

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一二年七月一日至九月三十日)

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	11-13

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	14-15
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	16-17
C	投诉及建议的调查结果一览表	18-19
D	有关政府部门/公共交通机构采纳的市民建议	20-21
E	有关公共交通服务的投诉及建议	22-23
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	24-26
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	27
H	有关的士服务投诉及建议的分类	28
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	29
J	有关的士服务的投诉及建议	30
K	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	31

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一二年第三份季报，汇报二零一二年七月一日至九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 5 845 名市民提出的 6 445 宗投诉及建议，包括 119 宗纯粹建议。大约 62% 的投诉人（即 3 599 人）以电话提出投诉/建议，其余 38%（即 2 246 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 5 403 宗上升 19.3%，与去年同季的 5 251 宗比较，则上升 22.7 %。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 4 689 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 3 104 宗（66%）证实成立，不成立的有 228 宗（5%），其余 1 357 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 21 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 5 821 宗，较上季及去年同季分别上升 19.7% 及 25.6%。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 2 102 宗，较上季上升 47.5%，与去年同季比较，则上升 75.3%。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 1 222 宗，上季有 825 宗，去年同季则有 644 宗。今季的 1 222 宗个案中，涉及服务质量的个案有 90 宗（7%），而涉及服务水平的个案则有 1 106 宗（91%）。

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 160 宗，上季有 107 宗，去年同季则有 109 宗。今季的 160 宗个案中，涉及服务质量的个案有七宗（4%），而涉及服务水平的个案则有 144 宗（90%）。

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 141 宗，上季有 105 宗，去年同季则有 114 宗。今季的 141 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（4%），而涉及服务水平的则有 133 宗（94%）。

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 56 宗，上季有 50 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 1 080 宗，较上季上升 3.5%，与去年同季比较，则上升 9%。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 1 008 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 971 宗及 912 宗。专线小巴服务的个案数目比上季及去年同季上升的原因，分别是有较多有关班次 / 载客量及服务班次稳定性的投诉。今季的 1 008 宗个案中，涉及服务质量的个案有 134 宗（13%），而涉及服务水平的个案则有 861 宗（85%）。

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 72 宗及 79 宗。今季的 72 宗个案中，涉及服务水平的个案有 57 宗（79%）。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 415 宗，较上季上升 10.5%，与去年同季比较，则上升 4.6%。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 2 415 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 355 宗（98%），上季则有 2 107 宗（96%）。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 404 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 309 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	个案数目	百分比
(a) 已被票控	23 (34)	8 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	124 (155)	40 (38)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	162 (220)	52 (54)
	309 (409)	100 (100)

（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 162 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 149 宗，去年同季则有 83 宗。今季 162 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 118 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有六宗，上季共有 12 宗，去年同季则有 23 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 74 宗，上季有 50 宗，去年同季则有 70 宗。这些投诉涉及全港共 72 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	28 (16)	27 (15)
九龙	26 (19)	25 (16)
新界	17 (14)	17 (12)
其它	3 (1)	3 (1)
总数	<u>74 (50)</u>	<u>72 (44)</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（11 宗），油尖旺（九宗）及中西区（八宗）。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 39 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 29 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 37 宗及 22 项，去年同季的数目则分别为 50 宗及 32 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 48 宗，上季的数目为 49 宗，去年同季的数目则为 56 宗。今季的 48 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 19 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉则占 22 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括中西区（五宗），油尖旺（五宗）及屯门（五宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 375 宗，较上季上升 11.9%，与去年同季比较，则上升 6.2%。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

在二零一二年八月八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) 有关交通挤塞的投诉；
- (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
- (c) 有关公共小巴服务的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一二年第二号季报。

2. 各委员同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关交通挤塞、道路安全事宜和公共小巴服务的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一二年第二号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关向高速公路驾车人士发布交通信息的关注

3. 二零一二年七月，一名市民对在高速公路发布交通信息表示关注，特别是坏车和道路事故的消息，因为此举或有助提醒驾车人士，从而避免路上再生意外。他建议高速公路的设计应顾及这一点。

4. 运输署指出，按照高速公路的设计标准，应有足够的视线距离，让驾车人士以安全车速行驶并与前车保持适当行车距离时，有足够时间察觉前方的路面和交通情况并采取相应行动。

5. 另一方面，随着科技日新月异，运输署已在主要干线装设电子交通管制及监察系统，以监察交通情况，利用行车线管制灯号、可变车速限制标志和可变讯息显示屏来管制交通和发布实时信息。运输署表示，大部分行车隧道和管制区均已装设完善的交通管制及监察设施。该署进行道路改善工程时，也会一并扩大有关系统，以尽量覆盖余下的主要干线。运输署现正在吐露港公路和屯门公路的选定路段实施有关系统，作为道路扩阔工程的部分项目。

6. 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。

有关香港交通灯号系统的投诉

7. 交通投诉组于二零一二年七月接获一宗有关香港交通灯号系统的投诉。投诉人认为，驾车人士总是优先使用道路，而行人却要在交通灯控制过路处等候长时间后才可横过马路。他声称，在本港大部分地区，行人等候的时间可长达十分钟。

8. 运输署解释，交通灯号的设计，是要确保道路安全，以及平衡道路交界处各条支路的交通和行人需要。交通灯号时间的长短，取决于道路在每天不同时段交通和行人流量。该署指出，大部分交通灯控制的行人过路处均设有“按钮”，行人须按下按钮启动行人绿灯模式，而启动后的行人绿灯等候时间，最长一般约为两分钟。

9. 运输署补充，该署人员将会实地视察和调校行车或行人灯号时间，以维持车流和人流畅顺。此外，该署如接获警方或市民有关交通灯运作的要求或意见，便会跟进调查，有需要时将会调校灯号时间。投诉人获悉运输署的回复后，没有提出进一步意见。

有关巴士线限制的查询

10. 一名市民于二零一二年九月投诉，谓在早上繁忙时段有专营巴士以外的车辆不当使用香港理工大学外一条巴士线。他查询非专营巴士或其它车辆是否在某些情况下可以驶进巴士线。

11. 运输署解释，巴士线分为两种：标示巴士图案的巴士线只准专营巴士使用，标示“巴士”二字的巴士线可供所有（包括非专营）巴士使用。如果巴士线并非全日生效，则设有时间字牌列明巴士线的生效时段，在生效时段以外，所有车辆均可使用巴士线。在巴士线的起点前设有警告标志及道路标记，以提示其它驾车人士，让他们有充裕时间驶往其它行车线。另一方面，驾车人士可向运输署申请使用巴士线的许可证，有效期最长为十二个月。该署在审批申请时，将会视乎其使用目的、所涉路段的交通情况和道路安全等因素，作个别考虑。

12. 至于投诉人提及的巴士线，运输署指出该线全日二十四小时只准专营巴士使用。交通投诉组已通知警方此事，而警方已在该处采取执法行动。当局日后也将会继续采取适当行动，以改善该处的交通情况。交通投诉组已通知投诉人运输署的答复和警方的执法行动，投诉人并没有提出进一步意见。

第三章 专题文章

有关的士服务的投诉及建议

背景

的士服务是其中一个经常引起投诉的主要范畴。涉及的士服务的投诉及建议，平均约占所有公共交通服务个案的 50%。

投诉及建议统计数字

2. 过去五年有关的士服务的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2007	7 717	-
2008	8 005	+3.7%
2009	7 277	-9.1%
2010	7 997	+9.9%
2011	8 789	+9.9%

3. 在二零一二年一月至九月期间，交通投诉组共接获 6 735 宗有关的士服务的投诉及建议，与去年同期接获的 6 700 宗相比，微升 0.5%。的士服务投诉及建议按性质的分类载于附件 J。

4. 在收到的 6 735 宗投诉及建议中，涉及的士司机违规行为的个案有 6 540 宗(97%)，去年同期该类个案则有 6 512 宗(97%)。在各种的士司机违规行为之中，涉及滥收车资和驾驶行为不当的投诉增幅较为显著，前者增加 223 宗(23.5%)，后者增加 102 宗(13%)。不过，涉及其它种类的投诉数字则普遍下降，例如司机拒载的个案减少了 133 宗(8.2%)，司机举止无礼和不守规矩的个案则减少了 123 宗(9.8%)。

5. 除了涉及的士司机违规行为的投诉外，另有 195 宗投诉关乎的士阻塞交通及其它事宜(例如车身状况、乘客服务及设施)。与去年同期的 188 宗比较，这类投诉增加了 3.7%。

改善措施

6. 警务处是采取执法行动打击的士司机违规行为的法定机关。在二零一二年一月至九月期间，交通投诉组接获有关的士司机违规行为的个案中，有 1 114 宗(17%)的投诉人愿意出庭作证，这些个案已转介警方进一步调查。

7. 另一方面，运输署和优质的士服务督导委员会(督导委员会)¹已推行多方面措施，以改善的士行业的服务水平。

8. 在教育了的士司机方面，运输署和督导委员会已发布的士司机的服务标准、制作语文及的士运作自学课程，以及定期出版《的士通讯》，藉此改进的士司机的服务态度和能力，以提供优质服务。

9. 在提高的士司机士气方面，督导委员会自二零零一年起已透过举办的士司机嘉许计划，表扬服务良好的司机。截至二零一一年年底，约有 6 500 位司机曾在计划下受到嘉许。运输署和督导委员会在二零一零年优化这项计划，为的士司机提供更多改善服务质素的诱因，并令乘客更易识别提供优质服务的司机。优化措施包括：在的士站张贴海报；去信的士商会以邀请其属下司机参加计划；以及在电台公布计划的内容等。

10. 在的士司机形象方面，运输署和督导委员会改良了的士司机证的设计和展示方式，以树立的士司机的专业形象，并让乘客更容易看见司机证。由二零一零年三月起，所有的士司机均须展示新的司机证。

¹ 优质的士服务督导委员会(督导委员会)在一九九九年五月成立，成员来自的士商会 / 工会、香港旅游发展局、消费者委员会、区议会、运输及房屋局和运输署，以推广优质的士服务。

11. 在协助的士乘客方面，运输署通过信息板、电子显示屏和信息单张等途径，在机场和各主要边界管制站及的士站，提供最新的士服务信息。根据该署评估，滥收车资的投诉有所增加，原因之一可能是由于在机场、边界管制站和主要旅游景点，有较多旅客或内地自游行人士需要的士服务，以致一些不良司机有机可乘。为打击这种违例行为，尤其在山顶和花园道两个山顶缆车总站，运输署最近在这两个总站旁的当眼位置设置横额，以提醒乘客按咪表读数付费，并说明从该处前往各热门地点所需的大约车资。运输署也支持“马路的事 不容有失”24小时免费的士失物热线。此外，该署继续设定更多的士站和的士上落客点，以满足乘客乘搭的士时希望得到点到点服务的期望。

12. 所有涉及的士阻塞交通及其它事宜的投诉个案(195宗)，已转介相关部门采取行动。以的士阻塞交通的问题为例，交通投诉组已要求警方加强执法行动，并促请运输署考虑采取交通管理措施，以处理有关问题。

13. 交通投诉组会继续密切监察有关的士服务的投诉及建议，并会与相关部门跟进处理。

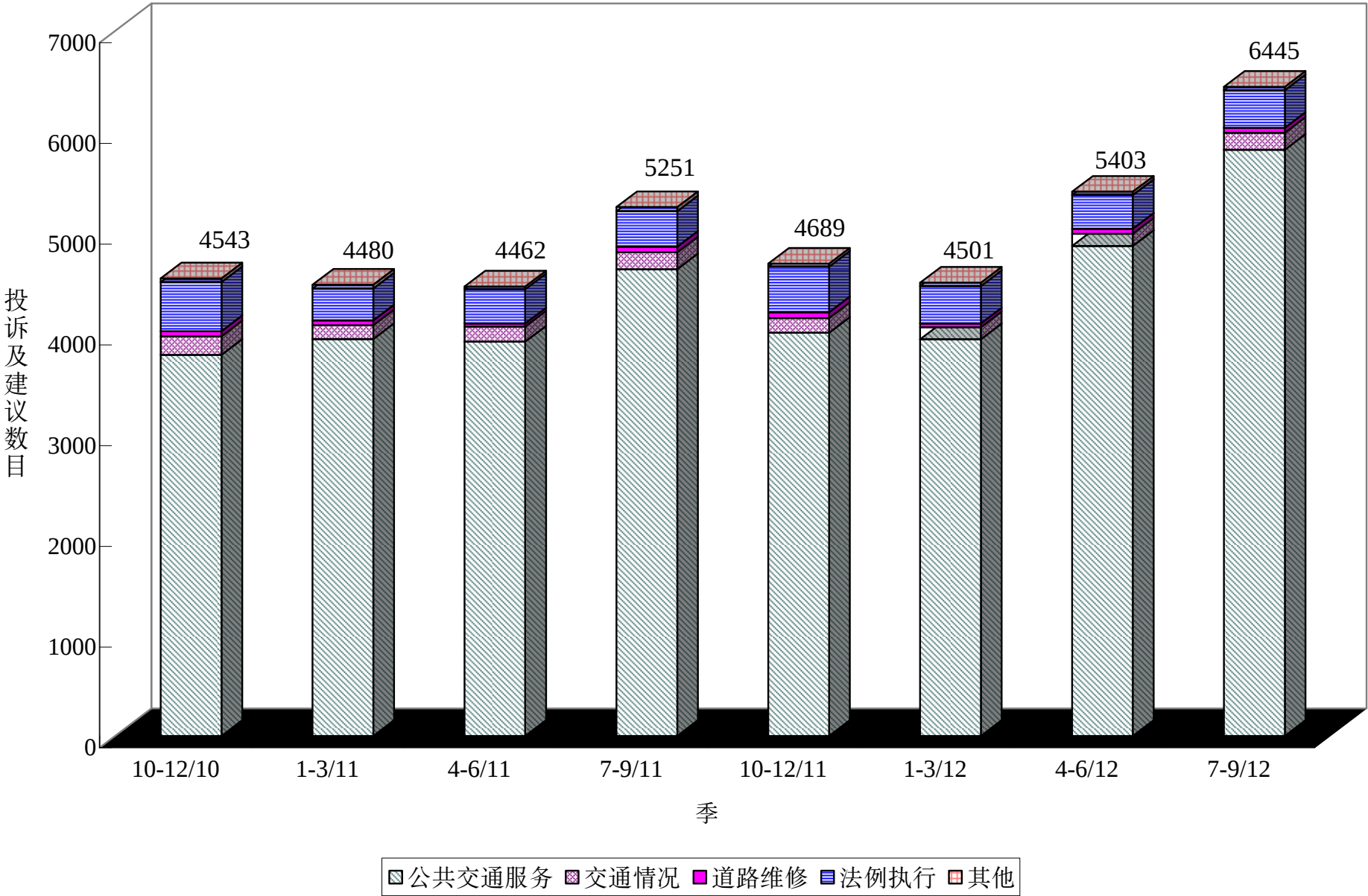
交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.7.11- 30.9.11)	上季 (1.4.12- 30.6.12)	今季 (1.7.12- 30.9.12)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	247 [28]	210 [29]	315 [40]
(b) 服务水平	4 286 [18]	4 536 [35]	5 370 [21]
(c) 一般性质	101 [10]	119 [11]	136 [8]
	4 634 [56] (88%)	4 865 [75] (90%)	5 821 [69] (90%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	70 [4]	50 [4]	74 [10]
(b) 交通管理	50 [12]	37 [15]	39 [12]
(c) 增设交通标志及设备	32 [18]	22 [11]	29 [14]
(d) 泊车设施	15 [10]	12 [10]	26 [8]
	167 [44] (3%)	121 [40] (2%)	168 [44] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	19 [2]	27	19
(b) 交通标志及设备	31	16	22
(c) 行车道标记	6	6 [1]	7 [1]
	56 [2] (1%)	49 [1] (1%)	48 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	197 [1]	223	229
(b) 其它执法事宜	156 [1]	112 [1]	146
	353 [2] (7%)	335 [1] (6%)	375 (6%)
V. 其它	41 [7] (1%)	33 [1] (1%)	33 [5] (1%)
合计	5 251 [111] (100%)	5 403 [118] (100%)	6 445 [119] (100%)

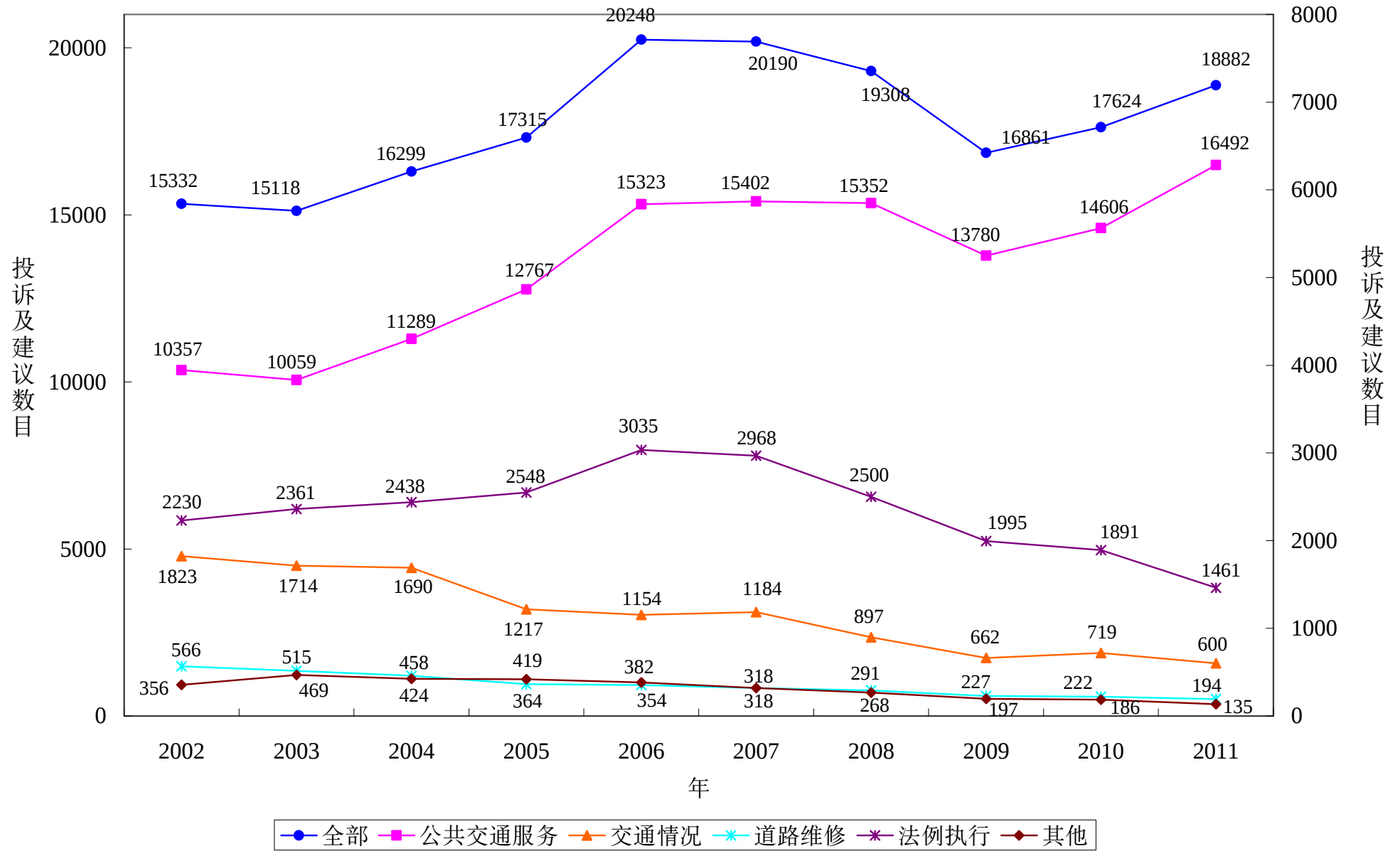
注：(1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

(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。

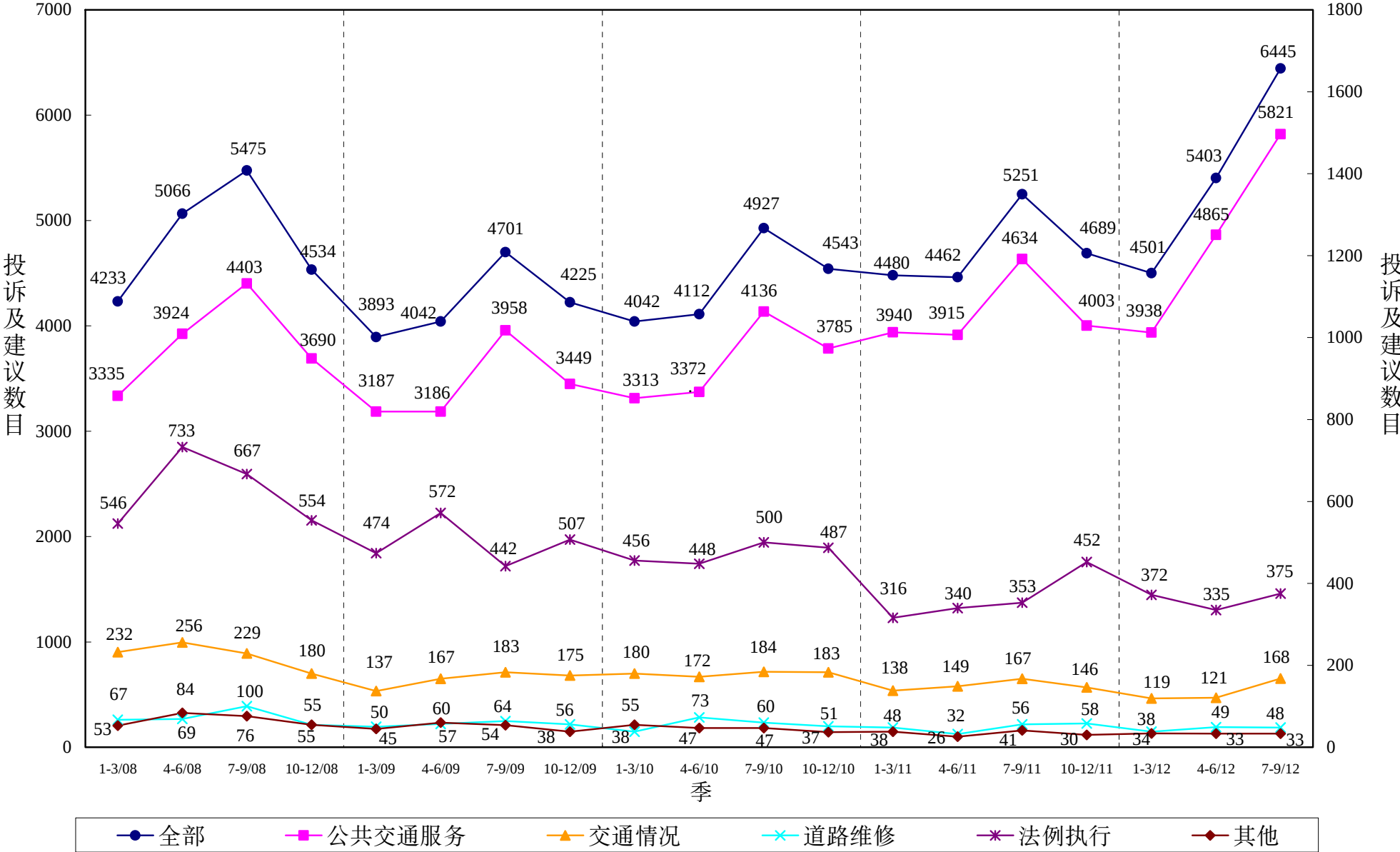
交通投诉组接获的投诉及建议



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九月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一二年七月至九月)

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	11	97	36	-	144	
(b) 服务水平	714	1 684	115	1 343	3 856	
(c) 一般性质	42	35	21	3	101	
	767	1 816	172	1 346	4 101	
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞	34	16	6	-	56	
(b) 交通管理	16	3	18	-	37	
(c) 增设交通标志及设备	9	8	13	-	30	
(d) 泊车设施	3	4	10	-	17	
	62	31	47	-	140	
III. 道路维修						
(a) 道路情况	26	1	1	-	28	
(b) 交通标志及设备	15	1	5	-	21	
(c) 行车道标记	8	1	-	-	9	
	49	3	6	-	58	
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车	199	32	-	-	231	
(b) 其它执法事宜	70	42	-	11	123	
	269	74	-	11	354	
V. 其它	29	4	3	-	36	
合计	1 176	1 928	228	1 357	4 689	
	(25%)	(41%)	(5%)	(29%)	(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
(二零一二年七月至九月)

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	214	484	99	2	799
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	50	35	4	-	89
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	15	9	1	-	25
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	43	40	2	-	85
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	7	4	2	-	13
龙运巴士公司	10	12	5	-	27
过海隧巴	96	100	14	-	210
港铁接驳巴士	2	12	1	-	15
居民巴士服务	9	9	2	-	20
专线小巴	230	168	20	-	418
红色小巴	26	3	1	-	30
的士	43	868	2	1 344	2 257
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	10	53	14	-	77
香港铁路有限公司(轻铁)	4	9	1	-	14
香港电车有限公司	5	7	-	-	12
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	1	1	1	-	3
天星小轮有限公司	1	-	-	-	1
其它渡轮	1	2	3	-	6
合计	767 (19%)	1 816 (44%)	172 (4%)	1 346 (33%)	4 101 (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
(二零一二年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 把巧明街的士上落客点改为的士站，方便的士有秩序地轮候上落客。

II. 交通管理

港岛区

- 缩减坚道一交通灯行人绿灯的等候时间，方便行人横过马路。
- 延长庄士敦道与湾仔道交通灯的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 修改成和道与景光街交界处交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 在薄扶林道加设一个「不准右转」交通标志，提醒驾车人士注意。
- 在大坑道加设交通标志，提醒驾车人士注意行人。
- 在坚尼地道加设一个「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 修改南风道与南风径的道路标记和交通标志，以改善道路安全。
- 扩阔勿地臣街的行人路，以改善道路安全。

九龙区

- 修改荔枝角道与枫树街交界处交通灯的运作模式，以改善道路安全。
- 延长伟业街「禁止停车」限制区的有效时间，以改善道路安全。

- 在茶果岭道加设道路标记，以减轻交通挤塞。
- 在德成街与德兴街交界处加设道路标记，以加强道路安全。
- 缩小鲤鱼门道与将军澳道交界处的安全岛，方便行车。
- 在兴华街增设电单车位，方便停泊电单车。
- 在景福街取消一个泊车位并提供上落客货处，以改善驾车人士的视线和方便公众上落客货。

新界区

- 延长湖山路与沙头角公路龙跃头段的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 修改百和路与扫管埔路交界处交通灯的设定，以纾缓交通挤塞。
- 在青山公路青龙头段装设栏杆，防止行人乱过马路。
- 在大埔头路加设下斜路缘，为行人提供方便的过路处。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一二年七月至九月)

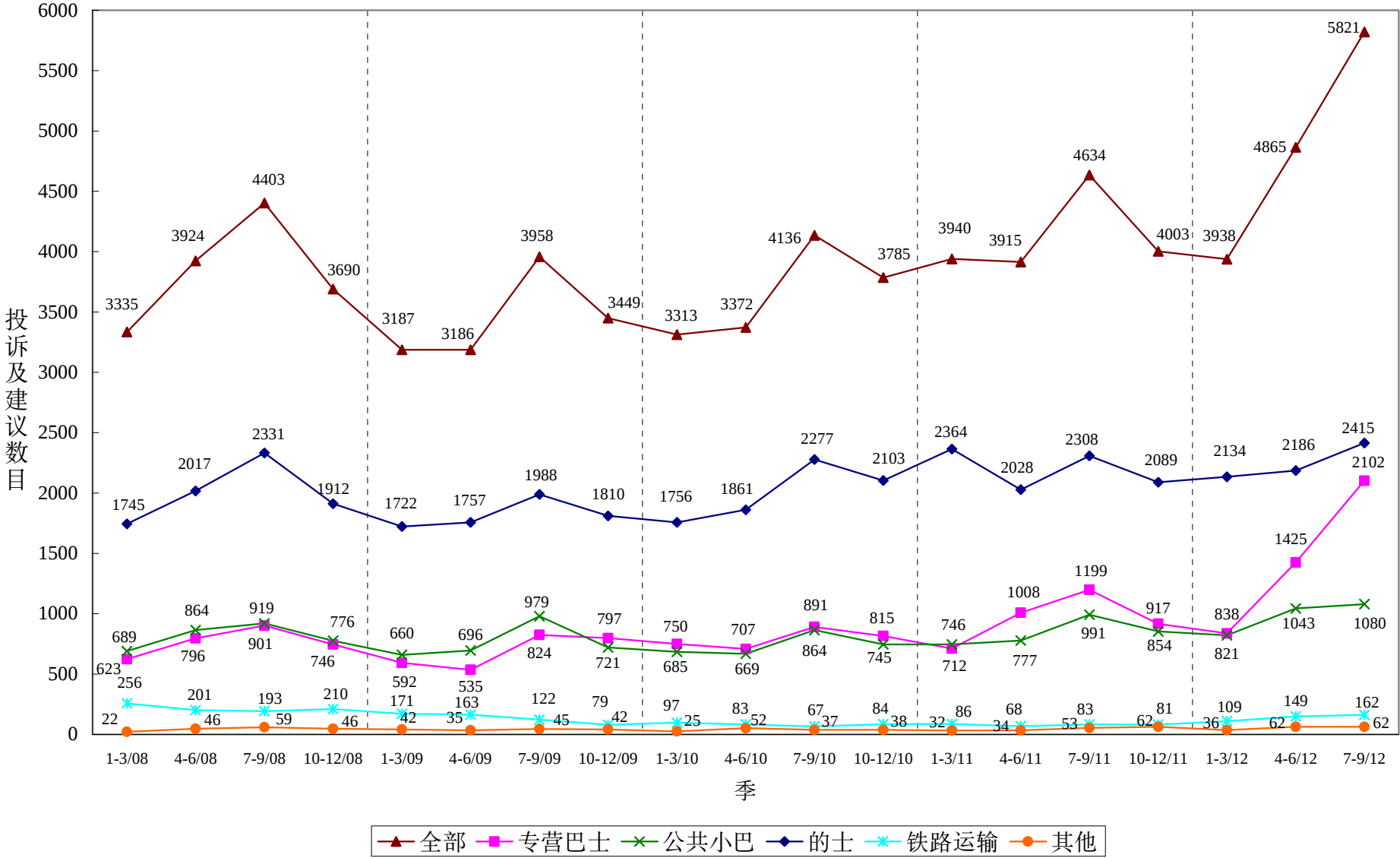
附件 E(i)

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	天星 小轮	其它 渡轮				
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	65	3	2	3	-	4	28	7	122	-	-	2	1	-	-	1	-	-	238
(2) 路线	16	-	-	1	-	1	8	6	5	-	-	-	-	-	-	-	-	1	38
(3) 服务时间	2	2	-	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
(4) 设置车站	7	2	1	2	-	-	11	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30
小计	90	7	3	6	-	6	49	15	134	-	-	2	1	-	-	1	-	1	315
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	750	67	15	79	-	17	281	17	278	-	-	13	-	7	-	1	-	1	1526
(2) 路线依循情况	5	2	-	-	-	-	6	1	57	-	427	-	-	-	-	-	-	-	498
(3) 驾驶行为不当	93	21	8	13	1	3	41	8	174	38	299	3	5	15	-	-	-	-	722
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	120	17	4	16	2	4	46	5	291	16	1082	11	2	1	-	-	-	-	1617
(5) 滥收车/船费	1	-	-	-	-	-	2	-	18	3	547*	-	-	-	-	-	-	-	571
(6) 清洁	-	1	-	-	-	-	-	-	7	-	2	1	-	-	-	-	-	-	11
(7) 车辆/船只状况	8	4	2	4	-	1	7	3	8	-	10	12	-	4	-	-	-	-	63
(8) 乘客服务及设施	129	32	5	21	1	5	62	4	28	-	12	57	2	2	-	-	2	-	362 [#]
小计	1106	144	34	133	4	30	445	38	861	57	2379	97	9	29	-	1	2	1	5370
(C) 一般性质	26	9	1	2	-	-	7	3	13	15	36	9	-	15	-	-	-	-	136
今季合计	1222	160	38	141	4	36	501	56	1008	72	2415	108	10	44	-	2	2	2	5821
总数	(2102)							(3551)				(162)				(6)			
上季合计	825	107	21	105	14	50	303	50	971	72	2186	106	16	27	-	6	1	5	4865
去年同季合计	644	109	27	114	10	28	267	30	912	79	2308	66	8	8	1	5	2	16	4634

* 包括有关的士咪表的违规行为

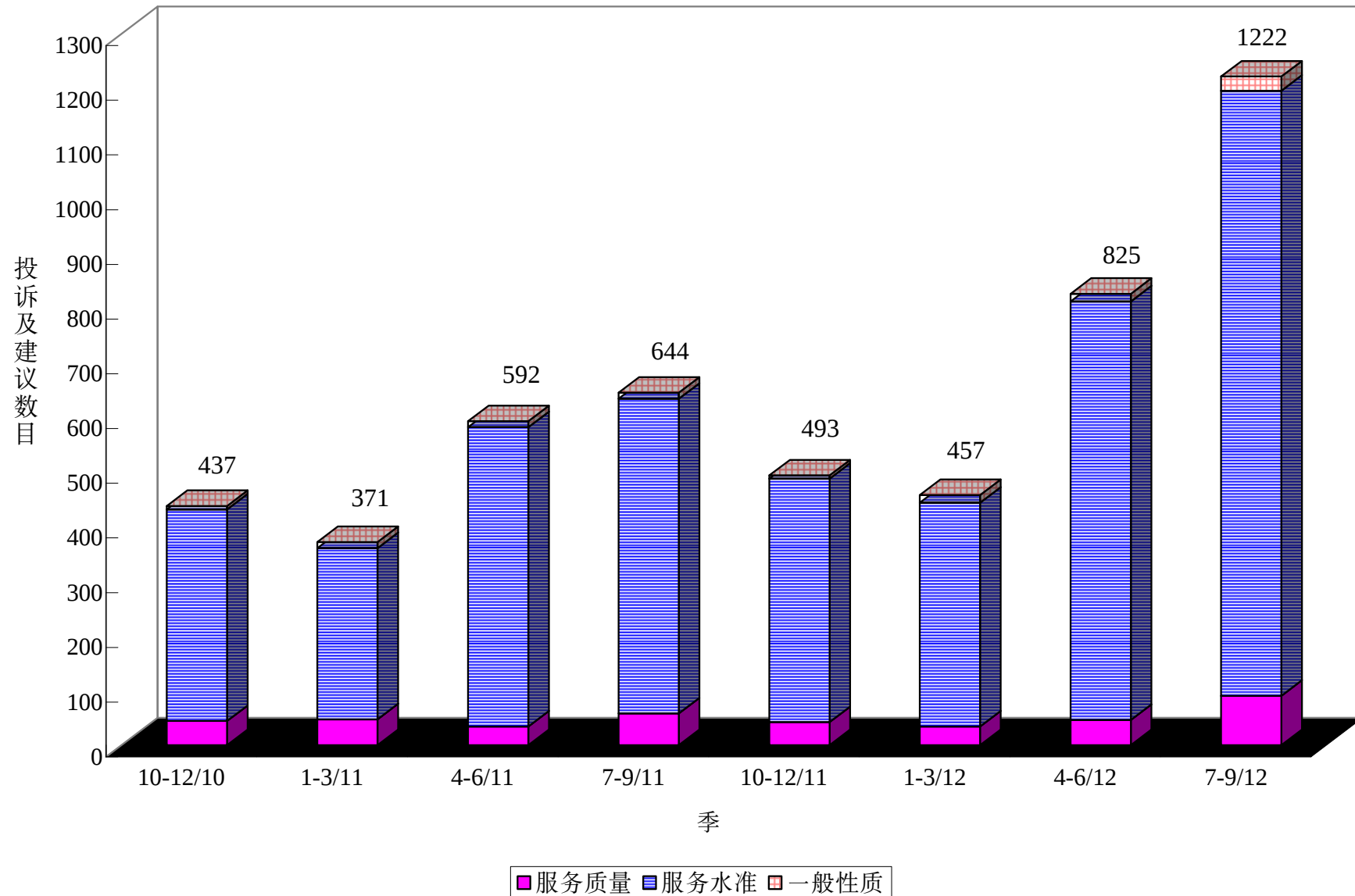
包括由 52 位投诉人提出的 22 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

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九月)



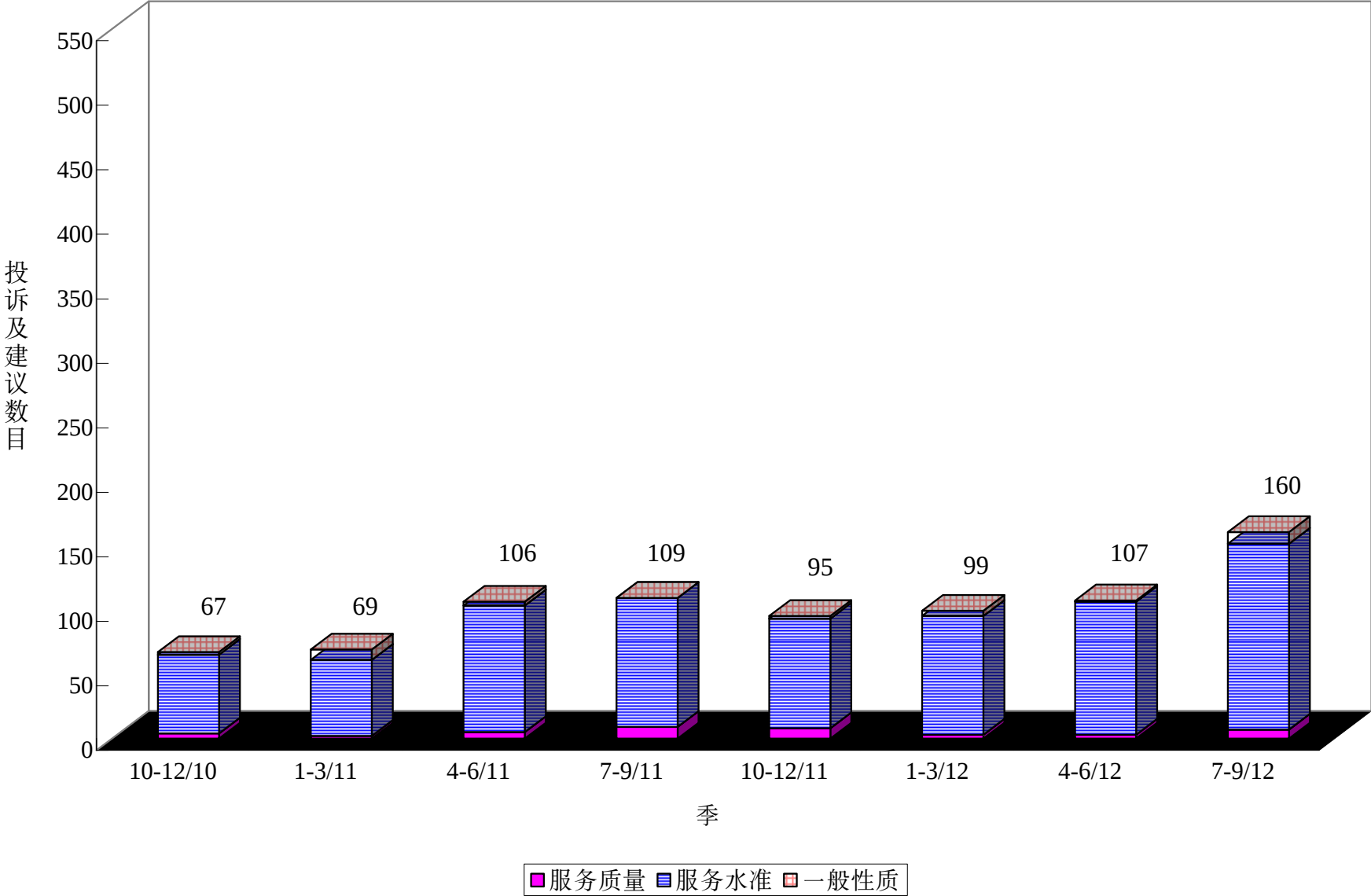
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

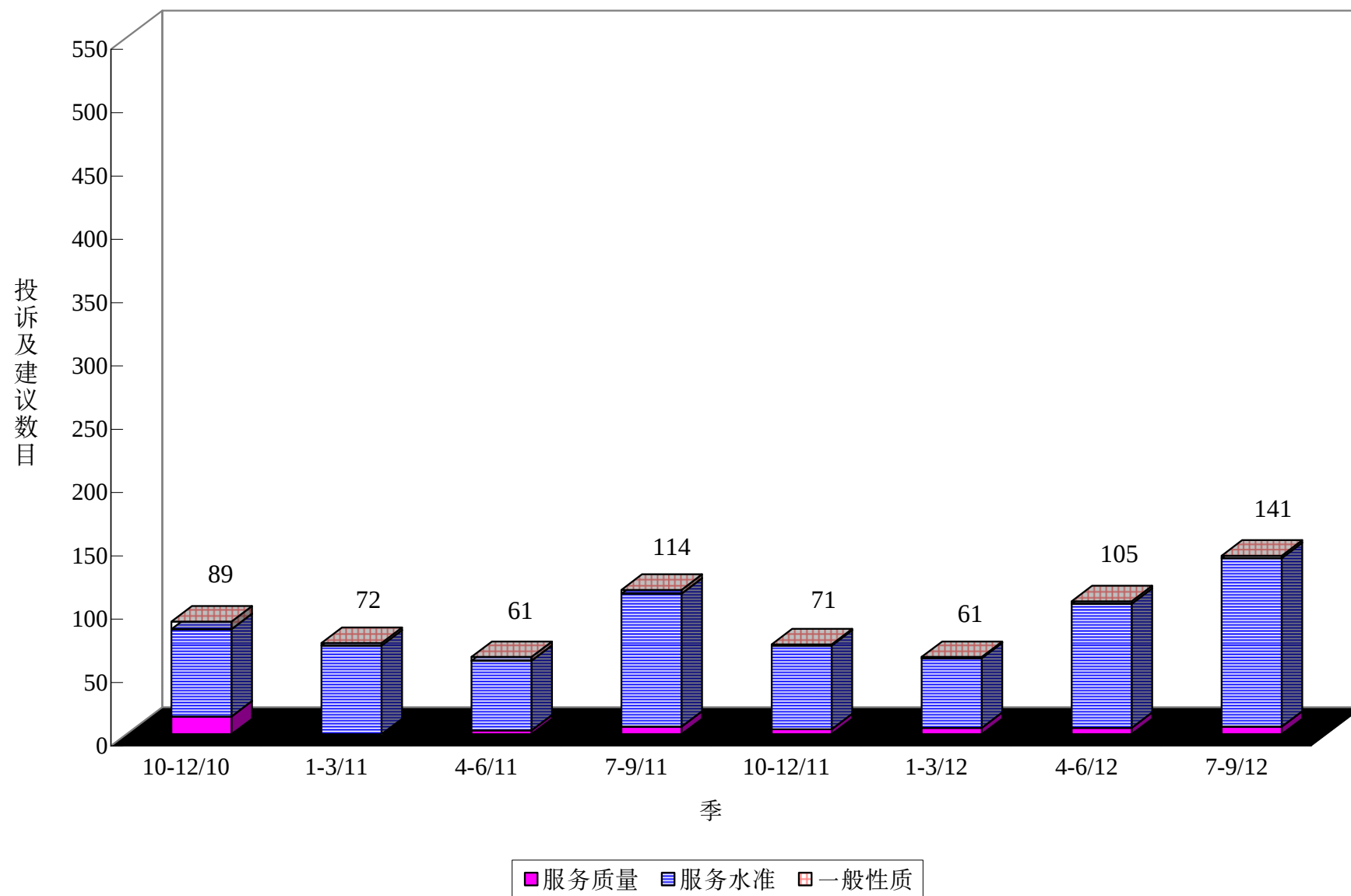


过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

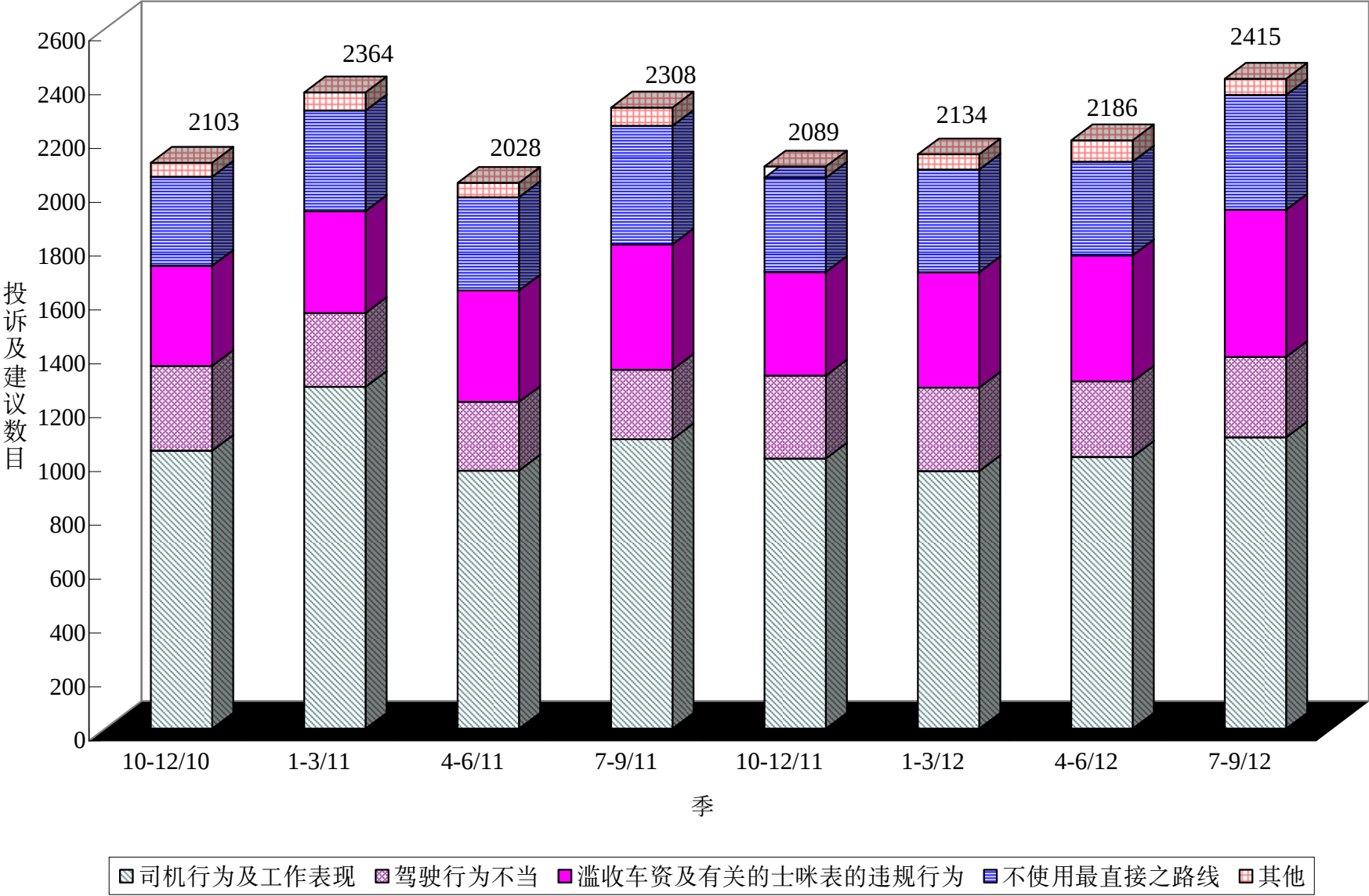
附件 F(ii)



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>(1.7.11 – 30.9.11)</u>	<u>(1.4.12 – 30.6.12)</u>	<u>(1.7.12 – 30.9.12)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	474	383	383
(ii)	拒载	469	487	544
(iii)	兜客	14	2	9
(iv)	拒绝驶达目的地	98	115	130
(v)	未有展示司机证	13	20	15
(vi)	不正确展示司机证	8	3	1
小计		1 076	1 010	1 082
(b)	驾驶行为不当	258	280	299
(c)	滥收车资	357	364	456
(d)	有关的士咪表的违规行为	109	105	91
(e)	不使用最直接可行之路线	440	348	427
(f)	其它*	68	79	60
合计		2 308	2 186	2 415

* 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
(二零一二年七月至九月)

地区 投诉/建议性质	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		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 (地点数目)	4 (3)	11 (11)	8 (8)	5 (5)	6 (6)	2 (2)	7 (6)	2 (2)	9 (9)	2 (2)	3 (3)	2 (2)	1 (1)	6 (6)	2 (2)	1 (1)	- (-)	- (-)	3 (3)	74 (72)
(b) 交通管理	-	4	2	2	1	1	1	4	3	1	2	5	2	3	2	3	-	2	1	39
(c) 增设交通标志及设备	1	4	1	1	2	2	2	1	5	1	1	2	3	1	-	1	-	1	-	29
(d) 泊车设施	-	3	1	-	2	1	-	4	7	-	-	4	1	2	-	-	-	1	-	26
小计	5	22	12	8	11	6	10	11	24	4	6	13	7	12	4	5	-	4	4	168
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	-	1	1	3	1	1	1	1	-	2	-	2	1	1	2	-	-	1	19
(b) 交通标志及设备	-	1	4	-	1	2	-	1	2	1	-	-	1	3	2	1	2	-	1	22
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	7
小计	1	1	5	1	4	3	2	3	5	1	2	-	3	5	4	4	2	-	2	48
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	13	22	7	5	18	10	22	11	43	9	3	10	9	6	12	14	15	-	-	229
(b) 其它执法事宜	7	13	15	7	13	4	14	6	18	3	3	7	9	7	8	3	4	4	1	146
小计	20	35	22	12	31	14	36	17	61	12	6	17	18	13	20	17	19	4	1	375
合计	26	58	39	21	46	23	48	31	90	17	14	30	28	30	28	26	21	8	7	591

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>		<u>2011</u> <u>一月至九月</u>	<u>2012</u> <u>一月至九月</u>	<u>增/减</u>
的士司机违例行为				
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	1 256	1 133	-9.8%
(ii)	拒载	1 616	1 483	-8.2%
(iii)	兜客	23	18	-21.7%
(iv)	拒绝驶达目的地	281	357	+27.0%
(v)	未有展示司机证	74	51	-31.1%
(vi)	不正确展示司机证	55	7	-87.3%
		3 305	3 049	-7.7%
(b)	驾驶行为不当	787	889	+13.0%
(c)	滥收车资	947	1 170	+23.5%
(d)	有关的士咪表的违规行为	312	275	-11.9%
(e)	不使用最直接的路线	1 161	1 157	-0.3%
	小计	6 512	6 540	+0.4%
其它				
(a)	的士阻塞	109	96	-11.9%
(b)	其它	79	99	+25.3%
	小计	188	195	+3.7%
	合计	6 700	6 735	+0.5%

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。