

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一七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 交通投訴組在二零一三至二零一七年間接獲的投 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	二零一三至二零一七年間有關交通擠塞的投訴	46
S	二零一三至二零一七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

本報告書為二零一七年第四份季報，匯報二零一七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 5 904 名市民提出的 6 666 宗投訴及建議，包括 46 宗純粹建議。大約 60% 的投訴人（即 3 533 人）以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議，其餘 40%（即 2 371 人）則以電話提出投訴／建議。個案數目較上季的 7 615 宗下降 12.5%，與去年同季的 6 629 宗比較，則上升 0.6%。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（二零零八年至二零一七年）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 6 658 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 4 685 宗（70%）證實成立，不成立的有 69 宗（1%），其餘 1 904 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 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 5 727 宗，較上季下降 11.4%，與去年同季比較，則輕微上升 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 1 491 宗，較上季下降 14.3%，與去年同季比較，則下降 4.4%。
8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 795 宗，上季有 935 宗，去年同季則有 792 宗。今季的 795 宗個案中，涉及服務質量的個案有 41 宗（5.2%），而涉及服務水準的個案則有 732 宗（92.1%）。
9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（香港島及過海巴士網絡專營權）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 90 宗，上季有 111 宗，去年同季則有 134 宗。今季的 90 宗個案中，涉及服務質量的個案有 8 宗（8.9%），而涉及服務水準的個案則有 82 宗（91.1%）。
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 134 宗，去年同季則有 128 宗。今季的 114 宗個案中，涉及服務質量的個案有 6 宗（5.3%），而涉及服務水準的則有 103 宗（90.4%）。
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 45 宗，上季有 55 宗，去年同季則有 49 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 1 346 宗，較上季下降 16.3%，與去年同季比較，則上升 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 1 258 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 503 宗及 1 168 宗。今季的 1 258 宗個案中，涉及服務質量的個案有 105 宗（8.3%），而涉及服務水準的個案則有 1 125 宗（89.4%）。

15. 其餘 6.5%的個案（即 88 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 105 宗及 90 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 720 宗，較上季下降 6.8%，與去年同季比較，則上升 2.8%。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 2 720 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 643 宗（97.2%），上季則有 2 840 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（20.2%）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 450 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	25 (71)	6 (10)
(b) 投訴人撤銷投訴	284 (416)	63 (59)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	141 (213)	31 (31)
	<u>450 (700)</u>	<u>100 (100)</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 103 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 181 宗。今季 103 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 99 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 22 宗，去年同季則有 23 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 77 宗，上季有 70 宗，去年同季則有 86 宗。這些投訴涉及全港共 72 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	18 (10)	18 (9)
九龍	21 (22)	18 (19)
新界	36 (37)	34 (30)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	2 (1)	2 (1)
總數	<u>77 (70)</u>	<u>72 (59)</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中西區（10 宗）、油尖旺（九宗）及沙田（八宗）。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 36 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 19 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 94 宗及 23 項，去年同季的數目則分別為 41 宗及 42 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 46 宗，去年同季的數目是 22 宗。今季的 28 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 12 宗，而涉及交通標誌及設備的則有 13 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括中西區（五宗）及大埔（四宗）。

法例執行

28. 與交通法例執行事宜有關的投訴有 747 宗，較上季下降 12.5%，與去年同季比較，則上升 11.7%。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（64 宗）、九龍城（43 宗）、油尖旺（40 宗）及東區（39 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

在二零一七年十一月十七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) 有關交通擠塞的投訴及建議；
- (b) 有關公共交通服務員工行為及工作表現的投訴；
- (c) 有關渡輪服務的投訴及建議；以及
- (d) 交通投訴組二零一七年第三號季報。

2. 各委員備悉並同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通擠塞、公共交通服務員工行為及工作表現，以及渡輪服務的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一七年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關新的19座公共小巴中門額外梯級的投訴

3. 有些市民投訴新 19 座公共小巴在中門所加裝的梯級令乘客下車時容易絆腳而跌倒。他們認為原來的設計構成安全問題，並要求政府採取措施以防發生意外。

4. 有關個案已轉交運輸署調查，該署表示政府一向鼓勵公共小巴業界改善服務及設施，以利便有需要人士及長者。配合專線小巴營辦商逐步更換現時十六座位小巴至十九座位，運輸署推行為每輛新登記專線小巴強制加裝中門額外梯級、扶手及／或具顯示燈的落車鐘。運輸署強調，原來的中門梯級設計符合本地規例並配有防滑表面、令人容易注意的梯級邊緣及額外照明。該署亦表示，原來的設計是參考了其他國家的相類設計，由車輛製造商負責安裝。

5. 鑑於近日公眾關注，運輸署已積極與車輛製造商及公共小巴業界合作，改善中門梯級的設計。長者團體亦獲邀試用經改良的設計。業界及長者團體基本上同意新改良設計應更能利便乘客上落公共小巴。與此同時，運輸署在二零一七年十一月宣布暫緩安裝原先設計的額外中門梯級。車輛製造商現正安排生產新改良設計的梯級。在與業界磋商後，安裝新改良設計梯級的實施日期將另行公布。當局將加強宣傳，包括透過新印製的宣傳貼紙、電台政府宣傳聲帶及警訊節目，提醒乘客注意新改良的梯級。運輸署會繼續密切就此與業界保持溝通。

6. 有關市民獲悉運輸署的跟進行動後，沒有提出其他意見。

在屯門公路路肩加設影線道路標記的建議

7. 一名市民留意到，屯門公路的路肩非常寬闊。由於屯門公路的巴士線相當長，駕車人士未必能分辨路肩與巴士線。他建議在路肩每隔一定的距離加設影線道路標記。

8. 運輸署獲邀考慮該個案。署方解釋路肩邊緣是以縱向寬 200 毫米的白線顯示。此外，在路肩的起點設有交通標誌，以提醒駕車人士除非遇緊急情況，否則車輛不得進入路肩。另外，巴士線邊緣是以縱向寬 250 毫米的白線顯示，而巴士線的有效時間則每隔一段距離以道路標記顯示，以提醒駕車人士。運輸署亦設置不同交通標誌，以顯示設置的巴士線。

9. 運輸署進一步表示，除以上所述外，《道路使用者守則》亦有解釋路肩和巴士線的使用，以及相關的交通標誌及道路標記。事實上，《道路交通(交通管制)規例》(第 374G 章)訂明有關為巴士線及路肩加設交通標誌及道路標記，以及其用途、內容尺寸及顏色。

10. 運輸署在接獲有關個案後，已檢視屯門公路路肩及巴士線的交通標誌及道路標記，發現它們均狀況良好，並符合相關規例和標準。該署會繼續監察有關情況，並在有需要時予以檢討。

11. 運輸署的解釋已轉告該名市民，該名市民沒提出其他意見。

有關在巴士站裝設滾動式廣告燈箱的投訴

12. 有市民投訴巴士站裝設滾動式廣告燈箱。該名投訴人認為廣告燈箱對在巴士站候車的乘客造成滋擾。

13. 運輸署獲邀研究有關個案。該署表示，為改善巴士站的環境和配合乘客的需要，署方支持巴士營辦商因應資源、乘客需求及有關地點的地理環境限制，在巴士站設置上蓋。只要巴士站上蓋及廣告箱不會妨礙行人來往及其他道路使用者，一般情況下政府不反對巴士營辦商裝設這些設施，而營辦商則需負責該等設施的建造及維修保養費用。廣告燈箱所賺取的額外非車費收益可紓緩增加票價的壓力。

14. 運輸署解釋，當該署批核設置滾動式廣告燈箱時，會確保廣告燈箱的尺寸、位置及光度不會構成任何危險或阻礙駕車人士的視線，令他們未能清楚看見附近的交通標誌及交通燈。

15. 投訴人知悉運輸署的解釋後，沒有提出其他意見。

二零一七年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一七年，交通投訴組共接獲 26 621 宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的共有 185 宗。個案數目與二零一六年的 25 856 宗比較，增加 3.0%。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。在二零一七年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	22 320	22 775	+2.0%
交通情況	621	572	-7.9%
道路維修	124	123	-0.8%
法例執行	2 642	2 996	+13.4%
其他	149	155	+4.0%
合計	25 856	26 621	+3.0%

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。在二零一七年，這些個案共有 22 775 宗，佔個案總數 86%。在這些個案中，純粹提出建議的有 87 宗。這類個案的數目較二零一六年的 22 320 宗增加 2.0%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	5 959	5 776	-3.1%
非專營巴士服務	210	176	-16.2%
專線小巴	4 734	5 081	+7.3%
紅色小巴	334	397	+18.9%
的士	10 357	10 759	+3.9%
鐵路運輸	616	497	-19.3%
渡輪	110	89	-19.1%
合計	22 320	22 775	+2.0%

專營巴士服務

3. 在二零一七年，有關專營巴士服務的個案有 5 776 宗，較二零一六年的 5 959 宗下降 3.1%。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 5 776 宗個案按專營巴士公司分類，載於附件 K。

4. 經各巴士公司努力改善巴士車長在道路安全方面的訓練，以及改善乘客設施，巴士服務水平在二零一七年持續改善，從投訴駕駛行為不當和乘客服務及設施的個案數字均有所減少可見。涉及駕駛行為不當的投訴由二零一六年的 1 113 宗減至二零一七年的 892 宗，減幅為 19.9%；涉及乘客服務及設施的投訴則由二零一六年的 604 宗減至二零一七年的 492 宗，減幅為 18.5%。運輸署一直鼓勵專營巴士公司通過使用合適的科技為乘客提供資訊。現時九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)及龍運巴士公司(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的實時巴士到站資訊。除城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(城巴(專營權二))營辦的「A」線巴士外，城巴有限公司(香港島及過海巴士網絡專營權)(城巴(專營權一))及世界第一巴士服務有限公司(新巴)自二零一七年十二月起已就其巴士路線提供實時巴士到站資訊。截至二零一八年一月，有 107 條路線提供實時巴士到站時間查詢服務及實時巴士到站資訊。上述服務會逐步擴展至城巴有限公司及新巴的所有固定路線，目標完成日期為二零一八年稍後時間。

¹ 九巴 K12、K14、K17 及 K18 路線除外。

5. 運輸署注意到，投訴服務班次和員工行為及工作表現的個案數目均有所增加。涉及服務班次的投訴由二零一六年的 2 075 宗增至二零一七年的 2 204 宗，增幅為 6.2%；涉及員工行為及工作表現的投訴則由二零一六年的 1 363 宗增至二零一七年的 1 418 宗，增幅為 4.0%。當局要求各巴士公司加強前線員工在顧客服務等方面的培訓。巴士公司亦安排暗中巡查，以監察巴士車長的工作表現及行為。運輸署會繼續密切監察有關情況，並在有需要時與各巴士公司進一步跟進。

6. 運輸署留意到，投訴服務質量的個案數字有所增加(由二零一六年的 430 宗增至二零一七年的 454 宗，增幅為 5.6%)。該署會繼續監察各巴士公司為乘客提供的服務質量，並在有需要時與巴士公司聯絡，以便作出適當調整。

非專營巴士服務

7. 在二零一七年，有關非專營巴士服務的個案有 176 宗，較二零一六年的 210 宗減少 16.2%。現把二零一七年接獲的 176 宗個案詳細分類，載於附件 L。運輸署會提醒非專營巴士服務業界繼續改善其服務。

公共小巴服務

8. 在二零一七年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議，共有 5 478 宗，較二零一六年的 5 068 宗增加 8.1%。

9. 有關專線小巴服務的個案有 5 081 宗，較二零一六年的 4 734 宗增加 7.3%。數字上升的主要原因，是投訴服務班次、駕駛行為不當和員工行為及工作表現的個案有所增加。該 5 081 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有 397 宗，較二零一六年的 334 宗增加 18.9%。該 397 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。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。對於專線小巴服務質量及班次的

投訴，運輸署會研究每宗個案，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問題。此外，對於已被辨識及證實服務欠妥(包括不依循時間表及路線等)的營辦商，運輸署會發出警告信，而當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮此等警告信。如專線小巴營辦商在評核期間表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

12. 此外，在二零一七年，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。公共小巴的座位數目自二零一七年七月起增至 19 個，業界正逐步把現時車輛更換為 19 座的小巴。這將有助減少涉及公共小巴服務水平(特別是在繁忙時間)的投訴。為加強公共小巴無障礙便利及服務質素，運輸署亦強制所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。其他持續推行的措施包括：呼籲專線小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務；為專業司機而設的“至 fit 安全駕駛大行動”；以及出版《公共小巴服務通訊》，以促進安全駕駛及以客為本的服務。

13. 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

14. 在二零一七年，有關的士服務的個案有 10 759 宗，與二零一六年的 10 357 宗比較，增幅為 3.9%。數字上升的主要原因，是投訴駕駛行為不當、司機舉止無禮和不守規矩，以及濫收車資的個案有所增加。該 10 759 宗個案的詳細分類，載於附件 Q。

15. 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。

16. 政府會繼續致力提升現有的士的服務質素及經營環境，使其更能滿足市民的需要，以及促進行業的長遠健康發展。為此，為加強的士業與其他持份者的交流合作，運輸署在二零一八年一月改組優質的士服務督導委員會，該委員會現易名為的士服務質素委員會。委員會將作為一個多方²平台，討論各項推動改革的策略及措施，在現有的發牌制度下提升現有的士的服務質素。這些措施包括更新一系列的士司機服務標準及指引、為加強阻嚇作用而檢視現行各種的士司機違規行為的罰則、為提升的士司機的顧客服務技巧而強化相關培訓課程、制訂利用科技改善的士服務營運效率和質素的措施等。

17. 與此同時，政府將引入專營的士以回應社會上對較高質素及車資，並提供網上召喚服務的個人化點對點公共交通服務的新需求。專營的士會以專營權營運，其數目、服務、收費及司機質素等方面均受政府規管。政府現正籌備引入專營的士的相關法例工作，目標是在二零一八年下半年向立法會提交條例草案。

鐵路服務

18. 在二零一七年，有關鐵路服務的個案有 497 宗，較二零一六年的 616 宗減少 19.3%，其中對地鐵有限公司(港鐵)和香港電車有限公司(電車公司)的服務的投訴大幅減少。現把 497 宗個案按鐵路公司的詳細分類，載於附件 P。

19. 與二零一六年相比，有關港鐵服務的投訴數目在二零一七年有所減少，尤其是涉及港鐵員工的行為及工作表現和乘客服務及設施的投訴。這可能是因為港鐵公司持續加強前線員工的顧客服務訓練以提升其服務能力，以及逐步引進新的乘客設施，例如馬鞍山線及西鐵線列車設有動態路線圖。

20. 電車服務方面，大部分投訴涉及駕駛行為不當和員工工作表現。電車公司已提醒電車車長以適當速度行駛，並注意乘客安全，以及為員工提供適當訓練以提高駕駛安全和服務質素。此外，在必要時，電車公司會進行抽查以監察電車車長的工作表現，並視乎情況，對涉事電車車長採取紀律行動。

² 委員會的非官方委員來自的士業界、立法會、區議會、學術界、消費者委員會、香港旅遊發展局和殘疾人士團體。

渡輪服務

21. 在二零一七年，有關渡輪服務的個案有 89 宗，較二零一六年的 110 宗減少 19.1%。該 89 宗個案按渡輪公司的詳細分類，載於附件 Q。二零一七年的投訴數字有所減少，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有所減少所致，特別是在早上六時二十分由長洲開往中環的快船服務的投訴個案。二零一七年九月，新渡輪已開始調派載客量較大的船隻行駛早上六時二十分的班次及提供加班高速船，以應付新學期開始時預期增加的乘客需求。

22. 在二零一七年，「中環－長洲」航線服務的投訴大多與年初乘客對由長洲開往中環的早上五時十分快船班次的需求突然上升有關。為應付乘客需求，新渡輪調派載客量較大的船隻行駛早上五時十分的班次並提供加班船。運輸署其後在二零一七年五月進行的調查發現，該班次的乘客需求已逐步回落至正常水平，而新渡輪所提供的服務水平足以滿足乘客的需求。

23. 有關其他渡輪的投訴有所增加，由二零一六年的 25 宗增至二零一七年的 48 宗，加幅為 92%。投訴數字增加主要是由於有關服務班次和員工行為及工作表現的投訴有所增加所致。就服務班次的投訴而言，運輸署一直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，並在有需要時改善服務以滿足乘客需求。至於員工的工作表現，運輸署會繼續促請渡輪營辦商加強員工管理，並採取適當措施，例如加強員工培訓，以改善員工的工作表現。

交通情況

24. 在二零一七年，本組接獲 572 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一六年的 621 宗比較，這類個案的數目減少 7.9%。

交通擠塞

25. 在接獲的 572 宗個案中，有 234 宗(41%)與交通擠塞有關，較二零一六年的 283 宗減少 17.3%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零一七年，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>2016</u>	<u>2017</u>	
沙田	17	22	+29.4%
油尖旺	32	21	-34.4%
九龍城	25	20	-20.0%

26. 在二零一七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>2016</u>	<u>2017</u>	
交通管理	144	115	-20.1%
道路工程	47	24	-48.9%
車輛阻塞	28	45	+60.7%
其他	64	50	-21.9%
合計	283	234	-17.3%

27. 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。在二零一七年，運輸署繼續採取以下措施，紓緩交通擠塞：

- (a) 審核有關臨時交通安排的建議並監察其成效，以盡量減低因道路工程導致的擠塞；
- (b) 裝設新交通燈及調節現有交通燈號；
- (c) 實行交通改道，以增加流量；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，以方便上落客貨。

交通管理

28. 在二零一七年，本組接獲 209 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。與二零一六年的 191 宗比較，二零一七年的個案數目增加 9.4%。

增設交通標誌及設備

29. 在二零一七年，交通投訴組接獲 82 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一六年的減少 14.6%。

泊車設施

30. 在二零一七年，有關泊車設施的投訴及建議共有 47 宗，較二零一六年的 51 宗減少 7.8%。

道路維修

31. 在二零一七年，本組收到 123 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零一六年的 124 宗比較，這類個案的數目沒有大變化。

法例執行

32. 在二零一七年，本組收到 2 996 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 11%。二零一七年接獲的投訴與二零一六年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增／減</u>
違例泊車	1 919	2 043	+6.5%
其他執法事宜	723	953	+31.8%
合計	<u>2 642</u>	<u>2 996</u>	<u>+13.4%</u>

此類投訴按地區的分類，列於附件 S及附件 T。

違例泊車

33. 在二零一七年，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>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增／減</u>
沙田	135	316	+134.1%
油尖旺	150	180	+20.0%
觀塘	208	177	-14.9%
深水埗	144	176	+22.2%

34. 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。

35. 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

36. 在二零一七年，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>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增／減</u>
油尖旺	75	98	+30.7%
灣仔	75	94	+25.3%
觀塘	44	76	+72.7%
荃灣	32	75	+134.4%

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

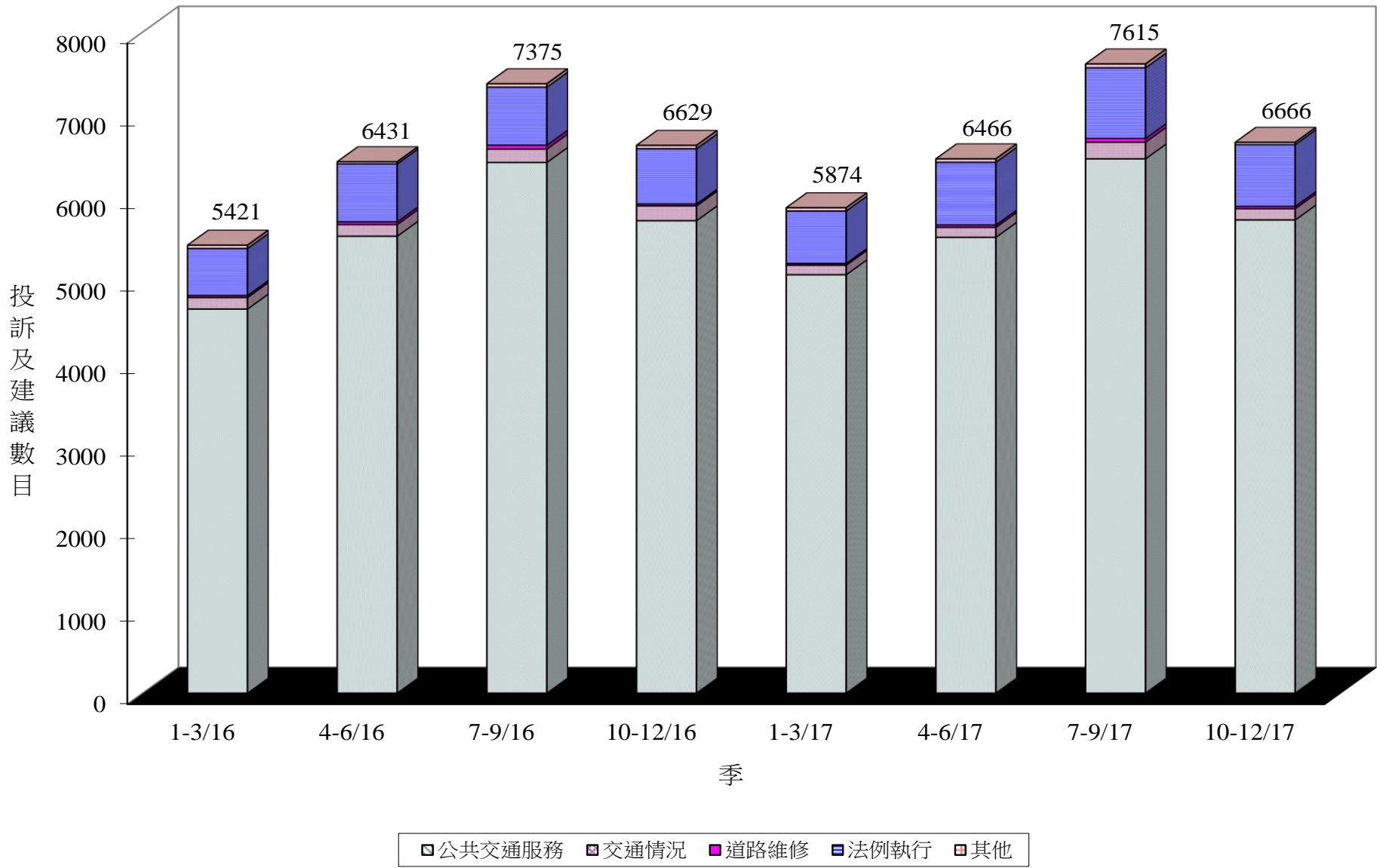
37. 所有投訴駕車人士／行人不遵守交通規例的個案均轉交警方調查。本組並把部分個案轉交運輸署，以便該署考慮可否採取適當交通管理措施以改善情況。

交通投訴組接獲的投訴及建議

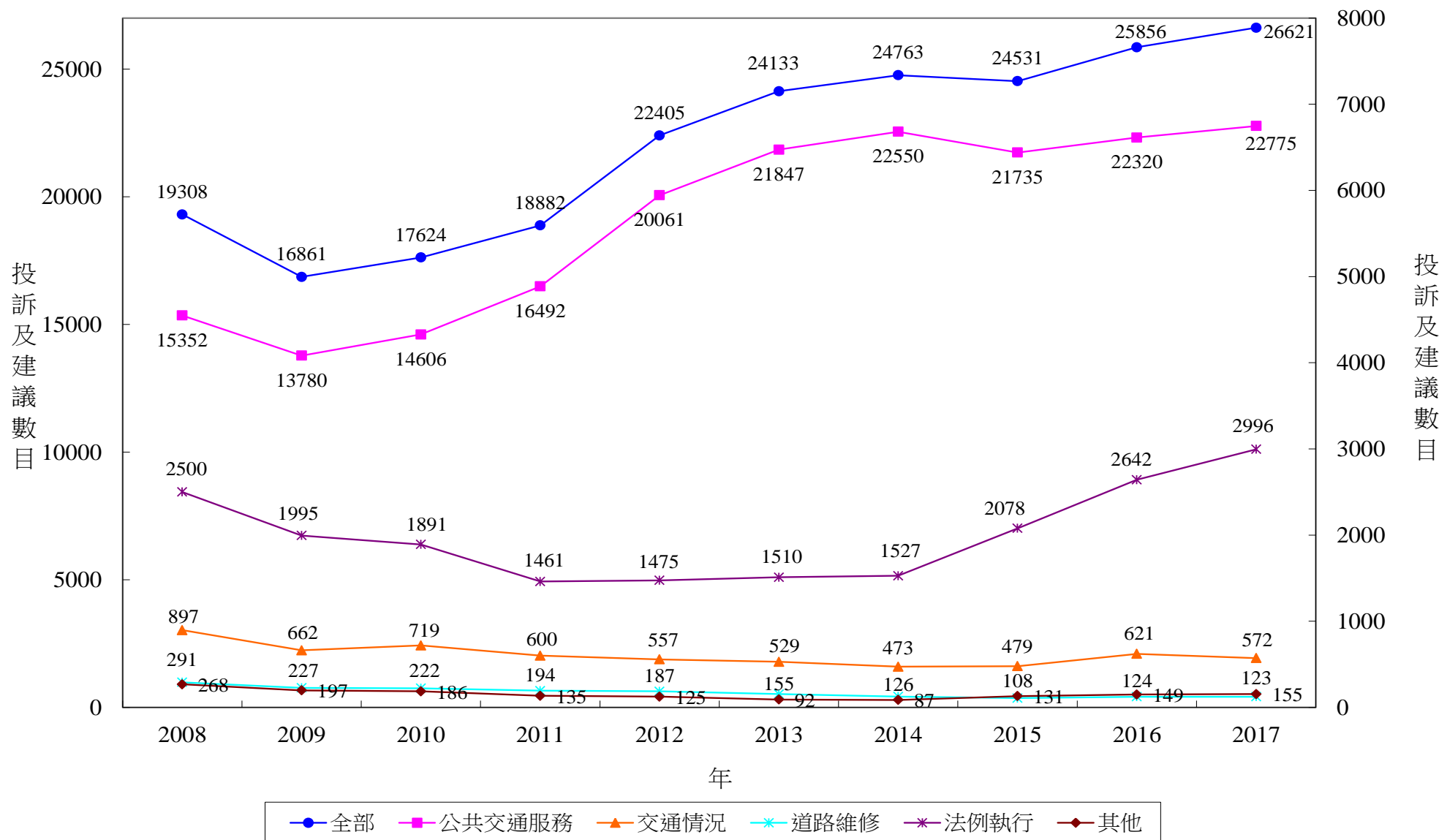
投訴/建議性質	去年同季 (1.10.16 - 31.12.16)	上季 (1.7.17 - 30.9.17)	今季 (1.10.17 - 31.12.17)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	212 [9]	331 [18]	222 [7]
(b) 服務水準	5 379 [4]	5 976 [9]	5 367 [6]
(c) 一般性質	127 [4]	160 [5]	138 [5]
	5 718 [17] (86%)	6 467 [32] (85%)	5 727 [18] (85%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	86 [1]	70 [2]	77 [1]
(b) 交通管理	41 [5]	94 [20]	36 [13]
(c) 增設交通標誌及設備	42 [9]	23 [7]	19 [11]
(d) 泊車設施	10	14 [1]	4
	179 [15] (2%)	201 [30] (2%)	136 [25] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	15	28	12
(b) 交通標誌及設備	6	14	13 [1]
(c) 行車道標記	1	4	3
	22 (1%)	46 (1%)	28 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	478 [1]	584	463 [1]
(b) 其他執法事宜	191 [4]	270 [2]	284 [1]
	669 [5] (10%)	854 [2] (11%)	747 [2] (11%)
V. 其他	41 [1] (1%)	47 [4] (1%)	28 (1%)
合計	6 629 [38] (100%)	7 615 [68] (100%)	6 666 [46] (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

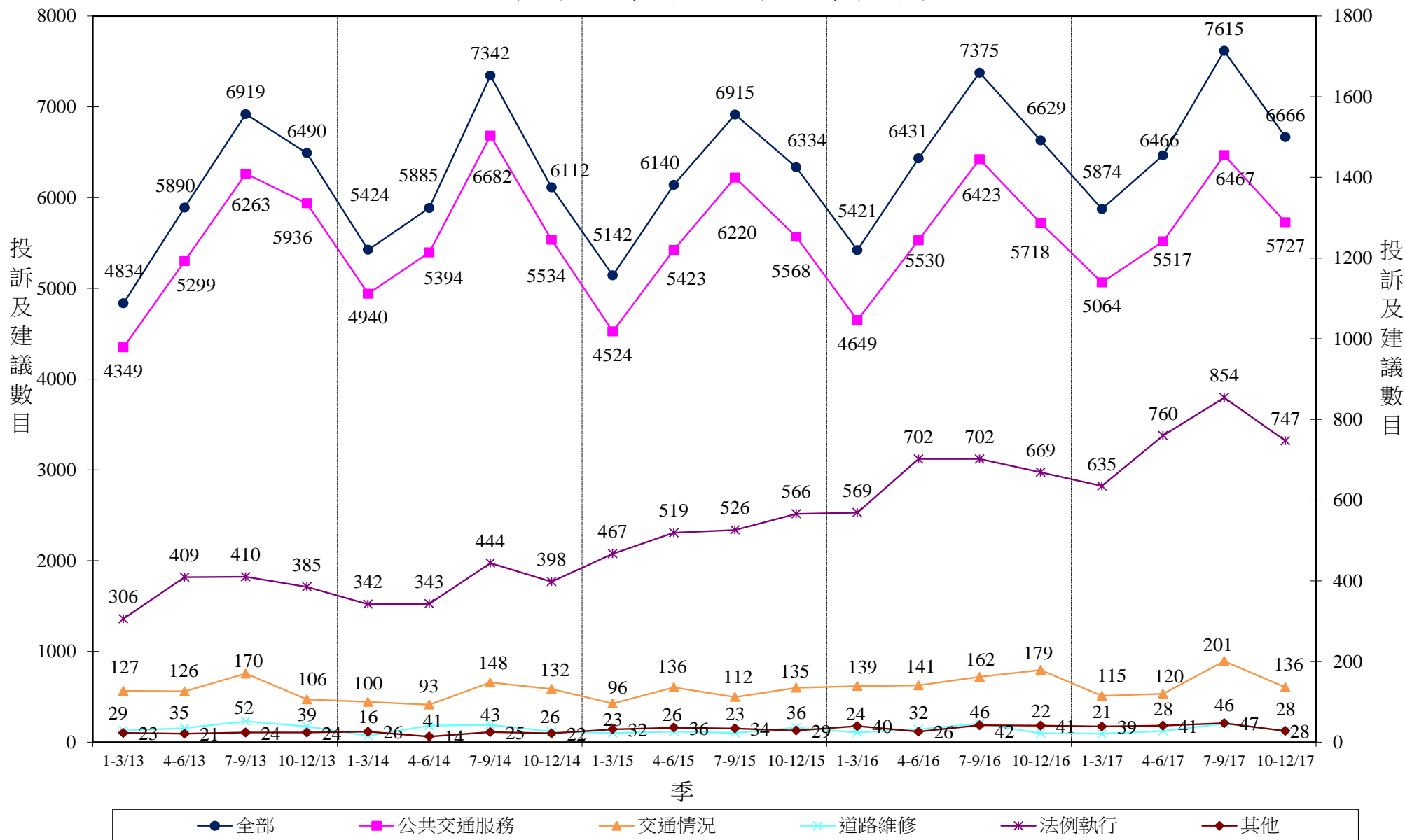


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零八至二零一七年)



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十二月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一七年十月至十二月)

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	12	195	4	1	212
(b) 服務水準	1 321	2 096	37	1 815	5 269
(c) 一般性質	72	32	3	14	121
	1 405	2 323	44	1 830	5 602
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	32	15	2	-	49
(b) 交通管理	49	12	7	-	68
(c) 增設交通標誌及設備	7	8	8	-	23
(d) 泊車設施	5	11	2	-	18
	93	46	19	-	158
III. 道路維修					
(a) 道路情況	22	5	1	1	29
(b) 交通標誌及設備	11	3	1	-	15
(c) 行車道標記	5	-	-	-	5
	38	8	2	1	49
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	490	99	-	1	590
(b) 其他執法事宜	85	60	2	71	218
	575	159	2	72	808
V. 其他	30	8	2	1	41
合計	2 141	2 544			
	(32%)	(38%)	69	1 904	6 658
	4 685		(1%)	(29%)	(100%)
	(70%)				

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	359	398	21	16	794
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	44	55	-	2	101
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	17	40	2	1	60
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	29	74	-	5	108
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	9	8	-	-	17
龍運巴士公司	23	42	2	1	68
過海隧巴	130	189	5	7	331
非專營巴士服務	4	16	-	1	21
專線小巴	651	404	8	22	1 085
紅色小巴	79	3	-	16	98
的士	19	1 025	2	1 758	2 804
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	27	52	4	1	84
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	6	-	-	8
香港電車有限公司	6	1	-	-	7
新世界第一渡輪服務有限公司	5	4	-	-	9
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	1	6	-	-	7
合計	1 405 (25%)	2 323 (41%)	44 (1%)	1 830 (33%)	5 602 (100%)
	3 728 (66%)				

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
(二零一七年十月至十二月)**

I. 公共交通服務

- 專線小巴第 9 號線在平日下午繁忙時間提供由波老道至美利道的特別班次服務，以滿足乘客的需求。
- 專線小巴第 9 號線在平日早上繁忙時間靈活調配額外一輛小巴，以滿足乘客的需求。
- 增加隧巴 601P 號線 (往上環) 在早上繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長電氣道近興發街的「禁止停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長南寧街近奉天街的「禁止停車」限制有效時間，並在該處增設一個專線小巴士站，防止車輛阻塞交通。
- 在恩平道加設「望左」及「望右」道路標記，以改善行人過路處。
- 在菲林明道南行線近譚臣道加設道路標記，以便更有效地提醒駕車人士前往不同方向應選的行車線。

九龍區

- 延長基業街與污水泵站外一段海濱道的「禁止停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長鯉魚門道西行線與連接東區海底隧道支路交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長崇華街與蒲崗村道交界處的行車綠燈時間，改善崇華街東行線的交通流量。
- 調整亞皆老街／西洋菜南街及亞皆老街／彌敦道交界處交通燈的協調情況，改善交通流量。

新界區

- 在元朗公路南行往博愛交匯處的支路增設虛實白線，以規管切線活動。
- 延長沙頭角道與禾徑山路交界處在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善沙頭角道的交通流量。
- 延長大涌橋路與安心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。
- 延長亞公角街近沙田醫院的行車綠燈時間，改善亞公角街南行線的交通流量。
- 延長寶邑路與唐俊街交界處的行車綠燈時間，以紓緩寶邑路西行線交通擠塞的情況。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一七年十月至十二月)

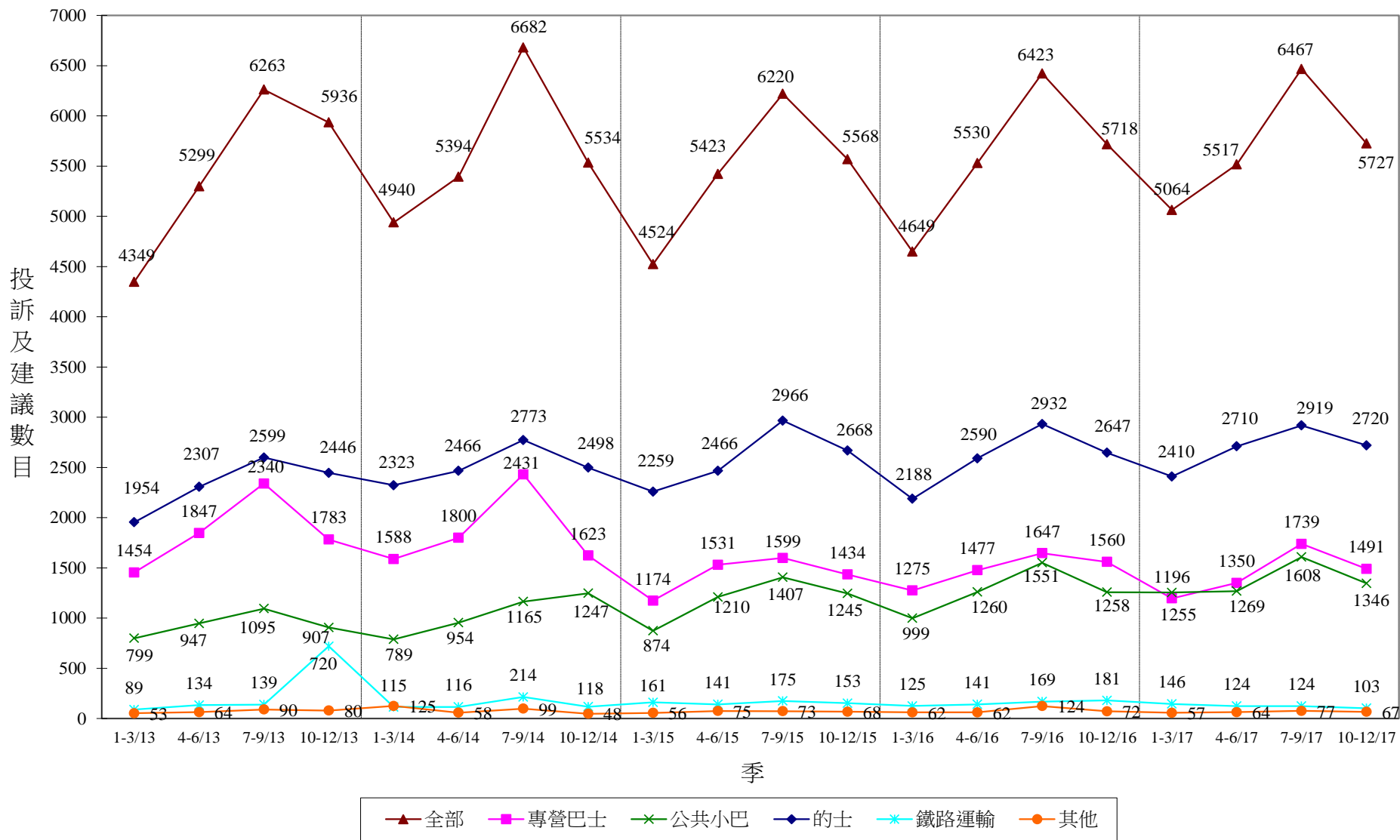
附件 E(i)

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								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 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴	巴士										
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	36	5	2	5	3	6	7	5	94	-	-	13	5	-	3	-	3	187
(2) 路線	4	1	1	1	-	-	3	2	4	-	-	1	-	-	-	-	-	17
(3) 服務時間	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	5
(4) 設置車站	1	2	-	-	-	-	3	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	13
小計	41	8	4	6	3	6	15	7	105	-	-	15	5	1	3	-	3	222
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	313	33	29	54	4	31	150	17	310	-	-	9	2	-	1	-	5	958
(2) 路線依循情況	8	1	-	-	-	2	3	3	83	-	430	-	-	-	-	-	-	530
(3) 駕駛行為不當	125	17	2	16	7	10	54	7	267	38	450	9	-	2	-	-	-	1004
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	216	21	17	24	8	15	74	8	386	33	1280	34	1	1	1	-	1	2120
(5) 濫收車/船費	3	1	-	-	-	-	2	1	25	-	483*	-	-	-	-	-	-	515
(6) 清潔	2	-	-	-	-	-	-	-	10	1	7	-	-	-	-	-	1	21
(7) 車輛/船隻狀況	9	-	1	1	1	-	2	-	13	1	9	1	-	-	-	-	2	40
(8) 乘客服務及設施	56	9	3	8	7	6	28	2	31	1	4	17	2	-	1	-	4	179#
小計	732	82	52	103	27	64	313	38	1125	74	2663	70	5	3	3	-	13	5367
(C) 一般性質	22	-	1	5	-	-	7	-	28	14	57	3	1	-	-	-	-	138
今季合計	795	90	57	114	30	70	335	45	1258	88	2720	88	11	4	6	-	16	5727
總數	(1491)							(4111)				(103)			(22)			
上季合計	935	111	67	134	20	96	376	55	1503	105	2919	107	10	7	14	-	8	6467
去年同季合計	792	134	65	128	33	51	357	49	1168	90	2647	164	7	10	17	-	6	5718

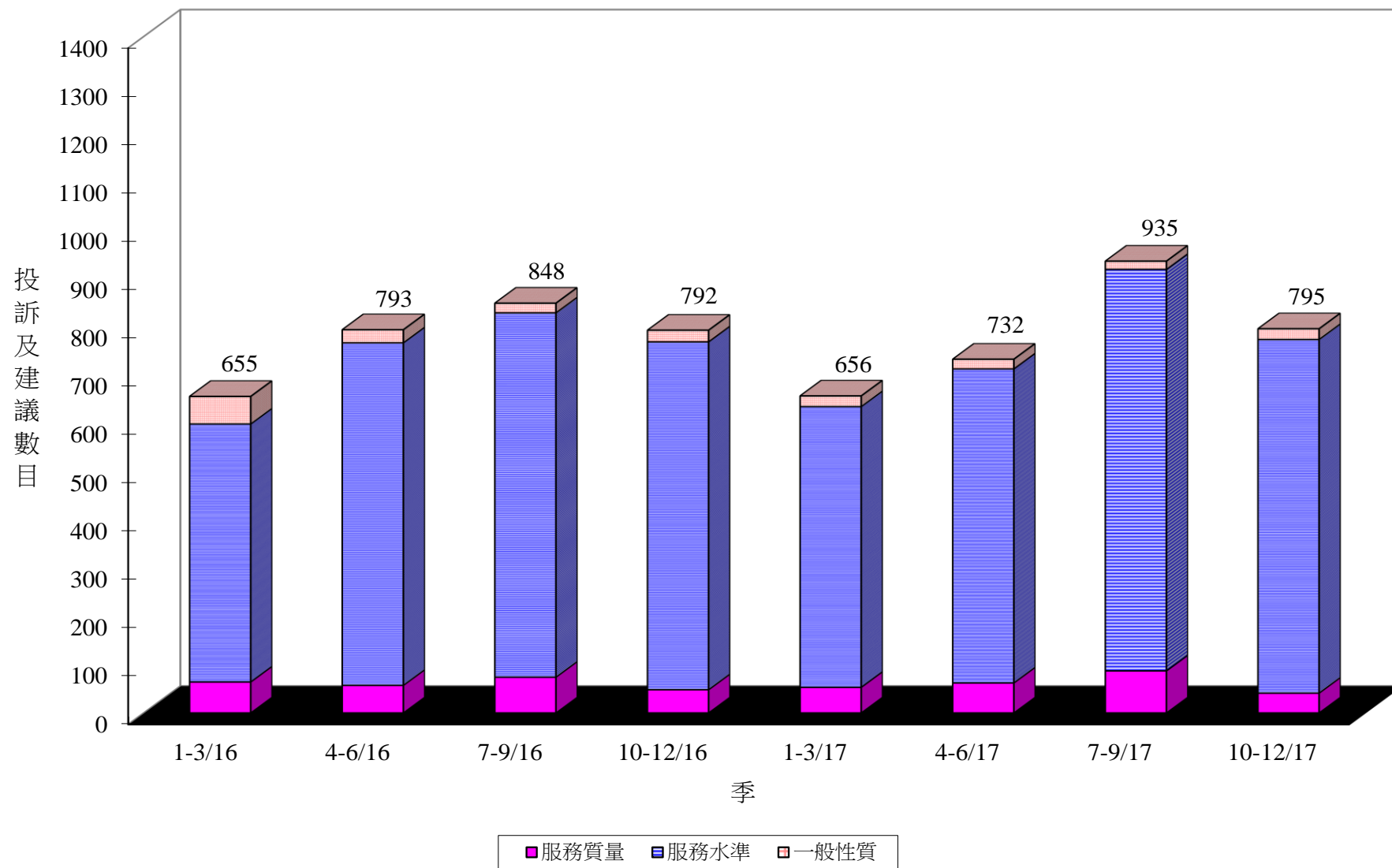
* 包括有關的士咪錶的違規行為

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)

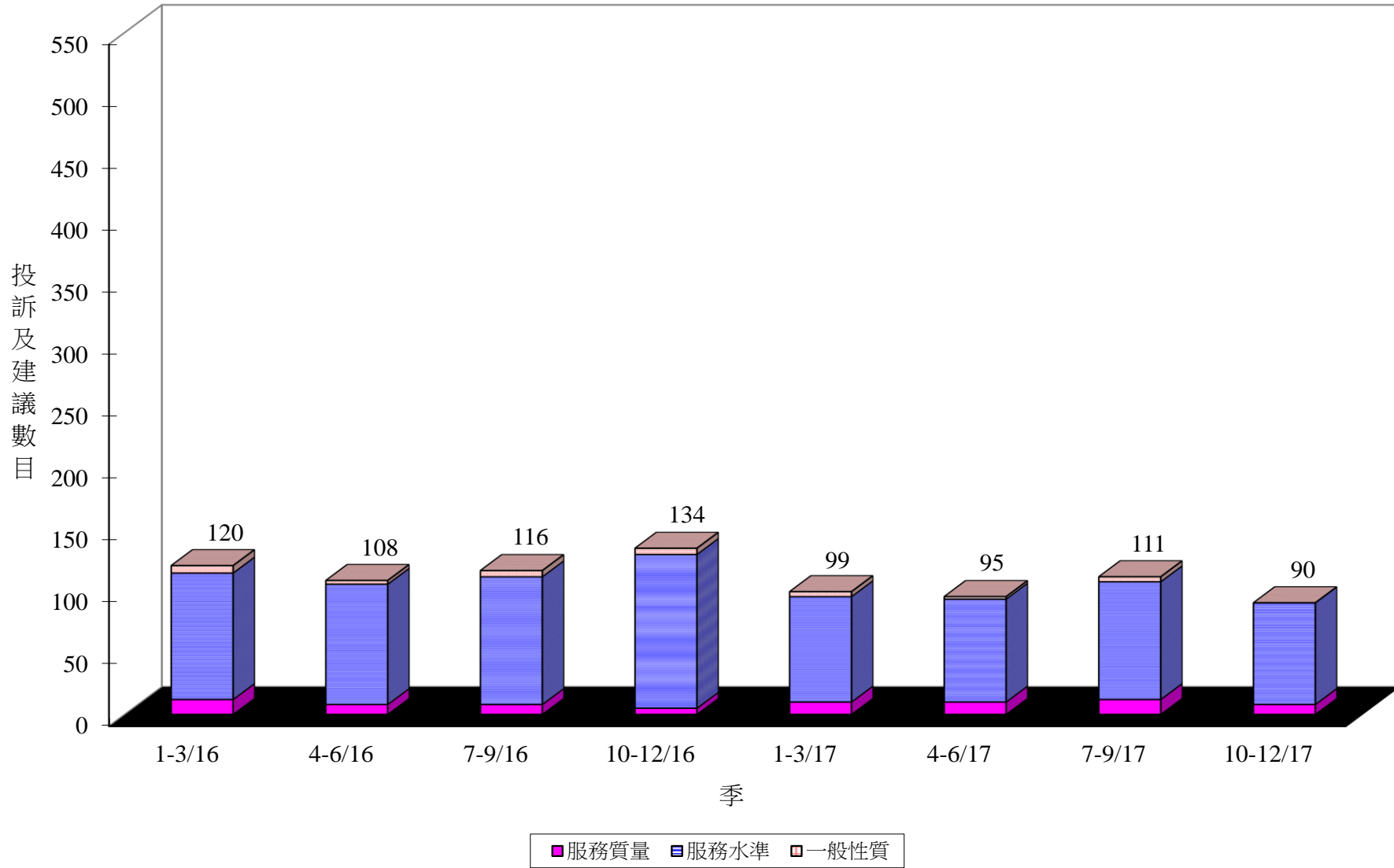


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



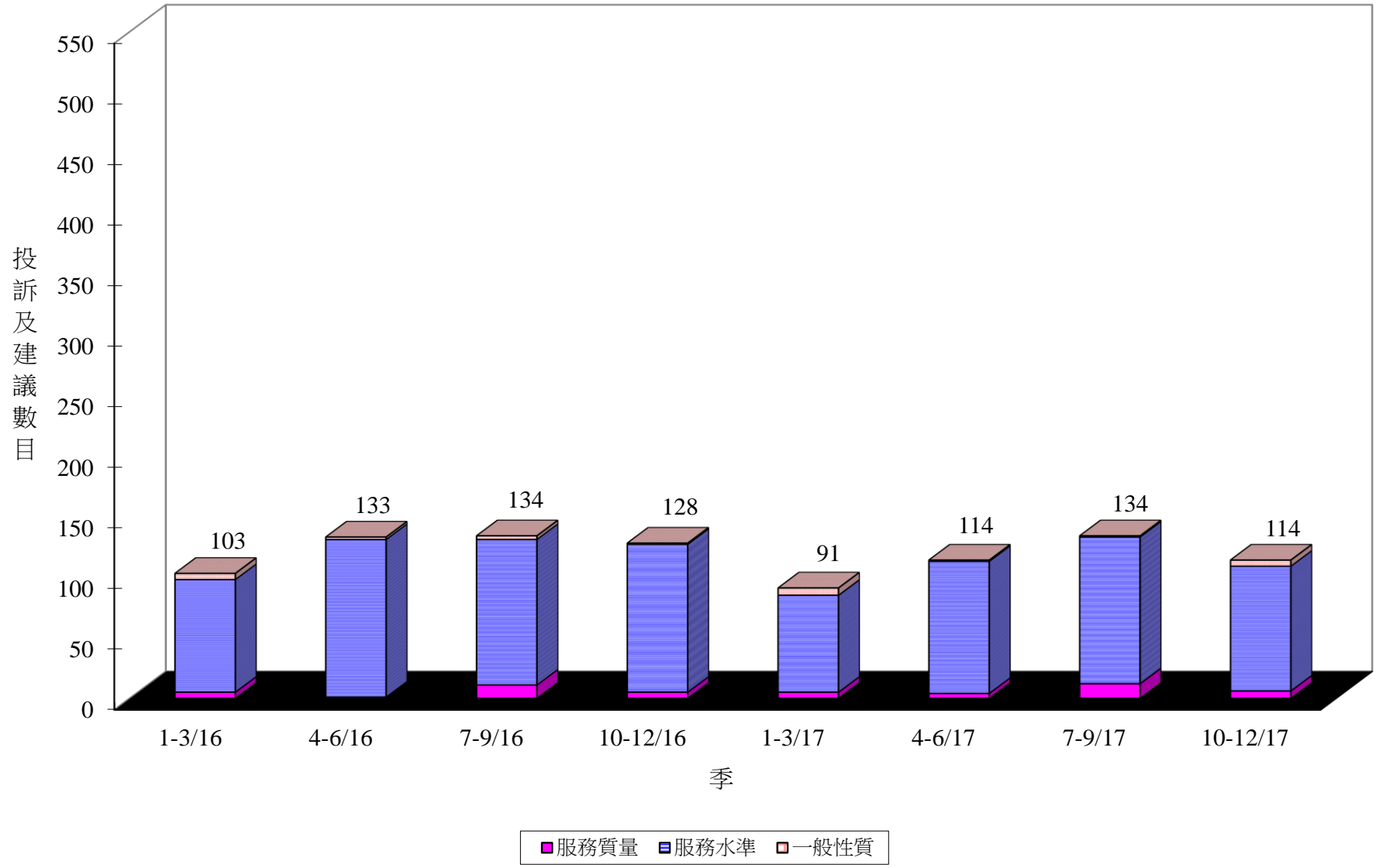
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F(ii)

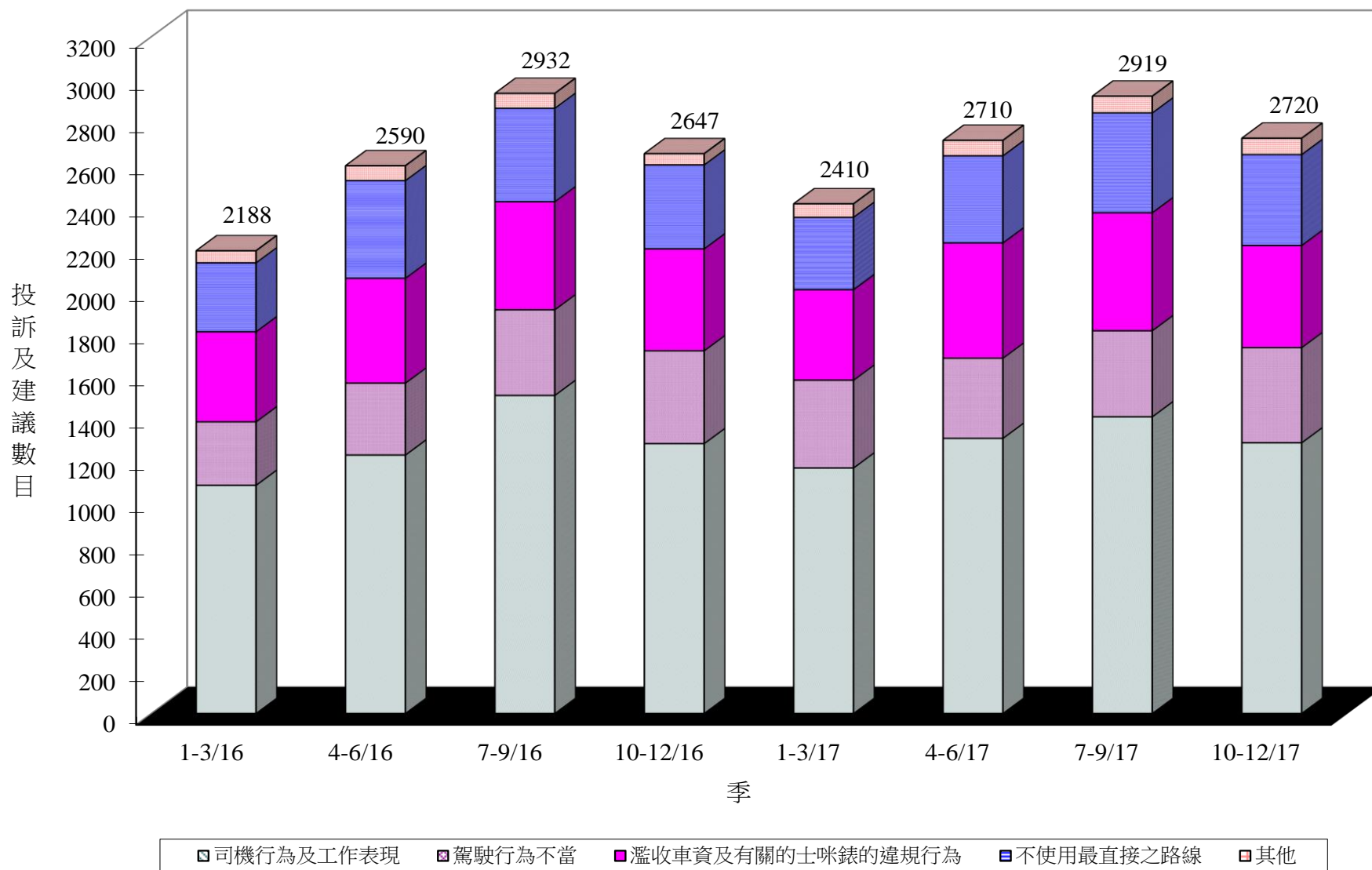


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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 (1.10.16 – 31.12.16)	上季 (1.7.17 – 30.9.17)	今季 (1.10.17 – 31.12.17)
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	449	551	445
(ii) 拒載	704	709	724
(iii) 兜客	-	1	3
(iv) 拒絕駛達目的地	112	122	92
(v) 未有展示司機證	10	19	15
(vi) 不正確展示司機證	1	1	1
小計	1 276	1 403	1 280
(b) 駕駛行為不當	439	407	450
(c) 濫收車資	416	486	423
(d) 有關的士咪錶的違規行為	66	72	60
(e) 不使用最直接可行之路線	397	472	430
(f) 其他*	53	79	77
合計	2 647	2 919	2 720

* 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)	3 (3)	10 (10)	- (-)	3 (3)	1 (1)	6 (6)	2 (2)	9 (6)	4 (4)	2 (2)	8 (8)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	4 (4)	3 (2)	3 (2)	2 (2)	77 (72)
(b) 交通管理	-	6	1	-	3	4	6	3	2	2	-	1	-	1	3	1	1	-	2	36
(c) 增設交通標誌及設備	-	2	1	3	2	2	-	-	-	1	-	3	1	1	-	2	-	-	1	19
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	4
小計	5	11	12	3	8	7	13	5	11	7	3	13	5	6	8	7	4	3	5	136
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	3	-	1	-	1	1	-	-	2	1	-	-	1	-	-	-	1	12
(b) 交通標誌及設備	1	-	2	1	1	1	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	1	-	-	13
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	3
小計	1	1	5	1	2	1	1	1	2	-	4	2	-	-	3	-	1	-	3	28
法例執行																				
(a) 違例泊車	39	15	26	11	29	24	43	31	40	10	16	64	30	23	22	15	17	8	-	463
(b) 其他執法事宜	10	33	26	10	22	10	23	10	30	8	9	18	13	14	23	11	8	4	2	284
小計	49	48	52	21	51	34	66	41	70	18	25	82	43	37	45	26	25	12	2	747
合計	55	60	69	25	61	42	80	47	83	25	32	97	48	43	56	33	30	15	10	911

交通投訴組在二零一三至二零一七年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2013	2014	2015	2016	2017
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]
(b) 服務水準	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]
(c) 一般性質	472 [21]	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]
	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	237 [7]	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]
(b) 交通管理	171 [50]	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]
(c) 增設交通標誌及設備	74 [33]	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]
(d) 泊車設施	47 [18]	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]
	529 [108]	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	80 [1]	75	63 [2]	79 [3]	69
(b) 交通標誌及設備	65 [2]	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]
(c) 行車道標記	10 [1]	5	6	10 [1]	9
	155 [4]	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	989 [2]	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]
(b) 其他執法事宜	521 [3]	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]
	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]
V. 其他	92 [15]	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]
合計	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]

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>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	3 088	3 118	+1.0%
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	478	395	-17.4%
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	254	218	-14.2%
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	498	453	-9.0%
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	90	83	-7.8%
龍運巴士公司	214	269	+25.7%
過海隧巴	1 337	1 240	-7.3%
合計	5 959	5 776	-3.1%

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按巴士公司分類。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2016</u>	<u>2017</u>	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	14	13	-7.1%
(2) 路線	7	6	-14.3%
(3) 服務時間	3	2	-33.3%
(4) 設置車站	2	9	+350.0%
小計	26	30	+15.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	72	56	-22.2%
(2) 路線依循情況	3	5	+66.7%
(3) 駕駛行為不當	34	25	-26.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	48	38	-20.4%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	-	-	N/A
(7) 車輛狀況	5	1	-80.0%
(8) 乘客服務及設施	13	11	-15.4%
小計	176	137	-22.2%
(C) 一般性質*	8	9	+12.5%
合計	210	176	-16.2%

* 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>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	316	353	+11.7%
(2) 路線	17	21	+23.5%
(3) 服務時間	13	2	-84.6%
(4) 設置車站	28	24	-14.3%
小計	374	400	+7.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 178	1 295	+9.9%
(2) 路線依循情況	354	307	-13.3%
(3) 駕駛行為不當	936	1 044	+11.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 517	1 620	+6.8%
(5) 濫收車費	95	82	-13.7%
(6) 清潔	33	60	+81.8%
(7) 車輛狀況	82	56	-31.7%
(8) 乘客服務及設施	74	95	+28.4%
小計	4 269	4 559	+6.8%
(C) 一般性質*	91	122	+34.1%
合計	4 734	5 081	+7.3%

* 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>2016</u>	<u>2017</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	148	198	+33.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	116	110	-5.2%
(5) 濫收車費	9	7	-22.2%
(6) 清潔	3	2	-33.3%
(7) 車輛狀況	5	4	-20.0%
(8) 乘客服務及設施	5	4	-20.0%
小計	286	325	+13.6%
(C) 一般性質*	48	72	+50.0%
合計	334	397	+18.9%

* 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>2016</u>	<u>2017</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	1 852	1 982	+7.0%
(ii) 拒載	2 719	2 650	-2.5%
(iii) 兜客	17	7	-58.8%
(iv) 拒絕駛達目的地	446	445	-0.2%
(v) 未有展示司機證	36	58	+61.1%
(vi) 不正確展示司機證	11	3	-72.7%
	<hr/> 5 081	<hr/> 5 145	<hr/> +1.3%
(b) 駕駛行為不當	1 484	1 651	+11.3%
(c) 濫收車資	1 657	1 754	+5.9%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	258	260	+0.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 627	1 656	+1.8%
	<hr/> 小計 10 107	<hr/> 小計 10 466	<hr/> + 3.6%
其他			
(a) 的士阻塞	150	151	+0.7%
(b) 其他*	100	142	+42.0%
	<hr/> 小計 250	<hr/> 小計 293	<hr/> + 17.2%
	<hr/> 合計 10 357	<hr/> 合計 10 759	<hr/> +3.9%

* 這些投訴主要是有關車輛及車廂狀況。

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	527	426	-19.2%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	36	42	+16.7%
香港電車有限公司	53	29	-45.3%
合計	616	497	-19.3%

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
新世界第一渡輪服務 有限公司	82	41	-50.0%
天星小輪有限公司	3	-	-100.0%
其他渡輪	25	48	+92.0%
合計	110	89	-19.1%

二零一三至二零一七年間有關交通擠塞的投訴

<u>地區</u>		<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
港島	- 東區	18	15	18	11	10
	- 灣仔	18	29	13	12	12
	- 中西區	24	32	8	14	16
	- 南區	15	17	23	7	8
九龍	- 觀塘	18	19	11	22	16
	- 黃大仙	6	2	7	9	14
	- 九龍城	20	20	26	25	20
	- 深水埗	8	8	2	13	15
	- 油尖旺	12	21	15	32	21
新界	- 北區	7	11	6	35	17
	- 大埔	14	5	5	7	6
	- 沙田	5	5	9	17	22
	- 元朗	6	19	14	18	8
	- 屯門	27	7	14	19	13
	- 荃灣	19	9	4	9	9
	- 葵青	9	9	9	8	6
	- 西貢	4	6	11	15	10
	- 離島	1	1	6	8	7
其他		6	7	-	2	4
合計		237	242	201	283	234

二零一三至二零一七年間有關違例泊車的投訴

<u>地區</u>		<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
港島	- 東區	67	78	126	177	150
	- 灣仔	61	62	94	87	79
	- 中西區	52	67	114	91	99
	- 南區	38	26	41	40	46
九龍	- 觀塘	103	109	166	208	177
	- 黃大仙	42	44	48	62	60
	- 九龍城	77	86	107	129	161
	- 深水埗	33	54	80	144	176
	- 油尖旺	119	146	162	150	180
新界	- 北區	39	30	40	47	56
	- 大埔	20	28	40	60	80
	- 沙田	95	79	97	135	316
	- 元朗	70	63	111	129	102
	- 屯門	50	38	66	117	95
	- 荃灣	42	50	63	97	86
	- 葵青	41	47	58	83	81
	- 西貢	29	39	89	142	81
	- 離島	10	11	7	18	15
其他		1	-	3	3	3
合計		989	1 057	1 512	1 919	2 043

二零一三至二零一七年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

<u>地區</u>		<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
港島	- 東區	36	23	29	51	41
	- 灣仔	41	43	35	75	94
	- 中西區	42	29	27	31	67
	- 南區	21	10	23	27	29
九龍	- 觀塘	26	23	30	44	76
	- 黃大仙	13	20	28	26	40
	- 九龍城	68	44	64	56	64
	- 深水埗	27	29	33	34	54
	- 油尖旺	51	40	72	75	98
新界	- 北區	16	16	16	24	16
	- 大埔	10	10	13	22	33
	- 沙田	30	35	31	47	57
	- 元朗	25	36	48	51	53
	- 屯門	24	28	23	46	55
	- 荃灣	24	24	34	32	75
	- 葵青	29	16	27	25	33
	- 西貢	19	20	13	24	38
	- 離島	12	12	10	14	13
其他		7	12	10	19	17
	合計	521	470	566	723	953

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
(二零一七年一月至十二月)

性質 \ 地區	油尖旺	灣仔	觀塘	荃灣	總數
1. 突然切線／在實線上超車	23 [加士居道 - 3]	36 [告士打道 - 8] [維園道 - 5] [黃泥涌道 - 3] [謝斐道 - 3]	21	9	89
2. 不遵從交通標誌／措施的指示	32 [彌敦道與柯士甸道交界 - 7] [福全街與唐尾道交界 - 4]	28 [堅拿道天橋 - 3] [軒尼詩道與馬師道交界 - 3]	10	14 [屯門公路 - 4]	84
3. 等候過久引致交通阻塞	18	7	15	15	55
4. 衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛	11	13	17	12	53
5. 超速駕駛	1	3	2	4	10
6. 駕駛時使用流動電話	-	1	2	-	3
7. 不守交通規則過馬路	1	-	-	-	1
8. 其他	12	6	9	21 [青山公路(新墟段) - 16]	48
合計	98	94	76	75	343

註：[]內所示地點在二零一七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。