

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一九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	3-8
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	26-32
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	33
H 有關的士服務投訴及建議的分類	34
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	35
J 有關涉及專營巴士車長和公共小巴及的士司機道路交通意外的分類	36-38
K 有關持有有效專營巴士、公共小巴和的士駕駛執照人士的年齡分佈	39-41
L 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

本報告書為二零一九年第二份季報，匯報二零一九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 8 916 宗¹ 投訴及建議，包括 41 宗純粹建議。大約 74% 的個案（即 6 654 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，25%（即 2 237 宗）透過電話收到，其餘則透過傳真或郵寄方式收到。個案數目較上季的 8 485 宗² 上升 5.1%，與去年同季的 6 816 宗比較，則上升 30.8%。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)，則顯示自二零一五年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 936 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 5 160 宗（74%）證實成立，不成立的有 40 宗（1%），其餘 1 736 宗（25%）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證人，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零一九年四月至六月，警方告知本組較早前轉介的 655 宗³ 個案的最新進展，當中有 76 名³ 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。

¹ 在 8 916 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 1 666 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。

² 在 8 485 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季提出共 1 557 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

³ 數字已包括第 21 段中所述的的士個案。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 8 086 宗⁴，較上季的 7 502 宗⁵ 比較上升 7.8%，與去年同季的 5 929 宗比較，則上升 36.4%。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 3 865 宗⁶，較上季的 3 383 宗⁷ 上升 14.2%，與去年同季 1 648 宗比較，則上升 134.5%。

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 2 868 宗⁸，上季有 2 503 宗⁹，去年同季則有 998 宗。今季的 2 868 宗個案中，涉及服務質量的個案有 86 宗（3%），而涉及服務水準的個案則有 2 766 宗（96.4%）。

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 161 宗，上季有 106 宗，去年同季則有 102 宗。今季的 161 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 143 宗（88.8%）。

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 69 宗，上季有 62 宗，去年同季則有 35 宗。今季的 69 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（5.8%），而涉及服務水準的個案則有 65 宗（94.2%）。

⁴ 在 8 086 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 1 666 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。

⁵ 在 7 502 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季提出共 1 557 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

⁶ 在 3 865 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 1 666 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。

⁷ 在 3 383 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季提出共 1 557 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

⁸ 在 2 868 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 1 635 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。

⁹ 在 2 503 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季提出共 1 545 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

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 152 宗，上季有 124 宗，去年同季則有 121 宗。今季的 152 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（7.9%），而涉及服務水準的則有 137 宗（90.1%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 105 宗¹⁰，上季有 105 宗，去年同季則有 79 宗。今季的 105 宗¹¹個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（11.4%），而涉及服務水準的個案則有 92 宗（87.6%）。

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 23 宗，上季有 34 宗，去年同季則有 22 宗。今季的 23 宗個案中，涉及服務質量的個案有一宗（1.3%），而涉及服務水準的則有 19 宗（82.6%）。

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 63 宗，上季有 47 宗，去年同季則有 43 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 1 368 宗，較上季上升 1.1%，與去年同季比較，則下降 0.2%。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 94.7%（即 1 296 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 271 宗及 1 270 宗。今季的 1 296 宗個案中，涉及服務質量的個案有

¹⁰ 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 5 宗投訴；該投訴人在此季中提出了超過 100 宗投訴。

¹¹ 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 12 宗投訴；該投訴人在上季中提出了超過 100 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

76宗（5.9%），而涉及服務水準的個案則有1 199宗（92.5%）。

18. 其餘5.3%的個案（即72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82宗及101宗。

的士服務

19. 今季有關的士服務的個案共有2 704宗，較上季上升3.2%，與去年同季比較，則下降2.1%。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2 704宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有2 640宗（97.6%），上季則有2 548宗（97.3%）。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541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466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	40 (30)	9 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	298 (320)	64 (71)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	128 (99)	27 (22)
	<u>466 (449)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，91%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30宗個案中，有21位司機被法庭¹²裁定違例駕駛。其中八位的士司機因拒載而被罰款320元至1,000元，而另外兩位的士司機則因濫收車資而分別被罰款800元和2,500元。

¹² 截至2019年8月7日，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

鐵路服務

23. 季內，共有 78 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 95 宗，去年同季則有 84 宗。今季 78 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 69 宗。

渡輪服務

24. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有八宗，上季共有五宗，去年同季則有 20 宗。

交通情況

25. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 84 宗，上季有 77 宗，去年同季則有 50 宗。這些投訴涉及全港共 77 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	28 (19)	26 (14)
九龍	23 (13)	23 (12)
新界	33 (44)	28 (23)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (1)	- (1)
總數	84 (77)	77 (50)

（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東區和沙田（各 13 宗）及九龍城（八宗）。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 57 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 60 宗及 19 項，去年同季的數目則分別為 37 宗及 17 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 21 宗，上季的數目為 31 宗，去年同季的數目是 26 宗。今季的 21 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 10 宗。

31. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為屯門（四宗）及沙田（三宗）。

法例執行

32. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 614 宗，較上季下降 18.1%，與去年同季比較，則下降 13.6%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車，突然切線／超車時越過路面實線及不遵從交通標誌／計劃的指示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油尖旺（40 宗）、九龍城（37 宗）、元朗（34 宗）及深水埗（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

在二零一九年五月九日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，委員討論了以下事項：

- (a) 有關道路工程及道路維修的投訴及建議；
 - (b) 有關過海巴士服務的投訴及建議；
 - (c) 有關新運輸基礎設施的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一九年第一號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關新運輸基礎設施的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一九年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關山頂纜車服務暫停期間往來山頂的專營巴士服務的投訴

3. 有市民投訴往返中環和山頂的新世界第一巴士（新巴）第 15 號線巴士的服務質素和路線調整。一名投訴人指有關巴士服務的需求因山頂纜車服務暫停而激增。他就行走灣仔至山頂的巴士的候車時間過長表示不滿。他認為巴士班次不準是由於第 15 號線的巴士被調派行走第 X15 號線，新巴應作出特別安排，以應付乘客需求。另一名投訴人關注到第 15 號線巴士的路線調整對學生造成不便。由於巴士在周一至周六下午一時十四分（由中環開出）和一時四十九分（由山頂開出）後暫時不會駛經僑福道和文輝道的巴士站，附近的學生在下午放學後無法乘搭第 15 號線巴士。由於該處沒有行人路，他們須沿行車道步行落山，在另一個巴士站乘搭第 15 號線巴士，這引起對道路安全的關注。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。該署回覆指由二零一九年四月二十三日起，在山頂纜車暫停服務以進行山頂纜車發展計劃期間，除第 15 號線外，新巴會開辦第 X15 號特別巴士線直接往來金鐘及山頂，沿線不設中途站。運輸署已要求新巴密切監察有關路線的巴士服務，並在有需要時實施改善措施。

5. 對於第 15 號線巴士在周一至周六下午不會駛經僑福道和文輝道的巴士站，運輸署表示實施該項措施是為了配合警方的臨時交通安排。該署注意到學生的需要，並已與新巴檢討有關安排，以盡量減低在山頂纜車服務暫停期間對公眾造成的不便。

6. 運輸署的意見已轉告該兩名市民，他們沒有提出其他意見。

關注專營巴士車長的駕駛行為

7. 一名市民關注到專營巴士車長的不當駕駛行為。投訴人指出，巴士車長突然切線的行為構成道路安全問題，他們對乘客及其他道路使用者不負責任。他促請巴士公司在所有巴士上安裝車速警報器／限制器，以提醒巴士車長妥善駕駛。投訴人亦提出巴士車長應接受再培訓，以了解他們在社會所擔當的角色。

8. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示，確保專營巴士營運及其他道路使用者的安全是該署非常重視的工作。為提升專營巴士的安全，專營巴士營辦商由二零一八年七月起購置的所有新雙層巴士均會加裝電子穩定控制系統和具有減速功能的車速限制器。運輸署現正研究在現有的專營巴士上加裝電子穩定控制系統和具有減速功能的車速限制器的成本效益。除上述裝置外，專營巴士營辦商現正試用或已經使用向巴士車長發出即時超速警示的系統，並正試用駕駛監察裝置、碰撞警報及保持行車線裝置。如發現不當的駕駛行為，營辦商會對有關巴士車長採取所需的跟進行動。

9. 運輸署已把投訴人的意見轉告有關專營巴士營辦商，並提醒他們密切監察其巴士車長的駕駛行為。

10. 有關市民獲悉運輸署的回覆後，沒有提出其他意見。

有關在屯門公路違反道路交通規例的投訴

11. 有市民關注到在屯門公路違反道路交通規例的問題。一名市民詢問重型貨車可否在屯門公路某些設有四條行車線的路段使用第三行車線，他並關注到重型貨車在屯門公路超速的問題。另一名市民則投訴有私家車輛在屯門公路非法使用巴士線，要求警方加強執法行動和提高違反交通規例的罰則。

12. 有關個案已轉交運輸署。該署表示，根據《道路交通（快速公路）規例》（第 374Q 章），凡靠左駛快速公路設有三條或以上的行車線，供朝同一方向行駛的車輛使用，則任何人不得在該快速公路車路的最右線駕駛汽車，除非該處有交通標誌，顯示該最右線連結一條轉向行車線，以及該車輛為駛往該轉向行車線而須在該最右線行駛。因此，在投訴個案中，相關重型貨車沒有違反該規例。

13. 就最高車速限制而言，運輸署表示，中型及重型貨車的最高車速限制為時速 70 公里。駕駛人士駕駛時不可超過道路上核准的最高時速限制，或本身車輛所許可的速度限制，以較低者為準。至於重型貨車在屯門公路超速的事宜，運輸署已轉交警方，以採取執法行動。

14. 關於巴士線的使用，運輸署表示巴士線只供專營巴士使用。根據《道路交通（交通管制）規例》（第 374G 章），在訂明時間內，並非屬許可使用者的汽車的司機必須確保其車輛的任何部分不進入連續白線為界邊的巴士線。任何人無合理辯解而違反該規例，即屬犯罪，可處罰款 2,000 元。運輸署續稱，該署發出的《道路使用者守則》第五章提醒駕駛人士附有道路標誌及標記的巴士線圖例，而有關圖例說明巴士線是供所有巴士（包括專營及非專營巴士）專用。

15. 運輸署的意見已轉告該兩名市民。

第三章 專題文章

有關年老的公共交通司機的投訴及建議

背景

道路安全是市民的首要關注事項。交通投訴組小組委員會注意到，這些年來，隨着香港人口老化¹³，年老的公共交通司機的人數持續增加。各專營巴士營辦商和香港電車有限公司已對巴士車長和電車車長的年齡及健康狀況訂立明確規定。在年齡規定方面，巴士車長和電車車長的退休年齡分別為60歲和65歲。專營巴士營辦商會按人手需要而彈性以合約形式延長其巴士車長的聘用期，年齡上限為65歲、67歲或69歲。至於其他公共交通行業，則沒有統一的安排。

投訴

2. 過去四年，交通投訴組均接獲有關年老專營巴士車長和公共小巴及的士的司機的投訴¹⁴，其趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴數目</u>	<u>增／減</u>
2015	12	-
2016	13	+8.3%
2017	40	+207.7%
2018	54	+35.0%
2019（截至2019年6月30日）	16	-

有關投訴及建議的數目近年不斷增加。

¹³ 根據政府統計處的資料，65歲及以上長者的人口推算在未來20年將增加超過一倍。長者人口由二零一六年的116萬（佔總人口的16.6%）上升超過100萬至二零三六年的237萬（佔總人口的31.1%）。年齡中位數將由二零一六年的44.3歲上升至二零三六的50.9歲。

¹⁴ 在二零一五年至二零一九年（截至二零一九年六月三十日）間，並無收到有關非專營巴士車長及電車車長的投訴。

3. 有關年老專營巴士車長和公共小巴及的士司機的投訴及建議，其分項數字如下：

<u>交通工具</u>	<u>2015年</u>	<u>2016年</u>	<u>2017年</u>	<u>2018年</u>	<u>2019年</u> (截至2019年 6月30日)
專營巴士	1	-	1	-	-
公共小巴					
專線小巴	7	6	11	19	10
紅色小巴	-	-	4	1	-
小計	7	6	15	20	10
的士	4	7	24	34	6
總計	12	13	40	54	16

公共小巴及的士服務接獲較多有關年老司機的投訴。

4. 投訴人關注年老專營巴士車長和公共小巴及的士司機的安全事宜，他們認為年老司機有健康問題，這會對其駕駛表現造成負面影響，從而構成安全問題。就公共小巴司機而言，大部分投訴人關注的是駕駛行為不當（例如跨線行車和未待乘客安全上／落車便開車）和行為及工作表現（例如未有在乘客指定的位置／車站讓他們下車）。至於的士司機，大部分投訴人投訴的是駕駛行為不當（例如行車顛簸）和行為及工作表現（例如聆聽乘客提供的目的地時感到吃力，以及難以妥當地控制軚盤）。

改善情況的措施

5. 根據運輸署的統計數字，在二零一六年至二零一八年間按駕駛者因素劃分涉及65歲或以上的年老專營巴士車長和公共小巴及的士司機的道路意外數目，載列於附件J。在二零一六年至二零一八年間，涉及65歲或以上司機而又涉及駕駛者的因素為「突然病發或心智不全」的意外最多只有一宗。

6. 專營巴士車長的退休年齡為60歲或65歲，而公共小巴及的士司機則沒有統一的退休年齡。就專營巴士而言，截至二零一九年六月三十日，年過50歲的專營巴士車長按年齡分佈載列如下：

	年齡組別			
	50-54歲	55-59歲	60歲或以上	各個年齡組別
專營巴士車長的數目	2 657	3 168	2 451	14 225

7. 截至二零一九年六月，現職專營巴士車長和公共小巴司機及持有有效的士駕駛執照人士¹⁵的平均年齡為50歲、63.5歲及59歲。

8. 在二零一四年至二零一九年間（截至二零一九年六月三十日），持有有效專營巴士、公共小巴和的士駕駛執照人士¹⁶的年齡分佈載列於附件K。

9. 目前，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）。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¹⁷。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。運輸署已就有關強制提交司機體格證明或其他適合相關健康要求的現行年齡規定展開檢討。運輸署在進行檢討時，會參考其他國家／地方的做法及其他相關因素。在得出檢討結果後，運輸署會諮詢持份者。

10. 現時，專營巴士營辦商實施多項措施，以確保巴士車長的身體狀況適合執行其職務。他們規定50歲或以上的現職巴士車長每年須接受身體檢查，而50歲、54歲、57歲及年滿60歲的車長在每年接受身體檢查時更須一併進行心電圖檢查。此外，如車長曾經中風或有心血

¹⁵ 截至二零一九年六月三十日，共有 208 754 名持有有效的士駕駛執照人士。根據運輸署在二零一八年的問卷資料預測，當時有 59 000 名在職的士司機。運輸署並沒有在職的士司機平均年齡的資料。

¹⁶ 運輸署沒有在職專營巴士車長和公共小巴及的士司機的年齡分佈。

¹⁷ 遞交體格檢驗證明書的要求亦適用於 70 歲或以上申請或續領暫准或臨時駕駛執照的申請人。

管病，又或因有糖尿病或血壓高而須接受藥物治療，他們亦須向僱主申報這些疾病，並每年接受包括心電圖檢查的身體檢查。

11. 對於所有年齡的車長的行為及工作表現，專營巴士營辦商已採取措施，以改善這方面的情況。舉例說，他們提供提升、進修及矯正訓練，並發出通告提醒其員工維持服務質素。他們亦會安排穿着制服或便服的員工定期進行乘車檢查，以監察巴士車長的工作表現及行為。如有需要，營辦商會採取跟進行動，包括紀律處分。

12. 現時，公共小巴營辦商及的士業界均實施多項措施，以確保年老司機的身體狀況適合執行其職務。雖然沒有專為年老的公共交通司機而設的計劃，運輸署一直為各個年齡的商業車輛司機（包括公共小巴及的士司機）舉辦安全研討會和提供健康測試。此外，該署亦透過派發通訊和定期與業界的會議，讓公共小巴及的士司機更加認識自身健康的重要性。運輸署會研究上文第9段的檢討結果，以檢視是否需要制訂專為年老的公共交通司機而設的計劃。

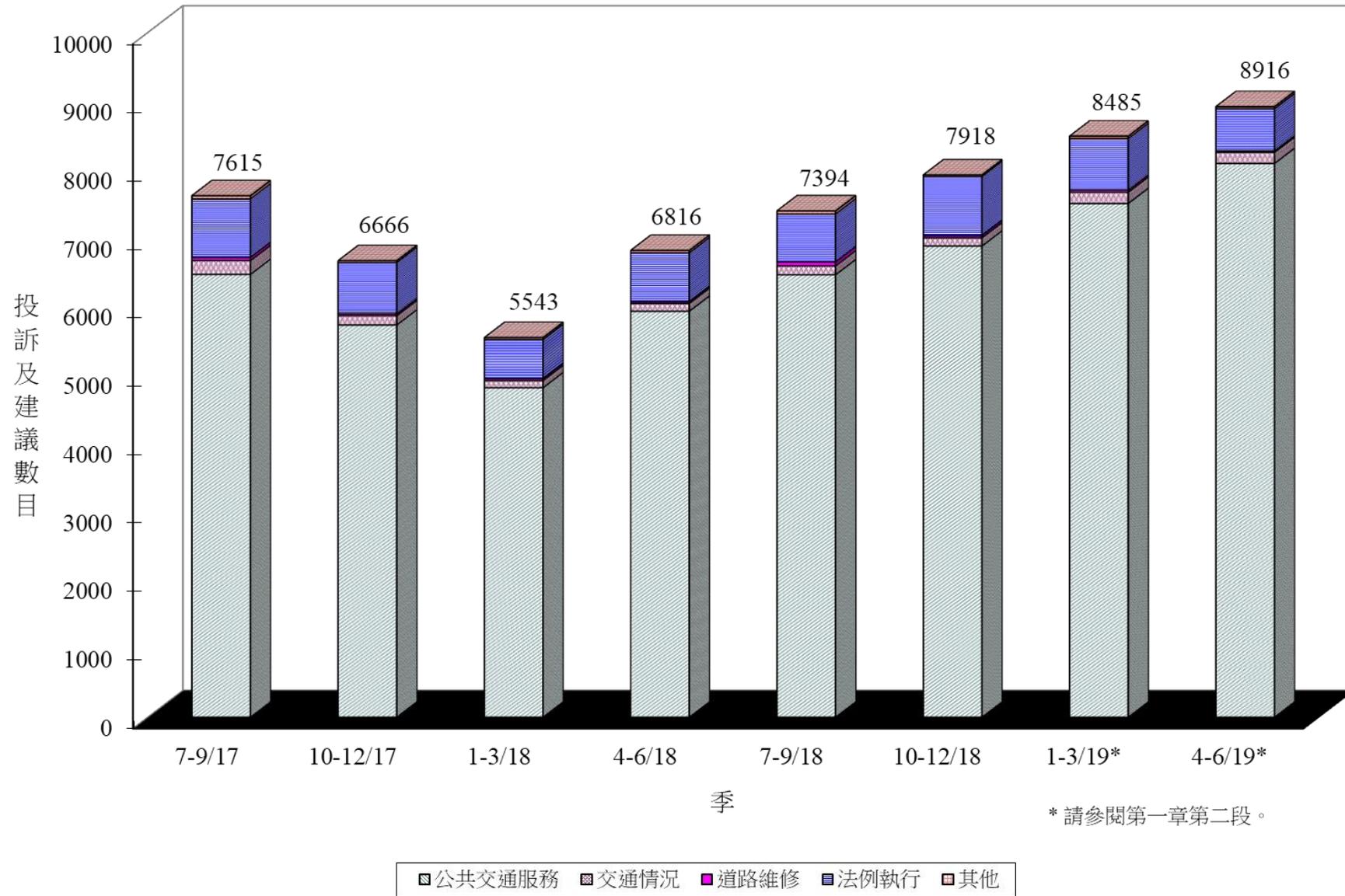
13. 交通投訴組會繼續密切監察有關年老的公共交通司機的投訴及建議，並與運輸署及相關的交通營辦商作出跟進。

交通投訴組接獲的投訴及建議

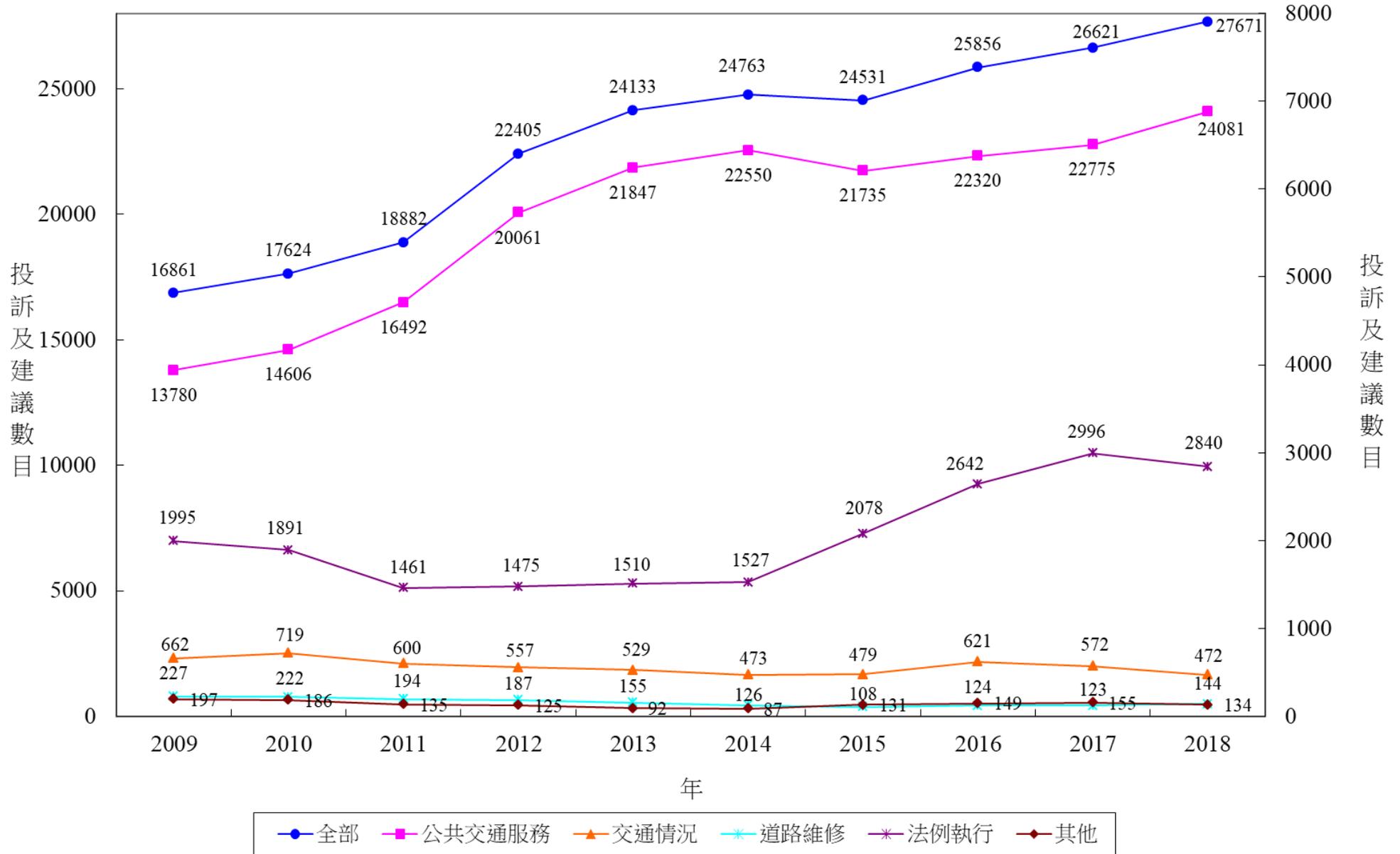
投訴/建議性質	去年同季 (1.4.18 - 30.6.18)	上季 (1.1.19 - 31.3.19)	今季 (1.4.19 - 30.6.19)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	205 [15]	235 [22]	250 [21]
(b) 服務水準	5 604 [7]	7 100 [5]	7 700 [2]
(c) 一般性質	120 [5]	167 [3]	136
	5 929 [27] (87%)	7 502⁽³⁾ [30] (88%)	8 086⁽³⁾ [23] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	50	77 [2]	84
(b) 交通管理	37 [10]	60 [17]	57 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [4]	19 [5]	19 [5]
(d) 泊車設施	10 [1]	9 [3]	4
	114 [15] (1%)	165 [27] (2%)	164 [14] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	10	12	10
(b) 交通標誌及設備	13	16	10 [1]
(c) 行車道標記	3	3	1
	26 (1%)	31 (1%)	21 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	410 [1]	474 [1]	381 [1]
(b) 其他執法事宜	301 [2]	276 [3]	233 [1]
	711 [3] (10%)	750 [4] (8%)	614 [2] (7%)
V. 其他	36 [1] (1%)	37 (1%)	31 [1] (1%)
合計	6 816 [46] (100%)	8 485⁽³⁾ [61] (100%)	8 916⁽³⁾ [41] (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。
(3) 請參閱第一章第二及六段。

交通投訴組接獲的投訴及建議

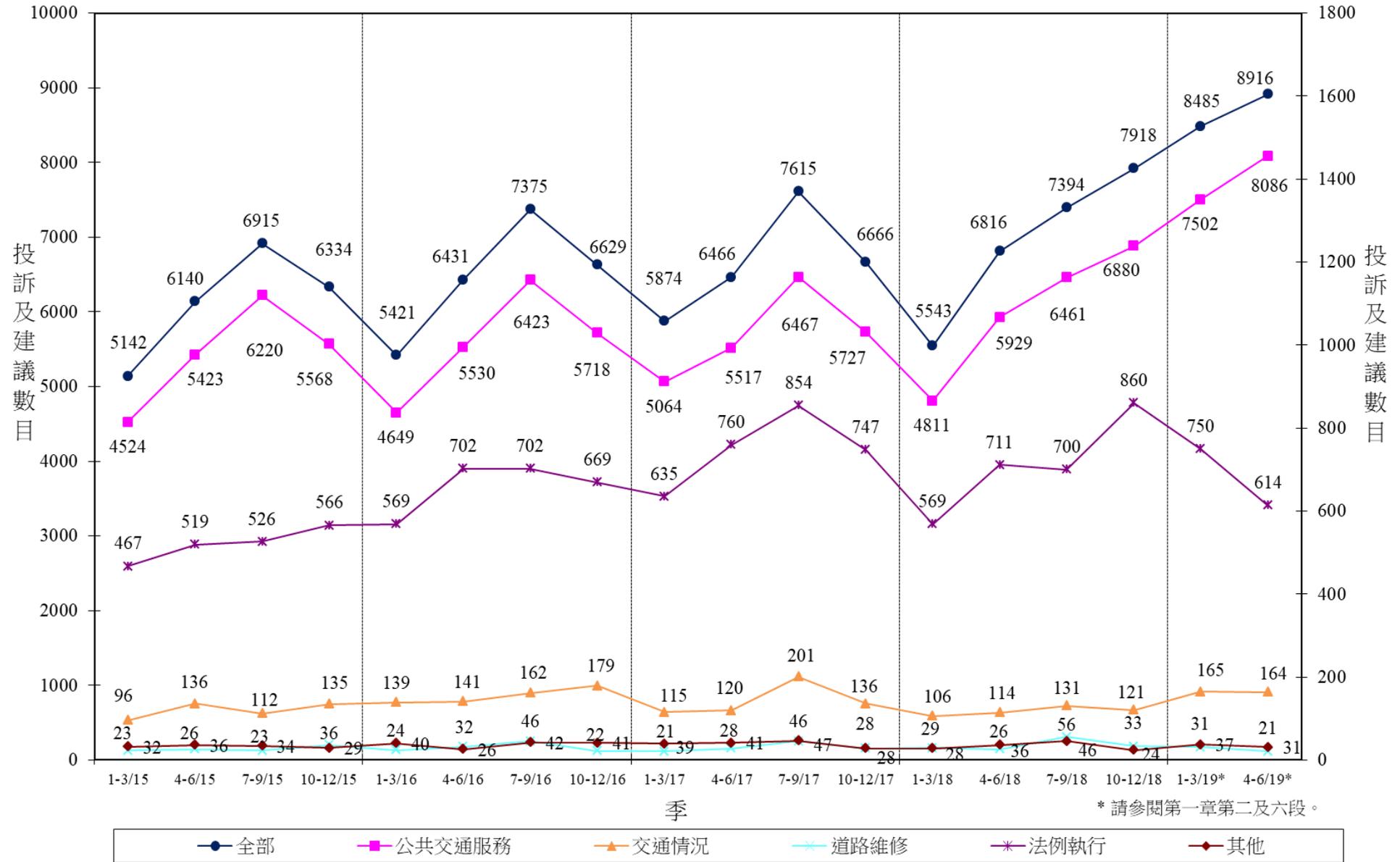


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零九至二零一八年)



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六月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一九年四月至六月)

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	14	153	6	1	174
(b) 服務水準	1 160	3 272	22	1 628	6 082
(c) 一般性質	48	51	-	13	112
	1 222	3 476	28	1 642	6 368
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	37	18	1	-	56
(b) 交通管理	10	12	7	-	29
(c) 增設交通標誌及設備	3	5	1	1	10
(d) 泊車設施	1	1	-	-	2
	51	36	9	1	97
III. 道路維修					
(a) 道路情況	8	3	-	-	11
(b) 交通標誌及設備	7	7	-	-	14
(c) 行車道標記	2	-	-	-	2
	17	10	-	-	27
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	174	14	-	1	189
(b) 其他執法事宜	74	59	3	92	228
	248	73	3	93	417
V. 其他	18	9	-	-	27
合計	1 556	3 604	40	1 736	6 936
	(22%)	(52%)			
	5 160				
	(74%)				

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	328	1 774	10	26	2 138
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	30	38	3	-	71
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	11	18	-	1	30
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	43	30	2	-	75
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	18	10	-	1	29
龍運巴士公司	24	39	-	-	63
過海隧巴	123	125	-	4	252
非專營巴士服務	22	36	1	1	60
專線小巴	535	334	4	28	901
紅色小巴	44	5	-	4	53
的士	22	975	7	1 577	2 581
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	9	82	1	-	92
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	5	-	-	7
香港電車有限公司	9	2	-	-	11
新世界第一渡輪服務有限公司	2	-	-	-	2
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	-	3	-	-	3
合計	1 222 (19%)	3 476 (54%)	28 (1%)	1 642 (26%)	6 368 (100%)
	4 698 (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

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零一九年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 增加巴士 85X 號線 (往馬鞍山) 在下午繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 在新業街與安業街交界處實施「禁止停車」限制和增設「不准掉頭」交通標誌，防止車輛阻塞交通並改善道路安全。
- 在域多利道與華翠街交界處實施「禁止停車」限制，防止違例泊車阻礙視線。
- 延長業勤街的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在高山臺外的太古城道巴士站增設「巴士站」道路標記，防止車輛阻塞交通。

九龍區

- 延長白雲街近石硤尾食水配水庫的「禁止停車」限制，防止違例泊車阻礙視線。
- 在龍翔道與觀塘道交界處附近增設「前方匯合」交通標誌，提醒駕車人士。

- 在觀塘道近福淘街增設方向標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 修改東頭村道與正德街交界處的交通燈運作模式，方便行人橫過馬路。

新界區

- 在通往掃管笏路東行線近二皇墩的通路增設「前面路口左轉」交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在文東路近惠東路增設「行人天橋」交通標誌，為行人提供更佳指示。
- 延長崗背街與沙角街交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長環保大道與百勝角路交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一九年四月至六月)

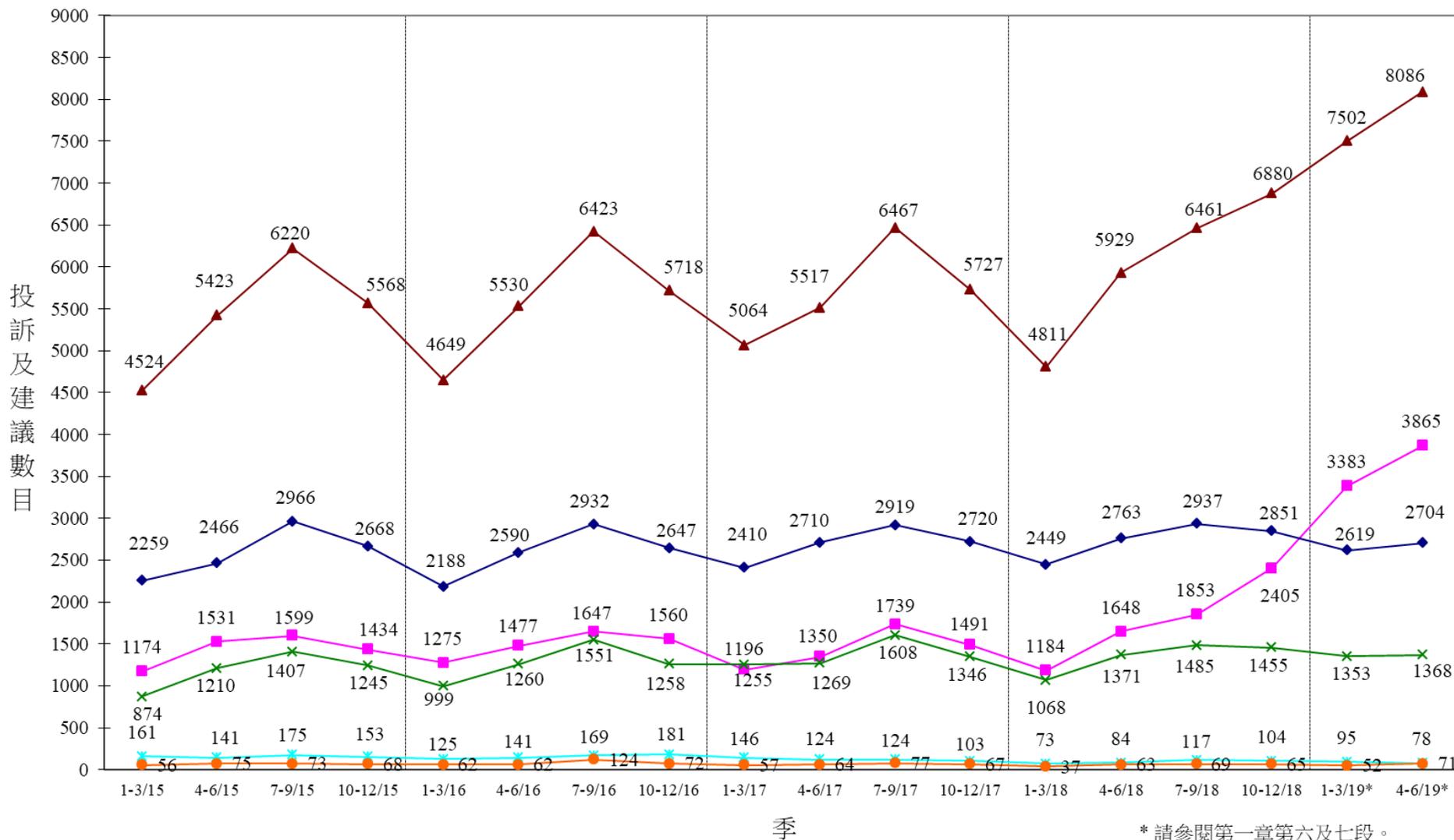
附件 E(i)

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																	
	城巴 (第一類 專營權) 九巴	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	天星 新渡輪	其他 小輪 渡輪				
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	65	1	4	4	1	7	15	25	57	-	-	5	1	-	-	-	-	185
(2) 路線	9	2	-	1	-	4	4	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(3) 服務時間	1	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
(4) 設置車站	11	1	-	7	-	1	3	-	15	-	-	-	-	-	-	-	-	38
小計	86	5	4	12	1	12	23	25	76	-	-	5	1	-	-	-	-	250
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	2015	40	26	57	2	33	205	17	370	-	-	1	1	1	-	1	1	2770
(2) 路線依循情況	9	-	-	4	-	1	2	2	55	-	481	-	-	-	-	-	-	554
(3) 駕駛行為不當	214	25	16	25	4	10	47	7	265	36	521	2	5	3	-	-	-	1180
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	316	32	16	40	9	25	136	5	428	22	1177	8	1	3	2	-	1	2221
(5) 濫收車/船費	5	2	-	1	-	-	4	-	28	3	461*	-	-	-	-	-	-	504
(6) 清潔	4	-	-	1	-	1	-	-	19	1	6	3	-	-	-	-	-	35
(7) 車輛/船隻狀況	11	3	-	-	1	3	-	3	16	1	11	-	-	-	-	-	-	49
(8) 乘客服務及設施	192	41	7	9	3	19	53	2	18	-	2	36	1	2	2	-	-	387
小計	2766	143	65	137	19	92	447	36	1199	63	2659	50	8	9	4	1	2	7700
(C) 一般性質	16	13	-	3	3	1	17	2	21	9	45	5	-	-	-	-	1	136
今季合計	2868	161	69	152	23	105	487	63	1296	72	2704	60	9	9	4	1	3	8086
總數	(3865)							(4135)				(78)			(8)			
上季合計	2503	106	62	124	34	105	449	47	1271	82	2619	79	6	10	3	-	2	7502
去年同季合計	998	102	35	121	22	79	291	43	1270	101	2763	70	6	8	9	1	10	5929

* 包括有關的士咪錶的違規行為

註：請參閱第一章第六、七、八及十二段。

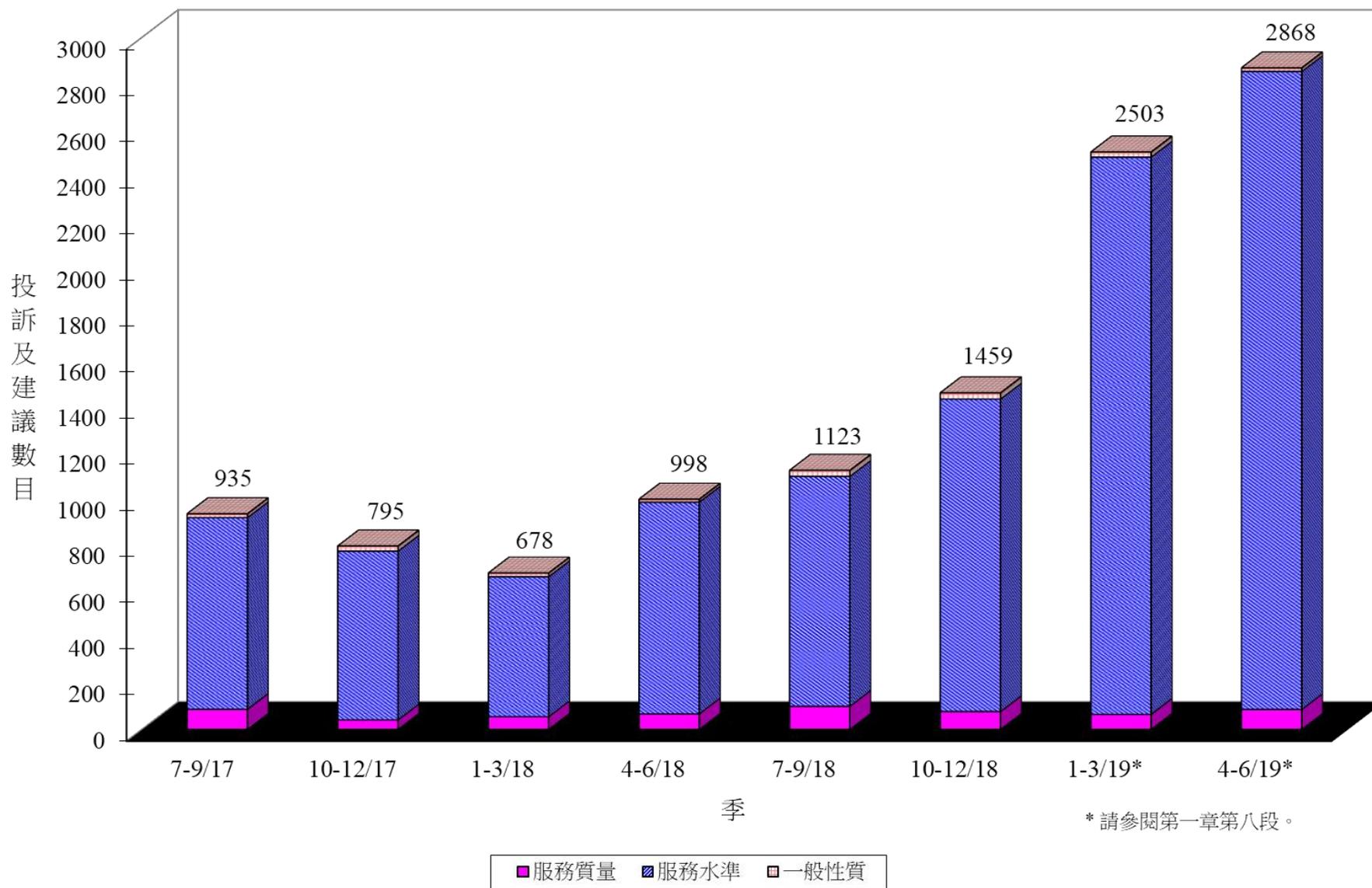
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一五年一月至二零一九年六月)



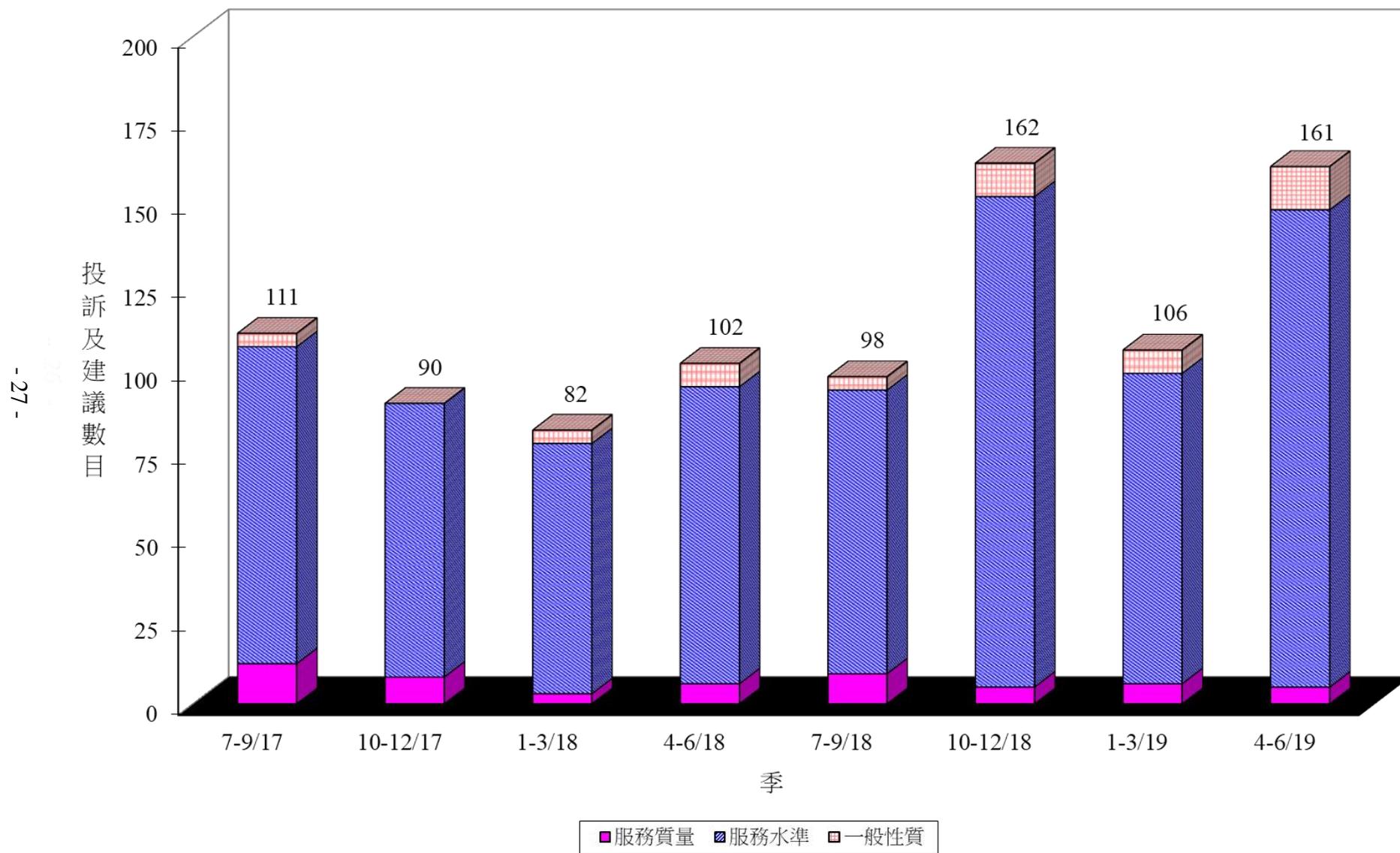
* 請參閱第一章第六及七段。



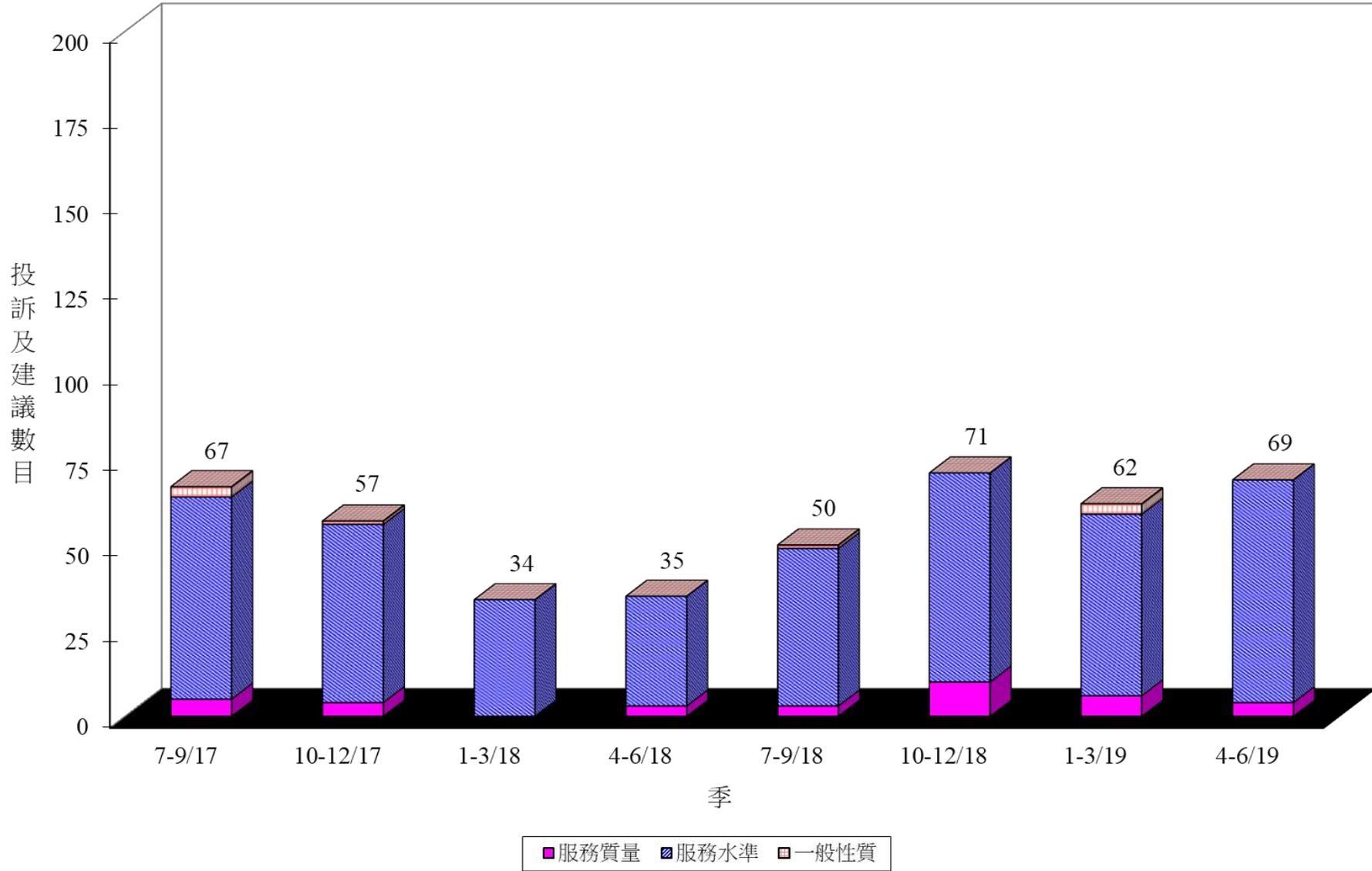
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



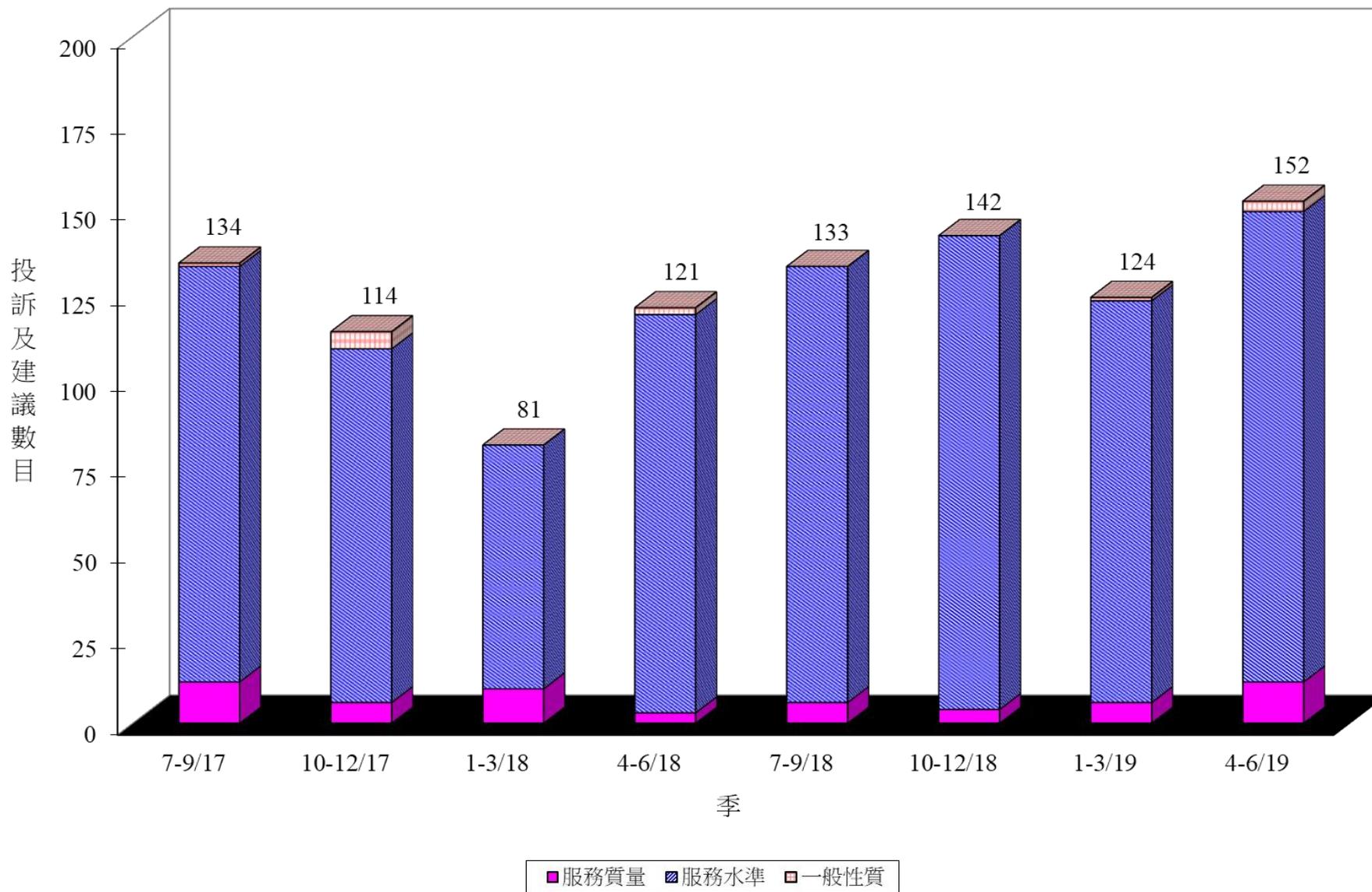
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



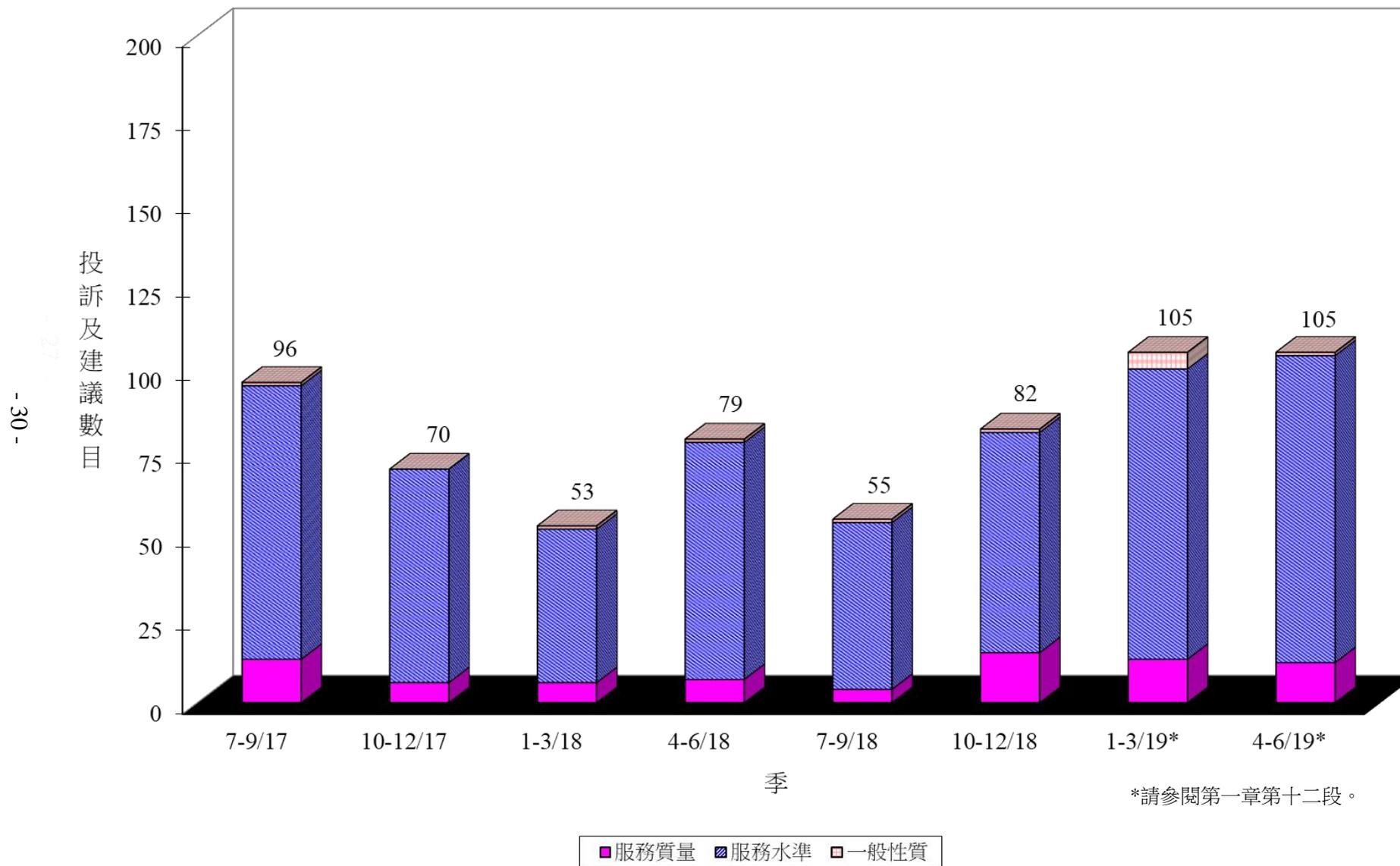
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議



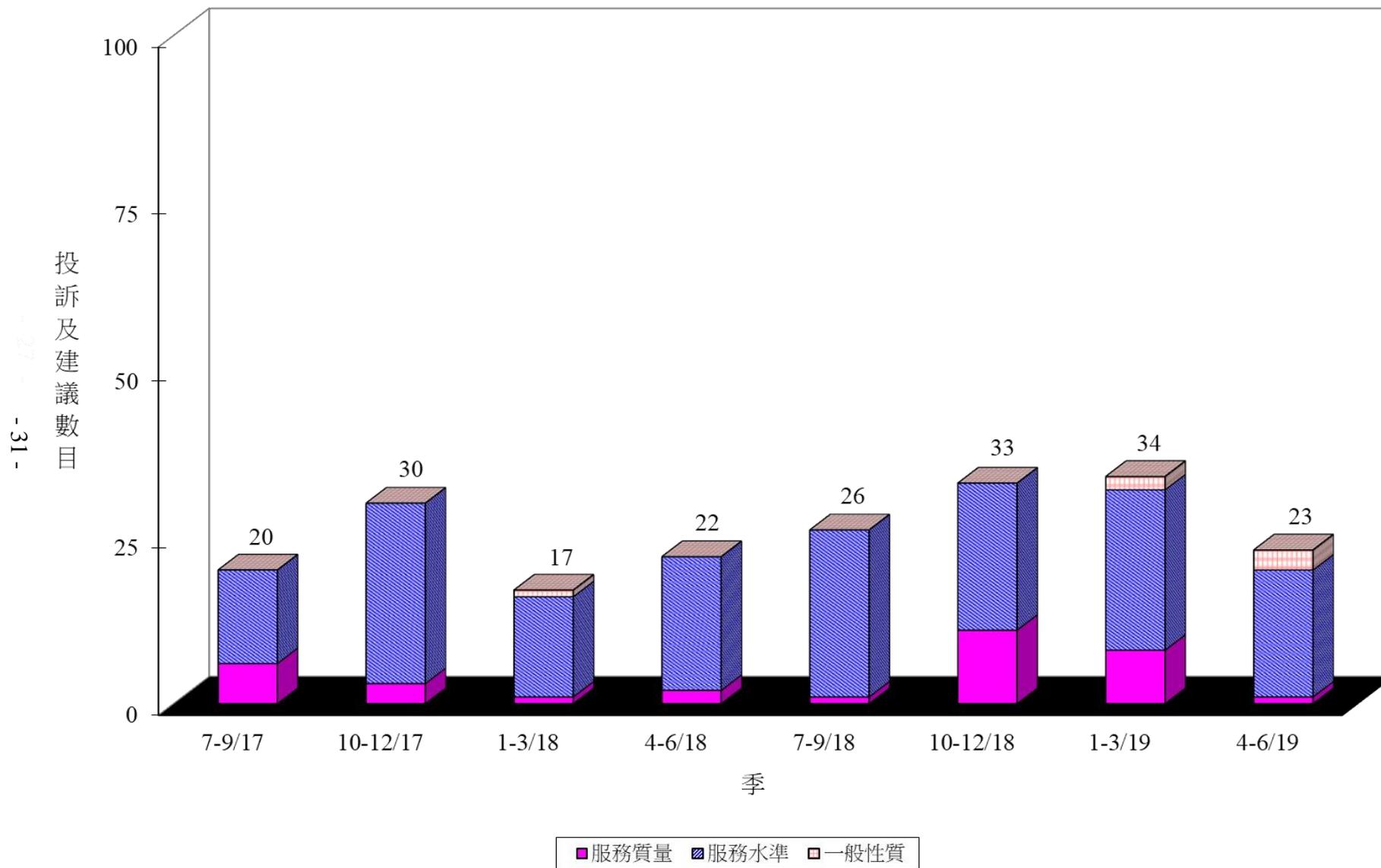
過去八季有關新巴服務的投訴及建議



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
(二零一九年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u> ¹⁸	<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)	2 868 ¹⁹	12.43 ¹⁹
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	161	4.87
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	69	6.85
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	152	5.61
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	23	2.52
龍運巴士公司	105 ²⁰	9.00 ²⁰
過海隧巴	487 ²¹	9.03 ²¹
合計	3 865²²	10.29²²

¹⁸ 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。

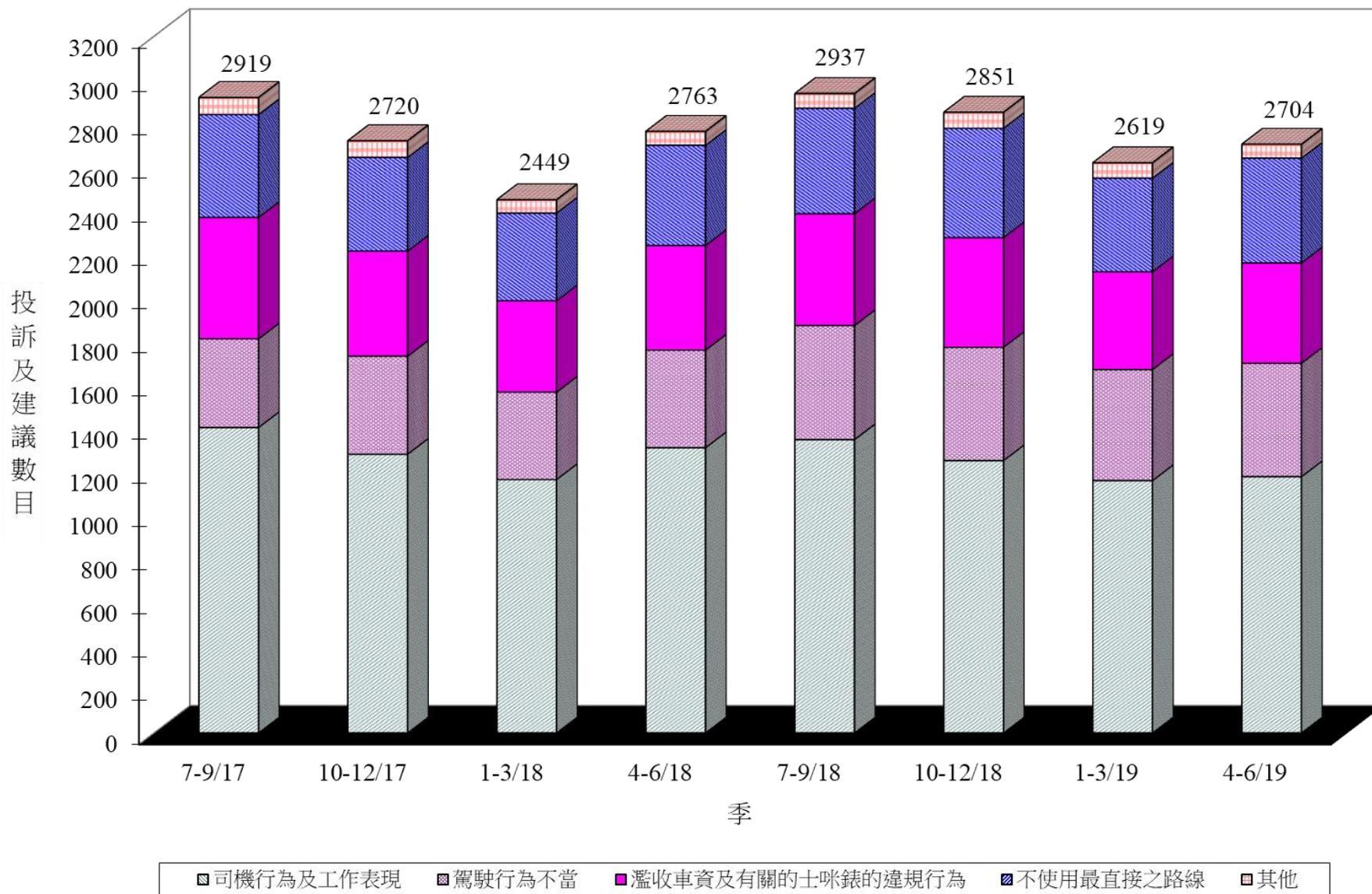
¹⁹ 在 2 868 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 1 635 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。調整後的每百萬乘客人次計的投訴及建議為是 5.34。

²⁰ 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 5 宗投訴；該投訴人在此季中提出了超過 100 宗投訴。調整後的每百萬乘客人次計的投訴及建議為是 8.57。

²¹ 在 487 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 26 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。調整後的每百萬乘客人次計的投訴及建議為是 8.54。

²² 在 3 865 宗投訴及建議中，共有兩位投訴人提出共 1 666 宗投訴；他們各在此季中提出超過 100 宗投訴。調整後的每百萬乘客人次計的投訴及建議為是 5.85。

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>(1.4.18 – 30.6.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.19– 31.3.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.19 – 30.6.19)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	481	433	438
(ii) 拒載	695	596	600
(iii) 兜客	5	8	4
(iv) 拒絕駛達目的地	121	108	124
(v) 未有展示司機證	8	12	8
(vi) 不正確展示司機證	-	2	3
	<hr/>		
小計	1 310	1 159	1 177
(b) 駕駛行為不當	448	510	521
(c) 濫收車資	432	403	417
(d) 有關的士咪錶的違規行為	49	46	44
(e) 不使用最直接可行之路線	460	430	481
(f) 其他*	64	71	64
	<hr/>		
合計	2 763	2 619	2 704

* 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
(二零一九年四月至六月)

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)	13 (13)	7 (7)	7 (5)	1 (1)	4 (4)	2 (2)	8 (8)	3 (3)	6 (6)	3 (1)	3 (3)	13 (11)	4 (4)	3 (2)	1 (1)	3 (3)	2 (2)	1 (1)	- (-)	84 (77)
(b) 交通管理	5	4	6	2	3	1	6	2	3	2	1	4	4	4	5	2	2	1	-	57
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	3	-	-	-	2	2	2	1	-	-	1	2	-	-	3	1	-	19
(d) 泊車設施	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
小計	20	12	16	4	8	4	16	7	11	6	4	17	9	9	6	5	7	3	-	164
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	-	-	1	-	2	-	1	-	1	-	-	2	1	-	2	-	-	10
(b) 交通標誌及設備	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	1	3	-	1	-	-	-	-	1	10
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
小計	-	2	-	-	1	-	2	2	1	-	2	3	-	4	1	-	2	-	1	21
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	30	18	25	9	30	11	37	33	40	9	19	24	34	19	10	16	12	4	1	381
(b) 其他執法事宜	14	16	13	10	14	7	11	13	21	4	15	20	14	20	18	8	8	5	2	233
小計	44	34	38	19	44	18	48	46	61	13	34	44	48	39	28	24	20	9	3	614
合計	64	48	54	23	53	22	66	55	73	19	40	64	57	52	35	29	29	12	4	799

二零一六年至二零一八年按駕駛者因素劃分
涉及 65 歲或以上專營巴士車長的道路交通意外數目

	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>2018 年</u>
涉及駕駛者因素的交通意外數目 ²³	15	10	26
不專注地駕駛	3	3	11
行車時太貼近前面的車輛	1	1	3
疏忽地開啟車門(駕駛者)	0	0	3
未能確保乘客安全	7	3	3
不小心轉換行車線	0	0	1
不遵照交通燈號的指示	0	0	1
試圖避免相撞或為其他原故：突然轉向／停車	1	0	1
疏忽地停車	0	1	0
在錯誤的一邊道路行車	1	0	0
疏忽地從右／左邊超車	0	1	0
其他涉及駕駛者的因素	2	1	3
沒有涉及駕駛者因素的交通意外數目	32	22	34
合計	47	32	60

²³ 在單一意外中，有關車輛可能涉及多於一項駕駛者因素，因此車輛意外的個別駕駛者因素的總和會大於意外的整體數目。

二零一六年至二零一八年按駕駛者因素劃分
涉及 65 歲或以上公共小巴司機的道路交通意外數目

	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>2018 年</u>
涉及駕駛者因素的交通意外數目 ²⁴	197	194	214
不專注地駕駛	76	76	70
不小心轉換行車線	21	20	27
行車時太貼近前面的車輛	21	15	26
未能確保乘客安全	23	32	25
疏忽地右／左轉	5	11	20
疏忽地將車開行	8	10	13
不遵照交通燈號的指示	3	2	5
疏忽地倒後行車	2	3	4
不遵照讓路標誌的指示(減速)	4	4	4
疏忽地從旁路駛出	3	1	4
車輛失控	0	2	3
試圖避免相撞或為其他原故：突然轉向／停車	3	3	3
疏忽地掉頭	1	1	1
疏忽地停車	0	0	1
沒有在斑馬線前停車	0	0	1
按當時道路情況而言行車太快	1	0	0
不遵照停車標誌的指示(停車)	2	1	0
疏忽地開啟車門(駕駛者)	2	0	0
在錯誤的一邊道路行車	1	0	0
突然病發或心智不全	0	1	0
其他光源耀眼	1	0	0
不正確／不合法轉向	1	0	0
疏忽地從右／左邊超車	5	2	0
沒有拉手掣導致車輛向後／前滑溜	2	2	0
瘋狂駕駛	0	2	0
其他涉及駕駛者的因素	12	10	8
沒有涉及駕駛者因素的交通意外數目	119	141	110
合計	316	335	324

²⁴ 在單一意外中，有關車輛可能涉及多於一項駕駛者因素，因此車輛意外的個別駕駛者因素的總和會大於意外的整體數目。

二零一六年至二零一八年按駕駛者因素劃分
涉及 65 歲或以上的士司機的道路交通意外數目

	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>2018 年</u>
涉及駕駛者因素的交通意外數目 ²⁵	398	405	489
不專注地駕駛	145	170	195
行車時太貼近前面的車輛	62	45	79
不小心轉換行車線	45	41	59
疏忽地右／左轉	24	27	32
不遵照交通燈號的指示	12	13	19
疏忽地倒後行車	2	8	13
車輛失控	14	10	12
不遵照讓路標誌的指示(減速)	14	11	11
疏忽地從旁路駛出	7	8	10
試圖避免相撞或為其他原故：突然轉向／停車	11	10	10
疏忽地掉頭	8	9	7
疏忽地將車開行	8	13	7
未能確保乘客安全	3	0	6
行車時太貼近並排行駛的車輛	1	1	3
不遵照停車標誌的指示(停車)	2	6	3
疏忽地停車	0	0	2
不遵照雙白線的指示	0	1	2
疏忽地開啟車門(駕駛者)	2	2	2
疏忽地從右／左邊超車	1	5	2
行車時太貼近路邊	1	0	1
沒有在斑馬線前停車	0	1	1
睡覺或勞累	1	2	1
突然病發或心智不全	1	0	1
沒有拉手掣導致車輛向後／前滑溜	1	0	1
按當時道路情況而言行車太快	2	0	0
沒有靠道路左面行車	1	0	0
不正確／不合法轉向	1	0	0
瘋狂駕駛	0	1	0
其他涉及駕駛者的因素	39	29	22
沒有涉及駕駛者因素的交通意外數目	249	315	269
合計	647	720	758

²⁵ 在單一意外中，有關車輛可能涉及多於一項駕駛者因素，因此車輛意外的個別駕駛者因素的總和會大於意外的整體數目。

二零一四年十二月至二零一九年六月
持有有效專營巴士駕駛執照人士的數目²⁶

年齡組別	2014年 12月	2015年 12月	2016年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2019年 6月
29或以下	537	593	625	656	621	645
30-39	2 188	2 279	2 370	2 513	2 566	2 563
40-49	4 443	4 500	4 457	4 418	4 437	4 546
50-59	9 168	8 847	8 499	7 998	7 447	7 371
60-69	6 232	7 064	7 874	8 225	8 444	8 371
70-79*	280	368	509	733	990	1 132
80或以上*	0	1	6	9	14	20

* 專營巴士車長的退休年齡(包括已延長聘用期)上限為 65 至 69 歲。

²⁶ 持有有效專營巴士駕駛執照人士的數目並不包括持有相關學習駕駛執照人士的數目。

二零一四年十二月至二零一九年六月
持有有效公共小巴駕駛執照人士的數目²⁷

年齡組別	2014年 12月	2015年 12月	2016年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2019年 6月
29或以下	2 573	2 132	1 660	1 282	1 027	963
30-39	19 114	17 974	16 241	14 721	13 021	12 340
40-49	38 247	36 173	34 283	32 157	30 596	30 096
50-59	68 072	67 336	65 443	61 851	57 846	56 269
60-69	47 524	51 693	55 373	56 705	57 369	57 590
70-79	7 320	8 016	9 378	11 113	13 419	14 431
80或以上	791	932	1 078	1 210	1 338	1 379

²⁷ 持有有效公共小巴駕駛執照人士的數目並不包括持有相關學習駕駛執照人士的數目。

二零一四年十二月至二零一九年六月
持有有效的士駕駛執照人士的數目

年齡組別	2014年 12月	2015年 12月	2016年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2019年 6月
29或以下	1 129	1 090	1 044	1 069	1 070	1 137
30-39	9 483	9 405	9 316	9 223	9 101	9 119
40-49	32 135	28 801	26 228	23 960	22 286	21 884
50-59	96 143	93 076	88 699	81 738	73 866	70 918
60-69	70 734	77 691	83 730	85 801	86 725	86 666
70-79	7 607	8 601	10 419	12 927	16 244	17 748
80或以上	642	776	917	1 064	1 232	1 282

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。