

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一八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](http://www.info.gov.hk/tcu)

电邮地址：[info@tcu.gov.hk](mailto:info@tcu.gov.hk)

## 目录

	<u>页数</u>
第一章 主要投诉及建议事项	4-9
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	10-12
第三章 专题文章	13-23

## 附件

A 交通投诉组接获的投诉及建议	24-25
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	26-27
C 投诉及建议的调查结果一览表	28-29
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	30-31
E 有关公共交通服务的投诉及建议	32-33
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	34-39
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	40
H 有关的士服务投诉及建议的分类	41
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	42
J 交通投诉组在二零一四年至二零一八年间接获的投诉及建议	43
K 有关专营巴士服务的投诉及建议	44
L 有关非专营巴士服务的投诉及建议	45
M 有关专线小巴服务的投诉及建议	46

N	有关红色小巴服务的投诉及建议	47
O	有关的士服务的投诉及建议	48
P	有关铁路服务的投诉及建议	49
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	50
R	二零一四至二零一八年间有关交通挤塞的投诉	51
S	二零一四至二零一八年间有关违例泊车的投诉	52
T	二零一四至二零一八年间有关法例执行事宜的投诉 (不包括违例泊车)	53-54
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	55

## 第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为二零一八年第四份季报，汇报二零一八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 7 918 宗投诉及建议，包括 47 宗纯粹建议。大约 68% 的个案（即 5 402 宗）透过电子邮件、传真或邮寄方式收到，其余 32%（即 2 516 宗）则透过电话收到。个案数目较上季的 7 394 宗上升 7.1%，与去年同季的 6 666 宗比较，则上升 18.8%。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（二零零九年至二零一八年）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 7 472 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 5 466 宗（73%）证实成立，不成立的有 73 宗（1%），其余 1 933 宗（26%）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。在二零一八年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 809 宗<sup>1</sup>个案的最新进展，当中有 104 名<sup>1</sup>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 14 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 6 880 宗，较上季上升 6.5%，与去年同季比较，则上升 20.1%。本季接获的投诉及建议的分

---

<sup>1</sup> 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 2 405 宗，较上季上升 29.8%，与去年同季比较，则上升 61.3%。

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 1 459 宗，上季有 1 123 宗，去年同季则有 795 宗。今季的 1 459 宗个案中，涉及服务质量的个案有 77 宗（5.3%），而涉及服务水平的个案则有 1 355 宗（92.9%）。

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 162 宗，上季有 98 宗，去年同季则有 90 宗。今季的 162 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（3.1%），而涉及服务水平的个案则有 147 宗（90.7%）。

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 142 宗，上季有 133 宗，去年同季则有 114 宗。今季的 142 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（2.8%），而涉及服务水平的则有 138 宗（97.2%）。

11. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 82 宗，上季有 55 宗，去年同季则有 70 宗。今季的 82 宗个案中，涉及服务质量的个案有 15 宗（18.3%），而涉及服务水平的个案则有 66 宗（80.5%）。

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 33 宗，上季有 26 宗，去年同季则有 30 宗。今季的 33 宗个案中，涉及服务质量的个案有 11 宗（33.3%），而涉及服务水平的则有 22 宗（66.7%）。

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 52 宗，上季有 63 宗，去年同季则有 45 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 1 455 宗，较上季下降 2.0%，与去年同季比较，则上升 8.1%。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 94.2%（即 1 370 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 405 宗及 1 258 宗。今季的 1 370 宗个案中，涉及服务质量的个案有 117 宗（8.5%），而涉及服务水平的个案则有 1 228 宗（89.6%）。

17. 其余 5.8% 的个案（即 85 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 80 宗及 88 宗。

## 的士服务

18. 今季有关的士服务的个案共有 2 851 宗，较上季下降 2.9%，与去年同季比较，则上升 4.8%。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。

19. 在季内收到的 2 851 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 777 宗（97.4%），上季则有 2 869 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 586 宗（21.1%）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 580 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	46 (36)	8 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	416 (400)	72 (70)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	118 (134)	20 (24)
	<u><b>580 (570)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

(注：括号内为上季数字。)

从上述数字可见，92%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 36 宗个案中，有 21 位司机被法庭<sup>2</sup>裁定违例驾驶。其中六位的士司机因拒载而被罚款 400 元至 2 200 元。

### 铁路服务

22. 季内，共有 104 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 117 宗，去年同季则有 103 宗。今季 104 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 91 宗。

### 渡轮服务

23. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 13 宗，上季共有六宗，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 51 宗，上季有 75 宗，去年同季则有 77 宗。这些投诉涉及全港共 50 个地点，详情如下：

<sup>2</sup> 截至 2019 年 2 月 25 日，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	12 (19)	11 (18)
九龙	13 (25)	13 (25)
新界	26 (31)	26 (30)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (-)	- (-)
<b>总数</b>	<b><u>51 (75)</u></b>	<b><u>50 (73)</u></b>

（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九龙城（九宗）、沙田及西贡（各五宗）。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 45 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 28 宗及 19 项，去年同季的数目则分别为 36 宗及 19 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 33 宗，上季的数目为 56 宗，去年同季的数目是 28 宗。今季的 33 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 18 宗，而涉及交通标志及设备的则有 14 宗。

30. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为油尖旺及大埔（各四宗）。

## 法例执行

31. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 860 宗，较上季上升 22.9%，与去年同季比较，则上升 15.1%。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大埔（49 宗）、九龙城（46 宗）、观塘（45 宗）及元朗（41 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

在二零一八年十一月八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) 有关在驾驶时使用流动电话或通讯设备的投诉；
  - (c) 有关公共小巴服务的投诉及建议；以及
  - (d) 交通投诉组二零一八年第三号季报。
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、在驾驶时使用流动电话或通讯设备和公共小巴服务的投诉及建议；以及
  - (b) 交通投诉组二零一八年第三号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

### 对巴士排放废气的关注

3. 有市民分别关注到巴士排放的废气和使用电动巴士的相关事宜。他们的主要关注包括以电动巴士取代全部现有柴油巴士以减少废气排放和调派电动巴士行走市区，让更多市民受惠。

4. 有关个案已转交环境保护署（环保署）和运输署跟进。柴油专营巴士排放的废气是路边空气污染的主要来源之一，而电动巴士则因为没有废气排放，可以改善路边空气质素。环保署和运输署解释了电动巴士试验计划的详情和以单层电动巴士作试验的原因。在试验计划下，政府目前全数资助专营巴士公司购买 36 辆单层电动巴士（包括 28 辆电池电动巴士及八辆超级电容巴士）和相关充电设施，进行为期两年的试验，以测试它们在本地环境下的营运效率、运作表现、可靠

性及经济可行性。巴士的试验路线覆盖香港不同地区，例如有电动巴士被调配予九巴路线 5C 及 6C 号和城巴路线 11 及 12 号，在九龙、铜锣湾及中环区行走。

5. 如试验结果理想，政府会在顾及专营巴士公司及乘客的负担能力下，适当地推动专营巴士公司更广泛使用电动巴士。

6. 环保署和运输署的意见已分别转告相关的市民。

### 的士和专线小巴年老司机的关注

7. 有市民分别关注到的士和专线小巴年老司机的问题。一名市民报称，接载他的年老的士司机驾驶缓慢且不必要地停车。他认为该名年老的士司机不宜驾驶车辆，并指他对乘客及其他车辆构成威胁。另有一名市民指出，一名专线小巴司机可能已年过 80 岁。他认为该名年老的专线小巴司机会带来交通风险，并查询为何运输署向他发出驾驶执照。

8. 有关个案已转交运输署调查。该署表示，根据《道路交通（驾驶执照）规例》（“《规例》”）（第 374B 章），申请新领、重领或续领驾驶执照的人士须在申请表上声明有否患有《规例》附表一所指明的疾病或身体伤残（例如癫痫症、精神紊乱、高血压等），或任何会令该人在驾驶时会对公众构成危险的其他疾病或身体伤残。

9. 申请人年满 60 岁或以上但未满 70 岁，其驾驶执照的有效期为三年，或至申请人年满 70 岁前一日为止（两者以较长者为准）。

10. 年满 70 岁或以上的申请人在新领、重领或续领驾驶执照时，须提交题为「70 岁或以上人士申请正式或学习驾驶执照所须进行之体格检验报告」（TD256）的体格检验表格<sup>3</sup>。该表格须不早于申请前四个月由注册医生填写和签署，以证明申请人的健康状况适宜驾驶。申请人须选择有效期为一年或三年的驾驶执照。申请人若发现患有《规例》附表一所指明的疾病或身体伤残，须以书面通知运输署署长。违例者即属犯罪，可处罚款 2,000 元。

---

<sup>3</sup> 遞交體格檢驗證明書的要求亦適用於七十歲或以上申請或續領暫准或臨時駕駛執照的申請人。

11. 运输署补充，为加强司机对安全驾驶和健康的关注，该署已订立《专线小巴司机的工作时间指引》，务求确保司机有充分时间休息，并举办宣传运动和教育活动，以提醒营办商注意司机的身体状况，以及鼓励他们进行定期检查。如当值司机身体不适或精神状态异常，为安全起见，相关营办商会采取适当措施，实时停止他们的驾驶工作。运输署会继续鼓励营办商通过与业界定期会面，观察其司机的健康状况。

12. 运输署的意见已分别转告该两名市民。

### 对南大屿山禁区限制的关注

13. 一名市民关注到「外来车辆」驶入南大屿山禁区的限制。目前，所有外来车辆均不准驶入梅窝，因此梅窝居民只可雇用区内收费高昂的运输公司，运送装修物料。随着迁入梅窝的居民增多，这项限制已对他们构成不便。该名市民认为，运输署应便利区内居民为「外来车辆」申请驶入梅窝的许可证。

14. 有关个案已转交运输署跟进。该署表示，为配合市民进入大屿山封闭道路（即东涌道与石门甲道和屿南道（近散石湾）之间的道路及南大屿山的所有道路）的需要，在南大屿山居住或工作的市民可申请大屿山封闭道路通行证（“许可证”），以进入封闭道路。此外，运输署亦会向需要进入南大屿山进行建筑工程、装修或搬运工作的人士发出许可证。

15. 为防止许可证被滥用，运输署会确保申请人是真的有需要进入南大屿山的封闭道路，并确保当区居民不受影响。

16. 运输署的意见已转告该名市民，他没有提出其他意见。

### 第三章 专题文章

#### 二零一八年内接获的投诉及建议概况

##### 整体趋势

在二零一八年，交通投诉组共接获 27 671 宗投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的有 173 宗。个案数目与二零一七年的 26 621 宗比较，增加 3.9%。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。在二零一八年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	22 775	24 081	+5.7%
交通情况	572	472	-17.5%
道路维修	123	144	+17.1%
法例执行	2 996	2 840	-5.2%
其他	155	134	-13.5%
合计	<b>26 621</b>	<b>27 671</b>	<b>+3.9%</b>

##### 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。在二零一八年，这些个案共有 24 081 宗，占个案总数 87%。在这些个案中，纯粹提出建议的有 94 宗。这类个案的数目较二零一七年的 22 775 宗增加 5.7%。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	5 776	7 090	+22.7%
非专营巴士	176	185	+5.1%
专线小巴	5 081	5 034	-0.9%
红色小巴	397	345	-13.1%
的士	10 759	11 000	+2.2%
铁路运输	497	378	-23.9%
渡轮	89	49	-44.9%
<b>合计</b>	<b>22 775</b>	<b>24 081</b>	<b>+5.7%</b>

### **专营巴士服务**

3. 在二零一八年，有关专营巴士服务的个案有 7 090 宗，较二零一七年的 5 776 宗增加 22.7%。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 7 090 宗个案按专营巴士公司分类，载于附件 K。

4. 投诉服务班次的个案数目有所增加（由二零一七年的 2 204 宗增至二零一八年的 2 721 宗，增幅为 23.5%），主要是由于交通挤塞和巴士司机短缺所致。关于因交通挤塞而导致班次不准，运输署一直与专营巴士营办商联系，以审视巴士服务班次严重受挤塞地点情况的影响，并拟定改善计划，以改善服务的稳定性。运输署亦要求专营巴士营办商利用黑盒数据进行检讨，把预定的巴士行车时间与实际的巴士行车时间作比较，以找出服务不足之处。专营巴士营办商已按实际的交通需求，对服务时间表作出适当调整。

5. 至于因巴士司机短缺而导致服务班次不准，运输署已促请专营巴士营办商增加招募巴士司机、加强与员工沟通，以及改善巴士司机的薪酬和工作环境，以吸纳新血和挽留在职员工。此外，该署正尽可能协助专营巴士营办商招募巴士司机，并与劳工处联系，在不同地区举办专营巴士司机联合招聘日。运输署会继续密切监察专营巴士公司的人手情况。

6. 此外，投诉驾驶行为不当和员工行为及工作表现的个案数目均有所增加。涉及驾驶行为不当的投诉由二零一七年的 892 宗增至二零一八年的 1 104 宗，增幅为 23.8%；涉及员工行为及工作表现的投诉则由二零一七年的 1 418 宗增至二零一八年的 1 719 宗，增幅为 21.2%。

7. 政府十分重视确保专营巴士服务的安全。为跟进香港专营巴士服务独立检讨委员会提出的建议和推展运输署辖下的加强专营巴士安全工作小组建议措施，运输署一直与专营巴士营办商商讨各项事宜，包括利用黑盒数据监察巴士车长的驾驶行为，提升安全。此外，对于被辨识为驾驶行为不当的巴士车长，专营巴士营办商已加强向他们提供矫正训练，并于二零一八年展开监察司机装置、碰撞警报及保持行车线装置的试验。运输署和专营巴士营办商会向巴士车长收集有关这些附加装置的意见，藉此审视装置的效能和检讨它们的成效，以期专营巴士营办商可在二零一九年下半年提出一些建议和行动计划。

8. 另外，各专营巴士营办商亦被要求加强前线员工在顾客服务等方面的培训。各营办商亦安排暗中巡查，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。

9. 最后，对于投诉九巴的个案数目大幅增加，运输署已通过各种渠道提醒九巴确保向巴士车长及员工提供适当而足够的训练。此外，运输署一直密切监察九巴的服务班次，并指示该公司改善不时脱班的情况。

### **非专营巴士服务**

10. 在二零一八年，有关非专营巴士服务的个案有 185 宗，较二零一七年的 176 宗增加 5.1%。现把二零一八年接获的 185 宗个案详细分类，载于附件 L。运输署注意到，投诉服务质量及水平的个案数字有所增加。就前者而言，有关服务班次、路线和服务时间的投诉在二零一八年的增幅介乎 17% 至 54%，这可能是由于巴士公司因子条居民服务路线在二零一八年的乘客量偏低而停止和调整服务所致。运输署会密切监察有关居民服务路线的服务变更，并与专营巴士和专线小巴营办商联系，加强相关服务，确保居民不会得不到常规的公共交通服务。至于服务水平方面，本组注意到，针对运作安全（例如驾驶

行为不当和车辆状况)的投诉亦有所增加。为进一步提升非专营巴士服务的运作安全,运输署已联同业界成立专责小组研究不同措施,例如加装和提供安全装置、利用科技提升安全,以及为非专营巴士司机拟定工作及休息时间的指引。此外,运输署亦会与业界联系,安排非专营巴士司机出席由警方举办的驾驶安全论坛/研讨会。

## 公共小巴服务

11. 在二零一八年,交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议,共有 5 379 宗,较二零一七年的 5 478 宗减少 1.8%。

12. 有关专线小巴服务的个案有 5 034 宗,较二零一七年的 5 081 宗减少 0.9%。数字下跌的主要原因,是投诉员工行为及工作表现、驾驶行为不当和依循路线的个案有所减少(尽管投诉滥收车资和车辆状况的个案数目有所增加)。该 5 034 宗个案的详细分类,载于附件 M。

13. 有关红色小巴服务的个案有 345 宗,较二零一七年的 397 宗减少 13.1%。该 345 宗个案的详细分类,载于附件 N。

14. 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。尽管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减少,运输署仍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,并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。

15. 此外,运输署继续在二零一八年推行多项措施以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。截至二零一八年年底,约两成公共小巴已转换为新的 19 座小巴。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。为提升公共小巴的方便乘客上落的程度和服

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：呼吁公共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。

## 的士服务

16. 在二零一八年，有关的士服务的个案有 11 000 宗，与二零一七年的 10 759 宗比较，增幅为 2.2%。数字上升的主要原因，是投诉驾驶行为不当、不使用最直接的路线，以及拒载的个案有所增加。该 11 000 宗个案的详细分类，载于附件 O。

17. 警方已定期采取执法行动（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，警方非常鼓励市民向他们举报，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。

18. 政府会继续致力提升现有的士的服务质素及经营环境，以满足市民的需要，以及促进行业的长远健康发展。为此，为加强士业界与其他持份者的交流合作，运输署在二零一八年一月成立的士服务质素委员会。委员会作为一个多方<sup>3</sup>平台，讨论各项策略及措施，在现有的士发牌制度下提升的士服务质素。这些措施包括：在二零一八年七月公布经更新的的士服务标准及指引；自二零一八年十一月起为在职司机提供网上培训课程，涵盖的士司机与乘客有效沟通的技巧、处理冲突的方法、良好顾客服务的技巧等课题；推行宣传和教育活动（例如经优化后的「的士司机嘉许计划」）；改善现有处理的士服务投诉的机制；检视现行各种的士司机违规行为的罚则；以及在二零一九年向立法会提交立法建议，以期加强整体阻吓性（尤其是针对屡犯各项违规行为的的士司机）。

19. 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。

---

<sup>3</sup> 委員會的非官方委員來自的士業界、立法會、區議會、學術界、消費者委員會、香港旅遊發展局和殘疾人士團體。

专营的士会以专营权模式营运，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，目标是在二零一八至一九立法年度向立法会提交条例草案。

## **铁路服务**

20. 在二零一八年，有关铁路服务的个案有 378 宗，较二零一七年的 497 宗减少 23.9%，其中对地铁有限公司（港铁）的服务的投诉有所减少。现把 378 宗个案按铁路公司的详细分类，载于附件 P。

21. 与二零一七年相比，有关港铁服务的投诉数目在二零一八年有所减少，尤其是涉及港铁员工的行为及工作表现、服务班次不足及欠准的投诉。这可能是由于港铁公司采取持续改善措施，向员工提供足够训练以提升其服务能力，以及在二零一八年加强列车服务。

22. 电车服务方面，在二零一八年本组接获的投诉有 31 宗，较二零一七年的 29 宗增加 6.9%。大部分投诉涉及驾驶行为不当和员工的行为及工作表现。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。

## **渡轮服务**

23. 在二零一八年，有关渡轮服务的个案有 49 宗，较二零一七年的 89 宗减少 44.9%。该 49 宗个案按渡轮公司的详细分类，载于附件 Q。二零一八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）所营运的「中环—长洲」航线服务不足的投诉（包括有关在早上五时十分由长洲开出的快船服务载客量不足的投诉）有所减少所致。

24. 为更能满足乘客对「中环—长洲」渡轮服务的需求（特别是在平日繁忙时段和公众假期），新渡轮由二零一七年下半年起实施计划，善用船上的现有空间，在五艘 400 座位的高速船上加装 20 个座位，并在其中一艘高速船上加装七个座位和增设一个轮椅使用者的空间，以逐步增加旗下船队的载客量。有关安装工程已在二零一八年完成。

此外，运输署注意到，与二零一七年相比，「中环—长洲」渡轮服务的乘客量在二零一八年减少约 4%。整体而言，在二零一八年，有关渡轮服务不足的投诉减少，是由于「中环—长洲」渡轮服务改善计划在年内实施和乘客量稍为减少所致。

25. 有关其他渡轮的投诉有所减少，由二零一七年的 48 宗减至二零一八年的 25 宗，减幅为 47.9%。投诉数字减少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减少所致。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

26. 在二零一八年，本组接获 472 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 1.7%。与二零一七年的 572 宗比较，这类个案的数目减少 17.5%。

## 交通挤塞

27. 在接获的 472 宗个案中，有 220 宗（47%）与交通挤塞有关，较二零一七年的 234 宗减少 6.0%。现把投诉交通挤塞的个案按地区分类，载于附件 R。在二零一八年，涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
油尖旺	21	38	+81.0%
九龙城	20	19	-5.0%
湾仔	12	17	+41.7%

28. 在二零一八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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
交通管理	115	93	-19.1%
道路工程	24	30	+25.0%
车辆阻塞	45	66	+46.7%
其他	50	31	-38.0%
<b>合计</b>	<b>234</b>	<b>220</b>	<b>-6.0%</b>

29. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均转交予运输署、警方、路政署或其他相关部门考虑及跟进。在二零一八年，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**

30. 在二零一八年，本组接获 149 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。与二零一七年的 209 宗比较，二零一八年的个案数目减少 28.7%。

### 增设交通标志及设备

31. 在二零一八年，交通投诉组接获 69 项增设交通标志及设备的要求，较二零一七年的减少 15.9%。

### 泊车设施

32. 在二零一八年，有关泊车设施的投诉及建议共有 34 宗，较二零一七年的 47 宗减少 27.7%。

### 道路维修

33. 在二零一八年，本组收到 144 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零一七年的 123 宗比较，这类个案的数目增加 17.1%。

### 法例执行

34. 在二零一八年，本组收到 2 840 宗有关法例执行事宜的投诉，占个案总数约 10%。二零一八年接获的投诉与二零一七年的比较如下：

<u>类别</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	
违例泊车	2 043	1 719	-15.9%
其他执法事宜	953	1 121	+17.6%
<b>合计</b>	<b>2 996</b>	<b>2 840</b>	<b>-5.2%</b>

此类投诉按地区的分类，载于附件 S及附件 T。

## 违例泊车

35. 在二零一八年，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>2017</u>	<u>2018</u>	
油尖旺	180	147	-18.3%
观塘	177	141	-20.3%
九龙城	161	133	-17.4%
沙田	316	131	-58.5%

36. 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。

37. 为解决泊车设施不足的问题，政府要求发展商提供《香港规划标准与准则》标准范围内较高的泊车位数量，以满足长远的需求。如规划 / 用地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。另外，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。此外，政府会按照「一地多用」的原则，在合适的政府、机构或小区设施及公共休憩用地发展项目中，加设公众泊车位，以期达致「地尽其用」。

## 其他执法事宜

38. 在二零一八年，涉及较多有关驾车人士 / 行人不遵守交通规例的投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2017</u>	<u>2018</u>	
油尖旺	98	107	+9.2%
观塘	76	94	+23.7%
中西区	67	90	+34.3%
九龙城	64	89	+39.1%

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。有关这些地区的投诉的分类，载于附件 T。

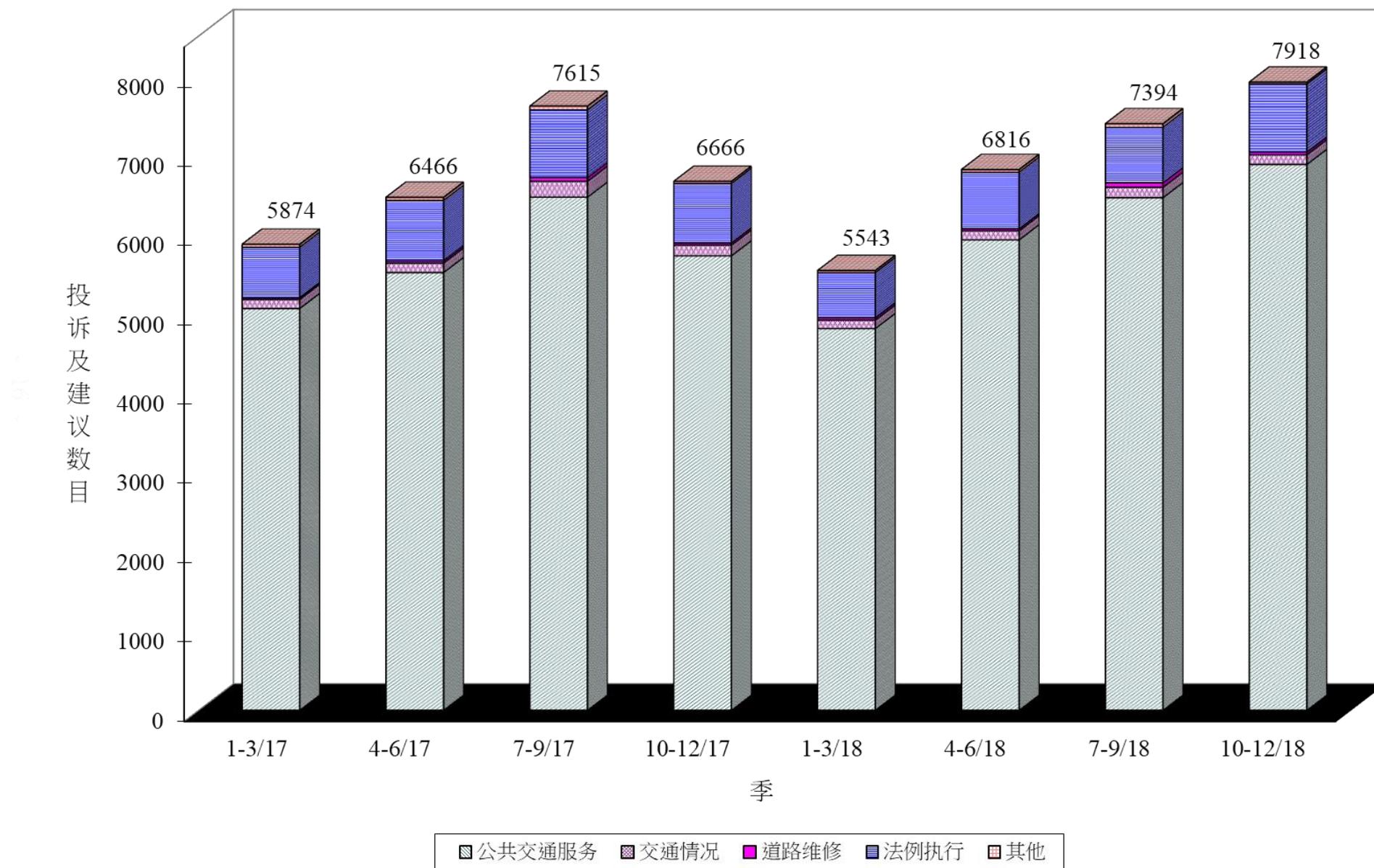
39. 所有投诉驾车人士 / 行人不遵守交通规例的个案均转交警方调查。本组并把部分个案转交运输署，以便该署考虑可否采取适当交通管理措施以改善情况。

## 交通投诉组接获的投诉及建议

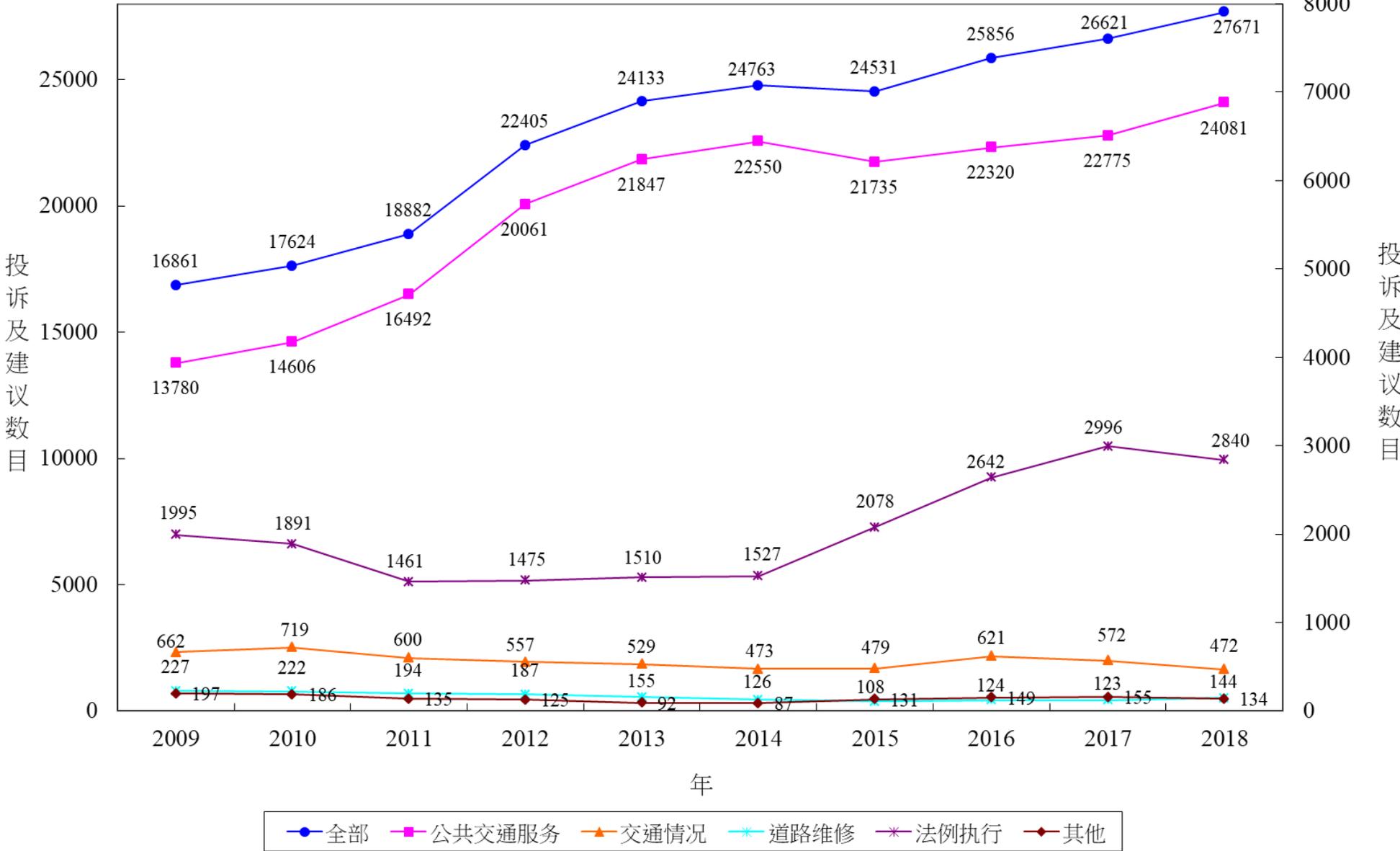
投诉/建议性质	去年同季 (1.10.17 - 31.12.17)	上季 (1.7.18 - 30.9.18)	今季 (1.10.18 - 31.12.18)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	222 [7]	311 [23]	284 [14]
(b) 服务水平	5 367 [6]	5 993 [4]	6 435 [10]
(c) 一般性质	138 [5]	157 [1]	161 [4]
	<b>5 727 [18] (85%)</b>	<b>6 461 [28] (87%)</b>	<b>6 880 [28] (87%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	77 [1]	75 [3]	51 [2]
(b) 交通管理	36 [13]	28 [5]	45 [8]
(c) 增设交通标志及设备	19 [11]	19 [5]	15 [2]
(d) 泊车设施	4	9 [2]	10 [1]
	<b>136 [25] (2%)</b>	<b>131 [15] (2%)</b>	<b>121 [13] (1%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	12	36	18
(b) 交通标志及设备	13 [1]	18	14
(c) 行车道标记	3	2	1
	<b>28 [1] (1%)</b>	<b>56 (1%)</b>	<b>33 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	463 [1]	441 [1]	524 [1]
(b) 其他执法事宜	284 [1]	259 [1]	336 [3]
	<b>747 [2] (11%)</b>	<b>700 [2] (9%)</b>	<b>860 [4] (10%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>28 (1%)</b>	<b>46 [4] (1%)</b>	<b>24 [2] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>6 666 [46] (100%)</b>	<b>7 394 [49] (100%)</b>	<b>7 918 [47] (100%)</b>

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

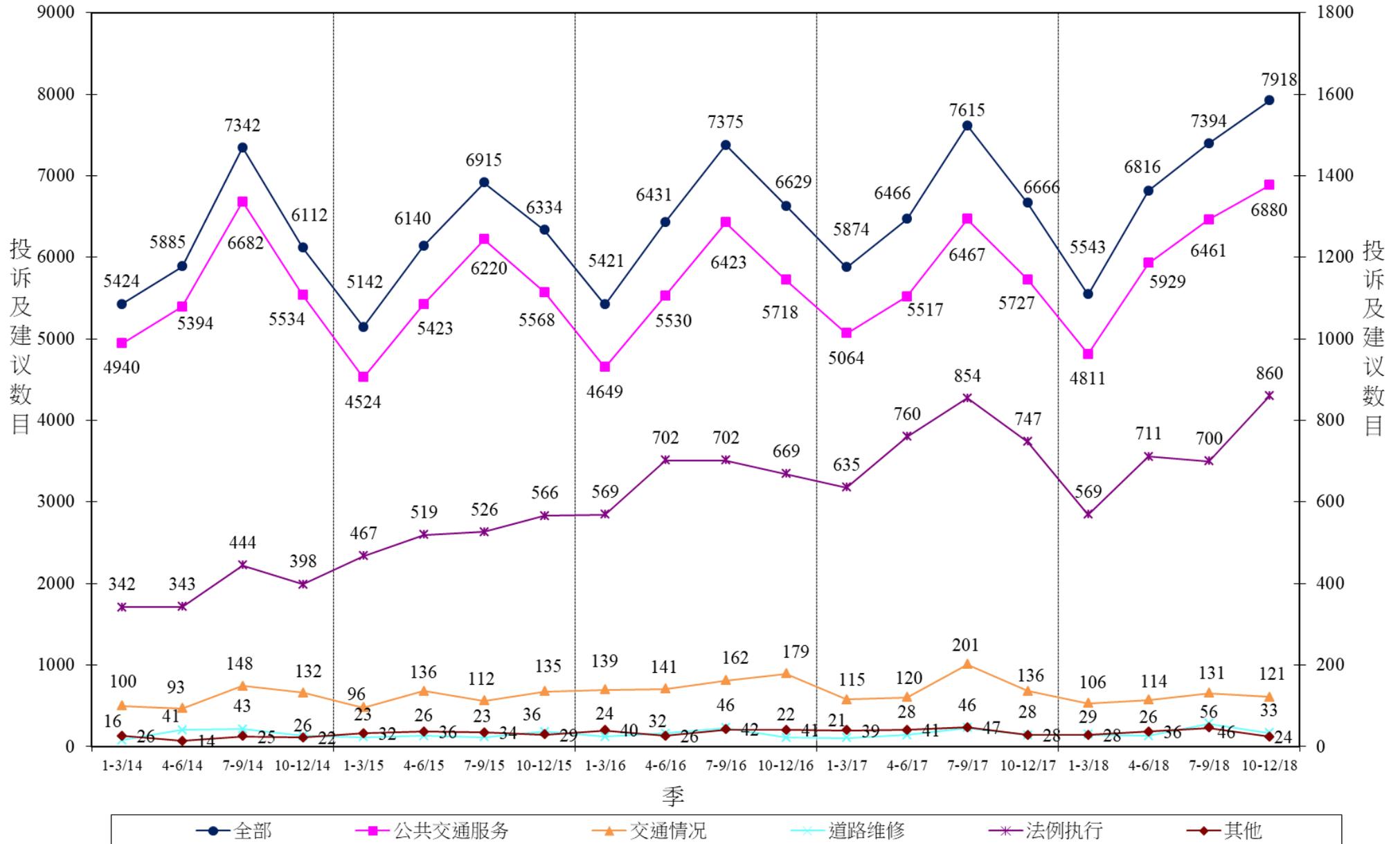


交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零零九至二零一八年)



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十二月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表  
(二零一八年十月至十二月)

附件 C(i)

调查结果					
投诉/建议性质	A1	A2	B	C	合计
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	11	257	10	-	278
(b) 服务水平	1 645	2 436	36	1 818	5 935
(c) 一般性质	82	60	9	14	165
	<b>1 738</b>	<b>2 753</b>	<b>55</b>	<b>1 832</b>	<b>6 378</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	40	37	1	2	80
(b) 交通管理	13	24	7	-	44
(c) 增设交通标志及设备	5	9	5	-	19
(d) 泊车设施	4	9	1	-	14
	<b>62</b>	<b>79</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>157</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	23	5	1	-	29
(b) 交通标志及设备	10	4	1	-	15
(c) 行车道标记	3	-	-	-	3
	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>47</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	487	57	-	-	544
(b) 其他执法事宜	113	85	1	99	298
	<b>600</b>	<b>142</b>	<b>1</b>	<b>99</b>	<b>842</b>
<b>V. 其他</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>48</b>
	<b>2 463</b>	<b>3 003</b>			
	<b>(33%)</b>	<b>(40%)</b>			
<b>合计</b>	<b>5 466</b>		<b>73</b>	<b>1 933</b>	<b>7 472</b>
	<b>(73%)</b>		<b>(1%)</b>	<b>(26%)</b>	<b>(100%)</b>

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	463	608	11	20	1 102
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	58	69	3	-	130
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	32	32	1	-	65
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	79	82	5	1	167
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	11	4	-	3	18
龙运巴士公司	15	26	2	1	44
过海隧巴	185	214	-	9	408
非专营巴士服务	16	42	6	1	65
专线小巴	731	491	11	21	1 254
红色小巴	80	7	-	13	100
的士	40	1 046	9	1 762	2 857
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	21	112	7	-	140
香港铁路有限公司(轻铁)	2	7	-	-	9
香港电车有限公司	3	1	-	1	5
新世界第一渡轮服务有限公司	1	4	-	-	5
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	1	8	-	-	9
合计	<b>1 738</b> (27%)	<b>2 753</b> (43%)	<b>55</b> (1%)	<b>1 832</b> (29%)	<b>6 378</b> (100%)
	<b>4 491</b> (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

有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议  
(二零一八年十月至十二月)

**I. 公共交通服务**

*港岛区*

- 延长黄竹坑港铁路站至葛量洪医院的专线小巴第 5M 号线的服务时间至星期六、星期日及公众假期下午，以满足乘客的需求。
- 延长德辅道西一个巴士站的排队标记，方便乘客上车。

*新界区*

- 在屯门站巴士总站增设标志，方便乘客排队。

**II. 交通管理**

*港岛区*

- 在大潭道西行线增设「开始减速」的交通标志，提升道路安全。
- 延长蚬壳街与麦连街近英皇道的「不准停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通和改善过路处的行人视线。

*九龙区*

- 调整太子道西西行线与嘉道理道和基堤道交界处交通灯的协调情况，改善励德街的交通流量。
- 以影线道路标记收窄安华街与安德道交界处的行车道，并在安德道增设「慢驶」的道路标记，改善道路安全。

- 延长国际基督教优质音乐中学暨小学外的蒲岗村道西行线交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 灵活延长东京街北行线与长沙湾道东行线、南昌街与窝仔街，以及伟智街与窝仔街的交界处的行人绿灯时间，方便行人过马路。

### **新界区**

- 在石角路回旋处实施 24 小时「不准停车」限制，防止违例泊车。
- 在大涌道北行线近海盛路增设虚实白线，以管制车辆切线和改善交通流量。
- 在文锦渡路（往深圳方向）增设虚实白线，以便更有效地管制车辆转线和改善交通流量。
- 调整禾笛街与沙咀道西行线交通灯的协调情况，改善禾笛街的交通流量。
- 延长宝琳路东行线与安秀道交汇点交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。

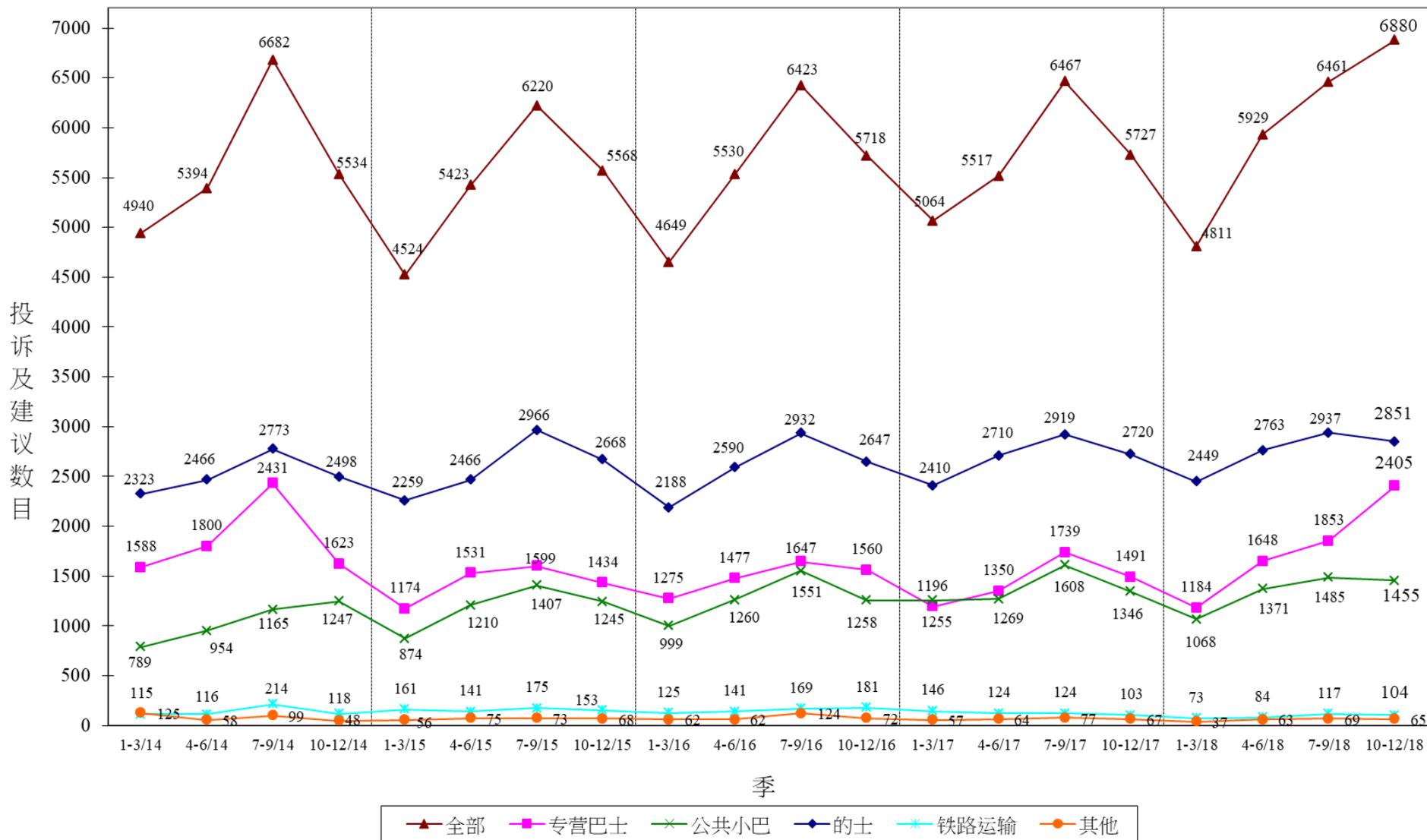
**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零一八年十月至十二月)

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				港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	天星 新渡轮	其他 小轮		其他 渡轮
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 新巴	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									
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	47	3	3	2	8	9	11	5	109	-	-	10	-	1	-	-	-	-	208
(2) 路线	17	2	3	1	-	6	9	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42
(3) 服务时间	2	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6
(4) 设置车站	11	-	3	1	3	-	4	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-	-	28
小计	77	5	10	4	11	15	25	7	117	-	-	11	-	1	-	-	1	284	
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	679	41	23	56	4	19	164	11	359	-	-	2	1	1	-	-	4	1364	
(2) 路线依循情况	8	1	2	1	-	2	9	2	77	-	502	-	-	-	-	-	-	604	
(3) 驾驶行为不当	191	26	13	27	4	15	65	17	304	38	520	4	2	7	-	-	-	1233	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	308	45	18	42	11	18	125	3	393	22	1251	15	-	3	3	-	1	2258	
(5) 滥收车/船费	6	-	-	-	-	-	-	-	40	3	504*	-	-	-	-	-	-	553	
(6) 清洁	4	-	-	1	-	-	-	-	10	2	9	1	-	-	-	-	-	27	
(7) 车辆/船只状况	14	1	-	-	-	1	1	3	15	1	8	5	-	-	-	-	-	49	
(8) 乘客服务及设施	145	33	5	11	3	11	51	7	30	1	2	43	1	-	-	1	3	347	
小计	1355	147	61	138	22	66	415	43	1228	67	2796	70	4	11	3	1	8	6435	
(C) 一般性质	27	10	-	-	-	1	16	2	25	18	55	6	-	1	-	-	-	161	
今季合计	1459	162	71	142	33	82	456	52	1370	85	2851	87	4	13	3	1	9	6880	
总数	(2405)							(4358)				(104)			(13)				
上季合计	1123	98	50	133	26	55	368	63	1405	80	2937	107	6	4	3	-	3	6461	
去年同季合计	795	90	57	114	30	70	335	45	1258	88	2720	88	11	4	6	-	16	5727	

\* 包括有关的士咪表的违规行为

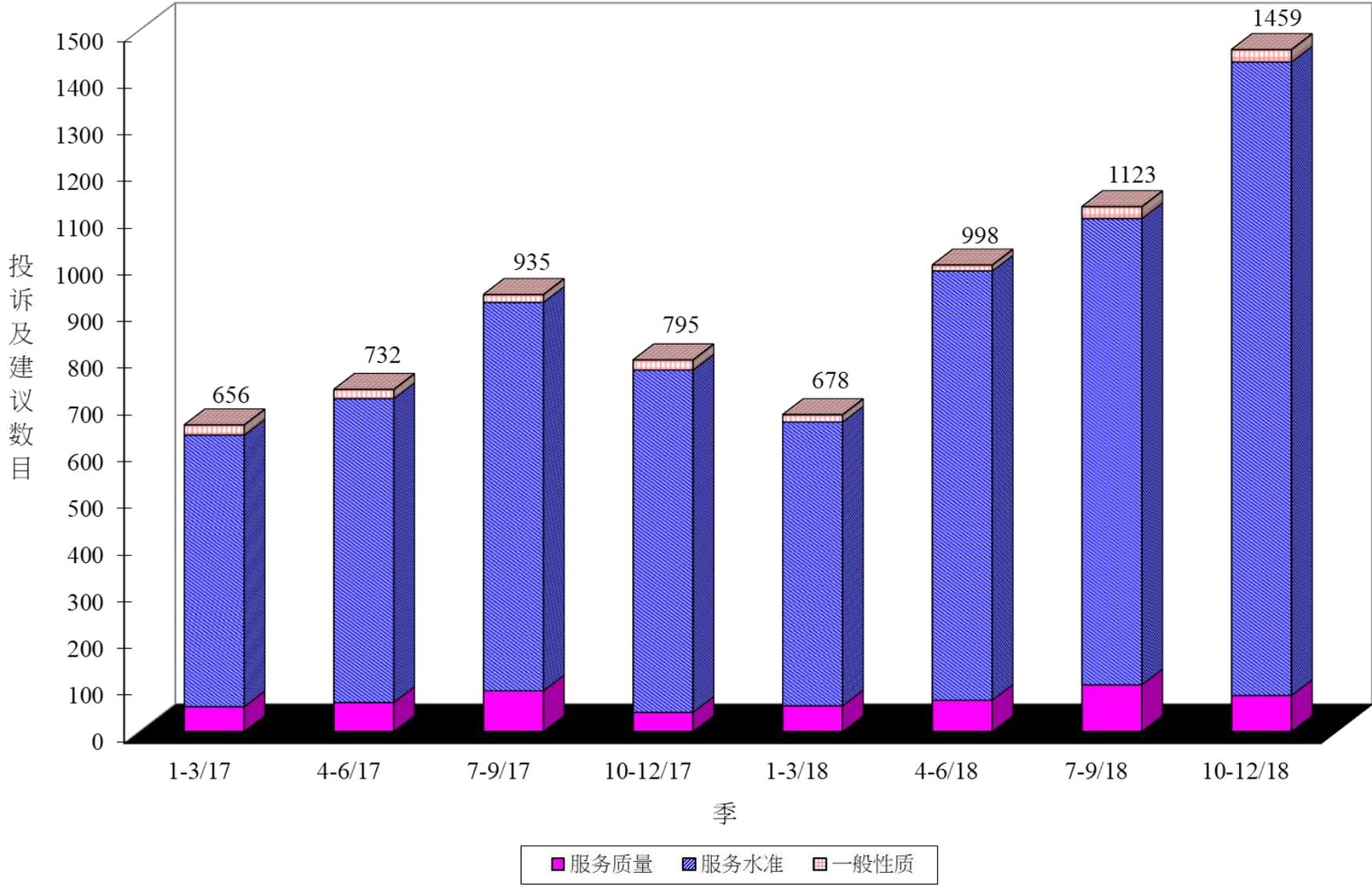
有关公共交通服务投诉及建议的趋势  
(二零一四年一月至二零一八年十二月)



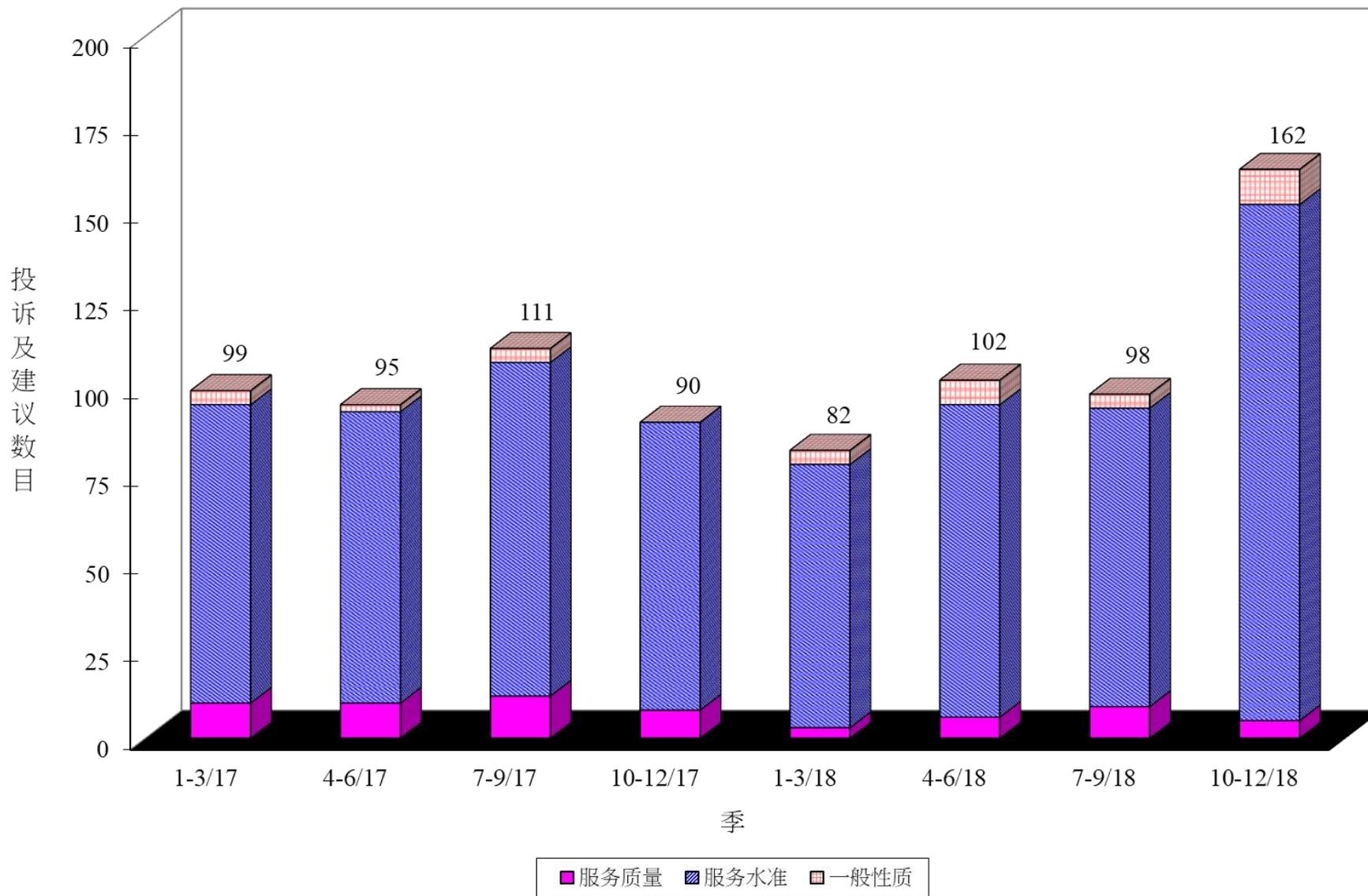
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

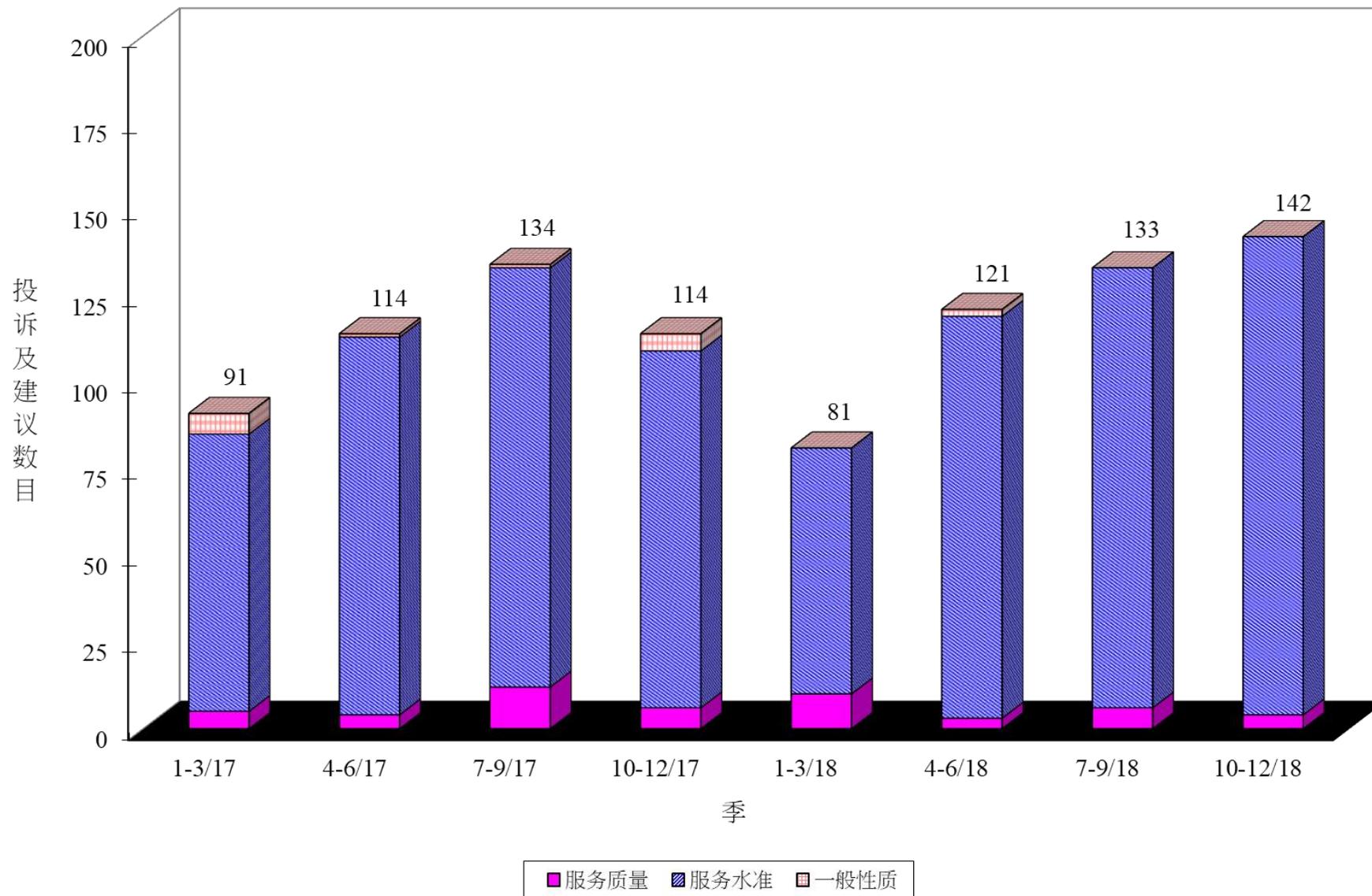
- 34 -



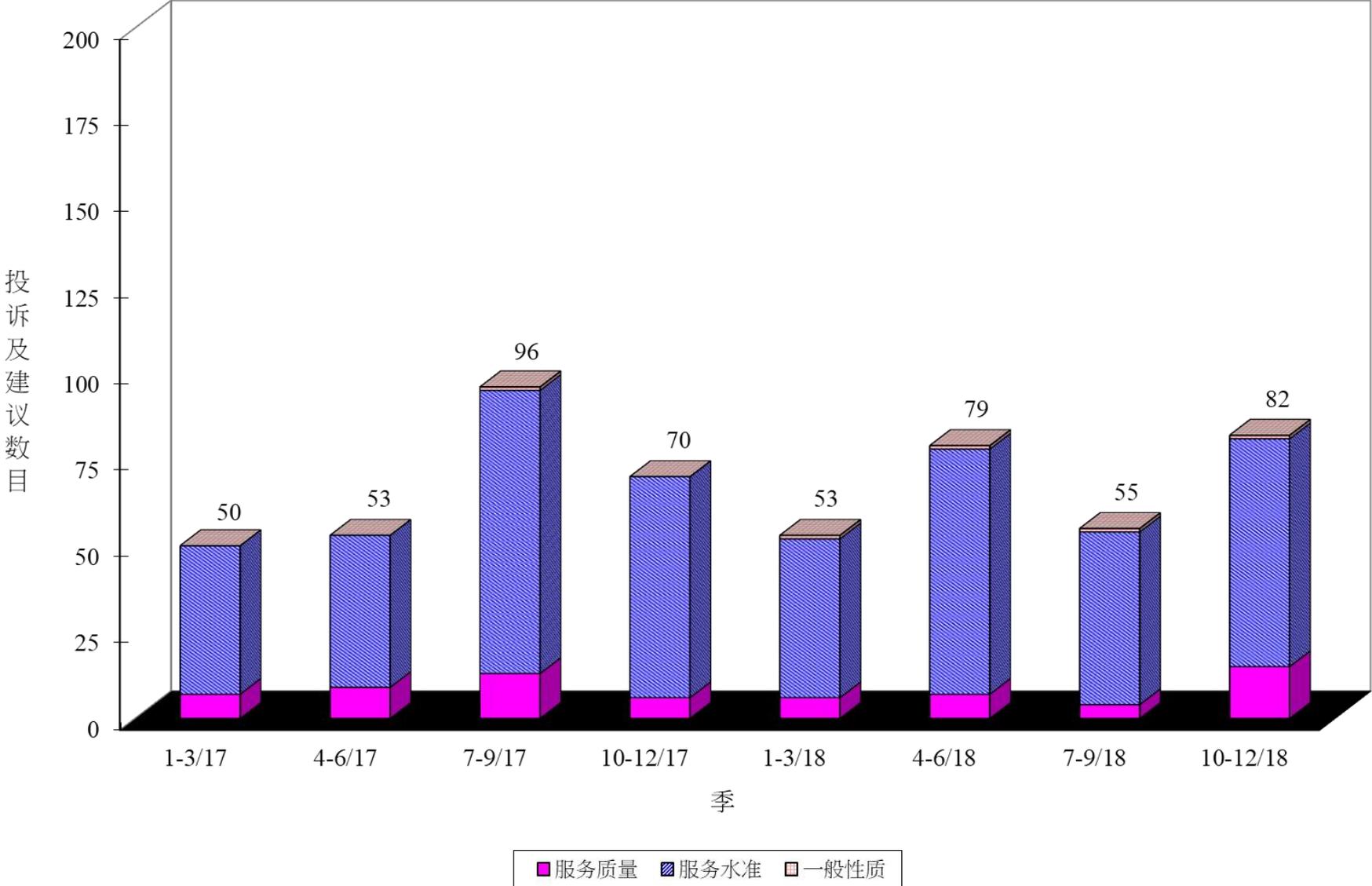
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



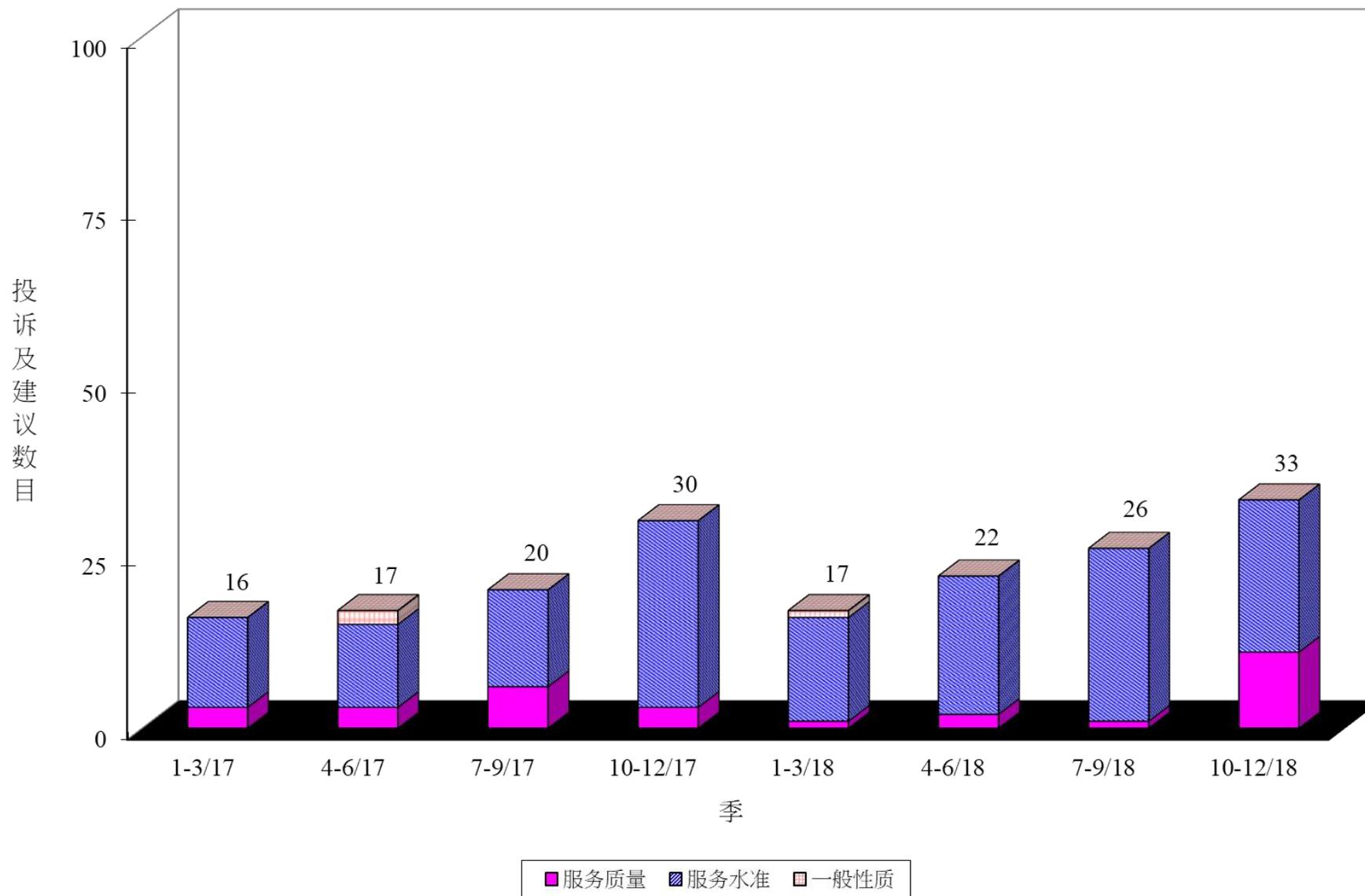
过去八季有关新巴服务的投诉及建议



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

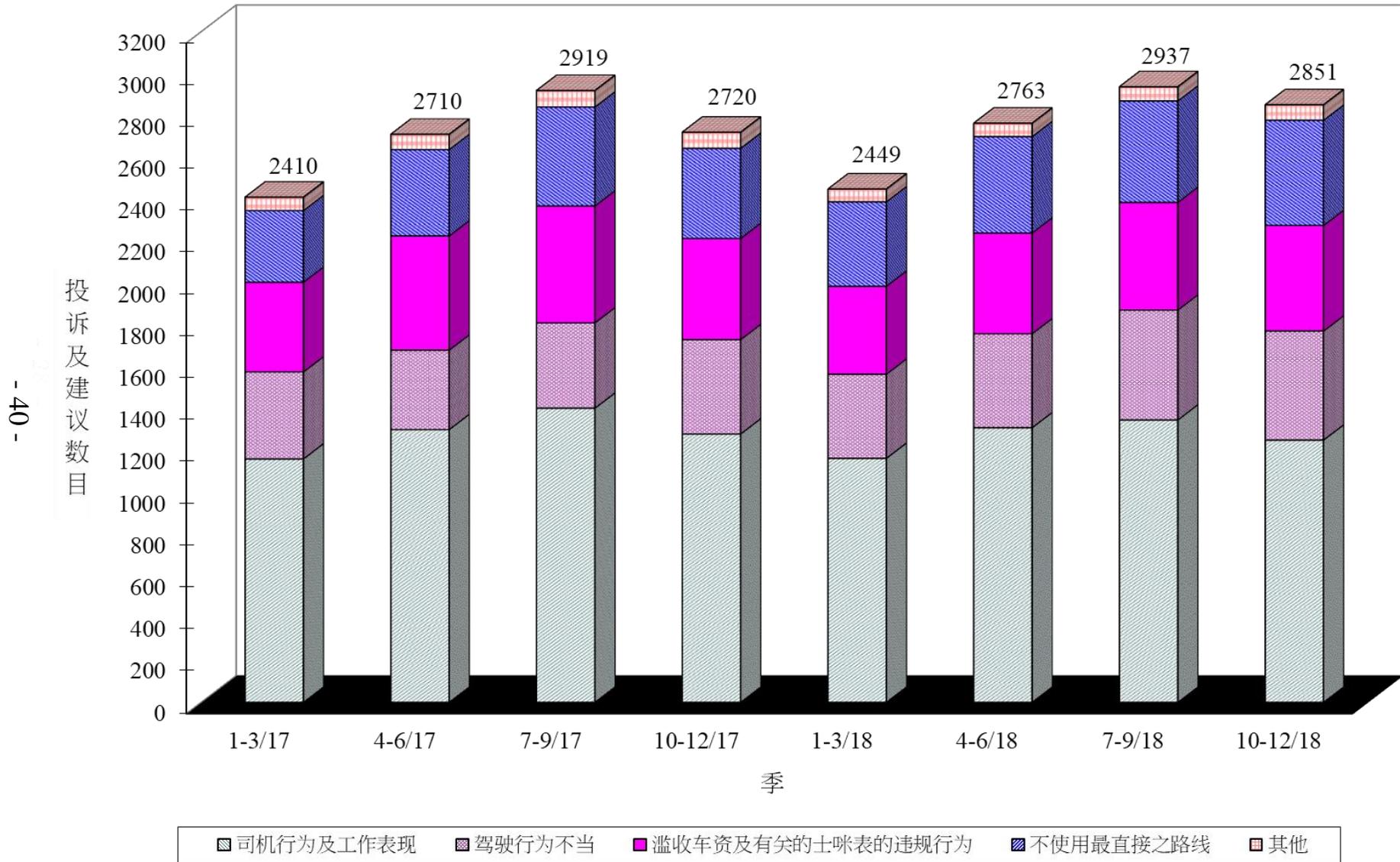


有关专营巴士服务的投诉及建议  
(二零一八年十月至十二月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议</u>	<u>每百万乘客人次 计的投诉及建议</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 459	6.11
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	162	4.63
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	71	7.24
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	142	5.03
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	33	3.71
龙运巴士公司	82	7.34
过海隧巴	456	8.01
<b>合计</b>	<b>2 405</b>	<b>6.19</b>

注： 过海隧巴服务是由九巴、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。

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>(1.10.17 – 31.12.17)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.18– 30.9.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.18 – 31.12.18)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	445	459	435
(ii) 拒载	724	732	686
(iii) 兜客	3	-	6
(iv) 拒绝驶达目的地	92	147	113
(v) 未有展示司机证	15	7	8
(vi) 不正确展示司机证	1	2	3
	<hr/>		
小计	1 280	1 347	1 251
(b) 驾驶行为不当	450	524	520
(c) 滥收车资	423	436	451
(d) 有关的士咪表的违规行为	60	78	53
(e) 不使用最直接可行之路线	430	484	502
(f) 其他*	77	68	74
	<hr/>		
合计	<b>2 720</b>	<b>2 937</b>	<b>2 851</b>

\* 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**  
(二零一八年十月至十二月)

**附件 I**

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 (2)	4 (4)	1 (1)	4 (4)	2 (2)	- (-)	9 (9)	- (-)	2 (2)	2 (2)	2 (2)	5 (5)	3 (3)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	5 (5)	2 (2)	- (-)	51 (50)
(b) 交通管理	5	3	3	3	5	-	-	1	5	1	1	3	3	-	7	1	2	1	1	45
(c) 增设交通标志及设备	-	-	1	2	1	-	1	1	-	-	1	2	-	1	-	1	3	1	-	15
(d) 泊车设施	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	2	1	1	10
小计	8	7	7	9	8	-	10	2	8	3	5	11	6	5	9	4	12	5	2	121
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	2	1	1	1	1	1	-	2	-	2	-	1	1	1	1	1	1	-	18
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	-	2	-	-	2	1	2	1	-	2	-	1	-	-	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
小计	2	3	2	1	1	3	1	-	4	1	4	1	2	3	1	2	1	1	-	33
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	27	27	32	15	45	28	46	39	39	13	49	34	41	25	22	15	23	3	1	524
(b) 其他执法事宜	19	20	30	9	24	11	32	17	25	6	15	24	23	15	15	16	10	19	6	336
小计	46	47	62	24	69	39	78	56	64	19	64	58	64	40	37	31	33	22	7	860
合计	56	57	71	34	78	42	89	58	76	23	73	70	72	48	47	37	46	28	9	1014

## 交通投诉组在二零一四至二零一八年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2014	2015	2016	2017	2018
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]
(b) 服务水平	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]
(c) 一般性质	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]
	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]
(b) 交通管理	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]
(c) 增设交通标志及设备	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]
(d) 泊车设施	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]
	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	75	63 [2]	79 [3]	69	77
(b) 交通标志及设备	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]	57
(c) 行车道标记	5	6	10 [1]	9	10
	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]
(b) 其他执法事宜	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]
	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]
<b>V. 其他</b>	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]
<b>合计</b>	<b>24 763 [179]</b>	<b>24 531 [222]</b>	<b>25 856 [192]</b>	<b>26 621 [185]</b>	<b>27 671 [173]</b>

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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	3 118	4 258	+36.6%
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	395	444	+12.4%
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	218	190	-12.8%
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	453	477	+5.3%
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	83	98	+18.1%
龙运巴士公司	269	269	-
过海隧巴	1 240	1 354	+9.2%
<b>合计</b>	<b>5 776</b>	<b>7 090</b>	<b>+22.7%</b>

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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
<b>(A) 服务质量</b>			
(1) 班次	13	20	+53.8%
(2) 路线	6	7	+16.7%
(3) 服务时间	2	3	+50.0%
(4) 设置车站	9	4	-55.6%
小计	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>+13.3%</b>
<b>(B) 服务水平</b>			
(1) 服务班次	56	40	-28.6%
(2) 路线依循情况	5	4	-20.0%
(3) 驾驶行为不当	25	34	+36.0%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	38	30	-21.1%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	-	-	-
(7) 车辆状况	1	6	+500.0%
(8) 乘客服务及设施	11	20	+81.8%
小计	<b>137</b>	<b>135</b>	<b>-1.5%</b>
<b>(C) 一般性质*</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>+77.8%</b>
合计	<b>176</b>	<b>185</b>	<b>+5.1%</b>

\* 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>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
<b>(A) 服务质量</b>			
(1) 班次	353	343	-2.8%
(2) 路线	21	12	-42.9%
(3) 服务时间	2	3	+50.0%
(4) 设置车站	24	22	-8.3%
小计	<b>400</b>	<b>380</b>	<b>-5.0%</b>
<b>(B) 服务水平</b>			
(1) 服务班次	1 295	1 325	+2.3%
(2) 路线依循情况	307	279	-9.1%
(3) 驾驶行为不当	1 044	1 028	-1.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 620	1 588	-2.0%
(5) 滥收车费	82	109	+32.9%
(6) 清洁	60	59	-1.7%
(7) 车辆状况	56	70	+25.0%
(8) 乘客服务及设施	95	90	-5.3%
小计	<b>4 559</b>	<b>4 548</b>	<b>-0.2%</b>
<b>(C) 一般性质*</b>	<b>122</b>	<b>106</b>	<b>-13.1%</b>
合计	<b>5 081</b>	<b>5 034</b>	<b>-0.9%</b>

\* 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>2017</u>	<u>2018</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	198	173	-12.6%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	110	97	-11.8%
(5) 滥收车费	7	9	+28.6%
(6) 清洁	2	7	+250.0%
(7) 车辆状况	4	4	-
(8) 乘客服务及设施	4	3	-25.0%
小计	<b>325</b>	<b>293</b>	<b>-9.8%</b>
(C) 一般性质*	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>-27.8%</b>
合计	<b>397</b>	<b>345</b>	<b>-13.1%</b>

\* 这些投诉主要是有关红色小巴服务的班次。

## 有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
<b>的士司机违例行为</b>			
<b>(a) 司机行为及工作表现</b>			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 982	1 798	-9.3%
(ii) 拒载	2 650	2 730	+3.0%
(iii) 兜客	7	14	+100.0%
(iv) 拒绝驶达目的地	445	491	+10.3%
(v) 未有展示司机证	58	31	-46.6%
(vi) 不正确展示司机证	3	8	+166.7%
	5 145	5 072	-1.4%
(b) 驾驶行为不当	1 651	1 893	+14.7%
(c) 滥收车资	1 754	1 690	-3.6%
(d) 有关的士咪表的违规行为	260	229	-11.9%
(e) 不使用最直接的路线	1 656	1 849	+11.7%
	10 466	10 733	+2.6%
<b><u>其他</u></b>			
(a) 的士阻塞	151	175	+15.9%
(b) 其他*	142	92	-35.2%
	293	267	-8.9%
<b>合计</b>	<b>10 759</b>	<b>11 000</b>	<b>+2.2%</b>

\* 这些投诉主要是有关车辆及车厢的状况。

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	426	327	-23.2%
香港铁路有限公司(轻铁)	42	20	-52.4%
香港电车有限公司	29	31	+6.9%
<b>合计</b>	<b>497</b>	<b>378</b>	<b>-23.9%</b>

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>增 / 减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	41	21	-48.8%
天星小轮有限公司	-	3	-
其他渡轮	48	25	-47.9%
合计	<b>89</b>	<b>49</b>	<b>-44.9%</b>

二零一四至二零一八年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>				
		<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
港岛	- 东区	15	18	11	10	11
	- 湾仔	29	13	12	12	17
	- 中西区	32	8	14	16	8
	- 南区	17	23	7	8	13
九龙	- 观塘	19	11	22	16	10
	- 黄大仙	2	7	9	14	8
	- 九龙城	20	26	25	20	19
	- 深水埗	8	2	13	15	3
	- 油尖旺	21	15	32	21	38
新界	- 北区	11	6	35	17	11
	- 大埔	5	5	7	6	4
	- 沙田	5	9	17	22	15
	- 元朗	19	14	18	8	15
	- 屯门	7	14	19	13	12
	- 荃湾	9	4	9	9	9
	- 葵青	9	9	8	6	13
	- 西贡	6	11	15	10	8
	- 离岛	1	6	8	7	5
其他		7	-	2	4	1
合计		<b>242</b>	<b>201</b>	<b>283</b>	<b>234</b>	<b>220</b>

二零一四至二零一八年间有关违例泊车的投诉

<u>地区</u>		<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
港岛	- 东区	78	126	177	150	115
	- 湾仔	62	94	87	79	90
	- 中西区	67	114	91	99	84
	- 南区	26	41	40	46	52
九龙	- 观塘	109	166	208	177	141
	- 黄大仙	44	48	62	60	66
	- 九龙城	86	107	129	161	133
	- 深水埗	54	80	144	176	128
	- 油尖旺	146	162	150	180	147
新界	- 北区	30	40	47	56	53
	- 大埔	28	40	60	80	105
	- 沙田	79	97	135	316	131
	- 元朗	63	111	129	102	115
	- 屯门	38	66	117	95	118
	- 荃湾	50	63	97	86	95
	- 葵青	47	58	83	81	59
	- 西贡	39	89	142	81	73
	- 离岛	11	7	18	15	8
其他	-	3	3	3	6	
合计		<b>1 057</b>	<b>1 512</b>	<b>1 919</b>	<b>2 043</b>	<b>1 719</b>

二零一四至二零一八年间  
有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)

<u>地区</u>		<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
港岛	- 东区	23	29	51	41	66
	- 湾仔	43	35	75	94	72
	- 中西区	29	27	31	67	90
	- 南区	10	23	27	29	28
九龙	- 观塘	23	30	44	76	94
	- 黄大仙	20	28	26	40	43
	- 九龙城	44	64	56	64	89
	- 深水埗	29	33	34	54	56
	- 油尖旺	40	72	75	98	107
新界	- 北区	16	16	24	16	20
	- 大埔	10	13	22	33	53
	- 沙田	35	31	47	57	79
	- 元朗	36	48	51	53	76
	- 屯门	28	23	46	55	61
	- 荃湾	24	34	32	75	50
	- 葵青	16	27	25	33	39
	- 西贡	20	13	24	38	46
	- 离岛	12	10	14	13	38
其他		12	10	19	17	14
	<b>合计</b>	<b>470</b>	<b>566</b>	<b>723</b>	<b>953</b>	<b>1 121</b>

**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**  
**(二零一八年一月至十二月)**

地区 性质	油尖旺	观塘	中西区	九龙城	合计
1. 突然切线 / 在实在线超车	24 [加士居道 - 3] [漆咸道 - 3]	35 [观塘绕道 - 10] [观塘道 - 7] [将军澳道 - 6] [东区海底隧道收费广场 - 3]	14 [干诺道西天桥 - 3]	22 [公主道 - 8]	<b>95</b>
2. 不遵从交通标志 / 措施的指示	39 [弥敦道与柯士甸道 交界处 - 5]	19	21 [坚道与鸭巴甸街 交界处 - 6] [东边街 - 3]	10	<b>89</b>
3. 等候过久引致交通阻塞	13	14	32 [永安中心巴士站 - 3]	30	<b>89</b>
4. 冲红灯 / 不让行人先过马路或 不让路予其他车辆	20	16	17	19	<b>72</b>
5. 超速驾驶	2	6	1	2	<b>11</b>
6. 驾驶时使用流动电话	-	1	1	-	<b>2</b>
7. 不守交通规则过马路	2	-	1	1	<b>4</b>
8. 其他	7	3	3	5	<b>18</b>
<b>合计</b>	<b>107</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>380</b>

注：[ ]内所示地点在二零一八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。