工(包括司機)行為及 工作表現 | 233 | 21 | 17 | 24 | 12 | 14 | 86 | 13 | 358 | 36 | 1276 | 69 | 1 | 1 | 3 | - | 3 | 2167 |
| (5) 濫收車/船費 | 3 | - | - | - | 1 | 1 | 2 | - | 27 | 3 | 482* | - | - | - | - | - | 1 | 520 |
| (6) 清潔 | 3 | - | - | - | - | - | 1 | - | 6 | 1 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | 16 |
| (7) 車輛/船隻狀況 | 3 | - | - | 2 | - | 1 | 1 | - | 13 | 1 | 6 | 5 | - | 1 | - | - | - | 33 |
| (8) 乘客服務及設施 | 53 | 18 | 4 | 7 | 3 | 6 | 27 | 5 | 13 | 2 | 3 | 55 | 1 | 1 | 2 | - | 1 | 201# |
| 小計 | 720 | 124 | 61 | 122 | 24 | 41 | 331 | 41 | 1044 | 79 | 2607 | 150 | 5 | 9 | 15 | - | 6 | 5379 |
| (C) 一般性質 | 24 | 5 | - | 1 | 3 | 3 | 8 | 4 | 22 | 11 | 40 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | 127 |
| 今季合計 | 792 | 134 | 65 | 128 | 33 | 51 | 357 | 49 | 1168 | 90 | 2647 | 164 | 7 | 10 | 17 | - | 6 | 5718 |
| 總數 | (1560) | | | | | | | (3954) | | | | (181) | | | (23) | | | |
| 上季合計 | 848 | 116 | 84 | 134 | 21 | 80 | 364 | 63 | 1460 | 91 | 2932 | 142 | 11 | 16 | 51 | - | 10 | 6423 |
| 去年同季合計 | 667 | 134 | 57 | 131 | 24 | 46 | 375 | 41 | 1163 | 82 | 2668 | 122 | 6 | 25 | 15 | 2 | 10 | 5568 |

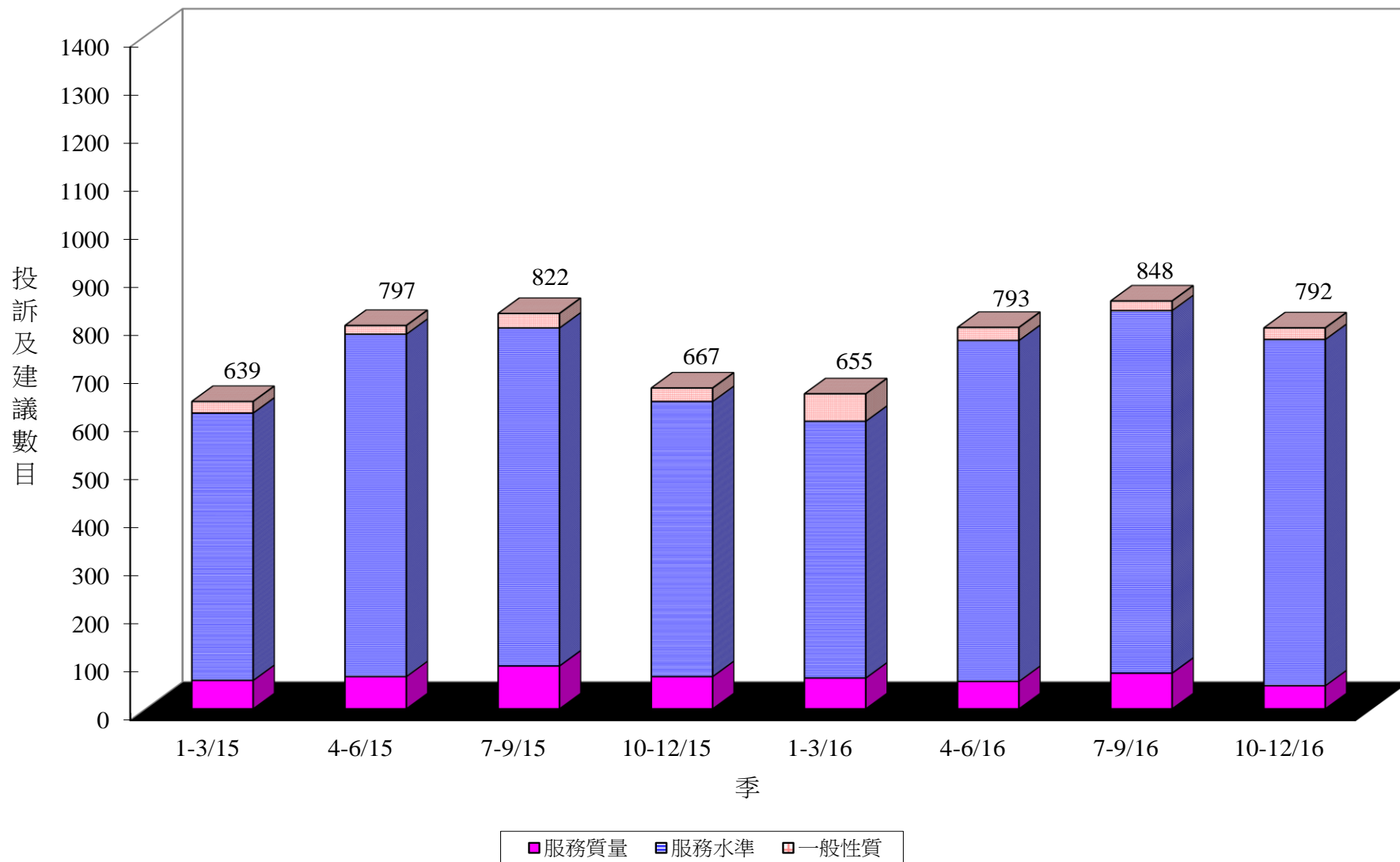
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 21 位投訴人提出的 55 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)

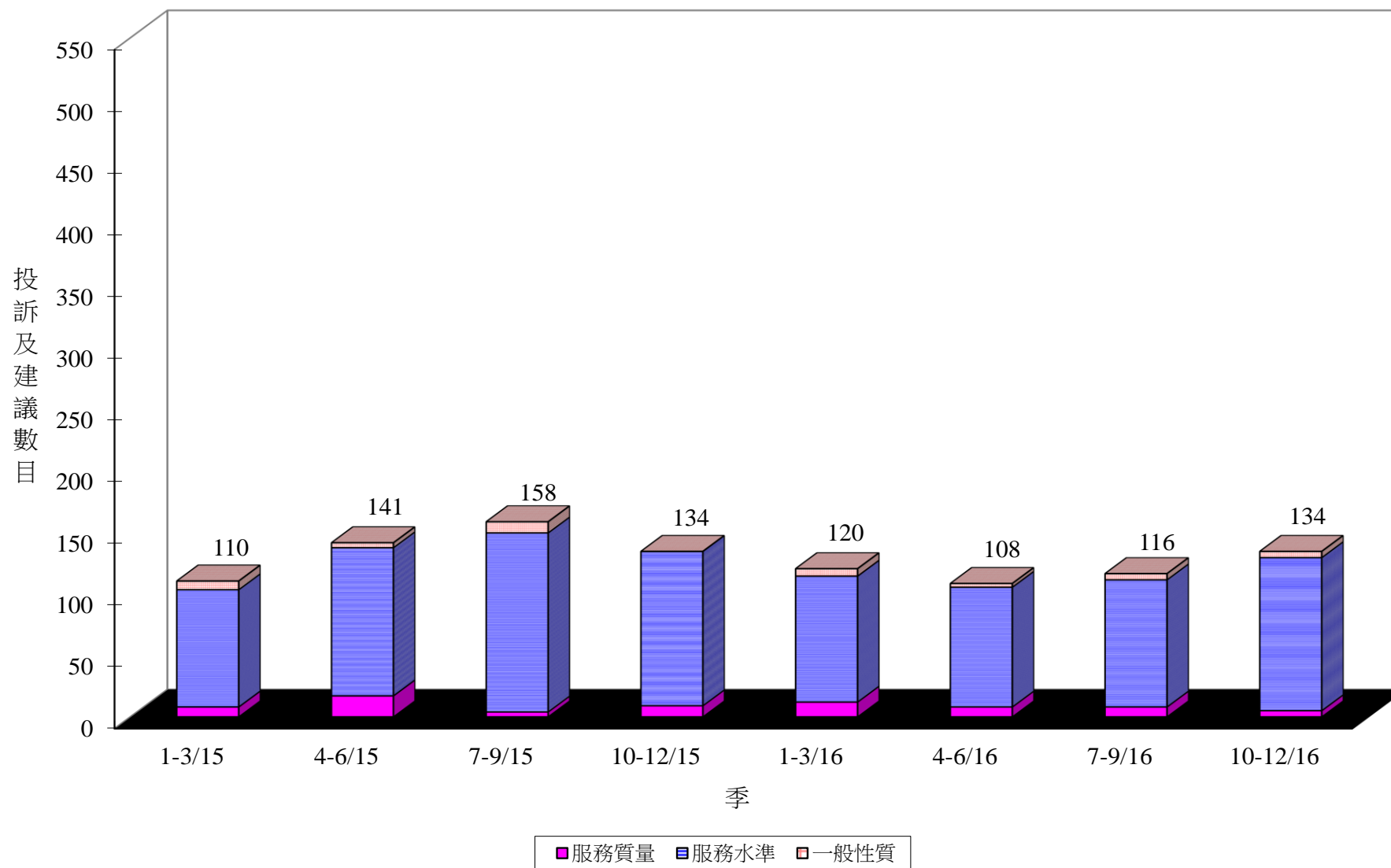


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



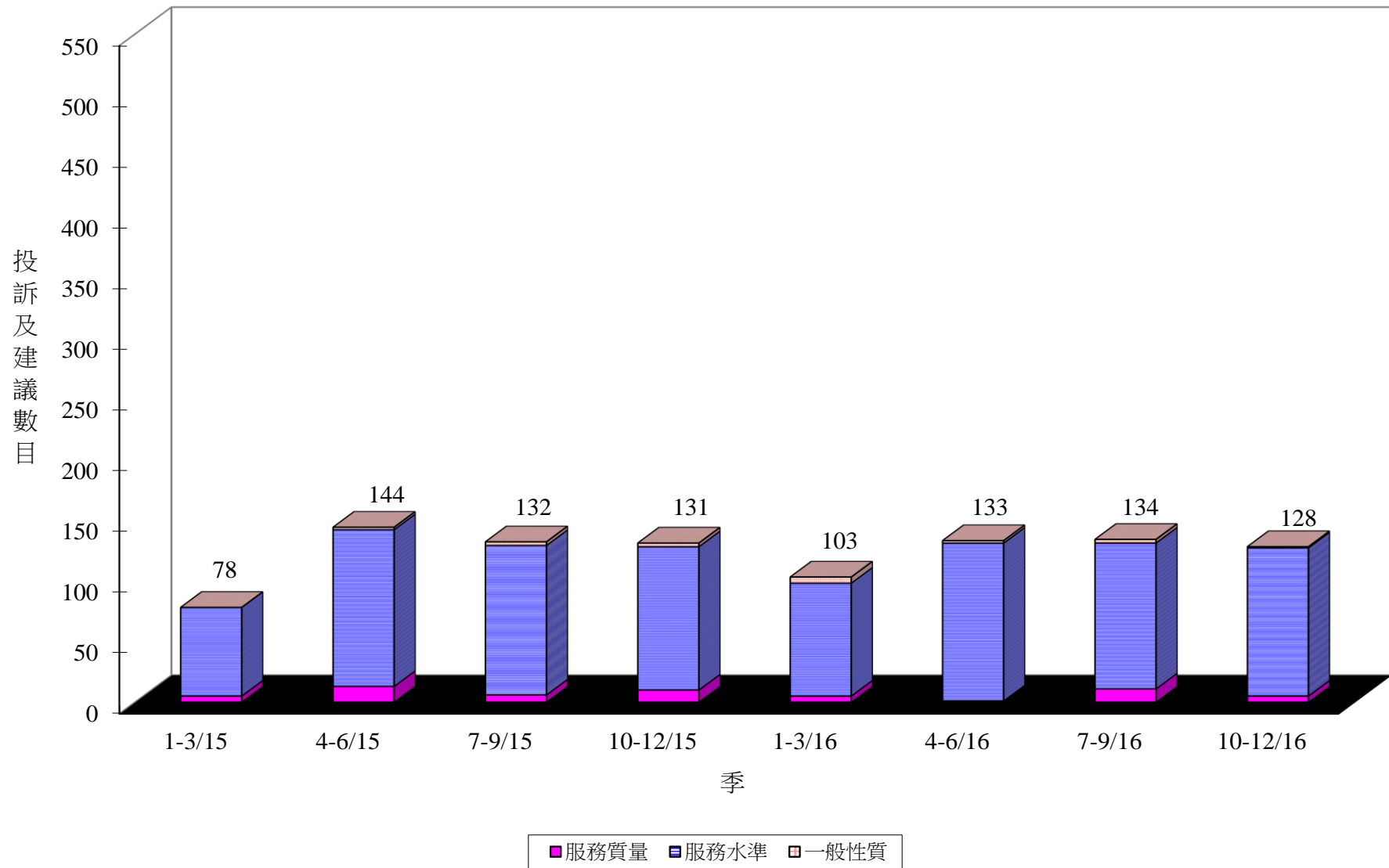
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

- 33 -

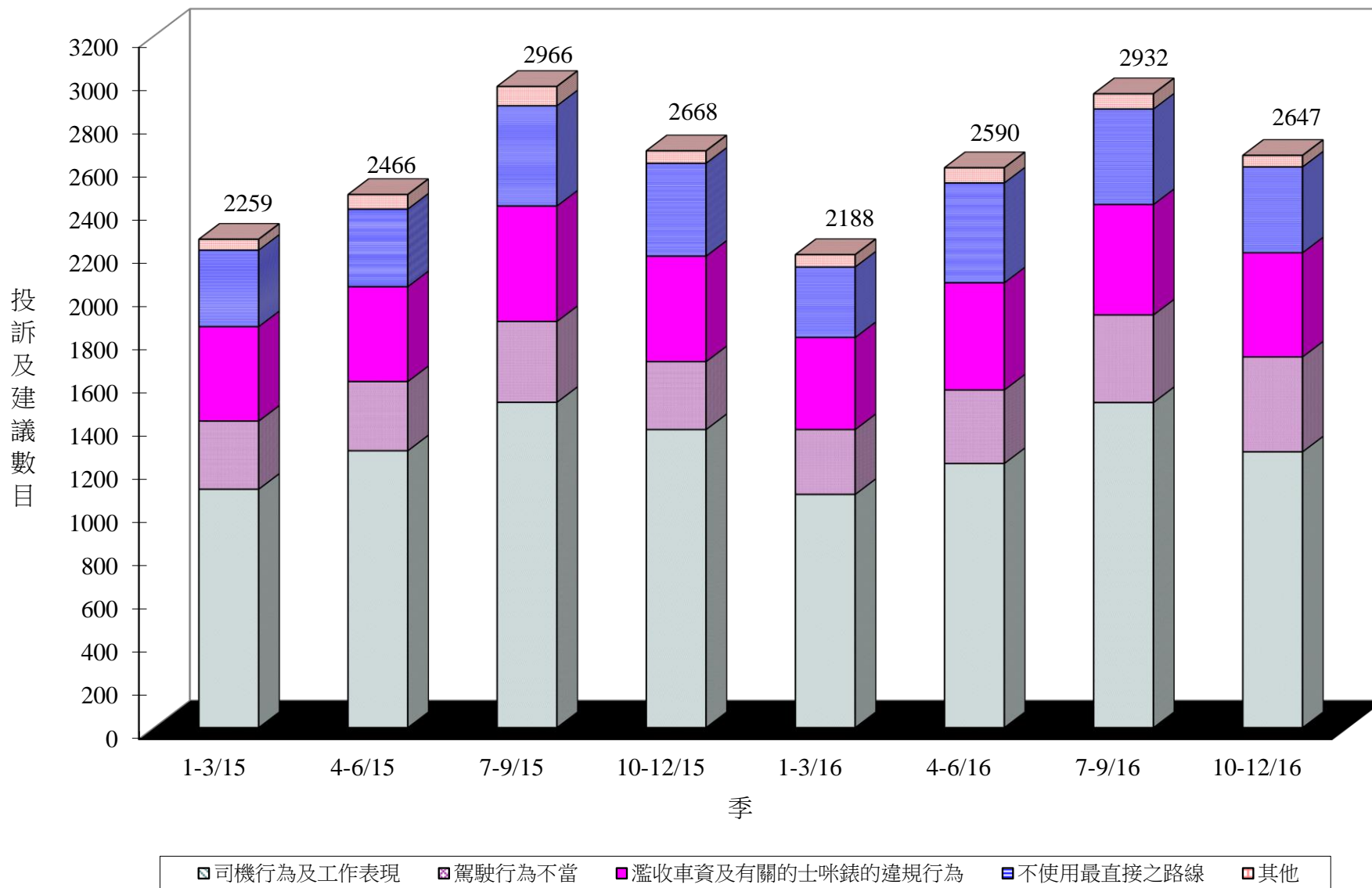


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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 (1.10.15 – 31.12.15)</u> | <u>上季 (1.7.16– 30.9.16)</u> | <u>今季 (1.10.16 – 31.12.16)</u> |
|-----------------|--------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| (a) 司機行為及工作表現 | | | |
| (i) 舉止無禮和不守規矩 | 512 | 525 | 449 |
| (ii) 拒載 | 748 | 835 | 704 |
| (iii) 兜客 | 1 | 2 | - |
| (iv) 拒絕駛達目的地 | 107 | 131 | 112 |
| (v) 未有展示司機證 | 9 | 9 | 10 |
| (vi) 不正確展示司機證 | 2 | 2 | 1 |
| | <hr/> | | |
| 小計 | 1 379 | 1 504 | 1 276 |
| (b) 駕駛行為不當 | 314 | 405 | 439 |
| (c) 濫收車資 | 419 | 439 | 416 |
| (d) 有關的士咪錶的違規行為 | 69 | 72 | 66 |
| (e) 不使用最直接可行之路線 | 430 | 442 | 397 |
| (f) 其他* | 57 | 70 | 53 |
| | <hr/> | | |
| 合計 | 2 668 | 2 932 | 2 647 |

* 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) | 5 (5) | 6 (6) | 5 (5) | 4 (4) | 2 (2) | 1 (1) | 6 (6) | 7 (6) | 11 (9) | 16 (8) | - (-) | 3 (3) | 1 (1) | 11 (6) | - (-) | 3 (3) | 3 (3) | 2 (1) | - (-) | 86 (69) |
| (b) 交通管理 | 1 | 1 | 7 | 1 | - | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | - | 1 | 41 |
| (c) 增設交通標誌及設備 | - | 6 | 3 | 3 | 3 | - | 2 | - | 9 | - | - | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | - | 42 |
| (d) 泊車設施 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 3 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 10 |
| 小計 | 8 | 14 | 15 | 8 | 5 | 3 | 12 | 10 | 23 | 18 | 2 | 13 | 7 | 18 | 4 | 7 | 6 | 5 | 1 | 179 |
| 道路維修 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (a) 道路情況 | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 2 | - | 1 | 5 | 3 | - | - | - | - | 15 |
| (b) 交通標誌及設備 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 6 |
| (c) 行車道標記 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 小計 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 3 | 1 | - | 2 | 1 | 2 | 6 | 4 | - | - | - | - | 22 |
| 法例執行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (a) 違例泊車 | 32 | 22 | 24 | 14 | 63 | 12 | 34 | 49 | 35 | 14 | 18 | 32 | 25 | 27 | 23 | 24 | 25 | 3 | 2 | 478 |
| (b) 其他執法事宜 | 14 | 18 | 9 | 11 | 9 | 6 | 18 | 10 | 17 | 7 | 5 | 10 | 14 | 13 | 8 | 6 | 5 | 5 | 6 | 191 |
| 小計 | 46 | 40 | 33 | 25 | 72 | 18 | 52 | 59 | 52 | 21 | 23 | 42 | 39 | 40 | 31 | 30 | 30 | 8 | 8 | 669 |
| 合計 | 54 | 54 | 48 | 34 | 77 | 21 | 66 | 72 | 76 | 39 | 27 | 56 | 48 | 64 | 39 | 37 | 36 | 13 | 9 | 870 |

交通投訴組在二零一二至二零一六年間接獲的投訴及建議

| 投訴/建議性質 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| I. 公共交通服務 | | | | | |
| (a) 服務質量 | 918 [120] | 1 120 [115] | 1 250 [69] | 1 040 [80] | 915 [74] |
| (b) 服務水準 | 18 671 [91] | 20 255 [31] | 20 400 [25] | 20 127 [30] | 20 818 [17] |
| (c) 一般性質 | 472 [30] | 472 [21] | 900 [25] | 568 [25] | 587 [22] |
| | 20 061 [241] | 21 847 [167] | 22 550 [119] | 21 735 [135] | 22 320 [113] |
| II. 交通情況 | | | | | |
| (a) 交通擠塞 | 248 [19] | 237 [7] | 242 [3] | 201 [7] | 283 [5] |
| (b) 交通管理 | 141 [55] | 171 [50] | 134 [29] | 159 [36] | 191 [24] |
| (c) 增設交通標誌及設備 | 94 [53] | 74 [33] | 49 [12] | 84 [21] | 96 [28] |
| (d) 泊車設施 | 74 [49] | 47 [18] | 48 [7] | 35 [7] | 51 [6] |
| | 557 [176] | 529 [108] | 473 [51] | 479 [71] | 621 [63] |
| III. 道路維修 | | | | | |
| (a) 道路情況 | 81 [3] | 80 [1] | 75 | 63 [2] | 79 [3] |
| (b) 交通標誌及設備 | 81 [2] | 65 [2] | 46 [1] | 39 [2] | 35 |
| (c) 行車道標記 | 25 [4] | 10 [1] | 5 | 6 | 10 [1] |
| | 187 [9] | 155 [4] | 126 [1] | 108 [4] | 124 [4] |
| IV. 法例執行 | | | | | |
| (a) 違例泊車 | 922 | 989 [2] | 1 057 | 1 512 [1] | 1 919 [1] |
| (b) 其他執法事宜 | 553 [2] | 521 [3] | 470 | 566 [3] | 723 [5] |
| | 1 475 [2] | 1 510 [5] | 1 527 | 2 078 [4] | 2 642 [6] |
| V. 其他 | 125 [17] | 92 [15] | 87 [8] | 131 [8] | 149 [6] |
| 合計 | 22 405 [445] | 24 133 [299] | 24 763 [179] | 24 531 [222] | 25 856 [192] |

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>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增/減</u> |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴) | 2 925 | 3 088 | +5.6% |
| 城巴有限公司(城巴) (第一類專營權) | 543 | 478 | -12.0% |
| 城巴有限公司(城巴) (第二類專營權) | 212 | 254 | +19.8% |
| 新世界第一巴士服務有限公司(新巴) | 485 | 498 | +2.7% |
| 新大嶼山巴士(一九七三)有限公司 | 92 | 90 | -2.2% |
| 龍運巴士公司 | 226 | 214 | -5.3% |
| 過海隧巴 | 1 255 | 1 337 | +6.5% |
| 合計 | 5 738 | 5 959 | +3.9% |

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

| 投訴/建議性質 | <u>2015</u> | <u>2016</u> | 增/減 |
|-------------------------|-------------|-------------|---------------|
| (A) 服務質量 | | | |
| (1) 班次 | 13 | 14 | +7.7% |
| (2) 路線 | 14 | 7 | -50.0% |
| (3) 服務時間 | 1 | 3 | +200.0% |
| (4) 設置車站 | 4 | 2 | -50.0% |
| 小計 | 32 | 26 | -18.8% |
| (B) 服務水準 | | | |
| (1) 服務班次 | 79 | 72 | -8.9% |
| (2) 路線依循情況 | 2 | 3 | +50.0% |
| (3) 駕駛行為不當 | 35 | 34 | -2.9% |
| (4) 員工(包括司機)行為 及工作表現 | 28 | 48 | +71.4% |
| (5) 濫收車費 | - | 1 | - |
| (6) 清潔 | 1 | - | -100.0% |
| (7) 車輛狀況 | 1 | 5 | +400.0% |
| (8) 乘客服務及設施 | 10 | 13 | +30.0% |
| 小計 | 156 | 176 | +12.8% |
| (C) 一般性質* | 7 | 8 | +14.3% |
| 合計 | 195 | 210 | +7.7% |

* 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

| 投訴/建議性質 | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增/減</u> |
|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| (A) 服務質量 | | | |
| (1) 班次 | 385 | 316 | -17.9% |
| (2) 路線 | 21 | 17 | -19.0% |
| (3) 服務時間 | 5 | 13 | +160.0% |
| (4) 設置車站 | 19 | 28 | +47.4% |
| 小計 | 430 | 374 | -13.0% |
| (B) 服務水準 | | | |
| (1) 服務班次 | 1 143 | 1 178 | +3.1% |
| (2) 路線依循情況 | 287 | 354 | +23.3% |
| (3) 駕駛行為不當 | 790 | 936 | +18.5% |
| (4) 員工(包括司機)行為 及工作表現 | 1 398 | 1 517 | +8.5% |
| (5) 濫收車費 | 70 | 95 | +35.7% |
| (6) 清潔 | 53 | 33 | -37.7% |
| (7) 車輛狀況 | 71 | 82 | +15.5% |
| (8) 乘客服務及設施 | 90 | 74 | -17.8% |
| 小計 | 3 902 | 4 269 | +9.4% |
| (C) 一般性質* | 84 | 91 | +8.3% |
| 合計 | 4 416 | 4 734 | +7.2% |

* 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>2015</u> | <u>2016</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 | 151 | 148 | -2.0% |
| (4) 員工(包括司機)行為 及工作表現 | 87 | 116 | +33.3% |
| (5) 濫收車費 | 10 | 9 | -10.0% |
| (6) 清潔 | 4 | 3 | -25.0% |
| (7) 車輛狀況 | 3 | 5 | +66.7% |
| (8) 乘客服務及設施 | 3 | 5 | +66.7% |
| 小計 | 258 | 286 | +10.9% |
| (C) 一般性質* | 62 | 48 | -22.6% |
| 合計 | 320 | 334 | +4.4% |

* 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

| 投訴/建議性質 | <u>2015</u> | <u>2016</u> | 增/減 |
|-----------------|---------------|---------------|--------------------|
| 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 | 1 903 | 1 852 | -2.7% |
| (ii) 拒載 | 2 841 | 2 719 | -4.3% |
| (iii) 兜客 | 26 | 17 | -34.6% |
| (iv) 拒絕駛達目的地 | 451 | 446 | -1.1% |
| (v) 未有展示司機證 | 38 | 36 | -5.3% |
| (vi) 不正確展示司機證 | 9 | 11 | +22.2% |
| | <hr/> | <hr/> | |
| | 5 268 | 5 081 | -3.5% |
| (b) 駕駛行為不當 | 1 323 | 1 484 | +12.2% |
| (c) 濫收車資 | 1 594 | 1 657 | +4.0% |
| (d) 有關的士咪錶的違規行為 | 304 | 258 | -15.1% |
| (e) 不使用最直接的路線 | 1 607 | 1 627 | +1.2% |
| | <hr/> | <hr/> | |
| 小計 | 10 096 | 10 107 | +0.1% |
| 其他 | | | |
| (a) 的士阻塞 | 143 | 150 | +4.9% |
| (b) 其他 | 120 | 100 | -16.7% |
| | <hr/> | <hr/> | |
| 小計 | 263 | 250 | -4.9% |
| | <hr/> | <hr/> | |
| 合計 | 10 359 | 10 357 | 0% (-0.02%) |

有關鐵路服務的投訴及建議

| <u>鐵路公司</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增/減</u> |
|---------------------|-------------|-------------|--------------|
| 香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵) | 486 | 527 | +8.4% |
| 香港鐵路有限公司(輕鐵) | 37 | 36 | -2.7% |
| 香港電車有限公司 | 107 | 53 | -50.5% |
| 合計 | 630 | 616 | -2.2% |

有關渡輪服務的投訴及建議

| <u>渡輪公司</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>增/減</u> |
|-------------------|-------------|-------------|---------------|
| 新世界第一渡輪服務 有限公司 | 44 | 82 | +86.4% |
| 天星小輪有限公司 | 4 | 3 | -25.0% |
| 其他渡輪 | 29 | 25 | -13.8% |
| 合計 | 77 | 110 | +42.9% |

二零一二至二零一六年間有關交通擠塞的投訴

| <u>地區</u> | <u>2012</u> | <u>2013</u> | <u>2014</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 港島 | | | | | |
| - 東區 | 9 | 18 | 15 | 18 | 11 |
| - 灣仔 | 51 | 18 | 29 | 13 | 12 |
| - 中西區 | 23 | 24 | 32 | 8 | 14 |
| - 南區 | 16 | 15 | 17 | 23 | 7 |
| 九龍 | | | | | |
| - 觀塘 | 19 | 18 | 19 | 11 | 22 |
| - 黃大仙 | 6 | 6 | 2 | 7 | 9 |
| - 九龍城 | 27 | 20 | 20 | 26 | 25 |
| - 深水埗 | 6 | 8 | 8 | 2 | 13 |
| - 油尖旺 | 25 | 12 | 21 | 15 | 32 |
| 新界 | | | | | |
| - 北區 | 2 | 7 | 11 | 6 | 35 |
| - 大埔 | 6 | 14 | 5 | 5 | 7 |
| - 沙田 | 16 | 5 | 5 | 9 | 17 |
| - 元朗 | 6 | 6 | 19 | 14 | 18 |
| - 屯門 | 13 | 27 | 7 | 14 | 19 |
| - 荃灣 | 8 | 19 | 9 | 4 | 9 |
| - 葵青 | 5 | 9 | 9 | 9 | 8 |
| - 西貢 | 5 | 4 | 6 | 11 | 15 |
| - 離島 | - | 1 | 1 | 6 | 8 |
| 其他 | 5 | 6 | 7 | - | 2 |
| 合計 | 248 | 237 | 242 | 201 | 283 |

二零一二至二零一六年間有關違例泊車的投訴

| <u>地區</u> | | <u>2012</u> | <u>2013</u> | <u>2014</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> |
|-----------|-------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| 港島 | - 東區 | 65 | 67 | 78 | 126 | 177 |
| | - 灣仔 | 67 | 61 | 62 | 94 | 87 |
| | - 中西區 | 40 | 52 | 67 | 114 | 91 |
| | - 南區 | 23 | 38 | 26 | 41 | 40 |
| 九龍 | - 觀塘 | 85 | 103 | 109 | 166 | 208 |
| | - 黃大仙 | 34 | 42 | 44 | 48 | 62 |
| | - 九龍城 | 80 | 77 | 86 | 107 | 129 |
| | - 深水埗 | 40 | 33 | 54 | 80 | 144 |
| | - 油尖旺 | 152 | 119 | 146 | 162 | 150 |
| 新界 | - 北區 | 48 | 39 | 30 | 40 | 47 |
| | - 大埔 | 23 | 20 | 28 | 40 | 60 |
| | - 沙田 | 61 | 95 | 79 | 97 | 135 |
| | - 元朗 | 48 | 70 | 63 | 111 | 129 |
| | - 屯門 | 33 | 50 | 38 | 66 | 117 |
| | - 荃灣 | 35 | 42 | 50 | 63 | 97 |
| | - 葵青 | 44 | 41 | 47 | 58 | 83 |
| | - 西貢 | 42 | 29 | 39 | 89 | 142 |
| | - 離島 | 2 | 10 | 11 | 7 | 18 |
| 其他 | - | 1 | - | 3 | 3 | |
| 合計 | | 922 | 989 | 1 057 | 1 512 | 1 919 |

二零一二至二零一六年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

| <u>地區</u> | | <u>2012</u> | <u>2013</u> | <u>2014</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> |
|-----------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 港島 | - 東區 | 23 | 36 | 23 | 29 | 51 |
| | - 灣仔 | 59 | 41 | 43 | 35 | 75 |
| | - 中西區 | 54 | 42 | 29 | 27 | 31 |
| | - 南區 | 18 | 21 | 10 | 23 | 27 |
| 九龍 | - 觀塘 | 36 | 26 | 23 | 30 | 44 |
| | - 黃大仙 | 23 | 13 | 20 | 28 | 26 |
| | - 九龍城 | 63 | 68 | 44 | 64 | 56 |
| | - 深水埗 | 29 | 27 | 29 | 33 | 34 |
| | - 油尖旺 | 67 | 51 | 40 | 72 | 75 |
| 新界 | - 北區 | 10 | 16 | 16 | 16 | 24 |
| | - 大埔 | 14 | 10 | 10 | 13 | 22 |
| | - 沙田 | 30 | 30 | 35 | 31 | 47 |
| | - 元朗 | 28 | 25 | 36 | 48 | 51 |
| | - 屯門 | 27 | 24 | 28 | 23 | 46 |
| | - 荃灣 | 25 | 24 | 24 | 34 | 32 |
| | - 葵青 | 16 | 29 | 16 | 27 | 25 |
| | - 西貢 | 13 | 19 | 20 | 13 | 24 |
| | - 離島 | 8 | 12 | 12 | 10 | 14 |
| 其他 | | 10 | 7 | 12 | 10 | 19 |
| | 合計 | 553 | 521 | 470 | 566 | 723 |

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
(二零一六年一月至十二月)

| 地區 性質 | 灣仔 | 油尖旺 | 九龍城 | 東區 | 元朗 | 總數 |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------|-------------------|------------------|------------|
| 1. 不遵從交通標誌／措施的指示 | 26 [謝斐道 - 3] [禮頓道 - 4] | 21 | 11 | 7 | 16 [十八鄉路 - 4] | 81 |
| 2. 衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛 | 15 | 14 | 17 [馬頭圍道 - 3] | 19 [太古城道 - 5] | 11 | 76 |
| 3. 突然切線／在實線上超車 | 15 [告士打道 - 7] | 19 [西九龍走廊 - 4] [康莊道 - 4] | 10 [窩打老道 - 3] | 13 [東區走廊 - 10] | 3 | 60 |
| 4. 等候過久引致交通阻塞 | 10 | 8 | 11 | 3 | 4 | 36 |
| 5. 超速駕駛 | - | 5 | - | 2 | 8 [天影路 - 5] | 15 |
| 6. 駕駛時使用流動電話 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 4 |
| 7. 不守交通規則過馬路 | - | - | - | - | 2 | 2 |
| 8. 其他 | 8 | 7 | 6 | 6 | 7 | 34 |
| 合計 | 75 | 75 | 56 | 51 | 51 | 308 |

註：[]內所示地點在二零一六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。