

交通投訴組二零一零年工作報告

二零一零年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一零年，交通投訴組共接獲 17 624 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 212 宗。個案總數與二零零九年的 16 861 宗相比，增加 4.5%。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。在二零一零年接獲的個案分類如下：

投訴/建議性質	2009	2010	增/減
公共交通服務	13 780	14 606	+6.0%
交通情況	662	719	+8.6%
道路維修	227	222	-2.2%
法例執行	1 995	1 891	-5.2%
其他	197	186	-5.6%
合計	16 861	17 624	+4.5%

2. 在二零一零年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 74%。其餘的個案(26%)則是利用電郵、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 17 112 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中 11 283 宗(66%)證實成立，而不成立個案則有 809 宗(5%)，其餘 5 020 宗(29%)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二零零九年的 64% 增加至二零一零年的 66%。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
- 個案無法追查的百分率由二零零九年的 28% 微增至二零一零年的 29%。

4. 在二零一零年，有關的政府部門及機構共採納 171 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。在二零一零年，這些個案共有 14 606 宗，佔個案總數約 83%。當中純粹提出建議的共有 122 宗。這類個案的數目較二零零九年的 13 780 宗增加 6%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2009</u>		<u>2010</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士 (包括接駁巴士)	2 799	(2.01)	3 195	(2.32)	+14.1%	(+15.4%)
居民巴士服務	63	(0.81)	80	(0.99)	+27.0%	(+22.2%)
專線小巴	2 649	(4.97)	2 656	(4.85)	+0.3%	(-2.4%)
紅色小巴	407	(2.86)	307	(2.24)	-24.6%	(-21.7%)
的士	7 277	(20.89)	7 997	(22.17)	+9.9%	(+6.1%)
鐵路運輸	535	(0.34)	331	(0.20)	-38.1%	(-41.2%)
渡輪	50	(0.98)	40	(0.81)	-20.0%	(-17.3%)
合計	13 780		14 606		+6.0%	

(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. 在二零一零年，有關專營巴士服務的個案共有 3 195 宗，即每百萬乘客人次計有 2.32 宗投訴/建議；與二零零九年的 2 799 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.01 宗投訴/建議相比，分別上升 14.1% 及 15.4%。個案數目上升，主要是涉及服務班次的投訴/建議增加所致。

7. 交通投訴組在二零一零年內接獲有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴有所減少。在二零一零年，合共有 100 名投訴人提出 489 宗投訴，二零零九年則合共有 123 名投訴人提出 617 宗投訴。大部分投訴均關於廣播音量。

8. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署一直與九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)合作，以解決有關班次欠準及不足的投訴大增的問題。九巴表示，脫班率上升的原因是員工不足。為改善人手情況，九巴已增加招聘工作的次數，並推行多項計劃加強員工關係。運輸署會透過日常監察機制，繼續要求各巴士公司密切監察其服務，以及嚴格按照正式班次時間表營運。

9. 為促進巴士的營運安全，運輸署聯同警方在二零一零年安排了七次道路安全研討會，由警方向巴士車長講解安全駕駛技巧和行爲，以提升他們的道路安全意識。

10. 鑑於市民關注巴士服務安全和車長休息時間的安排，運輸署在二零一零年檢討並修訂了發給專營巴士公司的《巴士車長工作時間指引》。經修訂的指引加入了多項改善措施，包括延長兩個相連工作日之間的休息時間、提供用膳時間，以及清楚界定車長的休息時間。

11. 有關專營巴士服務的 3 195 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：

- 九巴 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零九年的 1.48 宗增至二零一零年的 1.95 宗，增幅為 31.8%。二零一零年內接獲的 1 636 宗個案，主要涉及服務班次(621 宗)、乘客服務和設施(401 宗)以及駕駛行爲不當(177 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，由二零零九年的 2.84 宗減至二零一零年的 2.11 宗，減幅為 25.7%。二零一零年內接獲的 298 宗個案，主要涉及服務班次(113 宗)、乘客服務和設施(48 宗)以及駕駛行爲不當(46 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，由二零零九年的 2.85 宗增

至二零一零年的 3.22 宗，增幅為 13%。二零一零年內接獲的 368 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(125 宗)、服務班次(98 宗)以及駕駛行為不當(42 宗)。

12. 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

13. 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。

14. 在二零一零年，有關居民巴士服務的個案共有 80 宗，即每百萬乘客人次計有 0.99 宗投訴/建議；與二零零九年的 63 宗個案及每百萬乘客人次計有 0.81 宗投訴/建議相比，分別增加 27%及 22.2%。該 80 宗個案的分類數字詳載於附錄 7。

15. 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

16. 在二零一零年，有關公共小巴服務的個案共有 2 963 宗，即每百萬乘客人次計有 4.32 宗投訴/建議；與二零零九年的 3 056 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.52 宗投訴/建議相比，分別下跌 3%及 4.4%。

專線小巴服務

17. 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。

18. 在二零一零年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有 2 656 宗，佔所有公共小巴個案的 90%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 4.85 宗；與二零零九年的 2 649 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.97 宗投訴/建議相比，分別上升 0.3%及下降 2.4%。該 2 656 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

19. 紅色小巴受《道路交通(公共服務車輛)規例》管制。
20. 在二零一零年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有 307 宗，佔所有公共小巴個案的 10%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 2.24 宗；與二零零九年的 407 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.86 宗投訴/建議相比，分別下跌 24.6% 及 21.7%。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 307 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。
21. 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。
22. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署在二零一零年繼續推行多項措施，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。
23. 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。上述計劃自二零零八年十一月起擴展至全港各區。公共小巴車廂內張貼載有警察交通部 24 小時熱線的標貼，以便乘客就公共小巴司機超速或干犯其他不當駕駛行為致電該熱線投訴。
24. 為改善公共小巴的營運安全，由二零一零年六月起，根據公共小巴的車輛牌照和客運營業證的新訂條件，所有公共小巴均須加裝車速限制器。由於車速限制器預設的最高車速為每小時 80 公里，公共小巴安裝該裝置後，行車速度將無法超逾上述最高車速。截至二零一零年年底，已有 2 355 輛公共小巴加裝了車速限制器，預期加裝工作可於二零一一年完成。
25. 運輸署將於 2010-11 年度立法會會期建議修訂法例，以規管車速限制器的構造及保養規定；訂明公共小巴的最高車速；強制公共小巴安裝“黑盒”(電子數據記錄儀)；規定公共小巴駕駛執照申請人修讀職前訓練課程；以及規定公共小巴司機在車廂內展示公共小巴司機證。在二零零四年八月一日前登記的公共小巴以

往獲得豁免，無須加裝乘客安全帶和高背座椅，運輸署現正諮詢公共小巴業界的意見，研究為該等公共小巴加裝上述設備的可行性。

的士服務

26. 在二零一零年，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 7 997 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 55%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 22.17 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零零九年的 7 277 宗個案及每百萬乘客人次計有 20.89 宗投訴/建議相比，分別上升 9.9% 及 6.1%。個案數目上升的主要原因，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當駕駛行爲)的投訴有所增加。該 7 997 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

27. 在接獲的 7 997 宗個案中，涉及的士司機違規行爲的個案有 7 735 宗(97%)。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 1 374 宗(18%)這類投訴轉介警方處理。在二零一零年，警方完成調查今年或去年轉介的 1 342 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

28. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

29. 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：提供語文及的士運作自學課程；出版《的士季刊》；派發的士乘客資訊單張；在選定的士站為乘客提供最新的士服務資訊；發布的士司機的服務標準；以及在禁區設定的士上落客點和臨時的士落客點，以方便士提供點到點服務。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。

30. 另外，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。由二零一零年三月起，所有的士司機均須展示新司機證。

31. 由二零零一年起，督導委員會通過舉辦的士司機嘉許計劃，表揚服務良好的司機。截至二零一零年年底，約有 6 200 位司機曾在計劃下受到嘉許。運輸署與督導委員會在二零一零年優化

這項計劃，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；以及在電台公布計劃的內容等。

32. 為令公眾明白有責任按的士咪錶收取和繳付車費，運輸署自二零一零年十一月起展開多項宣傳活動。該署亦與機場管理局合作，在機場加強向旅客和的士司機推廣有關訊息。

33. 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。計劃下的“高級的士司機綜合課程”，修讀期已由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

34. 在二零一零年，有關鐵路服務的個案共有331宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是0.2宗；與二零零九年的535宗個案和每百萬乘客人次計有0.34宗投訴/建議相比，分別下降38.1%及41.2%。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(即“新聞直線”)的投訴減少所致。在二零一零年，合共有10名投訴人提出40宗投訴，二零零九年則合共有9名投訴人提出227宗投訴。大部分投訴關於廣播音量。

35. 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)積極實施下列措施，以改善“新聞直線”引起的聲浪問題：

- (a) 進行全面的音效測量，就列車車廂內的音量水平與車廂的環境噪音進行對比；
- (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。

36. 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。

37. 有關鐵路服務的 331 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，由二零零九年的 0.36 宗下降至二零一零年的 0.19 宗，減幅為 47.2%。二零一零年內接獲的 273 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(170 宗)以及員工行為和工作表現(22 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零九年的 0.26 宗下降至二零一零年的 0.24 宗，減幅為 7.7%。二零一零年內接獲的 37 宗個案，主要涉及班次/載客量(9 宗)。

38. 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

39. 在二零一零年，有關渡輪服務的個案共有 40 宗，即每百萬乘客人次計有 0.81 宗投訴/建議；與二零零九年的 50 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.98 宗投訴/建議相比，分別下降 20%及 17.3%。

40. 有關渡輪服務的 40 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，由二零零九年的 1.06 宗下降至二零一零年的 1.02 宗，減幅為 3.8%。二零一零年內接獲的 13 宗個案，主要涉及服務班次(5 宗)。
- 天星小輪有限公司(天星小輪) – 二零一零年每百萬乘客人次計的投訴/建議數目與二零零九年相同，均為

0.17 宗。二零一零年內接獲的 4 宗個案，主要涉及服務班次(2 宗)。

41. 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

42. 在二零一零年，交通投訴組共接獲 2 832 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 66 宗；與二零零九年的 2 884 宗投訴及建議相比，減少 1.8%。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

43. 在二零一零年，交通投訴組共接獲 719 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 4%。與二零零九年的 662 宗相比，這類個案增加 8.6%。

44. 在接獲的 719 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 321 宗 (45%)；與二零零九年的 279 宗相比，增加 15.1%。二零一零年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

原因	<u>投訴數目</u>		
	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>增/減</u>
交通管理	126	125	-0.8%
車輛阻塞	49	79	+61.2%
道路工程	59	59	-
其他	45	58	+28.9%
合計	<u>279</u>	<u>321</u>	<u>+15.1%</u>

45. 在二零一零年，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>2009</u>	<u>2010</u>	<u>增/減</u>
中西區	36	42	+16.7%
九龍城	34	39	+14.7%
油尖旺	30	34	+13.3%
灣仔	26	33	+26.9%

46. 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，二零一零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，以及遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站，從而增加道路容車量；
- (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。

47. 在二零一零年，有關交通管理事宜(引致交通擠塞的事宜除外)的投訴及建議共有 239 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。與二零零九年的 226 宗比較，二零一零年的個案數目上升 5.8%。

48. 交通投訴組在二零一零年亦接獲 92 項增設交通標誌及設備的要求，較二零零九年的 83 宗上升 10.8%。

49. 此外，在二零一零年，有關泊車設施的投訴及建議共有 67 宗，較二零零九年的 74 宗下降 9.5%。

道路維修

50. 在二零一零年，交通投訴組共接獲 222 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零零九年的 227 宗比較，這類個案數目下降 2.2%。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

51. 在二零一零年，交通投訴組共接獲 1 891 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 11%；與二零零九年的 1 995 宗相比，下降 5.2%。

52. 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

53. 在二零一零年接獲的 17 624 宗投訴及建議中，3 255 宗(18%)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	2 043
交通管理	139
道路維修	118
法例執行	955
合計	<u>3 255</u>

54. 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。

55. 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過路設施不足，可能導致交通意外。

56. 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。

57. 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 379 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 576 宗。

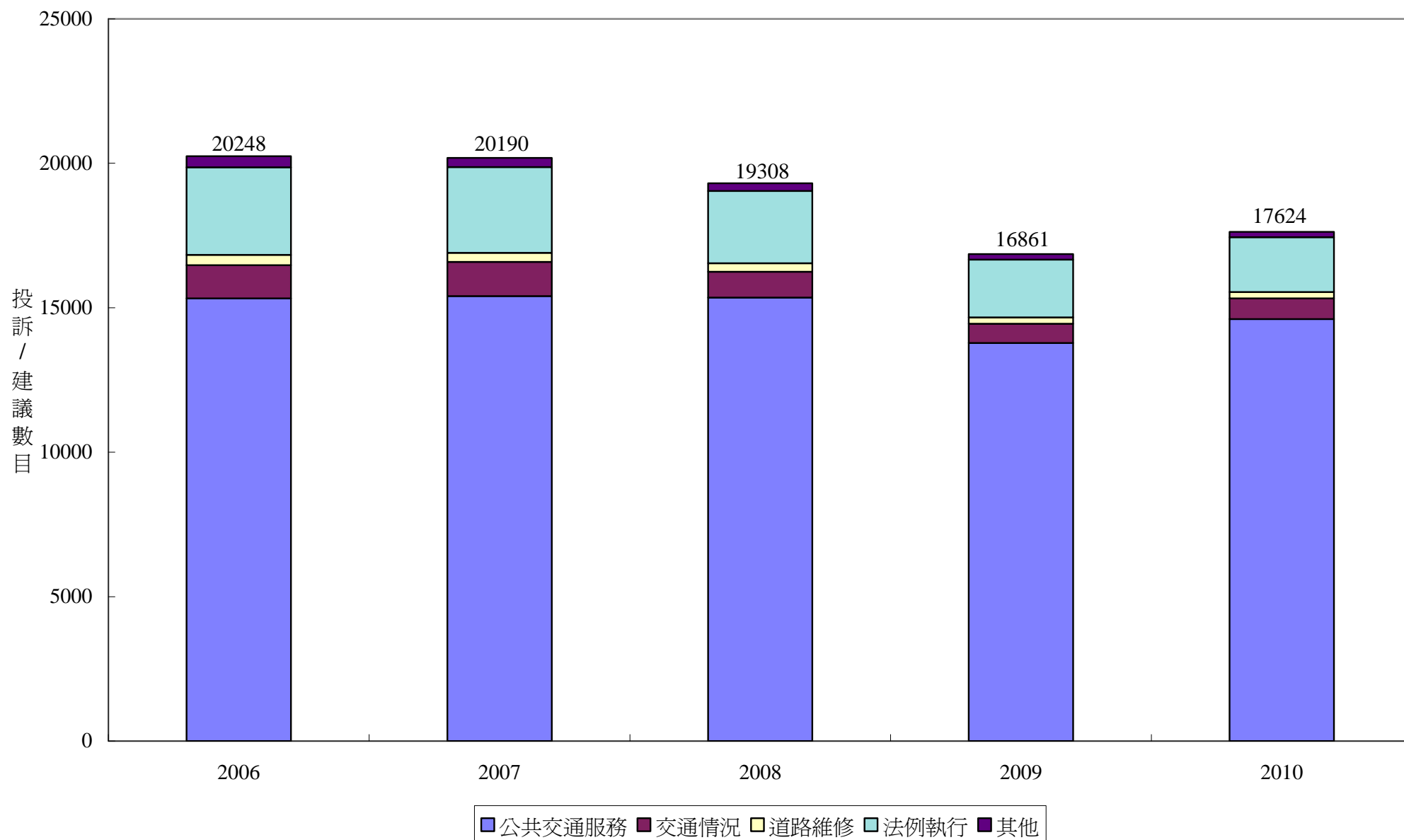
58. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

交通投訴組在二零零六至二零一零年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2006	2007	2008	2009	2010
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 093 [46]	897 [69]	820 [69]	747 [45]	734 [84]
(b) 服務水準	13 497 [20]	13 863 [20]	13 932 [26]	12 538 [18]	13 455 [27]
(c) 一般性質	733 [9]	642 [19]	600 [19]	495 [15]	417 [11]
	15 323 [75]	15 402 [108]	15 352 [114]	13 780 [78]	14 606 [122]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	595	663	484	279	321 [1]
(b) 交通管理	287 [24]	255 [16]	232 [26]	226 [35]	239 [34]
(c) 增設交通標誌及設備	152 [23]	126 [15]	99 [19]	83 [8]	92 [20]
(d) 泊車設施	120 [10]	140 [29]	82 [8]	74 [14]	67 [8]
	1 154 [57]	1 184 [60]	897 [53]	662 [57]	719 [63]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	185 [1]	167 [1]	129 [2]	131	115
(b) 交通標誌及設備	156	137	141 [2]	84	96 [1]
(c) 行車道標記	13	14	21 [1]	12 [1]	11 [1]
	354 [1]	318 [1]	291 [5]	227 [1]	222 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 464	1 492	1 418	1 000	1 048
(b) 其他執法事宜	1 571 [1]	1 476	1 082	995 [1]	843 [1]
	3 035 [1]	2 968	2 500	1 995 [1]	1 891 [1]
V. 其他	382 [33]	318 [17]	268 [14]	197 [26]	186 [24]
合計	20 248 [167]	20 190 [186]	19 308 [186]	16 861 [163]	17 624 [212]

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。

交通投訴組在二零零六至二零一零年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一零年一月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	64	479	169	2	714
(b) 服務水準	3 188	4 618	298	4 895	12 999
(c) 一般性質	239	112	56	2	409
	3 491	5 209	523	4 899	14 122
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	104	200	14	2	320
(b) 交通管理	79	27	124	-	230
(c) 增設交通標誌及設備	30	9	52	-	91
(d) 泊車設施	22	12	28	2	64
	235	248	218	4	705
III. 道路維修					
(a) 道路情況	90	15	8	-	113
(b) 交通標誌及設備	54	6	27	1	88
(c) 行車道標記	10	1	-	-	11
	154	22	35	1	212
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	683	314	2	4	1 003
(b) 其他執法事宜	385	385	13	112	895
	1 068	699	15	116	1 898
V. 其他	104	53	18	-	175
合計	5 052 (30%)	6 231 (36%)	809 (5%)	5 020 (29%)	17 112 (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

有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一零年一月至十二月)

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九巴	653	745	122	17	1 537
城巴(第一類專營權)	114	154	29	3	300
城巴(第二類專營權)	27	28	9	-	64
新巴	132	170	66	4	372
新大嶼山巴士	23	4	2	1	30
龍運巴士	11	27	14	-	52
過海隧巴	323	269	65	6	663
港鐵接駁巴士	9	17	5	-	31
居民巴士服務	28	39	10	1	78
專線小巴	1 659	748	91	50	2 548
紅色小巴	243	33	1	26	303
的士	170	2 844	13	4 784	7 811
港鐵(不包括輕鐵)	72	99	80	4	255
港鐵(輕鐵)	7	7	8	3	25
電車	11	7	-	-	18
山頂纜車	-	-	-	-	-
新渡輪	2	9	2	-	13
天星小輪	1	3	-	-	4
其他渡輪	6	6	6	-	18
合計	3 491 (25%)	5 209 (37%)	523 (4%)	4 899 (34%)	14 122 (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

有關當局在二零二零年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在數碼港道巴士站加設上蓋，以方便乘客。
- 拆除春暉道的欄杆，以方便專線小巴乘客。

九龍區

- 遷移馬頭圍道的專線小巴士站，以方便乘客。
- 在港鐵九龍塘站的行人天橋加設方向指示標誌，以改善對乘客的指示。
- 在港鐵柯士甸站加設標誌，以改善對乘客的指示。
- 在公主道巴士站安裝候車欄杆，以方便乘客。
- 拆除彌敦道巴士站的候車欄杆，以方便乘客。

新界區

- 在亞公角街及恆德街增設巴士站，以滿足乘客的需求。
- 在清水灣道加設專線小巴士站，以滿足乘客的需求。

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：黃竹坑道、軒尼詩道、士美菲路、民祥街、民耀街、域多利道、上亞厘畢道及英皇道。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：英皇道、皇后大道東及德輔道西。

- 調校以下地點的交通燈，使之互相配合，以紓緩交通擠塞/改善交通流量：渣華道、夏慤道、英皇道及菲林明道。
- 延長士美菲路交通燈的燈號時間，以改善交通流量。
- 延長薄扶林道交通燈的綠燈相隔時間，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：北角道、渣華道及油街。
- 放寬悅海街的「禁止停車」限制區，以方便上落客貨。
- 在軒尼詩道加設「不准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在海底隧道入口加設交通標誌，以提醒駕車人士留意車速限制。
- 在鴨脷洲橋加設交通標誌，以提醒駕車人士前面有交通燈。
- 在香港仔海傍道的行人隧道內加設方向指示標誌，以改善對行人的指示。
- 在沙宣道與薄扶林道交界處加設輔助指示牌/交通標誌，並以較大的交通標誌取代現有標誌，以提醒駕車人士必須在前面停車。
- 遷移安業街的街道名牌，以改善道路安全。
- 在譚臣道及醫院道與西摩道交界處加設黃色方格，以防止車輛阻塞交通。
- 在堡壘街加設「請勿停車」道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在干德道加設道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 把在大潭道遷移交通杆柱及擴闊路口，以方便長車轉彎。
- 在以下地點安裝欄杆，以防止車輛在行人路違例停泊：興發街、景明道及睦誠道。
- 延長畢打街的士站的欄杆，並增設道路標記，以防止的士阻塞交通。
- 在港灣道加設交通圓柱筒，以改善道路安全。
- 在利園山道加設專線小巴士站，把在開平道上落客的專線小巴分流，以防止專線小巴阻塞交通。

- 遷移置富道的專線小巴士站，以防止車輛阻塞交通。
- 遷移中區渡輪碼頭的巴士站，以改善道路安全。
- 放寬霎東街上落客貨灣的限制，以方便上落客貨。
- 禁止長度超過 7 米的車輛駛入第三街及東邊街，以及禁止長度超過 10 米的車輛駛入高街，以改善道路安全。
- 在大潭道加設避車處，以方便駕車人士。
- 遷移山村道的泊車位及「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 把海澤街的私家車泊車位改為電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 在佳美道及深灣道加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。

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：染布房街、嘉道理道、宏光道、曉光街、衛理道、龍翔道、彌敦道、連翔道、龍崗道、界限街、長沙灣道、亞皆老街、車站緣邊路、聯合道、深旺道及秀明道。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：鯉魚門道與偉發道交界處、碧雲道、康寧道、佐敦道及太子道西。
- 調校界限街及衛理道的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。
- 縮短德民街交通燈的等候行人綠燈時間，以方便行人。
- 縮短歌和老街及達之路交通燈的燈號時間，以改善交通流量。
- 調校太子道西與塘尾道交界處交通燈的燈號時間，以改善交通流量。
- 調整以下地點交通燈的運作模式，以改善交通流量/道路安全：暢運道、康寧道及曉光街。
- 調校窩打老道交通燈燈號的方向，並更換較大的燈號，以改善駕車人士的視線。

- 在康寧道的交通燈加裝按鈕，以方便行人。
- 取消德民街交通燈按鈕的操作，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/改善道路安全：美荔道、永康街與保安道交界處、馬頭圍道、南京街、鳳德道、深盛路及花園街。
- 延長飛鳳街及窩打老道橫巷的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長荔枝角道的「禁止停車」限制區及安裝欄杆，以改善道路安全。
- 延長太子道西「禁止停車」限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 在宋皇臺道加設「只准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在寶輪街加設「左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在宋皇臺道及窩打老道加設「不准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在連翔道加設方向指示標誌，以改善對駕車人士的指示。
- 遷移荔枝角道及月輪街的交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移彌敦道的交通標誌，以改善駕車人士的視線。
- 在大有街加設「請勿停車」道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在興華街加設道路標記，以提醒駕車人士「不准左轉」。
- 在太子道西的行車線加設道路標記，以改善對駕車人士的指示。
- 在西九龍走廊加設雙白線，以管制車輛切線。
- 在啓祥道加設雙白線，以改善道路安全。
- 在荔灣道加設雙白線，以防止車輛掉頭。
- 在偉業街加設虛實白線，以管制車輛切線。
- 取消成業街的虛實白線，以方便駕車人士。

- 在以下地點加設黃色方格，以防止車輛阻塞交通：彩虹道、常盛街及佐敦道。
- 在德康街安裝欄杆，以改善道路安全。
- 在連德道安裝欄杆，以防止車輛違例停泊。
- 在啓祥道與啓成街交界處安裝護柱及欄杆，以防止車輛在行人路上違例停泊。
- 在巴富街加設行人過路處，以方便行人。
- 擴大窩打老道的安全島，以改善道路安全。
- 把彌街的避車處改爲泊車位，以防止車輛違例停泊。
- 在以下地點加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士：竹園道、幸福街、詩歌舞街及月輪街。
- 在福榮街加設泊車位，以方便駕車人士。

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：青衣鄉事會路、宏樂街、龍門路、屯門公路、海珠路、大棠路、青山公路－屏山段、敬祖路及寶豐路。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：涌美路、青衣西路、楓樹窩路及青葉街。
- 縮短西沙路交通燈的等候行人綠燈時間，以方便行人。
- 調整元朗安寧路交通燈的設定，以紓緩交通擠塞。
- 調校荔景山路交通燈的運作模式，以改善交通流量。
- 在天瑞路及天影路的交通燈安裝環形線圈車輛探測器，以改善交通流量。
- 調校天城路交通燈車輛探測器的設定，以改善交通流量。
- 取消昌榮路交通燈的左轉燈號，以免駕車人士感到混淆。
- 在百和路加設輔助交通燈，以改善道路安全。

- 在元朗安寧路加設交通燈，以改善道路安全。
- 在鳳翔路設立「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長安心街的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在汀角路加設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在和宜合道加設「不准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在汀角路加設交通標誌，以提醒駕車人士前面有旁路。
- 在梅樹坑路及廈尾路加設交通標誌及道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 在大圍公共運輸交匯處加設交通標誌及安裝欄杆，以改善道路安全。
- 在沙田圍路與多石街交界處加設交通標誌，以提醒駕車人士及行人留意行人/車輛。
- 在龍門路及南邊圍迴旋處加設方向指示標誌，以改善對駕車人士的指示。
- 在十八鄉路加設雙白線，以管制車輛切線。
- 取消大涌道的雙白線，以改善交通流量。
- 在豐年路與豐樂里交界處加設黃色方格，以防止車輛阻塞交通。
- 擴大圓墩圍與大壩街交界處的黃色方格，以防止車輛阻塞交通。
- 在馬會道加設警告箭嘴道路標記，以改善道路安全。
- 把宏樂街的箭嘴道路標記由「左轉」改為「只准向前駛或左轉」，以改善交通流量。
- 在朗業街加設道路標記，以指示駕車人士使用適當的行車線。
- 修改龍耀街的欄杆，以防止行人亂過馬路。
- 在坑口站公共運輸交匯處加設凹凸紋引導徑，以方便行人。
- 降低港鐵兆康站通路旁邊花槽的高度，以改善駕車人士的視線。

- 在元龍街加設安全島，以方便行人。
- 在松仁路增設行人過路處，以方便行人。
- 縮小屯門鄉事會路安全島的面積，以方便長車轉彎。
- 將沙嘴道部分行車道改為行人路，以改善道路安全。
- 在汀角路加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 取消企嶺下老圍的旅遊巴士泊車位，以改善駕車人士的視線。

二零一零年有關公共交通服務的投訴及建議

投訴/建議性質	交通工具類別																			合計 或 小計
	陸上交通工具											鐵路運輸				水路交通工具				
	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	93	8	3	14	2	11	27	3	16	246	-	-	14	9	2	-	4	-	1	453
(2) 路線	50	5	3	15	-	10	21	2	4	26	-	-	9	2	-	-	-	-	-	147
(3) 服務時間	7	4	-	3	-	1	9	2	1	3	-	-	2	-	1	-	-	-	-	33
(4) 設置車站	35	7	2	4	1	-	14	2	4	30	-	-	2	-	-	-	-	-	-	101
小計	185	24	8	36	3	22	71	9	25	305	-	-	27	11	3	-	4	-	1	734
(B) 服務水準																				
(1) 服務班次	621	113	19	98	3	22	227	8	18	487	-	-	10	6	5	-	5	2	3	1647
(2) 路線依循情況	2	1	-	1	-	-	7	-	2	126	-	1428	-	-	1	-	-	-	-	1568
(3) 駕駛行為不當	177	46	10	42	11	6	77	2	15	654	178	1094	16	6	4	-	-	1	-	2339
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	170	37	13	38	15	11	90	11	7	874	80	3772	22	4	4	-	3	-	3	5154
(5) 濫收車/船費	2	-	-	-	2	-	3	-	-	43	5	1441*	-	-	-	-	-	-	-	1496
(6) 清潔	4	1	-	3	-	-	3	-	-	16	1	5	3	-	-	-	-	-	2	38
(7) 車輛/船隻狀況	32	15	5	14	1	1	10	-	4	33	3	25	6	2	1	-	-	-	3	155
(8) 乘客服務及設施	401	48	10	125	2	3	189	2	3	68	3	19	170	6	1	-	-	1	7	1058#
小計	1409	261	57	321	34	43	606	23	49	2301	270	7784	227	24	16	-	8	4	18	13455
(C) 一般性質	42	13	1	11	1	2	13	-	6	50	37	213	19	2	2	-	1	-	4	417
今年合計	1636	298	66	368	38	67	690	32	80	2656	307	7997	273	37	21	-	13	4	23	14606
總數	(3195)								(11040)				(331)				(40)			
上年合計	1265	396	78	328	40	37	604	51	63	2649	407	7277	481	38	16	-	13	4	33	13780

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 107 名投訴人提出的 529 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

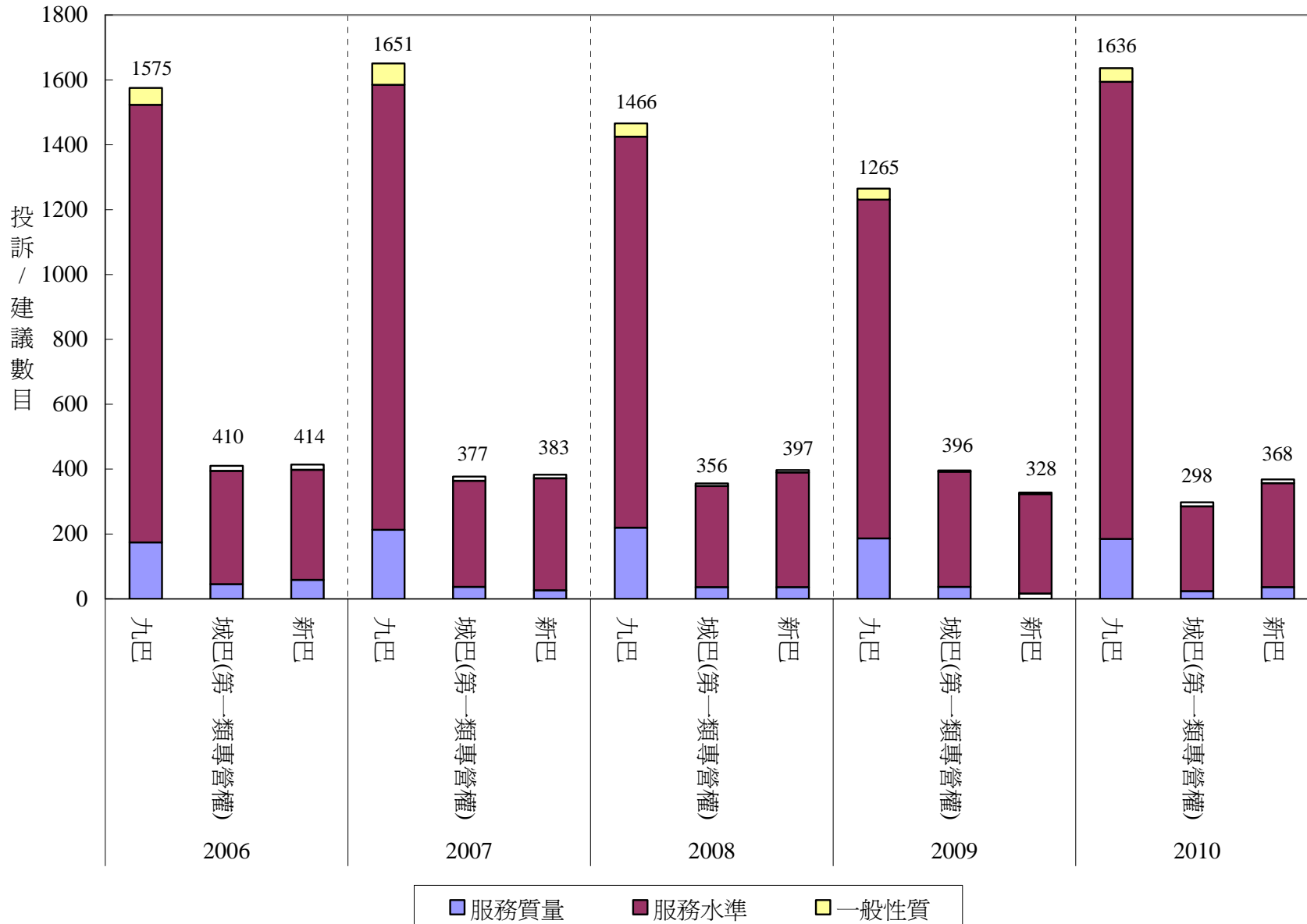
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>增/減</u>	
九巴	1 265 (1.48)	1 636 (1.95)	+29.3%	(+31.8%)
城巴(第一類專營權)	396 (2.84)	298 (2.11)	-24.7%	(-25.7%)
城巴(第二類專營權)	78 (3.63)	66 (2.93)	-15.4%	(-19.3%)
新巴	328 (2.85)	368 (3.22)	+12.2%	(+13.0%)
新大嶼山巴士	40 (2.22)	38 (1.99)	-5.0%	(-10.4%)
龍運巴士	37 (1.31)	67 (2.28)	+81.1%	(+74.0%)
過海隧巴	604 (3.04)	690 (3.46)	+14.2%	(+13.8%)
港鐵接駁巴士	51 (0.95)	32 (0.60)	-37.3%	(-36.8%)
合計	2 799 (2.01)	3 195 (2.32)	+14.1%	(+14.9%)

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。

在二零零六至二零一零年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

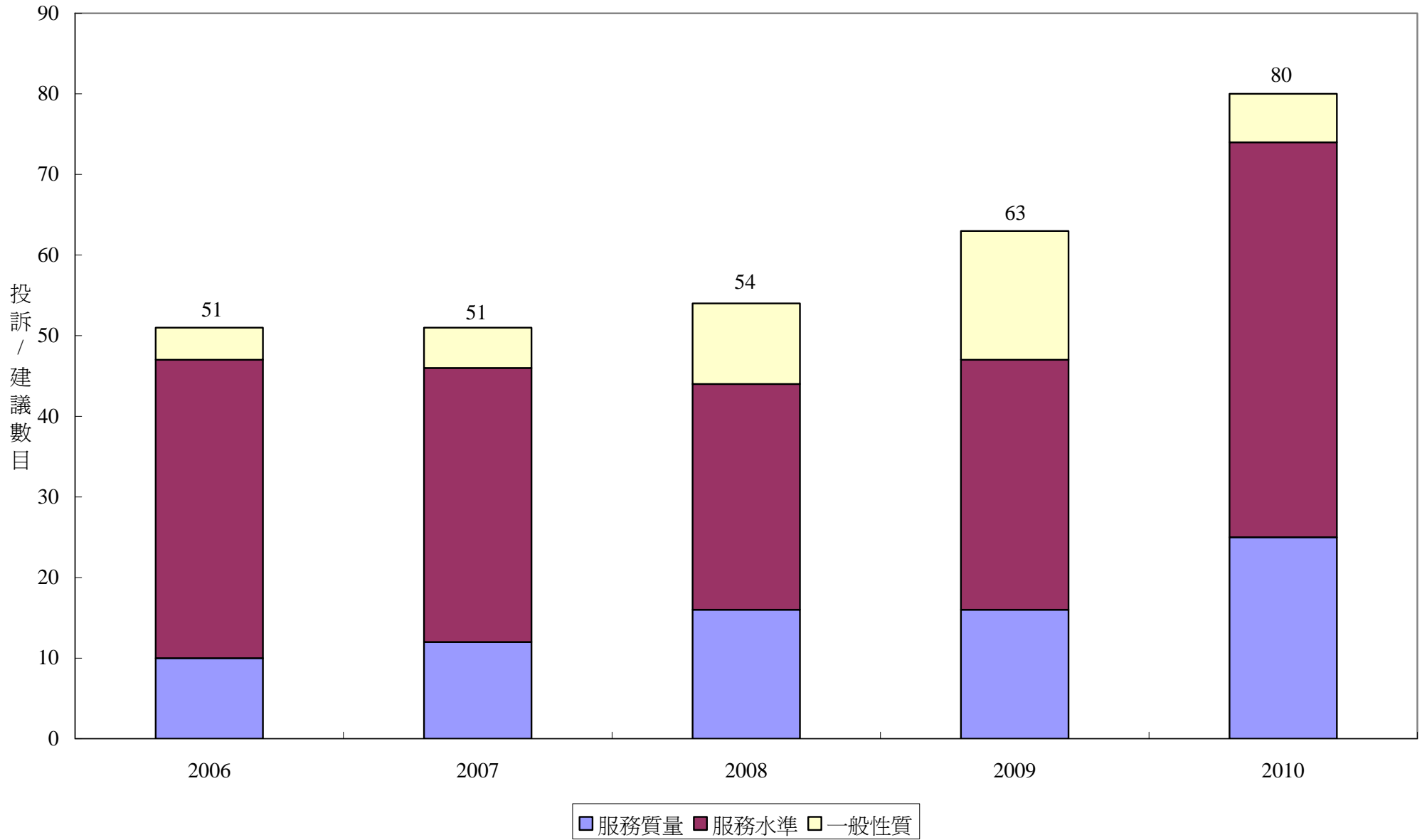


有關居民巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2009	2010	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	10	16	+60.0%
(2) 路線	2	4	+100.0%
(3) 服務時間	3	1	-66.7%
(4) 設置車站	1	4	+300.0%
小計	16	25	+56.3%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	6	18	+200.0%
(2) 路線依循情況	1	2	+100.0%
(3) 駕駛行爲不當	12	15	+25.0%
(4) 員工(包括司機)行爲 及工作表現	3	7	+133.3%
(5) 濫收車費	1	-	-
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	2	4	+100.0%
(8) 乘客服務及設施	6	3	-50.0%
小計	31	49	+58.1%
(C) 一般性質*	16	6	-62.5%
合計	63	80	+27.0%

* 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。

在二零零六至二零一零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>2009</u>	<u>2010</u>	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	284	246	-13.4%
(2) 路線	16	26	+62.5%
(3) 服務時間	7	3	-57.1%
(4) 設置車站	40	30	-25.0%
小計	347	305	-12.1%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	455	487	+7.0%
(2) 路線依循情況	131	126	-3.8%
(3) 駕駛行為不當	651	654	+0.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	809	874	+8.0%
(5) 濫收車費	54	43	-20.4%
(6) 清潔	18	16	-11.1%
(7) 車輛狀況	52	33	-36.5%
(8) 乘客服務及設施	67	68	+1.5%
小計	2 237	2 301	+2.9%
(C) 一般性質*	65	50	-23.1%
合計	2 649	2 656	+0.3%

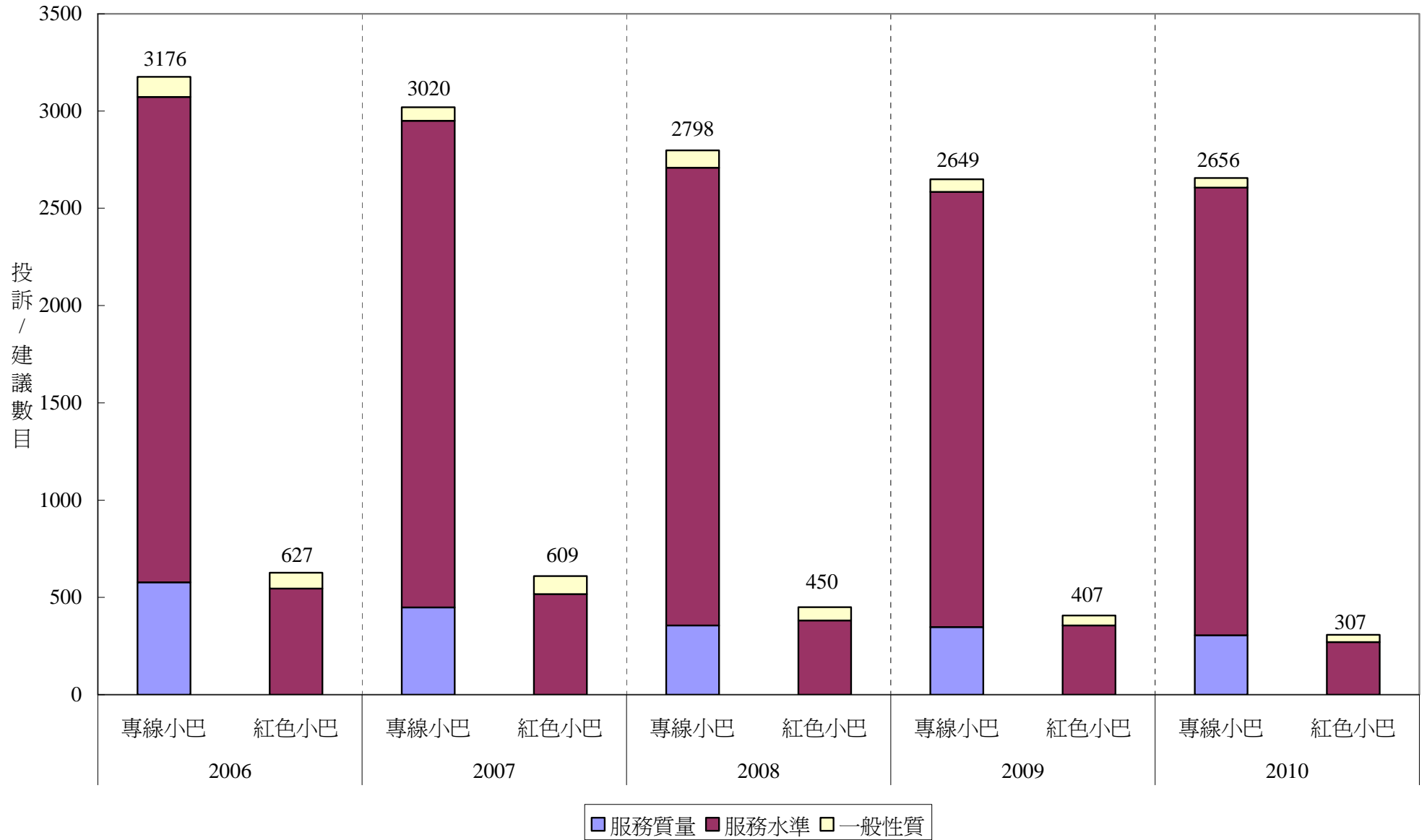
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2009</u>	<u>2010</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	225	178	-20.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	106	80	-24.5%
(5) 濫收車費	9	5	-44.4%
(6) 清潔	2	1	-50.0%
(7) 車輛狀況	13	3	-76.9%
(8) 乘客服務及設施	1	3	+200.0%
小計	356	270	-24.2%
(C) 一般性質*	51	37	-27.5%
合計	407	307	-24.6%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零六至二零一零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

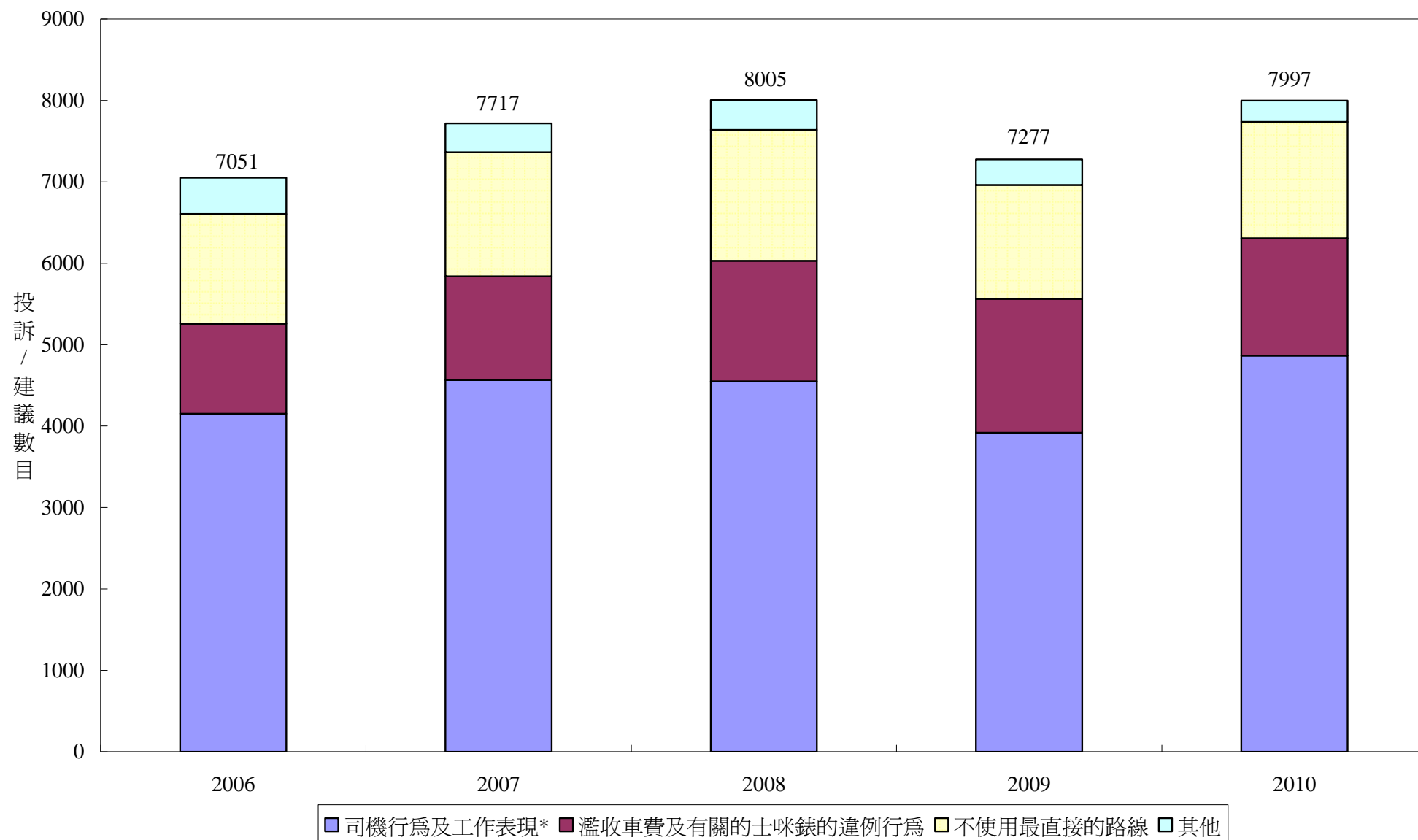
投訴/建議性質	2009	2010	增/減
的士司機違規行爲			
(a) 司機行爲及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 525	1 746	+14.5%
(ii) 拒載	1 138	1 610	+41.5%
(iii) 兜客	12	11	-8.3%
(iv) 拒絕駛達目的地	255	355	+39.2%
(v) 未有展示司機證	38	45	+18.4%
(vi) 不正確展示司機證	6	5	-16.7%
	2 974	3 772	+26.8%
(b) 駕駛行爲不當	944	1 094	+15.9%
(c) 濫收車資	1 150	1 000	-13.0%
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	495	441	-10.9%
(e) 不使用最直接的路線	1 400	1 428	+2.0%
	6 963	7 735	+11.1%
其他			
(a) 的士阻塞	227	186	-18.1%
(b) 其他	87	76	-12.6%
	314	262	-16.6%
小計	7 277	7 997	+9.9%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一零年一月至十二月)

	個案數目	百分比
(i) 已被票控	167 (168)	13 (15)
(ii) 投訴人撤銷投訴	528 (437)	39 (40)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	647 (490)	48 (45)
合計	1 342 (1 095)	100 (100)

註：括號內的數字是二零零九年的數字，以作比較。

在二零零六至二零一零年間接獲有關的士服務的投訴及建議



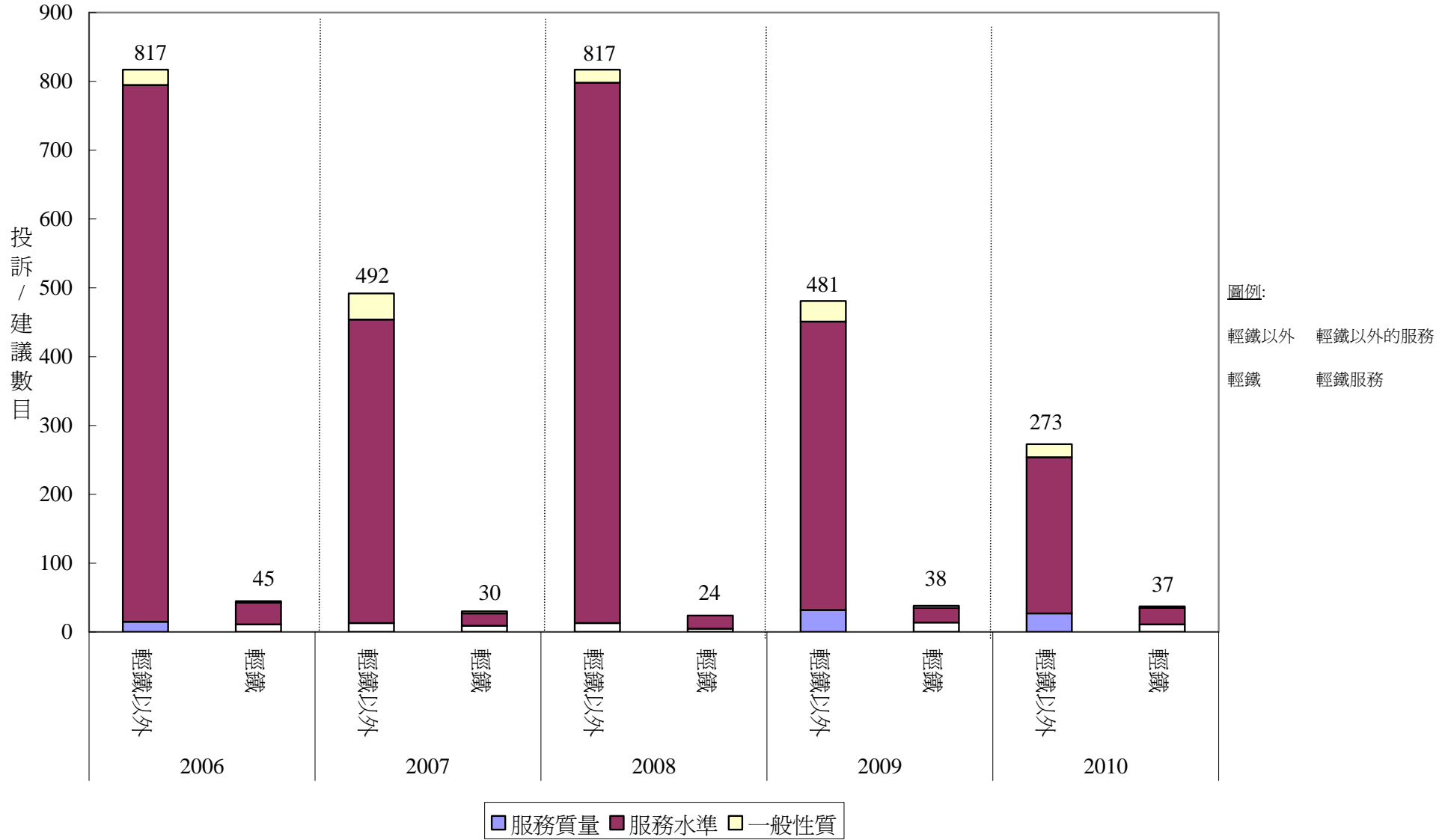
* 包括駕駛行爲不當

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2009</u>		<u>2010</u>		<u>增/減</u>	
港鐵(不包括輕鐵)	481	(0.36)	273	(0.19)	-43.2%	(-47.2%)
港鐵(輕鐵)	38	(0.26)	37	(0.24)	-2.6%	(-7.7%)
電車	16	(0.19)	21	(0.25)	+31.3%	(+31.6%)
山頂纜車	-	(-)	-	(-)	-	(-)
合計	535	(0.34)	331	(0.20)	-38.1%	(-41.2%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零六至二零一零年間接獲港鐵服務的投訴及建議

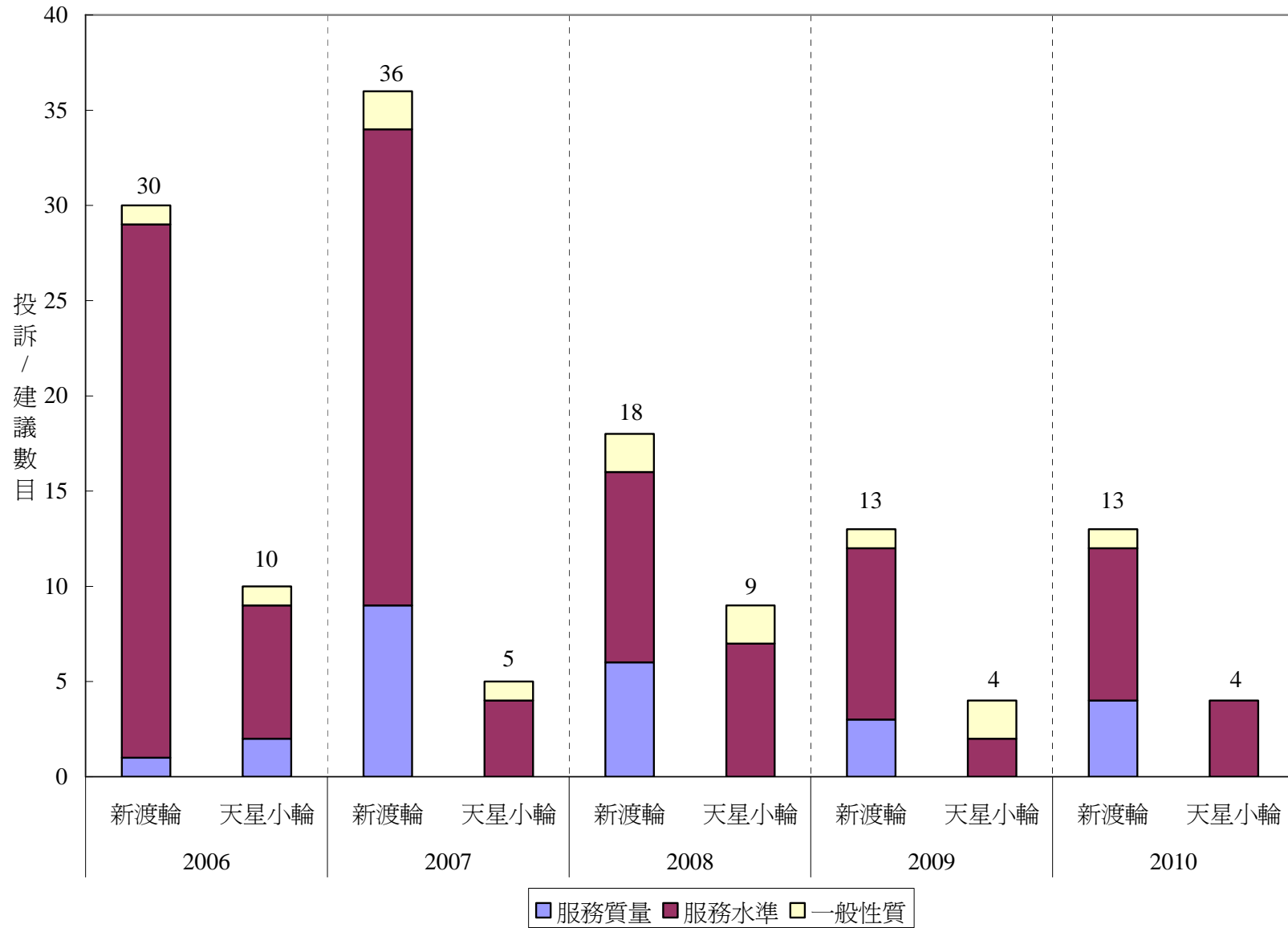


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2009</u>		<u>2010</u>		<u>增減</u>	
新渡輪	13	(1.06)	13	(1.02)	-	(-3.8%)
天星小輪	4	(0.17)	4	(0.17)	-	(-)
其他渡輪	33	(2.18)	23	(1.67)	-30.3%	(-23.4%)
合計	50	(0.98)	40	(0.81)	-20.0%	(-17.3%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零六至二零一零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	2009	2010	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	279	321	+15.1%
(b) 交通管理	226	239	+5.8%
(c) 增設交通標誌及設備	83	92	+10.8%
(d) 泊車設施	74	67	-9.5%
小計	662	719	+8.6%
道路維修			
(a) 道路情況	131	115	-12.2%
(b) 交通標誌及設備	84	96	+14.3%
(c) 行車道標記	12	11	-8.3%
小計	227	222	-2.2%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 000	1 048	+4.8%
(b) 其他執法事宜	995	843	-15.3%
小計	1 995	1 891	-5.2%
合計	2 884	2 832	-1.8%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一零年一月至十二月)

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	33	42	15	29	8	39	13	34	6	7	17	8	17	11	15	6	1	5	321
(b) 交通管理	15	20	24	12	13	12	38	10	21	4	-	13	17	12	8	14	5	1	-	239
(c) 增設交通標誌及設備	5	4	7	5	8	3	9	4	9	1	3	11	8	2	2	4	2	3	2	92
(d) 泊車設施	2	3	9	6	2	3	8	2	7	2	2	8	3	1	3	-	5	1	-	67
小計	37	60	82	38	52	26	94	29	71	13	12	49	36	32	24	33	18	6	7	719
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	3	8	11	6	12	6	10	10	13	1	8	4	7	9	2	3	1	1	-	115
(b) 交通標誌及設備	8	6	8	-	12	4	13	3	17	4	1	3	2	3	6	4	1	1	-	96
(c) 行車道標記	1	1	2	-	-	-	-	2	3	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	11
小計	12	15	21	6	24	10	23	15	33	5	9	8	9	12	8	7	3	2	-	222
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	71	73	95	27	86	42	76	50	106	45	33	73	63	48	49	47	58	6	-	1048
(b) 其他執法事宜	35	112	104	37	41	30	82	41	101	16	8	38	41	40	38	37	26	8	8	843
小計	106	185	199	64	127	72	158	91	207	61	41	111	104	88	87	84	84	14	8	1891
合計	155	260	302	108	203	108	275	135	311	79	62	168	149	132	119	124	105	22	15	2832