

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一七年十月一日至十二月三十一日)

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	4-8
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	9-11
第三章 专题文章	12-21

附件

A 交通投诉组接获的投诉及建议	22-23
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	24-25
C 投诉及建议的调查结果一览表	26-27
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	28-29
E 有关公共交通服务的投诉及建议	30-31
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	32-34
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	35
H 有关的士服务投诉及建议的分类	36
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	37
J 交通投诉组在二零一三至二零一七年间接获的投诉及建议	38
K 有关专营巴士服务的投诉及建议	39
L 有关非专营巴士服务的投诉及建议	40
M 有关专线小巴服务的投诉及建议	41
N 有关红色小巴服务的投诉及建议	42

O	有关的士服务的投诉及建议	43
P	有关铁路服务的投诉及建议	44
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	45
R	二零一三至二零一七年间有关交通挤塞的投诉	46
S	二零一三至二零一七年间有关违例泊车的投诉	47
T	有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)	48-49
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	50

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为二零一七年第四份季报，汇报二零一七年十月一日至十二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 5 904 名市民提出的 6 666 宗投诉及建议，包括 46 宗纯粹建议。大约 60% 的投诉人（即 3 533 人）以电子邮件、传真或邮寄方式提出投诉 / 建议，其余 40%（即 2 371 人）则以电话提出投诉 / 建议。个案数目较上季的 7 615 宗下降 12.5%，与去年同季的 6 629 宗比较，则上升 0.6%。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（二零零八年至二零一七年）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 6 658 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 4 685 宗（70%）证实成立，不成立的有 69 宗（1%），其余 1 904 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 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 5 727 宗，较上季下降 11.4%，与去年同季比较，则轻微上升 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 1 491 宗，较上季下降 14.3%，与去年同季比较，则下降 4.4%。

8. 今季有关九巴服务的投诉及建议共有 795 宗，上季有 935 宗，去年同季则有 792 宗。今季的 795 宗个案中，涉及服务质量的个案有 41 宗（5.2%），而涉及服务水平的个案则有 732 宗（92.1%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（香港岛及过海巴士网络专营权）（第一类专营权）服务的投诉及建议共有 90 宗，上季有 111 宗，去年同季则有 134 宗。今季的 90 宗个案中，涉及服务质量的个案有 8 宗（8.9%），而涉及服务水平的个案则有 82 宗（91.1%）。

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 134 宗，去年同季则有 128 宗。今季的 114 宗个案中，涉及服务质量的个案有 6 宗（5.3%），而涉及服务水平的则有 103 宗（90.4%）。

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 45 宗，上季有 55 宗，去年同季则有 49 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 1 346 宗，较上季下降 16.3%，与去年同季比较，则上升 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 93.5%（即 1 258 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 503 宗及 1 168 宗。今季的 1 258 宗个案中，涉及服务质量的个案有 105 宗（8.3%），而涉及服务水平的个案则有 1 125 宗（89.4%）。

15. 其余 6.5% 的个案（即 88 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 105 宗及 90 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 720 宗，较上季下降 6.8%，与去年同季比较，则上升 2.8%。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 2 720 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 643 宗（97.2%），上季则有 2 840 宗（97.3%）。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 534 宗（20.2%）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 450 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	25 (71)	6 (10)
(b) 投诉人撤销投诉	284 (416)	63 (59)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	141 (213)	31 (31)
	<u>450 (700)</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 103 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 124 宗，去年同季则有 181 宗。今季 103 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 99 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 22 宗，上季共有 22 宗，去年同季则有 23 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 77 宗，上季有 70 宗，去年同季则有 86 宗。这些投诉涉及全港共 72 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	18 (10)	18 (9)
九龙	21 (22)	18 (19)
新界	36 (37)	34 (30)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	2 (1)	2 (1)
总数	<u>77 (70)</u>	<u>72 (59)</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中西区（10 宗）、油尖旺（九宗）及沙田（八宗）。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 36 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 19 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 94 宗及 23 项，去年同季的数目则分别为 41 宗及 42 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 46 宗，去年同季的数目是 22 宗。今季的 28 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 12 宗，而涉及交通标志及设备的则有 13 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区包括中西区（五宗）及大埔（四宗）。

法例执行

28. 与交通法例执行事宜有关的投诉有 747 宗，较上季下降 12.5%，与去年同季比较，则上升 11.7%。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（43 宗）、油尖旺（40 宗）及东区（39 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

在二零一七年十一月十七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) 有关公共交通服务员工行为及工作表现的投诉；
 - (c) 有关渡轮服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零一七年第三号季报。
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、公共交通服务员工行为及工作表现，以及渡轮服务的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一七年第三号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关新的19座公共小巴中门额外梯级的投诉

3. 有些市民投诉新 19 座公共小巴在中门所加装的梯级令乘客下车时容易绊脚而跌倒。他们认为原来的设计构成安全问题，并要求政府采取措施以防发生意外。

4. 有关个案已转交运输署调查，该署表示政府一向鼓励公共小巴业界改善服务及设施，以利便有需要人士及长者。配合专线小巴营办商逐步更换现时十六座位小巴至十九座位，运输署推行为每辆新登记专线小巴强制加装中门额外梯级、扶手及 / 或具显示灯的落车钟。运输署强调，原来的中门梯级设计符合本地规例并配有防滑表面、令人容易注意的梯级边缘及额外照明。该署亦表示，原来的设计是参考了其他国家的相类设计，由车辆制造商负责安装。

5. 鉴于近日公众关注，运输署已积极与车辆制造商及公共小巴业界合作，改善中门梯级的设计。长者团体亦获邀试用经改良的设计。业界及长者团体基本上同意新改良设计应更能利便乘客上落公共小巴。与此同时，运输署在二零一七年十一月宣布暂缓安装原先设计的额外中门梯级。车辆制造商现正安排生产新改良设计的梯级。在与业界磋商后，安装新改良设计梯级的实施日期将另行公布。当局将加强宣传，包括透过新印制的宣传贴纸、电台政府宣传声带及警讯节目，提醒乘客注意新改良的梯级。运输署会继续密切就此与业界保持沟通。

6. 有关市民获悉运输署的跟进行动后，没有提出其他意见。

在屯门公路路肩加设影线道路标记的建议

7. 一名市民留意到，屯门公路的路肩非常宽阔。由于屯门公路的巴士线相当长，驾车人士未必能分辨路肩与巴士线。他建议在路肩每隔一定的距离加设影线道路标记。

8. 运输署获邀考虑该个案。署方解释路肩边缘是以纵向宽 200 毫米的白线显示。此外，在路肩的起点设有交通标志，以提醒驾车人士除非遇紧急情况，否则车辆不得进入路肩。另外，巴士线边缘是以纵向宽 250 毫米的白线显示，而巴士线的有效时间则每隔一段距离以道路标记显示，以提醒驾车人士。运输署亦设置不同交通标志，以显示设置的巴士线。

9. 运输署进一步表示，除以上所述外，《道路使用者守则》亦有解释路肩和巴士线的使用，以及相关的交通标志及道路标记。事实上，《道路交通(交通管制)规例》(第 374G 章)订明有关为巴士线及路肩加设交通标志及道路标记，以及其用途、内容尺寸及颜色。

10. 运输署在接获有关个案后，已检视屯门公路路肩及巴士线的交通标志及道路标记，发现它们均状况良好，并符合相关规例和标准。该署会继续监察有关情况，并在有需要时予以检讨。

11. 运输署的解释已转告该名市民，该名市民没提出其他意见。

有关在巴士站装设滚动式广告灯箱的投诉

12. 有市民投诉巴士站装设滚动式广告灯箱。该名投诉人认为广告灯箱对在巴士站候车的乘客造成滋扰。

13. 运输署获邀研究有关个案。该署表示，为改善巴士站的环境和配合乘客的需要，署方支持巴士营办商因应资源、乘客需求及有关地点的地理环境限制，在巴士站设置上盖。只要巴士站上盖及广告箱不会妨碍行人来往及其他道路使用者，一般情况下政府不反对巴士营办商装设这些设施，而营办商则需负责该等设施的建造及维修保养费用。广告灯箱所赚取的额外非车费收益可纾缓增加票价的压力。

14. 运输署解释，当该署批核设置滚动式广告灯箱时，会确保广告灯箱的尺寸、位置及亮度不会构成任何危险或阻碍驾车人士的视线，令他们未能清楚看见附近的交通标志及交通灯。

15. 投诉人知悉运输署的解释后，没有提出其他意见。

第三章 专题文章

二零一七年内接获的投诉及建议概况

整体趋势

在二零一七年，交通投诉组共接获 26 621 宗投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的共有 185 宗。个案数目与二零一六年的 25 856 宗比较，增加 3.0%。交通投诉组在过去五年内接获的投诉及建议的分类，载于附件 J。在二零一七年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	22 320	22 775	+2.0%
交通情况	621	572	-7.9%
道路维修	124	123	-0.8%
法例执行	2 642	2 996	+13.4%
其他	149	155	+4.0%
合计	25 856	26 621	+3.0%

公共交通服务

2. 交通投诉组接获的投诉及建议，仍以涉及公共交通服务为主。在二零一七年，这些个案共有 22 775 宗，占个案总数 86%。在这些个案中，纯粹提出建议的有 87 宗。这类个案的数目较二零一六年的 22 320 宗增加 2.0%。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	5 959	5 776	-3.1%
非专营巴士服务	210	176	-16.2%
专线小巴	4 734	5 081	+7.3%
红色小巴	334	397	+18.9%
的士	10 357	10 759	+3.9%
铁路运输	616	497	-19.3%
渡轮	110	89	-19.1%
合计	22 320	22 775	+2.0%

专营巴士服务

3. 在二零一七年，有关专营巴士服务的个案有 5 776 宗，较二零一六年的 5 959 宗下降 3.1%。投诉大多涉及服务班次、员工行为及工作表现和驾驶行为不当。现把接获的 5 776 宗个案按专营巴士公司分类，载于附件 K。

4. 经各巴士公司努力改善巴士车长在道路安全方面的训练，以及改善乘客设施，巴士服务水平在二零一七年持续改善，从投诉驾驶行为不当和乘客服务及设施的个案数字均有所减少可见。涉及驾驶行为不当的投诉由二零一六年的 1 113 宗减至二零一七年的 892 宗，减幅为 19.9%；涉及乘客服务及设施的投诉则由二零一六年的 604 宗减至二零一七年的 492 宗，减幅为 18.5%。运输署一直鼓励专营巴士公司通过使用合适的科技为乘客提供信息。现时九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)及龙运巴士公司(龙运巴士)透过网站及智能手机应用程序，向乘客提供所有固定路线¹的实时巴士到站信息。除城巴有限公司(机场及北大屿山巴士网络专营权)(城巴(专营权二))营办的「A」线巴士外，城巴有限公司(香港岛及过海巴士网络专营权)(城巴(专营权一))及新世界第一巴士服务有限公司(新巴)自二零一七年十二月起已就其巴士路线提供实时巴士到站信息。截至二零一八年一月，有 107 条路线提供实时巴士到站时间查询服务及实时巴士到站信息。上述服务会逐步扩展至城巴有限公司及新巴的所有固定路线，目标完成日期为二零一八年稍后时间。

¹ 九巴 K12、K14、K17 及 K18 路线除外。

5. 运输署注意到，投诉服务班次和员工行为及工作表现的个案数目均有所增加。涉及服务班次的投诉由二零一六年的 2 075 宗增至二零一七年的 2 204 宗，增幅为 6.2%；涉及员工行为及工作表现的投诉则由二零一六年的 1 363 宗增至二零一七年的 1 418 宗，增幅为 4.0%。当局要求各巴士公司加强前线员工在顾客服务等方面的培训。巴士公司亦安排暗中巡查，以监察巴士车长的工作表现及行为。运输署会继续密切监察有关情况，并在有需要时与各巴士公司进一步跟进。

6. 运输署留意到，投诉服务质量的个案数字有所增加(由二零一六年的 430 宗增至二零一七年的 454 宗，增幅为 5.6%)。该署会继续监察各巴士公司为乘客提供的服务质量，并在有需要时与巴士公司联络，以便作出适当调整。

非专营巴士服务

7. 在二零一七年，有关非专营巴士服务的个案有 176 宗，较二零一六年的 210 宗减少 16.2%。现把二零一七年接获的 176 宗个案详细分类，载于附件 L。运输署会提醒非专营巴士服务业界继续改善其服务。

公共小巴服务

8. 在二零一七年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议，共有 5 478 宗，较二零一六年的 5 068 宗增加 8.1%。

9. 有关专线小巴服务的个案有 5 081 宗，较二零一六年的 4 734 宗增加 7.3%。数字上升的主要原因，是投诉服务班次、驾驶行为不当和员工行为及工作表现的个案有所增加。该 5 081 宗个案的详细分类，载于附件 M。

10. 有关红色小巴服务的个案有 397 宗，较二零一六年的 334 宗增加 18.9%。该 397 宗个案的详细分类，载于附件 N。

11. 所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均已按情况转交运输署或警方跟进。鉴于针对专线小巴司机驾驶行为不当以及其行为及工作表现的投诉数目均有所增加，运输署会继续与专线小巴业界合作推出措施，例如为新入职司机提供职前培训课程，以及改善专线小巴服务的经营环境，以挽留富经验的司机。对于专线小巴服务质量及班次的

投诉，运输署会研究每宗个案，有需要时会进行突击调查，藉此核实有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正问题。此外，对于已被辨识及证实服务欠妥(包括不依循时间表及路线等)的营办商，运输署会发出警告信，而当局会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑此等警告信。如专线小巴营办商在评核期间表现差劣，其客运营业证的延展年期或会被缩短。

12. 此外，在二零一七年，运输署继续推行多项措施，推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。公共小巴的座位数目自二零一七年七月起增至 19 个，业界正逐步把现时的车辆更换为 19 座的小巴。这将有助减少涉及公共小巴服务水平(特别是在繁忙时间)的投诉。为加强公共小巴无障碍便利及服务质素，运输署亦强制所有新登记公共小巴必须加装额外扶手和有显示灯的乘客落车钟。其他持续推行的措施包括：呼吁专线小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质服务；为专业司机而设的“至 fit 安全驾驶大行动”；以及出版《公共小巴服务通讯》，以促进安全驾驶及以客为本的服务。

13. 新登记公共小巴须安装认可电子数据记录仪和新入职公共小巴司机须完成强制职前课程两项法定要求，已分别在二零一四年十二月及二零一五年六月实施，运输署正一直留意相关的推行进度及结果。

的士服务

14. 在二零一七年，有关的士服务的个案有 10 759 宗，与二零一六年的 10 357 宗比较，增幅为 3.9%。数字上升的主要原因，是投诉驾驶行为不当、司机举止无礼和不守规矩，以及滥收车资的个案有所增加。该 10 759 宗个案的详细分类，载于附件 O。

15. 警方定期采取执法行动(尤其是在旅客常到的地区)，打击的士司机违例行为，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，当局非常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，警方会采取检控行动。

16. 政府会继续致力提升现有的士的服务质素及经营环境，使其更能满足市民的需要，以及促进行业的长远健康发展。为此，为加强的士业与其他持份者的交流合作，运输署在二零一八年一月改组优质的士服务督导委员会，该委员会现易名为的士服务质素委员会。委员会将作为一个多方²平台，讨论各项推动改革的策略及措施，在现有的发牌制度下提升现有的士的服务质素。这些措施包括更新一系列的士司机服务标准及指引、为加强阻吓作用而检视现行各种的士司机违规行为的罚则、为提升的士司机的顾客服务技巧而强化相关培训课程、制订利用科技改善的士服务营运效率和质素的措施等。

17. 与此同时，政府将引入专营的士以响应社会上对较高质素及车资，并提供网上召唤服务的个人化点对点公共交通服务的新需求。专营的士会以专营权营运，其数目、服务、收费及司机质素等方面均受政府规管。政府现正筹备引入专营的士的相关法例工作，目标是在二零一八年下半年向立法会提交条例草案。

铁路服务

18. 在二零一七年，有关铁路服务的个案有 497 宗，较二零一六年的 616 宗减少 19.3%，其中对地铁有限公司(港铁)和香港电车有限公司(电车公司)的服务的投诉大幅减少。现把 497 宗个案按铁路公司的详细分类，载于附件 P。

19. 与二零一六年相比，有关港铁服务的投诉数目在二零一七年有所减少，尤其是涉及港铁员工的行为及工作表现和乘客服务及设施的投诉。这可能是由于港铁公司持续加强前线员工的顾客服务训练以提升其服务能力，以及逐步引进新的乘客设施，例如马鞍山线及西铁线列车设有动态路线图。

20. 电车服务方面，大部分投诉涉及驾驶行为不当和员工工作表现。电车公司已提醒电车车长以适当速度行驶，并注意乘客安全，以及为员工提供适当训练以提高驾驶安全和服务质素。此外，在必要时，电车公司会进行抽查以监察电车车长的工作表现，并视乎情况，对涉事电车车长采取纪律行动。

² 委员会的非官方委员来自的士业界、立法会、区议会、学术界、消费者委员会、香港旅游发展局和残疾人士团体。

渡轮服务

21. 在二零一七年，有关渡轮服务的个案有 89 宗，较二零一六年的 110 宗减少 19.1%。该 89 宗个案按渡轮公司的详细分类，载于附件 Q。二零一七年的投诉数字有所减少，主要是由于有关新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮)所经营的「中环—长洲」航线服务不足的投诉有所减少所致，特别是在早上六时二十分由长洲开往中环的快船服务的投诉个案。二零一七年九月，新渡轮已开始调派载客量较大的船只行驶早上六时二十分的班次及提供加班高速船，以应付新学期开始时预期增加的乘客需求。

22. 在二零一七年，「中环—长洲」航线服务的投诉大多与年初乘客对由长洲开往中环的早上五时十分快船班次的需求突然上升有关。为应付乘客需求，新渡轮调派载客量较大的船只行驶早上五时十分的班次并提供加班船。运输署其后在二零一七年五月进行的调查发现，该班次的乘客需求已逐步回落至正常水平，而新渡轮所提供的服务水平足以满足乘客的需求。

23. 有关其他渡轮的投诉有所增加，由二零一六年的 25 宗增至二零一七年的 48 宗，加幅为 92%。投诉数字增加主要是由于有关服务班次和员工行为及工作表现的投诉有所增加所致。就服务班次的投诉而言，运输署一直通过实地调查及巡查，密切监察渡轮营办商的表现，以确保所有渡轮营办商均依照时间表提供服务，并在有需要时改善服务以满足乘客需求。至于员工的工作表现，运输署会继续促请渡轮营办商加强员工管理，并采取适当措施，例如加强员工培训，以改善员工的工作表现。

交通情况

24. 在二零一七年，本组接获 572 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一六年的 621 宗比较，这类个案的数目减少 7.9%。

交通挤塞

25. 在接获的 572 宗个案中，有 234 宗(41%)与交通挤塞有关，较二零一六年的 283 宗减少 17.3%。现把投诉交通挤塞的个案按地区分类，载于附件 R。在二零一七年，涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	
沙田	17	22	+29.4%
油尖旺	32	21	-34.4%
九龙城	25	20	-20.0%

26. 在二零一七年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	
交通管理	144	115	-20.1%
道路工程	47	24	-48.9%
车辆阻塞	28	45	+60.7%
其他	64	50	-21.9%
合计	283	234	-17.3%

27. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均转交运输署、警方、路政署或其他相关部门考虑及跟进。在二零一七年，运输署继续采取以下措施，纾缓交通挤塞：

- (a) 审核有关临时交通安排的建议并监察其成效，以尽量减低因道路工程导致的挤塞；
- (b) 装设新交通灯及调节现有交通灯号；
- (c) 实行交通改道，以增加流量；
- (d) 采取交通限制措施；
- (e) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计； 以及
- (f) 提供停车处，以方便上落客货。

交通管理

28. 在二零一七年，本组接获 209 宗有关交通管理事宜(与交通挤塞有关者除外)的投诉及建议。这类个案与交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区等有关。与二零一六年的 191 宗比较，二零一七年的个案数目增加 9.4%。

增设交通标志及设备

29. 在二零一七年，交通投诉组接获 82 项增设交通标志及设备的要求，较二零一六年的减少 14.6%。

泊车设施

30. 在二零一七年，有关泊车设施的投诉及建议共有 47 宗，较二零一六年的 51 宗减少 7.8%。

道路维修

31. 在二零一七年，本组收到 123 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零一六年的 124 宗比较，这类个案的数目没有大变化。

法例执行

32. 在二零一七年，本组收到 2 996 宗有关法例执行事宜的投诉，占个案总数约 11%。二零一七年接获的投诉与二零一六年的比较如下：

<u>类别</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增 / 减</u>
违例泊车	1 919	2 043	+6.5%
其他执法事宜	723	953	+31.8%
合计	2 642	2 996	+13.4%

此类投诉按地区的分类，列于附件 S及附件 T。

违例泊车

33. 在二零一七年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	
沙田	135	316	+134.1%
油尖旺	150	180	+20.0%
观塘	208	177	-14.9%
深水埗	144	176	+22.2%

34. 警方致力确保道路安全和交通畅顺。在接获本组转介后，警方会评估交通情况和采取适当的执法行动。如违例停泊的车辆严重阻塞交通和对道路安全构成迫切危险，警方可能会把相关车辆拖走。

35. 为解决泊车设施不足的问题，政府要求发展商按照《香港规划标准与准则》的规定提供泊车位，以满足长远的需求。如规划条件许可和相关部门同意，政府也会考虑要求发展商提供公众泊车位。此外，政府会继续物色可提供通宵路旁泊车位的合适地点和可提供更多泊车位(特别是货车和旅游巴士泊车位)的短期租约土地。

其他执法事宜

36. 在二零一七年，涉及较多有关驾车人士 / 行人不遵守交通规则的投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	
油尖旺	75	98	+30.7%
湾仔	75	94	+25.3%
观塘	44	76	+72.7%
荃湾	32	75	+134.4%

就上述各区而言，市民提出最多投诉的是突然切线 / 在实在线超车，其次是不遵从交通标志 / 措施的指示、驾车人士等候过久以致阻塞和车辆冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆。

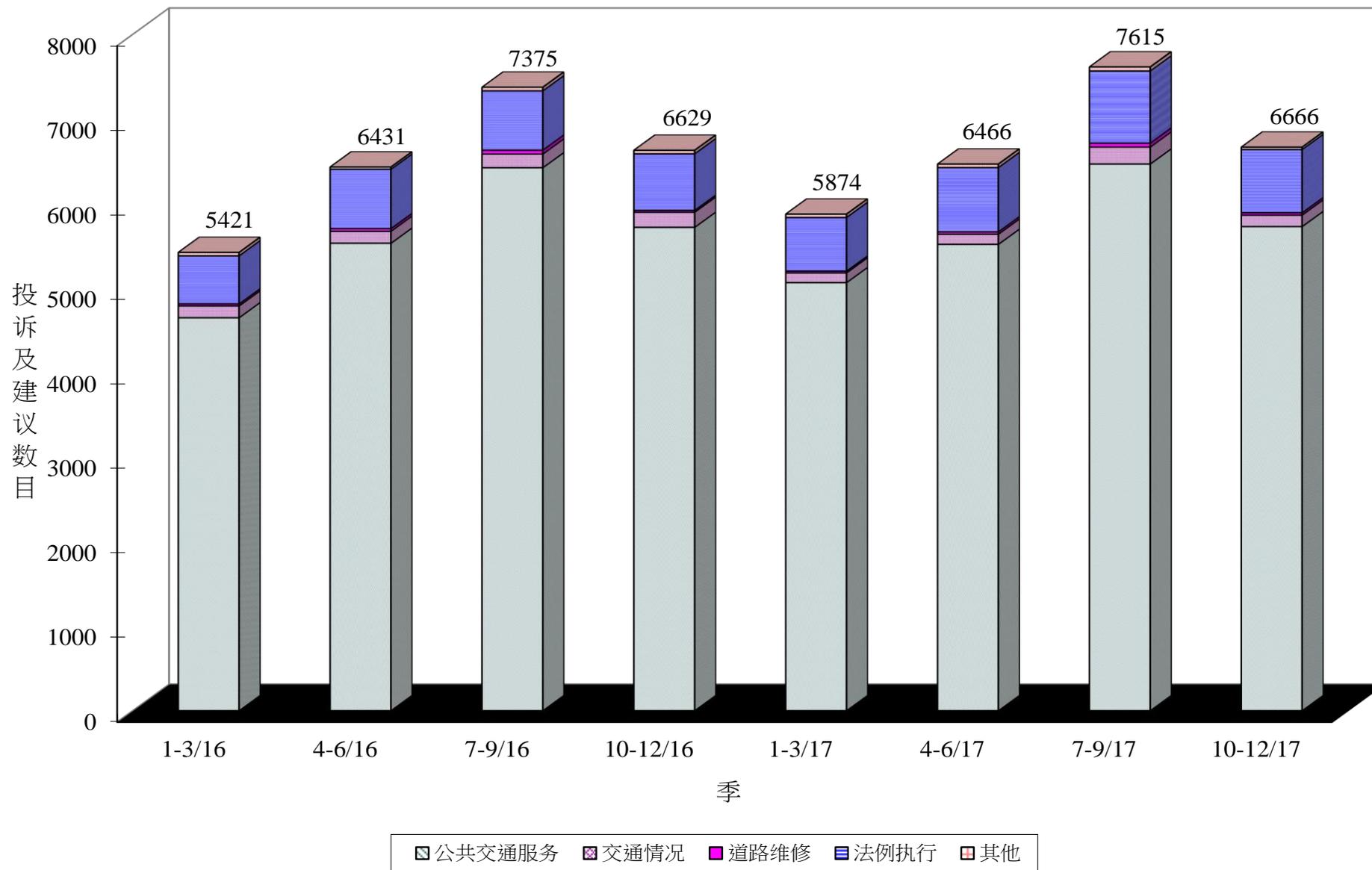
37. 所有投诉驾车人士 / 行人不遵守交通规例的个案均转交警方调查。本组并把部分个案转交运输署，以便该署考虑可否采取适当交通管理措施以改善情况。

交通投诉组接获的投诉及建议

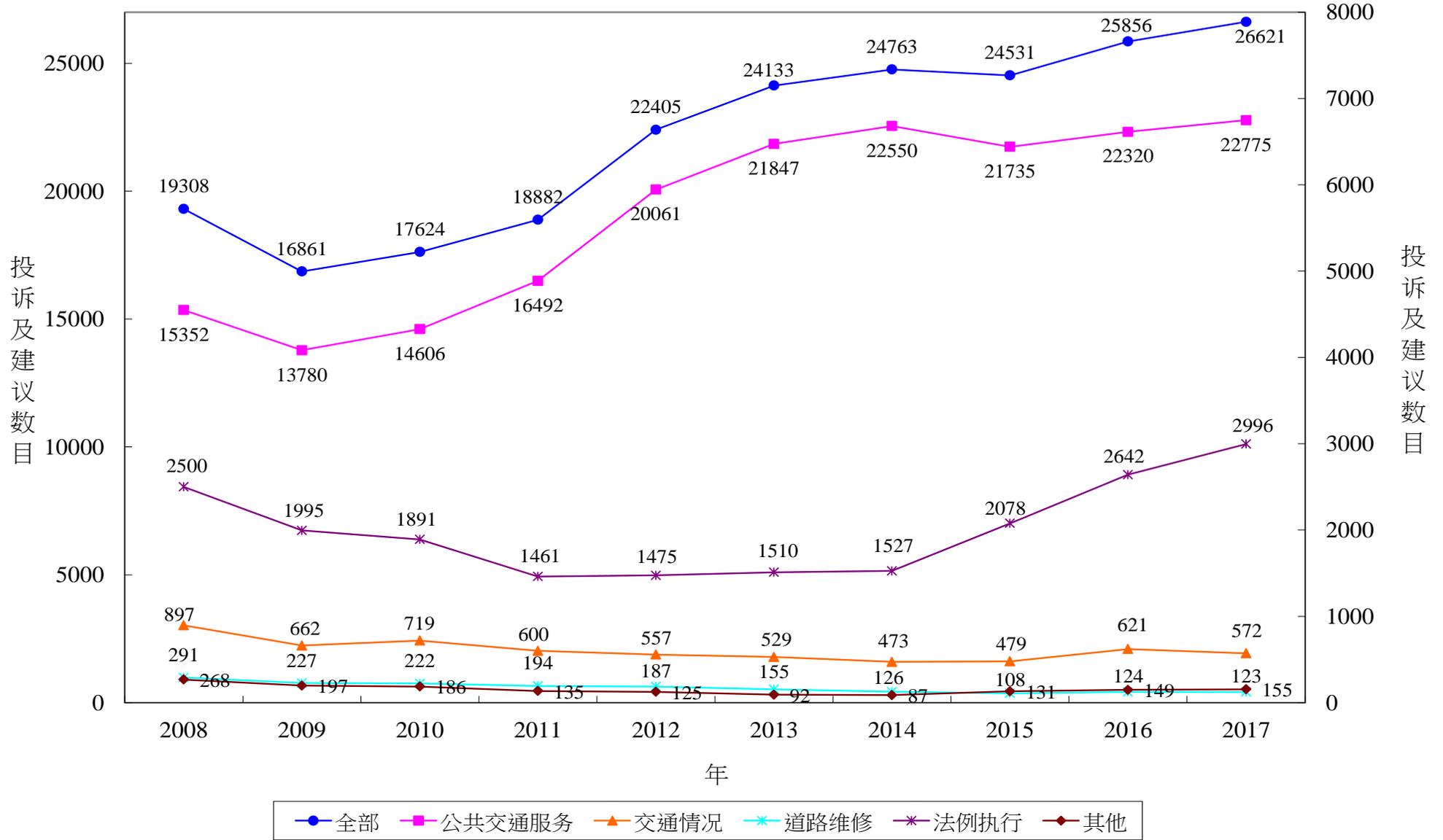
投诉/建议性质	去年同季 (1.10.16 - 31.12.16)	上季 (1.7.17 - 30.9.17)	今季 (1.10.17 - 31.12.17)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	212 [9]	331 [18]	222 [7]
(b) 服务水平	5 379 [4]	5 976 [9]	5 367 [6]
(c) 一般性质	127 [4]	160 [5]	138 [5]
	5 718 [17] (86%)	6 467 [32] (85%)	5 727 [18] (85%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	86 [1]	70 [2]	77 [1]
(b) 交通管理	41 [5]	94 [20]	36 [13]
(c) 增设交通标志及设备	42 [9]	23 [7]	19 [11]
(d) 泊车设施	10	14 [1]	4
	179 [15] (2%)	201 [30] (2%)	136 [25] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	15	28	12
(b) 交通标志及设备	6	14	13 [1]
(c) 行车道标记	1	4	3
	22 (1%)	46 (1%)	28 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	478 [1]	584	463 [1]
(b) 其他执法事宜	191 [4]	270 [2]	284 [1]
	669 [5] (10%)	854 [2] (11%)	747 [2] (11%)
V. 其他	41 [1] (1%)	47 [4] (1%)	28 (1%)
合计	6 629 [38] (100%)	7 615 [68] (100%)	6 666 [46] (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

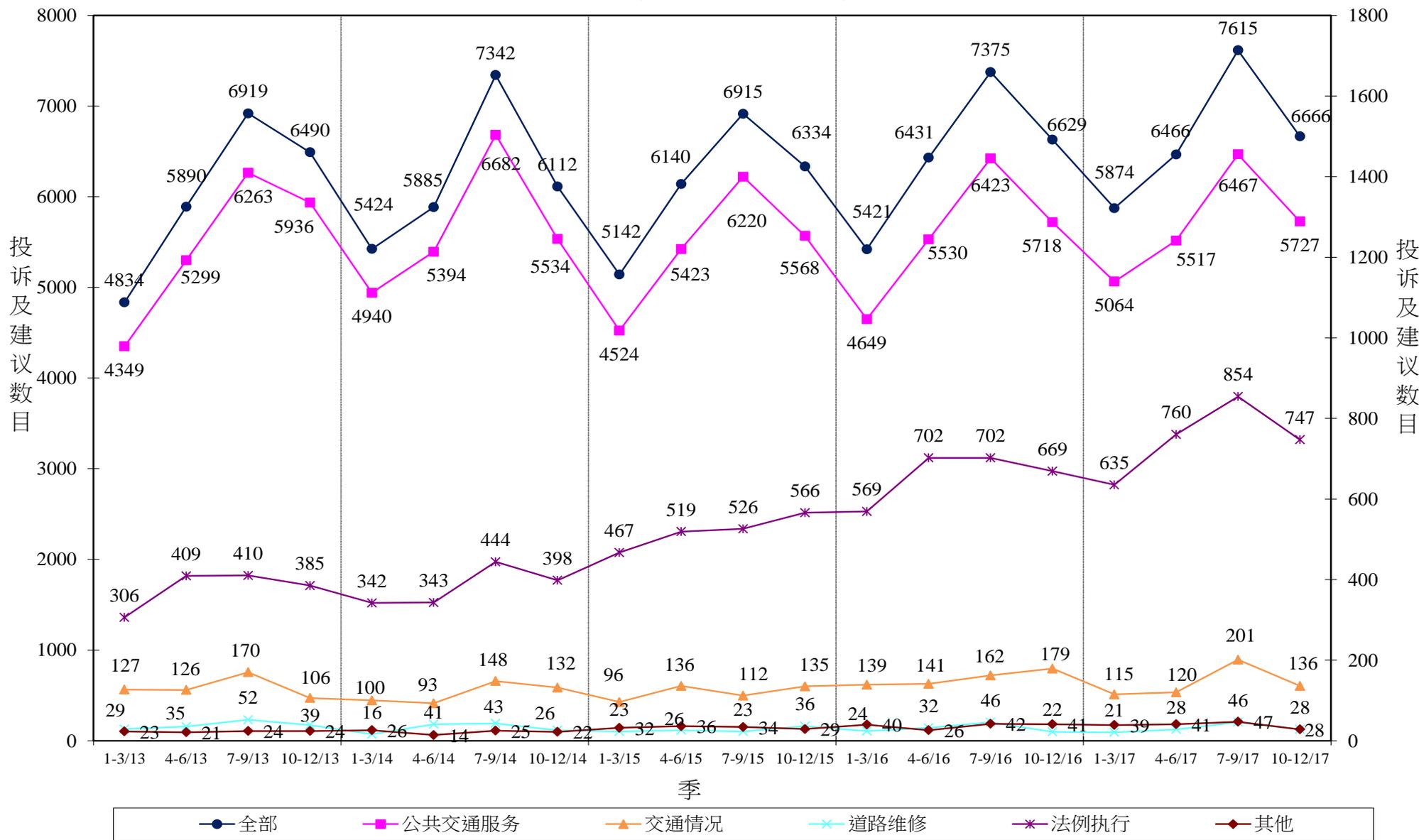


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零八至二零一七年)



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十二月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一七年十月至十二月)

调查结果 投诉/建议性质	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	12	195	4	1	212
(b) 服务水平	1 321	2 096	37	1 815	5 269
(c) 一般性质	72	32	3	14	121
	1 405	2 323	44	1 830	5 602
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	32	15	2	-	49
(b) 交通管理	49	12	7	-	68
(c) 增设交通标志及设备	7	8	8	-	23
(d) 泊车设施	5	11	2	-	18
	93	46	19	-	158
III. 道路维修					
(a) 道路情况	22	5	1	1	29
(b) 交通标志及设备	11	3	1	-	15
(c) 行车道标记	5	-	-	-	5
	38	8	2	1	49
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	490	99	-	1	590
(b) 其他执法事宜	85	60	2	71	218
	575	159	2	72	808
V. 其他	30	8	2	1	41
合计	2 141	2 544			
	(32%)	(38%)	69	1 904	6 658
	4 685		(1%)	(29%)	(100%)
	(70%)				

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
(二零一七年十月至十二月)

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	359	398	21	16	794
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	44	55	-	2	101
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	17	40	2	1	60
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	29	74	-	5	108
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	9	8	-	-	17
龙运巴士公司	23	42	2	1	68
过海隧巴	130	189	5	7	331
非专营巴士服务	4	16	-	1	21
专线小巴	651	404	8	22	1 085
红色小巴	79	3	-	16	98
的士	19	1 025	2	1 758	2 804
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	27	52	4	1	84
香港铁路有限公司(轻铁)	2	6	-	-	8
香港电车有限公司	6	1	-	-	7
新世界第一渡轮服务有限公司	5	4	-	-	9
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	1	6	-	-	7
合计	1 405 (25%)	2 323 (41%)	44 (1%)	1 830 (33%)	5 602 (100%)
	3 728 (66%)				

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
(二零一七年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 专线小巴第 9 号线在平日下午繁忙时间提供由波老道至美利道的特别班次服务，以满足乘客的需求。
- 专线小巴第 9 号线在平日早上繁忙时间灵活调配额外一辆小巴，以满足乘客的需求。
- 增加隧巴 601P 号线 (往上环) 在早上繁忙时间的班次，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长电气道近兴发街的「禁止停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长南宁街近奉天街的「禁止停车」限制有效时间，并在该处增设一个专线小巴站，防止车辆阻塞交通。
- 在恩平道加设「望左」及「望右」道路标记，以改善行人过路处。
- 在菲林明道南行线近谭臣道加设道路标记，以便更有效地提醒驾车人士前往不同方向应选的行车线。

九龙区

- 延长基业街与污水泵站外一段海滨道的「禁止停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长鲤鱼门道西行线与连接东区海底隧道支路交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长崇华街与蒲岗村道交界处的行车绿灯时间，改善崇华街东行线的交通流量。
- 调整亚皆老街 / 西洋菜南街及亚皆老街 / 弥敦道交界处交通灯的协调情况，改善交通流量。

新界区

- 在元朗公路南行往博爱交汇处的支路增设虚实白线，以规管切线活动。
- 延长沙头角道与禾径山路交界处在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善沙头角道的交通流量。
- 延长大涌桥路与安心街交界处的行车绿灯时间，改善大涌桥路南行线的交通流量。
- 延长亚公角街近沙田医院的行车绿灯时间，改善亚公角街南行线的交通流量。
- 延长宝邑路与唐俊街交界处的行车绿灯时间，以纾缓宝邑路西行线交通挤塞的情况。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零一七年十月至十二月)

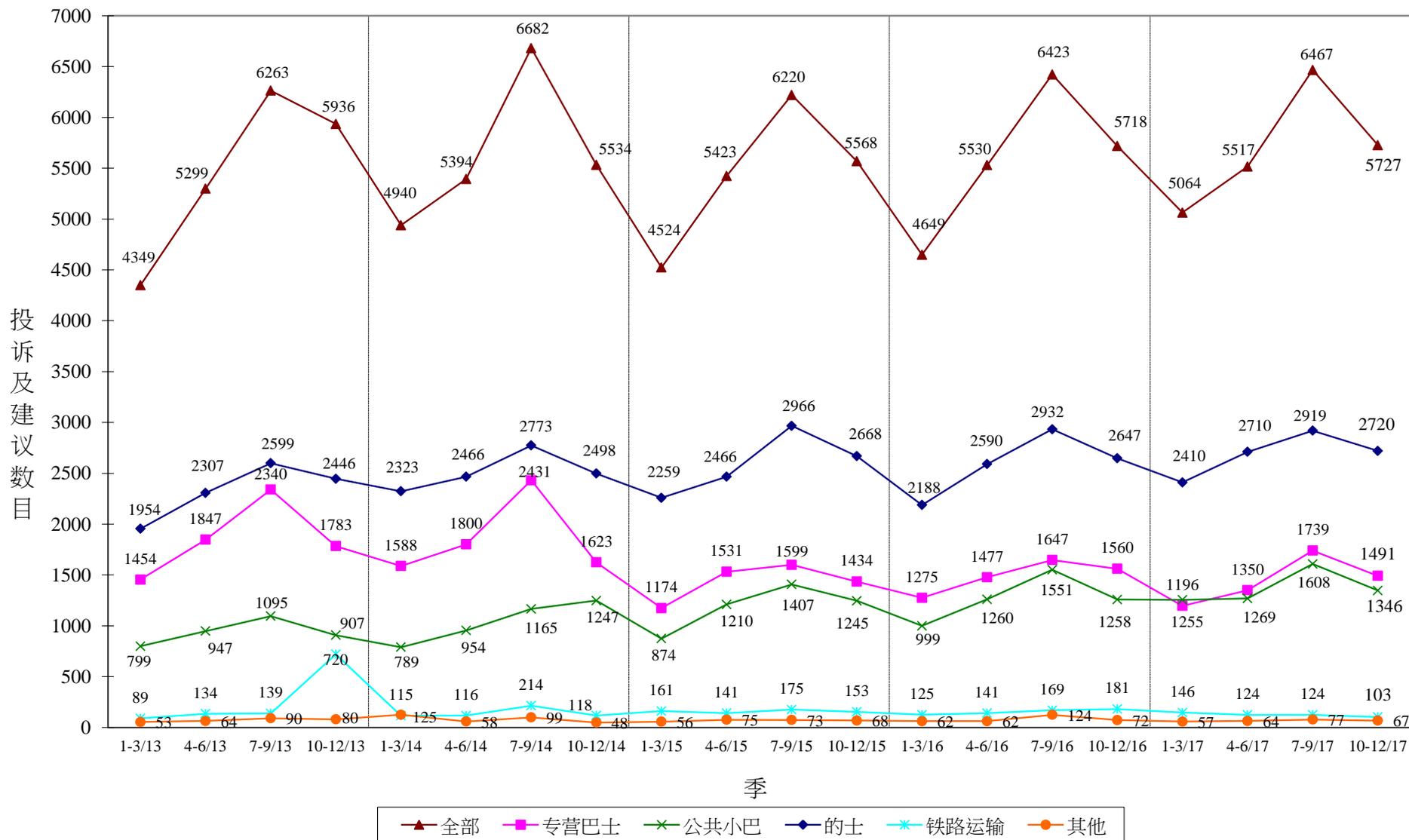
附件 E(i)

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 新渡轮	其他 小轮 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													
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	36	5	2	5	3	6	7	5	94	-	-	13	5	-	3	-	3	187
(2) 路线	4	1	1	1	-	-	3	2	4	-	-	1	-	-	-	-	-	17
(3) 服务时间	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	5
(4) 设置车站	1	2	-	-	-	-	3	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	13
小计	41	8	4	6	3	6	15	7	105	-	-	15	5	1	3	-	3	222
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	313	33	29	54	4	31	150	17	310	-	-	9	2	-	1	-	5	958
(2) 路线依循情况	8	1	-	-	-	2	3	3	83	-	430	-	-	-	-	-	-	530
(3) 驾驶行为不当	125	17	2	16	7	10	54	7	267	38	450	9	-	2	-	-	-	1004
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	216	21	17	24	8	15	74	8	386	33	1280	34	1	1	1	-	1	2120
(5) 滥收车/船费	3	1	-	-	-	-	2	1	25	-	483*	-	-	-	-	-	-	515
(6) 清洁	2	-	-	-	-	-	-	-	10	1	7	-	-	-	-	-	1	21
(7) 车辆/船只状况	9	-	1	1	1	-	2	-	13	1	9	1	-	-	-	-	2	40
(8) 乘客服务及设施	56	9	3	8	7	6	28	2	31	1	4	17	2	-	1	-	4	179#
小计	732	82	52	103	27	64	313	38	1125	74	2663	70	5	3	3	-	13	5367
(C) 一般性质	22	-	1	5	-	-	7	-	28	14	57	3	1	-	-	-	-	138
今季合计	795	90	57	114	30	70	335	45	1258	88	2720	88	11	4	6	-	16	5727
总数	(1491)							(4111)				(103)			(22)			
上季合计	935	111	67	134	20	96	376	55	1503	105	2919	107	10	7	14	-	8	6467
去年同季合计	792	134	65	128	33	51	357	49	1168	90	2647	164	7	10	17	-	6	5718

* 包括有关的士咪表的违规行为

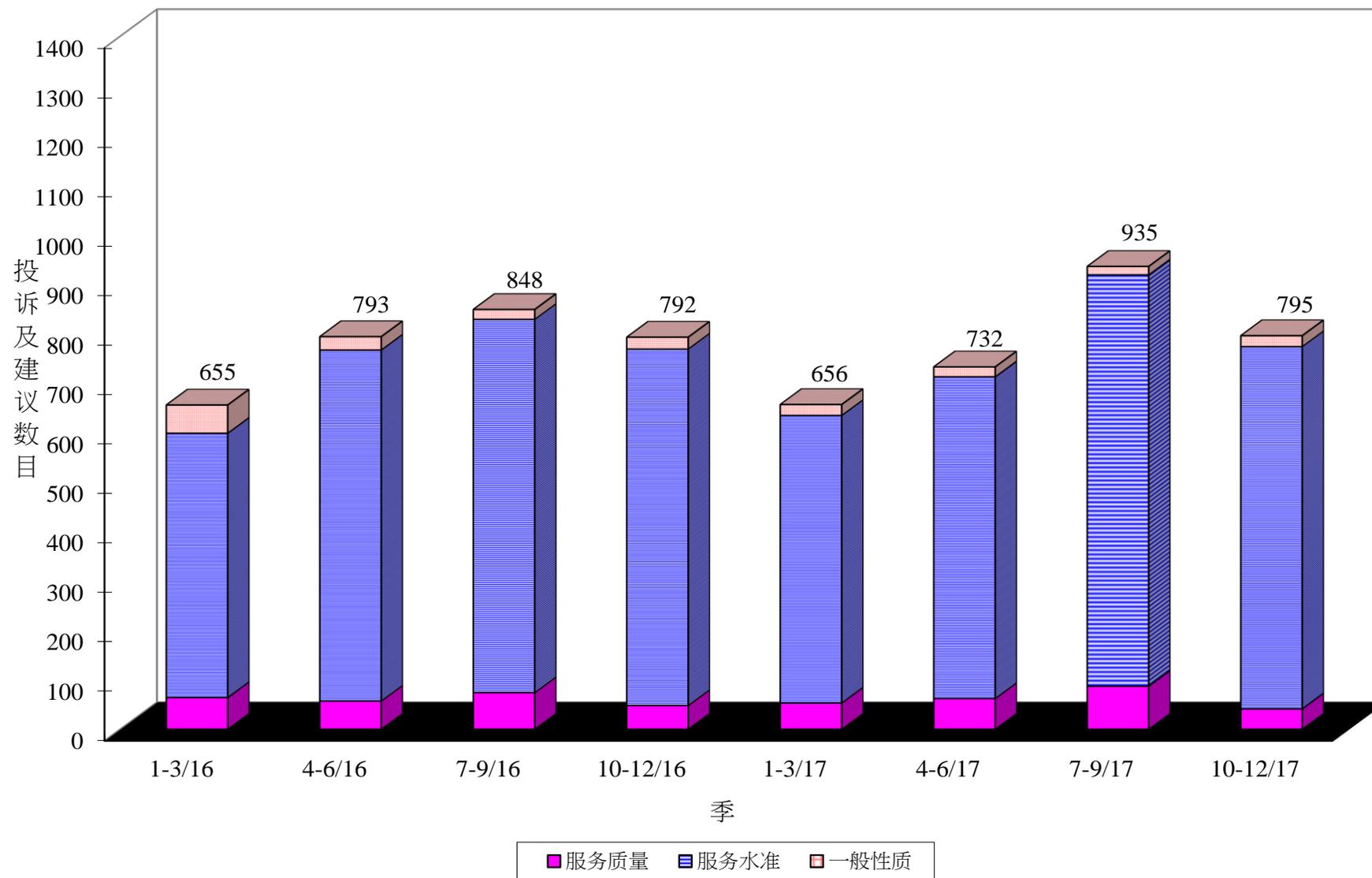
包括由一位投诉人提出的有关在公共交通车辆上播放视听节目的投诉

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十二月)

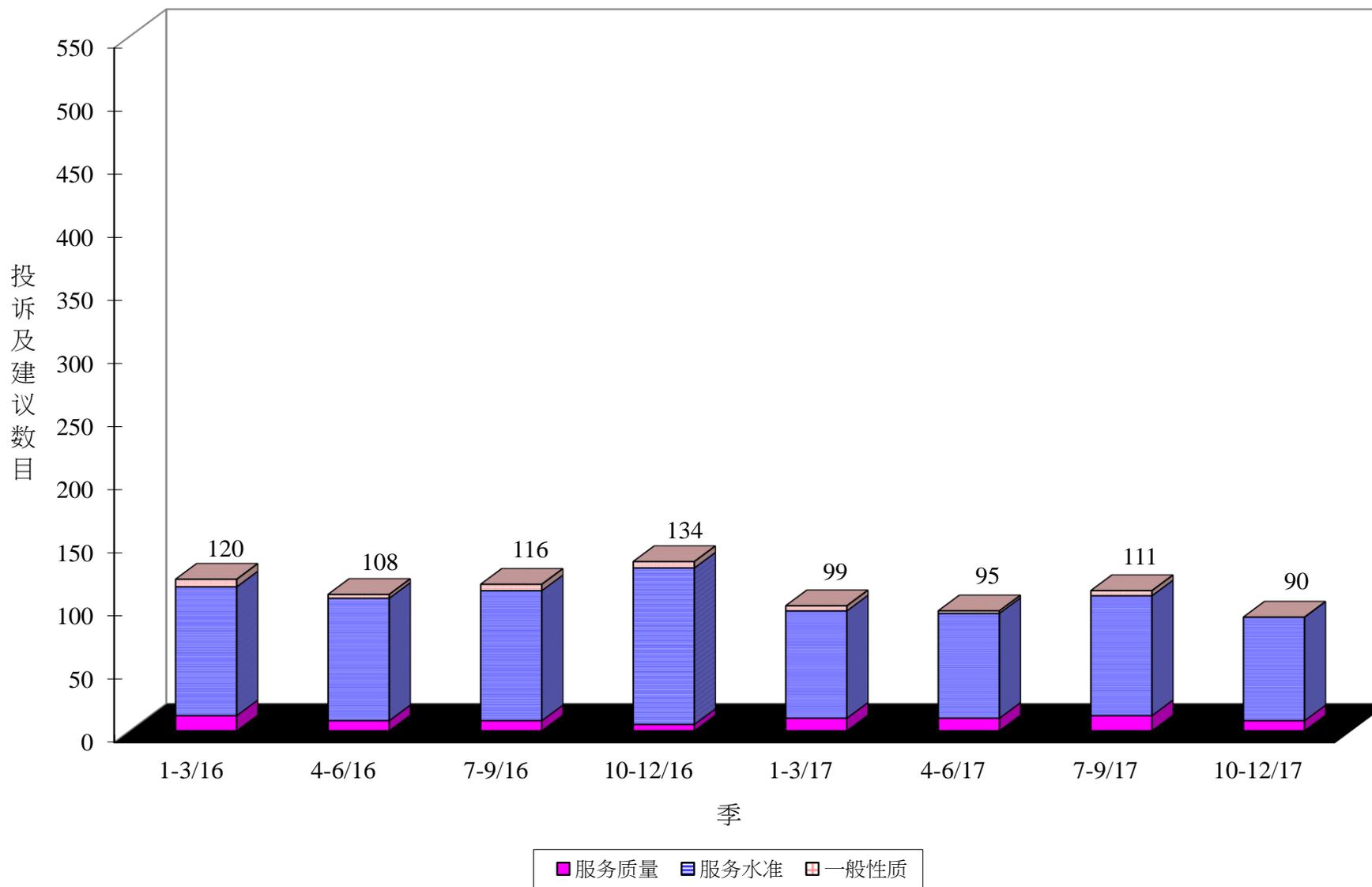


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

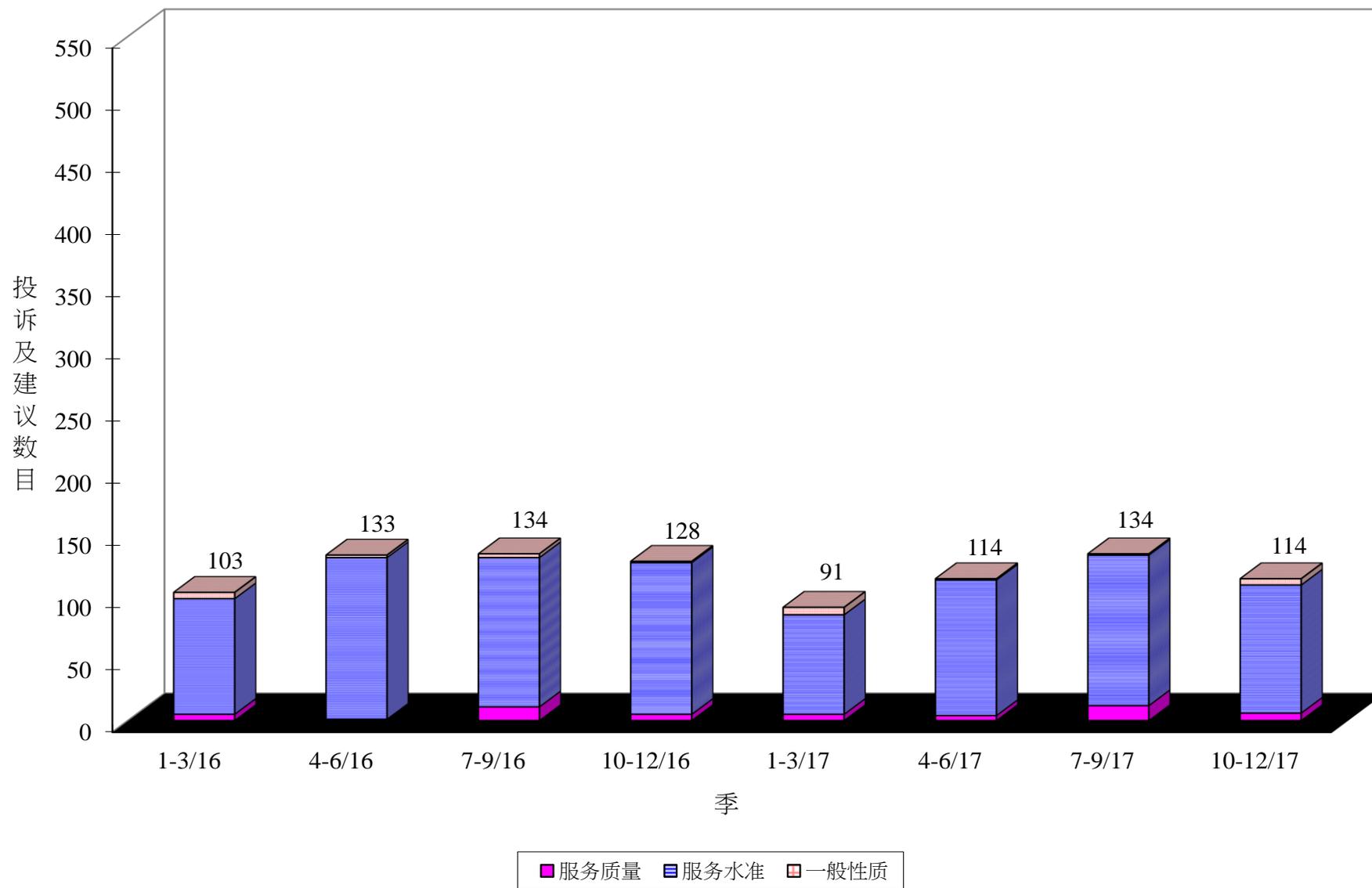
附件 F (i)



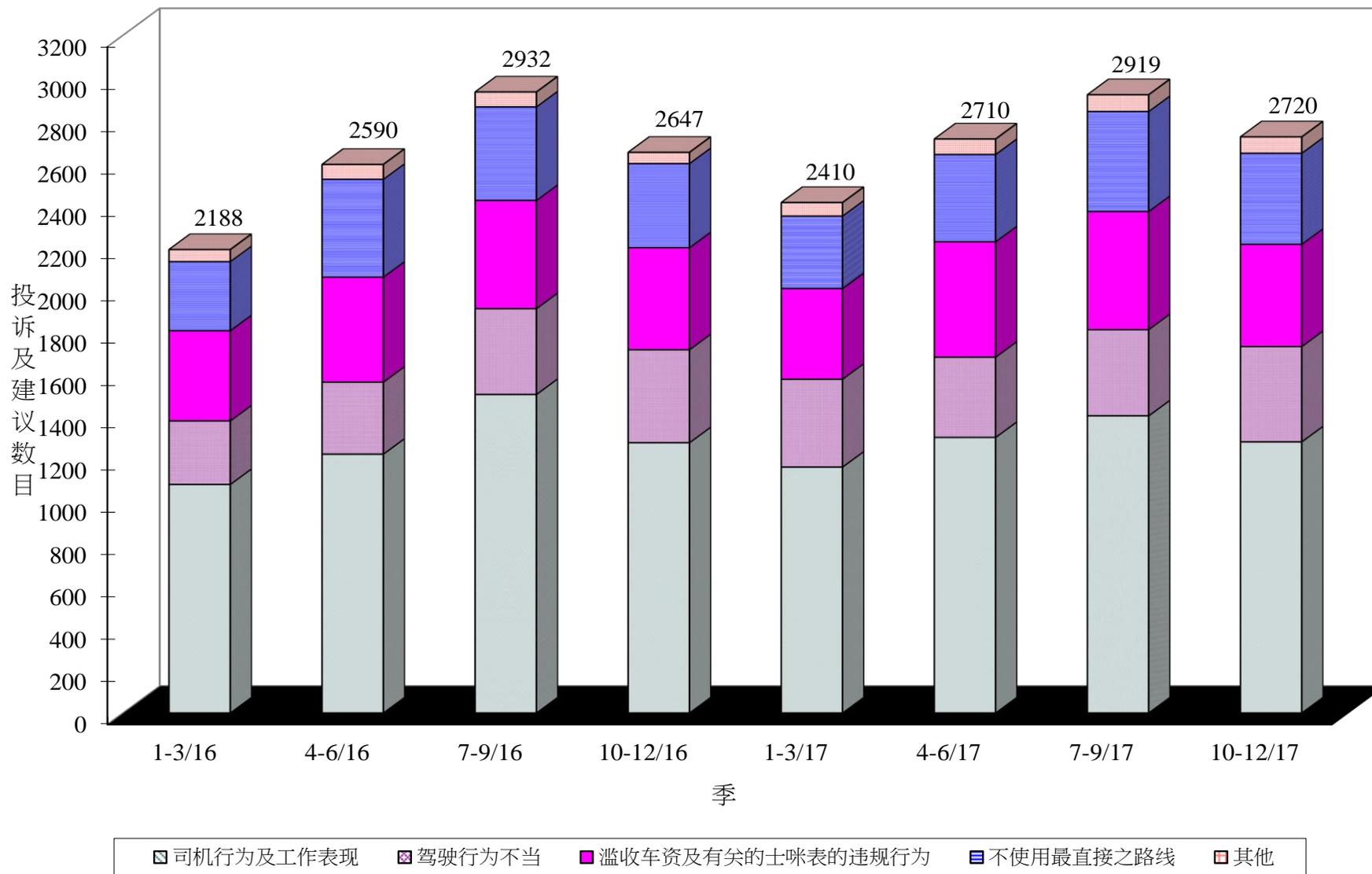
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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>(1.10.16 – 31.12.16)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.17– 30.9.17)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.17 – 31.12.17)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	449	551	445
(ii) 拒载	704	709	724
(iii) 兜客	-	1	3
(iv) 拒绝驶达目的地	112	122	92
(v) 未有展示司机证	10	19	15
(vi) 不正确展示司机证	1	1	1
	<hr/>		
小计	1 276	1 403	1 280
(b) 驾驶行为不当	439	407	450
(c) 滥收车资	416	486	423
(d) 有关的士咪表的违规行为	66	72	60
(e) 不使用最直接可行之路线	397	472	430
(f) 其他*	53	79	77
	<hr/>		
合计	2 647	2 919	2 720

* 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
(二零一七年十月至十二月)

地区	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
投诉/建议性质																				
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 (地点数目)	5 (5)	3 (3)	10 (10)	- (-)	3 (3)	1 (1)	6 (6)	2 (2)	9 (6)	4 (4)	2 (2)	8 (8)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	4 (4)	3 (2)	3 (2)	2 (2)	77 (72)
(b) 交通管理	-	6	1	-	3	4	6	3	2	2	-	1	-	1	3	1	1	-	2	36
(c) 增设交通标志及设备	-	2	1	3	2	2	-	-	-	1	-	3	1	1	-	2	-	-	1	19
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	4
小计	5	11	12	3	8	7	13	5	11	7	3	13	5	6	8	7	4	3	5	136
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	1	3	-	1	-	1	1	-	-	2	1	-	-	1	-	-	-	1	12
(b) 交通标志及设备	1	-	2	1	1	1	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	1	-	-	13
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	3
小计	1	1	5	1	2	1	1	1	2	-	4	2	-	-	3	-	1	-	3	28
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	39	15	26	11	29	24	43	31	40	10	16	64	30	23	22	15	17	8	-	463
(b) 其他执法事宜	10	33	26	10	22	10	23	10	30	8	9	18	13	14	23	11	8	4	2	284
小计	49	48	52	21	51	34	66	41	70	18	25	82	43	37	45	26	25	12	2	747
合计	55	60	69	25	61	42	80	47	83	25	32	97	48	43	56	33	30	15	10	911

交通投诉组在二零一三至二零一七年间接获的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]
(b) 服务水平	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]
(c) 一般性质	472 [21]	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]
	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	237 [7]	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]
(b) 交通管理	171 [50]	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]
(c) 增设交通标志及设备	74 [33]	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]
(d) 泊车设施	47 [18]	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]
	529 [108]	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	80 [1]	75	63 [2]	79 [3]	69
(b) 交通标志及设备	65 [2]	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]
(c) 行车道标记	10 [1]	5	6	10 [1]	9
	155 [4]	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	989 [2]	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]
(b) 其他执法事宜	521 [3]	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]
	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]
V. 其他	92 [15]	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]
合计	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]

注：方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	3 088	3 118	+1.0%
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	478	395	-17.4%
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	254	218	-14.2%
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	498	453	-9.0%
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	90	83	-7.8%
龙运巴士公司	214	269	+25.7%
过海隧巴	1 337	1 240	-7.3%
合计	5 959	5 776	-3.1%

注： 过海隧巴服务是九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	14	13	-7.1%
(2) 路线	7	6	-14.3%
(3) 服务时间	3	2	-33.3%
(4) 设置车站	2	9	+350.0%
小计	26	30	+15.4%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	72	56	-22.2%
(2) 路线依循情况	3	5	+66.7%
(3) 驾驶行为不当	34	25	-26.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	48	38	-20.4%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	-	-	N/A
(7) 车辆状况	5	1	-80.0%
(8) 乘客服务及设施	13	11	-15.4%
小计	176	137	-22.2%
(C) 一般性质*	8	9	+12.5%
合计	210	176	-16.2%

* 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	316	353	+11.7%
(2) 路线	17	21	+23.5%
(3) 服务时间	13	2	-84.6%
(4) 设置车站	28	24	-14.3%
小计	374	400	+7.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 178	1 295	+9.9%
(2) 路线依循情况	354	307	-13.3%
(3) 驾驶行为不当	936	1 044	+11.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 517	1 620	+6.8%
(5) 滥收车费	95	82	-13.7%
(6) 清洁	33	60	+81.8%
(7) 车辆状况	82	56	-31.7%
(8) 乘客服务及设施	74	95	+28.4%
小计	4 269	4 559	+6.8%
(C) 一般性质*	91	122	+34.1%
合计	4 734	5 081	+7.3%

* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</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	148	198	+33.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	116	110	-5.2%
(5) 滥收车费	9	7	-22.2%
(6) 清洁	3	2	-33.3%
(7) 车辆状况	5	4	-20.0%
(8) 乘客服务及设施	5	4	-20.0%
小计	286	325	+13.6%
(C) 一般性质*	48	72	+50.0%
合计	334	397	+18.9%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
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	1 852	1 982	+7.0%
(ii) 拒载	2 719	2 650	-2.5%
(iii) 兜客	17	7	-58.8%
(iv) 拒绝驶达目的地	446	445	-0.2%
(v) 未有展示司机证	36	58	+61.1%
(vi) 不正确展示司机证	11	3	-72.7%
	<hr/> 5 081	<hr/> 5 145	<hr/> +1.3%
(b) 驾驶行为不当	1 484	1 651	+11.3%
(c) 滥收车资	1 657	1 754	+5.9%
(d) 有关的士咪表的违规行为	258	260	+0.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 627	1 656	+1.8%
	<hr/> 小计 10 107	<hr/> 小计 10 466	<hr/> +3.6%
其他			
(a) 的士阻塞	150	151	+0.7%
(b) 其他*	100	142	+42.0%
	<hr/> 小计 250	<hr/> 小计 293	<hr/> +17.2%
	<hr/> 合计 10 357	<hr/> 10 759	<hr/> +3.9%

* 这些投诉主要是有关车辆及车厢状况。

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	527	426	-19.2%
香港铁路有限公司(轻铁)	36	42	+16.7%
香港电车有限公司	53	29	-45.3%
合计	616	497	-19.3%

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	82	41	-50.0%
天星小轮有限公司	3	-	-100.0%
其他渡轮	25	48	+92.0%
合计	110	89	-19.1%

二零一三至二零一七年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
港岛	- 东区	18	15	18	11	10
	- 湾仔	18	29	13	12	12
	- 中西区	24	32	8	14	16
	- 南区	15	17	23	7	8
九龙	- 观塘	18	19	11	22	16
	- 黄大仙	6	2	7	9	14
	- 九龙城	20	20	26	25	20
	- 深水埗	8	8	2	13	15
	- 油尖旺	12	21	15	32	21
新界	- 北区	7	11	6	35	17
	- 大埔	14	5	5	7	6
	- 沙田	5	5	9	17	22
	- 元朗	6	19	14	18	8
	- 屯门	27	7	14	19	13
	- 荃湾	19	9	4	9	9
	- 葵青	9	9	9	8	6
	- 西贡	4	6	11	15	10
	- 离岛	1	1	6	8	7
其他		6	7	-	2	4
	合计	237	242	201	283	234

二零一三至二零一七年间有关违例泊车的投诉

<u>地区</u>		<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
港岛	- 东区	67	78	126	177	150
	- 湾仔	61	62	94	87	79
	- 中西区	52	67	114	91	99
	- 南区	38	26	41	40	46
九龙	- 观塘	103	109	166	208	177
	- 黄大仙	42	44	48	62	60
	- 九龙城	77	86	107	129	161
	- 深水埗	33	54	80	144	176
	- 油尖旺	119	146	162	150	180
新界	- 北区	39	30	40	47	56
	- 大埔	20	28	40	60	80
	- 沙田	95	79	97	135	316
	- 元朗	70	63	111	129	102
	- 屯门	50	38	66	117	95
	- 荃湾	42	50	63	97	86
	- 葵青	41	47	58	83	81
	- 西贡	29	39	89	142	81
	- 离岛	10	11	7	18	15
其他	1	-	3	3	3	
合计	989	1 057	1 512	1 919	2 043	

二零一三至二零一七年间
有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)

<u>地区</u>		<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
港岛	- 东区	36	23	29	51	41
	- 湾仔	41	43	35	75	94
	- 中西区	42	29	27	31	67
	- 南区	21	10	23	27	29
九龙	- 观塘	26	23	30	44	76
	- 黄大仙	13	20	28	26	40
	- 九龙城	68	44	64	56	64
	- 深水埗	27	29	33	34	54
	- 油尖旺	51	40	72	75	98
新界	- 北区	16	16	16	24	16
	- 大埔	10	10	13	22	33
	- 沙田	30	35	31	47	57
	- 元朗	25	36	48	51	53
	- 屯门	24	28	23	46	55
	- 荃湾	24	24	34	32	75
	- 葵青	29	16	27	25	33
	- 西贡	19	20	13	24	38
	- 离岛	12	12	10	14	13
其他		7	12	10	19	17
	合计	521	470	566	723	953

有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)
接获较多投诉的地区
 (二零一七年一月至十二月)

性质 \ 地区	油尖旺	湾仔	观塘	荃湾	总数
1. 突然切线 / 在实在线超车	23 [加士居道 - 3]	36 [告士打道 - 8] [维园道 - 5] [黄泥涌道 - 3] [谢斐道 - 3]	21	9	89
2. 不遵从交通标志 / 措施的指示	32 [弥敦道与柯士甸道交界 - 7] [福全街与唐尾道交界 - 4]	28 [坚拿道天桥 - 3] [轩尼诗道与马师道交界 - 3]	10	14 [屯门公路 - 4]	84
3. 等候过久引致交通阻塞	18	7	15	15	55
4. 冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆	11	13	17	12	53
5. 超速驾驶	1	3	2	4	10
6. 驾驶时使用流动电话	-	1	2	-	3
7. 不守交通规则过马路	1	-	-	-	1
8. 其他	12	6	9	21 [青山公路(新墟段) - 16]	48
合计	98	94	76	75	343

注：[]内所示地点在二零一七年一月至十二月期间接获三宗或以上投诉。

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。