

交通投诉组二零一四年年报

二零一四年内接获的投诉及建议的概况

在二零一四年，交通投诉组共接获 24 763 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 179 宗。个案总数与二零一三年的 24 133 宗相比，增加 2.6%。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。在二零一四年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	21 847	22 550	+3.2%
交通情况	529	473	-10.6%
道路维修	155	126	-18.7%
法例执行	1 510	1 527	+1.1%
其他	92	87	-5.4%
合计	24 133	24 763	+2.6%

2. 在二零一四年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 52%。其余的个案(48%)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 27 176 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 19 251 宗(71%)证实成立，而不成立个案则有 947 宗(3%)，其余 6 978 宗(26%)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二零一三年的 70%轻微上升至二零一四年的 71%。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二零一三年的 27%轻微下降至二零一四年的 26%。

4. 在二零一四年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 82 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。在二零一四年，这些个案共有 22 550 宗，占个案总数 90% 以上。当中纯粹提出建议的共有 119 宗。这类个案的数目较二零一三年的 21 847 宗增加 3.2%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2013</u>		<u>2014</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士服务	7 424	(5.20)	7 442	(5.21)	+0.2%	(+0.2%)
非专营巴士服务	182	(1.35)	174	(1.27)	-4.4%	(-5.9%)
专线小巴	3 458	(6.27)	3 515	(6.39)	+1.6%	(+1.9%)
红色小巴	290	(2.28)	640	(5.02)	+120.7%	(+120.2%)
的士	9 306	(24.99)	10 060	(28.55)	+8.1%	(+14.2%)
铁路运输	1 082	(0.58)	563	(0.29) [@]	-48.0%	(-50.0%)
渡轮	105	(2.12)	156	(3.16)	+48.6%	(+49.1%)
合计	21 847		22 550		+3.2%	

(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。

[@] 鉴于山顶缆车基本上成为旅客及消闲设施，交通投诉组由二零一四年十月一日起不再处理对山顶缆车的投诉。这类投诉由有关当局处理。铁路运输每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字的计算已撇除交通投诉组在二零一四年第一季收到有关山顶缆车的一宗投诉。

专营巴士服务

6. 在二零一四年，有关专营巴士服务的个案共有 7 442 宗，即每百万乘客人次计有 5.21 宗投诉 / 建议；与二零一三年的 7 424 宗个案及每百万乘客人次计有 5.2 宗投诉 / 建议相比，分别上升 0.2%。投诉服务水平的个案数字减少(-71 宗)，而投诉服务质量的个案数字有所增加(+97 宗)。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，巴士公司积极招募巴士车长，又因应实际运作情况，调整个别路线的巴士服务和班次，令巴士服务的可靠程度在二零一四年续见改善，而投诉服务班次的个案数字，由二零一三年的 3 897 宗减至二零一四年的 3 767 宗，减幅为 3.3%。运输署也留意到，投诉乘客服务及设施的个案数字显著下跌，由二零一三年的 981 宗减少至二零一四年的 849 宗，跌幅为 13.5%。尽管如此，运输署会继续监察巴士公司提供的乘客服务及设施的质素。鉴于投诉员工行为及工作表现的个案数字在二零一四年有增加趋势(由二零一三年的 908 宗增至二零一四年的 1 107 宗，增幅为 22%)，运输署已要求巴士公司在驾驶态度、顾客服务和处理乘客查询及投诉这几方面，加强对员工的培训。

8. 各区在二零一四年大力推行巴士路线重组计划，特别是沙田、元朗、大埔和青衣这四个地区的巴士服务，均按「区域性模式」重组。乘客需时适应巴士网络改动和习惯新的乘车模式，也许是针对服务质量的投诉有所增加的原因。尽管如此，运输署进行详细评估和广泛咨询后，仍会继续推行巴士路线重组计划，以善用现有巴士资源应付不断转变的需求，纾缓交通挤塞和改善环境。

9. 有关专营巴士服务的 7 442 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，由二零一三年的 4.91 宗减至二零一四年的 4.59 宗，减幅为 6.5%。二零一四年内接获的 3 945 宗个案，主要涉及服务班次(2 035 宗)、员工行为及工作表现(521 宗)以及乘客服务和设施(451 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, 由二零一三年的 4.07 宗增至二零一四年的 4.62 宗, 增幅为 13.5%。二零一四年内接获的 727 宗个案, 主要涉及服务班次(333 宗)、员工行为及工作表现(118 宗)以及乘客服务和设施(115 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, 由二零一三年的 4.88 宗增至二零一四年的 5.4 宗, 增幅为 10.7%。二零一四年内接获的 629 宗个案, 主要涉及服务班次(316 宗)、员工行为及工作表现(112 宗)以及驾驶行为不当(71 宗)。

10. 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

11. 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。

12. 在二零一四年, 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 1.27 宗投诉 / 建议; 与二零一三年的 182 宗个案及每百万乘客人次计有 1.35 宗投诉 / 建议相比, 分别减少 4.4% 及 5.9%。个案数目下降, 主要是投诉服务质量的个案数字有所减少所致。该 174 个案的分类数字详载于附录 7。

13. 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

14. 在二零一四年, 有关公共小巴服务的个案共有 4 155 宗, 即每百万乘客人次计有 6.13 宗投诉 / 建议; 与二零一三年的 3 748 宗个案及每百万乘客人次计有 5.52 宗投诉 / 建议相比, 分别增加 10.9% 及 11.1%。

专线小巴服务

15. 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。

16. 在二零一四年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 3 515 宗，占有公共小巴个案的 85%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 6.39 宗；与二零一三年的 3 458 宗个案及每百万乘客人次计有 6.27 宗投诉 / 建议相比，上升 1.6% 及 1.9%。该 3 515 宗个案的分类数字详载于附录 9。

红色小巴服务

17. 红色小巴没有固定的路线和班次，亦可自行决定收费，唯营运地区受现行政策的特定规范。

18. 在二零一四年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 640 宗，占有公共小巴个案的 15%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 5.02 宗；与二零一三年的 290 宗个案及每百万乘客人次计有 2.28 宗投诉 / 建议相比，分别上升 120.7% 及 120.2%。该 640 宗个案的分类数字详载于附录 10。

19. 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。

20. 交通投诉组小组委员会得悉，投诉专线小巴服务班次的个案数字，由二零一三年的 798 宗，增至二零一四年的 880 宗。专线小巴的服务班次，主要受司机短缺和交通挤塞两大因素影响。为改善服务班次，运输署会继续推行重组服务和提高车费等措施，协助专线小巴营办商改善专线小巴服务的经营能力，让营办商可提高司机薪金以招聘足够司机，以及调节班次、开办短途和额外班次以避开交通拥塞的道路。至于针对驾驶行为不当的投诉，涉及专线小巴服务的个案数字由二零一三年的 680 宗，减至二零一四年的 578 宗，原因可能是营办商加强监督员工和提高司机薪金。运输署会继续以实地调查的方式，密切监察专线小巴的服务班次和司机的驾驶行为。

21. 针对红色小巴的「一般性质」投诉，个案数字由二零一三年的 35 宗激增至二零一四年的 367 宗，原因是在二零一四年年底涌现大量投诉红色小巴在旺角阻塞交通的个案。运输署除了去信红色小巴商会，也在二零一四年十二月与商会举行的定期会议上，提醒红色小巴不能阻塞交通，特别是旺角通菜街一带的交通。

22. 运输署在二零一四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；以及呼吁专线小巴营办商和红色小巴商会推广安全驾驶及优质小巴服务。

23. 为了令公共小巴的运作更安全和服素质更佳，规定新登记公共小巴安装认可电子数据记录仪的法例已于二零一四年十二月一日实施。至于规定公共小巴驾驶执照申请人修习并完成职前课程的法例，已于二零一五年六月一日实施。

的士服务

24. 在二零一四年，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 10 060 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 28.55 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一三年的 9 306 宗个案及每百万乘客人次计有 24.99 宗投诉 / 建议相比，分别上升 8.1% 及 14.2%。个案数目上升的主要原因，是有关的士司机违规行为(特别是司机举止无礼和不守规矩、拒载及不使用最直接的路线)的投诉有所增加。该 10 060 宗个案的分类数字详载于附录 12。

25. 在接获的 10 060 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 9 786 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 1 896 宗(19%)这类投诉转介警方处理。在二零一四年，警方完成调查今年或去年转介的 1 844 宗个案。调查结果的分类数字载于附录 13。

26. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 14。

27. 交通投诉组小组委员会得悉，政府一直采取措施提升本港的士服务的水平。警方已在不同警区(尤其是旅客常到的地区)，定期采取针对性打击的士司机违规行为的措施，主要包括在兰桂坊和广东道等黑点加强巡逻工作，以及根据情报展开行动。遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，当局鼓励市民向警方举报，提供事发日期、时间、地点、的士车牌号码等详细资料，以便警方调查。如有足够证据，警方便会采取检控行动。

28. 运输署及优质的士服务督导委员会(督导委员会)¹已在各主要的士站和旅游景点竖设信息板，为乘客(特别是旅客)提供有关的士车资的信息，以及乘搭的士前往主要景点的参考车资。在香港国际机场、香港旅游发展局设于主要旅游点的旅客咨询中心、海运大厦和启德邮轮码头，均有派发的士车资的信息单张。运输署和督导委员会也通过不同途径，例如的士服务指南及网站，向各类乘客提供实用的士信息和投诉须知。

29. 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》，提醒的士司机提供优质服务。当局将于二零一五年首季，在商业电台广播节目及讯息，提醒的士司机以礼待客，切勿违规。

30. 运输署和督导委员会在二零零一年推出的士司机嘉许计划。这项持续推行的计划，旨在表扬的士司机为乘客提供优质服务。在二零零二至一三年间，共有 122 名司机在计划下获嘉许为「优秀的士司机」。为方便市民更易登入督导委员会的网站以提名的士司机，自二零一三年起于的士宣传物品上刊载有快速响应码。此外，以本地邮递方式寄交提名表格，可获豁免邮费。

31. 运输署和督导委员会又改良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，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。

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，该署继续在可行情况下设立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

33. 在二零一四年，有关铁路服务的个案共有 563 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.29 宗；与二零一三年的 1 082 宗个案和每百万乘客人次计有 0.58 宗投诉 / 建议相比，分别下跌 48% 及 50%。数字下跌的主要原因，是乘客对香港铁路(港铁)轻铁以外的服务的投诉有所减少。本组接获 465 宗这类的投诉，在二零一三年则有 930 宗。

34. 交通投诉组小组委员会亦得悉，针对港铁服务的投诉在二零一四年下跌，主要由于「港铁开咪」² 不再对乘客造成滋扰；二零一三年有 563 宗投诉都是关乎此事。由于收到大量投诉指节目对乘客造成噪音滋扰，所以该节目在试播两星期后便停播。

35. 另一方面，涉及港铁服务的「员工行为及工作表现」和「一般性质」的投诉，在二零一四年有所增加。个案数目增加的主要原因，是一头流浪犬于二零一四年八月二十日误闯东铁线的轨道。事件在社交媒体引起广泛讨论，导致市民前往港铁公司总部及不同港铁车站示威，指责港铁公司似乎未有采取一切措施拯救该头流浪犬。港铁公司其后成立专责小组调查事件，并实行一系列措施以减少狗只误闯路轨及提升对再有动物误闯路轨情况的运作应变措施。

36. 有关铁路服务的 563 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 507 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 90%。有关港铁公司服务的投诉及建议资料如下：

² 香港铁路有限公司(港铁公司)原本打算每逢星期五至星期日的黄昏繁忙时段，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。

- 轻铁以外的服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一三年的 0.58 宗下降至二零一四年的 0.28 宗，减幅为 51.7%。二零一四年内接获的 465 宗个案，主要涉及乘客服务和设施(219 宗)。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目由二零一三年的 0.31 宗下降至二零一四年的 0.24 宗，减幅为 22.6%。二零一四年内接获的 42 宗个案，主要涉及班次 / 载客量(12 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. 在二零一四年，有关渡轮服务的个案共有 156 宗，即每百万乘客人次计有 3.16 宗投诉 / 建议；与二零一三年的 105 宗个案和每百万乘客人次计有 2.12 宗投诉 / 建议相比，分别上升 48.6% 及 49.1%。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)的投诉。

39. 有关新渡轮的投诉在二零一四年有 115 宗，当中 76 宗关乎班次 / 载客量，12 宗关乎服务班次，余下的则关乎驾驶行为不当、员工行为及工作表现、滥收船费、清洁、船只状况和乘客服务及设施。大部分投诉都源于乘客对「中环—长洲」领牌渡轮航线航班的需求有所增加(特别是农历新年假期期间)。在二零一四年二月，共收到 60 宗针对「中环—长洲」航线班次 / 载客量的投诉。运输署已要求新渡轮加开航班，以满足乘客需求。事实上，有关投诉及建议的数字，在二零一四年二月后显著减少。

40. 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。

41. 有关渡轮服务的 156 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，由二零一三年的 3.41 宗上升至二零一四年的 7.82 宗，升幅为 129.3%。

- 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，由二零一三年的 0.23 宗下降至二零一四年的 0.05 宗，减幅为 78.3%。

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. 在二零一四年，交通投诉组共接获 2 126 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 52 宗；与二零一三年的 2 194 宗投诉及建议相比，减少 3.1%。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

44. 在二零一四年，交通投诉组共接获 473 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一三年的 529 宗相比，这类个案减少 10.6%。

45. 在接获的 473 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 242 宗(51%)；与二零一三年的 237 宗相比，增加 2.1%。二零一四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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
交通管理	113	131	+15.9%
道路工程	63	46	-27.0%
车辆阻塞	26	35	+34.6%
其他	35	30	-14.3%
合计	237	242	+2.1%

46. 在二零一四年，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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
中西区	24	32	+33.3%
湾仔	18	29	+61.1%
油尖旺	12	21	+75.0%
九龙城	20	20	-

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，二零一四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. 在二零一四年，本组共接获 134 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。与二零一三年的 171 宗比较，二零一四年的个案数目下降 21.6%。

49. 此外，在二零一四年，交通投诉组接获 49 项增设交通标志及设备的要求，较二零一三年的减少 33.8%。

50. 在二零一四年，有关泊车设施的投诉及建议共有 48 宗，较二零一三年的 47 宗轻微上升 2.1%。

道路维修

51. 在二零一四年，交通投诉组共接获 126 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数约 1%。与二零一三年的 155 宗比较，这类个案数目下降 18.7%。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. 在二零一四年，交通投诉组共接获 1 527 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 6%；与二零一三年的 1 510 宗相比，轻微上升 1.1%。

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(例如实行交通管理措施或提供泊车设施)以改善情况。

有关道路安全事宜的投诉及建议

54. 在二零一四年接获的 24 763 宗投诉及建议中，2 388 宗(10%)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	2 007
交通管理	12
道路维修	13
法例执行	356
合计	<u>2 388</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)，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不适当限制和协调交通灯，可能导致交通意外。

57. 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、路面破损以及交通标志损坏，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 93 宗。有关驾车人士 / 行人不遵守交通规则(例如冲红灯、突然转线以及不遵从交通标志 / 措施)并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 263 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。

值得注意的个案改善措施

在薄扶林道与碧荔道和沙宣道的两个交界处加强道路安全

60. 一名市民于二零一一年年底 / 二零一二年年初联络交通投诉组，表示关注在薄扶林道与碧荔道和沙宣道两个交界处的道路安全。虽然在两个交界处已设置「停」字交通标志及道路标记，但仍不时有车辆来不及停车，撞向前面正停于交界处的车辆。

61. 交通投诉组请运输署考虑可行的改善措施。运输署就此检视该处的交通安排。其后，为了加强薄扶林道与碧荔道交界处的道路安全，已在碧荔道较低处设置一个交通标志，提醒驾车人士须于前方交界处停车。此外，运输署亦已加设了一个「慢驶」道路标记，提醒驾车人士在驶近交界处时须减慢车速。

62. 至于在薄扶林道与沙宣道的交界处，运输署已于该交界处前加设一个「前面右弯」交通标志、三个「道路急弯」交通标志及一个「慢驶」道路标记，以提醒驾车人士该处为急弯路段。另外，已改建现有的安全岛，令沙宣道的车辆不必于交界处与薄扶林道北行的车辆立刻汇合，因此无须停于交界处，而可沿薄扶林道北行的最左线继续行驶。相反，本来沿薄扶林道北行最左线行驶的车辆在临近沙宣道的交汇处时，则会改经沙宣道休憩花园的支路驶离薄扶林道北行线。

63. 所有更改交通安排的相关工程已于二零一四年四月前完成。

迁移何文田登巴道行人过路处

64. 二零一三年五月，交通投诉组接获有关何文田登巴道行人过路处位置的投诉。在登巴道两边行人路转角处，本已安装了一些栏杆，引导行人使用现有过路处。然而，过路处的位置离登巴道与公主道交界处甚近，以致行人和驾车人士没有足够的视线距离，无法及早看到对方以避免人车争路。由于附近设有学校，该行人过路处常有学生使用，因此，投诉人促请有关部门改善该处的道路安全。

65. 这宗个案其后转交运输署研究解决办法。该署审视个案后，建议扩阔行人路，并把行人过路处迁至离开道路交界处较远的位置，以增加行人和驾车人士的视线距离。在交界处亦会设置交通标志，提醒

驾车人士减速。此外，在行人过路处会加上「望右」和「望左」的道路标记，给予行人较清晰的指示，以便他们知道哪个方向将有车辆驶至。

66. 当局顺利完成咨询和有关工程后，于二零一四年七月落实改善措施。

为改善元朗攸田西路交通流量的交通管理措施

67. 二零一四年八月，一名市民对元朗攸田西路(尤其是与元龙街的交界处)的交通挤塞情况表示关注。近年来，有不少私家车和货车会在繁忙时间从附近的朗河路驶经攸田西路，前往西铁元朗站一带。该处的交通挤塞对道路使用者和小区带来不便。该名市民建议，如果能把与攸田西路并行的攸田东路延展至连接朗河路，那么攸田西路便可由现时的单线双程行车改为单线单程南行，而攸田东路则可划作北行，从而纾缓交通挤塞情况。

68. 在接获个案后，交通投诉组请运输署考虑有关建议或是否有其他交通管理措施可行。该署表示，攸田西路是一条单线双程行车的乡村道路。除了介乎港攸路与元龙街之间相对较直的一段之外，攸田西路沿路均设有避车处，以供对头车辆回旋之用。运输署留意到在上述路段偶尔会有对头车辆争路而引起交通挤塞。

69. 为改善交通流量和道路安全，运输署建议把港攸路与元龙街之间的攸田西路的行车线，由单线双程行车改为单线单程南行。在咨询地区人士后，经修订的交通安排在二零一四年十二月初实施。现场已设有道路标记和交通标志指示驾车人士。

70. 关于连接攸田东路的建议，鉴于攸田东路和攸田西路现时的交通流量，加上涉及需要在繁忙的元朗公路下面兴建一条新道路，工程甚为复杂。运输署在现阶段无意实行该建议，但会继续监察交通情况，并在有需要时再作安排。

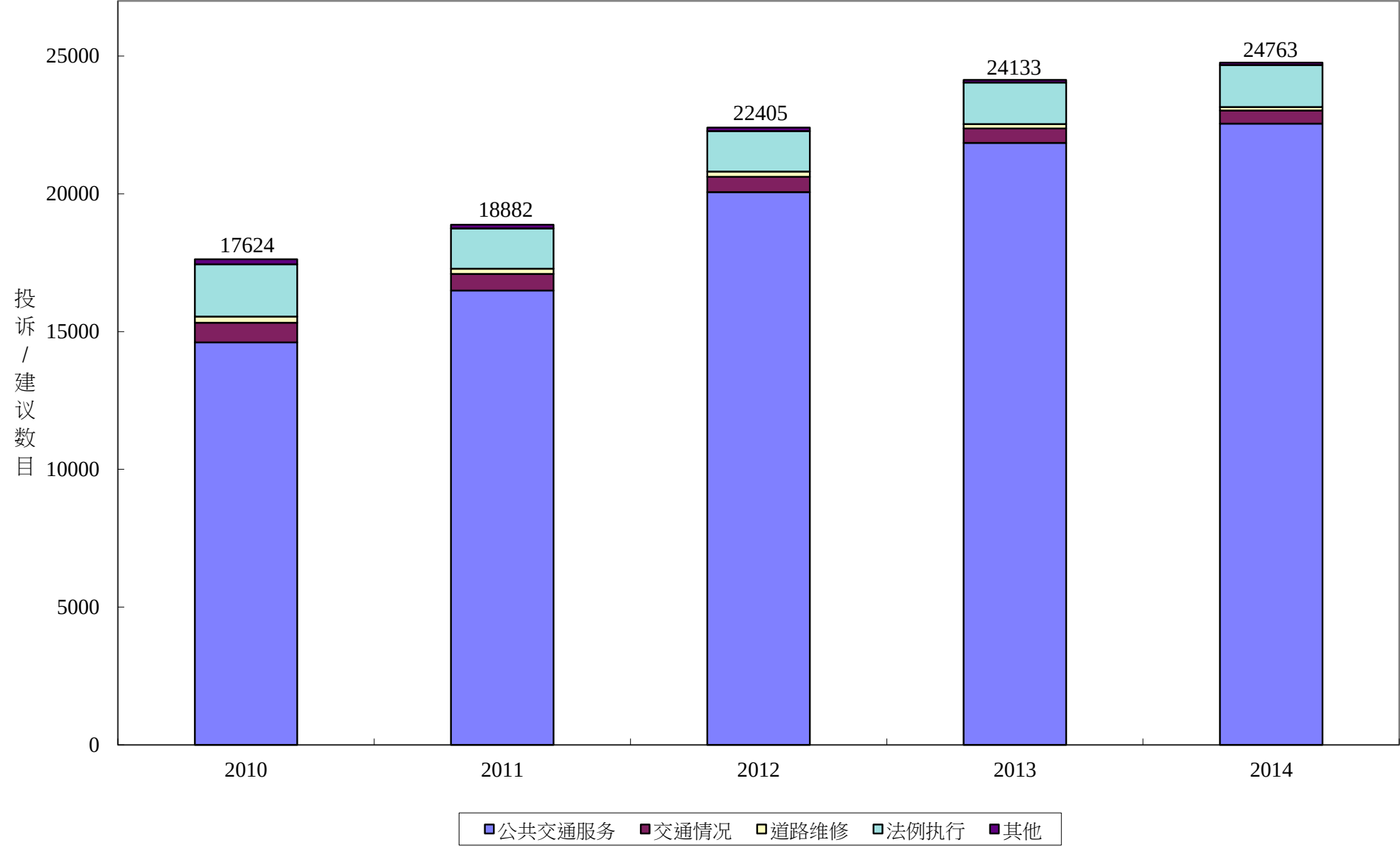
交通投诉组在二零一零至二零一四年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2010	2011	2012	2013	2014
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	734 [84]	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]
(b) 服务水平	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]
(c) 一般性质	417 [11]	362 [26]	472 [30]	472 [21]	900 [25]
	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	321 [1]	262 [13]	248 [19]	237 [7]	242 [3]
(b) 交通管理	239 [34]	186 [65]	141 [55]	171 [50]	134 [29]
(c) 增设交通标志及设备	92 [20]	94 [55]	94 [53]	74 [33]	49 [12]
(d) 泊车设施	67 [8]	58 [24]	74 [49]	47 [18]	48 [7]
	719 [63]	600 [157]	557 [176]	529 [108]	473 [51]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	115	79 [6]	81 [3]	80 [1]	75
(b) 交通标志及设备	96 [1]	98 [2]	81 [2]	65 [2]	46 [1]
(c) 行车道标记	11 [1]	17 [2]	25 [4]	10 [1]	5
	222 [2]	194 [10]	187 [9]	155 [4]	126 [1]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 048	828 [2]	922	989 [2]	1 057
(b) 其他执法事宜	843 [1]	633 [6]	553 [2]	521 [3]	470
	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527
V. 其他	186 [24]	135 [16]	125 [17]	92 [15]	87 [8]
合计	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]

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。

交通投诉组在二零一零至二零一四年间接获的投诉及建议

附录 1 (ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一四年一月至十二月)

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	97	1 388	79	-	1 564
(b) 服务水平	5 247	9 683	642	6 805	22 377
(c) 一般性质	240	333	54	40	667
	5 584	11 404	775	6 845	24 608
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	92	147	22	-	261
(b) 交通管理	50	54	66	-	170
(c) 增设交通标志及设备	19	17	22	-	58
(d) 泊车设施	26	15	20	-	61
	187	233	130	-	550
III. 道路维修					
(a) 道路情况	80	9	7	-	96
(b) 交通标志及设备	48	4	17	-	69
(c) 行车道标记	4	4	1	-	9
	132	17	25	-	174
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	939	227	4	4	1 174
(b) 其他执法事宜	223	208	5	127	563
	1 162	435	9	131	1 737
V. 其他	59	38	8	2	107
合计	7 124 (26%)	12 127 (45%)	947 (3%)	6 978 (26%)	27 176 (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
(二零一四年一月至十二月)**

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	1 359	3 351	270	36	5 016
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	273	446	85	14	818
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	66	130	8	3	207
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	247	448	49	10	754
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	46	28	4	-	78
龙运巴士公司	72	100	20	2	194
过海隧巴	577	1 244	106	24	1 951
非专营巴士服务	66	138	11	2	217
专线小巴	2 319	1 551	104	62	4 036
红色小巴	245	68	4	31	348
的士	110	3 325	18	6 658	10 111
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	111	336	70	3	520
香港铁路有限公司(轻铁)	17	32	5	-	54
香港电车有限公司	58	46	2	-	106
山顶缆车有限公司@	1	-	-	-	1
新世界第一渡轮服务有限公司	5	121	8	-	134
天星小轮有限公司	-	2	2	-	4
其他渡轮	12	38	9	-	59
合计	5 584 (23%)	11 404 (46%)	775 (3%)	6 845 (28%)	24 608 (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

@ - 鉴于山顶缆车基本上成为旅客及消闲设施，交通投诉组由二零一四年十月一日起不再处理对山顶缆车的投诉。这类投诉由有关当局处理。

有关政府部门/公共交通机构在二零一四年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 重新编排英皇道（东行）的巴士站，以方便乘客。
- 在太古城道增设巴士站，以满足乘客需求。
- 移除铜锣湾道一个巴士站的栏杆和增设排队标记，以方便乘客。

新界区

- 为杨屋道一巴士站增设上盖，以方便乘客。
- 在长青巴士总站增设显示巴士路线目的地的巴士站牌，以方便乘客。
- 在长安巴士总站增设巴士站牌及更换横窝仔街的巴士站牌，以方便乘客。
- 移除元朗新街的栏杆，方便乘客排队。

II. 交通管理

港岛区

- 延长东边街的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 缩短龙和道及爱丁堡广场交通灯组的行人绿灯的等候时间，方便行人横过马路。
- 修改山光道的交通灯号设定，方便行人横过马路和改善道路安全。
- 修改列堤顿道与柏道交界处的交通灯号设定，以改善道路安全。
- 为黄泥涌峡道及南风道的安全岛交通灯加设按钮，以方便行人。

- 在小西湾道与晓翠街交界处、太宁街与大石街交界处以及日富里与皇后大道西交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 延长黄泥涌道的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在干诺道中与德忌利士街交界处增设交通标志，更佳地提醒驾车人士留意「禁止停车」限制。
- 迁移茜发道一个交通标志，以更佳地提醒驾车人士。
- 在太古城道增设「慢驶」道路标记及更换太荣路的栏杆，改善道路安全。
- 在域多利道增设「慢驶」道路标记，以提醒驾车人士。
- 在士美菲路与卑路乍街交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在鸭脷洲桥道增设道路标记，为驾车人士提供更佳驶入正确行车线的指示。
- 修改般咸道的道路标记、交通标志和交通灯号，以改善道路安全。
- 修改浅水湾道回旋处的道路标记，更佳地提醒驾车人士。
- 修改铜锣湾道、莲花宫西街与礼贤里交界处的道路标记，以更佳指示驾车人士前往礼贤里。
- 在薄扶林道竖设交通圆柱，并调校一组交通灯号的设定，以改善道路安全。
- 改建德辅道中一组梯级为斜道，以方便行人。
- 在薄扶林道增设安全岛，使道路更为安全。
- 扩阔田湾山道泊位之间的距离，方便旅游车停泊。

九龙区

- 延长丰盛街在黄昏时段的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 延长沐翠街上午的行车绿灯时间，舒缓交通挤塞。
- 延长基堤道与太子道西交界处繁忙时间的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 把大埔道的「全绿」灯号更换为「向前直驶箭咀」灯号，为驾车人士提供更佳指引。
- 更换么地道与么地里交界处及土瓜湾道与浙江街交界处的标准灯号为较大的灯号，更佳地提醒驾车人士。
- 在亚皆老街与弥敦道交界处增设一组配备「左转绿色箭咀」信号示象的交通灯，更佳地提醒驾车人士。
- 在富源街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 延长凤德道的「禁止停车」限制区及增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在南昌街近海坛街增设「不准右转」交通标志，提醒驾车人士。
- 在界限街增设方向指示标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 减少广播道与联合道交界处的方向指示标志照明灯光，改善驾车人士的视线。
- 在洗衣街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 修改连翔道南行线近樱桃街位置以及修改龙岗道的道路标记，以改善交通流量。
- 在喇沙利道增设安全岛，以改善道路安全。
- 在钻石山站公共运输交汇处装设护柱，阻遏行人路上违例泊车。

- 修改常兴街的栏杆，改善驾车人士及行人的视线。
- 迁移登巴道的行人过路处及增设道路标记和交通标志，改善道路安全。
- 在大角咀道增设电单车泊位，方便电单车停泊。
- 把浸会大学道的旅游车泊位改为私家车泊位，方便私家车停泊。
- 取消加连威老道一个设有收费表的停车位，以便上落客货。

新界区

- 延长马适路的行车绿灯时间，舒缓交通挤塞。
- 延长沙头角公路-龙跃头段及唐俊街与唐德街交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 迁移沙咀道的交通灯柱，改善道路安全。
- 在大涌桥路与安心街交界处增设「左转绿色箭嘴」灯号，改善交通流量。
- 调校车公庙路与沙田头路交界处的行人过路发声信号声量，以尽量减低对附近民居的影响。
- 调校鞍骏街行人过路发声信号的声量，以方便行人。
- 在沙田正街实施「禁止停车」限制，以舒缓交通挤塞。
- 在建乐街实施「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 延长柴湾角街及礼仁里的「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 延长吉祥街「禁止停车」限制区及修改道路标记，改善道路安全。
- 延长石荫路「禁止停车」限制的生效时段，防止车辆阻塞交通。
- 在唐贤街增设「左转」交通标志，以提醒驾车人士。

- 在屿南道近塘福位置竖设牛只图案警告标志，以提醒驾车人士。
- 迁移大窝西支路的交通标志及修改道路标记，改善道路安全。
- 在石门交汇处、深圳湾口岸近的士轮候区位置以及新丰路与新健街交界处，增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 更改唐明街的「转左」道路标记为「只许向前驶或转左」，以改善交通流量。
- 把百和路与一鸣路交界处的「只准向前驶或左转」道路标记改为「只准向前驶」道路标记，改善道路安全。
- 修改永贤街与永顺街交界处的道路标记并增设交通标志，方便车身长度不逾七米的车辆右转。
- 修改屯兴路附近一段屯门公路上的道路标记，以纾缓交通挤塞。
- 在西沙路增设并迁移街灯，以加强行人路的照明。
- 拆除碧田街的栏杆，以阻遏违例停泊单车和方便行人。
- 在寶琳路、福亨村路、沙井路以及青杨街装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。
- 在青敬路增设电单车泊位，方便电单车停泊。
- 在环保大道停车场增设停车收费表，方便私家车停泊。

二零一四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												
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	九巴	专线 小巴													红色 小巴
(A) 服务质量	223	30	6	27	13	24	96	13	330	-	-	22	12	-	-	76	-	4	876	
(1) 班次/载客量	176	12	5	11	-	2	21	1	13	-	-	2	-	-	-	-	-	3	246	
(2) 路线	14	1	-	1	-	1	6	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	1	34	
(3) 服务时间	41	11	1	4	2	3	5	2	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	94	
(4) 设置车站	小计	454	54	12	43	15	30	128	18	376	-	-	24	12	-	-	76	-	8	1250
(B) 服务水平	(1) 服务班次	2035	333	81	316	11	63	928	80	880	-	-	36	7	2	-	12	-	8	4792
(2) 路线依循情况	(2) 驾驶行为不当	20	4	3	5	-	3	19	-	212	-	1731	-	-	1	-	-	-	-	1998
(3) 员工(包括司机)行为及 工作表现	(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	338	74	24	71	9	26	137	27	578	168	1170	22	7	26	1	1	-	-	2679
(4) 滥收车/船费	(5) 滥收车/船费	521	118	29	112	24	44	259	25	1120	88	4953	85	3	7	-	9	-	7	7404
(5) 清洁	(6) 清洁	15	1	1	2	-	-	10	1	89	4	1932 *	1	-	-	-	1	-	-	2057
(6) 车辆/船只状况	(7) 车辆/船只状况	6	-	1	1	-	1	2	-	36	1	30	5	2	-	-	2	-	-	87
(7) 乘客服务及设施	(8) 乘客服务及设施	29	5	6	6	1	2	6	7	50	3	25	16	1	2	-	2	-	-	161
小计	(8) 乘客服务及设施	451	115	19	53	8	14	189	6	98	9	8	219	4	10	-	9	-	10	1222 #
(C) 一般性质	小计	3415	650	164	566	53	153	1550	146	3063	273	9849	384	24	48	1	36	-	25	20400
今年合计	(C) 一般性质	76	23	5	20	5	2	24	10	76	367	211	57	6	7	-	3	1	7	900
总数	今年合计	3945	727	181	629	73	185	1702	174	3515	640	10060	465	42	55	1	115	1	40	22550
上年合计	总数	(7442)							(14389)				(563)				(156)			
	上年合计	4196	638	174	587	51	164	1614	182	3458	290	9306	930	54	97	1	49	5	51	21847

* 包括有关的士咪表的违规行为
包括由 121 名投诉人提出的 541 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉
@ 鉴于山顶缆车基本上成为旅客及消闲设施，交通投诉组由二零一四年十月一日起不再处理对山顶缆车的投诉。这类投诉由有关当局处理。

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

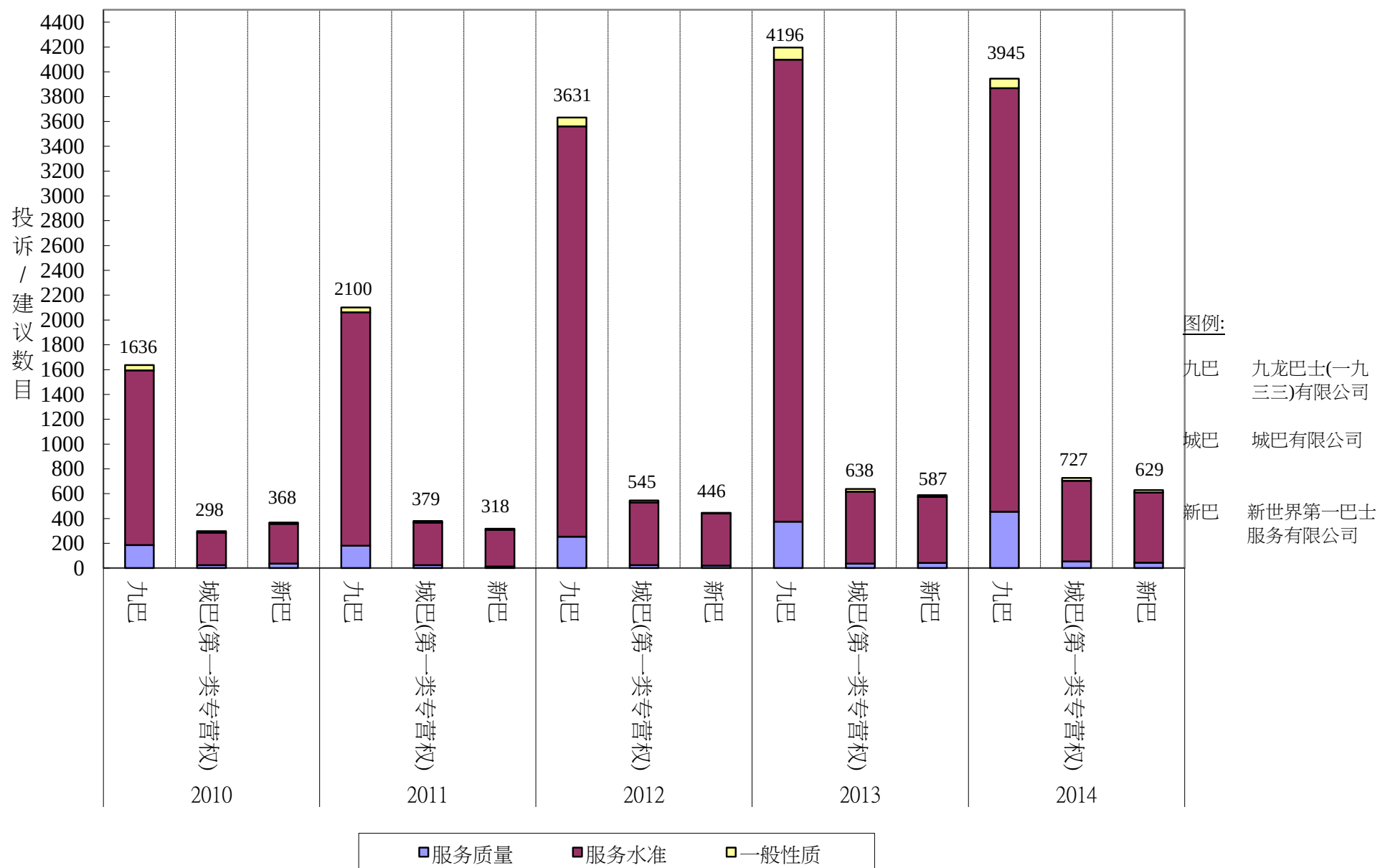
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	4 196 (4.91)	3 945 (4.59)	-6.0%	(-6.5%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	638 (4.07)	727 (4.62)	+13.9%	(+13.5%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	174 (6.71)	181 (6.69)	+4.0%	(-0.3%)
新世界第一巴士服务有限公司	587 (4.88)	629 (5.40)	+7.2%	(+10.7%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	51 (2.16)	73 (2.89)	+43.1%	(+33.8%)
龙运巴士公司	164 (4.94)	185 (5.31)	+12.8%	(+7.5%)
过海隧巴	1 614 (7.62)	1 702 (8.16)	+5.5%	(+7.1%)
合计	7 424 (5.20)	7 442 (5.21)	+0.2%	(+0.2%)

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。

在二零一零至二零一四年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

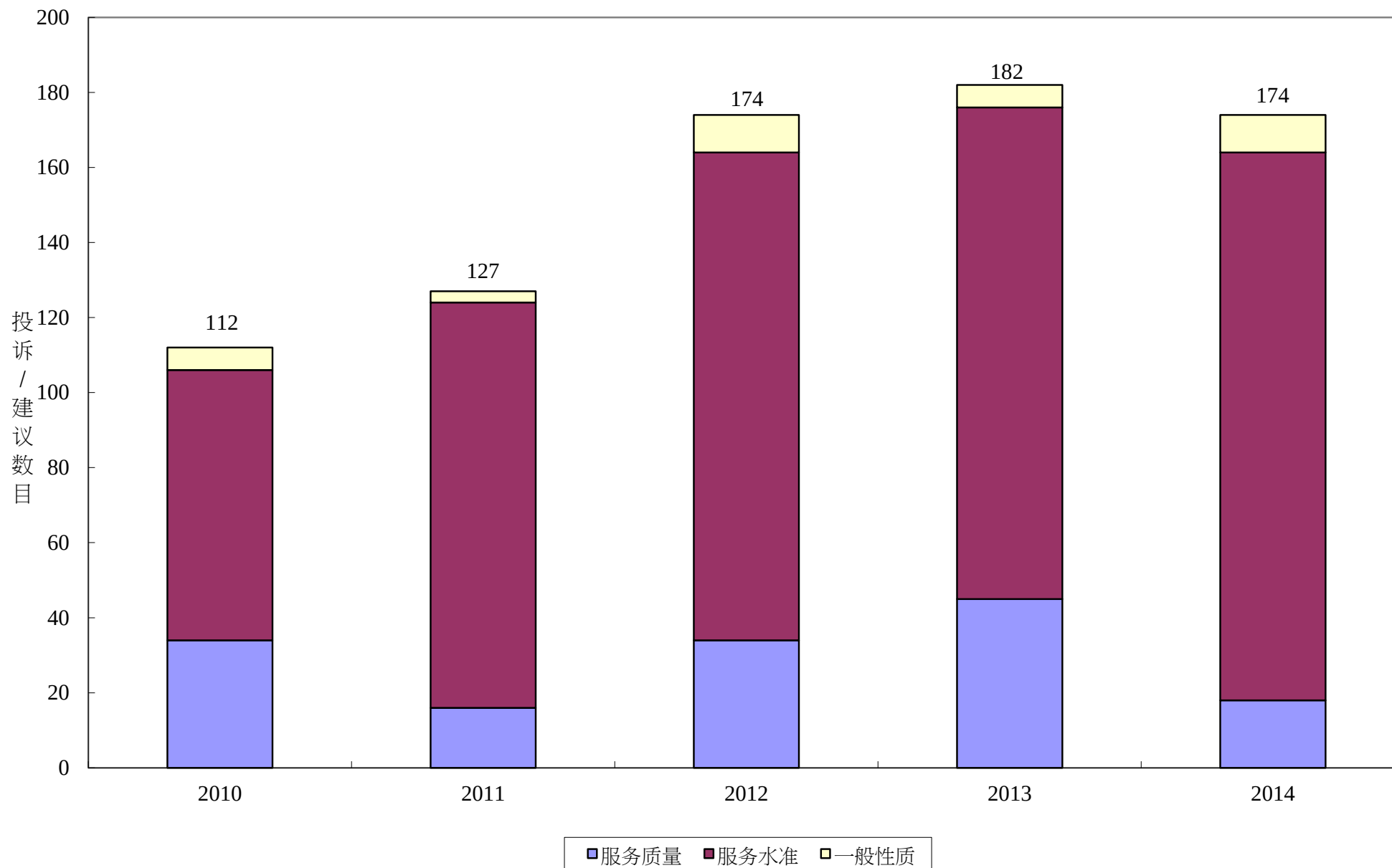


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	29	13	-55.2%
(2) 路线	9	1	-88.9%
(3) 服务时间	4	2	-50.0%
(4) 设置车站	3	2	-33.3%
小计	45	18	-60.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	59	80	+35.6%
(2) 路线依循情况	1	-	-100.0%
(3) 驾驶行为不当	24	27	+12.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	34	25	-26.5%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	2	-	-100.0%
(7) 车辆状况	6	7	+16.7%
(8) 乘客服务及设施	4	6	+50.0%
小计	131	146	+11.5%
(C) 一般性质*	6	10	+66.7%
合计	182	174	-4.4%

* 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。

在二零一零至二零一四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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	329	330	+0.3%
(2) 路线	18	13	-27.8%
(3) 服务时间	6	8	+33.3%
(4) 设置车站	20	25	+25.0%
小计	373	376	+0.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	798	880	+10.3%
(2) 路线依循情况	210	212	+1.0%
(3) 驾驶行为不当	680	578	-15.0%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 145	1 120	-2.2%
(5) 滥收车费	71	89	+25.4%
(6) 清洁	17	36	+111.8%
(7) 车辆状况	44	50	+13.6%
(8) 乘客服务及设施	64	98	+53.1%
小计	3 029	3 063	+1.1%
(C) 一般性质*	56	76	+35.7%
合计	3 458	3 515	+1.6%

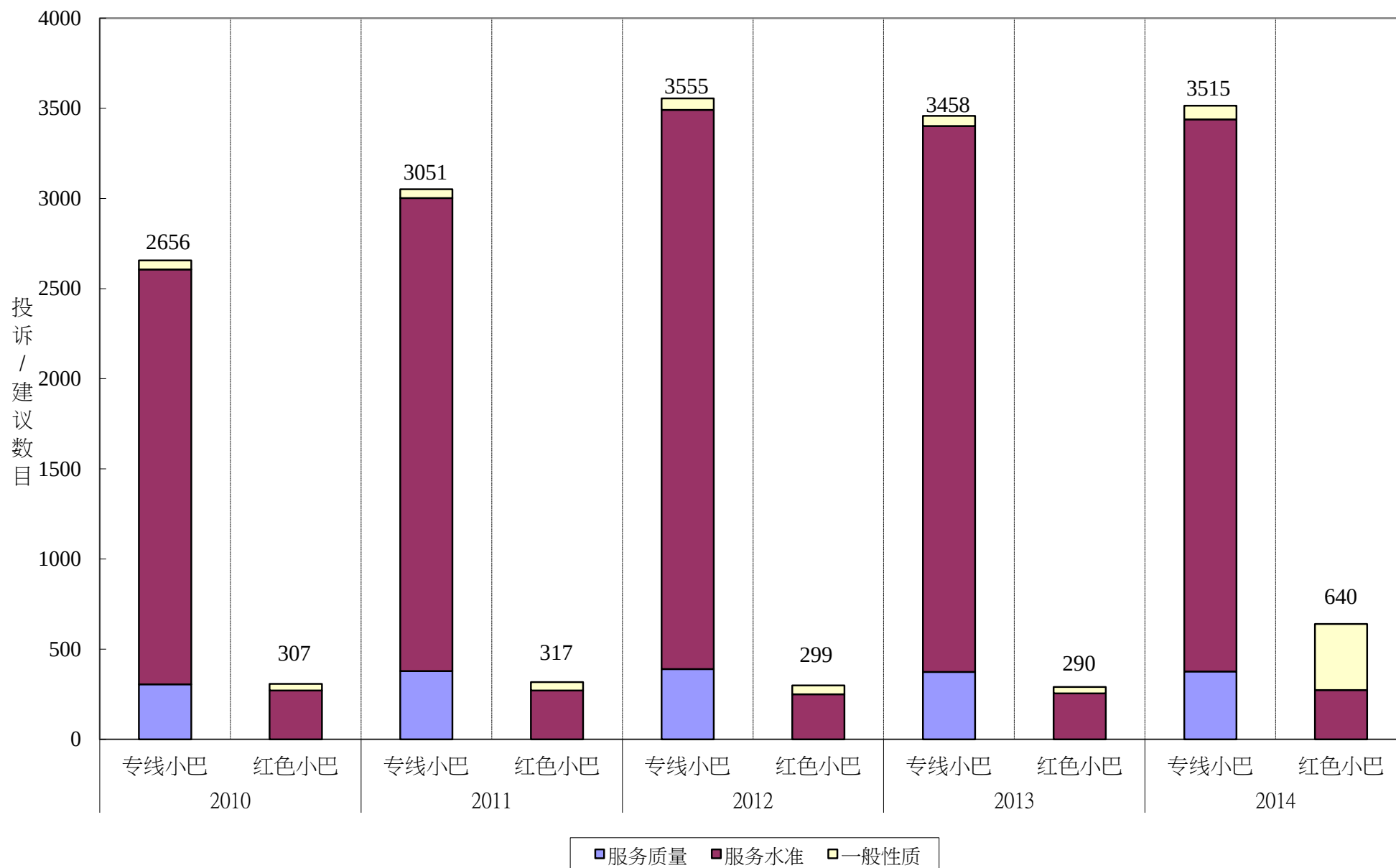
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</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	148	168	+13.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	92	88	-4.3%
(5) 滥收车费	9	4	-55.6%
(6) 清洁	-	1	-
(7) 车辆状况	3	3	-
(8) 乘客服务及设施	3	9	+200.0%
小计	255	273	+7.1%
(C) 一般性质*	35	367	+948.6%
合计	290	640	+120.7%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零一零至二零一四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

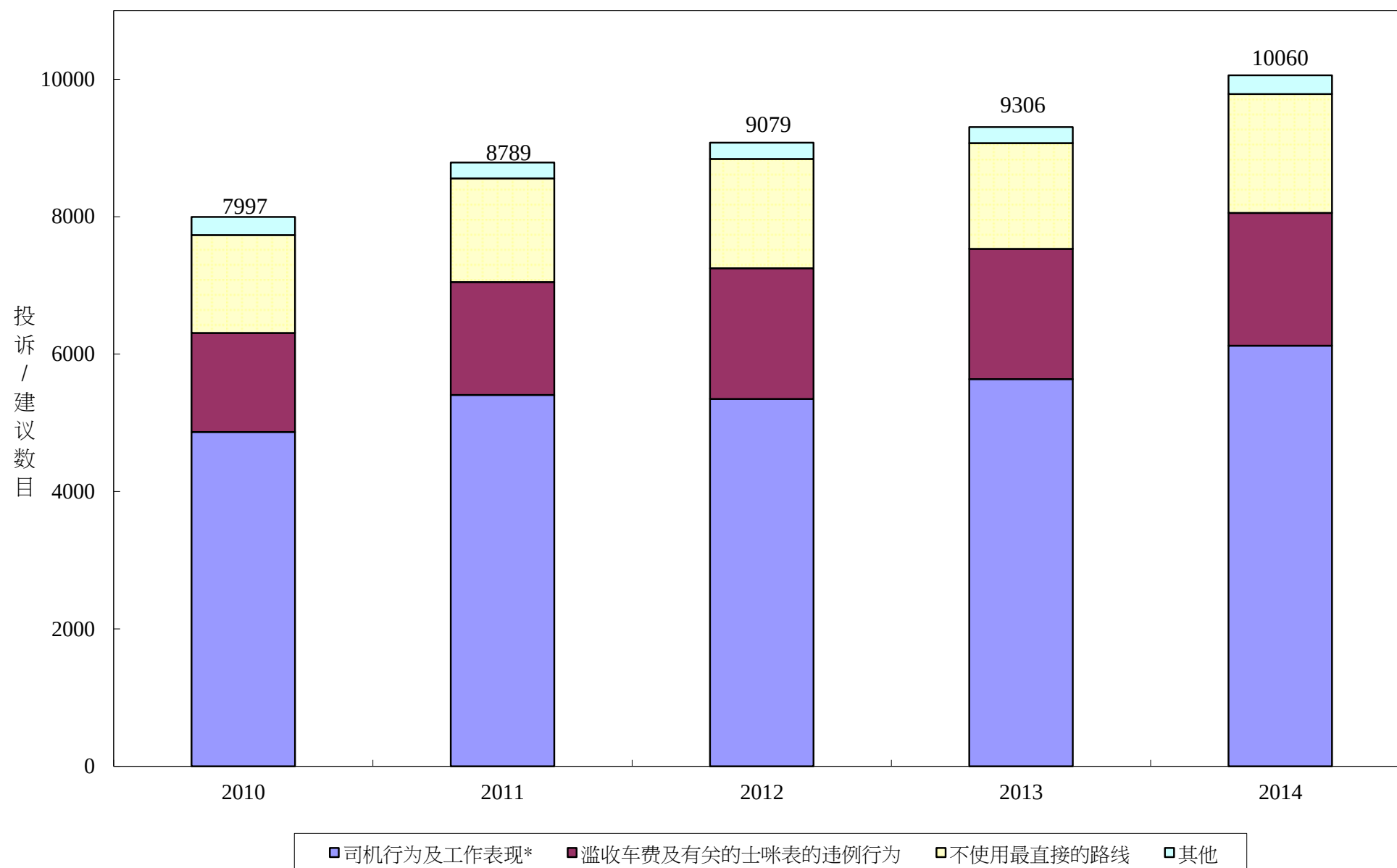
投诉/建议性质	2013	2014	增/减
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 672	1 957	+17.0%
(ii) 拒载	2 255	2 498	+10.8%
(iii) 兜客	16	21	+31.3%
(iv) 拒绝驶达目的地	464	432	-6.9%
(v) 未有展示司机证	45	40	-11.1%
(vi) 不正确展示司机证	13	5	-61.5%
	4 465	4 953	+10.9%
(b) 驾驶行为不当	1 170	1 170	-
(c) 滥收车资	1 535	1 577	+2.7%
(d) 有关的士咪表的违规行为	363	355	-2.2%
(e) 不使用最直接的路线	1 539	1 731	+12.5%
小计	9 072	9 786	+7.9%
其他			
(a) 的士阻塞	104	164	+57.7%
(b) 其他	130	110	-15.4%
小计	234	274	+17.1%
合计	9 306	10 060	+8.1%

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一四年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	134	(121)	7	(8)
(ii) 投诉人撤销投诉	1 352	(975)	73	(63)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	358	(457)	20	(29)
合计	1 844	(1 553)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零一三年的数字，以作比较。

在二零一零至二零一四年间接获有关的士服务的投诉及建议



* 包括驾驶行为不当

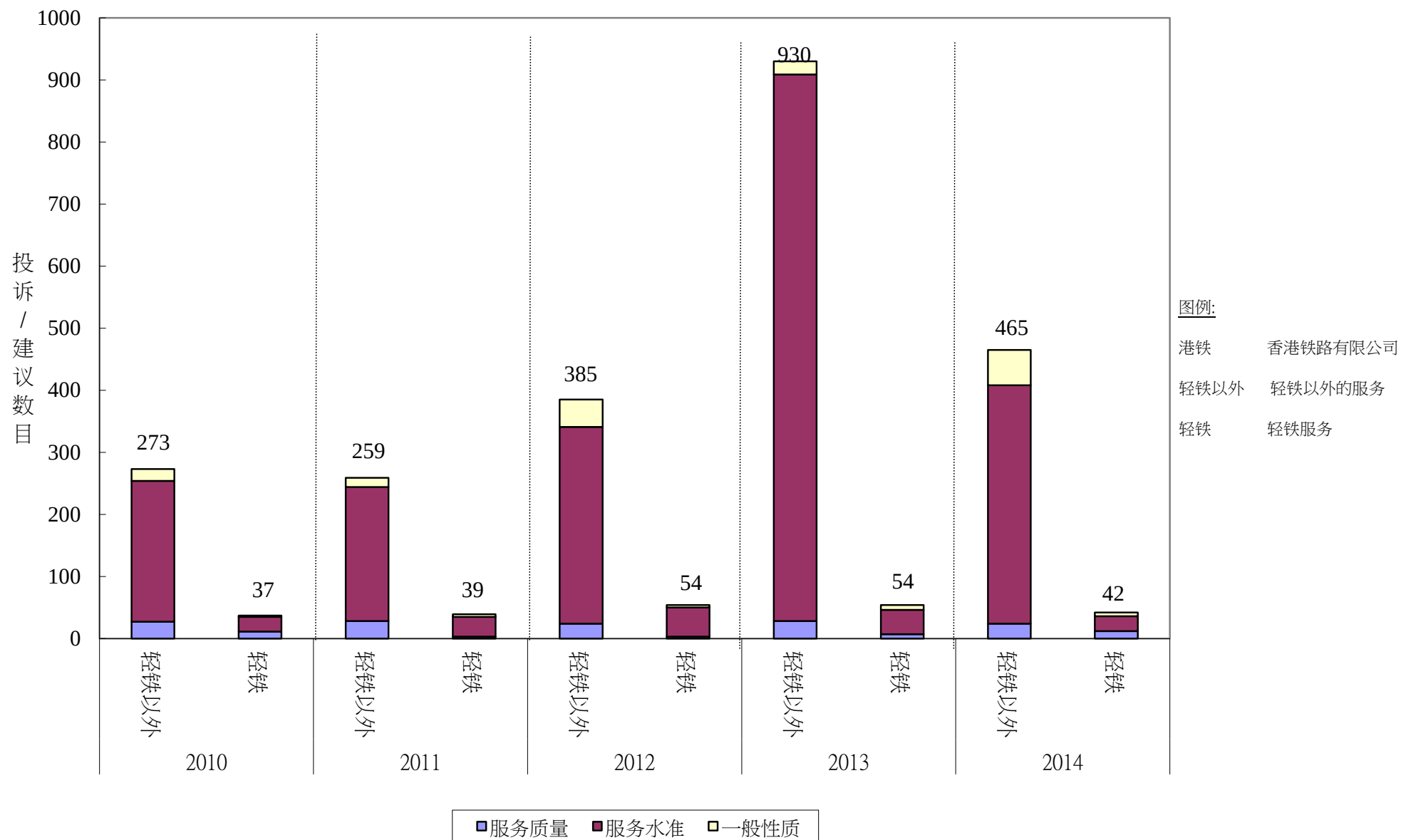
有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2013</u>		<u>2014</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	930	(0.58)	465	(0.28)	-50.0%	(-51.7%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	54	(0.31)	42	(0.24)	-22.2%	(-22.6%)
香港电车有限公司	97	(1.34)	55	(0.83)	-43.3%	(-38.1%)
山顶缆车有限公司 [@]	1	(0.16)	1	(-)	-	(不适用)
合计	1 082	(0.58)	563	(0.29)	-48.0%	(-50.0%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

@ 鉴于山顶缆车基本上成为旅客及消闲设施，交通投诉组由二零一四年十月一日起不再处理对山顶缆车的投诉。这类投诉由有关当局处理。运输署由 2014 年起不再公布山顶缆车乘客人次数目。

在二零一零至二零一四年间接获港铁服务的投诉及建议

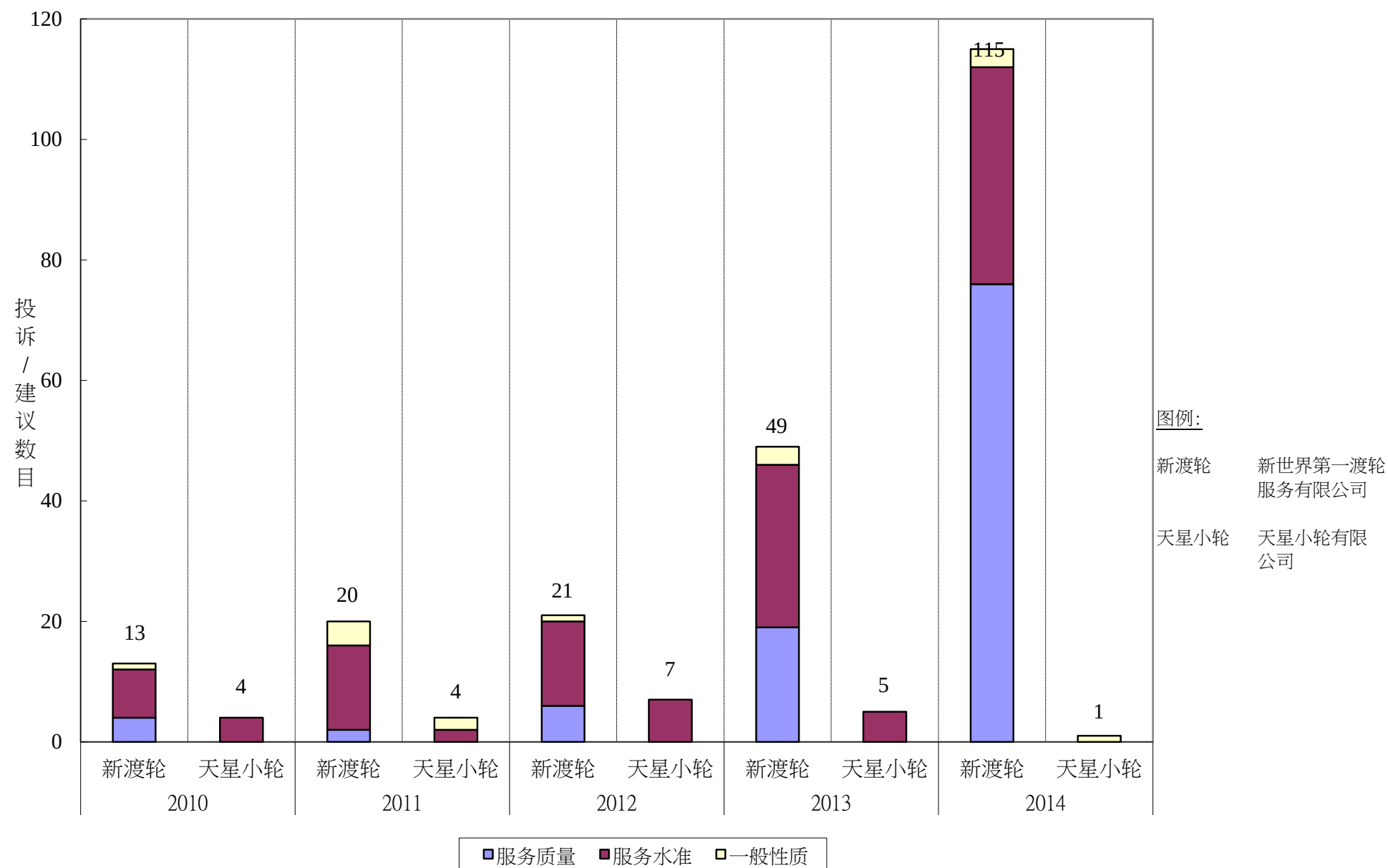


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2013</u>		<u>2014</u>		<u>增/减</u>	
新世界第一渡轮服务有限公司	49	(3.41)	115	(7.82)	+134.7%	(+129.3%)
天星小轮有限公司	5	(0.23)	1	(0.05)	-80.0%	(-78.3%)
其他渡轮	51	(3.79)	40	(2.93)	-21.6%	(-22.7%)
合计	105	(2.12)	156	(3.16)	+48.6%	(+49.1%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一零至二零一四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>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
<u>交通情况</u>			
(a) 交通挤塞	237	242	+2.1%
(b) 交通管理	171	134	-21.6%
(c) 增设交通标志及设备	74	49	-33.8%
(d) 泊车设施	47	48	+2.1%
小计	529	473	-10.6%
<u>道路维修</u>			
(a) 道路情况	80	75	-6.3%
(b) 交通标志及设备	65	46	-29.2%
(c) 行车道标记	10	5	-50.0%
小计	155	126	-18.7%
<u>法例执行</u>			
(a) 违例泊车	989	1 057	+6.9%
(b) 其他执法事宜	521	470	-9.8%
小计	1 510	1 527	+1.1%
合计	2 194	2 126	-3.1%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一四年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	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		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	15	29	32	17	19	2	20	8	21	11	5	5	19	7	9	9	6	1	7	242
(b) 交通管理	9	12	16	6	13	7	9	3	10	4	4	4	8	8	11	1	2	3	4	134
(c) 增设交通标志及设备	1	4	5	5	5	1	1	1	7	1	2	3	3	2	5	-	2	1	-	49
(d) 泊车设施	3	1	2	-	-	6	3	1	9	2	2	6	-	3	5	2	1	1	1	48
小计	28	46	55	28	37	16	33	13	47	18	13	18	30	20	30	12	11	6	12	473
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	5	4	10	3	4	3	4	6	6	2	1	1	4	9	5	5	2	1	-	75
(b) 交通标志及设备	4	-	6	2	3	1	4	2	6	-	1	5	3	3	2	1	3	-	-	46
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	5
小计	9	4	17	5	7	4	8	9	12	2	2	6	8	13	7	7	5	1	-	126
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	78	62	67	26	109	44	86	54	146	30	28	79	63	38	50	47	39	11	-	1057
(b) 其他执法事宜	23	43	29	10	23	20	44	29	40	16	10	35	36	28	24	16	20	12	12	470
小计	101	105	96	36	132	64	130	83	186	46	38	114	99	66	74	63	59	23	12	1527
合计	138	155	168	69	176	84	171	105	245	66	53	138	137	99	111	82	75	30	24	2126