

交通投诉组二零一三年年报

二零一三年内接获的投诉及建议的概况

在二零一三年，交通投诉组共接获 24 133 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 299 宗。个案总数与二零一二年的 22 405 宗相比，增加 7.7%。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。在二零一三年接获的个案分类如下：

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
公共交通服务	20 061	21 847	+8.9%
交通情况	557	529	-5.0%
道路维修	187	155	-17.1%
法例执行	1 475	1 510	+2.4%
其他	125	92	-26.4%
合计	22 405	24 133	+7.7%

2. 在二零一三年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 55%。其余的个案(45%)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 22 874 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 15 887 宗(70%)证实成立，而不成立个案则有 789 宗(3%)，其余 6 198 宗(27%)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二零一二年的 67% 上升至二零一三年的 70%。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二零一二年的 29% 下降至二零一三年的 27%。

4. 在二零一三年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 94 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况。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。在二零一三年，这些个案共有 21 847 宗，占个案总数约 91%。当中纯粹提出建议的共有 167 宗。这类个案的数目较二零一二年的 20 061 宗增加 8.9%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2012</u>		<u>2013</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士服务	6 308	(4.50)	7 424	(5.20)	+17.7 %	(+15.6%)
非专营巴士服务	174	(1.33)	182	(1.35)	+4.6%	(+1.5%)
专线小巴	3 555	(6.37)	3 458	(6.27)	-2.7%	(-1.6%)
红色小巴	299	(2.31)	290	(2.28)	-3.0%	(-1.3%)
的士	9 079	(25.94)	9 306	(24.99)	+2.5%	(-3.7%)
铁路运输	599	(0.33)	1 082	(0.58)	+80.6%	(+75.8%)
渡轮	47	(0.95)	105	(2.12)	+123.4%	(+123.2%)
合计	20 061		21 847		+8.9%	

(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. 在二零一三年，有关专营巴士服务的个案共有 7 424 宗，即每百万乘客人次计有 5.2 宗投诉 / 建议；与二零一二年的 6 308 宗个案及每百万乘客人次计有 4.5 宗投诉 / 建议相比，分别上升 17.7% 及 15.6%。个案主要是涉及服务班次，乘客服务和设施及员工行为及工作表现。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，服务班次的投诉涉及巴士脱班，原因是巴士车长人手不足和交通挤塞情况日趋严重。针对这些投诉，巴士公司已采取措施，包括加强车长的招募与培训计划，以及检讨并调整个别路线的巴士班次以更实际反映运作情况。有关乘客服务及设施的投诉中，有相当个案是涉及专营巴士上的电视广播系统。运输署已要求各相关巴士公司调校广播声量与周遭环境相若，确保巴士有令乘客普遍觉得舒适的车厢环境。因应针对员工行为及工作表现的投诉，巴士公司已加强培训，并派员乘搭巴士暗中巡查，以监察车长的表现。

8. 以专营巴士服务的投诉数字而言，二零一三年的增幅(17.7%)远低于二零一二年的增幅(64.4%)。巴士公司的整体脱班率也从二零一二年的 4.2% 锐减至二零一三年的 2.6%。

9. 东区、北区、屯门及西贡等地区在二零一三年下半年陆续推行多个巴士路线重组计划后，运输署已留意本组接获针对巴士路线变更和服务班次的投诉数目。这些投诉主要在调整初期而致。该署会继续进行调查和搜集乘客意见，以监察巴士服务，确保服务班次依循既定安排。

10. 有关专营巴士服务的 7 424 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，由二零一二年的 4.29 宗增至二零一三年的 4.91 宗，增幅为 14.5%。二零一三年内接获的 4 196 宗个案，主要涉及服务班次(2 262 宗)、员工行为及工作表现(520 宗)以及乘客服务和设施(512 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，由二零一二年的 3.58 宗增至二零一三年的 4.07 宗，增幅为 13.7%。二零一三年内接获的 638 宗个案，主要涉及服务班次(279 宗)、乘客服务和设施(120 宗)以及驾驶行为不当(83 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, 由二零一二年的 3.74 宗增至二零一三年的 4.88 宗, 增幅为 30.5%。二零一三年内接获的 587 宗个案, 主要涉及服务班次(310 宗)、驾驶行为不当 (72 宗) 以及乘客服务和设施(69 宗)。

11. 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

12. 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。

13. 在二零一三年, 有关非专营巴士服务的个案共有 182 宗, 即每百万乘客人次计有 1.35 宗投诉 / 建议; 与二零一二年的 174 宗个案及每百万乘客人次计有 1.33 宗投诉 / 建议相比, 分别增加 4.6% 及 1.5%。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 182 个案的分类数字详载于附录 7。

14. 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

15. 在二零一三年, 有关公共小巴服务的个案共有 3 748 宗, 即每百万乘客人次计有 5.52 宗投诉 / 建议; 与二零一二年的 3 854 宗个案及每百万乘客人次计有 5.6 宗投诉 / 建议相比, 分别下降 2.8% 及 1.4%。

专线小巴服务

16. 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。

17. 在二零一三年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 3 458 宗，占有所有公共小巴个案的 92%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 6.27 宗；与二零一二年的 3 555 宗个案及每百万乘客人次计有 6.37 宗投诉 / 建议相比，下降 2.7% 及 1.6%。该 3 458 宗个案的分类数字详载于附录 9。

红色小巴服务

18. 红色小巴受《道路交通(公共服务车辆)规例》管制。

19. 在二零一三年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 290 宗，占有所有公共小巴个案的 8%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 2.28 宗；与二零一二年的 299 宗个案及每百万乘客人次计有 2.31 宗投诉 / 建议相比，分别下降 3.0% 及 1.3%。该 290 宗个案的分类数字详载于附录 10。

20. 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。

21. 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减少，可能源于早前实施的补救措施。该等措施包括调节班次、调动短途及额外班次以避免尤见于繁忙时间交通拥塞的道路、改善车辆调度和加强监督员工等。不过，针对专线和红色小巴员工(包括司机)行为及工作表现的投诉，则由二零一二年的 1 061 宗和 73 宗，分别增至二零一三年的 1 145 宗和 92 宗。新增投诉主要关乎小巴司机未有让乘客上车(专线小巴:由二零一二年的 628 宗增至二零一三年的 677 宗;红色小巴:由二零一二年的八宗增至二零一三年的 24 宗)，以及专线小巴司机没有在指定地点让乘客下车(由二零一二年的 78 宗增至二零一三年的 94 宗)。问题主要在于司机没有留意乘客的要求，以及若干地点的交通情况或令司机难以让乘客上 / 下车。运输业司机整体人手不足，公共小巴界别也不例外，以致司机流失率高企和要聘请经验不足的司机；这或许也是公共小巴员工行为和工作表现欠佳的原因之一。

22. 为纾缓司机短缺和改善行为不佳等问题，部分专线小巴营办商提供加薪等经济诱因挽留现职司机和吸引新血入行，并为新司机提供足够在职培训。运输署一直密切监察人手情况，鼓励专线小巴营办商参与劳工处举办的招聘会，又要求营办商加强督导员工。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，并向屡遭投诉但并无改善的营办商发出警告信。

23. 运输署在二零一三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. 为进一步加强公共小巴营运安全和服务质素，当局计划在二零一四年就推行两项措施提出法例修订：在新登记的公共小巴强制安装认可电子数据记录仪；以及在发出公共小巴驾驶执照前，强制申请人修习并完成职前课程。

(注：当局已于二零一四年七月向立法会提交上述法例的修订。)

的士服务

25. 在二零一三年，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 9 306 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 43%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 24.99 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一二年的 9 079 宗个案及每百万乘客人次计有 25.94 宗投诉 / 建议相比，分别上升 2.5% 及下降 3.7%。个案数目上升的主要原因，是有关的士司机违规行为(特别是拒载、司机举止无礼和不守规矩)的投诉有所增加。该 9 306 宗个案的分类数字详载于附录 12。

26. 在接获的 9 306 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 9 072 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 1 662 宗(18%)这类投诉转介警方处理。在二零一三年，警方完成调查今年或去年转介的 1 553 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，当局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。在机场、各主要边界管制站、邮轮码头及主要的士站，均已备有信息板、电子显示屏和信息单张提供的士服务信息。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，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颁奖典礼于二零一四年一月举行(见下文第 31 段)，当局便于二零一三年十二月和二零一四年一月，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导的士乘客和司机，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已推行多项措施，以全面提升的士行业的服务水平。

30. 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》，以提醒的士司机提供优质服务。

31. 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。截至二零一三年年底，约有 7 500 位的士司机曾在计划下获得嘉许。运输署和督导委员会已优化这项计划，鼓励的士司机改善服务质素，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；以及在电台公布计划的内容等。为方便市民更易登入督导委员会的网站以提名嘉许司机，当局自二零一三年十二月起为网页设立快速响应码，并打印于的士宣传物品上。

¹ 优质的士服务督导委员会在一九九九年五月成立，致力促进优质的士服务。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。

32. 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. 运输署也支持「马路的事 不容有失」24 小时免费的士失物热线。此外，该署继续在可行的情况下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。

铁路服务

34. 在二零一三年，有关铁路服务的个案共有 1 082 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.58 宗；与二零一二年的 599 宗个案和每百万乘客人次计有 0.33 宗投诉 / 建议相比，分别上升 80.6% 及 75.8%。数字上升的主要原因，是乘客对香港铁路(港铁)轻铁以外的服务的投诉有所增加。本组接获 930 宗这类的投诉，在二零一二年则有 385 宗。

35. 交通投诉组小组委员会亦得悉，针对港铁服务的投诉在二零一三年激增，主要由于「港鐵开咪」对乘客造成滋扰；有 563 宗投诉都是关乎此事。香港铁路有限公司(港铁公司)原本打算每逢周五至周日的黄昏繁忙时段，在观塘线、港岛线、荃湾线和将军澳线各车站的大堂试播现场清谈节目「港铁开咪」，为期三个月。该清谈节目于二零一三年九月二十八日启播，旨在让乘客掌握最新的港铁服务改善措施和车务信息。不过，节目对乘客造成噪音滋扰引致大量投诉，试播两星期后便遭港铁公司停播。

36. 有关铁路服务的 1 082 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 984 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 91%。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，由二零一二年的 0.25 宗上升至二零一三年的 0.58 宗，增幅为 132%。二零一三年内接获的 930 宗个案，主要涉及乘客服务和设施(734 宗)。

- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目由二零一二年的 0.32 宗下降至二零一三年的 0.31 宗，减幅为 3.1%。二零一三年内接获的 54 宗个案，主要涉及驾驶行为不当(16 宗)。

37. 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

38. 在二零一三年，有关渡轮服务的个案共有 105 宗，即每百万乘客人次计有 2.12 宗投诉 / 建议；与二零一二年的 47 宗个案和每百万乘客人次计有 0.95 宗投诉 / 建议相比，分别上升 123.4% 及 123.2%。投诉增幅主要来自针对新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)、港九小轮有限公司(港九小轮)和愉景湾航运服务有限公司(愉景湾航运)的投诉。

39. 有关新渡轮的投诉在二零一三年有 49 宗，包括 19 宗关乎班次 / 载客量、14 宗关乎员工行为及工作表现、六宗关乎乘客服务、五宗关乎服务班次、三宗关乎票价和两宗关乎船只状况。大部分投诉都源于乘客对「中环—长洲」领牌渡轮航线若干繁忙时间航班的需求有所增加，以及乘客随之不满码头员工未能安排额外航班。运输署已要求新渡轮调配可用资源加开航班，满足乘客需求。

40. 港九小轮方面，在二零一三年接获的投诉有 34 宗，包括 14 宗关乎服务班次、七宗关乎乘客服务、六宗关乎船只状况、三宗关乎班次 / 载客量、两宗关乎收费安排和两宗关乎员工行为及工作表现。大部分投诉都针对「中环—坪洲」领牌渡轮航线在八月重组服务后的服务班次。因应运输署的要求，港九小轮已加派一艘渡轮行走该条航线，以提高服务质素。

41. 愉景湾航运只经营「中环—愉景湾」这条领牌渡轮航线，在二零一三年接获的投诉有七宗，当中约有一半来自愉景湾居民反对渡轮票价由五月起上调 9.5%。

42. 运输署会继续进行实地调查和视察，密切监察各渡轮营办商的表现，确保所有营办商都遵从班次时间表，并在有需要时改善服务以满足乘客需求。

43. 有关渡轮服务的 105 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：

- 新渡轮 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一二年的 1.54 宗上升至二零一三年的 3.41 宗，升幅为 121.4%。
- 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，由二零一二年的 0.32 宗下降至二零一三年的 0.23 宗，减幅为 28.1%。

44. 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

45. 在二零一三年，交通投诉组共接获 2 194 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 117 宗；与二零一二年的 2 219 宗投诉及建议相比，减少 1.1%。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

46. 在二零一三年，交通投诉组共接获 529 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一二年的 557 宗相比，这类个案减少 5.0%。

47. 在接获的 529 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 237 宗(45%)；与二零一二年的 248 宗相比，减少 4.4%。二零一三年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>原因</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
交通管理	139	113	-18.7%
道路工程	53	63	+18.9%
车辆阻塞	26	26	-
其他	30	35	+16.7%
合计	248	237	-4.4%

48. 在二零一三年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
屯门	13	27	+107.7%
中西区	23	24	+4.3%
九龙城	27	20	-25.9%
荃湾	8	19	+137.5%

49. 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，二零一三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。

50. 在二零一三年, 本组共接获 171 宗有关交通管理事宜(与交通挤塞有关者除外)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。与二零一二年的 141 宗比较, 二零一三年的个案数目上升 21.3%。

51. 此外, 在二零一三年, 交通投诉组接获 74 项增设交通标志及设备的要求, 较二零一二年的减少 21.3%。

52. 在二零一三年, 有关泊车设施的投诉及建议共有 47 宗, 较二零一二年的 74 宗减少 36.5%。

道路维修

53. 在二零一三年, 交通投诉组共接获 155 宗有关道路维修的投诉及建议, 占个案总数约 1%。与二零一二年的 187 宗比较, 这类个案数目下降 17.1%。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

54. 在二零一三年, 交通投诉组共接获 1 510 宗有关法例执行的投诉, 占个案总数约 6%; 与二零一二年的 1 475 宗相比, 上升 2.4%。

55. 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

56. 在二零一三年接获的 24 133 宗投诉及建议中，2 804 宗(12%)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	2 198
交通管理	53
道路维修	19
法例执行	534
合计	<u>2 804</u>

57. 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(例如车辆状况及登车安排)，可能危及乘客或其他道路使用者。

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

59. 道路维修方面，投诉人主要关注到道路工程的交通标志 / 设备不足、路面破损以及交通灯号失灵，可能导致交通意外。

60. 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 188 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 346 宗。

61. 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。

值得注意的个案改善措施

在跑马地箕踘坊和蓝塘道实施「禁止停车」限制

62. 二零一一年九月，交通投诉组接获一宗有关蓝塘道和箕踘坊交界处车辆阻塞交通的投诉。投诉人留意到，在早上和午后时段，很多私家车和校巴都会在该交界处停车，让在附近学校就读的学童上下车。很多时候，这些车辆还在路旁泊车等候学童。由于距离该交界处不远的一段蓝塘道是个弯位，在该交界处停泊的车辆会令驾车沿蓝塘道上下坡的司机视线受阻。如有车辆在该交界处双行泊车，更会危及道路安全，因为驶过的车辆会被迫越线，占用对面行车线的部分空间。非法泊车的问题，亦见于箕踘坊，令沿路住宅楼宇的停车场入口受到阻塞。投诉人建议，把该交界处和箕踘坊改为「不准停车限制区」，以遏止车辆阻塞交通。

63. 《道路交通(泊车)规例》订明，不得在设有街道照明的道路上泊车，惟停泊在泊车处则不在此限。接获上述个案后，交通投诉组请警方留意有关情况，并采取适当的执法行动。为此，警方向违例停泊车辆的人士发出定额罚款通知书。

64. 此外，交通投诉组亦请运输署考虑投诉人提议实施「禁止停车」限制的建议。经咨询区内人士、平衡上落客货的需要，并把道路安全考虑在内后，运输署在该交界处的数个路段，即蓝塘道弯位、箕踘坊入口及箕踘坊一路段的一边行车线，实施「禁止停车」限制，因为这些路段如被车辆阻塞交通，可能影响道路安全。上述限制自二零一三年七月实施以后，投诉人没有提出其他疑问。

在牛头角道设置行人参考线

65. 二零一一年十月，一位市民联络交通投诉组，表示关注牛头角港铁站外车辆非法停泊和行人乱过马路的问题，特别是牛头角道灯控行人过路处至行人隧道之间的情况。

66. 上述个案转交警方在执法层面跟进。其后数月，警方加强在相关地点阻遏行人乱过马路和车辆非法停泊的执法工作，向违例行人和司机发出口头警告及定额罚款通知书，以及票控一些不遵守交通规则过马路的行人。根据警方观察，情况已有改善，但警方会继续监察并采取适当行动。

67. 鉴于上述地点常有行人乱过马路，交通投诉组请运输署考虑可否实施交通管理措施，以解决有关问题和加强道路安全。运输署最初认为，可沿牛头角设置栏杆分隔双向行车线，以阻遏行人不遵守交通规则过马路，但由于行车线阔度不足，加上所涉地点的其他限制，有关构思未能付诸实行。运输署遂提出另一项建议，就是在相关地点设置行人参考线，以方便行人过马路。由于该建议会影响现有的巴士上落客处和一个巴士站的运作，运输署曾与有关巴士公司进行商讨，并透过当区民政事务处咨询公众。在商讨和咨询过程中，运输署接获就该建议提出的不同意见。经审慎考虑后，现有巴士站移至附近地点，以腾出空间加设行人参考线；路政署在二零一三年五月设置了该参考线。

68. 相关市民获告知所涉部门的跟进行动后，没有提出其他意见。

改善荃湾广场外的交通管理情况

69. 二零一二年六月，交通投诉组接获一宗投诉，涉及荃湾广场因轮候进入停车场的车龙导致附近一带出现交通挤塞，周末和公众假期尤甚。沿圆墩围南行的车辆会右转入大坝街，取道左线进入荃湾广场停车场；沿圆墩围北行的车辆则会左转入大坝街，然后进入停车场。每逢周末和公众假期，轮候进入停车场的车辆很多，车龙会由大坝街左线伸延至圆墩围。行经圆墩围但不进停车场的车辆被困在车龙中，因而无法转入大坝街。有些司机甚至把车辆驶至大坝街黄色方格路口的道路标记上轮候，争相插队。上述地点交通受阻，亦波及位于一街之外，与圆墩围相交的亨和街。由于车龙阻塞交通，亨和街沿路车辆无法右转入圆墩围。

70. 交通投诉组把上述个案转交警方，以适当地实施交通管制或采取执法行动，并请运输署考虑可行措施，以纾缓交通挤塞情况。为此，运输署与当区区议员和荃湾广场代表进行商讨。在区内人士的同意下，运输署落实交通管理措施，禁止圆墩围南行车辆转入大坝街左线，使进入荃湾广场停车场的车辆全部都在圆墩围北行行车线轮候。此外，在圆墩围北行方向亦加设「只准左转」行车线，以便推行此项交通管理计划。

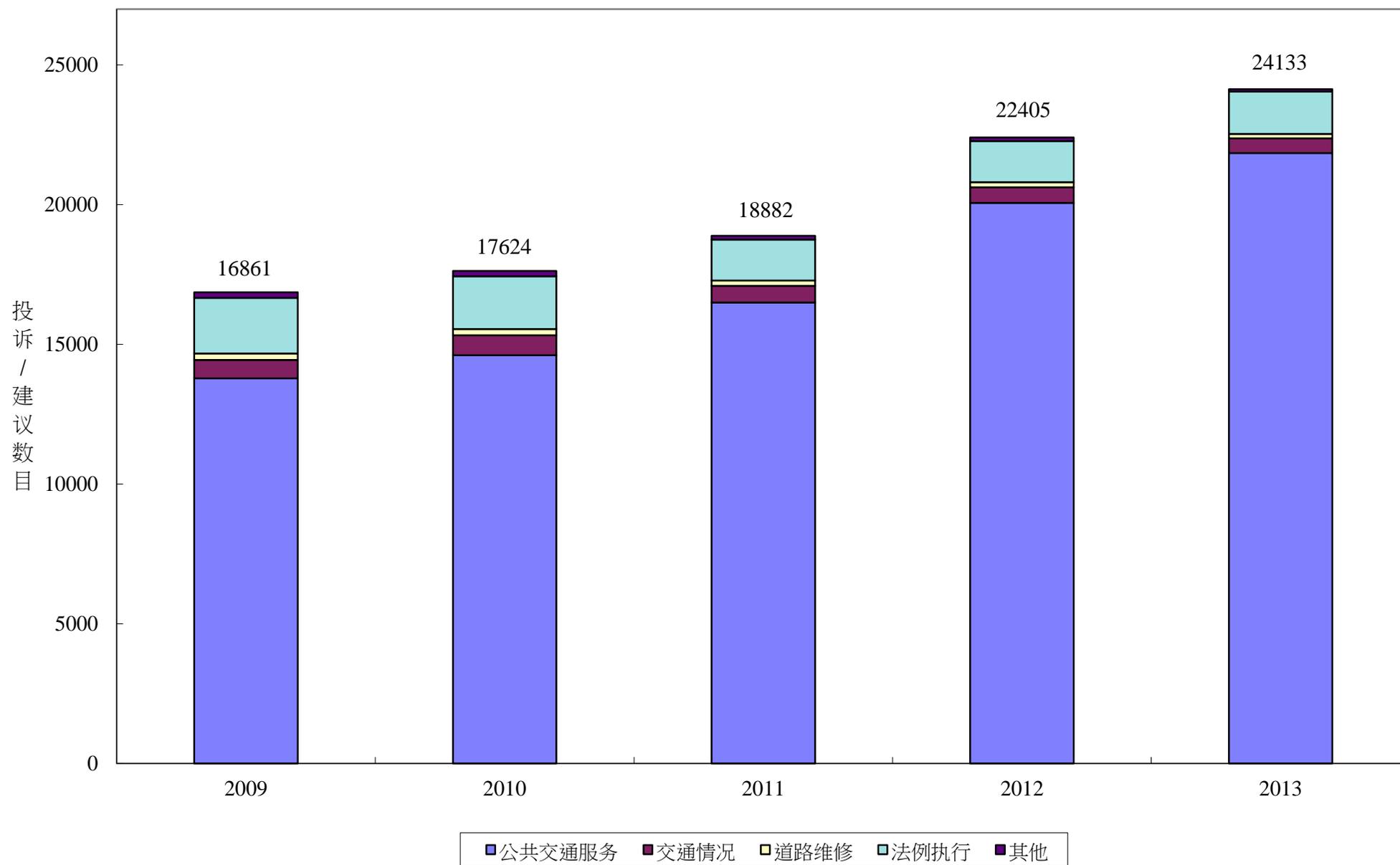
71. 路政署的相关工程在二零一三年七月完工。投诉人没有提出其他投诉。

交通投诉组在二零零九至二零一三年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2009	2010	2011	2012	2013
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	747 [45]	734 [84]	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]
(b) 服务水平	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]
(c) 一般性质	495 [15]	417 [11]	362 [26]	472 [30]	472 [21]
	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	279	321 [1]	262 [13]	248 [19]	237 [7]
(b) 交通管理	226 [35]	239 [34]	186 [65]	141 [55]	171 [50]
(c) 增设交通标志及设备	83 [8]	92 [20]	94 [55]	94 [53]	74 [33]
(d) 泊车设施	74 [14]	67 [8]	58 [24]	74 [49]	47 [18]
	662 [57]	719 [63]	600 [157]	557 [176]	529 [108]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	131	115	79 [6]	81 [3]	80 [1]
(b) 交通标志及设备	84	96 [1]	98 [2]	81 [2]	65 [2]
(c) 行车道标记	12 [1]	11 [1]	17 [2]	25 [4]	10 [1]
	227 [1]	222 [2]	194 [10]	187 [9]	155 [4]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 000	1 048	828 [2]	922	989 [2]
(b) 其他执法事宜	995 [1]	843 [1]	633 [6]	553 [2]	521 [3]
	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]
V. 其他	197 [26]	186 [24]	135 [16]	125 [17]	92 [15]
合计	16 861 [163]	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]

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。

交通投诉组在二零零九至二零一三年间接获的投诉及建议



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一三年一月至十二月)

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	83	751	66	1	901
(b) 服务水平	4 831	8 110	468	6 074	19 483
(c) 一般性质	152	205	53	7	417
	5 066	9 066	587	6 082	20 801
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	72	102	27	5	206
(b) 交通管理	44	42	66	-	152
(c) 增设交通标志及设备	29	24	34	-	87
(d) 泊车设施	27	14	21	-	62
	172	182	148	5	507
III. 道路维修					
(a) 道路情况	51	6	6	-	63
(b) 交通标志及设备	37	7	22	-	66
(c) 行车道标记	11	-	2	-	13
	99	13	30	-	142
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	722	122	5	4	853
(b) 其他执法事宜	208	172	6	106	492
	930	294	11	110	1 345
V. 其他	45	20	13	1	79
合计	6 312 (28%)	9 575 (42%)	789 (3%)	6 198 (27%)	22 874 (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**
(二零一三年一月至十二月)

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	998	2 508	277	28	3 811
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	245	329	15	2	591
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	49	73	13	1	136
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	156	311	14	4	485
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	21	9	5	-	35
龙运巴士公司	46	83	11	-	140
过海隧巴	440	933	93	7	1 473
非专营巴士服务	41	116	11	2	170
专线小巴	2 085	1 247	84	53	3 469
红色小巴	188	42	6	28	264
的士	81	3 032	4	5 955	9 072
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	633	251	39	1	924
香港铁路有限公司(轻铁)	25	24	3	-	52
香港电车有限公司	43	67	1	1	112
山顶缆车有限公司	-	1	-	-	1
新世界第一渡轮服务有限公司	2	22	3	-	27
天星小轮有限公司	2	3	1	-	6
其他渡轮	11	15	7	-	33
合计	5 066 (24%)	9 066 (44%)	587 (3%)	6 082 (29%)	20 801 (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/公共交通机构在二零一三年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 在筲箕湾巴士总站提供无障碍通道，以方便残疾乘客进出。
- 在柴湾道增设专线小巴士站，以配合乘客需求。
- 在百德新街竖设双面的过海的士站标志，以方便乘客。

九龙区

- 在荔景山路附近的小巴士站实施「禁止停车」限制，防止其他车辆阻碍乘客上落小巴。

新界区

- 在东汇道增设一个巴士站，以配合乘客需求。
- 在珀林路的士上落客点装设信息板，提醒乘客使用青屿干线所需缴付的额外车资。
- 在宁泰路增设的士上落客点，以配合乘客需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长嘉安街、水街、域多利道、爱丁堡广场、鸿兴道及域多利道与大口环道交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长坚道在周末期间的行车绿灯时间，以改善交通流量。

- 延长港湾道在黄昏时段的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长波斯富街的行车绿灯时间，并改善灯号的同步安排，以纾缓交通挤塞。
- 调校皇后大道东与轩尼诗道交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 迁移遮打道的交通灯，以免对驾车人士造成混乱。
- 延长皇后大道中的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 调校兴发街交通灯号的设定，以改善交通流量。
- 在骆克道和小西湾道与富欣道交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在寿山村道实施「禁止停车」限制，以阻遏违例泊车。
- 延长大强街和城市花园道「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长士美菲路的「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 在箕踞坊和蓝塘道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通和改善道路安全。
- 在马师道增设「只准向前驶」和「不准右转」交通标志，以提醒驾车人士。
- 修改英皇道与熙和街交界处的道路标记，为驾车人士提供更佳指示。
- 在城市花园道增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长冬青道的影线道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在罗便臣道上，把部分行车道改为两端髹上影线道路标记的避车处、沿西行线实施「禁止停车」限制，以及把一条支线上的「让路」交通标志和道路标记改为「停车」交通标志和道路标记，以改善道路安全。

- 更改蓝塘道与黄泥涌道交界处的交通安全岛的位置、增设减速平台，以及把斑马线北移，以改善道路安全。
- 在坚弥地城新海旁提供设有收费表的停车位，方便私家车停泊。

九龙区

- 延长钦州街西与深旺道交界处的行车绿灯时间，并把该处的道路标记由「只准向前驶」改为「只准向前驶或右转」，以改善交通流量。
- 延长振华道与彩霞道交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长景福街和景康街「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在佐敦道增设交通标志，提醒驾车人士留意前方有限制驶入的行车线。
- 在崇信街增设「不准右转」交通标志，提醒驾车人士。
- 在海坛街与九江街交界处增设「让路」交通标志和道路标记，提醒驾车人士。
- 在葵涌道增设方向标志，提醒驾车人士预先驶入行车线。
- 在荔枝角道近太子道西位置增设「不准左转」交通标志，以提醒驾车人士。
- 调校欣荣街与茶果岭道交界处的交通标志座向，并在该处增设安全岛标柱，提醒驾车人士留意「不准驶入」的限制。
- 在东京街增设道路标记，以阻遏违例泊车。
- 在利得街与角祥街交界处增设「让路」线，提醒驾车人士减慢车速。
- 在通州街增设道路标记及示警标记，提醒驾车人士留意行车道边缘。
- 在童军径增设影线道路标记，提醒驾车人士该段为双程路。
- 修改新柳街的道路标记，以规管车辆转线。

- 修改上元街的道路标记并增设黄色方格路口道路标记，以纾缓交通挤塞。
- 在洗衣街与亚皆老街交界处增设影线道路标记，以改善道路安全。
- 把六合街的货车泊车位改为上落客货处，方便上落客货。
- 准许车辆在油塘道与茶果岭道交界处掉头，以方便驾车人士。
- 把枫树街、元州街与昌华街及五芳街与大有街交界处的部分行车道改为行人路，方便行人横过马路。
- 在景福街增设行人过路处，方便行人横过马路。
- 在牛头角道增设行人参考线，以改善道路安全。
- 在巧明街、骏业街与骏业里交界处增设交通灯控制的行人过路处，方便行人横过马路。
- 把伟业街的行人参考线改为交通灯控制的行人过路处，以改善道路安全。

新界区

- 延长宝琳北路、青山公路深井段、恒康街与西沙路交界处、裕泰路与百和路交界处、骏日街与环保大道交界处、建荣街与震寰路交界处、湖山路与龙门路交界处、丹桂村路与青山公路洪水桥段交界处、悠丽路与青山公路汀九段交界处，以及公园南路与榄口村路交界处的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 调校恒康街的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长西贡公路的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 调校汀角路与凤园路交界处的交通灯设定，以改善交通流量。
- 延长唐人新村路与青山公路屏山段交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。

- 在翠柏路实施「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 在安平街、安丽街、柴湾角街和海德街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在屯贵路增设交通标志，提醒驾车人士减慢车速和小心行人。
- 在乐业路和粉岭楼路及葵富路和兴芳路增设「不准掉头」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在宝顺路增设交通标志，提醒驾车人士留意车速限制。
- 在青山公路的大榄段和青龙头段增设交通标志，提醒驾车人士如非超车应靠左行驶。
- 在兆康站北面公共运输交汇处增设交通标志和道路标记，提醒驾车人士留意巴士专线和上落客货区。
- 迁移沙田围路的交通标志，以改善驾车人士的视线。
- 在攸田东路增设「此路不通」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在货柜码头路和葵丰街交界处增设道路标记，以改善道路安全。
- 在鳳香街及宝琳南路增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长宁泰路一段双白线，以规管车辆转线。
- 在青敬路增设「慢驶」道路标记，以提醒驾车人士。
- 在禾輦街增设栏杆，防止行人乱过马路。
- 在圆墩围增设行车线，以纾缓交通挤塞。
- 在屯利街增设下斜路线及调整钢护柱的位置，以改善行人过路处。

- 在灰窑角街装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。
- 在担杆山路及宝琳北路附近增设电单车位，方便停泊电单车。
- 在香粉寮街增设电单车泊位和栏杆，阻遏违例泊车。

二零一三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	218	21	11	26	8	28	84	29	329	-	-	25	5	1	-	19	-	6	810	
(2) 路线	121	7	-	12	-	1	32	9	18	-	-	1	1	-	-	-	-	1	203	
(3) 服务时间	13	3	-	-	-	1	8	4	6	-	-	2	1	1	-	-	-	-	39	
(4) 设置车站	23	6	1	3	-	-	12	3	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68	
小计	375	37	12	41	8	30	136	45	373	-	-	28	7	2	-	19	-	7	1120	
(B) 服务水平																				
(1) 服务班次	2262	279	87	310	6	65	888	59	798	-	-	44	8	5	-	5	1	14	4831	
(2) 路线依循情况	8	3	1	3	-	1	13	1	210	-	1539	-	-	-	-	-	-	-	1779	
(3) 驾驶行为不当	353	83	15	72	9	20	128	24	680	148	1170	35	16	46	-	2	-	1	2802	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	520	79	37	66	15	32	159	34	1145	92	4465	53	7	6	-	12	2	2	6726	
(5) 滥收车/船费	14	1	1	2	2	-	8	1	71	9	1898*	-	-	-	-	-	-	1	2008	
(6) 清洁	6	1	1	1	1	1	5	2	17	-	16	6	1	-	-	1	1	3	63	
(7) 车辆/船只状况	48	13	2	10	-	1	9	6	44	3	50	9	-	9	-	1	-	7	212	
(8) 乘客服务及设施	512	120	16	69	7	9	248	4	64	3	24	734	7	1	1	6	1	8	1834#	
小计	3723	579	160	533	40	129	1458	131	3029	255	9162	881	39	67	1	27	5	36	20255	
(C) 一般性质	98	22	2	13	3	5	20	6	56	35	144	21	8	28	-	3	-	8	472	
今年合计	4196	638	174	587	51	164	1614	182	3458	290	9306	930	54	97	1	49	5	51	21847	
总数	(7424)								(13236)				(1082)				(105)			
上年合计	3631	545	126	446	31	139	1390	174	3555	299	9079	385	54	160	-	21	7	19	20061	

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 133 名投诉人提出的 662 宗有关在公共交通工具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

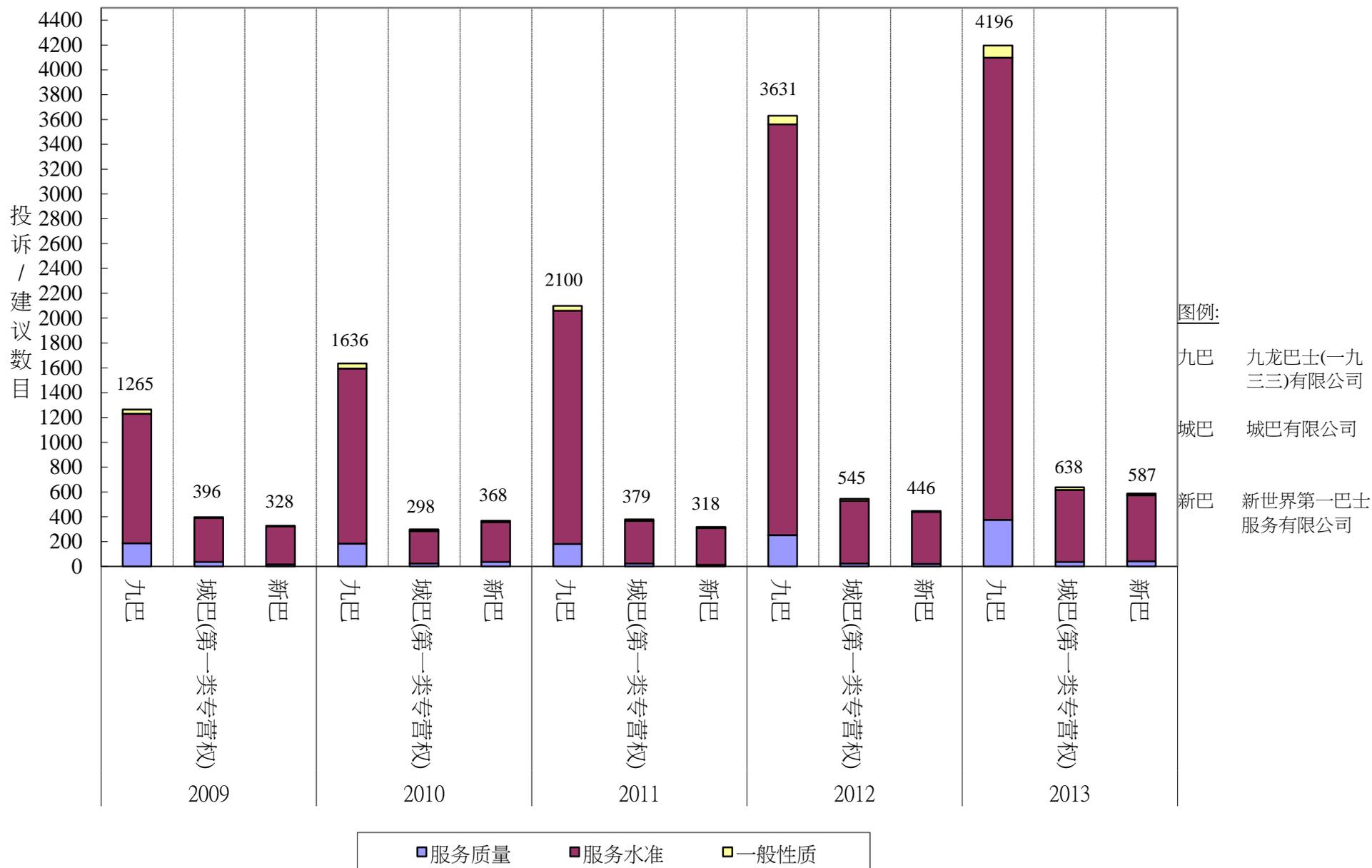
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	3 631 (4.29)	4 196 (4.91)	+15.6%	(+14.5%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	545 (3.58)	638 (4.07)	+17.1%	(+13.7%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	126 (5.11)	174 (6.71)	+38.1%	(+31.3%)
新世界第一巴士服务有限公司	446 (3.74)	587 (4.88)	+31.6%	(+30.5%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	31 (1.39)	51 (2.16)	+64.5%	(+55.4%)
龙运巴士公司	139 (4.45)	164 (4.94)	+18.0%	(+11.0%)
过海隧巴	1 390 (6.73)	1 614 (7.62)	+16.1%	(+13.2%)
合计	6 308 (4.50)	7 424 (5.20)	+17.7%	(+15.6%)

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。

在二零零九至二零一三年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

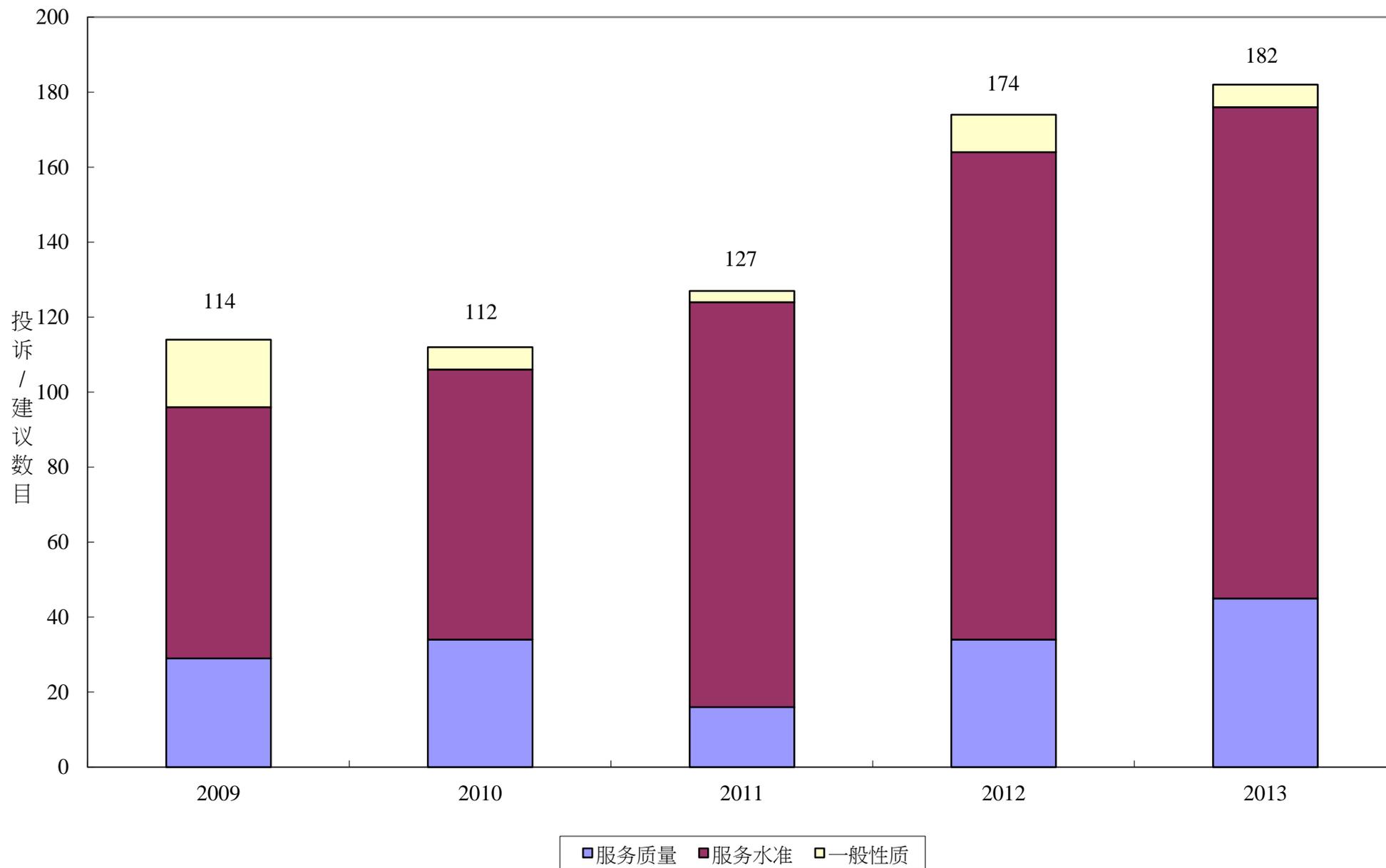


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	20	29	+45.0%
(2) 路线	8	9	+12.5%
(3) 服务时间	1	4	+300.0%
(4) 设置车站	5	3	-40.0%
小计	34	45	+32.4%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	58	59	+1.7%
(2) 路线依循情况	2	1	-50.0%
(3) 驾驶行为不当	29	24	-17.2%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	16	34	+112.5%
(5) 滥收车费	-	1	-
(6) 清洁	-	2	-
(7) 车辆状况	10	6	-40.0%
(8) 乘客服务及设施	15	4	-73.3%
小计	130	131	+0.8%
(C) 一般性质*	10	6	-40.0%
合计	174	182	+4.6%

* 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

在二零零九至二零一三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>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	332	329	-0.9%
(2) 路线	21	18	-14.3%
(3) 服务时间	7	6	-14.3%
(4) 设置车站	29	20	-31.0%
小计	389	373	-4.1%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	920	798	-13.3%
(2) 路线依循情况	209	210	+0.5%
(3) 驾驶行为不当	698	680	-2.6%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 061	1 145	+7.9%
(5) 滥收车费	71	71	-
(6) 清洁	25	17	-32.0%
(7) 车辆状况	42	44	+4.8%
(8) 乘客服务及设施	77	64	-16.9%
小计	3 103	3 029	-2.4%
(C) 一般性质*	63	56	-11.1%
合计	3 555	3 458	-2.7%

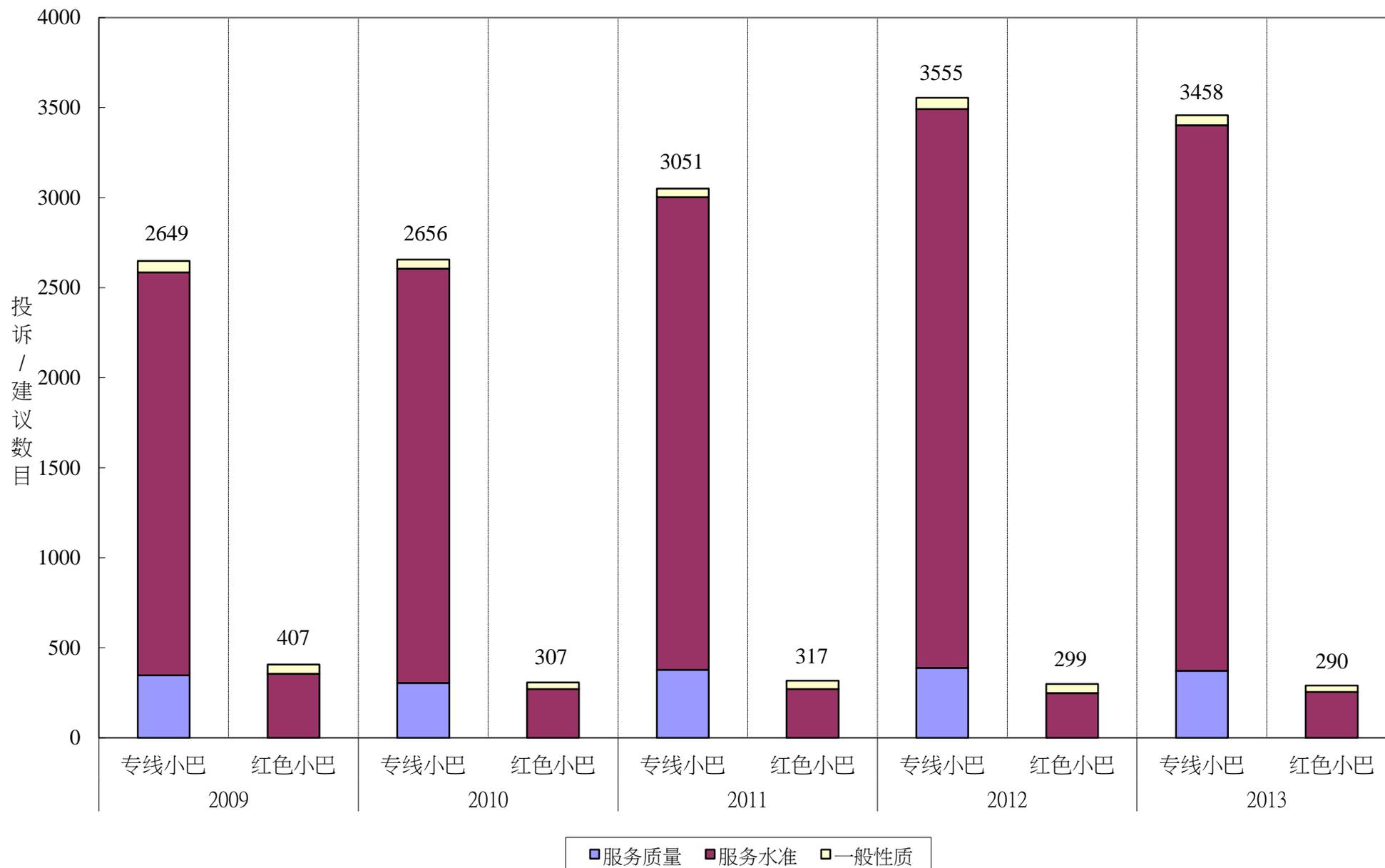
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2012</u>	<u>2013</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	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	159	148	-6.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	73	92	+26.0%
(5) 滥收车费	8	9	+12.5%
(6) 清洁	-	-	-
(7) 车辆状况	6	3	-50.0%
(8) 乘客服务及设施	3	3	-
小计	249	255	+2.4%
(C) 一般性质*	50	35	-30.0%
合计	299	290	-3.0%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零零九至二零一三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

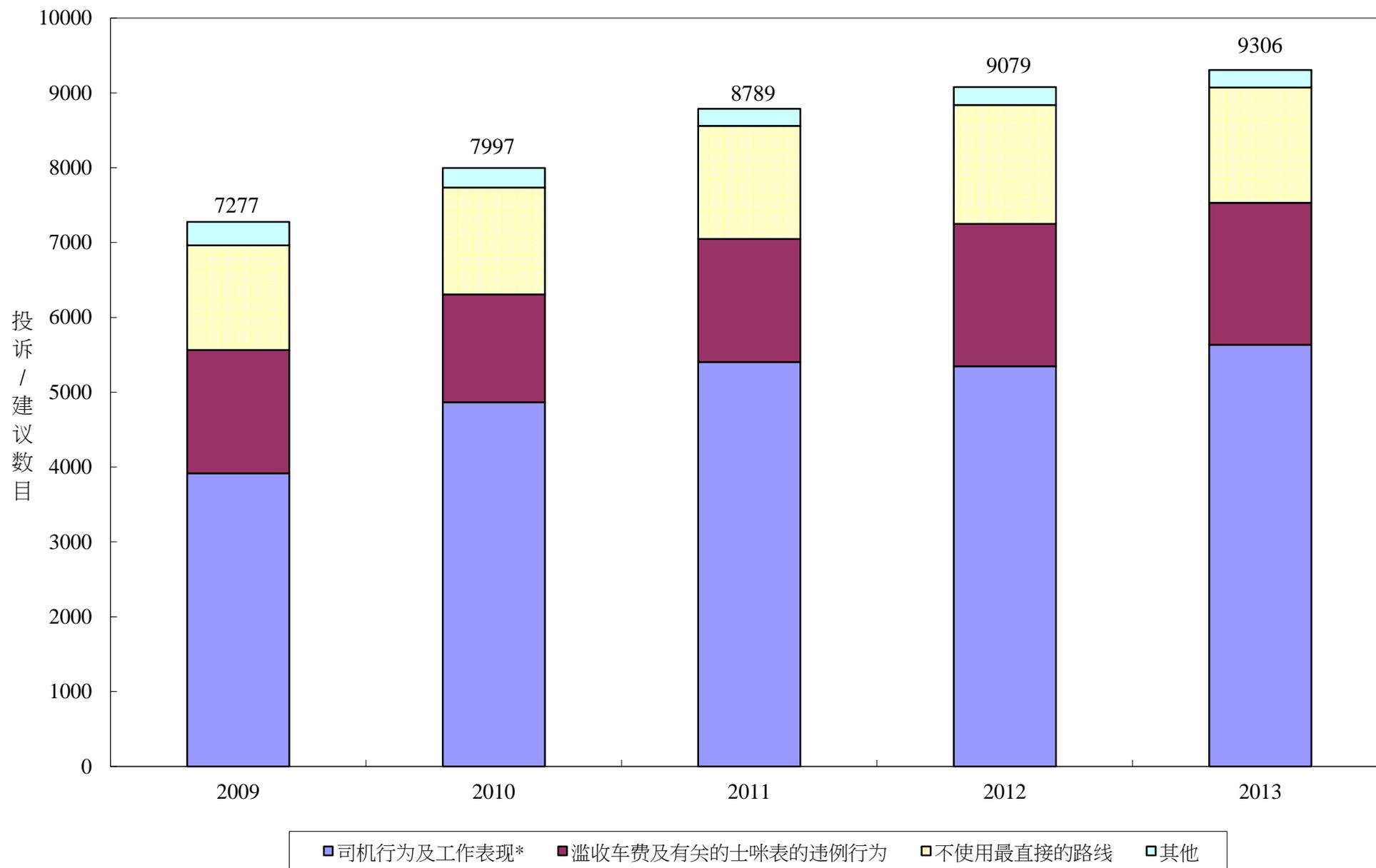
<u>投诉/建议性质</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 510	1 672	+10.7%
(ii) 拒载	2 063	2 255	+9.3%
(iii) 兜客	24	16	-33.3%
(iv) 拒绝驶达目的地	486	464	-4.5%
(v) 未有展示司机证	64	45	-29.7%
(vi) 不正确展示司机证	8	13	+62.5%
	4 155	4 465	+7.5%
(b) 驾驶行为不当	1 192	1 170	-1.8%
(c) 滥收车资	1 525	1 535	+0.7%
(d) 有关的士咪表的违规行为	378	363	-4.0%
(e) 不使用最直接的路线	1 590	1 539	-3.2%
小计	8 840	9 072	+2.6%
其他			
(a) 的士阻塞	119	104	-12.6%
(b) 其他	120	130	+8.3%
小计	239	234	-2.1%
合计	9 079	9 306	+2.5%

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一三年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	121	(125)	8	(8)
(ii) 投诉人撤销投诉	975	(611)	63	(41)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	457	(773)	29	(51)
合计	1 553	(1 509)	100	(100)

注：括号内的数字是二零一二年的数字，以作比较。

在二零零九至二零一三年间接获有关的士服务的投诉及建议



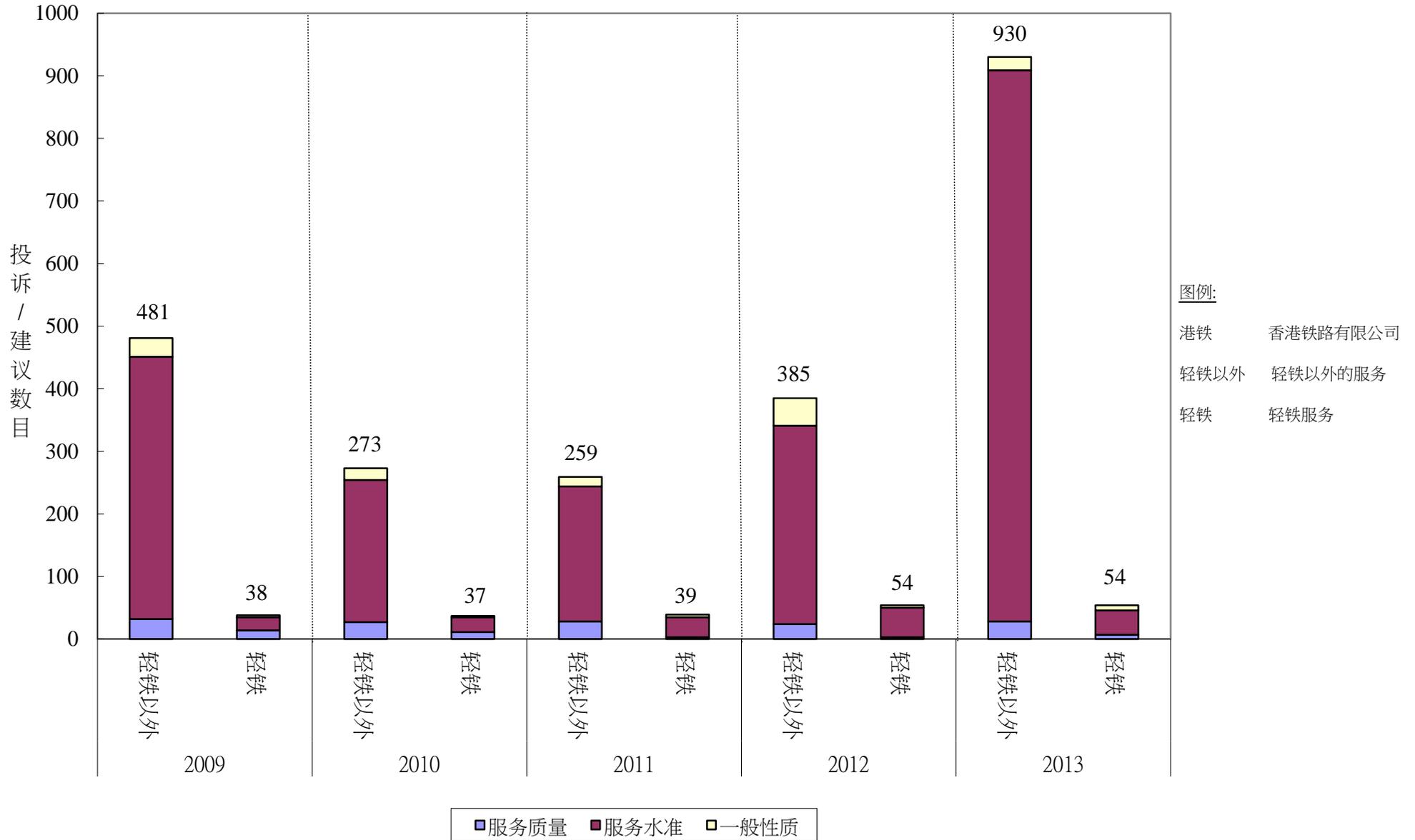
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2012</u>		<u>2013</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	385	(0.25)	930	(0.58)	+141.6%	(+132.0%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	54	(0.32)	54	(0.31)	-	(-3.1%)
香港电车有限公司	160	(2.16)	97	(1.34)	-39.4%	(-38.0%)
山顶缆车有限公司	-	(-)	1	(0.16)	-	(-)
合计	599	(0.33)	1 082	(0.58)	+80.6%	(+75.8%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零九至二零一三年间接获港铁服务的投诉及建议

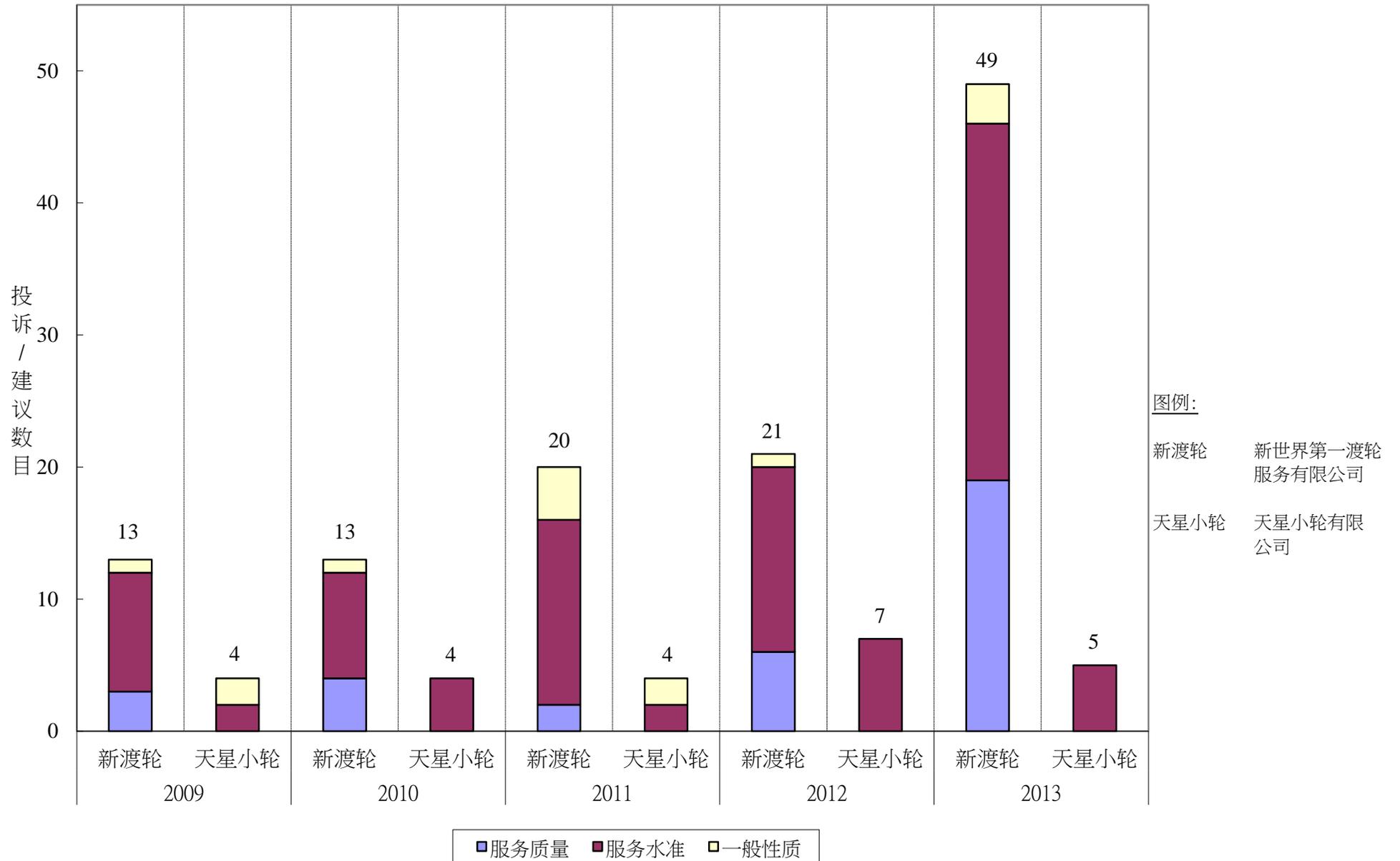


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2012</u>		<u>2013</u>		<u>增/减</u>	
新世界第一渡轮服务有限公司	21	(1.54)	49	(3.41)	+133.3%	(+121.4%)
天星小轮有限公司	7	(0.32)	5	(0.23)	-28.6%	(-28.1%)
其他渡轮	19	(1.35)	51	(3.79)	+168.4%	(+180.7%)
合计	47	(0.95)	105	(2.12)	+123.4%	(+123.2%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零九至二零一三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>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/减</u>
<u>交通情况</u>			
(a) 交通挤塞	248	237	-4.4%
(b) 交通管理	141	171	+21.3%
(c) 增设交通标志及设备	94	74	-21.3%
(d) 泊车设施	74	47	-36.5%
小计	557	529	-5.0%
<u>道路维修</u>			
(a) 道路情况	81	80	-1.2%
(b) 交通标志及设备	81	65	-19.8%
(c) 行车道标记	25	10	-60.0%
小计	187	155	-17.1%
<u>法例执行</u>			
(a) 违例泊车	922	989	+7.3%
(b) 其他执法事宜	553	521	-5.8%
小计	1 475	1 510	+2.4%
合计	2 219	2 194	-1.1%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一三年一月至十二月)

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																				
交通情况																				
(a) 交通挤塞	18	18	24	15	18	6	20	8	12	7	14	5	6	27	19	9	4	1	6	237
(b) 交通管理	5	11	17	7	17	4	8	7	14	6	4	13	13	7	20	7	4	3	4	171
(c) 增设交通标志及设备	6	8	7	6	3	3	5	2	10	-	-	4	6	1	4	3	2	-	4	74
(d) 泊车设施	2	-	2	2	4	6	6	-	5	1	-	10	1	1	-	1	1	3	2	47
小计	31	37	50	30	42	19	39	17	41	14	18	32	26	36	43	20	11	7	16	529
道路维修																				
(a) 道路情况	5	8	5	2	6	1	4	3	4	1	10	4	5	11	2	5	1	1	2	80
(b) 交通标志及设备	5	2	2	3	4	-	6	5	4	2	4	6	2	8	3	3	4	-	2	65
(c) 行车道标记	-	2	1	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	2	1	1	-	-	-	10
小计	10	12	8	5	10	1	10	9	9	3	14	11	7	21	6	9	5	1	4	155
法例执行																				
(a) 违例泊车	67	61	52	38	103	42	77	33	119	39	20	95	70	50	42	41	29	10	1	989
(b) 其他执法事宜	36	41	42	21	26	13	68	27	51	16	10	30	25	24	24	29	19	12	7	521
小计	103	102	94	59	129	55	145	60	170	55	30	125	95	74	66	70	48	22	8	1510
合计	144	151	152	94	181	75	194	86	220	72	62	168	128	131	115	99	64	30	28	2194