

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一八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	4-9
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	10-12
第三章 專題文章	13-23

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	24-25
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	26-27
C 投訴及建議的調查結果一覽表	28-29
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	30-31
E 有關公共交通服務的投訴及建議	32-33
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	34-39
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	40
H 有關的士服務投訴及建議的分類	41
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	42
J 交通投訴組在二零一四年至二零一八年間接獲的投訴及建議	43
K 有關專營巴士服務的投訴及建議	44
L 有關非專營巴士服務的投訴及建議	45
M 有關專線小巴服務的投訴及建議	46

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	47
O	有關的士服務的投訴及建議	48
P	有關鐵路服務的投訴及建議	49
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	50
R	二零一四至二零一八年間有關交通擠塞的投訴	51
S	二零一四至二零一八年間有關違例泊車的投訴	52
T	二零一四至二零一八年間有關法例執行事宜的投訴 (不包括違例泊車)	53-54
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	55

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一八年第四份季報，匯報二零一八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 7 918 宗投訴及建議，包括 47 宗純粹建議。大約 68% 的個案（即 5 402 宗）透過電子郵件、傳真或郵寄方式收到，其餘 32%（即 2 516 宗）則透過電話收到。個案數目較上季的 7 394 宗上升 7.1%，與去年同季的 6 666 宗比較，則上升 18.8%。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（二零零九年至二零一八年）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 7 472 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 5 466 宗（73%）證實成立，不成立的有 73 宗（1%），其餘 1 933 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。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。在二零一八年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 809 宗¹ 個案的最新進展，當中有 104 名¹ 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 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 6 880 宗，較上季上升 6.5%，與去年同季比較，則上升 20.1%。本季接獲的投訴及建議的分

¹ 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 2 405 宗，較上季上升 29.8%，與去年同季比較，則上升 61.3%。

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 1 459 宗，上季有 1 123 宗，去年同季則有 795 宗。今季的 1 459 宗個案中，涉及服務質量的個案有 77 宗（5.3%），而涉及服務水準的個案則有 1 355 宗（92.9%）。

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 162 宗，上季有 98 宗，去年同季則有 90 宗。今季的 162 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（3.1%），而涉及服務水準的個案則有 147 宗（90.7%）。

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 142 宗，上季有 133 宗，去年同季則有 114 宗。今季的 142 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（2.8%），而涉及服務水準的則有 138 宗（97.2%）。

11. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 82 宗，上季有 55 宗，去年同季則有 70 宗。今季的 82 宗個案中，涉及服務質量的個案有 15 宗（18.3%），而涉及服務水準的個案則有 66 宗（80.5%）。

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 33 宗，上季有 26 宗，去年同季則有 30 宗。今季的 33 宗個案中，涉及服務質量的個案有 11 宗（33.3%），而涉及服務水準的則有 22 宗（66.7%）。

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 52 宗，上季有 63 宗，去年同季則有 45 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 1 455 宗，較上季下降 2.0%，與去年同季比較，則上升 8.1%。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 94.2%（即 1 370 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 405 宗及 1 258 宗。今季的 1 370 宗個案中，涉及服務質量的個案有 117 宗（8.5%），而涉及服務水準的個案則有 1 228 宗（89.6%）。

17. 其餘 5.8%的個案（即 85 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 80 宗及 88 宗。

的士服務

18. 今季有關的士服務的個案共有 2 851 宗，較上季下降 2.9%，與去年同季比較，則上升 4.8%。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。

19. 在季內收到的 2 851 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 777 宗（97.4%），上季則有 2 869 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 586 宗（21.1%）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 580 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	46 (36)	8 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	416 (400)	72 (70)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	118 (134)	20 (24)
	<u>580 (570)</u>	<u>100 (100)</u>

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，92%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 36 宗個案中，有 21 位司機被法庭²裁定違例駕駛。其中六位的士司機因拒載而被罰款 400 元至 2 200 元。

鐵路服務

22. 季內，共有 104 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 117 宗，去年同季則有 103 宗。今季 104 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 91 宗。

渡輪服務

23. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 13 宗，上季共有六宗，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 51 宗，上季有 75 宗，去年同季則有 77 宗。這些投訴涉及全港共 50 個地點，詳情如下：

² 截至 2019 年 2 月 25 日，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	12 (19)	11 (18)
九龍	13 (25)	13 (25)
新界	26 (31)	26 (30)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)	- (-)
總數	<u>51 (75)</u>	<u>50 (73)</u>

（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九龍城（九宗）、沙田及西貢（各五宗）。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 45 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 15 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 28 宗及 19 項，去年同季的數目則分別為 36 宗及 19 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 33 宗，上季的數目為 56 宗，去年同季的數目是 28 宗。今季的 33 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 18 宗，而涉及交通標誌及設備的則有 14 宗。

30. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為油尖旺及大埔（各四宗）。

法例執行

31. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 860 宗，較上季上升 22.9%，與去年同季比較，則上升 15.1%。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大埔（49 宗）、九龍城（46 宗）、觀塘（45 宗）及元朗（41 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

在二零一八年十一月八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) 有關在駕駛時使用流動電話或通訊設備的投訴；
 - (c) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一八年第三號季報。
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、在駕駛時使用流動電話或通訊設備和公共小巴服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一八年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

對巴士排放廢氣的關注

3. 有市民分別關注到巴士排放的廢氣和使用電動巴士的相關事宜。他們的主要關注包括以電動巴士取代全部現有柴油巴士以減少廢氣排放和調派電動巴士行走市區，讓更多市民受惠。

4. 有關個案已轉交環境保護署（環保署）和運輸署跟進。柴油專營巴士排放的廢氣是路邊空氣污染的主要來源之一，而電動巴士則因為沒有廢氣排放，可以改善路邊空氣質素。環保署和運輸署解釋了電動巴士試驗計劃的詳情和以單層電動巴士作試驗的原因。在試驗計劃下，政府目前全數資助專營巴士公司購買 36 輛單層電動巴士（包括 28 輛電池電動巴士及八輛超級電容巴士）和相關充電設施，進行為期兩年的試驗，以測試它們在本地環境下的營運效率、運作表現、可靠

性及經濟可行性。巴士的試驗路線覆蓋香港不同地區，例如有電動巴士被調配予九巴路線 5C 及 6C 號和城巴路線 11 及 12 號，在九龍、銅鑼灣及中環區行走。

5. 如試驗結果理想，政府會在顧及專營巴士公司及乘客的負擔能力下，適當地推動專營巴士公司更廣泛使用電動巴士。

6. 環保署和運輸署的意見已分別轉告相關的市民。

對的士和專線小巴年老司機的關注

7. 有市民分別關注到的士和專線小巴年老司機的問題。一名市民報稱，接載他的年老的士司機駕駛緩慢且不必要地停車。他認為該名年老的士司機不宜駕駛車輛，並指他對乘客及其他車輛構成威脅。另有一名市民指出，一名專線小巴司機可能已年過 80 歲。他認為該名年老的專線小巴司機會帶來交通風險，並查詢為何運輸署向他發出駕駛執照。

8. 有關個案已轉交運輸署調查。該署表示，根據《道路交通（駕駛執照）規例》（“《規例》”）（第 374B 章），申請新領、重領或續領駕駛執照的人士須在申請表上聲明有否患有《規例》附表一所指明的疾病或身體傷殘（例如癲癇症、精神紊亂、高血壓等），或任何會令該人在駕駛時會對公眾構成危險的其他疾病或身體傷殘。

9. 申請人年滿 60 歲或以上但未滿 70 歲，其駕駛執照的有效期為三年，或至申請人年滿 70 歲前一日為止（兩者以較長者為準）。

10. 年滿 70 歲或以上的申請人在新領、重領或續領駕駛執照時，須提交題為「70 歲或以上人士申請正式或學習駕駛執照所須進行之體格檢驗報告」（TD256）的體格檢驗表格³。該表格須不早於申請前四個月由註冊醫生填寫和簽署，以證明申請人的健康狀況適宜駕駛。申請人須選擇有效期為一年或三年的駕駛執照。申請人若發現患有《規例》附表一所指明的疾病或身體傷殘，須以書面通知運輸署署長。違例者即屬犯罪，可處罰款 2,000 元。

³ 遞交體格檢驗證明書的要求亦適用於七十歲或以上申請或續領暫准或臨時駕駛執照的申請人。

11. 運輸署補充，為加強司機對安全駕駛和健康的關注，該署已訂立《專線小巴司機的工作時間指引》，務求確保司機有充分時間休息，並舉辦宣傳運動和教育活動，以提醒營辦商注意司機的身體狀況，以及鼓勵他們進行定期檢查。如當值司機身體不適或精神狀態異常，為安全起見，相關營辦商會採取適當措施，即時停止他們的駕駛工作。運輸署會繼續鼓勵營辦商通過與業界定期會面，觀察其司機的健康狀況。

12. 運輸署的意見已分別轉告該兩名市民。

對南大嶼山禁區限制的關注

13. 一名市民關注到「外來車輛」駛入南大嶼山禁區的限制。目前，所有外來車輛均不准駛入梅窩，因此梅窩居民只可僱用區內收費高昂的運輸公司，運送裝修物料。隨着遷入梅窩的居民增多，這項限制已對他們構成不便。該名市民認為，運輸署應便利區內居民為「外來車輛」申請駛入梅窩的許可證。

14. 有關個案已轉交運輸署跟進。該署表示，為配合市民進入大嶼山封閉道路（即東涌道與石門甲道和嶼南道（近散石灣）之間的道路及南大嶼山的所有道路）的需要，在南大嶼山居住或工作的市民可申請大嶼山封閉道路通行許可證（“許可證”），以進入封閉道路。此外，運輸署亦會向需要進入南大嶼山進行建築工程、裝修或搬運工作的人士發出許可證。

15. 為防止許可證被濫用，運輸署會確保申請人是真的有需要進入南大嶼山的封閉道路，並確保當區居民不受影響。

16. 運輸署的意見已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

二零一八年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一八年，交通投訴組共接獲 27 671 宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的有 173 宗。個案數目與二零一七年的 26 621 宗比較，增加 3.9%。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。在二零一八年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	22 775	24 081	+5.7%
交通情況	572	472	-17.5%
道路維修	123	144	+17.1%
法例執行	2 996	2 840	-5.2%
其他	155	134	-13.5%
合計	26 621	27 671	+3.9%

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。在二零一八年，這些個案共有 24 081 宗，佔個案總數 87%。在這些個案中，純粹提出建議的有 94 宗。這類個案的數目較二零一七年的 22 775 宗增加 5.7%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	5 776	7 090	+22.7%
非專營巴士	176	185	+5.1%
專線小巴	5 081	5 034	-0.9%
紅色小巴	397	345	-13.1%
的士	10 759	11 000	+2.2%
鐵路運輸	497	378	-23.9%
渡輪	89	49	-44.9%
合計	22 775	24 081	+5.7%

專營巴士服務

3. 在二零一八年，有關專營巴士服務的個案有 7 090 宗，較二零一七年的 5 776 宗增加 22.7%。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 7 090 宗個案按專營巴士公司分類，載於附件 K。

4. 投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零一七年的 2 204 宗增至二零一八年的 2 721 宗，增幅為 23.5%），主要是由於交通擠塞和巴士司機短缺所致。關於因交通擠塞而導致班次不準，運輸署一直與專營巴士營辦商聯繫，以審視巴士服務班次嚴重受擠塞地點情況的影響，並擬定改善計劃，以改善服務的穩定性。運輸署亦要求專營巴士營辦商利用黑盒數據進行檢討，把預定的巴士行車時間與實際的巴士行車時間作比較，以找出服務不足之處。專營巴士營辦商已按實際的交通需求，對服務時間表作出適當調整。

5. 至於因巴士司機短缺而導致服務班次不準，運輸署已促請專營巴士營辦商增加招募巴士司機、加強與員工溝通，以及改善巴士司機的薪酬和工作環境，以吸納新血和挽留在職員工。此外，該署正盡可能協助專營巴士營辦商招募巴士司機，並與勞工處聯繫，在不同地區舉辦專營巴士司機聯合招聘日。運輸署會繼續密切監察專營巴士公司的人手情況。

6. 此外，投訴駕駛行為不當和員工行為及工作表現的個案數目均有所增加。涉及駕駛行為不當的投訴由二零一七年的 892 宗增至二零一八年的 1 104 宗，增幅為 23.8%；涉及員工行為及工作表現的投訴則由二零一七年的 1 418 宗增至二零一八年的 1 719 宗，增幅為 21.2%。

7. 政府十分重視確保專營巴士服務的安全。為跟進香港專營巴士服務獨立檢討委員會提出的建議和推展運輸署轄下的加強專營巴士安全工作小組建議措施，運輸署一直與專營巴士營辦商商討各項事宜，包括利用黑盒數據監察巴士車長的駕駛行為，提升安全。此外，對於被辨識為駕駛行為不當的巴士車長，專營巴士營辦商已加強向他們提供矯正訓練，並於二零一八年展開監察司機裝置、碰撞警報及保持行車線裝置的試驗。運輸署和專營巴士營辦商會向巴士車長收集有關這些附加裝置的意見，藉此審視裝置的效能和檢討它們的成效，以期專營巴士營辦商可在二零一九年下半年提出一些建議和行動計劃。

8. 另外，各專營巴士營辦商亦被要求加強前線員工在顧客服務等方面的培訓。各營辦商亦安排暗中巡查，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。

9. 最後，對於投訴九巴的個案數目大幅增加，運輸署已通過各種渠道提醒九巴確保向巴士車長及員工提供適當而足夠的訓練。此外，運輸署一直密切監察九巴的服務班次，並指示該公司改善不時脫班的情況。

非專營巴士服務

10. 在二零一八年，有關非專營巴士服務的個案有 185 宗，較二零一七年的 176 宗增加 5.1%。現把二零一八年接獲的 185 宗個案詳細分類，載於附件 L。運輸署注意到，投訴服務質量及水準的個案數字有所增加。就前者而言，有關服務班次、路線和服務時間的投訴在二零一八年的增幅介乎 17% 至 54%，這可能是由於巴士公司因數條居民服務路線在二零一八年的乘客量偏低而停止和調整服務所致。運輸署會密切監察有關居民服務路線的服務變更，並與專營巴士和專線小巴營辦商聯繫，加強相關服務，確保居民不會得不到常規的公共交通服務。至於服務水準方面，本組注意到，針對運作安全（例如駕駛

行為不當和車輛狀況)的投訴亦有所增加。為進一步提升非專營巴士服務的運作安全，運輸署已聯同業界成立專責小組研究不同措施，例如加裝和提供安全裝置、利用科技提升安全，以及為非專營巴士司機擬定工作及休息時間的指引。此外，運輸署亦會與業界聯繫，安排非專營巴士司機出席由警方舉辦的駕駛安全論壇／研討會。

公共小巴服務

11. 在二零一八年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議，共有 5 379 宗，較二零一七年的 5 478 宗減少 1.8%。

12. 有關專線小巴服務的個案有 5 034 宗，較二零一七年的 5 081 宗減少 0.9%。數字下跌的主要原因，是投訴員工行為及工作表現、駕駛行為不當和依循路線的個案有所減少（儘管投訴濫收車資和車輛狀況的個案數目有所增加）。該 5 034 宗個案的詳細分類，載於附件 M。

13. 有關紅色小巴服務的個案有 345 宗，較二零一七年的 397 宗減少 13.1%。該 345 宗個案的詳細分類，載於附件 N。

14. 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。儘管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減少，運輸署仍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，並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。

15. 此外，運輸署繼續在二零一八年推行多項措施以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。截至二零一八年年底，約兩成公共小巴已轉換為新的 19 座小巴。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。為提升公共小巴的方便乘客上落的程度和服

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：呼籲公共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。

的士服務

16. 在二零一八年，有關的士服務的個案有 11 000 宗，與二零一七年的 10 759 宗比較，增幅為 2.2%。數字上升的主要原因，是投訴駕駛行為不當、不使用最直接的路線，以及拒載的個案有所增加。該 11 000 宗個案的詳細分類，載於附件 O。

17. 警方已定期採取執法行動（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，警方非常鼓勵市民向他們舉報，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。

18. 政府會繼續致力提升現有的士的服務質素及經營環境，以滿足市民的需要，以及促進行業的長遠健康發展。為此，為加強的士業界與其他持份者的交流合作，運輸署在二零一八年一月成立的士服務質素委員會。委員會作為一個多方³平台，討論各項策略及措施，在現有的士發牌制度下提升的士服務質素。這些措施包括：在二零一八年七月公布經更新的的士服務標準及指引；自二零一八年十一月起為在職司機提供網上培訓課程，涵蓋的士司機與乘客有效溝通的技巧、處理衝突的方法、良好顧客服務的技巧等課題；推行宣傳和教育運動（例如經優化後的「的士司機嘉許計劃」）；改善現有處理的士服務投訴的機制；檢視現行各種的士司機違規行為的罰則；以及在二零一九年向立法會提交立法建議，以期加強整體阻嚇性（尤其是針對屢犯各項違規行為的的士司機）。

19. 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。

³ 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。

專營的士會以專營權模式營運，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，目標是在二零一八至一九立法年度向立法會提交條例草案。

鐵路服務

20. 在二零一八年，有關鐵路服務的個案有 378 宗，較二零一七年的 497 宗減少 23.9%，其中對地鐵有限公司（港鐵）的服務的投訴有所減少。現把 378 宗個案按鐵路公司的詳細分類，載於附件 P。

21. 與二零一七年相比，有關港鐵服務的投訴數目在二零一八年有所減少，尤其是涉及港鐵員工的行為及工作表現、服務班次不足及欠準的投訴。這可能是因為港鐵公司採取持續改善措施，向員工提供足夠訓練以提升其服務能力，以及在二零一八年加強列車服務。

22. 電車服務方面，在二零一八年本組接獲的投訴有 31 宗，較二零一七年的 29 宗增加 6.9%。大部分投訴涉及駕駛行為不當和員工的行為及工作表現。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。

渡輪服務

23. 在二零一八年，有關渡輪服務的個案有 49 宗，較二零一七年的 89 宗減少 44.9%。該 49 宗個案按渡輪公司的詳細分類，載於附件 Q。二零一八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）所營運的「中環－長洲」航線服務不足的投訴（包括有關在早上五時十分由長洲開出的快船服務載客量不足的投訴）有所減少所致。

24. 為更能滿足乘客對「中環－長洲」渡輪服務的需求（特別是在平日繁忙時段和公眾假期），新渡輪由二零一七年下半年起實施計劃，善用船上的現有空間，在五艘 400 座位的高速船上加裝 20 個座位，並在其中一艘高速船上加裝七個座位和增設一個輪椅使用者的空間，以逐步增加旗下船隊的載客量。有關安裝工程已在二零一八年完

成。此外，運輸署注意到，與二零一七年相比，「中環－長洲」渡輪服務的乘客量在二零一八年減少約 4%。整體而言，在二零一八年，有關渡輪服務不足的投訴減少，是由於「中環－長洲」渡輪服務改善計劃在年內實施和乘客量稍為減少所致。

25. 有關其他渡輪的投訴有所減少，由二零一七年的 48 宗減至二零一八年的 25 宗，減幅為 47.9%。投訴數字減少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減少所致。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

26. 在二零一八年，本組接獲 472 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 1.7%。與二零一七年的 572 宗比較，這類個案的數目減少 17.5%。

交通擠塞

27. 在接獲的 472 宗個案中，有 220 宗（47%）與交通擠塞有關，較二零一七年的 234 宗減少 6.0%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零一八年，涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
油尖旺	21	38	+81.0%
九龍城	20	19	-5.0%
灣仔	12	17	+41.7%

28. 在二零一八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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
交通管理	115	93	-19.1%
道路工程	24	30	+25.0%
車輛阻塞	45	66	+46.7%
其他	50	31	-38.0%
合計	234	220	-6.0%

29. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均轉交予運輸署、警方、路政署或其他相關部門考慮及跟進。在二零一八年，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

30. 在二零一八年，本組接獲 149 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。與二零一七年的 209 宗比較，二零一八年的個案數目減少 28.7%。

增設交通標誌及設備

31. 在二零一八年，交通投訴組接獲 69 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一七年的減少 15.9%。

泊車設施

32. 在二零一八年，有關泊車設施的投訴及建議共有 34 宗，較二零一七年的 47 宗減少 27.7%。

道路維修

33. 在二零一八年，本組收到 144 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零一七年的 123 宗比較，這類個案的數目增加 17.1%。

法例執行

34. 在二零一八年，本組收到 2 840 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 10%。二零一八年接獲的投訴與二零一七年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	
違例泊車	2 043	1 719	-15.9%
其他執法事宜	953	1 121	+17.6%
合計	2 996	2 840	-5.2%

此類投訴按地區的分類，載於附件 S及附件 T。

違例泊車

35. 在二零一八年，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>增／減</u>
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	
油尖旺	180	147	-18.3%
觀塘	177	141	-20.3%
九龍城	161	133	-17.4%
沙田	316	131	-58.5%

36. 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。

37. 為解決泊車設施不足的問題，政府要求發展商提供《香港規劃標準與準則》標準範圍內較高的泊車位數量，以滿足長遠的需求。如規劃／用地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。另外，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。此外，政府會按照「一地多用」的原則，在合適的政府、機構或社區設施及公共休憩用地發展項目中，加設公眾泊車位，以期達致「地盡其用」。

其他執法事宜

38. 在二零一八年，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>增／減</u>
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	
油尖旺	98	107	+9.2%
觀塘	76	94	+23.7%
中西區	67	90	+34.3%
九龍城	64	89	+39.1%

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。有關這些地區的投訴的分類，載於附件 T。

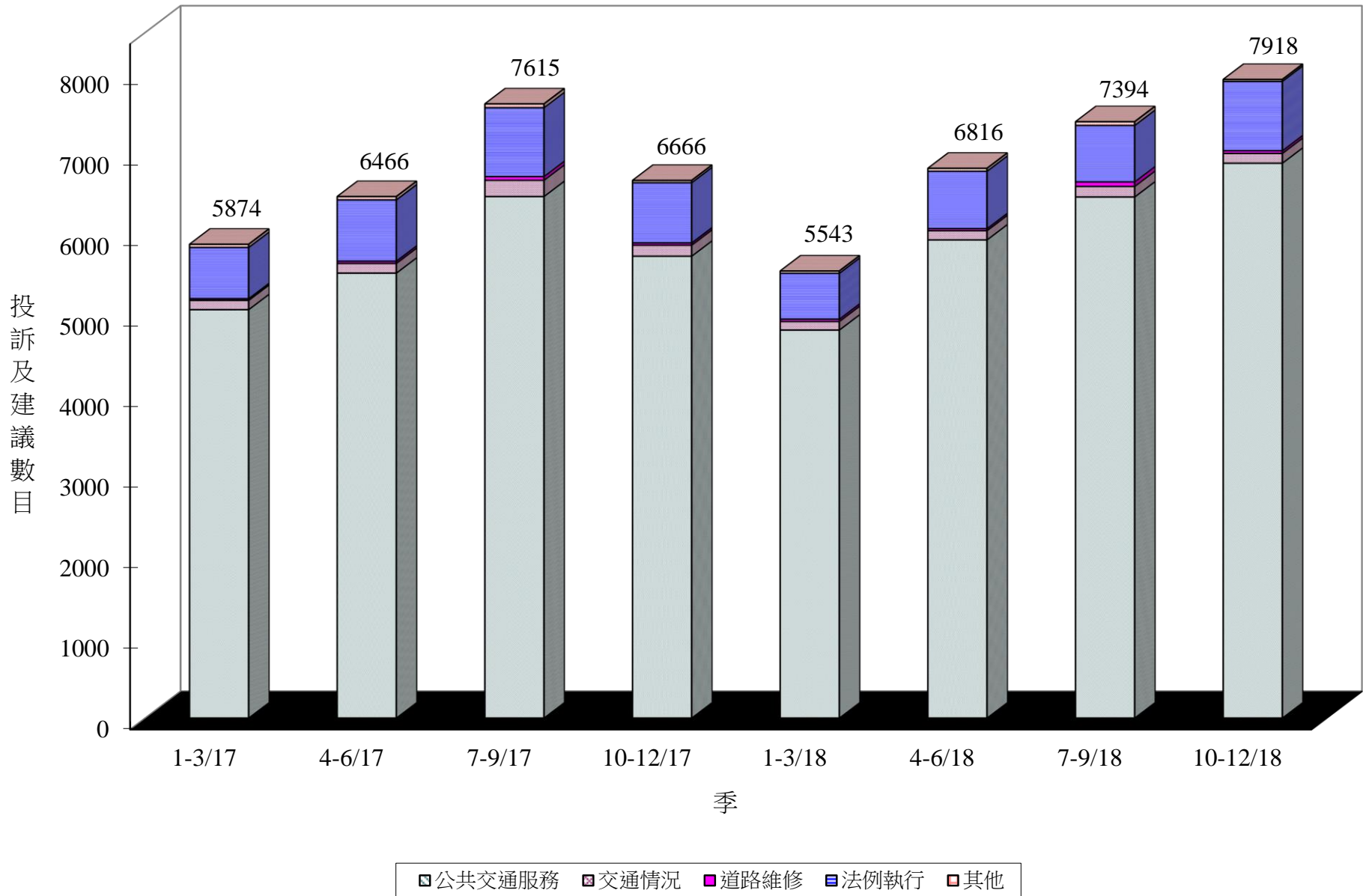
39. 所有投訴駕車人士／行人不遵守交通規例的個案均轉交警方調查。本組並把部分個案轉交運輸署，以便該署考慮可否採取適當交通管理措施以改善情況。

交通投訴組接獲的投訴及建議

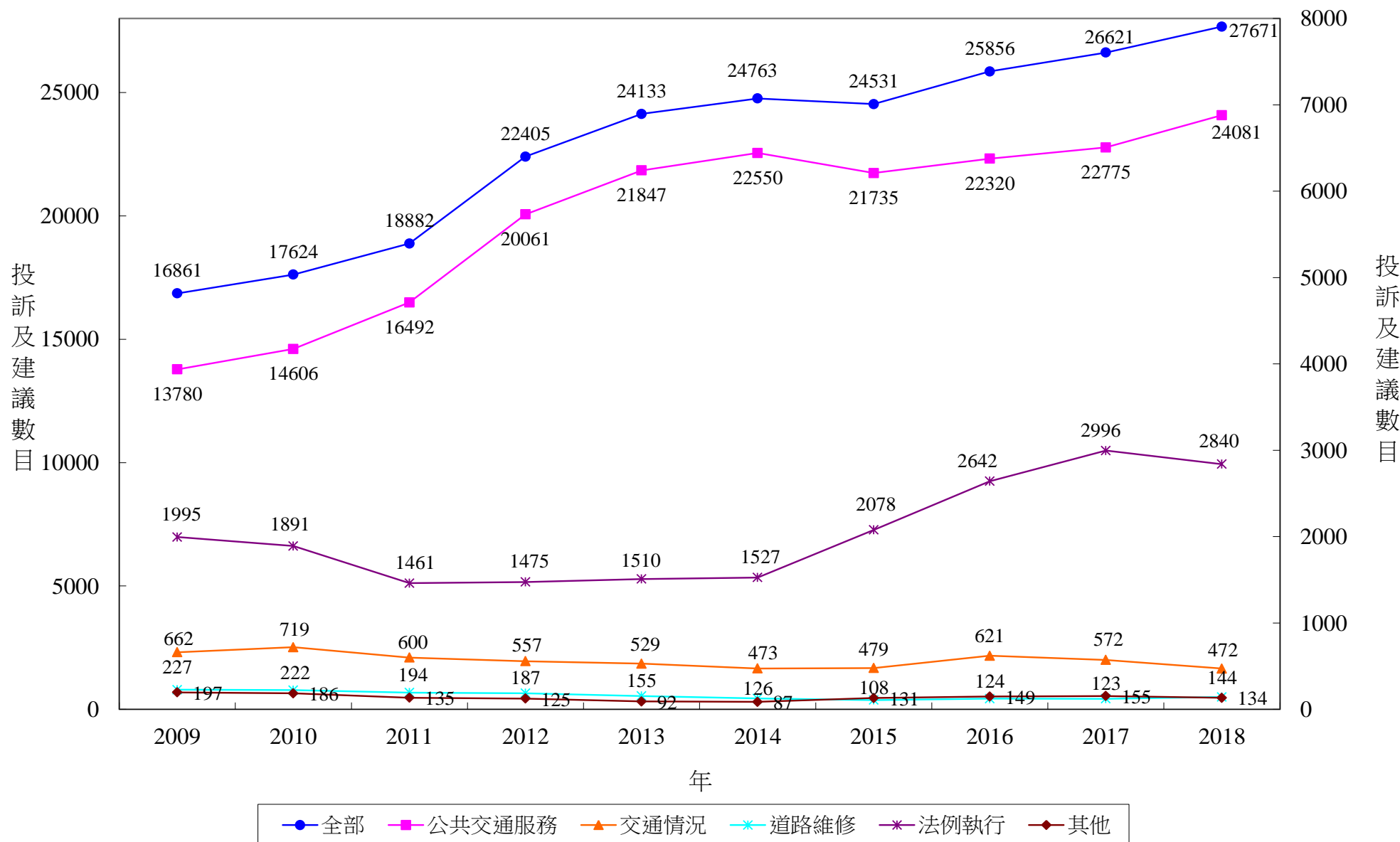
投訴/建議性質	去年同季 (1.10.17 - 31.12.17)	上季 (1.7.18 - 30.9.18)	今季 (1.10.18 - 31.12.18)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	222 [7]	311 [23]	284 [14]
(b) 服務水準	5 367 [6]	5 993 [4]	6 435 [10]
(c) 一般性質	138 [5]	157 [1]	161 [4]
	5 727 [18] (85%)	6 461 [28] (87%)	6 880 [28] (87%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	77 [1]	75 [3]	51 [2]
(b) 交通管理	36 [13]	28 [5]	45 [8]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [11]	19 [5]	15 [2]
(d) 泊車設施	4	9 [2]	10 [1]
	136 [25] (2%)	131 [15] (2%)	121 [13] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	12	36	18
(b) 交通標誌及設備	13 [1]	18	14
(c) 行車道標記	3	2	1
	28 [1] (1%)	56 (1%)	33 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	463 [1]	441 [1]	524 [1]
(b) 其他執法事宜	284 [1]	259 [1]	336 [3]
	747 [2] (11%)	700 [2] (9%)	860 [4] (10%)
V. 其他	28 (1%)	46 [4] (1%)	24 [2] (1%)
合計	6 666 [46] (100%)	7 394 [49] (100%)	7 918 [47] (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

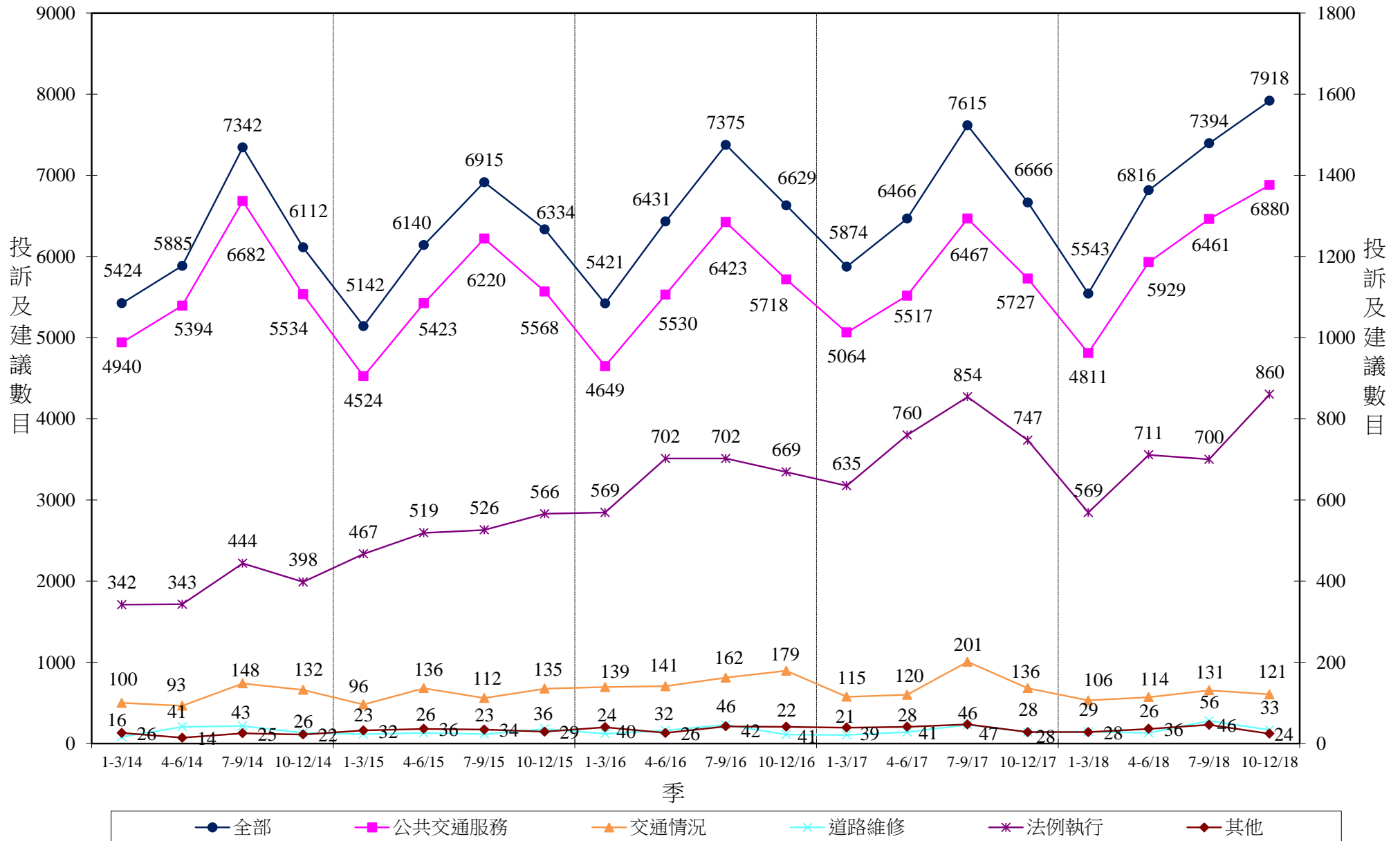


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零九至二零一八年)



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十二月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一八年十月至十二月)

附件 C(i)

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	11	257	10	-	278
(b) 服務水準	1 645	2 436	36	1 818	5 935
(c) 一般性質	82	60	9	14	165
	1 738	2 753	55	1 832	6 378
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	40	37	1	2	80
(b) 交通管理	13	24	7	-	44
(c) 增設交通標誌及設備	5	9	5	-	19
(d) 泊車設施	4	9	1	-	14
	62	79	14	2	157
III. 道路維修					
(a) 道路情況	23	5	1	-	29
(b) 交通標誌及設備	10	4	1	-	15
(c) 行車道標記	3	-	-	-	3
	36	9	2	-	47
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	487	57	-	-	544
(b) 其他執法事宜	113	85	1	99	298
	600	142	1	99	842
V. 其他	27	20	1	-	48
合計	2 463 (33%)	3 003 (40%)	73 (1%)	1 933 (26%)	7 472 (100%)
	5 466 (73%)				

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	463	608	11	20	1 102
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	58	69	3	-	130
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	32	32	1	-	65
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	79	82	5	1	167
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	11	4	-	3	18
龍運巴士公司	15	26	2	1	44
過海隧巴	185	214	-	9	408
非專營巴士服務	16	42	6	1	65
專線小巴	731	491	11	21	1 254
紅色小巴	80	7	-	13	100
的士	40	1 046	9	1 762	2 857
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	21	112	7	-	140
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	7	-	-	9
香港電車有限公司	3	1	-	1	5
新世界第一渡輪服務有限公司	1	4	-	-	5
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	1	8	-	-	9
合計	1 738 (27%)	2 753 (43%)	55 (1%)	1 832 (29%)	6 378 (100%)
	4 491 (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

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零一八年十月至十二月)

I. 公共交通服務

港島區

- 延長黃竹坑港鐵站至葛量洪醫院的專線小巴第 5M 號線的服務時間至星期六、星期日及公眾假期下午，以滿足乘客的需求。
- 延長德輔道西一個巴士站的排隊標記，方便乘客上車。

新界區

- 在屯門站巴士總站增設標誌，方便乘客排隊。

II. 交通管理

港島區

- 在大潭道西行線增設「開始減速」的交通標誌，提升道路安全。
- 延長蜆殼街與麥連街近英皇道的「不准停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通和改善過路處的行人視線。

九龍區

- 調整太子道西西行線與嘉道理道和基堤道交界處交通燈的協調情況，改善勵德街的交通流量。
- 以影線道路標記收窄安華街與安德道交界處的行車道，並在安德道增設「慢駛」的道路標記，改善道路安全。

- 延長國際基督教優質音樂中學暨小學外的蒲崗村道西行線交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 靈活延長東京街北行線與長沙灣道東行線、南昌街與窩仔街，以及偉智街與窩仔街的交界處的行人綠燈時間，方便行人過馬路。

新界區

- 在石角路迴旋處實施 24 小時「不准停車」限制，防止違例泊車。
- 在大涌道北行線近海盛路增設虛實白線，以管制車輛切線和改善交通流量。
- 在文錦渡路（往深圳方向）增設虛實白線，以便更有效地管制車輛轉線和改善交通流量。
- 調整禾笛街與沙咀道西行線交通燈的協調情況，改善禾笛街的交通流量。
- 延長寶琳路東行線與安秀道交匯點交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。

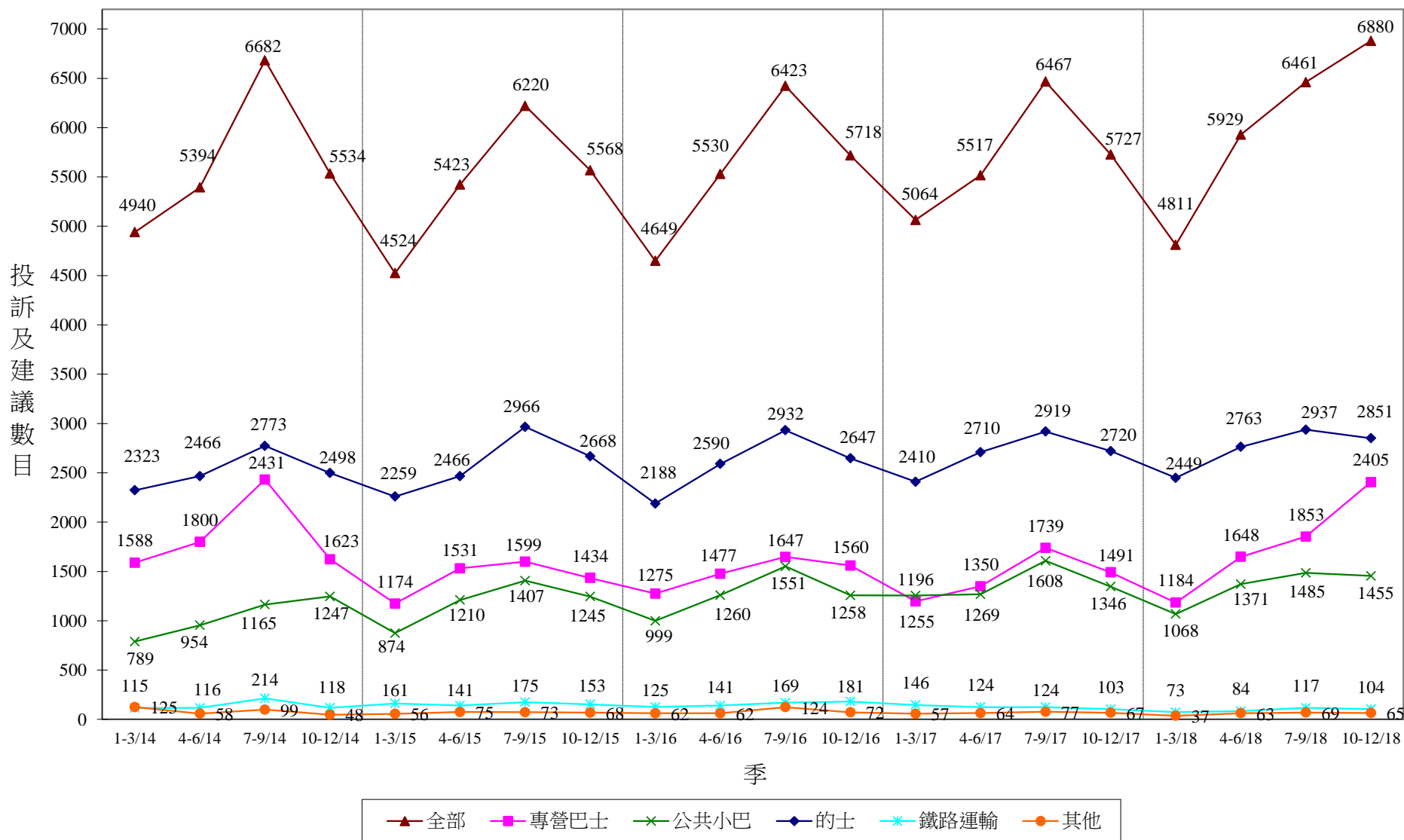
有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一八年十月至十二月)

附件 E(i)

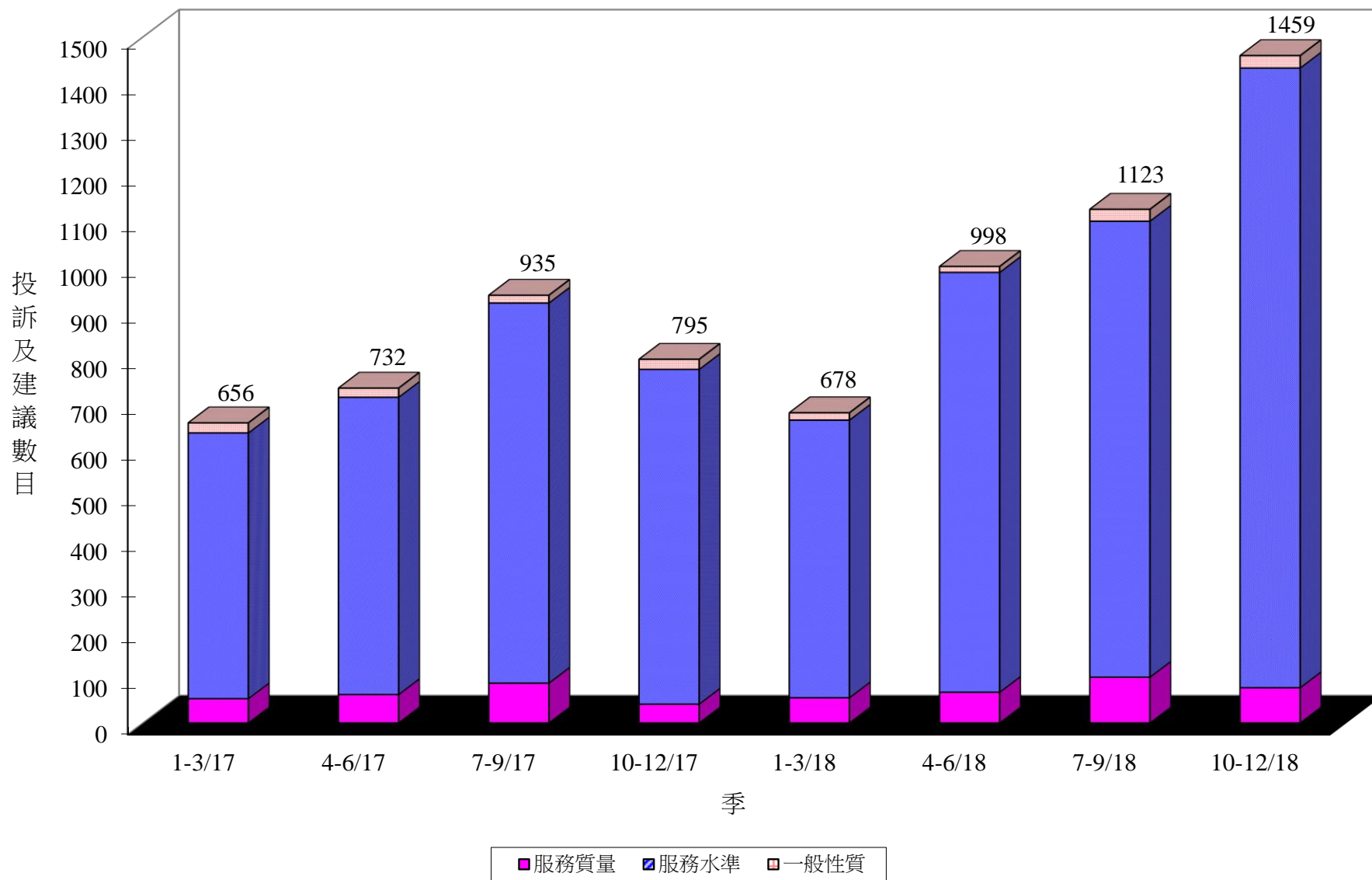
投訴/建議性質	陸上交通工具												鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士								非專營				港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車							
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	47	3	3	2	8	9	11	5	109	-	-	10	-	1	-	-	-	208	
(2) 路線	17	2	3	1	-	6	9	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	42	
(3) 服務時間	2	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6	
(4) 設置車站	11	-	3	1	3	-	4	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-	28	
小計	77	5	10	4	11	15	25	7	117	-	-	11	-	1	-	-	1	284	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	679	41	23	56	4	19	164	11	359	-	-	2	1	1	-	-	4	1364	
(2) 路線依循情況	8	1	2	1	-	2	9	2	77	-	502	-	-	-	-	-	-	604	
(3) 駕駛行為不當	191	26	13	27	4	15	65	17	304	38	520	4	2	7	-	-	-	1233	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	308	45	18	42	11	18	125	3	393	22	1251	15	-	3	3	-	1	2258	
(5) 濫收車/船費	6	-	-	-	-	-	-	-	40	3	504*	-	-	-	-	-	-	553	
(6) 清潔	4	-	-	1	-	-	-	-	10	2	9	1	-	-	-	-	-	27	
(7) 車輛/船隻狀況	14	1	-	-	-	1	1	3	15	1	8	5	-	-	-	-	-	49	
(8) 乘客服務及設施	145	33	5	11	3	11	51	7	30	1	2	43	1	-	-	1	3	347	
小計	1355	147	61	138	22	66	415	43	1228	67	2796	70	4	11	3	1	8	6435	
(C) 一般性質	27	10	-	-	-	1	16	2	25	18	55	6	-	1	-	-	-	161	
今季合計	1459	162	71	142	33	82	456	52	1370	85	2851	87	4	13	3	1	9	6880	
總數	(2405)								(4358)				(104)			(13)			
上季合計	1123	98	50	133	26	55	368	63	1405	80	2937	107	6	4	3	-	3	6461	
去年同季合計	795	90	57	114	30	70	335	45	1258	88	2720	88	11	4	6	-	16	5727	

* 包括有關的士咪錶的違規行為

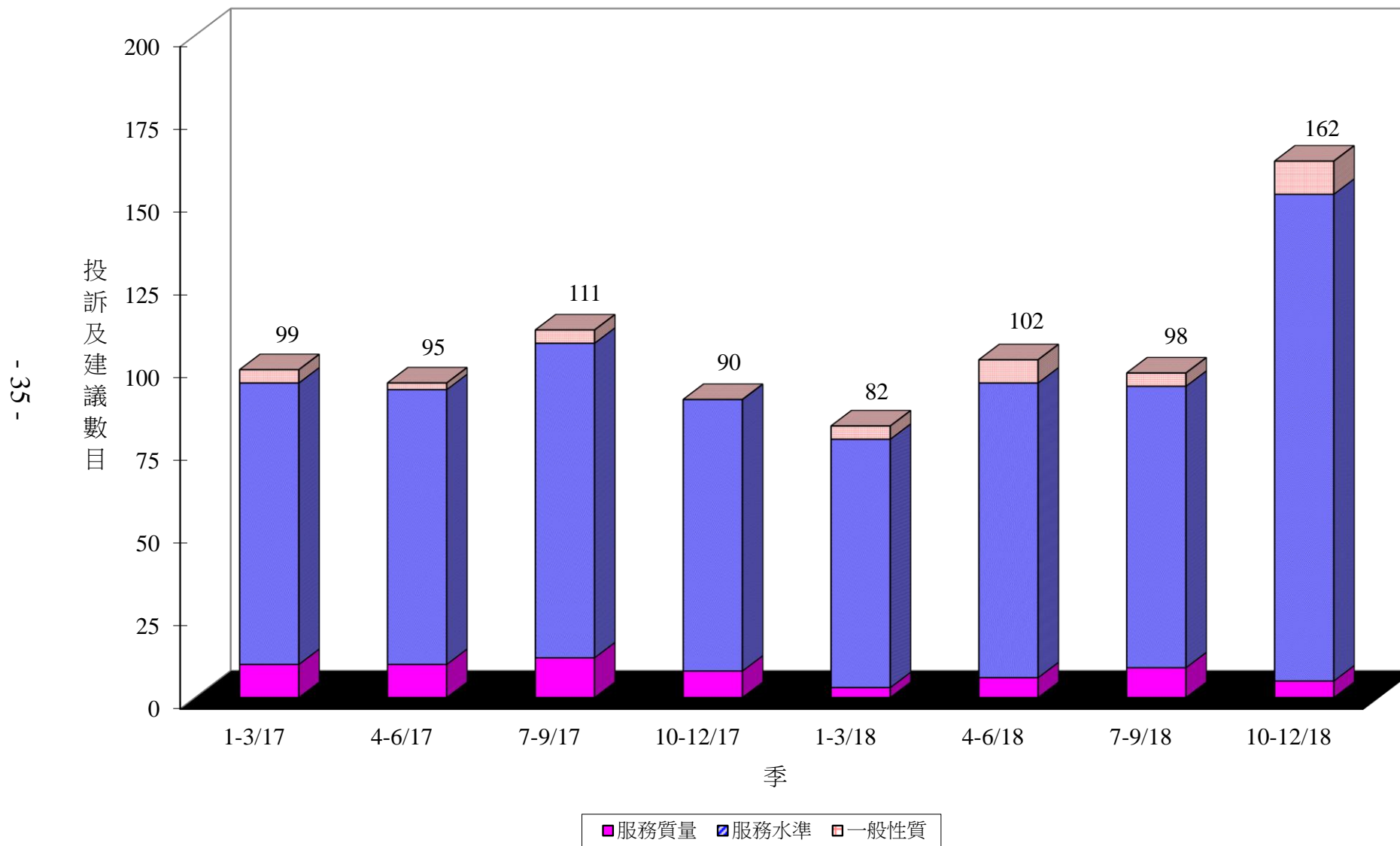
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一四年一月至二零一八年十二月)



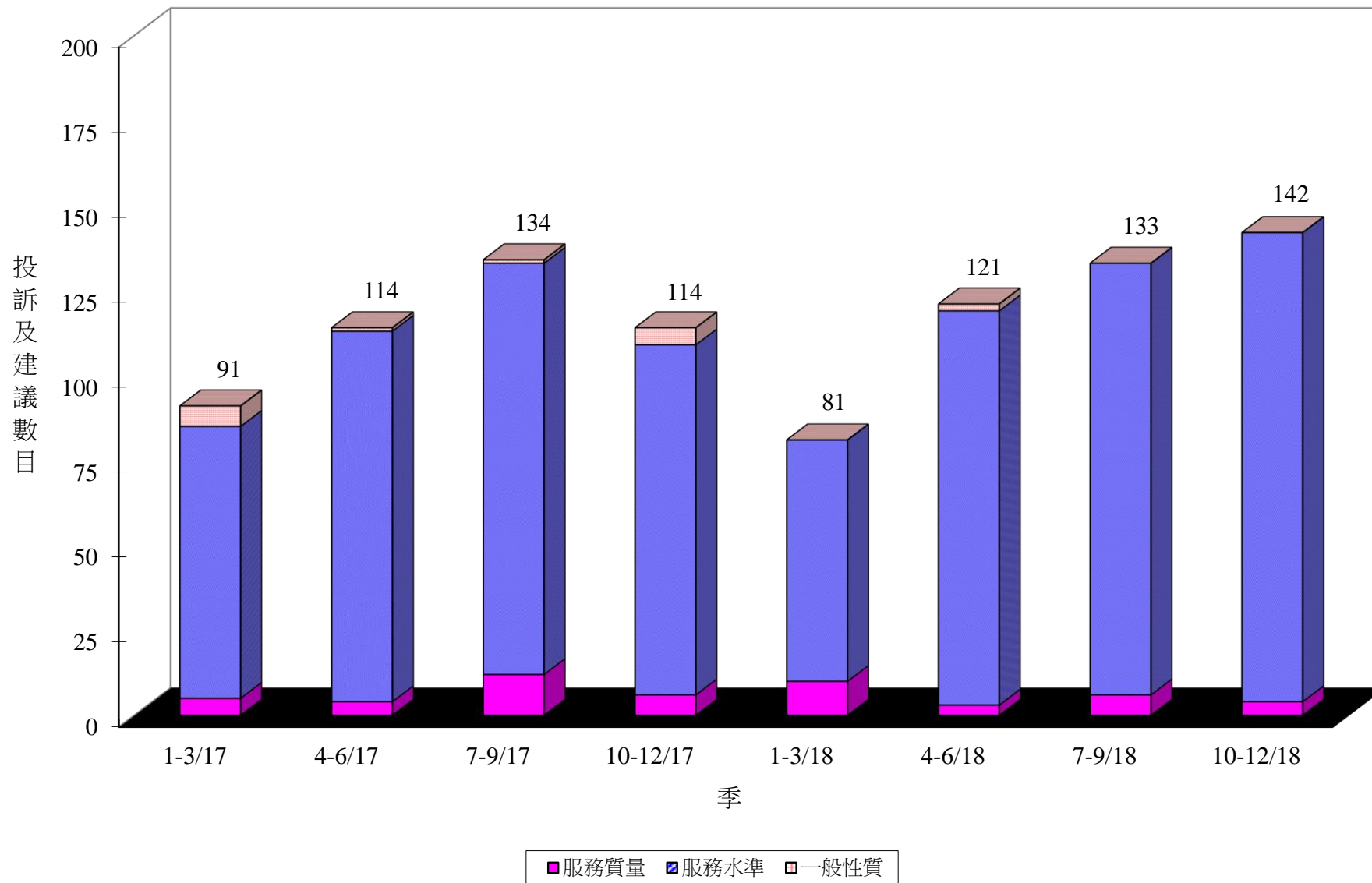
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

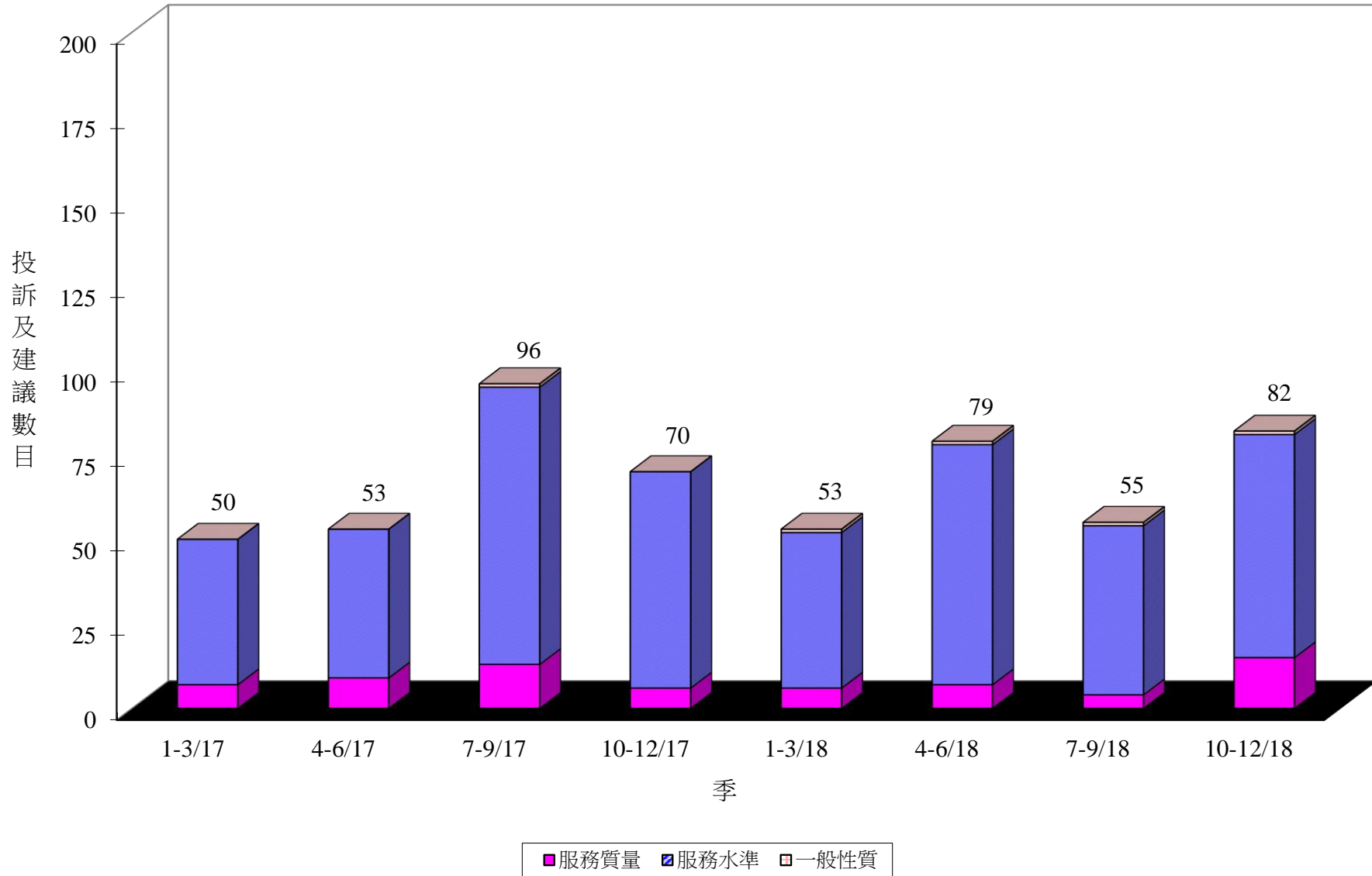


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

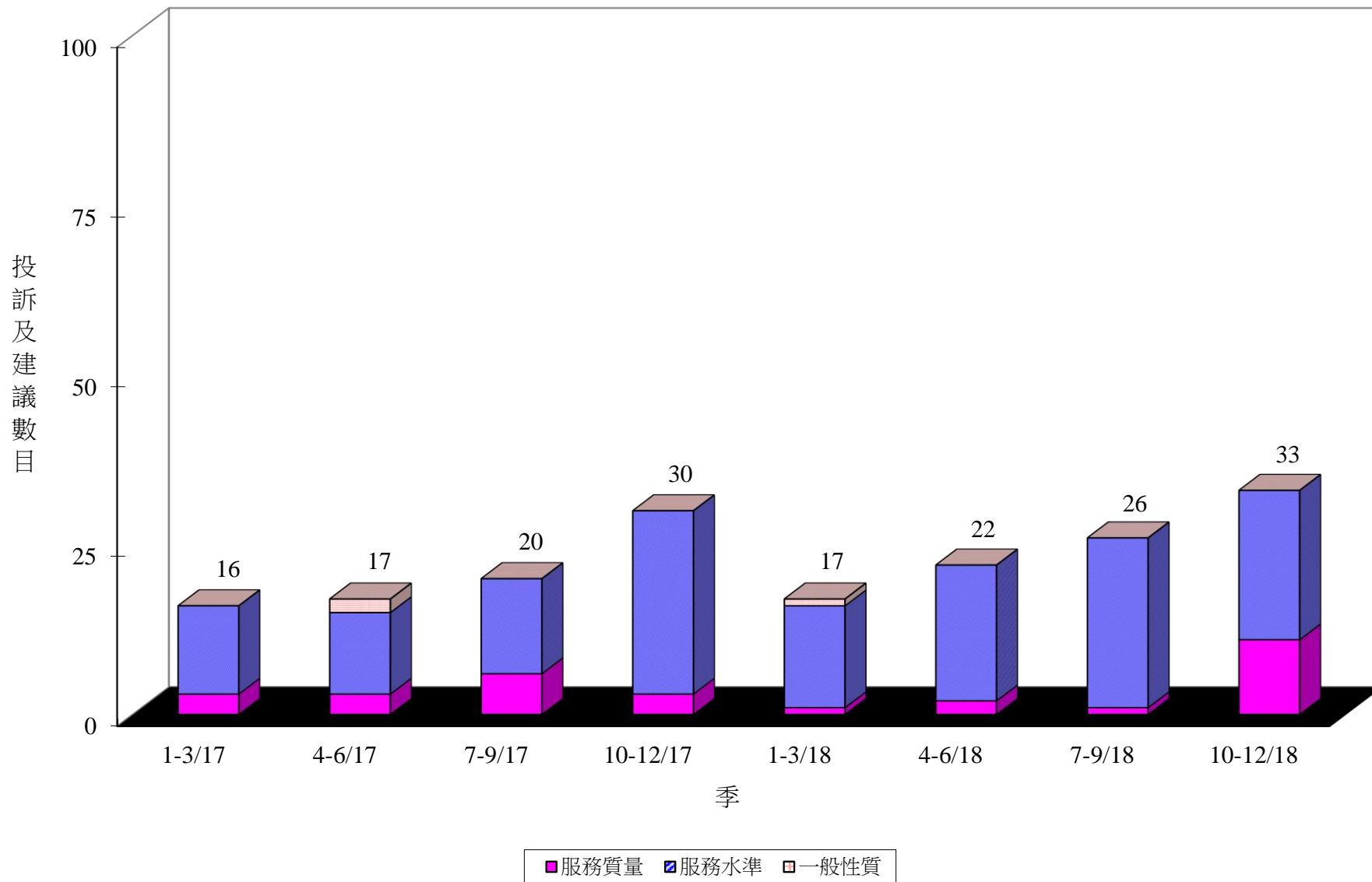


過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F(iv)



過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

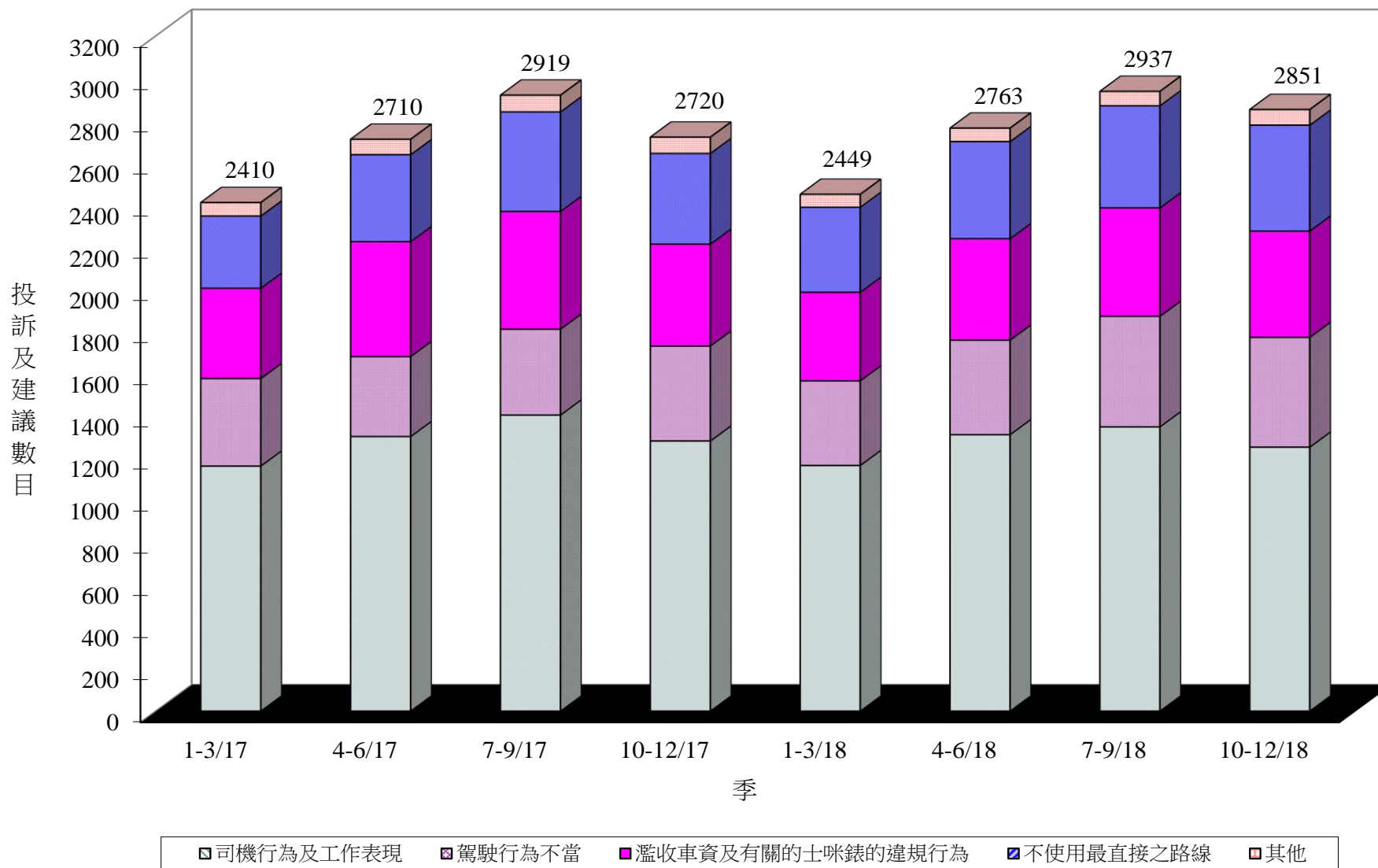


有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零一八年十月至十二月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 459	6.11
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	162	4.63
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	71	7.24
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	142	5.03
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	33	3.71
龍運巴士公司	82	7.34
過海隧巴	456	8.01
合計	2 405	6.19

註： 過海隧巴服務是由九巴、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。

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>(1.10.17 – 31.12.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.18– 30.9.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.18 – 31.12.18)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	445	459	435
(ii) 拒載	724	732	686
(iii) 兜客	3	-	6
(iv) 拒絕駛達目的地	92	147	113
(v) 未有展示司機證	15	7	8
(vi) 不正確展示司機證	1	2	3
	<hr/>		
小計	1 280	1 347	1 251
(b) 駕駛行為不當	450	524	520
(c) 濫收車資	423	436	451
(d) 有關的士咪錶的違規行為	60	78	53
(e) 不使用最直接可行之路線	430	484	502
(f) 其他*	77	68	74
	<hr/>		
合計	2 720	2 937	2 851

* 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
(二零一八年十月至十二月)

附件 I

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																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	3 (2)	4 (4)	1 (1)	4 (4)	2 (2)	- (-)	9 (9)	- (-)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	5 (5)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	5 (5)	2 (2)	- (-)	51 (50)
(b) 交通管理	5	3	3	3	5	-	-	1	5	1	1	3	3	-	7	1	2	1	1	45
(c) 增設交通標誌及設備	-	-	1	2	1	-	1	1	-	-	1	2	-	1	-	1	3	1	-	15
(d) 泊車設施	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	2	1	1	10
小計	8	7	7	9	8	-	10	2	8	3	5	11	6	5	9	4	12	5	2	121
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	1	2	1	1	1	1	1	-	2	-	2	-	1	1	1	1	1	1	-	18
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	-	2	-	-	2	1	2	1	-	2	-	1	-	-	-	14
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
小計	2	3	2	1	1	3	1	-	4	1	4	1	2	3	1	2	1	1	-	33
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	27	27	32	15	45	28	46	39	39	13	49	34	41	25	22	15	23	3	1	524
(b) 其他執法事宜	19	20	30	9	24	11	32	17	25	6	15	24	23	15	15	16	10	19	6	336
小計	46	47	62	24	69	39	78	56	64	19	64	58	64	40	37	31	33	22	7	860
合計	56	57	71	34	78	42	89	58	76	23	73	70	72	48	47	37	46	28	9	1014

交通投訴組在二零一四至二零一八年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2014	2015	2016	2017	2018
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]
(b) 服務水準	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]
(c) 一般性質	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]
	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]
(b) 交通管理	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]
(c) 增設交通標誌及設備	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]
(d) 泊車設施	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]
	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	75	63 [2]	79 [3]	69	77
(b) 交通標誌及設備	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]	57
(c) 行車道標記	5	6	10 [1]	9	10
	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]
(b) 其他執法事宜	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]
	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]
V. 其他	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]
合計	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]

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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	3 118	4 258	+36.6%
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	395	444	+12.4%
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	218	190	-12.8%
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	453	477	+5.3%
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	83	98	+18.1%
龍運巴士公司	269	269	-
過海隧巴	1 240	1 354	+9.2%
合計	5 776	7 090	+22.7%

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

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	13	20	+53.8%
(2) 路線	6	7	+16.7%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 設置車站	9	4	-55.6%
小計	30	34	+13.3%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	56	40	-28.6%
(2) 路線依循情況	5	4	-20.0%
(3) 駕駛行為不當	25	34	+36.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	38	30	-21.1%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	1	6	+500.0%
(8) 乘客服務及設施	11	20	+81.8%
小計	137	135	-1.5%
(C) 一般性質*	9	16	+77.8%
合計	176	185	+5.1%

* 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

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	353	343	-2.8%
(2) 路線	21	12	-42.9%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 設置車站	24	22	-8.3%
小計	400	380	-5.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 295	1 325	+2.3%
(2) 路線依循情況	307	279	-9.1%
(3) 駕駛行為不當	1 044	1 028	-1.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 620	1 588	-2.0%
(5) 濫收車費	82	109	+32.9%
(6) 清潔	60	59	-1.7%
(7) 車輛狀況	56	70	+25.0%
(8) 乘客服務及設施	95	90	-5.3%
小計	4 559	4 548	-0.2%
(C) 一般性質*	122	106	-13.1%
合計	5 081	5 034	-0.9%

* 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>2017</u>	<u>2018</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	198	173	-12.6%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	110	97	-11.8%
(5) 濫收車費	7	9	+28.6%
(6) 清潔	2	7	+250.0%
(7) 車輛狀況	4	4	-
(8) 乘客服務及設施	4	3	-25.0%
小計	325	293	-9.8%
(C) 一般性質*	72	52	-27.8%
合計	397	345	-13.1%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴服務的班次。

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
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	1 982	1 798	-9.3%
(ii) 拒載	2 650	2 730	+3.0%
(iii) 兜客	7	14	+100.0%
(iv) 拒絕駛達目的地	445	491	+10.3%
(v) 未有展示司機證	58	31	-46.6%
(vi) 不正確展示司機證	3	8	+166.7%
	5 145	5 072	-1.4%
(b) 駕駛行為不當	1 651	1 893	+14.7%
(c) 濫收車資	1 754	1 690	-3.6%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	260	229	-11.9%
(e) 不使用最直接的路線	1 656	1 849	+11.7%
	10 466	10 733	+2.6%
其他			
(a) 的士阻塞	151	175	+15.9%
(b) 其他*	142	92	-35.2%
	293	267	-8.9%
	10 759	11 000	+2.2%

* 這些投訴主要是有關車輛及車廂的狀況。

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	426	327	-23.2%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	42	20	-52.4%
香港電車有限公司	29	31	+6.9%
合計	497	378	-23.9%

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增／減</u>
新世界第一渡輪服務 有限公司	41	21	-48.8%
天星小輪有限公司	-	3	-
其他渡輪	48	25	-47.9%
合計	89	49	-44.9%

二零一四至二零一八年間有關交通擠塞的投訴

<u>地區</u>		<u>投訴數目</u>				
		<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
港島	- 東區	15	18	11	10	11
	- 灣仔	29	13	12	12	17
	- 中西區	32	8	14	16	8
	- 南區	17	23	7	8	13
九龍	- 觀塘	19	11	22	16	10
	- 黃大仙	2	7	9	14	8
	- 九龍城	20	26	25	20	19
	- 深水埗	8	2	13	15	3
	- 油尖旺	21	15	32	21	38
新界	- 北區	11	6	35	17	11
	- 大埔	5	5	7	6	4
	- 沙田	5	9	17	22	15
	- 元朗	19	14	18	8	15
	- 屯門	7	14	19	13	12
	- 荃灣	9	4	9	9	9
	- 葵青	9	9	8	6	13
	- 西貢	6	11	15	10	8
	- 離島	1	6	8	7	5
其他		7	-	2	4	1
合計		242	201	283	234	220

二零一四至二零一八年間有關違例泊車的投訴

<u>地區</u>		<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
港島	- 東區	78	126	177	150	115
	- 灣仔	62	94	87	79	90
	- 中西區	67	114	91	99	84
	- 南區	26	41	40	46	52
九龍	- 觀塘	109	166	208	177	141
	- 黃大仙	44	48	62	60	66
	- 九龍城	86	107	129	161	133
	- 深水埗	54	80	144	176	128
	- 油尖旺	146	162	150	180	147
新界	- 北區	30	40	47	56	53
	- 大埔	28	40	60	80	105
	- 沙田	79	97	135	316	131
	- 元朗	63	111	129	102	115
	- 屯門	38	66	117	95	118
	- 荃灣	50	63	97	86	95
	- 葵青	47	58	83	81	59
	- 西貢	39	89	142	81	73
	- 離島	11	7	18	15	8
其他		-	3	3	3	6
合計		1 057	1 512	1 919	2 043	1 719

二零一四至二零一八年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

<u>地區</u>		<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
港島	- 東區	23	29	51	41	66
	- 灣仔	43	35	75	94	72
	- 中西區	29	27	31	67	90
	- 南區	10	23	27	29	28
九龍	- 觀塘	23	30	44	76	94
	- 黃大仙	20	28	26	40	43
	- 九龍城	44	64	56	64	89
	- 深水埗	29	33	34	54	56
	- 油尖旺	40	72	75	98	107
新界	- 北區	16	16	24	16	20
	- 大埔	10	13	22	33	53
	- 沙田	35	31	47	57	79
	- 元朗	36	48	51	53	76
	- 屯門	28	23	46	55	61
	- 荃灣	24	34	32	75	50
	- 葵青	16	27	25	33	39
	- 西貢	20	13	24	38	46
	- 離島	12	10	14	13	38
其他		12	10	19	17	14
	合計	470	566	723	953	1 121

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
 (二零一八年一月至十二月)

性質 \ 地區	油尖旺	觀塘	中西區	九龍城	合計
1. 突然切線／在實線上超車	24 [加士居道 - 3] [漆咸道 - 3]	35 [觀塘繞道 - 10] [觀塘道 - 7] [將軍澳道 - 6] [東區海底隧道收費廣場 - 3]	14 [干諾道西天橋 - 3]	22 [公主道 - 8]	95
2. 不遵從交通標誌／措施的指示	39 [彌敦道與柯士甸道 交界處 - 5]	19	21 [堅道與鴨巴甸街 交界處 - 6] [東邊街 - 3]	10	89
3. 等候過久引致交通阻塞	13	14	32 [永安中心巴士站 - 3]	30	89
4. 衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛	20	16	17	19	72
5. 超速駕駛	2	6	1	2	11
6. 駕駛時使用流動電話	-	1	1	-	2
7. 不守交通規則過馬路	2	-	1	1	4
8. 其他	7	3	3	5	18
合計	107	94	90	89	380

註：[]內所示地點在二零一八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。