交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一三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

		页数
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	11-15

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	16-17
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	18-19
C	投诉及建议的调查结果一览表	20-21
D	有关政府部门/公共交通机构采纳的市民建议	22-23
E	有关公共交通服务的投诉及建议	24-25
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	26-28
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	29
H	有关的士服务投诉及建议的分类	30
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	31
J	有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉分类	32-36
K	有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆采取执法行动的分类	37
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	38

第一章　　主要投诉及建议事项

本报告书为二零一三年第二份季报，汇报二零一三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 5 323 名市民提出的 5 890 宗投诉及建议，包括 66 宗纯粹建议。大约 57%的投诉人（即 3 025 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 43%（即 2 298 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 4 834 宗上升 21.8%，与去年同季的 5 403 宗比较，则上升 9%。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 5 373 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 3 917 宗（73%）证实成立，不成立的有 177 宗（3%），其余 1 279 宗（24%）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 24 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 5 299 宗，较上季上升 21.8%，与去年同季比较，则上升 8.9%。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 1 847 宗，较上季上升 27%，与去年同季比较，则上升 29.6%。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 1 039 宗，上季有 835 宗，去年同季则有 825 宗。今季的 1 039 宗个案中，涉及服务质量的个案有 78 宗（8%），而涉及服务水平的个案则有 943 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 163 宗，上季有 140 宗，去年同季则有 107 宗。今季的 163 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 151 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 144 宗，上季有 90 宗，去年同季则有 105 宗。今季的 144 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（3%），而涉及服务水平的则有 137 宗（95%）。

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 45 宗，上季有 37 宗，去年同季则有 50 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 947 宗，较上季上升 18.5%，与去年同季比较，则下降 9.2%。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 884 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 717 宗及 971 宗。今季的 884 宗个案中，涉及服务质量的个案有 91 宗（10%），而涉及服务水平的个案则有 781 宗（88%）。

15. 其余 7%的个案（即 63 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 82 宗及 72 宗。今季的 63 宗个案中，涉及服务水平的个案有 50 宗（79%）。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 307 宗，较上季上升 18.1%，与去年同季比较，则上升 5.5%。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 2 307 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 244 宗（97%），上季则有 1 906 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 415 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 263 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	21	(28)	8	(7)
(b) 投诉人撤销投诉	167	(168)	63	(42)
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	75	(201)	29	(51)
	263	**(397)**	**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 134 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 89 宗，去年同季则有 149 宗。今季 134 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 115 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 19 宗，上季共有 16 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 54 宗，上季有 51 宗，去年同季则有 50 宗。这些投诉涉及全港共 51 个地点，详情如下：

	投诉数目	地点数目
港岛	18 (17)	16 (15)
九龙	14 (15)	14 (14)
新界	22 (15)	21 (14)
其他	- (4)	- (3)
总数	**54 (51)**	**51 (46)**

（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南区（七宗）、九龙城（六宗）及屯门（六宗）。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 43 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 21 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 45 宗及 19 项，去年同季的数目则分别为 37 宗及 22 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 35 宗，上季的数目为 29 宗，去年同季的数目则为 49 宗。今季的 35 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 17 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（四宗）、中西区（四宗）、深水埗（四宗）及屯门（四宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 409 宗，较上季上升 33.7%，与去年同季比较，则上升 22.1%。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

在二零一三年五月九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) 有关违例泊车的投诉；

(b) 有关铁路服务的投诉及建议；

(c) 有关道路安全事宜的投诉及建议；以及

(d) 交通投诉组二零一三年第一号季报。

2. 各委员同意：

(a) 交通投诉组应密切监察有关违例泊车、铁路服务及道路安全事宜的投诉及建议；以及

(b) 交通投诉组二零一三年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

投诉牛头角道的挤塞情况

3. 二零一三年四月，交通投诉组接获有关牛头角道挤塞的投诉。投诉人认为，牛头角道与通明街交界处及与康宁道交界处的交通灯并异步，导致挤塞情况。车辆无法连续通过两处的交通灯号，对牛头角道的交通流量造成不良影响。

4. 运输署表示，行车绿灯时间取决于有关交界处的交通流量。牛头角道／康宁道／裕民坊交界处的交通灯讯号，每个周期包括三个阶段。由于从裕民坊驶入康宁道的车辆较来自牛头角道的车辆为多，所以牛头角道的行车绿灯讯号较裕民坊的为短。牛头角道／通明街

交界处的交通灯讯号则由两个阶段组成，分配予该牛头角道交界处的行车绿灯时间，远多于分配予牛头角道／康宁道／裕民坊交界处的时间，导致牛头角道该两个交界处的行车绿灯经常并非同时亮起。

5. 运输署知悉投诉人关注牛头角道的交通挤塞情况，并已检视该区的交通讯号安排。该署最后以试行方式，增加牛头角道／康宁道／裕民坊交界处的牛头角道的行车绿灯时间，并会继续监察该处的交通情况，留意是否须再作调校。投诉人得悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

建议在所有斑马线控制区增设黄色方格路口道路标记

6. 二零一三年五月，一名市民建议在所有斑马线两边的 15 米范围增设黄色方格路口道路标记，即黄色交叉粗线方格，因为他发觉车辆经常停泊在斑马线附近的「之」字在线，尤以货车为甚。在「之」字在线停泊的车辆，阻挡了驾车人士的视线，因而无法察觉正在横过道路的行人，可引致道路意外。

7. 运输署指出，在道路交界处的行车道髹上黄色方格路口道路标记，是要向驾车人士显示，如出口道路或行车线受阻，不得进入方格，以免交通挤塞或瘫痪。另一方面，《道路交通(交通管制)规例》(第 374G 章)定立了斑马线控制区的布置和功能，而「之」字线道路标记的范围属管制区一部分。至于在管制区内停泊的车辆，《定额罚款(交通违例事项)条例》(第 237 章)已有规定禁止这类活动。

8. 鉴于道路标记的不同功能，运输署认为，不宜在斑马线控制区内加设黄色方格路口道路标记。即使没有黄色方格路口道路标记，当局也可对在斑马线控制区内违例泊车的驾车人士采取执法行动。交通投诉组把运输署的答复转告该名市民后，他没有再就此事提出意见。

建议调整大埔公路 — 沙田段的车速限制

9. 一名市民于二零一三年五月联络交通投诉组，建议把大埔公路 — 沙田段(往九龙方向)新城市广场外的车速限制，由每小时 50 公里提高至每小时 70 公里，以改善交通流量。

10. 运输署在接到建议后，已在该地点进行实地视察。基于交通流量甚高及车辆经常转换行车线，运输署认为有必要维持每小时50公里的车速限制，以策安全。事实上，该署以往曾就改变该段大埔公路—沙田段的车速限制，咨询小区及政府有关部门的意见，结果认为现行的车速限制是适当。

11. 运输署进一步指出，大埔公路—沙田段的交通容量已达饱和，单凭交通管理措施不能解决挤塞问题。长远而言，须待连接青沙公路的大埔公路支路第二条行车线建成后，该区的交通挤塞问题方可解决。尽管如此，运输署会继续监察该处的交通情况，并且在上述行车线建成后检讨车速限制。

12. 交通投诉组把运输署的答复告知该名市民后，他没有提出其他意见。

第三章　　专题文章

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉

背景

本港每日平均有 1 200 万人次乘搭各类公共交通工具，包括铁路、电车、巴士、小巴、的士及渡轮。交通投诉组接获的投诉及建议，仍以公共交通服务为主要的范畴。在二零一二年，本组共接获 20 061 宗有关公共交通的投诉及建议，约占个案总数(22 405 宗) 90%。在这 20 061 宗个案中，涉及驾驶行为不当者有 2 836 宗，属于关注重点之一。

2. 鉴于安全向来是公共交通运作的重要考虑因素，本文集中论述有关公共交通司机的驾驶行为不当的投诉。

投诉的统计数字

3. 过去五年有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉的趋势如下：

年份	投诉数目	增 / 减
2009	2 221	-
2010	2 339	+5.3%
2011	2 479	+6.0%
2012	2 836	+14.4%
2013	1 368	-

(截至 2013 年 6 月 30 日)

在二零一三年一月至六月期间接获的个案按交通工具分类如下：

交通工具	2012年 1月至6月	2013年 1月至6月	增／减
的士	590	570	-3.4%
专营巴士	281	342	+21.7%
专线小巴	350	332	-5.1%
红色小巴	78	72	-7.7%
港铁 (不包括轻铁)	6	16	+166.7%
轻铁	8	9	+12.5%
其他	36	27	-25.0%
总计	**1 349**	**1 368**	**+1.4%**

4. 在二零一三年一月至六月期间，本组接获1 368宗有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉，比去年同期接获的1 349宗上升1.4%。

5. 在该1 368宗个案中，投诉人大多对下述不当行为表示关注：

(a) 高速驾驶；

(b) 未待乘客安全上／落车便开车；

(c) 突然切线／超车时越过路面实线；

(d) 冲灯；

(e) 在限制区／切线上落乘客；

(f) 行车颠簸；以及

(g) 驾驶时使用流动电话。

二零一三年一月至六月期间与二零一二年同期收到的投诉的比较，载于附件J。

采取的行动

6. 所有涉及公共交通司机驾驶行为不当的投诉，均已转交相关的营办商、运输署或警务处调查。

7. 如投诉人愿意出庭作证，当局便会考虑对有关司机提出检控。在二零一三年一月至六月期间收到的 1 368 宗个案中，共有 222 宗转交警方考虑采取检控行动。目前，已有 93 宗个案完成调查工作，结果如下：

	个案数目	百分比
(a) 已被票控	4	4
(b) 投诉人撤销投诉	43	46
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	46	50
总计	**93**	**100**

改善措施

专营巴士服务

8. 为加强推广巴士运作安全，各专营巴士营办商继续采取措施，改进巴士车长的驾驶技术、驾驶态度及安全意识，除了提供有关安全驾驶的提升、进修及改进训练课程外，又设立奖励计划，发放驾驶安全奖金及奖项。

9. 为加强监察巴士车长的驾驶行为，所有专营巴士均已装设黑盒及车速限制器。黑盒记录的车辆运作数据，例如行车速度、加速及减速情况、突然煞车及车门打开等，都可用作监察司机的表现及意外事故调查。如发现巴士车长行车不守规则或涉及严重交通意外，会予以告诫甚或纪律处分，以及安排车长接受改进驾驶训练。

10. 巴士公司安排驾驶导师和便衣职员加强进行定期登车监察，并于巴士站及交通灯位实地监察，查核巴士车长的驾驶方式、遵守交通灯号／标志的情况及在巴士站停车的服务态度，如有必要，也会采取跟进及纪律行动。

11. 除上文所述外，运输署及警方在二零一三年为巴士车长举办七个道路安全研讨会，由警方向巴士车长介绍安全驾驶技术及行为，以提升他们的道路安全意识。

公共小巴服务

12. 在二零一二年及二零一三年，运输署推行不同措施，推动安全、优质及以客为本的公共小巴服务。这些措施包括：出版《公共小巴服务通讯》；为公共小巴司机举办工作坊，以促进安全驾驶及顾客服务；以及呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶和优质小巴服务。该署会继续在与公共小巴业界的会议，传达安全驾驶的讯息。

13. 自《2012 年道路交通(修订)条例》于二零一二年四月十三日生效后，当局推行了一系列措施，提升公共小巴营运安全及服务水平，即对公共小巴施加每小时 80 公里的最高车速限制、在公共小巴安装认可车速限制器及公共小巴司机须展示司机证等。运输署现正准备实施余下两项新措施：强制新登记的公共小巴安装认可电子数据记录仪；以及强制新申请公共小巴驾驶执照人士修习并完成职前课程。当局计划最迟在二零一三年年底向立法会提交有关这两项措施的法例修订及开始生效日期。

14. 至于监察公共小巴司机驾驶行为的工作，运输署继续定期查察公共小巴司机的表现。如发现司机行为不当，例如超速，该署会把资料送交警方以便采取跟进行动。对于屡遭市民投诉驾驶行为不当的专线小巴司机，运输署会会见营办商，由营办商警告有关司机，以及视乎情况向有关司机采取适当的纪律处分。

的士服务

15. 运输署支持职业训练局及雇员再培训局为新入职及现役司机开办课程，教授行业操守及服务顾客技巧、甚至道路安全、驾驶技术改进、紧急事故处理及与驾驶行为有关的职业健康。如认为有其他特定的训练需要，该署会与教育机构联络。

16. 自二零一零年起，运输署和优质的士服务督导委员会(督导委员会)[註]为的士司机举办安全及健康研讨会，让他们重新及加深认识良好驾驶方式和习惯，以及留意自己的健康情况。最近一次研讨会，已于二零一三年四月二十三日举行。宣传方面，运输署通过二零一三年一月二十三日举行的士司机嘉许计划颁奖礼的宣传安排，教育的士乘客及司机。在典礼有展品教导乘客识破的士司机的不当经营手法。商业电台雷霆 881 在「马路的事」节目播放旅游发展局、警方及运输署代表对有关的士不当经营情况的访问，而其他电台片段也以此为题材。此外，有鉴于公众关注的士司机的驾驶行为及为防止的士罪行，运输署在年内继续于主要的士站向的士司机及乘客派发单张。在司机教育方面，运输署及督导委员会将会通过与的士业界会议及定期出版《的士通讯》，藉此改进的士司机的服务态度，以提供优质服务。

其他工作

17. 运输署继续致力提升商用车司机(包括公共交通司机)的驾驶安全及对健康的认识，于二零一二年十二月至二零一三年五月期间举办「2012/13 年度至 fit 安全驾驶大行动」，四个主题分别为切勿超速驾驶、注意路上的骑单车人士、维持良好驾驶行为及保持身体健康。该署安排了一系列宣传活动，推广道路安全，提升商用车司机的健康意识。

18. 警务署署长已把「道路安全」列为首要行动项目之一，并且三管齐下，透过宣传、教育及执法提升本港的道路安全。警方定期为公共交通司机及业界营办商举办道路安全讲座，呼吁他们要持安全驾驶态度，防止发生交通意外。此外，又向他们派发宣传数据及单张，以及定期在全港进行宣传及执法行动，针对跟车太贴近、超速、不遵守交通灯号、驾车期间使用流动电话及与安全带有关的违法行为。在二零一三年一月至六月期间，警方对主要公共交通的司机／车辆(包括的士、公共小巴及巴士)采取了 39 501 次交通执法行动，与二零一二年同期相比减少了 3.4%。有关的分项数字载于附件 K。

19. 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。

[註] 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，现由交通咨询委员会委员任景信先生担任主席，成员来自的士同业联会、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。

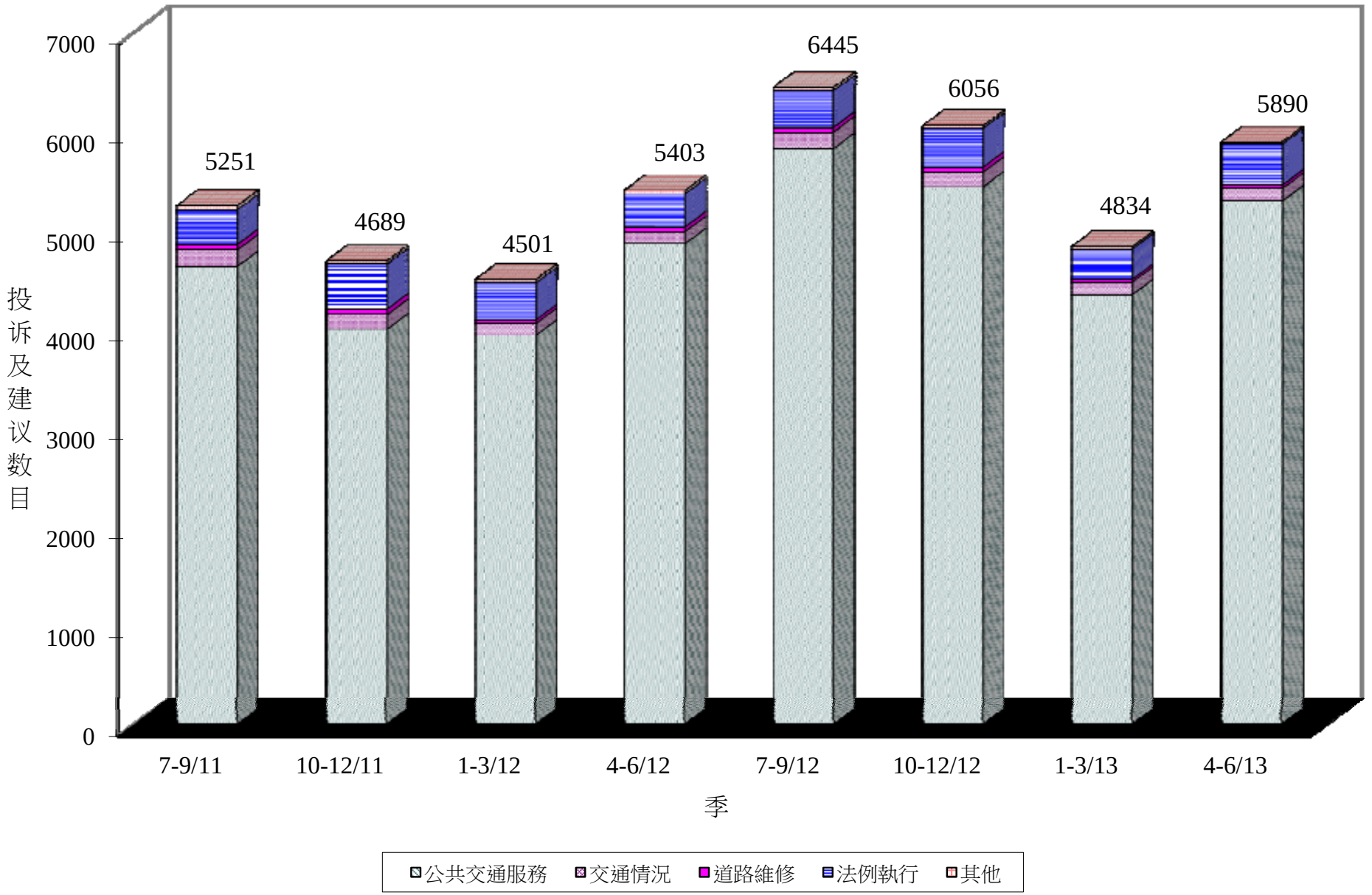
附件 A(i)

交通投诉组接获的投诉及建议

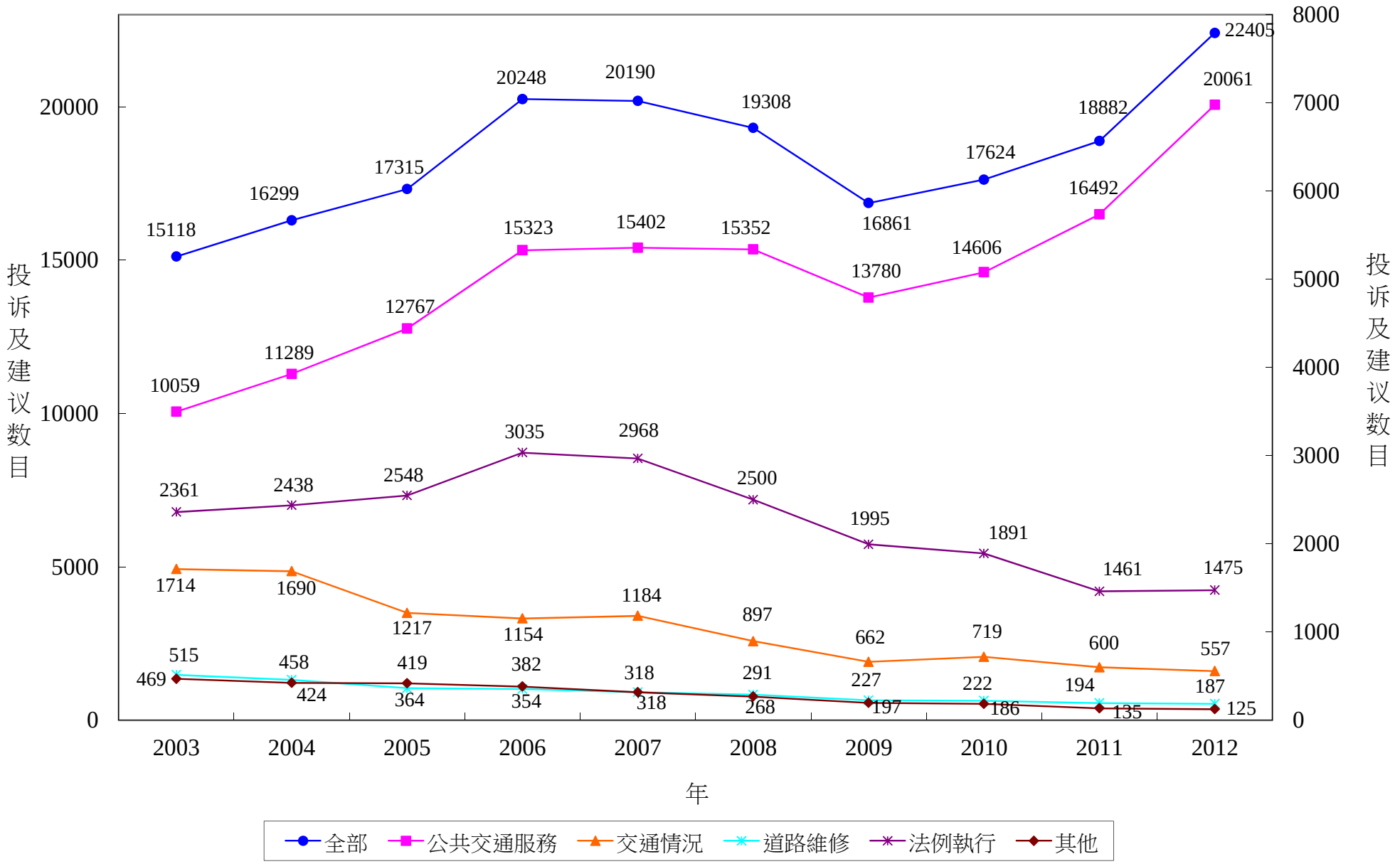
投诉/建议性质	去年同季 (1.4.12- 30.6.12)			上季 (1.1.13- 31.3.13)			今季 (1.4.13- 30.6.13)		
I. 公共交通服务									
(a) 服务质量	210	[29]		173	[28]		225	[27]	
(b) 服务水平	4 536	[35]		4 083	[8]		4 970	[6]	
(c) 一般性质	119	[11]		93	[6]		104	[6]	
	4 865	**[75]**	(90%)	**4 349**	**[42]**	(90%)	**5 299**	**[39]**	(90%)
II. 交通情况									
(a) 交通挤塞	50	[4]		51	[6]		54		
(b) 交通管理	37	[15]		45	[20]		43	[12]	
(c) 增设交通标志及设备	22	[11]		19	[10]		21	[10]	
(d) 泊车设施	12	[10]		12	[6]		8	[2]	
	121	**[40]**	(2%)	**127**	**[42]**	(2%)	**126**	**[24]**	(2%)
III. 道路维修									
(a) 道路情况	27			11	[1]		17		
(b) 交通标志及设备	16			15	[1]		16	[1]	
(c) 行车道标记	6	[1]		3			2		
	49	**[1]**	(1%)	**29**	**[2]**	(1%)	**35**	**[1]**	(1%)
IV. 法例执行									
(a) 违例泊车	223			197	[1]		257		
(b) 其他执法事宜	112	[1]		109	[2]		152		
	335	**[1]**	(6%)	**306**	**[3]**	(6%)	**409**		(6%)
V. 其他	**33**	**[1]**	(1%)	**23**	**[7]**	(1%)	**21**	**[2]**	(1%)
合计	**5 403**	**[118]**	(100%)	**4 834**	**[96]**	(100%)	**5 890**	**[66]**	(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。

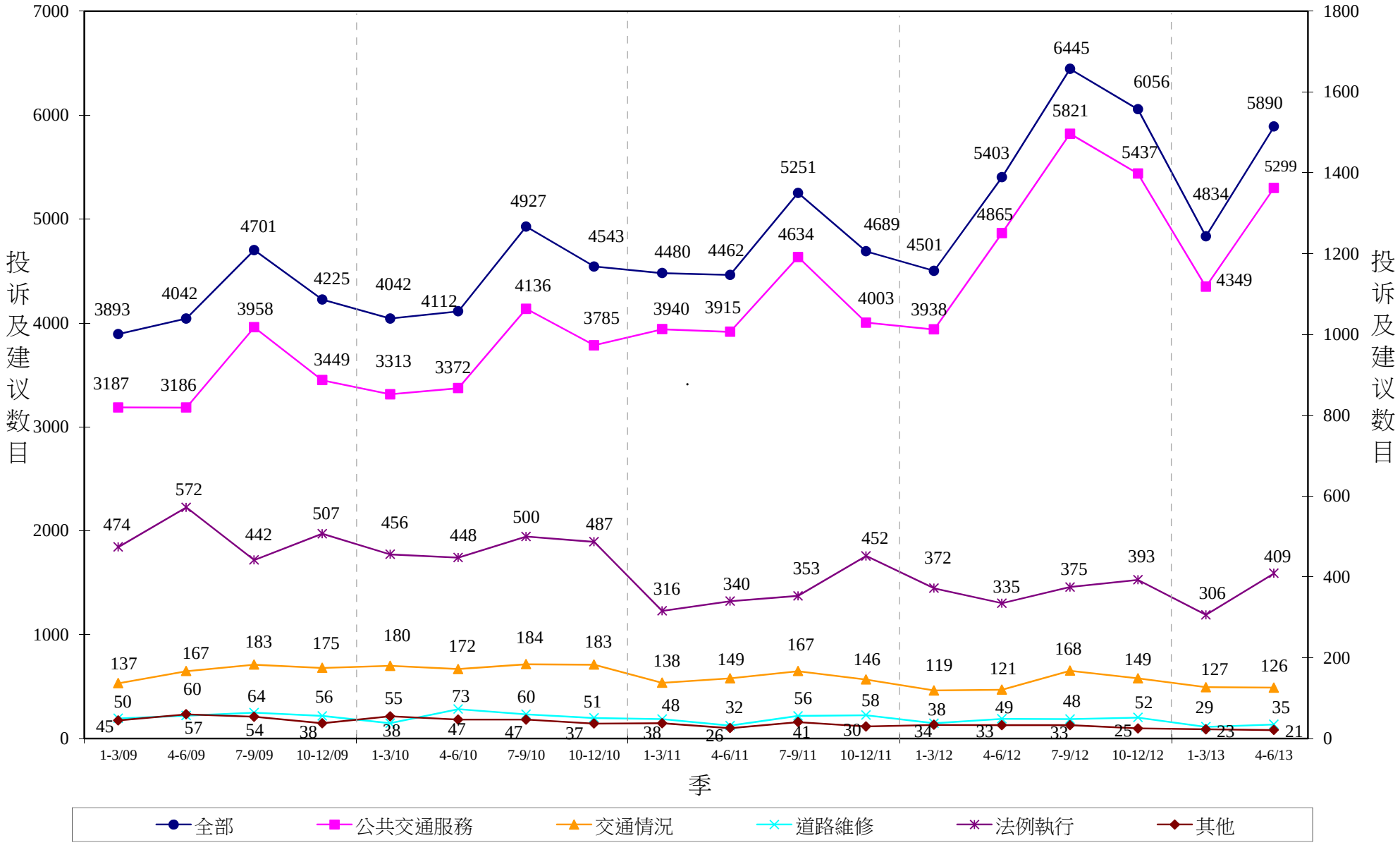
交通投诉组接获的投诉及建议



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六月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一三年四月至六月)

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	43	218	13	1	275
(b) 服务水平	1 104	2 111	95	1 254	4 564
(c) 一般性质	46	54	12	2	114
	1 193	**2 383**	**120**	**1 257**	**4 953**
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	21	30	6	2	59
(b) 交通管理	12	12	16	-	40
(c) 增设交通标志及设备	4	1	7	-	12
(d) 泊车设施	4	3	6	-	13
	41	**46**	**35**	**2**	**124**
III. 道路维修					
(a) 道路情况	16	-	4	-	20
(b) 交通标志及设备	14	1	11	-	26
(c) 行车道标记	5	-	-	-	5
	35	**1**	**15**	**-**	**51**
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	122	15	-	2	139
(b) 其他执法事宜	39	26	2	18	85
	161	**41**	**2**	**20**	**224**
V. 其他	**9**	**7**	**5**	**-**	**21**
合计	**1 439**	**2 478**	**177**	**1 279**	**5 373**
	(27%)	**(46%)**	**(3%)**	**(24%)**	**(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	271	522	63	4	860
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	56	80	6	-	142
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	12	17	1	1	31
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	31	65	1	-	97
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	6	-	-	-	6
龙运巴士公司	11	24	-	-	35
过海隧巴	144	392	20	1	557
非专营巴士服务	13	25	3	-	41
专线小巴	520	452	12	17	1 001
红色小巴	80	8	2	8	98
的士	20	699	-	1 225	1 944
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	19	67	10	-	96
香港铁路有限公司(轻铁)	3	6	1	-	10
香港电车有限公司	5	14	-	1	20
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	1	-	1	-	2
天星小轮有限公司	-	1	-	-	1
其他渡轮	1	11	-	-	12
合计	**1 193 (24%)**	**2 383 (48%)**	**120 (3%)**	**1 257 (25%)**	**4 953 (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

附件 D

有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议
（二〇一三年四月至六月）

I. 公共交通服务

- 在筲箕湾巴士总站提供无障碍通道，以方便残疾乘客进出。

- 在荔景山路附近的小巴站实施「禁止停车」限制，防止其他车辆阻碍乘客上落小巴。

II. 交通管理

港岛区

- 延长水街、域多利道、爱丁堡广场及鸿兴道的行车绿灯时间，以改善交通流量。

- 迁移遮打道的交通灯，以免对驾车人士造成混乱。

- 延长士美菲路的「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。

- 更改蓝塘道与黄泥涌道交界处的交通安全岛的位置、增设减速平台，以及把斑马线北移，以改善道路安全。

九龙区

- 在崇信街增设「不准右转」交通标志，提醒驾车人士。

- 在海坛街与九江街交界处增设「让路」交通标志和道路标记，提醒驾车人士。

- 在葵涌道增设方向标志，提醒驾车人士预先驶入行车线。

- 在通州街增设道路标记及示警标记，提醒驾车人士留意行车道边缘。
- 准许车辆在油塘道与茶果岭道交界处掉头，以方便驾车人士。
- 把枫树街部分行车道改为行人路，方便行人横过马路。
- 在景福街增设行人过路处，方便行人横过马路。

新界区

- 延长宝琳北路和恒康街与西沙路交界处的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 延长西贡公路的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在翠柏路实施「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 在宝琳南路增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在圆墩围增设行车线，以纾缓交通挤塞。
- 在屯利街增设下斜路线及调整钢护柱的位置，以改善行人过路处。
- 在宝琳北路附近增设电单车位，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)

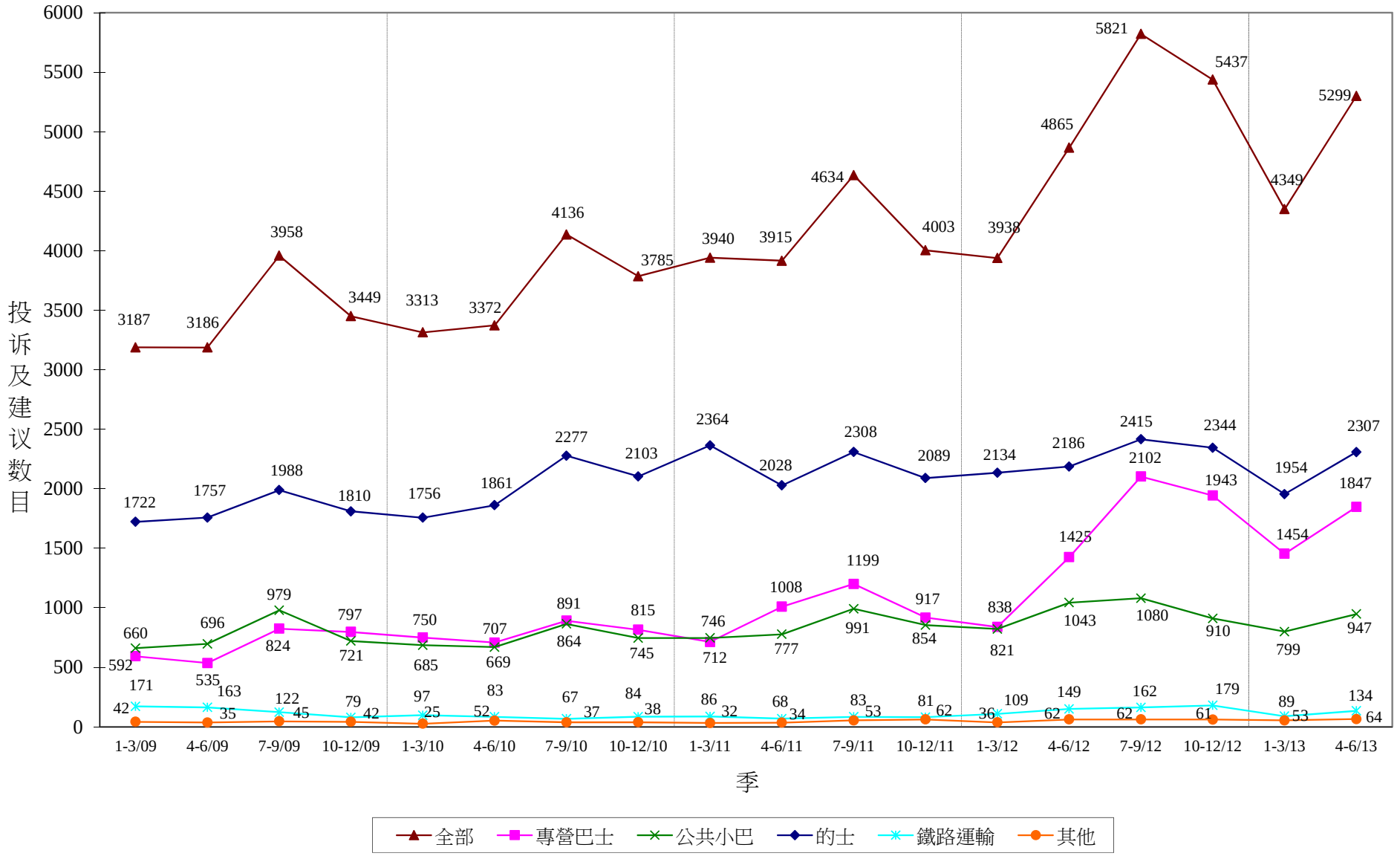
附件 E(i)

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																		
	九巴	城巴 (第一类专营权)	城巴 (第二类专营权)	新巴	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	其他渡轮	
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	40	5	1	3	1	6	16	7	84	-	-	3	1	-	-	-	-	-	167
(2) 路线	26	2	-	1	-	1	2	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	35
(3) 服务时间	9	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	12
(4) 设置车站	3	2	-	-	-	-	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
小计	78	9	1	4	1	7	20	8	91	-	-	5	1	-	-	-	-	-	225
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	602	77	18	85	3	13	244	16	204	-	-	13	4	3	-	2	-	-	1284
(2) 路线依循情况	3	1	-	2	-	-	1	-	67	-	384	-	-	-	-	-	-	-	458
(3) 驾驶行为不当	93	20	5	21	-	3	23	9	146	29	313	10	4	5	-	-	-	-	681
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	130	14	8	14	3	10	41	9	307	16	1096	13	2	2	-	2	-	1	1668
(5) 滥收车/船费	3	1	1	-	1	-	2	-	20	3	451*	-	-	-	-	-	-	1	483
(6) 清洁	-	1	-	-	-	-	1	-	5	-	9	2	1	-	-	-	1	-	20
(7) 车辆/船只状况	9	3	-	2	-	-	2	-	12	1	18	-	-	3	-	1	-	3	54
(8) 乘客服务及设施	103	34	7	13	2	4	75	1	20	1	7	44	5	-	1	2	-	3	322#
小计	943	151	39	137	9	30	389	35	781	50	2278	82	16	13	1	7	1	8	4970
(C) 一般性质	18	3	-	3	-	-	5	2	12	13	29	8	3	5	-	-	-	3	104
今季合计	1039	163	40	144	10	37	414	45	884	63	2307	95	20	18	1	7	1	11	5299
总数				(1847)						(3299)				(134)				(19)	
上季合计	835	140	29	90	12	35	313	37	717	82	1954	71	7	11	-	6	1	9	4349
去年同季合计	825	107	21	105	14	50	303	50	971	72	2186	106	16	27	-	6	1	5	4865

* 包括有关的士咪表的违规行为

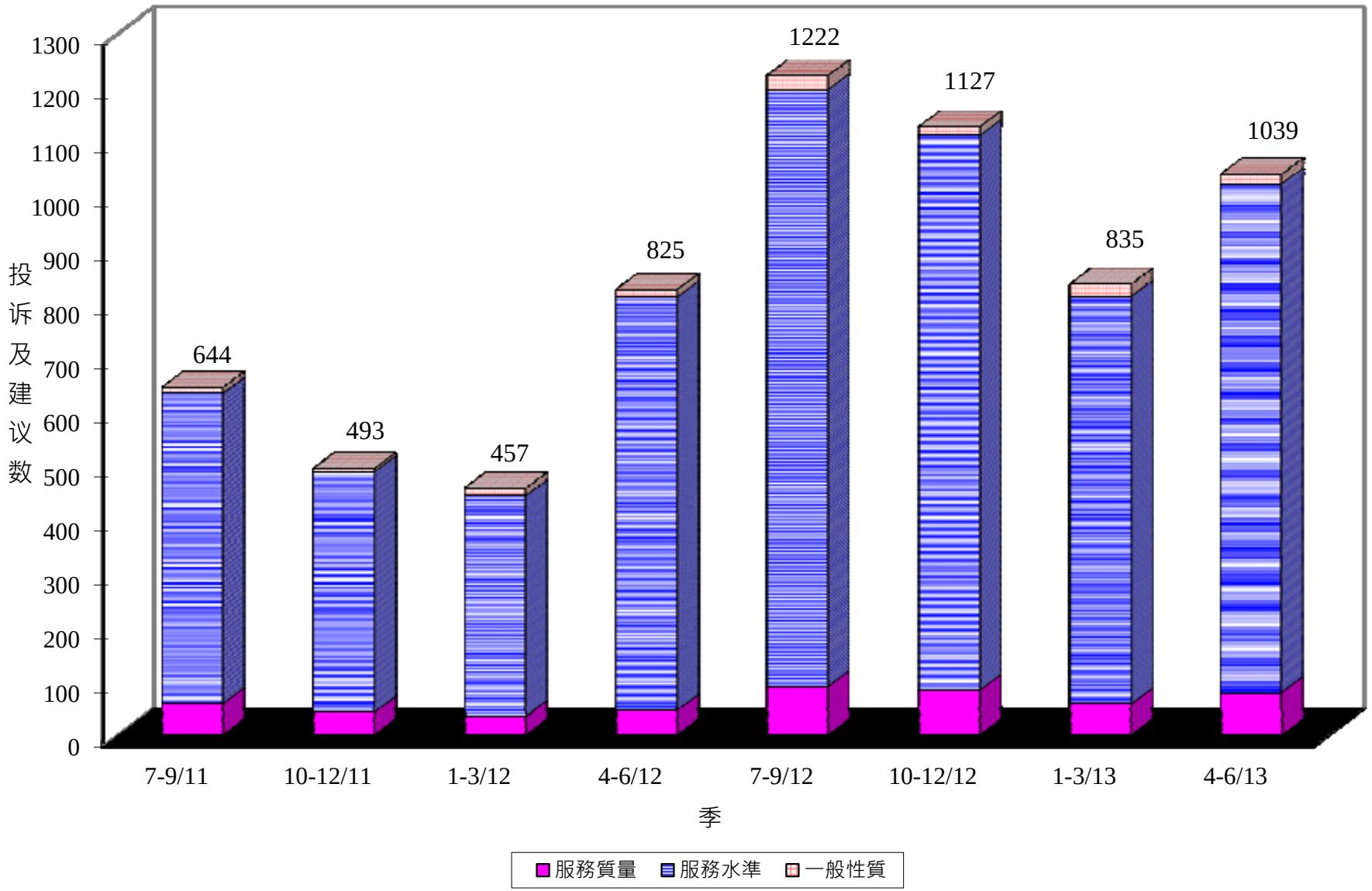
\# 包括由 34 位投诉人提出的 146 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零零九年一月至二零一三年六月)

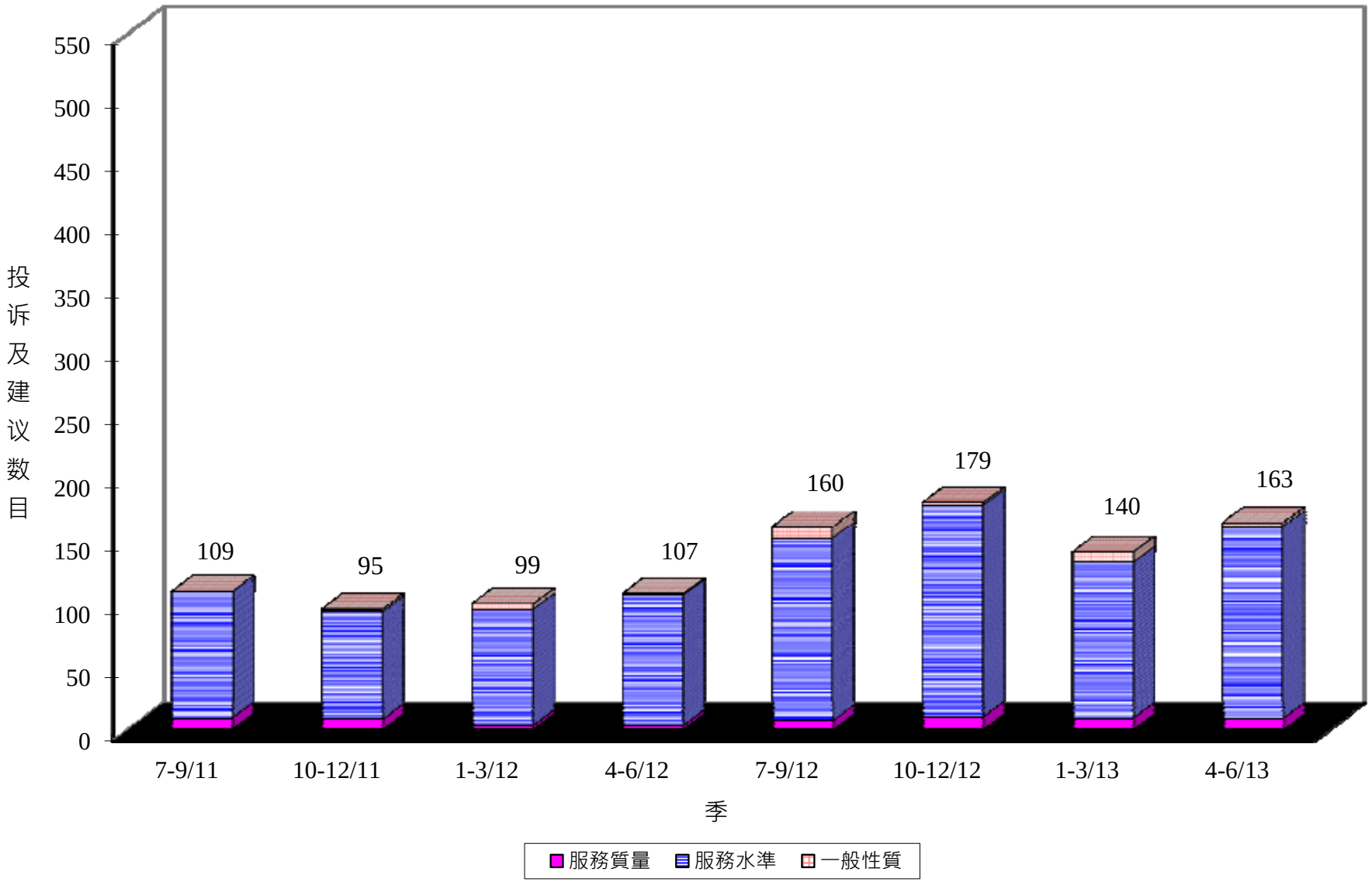


附件 F (i)

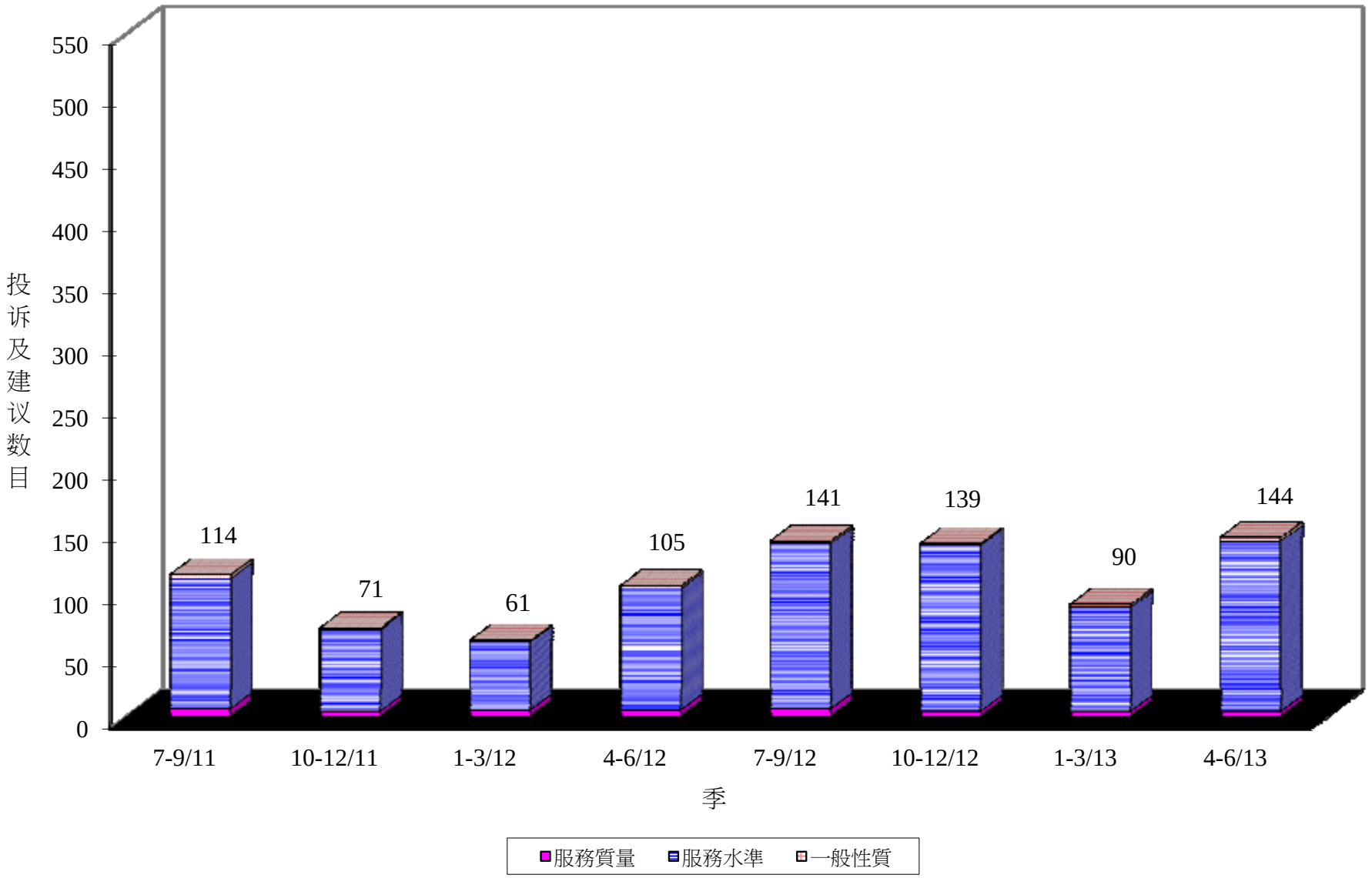
过去八季有关九巴服务的投诉及建议



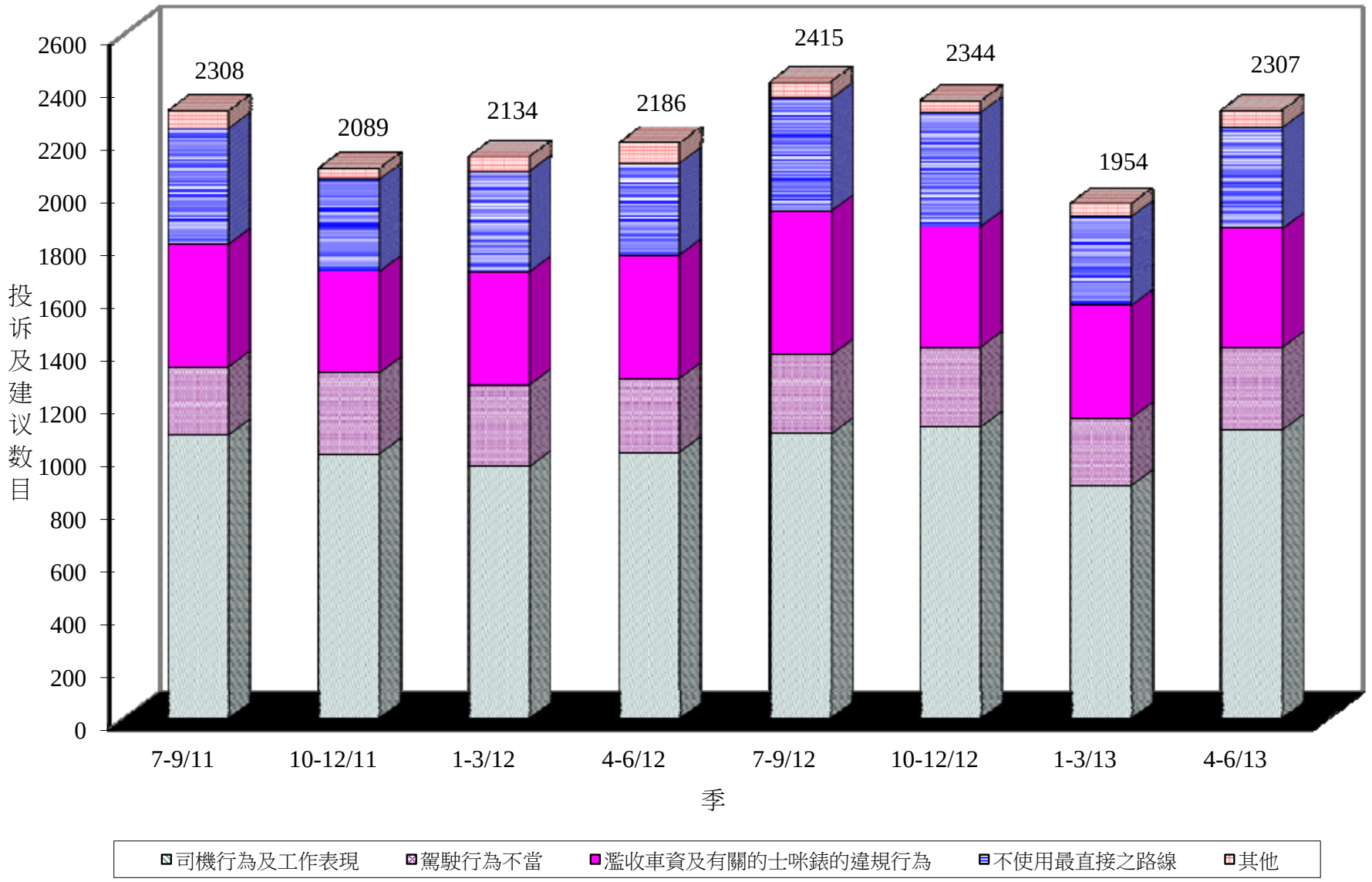
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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



附件 H

有关的士服务投诉及建议的分类

	投诉/建议性质	去年同季 (1.4.12 – 30.6.12)	上季 (1.1.13 – 31.3.13)	今季 (1.4.13 – 30.6.13)
(a)	司机行为及工作表现			
	(i) 举止无礼和不守规矩	383	326	434
	(ii) 拒载	487	454	534
	(iii) 兜客	2	2	3
	(iv) 拒绝驶达目的地	115	92	106
	(v) 未有展示司机证	20	6	15
	(vi) 不正确展示司机证	3	4	4
	小计	1 010	884	1 096
(b)	驾驶行为不当	280	257	313
(c)	滥收车资	364	355	367
(d)	有关的士咪表的违规行为	105	72	84
(e)	不使用最直接可行之路线	348	338	384
(f)	其他*	79	48	63
	合计	**2 186**	**1 954**	**2 307**

* 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
(二零一三年四月至六月)

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		
交通情况																				
(a) 交通挤塞	4	3	4	7	4	1	6	2	1	1	1	3	-	6	5	3	2	1	-	54
(地点数目)	(3)	(3)	(4)	(6)	(4)	(1)	(6)	(2)	(1)	(1)	(1)	(3)	(-)	(5)	(5)	(3)	(2)	(1)	(-)	(51)
(b) 交通管理	-	2	3	4	5	1	3	1	2	1	1	2	4	4	5	2	2	1	-	43
(c) 增设交通标志及设备	1	3	1	-	1	2	2	1	1	-	-	3	3	-	1	-	1	-	1	21
(d) 泊车设施	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	1	-	-	1	8
小计	5	8	9	12	10	4	11	4	4	2	2	11	8	10	11	6	5	2	2	126
道路维修																				
(a) 道路情况	1	3	4	-	-	-	-	-	3	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	17
(b) 交通标志及设备	1	-	-	1	1	-	2	3	-	-	-	2	-	2	1	1	1	-	1	16
(c) 行车道标记	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	2	4	4	1	1	-	2	4	3	-	1	3	-	4	2	1	2	-	1	35
法例执行																				
(a) 违例泊车	14	14	9	10	37	12	17	9	31	8	7	24	18	18	9	10	8	2	-	257
(b) 其他执法事宜	7	8	10	6	11	7	23	10	14	6	1	6	5	7	7	9	11	2	2	152
小计	21	22	19	16	48	19	40	19	45	14	8	30	23	25	16	19	19	4	2	409
合计	28	34	32	29	59	23	53	27	52	16	11	44	31	39	29	26	26	6	5	570

附件 J(a)

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉分类

投诉 / 建议的性质		**2012年 1月至6月**	**2013年 1月至6月**	增 / 减
1.	高速驾驶	186	186	-
2.	未待乘客安全上 / 落车便开车	122	132	+8.2%
3.	突然切线 / 超车时越过路面实线	164	122	-25.6%
4.	冲灯	111	119	+7.2%
5.	在限制区 / 切线上落乘客	91	90	-1.1%
6.	行车颠簸	106	89	-16.0%
7.	驾驶时使用流动电话	74	88	+18.9%
8.	车门夹着乘客	44	65	+47.7%
9.	没有让路给行人 / 车辆	56	64	+14.3%
10.	在与车站有一段距离的位置上落乘客	60	63	+5.0%
11.	其他	335	350	+4.5%
	总计	**1 349**	**1 368**	**+1.4%**

附件 **J(b)**

有关专营巴士司机驾驶行为不当的投诉分类

投诉 / 建议的性质		**2012年 1月至6月**	**2013年 1月至6月**	增 / 减
1.	行车颠簸	51	46	-9.8%
2.	在与巴士站有一段距离的位置上落乘客	23	34	+47.8%
3.	突然切线 / 超车时越过路面实线	30	28	-6.7%
4.	未待乘客安全上 / 落车便开车	17	28	+64.7%
5.	冲灯	16	28	+75.0%
6.	慢驶	29	27	-6.9%
7.	高速驾驶	15	22	+46.7%
8.	车门夹着乘客	15	21	+40.0%
9.	在限制区 / 切线上落乘客	14	20	+42.9%
10.	突然煞车	8	17	+112.5%
11.	其他	63	71	+12.7%
	总计	**281**	**342**	**+21.7%**

附件 J(c)

有关专线小巴司机驾驶行为不当的投诉分类

投诉 / 建议的性质		2012年 1月至 6月	2013年 1月至 6月	增 / 减
1.	未待乘客安全上 / 落车便开车	66	56	-15.2%
2.	高速驾驶	46	36	-21.7%
3.	冲灯	28	32	+14.3%
4.	在与小巴站有一段距离的位置上落乘客	36	28	-22.2%
5.	在限制区 / 切线上落乘客	24	28	+16.7%
6.	突然切线 / 超车时越过路面实线	30	26	-13.3%
7.	驾驶时使用流动电话	16	23	+43.8%
8.	车门夹着乘客	10	19	+90.0%
9.	没有让路给行人 / 车辆	9	13	+44.4%
10.	超载	10	11	+10.0%
11.	其他	75	60	-20.0%
	总计	**350**	**332**	**-5.1%**

附件 **J(d)**

有关红色小巴司机驾驶行为不当的投诉分类

投诉 / 建议的性质		**2012年 1月至6日**	**2013年 1月至6月**	增 / 减
1.	高速驾驶	25	19	-24.0%
2.	冲灯	8	14	+75.0%
3.	突然切线 / 超车时越过路面实线	15	9	-40.0%
4.	未待乘客安全上 / 落车便开车	2	7	+250.0%
5.	在限制区 / 切线上落乘客	5	5	-
6.	超载	4	2	-50.0%
7.	驾驶时打瞌睡	2	2	-
8.	车门夹着乘客	1	2	+100.0%
9.	其他	16	12	-25.0%
	总计	**78**	**72**	**-7.7%**

附件 J(e)

有关的士司机驾驶行为不当的投诉分类

投诉 / 建议的性质		2012年 1月至 6 日	2013年 1月至 6 月	增 / 减
1.	高速驾驶	85	103	+21.2%
2.	突然切线 / 超车时越过路面实线	89	59	-33.7%
3.	驾驶时使用流动电话	50	57	+14.0%
4.	冲灯	57	42	-26.3%
5.	没有让路给行人 / 车辆	31	39	+25.8%
6.	未待乘客安全上 / 落车便开车	34	37	+8.8%
7.	在限制区 / 切线上落乘客	47	35	-25.5%
8.	行车颠簸	32	31	-3.1%
9.	突然煞车	23	20	-13.0%
10.	慢驶	25	19	-24.0%
11.	其他	117	128	+9.4%
	总计	**590**	**570**	**-3.4%**

附件 **K**

有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆采取执法行动的分类

交通工具	**2012**年 **1** 月至 **6** 月	**2013**年 **1** 月至 **6** 月	增 / 减
的士	31 312	30 452	-2.7%
公共小巴	4 954	4 215	-14.9%
巴士(包括专营及非专营巴士)	4 640	4 834	+4.2%
总计	**40 906**	**39 501**	**-3.4%**

附件 L

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。