

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一五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	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	12-14

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	二零一三年至二零一四年间有关渡轮服务的投诉及建议 – (概况)	31
K	二零一四年及二零一五年第一季有关渡轮服务的投诉及建议 – (概况)	32
L	二零一三年至二零一四年间有关渡轮服务的投诉及建议 – (按营办商分项)	33

M	二零一四年及二零一五年第一季有关渡轮服务的 投诉及建议 – (按营办商分项)	34
N	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	35

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一五年第一份季报，汇报二零一五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 4 700 名市民提出的 5 142 宗投诉及建议，包括 41 宗纯粹建议。大约 52% 的投诉人（即 2 467 人）以电话提出投诉 / 建议，其余 48%（即 2 233 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 6 112 宗下降 15.9%，与去年同季的 5 424 宗比较，则下降 5.2%。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)，则显示自二零一一年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 012 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 4 132 宗（69%）证实成立，不成立的有 249 宗（4%），其余 1 631 宗（27%）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 4 524 宗，较上季下降 18.3%，与去年同季比较，则下降 8.4%。本季接获的投诉及建议的分类列于 附件 E(i)。自二零一一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 1 174 宗，较上季下降 27.7%，与去年同季比较，则下降 26.1%。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 639 宗，上季有 793 宗，去年同季则有 825 宗。今季的 639 宗个案中，涉及服务质量的个案有 59 宗（9.2%），而涉及服务水平的个案则有 556 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 110 宗，上季有 167 宗，去年同季则有 180 宗。今季的 110 宗个案中，涉及服务质量的个案有 8 宗（7.3%），而涉及服务水平的个案则有 95 宗（86.4%）。

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 78 宗，上季有 156 宗，去年同季则有 138 宗。今季的 78 宗个案中，涉及服务质量的个案有 5 宗（6.4%），而涉及服务水平的则有 73 宗（93.6%）。

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 44 宗，上季有 33 宗，去年同季则有 34 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 874 宗，较上季下降 29.9%，与去年同季比较，则上升 10.8%。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 91.6%（即 801 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 832 宗及 716 宗。今季的 801 宗个案中，涉及服务质量的个案有 77 宗（9.6%），而涉及服务水平的个案则有 699 宗（87.3%）。

15. 其余 8.4% 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 415 宗及 73 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 259 宗，较上季下降 9.6%，与去年同季比较，则下降 2.8%。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 2 259 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 209 宗（98%），上季则有 2 413 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 412 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 418 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	41 (38)	10 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	314 (391)	75 (75)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	63 (96)	15 (18)
	<u>418 (525)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，90% 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 161 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 118 宗，去年同季则有 114 宗。今季 161 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 127 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 12 宗，上季共有 15 宗，去年同季则有 91 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 42 宗，上季有 81 宗，去年同季则有 43 宗。这些投诉涉及全港共 39 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	13 (47)	13 (33)
九龙	13 (17)	13 (15)
新界	16 (13)	13 (13)
其他	- (4)	- (2)
总数	<u>42 (81)</u>	<u>39 (63)</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屯门（七宗）、东区（五宗）及湾仔、黄大仙及油尖旺（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 32 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 15 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 31 宗及 14 项，去年同季的数目则分别为 37 宗及 7 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 23 宗，上季的数目为 26 宗，去年同季的数目是 16 宗。今季的 23 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占十宗，而关于交通灯失灵和交通标志损坏的投诉亦占 13 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括湾仔（七宗）及中西区（四宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 467 宗，较上季上升 17.3%，与去年同季比较，则上升 36.5%。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

在二零一五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) 有关交通管理的投诉及建议和增设交通标志及辅助设施的要求；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零一四年内接获的投诉和建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零一四年第四号季报。
2. 各委员同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关道路安全事宜及交通管理的投诉和建议，以及增设交通标志及辅助设施的要求；以及
 - (b) 交通投诉组二零一四年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关湾仔马师道及鸿兴道交界处交通灯号安排的建议

3. 一名市民在二零一五年一月联络交通投诉组，表达对湾仔马师道沿途交通挤塞的关注。据他观察所得，在傍晚繁忙时间马师道及鸿兴道的交通十分繁忙，车辆龙尾往往延伸至骆克道。他建议更改马师道及鸿兴道交界处的交通灯号安排，以改善马师道沿途的交通流量。具体来说，当鸿兴道的绿色交通灯号亮起，车辆可向东行往北角的时候，马师道车辆左转入鸿兴道西行往湾仔码头方向的绿色交通灯号也应转亮，这会增加马师道的车辆绿灯时间。

4. 运输署表示，现时马师道及鸿兴道交界处的交通安排，是因应湾仔发展计划第二期而实施的临时措施之一。按照这项安排，第一阶段的绿灯时间，除了让鸿兴道的车辆东行外，也让交界处的行人横过马师道。第二阶段的绿灯时间，则让马师道的车辆左转及右转入鸿兴道。

5. 运输署更指出，随着沙田至中环线建造工程的推展，有关交界处的交通安排将会再作修改。香港铁路有限公司(港铁公司)会在马师道设置行人安全岛，使行人可在不同灯号阶段过路，又可为马师道左转入鸿兴道西行的车辆及鸿兴道东行车辆分配同一阶段绿灯亮着时间。这样马师道车辆左转入鸿兴道西行的绿灯时间便可延长，而马师道的交通流量便可获改善。预期该等修订交通安排将会在二零一五年第二季实施。

6. 该名市民得悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

关注适当使用港铁车站扶手电梯

7. 一名市民在二零一五年一月向本组表示，他对适当使用港铁车站扶手电梯表示关注。他留意到港铁车站内的宣传，提倡乘客在扶手电梯上应紧握扶手及站稳。另一方面，车站人员有时候会要求乘客在扶手电梯靠右站立，让其他人从左边走过。他对于不同的讯息感到混淆。

8. 港铁公司澄清，乘客在使用港铁车站的扶手电梯时，应站稳及紧握扶手、远离梯级边沿及不要只看手机。事实上，这些安全提示配合了机电工程署就安全使用自动梯发出的指引。港铁公司会继续通过各种宣传渠道向乘客发放讯息，例如车站内的海报及公告、在选定扶手电梯的扶手印上安全讯息及举办安全运动等。

9. 就投诉人所指车站人员发出不同讯息，港铁公司已提醒各车站人员发放正确讯息，避免误会，让乘客有安全的旅程。

10. 交通投诉组已把上述回复转告该市民，该市民赞同乘客不应在扶手电梯上走动，以策安全。他并鼓励港铁公司多加宣传，改变乘客使用扶手电梯的习惯。

有关红色小巴占用荃湾老围道收费表泊车位的投诉

11. 交通投诉组于二零一五年一月接获投诉，指有红色小巴占用老围路设有收费表的泊车位，导致私家车无法使用该等泊车位。

12. 有关个案已转交警方及运输署跟进。经调查后，该两个部门证实，涉及的泊车处并非专供私家车使用。警方表示，该泊车处设有大型「P」交通标志。根据《道路交通(泊车)规例》(第 374C 章)附表 1，该标志显示中型及重型货车、巴士、电单车及单车以外的车辆均可停泊。由于并无其他辅助标志牌显示有关地点的泊车处停泊的车辆类别受其他限制，所以红色小巴可以使用该等泊车位，但须按照适用于该等泊车位的规规定缴付泊车费用。

13. 投诉人得悉警方及运输署的回复后，没有提出其他问题。

第三章 专题文章

有关渡轮服务的投诉及建议

背景

本港的渡轮服务由持牌及专营渡轮营办商提供。服务范围包括离岛及港内航线。当局又发牌给「街渡」，为持牌及专营渡轮未能兼顾的偏远地区提供服务，以及满足假日的需要。在二零一四年，渡轮的市场占有率为 1.1%，平均每日载客 135 400 人次。

投诉及建议的统计数字

2. 过去五年，有关渡轮服务的投诉及建议趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投数数目</u>	<u>增 / 减</u>
2010	40	-
2011	54	+35.0%
2012	47	-13.0%
2013	105	+123.4%
2014	156	+48.6%
2015	12	-

(截至 2015 年 3 月 31 日)

3. 在二零一四年，有关渡轮服务的投诉 / 建议有 156 宗，较二零一三年的 105 宗增加 48.6%。有关增幅主要因为有更多针对班次 / 载客量的投诉(增加 55 宗，即 220%)所致。在二零一五年一月至三月期间，本组共接获 12 宗对渡轮服务的投诉 / 建议，较二零一四年同期接获的 91 宗减少 86.8%。有关减幅主要关乎班次 / 载客量(减少 63 宗，即 96.9%)。本组所接获投诉 / 建议的分项数字载于附件 J 至 M。

班次／载客量

4. 在二零一四年接获的 156 宗个案当中，80 宗关乎班次／载客量。在该 80 宗个案中，有 75 宗涉及新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)营运的「中环—长洲」持牌渡轮航线，而在二零一三年这类个案的数目为 19 宗。大部分投诉源于二零一四年农历新年假期期间乘客需求有所增加。

5. 在二零一五年一月至三月期间，本组只接获两宗有关班次／载客量的个案，都是关乎「中环—长洲」航线。在二零一四年同期则接获 65 宗个案，当中 63 宗关乎「中环—长洲」航线。

服务班次

6. 投诉人另一主要关注是服务班次。在二零一四年接获 20 宗这类个案，与二零一三年的情况一样。在该 20 宗个案当中，有 12 宗涉及「中环—长洲」航线，在二零一三年则有 5 宗这类个案。有关事件多数在周末期间发生。至于其余 8 宗个案，当中 7 宗涉及港九小轮有限公司(港九小轮)营办的持牌渡轮航线服务，包括「中环—坪洲」及「中环—南丫岛」航线。在二零一三年，有关港九小轮服务的个案为 14 宗，多数关于「中环—坪洲」航线。

7. 在二零一五年一月至三月期间，本组接获 3 宗有关服务班次的个案，全部关于「中环—长洲」航线。在二零一四年同期接获的 5 宗个案，当中 4 宗关乎「中环—长洲」航线。

改善措施

8. 所有有关渡轮服务的投诉及建议，均转交运输署或营办商跟进。

9. 根据运输署最近进行的监督调查所得，「中环—长洲」及「中环—坪洲」航线均按照正式服务详情表营运。如情况许可及有船只可供调动，有关的渡轮营办商已安排加开班次，以应付突然增加的需求。

10. 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，并适时改善服务以满足乘客需求。

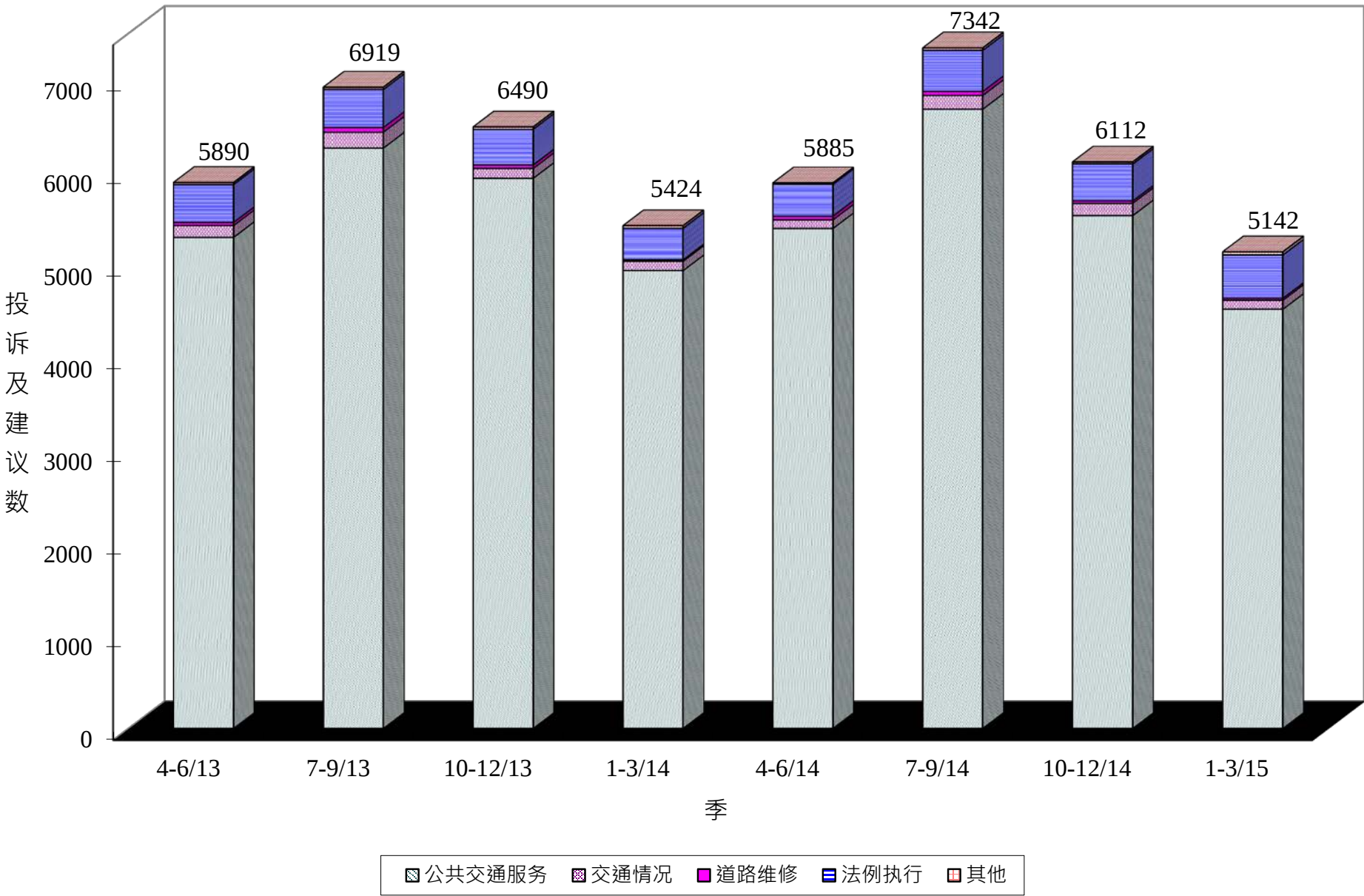
11. 交通投诉组会继续与部门 / 营办商密切监察及跟进有关渡轮服务的投诉及建议。

交通投诉组接获的投诉及建议

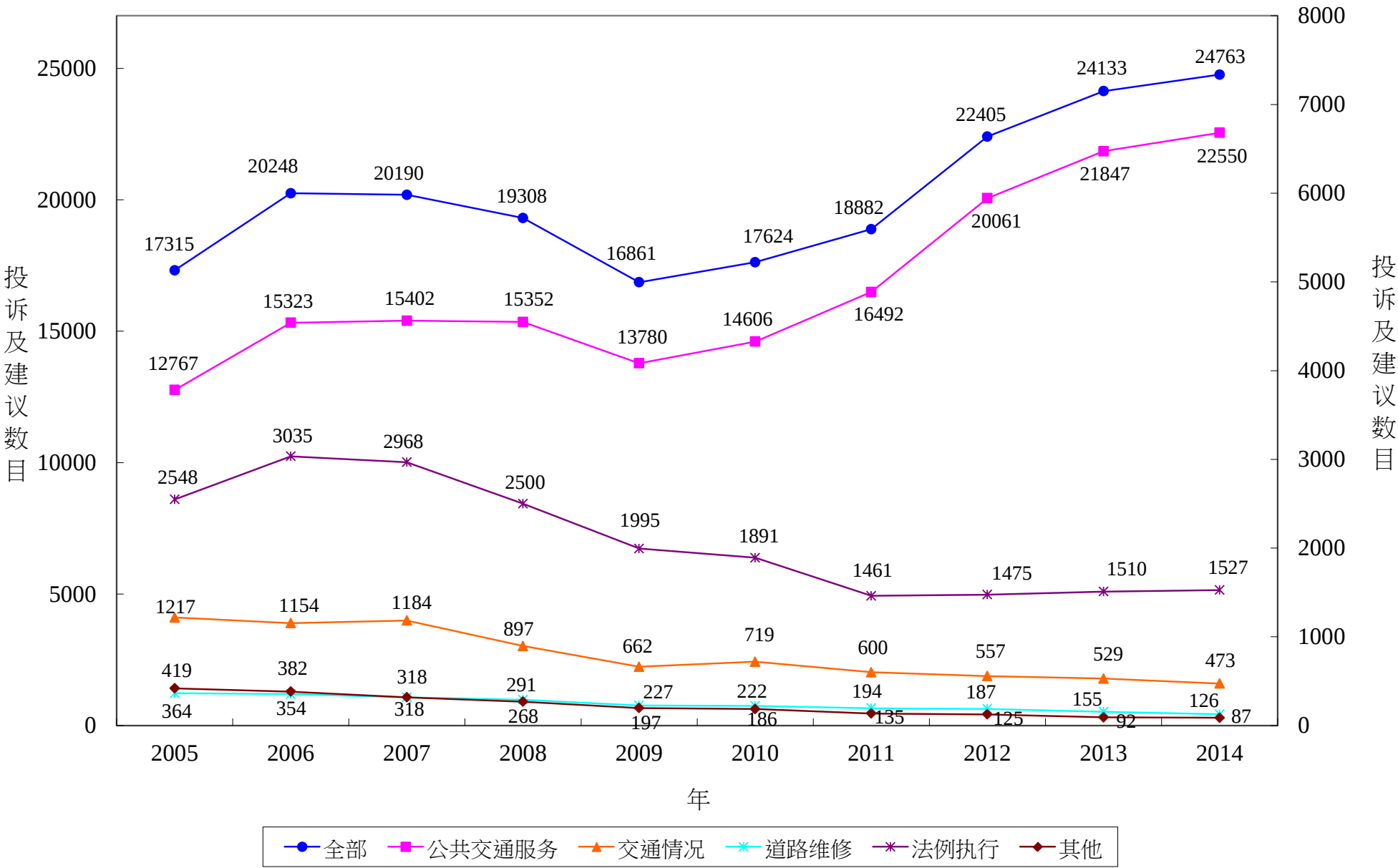
投诉/建议性质	去年同季 (1.1.14 - 31.3.14)	上季 (1.10.14 - 31.12.14)	今季 (1.1.15 - 31.3.15)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	321 [21]	249 [15]	190 [20]
(b) 服务水平	4 477 [5]	4 822 [11]	4 198 [6]
(c) 一般性质	142 [10]	463 [4]	136 [4]
	4 940 [36] (91%)	5 534 [30] (90%)	4 524 [30] (88%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	43	81	42 [1]
(b) 交通管理	37 [10]	31 [7]	32 [4]
(c) 增设交通标志及设备	7 [1]	14 [1]	15 [2]
(d) 泊车设施	13 [2]	6 [1]	7 [1]
	100 [13] (1%)	132 [9] (2%)	96 [8] (1%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	5	16	10
(b) 交通标志及设备	9	8	13
(c) 行车道标记	2	2	-
	16 (1%)	26 (1%)	23 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	239	277	345
(b) 其他执法事宜	103	121	122
	342 (6%)	398 (6%)	467 (9%)
V. 其他	26 [2] (1%)	22 [2] (1%)	32 [3] (1%)
合计	5 424 [51] (100%)	6 112 [41] (100%)	5 142 [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。

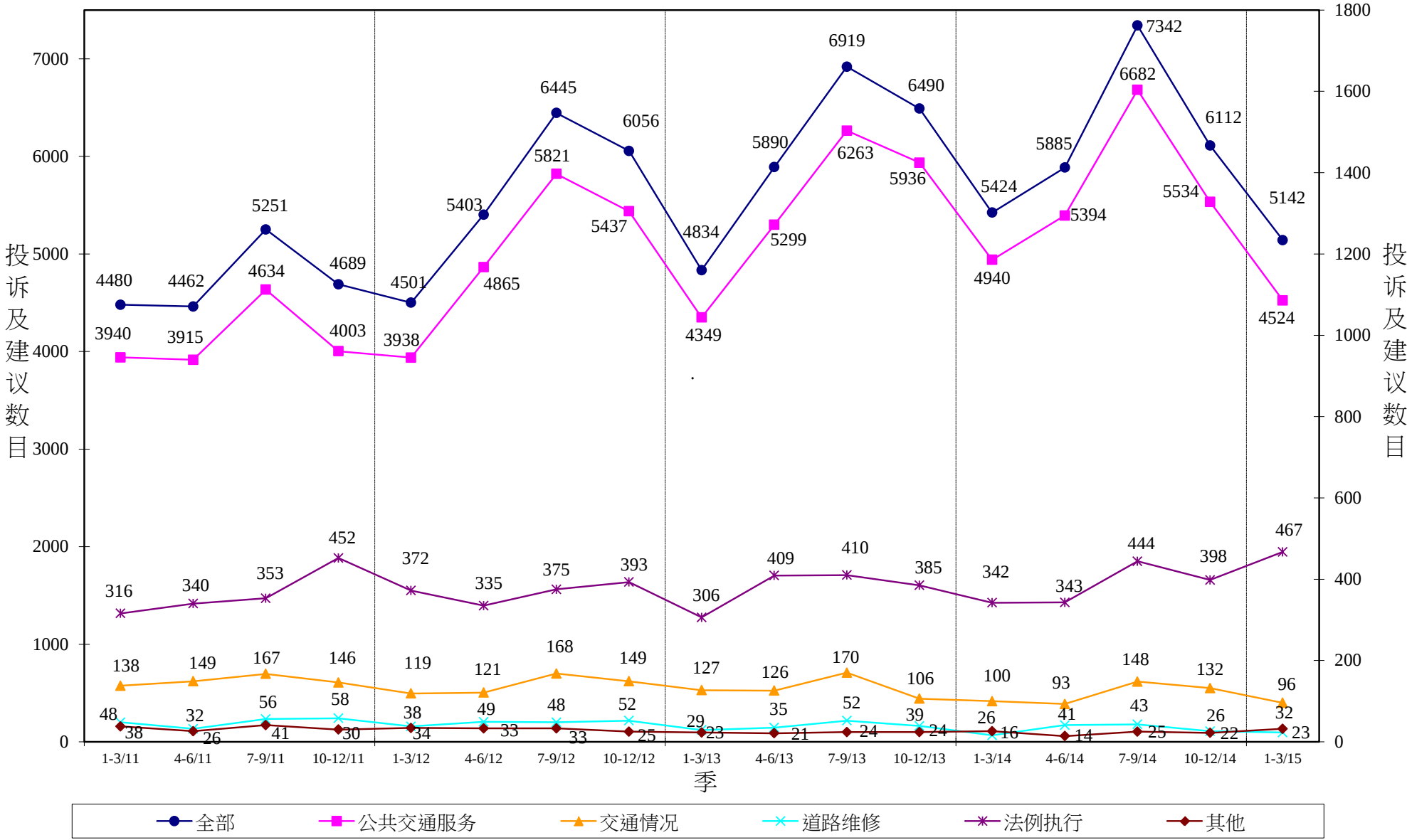
交通投诉组接获的投诉及建议



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零五至二零一四年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一一年一月至二零一五年三月)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一五年一月至三月)

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		25	240	14	-	279
(b) 服务水平		1 128	2 085	185	1 586	4 984
(c) 一般性质		72	60	9	8	149
		1 225	2 385	208	1 594	5 412
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		21	47	9	1	78
(b) 交通管理		7	11	16	-	34
(c) 增设交通标志及设备		-	6	6	-	12
(d) 泊车设施		-	7	-	-	7
		28	71	31	1	131
III. 道路维修						
(a) 道路情况		11	3	1	-	15
(b) 交通标志及设备		4	2	2	-	8
(c) 行车道标记		1	1	-	-	2
		16	6	3	-	25
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		210	73	-	-	283
(b) 其他执法事宜		45	49	4	36	134
		255	122	4	36	417
V. 其他		13	11	3	-	27
合计		1 537	2 595	249	1 631	6 012
		(26%)	(43%)	(4%)	(27%)	(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
(二零一五年一月至三月)**

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	324	459	59	10	852
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	34	123	32	1	190
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	13	32	7	-	52
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	27	106	31	2	166
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	5	6	-	-	11
龙运巴士公司	13	15	3	1	32
过海隧巴	100	335	25	4	464
非专营巴士服务	9	28	-	-	37
专线小巴	546	382	27	15	970
红色小巴	81	10	3	6	100
的士	36	810	2	1 553	2 401
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	25	53	18	1	97
香港铁路有限公司(轻铁)	2	6	-	1	9
香港电车有限公司	5	8	-	-	13
新世界第一渡轮服务有限公司	3	7	-	-	10
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	2	5	1	-	8
合计	1 225 (23%)	2 385 (44%)	208 (4%)	1 594 (29%)	5 412 (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
(二零一五年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 增加佐敦道一个巴士站的长度，方便乘客上落。
- 在枫树窝路及涌美路数个巴士站加设排队指示牌，方便乘客排队候车。

II. 交通管理

港岛区

- 延长般咸道、医院道及西摩道交界处周末时段的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 在马宝道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 延长海洋公园道及礼顿道的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 修改皇后大道西与西边街交界处的道路标记，为驾车人士提供更佳指示。
- 修改琴行街的道路标记，方便长车驶入七姊妹道。

九龙区

- 延长启祥道与宏照道交界处的行车绿灯时间，以改善交通流量。
- 在么地道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 迁移鲤鱼门道的交通标志，改善驾车人士的视线。

- 在西邨路增设「不准掉头」交通标志，以提醒驾车人士。
- 修改太子道东行车天桥的道路标记，方便长车行驶。
- 延长观塘道巴士总站的栏杆，改善道路安全。

新界区

- 延长杨屋道与古坑道交界处的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在马田路与元朗体育路交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 把一段攸田西路改为单线单程行车，以改善交通流量。
- 在沙田头路增设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。
- 把八乡路停车场的收费表停车位改为非收费表停车位，方便停泊私家车。

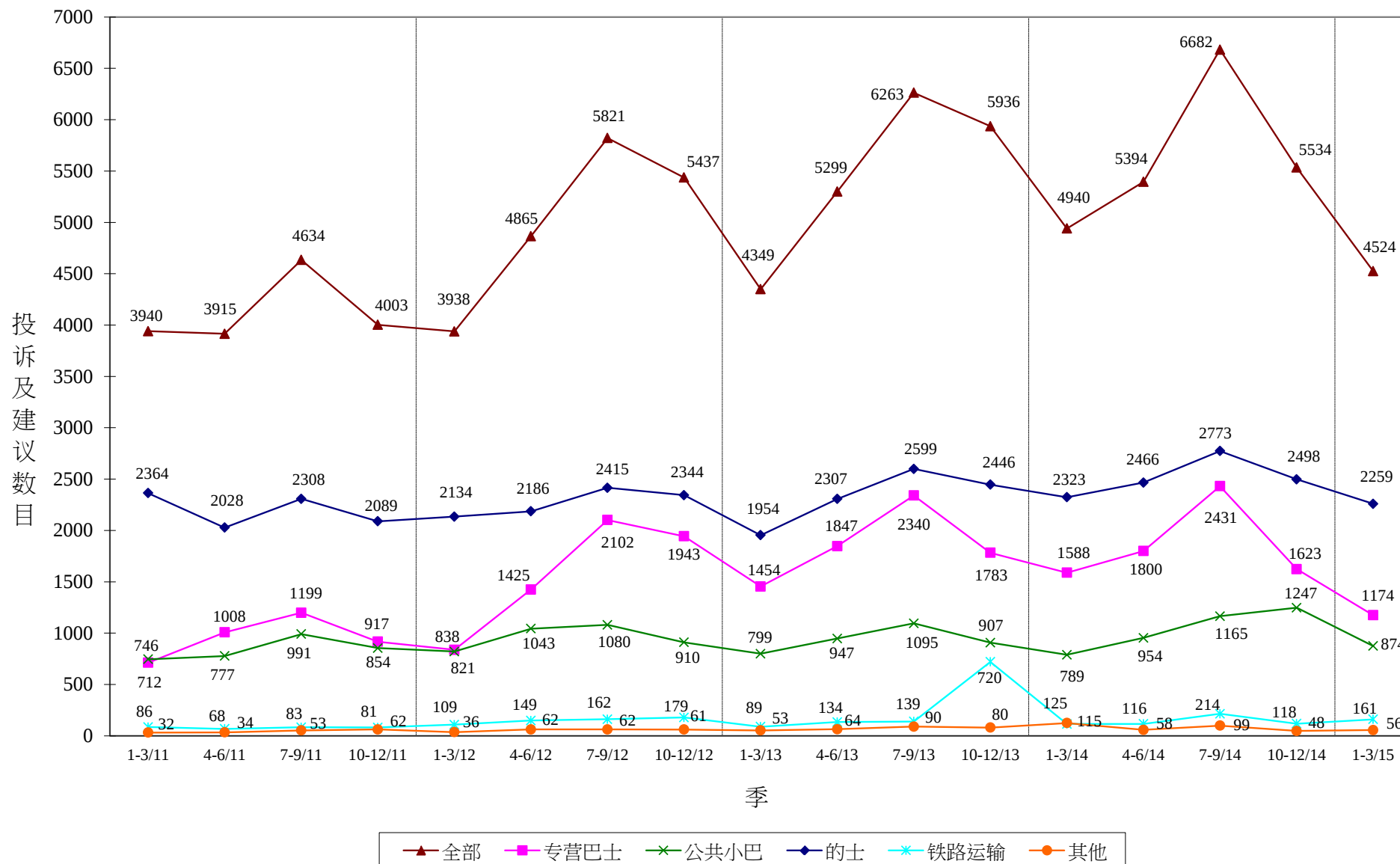
有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一五年一月至三月)

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	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮			
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	37	1	3	2	1	8	10	3	63	-	-	3	4	-	2	-	-	137
(2) 路线	15	6	1	1	-	-	3	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	32
(3) 服务时间	2	1	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	8
(4) 设置车站	5	-	-	-	-	-	-	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	13
小计	59	8	4	5	1	8	13	5	77	-	-	3	5	-	2	-	-	190
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	253	34	16	33	-	22	86	19	193	-	-	8	1	1	3	-	-	669
(2) 路线依循情况	4	-	-	-	1	1	3	1	47	-	354	-	-	-	-	-	-	411
(3) 驾驶行为不当	68	24	3	14	6	7	32	8	146	30	315	9	2	18	-	-	-	682
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	115	18	7	19	5	8	37	6	250	15	1103	29	2	2	2	-	-	1618
(5) 滥收车/船费	4	1	-	-	1	-	3	-	20	4	437*	1	-	-	-	-	-	471
(6) 清洁	1	-	1	3	-	-	1	-	8	1	4	2	-	-	1	-	-	22
(7) 车辆/船只状况	8	2	4	1	1	-	1	-	18	1	5	3	-	13	-	-	-	57
(8) 乘客服务及设施	103	16	-	3	1	3	62	4	17	1	2	50	3	-	1	-	2	268 [#]
小计	556	95	31	73	15	41	225	38	699	52	2220	102	8	34	7	-	2	4198
(C) 一般性质	24	7	3	-	-	-	6	1	25	21	39	7	2	-	-	-	1	136
今季合计	639	110	38	78	16	49	244	44	801	73	2259	112	15	34	9	-	3	4524
总数	(1174)							(3177)				(161)			(12)			
上季合计	793	167	52	156	16	50	389	33	832	415	2498	95	8	15	9	-	6	5534
去年同季合计	825	180	29	138	17	33	366	34	716	73	2323	93	11	10	77	-	14	4940

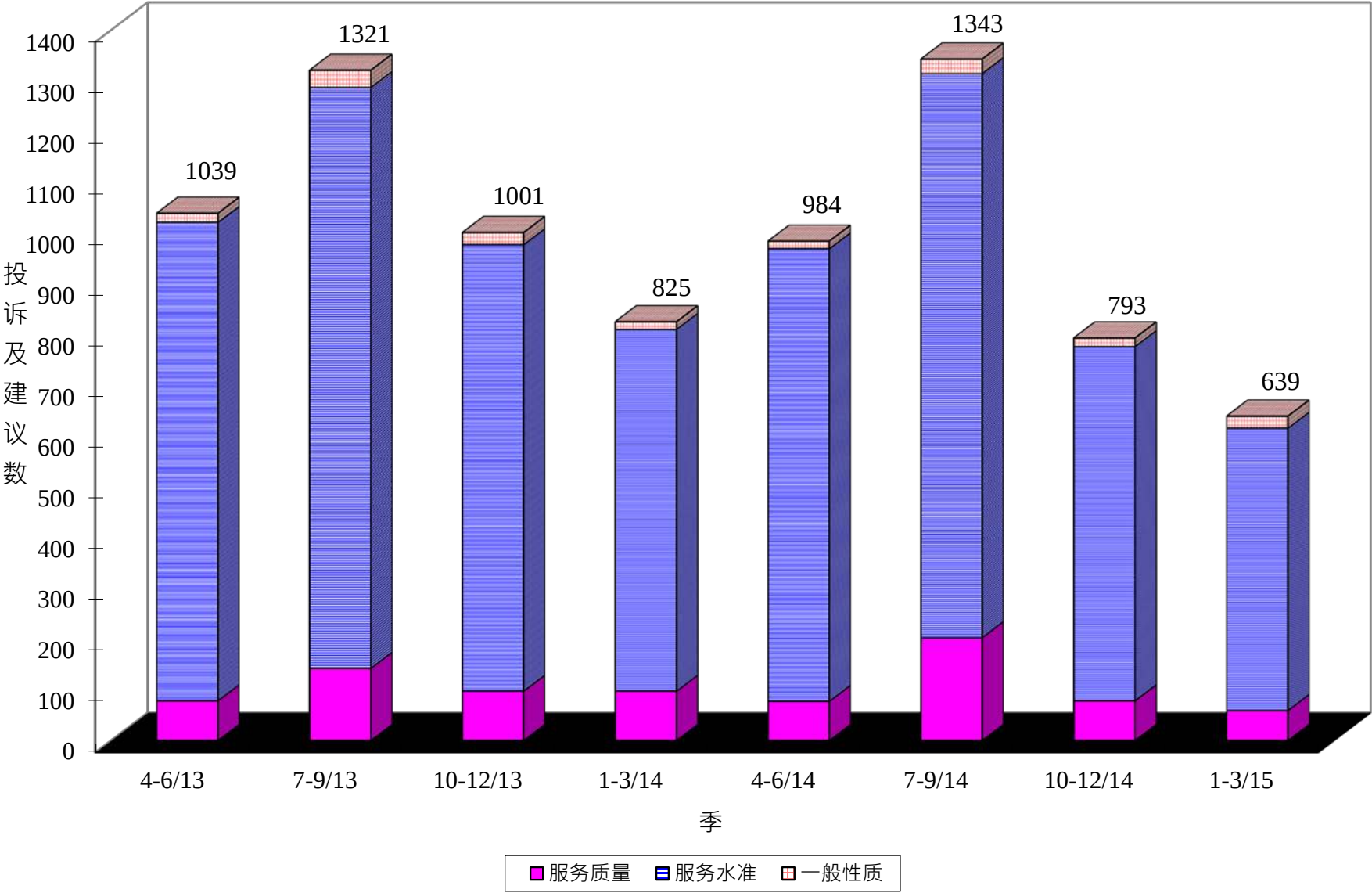
* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 48 位投诉人提出的 161 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

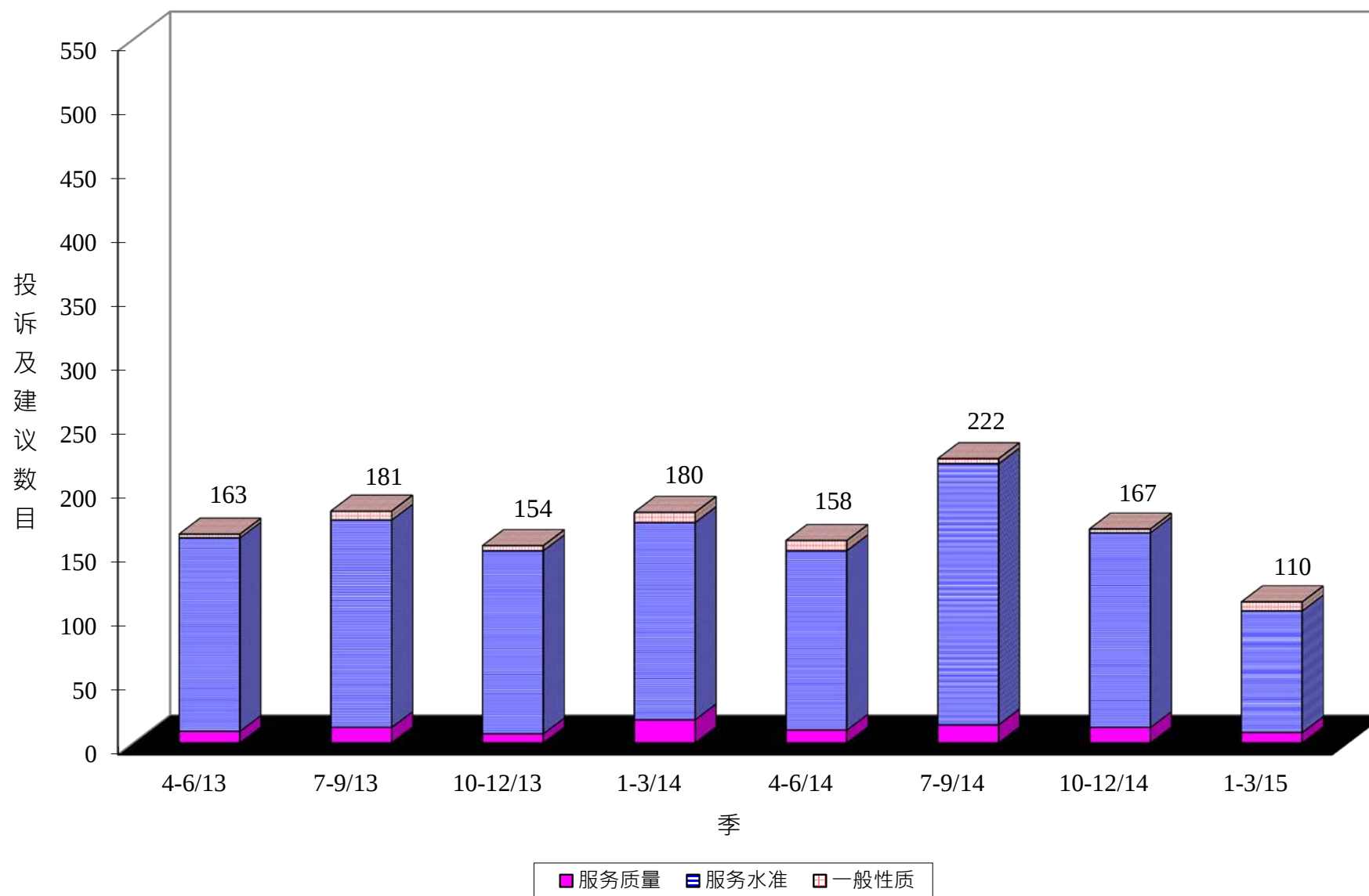
有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一一年一月至二零一五年三月)

过去八季有关九巴服务的投诉及建议

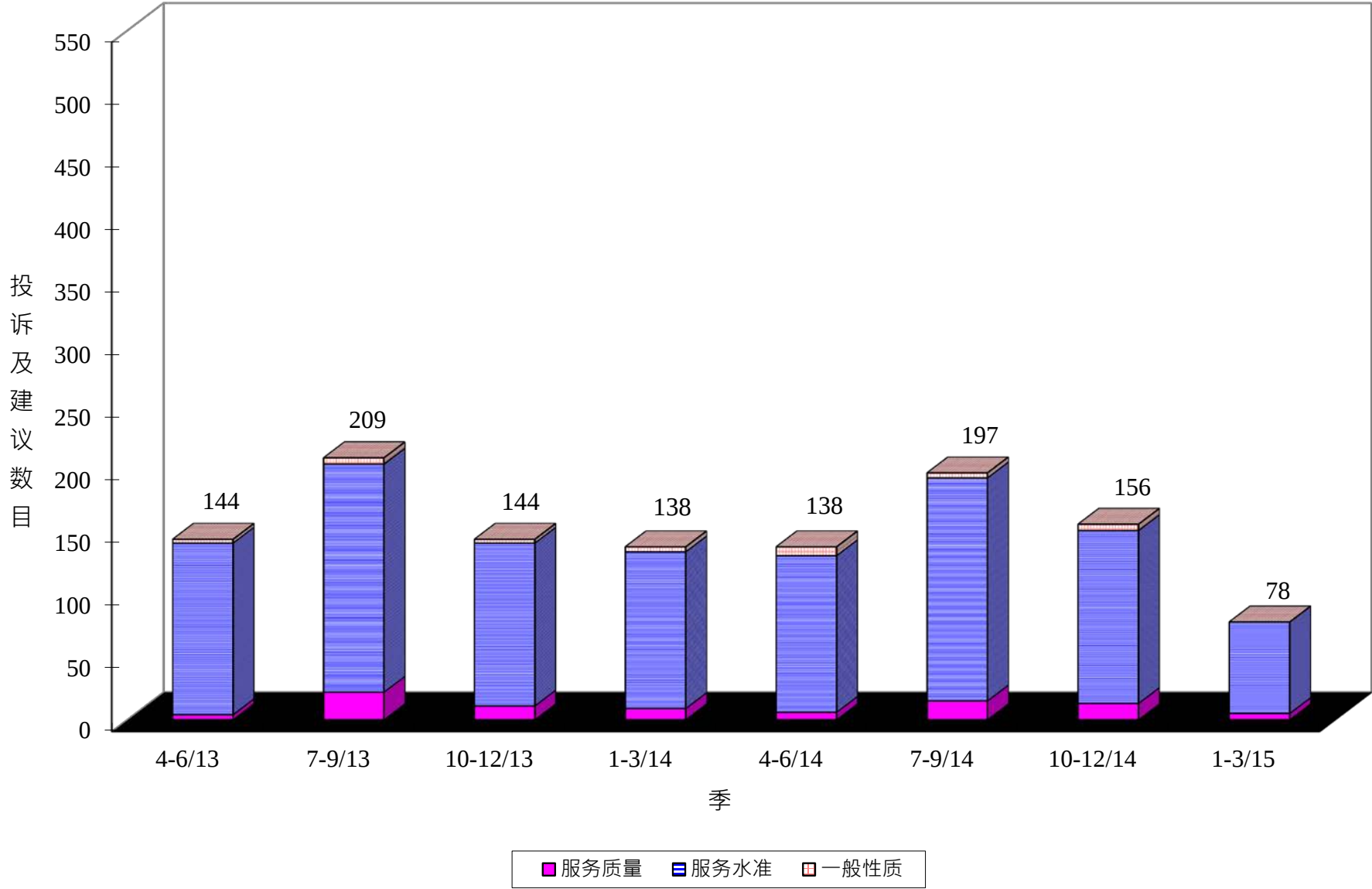
附件 F(i)



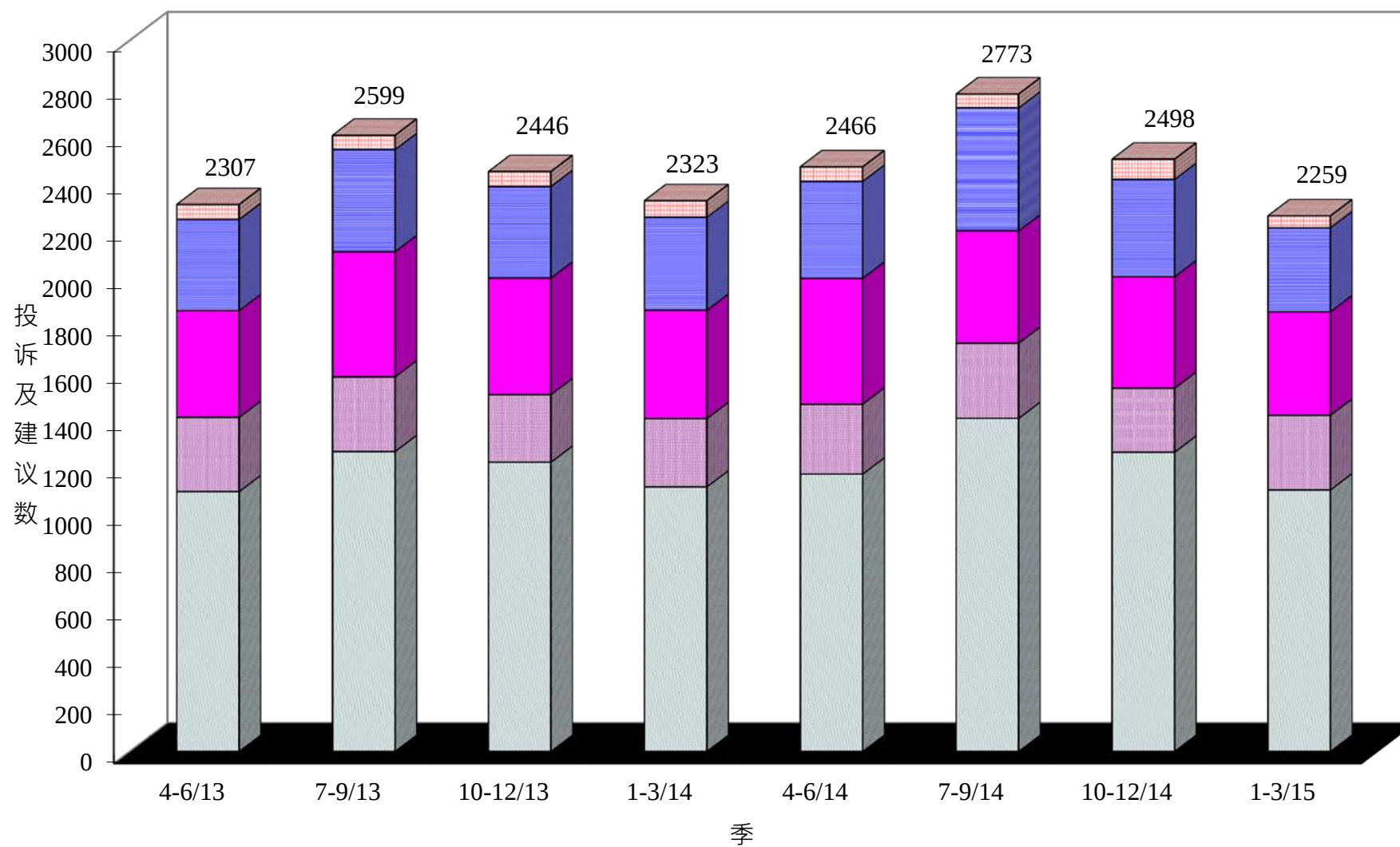
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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



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>		去年同季	上季	今季
		<u>(1.1.14 – 31.3.14)</u>	<u>(1.10.14 – 31.12.14)</u>	<u>(1.1.15 – 31.3.15)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	494	473	403
(ii)	拒载	509	654	589
(iii)	兜客	7	11	16
(iv)	拒绝驶达目的地	96	114	89
(v)	未有展示司机证	10	10	3
(vi)	不正确展示司机证	-	-	3
	小计	1 116	1 262	1 103
(b)	驾驶行为不当	288	270	315
(c)	滥收车资	375	396	351
(d)	有关的士咪表的违规行为	82	74	86
(e)	不使用最直接可行之路线	392	411	354
(f)	其他*	70	85	50
	合计	2 323	2 498	2 259

* 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
(二零一五年一月至三月)

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)	5 (5)	4 (4)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	4 (4)	2 (2)	2 (1)	1 (1)	2 (2)	7 (5)	1 (1)	1 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	42 (39)
(b) 交通管理	1	2	2	1	2	1	1	3	3	-	1	3	3	-	2	-	3	2	2	32
(c) 增设交通标志及设备	2	-	-	1	1	-	1	1	2	-	2	3	1	1	-	-	-	-	-	15
(d) 泊车设施	1	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	7
小计	9	7	6	3	6	5	3	5	10	3	5	8	6	9	3	1	3	2	2	96
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	10
(b) 交通标志及设备	1	3	2	1	2	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	13
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	1	7	4	1	2	-	-	1	-	-	-	2	1	1	-	-	1	2	-	23
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	33	16	31	13	51	10	26	23	35	6	12	17	26	7	8	8	20	2	1	345
(b) 其他执法事宜	5	6	6	8	6	11	17	6	17	2	3	6	3	1	9	5	5	2	4	122
小计	38	22	37	21	57	21	43	29	52	8	15	23	29	8	17	13	25	4	5	467
合计	48	36	47	25	65	26	46	35	62	11	20	33	36	18	20	14	29	8	7	586

二零一三年至二零一四年间有关渡轮服务的投诉及建议
(概况)

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次 / 载客量	25	80	+220.0%
(2) 路线	1	3	+200.0%
(3) 服务时间	-	1	-
小计	26	84	+223.1%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	20	20	-
(2) 驾驶行为不当	3	1	-66.7%
(3) 员工行为及工作表现	16	16	-
(4) 滥收船费	1	1	-
(5) 清洁	5	2	-60.0%
(6) 船只状况	8	2	-75.0%
(7) 乘客服务及设施	15	19	+26.7%
小计	68	61	-10.3%
(C) 一般性质*	11	11	-
合计	105	156	+48.6%

* 这些投诉主要是有关渡轮服务收费。

二零一四年及二零一五年第一季有关渡轮服务的投诉及建议
(概况)

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2014</u> <u>1月至3月</u>	<u>2015</u> <u>1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次 / 载客量	65	2	-96.9%
(2) 路线	1	-	-100.0%
(3) 服务时间	1	-	-100.0%
小计	67	2	-97.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	5	3	-40.0%
(2) 员工行为及工作表现	5	2	-60.0%
(3) 清洁	1	1	-
(4) 乘客服务及设施	6	3	-50.0%
小计	17	9	-47.1%
(C) 一般性质*	7	1	-85.7%
合计	91	12	-86.8%

* 这些投诉主要是有关渡轮服务收费。

二零一三年至二零一四年间有关渡轮服务的投诉及建议
(按营办商分项)

<u>投诉/建议性质</u>		<u>2013</u>			<u>2014</u>		
		新渡轮	天星小轮	其他渡轮	新渡轮	天星小轮	其他渡轮
(A)	服务质量						
	(1) 班次 / 载客量	19	-	6	76	-	4
	(2) 路线	-	-	1	-	-	3
	(3) 服务时间	-	-	-	-	-	1
	小计	19	-	7	76	-	8
(B)	服务水平						
	(1) 服务班次	5	1	14	12	-	8
	(2) 驾驶行为不当	2	-	1	1	-	-
	(3) 员工行为及工作表现	12	2	2	9	-	7
	(4) 滥收船费	-	-	1	1	-	-
	(5) 清洁	1	1	3	2	-	-
	(6) 船只状况	1	-	7	2	-	-
	(7) 乘客服务及设施	6	1	8	9	-	10
	小计	27	5	36	36	-	25
(C)	一般性质*	3	-	8	3	1	7
	合计	49	5	51	115	1	40

* 这些投诉主要是有关渡轮服务收费。

二零一四年及二零一五年第一季有关渡轮服务的投诉及建议
(按营办商分项)

投诉/建议性质	2014 1月至3月			2015 1月至3月		
	新渡轮	天星小轮	其他渡轮	新渡轮	天星小轮	其他渡轮
(A) 服务质量						
(1) 班次 / 载客量	63	-	2	2	-	-
(2) 路线	-	-	1	-	-	-
(3) 服务时间	-	-	1	-	-	-
小计	63	-	4	2	-	-
(B) 服务水平						
(1) 服务班次	4	-	1	3	-	-
(2) 员工行为及工作表现	4	-	1	2	-	-
(3) 清洁	1	-	-	1	-	-
(4) 乘客服务及设施	4	-	2	1	-	2
小计	13	-	4	7	-	2
(C) 一般性质*	1	-	6	-	-	1
合计	77	-	14	9	-	3

* 这些投诉主要是有关渡轮服务收费。

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。