

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一九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	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	12-14

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	15-16
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	17-18
C	投诉及建议的调查结果一览表	19-20
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	21-22
E	有关公共交通服务的投诉及建议	23-24
F	过去八季有关九巴、城巴（第一类及第二类专营权）、新巴、龙运巴士和新大屿山巴士服务的投诉及建议	25-31
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	32
H	有关的士服务投诉及建议的分类	33
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	34
J	有关新运输基础设施项目的投诉及建议	35
K	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	36

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一九年第一份季报，汇报二零一九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 8 485 宗投诉及建议，包括 61 宗纯粹建议。大约 73% 的个案（即 6 204 宗）透过电子邮件、传真或邮寄方式收到，其余 27%（即 2 281 宗）则透过电话收到。个案数目较上季的 7 918 宗上升 7.2%，与去年同季的 5 543 宗比较，则上升 53.1%。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)，则显示自二零一五年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 647 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 4 867 宗（73%）证实成立，不成立的有 26 宗（1%），其余 1 754 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。在二零一九年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 620 宗¹ 个案的最新进展，当中有 79 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 11 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 7 502 宗，较上季上升 9.0%，与去年同季比较，则上升 55.9%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一五年起每季收到的投诉及建议的趋势图表，

¹ 数字已包括第 21 段中所述的的士个案。

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 3 383 宗，较上季上升 40.7%，与去年同季比较，则上升 185.7%。

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 2 503 宗，上季有 1 459 宗，去年同季则有 678 宗。今季的 2 503 宗个案中，涉及服务质量的个案有 65 宗（2.6%），而涉及服务水平的个案则有 2 416 宗（96.5%）。

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 106 宗，上季有 162 宗，去年同季则有 82 宗。今季的 106 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（5.7%），而涉及服务水平的个案则有 93 宗（87.7%）。

10. 今季有关城巴有限公司（城巴）（机场及东涌市中心网络专营权）（第二类专营权）服务的投诉及建议共有 62 宗，上季有 71 宗，去年同季则有 34 宗。今季的 62 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（9.7%），而涉及服务水平的个案则有 53 宗（85.5%）。

11. 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 124 宗，上季有 142 宗，去年同季则有 81 宗。今季的 124 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（4.8%），而涉及服务水平的则有 117 宗（94.4%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 105 宗，上季有 82 宗，去年同季则有 53 宗。今季的 105 宗个案中，涉及服务质量的个案有 13 宗（12.4%），而涉及服务水平的个案则有 87 宗（82.9%）。

13. 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 34 宗，上季有 33 宗，去年同季则有 17 宗。今季的 34 宗个案中，涉及服务质量的个案有八宗（23.5%），而涉及服务水平的则有 24 宗（70.6%）。

14. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、城巴（第二类专营权）、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

15. 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 47 宗，上季有 52 宗，去年同季则有 27 宗。

公共小巴服务

16. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 1 353 宗，较上季下降 7.0%，与去年同季比较，则上升 26.7%。所有个案已转介运输署或警方处理。

17. 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 93.9%（即 1 271 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 370 宗及 989 宗。今季的 1 271 宗个案中，涉及服务质量的个案有 87 宗（6.8%），而涉及服务水平的个案则有 1 137 宗（89.5%）。

18. 其余 6.1% 的个案（即 82 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 85 宗及 79 宗。

的士服务

19. 今季有关的士服务的个案共有 2 619 宗，较上季下降 8.1%，与去年同季比较，则上升 6.9%。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。

20. 在季内收到的 2 619 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 548 宗（97.3%），上季则有 2 777 宗（97.4%）。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

522 宗（20.5%）这类个案予警方处理。

21. 警方在季内告知本组较早前转介的 449 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	30 (46)	7 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	320 (416)	71 (72)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	99 (118)	22 (20)
	<u>449 (580)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，93%的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

22. 在上季被票控的 46 宗个案中，有 26 位司机被法庭²裁定违例驾驶。其中四位的士司机因拒载而被罚款 500 元至 1 000 元，而另外七位的士司机则因不小心驾驶而被罚款 900 元至 1 200 元。

铁路服务

23. 季内，共有 95 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 104 宗，去年同季则有 73 宗。今季 95 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 85 宗。

渡轮服务

24. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有五宗，上季共有 13 宗，去年同季则有 10 宗。

² 截至 2019 年 5 月 8 日，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

交通情况

25. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 77 宗，上季有 51 宗，去年同季则有 44 宗。这些投诉涉及全港共 50 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	19 (12)	14 (11)
九龙	13 (13)	12 (13)
新界	44 (26)	23 (26)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	1 (-)	1 (-)
总数	<u>77 (51)</u>	<u>50 (50)</u>

（注：括号内为上季数字。）

26. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为北区（25 宗）、中西区（14 宗）及油尖旺（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。

27. 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。

28. 今季共接获 60 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 45 宗及 15 项，去年同季的数目则分别为 39 宗及 18 项。

29. 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

30. 今季有关道路维修的投诉有 31 宗，上季的数目为 33 宗，去年同季的数目是 29 宗。今季的 31 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 16 宗。

31. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为葵青（五宗）及屯门（四宗）。

法例执行

32. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 750 宗，较上季下降 12.8%，与去年同季比较，则上升 31.8%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车，等候过久以致阻塞交通及突然切线 / 在实在线超车的驾车人士采取执法行动。这些投诉均已转介警方处理。

33. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括深水埗（50 宗）、元朗（43 宗）、油尖旺（42 宗）及观塘（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

在二零一九年二月二十六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) 有关专营巴士实时巴士到站信息的投诉；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零一八年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零一八年第四号季报。
2. 各委员备悉并同意：
- (a) 交通投诉组应密切监察有关专营巴士实时巴士到站信息和道路安全事宜的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一八年第四号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

有关北区交通挤塞的投诉

3. 有市民投诉北区鸡岭回旋处和大头岭回旋处的交通挤塞问题严重，并要求运输署制订措施以纾缓挤塞问题。
4. 运输署获邀研究有关个案，表示已经实施一系列交通改善措施，亦将会实施其他措施以纾缓北区的交通挤塞。区内多个地点（包括沙头角公路与粉岭车站路交汇处、百和路与和兴路交汇处，以及新运路与马会道交汇处）已加设黄格，以避免因车辆阻塞而导致交通挤塞。扫管埔路南行（即鸡岭回旋处）的改善工程和宝石湖路南行（即大头岭回旋处）增设行车线的修路工程亦已完成。
5. 运输署补充，该署特别留意当区发展项目的规划申请。如相

关申请的交通影响评估研究显示，该发展项目可能会对当区交通构成严重影响，除非申请人能提出并落实所需的交通改善措施，否则该署会建议城市规划委员会考虑修订或否决有关申请。

6. 现正施工的其他改善措施包括在沙头角公路介乎马适路至萃云路增设南行线，以及沙头角公路沿路近粉岭中心数个路口（位于马会道和乐业路的路口）的改善工程。

7. 当莲塘 / 香园围口岸连接路工程及粉岭公路扩阔工程在二零一九年完成后，北区的交通挤塞情况将进一步得以纾缓。

8. 长远而言，政府会发展新道路分流交通以减轻流量，纾缓交通挤塞，以配合北区新发展区不断增长的交通需求。

9. 有关市民获悉运输署所采取的措施后，没有提出其他意见。

有关一名巴士司机使用香港仔隧道右线的投诉

10. 有市民投诉一名巴士司机忽视香港仔隧道（「隧道」）入口的交通标志，违法以慢速沿右线而不是左线驶向湾仔。他查询为何隧道职员没有采取行动，阻止该名巴士司机的违法行为。

11. 有关个案已转交运输署调查。该署表示，目前巴士、中型及重型货车在隧道慢线挤塞的情况下，可以获准使用快线前往坚拿道天桥。因此，部分司机可能已习惯了有关安排。

12. 运输署从隧道营办商方面获悉，事发时并无实施特别安排，把重型货车分流到隧道管道的右线。该署已要求巴士营办商提醒有关巴士车长加倍注意交通标志，遵守隧道规例及保持正确的驾驶态度，即沿隧道左线行车，并按照交通情况维持适当的车速。运输署亦已提醒巴士营办商密切监察属下巴士车长的工作表现。

13. 隧道营办商检视该个案后，认为由隧道职员在事发时截停有关巴士并不安全，因为有关举措可能会影响尾随车辆，更可能会导致碰撞。然而，为免再次发生这类违例情况，隧道营办商已提醒其职员加强交通监察，如搜集到足够资料，便会向有关司机提出检控。

14. 运输署的意见已转告该名市民。

对九龙湾电单车泊位不足的关注

15. 一名市民关注到九龙湾电单车泊位不足的情况。虽然区内有新发展项目，却没有提供额外的电单车泊位。此外，电单车亦不准停泊在私人停车场内。他查询有关政府的电单车泊车位政策。

16. 有关个案已转交运输署调查。该署表示，由于土地是香港有限而珍贵的资产，而且不同土地用途有竞争性需求，因此泊车位短缺的问题日趋严重。政府一向施行以公共交通为本并以铁路为骨干的运输政策。对于在经济上担当关键角色，并在操作上有真正泊车需要的商用车辆，政府会优先配合其泊车位需求。至于私家车（包括电单车），在整体发展容许的情况下，政府已提供适量的泊车位，但同时亦不会导致乘搭公共交通工具的乘客转用私家车，令道路交通挤塞情况恶化。

17. 为应付各类车辆，包括电单车的泊车位需求，政府会继续积极推行各项措施，以增加泊车位供应。这些措施包括：(a)在可行情况下，要求发展商为新发展项目及重建项目，提供《香港规划标准与准则》范围内较高的电单车及其他类别车辆的泊车位数量；(b)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；(c)继续物色合适的短期租约用地作泊车用途，并在切实可行范围内附加条件，容许在停泊其他类别车辆的短期租约泊车用地上停泊电单车；以及(d)继续物色合适用地，例如行车天桥及行人天桥下的空间以供电单车停泊。

18. 运输署的意见已转告该名市民，他没有提出其他问题。

第三章 专题文章

有关新运输基础设施的投诉及建议

背景

交通投诉组一直接获有关香港新运输基础设施的投诉及建议，包括广深港高速铁路香港段（「高铁」）、港珠澳大桥（「大桥」），以及中环及湾仔绕道和东区走廊连接路（「绕道」）。

2. 高铁在二零一零年一月开始兴建，在二零一八年九月二十三日投入服务，全长 26 公里，连接西九龙站与 44 个内地站点，包括六个短途站点及 38 个长途站点。

3. 大桥是一条三线双程分隔车道，连接香港、珠海和澳门。大桥在二零零九年十二月开始兴建，在二零一八年十月二十四日启用。从香港口岸至珠海 / 澳门口岸（包括 12 公里的香港连接路和 29.6 公里，位于国内水域的大桥主桥），大桥约为 41.6 公里。包括 13.4 公里的珠海连接路，其总长约为 55 公里。

4. 绕道为港岛北岸东西行策略性干道的一部分，旨在纾缓现时告士打道—夏慤道—干诺道中的交通挤塞情况。工程项目包括兴建一条 4.5 公里长的双程三线主干道路，当中设有一段 3.7 公里长，连接中环林士街天桥和北角近城市花园的东区走廊的隧道。绕道分两阶段通车。在二零一九年一月二十日，当绕道隧道通车时，西行线连接林士街天桥的道路接驳工程正展开。在接驳工程完成后，绕道在二零一九年二月二十四日全面通车。

投诉及建议

5. 在二零一六年至二零一九年三月期间，交通投诉组就该三项运输基础设施项目接获的投诉及建议的趋势，载于附件 J。

6. 在高铁通车后，大部分投诉及建议均与专营巴士和铁路服务有关。就专营巴士服务而言，个案大多涉及服务质量（例如路线和车站的提供），以及乘客服务和设施（例如上落客安排、栏杆、巴士站

上盖、指示牌和排队设施)。至于铁路服务,个案大多涉及列车服务质量、车站设施(例如告示和指示牌),以及乘客规则(例如行李规则和逾时被拒入闸规定)。

7. 有关大桥的投诉主要涉及专营巴士服务质量,例如路线和班次/载客量不足。有投诉人报称,在大桥香港口岸设置现有机场「A」线巴士的中途巴士站,延长了他们往来机场巴士总站的行车时间。他们要求在不改变「A」线巴士路线的情况下,增加巴士班次和载客量,以满足香港口岸及其他中途巴士站的乘客需求。有部分当区居民要求优先在东涌上车。

8. 在绕道第一阶段通车后,所接获的投诉主要关于交通挤塞,以及中环和上环的交通标志和道路标记不清晰或不足够。在第二阶段通车后,所接获的投诉主要关于行车灯号的协调安排和绕道沿途有不恰当的道路标记。

改善情况的措施

9. 西九龙站附近地区的公共运输网络四通八达,计有港铁柯士甸站和九龙站、三条新的特快专营巴士路线,以及超过 50 条专营巴士和绿色专线小巴路线。而西九龙站亦设有市区的士上落客区。至于西九龙站的专营巴士服务,运输署和专营巴士营办商一直密切监察这些服务的运作情况,并调整服务以更切合乘客的需要。经检视乘客需求和在运作上是否需为西九龙站提供新的巴士服务后,运输署已处理并批准增设九巴第 W2 号线(西九龙站至观塘站)中途站的申请。

10. 高铁服务方面,香港铁路有限公司(「港铁公司」)已采取多项措施,以改善服务表现。举例说,就列车服务而言,港铁公司在旺季期间(例如圣诞节和农历新年)加开列车,以满足高乘客需求。西九龙站内的部分指示标志已优化并已增设「中国铁路 12306」售票机,以领取透过中国铁路网上购票系统或流动应用程序购买的车票。

11. 至于大桥公共运输服务的改善措施,自大桥通车以来,涵盖香港岛、九龙和新界主要载客范围的九条机场「A」线的服务已扩展至香港口岸。九条往机场方向的「A」线会先途经机场,然后前往大桥香港口岸,因此九条「A」线前往香港机场的行车时间和行车距离并不受影响。为应付大桥通车后日益增加的乘客需求,相关专营巴士

公司已增加调配巴士，加强「A」线的服务水平。运输署会继续密切监察乘客需求，并会在有需要时要求相关专营巴士公司进一步改善服务水平。

12. 自绕道分阶段通车后，运输署一直密切监察当区交通情况，并已采取措施（例如提供指示牌和路面标记），以方便驾车人士熟习新的交通安排。该署已提供附有绕道隧道名称的临时指示牌，以指示驾车人士。在绕道全面通车前，运输署曾透过业界安排职业司机试行绕道西行线，并向他们展示将会更新的指示标志和道路标记。运输署、路政署和警务处亦向中西区区议会辖下的交通及运输委员会简介为配合全面通车而作的交通安排。在听取职业司机、区议会和市民的意见后，其工程团队已在绕道西行线通车，即在二零一九年二月二十四日前，改善了有关指示标志和道路标记的设置。运输署会继续密切监察当区交通情况，并会在认为有需要时实施所需的交通改善措施。

13. 交通投诉组会密切监察有关主要运输基础设施的投诉及建议，并与运输署及交通机构跟进处理。

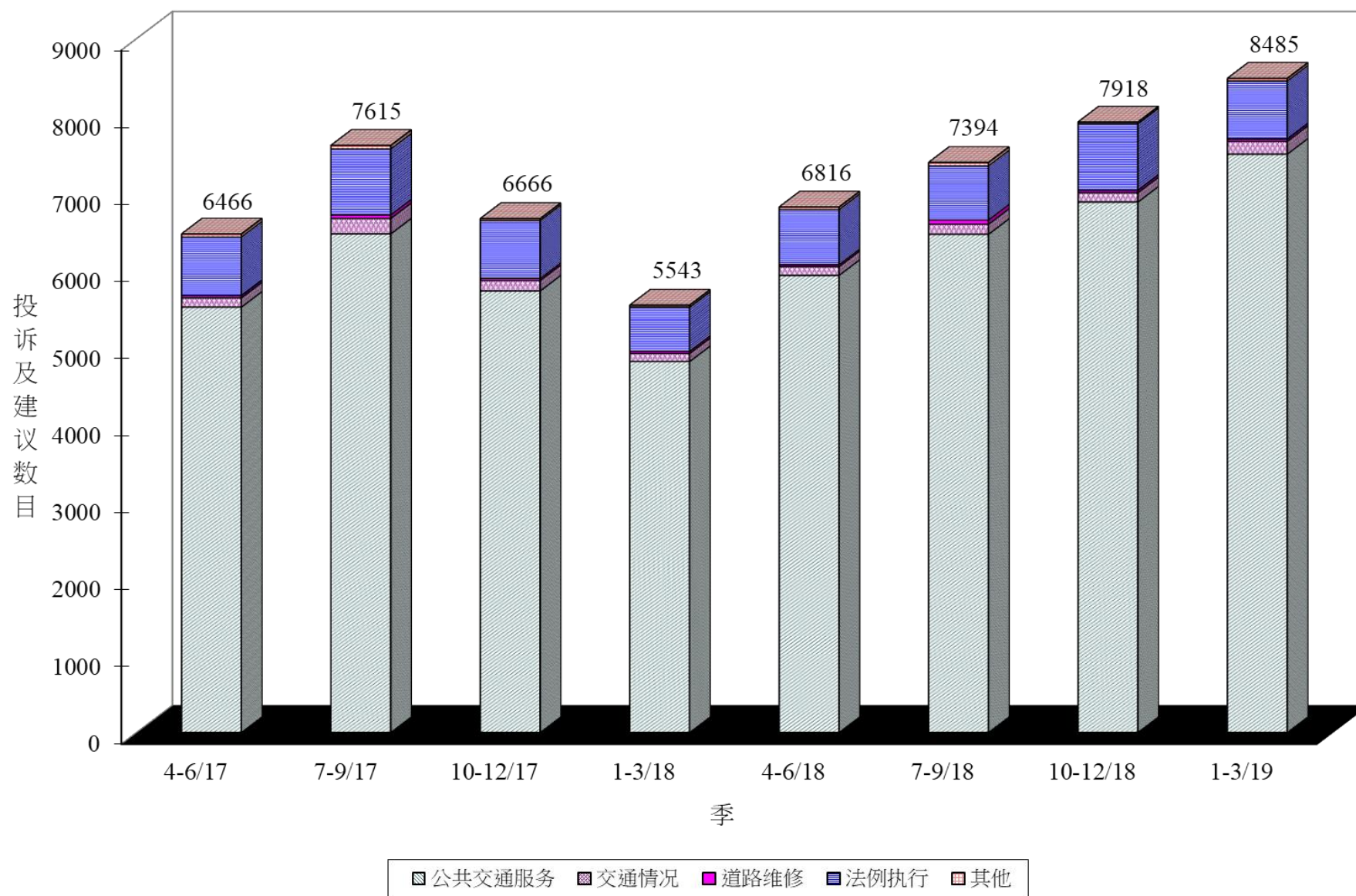
交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.1.18 - 31.3.18)	上季 (1.10.18 - 31.12.18)	今季 (1.1.19 - 31.3.19)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	167 [7]	284 [14]	235 [22]
(b) 服务水平	4 526 [4]	6 435 [10]	7 100 [5]
(c) 一般性质	118	161 [4]	167 [3]
	4 811 [11] (86%)	6 880 [28] (87%)	7 502 [30] (88%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	44 [4]	51 [2]	77 [2]
(b) 交通管理	39 [7]	45 [8]	60 [17]
(c) 增设交通标志及设备	18 [6]	15 [2]	19 [5]
(d) 泊车设施	5	10 [1]	9 [3]
	106 [17] (2%)	121 [13] (1%)	165 [27] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	13	18	12
(b) 交通标志及设备	12	14	16
(c) 行车道标记	4	1	3
	29 (1%)	33 (1%)	31 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	344	524 [1]	474 [1]
(b) 其他执法事宜	225	336 [3]	276 [3]
	569 (11%)	860 [4] (10%)	750 [4] (8%)
V. 其他	28 [3] (1%)	24 [2] (1%)	37 (1%)
合计	5 543 [31] (100%)	7 918 [47] (100%)	8 485 [61] (100%)

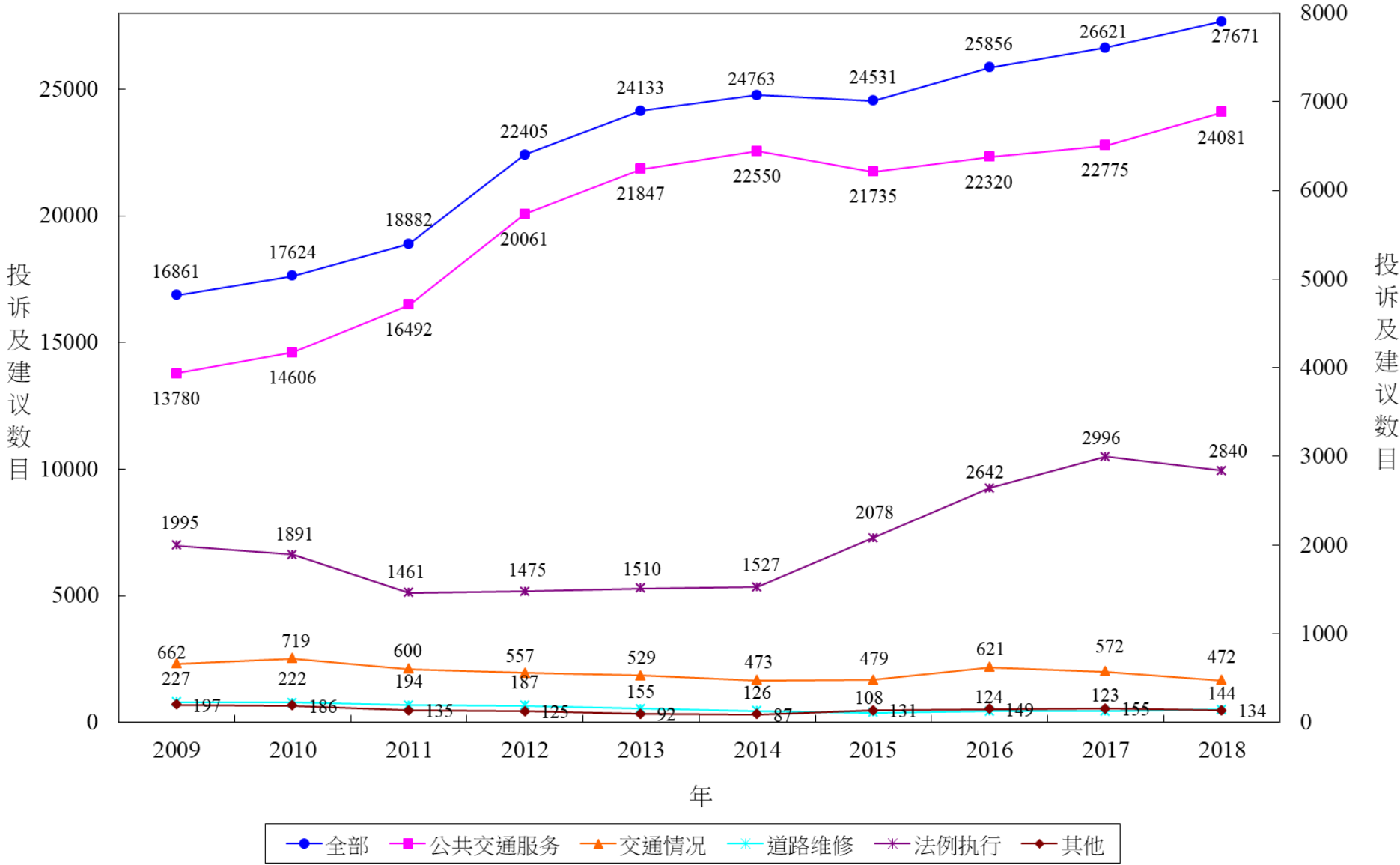
注： (1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
(2) 括号内百分率代表每类投诉/建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

交通投诉组接获的投诉及建议

附件 A (ii)

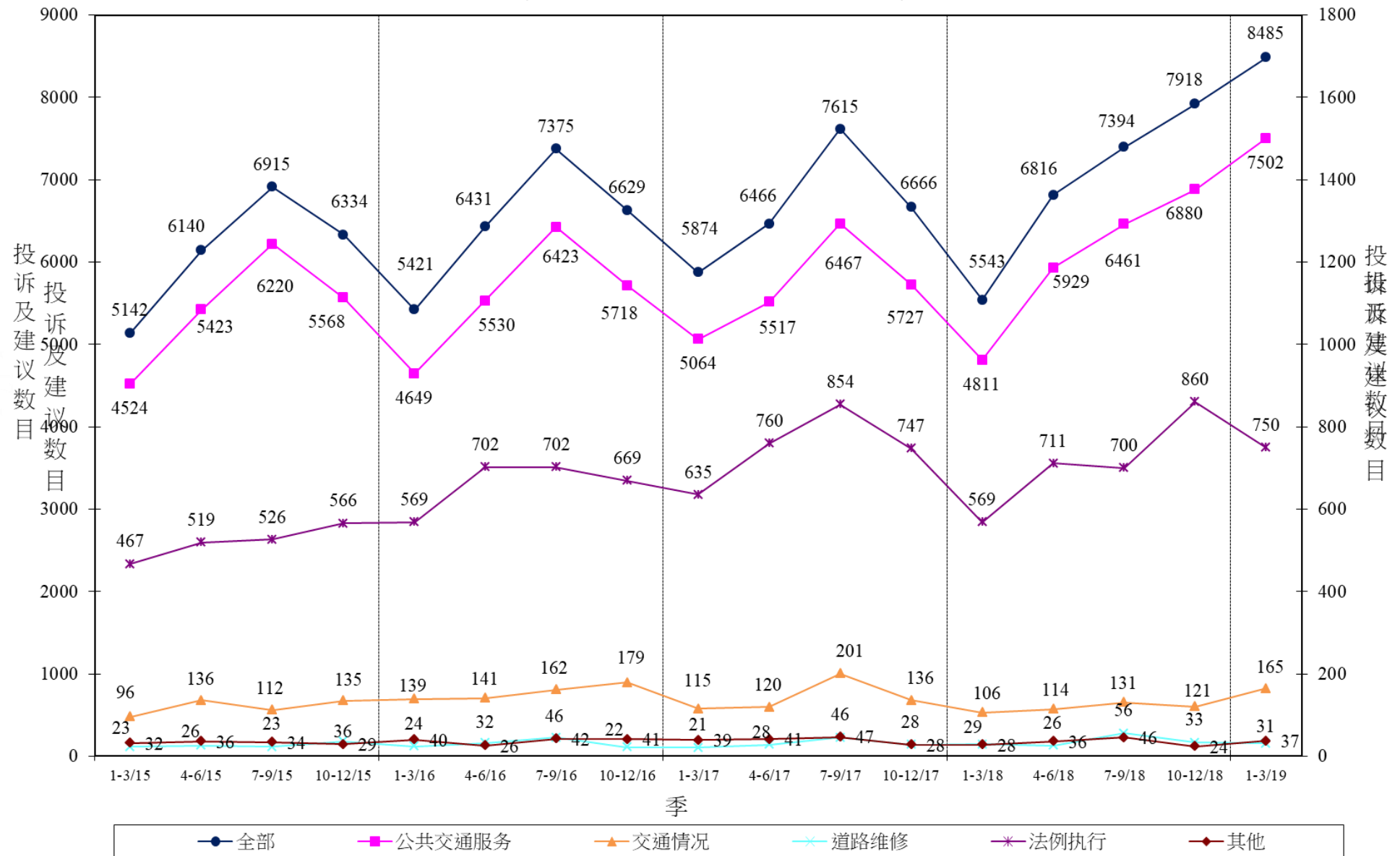


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零零九至二零一八年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一五年一月至二零一九年三月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一九年一月至三月)

附件 C(i)

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	14	244	1	-	259
	(b) 服务水平	1 454	2 426	15	1 658	5 553
	(c) 一般性质	43	45	5	9	102
		1 511	2 715	21	1 667	5 914
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	22	22	-	-	44
	(b) 交通管理	6	13	1	-	20
	(c) 增设交通标志及设备	3	3	3	-	9
	(d) 泊车设施	2	6	-	-	8
		33	44	4	-	81
III. 道路维修	(a) 道路情况	7	4	-	-	11
	(b) 交通标志及设备	4	1	-	-	5
	(c) 行车道标记	-	-	-	-	-
		11	5	-	-	16
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	343	28	-	-	371
	(b) 其他执法事宜	85	70	1	87	243
		428	98	1	87	614
V. 其他		11	11	-	-	22
合计		1 994	2 873			
		(30%)	(43%)			
		4 867		26	1 754	6 647
		(73%)		(1%)	(26%)	(100%)

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
(二零一九年一月至三月)

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	358	798	3	10	1 169
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	54	40	2	3	99
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	18	21	-	2	41
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	42	53	-	-	95
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	16	8	-	-	24
龙运巴士公司	34	34	-	-	68
过海隧巴	142	150	2	2	296
非专营巴士服务	19	27	2	-	48
专线小巴	766	527	6	14	1 313
红色小巴	30	2	-	4	36
的士	16	994	3	1 632	2 645
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	7	51	3	-	61
香港铁路有限公司(轻铁)	2	4	-	-	6
香港电车有限公司	5	1	-	-	6
新世界第一渡轮服务有限公司	1	1	-	-	2
天星小轮有限公司	-	1	-	-	1
其他渡轮	1	3	-	-	4
合计	1 511 (25%)	2 715 (46%)	21	1 667	5 914
	4 226 (71%)		(1%)	(28%)	(100%)

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 / 公共交通营办商采纳的市民建议
(二零一九年一月至三月)

I. 公共交通服务

九龙区

- 巴士 E22C 号线每日分别在早上由调景岭站和在黄昏由飞机维修区加开一班班次，以满足乘客的需求。
- 巴士 213D 号线在平日早上繁忙时间加开一班特别班次由安达邨巴士总站前往彩虹站(单程服务)，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长南风道南行线与黄竹坑道交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 调整皇后大道东 / 坚尼地道东行线和皇后大道东 / 司徒拔道两个交界处的交通灯在平日下午的协调安排，改善交通流量。
- 延长铜锣湾道南行线近礼顿道的交通灯在平日下午的行人绿灯时间，方便行人过马路。
- 延长清风街近英皇道的「不准停车」限制的有效时间，改善行人和驾车人士的视线。

九龙区

- 延长彩虹道东行线近彩颐里的交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 把松树街与塘尾道之间的必发道部分行车道改为行人路，以方便行人。
- 延长秀明道南行线与晓光街交界处交通灯在平日早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 缩短创业街与巧明街交汇点交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人过马路。

新界区

- 在十八乡交汇处近元朗公路增设道路标记，提醒驾车人士让路给其他车辆。

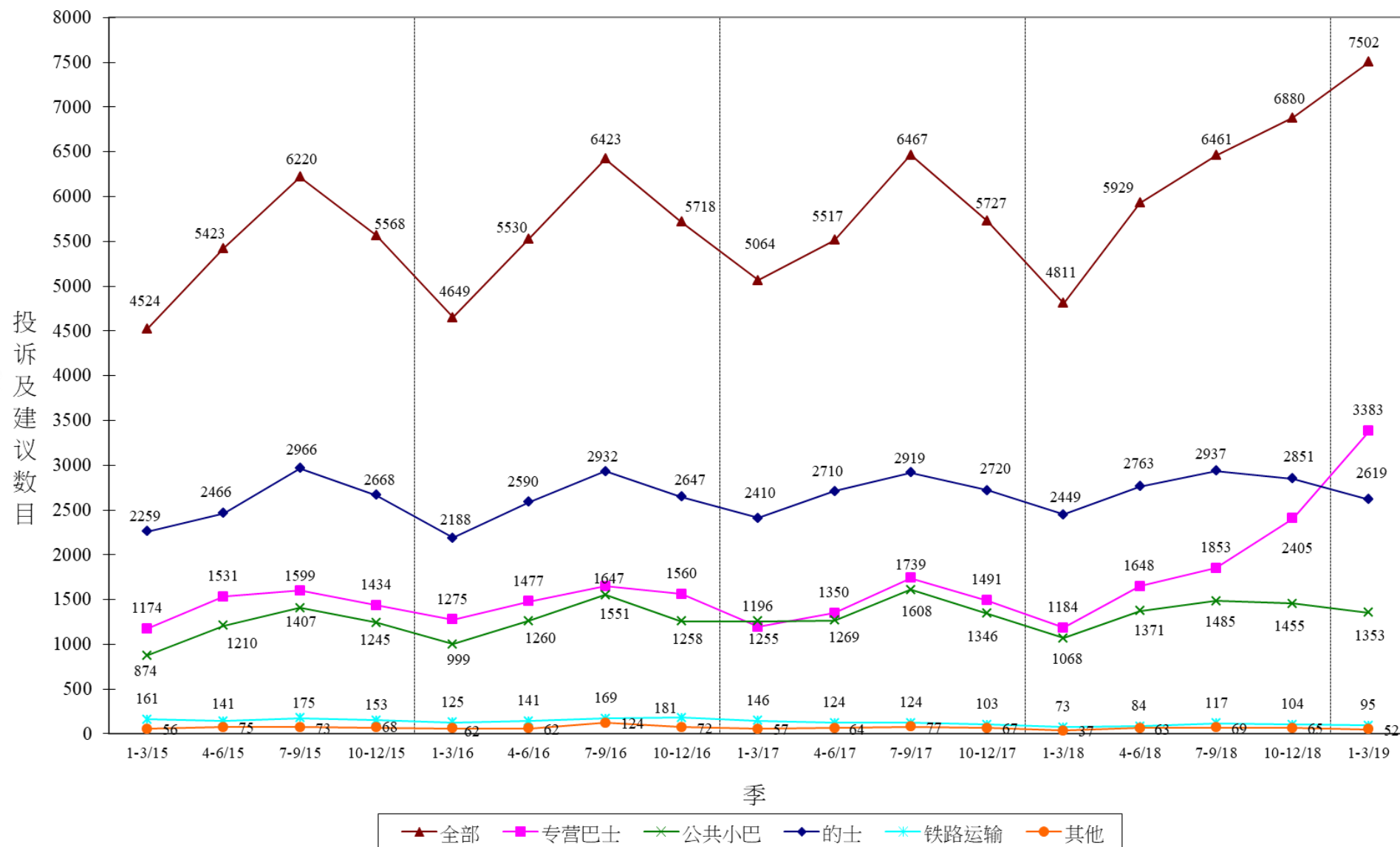
有关公共交通服务的投诉及建议
(二零一九年一月至三月)

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	45	4	2	4	7	6	12	1	81	-	-	14	3	-	1	-	-	180
(2) 路线	13	2	4	2	-	4	8	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	34
(3) 服务时间	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4
(4) 设置车站	7	-	-	-	1	2	1	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	17
小计	65	6	6	6	8	13	22	3	87	-	-	15	3	-	1	-	-	235
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1854	31	22	50	4	50	188	8	317	-	-	2	1	1	-	-	1	2529
(2) 路线依循情况	11	1	2	2	-	1	6	2	43	-	430	-	-	1	-	-	-	499
(3) 驾驶行为不当	151	20	5	24	6	11	63	8	2965	43	510	1	1	6	-	-	-	1144
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	258	19	16	37	10	17	118	9	400	23	1156	14	1	2	-	-	1	2084
(5) 滥收车/船费	4	-	2	2	-	-	3	-	32	3	449*	1	-	-	-	-	-	496
(6) 清洁	2	-	-	-	-	-	-	1	17	-	5	2	-	-	-	-	-	27
(7) 车辆/船只状况	8	2	-	-	1	-	4	2	20	-	6	1	-	-	-	-	-	44
(8) 乘客服务及设施	128	20	6	2	3	8	38	11	13	2	2	42	-	-	2	-	-	277
小计	2416	93	53	117	24	87	420	41	1137	71	2561	63	3	10	2	-	2	7100
(C) 一般性质	22	7	3	1	2	5	7	3	47	11	58	1	-	-	-	-	-	167
今季合计	2503	106	62	124	34	105	449	47	1271	82	2619	79	6	10	3	-	2	7502
总数	(3383)							(4019)				(95)			(5)			
上季合计	1459	162	71	142	33	82	456	52	1370	85	2851	87	4	13	3	1	9	6880
去年同季合计	678	82	34	81	17	53	239	27	989	79	2449	63	4	6	6	1	3	4811

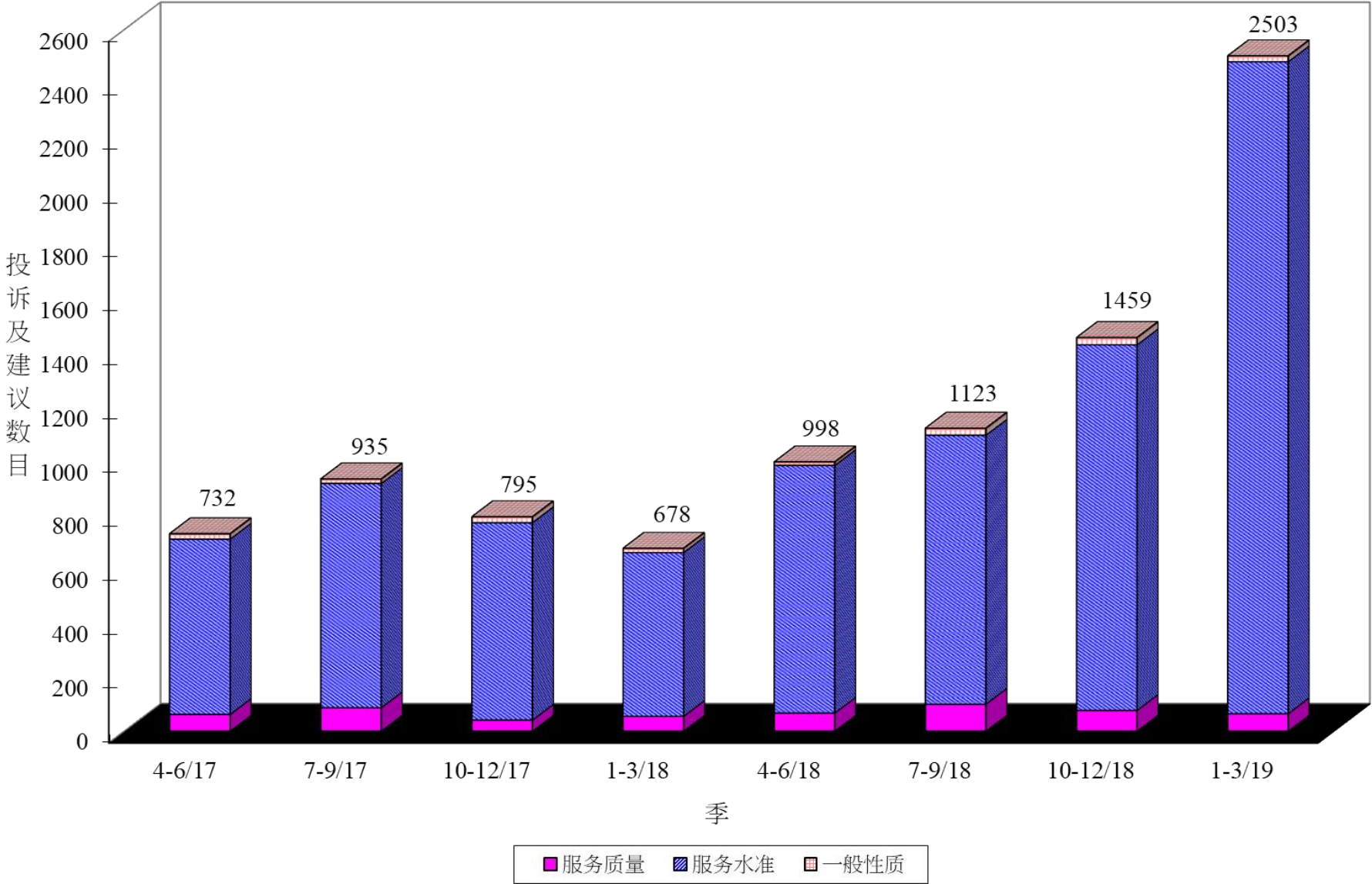
* 包括有关的士咪表的违规行为

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一五年一月至二零一九年三月)

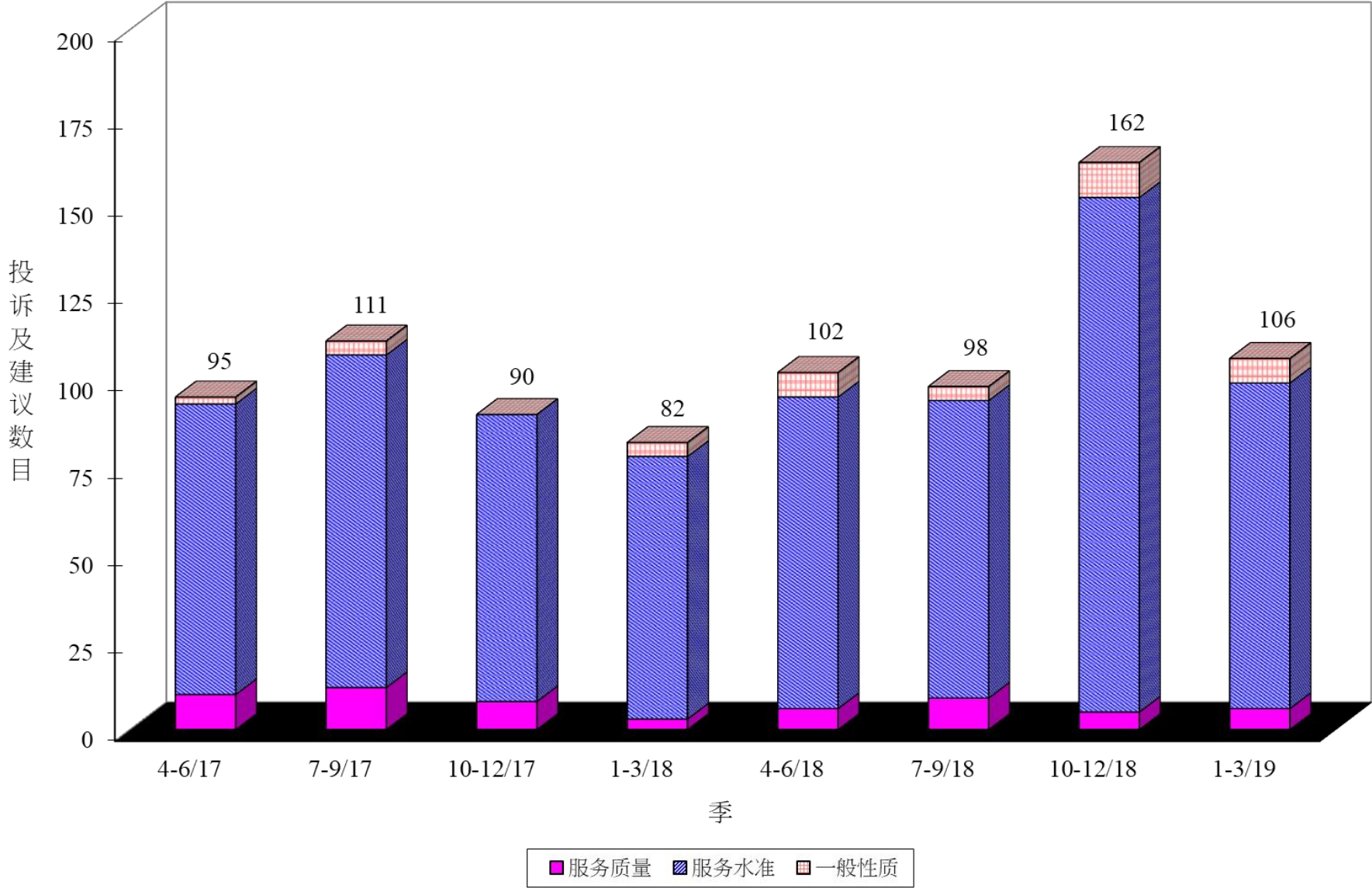


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

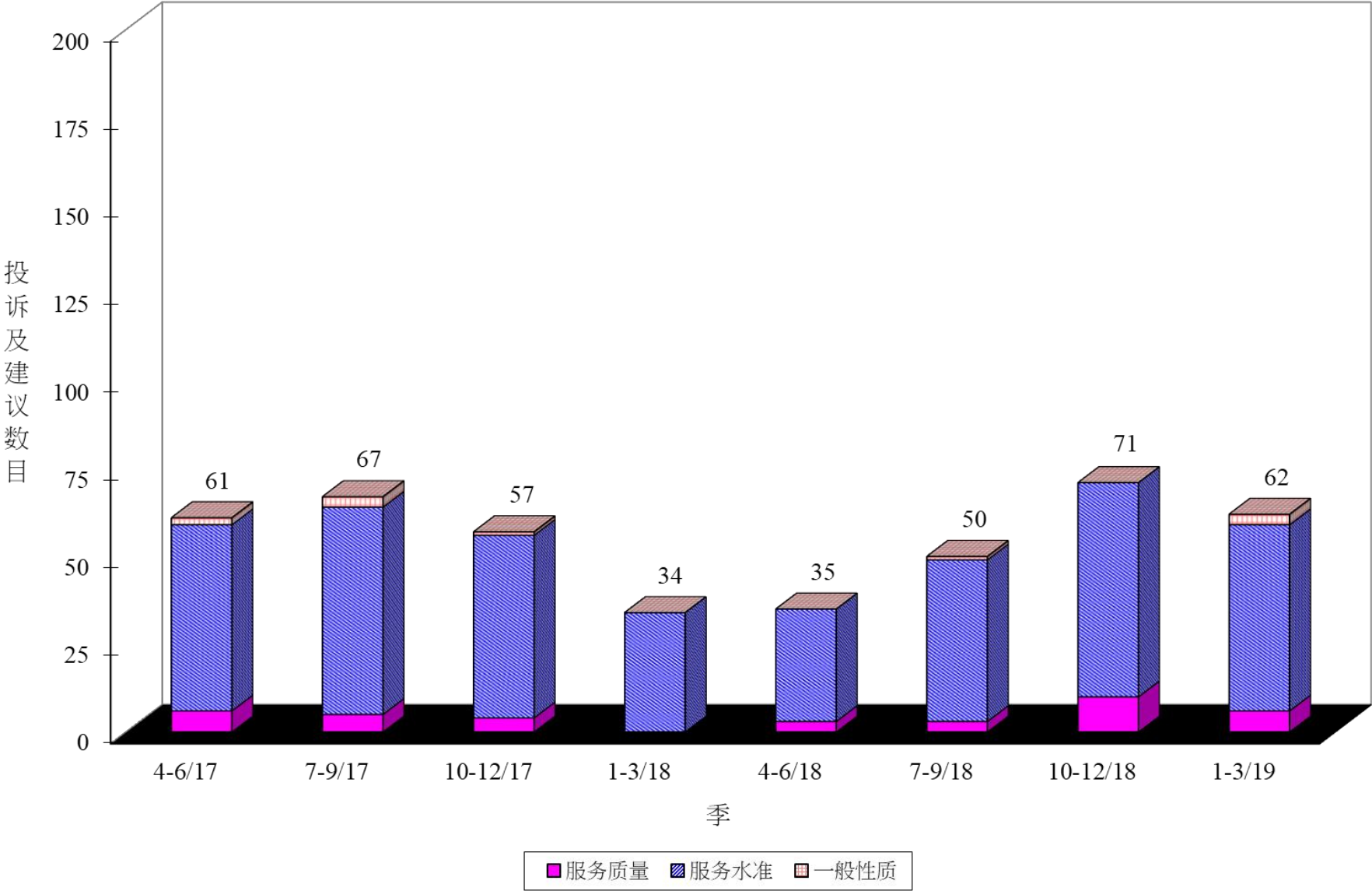
附件 F (i)



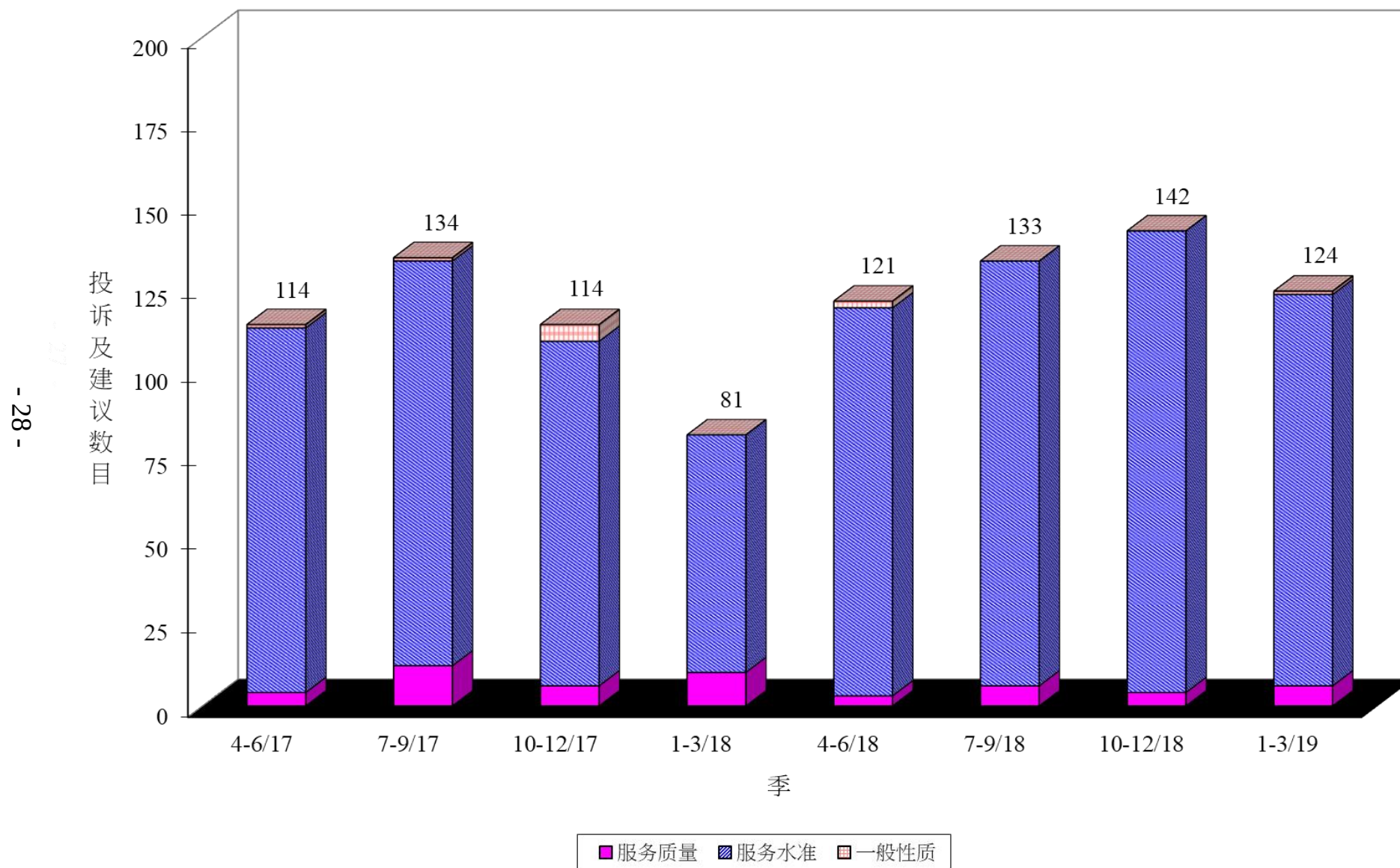
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



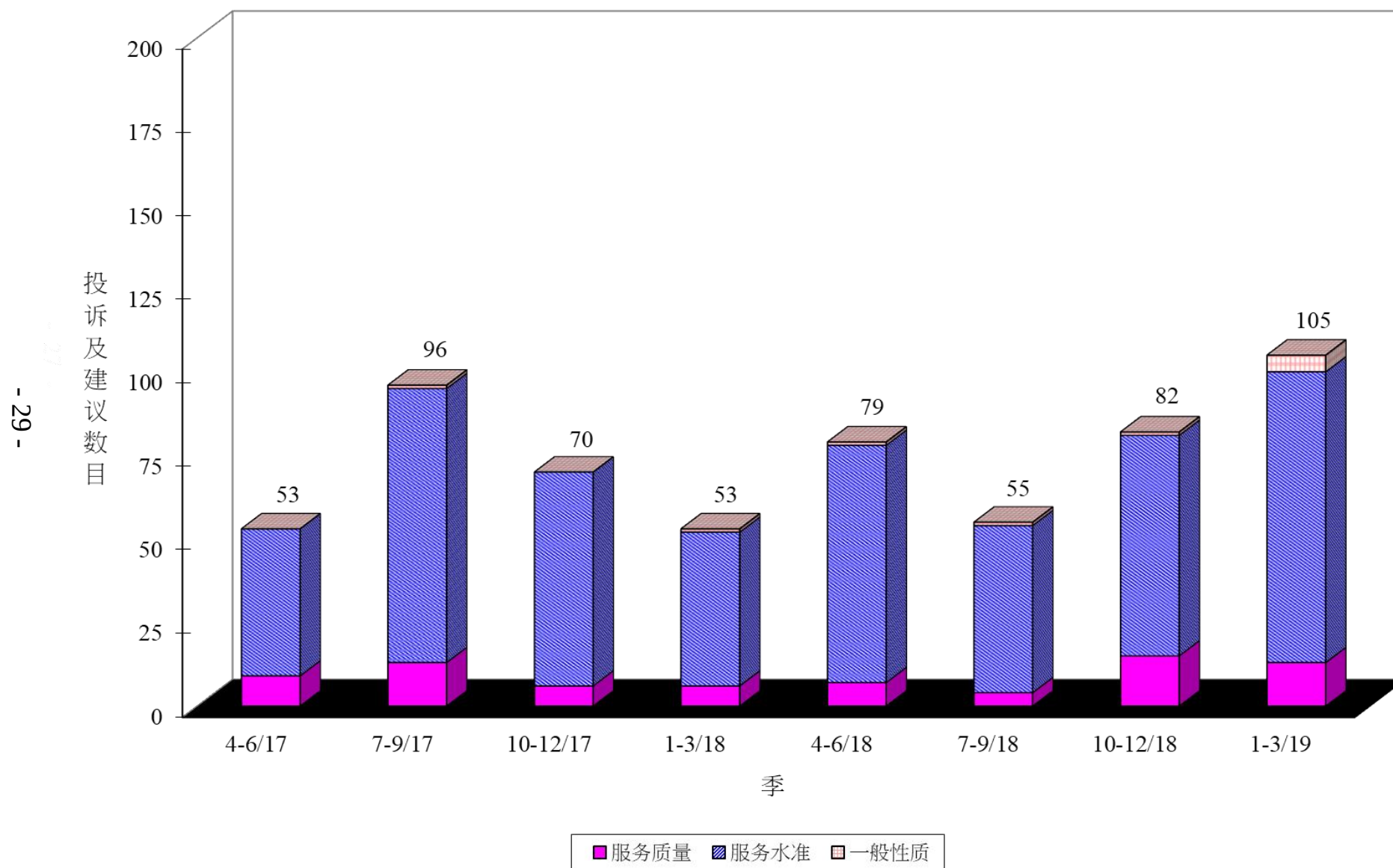
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议



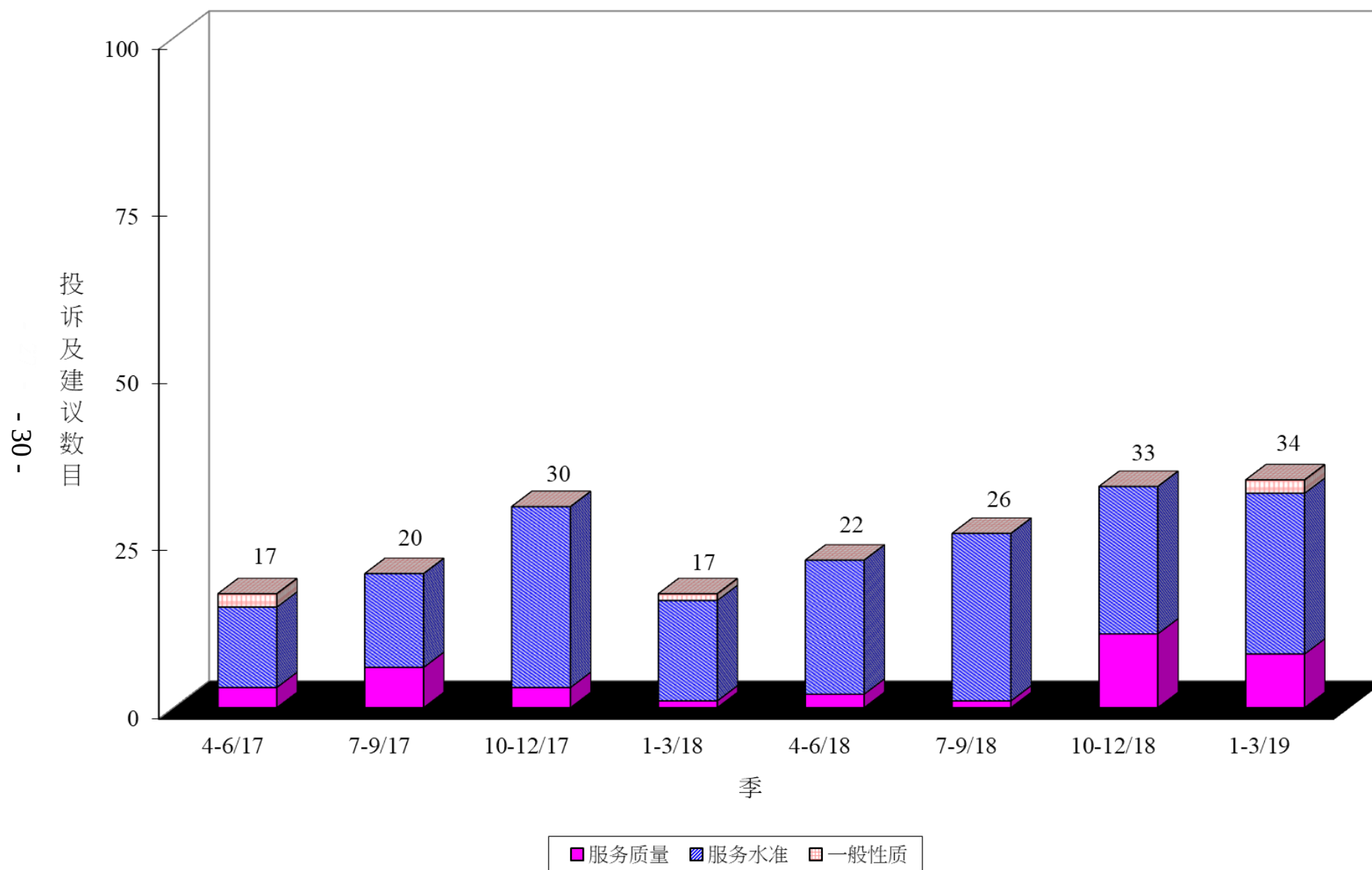
过去八季有关新巴服务的投诉及建议



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



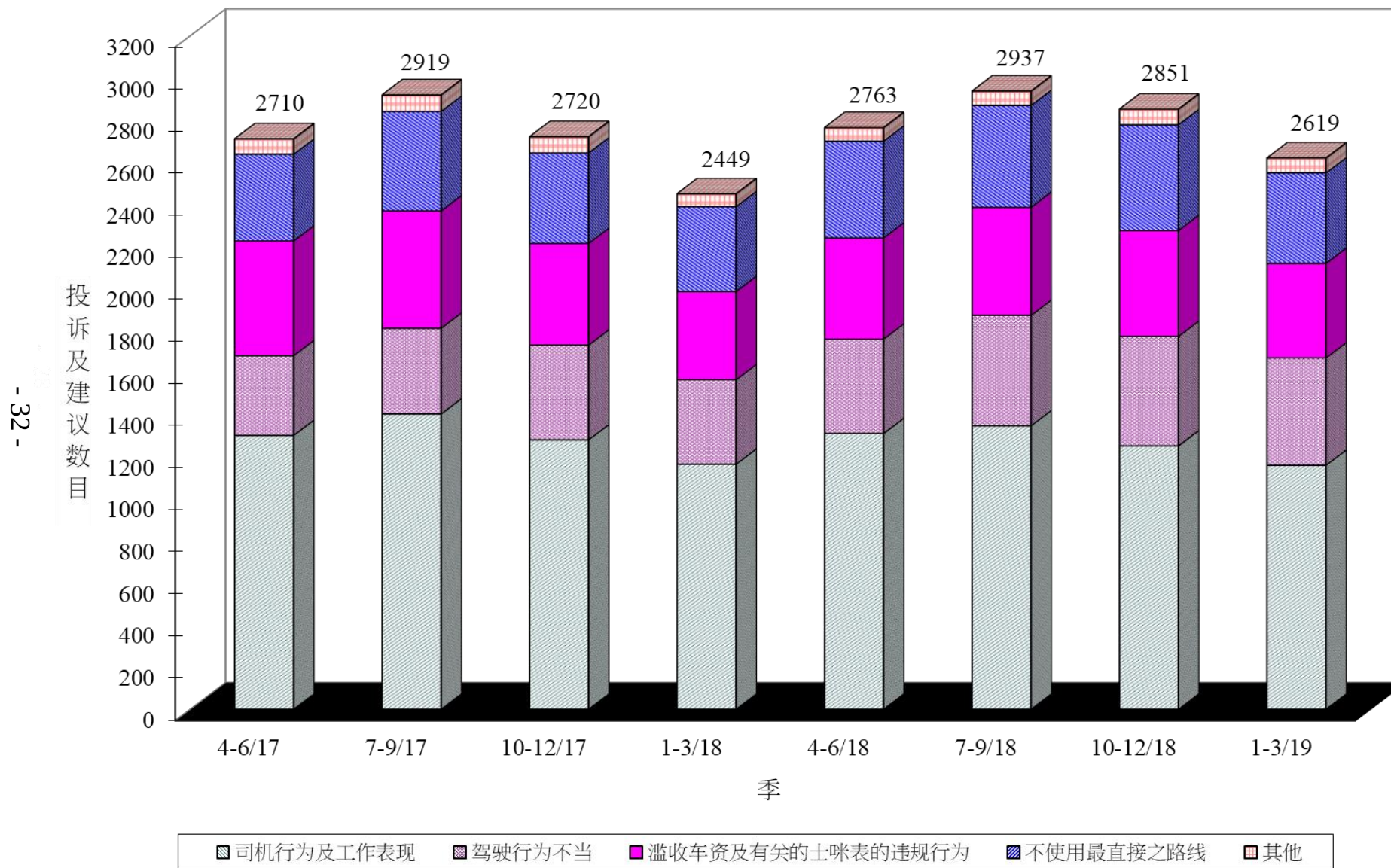
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零一九年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议³</u>	<u>每百万乘客人次 计的投诉及建议⁴</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 503	10.83
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	106	3.17
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	62	6.34
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	124	4.52
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	34	3.76
龙运巴士公司	105	9.50
过海隧巴	449	8.04
合计	3 383	8.96

³ 因过海隧巴服务是由九巴、城巴及新巴联合经营，有关投诉及建议不能按巴士公司分类。

⁴ 运输署现正编制二零一九年一月至三月期间的乘客人次数字。二零一八年十月至十二月期间的数字暂供参考。

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>(1.1.18 – 31.3.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.18– 31.12.18)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.19 – 31.3.19)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	423	435	433
(ii) 拒载	617	686	596
(iii) 兜客	3	6	8
(iv) 拒绝驶达目的地	110	113	108
(v) 未有展示司机证	8	8	12
(vi) 不正确展示司机证	3	3	2
小计	1 164	1 251	1 159
(b) 驾驶行为不当	401	520	510
(c) 滥收车资	371	451	403
(d) 有关的士咪表的违规行为	49	53	46
(e) 不使用最直接可行之路线	403	502	430
(f) 其他*	61	74	71
合计	2 449	2 851	2 619

* 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
(二零一九年一月至三月)

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)	1 (1)	3 (3)	14 (9)	1 (1)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	- (-)	6 (5)	25 (5)	- (-)	4 (4)	5 (5)	3 (3)	- (-)	1 (1)	5 (4)	1 (1)	1 (1)	77 (50)
(b) 交通管理	2	3	7	1	5	1	1	3	4	3	-	10	7	-	9	-	1	-	3	60
(c) 增设交通标志及设备	-	1	4	-	1	-	-	-	1	-	-	4	3	1	1	2	-	-	1	19
(d) 泊车设施	-	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2	-	-	-	2	9
小计	3	7	25	2	12	2	3	3	12	29	-	19	15	4	12	3	6	1	7	165
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	1	-	2	-	1	-	-	1	-	1	2	-	-	1	2	1	-	-	12
(b) 交通标志及设备	-	1	2	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	4	2	2	-	-	1	16
(c) 行车道标记	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
小计	-	3	3	2	1	1	1	1	1	-	1	2	1	4	3	5	1	-	1	31
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	28	19	25	8	39	19	34	50	42	17	24	35	43	20	24	25	14	8	-	474
(b) 其他执法事宜	11	16	24	9	15	8	27	19	30	7	4	19	26	15	6	13	13	8	6	276
小计	39	35	49	17	54	27	61	69	72	24	28	54	69	35	30	38	27	16	6	750
合计	42	45	77	21	67	30	65	73	85	53	29	75	85	43	45	46	34	17	14	946

有关新运输基础设施项目的投诉及建议⁵

项目	通车前	通车后	合计
高铁 ⁶	二零一六年： - 二零一七年： - 二零一八年： 5 5	二零一八年： 16 二零一九年： 7 23	28
大桥 ⁷	二零一六年： 1 二零一七年： 2 二零一八年： 5 8	二零一八年： 24 二零一九年： 6 30	38
绕道 ⁸	二零一六年： - 二零一七年： - 二零一八年： 1 二零一九年： 2 3	二零一九年 第一阶段： 13 第二阶段： 4 17	20

⁵ 直接与基础设施项目有关的投诉及建议。其他一般性质的投诉及建议(例如不依循路线、欺骗及拒载 / 拣客等的士个案)并不包括在内。

⁶ 在二零一八年九月二十三日通车。

⁷ 在二零一八年十月二十四日通车。

⁸ 第一阶段在二零一九年一月二十日通车。
第二阶段在二零一九年二月二十四日通车。

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。