

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一八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	11-16

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	有关违例泊车的投诉分类	33
K	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

本报告书为零一八年第二份季报，汇报二零一八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 6 816 宗投诉及建议，包括 46 宗纯粹建议。大约 62% 的个案（即 4 199 宗）透过电子邮件、传真或邮寄方式收到，其余 38%（即 2 617 宗）则透过电话收到。个案数目较上季的 5 543 宗上升 23.0%，与去年同季的 6 466 宗比较，则上升 5.4%。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 6 023 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 4 242 宗（70%）证实成立，不成立的有 60 宗（1%），其余 1 721 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 13 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 5 959 宗，较上季上升 23.2%，与去年同季比较，则上升 7.5%。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 1 648 宗，较上季上升 39.2%，与去年同季比较，则上升 22.1%。

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 998 宗，上季有 678 宗，去年同季则有 732 宗。今季的 998 宗个案中，涉及服务质量的个案有 67 宗（6.7%），而涉及服务水平的个案则有 918 宗（92.0%）。

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 102 宗，上季有 82 宗，去年同季则有 95 宗。今季的 102 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（5.9%），而涉及服务水平的个案则有 89 宗（87.3%）。

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 121 宗，上季有 81 宗，去年同季则有 114 宗。今季的 121 宗个案中，涉及服务质量的个案有三宗（2.5%），而涉及服务水平的则有 116 宗（95.9%）。

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 43 宗，上季有 27 宗，去年同季则有 40 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 1 371 宗，较上季上升 28.4%，与去年同季比较，则上升 8%。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 1 270 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 989 宗及 1 159 宗。今季的 1 270 宗个案中，涉及服务质量的个案有 72 宗（5.7%），而涉及服务水平的个案则有 1 181 宗（93%）。

15. 其余 7.4% 的个案（即 101 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 79 宗及 110 宗。

的士服务

16. 今季有关的士服务的个案共有 2 763 宗，较上季上升 12.8%，与去年同季比较，则上升 2%。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 2 763 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 699 宗（97.7%），上季则有 2 388 宗（97.5%）。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 565 宗（20.9%）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 474 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 (12)	6 (2)
(b) 投诉人撤销投诉	295 (357)	62 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	150 (168)	32 (31)
	<u>474 (537)</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 84 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 73 宗，去年同季则有 124 宗。今季 84 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 76 宗。

渡轮服务

20. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 20 宗，上季共有 10 宗，去年同季则有 24 宗。

交通情况

21. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 50 宗，上季有 44 宗，去年同季则有 48 宗。这些投诉涉及全港共 45 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	11 (7)	11 (7)
九龙	20 (20)	16 (16)
新界	19 (16)	18 (16)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (1)	- (1)
总数	<u>50 (44)</u>	<u>45 (40)</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（10 宗）、湾仔（五宗）、九龙城、元朗及屯门（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 37 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 39 宗及 18 项，去年同季的数目则分别为 46 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 26 宗，上季的数目为 29 宗，去年同季的数目是 28 宗。今季的 26 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 10 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为中西区（五宗）。

法例执行

28. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 711 宗，较上季上升 25%，与去年同季比较，则下降 6.4%。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沙田（42 宗）、屯门（38 宗）、油尖旺（34 宗）及东区（33 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

在二零一八年五月十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) 有关交通管理的投诉及建议和增设交通标志及设备的要求；
- (b) 有关泊车设施的投诉及建议；
- (c) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一八年第一号季报。

2. 各委员备悉并同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关交通管理、泊车设施及公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议，以及增设交通标志及设备的要求；以及
- (b) 交通投诉组二零一八年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关继续使用没有配备安全带的公共小巴

3. 一名市民观察到虽然部分公共小巴路线已采用备有安全带的全新 19 座车款营运，但现役公共小巴中仍有不少没有配备安全带的旧车辆。他关注有关情况会对乘客构成安全问题，并建议运输署与公共小巴营办商合作，加快车辆更换程序。

4. 运输署获邀考虑有关个案。该署表示，根据《道路交通(安全装备)规例》(第 374F 章)，所有在二零零四年八月一日或之后登记的公共小巴，每一后排座位均须备有可回卷安全带。为鼓励和方便更多在二零零四年八月一日之前登记的公共小巴装设安全带，运输署在二零零六年九月向业界提供符合安全要求的加装设计方案。随着旧公共小巴陆续更换为新型车辆，将会有更多公共小巴配备安全带。政府

一直有向公共小巴业界提供资助，鼓励他们把旧车队更换为较环保的新型车款。为进一步推展有关事宜，政府采取鼓励与管制并行的策略，按照车款类别，在不同的指定日期前分阶段淘汰欧盟四期以前的柴油商业车辆（包括公共小巴）；并由二零一四年三月一日起推出特惠资助计划，以协助车主在资助计划最后限期前更换欧盟四期以前的商业车辆。除此以外，自二零一七年七月七日起公共小巴座位上限增至19个，公共小巴车主亦因应明显的经济效益而积极地把旧的16座车款更换为备有安全带的全新19座车款。已完成更换的公共小巴已由二零一七年七月的3 036辆增至二零一八年七月的3 411辆（占公共小巴车辆总数78%）。

5. 投诉人获悉政府为方便更换旧公共小巴而推出的各项措施后，没有提出其他意见。

有关香港仔隧道及海底隧道电子缴费设施的投诉

6. 本组接获一宗有关在香港仔隧道及海底隧道未能成功以电子模式缴费的投诉。投诉人表示，他如往常一样，以备有非接触式付款功能的信用卡，缴付香港仔隧道的隧道费。数分钟后，当他在海底隧道尝试以同一张信用卡缴费时，电子缴费系统拒绝接受该信用卡。即使多番尝试，仍然未能成功缴费。事件发生后，投诉人曾在该两条隧道使用同一张信用卡尝试缴费，但系统均拒绝接受。然而，投诉人在其他接受非接触式信用卡的商户付款和使用自动柜员机时，该信用卡并无出现问题。信用卡的签发银行亦确认投诉人的信用卡状况正常。另一方面，投诉人表示，他持有另一张备有非接触式付款功能的信用卡，并曾获隧道收费亭的电子缴费系统接纳。不过，当他更换新的信用卡后，隧道收费亭的系统便拒绝接受该新信用卡。

7. 有关个案已转交运输署调查。该署表示，政府隧道及管制区的电子缴费设施采用「脱机付费模式」进行信用卡付费交易，是为了避免长时间等待发卡银行授权，从而尽量缩短缴付隧道费的交易时间。基于保安理由，发卡银行通常会设定信用卡脱机交易的次数或累计金额。一旦超过上限，银行便会暂停相关信用卡的脱机交易功能。信用卡持有人须进行网上交易，把信用卡连接至银行服务器，才可再次启动信用卡的脱机交易功能。

8. 对于这宗个案，运输署已向隧道营办商查证，得悉当日两条隧道的电子缴费系统操作正常。机电工程署（机电署）亦检视了相关的电子缴费系统表现，确认系统性能良好。机电署表示，由于电子缴

费系统以脱机模式进行交易，如信用卡的累计脱机交易金额超过非接触式付款功能所设的上限，有关交易便未能成功。运输署已向电子缴费服务供货商（即收单银行）跟进有关个案。银行建议持卡人把信用卡插入零售商店的信用卡终端机，进行网上交易，即可重设脱机交易的限额。同样地，以全新或已更新的信用卡作任何非接触式付款之前，应先进行一次网上交易。运输署会继续密切监察电子缴费系统的使用情况，确保系统高度可靠。

9. 调查结果已转告投诉人，该名投诉人没有提出其他问题。

关注小型电单车、电动滑板及电动单车在道路及行人路上的使用情况

10. 一名市民关注在道路及行人路上使用小型电单车、电动滑板及电动单车的合法性及安全问题。她询问由机械驱动的装置是否属于《道路交通条例》下「汽车」的定义范围，以及使用有关装置的人士是否需要领有效牌照。

11. 运输署表示，根据《道路交通条例》(第 374 章)，「汽车」是指任何由机械驱动的车辆。小型电单车及电动单轮车等电动可移动工具可能会被视为「汽车」。不过，从确保道路安全和维持交通畅顺的角度，这些可移动工具并不适合与一般车辆共享道路空间，亦同样不适合在行人路上使用。因此，运输署的一般政策是，这些可移动工具不会按《道路交通条例》获登记或发出牌照。电动单车则是「汽车」的一种，车辆类别属于「电单车」，因此须向运输署登记及领牌。然而，市面上的电动单车通常并非按照「汽车」的安全及表现标准设计和生产，故此未必有登记和领牌。

12. 运输署补充，在道路（包括私家路）上使用未有登记和领牌的电动装置，可能违反《道路交通条例》及 / 或其附属法例所订的罪行。

13. 该名市民获悉运输署的回复后，没有提出其他问题。

有关违例泊车的投诉及建议

投诉统计数字

过去五年违例泊车投诉的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增 / 减</u>
2013	989	-
2014	1 057	+68 (+6.9%)
2015	1 512	+455 (+43.0%)
2016	1 919	+407 (+26.9%)
2017	2 043	+124 (+6.5%)
2018	754	-

(截至 2018 年 6 月 30 日)

2. 在二零一八年一月至六月期间，本组共接获 754 宗有关违例泊车的投诉。与去年同期的 996 宗比较，减少 24.3%。投诉个案按地区的分类载于附件 J。在二零一八年一月至六月期间，涉及较多投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2017 年 1 月至 6 月</u>	<u>2018 年 1 月至 6 月</u>	
沙田	163	70	-57.1%
观塘	102	67	-34.3%
油尖旺	86	64	-25.6%
东区	71	60	-15.5%

在这段期间，上述地区涉及三宗或以上投诉的街道如下：

<u>地区</u>	<u>街道</u>	<u>投诉数目</u>
沙田	岗背街 / 圆洲角路	6
	水泉坳街	4
	山尾街	3
	翠田街	3
观塘	茜发道	6
	茶果岭道	4
	鸿图道	3
	海滨道	3
	伟业街	3
	晓光街	3
	牛头角道	3
油尖旺	广东道	11
	橡树街	7
	海庭道	4
东区	基利路	4
	爱信道 / 爱秩序湾道	4
	鲗鱼涌街	3

沙田区

3. 在二零一八年一月至六月期间，本组接获 70 宗关于在沙田区违例泊车的投诉。有关投诉涉及的地点大多（47 宗）在沙田市范围，其中火炭、石门、沙田围和水泉澳的个案较多。大部分在火炭和石门违例泊车的地点位于工业区（例如山尾街、安丽街和安心街），该等违泊的私家车和货车往往阻塞交通。沙田围方面，岗背街和圆洲角路

为毗连街道，位于住宅区，附近亦有一些学校。投诉人指出，各类车辆（例如私家车、货车、校巴、旅游巴及建筑车辆）在有关街道违例停泊的情况猖獗，而部分车辆更通宵违泊。该等车辆除了阻塞交通（特别是早上时间）外，亦影响行人及驾车人士的视线，构成道路安全问题。至于在水泉坳街的违泊车辆，则经常阻碍小巴在该处的小巴士站停车上落乘客。

4. 其余在沙田区违例泊车的个案，大围占 16 宗，马鞍山占七宗，主要涉及多个住宅区。部分投诉人观察到有车辆因违泊车辆阻塞交通而被迫跨越对面行车线行驶。违泊车辆有时更会停泊在停车场出口，令驶离停车场的驾驶人士视线受阻。

5. 沙田分区警署在接获投诉后已采取适当执法行动，例如向违规的车辆及司机发出定额罚款通知书和作口头劝谕。警方会继续密切监察沙田区的情况。

观塘区

6. 在二零一八年一月至六月期间，关于在观塘区违例泊车的投诉有 67 宗，约有一半的个案（33 宗）涉及观塘市中心，其中观塘商贸区的个案最多。涉及较多投诉的街道包括海滨道、伟业街及鸿图道，而违泊的车辆包括私家车和货车。在部分个案中，投诉人观察到违泊情况令车辆可用的行车线减少，导致交通挤塞。部分投诉人指出，车辆违例停泊在路边，对行人亦造成阻碍。至于其他在观塘市中心违例泊车的个案，主要在住宅区，例如晓光街、云汉街及银月里，当中涉及各类车辆。

7. 其余在观塘区违例泊车的个案，主要在蓝田（15 宗）和油塘（10 宗）发生。大部分的投诉是关于在住宅区违例泊车，当中茜发道及茶果岭道涉及的投诉较多。部分投诉人指出，有旅游巴沿茜发道通宵停泊，有些司机更在该处清洗车辆。沿茶果岭道违例停泊的车辆包括私家车、货车及建筑车辆。

8. 观塘及秀茂坪分区警署在接到投诉后已采取适当执法行动，并会密切监察有关情况和采取合适的行动。为纾缓有关问题，运输署也获邀就部分个案研究可行的交通管理措施。在检视茶果岭道的交通状况后，茶果岭道与茜发道交界处将会全日实施「不准停车」限制。

油尖旺区

9. 在二零一八年一月至六月期间，关于在油尖旺区违例泊车的投诉有 64 宗，当中旺角约占三分之一（20 宗）。个案地点大多位于零售活动频繁的繁忙街道，例如花园街、地士道街及砵兰街。部分投诉人留意到，路边的双行泊车令街道变成单线行车，另有货车占用私家车的停车位，亦有私家车阻塞的士站。

10. 在二零一八年上半年，涉及大角咀的违例泊车投诉有 18 宗，其中七宗是关于橡树街设有收费表的停车位被占用作车辆维修。该处甚至曾出现三行泊车的情况。有些时候，停泊车辆之间的距离非常接近，根本没有空间可供行人通过。涉及大角咀的个案中，海庭道占四宗。投诉人观察到违泊情况令可供车辆驶过的行车线减少，途经海庭道的驾驶人士有时会因违泊车辆阻塞街道而使用响号，对居民造成滋扰。

11. 关于在尖沙咀违例泊车的投诉有 13 宗，多数涉及广东道等商业区，而违例停泊的通常是私家车。违泊的车辆除阻塞交通外，有时亦阻塞行人过路处。

12. 上述关于违例泊车的投诉已转交油尖旺分区警署，以便警方采取适当执法行动，例如向相关的司机及车辆给予口头警告和发出定额罚款通知书。警方会留意有关情况，并继续严厉执法，打击违泊行为。

东区

13. 在二零一八年一月至六月，关于在东区违例泊车的投诉有 60 宗，其中 16 宗个案涉及柴湾，当中一半个案的地点位于工业区（例如利众街和永泰道），而违泊车辆以货车居多。这些违泊货车阻塞交通，若停泊在道路弯位及巴士站，阻塞情况更为严重。其他违例泊车的个案地点主要在小西湾住宅区，部分车辆被发现违例停泊在巴士总站。

14. 有 14 宗个案的地点在筲箕湾，其中，涉及爱秩序湾道及爱信道这两条毗连街道的投诉较多，大部分违泊车辆为旅游巴。投诉人观察到，有部分旅游巴停泊在该处进行维修和清洗。

15. 与鲗鱼涌相关的个案有 12 宗，当中涉及较多投诉的街道包括基利路及鲗鱼涌街。各类车辆（包括私家车、货车及重型建筑车辆）

被发现沿基利路违例停泊，部分更阻塞停车场出口和供轮椅使用的低边行人路。在鲗鱼涌街违泊的车辆通常是私家车及电单车，而违泊情况导致车辆须经常倒车，造成道路安全问题，危及行人。为改善道路安全和维持行车通道交通畅顺，运输署建议在二零一八年年底前，在康蕙花园对出的鲗鱼涌街和佛教中华康山学校对出的基利街尽头，设立不准停车限制区。

16. 其余在东区违例泊车的个案，大多涉及北角。英皇道两旁的街道均有车辆违例停泊。根据举报资料，违泊车辆令行车线变得狭窄，继而阻塞交通。

17. 东区分区警署在接获有关个案后，已调派人员前往相关地点，采取适当执法行动，例如向违规的车辆及司机发出定额罚款通知书。警方会继续密切监察东区的情况。

18. 此外，运输署已把接获的投诉转交警方，以便警方在上述地点执法。该署亦会与警方保持联系，加强针对违例泊车的执法行动。

改善措施

19. 政府的目标是在各类车辆泊位的供求问题上达致合理而又可行的平衡。一般而言，泊位应尽量设于大厦内及街道以外，以善用路面空间供交通行驶和路旁活动，以及改善道路环境。如交通情况许可，而现有设施不足，运输署或会在合适地点提供路旁泊位。此外，运输署正采取一系列短期及中长期措施，因应各区的情况增加泊车位供应，以减少车辆违泊的情况。有关措施包括：

- (a) 要求发展商在新发展项目内提供《香港规划标准与准则》标准范围内较高的泊车位数量；
- (b) 在合适的新政府、机构或小区设施设置公众停车场，包括在合适情况下采用智能泊车系统；
- (c) 增设旅游巴士泊车位及上落客设施；以及
- (d) 在二零一七年十二月展开商用车辆泊车位顾问研究，以评估各区的商用车辆泊车需求，并制订措施应付有关需求；该研究预计在二零一九年完成。

运输署曾建议在石门工业区设立特定夜间货车路边泊位，有关建议已

在二零一七年十二月实施。该署现正拟订方案，以期在石门的一条天桥桥底提供一些电单车停泊位。

20. 警方会按照「二零一八重点交通执法项目」采取针对违例泊车的执法行动，目标是改变道路用户引致交通意外及阻塞交通的不负责任行为，同时令每个人都感到有责任确保道路安全。

21. 警方会继续严厉执法，在交通意外黑点、违例泊车黑点及巴士站等重点执法地点发出告票。来年，警方会不时在全港或地区层面进行打击违例泊车行动，在没有预先警告下发出定额罚款通知书，严重阻塞交通或危及其他道路使用者的车辆更会被拖走。被拖车辆的车主须前往警察车辆扣留中心缴付拖车费和存放费，才可领回车辆。

22. 各分区警署会因应所属地区独有的交通管制特性调配资源，包括繁忙时段、交通黑点及其他因素（包括学生活动、涉及上落客货的商业活动及其他会影响车流的特别活动）。在二零一八年一月至三月期间，警方就违例泊车行为发出合共 489 963 张定额罚款通知书，较二零一七年同期的 428 959 张增加 14%。

23. 警方会采取与各部门及团体合作方式，加强宣传及教育工作，提升公众对道路安全的意识，以确保每名道路使用者的安全。

24. 部分关乎执法事宜的个案亦已转交运输署跟进，以便该署研究是否需要推出合适的交通管理措施改善有关情况，例如：在一些因上落货活动而出现道路安全或车流问题的地点，设立不准停车限制区；与地政总署联系，把短期租约用地用作泊车处；灵活提供电单车泊位；以及在工业区设立特定夜间货车及 / 或旅游巴路边泊位。运输署会继续协调、监察和检视所有与泊车有关的改善措施的推行情况。

25. 政府运输政策的目标之一，是积极利用最新科技以更有效管理道路交通。若驾驶人士可获取停车场空置泊位的实时信息，将可减少他们在路面兜圈寻找泊位而导致交通挤塞及违例泊车的情况。运输署一直鼓励公众停车场营办商通过该署的流动应用程序「香港出行易」（由该署先前三个流动应用程序（即「香港乘车易」、「香港行车易」及「交通快讯」）整合而成，于二零一八年七月推出）及政府公共信息网站「资料一线通」，发放停车场的空置泊位信息。截至二零一八年七月，约有 220 个停车场（包括政府停车场）的空置泊位实时信息经「香港出行易」发放，以协助驾驶人士寻找泊车位。

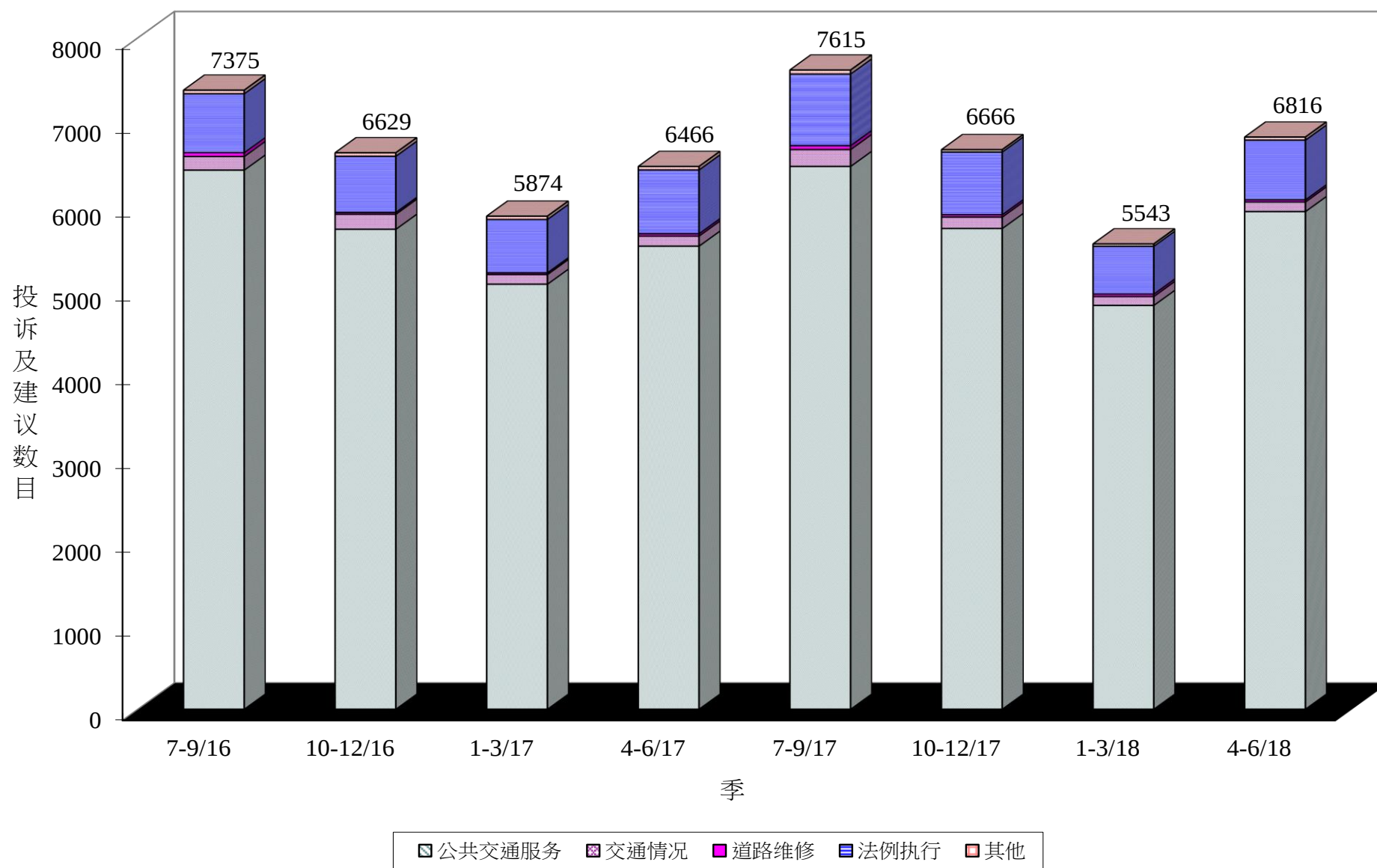
26. 本组会继续密切监察和与相关部门跟进有关违例泊车的投诉。

交通投诉组接获的投诉及建议

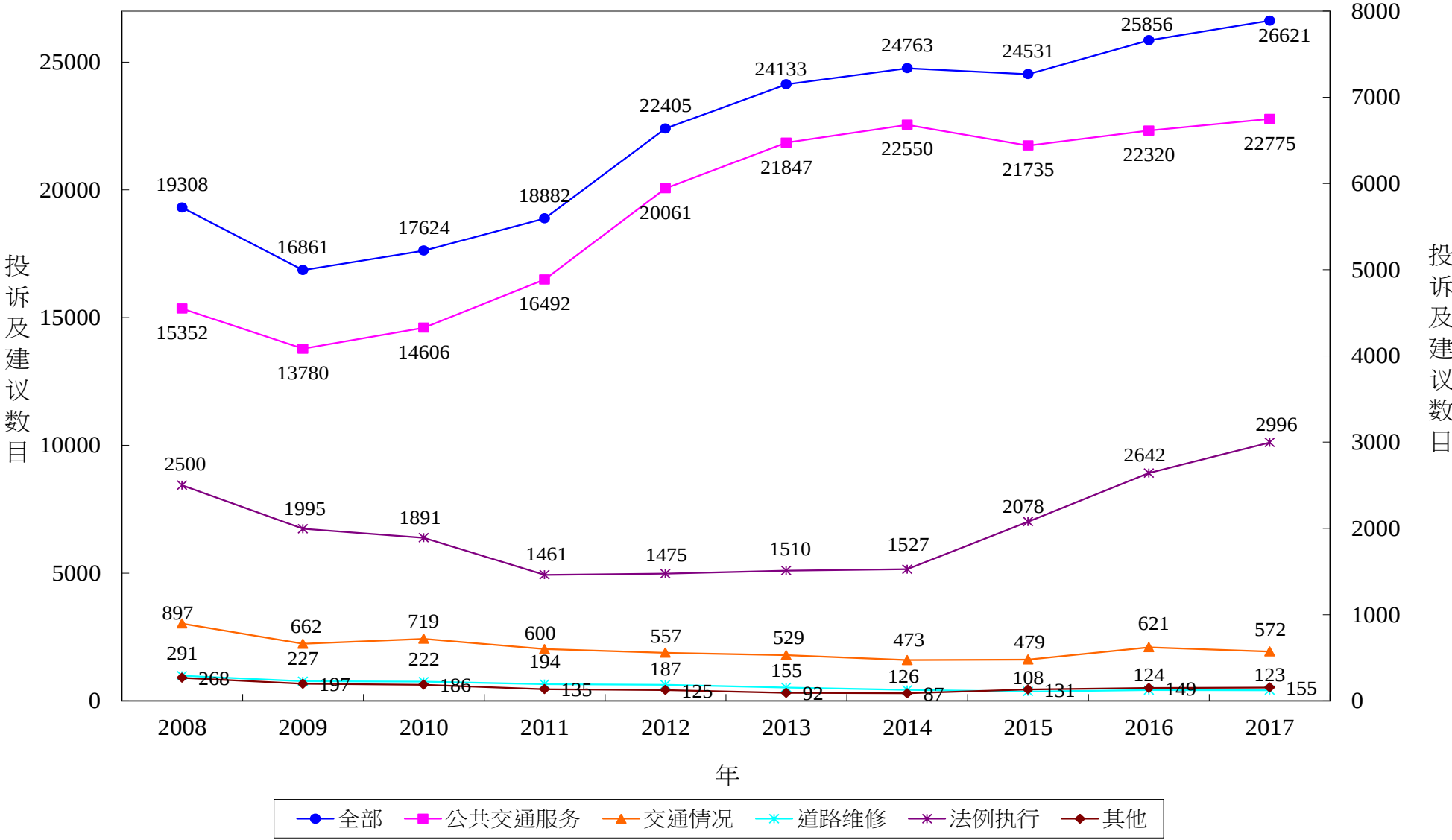
投诉/建议性质	去年同季 (1.4.17 - 30.6.17)	上季 (1.1.18 - 31.3.18)	今季 (1.4.18 - 30.6.18)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	219 [15]	167 [7]	205 [15]
(b) 服务水平	5 171 [4]	4 526 [4]	5 604 [7]
(c) 一般性质	127	118	120 [5]
	5 517 [19] (85%)	4 811 [11] (86%)	5 929 [27] (87%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	48 [2]	44 [4]	50
(b) 交通管理	46 [10]	39 [7]	37 [10]
(c) 增设交通标志及设备	15 [6]	18 [6]	17 [4]
(d) 泊车设施	11 [2]	5	10 [1]
	120 [20] (2%)	106 [17] (2%)	114 [15] (1%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	15	13	10
(b) 交通标志及设备	11	12	13
(c) 行车道标记	2	4	3
	28 (1%)	29 (1%)	26 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	522 [2]	344	410 [1]
(b) 其他执法事宜	238	225	301 [2]
	760 [2] (11%)	569 (10%)	711 [3] (10%)
V. 其他	41 (1%)	28 [3] (1%)	36 [1] (1%)
合计	6 466 [41] (100%)	5 543 [31] (100%)	6 816 [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

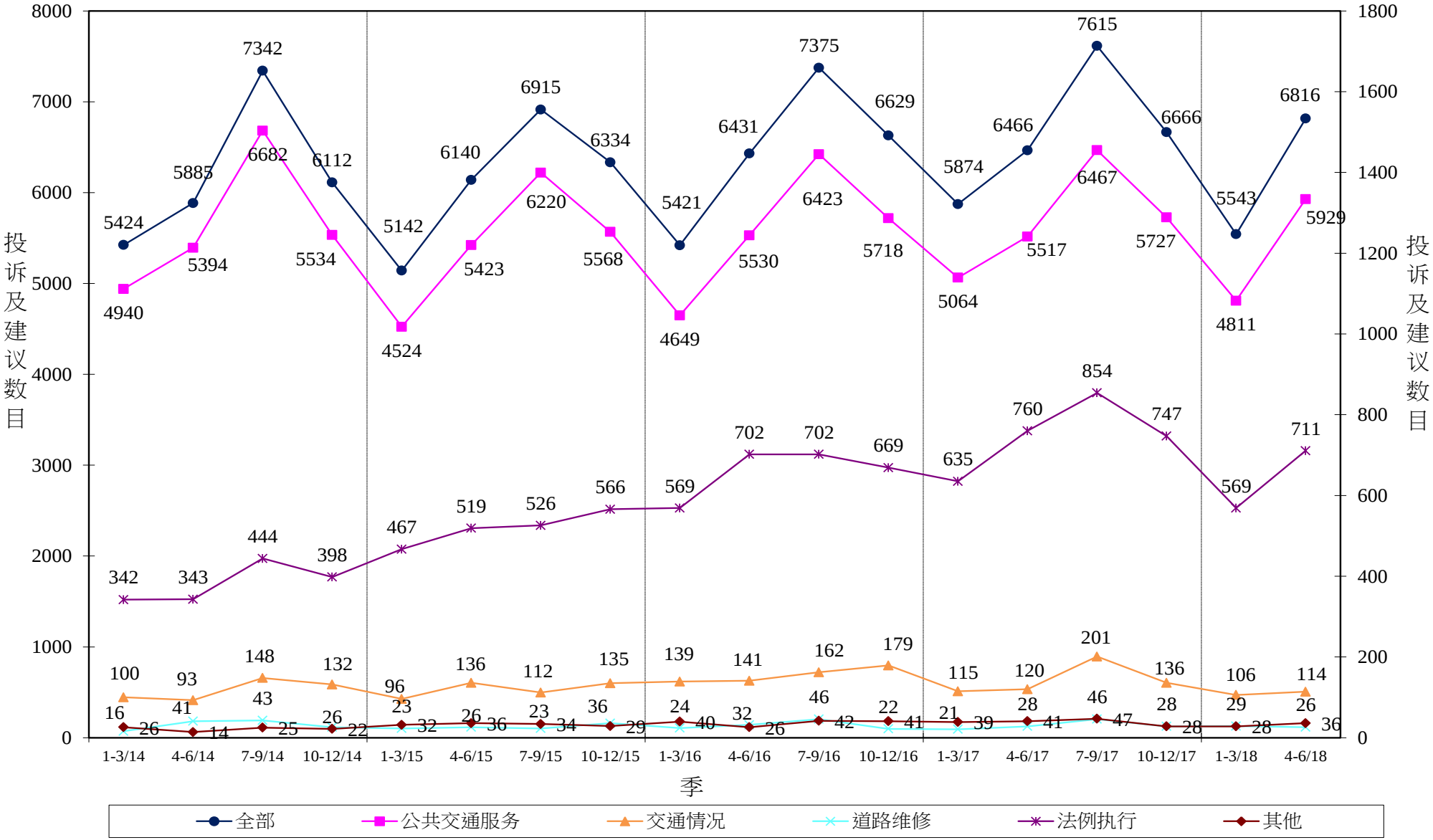


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零八至二零一七年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一四年一月至二零一八年六月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一八年四月至六月)

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	19	156	5	-	180
	(b) 服务水平	1 363	1 926	37	1 605	4 931
	(c) 一般性质	77	39	2	13	131
		1 459	2 121	44	1 618	5 242
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	21	33	1	1	56
	(b) 交通管理	18	17	8	-	43
	(c) 增设交通标志及设备	4	13	3	-	20
	(d) 泊车设施	1	4	-	-	5
		44	67	12	1	124
III. 道路维修	(a) 道路情况	16	2	-	1	19
	(b) 交通标志及设备	7	2	1	-	10
	(c) 行车道标记	4	-	-	-	4
		27	4	1	1	33
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	256	73	1	-	330
	(b) 其他执法事宜	82	76	1	100	259
		338	149	2	100	589
V. 其他	18	15	1	1	35	
合计		1 886 (31%)	2 356 (39%)	60 (1%)	1 721 (29%)	6 023 (100%)
		4 242 (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
(二零一八年四月至六月)

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	336	411	8	8	763
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	51	49	3	2	105
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	15	22	2	1	40
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	30	68	3	2	103
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	9	7	-	-	16
龙运巴士公司	27	27	2	1	57
过海隧巴	129	142	3	3	277
非专营巴士服务	19	28	2	-	49
专线小巴	711	359	15	20	1 105
红色小巴	75	4	-	2	81
的士	25	906	1	1 579	2 511
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	26	74	5	-	105
香港铁路有限公司(轻铁)	-	12	-	-	12
香港电车有限公司	4	1	-	-	5
新世界第一渡轮服务有限公司	2	4	-	-	6
天星小轮有限公司	-	2	-	-	2
其他渡轮	-	5	-	-	5
合计	1 459 (28%)	2 121 (40%)	44 (1%)	1 618 (31%)	5 242 (100%)
	3 580 (68%)				

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
(二零一八年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 扩大采颐花园对出太子道东西行线的巴士停车处，以便利乘客上落车和改善交通流量。
- 在大老山隧道（九龙方向）的巴士站加设排队标记，方便乘客上车。
- 在妈庙路近康水楼加设巴士站，以满足乘客需求。

II. 交通管理

港岛区

- 在怡丰街与金源里交界处实施「不准停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 修改东区走廊、柴湾道及环翠道近回旋处的方向标志，以更有效地提醒驾车人士将驶入螺旋形回旋处。
- 在民耀街南行线近民祥街加设「交通灯号在前」交通标志，以更有效地提醒驾车人士。
- 在通往坚拿道天桥北行线的上行斜路加设车道界线，以调节交通并更有效地指引驾车人士行车线之间的划分。
- 在华翠街北行线与域多利道的交界处加设影线道路标记，以加强道路安全。

九龙区

- 增加南昌街北行线与伟伦街交界处交通灯在上午上学繁忙时段的行车绿灯时间，以改善交通流量。

- 调整亚皆老街西行线与富宁街及露明道两个交界处的交通灯灯号协调安排，以改善交通流量。
- 在玉莲台对出的牛头角道东行线加设「前面有行人过路处」交通标志，以加强道路安全。

新界区

- 延长湖翠路西行线近屯门码头巴士总站出口的「不准停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在车公庙路北行线与塞拉利昂隧道公路交界处加设车道界线，以便驾车人士顺畅地驶往各条行车线。

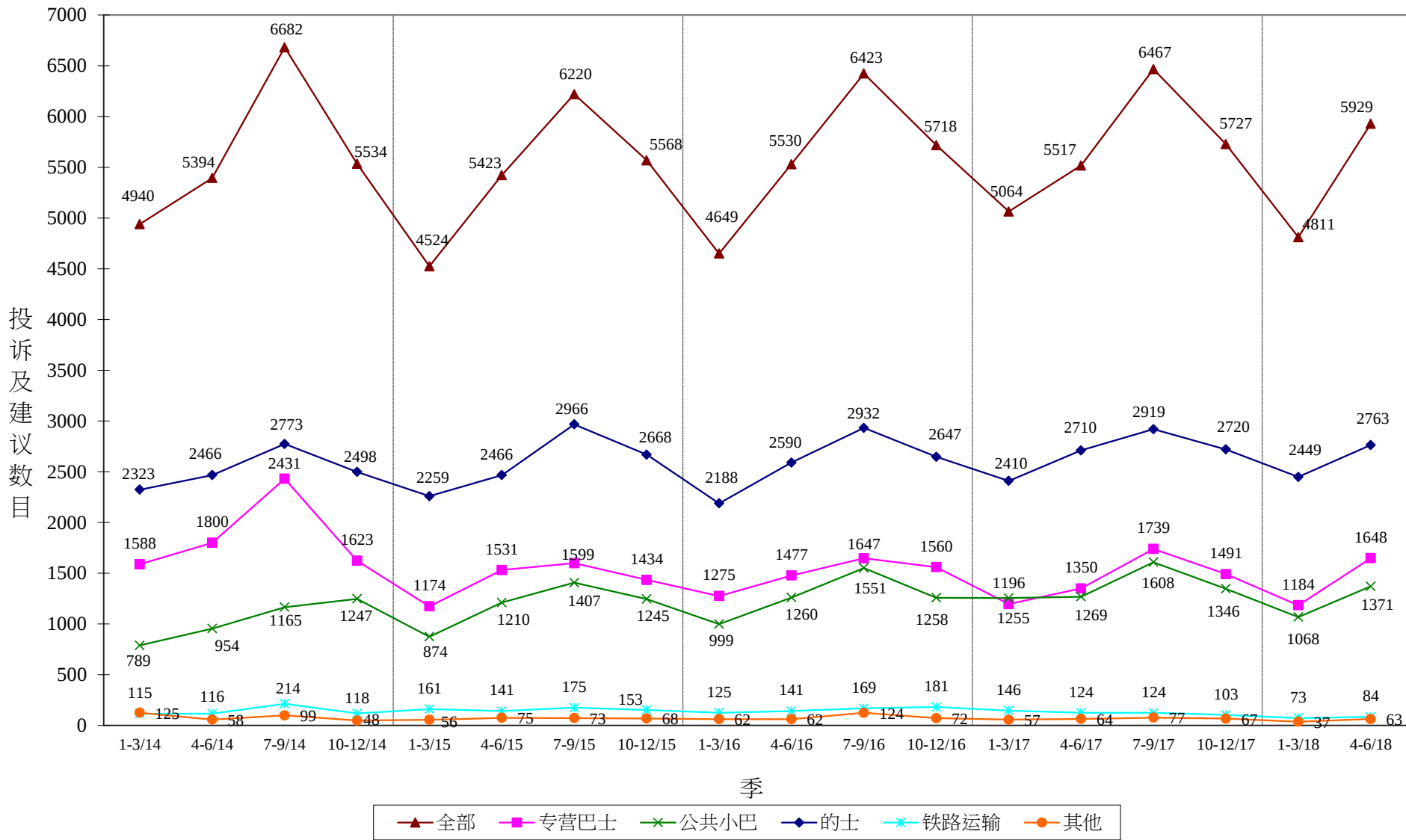
有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一八年四月至六月)

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	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	32	2	1	3	2	1	10	4	64	-	-	5	2	-	4	-	2	132
(2) 路线	18	2	2	-	-	5	6	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	37
(3) 服务时间	4	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9
(4) 设置车站	13	2	-	-	-	-	2	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小计	67	6	3	3	2	7	19	12	72	-	-	5	2	-	4	-	3	205
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	423	26	15	54	3	28	120	7	349	-	-	6	1	-	3	1	3	1039
(2) 路线依循情况	9	1	1	-	-	1	3	1	69	-	460	-	-	-	-	-	-	545
(3) 驾驶行为不当	135	31	5	30	7	14	42	3	264	56	448	4	1	4	-	-	1	1045
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	229	19	8	19	7	19	76	9	416	31	1310	21	1	3	-	-	1	2169
(5) 滥收车/船费	1	-	-	1	-	-	2	1	24	1	481*	-	-	-	-	-	1	512
(6) 清洁	8	-	-	1	1	-	-	-	20	1	5	-	-	-	-	-	-	36
(7) 车辆/船只状况	18	1	-	2	-	-	2	1	17	2	5	4	-	-	-	-	-	52
(8) 乘客服务及设施	95	11	3	9	2	9	19	3	22	-	1	29	-	1	2	-	-	206
小计	918	89	32	116	20	71	264	25	1181	91	2710	64	3	8	5	1	6	5604
(C) 一般性质	13	7	-	2	-	1	8	6	17	10	53	1	1	-	-	-	1	120
今季合计	998	102	35	121	22	79	291	43	1270	101	2763	70	6	8	9	1	10	5929
总数	(1648)							(4177)				(84)			(20)			
上季合计	678	82	34	81	17	53	239	27	989	79	2449	63	4	6	6	1	3	4811
去年同季合计	732	95	61	114	17	53	278	40	1159	110	2710	103	10	11	7	-	17	5517

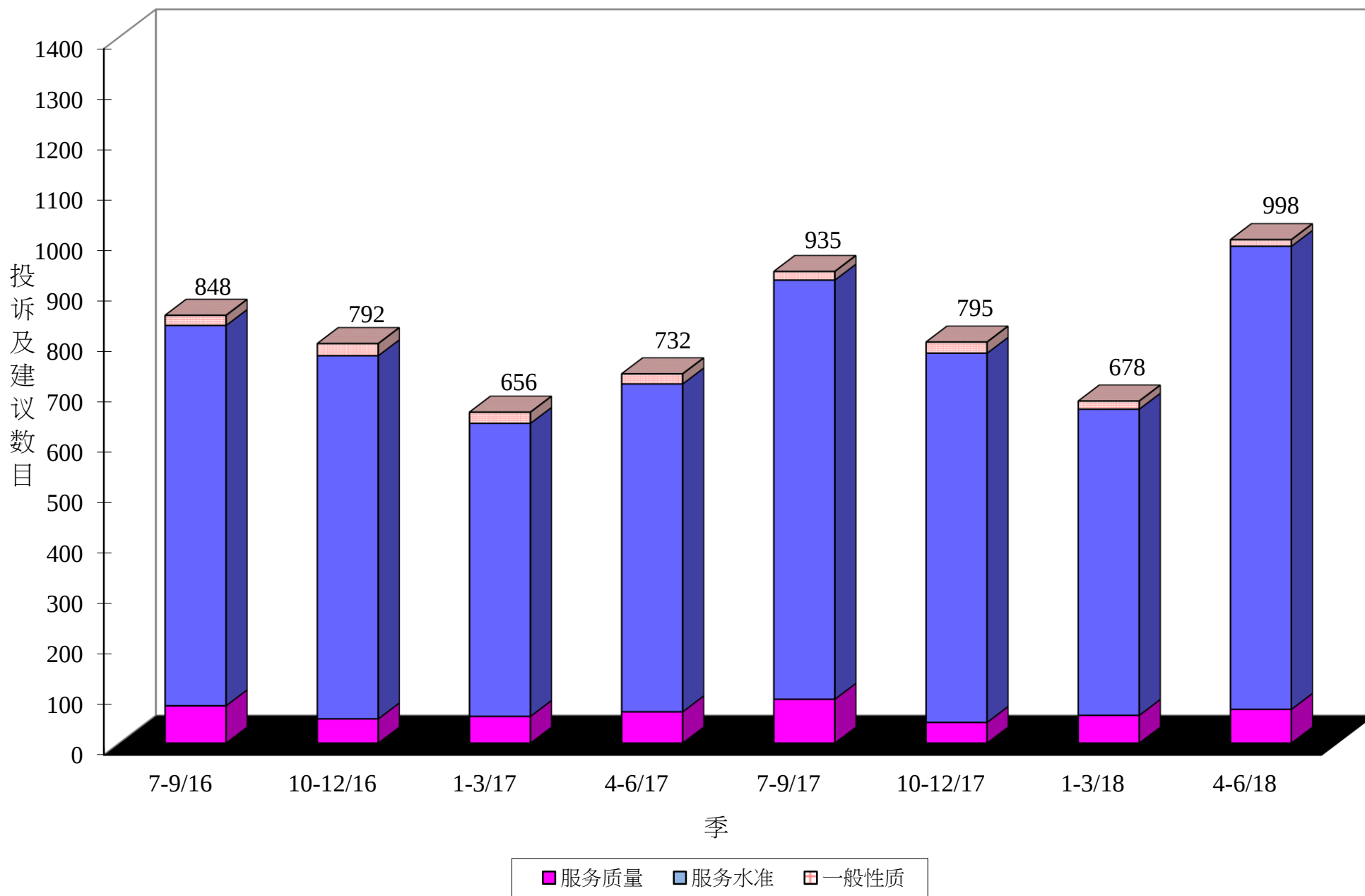
* 包括有关的士咪表的违规行为

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)

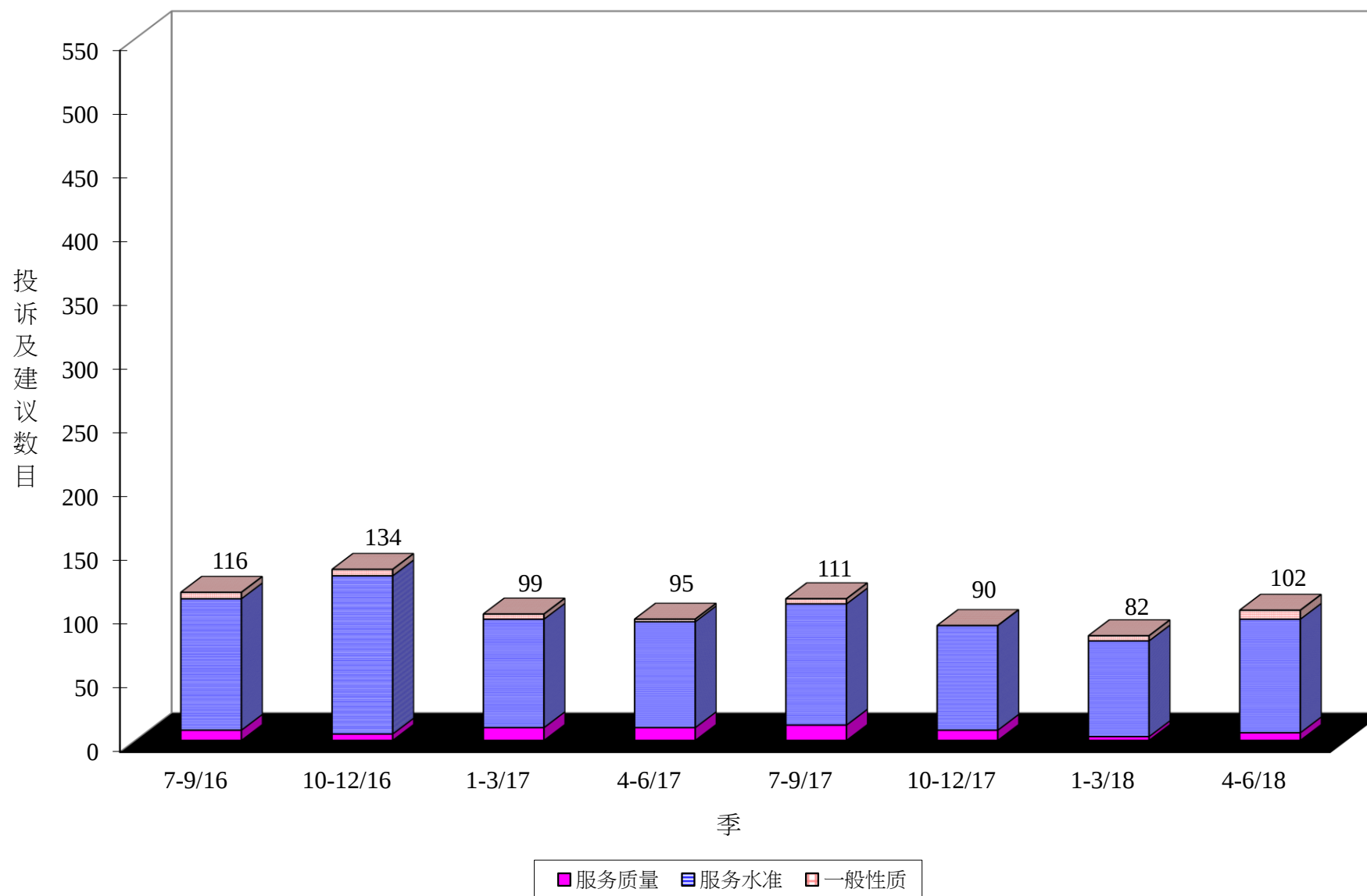


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

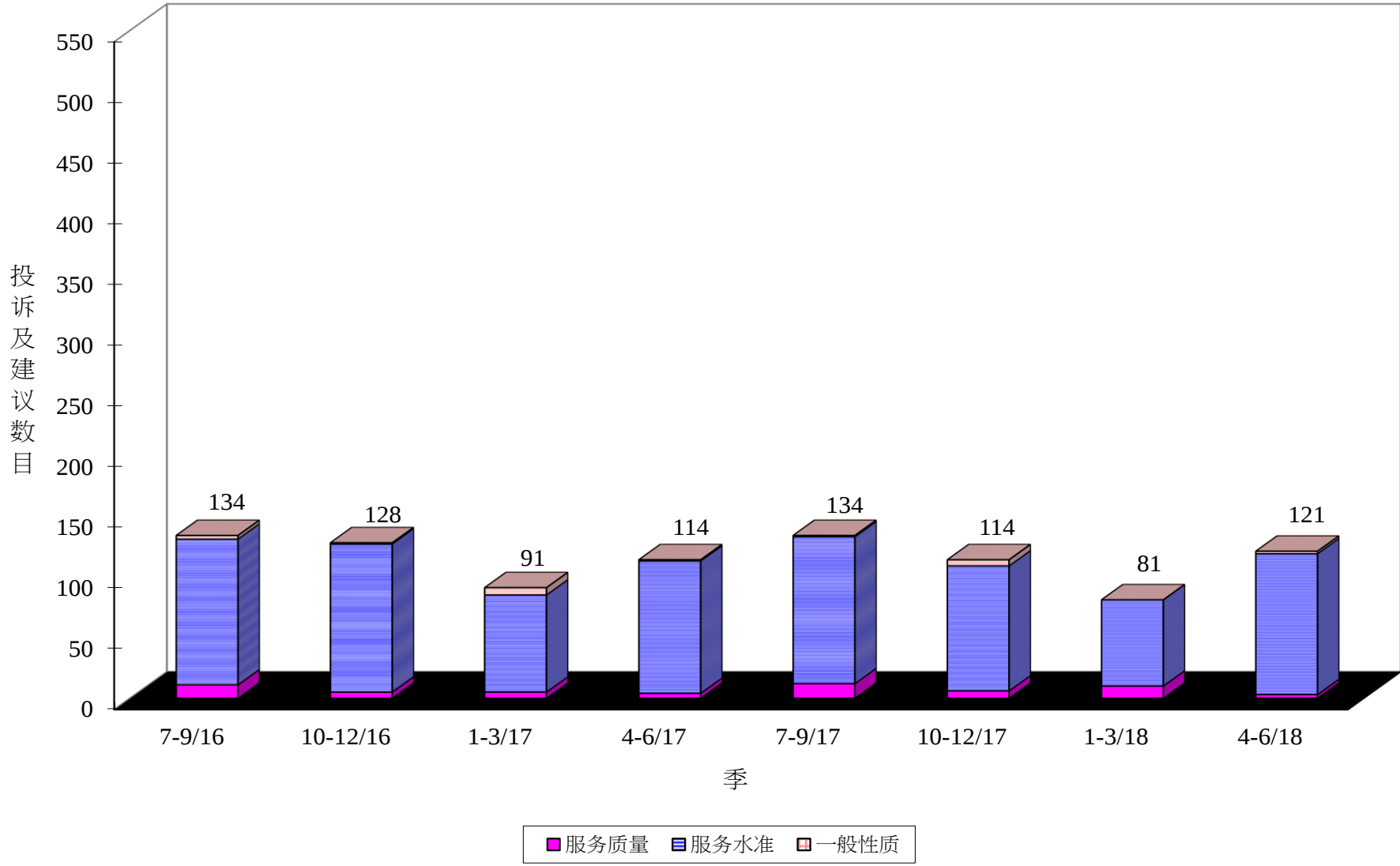
附件 F (i)



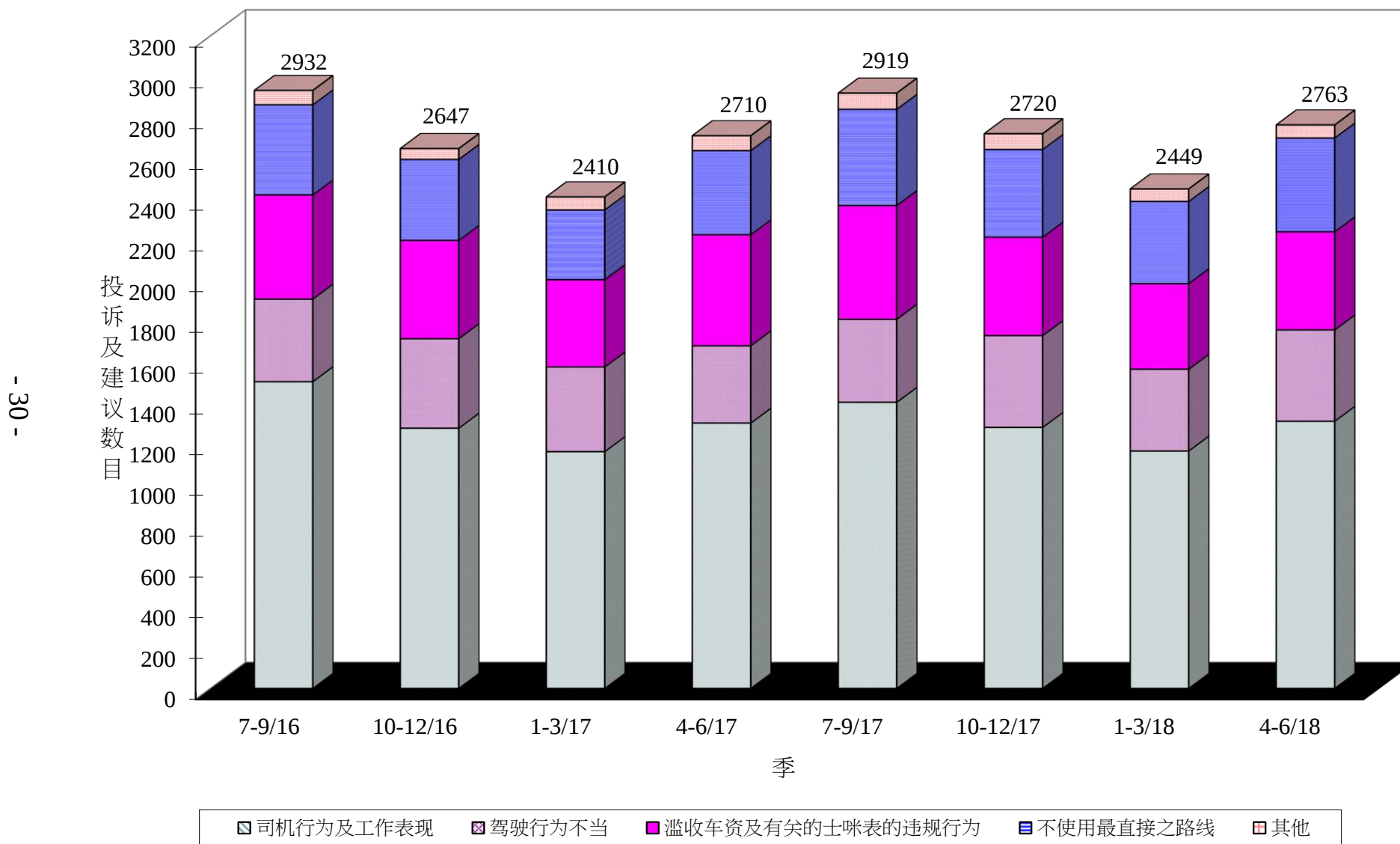
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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</u> <u>(1.4.17 – 30.6.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.18– 31.3.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.18 – 30.6.18)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	537	423	481
(ii) 拒载	615	617	695
(iii) 兜客	2	3	5
(iv) 拒绝驶达目的地	129	110	121
(v) 未有展示司机证	17	8	8
(vi) 不正确展示司机证	1	3	-
小计	1 301	1 164	1 310
(b) 驾驶行为不当	379	401	448
(c) 滥收车资	478	371	432
(d) 有关的士咪表的违规行为	67	49	49
(e) 不使用最直接可行之路线	412	403	460
(f) 其他*	73	61	64
合计	2 710	2 449	2 763

* 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
(二零一八年四月至六月)

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)	3 (3)	5 (5)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	10 (6)	- (-)	1 (1)	2 (2)	4 (4)	4 (4)	3 (3)	3 (3)	- (-)	2 (1)	- (-)	50 (45)
(b) 交通管理	1	3	4	3	1	2	3	2	5	-	1	2	1	1	5	-	-	1	2	37
(c) 增设交通标志及设备	-	1	1	2	1	-	2	-	2	1	1	-	1	-	1	1	1	1	1	17
(d) 泊车设施	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	2	1	1	2	-	10
小计	4	10	6	7	4	6	9	3	18	1	3	5	6	5	11	5	2	6	3	114
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	-	1	-	-	1	10
(b) 交通标志及设备	-	1	3	-	-	1	1	1	1	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	13
(c) 行车道标记	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3
小计	1	2	5	-	1	1	2	1	2	-	2	3	1	2	1	1	-	-	1	26
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	33	20	13	12	30	19	31	28	34	16	15	42	18	38	27	12	18	3	1	410
(b) 其他执法事宜	16	21	18	3	26	15	24	16	41	4	11	21	20	18	15	11	13	5	3	301
小计	49	41	31	15	56	34	55	44	75	20	26	63	38	56	42	23	31	8	4	711
合计	54	53	42	22	61	41	66	48	95	21	31	71	45	63	54	29	33	14	8	851

有关违例泊车的投诉分类

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>	
	<u>2017 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>2018 年</u> <u>1 月至 6 月</u>		
香港岛	- 东区	71	60	-11 (-15.5%)
	- 湾仔	35	32	-3 (-8.6%)
	- 中西区	41	28	-13 (-31.7%)
	- 南区	22	19	-3 (-13.6%)
九龙	- 观塘	102	67	-35 (-34.3%)
	- 黄大仙	22	31	+9 (+40.9%)
	- 九龙城	73	54	-19 (-26.0%)
	- 深水埗	80	53	-27 (-33.8%)
	- 油尖旺	86	64	-22 (-25.6%)
新界	- 北区	29	27	-2 (-6.9%)
	- 大埔	41	26	-15 (-36.6%)
	- 沙田	163	70	-93 (-57.1%)
	- 元朗	44	45	+1 (+2.3%)
	- 屯门	56	55	-1 (-1.8%)
	- 荃湾	39	54	+15 (+38.5%)
	- 葵青	47	27	-20 (-42.6%)
	- 西贡	38	35	-3 (-7.9%)
	- 离岛	4	4	- -
一般		3	3	- -
合计	996	754	-242	(-24.3%)

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。