

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一八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

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	12-17

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	18-19
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	20-21
C	投诉及建议的调查结果一览表	22-23
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	24-25
E	有关公共交通服务的投诉及建议	26-27
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	28-30
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	31
H	有关的士服务投诉及建议的分类	32
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	33
J	有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及 建议	34
K	有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议 分类	35-36
L	有关专营巴士、专线小巴、红色小巴及的士司机 驾驶行为不当的投诉及建议分类	37-40

M	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	41
N	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	42

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一八年第一份季报，汇报二零一八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 5 543 宗投诉及建议，包括 31 宗纯粹建议。大约 58% 的个案（即 3 196 宗）透过电子邮件、传真或邮寄方式收到，其余 42%（即 2 347 宗）则透过电话收到。个案数目较上季的 6 666 宗下降 16.8%，与去年同季的 5 874 宗比较，则下降 5.6%。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)，则显示自二零一四年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 501 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 4 620 宗（71%）证实成立，不成立的有 76 宗（1%），其余 1 805 宗（28%）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 4 811 宗，较上季下降 16%，与去年同季比较，则下降 5%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一四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 1 184 宗，较上季下降 20.6%，与去年同季比较，则下降 1%。

8. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投诉及建议共有 678 宗，上季有 795 宗，去年同季则有 656 宗。今季的 678 宗个案中，涉及服务质量的个案有 55 宗（8.1%），而涉及服务水平的个案则有 607 宗（89.5%）。

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 82 宗，上季有 90 宗，去年同季则有 99 宗。今季的 82 宗个案中，涉及服务质量的个案有三宗（3.7%），而涉及服务水平的个案则有 75 宗（91.5%）。

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 81 宗，上季有 114 宗，去年同季则有 91 宗。今季的 81 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（12.3%），而涉及服务水平的则有 71 宗（87.7%）。

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 27 宗，上季有 45 宗，去年同季则有 36 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 1 068 宗，较上季下降 20.7%，与去年同季比较，则下降 14.9%。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 92.6%（即 989 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 258 宗及 1 161 宗。今季的 989 宗个案中，涉及服务质量的个案有 61 宗（6.2%），而涉及服务水平的个案则有 902 宗（91.2%）。

15. 其余 7.4% 的个案（即 79 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 88 宗及 94 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 449 宗，较上季下降 10%，与去年同季比较，则上升 1.6%。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 2 449 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 388 宗（97.5%），上季则有 2 643 宗（97.2%）。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 444 宗（18.6%）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 537 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	12 (25)	2 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	357 (284)	67 (63)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	168 (141)	31 (31)
	<u>537 (700)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，98% 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 73 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 103 宗，去年同季则有 146 宗。今季 73 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 67 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 10 宗，上季共有 22 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 44 宗，上季有 77 宗，去年同季则有 39 宗。这些投诉涉及全港共 40 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	7 (18)	7 (18)
九龙	20 (21)	16 (18)
新界	16 (36)	16 (34)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	1 (2)	1 (2)
总数	<u><u>44 (77)</u></u>	<u><u>40 (72)</u></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（14 宗）、湾仔及葵青（各四宗）。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 39 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 18 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 36 宗及 19 项，去年同季的数目则分别为 33 宗及 25 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 29 宗，上季的数目为 28 宗，去年同季的数目是 21 宗。今季的 29 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 13 宗，而涉及交通标志及设备的则有 12 宗。

27. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为油尖旺（四宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 569 宗，较上季下降 23.8%，与去年同季比较，则下降 10.4%。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观塘（37 宗）、油尖旺（30 宗）及沙田（28 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

在二零一八年二月十四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) 有关道路工程与道路维修的投诉及建议；
- (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
- (c) 二零一七年内接获的投诉及建议概况；以及
- (d) 交通投诉组二零一七年第四号季报。

2. 各委员备悉并同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关道路工程与道路维修和道路安全事宜的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一七年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关少于两公里的士路程遭滥收车费的投诉

3. 一名投诉人指曾乘搭的士，路程少于两公里，遭滥收车费。他知悉市区的士收费表订明，的士车费首两公里为 24 元，其后每 200 米或等候一分钟的收费为 1.7 元，直至车费达 83.5 元。然而，当日的士路程少于两公里，亦无涉及额外行李附加费，车费却超过 30 元。

4. 有关个案转交运输署调查。该署表示，计算的士车费包含三个部分，分别为路程距离、等候时间和附加费。等候时间的收费适用于的士被租用后的停车时间。由的士被租用一刻开始，的士计程表会轮流记录路程距离及等候时间。具体来说，的士计程表会接收距离量度传感器及时间量度信号的数据，以计算车费。因此，即使的士路程少于两公里，车费却可能远远高于基本车费 24 元，尤其是塞车的

时候。不过，如乘客怀疑的士计程表有任何不正常情况，可向运输署作出举报。

5. 该名投诉人获悉运输署的解释后，没有提出其他意见。

有关香港仔隧道营办商车辆越过双白线的投诉

6. 有投诉指一辆香港仔隧道营办商的车辆在香港仔隧道范围内越过双白线，违反交通规例。投诉人要求运输署跟进。

7. 运输署表示，根据《行车隧道（政府）规例》（第 368A 章），运载当值获授权人员的车辆可获豁免受道路标记（包括双白线）的规限。

8. 不过，运输署十分关注道路安全问题，已就事件联络隧道营办商。隧道营办商其后按照投诉人提供的数据，翻查香港仔隧道的录像记录，并识别出涉事的隧道车辆。该隧道车辆当时越过双白线以返回香港仔隧道行政大楼，司机有使用方向指示灯，在操纵车辆切线时，该车辆与后面车辆之间亦有足够距离。

9. 基于以上所述，隧道车辆司机并无违反任何交通规例。尽管如此，运输署已要求隧道营办商提醒前线员工驾车时应注意道路安全，并应避免对隧道使用者造成不便。该署亦提醒隧道营办商，除非在紧急情况下，当值获授权人员在执行职务时应避免不遵从交通规例。

10. 运输署的解说已转告该名投诉人，该名投诉人没有提出其他意见。

关注元朗新田购物城开幕后的交通挤塞情况

11. 一名市民关注元朗青山公路新田段与东永安路交界处的新购物城开幕后的交通挤塞情况。他表示，到访购物城的顾客（有鉴于购物城的位置，不少顾客将来自内地），会令新田公共运输交汇处及附近一带现时的挤塞情况更为严重。

12. 运输署获邀研究有关个案。该署表示，由于预计新田的新购物城会令交通流量增加，因此已实施数项措施。首先，为尽量减少内地顾客乘搭落马洲支线和其他经落马洲路的公共交通工具前往购物

城，购物城设有跨境直通巴士服务，经落马洲管制站往来购物城和深圳地铁岗厦站。为更妥善管理交通，青山公路新田段（元朗方向）亦已加设右转袋口位，以便驾驶人士转入东永安路前往购物城而不会阻碍青山公路新田段（元朗方向）的主要车流。此外，青山公路新田段东永安路与新田村路之间的交通灯控制行人过路处，将会装设按钮。该按钮必须按下，行人绿色灯号方会亮起，以尽量增加该处的行车绿灯时间，改善交通流量。

13. 该名市民知悉运输署采取的措施后，没有提出其他意见。

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议

背景

在二零一七年，本港每日平均有 1 270 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。在二零一七年，本组共接获 22 775 宗有关公共交通的投诉及建议，占个案总数 86%（26 621 宗）。在这 22 775 宗个案中，涉及驾驶行为不当者有 3 855 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>
2013	2 802	-
2014	2 679	-4.4%
2015	3 056	+14.1%
2016	3 774	+23.5%
2017	3 855	+2.1%
2018	880	(-12.1%) ¹
(截至 2018 年 3 月 31 日)		

¹ 括弧内的百分比是与二零一七年同季情况（即 1 001 宗）比较的数字。

过去两年接获的个案，按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>增 / 减</u>
的士	1 484	1 651	+167 (+11.3%)
专线小巴	936	1 044	+108 (+11.5%)
专营巴士	1 113	892	-221 (-19.9%)
红色小巴	148	198	+50 (+33.8%)
非专营巴士	34	25	-9 (-26.5%)
港铁 (不包括轻铁)	14	24	+10 (+71.4%)
电车	30	14	-16 (-53.3%)
轻铁	8	5	-3 (-37.5%)
渡轮	7	2	-5 (-71.4%)
总计	3 774	3 855	+81 (+2.1%)

4. 在二零一七年，本组接获共 3 855 宗有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉，比二零一六年接获的 3 774 宗上升 2.1%。

5. 在该 3 855 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) 突然切线 / 超车时越过路面实线；
- (c) 未待乘客安全上 / 落车便开车；
- (d) 在限制区 / 切线上落乘客；
- (e) 冲灯；
- (f) 驾驶时使用流动电话；以及
- (g) 没有让路给行人 / 车辆。

过去五年（二零一三至二零一七年）有关上述主要不当行为所接获个案数目趋势的图表载于附件 J。有关公共交通司机驾驶行为不当的个案，按性质分类的数字详载于附件 K(i)及(ii)。接获较多投诉的交通工具分项数字则载于附件 L(i)至(iv)。

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、运输署或警方调查。

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二零一八年三月期间收到的 4 735 宗个案中，有 939 宗转交警方考虑采取检控行动。目前，已有 806 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	89	11
(b) 投诉人撤销投诉	495	61
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	222	28
总计	806	100

改善措施

专营巴士服务

8. 为加强推广巴士运作安全，各专营巴士营办商一直采取措施，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，也为现职车长提供训练，包括进修课程、路线及巴士型号训练，以及其他辅助训练、发出员工指引，以及举办有关安全驾驶和优质服务的定期讲座。

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，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。如有需要，有关车长亦会获安排接受额外驾驶训练。

10. 专营巴士营办商继续安排便衣职员暗中巡查，并于巴士上监察巴士车长的驾驶方式、遵守交通灯号 / 标志的情况及服务态度，如有需要，也会对有关车长采取纪律行动和安排训练。此外，运输署已要求所有专营巴士营办商进一步加强内部监察系统，以监察巴士车长是否安全驾驶及其服务表现。

11. 除上文所述外，运输署及警方已在二零一八年为巴士车长合办两个道路安全研讨会，并会在二零一八年内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，同时推广良好的驾驶行为。

公共小巴服务

12. 运输署非常重视提升公共小巴安全，并就此一直采取多管齐下方法。过去数年，政府引入了多项与安全有关的新法例规定，包括强制新登记的公共小巴安装电子数据记录仪，以及强制公共小巴驾驶执照申请者须修习职前课程。运输署亦一直鼓励业界在公共小巴的中门梯级装设声响提示装置，提醒司机及乘客车门正在开关。

13. 此外，运输署一直与公共小巴业界保持紧密沟通，通过举办业界研讨会、出版《公共小巴服务通讯》和举办公共小巴道路安全研讨会等，以期合力提升公共小巴安全。在二零一八年，运输署将与警方合作，加强公共小巴道路安全研讨会的内容，特别重点探讨常见的不当行为及陋习。在有关研讨会上，会针对接获最多投诉的个案种类，向与会司机播放意外片段，讲解高速驾驶、突然切线和冲灯的严重后果。运输署亦会鼓励公共小巴营办商为更多前线司机安排参与有关研讨会。

14. 运输署将会在二零一八年最后一季进行的公共小巴载客率定期调查中，收集关于公共小巴司机的怀疑不当驾驶行为。如发现司机危害乘客安全的不当行为问题持续，运输署会与警方紧密合作，展开针对性的全港跟进及执法行动。采取全港行动之外，运输署亦会征询警方的意见，进一步分析相关投诉，找出出现较多驾驶行为投诉的地区 / 路线，并会联络警方在这些地区 / 路线加强执法。此外，运输署在有需要时会安排车辆检验，以检查车速限制器及其他与安全相关的设备。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 / 巡查以核实有关不当行为、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。至于持续接获驾驶行为不当的投诉的专线小巴路线，运输署会与相关专线小巴营

办商会面和按情况考虑发出警告信，同时会要求营办商提交可改善这方面表现的行动计划，并密切监察有关行动计划的进展。该署亦会提醒专线小巴营办商其属下司机的不良驾驶行为可能会影响中期检讨的结果及客运营业证的延展年期。

15. 在多管齐下的各项提升公共小巴安全的措施下，公共小巴的意外率有所下降，由二零零七年的每百万车辆公里 3.03 宗，在十年间下跌至二零一六年的每百万车辆公里 2.57 宗。作为运输署持续进行的工作，该署会与公共小巴营办商保持紧密沟通，以提倡安全及正确驾驶，提升整体服务质素。

的士服务

16. 运输署一直与的士行业的代表紧密合作，鼓励的士司机安全及妥善驾驶，并提升服务质素。运输署在二零一八年一月改组并成立新的的士服务质素委员会。该委员会是一个多方²平台，用以讨论各项推动改革的策略及措施，以提升的士的服务质素。运输署会与该委员会合作，在二零一八年第二季公布一套新的的士服务标准及指引，藉此建立的士司机妥善驾驶的意识。此外，运输署正计划于二零一八年最后一季为在职的士司机推出训练课程，当中会强调安全驾驶的重要性。

17. 在宣传方面，运输署和的士服务质素委员会将透过在二零一八年最后一季举行的经优化的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。优秀的士司机将获得嘉许，成为他人仿效的模范。此外，运输署会继续每半年出版《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。

18. 最后，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，运输署会继续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）。

其他工作

19. 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，每年举办「至 fit 安全驾驶大行动」。

² 的士服务质素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。

二零一七年安排了多项宣传节目及活动，集中宣扬四个主题，包括：「正确的驾驶态度」、「尊重其他道路使用者」、「切勿酒后、药后驾驶」及「时刻注意身体状况」。

20. 「道路安全」是警务署署长列为首要行动项目之一。警方会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、公众参与及主动执法的多管齐下方式，令确保道路使用者安全（包括提升本港公共交通工具的道路安全）成为所有人的责任。年内，与道路安全议会紧密合作的宣传活动持续进行，包括向公共交通司机及乘客派发有关道路安全的单张。警方亦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，警方又针对公共交通司机的不负责任驾驶行为，定期在全港采取执法行动，以打击酒后驾驶、超速、不遵守交通灯号，以及与使用流动电话、安全带、车辆构造及保养和不遵守交通指示有关的违法行为。警方的二零一八重点交通执法项目仍然会集中警力改变道路使用者引致交通意外和阻碍交通的不负责任行为、响应小区人士对道路使用者不负责任行为的关注，以及使确保道路使用者安全成为所有人的责任。在二零一七年，警方对公共交通的司机及车辆采取了 69 457 次执法行动，与二零一六年相比减少了 0.3%。有关的分项数字载于附件 M。

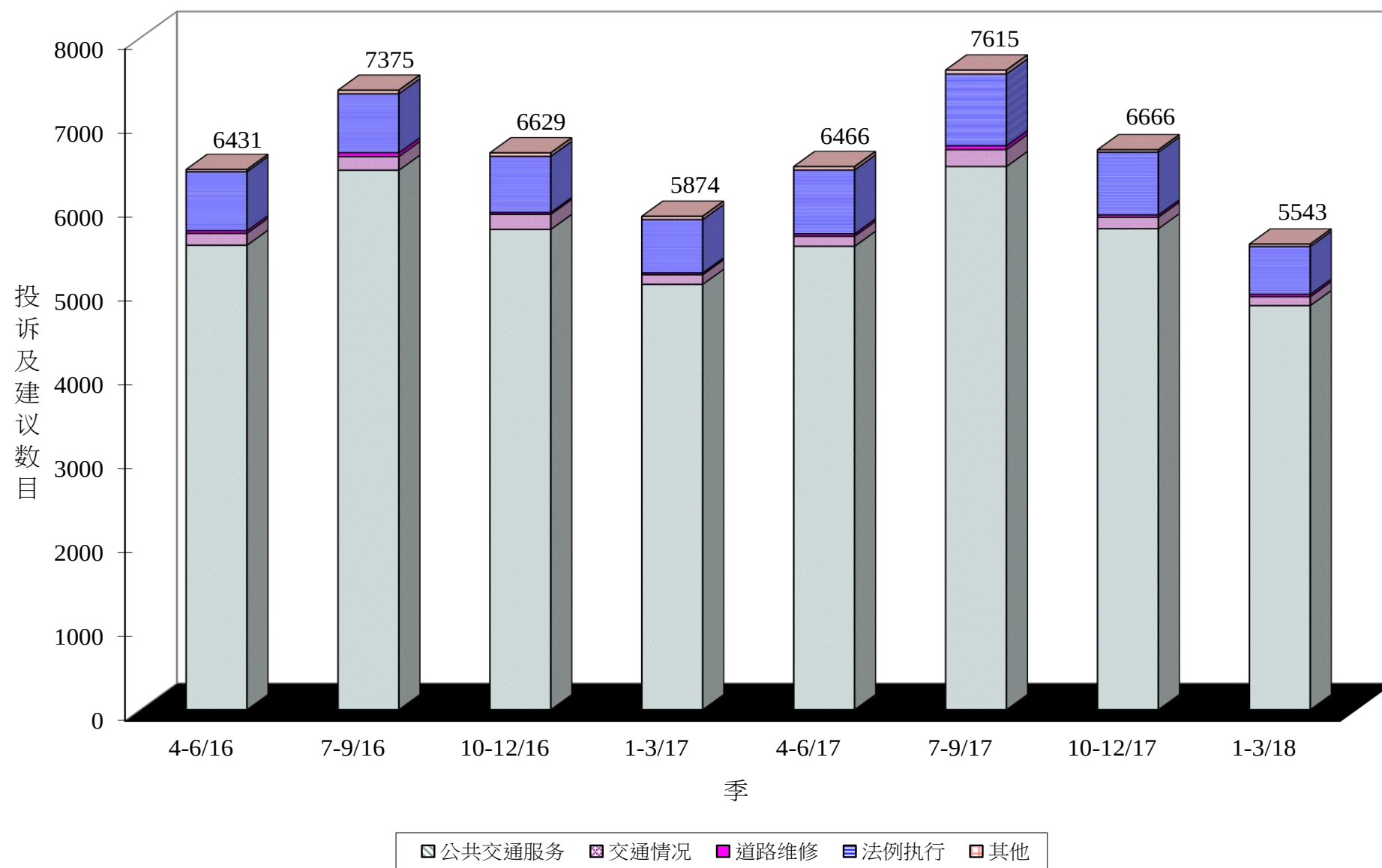
21. 交通投诉组会继续与有关部门 / 营办商密切监察和跟进有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉。

交通投诉组接获的投诉及建议

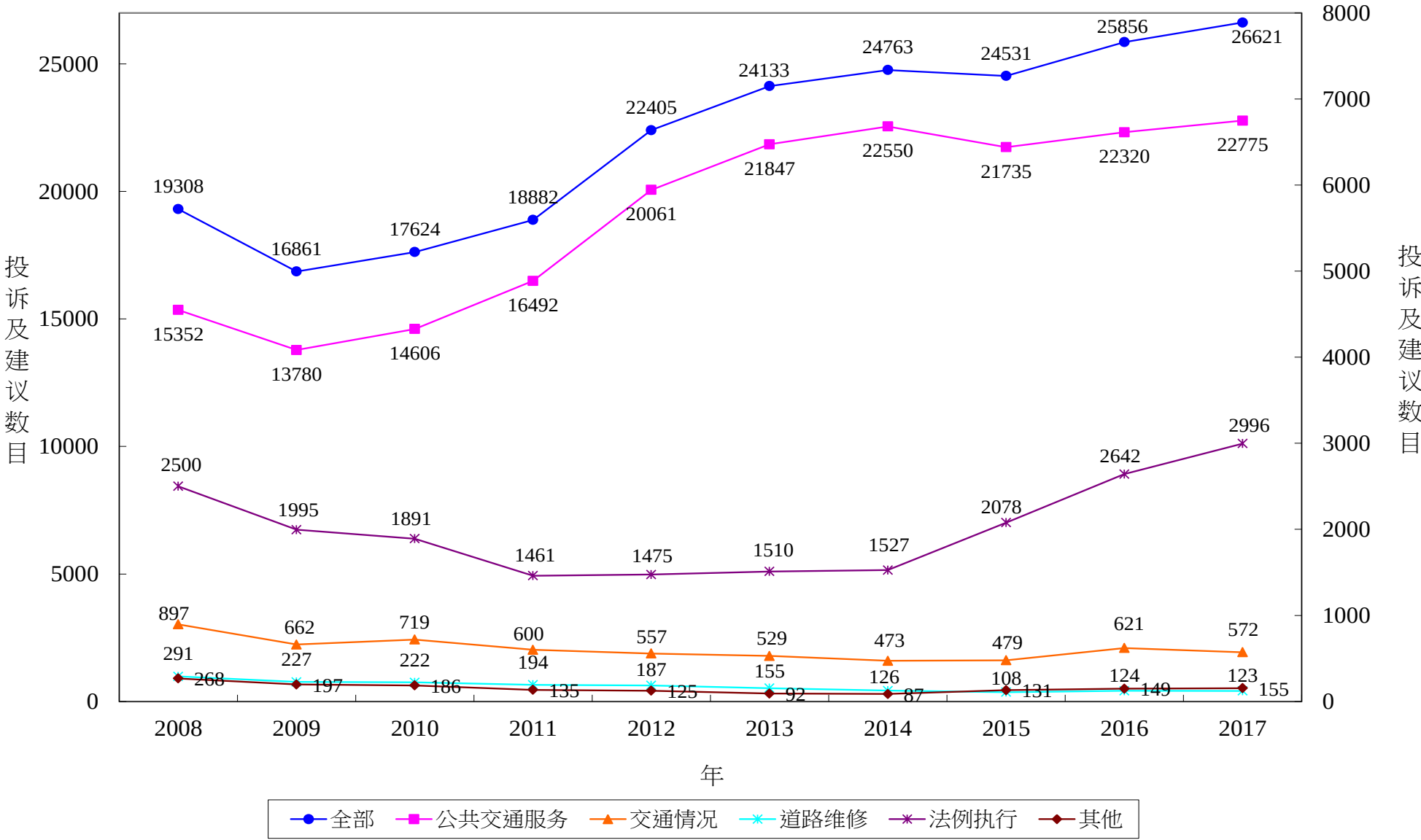
投诉/建议性质	去年同季 (1.1.17 - 31.3.17)	上季 (1.10.17 - 31.12.17)	今季 (1.1.18 - 31.3.18)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	203 [11]	222 [7]	167 [7]
(b) 服务水平	4 723 [4]	5 367 [6]	4 526 [4]
(c) 一般性质	138 [3]	138 [5]	118
	5 064 [18] (86%)	5 727 [18] (85%)	4 811 [11] (86%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	39	77 [1]	44 [4]
(b) 交通管理	33 [4]	36 [13]	39 [7]
(c) 增设交通标志及设备	25 [5]	19 [11]	18 [6]
(d) 泊车设施	18 [2]	4	5
	115 [11] (2%)	136 [25] (2%)	106 [17] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	14	12	13
(b) 交通标志及设备	7	13 [1]	12
(c) 行车道标记	-	3	4
	21 (1%)	28 [1] (1%)	29 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	474	463 [1]	344
(b) 其他执法事宜	161	284 [1]	225
	635 (10%)	747 [2] (11%)	569 (10%)
V. 其他	39 [1] (1%)	28 (1%)	28 [3] (1%)
合计	5 874 [30] (100%)	6 666 [46] (100%)	5 543 [31] (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

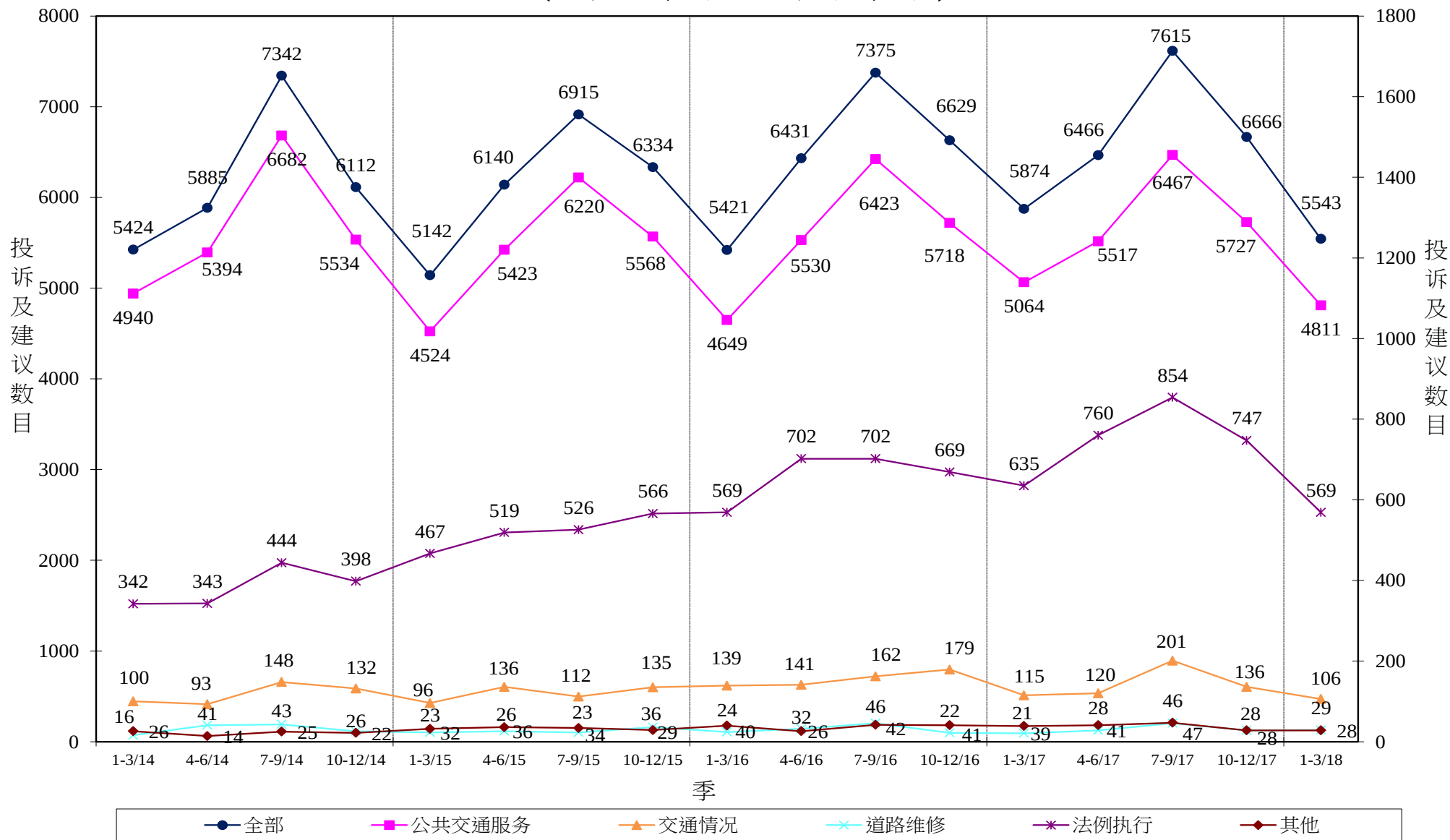


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零八至二零一七年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一四年一月至二零一八年三月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一八年一月至三月)

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	24	261	7	-	292
	(b) 服务水平	1 485	2 119	38	1 714	5 356
	(c) 一般性质	84	43	7	12	146
		1 593	2 423	52	1 726	5 794
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	37	39	2	1	79
	(b) 交通管理	29	20	10	-	59
	(c) 增设交通标志及设备	9	5	3	-	17
	(d) 泊车设施	3	3	1	-	7
		78	67	16	1	162
III. 道路维修	(a) 道路情况	9	-	-	1	10
	(b) 交通标志及设备	4	3	4	-	11
	(c) 行车道标记	1	-	-	-	1
		14	3	4	1	22
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	196	40	-	1	237
	(b) 其他执法事宜	82	89	2	76	249
		278	129	2	77	486
V. 其他	25	10	2	-	37	
合计		1 988 (31%)	2 632 (40%)	76 (1%)	1 805 (28%)	6 501 (100%)
		4 620 (71%)				

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
(二零一八年一月至三月)

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	355	436	6	8	805
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	27	38	1	2	68
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	22	29	3	-	54
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	36	67	2	1	106
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	19	12	-	-	31
龙运巴士公司	30	49	7	-	86
过海隧巴	147	181	3	7	338
非专营巴士服务	14	44	3	1	62
专线小巴	791	546	17	40	1 394
红色小巴	72	5	1	9	87
的士	29	944	7	1 656	2 636
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	38	53	2	1	94
香港铁路有限公司(轻铁)	2	5	-	-	7
香港电车有限公司	2	1	-	1	4
新世界第一渡轮服务有限公司	1	7	-	-	8
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	8	6	-	-	14
合计	1 593 (27%)	2 423 (42%)	52 (1%)	1 726 (30%)	5 794 (100%)
	4 016 (69%)				

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
(二零一八年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 增加专线小巴第 58 号线在平日早上繁忙时间的班次，并在平日下午繁忙时间每日提供五班特别班次由沙湾径开往坚尼地城港铁站，以满足乘客的需求。
- 巴士 X42C 号线在平日早上繁忙时间加开一班特别班次由长康邨开往油塘，以满足乘客的需求。
- 在山谷道巴士站增设排队标记，方便乘客上车。

II. 交通管理

港岛区

- 缩短南宁街近奉天街的「禁止停车」限制，方便乘客上落车。
- 在军器厂街近告士打道加设交通标志，以提醒驾车人士超过 7 米长的车辆不得右转。
- 沿礼顿道近波斯富街交界处加设道路标记，以便更有效地指引驾车人士行车线之间的分界。
- 在轩尼诗道与怡和街及渣甸街的交界处加设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。

九龙区

- 调整亚皆老街 / 梭栳道及亚皆老街 / 嘉道理道交界处交通灯在周末中午的协调情况，改善梭栳道的交通流量。
- 延长太子道西西行线近基堤道从早上至傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 在宝灵街与官涌街交界处加设「望左」及「望右」道路标记，以改善行人过路处。
- 延长康宁道近明智街的栏杆，并在明智街与康宁道交界处收窄行车道及加设「停车」道路标记，以改善道路安全。
- 在么地道东面与漆咸道南交界处加设交通灯控制的行人过路处，以改善道路安全。

新界区

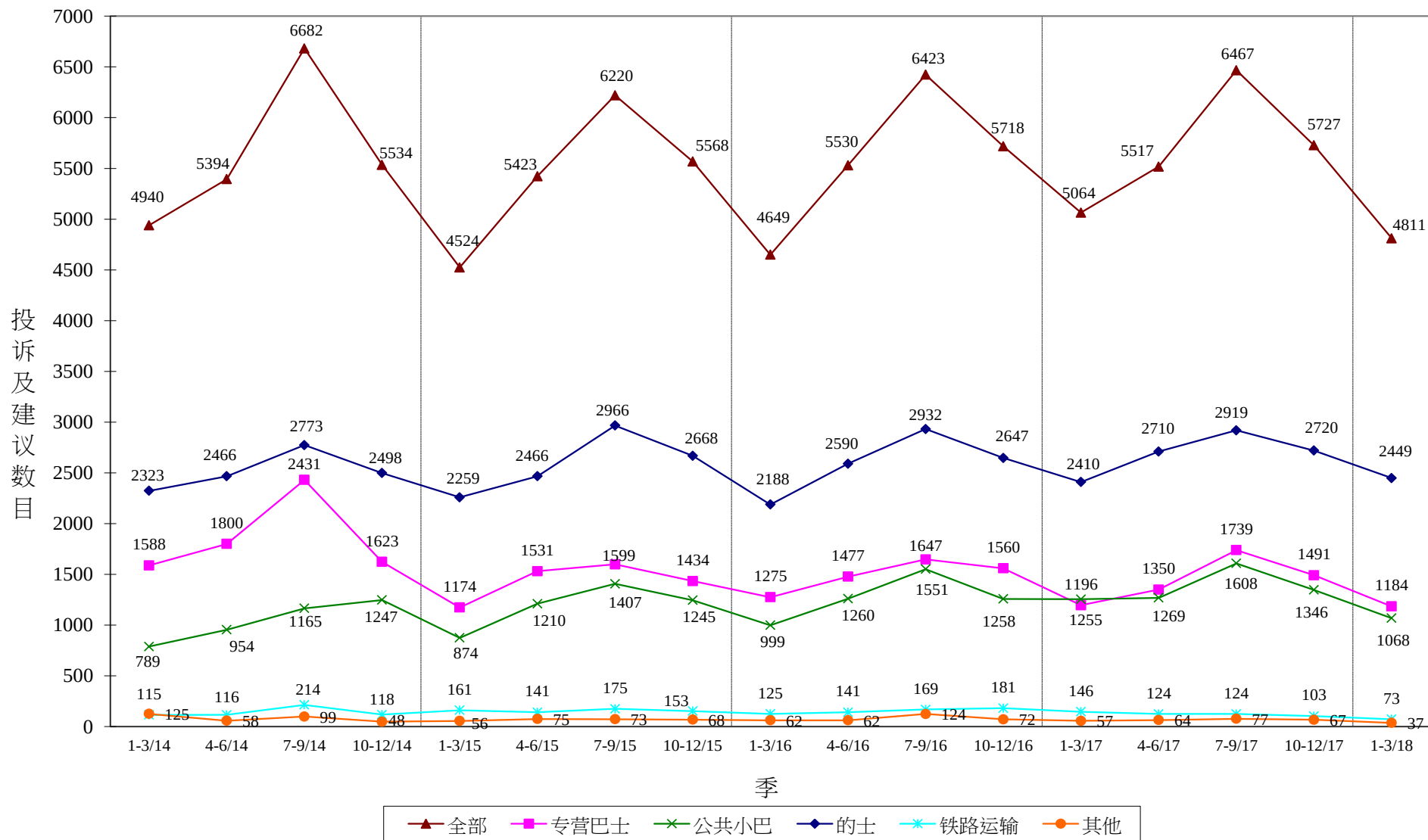
- 延长南运路南行线与大埔太和路交界处的行车绿灯时间，并调整它与南运路南行线与安埔路交界处交通灯在早上繁忙时间的协调情况，改善南运路南行线的交通流量。
- 延长宝丰路南行线与宝康路交界处的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长凤园路在平日早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善凤园路南行线的交通流量。
- 在锦上路近水盞田村加设交通灯控制的行人过路处，方便行人横过马路。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零一八年一月至三月)

附件 E(i)

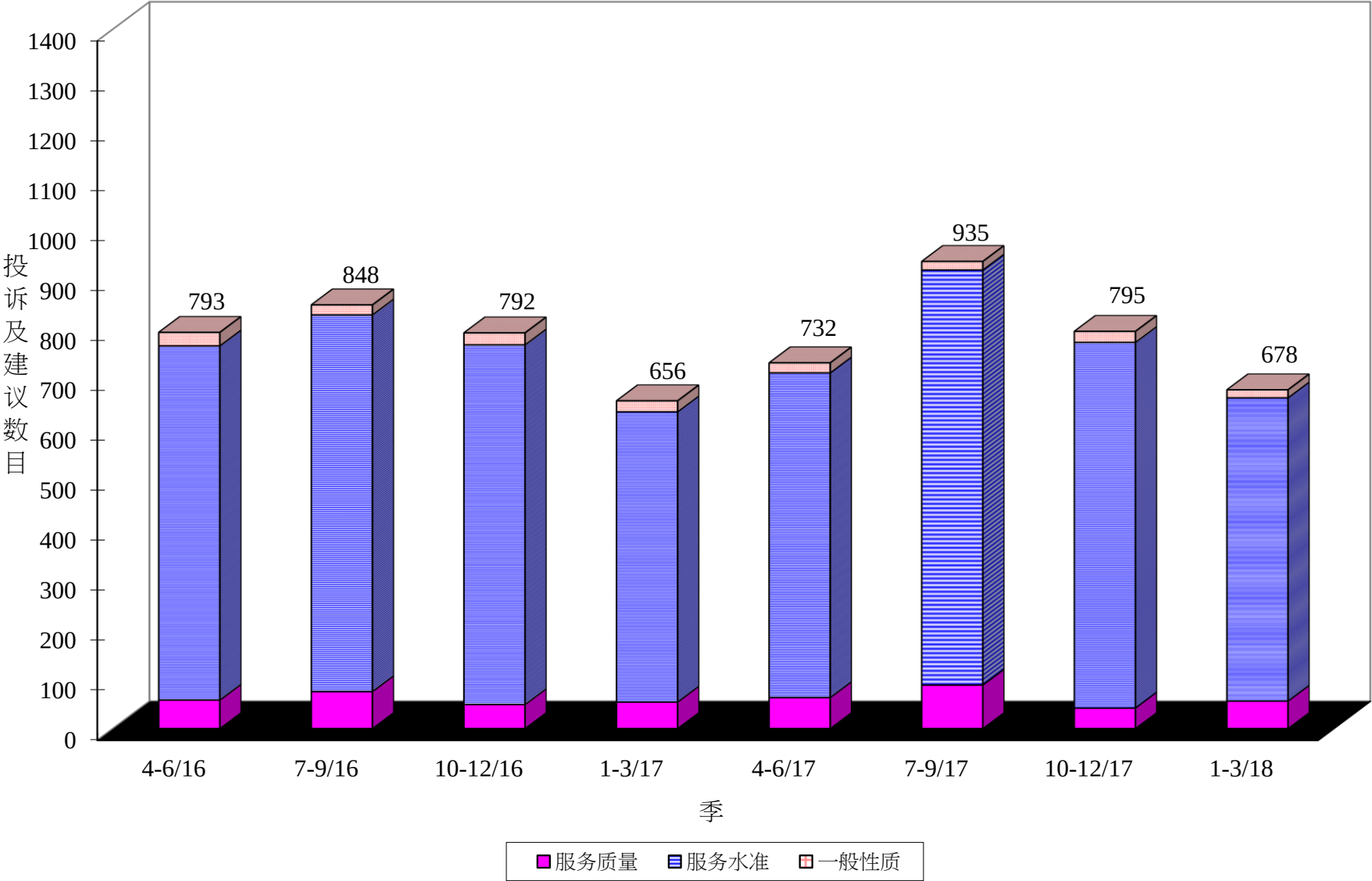
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士																	
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮			
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	37	1	-	7	1	3	8	2	49	-	-	10	-	-	2	-	-	120
(2) 路线	12	-	-	2	-	3	4	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	25
(3) 服务时间	2	1	-	1	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	7
(4) 设置车站	4	1	-	-	-	-	2	-	7	-	-	1	-	-	-	-	-	15
小计	55	3	-	10	1	6	15	3	61	-	-	11	-	-	2	-	-	167
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	232	28	8	39	3	15	87	7	209	-	-	3	2	2	2	-	1	638
(2) 路线依循情况	4	-	1	1	-	1	3	-	64	-	403	-	-	-	-	-	1	478
(3) 驾驶行为不当	119	14	8	12	5	13	43	4	210	46	401	1	1	3	-	-	-	880
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	167	17	10	11	7	12	58	8	343	18	1164	17	1	1	2	-	-	1836
(5) 滥收车/船费	2	-	1	-	-	-	-	-	21	3	420*	-	-	-	-	-	-	447
(6) 清洁	-	2	-	-	-	-	4	-	14	2	5	3	-	-	-	-	-	30
(7) 车辆/船只状况	19	2	1	1	-	1	3	1	20	-	8	1	-	-	-	-	-	57
(8) 乘客服务及设施	64	12	5	7	-	4	15	2	21	-	2	26	-	-	-	1	1	160
小计	607	75	34	71	15	46	213	22	902	69	2403	51	4	6	4	1	3	4526
(C) 一般性质	16	4	-	-	1	1	11	2	26	10	46	1	-	-	-	-	-	118
今季合计	678	82	34	81	17	53	239	27	989	79	2449	63	4	6	6	1	3	4811
总数	(1184)							(3544)				(73)			(10)			
上季合计	795	90	57	114	30	70	335	45	1258	88	2720	88	11	4	6	-	16	5727
去年同季合计	656	99	33	91	16	50	251	36	1161	94	2410	128	11	7	14	-	7	5064

* 包括有关的士咪表的违规行为

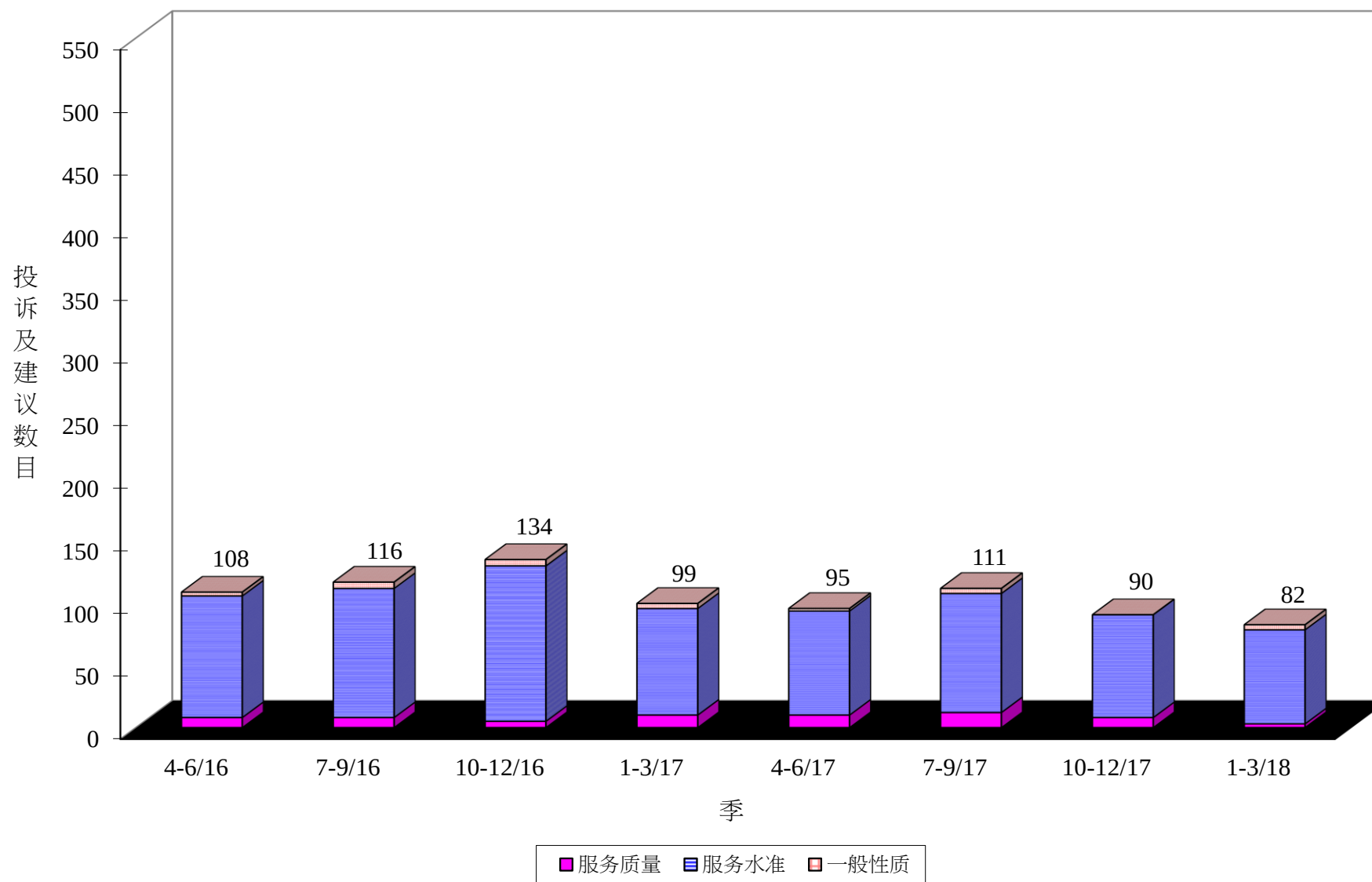
有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一四年一月至二零一八年三月)

过去八季有关九巴服务的投诉及建议

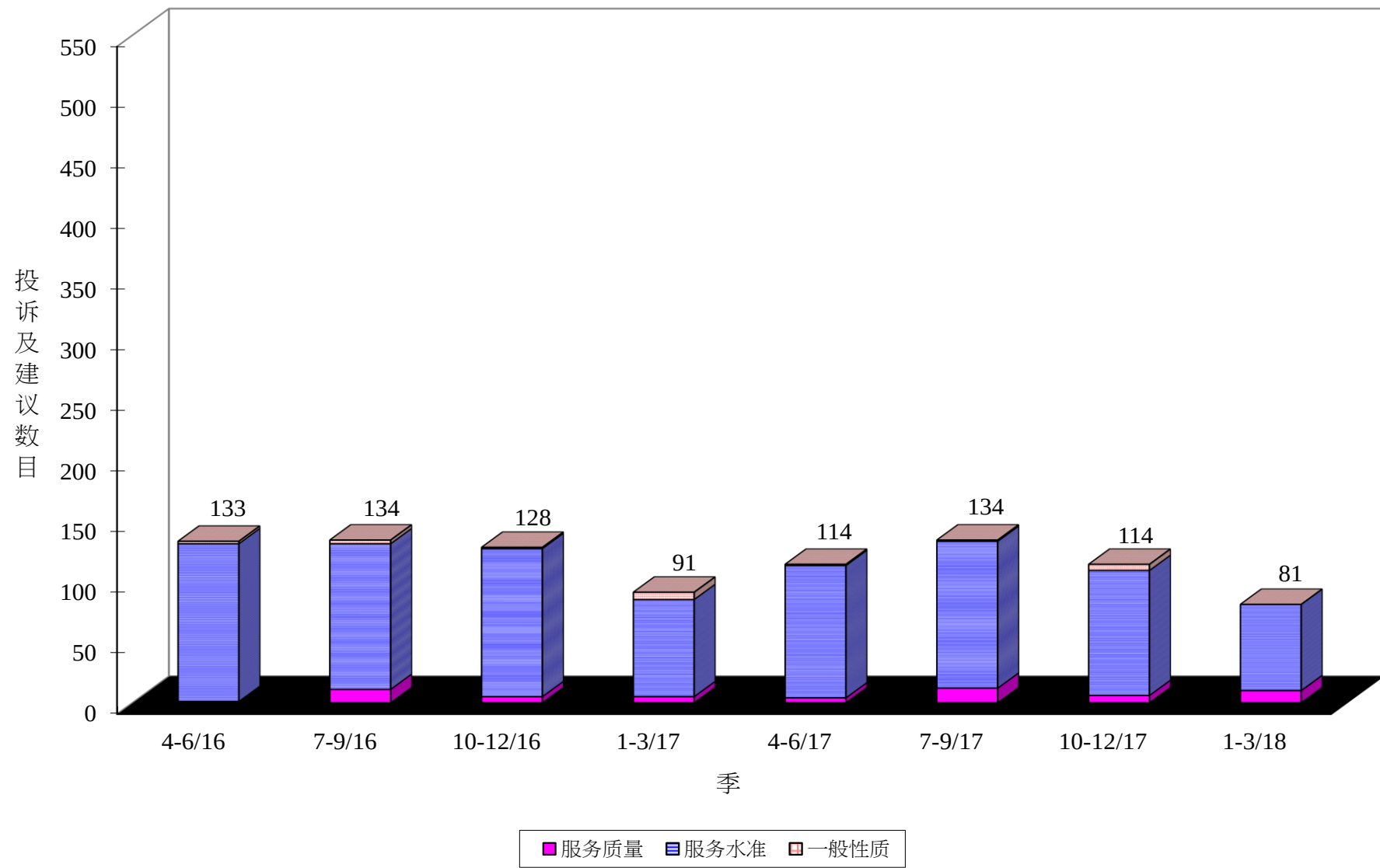
附件 F (i)



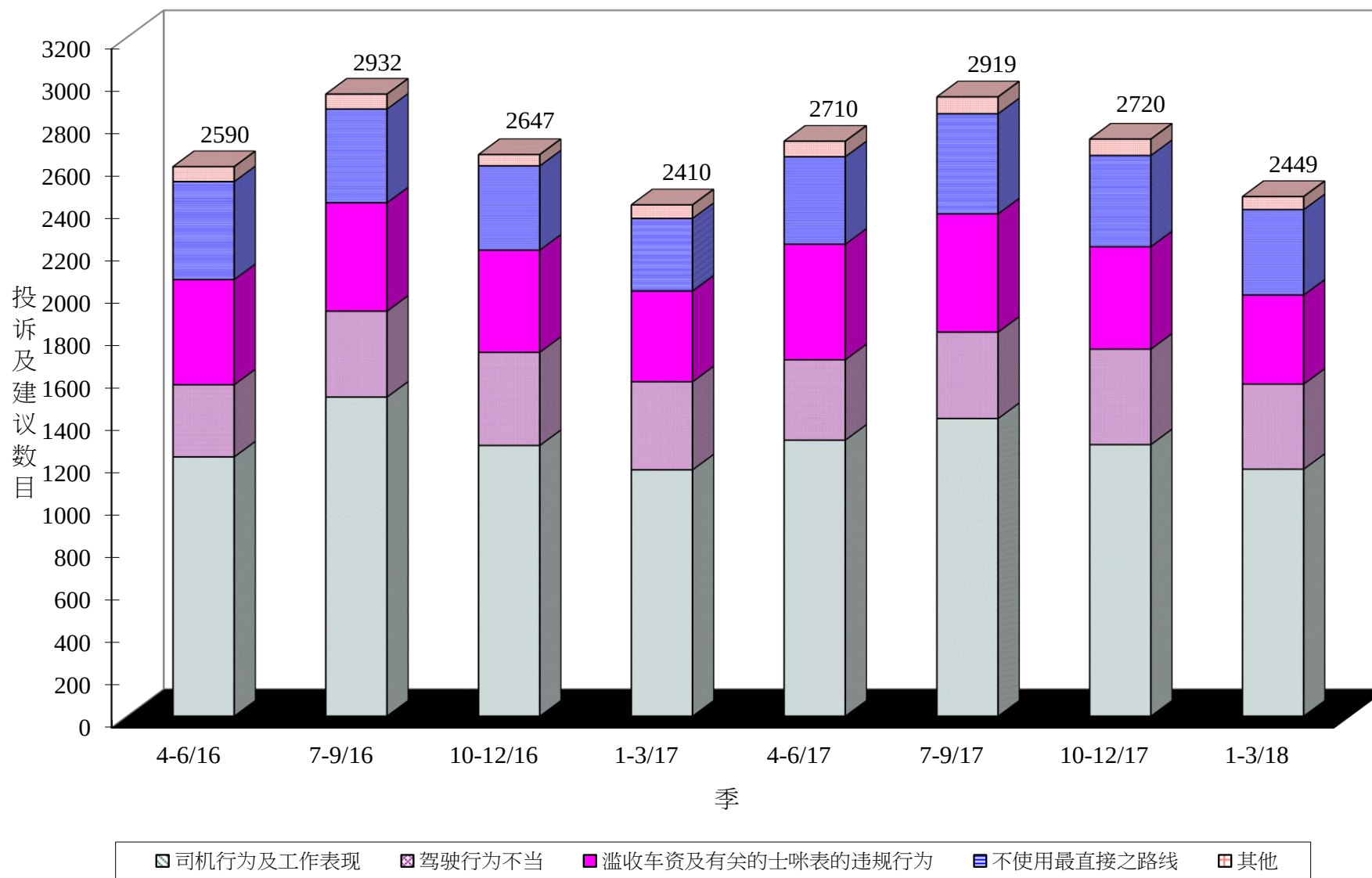
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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

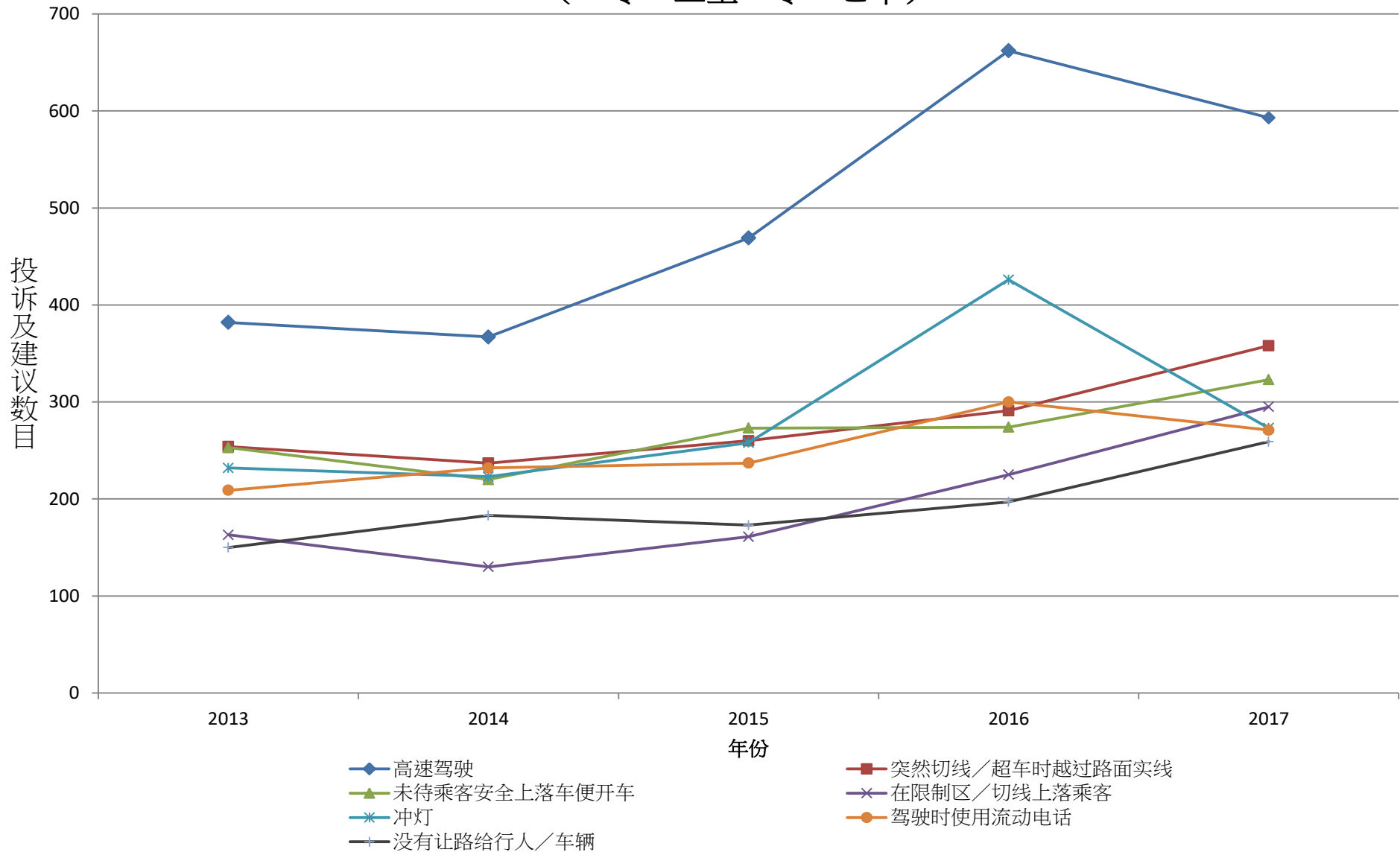
<u>投诉/建议性质</u>	<u>去年同季</u> <u>(1.1.17 – 31.3.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.17– 31.12.17)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.18 – 31.3.18)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	449	445	423
(ii) 拒载	602	724	617
(iii) 兜客	1	3	3
(iv) 拒绝驶达目的地	102	92	110
(v) 未有展示司机证	7	15	8
(vi) 不正确展示司机证	-	1	3
小计	1 161	1 280	1 164
(b) 驾驶行为不当	415	450	401
(c) 滥收车资	367	423	371
(d) 有关的士咪表的违规行为	61	60	49
(e) 不使用最直接可行之路线	342	430	403
(f) 其他*	64	77	61
合计	2 410	2 720	2 449

* 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
(二零一八年一月至三月)

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)	1 (1)	4 (4)	- (-)	2 (2)	2 (2)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	14 (10)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	4 (4)	- (-)	1 (1)	1 (1)	44 (40)
(b) 交通管理	5	2	3	3	4	-	1	1	2	1	3	5	2	1	2	-	3	-	1	39
(c) 增设交通标志及设备	-	-	1	1	2	-	1	-	2	-	4	1	1	-	1	1	2	1	-	18
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5
小计	6	6	4	6	8	3	4	2	20	4	8	9	5	2	4	5	6	2	2	106
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-	3	13
(b) 交通标志及设备	-	1	-	-	-	-	2	-	4	-	-	1	2	1	-	1	-	-	-	12
(c) 行车道标记	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	4
小计	1	3	-	-	1	1	3	1	4	-	1	3	3	3	1	1	-	-	3	29
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	27	12	15	7	37	12	23	25	30	11	11	28	27	17	27	15	17	1	2	344
(b) 其他执法事宜	12	19	16	8	17	9	12	9	17	4	8	19	14	17	12	6	14	10	2	225
小计	39	31	31	15	54	21	35	34	47	15	19	47	41	34	39	21	31	11	4	569
合计	46	40	35	21	63	25	42	37	71	19	28	59	49	39	44	27	37	13	9	704

有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议
(二零一三至二零一七年)



有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分类
(二零一六至二零一七年)

投诉 / 建议性质		2016 年	2017 年	增 / 减	
1.	高速驾驶	662	593	-69	(-10.4%)
2.	突然切线 / 超车时越过实线	291	358	+67	(+23.0%)
3.	未待乘客安全上 / 落车便开车	274	323	+49	(+17.9%)
4.	在限制区 / 切线上落乘客	225	295	+70	(+31.1%)
5.	冲灯	426	273	-153	(-35.9%)
6.	驾驶时使用流动电话	300	271	-29	(-9.7%)
7.	没有让路给行人 / 车辆	197	259	+62	(+31.5%)
8.	车门夹着乘客	136	192	+56	(+41.2%)
9.	慢驶	137	158	+21	(+15.3%)
10.	突然煞车	128	155	+27	(+21.1%)
11.	不遵从交通标志 / 措施指示	122	132	+10	(+8.2%)
12.	在与车站有一段距离的位置上落乘客	107	126	+19	(+17.8%)
13.	行车颠簸	102	118	+16	(+15.7%)
14.	驾驶时打瞌睡	69	69	-	-
15.	超载	56	56	-	-
16.	行车时太接近另一车辆	47	49	+2	(+4.4%)
17.	驾驶时谈话	28	39	+11	(+39.3%)
18.	驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	20	37	+17	(+85.0%)
19.	跨线行车	23	24	+1	(+4.3%)
20.	车辆未停定便打开车门	49	24	-25	(-51.0%)
21.	突然掉头 / 右转 / 左转	7	18	+11	(+157.1%)
22.	收音机声量过高	12	13	+1	(+8.3%)
23.	其他	356	273	-83	(-23.3%)
合计		3 774	3 855	+81	(+2.1%)

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分类
(二零一七年及二零一八年一月至三月)

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2017 年 1月至3月</u>	<u>2018 年 1月至3月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	173	200	+27	(+15.6%)
2. 驾驶时使用流动电话	63	64	+1	(+1.6%)
3. 突然切线 / 超车时越过实线	92	63	-29	(-31.5%)
4. 冲灯	74	58	-16	(-21.6%)
5. 在限制区 / 切线上落乘客	76	53	-23	(-30.3%)
6. 没有让路给行人 / 车辆	68	49	-19	(-27.9%)
7. 未待乘客安全上 / 落车便开车	97	44	-53	(-54.6%)
8. 不遵从交通标志 / 措施指示	29	33	+4	(+13.8%)
9. 在与车站有一段距离的位置上落乘客	27	33	+6	(+22.2%)
10. 车门夹着乘客	46	33	-13	(-28.3%)
11. 突然煞车	47	32	-15	(-31.9%)
12. 慢驶	34	31	-3	(-8.8%)
13. 行车颠簸	27	23	-4	(-14.8%)
14. 驾驶时打瞌睡	16	18	+2	(+12.5%)
15. 行车时太接近另一车辆	12	15	+3	(+25.0%)
16. 超载	12	15	+3	(+25.0%)
17. 车辆未停定便打开车门	4	15	+11	(+275.0%)
18. 驾驶时谈话	6	10	+4	(+66.7%)
19. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	5	7	+2	(+40.0%)
20. 收音机声量过高	5	6	+1	(+20.0%)
21. 跨线行车	7	5	-2	(-28.6%)
22. 突然掉头 / 右转 / 左转	3	4	+1	(+33.3%)
23. 其他	78	69	-9	(-11.5%)
合计	1 001	880	-121	(-12.1%)

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 / 建议性质</u>	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	211	97	-114	(-54.0%)
2. 慢驶	88	97	+9	(+10.2%)
3. 在与巴士站有一段距离的位置上落乘客	65	79	+14	(+21.5%)
4. 车门夹着乘客	64	79	+15	(+23.4%)
5. 突然切线 / 超车时越过路面实线	62	74	+12	(+19.4%)
6. 未待乘客安全上 / 落车便开车	54	64	+10	(+18.5%)
7. 在限制区 / 切线上落乘客	70	59	-11	(-15.7%)
8. 没有让路给行人 / 车辆	50	55	+5	(+10.0%)
9. 冲灯	184	54	-130	(-70.7%)
10. 突然煞车	51	51	-	-
11. 驾驶时谈话	15	30	+15	(+100.0%)
12. 不遵从交通标志 / 措施指示	31	23	-8	(-25.8%)
13. 行车时太接近另一车辆	14	17	+3	(+21.4%)
14. 行车颠簸	25	17	-8	(-32.0%)
15. 驾驶时使用流动电话	23	15	-8	(-34.8%)
16. 超载	12	12	-	-
17. 驾驶时打瞌睡	3	5	+2	(+66.7%)
18. 跨线行车	8	4	-4	(-50.0%)
19. 其他	83	60	-23	(-27.7%)
合计	1 113	892	-221	(-19.9%)

有关专线小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

投诉 / 建议性质	2016 年	2017 年	增 / 减	
1. 未待乘客安全上 / 落车便开车	144	161	+17	(+11.8 %)
2. 高速驾驶	110	140	+30	(+27.3%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	66	115	+49	(+74.2%)
4. 冲灯	94	85	-9	(-9.6%)
5. 突然切线 / 超车时越过实线	54	84	+30	(+55.6%)
6. 没有让路给行人 / 车辆	38	72	+34	(+89.5%)
7. 车门夹着乘客	41	61	+20	(+48.8%)
8. 驾驶时使用流动电话	58	49	-9	(-15.5%)
9. 在与小巴站有一段距离的位置上落乘客	40	45	+5	(+12.5%)
10. 突然煞车	14	33	+19	(+135.7%)
11. 不遵从交通标志 / 措施指示	24	30	+6	(+25.0%)
12. 超载	27	29	+2	(+7.4 %)
13. 行车颠簸	15	20	+5	(+33.3%)
14. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	6	12	+6	(+100.0%)
15. 行车时太接近另一车辆	9	11	+2	(+22.2%)
16. 驾驶时谈话	13	9	-4	(-30.8 %)
17. 驾驶时打瞌睡	12	7	-5	(-41.7 %)
18. 车辆未停定便打开车门	24	7	-17	(-70.8%)
19. 慢驶	10	7	-3	(-30.0%)
20. 收音机声量过高	2	6	+4	(+200.0%)
21. 驾驶时不当 / 过度使用通讯器材	9	4	-5	(-55.6%)
22. 突然掉头 / 右转 / 左转	3	4	+1	(+33.3%)
23. 当仍有乘客在车上时加油 / 加气	1	4	+3	(+300.0%)
24. 其他	122	49	-73	(-59.8%)
合计	936	1 044	+108	(+11.5%)

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 / 建议性质</u>	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	25	36	+11	(+44.0%)
2. 突然切线 / 超车时越过路面实线	22	27	+5	(+22.7%)
3. 冲灯	21	21	-	-
4. 未待乘客安全上 / 落车便开车	11	20	+9	(+81.8%)
5. 在限制区 / 切线上落乘客	14	18	+4	(+28.6%)
6. 超载	12	14	+2	(+16.7%)
7. 驾驶时打瞌睡	4	12	+8	(+200.0%)
8. 不遵从交通标志 / 措施指示	15	11	-4	(-26.7%)
9. 没有让路给行人 / 车辆	3	10	+7	(+233.3%)
10. 驾驶时使用流动电话	4	7	+3	(+75.0%)
11. 突然煞车	4	6	+2	(+50.0%)
12. 其他	13	16	+3	(+23.1%)
合计	148	198	+50	(+33.8%)

有关的士司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

投诉 / 建议性质	2016 年	2017 年	增 / 减
1. 高速驾驶	299	314	+15 (+5.0%)
2. 驾驶时使用流动电话	210	199	-11 (-5.2%)
3. 突然切线 / 超车时越过路面实线	151	171	+20 (+13.2%)
4. 没有让路给行人 / 车辆	102	117	+15 (+14.7%)
5. 冲灯	120	109	-11 (-9.2%)
6. 在限制区 / 切线上落乘客	69	102	+33 (+47.8%)
7. 行车颠簸	60	81	+21 (+35.0%)
8. 未待乘客安全上 / 落车便开车	61	73	+12 (+19.7%)
9. 不遵从交通标志 / 措施指示	50	63	+13 (+26.0%)
10. 突然煞车	56	61	+5 (+8.9%)
11. 慢驶	36	50	+14 (+38.9%)
12. 驾驶时打瞌睡	50	45	-5 (-10.0%)
13. 车门夹着乘客	14	31	+17 (+121.4%)
14. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	12	24	+12 (+100.0%)
15. 行车时太接近另一车辆	22	18	-4 (-18.2%)
16. 跨线行车	12	18	+6 (+50.0%)
17. 的士未停定便打开车门	9	13	+4 (+44.4%)
18. 突然掉头 / 右转 / 左转	4	12	+8 (+200.0%)
19. 驾驶时阅读报章 / 杂志 / 书籍	7	7	- -
20. 收音机声量过高	10	7	-3 (-30.0%)
21. 驾驶时饮食	3	4	+1 (+33.3%)
22. 当仍有乘客在车上时加油 / 加气	-	4	+4 N/A
23. 其他	127	128	+1 (+0.8%)
合计	1 484	1 651	+167 (+11.3%)

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>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
的士	57 194	56 274	-920 (-1.6%)
公共小巴	5 727	5 372	-355 (-6.2%)
巴士(包括专营及非专营巴士)	6 739	7 811	+1 072 (+15.9%)
合计	69 660	69 457	-203 (-0.3%)

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。