

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一四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	11-13

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

本报告书为零一四年第一份季报，汇报二零一四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 4 901 名市民提出的 5 424 宗投诉及建议，包括 51 宗纯粹建议。大约 55% 的投诉人（即 2 678 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 45%（即 2 223 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 6 490 宗下降 16.4%，与去年同季的 4 834 宗比较，则上升 12.2 %。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（二零零四年至二零一三年）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)，则显示自二零一零年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 7 231 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 5 294 宗（73%）证实成立，不成立的有 254 宗（4%），其余 1 683 宗（23%）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 4 940 宗，较上季下降 16.8%，与去年同季比较，则上升 13.6%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一零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 1 588 宗，较上季下降 10.9%，与去年同季比较，则上升 9.2%。个案数目下降的主要原因，是有较少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 825 宗，上季有 1 001 宗，去年同季则有 835 宗。今季的 825 宗个案中，涉及服务质量的个案有 97 宗(11.8%)，而涉及服务水平的个案则有 713 宗(86.4%)。

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 180 宗，上季有 154 宗，去年同季则有 140 宗。今季的 180 宗个案中，涉及服务质量的个案有 18 宗（10%），而涉及服务水平的个案则有 154 宗（85.6%）。

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 138 宗，上季有 144 宗，去年同季则有 90 宗。今季的 138 宗个案中，涉及服务质量的个案有九宗（6.5%），而涉及服务水平的则有 125 宗（90.6%）。

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 34 宗，上季有 51 宗，去年同季则有 37 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 789 宗，较上季下降 13%，与去年同季比较，则下降 1.3%。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 90.7%（即 716 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 849 宗及 717 宗。今季的 716 宗个案中，涉及服务质量的个案有 61 宗（8.5%），而涉及服务水平的个案则有 633 宗（88.4%）。

15. 其余 9.3%的个案（即 73 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 58 宗及 82 宗。今季的 73 宗个案中，涉及服务水平的个案有 61 宗（83.6%）。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 323 宗，较上季下降 5%，与去年同季比较，则上升 18.9%。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 2 323 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 253 宗（97%），上季则有 2 383 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 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 470 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	54 (32)	12 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	317 (332)	67 (71)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	99 (102)	21 (22)
	<u>470 (466)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，88%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 115 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 720 宗，去年同季则有 89 宗。今季 115 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 104 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 91 宗，上季共有 29 宗，去年同季则有 16 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 43 宗，上季有 43 宗，去年同季则有 51 宗。这些投诉涉及全港共 41 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	10 (8)	10 (8)
九龙	16 (17)	16 (16)
新界	16 (17)	14 (16)
其他	1 (1)	1 (1)
总数	<u>43 (43)</u>	<u>41 (41)</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九龙城（七宗）、油尖旺（五宗）、中西区、北区及大埔（各四宗）。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，以及七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 17 项，去年同季的数目则分别为 45 宗及 19 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 16 宗，上季的数目为 39 宗，去年同季的数目亦是 29 宗。今季的 16 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占五宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉占九宗。

27. 涉及较多有关道路维修投诉的地区为九龙城（三宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 342 宗，较上季下降 11.2%，与去年同季比较，则上升 11.8%。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

在二零一四年二月五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) 有关渡轮服务的投诉及建议；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零一三年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零一三年第四号季报。
2. 各委员同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关渡轮服务和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四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

投诉康安街与康愉街交界处的交通安排

3. 一名市民在二零一四年一月联络交通投诉组，对康安街与康愉街交界处的交通安排表示关注。车辆沿康安街东行线驶往康愉街时，驶经两者交界处一组交通灯后须驶入一右转车位等候，然后才切过康安街西行线右转入康愉街。投诉人认为，该右转车位太接近交通灯，会令驾车人士混淆，以为行车绿灯亮起时便可安全驶过车位。再者，右转车位贴近该组交通灯，容易令驾车人士忽略了右转车位的「让路」线。

4. 运输署指出，在灯号控制交汇处划设右转车位这种交通安排并非罕见。此举可让主要道路上方向相反的车流共享交通灯的行车绿灯时间，而向前直驶的车流和迎面方向右转的车流也可善用安全空隙同时并行，从而尽量提高交汇处的行车流量。事实上，鉴于康安街早前有道路工程进行，运输署曾暂时更改有关灯号安排并取消右转车位，只准车辆分段从康安街右转入康愉街。在临时安排下，康安街交通灯的行车绿灯时间必须缩短以维持整体灯号时间，该处也经常出现交通挤塞。上述道路工程完成后，运输署已恢复该右转车位安排，而该处的交通灯号也回复原有设定。

5. 尽管如此，因应投诉人的关注和为了加强道路安全，运输署会略为调整康安街西行交通灯号，令其行车绿灯时间较东行的提早数秒，以提高东行驾车人士驶近右转车位时的警觉性。此外，该署也会修改行车道上的右转车位标记，以免它僭越逆向行车线。

6. 投诉人得悉运输署的改善措施后，没有提出其他意见。

投诉毕打街常有的士阻路

7. 二零一四年一月，一名驾车人士投诉毕打街常有的士阻路。投诉人发现不少的士停泊在毕打街右线等候乘客，占用私家车上落客区。投诉人建议，运输署应把的士站迁往附近另一位置。

8. 运输署解释，毕打街右线于每天不同时段在交通安排上划分为三区。以毕打街与皇后大道中的交界处为起点，由上午七时至下午十时该三区分别为(i)容许的士上落客的禁止停车区；(ii)容许私家车上落客的禁止停车区；以及(iii)全天候禁止停车区。在晚上十时至翌日早上七时，该三区则变为(i)的士站；(ii)容许私家车和的士上落客的禁止停车区；以及(iii)全天候禁止停车区。

9. 根据上述安排，除上述三区之一划定为的士站的时段内，的士不得在毕打街右线等候乘客。在有关时段内亦只可在该的士站范围内等候乘客。在容许的士上落客的禁止停车区内，的士也不得等候乘客，因为该处只供上落乘客。对于没有遵从相关限制的驾车人士，当局可采取执法行动。警方已应要求留意情况，并已在该处采取适当执法行动。至于迁移的士站一事，运输署认为毕打街现有设施能够应付公众需要，目前并无计划迁移该的士站。

10. 投诉人得悉上述回复后，没有提出其他意见。

建议加强元朗、天水围及屯门的非铁路公共交通服务

11. 一名市民在二零一四年一月联络交通投诉组，表示关注元朗、天水围及屯门的公共交通服务严重依赖铁路服务。她建议政府应该加强上述三区的其他公共交通服务。

12. 运输署指出，鉴于香港地理环境独特，路面空间有限但交通繁忙，政府的政策是着重发展铁路服务的运输系统，建造并改善所需运输基建，以纾缓道路挤塞，减少废气排放。

13. 元朗、天水围及屯门除了有西铁和轻铁提供服务，也有其他公共交通工具。运输署认为，该三区的现有交通服务大体上能满足乘客需要。该署也鼓励市民善用现有公共交通服务和各种换乘计划，以提高交通网络的效率，减少对点到点公共交通服务的需求。

14. 投诉人知悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

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，平均约占公共交通服务个案总数的 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>
2009	7 277	-
2010	7 997	+9.9%
2011	8 789	+9.9%
2012	9 079	+3.3%
2013	9 306	+2.5%

3. 在二零一四年一月至三月期间，交通投诉组共接获 2 323 宗有关的士服务的投诉及建议，与去年同期接获的 1 954 宗相比，上升 18.9%。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 2 323 宗投诉及建议中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 253 宗(即 97%)，去年同期该类个案则有 1 906 宗(即 98%)。在各种的士司机违规行为中，投诉司机拒载(509 宗)、举止无礼和不守规矩(494 宗)、没使用最直接可行的路线(392 宗)和滥收车资(375 宗)的个案相对较多。而投诉司机举止无礼和不守规矩的个案数目显著上升(增加 168 宗或 52%)。

5. 除了涉及的士司机违规行为的投诉外，另有 70 宗投诉关乎的士阻塞交通及其他事宜(例如车身状况、乘客服务及设施等)。

改善措施

6. 政府一向致力协助业界维持优质的士服务。在法例方面，《道路交通条例》(香港法例第 374 章)及其附属法例规管的士营运。除了警方严厉执法以打击违规行为，运输署也与业界紧密沟通，提醒他们遵守法例。署方又通过不同渠道，向乘客发放相关信息。

7. 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。在二零一四年一月至三月期间，本组接获有关的士司机违规行为的个案中，有 415 宗(即 18%)的投诉人愿意出庭作证，这些个案已转介警方进一步调查。

8. 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，以提高的士行业的服务水平。

9. 为加强宣传以打击的士司机违规行为，于二零一四年一月至二月期间，在商业电台 881 频道的节目「马路的事」内，播放访问警方代表的录音环节，以及在电视节目「警讯」内播放相关专题故事。此外，运输署和督导委员会定期出版《的士通讯》，藉此提醒的士司机要提供优质服务。为协助的士司机遵守的士规例和提高服务质素，运输署和督导委员会计划编印并派发全新版本的《的士服务指南》。

10. 在鼓励的士司机提高服务质素方面，督导委员会自二零零一年起已通过举办的士司机嘉许计划，表扬服务良好的司机。截至二零一三年年底，约有 7 500 位司机曾在计划下受到嘉许。运输署和督导委员会已加强宣传这项计划，鼓励的士司机改善服务质素，并令乘客更易识别提供优质服务的司机。宣传包括：在的士站张贴相关海报；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。为方便市民更易登入督导委员会的网站以提名嘉许司机，当局自二零一三年十二月起为网页设立快速响应码，并打印于所有的士宣传物品上。

¹ 优质的士服务督导委员会在一九九九年五月成立，致力促进优质的士服务。该会现任主席为交通咨询委员会委员任景信先生，成员包括的士商会 / 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的代表。

11. 为更有效处理涉及的士的投诉，运输署正与督导委员会合作，更新载列的士信息的各种单张、小册子、标贴及网站等，以提醒乘客记录的士车辆登记号码或的士司机证所载资料。此外，的士新收费由二零一三年十二月八日起生效，运输署因利乘便，在的士车厢内展示收费表的新版本黄色标贴上，亦注明同类讯息，并放大标贴所示交通投诉组热线号码的字体。的士定期验车时，运输署会逐一检查，确保车厢内妥善展示黄色标贴。

12. 所有涉及的士阻塞交通及其他事宜的投诉个案(70宗)，已转介相关部门采取行动。以的士阻塞交通的问题为例，本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。

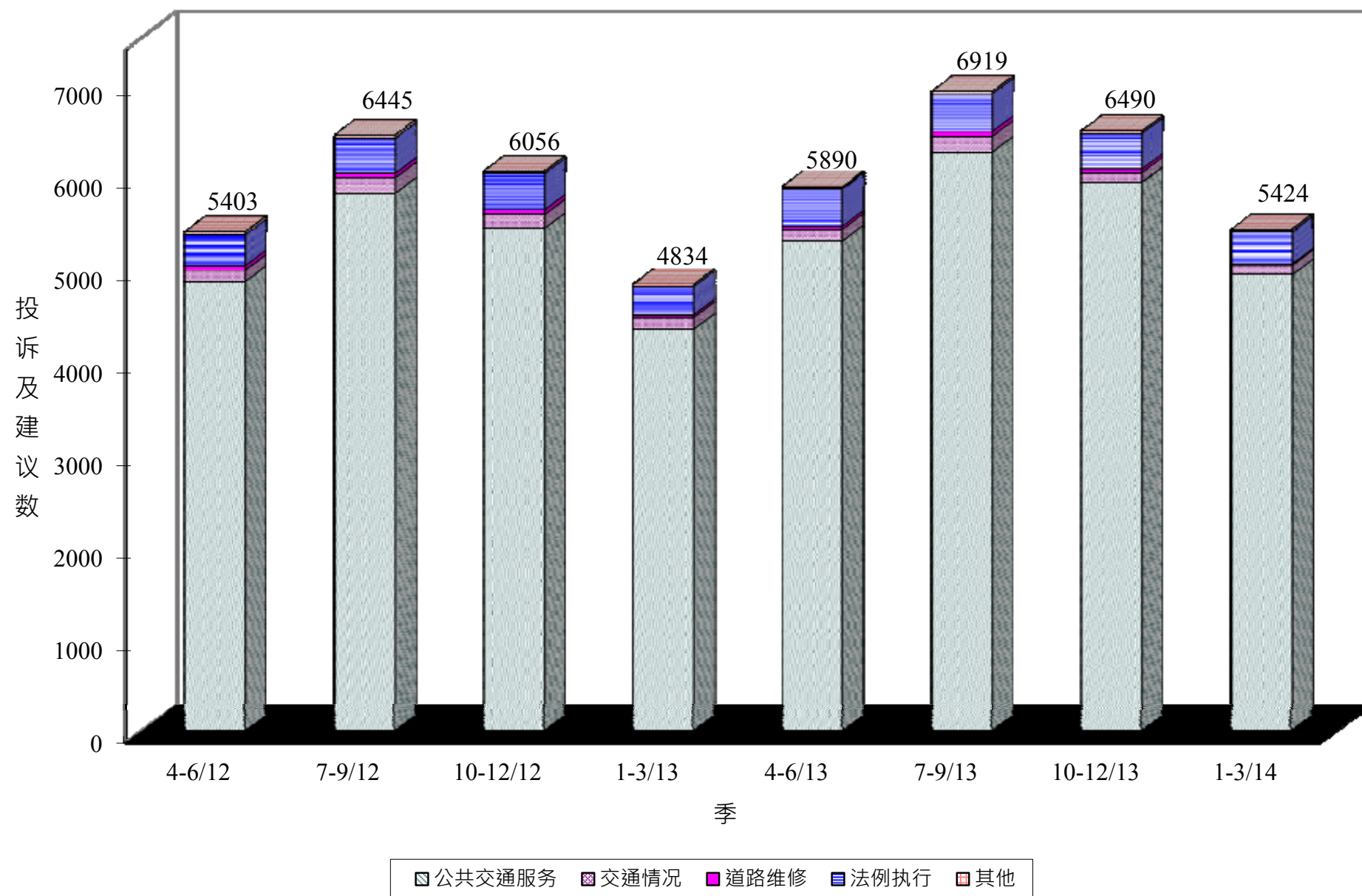
13. 交通投诉组会继续密切监察有关的士服务的投诉及建议，并会与相关部门跟进处理。

交通投诉组接获的投诉及建议

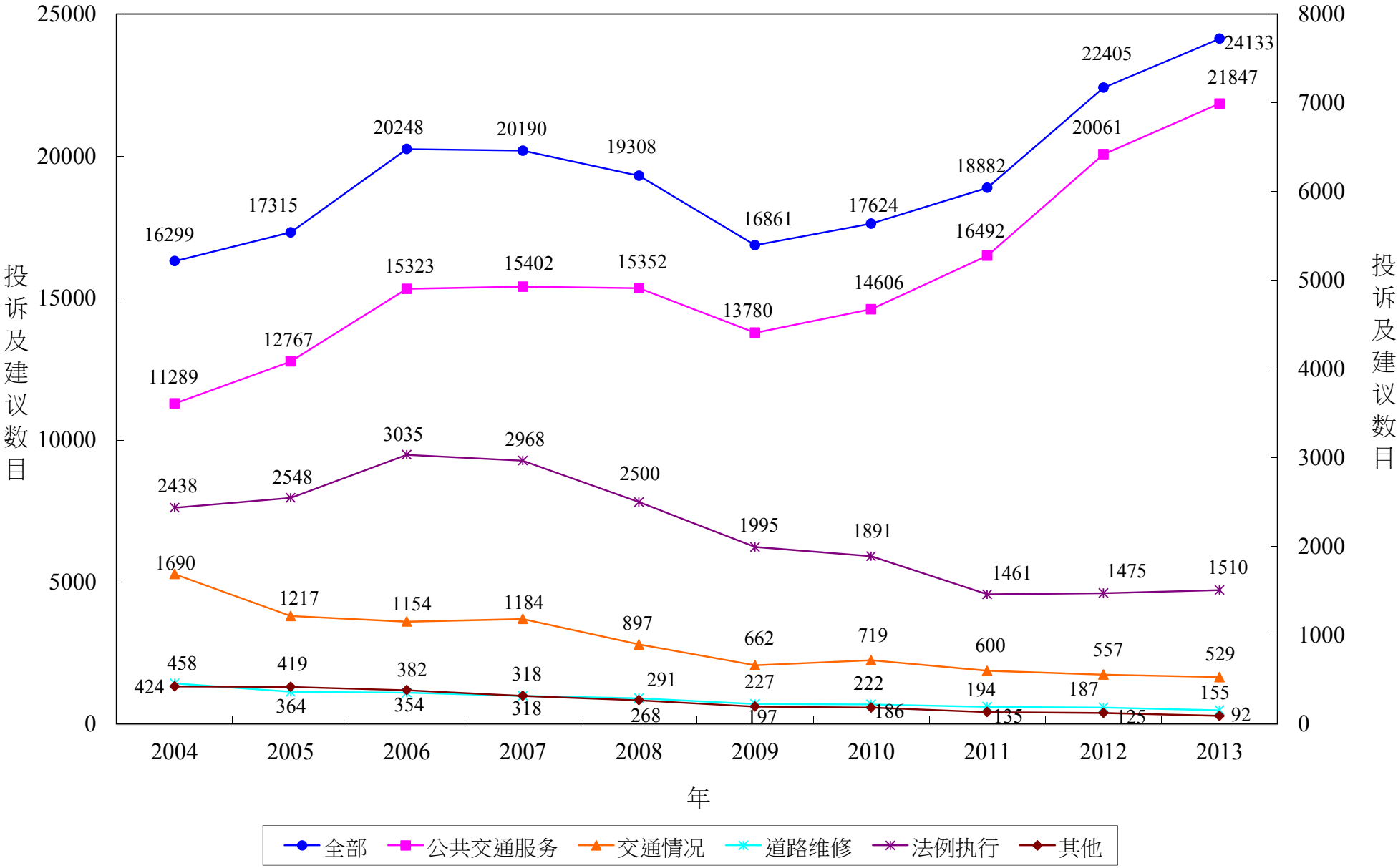
投诉/建议性质	去年同季 (1.1.13- 31.3.13)	上季 (1.10.13- 31.12.13)	今季 (1.1.14- 31.3.14)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	173 [28]	326 [28]	321 [21]
(b) 服务水平	4 083 [8]	5 487 [10]	4 477 [5]
(c) 一般性质	93 [6]	123 [5]	142 [10]
	4 349 [42] (90%)	5 936 [43] (91%)	4 940 [36] (91%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	51 [6]	43 [1]	43
(b) 交通管理	45 [20]	37 [9]	37 [10]
(c) 增设交通标志及设备	19 [10]	17 [7]	7 [1]
(d) 泊车设施	12 [6]	9 [2]	13 [2]
	127 [42] (2%)	106 [19] (1%)	100 [13] (1%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	11 [1]	18	5
(b) 交通标志及设备	15 [1]	18	9
(c) 行车道标记	3	3	2
	29 [2] (1%)	39 (1%)	16 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	197 [1]	251	239
(b) 其他执法事宜	109 [2]	134 [1]	103
	306 [3] (6%)	385 [1] (6%)	342 (6%)
V. 其他	23 [7] (1%)	24 [5] (1%)	26 [2] (1%)
合计	4 834 [96] (100%)	6 490 [68] (100%)	5 424 [51] (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。

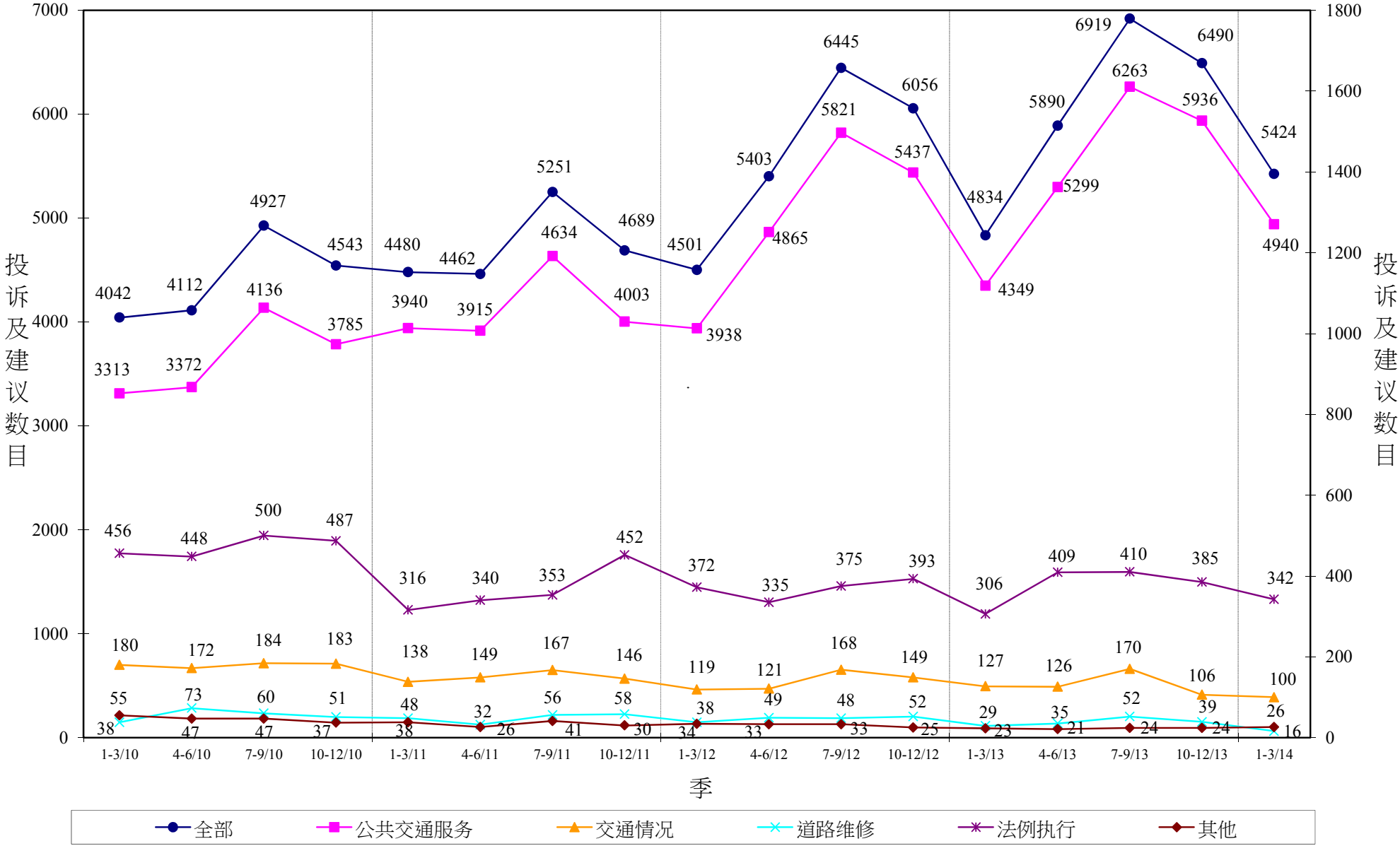
交通投诉组接获的投诉及建议



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零四至二零一三年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一零年一月至二零一四年三月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一四年一月至三月)

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		32	397	27	-	456
(b) 服务水平		1 521	2 538	159	1 647	5 865
(c) 一般性质		65	79	11	10	165
		1 618	3 014	197	1 657	6 486
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		33	55	8	-	96
(b) 交通管理		13	13	23	-	49
(c) 增设交通标志及设备		6	4	7	-	17
(d) 泊车设施		5	4	8	-	17
		57	76	46	-	179
III. 道路维修						
(a) 道路情况		26	1	4	-	31
(b) 交通标志及设备		16	2	4	-	22
(c) 行车道标记		-	-	1	-	1
		42	3	9	-	54
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		291	36	2	1	330
(b) 其他执法事宜		71	51	-	25	147
		362	87	2	26	477
V. 其他		24	11	-	-	35
合计		2 103	3 191	254	1 683	7 231
		(29%)	(44%)	(4%)	(23%)	(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
(二零一四年一月至三月)**

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	400	871	97	8	1 376
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	92	119	12	1	224
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	21	39	4	-	64
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	77	147	13	-	237
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	8	6	2	-	16
龙运巴士公司	15	22	4	-	41
过海隧巴	168	340	19	3	530
非专营巴士服务	24	37	-	-	61
专线小巴	649	438	25	15	1 127
红色小巴	70	20	-	6	96
的士	26	836	5	1 624	2 491
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	26	70	10	-	106
香港铁路有限公司(轻铁)	6	12	-	-	18
香港电车有限公司	31	27	1	-	59
山顶缆车有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡轮服务有限公司	1	19	2	-	22
天星小轮有限公司	-	2	1	-	3
其他渡轮	4	9	2	-	15
合计	1 618 (25%)	3 014 (46%)	197 (3%)	1 657 (26%)	6 486 (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
(二零一四年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 重新编排英皇道（东行）的巴士站，以方便乘客。
- 为杨屋道一巴士站增设上盖，以方便乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 缩短龙和道及爱丁堡广场交通灯组的行人绿灯的等候时间，方便行人横过马路。
- 修改山光道的交通灯号设定，方便行人横过马路和改善道路安全。
- 修改列堤顿道与柏道交界处的交通灯号设定，以改善道路安全。
- 修改般咸道的道路标记、交通标志和交通灯号，以改善道路安全。
- 在薄扶林道竖设交通圆柱，并调校一组交通灯号的设定，以改善道路安全。
- 扩阔田湾山道泊位之间的距离，方便旅游车停泊。

九龙区

- 延长丰盛街在黄昏时段的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 把大埔道的「全绿」灯号更换为「向前直驶箭咀」灯号，为驾车人士提供更佳指引。

- 在喇沙利道增设安全岛，以改善道路安全。
- 在大角咀道增设电单车泊位，方便电单车停泊。

新界区

- 延长柴湾角街的「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 在屿南道近塘福位置竖设牛只图案警告标志，以提醒驾车人士。
- 修改永贤街与永顺街交界处的道路标记并增设交通标志，方便车身长度不逾七米的车辆右转。
- 修改屯兴路附近一段屯门公路上的道路标记，以纾缓交通挤塞。
- 在新丰路与新健街交界处和深圳湾口岸近的士轮候区位置，增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在西沙路增设并迁移街灯，以加强行人路的照明。
- 拆除碧田街的栏杆，以阻遏违例停泊单车和方便行人。
- 调校车公庙路与沙田头路交界处的行人过路发声信号音量，以尽量减低对附近民居的影响。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一四年一月至三月)

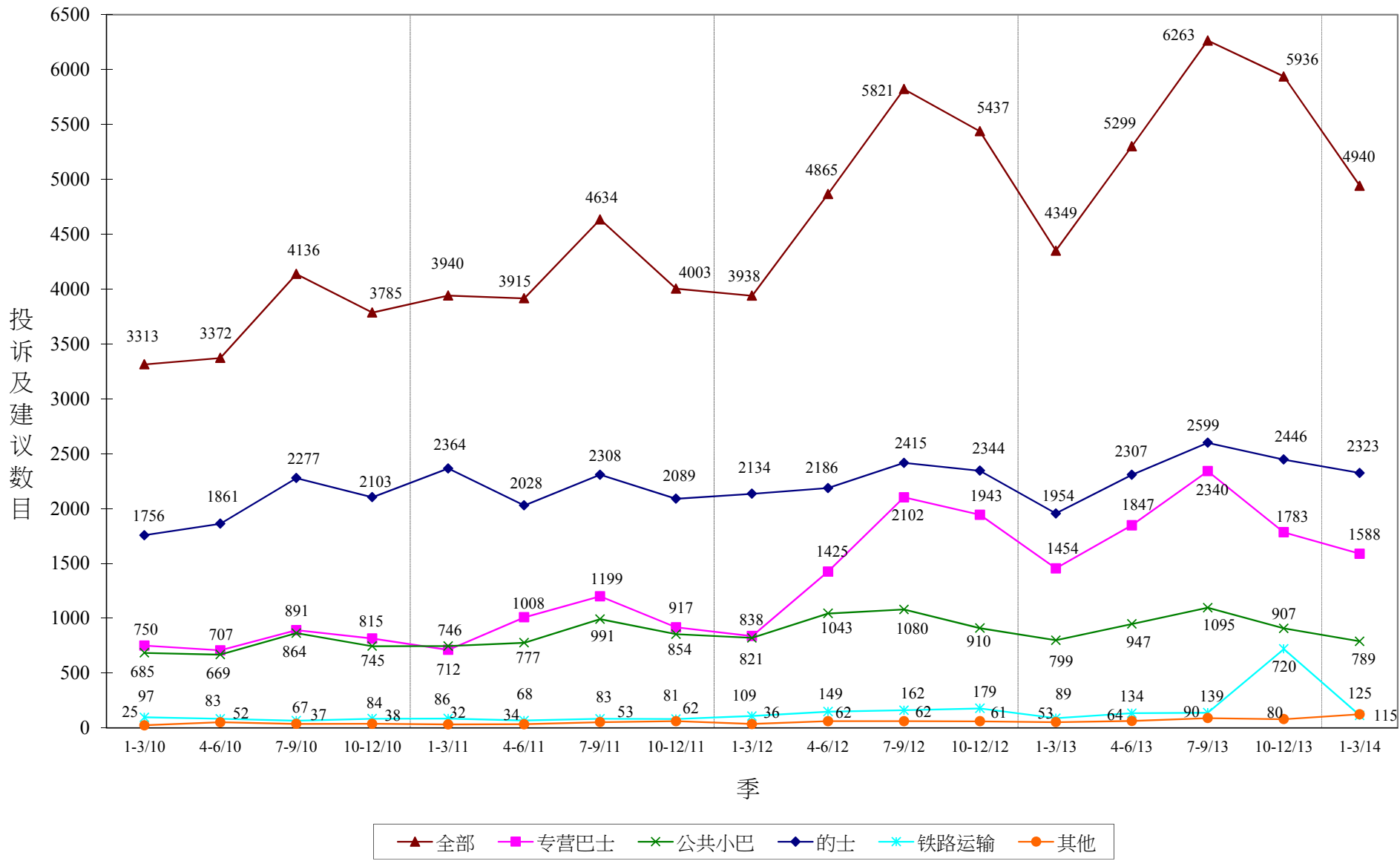
附件 E(i)

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	其他 渡轮			
(A) 服务质量	60	11	2	4	2	2	30	5	55	-	-	11	1	-	-	63	-	2	248
(1) 班次/载客量	25	6	1	3	-	-	9	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	46
(2) 路线	2	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7
(3) 服务时间	10	1	-	2	-	-	3	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
(4) 设置车站	97	18	3	9	2	2	45	5	61	-	-	11	1	-	-	63	-	4	321
小计																			
(B) 服务水平	392	76	12	58	3	17	165	13	155	-	-	8	2	-	-	4	-	1	906
(1) 服务班次	4	-	2	1	-	-	7	-	46	-	392	-	-	1	-	-	-	-	453
(2) 路线依循情况	67	19	4	24	2	5	37	6	137	35	288	4	2	3	1	-	-	-	634
(3) 驾驶行为不当	125	26	5	27	9	6	62	7	244	22	1116	13	-	3	-	4	-	1	1670
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	2	-	-	-	-	-	2	-	21	-	457*	-	-	-	-	-	-	-	482
(5) 滥收车/船费	-	-	-	-	-	-	1	-	4	-	5	1	1	-	-	1	-	-	13
(6) 清洁	7	3	1	1	-	-	-	1	10	1	5	4	-	-	-	-	-	-	33
(7) 车辆/船只状况	116	30	1	14	-	3	43	1	16	3	3	46	1	3	-	4	-	2	286 [#]
(8) 乘客服务及设施	713	154	25	125	14	31	317	28	633	61	2266	76	6	10	1	13	-	4	4477
小计																			
(C) 一般性质	15	8	1	4	1	-	4	1	22	12	57	6	4	-	-	1	-	6	142
(1) 一般性质	825	180	29	138	17	33	366	34	716	73	2323	93	11	10	1	77	-	14	4940
今季合计																			
总数	(1588)							(3146)				(115)				(91)			
上季合计	1001	154	43	144	14	48	379	51	849	58	2446	663	9	48	-	10	2	17	5936
去年同季合计	835	140	29	90	12	35	313	37	717	82	1954	71	7	11	-	6	1	9	4349

* 包括有关的士咪表的违规行为

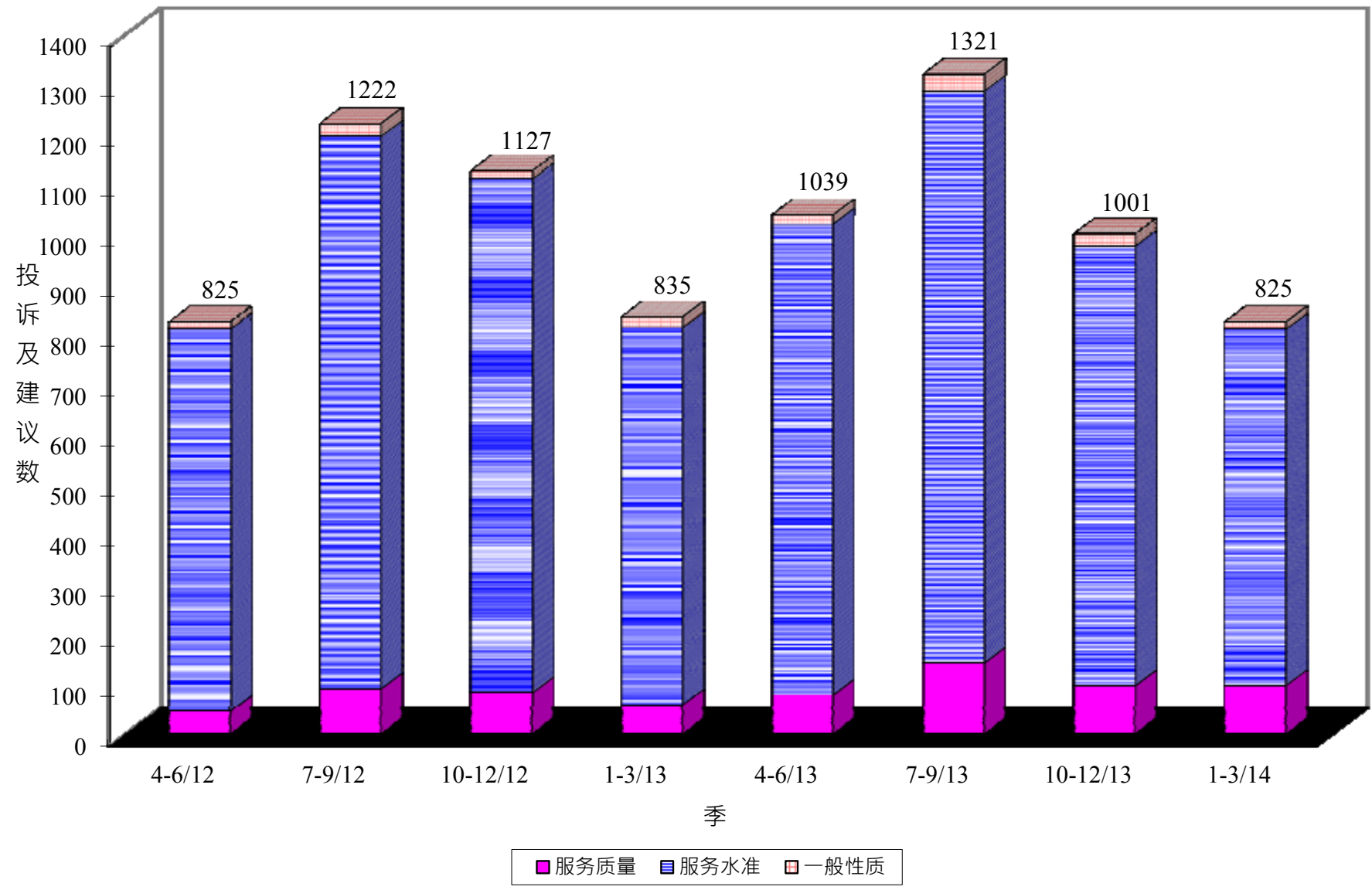
包括由 57 位投诉人提出的 160 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一零年一月至二零一四年三月)

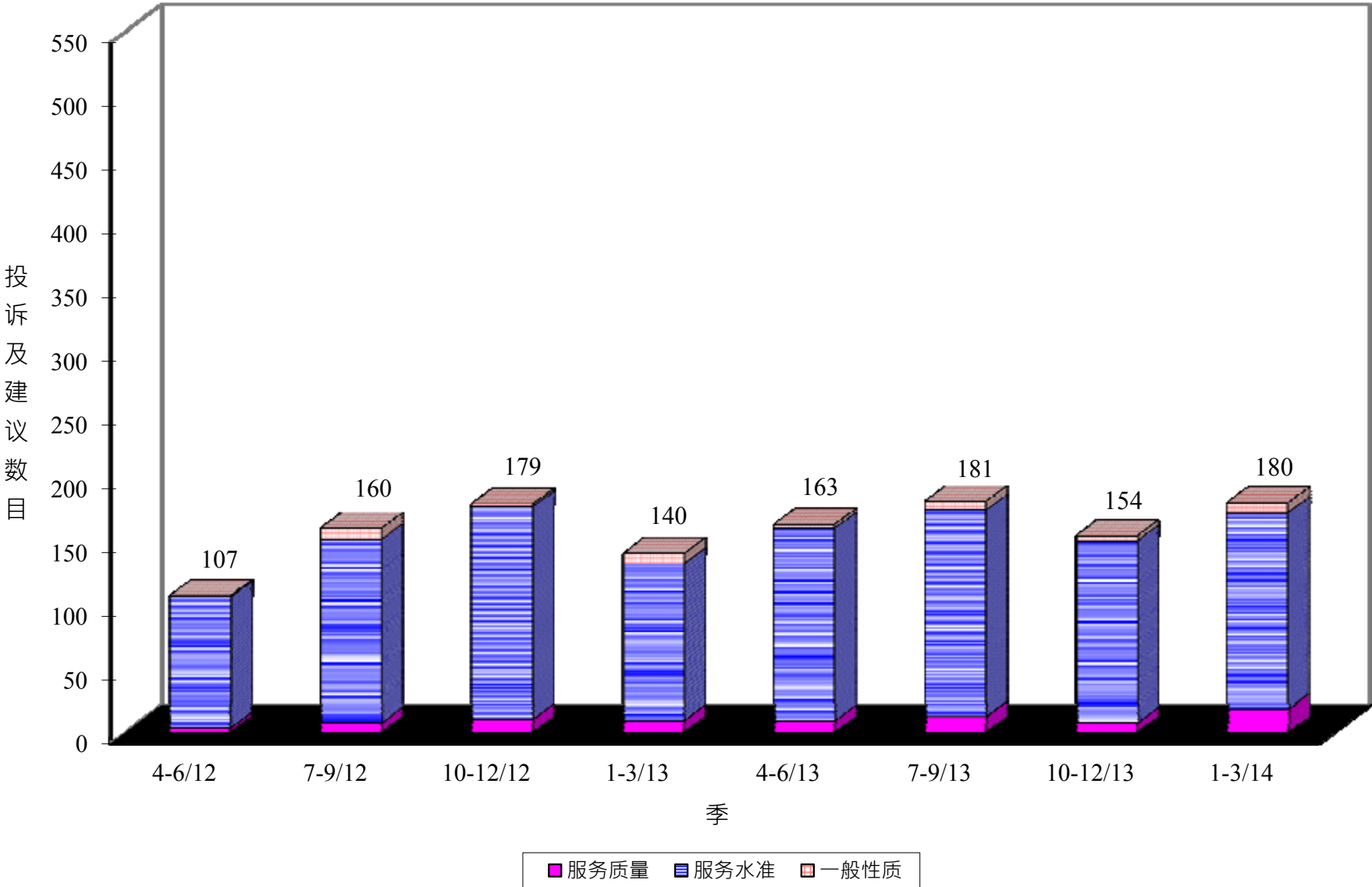


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

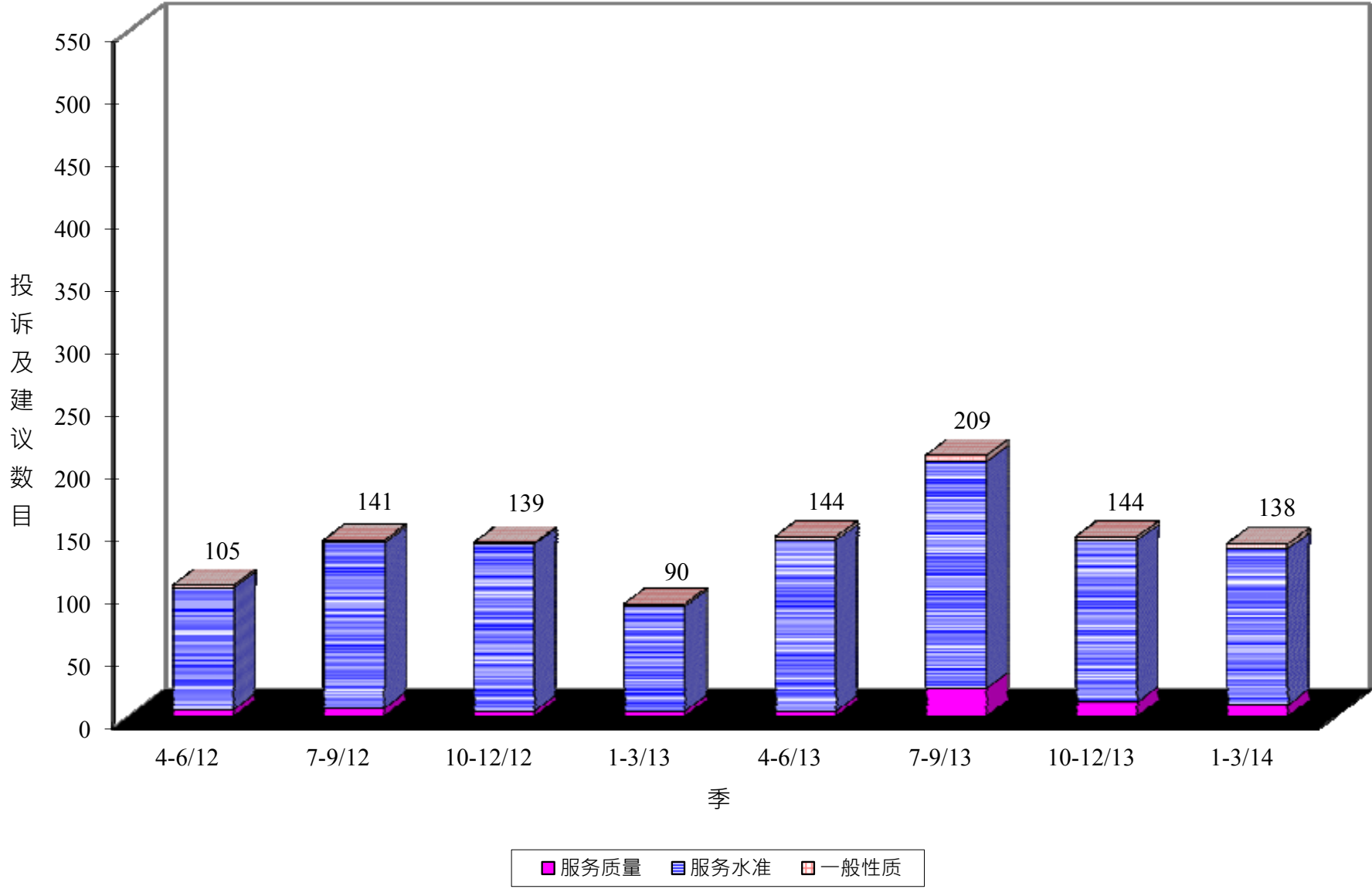
附件 F (i)



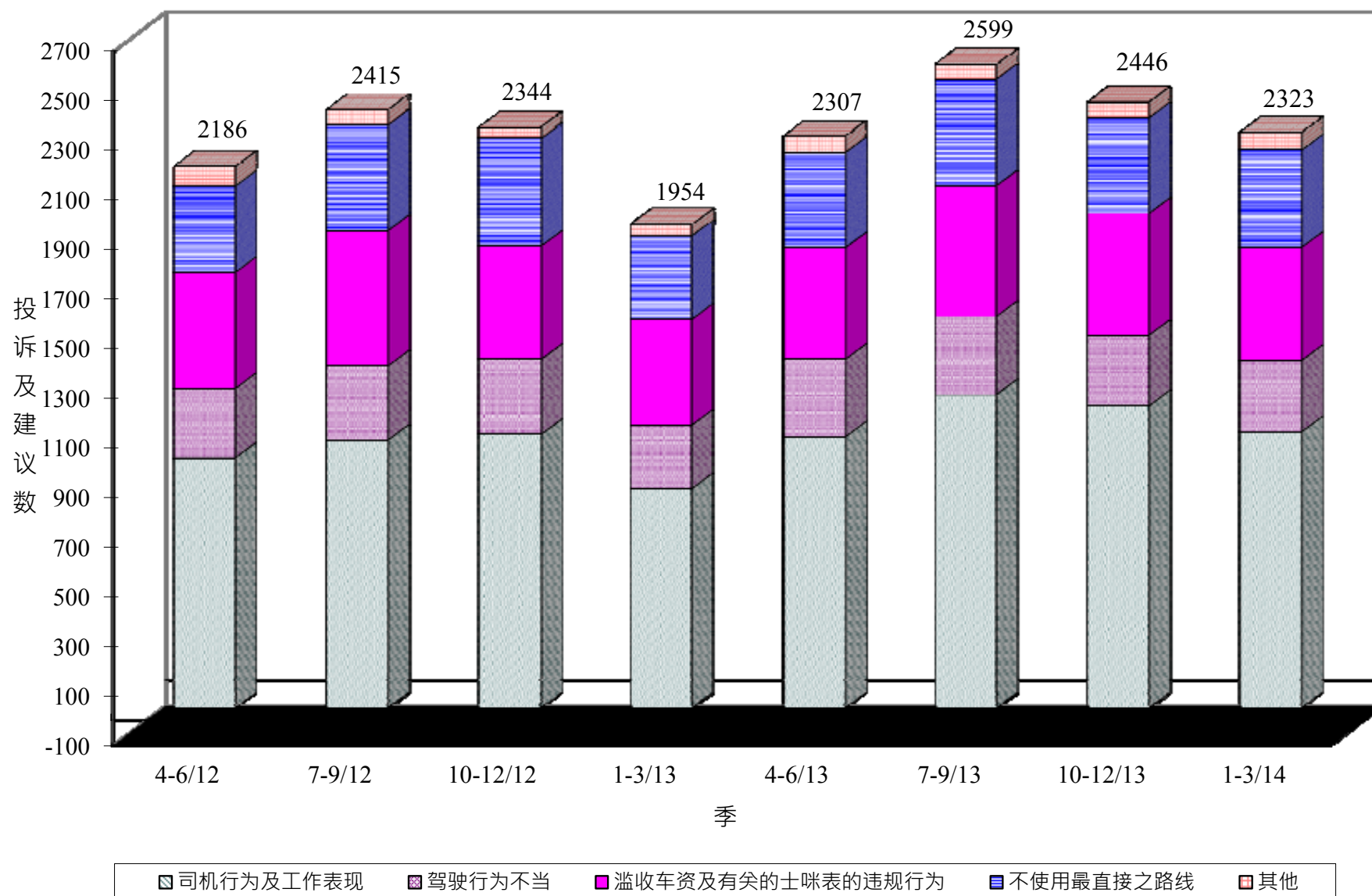
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



过去八季有关新巴服务的投诉及建议



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>(1.1.13 – 31.3.13)</u>	<u>(1.10.13 – 31.12.13)</u>	<u>(1.1.14 – 31.3.14)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	326	435	494
(ii)	拒载	454	625	509
(iii)	兜客	2	4	7
(iv)	拒绝驶达目的地	92	144	96
(v)	未有展示司机证	6	12	10
(vi)	不正确展示司机证	4	-	-
	小计	884	1 220	1 116
(b)	驾驶行为不当	257	285	288
(c)	滥收车资	355	406	375
(d)	有关的士咪表的违规行为	72	86	82
(e)	不使用最直接可行之路线	338	386	392
(f)	其他*	48	63	70
	合计	1 954	2 446	2 323

* 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
(二零一四年一月至三月)

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		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 (地点数目)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	7 (7)	1 (1)	5 (5)	4 (4)	4 (2)	- (-)	- (-)	2 (2)	3 (3)	1 (1)	2 (2)	- (-)	1 (1)	43 (41)
(b) 交通管理	4	4	5	4	-	-	1	-	6	3	1	2	-	3	2	1	-	-	1	37
(c) 增设交通标志及设备	-	-	2	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	7
(d) 泊车设施	3	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	3	-	-	1	1	1	-	1	13
小计	9	7	12	5	3	1	10	2	11	7	6	5	-	5	7	3	4	-	3	100
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	5
(b) 交通标志及设备	-	-	-	1	1	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	1	2	-	-	9
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	-	-	1	2	1	1	3	1	-	-	-	-	-	2	-	1	2	1	-	16
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	16	16	14	6	11	16	11	12	31	9	6	25	17	12	16	10	10	1	-	239
(b) 其他执法事宜	1	12	6	1	3	4	7	8	10	4	3	7	10	5	5	1	7	2	7	103
小计	17	28	20	7	14	20	18	20	41	13	9	32	27	17	21	11	17	3	7	342
合计	26	35	33	14	18	22	31	23	53	20	15	37	27	24	28	15	23	4	10	458

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u> <u>一月至三月</u>	<u>2014</u> <u>一月至三月</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	326	494	+51.5%
(ii) 拒载	454	509	+12.1%
(iii) 兜客	2	7	+250.0%
(iv) 拒绝驶达目的地	92	96	+4.3%
(v) 未有展示司机证	6	10	+66.7%
(vi) 不正确展示司机证	4	-	-100.0%
	884	1 116	+26.2%
(b) 驾驶行为不当	257	288	+12.1%
(c) 滥收车资	355	375	+5.6%
(d) 有关的士咪表的违规行为	72	82	+13.9%
(e) 不使用最直接的路线	338	392	+16.0%
小计	1 906	2 253	+18.2%
其他			
(a) 的士阻塞	18	40	+122.2%
(b) 其他	30	30	-
小计	48	70	+45.8%
合计	1 954	2 323	+18.9%

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。