

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一八年一月一日至三月三十一日)

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	12-17

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	18-19
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	20-21
C 投訴及建議的調查結果一覽表	22-23
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	24-25
E 有關公共交通服務的投訴及建議	26-27
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	28-30
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	31
H 有關的士服務投訴及建議的分類	32
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	33
J 有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及 建議	34
K 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議 分類	35-36
L 有關專營巴士、專線小巴、紅色小巴及的士司機 駕駛行為不當的投訴及建議分類	37-40

M	有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛採取執法行動的分類	41
N	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	42

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一八年第一份季報，匯報二零一八年一月一日至三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 5 543 宗投訴及建議，包括 31 宗純粹建議。大約 58% 的個案（即 3 196 宗）透過電子郵件、傳真或郵寄方式收到，其餘 42%（即 2 347 宗）則透過電話收到。個案數目較上季的 6 666 宗下降 16.8%，與去年同季的 5 874 宗比較，則下降 5.6%。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)，則顯示自二零一四年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 501 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 4 620 宗（71%）證實成立，不成立的有 76 宗（1%），其餘 1 805 宗（28%）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 4 811 宗，較上季下降 16%，與去年同季比較，則下降 5%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一四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 1 184 宗，較上季下降 20.6%，與去年同季比較，則下降 1%。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 678 宗，上季有 795 宗，去年同季則有 656 宗。今季的 678 宗個案中，涉及服務質量的個案有 55 宗（8.1%），而涉及服務水準的個案則有 607 宗（89.5%）。

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 82 宗，上季有 90 宗，去年同季則有 99 宗。今季的 82 宗個案中，涉及服務質量的個案有三宗（3.7%），而涉及服務水準的個案則有 75 宗（91.5%）。

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 81 宗，上季有 114 宗，去年同季則有 91 宗。今季的 81 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗（12.3%），而涉及服務水準的則有 71 宗（87.7%）。

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 27 宗，上季有 45 宗，去年同季則有 36 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 1 068 宗，較上季下降 20.7%，與去年同季比較，則下降 14.9%。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 92.6%（即 989 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 258 宗及 1 161 宗。今季的 989 宗個案中，涉及服務質量的個案有 61 宗（6.2%），而涉及服務水準的個案則有 902 宗（91.2%）。

15. 其餘 7.4% 的個案（即 79 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 88 宗及 94 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 449 宗，較上季下降 10%，與去年同季比較，則上升 1.6%。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 2 449 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 388 宗（97.5%），上季則有 2 643 宗（97.2%）。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 444 宗（18.6%）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 537 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	12 (25)	2 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	357 (284)	67 (63)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	168 (141)	31 (31)
	<u>537 (700)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，98% 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 73 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 103 宗，去年同季則有 146 宗。今季 73 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 67 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 10 宗，上季共有 22 宗，去年同季則有 21 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 44 宗，上季有 77 宗，去年同季則有 39 宗。這些投訴涉及全港共 40 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	7 (18)	7 (18)
九龍	20 (21)	16 (18)
新界	16 (36)	16 (34)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	1 (2)	1 (2)
總數	44 (77)	40 (72)

（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油尖旺（14 宗）、灣仔及葵青（各四宗）。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 39 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 18 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 36 宗及 19 項，去年同季的數目則分別為 33 宗及 25 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 29 宗，上季的數目為 28 宗，去年同季的數目是 21 宗。今季的 29 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 13 宗，而涉及交通標誌及設備的則有 12 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為油尖旺（四宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 569 宗，較上季下降 23.8%，與去年同季比較，則下降 10.4%。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（37 宗）、油尖旺（30 宗）及沙田（28 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

在二零一八年二月十四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) 有關道路工程與道路維修的投訴及建議；
- (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
- (c) 二零一七年內接獲的投訴及建議概況；以及
- (d) 交通投訴組二零一七年第四號季報。

2. 各委員備悉並同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關道路工程與道路維修和道路安全事宜的投訴及建議；以及
- (b) 交通投訴組二零一七年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關少於兩公里的士路程遭濫收車費的投訴

3. 一名投訴人指曾乘搭的士，路程少於兩公里，遭濫收車費。他知悉市區的士收費表訂明，的士車費首兩公里為 24 元，其後每 200 米或等候一分鐘的收費為 1.7 元，直至車費達 83.5 元。然而，當日的士路程少於兩公里，亦無涉及額外行李附加費，車費卻超過 30 元。

4. 有關個案轉交運輸署調查。該署表示，計算的士車費包含三個部分，分別為路程距離、等候時間和附加費。等候時間的收費適用於的士被租用後的停車時間。由的士被租用一刻開始，的士計程錶會輪流記錄路程距離及等候時間。具體來說，的士計程錶會接收距離量度傳感器及時間量度信號的資料，以計算車費。因此，即使的士路程少於兩公里，車費卻可能遠遠高於基本車費 24 元，尤其是塞車的

時候。不過，如乘客懷疑的士計程錶有任何不正常情況，可向運輸署作出舉報。

5. 該名投訴人獲悉運輸署的解釋後，沒有提出其他意見。

有關香港仔隧道營辦商車輛越過雙白線的投訴

6. 有投訴指一輛香港仔隧道營辦商的車輛在香港仔隧道範圍內越過雙白線，違反交通規例。投訴人要求運輸署跟進。

7. 運輸署表示，根據《行車隧道（政府）規例》（第 368A 章），運載當值獲授權人員的車輛可獲豁免受道路標記（包括雙白線）的規限。

8. 不過，運輸署十分關注道路安全問題，已就事件聯絡隧道營辦商。隧道營辦商其後按照投訴人提供的資料，翻查香港仔隧道的錄影記錄，並識別出涉事的隧道車輛。該隧道車輛當時越過雙白線以返回香港仔隧道行政大樓，司機有使用方向指示燈，在操縱車輛切線時，該車輛與後面車輛之間亦有足夠距離。

9. 基於以上所述，隧道車輛司機並無違反任何交通規例。儘管如此，運輸署已要求隧道營辦商提醒前線員工駕車時應注意道路安全，並應避免對隧道使用者造成不便。該署亦提醒隧道營辦商，除非在緊急情況下，當值獲授權人員在執行職務時應避免不遵從交通規例。

10. 運輸署的解說已轉告該名投訴人，該名投訴人沒有提出其他意見。

關注元朗新田購物城開幕後的交通擠塞情況

11. 一名市民關注元朗青山公路新田段與東永安路交界處的新購物城開幕後的交通擠塞情況。他表示，到訪購物城的顧客（有鑑於購物城的位置，不少顧客將來自內地），會令新田公共運輸交匯處及附近一帶現時的擠塞情況更為嚴重。

12. 運輸署獲邀研究有關個案。該署表示，由於預計新田的新購物城會令交通流量增加，因此已實施數項措施。首先，為盡量減少內地顧客乘搭落馬洲支線和其他經落馬洲路的公共交通工具前往購物

城，購物城設有跨境直通巴士服務，經落馬洲管制站往來購物城和深圳地鐵崗廈站。為更妥善管理交通，青山公路新田段（元朗方向）亦已加設右轉袋口位，以便駕駛人士轉入東永安路前往購物城而不會阻礙青山公路新田段（元朗方向）的主要車流。此外，青山公路新田段東永安路與新田村路之間的交通燈控制行人過路處，將會裝設按鈕。該按鈕必須按下，行人綠色燈號方會亮起，以盡量增加該處的行車綠燈時間，改善交通流量。

13. 該名市民知悉運輸署採取的措施後，沒有提出其他意見。

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議

背景

在二零一七年，本港每日平均有 1 270 萬人次乘搭各類公共交通工具，包括鐵路、電車、巴士、小巴、的士及渡輪。交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以公共交通服務為主要的範疇。在二零一七年，本組共接獲 22 775 宗有關公共交通的投訴及建議，佔個案總數 86%（26 621 宗）。在這 22 775 宗個案中，涉及駕駛行為不當者有 3 855 宗，屬於關注重點之一。

2. 鑑於安全向來是公共交通運作的重要考慮因素，本文集中論述有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議。

投訴統計數字

3. 過去五年有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數及建議數目</u>	<u>增／減</u>
2013	2 802	-
2014	2 679	-4.4%
2015	3 056	+14.1%
2016	3 774	+23.5%
2017	3 855	+2.1%
2018	880	(-12.1%) ¹

(截至 2018 年 3 月 31 日)

¹ 括弧內的百分比是與二零一七年同季情況（即 1 001 宗）比較的數字。

過去兩年接獲的個案，按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016年</u>	<u>2017年</u>	<u>增／減</u>
的士	1 484	1 651	+167 (+11.3%)
專線小巴	936	1 044	+108 (+11.5%)
專營巴士	1 113	892	-221 (-19.9%)
紅色小巴	148	198	+50 (+33.8%)
非專營巴士	34	25	-9 (-26.5%)
港鐵 (不包括輕鐵)	14	24	+10 (+71.4%)
電車	30	14	-16 (-53.3%)
輕鐵	8	5	-3 (-37.5%)
渡輪	7	2	-5 (-71.4%)
總計	3 774	3 855	+81 (+2.1%)

4. 在二零一七年，本組接獲共 3 855 宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴，比二零一六年接獲的 3 774 宗上升 2.1%。

5. 在該 3 855 宗個案中，投訴人大多對下述不當行為表示關注：

- (a) 高速駕駛；
- (b) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (c) 未待乘客安全上／落車便開車；
- (d) 在限制區／切線上落乘客；
- (e) 衝燈；
- (f) 駕駛時使用流動電話；以及
- (g) 沒有讓路給行人／車輛。

過去五年（二零一三至二零一七年）有關上述主要不當行為所接獲個案數目趨勢的圖表載於附件 J。有關公共交通司機駕駛行為不當的個案，按性質分類的數字詳載於附件 K(i)及(ii)。接獲較多投訴的交通工具分項數字則載於附件 L(i)至(iv)。

採取的行動

6. 所有涉及公共交通司機駕駛行為不當的投訴，均已轉交相關的營辦商、運輸署或警方調查。

7. 如投訴人願意出庭作證，當局便會考慮對有關司機提出檢控。在二零一七年一月至二零一八年三月期間收到的 4 735 宗個案中，有 939 宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，已有 806 宗個案完成調查工作，結果如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	89	11
(b) 投訴人撤銷投訴	495	61
(c) 警方認為無足夠證據進一步處理	222	28
總計	806	100

改善措施

專營巴士服務

8. 為加強推廣巴士運作安全，各專營巴士營辦商一直採取措施，改進巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識，除了為新人職車長提供訓練外，也為現職車長提供訓練，包括進修課程、路線及巴士型號訓練，以及其他輔助訓練、發出員工指引，以及舉辦有關安全駕駛和優質服務的定期講座。

9. 為加強監察巴士車長的駕駛行為，專營巴士營辦商利用黑盒，監察車長的駕駛行為（如高速駕駛）和作意外事故調查用途。如發現巴士車長駕駛行為不當或涉及嚴重交通意外，會予以告誡、輔導甚或紀律處分。如有需要，有關車長亦會獲安排接受額外駕駛訓練。

10. 專營巴士營辦商繼續安排便衣職員暗中巡查，並於巴士上監察巴士車長的駕駛方式、遵守交通燈號／標誌的情況及服務態度，如有需要，也會對有關車長採取紀律行動和安排訓練。此外，運輸署已要求所有專營巴士營辦商進一步加強內部監察系統，以監察巴士車長是否安全駕駛及其服務表現。

11. 除上文所述外，運輸署及警方已在二零一八年為巴士車長合辦兩個道路安全研討會，並會在二零一八年內舉行另外五個研討會。警方會在研討會上向巴士車長講解安全駕駛技術及行為，以提升他們的道路安全意識，同時推廣良好的駕駛行為。

公共小巴服務

12. 運輸署非常重視提升公共小巴安全，並就此一直採取多管齊下方法。過去數年，政府引入了多項與安全有關的新法例規定，包括強制新登記的公共小巴安裝電子數據記錄儀，以及強制公共小巴駕駛執照申請者須修習職前課程。運輸署亦一直鼓勵業界在公共小巴的中門梯級裝設聲響提示裝置，提醒司機及乘客車門正在開關。

13. 此外，運輸署一直與公共小巴業界保持緊密溝通，通過舉辦業界研討會、出版《公共小巴服務通訊》和舉辦公共小巴道路安全研討會等，以期合力提升公共小巴安全。在二零一八年，運輸署將與警方合作，加強公共小巴道路安全研討會的內容，特別重點探討常見的不當行為及陋習。在有關研討會上，會針對接獲最多投訴的個案種類，向與會司機播放意外片段，講解高速駕駛、突然切線和衝燈的嚴重後果。運輸署亦會鼓勵公共小巴營辦商為更多前線司機安排參與有關研討會。

14. 運輸署將會在二零一八年最後一季進行的公共小巴載客率定期調查中，收集關於公共小巴司機的懷疑不當駕駛行為。如發現司機危害乘客安全的不當行為問題持續，運輸署會與警方緊密合作，展開針對性的全港跟進及執法行動。採取全港行動之外，運輸署亦會徵詢警方的意見，進一步分析相關投訴，找出出現較多駕駛行為投訴的地區／路線，並會聯絡警方在這些地區／路線加強執法。此外，運輸署在有需要時會安排車輛檢驗，以檢查車速限制器及其他與安全相關的設備。對於屢遭市民投訴駕駛行為不當的專線小巴司機，運輸署會進行特別調查／巡查以核實有關不當行為、提醒專線小巴營辦商警告有關司機，以及視乎情況對有關司機採取適當的紀律處分。至於持續接獲駕駛行為不當的投訴的專線小巴路線，運輸署會與相關專線小巴營

辦商會面和按情況考慮發出警告信，同時會要求營辦商提交可改善這方面表現的行動計劃，並密切監察有關行動計劃的進展。該署亦會提醒專線小巴營辦商其屬下司機的不良駕駛行為可能會影響中期檢討的結果及客運營業證的延展年期。

15. 在多管齊下的各項提升公共小巴安全的措施下，公共小巴的意外率有所下降，由二零零七年的每百萬車輛公里 3.03 宗，在十年間下跌至二零一六年的每百萬車輛公里 2.57 宗。作為運輸署持續進行的工作，該署會與公共小巴營辦商保持緊密溝通，以提倡安全及正確駕駛，提升整體服務質素。

的士服務

16. 運輸署一直與的士行業的代表緊密合作，鼓勵的士司機安全及妥善駕駛，並提升服務質素。運輸署在二零一八年一月改組並成立新的的士服務質素委員會。該委員會是一個多方²平台，用以討論各項推動改革的策略及措施，以提升的士的服務質素。運輸署會與該委員會合作，在二零一八年第二季公布一套新的的士服務標準及指引，藉此建立的士司機妥善駕駛的意識。此外，運輸署正計劃於二零一八年最後一季為在職的士司機推出訓練課程，當中會強調安全駕駛的重要性。

17. 在宣傳方面，運輸署和的士服務質素委員會將透過在二零一八年最後一季舉行的經優化的的士司機嘉許計劃頒獎禮，提倡優質的士服務及良好駕駛行為。優秀的士司機將獲得嘉許，成為他人仿效的模範。此外，運輸署會繼續每半年出版《的士通訊》，向的士司機發放安全及妥善駕駛和優質服務的信息。

18. 最後，運輸署認同有效監察司機的服務表現至為重要。為使的士乘客更便於就的士司機的服務表現提出意見，運輸署會繼續在年內定期於主要的士站向乘客派發單張，單張上載有提供意見的主要途徑（例如交通投訴組熱線電話）。

其他工作

19. 運輸署繼續致力提升商用車司機（包括公共交通司機）的駕駛安全及對健康的認識，每年舉辦「至 fit 安全駕駛大行動」。

² 的士服務質素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。

二零一七年安排了多項宣傳節目及活動，集中宣揚四個主題，包括：「正確的駕駛態度」、「尊重其他道路使用者」、「切勿酒後、藥後駕駛」及「時刻注意身體狀況」。

20. 「道路安全」是警務署署長列為首要行動項目之一。警方會特別留意作為道路主要使用者的公共交通車輛，包括的士、公共小巴及專營巴士。透過道路工程、公眾參與及主動執法的多管齊下方式，令確保道路使用者安全（包括提升本港公共交通工具的道路安全）成為所有人的責任。年內，與道路安全議會緊密合作的宣傳活動持續進行，包括向公共交通司機及乘客派發有關道路安全的單張。警方亦定期為公共交通司機及業界營辦商舉辦道路安全教育講座，宣揚安全駕駛態度，防止發生交通意外。此外，警方又針對公共交通司機的不負責任駕駛行為，定期在全港採取執法行動，以打擊酒後駕駛、超速、不遵守交通燈號，以及與使用流動電話、安全帶、車輛構造及保養和不遵守交通指示有關的違法行為。警方的二零一八重點交通執法項目仍然會集中警力改變道路使用者引致交通意外和阻礙交通的不負責任行為、回應社區人士對道路使用者不負責任行為的關注，以及使確保道路使用者安全成為所有人的責任。在二零一七年，警方對公共交通的司機及車輛採取了 69 457 次執法行動，與二零一六年相比減少了 0.3%。有關的分項數字載於附件 M。

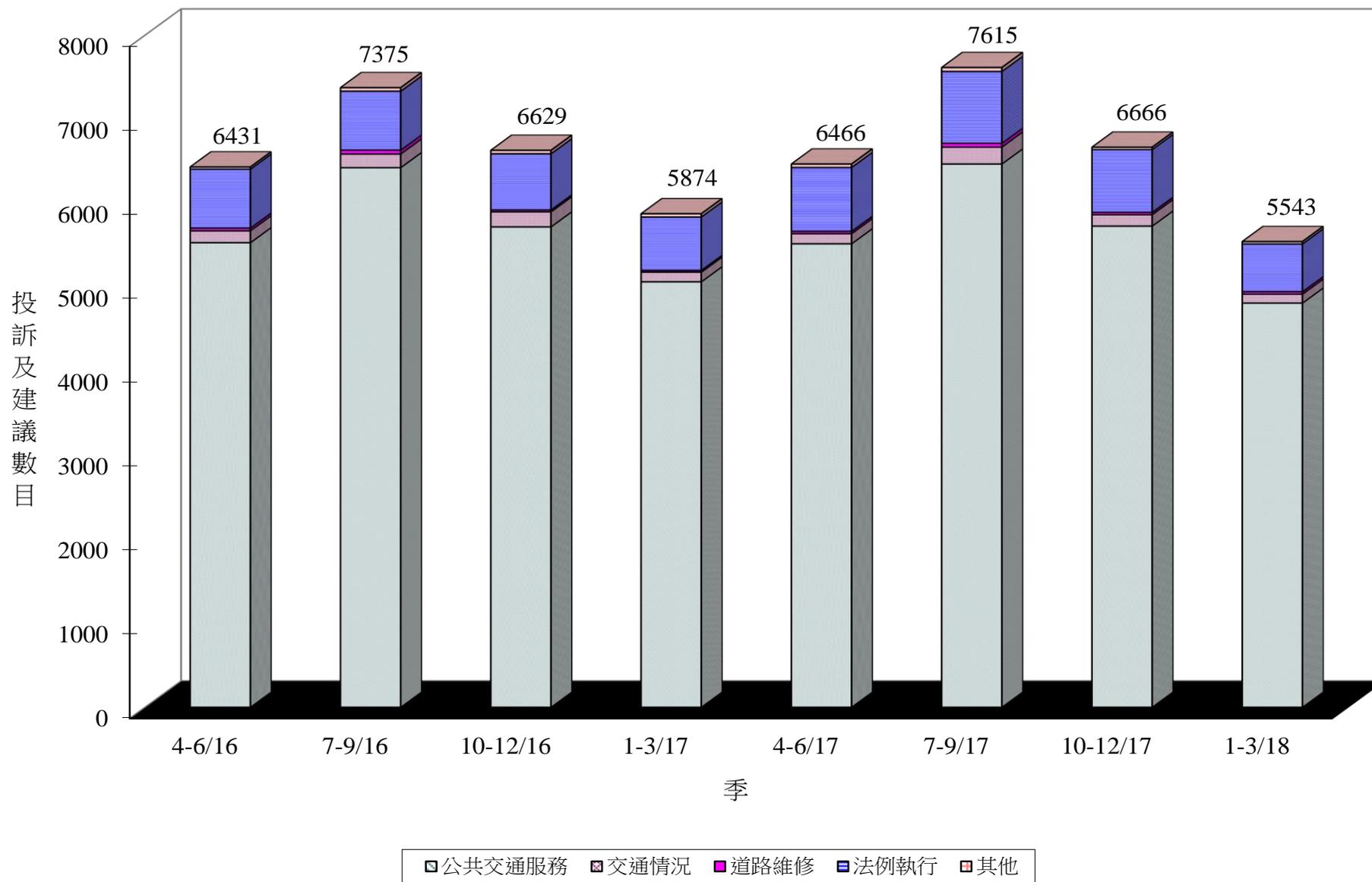
21. 交通投訴組會繼續與有關部門／營辦商密切監察和跟進有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.1.17 - 31.3.17)	上季 (1.10.17 - 31.12.17)	今季 (1.1.18 - 31.3.18)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	203 [11]	222 [7]	167 [7]
(b) 服務水準	4 723 [4]	5 367 [6]	4 526 [4]
(c) 一般性質	138 [3]	138 [5]	118
	5 064 [18] (86%)	5 727 [18] (85%)	4 811 [11] (86%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	39	77 [1]	44 [4]
(b) 交通管理	33 [4]	36 [13]	39 [7]
(c) 增設交通標誌及設備	25 [5]	19 [11]	18 [6]
(d) 泊車設施	18 [2]	4	5
	115 [11] (2%)	136 [25] (2%)	106 [17] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	14	12	13
(b) 交通標誌及設備	7	13 [1]	12
(c) 行車道標記	-	3	4
	21 (1%)	28 [1] (1%)	29 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	474	463 [1]	344
(b) 其他執法事宜	161	284 [1]	225
	635 (10%)	747 [2] (11%)	569 (10%)
V. 其他	39 [1] (1%)	28 (1%)	28 [3] (1%)
合計	5 874 [30] (100%)	6 666 [46] (100%)	5 543 [31] (100%)

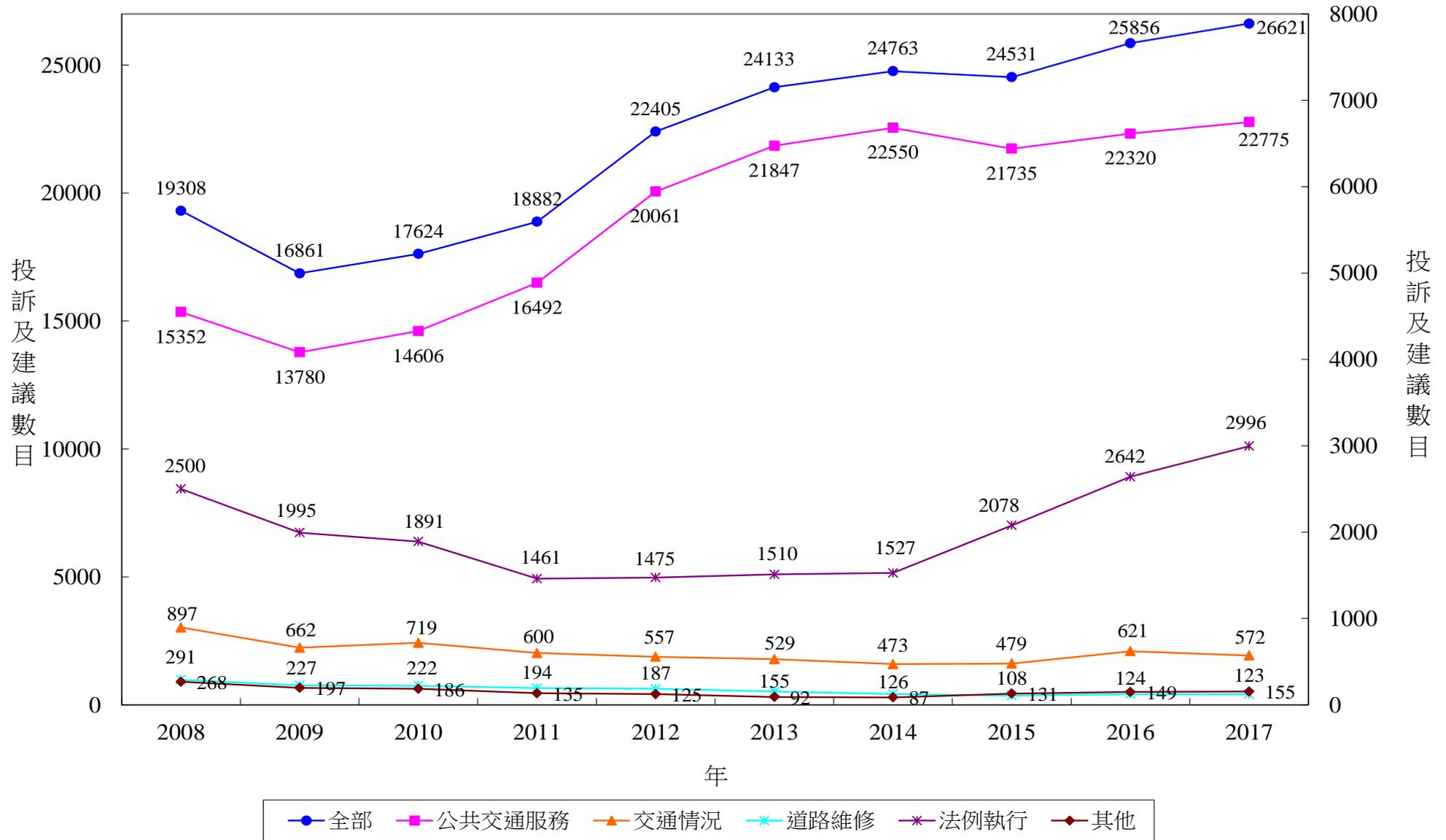
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議



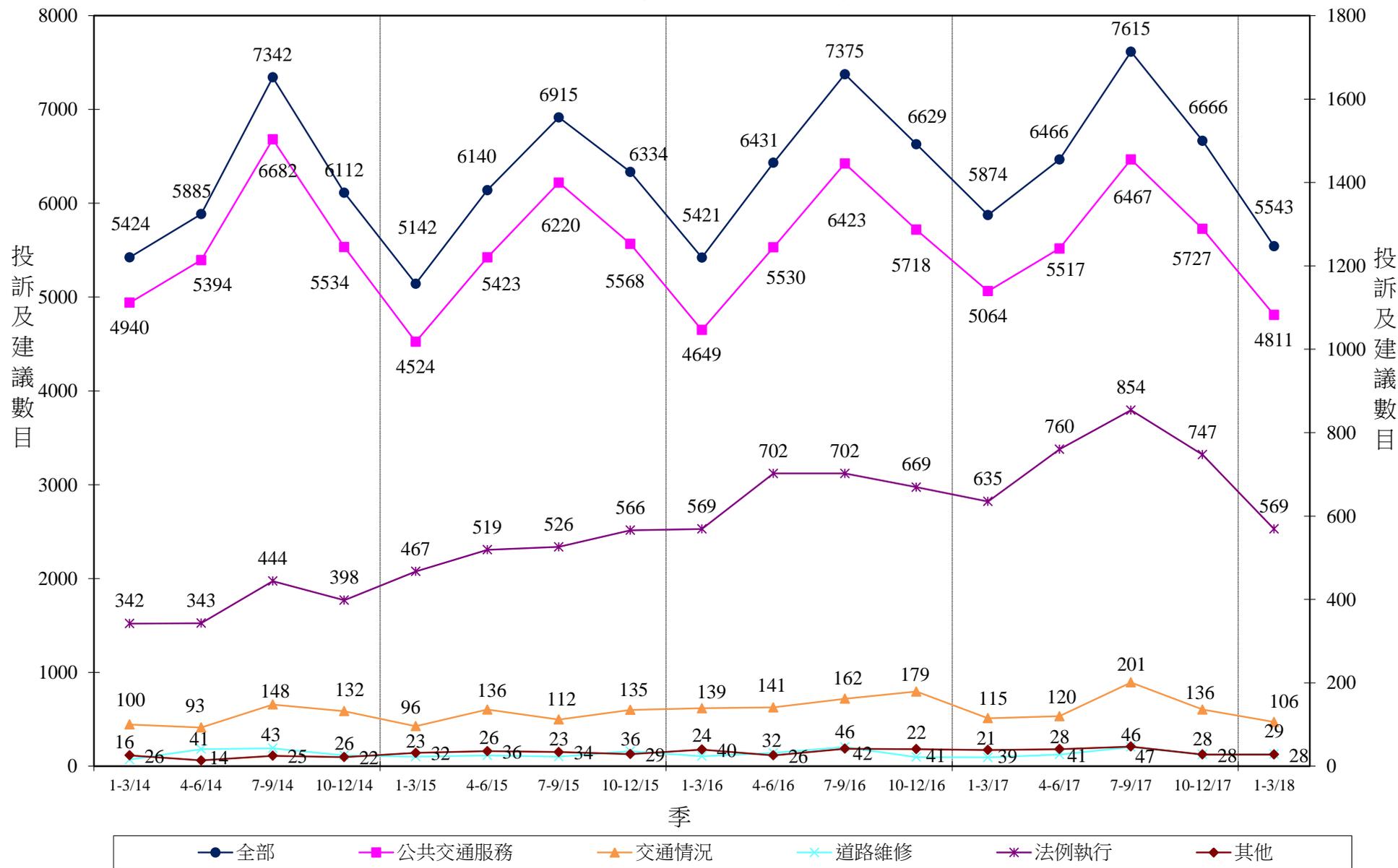
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零八至二零一七年)

附件 B(i)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一四年一月至二零一八年三月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一八年一月至三月)

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	24	261	7	-	292
(b) 服務水準	1 485	2 119	38	1 714	5 356
(c) 一般性質	84	43	7	12	146
	1 593	2 423	52	1 726	5 794
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	37	39	2	1	79
(b) 交通管理	29	20	10	-	59
(c) 增設交通標誌及設備	9	5	3	-	17
(d) 泊車設施	3	3	1	-	7
	78	67	16	1	162
III. 道路維修					
(a) 道路情況	9	-	-	1	10
(b) 交通標誌及設備	4	3	4	-	11
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	14	3	4	1	22
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	196	40	-	1	237
(b) 其他執法事宜	82	89	2	76	249
	278	129	2	77	486
V. 其他	25	10	2	-	37
合計	1 988	2 632	76	1 805	6 501
	(31%)	(40%)			
	4 620				
	(71%)				

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
(二零一八年一月至三月)

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	355	436	6	8	805
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	27	38	1	2	68
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	22	29	3	-	54
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	36	67	2	1	106
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	19	12	-	-	31
龍運巴士公司	30	49	7	-	86
過海隧巴	147	181	3	7	338
非專營巴士服務	14	44	3	1	62
專線小巴	791	546	17	40	1 394
紅色小巴	72	5	1	9	87
的士	29	944	7	1 656	2 636
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	38	53	2	1	94
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	5	-	-	7
香港電車有限公司	2	1	-	1	4
新世界第一渡輪服務有限公司	1	7	-	-	8
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	8	6	-	-	14
合計	1 593 (27%)	2 423 (42%)	52 (1%)	1 726 (30%)	5 794 (100%)
	4 016 (69%)				

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
(二零一八年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 增加專線小巴第 58 號線在平日早上繁忙時間的班次，並在平日下午繁忙時間每日提供五班特別班次由沙灣徑開往堅尼地城港鐵站，以滿足乘客的需求。
- 巴士 X42C 號線在平日早上繁忙時間加開一班特別班次由長康邨開往油塘，以滿足乘客的需求。
- 在山谷道巴士站增設排隊標記，方便乘客上車。

II. 交通管理

港島區

- 縮短南寧街近奉天街的「禁止停車」限制，方便乘客上落車。
- 在軍器廠街近告士打道加設交通標誌，以提醒駕車人士超過 7 米長的車輛不得右轉。
- 沿禮頓道近波斯富街交界處加設道路標記，以便更有效地指引駕車人士行車線之間的分界。
- 在軒尼詩道與怡和街及渣甸街的交界處加設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。

九龍區

- 調整亞皆老街／梭栳道及亞皆老街／嘉道理道交界處交通燈在周末中午的協調情況，改善梭栳道的交通流量。
- 延長太子道西西行線近基堤道從早上至傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 在寶靈街與官涌街交界處加設「望左」及「望右」道路標記，以改善行人過路處。
- 延長康寧道近明智街的欄杆，並在明智街與康寧道交界處收窄行車道及加設「停車」道路標記，以改善道路安全。
- 在麼地道東面與漆咸道南交界處加設交通燈控制的行人過路處，以改善道路安全。

新界區

- 延長南運路南行線與大埔太和路交界處的行車綠燈時間，並調整它與南運路南行線與安埔路交界處交通燈在早上繁忙時間的協調情況，改善南運路南行線的交通流量。
- 延長寶豐路南行線與寶康路交界處的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長鳳園路在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善鳳園路南行線的交通流量。
- 在錦上路近水盞田村加設交通燈控制的行人過路處，方便行人橫過馬路。

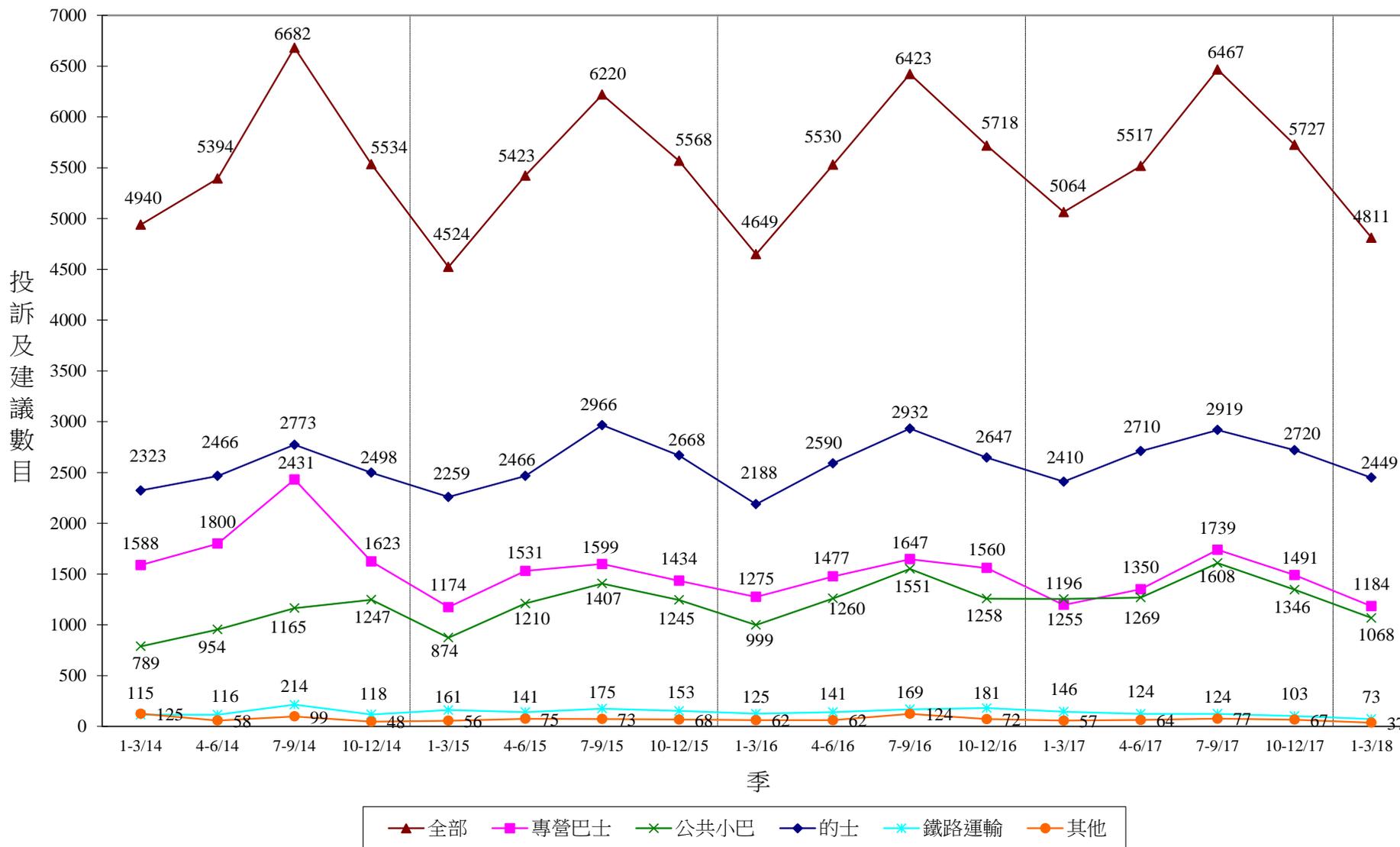
有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一八年一月至三月)

附件 E(i)

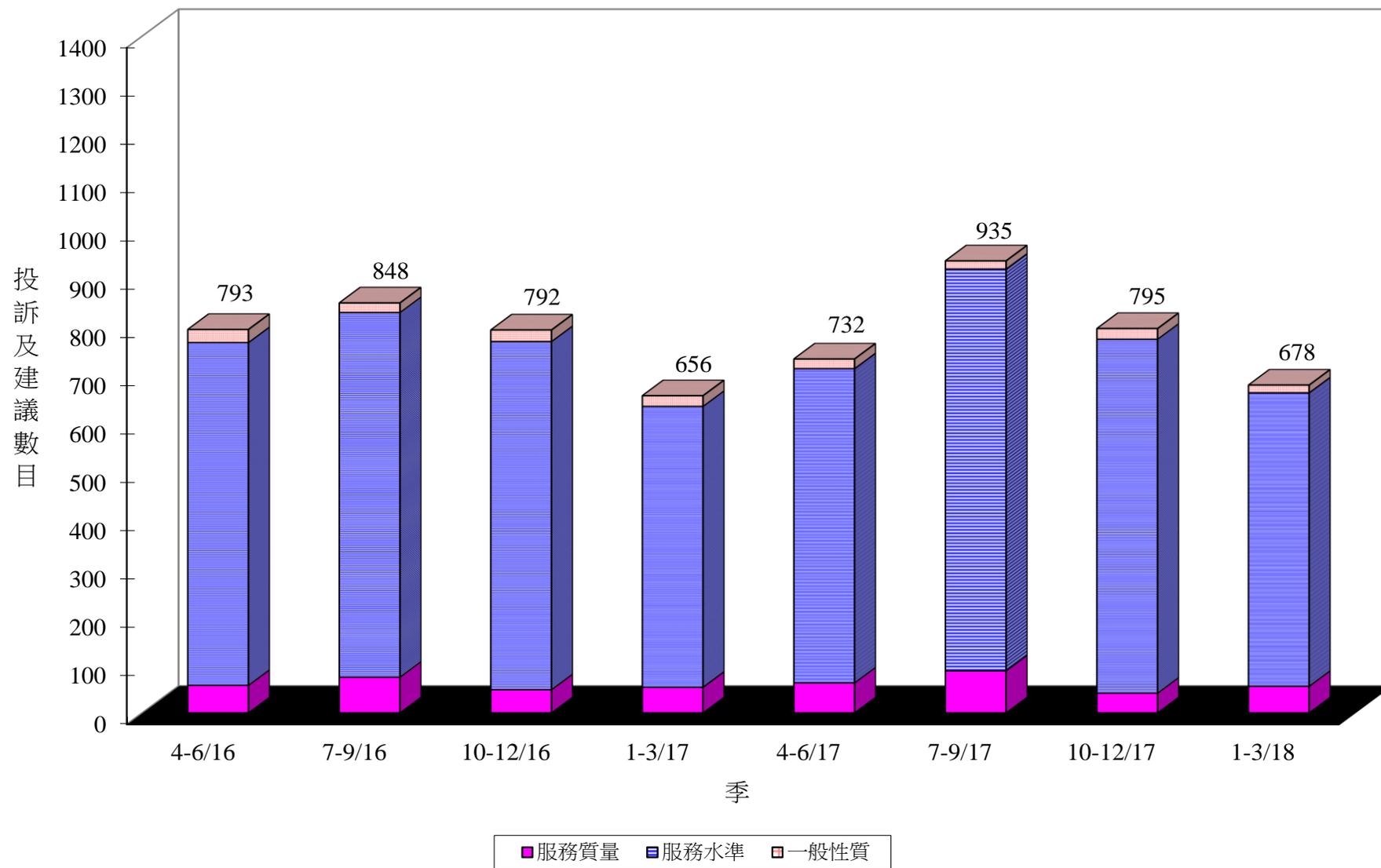
投訴/建議性質	陸上交通工具												鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士								非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴	巴士											
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	37	1	-	7	1	3	8	2	49	-	-	10	-	-	2	-	-	120	
(2) 路線	12	-	-	2	-	3	4	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	25	
(3) 服務時間	2	1	-	1	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
(4) 設置車站	4	1	-	-	-	-	2	-	7	-	-	1	-	-	-	-	-	15	
小計	55	3	-	10	1	6	15	3	61	-	-	11	-	-	2	-	-	167	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	232	28	8	39	3	15	87	7	209	-	-	3	2	2	2	-	1	638	
(2) 路線依循情況	4	-	1	1	-	1	3	-	64	-	403	-	-	-	-	-	1	478	
(3) 駕駛行為不當	119	14	8	12	5	13	43	4	210	46	401	1	1	3	-	-	-	880	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	167	17	10	11	7	12	58	8	343	18	1164	17	1	1	2	-	-	1836	
(5) 濫收車/船費	2	-	1	-	-	-	-	-	21	3	420*	-	-	-	-	-	-	447	
(6) 清潔	-	2	-	-	-	-	4	-	14	2	5	3	-	-	-	-	-	30	
(7) 車輛/船隻狀況	19	2	1	1	-	1	3	1	20	-	8	1	-	-	-	-	-	57	
(8) 乘客服務及設施	64	12	5	7	-	4	15	2	21	-	2	26	-	-	-	1	1	160	
小計	607	75	34	71	15	46	213	22	902	69	2403	51	4	6	4	1	3	4526	
(C) 一般性質	16	4	-	-	1	1	11	2	26	10	46	1	-	-	-	-	-	118	
今季合計	678	82	34	81	17	53	239	27	989	79	2449	63	4	6	6	1	3	4811	
總數	(1184)							(3544)				(73)			(10)				
上季合計	795	90	57	114	30	70	335	45	1258	88	2720	88	11	4	6	-	16	5727	
去年同季合計	656	99	33	91	16	50	251	36	1161	94	2410	128	11	7	14	-	7	5064	

* 包括有關的士咪錶的違規行為

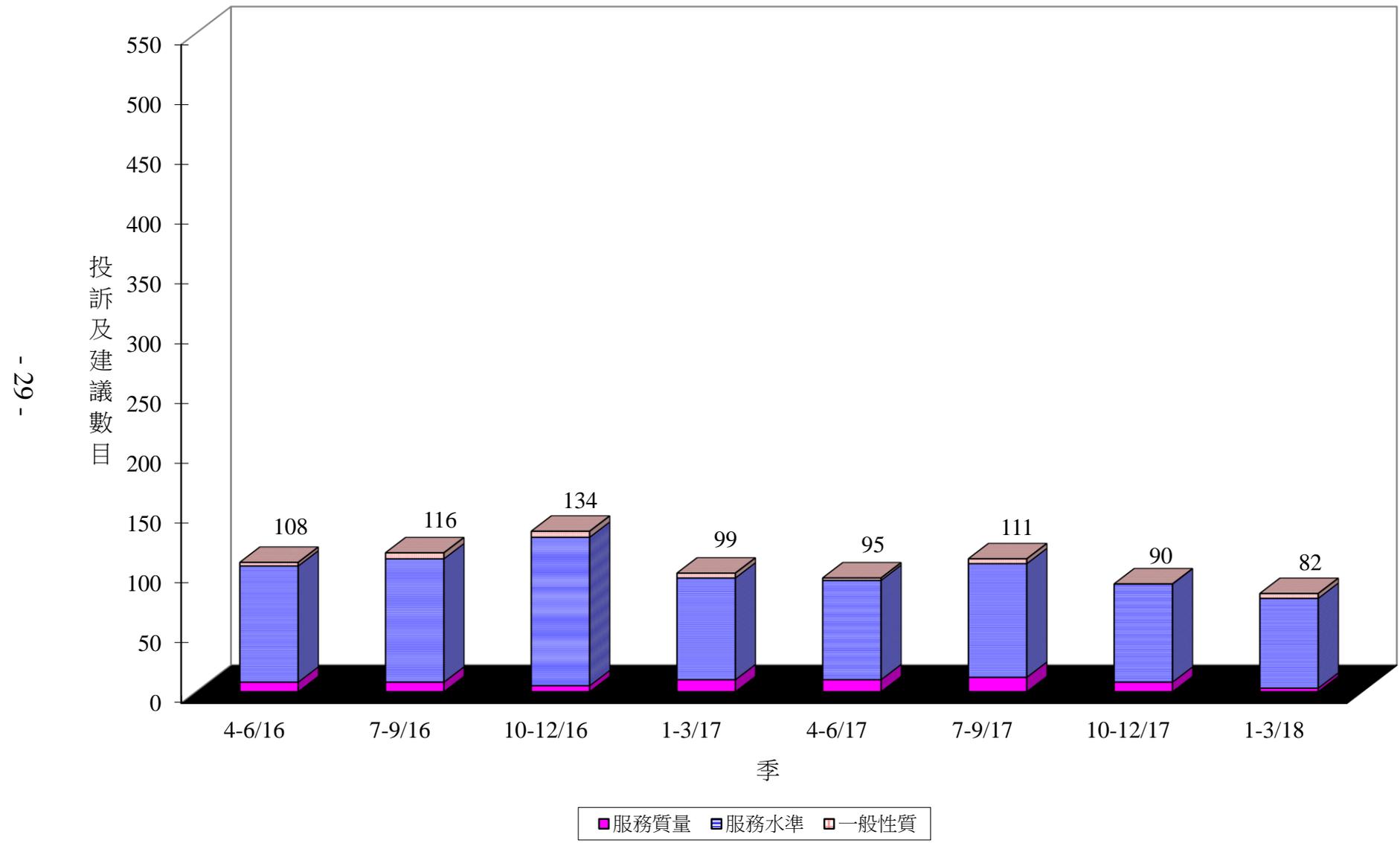
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一四年一月至二零一八年三月)



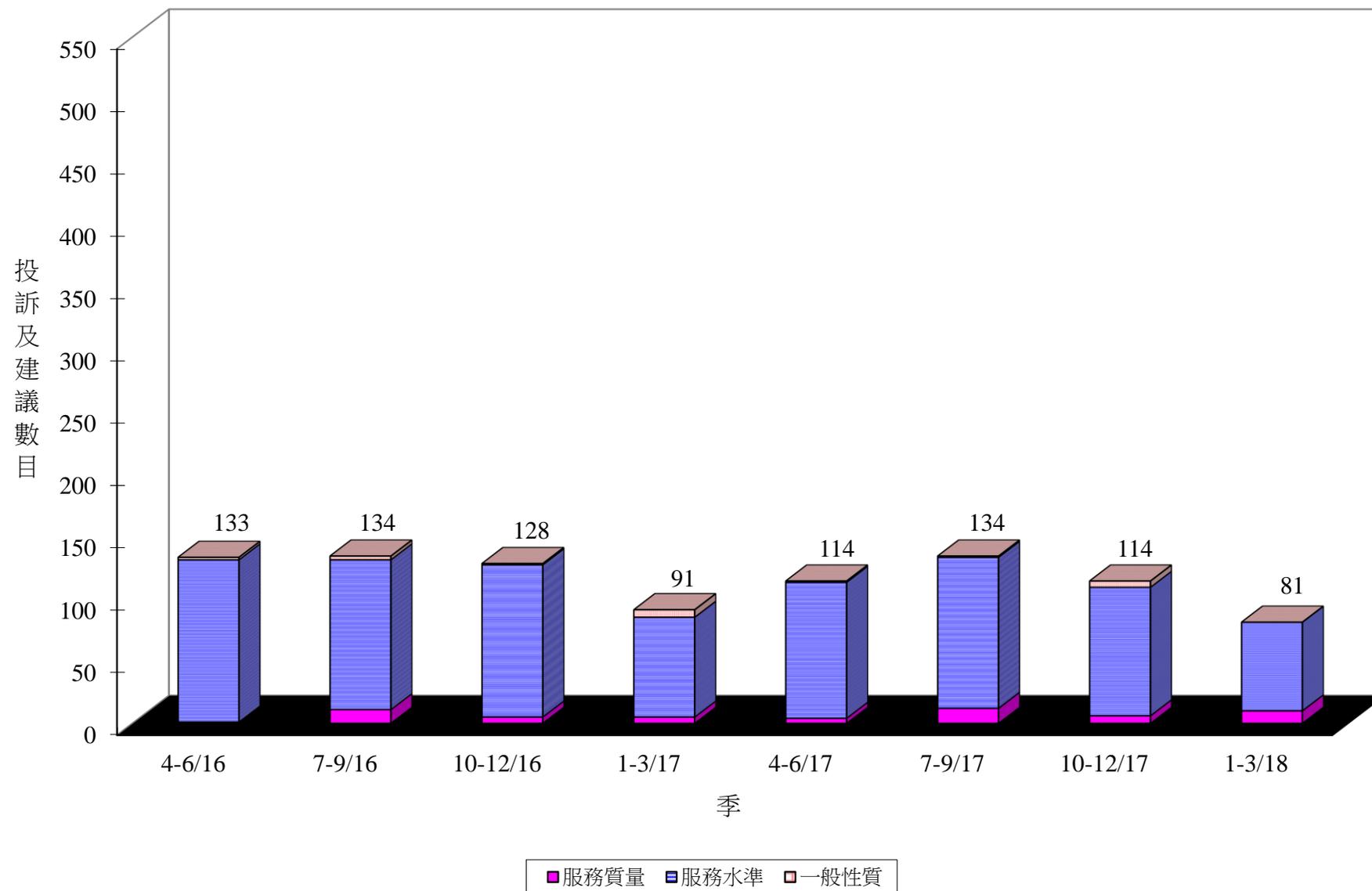
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



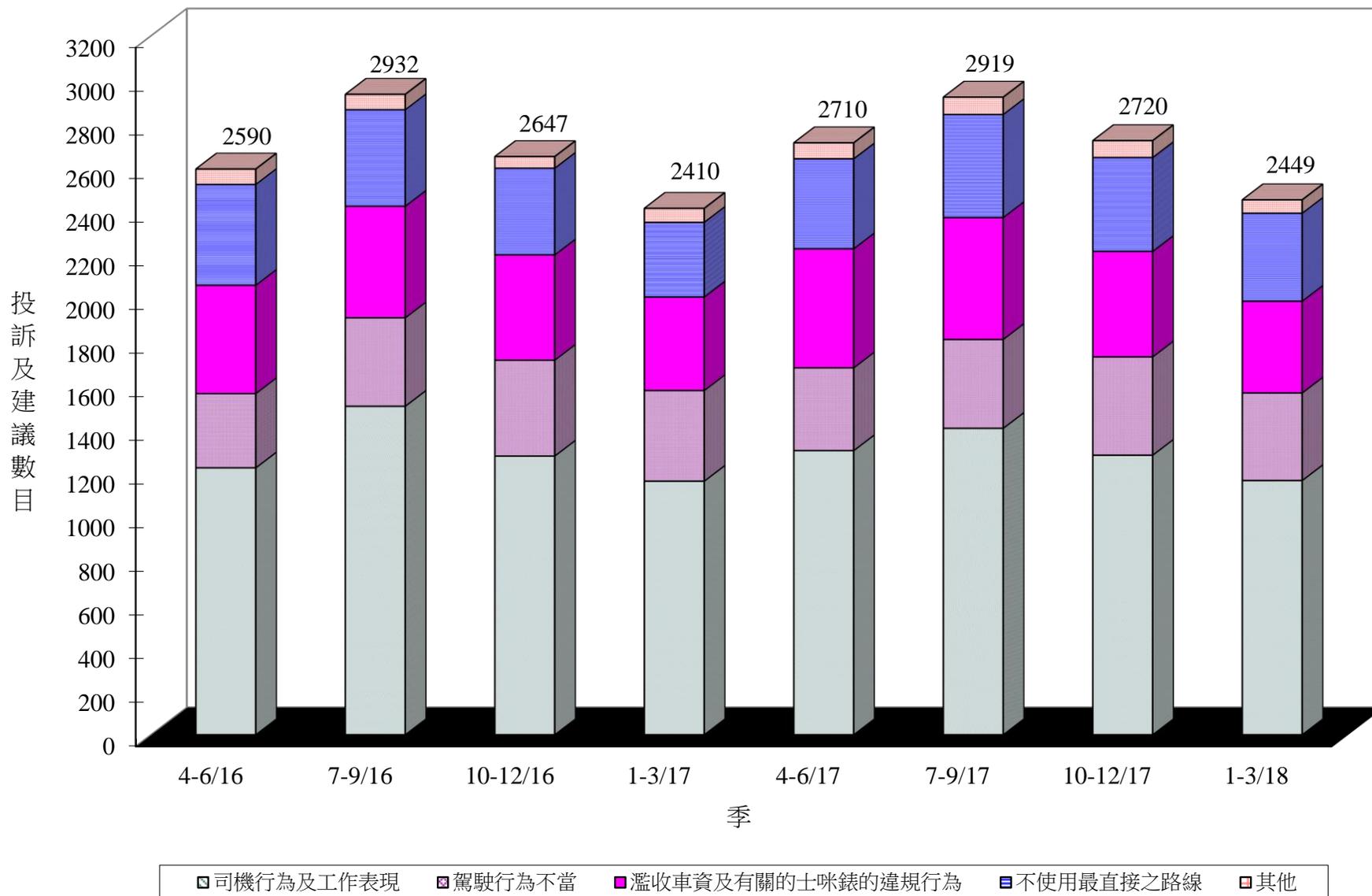
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



過去八季有關新巴服務的投訴及建議



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

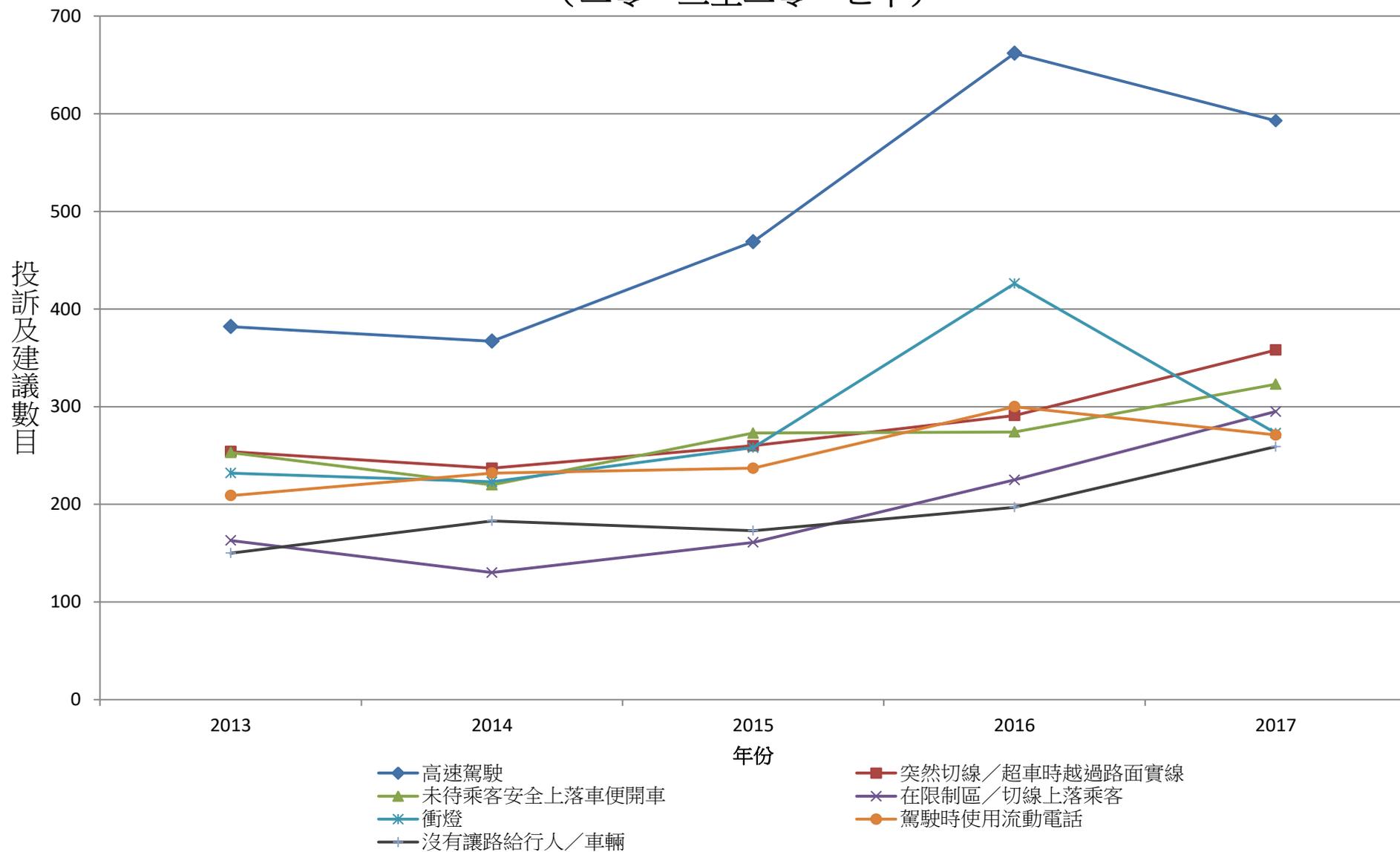
<u>投訴/建議性質</u>	<u>去年同季</u> <u>(1.1.17 – 31.3.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.17– 31.12.17)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.18 – 31.3.18)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	449	445	423
(ii) 拒載	602	724	617
(iii) 兜客	1	3	3
(iv) 拒絕駛達目的地	102	92	110
(v) 未有展示司機證	7	15	8
(vi) 不正確展示司機證	-	1	3
	<hr/>		
小計	1 161	1 280	1 164
(b) 駕駛行為不當	415	450	401
(c) 濫收車資	367	423	371
(d) 有關的士咪錶的違規行為	61	60	49
(e) 不使用最直接可行之路線	342	430	403
(f) 其他*	64	77	61
	<hr/>		
合計	2 410	2 720	2 449

* 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
(二零一八年一月至三月)

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)	1 (1)	4 (4)	- (-)	2 (2)	2 (2)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	14 (10)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	4 (4)	- (-)	1 (1)	1 (1)	44 (40)
(b) 交通管理	5	2	3	3	4	-	1	1	2	1	3	5	2	1	2	-	3	-	1	39
(c) 增設交通標誌及設備	-	-	1	1	2	-	1	-	2	-	4	1	1	-	1	1	2	1	-	18
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5
小計	6	6	4	6	8	3	4	2	20	4	8	9	5	2	4	5	6	2	2	106
道路維修																				
(a) 道路情況	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-	3	13
(b) 交通標誌及設備	-	1	-	-	-	-	2	-	4	-	-	1	2	1	-	1	-	-	-	12
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	4
小計	1	3	-	-	1	1	3	1	4	-	1	3	3	3	1	1	-	-	3	29
法例執行																				
(a) 違例泊車	27	12	15	7	37	12	23	25	30	11	11	28	27	17	27	15	17	1	2	344
(b) 其他執法事宜	12	19	16	8	17	9	12	9	17	4	8	19	14	17	12	6	14	10	2	225
小計	39	31	31	15	54	21	35	34	47	15	19	47	41	34	39	21	31	11	4	569
合計	46	40	35	21	63	25	42	37	71	19	28	59	49	39	44	27	37	13	9	704

有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及建議
(二零一三至二零一七年)



有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分類
(二零一六至二零一七年)

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2016年</u>	<u>2017年</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	662	593	-69	(-10.4%)
2. 突然切線／超車時越過實線	291	358	+67	(+23.0%)
3. 未待乘客安全上／落車便開車	274	323	+49	(+17.9%)
4. 在限制區／切線上落乘客	225	295	+70	(+31.1%)
5. 衝燈	426	273	-153	(-35.9%)
6. 駕駛時使用流動電話	300	271	-29	(-9.7%)
7. 沒有讓路給行人／車輛	197	259	+62	(+31.5%)
8. 車門夾着乘客	136	192	+56	(+41.2%)
9. 慢駛	137	158	+21	(+15.3%)
10. 突然煞車	128	155	+27	(+21.1%)
11. 不遵從交通標誌／措施指示	122	132	+10	(+8.2%)
12. 在與車站有一段距離的位置上落乘客	107	126	+19	(+17.8%)
13. 行車顛簸	102	118	+16	(+15.7%)
14. 駕駛時打瞌睡	69	69	-	-
15. 超載	56	56	-	-
16. 行車時太接近另一車輛	47	49	+2	(+4.4%)
17. 駕駛時談話	28	39	+11	(+39.3%)
18. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	20	37	+17	(+85.0%)
19. 跨線行車	23	24	+1	(+4.3%)
20. 車輛未停定便打開車門	49	24	-25	(-51.0%)
21. 突然掉頭／右轉／左轉	7	18	+11	(+157.1%)
22. 收音機聲量過高	12	13	+1	(+8.3%)
23. 其他	356	273	-83	(-23.3%)
合計	3 774	3 855	+81	(+2.1%)

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分類
(二零一七年及二零一八年一月至三月)

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>2018年 1月至3月</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	173	200	+27	(+15.6%)
2. 駕駛時使用流動電話	63	64	+1	(+1.6%)
3. 突然切線／超車時越過實線	92	63	-29	(-31.5%)
4. 衝燈	74	58	-16	(-21.6%)
5. 在限制區／切線上落乘客	76	53	-23	(-30.3%)
6. 沒有讓路給行人／車輛	68	49	-19	(-27.9%)
7. 未待乘客安全上／落車便開車	97	44	-53	(-54.6%)
8. 不遵從交通標誌／措施指示	29	33	+4	(+13.8%)
9. 在與車站有一段距離的位置上落 乘客	27	33	+6	(+22.2%)
10. 車門夾着乘客	46	33	-13	(-28.3%)
11. 突然煞車	47	32	-15	(-31.9%)
12. 慢駛	34	31	-3	(-8.8%)
13. 行車顛簸	27	23	-4	(-14.8%)
14. 駕駛時打瞌睡	16	18	+2	(+12.5%)
15. 行車時太接近另一車輛	12	15	+3	(+25.0%)
16. 超載	12	15	+3	(+25.0%)
17. 車輛未停定便打開車門	4	15	+11	(+275.0%)
18. 駕駛時談話	6	10	+4	(+66.7%)
19. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽 節目	5	7	+2	(+40.0%)
20. 收音機聲量過高	5	6	+1	(+20.0%)
21. 跨線行車	7	5	-2	(-28.6%)
22. 突然掉頭／右轉／左轉	3	4	+1	(+33.3%)
23. 其他	78	69	-9	(-11.5%)
合計	1 001	880	-121	(-12.1%)

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2016年</u>	<u>2017年</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	211	97	-114	(-54.0%)
2. 慢駛	88	97	+9	(+10.2%)
3. 在與巴士站有一段距離的位置上 落乘客	65	79	+14	(+21.5%)
4. 車門夾着乘客	64	79	+15	(+23.4%)
5. 突然切線／超車時越過路面實線	62	74	+12	(+19.4%)
6. 未待乘客安全上／落車便開車	54	64	+10	(+18.5%)
7. 在限制區／切線上落乘客	70	59	-11	(-15.7%)
8. 沒有讓路給行人／車輛	50	55	+5	(+10.0%)
9. 衝燈	184	54	-130	(-70.7%)
10. 突然煞車	51	51	-	-
11. 駕駛時談話	15	30	+15	(+100.0%)
12. 不遵從交通標誌／措施指示	31	23	-8	(-25.8%)
13. 行車時太接近另一車輛	14	17	+3	(+21.4%)
14. 行車顛簸	25	17	-8	(-32.0%)
15. 駕駛時使用流動電話	23	15	-8	(-34.8%)
16. 超載	12	12	-	-
17. 駕駛時打瞌睡	3	5	+2	(+66.7%)
18. 跨線行車	8	4	-4	(-50.0%)
19. 其他	83	60	-23	(-27.7%)
合計	1 113	892	-221	(-19.9%)

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

投訴／建議性質	2016年	2017年	增／減	
1. 未待乘客安全上／落車便開車	144	161	+17	(+11.8%)
2. 高速駕駛	110	140	+30	(+27.3%)
3. 在限制區／切線上落乘客	66	115	+49	(+74.2%)
4. 衝燈	94	85	-9	(-9.6%)
5. 突然切線／超車時越過實線	54	84	+30	(+55.6%)
6. 沒有讓路給行人／車輛	38	72	+34	(+89.5%)
7. 車門夾着乘客	41	61	+20	(+48.8%)
8. 駕駛時使用流動電話	58	49	-9	(-15.5%)
9. 在與小巴士有一段距離的位置上落乘客	40	45	+5	(+12.5%)
10. 突然煞車	14	33	+19	(+135.7%)
11. 不遵從交通標誌／措施指示	24	30	+6	(+25.0%)
12. 超載	27	29	+2	(+7.4%)
13. 行車顛簸	15	20	+5	(+33.3%)
14. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	6	12	+6	(+100.0%)
15. 行車時太接近另一車輛	9	11	+2	(+22.2%)
16. 駕駛時談話	13	9	-4	(-30.8%)
17. 駕駛時打瞌睡	12	7	-5	(-41.7%)
18. 車輛未停定便打開車門	24	7	-17	(-70.8%)
19. 慢駛	10	7	-3	(-30.0%)
20. 收音機聲量過高	2	6	+4	(+200.0%)
21. 駕駛時不當／過度使用通訊器材	9	4	-5	(-55.6%)
22. 突然掉頭／右轉／左轉	3	4	+1	(+33.3%)
23. 當仍有乘客在車上時加油／加氣	1	4	+3	(+300.0%)
24. 其他	122	49	-73	(-59.8%)
合計	936	1 044	+108	(+11.5%)

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2016年</u>	<u>2017年</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	25	36	+11	(+44.0%)
2. 突然切線／超車時越過路面實線	22	27	+5	(+22.7%)
3. 衝燈	21	21	-	-
4. 未待乘客安全上／落車便開車	11	20	+9	(+81.8%)
5. 在限制區／切線上落乘客	14	18	+4	(+28.6%)
6. 超載	12	14	+2	(+16.7%)
7. 駕駛時打瞌睡	4	12	+8	(+200.0%)
8. 不遵從交通標誌／措施指示	15	11	-4	(-26.7%)
9. 沒有讓路給行人／車輛	3	10	+7	(+233.3%)
10. 駕駛時使用流動電話	4	7	+3	(+75.0%)
11. 突然煞車	4	6	+2	(+50.0%)
12. 其他	13	16	+3	(+23.1%)
合計	148	198	+50	(+33.8%)

有關的士司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

投訴／建議性質	2016年	2017年	增／減	
1. 高速駕駛	299	314	+15	(+5.0%)
2. 駕駛時使用流動電話	210	199	-11	(-5.2%)
3. 突然切線／超車時越過路面實線	151	171	+20	(+13.2%)
4. 沒有讓路給行人／車輛	102	117	+15	(+14.7%)
5. 衝燈	120	109	-11	(-9.2%)
6. 在限制區／切線上落乘客	69	102	+33	(+47.8%)
7. 行車顛簸	60	81	+21	(+35.0%)
8. 未待乘客安全上／落車便開車	61	73	+12	(+19.7%)
9. 不遵從交通標誌／措施指示	50	63	+13	(+26.0%)
10. 突然煞車	56	61	+5	(+8.9%)
11. 慢駛	36	50	+14	(+38.9%)
12. 駕駛時打瞌睡	50	45	-5	(-10.0%)
13. 車門夾着乘客	14	31	+17	(+121.4%)
14. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	12	24	+12	(+100.0%)
15. 行車時太接近另一車輛	22	18	-4	(-18.2%)
16. 跨線行車	12	18	+6	(+50.0%)
17. 的士未停定便打開車門	9	13	+4	(+44.4%)
18. 突然掉頭／右轉／左轉	4	12	+8	(+200.0%)
19. 駕駛時閱讀報章／雜誌／書籍	7	7	-	-
20. 收音機聲量過高	10	7	-3	(-30.0%)
21. 駕駛時飲食	3	4	+1	(+33.3%)
22. 當仍有乘客在車上時加油／加氣	-	4	+4	N/A
23. 其他	127	128	+1	(+0.8%)
合計	1 484	1 651	+167	(+11.3%)

有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛
採取執法行動的分類

<u>交通工具</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>	
的士	57 194	56 274	-920	(-1.6%)
公共小巴	5 727	5 372	-355	(-6.2%)
巴士(包括專營及非專營 巴士)	6 739	7 811	+1 072	(+15.9%)
合計	69 660	69 457	-203	(-0.3%)

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。