

交通投诉组二零一八年年报

二零一八年内接获的投诉及建议的概况

在二零一八年，交通投诉组共接获 27 671 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 173 宗。个案总数与二零一七年的 26 621 宗相比，增加 3.9%。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。在二零一八年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	22 775	24 081	+5.7%
交通情况	572	472	-17.5%
道路维修	123	144	+17.1%
法例执行	2 996	2 840	-5.2%
其他	155	134	-13.5%
合计	26 621	27 671	+3.9%

2. 在二零一八年，经交通投诉组网上投诉 / 建议表格及电邮提出的投诉及建议占全年个案总数的 62%，而透过电话提出的则占 37%。其余的个案则是透过传真或信件提出。

3. 年内，共 27 155 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 19 425 宗（72%）证实成立，而不成立个案则有 286 宗（1%），其余 7 444 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：

- 个案成立的百分率与二零一七年的 72% 相同。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与二零一七年的 27% 相同。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零一八年，警方告知本组较早前转介的 3 048 宗¹个案的最新进展，当中有 342 名¹驾驶者被票控。

4. 在二零一八年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 56 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。在二零一八年，这些个案共有 24 081 宗，占个案总数 87%。当中纯粹提出建议的共有 94 宗。这类个案的数目较二零一七年的 22 775 宗增加 5.7%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>
专营巴士服务	5 776 (3.99)	7 090 (4.79)	+22.7% (+20.1%)
非专营巴士服务	176 (1.30)	185 (1.39)	+5.1% (+6.9%)
专线小巴	5 081 (9.13)	5 034 (9.06)	-0.9% (-0.8%)
红色小巴	397 (3.68)	345 (3.28)	-13.1% (-10.9%)
的士	10 759 (32.85)	11 000 (33.89)	+2.2% (+3.2%)
铁路运输	497 (0.25)	378 (0.18)	-23.9% (-28.0%)
渡轮	89 (1.90)	49 (1.05)	-44.9% (-44.7%)
合计	22 775	24 081	+5.7%

（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。

¹ 数字已包括第 27 段中所述的的士个案。

专营巴士服务

6. 在二零一八年，有关专营巴士服务的个案共有 7 090 宗，即每百万乘客人次计有 4.79 宗投诉 / 建议；与二零一七年的 5 776 宗个案及每百万乘客人次计有 3.99 宗投诉 / 建议相比，分别上升 22.7% 及 20.1%。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，投诉服务班次的个案数目有所增加（由二零一七年的 2 204 宗增至二零一八年的 2 721 宗，增幅为 23.5%），主要是由于交通挤塞和巴士车长短缺所致。关于因交通挤塞而导致班次不准，运输署一直与专营巴士营办商联系，以审视巴士服务班次严重受挤塞地点情况的影响，并拟定改善计划，以改善服务的稳定性。运输署亦要求专营巴士营办商利用黑盒数据进行检讨，把实际的巴士行车时间与预定的巴士行车时间作比较，以找出服务不足之处。专营巴士营办商已按实际的交通需求，对服务时间表作出适当调整。

8. 至于因巴士车长短缺而导致服务班次不准，运输署已促请专营巴士营办商加强招募巴士车长、加强与员工沟通，以及改善巴士车长的薪酬和工作环境，以吸纳新血和挽留在职员工。此外，该署正尽可能协助专营巴士营办商招募巴士车长，并与劳工处联系，在不同地区举办专营巴士车长联合招聘日。运输署会继续密切监察专营巴士公司的人手情况。

9. 运输署注意到，投诉驾驶行为不当和员工行为及工作表现的个案数目均有所增加。涉及驾驶行为不当的投诉由二零一七年的 892 宗增至二零一八年的 1 104 宗，增幅为 23.8%；涉及员工行为及工作表现的投诉则由二零一七年的 1 418 宗增至二零一八年的 1 719 宗，增幅为 21.2%。

10. 为跟进香港专营巴士服务独立检讨委员会提出的建议和推展运输署辖下的加强专营巴士安全工作小组（自二零一九年三月起改组为加强专营巴士安全委员会）的建议措施，运输署一直与专营巴士营办商商讨各项事宜，包括利用黑盒数据监察巴士车长的驾驶行为和提升安全。此外，对于被辨识为驾驶行为不当的巴士车长，专营巴士营办商已加强向他们提供矫正训练。另外，专营巴士营办商已于二零一八年展开监察司机装置、碰撞警报及保持行车线装置的试验。运输署

和专营巴士营办商将会从巴士车长收集有关这些附加装置的意见，藉此审视装置的效能，以期专营巴士营办商可在二零一九年下半年提出一些建议和行动计划。

11. 另外，各专营巴士营办商亦被要求加强前线员工在顾客服务等方面的培训。各营办商亦安排暗中巡查，以监察巴士车长的工作表现及行为。运输署会继续密切监察有关情况，并在有需要时与各巴士公司进一步跟进。运输署会继续与警方合作为专营巴士车长举办道路安全研讨会以加强其道路安全意识和向他们推广良好驾驶态度。

12. 最后，对于投诉九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）的个案数目大幅增加，运输署已通过各种渠道提醒九巴确保向巴士车长及员工提供适当而足够的训练。此外，运输署一直密切监察九巴的服务班次，并指示该公司改善不时脱班的情况。

13. 有关专营巴士服务的 7 090 宗个案，按巴士公司 / 服务分类的数字载于附录 5。有关专营服务的投诉及建议资料如下：

- 九巴 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一七年的 3.45 宗增至二零一八年的 4.65 宗，增幅为 34.8%。二零一八年内接获的 4 258 宗个案，主要涉及服务班次（1 733 宗）、员工行为及工作表现（1 001 宗）以及驾驶行为不当（604 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，由二零一七年的 3.05 宗增至二零一八年的 3.34 宗，增幅为 9.5%。二零一八年内接获的 444 宗个案，主要涉及服务班次（125 宗）、员工行为及工作表现（110 宗）以及驾驶行为不当（86 宗）。
- 城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（城巴（第二类专营权）） – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一七年的 7.06 宗减至二零一八年的 5.59 宗，减幅为 20.8%。二零一八年内接获的 190 宗个案，主要涉及服务班次（73 宗）、员工行为及工作表现（51 宗）以及驾驶行为不当（30 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，由二零一七年的 4.24 宗增至二零一八年的 4.41 宗，增幅为 4.0%。二零一八年内接获的 477 宗个案，主要涉及服务班次（202 宗）、员工行为及工作表现（111 宗）以及驾驶行为不当（89 宗）。
- 龙运巴士公司（龙运巴士）－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一七年的 6.88 宗减至二零一八年的 6.48 宗，减幅为 5.8%。二零一八年内接获的 269 宗个案，主要涉及服务班次（75 宗）、员工行为及工作表现（61 宗）以及驾驶行为不当（59 宗）。
- 新大屿山巴士（一九七三）有限公司（新大屿山巴士）－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一七年的 2.93 宗增至二零一八年的 3.21 宗，增幅为 9.6%。二零一八年内接获的 98 宗个案，主要涉及员工行为及工作表现（37 宗）、驾驶行为不当（25 宗）以及班次 / 载客量（12 宗）。

14. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、城巴（第二类专营权）、新巴、龙运巴士和新大屿山巴士过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 6。

非专营巴士服务

15. 非专营巴士服务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。

16. 在二零一八年，有关非专营巴士服务的个案共有 185 宗，即每百万乘客人次计有 1.39 宗投诉 / 建议；与二零一七年的 176 宗个案及每百万乘客人次计有 1.30 宗投诉 / 建议相比，分别上升 5.1% 及 6.9%。运输署注意到，投诉服务质量及水平的个案数字有所增加。就前者而言，有关服务班次、路线和服务时间的投诉在二零一八年的增幅介乎 17% 至 54%，这可能是由于巴士公司因子条居民服务路线在二零一八年的乘客量偏低而停止和调整服务所致。运输署会密切监察有关居民服务路线的服务变更，并与专营巴士和专线小巴营办商联系，加强相关服务，确保居民不会得不到常规的公共交通服务。至于服务

水平方面，运输署注意到，针对运作安全（例如驾驶行为不当和车辆状况）的投诉亦有所增加。为进一步提升非专营巴士服务的运作安全，运输署已联同业界成立专责小组研究不同措施，例如加装和提供安全装置、利用科技提升安全，以及为非专营巴士车长拟定工作及休息时间的指引。此外，运输署亦会与业界联系，安排非专营巴士车长出席由警方举办的驾驶安全论坛 / 研讨会。该 185 宗个案的分类数字详载于附录 7。

17. 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

18. 在二零一八年，有关公共小巴服务的个案共有 5 379 宗，即每百万乘客人次计有 8.14 宗投诉 / 建议；与二零一七年的 5 478 宗个案及每百万乘客人次计有 8.24 宗投诉 / 建议相比，分别下降 1.8% 及 1.2%。

专线小巴服务

19. 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。

20. 在二零一八年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 5 034 宗，占有公共小巴个案的 94%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 9.06 宗；与二零一七年的 5 081 宗个案及每百万乘客人次计有 9.13 宗投诉 / 建议相比，分别下降 0.9% 及 0.8%。该 5 034 宗个案的分类数字详载于附录 9。

红色小巴服务

21. 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。

22. 在二零一八年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 345 宗，占有公共小巴个案的 6%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 3.28 宗；与二零一七年的 397 宗个案及每百万乘客人次计有 3.68 宗投诉 / 建议相比，分别下降 13.1% 及 10.9%。该 345 宗个案的分类数

字详载于附录 10。

23. 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。

24. 所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均已按情况转交运输署或警方跟进。交通投诉组小组委员会得悉，尽管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减少，运输署仍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。对于专线小巴服务质量及班次的投诉，运输署会研究每宗个案，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问题。此外，对于已被辨识及证实服务欠妥（包括不依循时间表及路线等）的营办商，运输署会发出警告信，并会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑此等警告信。如专线小巴营办商在评核期间表现差劣，其客运营业证的延展年期或会被缩短。

25. 此外，运输署继续在二零一八年推行多项措施，推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。公共小巴的座位数目自二零一七年七月起增至 19 个。截至二零一八年年底，约两成公共小巴已转换为新的 19 座位小巴。这将有助减少涉及公共小巴服务水平（特别是在繁忙时间）的投诉。为提升公共小巴的畅达性和服务质素，运输署亦强制所有新登记公共小巴必须加装额外扶手和有显示灯的乘客落车钟。其他持续推行的措施包括：呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质小巴服务、为专业司机而设的「至 fit 安全驾驶大行动」，以及出版《公共小巴服务通讯》。

的士服务

26. 在二零一八年，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 11 000 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 33.89 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一七年的 10 759 宗个案及每百万乘客人次计有 32.85 宗投诉 / 建议相比，分别上升 2.2% 及 3.2%。投诉主要涉及的士司机违规行为（特别是司机拒载及驾驶行为不当）。该 11 000 宗个案的分类数字详载于附录 12。

27. 在接获的 11 000 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 10 733 宗（97.6%）。如投诉人愿意作证，交通投诉组会把这些个案转交警方进一步调查。年内，共有 2 204 宗（20.5%）这类投诉转介警方处理。在二零一八年，警方完成调查今年或以前转介的 2 161 宗个案，当中有 123 名驾驶者被票控。调查结果的分类数字载于附录 13。

28. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 14。

29. 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。

30. 政府理解社会普遍关注的士服务质素，而的士业界亦同意其服务可改善。为加强的士业界与其他持份者的互动合作，运输署在二零一八年一月成立的士服务质素委员会（委员会），作为一个多方平台，讨论各项推动改革的策略及措施，以提升现有的士的服务质素。运输署联同委员会已推展一系列措施。在公众教育方面，运输署编制及更新了《香港的士服务标准》及《香港的士服务指南》，详述的士司机应有的行为及表现。运输署亦推出了一系列为现职的士司机而设的网上培训课程²，以及优化的「的士司机嘉许计划」³，以表扬服务质素卓越之的士司机，从而提升的士司机的专业形象。同时，运输署改善了其处理的士服务投诉的机制，对屡被投诉的司机采取跟进行动，以及协助的士业界设立自行监察和规管制度。运输署及委员会亦鼓励业界善用科技提升营运效率及服务质素，例如设立或整合召唤的士服务应用程序平台。

² 网上课程涵盖的课题包括司机与乘客有效沟通的技巧、处理冲突的方法，以及无障碍设施的知识。为鼓励的士司机积极参与相关培训课程，学员在完成网上课程后，可免费预约参加由运输署安排的考试。修毕课程及考试合格者可获运输署颁发证书以兹嘉许。

³ 运输署在二零一八年十月推出优化的「的士司机嘉许计划」，并于二零一九年一月举办颁奖典礼。于提名期内，运输署接获超过 200 个提名，当中 10 名司机获评选为「优秀的士司机」，以表扬他们为轮椅乘客提供协助、车不拾遗、具备良好驾驶及待客态度，以及热心公益事务等方面的卓越表现。

31. 此外，因应社会要求及的士业界的意见，政府计划于二零一九年向立法会提交修例建议，以提高各项的士司机违规行为的罚则水平，包括（i）就性质较严重之的士司机相关罪行引入两级制罚则，对屡犯者施加较重的罚则；（ii）引入的士司机违例记分制度，的士司机若屡犯各项的士司机相关罪行，可被取消的士驾驶资格一段时期；以及（iii）更新部分现有的士司机相关罪行的条文，以确保条文合时。

32. 与此同时，政府建议推出专营的士以响应社会上对服务质素较佳、收费较高及具备「网约」特色的个人化点对点公共交通服务的新需求。专营的士将会以专营权模式营运。其数目、服务、收费及司机质素等方面均受政府规管。

铁路服务

33. 在二零一八年，有关铁路服务的个案共有 378 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.18 宗；与二零一七年的 497 宗个案和每百万乘客人次计有 0.25 宗投诉 / 建议相比，分别下降 23.9% 及 28.0%。

34. 交通投诉组小组委员会得悉，在二零一八年，有关香港铁路有限公司（港铁公司）服务的投诉数目与二零一七年相比，大幅减少，特别是涉及员工的行为及工作表现和服务班次不足及欠准的投诉。这可能是因为港铁公司采取持续改善措施，向员工提供足够训练以提升其服务能力，以及在二零一八年加强列车服务。

35. 电车服务方面，在二零一八年本组接获的投诉有 31 宗，较二零一七年的 29 宗增加 6.9%。大部分投诉涉及驾驶行为不当和员工的行为及工作表现。香港电车有限公司（电车公司）已提醒电车车长以适当速度行驶，并注意乘客安全，以及为员工提供适当训练以提高驾驶安全和服务质素。此外，在必要时，电车公司会进行抽查以监察电车车长的工作表现，并视乎情况，对涉事电车车长采取纪律行动。

36. 有关铁路服务的 378 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 347 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 92%。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，由二零一七年的 0.24 宗下降至二零一八年的 0.18 宗，减幅为 25.0%。二零一八年内接获的 327 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（156 宗）及员工行为及工作表现（73 宗）。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一七年的 0.24 宗下降至二零一八年的 0.11 宗，减幅为 54.2%。二零一八年内接获的 20 宗个案，主要涉及驾驶行为不当（六宗）及服务班次（五宗）。

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. 在二零一八年，有关渡轮服务的个案共有 49 宗，即每百万乘客人次计有 1.05 宗投诉 / 建议；与二零一七年的 89 宗个案和每百万乘客人次计有 1.90 宗投诉 / 建议相比，分别下降 44.9% 及 44.7%。二零一八年的投诉数字有所减少，主要是由于有关新世界第一渡轮服务有限公司（新渡轮）所营运的「中环—长洲」航线服务不足的投诉（包括有关在早上五时十分由长洲开出的快船服务载客量不足的投诉）有所减少所致。

39. 为更能满足乘客对「中环—长洲」渡轮服务的需求（特别是在平日繁忙时段和公众假期），新渡轮由二零一七年下半年起实施计划，善用船上的现有空间，在五艘 400 座位的高速船上加装 20 个座位，并在其中一艘高速船上加装七个座位和增设一个轮椅使用者的空间，以逐步增加旗下船队的载客量。有关安装工程已在二零一八年完成。此外，运输署注意到，与二零一七年相比，「中环—长洲」渡轮服务的乘客量在二零一八年减少约 4%。整体而言，在二零一八年，有关渡轮服务不足的投诉减少，是由于「中环—长洲」渡轮服务改善计划在年内实施和乘客量稍为减少所致。

40. 有关其他渡轮的投诉有所减少，由二零一七年的 48 宗减至二零一八年的 25 宗，减幅为 47.9%。投诉数字减少主要是由于有关服务班次和员工行为及工作表现的投诉有所减少所致。就服务班次的投诉而言，运输署一直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，并在有需要时改

善服务以满足乘客需求。至于员工的工作表现，运输署会继续促请渡轮营办商加强员工管理，并采取适当措施，例如加强员工培训，以改善员工的工作表现。

41. 有关渡轮服务的 49 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，由二零一七年的 2.94 宗下降至二零一八年的 1.56 宗，减幅为 46.9%。
- 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，由二零一七年的零宗上升至二零一八年的 0.15 宗。

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. 在二零一八年，交通投诉组共接获 3 456 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 69 宗；与二零一七年的 3 691 宗投诉及建议相比，减少 6.4%。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

44. 在二零一八年，交通投诉组共接获 472 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 1.7%。与二零一七年的 572 宗相比，这类个案数目下降 17.5%。

45. 在接获的 472 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 220 宗（47%）；与二零一七年的 234 宗相比，减少 6.0%。二零一八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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>
交通管理	115	93	-19.1%
道路工程	24	30	+25.0%
车辆阻塞	45	66	+46.7%
其他	50	31	-38.0%
合计	234	220	-6.0%

46. 在二零一八年，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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>
油尖旺	21	38	+81.0%
九龙城	20	19	-5.0%
湾仔	12	17	+41.7%

47. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均转交予运输署、警务处、路政署及其他相关部门考虑及跟进。交通投诉组小组委员会得悉，二零一八年内运输署继续采取以下措施，纾缓交通挤塞：

- (a) 审核有关临时交通安排的建议并监察其成效，以尽量减低因道路工程导致的挤塞；
- (b) 装设新交通灯及调校现有交通灯号；
- (c) 实行交通改道，以增加流量；
- (d) 采取交通限制措施；
- (e) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计；以及
- (f) 提供停车处，以方便上落客货。

48. 在二零一八年，本组共接获 149 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。与二零一七年的 209 宗比较，二零一八年的个案数目减少 28.7%。

49. 此外，在二零一八年，交通投诉组接获 69 项增设交通标志及设备的要求，较二零一七年的 82 宗下降 15.9%。

50. 在二零一八年，有关泊车设施的投诉及建议共有 34 宗，较二零一七年的 47 宗下降 27.7%。

道路维修

51. 在二零一八年，交通投诉组共接获 144 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数不足 1%。与二零一七年的 123 宗比较，这类个案的数目增加 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

52. 在二零一八年，交通投诉组共接获 2 840 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 10%；与二零一七年的 2 996 宗相比，下降 5.2%。

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。

54. 交通投诉组在二零一八年共接获 330 宗有关驾驶人士在驾驶时使用流动电话或通讯设备的投诉。交通投诉组小组委员会得悉，警方在二零一八年共提出 25 712 宗检控，与二零一七年的 20 329 宗相比，增加 26.5%。

有关道路安全事宜的投诉及建议

55. 在二零一八年接获的 27 671 宗投诉及建议中,4 637 宗(17%)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	3 647
交通管理	31
道路维修	12
法例执行	947
合计	<u>4 637</u>

56. 公共交通服务方面,投诉人关注到司机的驾驶行为不当、车辆状况以及其他事项(例如公共交通工具造成阻塞,车站设置),可能危及乘客或其他道路使用者。

57. 交通管理方面,投诉人主要关注到不适当辅助交通设备和限制的安排,可能导致交通意外。

58. 道路维修方面,投诉人主要关注到路面破损可能导致交通意外。

59. 在二零一八年接获的 4 637 宗有关道路安全的投诉及建议中,24 宗与骑单车人士或单车安全有关。

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 181 宗。有关驾车人士/行人不遵守交通规则(例如突然转线、不遵守交通灯号、冲红灯以及没有让路给行人或车辆)并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 766 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

在铜锣湾霎东街实施交通管制措施以纾缓挤塞

62. 一名市民对时代广场一带的交通挤塞问题表示关注。该市民指出，凡到周末，勿地臣街和霎东街沿路便会出现挤塞情况，罗素街却因为只准的士驶入而尚余容车量，因此建议取消对车辆出入罗素街的限制，以纾缓时代广场一带的交通挤塞。

63. 这宗个案已转交运输署考虑。运输署解释，时代广场前方的一段罗素街，行人流量较高。在该路段设立市区的士站和过海的士站，目的是满足市民的需求。除了在中午至午夜这段时间外，车辆随时都可进入罗素街，于过海的士站上落客货。上述措施已在各类道路使用者的需求之间取得平衡。

64. 运输署已在时代广场一带实施各种措施，包括把坚拿道东与勿地臣街之间的一段礼顿道由双线行车道改为三线行车道，以及在坚拿道天桥桥底安装闭路电视实时监控交通，藉以调整主要路口的交通灯。为了进一步纾缓交通挤塞，运输署亦已把霎东街近与坚拿道东交界处的单线行车道改为双线行车道，更改工程已于二零一八年六月完成。

改善旺角必发道的行人环境

65. 一名市民表示，由于松树街与塘尾道之间的一段必发道的车辆流量偏低，建议把该路段改为行人路。此外，必发道与塘尾道交界处的交通灯亦延长了行人等候横过必发道的时间。

66. 这宗个案已转交运输署考虑。运输署已于相关地点实地视察和进行交通统计，所得的统计数字显示，上述一段必发道的使用率偏低，在繁忙时间只有约九辆汽车经过。因此，运输署认为该市民的建议切实可行，于是制订交通改善方案，把上述一段必发道改为行人路，方便行人横过必发道。

67. 运输署透过民政事务处进行咨询工作，并收集地区人士的意见。运输署在取得地区人士的支持后，把上述一段必发道改为行人路，并移除必发道的交通灯。

68. 上述工程竣工后，有关的改善措施已于二零一八年十二月开始实施。

加强元朗大桥路和西贡清水湾道的行人安全

69. 有公众关注行人过路处的安全问题。一名市民投诉没有正式的行人过路处，供当区居民由大桥村前往元朗的新住宅发展项目世宙。该名市民关注有行人在西铁线朗屏站下车后不遵守交通规则在大桥路乱过马路，因此要求当局设置行人设施，以加强道路安全。

70. 另外，二零一八年八月在西贡发生的致命交通意外，亦引起了市民对行人参考线安全问题的关注。意见认为，应在西贡清水湾道近井栏树一段的行人过路处安装有行人过路按键功能的交通灯，以改善行人安全和防止交通意外发生。此类装有行人过路按键功能的交通灯，可在没有对交通流量造成不利影响的情况下，让行人按键启动行人绿灯。

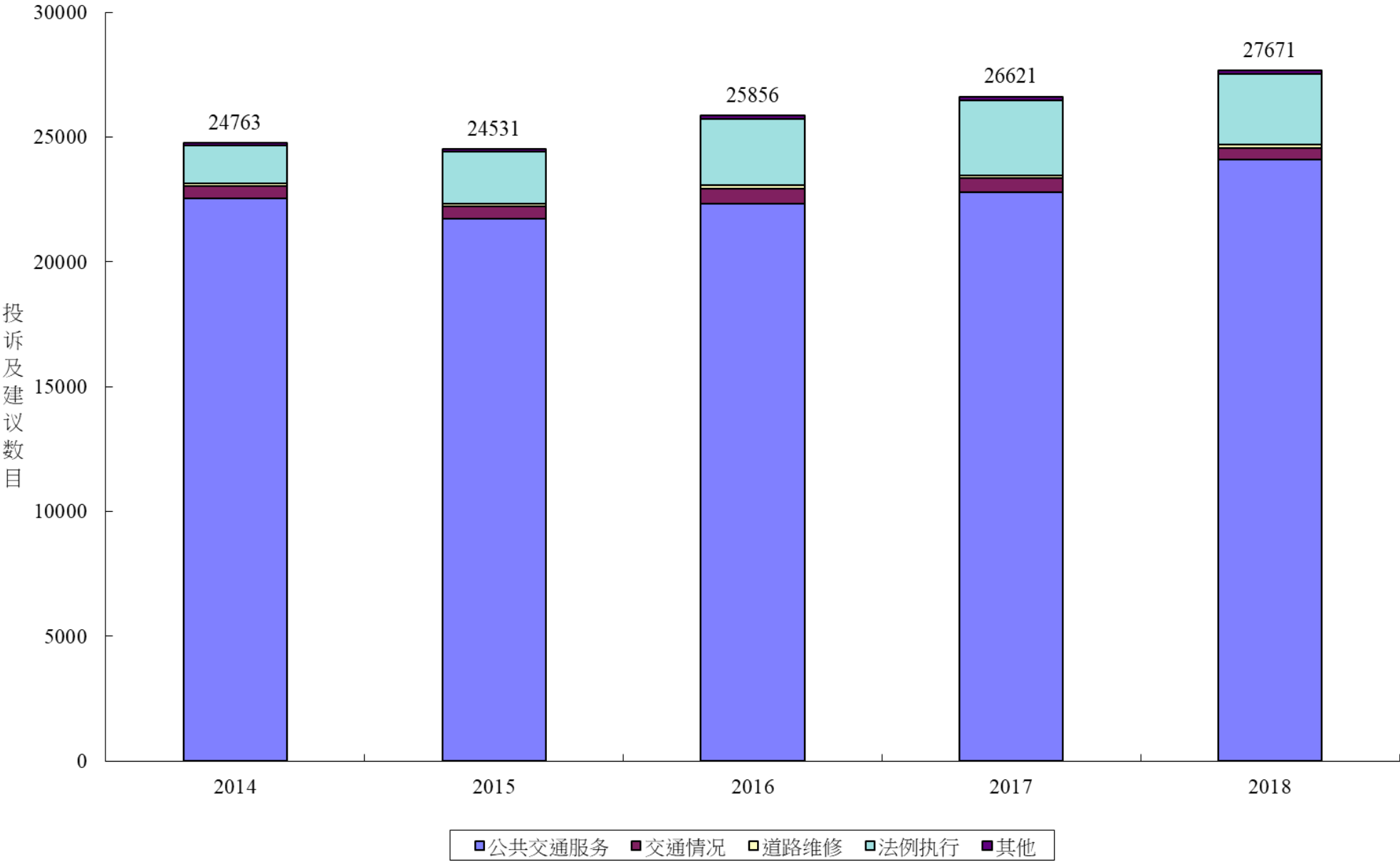
71. 就元朗的个案，运输署指鉴于大桥路两旁，即大桥村外均有车辆出入口，因此不会设置行人过路处。尽管如此，为加强行人安全，运输署已制订一些改善措施。在区内人士支持下，运输署已于大桥路近世宙第二座提供行人过路处，以及在适当位置加上交通标志和「慢驶」道路标记，提醒驾驶人士注意行人。至于西贡的行人过路处，运输署在成功完成咨询工作后，会在该处安装有行人过路按键功能的交通灯，以加强行人安全。

交通投诉组在二零一四至二零一八年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2014	2015	2016	2017	2018
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]
(b) 服务水平	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]
(c) 一般性质	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]
	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]
(b) 交通管理	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]
(c) 增设交通标志及设备	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]
(d) 泊车设施	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]
	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	75	63 [2]	79 [3]	69	77
(b) 交通标志及设备	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]	57
(c) 行车道标记	5	6	10 [1]	9	10
	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]
(b) 其他执法事宜	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]
	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]
V. 其他	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]
合计	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]

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。

交通投诉组在二零一四至二零一八年间接获的投诉及建议



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一八年一月至十二月)

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	66	864	34	-	964
(b) 服务水平	6 007	8 786	151	6 991	21 935
(c) 一般性质	312	187	23	51	573
	6 385	9 837	208	7 042	23 472
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	120	136	5	4	265
(b) 交通管理	70	80	32	-	182
(c) 增设交通标志及设备	31	34	17	-	82
(d) 泊车设施	11	17	2	-	30
	232	267	56	4	559
III. 道路维修					
(a) 道路情况	60	8	1	2	71
(b) 交通标志及设备	28	14	9	-	51
(c) 行车道标记	11	-	1	-	12
	99	22	11	2	134
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 459	263	2	1	1 725
(b) 其他执法事宜	365	351	5	394	1 115
	1 824	614	7	395	2 840
V. 其他	88	57	4	1	150
合计	8 628 (32%)	10 797 (40%)	286 (1%)	7 444 (27%)	27 155 (100%)
	19 425 (72%)				

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
(二零一八年一月至十二月)**

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	1 650	2 116	38	54	3 858
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	182	196	12	7	397
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	87	101	11	2	201
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	181	280	13	9	483
新大屿山巴士(一九七三)有限 公司	54	30	-	3	87
龙运巴士公司	98	135	18	4	255
过海隧巴服务	589	714	6	23	1 332
非专营巴士服务	64	130	11	3	208
专线小巴	2 930	1 799	56	112	4 897
红色小巴	282	20	1	33	336
的士	124	3 940	24	6 789	10 877
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	103	295	18	1	417
香港铁路有限公司(轻铁)	7	27	-	-	34
香港电车有限公司	17	6	-	2	25
新世界第一渡轮服务有限公司	6	23	-	-	29
天星小轮有限公司	-	2	-	-	2
其他渡轮	11	23	-	-	34
合计	6 385 (27%)	9 837 (42%)	208 (1%)	7 042 (30%)	23 472 (100%)
	16 222 (69%)				

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/公共交通机构在二零一八年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 增加专线小巴第 58 号线在平日早上繁忙时间的班次，并在平日下午繁忙时间每日提供五班特别班次由长沙湾径开往坚尼地城港铁站，以满足乘客的需求。
- 延长黄竹坑港铁站至葛量洪医院的专线小巴第 5M 号线的服务时间至星期六、星期日及公众假期下午，以满足乘客的需求。
- 在早晚繁忙时间灵活提供专线小巴 3 号及 3A 号线额外班次，以满足乘客需求。
- 在山谷道巴士站增设排队标记，方便乘客上车。
- 延长德辅道西一个巴士站的排队标记，方便乘客上车。

九龙区

- 扩大采颐花园对出太子道东西行线的巴士停车处，以便利乘客上落车和改善交通流量。
- 在大老山隧道（九龙方向）的巴士站加设排队标记，方便乘客上车。

新界区

- 巴士 X42C 号线在平日早上繁忙时间加开一班特别班次由长康邨开往油塘，以满足乘客的需求。
- 在妈庙路近康水楼加设巴士站，以满足乘客需求。
- 在屯门站巴士总站增设标志，方便乘客排队。

II. 交通管理

港岛区

- 缩短南宁街近奉天街的「禁止停车」限制，方便乘客上落车。
- 在怡丰街与金源里交界处实施「不准停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在光超台对出的炮台山道实施「不准停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 延长蚬壳街与麦连街近英皇道的「不准停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通和改善过路处的行人视线。
- 沿礼顿道近波斯富街交界处加设道路标记，以便更有效地指引驾车人士行车线之间的分界。
- 在华翠街北行线与域多利道的交界处加设影线道路标记，以加强道路安全。
- 在轩尼诗道与怡和街及渣甸街的交界处加设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在遮打道东行线近友邦金融中心加设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在军器厂街近告士打道加设交通标志，以提醒驾车人士超过 7 米长的车辆不得右转。
- 在民耀街南行线近民祥街加设「交通灯号在前」交通标志，以更有效地提醒驾车人士。
- 在大潭道西行线加设「开始减速」的交通标志，提升道路安全。
- 修改东区走廊、柴湾道及环翠道近回旋处的方向标志，以更有效地提醒驾车人士将驶入螺旋形回旋处。

- 在通往坚拿道天桥北行线的上行斜路加设车道界线，以调节交通并更有效地指引驾车人士行车线之间的划分。
- 延长香港仔海傍道西行线近田湾海傍道的巴士停车处防撞栏，加强行人安全。
- 把霎东街近坚拿道东交界处的单线车路改为双线车路，以纾缓交通挤塞。

九龙区

- 调整亚皆老街西行线与西洋菜南街及弥敦道两个交界处的交通灯灯号，让更多车辆由出现交通挤塞的西洋菜南街驶出。
- 调整亚皆老街 / 梭栳道及亚皆老街 / 嘉道理道交界处交通灯在周末中午的协调情况，改善梭栳道的交通流量。
- 调整亚皆老街西行线与富宁街及露明道两个交界处的交通灯灯号协调安排，以改善交通流量。
- 调整太子道西西行线与嘉道理道和基堤道交界处交通灯的协调情况，改善励德街的交通流量。
- 延长太子道西西行线近基堤道从早上至傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长南昌街北行线与伟伦街交界处交通灯在上午上学繁忙时段的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长国际基督教优质音乐中学暨小学外的蒲岗村道西行线交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 灵活延长东京街北行线与长沙湾道东行线、南昌街与窝仔街，以及伟智街与窝仔街的交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在宝灵街与官涌街交界处加设「望左」及「望右」道路标记，以改善行人过路处。

- 在临乐街近常悦道加设「望左」及「望右」道路标记，并以「不准驶入」及「让路」交通标志取代安全岛标柱，加强道路安全。
- 在玉莲台对出的牛头角道东行线加设「前面有行人过路处」交通标志，以加强道路安全。
- 延长甘霖街近山东街的「禁止停车」限制的范围及有效时间，方便行人横过马路。
- 延长康宁道近明智街的栏杆，并在明智街与康宁道交界处收窄行车道及加设「停车」道路标记，以改善道路安全。
- 延长丽祖路近荔景体育馆的马鞍式栏杆，阻遏行人路上违例泊车。
- 在么地道东面与漆咸道南交界处加设灯号控制的行人过路处，以改善道路安全。
- 把洗衣街的巴士站迁移至旺角道，以纾缓交通挤塞。
- 以影线道路标记收窄安华街与安德道交界处的行车道，并在安德道增设「慢驶」的道路标记，改善道路安全。

新界区

- 延长南运路南行线与大埔太和路交界处的行车绿灯时间，并调整它与南运路南行线与安埔路交界处交通灯在早上繁忙时间的协调情况，改善南运路南行线的交通流量。
- 延长宝丰路南行线与宝康路交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长凤园路在平日早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善凤园路南行线的交通流量。
- 延长宝琳路东行线与安秀道交汇点交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 调整禾笛街与沙咀道西行线交通灯的协调情况,改善禾笛街的交通流量。
- 在洪志路支路与洪天路的交汇处加设「不准右转」交通标志,并以「左转」道路标记取代「只准向前驶」道路标记,以更有效地提醒驾车人士。
- 在青山公路深井段近深井消防局暨救护站加设「不准右转」交通标志,以更有效地提醒驾车人士。
- 在天坛街东行线近天瑞路加设道路标记,进一步提醒驾车人士各行车线的方向。
- 在锦上路近水盞田村加设灯号控制的行人过路处,方便行人横过马路。
- 延长湖翠路西行线近屯门码头巴士总站出口的「不准停车」限制有效时间,防止车辆阻塞交通。
- 在石角路回旋处实施 24 小时「不准停车」限制,阻遏违例泊车。
- 在大涌道北行线近海盛路增设虚实白线,以管制车辆切线和改善交通流量。
- 在文锦渡路(往深圳方向)增设虚实白线,以便更有效地管制车辆转线和改善交通流量。
- 在车公庙路北行线与塞拉利昂隧道公路交界处加设车道界线,以便驾车人士顺畅地驶往各条行车线。

二零一八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				港铁 (轻铁以外) 港铁 (轻铁) 电车			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)	新大屿山 新巴	龙运 巴士	过海隧巴	的士											
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	183	9	4	16	12	16	42	20	343	-	-	39	4	1	8	-	3	700
(2) 路线	71	4	8	4	-	15	29	7	12	-	-	2	-	-	-	-	1	153
(3) 服务时间	9	1	1	1	-	1	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	2	24
(4) 设置车站	36	9	3	2	3	-	9	4	22	-	-	2	-	-	-	-	-	90
小计	299	23	16	23	15	32	83	34	380	-	-	43	4	1	8	-	6	967
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1733	125	73	202	10	75	503	40	1325	-	-	15	5	4	5	1	8	4124
(2) 路线依循情况	29	3	4	3	-	5	19	4	279	-	1849	-	-	-	-	-	1	2196
(3) 驾驶行为不当	604	86	30	89	25	59	211	34	1028	173	1893	15	6	16	-	-	1	4270
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1001	110	51	111	37	61	348	30	1588	97	5072	73	2	8	6	-	2	8597
(5) 滥收车/船费	12	1	1	1	1	2	3	1	109	9	1919 *	-	-	-	-	-	1	2060
(6) 清洁	15	2	-	2	1	-	5	-	59	7	24	5	-	-	-	-	-	120
(7) 车辆/船只状况	70	4	1	8	1	2	10	6	70	4	24	10	-	-	-	-	-	210
(8) 乘客服务及设施	413	65	13	36	7	29	132	20	90	3	5	156	2	1	2	2	5	981 #
小计	3877	396	173	452	82	233	1231	135	4548	293	10786	274	15	29	13	3	18	22558
(C) 一般性质	82	25	1	2	1	4	40	16	106	52	214	10	1	1	-	-	1	556
今年合计	4258	444	190	477	98	269	1354	185	5034	345	11000	327	20	31	21	3	25	24081
总数	(7090)							(16564)				(378)			(49)			
上年合计	3118	395	218	453	83	269	1240	176	5081	397	10759	426	42	29	41	-	48	22775

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 8 名投诉人提出的 8 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	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

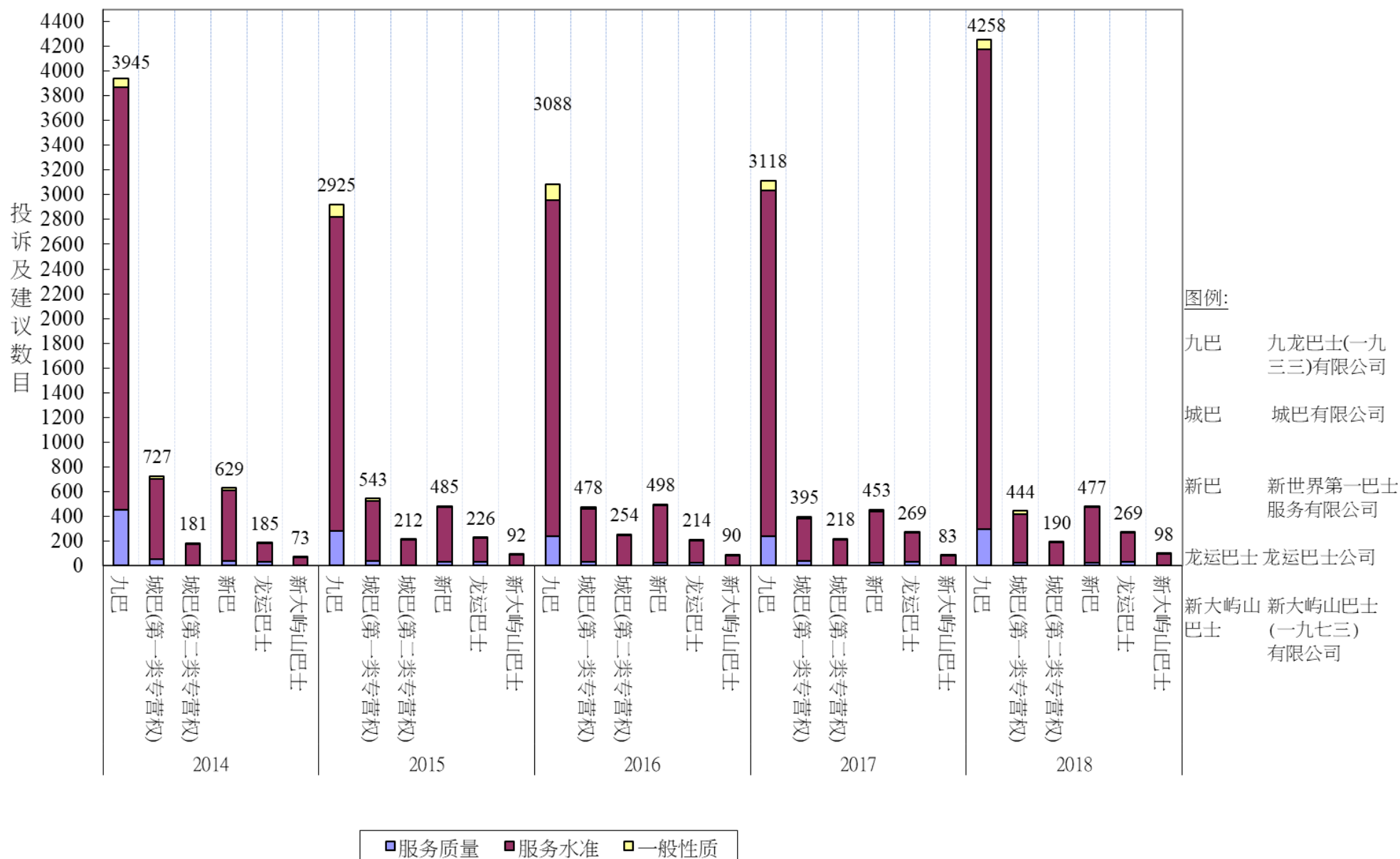
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	3 118 (3.45)	4 258 (4.65)	+36.6%	(+34.8%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	395 (3.05)	444 (3.34)	+12.4%	(+9.5%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	218 (7.06)	190 (5.59)	-12.8%	(-20.8%)
新世界第一巴士服务有限公司	453 (4.24)	477 (4.41)	+5.3%	(+4.0%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	83 (2.93)	98 (3.21)	+18.1%	(+9.6%)
龙运巴士公司	269 (6.88)	269 (6.48)	-	(-5.8%)
过海隧巴	1 240 (5.94)	1 354 (6.25)	+9.2%	(+5.2%)
合计	5 776 (3.99)	7 090 (4.79)	+22.7%	(+20.1%)

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。

在二零一四至二零一八年间接获有关专线巴士服务的投诉及建议

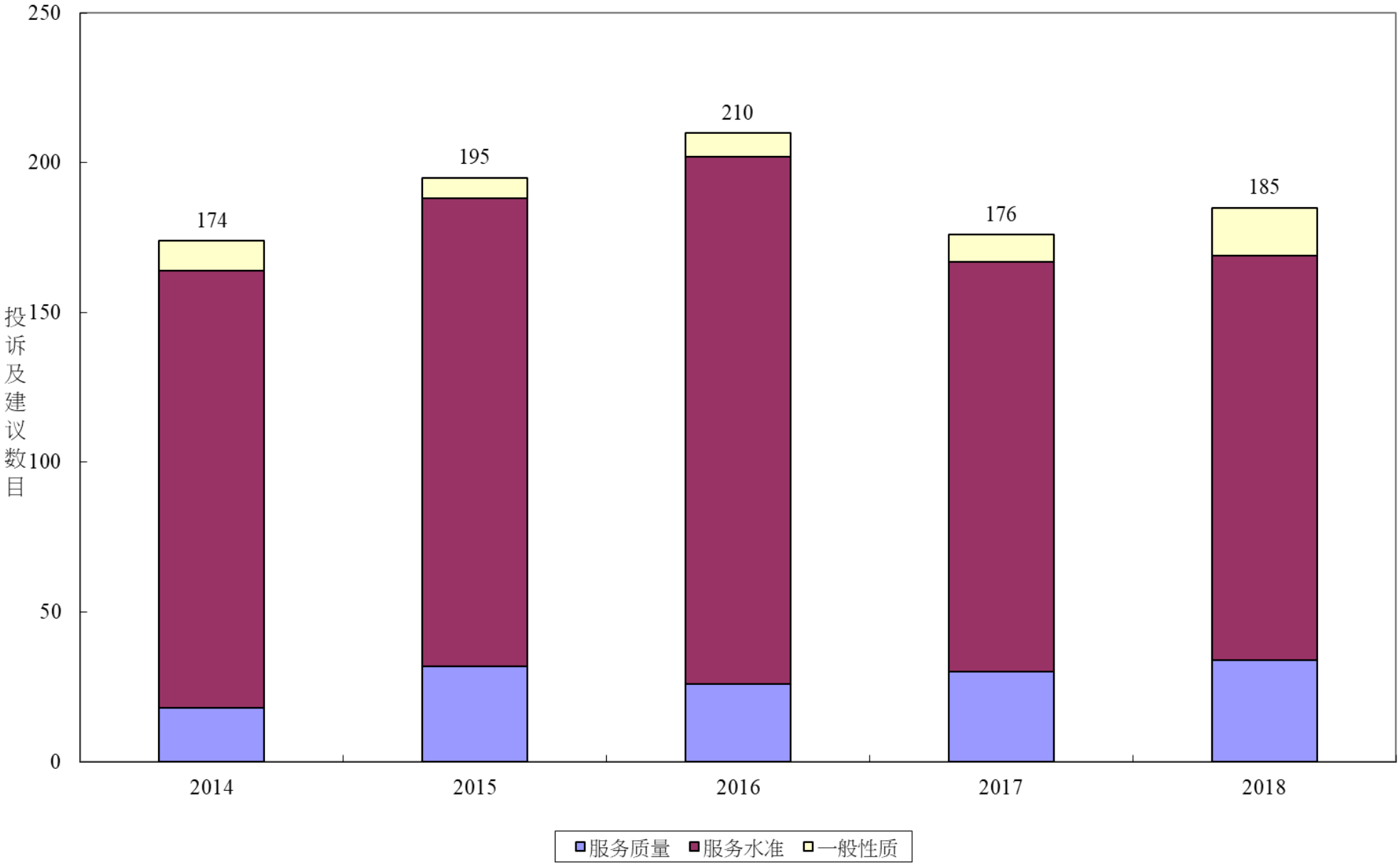


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	13	20	+53.8%
(2) 路线	6	7	+16.7%
(3) 服务时间	2	3	+50.0%
(4) 设置车站	9	4	-55.6%
小计	30	34	+13.3%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	56	40	-28.6%
(2) 路线依循情况	5	4	-20.0%
(3) 驾驶行为不当	25	34	+36.0%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	38	30	-21.1%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	-	-	-
(7) 车辆状况	1	6	+500.0%
(8) 乘客服务及设施	11	20	+81.8%
小计	137	135	-1.5%
(C) 一般性质*	9	16	+77.8%
合计	176	185	+5.1%

* 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。

在二零一四至二零一八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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	353	343	-2.8%
(2) 路线	21	12	-42.9%
(3) 服务时间	2	3	+50.0%
(4) 设置车站	24	22	-8.3%
小计	400	380	-5.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 295	1 325	+2.3%
(2) 路线依循情况	307	279	-9.1%
(3) 驾驶行为不当	1 044	1 028	-1.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 620	1 588	-2.0%
(5) 滥收车费	82	109	+32.9%
(6) 清洁	60	59	-1.7%
(7) 车辆状况	56	70	+25.0%
(8) 乘客服务及设施	95	90	-5.3%
小计	4 559	4 548	-0.2%
(C) 一般性质*	122	106	-13.1%
合计	5 081	5 034	-0.9%

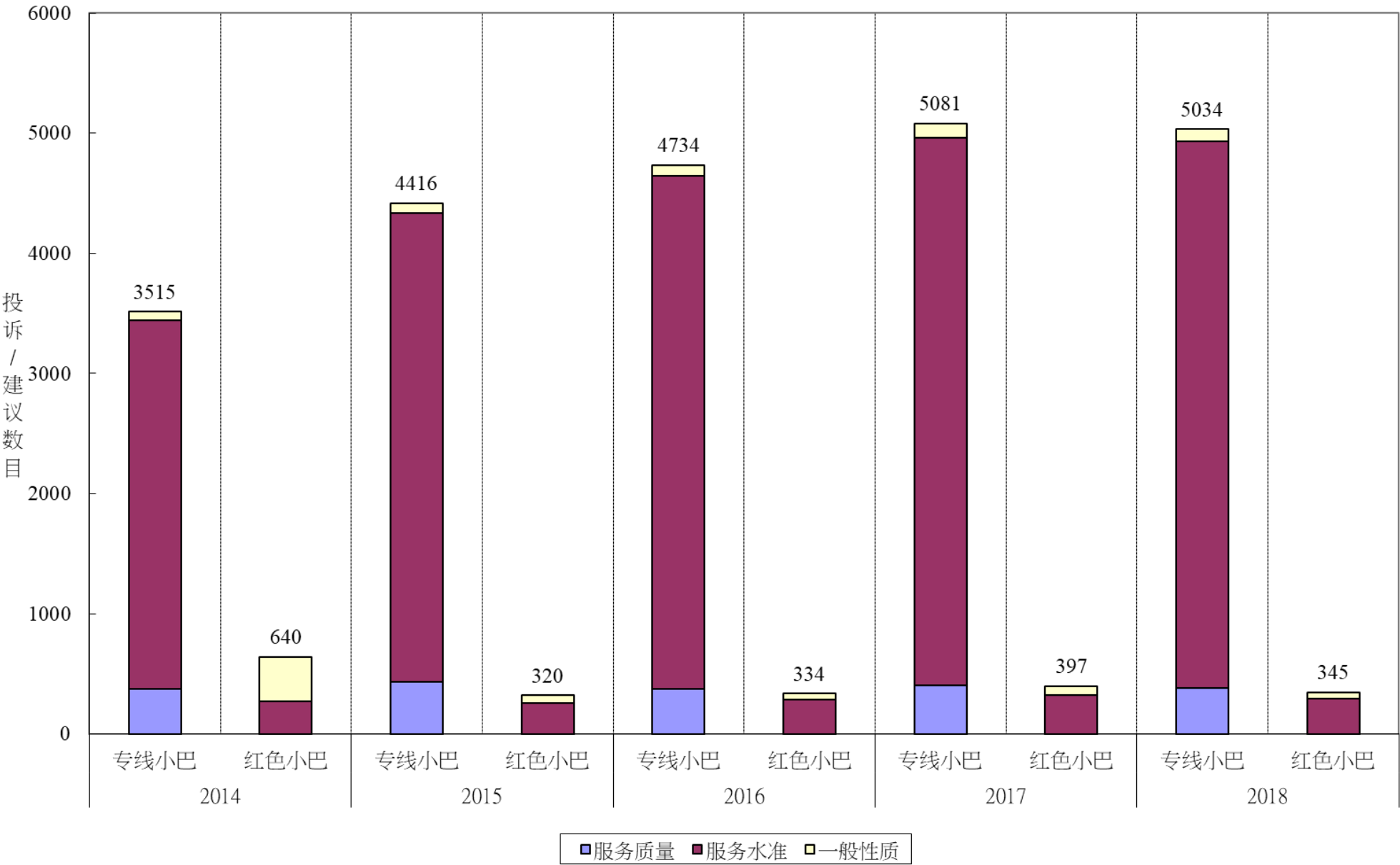
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2017</u>	<u>2018</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	198	173	-12.6%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	110	97	-11.8%
(5) 滥收车费	7	9	+28.6%
(6) 清洁	2	7	+250.0%
(7) 车辆状况	4	4	-
(8) 乘客服务及设施	4	3	-25.0%
小计	325	293	-9.8%
(C) 一般性质*	72	52	-27.8%
合计	397	345	-13.1%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零一四至二零一八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	2017	2018	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	1 982	1 798	-9.3%
(ii) 拒载	2 650	2 730	+3.0%
(iii) 兜客	7	14	+100.0%
(iv) 拒绝驶达目的地	445	491	+10.3%
(v) 未有展示司机证	58	31	-46.6%
(vi) 不正确展示司机证	3	8	+166.7%
	5 145	5 072	-1.4%
(b) 驾驶行为不当	1 651	1 893	+14.7%
(c) 滥收车资	1 754	1 690	-3.6%
(d) 有关的士咪表的违规行为	260	229	-11.9%
(e) 不使用最直接的路线	1 656	1 849	+11.7%
小计	10 466	10 733	+2.6%
其他			
(a) 的士阻塞	151	175	+15.9%
(b) 其他*	142	92	-35.2%
小计	293	267	-8.9%
合计	10 759	11 000	+2.2%

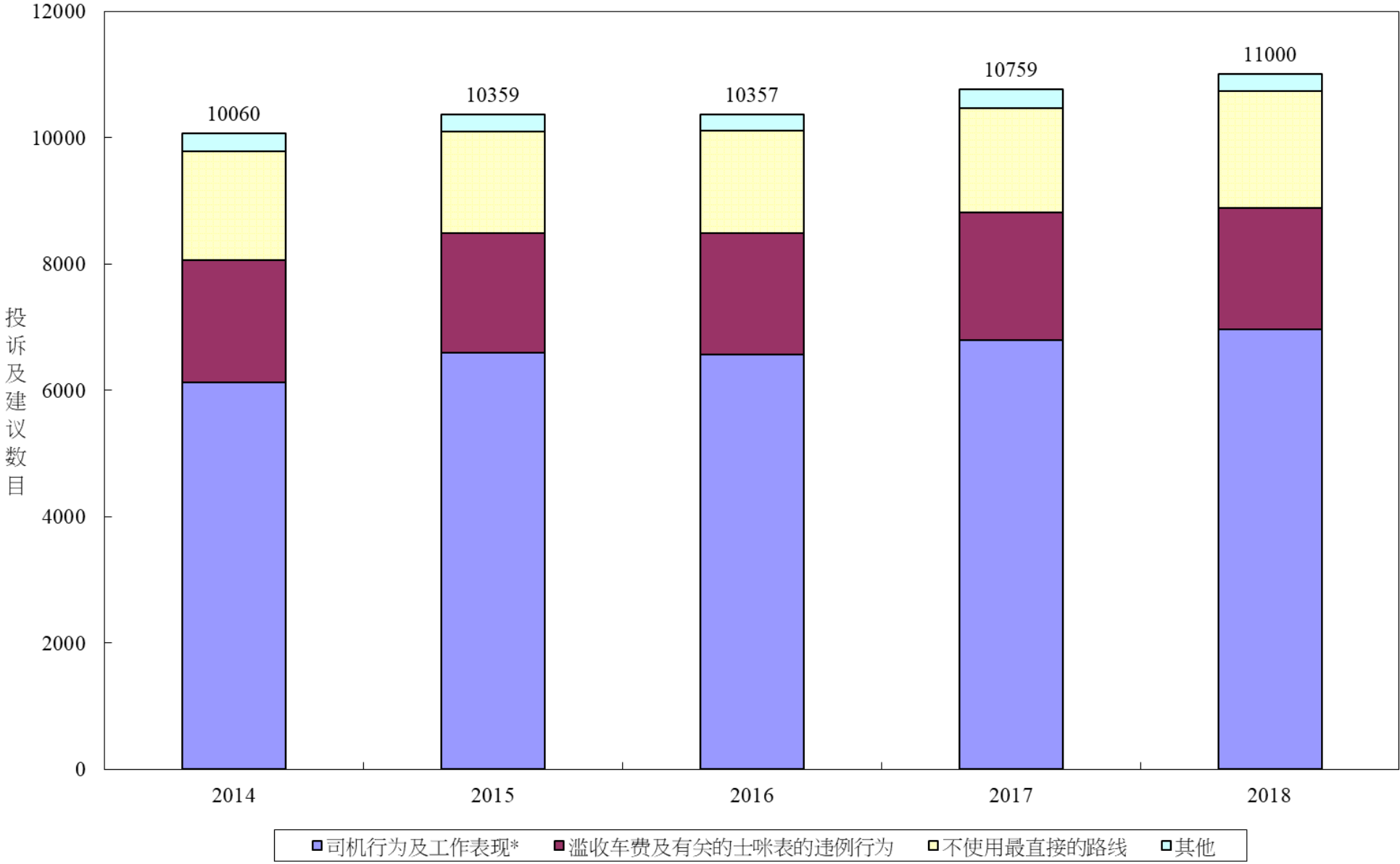
* 这些投诉主要是有关的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一八年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	123	(170)	6	(7)
(ii) 投诉人撤销投诉	1 468	(1 374)	68	(58)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	570	(824)	26	(35)
	合计	2 161 (2 368)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零一七年的数字，以作比较。

在二零一四至二零一八年间接获有关的士服务的投诉及建议



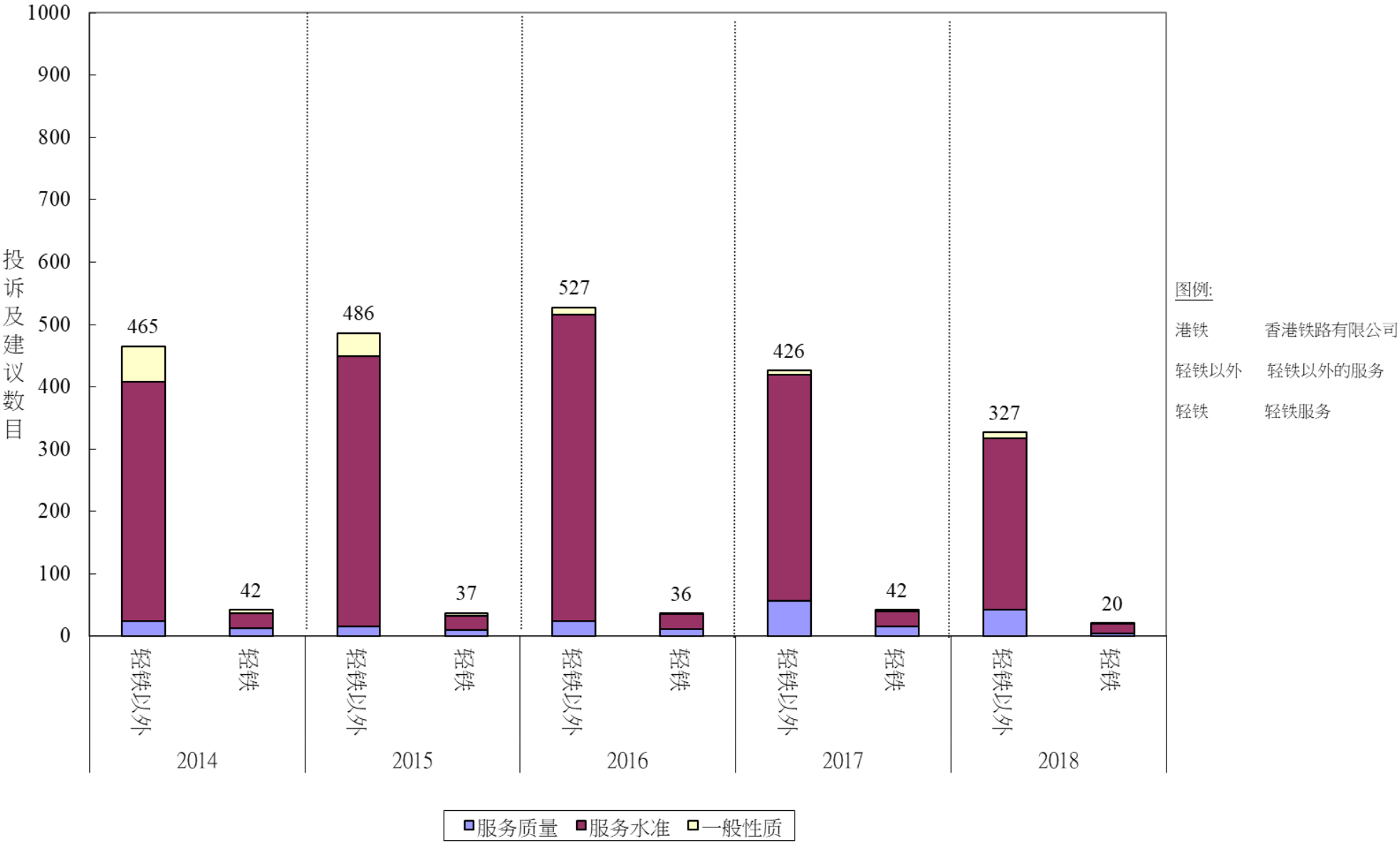
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增/减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	426 (0.24)	327 (0.18)	-23.2% (-25.0%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	42 (0.24)	20 (0.11)	-52.4% (-54.2%)
香港电车有限公司	29 (0.46)	31 (0.52)	+6.9% (+13.0%)
合计	497 (0.25)	378 (0.18)	-23.9% (-28.0%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一四至二零一八年间接获港铁服务的投诉及建议

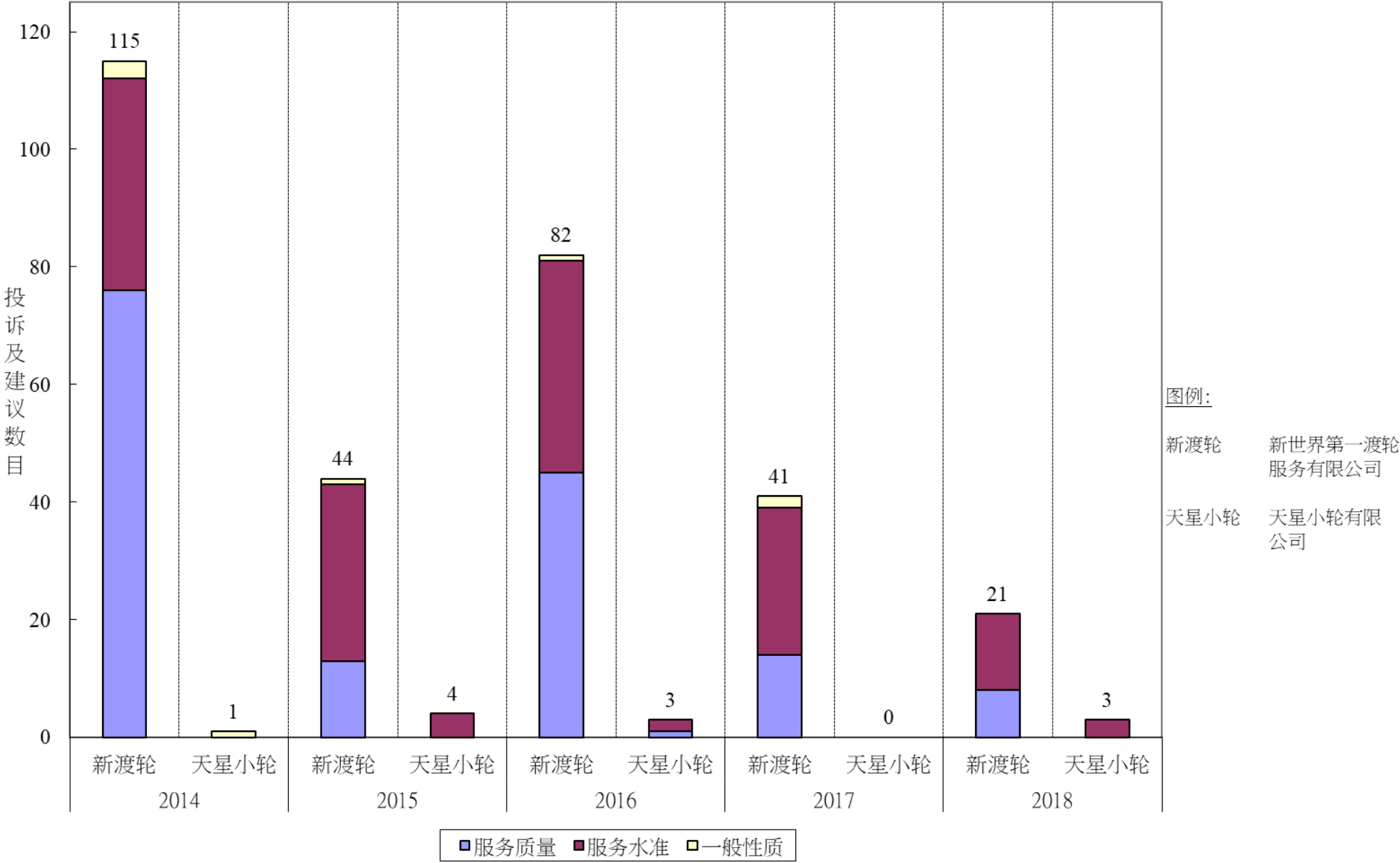


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2017</u>		<u>2018</u>		<u>增/减</u>	
新世界第一渡轮服务有限公司	41	(2.94)	21	(1.56)	-48.8%	(-46.9%)
天星小轮有限公司	-	(-)	3	(0.15)	-	(-)
其他渡轮	48	(3.54)	25	(1.87)	-47.9%	(-47.2%)
合计	89	(1.90)	49	(1.05)	-44.9%	(-44.7%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一四至二零一八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

投诉/建议性质	2017	2018	增/减
交通情况			
(a) 交通挤塞	234	220	-6.0%
(b) 交通管理	209	149	-28.7%
(c) 增设交通标志及设备	82	69	-15.9%
(d) 泊车设施	47	34	-27.7%
小计	572	472	-17.5%
道路维修			
(a) 道路情况	69	77	+11.6%
(b) 交通标志及设备	45	57	+26.7%
(c) 行车道标记	9	10	+11.1%
小计	123	144	+17.1%
法例执行			
(a) 违例泊车	2 043	1 719	-15.9%
(b) 其他执法事宜	953	1 121	+17.6%
小计	2 996	2 840	-5.2%
合计	3 691	3 456	-6.4%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一八年一月至十二月)

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	11	17	8	13	10	8	19	3	38	11	4	15	15	12	9	13	8	5	1	220
(b) 交通管理	15	9	13	9	10	2	7	4	16	3	7	13	9	3	14	2	6	3	4	149
(c) 增设交通标志及设备	1	1	4	5	6	-	5	1	6	1	6	3	4	2	6	3	11	3	1	69
(d) 泊车设施	-	1	2	-	-	5	-	-	4	-	2	5	-	2	3	1	5	3	1	34
小计	27	28	27	27	26	15	31	8	64	15	19	36	28	19	32	19	30	14	7	472
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	3	8	5	2	3	2	6	2	3	1	5	4	3	13	2	6	1	1	7	77
(b) 交通标志及设备	1	5	4	-	3	3	5	1	11	1	5	6	3	5	-	2	1	-	1	57
(c) 行车道标记	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	3	-	2	-	-	-	-	10
小计	4	14	10	2	8	5	11	3	14	2	10	11	9	18	4	8	2	1	8	144
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	115	90	84	52	141	66	133	128	147	53	105	131	115	118	95	59	73	8	6	1719
(b) 其他执法事宜	66	72	90	28	94	43	89	56	107	20	53	79	76	61	50	39	46	38	14	1121
小计	181	162	174	80	235	109	222	184	254	73	158	210	191	179	145	98	119	46	20	2840
合计	212	204	211	109	269	129	264	195	332	90	187	257	228	216	181	125	151	61	35	3456