

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一二年四月一日至六月三十日)

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

电邮地址：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	17-18
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	有关绿色线小巴服务的投诉及建议	31-33
K	有关红色小巴服务的投诉及建议	34-36
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	37

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一二年第二份季报，汇报二零一二年四月一日至六月三十日期间的事项。

年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到由 4 837 名市民提出的 5 403 宗投诉及建议，包括 118 宗纯粹建议。大约 67% 的投诉人（即 3 221 人）以电话提出投诉/建议，其余 33%（即 1 616 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 4 501 宗上升 20%，与去年同季的 4 462 宗比较，则上升 21.1 %。本季收到的个案数目上升，主要是有关公共交通服务的个案增加所致。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 4 100 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 2 622 宗（64%）证实成立，不成立的有 141 宗（3%），其余 1 337 宗（33%）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 4 865 宗，较上季及去年同季分别上升 23.5% 及 24.3%。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 1 425 宗，较上季上升 70%，与去年同季比较，则上升 41.4%。个案数目上升的主要原因，是有较多与服务班次有关的投诉，特别是涉及九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）的服务。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 825 宗，上季有 457 宗，去年同季则有 592 宗。今季的 825 宗个案中，涉及服务质量的个案有 46 宗（6%），而涉及服务水平的个案则有 765 宗（93%）。

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 107 宗，上季有 99 宗，去年同季则有 106 宗。今季的 107 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 103 宗（96%）。

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 105 宗，上季及去年同季同样有 61 宗。今季的 105 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（5%），而涉及服务水平的则有 98 宗（93%）。

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（例如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 50 宗，上季有 23 宗，去年同季则有 30 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 1 043 宗，较上季上升 27%，与去年同季比较，则上升 34.2%。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 93%（即 971 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 735 宗及 707 宗。与专营巴士服务的情况相似，专线小巴的个案数目上升的原因是较多有关服务班次的投诉。今季的 971 宗个案中，涉及服务质量的个案有 91 宗（9%），而涉及服务水平的个案则有 866 宗（89%）。

15. 其余 7% 的个案（即 72 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 86 宗及 70 宗。今季的 72 宗个案中，涉及服务水平的个案有 62 宗（86%）。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 186 宗，较上季上升 2.4%，与去年同季比较，则上升 7.8%。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 2 186 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 107 宗（96%），上季则有 2 078 宗（97%）。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 354 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 409 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	34 (35)	8 (9)
(b) 投诉人撤销投诉	155 (153)	38 (41)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	220 (190)	54 (50)
	<u>409 (378)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，92% 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 149 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 109 宗，去年同季则有 68 宗。今季 149 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 122 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 12 宗，上季共有 13 宗，去年同季则有四宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 50 宗，上季有 67 宗，去年同季则有 55 宗。这些投诉涉及全港共 44 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	16 (34)	15 (13)
九龙	19 (18)	16 (17)
新界	14 (14)	12 (12)
其它	1 (1)	1 (1)
总数	<u>50 (67)</u>	<u>44 (43)</u>

(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（九宗），九龙城（八宗）及沙田（五宗）。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 37 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 22 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 28 宗及 16 项，去年同季的数目则分别为 51 宗及 31 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 49 宗，上季的数目为 38 宗，去年同季的数目则为 32 宗。今季的 49 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 27 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉则占 16 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括湾仔（七宗），中西区（六宗）及油尖旺（六宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 335 宗，较上季下降 9.9%，与去年同季比较，则下降 1.5%。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

在二零一二年五月十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) 有关驾车期间使用流动电话或电讯设备的投诉及建议；
- (b) 有关踏单车的投诉及建议；
- (c) 有关公共交通服务班次的投诉；以及
- (d) 交通投诉组二零一二年第一号季报。

2. 各委员同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关驾车期间使用流动电话或电讯设备、踏单车及公共交通服务班次的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一二年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关东喜道不准掉头限制的质疑

3. 一名驾车人士于二零一二年四月提出，东喜道东行车辆不可于近谭公庙道的交界处掉头，对他驾车前往筲箕湾东大街造成不便；他并质疑实施这项限制措施的理据。

4. 运输署指出，驾车人士沿谭公庙道行车，可通过横跨东喜道中央分隔带的支路，前往筲箕湾东大街。然而，由于空间不足，东喜道东行车辆难以在该处畅顺掉头。运输署表示，车辆在该段东喜道的车速颇高，降低驶近该交界处车辆的车速，

将会影响该段道路交通流量。此外，实地环境也限制了该交界处的视线。运输署又认为，假如放宽限制，难免令更多车辆在交界处附近的双线车道上穿插，这不单影响交通流量，也因为车辆不小心转线的风险增加而不利道路安全。

5. 基于道路安全的顾虑，运输署并不赞同放宽限制的要求。交通投诉组已把运输署的答复转告投诉人，投诉人并没有提出进一步意见。

有关新型反光标柱的投诉

6. 交通投诉组于二零一二年五月接获一宗有关于坑口及其它地点设置新型反光标柱的投诉，投诉人认为，该种新型标柱，体积远逊于传统的标柱，又不设照明装置，驾车人士不易察觉。

7. 路政署回复，有关标柱是没有照明装置的反光安全岛标柱，与其它街道设施一样容易因日晒雨淋、交通意外，以及恶意破坏或盗窃而损毁。这种反光标柱无须用电，在夜间折射车辆头灯的斜光，以便驾车人士看见。除了节省能源外，这种反光标柱的维修保养费用也大幅低于传统的安全岛标柱。不过，假如视野条件较差，例如天气恶劣或夜间当车辆驶经道路转弯位时，标柱的反光效果便会受影响。因此，适合装设新型反光标柱的地点有限。为了解新型反光标柱的效用及市民对标柱的接受程度，当局已装设 900 多个这类标柱(全港约有 10 000 个标柱)，分别来自三个不同的品牌，以供测试之用。

8. 路政署表示，该署评估新型反光标柱的效用及表现时，将会考虑投诉人的意见。投诉人获悉路政署的回复后，没有提出进一步意见。

有关右转车位设计的建议

9. 二零一二年六月，一名市民对于右转车位设计表示关注，他认为驾车人士容易忽略这些右转车位道路标记，并建议在右转车位加设交通灯和"让路"道路标记，提醒驾车人士。

10. 运输署解释，右转车位由(i)弯线标记；(ii)"让路线"道路标记；及(iii)"右转箭咀"道路标记组成，用于右转交通不多的灯号控制道路路口。在行车绿灯亮起期间，右转车辆的司机应在右转车位内停车，直至没有车辆方可右转。在灯号控制道路路口使用右转车位，可让直去车辆及对面的车辆同时行驶，使路口容车量得到充分利用。

11. 关于建议增加"让路"二字，运输署表示，大部分路口的右转车位内都没有足够空间容纳这些道路标记，以"让路线"替代是因为本港的道路系统和国际上也常用这种道路标记来提醒司机让路。该署表示"让路线"除了用于右转车位外，在本港也随处可见，司机易于察觉。至于建议加设灯号，该署解释，实施有关建议，须另外为右转车辆提供灯号时间，原因是在右转箭咀绿灯亮起之前，须以红灯截停对面的交通。有关安排，亦须在稍后时间拨出若干时段供对面的交通之用，致使该路口的整体效率下降。假如右转交通不多而且情况许可，当局会使用右转车位以增加路口容车量。

12. 运输署补充，在设计提供右转车位的灯号控制道路路口时，该署将会考虑交通流量、安全、道路几何特性、公众意见及其它因素。该署欢迎就特定灯号控制道路路口设计提出建议，以及会探讨可行改善方法。该署的回复已转告该名市民，后者并无提出进一步意见。

第三章 专题文章

有关公共小巴服务的投诉及建议

背景

公共小巴为公共运输系统提供辅助服务，每日载客量约为190万人次，并受《道路交通（公共服务车辆）规例》（香港法例第374D章）管制。

2. 绿色专线小巴服务的地区，都是因为乘客量不足而难以开办高载客量公共交通服务，以及由于不符合经济效益或受地形限制而不宜办巴士服务。绿色专线小巴也提供往返铁路车站和大型公共交通交汇处的接驳服务。绿色专线小巴提供定期班次服务，行车收费、路线、车辆编配及时间表均已固定，并受运输署规管。

3. 红色小巴行走非固定的路线，为愿意支付较高车费的乘客，提供更灵活和相对而言较方便的交通服务。

4. 截至二零一二年六月三十日，本港共有4 350辆公共小巴，当中3 076辆为绿色专线小巴，1 274辆为红色小巴。绿色专线小巴的主要路线有352条。

有关投诉及建议的统计数字

5. 在二零一二年一月至六月期间，本组接获1 864宗有关公共小巴服务的投诉及建议，与去年同期接获的1 523宗相比，增加了22.4%。下文分析本组接获的投诉及建议。

绿色专线小巴服务

6. 过去五年，有关绿色专线小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2007	3 020	-
2008	2 798	-7.4%
2009	2 649	-5.3%
2010	2 656	+0.3%
2011	3 051	+14.9%

7. 在二零一二年一月至六月期间，本组接获1 706宗有关绿色专线小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的1 366宗相比，上升了24.9%。投诉及建议的分类载于附件J。数字上升的主要原因，在于更多人投诉服务班次（增加159宗或62.1%）和路线依循情况（增加52宗或94.5%）

红色小巴服务

8. 过去五年，有关红色小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉/建议数目</u>	<u>增/减</u>
2007	609	-
2008	450	-26.1%
2009	407	-9.6%
2010	307	-24.6%
2011	317	+3.3%

9. 在二零一二年一月至六月期间，本组接获158宗有关红色小巴服务的投诉/建议，去年同期则接获157宗。投诉及建议的分类载于附件K。

改善措施

10. 有关公共小巴服务的投诉及建议，均转介运输署或警方跟进。

11. 涉及绿色专线小巴服务班次的投诉个案有所增加,相信是由于在繁忙时间的行车班次有所减少,原因可能在于营办商难以招聘足够数目的公共小巴司机,又或行车因交通挤塞或道路工程而受阻。遇有绿色专线小巴路线屡遭投诉,运输署人员会跟有关营办商会面,以找出问题症结所在,并采取补救措施,包括调整班次、安排短程服务,重订路线以避免交通挤塞路段、改善车辆调配和加强督导员工。举例来说,运输署留意到九龙区有两条路线的服务班次欠稳定,是因违例泊车造成道路挤塞所致,于是通知警方加强执法以打击违例泊车,交通情况因而得到改善。署方又安排新界区一条路线提供特别短程服务,让小巴在繁忙时间避开挤塞路段,该路线的服务其后已见改善。

12. 运输署会实地检查,以监察小巴司机的行为和提醒营办商其小巴服务须依循既定路线行驶并在沿途各站停车。如营办商表现差劣,均记录于服务表现评核报告,以供定期检讨。运输署也定期与业界举行会议、出版《公共小巴服务通讯》和发出劝谕信,以提醒和呼吁绿色专线小巴与红色小巴的业界代表、营办商及司机,必须待客以礼,提升服务质素。

13. 为进一步加强公共小巴营运安全和服务质素,《2012年道路交通(修订)条例》已于二零一二年四月十三日制定及生效。该条例下的新措施包括:

- (i) 对公共小巴施加每小时 80 公里的最高车速限制;
- (ii) 强制公共小巴安装车速限制器;
- (iii) 强制公共小巴车厢内展示公共小巴司机证;
- (iv) 在发出公共小巴驾驶执照前,强制申请人修习并完成职前课程(将于二零一三年实施); 以及
- (v) 强制新登记的公共小巴安装电子数据记录仪(俗称"黑盒")(将于二零一三年实施)。

14. 运输署会派人登车调查,以观察公共小巴司机的驾驶行为和遵从最新安全法规的情况。该署也采取其它措施,提倡安全、优质及以客为本的公共小巴服务,包括出版有关公共小巴服务水平的小册子,以及为公共小巴司机开办训练课程和工作坊,使他们注重安全驾驶。

15. 为执行新法例和加强公共小巴营运安全,警方会定期在全港采取行动,包括即场验车的执法行动,以及派遣便衣警员乘坐公共小巴,以查察司机驾驶态度和乘客是否扣上安全带。

16. 交通投诉组会继续密切监察有关公共小巴服务的投诉及建议,并会与相关部门跟进处理。

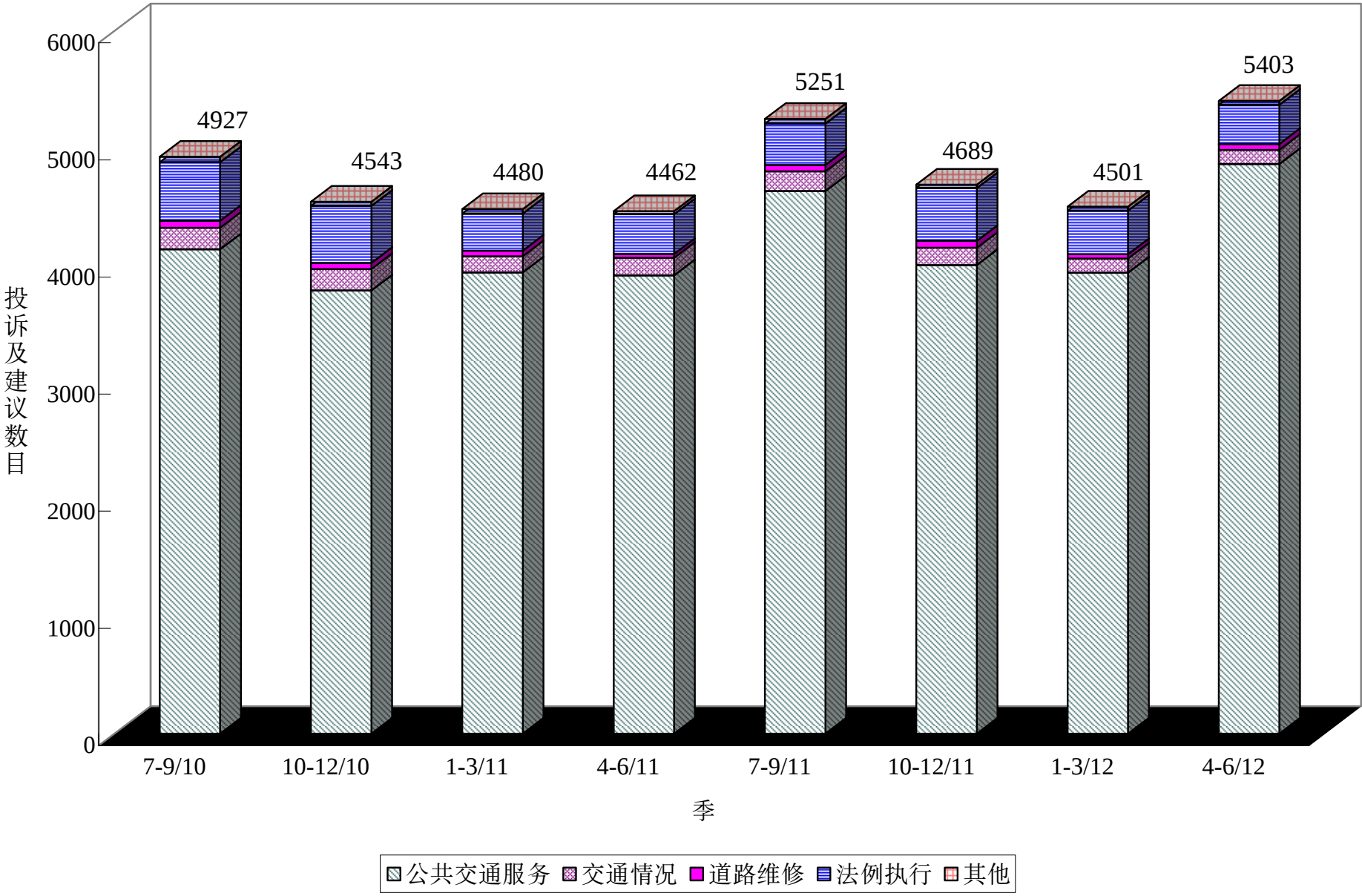
交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.4.11- 30.6.11)	上季 (1.1.12- 31.3.12)	今季 (1.4.12- 30.6.12)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	158 [23]	169 [26]	210 [29]
(b) 服务水平	3 671 [12]	3 671 [20]	4 536 [35]
(c) 一般性质	86 [5]	98 [5]	119 [11]
	3 915 [40] (88%)	3 938 [51] (87%)	4 865 [75] (90%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	55 [2]	67 [3]	50 [4]
(b) 交通管理	51 [19]	28 [10]	37 [15]
(c) 增设交通标志及设备	31 [24]	16 [11]	22 [11]
(d) 泊车设施	12 [6]	8 [7]	12 [10]
	149 [51] (3%)	119 [31] (3%)	121 [40] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	13	18 [1]	27
(b) 交通标志及设备	16	17	16
(c) 行车道标记	3 [1]	3	6 [1]
	32 [1] (1%)	38 [1] (1%)	49 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	193 [1]	228	223
(b) 其它执法事宜	147 [2]	144	112 [1]
	340 [3] (7%)	372 (8%)	335 [1] (6%)
V. 其它	26 [4] (1%)	34 [7] (1%)	33 [1] (1%)
合计	4 462 [99] (100%)	4 501 [90] (100%)	5 403 [118] (100%)

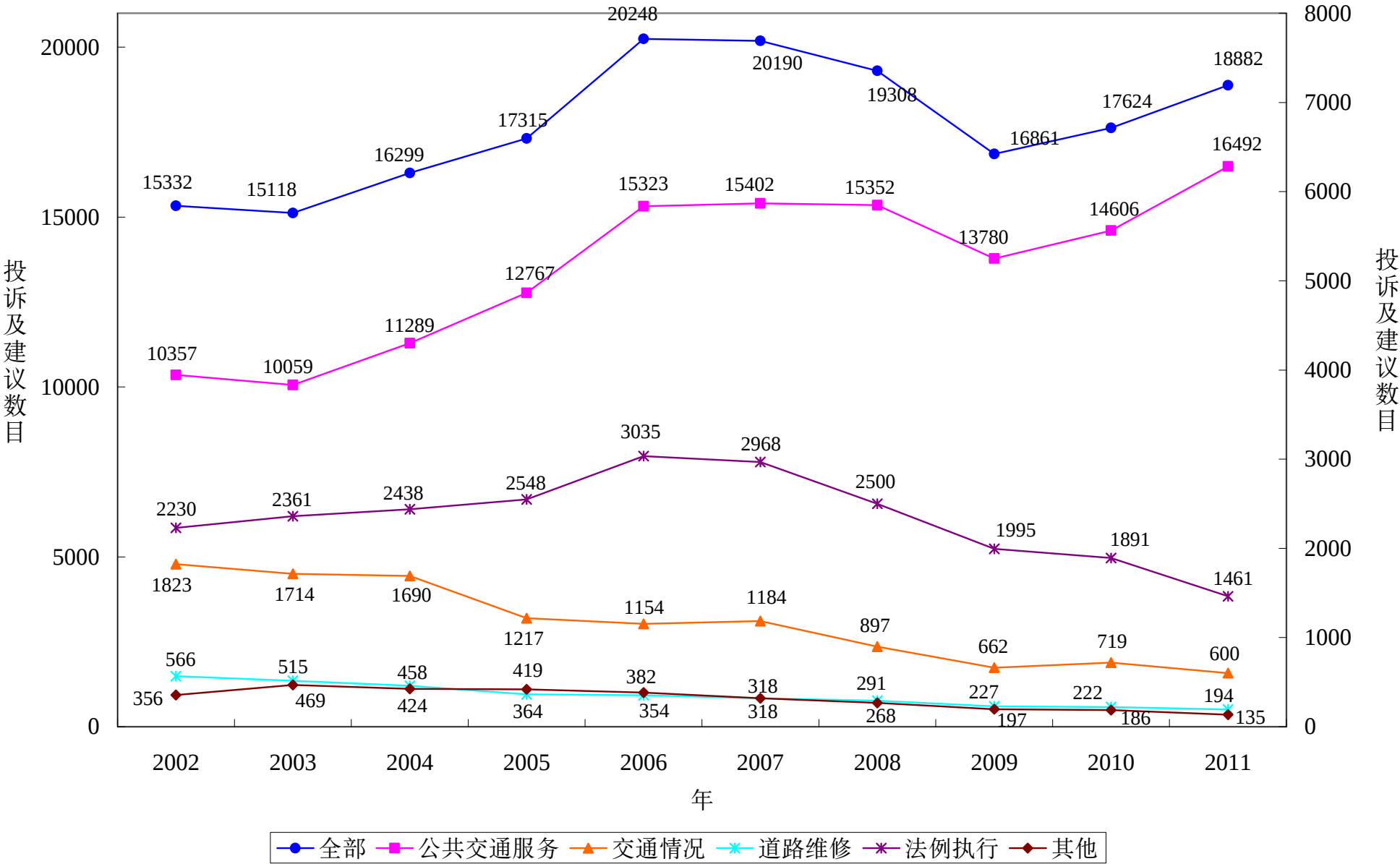
注：(1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

(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。

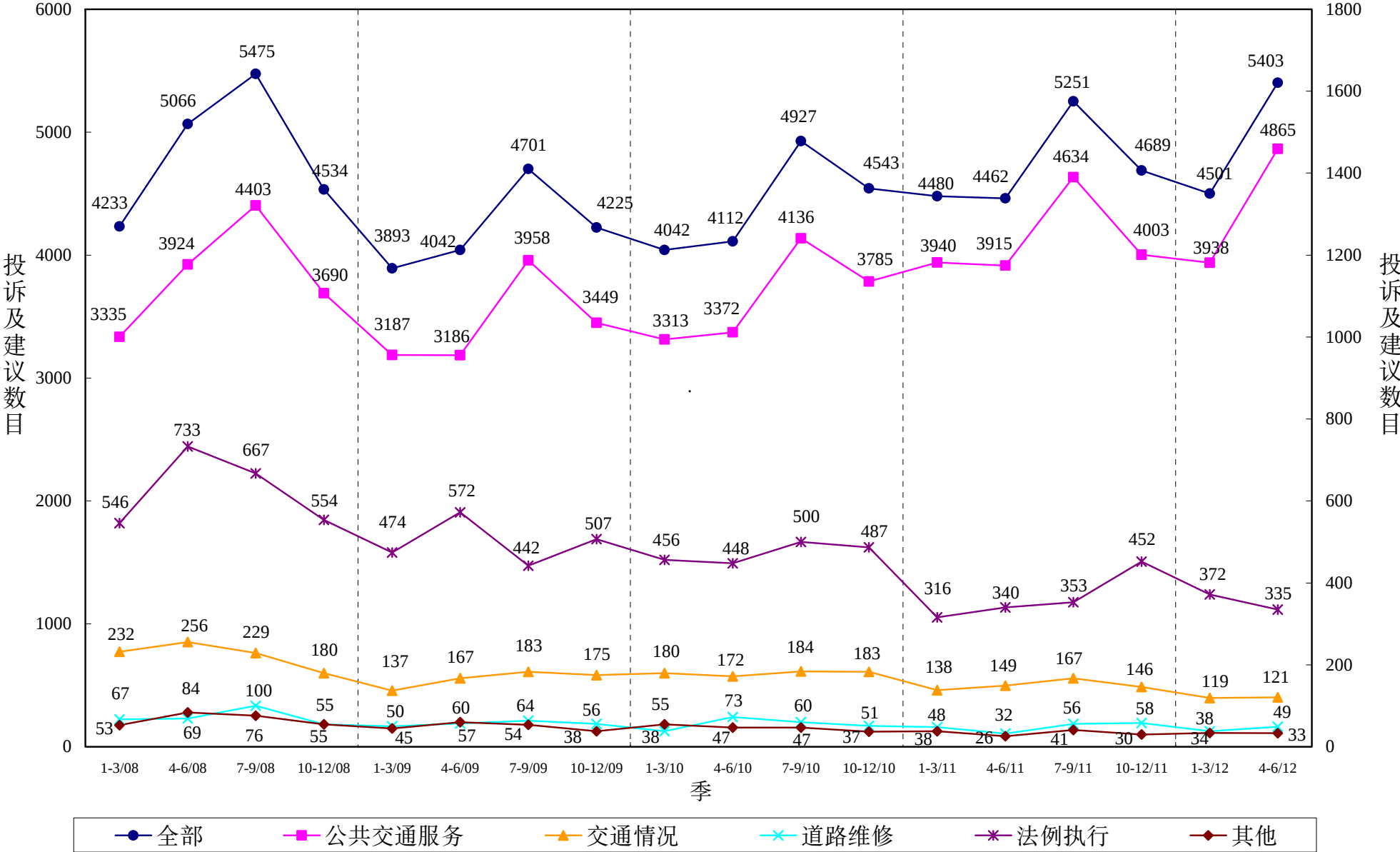
交通投诉组接获的投诉及建议



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六月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一二年四月至六月)

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		8	117	20	1	146
(b) 服务水平		732	1 368	74	1 303	3 477
(c) 一般性质		31	24	18	2	75
		771	1 509	112	1 306	3 698
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		15	17	3	-	35
(b) 交通管理		10	5	15	-	30
(c) 增设交通标志及设备		4	2	-	-	6
(d) 泊车设施		6	2	4	-	12
		35	26	22	-	83
III. 道路维修						
(a) 道路情况		9	2	-	-	11
(b) 交通标志及设备		9	-	1	-	10
(c) 行车道标记		1	-	-	-	1
		19	2	1	-	22
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		150	23	-	-	173
(b) 其它执法事宜		36	28	1	31	96
		186	51	1	31	269
V. 其它		11	12	5	-	28
合计		1 022	1 600	141	1 337	4 100
		(25%)	(39%)	(3%)	(33%)	(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
(二零一二年四月至六月)**

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	144	177	51	3	375
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	13	31	4	1	49
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	-	7	-	-	7
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	1	34	2	-	37
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	3	1	-	-	4
龙运巴士公司	-	7	3	-	10
过海隧巴	11	73	8	1	93
港铁接驳巴士	9	14	-	-	23
居民巴士服务	-	9	-	-	9
专线小巴	460	210	17	13	700
红色小巴	75	4	4	7	90
的士	23	845	5	1 281	2 154
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	13	55	15	-	83
香港铁路有限公司(轻铁)	4	4	2	-	10
香港电车有限公司	15	34	1	-	50
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	-	2	-	-	2
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其它渡轮	-	2	-	-	2
合计	771 (21%)	1 509 (41%)	112 (3%)	1 306 (35%)	3 698 (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/公共交通机构采纳的市民建议
(二零一二年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 在青山公路一荃湾段增设无障碍通道及巴士站，以方便残疾乘客使用巴士站及满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长坚道的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长永和街的 "禁止停车" 限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在港湾道增设路线指示标志，为驾车人士提供更佳指示。

九龙区

- 延长营盘街的行车绿灯时间，减轻交通挤塞情况。
- 缩减彩虹道交通灯行人绿灯的等候时间，方便行人横过马路。
- 调校加拿分道与加连威老道交界处的交通灯行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在广利道及长发街交界处实施 "禁止停车" 限制，防止车辆阻塞交通。
- 延长加拿分道的 "禁止停车" 限制区，防止车辆阻塞交通。
- 在戴亚街增设交通标志及道路标记，提醒驾车人士慢驶。
- 在兰开夏道增设道路标记及迁移一个交通标志，改善道路安全。

- 修改加士居道与北海街交界处的路线指示牌，为驾车人士提供更佳指示。
- 在呈祥道增设道路标记，为驾车人士提供更佳指示。
- 在长义街加设 "请勿停车" 道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在釜山道增设双白线，改善道路安全。
- 延长观塘道的虚实白线，管制车辆切线。
- 在汝州街装设栏杆，防止行人乱过马路。
- 延长旭日街的停车位，方便停泊货车。

新界区

- 延长桥下路交通灯的行人绿灯时间，方便行人/踏单车人士横过马路。
- 修改屏厦路和忠孝街及迦密村街交界处交通灯的运作模式，改善交通流量。
- 修改荃景围的道路标记，改善交通流量。
- 在石角路及环保大道增设电单车位，方便停泊电单车。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一二年四月至六月)

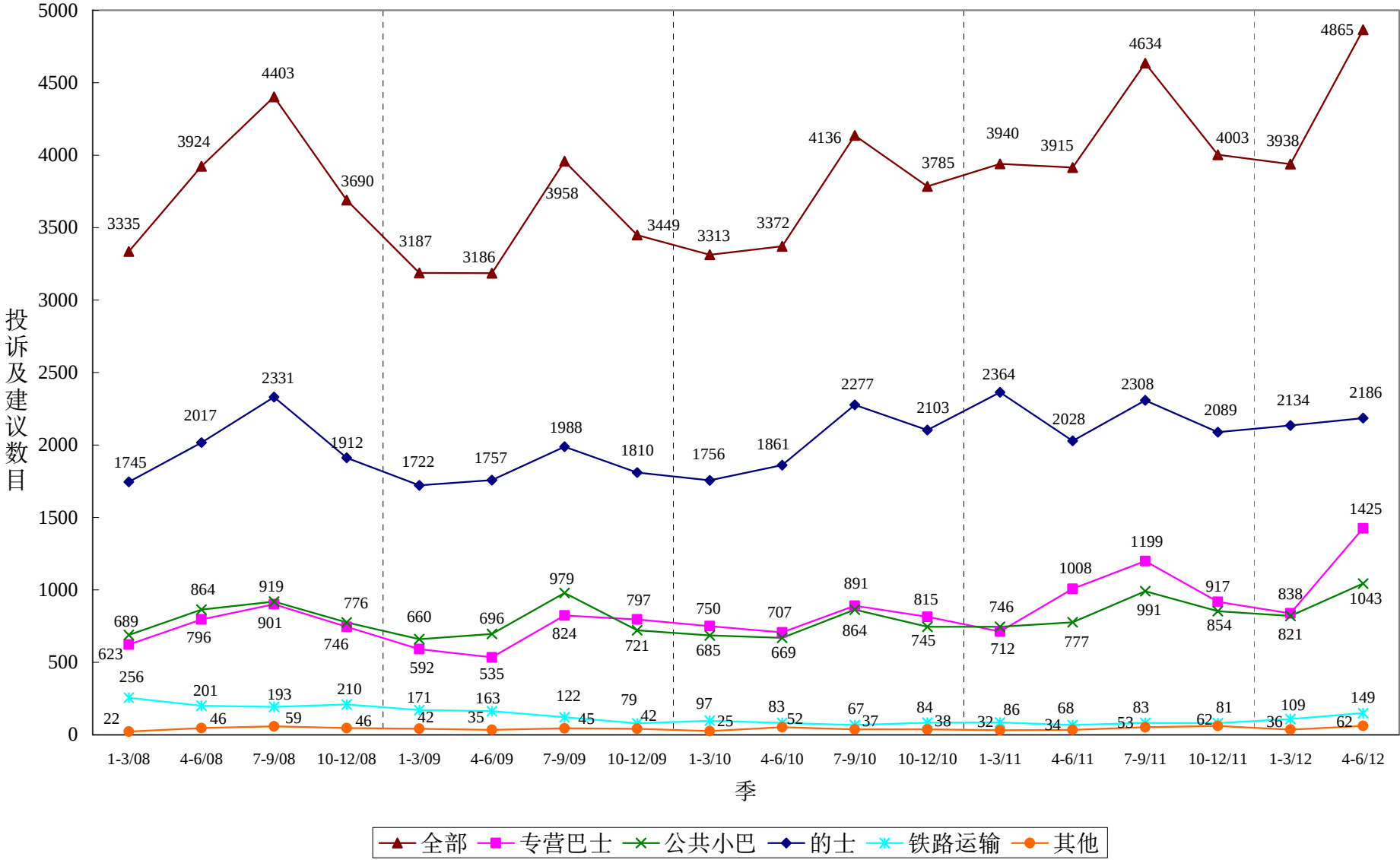
附件 E(i)

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)	电车	山顶 缆车	新渡轮	天星 小轮	其它 渡轮							
(A) 服务质量	21	2	1	3	2	12	17	4	76	-	-	6	1	-	-	1	-	-	146				
(1) 班次/载客量	15	-	2	1	1	1	6	1	6	-	-	1	-	-	-	-	-	1	35				
(2) 路线	1	-	-	-	-	-	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8				
(3) 服务时间	9	1	-	1	-	1	1	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21				
(4) 设置车站	46	3	3	5	3	14	29	6	91	-	-	7	1	-	-	1	-	1	210				
小计																							
(B) 服务水平	526	51	11	55	3	19	161	15	260	-	-	10	3	5	-	1	-	2	1122				
(1) 服务班次	1	-	-	1	1	1	2	-	67	-	348	-	-	-	-	-	-	-	421				
(2) 路线依循情况	73	22	4	19	1	3	32	9	199	38	280	4	3	10	-	-	-	-	697				
(3) 驾驶行为不当	87	16	2	10	5	5	27	5	274	22	1010	11	-	4	-	2	-	1	1481				
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	-	-	-	1	-	-	1	-	19	1	469*	1	-	-	-	1	-	-	493				
(5) 滥收车/船费	1	1	-	1	-	-	1	-	13	-	5	-	-	-	-	-	-	-	22				
(6) 清洁	9	4	-	2	-	1	6	3	13	-	10	3	1	6	-	-	-	-	58				
(7) 车辆/船只状况	68	9	1	9	1	3	37	8	21	1	14	60	6	1	-	1	1	1	242 [#]				
(8) 乘客服务及设施																							
小计	765	103	18	98	11	32	267	40	866	62	2136	89	13	26	-	5	1	4	4536				
(C) 一般性质	14	1	-	2	-	4	7	4	14	10	50	10	2	1	-	-	-	-	119				
今季合计	825	107	21	105	14	50	303	50	971	72	2186	106	16	27	-	6	1	5	4865				
总数	(1425)											(3279)				(149)				(12)			
上季合计	457	99	33	61	8	12	168	23	735	86	2134	55	13	41	-	6	2	5	3938				
去年同季合计	592	106	25	61	6	27	191	30	707	70	2028	55	9	4	-	3	1	-	3915				

* 包括有关的士咪表的违规行为

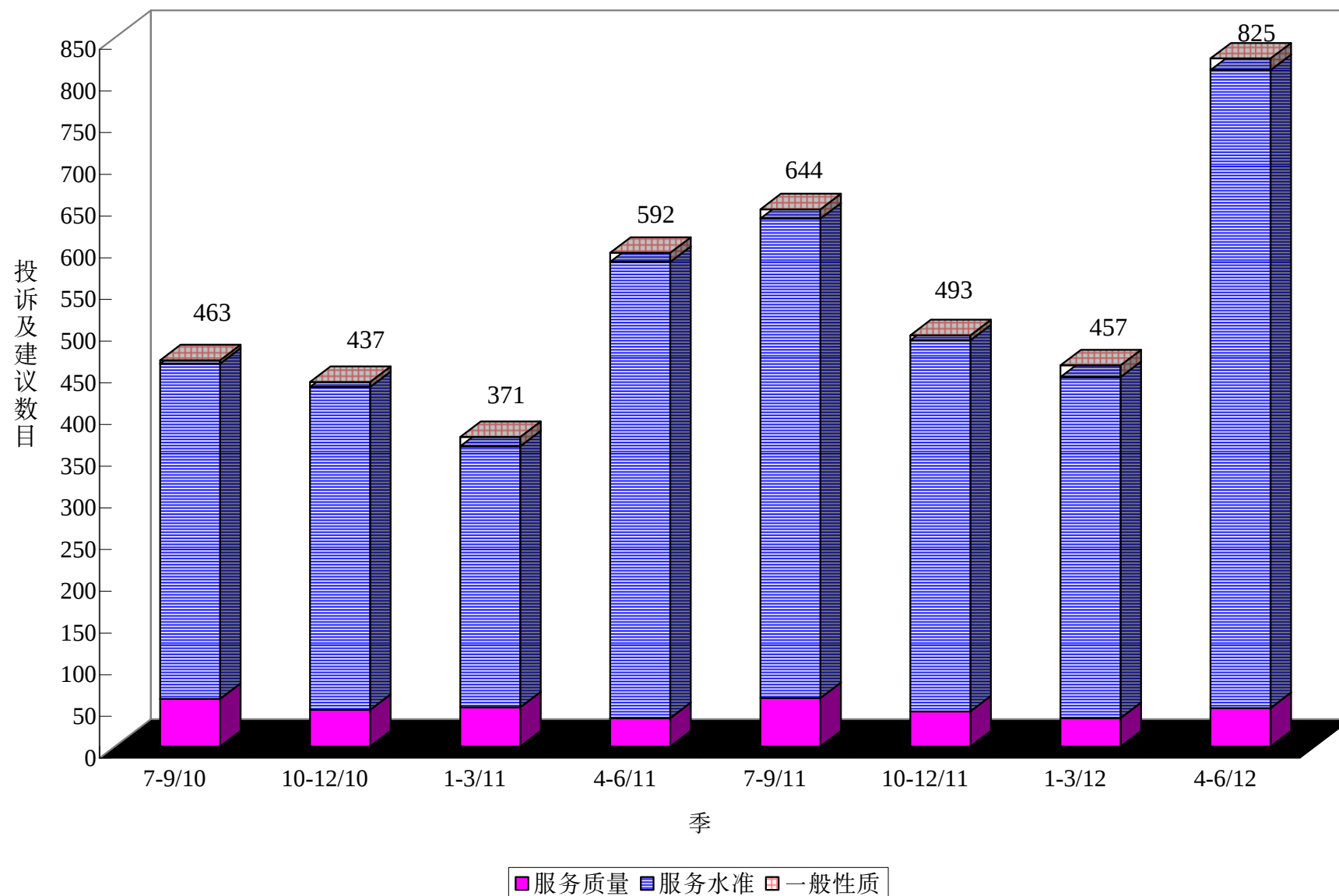
包括由 52 位投诉人提出的 22 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

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六月)

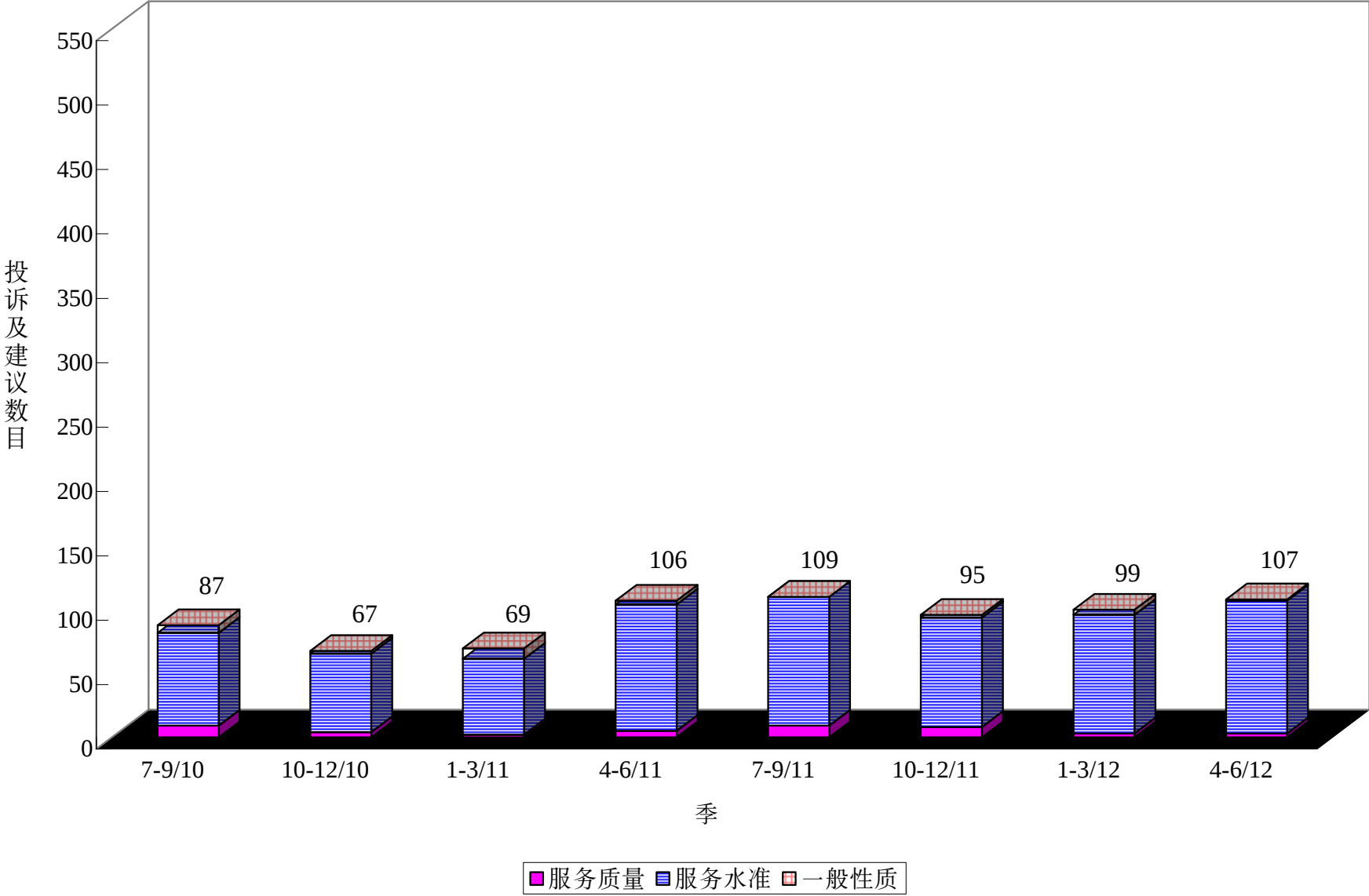


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

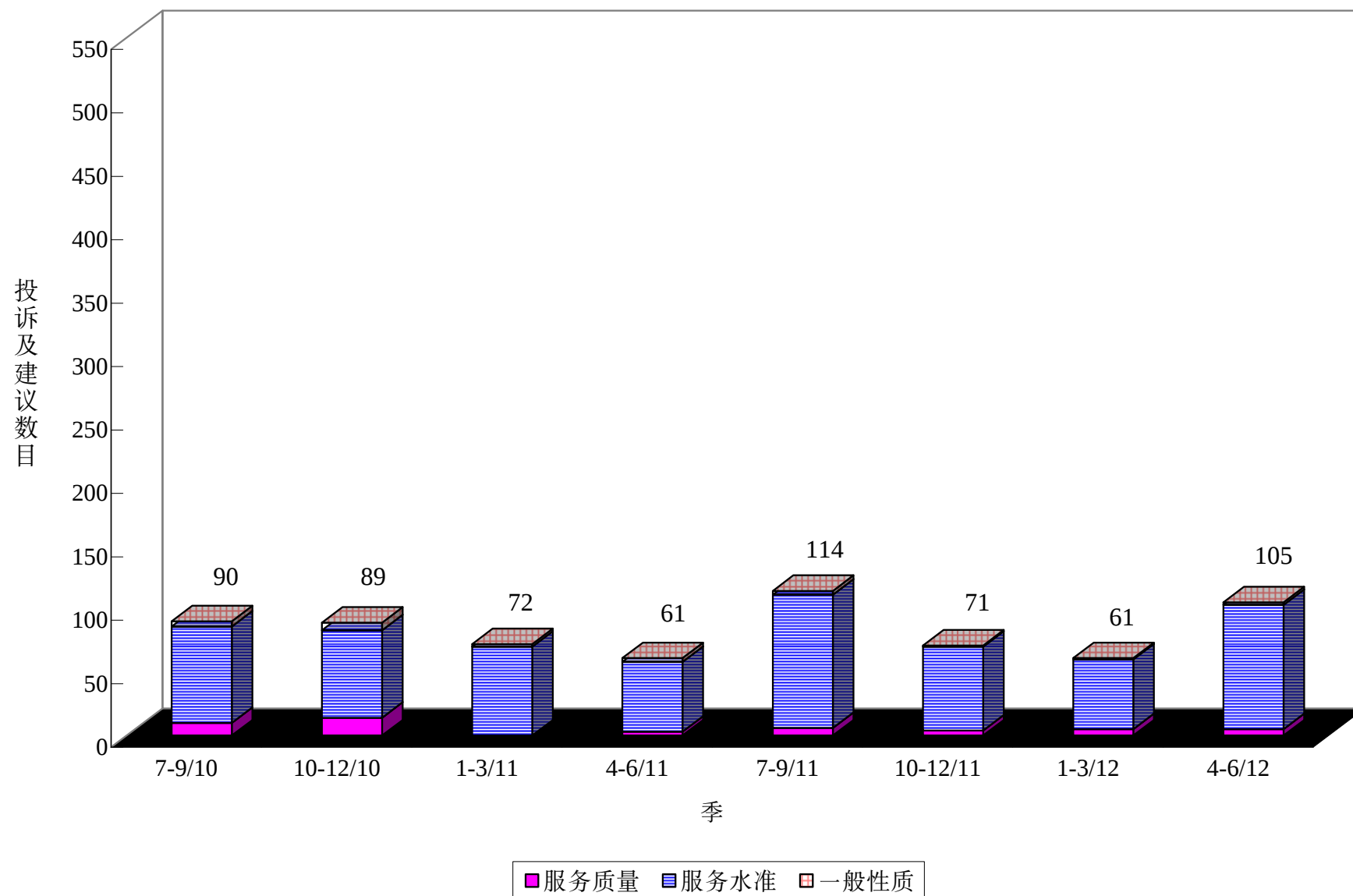
附件 F (i)



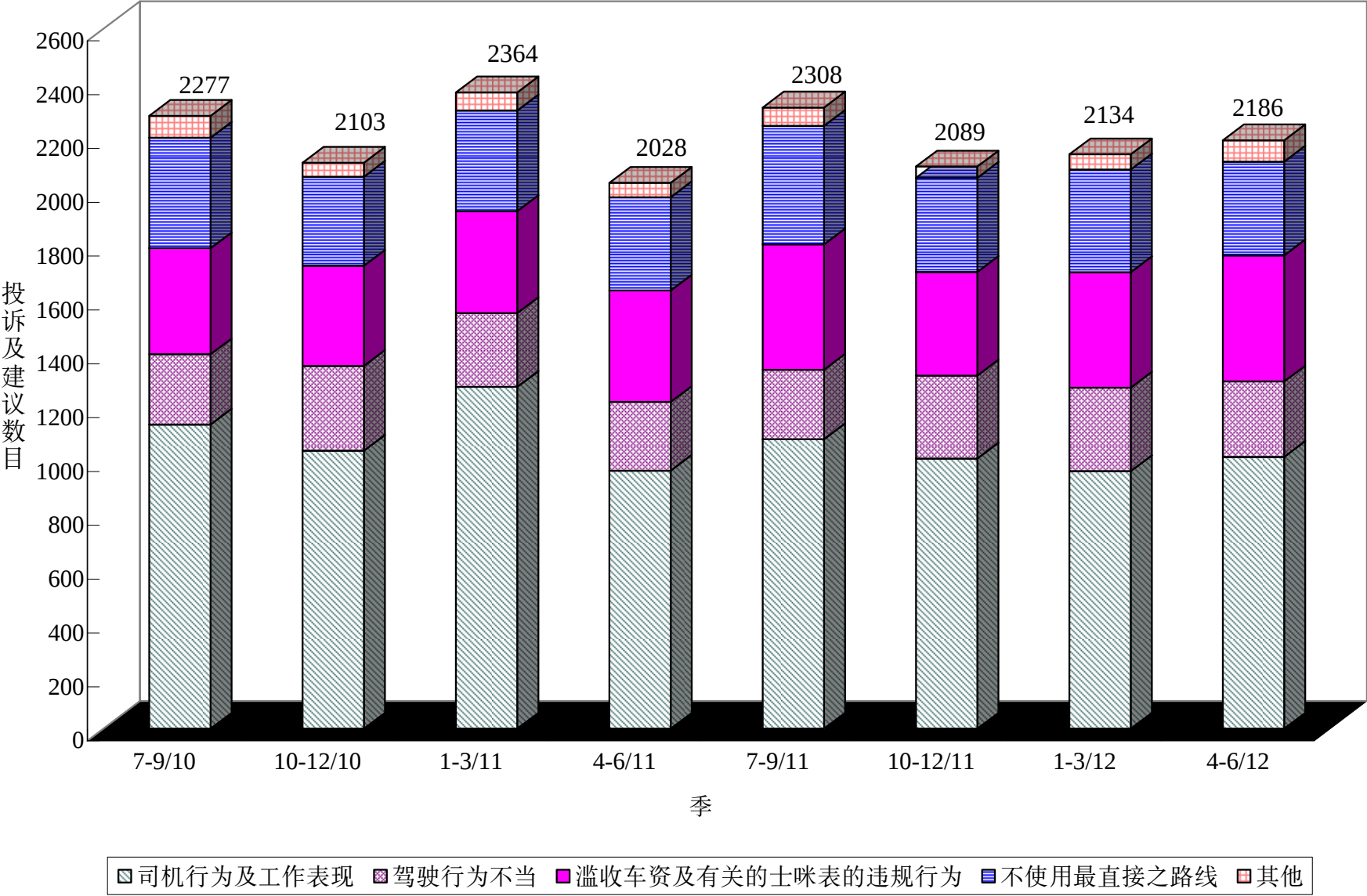
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>		去年同季	上季	今季
		<u>(1.4.11 – 30.6.11)</u>	<u>(1.1.12 – 31.3.12)</u>	<u>(1.4.12 – 30.6.12)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	408	367	383
(ii)	拒载	384	452	487
(iii)	兜客	2	7	2
(iv)	拒绝驶达目的地	90	112	115
(v)	未有展示司机证	34	16	20
(vi)	不正确展示司机证	41	3	3
	小计	959	957	1 010
(b)	驾驶行为不当	255	310	280
(c)	滥收车资	305	350	364
(d)	有关的士咪表的违规行为	109	79	105
(e)	不使用最直接可行之路线	347	382	348
(f)	其它*	53	56	79
	合计	2 028	2 134	2 186

* 这些投诉/建议主要是有关的士引致交通阻塞、设置的士站和的士车身状况。

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零一二年四月至六月)

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)	3 (3)	9 (8)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	2 (1)	8 (7)	2 (2)	4 (3)	- (-)	3 (1)	5 (5)	1 (1)	- (-)	4 (4)	- (-)	1 (1)	- (-)	1 (1)	50 (44)
(b) 交通管理	6	1	4	1	1	2	2	2	3	1	-	6	-	-	2	2	2	1	1	37
(c) 增设交通标志及设备	1	3	2	-	3	1	3	1	2	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	22
(d) 泊车设施	-	-	3	1	-	-	2	1	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	12
小计	10	13	12	3	7	5	15	6	10	1	3	12	3	2	7	4	3	1	4	121
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	5	3	3	1	-	1	1	1	-	1	1	4	2	2	1	1	-	-	27
(b) 交通标志及设备	1	2	1	-	-	-	2	1	3	-	1	-	1	1	-	2	1	-	-	16
(c) 行车道标记	1	-	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
小计	2	7	6	3	1	-	3	3	6	-	2	1	5	3	2	3	2	-	-	49
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	16	15	11	7	22	6	25	7	42	12	8	6	16	4	7	7	11	1	-	223
(b) 其它执法事宜	2	14	13	2	5	4	16	6	14	2	-	7	6	6	5	4	4	2	-	112
小计	18	29	24	9	27	10	41	13	56	14	8	13	22	10	12	11	15	3	-	335
合计	30	49	42	15	35	15	59	22	72	15	13	26	30	15	21	18	20	4	4	505

有关绿色线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>		2011 <u>1月至6月</u>	2012 <u>1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平				
(1) 班次		118	150	+27.1%
(2) 路线		13	13	-
(3) 服务时间		2	3	+50.0%
(4) 车站数目		21	13	-38.1%
	<u>小计</u>	154	179	+16.2%
(B) 服务水平				
(1) 服务班次		256	415	+62.1%
(2) 路线依循情况		55	107	+94.5%
(3) 驾驶行为不当		345	350	+1.4%
(4) 员工(包括司机)行为表现		460	509	+10.7%
(5) 滥收车资		25	40	+60.0%
(6) 清洁情况		10	13	+30.0%
(7) 车辆状况		13	23	+76.9%
(8) 乘客服务及设施		26	38	+46.2%
	<u>小计</u>	1 190	1 495	+25.6%
(C)	<u>一般性质*</u>	22	32	+45.5%
	<u>总计</u>	1 366	1 706	+24.9%

* 投诉主要关乎绿色小巴阻塞交通。

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行为不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2011</u> <u>1月至6月</u>	<u>2012</u> <u>1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未待乘客安全上 / 落车便开车	53	66	+24.5%
(2) 高速驾驶	37	46	+24.3%
(3) 在与小巴站有一段距离的位置 上落乘客	32	36	+12.5%
(4) 突然切线 / 超车时越过路面实线	31	30	-3.2%
(5) 冲灯	39	28	-28.2%
(6) 在限制区/切线上落乘客	34	24	-29.4%
(7) 驾驶时使用流动电话	16	16	-
(8) 行车颠簸	5	16	+220.0%
(9) 超载	12	10	-16.7%
(10) 其它	86	78	-9.3%
<u>总计</u>	<u>345</u>	<u>350</u>	<u>+1.4%</u>

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉员工行为表现的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	2011 1月至6月	2012 1月至6月	增 / 减
(1) 未有让乘客上车	243	284	+16.9%
(2) 辱骂乘车 / 对乘客态度差劣	93	128	+37.6%
(3) 未有在乘客指定的位置 / 小巴 站让他们下车	43	38	-11.6%
(4) 吸烟	18	15	-16.7%
(5) 未有展示司机证	-	8	-
(6) 其它	63	36	-42.9%
<u>总计</u>	460	509	+10.7%

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2011 1月至6月</u>	<u>2012 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	1	-	-100.0%
(3) 驾驶行为不当	88	78	-11.4%
(4) 员工(包括司机)行为表现	42	45	+7.1%
(5) 滥收车资	6	2	-66.7%
(6) 清洁情况	-	-	-
(7) 车辆状况	3	6	+100.0%
(8) 乘客服务及设施	1	2	+100.0%
<u>小计</u>	141	133	-5.7%
(C) <u>一般性质*</u>	16	25	+56.3%
<u>总计</u>	157	158	+0.6%

* 投诉主要关乎红色小巴阻塞交通。

有关红色小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2011 1月至6月</u>	<u>2012 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 高速驾驶	29	25	-13.8%
(2) 突然切线 / 超车时越过路面实线	9	15	+66.7%
(3) 冲灯	14	8	-42.9%
(4) 在限制区 / 切线上落乘客	7	5	-28.6%
(5) 超载	2	4	+100.0%
(6) 驾驶时使用流动电话	2	4	+100.0%
(7) 未有让路予行人 / 其它车辆	4	4	-
(8) 其它	21	13	-38.1%
总计	88	78	-11.4%

有关红色小巴服务的投诉及建议
投诉员工行为表现的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增 / 减</u>
	<u>1月至6月</u>	<u>1月至6月</u>	
(1) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	6	17	+183.3%
(2) 辱骂乘客 / 对乘客态度	21	14	-33.3%
(3) 吸烟	4	4	-
(4) 未有让乘客上车	4	3	-25.0%
(5) 其它	7	7	-
总计	42	45	+7.1%

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。