

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一二年一月一日至三月三十一日)

交通投诉组  
香港添马添美道2号  
政府总部东翼20楼

投诉热线：2889 9999

图文传真：2577 1858

网址：[www.info.gov.hk/tcu](http://www.info.gov.hk/tcu)

电邮地址：[info@tcu.gov.hk](mailto:info@tcu.gov.hk)

## 目录

	<u>页数</u>
第一章 主要投诉及建议事项	3-7
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	8-10
第三章 专题文章	11-14

## 附件

A 交通投诉组接获的投诉及建议	15-16
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	17-17
C 投诉及建议的调查结果一览表	19-20
D 有关政府部门/公共交通机构采纳的市民建议	21-22
E 有关公共交通服务的投诉及建议	23-24
F 过去八季有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议	25-27
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	28
H 有关的士服务投诉及建议的分类	29
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	30
J 有关服务班次的投诉	31
K 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	32

## 第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一二年第一份季报，汇报二零一二年一月一日至三月三十一日期间的事项。

### 年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到由 3 964 名市民提出的 4 501 宗投诉及建议，包括 90 宗纯粹建议。大约 69% 的投诉人（即 2 721 人）以电话提出投诉/建议，其余 31%（即 1 243 人）则以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉/建议。个案数目较上季的 4 689 宗下降 4%，与去年同季的 4 480 宗比较，则上升 0.5 %。本季收到的投诉及建议个案的分类列于附件 A。

3. 交通投诉组过去十年（二零零二年至二零一一年）收到的投诉及建议的趋势图表列于附件 B(i)。另一图表，列于附件 B(ii)，则显示自二零零八年每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 5 164 宗个案（包括在过往季度未解决的个案）的调查工作已完成。当中有 3 403 宗（66%）证实成立，不成立的有 240 宗（5%），其余 1 521 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列于附件 C。

5. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 23 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要列于附件 D。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

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 3 938 宗，较上季及去年同季分别减少 1.6% 及 0.1%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零零八年每季收到的投诉及建议的趋势图表，则列于附件 E(ii)。

## 专营巴士服务

7. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 838 宗，较上季下降 8.6%，与去年同季比较，则上升 17.7%。

8. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投诉及建议共有 457 宗，上季有 493 宗，去年同季则有 371 宗。今季的 457 宗个案中，涉及服务质量的个案有 34 宗（7%），而涉及服务水平的个案则有 409 宗（89%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（第一类专营权）服务的投诉及建议共有 99 宗，上季有 95 宗，去年同季则有 69 宗。今季的 99 宗个案中，涉及服务质量的个案有三宗（3%），而涉及服务水平的个案则有 92 宗（93%）。

10. 今季有关新世界第一巴士服务有限公司（新巴）服务的投诉及建议共有 61 宗，上季有 71 宗，去年同季则有 72 宗。今季的 61 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（8%），而涉及服务水平的则有 55 宗（90%）。

11. 有关九巴、城巴（第一类专营权）及新巴过去八个季度的投诉/建议的比较列于附件 F。

## 非专营巴士服务

12. 今季有关非专营巴士服务（包括居民巴士服务及香港铁路有限公司(港铁)接驳巴士)的投诉及建议共有 23 宗，上季有 47 宗，去年同季则有 20 宗。

## 公共小巴服务

13. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 821 宗，较上季下降 3.9%，与去年同季比较，则上升 10.1%。所有个案已转介运输署或警方处理。

14. 季内接获的公共小巴个案中，涉及专线小巴服务的投诉及建议占 90%（即 735 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 773 宗及 659 宗。今季的 735 宗个案中，涉及服务质量的个案

有 88 宗（12%），而涉及服务水平的个案则有 629 宗（86%）。

15. 其余 10% 的个案（即 86 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议。上季及去年同季收到的个案数目分别为 81 宗及 87 宗。今季的 86 宗个案中，涉及服务水平的个案有 71 宗（83%）。

### 的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 134 宗，较上季上升 2.2%，与去年同季比较，则下降 9.7%。有关的士服务过去八个季度的投诉及建议的比较列于附件 G。

17. 在季内收到的 2 134 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 078 宗（97%），上季则有 2 047 宗（98%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括司机举止无礼和不守规矩、拒载、驾驶行为不当、滥收车资、有关的士咪表的违规行为、不采用最直接可行的路线等。有关的士服务的投诉及建议的详细分类列于附件 H。如投诉人愿意出庭作证，本组会把个案转交警方进一步调查。季内，本组共转介 356 宗（17%）这类个案予警方处理。

18. 警方在季内告知本组较早前转介的 378 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	35 (48)	9 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	153 (260)	41 (44)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	190 (288)	50 (48)
	<u><b>378 (596)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，91% 的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

## 铁路服务

19. 季内，共有 109 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 81 宗，去年同季则有 86 宗。今季 109 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 68 宗。

## 渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 13 宗，上季共有 15 宗，去年同季则有 12 宗。

## 交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 67 宗，上季有 68 宗，去年同季则有 69 宗。这些投诉涉及全港共 43 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	34 (31)	13 (30)
九龙	18 (19)	17 (18)
新界	14 (18)	12 (17)
其它	1 (-)	1 (-)
<b>总数</b>	<b><u>67 (68)</u></b>	<b><u>43 (65)</u></b>

(注：括号内为上季数字。)

22. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为湾仔（23 宗）。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目列于附件 I。

23. 有关交通挤塞投诉的主要成因包括车辆阻塞、交通工程事宜（例如交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区的设立）及道路工程。

24. 今季共接获 28 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 16 项增设交通标志及设备的要求。上季这些个案的数目分别为 48 宗及 17 项，去年同季的数目则分别为 37 宗及 14 项。

25. 关于交通挤塞的投诉以及改善交通管理的建议（包括增加交通标志及设备的意见），均已转交有关政府部门研究。

### 道路维修

26. 今季有关道路维修的投诉有 38 宗，上季的数目为 58 宗，去年同季的数目则为 48 宗。今季的 38 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 18 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉则占 17 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括东区（五宗）及深水埗（五宗）。

### 法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 372 宗，较上季下降 17.7%，与去年同季比较，则上升 17.7%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车及等候过久以致阻塞交通的驾车人士采取执法行动。这些投诉均已转介警方处理。

## 第二章 本季大事纪要及值得注意的个案

### 交通投诉组小组委员会会议

在二零一二年二月七日举行的交通投诉组小组委员会季会上，各委员讨论了以下事项：

- (a) 有关的士服务的投诉；
- (b) 有关法例执行事宜的投诉及建议；
- (c) 二零一一年内接获的投诉及建议概况；以及
- (d) 交通投诉组二零一一年第四号季报。

#### 2. 各委员同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关的士服务的投诉和有关法例执行事宜的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一一年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

### 有关在巴士上携带婴儿车的投诉

3. 一名投诉人于二零一二年一月联络交通投诉组，对登上巴士前必须折合婴儿车的规定表示不满。

4. 运输署指出，《公共巴士服务规例》(第 230A 章)(规例)规定，巴士司机必须采取一切合理预防措施，确保乘客在巴士内或巴士上，或在登上或离开巴士时的安全。该规例又订明，巴士上的乘客可携带总重量不超逾 5 公斤和总体积不超逾 0.1 立方米的一件或多件包裹，只要包裹可予安全及方便携带即可。为遵守此等安全规定，巴士营办商有责任提醒乘客妥善收起携带的物品(包括婴儿车)，以免在车程中影响其它乘客。

5. 运输署理解部分乘客会因婴儿安躺婴儿车内而不愿折合婴儿车，但指出不应只顾舒适方便而忽略安全。巴士行驶期间，乘客碍于车厢空间有限和车身摆动，实在难以安全操控婴儿车，遇有行车颠簸或突然刹车时会更困难。没折合的婴儿车也会阻塞车厢通道。即使巴士上没有轮椅使用者而可把婴儿车置于轮椅停放处，停放处附设的安全腰带也不能适当地固定婴儿车，因为腰带的设计本非作此用途。为确保巴士上乘客和婴儿车内婴儿的安全，运输署认同巴士营办商要求巴士上乘客折合婴儿车的做法。投诉人得悉运输署的回复后，没有提出进一步意见。

### 有关山光道与山村道交界处交通灯的投诉

6. 当局于二零一二年一月三十一日在山光道与山村道交界处加设一组交通灯后，交通投诉组接获不少投诉，指新的交通安排造成交通混乱，要求移除该组交通灯。

7. 运输署回复，上述交界处过去并无交通灯调节交通，加设交通灯是为了帮助行人安全横过马路，以及避免车辆在该处互相堵塞而导致交通挤塞。另外，为分流交通，当局实施新的交通安排，规定沿山村道北行而欲在该交界处向前直驶的驾车人士，必须使用右线；而左线则只供左转的车辆使用。运输署解释，部分驾车人士并不熟悉新的交通安排，特别是使用左线方面的限制。因此，车辆驶至该组交通灯前便会慢下来，导致通往该交界处的各条道路均出现车龙。当局亦留意到，每逢养和医院的探病高峰时段，均有大批车辆在该组交通灯前等候行车绿灯，以便左转驶入医院，这种情况也令交通挤塞问题更加严重。

8. 运输署除了密切监察情况以调节交通灯号来配合交通需求之外，还把山村道的“禁止停车”范围延长，以及取消附近一些设有收费表的停车位，以增加道路的容车量。与此同时，警方也加强执法，包括加紧票控在附近一带违例泊车的人士，以助维持区内行车畅顺。运输署进一步评估相关的交通流量和驾驶模式后，重新放宽上述使用左线方面的限制，即山村道两条北行行车在线的车辆均可在该交界处向前直驶，以尽量减少车辆在该交界处前穿插入线的情况。此外，运输署已修改该组交通灯的操作模式以配合实时需求(例如在有需要时才启动行人绿灯)，以及协调附近一带的交通灯号以疏导交通。

9. 上述措施推行后，现场一带的交通显著改善。投诉人知悉当局采取的跟进行动后，大多没有提出进一步意见，但仍有若干人士要求当局再微调经修订的交通安排。运输署和警方会研究其它改善措施(例如与养和医院商讨扩阔 / 增辟行车通道)，以及继续监察该处的交通情况。

### 有关吹强风时开放青屿干线下层的建议

10. 二零一二年一月，一名驾驶电单车人士致电交通投诉组，讲述他在强风下于青屿干线上层驾驶电单车时遇到的危险情况，并质疑当局为何在天气如此恶劣时仍没开放青屿干线下层。

11. 运输署得悉投诉人关注的安全事宜后，表示已订有指引管理青屿干线的运作，包括在天气恶劣时开放青屿干线下层的安排。当每小时平均风速超逾 40 公里，青屿干线便会实施强风交通管理。风速是根据在青屿干线(即包括青马大桥、马湾高架道路和汲水门桥)沿线不同位置收集的数据来测定。

12. 当每小时平均风速超逾 40 公里但不超逾 65 公里，第一阶段的强风交通管理便会实施，所有容易被风吹倒的车辆(即整体高度超过 1.6 米的车辆、电单车及机动三轮车)均须改用青屿干线下层。当每小时平均风速超逾 65 公里但不超逾 165 公里，第二阶段的强风交通管理便会实施，所有车辆均须使用青屿干线下层。当每小时平均风速超逾 165 公里，青屿干线(包括上下两层)会全面封闭。

13. 运输署指出，在刮大风的日子，青屿干线即使尚未实施强风交通管理，也会采取其它预防措施，确保驾驶人士可在青屿干线上层安全行驶。当每小时平均风速超逾 35 公里但低于 40 公里，青屿干线来回方向的中线均会封闭以用作缓冲区，而车速限制也会由时速 80 公里下调至时速 50 公里。所有关乎青屿干线驾驶规则的信息，以及行车线信号和有效车速限制，均会在干线上的可变信息标志显示，并经由电子传媒发布。运输署表示会密切监察在青屿干线实施强风交通管理的情况。投诉人得悉运输署的回复后，没有提出进一步意见。

### 第三章 专题文章

#### 有关公共交通服务班次的投诉

香港的公共交通系统，由各类交通工具提供服务，包括铁路、电车、巴士、的士及渡轮。在交通投诉组所接获投诉当中提及的交通事宜，仍以涉及公共交通服务为主。在二零一一年，交通投诉组共接获16 492宗有关公共交通服务的投诉及建议，占所接获个案总数(18 882宗)约87%。本文集中讨论班次事宜，因为既定服务是否可靠，是衡量公共交通服务表现的主要因素之一。更重要的是，对于主要倚赖公共交通服务出入的乘客而言，服务班次不准时影响他们的日常活动，对他们造成不便甚或带来麻烦。

#### 投诉

2. 投诉显示，乘客大多对不按班次时间提供服务感到困恼，因为他们无法预计要等候多久及全程所需时间。投诉人认为，最不可接受的，是清早他们赶上班上学或晚上赶搭尾班车时，班次并不准时。如其它可选择的公共交通服务不多(例如在偏远地区)，或改搭其它交通工具较为不便或需费较高，他们对服务班次更感关注。

3. 近年有关投诉服务班次的趋势如下：

<u>交通工具</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012*</u>
专营巴士	1 103	1 468	328
非专营巴士	26	36	7
专线小巴	487	639	155
铁路运输	21	23	11
渡轮	10	13	1
<b>合计</b>	<b>1 647</b>	<b>2 179</b>	<b>502</b>

\*截至二零一二年三月三十一日

4. 过去数年，在各类交通工具中，最多人就专营巴士及专线小巴的服务班次提出投诉。二零一一年首季接获的个案与二零一二年同期的比较，载于附件J。

5. 在二零一一年有关专营巴士班次的投诉数目较前一年增加，主要原因是涉及九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)服务的个案较多。二零一一年有关专线小巴服务班次的投诉数目较二零一零年增加，是因为有关新界路线的个案较多所致。

### **改善情况的措施**

6. 所有投诉均已转介相关营办商及 / 或运输署跟进调查。交通投诉组也编制了清单，胪列投诉宗数相对较多的巴士 / 专线小巴路线，以供运输署检讨。至于因涉及交通挤塞、封路等路面情况而需采取执法行动的个案，也同时转介警方调查。

### ***专营巴士服务***

7. 运输署十分清楚专营巴士服务班次不准时的问题(主要是脱班)，并留意到巴士脱班的原因甚多。部分因素或许属于营办商可处理的范围(例如巴士司机缺勤、人手流失又或坏车)，部分因素则并非他们所能控制(例如路面挤塞及交通/其它事故)。

8. 与脱班有关的个案，运输署会要求巴士公司调查原因并采取适当的纠正行动。如果脱班原因并非巴士公司所能控制或预见，运输署便与巴士公司共商对策，例如修改行车路线或调整行车时间表，协助使服务班次更加稳定。如果巴士公司可以处理脱班的情况，运输署会要求巴士公司在指定时限内采取改善措施，以解决问题。运输署将会密切监察改善措施的成效，包括实地调查和视察、审核巴士公司定期提交的报表(数据包括现职巴士车长人数和流失率、平均每日行走的巴士班次数目)、实地查核车辆，以及定期与巴士公司举行会议等。假如有关的专营巴士公司未能及时改善其可控制的情况并给予合理解释，运输署便会向该公司发出催办信甚或警告信，并且跟进调查以核实改善措施的成效。如在用以纠正问题的合理时间内，仍未见有改善迹象，当局或会向行政长官会同行政会议提议，按《公共巴士服务条例》(条例)第 22 及 24 条施加财政及其它罚则。

9. 各专营巴士公司当中，在二零一一年脱班率最高的是九巴。九巴解释，脱班率在去年上升，主要因为更多道路出现挤

塞情况和车长人手短缺，而人手短缺主要因为法定最低工资实施后，不少有意任职车长的人士转投其它行业。运输署已向九巴发出催办信和警告信，并一直密切监察九巴各项改善措施(例如循更多途径招募多些车长)的成效。九巴的脱班率在过去数月已持续改善。运输署会继续密切监察有关情况及积极跟进此事。如有需要，当局会根据条例采取适当的惩罚行动。

### **专线小巴服务**

10. 专线小巴服务不准时，主要原因在于没有遵照行车时间表、途中交通情况恶劣、小巴坏车、小巴司机突然放病假及/或小巴司机短缺。专线小巴如驶经繁忙道路，容易因为交通意外、道路工程或其它紧急事故而造成的交通挤塞情况，以致行车受阻。

11. 运输署通过实地调查和视察、验车、审阅营办商定期提交的报表、定期与业界举行会议和收集公众意见等方法，监察专线小巴营办商的表现。

12. 对于一再有人投诉服务班次不准时，运输署会约见有关的专线小巴营办商，以找出个中原因、协助制订补救措施(例如改善小巴的调配安排、维修保养和加强员工管理)，以及敦促营办商适时采取改善措施。如有需要，运输署会要求营办商参照乘客的需求模式，安排由中途站开出的特别班次接载乘客。如情况许可，营办商也可扩充车队，以助提供更准时的服务班次。

### **其它交通服务**

13. 渡轮服务方面，服务班次不准时大都因为渡轮上落客货以致延误抵达/离开码头的時間。运输署已提醒营办商必须按照既定班次营运渡轮服务。署方会继续密切监察渡轮服务情况。

14. 铁路服务方面，有关铁路服务班次的投诉主要涉及香港铁路有限公司(港铁)的服务。运输署指出，铁路服务延误的原因在于设备失灵、人为因素、乘客行为及外在因素。

15. 港铁公司为确保列车服务系统及设备表现卓越和性能

良好，一直推行严格的维修制度，并有周全的计划以更新系统设备和提升其性能。港铁公司已就土木工程结构、轨道、讯号系统、配电系统、架空电线、载客列车、工程机车及巴士等各个项目进行预防及修正性质的维修工作，并按照预定维修周期进行检查、维修、清洁和更新设备的维修工作。港铁公司提供的数据显示，该公司每年投放超过 40 亿元以维修和更新铁路设备。

16. 运输署留意到，自二零零七年两铁合并后，港铁公司的列车服务一直维持在高水平，有 99.9% 的乘客在不超过编定时间五分钟内完成旅程到达目的地。运输署会继续监察有关服务。

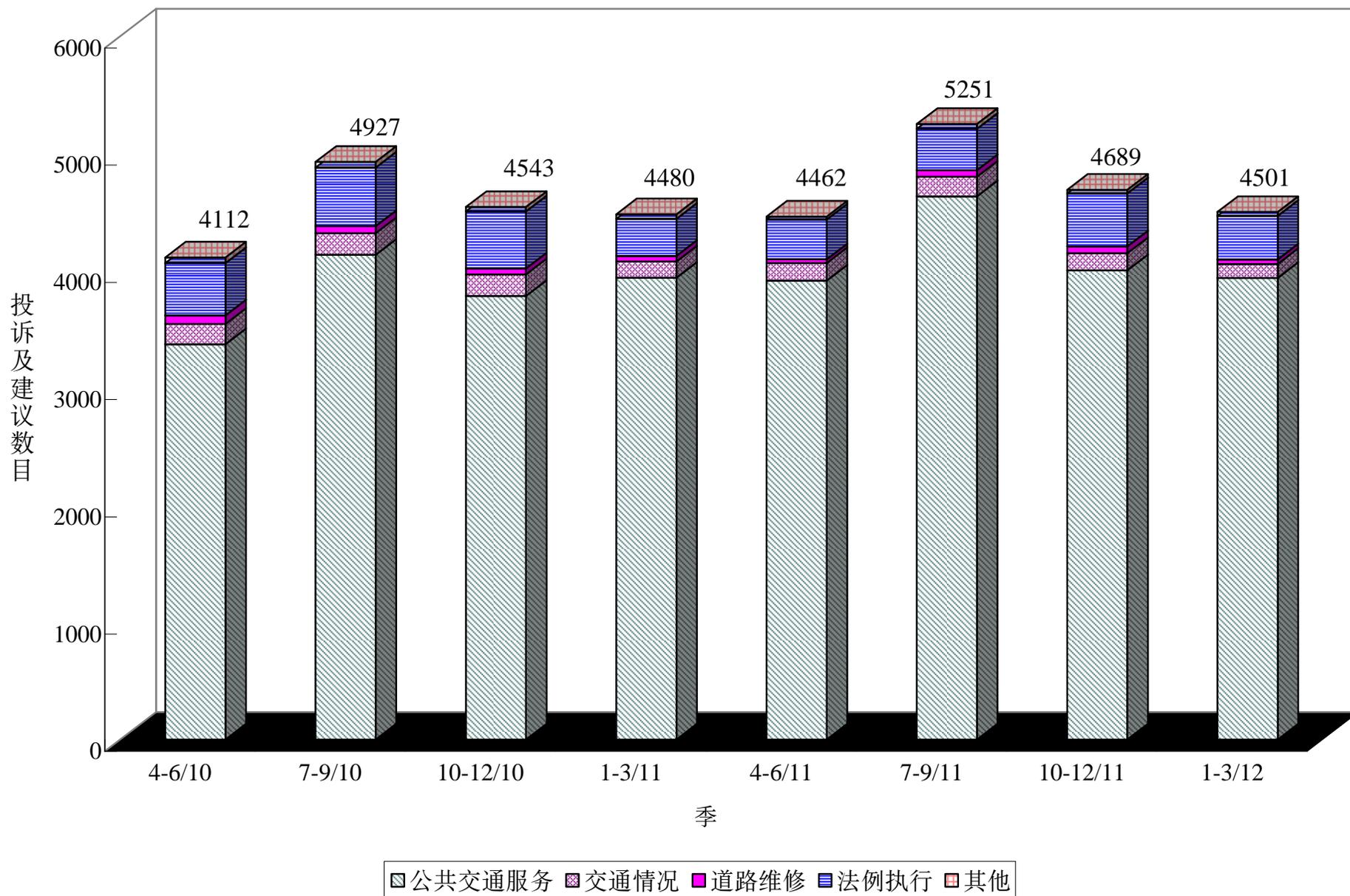
## 交通投诉组接获的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	去年同季 <u>(1.1.11- 31.3.11)</u>	上季 <u>(1.10.11- 31.12.11)</u>	今季 <u>(1.1.12- 31.3.12)</u>
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	163 [29]	207 [29]	169 [26]
(b) 服务水平	3 677 [7]	3 721 [15]	3 671 [20]
(c) 一般性质	100 [7]	75 [4]	98 [5]
	<b>3 940 [43] (88%)</b>	<b>4 003 [48] (85%)</b>	<b>3 938 [51] (87%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	69 [6]	68 [1]	67 [3]
(b) 交通管理	37 [18]	48 [16]	28 [10]
(c) 增设交通标志及设备	14 [7]	17 [6]	16 [11]
(d) 泊车设施	18 [3]	13 [5]	8 [7]
	<b>138 [34] (3%)</b>	<b>146 [28] (3%)</b>	<b>119 [31] (3%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	21 [4]	26	18 [1]
(b) 交通标志及设备	23 [2]	28	17
(c) 行车道标记	4 [1]	4	3
	<b>48 [7] (1%)</b>	<b>58 (1%)</b>	<b>38 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	168	270	228
(b) 其它执法事宜	148 [3]	182	144
	<b>316 [3] (7%)</b>	<b>452 (10%)</b>	<b>372 (8%)</b>
<b>V. 其它</b>	<b>38 [5] (1%)</b>	<b>30 (1%)</b>	<b>34 [7] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>4 480 [92] (100%)</b>	<b>4 689 [76] (100%)</b>	<b>4 501 [90] (100%)</b>

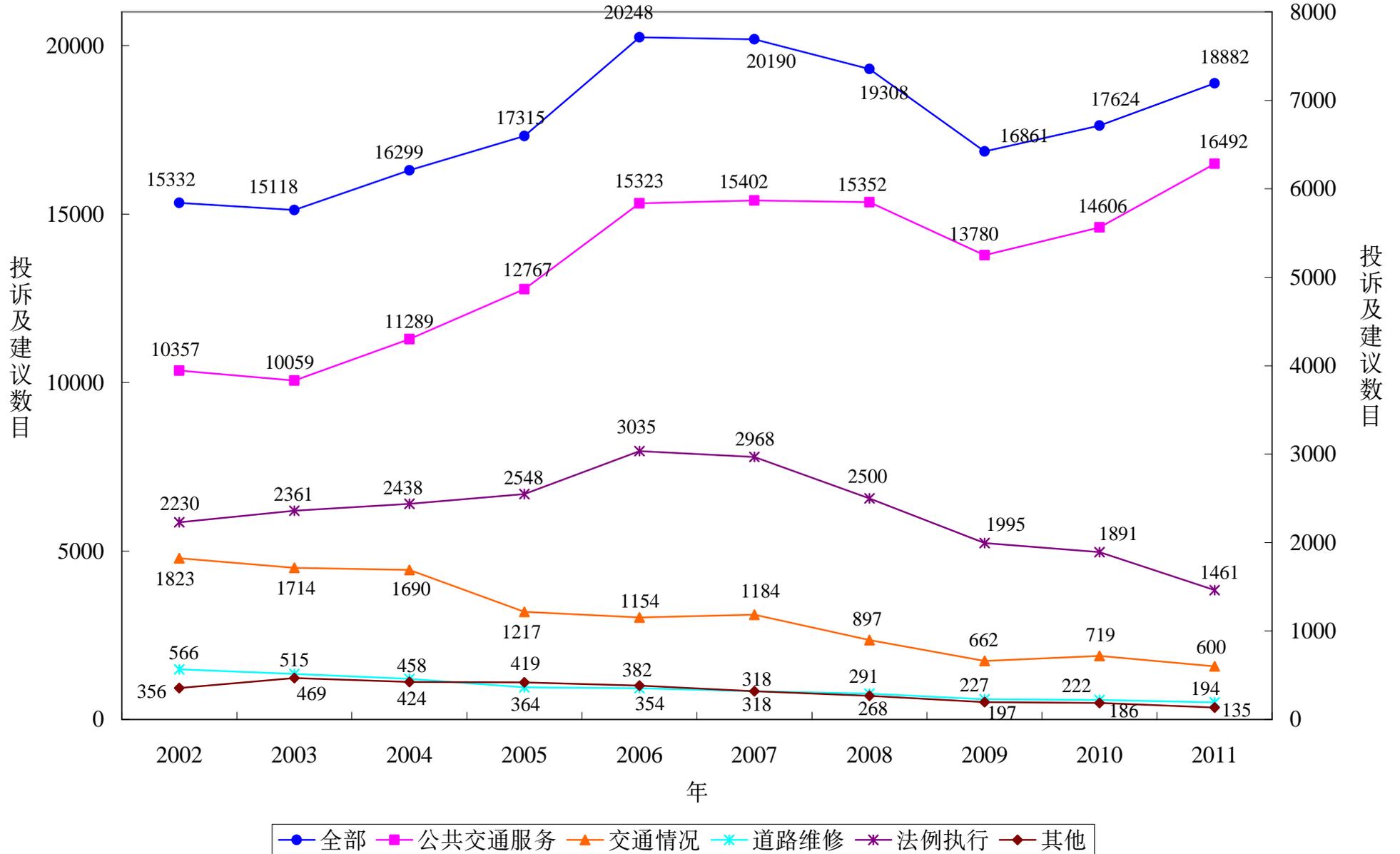
注：(1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

(2) 括号内百分率代表每类投诉/建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

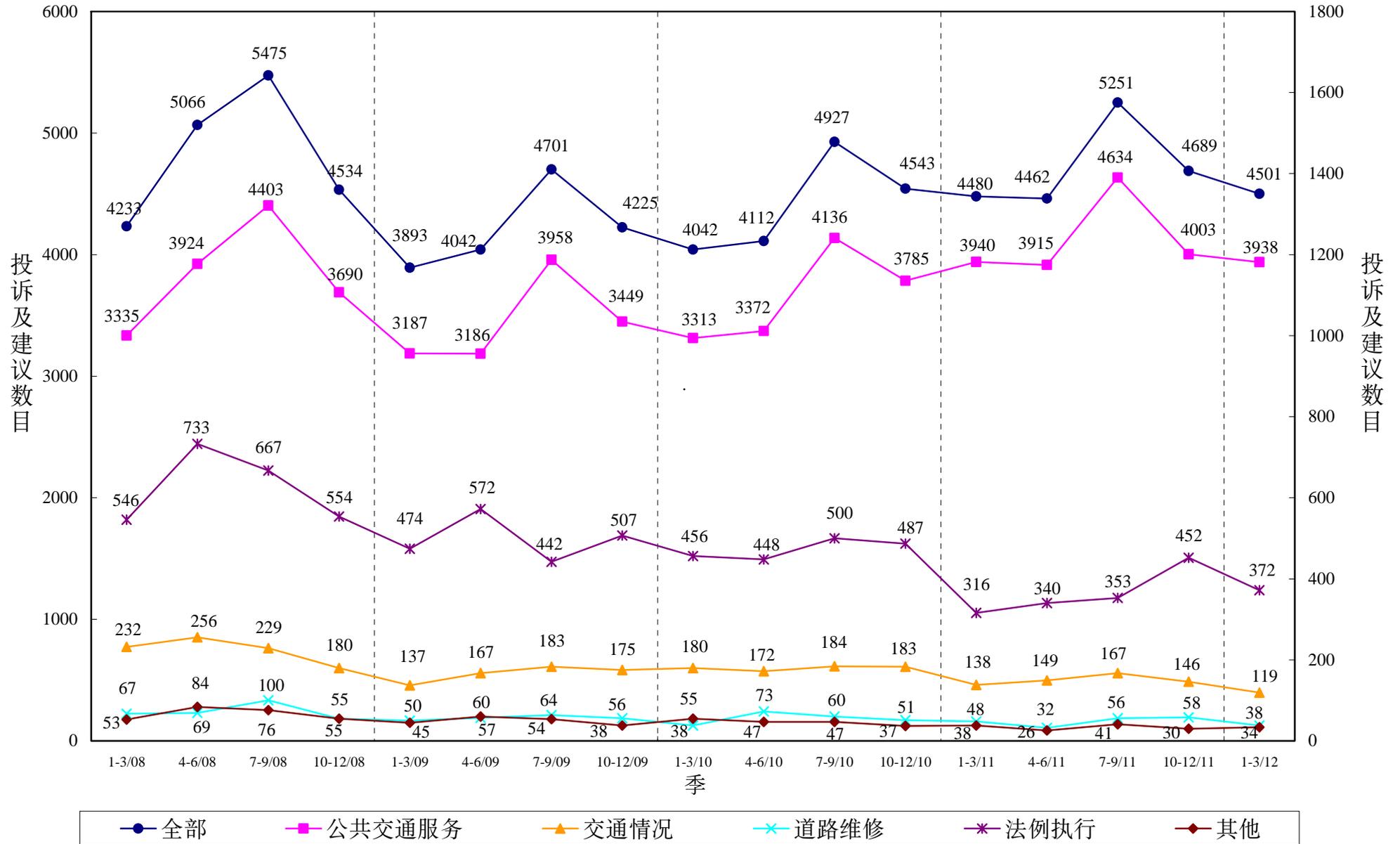
交通投诉组接获的投诉及建议



交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零零二至二零一一年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零零八年一月至二零一二年三月)



投诉及建议的调查结果一览表  
(二零一二年一月至三月)

调查结果					
投诉/建议性质	A1	A2	B	C	合计
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	25	185	55	-	265
(b) 服务水平	1 064	1 451	105	1 483	4 103
(c) 一般性质	54	23	26	1	104
	<b>1 143</b>	<b>1 659</b>	<b>186</b>	<b>1 484</b>	<b>4 472</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	50	26	10	1	87
(b) 交通管理	13	10	20	-	43
(c) 增设交通标志及设备	9	5	7	-	21
(d) 泊车设施	4	2	6	-	12
	<b>76</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>163</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	20	3	2	-	25
(b) 交通标志及设备	30	-	2	-	32
(c) 行车道标记	6	-	1	-	7
	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>64</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	204	28	-	2	234
(b) 其它执法事宜	104	61	2	24	201
	<b>308</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>435</b>
<b>V. 其它</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>合计</b>	<b>1 598</b>	<b>1 805</b>	<b>240</b>	<b>1 521</b>	<b>5 164</b>
	<b>(31%)</b>	<b>(35%)</b>	<b>(5%)</b>	<b>(29%)</b>	<b>(100%)</b>

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  
(二零一二年一月至三月)**

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	199	294	54	5	552
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	62	52	7	2	123
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	10	25	3	1	39
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	40	43	9	1	93
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	7	2	-	1	10
龙运巴士公司	10	17	3	-	30
过海隧巴	97	171	24	4	296
港铁接驳巴士	4	5	5	-	14
居民巴士服务	11	11	2	2	26
专线小巴	553	375	39	18	985
红色小巴	98	11	5	14	128
的士	32	606	5	1 433	2 076
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	9	32	25	1	67
香港铁路有限公司(轻铁)	4	5	-	1	10
香港电车有限公司	1	-	2	-	3
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	1	7	1	1	10
天星小轮有限公司	1	-	-	-	1
其它渡轮	4	3	2	-	9
<b>合计</b>	<b>1 143</b> <b>(26%)</b>	<b>1 659</b> <b>(37%)</b>	<b>186</b> <b>(4%)</b>	<b>1 484</b> <b>(33%)</b>	<b>4 472</b> <b>(100%)</b>

## 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/公共交通机构采纳的市民建议  
(二零一二年一月至三月)

**I. 公共交通服务**

- 把朗屏路巴士站附近的部分上落客货处改建为行人路，以方便乘客排队候车。

**II. 交通管理**

*港岛区*

- 延长南朗山道及菲林明道的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 延长电气道「禁止停车」限制区的有效时间，以防止车辆阻塞交通。
- 修改金钟（西）巴士总站的交通标志，以免驾车人士感到混淆。
- 迁移小西湾道的交通标志，以改善驾车人士的视线。
- 禁止长度超过七米的车辆进入汉宁顿道，以改善道路安全。
- 迁移英皇道的巴士站，以纾缓交通阻塞。
- 扩阔德立街的行车线，以改善交通流量。
- 扩阔并侧移英皇道的行人过路处，以改善人流。
- 迁移坚道的交通灯柱及杜老志道的消防龙头，以免阻碍行人。

*九龙区*

- 在启祥道天桥增设路线指示标志，为驾车人士提供较佳指引。
- 在欣翔道及渡船街安装护柱，以改善道路安全。

## 新界区

- 延长梨木道及海兴路交通灯的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 修改马鞍山道与锦英路的交通灯运作模式，以改善道路安全。
- 延长沃泰街的「禁止停车」限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 放宽担竿洲路的限制及加设「学校巴士除外」交通标志，以方便学校巴士驶入。
- 在翠岭路加设交通标志，为驾车人士提供较佳指引。
- 在乌溪沙站公共运输交汇处入口加设「慢驶」道路标记，提醒巴士司机慢驶及留意前面行人过路处。
- 修改杨青路的道路标记，以改善道路安全。
- 在美源街竖立护栏，以防止车辆违例停泊。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零一二年一月至三月)

附件 E(i)

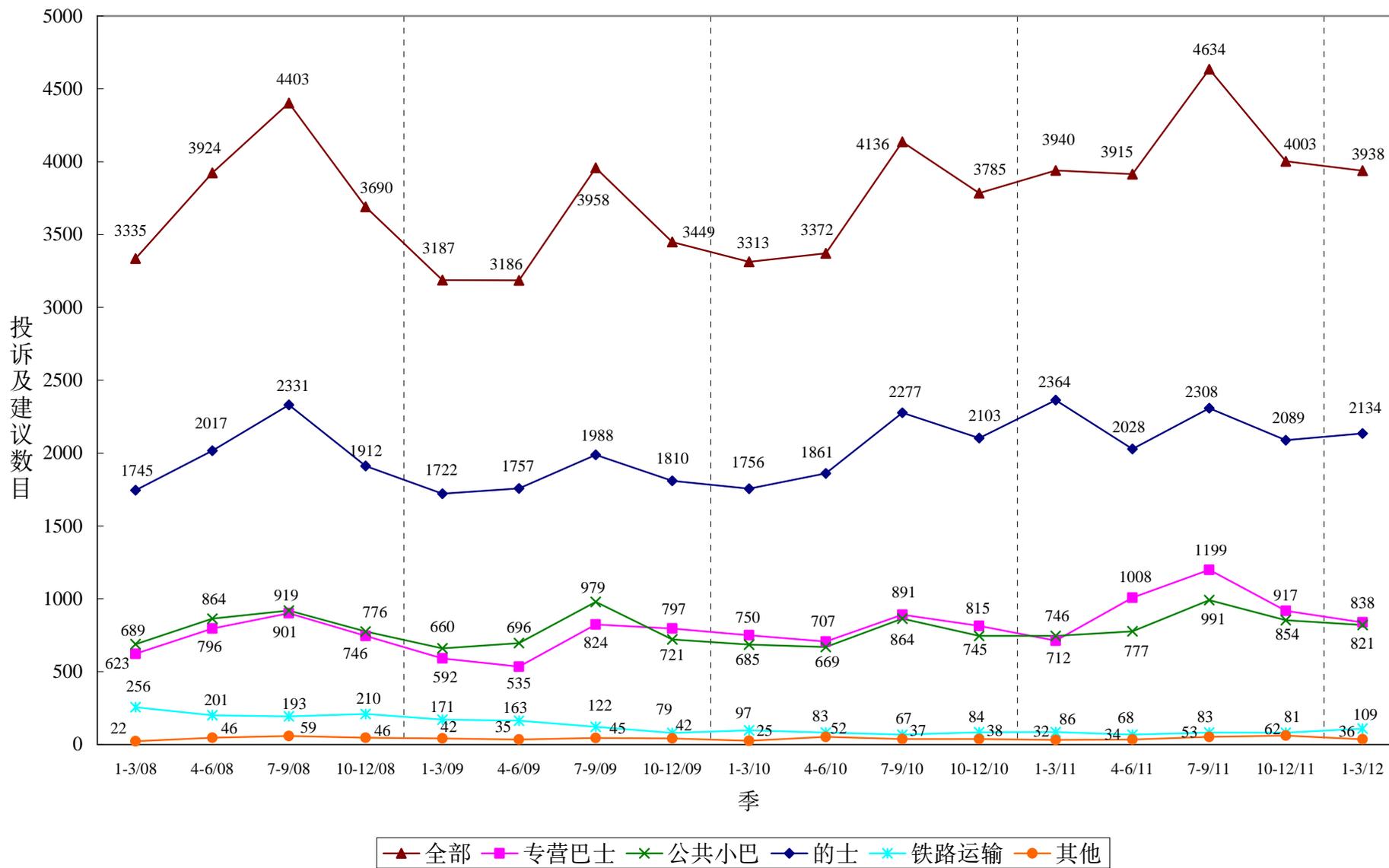
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输				水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士																		
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	山顶 缆车	天星 小轮	其它 渡轮					
(A) <b>服务质量</b>																			
(1) 班次/载客量	16	1	4	3	1	-	16	3	74	-	-	4	-	-	-	2	-	-	124
(2) 路线	12	-	-	1	-	-	4	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25
(3) 服务时间	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(4) 设置车站	6	2	-	1	-	-	3	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19
小计	34	3	4	5	1	-	23	5	88	-	-	4	-	-	-	2	-	-	169
(B) <b>服务水平</b>																			
(1) 服务班次	181	32	10	26	2	6	71	7	155	-	-	5	2	4	-	-	-	1	502
(2) 路线依循情况	2	-	-	-	1	-	1	-	40	-	382	-	-	-	-	-	-	-	426
(3) 驾驶行为不当	61	18	10	12	-	-	26	6	151	40	310	2	5	11	-	-	-	-	652
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	69	14	5	9	4	5	15	1	235	23	957	2	3	1	-	1	2	-	1346
(5) 滥收车/船费	1	-	-	-	-	-	1	-	21	1	429*	-	-	-	-	1	-	-	454
(6) 清洁	2	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	7
(7) 车辆/船只状况	11	4	2	4	-	-	1	1	10	6	13	3	1	25	-	-	-	1	82
(8) 乘客服务及设施	82	24	2	3	-	1	25	2	17	1	7	33	2	-	-	1	-	2	202 <sup>#</sup>
小计	409	92	29	55	7	12	142	17	629	71	2099	46	13	41	-	3	2	4	3671
(C) <b>一般性质</b>	14	4	-	1	-	-	3	1	18	15	35	5	-	-	-	1	-	1	98
今季合计	457	99	33	61	8	12	168	23	735	86	2134	55	13	41	-	6	2	5	3938
总数	(838)							(2978)				(109)				(13)			
上季合计	493	95	23	71	3	22	210	47	773	81	2089	69	7	5	-	9	-	6	4003
去年同季合计	371	69	11	72	2	17	170	20	659	87	2364	69	15	2	-	3	1	8	3940

\* 包括有关的士咪表的违规行为

# 包括由 82 位投诉人提出的 17 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

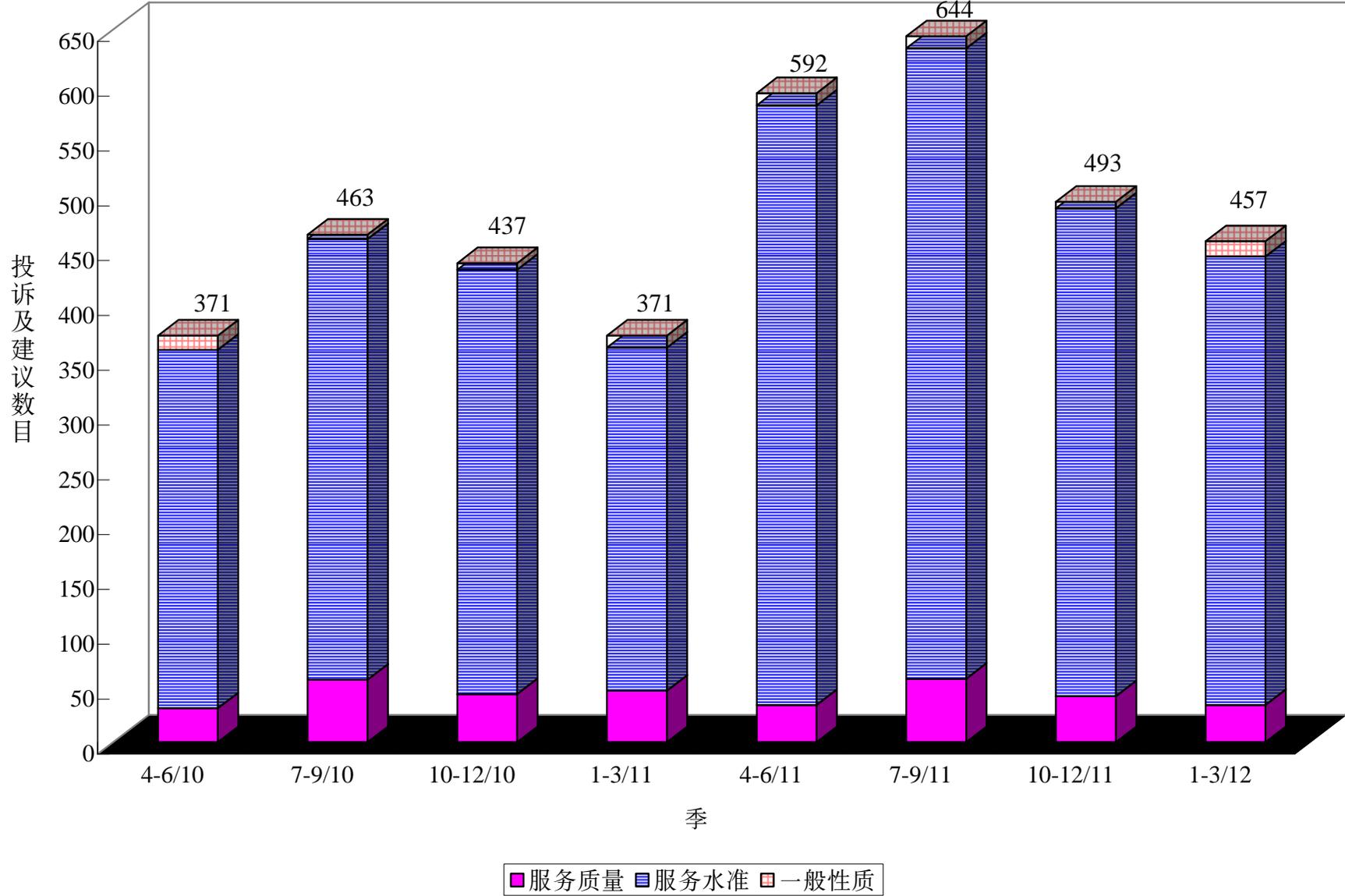
有关公共交通服务投诉及建议的趋势  
(二零零八年一月至二零一二年三月)

-24-

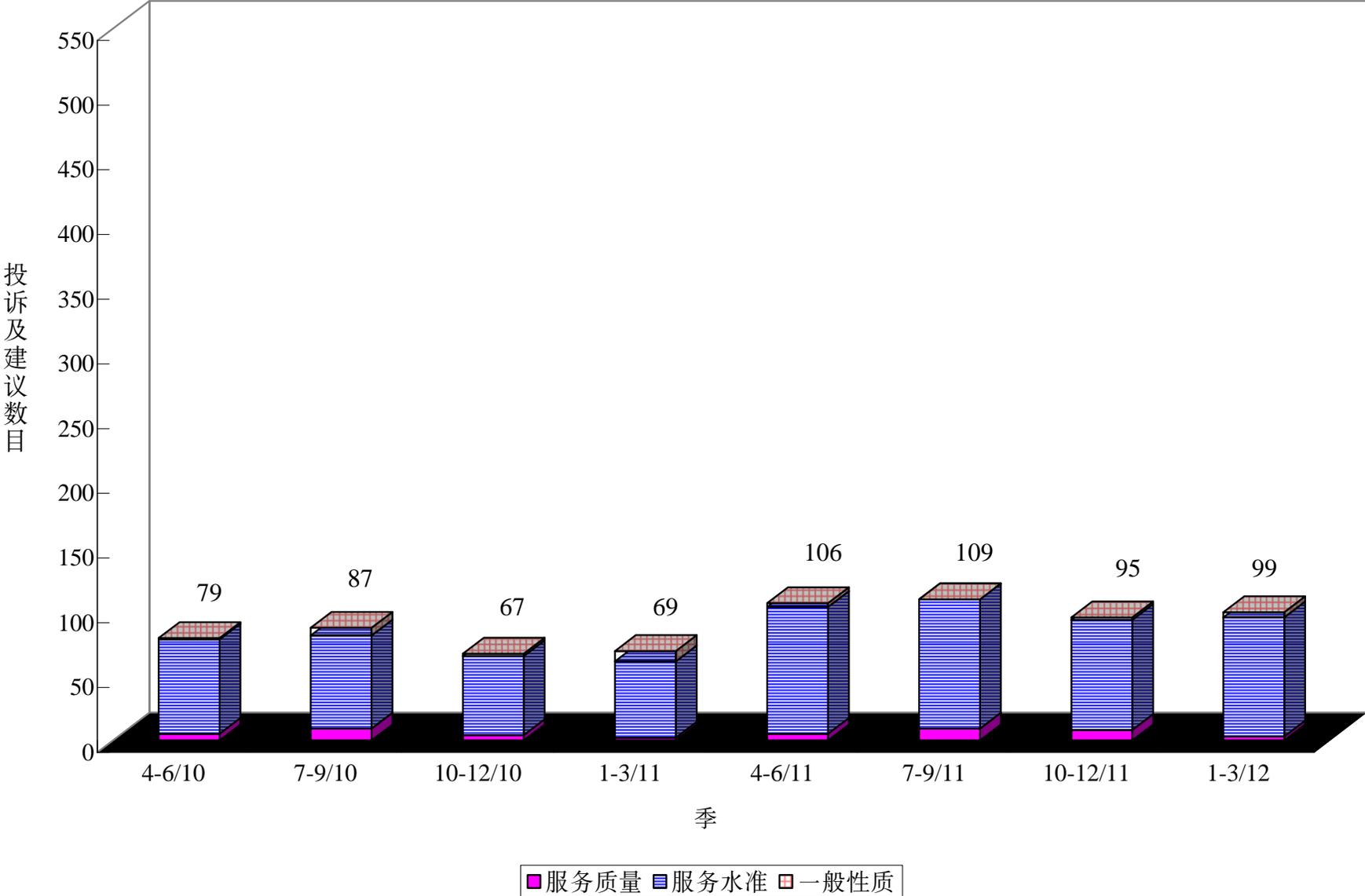


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

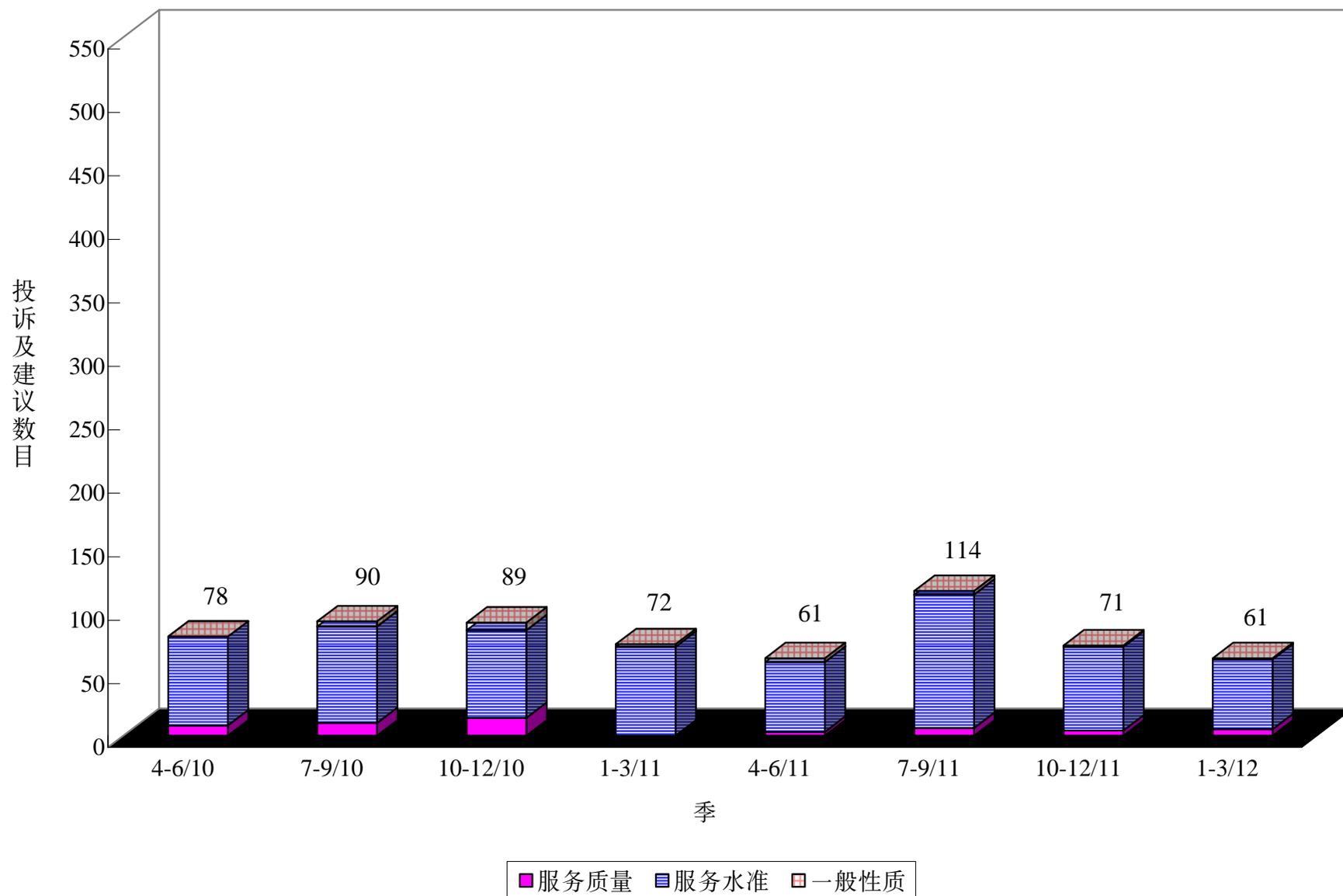
附件 F (i)



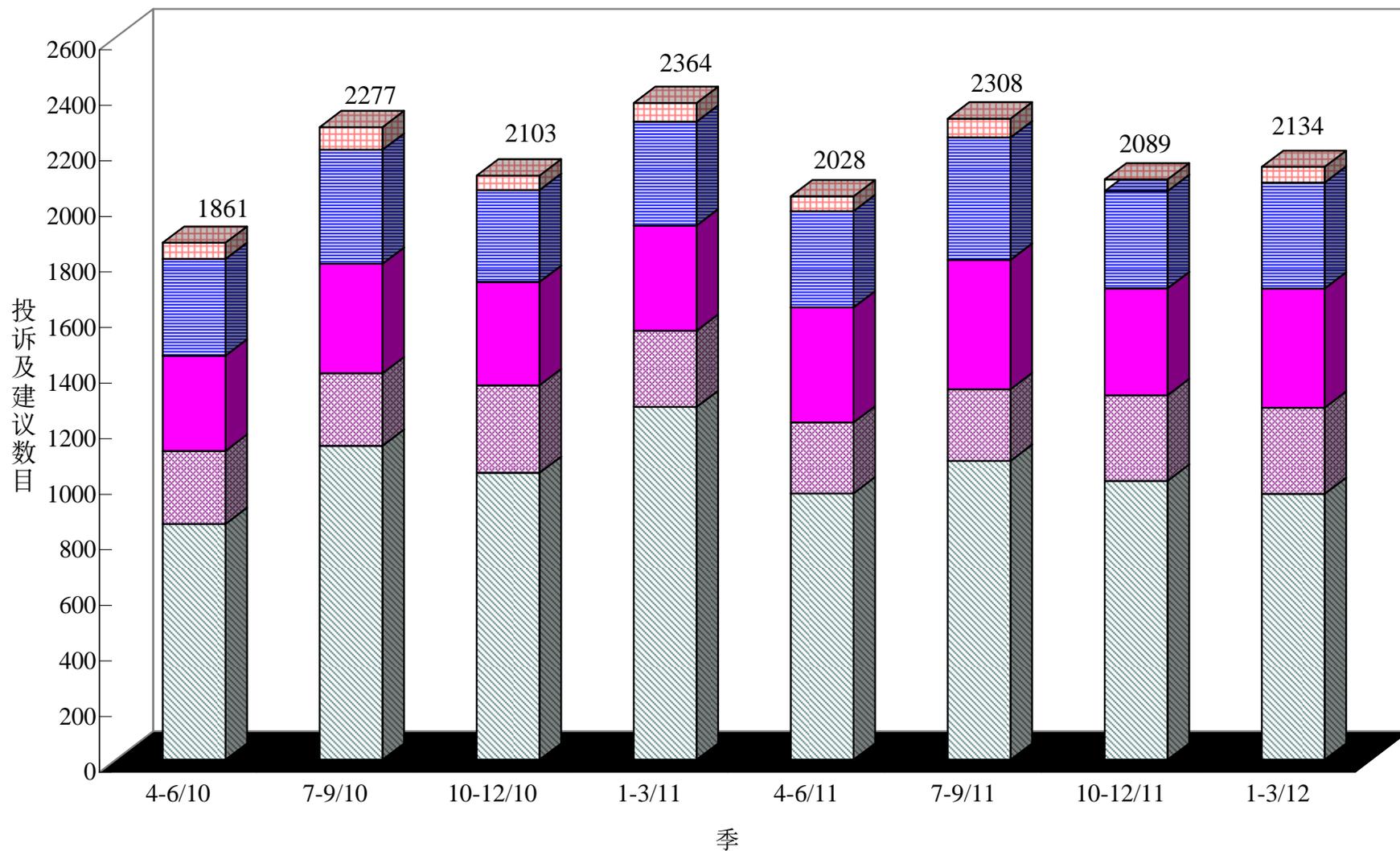
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



### 过去八季有关新巴服务的投诉及建议



过去八季有关的士服务的投诉及建议



司机行为及工作表现
  驾驶行为不当
  滥收车资及有关的士咪表的违规行为
  不使用最直接之路线
  其他



**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零一二年一月至三月)

地区	港岛				九龙					新界								其它(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																				
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 (地点数目)	1 (1)	23 (2)	5 (5)	5 (5)	6 (5)	2 (2)	4 (4)	1 (1)	5 (5)	- (-)	- (-)	5 (4)	1 (1)	1 (1)	2 (2)	3 (3)	2 (1)	- (-)	1 (1)	67 (43)
(b) 交通管理	2	5	-	1	3	2	1	-	2	-	1	1	1	1	4	-	3	-	1	28
(c) 增设交通标志及设备	1	4	2	1	1	2	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	16
(d) 泊车设施	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3	-	-	8
小计	4	32	8	7	10	7	7	2	7	-	2	8	3	2	6	4	8	-	2	119
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	3	2	-	1	-	1	3	2	3	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	18
(b) 交通标志及设备	2	1	1	1	2	2	-	3	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	17
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
小计	5	3	1	2	2	4	3	5	4	1	1	1	2	-	-	1	3	-	-	38
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	17	12	11	6	27	6	14	13	47	14	5	11	12	6	6	10	11	-	-	228
(b) 其它执法事宜	8	15	13	6	11	8	16	8	15	-	7	9	7	4	4	5	2	1	5	144
小计	25	27	24	12	38	14	30	21	62	14	12	20	19	10	10	15	13	1	5	372
合计	34	62	33	21	50	25	40	28	73	15	15	29	24	12	16	20	24	1	7	529

## 有关服务班次的投诉

<u>交通工具</u>	<u>二零一一年</u> <u>一月至三月</u>	<u>二零一二年</u> <u>一月至三月</u>	<u>增/减</u>
专营巴士	243	328	+35.0%
非专营巴士	2	7	+250.0%
专线小巴	111	155	+39.6%
铁路运输	5	11	+120.0%
渡轮	4	1	-75.0%
合计	<b>365</b>	<b>502</b>	<b>+37.5%</b>

**向交通投诉组提出建议及投诉的方法**

市民如欲提出任何有关交通问题的建议或投诉，可用电话与交通投诉组联络。本组的热线电话 **2889 9999** 在办公时间有工作人员接听，而在办公时间以外则提供留言服务。

另一方法是填妥适当表格（交通投诉表格及投诉的士表格），然后寄往香港邮政总局信箱 12430 号本组收。这些表格可向各区民政事务处及运输署索取。

此外，市民亦可写信向本组提出建议/投诉。本组地址如下：

**香港添马添美道2号  
政府总部东翼20楼  
交通投诉组**

本组图文传真机号码是 **2577 1858**，电子邮箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而网页地址是 **www.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。