

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一三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](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	17-18
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

本报告书为二零一三年第三份季报，汇报二零一三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 6 212 名市民提出的 6 919 宗投诉及建议，包括 69 宗纯粹建议。大约 56% 的投诉人（即 3 507 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 44%（即 2 705 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 5 890 宗上升 17.5%，与去年同季的 6 445 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每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 5 372 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 3 540 宗（66%）证实成立，不成立的有 168 宗（3%），其余 1 664 宗（31%）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 19 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 6 263 宗，较上季上升 18.2%，与去年同季比较，则上升 7.6%。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 2 340 宗，较上季上升 26.7%，与去年同季比较，则上升 11.3%。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。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 1 321 宗，上季有 1 039 宗，去年同季则有 1 222 宗。今季的 1 321 宗个案中，涉及服务质量的个案有 142 宗（11%），而涉及服务水平的个案则有 1 145 宗（87%）。

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 181 宗，上季有 163 宗，去年同季则有 160 宗。今季的 181 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（7%），而涉及服务水平的个案则有 162 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 209 宗，上季有 144 宗，去年同季则有 141 宗。今季的 209 宗个案中，涉及服务质量的个案有 22 宗（11%），而涉及服务水平的则有 182 宗（87%）。

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 49 宗，上季有 45 宗，去年同季则有 56 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 1 095 宗，较上季上升 15.6%，与去年同季比较，则上升 1.4%。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 92%（即 1 008 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 884 宗及 1 008 宗。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 857 宗（85%）。

15. 其余 8% 的个案（即 87 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 63 宗及 72 宗。今季的 87 宗个案中，涉及服务水平的个案有 76 宗（87%）。

## 的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 599 宗，较上季上升 12.7%，与去年同季比较，则上升 7.6%。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 2 599 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 539 宗（98%），上季则有 2 244 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 458 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 427 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	40 (21)	9 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	308 (167)	72 (63)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	79 (75)	19 (29)
	<u><b>427 (263)</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 139 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 134 宗，去年同季则有 162 宗。今季 139 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 119 宗。

## 渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 41 宗，上季共有 19 宗，去年同季则有六宗。

## 交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 89 宗，上季有 54 宗，去年同季则有 74 宗。这些投诉涉及全港共 77 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	32 (18)	26 (16)
九龙	18 (14)	18 (14)
新界	38 (22)	32 (21)
其他	1 (-)	1 (-)
<b>总数</b>	<b>89 (54)</b>	<b>77 (51)</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屯门（12 宗）、中西区（11 宗）及大埔（九宗）。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 46 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 17 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 43 宗及 21 项，去年同季的数目则分别为 39 宗及 29 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 52 宗，上季的数目为 35 宗，去年同季的数目则为 48 宗。今季的 52 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 34 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东区（七宗）、湾仔（七宗）、沙田（五宗）、元朗（五宗）及葵青（五宗）。

### 法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 410 宗，较上季轻微上升 0.2%，与去年同季比较，则上升 9.3%。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

在二零一三年八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) 有关踏单车事宜的投诉及建议；
- (b) 有关道路工程及维修的投诉；
- (c) 有关公共车辆司机驾驶行为不当的投诉；以及
- (d) 交通投诉组二零一三年第二号季报。

#### 2. 各委员同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关踏单车事宜、道路工程及维修和公共车辆司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一三年第二号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

### 投诉车辆在塘福村附近的屿南道超速行驶

3. 二零一三年七月，交通投诉组接获有关车辆在塘福村附近的屿南道超速行驶的投诉。为解决问题，投诉人建议在该路段设置减速路拱和侦速摄影机。投诉人又指出，车速限制标志只见于塘福村东端，而该村西端则没有。

4. 交通投诉组接获这宗个案后，已请警方和运输署分别采取适当执法行动和考虑投诉人的建议。在设置减速路拱方面，运输署指屿南道有公共车辆行驶，设置路拱易令乘客不适甚或受伤，也易令公共车辆损坏。该署进一步解释，除非另有规定，否则全港各道路的车速上限均为每小时 50 公里。屿南道由塘福至大澳的西面路段，全程的车速上限均为每小时 50 公里，因而无须特别竖设车速限制标志。至于屿南

道东面路段，由于长沙附近路段的车速上限为每小时 70 公里，因此有需要在塘福村东端竖设每小时 50 公里的车速限制标志，以提醒沿东面路段驶入塘福的驾车人士，车速上限有所改变。

5. 至于装设侦速摄影机是否可行，运输署进行实地视察后发现，有关路弯的弧度超出摄影系统的订明上限。在这情况下，侦速雷达可能无法准确侦测驶经车辆的车速。

6. 交通投诉组把运输署的答复转告投诉人后，投诉人没有提出其他意见。

### 关注利南道与鸭脷洲桥道交界处的不同交通安排

7. 二零一三年七月，一名市民对于利南道与鸭脷洲桥道交界处的不同交通安排表示关注。他指出，沿利南道左转驶入鸭脷洲桥道和沿鸭脷洲桥道左转驶入利南道的车辆，并无交通灯号指挥，驾车人士只须留意「让路」的道路标记和交通标志。另一方面，该交界处内往其他方向的交通却由交通灯号指挥。他建议该交界处的所有交通均由交通灯号指挥，以加强道路安全。

8. 运输署解释，在以交通灯号指挥交通为主的道路交汇处，于左转连接支路的路口设有「让路」是常见的安排，旨在提醒沿小路(交通流量一般较低)左转驶入大路的驾车人士留意大路的交通情况，只有在安全情况下才可驶入大路。根据运输署观察所得，驾车人士在利南道与鸭脷洲桥道交界处的视线无阻，而且有关方向(即沿利南道左转驶入鸭脷洲桥道和沿鸭脷洲桥道左转驶入利南道)的交通并不繁忙。在这情况下，该交界处的交通安排行之有效，安装交通灯反而会对行人和车辆造成不必要的延误。

9. 该名市民得悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

### 投诉荷里活广场外的鳳德道和上元街交通挤塞

10. 二零一三年七月及八月，几名投诉人联络交通投诉组，投诉因有车辆轮候驶入荷里活广场的停车场，导致鳳德道和上元街交通挤塞，周末期间情况特别严重。

11. 运输署指出，鳳德道和上元街的相关路段早已划为「禁止停车」限制区。鉴于车辆在该等路段停车即属违例，该署已要求警方在繁忙时段加强执法。

12. 为进一步纾缓交通挤塞情况，运输署在上元街的巴士站两端增设黄色方格路口道路标记，以保持该段道路畅通，方便巴士进出巴士站。此外，该署又修改有关位置的道路标记，禁止车辆转换行车线，从而令交通更畅顺。

13. 上述措施实施后，警方会继续监察交通情况，相应地采取适当执法行动。

14. 投诉人得悉上述交通管理措施后，没有再提出其他意见。

### 第三章 专题文章

#### 有关公共交通服务班次的投诉

##### 背景

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。在二零一二年，交通投诉组共接获 20 061 宗有关交通事宜的投诉及建议，占所接获个案总数 (22 405 宗) 约 90%。当中，4 556 宗 (23%) 个案关乎班次。本文集中讨论有关班次的投诉及建议。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. 乘客对公共交通工具不按班次提供服务感到困扰，因为他们无法预计要等候多久及全程所需时间。他们如在清早赶上班、上学或晚上赶搭尾班车时遇上班次失准，会更感困扰。如其他可选择的公共交通服务不多(例如在偏远地区)，或改搭其他交通工具较为不便或需费较高，他们也关注服务班次。

3. 近年有关投诉服务班次的趋势如下：

<u>交通工具</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013*</u>
专营巴士	1 468	3 508	3 033
非专营巴士	36	58	49
专线小巴	639	920	612
铁路运输	23	61	45
渡轮	13	9	10
<b>合计</b>	<b>2 179</b>	<b>4 556</b>	<b>3 749</b>

\*截至二零一三年九月三十日

4. 过去数年，在各类交通工具中，就专营巴士及专线小巴的服务班次提出投诉最多。二零一二年一月至九月接获的个案与二零一三年同期的比较，载于附件 J。该段期间的投诉数目增加，主要原因是涉及专营巴士服务的个案较多，当中大部分与九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)的服务有关。

## **改善情况的措施**

5. 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***

6. 运输署十分清楚投诉专营巴士服务班次失准的数目有所增加，主要原因为巴士车长人手短缺和路面挤塞所致的脱班。

7. 有见及此，在运输署的密切监察下，专营巴士公司已加强巴士车长的招募和培训工作，以解决人手短缺问题。除了招聘新车长外，也引入奖励措施挽留现有车长，例如向表现良好者每月发放花红和提供晋升机会。此外，巴士公司也检讨了班次时间表，因应实际交通情况，适当调整班次、行车时间和巴士分配。

8. 在各方共同努力下，整体脱班情况自二零一二年第三季起有所改善。所有专营巴士公司的整体平均脱班率已从二零一一年的 6.3% 下降至二零一二年的 4.2%，在二零一三年上半年更进一步下降至 2.3%。运输署将会以多管齐下的方式，继续密切监察各间专营巴士公司的表现，确保巴士公司保持警惕，维持可靠的服务。有关措施包括实地调查和视察、审核巴士公司定期提交的报告(数据报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)，以及定期与巴士公司举行会议等。

## **专线小巴服务**

9. 专线小巴服务不准时，主要原因在于没有遵照行车时间表服务、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、道路工程或其他紧急事故而造成的交通挤塞情况，以致行车受阻。

10. 运输署通过实地调查和视察、验车、审核营办商定期提交的报告、中期评核、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。

11. 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。

## **其他交通服务**

12. 渡轮服务方面，服务班次不准时的投诉大都与离岛渡轮服务有关。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。

13. 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(港铁公司)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。

14. 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。

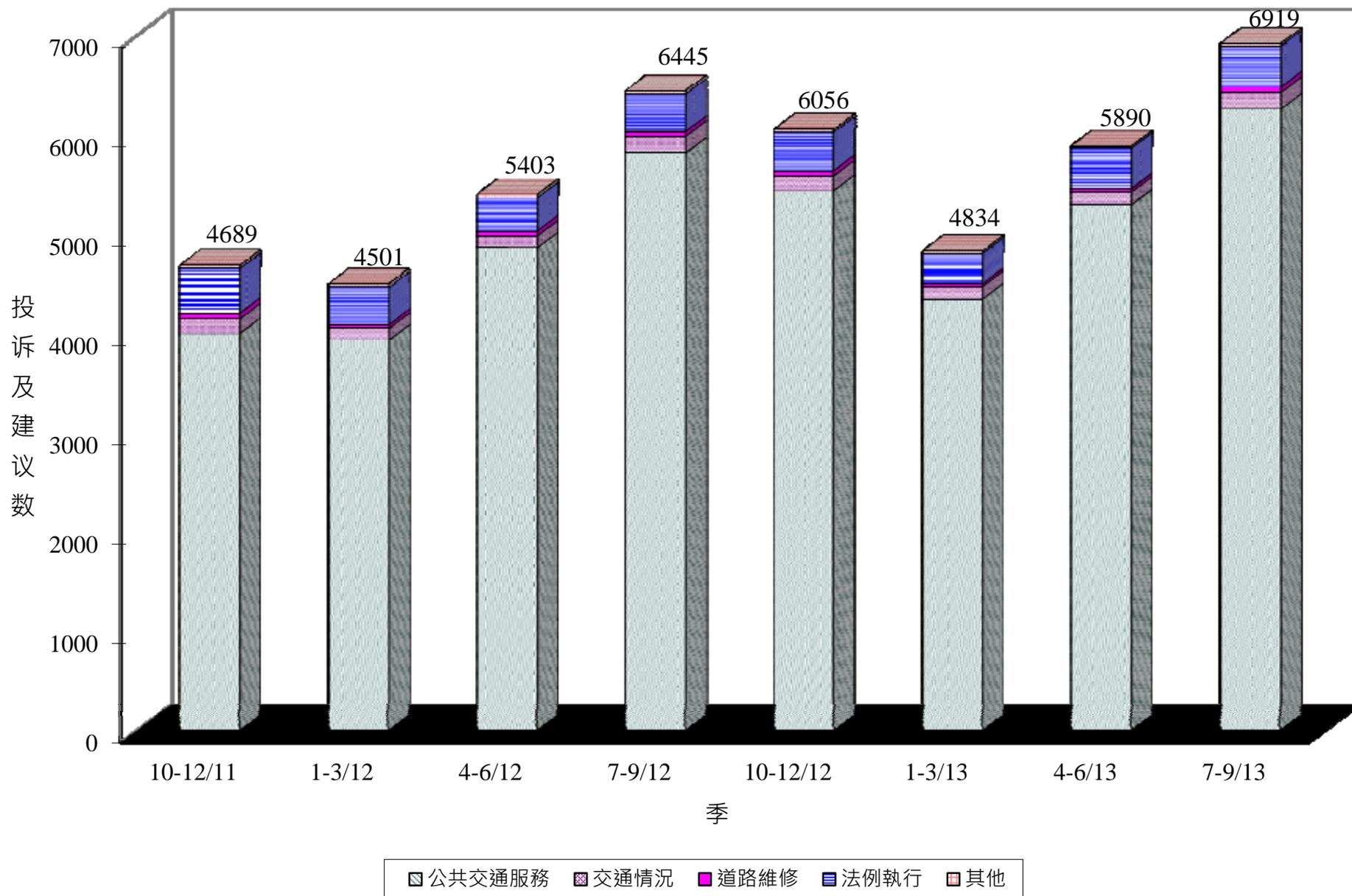
15. 运输署留意到，自二零零七年两铁合并后，港铁公司的列车服务一直维持在高水平，有 99.9% 的乘客在不超过编定时间五分钟内完成旅程到达目的地。运输署会继续监察有关服务。

## 交通投诉组接获的投诉及建议

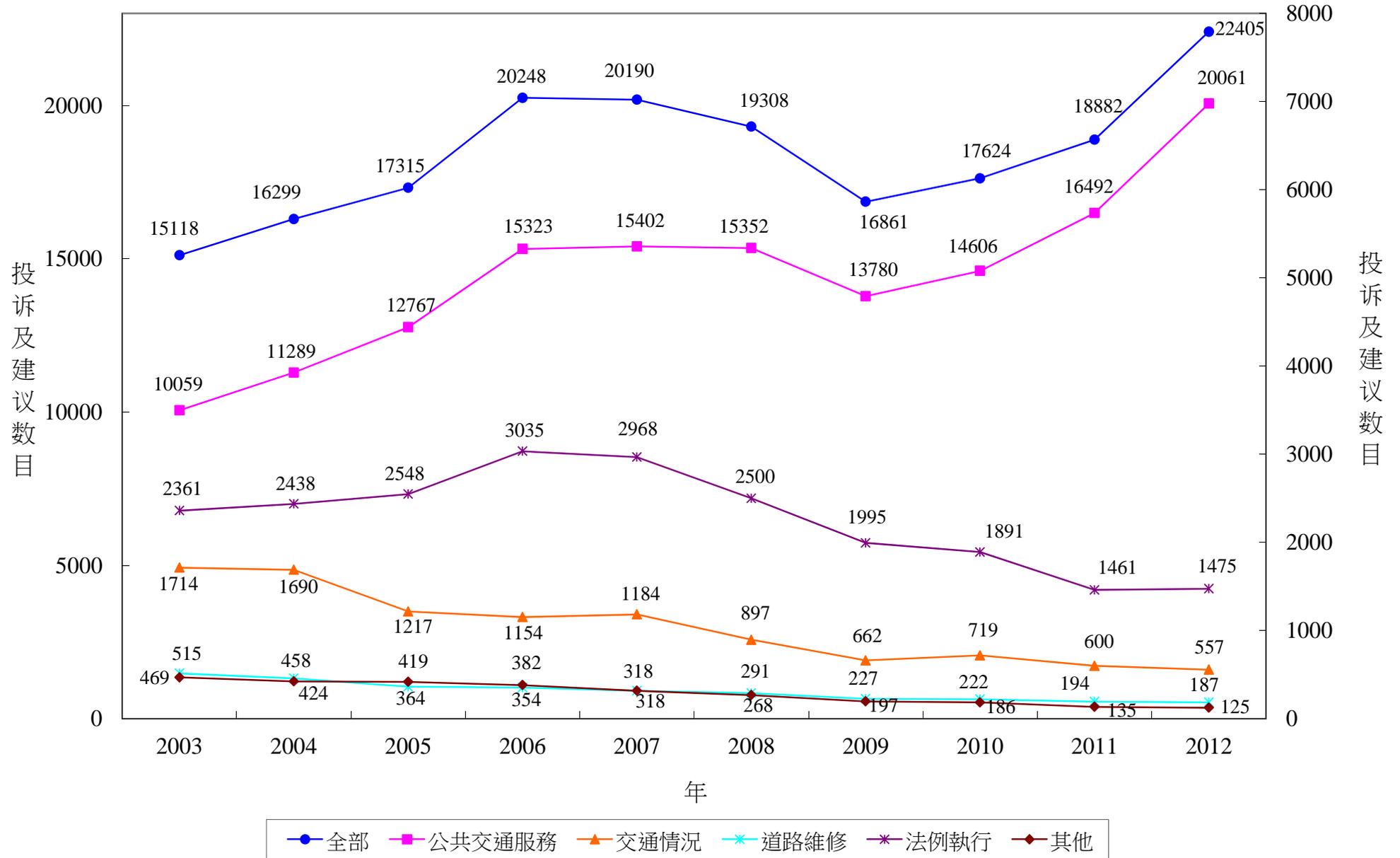
投诉/建议性质	去年同季 (1.7.12- 30.9.12)	上季 (1.4.13- 30.6.13)	今季 (1.7.13- 30.9.13)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	315 [40]	225 [27]	396 [32]
(b) 服务水平	5 370 [21]	4 970 [6]	5 715 [7]
(c) 一般性质	136 [8]	104 [6]	152 [4]
	<b>5 821 [69] (90%)</b>	<b>5 299 [39] (90%)</b>	<b>6 263 [43] (90%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	74 [10]	54	89
(b) 交通管理	39 [12]	43 [12]	46 [9]
(c) 增设交通标志及设备	29 [14]	21 [10]	17 [6]
(d) 泊车设施	26 [8]	8 [2]	18 [8]
	<b>168 [44] (2%)</b>	<b>126 [24] (2%)</b>	<b>170 [23] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	19	17	34
(b) 交通标志及设备	22	16 [1]	16
(c) 行车道标记	7 [1]	2	2 [1]
	<b>48 [1] (1%)</b>	<b>35 [1] (1%)</b>	<b>52 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	229	257	284 [1]
(b) 其他执法事宜	146	152	126
	<b>375 (6%)</b>	<b>409 (6%)</b>	<b>410 [1] (6%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>33 [5] (1%)</b>	<b>21 [2] (1%)</b>	<b>24 [1] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>6 445 [119] (100%)</b>	<b>5 890 [66] (100%)</b>	<b>6 919 [69] (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。

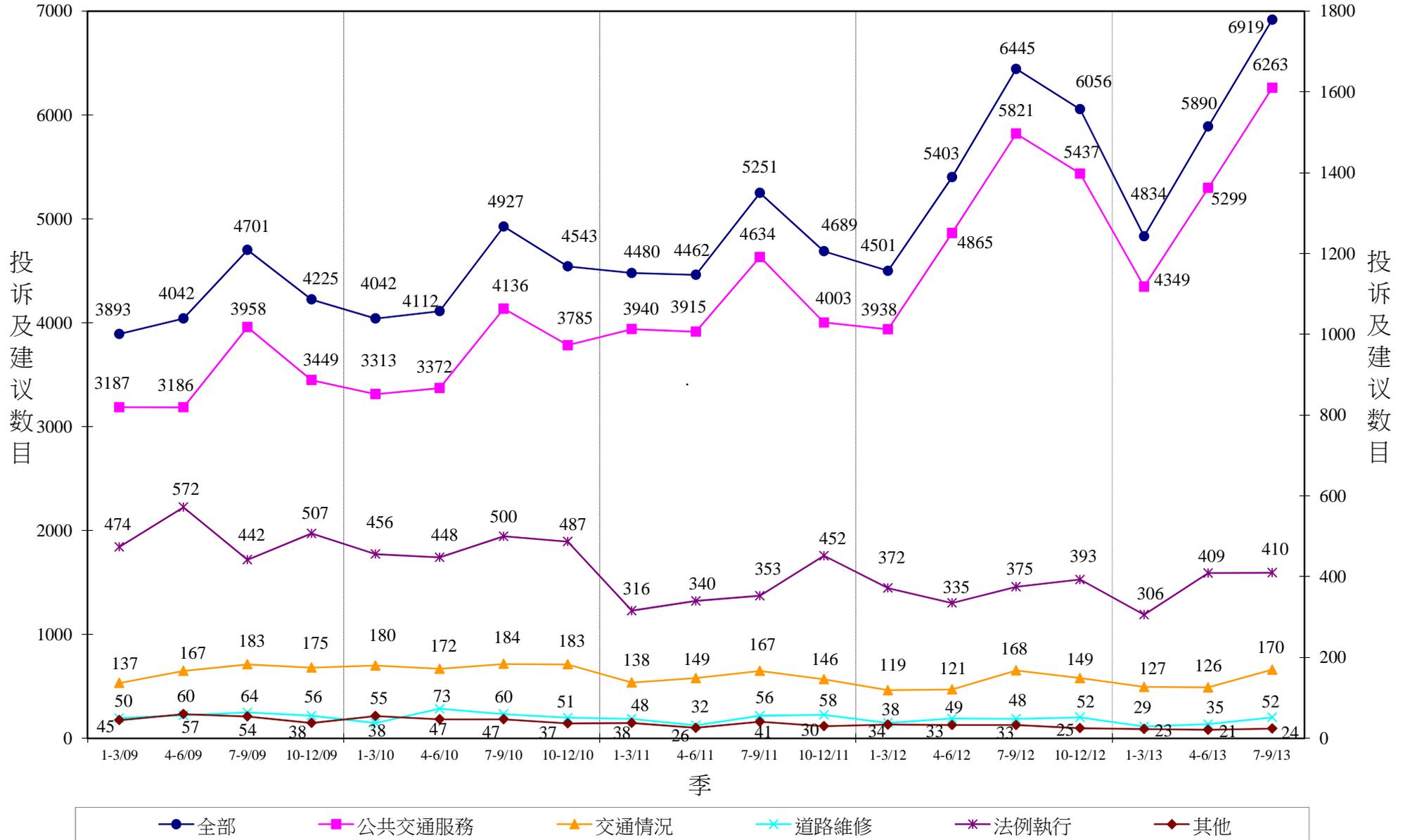
交通投诉组接获的投诉及建议



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九月)



**投诉及建议的调查结果一览表**  
(二零一三年七月至九月)

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	13	164	10	-	187
(b) 服务水平	1 028	1 885	106	1 628	4 647
(c) 一般性质	30	39	12	-	81
	<b>1 071</b>	<b>2 088</b>	<b>128</b>	<b>1 628</b>	<b>4 915</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	9	28	7	1	45
(b) 交通管理	12	11	16	-	39
(c) 增设交通标志及设备	5	5	7	-	17
(d) 泊车设施	3	1	2	-	6
	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>107</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	4	-	1	-	5
(b) 交通标志及设备	1	-	3	-	4
(c) 行车道标记	1	-	-	-	1
	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	168	28	1	1	198
(b) 其他执法事宜	43	46	3	34	126
	<b>211</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>324</b>
<b>V. 其他</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>
<b>合计</b>	<b>1 332</b> (25%)	<b>2 208</b> (41%)	<b>168</b> (3%)	<b>1 664</b> (31%)	<b>5 372</b> (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	220	571	62	6	859
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	61	64	2	-	127
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	6	15	4	-	25
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	33	64	1	-	98
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	8	2	3	-	13
龙运巴士公司	7	12	-	-	19
过海隧巴	97	229	19	1	346
非专营巴士服务	6	15	-	1	22
专线小巴	542	270	19	8	839
红色小巴	43	9	1	4	57
的士	19	774	2	1 608	2 403
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	16	39	10	-	65
香港铁路有限公司(轻铁)	3	4	-	-	7
香港电车有限公司	8	10	-	-	18
山顶缆车有限公司	-	1	-	-	1
新世界第一渡轮服务有限公司	-	6	-	-	6
天星小轮有限公司	1	1	-	-	2
其他渡轮	1	2	5	-	8
<b>合计</b>	<b>1 071</b> <b>(22%)</b>	<b>2 088</b> <b>(42%)</b>	<b>128</b> <b>(3%)</b>	<b>1 628</b> <b>(33%)</b>	<b>4 915</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**  
(二零一三年七月至九月)

**I. 公共交通服务**

- 在柴湾道增设专线小巴士，以配合乘客需求。
- 在珀林路的士上落客点装设信息板，提醒乘客使用青屿干线所需缴付的额外车资。

**II. 交通管理**

***港岛区***

- 延长坚道在周末期间的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长域多利道与大口环道交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 延长皇后大道中的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在箕踎坊和蓝塘道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通和改善道路安全。
- 在坚弥地城新海旁提供设有收费表的停车位，方便私家车停泊。

***九龙区***

- 延长振华道与彩霞道交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在荔枝角道近太子道西位置增设「不准左转」交通标志，以提醒驾车人士。

- 在童军径增设影线道路标记，提醒驾车人士该段为双程路。
- 在牛头角道增设行人参考线，以改善道路安全。
- 在巧明街、骏业街与骏业里交界处增设交通灯控制的行人过路处，方便行人横过马路。
- 把伟业街的行人参考线改为交通灯控制的行人过路处，以改善道路安全。

### *新界区*

- 为纾缓交通挤塞，延长青山公路深井段、裕泰路与百和路交界处、骏日街与环保大道交界处，以及建荣街与震寰路交界处的行车绿灯时间。
- 在葵富路和兴芳路增设「不准掉头」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在灰窑角街装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零一三年七月至九月)

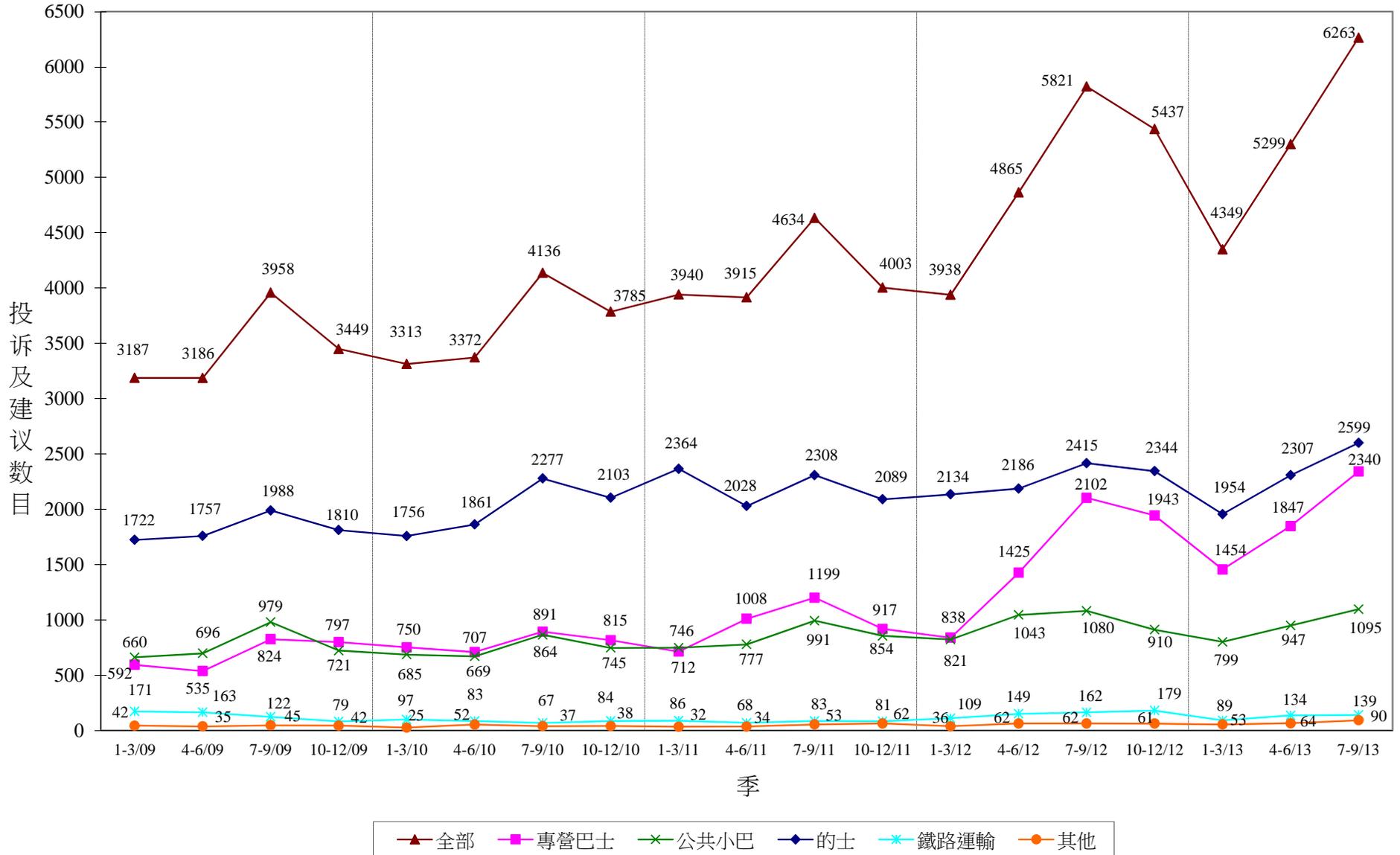
附件 E(i)

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								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	其他 渡轮			
	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	九巴	新巴	巴士												
<b>(A) 服务质量</b>																				
(1) 班次/载客量	65	7	6	12	1	8	28	3	119	-	-	8	1	1	-	15	-	1	275	
(2) 路线	61	4	-	9	-	-	4	4	7	-	-	-	1	-	-	-	-	-	90	
(3) 服务时间	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
(4) 设置车站	14	1	1	1	-	-	3	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29	
小计	142	12	7	22	1	8	35	8	134	-	-	8	2	1	-	15	-	1	396	
<b>(B) 服务水平</b>																				
(1) 服务班次	743	82	36	105	3	16	292	17	250	-	-	16	3	1	-	2	-	2	1568	
(2) 路线依循情况	2	-	-	1	-	1	-	-	57	-	431	-	-	-	-	-	-	-	492	
(3) 驾驶行为不当	65	20	5	19	3	5	46	8	170	44	315	8	6	5	-	1	-	1	721	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	144	19	10	21	3	9	44	8	333	27	1265	16	3	1	-	4	-	1	1908	
(5) 滥收车/船费	5	-	-	1	-	-	4	1	18	4	528*	-	-	-	-	-	-	-	561	
(6) 清洁	3	-	-	1	-	1	-	-	4	-	-	4	-	-	-	-	-	3	16	
(7) 车辆/船只状况	20	5	1	6	-	-	5	3	10	1	11	3	-	1	-	-	-	2	68	
(8) 乘客服务及设施	163	36	2	28	4	2	76	2	15	-	4	42	1	1	-	2	1	2	381 <sup>#</sup>	
小计	1145	162	54	182	13	34	467	39	857	76	2554	89	13	9	-	9	1	11	5715	
<b>(C) 一般性质</b>	34	7	1	5	1	2	6	2	17	11	45	4	3	10	-	2	-	2	152	
今季合计	1321	181	62	209	15	44	508	49	1008	87	2599	101	18	20	-	26	1	14	6263	
总数	(2340)								(3743)				(139)				(41)			
上季合计	1039	163	40	144	10	37	414	45	884	63	2307	95	20	18	1	7	1	11	5299	
去年同季合计	1222	160	38	141	4	36	501	56	1008	72	2415	108	10	44	-	2	2	2	5821	

\* 包括有关的士咪表的违规行为

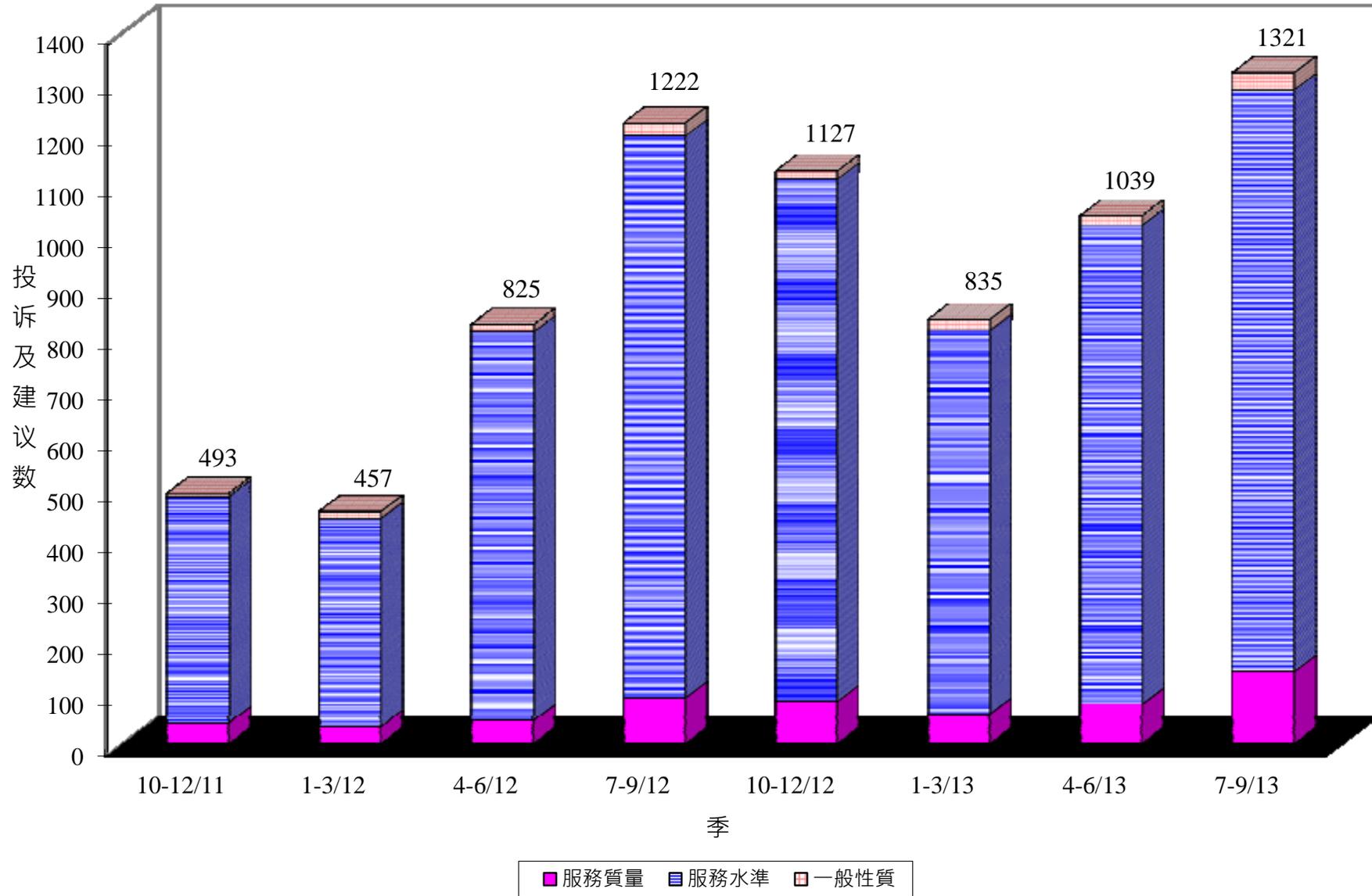
# 包括由 53 位投诉人提出的 190 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

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)

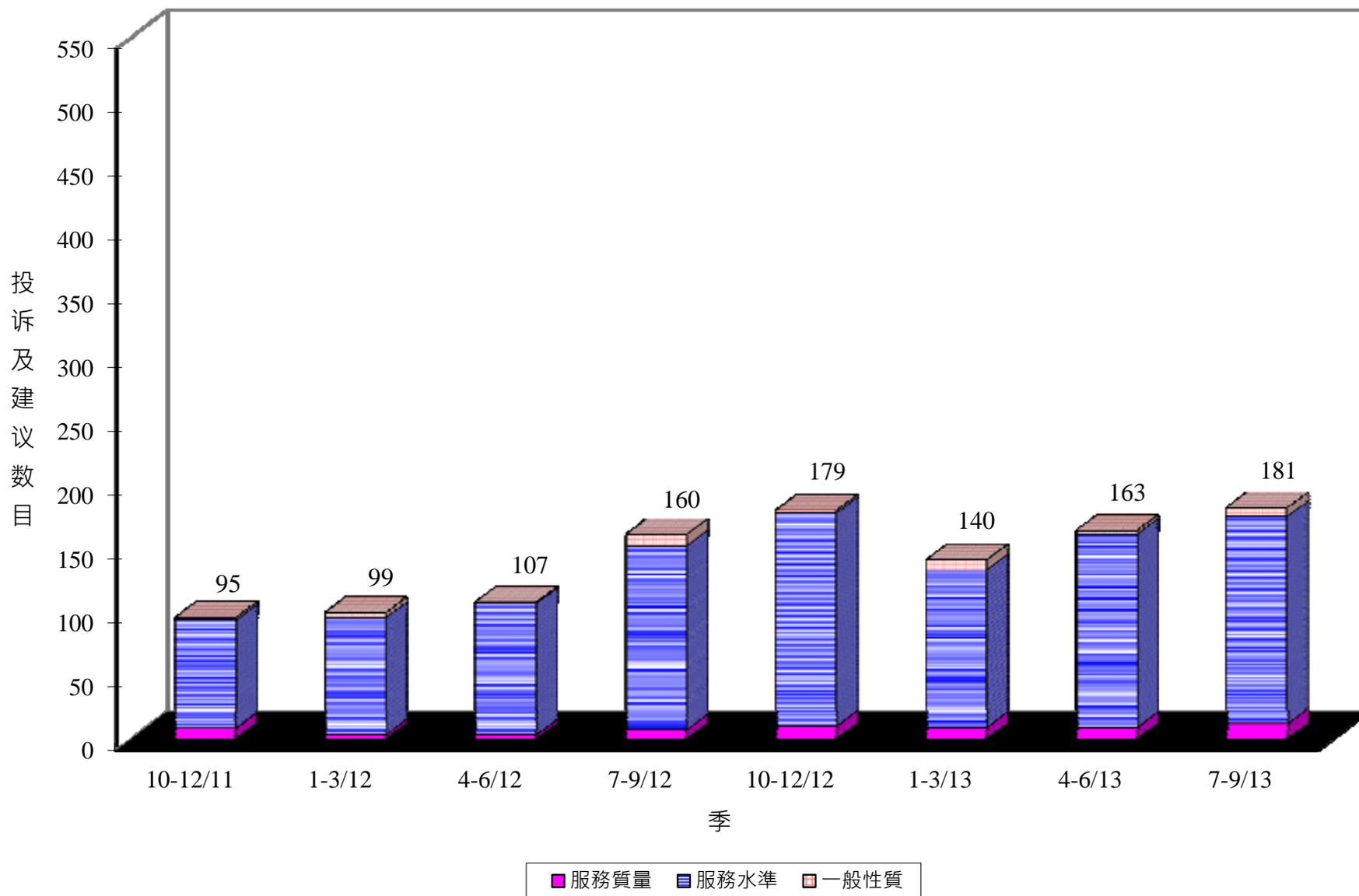


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

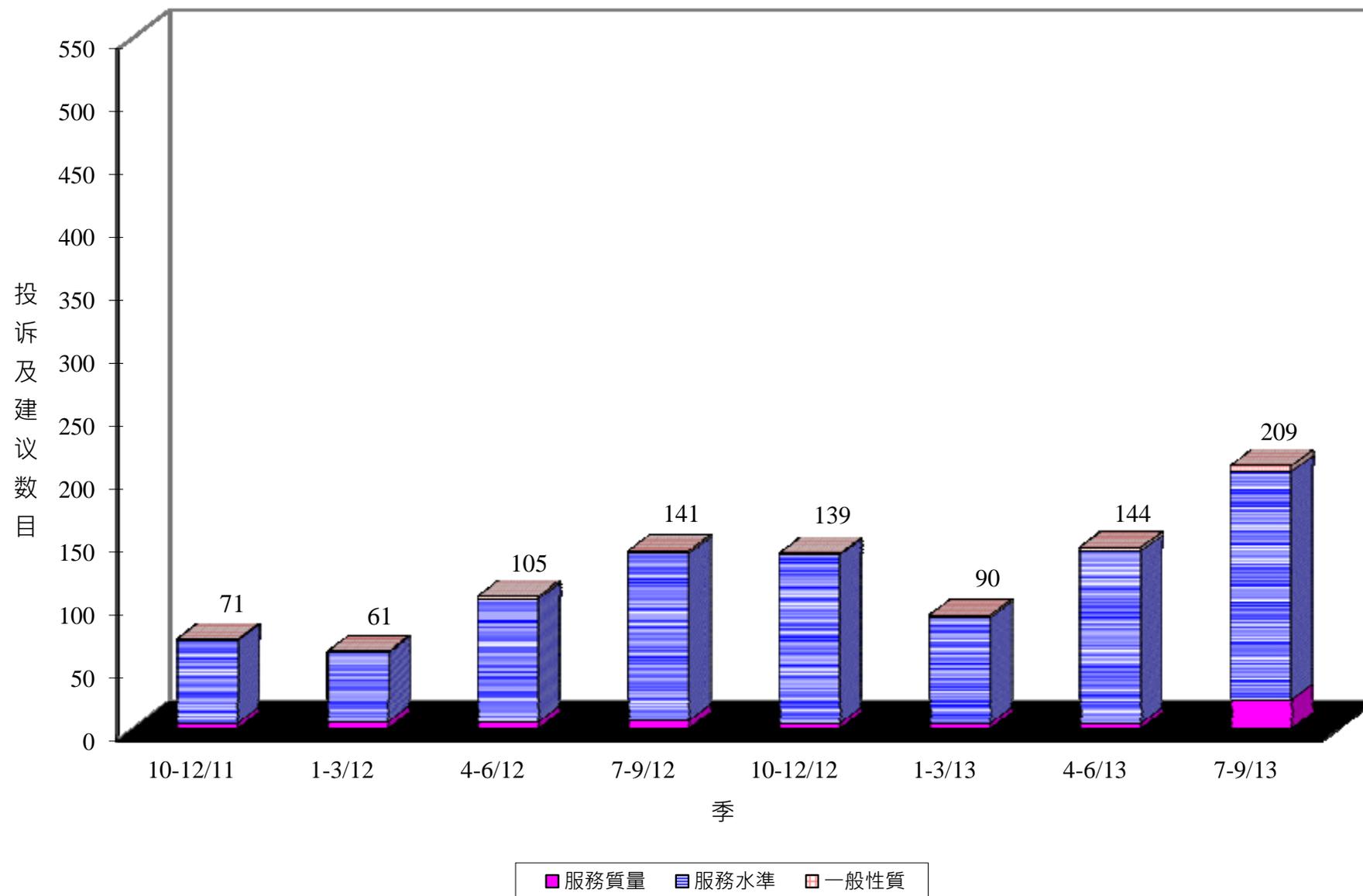
附件 F (i)



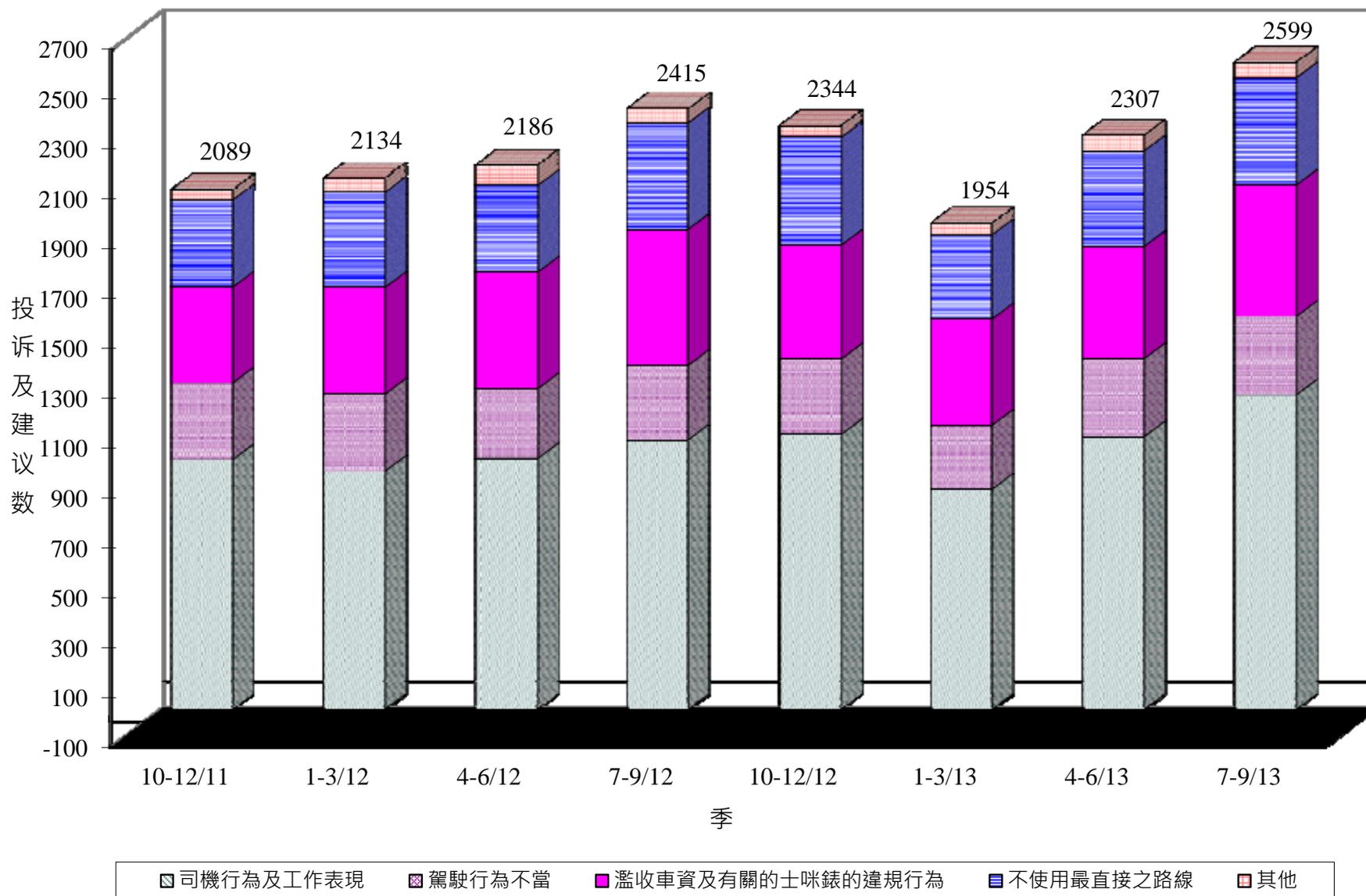
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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>	<u>去年同季</u> <u>(1.7.12 – 30.9.12)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.13 – 30.6.13)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.13 – 30.9.13)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	383	434	477
(ii) 拒载	544	534	642
(iii) 兜客	9	3	7
(iv) 拒绝驶达目的地	130	106	122
(v) 未有展示司机证	15	15	12
(vi) 不正确展示司机证	1	4	5
	<hr/>		
小计	1 082	1 096	1 265
(b) 驾驶行为不当	299	313	315
(c) 滥收车资	456	367	407
(d) 有关的士咪表的违规行为	91	84	121
(e) 不使用最直接可行之路线	427	384	431
(f) 其他*	60	63	60
	<hr/>		
合计	<b>2 415</b>	<b>2 307</b>	<b>2 599</b>

\* 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**  
(二零一三年七月至九月)

地区	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
投诉/建议性质																				
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 (地点数目)	8 (5)	7 (7)	11 (11)	6 (3)	2 (2)	1 (1)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	5 (5)	9 (8)	1 (1)	3 (3)	12 (8)	6 (5)	1 (1)	1 (1)	- (-)	1 (1)	89 (77)
(b) 交通管理	3	2	5	2	4	1	3	-	4	4	1	3	1	1	5	3	-	2	2	46
(c) 增设交通标志及设备	-	3	2	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	2	1	-	2	17
(d) 泊车设施	-	-	-	1	2	4	1	-	2	-	-	5	-	1	-	-	1	1	-	18
小计	11	12	18	12	8	6	9	5	13	9	10	9	4	15	12	6	3	3	5	170
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	4	5	1	2	3	-	2	-	-	1	4	2	3	3	-	3	-	-	1	34
(b) 交通标志及设备	3	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	3	2	-	-	2	1	-	1	16
(c) 行车道标记	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
小计	7	7	2	2	3	-	3	1	-	1	4	5	5	4	-	5	1	-	2	52
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	20	12	16	8	32	9	26	10	35	14	2	26	25	14	10	14	6	5	-	284
(b) 其他执法事宜	13	8	7	4	5	3	14	5	14	3	2	8	9	6	7	6	2	6	4	126
小计	33	20	23	12	37	12	40	15	49	17	4	34	34	20	17	20	8	11	4	410
合计	51	39	43	26	48	18	52	21	62	27	18	48	43	39	29	31	12	14	11	632

有关服务班次的投诉

<u>交通工具</u>	<u>2012</u> <u>1月至9月</u>	<u>2013</u> <u>1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	2 363	3 033	+28.4%
非专营巴士	39	49	+25.6%
专线小巴	693	612	-11.7%
铁路运输	49	45	-8.2%
渡轮	6	10	+66.7%
总计	<b>3 150</b>	<b>3 749</b>	<b>+19.0%</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。