

交通投诉组二零一一年年报

二零一一年内接获的投诉及建议的概况

在二零一一年，交通投诉组共接获 18 882 宗有关运输交通事宜的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 378 宗。个案总数与二零一零年的 17 624 宗相比，增加 7.1%。交通投诉组过去五年内接获的投诉及建议的分类载于附录 1。在二零一一年接获的个案分类如下：

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
公共交通服务	14 606	16 492	+12.9%
交通情况	719	600	-16.6%
道路维修	222	194	-12.6%
法例执行	1 891	1 461	-22.7%
其它	186	135	-27.4%
合计	17 624	18 882	+7.1%

2. 在二零一一年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 73%。其余的个案(27%)则是利用电邮、传真、信件或交通投诉组投诉表格提出的。

3. 年内，交通投诉组完成 18 321 宗个案(包括在上一年未解决的个案)的调查工作。当中 11 402 宗(62%)证实成立，而不成立个案则有 821 宗(5%)，其余 6 098 宗(33%)则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附录 2。本组注意到：

- 个案成立的百分率由二零一零年的 66%下降至二零一一年的 62%。有关政府部门/公共交通机构已就这些个案采取措施改善有关情况，又或正考虑如何解决；以及
- 个案无法追查的百分率由二零一零年的 29%增至二零一一年的 33%。

4. 在二零一一年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳125项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况。有关个案的概要载于附录3。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

5. 交通投诉组接获的投诉及建议仍以涉及公共交通服务为主。在二零一一年，这些个案共有16 492宗，占个案总数约87%。当中纯粹提出建议的共有187宗。这类个案的数目较二零一零年的14 606宗增加12.9%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2010</u>		<u>2011</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士服务 (包括接驳巴士)	3 195	(2.32)	3 894	(2.82)	+21.9 %	(+21.6%)
居民巴士服务	80	(0.99)	69	(0.81)	-13.8%	(-18.2%)
专线小巴	2 656	(4.85)	3 051	(5.47)	+14.9%	(+12.8%)
红色小巴	307	(2.24)	317	(2.39)	+3.3%	(+6.7%)
的士	7 997	(22.17)	8 789	(24.21)	+9.9%	(+9.2%)
铁路运输	331	(0.20)	318	(0.18)	-3.9%	(-10.0%)
渡轮	40	(0.81)	54	(1.09)	+35.0%	(+34.6%)
合计	14 606		16 492		+12.9%	

(注：括号内是每百万乘客人次计的投诉/建议数字。)

按交通工具及投诉/建议性质分类的数字详载于附录4。

专营巴士服务

6. 在二零一一年，有关专营巴士服务的个案共有3 894宗，即每百万乘客人次计有2.82宗投诉/建议；与二零一零年的3 195宗个案及每百万乘客人次计有2.32宗投诉/建议相比，分别上升21.9%及21.6%。个案数目上升，主要是涉及服务班次，驾驶行为不当及乘客服务及设施的投诉/建议增加所致。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，在该 3 894 宗个案中，有 2 100 宗个案与九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)的服务有关。对巴士服务班次不准时的投诉，上升原因可能是九巴巴士脱班比率增加。据九巴所述，巴士脱班率上升的主要原因在于有更多道路出现挤塞和巴士车长人手短缺。运输署已在与九巴高层管理人员的定期会议上，促请九巴纠正有关情况。为改善情况及解决人手不足，九巴采取的措施包括加快聘请全职及兼职巴士车长，以及重新聘任已退休的巴士车长。运输署会继续密切留意事态发展及积极与九巴跟进。

8. 运输署注意到，有关不当驾驶行为的投诉涉及巴士到站不停车及司机驾驶技术拙劣。为了解决问题，巴士公司已加强户外监察工作，以及为巴士车长提供有关驾驶安全的复修训练。

9. 运输署一向鼓励及欢迎巴士公司使用新技术向乘客提供信息。九巴、城巴有限公司(城巴)(第一类专营权)及新世界第一巴士服务有限公司(新巴)均已推出流动电话应用程序，除了提供一般巴士路线信息(例如票价、路线、地图及班次时间表)，也可通过全球定位系统，利用电话侦测方圆约 200 米内的巴士站，方便乘客。

10. 运输署将会继续通过实地调查及乘客的回馈意见，监察巴士服务，以确保各专营巴士公司严格遵守班次时间表及改善服务，以满足乘客的需要。该署也鼓励公共交通机构积极参与测试最新的流动通讯技术，以及使用先进的信息科技系统，提升对市民的服务。

11. 有关专营巴士服务的 3 894 宗个案，按巴士公司分类的数字载于附录 5。有关三间主要专营巴士公司的投诉及建议资料如下：

- 九巴 – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零一零年的 1.95 宗增至二零一一年的 2.53 宗，增幅为 29.7%。二零一一年内接获的 2 100 宗个案，主要涉及服务班次(893 宗)、乘客服务和设施(472 宗)以及驾驶行为不当(237 宗)。
- 城巴 (第一类专营权) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零一零年的 2.11 宗增至二零一一年的 2.57 宗，增幅为 21.8%。二零一一年内接获的 379 宗个案，主要涉及服务班次(96 宗)、乘客服务和设施(96 宗)以及驾驶行为不当(87 宗)。

- 新巴 – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零一零年的 3.22 宗减至二零一一年的 2.73 宗，减幅为 15.2%。二零一一年内接获的 318 宗个案，主要涉及服务班次(100 宗)、乘客服务和设施 (99 宗)以及员工行为及工作表现(46 宗)。

12. 有关九巴、城巴(第一类专营权)和新巴过去五年的投诉/建议的比较载于附录 6。

居民巴士服务

13. 居民巴士服务主要在繁忙时间提供服务，以助减轻市民对集体运输工具的需求。这类服务属专线服务，营办商如拟修改服务细节，必须获运输署批准。

14. 在二零一一年，有关居民巴士服务的个案共有 69 宗，即每百万乘客人次计有 0.81 宗投诉/建议；与二零一零年的 80 宗个案及每百万乘客人次计有 0.99 宗投诉/建议相比，分别减少 13.8% 及 18.2%。该 69 个案的分类数字详载于附录 7。

15. 有关居民巴士服务过去五年的投诉/建议的比较载于附录 8。

公共小巴服务

16. 在二零一一年，有关公共小巴服务的个案共有 3 368 宗，即每百万乘客人次计有 4.87 宗投诉/建议；与二零一零年的 2 963 宗个案及每百万乘客人次计有 4.32 宗投诉/建议相比，分别上升 13.7%及 12.7%。

专线小巴服务

17. 专线小巴须依照服务详情表的规定，按指定的收费、路线及班次运作。运输署负责监察营办商的表现。

18. 在二零一一年，有关专线小巴服务的投诉/建议共有 3 051 宗，占有公共小巴个案的 91%，以每百万乘客人次计的投

诉/建议数目是 5.47 宗；与二零一零年的 2 656 宗个案及每百万乘客人次计有 4.85 宗投诉/建议相比，分别上升 14.9%及 12.8%。该 3 051 宗个案的分类数字详载于附录 9。

红色小巴服务

19. 红色小巴受《道路交通(公共服务车辆)规例》管制。

20. 在二零一一年，有关红色小巴服务的投诉/建议共有 317 宗，占有公共小巴个案的 9%，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 2.39 宗；与二零一零年的 307 宗个案及每百万乘客人次计有 2.24 宗投诉/建议相比，分别上升 3.3%及 6.7%。该 317 宗个案的分类数字详载于附录 10。

21. 有关专线小巴及红色小巴过去五年的投诉及建议的比较载于附录 11。

22. 交通投诉组小组委员会得悉，有关专线小巴服务班次的投诉有所增加，原因可能是因为难以聘请足够专线小巴司机、交通挤塞及道路工程，导致繁忙时间班次减少。对于屡遭投诉的专线小巴路线，运输署已会晤有关的营办商，找出原因及实施补救措施(例如调节班次、调动短途班次、更改行车路线以避免交通拥塞的道路、改善车辆调度及加强员工监督等)。

23. 运输署继续实施多项措施，以推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。这些措施包括：出版《公共小巴服务通讯》；为公共小巴司机开办工作坊，以促进安全驾驶及顾客服务；以及呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶及优质小巴服务。

24. 由二零一零年六月起，根据公共小巴的车辆牌照和客运营业证的新订条件，所有公共小巴均须加装车速限制器，预设的最高车速为每小时 80 公里。截至二零一一年年底，所有公共小巴都已加装车速限制器。为了令公共小巴的运作更为安全及提升公共小巴服务的质素，当局已于二零一一年七月向立法会提交《2011 年道路交通（修订）(第 2 号) 条例草案》，提出更多措施管制及规管公共小巴的车速，以及遏止公共小巴司机的不当驾驶行为。

的士服务

25. 在二零一一年，的士服务仍属一项主要投诉项目。有关的士服务的个案共有 8 789 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 53%。每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 24.21 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一零年的 7 997 宗个案及每百万乘客人次计有 22.17 宗投诉/建议相比，分别上升 9.9%及 9.2%。个案数目上升的主要原因，是有关的士司机违规行为(特别是涉及司机行为和工作表现以及不使用最直接可行之路线)的投诉有所增加。该 8 789 宗个案的分类数字详载于附录 12。

26. 在接获的 8 789 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 8 559 宗(97%)。如投诉人愿意出庭作证，交通投诉组会把这些个案转交警方进一步调查。年内，共有 1 789 宗(21%)这类投诉转介警方处理。在二零一一年，警方完成调查今年或去年转介的 1 942 宗个案。调查结果的分类数字载于附录 13。

27. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 14。

28. 交通投诉组小组委员会得悉，运输署及由交通咨询委员会(交谘会)委员潘荣辉先生担任主席的优质的士服务督导委员会(督导委员会)已推行多项措施，以提升的士行业的服务水平。在教育的士司机方面，运输署和督导委员会已发布的士司机的服务标准、制作语文及的士运作自学课程，以及定期出版《的士通讯》，藉此改进的士司机的服务态度和能力，以提供优质服务。

29. 在提高的士司机士气方面，督导委员会自二零零一年起已通过举办的士司机嘉许计划，表扬服务良好的司机。截至二零一一年年底，约有6 500位司机曾在计划下受到嘉许。运输署和督导委员会在二零一零年优化这项计划，为的士司机提供更多改善服务质素的诱因，并令乘客更易识别提供优质服务的司机。优化措施包括：在的士站张贴海报；去信的士商会以邀请其属下司机参加计划；以及在电台公布计划的内容等。

30. 在协助的士乘客方面，运输署通过信息板、电子显示屏和信息单张等途径，在机场和各主要边界管制站及的士站，提供最新的士服务信息。此外，该署继续设定更多的士站和的士上落客点，以满足乘客乘搭的士时希望得到点到点服务的期望。

铁路服务

31. 在二零一一年，有关铁路服务的个案共有 318 宗，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 0.18 宗；与二零一零年的 331 宗个案和每百万乘客人次计有 0.2 宗投诉/建议相比，分别下降 3.9% 及 10%。在该 318 宗个案中，有 298 宗个案与香港铁路有限公司(港铁公司)的服务有关，占个案总数约 94%。

32. 交通投诉组小组委员会亦得悉，港铁公司已实施措施改善乘客设施，包括：在港铁车站采取措施，以便在列车服务暂停期间，加强与乘客的沟通；以及在八个地面或高架车站装设自动月台闸门，以保安全。

33. 运输署会继续密切监察列车的服务水平、服务表现是否达到规定，以及列车服务受阻期间交通应变安排的成效，并在有需要时，与港铁公司探讨进一步的改善措施。

34. 有关铁路服务的 318 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。有关港铁公司服务的投诉及建议资料如下：

- 轻铁以外的服务 – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零一零年的 0.19 宗下降至二零一一年的 0.17 宗，减幅为 10.5%。二零一一年内接获的 259 宗个案，主要涉及乘客服务和设施(159 宗)以及班次/载客量(25 宗)。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目与二零一零年相同，均为 0.24 宗。二零一一年内接获的 39 宗个案，主要涉及驾驶行为不当(11 宗)。

35. 有关港铁公司过去五年的投诉/建议的比较载于附录 16。

渡轮服务

36. 在二零一一年，有关渡轮服务的个案共有 54 宗，即每百万乘客人次计有 1.09 宗投诉/建议；与二零一零年的 40 宗个案和每百万乘客人次计有 0.81 宗投诉/建议相比，分别上升 35% 及 34.6%。

37. 有关渡轮服务的 54 宗个案，按渡轮公司分类的数字载于附录 17。有关两间主要渡轮公司的投诉及建议资料如下：

- 新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零一零年的 1.02 宗上升至二零一一年的 1.51 宗，升幅为 48%。
- 天星小轮有限公司(天星小轮) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零一零年的 0.17 宗上升至二零一一年的 0.18 宗，升幅为 5.9%。

38. 有关新渡轮及天星小轮过去五年的投诉/建议的比较载于附录 18。

交通及道路情况

39. 在二零一一年，交通投诉组共接获 2 255 宗有关交通及道路情况的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 175 宗；与二零一零年的 2 832 宗投诉及建议相比，减少 20.4%。这些个案按类别及地区分类的数字分别详载于附录 19 及附录 20。

交通情况

40. 在二零一一年，交通投诉组共接获 600 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 3%。与二零一零年的 719 宗相比，这类个案减少 16.6%。

41. 在接获的 600 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 262 宗 (44%)；与二零一零年的 321 宗相比，减少 18.4%。二零一一年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
交通管理	125	117	-6.4%
车辆阻塞	79	32	-59.5%
道路工程	59	65	+10.2%
其它	58	48	-17.2%
合计	321	262	-18.4%

42. 在二零一一年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
中西区	42	31	-26.2%
湾仔	33	26	-21.2%
油尖旺	34	25	-26.5%
沙田	17	25	+47.1%

43. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、路政署及其它有关部门考虑及跟进。交通投诉组小组委员会得悉，二零一一年内运输署已采取以下措施，以纾缓交通挤塞：

- (a) 策划及实施临时交通安排，尽量减低道路工程导致的挤塞；
- (b) 在交通挤塞黑点实施交通管理计划；
- (c) 装设新交通灯及调校现有交通灯号；
- (d) 实行交通改道，以增加流量；
- (e) 采取交通限制措施；
- (f) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计；

- (g) 建设新道路、完成主要道路改善工程，以及迁移或取消路旁泊车位、巴士站或的士站，从而增加道路容量；
- (h) 提供停车处，以方便上落客货；以及
- (i) 举办宣传运动，鼓励司机自律，以减少车辆阻塞的情况。

44. 在二零一一年，有关交通管理事宜(引致交通挤塞的事宜除外)的投诉及建议共有 186 宗。这类个案涉及交通灯号时间分配、行车线安排及划设禁区。与二零一零年的 239 宗比较，二零一一年的个案数目下降 22.2%。

45. 交通投诉组在二零一一年亦接获 94 项增设交通标志及设备的要求，较二零一零年的 92 宗上升 2.2%。

46. 此外，在二零一一年，有关泊车设施的投诉及建议共有 58 宗，较二零一零年的 67 宗下降 13.4%。

道路维修

47. 在二零一一年，交通投诉组共接获 194 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数约 1%。与二零一零年的 222 宗比较，这类个案数目下降 12.6%。有关个案均已转介路政署或其它有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

法例执行

48. 在二零一一年，交通投诉组共接获 1 461 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 8%；与二零一零年的 1 891 宗相比，下降 22.7%。

49. 有关法例执行的投诉个案，主要涉及违例泊车及驾车人士/行人不遵守交通规则。所有投诉均已转介警务处进一步调查。部分个案亦已转介运输署，由该署考虑应否采取适当措施(例如提供泊车设施或实行交通管理措施)以改善情况。

有关道路安全事宜的投诉及建议

50. 在二零一一年接获的 18 882 宗投诉及建议中，2 826 宗 (15%)与道路安全的事宜有关。有关个案分类如下：

<u>投诉/建议数目</u>	
公共交通服务	1 968
交通管理	109
道路维修	83
法例执行	666
合计	<u>2 826</u>

51. 公共交通服务方面，投诉人关注到司机的驾驶行为不当、公共交通工具造成阻塞以及其它事项(例如车辆状况及车站位置)，可能危及乘客或其它道路使用者。

52. 交通管理方面，投诉人主要关注到视线受不同对象阻挡、行人过路设施不足以及交通标志/辅助设施/道路标记不足，可能导致交通意外。

53. 道路维修方面，投诉人主要关注到交通灯号失灵、路面破损，以及道路工程施工地点的交通标志/辅助设施不足，可能导致交通意外。

54. 法例执行方面，有关违例泊车造成阻塞并对驾车人士和行人构成危险的投诉共有 255 宗。有关驾车人士/行人不遵守交通规则(例如冲红灯、不遵从交通标志/措施以及突然转线)并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 411 宗。

55. 有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、其它有关部门或公共交通机构调查及跟进。相关各方均积极响应，并已采取或将会采取改善措施，尽量解决公众关注的问题。

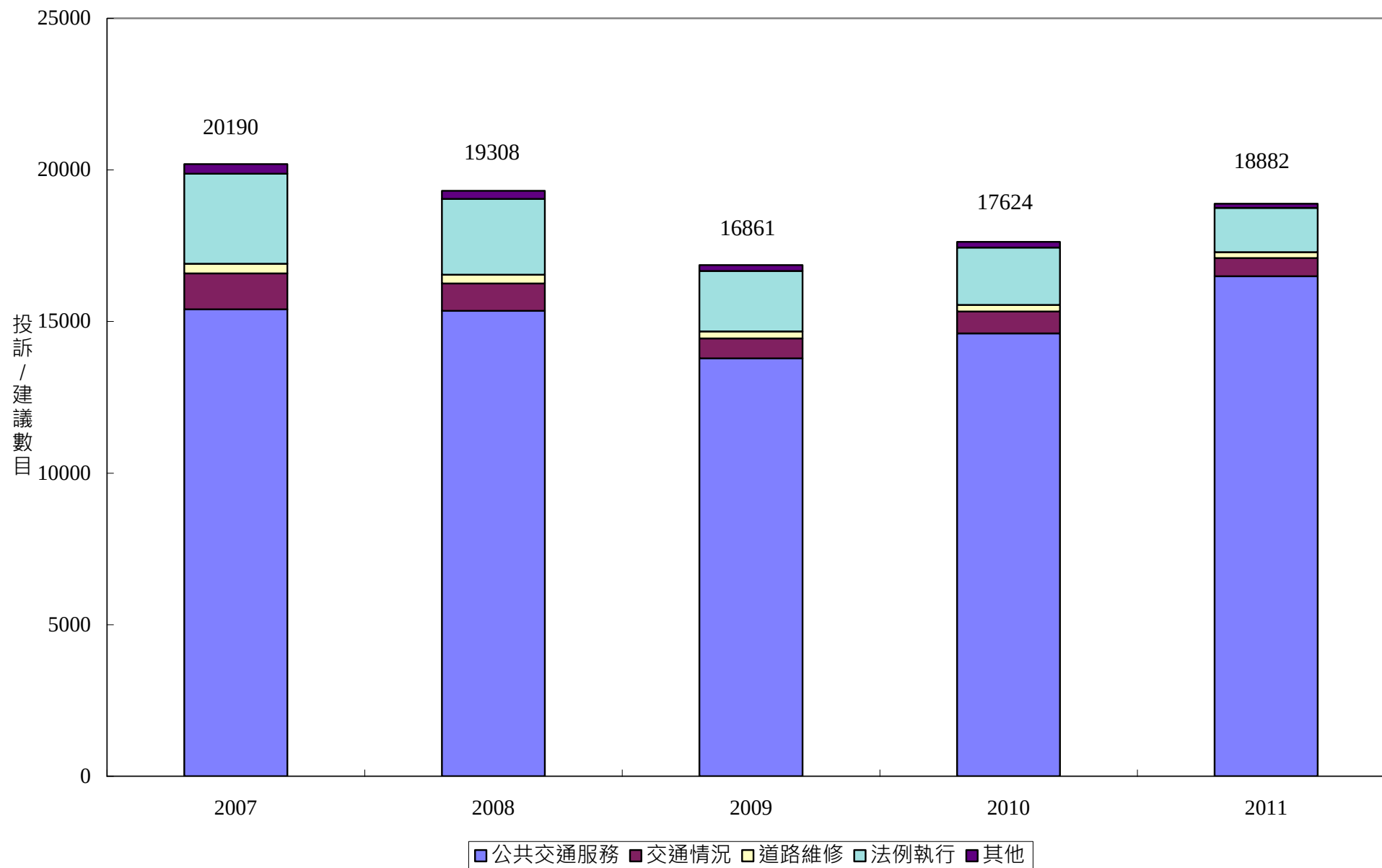
交通投诉组在二零零七至二零一一年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2007	2008	2009	2010	2011
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	897 [69]	820 [69]	747 [45]	734 [84]	775 [109]
(b) 服务水平	13 863 [20]	13 932 [26]	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]
(c) 一般性质	642 [19]	600 [19]	495 [15]	417 [11]	362 [26]
	15 402 [108]	15 352 [114]	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	663	484	279	321 [1]	262 [13]
(b) 交通管理	255 [16]	232 [26]	226 [35]	239 [34]	186 [65]
(c) 增设交通标志及设备	126 [15]	99 [19]	83 [8]	92 [20]	94 [55]
(d) 泊车设施	140 [29]	82 [8]	74 [14]	67 [8]	58 [24]
	1 184 [60]	897 [53]	662 [57]	719 [63]	600 [157]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	167 [1]	129 [2]	131	115	79 [6]
(b) 交通标志及设备	137	141 [2]	84	96 [1]	98 [2]
(c) 行车道标记	14	21 [1]	12 [1]	11 [1]	17 [2]
	318 [1]	291 [5]	227 [1]	222 [2]	194 [10]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 492	1 418	1 000	1 048	828 [2]
(b) 其它执法事宜	1 476	1 082	995 [1]	843 [1]	633 [6]
	2 968	2 500	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]
V. 其它	382 318 [17]	268 197 [26]	186 [24]	135 [16]	
合计	20 248 20 190	19 308 [186]	16 861 [163]	17 624 [212]	18 882 [378]

注： 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

交通投訴組在二零零七至二零一一年間接獲的投訴及建議

附錄 1 (ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一一年一月至十二月)

调查结果 投诉/建议性质					
	A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	57	440	138	1	636
(b) 服务水平	3 313	5 218	354	5 997	14 882
(c) 一般性质	199	107	57	4	367
	3 569	5 765	549	6 002	15 885
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	95	149	14	2	260
(b) 交通管理	50	40	108	-	198
(c) 增设交通标志及设备	30	6	54	-	90
(d) 泊车设施	12	15	30	-	57
	187	210	206	2	605
III. 道路维修					
(a) 道路情况	59	8	7	1	75
(b) 交通标志及设备	68	1	25	-	94
(c) 行车道标记	9	-	5	-	14
	136	9	37	1	183
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	693	143	2	2	840
(b) 其它执法事宜	320	235	9	91	655
	1 013	378	11	93	1 495
V. 其它					
	91	44	18	-	153
合计	4 996 (27%)	6 406 (35%)	821 (5%)	6 098 (33%)	18 321 (100%)

图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零一一年一月至十二月)

调查结果 交通工具类别	A1	A2	B	C	合计
九龙巴士(一九三三)有限公司	703	1 099	171	21	1 994
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	192	136	34	4	366
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	38	30	9	1	78
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	131	166	31	3	331
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	18	3	4	-	25
龙运巴士公司	18	69	5	1	93
过海隧巴	383	308	78	5	774
港铁接驳巴士	20	37	3	-	60
居民巴士服务	28	16	7	2	53
专线小巴	1 521	692	55	45	2 313
红色小巴	276	24	25	27	352
的士	144	2 962	20	5 893	9 019
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	51	159	89	-	299
香港铁路有限公司(轻铁)	22	23	11	-	56
香港电车有限公司	8	16	1	-	25
山顶缆车有限公司	-	1	-	-	1
新世界第一渡轮服务有限公司	2	8	1	-	11
天星小轮有限公司	1	1	3	-	5
其它渡轮	13	15	2	-	30
合计	3 569 (23%)	5 765 (36%)	549 (3%)	6 002 (38%)	15 885 (100%)

图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

有关政府部门/公共交通机构在二零一一年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 在轩尼诗道、英皇道及德辅道中巴士站增设排队轮候标记/标志，以方便乘客有秩序地排队轮候。
- 拆除置富道的栏杆，以方便巴士乘客。

九龙区

- 在钦州街西巴士站安装上盖，以方便乘客排队轮候。
- 在琼东街增设的士上落客点，以方便乘客乘搭的士。
- 修改尖沙咀东部巴士总站的栏杆，以方便乘客进出该站。
- 拆除石塘街及荔枝角道巴士站的栏杆，以方便乘客。
- 在丽港城交通交汇处设置无障碍通道，以方便残疾乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 延长以下地点交通灯的行車綠灯时间，以纾缓交通挤塞/改善交通流量：西边街、般咸道、夏慤道、太安街、成安街、英皇道、东院道、山市街、高士威道、铜锣湾道、干诺道中、薄扶林道、域多利道及坚道。
- 延长以下地点交通灯的行人绿灯时间，以方便行人横过马路：皇后大道中、皇后大道西、海泽街及般咸道。
- 调校英皇道交通灯发声信号的调定值，以方便视障行人横过马路。
- 调整大坑道与大坑径交界处交通灯的设定，以纾缓交通挤塞。

- 调校太康街、英皇道及铜锣湾道的交通灯，使之互相配合，以纾缓交通挤塞/改善交通流量。
- 在般咸道与薄扶林道交界处增设/迁移交通灯，并更改信号显示，以改善道路安全。
- 延长水星街的「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 延长南风道的「禁止停车」限制区的有效时间，以改善道路安全。
- 在加惠民道和卫城道设立「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在薄扶林道加设交通标志，以提醒驾车人士留意车速限制。
- 在轩尼诗道增设交通标志，以提醒驾车人士前面有交通灯。
- 在爱秩序湾道加设交通标志及道路标记，为驾车人士提供较佳指引。
- 在春园街加设警告标志，以提醒驾车人士及行人留意倒车。
- 迁移太古城道的交通标志，以改善驾车人士的视线。
- 在礼顿道加设双白线，以防止车辆掉头。
- 延长维园道的双白线，以管制车辆切线。
- 在南风道加设「慢驶」道路标记及双白线，以改善道路安全。
- 在天后庙道增设道路标记，以提醒驾车人士慢驶。
- 在香港仔隧道增设道路标记，以改善对驾车人士的指示。
- 在康福台加设道路标记，提醒行人留意车辆。
- 修改般咸道及筲箕湾道的道路标记以改善道路安全。
- 在南湾坊、加多近街及告士打道加设「请勿停车」道路标记，以防止车辆阻塞交通。
- 在鸭脷洲邨巴士总站加设下斜路缘、凹凸纹警告条及道路标记，以方便伤残的行人。

- 更改告士打道的栏杆，以改善驾车人士的视线。
- 禁止车辆由英皇道左转入健康东街，以改善交通流量。
- 在业兴街增设电单车泊车位，方便停泊电单车。

九龙区

- 延长佐敦道交通灯的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长以下地点交通灯的行人绿灯时间，以方便行人横过马路：荔湾道、深旺道、达之路及东头村道。
- 延长太子道西交通灯的绿灯相隔时间，以改善道路安全。
- 调整美荔道与长沙湾道交界处交通灯的运作模式，以改善交通流量。
- 更改中间道及通州街交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 缩减彩虹道交通灯行人绿灯相隔时间，方便行人横过马路。
- 延长启华街「禁止停车」限制区的有效时间，以防止车辆阻塞交通。
- 在黄大仙道、宜安街及碧街与砵兰街交界处设立「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在弥敦道加设「不准左转」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在通州街与发祥街交界处加设「不准掉头」交通标志，以提醒驾车人士。
- 扩大南昌街一个交通标志，以提醒驾车人士前面有巴士专线。
- 在海帆道加设交通标志及道路标记，以提醒驾车人士及行人留意行人/车辆。
- 迁移长沙湾道的交通标志，以改善驾车人士的视线。
- 在海丽街增设道路标记和交通标志，以防止车辆阻塞交通。
- 在荔枝角道的行车线加设道路标记，以改善对驾车人士的指示。

- 在通州街的行车线加设道路标记及修改方向指示标志，以改善对驾车人士的指示。
- 在裕民坊、汇翔道及福华街加设道路标记，以改善对驾车人士的指示/防止车辆阻塞交通。
- 缩短太子道东的虚实白线，以方便车辆转线。
- 迁移亚皆老街的行人过路处，以改善道路安全。
- 在秀茂坪道增设交通灯控制的行人过路处，方便行人横过马路。
- 在琼东街、有信街及常怡道设置栏杆/安装护柱，以防止车辆违例停泊。
- 取消柯士甸道西一个巴士站，以改善道路安全。
- 迁移歌和老街的电灯柱，以改善驾车人士的视线。
- 扩阔九江街与福华街交界处的行人路，以改善道路安全。
- 取消必发道一个货车泊车位，方便上落客货。

新界区

- 延长以下地点的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞：宝乡街、南运路、沙头角公路一龙跃头段及马适道。
- 延长坪輦路及管青路交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 调整宏达路及凤池路交界的交通灯的设定，以改善道路安全。
- 放宽恒泰路避车处「禁止停车」的限制，以方便上落客货。
- 延长沙咀道及唐德街的「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在新平街设立「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在青山公路一青山湾段加设交通标志，以提醒驾车人士前面有巴士专用线。
- 在青山公路 – 青山湾段增设「不准左转」的交通标志，以提醒驾车人士。
- 在环保大道增设「新界的士不准左转或右转」的交通标志，以提醒的士司机。

- 在屯兴路加设「不准掉头」交通标志，提醒驾车人士。
- 在沃泰街增设交通标志，以提醒驾车人士单程行车。
- 在昭信路增设交通标志和道路标记，提醒驾车人士注意，在行人过路处前减速。
- 在彩明街加设交通标志及道路标记，并在文曲里加设避车处，以防止车辆阻塞交通。
- 在路德围加设「请勿停车」道路标记，以防止车辆阻塞交通。
- 把唐明街的道路标记由「右转」，改为「只许向前驶或右转」，以改善交通流量。
- 修改翠岭路道路标记并增设双白线，以改善道路安全。
- 移后福亨村路的停车线，以方便车辆在青山公路一蓝地段转弯。
- 在青麟路加设右转车位，以改善道路安全。
- 缩短大老山公路连接路巴士专用线的有效时间，以方便驾车人士。
- 在科学园路安装栏杆，以防止在行人路上违例泊车。
- 在港铁乌溪沙站设置栏杆，以防止行人乱过马路。
- 拆除国瑞路的栏杆，以方便行人出入。
- 在攸壘路与青山公路一潭尾段交界处加设黄色指路灯，以提醒驾车人士前面有行人过路处。
- 在港攸路与鳳琴街之间的行人路设置护柱，防止有人在行人路上骑单车。
- 在扫管笏村路设置路丘和警告标志，提醒驾车人士减速。
- 迁移沙咀道一个绿色专线小巴士站，以改善道路安全。
- 在港铁锦上路站增设电单车泊车位，方便停泊电单车。
- 在石角路停车场的不设收费表停车位加设收费表，以遏止违例泊车。

二零一一年有关公共交通服务的投诉及建议

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具												铁路运输				水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士								居民 巴士 服务 专线 小巴 红色 小巴 的士				港铁 (轻铁以外) 港铁 (轻铁) 电车 山顶 缆车				天星 小轮 其它 渡轮			
	九巴	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新巴	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	接驳巴士												
(A) 服务质量																				
(1) 班次/载客量	95	15	14	6	1	12	57	8	3	310	-	-	25	2	1	1	2	-	4	556
(2) 路线	49	2	5	2	-	1	13	-	2	30	-	-	3	1	-	-	-	-	-	108
(3) 服务时间	8	2	4	1	-	-	5	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	1	28
(4) 设置车站	29	5	1	4	-	-	10	-	2	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83
小计	181	24	24	13	1	13	85	8	8	378	-	-	28	3	1	1	2	-	5	775
(B) 服务水平																				
(1) 服务班次	893	96	21	100	-	52	306	24	12	639	-	-	15	5	3	-	5	-	8	2179
(2) 路线依循情况	7	3	-	-	1	-	3	-	5	130	1	1511	-	-	-	-	-	-	-	1661
(3) 驾驶行为不当	237	87	13	39	5	10	90	10	17	672	169	1095	14	11	7	-	1	1	1	2479
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	214	41	12	46	11	12	102	12	8	1004	82	4309	18	6	1	-	2	-	2	5882
(5) 滥收车/船费	9	-	1	3	-	-	3	-	-	51	8	1644 *	-	-	-	-	-	-	-	1719
(6) 清洁	8	2	-	2	-	-	4	-	1	20	-	9	-	-	-	-	-	-	2	48
(7) 车辆/船只状况	40	17	5	7	1	2	17	4	4	34	7	38	10	4	3	-	2	-	6	201
(8) 乘客服务及设施	472	96	9	99	1	4	210	-	11	74	4	32	159	6	2	-	4	1	2	1186 #
小计	1880	342	61	296	19	80	735	50	58	2624	271	8638	216	32	16	-	14	2	21	15355
(C) 一般性质	39	13	1	9	1	1	18	-	3	49	46	151	15	4	2	-	4	2	4	362
今年合计	2100	379	86	318	21	94	838	58	69	3051	317	8789	259	39	19	1	20	4	30	16492
总数	(3894)								(12226)				(318)				(54)			
上年合计	1636	298	66	368	38	67	690	32	80	2656	307	7997	273	37	21	-	13	4	23	14606

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 113 名投诉人提出的 609 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

九巴

九龍巴士(一九三三)有限公司

龍運巴士

龍運巴士公司

城巴(第一類專營權)

城巴有限公司(第一類專營權)

港鐵

香港鐵路有限公司

城巴(第二類專營權)

城巴有限公司(第二類專營權)

電車

香港電車有限公司

新巴

新世界第一巴士服務有限公司

山頂纜車

山頂纜車有限公司

新大嶼山巴士

新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

新渡輪

新世界第一渡輪服務有限公司

天星小輪

天星小輪有限公司

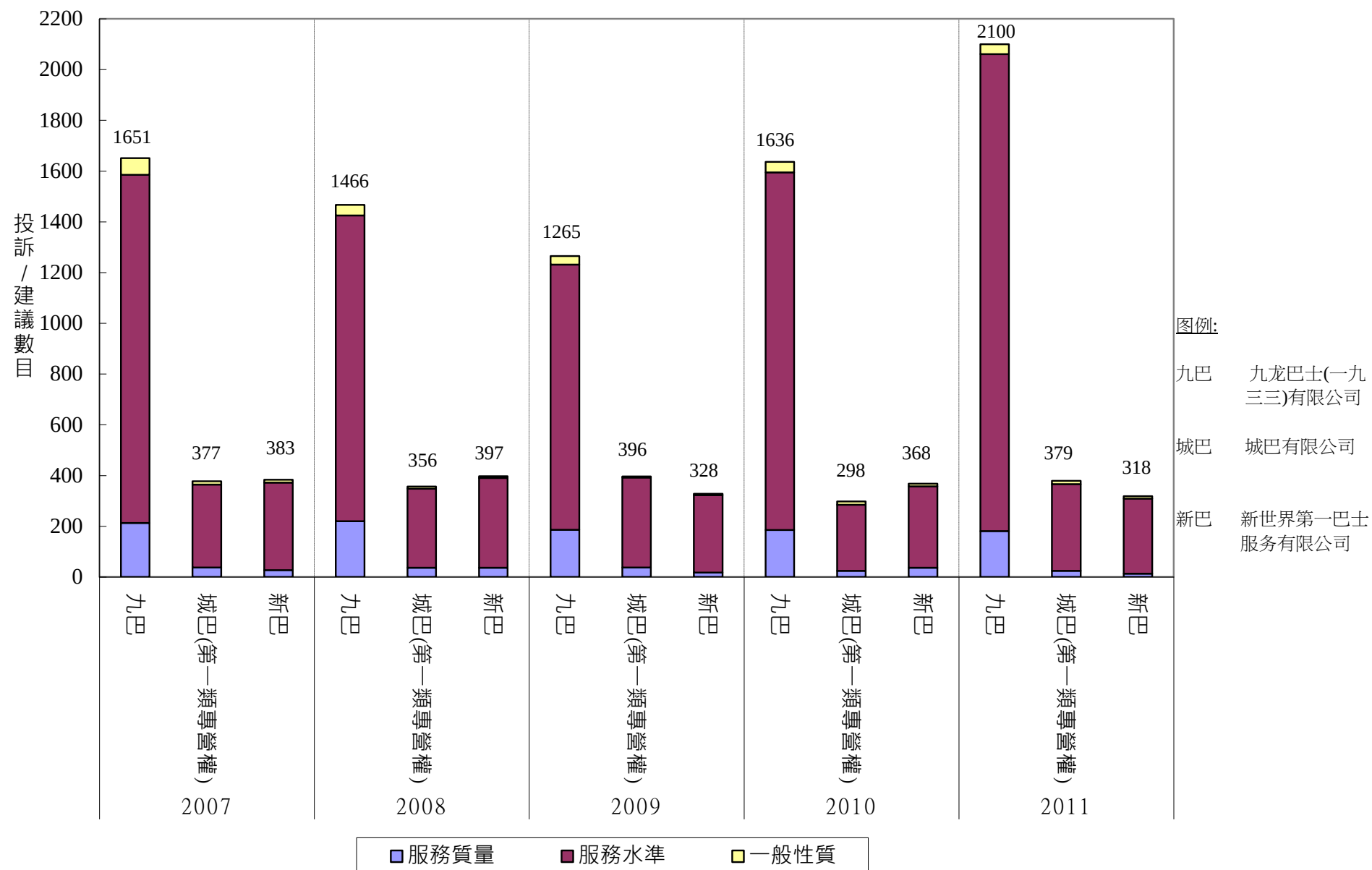
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	1 636 (1.95)	2 100 (2.53)	+28.4%	(+29.7%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	298 (2.11)	379 (2.57)	+27.2%	(+21.8%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	66 (2.93)	86 (3.67)	+30.3%	(+25.3%)
新世界第一巴士服务有限公司	368 (3.22)	318 (2.73)	-13.6%	(-15.2%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	38 (1.99)	21 (1.00)	-44.7%	(-49.7%)
龙运巴士公司	67 (2.28)	94 (3.11)	+40.3%	(+36.4%)
过海隧巴	690 (3.46)	838 (4.15)	+21.4%	(+19.9%)
港铁接驳巴士	32 (0.60)	58 (1.02)	+81.3%	(+70.0%)
合计	3 195 (2.32)	3 894 (2.82)	+21.9%	(+21.6%)

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉或建议数目。

(2) 过海隧巴服务由九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能再按各间巴士公司分类。

在二零零七至二零一一年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

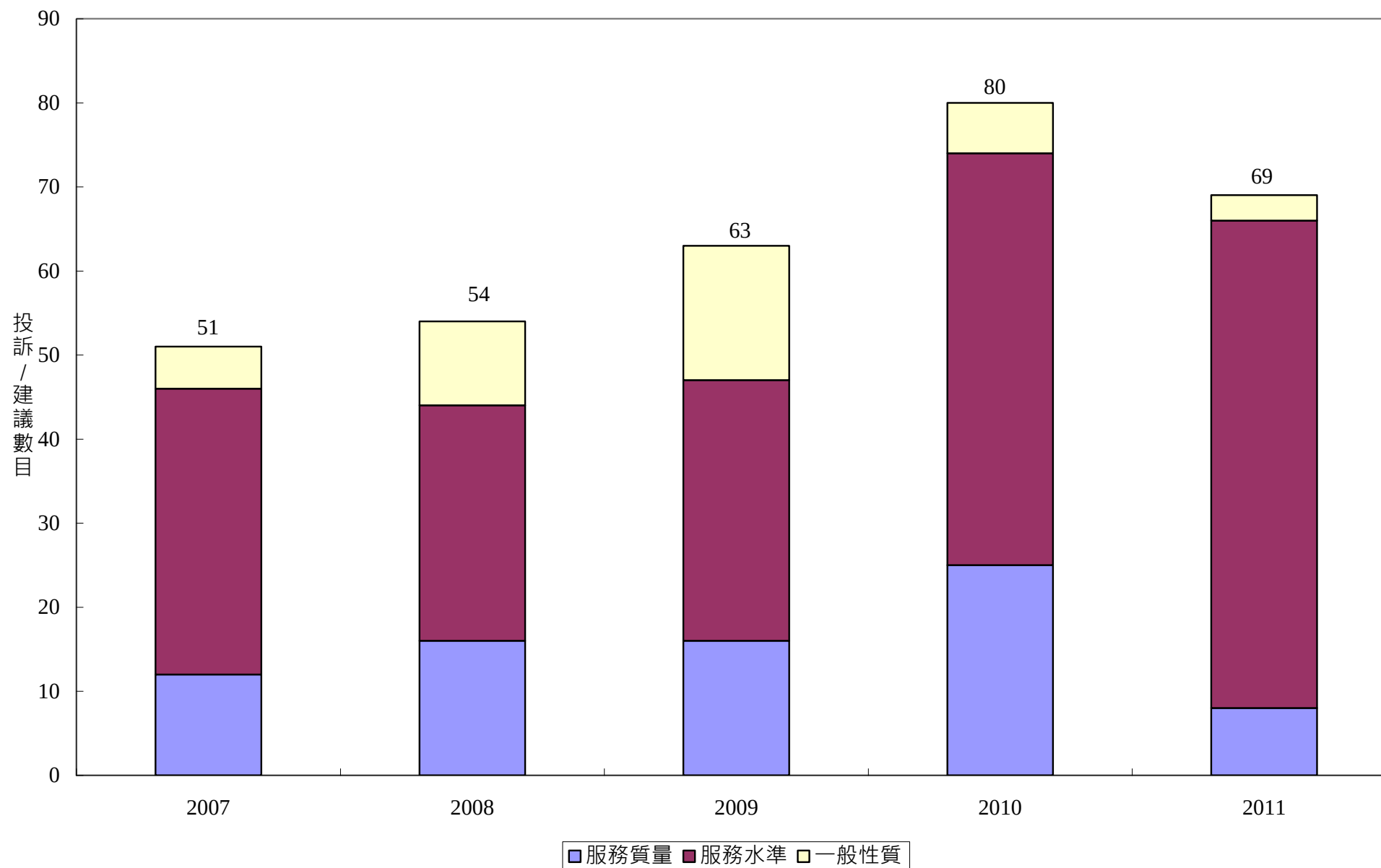


有关居民巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	16	3	-81.3%
(2) 路线	4	2	-50.0%
(3) 服务时间	1	1	-
(4) 设置车站	4	2	-50.0%
小计	25	8	-68.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	18	12	-33.3%
(2) 路线依循情况	2	5	+150.0%
(3) 驾驶行为不当	15	17	+13.3%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	7	8	+14.3%
(5) 滥收车费	-	-	-
(6) 清洁	-	1	-
(7) 车辆状况	4	4	-
(8) 乘客服务及设施	3	11	+266.7%
小计	49	58	+18.4%
(C) 一般性质*	6	3	-50.0%
合计	80	69	-13.8%

* 这些投诉主要是有关提供居民巴士服务的旅游巴士引致交通阻塞。

在二零零七至二零一一年間接獲有關居民巴士服務的投訴及建議



有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	246	310	+26.0%
(2) 路线	26	30	+15.4%
(3) 服务时间	3	6	+100.0%
(4) 设置车站	30	32	+6.7%
小计	305	378	+23.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	487	639	+31.2%
(2) 路线依循情况	126	130	+3.2%
(3) 驾驶行为不当	654	672	+2.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	874	1 004	+14.9%
(5) 滥收车费	43	51	+18.6%
(6) 清洁	16	20	+25.0%
(7) 车辆状况	33	34	+3.0%
(8) 乘客服务及设施	68	74	+8.8%
小计	2 301	2 624	+14.0%
(C) 一般性质*	50	49	-2.0%
合计	2 656	3 051	+14.9%

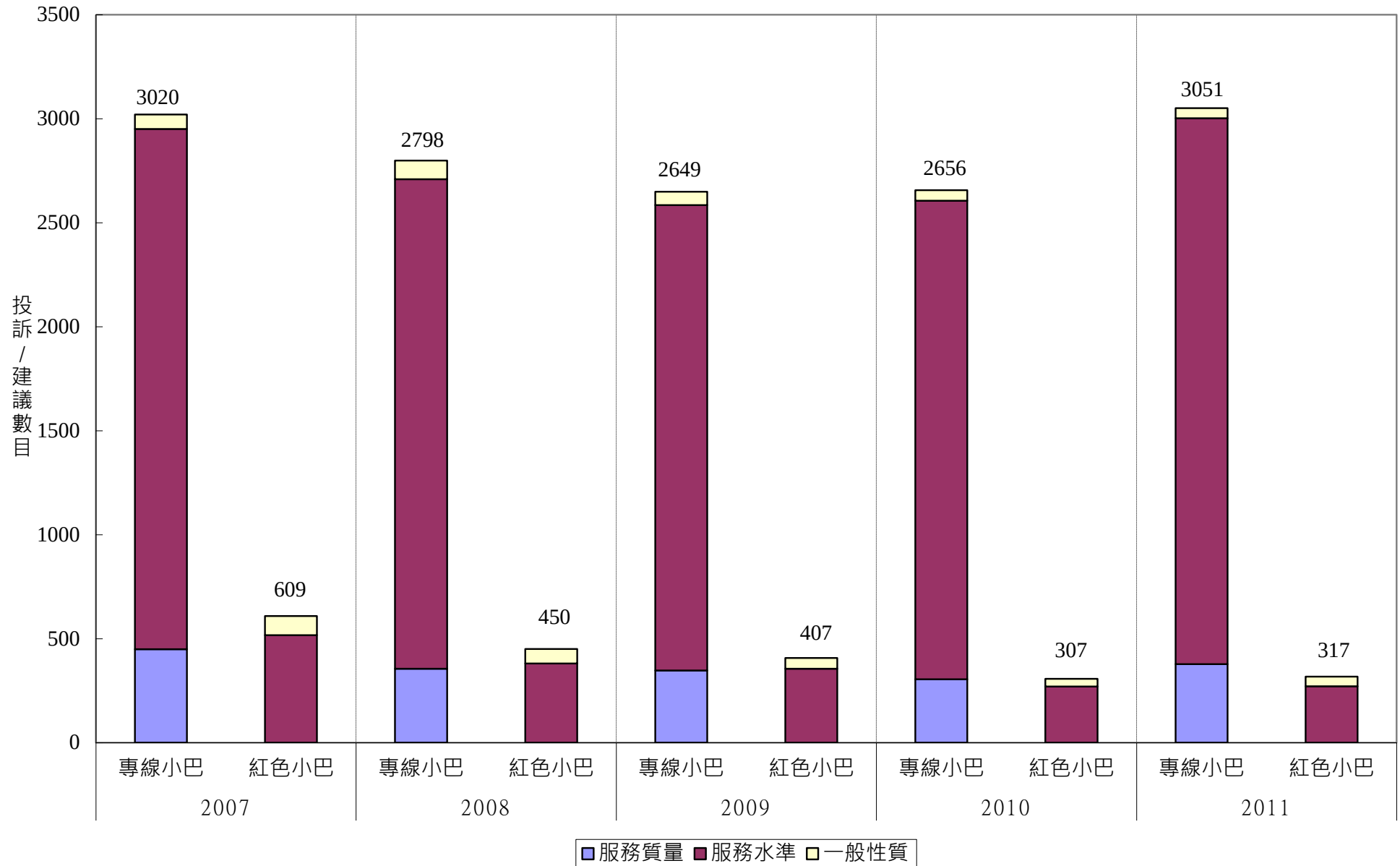
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	1	-
(3) 驾驶行为不当	178	169	-5.1%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	80	82	+2.5%
(5) 滥收车费	5	8	+60.0%
(6) 清洁	1	-	-
(7) 车辆状况	3	7	+133.3%
(8) 乘客服务及设施	3	4	+33.3%
小计	270	271	+0.4%
(C) 一般性质*	37	46	+24.3%
合计	307	317	+3.3%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零零七至二零一一年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有关的士服务的投诉及建议

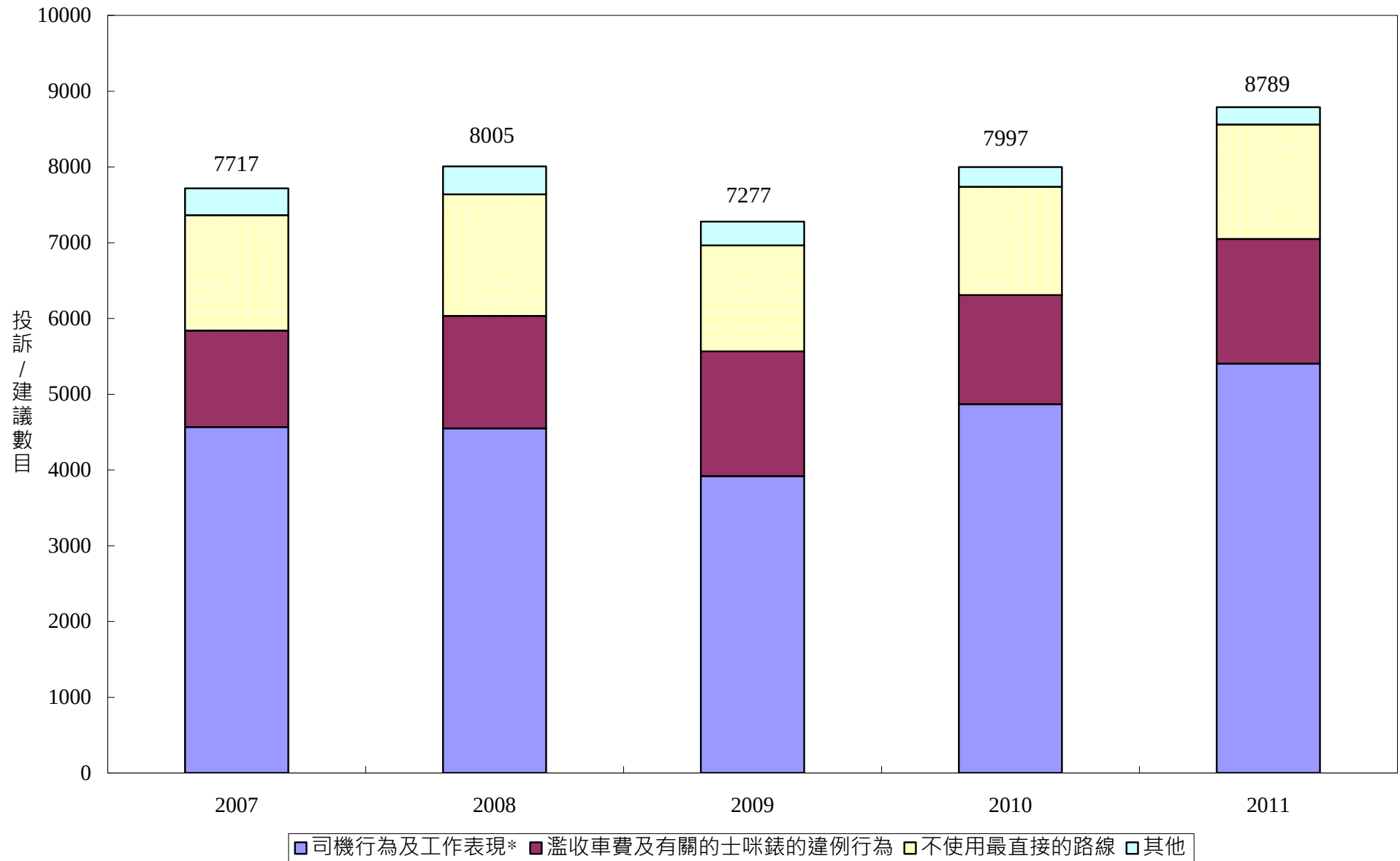
投诉/建议性质	2010	2011	增/减
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 746	1 635	-6.4%
(ii) 拒载	1 610	2 111	+31.1%
(iii) 兜客	11	34	+209.1%
(iv) 拒绝驶达目的地	355	379	+6.8%
(v) 未有展示司机证	45	90	+100.0%
(vi) 不正确展示司机证	5	60	+1100.0%
	3 772	4 309	+14.2%
(b) 驾驶行为不当	1 094	1 095	+0.1%
(c) 滥收车资	1 000	1 255	+25.5%
(d) 有关的士咪表的违规行为	441	389	-11.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 428	1 511	+5.8%
小计	7 735	8 559	+10.7%
其它			
(a) 的士阻塞	186	130	-30.1%
(b) 其它	76	100	+31.6%
小计	262	230	-12.2%
合计	7 997	8 789	+9.9%

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一一年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	169	(167)	9	(13)
(ii) 投诉人撤销投诉	564	(528)	29	(39)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	1 209	(647)	62	(48)
合计	1 942	(1 342)	100	(100)

注：括号内的数字是二零一零年的数字，以作比较。

在二零零七至二零一一年間接獲有關的士服務的投訴及建議



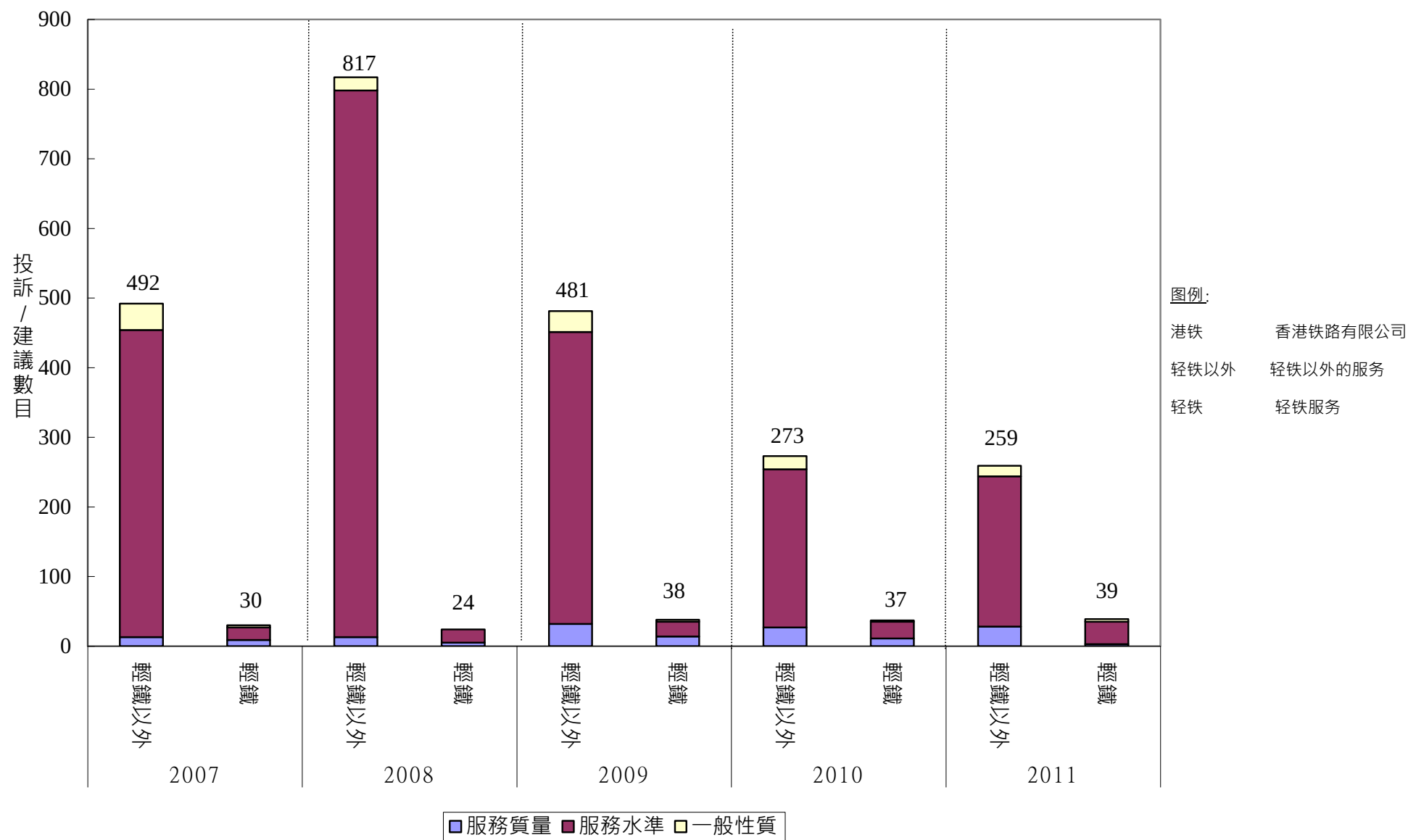
* 包括駕駛行為不當

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2010</u>		<u>2011</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	273	(0.19)	259	(0.17)	-5.1%	(-10.5%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	37	(0.24)	39	(0.24)	+5.4%	(-)
香港电车有限公司	21	(0.25)	19	(0.24)	-9.5%	(-4.0%)
山顶缆车有限公司	-	(-)	1	(0.17)	-	(-)
合计	331	(0.20)	318	(0.18)	-3.9%	(-10.0%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零七至二零一一年間接獲港鐵服務的投訴及建議

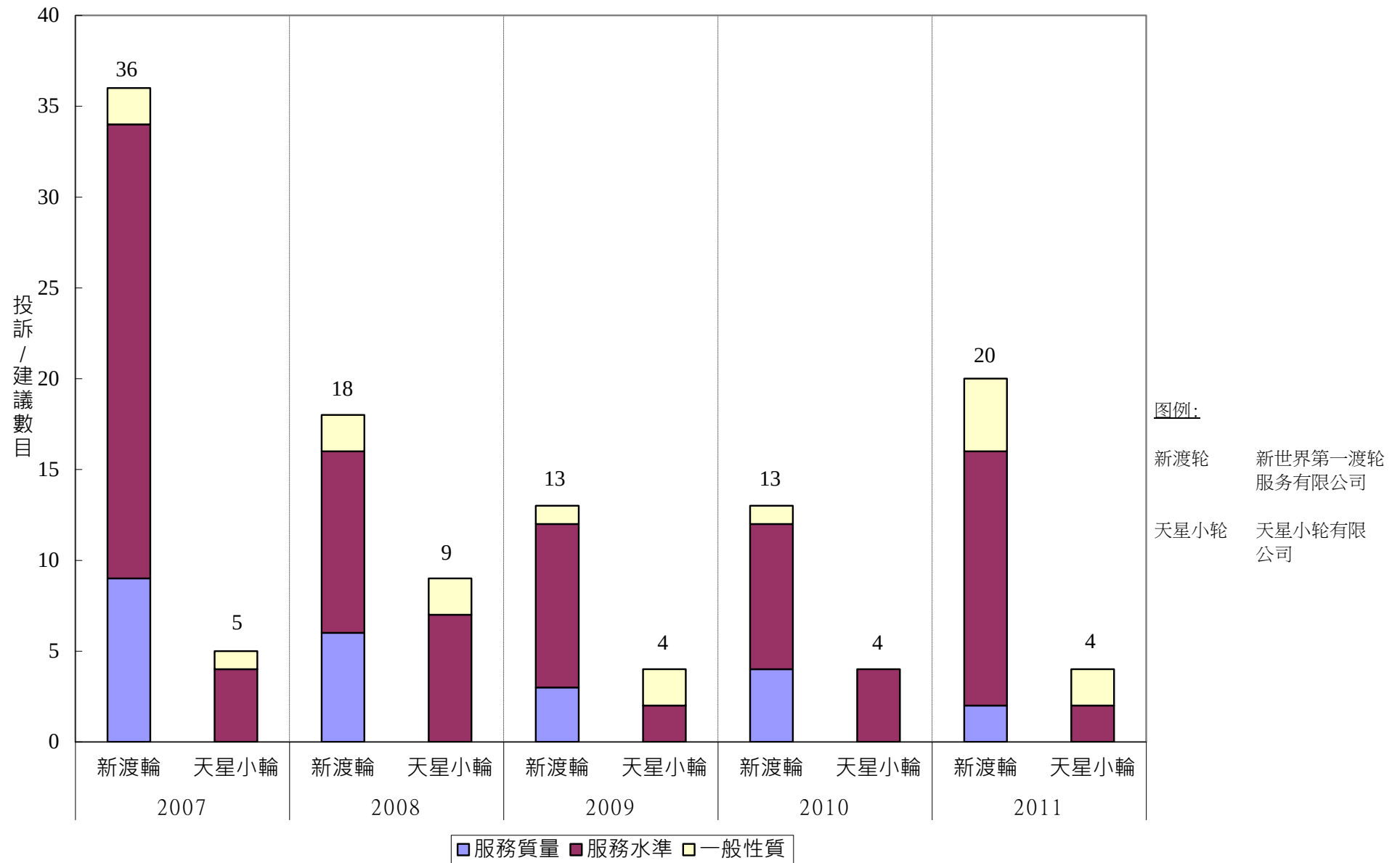


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	13 (1.02)	20 (1.51)	+53.8% (+48.0%)
天星小轮有限公司	4 (0.17)	4 (0.18)	- (+5.9%)
其它渡轮	23 (1.67)	30 (2.15)	+30.4% (+28.7%)
合计	40 (0.81)	54 (1.09)	+35.0% (+34.6%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零七至二零一一年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



有关交通及道路情况的投诉及建议

投诉/建议性质	2010	2011	增/减
交通情况			
(a) 交通挤塞	321	262	-18.4%
(b) 交通管理	239	186	-22.2%
(c) 增设交通标志及设备	92	94	+2.2%
(d) 泊车设施	67	58	-13.4%
小计	719	600	-16.6%
道路维修			
(a) 道路情况	115	79	-31.3%
(b) 交通标志及设备	96	98	+2.1%
(c) 行车道标记	11	17	+54.6%
小计	222	194	-12.6%
法例执行			
(a) 违例泊车	1 048	828	-21.0%
(b) 其它执法事宜	843	633	-24.9%
小计	1 891	1 461	-22.7%
合计	2 832	2 255	-20.4%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一一年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其它 (一般事宜 及隧道区域等)	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	14	26	31	23	17	6	23	5	25	10	5	25	3	15	16	6	11	1	-	262
(b) 交通管理	10	11	23	5	7	10	17	17	14	4	5	11	14	6	14	7	5	2	4	186
(c) 增设交通标志及设备	9	3	4	6	6	2	12	10	8	1	1	9	4	5	3	5	4	2	-	94
(d) 泊车设施	2	-	2	4	5	3	4	3	3	2	1	6	1	1	5	2	13	1	-	58
小计	35	40	60	38	35	21	56	35	50	17	12	51	22	27	38	20	33	6	4	600
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	4	5	9	3	8	6	6	1	6	-	3	3	5	8	2	6	2	-	2	79
(b) 交通标志及设备	10	8	9	2	4	7	6	6	8	6	6	5	4	6	2	3	3	2	1	98
(c) 行车道标记	1	2	2	-	2	1	-	-	4	-	2	-	-	1	1	-	-	-	1	17
小计	15	15	20	5	14	14	12	7	18	6	11	8	9	15	5	9	5	2	4	194
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	65	66	56	23	64	44	48	35	96	33	28	59	48	39	37	39	46	2	-	828
(b) 其它执法事宜	37	69	56	27	41	25	60	38	61	20	12	35	42	24	33	24	15	6	8	633
小计	102	135	112	50	105	69	108	73	157	53	40	94	90	63	70	63	61	8	8	1461
合计	152	190	192	93	154	104	176	115	225	76	63	153	121	105	113	92	99	16	16	2255