交通投诉组二零一五年年报

二零一五年内接获的投诉及建议的概况

在二零一五年，交通投诉组共接获 24 531 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 222 宗。个案总数与二零一四年的 24 763 宗相比，减少 0.9%。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。在二零一五年接获的个案分类如下：

投诉 / 建议性质	2014	2015	增 / 减
公共交通服务	22 550	21 735	-3.6%
交通情况	473	479	+1.3%
道路维修	126	108	-14.3%
法例执行	1 527	2 078	+36.1%
其他	87	131	+50.6%
合计	**24 763**	**24 531**	**-0.9%**

2. 在二零一五年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 50%。其余的个案则是利用电邮、传真、信件或交通投诉组投诉表格提出的。

3. 年内，共 23 868 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 16 347 宗(68%)证实成立，而不成立个案则有 670 宗(3%)，其余 6 851 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二零一四年的 71%下降至二零一五年的 68%。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二零一四年的 26%上升至二零一五年的 29%。

4. 在二零一五年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 69 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。在二零一五年，这些个案共有 21 735 宗，占个案总数 89%。当中纯粹提出建议的共有 135 宗。这类个案的数目较二零一四年的 22 550 宗减少 3.6%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

交通工具	2014		2015		增/减	
专营巴士服务	7 442	(5.21)	5 738	(4.02)	-22.9%	(-22.8%)
非专营巴士服务	174	(1.27)	195	(1.42)	+12.1%	(+11.8%)
专线小巴	3 515	(6.39)	4 416	(7.92)	+25.6%	(+23.9%)
红色小巴	640	(5.02)	320	(2.6)	-50.0%	(-48.2%)
的士	10 060	(28.55)	10 359	(29.52)	+3.0%	(+3.4%)
铁路运输	563	(0.29)	630	(0.32)	+11.9%	(+10.3%)
渡轮	156	(3.16)	77	(1.57)	-50.6%	(-50.3%)
合计	**22 550**		**21 735**		**-3.6%**	

(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. 在二零一五年，有关专营巴士服务的个案共有 5 738 宗，即每百万乘客人次计有 4.02 宗投诉 / 建议；与二零一四年的 7 442 宗个案及每百万乘客人次计有 5.21 宗投诉 / 建议相比，分别下降 22.9%及 22.8%。投诉服务班次的个案数字显著减少(由 3 767 宗减至 2 429 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及班次在二零一五年持续改善，这从投诉服务班次的个案数字减少可见。同时，部分巴士公司已透过网站及智能手机应用程序，向乘客提供实时巴士服务信息，有助乘客计划行程和预计等候时间。运输署会继续鼓励巴士公司利用新科技为乘客提供信息。

8. 运输署留意到，整体上投诉服务质量的个案数字减少(由二零一四年的736宗减至二零一五年的535宗，减幅为27.3%)。数字减少的原因，是港铁西港岛线投入运作后公共交通网络有所改善，以及乘客的搭乘模式在过去数年巴士路线按「区域性模式」重组后有所稳定。该署也留意到，有关乘客服务及设施的投诉减少(由二零一四年的849宗减至二零一五年的651宗，减幅为23.3%)。该署会继续监察各巴士公司的服务质量，以及为乘客提供的服务及设施的质素。

9. 有关专营巴士服务的5 738宗个案，按巴士公司分类的数字载于附录5。有关三个主要专营服务的投诉及建议数据如下：

- 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，由二零一四年的4.59宗减至二零一五年的3.36宗，减幅为26.8%。二零一五年内接获的2 925宗个案，主要涉及服务班次(1 192宗)、员工行为及工作表现(582宗)以及乘客服务和设施(358宗)。

- 城巴有限公司(香港岛及过海巴士网络专营权) (城巴(第一类专营权)) – 每百万乘客人次计的投诉／建议数目，由二零一四年的4.62宗减至二零一五年的3.7宗，减幅为19.9%。二零一五年内接获的543宗个案，主要涉及服务班次(232宗)、员工行为及工作表现(98宗)以及驾驶行为不当(80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，由二零一四年的5.4宗减至二零一五年的4.34宗，减幅为19.6%。二零一五年内接获的485宗个案，主要涉及服务班次(238宗)、员工行为及工作表现(103宗)以及驾驶行为不当(50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. 非专营巴士服务是于公共交通系统担当辅助角色，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. 在二零一五年，有关非专营巴士服务的个案共有 195 宗，即每百万乘客人次计有 1.42 宗投诉／建议；与二零一四年的 174 宗个案及每百万乘客人次计有 1.27 宗投诉／建议相比，分别增加 12.1%及 11.8%。有关非专营巴士服务的投诉在二零一五年有所增加，主要是涉及路线，设置车站和乘客服务及设施。该 195 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. 在二零一五年，有关公共小巴服务的个案共有 4 736 宗，即每百万乘客人次计有 6.96 宗投诉／建议；与二零一四年的 4 155 宗个案及每百万乘客人次计有 6.13 宗投诉／建议相比，分别增加 14%及 13.5%。

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. 在二零一五年，有关专线小巴服务的投诉／建议共有 4 416 宗，占所有公共小巴个案的 93%，以每百万乘客人次计的投诉／建议数目是 7.92 宗；与二零一四年的 3 515 宗个案及每百万乘客人次计有 6.39 宗投诉／建议相比，分别上升 25.6%及 23.9%。该 4 416 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. 在二零一五年，有关红色小巴服务的投诉／建议共有320宗，占所有公共小巴个案的7%，以每百万乘客人次计的投诉／建议数目是2.6宗；与二零一四年的640宗个案及每百万乘客人次计有5.02宗投诉／建议相比，分别下降50%及48.2%。该320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，由二零一四年的880宗，增至二零一五年的1 143宗。专线小巴的服务班次，主要受司机短缺和恶劣交通情况影响。与其他路面用户一样，专线小巴服务可能因交通繁忙及挤塞、交通意外、道路工程，以及预期事件／突发事故等而导致延误及班次不准。运输署会继续推行措施，协助专线小巴服务营办商改善经营环境及财政能力，例如重组服务和提高车费，使营办商可增加薪酬以挽留和招聘足够司机、改善车队使用率，以及开办短程和额外班次以避开交通挤塞的道路，从而改善服务班次。此外，运输署会继续与劳工处、惩教署及少数族裔团体合作，吸引不同背景的人士加入公共小巴司机行列。关于员工行为及工作表现的投诉，个案数字由二零一四年的1 120宗增至二零一五年的1 398宗，其中「未有让乘客上车」和「对乘客态度差劣」占多数。运输署已要求专线小巴营办商提醒司机多注意在中途站候车的乘客和对乘客有礼。至于有关驾驶行为不当的投诉，个案数字由二零一四年的578宗增至二零一五年的790宗。运输署已提醒营办商督促司机安全驾驶。运输署会继续透过调查，密切监察专线小巴的服务班次和司机的驾驶行为。

21. 红色小巴方面，投诉数字由二零一四年的640宗，大幅下降至二零一五年的320宗。二零一四年有大量针对红色小巴的「一般性质」投诉(367宗)，主要是由于该年年底红色小巴阻塞旺角通菜街的交通。「一般性质」的投诉于二零一五年已回落至62宗(即减少305宗)。运输署已去信红色小巴商会及在二零一五年十二月与商会举行的定期会议上，提醒红色小巴不要阻塞交通，特别是旺角通菜街及花园街一带的交通。

22. 运输署在二零一五年继续推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。措施包括：出版《公共小巴服务通讯》；与警方合作，为公共小巴司机开办研讨会，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务质素更佳，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. 在二零一五年，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 10 359 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 48%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 29.52 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一四年的 10 060 宗个案及每百万乘客人次计有 28.55 宗投诉 / 建议相比，分别上升 3%及 3.4%。个案数目上升的主要原因，是有关的士司机违规行为(特别是司机拒载及驾驶行为不当)的投诉有所增加。该 10 359 宗个案的分类数字详载于附录 12。

25. 在接获的 10 359 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 10 096 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 1 934 宗(19%)这类投诉转介警方处理。在二零一五年，警方完成调查今年或以前转介的 1 835 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，警方已定期采取执法行动(尤其是旅客常到的地区)，打击的士司机违规行为，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. 政府认同有需要改善的士服务质素。本港现时有超过 40 000 名的士司机，当中大多数是以个体户模式自雇经营的出租司机或车主司机。大部分司机并非由车主雇用，服务管理质素参差。由于牌照拥有权及的士管理权高度分散，加上司机收入与服务质素并无直接挂钩，提升整体服务水平的工作成效未如理想。有见及此，除了加强警方的执法行动以打击的士司机违规外，当局也会推出更多措施。

29. 按现行法例，的士除了提供按表收费的服务外，也可提供预约的「包车」服务。的士营办商因而可灵活提供服务，满足乘客的不同需求。运输署正推出短期措施，协助的士业界研究可否透过这模式提升的士服务。实际上，部分营办商已透过「包车」服务形式，为乘客提供较高质素的服务(例如使用车厢空间更大的的士)。 而有提供这类服务的的士车队已经由二零一五年初期约 20 架，增至大概 80 架。与此同时，的士业界亦正致力以自我监管模式，改善服务质素。17 个的士团体在二零一五年十一月成立香港的士业议会（的士议会）。的士议会推出了一个召唤的士服务手机应用程序，并加入赏罚制度，以跟进乘客经该手机应用程序召唤的士服务时所提出的意见。运输署会密切监察相关情况，并提供所需协助。

30. 与此同时，政府自二零一五年十一月开始透过《公共交通策略研究》检视以专营权模式推出优质的士是否可行。推出优质的士的政策目标是为市民提供普通的士以外的另一选择，并响应消费力较高的乘客群组的需求。政府已在二零一六年六月向立法会交通事务委员会和交通咨询委员会报告有关研究的进展。政府会继续与业界沟通，预计于二零一六年底制订政策框架及主要执行安排的细节。

铁路服务

31. 在二零一五年，有关铁路服务的个案共有 630 宗，以每百万乘客人次计的投诉／建议数目是 0.32 宗；与二零一四年的 563 宗个案和每百万乘客人次计有 0.29 宗投诉／建议相比，分别上升 11.9%及 10.3%。数字上升的主要原因，是乘客对电车的服务的投诉有所增加。本组接获 107 宗这类的投诉，在二零一四年则有 55 宗。

32. 交通投诉组小组委员会亦得悉，有关港铁服务的投诉在二零一五年的数目大致上保持平稳，但涉及港铁员工行为及工作表现的投诉有所增加。为改善前线员工的服务水平，港铁公司已加强前线员工的顾客服务训练，涵盖范畴包括专门技能及服务态度，并教导员工对乘客须保持有礼和专业态度。员工会持续接受定期培训，以确保能适当而有效地执行职务。

33. 不少投诉关乎乘客因携带大型乐器及体育用品而被禁止乘搭港铁。在进行全面和深入的风险评估后，港铁公司已推出登记计划，

向已登记人士发出许可证，容许他们在乘搭港铁时携带一件大型乐器或运动器材 (须符合已放宽的尺寸限制，以及平日早上繁忙时段除外)。

34. 电车服务方面，大部分投诉关于电车驶经英皇道与柏架山道交界时发出噪音。电车公司已提醒车长(包括在相关地点张贴警告告示)保持安全车速，以确保行车安全和尽量减低噪音，并进行定期检查和在相关路段进行路轧打磨和焊接工程。

35. 有关铁路服务的 630 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 523 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 83%。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 / 建议数目在二零一五年为 0.28 宗，数目与二零一四年相同。二零一五年内接获的 486 宗个案，主要涉及乘客服务和设施(218 宗)及员工行为及工作表现(129 宗)。

- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目由二零一四年的 0.24 宗下降至二零一五年的 0.21 宗，减幅为 12.5%。二零一五年内接获的 37 宗个案，主要涉及班次 / 载客量(九宗)及驾驶行为不当(七宗)。

36. 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

37. 在二零一五年，有关渡轮服务的个案共有 77 宗，即每百万乘客人次计有 1.57 宗投诉 / 建议；与二零一四年的 156 宗个案和每百万乘客人次计有 3.16 宗投诉 / 建议相比，分别下降 50.6%及 50.3%。投诉数字减少主要由于对新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)的投诉减少。

38. 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。

39. 有关渡轮服务的 77 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，由二零一四年的 7.82 宗下降至二零一五年的 2.96 宗，减幅为 62.2%。

- 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，由二零一四年的 0.05 宗(一宗个案)上升至二零一五年的 0.2 宗(共四宗个案)，增幅为 300%。

40. 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

41. 在二零一五年，交通投诉组共接获 2 665 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 79 宗；与二零一四年的 2 126 宗投诉及建议相比，增加 25.4%。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

42. 在二零一五年，交通投诉组共接获 479 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一四年的 473 宗相比，这类个案轻微增加 1.3%。

43. 在接获的 479 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 201 宗(42%)；与二零一四年的 242 宗相比，减少 16.9%。二零一五年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

	投诉数目		
原因	**2014**	**2015**	**增/减**
交通管理	131	92	-29.8%
道路工程	46	37	-19.6%
车辆阻塞	35	37	+5.7%
其他	30	35	+16.7%
合计	**242**	**201**	**-16.9%**

44. 在二零一五年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

	投诉数目		
地区	**2014**	**2015**	**增/减**
九龙城	20	26	+30.0%
南区	17	23	+35.3%
东区	15	18	+20.0%
油尖旺	21	15	-28.6%

45. 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，二零一五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。

46. 在二零一五年，本组共接获 159 宗有关交通管理事宜(与交通挤塞有关的个案除外)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。与二零一四年的 134 宗比较，二零一五年的个案数目上升 18.7%。

47. 此外，在二零一五年，交通投诉组接获 84 项增设交通标志及设备的要求，较二零一四年的 49 宗增加 71.4%。

48. 在二零一五年，有关泊车设施的投诉及建议共有 35 宗，较二零一四年的 48 宗下降 27.1%。

道路维修

49. 在二零一五年，交通投诉组共接获 108 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数不足 1%。与二零一四年的 126 宗比较，这类个案数目下降 14.3%。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

50. 在二零一五年，交通投诉组共接获 2 078 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 8%；与二零一四年的 1 527 宗相比，上升 36.1%。

51. 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

52. 在二零一五年接获的 24 531 宗投诉及建议中，2 912 宗(12%)与道路安全的事宜有关。这些个案分类如下：

	投诉/建议数目
公共交通服务	2 357
交通管理	16
道路维修	14
法例执行	525
合计	**2 912**

53. 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。

54. 交通管理方面，投诉人主要关注到不当交通标志 / 辅助设施 / 道路标记及交通灯，可能导致交通意外。

55. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损以及交通标志损坏，可能导致交通意外。

56. 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 154 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 371 宗。

57. 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

加强深水埗昌华街与元州街／福荣街／福华街交界处的道路安全

58. 一名市民于二零一一年八月联络交通投诉组，表示关注在昌华街与元州街／福荣街／福华街交界处的行人安全，因为该三个交界处的行人过路处均没有辅助设施。该名市民要求当局安装交通灯或其他行人过路设施，以确保道路安全。

59. 这宗个案已转交运输署调查。运输署指出，该三个过路处的行人及交通流量均不多，现有的行人过路处已可让行人安全横过马路，所以不会安装交通灯。该署又表示，最近已扩阔昌华街与福荣街交界处的行人路，以缩短行人横过马路的步行距离。

60. 至于位于元州街和福华街的两个交界处，运输署认为现有的道路设计符合安全标准。然而，鉴于市民的关注，该署制订了数项改善措施，以进一步提升道路安全，并通过民政事务处咨询地区人士。其后在地区人士支持下，于二零一三年八月扩阔昌华街与元州界交汇的四个转角处的行人路。至于该署就昌华街与福华街交汇处制订的拟议改善措施，在咨询期内接获的意见纷纭。经详细研究有关意见并考虑当前的交通情况后，运输署修改先前建议，最终在上述地点实施下列措施：取消昌华街一个设有收费表的停车位，以便扩阔行人路的部分路段；在三个行人过路处加上「望右」和「望左」的道路标记，提醒行人将有车辆驶近的方向；以及在该交汇处实施「禁止停车」限制，遏止违例泊车，以免行人横过马路时视线受阻。所有相关工程已于二零一五年一月完成，经改善的行人过路处亦一直使用至今。

改善大埔公路 — 沙田段的交通流量

61. 在往年，有市民向交通投诉组投诉大埔公路—沙田段(往九龙方向)交通挤塞，其中邻近新城市广场的路段尤其挤塞。在繁忙时间，车龙甚至延至沙田马场。有投诉人提议，将新城市广场对开部分路段的车速限制由每小时 50 公里放宽至 70 公里，以纾缓挤塞问题。

62. 运输署应邀考虑可行的改善措施。该署进行实地视察以评估交通情况后，认为大埔公路—沙田段的容车量已达饱和，所以不能单单以交通管制措施解决挤塞问题，更为有效的方法是增辟一条连接大埔公路—沙田段与青沙公路的新行车线，以纾缓区内交通挤塞情况。

63. 关于放宽车速限制的建议，运输署表示，该部分路段的行车量大，转线活动频繁。基于道路安全的考虑，有需要维持车速限制。运输署会继续监察该处的交通情况，并在新增行车线完成后，检讨车速限制。

64. 在二零一五年七月，位于蔚景园附近并连接大埔公路—沙田段(往九龙方向)与青沙公路的一条新行车线及其附设隔音屏障的建造工程完工。由于有新增行车线，其后交通情况亦起了变化，所以运输署把握机会，检讨由沙田乡事会路至青沙公路分流车道入口之间的大埔公路—沙田段(往九龙方向)的车速限制。从二零一五年八月起，该部分路段的车速限制已由每小时 50 公里放宽至 70 公里。

65. 运输署注意到，增设该新行车线和修改车速限制已改善交通情况。为应付预期增加的交通流量和进一步改善交通情况，政府计划扩阔由沙田乡事会路近沙田广场至火炭路近禾輋邨民和楼的部分大埔公路—沙田段路段。根据初步计划，扩阔工程将于二零二一年完成，待工程完工后，现有的双线双程分隔车路将会改为三线双程分隔车路，届时容车量将会进一步增加。

迁移跑马地篮塘道近载德街的行人过路处

66. 二零一三年四月，交通投诉组接获一宗投诉，指蓝塘道与载德街交界处的行人过路处欠缺交通灯。投诉人留意到，车辆由蓝塘道上段驶近该行人过路处时，车速普遍较快。此外，由于该段蓝塘道为双线双程行车道，其中间不设安全岛，行人横过马路时，须同时留意从左右两方驶近的车辆。投诉人认为，该行人过路处的设计对行人构成安全风险，并促请有关部门在该处设置交通灯，以控制交通；或者可把该行人参考线改为斑马线，既可让行人优先使用道路，又能促使驾驶人士更留意过马路的行人。

67. 这宗个案其后转交运输署研究解决办法。该署解释，由于蓝塘道的交通流量相对较低，在有关的行人过路处设置交通灯会令交通受到不必要阻延，进而影响其他相连道路的交通流量。该署注意到，该道路下段另有两个行人过路处，其中一个设有安全岛，位于云地利道交界处附近；另一个则设有斑马线，距离有关路口约 80 米。因此，该署对于把该过路处改为斑马线的建议有保留。此外，由于该过路处受地理条件所限，无法增设安全岛。

68. 尽管蓝塘道与载德街交界处有上述限制，运输署仍决定修订该路口的设计，以改善行人过路设施。根据新设计，该行人参考线将会向西迁至云地利道与载德街之间，并藉取消右转车位以扩阔该行车道的阔度，以便在迁移后的行人参考线设置安全岛。在落实上述措施并完成载德街街角的行人路扩阔工程后，新过路处的一段蓝塘道西行行车道便减至只有一条行车线。运输署已就拟议道路安全改善措施咨询地区人士，在顺利完成咨询工作和相关工程后，随于二零一五年八月落实上述改善措施。

附录 1(i)

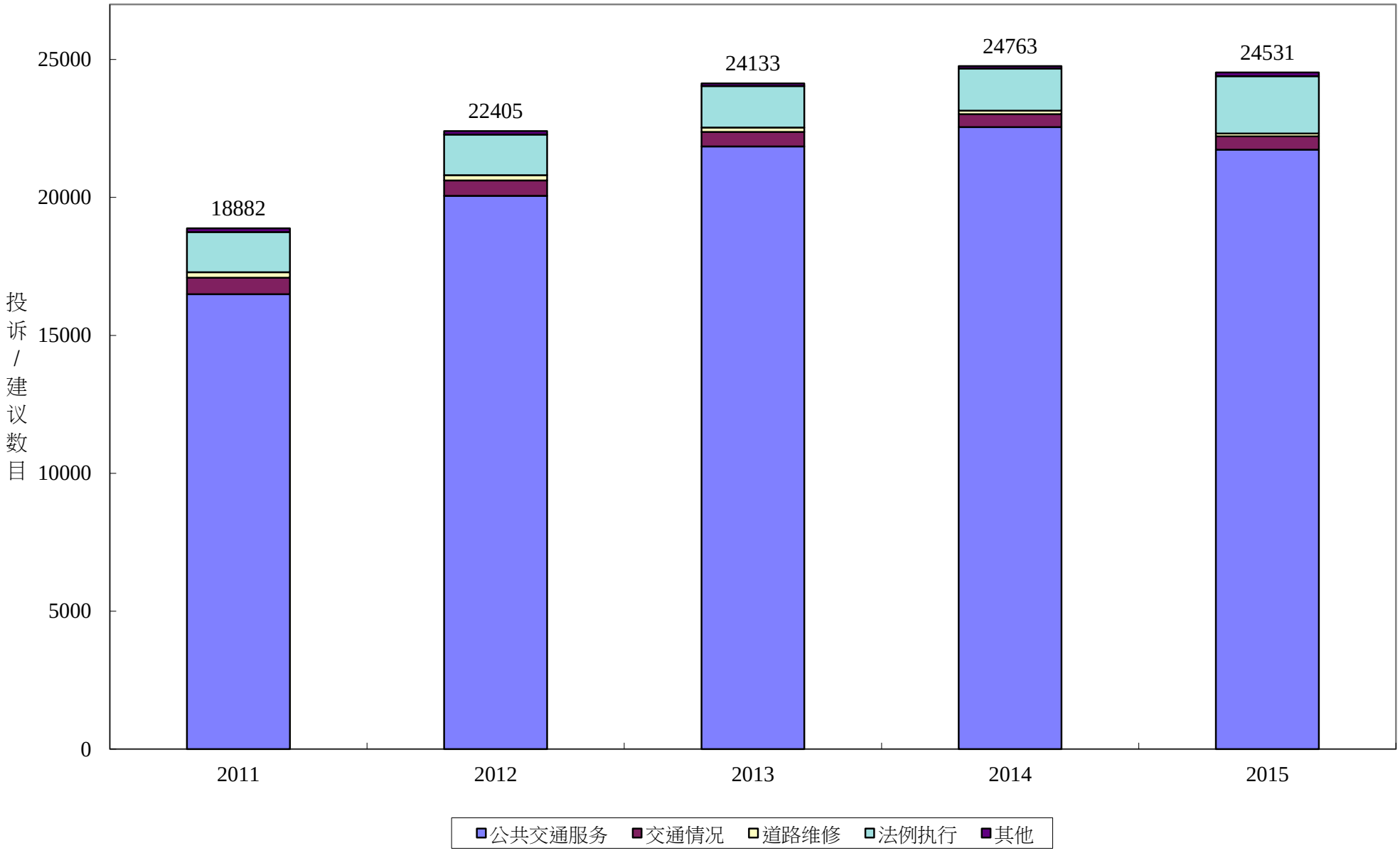
交通投诉组在二零一一至二零一五年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2011		2012		2013		2014		2015	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	775	[109]	918	[120]	1 120	[115]	1 250	[69]	1 040	[80]
(b) 服务水平	15 355	[52]	18 671	[91]	20 255	[31]	20 400	[25]	20 127	[30]
(c) 一般性质	362	[26]	472	[30]	472	[21]	900	[25]	568	[25]
	16 492	[187]	20 061	[241]	21 847	[167]	22 550	[119]	21 735	[135]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	262	[13]	248	[19]	237	[7]	242	[3]	201	[7]
(b) 交通管理	186	[65]	141	[55]	171	[50]	134	[29]	159	[36]
(c) 增设交通标志及设备	94	[55]	94	[53]	74	[33]	49	[12]	84	[21]
(d) 泊车设施	58	[24]	74	[49]	47	[18]	48	[7]	35	[7]
	600	[157]	557	[176]	529	[108]	473	[51]	479	[71]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	79	[6]	81	[3]	80	[1]	75		63	[2]
(b) 交通标志及设备	98	[2]	81	[2]	65	[2]	46	[1]	39	[2]
(c) 行车道标记	17	[2]	25	[4]	10	[1]	5		6	
	194	[10]	187	[9]	155	[4]	126	[1]	108	[4]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	828	[2]	922		989	[2]	1 057		1 512	[1]
(b) 其他执法事宜	633	[6]	553	[2]	521	[3]	470		566	[3]
	1 461	[8]	1 475	[2]	1 510	[5]	1 527		2 078	[4]
V. 其他	135	[16]	125	[17]	92	[15]	87	[8]	131	[8]
合计	**18 882**	**[378]**	**22 405**	**[445]**	**24 133**	**[299]**	**24 763**	**[179]**	**24 531**	**[222]**

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。

附录 1 (ii)

交通投诉组在二零一一至二零一五年间接获的投诉及建议



附录 2(i)

投诉及建议的调查结果一览表
(二零一五年一月至十二月)

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	63	834	81	2	980
(b) 服务水平	4 714	7 792	440	6 629	19 575
(c) 一般性质	539	227	30	29	825
	5 316	**8 853**	**551**	**6 660**	**21 380**
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	88	123	16	2	229
(b) 交通管理	28	58	45	1	132
(c) 增设交通标志及设备	13	30	28	1	72
(d) 泊车设施	7	20	6	-	33
	136	**231**	**95**	**4**	**466**
III. 道路维修					
(a) 道路情况	54	5	3	2	64
(b) 交通标志及设备	19	6	5	-	30
(c) 行车道标记	6	1	1	-	8
	79	**12**	**9**	**2**	**102**
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	978	288	2	1	1 269
(b) 其他执法事宜	154	187	8	184	533
	1 132	**475**	**10**	**185**	**1 802**
V. 其他	**66**	**47**	**5**	**-**	**118**
合计	**6 729 (28%)**	**9 618 (40%)**	**670 (3%)**	**6 851 (29%)**	**23 868 (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

附录 2(ii)

有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零一五年一月至十二月)

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	1 214	1 720	164	30	3 128
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	148	333	61	4	546
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	58	119	19	-	196
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	123	308	62	10	503
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	52	28	1	-	81
龙运巴士公司	83	120	8	2	213
过海隧巴	397	811	94	13	1 315
非专营巴士服务	40	107	5	3	155
专线小巴	2 323	1 517	74	72	3 986
红色小巴	539	43	6	23	611
的士	156	3 416	5	6 494	10 071
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	96	244	47	7	394
香港铁路有限公司(轻铁)	10	22	4	1	37
香港电车有限公司	60	20	-	1	81
新世界第一渡轮服务有限公司	10	26	-	-	36
天星小轮有限公司	1	-	-	-	1
其他渡轮	6	19	1	-	26
合计	**5 316 (25%)**	**8 853 (41%)**	**551 (3%)**	**6 660 (31%)**	**21 380 (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

附录 3

有关政府部门/公共交通机构在二零一五年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 在民光街的巴士站增设排队标记，方便乘客。
- 拆除书局街巴士站的栏杆，方便乘客上落车。
- 延长干诺道西巴士站附近的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞乘客上落。
- 迁移民祥街巴士站，方便乘客上落车和纾缓交通挤塞。

九龙区

- 改装蒲岗村道巴士站的栏杆，方便乘客上落车。
- 增加佐敦道一个巴士站的长度，方便乘客上落。
- 扩阔太子道东的巴士停车处，以改善交通流量和方便乘客上落车。
- 重置红荔道的专线小巴站，并拆除该处栏杆，方便乘客上车。

新界区

- 在车公庙路巴士站增设栏杆，方便乘客排队。
- 在枫树窝路及涌美路数个巴士站加设排队指示牌，方便乘客排队候车。
- 迁移调景岭公共运输交汇处的一个巴士站，方便残疾乘客使用。
- 在粉岭车站路的专线小巴站增设排队标记，方便乘客。
- 在落马洲支线公共运输交汇处的士站增设栏杆、矮柱及可拆除的链条，方便乘客排队。

II. 交通管理

港岛区

- 延长般咸道、医院道及西摩道交界处周末时段的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长德辅道中及般咸道与卑利士道交界处的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 延长蚬壳街「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长英皇道「禁止停车」限制的有效时间，并增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长海洋公园道及礼顿道的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在马宝道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 把宝灵顿道部分行车路改为行人路和修改该处的「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 扩大摩理臣山道与崇德街交界处的黄色方格路口道路标记，以改善交通流量。
- 在皇后大道中与乐古道交界处及在史钊域道与骆克道交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在蚬壳街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在山村道增设影线道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 修改皇后大道西与西边街交界处的道路标记，为驾车人士提供更佳指示。
- 修改琴行街的道路标记，方便长车驶入七姊妹道。

九龙区

- 延长柯士甸道及启祥道与宏照道交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 缩减深旺道与宝轮街交界处交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 修改顺安道、秀茂坪道和秀明道及深旺道与聚鱼道交界处交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 在么地道及康宁道与明智街交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在海庭道近海泓道位置加设「不准左转」交通标志，更有效地提醒驾车人士。
- 在西邨路增设「不准掉头」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在海泓道与海庭道交界处加设「不准掉头」交通标志，改善道路安全。
- 在牛头角道巴士总站增设「公共小巴例外」的交通标志，提醒驾驶人士。
- 在松树街增设交通标志，提醒驾车人士留意前面的行人过路处。
- 在柳树街增设交通标志，提醒驾车人士前面道路有行人。
- 在连翔道增设方向标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 迁移鲤鱼门道的交通标志，改善驾车人士的视线。
- 修改太子道东行车天桥的道路标记，方便长车行驶。
- 在诗歌舞街加设「望右」及「望左」道路标记，改善道路安全。
- 在界限街增设道路标记，为驾车人士提供更佳的行车方向指示。
- 在观塘绕道增设道路标记，为驾车人士提供更佳指示驶往适当的行车线。
- 在常怡道增设道路标记，改善道路安全。

- 延长观塘道巴士总站的栏杆，改善道路安全。
- 改装蒲岗村道与大磡道之间的支路的栏杆，改善驾车人士的视线。
- 在丰盛街增设电单车泊位，方便电单车停泊。

新界区

- 延长骏景路西行线及沙头角公路与马适路交界处早上繁忙时间的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 延长石角路西行线交通灯在日间及繁忙时间的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长龙门路与浩船街交界处的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长天耀路与天河路交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长杨屋道与古坑道交界处的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 修改清水湾道近大埔仔村的「禁止停车」限制，方便上落客货。
- 在兴贵街、震寰路与鸣琴路交界处增设「不准掉头」交通标志，以改善道路安全。
- 在青山公路洲头段增设「停车」交通标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 在马田路与元朗体育路交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在联兴街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 修改朗天路近元朗公路位置的道路标记，以管制车辆转线和纾缓交通挤塞。
- 在杯渡路与屯门公路的合流车道增设道路标记，以便更有效地管制车辆汇合。

- 把一段攸田西路改为单线单程行车，以改善交通流量。
- 在沙田头路增设栏杆，阻遏行人路上违例泊车及改善道路安全。。
- 把八乡路停车场的收费表停车位改为非收费表停车位，方便停泊私家车。

二零一五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							
	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					港铁(轻铁以外)	港铁(轻铁)	电车	新渡轮	天星小轮	其他渡轮	
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	172	14	10	11	11	23	64	13	385	-	-	15	9	1	13	-	2	743
(2) 路线	63	19	6	18	-	4	51	14	21	-	-	1	-	-	-	-	-	197
(3) 服务时间	10	1	-	3	-	5	1	1	5	-	-	-	1	1	-	-	-	28
(4) 设置车站	37	4	-	2	2	1	3	4	19	-	-	-	-	-	-	-	-	72
小计	282	38	16	34	13	33	119	32	430	-	-	16	10	2	13	-	2	1040
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1192	232	92	238	11	85	579	79	1143	-	-	42	3	5	14	2	7	3724
(2) 路线依循情况	23	2	4	6	2	1	7	2	287	-	1607	-	-	-	-	-	-	1941
(3) 驾驶行为不当	333	80	25	50	24	29	124	35	790	151	1323	26	7	57	1	-	1	3056
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	582	98	52	103	24	58	217	28	1398	87	5268	129	6	7	7	-	3	8067
(5) 滥收车/船费	9	3	2	1	2	1	6	-	70	10	1898 *	1	-	-	-	-	-	2003
(6) 清洁	9	1	1	3	-	-	4	1	53	4	17	5	-	-	1	-	1	100
(7) 车辆/船只状况	37	6	9	6	3	3	8	1	71	3	37	12	-	23	2	-	2	223
(8) 乘客服务及设施	358	63	8	36	10	14	162	10	90	3	12	218	6	5	5	2	11	1013 #
小计	2543	485	193	443	76	191	1107	156	3902	258	10162	433	22	97	30	4	25	20127
(C) 一般性质	100	20	3	8	3	2	29	7	84	62	197	37	5	8	1	-	2	568
今年合计	2925	543	212	485	92	226	1255	195	4416	320	10359	486	37	107	44	4	29	21735
总数	(5738)							(15290)				(630)			(77)			
上年合计	3945	727	181	629	73	185	1702	174	3515	640	10060	465	42	55	115	1	40	22550 @

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 110 名投诉人提出的 384 宗有关在公共交通车辆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。唯有关数字包括一个二零一四年第一季山顶缆车的投诉个案。

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	**新渡輪**	新世界第一渡輪服務有限公司
新大嶼山巴士	新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	**天星小輪**	天星小輪有限公司

附录 5

有关专营巴士服务的投诉及建议

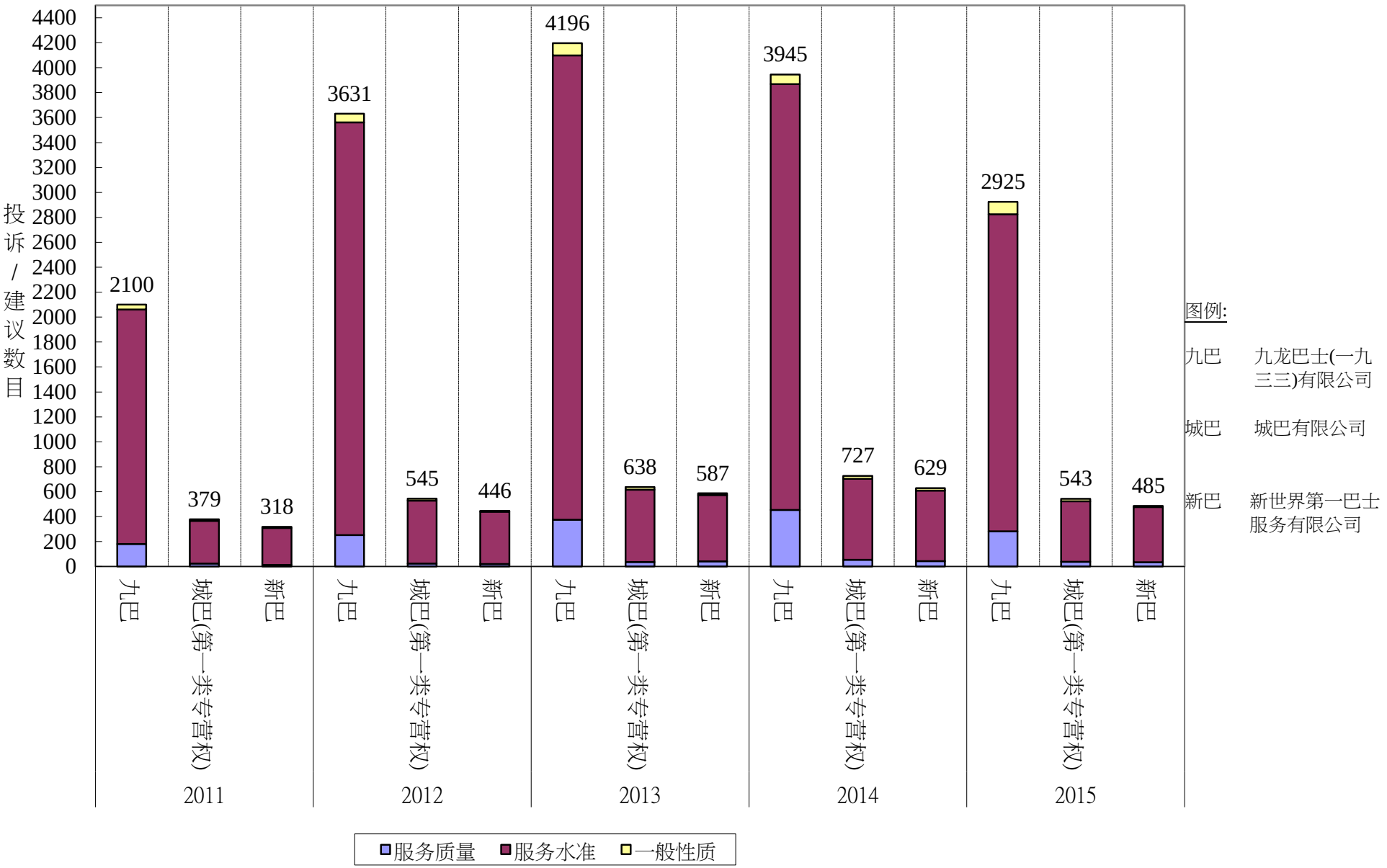
巴士公司	2014		2015		增/减	
九龙巴士(一九三三)有限公司	3 945	(4.59)	2 925	(3.36)	-25.9%	(-26.8%)
城巴有限公司(城巴)(第一类专营权)	727	(4.62)	543	(3.70)	-25.3%	(-19.9%)
城巴有限公司(城巴)(第二类专营权)	181	(6.69)	212	(7.39)	+17.1%	(+10.5%)
新世界第一巴士服务有限公司	629	(5.40)	485	(4.34)	-22.9%	(-19.6%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	73	(2.89)	92	(3.61)	+26.0%	(+24.9%)
龙运巴士公司	185	(5.31)	226	(6.16)	+22.2%	(+16.0%)
过海隧巴	1 702	(8.16)	1 255	(5.99)	-26.3%	(-26.6%)
合计	**7 442**	**(5.21)**	**5 738**	**(4.02)**	**-22.9%**	**(-22.8%)**

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。

附录 6

在二零一一至二零一五年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议



附录 7

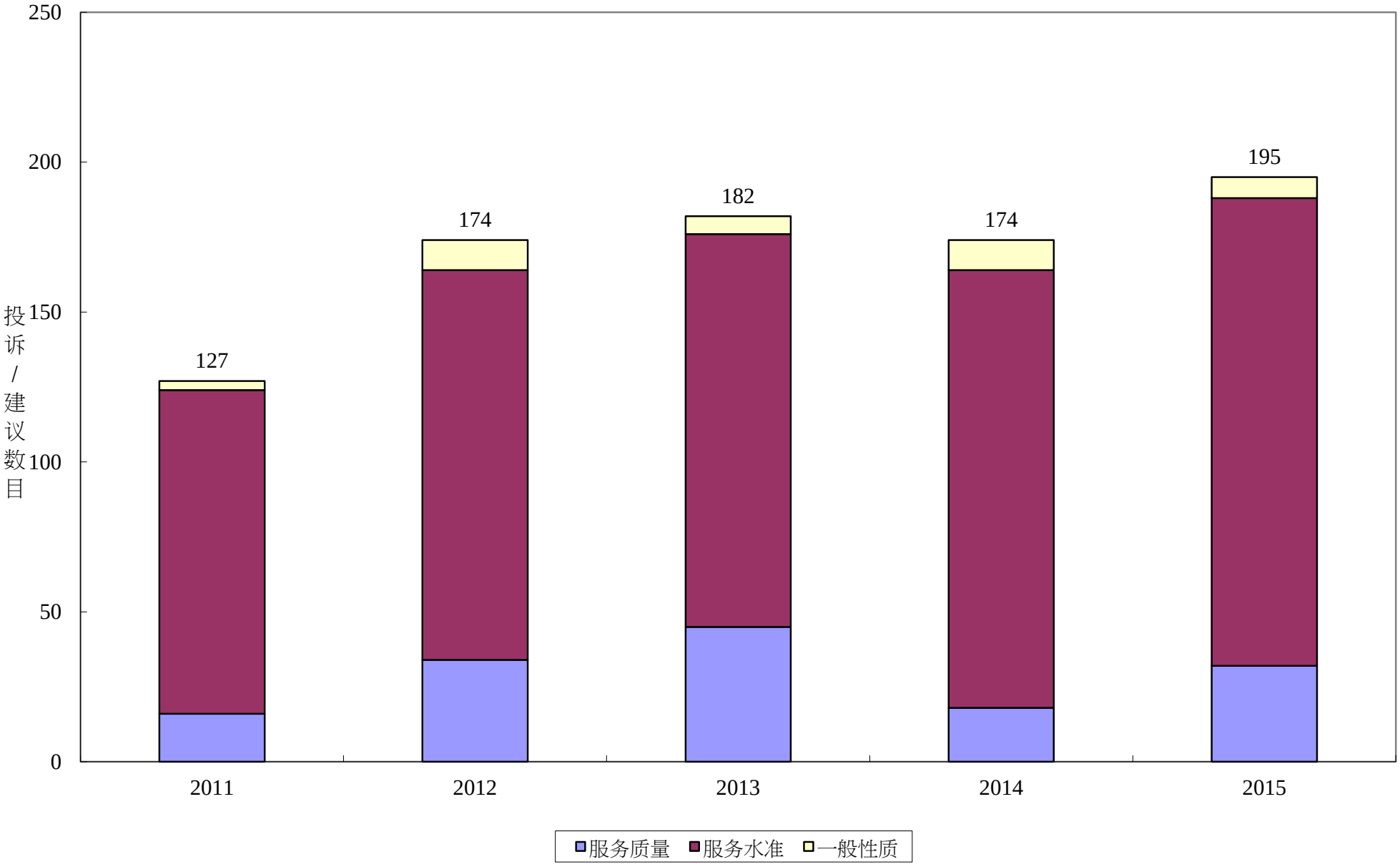
有关非专营巴士服务的投诉及建议

投诉/建议性质		2014	2015	增/减
(A) 服务质量				
(1) 班次		13	13	-
(2) 路线		1	14	+1300.0%
(3) 服务时间		2	1	-50.0%
(4) 设置车站		2	4	+100.0%
	小计	**18**	**32**	**+77.8%**
(B) 服务水平				
(1) 服务班次		80	79	-1.3%
(2) 路线依循情况		-	2	-
(3) 驾驶行为不当		27	35	+29.6%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现		25	28	+12.0%
(5) 滥收车费		1	-	-100.0%
(6) 清洁		-	1	-
(7) 车辆状况		7	1	-85.7%
(8) 乘客服务及设施		6	10	+66.7%
	小计	**146**	**156**	**+6.8%**
(C) 一般性质*		**10**	**7**	**-30.0%**
	合计	**174**	**195**	**+12.1%**

* 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。

附录 8

在二零一一至二零一五年间接获有关非专营巴士服务的投诉及建议



附录 9

有关专线小巴服务的投诉及建议

投诉/建议性质		**2014**	**2015**	**增/减**
(A)	**服务质量**			
	(1) 班次	330	385	+16.7%
	(2) 路线	13	21	+61.5%
	(3) 服务时间	8	5	-37.5%
	(4) 设置车站	25	19	-24.0%
	小计	**376**	**430**	**+14.4%**
(B)	**服务水平**			
	(1) 服务班次	880	1 143	+29.9%
	(2) 路线依循情况	212	287	+35.4%
	(3) 驾驶行为不当	578	790	+36.7%
	(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	1 120	1 398	+24.8%
	(5) 滥收车费	89	70	-21.3%
	(6) 清洁	36	53	+47.2%
	(7) 车辆状况	50	71	+42.0%
	(8) 乘客服务及设施	98	90	-8.2%
	小计	**3 063**	**3 902**	**+27.4%**
(C)	**一般性质***	**76**	**84**	**+10.5%**
	合计	**3 515**	**4 416**	**+25.6%**

* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

附录 10

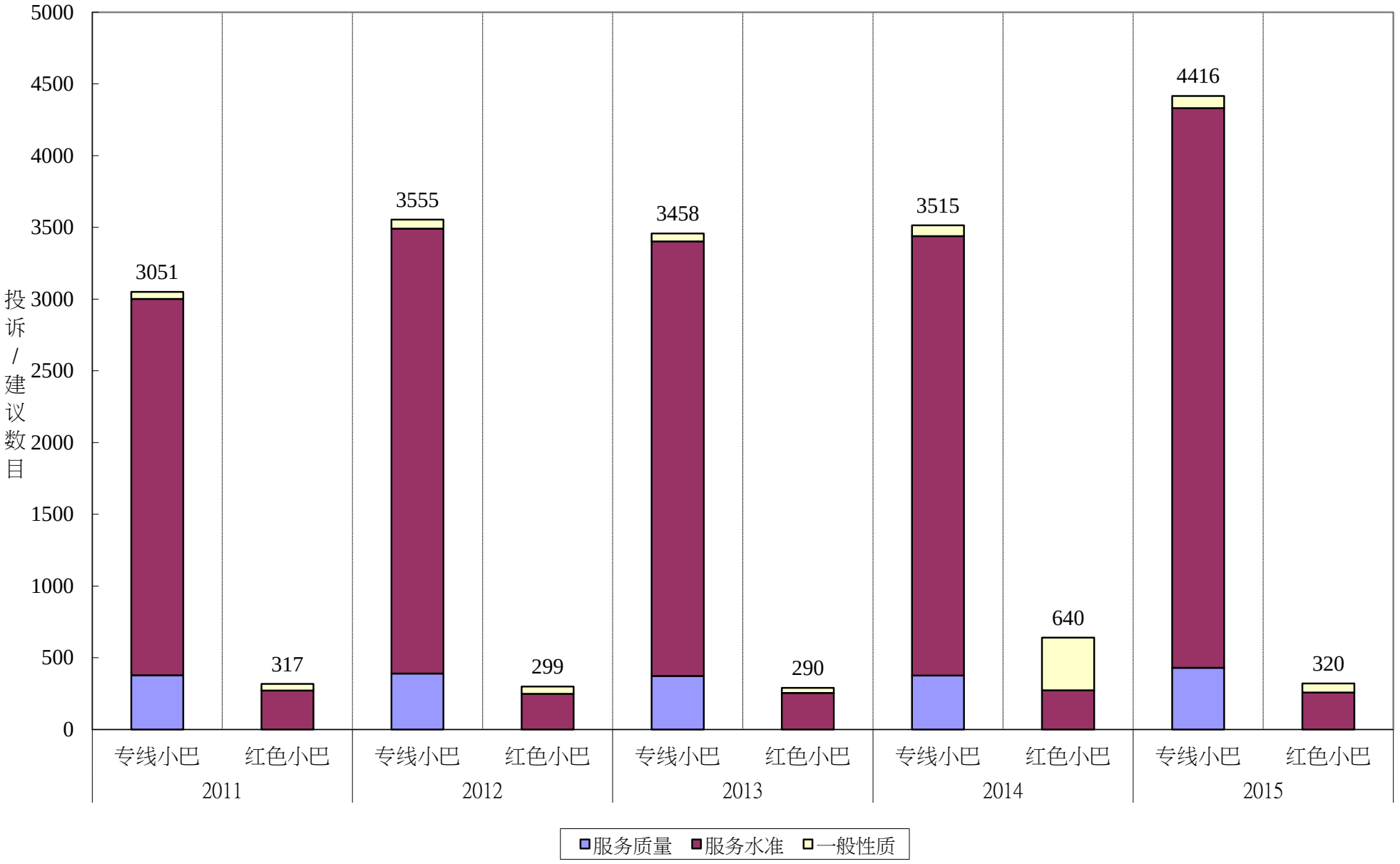
有关红色小巴服务的投诉及建议

投诉/建议性质		**2014**	**2015**	**增/减**
(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	168	151	-10.1%
(4)	员工(包括司机)行为及工作表现	88	87	-1.1%
(5)	滥收车费	4	10	+150.0%
(6)	清洁	1	4	+300.0%
(7)	车辆状况	3	3	-
(8)	乘客服务及设施	9	3	-66.7%
	小计	**273**	**258**	**-5.5%**
(C)	**一般性质***	**367**	**62**	**-83.1%**
	合计	**640**	**320**	**-50.0%**

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

附录 11

在二零一一至二零一五年间接获有关专线小巴及红色小巴服务的投诉及建议



附录 12

有关的士服务的投诉及建议

投诉/建议性质			**2014**	**2015**	**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	1 957	1 903	-2.8%
	(ii)	拒载	2 498	2 841	+13.7%
	(iii)	兜客	21	26	+23.8%
	(iv)	拒绝驶达目的地	432	451	+4.4%
	(v)	未有展示司机证	40	38	-5.0%
	(vi)	不正确展示司机证	5	9	+80.0%
			4 953	5 268	+6.4%
(b)	驾驶行为不当		1 170	1 323	+13.1%
(c)	滥收车资		1 577	1 594	+1.1%
(d)	有关的士咪表的违规行为		355	304	-14.4%
(e)	不使用最直接的路线		1 731	1 607	-7.2%
		小计	**9 786**	**10 096**	**+3.2%**
其他					
(a)	的士阻塞		164	143	-12.8%
(b)	其他		110	120	+9.1%
		小计	**274**	**263**	**-4.0%**
		合计	**10 060**	**10 359**	**+3.0%**

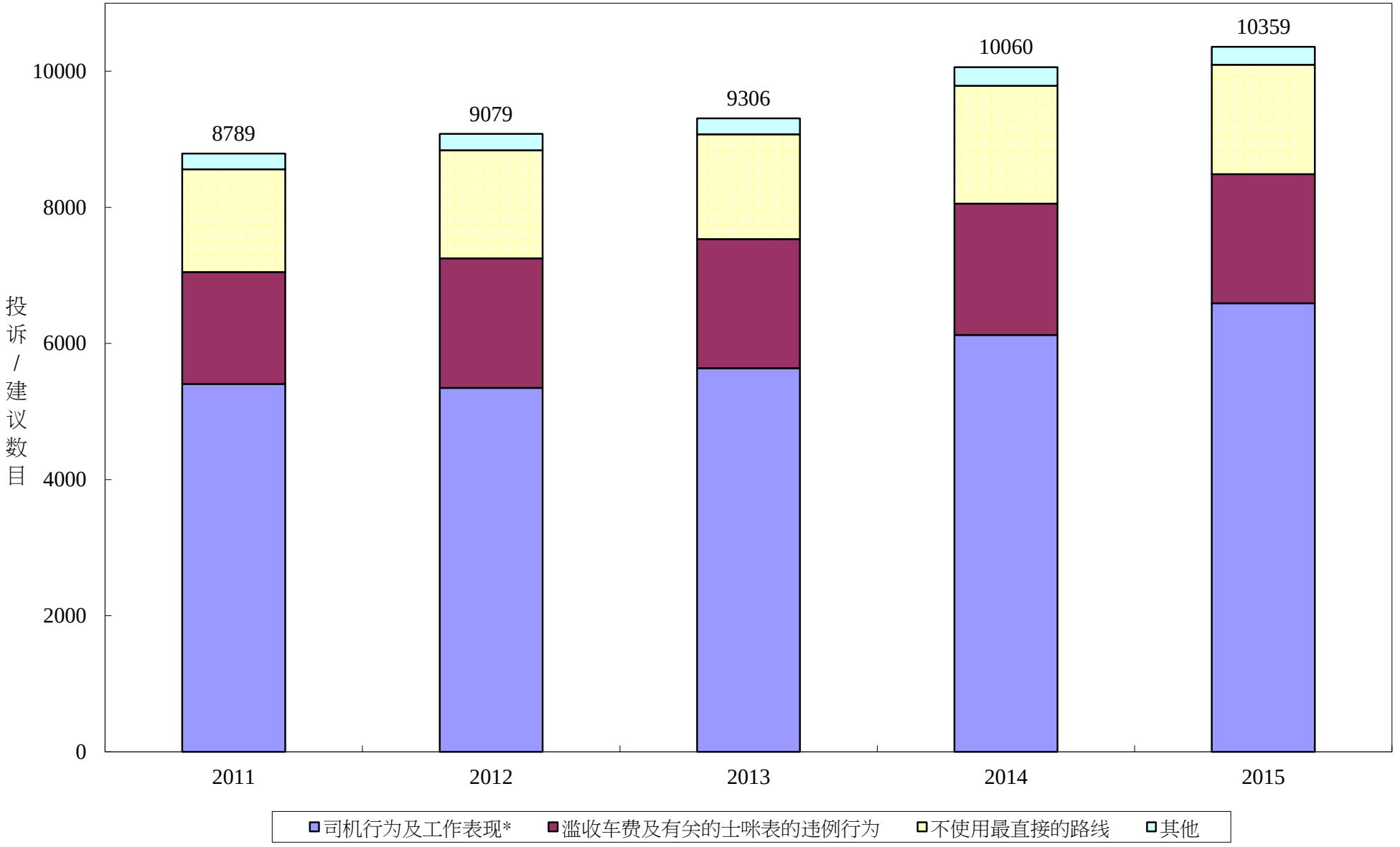
附录 13

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一五年一月至十二月)

		个案数目		百分比	
(i)	已被票控	155	(134)	9	(7)
(ii)	投诉人撤销投诉	1 288	(1 352)	70	(73)
(iii)	警方认为无足够证据进一步处理	392	(358)	21	(20)
	合计	**1 835**	**(1 844)**	**100**	**(100)**

注： 括号内的数字是二零一四年的数字，以作比较。

在二零一一至二零一五年间接获有关的士服务的投诉及建议



* 包括驾驶行为不当

附录 15

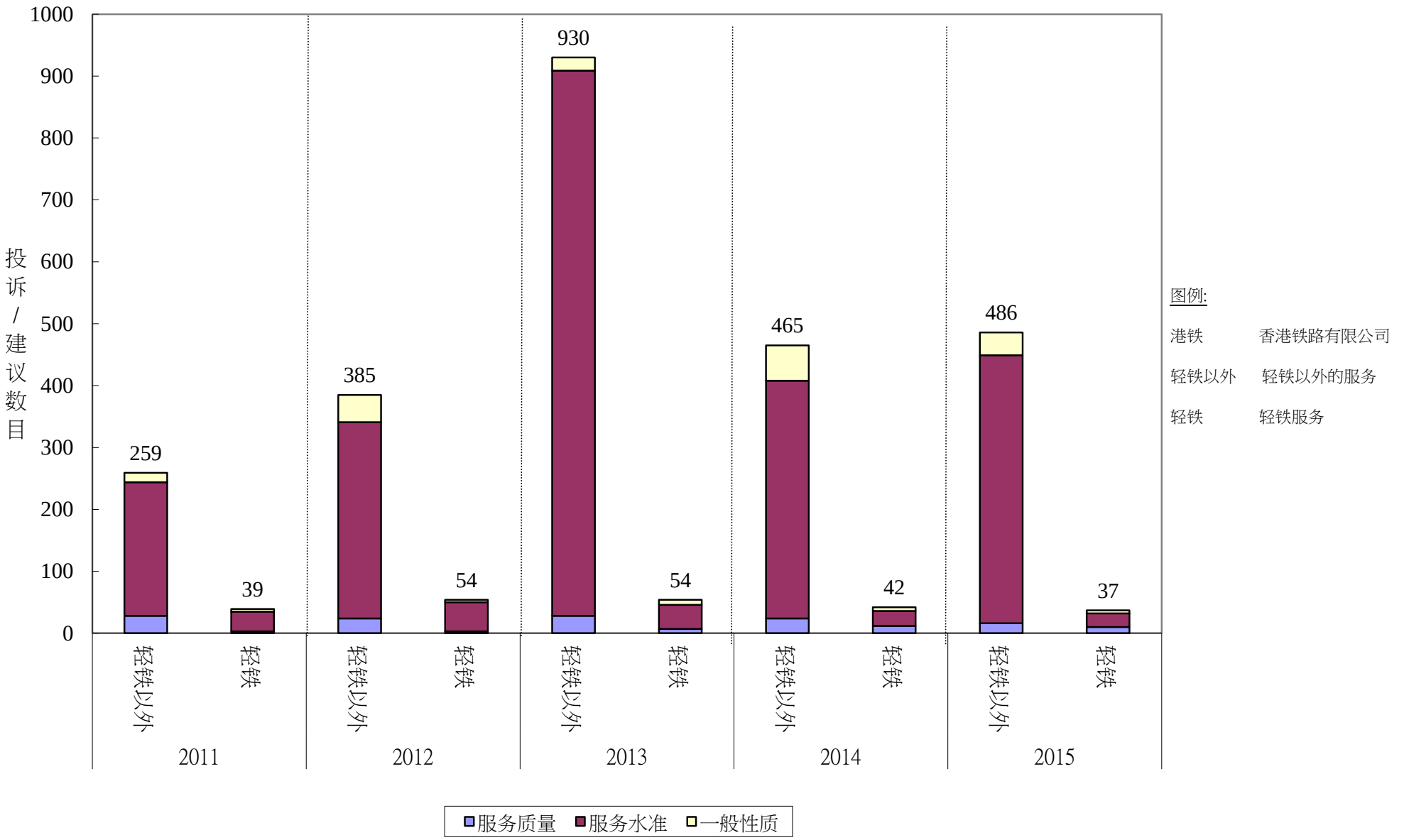
有关铁路服务的投诉及建议

铁路公司	2014		2015		增/减	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	465	(0.28)	486	(0.28)	+4.5%	(-)
香港铁路有限公司 (轻铁)	42	(0.24)	37	(0.21)	-11.9%	(-12.5%)
香港电车有限公司	55	(0.83)	107	(1.65)	+94.5%	(+98.8%)
山顶缆车有限公司@	1	(-)	-	(-)	-	(不适用)
合计	**563**	**(0.29)**	**630**	**(0.32)**	**+11.9%**	**(+10.3%)**

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。

在二零一一至二零一五年间接获港铁服务的投诉及建议



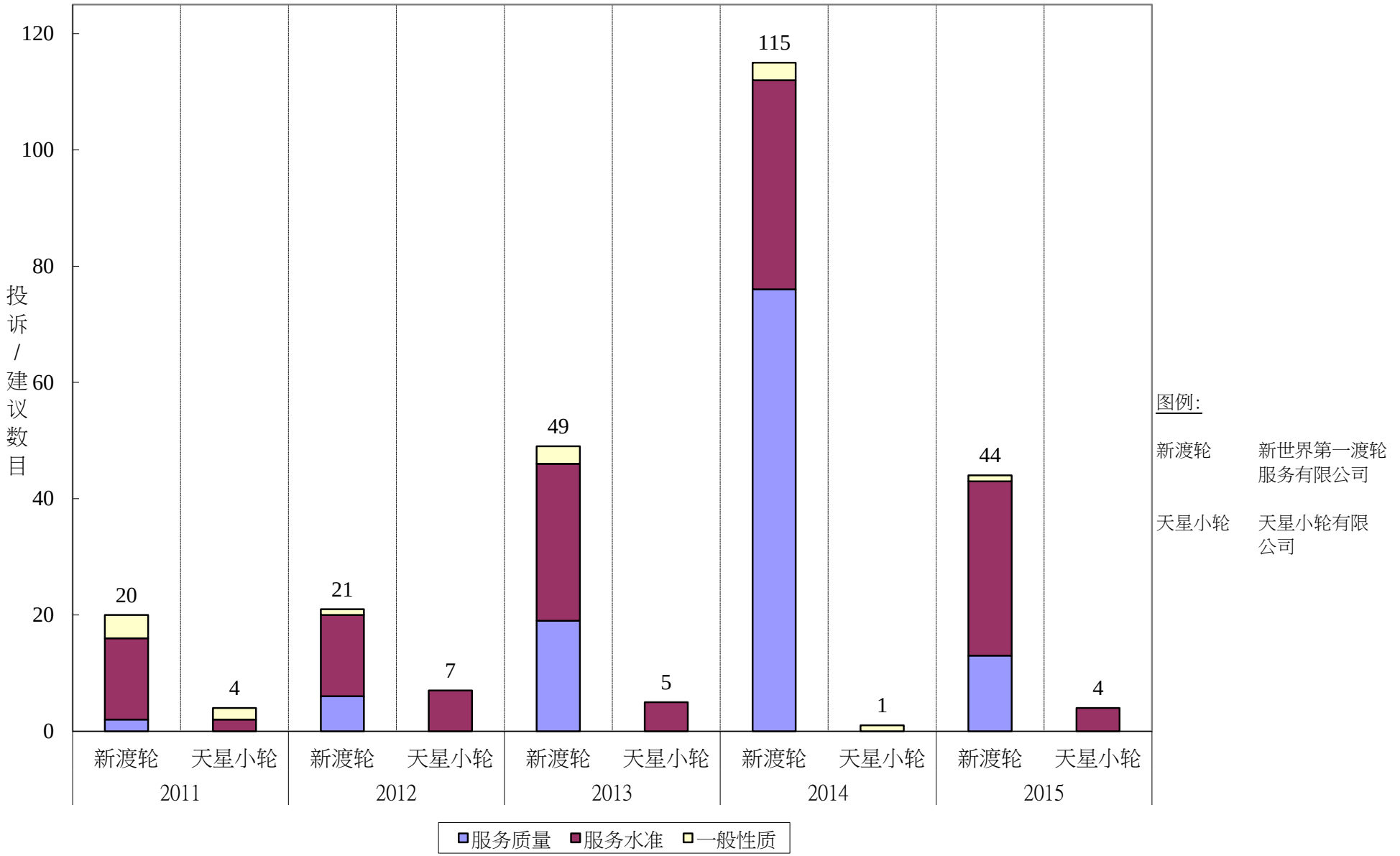
附录 17

有关渡轮服务的投诉及建议

渡轮公司	**2014**		**2015**		**增/减**	
新世界第一渡轮服务有限公司	115	(7.82)	44	(2.96)	-61.7%	(-62.2%)
天星小轮有限公司	1	(0.05)	4	(0.2)	+300.0%	(+300.0%)
其他渡轮	40	(2.93)	29	(2.09)	-27.5%	(-28.7%)
合计	**156**	**(3.16)**	**77**	**(1.57)**	**-50.6%**	**(-50.3%)**

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一一至二零一五年间接获有关新渡轮及天星小轮服务的投诉及建议



附录 19

有关交通及道路情况的投诉及建议

投诉/建议性质		2014	2015	增/减
交通情况				
(a)	交通挤塞	242	201	-16.9%
(b)	交通管理	134	159	+18.7%
(c)	增设交通标志及设备	49	84	+71.4%
(d)	泊车设施	48	35	-27.1%
	小计	**473**	**479**	**+1.3%**
道路维修				
(a)	道路情况	75	63	-16.0%
(b)	交通标志及设备	46	39	-15.2%
(c)	行车道标记	5	6	+20.0%
	小计	**126**	**108**	**-14.3%**
法例执行				
(a)	违例泊车	1 057	1 512	+43.0%
(b)	其他执法事宜	470	566	+20.4%
	小计	**1 527**	**2 078**	**+36.1%**
	合计	**2 126**	**2 665**	**+25.4%**

附录 20

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一五年一月至十二月)

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		
交通情况																				
(a) 交通挤塞	18	13	8	23	11	7	26	2	15	6	5	9	14	14	4	9	11	6	-	201
(b) 交通管理	5	8	12	6	11	6	15	9	14	3	9	8	10	10	17	3	5	4	4	159
(c) 增设交通标志及设备	5	7	5	3	3	-	3	5	14	2	4	8	8	5	2	4	4	1	1	84
(d) 泊车设施	3	1	5	-	2	1	2	1	4	2	-	2	2	1	3	1	-	1	4	35
小计	31	29	30	32	27	14	46	17	47	13	18	27	34	30	26	17	20	12	9	479
道路维修																				
(a) 道路情况	3	8	4	1	2	2	3	2	5	-	2	4	4	6	3	5	4	4	1	63
(b) 交通标志及设备	4	4	2	1	6	-	1	3	3	-	2	3	4	1	-	1	1	2	1	39
(c) 行车道标记	1	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	6
小计	8	14	6	2	8	2	4	5	9	-	4	7	8	7	3	7	5	6	3	108
法例执行																				
(a) 违例泊车	126	94	114	41	166	48	107	80	162	40	40	79	111	66	63	58	89	7	3	1512
(b) 其他执法事宜	29	35	27	23	30	28	64	33	72	16	13	31	48	23	34	27	13	10	10	566
小计	155	129	141	64	196	76	171	113	234	56	53	128	159	89	97	85	102	17	13	2078
合计	194	172	177	98	231	92	221	135	290	69	75	162	201	126	126	109	127	35	25	2665