

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一九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	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	12-14

附件

A	交通投訴組接獲的投訴及建議	15-16
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	17-18
C	投訴及建議的調查結果一覽表	19-20
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	21-22
E	有關公共交通服務的投訴及建議	23-24
F	過去八季有關九巴、城巴（第一類及第二類專營權）、新巴、龍運巴士和新大嶼山巴士服務的投訴及建議	25-31
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	32
H	有關的士服務投訴及建議的分類	33
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	34
J	有關新運輸基礎設施項目的投訴及建議	35
K	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	36

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一九年第一份季報，匯報二零一九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 8 485 宗投訴及建議，包括 61 宗純粹建議。大約 73% 的個案（即 6 204 宗）透過電子郵件、傳真或郵寄方式收到，其餘 27%（即 2 281 宗）則透過電話收到。個案數目較上季的 7 918 宗上升 7.2%，與去年同季的 5 543 宗比較，則上升 53.1%。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)，則顯示自二零一五年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 647 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 4 867 宗（73%）證實成立，不成立的有 26 宗（1%），其餘 1 754 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。在二零一九年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 620 宗¹ 個案的最新進展，當中有 79 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 11 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 7 502 宗，較上季上升 9.0%，與去年同季比較，則上升 55.9%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一五年起每季收到的投訴及建議的趨勢圖

¹ 數字已包括第 21 段中所述的的士個案。

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 3 383 宗，較上季上升 40.7%，與去年同季比較，則上升 185.7%。

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 2 503 宗，上季有 1 459 宗，去年同季則有 678 宗。今季的 2 503 宗個案中，涉及服務質量的個案有 65 宗（2.6%），而涉及服務水準的個案則有 2 416 宗（96.5%）。

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 106 宗，上季有 162 宗，去年同季則有 82 宗。今季的 106 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（5.7%），而涉及服務水準的個案則有 93 宗（87.7%）。

10. 今季有關城巴有限公司（城巴）（機場及東涌市中心網絡專營權）（第二類專營權）服務的投訴及建議共有 62 宗，上季有 71 宗，去年同季則有 34 宗。今季的 62 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（9.7%），而涉及服務水準的個案則有 53 宗（85.5%）。

11. 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 124 宗，上季有 142 宗，去年同季則有 81 宗。今季的 124 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（4.8%），而涉及服務水準的則有 117 宗（94.4%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 105 宗，上季有 82 宗，去年同季則有 53 宗。今季的 105 宗個案中，涉及服務質量的個案有 13 宗（12.4%），而涉及服務水準的個案則有 87 宗（82.9%）。

13. 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 34 宗，上季有 33 宗，去年同季則有 17 宗。今季的 34 宗個案中，涉及服務質量的個案有八宗（23.5%），而涉及服務水準的則有 24 宗（70.6%）。

14. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、城巴（第二類專營權）、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

15. 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 47 宗，上季有 52 宗，去年同季則有 27 宗。

公共小巴服務

16. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 353 宗，較上季下降 7.0%，與去年同季比較，則上升 26.7%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

17. 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 93.9%（即 1 271 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 370 宗及 989 宗。今季的 1 271 宗個案中，涉及服務質量的個案有 87 宗（6.8%），而涉及服務水準的個案則有 1 137 宗（89.5%）。

18. 其餘 6.1%的個案（即 82 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 85 宗及 79 宗。

的士服務

19. 今季有關的士服務的個案共有 2 619 宗，較上季下降 8.1%，與去年同季比較，則上升 6.9%。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。

20. 在季內收到的 2 619 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 548 宗（97.3%），上季則有 2 777 宗（97.4%）。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

522 宗（20.5%）這類個案予警方處理。

21. 警方在季內告知本組較早前轉介的 449 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	個案數目	百分比
(a) 已被票控	30 (46)	7 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	320 (416)	71 (72)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	99 (118)	22 (20)
	449 (580)	100 (100)

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，93%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

22. 在上季被票控的 46 宗個案中，有 26 位司機被法庭²裁定違例駕駛。其中四位的士司機因拒載而被罰款 500 元至 1 000 元，而另外七位的士司機則因不小心駕駛而被罰款 900 元至 1 200 元。

鐵路服務

23. 季內，共有 95 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 104 宗，去年同季則有 73 宗。今季 95 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 85 宗。

渡輪服務

24. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有五宗，上季共有 13 宗，去年同季則有 10 宗。

² 截至 2019 年 5 月 8 日，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

交通情況

25. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 77 宗，上季有 51 宗，去年同季則有 44 宗。這些投訴涉及全港共 50 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	19 (12)	14 (11)
九龍	13 (13)	12 (13)
新界	44 (26)	23 (26)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	1 (-)	1 (-)
總數	<u>77 (51)</u>	<u>50 (50)</u>

（註：括號內為上季數字。）

26. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為北區（25 宗）、中西區（14 宗）及油尖旺（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。

27. 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。

28. 今季共接獲 60 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 45 宗及 15 項，去年同季的數目則分別為 39 宗及 18 項。

29. 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

30. 今季有關道路維修的投訴有 31 宗，上季的數目為 33 宗，去年同季的數目是 29 宗。今季的 31 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 16 宗。

31. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為葵青（五宗）及屯門（四宗）。

法例執行

32. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 750 宗，較上季下降 12.8%，與去年同季比較，則上升 31.8%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車，等候過久以致阻塞交通及突然切線／在實線上超車的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。

33. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括深水埗（50 宗）、元朗（43 宗）、油尖旺（42 宗）及觀塘（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

在二零一九年二月二十六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) 有關專營巴士實時巴士到站資訊的投訴；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零一八年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零一八年第四號季報。
2. 各委員備悉並同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關專營巴士實時巴士到站資訊和道路安全事宜的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一八年第四號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關北區交通擠塞的投訴

3. 有市民投訴北區雞嶺迴旋處和大頭嶺迴旋處的交通擠塞問題嚴重，並要求運輸署制訂措施以紓緩擠塞問題。
4. 運輸署獲邀研究有關個案，表示已經實施一系列交通改善措施，亦將會實施其他措施以紓緩北區的交通擠塞。區內多個地點（包括沙頭角公路與粉嶺車站路交匯處、百和路與和興路交匯處，以及新運路與馬會道交匯處）已加設黃格，以避免因車輛阻塞而導致交通擠塞。掃管埔路南行（即雞嶺迴旋處）的改善工程和寶石湖路南行（即大頭嶺迴旋處）增設行車線的修路工程亦已完成。
5. 運輸署補充，該署特別留意當區發展項目的規劃申請。如相

關申請的交通影響評估研究顯示，該發展項目可能會對當區交通構成嚴重影響，除非申請人能提出並落實所需的交通改善措施，否則該署會建議城市規劃委員會考慮修訂或否決有關申請。

6. 現正施工的其他改善措施包括在沙頭角公路介乎馬適路至萃雲路增設南行線，以及沙頭角公路沿路近粉嶺中心數個路口（位於馬會道和樂業路的路口）的改善工程。

7. 當蓮塘／香園圍口岸連接路工程及粉嶺公路擴闊工程在二零一九年完成後，北區的交通擠塞情況將進一步得以紓緩。

8. 長遠而言，政府會發展新道路分流交通以減輕流量，紓緩交通擠塞，以配合北區新發展區不斷增長的交通需求。

9. 有關市民獲悉運輸署所採取的措施後，沒有提出其他意見。

有關一名巴士司機使用香港仔隧道右線的投訴

10. 有市民投訴一名巴士司機忽視香港仔隧道（「隧道」）入口的交通標誌，違法以慢速沿右線而不是左線駛向灣仔。他查詢為何隧道職員沒有採取行動，阻止該名巴士司機的違法行為。

11. 有關個案已轉交運輸署調查。該署表示，目前巴士、中型及重型貨車在隧道慢線擠塞的情況下，可以獲准使用快線前往堅拿道天橋。因此，部分司機可能已習慣了有關安排。

12. 運輸署從隧道營辦商方面獲悉，事發時並無實施特別安排，把重型貨車分流到隧道管道的右線。該署已要求巴士營辦商提醒有關巴士車長加倍注意交通標誌，遵守隧道規例及保持正確的駕駛態度，即沿隧道左線行車，並按照交通情況維持適當的車速。運輸署亦已提醒巴士營辦商密切監察屬下巴士車長的工作表現。

13. 隧道營辦商檢視該個案後，認為由隧道職員在事發時截停有關巴士並不安全，因為有關舉措可能會影響尾隨車輛，更可能會導致碰撞。然而，為免再次發生這類違例情況，隧道營辦商已提醒其職員加強交通監察，如搜集到足夠資料，便會向有關司機提出檢控。

14. 運輸署的意見已轉告該名市民。

對九龍灣電單車泊位不足的關注

15. 一名市民關注到九龍灣電單車泊位不足的情況。雖然區內有新發展項目，卻沒有提供額外的電單車泊位。此外，電單車亦不准停泊在私人停車場內。他查詢有關政府的電單車泊車位政策。

16. 有關個案已轉交運輸署調查。該署表示，由於土地是香港有限而珍貴的資產，而且不同土地用途有競爭性需求，因此泊車位短缺的問題日趨嚴重。政府一向施行以公共交通為本並以鐵路為骨幹的運輸政策。對於在經濟上擔當關鍵角色，並在操作上有真正泊車需要的商用車輛，政府會優先配合其泊車位需求。至於私家車（包括電單車），在整體發展容許的情況下，政府已提供適量的泊車位，但同時亦不會導致乘搭公共交通工具的乘客轉用私家車，令道路交通擠塞情況惡化。

17. 為應付各類車輛，包括電單車的泊車位需求，政府會繼續積極推行各項措施，以增加泊車位供應。這些措施包括：(a)在可行情況下，要求發展商為新發展項目及重建項目，提供《香港規劃標準與準則》範圍內較高的電單車及其他類別車輛的泊車位數量；(b)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；(c)繼續物色合適的短期租約用地作泊車用途，並在切實可行範圍內附加條件，容許在停泊其他類別車輛的短期租約泊車用地上停泊電單車；以及(d)繼續物色合適用地，例如行車天橋及行人天橋下的空間以供電單車停泊。

18. 運輸署的意見已轉告該名市民，他沒有提出其他問題。

第三章 專題文章

有關新運輸基礎設施的投訴及建議

背景

交通投訴組一直接獲有關香港新運輸基礎設施的投訴及建議，包括廣深港高速鐵路香港段（「高鐵」）、港珠澳大橋（「大橋」），以及中環及灣仔繞道和東區走廊連接路（「繞道」）。

2. 高鐵在二零一零年一月開始興建，在二零一八年九月二十三日投入服務，全長 26 公里，連接西九龍站與 44 個內地站點，包括六個短途站點及 38 個長途站點。

3. 大橋是一條三線雙程分隔車道，連接香港、珠海和澳門。大橋在二零零九年十二月開始興建，在二零一八年十月二十四日啟用。從香港口岸至珠海／澳門口岸（包括 12 公里的香港連接路和 29.6 公里，位於國內水域的大橋主橋），大橋約為 41.6 公里。包括 13.4 公里的珠海連接路，其總長約為 55 公里。

4. 繞道為港島北岸東西行策略性幹道的一部分，旨在舒緩現時告士打道－夏慤道－干諾道中的交通擠塞情況。工程項目包括興建一條 4.5 公里長的雙程三線主幹道路，當中設有一段 3.7 公里長，連接中環林士街天橋和北角近城市花園的東區走廊的隧道。繞道分兩階段通車。在二零一九年一月二十日，當繞道隧道通車時，西行線連接林士街天橋的道路接駁工程正展開。在接駁工程完成後，繞道在二零一九年二月二十四日全面通車。

投訴及建議

5. 在二零一六年至二零一九年三月期間，交通投訴組就該三項運輸基礎設施項目接獲的投訴及建議的趨勢，載於附件 J。

6. 在高鐵通車後，大部分投訴及建議均與專營巴士和鐵路服務有關。就專營巴士服務而言，個案大多涉及服務質量（例如路線和車站的提供），以及乘客服務和設施（例如上落客安排、欄杆、巴士站

上蓋、指示牌和排隊設施）。至於鐵路服務，個案大多涉及列車服務質量、車站設施（例如告示和指示牌），以及乘客規則（例如行李規例和逾時被拒入閘規定）。

7. 有關大橋的投訴主要涉及專營巴士服務質量，例如路線和班次／載客量不足。有投訴人報稱，在大橋香港口岸設置現有機場「A」線巴士的中途巴士站，延長了他們往來機場巴士總站的行車時間。他們要求在不改變「A」線巴士路線的情況下，增加巴士班次和載客量，以滿足香港口岸及其他中途巴士站的乘客需求。有部分當區居民要求優先在東涌上車。

8. 在繞道第一階段通車後，所接獲的投訴主要關於交通擠塞，以及中環和上環的交通標誌和道路標記不清晰或不足夠。在第二階段通車後，所接獲的投訴主要關於行車燈號的協調安排和繞道沿途有不恰當的道路標記。

改善情況的措施

9. 西九龍站附近地區的公共運輸網絡四通八達，計有港鐵柯士甸站和九龍站、三條新的特快專營巴士路線，以及超過 50 條專營巴士和綠色專線小巴路線。而西九龍站亦設有市區的士上落客區。至於西九龍站的專營巴士服務，運輸署和專營巴士營辦商一直密切監察這些服務的運作情況，並調整服務以更切合乘客的需要。經檢視乘客需求和在運作上是否需為西九龍站提供新的巴士服務後，運輸署已處理並批准增設九巴第 W2 號線（西九龍站至觀塘站）中途站的申請。

10. 高鐵服務方面，香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）已採取多項措施，以改善服務表現。舉例說，就列車服務而言，港鐵公司在旺季期間（例如聖誕節和農曆新年）加開列車，以滿足高乘客需求。西九龍站內的部分指示標誌已優化並已增設「中國鐵路 12306」售票機，以領取透過中國鐵路網上購票系統或流動應用程式購買的車票。

11. 至於大橋公共運輸服務的改善措施，自大橋通車以來，涵蓋香港島、九龍和新界主要載客範圍的九條機場「A」線的服務已擴展至香港口岸。九條往機場方向的「A」線會先途經機場，然後前往大橋香港口岸，因此九條「A」線前往香港機場的行車時間和行車距離並不受影響。為應付大橋通車後日益增加的乘客需求，相關專營巴士

公司已增加調配巴士，加強「A」線的服務水平。運輸署會繼續密切監察乘客需求，並會在有需要時要求相關專營巴士公司進一步改善服務水平。

12. 自繞道分階段通車後，運輸署一直密切監察當區交通情況，並已採取措施（例如提供指示牌和路面標記），以方便駕車人士熟習新的交通安排。該署已提供附有繞道隧道名稱的臨時指示牌，以指示駕車人士。在繞道全面通車前，運輸署曾透過業界安排職業司機試行繞道西行線，並向他們展示將會更新的指示標誌和道路標記。運輸署、路政署和警務處亦向中西區區議會轄下的交通及運輸委員會簡介為配合全面通車而作的交通安排。在聽取職業司機、區議會和市民的意見後，其工程團隊已在繞道西行線通車，即在二零一九年二月二十四日前，改善了有關指示標誌和道路標記的設置。運輸署會繼續密切監察當區交通情況，並會在認為有需要時實施所需的交通改善措施。

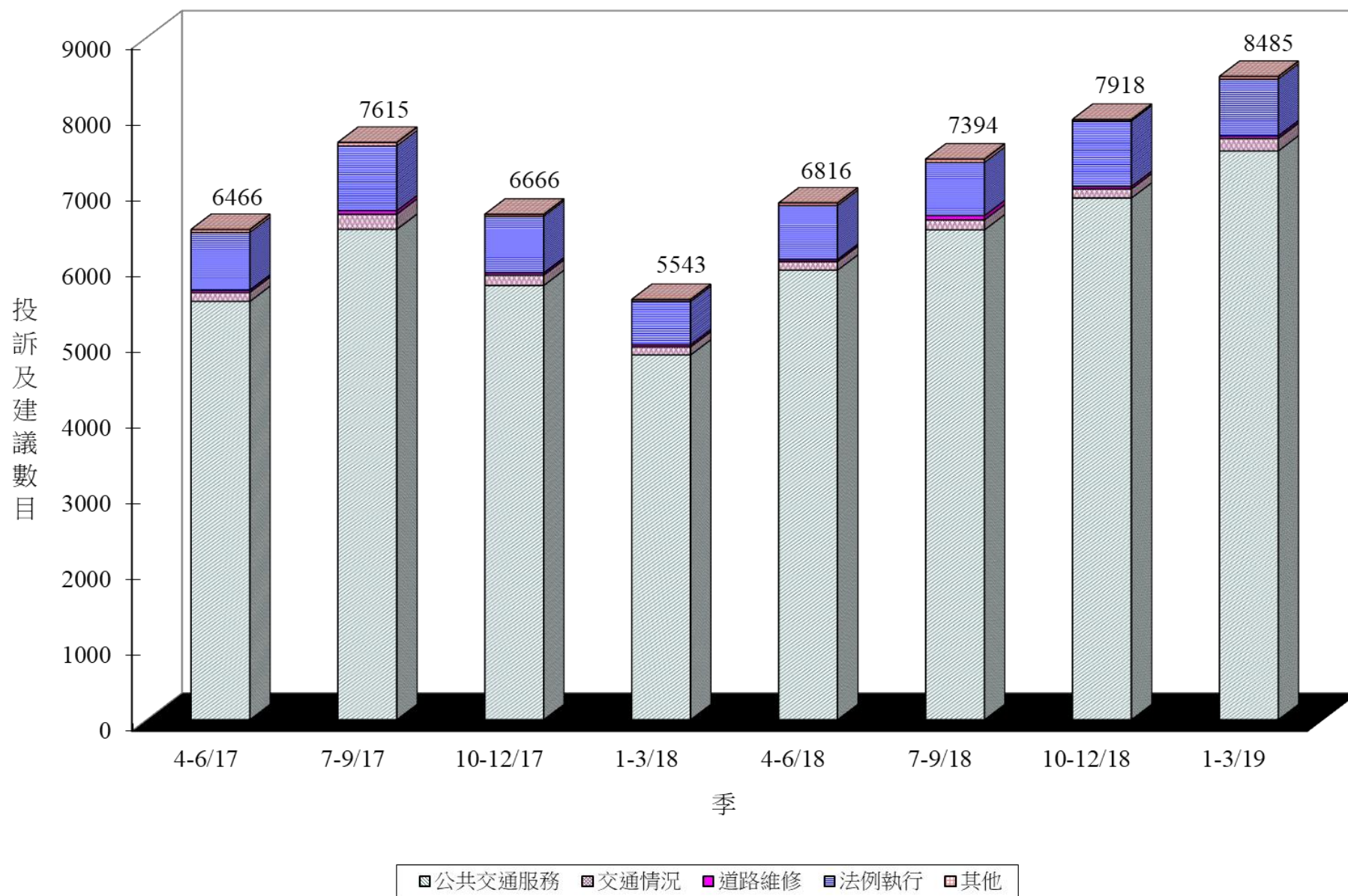
13. 交通投訴組會密切監察有關主要運輸基礎設施的投訴及建議，並與運輸署及交通機構跟進處理。

交通投訴組接獲的投訴及建議

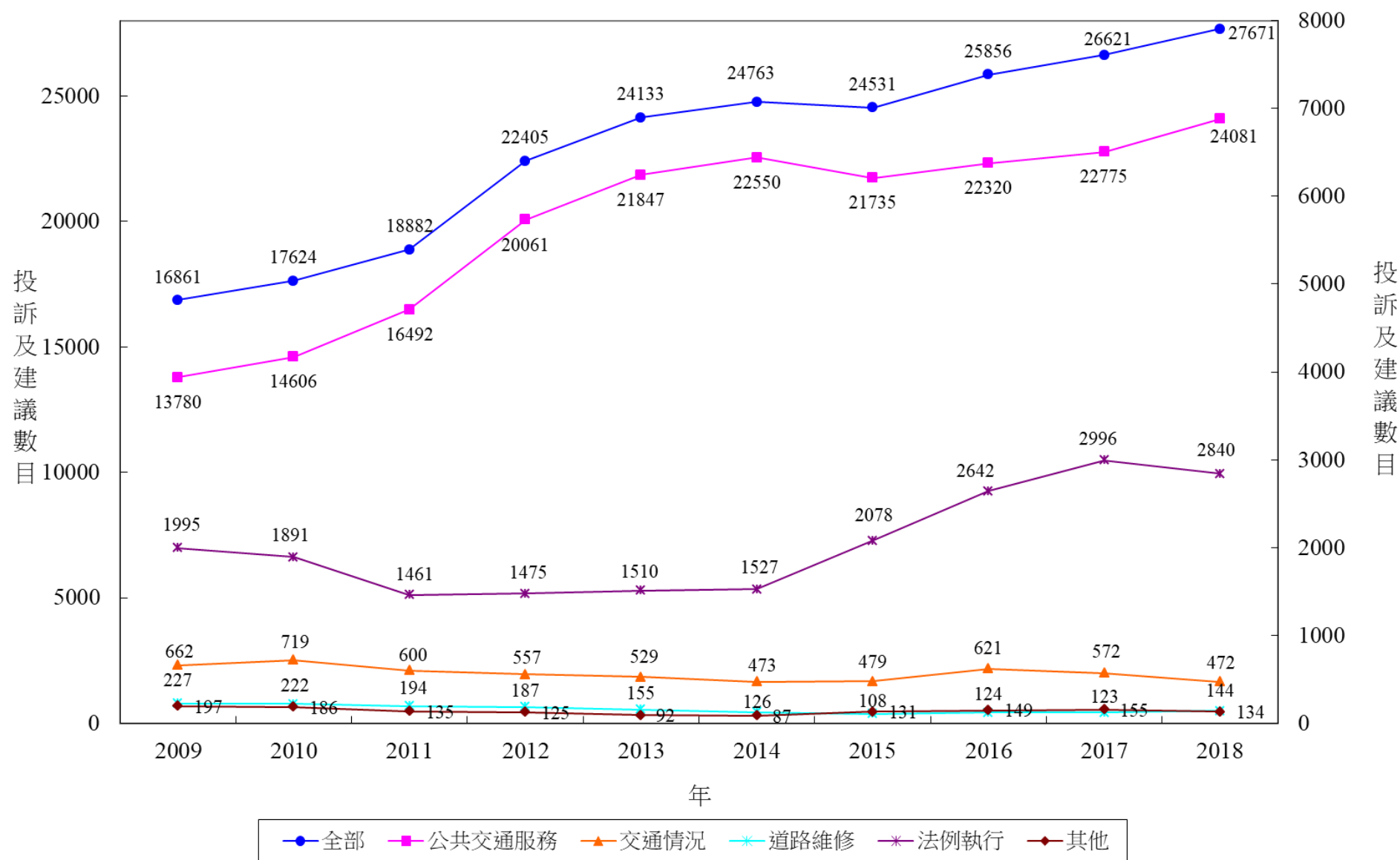
投訴/建議性質	去年同季 (1.1.18 - 31.3.18)	上季 (1.10.18 - 31.12.18)	今季 (1.1.19 - 31.3.19)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	167 [7]	284 [14]	235 [22]
(b) 服務水準	4 526 [4]	6 435 [10]	7 100 [5]
(c) 一般性質	118	161 [4]	167 [3]
	4 811 [11] (86%)	6 880 [28] (87%)	7 502 [30] (88%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	44 [4]	51 [2]	77 [2]
(b) 交通管理	39 [7]	45 [8]	60 [17]
(c) 增設交通標誌及設備	18 [6]	15 [2]	19 [5]
(d) 泊車設施	5	10 [1]	9 [3]
	106 [17] (2%)	121 [13] (1%)	165 [27] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	13	18	12
(b) 交通標誌及設備	12	14	16
(c) 行車道標記	4	1	3
	29 (1%)	33 (1%)	31 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	344	524 [1]	474 [1]
(b) 其他執法事宜	225	336 [3]	276 [3]
	569 (11%)	860 [4] (10%)	750 [4] (8%)
V. 其他	28 [3] (1%)	24 [2] (1%)	37 (1%)
合計	5 543 [31] (100%)	7 918 [47] (100%)	8 485 [61] (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

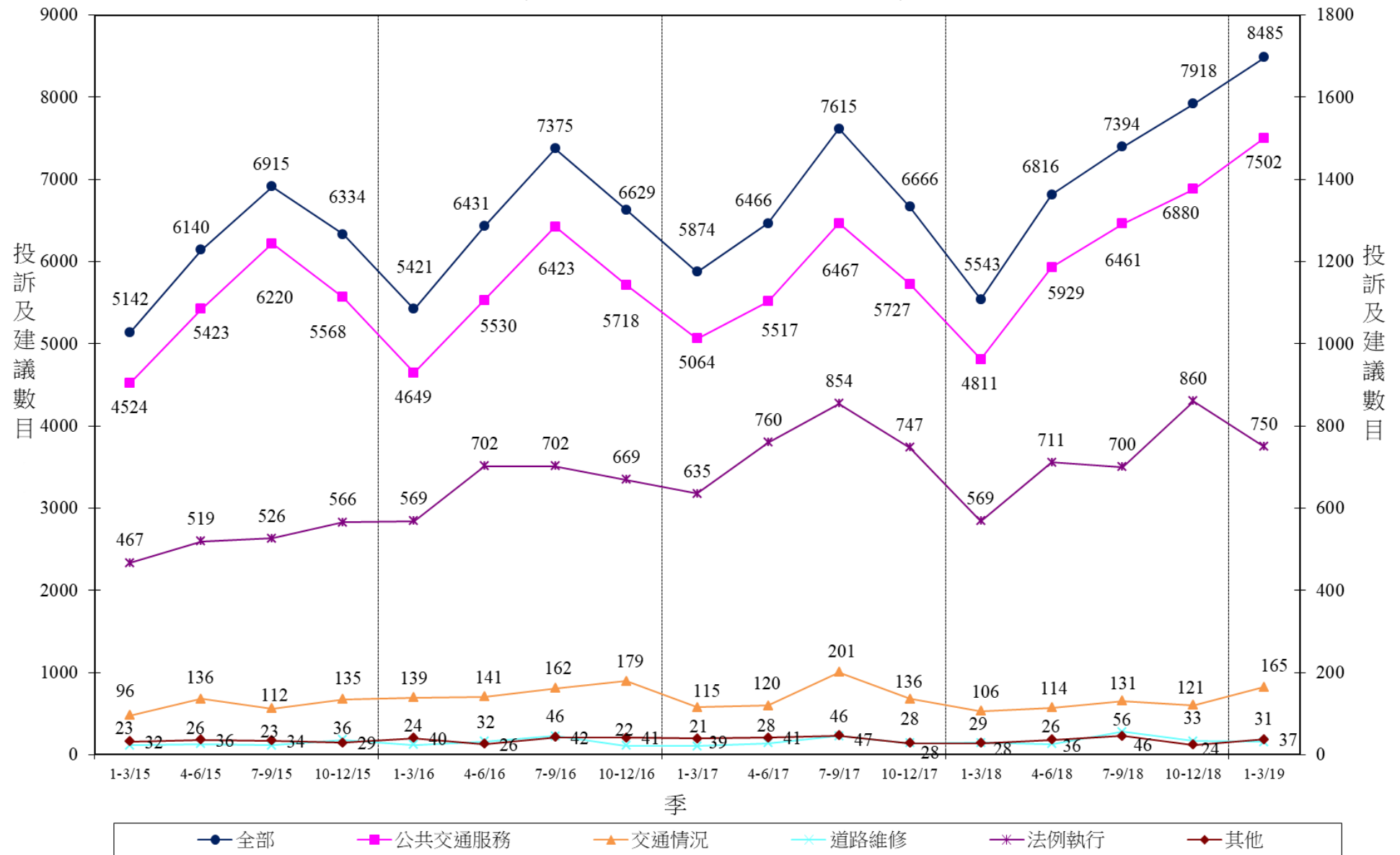


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零九至二零一八年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一五年一月至二零一九年三月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一九年一月至三月)

附件 C(i)

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	14	244	1	-	259
	(b) 服務水準	1 454	2 426	15	1 658	5 553
	(c) 一般性質	43	45	5	9	102
		1 511	2 715	21	1 667	5 914
II. 交通情況						
	(a) 交通擠塞	22	22	-	-	44
	(b) 交通管理	6	13	1	-	20
	(c) 增設交通標誌及設備	3	3	3	-	9
	(d) 泊車設施	2	6	-	-	8
		33	44	4	-	81
III. 道路維修						
	(a) 道路情況	7	4	-	-	11
	(b) 交通標誌及設備	4	1	-	-	5
	(c) 行車道標記	-	-	-	-	-
		11	5	-	-	16
IV. 法例執行						
	(a) 違例泊車	343	28	-	-	371
	(b) 其他執法事宜	85	70	1	87	243
		428	98	1	87	614
V. 其他		11	11	-	-	22
合計		1 994	2 873			
		(30%)	(43%)	26	1 754	6 647
		4 867		(1%)	(26%)	(100%)
		(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
(二零一九年一月至三月)

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	358	798	3	10	1 169
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	54	40	2	3	99
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	18	21	-	2	41
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	42	53	-	-	95
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	16	8	-	-	24
龍運巴士公司	34	34	-	-	68
過海隧巴	142	150	2	2	296
非專營巴士服務	19	27	2	-	48
專線小巴	766	527	6	14	1 313
紅色小巴	30	2	-	4	36
的士	16	994	3	1 632	2 645
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	7	51	3	-	61
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	4	-	-	6
香港電車有限公司	5	1	-	-	6
新世界第一渡輪服務有限公司	1	1	-	-	2
天星小輪有限公司	-	1	-	-	1
其他渡輪	1	3	-	-	4
合計	1 511 (25%)	2 715 (46%)	21	1 667	5 914
	4 226 (71%)		(1%)	(28%)	(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

有關政府部門／公共交通營辦商採納的市民建議
(二零一九年一月至三月)

I. 公共交通服務

九龍區

- 巴士 E22C 號線每日分別在早上由調景嶺站和在黃昏由飛機維修區加開一班班次，以滿足乘客的需求。
- 巴士 213D 號線在平日早上繁忙時間加開一班特別班次由安達邨巴士總站前往彩虹站(單程服務)，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長南風道南行線與黃竹坑道交界處交通燈在早上繁忙時間的行人綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 調整皇后大道東／堅尼地道東行線和皇后大道東／司徒拔道兩個交界處的交通燈在平日下午的協調安排，改善交通流量。
- 延長銅鑼灣道南行線近禮頓道的交通燈在平日下午的行人綠燈時間，方便行人過馬路。
- 延長清風街近英皇道的「不准停車」限制的有效時間，改善行人和駕車人士的視線。

九龍區

- 延長彩虹道東行線近彩頤里的交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 把松樹街與塘尾道之間的必發道部分行車道改為行人路，以方便行人。
- 延長秀明道南行線與曉光街交界處交通燈在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 縮短創業街與巧明街交匯點交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人過馬路。

新界區

- 在十八鄉交匯處近元朗公路增設道路標記，提醒駕車人士讓路給其他車輛。

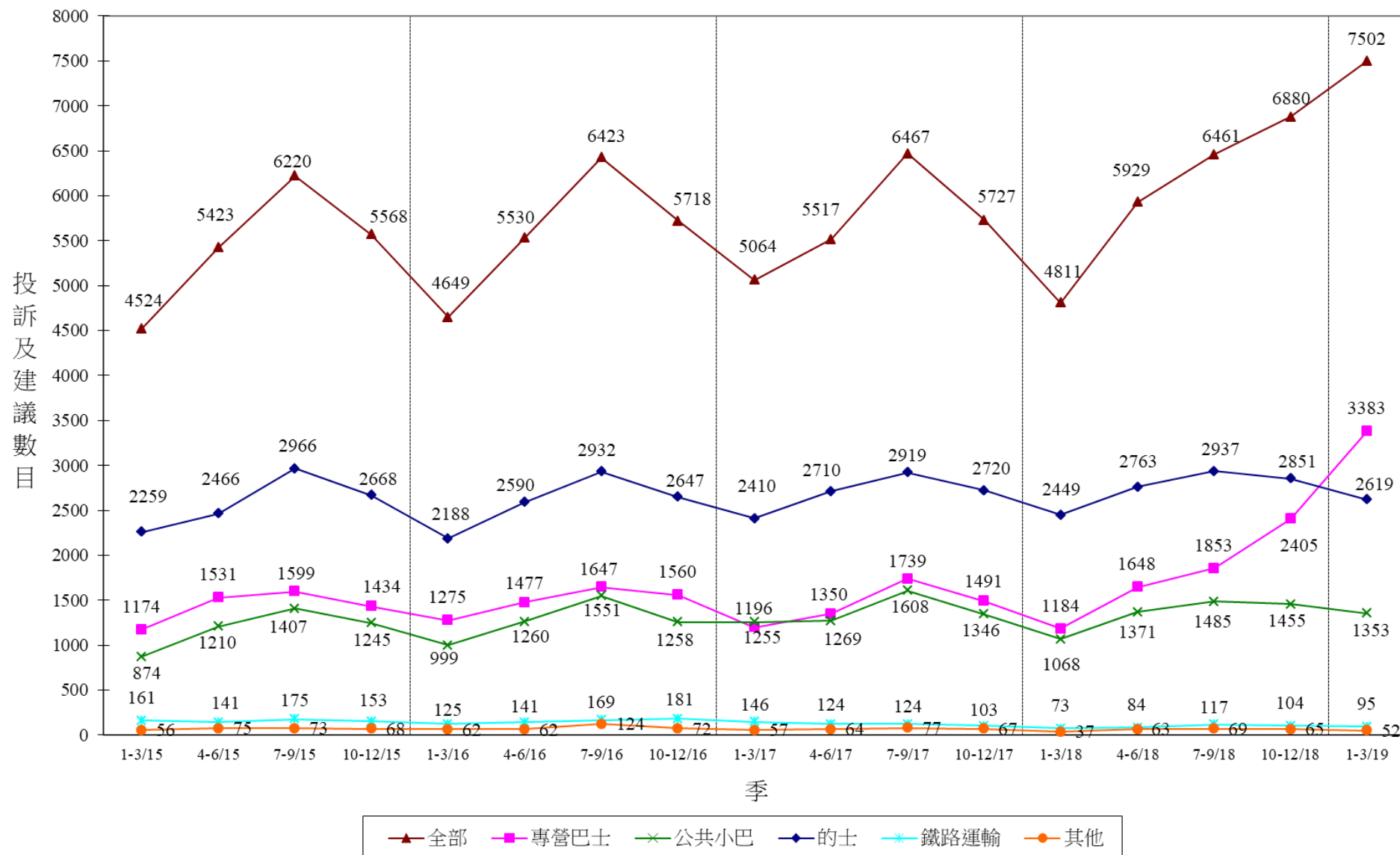
有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一九年一月至三月)

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																	
	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	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪			
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	45	4	2	4	7	6	12	1	81	-	-	14	3	-	1	-	-	180
(2) 路線	13	2	4	2	-	4	8	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	34
(3) 服務時間	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4
(4) 設置車站	7	-	-	-	1	2	1	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	17
小計	65	6	6	6	8	13	22	3	87	-	-	15	3	-	1	-	-	235
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1854	31	22	50	4	50	188	8	317	-	-	2	1	1	-	-	1	2529
(2) 路線依循情況	11	1	2	2	-	1	6	2	43	-	430	-	-	1	-	-	-	499
(3) 駕駛行為不當	151	20	5	24	6	11	63	8	2965	43	510	1	1	6	-	-	-	1144
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	258	19	16	37	10	17	118	9	400	23	1156	14	1	2	-	-	1	2084
(5) 濫收車/船費	4	-	2	2	-	-	3	-	32	3	449*	1	-	-	-	-	-	496
(6) 清潔	2	-	-	-	-	-	-	1	17	-	5	2	-	-	-	-	-	27
(7) 車輛/船隻狀況	8	2	-	-	1	-	4	2	20	-	6	1	-	-	-	-	-	44
(8) 乘客服務及設施	128	20	6	2	3	8	38	11	13	2	2	42	-	-	2	-	-	277
小計	2416	93	53	117	24	87	420	41	1137	71	2561	63	3	10	2	-	2	7100
(C) 一般性質	22	7	3	1	2	5	7	3	47	11	58	1	-	-	-	-	-	167
今季合計	2503	106	62	124	34	105	449	47	1271	82	2619	79	6	10	3	-	2	7502
總數	(3383)							(4019)				(95)			(5)			
上季合計	1459	162	71	142	33	82	456	52	1370	85	2851	87	4	13	3	1	9	6880
去年同季合計	678	82	34	81	17	53	239	27	989	79	2449	63	4	6	6	1	3	4811

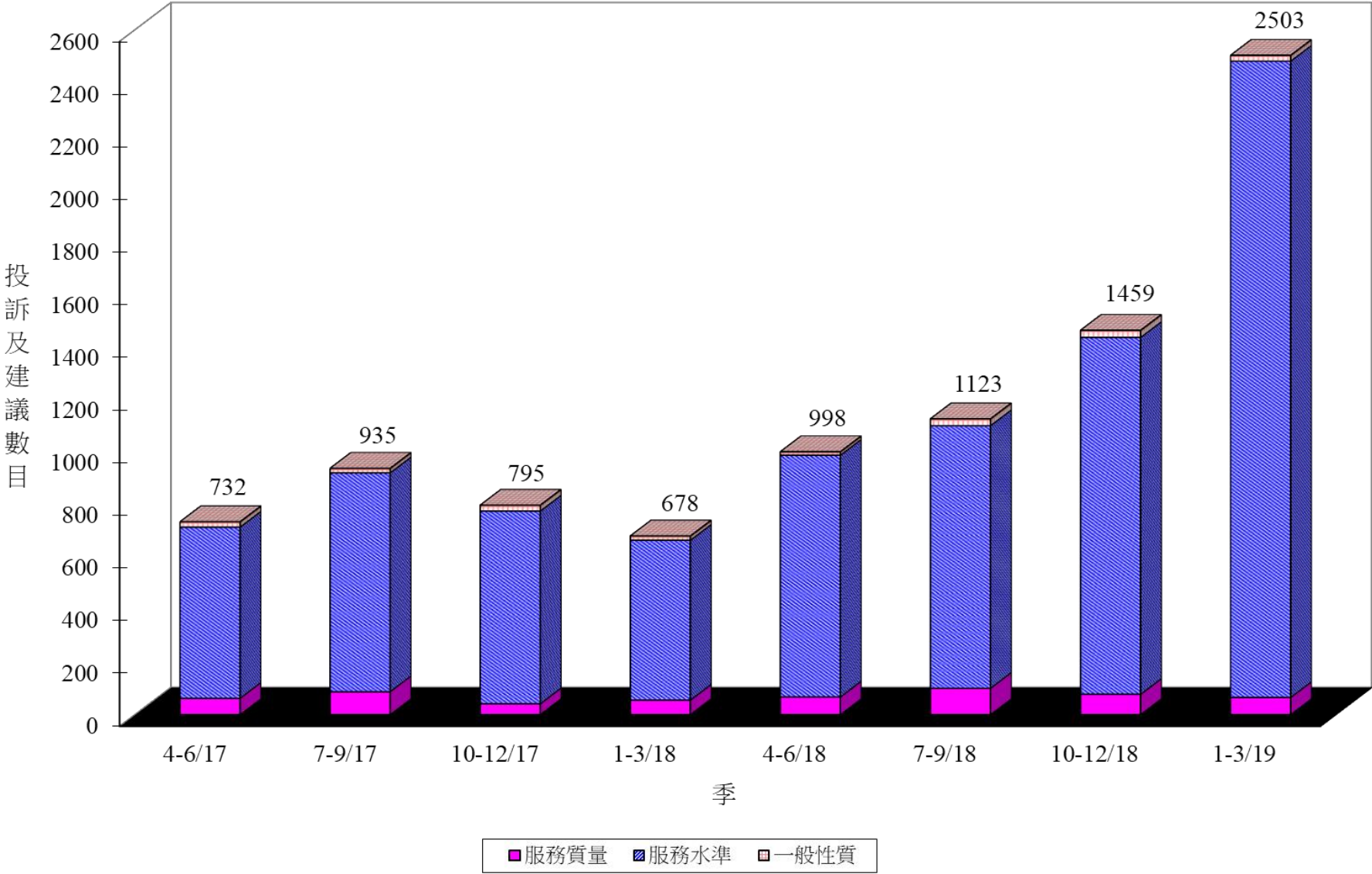
* 包括有關的士咪錶的違規行為

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一五年一月至二零一九年三月)

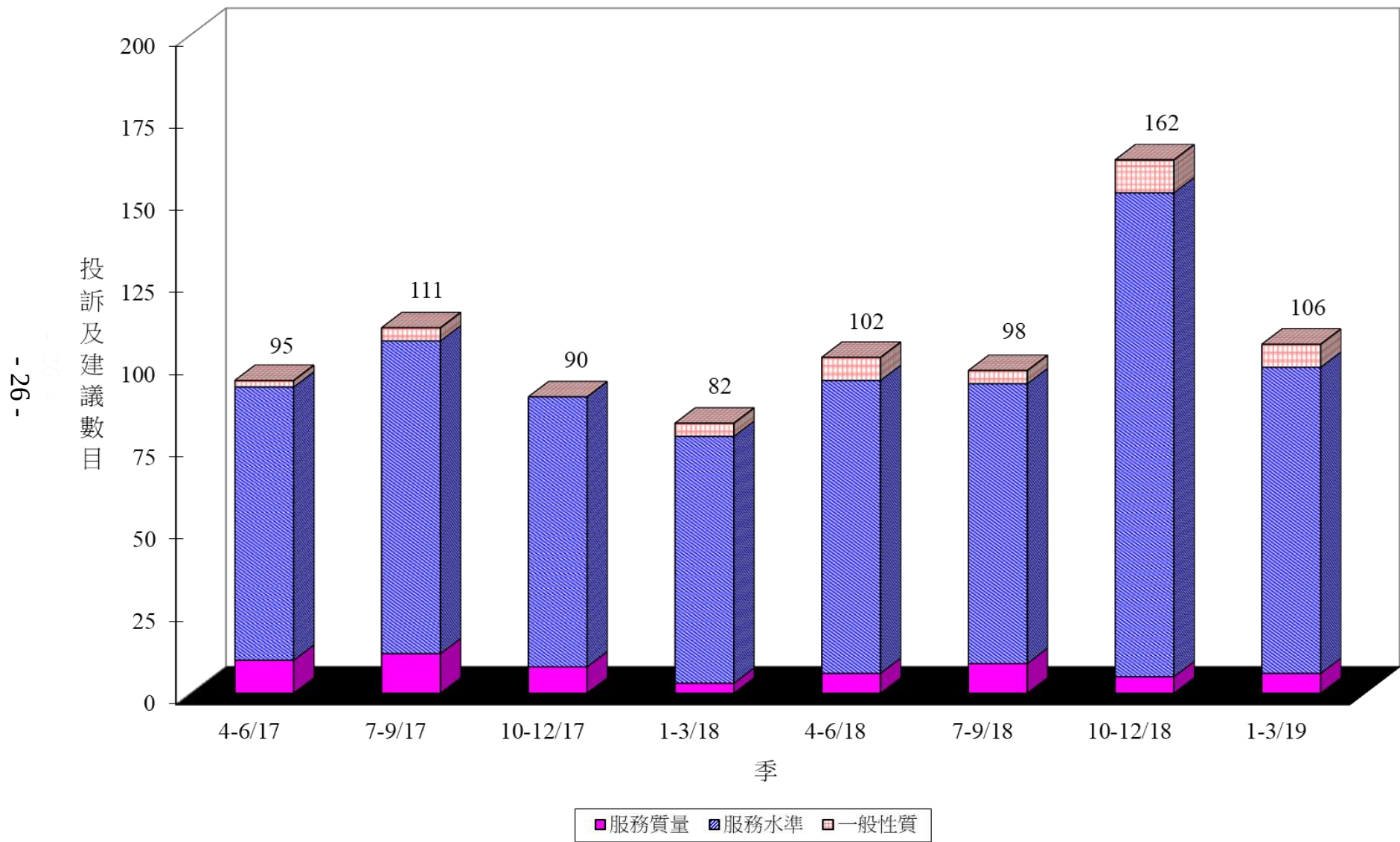


過去八季有關九巴服務的投訴及建議

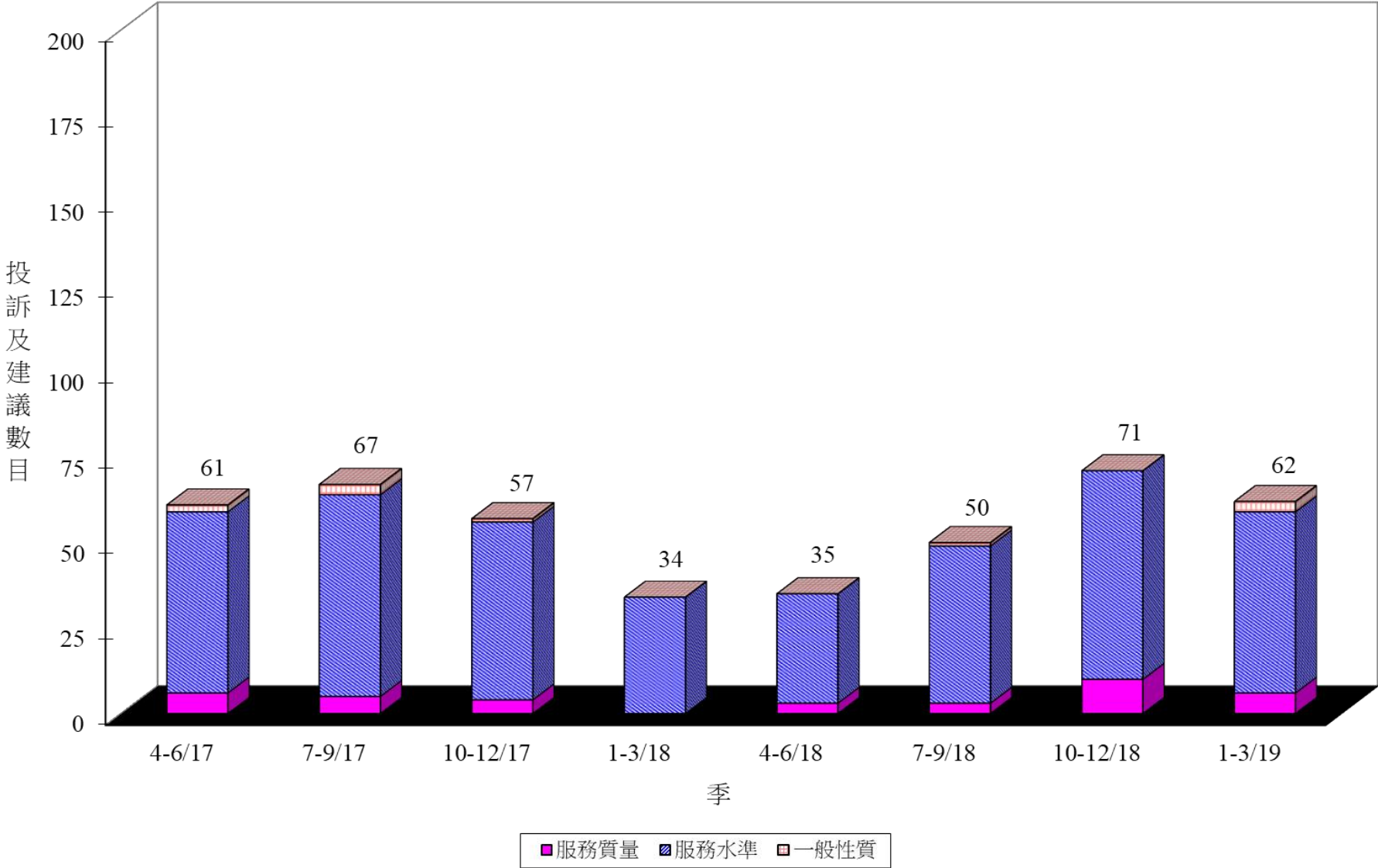
附件 F (i)



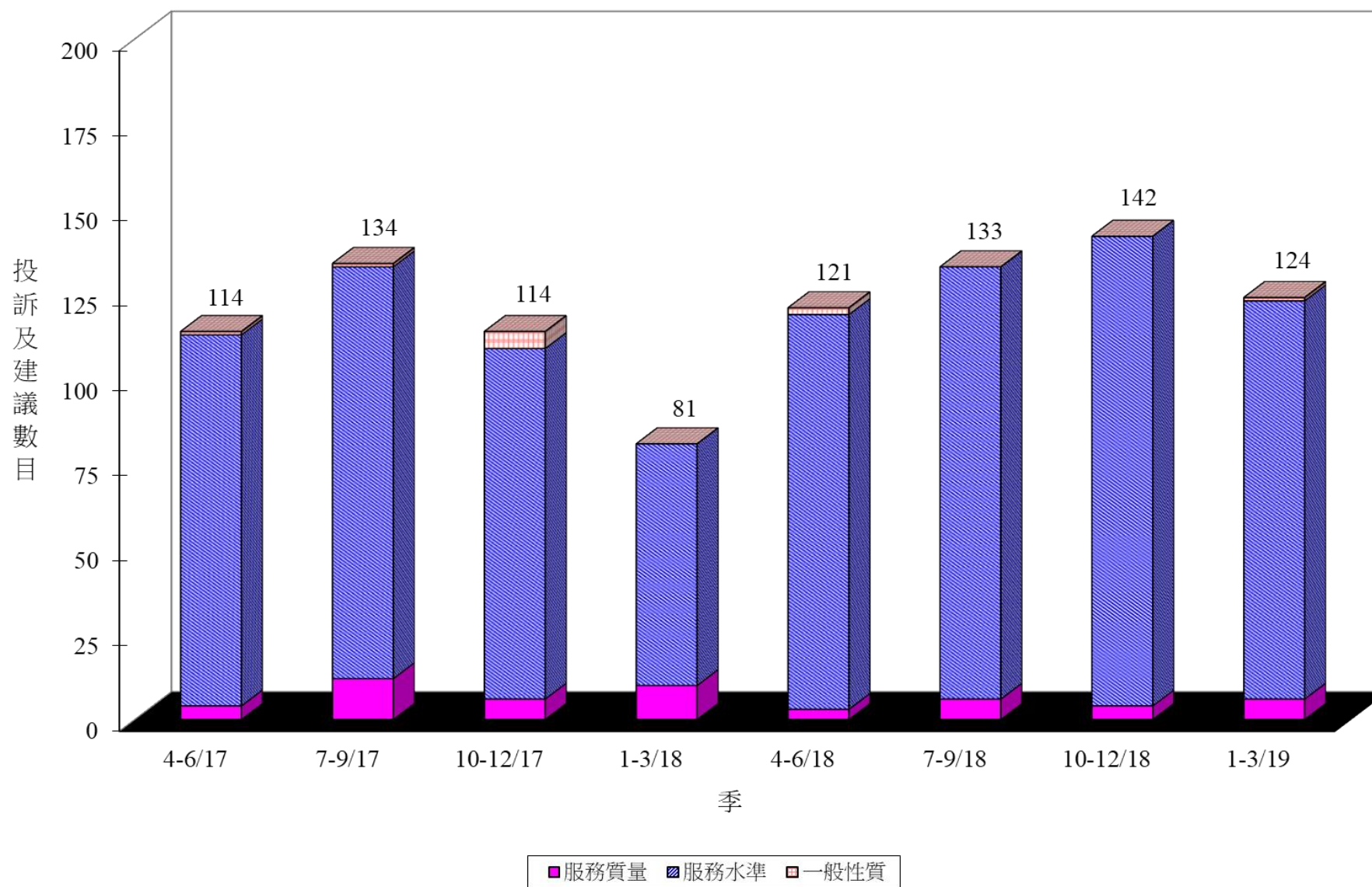
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



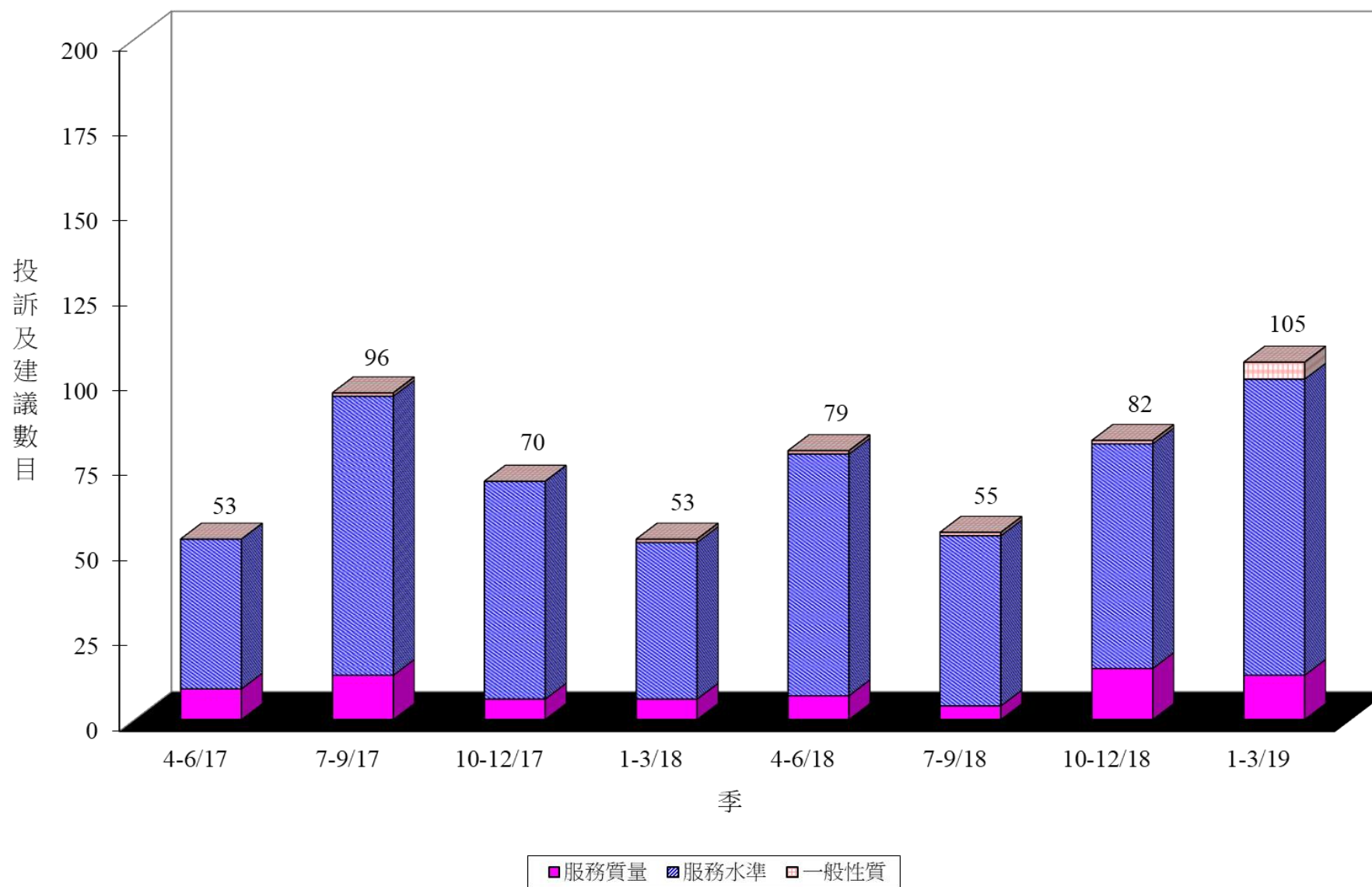
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議



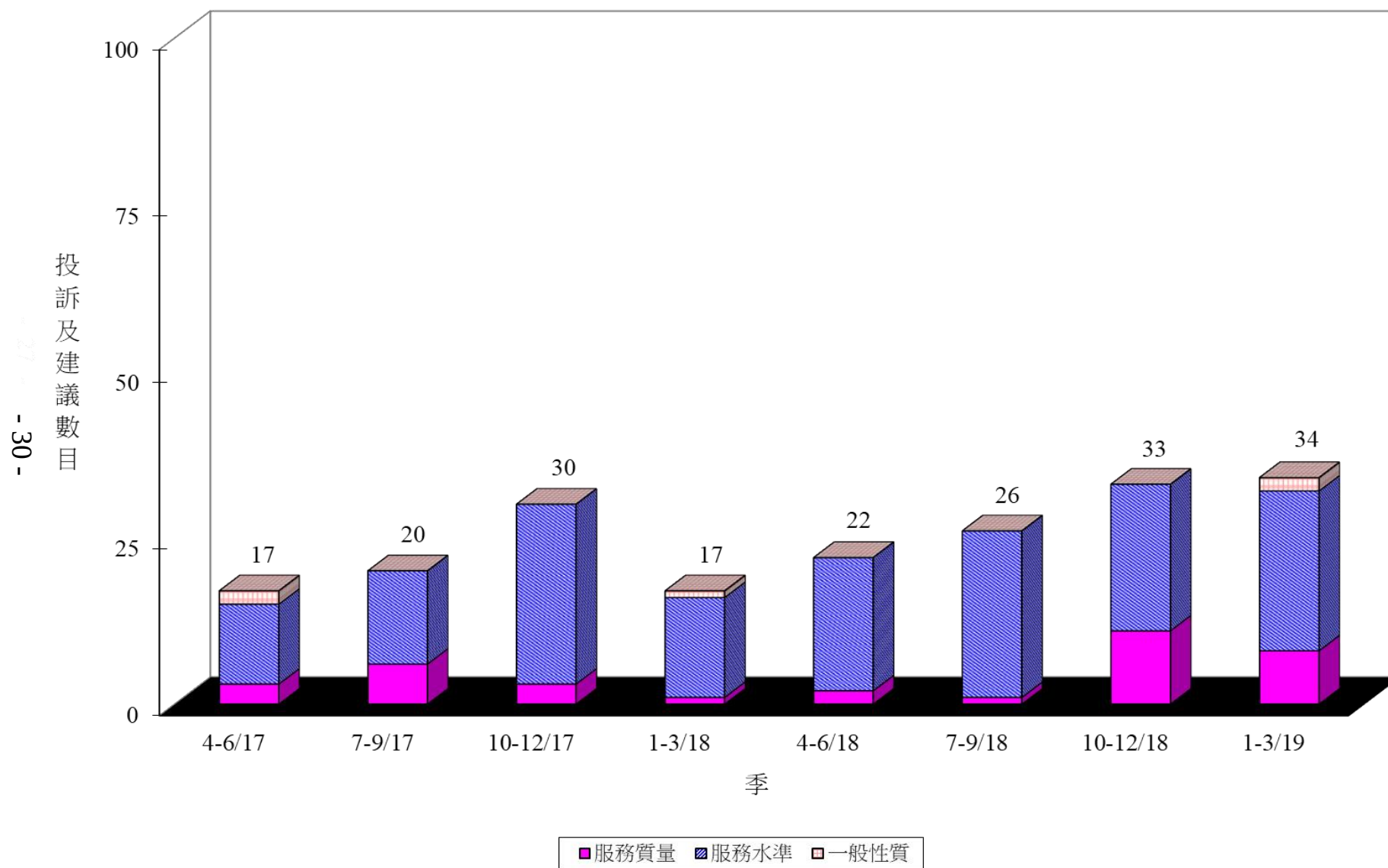
過去八季有關新巴服務的投訴及建議



過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議



過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議



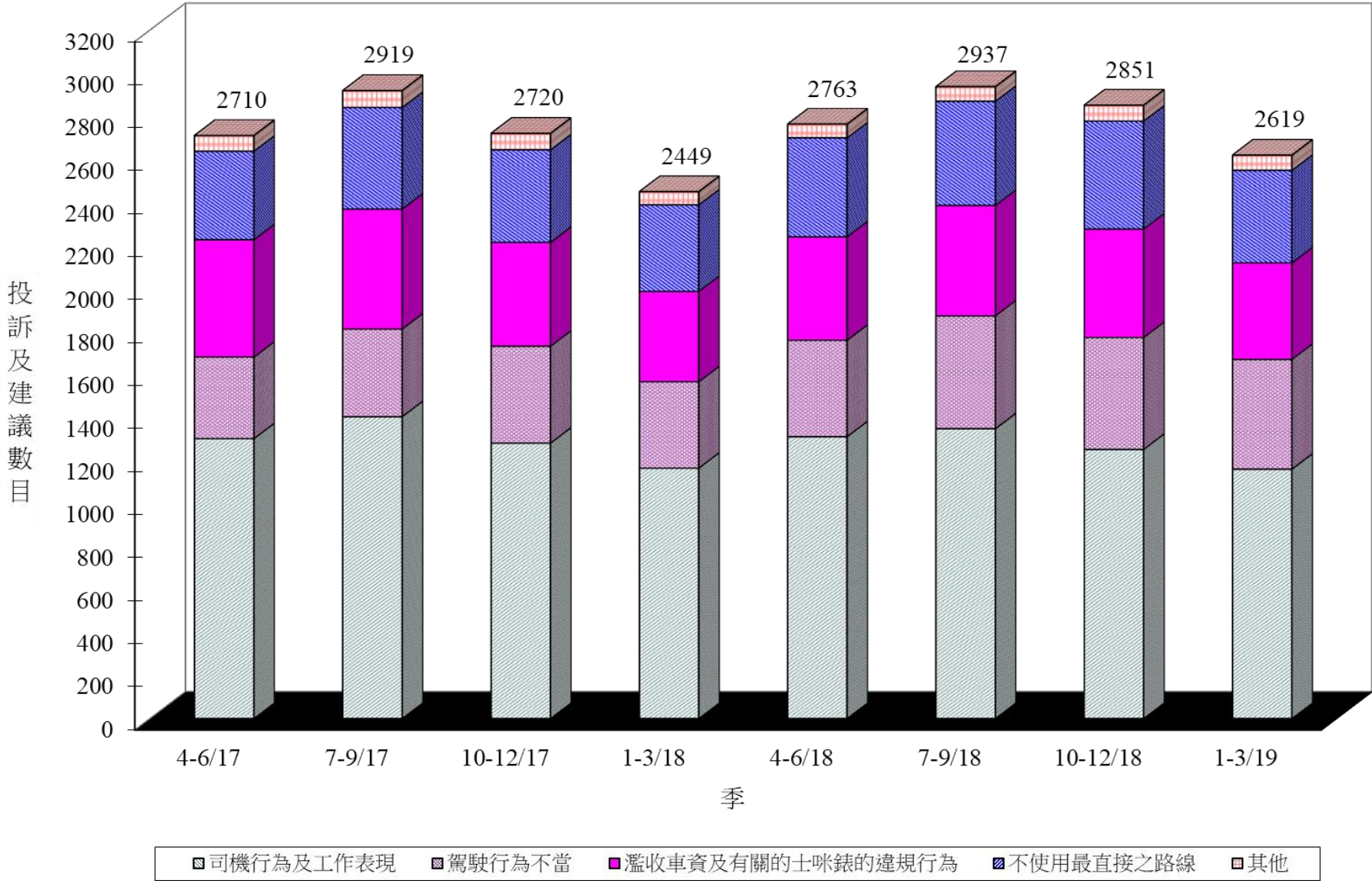
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零一九年一月至三月)

巴士公司	投訴數目及建議 ³	每百萬乘客人次 計的投訴及建議 ⁴
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 503	10.83
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	106	3.17
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	62	6.34
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	124	4.52
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	34	3.76
龍運巴士公司	105	9.50
過海隧巴	449	8.04
合計	3 383	8.96

³ 因過海隧巴服務是由九巴、城巴及新巴聯合經營，有關投訴及建議不能按巴士公司分類。

⁴ 運輸署現正編製二零一九年一月至三月期間的乘客人次數字。二零一八年十月至十二月期間的數字暫供參考。

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>(1.1.18 – 31.3.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.18– 31.12.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.19 – 31.3.19)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	423	435	433
(ii) 拒載	617	686	596
(iii) 兜客	3	6	8
(iv) 拒絕駛達目的地	110	113	108
(v) 未有展示司機證	8	8	12
(vi) 不正確展示司機證	3	3	2
小計	1 164	1 251	1 159
(b) 駕駛行為不當	401	520	510
(c) 濫收車資	371	451	403
(d) 有關的士咪錶的違規行為	49	53	46
(e) 不使用最直接可行之路線	403	502	430
(f) 其他*	61	74	71
合計	2 449	2 851	2 619

* 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
(二零一九年一月至三月)

附件 I

地區 投訴/建議性質	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		
交通情況																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	1 (1)	3 (3)	14 (9)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	- (-)	6 (5)	25 (5)	- (-)	4 (4)	5 (5)	3 (3)	- (-)	1 (1)	5 (4)	1 (1)	1 (1)	77 (50)
(b) 交通管理	2	3	7	1	5	1	1	3	4	3	-	10	7	-	9	-	1	-	3	60
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	4	-	1	-	-	-	1	-	-	4	3	1	1	2	-	-	1	19
(d) 泊車設施	-	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2	-	-	-	2	9
小計	3	7	25	2	12	2	3	3	12	29	-	19	15	4	12	3	6	1	7	165
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	-	2	-	1	-	-	1	-	1	2	-	-	1	2	1	-	-	12
(b) 交通標誌及設備	-	1	2	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	4	2	2	-	-	1	16
(c) 行車道標記	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
小計	-	3	3	2	1	1	1	1	1	-	1	2	1	4	3	5	1	-	1	31
法例執行																				
(a) 違例泊車	28	19	25	8	39	19	34	50	42	17	24	35	43	20	24	25	14	8	-	474
(b) 其他執法事宜	11	16	24	9	15	8	27	19	30	7	4	19	26	15	6	13	13	8	6	276
小計	39	35	49	17	54	27	61	69	72	24	28	54	69	35	30	38	27	16	6	750
合計	42	45	77	21	67	30	65	73	85	53	29	75	85	43	45	46	34	17	14	946

有關新運輸基礎設施項目的投訴及建議⁵

項目	通車前	通車後	合計
高鐵 ⁶	二零一六年： - 二零一七年： - 二零一八年： 5 5	二零一八年： 16 二零一九年： 7 23	28
大橋 ⁷	二零一六年： 1 二零一七年： 2 二零一八年： 5 8	二零一八年： 24 二零一九年： 6 30	38
繞道 ⁸	二零一六年： - 二零一七年： - 二零一八年： 1 二零一九年： 2 3	二零一九年 第一階段： 13 第二階段： 4 17	20

⁵ 直接與基礎設施項目有關的投訴及建議。其他一般性質的投訴及建議(例如不依循路線、欺騙及拒載／揀客等的士個案)並不包括在內。

⁶ 在二零一八年九月二十三日通車。

⁷ 在二零一八年十月二十四日通車。

⁸ 第一階段在二零一九年一月二十日通車。
第二階段在二零一九年二月二十四日通車。

附件 K

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。