

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一七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 有關渡輪服務的投訴及建議(概況)	30
K 有關渡輪服務的投訴及建議(按營辦商劃分類)	31
L 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

本報告書為二零一七年第三份季報，匯報二零一七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 6 763 名市民提出的 7 615 宗投訴及建議，包括 68 宗純粹建議。大約 60% 的投訴人(即 4 082 人)以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 40% (即 2 681 人)則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 6 466 宗上升 17.8%，與去年同季的 7 375 宗比較，則上升 3.3%。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 7 109 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 5 171 宗(73%)證實成立，不成立的有 61 宗(1%)，其餘 1 877 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 6 467 宗，較上季上升 17.2%，與去年同季比較，則上升 0.7%。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 1 739 宗，較上季上升 28.8%，與去年同季比較，則上升 5.6%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 935 宗，上季有 732 宗，去年同季則有 848 宗。今季的 935 宗個案中，涉及服務質量的個案有 87 宗（9.3%），而涉及服務水準的個案則有 831 宗（88.9%）。
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 111 宗，上季有 95 宗，去年同季則有 116 宗。今季的 111 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（10.8%），而涉及服務水準的個案則有 95 宗（85.6%）。
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 114 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 12 宗（9%），而涉及服務水準的則有 121 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 55 宗，上季有 40 宗，去年同季則有 63 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 1 608 宗，較上季上升 26.7%，與去年同季比較，則上升 3.7%。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 93.5%（即 1 503 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 159 宗及 1 460 宗。今季的 1 503 宗個案中，涉及服務質量的個案有 139 宗（9.2%），而涉及服務水準的個案則有 1 321 宗（87.9%）。

15. 其餘 6.5%的個案（即 105 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 110 宗及 91 宗。

### 的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 919 宗，較上季上升 7.7%，與去年同季比較，則下降 0.4%。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 2 919 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 840 宗（97.3%），上季則有 2 637 宗（97.3%）。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 534 宗（18.8%）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 700 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	71 (29)	10 (4)
(b) 投訴人撤銷投訴	416 (408)	59 (63)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	213 (215)	31 (33)
	<u><b>700 (652)</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 124 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 124 宗，去年同季則有 169 宗。今季 124 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 117 宗。

## 渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 22 宗，上季共有 24 宗，去年同季則有 61 宗。

## 交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 70 宗，上季有 48 宗，去年同季則有 78 宗。這些投訴涉及全港共 59 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	10 (12)	9 (11)
九龍	22 (23)	19 (23)
新界	37 (12)	30 (11)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	1 (1)	1 (1)
<b>總數</b>	<b>70 (48)</b>	<b>59 (46)</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深水埗、北區、沙田及屯門（各七宗）。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 94 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 23 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 46 宗及 15 項，去年同季的數目則分別為 50 宗及 17 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 28 宗，去年同季的數目是 46 宗。今季的 46 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 28 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括屯門(六宗)及沙田(五宗)。

### 法例執行

28. 與交通法例執行事宜有關的投訴有 854 宗，較上季上升 12.4%，與去年同季比較，則上升 21.7%。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(89 宗)、深水埗(65 宗)及油尖旺(54 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第三季向交通投訴組小組委員會滙報：

- (a) 有關公共小巴服務的投訴及建議；
  - (b) 有關泊車設施的投訴及建議；
  - (c) 有關鐵路服務的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零一七年第二號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關公共小巴服務、泊車設施和鐵路服務的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一七年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 有關一條專線小巴路線服務班次失準但總站有閒置車輛的投訴

3. 一名市民投訴一條專線小巴路線未有按照其服務詳情表提供服務。投訴人不時看見在總站有數輛閒置的專線小巴，並沒有為乘客提供服務。

4. 個案轉交運輸署調查。服務班次方面，該署已提醒營辦商必須符合服務詳情表所訂的服務水平。此外，該署已要求營辦商提醒屬下司機，在提供專線小巴服務時，若小巴上有空座位，必須在每個站停車以接載乘客。

5. 運輸署續指，某些類型的柴油專線小巴，會產生較多微粒並在廢氣排放系統內積聚，對車輛的性能和運作造成不良影響。為解決這問題，有關專線小巴需要每天在總站停留並開動引擎至少半小時，以燃燒該等殘餘微粒。因此，在總站空轉引擎的專線小巴其實可能正進行「燒炭」過程。



6. 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。

### 有關提供巴士轉乘優惠的路線多收車資的投訴

7. 一名投訴人乘搭由九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)營辦並提供巴士轉乘優惠的巴士路線，曾數次被多收車資。他表示，雖然已多次向九巴追討款項，但至今仍未獲得退款。

8. 運輸署應邀調查有關個案。經調查後，運輸署發現多收車資是涉事巴士車長在八達通系統輸入錯誤資料所致。九巴已提醒有關車長在八達通系統輸入資料時要加倍小心，並同意把多收的款項退回投訴人的八達通卡內。投訴人可帶同其八達通卡，在九巴巴士和龍運巴士的八達通讀寫器、指定港鐵站及商場內的八達通服務站、已安裝「八達通」應用程式的流動裝置、八達通 PC 閱卡機或 7-Eleven 便利店(購物時適用)拍卡，以取回退款。投訴人可在九巴網站輸入八達通卡號碼，查閱過去三個月的退款記錄。

9. 該名投訴人獲告知上述跟進行動後，沒有提出其他意見。

### 有關在薄扶林道旅遊巴違例停泊並空轉引擎的投訴

10. 本組接獲一宗有關旅遊巴在薄扶林道近香港大學西閘違例停泊的投訴。由於旅遊巴佔據了一條行車線，該處只餘下一條行車線供車輛行駛。投訴人又指，該等旅遊巴在違泊時一直空轉引擎。

11. 個案轉交警方採取所需的執法行動。警方表示，會調派警員監察有關情況，並在適當時候嚴厲執法。

12. 環境保護署(環保署)亦已知悉有關情況。該署指出，《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(第 611 章)訂明，任何汽車的司機，不得致使或容許該車輛在道路上於任何 60 分鐘的時段內，引擎空轉(即當汽車停定時，該車輛的內燃引擎仍在操作)超過三分鐘。上述規定並不適用於某些情況下的司機。例如，當酷熱天氣警告或黃色、紅色或黑色暴雨警告(包括在該警告終止生效後直至該日午夜的時間)正在生效；及載有乘客的巴士(包括旅遊巴)或學

校私家小巴。警方的交通督導員和環保署的環境保護督察獲授權針對違例空轉引擎的車輛採取執法行動。

13. 環保署在接獲個案後，曾在投訴人提及的地點作巡查。巡查期間，該署發現有一輛旅遊巴在空轉引擎。由於當日酷熱天氣警告生效，該署並無對有關司機採取執法行動。然而，該署職員已藉此機會向司機派發有關停車熄匙要求的宣傳單張，並提醒司機相關的法例規定。

### 第三章 專題文章

#### 有關渡輪服務的投訴及建議

##### 背景

本港的渡輪服務由持牌及專營渡輪營辦商提供。其中有離島及港內渡輪服務。當局又發牌給「街渡」，為持牌及專營渡輪未能兼顧的偏遠地區提供服務，以及滿足假日的需要。在二零一六年，渡輪的市場佔有率為 1.0%，平均每日載客 130 800 人次；而二零一七年(截至二零一七年七月)的數字則分別為 1.0% 及 128 700 人次。

##### 統計數字

2. 過去五年，有關渡輪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	47	- (-)
2013	105	+58 (+123.4%)
2014	156	+51 (+48.6%)
2015	77	-79 (-50.6%)
2016	110	+33 (+42.9%)
2017	67	- (-)

(截至 2017 年 9 月 30 日)

3. 在二零一七年一月至九月期間，有關渡輪服務的投訴／建議有 67 宗，較去年同期的 87 宗減少 23%。本組所接獲投訴／建議的分項數字載於附件 J 及 K。有關減幅主要是由於針對班次／載客量的投訴有所減少(減少 37 宗或 77.1%)。

4. 在二零一七年一月至九月期間，本組接獲的 67 宗有關渡輪的個案當中，22 宗涉及服務班次。在這 22 宗個案中，11 宗關於富裕小輪有限公司營運的「屯門－東涌－沙螺灣－大澳」渡輪航線。大部分投訴涉及二零一七年五月發生的兩宗服務延誤事件。其中一次延誤源於一艘往常使用的船隻被送往維修保養，因此需要臨時調配另一艘船隻代替，但員工並不熟悉該船的操作，導致安排上落船需時較久。另一次延誤是因延遲給船隻補充燃料所致。此外，在二零一七年一月至九月，新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)營運的「中環－長洲」渡輪航線有六宗關於服務班次的投訴；同類個案在二零一六年同期有四宗。這些投訴主要涉及因乘客及貨物需要額外登船／離船的時間而令船隻的實際開出時間延遲數分鐘。

5. 投訴人另一主要關注的事項是員工的工作表現(例如對乘客態度欠佳和未能為乘客提供資訊)。本組在二零一七年一月至九月接獲 13 宗這類個案，當中四宗關於「中環－長洲」航線，另有三宗關於港九小輪有限公司(港九小輪)營運的「中環－坪洲」航線。在二零一六年一月至九月，新渡輪該航線接獲兩宗同類個案，而港九小輪該航線則沒有接獲同類個案。

## 改善措施

6. 所有有關渡輪服務的投訴及建議，均轉交運輸署或營辦商跟進。

7. 關於「屯門－東涌－沙螺灣－大澳」渡輪航線服務班次的投訴，運輸署已跟有關渡輪營辦商會面，並要求營辦商立即採取行動糾正有關情況。營辦商已重新調配船隻、加強員工培訓，以及改善服務受阻時的乘客通知安排。運輸署其後再次進行的調查顯示，有關服務已按照服務詳情表營運，而二零一七年第三季亦再無針對該航線服務班次的投訴。

8. 另一方面，運輸署一直有進行調查，以密切監察「中環－長洲」航線渡輪服務的服務質量及班次。調查結果顯示，有關服務足夠並大致按照服務詳情表提供服務。針對因需要較長登船／離船的時間而引致的投訴，運輸署已提醒新渡輪安排員工協助有需要的乘客，務求令乘客及貨物登船／離船更為暢順。至於員工

表現方面，運輸署已提醒新渡輪和港九小輪向員工提供清晰指示，並加強員工培訓，以期改善服務質素和與乘客的溝通。

9. 運輸署會繼續進行實地調查和巡視，密切監察各渡輪的服務水平、乘客需求及營辦商的表現，以確保所有營辦商都遵照班次時間表，並按需要改善服務以滿足乘客需求。

10. 交通投訴組會繼續與部門／營辦商密切監察及跟進有關渡輪服務的投訴及建議。

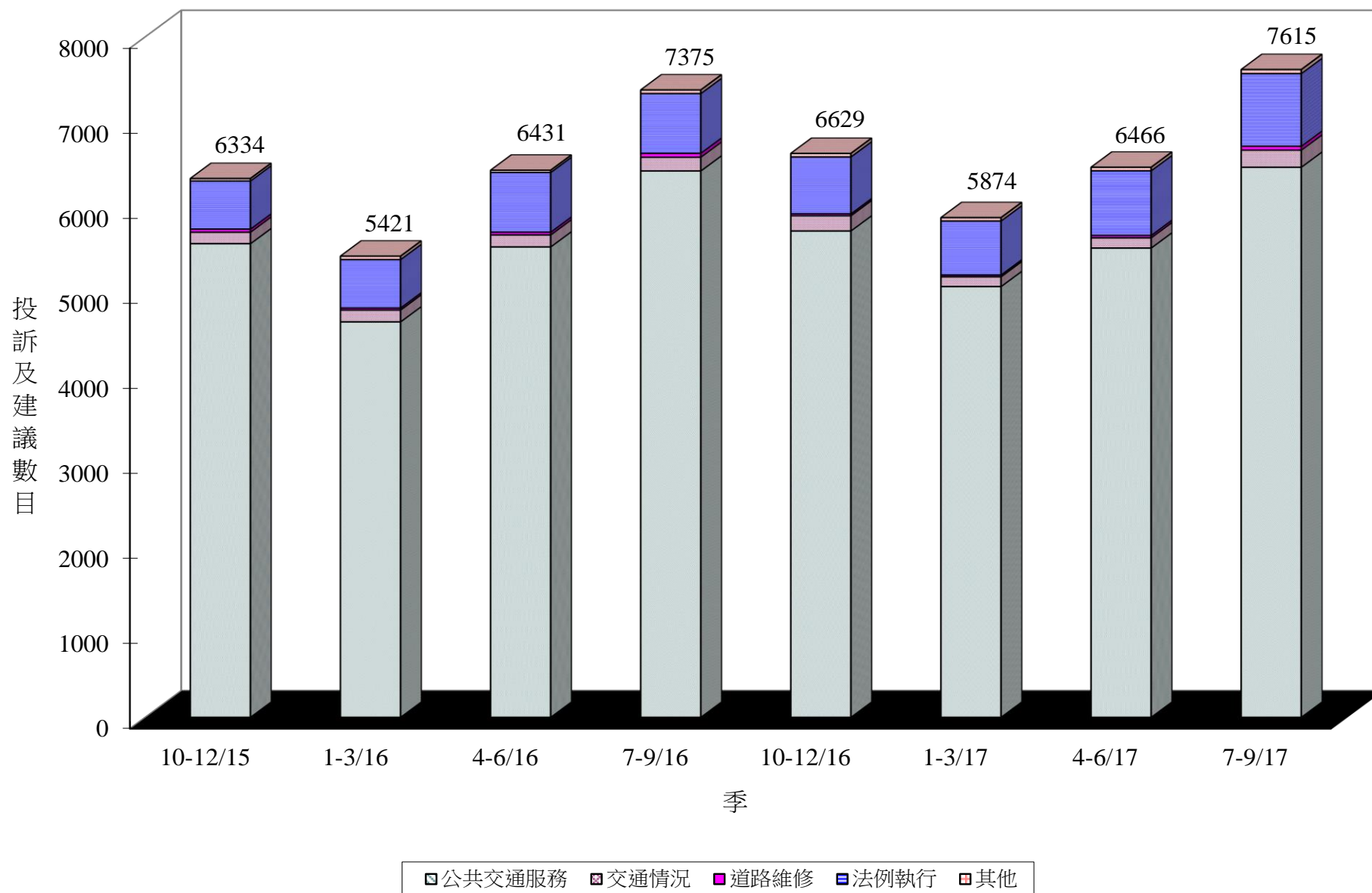
## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.16 - 30.9.16)	上季 (1.4.17 - 30.6.17)	今季 (1.7.17 - 30.9.17)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	303 [18]	219 [15]	331 [18]
(b) 服務水準	5 967 [4]	5 171 [4]	5 976 [9]
(c) 一般性質	153 [8]	127	160 [5]
	<b>6 423 [30] (87%)</b>	<b>5 517 [19] (85%)</b>	<b>6 467 [32] (85%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	78 [3]	48 [2]	70 [2]
(b) 交通管理	50 [5]	46 [10]	94 [20]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [10]	15 [6]	23 [7]
(d) 泊車設施	17 [1]	11 [2]	14 [1]
	<b>162 [19] (2%)</b>	<b>120 [20] (2%)</b>	<b>201 [30] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	30 [1]	15	28
(b) 交通標誌及設備	14	11	14
(c) 行車道標記	2	2	4
	<b>46 [1] (1%)</b>	<b>28 (1%)</b>	<b>46 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	514	522 [2]	584
(b) 其他執法事宜	188	238	270 [2]
	<b>702 (9%)</b>	<b>760 [2] (11%)</b>	<b>854 [2] (11%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>42 [2] (1%)</b>	<b>41 (1%)</b>	<b>47 [4] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>7 375 [52] (100%)</b>	<b>6 466 [41] (100%)</b>	<b>7 615 [68] (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。

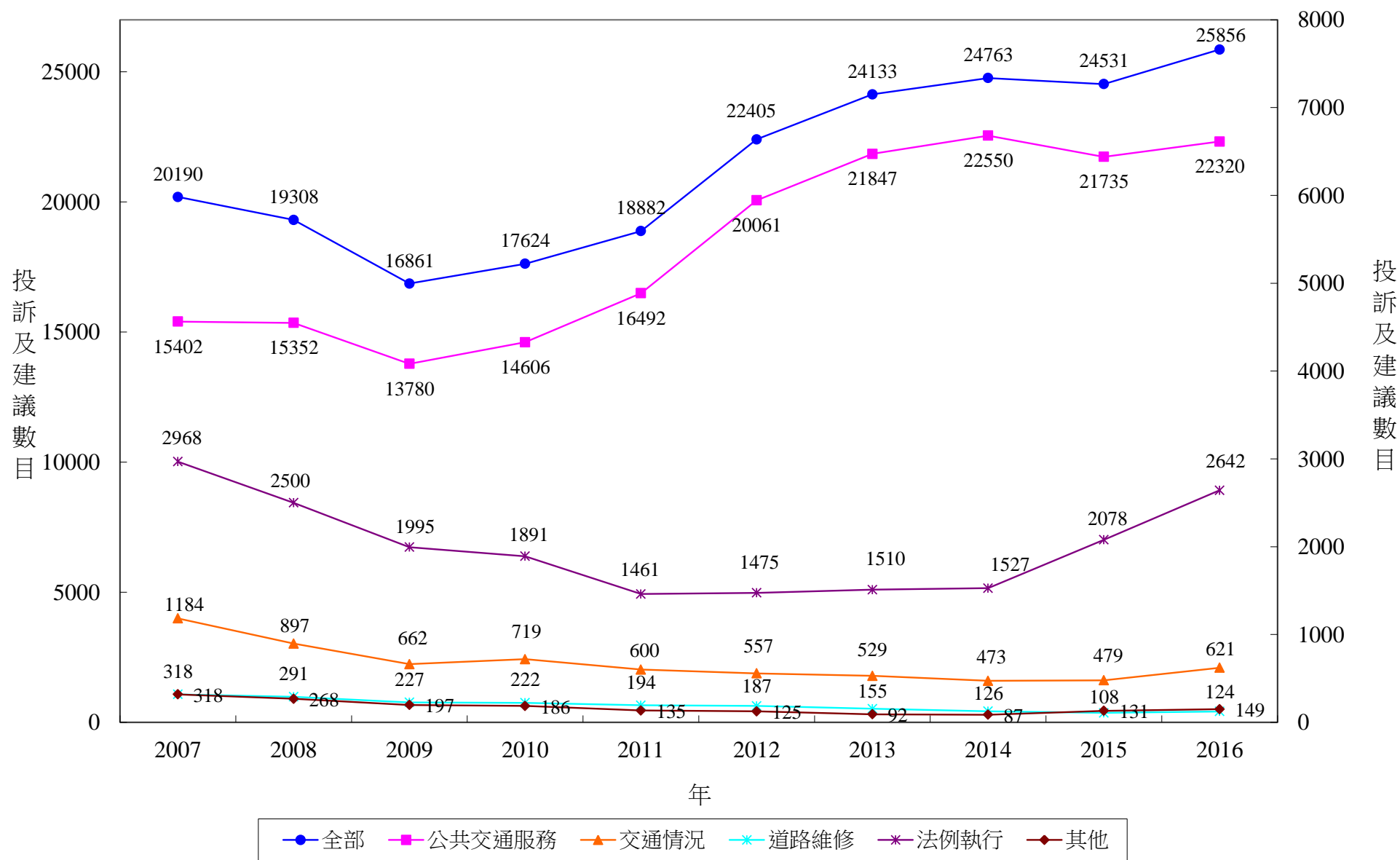
# 交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零七至二零一六年)

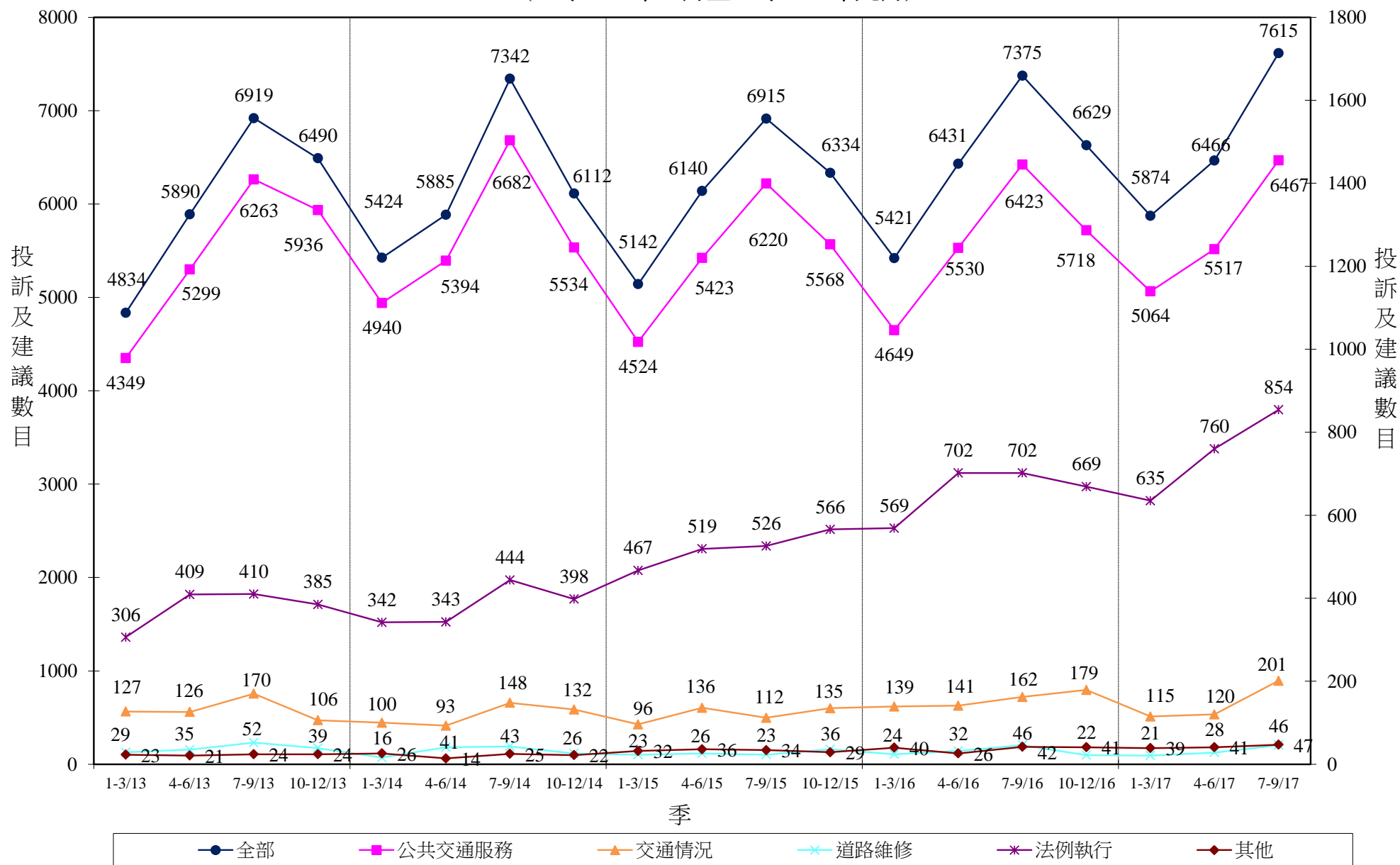
附件 B(i)





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九月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一七年七月至九月)

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	20	189	9	-	218
(b) 服務水準	1 455	1 980	29	1 807	5 271
(c) 一般性質	86	27	4	7	124
	<b>1 561</b>	<b>2 196</b>	<b>42</b>	<b>1 814</b>	<b>5 613</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	22	24	2	-	48
(b) 交通管理	20	21	10	-	51
(c) 增設交通標誌及設備	11	8	6	-	25
(d) 泊車設施	6	9	-	-	15
	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>139</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	12	3	-	-	15
(b) 交通標誌及設備	7	2	-	-	9
(c) 行車道標記	2	-	-	-	2
	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>26</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	939	125	-	-	1 064
(b) 其他執法事宜	90	73	1	63	227
	<b>1 029</b>	<b>198</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>1 291</b>
<b>V. 其他</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>
合計	<b>2 696</b>	<b>2 475</b>	<b>61</b>	<b>1 877</b>	<b>7 109</b>
	<b>(38%)</b>	<b>(35%)</b>			
	<b>5 171</b>		<b>(1%)</b>	<b>(26%)</b>	<b>(100%)</b>
	<b>(73%)</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  
(二零一七年七月至九月)**

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	391	360	7	14	772
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	38	47	2	3	90
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	19	30	1	-	50
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	40	73	3	2	118
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	13	5	1	-	19
龍運巴士公司	29	24	1	-	54
過海隧巴	121	129	7	7	264
非專營巴士服務	10	26	-	1	37
專線小巴	736	428	12	41	1 217
紅色小巴	76	8	1	13	98
的士	41	988	5	1 729	2 763
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	26	53	1	1	81
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	3	1	-	6
香港電車有限公司	6	2	-	3	11
新世界第一渡輪服務有限公司	6	7	-	-	13
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	7	13	-	-	20
<b>合計</b>	<b>1 561 (28%)</b>	<b>2 196 (39%)</b>	<b>42 (1%)</b>	<b>1 814 (32%)</b>	<b>5 613 (100%)</b>
	<b>3 757 (67%)</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  
(二零一七年七月至九月)

**I. 公共交通服務**

- 增加新大嶼山巴士 37M 號在平日早上及晚上繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。

**II. 交通管理**

**港島區**

- 延長皇龍道與天后廟道交界處的「禁止停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在灣仔道近堅拿道西加設「望左」及「望右」道路標記，使道路更為安全。

**九龍區**

- 調整西洋菜南街與快富街交界處的交通燈位置，使道路更為安全。
- 在通菜街與水渠道交界處以「左轉」交通標誌取代現有的「不准右轉」交通標誌，並加設「不准駛入」交通標誌，以更有效提醒駕車人士。
- 加大並遷移塘尾道近旺角消防局的「不准掉頭」交通標誌，以更有效提醒駕車人士。
- 在茶果嶺道公共運輸交匯處的出口加設「望左」及「望右」道路標記和觸覺警示帶，使道路更為安全。

- 在秀明道與秀豐街之間的一段秀茂坪道以雙白線及影線標記，取代現有的車道中央分隔線，改善道路安全。
- 延長連德道近將軍澳道的安全島及觸覺警示帶，方便行人橫過馬路。

### **新界區**

- 延長青敬路北行線近青綠街在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長蠔涌路在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長安睦街與安明街交界處的行車綠燈時間，改善安睦街南行線的交通流量。
- 延長大涌橋路與安心街交界處及與安麗街交界處的行車綠燈時間，改善大涌橋路南行線的交通流量。
- 在深圳灣口岸近貨車輪候區加設交通標誌，以提示駕車人士前路有警察的速度偵查，並更有效提醒他們相關的車速限制。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一七年七月至九月)

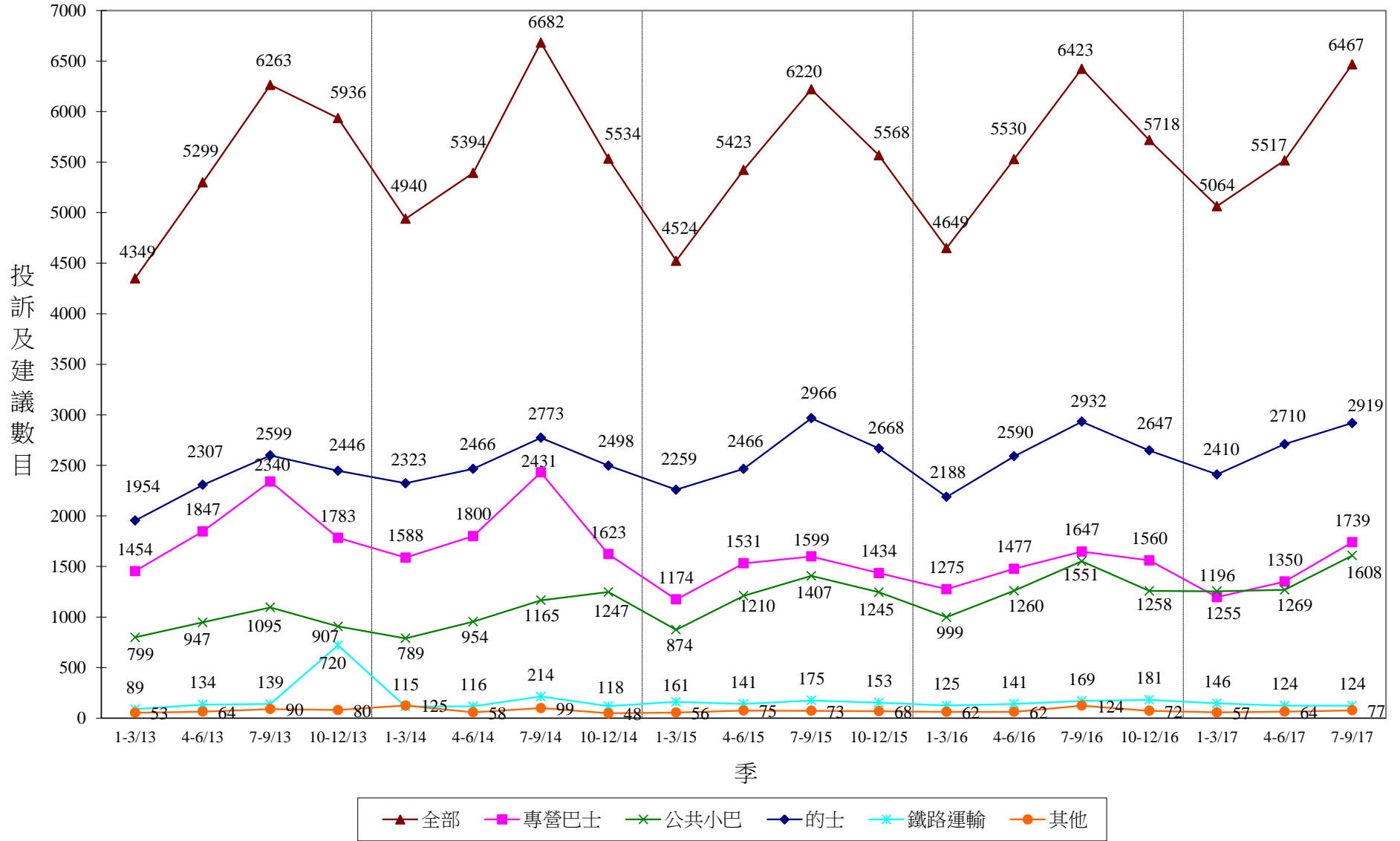
附件 E(i)

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	62	8	3	6	6	12	15	6	123	-	-	9	3	-	2	-	-	255
(2) 路線	16	3	1	5	-	1	10	1	8	-	-	1	-	-	-	-	-	46
(3) 服務時間	1	-	-	1	-	-	4	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	9
(4) 設置車站	8	1	1	-	-	-	1	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	21
小計	87	12	5	12	6	13	30	11	139	-	-	11	3	-	2	-	-	331
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	369	38	27	74	4	44	181	20	435	-	-	11	2	-	3	-	1	1209
(2) 路線依循情況	13	1	2	3	3	-	1	1	94	-	472	-	-	-	-	-	-	590
(3) 駕駛行為不當	120	13	8	14	3	11	44	5	241	48	407	7	2	3	1	-	-	927
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	234	30	12	19	2	18	69	12	470	29	1403	34	2	2	2	-	3	2341
(5) 濫收車/船費	2	-	-	-	-	1	3	-	22	2	558*	-	-	-	-	-	-	588
(6) 清潔	2	-	-	-	-	-	1	-	19	1	13	-	-	-	1	-	1	38
(7) 車輛/船隻狀況	11	-	1	-	-	1	6	-	9	1	14	4	-	-	-	-	1	48
(8) 乘客服務及設施	80	13	9	11	2	7	25	3	31	2	4	40	1	2	3	-	2	235#
小計	831	95	59	121	14	82	330	41	1321	83	2871	96	7	7	10	-	8	5976
(C) 一般性質	17	4	3	1	-	1	16	3	43	22	48	-	-	-	2	-	-	160
今季合計	935	111	67	134	20	96	376	55	1503	105	2919	107	10	7	14	-	8	6467
總數	(1739)							(4582)				(124)			(22)			
上季合計	732	95	61	114	17	53	278	40	1159	110	2710	103	10	11	7	-	17	5517
去年同季合計	848	116	84	134	21	80	364	63	1460	91	2932	142	11	16	51	-	10	6423

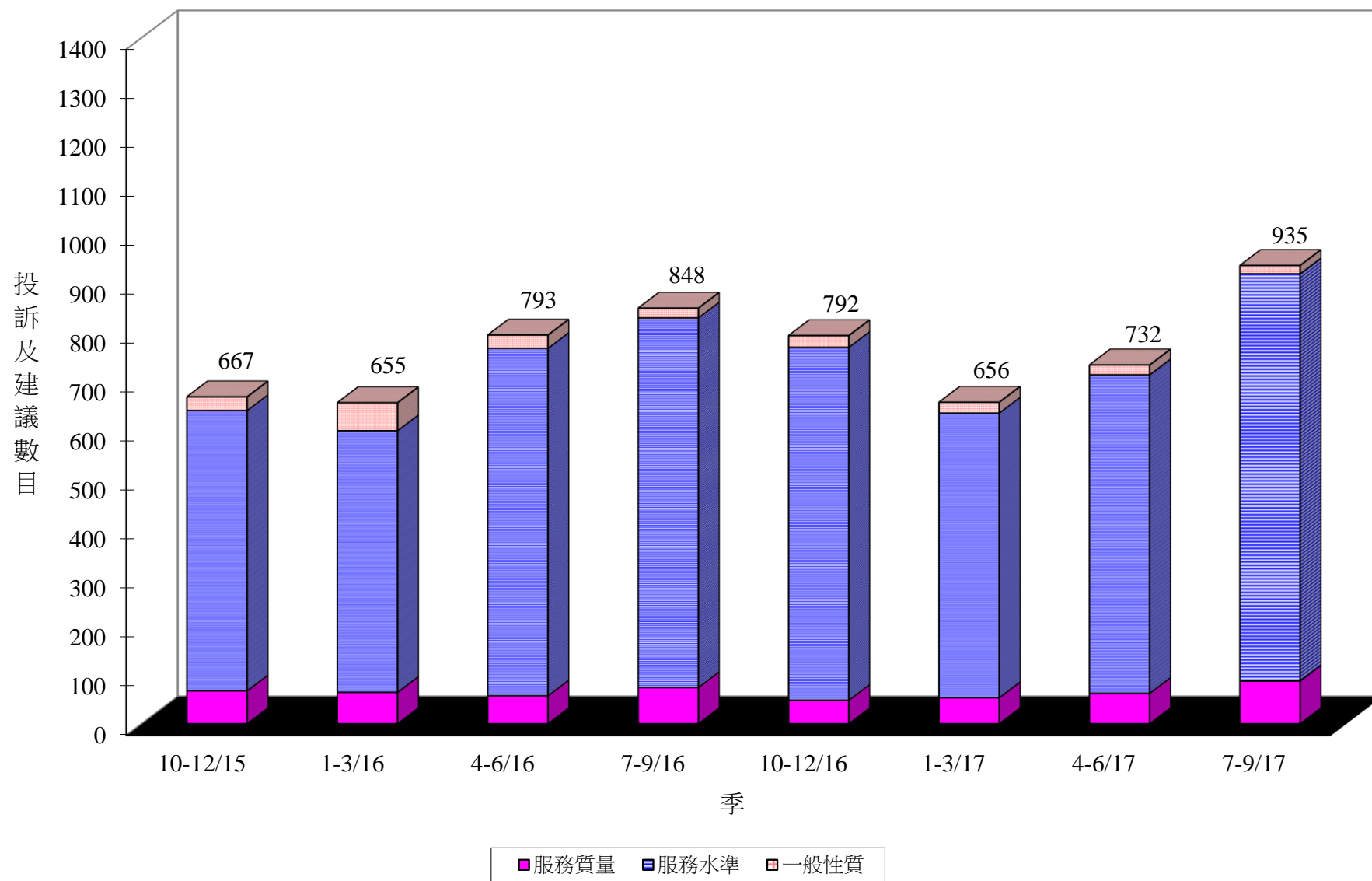
\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由一位投訴人提出的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)

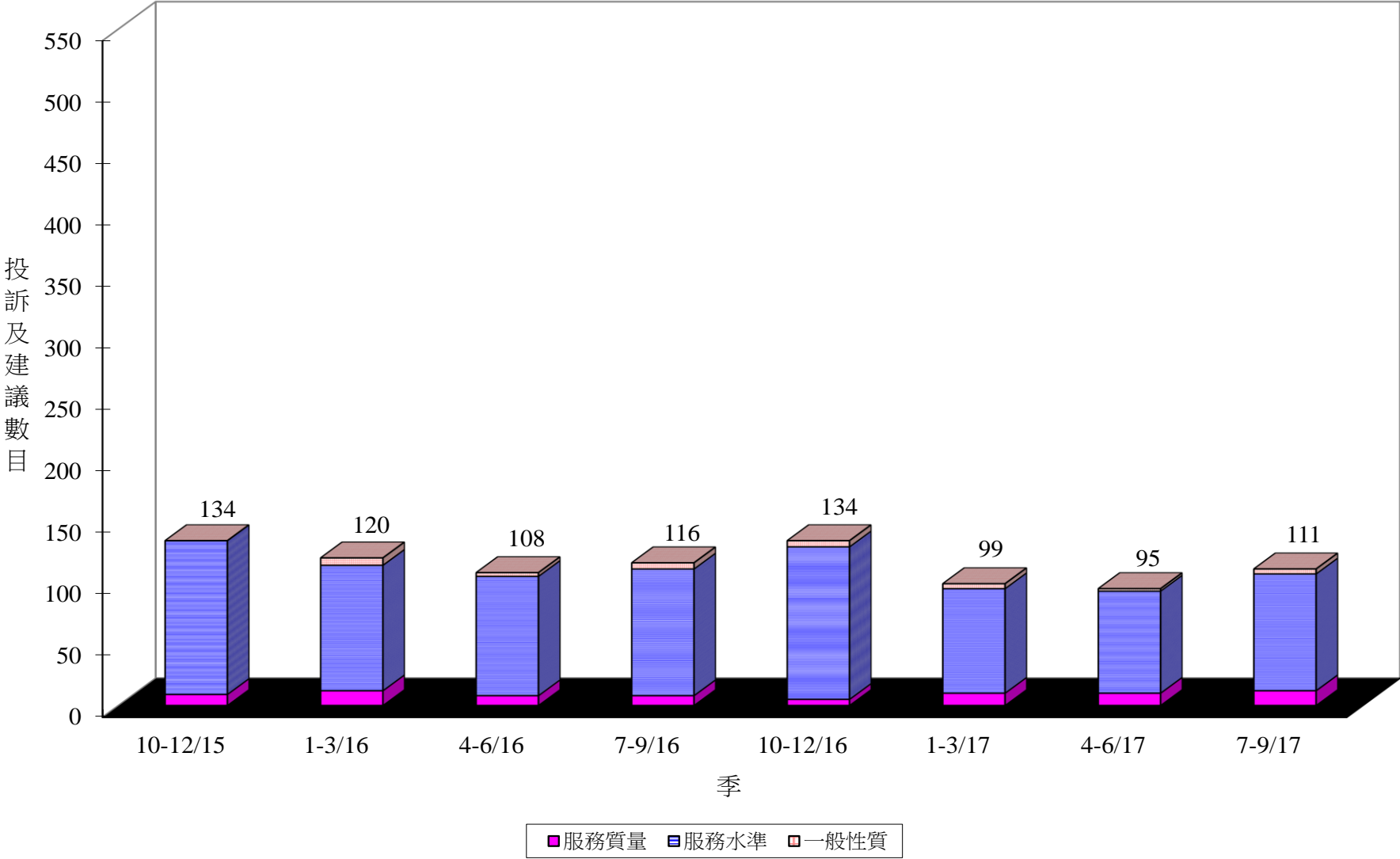


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



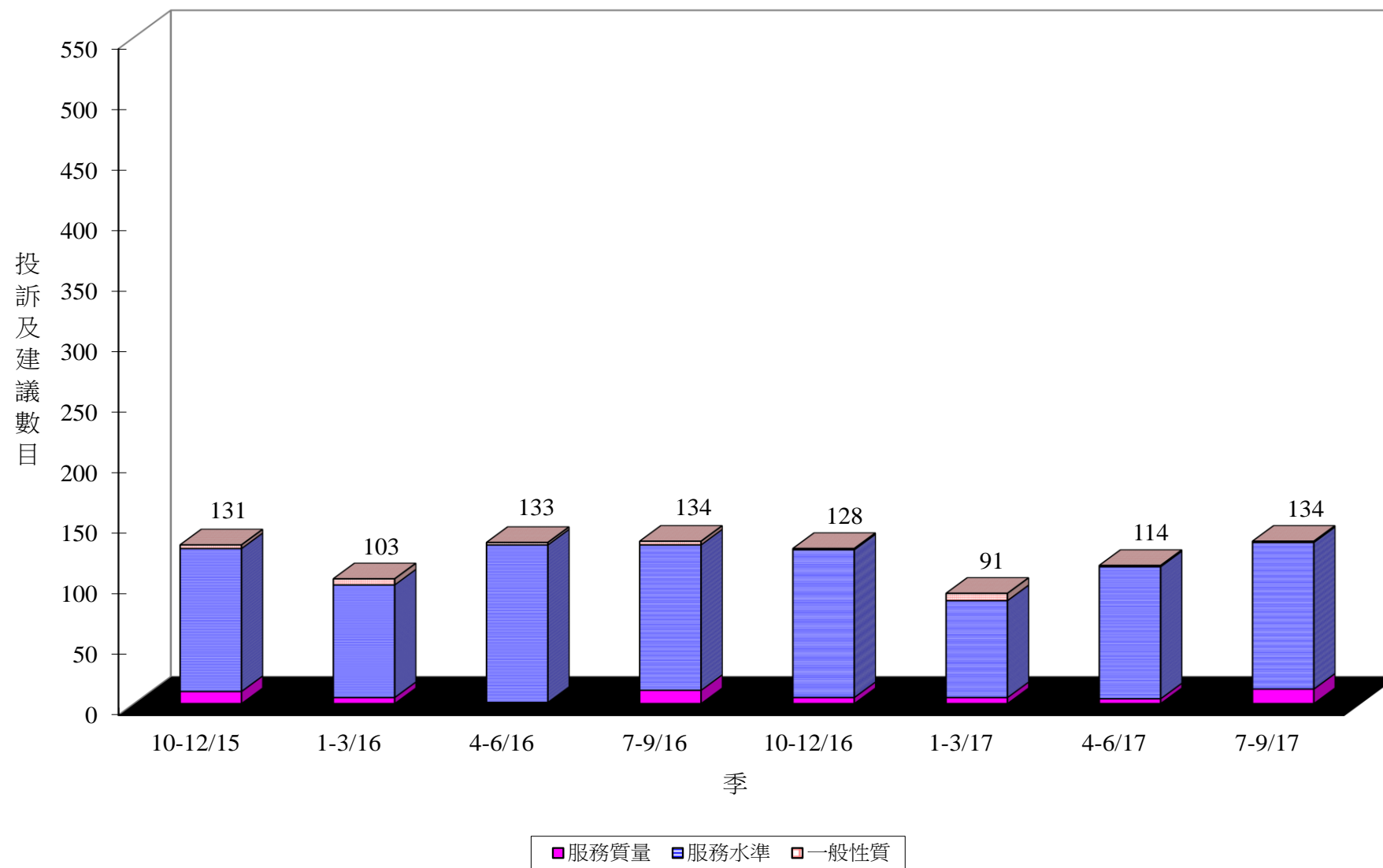


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

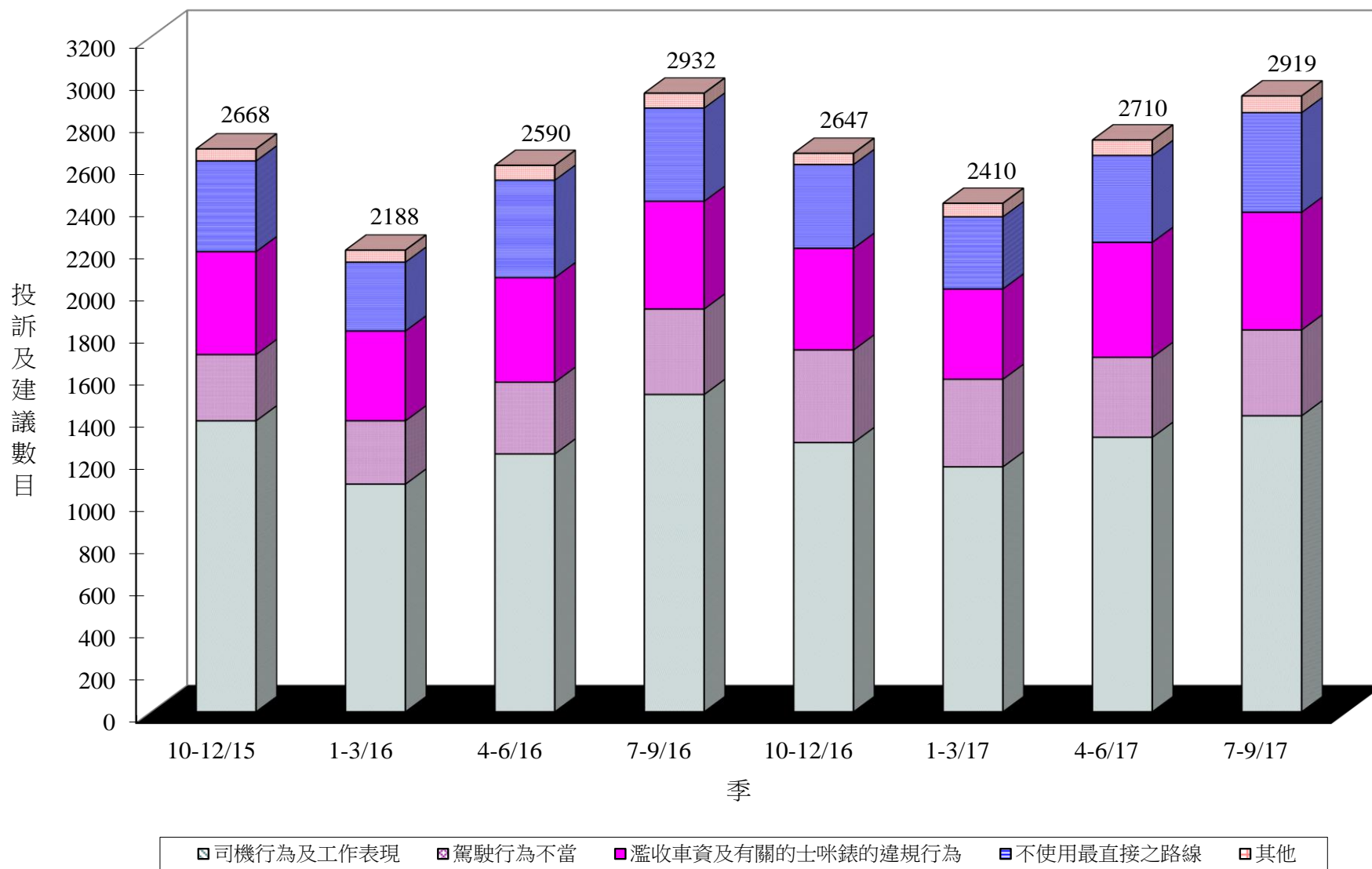


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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

<u>投訴/建議性質</u>	<u>去年同季 (1.7.16 – 30.9.16)</u>	<u>上季 (1.4.17– 30.6.17)</u>	<u>今季 (1.7.17 – 30.9.17)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	525	537	551
(ii) 拒載	835	615	709
(iii) 兜客	2	2	1
(iv) 拒絕駛達目的地	131	129	122
(v) 未有展示司機證	9	17	19
(vi) 不正確展示司機證	2	1	1
	<hr/>		
小計	1 504	1 301	1 403
(b) 駕駛行為不當	405	379	407
(c) 濫收車資	439	478	486
(d) 有關的士咪錶的違規行為	72	67	72
(e) 不使用最直接可行之路線	442	412	472
(f) 其他*	70	73	79
	<hr/>		
合計	<b>2 932</b>	<b>2 710</b>	<b>2 919</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**  
(二零一七年七月至九月)

投訴/建議性質	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			
<u>交通情況</u>																					
(a) 交通擠塞 (地點數目)	1 (1)	3 (3)	4 (3)	2 (2)	6 (5)	3 (3)	1 (1)	7 (6)	5 (4)	7 (4)	2 (2)	7 (5)	4 (4)	7 (7)	2 (2)	2 (2)	6 (4)	- (-)	1 (1)	70 (59)	
(b) 交通管理	1	3	3	-	2	2	7	2	3	3	4	4	2	2	9	-	2	45	-	94	
(c) 增設交通標誌及設備	2	1	2	2	1	-	1	-	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	-	23	
(d) 泊車設施	-	-	-	-	2	2	-	1	1	-	2	2	1	1	2	-	-	-	-	14	
小計	4	7	9	4	11	7	9	10	10	11	11	14	9	11	14	3	10	46	1	201	
<u>道路維修</u>																					
(a) 道路情況	3	2	1	1	1	-	2	1	-	1	1	4	-	6	1	-	1	1	2	28	
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	1	-	2	1	2	-	-	3	1	3	-	-	-	-	-	-	14	
(c) 行車道標記	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	
小計	4	2	1	2	2	4	3	3	-	1	4	5	3	6	2	-	1	1	2	46	
<u>法例執行</u>																					
(a) 違例泊車	40	29	32	13	46	14	45	65	54	17	23	89	28	16	25	19	26	3	-	584	
(b) 其他執法事宜	14	18	15	9	21	11	20	17	34	3	13	18	14	12	17	14	11	4	5	270	
小計	54	47	47	22	67	25	65	82	88	20	36	107	42	28	42	33	37	7	5	854	
合計	62	56	57	28	80	36	77	95	98	32	51	126	54	45	58	36	48	54	8	1101	

有關渡輪服務的投訴及建議  
(概況)

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2016年</u> <u>第一季至</u> <u>第三季</u>	<u>2017年</u> <u>第一季至</u> <u>第三季</u>	<u>增／減</u>
<b>(A) 服務水平</b>			
(1) 班次／載客量	48	11	-77.1%
(2) 服務時間	1	-	-100.0%
小計	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>-77.6%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	16	22	+37.5%
(2) 路線依循情況	1	-	-100.0%
(3) 駕駛行為不當	5	2	-60.0%
(4) 員工行為及工作表現	5	13	+160.0%
(5) 清潔情況	1	4	+300.0%
(6) 船隻狀況	1	2	+100.0%
(7) 乘客服務及設施	9	11	+22.2%
小計	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>+42.1%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	-	2	不適用
<b>總計</b>	<b>87</b>	<b>67</b>	<b>-23.0%</b>

\* 這些投訴主要是有關渡輪服務收費。

**有關渡輪服務的投訴及建議**  
(按營辦商劃分類)

投訴／建議的性質	2016年 第一季至第三季			2017年 第一季至第三季		
	新渡輪	天星小輪	其他渡輪	新渡輪	天星小輪	其他小輪
<b>(A) 服務水平</b>						
(1) 班次／載客量	44	-	4	11	-	-
(2) 服務時間	-	1	-	-	-	-
小計	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>(B) 服務水準</b>						
(1) 服務班次	7	1	8	7	-	15
(2) 路線依循情況	-	-	1	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	4	-	1	1	-	1
(4) 員工行為及工作表現	3	1	1	6	-	7
(5) 清潔情況	-	-	1	1	-	3
(6) 船隻狀況	1	-	-	1	-	1
(7) 乘客服務及設施	6	-	3	6	-	5
小計	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>32</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	-	-	-	2	-	-
合計	<b>65</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>32</b>
總計		<b>87</b>			<b>67</b>	

\* 這些投訴主要是有關渡輪服務收費。

**圖例**

新渡輪	新世界第一渡輪服務有限公司 (新渡輪現時營辦兩條港內、三條離島及一條特別節日渡輪航線。)
天星小輪	天星小輪有限公司 (天星小輪現時營辦兩條港內渡輪航線。)
其他渡輪	其他渡輪公司

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。