

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一六年七月一日至九月三十日)

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	8-10
第三章 专题文章	11-13

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	14-15
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	16-17
C	投诉及建议的调查结果一览表	18-19
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	20-21
E	有关公共交通服务的投诉及建议	22-23
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	24-26
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	27
H	有关的士服务投诉及建议的分类	28
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	29
J	有关绿色专线小巴服务的投诉及建议	30-32
K	有关红色小巴服务的投诉及建议	33-35
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	36

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一六年第三份季报，汇报二零一六年七月一日至九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 6 307 名市民提出的 7 375 宗投诉及建议，包括 52 宗纯粹建议。大约 54% 的投诉人（即 3 407 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议，其余 46%（即 2 900 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 6 431 宗上升 14.7%，与去年同季的 6 915 宗比较，则上升 6.7%。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 6 101 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 4 183 宗（68%）证实成立，不成立的有 151 宗（3%），其余 1 767 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 11 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 6 423 宗，较上季上升 16.1%，与去年同季比较，则上升 3.3%。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 1 647 宗，较上季上升 11.5%，与去年同季比较，则上升 3%。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 848 宗，上季有 793 宗，去年同季则有 822 宗。今季的 848 宗个案中，涉及服务质量的个案有 74 宗(8.7%)，而涉及服务水平的个案则有 754 宗(88.9%)。

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 116 宗，上季有 108 宗，去年同季则有 158 宗。今季的 116 宗个案中，涉及服务质量的个案有八宗（6.9%），而涉及服务水平的个案则有 103 宗（88.8%）。

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 134 宗，上季有 133 宗，去年同季则有 132 宗。今季的 134 宗个案中，涉及服务质量的个案有 11 宗（8.2%），而涉及服务水平的则有 120 宗（89.6%）。

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 63 宗，上季有 48 宗，去年同季则有 56 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 1 551 宗，较上季上升 23.1%，与去年同季比较，则上升 10.2%。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 94.1%（即 1 460 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 186 宗及 1 318 宗。今季的 1 460 宗个案中，涉及服务质量的个案有 107 宗（7.3%），而涉及服务水平的个案则有 1 315 宗（90.1%）。

15. 其余 5.9% 的个案（即 91 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 74 宗及 89 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 932 宗，较上季上升 13.2%，与去年同季比较，则下降 1.1%。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 2 932 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 862 宗（98%），上季则有 2 520 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 579 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 462 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	27 (39)	6 (10)
(b) 投诉人撤销投诉	323 (264)	70 (64)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	112 (108)	24 (26)
	<u>462 (411)</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 169 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 141 宗，去年同季则有 175 宗。今季 169 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 153 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 61 宗，上季共有 14 宗，去年同季则有 17 宗。个案数目上升，主要是因为对「中环 - 长洲」渡轮服务班次不足的投诉有所上升。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 78 宗，上季有 64 宗，去年同季则有 46 宗。这些投诉涉及全港共 69 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	10 (7)	10 (7)
九龙	28 (27)	27 (25)
新界	40 (30)	32 (22)
其他	- (-)	- (-)
总数	<u>78 (64)</u>	<u>69 (54)</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北区（14 宗）、油尖旺（10 宗）及九龙城（九宗）。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 50 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 17 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 52 宗及 15 项，去年同季的数目则分别为 32 宗及 24 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 46 宗，上季的数目为 32 宗，去年同季的数目是 23 宗。今季的 46 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 30 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括中西区及沙田（各六宗）、油尖旺及屯门（各五宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 702 宗，与上季数字相同，与去年同季比较，则上升 33.5%。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

在二零一六年八月九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) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；
- (b) 有关道路工程与道路维修的投诉及建议；
- (c) 有关违例泊车的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一六年第二号季报。

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司机驾驶行为不当、道路工程及道路维修和违例泊车的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一六年第二号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关一名红色小巴司机拒绝让乘客在巴士站下车的投诉

3. 一名投诉人指一名红色小巴司机拒绝让他在巴士站下车。投诉人要求司机解释拒绝让他下车的原因时，遭司机辱骂。

4. 个案转交运输署调查。该署解释，根据《道路交通(交通管制)规例》(第 374G 章)，公共小巴司机不得在指定作巴士站的地区内停车，除非穿着制服的警务人员或穿着制服的交通督导员给予指示，又或该巴士站亦被指定为公共小巴停车处或公共小巴站。个案中的巴士站并非指定可供公共小巴使用的范围。

5. 至于就司机的不礼貌态度，运输署已向该红色小巴的车主及相关红色小巴商会发信，要求他们提醒司机以礼待客。

6. 该名投诉人获悉运输署的解释及跟进行动后，没有提出其他意见。

设定「寂静地带」的建议

7. 据一名市民观察，轮候进入将军澳广场停车场的车辆和上落学生的校车，经常令唐德街交通挤塞。行车受阻的驾车人士不时使用响号，对附近居民造成滋扰。该名市民建议把唐德街部分路段指定为「寂静地带」，禁止车辆使用响号。

8. 运输署应邀研究有关建议。该署表示，《道路交通(交通管制)规例》(第 374G 章)已有明文规管车辆发声警报设备的使用，即驾车人士不得在道路上使用车辆上任何发声警报设备，除非是为着向在道路上或附近的任何人发出危险警报。驾车人士不应用响号斥责别人，亦不应在交通暂时受阻但没有危险的情况下响号。

9. 该署又表示，设定「寂静地带」的主要考虑因素为该区是否需要持续安静的环境。「寂静地带」通常在医院附近，并在晚上生效。由于在某些情况下，驾车人士有需要使用响号以保障道路安全，加上现时已有规例规管响号的使用，该署无意把「寂静地带」扩展至住宅区等其他地区。警方已知悉车辆在唐德街不当使用响号的情况，并会采取所需的执法行动。

10. 运输署的解说已转告该名市民，该名市民没有提出其他意见。

延长停车收费表收费时段的建议

11. 由于邻近范围的商业活动及人口增加，对泊车位的需求与日俱增，一名市民遂建议延长屯门井财街与青翠径交界处停车收费表的收费时段至午夜。

12. 运输署指出，停车收费表的收费时段一般是配合有关地区的商业活动及规划发展。举例说，在繁忙的商业区，进行商业活动的时间较长，因此停车收费表的收费时段亦会较长。由于井财街及青翠径

附近一带主要为住宅区，因此该署认为现有停车收费表的收费时段合适(即星期一至六直至晚上八时，星期日则至晚上十时)。尽管如此，该署会继续监察该区的泊车情况，并会在有需要时调整现有安排。

13. 运输署的回复已转告该名市民，该名市民没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关公共小巴服务的投诉及建议

背景

公共小巴为公共运输系统的集体运输工具提供辅助服务，每日载客量约为 183 万人次^註，并受《道路交通条例》(香港法例第 374 章)及其附属法例管制。

2. 公共小巴分为绿色专线小巴和红色小巴两种。绿色专线小巴须依照服务详情表的规定，按指定的收费、路线及班次运作。运输署负责监察营办商的表现。

3. 红色小巴没有固定的路线或时间表，亦可自行决定收费，唯营运地区受现行政策的特定规范。

4. 截至二零一六年九月三十日，本港共有 4 350 辆公共小巴，当中 3 250 辆为绿色专线小巴，1 100 辆为红色小巴。绿色专线小巴的主要路线有 354 条，另有 166 条辅助路线。

投诉及建议的统计数字

5. 在二零一六年一月至九月期间，本组共接获 3 810 宗有关公共小巴服务的投诉及建议，与去年同期接获的 3 491 宗相比，增加了 9.1%。下文各段分析本组所接获的投诉及建议。

绿色专线小巴服务

6. 过去五年，有关绿色专线小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

^註 截至二零一六年七月的乘客數字。

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2011	3 051	-
2012	3 555	+16.5%
2013	3 458	-2.7%
2014	3 515	+1.7%
2015	4 416	+25.6%

7. 在二零一六年一月至九月期间，本组共接获 3 566 宗有关绿色专线小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 3 253 宗相比，增加了 9.6%。投诉及建议的分类载于附件 J。在各类投诉当中，较多人投诉的是员工行为及工作表现(1 159 宗)、服务班次(861 宗)和驾驶行为不当(706 宗)。

红色小巴服务

8. 过去五年，有关红色小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2011	317	-
2012	299	-5.7%
2013	290	-3.0%
2014	640	+120.7%
2015	320	-50.0%

9. 在二零一六年一月至九月期间，本组共接获 244 宗有关红色小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 238 宗相比，轻微增加了 2.5%。在各类投诉当中，较多人投诉的是驾驶行为不当(112 宗)以及员工行为及工作表现(80 宗)。投诉及建议的分类载于附件 K。

提升公共小巴服务的措施

10. 有关公共小巴服务的各项投诉及建议，均转介运输署或警方跟进。针对有关绿色专线小巴服务质量及班次的投诉，运输署已不时进行特别调查，以核实个别路线的服务水平。如发现服务有任何不当情况，该署会与营办商跟进以纠正有关问题，确保服务依照已核准的服务详情(包括时间表及路线等)运作。如有需要，该署亦会考虑调整服务以满足乘客的需求。

11. 就有关绿色专线小巴司机驾驶行为以及员工行为及工作表现的投诉有所增加，运输署表示，这可能是由于整个行业人手短缺，以致兼职司机增多，而他们不大擅于处理顾客事务。该署继续推出不同措施，如调高车费及重组服务，以改善绿色专线小巴服务的营运情况及财政状况，让营办商能以更佳的薪酬待遇吸引新血加入，并挽留富经验的司机继续提供服务。此外，运输署亦已要求绿色专线小巴营办商加强督导服务水平。对于屡次未能达到服务规定的绿色专线小巴路线，运输署会会晤有关的营办商，并按情况向涉事的营办商发出警告信。

12. 运输署在二零一六年继续实施多项措施，以推动安全、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》；为公共小巴司机举办研讨会，以促进安全驾驶及顾客服务；以及呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶及优质小巴服务。

13. 为进一步加强公共小巴营运安全和服务质素，当局由二零一四年十二月及二零一五年六月起，分别实施两项法定要求，即在新登记的公共小巴强制安装认可电子数据记录仪，以及强制公共小巴驾驶执照申请人修习完成职前课程。运输署正密切留意两项措施的实施情况。

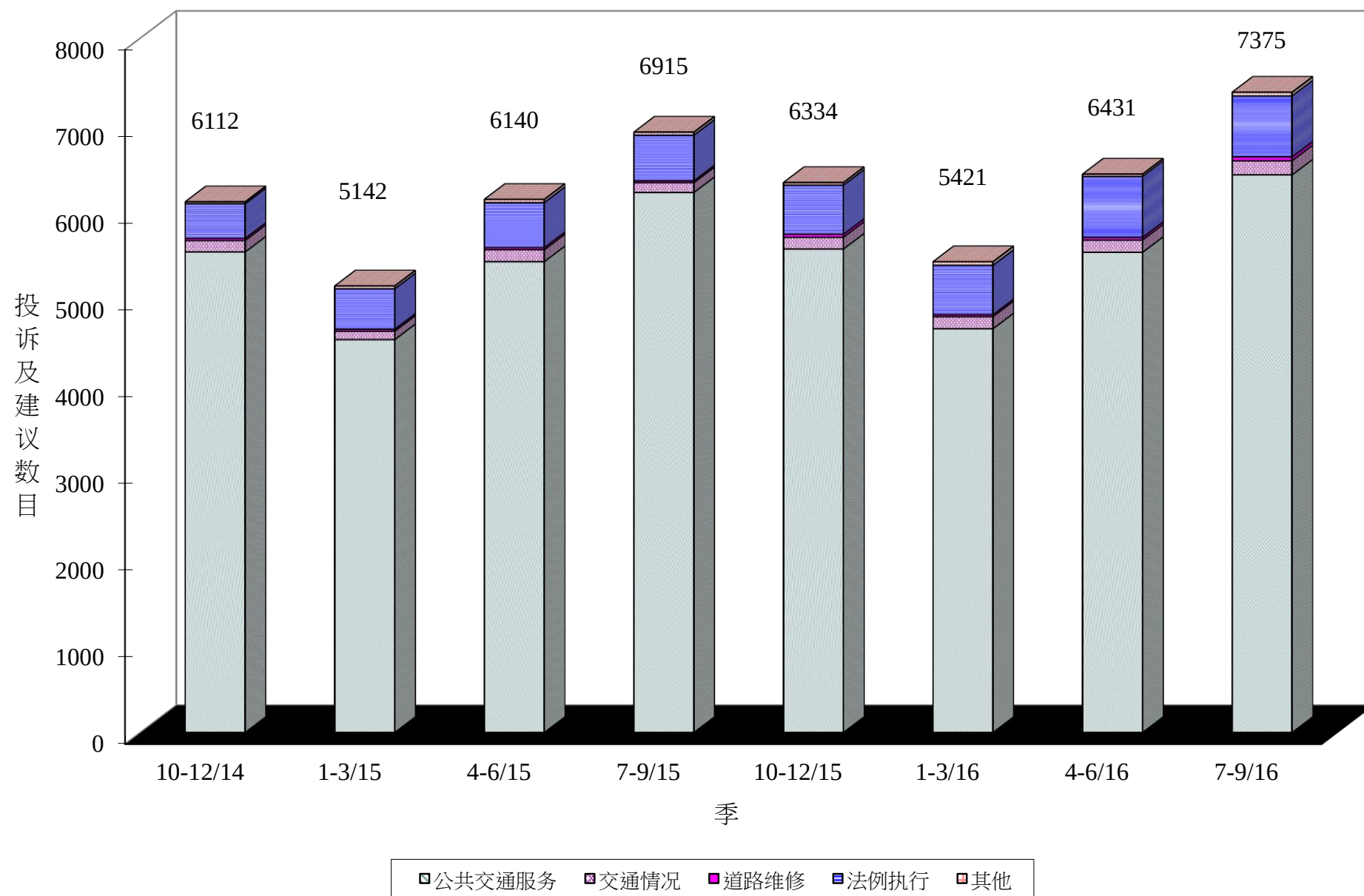
14. 交通投诉组会继续密切监察有关公共小巴服务的投诉及建议，并会与相关部门跟进处理。

交通投诉组接获的投诉及建议

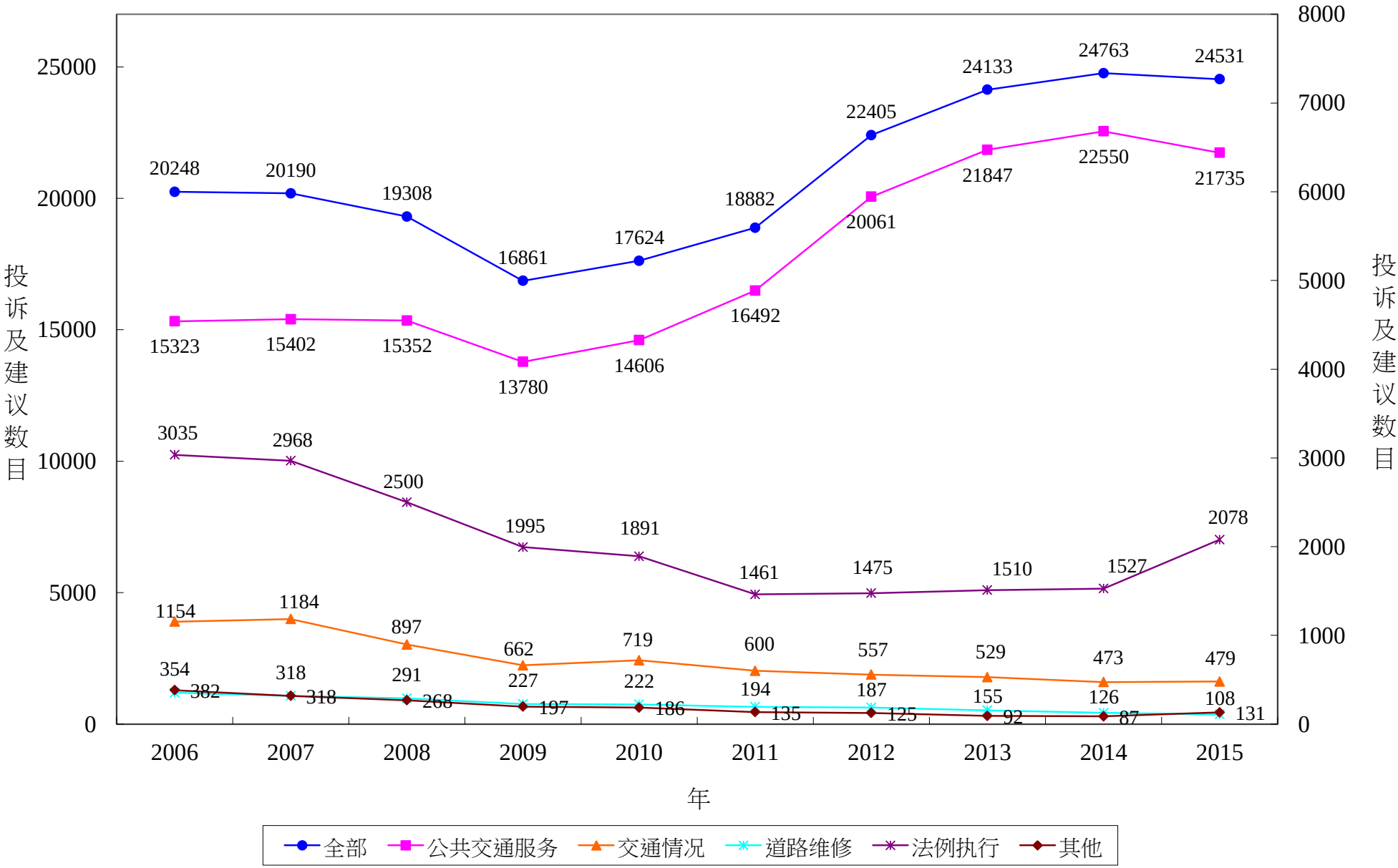
投诉/建议性质	去年同季 (1.7.15 - 30.9.15)	上季 (1.4.16 - 30.6.16)	今季 (1.7.16 - 30.9.16)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	297 [20]	204 [21]	303 [18]
(b) 服务水平	5 746 [4]	5 185 [5]	5 967 [4]
(c) 一般性质	177 [11]	141 [5]	153 [8]
	6 220 [35] (90%)	5 530 [31] (86%)	6 423 [30] (87%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	46 [1]	64 [1]	78 [3]
(b) 交通管理	32 [8]	52 [10]	50 [5]
(c) 增设交通标志及设备	24 [11]	15 [7]	17 [10]
(d) 泊车设施	10 [3]	10 [3]	17 [1]
	112 [23] (1%)	141 [21] (2%)	162 [19] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	16	22 [1]	30 [1]
(b) 交通标志及设备	5	9	14
(c) 行车道标记	2	1	2
	23 (1%)	32 [1] (1%)	46 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	387 [1]	501	514
(b) 其他执法事宜	139	201 [1]	188
	526 [1] (7%)	702 [1] (10%)	702 (9%)
V. 其他	34 [2] (1%)	26 [1] (1%)	42 [2] (1%)
合计	6 915 [61] (100%)	6 431 [55] (100%)	7 375 [52] (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

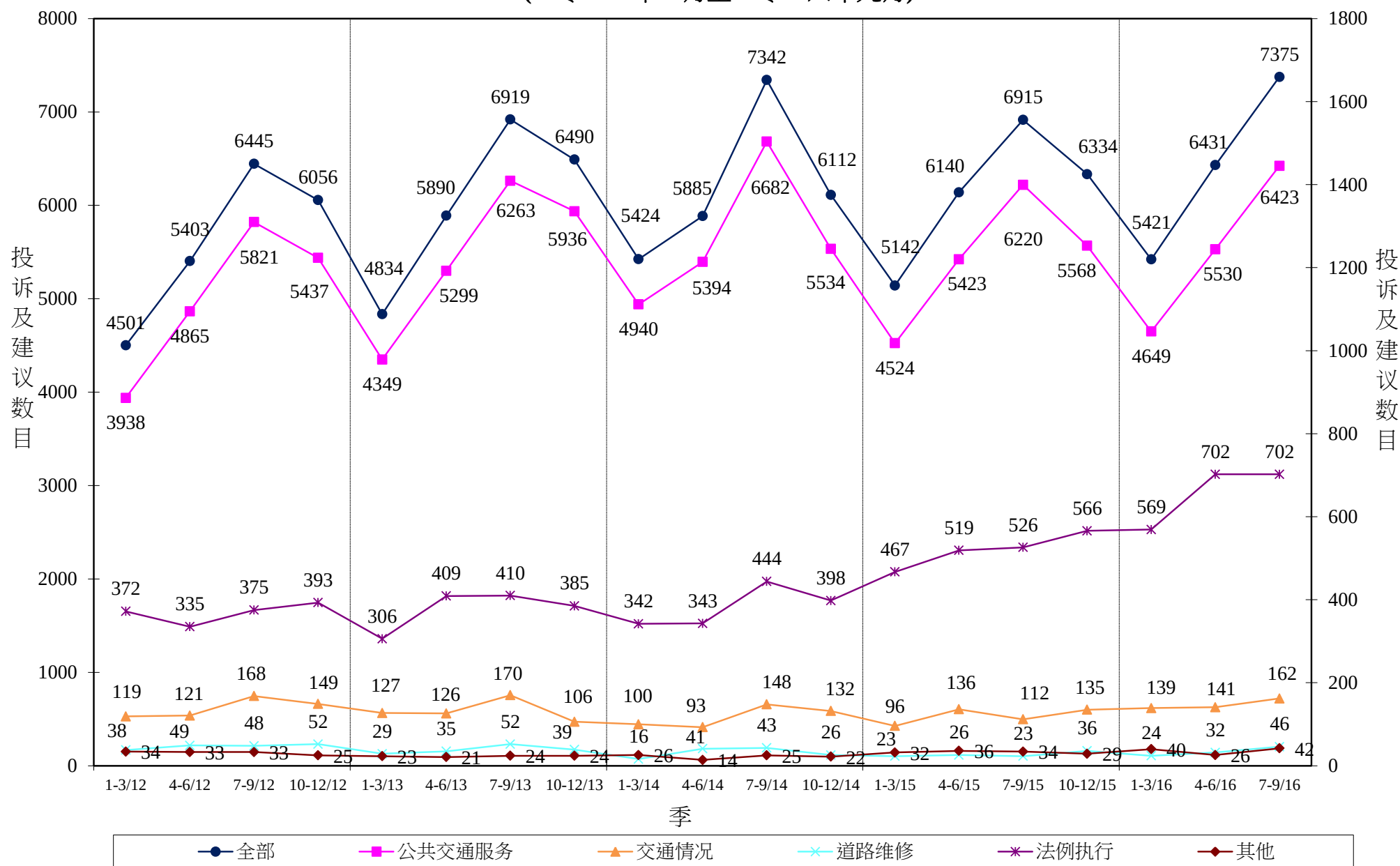


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零六至二零一五年)



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九月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一六年七月至九月)

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	138	16	-	172
(b) 服务水平		1 425	1 764	100	1 678	4 967
(c) 一般性质		109	39	3	11	162
		1 552	1 941	119	1 689	5 301
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		19	17	8	-	44
(b) 交通管理		7	15	20	-	42
(c) 增设交通标志及设备		7	2	3	-	12
(d) 泊车设施		3	4	-	-	7
		36	38	31	-	105
III. 道路维修						
(a) 道路情况		9	1	-	-	10
(b) 交通标志及设备		3	-	1	-	4
(c) 行车道标记		1	-	-	-	1
		13	1	1	-	15
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		364	112	-	1	477
(b) 其他执法事宜		51	54	-	76	181
		415	166	-	77	658
V. 其他		16	5	-	1	22
合计		2 032	2 151	151	1 767	6 101
		(33%)	(35%)	(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
(二零一六年七月至九月)**

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	337	204	49	11	601
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	50	43	6	3	102
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	31	27	3	1	62
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	53	70	6	7	136
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	6	2	-	-	8
龙运巴士公司	28	15	-	-	43
过海隧巴	136	146	8	4	294
非专营巴士服务	18	20	6	2	46
专线小巴	722	345	8	27	1 102
红色小巴	92	6	-	8	106
的士	32	989	-	1 626	2 647
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	27	60	31	-	118
香港铁路有限公司(轻铁)	4	5	1	-	10
香港电车有限公司	13	-	-	-	13
新世界第一渡轮服务有限公司	-	5	-	-	5
天星小轮有限公司	-	2	1	-	3
其他渡轮	3	2	-	-	5
合计	1 552 (29%)	1 941 (37%)	119 (2%)	1 689 (32%)	5 301 (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
(二零一六年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 迁移德辅道中近域多利皇后街的巴士站牌，改善驾车人士的视线。

II. 交通管理

港岛区

- 在德立街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在渣华道与电照街交界处增设交通标志，提醒驾车人士电照街乃双程行车。

九龙区

- 调整佐敦道东行线交通灯在上午及晚上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在伯爵街与太子道西交界处增设交通标志，提醒驾车人士前面有行人过路处。
- 修改临华街的「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在顺宁道增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在荔枝角花园附近的楼梯装设扶手，改善行人安全。
- 在启田道装设栏杆，阻遏行人路上违例泊车。

新界区

- 临时调整大涌道与沙咀道交界处交通灯在繁忙时间的行车绿灯时间，以纾缓因实施临时交通安排而引致的交通挤塞。
- 在行善里增设「慢驶」道路标记，提醒驾车人士。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一六年七月至九月)

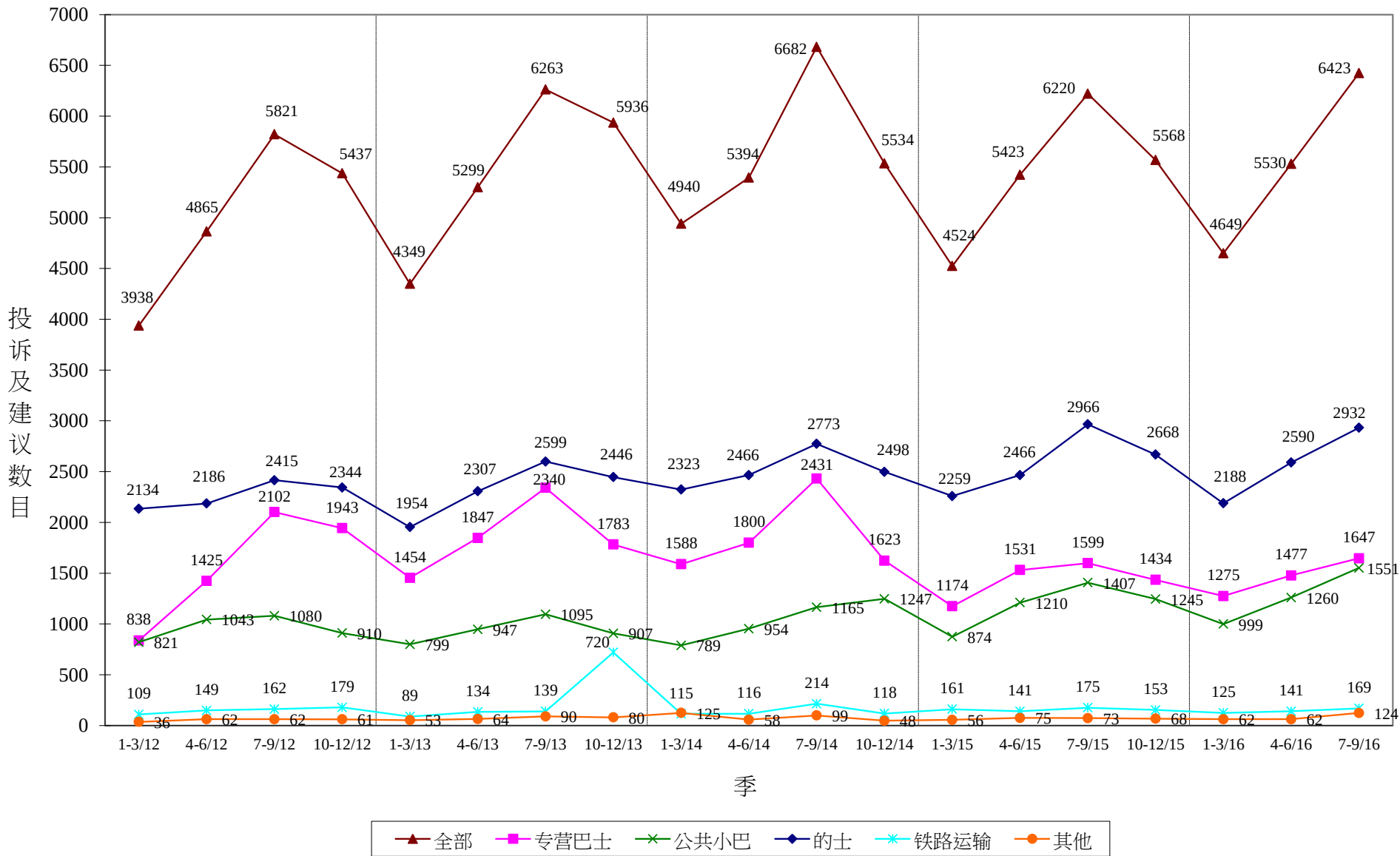
附件 E(i)

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	54	4	3	5	6	3	13	5	97	-	-	4	5	-	41	-	1	241
(2) 路线	13	-	1	2	-	2	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	26
(3) 服务时间	1	1	1	2	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	10
(4) 设置车站	6	3	-	2	-	3	4	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	26
小计	74	8	5	11	6	8	21	12	107	-	-	4	5	-	41	-	1	303
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	284	38	45	66	3	20	146	21	385	-	-	14	2	2	3	-	5	1034
(2) 路线依循情况	8	1	-	1	-	-	4	-	89	-	442	-	-	-	-	-	1	546
(3) 驾驶行为不当	198	29	7	27	4	12	72	7	271	39	405	1	1	10	3	-	-	1086
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	169	28	10	21	5	14	63	12	494	32	1504	55	1	2	1	-	-	2411
(5) 滥收车/船费	1	-	-	-	-	-	2	1	21	5	511*	-	-	-	-	-	-	541
(6) 清洁	2	-	-	-	-	-	-	-	14	-	3	1	-	-	-	-	1	21
(7) 车辆/船只状况	10	1	1	2	1	2	6	3	20	1	10	3	-	-	1	-	-	61
(8) 乘客服务及设施	82	6	14	3	1	22	40	4	21	-	4	63	2	1	2	-	2	267 [#]
小计	754	103	77	120	14	70	333	48	1315	77	2879	137	6	15	10	-	9	5967
(C) 一般性质	20	5	2	3	1	2	10	3	38	14	53	1	-	1	-	-	-	153
今季合计	848	116	84	134	21	80	364	63	1460	91	2932	142	11	16	51	-	10	6423
总数	(1647)							(4546)				(169)			(61)			
上季合计	793	108	65	133	13	58	307	48	1186	74	2590	119	10	12	6	3	5	5530
去年同季合计	822	158	61	132	33	67	326	56	1318	89	2966	136	5	34	7	2	8	6220

* 包括有关的士咪表的违规行为

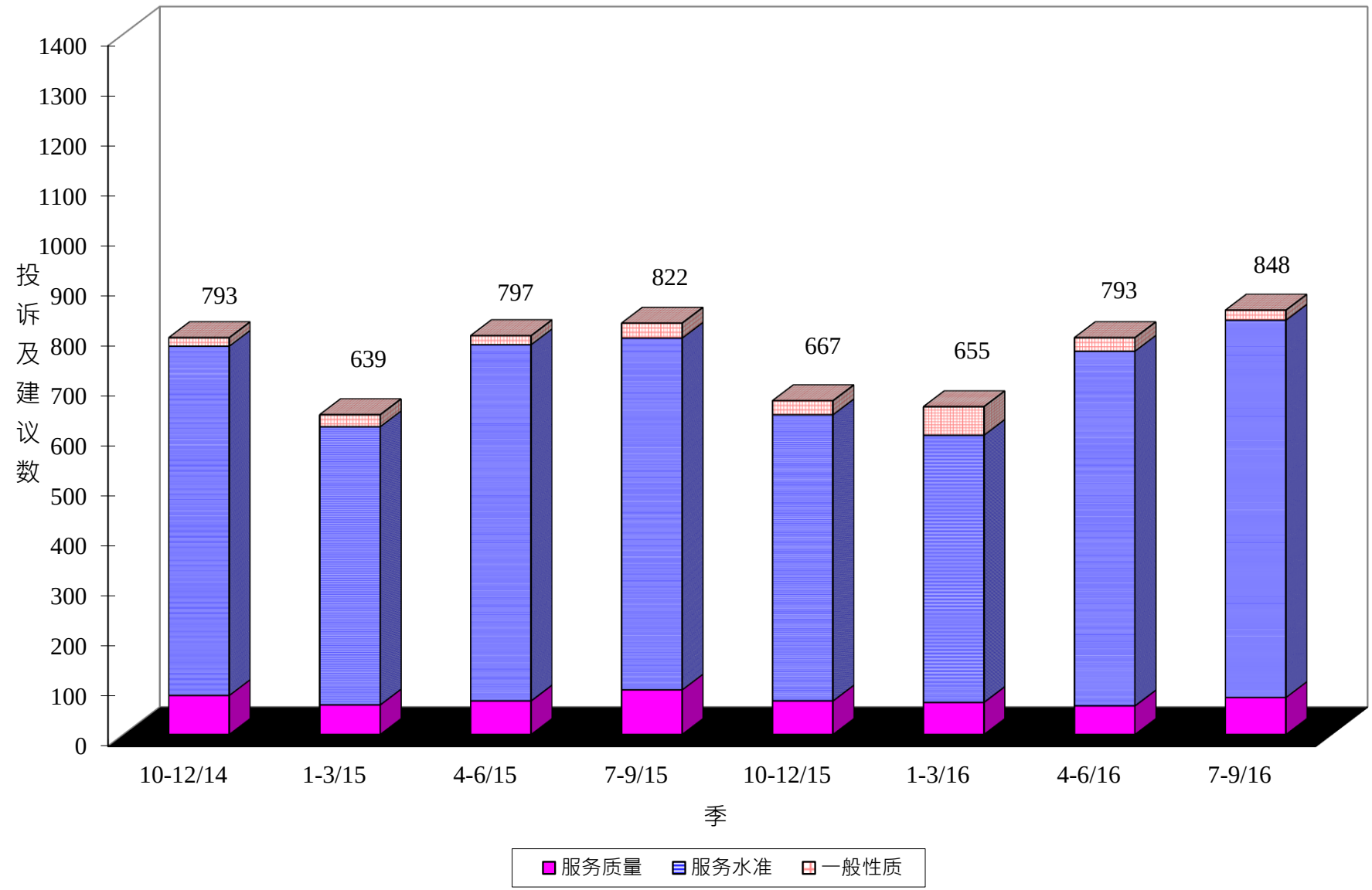
包括由 13 位投诉人提出的 23 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

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九月)

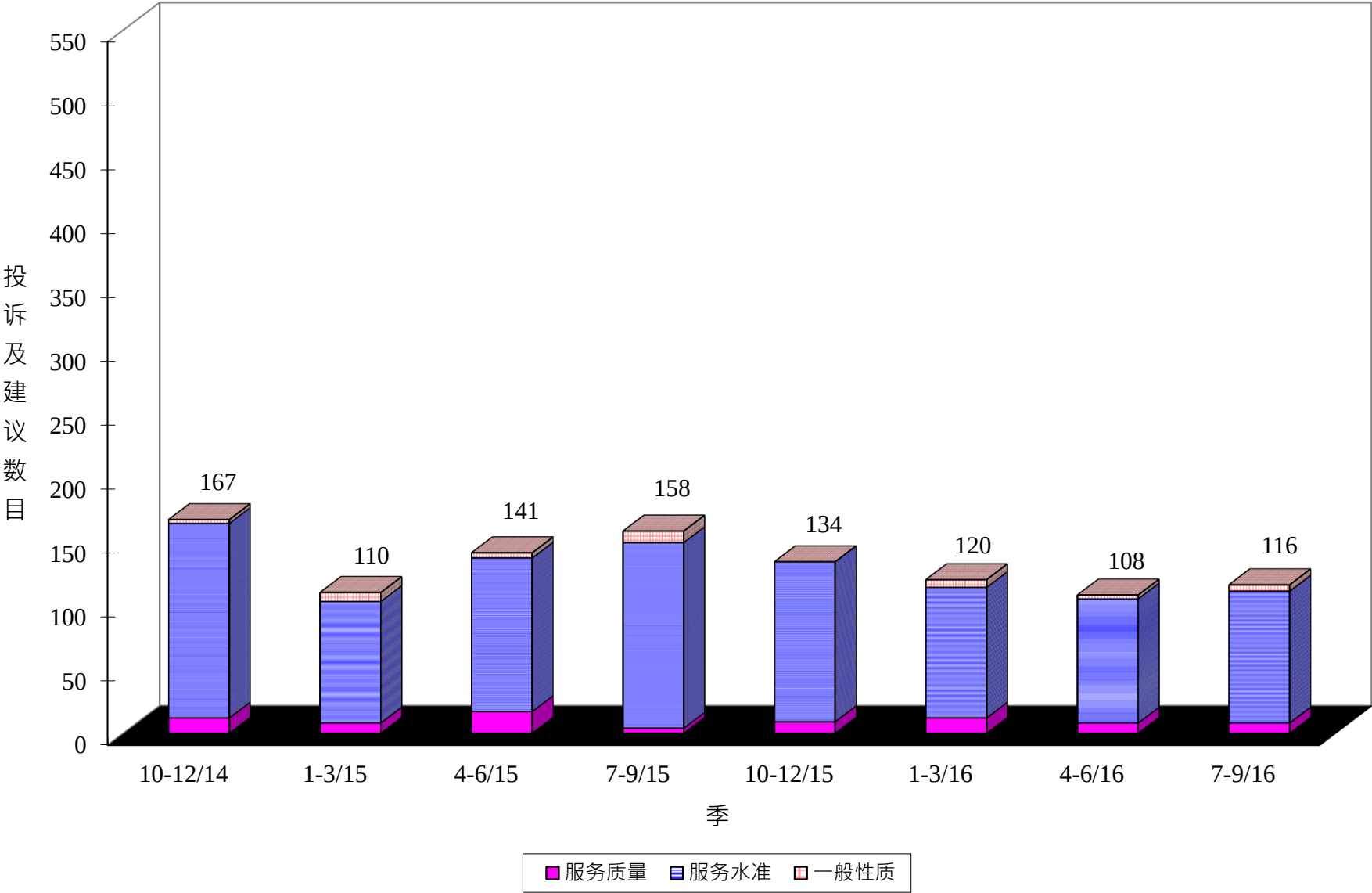


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

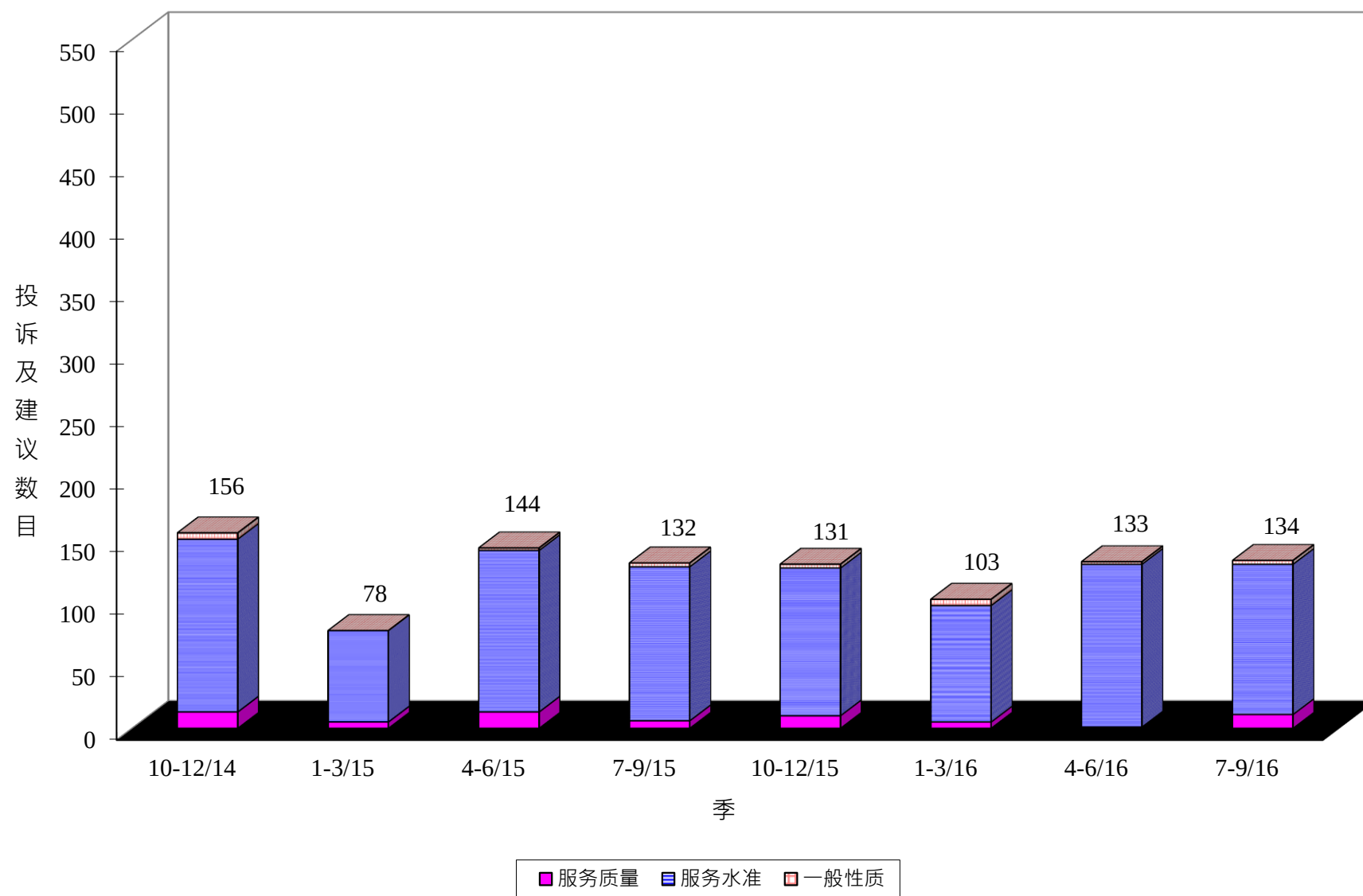


过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

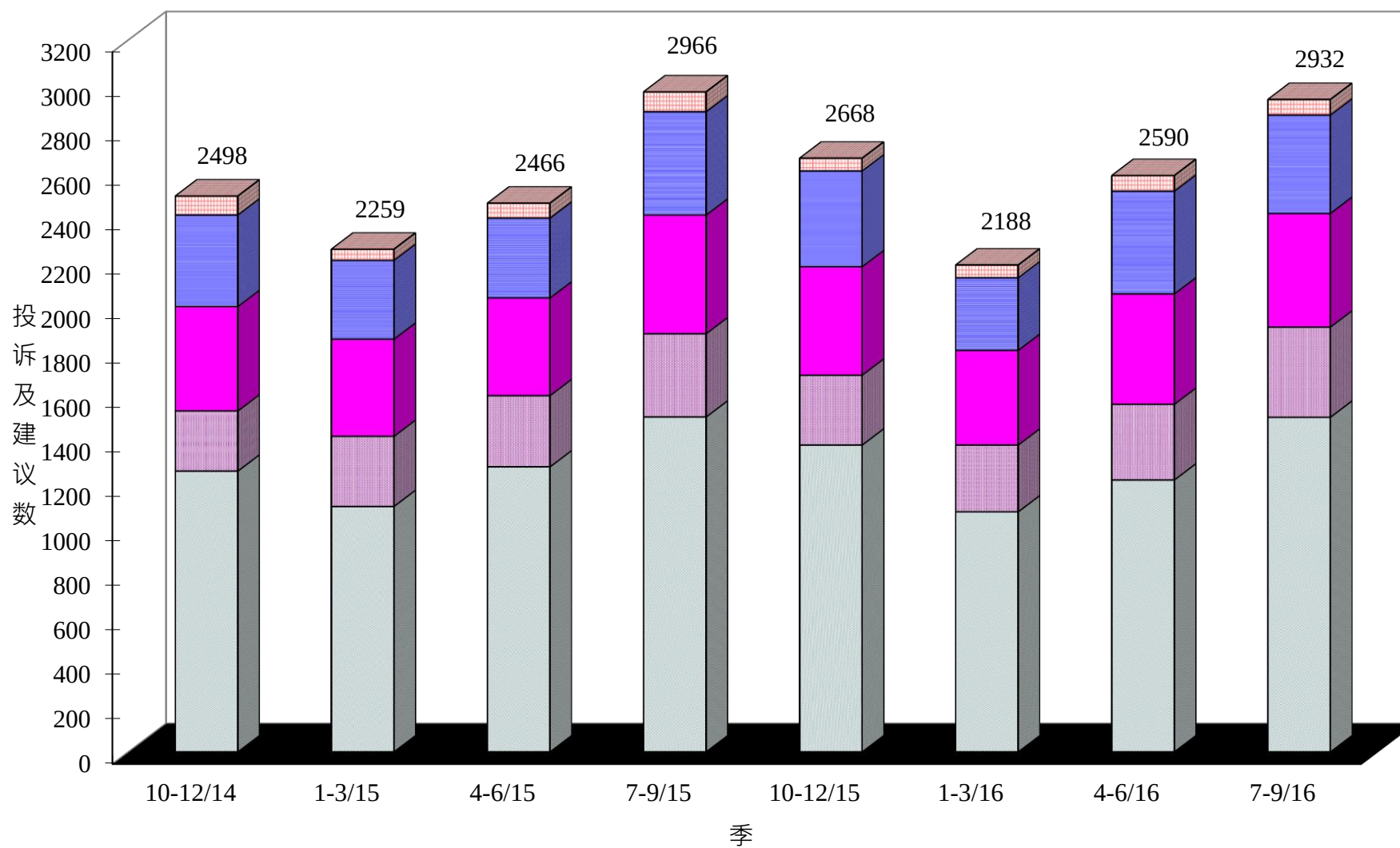


过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F(iii)



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>	<u>去年同季</u> <u>(1.7.15 – 30.9.15)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.16– 30.6.16)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.16 – 30.9.16)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	523	449	525
(ii) 拒载	829	624	835
(iii) 兜客	3	13	2
(iv) 拒绝驶达目的地	130	118	131
(v) 未有展示司机证	16	11	9
(vi) 不正确展示司机证	4	7	2
小计	1 505	1 222	1 504
(b) 驾驶行为不当	374	340	405
(c) 滥收车资	446	430	439
(d) 有关的士咪表的违规行为	88	66	72
(e) 不使用最直接可行之路线	464	462	442
(f) 其他*	89	70	70
合计	2 966	2 590	2 932

* 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
(二零一六年七月至九月)

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)	1 (1)	4 (4)	4 (4)	1 (1)	4 (4)	5 (5)	9 (9)	- (-)	10 (9)	14 (8)	6 (5)	4 (4)	4 (4)	2 (2)	- (-)	3 (3)	5 (4)	2 (2)	- (-)	78 (69)
(b) 交通管理	3	4	6	-	2	1	2	5	5	2	2	3	3	3	4	3	-	-	2	50
(c) 增设交通标志及设备	1	3	4	1	1	-	1	-	1	-	-	1	2	1	1	-	-	-	-	17
(d) 泊车设施	-	1	1	-	4	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1	2	1	-	1	17
小计	5	12	15	2	11	7	13	6	17	17	8	8	9	7	6	8	6	2	3	162
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	2	1	6	-	3	-	1	3	2	-	-	4	-	2	3	1	2	-	-	30
(b) 交通标志及设备	1	1	-	2	-	-	2	-	2	-	1	2	1	2	-	-	-	-	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
小计	3	2	6	2	3	-	3	3	5	-	1	6	1	5	3	1	2	-	-	46
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	52	20	22	14	44	21	31	35	55	12	12	34	44	32	24	23	34	5	-	514
(b) 其他执法事宜	14	19	5	3	13	11	17	8	23	5	5	9	14	9	10	9	6	2	6	188
小计	66	39	27	17	57	32	48	43	78	17	17	43	58	41	34	32	40	7	6	702
合计	74	53	48	21	71	39	64	52	100	34	26	57	68	53	43	41	48	9	9	910

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2015 年 1 月至 9 月</u>	<u>2016 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	289	232	-19.7%
(2) 路线	16	8	-50.0%
(3) 服务时间	4	13	+225.0%
(4) 车站设置	15	19	+26.7%
小计	324	272	-16.1%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	863	861	-0.2%
(2) 路线依循情况	193	274	+42.0%
(3) 驾驶行为不当	589	706	+19.9%
(4) 员工(包括司机)行为表现	1 018	1 159	+13.9%
(5) 滥收车资	52	68	+30.8%
(6) 清洁情况	43	27	-37.2%
(7) 车辆状况	44	69	+56.8%
(8) 乘客服务及设施	64	61	-4.7%
小计	2 866	3 225	+12.5%
(C) 一般性质*	63	69	+9.5%
总计	3 253	3 566	+9.6%

* 投诉主要关乎绿色专线小巴阻塞交通。

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行为不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2015 年 1月至9月</u>	<u>2016 年 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未待乘客安全上 / 下车便开车	113	106	-6.2%
(2) 高速驾驶	72	88	+22.2%
(3) 冲灯	50	74	+48.0%
(4) 在限制区 / 切线上落乘客	53	51	-3.8%
(5) 驾驶时使用流动电话	30	41	+36.7%
(6) 突然切线 / 超车时越过路面实线	39	32	-17.9%
(7) 在与小巴站有一段距离的位置上落乘客	32	30	-6.3%
(8) 车门夹着乘客	32	29	-9.4%
(9) 未有让路予行人 / 其他车辆	14	25	+78.6%
(10) 在车辆行驶时打开车门	2	24	+1100.0%
(11) 其他	152	206	+35.5%
总计	589	706	+19.9%

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉员工行为及工作表现的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2015 年 1 月至 9 月</u>	<u>2016 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未有让乘客上车	539	687	+27.5%
(2) 辱骂乘客 / 对乘客态度差劣	228	205	-10.1%
(3) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	93	99	+6.5%
(4) 吸烟	39	29	-25.6%
(5) 未有展示司机证	12	22	+83.3%
(6) 其他	107	117	+9.3%
总计	1 018	1 159	+13.9%

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2015 年 1 月至 9 月</u>	<u>2016 年 1 月至 9 月</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	107	112	+4.7%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	65	80	+23.1%
(5) 滥收车资	8	6	-25.0%
(6) 清洁情况	3	2	-33.3%
(7) 车辆状况	3	4	+33.3%
(8) 乘客服务及设施	3	3	-
小计	189	207	+9.5%
(C) 一般性质*	49	37	-24.5%
总计	238	244	+2.5%

* 投诉主要关乎红色小巴阻塞交通。

有关红色小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行为不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2015 年</u> <u>1 月至 9 月</u>	<u>2016 年</u> <u>1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 高速驾驶	28	17	-39.3%
(2) 冲灯	11	17	+54.6%
(3) 突然切线 / 超车时越过路面实线	14	14	-
(4) 不遵从交通标志 / 计划的指示	6	13	+116.7%
(5) 在限制区 / 切线上落乘客	7	12	+71.4%
(6) 未待乘客安全上 / 下车便开车	7	9	+28.6%
(7) 超载	2	8	+300.0%
(8) 其他	32	22	-31.3%
总计	107	112	+4.7%

有关红色小巴服务的投诉及建议
投诉员工行为及工作表现的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2015 年 1 月至 9 月</u>	<u>2016 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 辱骂乘客 / 对乘客态度差劣	27	28	+3.7%
(2) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	9	15	+66.7%
(3) 未有让乘客上车	14	13	-7.1%
(4) 吸烟	7	9	+28.6%
(5) 其他	8	15	+87.5%
总计	65	80	+23.1%

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。