

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一八年七月一日至九月三十日)

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	3-8
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	12-15

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	16-17
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	18-19
C	投诉及建议的调查结果一览表	20-21
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	22-23
E	有关公共交通服务的投诉及建议	24-25
F	过去八季有关九巴、城巴（第一类专营权）、新巴、龙运巴士和新大屿山巴士服务的投诉及建议	26-30
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	有关绿色专线小巴服务的投诉及建议	34-36
K	有关红色小巴服务的投诉及建议	37-39
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	40

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一八年第三份季报，汇报二零一八年七月一日至九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 7 394 宗投诉及建议，包括 49 宗纯粹建议。大约 63% 的个案（即 4 673 宗）透过电子邮件、传真或邮寄方式收到，其余 37%（即 2 721 宗）则透过电话收到。个案数目较上季的 6 816 宗上升 8.5%，与去年同季的 7 615 宗比较，则下降 2.9%。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 7 159 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 5 097 宗（71%）证实成立，不成立的有 77 宗（1%），其余 1 985 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。如投诉人同意出庭作证人，其个案将转介予警方作进一步调查。在二零一八年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 835 宗¹个案的最新进展，当中有 107 名¹驾驶者被票控。

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 6 461 宗，较上季上升 9.0%，与去年同季比较，则下降 0.1%。本季接获的投诉及建议的分

¹ 数字已包括第 20 段中所述的的士个案。

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 1 853 宗，较上季上升 12.4%，与去年同季比较，则上升 6.6%。

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 1 123 宗，上季有 998 宗，去年同季则有 935 宗。今季的 1 123 宗个案中，涉及服务质量的个案有 100 宗（8.9%），而涉及服务水平的个案则有 997 宗（88.8%）。

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 98 宗，上季有 102 宗，去年同季则有 111 宗。今季的 98 宗个案中，涉及服务质量的个案有九宗（9.2%），而涉及服务水平的个案则有 85 宗（86.7%）。

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 133 宗，上季有 121 宗，去年同季则有 134 宗。今季的 133 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（4.5%），而涉及服务水平的则有 127 宗（95.5%）。

11. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 55 宗，上季有 79 宗，去年同季则有 96 宗。今季的 55 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（7.3%），而涉及服务水平的个案则有 50 宗（90.9%）。

12. 今季有关新大屿山巴士（一九七三）有限公司服务的投诉及建议共有 26 宗，上季有 22 宗，去年同季则有 20 宗。今季的 26 宗个案中，涉及服务质量的个案有一宗（3.8%），而涉及服务水平的则有 25 宗（96.2%）。

13. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、新巴、龙运巴士和新大屿山巴士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

14. 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 63 宗，上季有 43 宗，去年同季则有 55 宗。

公共小巴服务

15. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 1 485 宗，较上季上升 8.3%，与去年同季比较，则下降 7.6%。所有个案已转介运输署或警方处理。

16. 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 94.6%（即 1 405 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 270 宗及 1 503 宗。今季的 1 405 宗个案中，涉及服务质量的个案有 130 宗（9.3%），而涉及服务水平的个案则有 1 237 宗（88.0%）。

17. 其余 5.4%的个案（即 80 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 101 宗及 105 宗。

的士服务

18. 今季有关的士服务的个案共有 2 937 宗，较上季上升 6.3%，与去年同季比较，则上升 0.6%。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。

19. 在季内收到的 2 937 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 869 宗（97.7%），上季则有 2 699 宗（97.7%）。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 609 宗（21.2%）这类个案予警方处理。

20. 警方在季内告知本组较早前转介的 570 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	个案数目	百分比
(a) 已被票控	36 (29)	6 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	400 (295)	70 (62)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	134 (150)	24 (32)
	570 (474)	100 (100)

(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。

21. 在上季被票控的 29 宗个案中，有 23 位司机被法庭裁定违例驾驶，罚款额由 320 元至 3 500 元。其中一位的士司机因危险驾驶（突然煞车）而被罚款 2 000 元及被取消驾驶执照资格三个月。

铁路服务

22. 季内，共有 117 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 84 宗，去年同季则有 124 宗。今季 117 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 113 宗。

渡轮服务

23. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有六宗，上季共有 20 宗，去年同季则有 22 宗。

交通情况

24. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 75 宗，上季有 50 宗，去年同季则有 70 宗。这些投诉涉及全港共 73 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	19 (11)	18 (11)
九龙	25 (20)	25 (16)
新界	31 (19)	30 (18)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (-)	- (-)
总数	75 (50)	73 (45)

（注：括号内为上季数字。）

25. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为油尖旺（12宗）、中西区、北区及元朗（各六宗）。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。

26. 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。

27. 今季共接获 28 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 37 宗及 17 项，去年同季的数目则分别为 94 宗及 23 项。

28. 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

29. 今季有关道路维修的投诉有 56 宗，上季的数目为 26 宗，去年同季的数目是 46 宗。今季的 56 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 36 宗，而涉及交通标志及设备的则有 18 宗。

30. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为屯门（10 宗）。

法例执行

31. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 700 宗，较上季

下降 1.5%，与去年同季比较，则下降 18.0%。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。

32. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括油尖旺（44 宗）、屯门（38 宗）、深水埗（36 宗）及九龙城（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

在二零一八年八月二十四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) 有关公共交通服务班次的投诉及建议；
- (b) 有关单车事宜的投诉及建议；
- (c) 有关违例泊车的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一八年第二号季报。

2. 各委员备悉并同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关公共交通服务班次、单车事宜和违例泊车的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一八年第二号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

关注吐露港公路的车速限制

3. 一名市民关注吐露港公路其中一个路段的交通标志是否足够和侦速摄影机是否准确。该名市民表示，她曾以时速 75 公里驾车行经吐露港公路第 19.8A 段，该处的交通标志显示车速限制为每小时 100 公里，然而，她收到一张罚款通知书，指她在有关路段的车速超出每小时 50 公里的上限。她认为侦速摄影机运作上出现问题，又或该路段的交通标志不足，令道路用户受到误导。

4. 有关个案转交运输署调查。运输署表示，为确保道路使用者的安全，该署会因应不同的交通情况，利用吐露港公路的交通控制及监察系统调整车速限制，相关的侦速摄影机亦会相应地作出调整。

5. 在二零一六年一月八日发出的交通通告第 91 号(根据《道路交通条例》(第 374 章)第 40(2)(b)条)所订)中公布, 由二零一六年一月十一日起, 吐露港公路有关路段的车速限制会在不同时间定为每小时 100 公里、80 公里或 50 公里。根据运输署的记录, 在该名市民所述的事件发生时间, 吐露港公路有关路段受到道路工程影响, 车速限制由每小时 100 公里减至每小时 80 公里, 其后再减至每小时 50 公里。道路工程完成后, 该处的车速限制已回复至每小时 100 公里。关于车速限制有所变更的讯息, 已适当地经可变车速限制标志展示, 而可变车速限制标志的黄色讯号亦已启动, 并附有黄色闪灯吸引驾车人士注意。驾车人士行经该吐露港公路路段时, 必须时刻留意并遵从该处标志所指明的车速限制, 避免超速。

6. 运输署补充, 根据该署指引, 由于有关路段的车速限制讯息会经可变车速限制标志发放, 因此没必要为可变车速限制标志的实际操作而装设其他减速标志。

7. 运输署的回复已转告该名市民, 她没有提出其他意见。

有关至善街与唐俊街交界处行人交通灯设定的投诉

8. 一名市民投诉在将军澳至善街与唐俊街交界处的行人过路处, 行人须等候长时间才能横过马路。

9. 投诉人表示, 除非有行人按下交通灯的按钮, 否则该处的交通灯不会转为绿色。他曾目睹很多行人因不熟悉按钮的功用, 即使行人红色灯号亮起亦照样横过马路。由于该区现时人口密集, 投诉人要求移除有关按钮, 令行人交通灯号可自动转为绿色。他建议政府为行人缔造更方便和安全的过路环境, 而不应只顾惠及驾车人士。

10. 运输署获邀调查有关个案。该署表示, 根据有关交界处交通灯的原本设定, 该处会利用环形线圈车辆探测器及行人按钮, 按照实际需求启动包含行车绿灯时间和行人绿灯时间的讯号周期, 以提高交通灯号控制的效率。运输署曾检讨该处的交通情况, 并注意到在早上七时至晚上十一时, 该处的行人灯号阶段需求高, 因此已修改有关时段的行人灯号设定。在有关时段, 行人绿灯讯号在每个讯号周期均会亮起, 行人无须按下按钮。

11. 运输署的回复已转告该名市民，他没有提出其他意见。

有关专营巴士公司调配旧巴士的投诉

12. 有投诉指专营巴士公司调配旧巴士提供巴士服务。投诉人认为部分旧巴士已到期更换。

13. 运输署获邀考虑有关事宜。该署表示，专营巴士公司承诺使用车龄少于 18 年的巴士，以维持向市民提供适当而有效率的专营巴士服务。该署补充，除非出现非常特殊的情况（例如替换车辆的托运期延误了），否则车龄达 18 年或以上的巴士不会获准在道路上行驶。运输署指出，投诉人所述巴士的车龄并未达 18 年。

14. 此外，巴士公司表示非常重视旗下巴士的机件维修工作。除了例行的详细检验外，巴士公司会每月及每半年进行检验。巴士亦须通过运输署的年度检查，行车证才会获得续期。

15. 上述资料已转告有关市民。

第三章 专题文章

有关公共小巴服务的投诉及建议

背景

公共小巴为公共运输系统的集体运输工具提供辅助接驳服务，及为乘客相对较少或不宜使用高载客量交通工具的地区提供服务。公共小巴每日载客量约为 181 万人次²，并受《道路交通条例》（香港法例第 374 章）及其附属法例管制。

2. 公共小巴分为绿色专线小巴和红色小巴两种。绿色专线小巴须依照服务详情表的规定，按指定的收费、路线及班次运作。运输署负责监察营办商的表现。

3. 红色小巴没有固定的路线或时间表，亦可自行决定收费，唯营运地区受现行政策的特定规范。

4. 截至二零一八年九月三十日，本港共有 4 350 辆公共小巴，当中 3 304 辆为绿色专线小巴，1 046 辆为红色小巴。绿色专线小巴的主要路线有 352 条，另有 182 条辅助路线。

投诉及建议的统计数字

5. 在二零一八年一月至九月期间，本组共接获 3 924 宗有关公共小巴服务的投诉及建议，与去年同期接获的 4 132 宗相比，减少了 5.0%。下文各段分析本组所接获的投诉及建议。

绿色专线小巴服务

6. 过去五年，有关绿色专线小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

² 截至二零一八年七月的乘客数字。

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2013	3 458	-
2014	3 515	+1.6%
2015	4 416	+25.6%
2016	4 734	+7.2%
2017	5 081	+7.3%
2018 (截至2018年9月30日)	3 664	-

7. 在二零一八年一月至九月期间，本组共接获 3 664 宗有关绿色专线小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 3 823 宗相比，减少了 4.2%。投诉及建议的分类载于附件 J。在各类投诉当中，较多人投诉的是员工行为及工作表现（1 195 宗）、服务班次（966 宗）和驾驶行为不当（724 宗）。在驾驶行为不当投诉当中，涉及行车车速超越限制的投诉共 106 宗。

红色小巴服务

8. 过去五年，有关红色小巴服务的投诉和建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2013	290	-
2014	640	+120.7%
2015	320	-50.0%
2016	334	+4.4%
2017	397	+18.9%
2018 (截至2018年9月30日)	260	-

9. 在二零一八年一月至九月期间，本组共接获 260 宗有关红色小巴服务的投诉 / 建议，与去年同期接获的 309 宗相比，减少了 15.9%。在各类投诉当中，较多人投诉的是驾驶行为不当（135 宗）以及员工行为及工作表现（75 宗）。在驾驶行为不当投诉当中，涉及行车车速超越限制的投诉共 31 宗。投诉及建议的分类载于附件 K。

提升公共小巴服务的措施

10. 有关公共小巴服务的各项投诉及建议，均转介运输署或警方跟进。针对有关绿色专线小巴服务质量及班次的投诉，运输署已不时进行特别调查，以核实个别路线的服务水平。如发现服务有任何不当情况，该署会与营办商跟进以纠正有关问题，确保服务依照已核准的服务详情（包括时间表及路线等）运作。如有需要，该署亦会考虑调整服务以满足乘客的需求。事实上，由二零一七年七月七日起，绿色专线小巴的座位数目上限已由 16 个增至 19 个，以提高绿色专线小巴，特别是在繁忙时间的整体载客量，满足乘客的需要。截至二零一八年九月底，19 座的绿色专线小巴约有 625 辆，占全港绿色专线小巴总数（约为 3 304 辆）的 19%。绿色专线小巴营办商正积极把更多 16 座小巴更换为全新的 19 座小巴，务求能改善整体的服务水平。更换为新的公共小巴车辆亦能改善本港绿色专线小巴服务的车辆质素。

11. 就有关绿色专线小巴司机驾驶行为以及员工行为及工作表现的投诉，运输署表示，这可能是由于整个行业人手短缺，以致兼职司机增多，而他们不大擅于处理顾客事务。该署继续推出不同措施，通过重组服务改善营运情况和简化增加车费的申请程序，改善绿色专线小巴服务的财政状况。当绿色专线小巴营办商的财政状况更为稳健，他们便能以更佳的薪酬待遇吸引新血加入，并挽留富经验的司机。此外，运输署亦已要求绿色专线小巴营办商加强督导服务水平和进行调查以审视小巴司机的工作表现。如发现司机有超速等不当行为，运输署会把资料转交警方跟进和执法。运输署亦已提醒绿色专线小巴营办商，应敦促其属下司机安全驾驶，并应加强员工培训以改善服务质素。对于屡次未能达到服务规定的绿色专线小巴路线，运输署会会晤有关的营办商，并按情况向涉事的营办商发出警告信。

12. 运输署在二零一七至一八年度继续实施多项措施，以宣扬安全、优质及以客为本的公共小巴服务。该等措施包括：出版《公共小巴服务通讯》和为公共小巴司机举办研讨会，以促进安全驾驶及顾客服务；在二零一八年，运输署会为公共小巴司机安排安全研讨会，并在研讨会上推广以客为本的服务；以及出版《公共小巴服务标准》单张并派发予公共小巴业界（包括前线司机），提倡优质的公共小巴服务。

13. 为进一步加强公共小巴营运安全和服务质素，当局

由二零一四年十二月及二零一五年六月起，分别实施两项法定要求，即在新登记的公共小巴强制安装认可电子数据记录仪，以及强制公共小巴驾驶执照申请人修习完成职前课程。运输署正密切留意两项措施的实施情况。

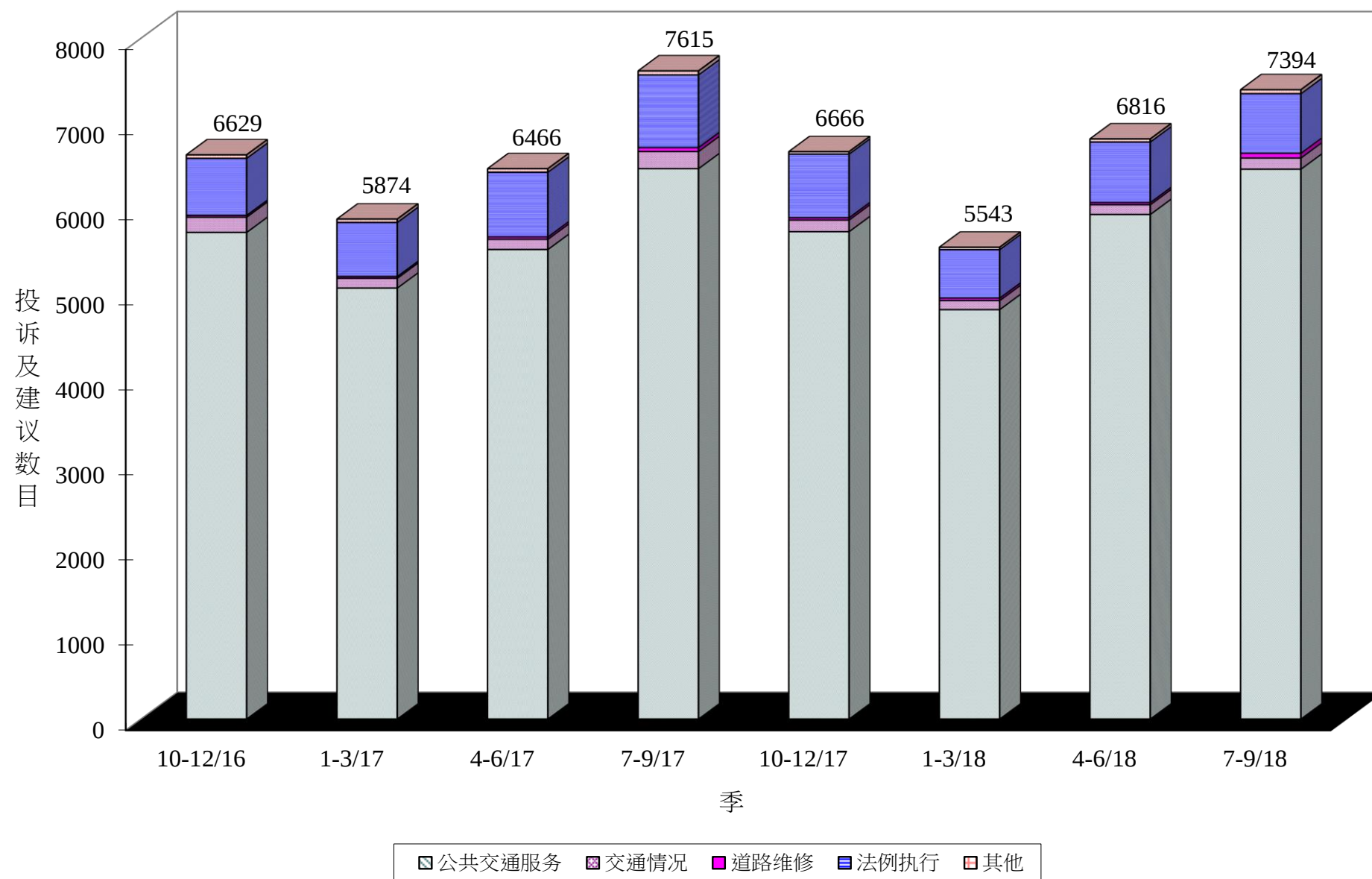
14. 交通投诉组会继续密切监察有关公共小巴服务的投诉，并与相关部门跟进处理。

交通投诉组接获的投诉及建议

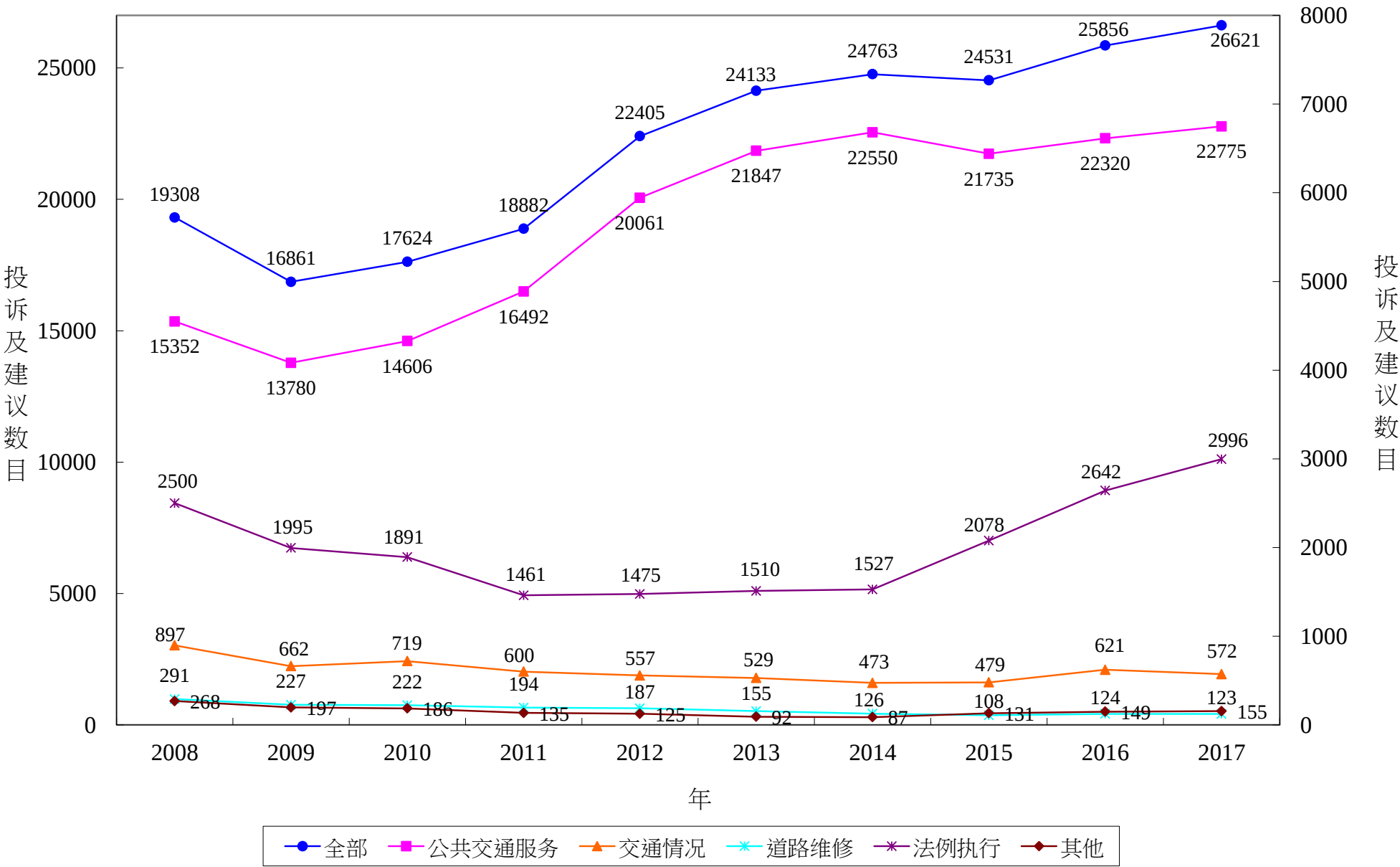
投诉/建议性质	去年同季 (1.7.17 - 30.9.17)	上季 (1.4.18 - 30.6.18)	今季 (1.7.18 - 30.9.18)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	331 [18]	205 [15]	311 [23]
(b) 服务水平	5 976 [9]	5 604 [7]	5 993 [4]
(c) 一般性质	160 [5]	120 [5]	157 [1]
	6 467 [32] (85%)	5 929 [27] (87%)	6 461 [28] (87%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	70 [2]	50	75 [3]
(b) 交通管理	94 [20]	37 [10]	28 [5]
(c) 增设交通标志及设备	23 [7]	17 [4]	19 [5]
(d) 泊车设施	14 [1]	10 [1]	9 [2]
	201 [30] (2%)	114 [15] (1%)	131 [15] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	28	10	36
(b) 交通标志及设备	14	13	18
(c) 行车道标记	4	3	2
	46 (1%)	26 (1%)	56 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	584	410 [1]	441 [1]
(b) 其他执法事宜	270 [2]	301 [2]	259 [1]
	854 [2] (11%)	711 [3] (10%)	700 [2] (9%)
V. 其他	47 [4] (1%)	36 [1] (1%)	46 [4] (1%)
合计	7 615 [68] (100%)	6 816 [46] (100%)	7 394 [49] (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

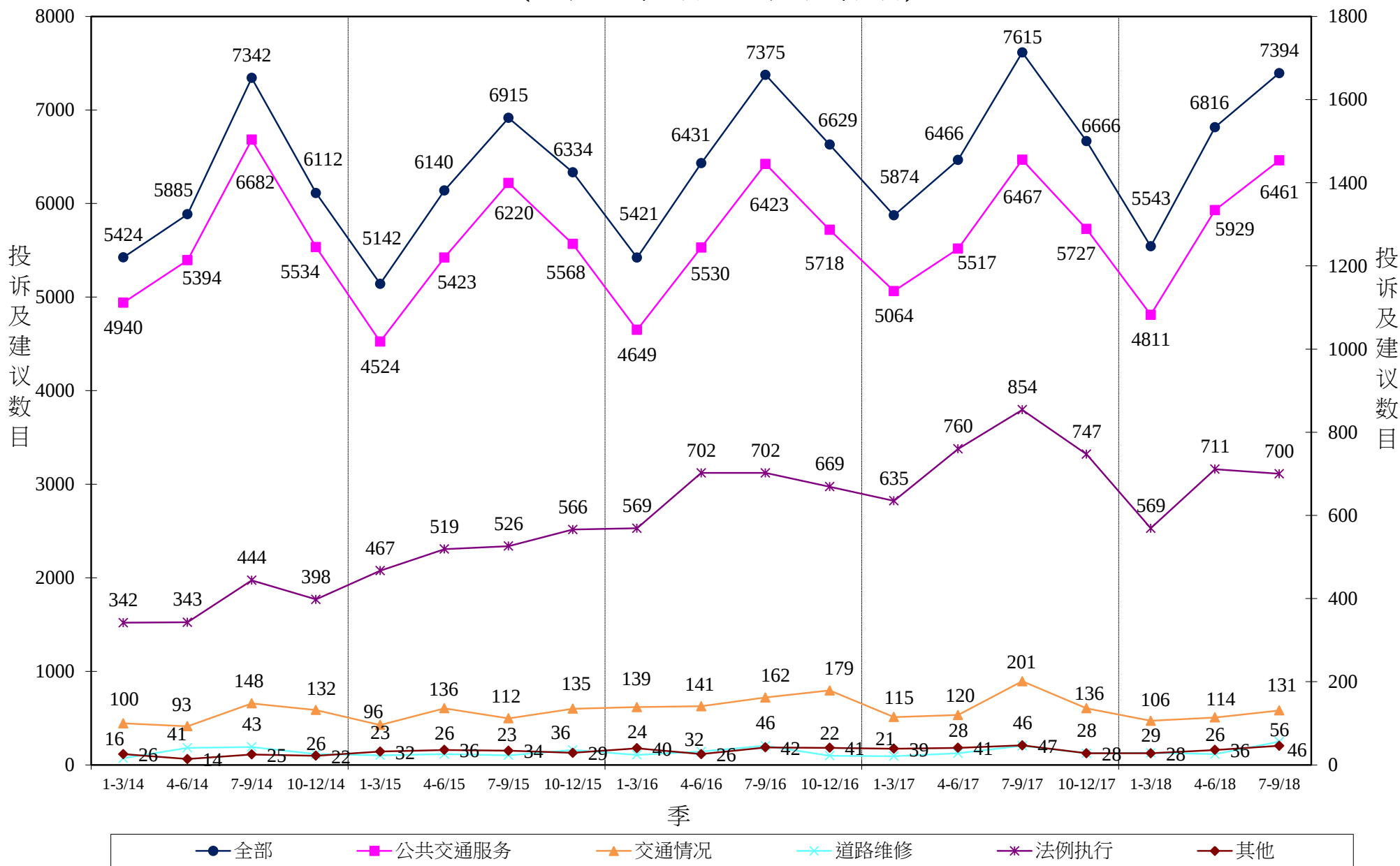


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零八至二零一七年)



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九月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一八年七月至九月)

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		12	190	12	-	214
(b) 服务水平		1 514	2 305	40	1 854	5 713
(c) 一般性质		69	45	5	12	131
		1 595	2 540	57	1 866	6 058
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		22	27	1	-	50
(b) 交通管理		10	19	7	-	36
(c) 增设交通标志及设备		13	7	6	-	26
(d) 泊车设施		3	1	-	-	4
		48	54	14	-	116
III. 道路维修						
(a) 道路情况		12	1	-	-	13
(b) 交通标志及设备		7	5	3	-	15
(c) 行车道标记		3	-	1	-	4
		22	6	4	-	32
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		520	93	1	-	614
(b) 其他执法事宜		88	101	1	119	309
		608	194	2	119	923
V. 其他		18	12	-	-	30
合计		2 291	2 806	77	1 985	7 159
		(32%)	(39%)			
		5 097		(1%)	(28%)	(100%)
		(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
(二零一八年七月至九月)

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	496	661	13	18	1 188
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	46	40	5	3	94
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	18	18	5	1	42
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	36	63	3	5	107
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	15	7	-	-	22
龙运巴士公司	26	33	7	2	68
过海隧巴	128	177	-	4	309
非专营巴士服务	15	16	-	1	32
专线小巴	697	403	13	31	1 144
红色小巴	55	4	-	9	68
的士	30	1 044	7	1 792	2 873
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	18	56	4	-	78
香港铁路有限公司(轻铁)	3	3	-	-	6
香港电车有限公司	8	3	-	-	11
新世界第一渡轮服务有限公司	2	8	-	-	10
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	2	4	-	-	6
合计	1 595 (26%)	2 540 (42%)	57 (1%)	1 866 (31%)	6 058 (100%)
	4 135 (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
(二零一八年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 在早晚繁忙时间弹性提供绿色专线小巴 3 号及 3A 号线额外班次，以满足乘客需求。

II. 交通管理

港岛区

- 在光超台对出的炮台山道实施「不准停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 延长香港仔海傍道西行线近田湾海傍道的巴士停车处防撞栏，加强行人安全。
- 把霎东街近坚拿道东交界处的单线车路改为双线车路，以纾缓交通挤塞。
- 在遮打道东行线近友邦金融中心加设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。

九龙区

- 把洗衣街的巴士站迁移至旺角道，以纾缓交通挤塞。
- 延长丽祖路近荔景体育馆的马鞍式栏杆，阻止车辆在行人路上违例停泊。
- 调整亚皆老街西行线与西洋菜南街及弥敦道两个交界处的交通灯灯号，让更多车辆由出现交通挤塞的西洋菜南街驶出。
- 在临乐街近常悦道加设「望左」及「望右」道路标记，并以「不准驶入」及「让路」交通标志取代安全岛标柱，加强道路安全。

- 延长甘霖街近山东街的「禁止停车」限制的范围及有效时间，方便行人横过马路。

新界区

- 在洪志路支路与洪天路的交汇处加设「不准右转」交通标志，并以「左转」道路标记取代「只准向前驶」道路标记，以更有效地提醒驾车人士。
- 在天坛街东行线近天瑞路加设道路标记，进一步提醒驾车人士各行车线的方向。
- 在青山公路深井段近深井消防局暨救护站加设「不准右转」交通标志，以更有效地提醒驾车人士。

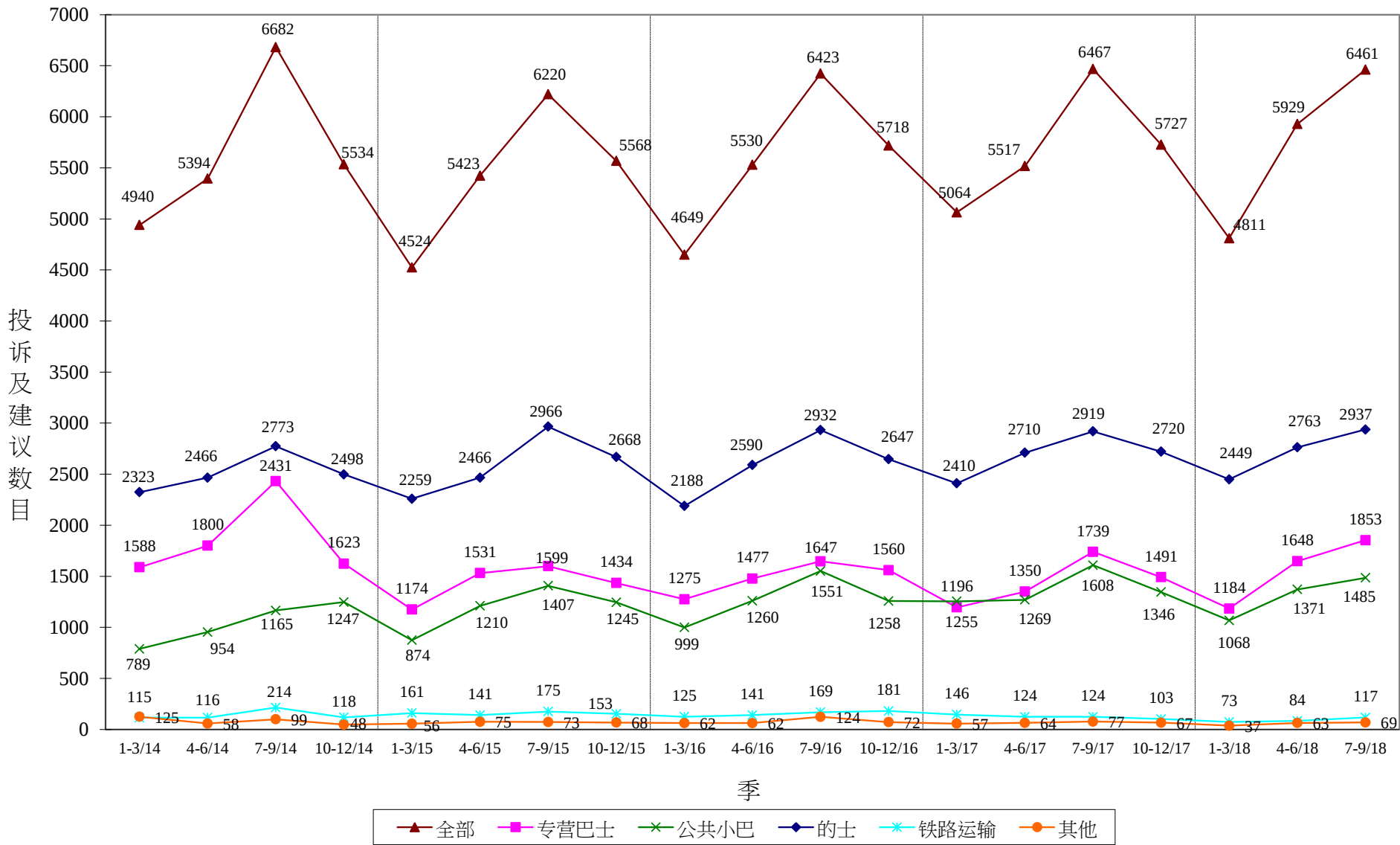
有关公共交通服务的投诉及建议
(二零一八年七月至九月)

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) 九巴	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	67	3	-	4	1	3	13	9	121	-	-	14	2	-	2	-	1	240
(2) 路线	24	-	3	1	-	1	10	3	4	-	-	2	-	-	-	-	1	49
(3) 服务时间	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(4) 设置车站	8	6	-	1	-	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	20
小计	100	9	3	6	1	4	24	12	130	-	-	16	2	-	2	-	2	311
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	399	30	27	53	-	13	132	15	408	-	-	4	1	1	-	-	-	1083
(2) 路线依循情况	8	1	-	1	-	1	4	1	69	-	484	-	-	-	-	-	-	569
(3) 驾驶行为不当	159	15	4	20	9	17	61	10	250	33	524	6	2	2	-	-	-	1112
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	297	29	15	39	12	12	89	10	436	26	1347	20	-	1	1	-	-	2334
(5) 滥收车/船费	3	1	-	-	1	2	1	-	24	2	514*	-	-	-	-	-	-	548
(6) 清洁	3	-	-	-	-	-	1	-	15	2	5	1	-	-	-	-	-	27
(7) 车辆/船只状况	19	-	-	5	1	-	4	1	18	1	3	-	-	-	-	-	-	52
(8) 乘客服务及设施	109	9	-	9	2	5	47	8	17	2	-	58	1	-	-	-	1	268
小计	997	85	46	127	25	50	339	45	1237	66	2877	89	4	4	1	-	1	5993
(C) 一般性质	26	4	1	-	-	1	5	6	38	14	60	2	-	-	-	-	-	157
今季合计	1123	98	50	133	26	55	368	63	1405	80	2937	107	6	4	3	-	3	6461
总数	(1853)							(4485)				(117)			(6)			
上季合计	998	102	35	121	22	79	291	43	1270	101	2763	70	6	8	9	1	10	5929
去年同季合计	935	111	67	134	20	96	376	55	1503	105	2919	107	10	7	14	-	8	6467

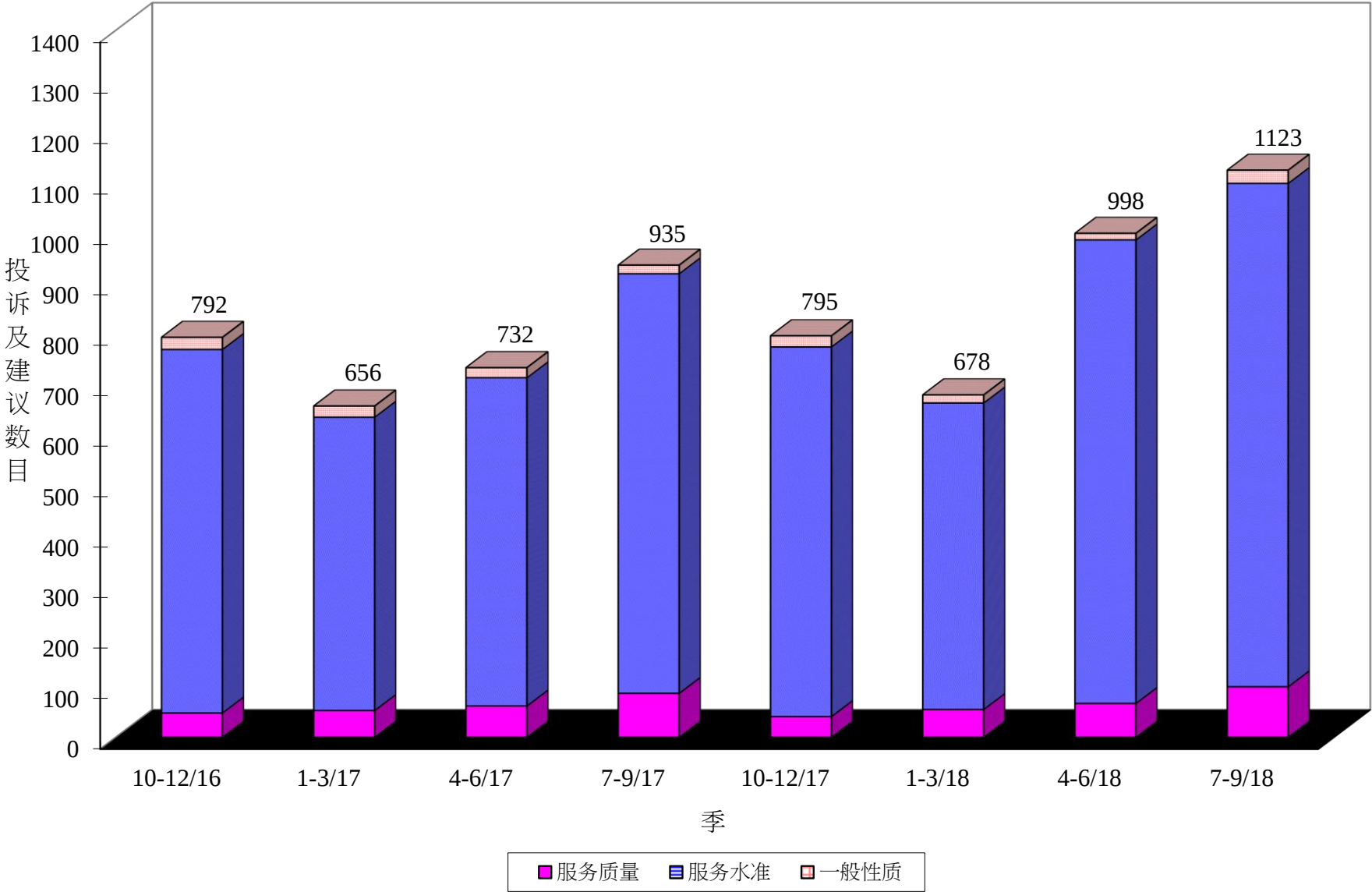
* 包括有关的士咪表的违规行为

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九月)

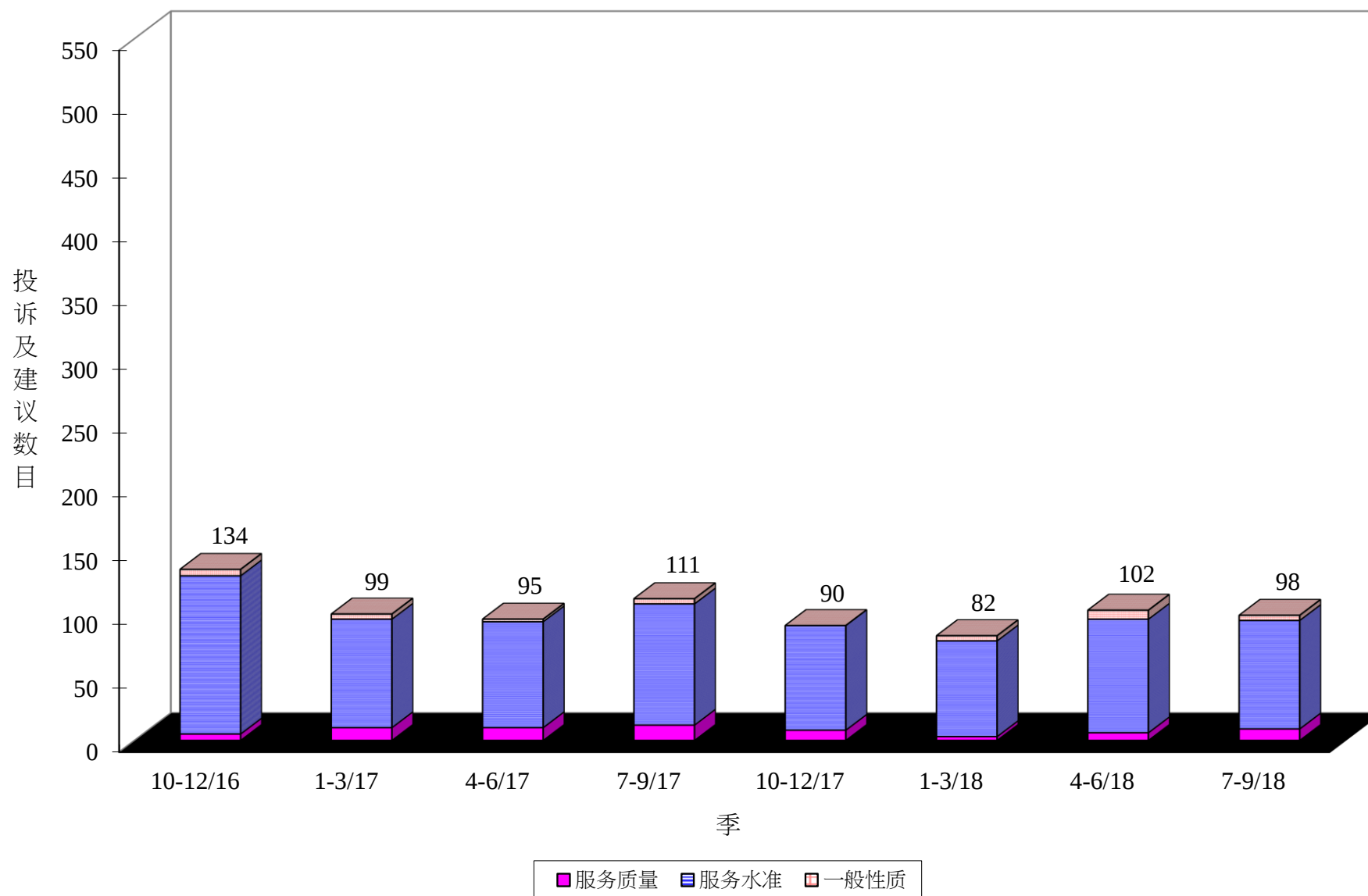


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

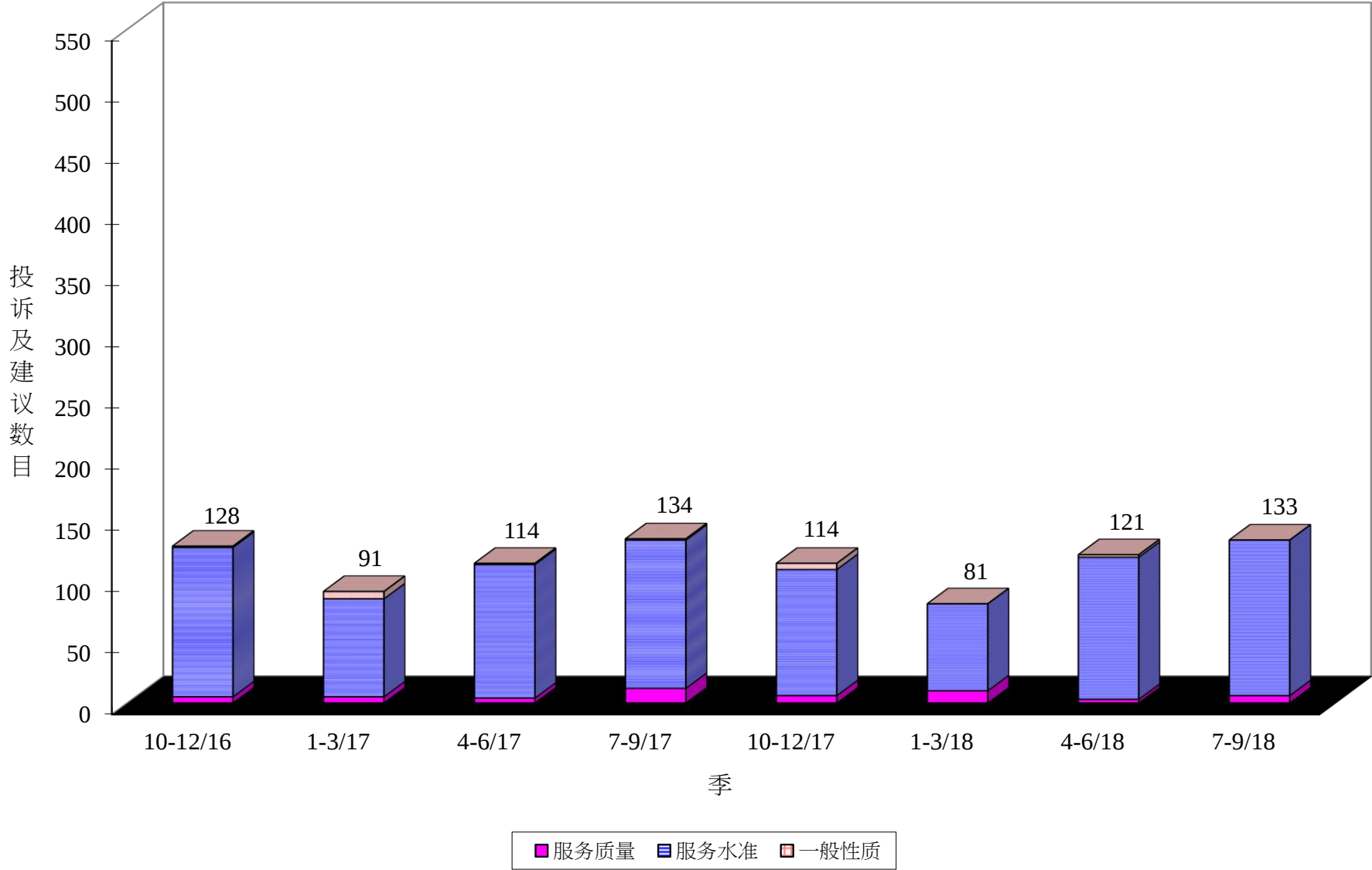
附件 F (i)



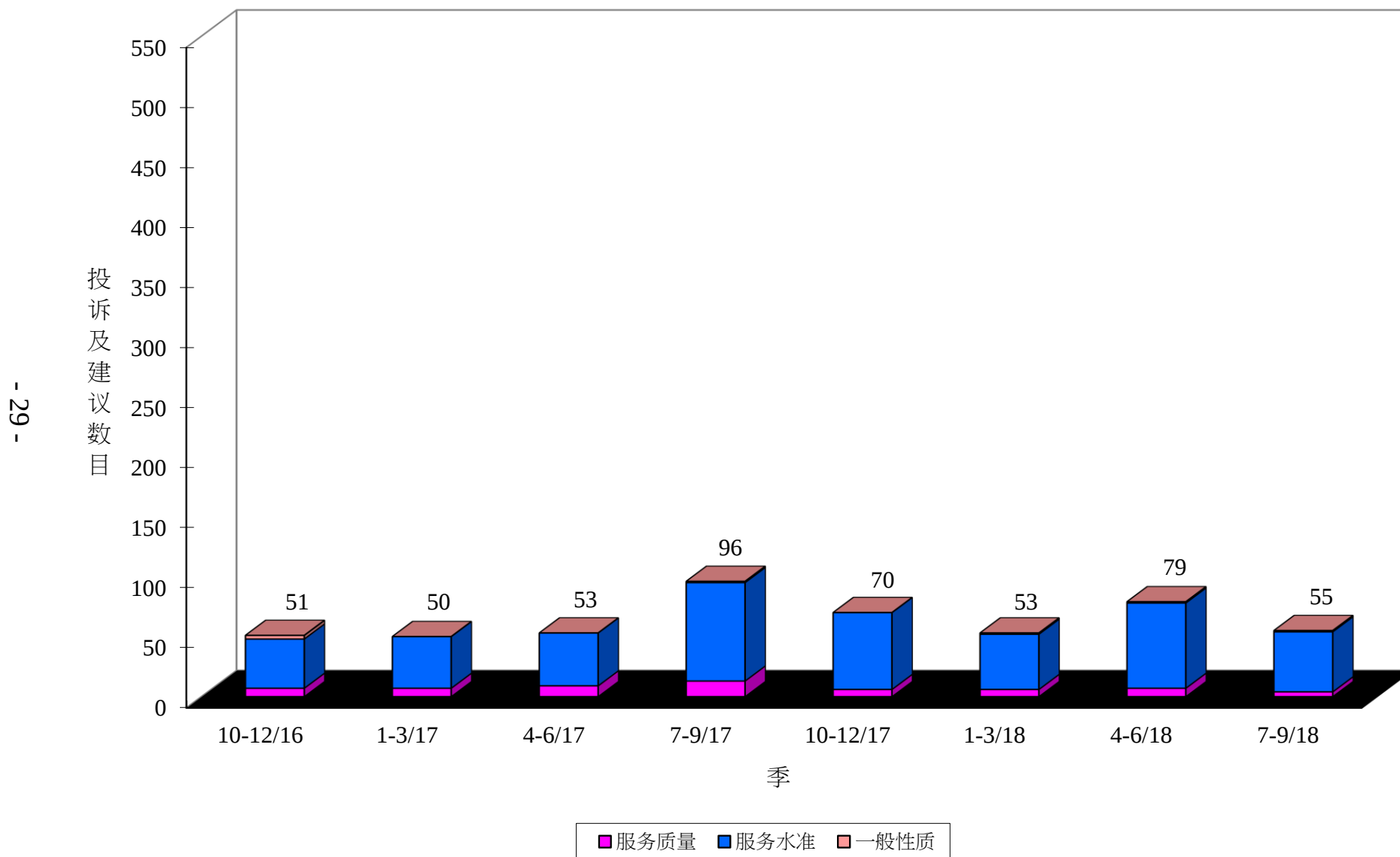
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



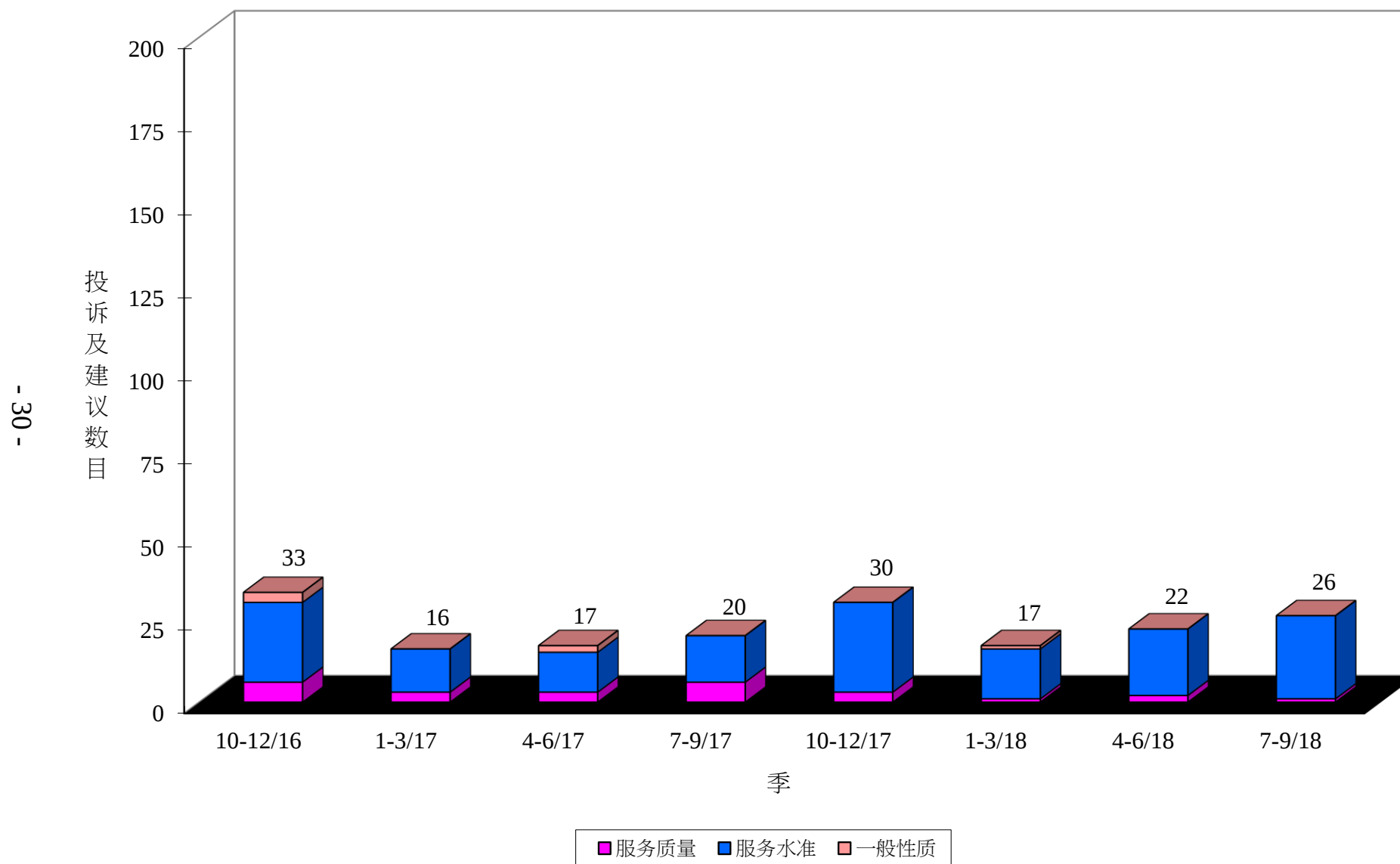
过去八季有关新巴服务的投诉及建议



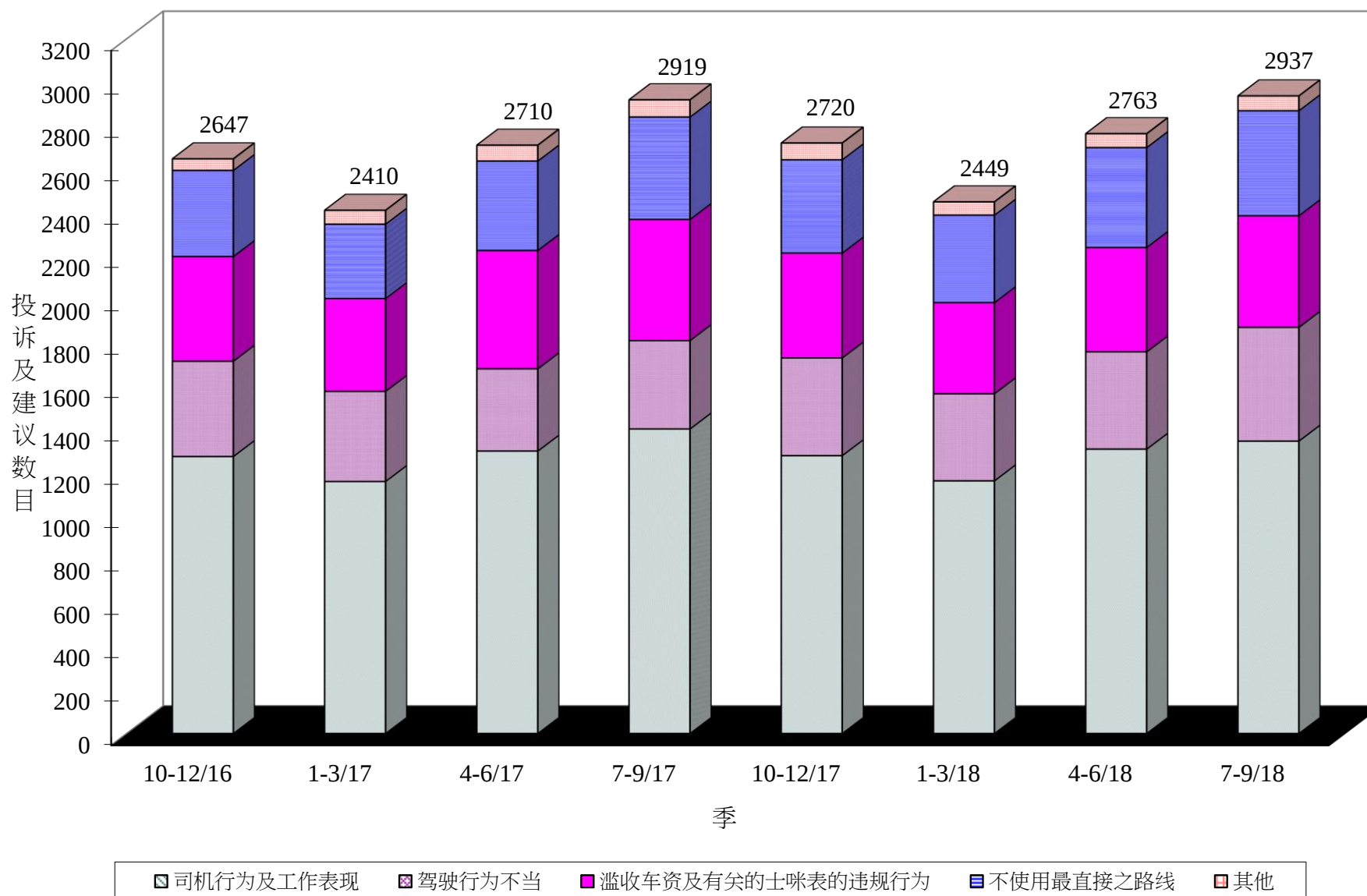
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议



过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议



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>(1.7.17 – 30.9.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.18– 30.6.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.18 – 30.9.18)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	551	481	459
(ii) 拒载	709	695	732
(iii) 兜客	1	5	-
(iv) 拒绝驶达目的地	122	121	147
(v) 未有展示司机证	19	8	7
(vi) 不正确展示司机证	1	-	2
小计	1 403	1 310	1 347
(b) 驾驶行为不当	407	448	524
(c) 滥收车资	486	432	436
(d) 有关的士咪表的违规行为	72	49	78
(e) 不使用最直接可行之路线	472	460	484
(f) 其他*	79	64	68
合计	2 919	2 763	2 937

* 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
(二零一八年七月至九月)

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)	4 (4)	4 (4)	6 (6)	5 (4)	4 (4)	4 (4)	4 (4)	1 (1)	12 (12)	6 (6)	- (-)	5 (4)	6 (6)	3 (3)	4 (4)	4 (4)	3 (3)	- (-)	- (-)	75 (73)
(b) 交通管理	4	1	3	-	-	-	3	-	4	1	2	3	3	1	-	1	1	1	-	28
(c) 增设交通标志及设备	1	-	1	-	2	-	1	-	2	-	-	-	2	1	4	-	5	-	-	19
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	3	-	2	-	-	1	-	-	9
小计	9	5	10	5	6	6	8	1	18	7	3	11	11	7	8	5	10	1	-	131
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	4	2	1	2	-	3	1	-	1	2	2	2	8	1	4	-	-	3	36
(b) 交通标志及设备	-	2	-	-	3	-	2	-	4	-	1	2	-	2	-	-	1	-	1	18
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
小计	-	6	3	1	5	-	5	1	4	1	3	4	3	10	1	4	1	-	4	56
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	28	31	24	18	29	7	33	36	44	13	30	27	29	38	19	17	15	1	2	441
(b) 其他执法事宜	19	12	26	8	27	8	21	14	24	6	19	15	19	11	8	6	9	4	3	259
小计	47	43	50	26	56	15	54	50	68	19	49	42	48	49	27	23	24	5	5	700
合计	56	54	63	32	67	21	67	52	90	27	55	57	62	66	36	32	35	6	9	887

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2017 年 1 月至 9 月</u>	<u>2018 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	259	234	-9.7%
(2) 路线	17	8	-52.9%
(3) 服务时间	2	3	+50.0%
(4) 车站设置	17	18	+5.9%
小计	295	263	-10.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	985	966	-1.9%
(2) 路线依循情况	224	202	-9.8%
(3) 驾驶行为不当	777	724	-6.8%
(4) 员工(包括司机)行为表现	1 234	1 195	-3.2%
(5) 滥收车资	57	69	+21.1%
(6) 清洁情况	50	49	-2.0%
(7) 车辆状况	43	55	+27.9%
(8) 乘客服务及设施	64	60	-6.3%
小计	3 434	3 320	-3.3%
(C) 一般性质*	94	81	-13.8%
总计	3 823	3 664	-4.2%

* 投诉主要关乎绿色专线小巴阻塞交通。

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
投诉驾驶行为不当的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2017 年 1月至 9 月</u>	<u>2018 年 1月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 高速驾驶	104	106	+1.9%
(2) 未待乘客安全上 / 下车便开车	124	98	-21.0%
(3) 在限制区 / 切线上落乘客	89	76	-14.6%
(4) 冲灯	74	57	-23.0%
(5) 突然切线 / 超车时越过路面实线	54	56	+3.7%
(6) 未有让路予行人 / 其他车辆	53	40	-24.5%
(7) 车门夹着乘客	43	36	-16.3%
(8) 驾驶时使用流动电话	39	33	-15.4%
(9) 在与小巴站有一段距离的位置上落乘客	31	29	-6.5%
(10) 超载	19	27	+42.1%
(11) 不遵从交通标志 / 计划的指示	26	22	-15.4%
(12) 突然煞车	25	20	-20.0%
(13) 在车辆行驶时打开车门	4	16	+300.0%
(14) 收音机声量过高	5	12	+140.0%
(15) 驾驶时谈话	7	11	+57.1%
(16) 驾驶时打瞌睡	4	10	+150.0%
(17) 行车颠簸	16	9	-43.8%
(18) 慢驶	4	8	+100.0%
(19) 行车时太接近另一车辆	8	4	-50.0%
(20) 跨线行车	-	3	不适用
(21) 驾车时聆听声频节目 / 观看视听节目	9	3	-66.7%
(22) 未有使用低灯 / 夜间驾驶时没有亮起车头灯	2	2	-
(23) 当仍有乘客在车上时加油 / 加气	3	2	-33.3%
(24) 驾驶时不当 / 过度使用通讯器材	3	2	-33.3%
(25) 其他	31	42	+35.5%
总计	777	724	-6.8%

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
员工行为及工作表现不当个案的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2017 年 1 月至 9 月</u>	<u>2018 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未有让乘客上车	737	711	-3.5%
(2) 辱骂乘客 / 对乘客态度差劣	253	248	-2.0%
(3) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	96	80	-16.7%
(4) 吸烟	28	30	+7.1%
(5) 等候乘客时间过长	20	15	-25.0%
(6) 未有展示司机证	13	12	-7.7%
(7) 经常辱骂乘客 / 对乘客态度差劣	16	10	-37.5%
(8) 经常未能控制乘客 / 车辆	8	7	-12.5%
(9) 未有妥善展示司机证	2	7	+250.0%
(10) 向乘客提供错误的路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表数据	3	6	+100.0%
(11) 在总站空转引擎	9	4	-55.6%
(12) 未有向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表数据	4	2	-50.0%
(13) 未有展示路线 / 目的地 / 车费	-	2	不适用
(14) 其他	45	61	+35.6%
总计	1 234	1 195	-3.2%

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2017 年 1月至9月</u>	<u>2018 年 1月至9月</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	160	135	-15.6%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	77	75	-2.6%
(5) 滥收车资	7	6	-14.3%
(6) 清洁情况	1	5	+400.0%
(7) 车辆状况	3	3	-
(8) 乘客服务及设施	3	2	-33.3%
小计	251	226	-10.0%
(C) 一般性质*	58	34	-41.4%
总计	309	260	-15.9%

* 投诉主要关乎红色小巴阻塞交通。

有关红色小巴服务的投诉及建议
驾驶行为不当个案的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2017 年 1 月至 9 月</u>	<u>2018 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 高速驾驶	22	31	+40.9%
(2) 超载	13	14	+7.7%
(3) 未待乘客安全上 / 下车便开车	18	14	-22.2%
(4) 突然切线 / 超车时越过路面实线	24	13	-45.8%
(5) 冲灯	19	12	-36.8%
(6) 驾驶时使用流动电话	5	11	+120.0%
(7) 在限制区 / 切线上落乘客	16	9	-43.8%
(8) 不遵从交通标志 / 计划的指示	10	7	-30.0%
(9) 车门夹着乘客	1	5	+400.0%
(10) 驾驶时打瞌睡	11	3	-72.7%
(11) 未有让路予行人 / 其他车辆	6	3	-50.0%
(12) 行车颠簸	-	2	不适用
(13) 其他	15	11	-26.7%
总计	160	135	-15.6%

有关红色小巴服务的投诉及建议
员工行为及工作表现不当个案的分类

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2017 年 1 月至 9 月</u>	<u>2018 年 1 月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 辱骂乘客 / 对乘客态度差劣	24	21	-12.5%
(2) 未有让乘客上车	19	21	+10.5%
(3) 未有在乘客指定的位置 / 小巴站让他们下车	10	12	+20.0%
(4) 等候乘客时间过长	5	4	-20.0%
(5) 其他	19	17	-10.5%
总计	<u>77</u>	<u>75</u>	<u>-2.6%</u>

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。