

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一七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	8-10
第三章 专题文章	11-14

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	有关港铁服务的投诉及建议(不包括轻铁)	31
K	有关轻铁服务的投诉及建议	32
L	有关电车服务的投诉及建议	33
M	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	34

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一七年第二份季报，汇报二零一七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 5 913 名市民提出的 6 466 宗投诉及建议，包括 41 宗纯粹建议。大约 59% 的投诉人（即 3 497 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议，其余 41%（即 2 416 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 5 874 宗上升 10.1%，与去年同季的 6 431 宗比较，则上升 0.5%。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 6 912 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 4 938 宗（71%）证实成立，不成立的有 121 宗（2%），其余 1 853 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 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 5 517 宗，较上季上升 8.9%，与去年同季比较，则下降 0.2%。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 1 350 宗，较上季上升 12.9%，与去年同季比较，则下降 8.6%。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 732 宗，上季有 656 宗，去年同季则有 793 宗。今季的 732 宗个案中，涉及服务质量的个案有 62 宗（8.5%），而涉及服务水平的个案则有 650 宗（88.8%）。

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 95 宗，上季有 99 宗，去年同季则有 108 宗。今季的 95 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（10.5%），而涉及服务水平的个案则有 83 宗（87.4%）。

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 114 宗，上季有 91 宗，去年同季则有 133 宗。今季的 114 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（3.5%），而涉及服务水平的则有 109 宗（95.6%）。

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 40 宗，上季有 36 宗，去年同季则有 48 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 1 269 宗，较上季上升 1.1%，与去年同季比较，则上升 0.7%。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 91.3%（即 1 159 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 161 宗及 1 186 宗。今季的 1 159 宗个案中，涉及服务质量的个案有 82 宗（7.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 059 宗（91.4%）。

15. 其余 8.7% 的个案（即 110 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 94 宗及 74 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 710 宗，较上季上升 12.4%，与去年同季比较，则上升 4.6%。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 2 710 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 637 宗（97%），上季则有 2 346 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 547 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 652 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	29 (45)	4 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	408 (266)	63 (47)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	215 (255)	33 (45)
	<u>652 (566)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，96% 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 124 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 146 宗，去年同季则有 141 宗。今季 124 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 113 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 24 宗，上季共有 21 宗，去年同季则有 14 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 48 宗，上季有 39 宗，去年同季则有 64 宗。这些投诉涉及全港共 46 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	12 (6)	11 (6)
九龙	23 (20)	23 (19)
新界	12 (13)	11 (13)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1 (-)	1 (-)
总数	<u>48 (39)</u>	<u>46 (38)</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九龙城（十宗）、南区（六宗）及油尖旺（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 46 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 33 宗及 25 项，去年同季的数目则分别为 52 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 28 宗，上季的数目为 21 宗，去年同季的数目是 32 宗。今季的 28 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 15 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括湾仔、油尖旺及屯门（各四宗）。

法例执行

28. 与交通法例执行事宜有关的投诉有 760 宗，较上季上升 19.7%，与去年同季比较，则上升 8.3%。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。

29. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（99 宗）、观塘（62 宗）及油尖旺（45 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

以下事项已于二零一七年五月十一日举行的交通投诉组小组委员会季会上向委员汇报：

- (a) 有关违例泊车的投诉及建议；
- (b) 有关单车事宜的投诉及建议；
- (c) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一七年第一号季报。

2. 各委员备悉并同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关违例泊车、单车事宜和公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一七年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关荃锦公路新更换街灯的投诉

3. 交通投诉组接获一宗投诉，指荃锦公路的新更换街灯过于光亮。投诉人担心灯光会影响驾驶人士的视线，构成道路安全问题。他促请相关部门停止使用新更换的街灯，并回复采用早前发出「橙色」灯光的街灯。

4. 个案转交路政署考虑。该署指出，荃锦公路部分路段的高压钠光灯现正分批更换为发光二极管（LED）灯。LED 灯的技术发展成熟，多个国家的道路照明系统已广泛采用。路政署自二零零九年起试用 LED 灯，成效不俗。该署计划，把现时本港道路残旧的高压钠光灯更换为 LED 灯。

5. 在节省能源方面，路政署进一步指出，LED 灯的节能效益获广泛认同。LED 灯可节省二至四成的耗电量，减少温室气体排放。至于 LED 灯的灯光颜色，分为冷白光及暖白光两种。大部

分欧洲国家采用冷白光 LED 灯，而香港则选择暖白光 LED 灯。暖白光 LED 灯与现时道路照明系统的灯色相似，有助驾驶人士适应新的道路照明。

6. 路政署在接获投诉后，曾在晚间时分到荃锦公路作实地视察，发现照明系统运作良好，而照明效果较旧有街灯为佳。该名投诉人获悉路政署的意见及跟进行动后，没有提出其他问题。

提高昂船洲大桥车速限制的建议

7. 一名市民建议提高昂船洲大桥现时每小时 80 公里的车速限制。他留意到该大桥的行车道比较直和宽阔，行车量与香港其他道路相比亦较少。他指出，在欧洲一些规格相类的道路，车速限制定为每小时 130 公里。此外，据他的观察，许多使用该大桥的驾驶人士并无理会车速限制，以时速超过 100 公里行车。结果令遵守现有车速限制的车辆与其他以高速行驶的车辆形成车速差异，这样的行车环境较提高车速限制更为危险。至于针对大桥间中出现阵风的问题，他表示大桥上已装设可变换车速限制讯号电子系统，当侦测到阵风，大桥的车速可立即下调。

8. 运输署应邀考虑上述建议。该署解释，像昂船洲大桥等横跨海港 / 海峡的高架桥，桥上所遇阵风(可持续数秒至数分钟)的风向及风速可以变化很大。阵风难以预测，相关湍流令车辆受阵风的影响更趋复杂。由于阵风的出现和影响并无规律可循，即使大桥上已装设可变换车速限制讯号电子系统，要预先警告驾驶人士，技术上并不可行。

9. 运输署亦指出，虽然阵风对惯性力大的重型车辆(例如货柜车)影响较小，但对惯性力小的轻型车辆的影响则非常明显。容易翻侧的电单车所受影响最大，在阵风的影响下，电单车可能会偏离原有行车线，甚至越过其他行车线或撞向大桥护栏。

10. 鉴于以上所述，运输署认为，如提高大桥的车速限制，当有阵风出现，大桥上的驾驶人士未必有足够的反应时间及安全距离避免与其他车辆碰撞。基于安全考虑，该署认为现时昂船洲大桥的车速限制恰当。

11. 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。

有关智能手机应用程序所显示的巴士到站时间不准确的投诉

12. 一名投诉人指九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)的智能手机应用程序所显示的巴士到站时间并不准确。据投诉人所述，他曾欲乘搭一辆九巴，而根据该应用程序的信息，巴士将于三分钟内到站，他于是用少于半分钟的时间抵达有关巴士站，却看见巴士已经到站并正准备关门驶离巴士站。投诉人再次查阅应用程序，发现巴士的到站时间已突然变成「快将到达」。他表示，如按照应用程序的信息到达巴士站，必定会错过该班巴士。

13. 个案转交运输署调查。该署表示，差不多所有九巴常规路线均为乘客提供实时巴士到站信息。该署解释，预计到站时间系统利用巴士上的全球定位系统追踪仪器，实时追踪巴士位置，并计及相关的路线状况 / 模式，从而提供下一班巴士的预计到站时间。倘若全球定位系统讯号受高楼及隧道等因素干扰，预计到站时间系统便会以旧有数据预计下一班巴士的到站时间，直至讯号恢复。由于巴士的行车时间亦会因实际的路面情况(例如挤塞、意外及延误)而有变，预计到站时间系统会更新及调整预计到站时间，以反映交通情况。运输署会继续密切监察预计到站时间系统的运作，并鼓励巴士公司提高系统的准确度。

14. 该名投诉人获转告上述解释后，没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关铁路服务的投诉及建议

背景

铁路服务是香港公共运输系统的骨干。在二零一六年，铁路载客量超过 19 亿人次，载客量占公共运输总载客量超过 40%。香港的铁路网络包括港铁路线、机场快线及轻铁。铁路网络平均每日载客量由二零一五年的 517 万人次上升至二零一六年的 519 万人次，轻微增长约 0.4%。在二零一六年，电车服务的每日平均载客量约为 18 万人次，占公共运输总载客量约 1.4%。

投诉及建议的统计数字

2. 过去五年，有关铁路服务的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投数 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2012	599	-
2013	1 082	+80.6%
2014	563	-48.0%
2015	630	+11.9%
2016	616	-2.2%
2017	270	-
(截至 2017 年 6 月 30 日)		

3. 在二零一七年一月至六月期间，本组接获 270 宗有关铁路服务的投诉及建议，与去年同期接获的 266 宗相比，增加了 1.5%。下文各段分析本组接获的投诉及建议。

港铁服务

4. 过去五年，有关港铁服务(不包括轻铁)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>
2012	385	-
2013	930	+141.6%
2014	465	-50.0%
2015	486	+4.5%
2016	527	+8.4%
2017	231	-

(截至2017年6月30日)

5. 在二零一七年一月至六月期间，本组接获 231 宗有关港铁服务(不包括轻铁)的投诉 / 建议，与去年同期接获的 221 宗相比，增加了 4.5%。投诉及建议的分类载于附件 J。在该 231 宗个案当中，有关乘客服务及设施(例如车上视听广播造成滋扰，以及服务受阻期间通知 / 广播 / 安排不足)的投诉占 91 宗(或 39%)，而有关员工行为及工作表现的投诉占 70 宗(或 30%)。

轻铁服务

6. 过去五年，有关轻铁服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2012	54	-
2013	54	-
2014	42	-22.2%
2015	37	-11.9%
2016	36	-2.7%
2017	21	-

(截至2017年6月30日)

7. 在二零一七年一月至六月期间，本组接获 21 宗有关轻铁服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 18 宗相比，增加了 16.7%。在各类个案当中，有关班次 / 载客量的投诉相对较多。投诉及建议的分类载于附件 K。

电车服务

8. 过去五年，有关电车服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2012	160	-
2013	97	-39.4%
2014	55	-43.3%
2015	107	+94.5%
2016	53	-50.5%
2017	18	-

(截至2017年6月30日)

9. 在二零一七年一月至六月期间，本组接获 18 宗有关电车服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 27 宗相比，减少了 33.3%。该等个案主要有关驾驶行为不当。投诉及建议的分类载于附件 L。

改善措施

10. 就港铁服务而言，港铁公司会继续探究能否和如何改善在服务受阻期间向乘客发放实时铁路服务信息。至于职员的行为及工作表现，港铁公司会继续加强前线人员的顾客服务训练，提升他们的服务水平。

11. 轻铁服务方面，港铁公司已额外购置 10 辆轻铁列车，以扩大车队规模和增加载客量。该等列车将于二零一九至二零二三年分批付运。

12. 至于电车服务方面，约 50%的投诉是关于电车车长的驾驶行为不当。香港电车有限公司已提醒车长须安全驾驶。他们亦会加强员工培训，并巡查车长的工作表现，以确保服务质素。

13. 运输署会继续密切监察铁路服务水平、符合服务表现基准的情况，以及铁路服务受阻期间紧急交通安排的成效；该署也会与港铁公司和香港电车有限公司携手合作，在有需要时研究进一步的改善措施。

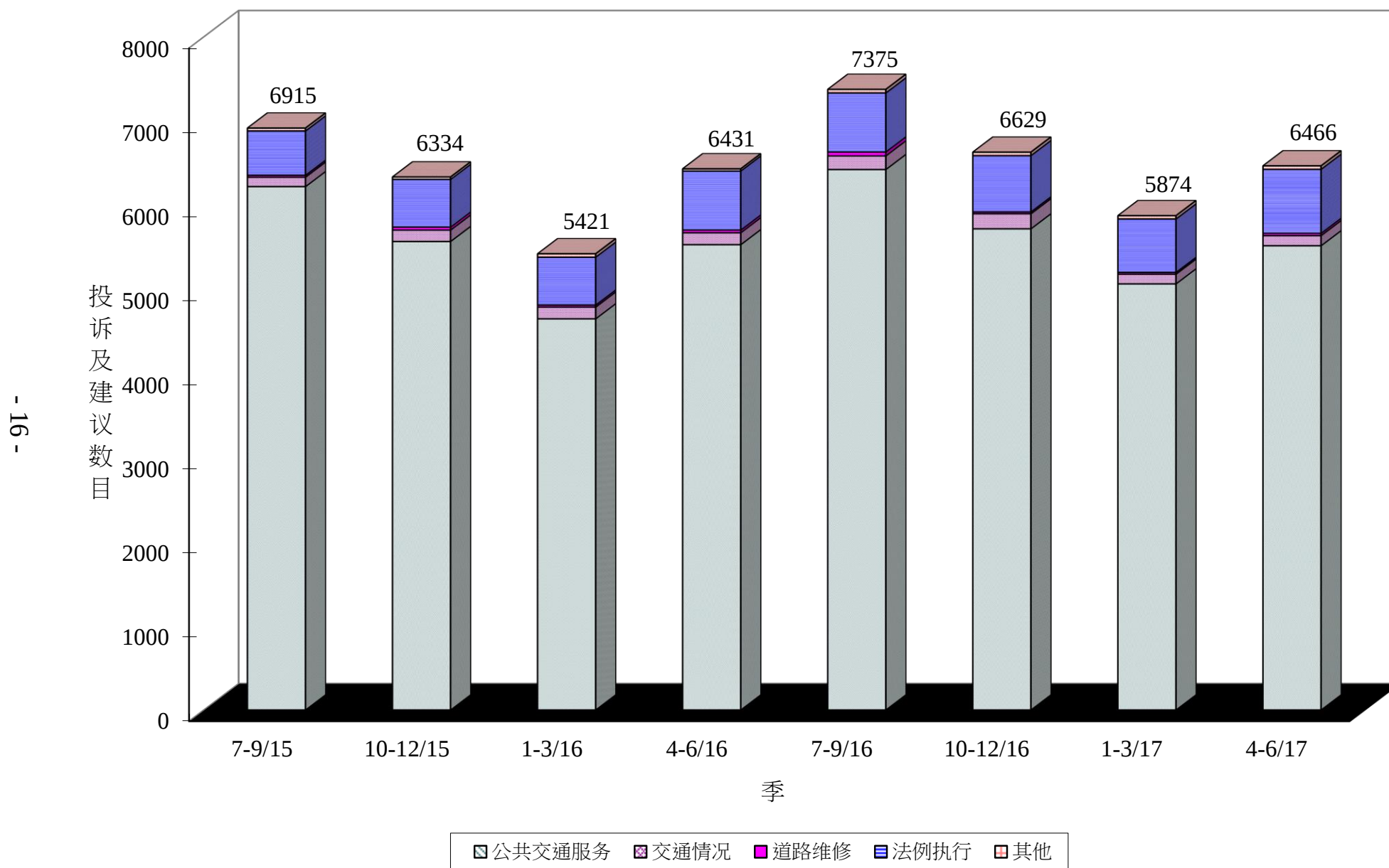
14. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门及交通机构跟进有关铁路服务的投诉及建议。

交通投诉组接获的投诉及建议

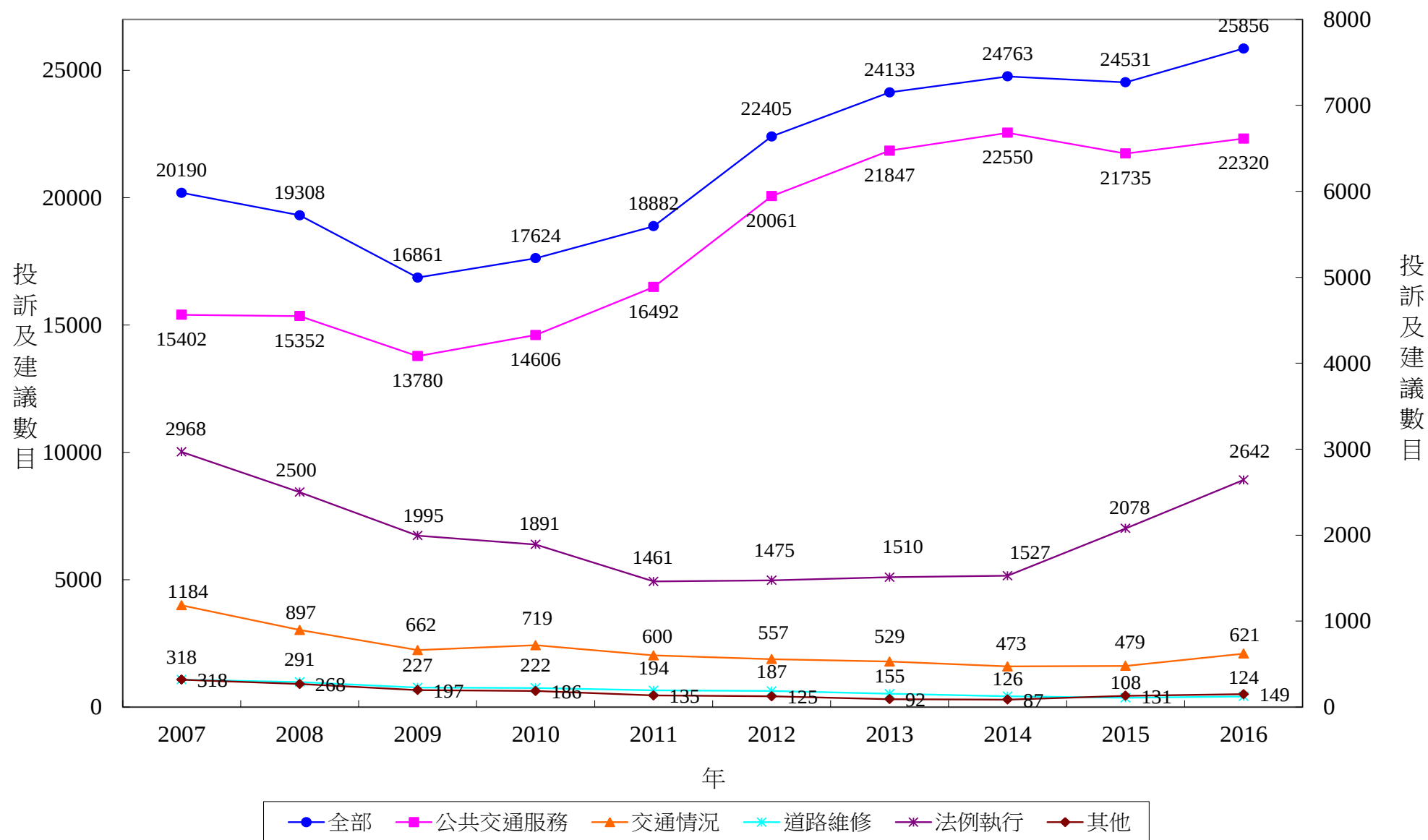
<u>投诉/建议性质</u>	<u>去年同期</u> <u>(1.4.16 - 30.6.16)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.17 - 31.3.17)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.17 - 30.6.17)</u>
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	204 [21]	203 [11]	219 [15]
(b) 服务水平	5 185 [5]	4 723 [4]	5 171 [4]
(c) 一般性质	141 [5]	138 [3]	127
	5 530 [31] (86%)	5 064 [18] (86%)	5 517 [19] (85%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	64 [1]	39	48 [2]
(b) 交通管理	52 [10]	33 [4]	46 [10]
(c) 增设交通标志及设备	15 [7]	25 [5]	15 [6]
(d) 泊车设施	10 [3]	18 [2]	11 [2]
	141 [21] (2%)	115 [11] (2%)	120 [20] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	22 [1]	14	15
(b) 交通标志及设备	9	7	11
(c) 行车道标记	1	-	2
	32 [1] (1%)	21 (1%)	28 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	501	474	522 [2]
(b) 其他执法事宜	201 [1]	161	238
	702 [1] (10%)	635 (10%)	760 [2] (11%)
V. 其他	26 [1] (1%)	39 [1] (1%)	41 (1%)
合计	6 431 [55] (100%)	5 874 [30] (100%)	6 466 [41] (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

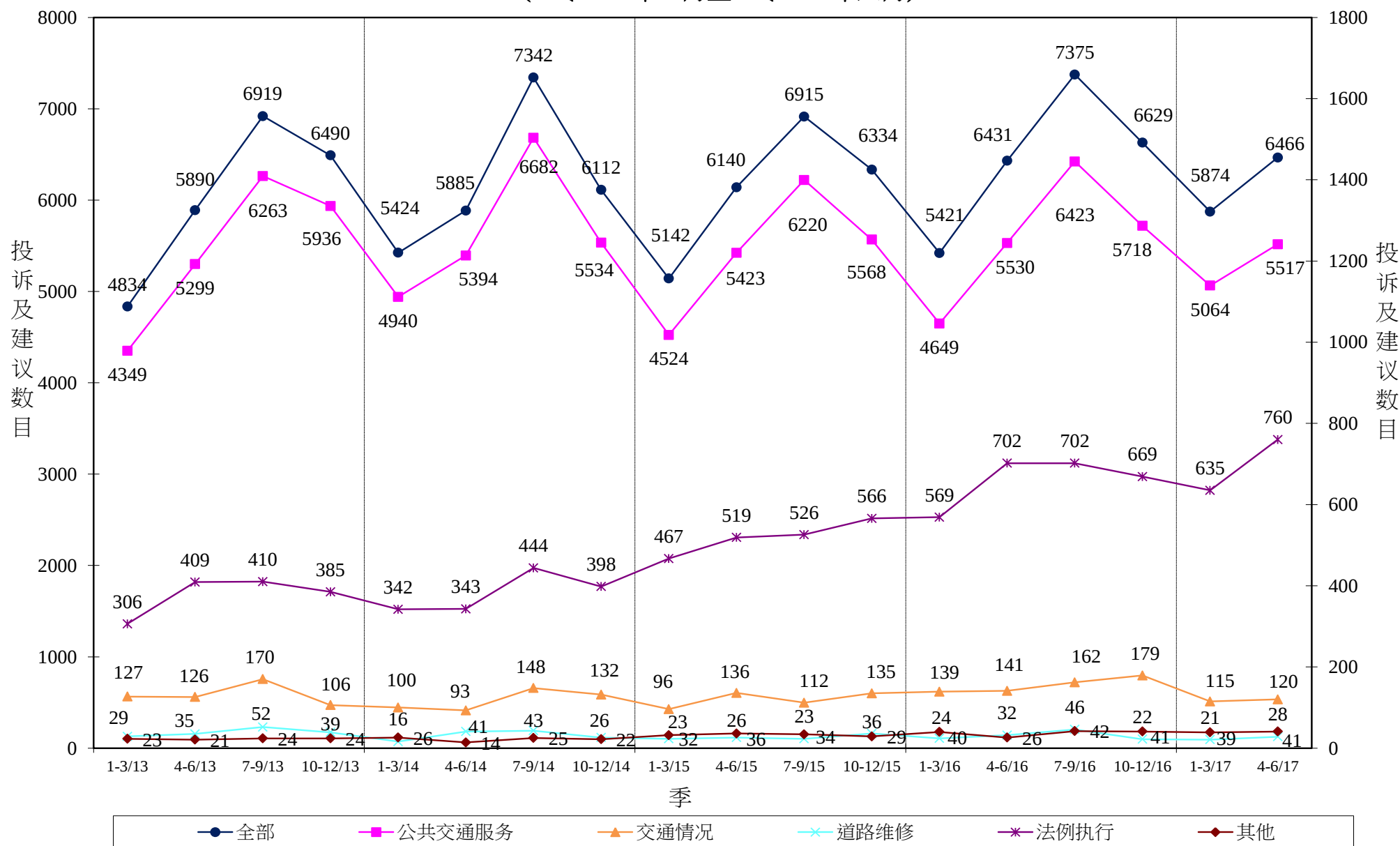


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零七至二零一六年)



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六月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一七年四月至六月)

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		17	214	22	-	253
(b) 服务水平		1 826	1 986	55	1 773	5 640
(c) 一般性质		88	51	10	9	158
		1 931	2 251	87	1 782	6 051
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		36	33	6	-	75
(b) 交通管理		19	9	9	-	37
(c) 增设交通标志及设备		9	12	9	-	30
(d) 泊车设施		7	5	2	-	14
		71	59	26	-	156
III. 道路维修						
(a) 道路情况		13	2	-	-	15
(b) 交通标志及设备		6	-	3	-	9
(c) 行车道标记		-	1	-	-	1
		19	3	3	-	25
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		300	108	1	-	409
(b) 其他执法事宜		84	78	3	71	236
		384	186	4	71	645
V. 其他		25	9	1	-	35
合计		2 430 (35%)	2 508 (36%)	121 (2%)	1 853 (27%)	6 912 (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
(二零一七年四月至六月)**

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	568	484	23	20	1 095
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	57	86	8	1	152
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	20	32	2	1	55
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	46	71	3	5	125
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	6	8	-	-	14
龙运巴士公司	23	21	1	-	45
过海隧巴	122	124	7	1	254
非专营巴士服务	6	39	-	-	45
专线小巴	866	413	7	21	1 307
红色小巴	106	4	2	8	120
的士	45	839	6	1 721	2 611
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	49	101	25	4	179
香港铁路有限公司(轻铁)	1	10	1	-	12
香港电车有限公司	8	4	-	-	12
新世界第一渡轮服务有限公司	6	13	1	-	20
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	2	2	1	-	5
合计	1 931 (32%)	2 251 (37%)	87 (1%)	1 782 (30%)	6 051 (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
(二零一七年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 调整英皇道北角城中心外的巴士站位置，方便附近专线小巴士的乘客上落车。
- 迁移马坑涌道的专线小巴士站，方便附近的士站的乘客上落车。
- 扩阔西洋菜南街的士站的下斜路缘和迁移该处的残疾人士道路标记，方便残疾乘客上落车。
- 在大窝口道夏葵楼外的巴士站加设「巴士站」道路标记，更有效地提醒驾车人士巴士站的位置，并阻遏违例泊车。

II. 交通管理

港岛区

- 在雅宾利道与罗便臣道交界处加设「不准右转」交通标志，阻遏车辆掉头。
- 移除在爱义街与兴民街交界处的「不准驶入」交通标志，以免混淆驾车人士。
- 在皇后街近干诺道西加设「望左」及「望右」道路标记，使道路更为安全。

九龙区

- 延长洗衣街北行线与旺角道交界处「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在民乐街与鹤园街交界处加设「望左」及「望右」道路标记，

使道路更为安全。

- 在将军澳道近观塘警署加设「慢驶」、「望左」及「望右」道路标记，以及「前面有行人在行车道上」交通标志，使道路更为安全。
- 在清水湾道与扎山道交界处加设黄色方格路口道路标记，改善交通流量。

新界区

- 调整宝琳路与马游塘路交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善宝琳路南行线的交通流量。
- 延长恒泰路 / 恒信街及恒信街 / 亚公角街南行线交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长火炭路 / 面房街 / 山尾街交界处在非繁忙时间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 修改天瑞路与天荣路交界处交通灯的运作模式，改善交通流量。
- 在泽祥街增设上落客货处，纾缓上落客货活动造成的交通挤塞。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一七年四月至六月)

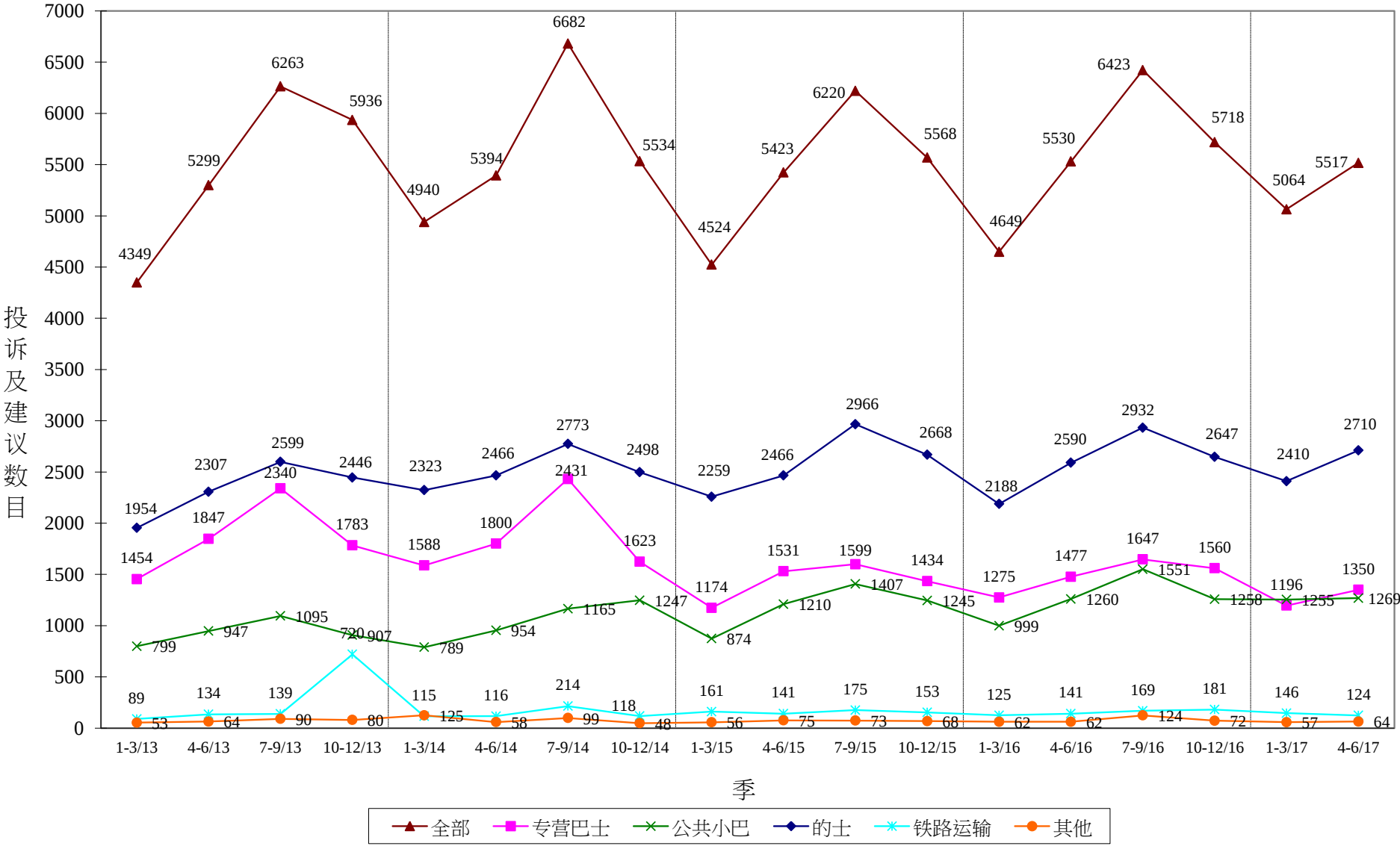
附件 E(i)

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	新巴	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	40	6	2	1	3	7	12	1	72	-	-	16	3	-	1	-	-	164
(2) 路线	15	3	2	2	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	27
(3) 服务时间	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
(4) 设置车站	6	1	1	-	-	-	2	6	8	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小计	62	10	6	4	3	9	15	8	82	-	-	16	3	-	1	-	-	219
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	246	33	28	47	3	14	112	8	294	-	-	3	2	-	2	-	12	804
(2) 路线依循情况	4	-	-	1	1	-	2	-	68	-	412	-	-	-	-	-	-	488
(3) 驾驶行为不当	131	20	8	17	3	9	53	5	230	55	379	4	2	6	-	-	1	923
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	193	21	13	32	4	15	70	10	388	30	1301	29	1	2	2	-	-	2111
(5) 滥收车/船费	1	-	-	-	-	-	2	-	18	2	545*	-	-	-	-	-	-	568
(6) 清洁	5	-	-	1	-	-	1	-	20	-	12	1	-	-	-	-	2	42
(7) 车辆/船只状况	6	1	2	1	-	-	1	1	21	1	13	5	-	-	-	-	-	52
(8) 乘客服务及设施	64	8	2	10	1	6	15	5	20	-	5	42	-	1	2	-	2	183 [#]
小计	650	83	53	109	12	44	256	29	1059	88	2667	84	5	9	6	-	17	5171
(C) 一般性质	20	2	2	1	2	-	7	3	18	22	43	3	2	2	-	-	-	127
今季合计	732	95	61	114	17	53	278	40	1159	110	2710	103	10	11	7	-	17	5517
总数	(1350)							(4019)				(124)			(24)			
上季合计	656	99	33	91	16	50	251	36	1161	94	2410	128	11	7	14	-	7	5064
去年同季合计	793	108	65	133	13	58	307	48	1186	74	2590	119	10	12	6	3	5	5530

* 包括有关的士咪表的违规行为

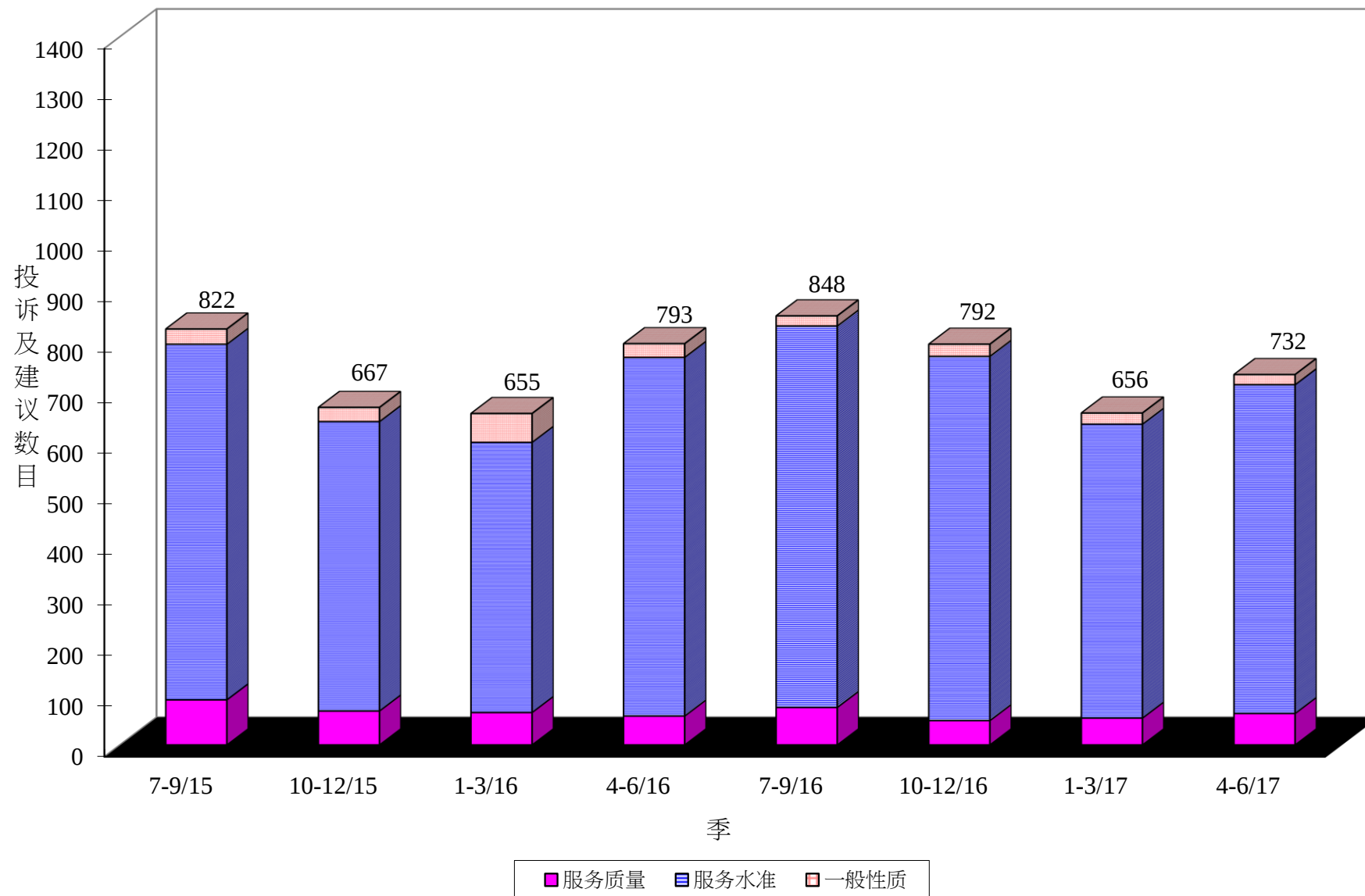
包括由 11 位投诉人提出的 15 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一三年一月至二零一七年六月)

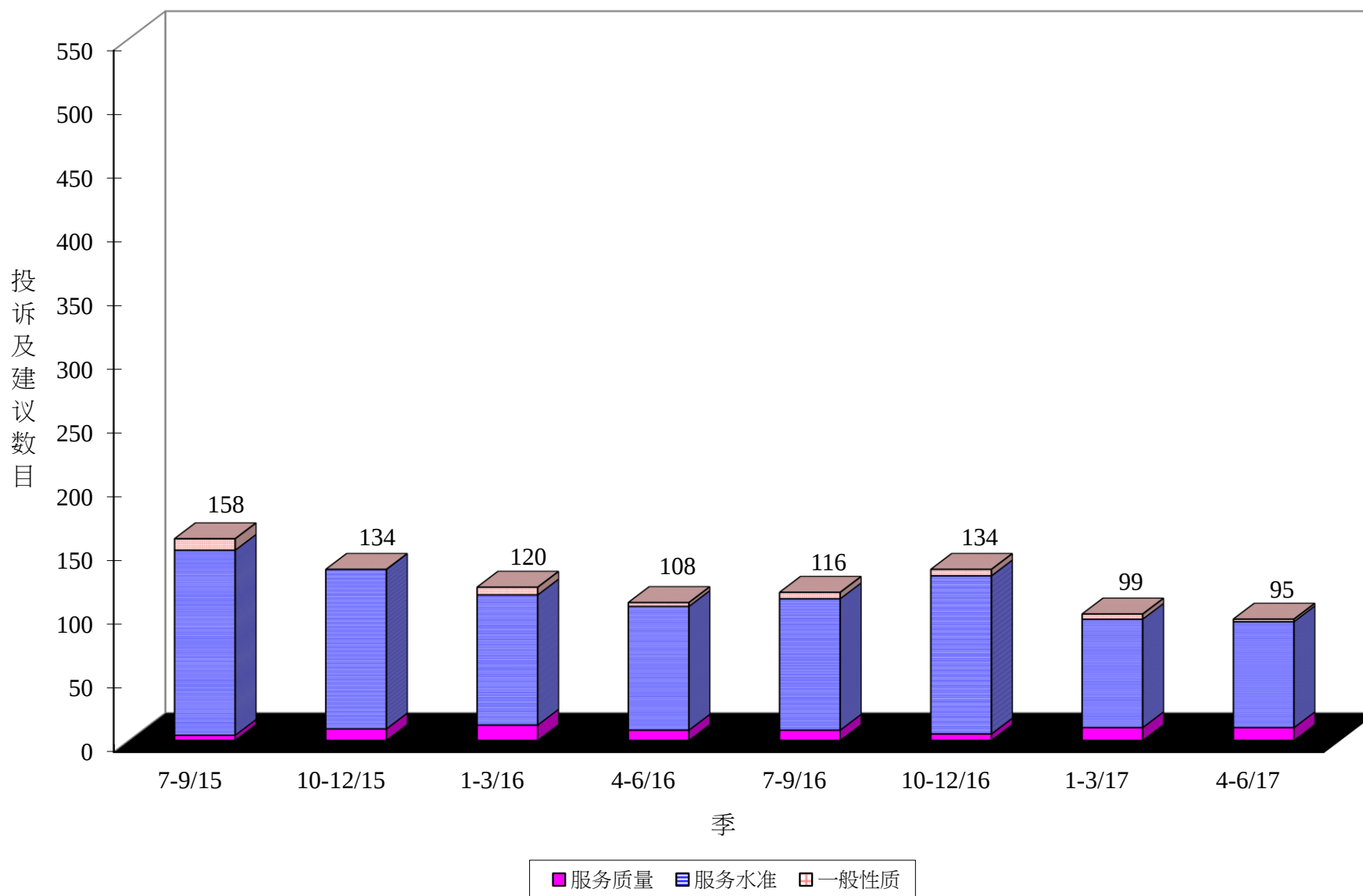


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

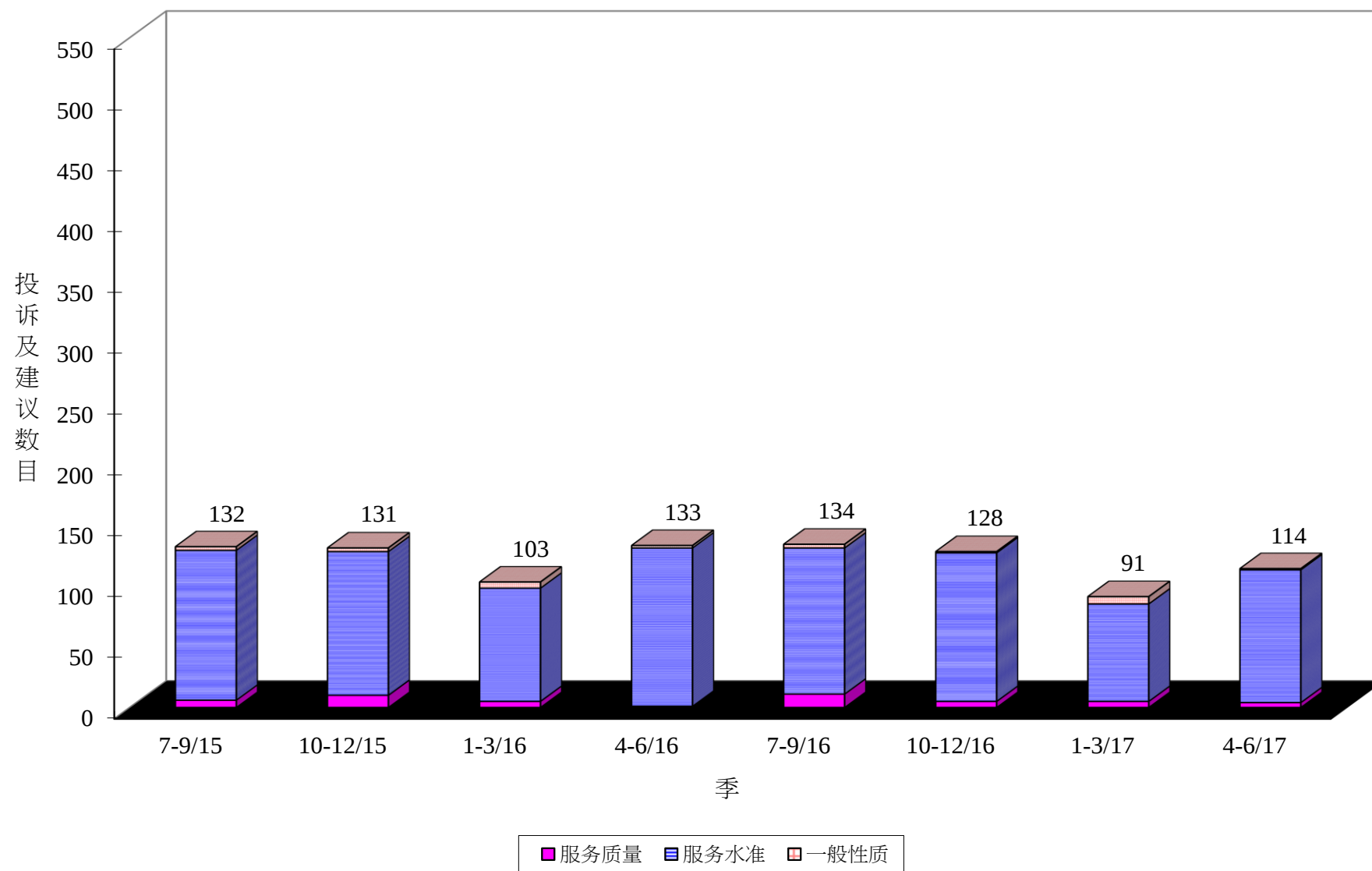
附件 F (i)



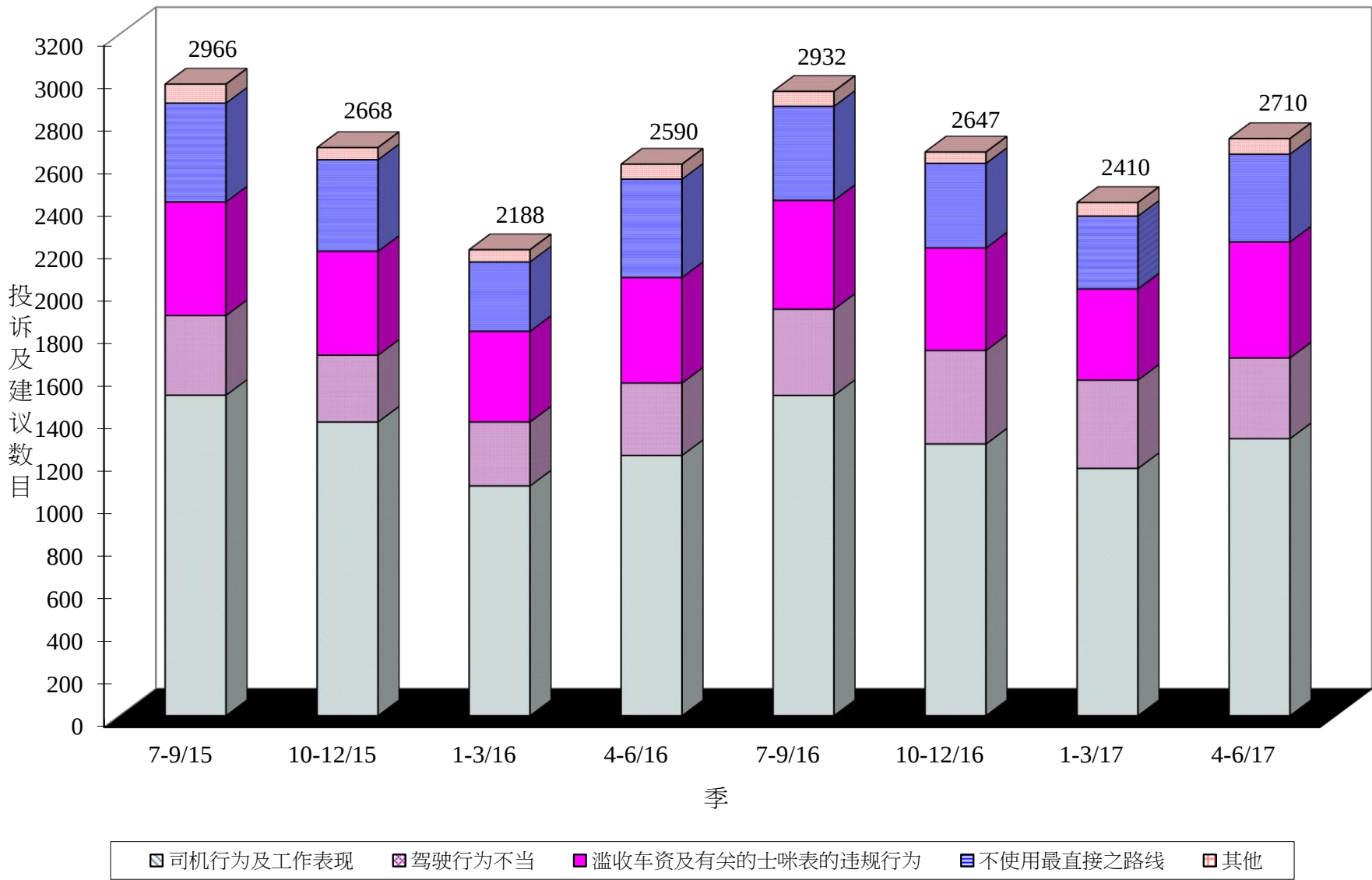
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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>	<u>去年同季 (1.4.16 – 30.6.16)</u>	<u>上季 (1.1.17– 31.3.17)</u>	<u>今季 (1.4.17 – 30.6.17)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	449	449	537
(ii) 拒载	624	602	615
(iii) 兜客	13	1	2
(iv) 拒绝驶达目的地	118	102	129
(v) 未有展示司机证	11	7	17
(vi) 不正确展示司机证	7	-	1
小计	1 222	1 161	1 301
(b) 驾驶行为不当	340	415	379
(c) 滥收车资	430	367	478
(d) 有关的士咪表的违规行为	66	61	67
(e) 不使用最直接可行之路线	462	342	412
(f) 其他*	70	64	73
合计	2 590	2 410	2 710

* 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)	4 (3)	- (-)	6 (6)	2 (2)	2 (2)	10 (10)	3 (3)	6 (6)	5 (4)	1 (1)	4 (4)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	48 (46)
(b) 交通管理	2	2	2	2	2	1	4	-	4	1	2	5	3	2	10	2	1	-	1	46
(c) 增设交通标志及设备	1	1	-	2	1	-	-	1	1	-	-	2	1	-	-	1	2	1	1	15
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	3	-	3	11
小计	5	7	2	10	5	4	14	4	11	6	3	12	4	4	11	3	7	2	6	120
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	2	3	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-	1	3	1	1	-	-	-	15
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	1	1	1	-	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	11
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
小计	3	4	1	-	2	1	1	1	4	-	1	-	2	4	1	2	1	-	-	28
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	38	17	20	11	62	9	28	40	45	16	21	99	22	30	20	21	21	2	-	522
(b) 其他执法事宜	12	23	13	5	24	13	14	15	20	4	6	14	14	17	22	2	12	3	5	238
小计	50	40	33	16	86	22	42	55	65	20	27	113	36	47	42	23	33	5	5	760
合计	58	51	36	26	93	27	57	60	80	26	31	125	42	55	54	28	41	7	11	908

有关港铁服务的投诉及建议(不包括轻铁)

投诉 / 建议的性质	2016年	2017年	增 / 减
	1 月至 6 月	1 月至 6 月	
(A) 服务水平			
(1) 班次 / 载客量	9	30	+233.3%
(2) 路线	-	1	不适用
(3) 服务时间	-	-	-
(4) 设置车站	-	-	-
小计	9	31	+244.4%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	32	14	-56.3%
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	8	8	-
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	58	70	+20.7%
(5) 滥收车资	-	-	-
(6) 清洁情况	4	3	-25.0%
(7) 车辆状况	9	10	+11.1%
(8) 乘客服务及设施	93	91	-2.2%
小计	204	196	-3.9%
(C) 一般性质	8	4	-50.0%
总计	221	231	+4.5%

有关轻铁服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 1 月至 6 月</u>	<u>2017年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平			
(1) 班次 / 载客量	5	8	+60.0%
(2) 路线	-	-	-
(3) 服务时间	-	-	-
(4) 设置车站	-	-	-
小计	5	8	+60.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	4	3	-25.0%
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	5	3	-40.0%
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	3	2	-33.3%
(5) 滥收车资	-	-	-
(6) 清洁情况	1	-	-100.0%
(7) 车辆状况	-	-	-
(8) 乘客服务及设施	-	3	不适用
小计	13	11	-15.4%
(C) 一般性质	-	2	不适用
总计	18	21	+16.7%

有关电车服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2016年 1 月至 6 月</u>	<u>2017年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务水平			
(1) 班次 / 载客量	-	-	-
(2) 路线	-	-	-
(3) 服务时间	-	-	-
(4) 设置车站	-	-	-
小计	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	2	-	-100.0%
(2) 路线依循情况	-	1	不适用
(3) 驾驶行为不当	14	9	-35.7
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1	2	+100.0%
(5) 滥收车资	-	-	-
(6) 清洁情况	-	-	-
(7) 车辆状况	3	-	-100.0%
(8) 乘客服务及设施	1	2	+100.0%
小计	21	14	-33.3%
(C) 一般性质	6	4	-33.3%
总计	27	18	-33.3%

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。