

## 交通投訴組二零零九年工作報告

### 二零零九年內接獲的投訴及建議的概況

在二零零九年，交通投訴組共接獲 16 861 宗有關運輸交通事宜的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 163 宗。個案總數與二零零八年的 19 308 宗相比，下跌 12.7%。交通投訴組過去五年內接獲的投訴及建議的分類載於附錄 1。在二零零九年接獲的個案分類如下：

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	15 352	13 780	-10.2%
交通情況	897	662	-26.2%
道路維修	291	227	-22.0%
法例執行	2 500	1 995	-20.2%
其他	268	197	-26.5%
<b>合計</b>	<b>19 308</b>	<b>16 861</b>	<b>-12.7%</b>

2. 在二零零九年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 73%。其餘的個案(27%)則是投訴人利用電郵、傳真、信件或交通投訴組投訴表格提出的。

3. 年內，交通投訴組完成 16 735 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中 10 732 宗(64%)證實成立，而不成立個案則有 1 356 宗(8%)，其餘 4 647 宗(28%)則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附錄 2。本組注意到：

- 個案成立的百分率由二零零八年的 65% 微降至二零零九年的 64%。有關政府部門/公共交通機構已就這些個案採取措施改善有關情況，又或正考慮如何解決問題；以及
- 二零零九年無法追查的個案的百分率與二零零八年相同，均為 28%。

4. 在二零零九年，有關的政府部門及機構共採納 192 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況。有關個案的概要載於附錄 3。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

## 公共交通服務

5. 交通投訴組接獲的投訴及建議仍以涉及公共交通服務為主。在二零零九年，這些個案共有 13 780 宗，佔個案總數約 82%。當中純粹提出建議的共有 78 宗。這類個案的數目較二零零八年的 15 352 宗下跌 10.2%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2008</u>		<u>2009</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士 (包括接駁巴士)	3 122	(2.20)	2 799	(2.01)	-10.3%	(-8.6%)
居民巴士服務	54	(0.78)	63	(0.81)	+16.7%	(+3.8%)
專線小巴	2 798	(5.31)	2 649	(4.97)	-5.3%	(-6.4%)
紅色小巴	450	(3.09)	407	(2.86)	-9.6%	(-7.4%)
的士	8 005	(20.21)	7 277	(20.89)	-9.1%	(+3.4%)
鐵路運輸	860	(0.56)	535	(0.34)	-37.8%	(-39.3%)
渡輪	63	(1.17)	50	(0.98)	-20.6%	(-16.2%)
<b>合計</b>	<b>15 352</b>		<b>13 780</b>		<b>-10.2%</b>	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴/建議數字。)

按交通工具及投訴/建議性質分類的數字詳載於附錄 4。

## 專營巴士服務

6. 在二零零九年，有關專營巴士服務的個案共有 2 799 宗，即每百萬乘客人次計有 2.01 宗投訴/建議；與二零零八年的 3 122 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.2 宗投訴/建議相比，分別下降 10.3% 及 8.6%。個案數目下跌，主要是涉及乘客服務和設施以及班次/載客量的投訴/建議減少所致。

7. 交通投訴組在二零零九年內接獲有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴有所減少。在二零零九年，合共有 123 名投訴人提出 617 宗投訴，二零零八年則合共有 103 名投訴人提出 856 宗投訴。大部分投訴關於廣播音量。

8. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署一直與各巴士公司緊密合作，探討在合理和可行的情況下，平衡各類乘客的利益。為在巴士上提供令乘客普遍感到適意的環境，巴士公司已把廣播音量調校至與巴士周圍環境接近的聲量水平，並且使用壓縮器收窄音調的變化，以及把下層車尾部分劃設為靜音區，而下層亦只開啓一個揚聲器。

9. 運輸署一直有定期抽查裝有視聽廣播系統的巴士，以監察巴士上的廣播服務。該署並已提醒巴士公司，每當收到涉及個別巴士廣播音量的投訴時，即須盡快採取改善措施。運輸署會繼續密切監察乘客對播放視聽節目的反應，並會視乎情況需要，與巴士公司研究進一步的改善措施。為加強運輸署對專營巴士視聽廣播服務的規管，所有現正生效的巴士專營權均已增訂條款，規定專營巴士公司必須事先徵求該署批准，才可在巴士上安裝視聽廣播系統。

10. 有關專營巴士服務的 2 799 宗個案，按巴士公司分類的數字載於附錄 5。有關三間主要專營巴士公司的投訴及建議資料如下：

- 九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 1.68 宗減至二零零九年的 1.48 宗，減幅為 11.9%。二零零九年內接獲的 1 265 宗個案，主要涉及服務班次(370 宗)、乘客服務和設施(336 宗)以及駕駛行為不當(160 宗)。
- 城巴有限公司(城巴)(第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 2.55 宗增至二零零九年的 2.84 宗，增幅為 11.4%。二零零九年內接獲的 396 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(129 宗)、服務班次(97 宗)以及駕駛行為不當(51 宗)。
- 新世界第一巴士服務有限公司(新巴) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 3.36 宗減至二零零九年的 2.85 宗，減幅為 15.2%。二零零九年內接獲的 328 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(134 宗)、服務班次(88 宗)以及駕駛行為不當(39 宗)。

11. 有關九巴、城巴(第一類專營權)和新巴過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 6。

### **居民巴士服務**

12. 居民巴士服務主要在繁忙時間提供服務，以助減輕市民對集體運輸工具的需求。這類服務屬專線服務，營辦商如擬修改服務細節，必須獲運輸署批准。

13. 在二零零九年，有關居民巴士服務的個案共有 63 宗，即每百萬乘客人次計有 0.81 宗投訴/建議；與二零零八年的 54 宗個案及每百萬乘客人次計有 0.78 宗投訴/建議相比，分別增加 16.7% 及 3.8%。該 63 宗個案的分類數字詳載於附錄 7。

14. 有關居民巴士服務過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 8。

### **公共小巴服務**

15. 在二零零九年，有關公共小巴服務的個案共有 3 056 宗，即每百萬乘客人次計有 4.52 宗投訴/建議；與二零零八年的 3 248 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.83 宗投訴/建議相比，分別下跌 5.9% 及 6.4%。

### **專線小巴服務**

16. 專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

17. 在二零零九年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有 2 649 宗，佔所有公共小巴個案的 87%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 4.97 宗；與二零零八年的 2 798 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.31 宗投訴/建議相比，分別下跌 5.3% 及 6.4%。投訴及建議數目減少，主要是涉及服務班次以及員工行爲和工作表現的投訴減少所致。該 2 649 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

## 紅色小巴服務

18. 紅色小巴受《道路交通(公共服務車輛)規例》管制。
19. 在二零零九年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有 407 宗，佔所有公共小巴個案的 13%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 2.86 宗；與二零零八年的 450 宗個案及每百萬乘客人次計有 3.09 宗投訴/建議相比，分別下跌 9.6% 及 7.4%。投訴及建議數目減少，主要是涉及駕駛行為不當的投訴減少所致。該 407 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。
20. 有關專線小巴及紅色小巴過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 11。
21. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署在二零零九年推行多項措施，以推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。這些措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；為公共小巴司機開辦工作坊，以促進安全駕駛及顧客服務；以及呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛及優質小巴服務。
22. 二零零八年三月，運輸署聯同警方東九龍警區交通部及公共小巴業界，推行“小巴安全駕駛計劃”，以提高公共小巴司機安全駕駛的意識。鑑於業界和市民反應良好，上述計劃已在二零零八年十一月擴展至全港各區。公共小巴車廂內已張貼 24 小時運作的警察交通部熱線的貼紙，以便乘客就公共小巴司機的不當駕駛行為致電該熱線投訴。
23. 為改善公共小巴的營運安全，運輸署計劃增訂公共小巴的車輛牌照和客運營業證條件，規定所有公共小巴必須安裝車速限制器，以防止公共小巴的行車速度超出預設的最高車速。該署亦計劃規定新登記的公共小巴必須安裝記錄行車資料的儀器(俗稱“黑盒”)，以及規定公共小巴駕駛執照的申請人必須修畢指定的職前訓練課程。

## 的士服務

24. 在二零零九年，的士服務仍屬一項主要投訴項目。有關的士服務的個案共有 7 277 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 53%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 20.89 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零零八年的 8 005 宗個案及每百萬乘客人

次計有 20.21 宗投訴/建議相比，分別下降 9.1%及上升 3.4%。個案數目下降的主要原因，是有關的士司機違規行爲(特別是涉及司機行爲和工作表現以及不採用最直接的路線)的投訴有所減少。該 7 277 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

25. 在接獲的 7 277 宗個案中，涉及的士司機違規行爲的個案有 6 963 宗(96%)。如投訴人願意出庭作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，共有 1 148 宗(16%)這類投訴轉介警方處理。在二零零九年，警方完成調查今年或去年轉介的 1 095 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

26. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

27. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署及由交通諮詢委員會(交諮會)委員潘榮輝先生擔任主席的優質的士服務督導委員會(督導委員會)已推行多項措施，以改善的士行業的服務水準。這些措施包括：推行英語及普通話自學計劃，以提高的士司機的語文能力；製作的士運作自學錄像課程；出版《的士季刊》；在機場、香港迪士尼樂園及落馬洲派發的士乘客資訊單張；在選定的士站設立電子資訊顯示屏及資訊板，為乘客提供最新的士服務資訊；向司機派發的士服務標準小冊子；在禁區設定的士上落客點和的士落客點；以及暫時全面放寬繁忙時間和“上午七時至下午七時”禁止停車的限制，以方便的士提供點到點服務。此外，運輸署亦支持“馬路的事不容有失”24 小時免費的士失物熱線。

28. 運輸署與督導委員會已改良現有的士司機證，以樹立的士司機的專業形象，並從設計和展示方式令司機證更易給乘客看見。新的士司機證已在二零零九年十月底推出，的士司機須在二零一零年二月底或之前更換司機證。

29. 由二零零一年起，運輸署與督導委員會合辦的士司機嘉許計劃，特地表揚行爲良好的的士司機。截至二零零九年年底，約有 5 900 位司機曾在計劃下受到嘉許。這項計劃已在二零零九年優化，為的士司機提供更多改善服務質素的誘因，並令乘客更易識別提供優質服務的司機。優化措施包括：在的士站張貼海報；去信的士商會以邀請其屬下司機參與計劃；在電台公布計劃的內容；以及向優秀的士司機發出新設計的的士司機證等。

30. 運輸署支持在技能提升計劃下為在職的士司機提供培訓，以期提升的士服務的質素。課程涵蓋的範圍包括道路安全、

駕駛改進、普通話及英語能力、緊急情況處理、職業健康，以及與的士業有關的顧客服務。運輸署通過的士通訊及向的士商會派發宣傳小冊子等多個途徑，協助推廣這項計劃，並鼓勵在職的士司機參加。為回應交諮會提出安排時間較短而更集中的培訓課程的建議，計劃下的“高級的士司機綜合課程”的修讀期，由二零零九年一月起，已由 16 小時縮短至 7 小時，以鼓勵更多的士司機報讀該項課程。

## **鐵路服務**

31. 在二零零九年，有關鐵路服務的個案共有 535 宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 0.34 宗；與二零零八年的 860 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.56 宗投訴/建議相比，分別下降 37.8% 及 39.3%。投訴數字減少的主要原因，是有關港鐵列車上播放的視聽廣播節目(“新聞直線”)的投訴減少所致。在二零零九年，合共有 9 名投訴人提出 227 宗投訴，二零零八年則合共有 11 名投訴人提出 631 宗投訴。大部分投訴關於廣播音量。

32. “新聞直線”於二零零五年七月開始，在前九廣鐵路公司(前九鐵公司)列車播放。交通投訴組小組委員會得悉，在播放初期，政府曾將一些乘客對音量水平的意見轉達前九鐵公司，並要求該公司即時採取措施，把音量降至令乘客更感舒適的水平、改善廣播聲音“擴散”至靜音車廂和靜音區的問題、確保正常列車服務和緊急廣播不會受到影響，以及改進播音系統，以期盡量減低因背景噪音變化而令廣播音量出現的波動。

33. 交通投訴組小組委員會亦得悉，香港鐵路有限公司(港鐵公司)(以及前九鐵公司)積極實施下列措施，以改善“新聞直線”引起的聲浪問題：

- (a) 就列車車廂內的音量水平進行音效測量；
- (b) 進行乘客滿意程度調查，蒐集乘客對廣播系統表現和效果的意見，包括廣播音量的大小；
- (c) 調校東鐵線列車頭等車廂靜音區揚聲器的位置和方向，把聲音的傳播範圍局限於接近屏幕的地方；以及
- (d) 關掉接近靜音車廂的揚聲器。

34. 運輸署會繼續密切監察列車的服務水平、服務表現是否達到規定，以及列車服務受阻期間交通應變安排的成效，並在有需要時，與港鐵公司探討進一步的改善措施。

35. 有關鐵路服務的 535 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。有關港鐵公司服務的投訴及建議資料如下：

- 輕鐵以外的服務 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 0.62 宗下降至二零零九年的 0.36 宗，減幅為 41.9%。二零零九年內接獲的 481 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(335 宗)以及員工行爲和工作表現(49 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 0.17 宗上升至二零零九年的 0.26 宗，升幅為 52.9%。二零零九年內接獲的 38 宗個案，主要涉及班次/載客量(11 宗)以及乘客服務和設施(9 宗)。

36. 有關港鐵公司過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 16。

### **渡輪服務**

37. 在二零零九年，有關渡輪服務的個案共有 50 宗，即每百萬乘客人次計有 0.98 宗投訴/建議；與二零零八年的 63 宗個案和每百萬乘客人次計有 1.17 宗投訴/建議相比，分別下降 20.6%及 16.2%。

38. 有關渡輪服務的 50 宗個案，按渡輪公司分類的數字載於附錄 17。有關兩間主要渡輪公司的投訴及建議資料如下：

- 新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 1.31 宗下降至二零零九年的 1.06 宗，減幅為 19.1%。二零零九年內接獲的 13 宗個案，主要涉及服務班次(5 宗)、班次/載客量(3 宗)以及員工行爲和工作表現(3 宗)。
- 天星小輪有限公司(天星小輪) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零八年的 0.36 宗下降至二零零九年的 0.17 宗，減幅為 52.8%。二零零九年內接獲的 4 宗個案，主要涉及服務班次(2 宗)。

39. 有關新渡輪及天星小輪過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 18。

## 交通及道路情況

40. 在二零零九年，交通投訴組共接獲 2 884 宗有關交通及道路情況的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 59 宗；與二零零八年的 3 688 宗投訴及建議相比，減少 21.8%。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 19 及附錄 20。

## 交通情況

41. 在二零零九年，交通投訴組共接獲 662 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 4%。與二零零八年的 897 宗相比，這類個案減少 26.2%。

42. 在接獲的 662 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 279 宗 (42%)；與二零零八年的 484 宗相比，減少 42.4%。二零零九年引致投訴交通擠塞的原因分類如下：

原因	<u>投訴數目</u>		
	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>增/減</u>
交通管理	154	126	-18.2%
道路工程	92	59	-35.9%
車輛阻塞	161	49	-69.6%
其他	77	45	-41.6%
合計	<u>484</u>	<u>279</u>	<u>-42.4%</u>

43. 在二零零九年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>增/減</u>
中西區	65	36	-44.6%
九龍城	39	34	-12.8%
油尖旺	75	30	-60.0%
灣仔	55	26	-52.7%

44. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、路政署及其他有關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零零九年內運輸署已採取以下措施，以紓緩交通擠塞：

- (a) 策劃及實施臨時交通安排，盡量減低道路工程導致的擠塞；
- (b) 在交通擠塞黑點實施交通管理計劃；
- (c) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (d) 實行交通改道，以增加流量；
- (e) 採取交通限制措施；
- (f) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；
- (g) 建設新道路、完成主要道路改善工程、遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站，以增加道路容車量；
- (h) 提供停車處，以方便上落客貨；以及
- (i) 舉辦宣傳運動，鼓勵司機自律，以減少車輛阻塞的情況。

45. 在二零零九年，投訴交通管理事宜(引致交通擠塞的除外)的投訴及建議共有 226 宗。這類個案涉及交通燈號時間分配、行車線安排及劃設禁區。與二零零八年的 232 宗比較，二零零九年的個案數目下降 2.6%。

46. 交通投訴組在二零零九年亦接獲 83 項增設交通標誌及設備的要求，較二零零八年的 99 宗下降 16.2%。

47. 此外，在二零零九年，有關泊車設施的投訴及建議共有 74 宗，較二零零八年的 82 宗下降 9.8%。

### **道路維修**

48. 在二零零九年，交通投訴組共接獲 227 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零零八年的 291 宗比較，這類個案數目下降 22%。有關個案均已轉介路政署或其他有關部門，以便進行調查和採取改善措施。

### **法例執行**

49. 在二零零九年，交通投訴組共接獲 1 995 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 12%；與二零零八年的 2 500 宗相比，下降 20.2%。

50. 有關法例執行的投訴個案，主要涉及違例泊車及駕車人士/行人不遵守交通規則。所有投訴均已轉介警務處進一步調查。部分個案亦已轉介運輸署，由該署考慮應否採取適當措施(例如提供泊車設施或實行交通管理措施)以改善情況。

### **有關道路安全事宜的投訴及建議**

51. 在二零零九年接獲的 16 861 宗投訴及建議中，3 487 宗 (21%)與道路安全的事宜有關。有關個案分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	2 109
交通管理	172
道路維修	130
法例執行	1 076
合計	<u><b>3 487</b></u>

52. 公共交通服務方面，投訴人關注到司機的駕駛行為不當、公共交通車輛造成阻塞以及其他事項(例如車輛狀況及車站位置)，可能危及乘客或其他道路使用者。

53. 交通管理方面，投訴人主要關注到交通標誌/輔助設施/道路標記不足、視線受不同物件阻擋以及行人綠燈時間不足，可能導致交通意外。

54. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損、交通燈號失靈以及道路工程施工地點的交通標誌/輔助設施不足，可能導致交通意外。

55. 法例執行方面，有關違例泊車造成阻塞並對駕車人士和行人構成危險的投訴共有 373 宗，有關駕車人士/行人不遵守交通規則(例如衝紅燈、不遵從交通標誌/措施以及停車等候過久造成阻塞)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 703 宗。

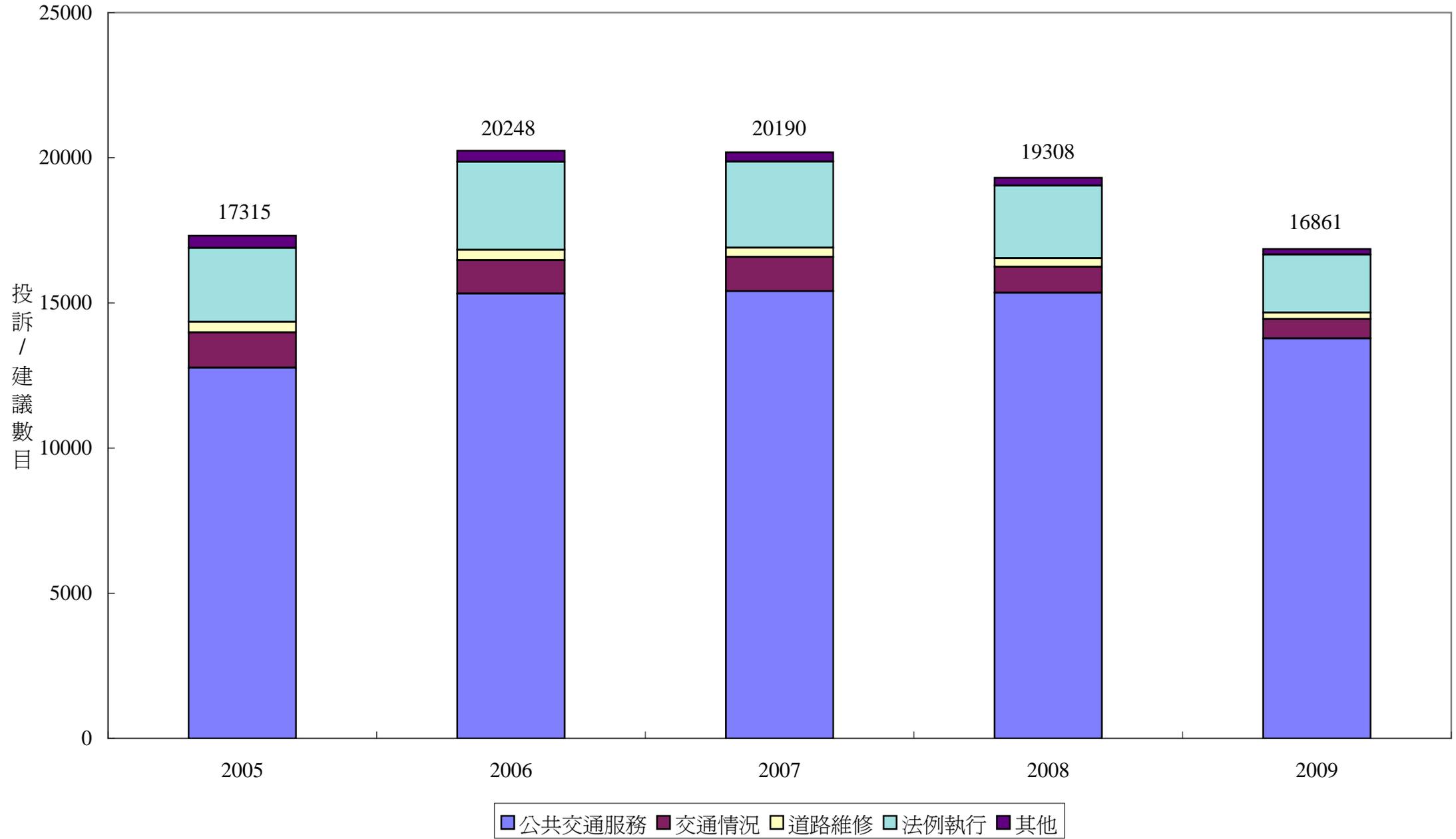
56. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

## 交通投訴組在二零零五至零九年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2005	2006	2007	2008	2009
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	1 070 [52]	1 093 [46]	897 [69]	820 [69]	747 [45]
(b) 服務水準	10 868 [15]	13 497 [20]	13 863 [20]	13 932 [26]	12 538 [18]
(c) 一般性質	829 [11]	733 [9]	642 [19]	600 [19]	495 [15]
	12 767 [78]	15 323 [75]	15 402 [108]	15 352 [114]	13 780 [78]
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	623	595	663	484	279
(b) 交通管理	307 [18]	287 [24]	255 [16]	232 [26]	226 [35]
(c) 增設交通標誌及設備	164 [13]	152 [23]	126 [15]	99 [19]	83 [8]
(d) 泊車設施	123 [20]	120 [10]	140 [29]	82 [8]	74 [14]
	1 217 [51]	1 154 [57]	1 184 [60]	897 [53]	662 [57]
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	183 [1]	185 [1]	167 [1]	129 [2]	131
(b) 交通標誌及設備	162	156	137	141 [2]	84
(c) 行車道標記	19	13	14	21 [1]	12 [1]
	364 [1]	354 [1]	318 [1]	291 [5]	227 [1]
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	1 185	1 464	1 492	1 418	1 000
(b) 其他執法事宜	1 363	1 571 [1]	1 476	1 082	995 [1]
	2 548	3 035 [1]	2 968	2 500	1 995 [1]
<b>V. 其他</b>	419 [20]	382 [33]	318 [17]	268 [14]	197 [26]
<b>合計</b>	<b>17 315 [150]</b>	<b>20 248 [167]</b>	<b>20 190 [186]</b>	<b>19 308 [186]</b>	<b>16 861 [163]</b>

註：方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

交通投訴組在二零零五至零九年間接獲的投訴及建議



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零零九年一月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	43	520	205	-	768
(b) 服務水準	3 109	4 039	644	4 444	12 236
(c) 一般性質	262	184	122	5	573
	<b>3 414</b>	<b>4 743</b>	<b>971</b>	<b>4 449</b>	<b>13 577</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	86	162	22	2	272
(b) 交通管理	87	21	148	3	259
(c) 增設交通標誌及設備	38	8	49	4	99
(d) 泊車設施	22	20	49	-	91
	<b>233</b>	<b>211</b>	<b>268</b>	<b>9</b>	<b>721</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	110	5	12	5	132
(b) 交通標誌及設備	50	9	40	2	101
(c) 行車道標記	9	1	2	-	12
	<b>169</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>245</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	696	310	7	9	1 022
(b) 其他執法事宜	423	348	16	170	957
	<b>1 119</b>	<b>658</b>	<b>23</b>	<b>179</b>	<b>1 979</b>
<b>V. 其他</b>	<b>92</b>	<b>78</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>213</b>
<b>合計</b>	<b>5 027</b> <b>(30%)</b>	<b>5 705</b> <b>(34%)</b>	<b>1 356</b> <b>(8%)</b>	<b>4 647</b> <b>(28%)</b>	<b>16 735</b> <b>(100%)</b>

**圖例**

- A1 - 成立的個案(行動已完成/已着手採取行動的個案)  
A2 - 成立的個案(需進一步考慮才採取行動的個案)  
B - 不成立的個案  
C - 無法追查的個案

有關公共交通服務的  
投訴及建議的調查結果一覽表  
(二零零九年一月至十二月)

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九巴	537	512	152	18	1 219
城巴(第一類專營權)	163	129	90	4	386
城巴(第二類專營權)	42	28	11	1	82
新巴	145	116	33	-	294
新大嶼山巴士	23	18	10	1	52
龍運巴士	9	20	11	3	43
過海隧巴	266	201	75	5	547
港鐵接駁巴士	11	26	13	1	51
居民巴士服務	34	20	7	2	63
專線小巴	1 591	774	175	49	2 589
紅色小巴	284	29	11	33	357
的士	213	2 724	31	4 330	7 298
港鐵(不包括輕鐵)	71	91	324	1	487
港鐵(輕鐵)	6	16	15	-	37
電車	5	5	3	1	14
山頂纜車	-	-	-	-	-
新渡輪	2	9	2	-	13
天星小輪	-	2	1	-	3
其他渡輪	12	23	7	-	42
合計	<b>3 414</b> (25%)	<b>4 743</b> (35%)	<b>971</b> (7%)	<b>4 449</b> (33%)	<b>13 577</b> (100%)

## 圖例

- A1 - 成立的個案(行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案(需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

有關當局在二零零九年採納的市民建議

**I. 公共交通服務**

***港島區***

- 遷移柴灣道一個專線小巴士站，以方便乘客。
- 於香港仔隧道入口的巴士站安裝候車欄杆，以方便乘客。
- 在軒尼詩道的巴士站加設候車道路標記，以方便乘客。

***九龍區***

- 在偉業街增設一個巴士站，以滿足乘客的需求。
- 調整天文臺道過海的士站標誌的方向，以方便士乘客。

***新界區***

- 在香粉寮街增設一個巴士站，以滿足乘客的需求。
- 在青山公路—新墟段加設一個專線小巴士站，以滿足乘客需求。
- 延長屏廈路及大涌道的巴士停車處，以方便乘客。
- 在馬灣大街的巴士站安裝候車欄杆，以方便乘客。
- 在全安路公共運輸交匯處設置傷殘人士設施，以方便傷殘的乘客。

## II. 交通管理

### 港島區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞/改善交通流量：北角道、黃竹坑道、英皇道、羅便臣道、士美菲路及南康街。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：般咸道、英皇道、柴灣道、德輔道西及奕蔭街。
- 調校干諾道中/禧利街/中港道交界處交通燈發聲信號的調定值，以方便視障行人。
- 調整薄扶林道交通燈的按鈕設定，以改善道路安全。
- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：馬寶道、白沙道/恩平道交界處及大潭道。
- 延長黃泥涌道的“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長軒尼詩道“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 在民祥街設立“不准掉頭”限制，以改善道路安全。
- 在怡景道加設交通標誌，以提醒駕車人士使用低波。
- 在漁光道加設交通標誌，以提醒駕車人士前面設有行人過路處。
- 在港灣道加設“不准右轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 遷移常安街的交通標誌，以改善道路安全。
- 擴大德輔道西的安全島、取消該處的交通標誌並加設道路標記，以改善道路安全。
- 在以下地點加設“請勿停車”的道路標記，以防止車輛阻塞交通：羅便臣道、干德道、南朗山道及阿公岩村道。
- 在港灣道的下斜路緣加設道路標記，以提醒行人留意車輛。
- 在馬寶道及亞畢諾道加設行人過路處，以方便行人。

- 把軒尼詩道的分段橫過馬路處改為直接過路處，以方便行人。
- 降低香雪道街燈的高度，以防止駕車人士受強光影響。
- 擴闊第一街及第二街的行人路，以改善行人的視線。
- 縮短金鐘巴士總站的路旁停車處，以改善行人的視線。
- 取消銀幕街的士站，以改善交通流量。
- 延長香港仔水塘道的欄杆，以防止車輛在行人路違例停泊。
- 修改新廈街的欄杆，以防止行人亂過馬路和車輛阻塞交通。
- 在田灣街加設傷殘人士泊車位，以方便傷殘的駕車人士。
- 遷移太康街的傷殘人士泊車位，以方便傷殘的駕車人士。

### **九龍區**

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞/改善交通流量：天光道、民裕街、順安道、吳松街、雅翔道、新碼頭街、長沙灣道、達之路、培正道、紅磡道、啓田道、連翔道、匯翔道、青山道及亞皆老街。
- 延長觀塘道交通燈的綠燈相隔時間，以改善道路安全。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：達之路、馬頭圍道、長荔街、新碼頭街、欽州街及柯士甸道。
- 延長康寧道交通燈的等候行人綠燈時間，以改善道路安全。
- 調校荔枝角道的交通燈，使之互相配合，並縮短其燈號時間，以改善交通流量。
- 調整以下地點交通燈的燈號時間，以改善交通流量：土瓜灣道、功樂道、紅鸞道、紅樂道及紅荔道。
- 在太子道西加設交通燈，以方便駕車人士。
- 在宏光道與臨興街交界處加設行人過路交通燈，以改善道路安全。

- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：北帝街、鳳德道、宏光道、達之路及樂華街。
- 在彌敦道後巷及蒲崗村道設立“禁止停車”限制區，以防止車輛違例停泊。
- 延長蒲崗村道的“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長牛頭角道“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 放寬深旺道“禁止停車”的限制，並在該處加設道路標記，以便上落客貨。
- 在深旺道設立“不准掉頭”限制和加設虛實白線，以管制車輛切線。
- 在斧山道設立“不准掉頭”限制，以改善道路安全。
- 在常怡道加設“不准右轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在汝州街加設交通標誌，以提醒駕車人士“禁止停車”的限制。
- 修改連翔道的交通標誌，並加設道路標記，以提醒駕車人士車速限制。
- 修改龍翔道的方向指示標誌，以改善對駕車人士的指示。
- 在東京街加設道路標記和交通標誌，以提醒駕車人士慢駛。
- 在落山道加設“請勿停車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在太平道加設道路標記，以提醒行人交通的流動方向。
- 在品蘭街加設道路標記，以提醒駕車人士讓路給其他車輛。
- 修改佐敦道的行車線道路標記，以紓緩交通擠塞。
- 把加連威老道的“只准左轉”箭嘴道路標記改為“只准左轉或右轉”，以改善交通流量。
- 在露明道及蒲崗村道加設雙白線，以防止車輛掉頭/管制車輛切線。
- 延長公主道的雙白線，以管制車輛切線。
- 調整漆咸道南的停車線，以改善駕車人士的視線。

- 在紅磡道加設黃色方格，以防止車輛阻塞交通。
- 取消塘尾道的右轉車位，以改善道路安全。
- 在金巴倫道及德民街加設行人過路處，以方便行人。
- 縮短宏開道的上落客貨灣，以改善駕車人士的視線。
- 遷移禧福道的巴士站，以改善駕車人士的視線。
- 修改達之路的欄杆，並加設行人過路交通燈，以改善道路安全。
- 在以下地點安裝欄杆/鋼護柱，以防止車輛在行人路違例停泊：六合街、太子道西及必嘉街。
- 在佛光街天橋設置街道名牌，以方便駕車人士。
- 在民兆街及瓊東街加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 禁止巴士及電單車以外的車輛駛入北帝街的指定泊車位，以防止車輛阻塞。
- 禁止中型及重型貨車駛入美善同道，以盡量減低交通噪音造成的滋擾。

### **新界區**

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞/改善交通流量：荃富街、成全路、擊壤路、涌美路、大白田街、梨木道、清水灣道、青山公路—新墟段、大涌橋路、青山公路—荃灣段、青山公路—汀九段、青山公路—深井段、天葵路、大棠路、馬棠路、安心街、天湖路及天柏路。
- 縮短天龍路與天葵路交界處交通燈的等候行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：青山公路—深井段、媽廟路、元朗安寧路及青康路。
- 縮短青山公路—掃管笏段及大隴街交通燈的等候行人綠燈時間，以方便行人。
- 調校杯渡路及青山公路—青山灣段的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。

- 取消馬鞍山路交通燈的左轉燈號，並加設交通燈，以便為駕車人士提供更佳的指示。
- 在楊屋道加設交通燈，以改善道路安全。
- 遷移美田路的交通燈，以方便駕車人士。
- 調整天福路與朗天路交界處交通燈的車輛探測器的設定值，以改善交通流量。
- 在錦壘路安裝環形線圈車輛探測器，以改善交通流量。
- 調整杯渡路及屯門鄉事會路交通燈的方向，以方便行人。
- 在恆貴街的交通燈加裝按鈕，以方便行人。
- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通/違例停泊：培成路、唐人新村路、新起村街及新灰街。
- 在以下地點設立“不准掉頭”限制，以改善交通流量/提高道路安全：青山公路—深井段、美環街及杯渡路。
- 放寬梨木道的右轉限制，以方便駕車人士。
- 在瀝源街加設“不准右轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在環保大道加設交通標誌，以提醒駕車人士前面設有交通燈。
- 在朗日路加設交通標誌，以提醒駕車人士慢駛。
- 在如心廣場往楊屋道的行車通道加設交通標誌，以提醒駕車人士讓路給其他車輛。
- 在半山街加設交通標誌和道路標記，以提醒駕車人士讓路給其他車輛。
- 在象鼻山路及荃錦交匯處加設方向標誌，以改善對駕車人士的指示。
- 取消吐露港公路的“除越過前車外靠左駛”交通標誌，並加設箭嘴道路標記，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移落馬洲支線公共運輸交匯處的交通標誌，並加設方向標誌，以便更清楚指示的士輪候區和的士落客處的位置。

- 在吐露港公路及大埔太和路加設道路標記/交通標誌，以提醒駕車人士駛近路彎時減慢車速。
- 在錦英路加設道路標記並加大交通標誌，以提醒駕車人士前面設有交通燈和慢駛。
- 在鳳琴街加設道路標記，以提醒行人留意車輛。
- 在以下地點加設行車線標記，以指示駕車人士：寶琳北路、恆康街及天福路。
- 把大埔公路一大圍段的“只准轉右”箭嘴道路標記改為“只准駛前或轉右”，以改善交通流量。
- 把小瀝源路的“只准轉左”箭嘴道路標記改為“只准向前駛或轉左”，以改善道路安全。
- 延長培成路的虛實白線，以管制車輛切線。
- 在青山公路一汀九段加設雙白線，以改善道路安全。
- 擴闊聯仁街的行車線，以方便車輛轉彎。
- 在坳背灣街與麵房街交界處加設行人過路處，以方便行人。
- 在大水坑村及錦泰路的單車徑安裝鋼護柱，以防止違例泊車。
- 遷移大屋街的貨車停車位，以改善道路安全。
- 在湖山路加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 把元朗體育路供旅遊巴士使用的半小時咪錶泊車位改為一小時的咪錶泊車位，以方便旅遊巴士司機。
- 禁止車輛進入萬宜水庫東壩，以改善道路安全。

## 二零零九年有關公共交通服務的投訴及建議

投訴/建議性質	陸上交通工具													鐵路運輸				水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士									居民 巴士 服務				港鐵 (輕鐵以外)				天星 小輪			
	九巴	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	港鐵 接駁巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (輕鐵以外)	港鐵 (輕鐵)	電車	山頂 纜車	新渡輪	其他 渡輪				
(A) 服務質量																					
(1) 班次/載客量	90	14	3	9	3	9	30	8	10	284	-	-	25	11	-	-	3	-	5	504	
(2) 路線	55	12	2	4	3	2	10	4	2	16	-	-	5	2	-	-	-	-	-	117	
(3) 服務時間	5	1	-	-	1	-	7	-	3	7	-	-	1	1	-	-	-	-	-	26	
(4) 設置車站	36	10	2	4	-	1	4	1	1	40	-	-	1	-	-	-	-	-	-	100	
小計	186	37	7	17	7	12	51	13	16	347	-	-	32	14	-	-	3	-	5	747	
(B) 服務水準																					
(1) 服務班次	370	97	21	88	9	11	155	19	6	455	-	-	5	4	3	-	5	2	6	1256	
(2) 路線依循情況	5	2	1	1	2	-	3	-	1	131	-	1400	-	-	-	-	-	-	-	1546	
(3) 駕駛行為不當	160	51	18	39	9	5	73	3	12	651	225	944	21	4	4	-	-	-	2	2221	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	146	45	18	30	7	2	82	10	3	809	106	2974	49	4	2	-	3	-	-	4290	
(5) 濫收車/船費	1	2	-	1	-	-	1	-	1	54	9	1645*	-	-	-	-	-	-	-	1714	
(6) 清潔	6	2	-	3	-	-	6	1	-	18	2	5	-	-	-	-	-	-	-	43	
(7) 車輛/船隻狀況	21	27	1	10	2	3	15	1	2	52	13	27	9	-	2	-	-	-	3	188	
(8) 乘客服務及設施	336	129	11	134	4	2	202	2	6	67	1	29	335	9	2	-	1	-	10	1280#	
小計	1045	355	70	306	33	23	537	36	31	2237	356	7024	419	21	13	-	9	2	21	12538	
(C) 一般性質																					
今年合計	1265	396	78	328	40	37	604	51	63	2649	407	7277	481	38	16	-	13	4	33	13780	
總數	(2799)									(10396)				(535)				(50)			
上年合計	1466	356	89	397	52	52	654	56	54	2798	450	8005	817	24	15	4	18	9	36	15352	

\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 127 名投訴人提出的 844 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

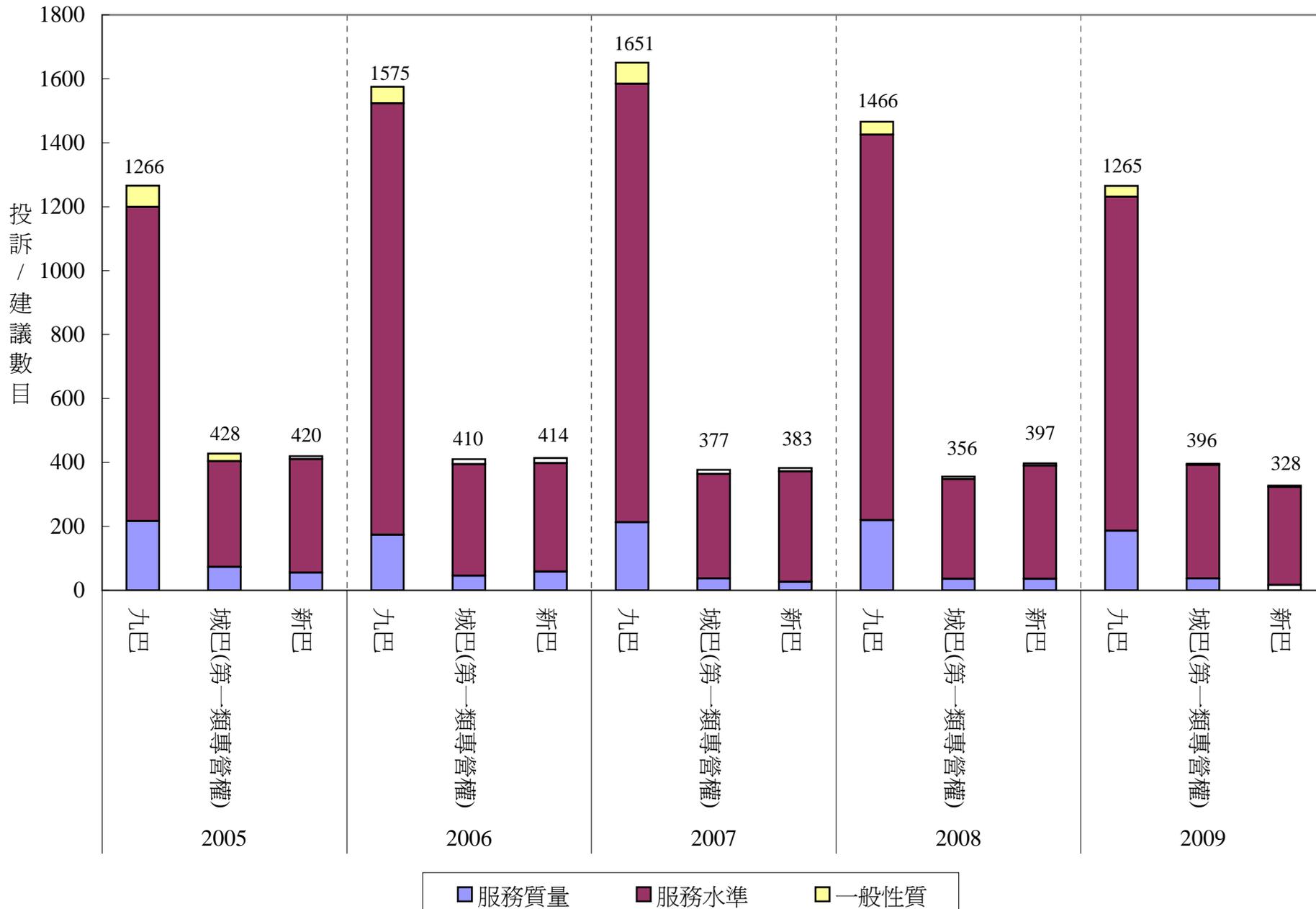
## 有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>增/減</u>	
九巴	1 466 (1.68)	1 265 (1.48)	-13.7%	(-11.9%)
城巴(第一類專營權)	356 (2.55)	396 (2.84)	+11.2%	(+11.4%)
城巴(第二類專營權)	89 (4.03)	78 (3.63)	-12.4%	(-9.9%)
新巴	397 (3.36)	328 (2.85)	-17.4%	(-15.2%)
新大嶼山巴士	52 (3.02)	40 (2.22)	-23.1%	(-26.5%)
龍運巴士	52 (1.80)	37 (1.31)	-28.8%	(-27.2%)
過海隧巴	654 (3.25)	604 (3.04)	-7.6%	(-6.5%)
港鐵接駁巴士	56 (1.05)	51 (0.95)	-8.9%	(-9.5%)
合計	<b>3 122 (2.20)</b>	<b>2 799 (2.01)</b>	<b>-10.3%</b>	<b>(-8.6%)</b>

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴或建議數目。

(2) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能再按各間巴士公司分類。

在二零零五至零九年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

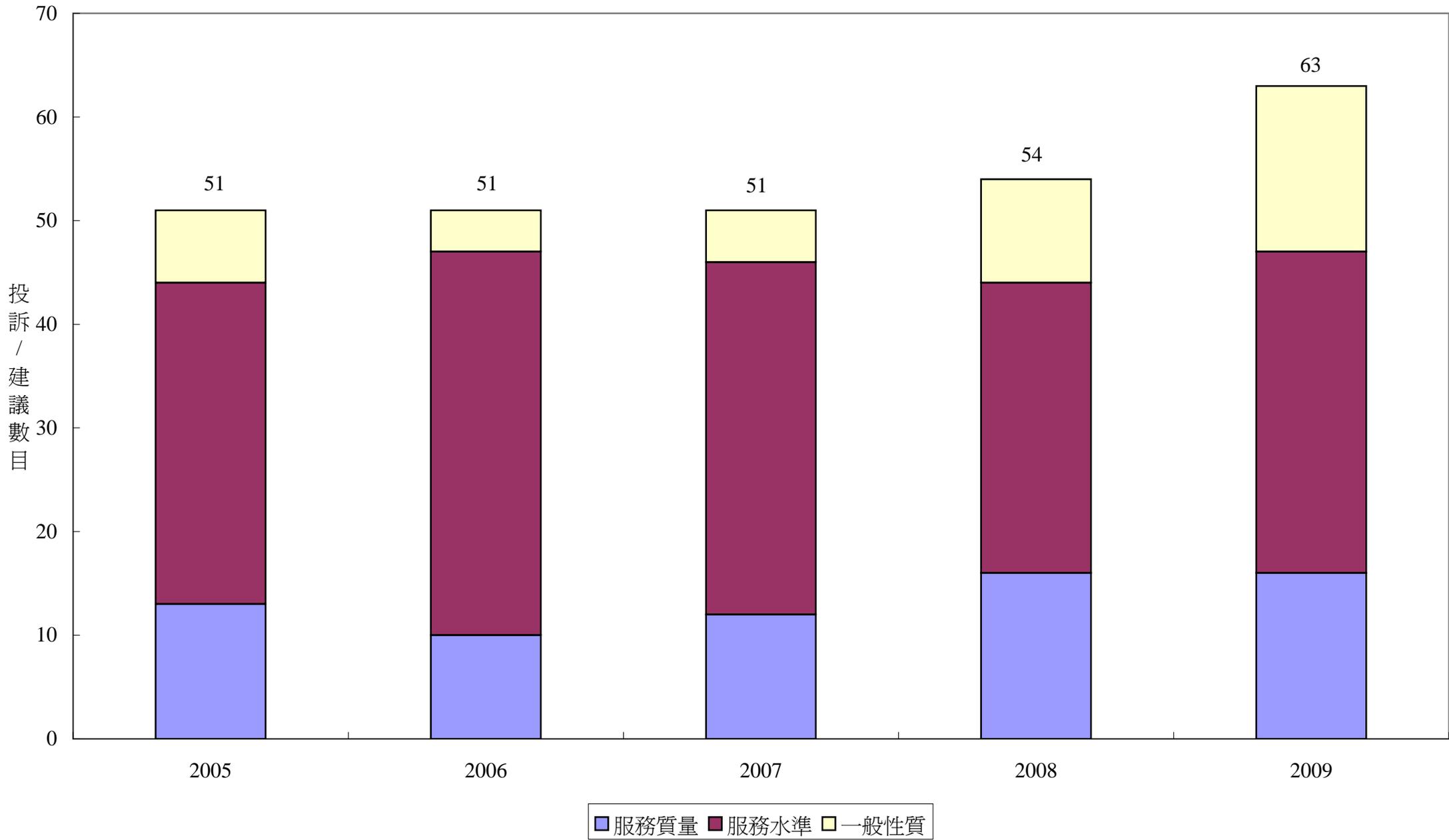


## 有關居民巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2008	2009	增/減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	10	10	-
(2) 路線	1	2	+100.0%
(3) 服務時間	1	3	+200.0%
(4) 設置車站	4	1	-75.0%
小計	<b>16</b>	<b>16</b>	-
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	6	6	-
(2) 路線依循情況	-	1	-
(3) 駕駛行為不當	15	12	-20.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	4	3	-25.0%
(5) 濫收車費	-	1	-
(6) 清潔	1	-	-
(7) 車輛狀況	1	2	+100.0%
(8) 乘客服務及設施	1	6	+500.0%
小計	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>+10.7%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>+60.0%</b>
合計	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>+16.7%</b>

\* 這些投訴主要是有關提供居民巴士服務的旅遊巴士引致交通阻塞。

在二零零五至零九年間接獲有關居民巴士服務的投訴及建議



## 有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2008</u>	<u>2009</u>	增/減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	282	284	+0.7%
(2) 路線	35	16	-54.3%
(3) 服務時間	12	7	-41.7%
(4) 設置車站	27	40	+48.1%
小計	<b>356</b>	<b>347</b>	<b>-2.5%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	525	455	-13.3%
(2) 路線依循情況	116	131	+12.9%
(3) 駕駛行為不當	658	651	-1.1%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	865	809	-6.5%
(5) 濫收車費	69	54	-21.7%
(6) 清潔	10	18	+80.0%
(7) 車輛狀況	37	52	+40.5%
(8) 乘客服務及設施	73	67	-8.2%
小計	<b>2 353</b>	<b>2 237</b>	<b>-4.9%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>89</b>	<b>65</b>	<b>-27.0%</b>
合計	<b>2 798</b>	<b>2 649</b>	<b>-5.3%</b>

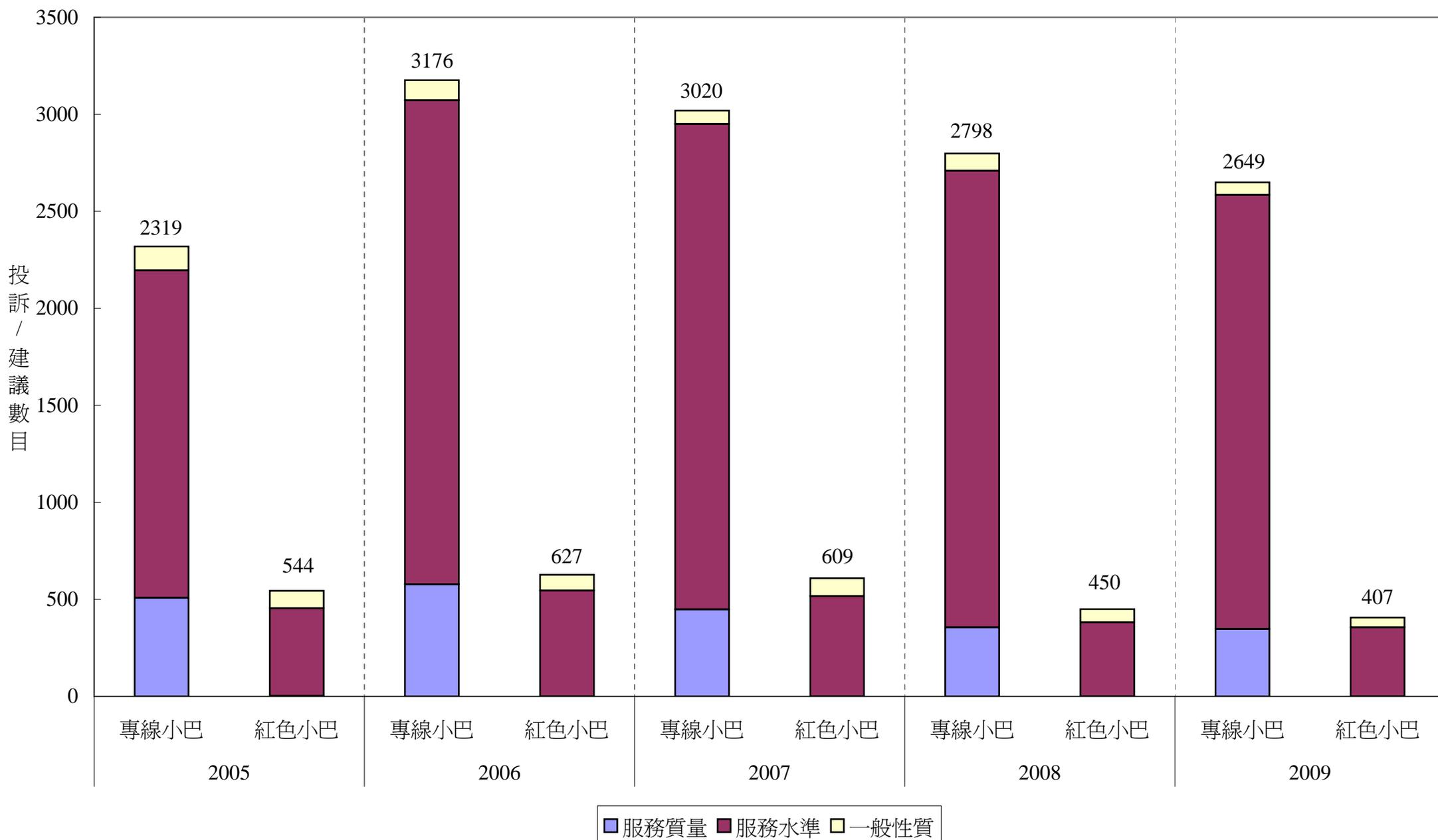
\* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

## 有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	244	225	-7.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	107	106	-0.9%
(5) 濫收車費	10	9	-10.0%
(6) 清潔	1	2	+100.0%
(7) 車輛狀況	14	13	-7.1%
(8) 乘客服務及設施	5	1	-80.0%
小計	<b>381</b>	<b>356</b>	<b>-6.6%</b>
(C) 一般性質*	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>-26.1%</b>
合計	<b>450</b>	<b>407</b>	<b>-9.6%</b>

\* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零五至零九年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



## 有關的士服務的投訴及建議

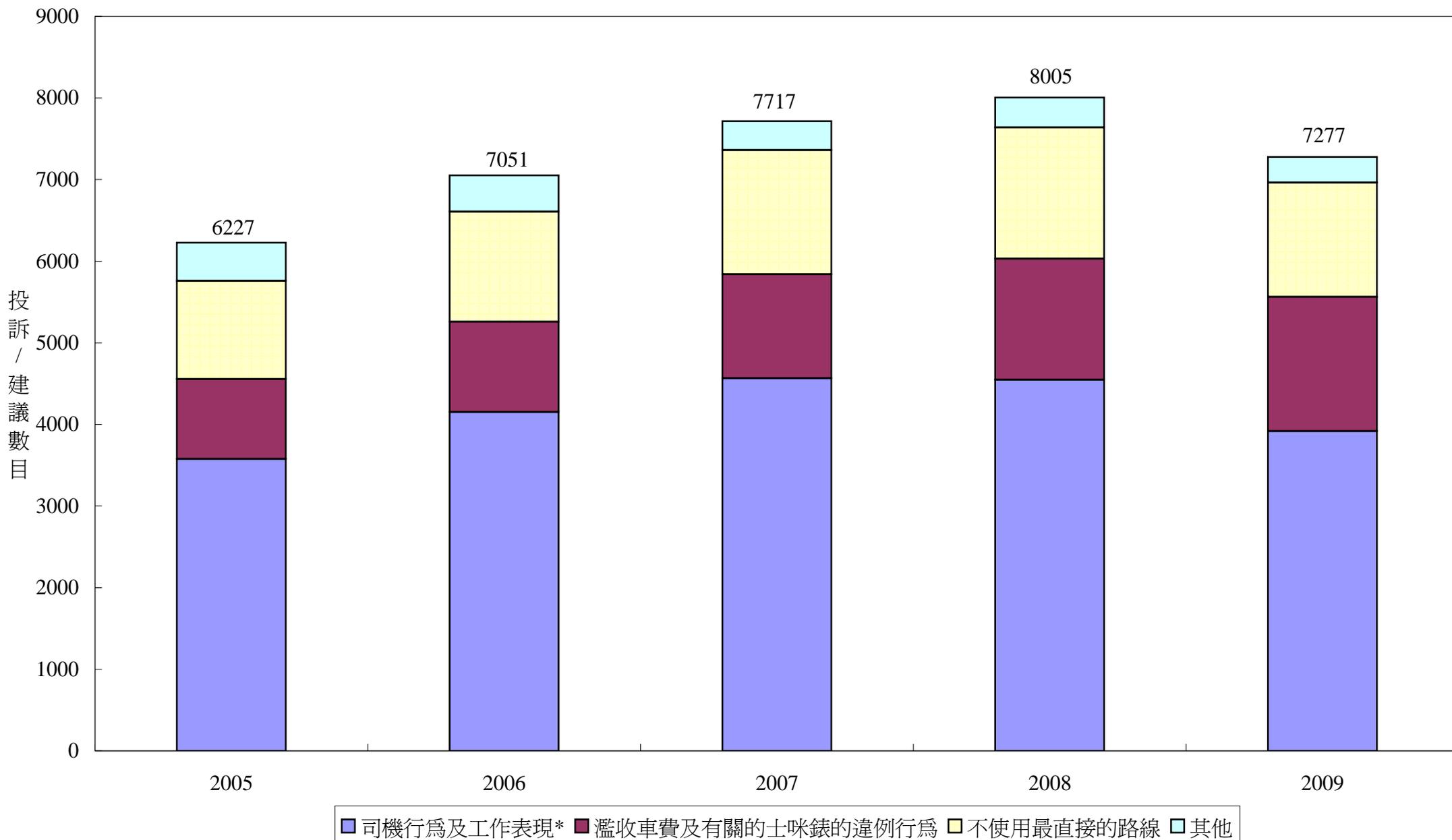
投訴/建議性質	2008	2009	增/減
<b>的士司機違規行爲</b>			
(a) 司機行爲及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 785	1 525	-14.6%
(ii) 拒載	1 495	1 138	-23.9%
(iii) 兜客	13	12	-7.7%
(iv) 拒絕駛達目的地	355	255	-28.2%
(v) 未有展示司機證	35	38	+8.6%
(vi) 不正確展示司機證	6	6	-
	3 689	2 974	-19.4%
(b) 駕駛行爲不當	860	944	+9.8%
(c) 濫收車資	1 005	1 150	+14.4%
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	478	495	+3.6%
(e) 不使用最直接的路線	1 606	1 400	-12.8%
	<b>7 638</b>	<b>6 963</b>	<b>-8.8%</b>
<b>其他</b>			
(a) 的士阻塞	245	227	-7.3%
(b) 其他	122	87	-28.7%
	<b>367</b>	<b>314</b>	<b>-14.4%</b>
<b>小計</b>	<b>8 005</b>	<b>7 277</b>	<b>-9.1%</b>

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果  
(二零零九年一月至十二月)

	個案數目	百分比
(i) 已被票控	168 (170)	15 (14)
(ii) 投訴人撤銷投訴	437 (463)	40 (38)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	490 (583)	45 (48)
<b>合計</b>	<b>1 095 (1 216)</b>	<b>100 (100)</b>

註：括號內的數字是二零零八年的數字，以作比較。

在二零零五至零九年間接獲有關的士服務的投訴及建議

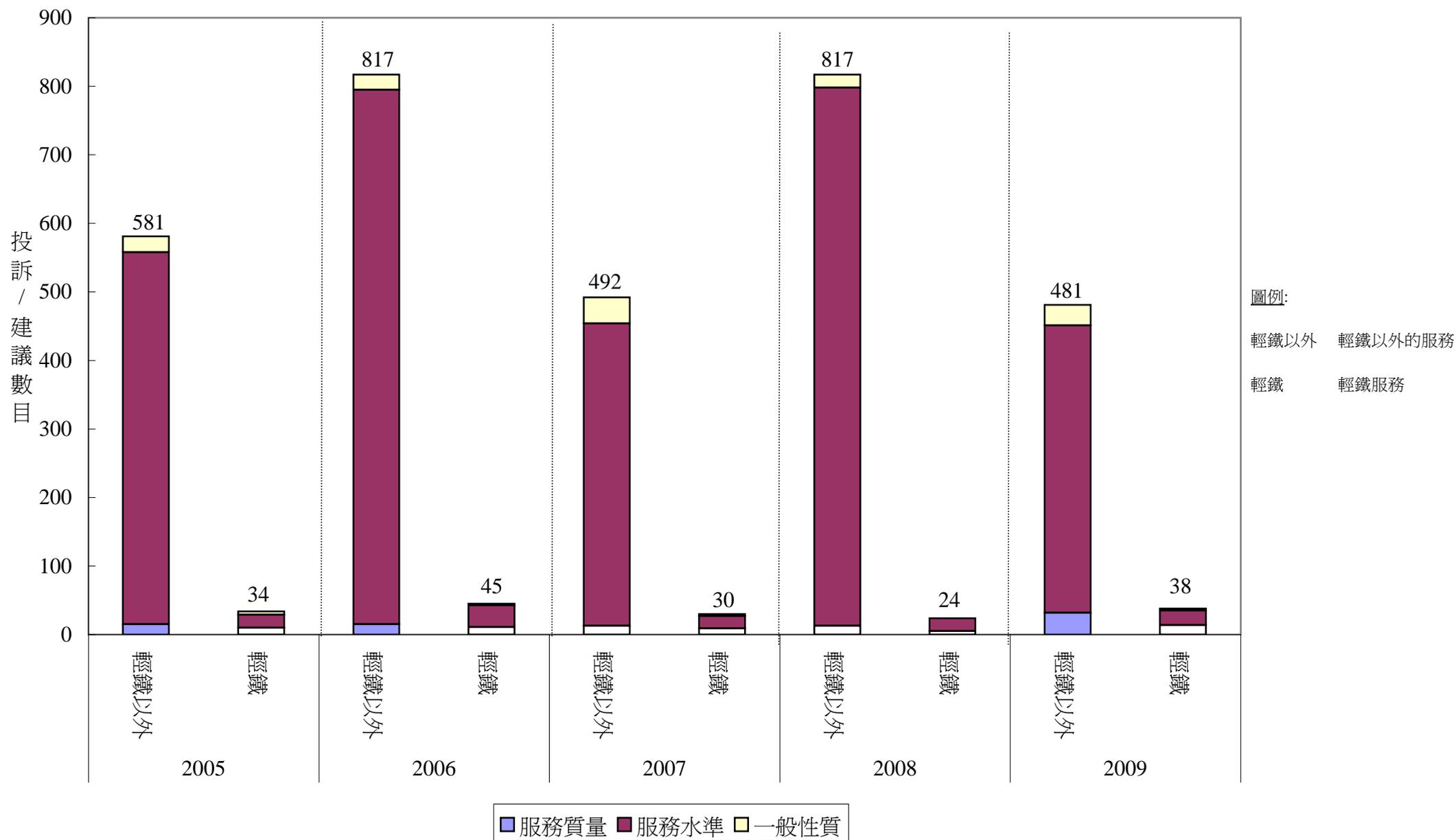


\* 包括駕駛行爲不當

## 有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2008</u>		<u>2009</u>		<u>增/減</u>	
港鐵(不包括輕鐵)	817	(0.62)	481	(0.36)	-41.1%	(-41.9%)
港鐵(輕鐵)	24	(0.17)	38	(0.26)	+58.3%	(+52.9%)
電車	15	(0.18)	16	(0.19)	+6.7%	(+5.6%)
山頂纜車	4	(0.80)	-	(-)	-	(-)
合計	<b>860</b>	<b>(0.56)</b>	<b>535</b>	<b>(0.34)</b>	<b>-37.8%</b>	<b>(-39.3%)</b>

在二零零五至零九年間接獲港鐵服務的投訴及建議

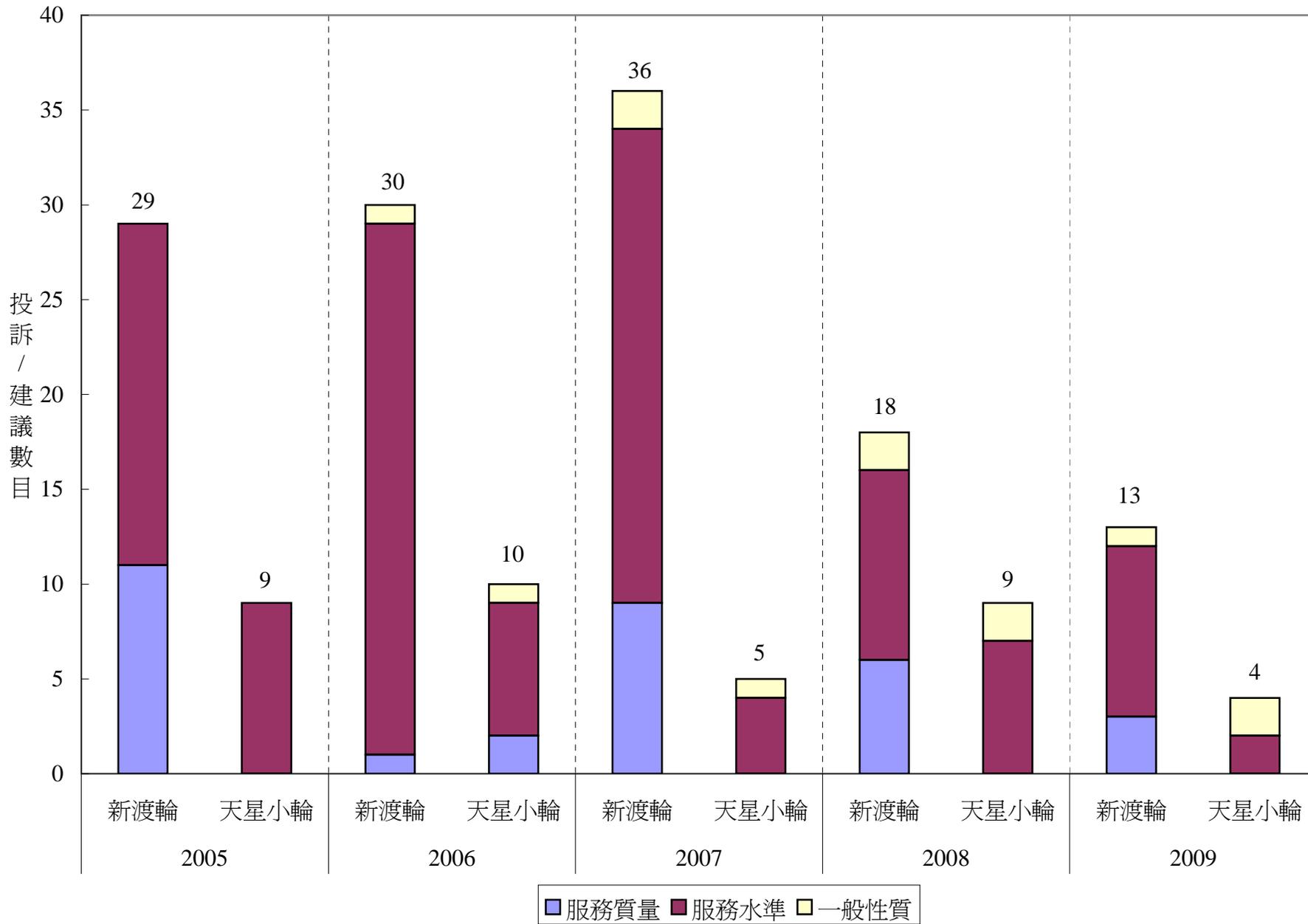


## 有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2008</u>		<u>2009</u>		<u>增減</u>	
新渡輪	18	(1.31)	13	(1.06)	-27.8%	(-19.1%)
天星小輪	9	(0.36)	4	(0.17)	-55.6%	(-52.8%)
其他渡輪	36	(2.42)	33	(2.18)	-8.3%	(-9.9%)
合計	<b>63</b>	<b>(1.17)</b>	<b>50</b>	<b>(0.98)</b>	<b>-20.6%</b>	<b>(-16.2%)</b>

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零五至零九年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



## 有關交通及道路情況的投訴及建議

投訴/建議性質	2008	2009	增/減
<b>交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	484	279	-42.4%
(b) 交通管理	232	226	-2.6%
(c) 增設交通標誌及設備	99	83	-16.2%
(d) 泊車設施	82	74	-9.8%
小計	<b>897</b>	<b>662</b>	<b>-26.2%</b>
<b>道路維修</b>			
(a) 道路情況	129	131	+1.6%
(b) 交通標誌及設備	141	84	-40.4%
(c) 行車道標記	21	12	-42.9%
小計	<b>291</b>	<b>227</b>	<b>-22.0%</b>
<b>法例執行</b>			
(a) 違例泊車	1 418	1 000	-29.5%
(b) 其他執法事宜	1 082	995	-8.0%
小計	<b>2 500</b>	<b>1 995</b>	<b>-20.2%</b>
合計	<b>3 688</b>	<b>2 884</b>	<b>-21.8%</b>

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字  
(二零零九年一月至十二月)

地區	港島				九龍					新界								其他 (一般事宜 及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
投訴/建議性質																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	15	26	36	23	22	7	34	12	30	4	6	9	9	11	13	2	16	1	3	279
(b) 交通管理	13	12	11	11	24	4	24	12	27	2	6	13	9	10	16	15	10	2	5	226
(c) 增設交通標誌及設備	4	9	8	5	5	1	6	4	12	2	3	4	4	2	5	3	4	-	2	83
(d) 泊車設施	6	2	2	6	4	7	4	6	12	-	3	2	2	1	5	2	8	2	-	74
小計	38	49	57	45	55	19	68	34	81	8	18	28	24	24	39	22	38	5	10	662
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	11	8	10	2	16	2	10	14	7	3	6	11	4	9	2	6	8	1	1	131
(b) 交通標誌及設備	3	4	10	4	5	3	9	10	11	2	1	5	3	7	2	1	3	1	-	84
(c) 行車道標記	1	1	1	-	-	2	3	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	12
小計	15	13	21	6	21	7	22	25	19	6	7	17	7	16	4	7	11	2	1	227
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	61	62	81	39	79	52	63	54	122	45	24	70	76	46	43	45	33	5	-	1000
(b) 其他執法事宜	55	113	101	52	72	25	96	58	108	25	17	52	49	33	43	41	28	10	17	995
小計	116	175	182	91	151	77	159	112	230	70	41	122	125	79	86	86	61	15	17	1995
合計	169	237	260	142	227	103	249	171	330	84	66	167	156	119	129	115	110	22	28	2884