

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一四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

	<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	有关绿色专线小巴服务的投诉及建议	30-32
K	有关红色小巴服务的投诉及建议	33-35
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	36

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一四年第二份季报，汇报二零一四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 5 340 名市民提出的 5 885 宗投诉及建议，包括 41 宗纯粹建议。大约 56% 的投诉人（即 2 983 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 44%（即 2 357 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 5 424 宗上升 8.5%，与去年同季的 5 890 宗比较，则轻微下降 0.08%。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 6 986 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 5 104 宗（73%）证实成立，不成立的有 274 宗（4%），其余 1 608 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 22 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 5 394 宗，较上季上升 9.2%，与去年同季比较，则上升 1.8%。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 1 800 宗，较上季上升 13.4%，与去年同季比较，则下降 2.5%。个案数目较上季上升的主要原因，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 984 宗，上季有 825 宗，去年同季则有 1 039 宗。今季的 984 宗个案中，涉及服务质量的个案有 77 宗(7.8%)，而涉及服务水平的个案则有 892 宗(90.7%)。

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 158 宗，上季有 180 宗，去年同季则有 163 宗。今季的 158 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（6.3%），而涉及服务水平的个案则有 140 宗（88.6%）。

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 138 宗，去年同季则有 144 宗。今季的 138 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（4.3%），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 45 宗，上季有 34 宗，去年同季则有 45 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 954 宗，较上季上升 20.9%，与去年同季比较，则轻微上升 0.7%。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 91.9%（即 877 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 716 宗及 884 宗。今季的 877 宗个案中，涉及服务质量的个案有 99 宗（11.3%），而涉及服务水平的个案则有 754 宗（86.0%）。
15. 其余 8.1% 的个案（即 77 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 73 宗及 63 宗。今季的 77 宗个案中，涉及服务水平的个案有 69 宗（89.6%）。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 466 宗，较上季上升 6.2%，与去年同季比较，则上升 6.9%。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 2 466 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 405 宗（98%），上季则有 2 253 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 461 宗（19%）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 455 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	17 (54)	4 (12)
(b) 投诉人撤销投诉	347 (317)	76 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	91 (99)	20 (21)
	<u>455 (470)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，96% 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 116 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 115 宗，去年同季则有 134 宗。今季 116 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 93 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 13 宗，上季共有 91 宗，去年同季则有 19 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 47 宗，上季有 43 宗，去年同季则有 54 宗。这些投诉涉及全港共 36 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	8 (10)	7 (10)
九龙	14 (16)	14 (16)
新界	23 (16)	13 (14)
其他	2 (1)	2 (1)
总数	<u><u>47 (43)</u></u>	<u><u>36 (41)</u></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元朗（十宗）、官塘及油尖旺（各五宗）、中西区及北区（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 25 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 11 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 7 项，去年同季的数目则分别为 43 宗及 21 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 41 宗，上季的数目为 16 宗，去年同季的数目是 35 宗。今季的 41 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 28 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉占 13 宗。

27. 涉及较多有关道路维修投诉的地区为屯门及荃湾（各五宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 343 宗，较上季轻微上升 0.3%，与去年同季比较，则下降 16.1%。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

在二零一四年四月三十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) 有关泊车设施的投诉及建议；
 - (b) 有关交通挤塞的投诉；
 - (c) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零一四年第一号季报。
2. 各委员同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关泊车设施、交通挤塞及的士服务的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一四年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关绿色专线小巴在指定车站以外不让乘客上车的投诉

3. 二零一四年四月，一名投诉人向交通投诉组投诉，指绿色专线小巴司机不理睬他挥手示意，没有让他上车。投诉人补充，虽然有关地点并非指定的绿色专线小巴站，但也并非位于限制区之内。
4. 运输署注意到，事发地点并非位于限制区 / 禁区之内。如交通情况许可，即使该处不是指定的绿色专线小巴站，司机应按乘客要求让乘客上下车。

5. 运输署更表示，在当眼的地点设置绿色专线小巴士，目的是方便乘客上下车，以及便利司机接载乘客和让乘客下车。在决定这些地点时，会考虑方便乘客、道路安全及交通管理等因素。如有需要，亦会在交通情况许可下把绿色专线小巴士设于限制区 / 禁区之内。根据客运营业证签发的路线服务详情表，必须注明各个绿色专线小巴士的位置。

6. 运输署已就该项投诉个案要求有关的绿色专线小巴营运商提醒各司机须遵守营运规定。投诉人得悉运输署的解释后，没有就小巴上落客的安排提出进一步问题。

有关摩理臣山道及体育道交界处交通挤塞的投诉

7. 交通投诉组于二零一四年四月接获有关摩理臣山道及体育道交界处交通挤塞的投诉。投诉人指由于该处设有「停车」标志及道路标记，所以即使前路畅通无阻，车辆仍须在双白线前停车，导致交通挤塞。他认为，如以「让路」标志及道路标记取而代之，车辆便可在前路无阻时继续前行，交通将会因而更为顺畅。

8. 运输署指出，坚拿道东及礼顿道往跑马地 / 香港仔隧道 / 皇后大道东的车辆，在驶经该路口时须让路予摩理臣山道的车辆。由于车辆不让摩理臣山的车辆优先通过，致使该处一度成为交通意外黑点。运输署基于道路安全的考虑，对于投诉人建议以「让路」标志及道路标记取代「停车」标志及道路标记，持保留意见。

9. 运输署已注意到该区的挤塞问题，现正计划把该路口改以交通灯号控制，调控各类车辆流动情况，令道路更为安全。运输署将会善用转灯时间，改善该处的交通流量。

10. 交通投诉组把上述回复转达投诉人后，投诉人没有提出其他意见。

有关轻铁车长响号不当的投诉

11. 二零一四年六月，一名投诉人就轻铁车长响号不当提出投诉。该投诉人指出，列车车长在交汇处响号而不以「叮叮」铃声示警，而且在列车驶离交汇处后仍继续响号，使不少行人受惊。

12. 香港铁路有限公司(港铁公司)已调查此事，并就此不快经历衷心致歉。该公司解释，轻铁车长会在列车快要启动时、进入道路交界处 / 行人过路处之前及驶近车站时发出「叮叮」铃响，以策安全。遇上紧急情况，则会响号向其他道路使用者示警。

13. 至于该宗事件，港铁公司表示，由于当时有单车突然横过交汇处，车长因此须响号向骑车者示警，请他留意轻铁列车正在驶近。尽管如此，港铁公司已知悉事件经过及投诉人的关注，并已提醒车长发出「叮叮」铃响及响号时须遵照指示行事，以及留意道路情况。

14. 投诉人得悉港铁公司的回复后，没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关公共小巴服务的投诉及建议

背景

公共小巴为公共运输系统的集体运输工具提供辅助服务，每日载客量约为 182 万人次^註，并受《道路交通条例》(香港法例第 374 章)及其附属法例管制。

2. 公共小巴分为绿色专线小巴和红色小巴两种。绿色专线小巴服务的地区，都是乘客量不足而不能维持高载客量的公共交通服务，或由于不符合经济效益或受地形限制而不宜开办巴士服务。绿色专线小巴也提供往返铁路车站和大型公共交通交汇处的接驳服务。绿色专线小巴提供定期班次服务，其行车收费、路线、车辆编配及时间表均已固定，并受运输署规管。

3. 红色小巴则以配合乘客市场需要而行走非固定的路线，为愿意支付较高车费的乘客，提供更灵活的交通服务。

4. 截至二零一四年六月三十日，本港共有 4 350 辆公共小巴，当中 3 117 辆为绿色专线小巴，1 233 辆为红色小巴。绿色专线小巴的主要路线有 344 条，另有 148 条辅助路线。

投诉及建议的统计数字

5. 在二零一四年一月至六月期间，本组接获 1 743 宗有关公共小巴服务的投诉及建议，与去年同期接获的 1 746 宗相比，轻微减少了 0.2%。下文各段分析本组接获的投诉及建议。

^註 截至 2014 年 4 月的乘客数字。

绿色专线小巴服务

6. 过去五年，有关绿色专线小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2009	2 649	-
2010	2 656	+0.3%
2011	3 051	+14.9%
2012	3 555	+16.5%
2013	3 458	-2.7%

7. 在二零一四年一月至六月期间，本组接获 1 593 宗有关绿色专线小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 1 601 宗相比，轻微减少了 0.5%。投诉及建议的分类载于附件 J。在各类投诉当中，较多人投诉的是员工行为及工作表现(513 宗)、服务班次(363 宗)和驾驶行为不当(281 宗)。

红色小巴服务

8. 过去五年，有关红色小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2009	407	-
2010	307	-24.6%
2011	317	+3.3%
2012	299	-5.7%
2013	290	-3.0%

9. 在二零一四年一月至六月期间，本组接获 150 宗有关红色小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 145 宗相比，轻微增加了 3.4%。在各类投诉当中，较多人投诉的是驾驶行为不当(71 宗)及员工行为及工作表现(53 宗)。投诉及建议的分类载于附件 K。

提升公共小巴服务的措施

10. 有关公共小巴服务的投诉及建议，均转介运输署或警方跟进。在二零一四年一月至六月期间，针对绿色专线小巴驾驶行为不当的投诉个案比去年同期的数目减少，原因可能在于加强了员工监管工作。然而，同期针对绿色专线小巴服务，投诉在远离乘客要求小巴站之处上落乘客的投诉数目由 28 宗增加至 34 宗，主要原因在于司机不理睬乘客要求及个别地点的交通情况使司机难以上落乘客。

11. 为了提升服务质素，部分绿色专线小巴营办商利用加薪等经济诱因鼓励司机为乘客提供更佳服务。此外，运输署要求绿色专线小巴营办商加强督导员工。对于屡遭投诉的绿色专线小巴路线，运输署已会晤有关的营办商，并向毫无改善的营办商发出警告信。

12. 运输署在二零一四年继续实施多项措施，以推动安全、优质及以客为本的公共小巴服务。该等措施包括：出版《公共小巴服务通讯》；为公共小巴司机开办研讨会，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及优质小巴服务。

13. 为进一步加强公共小巴营运安全和服务质素，当局就推行两项措施提出法例修订：在新登记的公共小巴强制安装认可电子数据记录仪；以及在发出公共小巴驾驶执照前，强制申请人修习并完成职前课程。

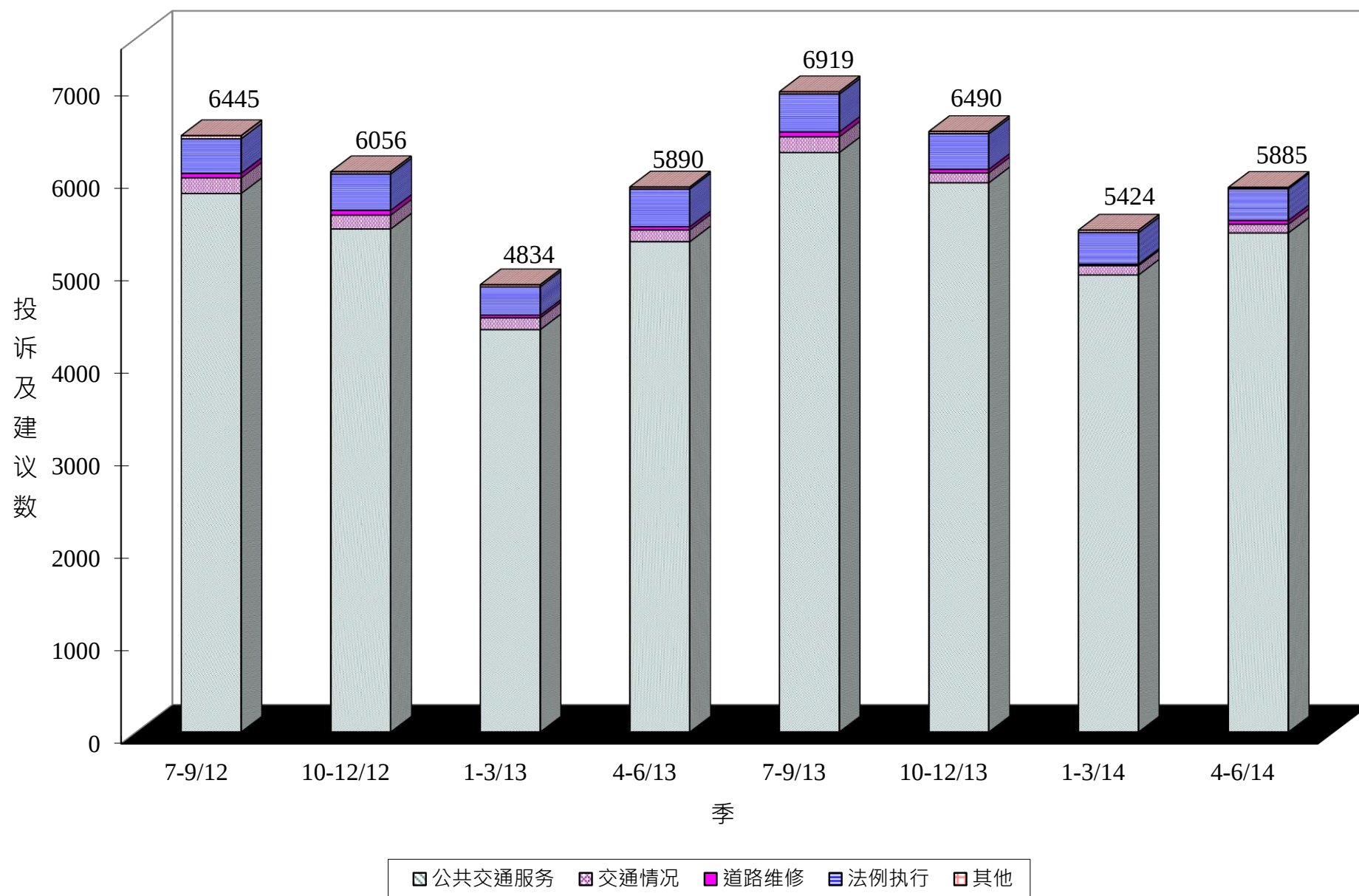
14. 交通投诉组会继续密切监察有关公共小巴服务的投诉及建议，并会与相关部门跟进处理。

交通投诉组接获的投诉及建议

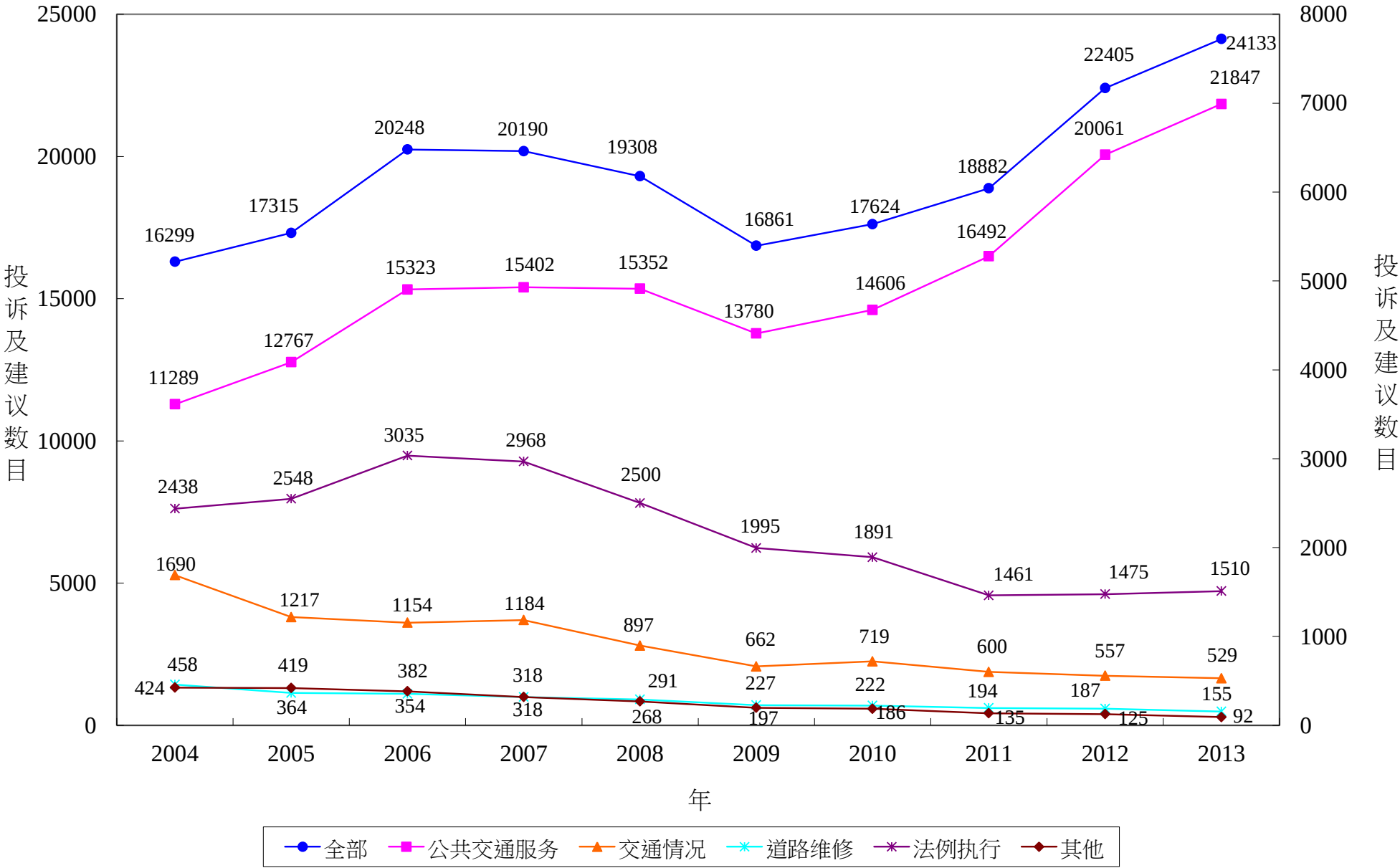
投诉/建议性质	去年同季 (1.4.13- 30.6.13)	上季 (1.1.14- 31.3.14)	今季 (1.4.14- 30.6.14)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	225 [27]	321 [21]	232 [13]
(b) 服务水平	4 970 [6]	4 477 [5]	5 035 [5]
(c) 一般性质	104 [6]	142 [10]	127 [2]
	5 299 [39] (90%)	4 940 [36] (91%)	5 394 [20] (91%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	54	43	47 [2]
(b) 交通管理	43 [12]	37 [10]	25 [6]
(c) 增设交通标志及设备	21 [10]	7 [1]	11 [6]
(d) 泊车设施	8 [2]	13 [2]	10 [4]
	126 [24] (2%)	100 [13] (1%)	93 [18] (1%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	17	5	28
(b) 交通标志及设备	16 [1]	9	13 [1]
(c) 行车道标记	2	2	-
	35 [1] (1%)	16 (1%)	41 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	257	239	235
(b) 其他执法事宜	152	103	108
	409 (6%)	342 (6%)	343 (6%)
V. 其他	21 [2] (1%)	26 [2] (1%)	14 [2] (1%)
合计	5 890 [66] (100%)	5 424 [51] (100%)	5 885 [41] (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。

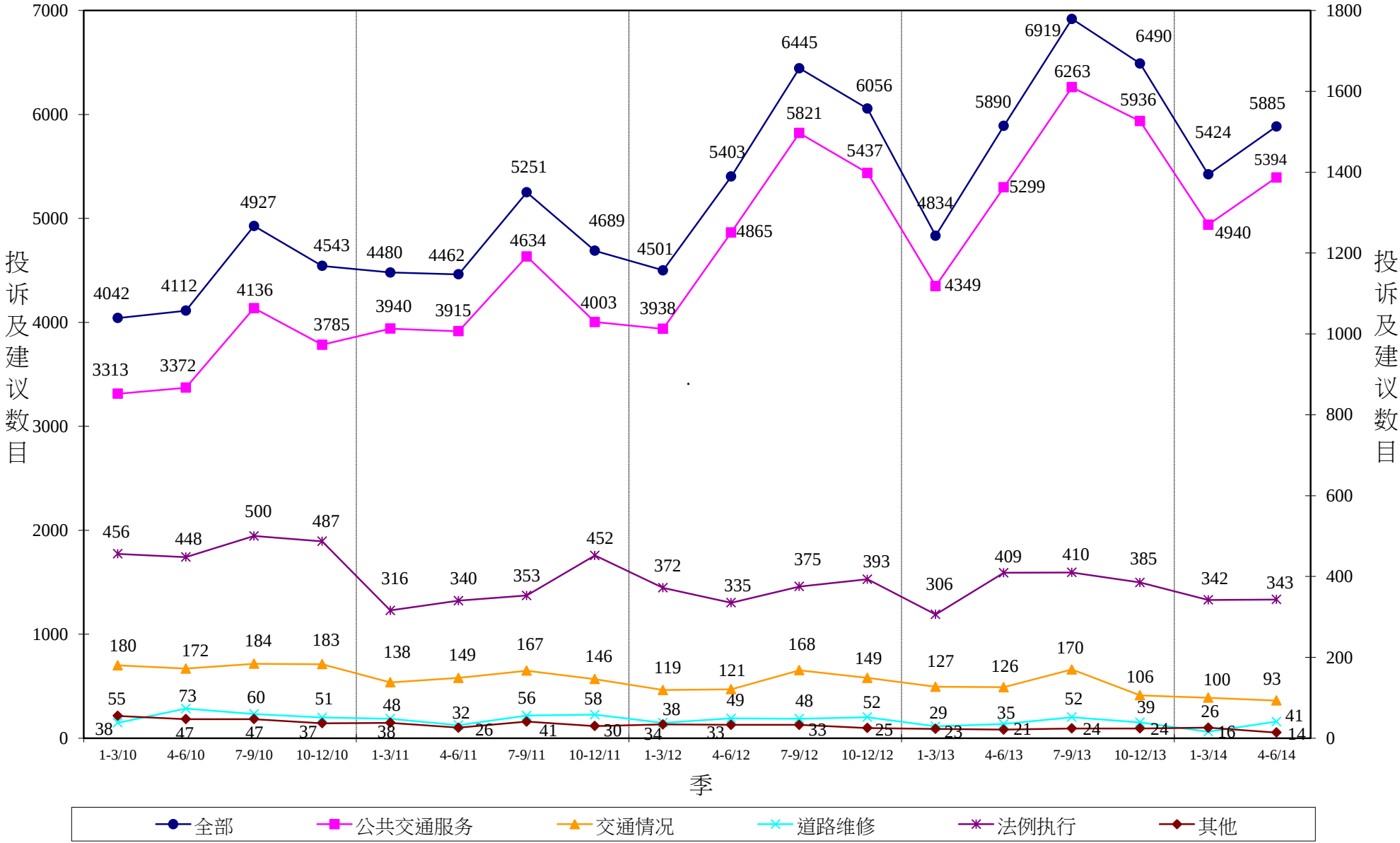
交通投诉组接获的投诉及建议



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六月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一四年四月至六月)

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		23	398	26	-	447
(b) 服务水平		1 409	2 387	194	1 556	5 546
(c) 一般性质		64	81	23	14	182
		1 496	2 866	243	1 570	6 175
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		22	25	3	-	50
(b) 交通管理		17	13	11	-	41
(c) 增设交通标志及设备		2	3	8	-	13
(d) 泊车设施		7	3	2	-	12
		48	44	24	-	116
III. 道路维修						
(a) 道路情况		11	1	1	-	13
(b) 交通标志及设备		14	-	2	-	16
(c) 行车道标记		3	4	-	-	7
		28	5	3	-	36
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		362	61	-	-	423
(b) 其他执法事宜		90	72	2	38	202
		452	133	2	38	625
V. 其他		21	11	2	-	34
合计		2 045	3 059	274	1 608	6 986
		(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	372	889	77	10	1 348
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	74	112	29	3	218
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	17	27	-	-	44
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	77	92	12	1	182
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	16	7	-	-	23
龙运巴士公司	15	36	5	1	57
过海隧巴	157	352	33	-	542
非专营巴士服务	17	28	4	1	50
专线小巴	619	354	34	16	1 023
红色小巴	64	17	1	6	88
的士	24	764	9	1 530	2 327
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	26	83	30	2	141
香港铁路有限公司(轻铁)	4	8	1	-	13
香港电车有限公司	9	7	-	-	16
山顶缆车有限公司	1	-	-	-	1
新世界第一渡轮服务有限公司	2	79	2	-	83
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	2	11	6	-	19
合计	1 496 (24%)	2 866 (46%)	243 (4%)	1 570 (26%)	6 175 (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
(二零一四年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 在太古城道增设巴士站，以满足乘客需求。
- 在长青巴士总站增设显示巴士路线目的地的巴士站牌，以方便乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 延长东边街的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 在小西湾道与晓翠街交界处及太宁街与大石街交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 迁移茜发道一个交通标志，以更佳地提醒驾车人士。
- 改建德辅道中一组梯级为斜道，以方便行人。

九龙区

- 更换么地道与么地里交界处及土瓜湾道与浙江街交界处的标准灯号为较大的灯号，更佳地提醒驾车人士。
- 减少广播道与联合道交界处的方向指示标志照明灯光，改善驾车人士的视线。
- 在洗衣街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在钻石山站公共运输交汇处装设护柱，阻遏行人路上违例泊车。
- 修改常兴街的栏杆，改善驾车人士及行人的视线。

新界区

- 延长唐俊街与唐德街交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 迁移沙咀道的交通灯柱，改善道路安全。
- 延长吉祥街「禁止停车」限制区及修改道路标记，改善道路安全。
- 在沙田正街实施「禁止停车」限制，以舒缓交通挤塞。
- 迁移大窝西支路的交通标志及修改道路标记，改善道路安全。
- 更改唐明街的「转左」道路标记为「只许向前驶或转左」，以改善交通流量。
- 在石门交汇处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在寶琳路装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。
- 在青敬路增设电单车泊位，方便电单车停泊。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一四年四月至六月)

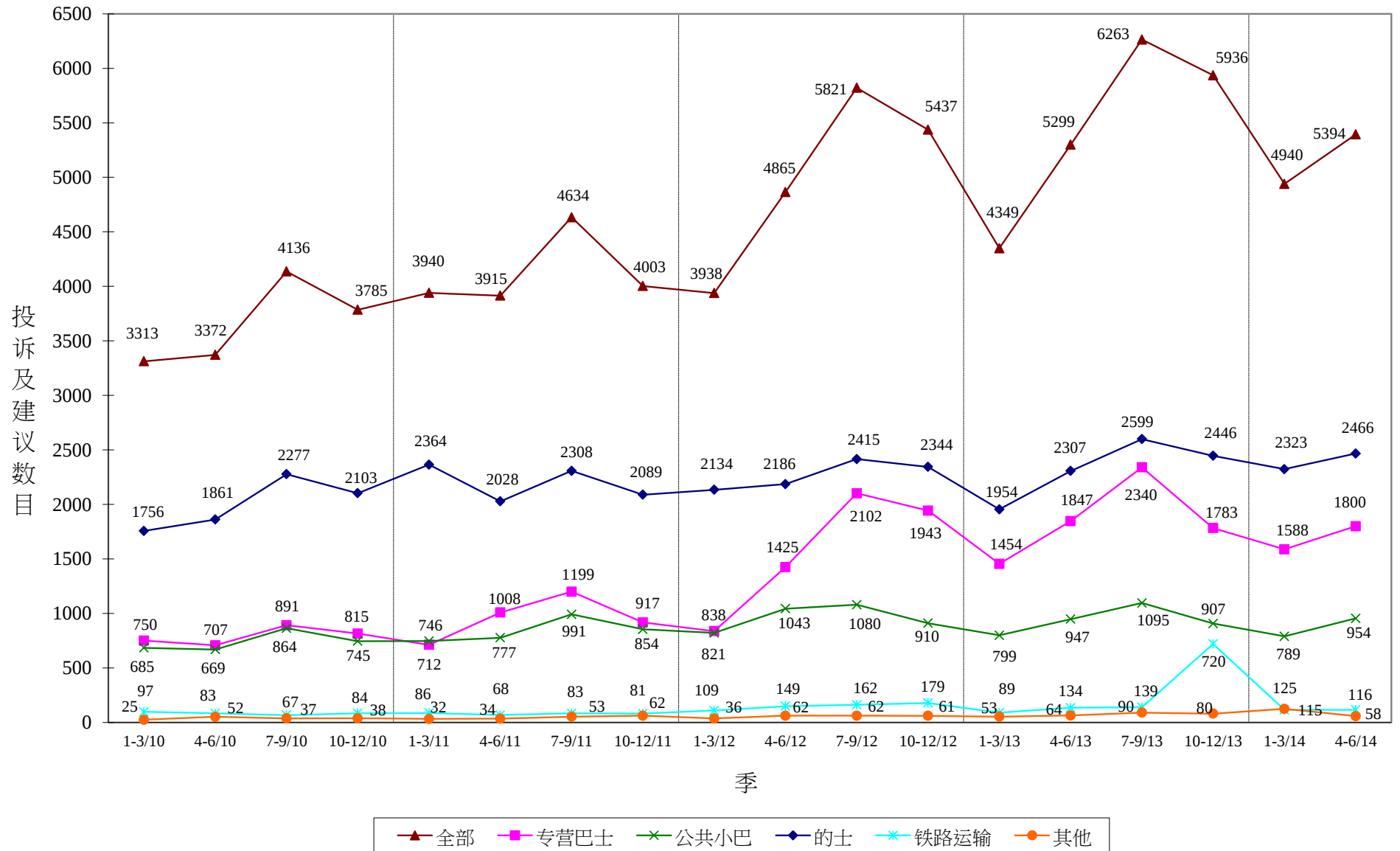
附件 E(i)

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																		
	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)	山顶 缆车	天星 小轮	其他 渡轮					
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	54	6	1	3	1	2	18	2	83	-	-	3	2	-	-	2	-	1	178
(2) 路线	13	1	2	2	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
(3) 服务时间	2	-	-	1	-	-	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
(4) 设置车站	8	3	-	-	1	1	1	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
小计	77	10	3	6	2	3	20	4	99	-	-	3	2	-	-	2	-	1	232
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	588	64	27	73	2	13	250	18	208	-	-	5	1	1	-	1	-	2	1253
(2) 路线依循情况	5	1	-	-	-	-	2	-	55	-	409	-	-	-	-	-	-	-	472
(3) 驾驶行为不当	100	17	7	18	3	11	39	12	144	36	295	5	2	12	-	1	-	-	702
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	117	28	5	26	6	14	49	4	269	31	1170	15	-	2	-	-	-	2	1738
(5) 滥收车/船费	3	1	1	1	-	-	3	1	25	1	531*	-	-	-	-	-	-	-	567
(6) 清洁	3	-	-	-	-	1	1	-	11	-	6	-	1	-	-	-	-	-	23
(7) 车辆/船只状况	7	1	-	-	1	1	2	1	9	1	7	5	1	2	-	-	-	-	38
(8) 乘客服务及设施	69	28	4	7	1	1	40	1	33	-	2	47	2	3	-	1	-	3	242 [#]
小计	892	140	44	125	13	41	386	37	754	69	2420	77	7	20	-	3	-	7	5035
(C) 一般性质	15	8	-	7	2	-	6	4	24	8	46	4	-	3	-	-	-	-	127
今季合计	984	158	47	138	17	44	412	45	877	77	2466	84	9	23	-	5	-	8	5394
总数	(1800)							(3465)				(116)				(13)			
上季合计	825	180	29	138	17	33	366	34	716	73	2323	93	11	10	1	77	-	14	4940
去年同季合计	1039	163	40	144	10	37	414	45	884	63	2307	95	20	18	1	7	1	11	5299

* 包括有关的士咪表的违规行为

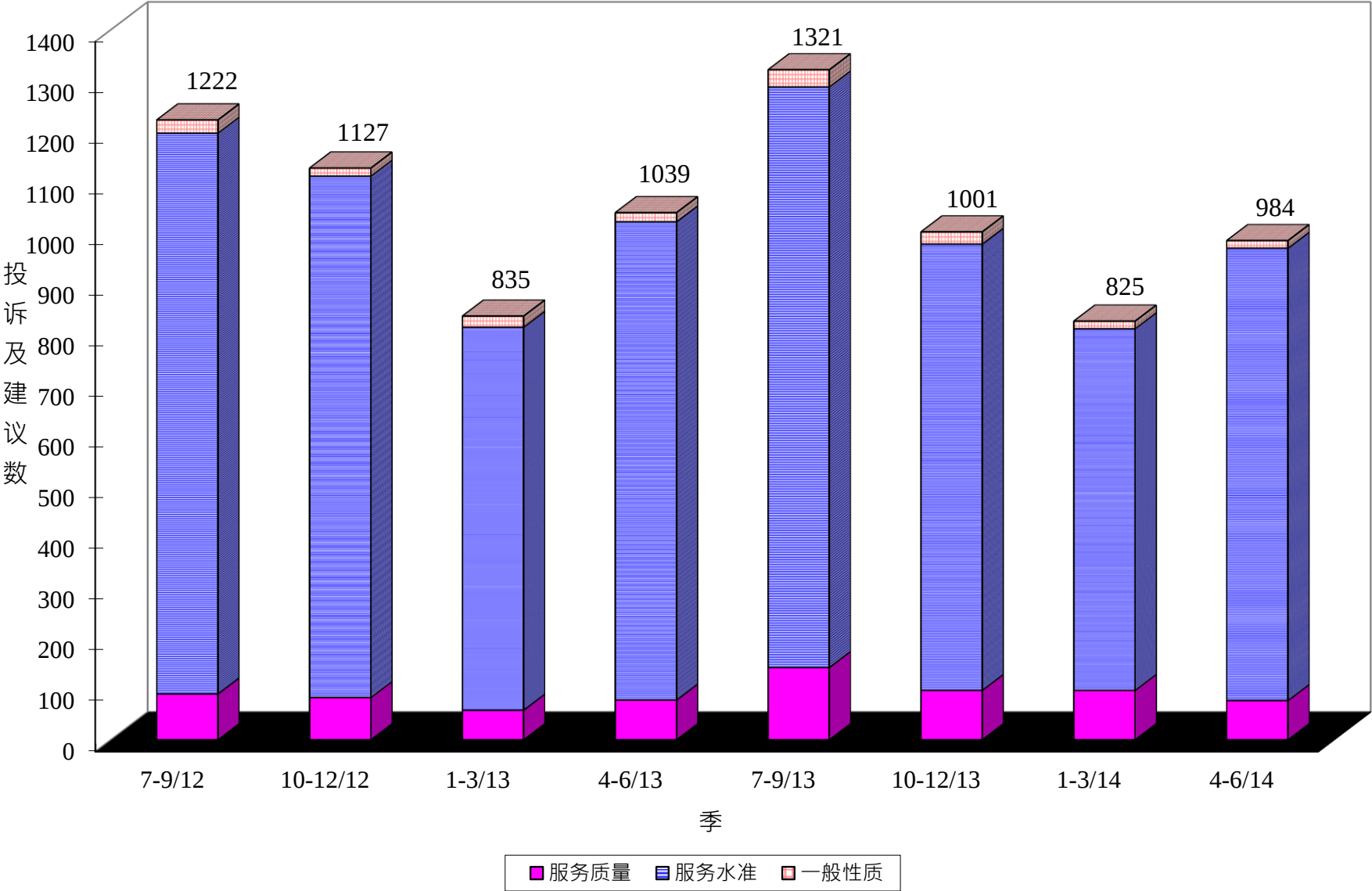
包括由 28 位投诉人提出的 105 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

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六月)

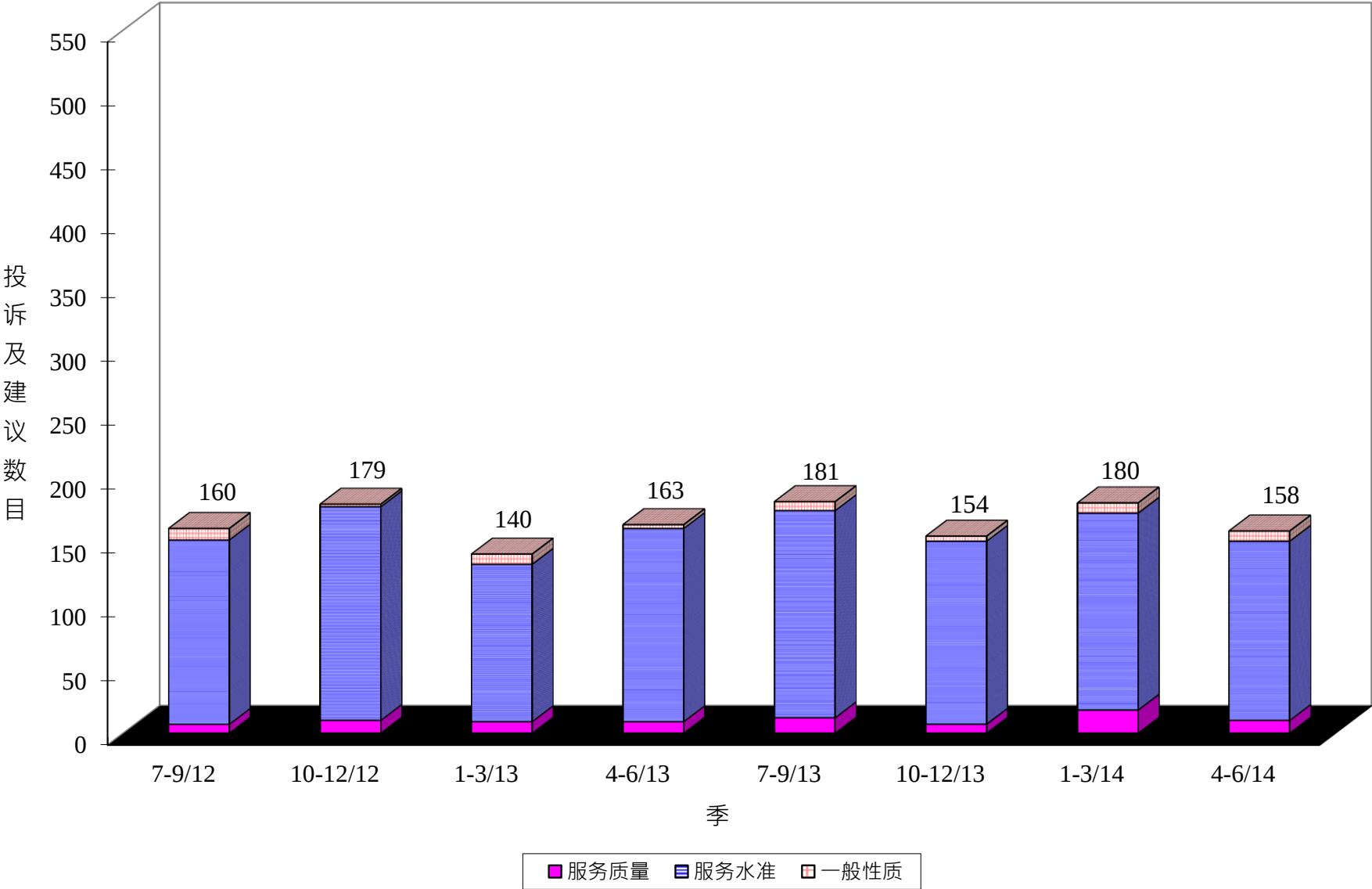


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

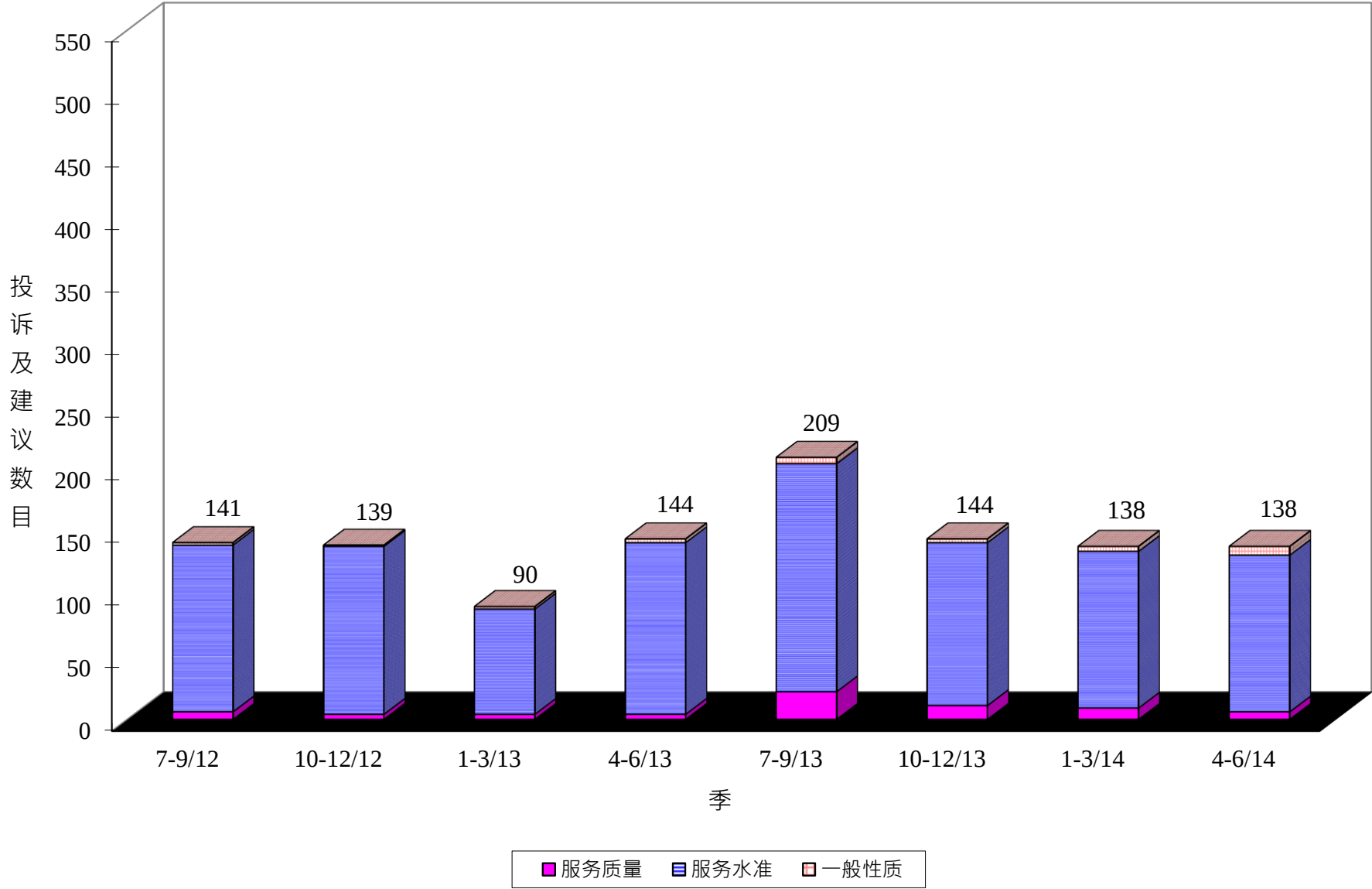
附件 F (i)



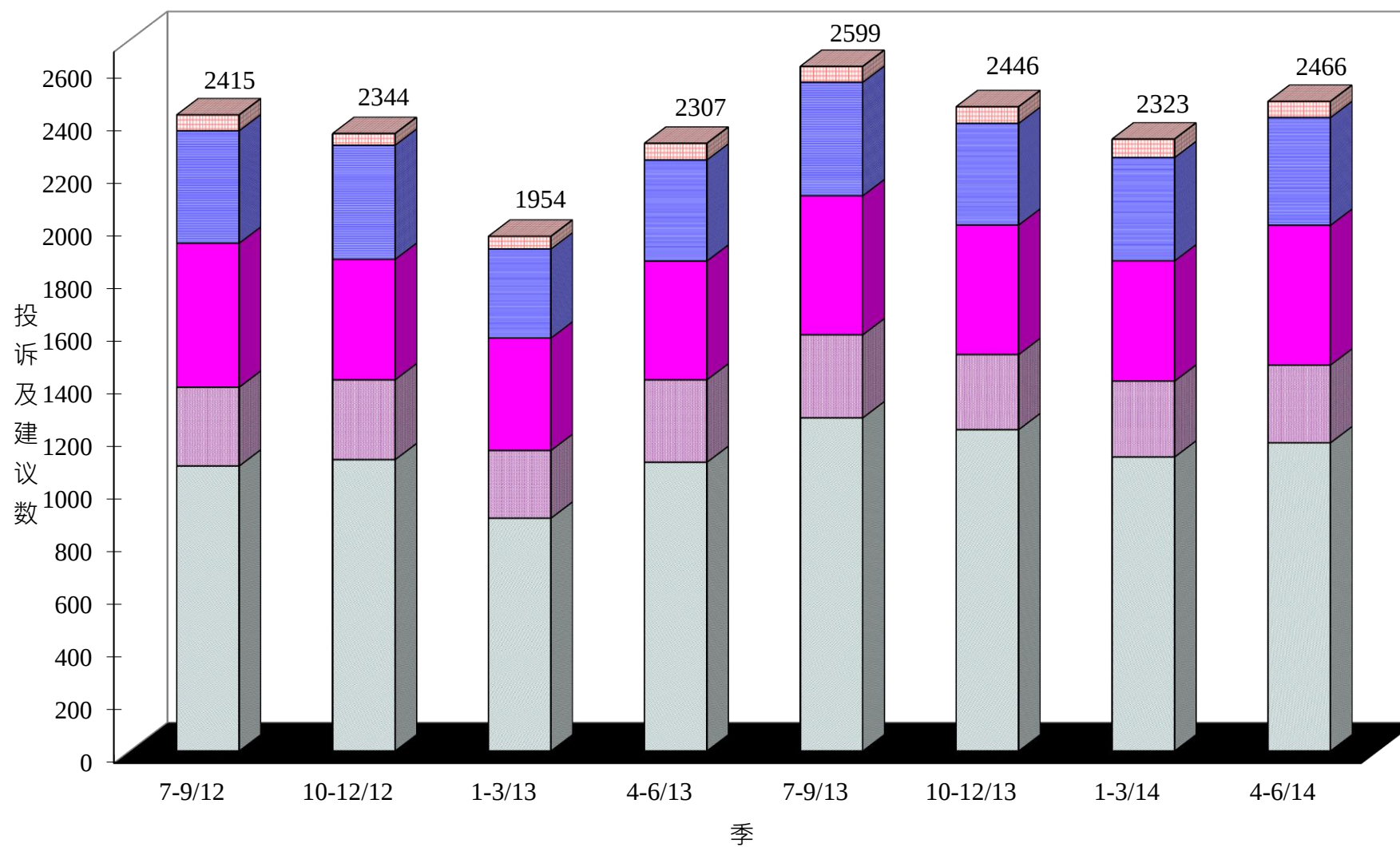
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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



司机行为及工作表现 驾驶行为不当 滥收车资及有关士咪表的违规行为 不使用最直接之路线 其他

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>(1.4.13 – 30.6.13)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.14 – 31.3.14)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.14 – 30.6.14)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	434	494	446
(ii) 拒载	534	509	605
(iii) 兜客	3	7	2
(iv) 拒绝驶达目的地	106	96	106
(v) 未有展示司机证	15	10	9
(vi) 不正确展示司机证	4	-	2
小计	1 096	1 116	1 170
(b) 驾驶行为不当	313	288	295
(c) 滥收车资	367	375	412
(d) 有关的士咪表的违规行为	84	82	119
(e) 不使用最直接可行之路线	384	392	409
(f) 其他*	63	70	61
合计	2 307	2 323	2 466

* 这些投诉/建议主要是有关的士引致交通阻塞和的士车身状况。

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零一四年四月至六月)

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)	1 (1)	3 (3)	4 (3)	- (-)	5 (5)	- (-)	2 (2)	2 (2)	5 (5)	4 (3)	1 (1)	1 (1)	10 (2)	3 (2)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	- (-)	2 (2)	47 (36)
(b) 交通管理	2	4	3	1	2	4	1	2	1	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	25
(c) 增设交通标志及设备	1	3	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	11
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-	-	-	-	1	1	1	-	1	-	10
小计	4	10	7	2	7	5	4	4	12	4	2	1	12	6	5	2	3	1	2	93
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	3	1	3	-	1	-	-	2	2	-	-	1	2	5	4	3	1	-	-	28
(b) 交通标志及设备	1	-	1	-	1	1	1	1	2	-	-	3	1	-	1	-	-	-	-	13
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	4	1	4	-	2	1	1	3	4	-	-	4	3	5	5	3	1	-	-	41
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	21	14	18	5	23	9	18	13	25	8	8	14	17	6	10	13	10	3	-	235
(b) 其他执法事宜	4	12	3	1	8	4	11	8	10	3	2	9	8	4	7	6	6	2	-	108
小计	25	26	21	6	31	13	29	21	35	11	10	23	25	10	17	19	16	5	-	343
合计	33	37	32	8	40	19	34	28	51	15	12	28	40	21	27	24	20	6	2	477

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1 月至 6 月</u>	<u>2014 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平			
(1) 班次	123	138	+12.2%
(2) 路线	7	4	-42.9%
(3) 服务时间	4	5	+25.0%
(4) 车站数目	7	13	+85.7%
小计	141	160	+13.5%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	362	363	+0.3%
(2) 路线依循情况	101	101	-
(3) 驾驶行为不当	332	281	-15.4%
(4) 员工(包括司机)行为表现	535	513	-4.1%
(5) 滥收车资	36	46	+27.8%
(6) 清洁情况	6	15	+150.0%
(7) 车辆状况	27	19	-29.6%
(8) 乘客服务及设施	33	49	+48.5%
小计	1 432	1 387	-3.1%
(C) 一般性质*	28	46	+64.3%
总计	1 601	1 593	-0.5%

* 投诉主要关乎绿色小巴阻塞交通。

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行为不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1月至6月</u>	<u>2014 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未待乘客安全上 / 落车便开车	56	50	-10.7%
(2) 高速驾驶	36	38	+5.6%
(3) 在与小巴站有一段距离的位置 上落乘客	28	34	+21.4%
(4) 冲灯	32	23	-28.1%
(5) 在限制区/切线上落乘客	28	22	-21.4%
(6) 车门夹着乘客	19	17	-10.5%
(7) 驾驶时使用流动电话	23	15	-34.8%
(8) 突然切线 / 超车时越过路面实线	26	13	-50.0%
(9) 未有让路予行人 / 其他车辆	13	10	-23.1%
(10) 其他	71	59	-16.9%
总计	332	281	-15.4%

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉员工行为表现的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	2013 <u>1月至6月</u>	2014 <u>1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未有让乘客上车	311	299	-3.9%
(2) 辱骂乘车 / 对乘客态度差劣	100	106	+6.0%
(3) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	46	35	-23.9%
(4) 吸烟	22	16	-27.3%
(5) 其他	56	57	+1.8%
总计	535	513	-4.1%

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1月至6月</u>	<u>2014 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	72	71	-1.4%
(4) 员工(包括司机)行为表现	47	53	+12.8%
(5) 滥收车资	5	1	-80.0%
(6) 清洁情况	-	-	-
(7) 车辆状况	2	2	-
(8) 乘客服务及设施	1	3	+200.0%
小计	127	130	+2.4%
(C) 一般性质*	18	20	+11.1%
总计	145	150	+3.4%

* 投诉主要关乎红色小巴阻塞交通。

有关红色小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1月至6月</u>	<u>2014 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 高速驾驶	19	15	-21.1%
(2) 冲灯	14	15	+7.1%
(3) 突然切线 / 超车时越过路面实线	9	7	-22.2%
(4) 超载	2	6	+200.0%
(5) 驾驶时使用流动电话	1	5	+400.0%
(6) 其他	27	23	-14.8%
总计	72	71	-1.4%

有关红色小巴服务的投诉及建议
投诉员工行为表现的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	2013 <u>1月至6月</u>	2014 <u>1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 辱骂乘客 / 对乘客态度差劣	20	20	-
(2) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	6	11	+83.3%
(3) 吸烟	1	8	+700.0%
(4) 未有让乘客上车	15	6	-60.0%
(5) 其他	5	8	+60.0%
总计	47	53	+12.8%

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。