

交通投诉组二零一六年年报

二零一六年内接获的投诉及建议的概况

在二零一六年，交通投诉组共接获 25 856 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 192 宗。个案总数与二零一五年的 24 531 宗相比，增加 5.4%。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。在二零一六年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	21 735	22 320	+2.7%
交通情况	479	621	+29.6%
道路维修	108	124	+14.8%
法例执行	2 078	2 642	+27.1%
其他	131	149	+13.7%
合计	24 531	25 856	+5.4%

2. 在二零一六年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 44%。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 24 807 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 17 134 宗(69%)证实成立，而不成立个案则有 717 宗(3%)，其余 6 956 宗(28%)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二零一五年的 68% 上升至二零一六年的 69%。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二零一五年的 29% 下降至二零一六年的 28%。

4. 在二零一六年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 62 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。在二零一六年，这些个案共有 22 320 宗，占个案总数 86%。当中纯粹提出建议的共有 113 宗。这类个案的数目较二零一五年的 21 735 宗增加 2.7%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
专营巴士服务	5 738 (4.02)	5 959 (4.11)	+3.9% (+2.2%)
非专营巴士服务	195 (1.42)	210 (1.54)	+7.7% (+8.5%)
专线小巴	4 416 (7.92)	4 734 (8.47)	+7.2% (+6.9%)
红色小巴	320 (2.60)	334 (2.97)	+4.4% (+14.2%)
的士	10 359 (29.52)	10 357 (30.34)	-0.02% (+2.8%)
铁路运输	630 (0.32)	616 (0.31)	-2.2% (-3.1%)
渡轮	77 (1.57)	110 (2.30)	+42.9% (+46.5%)
合计	21 735	22 320	+2.7%

(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. 在二零一六年，有关专营巴士服务的个案共有 5 959 宗，即每百万乘客人次计有 4.11 宗投诉 / 建议；与二零一五年的 5 738 宗个案及每百万乘客人次计有 4.02 宗投诉 / 建议相比，分别上升 3.9% 及 2.2%。个案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。

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。从投诉服务班次的个案数字减少(由二零一五年的 2 429 宗减至二零一六年的 2 075 宗，减幅为 14.6%)可见，巴士服务的可靠程度及班次在二零一六年持续改善。现时九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)及龙运巴士公司(龙运巴士)透过网站及智能手机应用程序，向乘客提供所有固定路线¹的实时巴士服务信息。城巴有限公司(大屿山北部及赤鱲角机场专营权)(城巴(专营权二))亦已提供有关「A」线巴士的实时巴士服务信息，而城巴有限公司(港岛和过海路线专营权)(城巴(专营权一))亦自二零一六年六月起展开试验计划，透过网站及智能手机应用程序向乘客提供八条行走香港岛的巴士路线的实时巴士服务信息。实时巴士服务信息会逐步扩展至城巴有限公司及同一集团的新世界第一巴士服务有限公司的所有固定路线。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. 运输署注意到有关驾驶行为不当和员工行为及工作表现的投诉数目均有所增加。涉及驾驶行为不当的投诉由二零一五年的 665 宗增至二零一六年的 1 113 宗，增幅为 67.4%；涉及员工行为及工作表现的投诉则由二零一五年的 1 134 宗增至二零一六年的 1 363 宗，增幅为 20.2%。当局已要求巴士公司加强培训前线员工的驾驶态度及顾客服务技巧，并安排暗中巡查，以监察巴士车长的行为表现。运输署会继续监察有关情况，在需要时与巴士公司作进一步跟进。

9. 运输署留意到，整体上投诉服务质量的个案数字减少(由二零一五年的 535 宗减至二零一六年的 430 宗，减幅为 19.6%)。该署也留意到，有关乘客服务及设施的投诉亦有所减少(由二零一五年的 651 宗减至二零一六年的 604 宗，减幅为 7.2%)。该署会继续鼓励巴士公司改善服务，亦会监察各巴士公司为乘客提供的服务及设施的质量及质素。

10. 有关专营巴士服务的 5 959 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：

- 九巴— 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一五年的 3.36 宗增至二零一六年的 3.48 宗，增幅为 3.6%。二

¹九巴 K12, K14, K17 及 K18 路线除外

零一六年内接获的 3 088 宗个案，主要涉及服务班次(940 宗)、员工行为及工作表现(724 宗)以及驾驶行为不当(644 宗)。

- 城巴(第一类专营权) – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一五年的 3.7 宗减至二零一六年的 3.31 宗，减幅为 10.5%。二零一六年内接获的 478 宗个案，主要涉及服务班次(168 宗)、驾驶行为不当(106 宗)以及员工行为及工作表现(94 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，由二零一五年的 4.34 宗增至二零一六年的 4.5 宗，增幅为 3.7%。二零一六年内接获的 498 宗个案，主要涉及服务班次(226 宗)、员工行为及工作表现(112 宗)以及驾驶行为不当(91 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。

13. 在二零一六年，有关非专营巴士服务的个案共有 210 宗，即每百万乘客人次计有 1.54 宗投诉 / 建议；与二零一五年的 195 宗个案及每百万乘客人次计有 1.42 宗投诉 / 建议相比，分别增加 7.7% 及 8.5%。运输署留意到，二零一六年针对非专营巴士服务的投诉有所增加，但并非由单一事件造成，其中增加最多的投诉涉及员工行为及工作表现（由二零一五年的 28 宗增至二零一六年的 48 宗）。该署会提醒非专营巴士服务业界投诉数目有所上升及他们有需要更妥善管理员工。该 210 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. 在二零一六年，有关公共小巴服务的个案共有 5 068 宗，即每百万乘客人次计有 7.55 宗投诉 / 建议；与二零一五年的 4 736 宗个案及每百万乘客人次计有 6.96 宗投诉 / 建议相比，分别增加 7% 及 8.5%。

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. 在二零一六年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 4 734 宗，占有公共小巴个案的 93%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 8.47 宗；与二零一五年的 4 416 宗个案及每百万乘客人次计有 7.92 宗投诉 / 建议相比，分别上升 7.2% 及 6.9%。该 4 734 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。

19. 在二零一六年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 334 宗，占有公共小巴个案的 7%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 2.97 宗；与二零一五年的 320 宗个案及每百万乘客人次计有 2.6 宗投诉 / 建议相比，分别上升 4.4% 及 14.2%。该 334 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，鉴于针对专线小巴司机驾驶行为不当以及其行为及工作表现的投诉数目均有所增加，运输署会继续与专线小巴业界合作推出措施，例如为新入职司机提供职前培训课程，以及改善专线小巴服务的经营环境，以挽留富经验的司机。关于专线小巴服务质量及班次的投诉，运输署会研究投诉个案，有需要时会进行突击调查，藉此核实有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正有关问题。

22. 在二零一六年，运输署继续推行多项措施，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：呼吁小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质服务、出版《公共小巴服务通讯》，以及为公共小巴司机举办研讨会，以促进安全驾驶及以客为本的服务。

23. 新登记公共小巴须安装认可电子数据记录仪和新入职公共小巴司机须完成强制职前课程的两项法定要求，已分别在二零一四年十二月及二零一五年六月实施，运输署一直留意相关的推行进度及结果。

的士服务

24. 在二零一六年，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 10 357 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 46%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 30.34 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一五年的 10 359 宗个案相比，数目变化不大。与二零一五年的每百万乘客人次计有 29.52 宗投诉 / 建议相比，则上升 2.8%。投诉主要涉及的士司机违规行为(特别是司机拒载及举止无礼及不守规矩)。该 10 357 宗个案的分类数字详载于附录 12。

25. 在接获的 10 357 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 10 107 宗(98%)。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 2 031 宗(20%)这类投诉转介警方处理。在二零一六年，警方完成调查今年或以前转介的 1 987 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，警方定期采取执法行动(尤其是在旅客常到的地区)，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，当局非常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，当中大多数是自雇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必然关系，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. 就此，17 个的士团体在二零一五年十一月成立了香港的士业议会（的士议会），旨在以自我监管模式改善服务质素。的士议会已推出或正考虑不同措施，例如与雇员再培训局在二零一七年二月开办的士司机再培训课程，以提高服务水平。的士议会在二零一六年五月亦推出了一个召唤的士服务手机应用程序。乘客可经该手机应用程序召唤的士服务，还可以选择认证司机及对司机的表现评分和提供意见。的士议会正考虑汲取实施时的经验，更新该手机应用程序。此外，更多营办商正以合乎现行法例的预约包车服务形式提供更高质素的的士服务。车费由提供和接受服务双方自行议定。这些营办商普遍以车厢较大和设备较佳的的士提供包车服务，车辆数目已由二零一五年年初的 20 部增加至现时超过 150 部。运输署会继续密切监察情况及与业界保持紧密联络。

30. 与此同时，政府已完成研究如何优化个人化点对点交通服务以响应不同乘客群组的需求。政府于二零一七年四月向立法会交通事务委员会提交推出专营的士的修订建议。专营的士定位为普通的士以外，照顾消费力较高的乘客群组需要的个人化点对点公共交通服务的新选择。其主要特色包括：以专营模式营运，透过专营权条款对车辆、车厢设施、司机培训、客户服务及投诉处理等定下服务标准。因应就专营的士咨询立法会交通事务委员会的结果，以及社会上普遍支持的意见，政府在二零一七年六月公布的公共交通策略研究最终报告中建议制定法案以尽早推行专营的士。

铁路服务

31. 在二零一六年，有关铁路服务的个案共有 616 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.31 宗；与二零一五年的 630 宗个案和每百万乘客人次计有 0.32 宗投诉 / 建议相比，分别下降 2.2% 及 3.1%。其中，对电车服务的投诉大幅减少。

32. 交通投诉组小组委员会得悉，有关香港铁路有限公司(港铁公司)的投诉在二零一六年大致上保持平稳，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，港铁公司会继续加强前线人员的顾客服务训练，提升他们的服务水平。

33. 电车服务方面，大部分投诉涉及电车驶经英皇道与柏架山道交界时发出噪音和不当使用电车响号。香港电车有限公司(电车公司)已提醒电车车长保持安全车速(包括在相关地点张贴警告告示)，以确保行车安全和尽量减低噪音。相关路段亦已进行定期检查、路轨打磨和焊接工程。此外，电车公司已就适当使用电车响号一事，为电车车长提供内部指引、指示和培训，以及进行抽查以监察电车车长的工作表现。

34. 有关铁路服务的 616 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 563 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，由二零一五年的 0.28 宗上升至二零一六年的 0.31 宗，升幅为 10.7%。二零一六年内接获的 527 宗个案，主要涉及乘客服务和设施(211 宗)及员工行为及工作表现(182 宗)。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目由二零一五年的 0.21 宗下降至二零一六年的 0.20 宗，减幅为 4.8%。二零一六年内接获的 36 宗个案，主要涉及班次 / 载客量(11 宗)及驾驶行为不当(八宗)。

35. 有关港铁公司过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 16。

渡轮服务

36. 在二零一六年，有关渡轮服务的个案共有 110 宗，即每百万乘客人次计有 2.30 宗投诉 / 建议；与二零一五年的 77 宗个案和每百万乘客人次计有 1.57 宗投诉 / 建议相比，分别上升 42.9% 及 46.5%。投诉数字增加，主要是由于有关新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)所经营的「中环—长洲」航线服务不足的投诉所致。投诉大多涉及九月新学年开始，乘客对早上六时二十分的快船服务需求有所增加。这个出行模式的转变相信属短暂性质，因为家长 / 祖父母希望在新学年首数个星期陪同子女/孙儿上学，而过去数年也出现类似现象。

37. 为解决有关问题，新渡轮在二零一六年十月三日至十二月三十一日期间推出晨早乘船优惠计划，以票价折扣优惠鼓励乘客乘搭由长洲开出较早班次(即早上五时五十分)的普通船。运输署其后在二零一六年十月进行的调查发现，早上六时二十分班次的载客量逐步下跌，而

早上五时五十分班次的载客量则轻微上升。该署已要求新渡轮提供适当措施以应付在二零一七年九月新学期开始时预期增加的乘客需求。于二零一七年九月初，新渡轮已调派载客量较大的船只行驶早上六时二十分的班次及提供加班高速船以疏导乘客不时之需。运输署会继续通过实地调查及巡查，密切监察渡轮营办商的表现，以确保所有渡轮营办商均依照时间表提供服务，并在有需要时尽快改善服务以满足乘客需求。

38. 有关渡轮服务的 110 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，由二零一五年的 2.96 宗上升至二零一六年的 5.68 宗，增幅为 91.9%。
- 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，由二零一五年的 0.20 宗下降至二零一六年的 0.15 宗，减幅为 25%。

39. 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

40. 在二零一六年，交通投诉组共接获 3 387 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 73 宗；与二零一五年的 2 665 宗投诉及建议相比，增加 27.1%。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

41. 在二零一六年，交通投诉组共接获 621 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一五年的 479 宗相比，这类个案增加 29.6%。

42. 在接获的 621 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 283 宗(46%)；与二零一五年的 201 宗相比，增加 40.8%。二零一六年引致

交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
交通管理	92	144	+56.5%
道路工程	37	47	+27.0%
车辆阻塞	37	28	-24.3%
其他	35	64	+82.9%
合计	201	283	+40.8%

43. 在二零一六年，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>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
北区	6	35	+483.3%
油尖旺	15	32	+113.3%
九龙城	26	25	-3.8%
观塘	11	22	+100.0%

44. 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，二零一六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。

45. 在二零一六年，本组共接获 191 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。与二零一五年的 159 宗比较，二零一六年的个案数目上升 20.1%。

46. 此外，在二零一六年，交通投诉组接获 96 项增设交通标志及设备的要求，较二零一五年的 84 宗增加 14.3%。

47. 在二零一六年，有关泊车设施的投诉及建议共有 51 宗，较二零一五年的 35 宗增加 45.7%。

道路维修

48. 在二零一六年，交通投诉组共接获 124 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数不足 1%。与二零一五年的 108 宗比较，这类个案数目上升 14.8%。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

49. 在二零一六年，交通投诉组共接获 2 642 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 10%；与二零一五年的 2 078 宗相比，上升 27.1%。

50. 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

51. 在二零一六年接获的 25 856 宗投诉及建议中，3 630 宗(14%)与道路安全的事宜有关。这些个案分类如下：

	<u>投诉/建议数目</u>
公共交通服务	2 958
交通管理	26
道路维修	13
法例执行	633
合计	<u>3 630</u>

52. 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。

53. 交通管理方面，投诉人主要关注到不当交通灯及辅助设施的安排，可能导致交通意外。

54. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损以及植物阻碍路面，可能导致交通意外。

55. 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 164 宗。有关驾车人士 / 行人不遵守交通规则(例如冲红灯、没有让路给行人或车辆以及突然转线)并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 469 宗。

56. 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

加强观塘联安街与宜安街交界处的行人安全

57. 一名市民于二零一四年六月向交通投诉组表示，联安街违例泊车情况猖獗，令行人横过马路时视线受阻。他对此事表示关注，促请警方加强对违例泊车人士采取执法行动，并要求运输署考虑在联安街实施 24 小时「禁止停车」限制。

58. 这宗个案已转介警方处理，而警方其后亦已针对联安街的违例泊车采取执法行动，包括发出定额罚款通知书和口头警告。据警方观察，情况其后已有改善，但警方仍会继续定期采取适当的执法行动。

59. 运输署获邀研究能否实施 24 小时「禁止停车」限制和其他交通管理措施，以解决上述问题。为纾缓因车辆停下和违例停泊而阻塞交通和阻碍视线的问题，运输署计划在联安街南行线与宜安街相接的转角处实施 24 小时「禁止停车」限制。为进一步加强行人安全，运输署亦建议扩大联安街与宜安街交界处现有的安全岛，以及延长行人过路处的栏杆，更有效防止行人乱过马路。此外，运输署会在联安街北行线加上「慢驶」的道路标记，提醒驾车人士在快到行人过路处时必须减低车速。

60. 在完成地区咨询和相关工程后，24 小时「禁止停车」限制已于二零一四年九月开始实施，而其他改善措施亦已于二零一六年五月开始实行。

宝云道交通改道

61. 二零一四年八月，有一名市民建议把介乎宝云道花园与波老道之间的一段宝云道，由双向行车改为单向行车。他认为该段道路的阔度，不足以让两部车辆同时通过。

62. 这宗个案转交予运输署考虑。运输署经研究有关情况后，拟定宝云道交通改道方案，更改介乎宝云道花园与波老道之间的行车路线，由双向行车改为单向西行行车，日后车辆只可从坚尼地道经宝云径进入该段宝云道，并以波老道与宝云道交界处为出口。

63. 鉴于私家车是许多宝云道居民唯一的交通工具，因此当局透过中西区区议会及湾仔区议会，广为征询公众意见。咨询完毕后，当局进行有关工程，包括装设交通标志和修改道路标记，以提醒驾车人士注意交通改道安排。在宝云道、马己仙峡道及坚尼地道沿路的重要位置，亦竖设临时交通标志，标明新交通安排的倒数实施时间。介乎宝云道花园与波老道之间的单向行车改道安排，于二零一六年七月正式实施。

加强沙田石门交汇处与大涌桥路的交汇点的道路安全

64. 二零一五年八月，有一名市民投诉石门交汇处与大涌桥路的交汇点的斜度，危及道路安全。根据投诉人的观察，车辆离开石门交汇处并驶往大涌桥路时，由于交汇点坡度偏高，即使车速不快，也容易滑离车道，撞向路旁栏杆。在雨天时情况尤甚。他留意到上述地点不时有交通意外，故要求有关部门找出解决方法。

65. 路政署在接获上述个案后，派员到上址实地视察，并没有发现路面、交通灯号或道路标记有任何毛病。另一方面，运输署应邀研究解决问题的方法。运输署进行了详细的调查，经翻查意外数字记录，察觉在石门交汇处往大涌桥路的出口，有较多意外发生。

66. 鉴于以上所述，当局实施多项措施，以加强交汇点的道路安全，包括竖设八个「道路向左急转」交通标志，更有效地提醒驾驶人士注意在驶离石门交汇处时须向左急转；把现时设于交汇点合流或分流位置的人字形标记，由警告性质提升至禁制性质；在交汇点合流或分流位置划设「双白线」，防止切线；调整「左转」箭咀的道路标记位置；以及加设警告影线道路标记，引导车流畅顺左转。运输署亦留意到在雨天有较多交通意外，因此在石门交汇处往大涌桥路的出口，以及在旁边连接大涌桥路的大老山公路北行线支路，铺设防滑物料。改善措施所涉及的工程，已全部于二零一六年十二月底前完成。

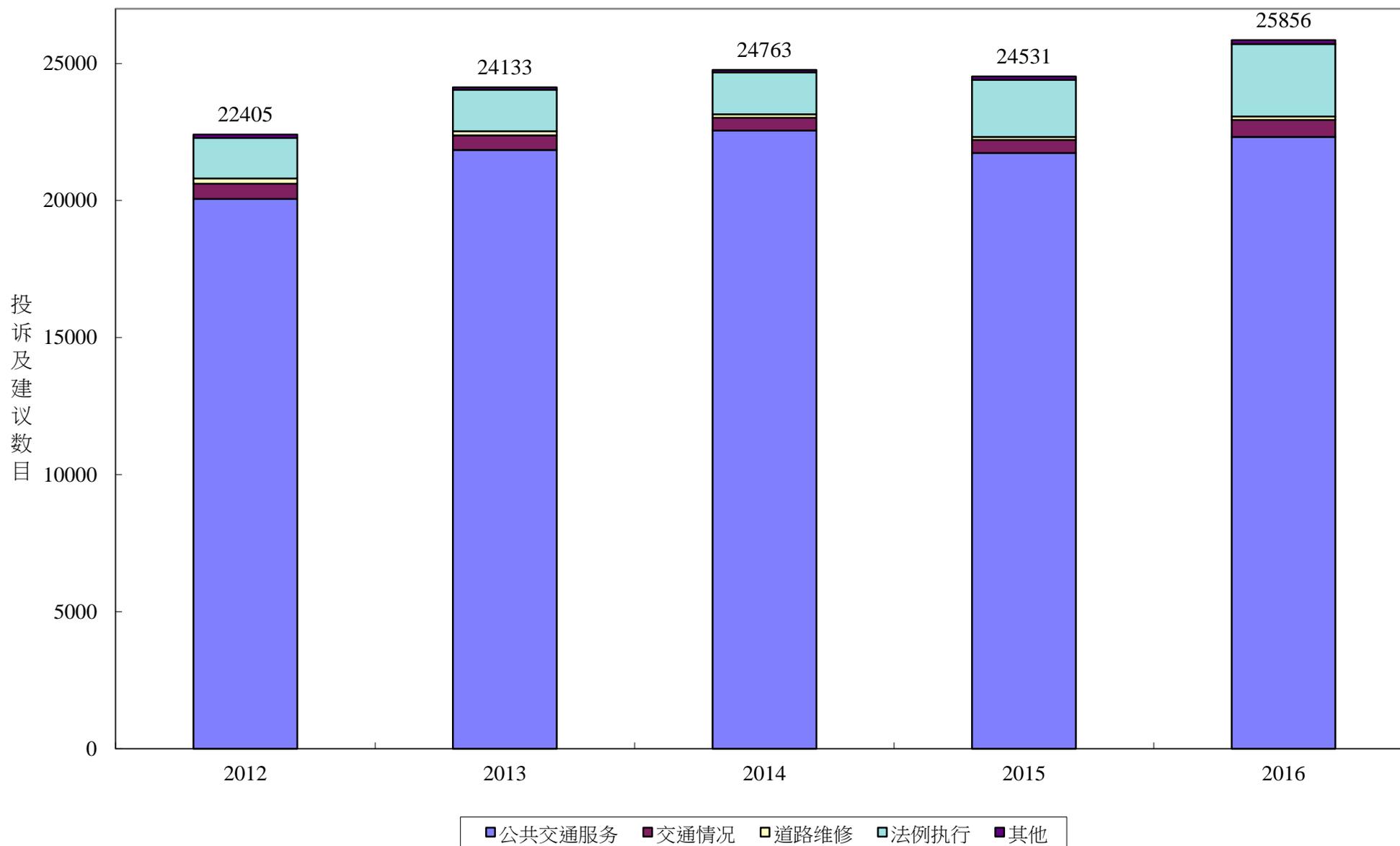
交通投诉组在二零一二至二零一六年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2012	2013	2014	2015	2016
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]
(b) 服务水平	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]
(c) 一般性质	472 [30]	472 [21]	900 [25]	568 [25]	587 [22]
	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	248 [19]	237 [7]	242 [3]	201 [7]	283 [5]
(b) 交通管理	141 [55]	171 [50]	134 [29]	159 [36]	191 [24]
(c) 增设交通标志及设备	94 [53]	74 [33]	49 [12]	84 [21]	96 [28]
(d) 泊车设施	74 [49]	47 [18]	48 [7]	35 [7]	51 [6]
	557 [176]	529 [108]	473 [51]	479 [71]	621 [63]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	81 [3]	80 [1]	75	63 [2]	79 [3]
(b) 交通标志及设备	81 [2]	65 [2]	46 [1]	39 [2]	35
(c) 行车道标记	25 [4]	10 [1]	5	6	10 [1]
	187 [9]	155 [4]	126 [1]	108 [4]	124 [4]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	922	989 [2]	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]
(b) 其他执法事宜	553 [2]	521 [3]	470	566 [3]	723 [5]
	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]
V. 其他	125 [17]	92 [15]	87 [8]	131 [8]	149 [6]
合计	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]

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。

交通投诉组在二零一二至二零一六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
(二零一六年一月至十二月)

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	51	774	112	-	937
(b) 服务水平	5 703	7 494	398	6 686	20 281
(c) 一般性质	364	188	27	33	612
	6 118	8 456	537	6 719	21 830
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	92	86	24	2	204
(b) 交通管理	32	53	87	1	173
(c) 增设交通标志及设备	24	8	35	-	67
(d) 泊车设施	11	17	11	-	39
	159	164	157	3	483
III. 道路维修					
(a) 道路情况	40	14	1	1	56
(b) 交通标志及设备	25	1	12	1	39
(c) 行车道标记	8	-	1	-	9
	73	15	14	2	104
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 326	307	-	3	1 636
(b) 其他执法事宜	188	213	2	227	630
	1 514	520	2	230	2 266
V. 其他	77	38	7	2	124
合计	7 941 (32%)	9 193 (37%)	717 (3%)	6 956 (28%)	24 807 (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
(二零一六年一月至十二月)**

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	1 111	891	147	47	2 196
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	219	256	41	13	529
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	99	139	18	2	258
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	185	282	29	16	512
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	47	31	1	3	82
龙运巴士公司	113	113	5	4	235
过海隧巴	578	717	101	19	1 415
非专营巴士服务	79	124	20	10	233
专线小巴	3 005	1 604	42	100	4 751
红色小巴	297	44	1	28	370
的士	147	3 839	4	6 476	10 466
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	133	311	120	-	564
香港铁路有限公司(轻铁)	16	17	3	1	37
香港电车有限公司	68	9	1	-	78
新世界第一渡轮服务有限公司	11	58	2	-	71
天星小轮有限公司	-	4	2	-	6
其他渡轮	10	17	-	-	27
合计	6 118 (28%)	8 456 (39%)	537 (2%)	6 719 (31%)	21 830 (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/公共交通机构在二零一六年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 在环翠道增设专线小巴士站，以满足乘客的需求。
- 在中环码头巴士站加设上盖，方便乘客。
- 在中环六号码头外装设信息板，向乘客提供巴士路线信息。
- 迁移德辅道中近域多利皇后街的巴士站牌，改善驾车人士的视线。

九龙区

- 在钻石山铁路站增设巴士站，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长民耀街在上午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长民耀街北行线在晚上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长龙和道西行线在晚上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长龙和道西行线在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长杜老志道与骆克道交界处在星期六下午的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在德立街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 修改渣华道近书局街的「禁止停车」限制，方便上落客货。

- 在德辅道西与西边街交界处增设「只准向前驶」的交通标志，更有效地提醒驾车人士。
- 在渣华道与电照街交界处增设交通标志，提醒驾车人士电照街乃双程行车。
- 在屋兰士街与列堤顿道交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在蓝塘道加设双白线，阻遏车辆掉头。
- 在黄泥涌道与山村道交界处增设道路标记，以便更有效地管制车辆汇合。
- 修改坚拿道天桥的道路标记及安全岛，以管制车辆转线和改善交通流量。
- 把白云道的其中一段改为单线单程行车，改善道路安全。
- 在薄扶林道装设折迭式交通圆柱筒，阻遏违例切线行为。
- 改装金融街近民吉街交界的栏杆，改善驾车人士及行人的视线。

九龙区

- 延长律伦街与窝打老道交界处在上午繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长佐敦道与连翔道交界处在繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长富美街的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长祥业街与海滨道交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长青山道与兴华街交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 调整佐敦道东行线在上午及晚上繁忙时间的行车绿灯时间,改善交通流量。
- 调整律伦街与窝打老道交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间,以改善窝打老道的交通流量。
- 延长亚皆老街与梭栳道交界处行人绿灯时间,方便行人横过马路。
- 在宏光道与启仁街交界处实施「禁止停车」限制,防止车辆阻塞交通。
- 延长幸祥街的「禁止停车」限制,防止车辆阻塞交通。
- 延长碧云道的「禁止停车」限制,防止车辆阻塞交通。
- 在诗歌舞街增设「右转」的交通标志,为驾车人士提供更佳指示。
- 在德昌街与碧街交界处增设「右转」交通标志,为驾车人士提供更佳指示。
- 在康宁道近牛头角道增设「不准左转」的交通标志,更有效地提醒驾车人士。
- 在伯爵街与太子道西交界处增设交通标志,提醒驾车人士前面有行人过路处。
- 在发祥街西增设交通标志,提醒驾车人士留意前面有行人过路处。
- 在登打士街增设「请勿停车」道路标记,防止车辆阻塞交通。
- 在顺宁道增设「请勿停车」道路标记,防止车辆阻塞交通。
- 修改临华街的「请勿停车」道路标记,防止车辆阻塞交通。
- 在清水湾道增设道路标记及交通标志,以便更有效地提醒驾车人士前面有停车线。
- 在大业街增设上落客货处,并实施「禁止停车」限制,防止车辆阻塞交通。

- 扩阔宜安街与联安街交界处的行人参考线，改善行人安全。
- 在荔枝角花园附近的楼梯装设扶手，改善行人安全。
- 在弼街装设栏杆，改善道路安全。
- 在启田道装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。

新界区

- 延长沙田乡事会路南行线与大涌桥路交界处在上午繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长骏景路东行线在上午及下午繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长宝湖道西行线在上午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长和宜合道与蓝田街交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长马适路与沙头角公路一龙跃头段交界处在上午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长火炭路南行线与源禾路交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长乐翠街与青山公路一大榄段交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 临时调整大涌道与沙咀道交界处在繁忙时间的行车绿灯时间，以纾缓因实施临时交通安排而引致的交通挤塞。
- 修改小沥源路与银城街交界处附近交通灯在上午非繁忙时间的运作模式，方便行人横过马路。
- 延长新运路与粉岭车站路交界处交通灯繁忙时段设定的有效时间，改善交通流量。

- 在蝶景路与湖翠路交界处实施「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 延长穗禾路近丽禾里交界处的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在永德街增设「不准调头」标志，改善道路安全及交通流量。
- 在福民路与惠民路交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在行善里增设「慢驶」道路标记，提醒驾车人士。
- 取消呈祥道隧道出口的行车线汇合安排，改善交通流量。

二零一六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) 电车		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	168	21	11	11	16	18	35	14	316	-	-	24	11	-	45	-	4	694	
(2) 路线	41	2	3	5	-	6	22	7	17	-	-	-	-	-	-	-	-	103	
(3) 服务时间	7	1	1	3	-	2	7	3	13	-	-	-	-	-	-	1	-	38	
(4) 设置车站	27	9	1	3	-	3	7	2	28	-	-	-	-	-	-	-	-	80	
小计	243	33	16	22	16	29	71	26	374	-	-	24	11	-	45	1	4	915	
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	940	168	116	226	12	51	562	72	1178	-	-	61	7	4	15	1	9	3422	
(2) 路线依循情况	25	3	1	3	1	2	12	3	354	-	1627	-	-	-	-	-	1	2032	
(3) 驾驶行为不当	644	106	33	91	12	27	200	34	936	148	1484	14	8	30	6	-	1	3774	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	724	94	51	112	34	51	297	48	1517	116	5081	182	5	4	6	1	4	8327	
(5) 滥收车/船费	7	1	-	-	1	1	10	1	95	9	1915*	-	-	-	-	-	1	2041	
(6) 清洁	10	-	1	-	-	-	1	-	33	3	9	6	1	-	-	-	1	65	
(7) 车辆/船只状况	43	3	4	7	1	4	9	5	82	5	33	17	-	4	1	-	-	218	
(8) 乘客服务及设施	324	51	24	26	6	41	132	13	74	5	14	211	3	3	8	-	4	939#	
小计	2717	426	230	465	67	177	1223	176	4269	286	10163	491	24	45	36	2	21	20818	
(C) 一般性质	128	19	8	11	7	8	43	8	91	48	194	12	1	8	1	-	-	587	
今年合计	3088	478	254	498	90	214	1337	210	4734	334	10357	527	36	53	82	3	25	22320	
总数	(5959)								(15635)				(616)			(110)			
上年合计	2925	543	212	485	92	226	1255	195	4416	320	10359	486	37	107	44	4	29	21735	

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 69 名投诉人提出的 226 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	新渡轮	新世界第一渡轮服务有限公司
新大屿山巴士	新大屿山巴士(一九七三)有限公司	天星小轮	天星小轮有限公司

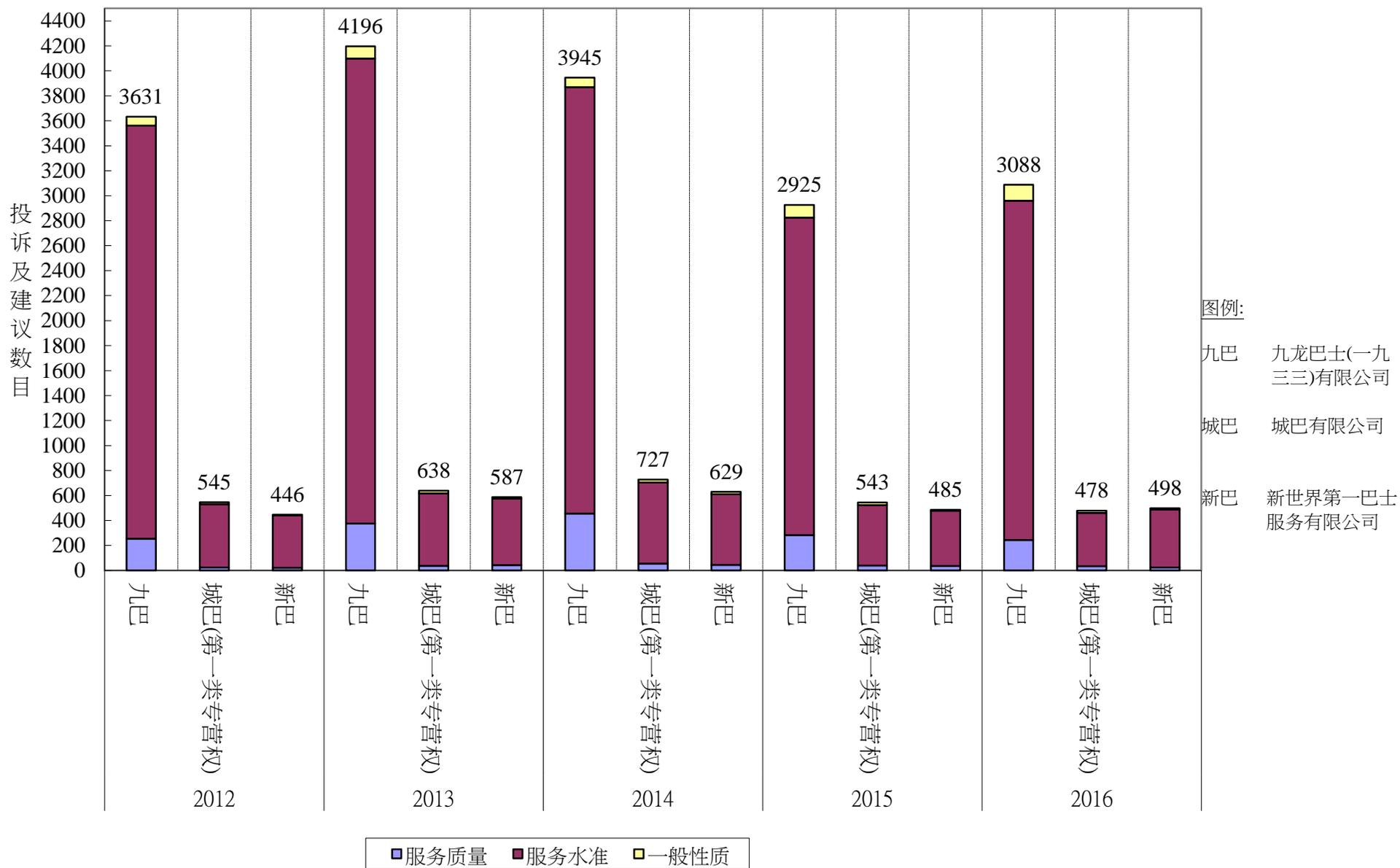
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	2 925 (3.36)	3 088 (3.48)	+5.6%	(+3.6%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	543 (3.70)	478 (3.31)	-12.0%	(-10.5%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	212 (7.39)	254 (8.69)	+19.8%	(+17.6%)
新世界第一巴士服务有限公司	485 (4.34)	498 (4.50)	+2.7%	(+3.7%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	92 (3.61)	90 (3.42)	-2.2%	(-5.3%)
龙运巴士公司	226 (6.16)	214 (5.74)	-5.3%	(-6.8%)
过海隧巴	1 255 (5.99)	1 337 (6.30)	+6.5%	(+5.2%)
合计	5 738 (4.02)	5 959 (4.11)	+3.9%	(+2.2%)

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按巴士公司分类。

在二零一二至二零一六年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

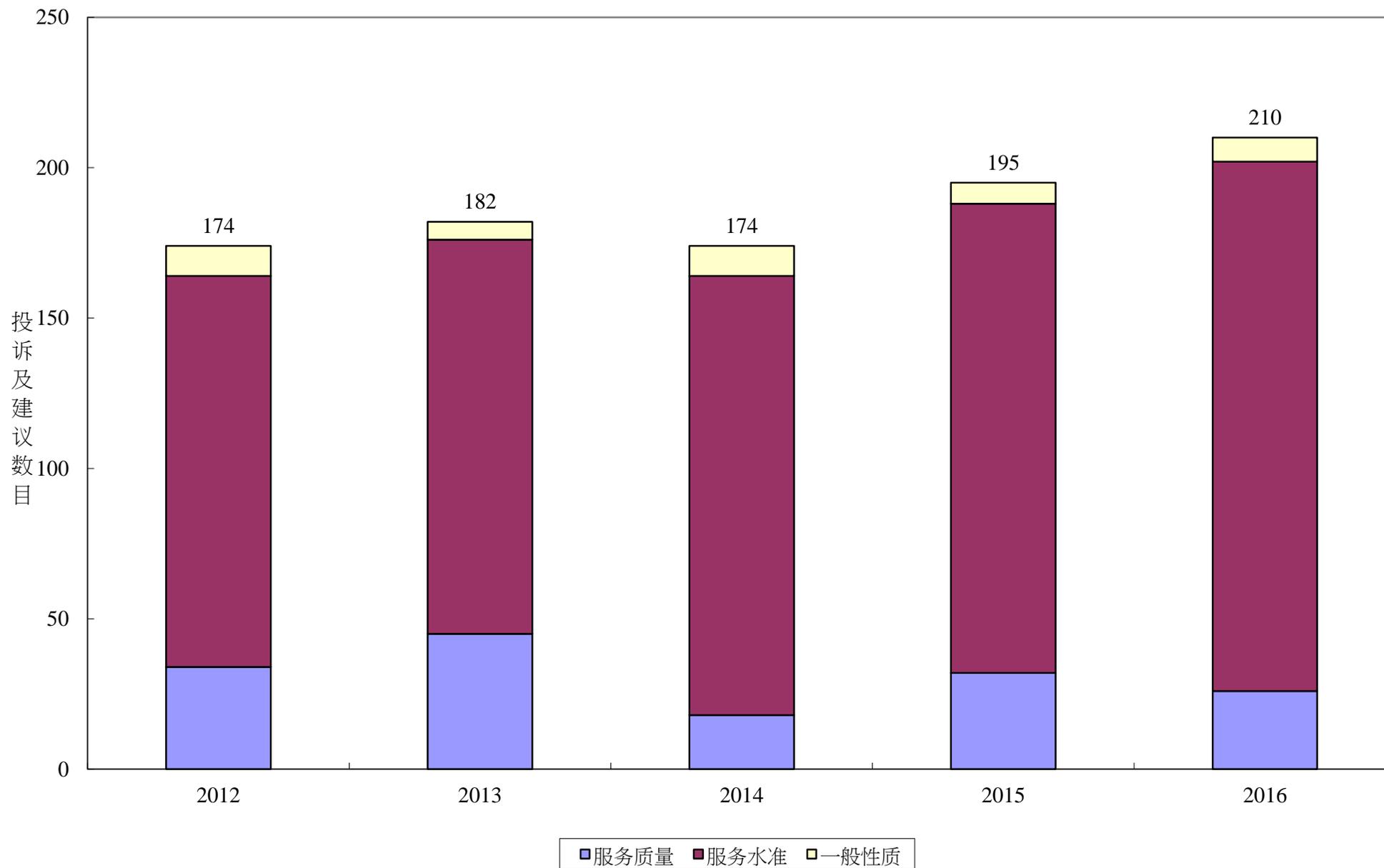


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	13	14	+7.7%
(2) 路线	14	7	-50.0%
(3) 服务时间	1	3	+200.0%
(4) 设置车站	4	2	-50.0%
小计	32	26	-18.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	79	72	-8.9%
(2) 路线依循情况	2	3	+50.0%
(3) 驾驶行为不当	35	34	-2.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	28	48	+71.4%
(5) 滥收车费	-	1	-
(6) 清洁	1	-	-100.0%
(7) 车辆状况	1	5	+400.0%
(8) 乘客服务及设施	10	13	+30.0%
小计	156	176	+12.8%
(C) 一般性质*	7	8	+14.3%
合计	195	210	+7.7%

* 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。

在二零一二至二零一六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>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	385	316	-17.9%
(2) 路线	21	17	-19.0%
(3) 服务时间	5	13	+160.0%
(4) 设置车站	19	28	+47.4%
小计	430	374	-13.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 143	1 178	+3.1%
(2) 路线依循情况	287	354	+23.3%
(3) 驾驶行为不当	790	936	+18.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 398	1 517	+8.5%
(5) 滥收车费	70	95	+35.7%
(6) 清洁	53	33	-37.7%
(7) 车辆状况	71	82	+15.5%
(8) 乘客服务及设施	90	74	-17.8%
小计	3 902	4 269	+9.4%
(C) 一般性质*	84	91	+8.3%
合计	4 416	4 734	+7.2%

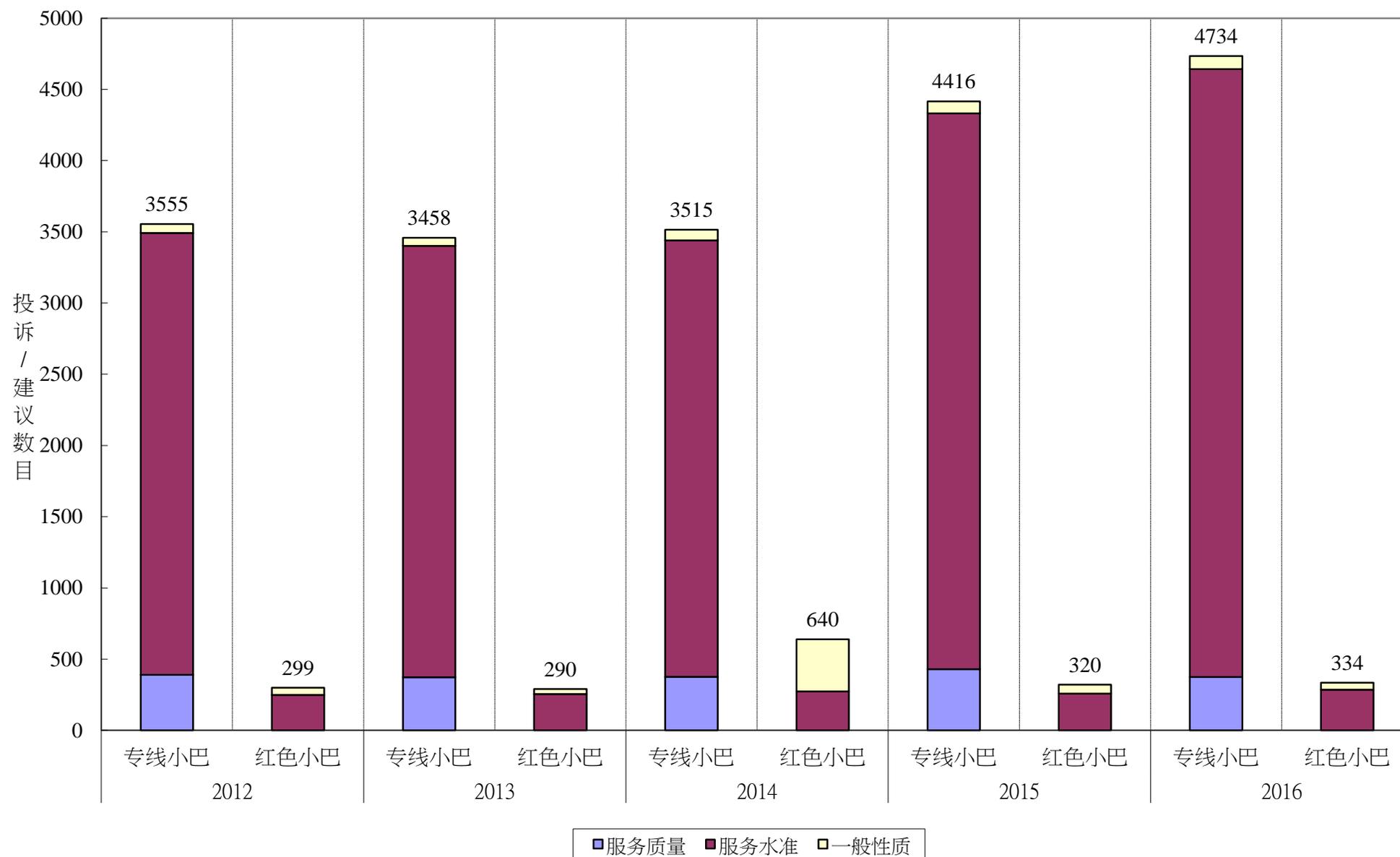
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2015</u>	<u>2016</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	151	148	-2.0%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	87	116	+33.3%
(5) 滥收车费	10	9	-10.0%
(6) 清洁	4	3	-25.0%
(7) 车辆状况	3	5	+66.7%
(8) 乘客服务及设施	3	5	+66.7%
小计	258	286	+10.9%
(C) 一般性质*	62	48	-22.6%
合计	320	334	+4.4%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零一二至二零一六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

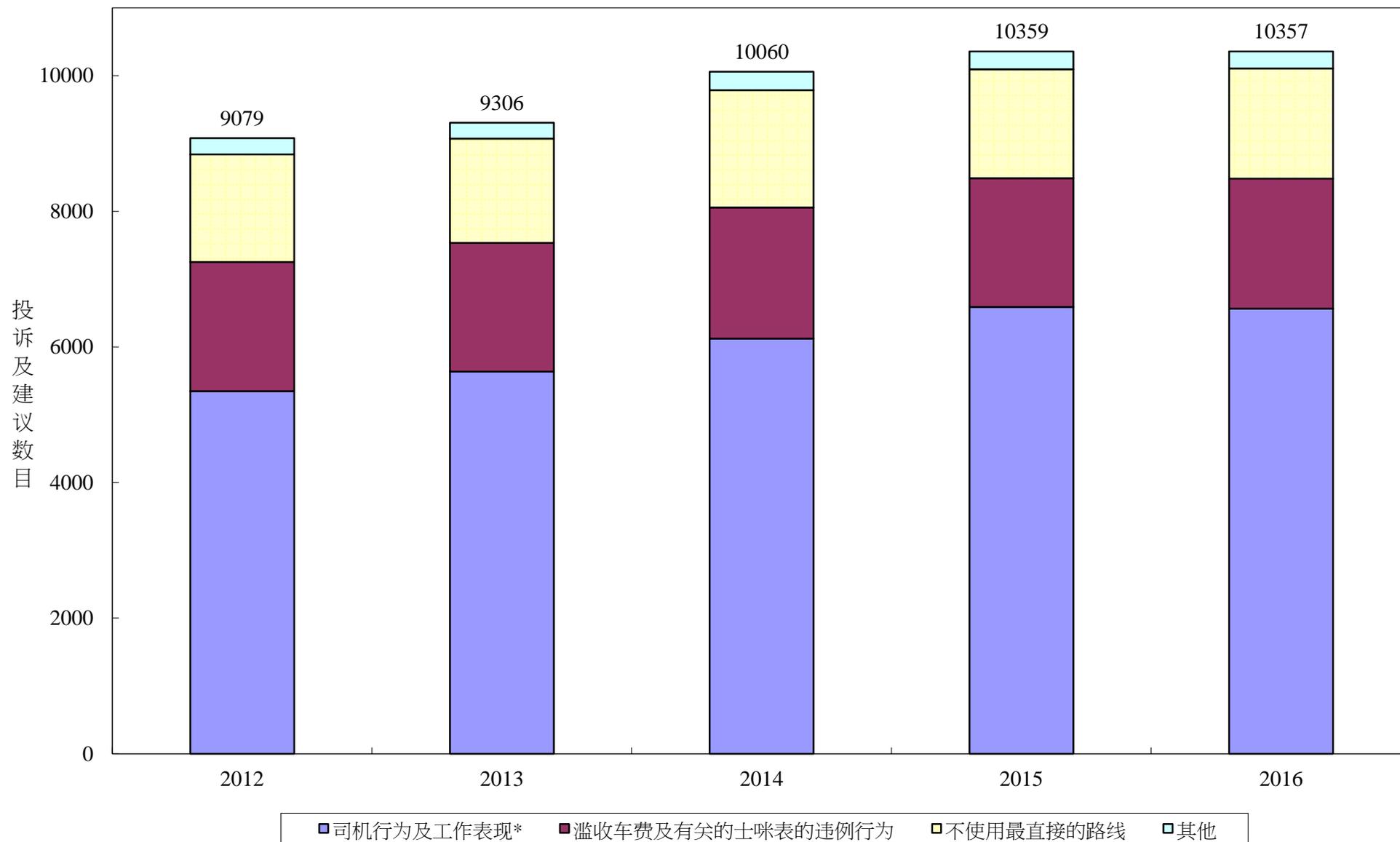
<u>投诉/建议性质</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 903	1 852	-2.7%
(ii) 拒载	2 841	2 719	-4.3%
(iii) 兜客	26	17	-34.6%
(iv) 拒绝驶达目的地	451	446	-1.1%
(v) 未有展示司机证	38	36	-5.3%
(vi) 不正确展示司机证	9	11	+22.2%
	5 268	5 081	-3.5%
(b) 驾驶行为不当	1 323	1 484	+12.2%
(c) 滥收车资	1 594	1 657	+4.0%
(d) 有关的士咪表的违规行为	304	258	-15.1%
(e) 不使用最直接的路线	1 607	1 627	+1.2%
小计	10 096	10 107	+0.1%
其他			
(a) 的士阻塞	143	150	+4.9%
(b) 其他	120	100	-16.7%
小计	263	250	-4.9%
合计	10 359	10 357	0% (-0.02%)

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一六年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	169	(155)	8	(9)
(ii) 投诉人撤销投诉	1 343	(1 288)	68	(70)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	475	(392)	24	(21)
合计	1 987	(1 835)	100	(100)

注：括号内的数字是二零一五年的数字，以作比较。

在二零一二至二零一六年间接获有关的士服务的投诉及建议



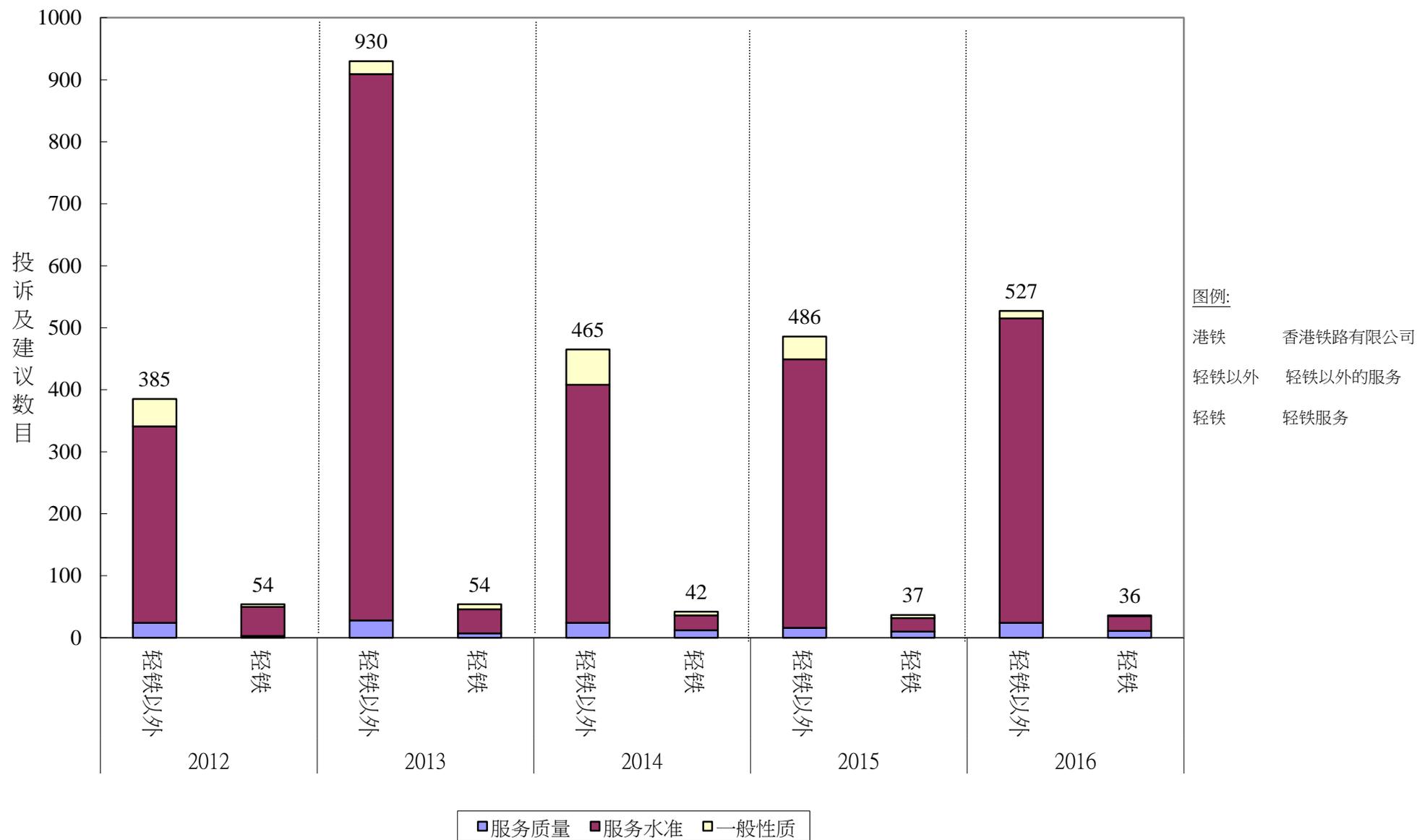
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2015</u>		<u>2016</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	486	(0.28)	527	(0.31)	+8.4%	(+10.7%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	37	(0.21)	36	(0.20)	-2.7%	(-4.8%)
香港电车有限公司	107	(1.65)	53	(0.82)	-50.5%	(-50.3%)
合计	630	(0.32)	616	(0.31)	-2.2%	(-3.1%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一二至二零一六年间接获港铁服务的投诉及建议

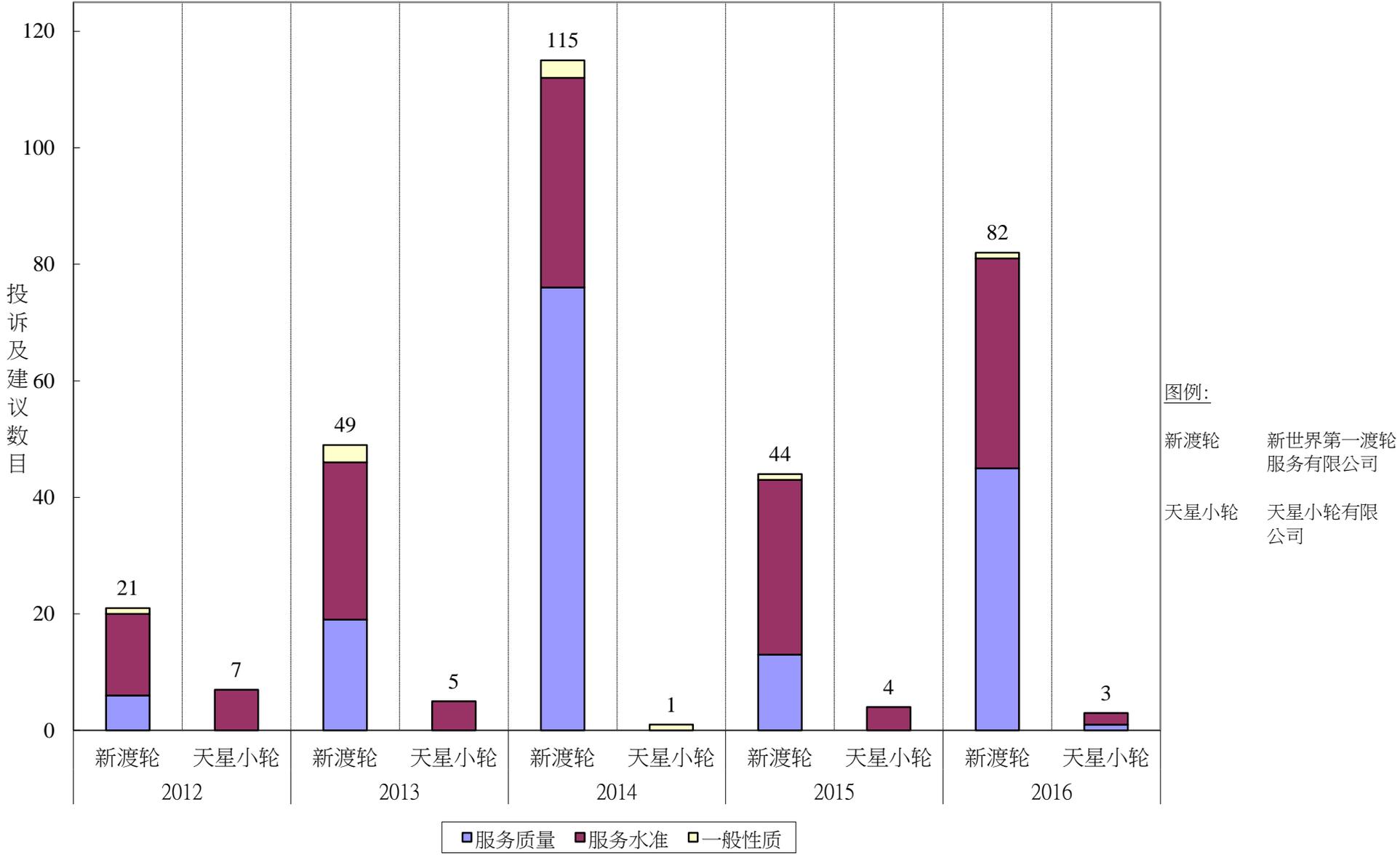


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2015</u>		<u>2016</u>		<u>增/减</u>	
新世界第一渡轮服务有限公司	44	(2.96)	82	(5.68)	+86.4%	(+91.9%)
天星小轮有限公司	4	(0.2)	3	(0.15)	-25.0%	(-25.0%)
其他渡轮	29	(2.09)	25	(1.80)	-13.8%	(-13.9%)
合计	77	(1.57)	110	(2.30)	+42.9%	(+46.5%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一二至二零一六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>2015</u>	<u>2016</u>	<u>增/减</u>
<u>交通情况</u>			
(a) 交通挤塞	201	283	+40.8%
(b) 交通管理	159	191	+20.1%
(c) 增设交通标志及设备	84	96	+14.3%
(d) 泊车设施	35	51	+45.7%
小计	479	621	+29.6%
<u>道路维修</u>			
(a) 道路情况	63	79	+25.4%
(b) 交通标志及设备	39	35	-10.3%
(c) 行车道标记	6	10	+66.7%
小计	108	124	+14.8%
<u>法例执行</u>			
(a) 违例泊车	1 512	1 919	+26.9%
(b) 其他执法事宜	566	723	+27.7%
小计	2 078	2 642	+27.1%
合计	2 665	3 387	+27.1%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一六年一月至十二月)

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	11	12	14	7	22	9	25	13	32	35	7	17	18	19	9	8	15	8	2	283
(b) 交通管理	7	23	23	4	7	5	17	12	18	9	7	13	10	7	14	9	3	-	3	191
(c) 增设交通标志及设备	4	14	9	7	8	-	8	3	12	-	1	4	4	7	6	2	2	3	2	96
(d) 泊车设施	2	3	1	-	5	2	3	2	5	1	2	6	2	3	3	3	4	-	4	51
小计	24	52	47	18	42	16	53	30	67	45	17	40	34	36	32	22	24	11	11	621
道路维修																				
(a) 道路情况	4	1	8	2	6	1	6	7	4	-	3	8	2	11	9	2	4	-	1	79
(b) 交通标志及设备	3	3	1	3	1	-	3	2	4	-	1	3	3	6	1	1	-	-	-	35
(c) 行车道标记	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	3	-	-	-	1	10
小计	9	4	9	5	7	2	9	9	9	-	4	11	5	19	13	3	4	-	2	124
法例执行																				
(a) 违例泊车	177	87	91	40	208	62	129	144	150	47	60	135	129	117	97	83	142	18	3	1919
(b) 其他执法事宜	51	75	31	27	44	26	56	34	75	24	22	47	51	46	32	25	24	14	19	723
小计	228	162	122	67	252	88	185	178	225	71	82	182	180	163	129	108	166	32	22	2642
合计	261	218	178	90	301	106	247	217	301	116	103	233	219	218	174	133	194	43	35	3387