

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一七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

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	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	11-14

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	有關港鐵服務的投訴及建議(不包括輕鐵)	31
K	有關輕鐵服務的投訴及建議	32
L	有關電車服務的投訴及建議	33
M	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	34

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一七年第二份季報，匯報二零一七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 5 913 名市民提出的 6 466 宗投訴及建議，包括 41 宗純粹建議。大約 59% 的投訴人（即 3 497 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 41%（即 2 416 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 5 874 宗上升 10.1%，與去年同季的 6 431 宗比較，則上升 0.5%。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)，則顯示自二零一三年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 912 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 4 938 宗（71%）證實成立，不成立的有 121 宗（2%），其餘 1 853 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 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 5 517 宗，較上季上升 8.9%，與去年同季比較，則下降 0.2%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一三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 1 350 宗，較上季上升 12.9%，與去年同季比較，則下降 8.6%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 732 宗，上季有 656 宗，去年同季則有 793 宗。今季的 732 宗個案中，涉及服務質量的個案有 62 宗（8.5%），而涉及服務水準的個案則有 650 宗（88.8%）。
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 95 宗，上季有 99 宗，去年同季則有 108 宗。今季的 95 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗（10.5%），而涉及服務水準的個案則有 83 宗（87.4%）。
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 114 宗，上季有 91 宗，去年同季則有 133 宗。今季的 114 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（3.5%），而涉及服務水準的則有 109 宗（95.6%）。
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 40 宗，上季有 36 宗，去年同季則有 48 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 1 269 宗，較上季上升 1.1%，與去年同季比較，則上升 0.7%。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 91.3%（即 1 159 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 161 宗及 1 186 宗。今季的 1 159 宗個案中，涉及服務質量的個案有 82 宗（7.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 059 宗（91.4%）。

15. 其餘 8.7%的個案（即 110 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 94 宗及 74 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 710 宗，較上季上升 12.4%，與去年同季比較，則上升 4.6%。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 2 710 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 637 宗（97%），上季則有 2 346 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 547 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 652 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	29	(45)	4	(8)
(b) 投訴人撤銷投訴	408	(266)	63	(47)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	215	(255)	33	(45)
	652 (566)		100 (100)	

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，96%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 124 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 146 宗，去年同季則有 141 宗。今季 124 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 113 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 24 宗，上季共有 21 宗，去年同季則有 14 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 48 宗，上季有 39 宗，去年同季則有 64 宗。這些投訴涉及全港共 46 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	12 (6)	11 (6)
九龍	23 (20)	23 (19)
新界	12 (13)	11 (13)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (-)	1 (-)
總數	<u>48 (39)</u>	<u>46 (38)</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九龍城（十宗）、南區（六宗）及油尖旺（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 46 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 33 宗及 25 項，去年同季的數目則分別為 52 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 28 宗，上季的數目為 21 宗，去年同季的數目是 32 宗。今季的 28 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灣仔、油尖旺及屯門（各四宗）。

法例執行

28. 與交通法例執行事宜有關的投訴有 760 宗，較上季上升 19.7%，與去年同季比較，則上升 8.3%。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。

29. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（99 宗）、觀塘（62 宗）及油尖旺（45 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

以下事項已於二零一七年五月十一日舉行的交通投訴組小組委員會季會上向委員滙報：

- (a) 有關違例泊車的投訴及建議；
- (b) 有關單車事宜的投訴及建議；
- (c) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
- (d) 交通投訴組二零一七年第一號季報。

2. 各委員備悉並同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關違例泊車、單車事宜和公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一七年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關荃錦公路新更換街燈的投訴

3. 交通投訴組接獲一宗投訴，指荃錦公路的新更換街燈過於光亮。投訴人擔心燈光會影響駕駛人士的視線，構成道路安全問題。他促請相關部門停止使用新更換的街燈，並回復採用早前發出「橙色」燈光的街燈。

4. 個案轉交路政署考慮。該署指出，荃錦公路部分路段的高壓鈉光燈現正分批更換為發光二極管（LED）燈。LED 燈的技術發展成熟，多個國家的道路照明系統已廣泛採用。路政署自二零零九年起試用 LED 燈，成效不俗。該署計劃，把現時本港道路殘舊的高壓鈉光燈更換為 LED 燈。

5. 在節省能源方面，路政署進一步指出，LED 燈的節能效益獲廣泛認同。LED 燈可節省二至四成的耗電量，減少溫室氣體排放。至於 LED 燈的燈光顏色，分為冷白光及暖白光兩種。大部

分歐洲國家採用冷白光 LED 燈，而香港則選擇暖白光 LED 燈。暖白光 LED 燈與現時道路照明系統的燈色相似，有助駕駛人士適應新的道路照明。

6. 路政署在接獲投訴後，曾在晚間時分到荃錦公路作實地視察，發現照明系統運作良好，而照明效果較舊有街燈為佳。該名投訴人獲悉路政署的意見及跟進行動後，沒有提出其他問題。

提高昂船洲大橋車速限制的建議

7. 一名市民建議提高昂船洲大橋現時每小時 80 公里的車速限制。他留意到該大橋的行車道比較直和寬闊，行車量與香港其他道路相比亦較少。他指出，在歐洲一些規格相類的道路，車速限制定為每小時 130 公里。此外，據他的觀察，許多使用該大橋的駕駛人士並無理會車速限制，以時速超過 100 公里行車。結果令遵守現有車速限制的車輛與其他以高速行駛的車輛形成車速差異，這樣的行車環境較提高車速限制更為危險。至於針對大橋間中出現陣風的問題，他表示大橋上已裝設可變換車速限制訊號電子系統，當偵測到陣風，大橋的車速可立即下調。

8. 運輸署應邀考慮上述建議。該署解釋，像昂船洲大橋等橫跨海港／海峽的高架橋，橋上所遇陣風(可持續數秒至數分鐘)的風向及風速可以變化很大。陣風難以預測，相關湍流令車輛受陣風的影響更趨複雜。由於陣風的出現和影響並無規律可循，即使大橋上已裝設可變換車速限制訊號電子系統，要預先警告駕駛人士，技術上並不可行。

9. 運輸署亦指出，雖然陣風對慣性力大的重型車輛(例如貨櫃車)影響較小，但對慣性力小的輕型車輛的影響則非常明顯。容易翻側的電單車所受影響最大，在陣風的影響下，電單車可能會偏離原有行車線，甚至越過其他行車線或撞向大橋護欄。

10. 鑑於以上所述，運輸署認為，如提高大橋的車速限制，當有陣風出現，大橋上的駕駛人士未必有足夠的反應時間及安全距離避免與其他車輛碰撞。基於安全考慮，該署認為現時昂船洲大橋的車速限制恰當。

11. 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。

有關智能手機應用程式所顯示的巴士到站時間不準確的投訴

12. 一名投訴人指九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)的智能手機應用程式所顯示的巴士到站時間並不準確。據投訴人所述，他曾欲乘搭一輛九巴，而根據該應用程式的資訊，巴士將於三分鐘內到站，他於是用少於半分鐘的時間抵達有關巴士站，卻看見巴士已經到站並正準備關門駛離巴士站。投訴人再次查閱應用程式，發現巴士的到站時間已突然變成「快將到達」。他表示，如按照應用程式的資訊到達巴士站，必定會錯過該班巴士。

13. 個案轉交運輸署調查。該署表示，差不多所有九巴常規路線均為乘客提供實時巴士到站資訊。該署解釋，預計到站時間系統利用巴士上的全球定位系統追蹤儀器，實時追蹤巴士位置，並計及相關的路線狀況／模式，從而提供下一班巴士的預計到站時間。倘若全球定位系統訊號受高樓及隧道等因素干擾，預計到站時間系統便會以舊有數據預計下一班巴士的到站時間，直至訊號恢復。由於巴士的行車時間亦會因實際的路面情況(例如擠塞、意外及延誤)而有變，預計到站時間系統會更新及調整預計到站時間，以反映交通情況。運輸署會繼續密切監察預計到站時間系統的運作，並鼓勵巴士公司提高系統的準確度。

14. 該名投訴人獲轉告上述解釋後，沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關鐵路服務的投訴及建議

背景

鐵路服務是香港公共運輸系統的骨幹。在二零一六年，鐵路載客量超過 19 億人次，載客量佔公共運輸總載客量超過 40%。香港的鐵路網絡包括港鐵路線、機場快線及輕鐵。鐵路網絡平均每日載客量由二零一五年的 517 萬人次上升至二零一六年的 519 萬人次，輕微增長約 0.4%。在二零一六年，電車服務的每日平均載客量約為 18 萬人次，佔公共運輸總載客量約 1.4%。

投訴及建議的統計數字

2. 過去五年，有關鐵路服務的投訴及建議的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2012	599	-
2013	1 082	+80.6%
2014	563	-48.0%
2015	630	+11.9%
2016	616	-2.2%
2017	270	-
(截至 2017 年 6 月 30 日)		

3. 在二零一七年一月至六月期間，本組接獲 270 宗有關鐵路服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 266 宗相比，增加了 1.5%。下文各段分析本組接獲的投訴及建議。

港鐵服務

4. 過去五年，有關港鐵服務(不包括輕鐵)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>
2012	385	-
2013	930	+141.6%
2014	465	-50.0%
2015	486	+4.5%
2016	527	+8.4%
2017	231	-

(截至2017年6月30日)

5. 在二零一七年一月至六月期間，本組接獲 231 宗有關港鐵服務(不包括輕鐵)的投訴／建議，與去年同期接獲的 221 宗相比，增加了 4.5%。投訴及建議的分類載於附件 J。在該 231 宗個案當中，有關乘客服務及設施(例如車上視聽廣播造成滋擾，以及服務受阻期間通知／廣播／安排不足)的投訴佔 91 宗(或 39%)，而有關員工行為及工作表現的投訴佔 70 宗(或 30%)。

輕鐵服務

6. 過去五年，有關輕鐵服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2012	54	-
2013	54	-
2014	42	-22.2%
2015	37	-11.9%
2016	36	-2.7%
2017	21	-

(截至2017年6月30日)

7. 在二零一七年一月至六月期間，本組接獲 21 宗有關輕鐵服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 18 宗相比，增加了 16.7%。在各類個案當中，有關班次／載客量的投訴相對較多。投訴及建議的分類載於附件 K。

電車服務

8. 過去五年，有關電車服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2012	160	-
2013	97	-39.4%
2014	55	-43.3%
2015	107	+94.5%
2016	53	-50.5%
2017	18	-

(截至2017年6月30日)

9. 在二零一七年一月至六月期間，本組接獲 18 宗有關電車服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 27 宗相比，減少了 33.3%。該等個案主要有關駕駛行為不當。投訴及建議的分類載於附件 L。

改善措施

10. 就港鐵服務而言，港鐵公司會繼續探究能否和如何改善在服務受阻期間向乘客發放實時鐵路服務資訊。至於職員的行為及工作表現，港鐵公司會繼續加強前線人員的顧客服務訓練，提升他們的服務水平。

11. 輕鐵服務方面，港鐵公司已額外購置 10 輛輕鐵列車，以擴大車隊規模和增加載客量。該等列車將於二零一九至二零二三年分批付運。

12. 至於電車服務方面，約 50%的投訴是關於電車車長的駕駛行為不當。香港電車有限公司已提醒車長須安全駕駛。他們亦會加強員工培訓，並巡查車長的工作表現，以確保服務質素。

13. 運輸署會繼續密切監察鐵路服務水平、符合服務表現基準的情況，以及鐵路服務受阻期間緊急交通安排的成效；該署也會與港鐵公司和香港電車有限公司攜手合作，在有需要時研究進一步的改善措施。

14. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門及交通機構跟進有關鐵路服務的投訴及建議。

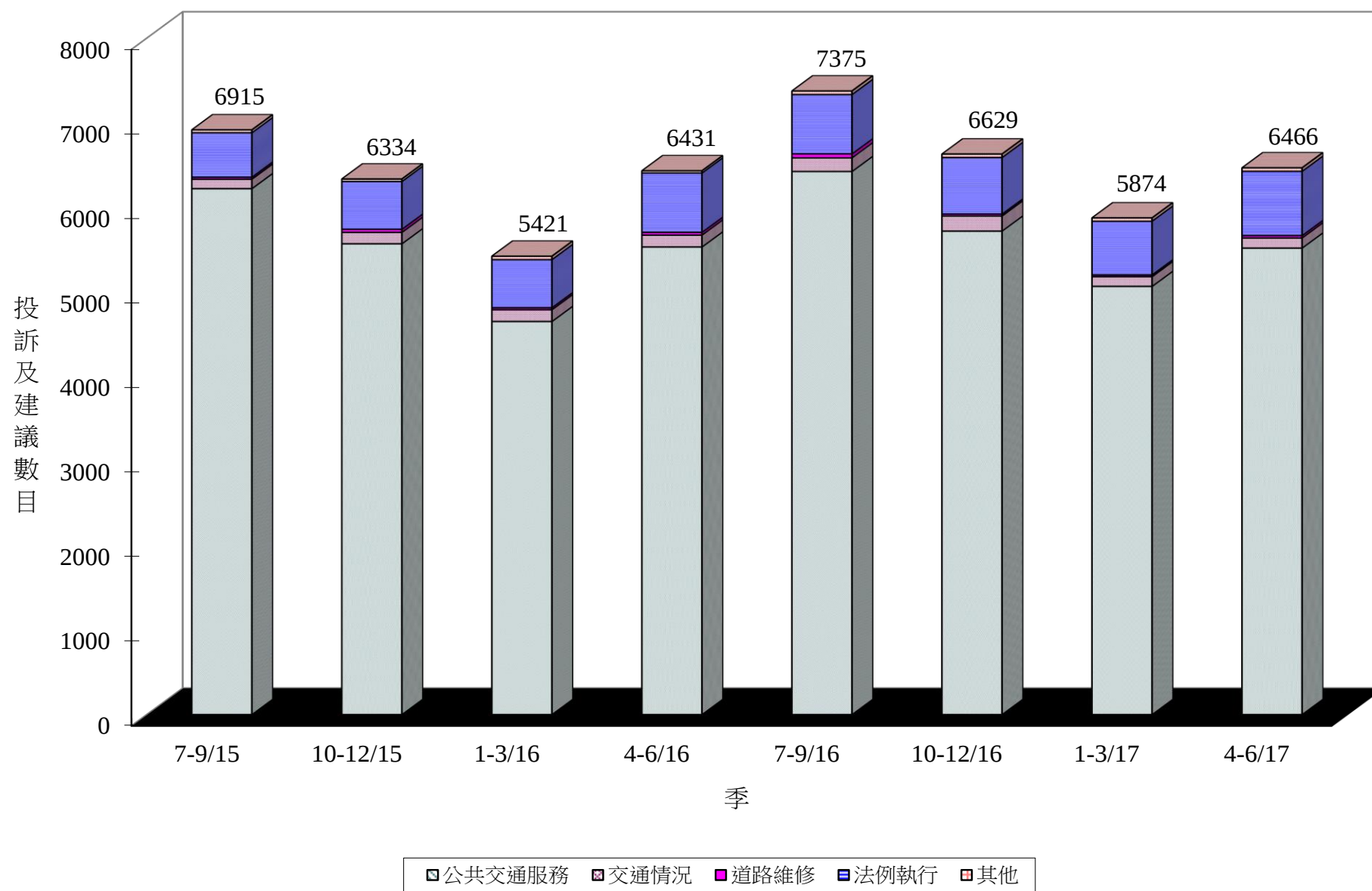
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.4.16 - 30.6.16)	上季 (1.1.17 - 31.3.17)	今季 (1.4.17 - 30.6.17)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	204 [21]	203 [11]	219 [15]
(b) 服務水準	5 185 [5]	4 723 [4]	5 171 [4]
(c) 一般性質	141 [5]	138 [3]	127
	5 530 [31] (86%)	5 064 [18] (86%)	5 517 [19] (85%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	64 [1]	39	48 [2]
(b) 交通管理	52 [10]	33 [4]	46 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [7]	25 [5]	15 [6]
(d) 泊車設施	10 [3]	18 [2]	11 [2]
	141 [21] (2%)	115 [11] (2%)	120 [20] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	22 [1]	14	15
(b) 交通標誌及設備	9	7	11
(c) 行車道標記	1	-	2
	32 [1] (1%)	21 (1%)	28 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	501	474	522 [2]
(b) 其他執法事宜	201 [1]	161	238
	702 [1] (10%)	635 (10%)	760 [2] (11%)
V. 其他	26 [1] (1%)	39 [1] (1%)	41 (1%)
合計	6 431 [55] (100%)	5 874 [30] (100%)	6 466 [41] (100%)

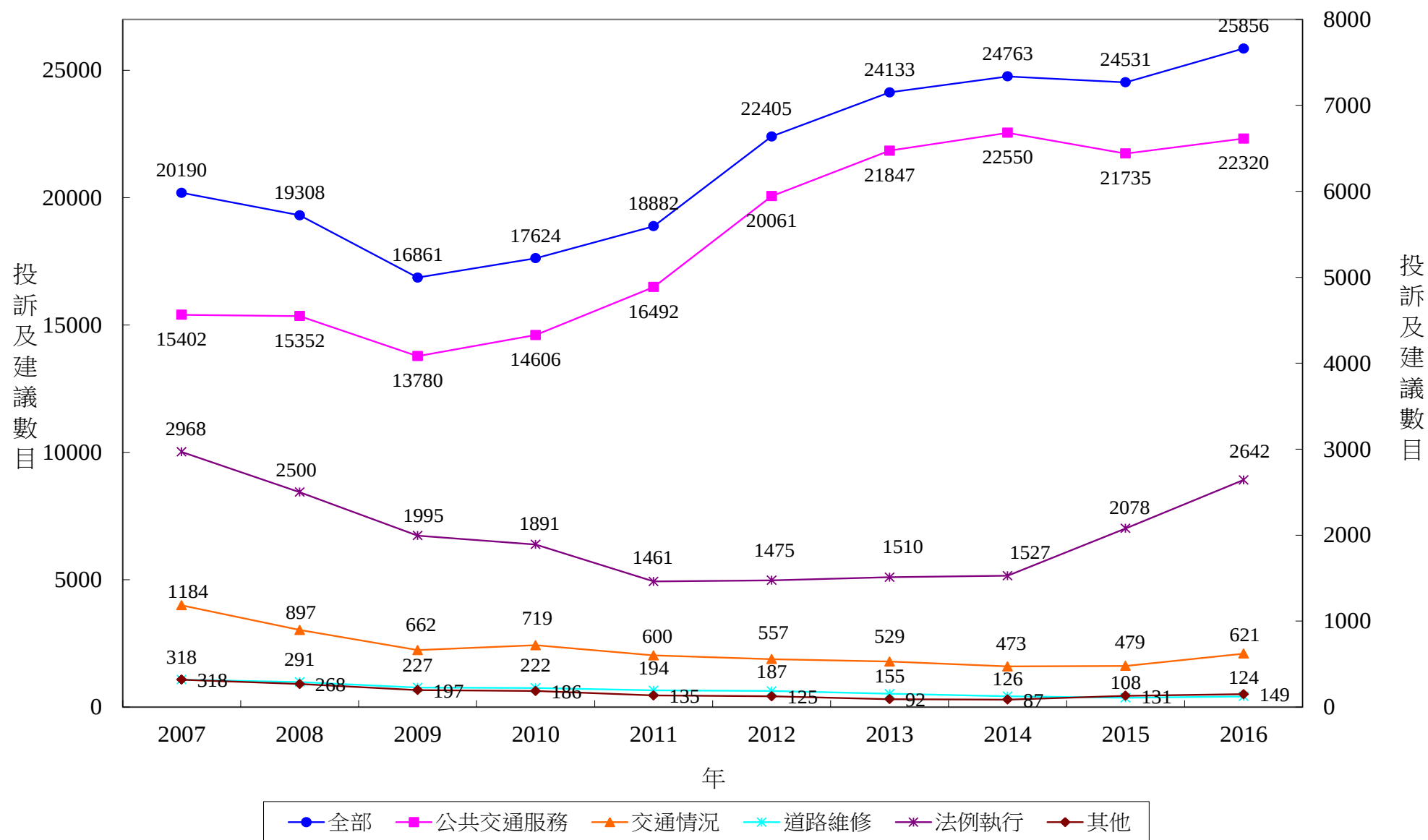
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)

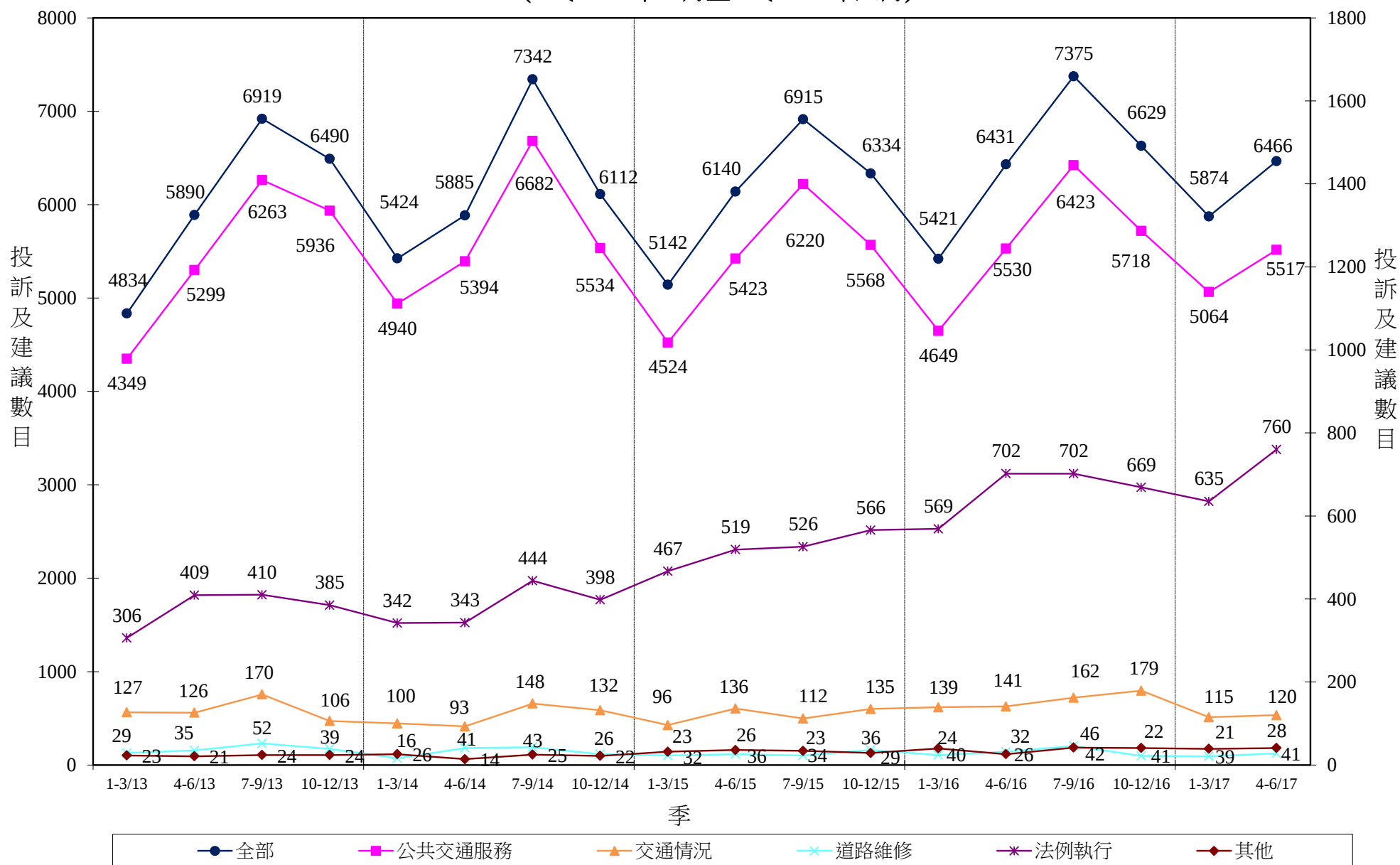


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零七至二零一六年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一三年一月至二零一七年六月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一七年四月至六月)

調查結果 投訴/建議性質		A1	A2	B	C	合計
		A1	A2	B	C	合計
I. 公共交通服務						
(a) 服務質量		17	214	22	-	253
(b) 服務水準		1 826	1 986	55	1 773	5 640
(c) 一般性質		88	51	10	9	158
		1 931	2 251	87	1 782	6 051
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞		36	33	6	-	75
(b) 交通管理		19	9	9	-	37
(c) 增設交通標誌及設備		9	12	9	-	30
(d) 泊車設施		7	5	2	-	14
		71	59	26	-	156
III. 道路維修						
(a) 道路情況		13	2	-	-	15
(b) 交通標誌及設備		6	-	3	-	9
(c) 行車道標記		-	1	-	-	1
		19	3	3	-	25
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車		300	108	1	-	409
(b) 其他執法事宜		84	78	3	71	236
		384	186	4	71	645
V. 其他						
		25	9	1	-	35
合計		2 430	2 508	121	1 853	6 912
		(35%)	(36%)	(2%)	(27%)	(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
(二零一七年四月至六月)**

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	568	484	23	20	1 095
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	57	86	8	1	152
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	20	32	2	1	55
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	46	71	3	5	125
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	6	8	-	-	14
龍運巴士公司	23	21	1	-	45
過海隧巴	122	124	7	1	254
非專營巴士服務	6	39	-	-	45
專線小巴	866	413	7	21	1 307
紅色小巴	106	4	2	8	120
的士	45	839	6	1 721	2 611
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	49	101	25	4	179
香港鐵路有限公司(輕鐵)	1	10	1	-	12
香港電車有限公司	8	4	-	-	12
新世界第一渡輪服務有限公司	6	13	1	-	20
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	2	2	1	-	5
合計	1 931 (32%)	2 251 (37%)	87 (1%)	1 782 (30%)	6 051 (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
(二零一七年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 調整英皇道北角城中心外的巴士站位置，方便附近專線小巴士的乘客上落車。
- 遷移馬坑涌道的專線小巴士，方便附近的士站的乘客上落車。
- 擴闊西洋菜南街的士站的下斜路緣和遷移該處的殘疾人士道路標記，方便殘疾乘客上落車。
- 在大窩口道夏葵樓外的巴士站加設「巴士站」道路標記，更有效地提醒駕車人士巴士站的位置，並阻遏違例泊車。

II. 交通管理

港島區

- 在雅賓利道與羅便臣道交界處加設「不准右轉」交通標誌，阻遏車輛掉頭。
- 移除在愛義街與興民街交界處的「不准駛入」交通標誌，以免混淆駕車人士。
- 在皇后街近干諾道西加設「望左」及「望右」道路標記，使道路更為安全。

九龍區

- 延長洗衣街北行線與旺角道交界處「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在民樂街與鶴園街交界處加設「望左」及「望右」道路標記，

使道路更為安全。

- 在將軍澳道近觀塘警署加設「慢駛」、「望左」及「望右」道路標記，以及「前面有行人在行車道上」交通標誌，使道路更為安全。
- 在清水灣道與扎山道交界處加設黃色方格路口道路標記，改善交通流量。

新界區

- 調整寶琳路與馬游塘路交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善寶琳路南行線的交通流量。
- 延長恆泰路／恆信街及恆信街／亞公角街南行線交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長火炭路／麵房街／山尾街交界處在非繁忙時間的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 修改天瑞路與天榮路交界處交通燈的運作模式，改善交通流量。
- 在澤祥街增設上落客貨處，紓緩上落客貨活動造成的交通擠塞。

有關公共交通服務的投訴及建議 (二零一七年四月至六月)

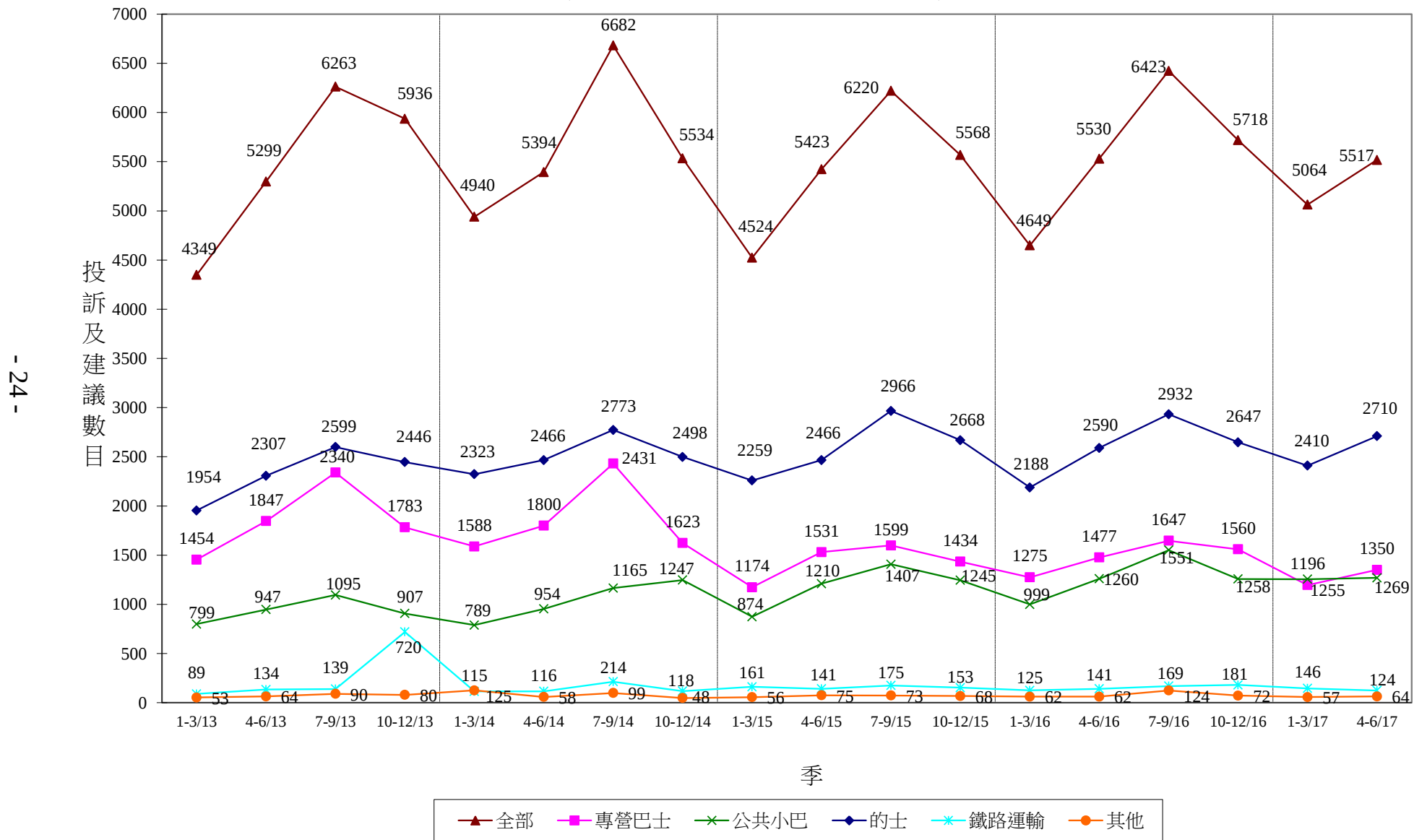
附件 E(i)

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																	
	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	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪			
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	40	6	2	1	3	7	12	1	72	-	-	16	3	-	1	-	-	164
(2) 路線	15	3	2	2	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	27
(3) 服務時間	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
(4) 設置車站	6	1	1	-	-	-	2	6	8	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小計	62	10	6	4	3	9	15	8	82	-	-	16	3	-	1	-	-	219
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	246	33	28	47	3	14	112	8	294	-	-	3	2	-	2	-	12	804
(2) 路線依循情況	4	-	-	1	1	-	2	-	68	-	412	-	-	-	-	-	-	488
(3) 駕駛行為不當	131	20	8	17	3	9	53	5	230	55	379	4	2	6	-	-	1	923
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	193	21	13	32	4	15	70	10	388	30	1301	29	1	2	2	-	-	2111
(5) 濫收車/船費	1	-	-	-	-	-	2	-	18	2	545*	-	-	-	-	-	-	568
(6) 清潔	5	-	-	1	-	-	1	-	20	-	12	1	-	-	-	-	2	42
(7) 車輛/船隻狀況	6	1	2	1	-	-	1	1	21	1	13	5	-	-	-	-	-	52
(8) 乘客服務及設施	64	8	2	10	1	6	15	5	20	-	5	42	-	1	2	-	2	183 [#]
小計	650	83	53	109	12	44	256	29	1059	88	2667	84	5	9	6	-	17	5171
(C) 一般性質	20	2	2	1	2	-	7	3	18	22	43	3	2	2	-	-	-	127
今季合計	732	95	61	114	17	53	278	40	1159	110	2710	103	10	11	7	-	17	5517
總數	(1350)							(4019)				(124)			(24)			
上季合計	656	99	33	91	16	50	251	36	1161	94	2410	128	11	7	14	-	7	5064
去年同季合計	793	108	65	133	13	58	307	48	1186	74	2590	119	10	12	6	3	5	5530

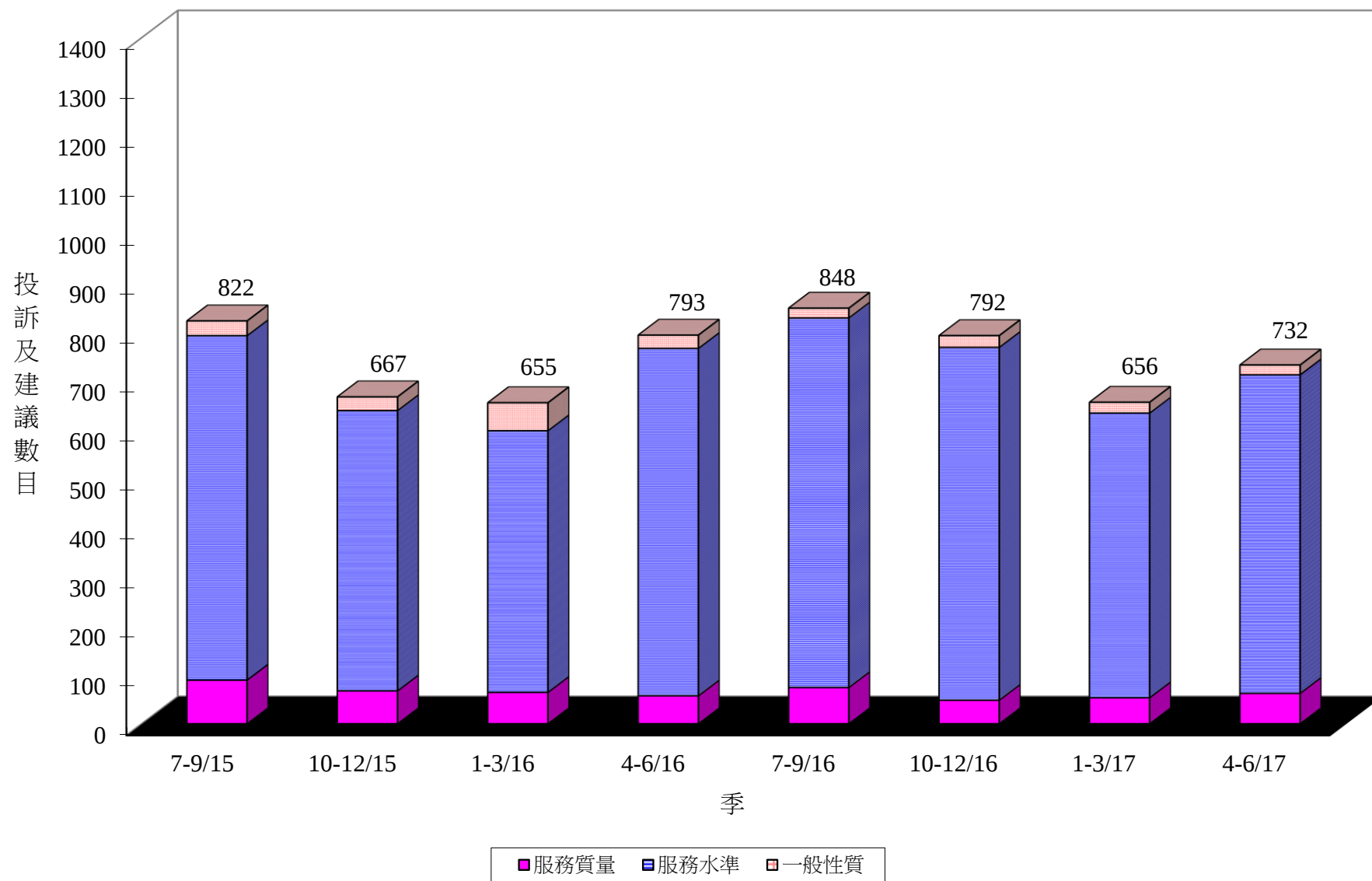
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 11 位投訴人提出的 15 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

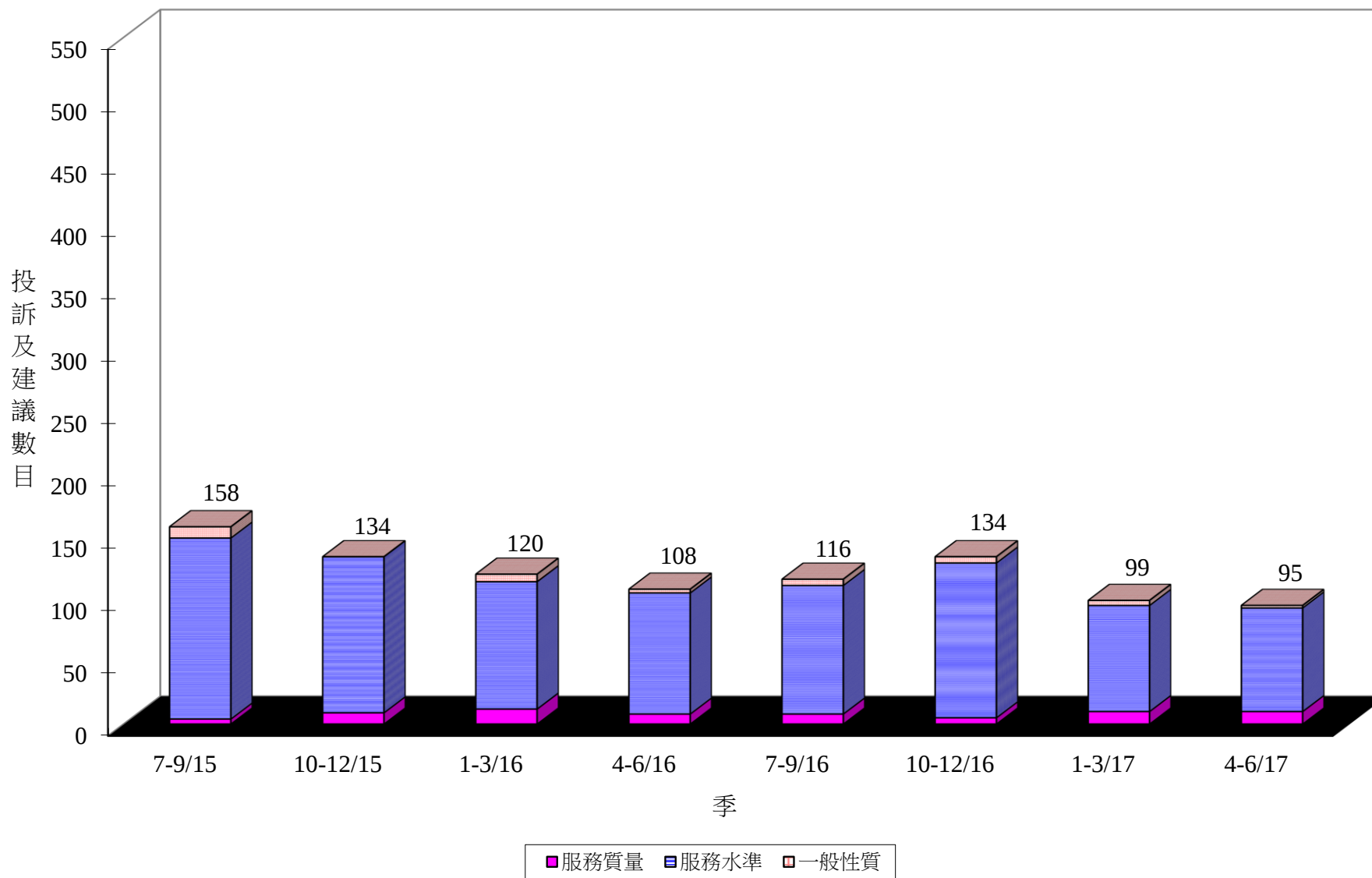
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一三年一月至二零一七年六月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

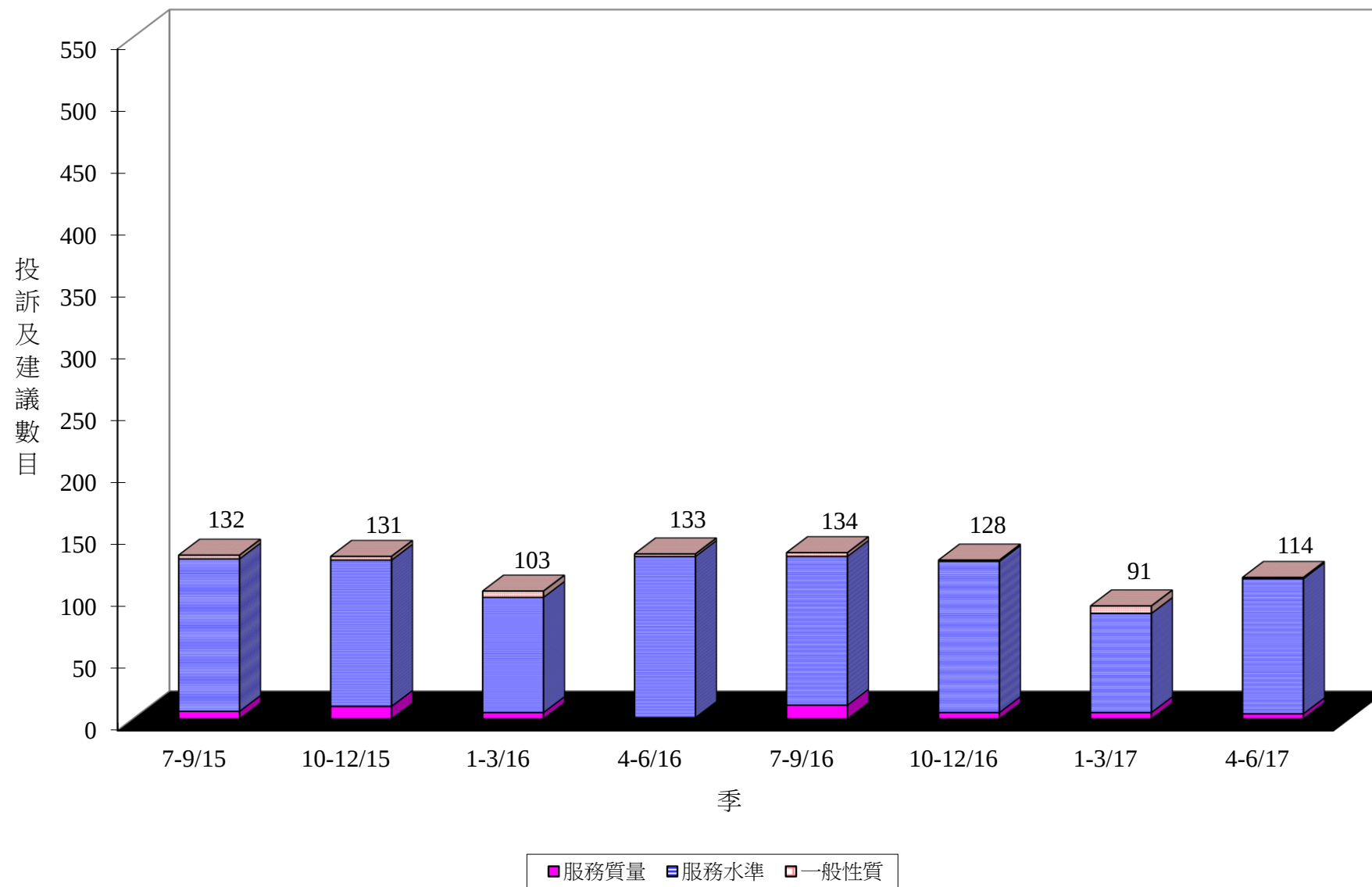


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

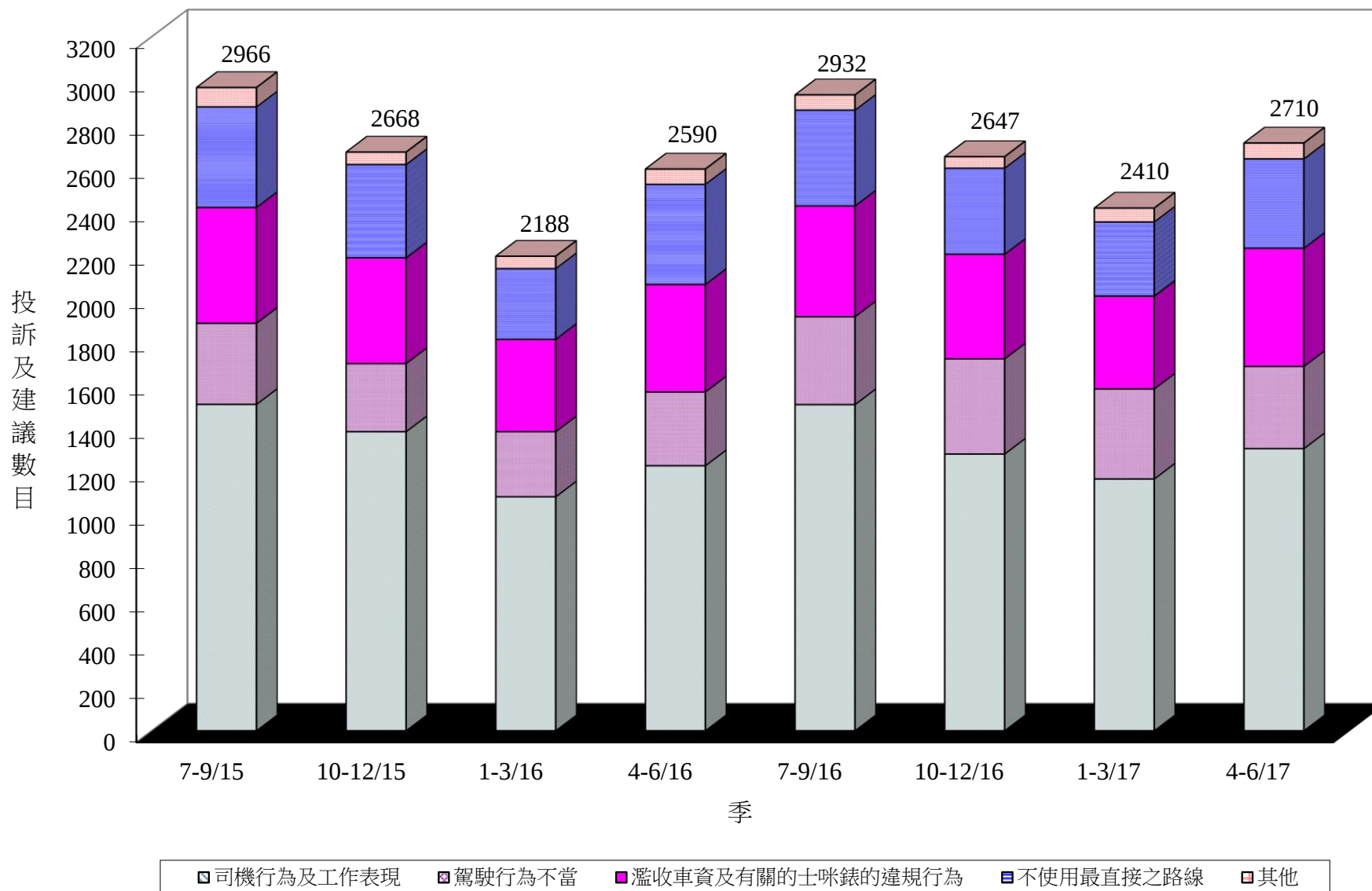


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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 (1.4.16 – 30.6.16)</u>	<u>上季 (1.1.17– 31.3.17)</u>	<u>今季 (1.4.17 – 30.6.17)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	449	449	537
(ii) 拒載	624	602	615
(iii) 兜客	13	1	2
(iv) 拒絕駛達目的地	118	102	129
(v) 未有展示司機證	11	7	17
(vi) 不正確展示司機證	7	-	1
小計	1 222	1 161	1 301
(b) 駕駛行為不當	340	415	379
(c) 濫收車資	430	367	478
(d) 有關的士咪錶的違規行為	66	61	67
(e) 不使用最直接可行之路線	462	342	412
(f) 其他*	70	64	73
合計	2 590	2 410	2 710

* 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
(二零一七年四月至六月)

地區 投訴/建議性質	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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	2 (2)	4 (3)	- (-)	6 (6)	2 (2)	2 (2)	10 (10)	3 (3)	6 (6)	5 (4)	1 (1)	4 (4)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	48 (46)
(b) 交通管理	2	2	2	2	2	1	4	-	4	1	2	5	3	2	10	2	1	-	1	46
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	-	2	1	-	-	1	1	-	-	2	1	-	-	1	2	1	1	15
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	3	-	3	11
小計	5	7	2	10	5	4	14	4	11	6	3	12	4	4	11	3	7	2	6	120
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	2	3	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-	1	3	1	1	-	-	-	15
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	1	1	1	-	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	11
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
小計	3	4	1	-	2	1	1	1	4	-	1	-	2	4	1	2	1	-	-	28
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	38	17	20	11	62	9	28	40	45	16	21	99	22	30	20	21	21	2	-	522
(b) 其他執法事宜	12	23	13	5	24	13	14	15	20	4	6	14	14	17	22	2	12	3	5	238
小計	50	40	33	16	86	22	42	55	65	20	27	113	36	47	42	23	33	5	5	760
合計	58	51	36	26	93	27	57	60	80	26	31	125	42	55	54	28	41	7	11	908

有關港鐵服務的投訴及建議(不包括輕鐵)

投訴／建議的性質	2016年	2017年	增／減
	1月至6月	1月至6月	
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	9	30	+233.3%
(2) 路線	-	1	不適用
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	9	31	+244.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	32	14	-56.3%
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	8	8	-
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	58	70	+20.7%
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	4	3	-25.0%
(7) 車輛狀況	9	10	+11.1%
(8) 乘客服務及設施	93	91	-2.2%
小計	204	196	-3.9%
(C) 一般性質	8	4	-50.0%
總計	221	231	+4.5%

有關輕鐵服務的投訴及建議

投訴／建議的性質	2016年	2017年	增／減
	1月至6月	1月至6月	
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	5	8	+60.0%
(2) 路線	-	-	-
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	5	8	+60.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	4	3	-25.0%
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	5	3	-40.0%
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	3	2	-33.3%
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	1	-	-100.0%
(7) 車輛狀況	-	-	-
(8) 乘客服務及設施	-	3	不適用
小計	13	11	-15.4%
(C) 一般性質			
	-	2	不適用
總計	18	21	+16.7%

有關電車服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	2016年	2017年	<u>增／減</u>
	<u>1月至6月</u>	<u>1月至6月</u>	
(A) 服務水平			
(1) 班次／載客量	-	-	-
(2) 路線	-	-	-
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	-	-	-
小計	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	2	-	-100.0%
(2) 路線依循情況	-	1	不適用
(3) 駕駛行為不當	14	9	-35.7
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1	2	+100.0%
(5) 濫收車資	-	-	-
(6) 清潔情況	-	-	-
(7) 車輛狀況	3	-	-100.0%
(8) 乘客服務及設施	1	2	+100.0%
小計	21	14	-33.3%
(C) 一般性質	6	4	-33.3%
總計	27	18	-33.3%

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。