

交通投诉组二零一二年年报

二零一二年内接获的投诉及建议的概况

在二零一二年，交通投诉组共接获 22 405 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 445 宗。个案总数与二零一一年的 18 882 宗相比，增加 18.7%。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。在二零一二年接获的个案分类如下：

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
公共交通服务	16 492	20 061	+21.6%
交通情况	600	557	-7.2%
道路维修	194	187	-3.6%
法例执行	1 461	1 475	+1.0%
其他	135	125	-7.4%
合计	18 882	22 405	+18.7%

2. 在二零一二年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 63%。其余的个案(37%)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，共 19 651 宗个案(包括在上一年未解决的个案)的调查工作经已完成。当中 13 087 宗(67%)证实成立，而不成立个案则有 802 宗(4%)，其余 5 762 宗(29%)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二零一一年的 62% 上升至二零一二年的 67%。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问题；以及
- 个案无法追查的百分率由二零一一年的 33% 下降至二零一二年的 29%。

4. 在二零一二年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 91 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。在二零一二年，这些个案共有 20 061 宗，占个案总数约 90%。当中纯粹提出建议的共有 241 宗。这类个案的数目较二零一一年的 16 492 宗增加 21.6%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2011</u>		<u>2012</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士服务	3 836	(2.77)	6 308	(4.50)	+64.4 %	(+62.5%)
非专营巴士服务	127	(0.98)	174	(1.33)	+37.0%	(+35.7%)
专线小巴	3 051	(5.47)	3 555	(6.37)	+16.5%	(+16.5%)
红色小巴	317	(2.39)	299	(2.31)	-5.7%	(-3.3%)
的士	8 789	(24.21)	9 079	(25.94)	+3.3%	(+7.1%)
铁路运输	318	(0.18)	599	(0.33)	+88.4%	(+83.3%)
渡轮	54	(1.09)	47	(0.95)	-13.0%	(-12.8%)
合计	16 492		20 061		+21.6%	

(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. 在二零一二年，有关专营巴士服务的个案共有 6 308 宗，即每百万乘客人次计有 4.5 宗投诉 / 建议；与二零一一年的 3 836 宗个案及每百万乘客人次计有 2.77 宗投诉 / 建议相比，分别上升 64.4% 及 62.5%。个案数目上升，主要是涉及服务班次，员工行为及工作表现及驾驶行为不当的投诉 / 建议增加所致。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，个案数字的整体增幅中，接近八成属服务班次的投诉，主要涉及巴士脱班，原因是巴士车长人手短缺和交通挤塞。有见及此，在运输署密切监察下，巴士公司已进一步招募车长，并加强训练，以解决员工不足的问题。除招募新车长外，巴士公司已采取措施挽留人手，如向表现优异者发放每月花红及提供晋升机会。针对因交通挤塞导致服务班次失准的投诉，巴士公司已检讨班次时间表，并按实际交通情况适当调整班次、行车时间及车辆分配，以令班次更准时。

8. 在各方共同努力下，整体脱班情况自二零一二年第三季起有所改善。所有专营巴士的整体平均脱班率已从二零一一年的 6.3% 下降至二零一二年的 4.2%。

9. 因应有关驾驶行为不当和员工行为及工作表现的投诉，巴士公司已加强培训车长。巴士公司也定期派员乘搭巴士暗中巡查，并在巴士安装黑盒，以促进巴士行车安全和持续监察车长的表现。

10. 运输署将会继续透过多种方法密切监察各间巴士公司的表现，从而确保巴士公司保持警惕，维持可靠的服务。

11. 有关专营巴士服务的 6 308 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：

- 九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴) – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一一年的 2.53 宗增至二零一二年的 4.29 宗，增幅为 69.6%。二零一二年内接获的 3 631 宗个案，主要涉及服务班次(2 168 宗)、乘客服务和设施(384 宗)以及员工行为及工作表现(377 宗)。
- 城巴有限公司(城巴) (第一类专营权) – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一一年的 2.57 宗增至二零一二年的 3.58 宗，增幅为 39.3%。二零一二年内接获的 545 宗个案，主要涉及服务班次(238 宗)、乘客服务和设施(97 宗)以及驾驶行为不当(87 宗)。

- 新世界第一巴士服务有限公司(新巴) – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目, 由二零一一年的 2.73 宗增至二零一二年的 3.74 宗, 增幅为 37%。二零一二年内接获的 446 宗个案, 主要涉及服务班次(236 宗)、驾驶行为不当 (68 宗)以及员工行为及工作表现(52 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。

非专营巴士服务

13. 非专营巴士服务是辅助集体运输工具, 纾缓市民在繁忙时间对专营巴士和专线小巴服务的需求, 及在一些其他公共交通不能提供符合营运效益服务的地区应付乘客需求。

14. 在二零一二年, 有关非专营巴士服务的个案共有 174 宗, 即每百万乘客人次计有 1.33 宗投诉 / 建议; 与二零一一年的 127 宗个案及每百万乘客人次计有 0.98 宗投诉 / 建议相比, 分别增加 37% 及 35.7%。个案数目上升, 主要是涉及居民巴士服务班次的投诉 / 建议增加所致。该 174 个案的分类数字详载于附录 7。

15. 有关非专营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. 在二零一二年, 有关公共小巴服务的个案共有 3 854 宗, 即每百万乘客人次计有 5.60 宗投诉 / 建议; 与二零一一年的 3 368 宗个案及每百万乘客人次计有 4.87 宗投诉 / 建议相比, 分别上升 14.4% 及 15%。

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. 在二零一二年,有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 3 555 宗, 占有公共小巴个案的 92%, 以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 6.37 宗; 与二零一一年的 3 051 宗个案及每百万乘客人次计有 5.47 宗投诉 / 建议相比, 上升 16.5%。该 3 555 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. 在二零一二年,有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 299 宗, 占有公共小巴个案的 8%, 以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 2.31 宗; 与二零一一年的 317 宗个案及每百万乘客人次计有 2.39 宗投诉 / 建议相比, 分别下降 5.7% 及 3.3%。该 299 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。运输署认为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, 找出原因并实施补救措施(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)。至于有关专线小巴未有依循既定路线的投诉有所增加, 原因可能是司机驾驶态度差劣和交通挤塞。运输署为此已要求专线小巴营办商加强督导员工, 以及考虑更改行车路线以避免交通拥塞的道路。

23. 运输署在二零一二年继续实施多项措施, 以推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。该等措施包括: 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. 为了令公共小巴的运作更安全和质素更佳，当局于二零一一年七月十三日向立法会提交《2011年道路交通（修订）（第2号）条例草案》。《条例草案》为推行一系列新措施订定所需法例条文，以管制并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。立法会于二零一二年三月二十九日通过《条例草案》，而一系列新措施，包括对路上公共小巴施加每小时80公里的最高车速限制、强制所有公共小巴安装认可车速限制器、强制公共小巴的司机在车厢内展示司机证，均已于二零一二年四月十三日生效。运输署会继续监察新措施实施后的成效。至于另外两项措施的有关修订法案，即强制公共小巴驾驶执照申请人修习并完成职前课程，以及强制新登记的公共小巴安装认可电子数据记录仪，预期将于二零一三年内提交立法会。

的士服务

25. 在二零一二年，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9 079宗，占涉及公共交通服务个案总数的45%。每百万乘客人次计的投诉/建议数目是25.94宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一一年的8 789宗个案及每百万乘客人次计有24.21宗投诉/建议相比，分别上升3.3%及7.1%。个案数目上升的主要原因，是有关的士司机违规行为（特别是涉及滥收车资、拒绝驶达目的地和驾驶行为不当）的投诉有所增加。该9 079宗个案的分类数字详载于附录12。

26. 在接获的9 079宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有8 840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1 504宗(17%)这类投诉转介警方处理。在二零一二年，警方完成调查今年或去年转介的1 509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，有关部门正以双管齐下的方式，打击一小撮不良的士司机的违规行为。警方已加强执法，打击的士司机滥收车资、拒载等违规行为和某些形同盗窃的行为。运输署已加强提供的士服务信息和教育的士乘客。机场和各主要边界管制站及的士站，现已设有信息板和电子显示屏提供的士服务信息。该署也通过机场管理局和香港旅游发展局，在机场和各主要旅游景点派发有关的士车资的信息单张。针对不良的士司机在山顶和花园道两个山顶缆车总

站向登车乘客滥收车资的情况，运输署特别在两个总站旁的显眼位置设置多幅横额，以提醒乘客按计程表读数付费，并说明从该处前往各热门地点所需的大约车资。鉴于的士司机嘉许计划(见第 31 段)颁奖典礼于二零一三年一月举行，当局便于二零一二年十二月和二零一三年一月，在商业电台频密广播节目及讯息，以推广优质的士服务，并提醒的士司机切勿违规。运输署、警方和香港旅游发展局现正考虑加强合作教育的士乘客和司机，以遏止的士司机的违规行为。

29. 当局的最终目标是要提高本港的士服务质素。运输署及优质的士服务督导委员会(督导委员会)¹已推行多方面措施，以改善的士行业的服务水平。

30. 在教育了的士司机方面，运输署和督导委员会已发布的士司机的服务标准、为他们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。

31. 在提高的士司机士气方面，督导委员会自二零零一年起已透过举办的士司机嘉许计划，表扬服务良好的司机。截至二零一二年年底，约有 6 800 位的士司机曾在计划下获得嘉许。运输署和督导委员会在二零一零年对的士司机及公众加强宣传这项计划，以改善服务质素，并协助乘客赞许优质司机。优化措施包括：在的士站张贴相关海报；去信的士商会以邀请其属下司机参加计划；以及在电台宣传计划等。

32. 在的士司机形象方面，运输署和督导委员会改良了的士司机证的设计和展示方式，以树立的士司机的专业形象，并让乘客更容易看见司机证。由二零一零年三月起，所有的士司机均须展示新的司机证。

33. 运输署亦支持「马路的事 不容有失」24 小时免费的士失物热线。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」便捷服务的期望。

¹ 优质的士服务督导委员会在一九九九年五月成立，致力推广优质的士服务。该会现任主席为交通咨询委员会委员任景信先生，成员包括的士商会 / 工会、香港旅游发展局、消费者委员会、区议会、运输及房屋局和运输署的代表。

铁路服务

34. 在二零一二年，有关铁路服务的个案共有 599 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.33 宗；与二零一一年的 318 宗个案和每百万乘客人次计有 0.18 宗投诉 / 建议相比，分别上升 88.4% 及 83.3%。数字上升的主要原因，是乘客对电车和香港铁路(港铁)服务(轻铁除外)的投诉有所增加。本组接获 160 宗关于电车服务的投诉，而在二零一一年则只有 19 宗。至于港铁服务(轻铁除外)方面，在二零一二年接获的投诉有 385 宗，在二零一一年则有 259 宗。

35. 交通投诉组小组委员会亦得悉，在二零一二年，针对电车服务的投诉主要关乎电车服务造成的噪音滋扰、电车车长的驾驶行为和电车服务班次。投诉数字上升，可能与电车轨状况、车长不足和交通挤塞有关。电车轨状况方面，香港电车有限公司(电车公司)已制订持续进行的电车轨维修及更新计划，以确保电车运作安全畅顺。电车公司为监察车长驾驶电车时的速度，已于关键地点装设闭路电视摄影机，以监察电车车速。电车公司又添置实时电车定位设备，以便更易调度电车服务班次相隔的时间。运输署会继续监察并检讨电车公司实施各项服务改善措施的成效。

36. 港铁服务方面，个案数字上升，是因为乘客对列车服务班次、服务延误期间的通知及公布安排和员工态度的投诉有所增加。为纾缓挤迫情况和缩短候车时间，香港铁路有限公司(港铁公司)在二零一二年增加各条港铁线的列车班次，令每星期额外增加共约 1 200 班次。为改善向乘客发布信息，港铁公司于二零一二年九月底推出全新的智能流动电话应用程序“Traffic News”，以便在天文台发出热带气旋警告、列车服务严重延误或特别节日期间，向乘客提供列车服务调动的最新信息。至于员工态度方面，港铁公司已提醒员工在处理乘客的要求或查询时，务须恭敬有礼。

37. 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。

38. 有关铁路服务的 599 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 439 宗个案与香港铁路有限公司(港铁公司)的服务有关，占铁路服务个案总数约 73%。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，由二零一一年的 0.17 宗上升至二零一二年的 0.25 宗，增幅为 47.1%。二零一二年内接获的 385 宗个案，主要涉及乘客服务和设施(193 宗)。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目由二零一一年的 0.24 宗上升至二零一二年的 0.32 宗，增幅为 33.3%。二零一二年内接获的 54 宗个案，主要涉及驾驶行为不当(15 宗)。

39. 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

40. 在二零一二年，有关渡轮服务的个案共有 47 宗，即每百万乘客人次计有 0.95 宗投诉 / 建议；与二零一一年的 54 宗个案和每百万乘客人次计有 1.09 宗投诉 / 建议相比，分别下降 13% 及 12.8%。

41. 有关渡轮服务的 47 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，由二零一一年的 1.51 宗上升至二零一二年的 1.54 宗，升幅为 2%。
- 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，由二零一一年的 0.18 宗上升至二零一二年的 0.32 宗，升幅为 77.8%。

42. 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

43. 在二零一二年，交通投诉组共接获 2 219 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 187 宗；与二零一一年的 2 255 宗投诉及建议相比，减少 1.6%。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

44. 在二零一二年，交通投诉组共接获 557 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一一年的 600 宗相比，这类个案减少 7.2%。

45. 在接获的 557 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 248 宗(45%)；与二零一一年的 262 宗相比，减少 5.3%。二零一二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>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
交通管理	117	139	+18.8%
道路工程	65	53	-18.5%
车辆阻塞	32	26	-18.8%
其他	48	30	-37.5%
合计	262	248	-5.3%

46. 在二零一二年，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>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
湾仔	26	51	+96.2%
九龙城	23	27	+17.4%
油尖旺	25	25	-
中西区	31	23	-25.8%
观塘	17	19	+11.8%

47. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、路政署及其他有关部门考虑及跟进。交通投诉组小组委员会得悉，二零一二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，迁移或取消路旁泊车位、巴士站或的士站，以增加道路容车量；
- (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。

48. 在二零一二年，本组共接获 141 宗有关交通管理事宜(引致交通挤塞者除外)的投诉及建议。这类个案与交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区等有关。与二零一一年的 186 宗比较，二零一二年的个案数目下跌 24.2%。

49. 此外，在二零一二年，交通投诉组接获 94 项增设交通标志及设备的要求，与二零一一年相同。

50. 在二零一二年，有关泊车设施的投诉及建议共有 74 宗，较二零一一年的 58 宗增加 27.6%。

道路维修

51. 在二零一二年，交通投诉组共接获 187 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数约 1%。与二零一一年的 194 宗比较，这类个案数目下降 3.6%。有关个案均已转介路政署或其他有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

法例执行

52. 在二零一二年，交通投诉组共接获 1 475 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 7%；与二零一一年的 1 461 宗相比，上升 1%。

53. 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

54. 在二零一二年接获的 22 405 宗投诉及建议中，2 998 宗(13%)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	2 199
交通管理	89
道路维修	53
法例执行	657
合计	<u>2 998</u>

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

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

57. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损、交通灯号失灵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。

58. 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 273 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 384 宗。

59. 有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、其他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。

个案的改善措施

在观塘创纪之城停车场入口附近一段巧明街设立的士站

60. 二零一一年六月，交通投诉组接获投诉，指观塘创纪之城停车场入口附近一段巧明街被的士阻塞。投诉人知悉，虽然有关路段为「不准停车限制区」，但巧明街右线经常被的士占用停车候客，引致街道挤塞，阻碍其他驾驶者进入创纪之城停车场。虽然有的士司机声称持有限制区许可证，但投诉人指出，该许可证应只容许的士司机在限制区内上落乘客而非候客，况且该街道左线已设有的士上落客点。

61. 交通投诉组把该个案转交警方采取执法行动，并请运输署考虑可否改善该处的交通管理安排。经调查后，运输署建议在巧明街右线增设有斜道的一个市区及一个过海的士站，至于左线原有的的士上落客点，则予取消。该改善工程旨在协助的士有秩序地排队候客，以及纾缓该处的交通挤塞。透过当区区议会咨询区内人士并征询警方的意见后，改善工程由路政署进行，于二零一二年七月底完成。其后，投诉人无提出其他投诉。

改善蓝塘道与黄泥涌道交界行人过路处

62. 二零一一年九月，一名市民联络交通投诉组，指驾驶者在蓝塘道与黄泥涌道交界的斑马线过路处没有遵守先让行人过路的规则，对此表示关注。

63. 接获个案后，交通投诉组请警方留意此事并采取适当的执法行动。此外，交通投诉组请运输署考虑可行措施，以改善有关情况，加强道路安全。

64. 经检视上述交界处的车流和人流后，运输署计划修改路口。具体来说，该路口的格局会作改动，即复位安全岛的位置和增设减速平台，令车辆由黄泥涌道驶进蓝塘道时减慢车速。原有的斑马线，则会向北移离路口，令驾驶者有更佳视线范围，使他们更易看到前方的过路处。此外，运输署会增设交通标志和道路标记。

65. 交通投诉组转达运输署的改善措施时，该名市民进一步提议在斑马线加设交通灯。考虑到该处的车流和人流后，运输署认为该处改为灯号控制路口未必合适；再考虑是否需要采取其他措施前，宜先评估整套改善措施的成效。

66. 路政署在二零一二年十二底完成有关工程。该名市民再无提出其他意见。

提供青衣北电单车泊位

67. 二零一二年十月，一名市民投诉青衣北的电单车泊位不敷应用。区内屋邨虽然设有由领汇管理的停车场，但月租泊位求过于供，领汇停车场又多数不设电单车时租。他建议把区内行车天桥和行人天桥下的空置公众用地，改为电单车停泊处。

68. 交通投诉组把个案转交运输署，并请该署考虑投诉人的建议。运输署解释，根据现行政策，所有泊位均应尽量不占路面，以免影响道路容量。如某地区的楼宇或短期租约停车场已为电单车提供足够数目的公共泊位，运输署不会考虑增设路旁泊位。尽管如此，运输署会继续密切监察相关泊位的供应情况，以及探讨可行方案以应付需求。

69. 运输署注意到，青衣北对电单车泊位的需求有所增加。为实时缓解泊位不足的问题，运输署在二零一二年十二月在长安邨附近的担杆山路增设 35 个电单车泊位，并去信领汇，建议该公司在辖下停车场增加电单车泊位。运输署现正与地政总署研究，可否把设置电单车泊位的规定，纳入区内短期租约停车场的续约条件。

70. 运输署曾建议在亨美街和长环街增设电单车泊位，但遭地区持份者反对。为推展有关工作，运输署与当区区议员实地视察相关地点。运输署现正跟进此事，研究可否在港铁青衣站公共交通交汇处附近的青敬路增设电单车泊位，以进一步纾缓泊位不足的问题。

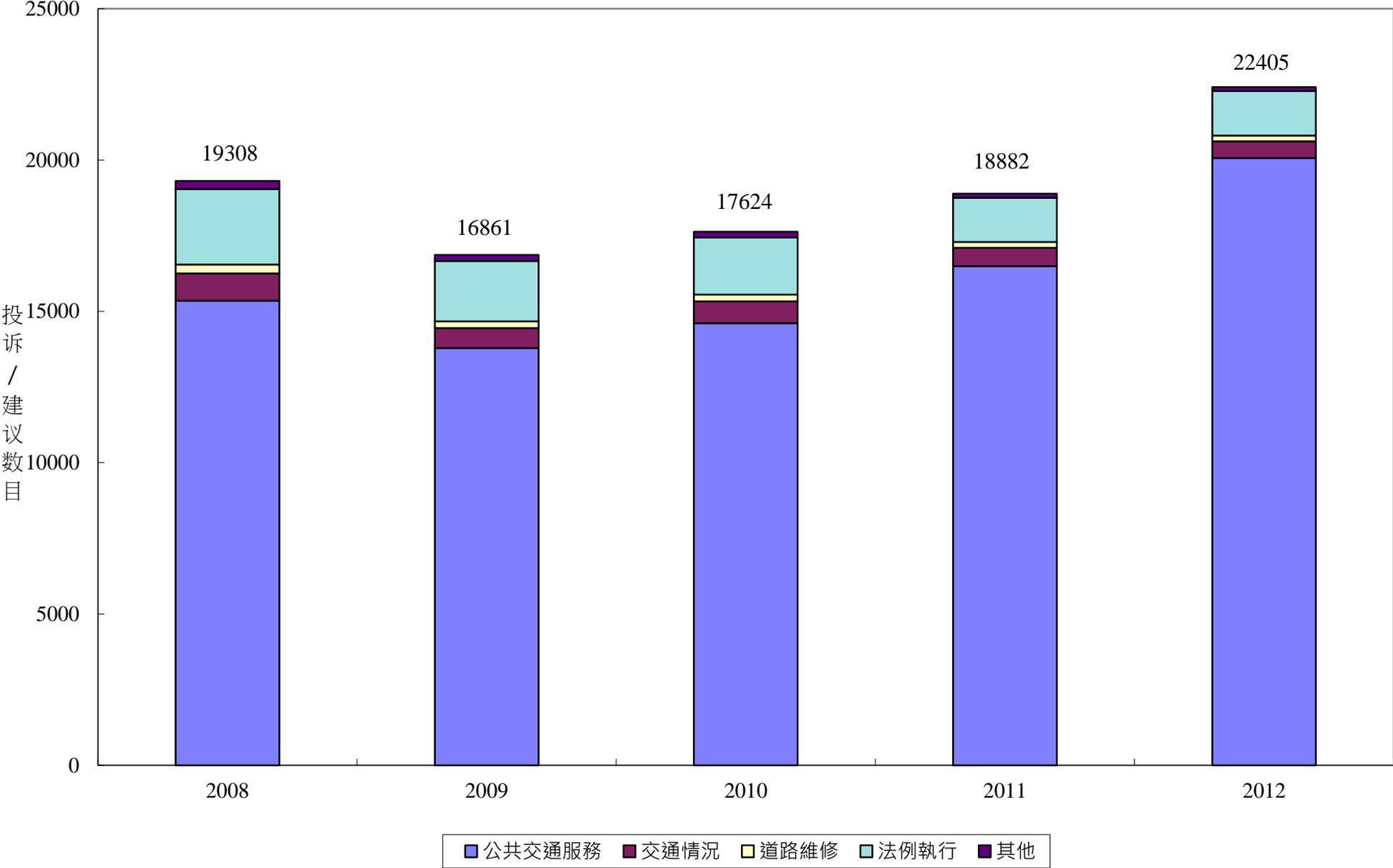
71. 交通投诉组转达运输署的回复后，投诉人再无提出其他意见。

交通投诉组在二零零八至二零一二年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2008	2009	2010	2011	2012
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	820 [69]	747 [45]	734 [84]	775 [109]	918 [120]
(b) 服务水平	13 932 [26]	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]
(c) 一般性质	600 [19]	495 [15]	417 [11]	362 [26]	472 [30]
	15 352 [114]	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	484	279	321 [1]	262 [13]	248 [19]
(b) 交通管理	232 [26]	226 [35]	239 [34]	186 [65]	141 [55]
(c) 增设交通标志及设备	99 [19]	83 [8]	92 [20]	94 [55]	94 [53]
(d) 泊车设施	82 [8]	74 [14]	67 [8]	58 [24]	74 [49]
	897 [53]	662 [57]	719 [63]	600 [157]	557 [176]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	129 [2]	131	115	79 [6]	81 [3]
(b) 交通标志及设备	141 [2]	84	96 [1]	98 [2]	81 [2]
(c) 行车道标记	21 [1]	12 [1]	11 [1]	17 [2]	25 [4]
	291 [5]	227 [1]	222 [2]	194 [10]	187 [9]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 418	1 000	1 048	828 [2]	922
(b) 其他执法事宜	1 082	995 [1]	843 [1]	633 [6]	553 [2]
	2 500	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]
V. 其他	268 [14]	197 [26]	186 [24]	135 [16]	125 [17]
合计	19 308 [186]	16 861 [163]	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]

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。

交通投诉组在二零零八至二零一二年间接获的投诉及建议



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一二年一月至十二月)

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	75	617	133	1	826
(b) 服务水平	3 509	6 677	419	5 641	16 246
(c) 一般性质	164	124	80	12	380
	3 748	7 418	632	5 654	17 452
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	128	80	25	1	234
(b) 交通管理	53	27	61	-	141
(c) 增设交通标志及设备	33	22	27	1	83
(d) 泊车设施	24	14	24	-	62
	238	143	137	2	520
III. 道路维修					
(a) 道路情况	70	9	3	-	82
(b) 交通标志及设备	64	2	9	-	75
(c) 行车道标记	18	1	1	-	20
	152	12	13	-	177
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	697	125	-	2	824
(b) 其他执法事宜	273	178	5	104	560
	970	303	5	106	1 384
V. 其他	69	34	15	-	118
合计	5 177 (27%)	7 910 (40%)	802 (4%)	5 762 (29%)	19 651 (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**
(二零一二年一月至十二月)

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	738	1 501	256	18	2 513
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	167	198	32	4	401
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	37	62	8	1	108
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	115	189	23	2	329
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	18	9	3	1	31
龙运巴士公司	22	74	17	-	113
过海隧巴	286	657	74	13	1 030
非专营巴士服务	54	78	12	3	147
专线小巴	1 860	1 228	103	56	3 247
红色小巴	232	30	13	29	304
的士	120	3 122	18	5 522	8 782
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	41	178	59	1	279
香港铁路有限公司(轻铁)	14	20	3	1	38
香港电车有限公司	32	46	3	2	83
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	3	17	3	1	24
天星小轮有限公司	3	-	-	-	3
其他渡轮	6	9	5	-	20
合计	3 748 (21%)	7 418 (43%)	632 (4%)	5 654 (32%)	17 452 (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/公共交通机构在二零一二年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

九龙区

- 把巧明街的士上落客点改为的士站，方便的士有秩序地轮候上落客。
- 把亚皆老街的「禁止停车」限制区延伸至一个小巴士站，以免其他车辆阻碍乘客上落小巴。

新界区

- 把朗屏路巴士站附近的部分上落客货处改建为行人路，以方便乘客排队候车。
- 在青山公路—荃湾段增设无障碍通道及巴士站，以方便残疾乘客使用巴士站及满足乘客的需求。

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：南朗山道、菲林明道、坚道、庄士敦道、湾仔道、干诺道西、水星街、电气道及黄泥涌峡道。
- 缩减坚道一交通灯行人绿灯等候的时间，方便行人横过马路。
- 修改成和道与景光街交界处交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 在鸭脷洲径与利东邨道交界处增设一组交通灯，以减轻交通挤塞。
- 延长电气道「禁止停车」限制区的有效时间，以防止车辆阻塞交通。
- 延长永和街的「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。

- 在下列地点实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通：雪厂街、建华街、堡垒街、长康街、北景街及交加里与巴路士街交界处。
- 修改金钟（西）巴士总站的交通标志，以免驾车人士感到混淆。
- 迁移小西湾道的交通标志，以改善驾车人士的视线。
- 在港湾道增设路线指示标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 在薄扶林道增设一个「不准右转」交通标志，提醒驾车人士注意。
- 在大坑道增设交通标志，提醒驾车人士注意行人。
- 在干德道增设交通标志和道路标记，提醒驾车人士前面有行人过路处。
- 在东喜道增设「只准驶前」交通标志，以防止车辆掉头。
- 在坚尼地道增设一个「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 修改南风道与南风径的道路标记和交通标志，以改善道路安全。
- 在黄竹坑道和寿臣山道增设双白线，以防止车辆掉头。
- 禁止长度超过七米的车辆进入汉宁顿道，以改善道路安全。
- 迁移英皇道的巴士站，以纾缓交通阻塞。
- 扩阔德立街的行车线，以改善交通流量。
- 扩阔并侧移英皇道的行人过路处，以改善人流。
- 迁移坚道的交通灯柱及杜老志道的消防龙头，以免阻碍行人。
- 扩阔勿地臣街的行人路，以改善道路安全。
- 扩阔在丰业街与常安街交界处的行人路并实施「禁止停车」限制，以改善道路安全。

九龙区

- 延长以下地点的行车绿灯时间，减轻交通挤塞情况：营盘街及发祥街与幸祥街交界处。
- 缩减彩虹道交通灯行人绿灯的等候时间，方便行人横过马路。
- 调校加拿分道与加连威老道交界处的交通灯行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 修改荔枝角道与枫树街交界处交通灯的运作模式，以改善道路安全。
- 在以下地点实施「禁止停车」限制，以防止车辆阻塞交通 / 违例泊车：广利道与长发街交界处、茶果岭道及么地道。
- 延长加拿分道的「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 延长伟业街「禁止停车」限制区的有效时间，以改善道路安全。
- 在启祥道天桥增设路线指示标志，为驾车人士提供较佳指引。
- 在戴亚街增设交通标志及道路标记，提醒驾车人士慢驶。
- 修改加士居道与北海街交界处的路线指示牌，为驾车人士提供更佳指示。
- 在博文街增设「不准左转」交通标志，提醒驾车人士注意。
- 在兰开夏道增设道路标记及迁移一个交通标志，改善道路安全。
- 在呈祥道增设道路标记，为驾车人士提供更佳指示。
- 在茶果岭道增设道路标记，以减轻交通挤塞。
- 在德成街与德兴街交界处增设道路标记，以加强道路安全。
- 在长义街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在釜山道增设双白线，改善道路安全。

- 在海庭道增设双白线，以防止车辆掉头。
- 延长观塘道的虚实白线，管制车辆切线。
- 在欣翔道及渡船街安装护柱，以改善道路安全。
- 在汝州街装设栏杆，防止行人乱过马路。
- 缩小鲤鱼门道与将军澳道交界处的安全岛，方便行车。
- 取消彩虹道一个行人过路处的分段安排，方便行人横过马路。
- 延长旭日街的停车位，方便停泊货车。
- 在兴华街增设电单车位，方便停泊电单车。
- 在景福街取消一个泊车位并提供上落客货处，以改善驾车人士的视线和方便公众上落客货。

新界区

- 延长以下地点的交通灯的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞 / 改善交通流量：梨木道、海兴路、湖山路、沙头角公路龙跃头段、青山公路大榄段及屯门公路与杯渡路交界处。
- 调校天端路与湿地公园路交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 修改马鞍山道与锦英路的交通灯运作模式，以改善道路安全。
- 修改屏厦路及忠孝街与迦密村街交界处交通灯的运作模式，改善交通流量。
- 延长桥下路交通灯的行人绿灯时间，方便行人 / 踏单车人士横过马路。
- 修改百和路与扫管埔路交界处交通灯の設定，以纾缓交通挤塞。
- 延长以下地点的「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通 / 改善交通流量：沃泰街及柴湾角回旋处。

- 放宽担竿洲路的限制及加设「学校巴士除外」交通标志，以方便学校巴士驶入。
- 在翠岭路加设交通标志，为驾车人士提供较佳指引。
- 在乌溪沙站公共运输交汇处入口加设「慢驶」道路标记，提醒巴士司机慢驶及留意前面行人过路处。
- 修改杨青路的道路标记，以改善道路安全。
- 修改荃景围的道路标记，改善交通流量。
- 在美源街竖立护栏，以防止车辆违例停泊。
- 在青山公路青龙头段装设栏杆，防止行人乱过马路。
- 在大埔头路加设下斜路缘，为行人提供方便的过路处。
- 在国瑞路增设行人过路处，方便行人横过马路。
- 在以下地点增设电单车位，方便停泊电单车：石角路、环保大道及运亨路。

二零一二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								非专营 巴士 服务	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (轻铁以外)	港铁 (轻铁)	山顶 缆车		新渡轮	天星 小轮	其他 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													
(A) 服务质量																				
(1) 班次/载客量	162	11	8	12	5	19	74	20	332	-	-	23	3	-	-	6	-	-	675	
(2) 路线	58	1	2	3	1	3	26	8	21	-	-	1	-	-	-	-	-	2	126	
(3) 服务时间	4	2	-	1	-	1	7	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23	
(4) 设置车站	29	9	1	4	-	1	16	5	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	94	
小计	253	23	11	20	6	24	123	34	389	-	-	24	3	-	-	6	-	2	918	
(B) 服务水平																				
(1) 服务班次	2168	238	49	236	5	64	748	58	920	-	-	31	9	21	-	4	1	4	4556	
(2) 路线依循情况	13	3	-	1	3	1	13	2	209	-	1590	-	-	-	-	-	-	-	1835	
(3) 驾驶行为不当	309	87	30	68	2	12	151	29	698	159	1192	25	15	58	-	-	1	-	2836	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	377	65	18	52	13	21	133	16	1061	73	4155	39	8	7	-	5	2	1	6046	
(5) 滥收车/船费	5	-	-	2	-	-	6	-	71	8	1903*	1	-	-	-	2	-	-	1998	
(6) 清洁	7	2	1	2	-	-	3	-	25	-	10	3	-	-	-	-	-	-	53	
(7) 车辆/船只状况	45	14	7	12	-	2	16	10	42	6	44	25	4	37	-	-	-	1	265	
(8) 乘客服务及设施	384	97	9	47	2	11	175	15	77	3	38	193	11	5	-	3	3	9	1082#	
小计	3308	506	114	420	25	111	1245	130	3103	249	8932	317	47	128	-	14	7	15	18671	
(C) 一般性质	70	16	1	6	-	4	22	10	63	50	147	44	4	32	-	1	-	2	472	
今年合计	3631	545	126	446	31	139	1390	174	3555	299	9079	385	54	160	-	21	7	19	20061	
总数	(6308)								(13107)				(599)				(47)			
上年合计	2100	379	86	318	21	94	838	127	3051	317	8789	259	39	19	1	20	4	30	16492	

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 72 名投诉人提出的 355 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

九巴

九龙巴士(一九三三)有限公司

龙运巴士

龙运巴士公司

城巴(第一类专营权)

城巴有限公司(第一类专营权)

港铁

香港铁路有限公司

城巴(第二类专营权)

城巴有限公司(第二类专营权)

电车

香港电车有限公司

新巴

新世界第一巴士服务有限公司

山顶缆车

山顶缆车有限公司

新大屿山巴士

新大屿山巴士(一九七三)有限公司

新渡轮

新世界第一渡轮服务有限公司

天星小轮

天星小轮有限公司

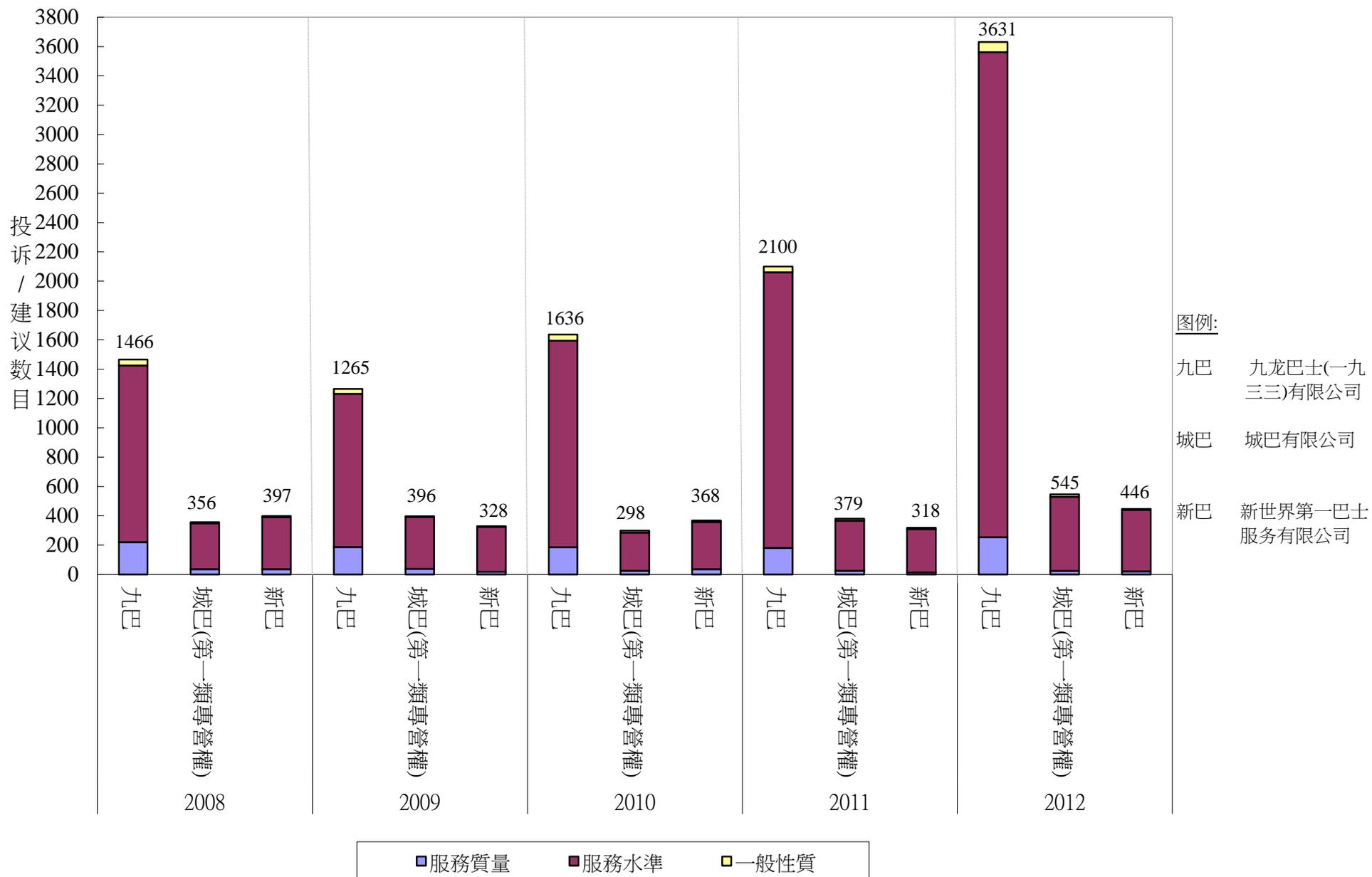
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	2 100 (2.53)	3 631 (4.29)	+72.9%	(+69.6%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	379 (2.57)	545 (3.58)	+43.8%	(+39.3%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	86 (3.67)	126 (5.11)	+46.5%	(+39.2%)
新世界第一巴士服务有限公司	318 (2.73)	446 (3.74)	+40.3%	(+37.0%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	21 (1.00)	31 (1.39)	+47.6%	(+39.0%)
龙运巴士公司	94 (3.11)	139 (4.45)	+47.9%	(+43.1%)
过海隧巴	838 (4.15)	1 390 (6.73)	+65.9%	(+62.2%)
合计	3 836 (2.77)	6 308 (4.50)	+64.4%	(+62.5%)

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。

在二零零八至二零一二年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

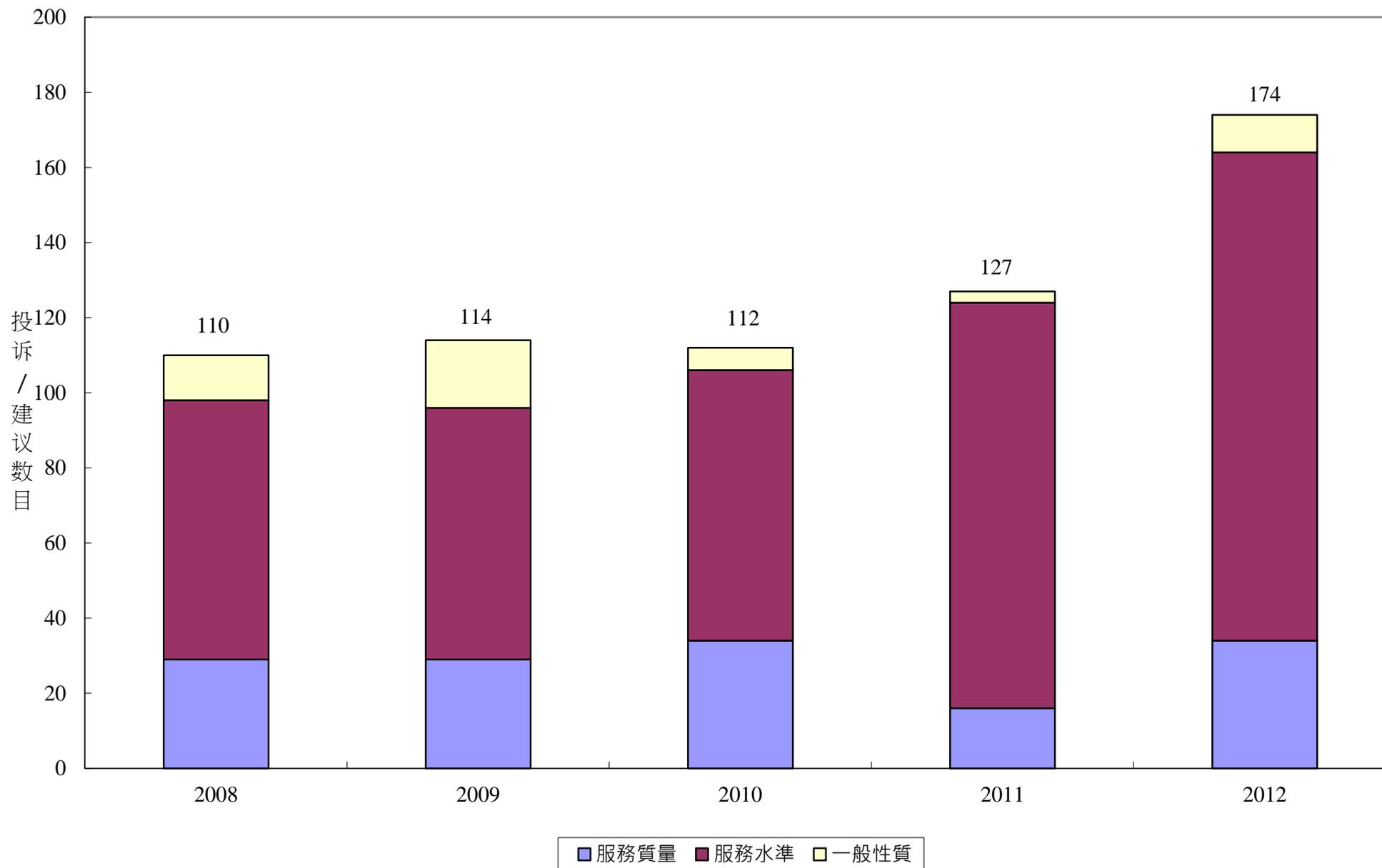


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	11	20	+81.8%
(2) 路线	2	8	+300.0%
(3) 服务时间	1	1	-
(4) 设置车站	2	5	+150.0%
小计	16	34	+112.5%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	36	58	+61.1%
(2) 路线依循情况	5	2	-60.0%
(3) 驾驶行为不当	27	29	+7.4%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	20	16	-20.0%
(5) 滥收车费	-	-	-
(6) 清洁	1	-	-100.0%
(7) 车辆状况	8	10	+25.0%
(8) 乘客服务及设施	11	15	+36.4%
小计	108	130	+20.4%
(C) 一般性质*	3	10	+233.3%
合计	127	174	+37.0%

* 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的旅游巴士引致交通阻塞。

在二零零八至二零一二年间接获有关非专营巴士服务的投诉及建议



有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	310	332	+7.1%
(2) 路线	30	21	-30.0%
(3) 服务时间	6	7	+16.7%
(4) 设置车站	32	29	-9.4%
小计	378	389	+2.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	639	920	+44.0%
(2) 路线依循情况	130	209	+60.8%
(3) 驾驶行为不当	672	698	+3.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 004	1 061	+5.7%
(5) 滥收车费	51	71	+39.2%
(6) 清洁	20	25	+25.0%
(7) 车辆状况	34	42	+23.5%
(8) 乘客服务及设施	74	77	+4.1%
小计	2 624	3 103	+18.3%
(C) 一般性质*	49	63	+28.6%
合计	3 051	3 555	+16.5%

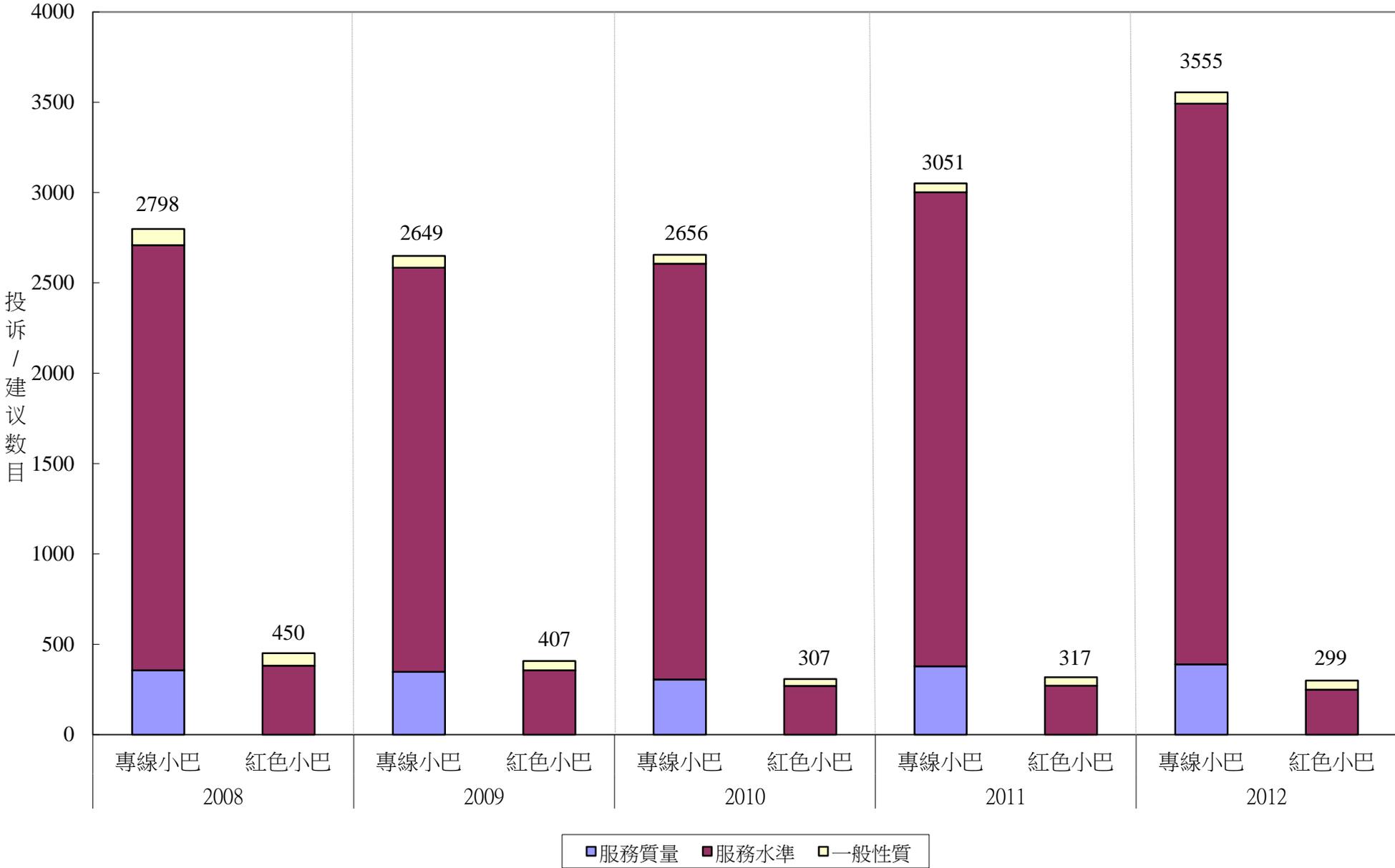
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</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	-	-100.0%
(3) 驾驶行为不当	169	159	-5.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	82	73	-11.0%
(5) 滥收车费	8	8	-
(6) 清洁	-	-	-
(7) 车辆状况	7	6	-14.3%
(8) 乘客服务及设施	4	3	-25.0%
小计	271	249	-8.1%
(C) 一般性质*	46	50	+8.7%
合计	317	299	-5.7%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零零八至二零一二年间接获有关专线小巴及红色小巴服务的投诉及建议



有关的士服务的投诉及建议

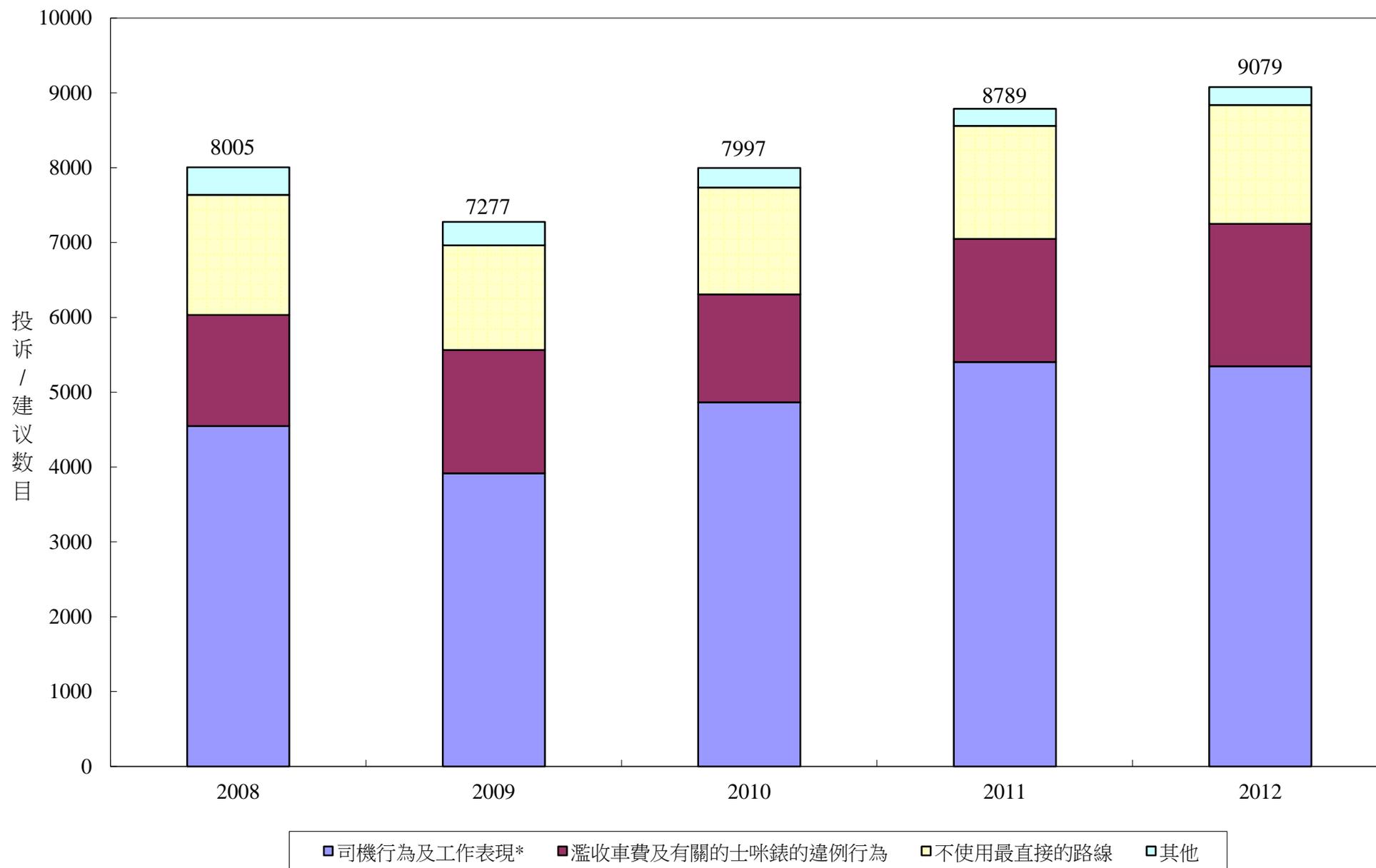
<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 635	1 510	-7.6%
(ii) 拒载	2 111	2 063	-2.3%
(iii) 兜客	34	24	-29.4%
(iv) 拒绝驶达目的地	379	486	+28.2%
(v) 未有展示司机证	90	64	-28.9%
(vi) 不正确展示司机证	60	8	-86.7%
	4 309	4 155	-3.6%
(b) 驾驶行为不当	1 095	1 192	+8.9%
(c) 滥收车资	1 255	1 525	+21.5%
(d) 有关的士咪表的违规行为	389	378	-2.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 511	1 590	+5.2%
小计	8 559	8 840	+3.3%
其他			
(a) 的士阻塞	130	119	-8.5%
(b) 其他	100	120	+20.0%
小计	230	239	+3.9%
合计	8 789	9 079	+3.3%

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一二年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(i) 已被票控	125 (169)	8 (9)
(ii) 投诉人撤销投诉	611 (564)	41 (29)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	773 (1 209)	51 (62)
合计	1 509 (1 942)	100 (100)

注：括号内的数位是二零一一年数字，以作比较。

在二零零八至二零一二年间接获有关的士服务的投诉及建议



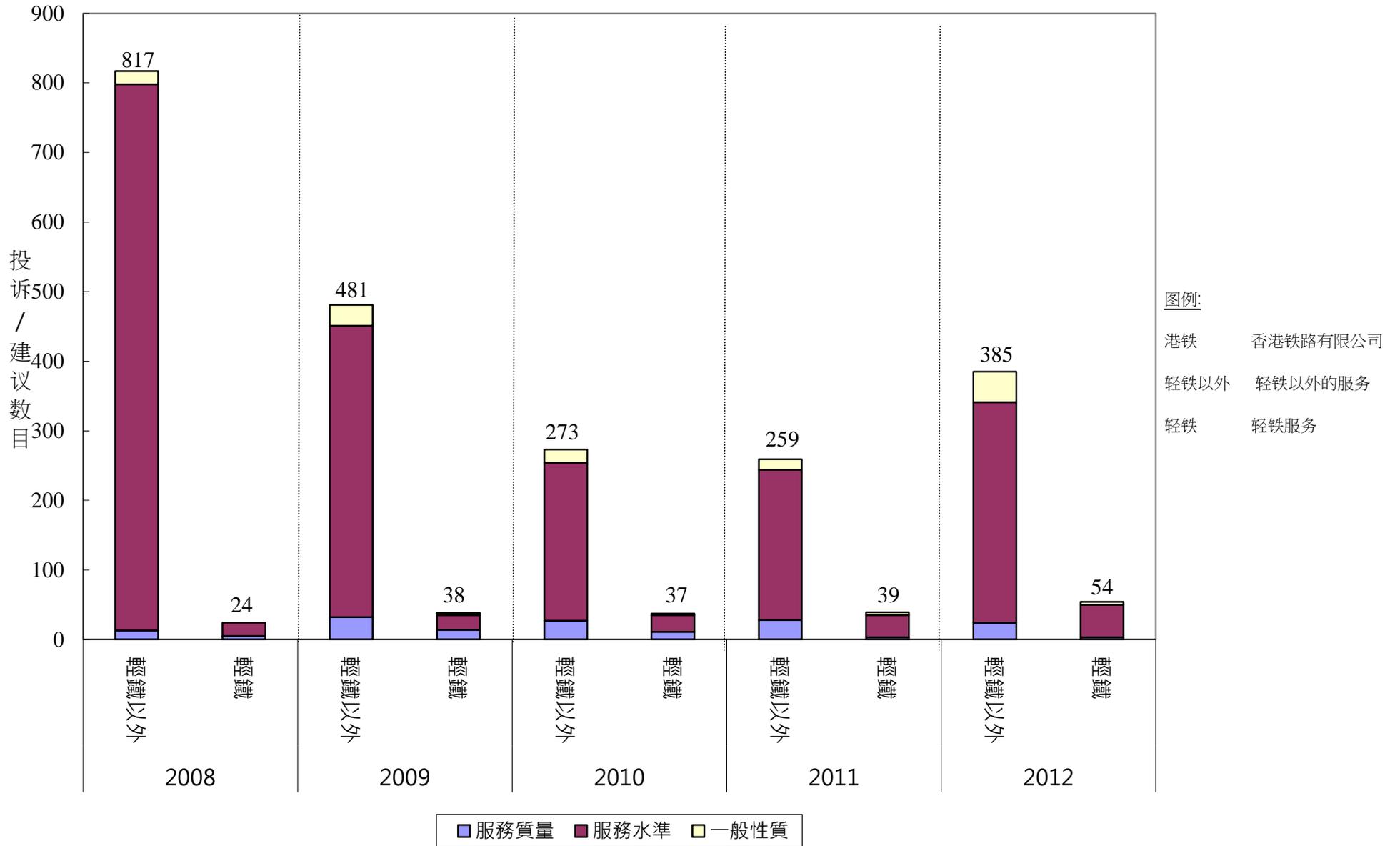
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2011</u>		<u>2012</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	259	(0.17)	385	(0.25)	+48.6%	(+47.1%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	39	(0.24)	54	(0.32)	+38.5%	(+33.3%)
香港电车有限公司	19	(0.24)	160	(2.16)	+742.1%	(+800.0%)
山顶缆车有限公司	1	(0.17)	-	(-)	-100.0%	(-100.0%)
合计	318	(0.18)	599	(0.33)	+88.4%	(+83.3%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零八至二零一二年间接获港铁服务的投诉及建议

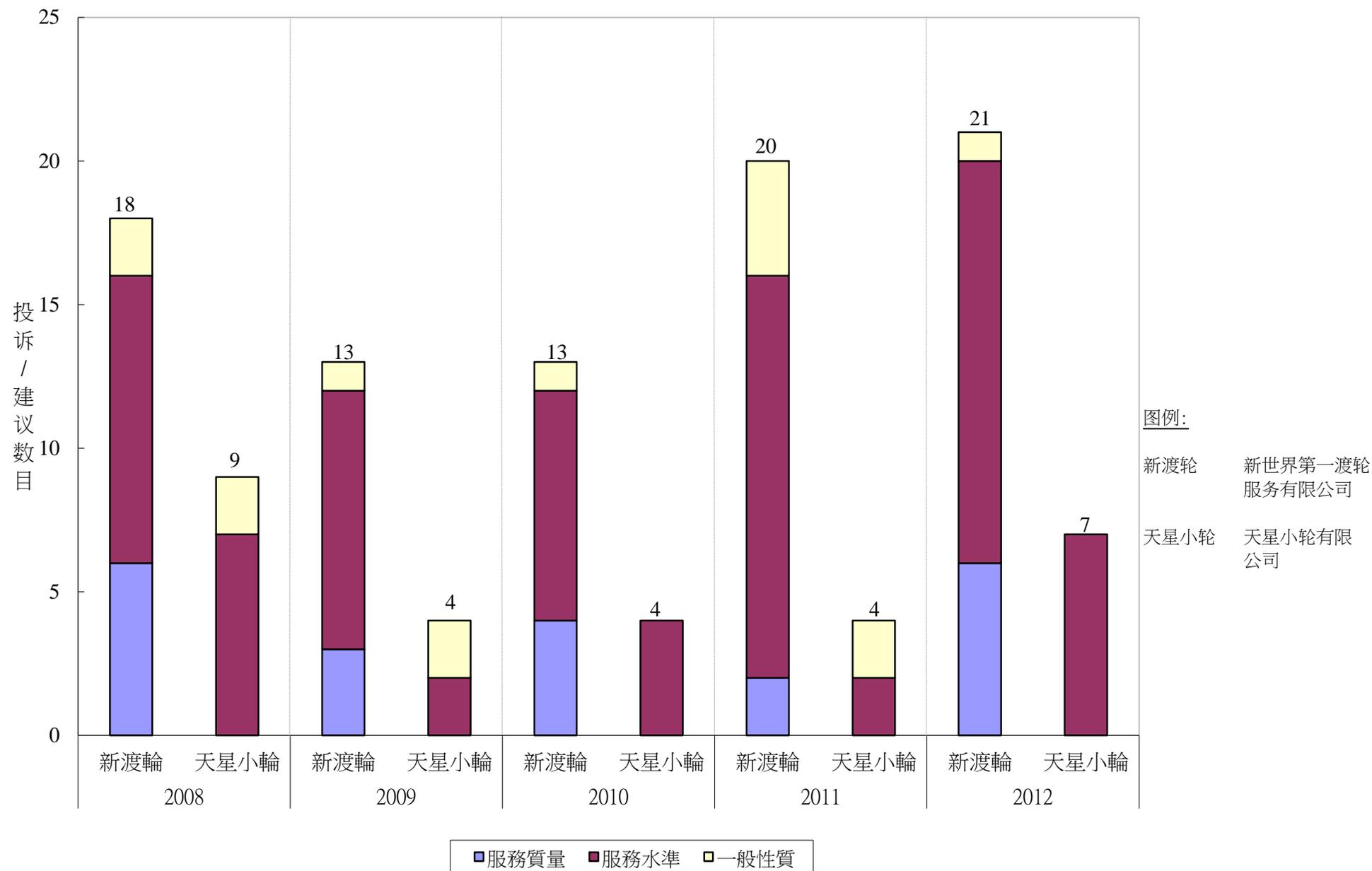


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2011</u>		<u>2012</u>		<u>增/减</u>	
新世界第一渡轮服务有 限公司	20	(1.51)	21	(1.54)	+5.0%	(+2.0%)
天星小轮有限公司	4	(0.18)	7	(0.32)	+75.0%	(+77.8%)
其他渡轮	30	(2.15)	19	(1.35)	-36.7%	(-37.2%)
合计	54	(1.09)	47	(0.95)	-13.0%	(-12.8%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零八至二零一二年间接获有关新渡轮及天星小轮服务的投诉及建议



有关交通及道路情况的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/减</u>
<u>交通情况</u>			
(a) 交通挤塞	262	248	-5.3%
(b) 交通管理	186	141	-24.2%
(c) 增设交通标志及设备	94	94	-
(d) 泊车设施	58	74	+27.6%
小计	600	557	-7.2%
<u>道路维修</u>			
(a) 道路情况	79	81	+2.5%
(b) 交通标志及设备	98	81	-17.3%
(c) 行车道标记	17	25	+47.1%
小计	194	187	-3.6%
<u>法例执行</u>			
(a) 违例泊车	828	922	+11.4%
(b) 其他执法事宜	633	553	-12.6%
小计	1 461	1 475	+1.0%
合计	2 255	2 219	-1.6%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一二年一月至十二月)

地区	港岛				九龙					新界								其他(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
投诉/建议性质																				
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	9	51	23	16	19	6	27	6	25	2	6	16	6	13	8	5	5	-	5	248
(b) 交通管理	13	14	8	5	5	5	7	6	10	2	5	12	7	8	13	6	6	4	5	141
(c) 增设交通标志及设备	4	11	10	7	8	6	6	3	10	1	2	3	6	3	4	6	1	1	2	94
(d) 泊车设施	1	3	5	3	3	2	5	5	9	-	1	6	1	6	-	17	5	1	1	74
小计	27	79	46	31	35	19	45	20	54	5	14	37	20	30	25	34	17	6	13	557
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	4	9	5	6	4	2	5	7	6	1	5	1	7	5	5	3	3	-	3	81
(b) 交通标志及设备	4	5	8	2	3	4	6	6	9	2	4	2	5	7	2	7	4	-	1	81
(c) 行车道标记	1	3	2	3	-	1	1	2	5	1	-	-	1	1	2	1	-	-	1	25
小计	9	17	15	11	7	7	12	15	20	4	9	3	13	13	9	11	7	-	5	187
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	65	67	40	23	85	34	80	40	152	48	23	61	48	33	35	44	42	2	-	922
(b) 其他执法事宜	23	59	54	18	36	23	63	29	67	10	14	30	28	27	25	16	13	8	10	553
小计	88	126	94	41	121	57	143	69	219	58	37	91	76	60	60	60	55	10	10	1475
合计	124	222	155	83	163	83	200	104	293	67	60	131	109	103	94	105	79	16	28	2219