

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一六年四月一日至六月三十日)

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

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	10-14

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	有关违例泊车的投诉分类	31
K	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	32

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一六年第二份季报，汇报二零一六年四月一日至六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 5 385 名市民提出的 6 431 宗投诉及建议，包括 55 宗纯粹建议。大约 53% 的投诉人（即 2 836 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议，其余 47%（即 2 549 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 5 421 宗上升 18.6%，与去年同季的 6 140 宗比较，则上升 4.7%。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 5 639 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 3 996 宗（71%）证实成立，不成立的有 182 宗（3%），其余 1 461 宗（26%）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 14 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 5 530 宗，较上季上升 19%，与去年同季比较，则上升 2%。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 1 477 宗，较上季上升 15.8%，与去年同季比较，则下降 3.5%。
8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 793 宗，上季有 655 宗，去年同季则有 797 宗。今季的 793 宗个案中，涉及服务质量的个案有 57 宗(7.2%)，而涉及服务水平的个案则有 709 宗(89.4%)。
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 108 宗，上季有 120 宗，去年同季则有 141 宗。今季的 108 宗个案中，涉及服务质量的个案有八宗（7.4%），而涉及服务水平的个案则有 97 宗（89.8%）。
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 133 宗，上季有 103 宗，去年同季则有 144 宗。今季的 133 宗个案中，涉及服务质量的个案有一宗（0.8%），而涉及服务水平的则有 130 宗（97.7%）。
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 48 宗，上季有 50 宗，去年同季则有 54 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 1 260 宗，较上季增加 26.1%，与去年同季比较，则上升 4.1%。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 94.1%（即 1 186 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 920 宗及 1 134 宗。今季的 1 186 宗个案中，涉及服务质量的个案有 96 宗（8.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 074 宗（90.6%）。

15. 其余 5.9% 的个案（即 74 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 79 宗及 76 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 590 宗，较上季上升 18.4%，与去年同季比较，则上升 5%。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 2 590 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 520 宗（97%），上季则有 2 131 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 493 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 411 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	39 (54)	10 (10)
(b) 投诉人撤销投诉	264 (348)	64 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	108 (120)	26 (23)
	<u>411 (522)</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 141 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 125 宗，去年同季则有 141 宗。今季 141 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 129 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 14 宗，上季共有 12 宗，去年同季则有 21 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 64 宗，上季有 55 宗，去年同季则有 66 宗。这些投诉涉及全港共 54 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	7 (7)	7 (7)
九龙	27 (19)	25 (18)
新界	30 (27)	22 (23)
其他	- (2)	- (1)
总数	<u>64 (55)</u>	<u>54 (49)</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油尖旺及沙田（各八宗）、观塘（七宗）及九龙城（六宗）。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 52 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 48 宗及 22 项，去年同季的数目则分别为 38 宗及 23 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 32 宗，上季的数目为 24 宗，去年同季的数目是 26 宗。今季的 32 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 22 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括屯门（五宗）、油尖旺、沙田及荃湾（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 702 宗，较上季上升 23.4%，与去年同季比较，则上升 35.3%。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

在二零一六年五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) 有关泊车设施的投诉及建议；
 - (b) 有关骑单车事宜的投诉及建议；
 - (c) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零一六年第一号季报。
2. 各委员备悉并同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关泊车设施、骑单车事宜及的士服务的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一六年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

对青山公路－青山湾段交通挤塞的关注

3. 若干名市民联络交通投诉组对青山公路－青山湾段(尤其是接近青盈路交界处)在早晚繁忙时间交通极为挤塞表示关注。据一名投诉人的观察，三圣巴士总站的巴士往往因交通挤塞而未能准时驶出，影响巴士服务班次。

4. 这些个案均转交运输署跟进，以便采取可行的交通管理措施解决问题。警方也获通知这些个案。运输署留意到该区交通繁忙，认为交通挤塞可能是由于青盈路近青山公路一段现正进行道路工程。为纾缓工程对附近交通情况的影响，该署已要求工程承办商加派人手协调交通，而工程车辆应尽量避免在繁忙时间使用青盈路。

5. 运输署又表示，正筹划工程项目，以期改善青山公路—青山湾段的交通情况和应付该路段未来因屯门东发展而造成的交通流量增长。现时管青路至海荣路的青山公路—青山湾段将会扩阔，成为双线双程行车路，而相关的道路交界处(包括近青盈路的回旋处)也会进行改善工程。

6. 有关市民获悉上述措施后，没有对其提出问题。

取消长沙湾深盛路双白线的建议

7. 一名市民建议取消深盛路的双白线，以利便驾驶人士掉头和驶入部分在该道路的住宅大厦停车场。

8. 运输署指出，双白线划于视程受局限的道路，用以分隔来自相反方向的车辆。该署留意到有关住宅大厦停车场位于深盛路 / 深旺道及深盛路 / 兴华街两个交界处附近。基于道路安全考虑，该署认为有必要在深盛路划上双白线，以分隔从该两个交界处转入深盛路但朝相反方向行驶的车辆，并防止车辆掉头。

9. 运输署的解释已转告该名市民，该名市民没有提出其他意见。

有关乐活道与连道交界处交通灯运作的投诉

10. 一名投诉人投诉，怀疑乐活道与连道交界处的交通灯失灵。投诉人指出，行人按下交通灯柱上的控制器按键后，要等候一段长时间，绿灯讯号才会亮起。有时该按键更在按下不久自行关掉。

11. 运输署应邀就此个案作调查。该署解释，上述由交通灯控制的过路处设有感应系统，当行人按下交通灯柱上的控制器按键，并站在行人路上以黄格道路标记标示的等候区，行人绿灯便会在预设时间内亮起。交通灯柱上的控制器旁贴有告示，提醒行人正确使用过路处的方法。在这种交通灯运作模式下，如行人在按键后不再需要横过马路，交通也不会受到不必要的延误。在接到投诉后，运输署进行了实地视察，留意到传感器覆盖的范围与等候区可能略有偏差。该署其后提升了传感器的灵敏度，并会安排调整行人等候区的标记，以确保交通灯运作畅顺。

12. 该名投诉人获悉运输署的解释后，没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关违例泊车的投诉

投诉统计数字

过去五年违例泊车投诉的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投数数目</u>	<u>增 / 减</u>
2011	828	-
2012	922	+11.4%
2013	989	+7.3%
2014	1 057	+6.9%
2015	1 512	+43.0%
2016 (截至 2016 年 6 月 30 日)	927	-

2. 在二零一六年一月至六月期间，本组共接获 927 宗有关违例泊车的投诉。与去年同期的 713 宗比较，增加 30%。投诉个案按地区的分类载于附件 J。在二零一六年一月至六月期间，涉及较多投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2015 1 月至 6 月</u>	<u>2016 1 月至 6 月</u>	
观塘	89	101	+13.5%
东区	60	93	+55.0%
西贡	40	83	+107.5%

在这段期间，上述地区涉及五宗或以上投诉的地点如下：

<u>地区</u>	<u>地点</u>	<u>投诉数目</u>
观塘	碧云道	9
	茶果岭道	8
	敬业街	5
东区	耀兴道	20
	七姊妹道	5
	海晏街	5
西贡	宝康路	8
	宝琳北路	7
	西贡公路	5

观塘区

3. 在二零一六年一月至六月期间，本组接获 101 宗在观塘区违例泊车的投诉，其中 55 宗涉及观塘市中心，观塘商贸区占其中 31 宗。涉及较多投诉的街道包括敬业街、成业街、海滨道、伟业街、基业街及巧明街，约三分之一涉及货车或其他重型车辆。部分投诉人观察到违例泊车令车辆可用的行车线减少，导致该区域交通挤塞。至于其他在观塘市中心违例泊车的个案，主要在住宅区，例如云汉街、月华街、协和街、物华街及功乐道，涉及各类车辆。

4. 油塘是观塘区另一个有较多投诉的地区。在二零一六年上半年，本组接获 18 宗关于在油塘违例泊车的投诉，多数涉及茶果岭道及高辉道。部分投诉人指出，货车及其他重型车辆违例泊车往往阻塞交通，导致该区交通挤塞。

5. 在这段期间，在蓝田违例泊车的投诉有 16 宗，主要涉及碧云道。该道路在晚间有车辆违例泊车，尤其是广田邨一带。

6. 观塘及秀茂坪分区警署在接到投诉后已采取适当执法行动，并会密切监察有关情况和采取合适的行动。为纾缓有关问题，运输署也

获邀就部分个案研究可行的交通管理措施。已推出的改善措施包括：在基业街及骏业街设置上落客货区；以及在启田道装设栏杆，防止车辆在行人路上违例停泊。

东区

7. 在二零一六年上半年，有关东区的投诉有 93 宗，其中 37 宗个案涉及筲箕湾，其中耀兴道占 20 宗。违例泊车主要在清晨时份，违例停泊的车辆往往阻碍巴士及公共小巴在车站上落乘客，以致乘客被迫在行车线中央上落车。其他有较多投诉的地点包括海晏街及西湾河街，当中海晏街有车辆停泊在行人路上，对行人造成阻碍。

8. 在二零一六年一月至六月期间，本组接获 16 宗涉及鲗鱼涌的投诉。这些个案主要针对在大型屋苑一带(例如太古湾道、太古城道及基利坊)违例泊车，大多与私家车有关。

9. 在这段期间，关于在北角违例泊车的投诉有 15 宗，其中七姊妹道、丹拿道、健康西街及锦屏街涉及较多投诉。部分投诉人留意到这些地点的违例泊车情况已严重影响车流。为维持七姊妹道、电照街及丹拿道各交界处行车畅顺，运输署目前正检视现时这些交界处的不准停车限制区安排，并会与警方保持紧密联系，加强针对违例泊车的执法行动。

10. 在接到投诉后，柴湾及北角分区警署已采取执法行动，例如在交通意外及挤塞黑点发出定额罚款通知书。

西贡区

11. 在二零一六年一月至六月期间，在西贡区违例泊车的投诉有 83 宗。这些个案大部分(72 宗)涉及将军澳，当中约一半涉及宝琳附近地点，其中将军澳村一带(即宝康路及颖礼路)占 12 宗。涉及宝琳北路、贸泰路及运隆路的投诉也较多。虽然宝琳主要是住宅区，但约三分之一的违例泊车投诉涉及货车、旅游巴及泥头车等大型车辆。

12. 其余涉及将军澳的个案，大多与坑口及将军澳市中心附近的住宅区相关。据部分投诉人的观察，违例停泊的车辆阻塞大厦及停车场出口，造成不便之余，更令车流变慢。

13. 在二零一六年上半年，本组接获 11 宗关于在西贡违例泊车的投诉，不少个案涉及私家车。部分投诉涉及非法霸占泊位，例如霸占供另一车种使用的特定泊位和长期霸占泊位。

14. 本组已把接获个案转交警方处理。将军澳及西贡分区警署已针对违例的车辆和司机采取行动，并会密切留意有关情况。

15. 一般而言，将军澳新市镇住宅项目的私家车泊位供应符合《香港规划标准与准则》所载规定。运输署知悉大型商用车辆(例如货车及旅游巴)在宝琳住宅区内停泊的需求，已尽力在情况许可下提供这类泊位。该署指出，这类公众泊位目前在宝琳区有超过 250 个，其中逾 200 个位于以短期租约形式运作的公众停车场，逾 30 个是特定路边泊位，逾 20 个是供晚间停泊的路旁泊位。该署一直与地政总署保持联系，商讨把没有实时发展计划的合适空置土地改建为以短期租约形式运作的公众停车场。如交通及环境情况许可，该署会建议提供大型商用车辆泊位。

16. 运输署表示，就整个将军澳新市镇而言，该署曾多次以相类方法尝试增加泊位，但在露天或路旁设立商用车辆泊位的建议往往遭公众强烈反对。经过长时间的商讨，该署终于在二零一六年六月成功调解地区居民的反对意见，在将军澳唐俊街设立六个货车晚间泊位。

17. 为应付在将军澳停泊商用车辆的长远需求，运输署在咨询其他政府部门后，建议在计划兴建的将军澳第 67 区政府部门联用大楼内，设立供货车及旅游巴使用的公众停车场。待项目完成后，预计该区商用车辆泊位的供应将会大增。该署会继续密切监察违例泊车的情况，有需要时会制订可行的改善措施应付需求。

改善措施

18. 政府的目标是在各类车辆泊位的供求问题上达致合理而又可行的平衡。一般而言，泊位应尽量设于大厦内及街道以外，以善用路面空间供交通行驶和路旁活动，以及改善道路环境。如交通情况许可，而现有设施不足，运输署或会在合适地点提供路旁泊位。

19. 警方是负责就违例泊车采取执法行动的法定机关。执法行动是按照「二零一六重点交通执法项目」进行，目标是改变道路用户引致

交通意外及阻塞交通的不良行为。

20. 自二零一六年四月以来，警方进行了一系列全港行动，重点打击对其他道路使用者构成不必要阻碍或危险的违例泊车行为，特别是在交通意外黑点、公共交通交汇处、巴士站、公共小巴及的士站等一带的违例泊车行为。蓄意违例停泊的车辆可能会被多次票控或拖走。

21. 各分区警署会因应所属地区独有的交通管制特性调配资源，包括繁忙时段、交通黑点及其他因素(包括学生活动、涉及上落客货的商业活动及其他会影响车流的特别活动)。在二零一六年一月至五月期间，警方就违例泊车行为发出合共 592 786 张定额罚款通知书，较二零一五年同期的 508 986 张增加 16%。

22. 警方会继续严厉执法，在交通意外黑点、违例泊车黑点及公共交通交汇处等重点执法地点发出告票。来年，警方会不时在全港或地区层面进行类似的打击违例泊车行动。

23. 警方会采取与各部门及团体合作方式，以确保每名道路使用者的安全，其中包括重点提升公众改变不良行为的意识。

24. 部分关乎执法事宜的个案亦已转交运输署跟进，以便研究是否需要推出合适的交通管理措施改善有关情况，例如在有道路安全或车流问题的地点设立不准停车限制区、把短期租约用地用作泊车处、灵活提供电单车泊位，以及在工业区设立特定晚间货车及 / 或旅游巴路边泊位。运输署会继续协调、监察和检视所有与泊车有关的改善措施的推行情况。

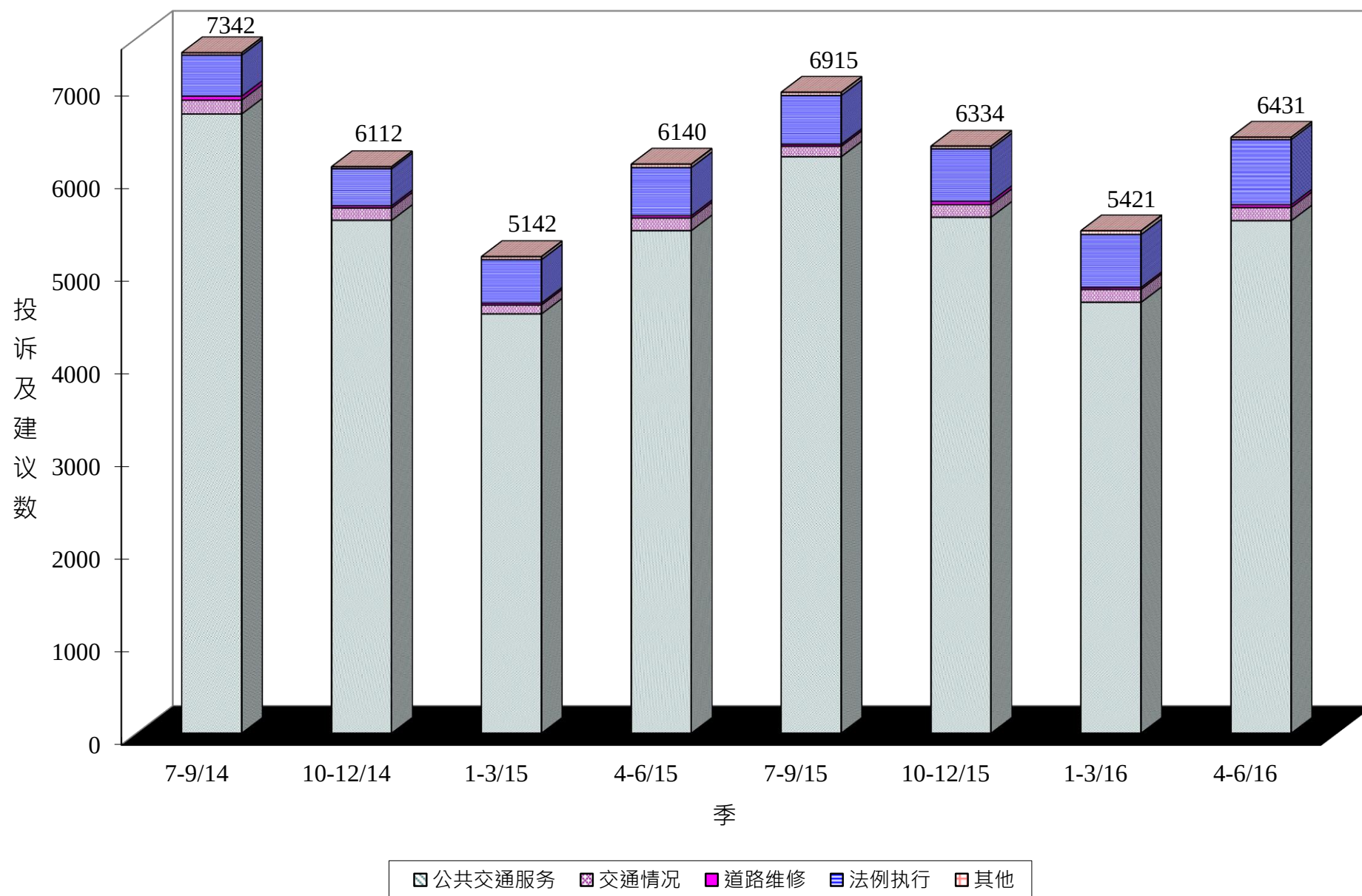
25. 本组会继续密切监察和与相关部门跟进有关违例泊车的投诉。

交通投诉组接获的投诉及建议

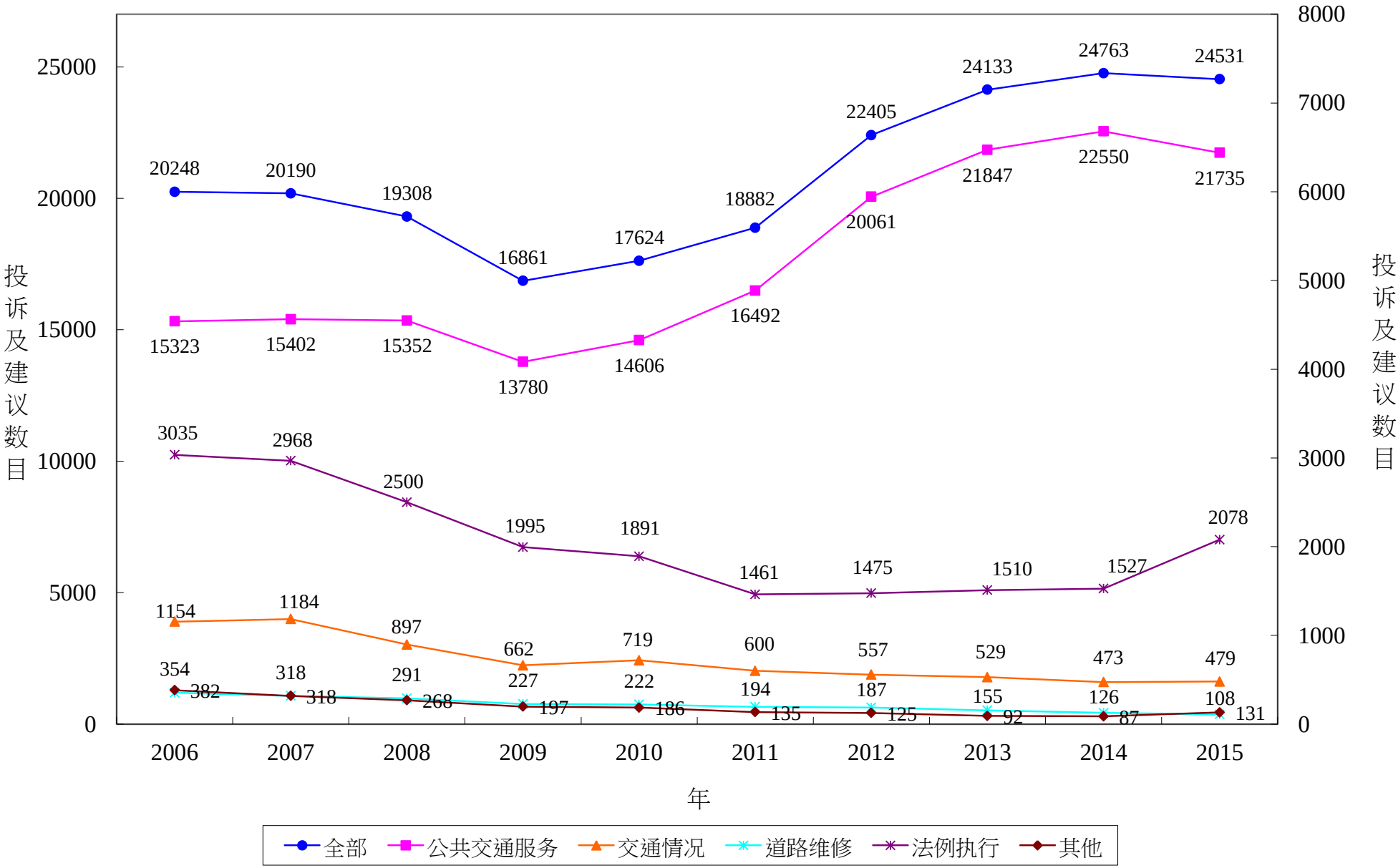
投诉/建议性质	去年同季 (1.4.15 - 30.6.15)	上季 (1.1.16 - 31.3.16)	今季 (1.4.16 - 30.6.2016)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	258 [22]	196 [26]	204 [21]
(b) 服务水平	5 041 [7]	4 287 [4]	5 185 [5]
(c) 一般性质	124 [4]	166 [5]	141 [5]
	5 423 [33] (88%)	4 649 [35] (86%)	5 530 [31] (86%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	66 [3]	55	64 [1]
(b) 交通管理	38 [10]	48 [4]	52 [10]
(c) 增设交通标志及设备	23 [3]	22 [2]	15 [7]
(d) 泊车设施	9 [2]	14 [2]	10 [3]
	136 [18] (2%)	139 [8] (2%)	141 [21] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	20	12 [1]	22 [1]
(b) 交通标志及设备	3	6	9
(c) 行车道标记	3	6 [1]	1
	26 (1%)	24 [2] (1%)	32 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	368	426	501
(b) 其他执法事宜	151 [1]	143	201 [1]
	519 [1] (8%)	569 (10%)	702 [1] (10%)
V. 其他	36 [1] (1%)	40 [2] (1%)	26 [1] (1%)
合计	6 140 [53] (100%)	5 421 [47] (100%)	6 431 [55] (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

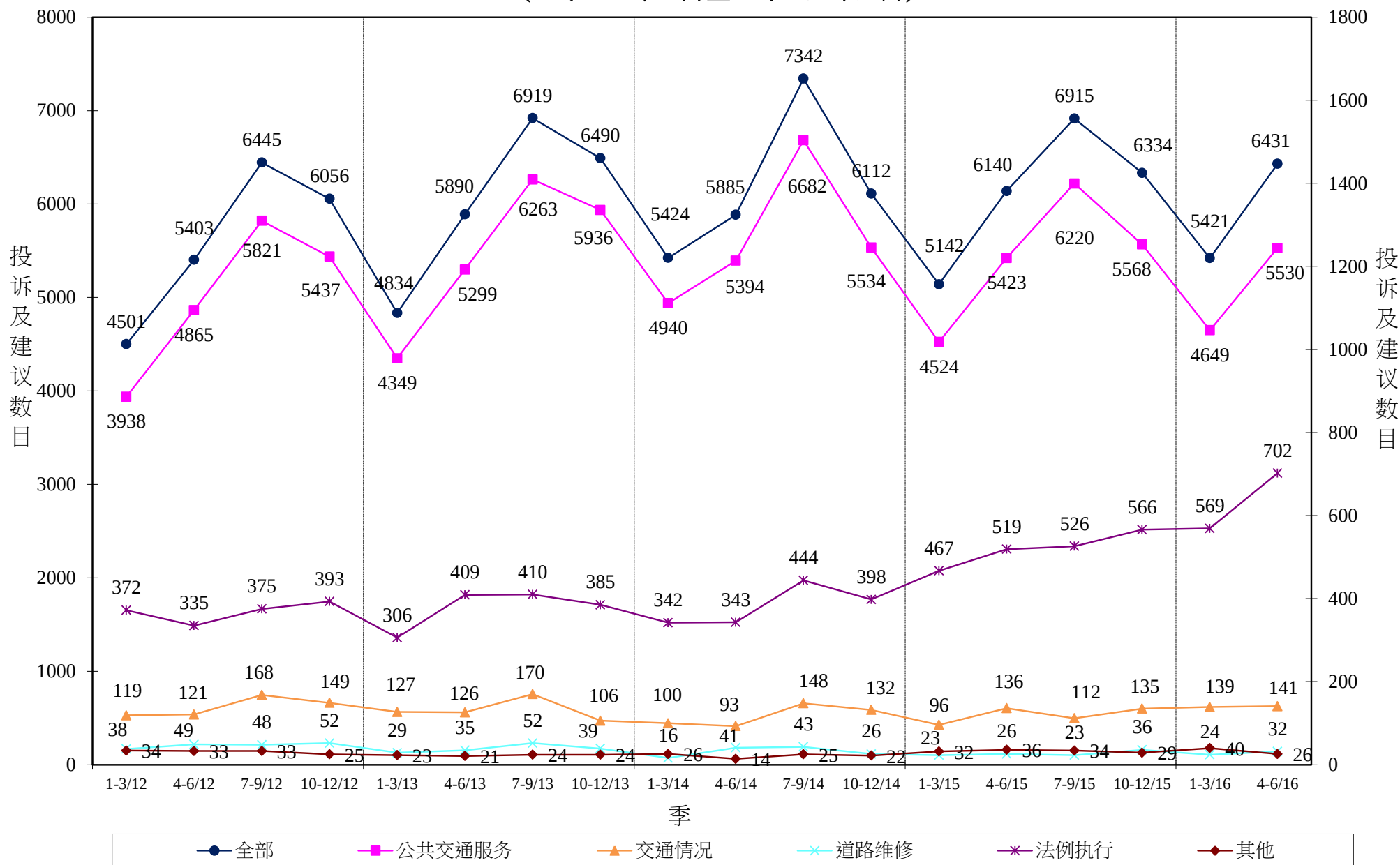


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零六至二零一五年)



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六月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一六年四月至六月)

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		5	188	23	-	216
(b) 服务水平		1 381	1 571	107	1 388	4 447
(c) 一般性质		100	66	10	10	186
		1 486	1 825	140	1 398	4 849
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		27	28	4	1	60
(b) 交通管理		10	21	20	-	51
(c) 增设交通标志及设备		6	1	7	-	14
(d) 泊车设施		3	4	6	-	13
		46	54	37	1	138
III. 道路维修						
(a) 道路情况		12	6	-	-	18
(b) 交通标志及设备		7	1	2	-	10
(c) 行车道标记		3	-	1	-	4
		22	7	3	-	32
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		345	79	-	1	425
(b) 其他执法事宜		48	45	-	60	153
		393	124	-	61	578
V. 其他		23	16	2	1	42
合计		1 970	2 026	182	1 461	5 639
		(35%)	(36%)	(3%)	(26%)	(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
(二零一六年四月至六月)**

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	340	221	44	13	618
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	53	78	13	6	150
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	23	23	6	-	52
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	52	56	7	2	117
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	16	7	-	3	26
龙运巴士公司	12	22	-	1	35
过海隧巴	149	162	25	7	343
非专营巴士服务	17	28	6	4	55
专线小巴	659	328	10	17	1 014
红色小巴	70	9	-	7	86
的士	32	793	-	1 337	2 162
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	35	80	28	-	143
香港铁路有限公司(轻铁)	5	2	1	1	9
香港电车有限公司	19	5	-	-	24
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	1	4	-	-	5
合计	1 486 (31%)	1 825 (37%)	140 (3%)	1 398 (29%)	4 849 (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
(二零一六年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 在中环码头巴士站加设上盖，方便乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 延长龙和道西行线在晚上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在蓝塘道加设双白线，阻遏车辆掉头。
- 改装金融街近民吉街交界的栏杆，改善驾车人士及行人的视线。
- 在薄扶林道装设折迭式交通圆柱筒，阻遏违例切线行为。

九龙区

- 延长佐敦道与连翔道交界处在繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长亚皆老街与梭栳道交界处行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在德昌街与碧街交界处增设「转右」交通标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 在发祥街西增设交通标志，提醒驾车人士留意前面有行人过路处。

新界区

- 延长沙田乡事会路南行线与大涌桥路交界处在上午繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长和宜合道与蓝田街交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长马适路与沙头角公路—龙跃头段交界处在上午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 修改小沥源路与银城街交界处附近交通灯在上午非繁忙时间的运作模式，方便行人横过马路。
- 取消呈祥道隧道出口的行车线汇合安排，改善交通流量。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一六年四月至六月)

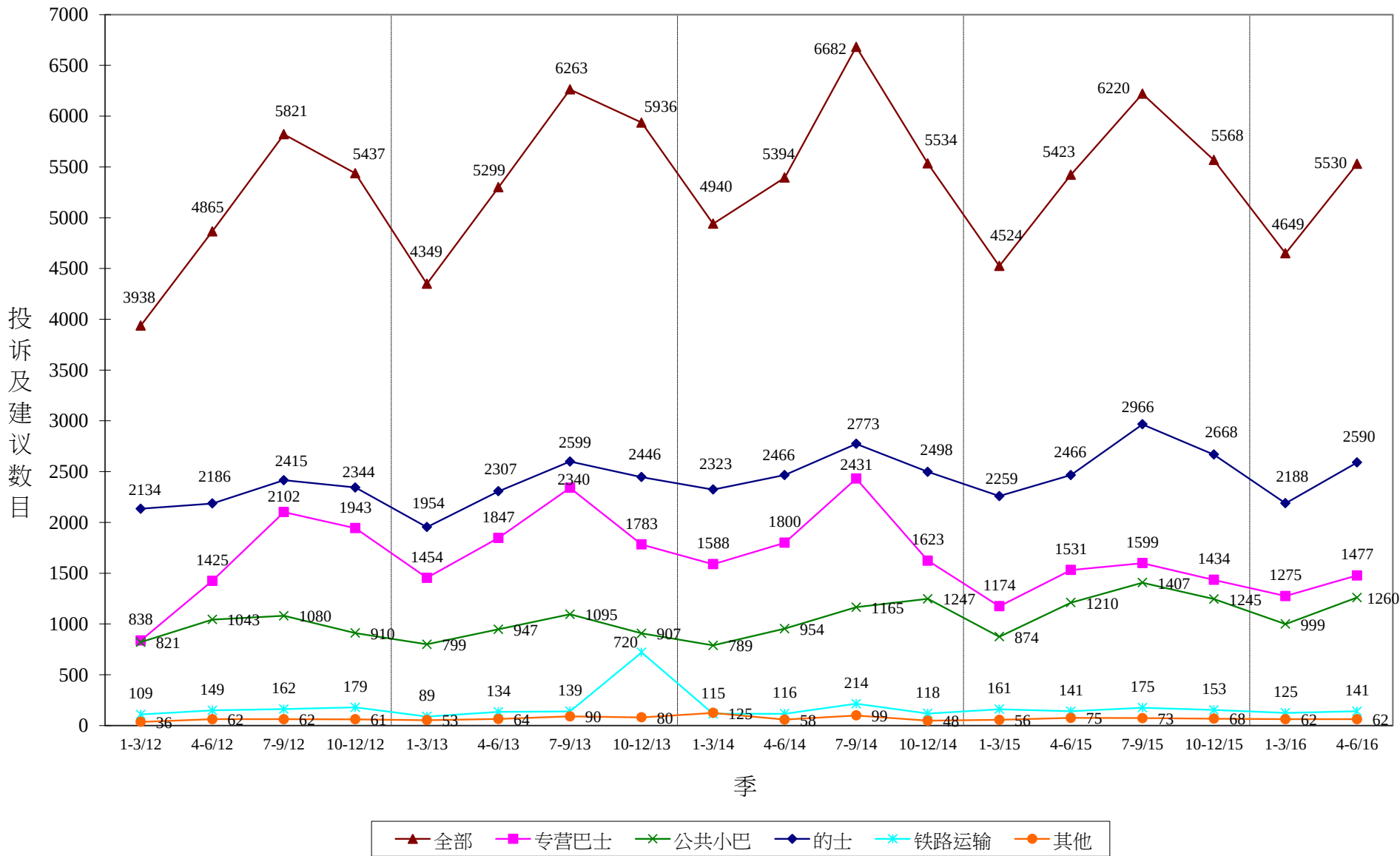
附件 E(i)

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	4	3	1	1	5	10	2	83	-	-	5	3	-	1	-	1	156
(2) 路线	10	1	-	-	-	3	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	20
(3) 服务时间	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1	-	6
(4) 设置车站	9	3	-	-	-	-	2	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	22
小计	57	8	3	1	1	8	16	3	96	-	-	5	3	-	1	1	1	204
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	212	37	29	56	1	13	139	18	270	-	-	15	2	-	2	1	1	796
(2) 路线依循情况	6	1	-	-	-	2	2	1	97	-	462	-	-	-	-	-	-	571
(3) 驾驶行为不当	211	22	9	26	2	8	42	7	244	37	340	3	2	5	1	-	1	960
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	166	24	15	37	5	15	69	15	382	23	1222	36	2	1	-	1	1	2014
(5) 滥收车/船费	2	1	-	-	-	-	5	-	28	1	496*	-	-	-	-	-	-	533
(6) 清洁	2	-	-	-	-	-	-	-	8	1	1	4	1	-	-	-	-	17
(7) 车辆/船只状况	17	1	3	1	-	-	-	2	20	2	7	5	-	1	-	-	-	59
(8) 乘客服务及设施	93	11	6	10	2	10	23	2	25	-	4	46	-	-	2	-	1	235 [#]
小计	709	97	62	130	10	48	280	45	1074	64	2532	109	7	7	5	2	4	5185
(C) 一般性质	27	3	-	2	2	2	11	-	16	10	58	5	-	5	-	-	-	141
今季合计	793	108	65	133	13	58	307	48	1186	74	2590	119	10	12	6	3	5	5530
总数	(1477)							(3898)				(141)			(14)			
上季合计	655	120	40	103	23	25	309	50	920	79	2188	102	8	15	8	-	4	4649
去年同季合计	797	141	56	144	19	64	310	54	1134	76	2466	116	11	14	13	-	8	5423

* 包括有关的士咪表的违规行为

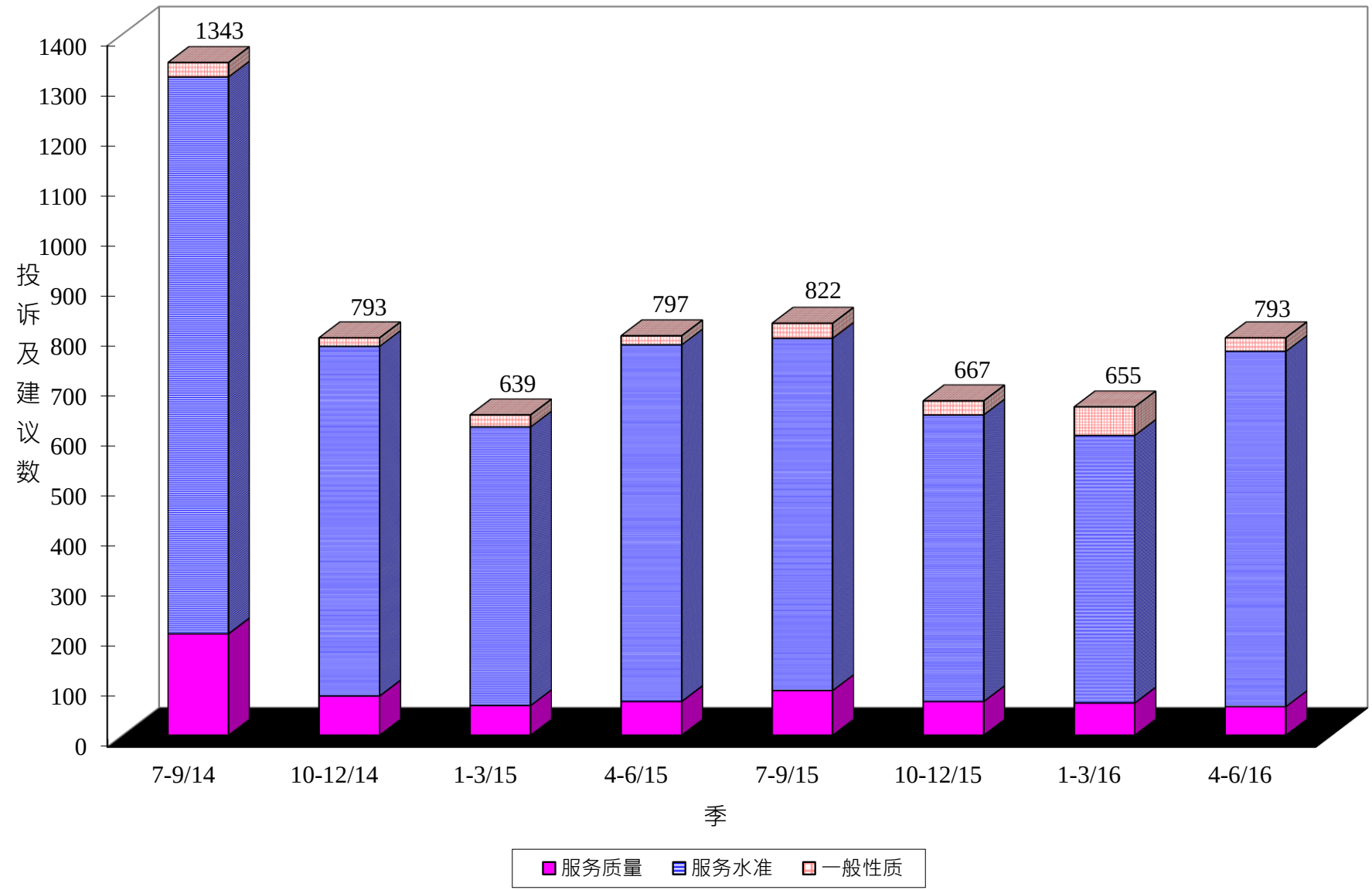
包括由 14 位投诉人提出的 41 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

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六月)

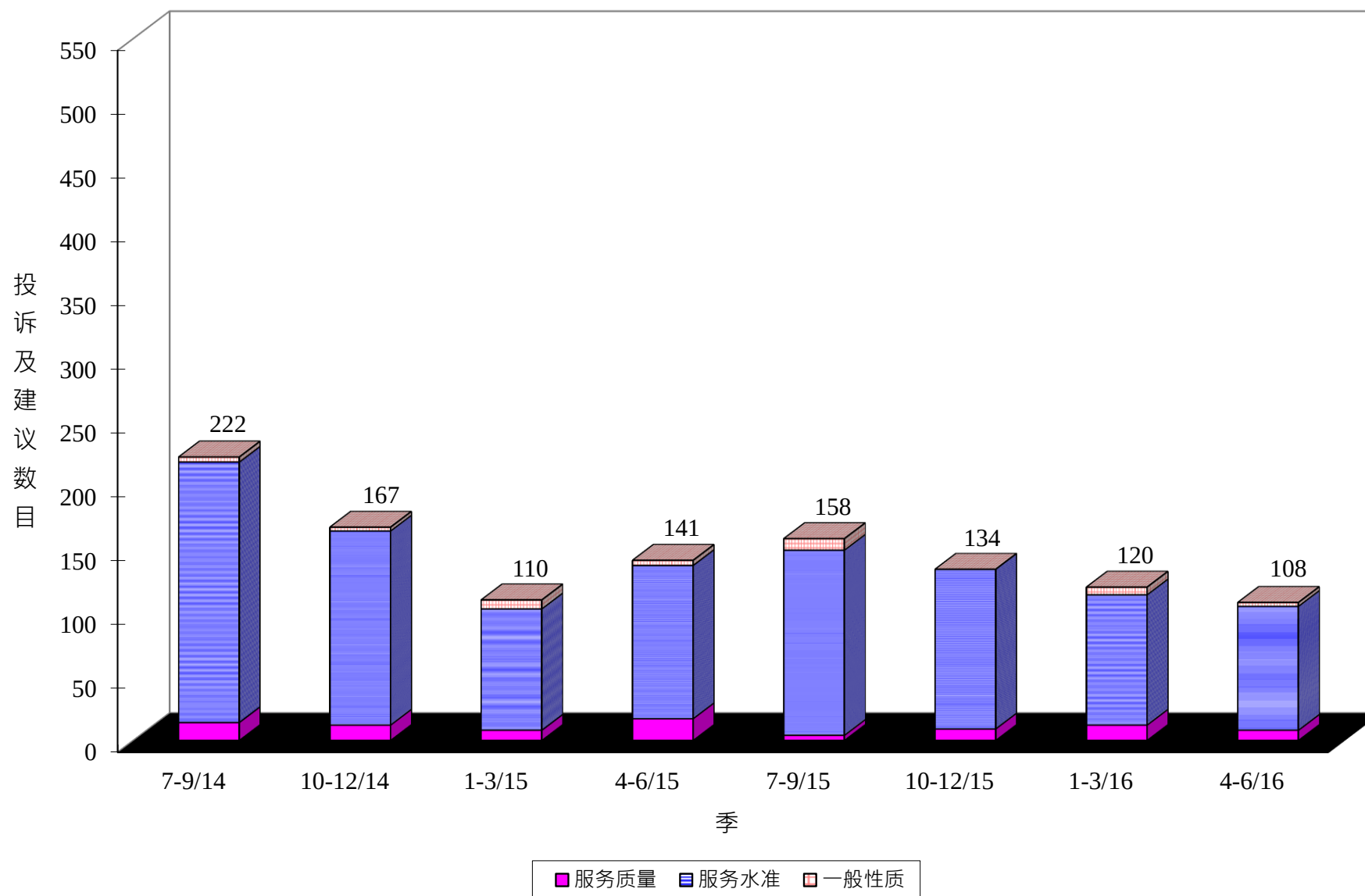


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

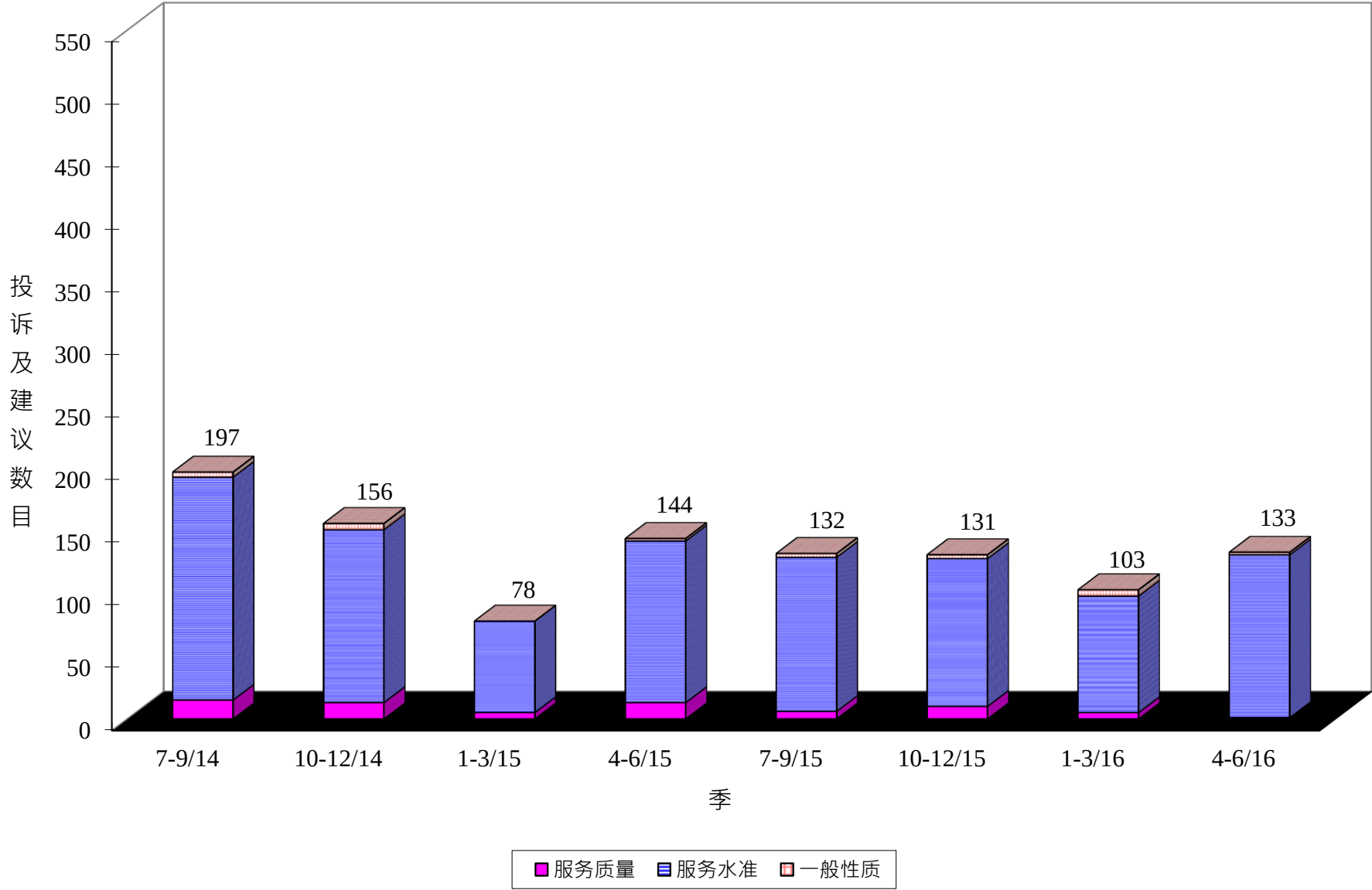
附件 F (i)



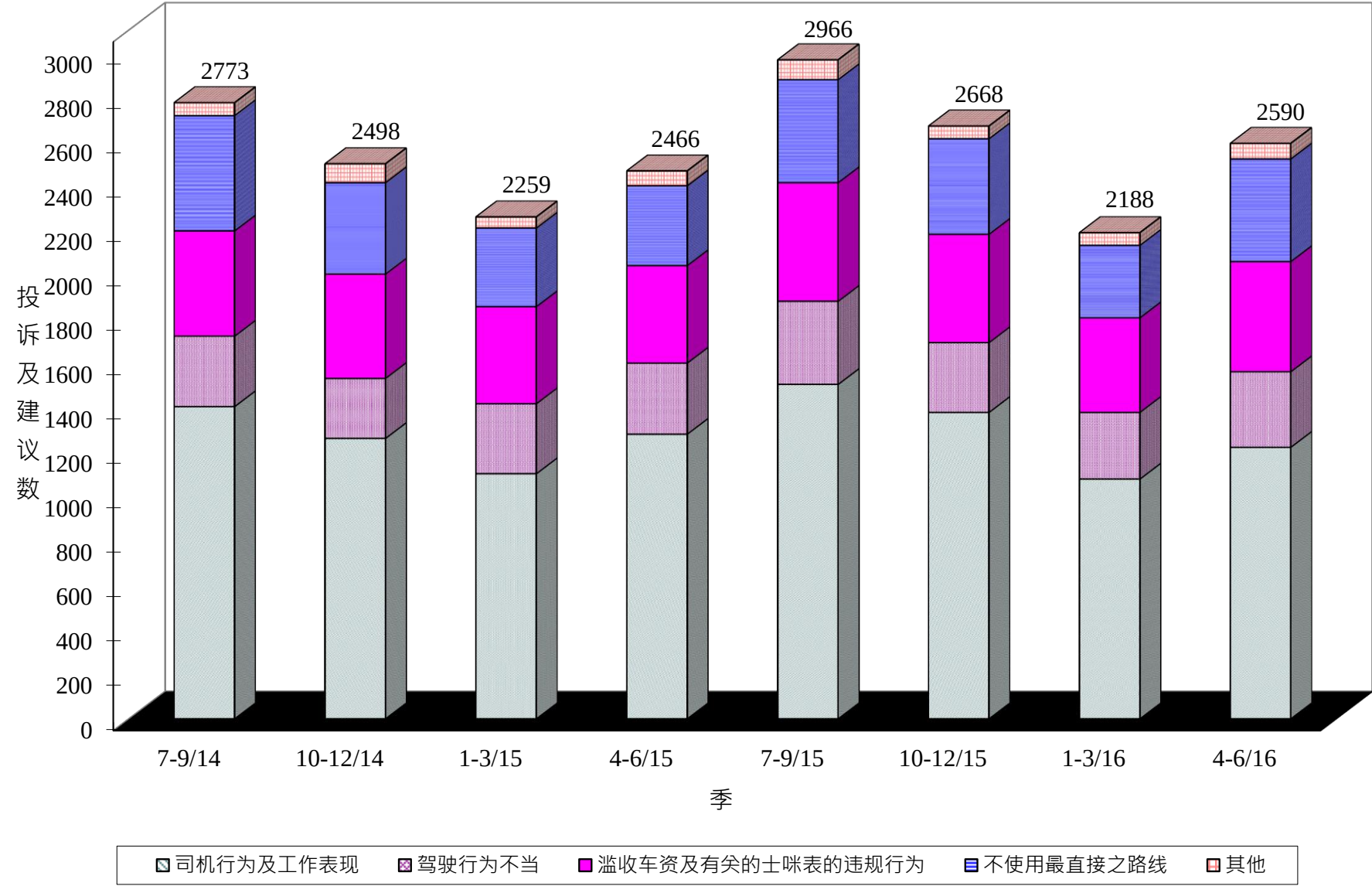
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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>(1.4.15 – 30.6.15)</u>	<u>(1.1.16– 31.3.16)</u>	<u>(1.4.16 – 30.6.16)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	465	429	449
(ii)	拒载	675	556	624
(iii)	兜客	6	2	13
(iv)	拒绝驶达目的地	125	85	118
(v)	未有展示司机证	10	6	11
(vi)	不正确展示司机证	-	1	7
	小计	1 281	1 079	1 222
(b)	驾驶行为不当	320	300	340
(c)	滥收车资	377	372	430
(d)	有关的士咪表的违规行为	62	54	66
(e)	不使用最直接可行之路线	359	326	462
(f)	其他*	67	57	70
	合计	2 466	2 188	2 590

* 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
(二零一六年四月至六月)

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)	2 (2)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	7 (5)	1 (1)	6 (6)	5 (5)	8 (8)	2 (2)	- (-)	8 (4)	5 (5)	4 (2)	5 (3)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	- (-)	64 (54)
(b) 交通管理	3	1	6	2	3	2	4	4	7	2	3	4	4	-	3	3	1	-	-	52
(c) 增设交通标志及设备	1	-	1	-	2	-	2	2	-	-	1	1	-	2	1	1	-	-	1	15
(d) 泊车设施	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	2	-	3	-	1	10
小计	6	3	9	4	12	3	14	11	15	4	4	14	9	6	11	5	8	1	2	141
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	-	2	2	1	1	1	-	1	-	1	3	1	4	2	1	-	-	1	22
(b) 交通标志及设备	1	2	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	9
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
小计	2	2	2	2	2	1	1	1	3	-	1	3	1	5	3	1	-	-	2	32
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	43	24	25	7	57	17	30	38	36	11	13	34	27	43	25	18	49	3	1	501
(b) 其他执法事宜	17	24	14	6	13	5	14	10	21	6	5	14	14	13	5	6	7	3	4	201
小计	60	48	39	13	70	22	44	48	57	17	18	48	41	56	30	24	56	6	5	702
合计	68	53	50	19	84	26	59	60	75	21	23	65	51	67	44	30	64	7	9	875

有关违例泊车的投诉分类

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>		
		2015	2016	
		<u>1月至6月</u>	<u>1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
香港岛	- 东区	60	93	+55.0%
	- 湾仔	46	45	-2.2%
	- 中西区	61	45	-26.2%
	- 南区	23	12	-47.8%
九龙	- 观塘	89	101	+13.5%
	- 黄大仙	25	29	+16.0%
	- 九龙城	49	64	+30.6%
	- 深水埗	39	60	+53.8%
	- 油尖旺	67	60	-10.4%
新界	- 北区	13	21	+61.5%
	- 大埔	23	30	+30.4%
	- 沙田	40	69	+72.5%
	- 元朗	57	60	+5.3%
	- 屯门	28	58	+107.1%
	- 荃湾	19	50	+163.2%
	- 葵青	26	36	+38.5%
	- 西贡	40	83	+107.5%
	- 离岛	6	10	+66.7%
一般		2	1	-50.0%
合计		713	927	+30.0%

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。