

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一五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 交通投诉组在二零一一至二零一五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	二零一一至二零一五年间有关交通挤塞的投诉	46
S	二零一一至二零一五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

本报告书为二零一五年第四份季报，汇报二零一五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 5 457 名市民提出的 6 334 宗投诉及建议，包括 67 宗纯粹建议。大约 51% 的投诉人（即 2 782 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议。其余 49%（即 2 675 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 6 915 宗下降 8.4%，与去年同季的 6 112 宗比较，则增加 3.6%。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（二零零六年至二零一五年）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 6 197 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 4 204 宗（68%）证实成立，不成立的有 134 宗（2%），其余 1 859 宗（30%）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 16 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 5 568 宗，较上季下降 10.5%，与去年同季比较，则上升 0.6%。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 1 434 宗，较上季下降 10.3%，与去年同季比较，则下降 11.6%。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 667 宗，上季有 822 宗，去年同季则有 793 宗。今季的 667 宗个案中，涉及服务质量的个案有 67 宗（10%），而涉及服务水平的个案则有 572 宗（85.8%）。

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 134 宗，上季有 158 宗，去年同季则有 167 宗。今季的 134 宗个案中，涉及服务质量的个案有 9 宗（6.7%），而涉及服务水平的个案则有 125 宗（93.3%）。

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 131 宗，上季有 132 宗，去年同季则有 156 宗。今季的 131 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（7.6%），而涉及服务水平的则有 118 宗（90.1%）。

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 41 宗，上季有 56 宗，去年同季则有 33 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 1 245 宗，较上季下降 11.5%，与去年同季比较，则下降 0.2%。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 93.4%（即 1 163 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 318 宗及 832 宗。今季的 1 163 宗个案中，涉及服务质量的个案有 106 宗（9.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 036 宗（89.1%）。

15. 其余 6.6% 的个案（即 82 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 89 宗及 415 宗。去年同季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 2 668 宗，较上季下降 10.0%，与去年同季比较，则上升 6.8%。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 2 668 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 611 宗（98%），上季则有 2 877 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 464 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 509 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	28 (52)	6 (10)
(b) 投诉人撤销投诉	347 (349)	68 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	134 (120)	26 (23)
	<u>509 (521)</u>	<u>100 (100)</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 153 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 175 宗，去年同季则有 118 宗。今季 153 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 128 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 27 宗，上季共有 17 宗，去年同季则有 15 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 46 宗，去年同季则有 81 宗。这些投诉涉及全港共 40 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	11 (18)	10 (12)
九龙	11 (16)	11 (13)
新界	25 (12)	19 (9)
其他	- (-)	- (-)
总数	47 (46)	40 (34)

(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东区（六宗）、葵青（六宗）及离岛（五宗）。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 57 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 22 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 32 宗及 24 项，去年同季的数目则分别为 31 宗及 14 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 36 宗，上季的数目为 23 宗，去年同季的数目是 26 宗。今季的 36 宗投诉中，涉及交通标志及设备的投诉占 18 宗，而关于道路情况的投诉占 17 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括东区、观塘、大埔及元朗（各四宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 566 宗，较上季上升 7.6%，与去年同季比较，则上升 42.2%。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

在二零一五年十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) 有关公共交通服务班次的投诉；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 有关铁路服务的投诉和建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零一五年第三号季报。
2. 各委员备悉并同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关公共交通服务班次、道路安全事宜及铁路服务的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一五年第三号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

西贡公路一个回旋处交通挤塞的投诉

3. 交通投诉组接获关于西贡公路一个回旋处交通挤塞的投诉。投诉人每日均途经该回旋处，并经常于繁忙时间因塞车而在该处滞留超过 20 分钟。由于交通意外时有发生，致使本已恶劣的交通情况更甚。他询问可否采取措施解决问题，例如增加回旋处及附近道路的容车量，以及在回旋处加设标记，提醒驾驶人士小心驾驶和忍让。

4. 运输署表示，西贡公路的交通量已达饱和，该署亦知悉挤塞情况，并已计划分两个阶段改善交通情况。按照有关计划，会增加道路容车量，以纾缓现时的交通挤塞情况及应付该区的持续发展。此外，预计在更改道路定线及改善行人过路处后，道路会更为安全。

5. 第一阶段改善工程涉及清水湾道与北围之间的两段西贡公路及蚝涌和鹿尾村区内通路。现有的行车道将会扩阔成为双线双程行车。路政署已经完成工程设计，现正就建造工程进行招标工作。第二阶段将会涉及匡湖居至沙下以南的路段。有关部门现正进行初步设计及勘探工程，并会在稍后时间咨询公众意见。

6. 该名投诉人获悉运输署的答复后，没有提出其他意见。

对必发道与松树街交界处道路安全的关注

7. 一名市民向交通投诉组表达对大角咀必发道与松树街交界处道路安全的关注。据他观察所得，尽管必发道的北行车辆在驶入松树街之前，受该处的一组交通灯规管，但松树街的车辆在驶过该交界处前并无任何交通灯规管。他认为这会导致车辆相撞，故建议在松树街增设交通灯。

8. 运输署应邀研究有关建议。该署指出，必发道有关的路段交通流量不大，经由该交界处转入松树街的车辆并不多。另一方面，在与必发道交界处前的松树街加设交通灯，将会影响松树街的交通流量。尽管如此，鉴于该名市民对安全的关注，运输署会考虑在该交界处增设交通标志 / 道路标记，提醒驾驶人士留意交通方向。

9. 运输署的答复已转告该名市民，该名市民没有提出其他意见。

有关港铁车程时间受拖延的投诉

10. 一名投诉人投诉，最近她在早上繁忙时间乘搭港铁观塘线时车程时间受拖延。列车在部分车站停留太久，即使列车最后缓慢开动，仍然在途中多次突然煞车。结果，车程需时更久。此外，投诉人表示，车长实时广播重复次数太多。

11. 香港铁路有限公司(港铁公司)在接获个案后，曾翻查运作纪录及与有关人员会晤，得悉当日在投诉人所指的时间，观塘线列车上发生两宗乘客按动紧急停车掣求助事件，令该路线的运作略受影响。

12. 港铁公司进一步表示，列车设有自动安全防护系统，确保列车之间的距离安全。当前方列车因为突发事件(例如乘客要求特别协助及乘客上下车时间延长)尚未开出，该系统便会按所需使其后的列车慢下来甚或停止移动，因而导致行车期间列车间歇慢驶及煞停。车长并会尽快广播，提醒乘客紧握扶手。

13. 港铁公司亦解释，冬季及春季室内外温差较大，乘容易感不适，需要协助。车长会作额外广播，提醒有需要的乘客向设于多个车站的「不适乘客支持点」求助。当列车驶近设有「不适乘客支持点」的车站时，通常会作出这些广播，促请有需要的乘客加倍留意。

14. 鉴于投诉人的关注，港铁公司已提醒有关车长在执行职务及广播时需谨慎行事。港铁公司的答复已转告投欣人，该投诉人没有提出其他意见。

第三章 专题文章

二零一五年内接获的投诉及建议概况

整体趋势

在二零一五年，交通投诉组共接获 24 531 宗投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的共有 222 宗。个案数目与二零一四年的 24 763 宗比较，减少 0.9%。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。在二零一五年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	22 550	21 735	-3.6%
交通情况	473	479	+1.3%
道路维修	126	108	-14.3%
法例执行	1 527	2 078	+36.1%
其他	87	131	+50.6%
合计	24 763	24 531	-0.9%

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。在二零一五年，这些个案共有 21 735 宗，占个案总数 89%。在这些个案中，纯粹提出建议的有 135 宗。这类个案的数目较二零一四年的 22 550 宗减少 3.6%。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	7 442	5 738	-22.9%
非专营巴士服务	174	195	+12.1%
专线小巴	3 515	4 416	+25.6%
红色小巴	640	320	-50.0%
的士	10 060	10 359	+3.0%
铁路运输	563	630	+11.9%
渡轮	156	77	-50.6%
合计	22 550	21 735	-3.6%

专营巴士服务

3. 在二零一五年，有关专营巴士服务的个案共有 5 738 宗，较二零一四年的 7 442 宗减少 22.9%，而投诉服务班次的个案数字显著减少(由 3 767 宗减至 2 429 宗)。现把接获的 5 738 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。从投诉服务班次的个案数字减少可见，巴士服务的可靠程度及班次在二零一五年持续改善。九龙巴士有限公司(九巴)及龙运巴士公司已由二零一五年年初起，透过网站及智能手机应用程序，向乘客提供实时巴士服务信息。实时巴士服务信息目前涵盖超过 420 条路线(占两间公司营运的路线约八成)，未来会扩展至其余路线。这项实时巴士信息服务使乘客可以轻易计划行程和取得巴士抵达中途站的预计时间，令针对服务班次的投诉数字减少。运输署会继续鼓励巴士公司利用新科技为乘客提供信息。

5. 运输署留意到，整体上投诉服务质量的个案数字减少(由二零一四年的 736 宗减至二零一五年的 535 宗，减幅为 27.3%)。数字减少的原因，是港铁港岛线延长后公共交通网络有所改善，以及乘客已适应过去数年巴士路线按「区域性模式」重组后的巴士网络改动。该署也留意到，有关乘客服务及设施的投诉减少(由二零一四年的 849 宗减至二零一五年的 651 宗，减幅为 23.3%)。该署会继续监察各巴士公司的服务质量，以及为乘客提供的服务及设施的质素。

非专营巴士服务

6. 在二零一五年，有关非专营巴士服务的个案共有 195 宗，较二零一四年的 174 宗增加 12.1%。现把二零一五年接获的 195 宗个案详细分类，载于附件 L。有关非专营巴士服务的投诉在二零一五年有所增加，主要是由于港铁公司因应洪福邨的新增人口，于八月中按计划重组接驳巴士路线 K75。本组在二零一五年接获了 13 宗关于把 K75P 路线由顺时针改为逆时针方向行驶的投诉。

公共小巴服务

7. 在二零一五年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议，共有 4 736 宗，较二零一四年的 4 155 宗增加 14%。

8. 有关专线小巴服务的个案共有 4 416 宗，较二零一四年的 3 515 宗增加 25.6%。数字上升的主要原因，是投诉员工(包括司机)行为及工作表现、服务班次和驾驶行为不当的个案有所增加。该 4 416 宗个案的详细分类，载于附件 M。

9. 有关红色小巴服务的个案共有 320 宗，较二零一四年的 640 宗减少 50%。该 320 宗个案的详细分类，载于附件 N。

10. 所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均转交运输署或警方处理。投诉专线小巴服务班次的个案数字，由二零一四年的 880 宗，增至二零一五年的 1 143 宗。专线小巴的服务班次，主要受司机短缺和恶劣交通情况影响。与其他路面公共交通工具一样，专线小巴服务往往因交通繁忙及挤塞、交通意外、道路工程，以及预期事件 / 突发事件等而导致延误及班次不准。运输署会继续推行措施，协助专线小巴服务营办商改善经营环境及财政能力，例如重组服务和提高车费，使营办商可增加薪酬以挽留和招聘足够司机、调配足够车辆，以及开办短程和额外班次以避免交通挤塞的道路，从而改善服务班次。此外，运输署会继续与劳工处、惩教署及少数族裔团体合作，吸引不同背景的人士加入公共小巴司机行列。关于员工行为及工作表现的投诉，个案数字由二零一四年的 1 120 宗增至二零一五年的 1 398 宗，其中「未有让乘客上车」和「对乘客态度差劣」占多数。运输署已要求专线小巴营办商提醒司机多注意在中途站候车的乘客和对乘客有礼。

至于有关驾驶行为不当的投诉，个案数字由二零一四年的 578 宗增至二零一五年的 790 宗。运输署已提醒营办商督促司机安全驾驶。运输署会继续透过调查，密切监察专线小巴的服务班次和司机的驾驶行为。

11. 红色小巴方面，投诉数字由二零一四年的 640 宗，大幅下降至二零一五年的 320 宗。二零一四年有大量针对红色小巴的「一般性质」投诉(367 宗)，主要是由于该年年底红色小巴阻塞旺角通菜街的交通。「一般性质」的投诉于二零一五年已回落至 62 宗(即减少 305 宗)。运输署已去信红色小巴商会及在二零一五年十二月与商会举行的定期会议上，提醒红色小巴不要阻塞交通，特别是旺角通菜街及花园街一带的交通。

12. 在二零一五年，运输署继续推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。措施包括：出版《公共小巴服务通讯》；与警方合作，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，规定公共小巴驾驶执照申请人修习并完成职前课程的法例，已于二零一五年六月一日实施。

的士服务

14. 在二零一五年，有关的士服务的个案共有 10 359 宗，较二零一四年的 10 060 宗增加 3%。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(特别是拒载及驾驶行为不当)。该 10 359 宗个案的详细分类，载于附件 O。

15. 警方定期采取执法行动(尤其是在旅客常到的地区)，打击的士司机违规行为，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. 政府认同有需要改善的士服务质素。本港现时有超过 40 000 名的士司机，当中大多数是以个体户模式自雇经营的出租司机或车主司机。大部分司机并非由车主雇用，服务管理质素参差。由于牌照拥有权及的士管理权高度分散，加上司机收入与服务质素并无直接挂钩，提升整体服务水平的工作成效未如理想。有见及此，除了加强警方的执法行动以打击的士司机违规外，当局也会推出更多措施。

17. 按现行法例，的士除了提供按表收费的服务外，也可提供预约的「包车」服务。的士营办商因而可灵活提供服务，满足乘客的不同需求。运输署正推出短期措施，协助的士业界研究可否透过这模式提升的士服务。部分营办商已透过「包车」服务形式，为乘客提供较高质素的服务。此外，部分业内人士正联手推出相类服务。运输署会密切监察相关情况，并提供所需协助。

18. 中长期措施方面，政府正透过《公共交通策略研究》检视以专营权模式推出优质的士是否可行。推出优质的士的政策目标是为的士业界定下新的服务标准，提升服务水平，并满足社会上对多元化服务的需求。政府会争取于二零一六年第三季完成研究。如决定优质的士是可行的，当局将按需要修订法例，尽早实施计划。

铁路服务

19. 在二零一五年，有关铁路服务的个案共有 630 宗，较二零一四年的 563 宗增加 11.9%。数字上升的主要原因，是乘客对电车服务的投诉有所增加。有关香港电车有限公司(电车公司)服务的投诉在二零一五年有 107 宗，在二零一四年则有 55 宗。现把 630 宗个案按铁路公司的详细分类，载于附件 P。

20. 在二零一五年，有关港铁服务的投诉数目大致上保持平稳，但涉及港铁员工行为及工作表现的投诉有所增加。为改善前线员工的服务水平，港铁公司已加强前线员工的顾客服务训练，涵盖范畴包括专门技能及服务态度，并教导员工对乘客须保持有礼和专业态度。员工会持续接受定期培训，以确保能适当而有效地执行职务。

21. 不少投诉关乎乘客因携带大型乐器及体育用品而被禁止乘搭港铁。港铁公司已推出登记计划，向已登记人士发出许可证，容许他们携带一件大型乐器进入车站及车厢(须符合已放宽的尺寸限制，以及平日早上繁忙时段除外)。

22. 电车服务方面，大部分投诉关于电车驶经英皇道与柏架山道交界时发出噪音。电车公司已提醒车长(包括在相关地点张贴警告告示)保持安全车速，以确保行车安全和尽量减低噪音，并进行定期检查和在相关路段进行路轨打磨和焊接工程。

渡轮服务

23. 在二零一五年，有关渡轮服务的个案共有 77 宗，较二零一四年的 156 宗减少 50.6%。该 77 宗个案按渡轮公司的详细分类，载于附件 Q。投诉数字减少主要由于对新世界第一渡轮服务有限公司的投诉减少。

24. 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，并在有需要时尽快改善服务以满足乘客需求。

交通情况

25. 在二零一五年，本组共接获 479 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一四年的 473 宗比较，这类个案的数目轻微上升 1.3%。

交通挤塞

26. 在接获的 479 宗个案中，有 201 宗(42%)与交通挤塞有关，较二零一四年的 242 宗减少 16.9%。现把投诉交通挤塞的个案按地区分类，载于附件 R。在二零一五年，涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
九龙城	20	26	+30.0%
南区	17	23	+35.3%
东区	15	18	+20.0%
油尖旺	21	15	-28.6%

27. 在二零一五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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
交通管理	131	92	-29.8%
道路工程	46	37	-19.6%
车辆阻塞	35	37	+5.7%
其他	30	35	+16.7%
合计	242	201	-16.9%

28. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均转交运输署、警方、路政署或其他相关部门考虑及跟进。在二零一五年，运输署采取以下措施，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

29. 在二零一五年，本组接获 159 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。与二零一四年的 134 宗比较，二零一五年的个案数目增加 18.7%。

增设交通标志及设备

30. 在二零一五年，交通投诉组接获 84 项增设交通标志及设备的要求，较二零一四年的增加 71.4%。

泊车设施

31. 在二零一五年，有关泊车设施的投诉及建议共有 35 宗，较二零一四年的 48 宗减少 27.1%。

道路维修

32. 在二零一五年，本组收到 108 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零一四年的 126 宗比较，这类个案的数目下降 14.3%。

法例执行

33. 在二零一五年，本组收到 2 078 宗有关法例执行事宜的投诉，占个案总数约 8%。二零一五年接获的投诉与二零一四年的比较如下：

<u>类别</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
违例泊车	1 057	1 512	+43.0%
其他执法事宜	470	566	+20.4%
合计	1 527	2 078	+36.1%

此类投诉按地区的分类，列于附件 S及附件 T。

违例泊车

34. 在二零一五年，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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
观塘	109	166	+52.3%
油尖旺	146	162	+11.0%
东区	78	126	+61.5%
中西区	67	114	+70.1%
元朗	63	111	+76.2%

35. 警方致力确保道路安全和交通畅顺。在接获本组转介后，警方会评估交通情况和采取适当的执法行动。如违例停泊的车辆严重阻塞交通和对道路安全构成迫切危险，警方可能会把相关车辆拖走。

36. 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

37. 在二零一五年，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>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增 / 减</u>
油尖旺	40	72	+80.0%
九龙城	44	64	+45.5%
元朗	36	48	+33.3%

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，其次是驾车人士等候过久以致阻塞、突然切线 / 在实在线超车和车辆不遵从交通标志 / 措施的指示。

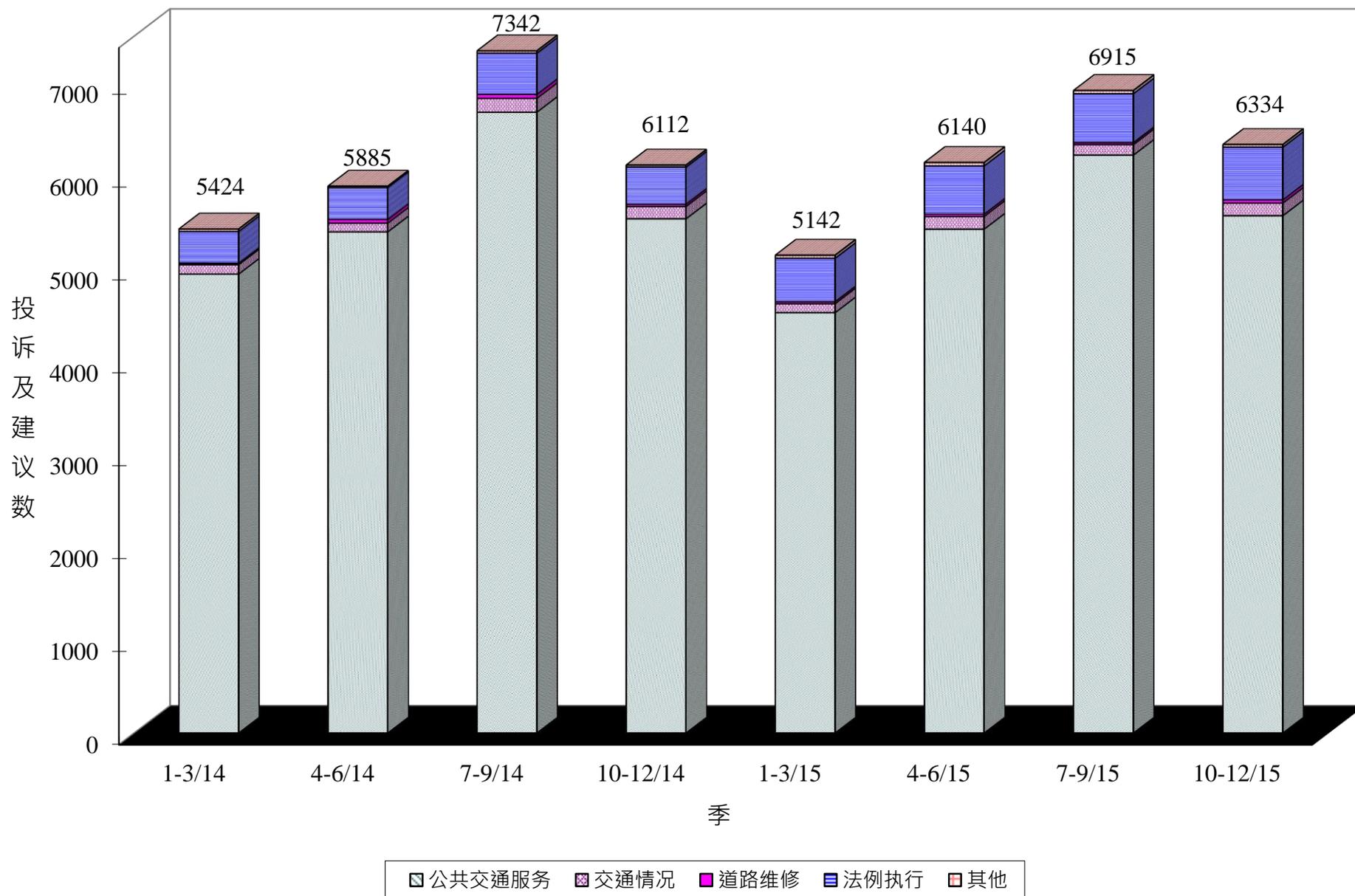
38. 所有投诉驾车人士 / 行人不遵守交通规例的个案均转交警方调查。本组并把部分个案转交运输署，以考虑可否采取适当交通管理措施以改善情况。

交通投诉组接获的投诉及建议

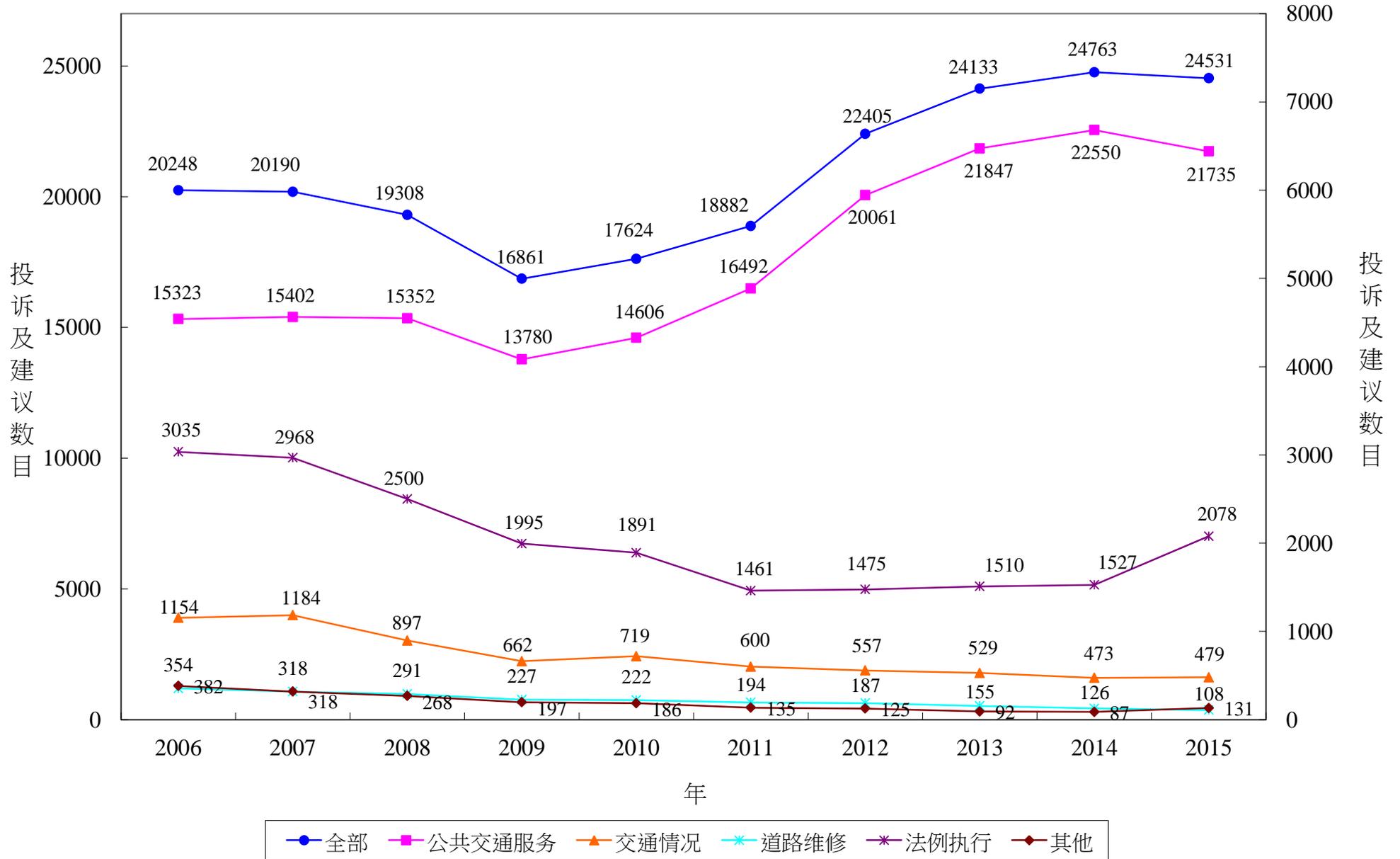
投诉/建议性质	去年同季 (1.10.14- 31.12.14)	上季 (1.7.15- 30.9.15)	今季 (1.10.15- 31.12.15)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	249 [15]	297 [20]	295 [18]
(b) 服务水平	4 822 [11]	5 746 [4]	5 142 [13]
(c) 一般性质	463 [4]	177 [11]	131 [6]
	5 534 [30] (90%)	6 220 [35] (90%)	5 568 [37] (87%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	81	46 [1]	47 [2]
(b) 交通管理	31 [7]	32 [8]	57 [14]
(c) 增设交通标志及设备	14 [1]	24 [11]	22 [5]
(d) 泊车设施	6 [1]	10 [3]	9 [1]
	132 [9] (2%)	112 [23] (1%)	135 [22] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	16	16	17 [2]
(b) 交通标志及设备	8	5	18 [2]
(c) 行车道标记	2	2	1
	26 (1%)	23 (1%)	36 [4] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	277	387 [1]	412
(b) 其他执法事宜	121	139	154 [2]
	398 (6%)	526 [1] (7%)	566 [2] (9%)
V. 其他	22 [2] (1%)	34 [2] (1%)	29 [2] (1%)
合计	6 112 [41] (100%)	6 915 [61] (100%)	6 334 [67] (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

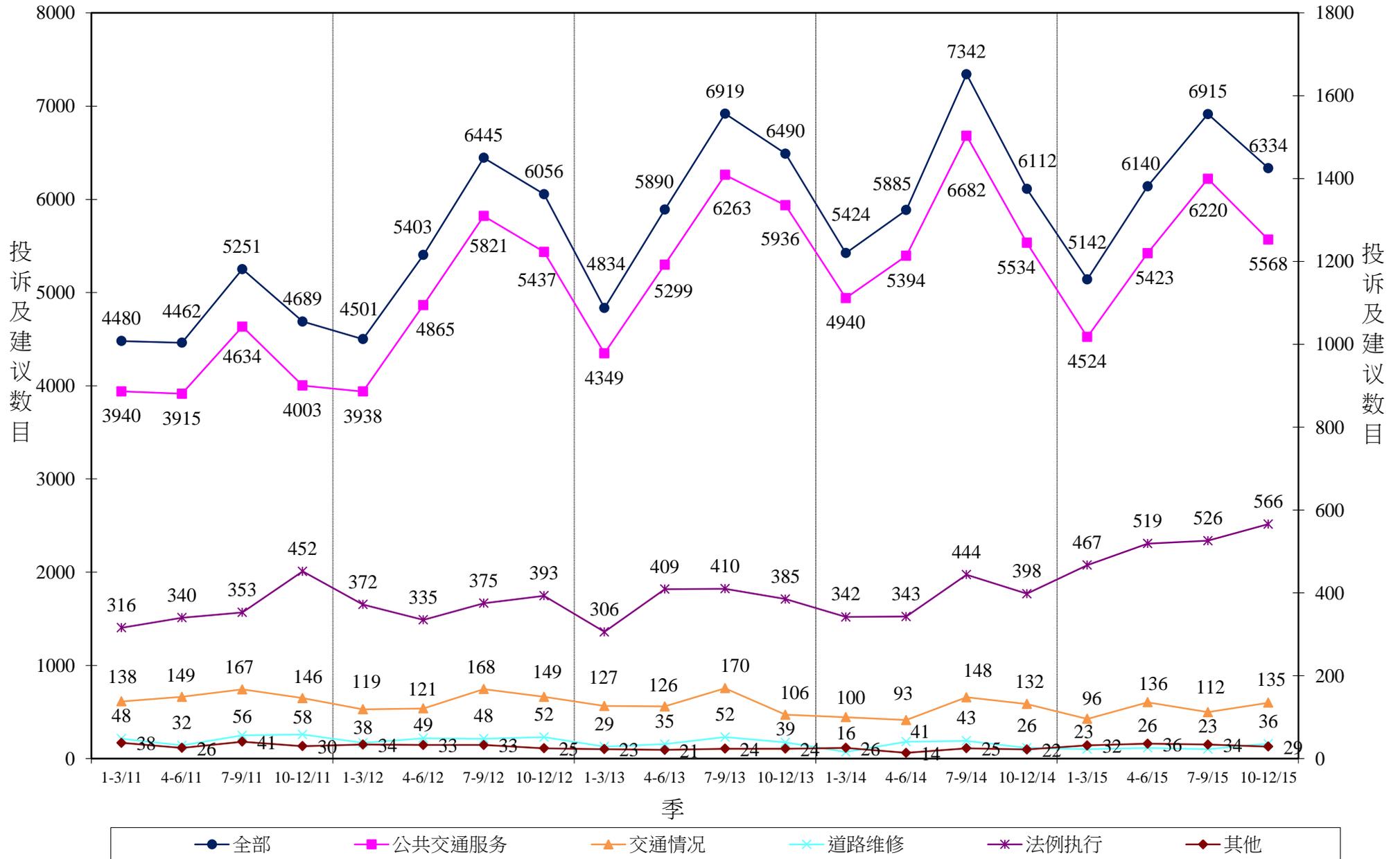


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零六至二零一五年)



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十二月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一五年十月至十二月)

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	10	206	18	-	234
(b) 服务水平	1 318	1 998	80	1 810	5 206
(c) 一般性质	64	62	6	8	140
	1 392	2 266	104	1 818	5 580
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	15	15	4	1	35
(b) 交通管理	7	10	9	-	26
(c) 增设交通标志及设备	6	7	9	-	22
(d) 泊车设施	2	3	3	-	8
	30	35	25	1	91
III. 道路维修					
(a) 道路情况	12	1	1	-	14
(b) 交通标志及设备	4	-	1	-	5
(c) 行车道标记	1	-	1	-	2
	17	1	3	-	21
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	304	50	1	-	355
(b) 其他执法事宜	47	37	1	40	125
	351	87	2	40	480
V. 其他	15	10	-	-	25
合计	1 805	2 399	134	1 859	6 197
	(29%)	(39%)	(2%)	(30%)	(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	305	419	44	9	777
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	39	68	4	1	112
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	25	26	2	-	53
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	41	71	7	2	121
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	21	10	-	-	31
龙运巴士公司	15	28	2	1	46
过海隧巴	115	146	16	4	281
非专营巴士服务	5	26	3	-	34
专线小巴	673	406	13	23	1 115
红色小巴	67	7	-	6	80
的士	41	989	3	1 772	2 805
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	16	56	10	-	82
香港铁路有限公司(轻铁)	1	2	-	-	3
香港电车有限公司	22	2	-	-	24
新世界第一渡轮服务有限公司	2	3	-	-	5
天星小轮有限公司	1	-	-	-	1
其他渡轮	3	7	-	-	10
合计	1 392 (25%)	2 266 (41%)	104 (2%)	1 818 (32%)	5 580 (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
(二零一五年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 延长干诺道西巴士站附近的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞乘客上落。
- 迁移调景岭公共运输交汇处的一个巴士站，方便残疾乘客使用。
- 在车公庙路巴士站增设栏杆，方便乘客排队。

II. 交通管理

港岛区

- 延长蚬壳街「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 把宝灵顿道部分行车路改为行人路和修改该处的「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。

九龙区

- 修改深旺道与聚鱼道交界处交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 延长柯士甸道的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在海泓道与海庭道交界处加设「不准掉头」交通标志，改善道路安全。
- 在海庭道近海泓道位置加设「不准左转」交通标志，更有效地提醒驾车人士。
- 在诗歌舞街加设「望右」及「望左」道路标记，改善道路安全。
- 改装蒲岗村道与大磡道之间的支路的栏杆，改善驾车人士的视线。

新界区

- 延长沙头角公路与马适路交界处早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长龙门路与浩船街交界处的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 在联兴街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在杯渡路与屯门公路的合流车道增设道路标记，以便更有效地管制车辆汇合。
- 修改朗天路近元朗公路位置的道路标记，以管制车辆转线和纾缓交通挤塞。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零一五年十月至十二月)

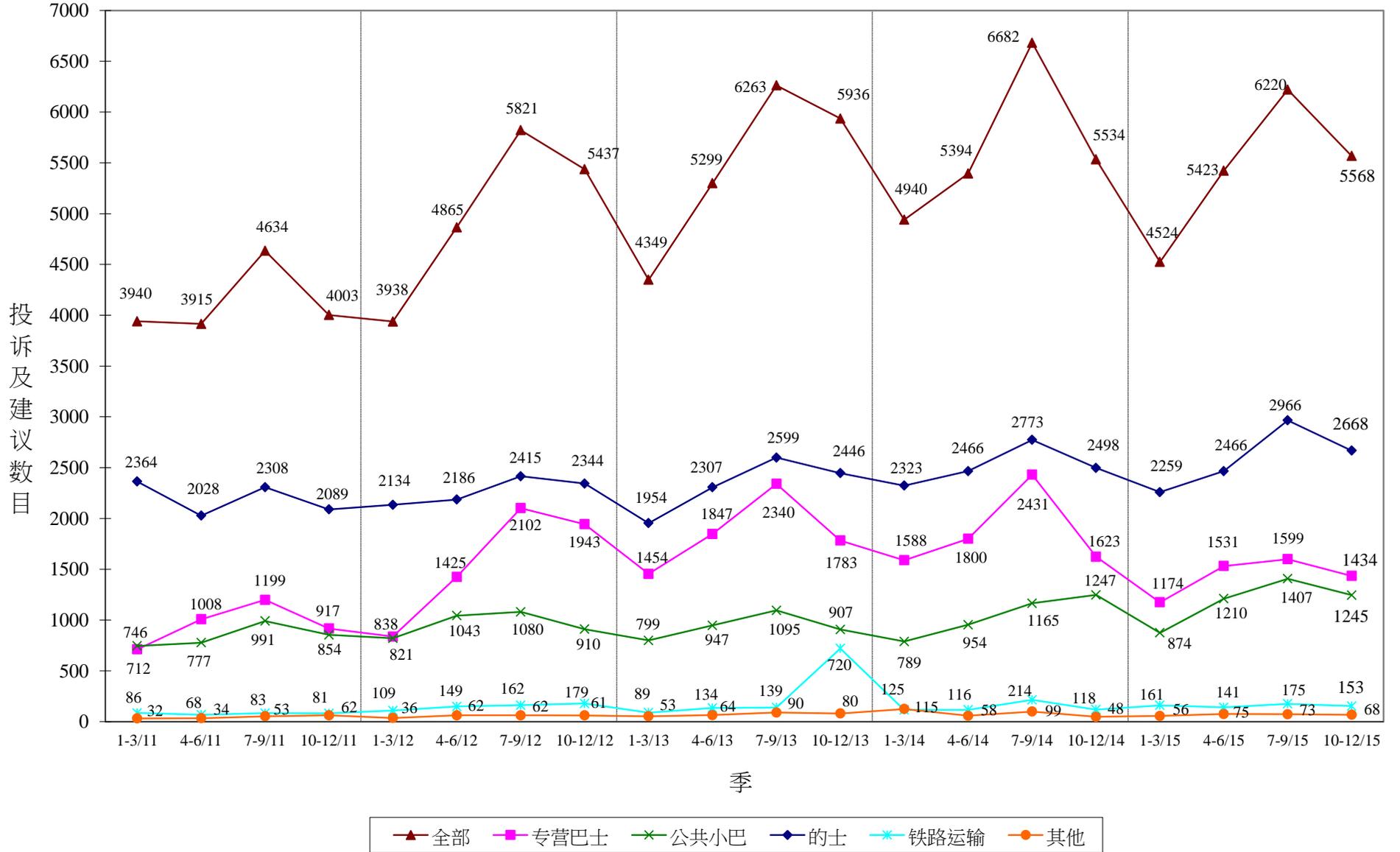
附件 E(i)

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								非专营巴士				港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮		其他 渡轮
	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							
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	40	7	2	5	5	6	19	1	96	-	-	5	1	1	6	-	2	196	
(2) 路线	10	1	3	4	-	2	40	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	67	
(3) 服务时间	7	-	-	-	-	3	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	13	
(4) 设置车站	10	1	-	1	1	-	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	19	
小计	67	9	5	10	6	11	61	4	106	-	-	5	1	2	6	-	2	295	
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	251	58	30	70	2	8	160	14	280	-	-	11	-	2	4	1	3	894	
(2) 路线依循情况	5	-	3	1	1	-	2	-	94	-	430	-	-	-	-	-	-	536	
(3) 驾驶行为不当	82	18	3	12	4	8	34	11	201	44	314	7	3	18	1	-	1	761	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	158	25	12	20	4	15	62	7	380	22	1379	28	2	1	1	-	1	2117	
(5) 滥收车/船费	1	1	-	-	-	-	2	-	18	2	488*	-	-	-	-	-	-	512	
(6) 清洁	2	1	-	-	-	-	1	-	10	1	5	2	-	-	-	-	1	23	
(7) 车辆/船只状况	6	-	1	1	2	-	3	-	27	-	6	2	-	1	1	-	-	50	
(8) 乘客服务及设施	67	22	3	14	3	3	38	1	26	-	2	64	-	1	2	1	2	249 [#]	
小计	572	125	52	118	16	34	302	33	1036	69	2624	114	5	23	9	2	8	5142	
(C) 一般性质	28	-	-	3	2	1	12	4	21	13	44	3	-	-	-	-	-	131	
今季合计	667	134	57	131	24	46	375	41	1163	82	2668	122	6	25	15	2	10	5568	
总数	(1434)							(3954)				(153)			(27)				
上季合计	822	158	61	132	33	67	326	56	1318	89	2966	136	5	34	7	2	8	6220	
去年同季合计	793	167	52	156	16	50	389	33	832	415	2498	95	8	15	9	-	6	5534	

* 包括有关的士咪表的违规行为

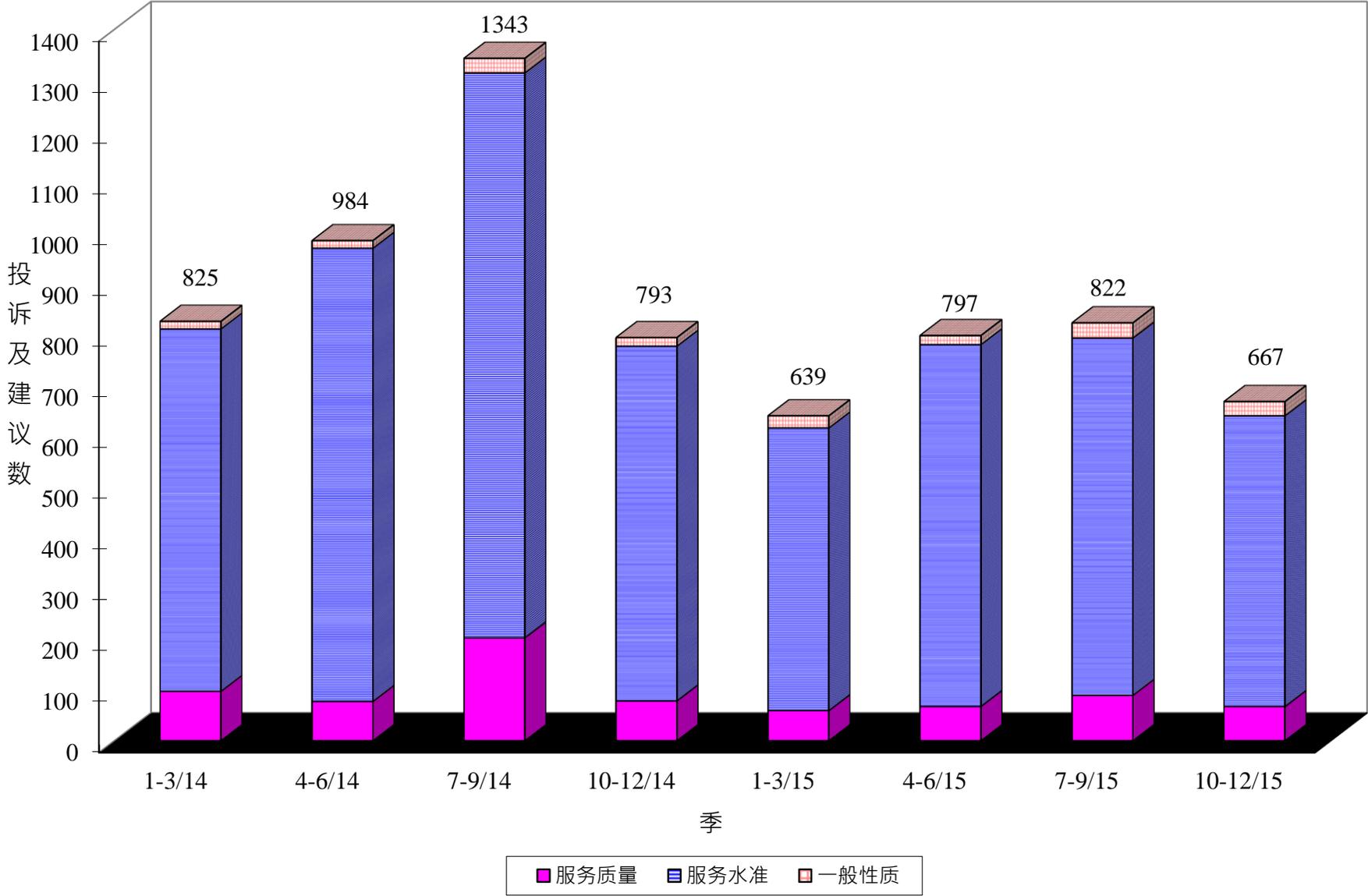
包括由 45 位投诉人提出的 103 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

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十二月)

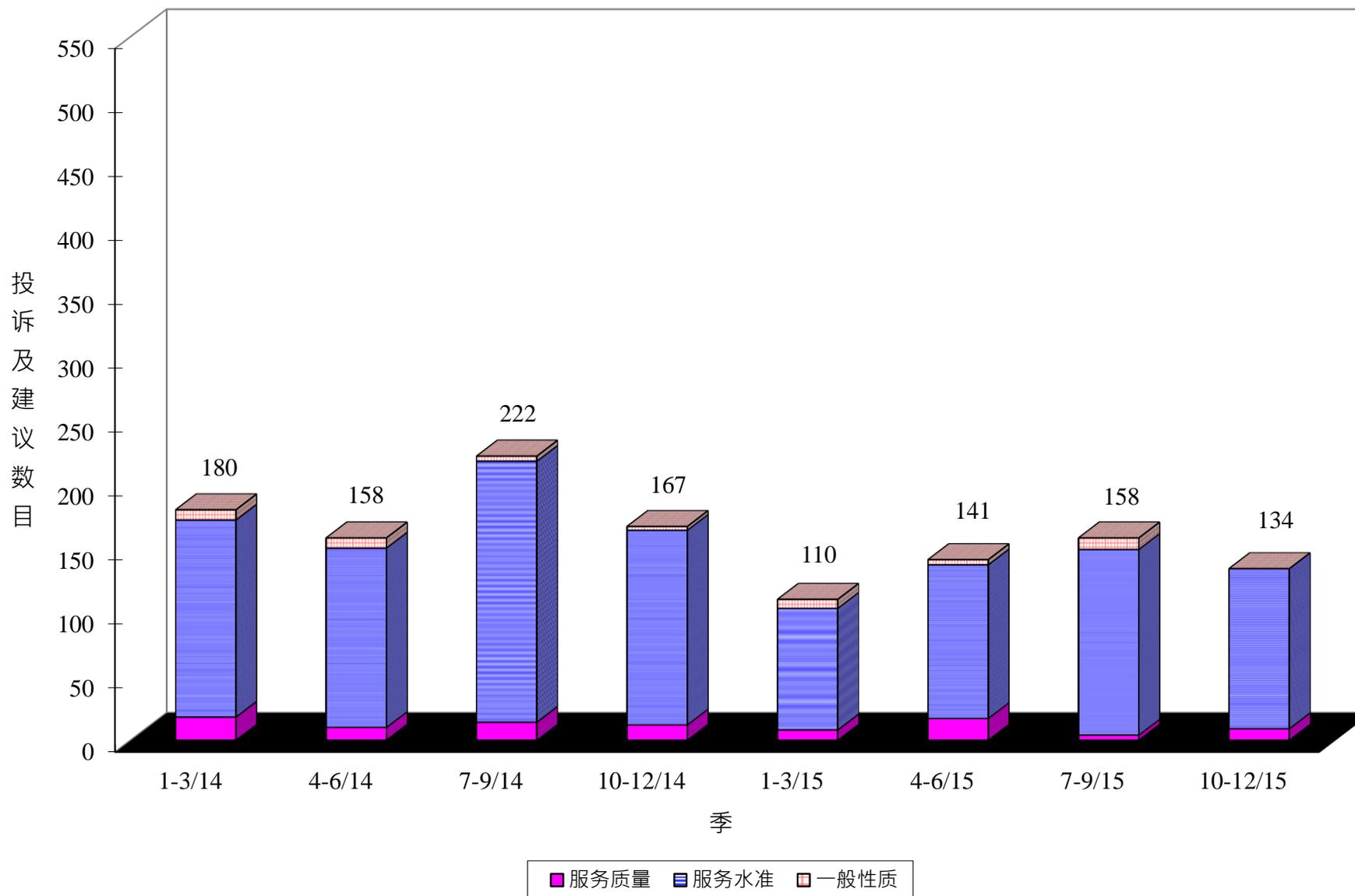


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

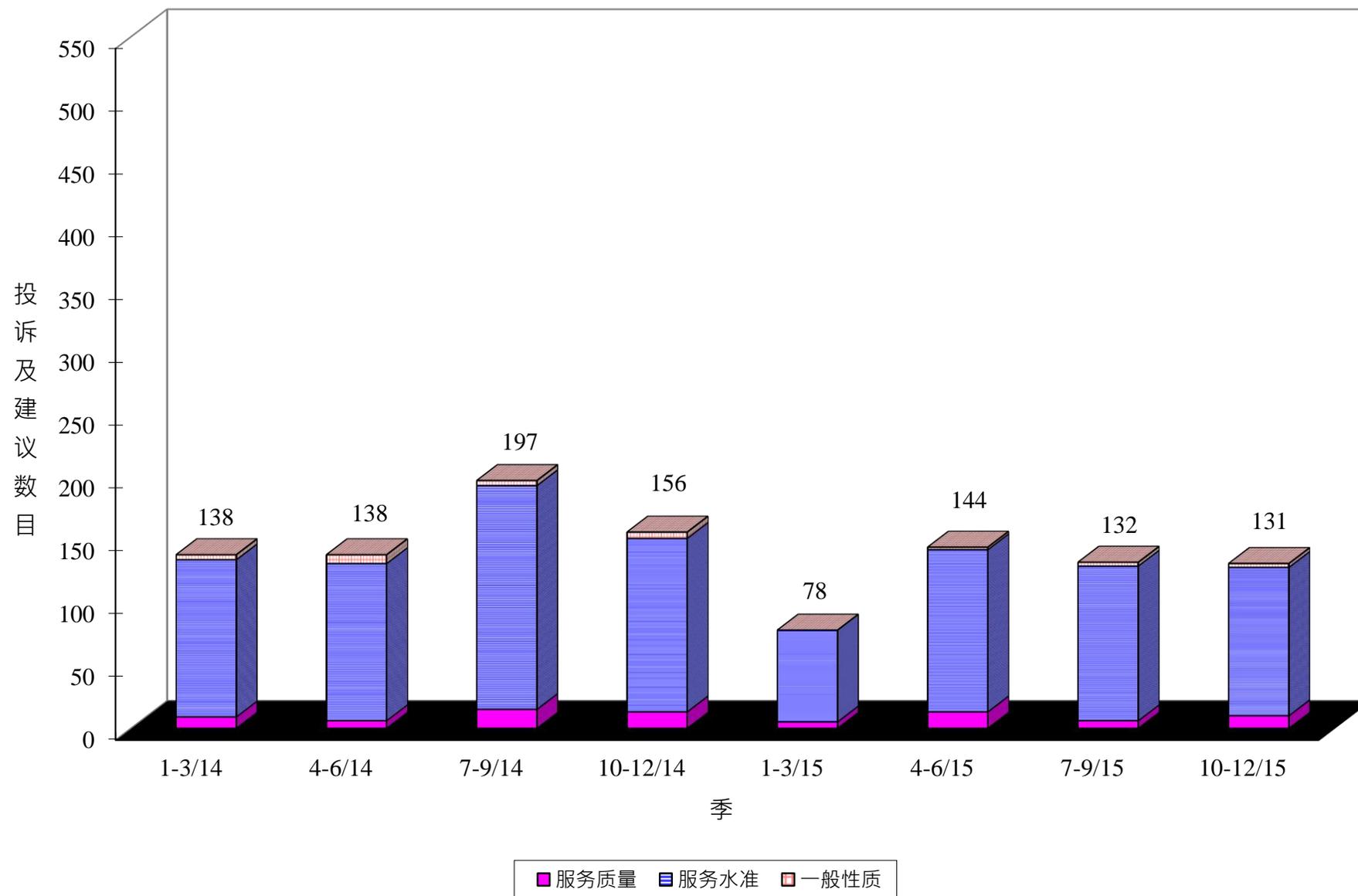
附件 F (i)



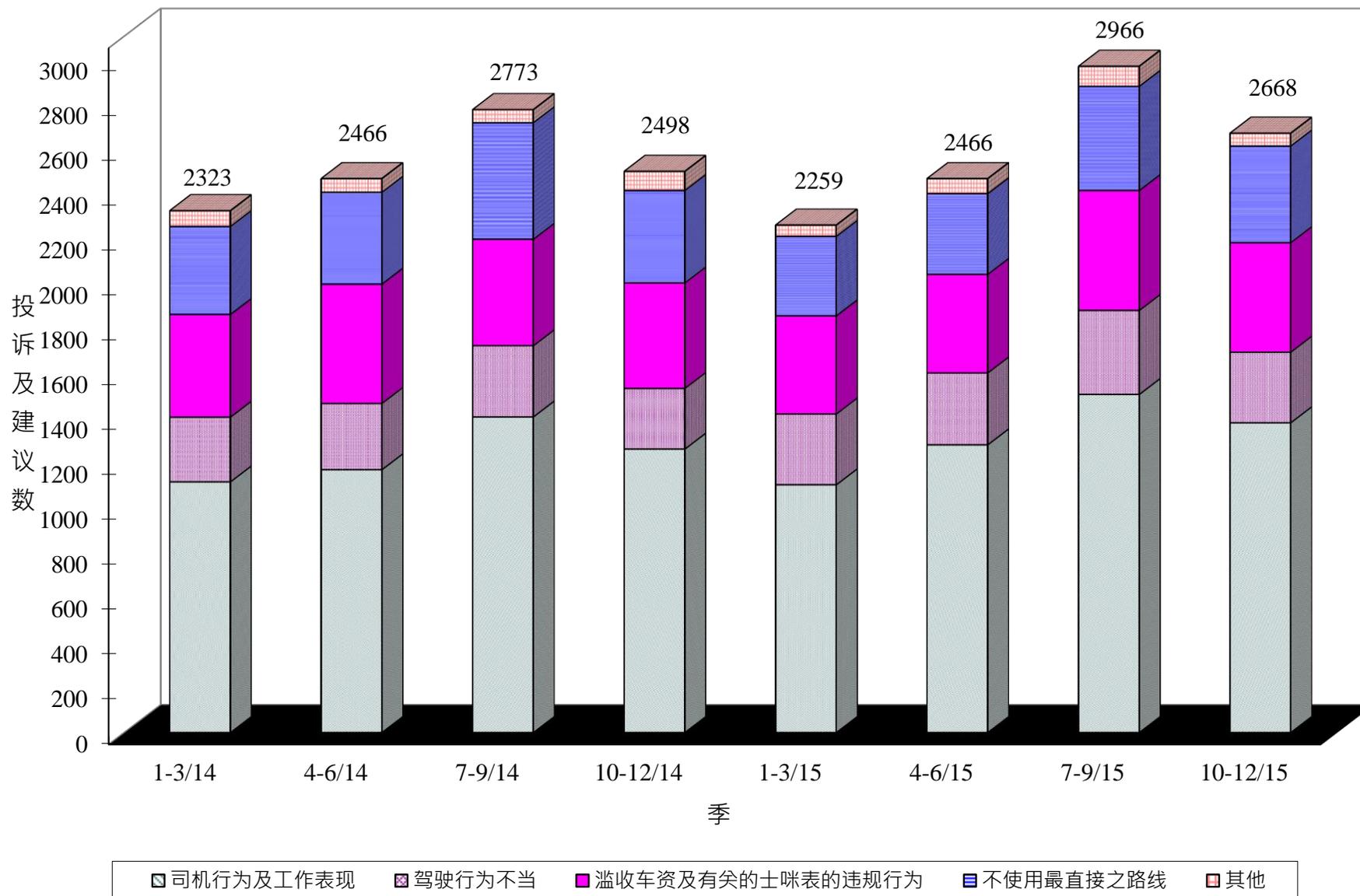
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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



有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零一五年十月至十二月)

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)	6 (5)	1 (1)	- (-)	4 (4)	4 (4)	- (-)	4 (4)	- (-)	3 (3)	- (-)	1 (1)	4 (4)	4 (4)	- (-)	2 (2)	6 (4)	3 (3)	5 (1)	- (-)	47 (40)
(b) 交通管理	-	5	7	1	3	-	6	2	6	2	2	4	3	4	6	1	2	1	2	57
(c) 增设交通标志及设备	1	1	1	1	-	-	1	1	5	1	1	2	3	1	1	-	2	-	-	22
(d) 泊车设施	1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	9
小计	8	7	10	6	7	-	11	3	16	3	4	10	12	5	10	7	7	6	3	135
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	3	1	-	-	1	1	2	1	-	-	2	1	1	1	1	-	1	-	1	17
(b) 交通标志及设备	1	1	-	-	3	-	1	-	3	-	2	1	3	1	-	1	-	1	-	18
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
小计	4	2	-	-	4	1	3	1	3	-	4	2	4	2	1	2	1	1	1	36
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	35	29	25	11	29	12	27	22	49	14	9	32	25	21	26	17	28	1	-	412
(b) 其他执法事宜	10	12	8	5	6	6	15	12	13	3	-	9	19	9	12	5	3	3	4	154
小计	45	41	33	16	35	18	42	34	62	17	9	41	44	30	38	22	31	4	4	566
合计	57	50	43	22	46	19	56	38	81	20	17	53	60	37	49	31	39	11	8	737

交通投诉组在二零一一至二零一五年间接获的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]
(b) 服务水平	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]
(c) 一般性质	362 [26]	472 [30]	472 [21]	900 [25]	568 [25]
	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	262 [13]	248 [19]	237 [7]	242 [3]	201 [7]
(b) 交通管理	186 [65]	141 [55]	171 [50]	134 [29]	159 [36]
(c) 增设交通标志及设备	94 [55]	94 [53]	74 [33]	49 [12]	84 [21]
(d) 泊车设施	58 [24]	74 [49]	47 [18]	48 [7]	35 [7]
	600 [157]	557 [176]	529 [108]	473 [51]	479 [71]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	79 [6]	81 [3]	80 [1]	75	63 [2]
(b) 交通标志及设备	98 [2]	81 [2]	65 [2]	46 [1]	39 [2]
(c) 行车道标记	17 [2]	25 [4]	10 [1]	5	6
	194 [10]	187 [9]	155 [4]	126 [1]	108 [4]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	828 [2]	922	989 [2]	1 057	1 512 [1]
(b) 其他执法事宜	633 [6]	553 [2]	521 [3]	470	566 [3]
	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]
V. 其他	135 [16]	125 [17]	92 [15]	87 [8]	131 [8]
合计	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]

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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	3 945	2 925	-25.9%
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	727	543	-25.3%
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	181	212	+17.1%
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	629	485	-22.9%
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	73	92	+26.0%
龙运巴士公司	185	226	+22.2%
过海隧巴	1 702	1 255	-26.3%
合计	7 442	5 738	-22.9%

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

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	13	13	-
(2) 路线	1	14	+1300.0%
(3) 服务时间	2	1	-50.0%
(4) 设置车站	2	4	+100.0%
小计	18	32	+77.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	80	79	-1.3%
(2) 路线依循情况	-	2	-
(3) 驾驶行为不当	27	35	+29.6%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	25	28	+12.0%
(5) 滥收车费	1	-	-100.0%
(6) 清洁	-	1	-
(7) 车辆状况	7	1	-85.7%
(8) 乘客服务及设施	6	10	+66.7%
小计	146	156	+6.8%
(C) 一般性质*	10	7	-30.0%
合计	174	195	+12.1%

* 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

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	330	385	+16.7%
(2) 路线	13	21	+61.5%
(3) 服务时间	8	5	-37.5%
(4) 设置车站	25	19	-24.0%
小计	376	430	+14.4%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	880	1 143	+29.9%
(2) 路线依循情况	212	287	+35.4%
(3) 驾驶行为不当	578	790	+36.7%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 120	1 398	+24.8%
(5) 滥收车费	89	70	-21.3%
(6) 清洁	36	53	+47.2%
(7) 车辆状况	50	71	+42.0%
(8) 乘客服务及设施	98	90	-8.2%
小计	3 063	3 902	+27.4%
(C) 一般性质*	76	84	+10.5%
合计	3 515	4 416	+25.6%

* 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>2014</u>	<u>2015</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	168	151	-10.1%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	88	87	-1.1%
(5) 滥收车费	4	10	+150.0%
(6) 清洁	1	4	+300.0%
(7) 车辆状况	3	3	-
(8) 乘客服务及设施	9	3	-66.7%
小计	273	258	-5.5%
(C) 一般性质*	367	62	-83.1%
合计	640	320	-50.0%

* 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>2014</u>	<u>2015</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	1 957	1 903	-2.8%
(ii) 拒载	2 498	2 841	+13.7%
(iii) 兜客	21	26	+23.8%
(iv) 拒绝驶达目的地	432	451	+4.4%
(v) 未有展示司机证	40	38	-5.0%
(vi) 不正确展示司机证	5	9	+80.0%
	4 953	5 268	+6.4%
(b) 驾驶行为不当	1 170	1 323	+13.1%
(c) 滥收车资	1 577	1 594	+1.1%
(d) 有关的士咪表的违规行为	355	304	-14.4%
(e) 不使用最直接的路线	1 731	1 607	-7.2%
	9 786	10 096	+3.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	143	-12.8%
(b) 其他	110	120	+9.1%
	274	263	-4.0%
合计	10 060	10 359	+3.0%

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	465	486	+4.5%
香港铁路有限公司(轻铁)	42	37	-11.9%
香港电车有限公司	55	107	+94.5%
山顶缆车有限公司*	1	-	(不适用)
合计	563	630	+11.9%

* 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>2014</u>	<u>2015</u>	<u>增/减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	115	44	-61.7%
天星小轮有限公司	1	4	+300.0%
其他渡轮	40	29	-27.5%
合计	156	77	-50.6%

二零一一至二零一五年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
港岛	- 东区	14	9	18	15	18
	- 湾仔	26	51	18	29	13
	- 中西区	31	23	24	32	8
	- 南区	23	16	15	17	23
九龙	- 观塘	17	19	18	19	11
	- 黄大仙	6	6	6	2	7
	- 九龙城	23	27	20	20	26
	- 深水埗	5	6	8	8	2
	- 油尖旺	25	25	12	21	15
新界	- 北区	10	2	7	11	6
	- 大埔	5	6	14	5	5
	- 沙田	25	16	5	5	9
	- 元朗	3	6	6	19	14
	- 屯门	15	13	27	7	14
	- 荃湾	16	8	19	9	4
	- 葵青	6	5	9	9	9
	- 西贡	11	5	4	6	11
	- 离岛	1	-	1	1	6
其他	-	5	6	7	-	
	合计	262	248	237	242	201

二零一一至二零一五年间有关违例泊车的投诉

<u>地区</u>		<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
港岛	- 东区	65	65	67	78	126
	- 湾仔	66	67	61	62	94
	- 中西区	56	40	52	67	114
	- 南区	23	23	38	26	41
九龙	- 观塘	64	85	103	109	166
	- 黄大仙	44	34	42	44	48
	- 九龙城	48	80	77	86	107
	- 深水埗	35	40	33	54	80
	- 油尖旺	96	152	119	146	162
新界	- 北区	33	48	39	30	40
	- 大埔	28	23	20	28	40
	- 沙田	59	61	95	79	97
	- 元朗	48	48	70	63	111
	- 屯门	39	33	50	38	66
	- 荃湾	37	35	42	50	63
	- 葵青	39	44	41	47	58
	- 西贡	46	42	29	39	89
	- 离岛	2	2	10	11	7
其他	-	-	1	-	3	
合计		828	922	989	1 057	1 512

二零一一至二零一五年间
有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)

<u>地区</u>		<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
港岛	- 东区	37	23	36	23	29
	- 湾仔	69	59	41	43	35
	- 中西区	56	54	42	29	27
	- 南区	27	18	21	10	23
九龙	- 观塘	41	36	26	23	30
	- 黄大仙	25	23	13	20	28
	- 九龙城	60	63	68	44	64
	- 深水埗	38	29	27	29	33
	- 油尖旺	61	67	51	40	72
新界	- 北区	20	10	16	16	16
	- 大埔	12	14	10	10	13
	- 沙田	35	30	30	35	31
	- 元朗	42	28	25	36	48
	- 屯门	24	27	24	28	23
	- 荃湾	33	25	24	24	34
	- 葵青	24	16	29	16	27
	- 西贡	15	13	19	20	13
	- 离岛	6	8	12	12	10
其他		8	10	7	12	10
	合计	633	553	521	470	566

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
(1.1.2015 – 31.12.2015)

地区 性质	油尖旺	九龙城	元朗	总数
1. 冲红灯 / 不让行人先过马路	12 [弥敦道 – 3]	20 [歌和老街 – 8]	20 [青山公路 – 3] [锦上路 – 3]	52
2. 等候过久引致交通阻塞	18 [漆咸道南 – 3]	14 [金巴伦道 – 3]	3	35
3. 突然切线 / 在实在线超车	19 [加士居道 – 5] [海底隧道 – 3]	11 [漆咸道北 – 3] [窝打老道 – 3]	4	34
4. 不遵从交通标志 / 措施的指示	12	11	11	34
5. 超速驾驶	2	1	1	4
6. 驾驶时使用流动电话	1	-	-	1
7. 其他	8	7	9	24
合计	72	64	48	184

注：[]内所示地点在二零一五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。