

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一九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	12-16

## 附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	17-19
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	20-21
C 投訴及建議的調查結果一覽表	22-23
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	24-25
E 有關公共交通服務的投訴及建議	26-28
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	29-35
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	36
H 有關的士服務投訴及建議的分類	37
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	38
J 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	39

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一九年第三份季報，匯報二零一九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 7 314 宗<sup>1</sup> 投訴及建議，包括 45 宗純粹建議。大約 69% 的個案（即 5 100 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，30%（即 2 194 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 8 916 宗<sup>2</sup> 下降 18.0%，與去年同季的 7 394 宗比較，則下降 1.1%。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 8 489 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 6 675 宗（78%）證實成立，不成立的有 35 宗（1%），其餘 1 779 宗（21%）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。如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零一九年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 673 宗<sup>3</sup> 個案的最新進展，當中有 68 名<sup>3</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 12 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。

---

<sup>1</sup> 在 7 314 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 118 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。經調整後的投訴分類列於附件 A(i)(b)。

<sup>2</sup> 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；他們各在上季提出超過 100 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

<sup>3</sup> 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 6 471 宗<sup>4</sup>，較上季的 8 086 宗<sup>5</sup> 比較下降 20.0%，與去年同季的 6 461 宗比較，則上升 0.2%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)(a)。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 2 208 宗<sup>6</sup>，較上季的 3 865 宗<sup>7</sup> 下降 42.9%，與去年同季 1 853 宗比較，則上升 19.2%。

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 1 343 宗<sup>8</sup>，上季有 2 868 宗<sup>9</sup>，去年同季則有 1 123 宗。今季的 1 343 宗個案中，涉及服務質量的個案有 87 宗（6.5%），而涉及服務水準的個案則有 1 247 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 143 宗，上季有 161 宗，去年同季則有 98 宗。今季的 143 宗個案中，涉及服務質量的個案有 13 宗（9.1%），而涉及服務水準的個案則有 105 宗（73.4%）。

10. 今季有關城巴有限公司（城巴）（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（第二類專營權）服務的投訴及建議共有 65 宗，上季有 69 宗，去年同季則有 50 宗。今季的 65 宗個案中，涉及服務質量的個

---

<sup>4</sup> 在 6 471 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 118 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。經調整後的投訴分類列於附件 E(i)(b)。

<sup>5</sup> 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；他們各在上季提出超過 100 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

<sup>6</sup> 在 2 208 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 118 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。

<sup>7</sup> 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；他們各在上季提出超過 100 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

<sup>8</sup> 在 1 343 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 115 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。

<sup>9</sup> 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；他們各在上季提出超過 100 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

案有三宗（4.6%），而涉及服務水準的個案則有 62 宗（95.4%）。

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 115 宗，上季有 152 宗，去年同季則有 133 宗。今季的 115 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（5.2%），而涉及服務水準的則有 105 宗（91.3%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 99 宗，上季有 105 宗<sup>10</sup>，去年同季則有 55 宗。今季的 99 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（6.1%），而涉及服務水準的個案則有 89 宗（89.9%）。

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 21 宗，上季有 23 宗，去年同季則有 26 宗。今季的 21 宗個案中，涉及服務水準的則有 20 宗（95.2%）。

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，上季及去年同季則各有 63 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 1 262 宗，較上季下降 7.7%，與去年同季比較，則下降 15.0%。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 92.9%（即 1 173 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 296 宗及 1 405 宗。今季的 1 173 宗個案中，涉及服務質量的個案有

---

<sup>10</sup> 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人共提出 5 宗投訴；該投訴人在上季提出了超過 100 宗投訴。在二零一八年或以前並沒有相關統計資料。

76宗（6.5%），而涉及服務水準的個案則有1 078宗（91.9%）。

18. 其餘7.1%的個案（即89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72宗及80宗。

## 的士服務

19. 今季有關的士服務的個案共有2 699宗，較上季下降0.2%，與去年同季比較，則下降8.1%。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2 699宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有2 648宗（98.1%），上季則有2 640宗（97.6%）。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。如投訴人願意作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介496宗（18.7%）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477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	27 (40)	6 (9)
(b) 投訴人撤銷投訴	319 (298)	67 (64)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	131 (128)	27 (27)
	<u><b>477 (466)</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。

22. 在上季被票控的 40 宗個案中，有 34 位的士司機被法庭<sup>11</sup>裁定違例駕駛。其中七位的士司機因不小心駕駛而被罰款 1,000 元至 3,000 元，而另外四位的士司機則因拒載而被罰款 800 元至 3,000 元。

## 鐵路服務

23. 季內，共有 248 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 78 宗，去年同季則有 117 宗。今季 248 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 240 宗<sup>12</sup>。

## 渡輪服務

24. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有七宗，上季共有八宗，去年同季則有六宗。

## 交通情況

25. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 95 宗，上季有 84 宗，去年同季則有 75 宗。這些投訴涉及全港共 81 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	16 (28)	14 (26)
九龍	34 (23)	28 (23)
新界	45 (33)	39 (28)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)	- (-)
<b>總數</b>	<b><u>95 (84)</u></b>	<b><u>81 (77)</u></b>

（註：括號內為上季數字。）

<sup>11</sup> 截至 2019 年 11 月 3 日，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

<sup>12</sup> 在 240 宗投訴中，有關暫停港鐵列車服務的個案佔 115 宗。

26. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為觀塘（12宗）及元朗（九宗）。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 21 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 13 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 57 宗及 19 項，去年同季的數目則分別為 28 宗及 19 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 19 宗，上季的數目為 21 宗，去年同季的數目是 56 宗。今季的 19 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 8 宗。

31. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為九龍城（三宗）。

### 法例執行

32. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 667 宗，較上季上升 8.6%，與去年同季比較，則下降 4.7%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車，衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛及不遵從交通標誌／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觀塘（48 宗）、九龍城（46 宗）、油尖旺（43 宗）及元朗（37 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

在二零一九年八月八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) 有關旅遊巴士非法停泊和阻塞交通的投訴及建議；
  - (b) 有關執法事宜的投訴及建議；
  - (c) 有關年老的公共交通司機的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零一九年第二號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關年老的公共交通司機的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零一九年第二號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

### 有關在西貢道路交界處安裝凸鏡的建議

3. 西貢某私人屋苑關注到居民遇到的道路安全問題。當居民駕車由柏濤徑前往清水灣道時，其車輛可能會在有關交界處與其他沿清水灣道高速行駛的車輛相撞。因此，居民建議在有關交界處安裝凸鏡或其他交通輔助設施，以改善所有道路使用者的安全。

4. 運輸署獲邀考慮上述建議。該署表示，凸鏡（俗稱「魚眼鏡」）中的影像（特別就車輛位置、距離及速度而言）可能與實際情況有頗大的差異。如駕車人士駛至道路彎位時只看凸鏡，他們會錯誤判斷迎面而來車輛的位置、距離及速度，並會忽略有需要適當地調節本身的車速和留意路面情況。

5. 運輸署補充，駕車人士尤其可能會在晚間受其車輛或其他車輛的車頭燈在鏡中反射的影像影響，所產生的眩光會導致駕車人士短暫失去視覺，因而增加交通意外的風險。基於上述原因，運輸署並不贊成在公共道路安裝凸鏡。

6. 運輸署表示，清水灣道近柏濤徑的路面已鬆上「慢駛」的道路標記，提醒駕車人士以慢速行駛。該署認為，柏濤徑與清水灣道的路口的交通情況正常，視線亦在可接受的水平。儘管如此，為提醒駕車人士有需要在該路口減低車速，該署已在清水灣道近柏濤徑修復「開始減速」的交通標誌，並重鬆現已褪色的「慢駛」道路標記。

7. 運輸署的回覆已轉告該私人屋苑。

### **有關鰂魚涌巴士站的非法上落乘客活動的投訴**

8. 一名市民投訴有乘客在鰂魚涌的一個巴士站登上的士，令巴士無法在其指定地點／車站讓乘客上落，因而對巴士乘客造成不便。為遏止的士在巴士站非法上落客，投訴人建議加強執法行動、擴大所有巴士站的不准停車限制區的範圍、提高非法上落乘客活動的罰則，以及加強宣傳及教育。

9. 交通投訴組已通知警方有關情況，以便警方採取所需的執法行動，並邀請運輸署研究有關建議。運輸署表示，根據《道路交通（交通管制）規例》（第 374G 章），在道路車輛的司機不得在一個指定作巴士站用途的範圍內停車，除非該車輛是專利巴士，則作別論。因此，警方可採取執法行動，而運輸署亦毋須加設雙黃線以標示巴士站為不准停車限制區。運輸署又表示，把巴士站附近的範圍指定為不准停車限制區，可能會對其他合法地上落乘客和上落貨物的市民帶來不便。然而，運輸署會繼續監察各區的交通情況，考慮各項因素，並在有需要時於繁忙路段設立不准停車限制區。

10. 有關提高違反交通規例罰則的建議，運輸署表示，《定額罰款（刑事訴訟）條例》（第 240 章）中五項與交通擠塞相關的違例事項定額罰款已由二零一八年六月一日起提高。「未經授權而在巴士站、公共小巴士站、的士站或公共小巴停車處停車」和「在限制區內讓乘客上落」的罰款額分別由 320 元增加至 400 元，以及由 450 元增加至 560 元。

11. 運輸署已就該宗投訴向有關的士車主發出勸諭信，要求他／她指示有關司機遵從的士司機不得在巴士站讓乘客上落的交通規例。的士必須停在合法、適當及安全的地點，不得影響或妨礙其他道路使用者。運輸署亦會透過免費向的士司機派發的刊物《的士通訊》，加強宣傳禁止在巴士站讓乘客上落的規定。

12. 運輸署的回覆已轉告有關投訴人，他沒有提出其他意見。

### **有關專營巴士服務不足的投訴**

13. 一名市民投訴九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）來往油塘及長沙灣的巴士路線 214 號服務不足。投訴人表示不論任何時間，這些巴士都經常滿座，使他在所有巴士站均難以登車。他曾經在早上無法在安泰邨登上往長沙灣方向的頭班車及需要等 40 至 60 分鐘才能登上巴士。他對只有一條巴士路線由人口稠密的安泰邨開往長沙灣表示不滿，並要求增加巴士服務班次，以應付高乘客需求量。

14. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆指，該署一直有留意路線 214 號的乘客需求變化，並注意到其高乘客量。為應付增加的乘客需求，由二零一九年八月二十六日起九巴已增加平日早上繁忙時段（往長沙灣方向）及傍晚繁忙時段（往油塘方向）的服務班次。此外，九巴會在資源許可的情況下安排加班車，以疏導乘客。

15. 運輸署和九巴會繼續密切監察有關服務水平及乘客需求的變化，並會在適當時間進一步調整服務班次。

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

#### 有關無障礙運輸及設施的投訴及建議

##### 背景

交通投訴組小組委員會得悉，在「無障礙運輸」的概念下，政府及各公共交通營辦商已實施各項措施，以照顧殘疾人士的出行需要。然而，市民仍不時關注到無障礙運輸及設施的事宜。交通投訴組除了接獲較多有關的士、專營巴士及專線小巴的投訴外，亦接獲傷殘人士泊車許可證持有人有關泊車設施的投訴。

##### 投訴統計數字

2. 過去五年，交通投訴組均接獲有關無障礙運輸及設施的投訴，其趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴數目</u>	<u>增／減</u>
2014	158	-
2015	167	+5.7%
2016	165	-1.2%
2017	135	-18.2%
2018	199	+47.4%
2019 (截至2019年 9月30日)	138	-

3. 有關的士、專營巴士及專線小巴的投訴及建議，其分項數字如下：

<u>交通工具</u>	<u>2014年</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 9月30日)
的士	110	115	108	99	131	81
專營巴士	33	26	36	15	45	34
專線小巴	4	18	12	9	13	9
<b>總計</b>	<b>147</b>	<b>159</b>	<b>156</b>	<b>123</b>	<b>189</b>	<b>124</b>

4. 就的士而言，大部分的投訴是有關拒載或揀客，以及的士司機的行為及工作表現（例如不願意向輪椅使用者提供協助，以及對殘疾人士態度差劣／表現不耐煩）。在專營巴士和專線小巴服務方面，大部分的投訴是有關巴士車長和專線小巴司機的行為及工作表現（例如巴士車長不願意拉出斜板供輪椅使用者使用，責罵殘疾人士／對殘疾人士態度差劣），以及他們的不當駕駛行為（例如在殘疾人士仍未佩戴安全帶時便開車，在與巴士／小巴站有一段距離的位置上落乘客）。

5. 除了有關公共交通服務的投訴外，交通投訴組亦接獲有關非法阻塞持有傷殘人士泊車許可證司機專用泊車位的投訴。

### 改善情況的措施

6. 政府及各公共交通營辦商一直實施各項措施，以進一步促進殘疾人士使用公共交通服務。下文各段載列涵蓋的士、專營巴士及專線小巴的公共交通服務現時提供的各項無障礙設施及實施進度。

#### 的士服務

7. 政府鼓勵的士業界利用可供輪椅上落的車種，運輸署亦會繼續協助的士業界物色和引入適當的新車種。截至二零一九年九月三十日，香港可供輪椅上落的士的數目由二零一五年年初的大約20輛增加至690輛。政府會繼續鼓勵的士業界和車輛供應商引入更多可供輪椅上落的車種，以便向輪椅使用者提供更多選擇。由

二零一九年一月起，市場的主要供應商已引入一款可供輪椅上落的新的士車款。運輸署會密切留意市民及的士業界日後使用該車款的情況。此外，政府會透過宣傳和教育提醒的士司機，他們應盡量向有需要的人士（包括殘疾人士）提供協助。

8. 此外，政府計劃推出專營的士，以滿足社會上對質素較佳而具備「網約」特色的個人化點對點公共交通服務的新需求。運輸署會以試驗計劃的形式推出600輛專營的士，透過公開招標批出三個專營權，每個專營權可營運200輛專營的士，以提供專營的士服務。有關專營權為期五年，不可轉讓，亦不能續期。為了鼓勵專營的士營辦商使用可供輪椅上落的車輛，政府建議規定每個專營的士營辦商的車隊中不少於五成須為可供輪椅上落的士。如專營的士的申請者擬在其車隊提供更高比例的可供輪椅上落的士，其申請將在標書評審過程得到較高分數。政府已在二零一九年五月八日向立法會提交《專營的士服務條例草案》（條例草案），如條例草案獲得通過，預期最早可於二零二一年首季推出專營的士服務。

### 專營巴士服務

9. 各專營巴士公司已於二零一七年十月完成低地台巴士更換計劃。現時，全港所有巴士（部分行走南大嶼山的巴士因地勢因素除外）均屬於可供輪椅上落的低地台型號。除了可供輪椅上落的低地台設計外，有關特點主要包括輪椅停放處連安全帶裝置、供有需要人士使用的優先座位、經改良的扶手及級邊設計、伸手可及的按鈴、巴士報站系統，以及顯示終點站和路線編號的大字體電子顯示屏。此外，各專營巴士公司會視乎運作需要，繼續調配設有兩個輪椅停泊區<sup>13</sup>的巴士行走醫院路線。專營巴士公司會繼續加強巴士車長的培訓和維持無障礙設施，以促進殘疾人士使用巴士服務。

10. 為加快在巴士站安裝候車乘客座椅的進度，以方便包括殘疾人士在內的候車乘客，在二零二一年或之前，政府會一直向各專營巴士公司提供資助，在大約2 600個現時沒有座椅的有蓋巴士站安裝座椅。另一方面，由各專營巴士公司開發的流動應用程式，已可透過語音系統為視障人士發放巴士路線、時間表及實時巴士到站資訊。

---

<sup>13</sup> 截至二零一九年九月，共有 240 部設有兩個輪椅停泊區的巴士。

## 專線小巴服務

11. 可供輪椅上落的低地台公共小巴試驗計劃於二零一八年一月展開，現時有兩條專線小巴路線<sup>14</sup>包括專線小巴港島第54M號線（堅尼地城站—瑪麗醫院）及專線小巴新界第808號線（錦英苑—威爾斯親王醫院）參與試驗計劃。該兩條專線小巴路線的營辦商會為輪椅使用者提供電話預約服務。乘客可最早在乘搭小巴前14天內及最遲一個工作天前致電營辦商熱線，預訂輪椅泊位。經預約服務留座的輪椅乘客可由最多一名同行人士陪同，並須在預約時說明。

12. 運輸署會繼續密切監察可供輪椅上落的低地台公共小巴的運作情況。該署在進行定期關於小巴市場使用率的研究時，已一併在二零一八年年底展開了試驗計劃運作成效的檢討。如確認試驗計劃可行可取，該署會與業界商討進一步推廣可供輪椅上落的低地台公共小巴。

## 殘疾人士的泊車設施

13. 為加強殘疾人士<sup>15</sup>的活動能力，凡符合《道路交通條例》（第374章）第2條定義並適宜駕駛汽車的傷殘人士，可使用下列泊車設施並享有相關優惠：

- (a) 傷殘人士泊車許可證持有人可免費在路旁的傷殘人士專用泊車位及設有收費錶的停車位泊車；以及
- (b) 傷殘人士泊車許可證持有人在運輸署轄下停車場泊車可享有泊車費（包括月票、時租、日泊及夜泊）半價優惠。

---

<sup>14</sup> 第三條路線的公共小巴正進行改裝工程，以符合香港的強制規定。

<sup>15</sup> 根據《道路交通條例》（第374章）第2條，傷殘人士是指持有由衛生署署長或《醫院管理局條例》（第113章）所指的醫院管理局所簽署或經他人代其簽署的證明書，說明該人患有永久性疾病或身體傷殘，以致步行有相當困難的人。

### **殘疾乘客在限制區上落車證明書**

14. 司機在限制區內上落乘客，即屬違法。不過，為方便殘疾人士出入，警方會行使酌情權，在不會對其他道路使用者構成危險或造成重大阻礙的情況下，容許的士、私家車、私家小巴和私家巴士的司機在限制區上落殘疾乘客（快速公路和24小時限制區除外）。

### **司機接載殘疾人士泊車證明書**

15. 為配合行動不便的殘疾人士，運輸署曾推行「司機接載殘疾人士泊車證明書」（證明書）試驗計劃。這項計劃已在二零零四年一月一日正式落實推行。現時，該證明書持有人可在 400 多個停車場使用殘疾人士專用泊車位，包括運輸署、政府產業署、康樂及文化事務署、香港房屋委員會、香港房屋協會及香港機場管理局轄下的停車場，以及部分私營的停車場。

16. 交通投訴組會繼續密切監察有關無障礙運輸及設施的投訴及建議，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 <sup>(1)(2)</sup>	去年同季 (1.7.18 - 30.9.18)	上季 (1.4.19 - 30.6.19)	今季 (1.7.19 - 30.9.19)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	311 [23]	250 [21]	232 [16]
(b) 服務水準	5 993 [4]	7 700 [2]	6 108 [9]
(c) 一般性質	157 [1]	136	131 [3]
	<b>6 461 [28] (87%)</b>	<b>8 086<sup>(3)</sup> [23] (90%)</b>	<b>6 471<sup>(3)</sup> [28] (88%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	75 [3]	84	95 [2]
(b) 交通管理	28 [5]	57 [9]	21 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [5]	19 [5]	13 [2]
(d) 泊車設施	9 [2]	4	3 [1]
	<b>131 [15] (2%)</b>	<b>164 [14] (1%)</b>	<b>132 [15] (1%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	36	10	10
(b) 交通標誌及設備	18	10 [1]	8
(c) 行車道標記	2	1	1
	<b>56 (1%)</b>	<b>21 [1] (1%)</b>	<b>19 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	441 [1]	381 [1]	433 [2]
(b) 其他執法事宜	259 [1]	233 [1]	234
	<b>700 [2] (9%)</b>	<b>614 [2] (7%)</b>	<b>667 [2] (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>46 [4] (1%)</b>	<b>31 [1] (1%)</b>	<b>25 (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>7 394 [49] (100%)</b>	<b>8 916<sup>(3)</sup> [41] (100%)</b>	<b>7 314<sup>(3)</sup> [45] (100%)</b>

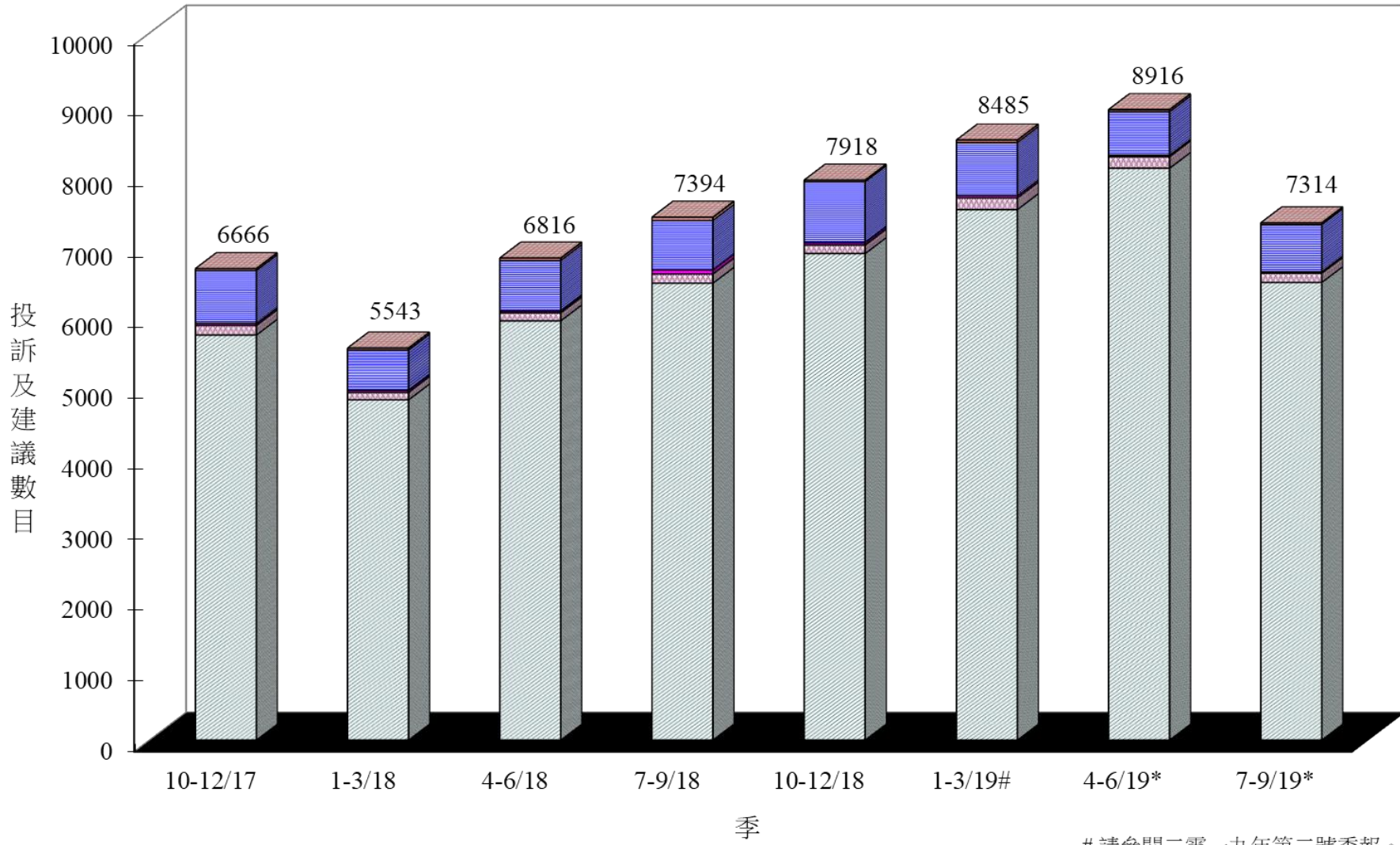
- 註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。  
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。  
(3) 請參閱第一章第二及六段。

交通投訴組接獲的投訴及建議<sup>(1)(2)</sup>

投訴/建議性質 <sup>(3)(4)</sup>	去年同季 (1.7.18 - 30.9.18)	上季 (1.4.19 - 30.6.19) <sup>(2)</sup>	今季 (1.7.19 - 30.9.19) <sup>(1)</sup>
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	311 [23]	236 [21]	232 [16]
(b) 服務水準	5 993 [4]	6 048 [2]	5 990 [9]
(c) 一般性質	157 [1]	136	131 [3]
	<b>6 461 [28] (87%)</b>	<b>6 420<sup>(2)</sup> [23] (90%)</b>	<b>6 353<sup>(1)</sup> [28] (88%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	75 [3]	84	95 [2]
(b) 交通管理	28 [5]	57 [9]	21 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [5]	19 [5]	13 [2]
(d) 泊車設施	9 [2]	4	3 [1]
	<b>131 [15] (2%)</b>	<b>164 [14] (1%)</b>	<b>132 [15] (1%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	36	10	10
(b) 交通標誌及設備	18	10 [1]	8
(c) 行車道標記	2	1	1
	<b>56 (1%)</b>	<b>21 [1] (1%)</b>	<b>19 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	441 [1]	381 [1]	433 [2]
(b) 其他執法事宜	259 [1]	233 [1]	234
	<b>700 [2] (9%)</b>	<b>614 [2] (7%)</b>	<b>667 [2] (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>46 [4] (1%)</b>	<b>31 [1] (1%)</b>	<b>25 (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>7 394 [49] (100%)</b>	<b>7 250<sup>(2)</sup> [41] (100%)</b>	<b>7 196<sup>(1)</sup> [45] (100%)</b>

- 註：
- (1) 188宗由一位投訴人在此季提出的個案已被剔除。
  - (2) 1 666宗由兩位投訴人在此季提出的個案已被剔除。
  - (3) 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。
  - (4) 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

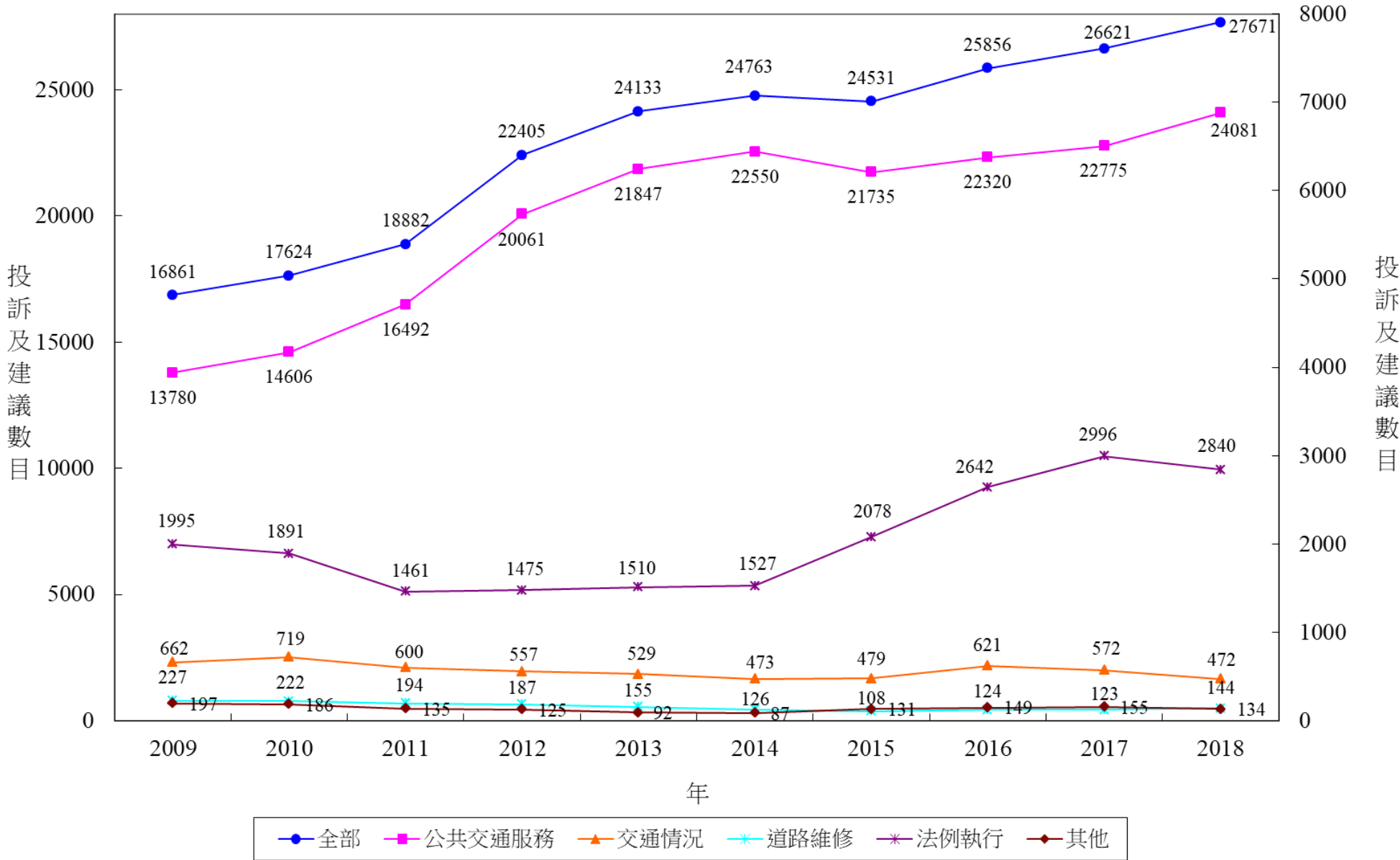


# 請參閱二零一九年第二號季報。

\* 請參閱第一章第二段。

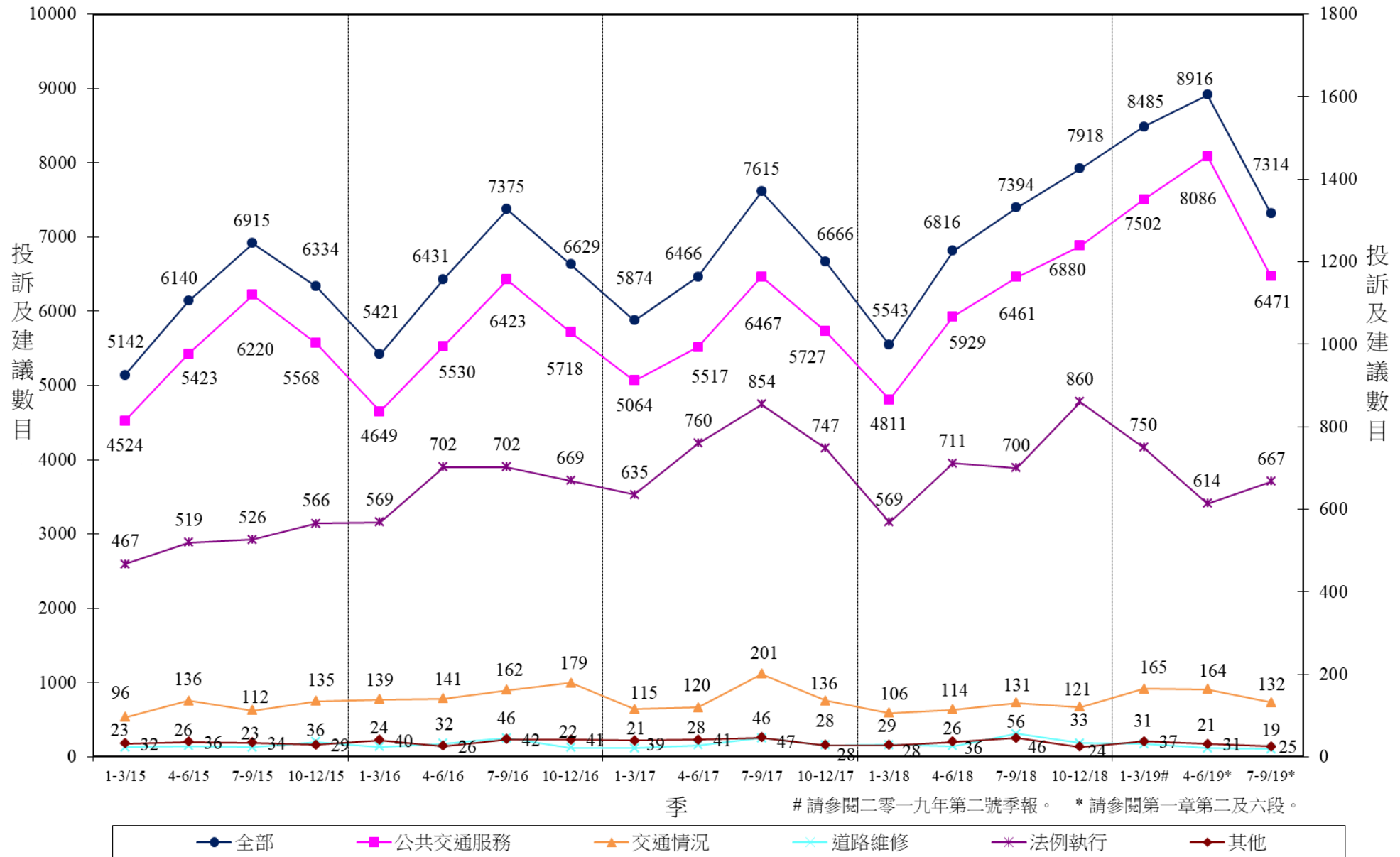
公共交通服務 交通情況 道路維修 法例執行 其他

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九月)

附件 B(ii)



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零一九年七月至九月)

附件 C(i)

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	8	280	1	2	291
(b) 服務水準	1 881	3 540	23	1 682	7 126
(c) 一般性質	74	84	4	6	168
	<b>1 963</b>	<b>3 904</b>	<b>28</b>	<b>1 690</b>	<b>7 585</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	49	30	3	-	82
(b) 交通管理	27	44	2	1	74
(c) 增設交通標誌及設備	6	16	2	-	24
(d) 泊車設施	4	8	-	-	12
	<b>86</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>192</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	17	-	-	-	17
(b) 交通標誌及設備	7	6	-	-	13
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>31</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	378	26	-	2	406
(b) 其他執法事宜	75	81	-	86	242
	<b>453</b>	<b>107</b>	<b>-</b>	<b>88</b>	<b>648</b>
<b>V. 其他</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>33</b>
合計	<b>2 554</b>	<b>4 121</b>	<b>35</b>	<b>1 779</b>	<b>8 489</b>
	<b>(30%)</b>	<b>(48%)</b>			
	<b>6 675</b>		<b>(1%)</b>	<b>(21%)</b>	<b>(100%)</b>
	<b>(78%)</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  
(二零一九年七月至九月)

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	570	1 649	7	21	2 247
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	34	66	-	2	102
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	22	23	-	-	45
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	30	43	-	6	79
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	25	15	-	-	40
龍運巴士公司	53	80	1	-	134
過海隧巴	234	328	-	4	566
非專營巴士服務	19	50	-	1	70
專線小巴	869	594	3	37	1 503
紅色小巴	43	1	-	4	48
的士	35	990	16	1 614	2 655
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	18	55	1	1	75
香港鐵路有限公司(輕鐵)	5	3	-	-	8
香港電車有限公司	4	3	-	-	7
新世界第一渡輪服務有限公司	1	-	-	-	1
天星小輪有限公司	-	1	-	-	1
其他渡輪	1	3	-	-	4
合計	<b>1 963</b> (26%)	<b>3 904</b> (51%)	<b>28</b> (1%)	<b>1 690</b> (22%)	<b>7 585</b> (100%)
	<b>5 867</b> (77%)				

## 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**  
**(二零一九年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 增加隧巴 608 號線（往九龍城）在平日早上繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。
- 增加巴士 214 號線在平日早上繁忙時間的班次(往長沙灣)及在平日下午繁忙時間的班次(往油塘)，以滿足乘客的需求。
- 合併長沙灣道 42A 及 43C 號線巴士站排隊位置，以善用巴士站上蓋。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長愛信道與愛義街交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 縮短黃竹坑道西行交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。

***九龍區***

- 縮短曉光街近曉育徑交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 在梳士巴利道與九龍公園徑交界處的黃色方格路口道路標記加設危險警告綫，使道路更為安全。



## 新界區

- 在青山公路（荃灣段）近灣景花園以交通燈號控制行人過路處取代現有的斑馬綫，改善道路安全。
- 延長環保大道南行近石角路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。
- 延長十八鄉路東行近公庵路在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長安睦街與安明街交界處的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 在業旺路的氣站入口加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零一九年七月至九月)

**附件 E(i)(a)**

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	天星 小輪	其他 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	79	10	2	4	-	4	20	3	69	-	-	1	2	-	-	-	1	195	
(2) 路線	6	2	-	-	-	2	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
(3) 服務時間	-	-	-	1	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
(4) 設置車站	2	1	1	1	-	-	4	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
小計	87	13	3	6	-	6	33	4	76	-	-	1	2	-	-	-	1	232	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	490	33	20	40	2	26	130	23	349	-	-	5	1	1	-	-	-	1120	
(2) 路線依循情況	9	-	2	2	-	1	8	-	53	-	503	-	-	-	-	-	-	578	
(3) 駕駛行為不當	217	11	12	26	4	20	80	5	256	53	557	1	1	3	-	-	-	1246	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	356	29	20	26	10	22	99	9	349	21	1144	24	1	3	3	-	-	2116	
(5) 濫收車/船費	3	-	-	-	-	-	2	1	14	-	444*	-	-	-	-	-	-	464	
(6) 清潔	5	-	-	-	-	-	-	-	23	1	8	3	-	-	-	-	-	40	
(7) 車輛/船隻狀況	16	-	1	2	2	-	4	1	11	1	3	2	-	-	-	1	-	44	
(8) 乘客服務及設施	151	32	7	9	2	20	57	1	23	1	1	192	2	-	1	-	1	500	
小計	1247	105	62	105	20	89	380	40	1078	77	2660	227	5	7	4	1	1	6108	
(C) 一般性質	9	25	-	4	1	4	9	3	19	12	39	4	1	1	-	-	-	131	
今季合計	1343	143	65	115	21	99	422	47	1173	89	2699	232 <sup>#</sup>	8	8	4	1	2	6471	
總數	(2208)								(4008)				(248)			(7)			
上季合計	2868	161	69	152	23	105	487	63	1296	72	2704	60	9	9	4	1	3	8086	
去年同季合計	1123	98	50	133	26	55	368	63	1405	80	2937	107	6	4	3	-	3	6461	

\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 有關港鐵列車暫停服務的個案佔 115 宗

註：請參閱第一章第六、七、八及十二段。

有關公共交通服務的投訴及建議<sup>\*\*</sup>  
(二零一九年七月至九月)

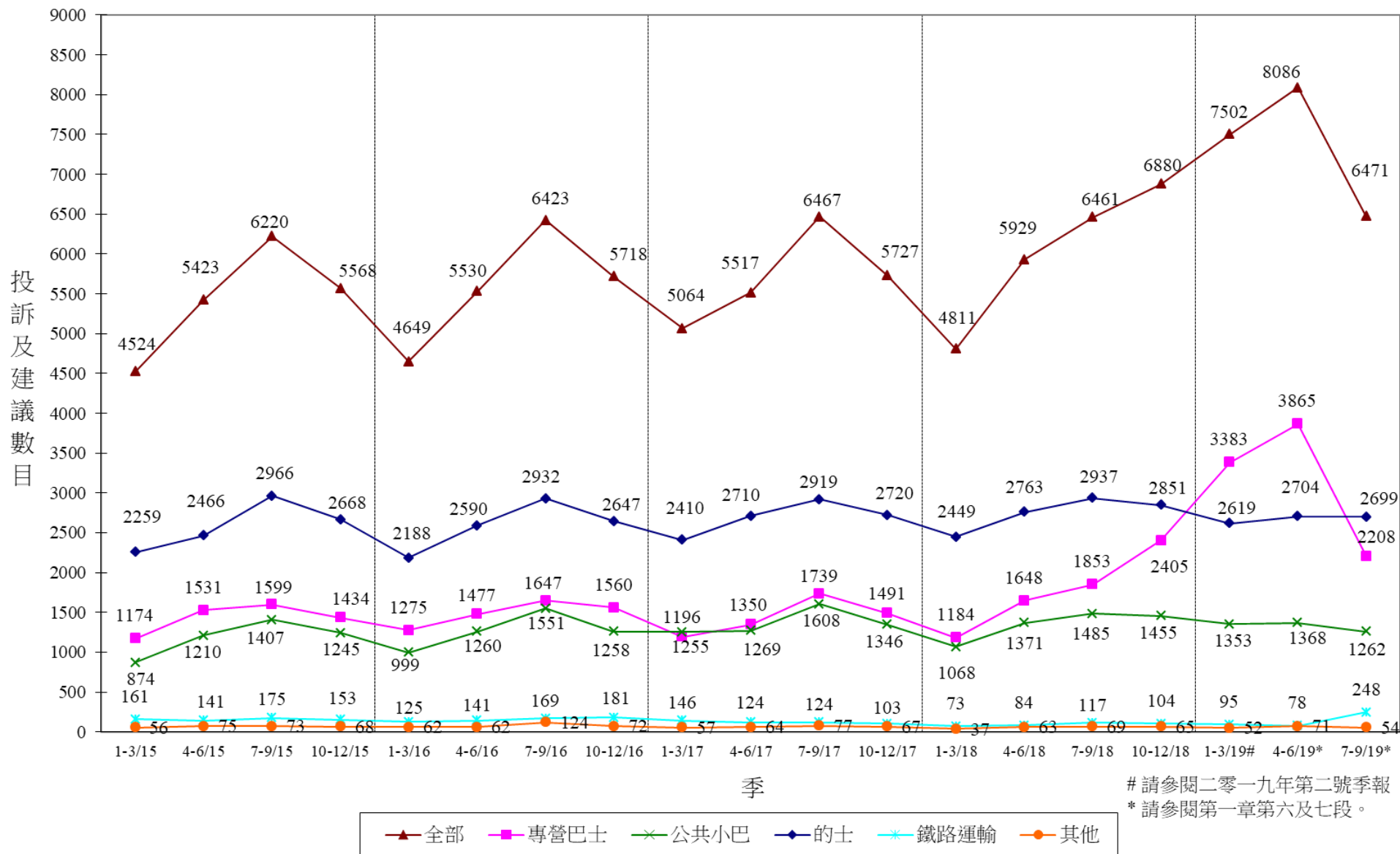
附件 E(i)(b)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或 小計
	專營巴士							
	九巴 <sup>**</sup>	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士 <sup>#</sup>	過海隧巴 <sup>**</sup>	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	79	10	2	4	-	4	20	119
(2) 路線	6	2	-	-	-	2	3	13
(3) 服務時間	-	-	-	1	-	-	6	7
(4) 設置車站	2	1	1	1	-	-	4	9
小計	87	13	3	6	-	6	33	148
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	375	33	20	40	2	26	127	623
(2) 路線依循情況	9	-	2	2	-	1	8	22
(3) 駕駛行為不當	217	11	12	26	4	20	80	370
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	356	29	20	26	10	22	99	562
(5) 濫收車費	3	-	-	-	-	-	2	5
(6) 清潔	5	-	-	-	-	-	-	5
(7) 車輛狀況	16	-	1	2	2	-	4	25
(8) 乘客服務及設施	151	32	7	9	2	20	57	278
小計	1132	105	62	105	20	89	377	1890
(C) 一般性質	9	25	-	4	1	4	9	52
今季合計	1228	143	65	115	21	99	419	2090
總數	(2090)							
上季合計	1233	161	69	152	23	100	461	2199
去年同季合計	1123	98	50	133	26	55	368	1853

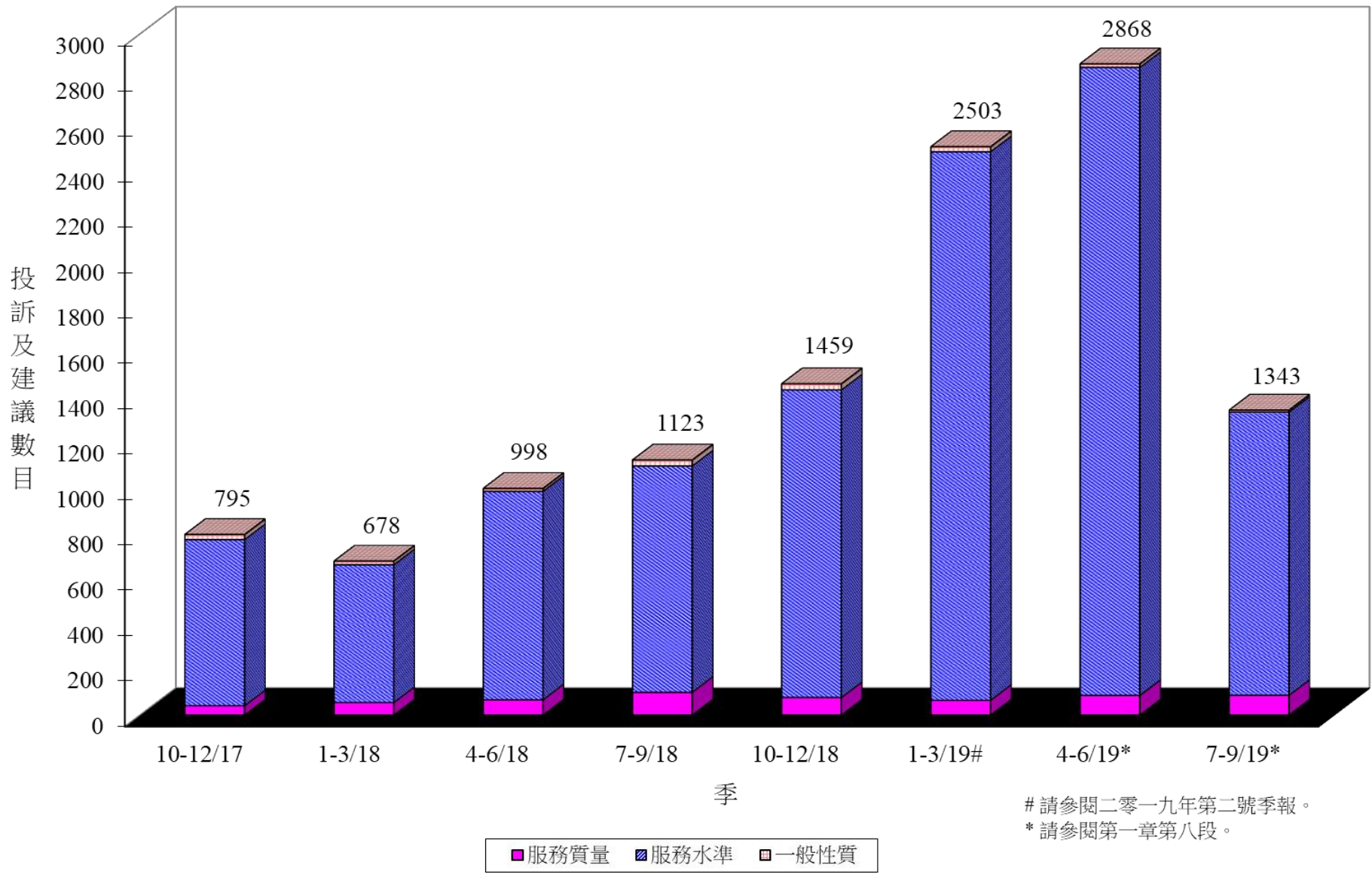
\* 118 宗 (115 宗關於九巴和 3 宗關於過海隧巴) 由一位投訴人在此季提出的投訴已被剔除。

# 1 666 宗 (1 635 宗、5 宗和 26 宗分別關於九巴、龍運巴士和過海隧巴) 由兩位投訴人在上季提出的投訴已被剔除。

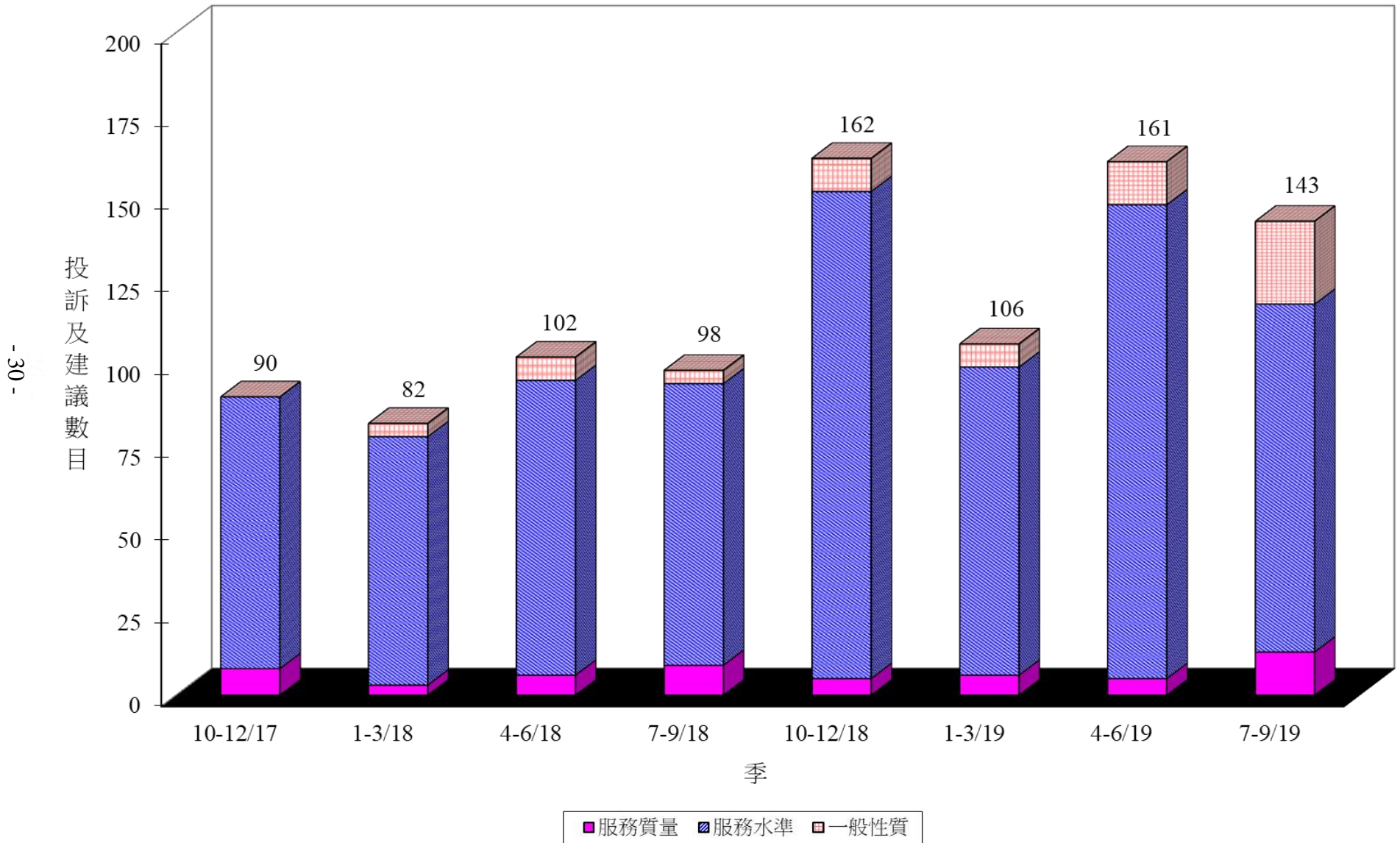
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一五年一月至二零一九年九月)



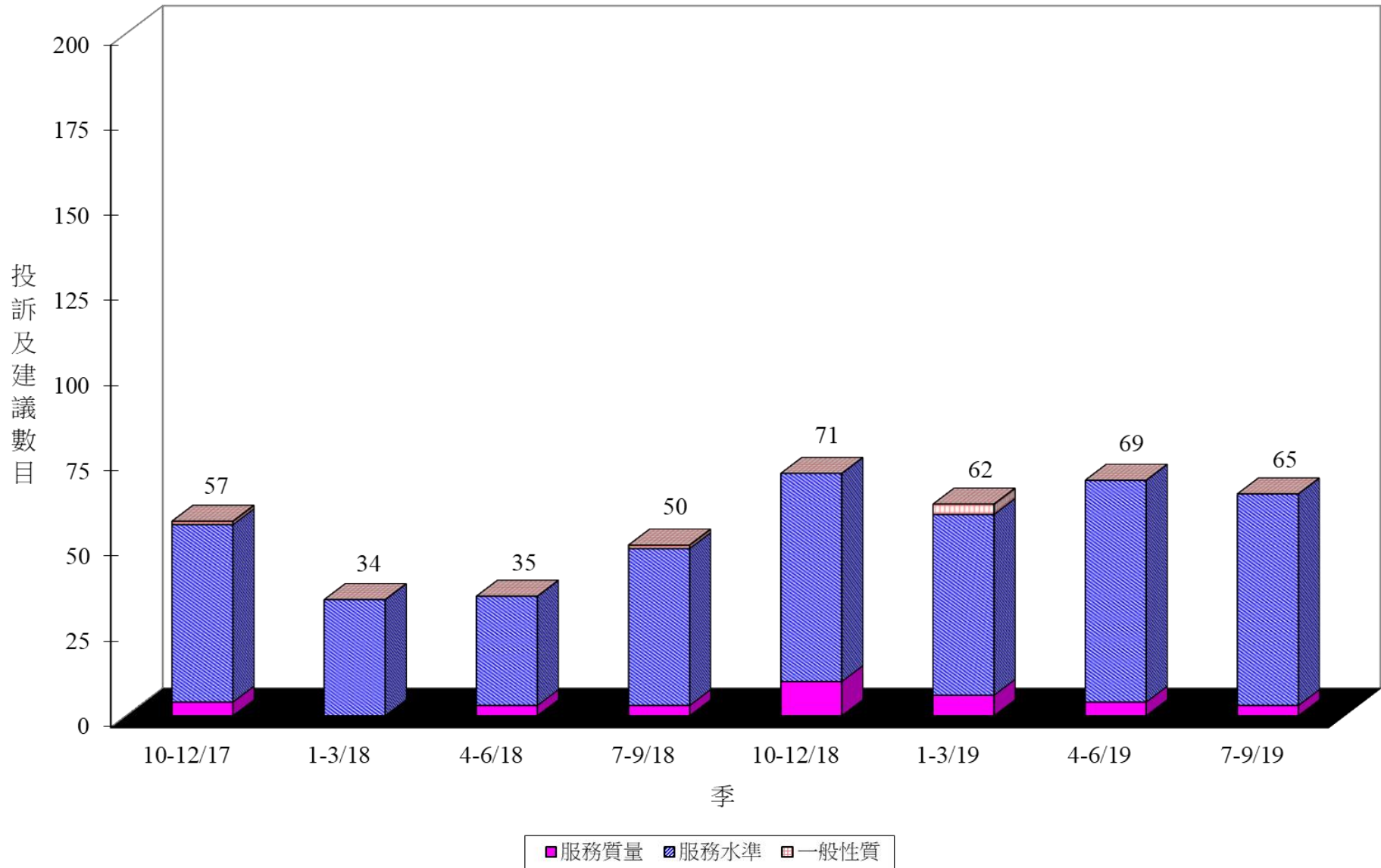
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



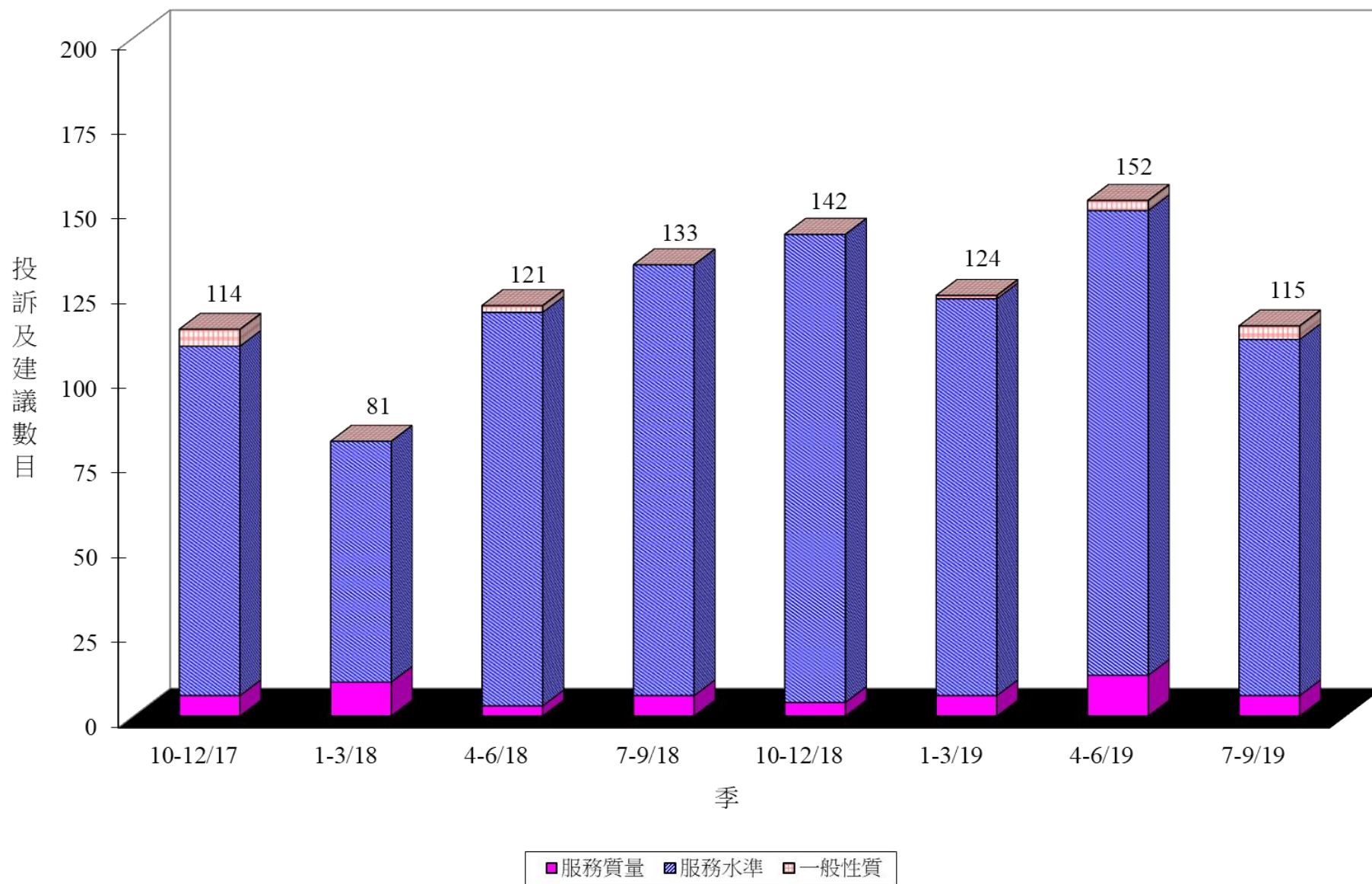
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

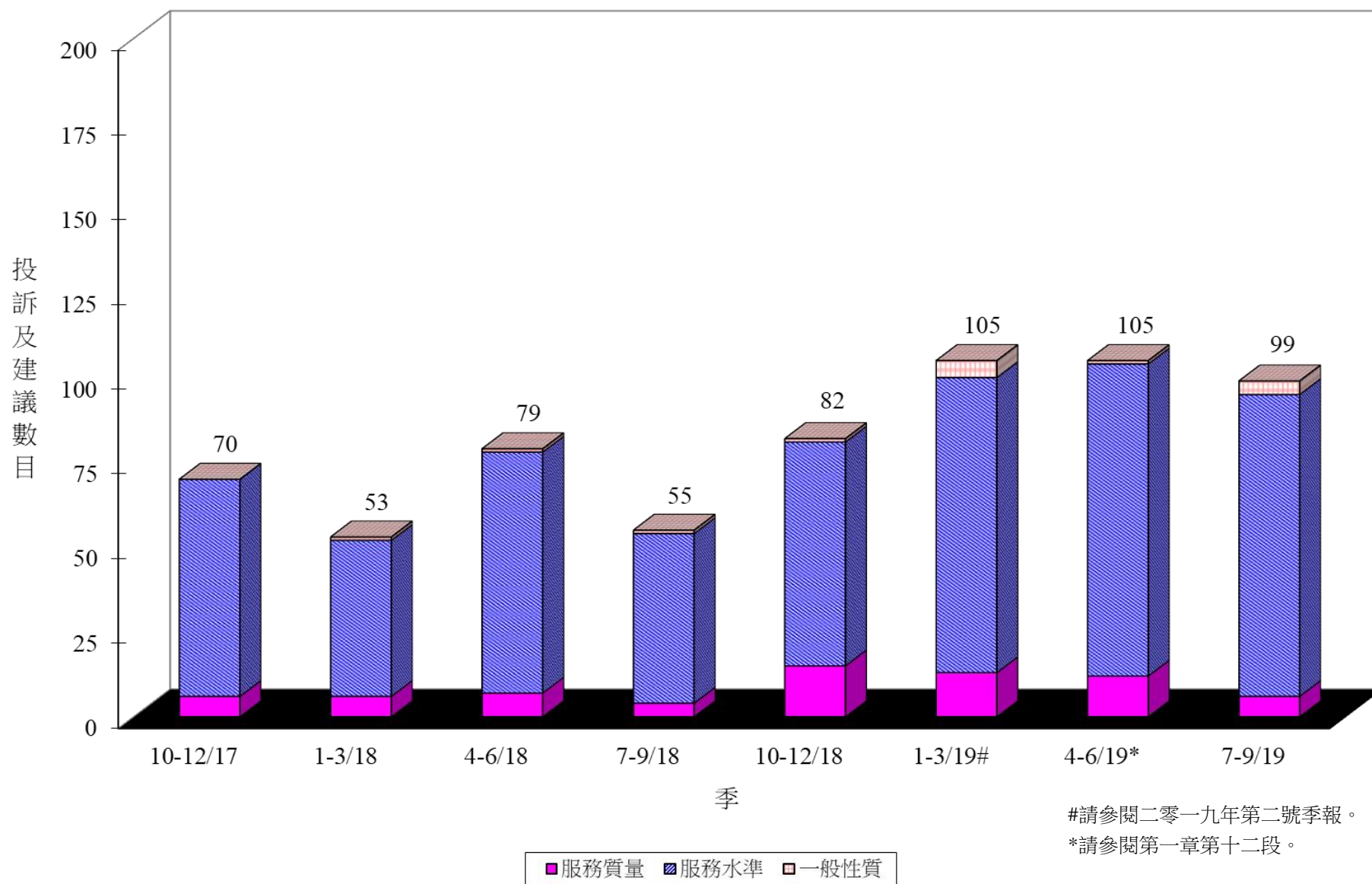


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

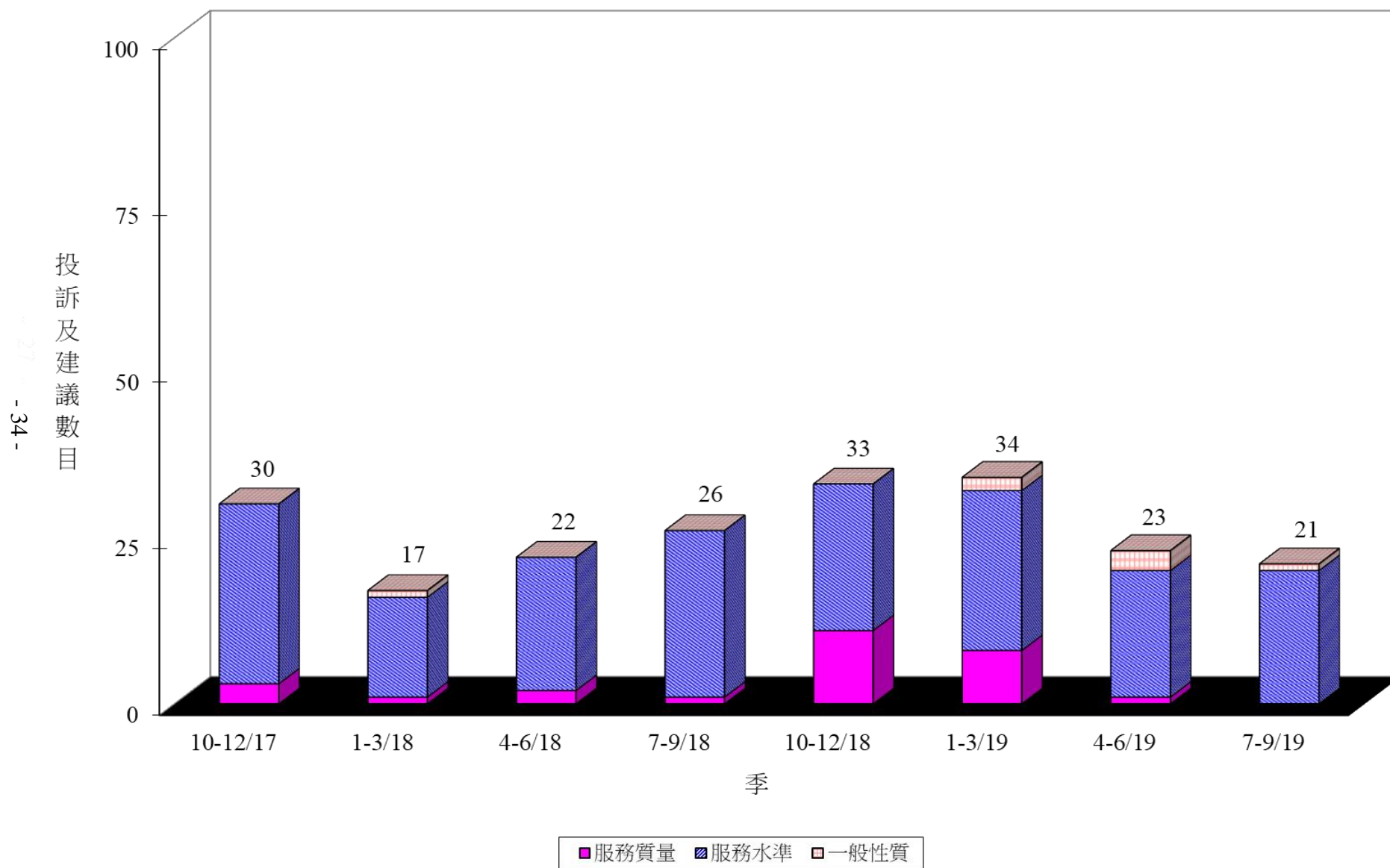




過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議



過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議



- 27 -  
- 34 -

有關專營巴士服務的投訴及建議  
(二零一九年七月至九月)

<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)	1 343 (1 228) <sup>17</sup>	5.81 (5.31) <sup>17</sup>
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	143	4.43
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	65	6.94
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	115	4.27
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	21	2.44
龍運巴士公司	99	8.55
過海隧巴 <sup>16</sup>	422 (419) <sup>18</sup>	7.66 (7.61) <sup>18</sup>
<b>合計</b>	<b>2 208 (2 090)<sup>19</sup></b>	<b>5.89 (5.57)<sup>19</sup></b>

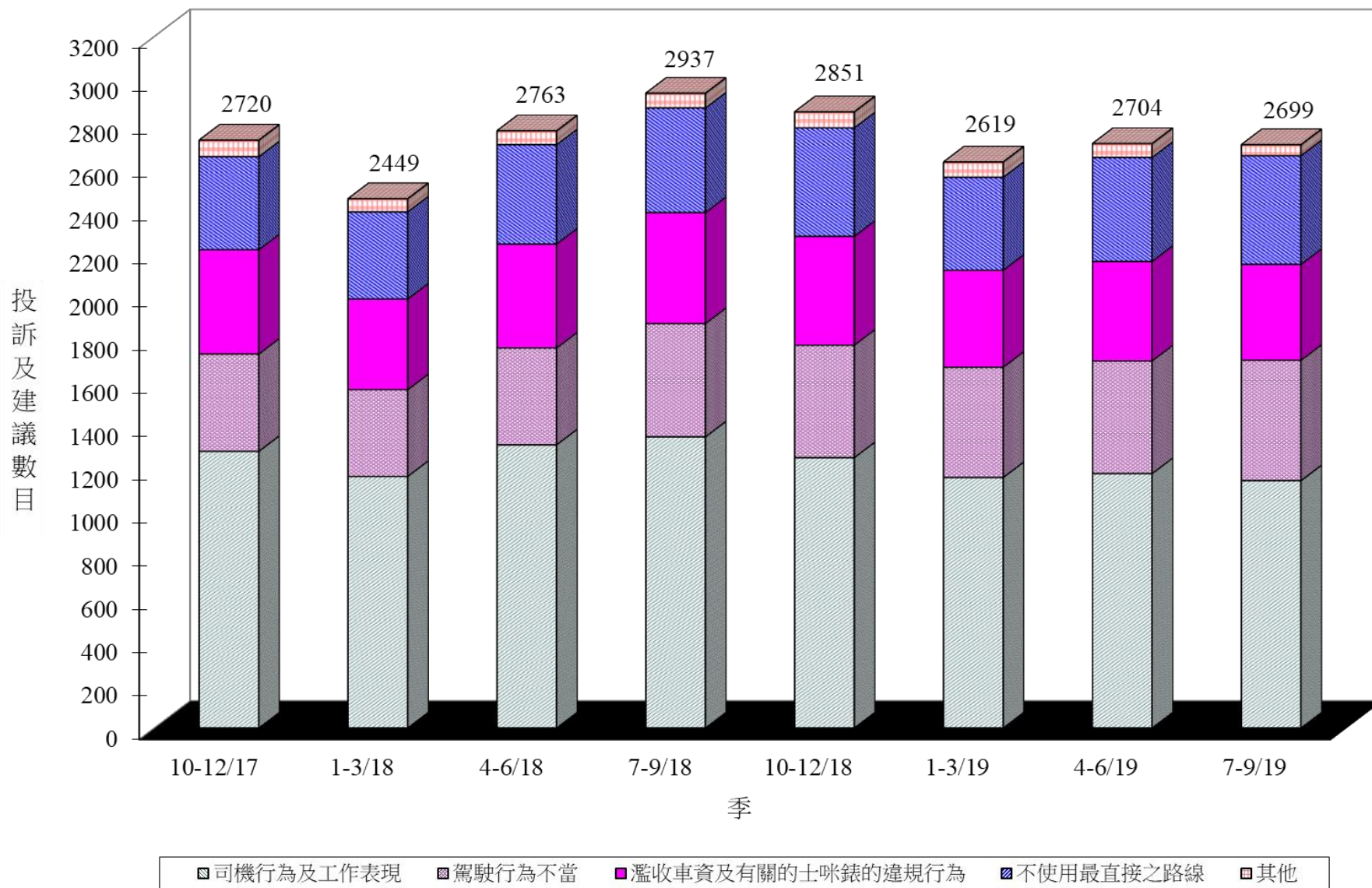
<sup>16</sup> 因過海隧巴服務是由九巴、城巴及新巴聯合經營，有關投訴及建議不能按巴士公司分類。

<sup>17</sup> 在 1 343 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 115 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。調整後的數字列於括弧內。

<sup>18</sup> 在 422 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 3 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。調整後的數字列於括弧內。

<sup>19</sup> 在 2 208 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季提出共 118 宗投訴；該投訴人在此季提出超過 100 宗投訴。調整後的數字列於括弧內。

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>(1.7.18 – 30.9.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.19 – 30.6.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.19 – 30.9.19)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	459	438	415
(ii) 拒載	732	600	584
(iii) 兜客	-	4	10
(iv) 拒絕駛達目的地	147	124	117
(v) 未有展示司機證	7	8	16
(vi) 不正確展示司機證	2	3	2
	<hr/>		
小計	1 347	1 177	1 144
(b) 駕駛行為不當	524	521	557
(c) 濫收車資	436	417	391
(d) 有關的士咪錶的違規行為	78	44	53
(e) 不使用最直接可行之路線	484	481	503
(f) 其他*	68	64	51
	<hr/>		
合計	<b>2 937</b>	<b>2 704</b>	<b>2 699</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**  
(二零一九年七月至九月)

**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)	4 (4)	2 (2)	6 (5)	4 (3)	12 (9)	5 (4)	5 (5)	8 (6)	4 (4)	4 (3)	2 (2)	8 (7)	9 (9)	8 (8)	7 (3)	2 (2)	5 (5)	- (-)	- (-)	95 (81)
(b) 交通管理	-	3	2	-	1	-	2	1	1	-	-	6	2	-	3	-	-	-	-	21
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	-	1	-	-	-	1	1	1	1	3	-	-	-	-	3	-	-	13
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
小計	5	6	8	5	13	5	7	10	6	5	3	17	11	8	13	2	8	-	-	132
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1	1	1	-	1	1	-	10
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	1	-	-	2	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
小計	1	-	1	1	-	-	3	2	2	1	-	2	2	1	1	-	1	1	-	19
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	14	15	13	8	48	16	46	36	43	18	26	30	37	23	16	24	13	5	2	433
(b) 其他執法事宜	12	8	14	6	18	10	20	16	35	5	8	17	10	12	11	13	16	1	2	234
小計	26	23	27	14	66	26	66	52	78	23	34	47	47	35	27	37	29	6	4	667
合計	32	29	36	20	79	31	76	64	86	29	37	66	60	44	41	39	38	7	4	818

**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。