

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一六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	3-7
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	8-9
第三章 专题文章	10-12

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	13-14
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	15-16
C	投诉及建议的调查结果一览表	17-18
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	19-20
E	有关公共交通服务的投诉及建议	21-22
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	23-25
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	26
H	有关的士服务投诉及建议的分类	27
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	28
J	有关的士服务的投诉及建议	29
K	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	30

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一六年第一份季报，汇报二零一六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 4 592 名市民提出的 5 421 宗投诉及建议，包括 47 宗纯粹建议。大约 53% 的投诉人（即 2 439 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议。其余 47%（即 2 153 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 6 334 宗下降 14.4%，与去年同季的 5 142 宗比较，则增加 5.4%。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)，则显示自二零一二年每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 481 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 4 533 宗（70%）证实成立，不成立的有 228 宗（3%），其余 1 720 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 18 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 4 649 宗，较上季下降 16.5%，与去年同季比较，则上升 2.8%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一二年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 1 275 宗，较上季下降 11.1%，与去年同季比较，则上升 8.6%。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 655 宗，上季有 667 宗，去年同季则有 639 宗。今季的 655 宗个案中，涉及服务质量的个案有 64 宗(9.8%)，而涉及服务水平的个案则有 534 宗(81.5%)。

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 120 宗，上季有 134 宗，去年同季则有 110 宗。今季的 120 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（10%），而涉及服务水平的个案则有 102 宗（85%）。

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 103 宗，上季有 131 宗，去年同季则有 78 宗。今季的 103 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（4.9%），而涉及服务水平的则有 93 宗（90.3%）。

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 50 宗，上季有 41 宗，去年同季则有 44 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 999 宗，较上季下降 19.8%，与去年同季比较，则上升 14.3%。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 92.1%（即 920 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 163 宗及 801 宗。今季的 920 宗个案中，涉及服务质量的个案有 69 宗（7.5%），而涉及服务水平的个案则有 836 宗（90.9%）。

15. 其余 7.9%的个案（即 79 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 82 宗及 73 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 188 宗，较上季下降 18%，与去年同季比较，则下降 3.1%。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 2 188 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 131 宗（97%），上季则有 2 611 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 427 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 522 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	个案数目	百分比
(a) 已被票控	54 (28)	10 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	348 (347)	67 (68)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	120 (134)	23 (26)
	<u>522 (509)</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 125 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 153 宗，去年同季则有 161 宗。今季 125 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 110 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 27 宗，去年同季则有 12 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 55 宗，上季有 47 宗，去年同季则有 42 宗。这些投诉涉及全港共 49 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	7 (11)	7 (10)
九龙	19 (11)	18 (11)
新界	27 (25)	23 (19)
其他	2 (-)	1 (-)
总数	<u><u>55 (47)</u></u>	<u><u>49 (40)</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观塘（九宗）、元朗（八宗）、九龙城及荃湾（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 48 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 57 宗及 22 项，去年同季的数目则分别为 32 宗及 15 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 24 宗，上季的数目为 36 宗，去年同季的数目是 23 宗。今季的 24 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 12 宗，而关于交通标志及设备的投诉占六宗，另有六宗涉及行车道标记。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括东区（四宗）、九龙城、屯门及荃湾（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 569 宗，较上季上升 0.5%，与去年同季比较，则上升 21.8%。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

在二零一六年二月二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) 有关在驾驶时使用流动电话或通讯设备的投诉；
 - (b) 有关交通挤塞的投诉；
 - (c) 二零一五年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零一五年第四号季报。
2. 各委员备悉并同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关在驾驶时使用流动电话或通讯设备及交通挤塞的投诉；以及
 - (b) 交通投诉组二零一五年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关一辆专营巴士在东区走廊「快线」行驶的投诉

3. 有投诉指一辆专营巴士在东区走廊的最右线(即「快线」)行驶，并在余下行程继续使用该条行车线，导致「快线」行车缓慢。
4. 有关个案转交运输署跟进。该署表示，根据《道路交通(快速公路)规例》(第 374Q 章)，凡任何快速公路设有三条或以上的行车线，供朝同一方向行驶的车辆使用，则任何人不得在该快速公路的车路的右边行车线驾驶公共巴士，除非该处有交通标志，显示该右边行车线链接一条转向行车线，以及该车辆为驶往该转向行车线而须在右边行车线上行驶。该署已要求有关的巴士公司根据投诉人提供的资料跟进事件。巴士公司其后已指示该名巴士车长遵守交通规则及安全驾驶，并会观察该巴士车长的表现。

5. 该名投诉人获悉运输署的答复后，没有提出其他意见。

弥敦道与亚皆老街交界处交通灯行人绿灯时间短促的投诉

6. 一名投诉人投诉，弥敦道与亚皆老街交界处的交通灯行人绿灯时间短促。据悉当时行人绿灯时间较以往为短，很多行人在行人过路灯转为红色前未能及时到达马路对面。

7. 运输署应邀调查个案。在翻查交通灯系统的记录后，发现在投诉人所指的日期和时间，该交界处启动了「绿波行车路线」，因而影响交通灯号时间的分配。「绿波行车路线」是一项临时交通安排，以便利消防局的紧急车辆尽快到达目的地。在安全情况下，消防局与事故地点之间的交通灯行人绿灯会在短时间内亮起。交通灯讯号其后会回复正常运作。

8. 运输署的解释已转告该名投诉人，投诉人希望在启动「绿波行车路线」之余，也会考虑其他道路使用者的需要。

大埔公路一大窝段在农历新年期间交通挤塞的投诉

9. 一名投诉人就大埔公路一大窝段在农历新年期间出现交通挤塞提出投诉，表示在巴士上受阻几近一个小时。

10. 运输署表示，在农历新年期间，很多市民前往林村「许愿树」，导致林村一带的交通非常繁忙。就此，上述期间在该处实施了特别交通安排。粉岭公路南行的车辆不可经林锦公路交汇处进入林锦公路，而必须改用广福交汇处进入大埔公路北行线，再于林锦公路交汇处转入林锦公路。上述安排旨在避免车辆从不同方向经林锦公路交汇处转入林锦公路而造成混乱。大埔公路一大窝段由于连接粉岭公路及林锦公路交汇处，因此受到该区交通繁忙的影响。视乎当时的交通及人潮情况，运输署及警方会在现场实施其他临时措施，并向公众公布有关安排。运输署补充说，有关的特别交通安排已在二月二十三日结束。

11. 该名投诉人获悉上述答复后，没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关的士服务的投诉及建议

背景

的士服务是其中一个经常引起投诉的主要范畴。涉及的士服务的投诉及建议，平均占公共交通服务个案总数接近 50%。

投诉统计数字

2. 过去五年有关的士服务的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增 / 减</u>
2011	8 789	-
2012	9 079	+3.3%
2013	9 306	+2.5%
2014	10 060	+8.1%
2015	10 359	+3.0%
2016 (1 月至 3 月)	2 188	-

3. 在二零一六年一月至三月期间，交通投诉组共接获 2 188 宗有关的士服务的投诉及建议，与去年同期接获的 2 259 宗相比，下跌 3.1%。的士服务投诉及建议按性质的分类载于附件 J。被投诉的的士中，有 768 部的士（以车牌号码识别）在过往一年涉及多于一宗投诉。

4. 在收到的 2 188 宗投诉及建议中，有关的士司机违规行为的个案有 2 131 宗(即 97%)，去年同期该类个案则有 2 209 宗(即 98%)。在各种的士司机违规行为中，投诉司机拒载(556 宗)、举止无礼和不守规矩(429 宗)和滥收车资(372 宗)的个案相对较多。

5. 除了涉及的士司机违规行为的投诉外，另有 57 宗投诉关乎的士阻塞交通及其他事宜(例如车身状况、乘客服务及设施等)。

改善措施

6. 政府一向致力协助业界维持优质的士服务。在法例方面，《道路交通条例》(第 374 章)及其附属法例规管的士营运。警方负责严厉执法以打击违规行为，而运输署则集中教育及宣传工作，例如通过不同途径公布的士服务标准，推广的士司机的正确行为。此外，运输署也会与的士业界组织保持紧密沟通，提醒他们提供的士服务时遵守法定要求的需要和重要性。

7. 在二零一六年一月至三月期间，本组接获有关的士司机违规行为的个案中，有 427 宗(即 20%)的投诉人愿意出庭作证，这些个案已转介警方进一步调查。此外，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。

8. 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。政府及的士业界均认为有必要改善服务。就此，17 个的士团体在二零一五年十一月成立香港的士业议会（的士议会），旨在以自我监管模式改善服务质素。据了解，的士议会已推出一个可供全港普通的士共享的召唤的士服务手机应用程序。与此同时，运输署正协助业界探讨在现有法规下提升的士的服务，其中一种方法是鼓励的士业界透过「包车」形式提供较高质素的服务。业界部分成员已朝这方向着手，并尝试进一步扩展这种「包车」服务。

9. 中长期方面，政府正透过《公共交通策略研究》优先研究推出优质的士是否可行。推出优质的士的政策目标是为市民提供普通的士以外的另一选择，以满足社会对多元化点对点服务的需求。政府计划在二零一六年年中向立法会交通事务委员会及交通咨询委员会简报有关研究的进展，并争取在二零一六年第三季完成研究。如确认优质的士是可行的，政府会马上进行所需的法例修订，以期尽早实施。

10. 所有涉及的士阻塞交通及其他事宜的投诉个案(57 宗)，已转介相关部门采取行动。以的士阻塞交通的问题为例，本组已要求警方加

强执法行动，并促请运输署考虑采取交通管理措施，以处理有关问题。

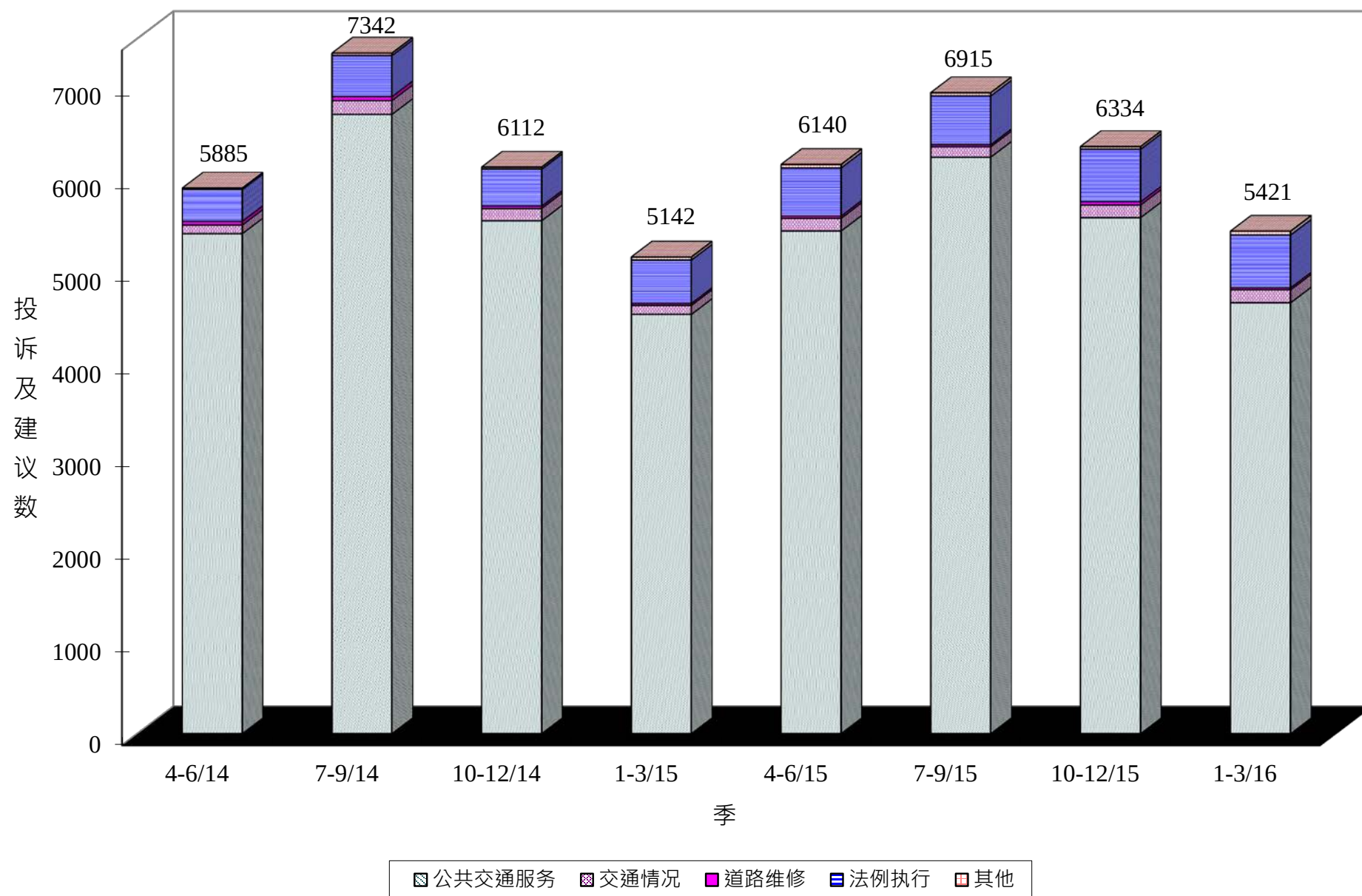
11. 交通投诉组会继续密切监察有关的士服务的投诉及建议，并会与相关部门跟进处理。

交通投诉组接获的投诉及建议

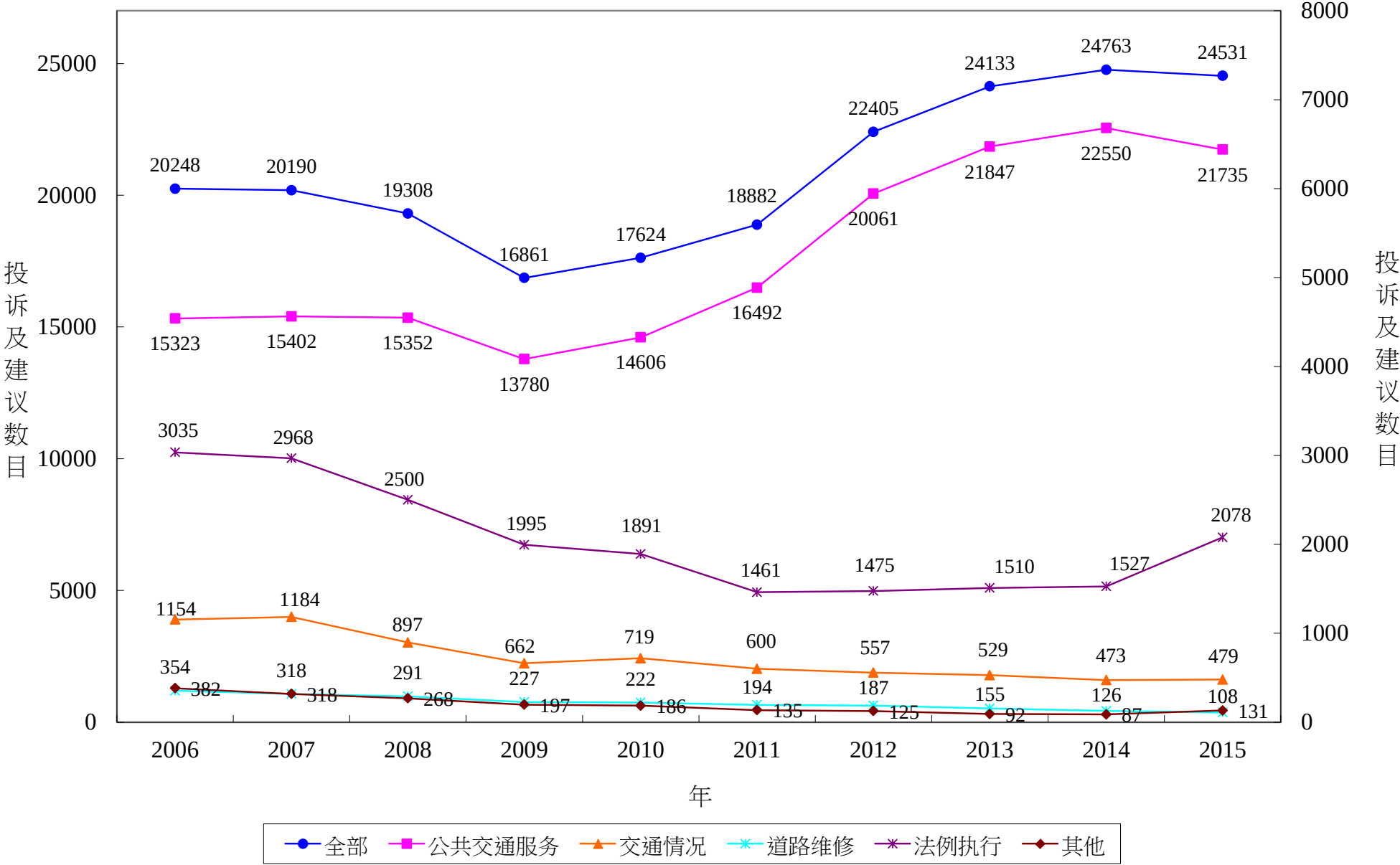
投诉/建议性质	去年同季 (1.1.15- 31.3.15)	上季 (1.10.15- 31.12.15)	今季 (1.1.16- 31.3.16)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	190 [20]	295 [18]	196 [26]
(b) 服务水平	4 198 [6]	5 142 [13]	4 287 [4]
(c) 一般性质	136 [4]	131 [6]	166 [5]
	4 524 [30] (88%)	5 568 [37] (87%)	4 649 [35] (86%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	42 [1]	47 [2]	55
(b) 交通管理	32 [4]	57 [14]	48 [4]
(c) 增设交通标志及设备	15 [2]	22 [5]	22 [2]
(d) 泊车设施	7 [1]	9 [1]	14 [2]
	96 [8] (1%)	135 [22] (2%)	139 [8] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	10	17 [2]	12 [1]
(b) 交通标志及设备	13	18 [2]	6
(c) 行车道标记	-	1	6 [1]
	23 (1%)	36 [4] (1%)	24 [2] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	345	412	426
(b) 其他执法事宜	122	154 [2]	143
	467 (9%)	566 [2] (9%)	569 (10%)
V. 其他	32 [3] (1%)	29 [2] (1%)	40 [2] (1%)
合计	5 142 [41] (100%)	6 334 [67] (100%)	5 421 [47] (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

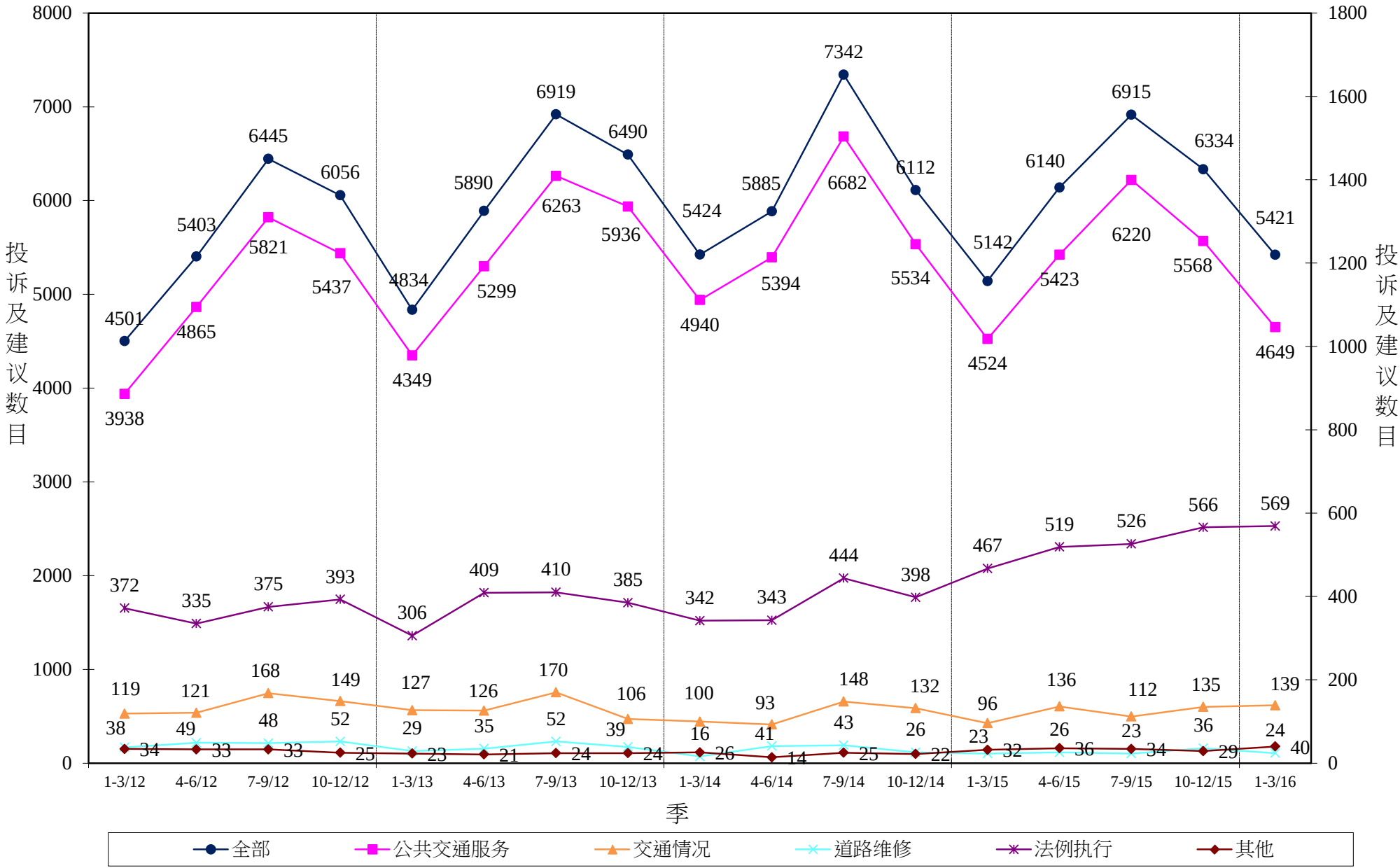


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零六至二零一五年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一二年一月至二零一六年三月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一六年一月至三月)

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		18	244	57	-	319
(b) 服务水平		1 385	2 093	113	1 669	5 260
(c) 一般性质		83	48	7	7	145
		1 486	2 385	177	1 676	5 724
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		23	26	2	1	52
(b) 交通管理		8	13	26	1	48
(c) 增设交通标志及设备		4	2	11	-	17
(d) 泊车设施		-	5	2	-	7
		35	46	41	2	124
III. 道路维修						
(a) 道路情况		8	5	-	1	14
(b) 交通标志及设备		6	-	7	1	14
(c) 行车道标记		2	-	-	-	2
		16	5	7	2	30
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		344	69	-	-	413
(b) 其他执法事宜		48	68	1	40	157
		392	137	1	40	570
V. 其他		22	9	2	-	33
合计		1 951	2 582	228	1 720	6 481
		(30%)	(40%)	(3%)	(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
(二零一六年一月至三月)**

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	299	365	39	11	714
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	50	84	16	2	152
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	17	36	4	1	58
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	27	82	13	4	126
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	13	9	1	-	23
龙运巴士公司	27	24	2	2	55
过海隧巴	108	200	61	4	373
非专营巴士服务	18	46	4	2	70
专线小巴	739	428	13	19	1 199
红色小巴	68	8	-	7	83
的士	52	995	1	1 624	2 672
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	43	81	20	-	144
香港铁路有限公司(轻铁)	3	4	1	-	8
香港电车有限公司	17	3	-	-	20
新世界第一渡轮服务有限公司	2	11	1	-	14
天星小轮有限公司	-	2	1	-	3
其他渡轮	3	7	-	-	10
合计	1 486 (26%)	2 385 (42%)	177 (3%)	1 676 (29%)	5 724 (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
(二零一六年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 在中环六号码头外装设信息板，向乘客提供巴士路线信息。

II. 交通管理

港岛区

- 延长民耀街在上午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长民耀街北行线在晚上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在屋兰士街与列堤顿道交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在黄泥涌道与山村道交界处增设道路标记，以便更有效地管制车辆汇合。
- 修改坚拿道天桥的道路标记及安全岛，以管制车辆转线和改善交通流量。

九龙区

- 延长律伦街与窝打老道交界处在上午繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长富美街的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长幸祥街的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。

- 在宏光道与启仁街交界处实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在清水湾道增设道路标记及交通标志，以便更有效地提醒驾车人士前面有停车线。
- 在登打士街增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在弼街装设栏杆，改善道路安全。

新界区

- 延长骏景路东行线在上午及下午繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长宝湖道西行线在上午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长穗禾路近丽禾里交界处的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在蝶景路与湖翠路交界处实施「禁止停车」限制，阻遏违例泊车。
- 在福民路与惠民路交界处增设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一六年一月至三月)

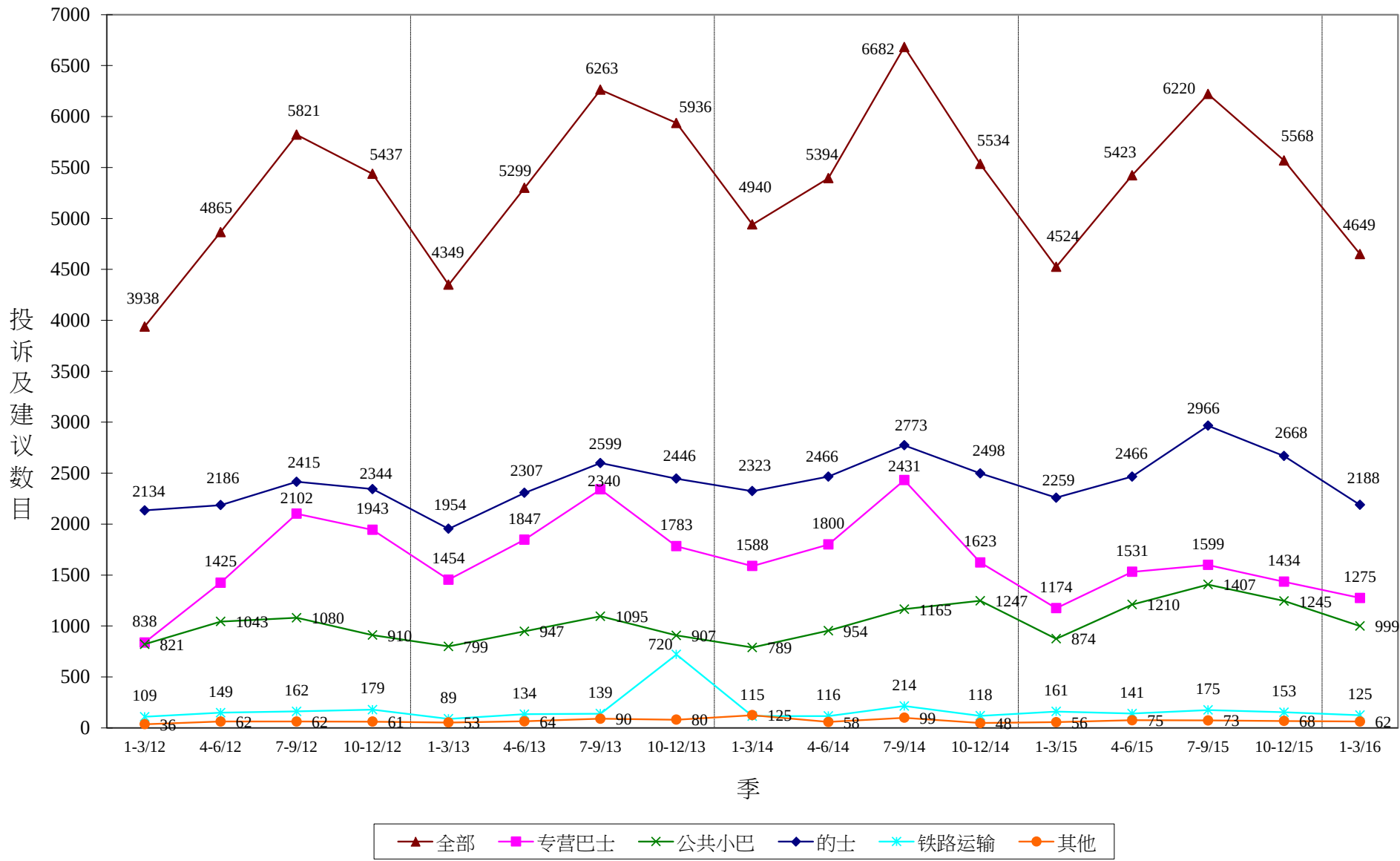
附件 E(i)

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	41	9	2	1	3	5	5	4	52	-	-	4	2	-	2	-	2	132
(2) 路线	15	1	1	2	-	-	8	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(3) 服务时间	4	-	-	1	-	1	3	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	16
(4) 设置车站	4	2	1	1	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	13
小计	64	12	4	5	3	6	16	7	69	-	-	4	2	-	2	-	2	196
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	148	32	13	37	3	4	108	21	206	-	-	17	2	2	2	-	2	597
(2) 路线依循情况	4	1	-	1	1	-	2	1	88	-	326	-	-	-	-	-	-	424
(3) 驾驶行为不当	113	31	7	17	3	2	45	10	191	36	300	5	3	9	-	-	-	772
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	156	21	9	30	12	8	79	8	283	25	1079	22	1	-	2	-	-	1735
(5) 滥收车/船费	1	-	-	-	-	-	1	-	19	-	426*	-	-	-	-	-	-	447
(6) 清洁	3	-	1	-	-	-	-	-	5	1	1	-	-	-	-	-	-	11
(7) 车辆/船只状况	13	1	-	2	-	1	2	-	29	1	10	4	-	2	-	-	-	65
(8) 乘客服务及设施	96	16	-	6	-	3	42	2	15	3	3	47	-	1	2	-	-	236 [#]
小计	534	102	30	93	19	18	279	42	836	66	2145	95	6	14	6	-	2	4287
(C) 一般性质	57	6	6	5	1	1	14	1	15	13	43	3	-	1	-	-	-	166
今季合计	655	120	40	103	23	25	309	50	920	79	2188	102	8	15	8	-	4	4649
总数	(1275)							(3237)				(125)			(12)			
上季合计	667	134	57	131	24	46	375	41	1163	82	2668	122	6	25	15	2	10	5568
去年同季合计	639	110	38	78	16	49	244	44	801	73	2259	112	15	34	9	-	3	4524

* 包括有关的士咪表的违规行为

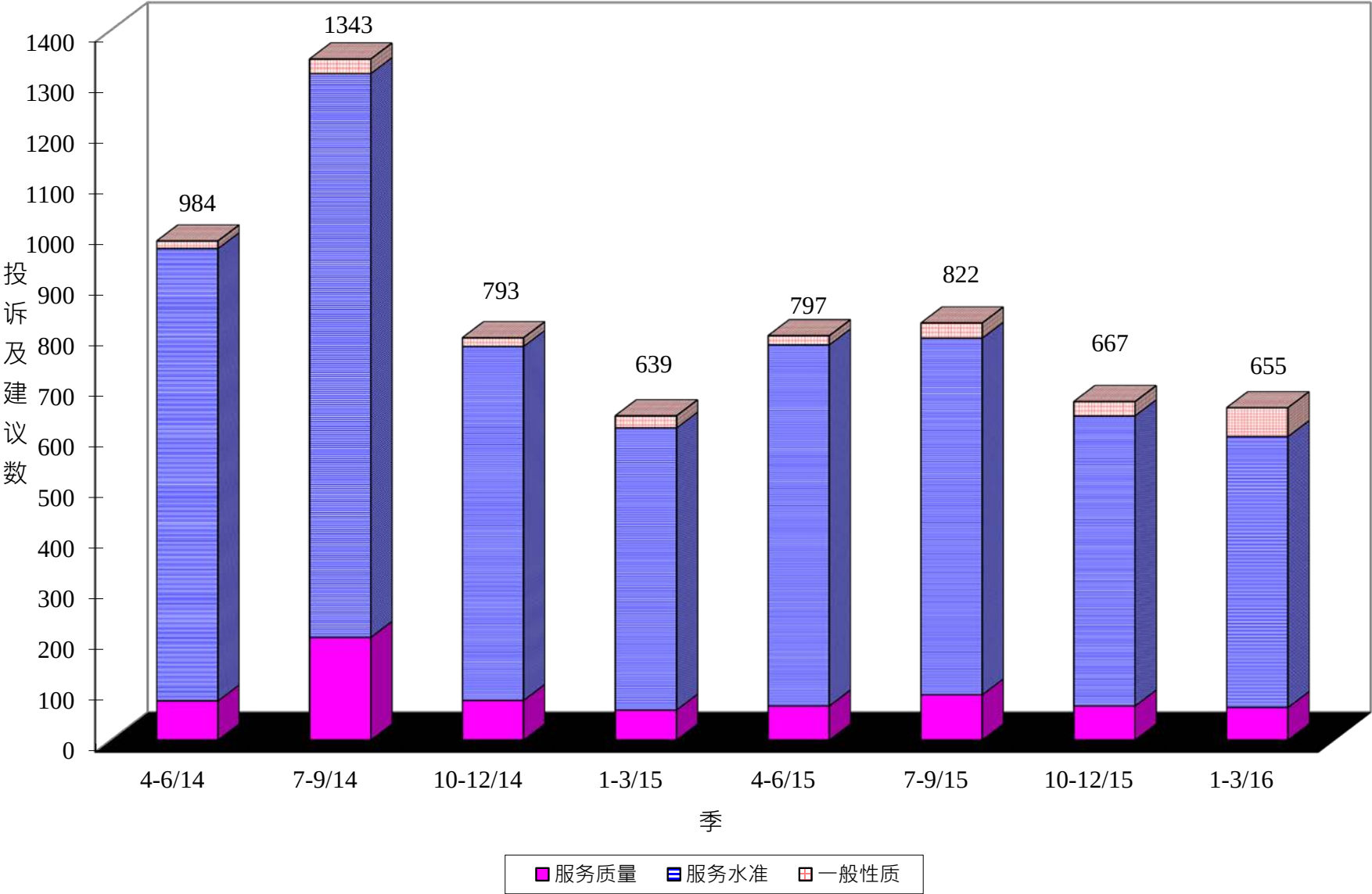
包括由 45 位投诉人提出的 107 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一二年一月至二零一六年三月)

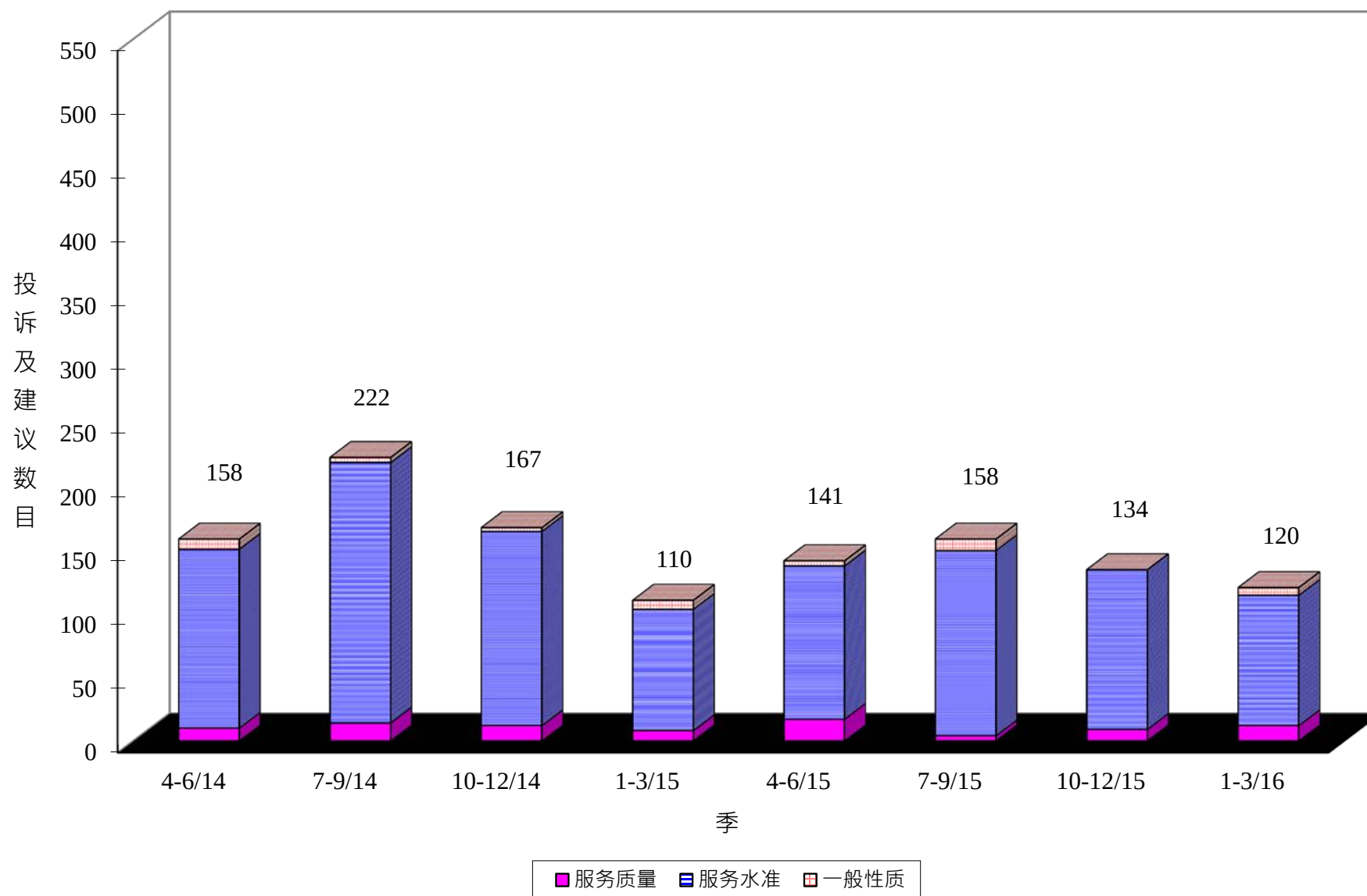


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

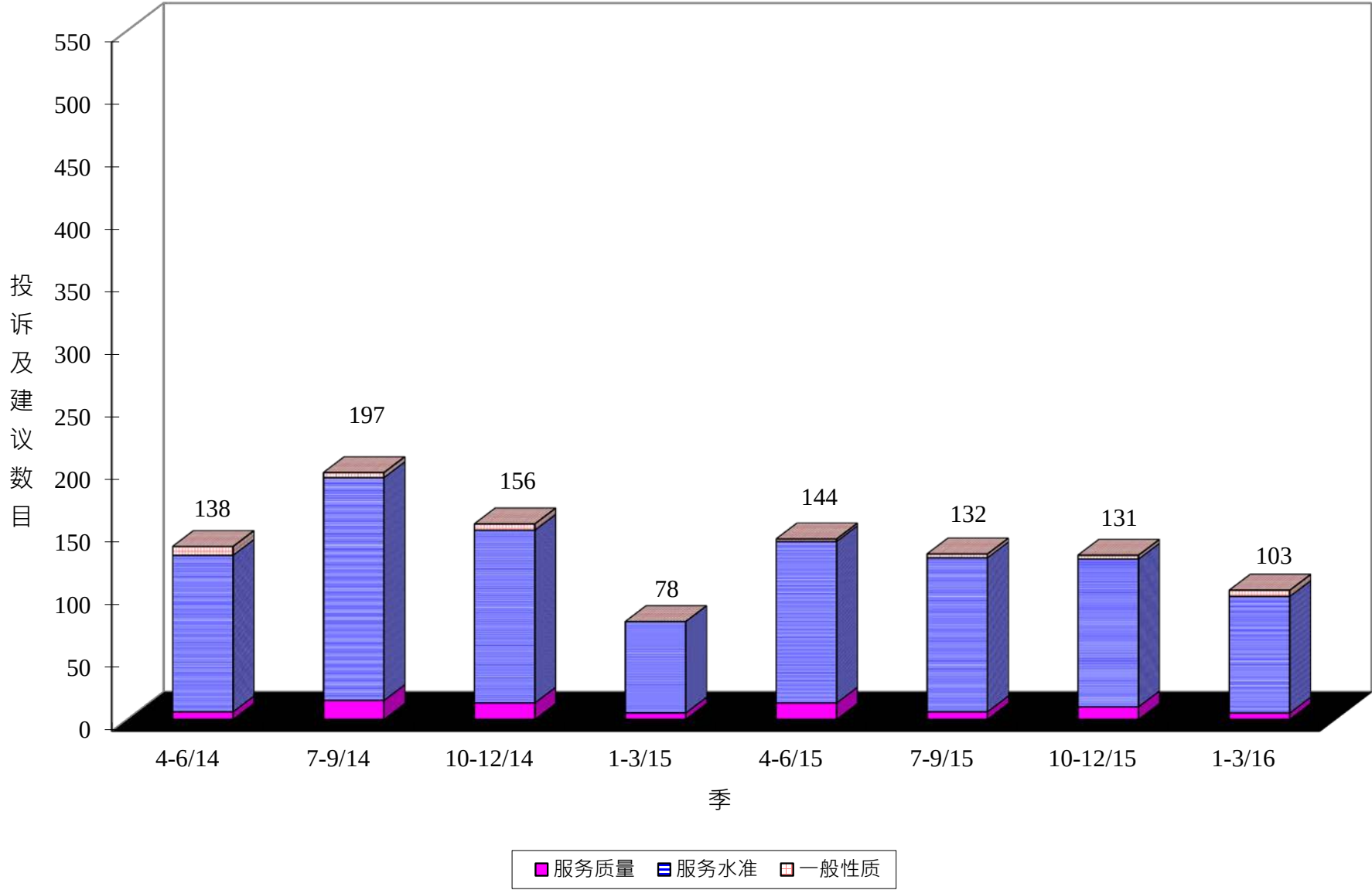
附件 F (i)



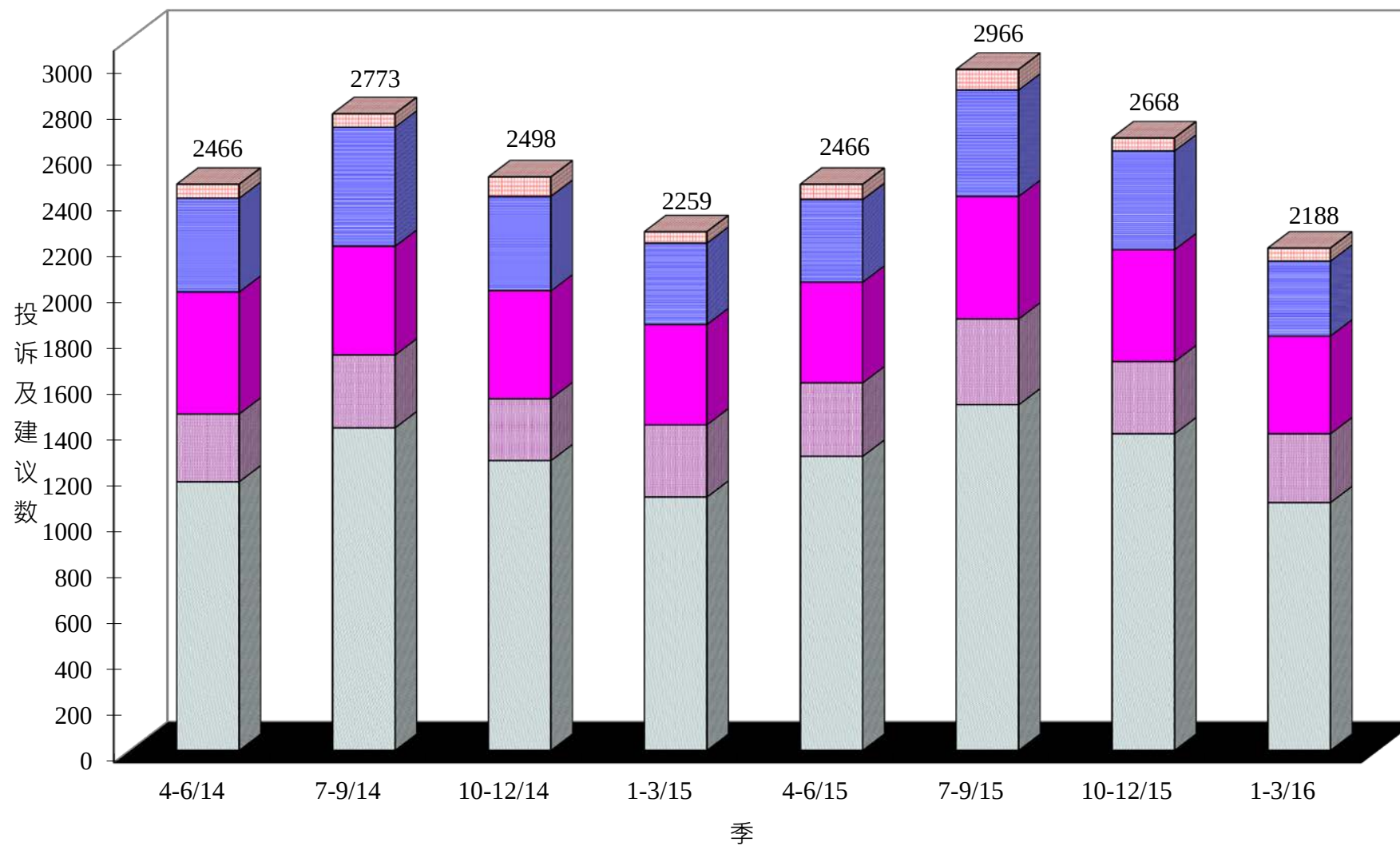
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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>(1.1.15 – 31.3.15)</u>	<u>(1.10.15 – 31.12.15)</u>	<u>(1.1.16 – 31.3.16)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	403	512	429
(ii)	拒载	589	748	556
(iii)	兜客	16	1	2
(iv)	拒绝驶达目的地	89	107	85
(v)	未有展示司机证	3	9	6
(vi)	不正确展示司机证	3	2	1
	小计	1 103	1 379	1 079
(b)	驾驶行为不当	315	314	300
(c)	滥收车资	351	419	372
(d)	有关的士咪表的违规行为	86	69	54
(e)	不使用最直接可行之路线	354	430	326
(f)	其他*	50	57	57
	合计	2 259	2 668	2 188

* 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
(二零一六年一月至三月)

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)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	- (-)	9 (9)	2 (2)	4 (4)	1 (1)	3 (2)	3 (3)	1 (1)	2 (2)	8 (5)	2 (2)	4 (4)	1 (1)	3 (3)	3 (2)	2 (1)	55 (49)
(b) 交通管理	-	17	4	1	2	-	7	-	3	3	1	1	1	2	5	-	1	-	-	48
(c) 增设交通标志及设备	2	5	1	3	2	-	3	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	22
(d) 泊车设施	-	-	-	-	1	1	-	1	4	-	1	2	-	1	-	1	-	-	2	14
小计	5	23	8	4	14	3	14	3	12	6	3	5	9	5	11	2	4	3	5	139
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	-	-	-	2	-	3	2	-	-	-	1	-	-	1	-	2	-	-	12
(b) 交通标志及设备	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	6
(c) 行车道标记	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	6
小计	4	-	1	-	2	1	3	2	-	-	-	1	1	3	3	1	2	-	-	24
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	50	21	20	5	44	12	34	22	24	10	17	35	33	15	25	18	34	7	-	426
(b) 其他执法事宜	6	14	3	7	9	4	7	6	14	6	7	14	9	11	9	4	6	4	3	143
小计	56	35	23	12	53	16	41	28	38	16	24	49	42	26	34	22	40	11	3	569
合计	65	58	32	16	69	20	58	33	50	22	27	55	52	34	48	25	46	14	8	732

有关的士服务的投诉及建议

投诉/建议性质	<u>2015</u> 一月至三月	<u>2016</u> 一月至三月	增/减
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	403	429	+6.5%
(ii) 拒载	589	556	-5.6%
(iii) 兜客	16	2	-87.5%
(iv) 拒绝驶达目的地	89	85	-4.5%
(v) 未有展示司机证	3	6	+100.0%
(vi) 不正确展示司机证	3	1	-66.7%
	1 103	1 079	-2.2%
(b) 驾驶行为不当	315	300	-4.8%
(c) 滥收车资	351	372	+6.0%
(d) 有关的士咪表的违规行为	86	54	-37.2%
(e) 不使用最直接可行之路线	354	326	-7.9%
小计	2 209	2 131	-3.5%
其他			
(a) 的士阻塞	29	31	+6.9%
(b) 其他	21	26	+23.8%
小计	50	57	+14.0%
合计	2 259	2 188	-3.1%

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。