

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一七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](http://www.info.gov.hk/tcu)

电邮地址：[info@tcu.gov.hk](mailto: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	11-16

## 附件

A 交通投诉组接获的投诉及建议	17-18
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	19-20
C 投诉及建议的调查结果一览表	21-22
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	23-24
E 有关公共交通服务的投诉及建议	25-26
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	27-29
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	30
H 有关的士服务投诉及建议的分类	31
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	32
J 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分类	33-37
K 有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆采取执法行动的分类	38
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	39

## 第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一七年第一份季报，汇报二零一七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 5 073 名市民提出的 5 874 宗投诉及建议，包括 30 宗纯粹建议。大约 60% 的投诉人（即 3 027 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议，其余 40%（即 2 046 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 6 629 宗下降 11.4%，与去年同季的 5 421 宗比较，则上升 8.4%。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（二零零七年至二零一六年）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)，则显示自二零一三年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 258 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 4 614 宗（74%）证实成立，不成立的有 83 宗（1%），其余 1 561 宗（25%）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 5 064 宗，较上季下降 11.4%，与去年同季比较，则上升 8.9%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一三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 1 196 宗，较上季下降 23.3%，与去年同季比较，则下降 6.2%。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 656 宗，上季有 792 宗，去年同季则有 655 宗。今季的 656 宗个案中，涉及服务质量的个案有 53 宗（8.1%），而涉及服务水平的个案则有 581 宗（88.6%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（港岛和过海路线专营权）（第一类专营权）服务的投诉及建议共有 99 宗，上季有 134 宗，去年同季则有 120 宗。今季的 99 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（10.1%），而涉及服务水平的个案则有 85 宗（85.9%）。

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 91 宗，上季有 128 宗，去年同季则有 103 宗。今季的 91 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（5.5%），而涉及服务水平的则有 80 宗（87.9%）。

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 36 宗，上季有 49 宗，去年同季则有 50 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 1 255 宗，较上季轻微下降 0.2%，与去年同季比较，则上升 25.6%。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 92.5%（即 1 161 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 168 宗及 920 宗。今季的 1 161 宗个案中，涉及服务质量的个案有 74 宗（6.4%），而涉及服务水平的个案则有 1 054 宗（90.8%）。

15. 其余 7.5% 的个案（即 94 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 90 宗及 79 宗。

## 的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 410 宗，较上季下降 9%，与去年同季比较，则上升 10.1%。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 2 410 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 346 宗（97%），上季则有 2 594 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 491 宗（21%）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 566 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	45 (49)	8 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	266 (408)	47 (69)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	255 (135)	45 (23)
	<u><b>566 (592)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，92% 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 146 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 181 宗，去年同季则有 125 宗。今季 146 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 139 宗。

## 渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 21 宗，上季共有 23 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 39 宗，上季有 86 宗，去年同季则有 55 宗。这些投诉涉及全港共 38 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	6 (20)	6 (20)
九龙	20 (27)	19 (24)
新界	13 (39)	13 (25)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	- (-)	- (-)
<b>总数</b>	<b>39 (86)</b>	<b>38 (69)</b>

（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黄大仙（八宗）及观塘（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 33 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 25 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 41 宗及 42 项，去年同季的数目则分别为 48 宗及 22 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 21 宗，上季的数目为 22 宗，去年同季的数目是 24 宗。今季的 21 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 14 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括元朗（五宗）及大埔（三宗）。

### 法例执行

28. 与交通法例执行事宜有关的投诉有 635 宗，较上季下降 5.1%，与去年同季比较，则上升 11.6%。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。

29. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（64 宗）、九龙城（45 宗）及油尖旺（41 宗）。

## 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

在二零一七年二月七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) 有关交通挤塞的投诉及建议；
- (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
- (c) 二零一六年内接获的投诉及建议概况；以及
- (d) 交通投诉组二零一六年第四号季报。

2. 各委员备悉并同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关交通挤塞和道路安全事宜的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一六年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

### 有关海裕街临时停车场旅游巴咪表停车位限时一小时的投诉

3. 交通投诉组接获一宗有关北角海裕街临时停车场停泊安排的投诉。投诉人认为，旅游巴咪表停车位限时一小时不能满足泊车需求，对司机造成不便。他促请运输署把有关咪表可停泊的最长时限增至两小时。

4. 运输署应邀研究有关个案。该署表示，鉴于北角居民对区内旅游巴违例停泊的情况日趋严重表示关注，遂推出措施，在海裕街设立临时停车场供旅游巴停泊。该停车场旨在提供地方，让需要在附近一带上落客的旅游巴可以在等候期间短暂停泊，无须再在区内兜圈行驶或在路边违例停泊，藉此减少空气污染和车辆阻塞交通的情况。东区区议会也支持设立上述的临时停车场。

5. 运输署续指，该署曾在二零一六年四月至七月期间，实地视察海裕街临时停车场的使用情况，发现大部分旅游巴不会在该

处停泊超过一小时，只有少数需要停泊较长时间。基于以上视察结果，运输署其后在二零一七年一月把部分一小时咪表改为两小时咪表，以配合部分旅游巴的需要。

6. 该名投诉人获告知运输署的解说和跟进行动后，没有提出其他意见。

### 对自定义车辆登记号码组合的关注

7. 一名市民关注到部分自定义车辆登记号码的组合太长和复杂，以致当道路事故发生，其他道路使用者难以记下或记起相关的登记号码，对警方和其他政府部门的交通意外调查工作造成困难。他建议运输署在发出自定义车辆登记号码时，应考虑车辆登记号码组合的复杂程度。

8. 运输署表示，车辆登记号码按照《道路交通(车辆登记及领牌)规例》(第 374E 章)发出。该署在制订与自定义车辆登记号码有关的规定时，已考虑警方的意见。

9. 具体而言，规例第 12E 条订明，自定义车辆登记号码须由不超过八个英文字母(不得包括「I」、「O」及「Q」)及 / 或数目字组成。在计算英文字母 / 数目字或两者的数目时，每个空位须当作一个英文字母或数目字。另一方面，传统的车辆登记号码普遍由六个英文字母及 / 或数目字组合而成。事实上，本港有数百万个车辆登记号码，其英文字母及数目字并无明确关连。

10. 运输署在考虑接纳或拒绝自定义车辆登记号码组合的申请时，会参考有关机构的意见，包括警方及自定义车辆登记号码审核委员会(成员来自各行各业，拥有不同的文化背景)非官方成员。倘自定义车辆登记号码会在执法方面造成混淆，有关申请会被拒绝。

11. 运输署的解释已转告该名市民，他没有提出其他问题。

### 延长交通灯黄灯讯号的建议

12. 一名投诉人指天水围一组交通灯的黄灯时间不够长。投诉人表示，他在绿灯亮着时驶近由交通灯控制的路口，但灯号突然

转为黄色，结果须马上在红灯前煞停车辆。

13. 运输署应邀检视个案。该署指出，本港行车交通灯号的显示次序为红灯、红灯及黄灯、绿灯、黄灯，然后是红灯。红灯之前的黄灯时间设定为三秒，适用于全港的交通灯。不过，为确保不同道路使用者的安全，运输署会因应地理因素(例如路口的大小)和行车方向，决定是否有需要在特定路口的两次绿灯之间加入额外缓冲红灯时间。

14. 运输署进一步指出，根据《道路使用者守则》，当黄灯亮起，除非车辆过于接近路口或行人过路处，以致突然停车可能会引起交通意外，否则应该停车。驾驶者驶近路口时，应留意车速和与前车保持安全距离，以便能察觉前面路面的交通状况，并在有需要时对驾驶作出适当调整。

15. 该名投诉人收到上述回复后，没有提出其他意见。

### 第三章 专题文章

## 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议

### 背景

本港每日平均有 1 260 万人次乘搭各类公共交通工具，包括铁路、电车、巴士、小巴、的士及渡轮。交通投诉组接获的投诉及建议，仍以公共交通服务为主要的范畴。在二零一六年，本组共接获 22 320 宗有关公共交通的投诉及建议，占个案总数 86% (25 856 宗)。在这 22 320 宗个案中，涉及驾驶行为不当者有 3 774 宗，属于关注重点之一。

2. 鉴于安全向来是公共交通运作的重要考虑因素，本文集中论述有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议。

### 投诉及建议的统计数字

3. 过去五年有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投数及建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2012	2 836	-
2013	2 802	-1.2%
2014	2 679	-4.4%
2015	3 056	+14.1%
2016	3 774	+23.5%
2017	1 001	-

(截至 2017 年 3 月 31 日)

在二零一七年一月至三月期间接获的个案，按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016年 1月至3月</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>	
的士	300	415	+115	(+38.3%)
专线小巴	191	306	+115	(+60.2%)
专营巴士	218	207	-11	(-5.0%)
红色小巴	36	57	+21	(+58.3%)
港铁 (不包括轻铁)	5	4	-1	(-20.0%)
轻铁	3	1	-2	(-66.7%)
其他	19	11	-8	(-42.1%)
<b>总计</b>	<b>772</b>	<b>1 001</b>	<b>+229</b>	<b>(+29.7%)</b>

4. 在二零一七年一月至三月期间，本组接获共 1 001 宗有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉，比去年同期接获的 772 宗上升 29.7%。

5. 在该 1 001 宗个案中，投诉人大多对下述不当行为表示关注：

- (a) 高速驾驶；
- (b) 未待乘客安全上 / 落车便开车；
- (c) 突然切线 / 超车时越过路面实线；
- (d) 在限制区 / 切线上落乘客；
- (e) 冲灯；
- (f) 没有让路给行人 / 车辆；以及
- (g) 驾驶时使用流动电话。

二零一七年一月至三月期间与二零一六年同期收到的投诉的比较，载于附件 J。

## 采取的行动

6. 所有涉及公共交通司机驾驶行为不当的投诉，均已转交相关的营办商、运输署或警务处调查。

7. 如投诉人愿意出庭作证，当局便会考虑对有关司机提出检控。在二零一七年一月至三月期间收到的 1 001 宗个案中，有 208 宗转交警方考虑采取检控行动。目前，已有 83 宗个案完成调查工作，结果如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	9	11
(b) 投诉人撤销投诉	41	49
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	33	40
<b>总计</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

## 改善措施

### **专营巴士服务**

8. 为加强推广巴士运作安全，各专营巴士营办商继续采取措施，改进巴士车长的驾驶技术、驾驶态度及安全意识，除了为新入职车长提供训练外，也为现职车长提供提升、进修及改进训练课程、员工指引，以及举办有关安全驾驶和优质服务的定期讲座。营办商又设立奖励计划，向新入职和现职车长发放驾驶安全奖金及奖项。

9. 为加强监察巴士车长的驾驶行为，专营巴士营办商利用黑盒/行车数据记录仪和车长驾驶室闭路电视系统所记录的车辆运作数据，监察车长的驾驶行为（如高速驾驶）和作意外事故调查用途。如发现巴士车长驾驶行为不当或涉及严重交通意外，会予以告诫、辅导甚或纪律处分，以及安排车长接受改进驾驶训练。

10. 专营巴士营办商继续安排驾驶导师、督察和便衣职员暗中巡查，并于巴士站及交通灯位实地监察，查核巴士车长的驾驶方式、遵守交通灯号 / 标志的情况及在巴士站停车的服务态度，如有必要，也会采取纪律行动和安排改进训练。

11. 除上文所述外，运输署及警方在二零一七年上半年会为巴士车长合办两个道路安全研讨会，并订于二零一七年下半年举行另外五个研讨会。警方会在研讨会上向巴士车长讲解安全驾驶技术及行为，以提升他们的道路安全意识。

### 公共小巴服务

12. 为提升公共小巴的安全，运输署采取多管齐下方式，自二零一二年四月起，分阶段实施新的法例规定，对道路上的公共小巴施加每小时 80 公里最高车速限制、强制在所有公共小巴安装每小时最高车速预设为 80 公里的认可车速限制器，以及强制公共小巴司机必须展示司机证。自二零一四年十二月起，该署又进一步实施规定，强制新登记的公共小巴安装认可电子数据记录仪。自二零一五年六月起，所有申请公共小巴驾驶执照人士须修习并完成职前课程，以符合申领执照的资格。

13. 此外，运输署在二零一六年继续推行多项措施，推动安全、优质及以客为本的公共小巴服务。该等措施包括：呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶及提供优质小巴服务；出版《公共小巴服务通讯》；以及为公共小巴司机举办研讨会，以促进安全驾驶及以客为本的服务。

14. 作为打击公共小巴司机不当驾驶行为的持续措施，运输署会加强监察公共小巴司机的驾驶行为，藉着进行更多查察，对公共小巴司机的表现收集更多资料，务求提升公共小巴的营运安全。倘发现司机行为不当，例如超速、超载及驾驶行为危及乘客安全，该署会把有关资料送交警方以便跟进并采取执法行动。在有需要时，亦会安排车辆检验，以检查车速限制器。对于屡遭市民投诉驾驶行为不当的专线小巴司机，运输署会进行特别调查 / 查察以核实有关不当行为、会见并郑重提醒专线小巴营办商警告有关司机，以及视乎情况对有关司机采取适当的纪律处分。此外，运输署会提醒专线小巴营办商敦促其属下司机安全驾驶、加强员工培训，以及突击审查司机的表现，以改善服务质素。有关红色小巴司机不当的驾驶行为，运输署会透过现行的联系方式要求所

有红色小巴商会提醒其会员司机安全及妥善驾驶。在多管齐下的各项措施下，公共小巴的意外率有所下降，由二零零五年的每百万车辆公里 3.11 宗下跌至二零一五年的每百万车辆公里 2.16 宗。

## **的士服务**

15. 运输署一直提醒的士行业的领袖鼓励的士司机安全及妥善驾驶，并留意服务质素。运输署支持职业训练局及雇员再培训局为有意任职司机人士及在职司机开办课程，教授道路安全、驾驶技术改进、紧急事故处理、与驾驶行为有关的职业健康、行业操守及顾客服务技巧。如认为有特定的训练需要，该署会与培训机构联络。的士业界亦为有意任职司机人士及在职司机提供培训课程，已于二零一七年二月开办两项课程，并计划在二零一七年五月及七月再开办两项课程。

16. 在宣传方面，运输署和优质的士服务督导委员会<sup>註</sup>(督导委员会)透过二零一七年一月二十五日举行的二零一六年度<sup>註</sup>的士司机嘉许计划颁奖礼，提倡优质的士服务及良好驾驶行为。优秀的士司机获得嘉许，成为他人仿效的模范。商业电台雷霆 881 在二零一七年第一季播放电台节目及片段，鼓励司机为乘客提供优质的士服务。此外，运输署每半年出版《的士通讯》，向的士司机发放安全及妥善驾驶和优质服务的信息。

17. 运输署认同有效监察司机的服务表现至为重要。为使的士乘客更便于就的士司机的服务表现提出意见，运输署在年内定期于主要的士站向乘客派发单张，单张上载有提供意见的主要途径(例如交通投诉组热线电话)。该署亦制作了快速响应码并刊登于的士宣传数据上，更加方便市民登入督导委员会的网站，就的士服务及司机表现提出意见。

## **其他工作**

18. 运输署继续致力提升商用车司机(包括公共交通司机)的驾驶安全及对健康的认识，于二零一六年九月至二零一七年三月期间举办「2016/17 年度至 fit 安全驾驶大行动」，四个主题包括：「正确的驾驶态度」、「尊重其他道路使用者」、「切勿酒后、

---

<sup>註</sup> 优质的士服务督导委员会(督导委员会)在一九九九年五月成立，现由李家慧女士担任主席，成员来自的士同业联会、香港旅游发展局、消费者委员会、区议会、运输及房屋局和运输署，以推广优质的士服务。

药后驾驶」、以及「时刻注意身体状况」。该署安排了一系列宣传活动，推广道路安全，提升商用车司机注意健康的意识。

19. 「道路安全」是警务署署长列为首要行动项目之一。当局特别留意作为道路主要使用者的公共交通工具，包括的士、公共小巴及专营巴士。透过道路工程、公众参与及有效执法的多管齐下方式，令确保道路使用者安全成为所有人的责任，亦包括提升本港公共交通工具在道路上的安全。年内，与道路安全议会紧密合作的宣传活动持续进行，向公共交通司机及乘客派发有关道路安全的单张。警方定期为公共交通司机及业界营办商举办道路安全教育讲座，宣扬安全驾驶态度，防止发生交通意外。此外，又定期在全港采取执法行动，针对公共交通司机的不良驾驶行为，打击酒后驾驶、超速、不遵守交通灯号、及与使用流动电话、安全带、车辆构造及保养，以及不遵守交通指示的违法行为。警方的二零一七重点交通执法项目仍然集中警力于改变一些会引致交通意外、阻塞交通和影响小区的司机不良行为。在二零一七年一月至三月期间，警方对公共交通的司机及车辆采取了 19 115 次执法行动，与二零一六年同期相比增加了 12.5%。有关的分项数字载于附件 K。

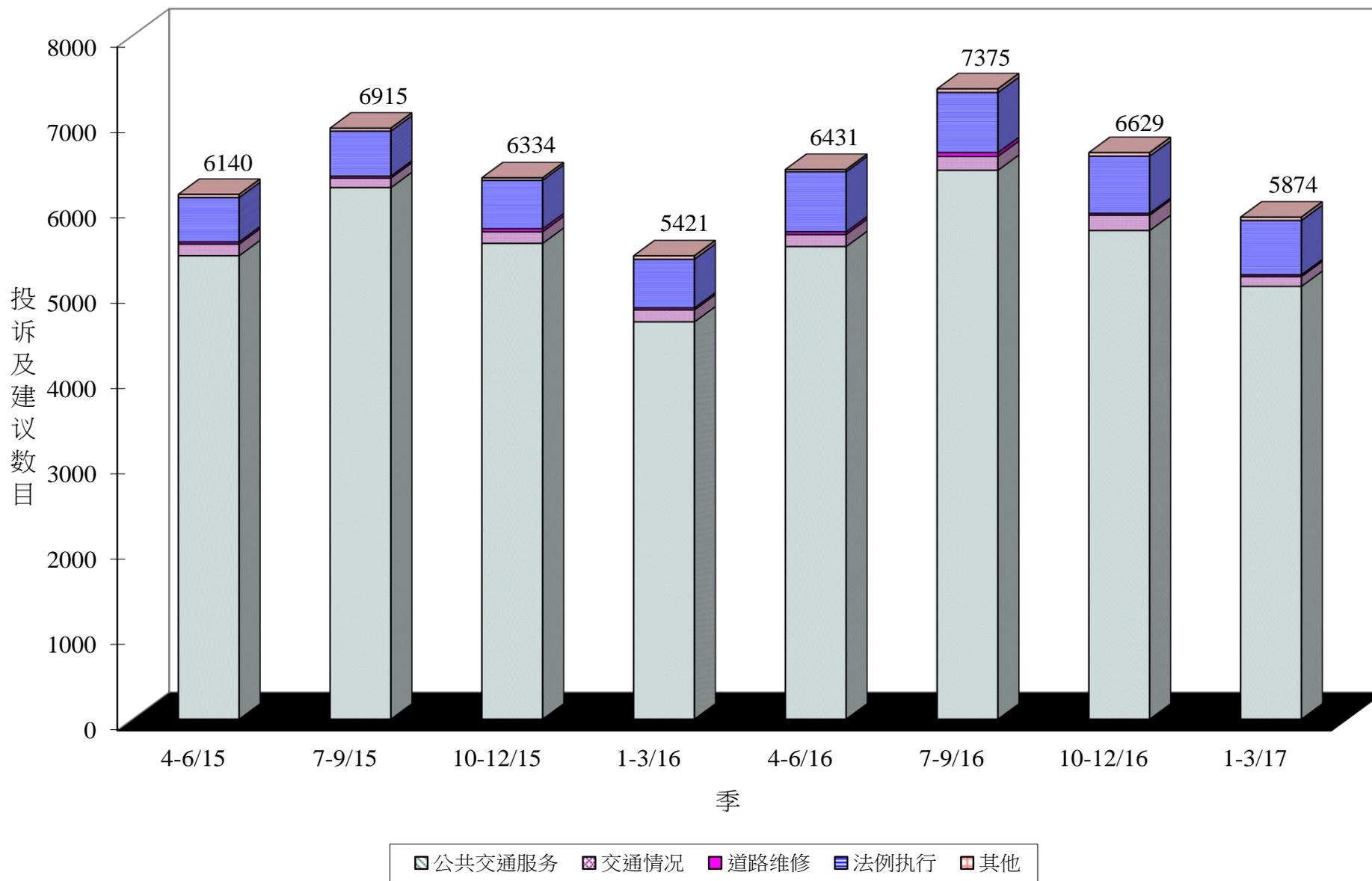
20. 交通投诉组会继续与有关部门 / 营办商密切监察和跟进有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉。

## 交通投诉组接获的投诉及建议

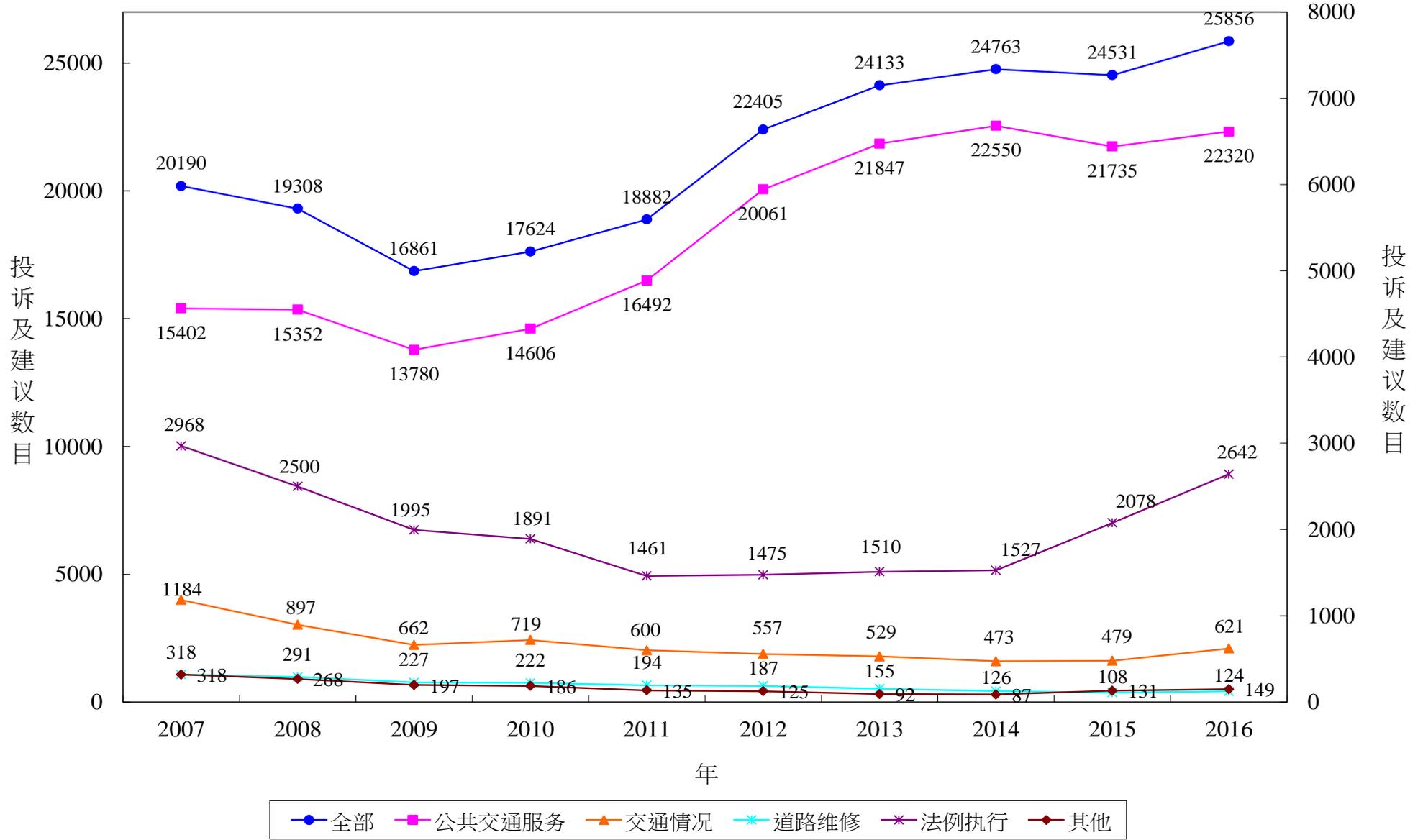
投诉/建议性质	去年同季 (1.1.16 - 31.3.16)	上季 (1.10.16 - 31.12.16)	今季 (1.1.17 - 31.3.17)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	196 [26]	212 [9]	203 [11]
(b) 服务水平	4 287 [4]	5 379 [4]	4 723 [4]
(c) 一般性质	166 [5]	127 [4]	138 [3]
	<b>4 649 [35] (86%)</b>	<b>5 718 [17] (86%)</b>	<b>5 064 [18] (86%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	55	86 [1]	39
(b) 交通管理	48 [4]	41 [5]	33 [4]
(c) 增设交通标志及设备	22 [2]	42 [9]	25 [5]
(d) 泊车设施	14 [2]	10	18 [2]
	<b>139 [8] (2%)</b>	<b>179 [15] (2%)</b>	<b>115 [11] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	12 [1]	15	14
(b) 交通标志及设备	6	6	7
(c) 行车道标记	6 [1]	1	-
	<b>24 [2] (1%)</b>	<b>22 (1%)</b>	<b>21 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	426	478 [1]	474
(b) 其他执法事宜	143	191 [4]	161
	<b>569 (10%)</b>	<b>669 [5] (10%)</b>	<b>635 (10%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>40 [2] (1%)</b>	<b>41 [1] (1%)</b>	<b>39 [1] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>5 421 [47] (100%)</b>	<b>6 629 [38] (100%)</b>	<b>5 874 [30] (100%)</b>

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

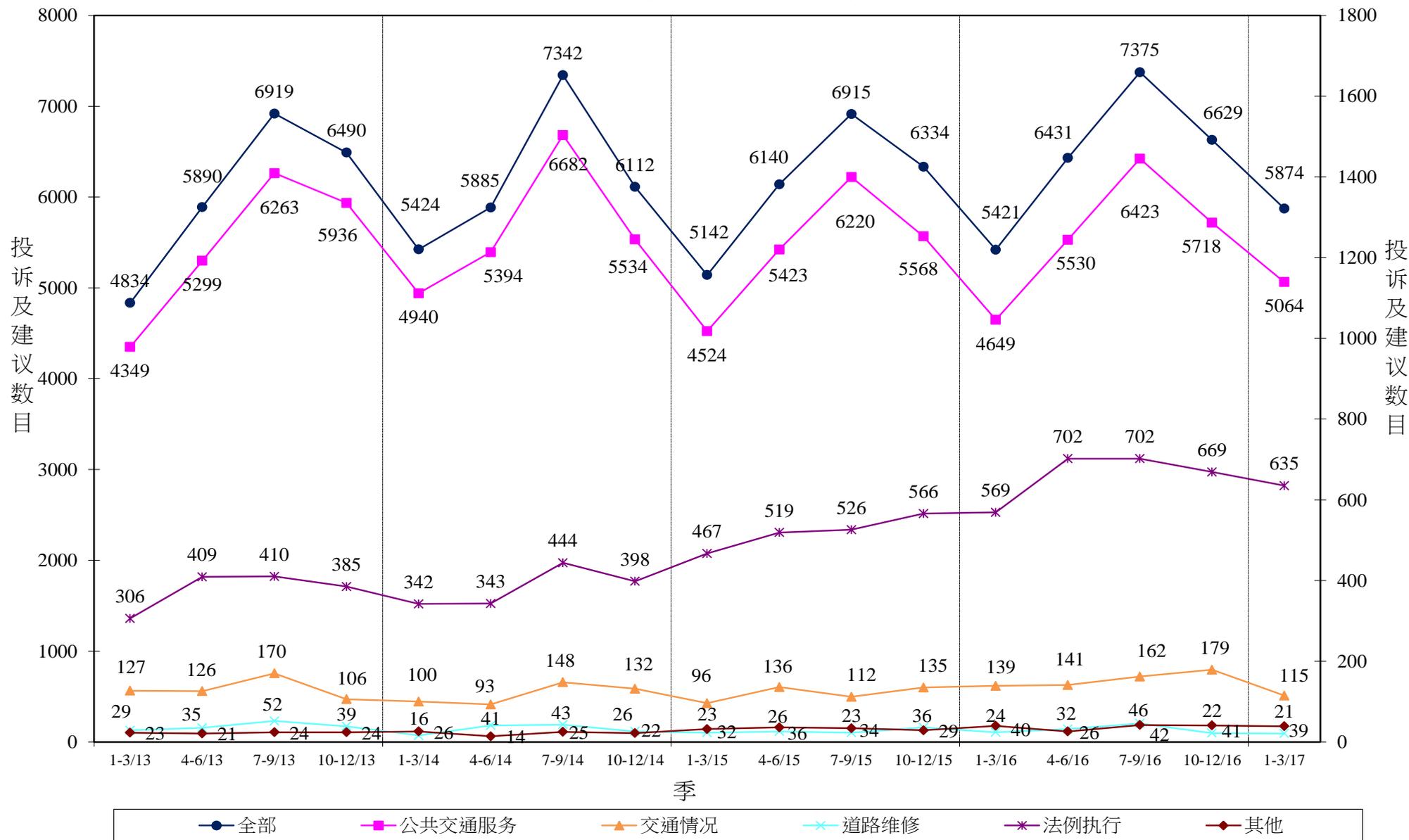


交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零零七至二零一六年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一三年一月至二零一七年三月)

附件 B(ii)



**投诉及建议的调查结果一览表**  
(二零一七年一月至三月)

投诉/建议性质	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	8	250	6	-	264
(b) 服务水平	1 341	2 068	34	1 525	4 968
(c) 一般性质	63	43	7	10	123
	<b>1 412</b>	<b>2 361</b>	<b>47</b>	<b>1 535</b>	<b>5 355</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	38	40	7	-	85
(b) 交通管理	22	22	9	-	53
(c) 增设交通标志及设备	13	9	5	-	27
(d) 泊车设施	8	3	3	-	14
	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>179</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	22	1	1	1	25
(b) 交通标志及设备	9	1	2	-	12
(c) 行车道标记	1	-	-	-	1
	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>38</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	414	70	3	-	487
(b) 其他执法事宜	56	69	4	24	153
	<b>470</b>	<b>139</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>640</b>
<b>V. 其他</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>46</b>
<b>合计</b>	<b>2 022</b> <b>(32%)</b>	<b>2 592</b> <b>(42%)</b>	<b>83</b> <b>(1%)</b>	<b>1 561</b> <b>(25%)</b>	<b>6 258</b> <b>(100%)</b>

## 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  
(二零一七年一月至三月)**

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	494	541	17	15	1 067
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	28	43	2	1	74
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	20	21	2	-	43
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	20	61	1	3	85
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	20	12	-	1	33
龙运巴士公司	23	31	1	-	55
过海隧巴	126	202	5	7	340
非专营巴士服务	5	26	-	1	32
专线小巴	575	426	6	27	1 034
红色小巴	46	7	-	3	56
的士	41	924	-	1 476	2 441
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	6	45	11	-	62
香港铁路有限公司(轻铁)	1	1	1	-	3
香港电车有限公司	5	2	-	1	8
新世界第一渡轮服务有限公司	2	13	1	-	16
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	-	6	-	-	6
<b>合计</b>	<b>1 412 (26%)</b>	<b>2 361 (44%)</b>	<b>47 (1%)</b>	<b>1 535 (29%)</b>	<b>5 355 (100%)</b>

## 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  
(二零一七年一月至三月)

**I. 公共交通服务**

- 加开专线小巴 16A 号线由舂磡角慈氏护养院至柴湾站每日晚上七时三十分班次，以满足乘客的需求。
- 在大浪湾道增设「巴士站」道路标记，更有效地提醒驾车人士巴士站的位置。
- 移除长沙湾道近通州西街巴士站的栏杆，方便乘客上落车。

**II. 交通管理**

**港岛区**

- 延长皇后大道西西行线与水坑口街交界处在平日午膳时段的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 调整云咸街与己连拿利交界处以及下亚厘毕道与雪厂街交界处在早上繁忙时间及下午非繁忙时间的行车绿灯时间，改善东行线的交通流量。
- 延长东喜道东行线「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 把海裕街临时停车场十个旅游巴停车位的一小时咪表改为两小时咪表，以满足旅游巴的泊车需求。

**九龙区**

- 调整南昌街的行车绿灯时间，改善北行线的交通流量。
- 迁移医局街与南昌街交界处的交通灯，使道路更为安全。

- 在顺宁道与兴华街交界处加设灯号控制的行人过路处，改善道路安全。
- 在太子道西近新世纪广场入口加设「慢驶」道路标记，使道路更为安全。
- 在康宁道南行线近明智街加设「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 把必发道东行线近大角咀道交界处的「让路」道路标记及交通标志改为「停车」道路标记及交通标志，防止车辆阻塞交通。
- 在启仁街加设「慢驶」道路标记及交通标志，改善道路安全和更有效地提醒驾车人士前面有行人过路处。

### **新界区**

- 延长石角路南行线近环保大道交界处在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长汀角路与大发街及大贵街交界处在星期日晚上的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 缩短朗天路与元朗公路交界处影线范围的长度，改善朗天路的交通流量。
- 在唐俊街近将军澳站公共运输交汇处加设「慢驶」道路标记及「前面有行人在行车道上」交通标志，使道路更为安全。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零一七年一月至三月)

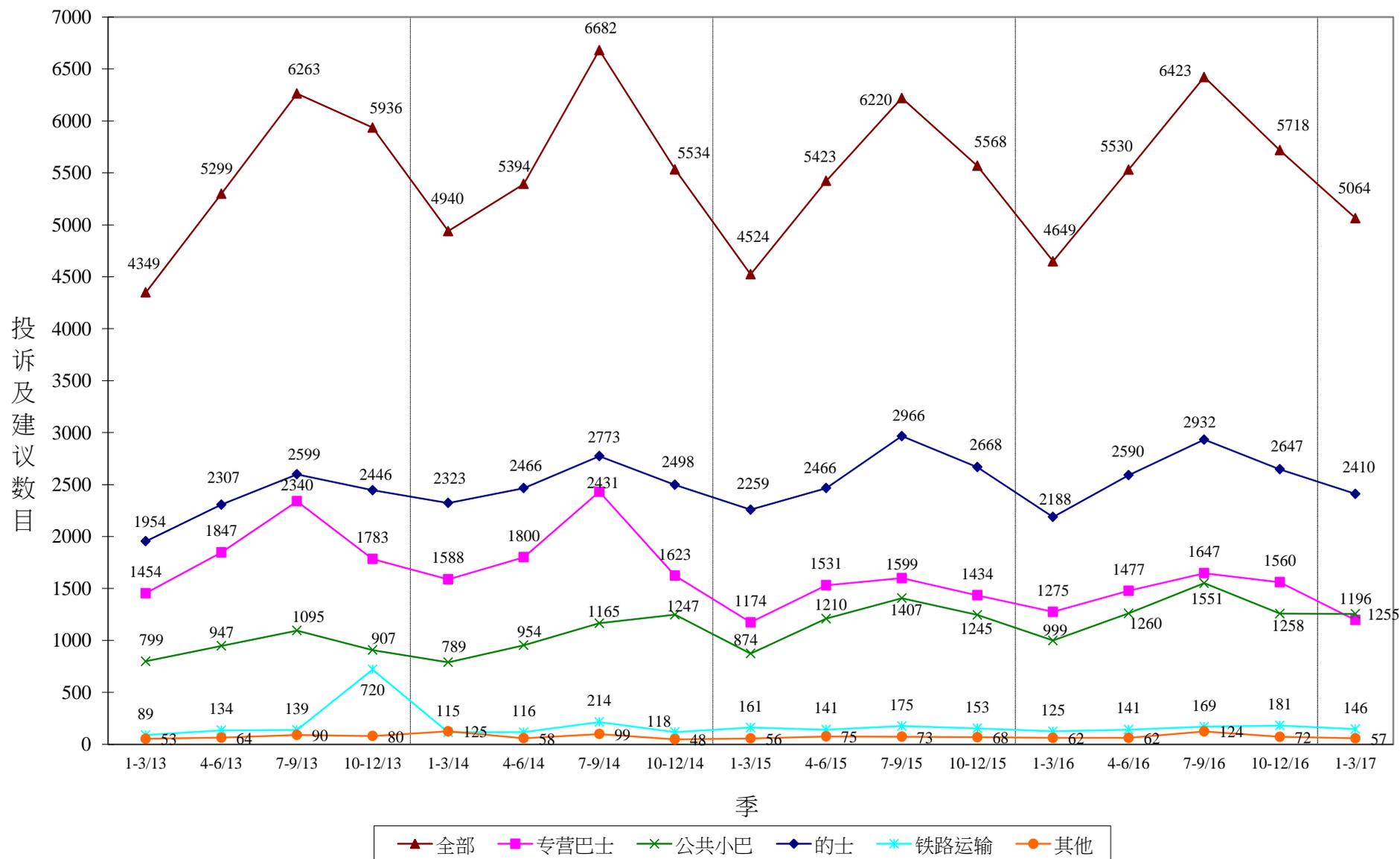
附件 E(i)

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								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	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 新巴	龙运 巴士	过海隧巴	九巴	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)											
<b>(A) 服务质量</b>																			
(1) 班次/载客量	36	4	-	4	3	4	8	1	64	-	-	14	5	-	8	-	-	151	
(2) 路线	11	4	-	-	-	1	4	3	7	-	-	1	-	-	-	-	-	31	
(3) 服务时间	1	1	-	1	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
(4) 设置车站	5	1	-	-	-	2	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
小计	53	10	-	5	3	7	19	4	74	-	-	15	5	-	8	-	-	203	
<b>(B) 服务水平</b>																			
(1) 服务班次	206	29	12	31	2	10	80	11	256	-	-	11	1	-	2	-	2	653	
(2) 路线依循情况	4	-	1	3	-	1	2	1	62	-	342	-	-	1	-	-	-	417	
(3) 驾驶行为不当	111	17	6	16	3	6	48	8	306	57	415	4	1	3	-	-	-	1001	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	174	21	10	23	5	20	58	8	376	18	1161	41	1	-	2	-	4	1922	
(5) 滥收车/船费	8	1	-	-	-	1	1	-	17	3	428*	-	-	-	-	-	-	459	
(6) 清洁	6	1	-	-	-	-	-	-	11	-	9	2	-	-	-	-	-	29	
(7) 车辆/船只状况	14	-	-	1	1	-	1	-	13	1	11	5	-	-	1	-	-	48	
(8) 乘客服务及设施	58	16	4	6	2	5	31	1	13	1	2	49	3	1	1	-	1	194 <sup>#</sup>	
小计	581	85	33	80	13	43	221	29	1054	80	2368	112	6	5	6	-	7	4723	
<b>(C) 一般性质</b>	22	4	-	6	-	-	11	3	33	14	42	1	-	2	-	-	-	138	
今季合计	656	99	33	91	16	50	251	36	1161	94	2410	128	11	7	14	-	7	5064	
总数	(1196)								(3701)				(146)			(21)			
上季合计	792	134	65	128	33	51	357	49	1168	90	2647	164	7	10	17	-	6	5718	
去年同季合计	655	120	40	103	23	25	309	50	920	79	2188	102	8	15	8	-	4	4649	

\* 包括有关的士咪表的违规行为

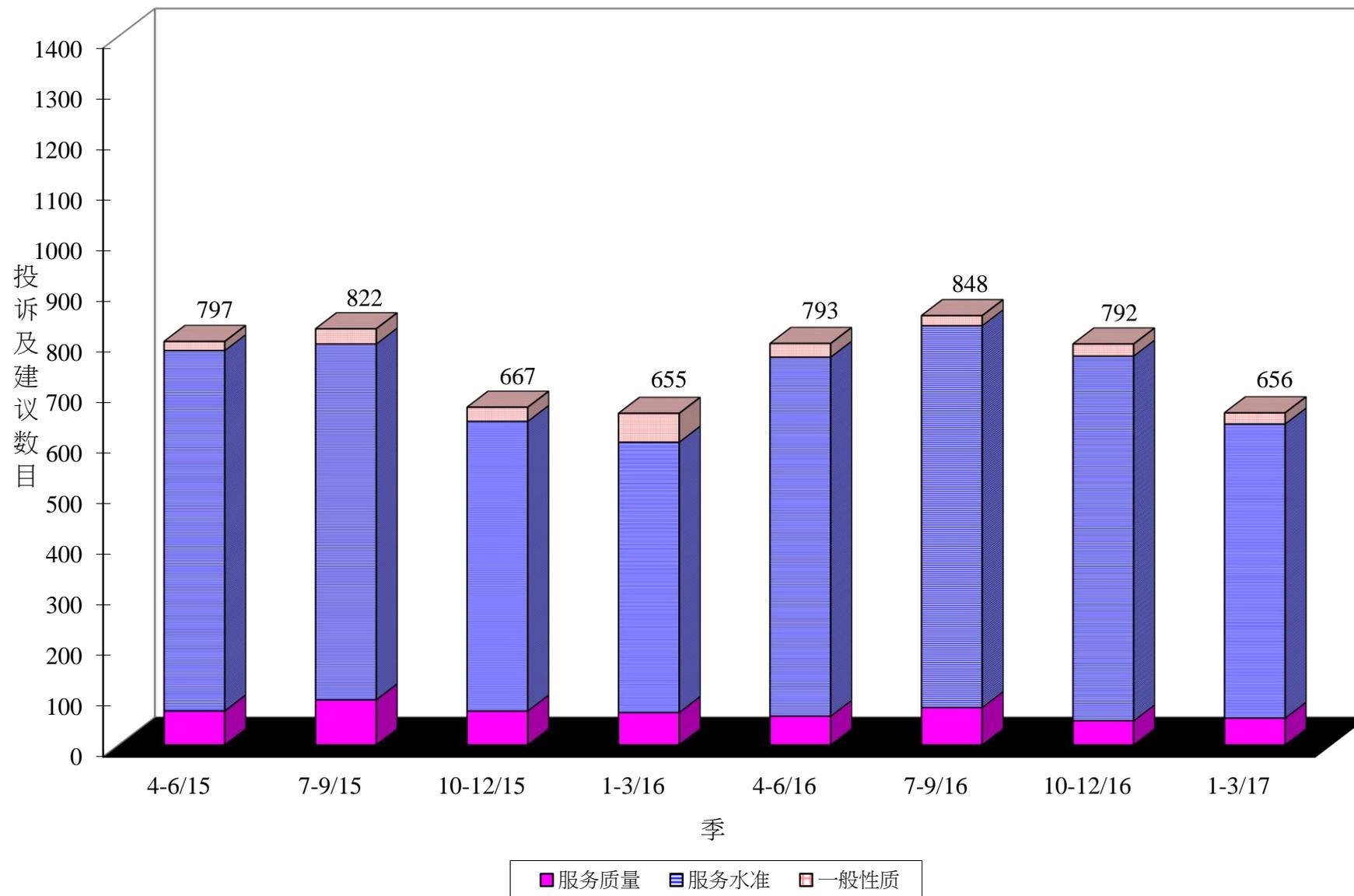
# 包括由 24 位投诉人提出的 46 宗有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

有关公共交通服务投诉及建议的趋势  
(二零一三年一月至二零一七年三月)

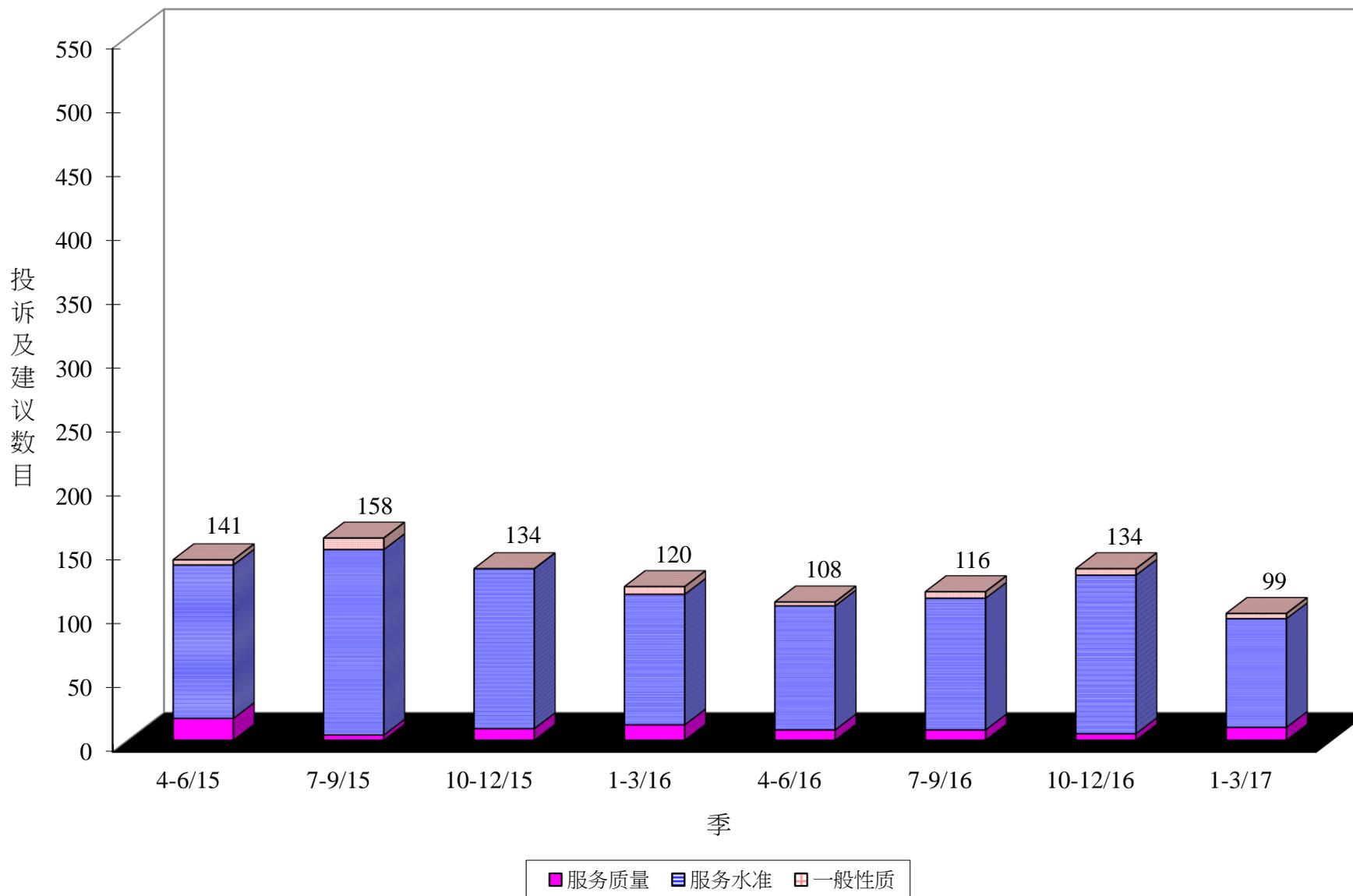


# 过去八季有关九巴服务的投诉及建议

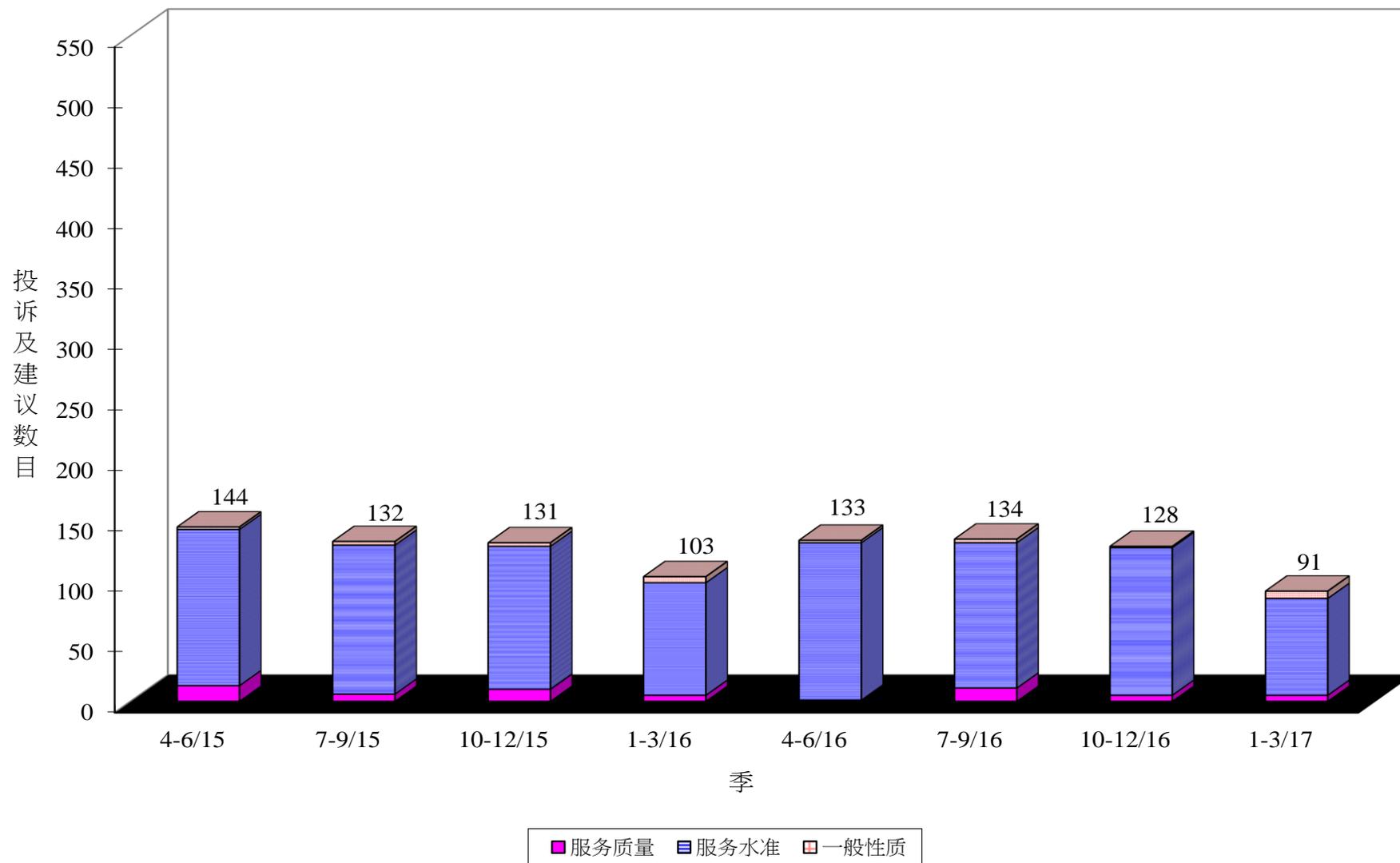
附件 F (i)



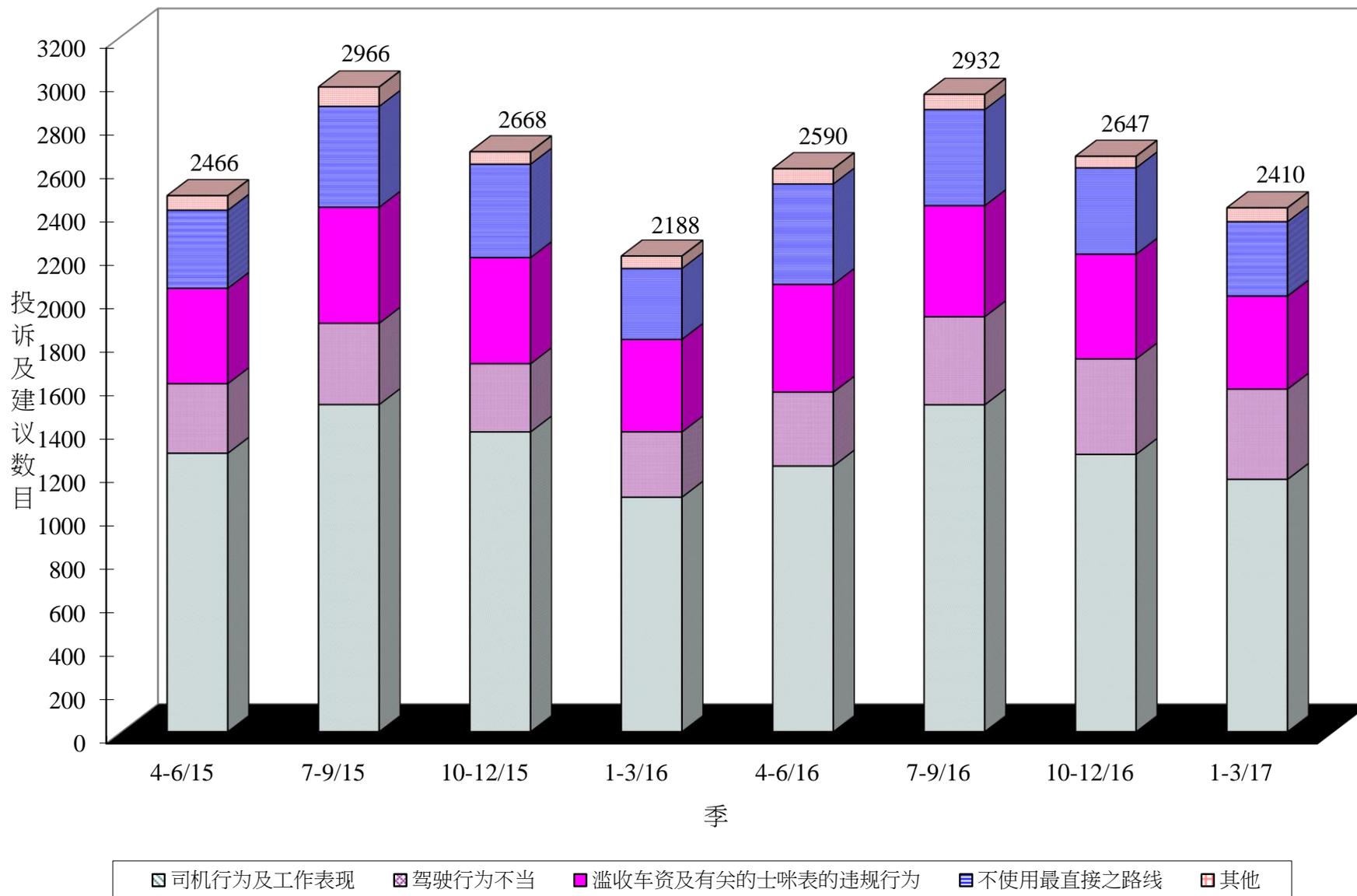
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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



## 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>(1.1.16 – 31.3.16)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.16– 31.12.16)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.17 – 31.3.17)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	429	449	449
(ii) 拒载	556	704	602
(iii) 兜客	2	-	1
(iv) 拒绝驶达目的地	85	112	102
(v) 未有展示司机证	6	10	7
(vi) 不正确展示司机证	1	1	-
	<hr/>		
小计	1 079	1 276	1 161
(b) 驾驶行为不当	300	439	415
(c) 滥收车资	372	416	367
(d) 有关的士咪表的违规行为	54	66	61
(e) 不使用最直接可行之路线	326	397	342
(f) 其他*	57	53	64
	<hr/>		
合计	<b>2 188</b>	<b>2 647</b>	<b>2 410</b>

\* 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**  
(二零一七年一月至三月)

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)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	- (-)	5 (5)	8 (7)	3 (3)	3 (3)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	3 (3)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	- (-)	- (-)	3 (3)	- (-)	39 (38)
(b) 交通管理	2	-	1	1	2	-	4	2	3	2	1	4	8	1	1	1	-	-	-	33
(c) 增设交通标志及设备	-	3	2	-	-	3	2	1	3	-	1	1	2	2	2	-	-	3	-	25
(d) 泊车设施	2	1	1	-	1	5	-	-	1	3	-	-	1	-	1	-	2	-	-	18
小计	6	6	6	1	8	16	9	6	8	6	3	8	12	5	6	1	2	6	-	115
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	2	1	2	-	1	-	2	-	-	14
(b) 交通标志及设备	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	7
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	1	1	2	1	1	2	-	-	-	-	3	2	5	-	1	-	2	-	-	21
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	33	18	21	11	40	13	45	40	41	13	20	64	22	26	19	26	17	2	3	474
(b) 其他执法事宜	5	20	13	5	9	6	7	12	14	1	5	7	12	12	13	6	7	2	5	161
小计	38	38	34	16	49	19	52	52	55	14	25	71	34	38	32	32	24	4	8	635
合计	45	45	42	18	58	37	61	58	63	20	31	81	51	43	39	33	28	10	8	771

## 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

投诉 / 建议的性质	2016年	2017年	增 / 减	
	1月至3月	1月至3月		
1. 高速驾驶	141	173	+32	(+22.7%)
2. 未待乘客安全上 / 落车便开车	59	97	+38	(+64.4%)
3. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	60	92	+32	(+53.3%)
4. 在限制区 / 切线上落乘客	37	76	+39	(+105.4%)
5. 冲灯	77	74	-3	(-3.9%)
6. 没有让路给行人 / 车辆	44	68	+24	(+54.5%)
7. 驾驶时使用流动电话	47	63	+16	(+34.0%)
8. 突然煞车	23	47	+24	(+104.3%)
9. 车门夹着乘客	30	46	+16	(+53.3%)
10. 慢驶	30	34	+4	(+13.3%)
11. 其他	224	231	+7	(+3.1%)
总计	<b>772</b>	<b>1 001</b>	<b>+229</b>	<b>(+29.7%)</b>

## 有关专营巴士司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 1月至3月</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>
1. 高速驾驶	26	27	+1 (+3.8%)
2. 慢驶	23	22	-1 (-4.3%)
3. 未待乘客安全上 / 落车便开车	18	21	+3 (+16.7%)
4. 车门夹着乘客	16	19	+3 (+18.8%)
5. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	16	18	+2 (+12.5%)
6. 在与车站有一段距离的位置 上落乘客	14	16	+2 (+14.3%)
7. 冲灯	27	15	-12 (-44.4%)
8. 突然煞车	11	12	+1 (+9.1%)
9. 在限制区 / 切线上落乘客	10	11	+1 (+10.0%)
10. 没有让路给行人 / 车辆	14	10	-4 (-28.6%)
11. 其他	43	36	-7 (-16.3%)
<b>总计</b>	<b>218</b>	<b>207</b>	<b>-11 (-5.0%)</b>

## 有关专线小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 1月至3月</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 未待乘客安全上 / 落车便开车	25	52	+27	(+108.0%)
2. 高速驾驶	24	49	+25	(+104.2%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	13	38	+25	(+192.3%)
4. 冲灯	17	23	+6	(+35.3%)
5. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	11	20	+9	(+81.8%)
6. 没有让路给行人 / 车辆	5	19	+14	(+280.0%)
7. 突然煞车	5	12	+7	(+140.0%)
8. 不遵从交通标志 / 措施指示	5	12	+7	(+140.0%)
9. 车门夹着乘客	5	12	+7	(+140.0%)
10. 驾驶时使用流动电话	8	12	+4	(+50.0%)
11. 其他	73	57	-16	(-21.9%)
<b>总计</b>	<b>191</b>	<b>306</b>	<b>+115</b>	<b>(+60.2%)</b>

## 有关红色小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 1月至3日</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>
1. 高速驾驶	7	10	+3 (+42.9%)
2. 突然切线 / 超车时越过路面实线	3	9	+6 (+200.0%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	3	9	+6 (+200.0%)
4. 未待乘客安全上 / 落车便开车	5	5	- -
5. 冲灯	3	4	+1 (+33.3%)
6. 没有让路给行人 / 车辆	1	4	+3 (+300.0%)
7. 不遵从交通标志 / 措施指示	7	3	-4 (-57.1%)
8. 驾驶时打瞌睡	2	3	+1 (+50.0%)
9. 超载	2	3	+1 (+50.0%)
10. 驾驶时使用流动电话	-	2	+2 -
11. 其他	3	5	+2 (+66.7%)
<b>总计</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>+21 (+58.3%)</b>

## 有关的士司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 1月至3日</u>	<u>2017年 1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>
1. 高速驾驶	76	85	+9 (+11.8%)
2. 突然切线 / 超车时越过路面实线	30	44	+14 (+46.7%)
3. 驾驶时使用流动电话	35	44	+9 (+25.7%)
4. 没有让路给行人 / 车辆	24	34	+10 (+41.7%)
5. 冲灯	27	31	+4 (+14.8%)
6. 突然煞车	6	21	+15(+250.0%)
7. 未待乘客安全上 / 落车便开车	9	19	+10(+111.1%)
8. 在限制区 / 切线上落乘客	8	18	+10(+125.0%)
9. 行车颠簸	11	17	+6 (+54.5%)
10. 慢驶	6	11	+5 (+83.3%)
11. 其他	68	91	+23 (+33.8%)
<b>总计</b>	<b>300</b>	<b>415</b>	<b>+115 (+38.3%)</b>

有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆  
采取执法行动的分类

<u>交通工具</u>	<b>2016年</b> <b><u>1月至3月</u></b>	<b>2017年</b> <b><u>1月至3月</u></b>	<b><u>增 / 减</u></b>
的士	13 924	15 986	+2 062 (+14.8%)
公共小巴	1 511	1 366	-145 (-9.6%)
巴士(包括专营及 非专营巴士)	1 562	1 763	+201 (+12.9%)
<b>总计</b>	<b>16 997</b>	<b>19 115</b>	<b>+2 118 (+12.5%)</b>

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。