

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一四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 有关港铁服务的投诉及建议(不包括轻铁)	31
K 有关轻铁服务的投诉及建议	32
L 有关香港电车服务的投诉及建议	33
M 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	34

## 第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为二零一四年第三份季报，汇报二零一四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 6 608 名市民提出的 7 342 宗投诉及建议，包括 46 宗纯粹建议。大约 53% 的投诉人（即 3 498 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 47%（即 3 110 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 5 885 宗上升 24.8%，与去年同季的 6 919 宗比较，则上升 6.1%。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 6 098 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 4 141 宗（68%）证实成立，不成立的有 226 宗（4%），其余 1 731 宗（28%）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 20 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 6 682 宗，较上季上升 23.9%，与去年同季比较，则上升 6.7%。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 2 431 宗，较上季上升 35.1%，与去年同季比较，则上升 3.9%。个案数目较上季上升的主要原因，是有较多与服务班次和乘客服务及设施有关的投诉。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 1 343 宗，上季有 984 宗，去年同季则有 1 321 宗。今季的 1 343 宗个案中，涉及服务质量的个案有 202 宗（15.0%），而涉及服务水平的个案则有 1 112 宗（82.8%）。

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 222 宗，上季有 158 宗，去年同季则有 181 宗。今季的 222 宗个案中，涉及服务质量的个案有 14 宗（6.3%），而涉及服务水平的个案则有 204 宗（91.9%）。

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 197 宗，上季有 138 宗，去年同季则有 209 宗。今季的 197 宗个案中，涉及服务质量的个案有 15 宗（7.6%），而涉及服务水平的则有 178 宗（90.4%）。

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 62 宗，上季有 45 宗，去年同季则有 49 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 1 165 宗，较上季上升 22.1%，与去年同季比较，则上升 6.4%。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 93.6%（即 1 090 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 877 宗及 1 008 宗。今季的 1 090 宗个案中，涉及服务质量的个案有 126 宗（11.6%），而涉及服务水平的个案则有 947 宗（86.9%）。

15. 其余 6.4% 的个案（即 75 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 77 宗及 87 宗。今季的 75 宗个案中，涉及服务水平的个案有 64 宗（85.3%）。

## 的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 773 宗，较上季上升 12.4%，与去年同季比较，则上升 6.7%。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 2 773 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 715 宗（98%），上季则有 2 405 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及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 538 宗（20%）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 394 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	25 (17)	6 (4)
(b) 投诉人撤销投诉	297 (347)	76 (76)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	72 (91)	18 (20)
	<u><b>394 (455)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，94% 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 214 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 116 宗，去年同季则 139 宗。今季 214 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 207 宗。个案数目上升主要是与粉岭发生的列车辗过误闯路轨狗只事件有关。

## 渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 37 宗，上季共有 13 宗，去年同季则有 41 宗。

## 交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 71 宗，上季有 47 宗，去年同季则有 89 宗。这些投诉涉及全港共 64 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	28 (8)	26 (7)
九龙	23 (14)	22 (14)
新界	20 (23)	16 (13)
其他	- (2)	- (2)
<b>总数</b>	<b><u>71 (47)</u></b>	<b><u>64 (36)</u></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中西区（九宗）、南区、官塘及九龙城（各八宗）及湾仔（七宗）。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 41 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 25 宗及 11 项，去年同季的数目则分别为 46 宗及 17 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 43 宗，上季的数目为 41 宗，去年同季的数目是 52 宗。今季的 43 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 26 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉占 16 宗。

27. 涉及较多有关道路维修投诉的地区为中西区（六宗）及屯门（五宗）。

### 法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 444 宗，较上季上升 29.4%，与去年同季比较，则上升 8.3%。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

在二零一四年八月八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) 有关法例执行事宜的投诉；
- (b) 有关骑单车事宜的投诉及建议；
- (c) 有关公共小巴服务的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一四年第二号季报。

#### 2. 各委员同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关法例执行事宜、骑单车事宜及公共小巴服务的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一四年第二号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

### 九龙各区停车位不足的投诉

3. 二零一四年七月，交通投诉组接获数宗投诉，指九龙(例如油尖旺、九龙城及深水埗等地区)的停车位不足。部分投诉人并建议，当局应兴建更多收费较低廉的政府停车场。

4. 运输署表示，该署经常留意不同种类车辆的泊车情况，并尽量采取各项相应措施，例如在不影响道路安全及其他道路使用者的情况下，设置路旁停车位，以及把非计划实时发展的土地拨作临时停车场用途。假如有地区对某类车辆的停车位需求特别殷切，运输署会考虑在续签停车场租约时，指定若干现有的临时停车场供该类车辆专用。该署也会因应情况，规定在新发展项目提供适当数量的车位供指定类别车辆使用。

5. 运输署亦表示，在已发展的地区，可用作停车场的新空置用地难免有限。长远而言，待有关地区内某些旧楼宇重新发展时，该署会在情况许可下要求在新楼宇内提供停车设施，届时停车位的供应将会有所改善。

6. 投诉人得悉运输署的回复后，没有对有关措施提出其他意见。

### **港铁列车设立女性专用车厢的建议**

7. 一名市民于二零一四年七月联络交通投诉组，建议在港铁列车设立女性专用车厢，更能确保女乘客的安全。此外，香港铁路有限公司(港铁)应加强防范针对女乘客的罪行。

8. 运输署表示，港铁曾研究此事，结果认为设立女性专用车厢有实际困难，因为港铁大多数列车均为开放式设计，设立女性专用车厢会减低乘客来往车卡之间的灵活性，尤其是在紧急逃生的时候。

9. 运输署补充，港铁列车班次频密，在繁忙时间每班列车相距的时间可以少至约两分钟。设立专用车厢会影响人流控制。任何人群控制措施，例如分隔男、女乘客，均可能延误列车服务。

10. 此外，在决定是否设立女性专用车厢时，也应顾及是否符合《性别歧视条例》的规定。

11. 基于以上所述，港铁现时并没有计划设立女性专用车厢。尽管如此，港铁会继续与警方紧密合作，采取适当措施，防止在铁路范围的罪行。

12. 交通投诉组已把上述回复转告该名市民，该市民没有提出其他意见。

### **承启道与沐翠街交界处交通灯行车绿灯时间短促的投诉**

13. 交通投诉组于二零一四年九月接获有关承启道与沐翠街交界处的交通灯行车绿灯时间短促，而导致车流缓慢的投诉。

14. 运输署知悉投诉人的意见。该署解释，有关交界处的交通灯和附近地区的其他数组交通灯号，由同一交通管制计算机系统控制。该系统分析其侦测器收集的交通流量数据后，计算受其控制的交界处讯号时间。这系统用于交通流量变化较为不规则的交界处。与人手订立固定讯号时间相比，这系统有助灵活设定不同讯号时间。

15. 运输署在接获投诉后，已因应该交界处的交通情况复核系统的设定情况，并会调校系统设定，以改善交通流量。

16. 投诉人获悉运输署的跟进工作后，没有提出其他意见。

### 第三章 专题文章

## 有关铁路服务的投诉及建议

### 背景

铁路是香港公共运输系统的骨干。在二零一三年，铁路载客量超过 17 亿人次，每日载客量占公共运输总载客量约 39%。香港的铁路网络包括港铁路线、机场快线及轻铁。铁路网络平均每日载客量由二零一二年的 471 万人次上升至二零一三年的 487 万人次，增幅为 3.4%。

2. 在二零一三年，电车服务的载客量约为 7,200 万人次<sup>1</sup>，每日载客量占公共运输总载客量约 1.6%。

### 投诉及建议的统计数字

3. 过去五年，有关铁路服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2009	535	-
2010	331	-38.1%
2011	318	-3.9%
2012	599	+88.4%
2013	1 082	+80.6%

---

<sup>1</sup> 交通投诉组一向处理有关山顶缆车的投诉。二零一四年一月至九月期间，该组接获一宗有关一名乘客被山顶缆车车门所夹的投诉，与去年同期的宗数相同。鉴于山顶缆车基本上成为旅客及消闲设施，交通投诉组由二零一四年十月一日起不再处理对山顶缆车的投诉。这类投诉由有关当局处理。

4. 在二零一四年一月至九月期间，本组接获 445 宗有关铁路服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 362 宗相比，增加了 22.9%。下文各段分析本组接获的投诉及建议。

### 港铁服务

5. 过去五年，有关港铁服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2009	481	-
2010	273	-43.2%
2011	259	-5.1%
2012	385	+48.6%
2013	930	+141.6%

6. 在二零一四年一月至九月期间，本组接获 370 宗有关港铁服务(不包括轻铁)的投诉 / 建议，与去年同期接获的 267 宗相比，增加了 38.6%。投诉及建议的分类载于附件 J。在该 370 宗个案当中，有关乘客服务及设施(例如服务受阻期间通知 / 广播不足，以及视听广播造成滋扰)的投诉占 172 宗(46%)，而有关员工行为及工作表现的投诉占 68 宗(18%)。

### 轻铁服务

7. 过去五年，有关轻铁服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2009	38	-
2010	37	-2.6%
2011	39	+5.4%
2012	54	+38.5%
2013	54	-

8. 在二零一四年一月至九月期间，本组接获 34 宗有关轻铁服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 45 宗相比，减少了 24.4%。在各类投诉当中，有关班次 / 载客量及驾驶行为不当的投诉较多。投诉及建议的分类载于附件 K。

### **电车服务**

9. 过去五年，有关电车服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2009	16	-
2010	21	+31.3%
2011	19	-9.5%
2012	160	+742.1%
2013	97	-39.4%

10. 在二零一四年一月至九月期间，本组接获 40 宗有关电车服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 49 宗相比，减少了 18.4%。该等个案主要有关驾驶行为不当，以及乘客服务及设施。投诉及建议的分类载于附件 L。

### **改善措施**

11. 就港铁服务而言，为改善服务受阻期间为乘客提供的服务，港铁公司已加强铁路发生事故期间的信息发布工作，例如在紧急接驳巴士服务车站竖立更大型的标志，显示巴士路线号码，以及增加客务快速应变队的人手，为乘客提供协助。除了继续提供静音车厢，港铁公司会继续监察车厢视听广播的效果，并在需要时适度调节。至于职员的行为及工作表现，港铁公司会继续定期为前线人员举办顾客服务进修训练。此外，不少投诉与粉岭发生的列车辗过误闯路轨狗只事件相关。就此，港铁公司已提醒员工加倍留心动物可能闯入路轨的情况。

12. 至于轻铁服务，自二零一四年四月起，港铁公司已增加部分轻铁路线的班次，以及自二零一四年九月起延长部分轻铁路线的服务时间，以更配合各时段的乘客需求。港铁公司也在简报会及培训时，提醒轻铁车长注意列车运作的情况。

13. 运输署会继续密切监察铁路服务的水平、符合服务表现基准的情况，以及铁路服务受阻期间紧急交通安排的成效；该署也会与港铁公司和香港电车有限公司携手合作，有需要时寻求进一步的改善措施。

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

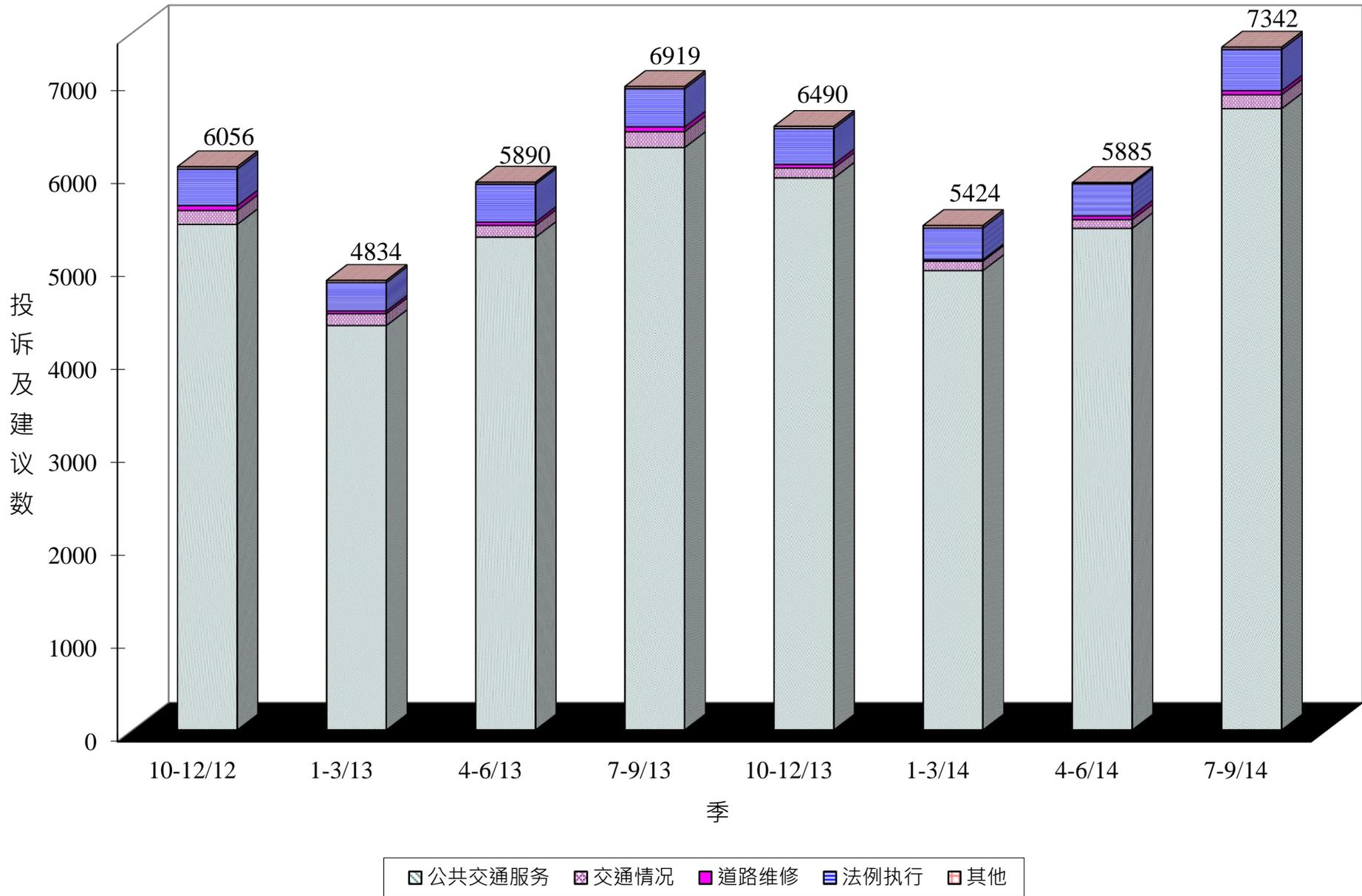
## 交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.7.13 - 30.9.13)	上季 (1.4.14 - 30.6.14)	今季 (1.7.14 - 30.9.14)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	396 [32]	232 [13]	448 [20]
(b) 服务水平	5 715 [7]	5 035 [5]	6 066 [4]
(c) 一般性质	152 [4]	127 [2]	168 [9]
	<b>6 263 [43] (90%)</b>	<b>5 394 [20] (91%)</b>	<b>6 682 [33] (90%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	89	47 [2]	71 [1]
(b) 交通管理	46 [9]	25 [6]	41 [6]
(c) 增设交通标志及设备	17 [6]	11 [6]	17 [4]
(d) 泊车设施	18 [8]	10 [4]	19
	<b>170 [23] (2%)</b>	<b>93 [18] (1%)</b>	<b>148 [11] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	34	28	26
(b) 交通标志及设备	16	13 [1]	16
(c) 行车道标记	2 [1]	-	1
	<b>52 [1] (1%)</b>	<b>41 [1] (1%)</b>	<b>43 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	284 [1]	235	306
(b) 其他执法事宜	126	108	138
	<b>410 [1] (6%)</b>	<b>343 (6%)</b>	<b>444 (6%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>24 [1] (1%)</b>	<b>14 [2] (1%)</b>	<b>25 [2] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>6 919 [69] (100%)</b>	<b>5 885 [41] (100%)</b>	<b>7 342 [46] (100%)</b>

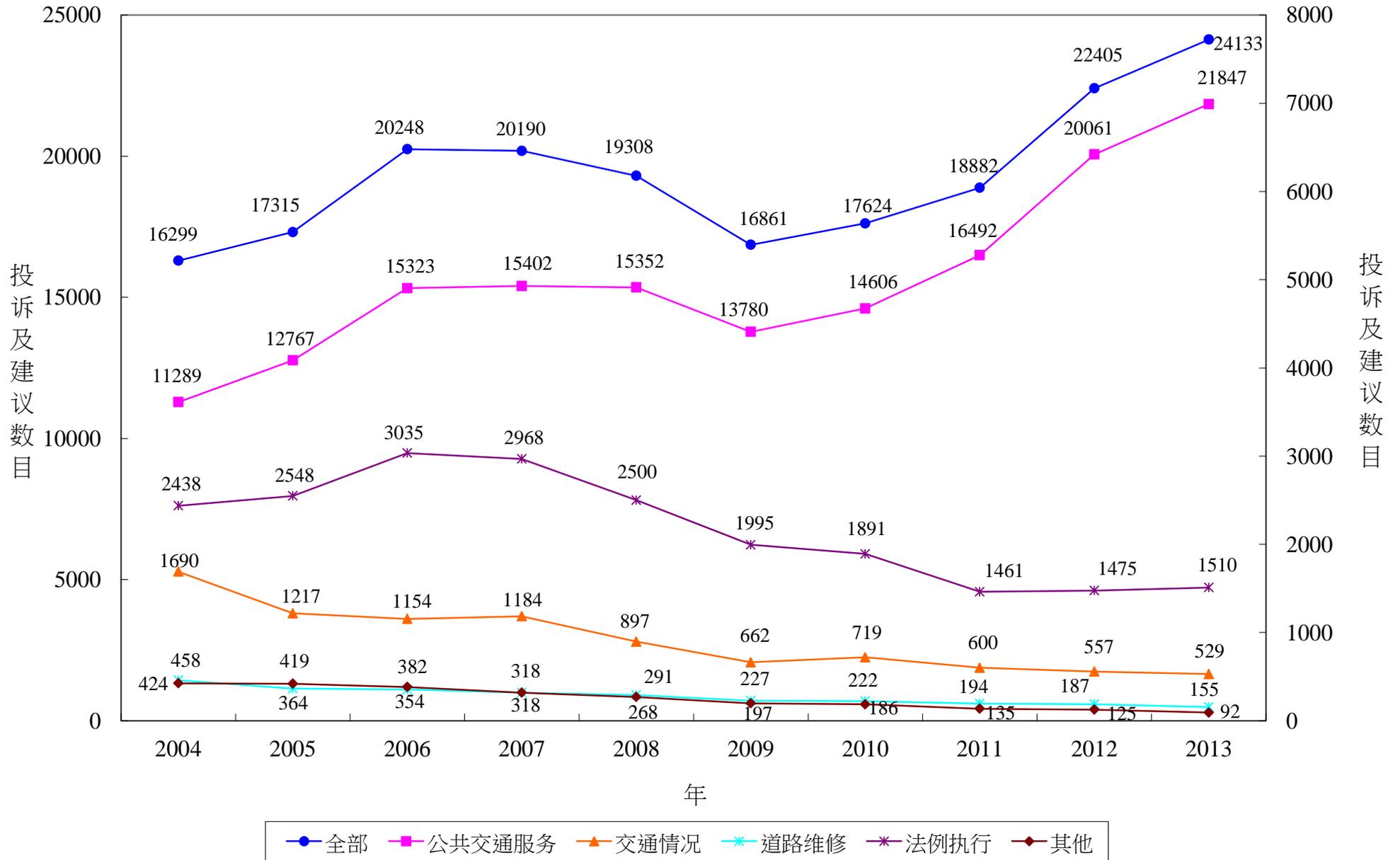
注： (1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。  
(2) 括号内百分率代表每类投诉/建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

# 交通投诉组接获的投诉及建议

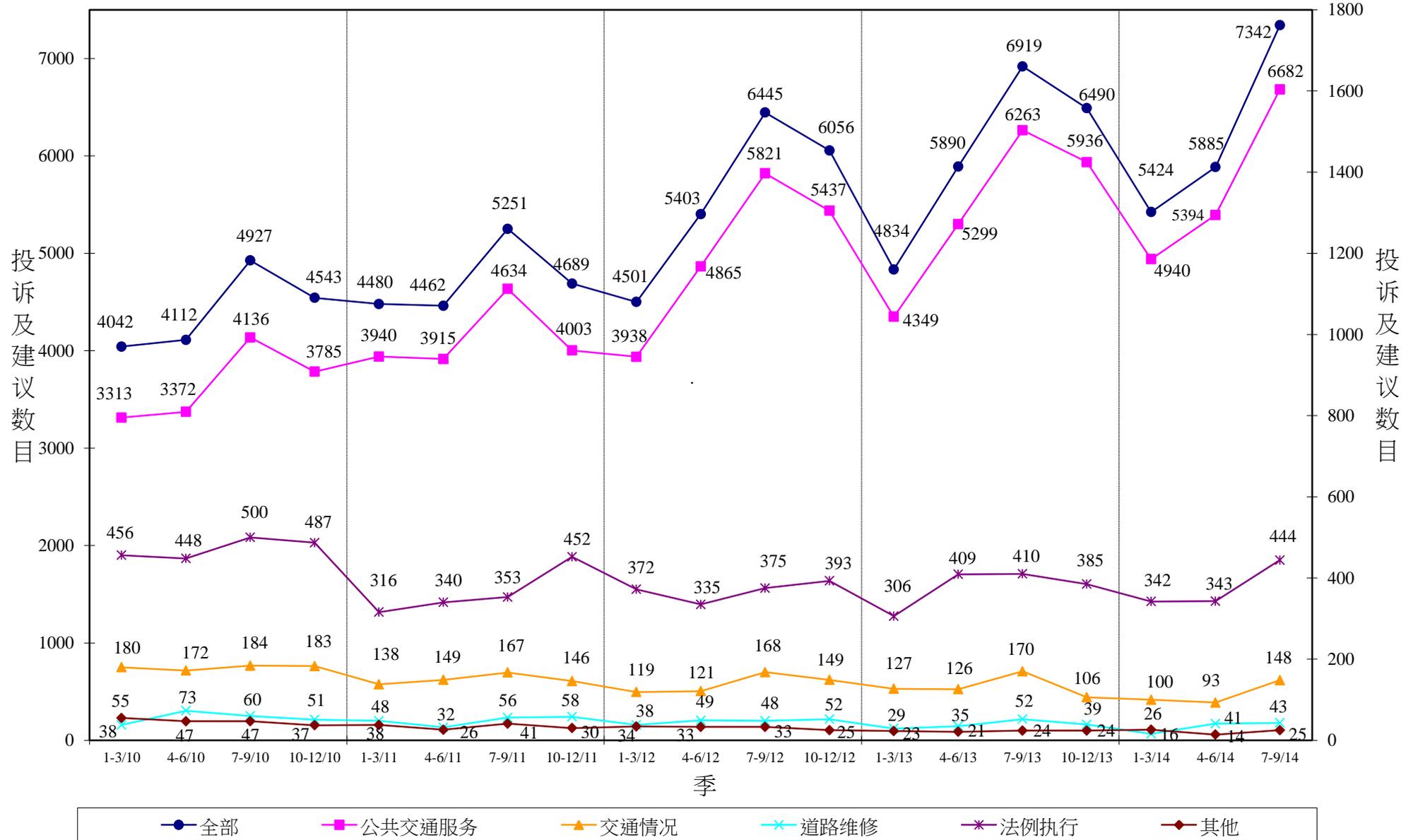
附件 A (ii)



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九月)



**投诉及建议的调查结果一览表**  
(二零一四年七月至九月)

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	17	230	13	-	260
(b) 服务水平	1 190	2 251	163	1 711	5 315
(c) 一般性质	69	59	6	6	140
	<b>1 276</b>	<b>2 540</b>	<b>182</b>	<b>1 717</b>	<b>5 715</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	19	23	6	-	48
(b) 交通管理	10	11	15	-	36
(c) 增设交通标志及设备	6	5	3	-	14
(d) 泊车设施	6	3	6	-	15
	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>113</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	19	5	1	-	25
(b) 交通标志及设备	5	-	8	-	13
(c) 行车道标记	1	-	-	-	1
	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>39</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	80	67	1	1	149
(b) 其他执法事宜	18	31	2	13	64
	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>213</b>
<b>V. 其他</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>18</b>
<b>合计</b>	<b>1 445</b>	<b>2 696</b>	<b>226</b>	<b>1 731</b>	<b>6 098</b>
	<b>(24%)</b>	<b>(44%)</b>	<b>(4%)</b>	<b>(28%)</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	299	674	62	11	1 046
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	57	81	19	1	158
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	13	24	3	3	43
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	50	83	8	-	141
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	12	7	2	-	21
龙运巴士公司	23	24	5	-	52
过海隧巴	118	293	30	9	450
非专营巴士服务	16	35	1	-	52
专线小巴	537	357	29	10	933
红色小巴	60	17	1	10	88
的士	39	874	1	1 672	2 586
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	29	47	17	1	94
香港铁路有限公司(轻铁)	5	5	2	-	12
香港电车有限公司	14	8	1	-	23
新世界第一渡轮服务有限公司	1	2	1	-	4
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	3	9	-	-	12
<b>合计</b>	<b>1 276</b> <b>(22%)</b>	<b>2 540</b> <b>(45%)</b>	<b>182</b> <b>(3%)</b>	<b>1 717</b> <b>(30%)</b>	<b>5 715</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**  
(二零一四年七月至九月)

**I. 公共交通服务**

- 移除元朗新街的栏杆，方便乘客排队。
- 在长安巴士总站增设巴士站牌及更换横窝仔街的巴士站牌，以方便乘客。

**II. 交通管理**

***港岛区***

- 为黄泥涌峡道及南风道的安全岛交通灯加设按钮，以方便行人。
- 在日富里与皇后大道西交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在干诺道中与德忌利士街交界处增设交通标志，更佳地提醒驾车人士留意「禁止停车」限制。
- 修改浅水湾道回旋处的道路标记，更佳地提醒驾车人士。
- 在太古城道加设「慢驶」道路标记及更换太荣路的栏杆，改善道路安全。
- 在薄扶林道增设安全岛，使道路更为安全。

***九龙区***

- 延长沐翠街上午的行车绿灯时间，舒缓交通挤塞。
- 延长凤德道的「禁止停车」限制区及增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。

- 在南昌街近海坛街增设「不准右转」交通标志，提醒驾车人士。
- 迁移登巴道的行人过路处及增设道路标记和交通标志，改善道路安全。

### **新界区**

- 在大涌桥路与安心街交界处增设「左转绿色箭嘴」灯号，改善交通流量。
- 延长沙头角公路-龙跃头段的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长马适路的行车绿灯时间，舒缓交通挤塞。
- 延长礼仁里的「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 在建乐街实施「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 把百和路与一鸣路交界处的「只准向前驶或左转」道路标记改为「只准向前驶」道路标记，改善道路安全。
- 在福亨村路装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。
- 在环保大道停车场增设停车收费表，方便私家车停泊。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零一四年七月至九月)

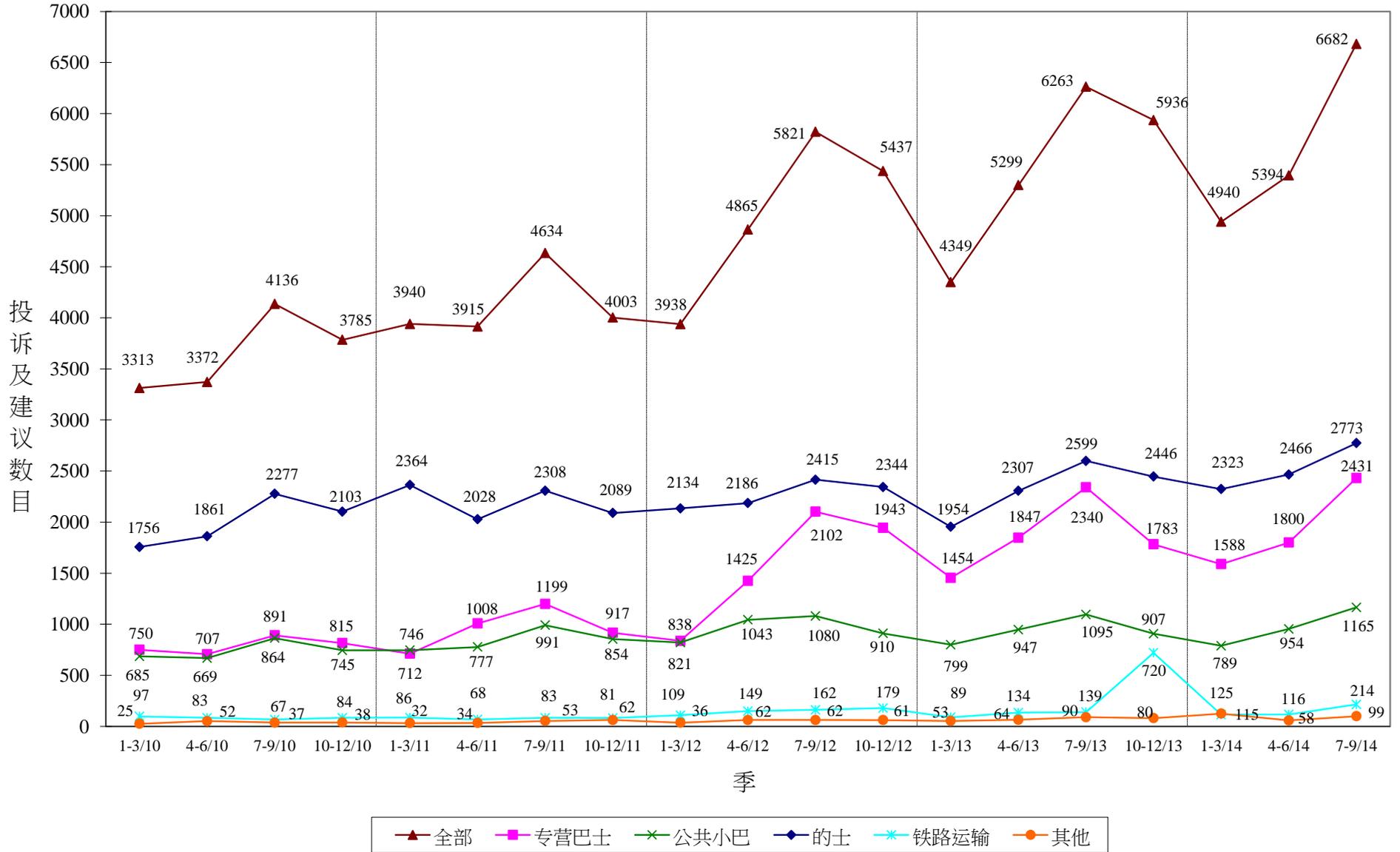
附件 E(i)

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																	
	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	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮			
(A) <b>服务质量</b>																		
(1) 班次/载客量	70	7	2	12	5	12	32	4	116	-	-	3	5	-	8	-	-	276
(2) 路线	113	1	1	2	-	2	6	-	4	-	-	1	-	-	-	-	1	131
(3) 服务时间	7	1	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12
(4) 设置车站	12	5	1	1	1	2	1	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小计	202	14	4	15	6	16	41	6	126	-	-	4	5	-	8	-	1	448
(B) <b>服务水平</b>																		
(1) 服务班次	739	95	23	92	4	17	271	34	302	-	-	12	2	-	7	-	3	1601
(2) 路线依循情况	7	-	1	3	-	-	2	-	66	-	519	-	-	-	-	-	-	598
(3) 驾驶行为不当	87	27	9	16	1	6	43	6	156	38	317	5	2	3	-	-	-	716
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	143	38	3	36	6	13	95	9	329	21	1405	40	2	-	2	-	2	2144
(5) 滥收车/船费	6	-	-	1	-	-	4	-	25	1	474*	1	-	-	1	-	-	513
(6) 清洁	1	-	1	1	-	-	-	-	13	-	6	2	-	-	-	-	-	24
(7) 车辆/船只状况	10	1	4	4	-	-	2	3	17	1	10	5	-	-	2	-	-	59
(8) 乘客服务及设施	119	43	6	25	5	6	71	2	39	3	2	79	1	2	3	-	5	411 <sup>#</sup>
小计	1112	204	47	178	16	42	488	54	947	64	2733	144	7	5	15	-	10	6066
(C) <b>一般性质</b>	29	4	2	4	1	-	6	2	17	11	40	45	2	2	1	1	1	168
今季合计	1343	222	53	197	23	58	535	62	1090	75	2773	193	14	7	24	1	12	6682
总数	(2431)							(4000)				(214)			(37)			
上季合计	984	158	47	138	17	44	412	45	877	77	2466	84	9	23	5	-	8	5394
去年同季合计	1321	181	62	209	15	44	508	49	1008	87	2599	101	18	20	26	1	14	6263

\* 包括有关的士咪表的违规行为

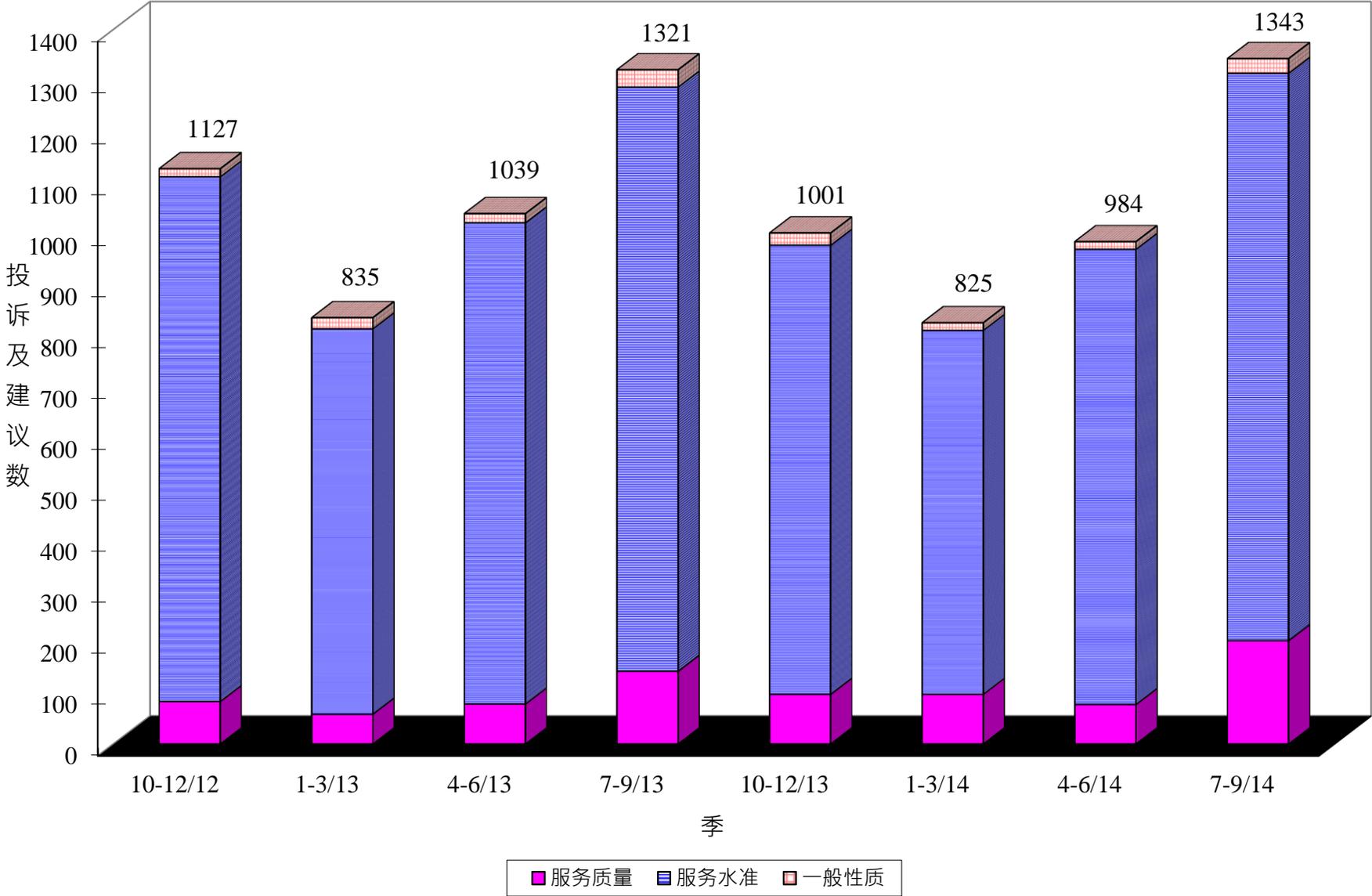
# 包括由 31 位投诉人提出的 130 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

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)

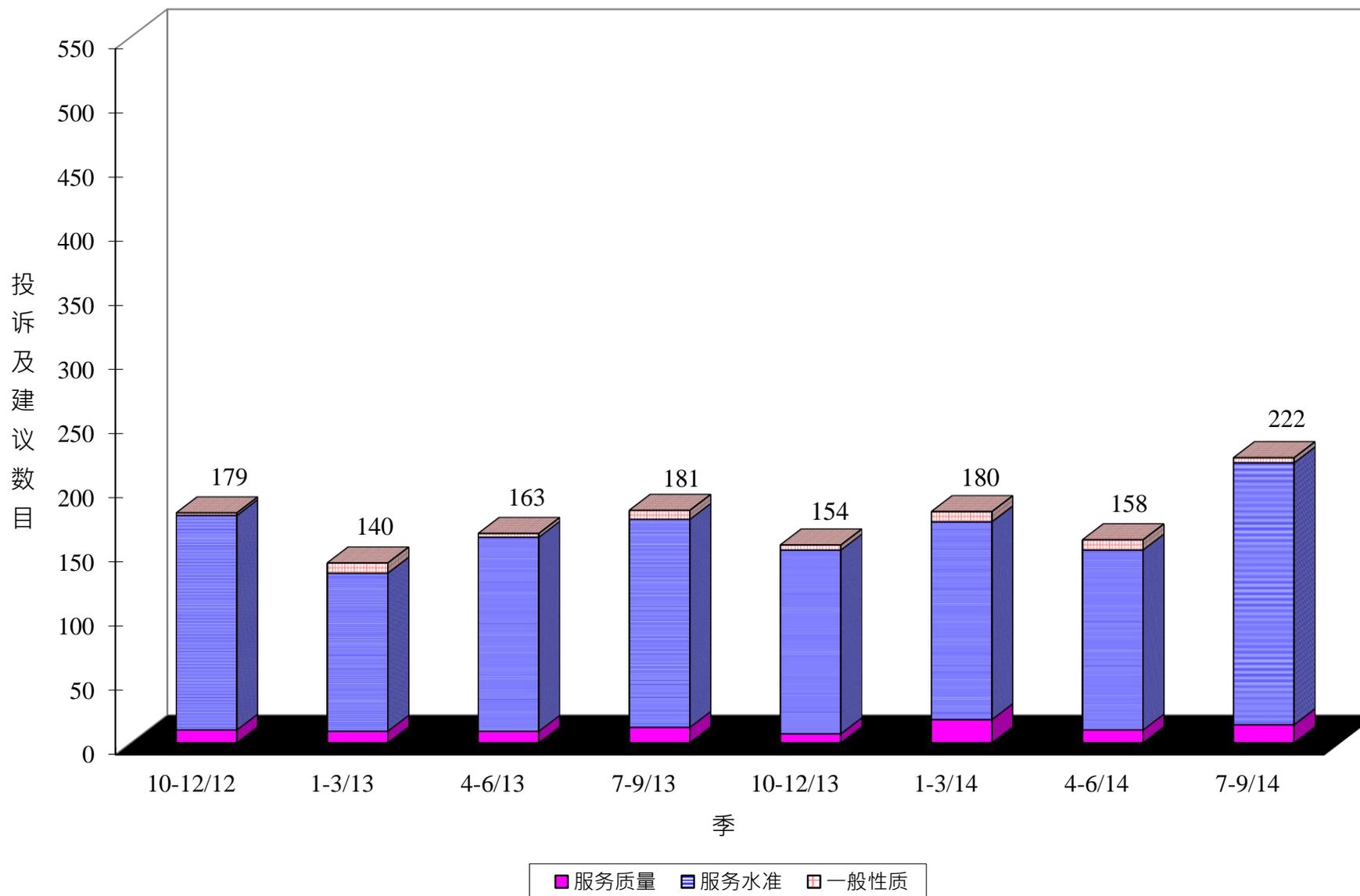


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

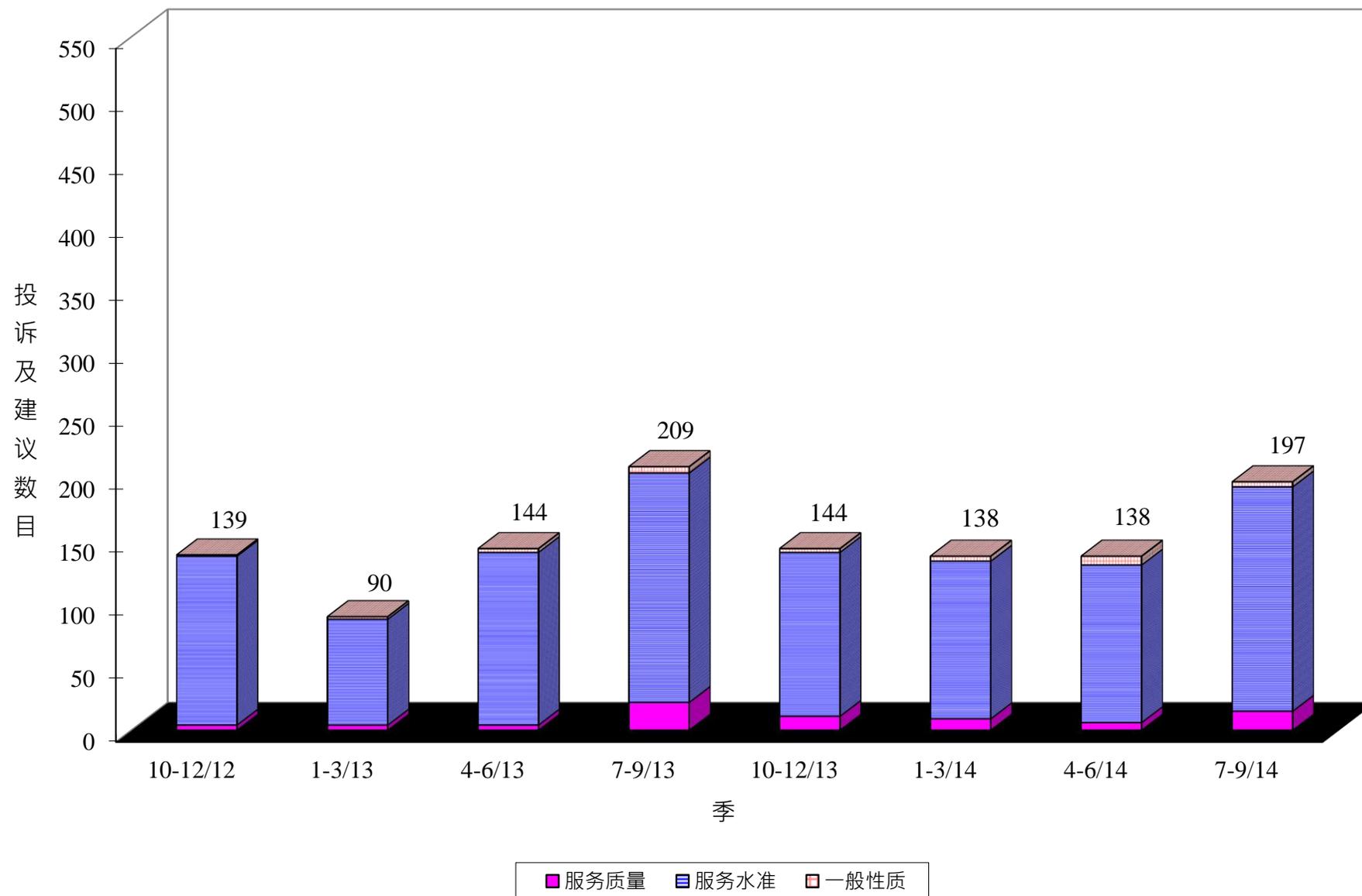
附件 F (i)



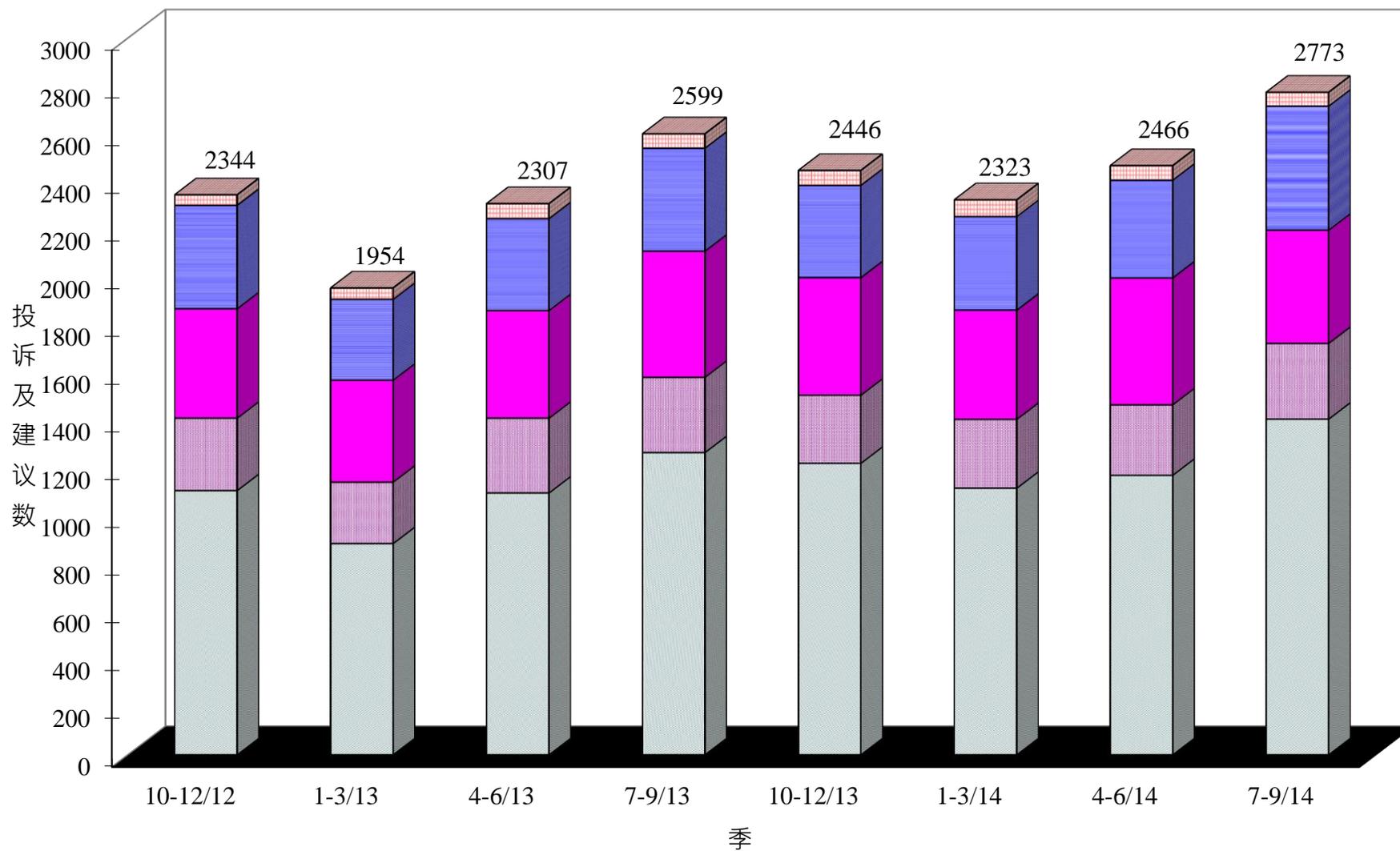
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



### 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



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



**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零一四年七月至九月)

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)	4 (4)	7 (7)	9 (9)	8 (6)	8 (8)	- (-)	8 (7)	3 (3)	4 (4)	3 (2)	- (-)	2 (2)	6 (5)	1 (1)	3 (3)	3 (2)	2 (1)	- (-)	- (-)	71 (64)
(b) 交通管理	1	1	3	-	8	2	4	1	1	1	2	1	4	2	6	-	-	2	2	41
(c) 增设交通标志及设备	-	-	-	3	4	-	-	-	3	1	-	2	1	-	2	-	1	-	-	17
(d) 泊车设施	-	1	1	-	-	2	1	1	4	1	2	1	-	2	3	-	-	-	-	19
小计	5	9	13	11	20	4	13	5	12	6	4	6	11	5	14	3	3	2	2	148
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	2	4	2	1	2	3	2	3	1	-	-	-	2	1	2	-	-	-	26
(b) 交通标志及设备	2	-	2	-	1	-	1	1	1	-	-	2	2	2	1	-	1	-	-	16
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
小计	3	2	6	2	2	2	4	3	4	1	-	2	2	5	2	2	1	-	-	43
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	20	14	18	12	40	8	36	11	51	4	9	21	21	9	11	9	11	1	-	306
(b) 其他执法事宜	9	7	10	5	8	6	10	4	10	5	2	12	11	12	8	7	5	4	3	138
小计	29	21	28	17	48	14	46	15	61	9	11	33	32	21	19	16	16	5	3	444
合计	37	32	47	30	70	20	63	23	77	16	15	41	45	31	35	21	20	7	5	635

## 有关港铁服务的投诉及建议(不包括轻铁)

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1月至9月</u>	<u>2014 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
<b>(A) 服务水平</b>			
(1) 班次 / 载客量	16	17	+6.3%
(2) 路线	1	1	-
(3) 服务时间	1	-	-100.0%
(4) 设置车站	-	-	-
小计	<b>18</b>	<b>18</b>	-
<b>(B) 服务水平</b>			
(1) 服务班次	33	25	-24.2%
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	24	14	-41.7%
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	39	68	+74.4%
(5) 滥收车资	-	1	-
(6) 清洁情况	6	3	-50.0%
(7) 车辆状况	7	14	+100.0%
(8) 乘客服务及设施	120	172	+43.3%
小计	<b>229</b>	<b>297</b>	<b>+29.7%</b>
<b>(C) 一般性质</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>+175.0%</b>
总计	<b>267</b>	<b>370</b>	<b>+38.6%</b>

## 有关轻铁服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1月至9月</u>	<u>2014 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
<b>(A) 服务水平</b>			
(1) 班次 / 载客量	2	8	+300.0%
(2) 路线	1	-	-100.0%
(3) 服务时间	1	-	-100.0%
(4) 设置车站	-	-	-
小计	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>+100.0%</b>
<b>(B) 服务水平</b>			
(1) 服务班次	7	5	-28.6%
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	15	6	-60.0%
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	5	2	-60.0%
(5) 滥收车资	-	-	-
(6) 清洁情况	1	2	+100.0%
(7) 车辆状况	-	1	-
(8) 乘客服务及设施	6	4	-33.3%
小计	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>-41.2%</b>
<b>(C) 一般性质</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>-14.3%</b>
总计	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>-24.4%</b>

## 有关香港电车服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2013 1月至9月</u>	<u>2014 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
<b>(A) 服务水平</b>			
(1) 班次 / 载客量	1	-	-100.0%
(2) 路线	-	-	-
(3) 服务时间	-	-	-
(4) 设置车站	-	-	-
小计	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-100.0%</b>
<b>(B) 服务水平</b>			
(1) 服务班次	5	1	-80.0%
(2) 路线依循情况	-	1	-
(3) 驾驶行为不当	17	18	+5.9%
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	5	5	-
(5) 滥收车资	-	-	-
(6) 清洁情况	-	-	-
(7) 车辆状况	4	2	-50.0%
(8) 乘客服务及设施	1	8	+700.0%
小计	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>+9.4%</b>
<b>(C) 一般性质</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>-68.8%</b>
总计	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>-18.4%</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。