

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一八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	11-16

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	17-18
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	19-20
C 投訴及建議的調查結果一覽表	21-22
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	23-24
E 有關公共交通服務的投訴及建議	25-26
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	27-29
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	30
H 有關的士服務投訴及建議的分類	31
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	32
J 有關違例泊車的投訴分類	33
K 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

本報告書為二零一八年第二份季報，匯報二零一八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 6 816 宗投訴及建議，包括 46 宗純粹建議。大約 62% 的個案（即 4 199 宗）透過電子郵件、傳真或郵寄方式收到，其餘 38%（即 2 617 宗）則透過電話收到。個案數目較上季的 5 543 宗上升 23.0%，與去年同季的 6 466 宗比較，則上升 5.4%。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 6 023 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 4 242 宗（70%）證實成立，不成立的有 60 宗（1%），其餘 1 721 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 13 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 5 959 宗，較上季上升 23.2%，與去年同季比較，則上升 7.5%。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 1 648 宗，較上季上升 39.2%，與去年同季比較，則上升 22.1%。
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 998 宗，上季有 678 宗，去年同季則有 732 宗。今季的 998 宗個案中，涉及服務質量的個案有 67 宗（6.7%），而涉及服務水準的個案則有 918 宗（92.0%）。
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 102 宗，上季有 82 宗，去年同季則有 95 宗。今季的 102 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（5.9%），而涉及服務水準的個案則有 89 宗（87.3%）。
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 121 宗，上季有 81 宗，去年同季則有 114 宗。今季的 121 宗個案中，涉及服務質量的個案有三宗（2.5%），而涉及服務水準的則有 116 宗（95.9%）。
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 43 宗，上季有 27 宗，去年同季則有 40 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 1 371 宗，較上季上升 28.4%，與去年同季比較，則上升 8%。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 1 270 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 989 宗及 1 159 宗。今季的 1 270 宗個案中，涉及服務質量的個案有 72 宗（5.7%），而涉及服務水準的個案則有 1 181 宗（93%）。

15. 其餘 7.4% 的個案（即 101 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 79 宗及 110 宗。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 763 宗，較上季上升 12.8%，與去年同季比較，則上升 2%。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 2 763 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 699 宗（97.7%），上季則有 2 388 宗（97.5%）。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 565 宗（20.9%）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 474 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 (12)	6 (2)
(b) 投訴人撤銷投訴	295 (357)	62 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	150 (168)	32 (31)
	<u>474 (537)</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 84 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 73 宗，去年同季則有 124 宗。今季 84 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 76 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 20 宗，上季共有 10 宗，去年同季則有 24 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 50 宗，上季有 44 宗，去年同季則有 48 宗。這些投訴涉及全港共 45 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	11 (7)	11 (7)
九龍	20 (20)	16 (16)
新界	19 (16)	18 (16)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (1)	- (1)
總數	<u>50 (44)</u>	<u>45 (40)</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油尖旺（10 宗）、灣仔（五宗）、九龍城、元朗及屯門（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 37 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 17 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 39 宗及 18 項，去年同季的數目則分別為 46 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 26 宗，上季的數目為 29 宗，去年同季的數目是 28 宗。今季的 26 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 10 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為中西區（五宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 711 宗，較上季上升 25%，與去年同季比較，則下降 6.4%。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沙田（42 宗）、屯門（38 宗）、油尖旺（34 宗）及東區（33 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

在二零一八年五月十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) 有關泊車設施的投訴及建議；
- (c) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
- (d) 交通投訴組二零一八年第一號季報。

2. 各委員備悉並同意：

- (a) 交通投訴組應密切監察有關交通管理、泊車設施及公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議，以及增設交通標誌及設備的要求；以及
- (b) 交通投訴組二零一八年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關繼續使用沒有配備安全帶的公共小巴

3. 一名市民觀察到雖然部分公共小巴路線已採用備有安全帶的全新 19 座車款營運，但現役公共小巴中仍有不少沒有配備安全帶的舊車輛。他關注有關情況會對乘客構成安全問題，並建議運輸署與公共小巴營辦商合作，加快車輛更換程序。

4. 運輸署獲邀考慮有關個案。該署表示，根據《道路交通(安全裝備)規例》(第 374F 章)，所有在二零零四年八月一日或之後登記的公共小巴，每一後排座位均須備有可回卷安全帶。為鼓勵和方便更多在二零零四年八月一日之前登記的公共小巴裝設安全帶，運輸署在二零零六年九月向業界提供符合安全要求的加裝設計方案。隨着舊公共小巴陸續更換為新型車輛，將會有更多公共小巴配備安全帶。政府

一直有向公共小巴業界提供資助，鼓勵他們把舊車隊更換為較環保的新型車款。為進一步推展有關事宜，政府採取鼓勵與管制並行的策略，按照車款類別，在不同的指定日期前分階段淘汰歐盟四期以前的柴油商業車輛（包括公共小巴）；並由二零一四年三月一日起推出特惠資助計劃，以協助車主在資助計劃最後限期前更換歐盟四期以前的商業車輛。除此以外，自二零一七年七月七日起公共小巴座位上限增至 19 個，公共小巴車主亦因應明顯的經濟效益而積極地把舊的 16 座車款更換為備有安全帶的全新 19 座車款。已完成更換的公共小巴已由二零一七年七月的 3 036 輛增至二零一八年七月的 3 411 輛（佔公共小巴車輛總數 78%）。

5. 投訴人獲悉政府為方便更換舊公共小巴而推出的各項措施後，沒有提出其他意見。

有關香港仔隧道及海底隧道電子繳費設施的投訴

6. 本組接獲一宗有關在香港仔隧道及海底隧道未能成功以電子模式繳費的投訴。投訴人表示，他如往常一樣，以備有非接觸式付款功能的信用卡，繳付香港仔隧道的隧道費。數分鐘後，當他在海底隧道嘗試以同一張信用卡繳費時，電子繳費系統拒絕接受該信用卡。即使多番嘗試，仍然未能成功繳費。事件發生後，投訴人曾在該兩條隧道使用同一張信用卡嘗試繳費，但系統均拒絕接受。然而，投訴人在其他接受非接觸式信用卡的商戶付款和使用自動櫃員機時，該信用卡並無出現問題。信用卡的簽發銀行亦確認投訴人的信用卡狀況正常。另一方面，投訴人表示，他持有另一張備有非接觸式付款功能的信用卡，並曾獲隧道收費亭的電子繳費系統接納。不過，當他更換新的信用卡後，隧道收費亭的系統便拒絕接受該新信用卡。

7. 有關個案已轉交運輸署調查。該署表示，政府隧道及管制區的電子繳費設施採用「離線付費模式」進行信用卡付費交易，是為了避免長時間等待發卡銀行授權，從而盡量縮短繳付隧道費的交易時間。基於保安理由，發卡銀行通常會設定信用卡離線交易的次數或累計金額。一旦超過上限，銀行便會暫停相關信用卡的離線交易功能。信用卡持有人須進行網上交易，把信用卡連接至銀行伺服器，才可再次啟動信用卡的離線交易功能。

8. 對於這宗個案，運輸署已向隧道營辦商查證，得悉當日兩條隧道的電子繳費系統操作正常。機電工程署（機電署）亦檢視了相關的電子繳費系統表現，確認系統性能良好。機電署表示，由於電子繳

費系統以離線模式進行交易，如信用卡的累計離線交易金額超過非接觸式付款功能所設的上限，有關交易便未能成功。運輸署已向電子繳費服務供應商（即收單銀行）跟進有關個案。銀行建議持卡人把信用卡插入零售商店的信用卡終端機，進行網上交易，即可重設離線交易的限額。同樣地，以全新或已更新的信用卡作任何非接觸式付款之前，應先進行一次網上交易。運輸署會繼續密切監察電子繳費系統的使用情況，確保系統高度可靠。

9. 調查結果已轉告投訴人，該名投訴人沒有提出其他問題。

關注小型電單車、電動滑板及電動單車在道路及行人路上的使用情況

10. 一名市民關注在道路及行人路上使用小型電單車、電動滑板及電動單車的合法性及安全問題。她詢問由機械驅動的裝置是否屬於《道路交通條例》下「汽車」的定義範圍，以及使用有關裝置的人士是否需要領有有效牌照。

11. 運輸署表示，根據《道路交通條例》(第 374 章)，「汽車」是指任何由機械驅動的車輛。小型電單車及電動單輪車等電動可移動工具可能會被視為「汽車」。不過，從確保道路安全和維持交通暢順的角度，這些可移動工具並不適合與一般車輛共用道路空間，亦同樣不適合在行人路上使用。因此，運輸署的一般政策是，這些可移動工具不會按《道路交通條例》獲登記或發出牌照。電動單車則是「汽車」的一種，車輛類別屬於「電單車」，因此須向運輸署登記及領牌。然而，市面上的電動單車通常並非按照「汽車」的安全及表現標準設計和生產，故此未必有登記和領牌。

12. 運輸署補充，在道路（包括私家路）上使用未有登記和領牌的電動裝置，可能違反《道路交通條例》及／或其附屬法例所訂的罪行。

13. 該名市民獲悉運輸署的回覆後，沒有提出其他問題。

有關違例泊車的投訴及建議

投訴統計數字

過去五年違例泊車投訴的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴數目</u>	<u>增／減</u>
2013	989	-
2014	1 057	+68 (+6.9%)
2015	1 512	+455 (+43.0%)
2016	1 919	+407 (+26.9%)
2017	2 043	+124 (+6.5%)
2018	754	-

(截至 2018 年 6 月 30 日)

2. 在二零一八年一月至六月期間，本組共接獲 754 宗有關違例泊車的投訴。與去年同期的 996 宗比較，減少 24.3%。投訴個案按地區的分類載於附件 J。在二零一八年一月至六月期間，涉及較多投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2017 年 1 月至 6 月</u>	<u>2018 年 1 月至 6 月</u>	
沙田	163	70	-57.1%
觀塘	102	67	-34.3%
油尖旺	86	64	-25.6%
東區	71	60	-15.5%

在這段期間，上述地區涉及三宗或以上投訴的街道如下：

<u>地區</u>	<u>街道</u>	<u>投訴數目</u>
沙田	崗背街／圓洲角路	6
	水泉坳街	4
	山尾街	3
	翠田街	3
觀塘	茜發道	6
	茶果嶺道	4
	鴻圖道	3
	海濱道	3
	偉業街	3
	曉光街	3
	牛頭角道	3
油尖旺	廣東道	11
	橡樹街	7
	海庭道	4
東區	基利路	4
	愛信道／愛秩序灣道	4
	鯽魚涌街	3

沙田區

3. 在二零一八年一月至六月期間，本組接獲 70 宗關於在沙田區違例泊車的投訴。有關投訴涉及的地點大多（47 宗）在沙田市範圍，其中火炭、石門、沙田圍和水泉澳的個案較多。大部分在火炭和石門違例泊車的地點位於工業區（例如山尾街、安麗街和安心街），該等違泊的私家車和貨車往往阻塞交通。沙田圍方面，崗背街和圓洲角路

為毗連街道，位於住宅區，附近亦有一些學校。投訴人指出，各類車輛（例如私家車、貨車、校巴、旅遊巴及建築車輛）在有關街道違例停泊的情況猖獗，而部分車輛更通宵違泊。該等車輛除了阻塞交通（特別是早上時間）外，亦影響行人及駕車人士的視線，構成道路安全問題。至於在水泉坳街的違泊車輛，則經常阻礙小巴在該處的小巴士站停車上落乘客。

4. 其餘在沙田區違例泊車的個案，大圍佔 16 宗，馬鞍山佔七宗，主要涉及多個住宅區。部分投訴人觀察到有車輛因違泊車輛阻塞交通而被迫跨越對面行車線行駛。違泊車輛有時更會停泊在停車場出口，令駛離停車場的駕駛人士視線受阻。

5. 沙田分區警署在接獲投訴後已採取適當執法行動，例如向違規的車輛及司機發出定額罰款通知書和作口頭勸諭。警方會繼續密切監察沙田區的情況。

觀塘區

6. 在二零一八年一月至六月期間，關於在觀塘區違例泊車的投訴有 67 宗，約有一半的個案（33 宗）涉及觀塘市中心，其中觀塘商貿區的個案最多。涉及較多投訴的街道包括海濱道、偉業街及鴻圖道，而違泊的車輛包括私家車和貨車。在部分個案中，投訴人觀察到違泊情況令車輛可用的行車線減少，導致交通擠塞。部分投訴人指出，車輛違例停泊在路邊，對行人亦造成阻礙。至於其他在觀塘市中心違例泊車的個案，主要在住宅區，例如曉光街、雲漢街及銀月里，當中涉及各類車輛。

7. 其餘在觀塘區違例泊車的個案，主要在藍田（15 宗）和油塘（10 宗）發生。大部分的投訴是關於在住宅區違例泊車，當中茜發道及茶果嶺道涉及的投訴較多。部分投訴人指出，有旅遊巴沿茜發道通宵停泊，有些司機更在該處清洗車輛。沿茶果嶺道違例停泊的車輛包括私家車、貨車及建築車輛。

8. 觀塘及秀茂坪分區警署在接到投訴後已採取適當執法行動，並會密切監察有關情況和採取合適的行動。為紓緩有關問題，運輸署也獲邀就部分個案研究可行的交通管理措施。在檢視茶果嶺道的交通狀況後，茶果嶺道與茜發道交界處將會全日實施「不准停車」限制。

油尖旺區

9. 在二零一八年一月至六月期間，關於在油尖旺區違例泊車的投訴有 64 宗，當中旺角約佔三分之一（20 宗）。個案地點大多位於零售活動頻繁的繁忙街道，例如花園街、地士道街及砵蘭街。部分投訴人留意到，路邊的雙行泊車令街道變成單線行車，另有貨車佔用私家車的停車位，亦有私家車阻塞的士站。

10. 在二零一八年上半年，涉及大角咀的違例泊車投訴有 18 宗，其中七宗是關於橡樹街設有收費錶的停車位被佔用作車輛維修。該處甚至曾出現三行泊車的情況。有些時候，停泊車輛之間的距離非常接近，根本沒有空間可供行人通過。涉及大角咀的個案中，海庭道佔四宗。投訴人觀察到違泊情況令可供車輛駛過的行車線減少，途經海庭道的駕駛人士有時會因違泊車輛阻塞街道而使用響號，對居民造成滋擾。

11. 關於在尖沙咀違例泊車的投訴有 13 宗，多數涉及廣東道等商業區，而違例停泊的通常是私家車。違泊的車輛除阻塞交通外，有時亦阻塞行人過路處。

12. 上述關於違例泊車的投訴已轉交油尖旺分區警署，以便警方採取適當執法行動，例如向相關的司機及車輛給予口頭警告和發出定額罰款通知書。警方會留意有關情況，並繼續嚴厲執法，打擊違泊行為。

東區

13. 在二零一八年一月至六月，關於在東區違例泊車的投訴有 60 宗，其中 16 宗個案涉及柴灣，當中一半個案的地點位於工業區（例如利眾街和永泰道），而違泊車輛以貨車居多。這些違泊貨車阻塞交通，若停泊在道路彎位及巴士站，阻塞情況更為嚴重。其他違例泊車的個案地點主要在小西灣住宅區，部分車輛被發現違例停泊在巴士總站。

14. 有 14 宗個案的地點在筲箕灣，其中，涉及愛秩序灣道及愛信道這兩條毗連街道的投訴較多，大部分違泊車輛為旅遊巴。投訴人觀察到，有部分旅遊巴停泊在該處進行維修和清洗。

15. 與鰂魚涌相關的個案有 12 宗，當中涉及較多投訴的街道包括基利路及鰂魚涌街。各類車輛（包括私家車、貨車及重型建築車輛）

被發現沿基利路違例停泊，部分更阻塞停車場出口和供輪椅使用的低邊行人路。在鰂魚涌街違泊的車輛通常是私家車及電單車，而違泊情況導致車輛須經常倒車，造成道路安全問題，危及行人。為改善道路安全和維持行車通道交通暢順，運輸署建議在二零一八年年底前，在康蕙花園對出的鰂魚涌街和佛教中華康山學校對出的基利街盡頭，設立不准停車限制區。

16. 其餘在東區違例泊車的個案，大多涉及北角。英皇道兩旁的街道均有車輛違例停泊。根據舉報資料，違泊車輛令行車線變得狹窄，繼而阻塞交通。

17. 東區分區警署在接獲有關個案後，已調派人員前往相關地點，採取適當執法行動，例如向違規的車輛及司機發出定額罰款通知書。警方會繼續密切監察東區的情況。

18. 此外，運輸署已把接獲的投訴轉交警方，以便警方在上述地點執法。該署亦會與警方保持聯繫，加強針對違例泊車的執法行動。

改善措施

19. 政府的目標是在各類車輛泊位的供求問題上達致合理而又可行的平衡。一般而言，泊位應盡量設於大廈內及街道以外，以善用路面空間供交通行駛和路旁活動，以及改善道路環境。如交通情況許可，而現有設施不足，運輸署或會在合適地點提供路旁泊位。此外，運輸署正採取一系列短期及中長期措施，因應各區的情況增加泊車位供應，以減少車輛違泊的情況。有關措施包括：

- (a) 要求發展商在新發展項目內提供《香港規劃標準與準則》標準範圍內較高的泊車位數量；
- (b) 在合適的新政府、機構或社區設施設置公眾停車場，包括在合適情況下採用智能泊車系統；
- (c) 增設旅遊巴士泊車位及上落客設施；以及
- (d) 在二零一七年十二月展開商用車輛泊車位顧問研究，以評估各區的商用車輛泊車需求，並制訂措施應付有關需求；該研究預計在二零一九年完成。

運輸署曾建議在石門工業區設立特定夜間貨車路邊泊位，有關建議已

在二零一七年十二月實施。該署現正擬訂方案，以期在石門的一條天橋橋底提供一些電單車停泊位。

20. 警方會按照「二零一八重點交通執法項目」採取針對違例泊車的執法行動，目標是改變道路使用者引致交通意外及阻塞交通的不負責任行為，同時令每個人都感到有責任確保道路安全。

21. 警方會繼續嚴厲執法，在交通意外黑點、違例泊車黑點及巴士站等重點執法地點發出告票。來年，警方會不時在全港或地區層面進行打擊違例泊車行動，在沒有預先警告下發出定額罰款通知書，嚴重阻塞交通或危及其他道路使用者的車輛更會被拖走。被拖車輛的車主須前往警察車輛扣留中心繳付拖車費和存放費，才可領回車輛。

22. 各分區警署會因應所屬地區獨有的交通管制特性調配資源，包括繁忙時段、交通黑點及其他因素（包括學生活動、涉及上落客貨的商業活動及其他會影響車流的特別活動）。在二零一八年一月至三月期間，警方就違例泊車行為發出合共 489 963 張定額罰款通知書，較二零一七年同期的 428 959 張增加 14%。

23. 警方會採取與各部門及團體合作方式，加強宣傳及教育工作，提升公眾對道路安全的意識，以確保每名道路使用者的安全。

24. 部分關乎執法事宜的個案亦已轉交運輸署跟進，以便該署研究是否有需要推出合適的交通管理措施改善有關情況，例如：在一些因上落貨活動而出現道路安全或車流問題的地點，設立不准停車限制區；與地政總署聯繫，把短期租約用地用作泊車處；靈活提供電單車泊位；以及在工業區設立特定夜間貨車及／或旅遊巴路邊泊位。運輸署會繼續協調、監察和檢視所有與泊車有關的改善措施的推行情況。

25. 政府運輸政策的目標之一，是積極利用最新科技以更有效管理道路交通。若駕駛人士可獲取停車場空置泊位的實時資訊，將可減少他們在路面兜圈尋找泊位而導致交通擠塞及違例泊車的情況。運輸署一直鼓勵公眾停車場營辦商通過該署的流動應用程式「香港出行易」（由該署先前三個流動應用程式（即「香港乘車易」、「香港行車易」及「交通快訊」）整合而成，於二零一八年七月推出）及政府公共資訊網站「資料一線通」，發放停車場的空置泊位資訊。截至二零一八年七月，約有 220 個停車場（包括政府停車場）的空置泊位實時資訊經「香港出行易」發放，以協助駕駛人士尋找泊車位。

26. 本組會繼續密切監察和與相關部門跟進有關違例泊車的投訴。

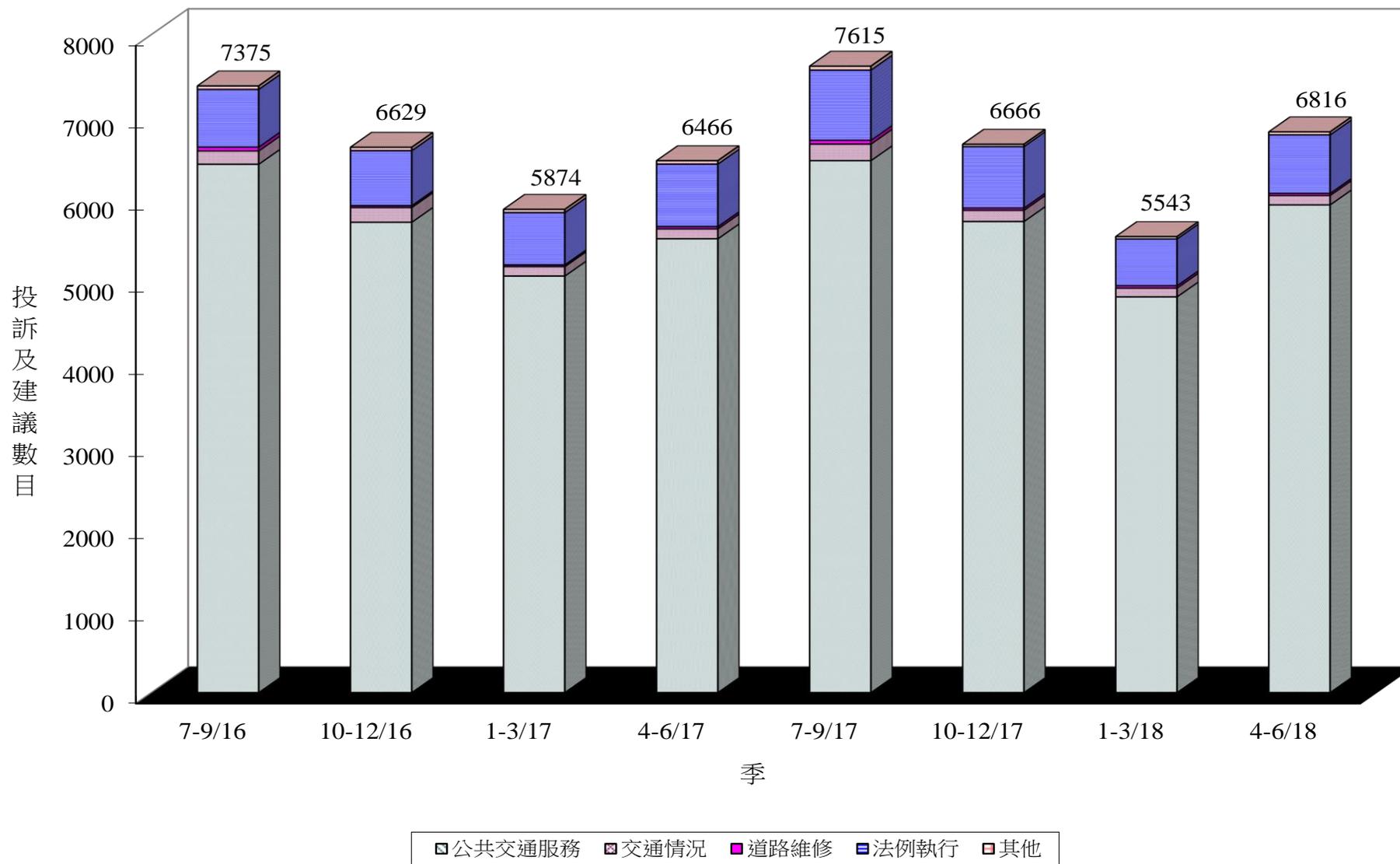
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.4.17 - 30.6.17)	上季 (1.1.18 - 31.3.18)	今季 (1.4.18 - 30.6.18)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	219 [15]	167 [7]	205 [15]
(b) 服務水準	5 171 [4]	4 526 [4]	5 604 [7]
(c) 一般性質	127	118	120 [5]
	5 517 [19] (85%)	4 811 [11] (86%)	5 929 [27] (87%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	48 [2]	44 [4]	50
(b) 交通管理	46 [10]	39 [7]	37 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [6]	18 [6]	17 [4]
(d) 泊車設施	11 [2]	5	10 [1]
	120 [20] (2%)	106 [17] (2%)	114 [15] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	15	13	10
(b) 交通標誌及設備	11	12	13
(c) 行車道標記	2	4	3
	28 (1%)	29 (1%)	26 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	522 [2]	344	410 [1]
(b) 其他執法事宜	238	225	301 [2]
	760 [2] (11%)	569 (10%)	711 [3] (10%)
V. 其他	41 (1%)	28 [3] (1%)	36 [1] (1%)
合計	6 466 [41] (100%)	5 543 [31] (100%)	6 816 [46] (100%)

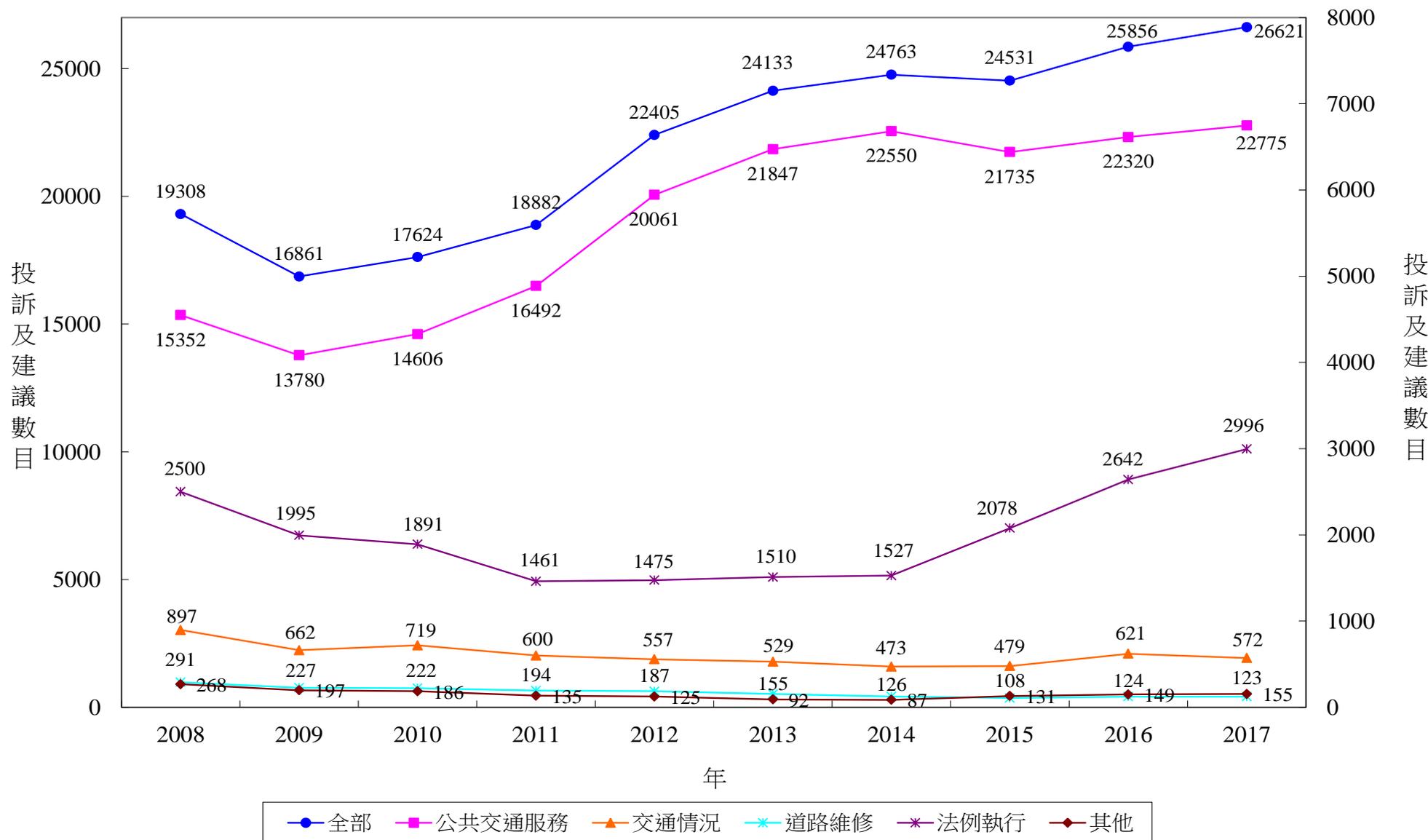
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

附件 A (ii)

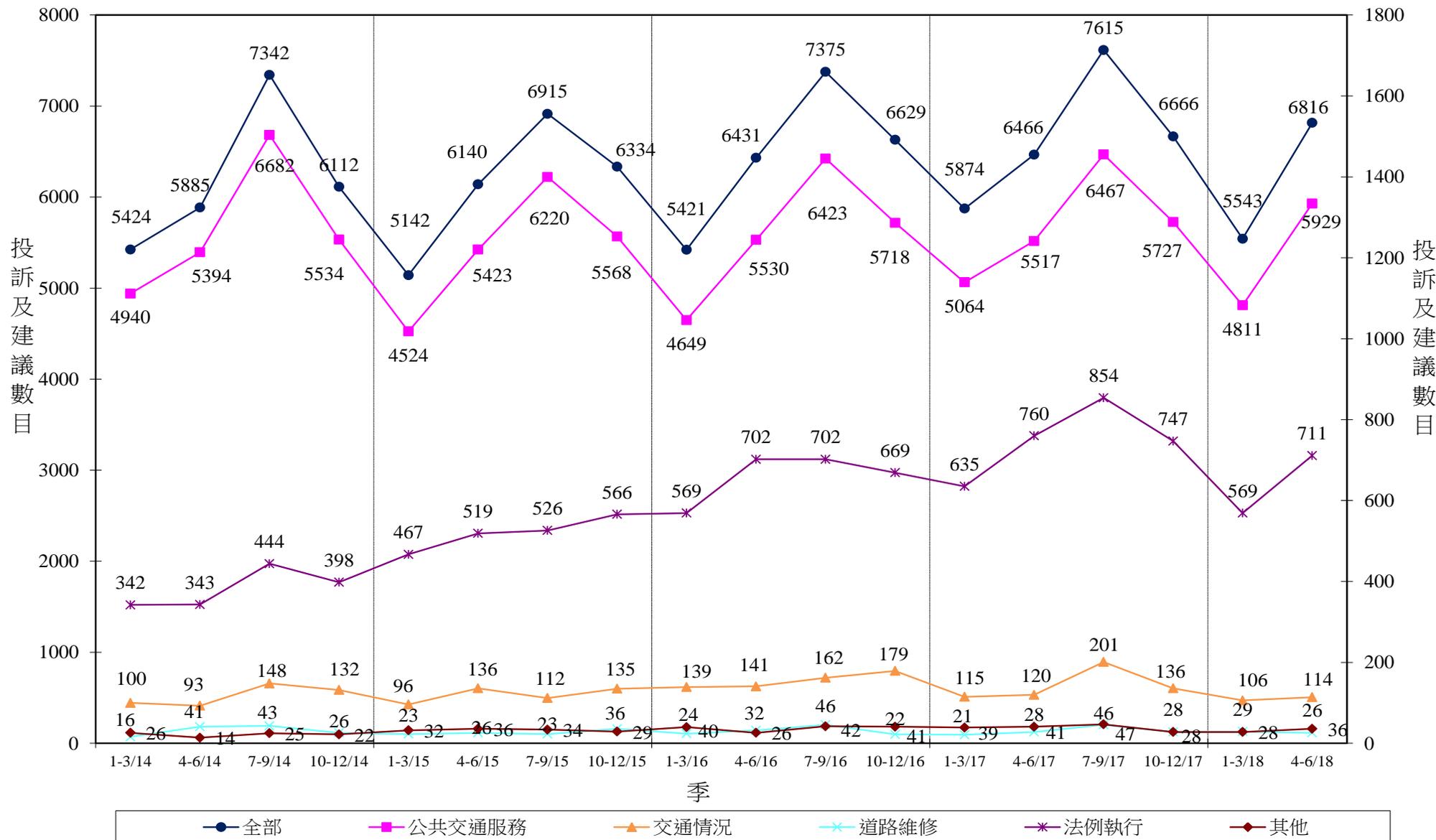


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零八至二零一七年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一四年一月至二零一八年六月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一八年四月至六月)

調查結果 投訴/建議性質	A1	A2	B	C	合計
	I. 公共交通服務				
(a) 服務質量	19	156	5	-	180
(b) 服務水準	1 363	1 926	37	1 605	4 931
(c) 一般性質	77	39	2	13	131
	1 459	2 121	44	1 618	5 242
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	21	33	1	1	56
(b) 交通管理	18	17	8	-	43
(c) 增設交通標誌及設備	4	13	3	-	20
(d) 泊車設施	1	4	-	-	5
	44	67	12	1	124
III. 道路維修					
(a) 道路情況	16	2	-	1	19
(b) 交通標誌及設備	7	2	1	-	10
(c) 行車道標記	4	-	-	-	4
	27	4	1	1	33
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	256	73	1	-	330
(b) 其他執法事宜	82	76	1	100	259
	338	149	2	100	589
V. 其他	18	15	1	1	35
	1 886	2 356			
	(31%)	(39%)			
合計	4 242		60	1 721	6 023
	(70%)		(1%)	(29%)	(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
(二零一八年四月至六月)

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	336	411	8	8	763
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	51	49	3	2	105
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	15	22	2	1	40
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	30	68	3	2	103
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	9	7	-	-	16
龍運巴士公司	27	27	2	1	57
過海隧巴	129	142	3	3	277
非專營巴士服務	19	28	2	-	49
專線小巴	711	359	15	20	1 105
紅色小巴	75	4	-	2	81
的士	25	906	1	1 579	2 511
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	26	74	5	-	105
香港鐵路有限公司(輕鐵)	-	12	-	-	12
香港電車有限公司	4	1	-	-	5
新世界第一渡輪服務有限公司	2	4	-	-	6
天星小輪有限公司	-	2	-	-	2
其他渡輪	-	5	-	-	5
合計	1 459 (28%)	2 121 (40%)	44 (1%)	1 618 (31%)	5 242 (100%)
	3 580 (68%)				

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
(二零一八年四月至六月)**

I. 公共交通服務

- 擴大采頤花園對出太子道東西行線的巴士停車處，以便利乘客上落車和改善交通流量。
- 在大老山隧道（九龍方向）的巴士站加設排隊標記，方便乘客上車。
- 在媽廟路近康水樓加設巴士站，以滿足乘客需求。

II. 交通管理

港島區

- 在怡豐街與金源里交界處實施「不准停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 修改東區走廊、柴灣道及環翠道近迴旋處的方向標誌，以更有效地提醒駕車人士將駛入螺旋形迴旋處。
- 在民耀街南行線近民祥街加設「交通燈號在前」交通標誌，以更有效地提醒駕車人士。
- 在通往堅拿道天橋北行線的上行斜路加設車道界線，以調節交通並更有效地指引駕車人士行車線之間的劃分。
- 在華翠街北行線與域多利道的交界處加設影線道路標記，以加強道路安全。

九龍區

- 增加南昌街北行線與偉倫街交界處交通燈在上午上學繁忙時段的行車綠燈時間，以改善交通流量。

- 調整亞皆老街西行線與富寧街及露明道兩個交界處的交通燈燈號協調安排，以改善交通流量。
- 在玉蓮臺對出的牛頭角道東行線加設「前面有行人過路處」交通標誌，以加強道路安全。

新界區

- 延長湖翠路西行線近屯門碼頭巴士總站出口的「不准停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在車公廟路北行線與獅子山隧道公路交界處加設車道界線，以便駕車人士順暢地駛往各條行車線。

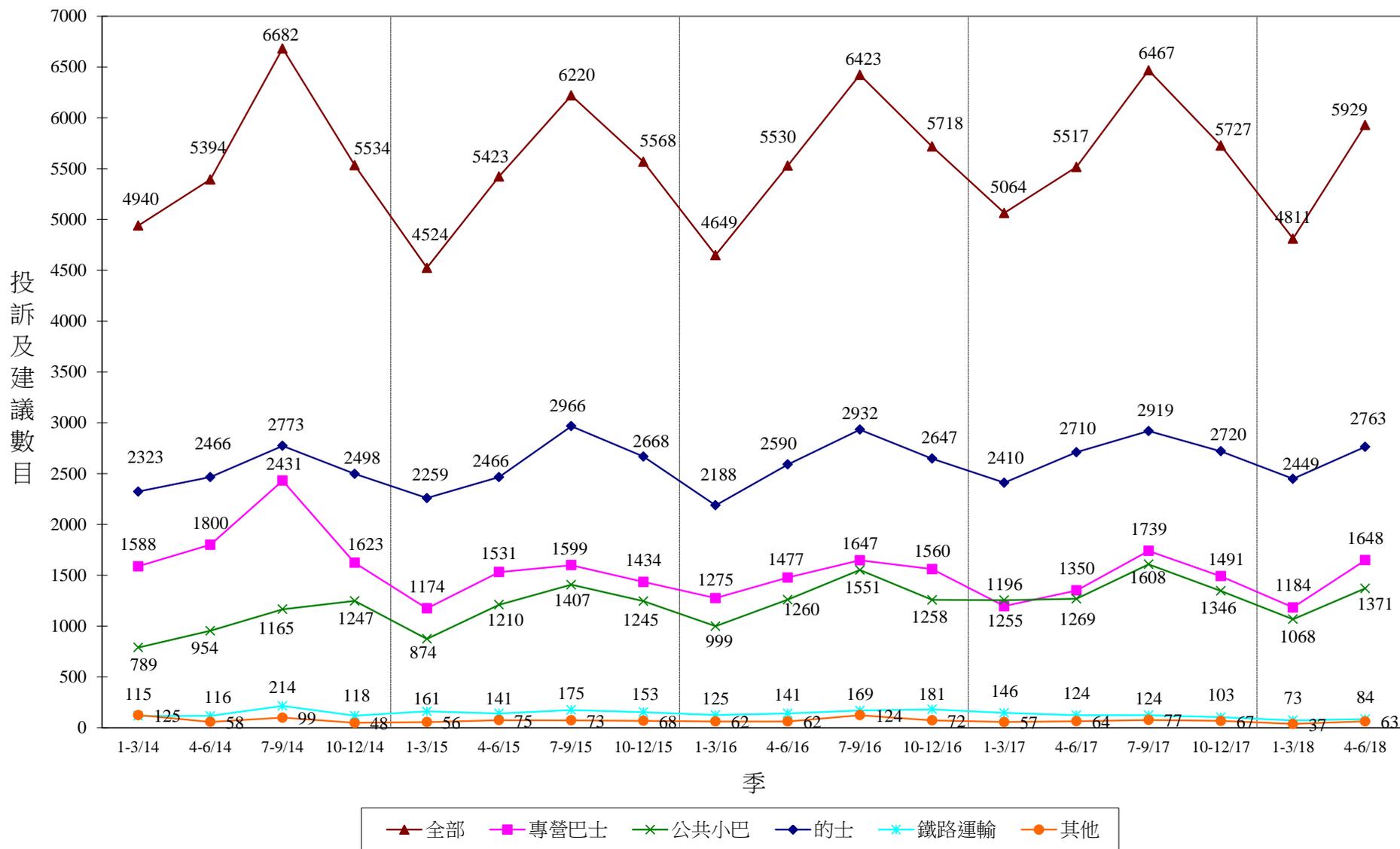
有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一八年四月至六月)

附件 E(i)

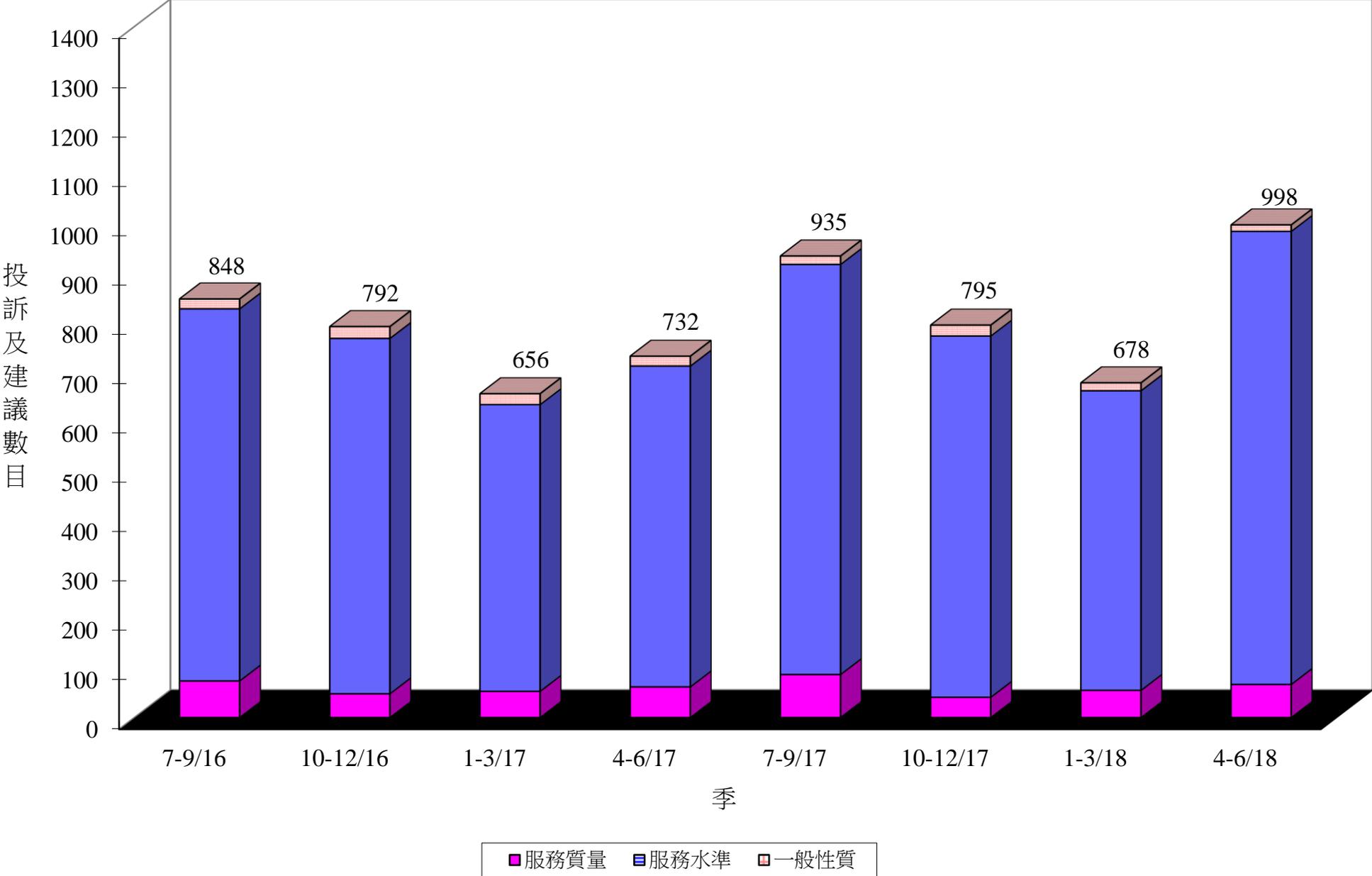
交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具											鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士								非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 新渡輪	其他 小輪 渡輪	
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 新巴	龍運 巴士	過海隧巴													
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	32	2	1	3	2	1	10	4	64	-	-	5	2	-	4	-	2	132
(2) 路線	18	2	2	-	-	5	6	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	37
(3) 服務時間	4	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9
(4) 設置車站	13	2	-	-	-	-	2	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小計	67	6	3	3	2	7	19	12	72	-	-	5	2	-	4	-	3	205
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	423	26	15	54	3	28	120	7	349	-	-	6	1	-	3	1	3	1039
(2) 路線依循情況	9	1	1	-	-	1	3	1	69	-	460	-	-	-	-	-	-	545
(3) 駕駛行為不當	135	31	5	30	7	14	42	3	264	56	448	4	1	4	-	-	1	1045
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	229	19	8	19	7	19	76	9	416	31	1310	21	1	3	-	-	1	2169
(5) 濫收車/船費	1	-	-	1	-	-	2	1	24	1	481*	-	-	-	-	-	1	512
(6) 清潔	8	-	-	1	1	-	-	-	20	1	5	-	-	-	-	-	-	36
(7) 車輛/船隻狀況	18	1	-	2	-	-	2	1	17	2	5	4	-	-	-	-	-	52
(8) 乘客服務及設施	95	11	3	9	2	9	19	3	22	-	1	29	-	1	2	-	-	206
小計	918	89	32	116	20	71	264	25	1181	91	2710	64	3	8	5	1	6	5604
(C) 一般性質	13	7	-	2	-	1	8	6	17	10	53	1	1	-	-	-	1	120
今季合計	998	102	35	121	22	79	291	43	1270	101	2763	70	6	8	9	1	10	5929
總數	(1648)							(4177)				(84)			(20)			
上季合計	678	82	34	81	17	53	239	27	989	79	2449	63	4	6	6	1	3	4811
去年同季合計	732	95	61	114	17	53	278	40	1159	110	2710	103	10	11	7	-	17	5517

* 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)



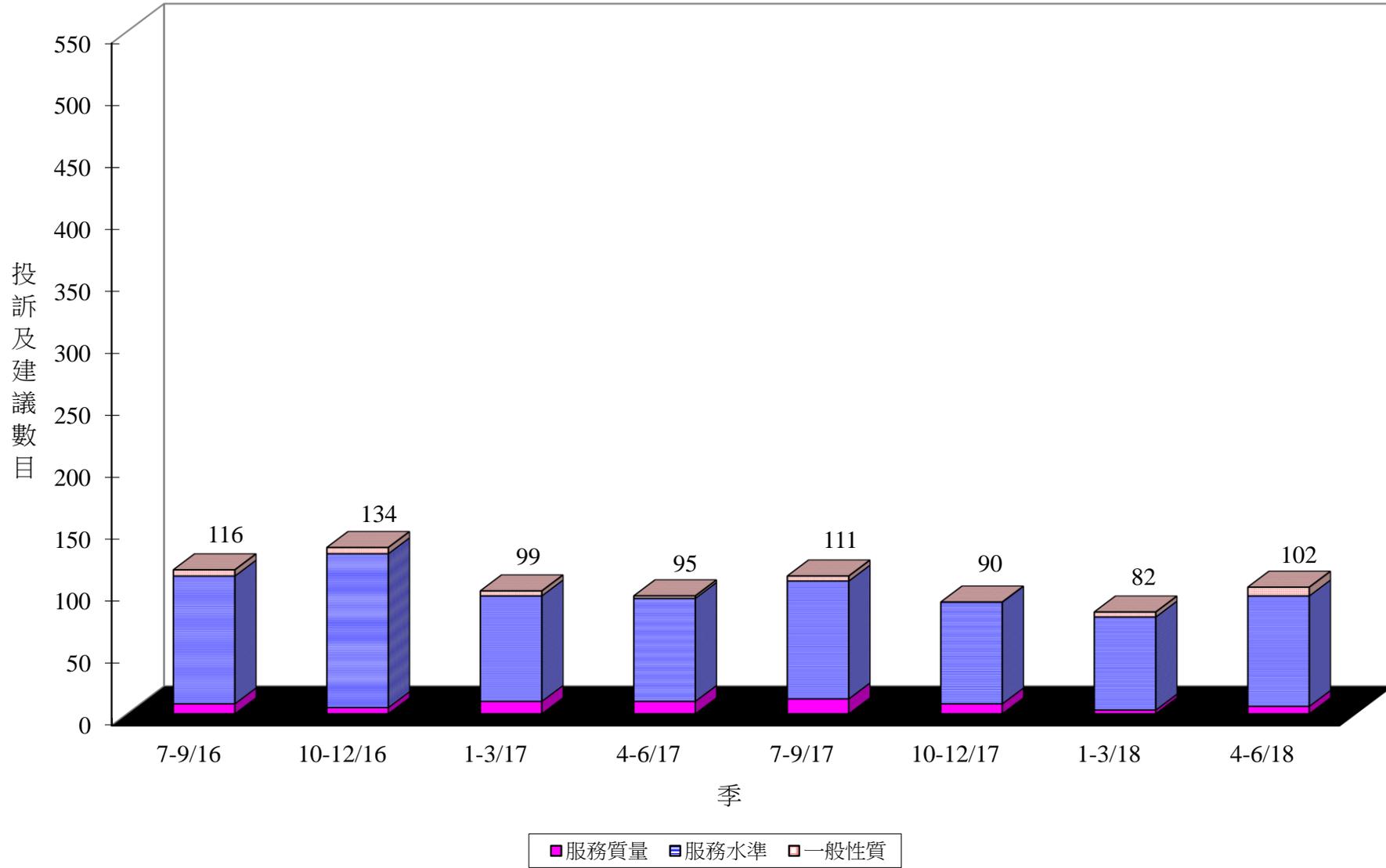
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

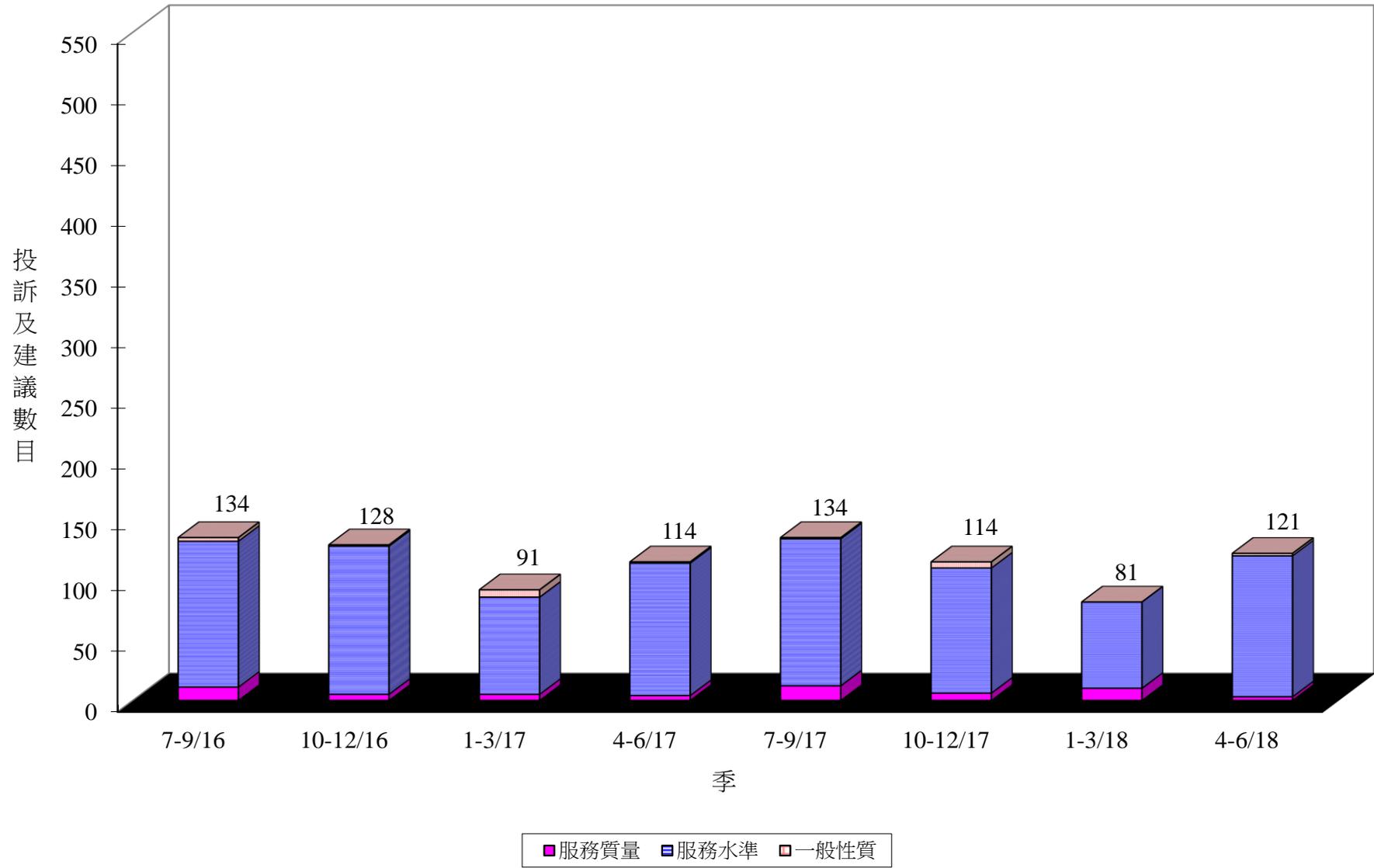
附件 F(ii)

- 28 -

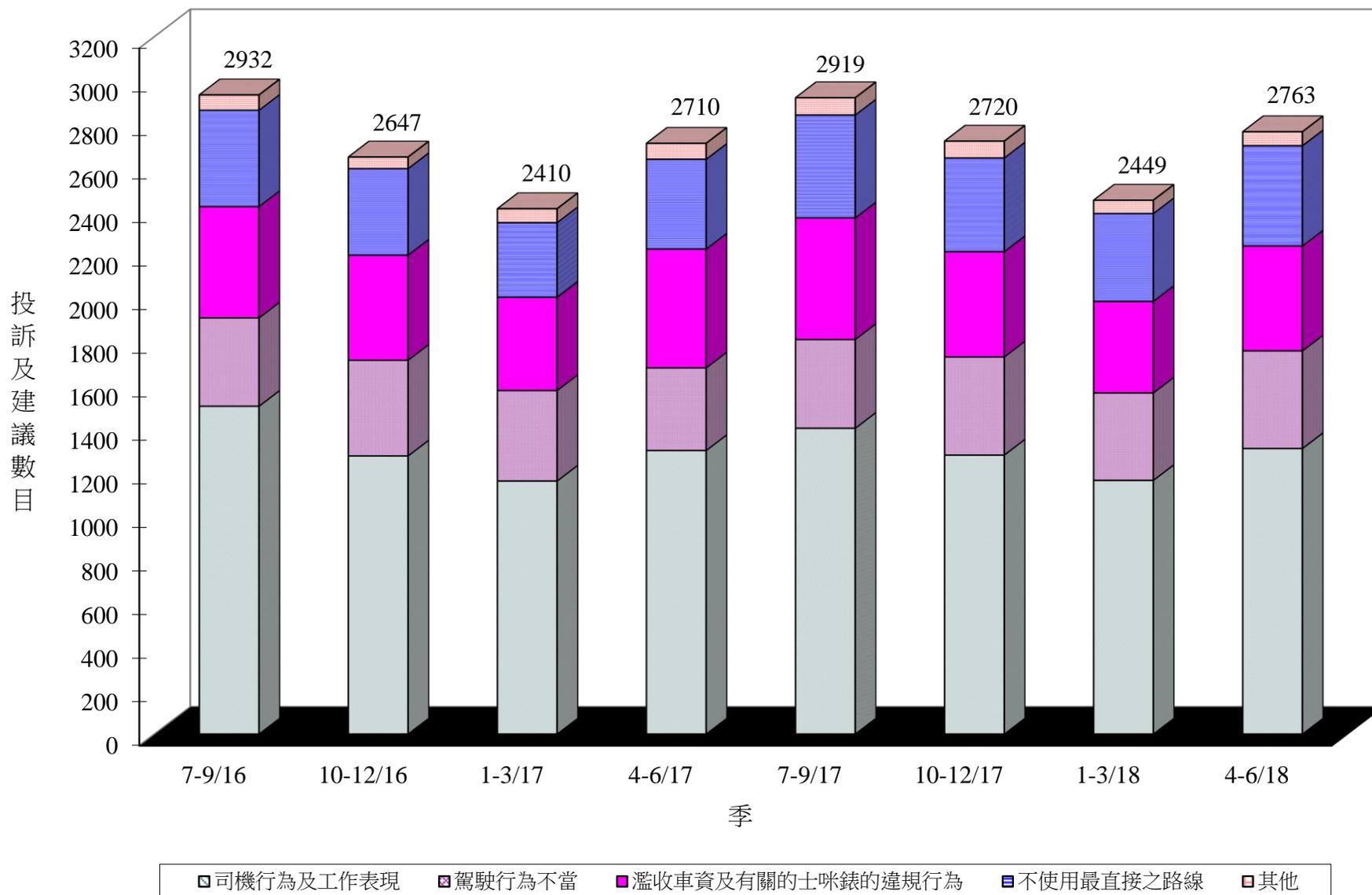


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

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</u> <u>(1.4.17 – 30.6.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.18– 31.3.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.18 – 30.6.18)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	537	423	481
(ii) 拒載	615	617	695
(iii) 兜客	2	3	5
(iv) 拒絕駛達目的地	129	110	121
(v) 未有展示司機證	17	8	8
(vi) 不正確展示司機證	1	3	-
	<hr/>		
小計	1 301	1 164	1 310
(b) 駕駛行為不當	379	401	448
(c) 濫收車資	478	371	432
(d) 有關的士咪錶的違規行為	67	49	49
(e) 不使用最直接可行之路線	412	403	460
(f) 其他*	73	61	64
	<hr/>		
合計	2 710	2 449	2 763

* 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
(二零一八年四月至六月)

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)	3 (3)	5 (5)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	10 (6)	- (-)	1 (1)	2 (2)	4 (4)	4 (4)	3 (3)	3 (3)	- (-)	2 (1)	- (-)	50 (45)
(b) 交通管理	1	3	4	3	1	2	3	2	5	-	1	2	1	1	5	-	-	1	2	37
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	1	2	1	-	2	-	2	1	1	-	1	-	1	1	1	1	1	17
(d) 泊車設施	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	2	1	1	2	-	10
小計	4	10	6	7	4	6	9	3	18	1	3	5	6	5	11	5	2	6	3	114
道路維修																				
(a) 道路情況	1	1	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	-	1	-	-	1	10
(b) 交通標誌及設備	-	1	3	-	-	1	1	1	1	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	13
(c) 行車道標記	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3
小計	1	2	5	-	1	1	2	1	2	-	2	3	1	2	1	1	-	-	1	26
法例執行																				
(a) 違例泊車	33	20	13	12	30	19	31	28	34	16	15	42	18	38	27	12	18	3	1	410
(b) 其他執法事宜	16	21	18	3	26	15	24	16	41	4	11	21	20	18	15	11	13	5	3	301
小計	49	41	31	15	56	34	55	44	75	20	26	63	38	56	42	23	31	8	4	711
合計	54	53	42	22	61	41	66	48	95	21	31	71	45	63	54	29	33	14	8	851

有關違例泊車的投訴分類

地區		投訴數目		
		2017年 1月至6月	2018年 1月至6月	增／減
香港島	- 東區	71	60	-11 (-15.5%)
	- 灣仔	35	32	-3 (-8.6%)
	- 中西區	41	28	-13 (-31.7%)
	- 南區	22	19	-3 (-13.6%)
九龍	- 觀塘	102	67	-35 (-34.3%)
	- 黃大仙	22	31	+9 (+40.9%)
	- 九龍城	73	54	-19 (-26.0%)
	- 深水埗	80	53	-27 (-33.8%)
	- 油尖旺	86	64	-22 (-25.6%)
新界	- 北區	29	27	-2 (-6.9%)
	- 大埔	41	26	-15 (-36.6%)
	- 沙田	163	70	-93 (-57.1%)
	- 元朗	44	45	+1 (+2.3%)
	- 屯門	56	55	-1 (-1.8%)
	- 荃灣	39	54	+15 (+38.5%)
	- 葵青	47	27	-20 (-42.6%)
	- 西貢	38	35	-3 (-7.9%)
	- 離島	4	4	- -
一般		3	3	- -
合計		996	754	-242 (-24.3%)

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。