

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一八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	3-8
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	12-15

## 附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	16-17
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	18-19
C 投訴及建議的調查結果一覽表	20-21
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	22-23
E 有關公共交通服務的投訴及建議	24-25
F 過去八季有關九巴、城巴（第一類專營權）、新巴、龍運巴士和新大嶼山巴士服務的投訴及建議	26-30
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 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議	34-36
K 有關紅色小巴服務的投訴及建議	37-39
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	40

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一八年第三份季報，匯報二零一八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 7 394 宗投訴及建議，包括 49 宗純粹建議。大約 63% 的個案（即 4 673 宗）透過電子郵件、傳真或郵寄方式收到，其餘 37%（即 2 721 宗）則透過電話收到。個案數目較上季的 6 816 宗上升 8.5%，與去年同季的 7 615 宗比較，則下降 2.9%。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 7 159 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 5 097 宗（71%）證實成立，不成立的有 77 宗（1%），其餘 1 985 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。如投訴人同意出庭作証人，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零一八年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 835 宗<sup>1</sup>個案的最新進展，當中有 107 名<sup>1</sup>駕駛者被票控。

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 6 461 宗，較上季上升 9.0%，與去年同季比較，則下降 0.1%。本季接獲的投訴及建議的分

---

<sup>1</sup> 數字已包括第 20 段中所述的的士個案。

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 1 853 宗，較上季上升 12.4%，與去年同季比較，則上升 6.6%。

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 1 123 宗，上季有 998 宗，去年同季則有 935 宗。今季的 1 123 宗個案中，涉及服務質量的個案有 100 宗（8.9%），而涉及服務水準的個案則有 997 宗（88.8%）。

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 98 宗，上季有 102 宗，去年同季則有 111 宗。今季的 98 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗（9.2%），而涉及服務水準的個案則有 85 宗（86.7%）。

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 133 宗，上季有 121 宗，去年同季則有 134 宗。今季的 133 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（4.5%），而涉及服務水準的則有 127 宗（95.5%）。

11. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 55 宗，上季有 79 宗，去年同季則有 96 宗。今季的 55 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（7.3%），而涉及服務水準的個案則有 50 宗（90.9%）。

12. 今季有關新大嶼山巴士（一九七三）有限公司服務的投訴及建議共有 26 宗，上季有 22 宗，去年同季則有 20 宗。今季的 26 宗個案中，涉及服務質量的個案有一宗（3.8%），而涉及服務水準的則有 25 宗（96.2%）。

13. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、新巴、龍運巴士和新大嶼山巴士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

14. 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 63 宗，上季有 43 宗，去年同季則有 55 宗。

## 公共小巴服務

15. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 485 宗，較上季上升 8.3%，與去年同季比較，則下降 7.6%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

16. 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 94.6%（即 1 405 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 270 宗及 1 503 宗。今季的 1 405 宗個案中，涉及服務質量的個案有 130 宗（9.3%），而涉及服務水準的個案則有 1 237 宗（88.0%）。

17. 其餘 5.4%的個案（即 80 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 101 宗及 105 宗。

## 的士服務

18. 今季有關的士服務的個案共有 2 937 宗，較上季上升 6.3%，與去年同季比較，則上升 0.6%。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。

19. 在季內收到的 2 937 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 869 宗（97.7%），上季則有 2 699 宗（97.7%）。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 609 宗（21.2%）這類個案予警方處理。

20. 警方在季內告知本組較早前轉介的 570 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	36 (29)	6 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	400 (295)	70 (62)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	134 (150)	24 (32)
	<u><b>570 (474)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></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。

21. 在上季被票控的 29 宗個案中，有 23 位司機被法庭裁定違例駕駛，罰款額由 320 元至 3 500 元。其中一位的士司機因危險駕駛（突然煞車）而被罰款 2 000 元及被取消駕駛執照資格三個月。

### 鐵路服務

22. 季內，共有 117 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 84 宗，去年同季則有 124 宗。今季 117 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 113 宗。

### 渡輪服務

23. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有六宗，上季共有 20 宗，去年同季則有 22 宗。

### 交通情況

24. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 75 宗，上季有 50 宗，去年同季則有 70 宗。這些投訴涉及全港共 73 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	19 (11)	18 (11)
九龍	25 (20)	25 (16)
新界	31 (19)	30 (18)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)	- (-)
<b>總數</b>	<b><u>75 (50)</u></b>	<b><u>73 (45)</u></b>

（註：括號內為上季數字。）

25. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為油尖旺（12宗）、中西區、北區及元朗（各六宗）。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。

26. 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。

27. 今季共接獲 28 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 37 宗及 17 項，去年同季的數目則分別為 94 宗及 23 項。

28. 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

29. 今季有關道路維修的投訴有 56 宗，上季的數目為 26 宗，去年同季的數目是 46 宗。今季的 56 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 36 宗，而涉及交通標誌及設備的則有 18 宗。

30. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為屯門（10宗）。

### 法例執行

31. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 700 宗，較上季

下降 1.5%，與去年同季比較，則下降 18.0%。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。

32. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括油尖旺（44 宗）、屯門（38 宗）、深水埗（36 宗）及九龍城（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

在二零一八年八月二十四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) 有關公共交通服務班次的投訴及建議；
  - (b) 有關單車事宜的投訴及建議；
  - (c) 有關違例泊車的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零一八年第二號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關公共交通服務班次、單車事宜和違例泊車的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一八年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 關注吐露港公路的車速限制

3. 一名市民關注吐露港公路其中一個路段的交通標誌是否足夠和偵速攝影機是否準確。該名市民表示，她曾以時速 75 公里駕車行經吐露港公路第 19.8A 段，該處的交通標誌顯示車速限制為每小時 100 公里，然而，她收到一張罰款通知書，指她在有關路段的車速超出每小時 50 公里的上限。她認為偵速攝影機運作上出現問題，又或該路段的交通標誌不足，令道路使用者受到誤導。

4. 有關個案轉交運輸署調查。運輸署表示，為確保道路使用者的安全，該署會因應不同的交通情況，利用吐露港公路的交通控制及監察系統調整車速限制，相關的偵速攝影機亦會相應地作出調整。

5. 在二零一六年一月八日發出的交通通告第 91 號(根據《道路交通條例》(第 374 章)第 40(2)(b)條)所訂)中公布，由二零一六年一月十一日起，吐露港公路有關路段的車速限制會在不同時間定為每小時 100 公里、80 公里或 50 公里。根據運輸署的記錄，在該名市民所述的事件發生時間，吐露港公路有關路段受到道路工程影響，車速限制由每小時 100 公里減至每小時 80 公里，其後再減至每小時 50 公里。道路工程完成後，該處的車速限制已回復至每小時 100 公里。關於車速限制有所變更的訊息，已適當地經可變車速限制標誌展示，而可變車速限制標誌的黃色訊號亦已啟動，並附有黃色閃燈吸引駕車人士注意。駕車人士行經該吐露港公路路段時，必須時刻留意並遵從該處標誌所指明的車速限制，避免超速。

6. 運輸署補充，根據該署指引，由於有關路段的車速限制訊息曾經可變車速限制標誌發放，因此沒必要為可變車速限制標誌的實際操作而裝設其他減速標誌。

7. 運輸署的回覆已轉告該名市民，她沒有提出其他意見。

### 有關至善街與唐俊街交界處行人交通燈設定的投訴

8. 一名市民投訴在將軍澳至善街與唐俊街交界處的行人過路處，行人須等候長時間才能橫過馬路。

9. 投訴人表示，除非有行人按下交通燈的按鈕，否則該處的交通燈不會轉為綠色。他曾目睹很多行人因不熟悉按鈕的功用，即使行人紅色燈號亮起亦照樣橫過馬路。由於該區現時人口密集，投訴人要求移除有關按鈕，令行人交通燈號可自動轉為綠色。他建議政府為行人締造更方便和安全的過路環境，而不應只顧惠及駕車人士。

10. 運輸署獲邀調查有關個案。該署表示，根據有關交界處交通燈的原本設定，該處會利用環形線圈車輛探測器及行人按鈕，按照實際需求啟動包含行車綠燈時間和行人綠燈時間的訊號周期，以提高交通燈號控制的效率。運輸署曾檢討該處的交通情況，並注意到在早上七時至晚上十一時，該處的行人燈號階段需求高，因此已修改有關時段的行人燈號設定。在有關時段，行人綠燈訊號在每個訊號周期均會亮起，行人無須按下按鈕。

11. 運輸署的回覆已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

### 有關專營巴士公司調配舊巴士的投訴

12. 有投訴指專營巴士公司調配舊巴士提供巴士服務。投訴人認為部分舊巴士已到期更換。

13. 運輸署獲邀考慮有關事宜。該署表示，專營巴士公司承諾使用車齡少於 18 年的巴士，以維持向市民提供適當而有效率的專營巴士服務。該署補充，除非出現非常特殊的情況（例如替換車輛的托運期延誤了），否則車齡達 18 年或以上的巴士不會獲准在道路上行駛。運輸署指出，投訴人所述巴士的車齡並未達 18 年。

14. 此外，巴士公司表示非常重視旗下巴士的機件維修工作。除了例行的詳細檢驗外，巴士公司會每月及每半年進行檢驗。巴士亦須通過運輸署的年度檢查，行車證才會獲得續期。

15. 上述資料已轉告有關市民。

## 第三章 專題文章

### 有關公共小巴服務的投訴及建議

#### 背景

公共小巴為公共運輸系統的集體運輸工具提供輔助接駁服務，及為乘客相對較少或不宜使用高載客量交通工具的地區提供服務。公共小巴每日載客量約為 181 萬人次<sup>2</sup>，並受《道路交通條例》（香港法例第 374 章）及其附屬法例管制。

2. 公共小巴分為綠色專線小巴和紅色小巴兩種。綠色專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

3. 紅色小巴沒有固定的路線或時間表，亦可自行決定收費，唯營運地區受現行政策的特定規範。

4. 截至二零一八年九月三十日，本港共有 4 350 輛公共小巴，當中 3 304 輛為綠色專線小巴，1 046 輛為紅色小巴。綠色專線小巴的主要路線有 352 條，另有 182 條輔助路線。

#### 投訴及建議的統計數字

5. 在二零一八年一月至九月期間，本組共接獲 3 924 宗有關公共小巴服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 4 132 宗相比，減少了 5.0%。下文各段分析本組所接獲的投訴及建議。

#### **綠色專線小巴服務**

6. 過去五年，有關綠色專線小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

---

<sup>2</sup> 截至二零一八年七月的乘客數字。

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2013	3 458	-
2014	3 515	+1.6%
2015	4 416	+25.6%
2016	4 734	+7.2%
2017	5 081	+7.3%
2018 (截至2018年9月30日)	3 664	-

7. 在二零一八年一月至九月期間，本組共接獲 3 664 宗有關綠色專線小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 3 823 宗相比，減少了 4.2%。投訴及建議的分類載於附件 J。在各類投訴當中，較多人投訴的是員工行為及工作表現（1 195 宗）、服務班次（966 宗）和駕駛行為不當（724 宗）。在駕駛行為不當投訴當中，涉及行車車速超越限制的投訴共 106 宗。

### **紅色小巴服務**

8. 過去五年，有關紅色小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2013	290	-
2014	640	+120.7%
2015	320	-50.0%
2016	334	+4.4%
2017	397	+18.9%
2018 (截至2018年9月30日)	260	-

9. 在二零一八年一月至九月期間，本組共接獲 260 宗有關紅色小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 309 宗相比，減少了 15.9%。在各類投訴當中，較多人投訴的是駕駛行為不當（135 宗）以及員工行為及工作表現（75 宗）。在駕駛行為不當投訴當中，涉及行車車速超越限制的投訴共 31 宗。投訴及建議的分類載於附件 K。

## 提升公共小巴服務的措施

10. 有關公共小巴服務的各项投訴及建議，均轉介運輸署或警方跟進。針對有關綠色專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署已不時進行特別調查，以核實個別路線的服務水平。如發現服務有任何不當情況，該署會與營辦商跟進以糾正有關問題，確保服務依照已核准的服務詳情（包括時間表及路線等）運作。如有需要，該署亦會考慮調整服務以滿足乘客的需求。事實上，由二零一七年七月七日起，綠色專線小巴的座位數目上限已由 16 個增至 19 個，以提高綠色專線小巴，特別是在繁忙時間的整體載客量，滿足乘客的需要。截至二零一八年九月底，19 座的綠色專線小巴約有 625 輛，佔全港綠色專線小巴總數（約為 3 304 輛）的 19%。綠色專線小巴營辦商正積極把更多 16 座小巴更換為全新的 19 座小巴，務求能改善整體的服務水平。更換為新的公共小巴車輛亦能改善本港綠色專線小巴服務的車輛質素。

11. 就有關綠色專線小巴司機駕駛行為以及員工行為及工作表現的投訴，運輸署表示，這可能是因為整個行業人手短缺，以致兼職司機增多，而他們不大擅於處理顧客事務。該署繼續推出不同措施，通過重組服務改善營運情況和簡化增加車費的申請程序，改善綠色專線小巴服務的財政狀況。當綠色專線小巴營辦商的財政狀況更為穩健，他們便能以更佳的薪酬待遇吸引新血加入，並挽留富經驗的司機。此外，運輸署亦已要求綠色專線小巴營辦商加強督導服務水平和進行調查以審視小巴司機的工作表現。如發現司機有超速等不當行為，運輸署會把資料轉交警方跟進和執法。運輸署亦已提醒綠色專線小巴營辦商，應敦促其屬下司機安全駕駛，並應加強員工培訓以改善服務質素。對於屢次未能達到服務規定的綠色專線小巴路線，運輸署會會晤有關的營辦商，並按情況向涉事的營辦商發出警告信。

12. 運輸署在二零一七至一八年度繼續實施多項措施，以宣揚安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：出版《公共小巴服務通訊》和為公共小巴司機舉辦研討會，以促進安全駕駛及顧客服務；在二零一八年，運輸署會為公共小巴司機安排安全研討會，並在研討會上推廣以客為本的服務；以及出版《公共小巴服務標準》單張並派發予公共小巴業界（包括前線司機），提倡優質的公共小巴服務。

13. 為進一步加強公共小巴營運安全和服務質素，當局

由二零一四年十二月及二零一五年六月起，分別實施兩項法定要求，即在新登記的公共小巴強制安裝認可電子數據記錄儀，以及強制公共小巴駕駛執照申請人修習完成職前課程。運輸署正密切留意兩項措施的實施情況。

14. 交通投訴組會繼續密切監察有關公共小巴服務的投訴，並與相關部門跟進處理。

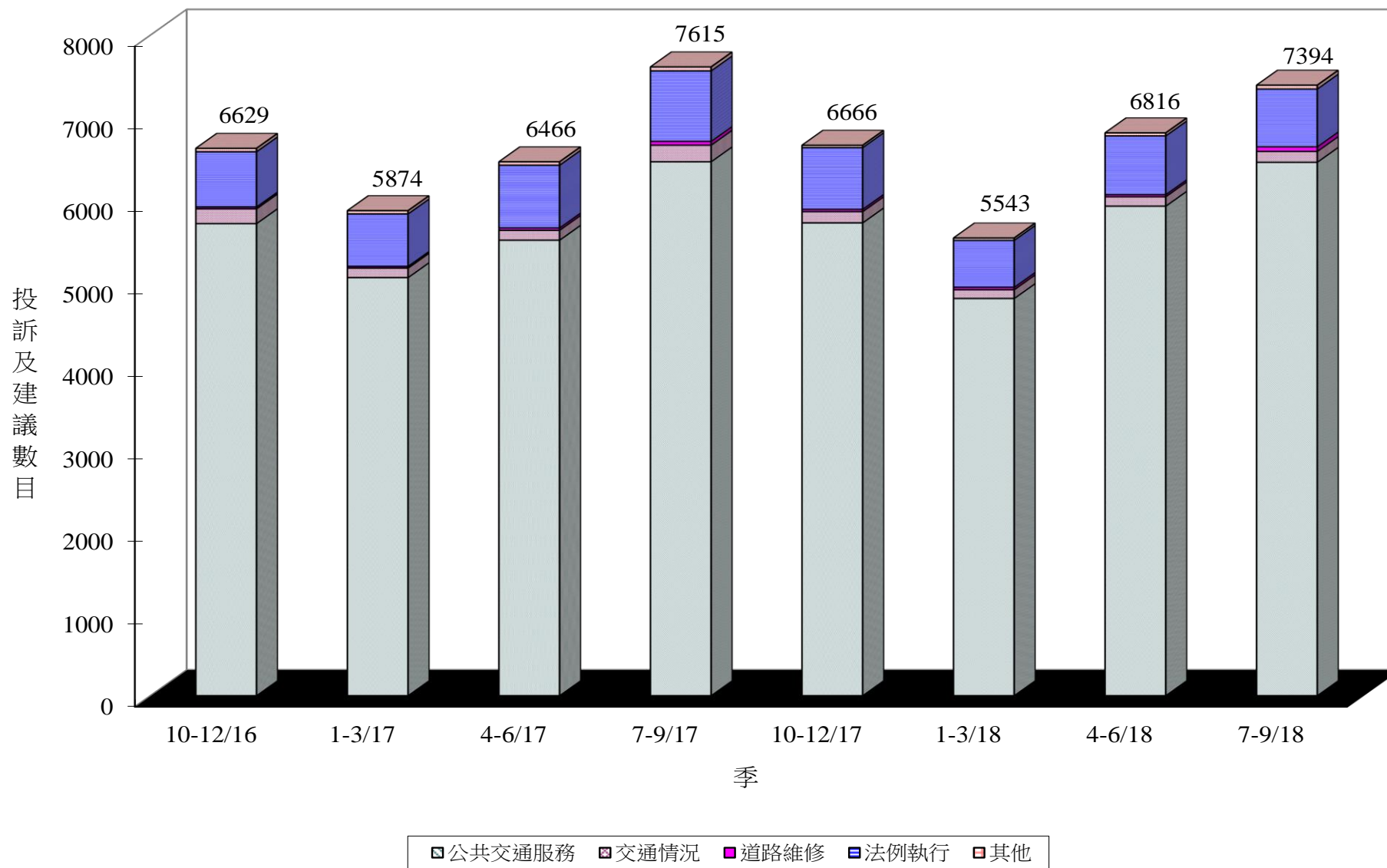
## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.7.17 - 30.9.17)	上季 (1.4.18 - 30.6.18)	今季 (1.7.18 - 30.9.18)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	331 [18]	205 [15]	311 [23]
(b) 服務水準	5 976 [9]	5 604 [7]	5 993 [4]
(c) 一般性質	160 [5]	120 [5]	157 [1]
	<b>6 467 [32] (85%)</b>	<b>5 929 [27] (87%)</b>	<b>6 461 [28] (87%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	70 [2]	50	75 [3]
(b) 交通管理	94 [20]	37 [10]	28 [5]
(c) 增設交通標誌及設備	23 [7]	17 [4]	19 [5]
(d) 泊車設施	14 [1]	10 [1]	9 [2]
	<b>201 [30] (2%)</b>	<b>114 [15] (1%)</b>	<b>131 [15] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	28	10	36
(b) 交通標誌及設備	14	13	18
(c) 行車道標記	4	3	2
	<b>46 (1%)</b>	<b>26 (1%)</b>	<b>56 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	584	410 [1]	441 [1]
(b) 其他執法事宜	270 [2]	301 [2]	259 [1]
	<b>854 [2] (11%)</b>	<b>711 [3] (10%)</b>	<b>700 [2] (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>47 [4] (1%)</b>	<b>36 [1] (1%)</b>	<b>46 [4] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>7 615 [68] (100%)</b>	<b>6 816 [46] (100%)</b>	<b>7 394 [49] (100%)</b>

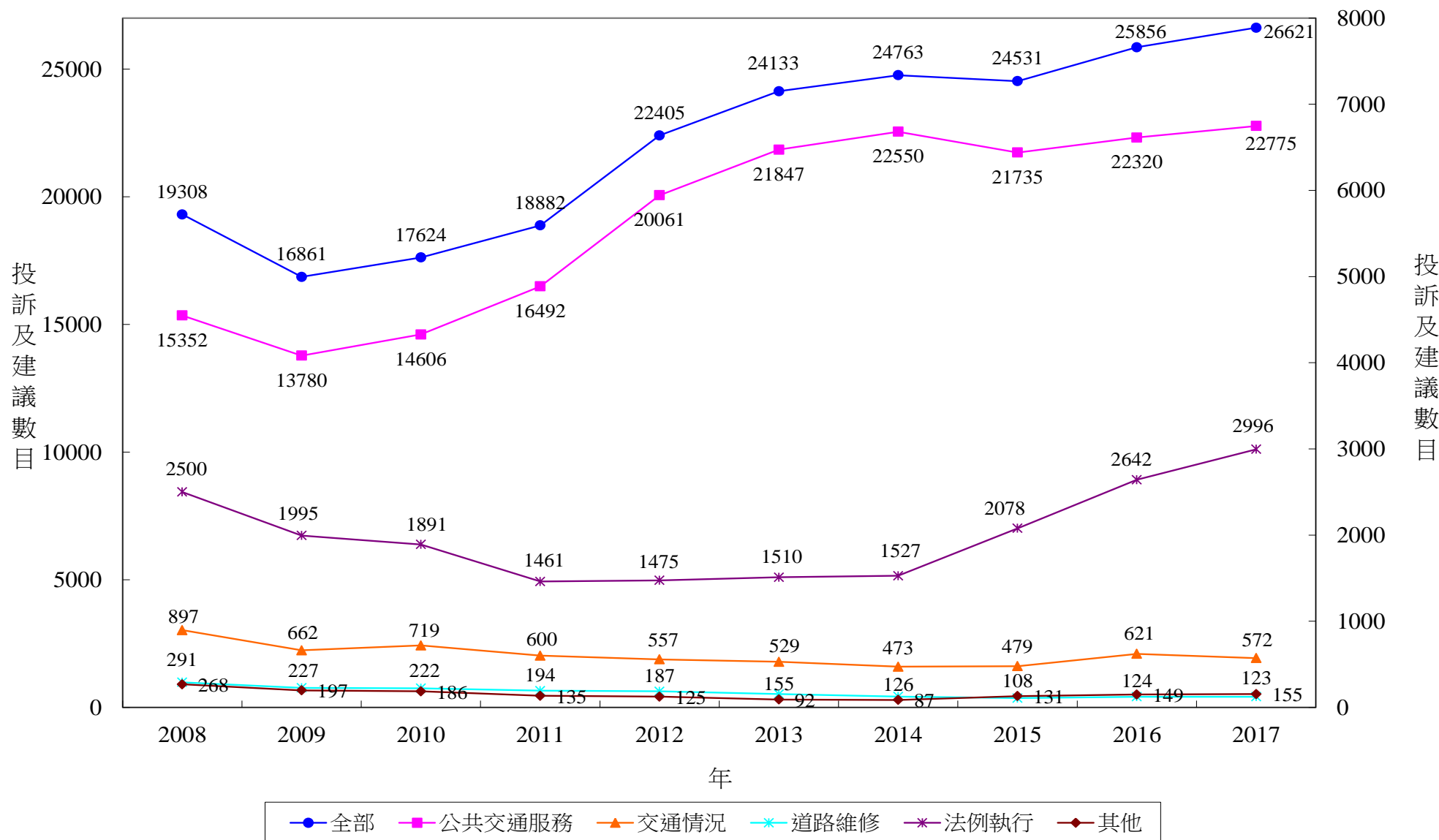
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。  
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。



交通投訴組接獲的投訴及建議

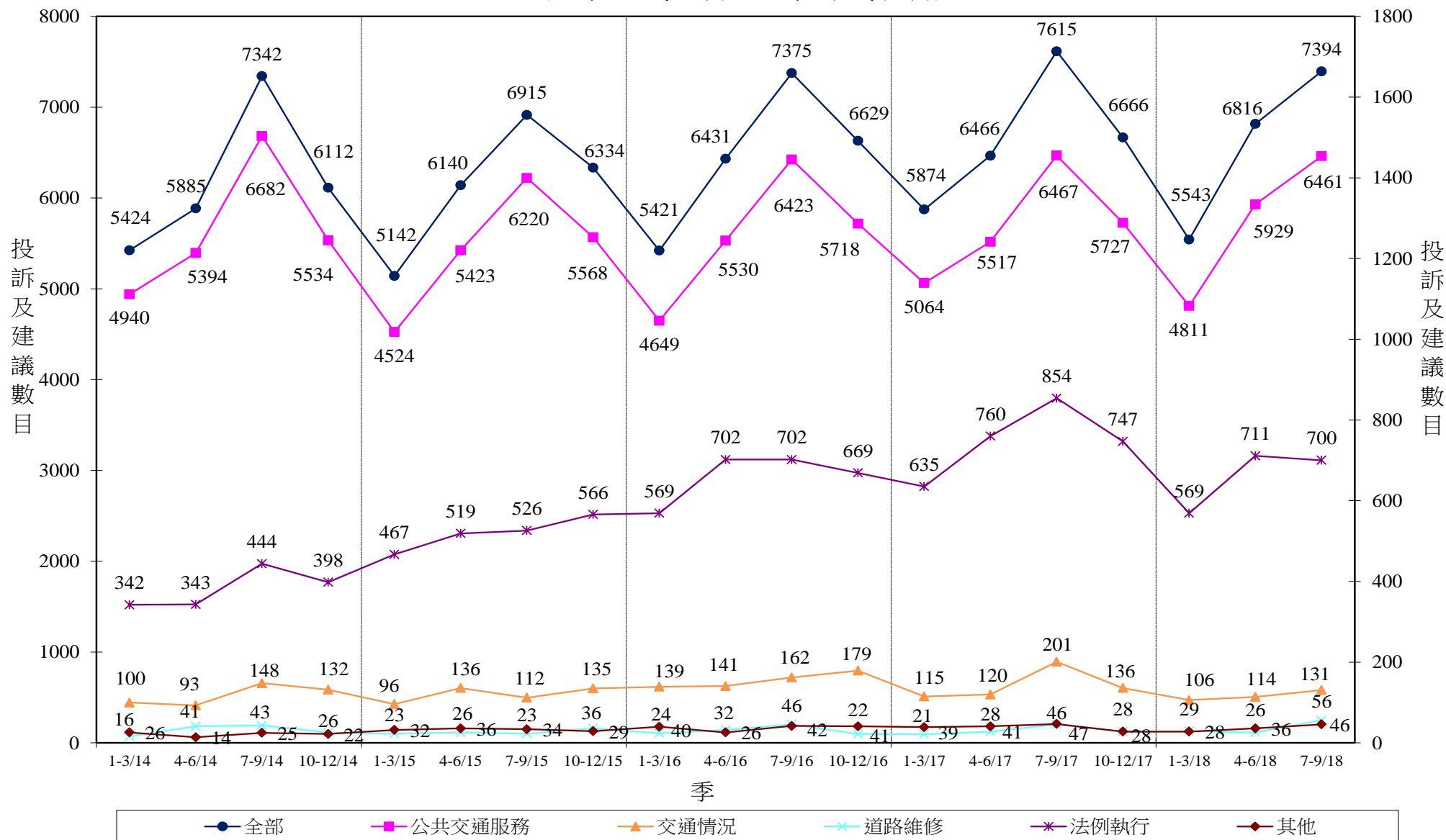


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零零八至二零一七年)



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九月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一八年七月至九月)

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	12	190	12	-	214
(b) 服務水準	1 514	2 305	40	1 854	5 713
(c) 一般性質	69	45	5	12	131
	<b>1 595</b>	<b>2 540</b>	<b>57</b>	<b>1 866</b>	<b>6 058</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	22	27	1	-	50
(b) 交通管理	10	19	7	-	36
(c) 增設交通標誌及設備	13	7	6	-	26
(d) 泊車設施	3	1	-	-	4
	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>116</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	12	1	-	-	13
(b) 交通標誌及設備	7	5	3	-	15
(c) 行車道標記	3	-	1	-	4
	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>32</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	520	93	1	-	614
(b) 其他執法事宜	88	101	1	119	309
	<b>608</b>	<b>194</b>	<b>2</b>	<b>119</b>	<b>923</b>
<b>V. 其他</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
合計	<b>2 291</b>	<b>2 806</b>	<b>77</b>	<b>1 985</b>	<b>7 159</b>
	<b>(32%)</b>	<b>(39%)</b>			
	<b>5 097</b>				
	<b>(71%)</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  
(二零一八年七月至九月)

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	496	661	13	18	1 188
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	46	40	5	3	94
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	18	18	5	1	42
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	36	63	3	5	107
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	15	7	-	-	22
龍運巴士公司	26	33	7	2	68
過海隧巴	128	177	-	4	309
非專營巴士服務	15	16	-	1	32
專線小巴	697	403	13	31	1 144
紅色小巴	55	4	-	9	68
的士	30	1 044	7	1 792	2 873
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	18	56	4	-	78
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	3	-	-	6
香港電車有限公司	8	3	-	-	11
新世界第一渡輪服務有限公司	2	8	-	-	10
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	2	4	-	-	6
合計	<b>1 595</b> (26%)	<b>2 540</b> (42%)	<b>57</b> (1%)	<b>1 866</b> (31%)	<b>6 058</b> (100%)
	<b>4 135</b> (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  
(二零一八年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 在早晚繁忙時間彈性提供綠色專線小巴 3 號及 3A 號線額外班次，以滿足乘客需求。

**II. 交通管理**

**港島區**

- 在光超台對出的炮台山道實施「不准停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 延長香港仔海傍道西行線近田灣海傍道的巴士停車處防撞欄，加強行人安全。
- 把霎東街近堅拿道東交界處的單線車路改為雙線車路，以紓緩交通擠塞。
- 在遮打道東行線近友邦金融中心加設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。

**九龍區**

- 把洗衣街的巴士站遷移至旺角道，以紓緩交通擠塞。
- 延長麗祖路近荔景體育館的馬鞍式欄杆，阻止車輛在行人路上違例停泊。
- 調整亞皆老街西行線與西洋菜南街及彌敦道兩個交界處的交通燈燈號，讓更多車輛由出現交通擠塞的西洋菜南街駛出。
- 在臨樂街近常悅道加設「望左」及「望右」道路標記，並以「不准駛入」及「讓路」交通標誌取代安全島標柱，加強道路安全。

- 延長甘霖街近山東街的「禁止停車」限制的範圍及有效時間，方便行人橫過馬路。

### **新界區**

- 在洪志路支路與洪天路的交匯處加設「不准右轉」交通標誌，並以「左轉」道路標記取代「只准向前駛」道路標記，以更有效地提醒駕車人士。
- 在天壇街東行線近天瑞路加設道路標記，進一步提醒駕車人士各行車線的方向。
- 在青山公路深井段近深井消防局暨救護站加設「不准右轉」交通標誌，以更有效地提醒駕車人士。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一八年七月至九月)

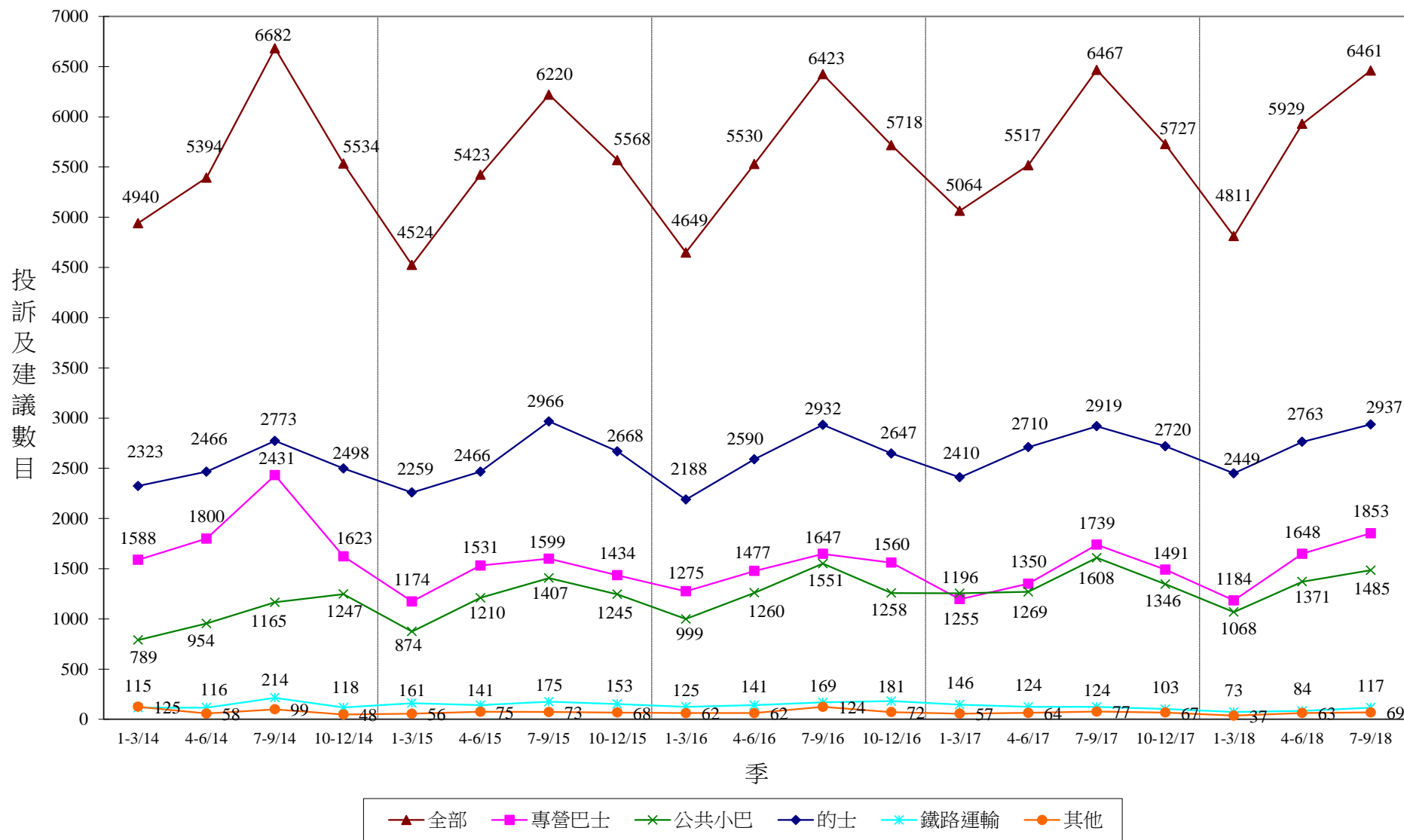
附件 E(i)

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				港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 新渡輪	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	非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	的士	的士	的士							
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	67	3	-	4	1	3	13	9	121	-	-	14	2	-	2	-	1	240	
(2) 路線	24	-	3	1	-	1	10	3	4	-	-	2	-	-	-	-	1	49	
(3) 服務時間	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
(4) 設置車站	8	6	-	1	-	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	20	
小計	100	9	3	6	1	4	24	12	130	-	-	16	2	-	2	-	2	311	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	399	30	27	53	-	13	132	15	408	-	-	4	1	1	-	-	-	1083	
(2) 路線依循情況	8	1	-	1	-	1	4	1	69	-	484	-	-	-	-	-	-	569	
(3) 駕駛行為不當	159	15	4	20	9	17	61	10	250	33	524	6	2	2	-	-	-	1112	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	297	29	15	39	12	12	89	10	436	26	1347	20	-	1	1	-	-	2334	
(5) 濫收車/船費	3	1	-	-	1	2	1	-	24	2	514*	-	-	-	-	-	-	548	
(6) 清潔	3	-	-	-	-	-	1	-	15	2	5	1	-	-	-	-	-	27	
(7) 車輛/船隻狀況	19	-	-	5	1	-	4	1	18	1	3	-	-	-	-	-	-	52	
(8) 乘客服務及設施	109	9	-	9	2	5	47	8	17	2	-	58	1	-	-	-	1	268	
小計	997	85	46	127	25	50	339	45	1237	66	2877	89	4	4	1	-	1	5993	
(C) 一般性質	26	4	1	-	-	1	5	6	38	14	60	2	-	-	-	-	-	157	
今季合計	1123	98	50	133	26	55	368	63	1405	80	2937	107	6	4	3	-	3	6461	
總數	(1853)							(4485)				(117)			(6)				
上季合計	998	102	35	121	22	79	291	43	1270	101	2763	70	6	8	9	1	10	5929	
去年同季合計	935	111	67	134	20	96	376	55	1503	105	2919	107	10	7	14	-	8	6467	

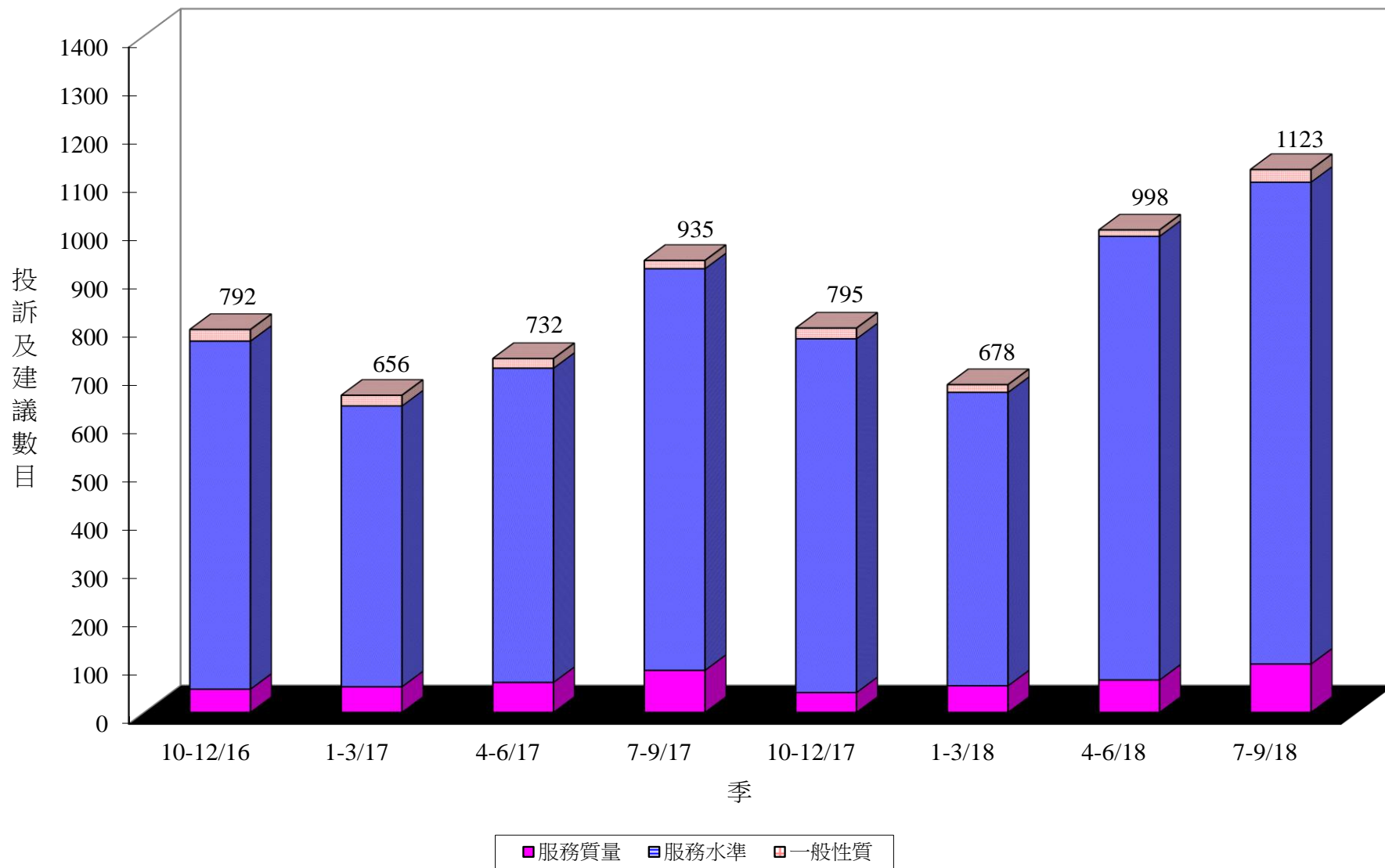
\* 包括有關的士咪錶的違規行為



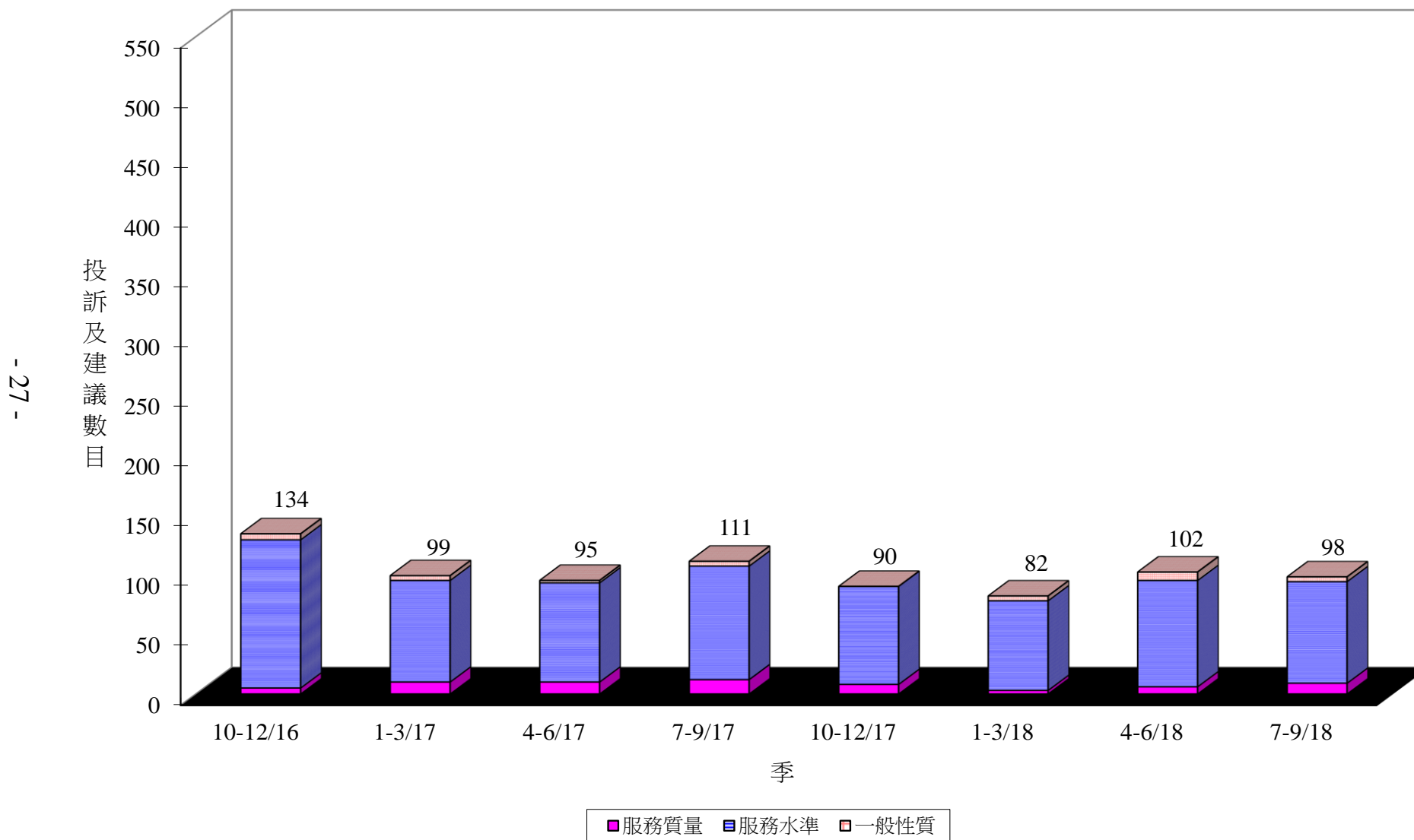
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一四年一月至二零一八年九月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

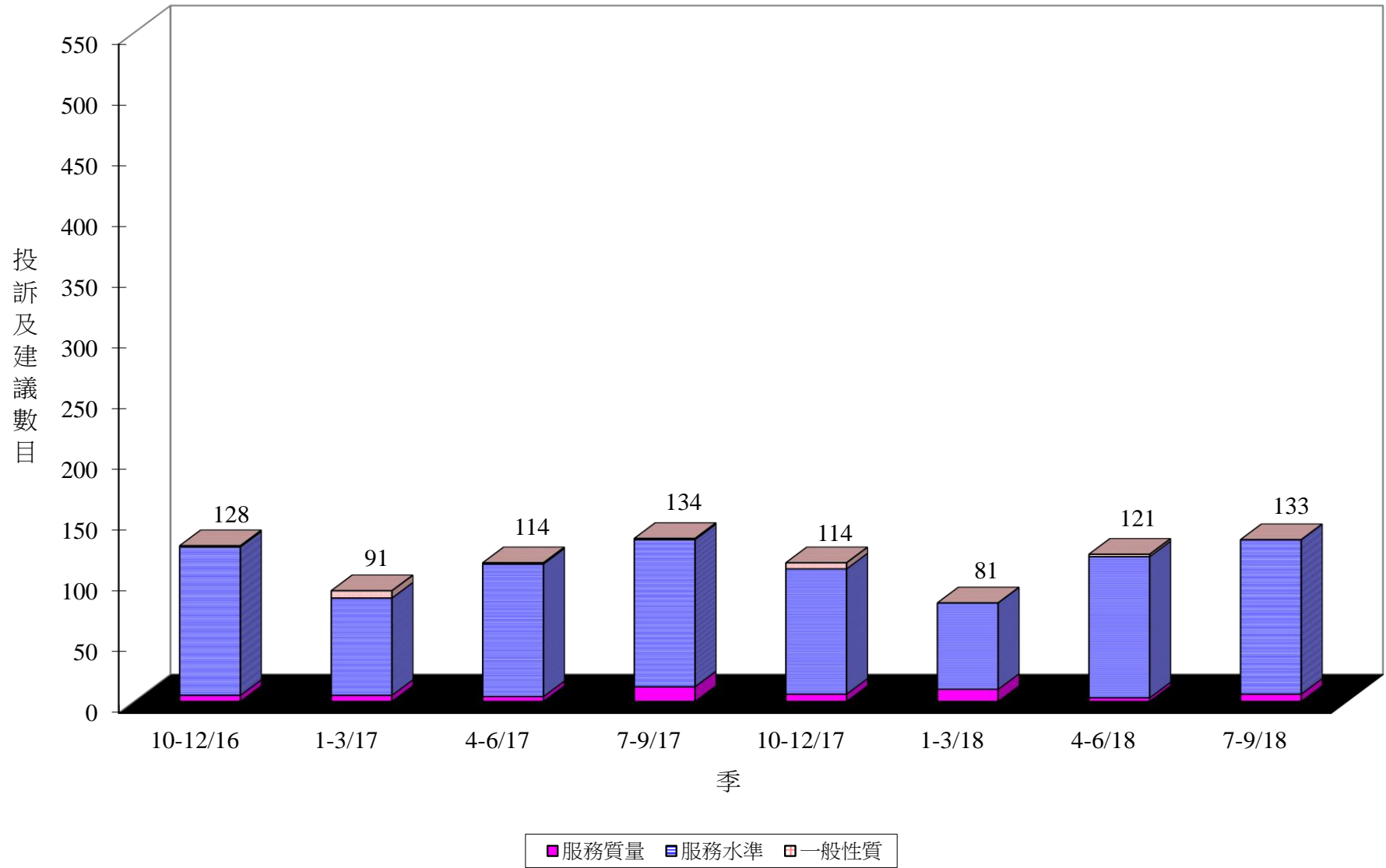


過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



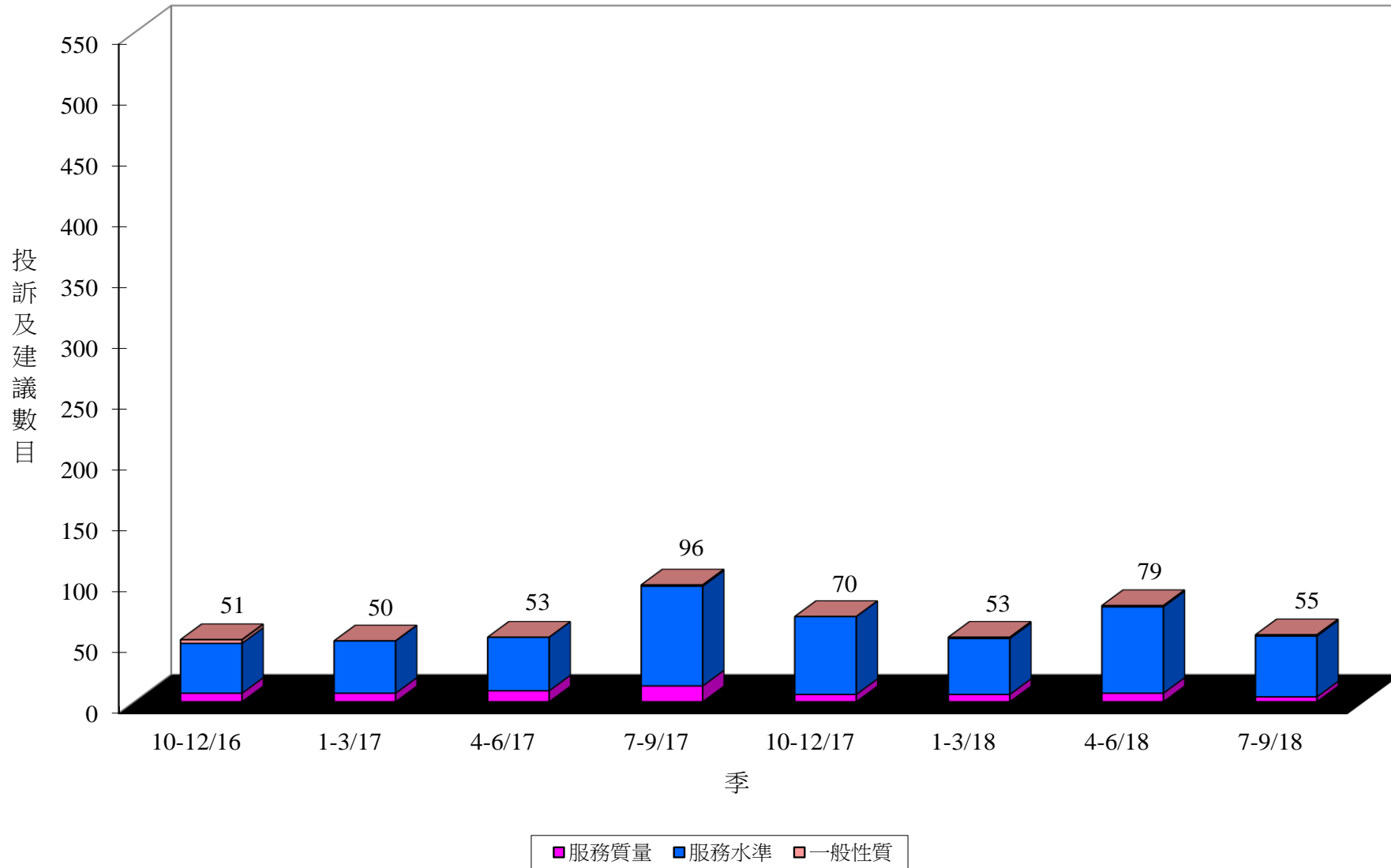
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F(iii)

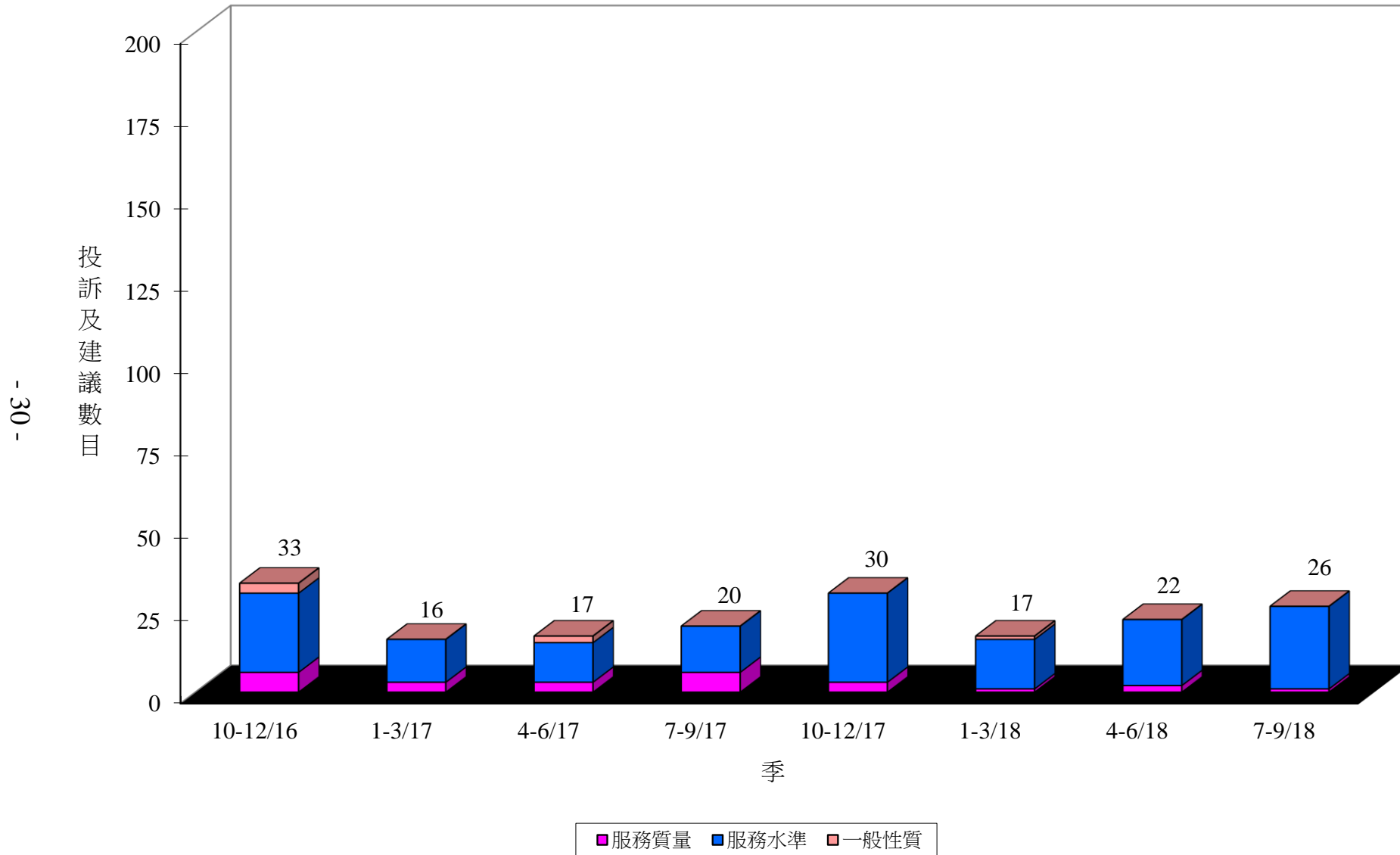


過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

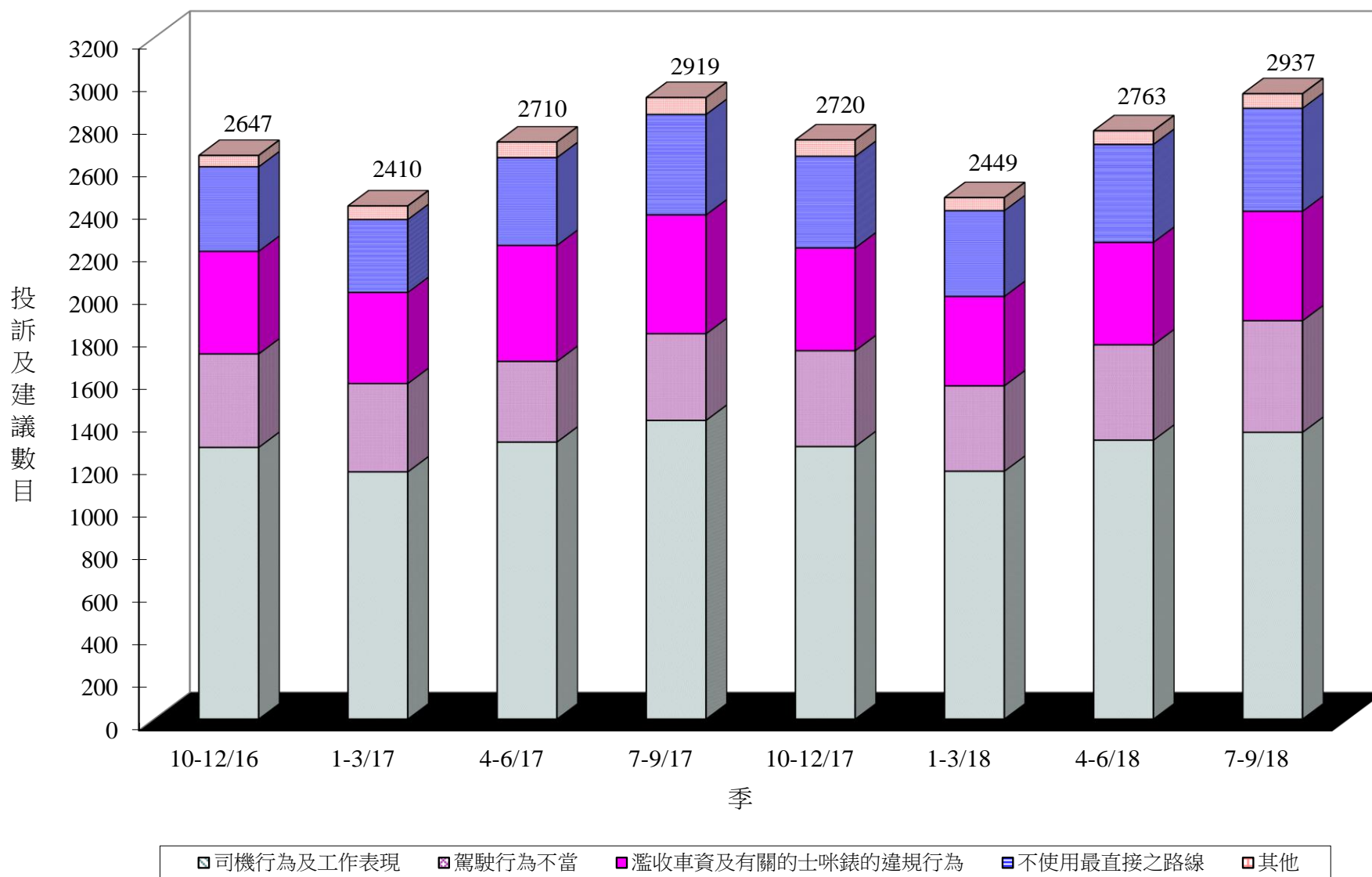
附件 F(iv)



過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議



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 (1.7.17 – 30.9.17)</u>	<u>上季 (1.4.18– 30.6.18)</u>	<u>今季 (1.7.18 – 30.9.18)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	551	481	459
(ii) 拒載	709	695	732
(iii) 兜客	1	5	-
(iv) 拒絕駛達目的地	122	121	147
(v) 未有展示司機證	19	8	7
(vi) 不正確展示司機證	1	-	2
小計	1 403	1 310	1 347
(b) 駕駛行為不當	407	448	524
(c) 濫收車資	486	432	436
(d) 有關的士咪錶的違規行為	72	49	78
(e) 不使用最直接可行之路線	472	460	484
(f) 其他*	79	64	68
合計	<b>2 919</b>	<b>2 763</b>	<b>2 937</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  
(二零一八年七月至九月)

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)	4 (4)	4 (4)	6 (6)	5 (4)	4 (4)	4 (4)	4 (4)	1 (1)	12 (12)	6 (6)	- (-)	5 (4)	6 (6)	3 (3)	4 (4)	4 (4)	3 (3)	- (-)	- (-)	75 (73)
(b) 交通管理	4	1	3	-	-	-	3	-	4	1	2	3	3	1	-	1	1	1	-	28
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	1	-	2	-	1	-	2	-	-	-	2	1	4	-	5	-	-	19
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	3	-	2	-	-	1	-	-	9
小計	9	5	10	5	6	6	8	1	18	7	3	11	11	7	8	5	10	1	-	131
道路維修																				
(a) 道路情況	-	4	2	1	2	-	3	1	-	1	2	2	2	8	1	4	-	-	3	36
(b) 交通標誌及設備	-	2	-	-	3	-	2	-	4	-	1	2	-	2	-	-	1	-	1	18
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
小計	-	6	3	1	5	-	5	1	4	1	3	4	3	10	1	4	1	-	4	56
法例執行																				
(a) 違例泊車	28	31	24	18	29	7	33	36	44	13	30	27	29	38	19	17	15	1	2	441
(b) 其他執法事宜	19	12	26	8	27	8	21	14	24	6	19	15	19	11	8	6	9	4	3	259
小計	47	43	50	26	56	15	54	50	68	19	49	42	48	49	27	23	24	5	5	700
合計	56	54	63	32	67	21	67	52	90	27	55	57	62	66	36	32	35	6	9	887

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2017年 1月至9月</u>	<u>2018年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	259	234	-9.7%
(2) 路線	17	8	-52.9%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 車站設置	17	18	+5.9%
小計	<b>295</b>	<b>263</b>	<b>-10.8%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	985	966	-1.9%
(2) 路線依循情況	224	202	-9.8%
(3) 駕駛行為不當	777	724	-6.8%
(4) 員工(包括司機)行為表現	1 234	1 195	-3.2%
(5) 濫收車資	57	69	+21.1%
(6) 清潔情況	50	49	-2.0%
(7) 車輛狀況	43	55	+27.9%
(8) 乘客服務及設施	64	60	-6.3%
小計	<b>3 434</b>	<b>3 320</b>	<b>-3.3%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>94</b>	<b>81</b>	<b>-13.8%</b>
總計	<b>3 823</b>	<b>3 664</b>	<b>-4.2%</b>

\* 投訴主要關乎綠色專線小巴阻塞交通。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議  
投訴駕駛行為不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2017年 1月至9月</u>	<u>2018年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 高速駕駛	104	106	+1.9%
(2) 未待乘客安全上／下車便開車	124	98	-21.0%
(3) 在限制區／切線上落乘客	89	76	-14.6%
(4) 衝燈	74	57	-23.0%
(5) 突然切線／超車時越過路面實線	54	56	+3.7%
(6) 未有讓路予行人／其他車輛	53	40	-24.5%
(7) 車門夾着乘客	43	36	-16.3%
(8) 駕駛時使用流動電話	39	33	-15.4%
(9) 在與小巴站有一段距離的位置上落乘客	31	29	-6.5%
(10) 超載	19	27	+42.1%
(11) 不遵從交通標誌／計劃的指示	26	22	-15.4%
(12) 突然煞車	25	20	-20.0%
(13) 在車輛行駛時打開車門	4	16	+300.0%
(14) 收音機聲量過高	5	12	+140.0%
(15) 駕駛時談話	7	11	+57.1%
(16) 駕駛時打瞌睡	4	10	+150.0%
(17) 行車顛簸	16	9	-43.8%
(18) 慢駛	4	8	+100.0%
(19) 行車時太接近另一車輛	8	4	-50.0%
(20) 跨線行車	-	3	不適用
(21) 駕車時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	9	3	-66.7%
(22) 未有使用低燈／夜間駕駛時沒有亮起車頭燈	2	2	-
(23) 當仍有乘客在車上時加油／加氣	3	2	-33.3%
(24) 駕駛時不當／過度使用通訊器材	3	2	-33.3%
(25) 其他	31	42	+35.5%
<b>總計</b>	<b>777</b>	<b>724</b>	<b>-6.8%</b>

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議  
員工行為及工作表現不當個案的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2017年 1月至9月</u>	<u>2018年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未有讓乘客上車	737	711	-3.5%
(2) 辱罵乘客／對乘客態度差劣	253	248	-2.0%
(3) 未有在乘客指定的位置／小巴站讓 他們下車	96	80	-16.7%
(4) 吸煙	28	30	+7.1%
(5) 等候乘客時間過長	20	15	-25.0%
(6) 未有展示司機證	13	12	-7.7%
(7) 經常辱罵乘客／對乘客態度差劣	16	10	-37.5%
(8) 經常未能控制乘客／車輛	8	7	-12.5%
(9) 未有妥善展示司機證	2	7	+250.0%
(10) 向乘客提供錯誤的路線／目的地／ 車費／班次時間表資料	3	6	+100.0%
(11) 在總站空轉引擎	9	4	-55.6%
(12) 未有向乘客提供路線／目的地／車 費／班次時間表資料	4	2	-50.0%
(13) 未有展示路線／目的地／車費	-	2	不適用
(14) 其他	45	61	+35.6%
<b>總計</b>	<b>1 234</b>	<b>1 195</b>	<b>-3.2%</b>

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2017年 1月至9月</u>	<u>2018年 1月至9月</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	160	135	-15.6%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	77	75	-2.6%
(5) 濫收車資	7	6	-14.3%
(6) 清潔情況	1	5	+400.0%
(7) 車輛狀況	3	3	-
(8) 乘客服務及設施	3	2	-33.3%
小計	<b>251</b>	<b>226</b>	<b>-10.0%</b>
(C) 一般性質*	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>-41.4%</b>
總計	<b>309</b>	<b>260</b>	<b>-15.9%</b>

\* 投訴主要關乎紅色小巴阻塞交通。

有關紅色小巴服務的投訴及建議  
駕駛行為不當個案的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2017年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2018年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／減</u>
(1) 高速駕駛	22	31	+40.9%
(2) 超載	13	14	+7.7%
(3) 未待乘客安全上／下車便開車	18	14	-22.2%
(4) 突然切線／超車時越過路面實線	24	13	-45.8%
(5) 衝燈	19	12	-36.8%
(6) 駕駛時使用流動電話	5	11	+120.0%
(7) 在限制區／切線上落乘客	16	9	-43.8%
(8) 不遵從交通標誌／計劃的指示	10	7	-30.0%
(9) 車門夾着乘客	1	5	+400.0%
(10) 駕駛時打瞌睡	11	3	-72.7%
(11) 未有讓路予行人／其他車輛	6	3	-50.0%
(12) 行車顛簸	-	2	不適用
(13) 其他	15	11	-26.7%
<b>總計</b>	<b>160</b>	<b>135</b>	<b>-15.6%</b>

有關紅色小巴服務的投訴及建議  
員工行為及工作表現不當個案的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2017年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2018年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／減</u>	
(1) 辱罵乘客／對乘客態度差劣	24	21	-12.5%	
(2) 未有讓乘客上車	19	21	+10.5%	
(3) 未有在乘客指定的位置／小巴士站讓他們下車	10	12	+20.0%	
(4) 等候乘客時間過長	5	4	-20.0%	
(5) 其他	19	17	-10.5%	
	<b>總計</b>	<b>77</b>	<b>75</b>	<b>-2.6%</b>

## 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。