

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一三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

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	11-12

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	13-14
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	15-16
C	投诉及建议的调查结果一览表	17-18
D	有关政府部门/公共交通机构采纳的市民建议	19-20
E	有关公共交通服务的投诉及建议	21-22
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	23-25
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	26
H	有关的士服务投诉及建议的分类	27
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	28
J	有关道路安全事宜的投诉及建议	29
K	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	30

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一三年第一份季报，汇报二零一三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 4 345 名市民提出的 4 834 宗投诉及建议，包括 96 宗纯粹建议。大约 61% 的投诉人（即 2 629 人）以电话提出投诉/建议，其余 39%（即 1 716 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 6 056 宗下降 20.2%，与去年同季的 4 501 宗比较，则上升 7.4 %。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（二零零三年至二零一二年）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)，则显示自二零零九年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 5 594 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 3 829 宗（68%）证实成立，不成立的有 271 宗（5%），其余 1 494 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列于附件 C。

5. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 26 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 4 349 宗，较上季下降 20%，与去年同季比较，则上升 10.4%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零零九年起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 1 454 宗，较上季下降 25.2%，与去年同季比较，则上升 73.5%。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 835 宗，上季有 1 127 宗，去年同季则有 457 宗。今季的 835 宗个案中，涉及服务质量的个案有 58 宗（7%），而涉及服务水平的个案则有 755 宗（90%）。

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 140 宗，上季有 179 宗，去年同季则有 99 宗。今季的 140 宗个案中，涉及服务质量的个案有九宗（6%），而涉及服务水平的个案则有 123 宗（88%）。

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 90 宗，上季有 139 宗，去年同季则有 61 宗。今季的 90 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（4%），而涉及服务水平的则有 84 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 37 宗，上季有 45 宗，去年同季则有 23 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 799 宗，较上季下降 12.2%，与去年同季比较，则下降 2.7%。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 717 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 841 宗及 735 宗。今季的 717 宗个案中，涉及服务质量的个案有 50 宗（7%），而涉及服务水平的个案则有 651 宗（91%）。

15. 其余 10%的个案（即 82 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 69 宗及 86 宗。今季的 82 宗个案中，涉及服务水平的个案有 77 宗（94%）。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 1 954 宗，较上季下降 16.6%，与去年同季比较，则下降 8.4%。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 1 954 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 906 宗（98%），上季则有 2 300 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 343 宗（18%）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 397 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	28 (33)	7 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	168 (179)	42 (43)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	201 (201)	51 (49)
	<u>397 (413)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，93%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 89 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 179 宗，去年同季则有 109 宗。今季 89 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 78 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 16 宗，上季共有 16 宗，去年同季则有 13 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 51 宗，上季有 57 宗，去年同季则有 67 宗。这些投诉涉及全港共 46 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	17 (21)	15 (19)
九龙	15 (20)	14 (18)
新界	15 (16)	14 (13)
其它	4 (-)	3 (-)
总数	<u>51 (57)</u>	<u>46 (50)</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中西区（六宗）、东区（五宗）、湾仔（五宗）及九龙城（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 45 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 19 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 27 项，去年同季的数目则分别为 28 宗及 16 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 29 宗，上季的数目为 52 宗，去年同季的数目则为 38 宗。今季的 29 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 11 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉则占 15 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括油尖旺（五宗）、屯门（四宗）、观塘（三宗）及深水埗（三宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 306 宗，较上季下降 22.1%，与去年同季比较，则下降 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

在二零一三年二月六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) 有关公共交通工具司机驾驶行为不当的投诉；
 - (c) 二零一二年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零一二年第四号季报。
2. 各委员同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关交通挤塞和公共交通工具司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一二年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

投诉行人过路处的分段安排

3. 二零一三年一月，交通投诉组接获有关广东道与九龙公园径交界处行人分段过路安排的投诉。投诉人指出，交界处的三个行人过路处的行人绿灯并异步，以致行人横过交界处时未能一气呵成。此外，三个过路处各自的交通灯座向方式，使部分行人可能没有察觉中间过路处的交通灯号不同，或会导致安全问题。

4. 运输署解释，有关地点的行人过路处属分段安排。由于该交界处的总长度为 31.5 米，涉及三条行车道，如果把三个行人过路处的行人绿灯调校至同步，以便行人一次过横过交界处，便会令三条行车道的交通停顿相当长的时间。鉴于该处交通繁忙，拟议安排将会导致交通挤塞。再者，同步安排很可能促使行人在行人绿灯时间快将完结时

一口气冲过三个过路处。从行人安全角度而言，运输署认为同步安排并不恰当。

5. 尽管如此，为响应投诉人关注事宜和改善上述行人过路处的道路安全，运输署已略为调校中间过路处的交通灯座向，让行人更容易看到该过路处不同的灯号。

6. 投诉人得悉运输署的回复和跟进工作后，没有提出其它意见。

关注港铁员工对待带同引路犬进入港铁车站的乘客

7. 二零一三年一月，一名市民对于港铁尖沙咀站员工对待由引路犬陪同的乘客表示关注，并建议香港铁路有限公司（港铁公司）应加强员工培训，加深他们对引路犬的认识，以利便视障乘客带同引路犬使用港铁服务。

8. 港铁公司调查事件后，对所造成的不便衷心致歉。港铁公司解释，事涉员工当时未有实时认出有关犬只是引路犬，担心有人携犬乘搭港铁，遂向该名乘客了解情况，因为在正常情况下，任何犬只都不能进入港铁处所。事件澄清后，该名乘客随即在引路犬的陪同下继续乘搭港铁。

9. 《香港铁路附例》（第 556 章附属法例 B）规定，除港铁公司行使其绝对酌情决定权许可或准许者外，任何人不得将任何动物或其它禽畜带进或带上铁路处所任何部分（但陪同失明人的引路犬则不在此限）。港铁公司重申，欢迎任何配戴导盲鞍的引路犬陪同视障乘客乘搭港铁，并已提醒所有前线员工协助有需要的乘客。

建议以「让路」标志取代「停车」标志

10. 一名驾车人士于二零一三年二月致电交通投诉组，建议把呈祥道汇合蝴蝶谷道之处的现有「停车」标志改为「让路」标志。他表示，该处不论设有「停车」抑或「让路」标志，驾车人士都会让路给大路上的车辆，但「停车」标志却不必要地阻慢交通，有时更导致呈祥道出现车龙。鉴于蝴蝶谷道的交通大部分时间并不繁忙，「让路」标志反而更为合适。

11. 运输署指出，上述位置正是呈祥道和青山道分别从左右两边汇入蝴蝶谷道之处。由于蝴蝶谷道上有一巴士站距离该汇合处只有30米，因此巴士从右边的青山道转入蝴蝶谷道后，须切入左边行车线以驶向巴士站。基于道路安全理由，来自呈祥道的车辆在汇合处之前先停车，待与前方车辆保持安全距离后才转入蝴蝶谷道的左边行车线，是较为审慎的做法。

12. 至于投诉人提及大部分驾车人士均没遵守「停车」标志的规定一事，交通投诉组已把个案转介警方采取执法行动。投诉人知悉运输署的答复后，并没有提出其它意见。

第三章 专题文章

有关道路安全事宜的投诉及建议

投诉统计数字

在二零一三年一月至三月期间，交通投诉组接获 694 宗有关道路安全事宜的投诉及建议，与去年同期接获的 710 宗比较，下降 2.3%。这些个案的分项数字列于附件J。有关道路安全事宜的投诉及建议，占交通投诉组同期接获的个案总数（4 834 宗）约 14%。

公共交通服务

2. 有 553 宗个案的投诉人，关注下列有关公共交通服务的事宜，可能对乘客及其它道路使用者构成危险：
- (a) 司机违规行为（例如高速驾驶、未待乘客安全上 / 落车便开车、突然切线、冲灯）；
 - (b) 公共交通车辆造成阻塞（以致其它驾车人士必须转线或在行车道中央上落客等）；以及
 - (c) 其它（例如车辆状况及登车安排）。

交通管理

3. 有 16 宗个案的投诉人，对于可能导致交通意外的交通管理事宜表示关注。在这些个案中，以关于交通标志 / 设备 / 道路标记不足的投诉最多，其次是视线受阻和交通灯不足。

道路维修

4. 有五宗个案，市民对于可能导致交通意外的道路维修事宜表示关注。在这些个案中，以关于道路工程的交通标志 / 设备不足的投诉最多。

法例执行

5. 有 41 宗投诉涉及违例泊车引致交通阻塞，以及对驾车人士和行人构成危险。此外，有 79 宗投诉涉及驾车人士 / 行人不遵守交通规例，对其他道路使用者构成危险。在这些个案中，以关于冲灯的投诉最多，其次是突然切线。

改善措施

6. 上述有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转介运输署、警务处、其它相关部门及公共交通机构调查和跟进。直至目前为止，已处理的个案共有 199 宗。有关当局均积极响应，而且已经或将会实施改善措施。

7. 在已处理的 199 宗个案中，有关公共交通服务的个案有 165 宗。相关当局已对 146 名司机 / 营办商加以观察或警告 / 提醒他们要遵守交通规例，以确保乘客及其它道路使用者的安全。当中有 15 宗涉及司机违规行为的个案（十宗关乎的士服务、四宗关乎公共小型巴士和一宗关乎专营巴士），投诉人已撤销投诉。另有四宗涉及司机违规行为的个案（三宗关乎的士服务和一宗关乎公共小型巴士），则因资料不足而未能再予跟进。

8. 当局已处理三宗有关交通管理和道路维修事宜的个案。有关部门由于认为投诉人建议的措施不可行或不适用，因此并无就该等个案采取进一步行动。

9. 当局已处理共 31 宗有关法例执行事宜的投诉。警方已就其中 25 宗个案采取执法行动，并会继续监察情况。余下六宗个案的投诉人则已撤销投诉。

10. 交通投诉组会继续密切监察有关道路安全事宜的投诉及建议，并会与有关部门及交通机构予以跟进。

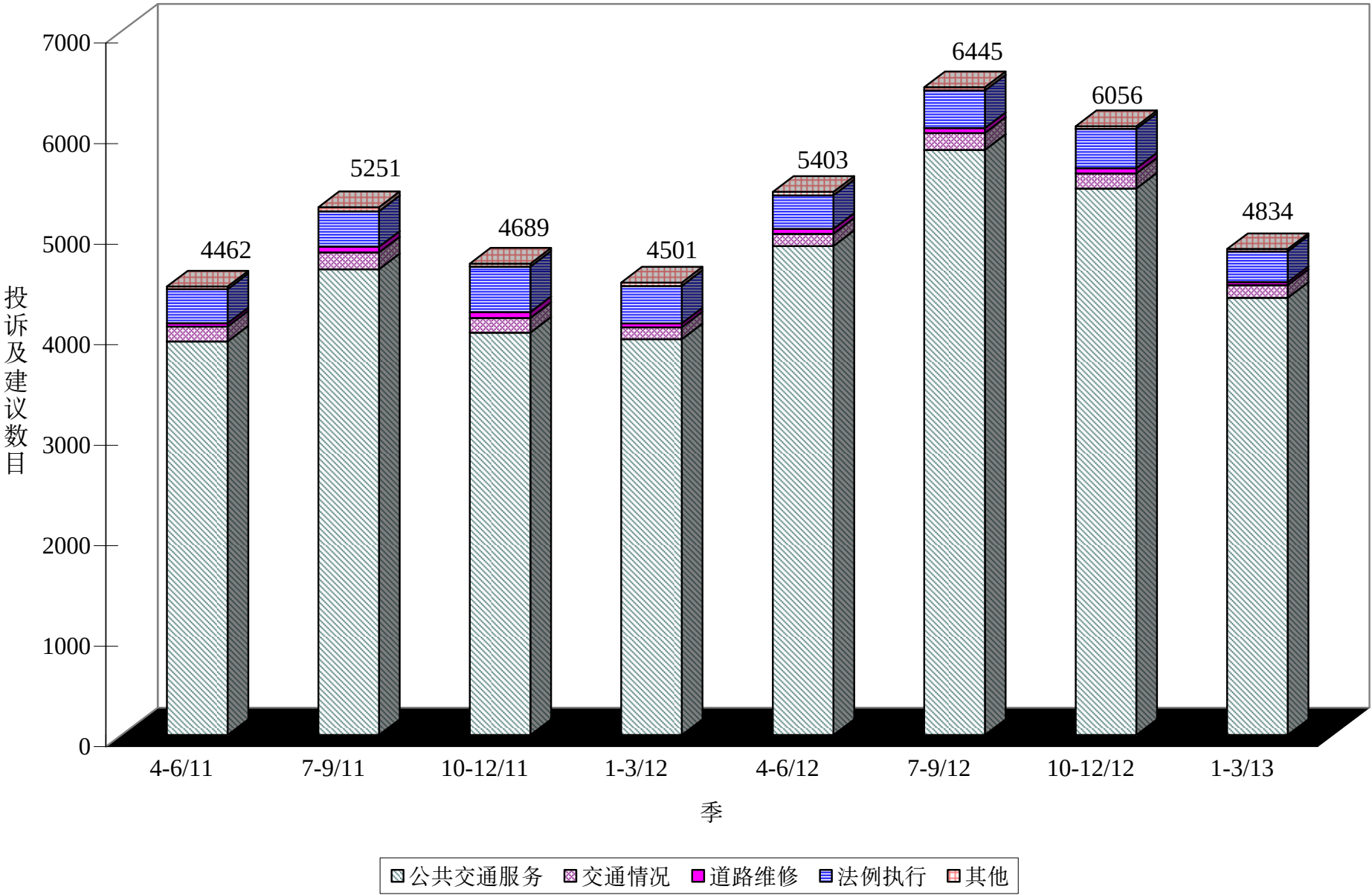
交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.1.12- 31.3.12)	上季 (1.10.12- 31.12.12)	今季 (1.1.13- 31.3.13)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	169 [26]	224 [25]	173 [28]
(b) 服务水平	3 671 [20]	5 094 [15]	4 083 [8]
(c) 一般性质	98 [5]	119 [6]	93 [6]
	3 938 [51] (87%)	5 437 [46] (90%)	4 349 [42] (90%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	67 [3]	57 [2]	51 [6]
(b) 交通管理	28 [10]	37 [18]	45 [20]
(c) 增设交通标志及设备	16 [11]	27 [17]	19 [10]
(d) 泊车设施	8 [7]	28 [24]	12 [6]
	119 [31] (3%)	149 [61] (2%)	127 [42] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	18 [1]	17 [2]	11 [1]
(b) 交通标志及设备	17	26 [2]	15 [1]
(c) 行车道标记	3	9 [2]	3
	38 [1] (1%)	52 [6] (1%)	29 [2] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	228	242	197 [1]
(b) 其它执法事宜	144	151 [1]	109 [2]
	372 (8%)	393 [1] (6%)	306 [3] (6%)
V. 其它	34 [7] (1%)	25 [4] (1%)	23 [7] (1%)
合计	4 501 [90] (100%)	6 056 [118] (100%)	4 834 [96] (100%)

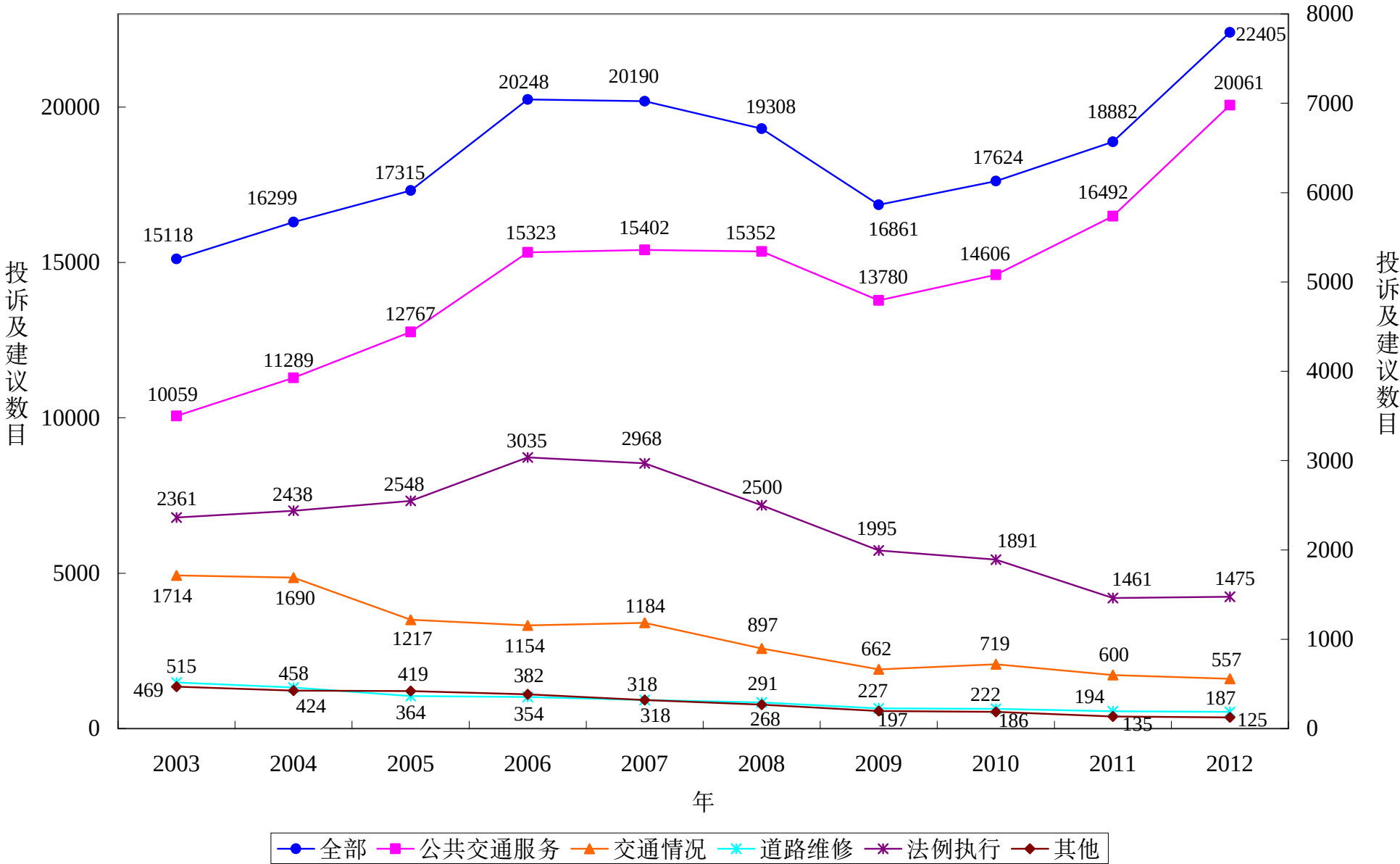
注： (1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
(2) 括号内百分率代表每类投诉/建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

交通投诉组接获的投诉及建议

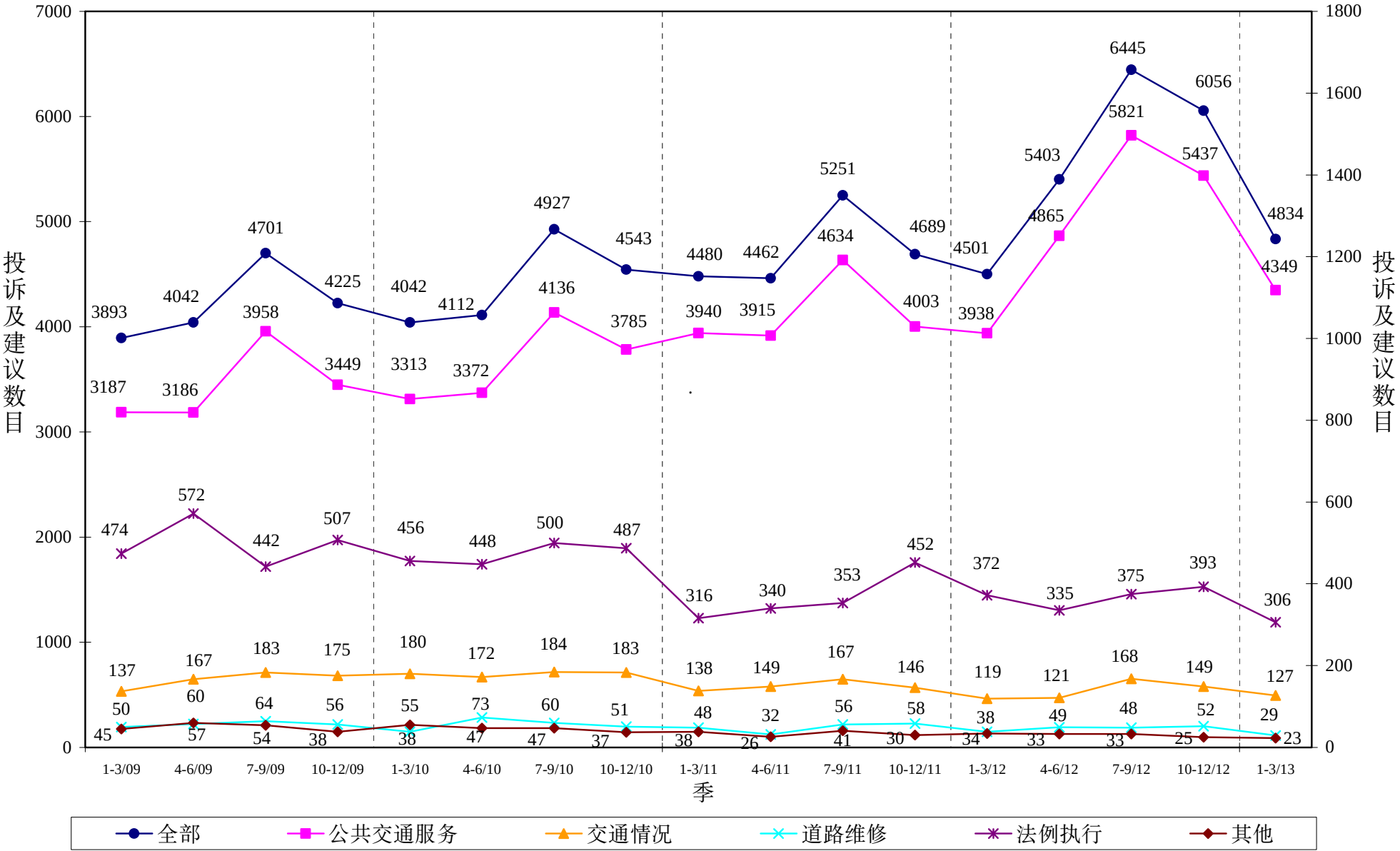
附件 A (ii)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零三至二零一二年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零九年一月至二零一三年三月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一三年一月至三月)

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		9	152	31	-	192
(b) 服务水平		1 017	2 021	154	1 457	4 649
(c) 一般性质		29	58	20	3	110
		1 055	2 231	205	1 460	4 951
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		27	21	9	1	58
(b) 交通管理		10	6	23	-	39
(c) 增设交通标志及设备		10	11	11	-	32
(d) 泊车设施		16	5	6	-	27
		63	43	49	1	156
III. 道路维修						
(a) 道路情况		12	5	1	-	18
(b) 交通标志及设备		14	2	3	-	19
(c) 行车道标记		5	-	2	-	7
		31	7	6	-	44
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		216	38	3	1	258
(b) 其它执法事宜		81	50	1	31	163
		297	88	4	32	421
V. 其它		8	6	7	1	22
合计		1 454	2 375	271	1 494	5 594
		(26%)	(42%)	(5%)	(27%)	(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
(二零一三年一月至三月)**

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	238	810	84	14	1 146
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	64	94	4	2	164
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	12	17	3	-	32
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	49	88	7	2	146
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	2	1	-	-	3
龙运巴士公司	8	14	8	-	30
过海隧巴	83	32	35	3	153
非专营巴士服务	9	40	2	1	52
专线小巴	497	194	42	17	750
红色小巴	28	15	3	8	54
的士	17	793	2	1 413	2 225
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	14	80	11	-	105
香港铁路有限公司(轻铁)	8	6	-	-	14
香港电车有限公司	22	40	1	-	63
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	-	5	1	-	6
天星小轮有限公司	1	1	1	-	3
其它渡轮	3	1	1	-	5
合计	1 055 (21%)	2 231 (45%)	205 (4%)	1 460 (30%)	4 951 (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
(二零一三年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 在东汇道增设一个巴士站，以配合乘客需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长嘉安街的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长波斯富街的行车绿灯时间，并改善灯号的同步安排，以纾缓交通挤塞。
- 调校皇后大道东与轩尼诗道交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 在骆克道和小西湾道与富欣道交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在寿山村道实施「禁止停车」限制，以阻遏违例泊车。
- 延长大强街和城市花园道「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 修改英皇道与熙和街交界处的道路标记，为驾车人士提供更佳指示。
- 在城市花园道增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长冬青道的影线道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在罗便臣道上，把部分行车道改为两端髹上影线道路标记的避车处、沿西行线实施「禁止停车」限制，以及把一条支线上的「让路」交通标志和道路标记改为「停车」交通标志和道路标记，以改善道路安全。

九龙区

- 延长钦州街西与深旺道交界处的行车绿灯时间，并把该处的道路标记由「只准向前驶」改为「只准向前驶或右转」，以改善交通流量。
- 延长景福街和景康街「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在佐敦道增设交通标志，提醒驾车人士留意前方有限制驶入的行车线。
- 在东京街增设道路标记，以阻遏违例泊车。
- 在利得街与角祥街交界处增设「让路」线，提醒驾车人士减慢车速。
- 把六合街的货车泊车位改为上落客货处，方便上落客货。

新界区

- 调校恒康街的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 在屯贵路增设交通标志，提醒驾车人士减慢车速和小心行人。
- 在乐业路和粉岭楼路增设「不准掉头」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在货柜码头路和葵丰街交界处增设道路标记，以改善道路安全。
- 在凤香街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长宁泰路一段双白线，以规管车辆转线。
- 在禾輦街增设栏杆，防止行人乱过马路。
- 在担杆山路增设电单车位，方便停泊电单车。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一三年一月至三月)

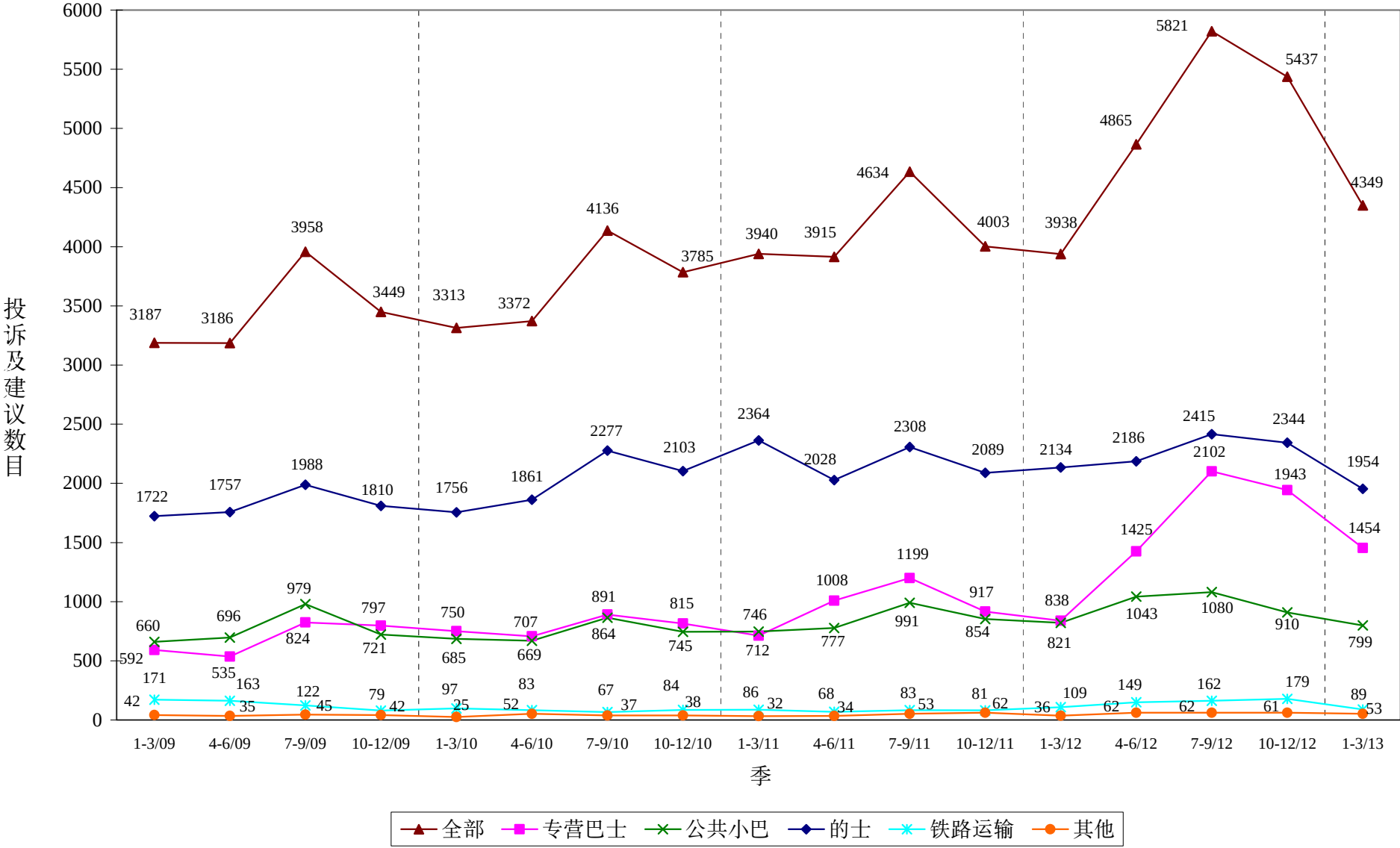
附件 E(i)

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)	电车	山顶 缆车	新渡轮	天星 小轮	其它 渡轮			
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	36	6	2	4	3	5	15	8	39	-	-	5	-	-	-	2	-	2	127
(2) 路线	19	-	-	-	-	-	5	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31
(3) 服务时间	1	2	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	7
(4) 设置车站	2	1	-	-	-	-	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
小计	58	9	2	4	3	6	22	9	50	-	-	5	1	-	-	2	-	2	173
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	422	56	13	49	-	15	159	16	158	-	-	4	-	1	-	-	-	4	897
(2) 路线依循情况	2	1	-	-	-	-	8	-	34	-	338	-	-	-	-	-	-	-	383
(3) 驾驶行为不当	97	27	4	16	1	7	25	5	186	43	257	6	5	7	-	1	-	-	687
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	110	20	9	15	6	6	35	4	228	31	884	10	-	2	-	1	1	-	1362
(5) 滥收车/船费	4	-	-	1	-	-	1	-	16	2	427*	-	-	-	-	-	-	-	451
(6) 清洁	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	5	-	-	-	-	-	-	-	9
(7) 车辆/船只状况	7	2	-	1	-	-	1	2	15	1	13	4	-	-	-	-	-	1	47
(8) 乘客服务及设施	112	17	1	2	1	1	56	-	13	-	6	34	-	-	-	2	-	2	247 [#]
小计	755	123	27	84	9	29	286	27	651	77	1930	58	5	10	-	4	1	7	4083
(C) 一般性质	22	8	-	2	-	-	5	1	16	5	24	8	1	1	-	-	-	-	93
今季合计	835	140	29	90	12	35	313	37	717	82	1954	71	7	11	-	6	1	9	4349
总数	(1454)							(2790)				(89)				(16)			
上季合计	1127	179	34	139	5	41	418	45	841	69	2344	116	15	48	-	7	2	7	5437
去年同季合计	457	99	33	61	8	12	168	23	735	86	2134	55	13	41	-	6	2	5	3938

* 包括有关的士咪表的违规行为

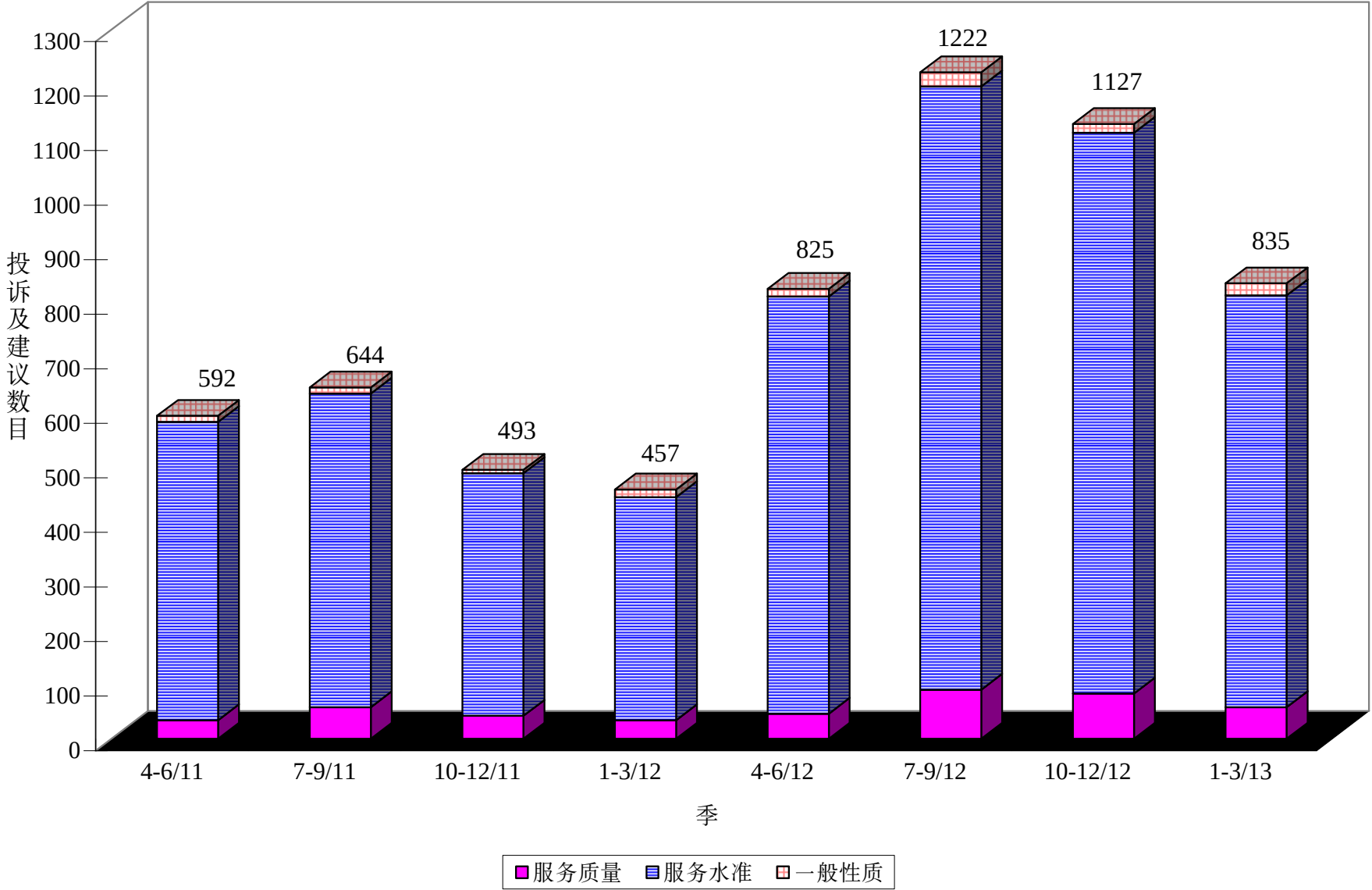
包括由 34 位投诉人提出的 141 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零零九年一月至二零一三年三月)

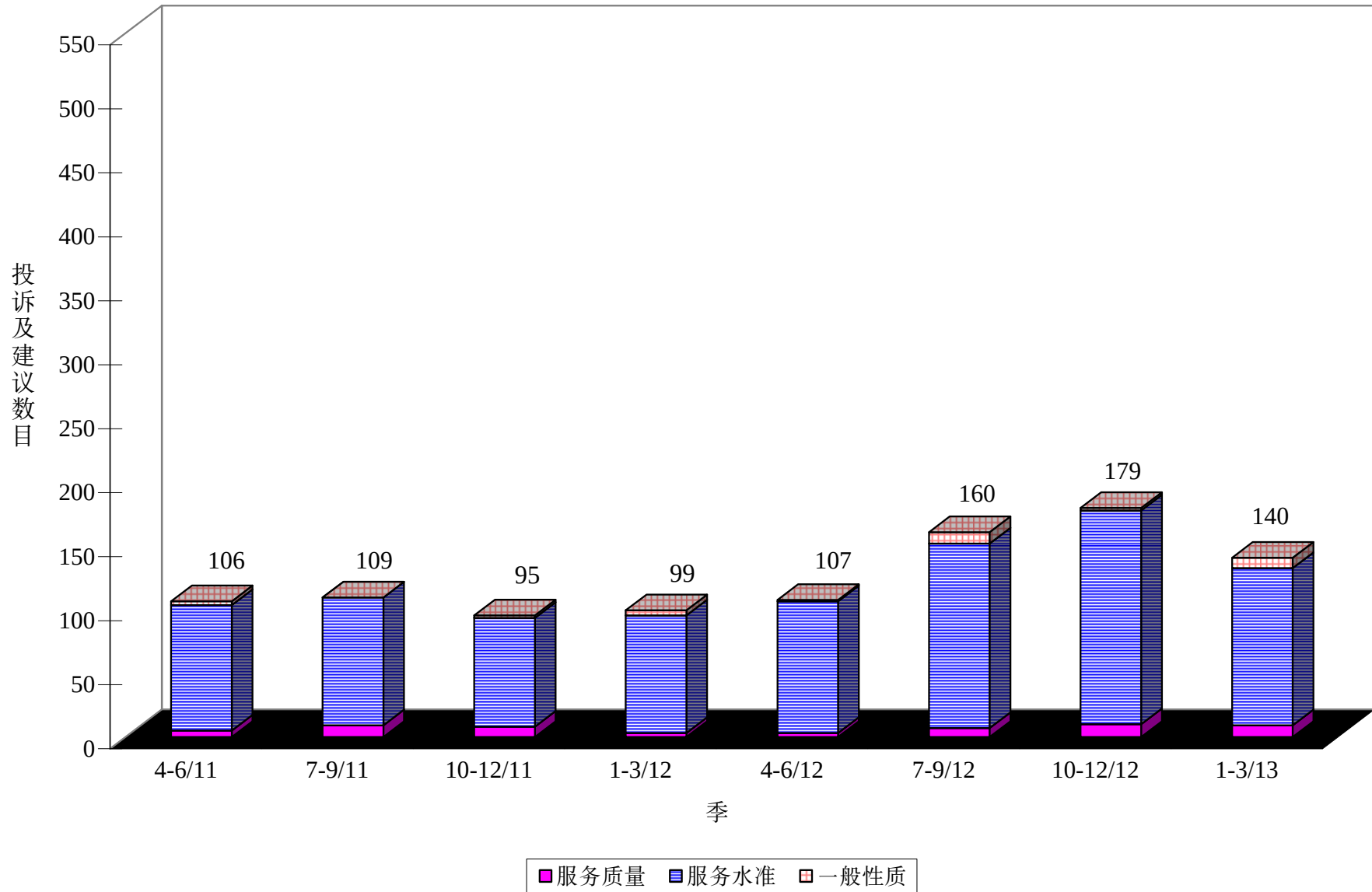


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

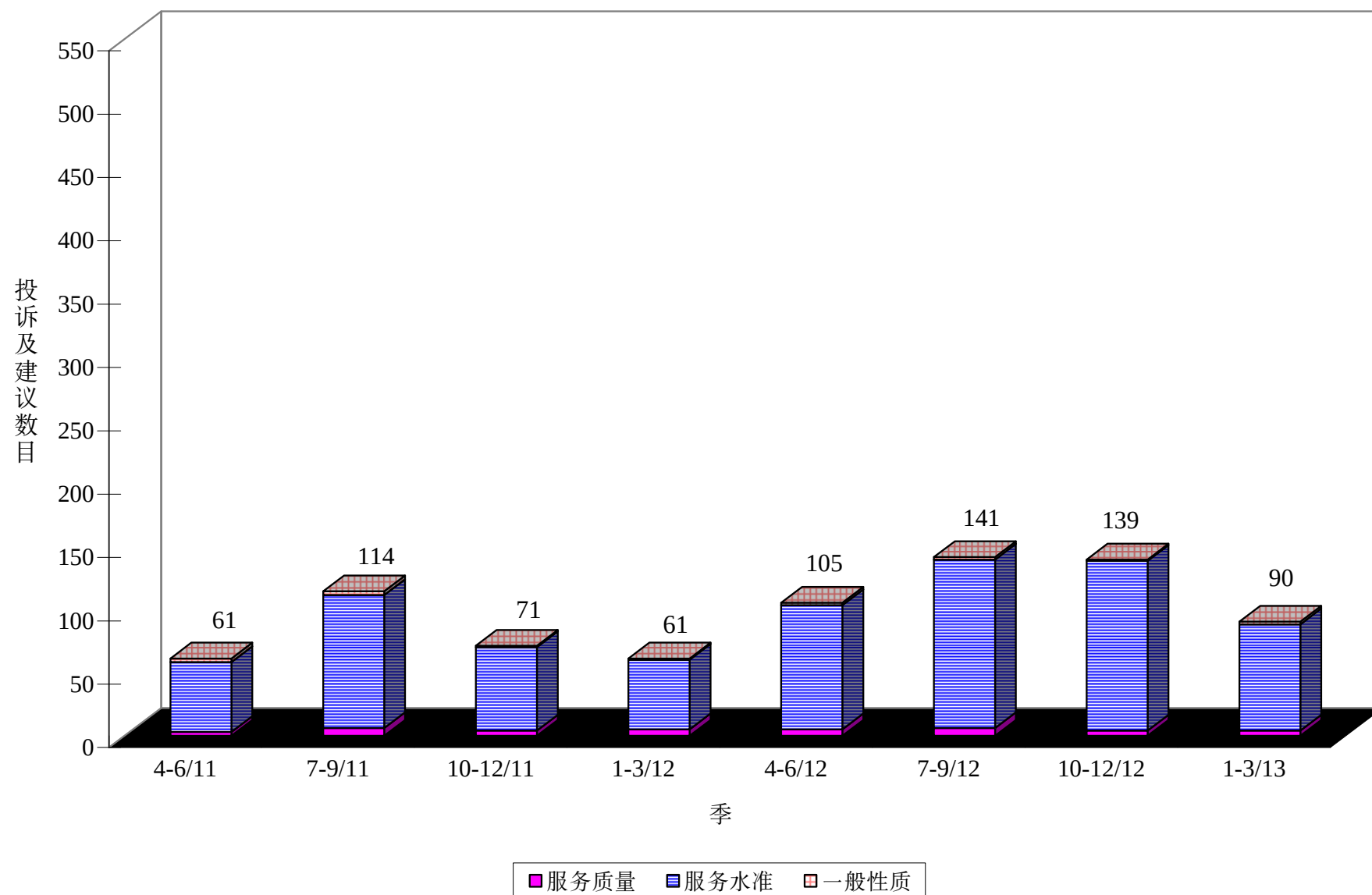


过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

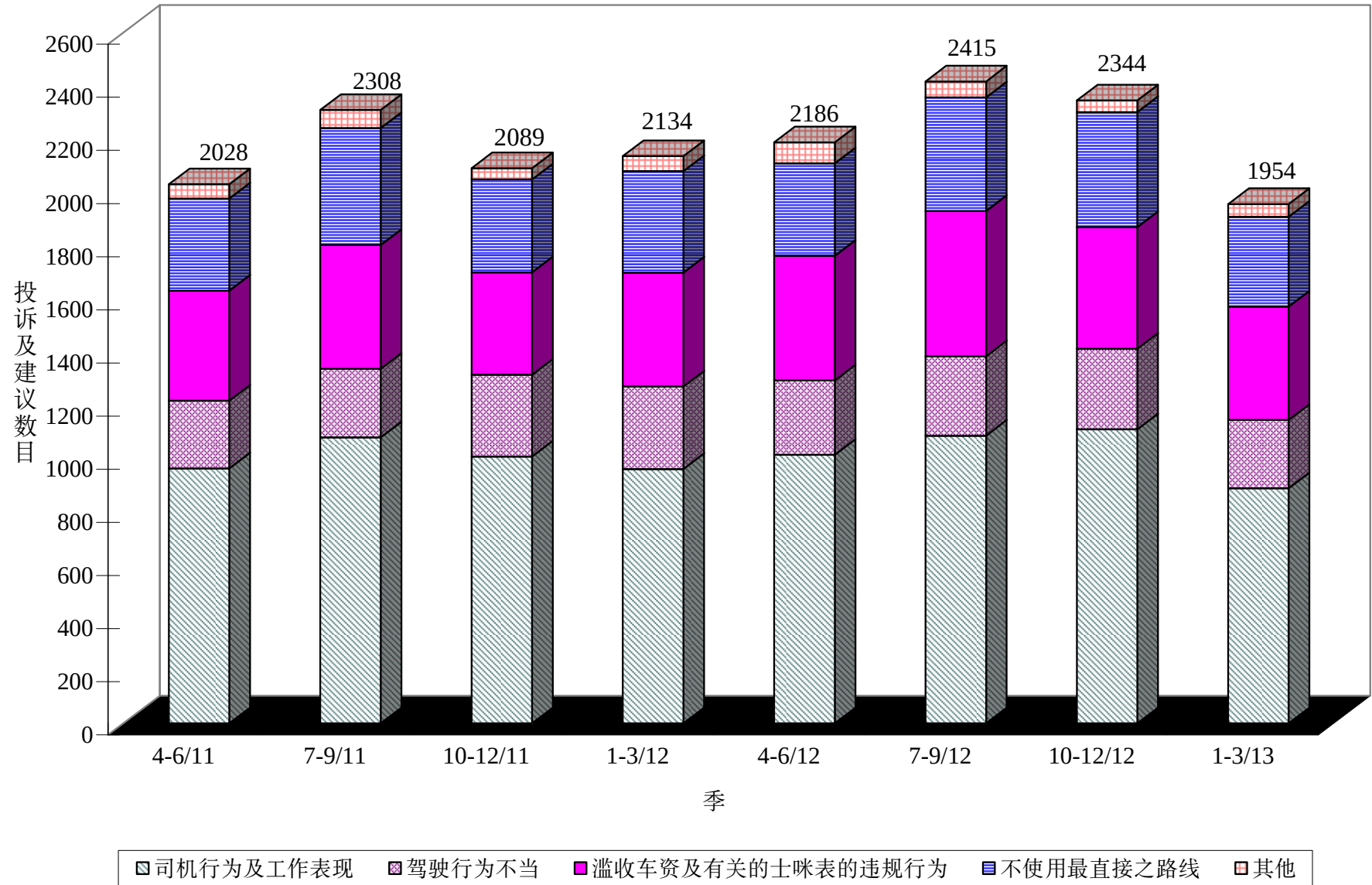


过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F(iii)



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>(1.1.12 – 31.3.12)</u>	<u>(1.10.12 – 31.12.12)</u>	<u>(1.1.13 – 31.3.13)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	367	377	326
(ii)	拒载	452	580	454
(iii)	兜客	7	6	2
(iv)	拒绝驶达目的地	112	129	92
(v)	未有展示司机证	16	13	6
(vi)	不正确展示司机证	3	1	4
	小计	957	1 106	884
(b)	驾驶行为不当	310	303	257
(c)	滥收车资	350	355	355
(d)	有关的士咪表的违规行为	79	103	72
(e)	不使用最直接可行之路线	382	433	338
(f)	其它*	56	44	48
	合计	2 134	2 344	1 954

* 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
(二零一三年一月至三月)

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)	5 (5)	5 (4)	6 (5)	1 (1)	4 (3)	1 (1)	5 (5)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	- (-)	2 (2)	3 (2)	4 (4)	3 (3)	1 (1)	- (-)	4 (3)	51 (46)
(b) 交通管理	1	3	4	1	3	-	1	4	4	-	1	3	6	2	8	1	1	-	2	45
(c) 增设交通标志及设备	2	1	2	1	1	1	1	-	5	-	-	1	1	-	1	1	-	-	1	19
(d) 泊车设施	2	-	-	-	2	-	3	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	12
小计	10	9	12	3	10	2	10	5	16	2	2	4	9	5	13	5	2	-	8	127
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	-	2	-	1	2	-	-	1	1	1	2	-	1	-	-	-	11
(b) 交通标志及设备	-	1	-	2	1	-	1	1	4	-	1	1	-	1	-	-	2	-	-	15
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
小计	-	1	1	2	3	-	2	3	5	-	2	2	1	4	-	1	2	-	-	29
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	15	13	10	13	13	9	17	8	19	8	7	21	8	9	12	6	5	3	1	197
(b) 其它执法事宜	9	8	7	6	5	1	15	6	9	5	3	11	6	6	4	5	1	2	-	109
小计	24	21	17	19	18	10	32	14	28	13	10	32	14	15	16	11	6	5	1	306
合计	34	31	30	24	31	12	44	22	49	15	14	38	24	24	29	17	10	5	9	462

有关道路安全事宜的投诉及建议投诉及建议数目

<u>投诉及建议性质</u>	<u>2012 年 1 月至 3 月</u>	<u>2013 年 1 月至 3 月</u>
(I) <u>公共交通服务</u>		
(a) 司机违规行为（例如高速驾驶、未待乘客安全上 / 落车便开车、突然切线、冲灯）	491	534
(b) 的士 / 巴士 / 小巴引致交通阻塞	12	8
(c) 其它（例如车辆状况、登车安排）	17	11
	<u>520</u>	<u>553</u>
(II) <u>交通管理</u>		
(a) 交通标志 / 设备 / 道路标记不足	2	4
(b) 视线受阻	4	3
(c) 交通灯不足	0	3
(d) 其它（例如行人过路设施不足、行车绿灯时间过短、行人路 / 行车线阔度不足）	10	6
	<u>16</u>	<u>16</u>
(III) <u>道路维修</u>		
(a) 道路工程的交通标志 / 设备不足	2	2
(b) 其它（例如路面损坏）	7	3
	<u>9</u>	<u>5</u>
(IV) <u>法例执行</u>		
(a) 违例泊车	61	41
(b) 其它法例执行事宜（例如冲灯、突然切线、不遵照交通标志 / 措施指示）	104	79
	<u>165</u>	<u>120</u>
合计	<u>710</u>	<u>694</u>

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。