

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一四年十月一日至十二月三十一日)

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	4-8
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	9-11
第三章 专题文章	12-21

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	22-23
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	24-25
C	投诉及建议的调查结果一览表	26-27
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	28-29
E	有关公共交通服务的投诉及建议	30-31
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	32-34
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	35
H	有关的士服务投诉及建议的分类	36
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	37
J	交通投诉组在二零一零至二零一四年间接获的投 诉及建议	38
K	有关专营巴士服务的投诉及建议	39
L	有关非专营巴士服务的投诉及建议	40
M	有关专线小巴服务的投诉及建议	41
N	有关红色小巴服务的投诉及建议	42

O	有关的士服务的投诉及建议	43
P	有关铁路服务的投诉及建议	44
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	45
R	二零一零至二零一四年间有关交通挤塞的投诉	46
S	二零一零至二零一四年间有关违例泊车的投诉	47
T	有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)	48-49
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	50

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一四年第四份季报，汇报二零一四年十月一日至十二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 5 539 名市民提出的 6 112 宗投诉及建议，包括 41 宗纯粹建议。大约 48% 的投诉人（即 2 684 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 52%（即 2 855 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 7 342 宗下降 16.8%，与去年同季的 6 490 宗比较，则下降 5.8%。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（二零零五年至二零一四年）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 6 861 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 4 712 宗（68%）证实成立，不成立的有 193 宗（3%），其余 1 956 宗（29%）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 5 534 宗，较上季下降 17.2%，与去年同季比较，则下降 6.8%。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 1 623 宗，较上季下降 33.2%，与去年同季比较，则下降 9.0%。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 793 宗，上季有 1 343 宗，去年同季则有 1 001 宗。今季的 793 宗个案中，涉及服务质量的个案有 78 宗(9.8%)，而涉及服务水平的个案则有 698 宗(88%)。

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 167 宗，上季有 222 宗，去年同季则有 154 宗。今季的 167 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（7.2%），而涉及服务水平的个案则有 152 宗（91%）。

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 156 宗，上季有 197 宗，去年同季则有 144 宗。今季的 156 宗个案中，涉及服务质量的个案有 13 宗（8.3%），而涉及服务水平的则有 138 宗（88.5%）。

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 33 宗，上季有 62 宗，去年同季则有 51 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 1 247 宗，较上季上升 7%，与去年同季比较，则上升 37.5%。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 66.7%（即 832 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 090 宗及 849 宗。今季的 832 宗个案中，涉及服务质量的个案有 90 宗（10.8%），而涉及服务水平的个案则有 729 宗（87.6%）。
15. 其余 33.3% 的个案（即 415 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 75 宗及 58 宗。激增的投诉主要涉及红色小巴阻塞旺角。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 498 宗，较上季下降 9.9%，与去年同季比较，则上升 2.1%。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 2 498 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 413 宗（97%），上季则有 2 715 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 482 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 525 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	38 (25)	7 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	391 (297)	75 (76)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	96 (72)	18 (18)
	<u>525 (394)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，93% 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 118 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 214 宗，去年同季则有 720 宗。今季 118 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 103 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 15 宗，上季共有 37 宗，去年同季则有 29 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 81 宗，上季有 71 宗，去年同季则有 43 宗。这些投诉涉及全港共 63 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	47 (28)	33 (26)
九龙	17 (23)	15 (22)
新界	13 (20)	13 (16)
其他	4 (-)	2 (-)
总数	<u>81 (71)</u>	<u>63 (64)</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湾仔（16 宗）、中西区（15 宗）及东区及南区（各八宗）。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 31 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 14 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 41 宗及 17 项，去年同季的数目则分别为 37 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 26 宗，上季的数目为 43 宗，去年同季的数目是 39 宗。今季的 26 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 16 宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉亦占八宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括中西区（六宗）及油尖旺及元朗（各三宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 398 宗，较上季下降 10.4%，与去年同季比较，则上升 3.4%。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

在二零一四年十一月六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) 有关道路工程与维修事宜的投诉；
 - (b) 有关公共交通服务员工行为及工作表现的投诉；
 - (c) 有关铁路服务的投诉和建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零一四年第三号季报。
2. 各委员同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关道路工程与维修、公共交通服务员工行为及工作表现，以及铁路服务的投诉和建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一四年第三号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

梳士巴利道行车交通灯号的投诉

3. 交通投诉组在二零一四年十月接获投诉，指梳士巴利道西行线的行车交通灯号并异步。投诉人指出，漆咸道南至天星码头之间一段梳士巴利道的行车交通灯，没有同时亮起绿灯以令车流更畅顺。

4. 运输署解释，同一道路上不同路段的行车交通灯，在不同时间亮起绿灯，这是惯常安排。视乎交通情况，在一些地方由于车辆驶往下游路段需时，上游路段的行车交通灯或会较早亮起绿灯。但在另一些地点，下游路段的行车交通灯或会较早亮起绿灯，以腾出路面容纳从上游路段驶至的车辆。因此，设定道路上不同路段的行车交通灯同一时间亮起绿灯，并非确保交通畅顺的最有效方法。

5. 运输署更指出，梳士巴利道各组交通灯均已因应交通情况和行人需要，设定于最佳灯号周期。事实上，梳士巴利道与弥敦道交界处最近增设了交通灯控制的行人过路处，方便行人横过马路。运输署会继续监察该区的交通情况，视乎需要调整交通安排。

6. 投诉人得悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

港铁车门开关提示声的建议

7. 一名市民于二零一四年十二月联络交通投诉组，对港铁列车关门提示声近期有所改变表示关注。她忆述曾有数次只听到提示车门正在关闭的广播，却没有听到惯常的「嘟嘟」关门提示声。她建议保留「嘟嘟」提示声，以提醒乘客车门正在关闭。

8. 香港铁路有限公司(港铁公司)表示，在设定提示声的音量时，既要让乘客知道车门正在关闭，也要不影响月台与车厢的舒适环境。

9. 港铁公司更指出，由二零一四年十二月十日起，港铁各路线陆续划一车门开关提示声，以更清晰的声号提示车门正在打开或关闭，务求车务运作更畅顺，并提高乘客的安全意识。该计划实施后，月台幕门和车门打开时，乘客会听到新的「叮当」声，而在月台候车的乘客应让落车乘客离开车厢后才上车。月台幕门和车门关闭时，市民熟悉的「嘟嘟」声便会响起，提醒月台上的乘客不要上车，应等候下一班车。月台上和车厢内会同时发出提示声响。港铁公司计划在二零一五年首季实行划一港铁各路线车门开关的提示声。

10. 交通投诉组已把上述回复转告该市民，该市民没有提出其他意见。

屯门鸣琴路与石排头路交界处交通灯行人红灯时间过长的投诉

11. 交通投诉组于二零一四年十二月接获投诉，指屯门鸣琴路与石排头路交界处交通灯的行人红灯时间过长，对行人造成不便。

12. 运输署接获投诉后，已检查该组交通灯，并无发现故障。该署表示，鸣琴路与石排头路交界处由轻铁车辆、其他车辆和行人共享。该处的交通灯号会因应交通情况运作，以达到最佳效益。轻铁是屯门的主要公共交通工具，在轻铁车辆使用的道路交界处，轻铁可优先行走，以缩短大量乘客的交通时间。

13. 运输署又指出，上述交界处的交通灯设有按钮。行人只须按下按钮，便可令交通控制系统在情况许可时尽早启动行人绿灯。但行人绿灯等候时间的长短，取决于该处附近行车道上传感器所侦察的交通流量。尽管如此，运输署仍建议行人使用按钮。

14. 投诉人得悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

第三章 专题文章

二零一四年内接获的投诉及建议概况

整体趋势

在二零一四年，交通投诉组共接获 24 763 宗投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的共有 179 宗。个案数目与二零一三年的 24 133 宗比较，增加 2.6%。交通投诉组在过去五年内接获的投诉及建议的分类，载于附件 J。在二零一四年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	21 847	22 550	+3.2%
交通情况	529	473	-10.6%
道路维修	155	126	-18.7%
法例执行	1 510	1 527	+1.1%
其他	92	87	-5.4%
合计	24 133	24 763	+2.6%

公共交通服务

2. 交通投诉组接获的投诉及建议，仍以涉及公共交通服务为主。在二零一四年，这些个案共有 22 550 宗，占个案总数 90%以上。在这些个案中，纯粹提出建议的有 119 宗。这类个案的数目较二零一三年的 21 847 宗增加 3.2%。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	7 424	7 442	+0.2%
非专营巴士服务	182	174	-4.4%
专线小巴	3 458	3 515	+1.6%
红色小巴	290	640	+120.7%
的士	9 306	10 060	+8.1%
铁路运输	1 082	563	-48.0%
渡轮	105	156	+48.6%
合计	21 847	22 550	+3.2%

专营巴士服务

3. 在二零一四年，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 7 442 宗，与二零一三年的 7 424 宗比较，数目差别不大。虽然投诉服务水平的个案数字减少(-71 宗)，但是投诉服务质量的个案数字却增加(+97 宗)。现把该 7 442 宗个案按专营巴士公司分类，载于附件 K。

4. 巴士公司积极招募巴士车长，又因应实际运作情况，调整个别路线的巴士服务和班次，令巴士服务的可靠程度在二零一四年续见改善，而投诉服务班次的个案数字，由二零一三年的 3 897 宗减至二零一四年的 3 767 宗，减幅为 3.3%。运输署也留意到，投诉乘客服务及设施的个案数字显著下跌，由二零一三年的 981 宗减少至二零一四年的 849 宗，跌幅为 13.5%。尽管如此，运输署会继续监察巴士公司提供的乘客服务及设施的质素。鉴于投诉员工行为及工作表现的个案数字在二零一四年有增加趋势(由二零一三年的 908 宗增至二零一四年的 1 107 宗，增幅为 22%)，运输署已要求巴士公司在驾驶态度、顾客服务和处理乘客查询及投诉这几方面，加强对员工的培训。

5. 各区在二零一四年大力推行巴士路线重组计划，特别是沙田、元朗、大埔和青衣这四个地区的巴士服务，均按「区域性模式」重组。乘客需时适应巴士网络改动和习惯新的乘车模式，也许是针对服务质量的投诉有所增加的原因。尽管如此，运输署进行详细评估和广泛咨询后，仍会继续推行巴士路线重组计划，以善用现有巴士资源应付不断转变的需求，纾缓交通挤塞和改善环境。

非专营巴士服务

6. 在二零一四年，有关非专营巴士服务的个案共有 174 宗，较二零一三年的 182 宗减少 4.4%，原因是投诉服务质量的个案数字有所减少。现把二零一四年接获的 174 宗个案详细分类，载于附件 L。

公共小巴服务

7. 在二零一四年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议，共有 4 155 宗，较二零一三年的 3 748 宗增加 10.9%。

8. 有关专线小巴服务的投诉及建议共有 3 515 宗，较二零一三年的 3 458 宗增加 1.6%。数字上升的主要原因，是投诉服务班次的个案有所增加。该 3 515 宗个案的详细分类，载于附件 M。

9. 有关红色小巴服务的投诉及建议共有 640 宗，较二零一三年的 290 宗增加 120.7%。该 640 宗个案的详细分类，载于附件 N。

10. 本组已把所有涉及公共小巴服务的投诉及建议转交运输署或警务处处理。投诉专线小巴服务班次的个案数字，由二零一三年的 798 宗，增至二零一四年的 880 宗。专线小巴的服务班次，主要受司机短缺和交通挤塞两大因素影响。为改善服务班次，运输署会继续推行重组服务和提高车费等措施，协助专线小巴营办商改善专线小巴服务的经营能力，让营办商可提高司机薪金以招聘足够司机，以及调节班次、开办短途和额外班次以避开交通拥塞的道路。至于针对驾驶行为不当的投诉，涉及专线小巴服务的个案数字由二零一三年的 680 宗，减至二零一四年的 578 宗，原因可能是营办商加强监督员工和提高司机薪金。运输署会继续以实地调查的方式，密切监察专线小巴的服务班次和司机的驾驶行为。

11. 针对红色小巴的「一般性质」投诉，个案数字由二零一三年的 35 宗激增至二零一四年的 367 宗，原因是在二零一四年年底涌现大量投诉红色小巴在旺角阻塞交通的个案。运输署除了去信红色小巴商会，也在二零一四年十二月与商会举行的定期会议上，提醒红色小巴不能阻塞交通，特别是旺角通菜街一带的交通。

12. 运输署在二零一四年继续实施多项措施，以推动营办商提供安全、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工作坊，以促进安全驾驶及顾客服务；以及呼吁专线小巴营办商和红色小巴商会推广安全驾驶及优质小巴服务。

13. 为了令公共小巴的运作更安全和服素质更佳，规定新登记公共小巴安装认可电子数据记录仪的法例已于二零一四年十二月一日实施。至于规定公共小巴驾驶执照申请人修习并完成职前课程的法例，将于二零一五年六月一日实施。

的士服务

14. 在二零一四年，有关的士服务的个案共有 10 060 宗，较二零一三年的 9 306 宗增加 8.1%。数字上升的主要原因，是投诉的士司机违规行为的个案增加(特别是司机举止无礼和不守规矩、拒载及不使用最直接的路线)。该 10 060 宗个案的详细分类，载于附件 O。

15. 政府一直采取措施提升本港的士服务的水平。警方已在不同警区(尤其是旅客常到的地区)，定期采取针对性打击的士司机违规行为的措施，主要包括在兰桂坊和广东道等黑点加强巡逻工作，以及根据情报展开行动。遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，当局鼓励市民向警方举报，提供事发日期、时间、地点、的士车牌号码等详细资料，以便警方调查。如有足够证据，警方便会采取检控行动。

16. 运输署及优质的士服务督导委员会(督导委员会)¹已在各主要的士站和旅游景点竖设信息板,为乘客(特别是旅客)提供有关的士车资的信息,以及乘搭的士前往主要景点的参考车资。在香港国际机场、香港旅游发展局设于主要旅游点的旅客咨询中心、海运大厦和启德邮轮码头,均有派发的士车资的信息单张。运输署和督导委员会也通过不同途径,例如的士服务指南及网站,向各类乘客提供实用的士信息和投诉须知。

17. 运输署和督导委员会已发布的士司机的服务标准,为他们制作语文及的士运作自学课程,以及定期出版《的士通讯》,提醒的士司机提供优质服务。当局将于二零一五年首季,在商业电台广播节目及讯息,提醒的士司机以礼待客,切勿违规。

18. 运输署和督导委员会在二零零一年推出的士司机嘉许计划。这项持续推行的计划,旨在表扬的士司机为乘客提供优质服务。在二零零二至一三年间,共有 122 名司机在计划下获嘉许为「优秀的士司机」。为方便市民更易登入督导委员会的网站以提名的士司机,自二零一三年起于的士宣传物品上刊载有快速响应码。此外,以本地邮递方式寄交提名表格,可获豁免邮费。

19. 运输署和督导委员会又改良的士司机证的设计和展示方式,以树立的士司机的专业形象,让乘客更容易看见司机证。由二零一零年三月起,所有的士司机均须展示新的司机证。

20. 运输署也支持「马路的事 不容有失」24 小时免费的士失物热线。此外,该署继续在可行情况下设立更多的士站和的士上落客点,以满足乘客乘搭的士时希望得到「点到点」便捷服务的期望。

铁路服务

21. 在二零一四年,有关铁路服务的个案共有 563 宗,较二零一三年的 1 082 宗下跌 48%。数字下跌的主要原因,是乘客对香港铁路(港铁)服务(轻铁除外)的投诉有所减少。有关港铁服务(轻铁除外)的投诉在二零一四年有 465 宗,在二零一三年则有 930 宗。现把接获的 563 宗个案按铁路公司分类,载于附件 P。

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。

22. 针对港铁服务的投诉在二零一四年下跌，主要由于「港铁开咪」²不再对乘客造成滋扰；二零一三年有 563 宗投诉都是关乎此事。由于收到大量投诉指节目对乘客造成噪音滋扰，所以该节目在试播两星期后便停播。

23. 另一方面，涉及港铁服务的「员工行为及工作表现」和「一般性质」的投诉，在二零一四年有所增加。个案数目增加的主要原因，是一头流浪犬于二零一四年八月二十日误闯东铁线的轨道。事件在社交媒体引起广泛讨论，导致市民前往港铁公司总部及不同港铁车站示威，指责港铁公司故意杀害该头流浪犬。港铁公司其后成立专责小组调查事件，并采取改善措施和加强员工培训，以处理流浪犬误闯铁路轨道的情况，避免同类事件再次发生。

渡轮服务

24. 在二零一四年，有关渡轮服务的个案共有 156 宗，较二零一三年的 105 宗增加 48.6%。该 156 宗个案按渡轮公司分类，载于附件 Q。投诉增幅主要来自针对新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)的投诉。

25. 有关新渡轮的投诉在二零一四年有 115 宗，当中 76 宗关乎班次 / 载客量，12 宗关乎服务班次，余下的则关乎驾驶行为不当、员工行为及工作表现、滥收船费、清洁、船只状况和乘客服务及设施。大部分投诉都源于乘客对「中环—长洲」领牌渡轮航线航班的需求有所增加(特别是农历新年假期期间)。在二零一四年二月，共收到 60 宗针对「中环—长洲」航线班次 / 载客量的投诉。运输署已要求新渡轮加开航班，以满足乘客需求。事实上，有关投诉及建议的数字，在二零一四年二月后显著减少。

26. 运输署会继续进行实地调查和视察，密切监察各渡轮营办商的表现，确保所有营办商都遵从班次时间表，并在有需要时改善服务以满足乘客需求。

² 香港铁路有限公司(港铁公司)原本打算每逢星期五至星期日的黄昏繁忙时段，在观塘线、港岛线、荃湾线和将军澳线各车站的大堂试播现场清谈节目「港铁开咪」，为期三个月。该清谈节目于二零一三年九月二十八日启播，旨在让乘客掌握最新的港铁服务改善措施和车务信息。

交通情况

27. 在二零一四年,本组共接获 473 宗有关交通情况的投诉及建议,占个案总数约 2%。与二零一三年的 529 宗比较,这类个案的数目下跌 10.6%。

交通挤塞

28. 在接获的 473 宗个案中,有 242 宗(51%)与交通挤塞有关,较二零一三年的 237 宗增加 2.1%。现把投诉交通挤塞的个案按地区分类,载于附件 R。在二零一四年,涉及较多这类投诉的地区如下:

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
中西区	24	32	+33.3%
湾仔	18	29	+61.1%
油尖旺	12	21	+75.0%
九龙城	20	20	-

29. 在二零一四年引致交通挤塞投诉的原因分类如下:

<u>投诉数目</u>			
<u>原因</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
交通管理	113	131	+15.9%
道路工程	63	46	-27.0%
车辆阻塞	26	35	+34.6%
其他	35	30	-14.3%
合计	237	242	+2.1%

30. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、路政署或其他相关部门考虑及跟进。在二零一四年，运输署已采取以下措施，纾缓交通挤塞：

- (a) 策划及实施临时交通安排，尽量减低因道路工程导致的挤塞；
- (b) 在交通挤塞黑点实施交通管理计划；
- (c) 装设新交通灯及调节现有交通灯号；
- (d) 实行交通改道，以增加流量；
- (e) 采取交通限制措施；
- (f) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计；
- (g) 建设新道路、完成主要道路改善工程、迁移或取消路旁泊车位、巴士站或的士站，以增加道路容车量；
- (h) 提供停车处，以方便上落客货；以及
- (i) 举办宣传活动，鼓励司机自律，以减少车辆阻塞的情况。

交通管理

31. 在二零一四年，本组共接获 134 宗有关交通管理事宜(与交通挤塞有关者除外)的投诉及建议。这类个案与交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区等有关。与二零一三年的 171 宗比较，二零一四年的个案数目减少 21.6%。

增设交通标志及设备

32. 在二零一四年，交通投诉组接获 49 项增设交通标志及设备的要求，较二零一三年的减少 33.8%。

泊车设施

33. 在二零一四年，有关泊车设施的投诉及建议共有 48 宗，较二零一三年的 47 宗微升 2.1%。

道路维修

34. 在二零一四年，本组共收到 126 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数约 1%。与二零一三年的 155 宗比较，这类个案的数目下降 18.7%。

法例执行

35. 在二零一四年，本组共收到 1 527 宗有关法例执行事宜的投诉，占个案总数约 6%。二零一四年接获的投诉与二零一三年的比较如下：

<u>类别</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
违例泊车	989	1 057	+6.9%
其他执法事宜	521	470	-9.8%
合计	1 510	1 527	+1.1%

此类投诉按地区的分类，列于附件 S及附件T。

违例泊车

36. 在二零一四年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
油尖旺	119	146	+22.7%
观塘	103	109	+5.8%
九龙城	77	86	+11.7%
沙田	95	79	-16.8%

37. 警务处是执行交通法例打击违例泊车的法定机关。警方除了发出定额罚款通知书外，并在有需要时把违例停泊的车辆拖走。

38. 为解决泊车设施不足的问题(特别是货车和旅游巴士泊车位不足)，政府会要求发展商按照《香港规划标准与准则》的规定提供泊车位，以尽量满足长远的需求。如规划条件许可和相关部门同意，政府也会考虑要求发展商提供公众泊车位。此外，政府会继续物色合适地点，以提供通宵路旁泊车位，以及可供短期泊车的短期租约土地。

其他执法事宜

39. 在二零一四年，涉及较多有关驾车人士 / 行人不遵守交通规例的投诉的地区如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
九龙城	68	44	-35.3%
湾仔	41	43	+4.9%
油尖旺	51	40	-21.6%
元朗	25	36	+44.0%

就上述各区而言，市民提出最多投诉的是车辆冲红灯 / 不让行人先过马路，其次是车辆不遵从交通标志 / 措施的指示和驾车人士等候过久以致阻塞。

40. 警务处是负责向不遵守交通规例的驾车人士 / 行人采取执法行动的法定机关，因此上述所有个案均已转交警方调查。本组并把部分个案转交运输署，以考虑可否采取适当交通管理措施以改善情况。

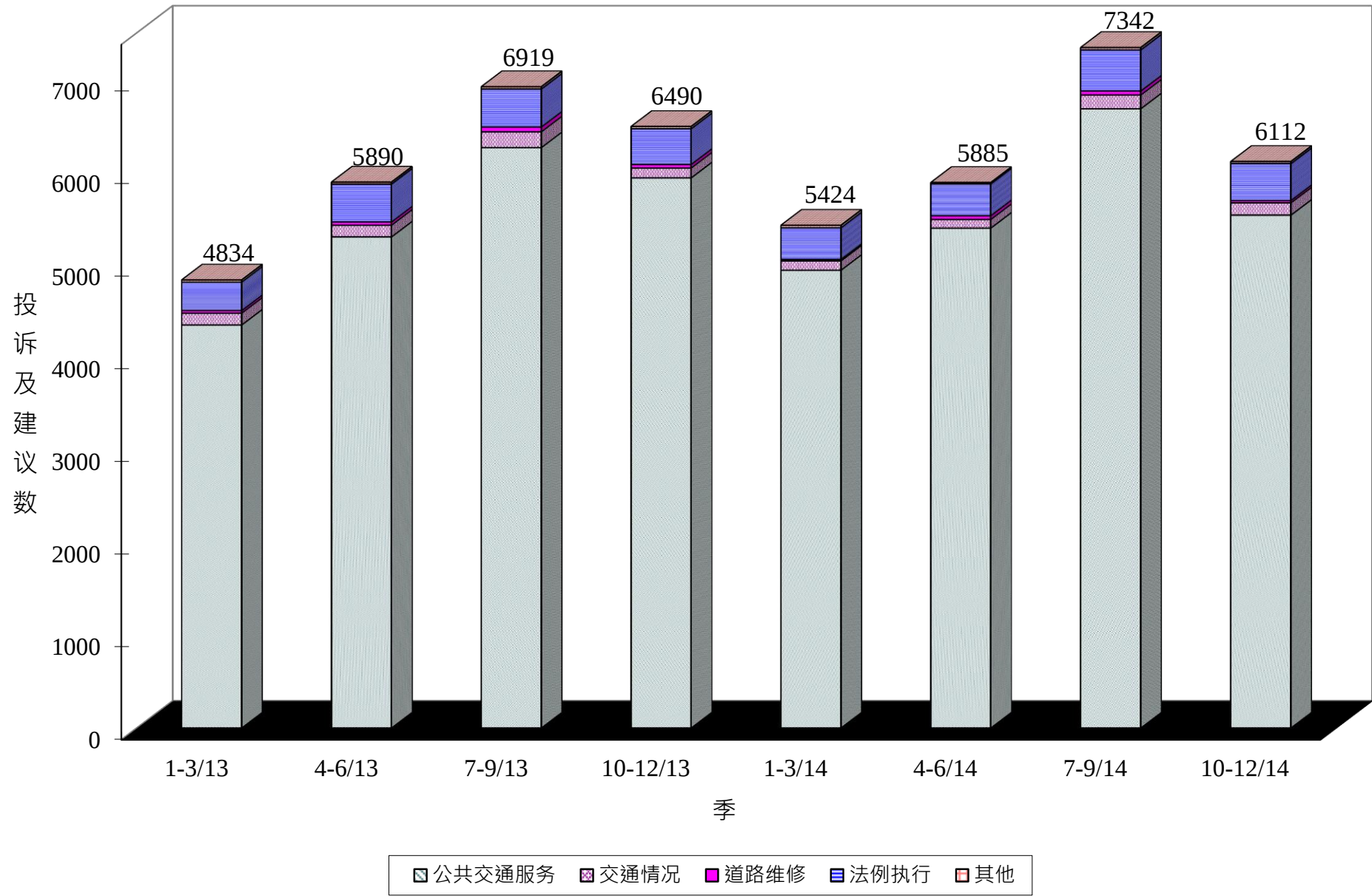
交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.10.13- 31.12.13)	上季 (1.7.14- 30.9.14)	今季 (1.10.14- 31.12.14)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	326 [28]	448 [20]	249 [15]
(b) 服务水平	5 487 [10]	6 066 [4]	4 822 [11]
(c) 一般性质	123 [5]	168 [9]	463 [4]
	5 936 [43] (91%)	6 682 [33] (90%)	5 534 [30] (90%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	43 [1]	71 [1]	81
(b) 交通管理	37 [9]	41 [6]	31 [7]
(c) 增设交通标志及设备	17 [7]	17 [4]	14 [1]
(d) 泊车设施	9 [2]	19	6 [1]
	106 [19] (1%)	148 [11] (2%)	132 [9] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	18	26	16
(b) 交通标志及设备	18	16	8
(c) 行车道标记	3	1	2
	39 (1%)	43 (1%)	26 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	251	306	277
(b) 其他执法事宜	134 [1]	138	121
	385 [1] (6%)	444 (6%)	398 (6%)
V. 其他	24 [5] (1%)	25 [2] (1%)	22 [2] (1%)
合计	6 490 [68] (100%)	7 342 [46] (100%)	6 112 [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。

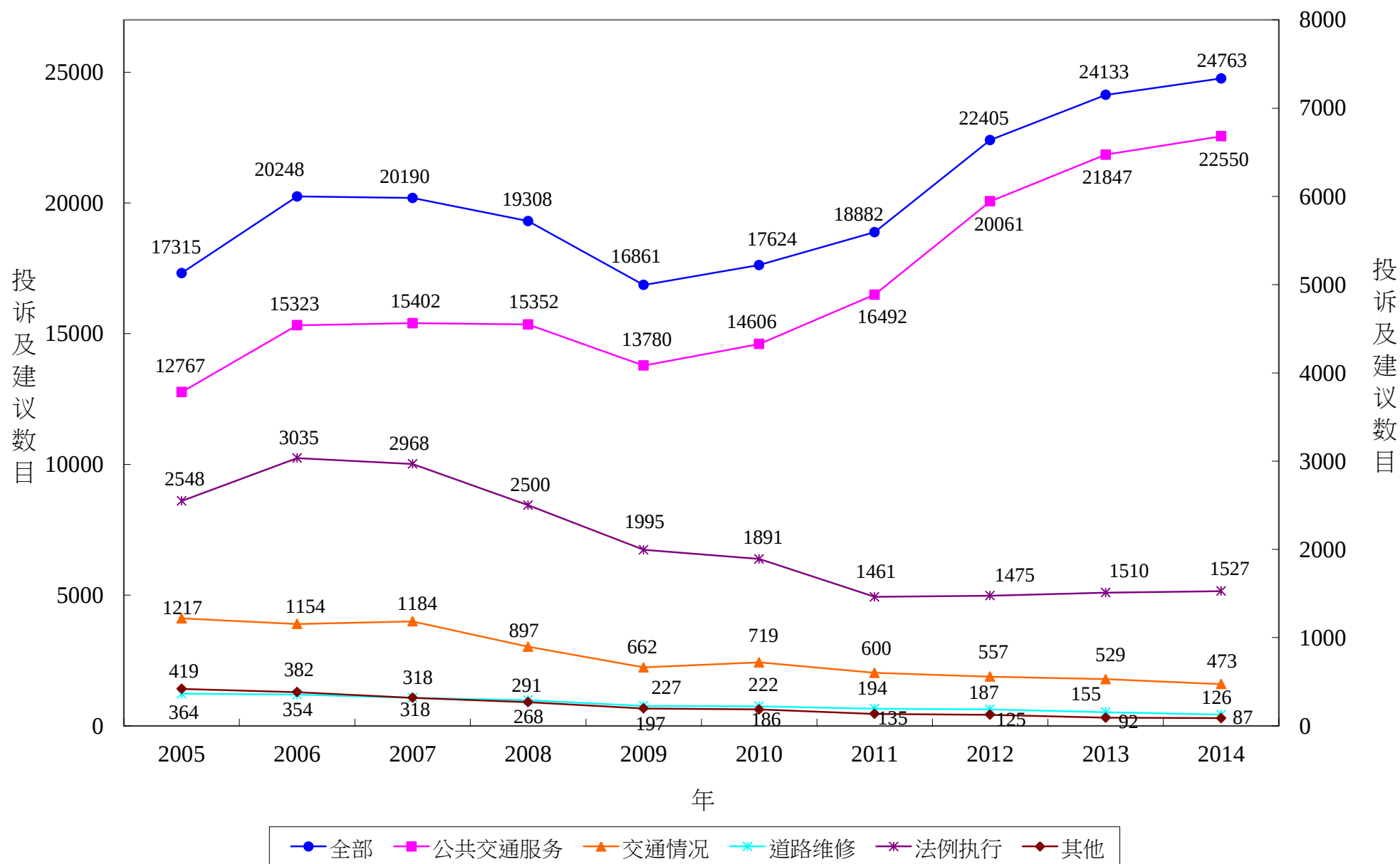
交通投诉组接获的投诉及建议

附件 A(ii)



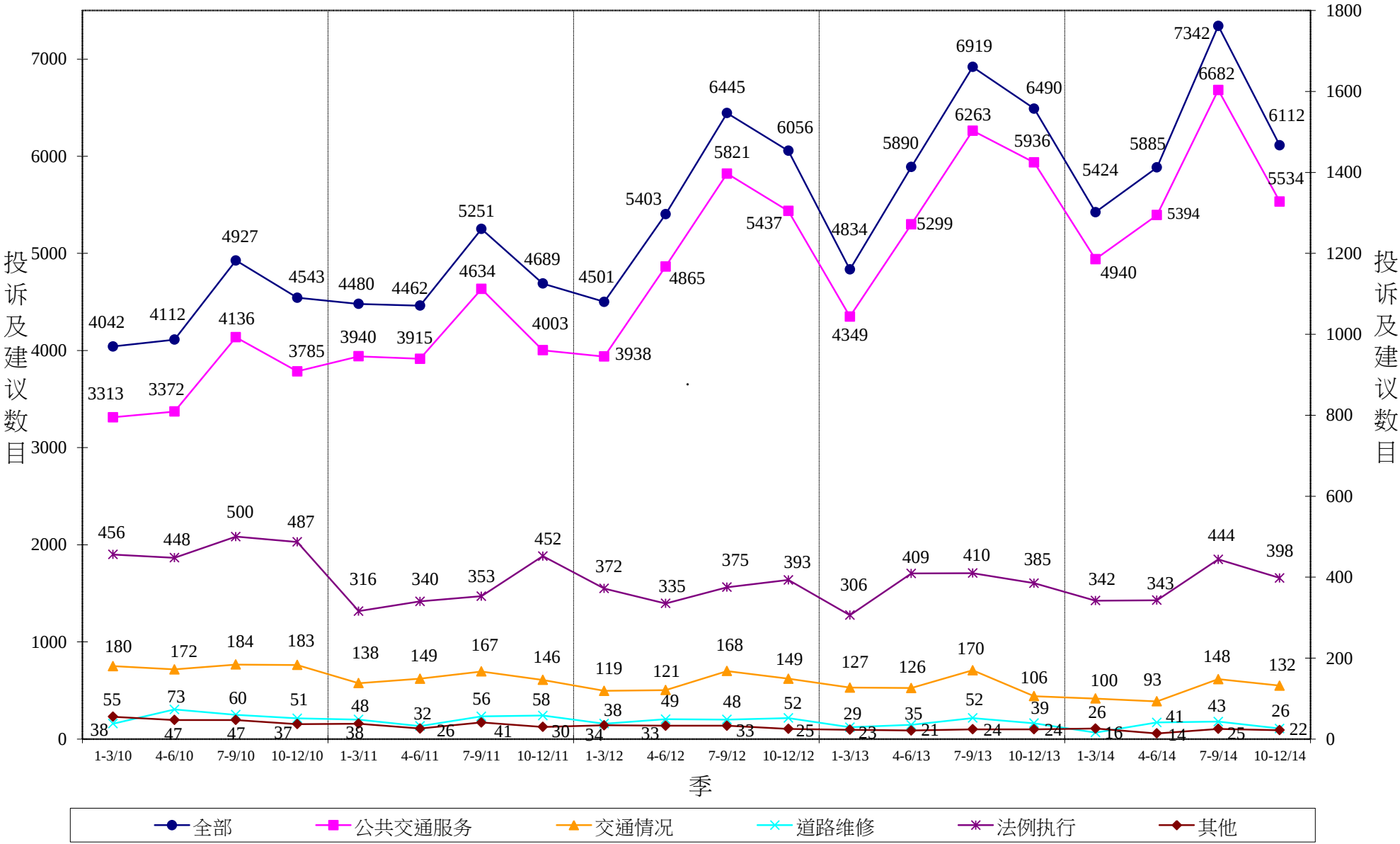
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零五至二零一四年)

附件 B(i)



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十二月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一四年十月至十二月)

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		25	363	13	-	401
(b) 服务水平		1 127	2 507	126	1 891	5 651
(c) 一般性质		42	114	14	10	180
		1 194	2 984	153	1 901	6 232
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		18	44	5	-	67
(b) 交通管理		10	17	17	-	44
(c) 增设交通标志及设备		5	5	4	-	14
(d) 泊车设施		8	5	4	-	17
		41	71	30	-	142
III. 道路维修						
(a) 道路情况		24	2	1	-	27
(b) 交通标志及设备		13	2	3	-	18
(c) 行车道标记		-	-	-	-	-
		37	4	4	-	45
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		206	63	1	2	272
(b) 其他执法事宜		44	54	1	51	150
		250	117	2	53	422
V. 其他		9	5	4	2	20
合计		1 531	3 181	193	1 956	6 861
		(22%)	(46%)	(3%)	(29%)	(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
(二零一四年十月至十二月)**

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	288	917	34	7	1 246
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	50	134	25	9	218
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	15	40	1	-	56
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	43	126	16	9	194
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	10	8	-	-	18
龙运巴士公司	19	18	6	1	44
过海隧巴	134	259	24	12	429
非专营巴士服务	9	38	6	1	54
专线小巴	514	402	16	21	953
红色小巴	51	14	2	9	76
的士	21	851	3	1 832	2 707
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	30	136	13	-	179
香港铁路有限公司(轻铁)	2	7	2	-	11
香港电车有限公司	4	4	-	-	8
新世界第一渡轮服务有限公司	1	21	3	-	25
天星小轮有限公司	-	-	1	-	1
其他渡轮	3	9	1	-	13
合计	1 194 (19%)	2 984 (48%)	153 (2%)	1 901 (31%)	6 232 (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
(二零一四年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 移除铜锣湾道一个巴士站的栏杆和增设排队标记，以方便乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 延长黄泥涌道的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在士美菲路与卑路乍街交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 修改铜锣湾道、莲花宫西街与礼贤里交界处的道路标记，以更佳指示驾车人士前往礼贤里。
- 在域多利道增设「慢驶」道路标记，以提醒驾车人士。
- 在鸭脷洲桥道增设道路标记，为驾车人士提供更佳驶入正确行车线的指示。

九龙区

- 延长基堤道与太子道西交界处繁忙时间的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 在亚皆老街与弥敦道交界处增设一组配备「左转绿色箭嘴」信号示象的交通灯，以更佳地提醒驾车人士。
- 在富源街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。

- 在界限街增设方向指示标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 修改连翔道南行线近樱桃街位置的道路标记，以改善交通流量。
- 修改龙岗道的道路标记，以改善交通流量。
- 把浸会大学道的旅游车泊位改为私家车泊位，方便私家车停泊。
- 取消加连威老道一个设有收费表的停车位，以便上落客货。

新界区

- 延长石荫路「禁止停车」限制的生效时段，防止车辆阻塞交通。
- 在唐贤街增设「左转」交通标志，以提醒驾车人士。
- 调校鞍骏街行人过路发声信号的声量，以方便行人。
- 在沙井路和青杨街增设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一四年十月至十二月)

附件 E(i)

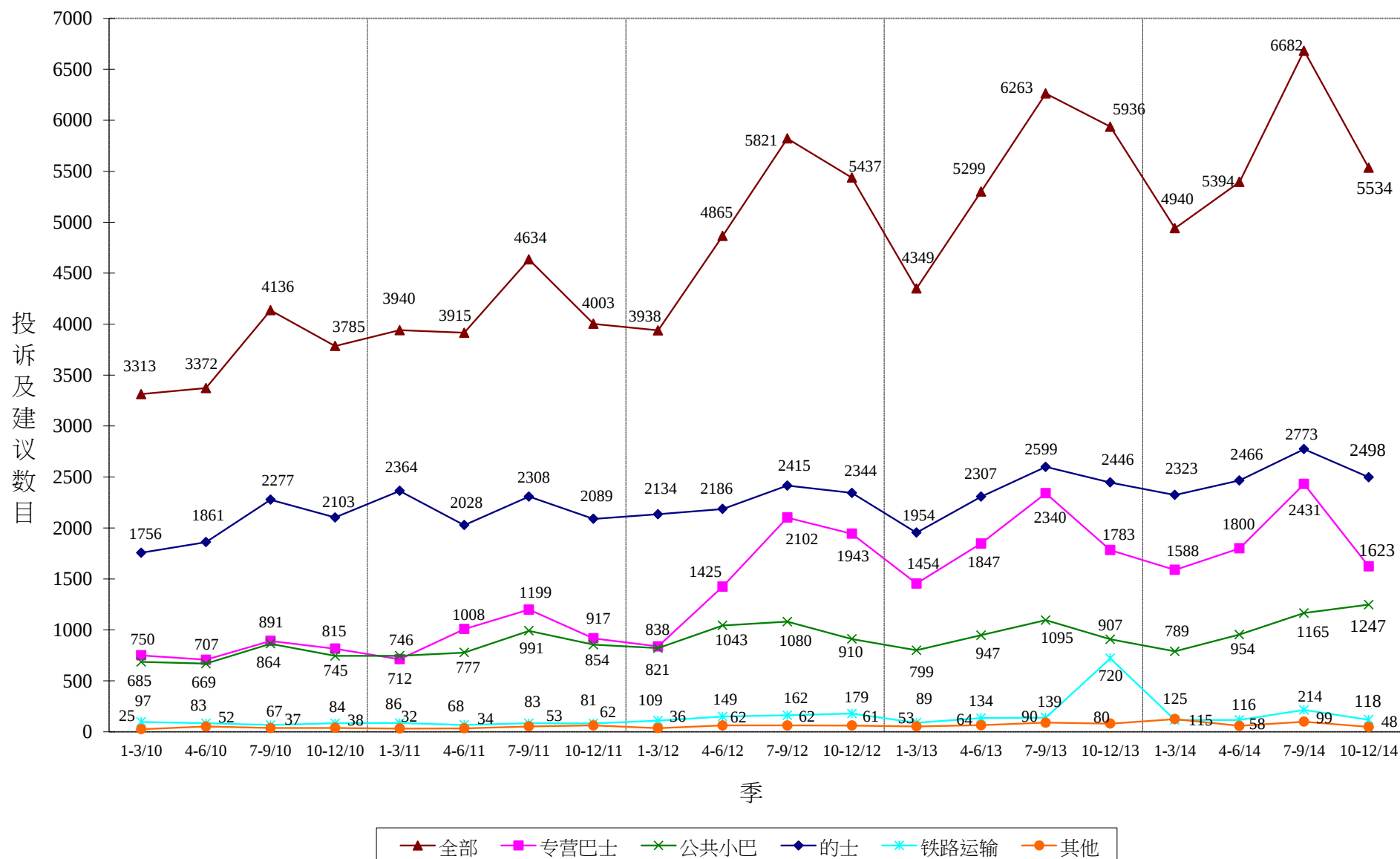
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士																	
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮			
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	39	6	1	8	5	8	16	2	76	-	-	5	4	-	3	-	1	174
(2) 路线	25	4	1	4	-	-	6	-	5	-	-	1	-	-	-	-	1	47
(3) 服务时间	3	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6
(4) 设置车站	11	2	-	1	-	-	-	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	22
小计	78	12	2	13	5	9	22	3	90	-	-	6	4	-	3	-	2	249
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	316	98	19	93	2	16	242	15	215	-	-	11	2	1	-	-	2	1032
(2) 路线依循情况	4	3	-	1	-	3	8	-	45	-	411	-	-	-	-	-	-	475
(3) 驾驶行为不当	84	11	4	13	3	4	18	3	141	59	270	8	1	8	-	-	-	627
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	136	26	16	23	3	11	53	5	278	14	1262	17	1	2	3	-	2	1852
(5) 滥收车/船费	4	-	-	-	-	-	1	-	18	2	470*	-	-	-	-	-	-	495
(6) 清洁	2	-	-	-	-	-	-	-	8	1	13	2	-	-	1	-	-	27
(7) 车辆/船只状况	5	-	1	1	-	1	2	2	14	-	3	2	-	-	-	-	-	31
(8) 乘客服务及设施	147	14	8	7	2	4	35	2	10	3	1	47	-	2	1	-	-	283 [#]
小计	698	152	48	138	10	39	359	27	729	79	2430	87	4	13	5	-	4	4822
(C) 一般性质	17	3	2	5	1	2	8	3	13	336	68	2	-	2	1	-	-	463
今季合计	793	167	52	156	16	50	389	33	832	415	2498	95	8	15	9	-	6	5534
总数	(1623)							(3778)				(118)			(15)			
上季合计	1343	222	53	197	23	58	535	62	1090	75	2773	193	14	7	24	1	12	6682
去年同季合计	1001	154	43	144	14	48	379	51	849	58	2446	663	9	48	10	2	17	5936

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 40 位投诉人提出的 146 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

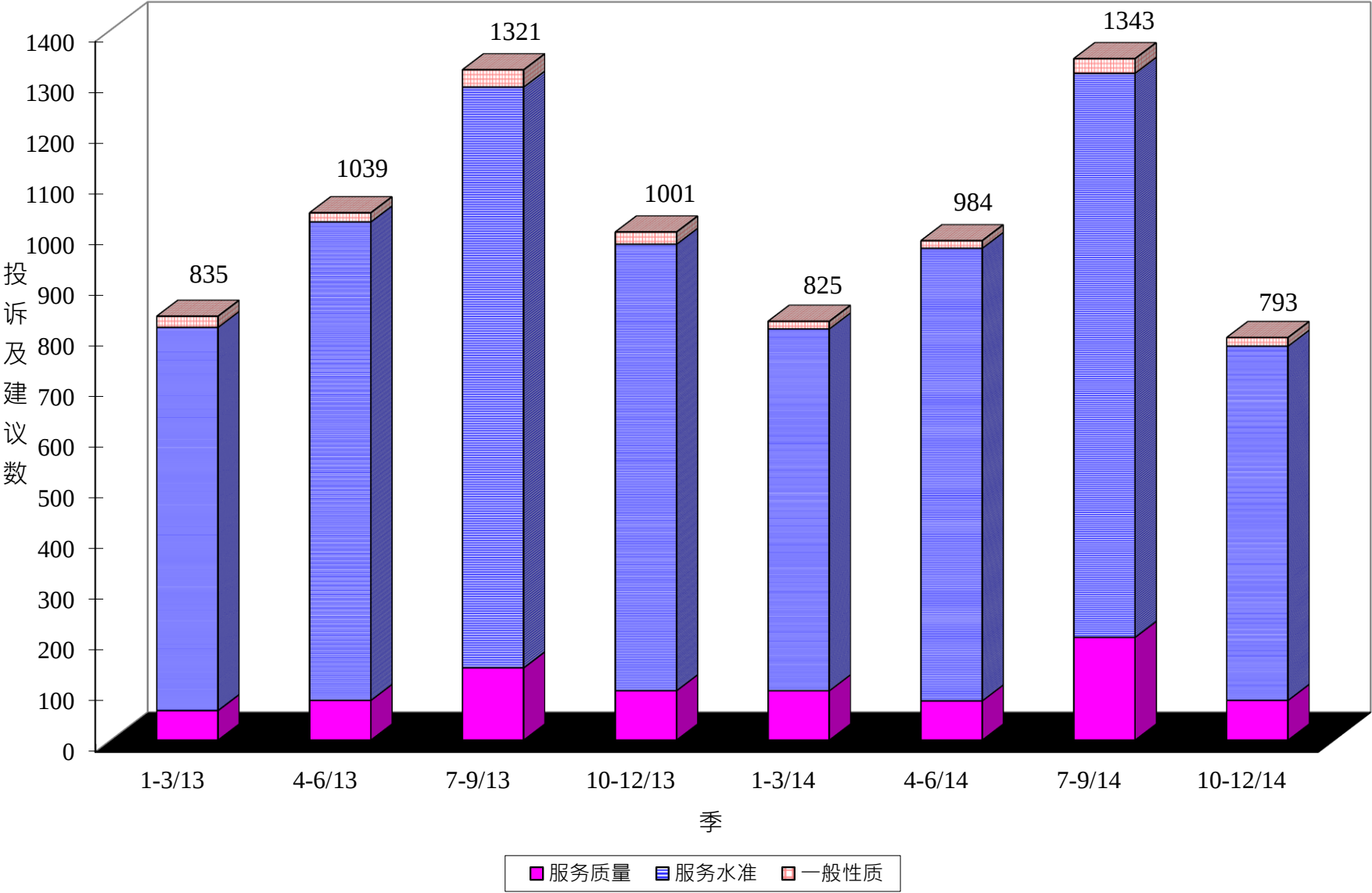
有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一零年一月至二零一四年十二月)

附件 E(ii)



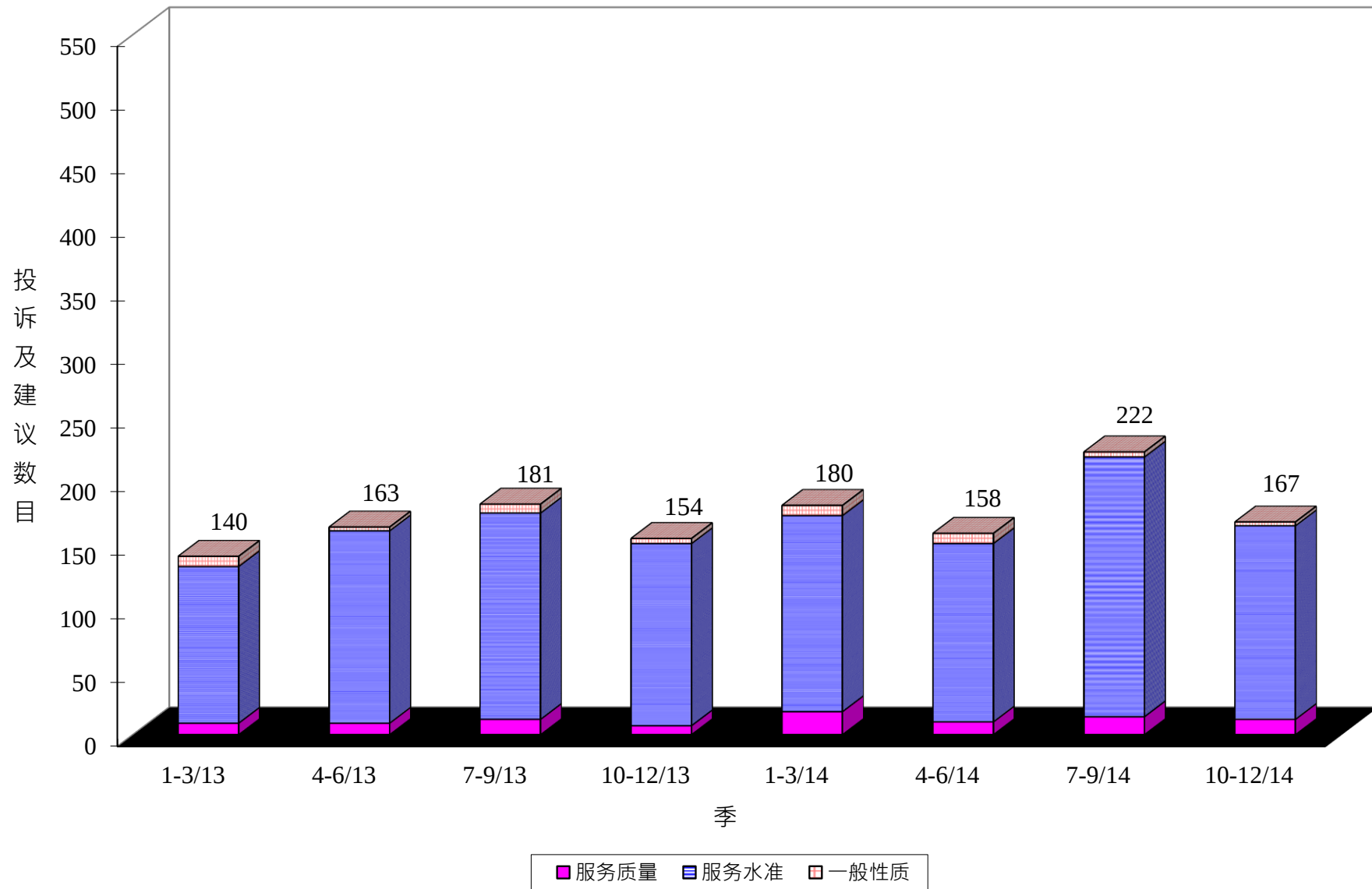
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F(i)



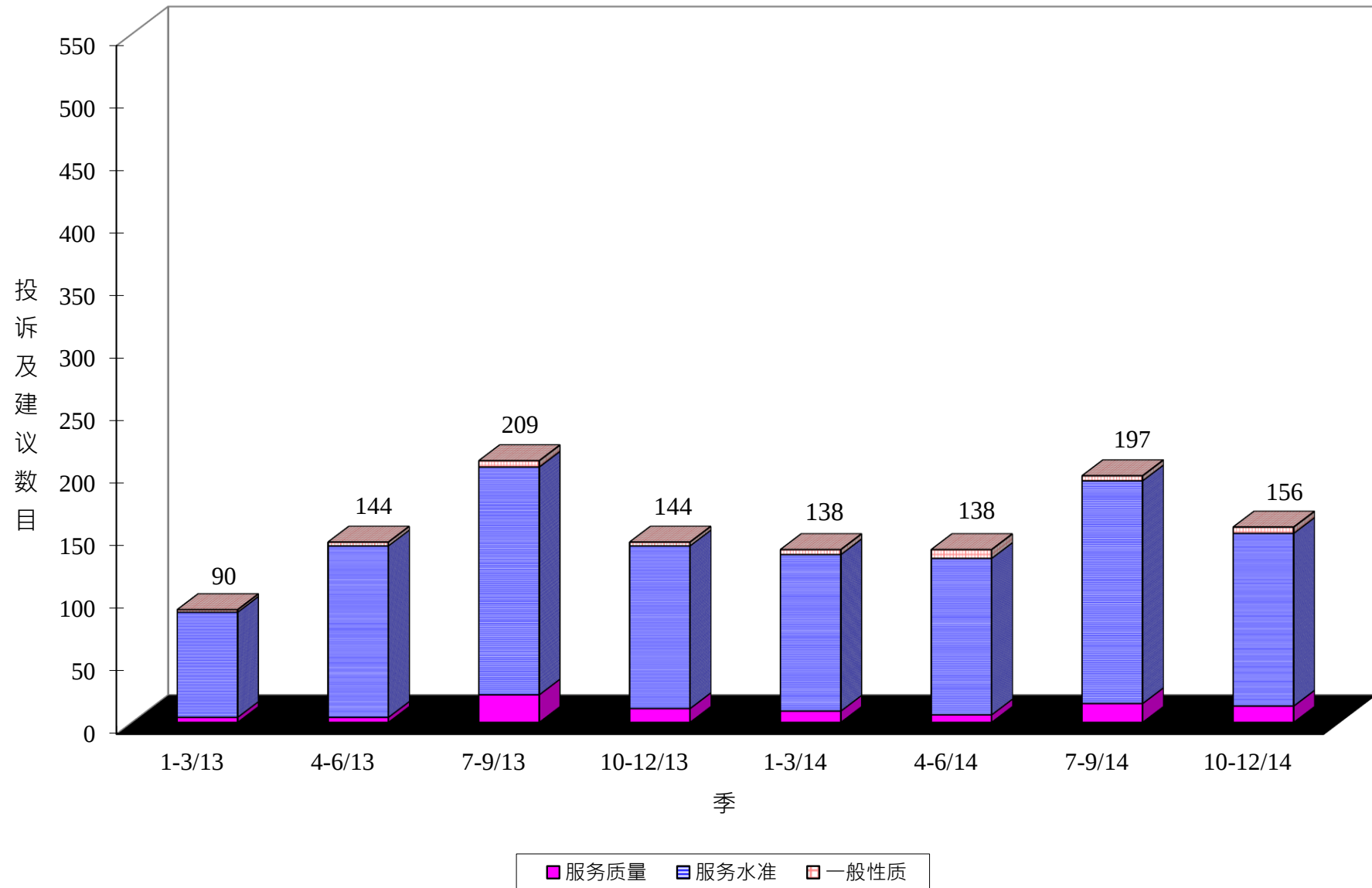
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F(ii)



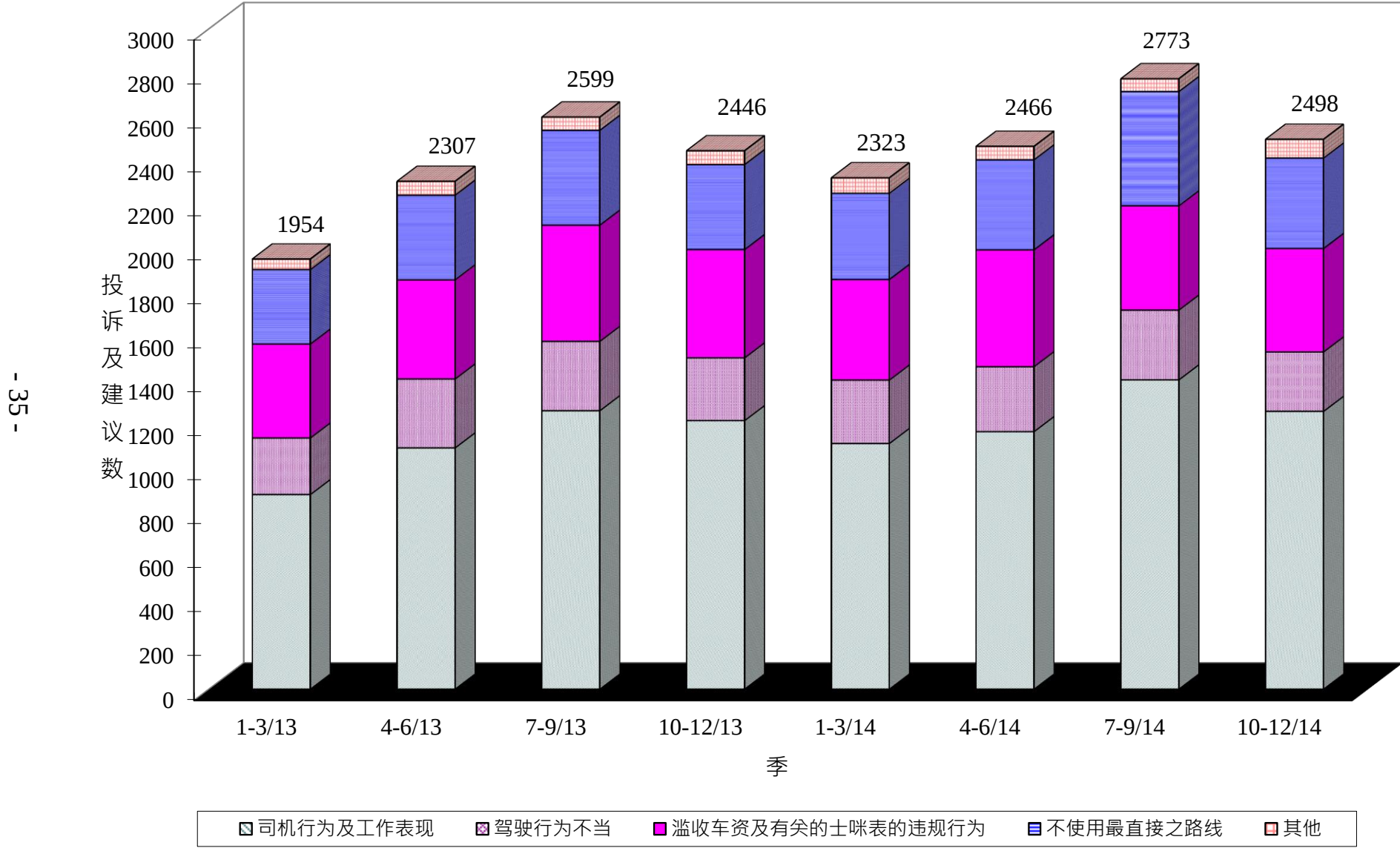
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F(iii)



过去八季有关的士服务的投诉及建议

附件 G



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>(1.10.13 – 31.12.13)</u>	<u>(1.7.14 – 30.9.14)</u>	<u>(1.10.14 – 31.12.14)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	435	544	473
(ii)	拒载	625	730	654
(iii)	兜客	4	1	11
(iv)	拒绝驶达目的地	144	116	114
(v)	未有展示司机证	12	11	10
(vi)	不正确展示司机证	-	3	-
	小计	1 220	1 405	1 262
(b)	驾驶行为不当	285	317	270
(c)	滥收车资	406	394	396
(d)	有关的士咪表的违规行为	86	80	74
(e)	不使用最直接可行之路线	386	519	411
(f)	其他*	63	58	85
	合计	2 446	2 773	2 498

* 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
(二零一四年十月至十二月)

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)	8 (4)	16 (12)	15 (12)	8 (5)	4 (3)	1 (1)	3 (3)	2 (2)	7 (6)	- (-)	- (-)	2 (2)	3 (3)	1 (1)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	4 (2)	81 (63)
(b) 交通管理	2	3	5	1	3	1	3	-	2	-	-	1	3	3	2	-	-	1	1	31
(c) 增设交通标志及设备	-	1	3	1	-	1	-	-	3	-	1	1	1	-	1	-	-	1	-	14
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6
小计	10	20	23	10	7	6	6	2	12	1	1	6	7	4	4	4	1	3	5	132
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	3	-	2	-	-	2	1	1	1	-	2	1	-	-	1	-	-	16
(b) 交通标志及设备	1	-	3	1	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
小计	2	1	6	1	2	-	-	2	3	1	2	-	3	1	-	1	1	-	-	26
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	21	18	17	3	35	11	21	18	39	9	5	19	8	11	13	15	8	6	-	277
(b) 其他执法事宜	9	12	10	3	4	6	16	9	10	4	3	7	7	7	4	2	2	4	2	121
小计	30	30	27	6	39	17	37	27	49	13	8	26	15	18	17	17	10	10	2	398
合计	42	51	56	17	48	23	43	31	64	15	11	32	25	23	21	22	12	13	7	556

交通投诉组在二零一零至二零一四年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2010	2011	2012	2013	2014
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	734 [84]	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]
(b) 服务水平	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]
(c) 一般性质	417 [11]	362 [26]	472 [30]	472 [21]	900 [25]
	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	321 [1]	262 [13]	248 [19]	237 [7]	242 [3]
(b) 交通管理	239 [34]	186 [65]	141 [55]	171 [50]	134 [29]
(c) 增设交通标志及设备	92 [20]	94 [55]	94 [53]	74 [33]	49 [12]
(d) 泊车设施	67 [8]	58 [24]	74 [49]	47 [18]	48 [7]
	719 [63]	600 [157]	557 [176]	529 [108]	473 [51]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	115	79 [6]	81 [3]	80 [1]	75
(b) 交通标志及设备	96 [1]	98 [2]	81 [2]	65 [2]	46 [1]
(c) 行车道标记	11 [1]	17 [2]	25 [4]	10 [1]	5
	222 [2]	194 [10]	187 [9]	155 [4]	126 [1]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 048	828 [2]	922	989 [2]	1 057
(b) 其他执法事宜	843 [1]	633 [6]	553 [2]	521 [3]	470
	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527
V. 其他	186 [24]	135 [16]	125 [17]	92 [15]	87 [8]
合计	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]

注：方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司	4 196	3 945	-6.0%
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	638	727	+13.9%
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	174	181	+4.0%
新世界第一巴士服务有限公司	587	629	+7.2%
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	51	73	+43.1%
龙运巴士公司	164	185	+12.8%
过海隧巴	1 614	1 702	+5.5%
合计	7 424	7 442	+0.2%

注：过海隧巴服务是九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能再按各间巴士公司分类。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

投诉/建议性质	2013	2014	增/减
(A) 服务质量			
(1) 班次	29	13	-55.2%
(2) 路线	9	1	-88.9%
(3) 服务时间	4	2	-50.0%
(4) 设置车站	3	2	-33.3%
小计	45	18	-60.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	59	80	+35.6%
(2) 路线依循情况	1	-	-100.0%
(3) 驾驶行为不当	24	27	+12.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	34	25	-26.5%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	2	-	-100.0%
(7) 车辆状况	6	7	+16.7%
(8) 乘客服务及设施	4	6	+50.0%
小计	131	146	+11.5%
(C) 一般性质*	6	10	+66.7%
合计	182	174	-4.4%

* 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

有关专线小巴服务的投诉及建议

投诉/建议性质	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	329	330	+0.3%
(2) 路线	18	13	-27.8%
(3) 服务时间	6	8	+33.3%
(4) 设置车站	20	25	+25.0%
小计	373	376	+0.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	798	880	+10.3%
(2) 路线依循情况	210	212	+1.0%
(3) 驾驶行为不当	680	578	-15.0%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 145	1 120	-2.2%
(5) 滥收车费	71	89	+25.4%
(6) 清洁	17	36	+111.8%
(7) 车辆状况	44	50	+13.6%
(8) 乘客服务及设施	64	98	+53.1%
小计	3 029	3 063	+1.1%
(C) 一般性质*	56	76	+35.7%
合计	3 458	3 515	+1.6%

* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	148	168	+13.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	92	88	-4.3%
(5) 滥收车费	9	4	-55.6%
(6) 清洁	-	1	-
(7) 车辆状况	3	3	-
(8) 乘客服务及设施	3	9	+200.0%
小计	255	273	+7.1%
(C) 一般性质*	35	367	+948.6%
合计	290	640	+120.7%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</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	1 672	1 957	+17.0%
(ii) 拒载	2 255	2 498	+10.8%
(iii) 兜客	16	21	+31.3%
(iv) 拒绝驶达目的地	464	432	-6.9%
(v) 未有展示司机证	45	40	-11.1%
(vi) 不正确展示司机证	13	5	-61.5%
	4 465	4 953	+10.9%
(b) 驾驶行为不当	1 170	1 170	-
(c) 滥收车资	1 535	1 577	+2.7%
(d) 有关的士咪表的违规行为	363	355	-2.2%
(e) 不使用最直接的路线	1 539	1 731	+12.5%
小计	9 072	9 786	+7.9%
其他			
(a) 的士阻塞	104	164	+57.7%
(b) 其他	130	110	-15.4%
小计	234	274	+17.1%
合计	9 306	10 060	+8.1%

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	930	465	-50.0%
香港铁路有限公司(轻铁)	54	42	-22.2%
香港电车有限公司	97	55	-43.3%
山顶缆车有限公司*	1	1	-
合计	1 082	563	-48.0%

* 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。

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增/减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	49	115	+134.7%
天星小轮有限公司	5	1	-80.0%
其他渡轮	51	40	-21.6%
合计	105	156	+48.6%

二零一零至二零一四年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
港岛	- 东区	15	14	9	18	15
	- 湾仔	33	26	51	18	29
	- 中西区	42	31	23	24	32
	- 南区	15	23	16	15	17
九龙	- 观塘	29	17	19	18	19
	- 黄大仙	8	6	6	6	2
	- 九龙城	39	23	27	20	20
	- 深水埗	13	5	6	8	8
	- 油尖旺	34	25	25	12	21
新界	- 北区	6	10	2	7	11
	- 大埔	7	5	6	14	5
	- 沙田	17	25	16	5	5
	- 元朗	8	3	6	6	19
	- 屯门	17	15	13	27	7
	- 荃湾	11	16	8	19	9
	- 葵青	15	6	5	9	9
	- 西贡	6	11	5	4	6
	- 离岛	1	1	-	1	1
其他		5	-	5	6	7
合计		321	262	248	237	242

二零一零至二零一四年间有关违例泊车的投诉

<u>地区</u>		<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
港岛	- 东区	71	65	65	67	78
	- 湾仔	73	66	67	61	62
	- 中西区	95	56	40	52	67
	- 南区	27	23	23	38	26
九龙	- 观塘	86	64	85	103	109
	- 黄大仙	42	44	34	42	44
	- 九龙城	76	48	80	77	86
	- 深水埗	50	35	40	33	54
	- 油尖旺	106	96	152	119	146
新界	- 北区	45	33	48	39	30
	- 大埔	33	28	23	20	28
	- 沙田	73	59	61	95	79
	- 元朗	63	48	48	70	63
	- 屯门	48	39	33	50	38
	- 荃湾	49	37	35	42	50
	- 葵青	47	39	44	41	47
	- 西贡	58	46	42	29	39
	- 离岛	6	2	2	10	11
其他		-	-	-	1	-
合计		1 048	828	922	989	1 057

二零一零至二零一四年间
有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)

<u>地区</u>		<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
港岛	- 东区	35	37	23	36	23
	- 湾仔	112	69	59	41	43
	- 中西区	104	56	54	42	29
	- 南区	37	27	18	21	10
九龙	- 观塘	41	41	36	26	23
	- 黄大仙	30	25	23	13	20
	- 九龙城	82	60	63	68	44
	- 深水埗	41	38	29	27	29
	- 油尖旺	101	61	67	51	40
新界	- 北区	16	20	10	16	16
	- 大埔	8	12	14	10	10
	- 沙田	38	35	30	30	35
	- 元朗	41	42	28	25	36
	- 屯门	40	24	27	24	28
	- 荃湾	38	33	25	24	24
	- 葵青	37	24	16	29	16
	- 西贡	26	15	13	19	20
	- 离岛	8	6	8	12	12
其他		8	8	10	7	12
合计		843	633	553	521	470

有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)
接获较多投诉的地区
(1.1.2014 – 31.12.2014)

性质 \ 地区	九龙城	湾仔	油尖旺	元朗	总数
1. 冲红灯 / 不让行人先过马路	13	8	7	17 [教育路 – 3]	45
2. 不遵从交通标志 / 措施的指示	9	12	14	9	44
3. 等候过久引致交通阻塞	14 [民乐街 – 3]	8 [轩尼诗道 – 4]	7	2	31
4. 突然切线 / 在实在线超车	3	12 [告士打道 – 5]	6	3	24
5. 超速驾驶	1	-	-	1	2
6. 驾驶时使用流动电话	-	-	-	-	-
7. 其他	4	3	6	4	17
合计	44	43	40	36	163

注：[]内所示地点在二零一四年一月至十二月期间接获三宗或以上投诉。

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。