

交通投訴組二零一一年年報

二零一一年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一一年，交通投訴組共接獲 18 882 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 378 宗。個案總數與二零一零年的 17 624 宗相比，增加 7.1%。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。在二零一一年接獲的個案分類如下：

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	14 606	16 492	+12.9%
交通情況	719	600	-16.6%
道路維修	222	194	-12.6%
法例執行	1 891	1 461	-22.7%
其他	186	135	-27.4%
合計	17 624	18 882	+7.1%

2. 在二零一一年，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 18 321 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中 11 402 宗(62%)證實成立，而不成立個案則有 821 宗(5%)，其餘 6 098 宗(33%)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二零一零年的 66% 下降至二零一一年的 62%。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二零一零年的 29% 增至二零一一年的 33%。

4. 在二零一一年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 125 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。在二零一一年，這些個案共有 16 492 宗，佔個案總數約 87%。當中純粹提出建議的共有 187 宗。這類個案的數目較二零一零年的 14 606 宗增加 12.9%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2010</u>		<u>2011</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務 (包括接駁巴士)	3 195	(2.32)	3 894	(2.82)	+21.9 %	(+21.6%)
居民巴士服務	80	(0.99)	69	(0.81)	-13.8%	(-18.2%)
專線小巴	2 656	(4.85)	3 051	(5.47)	+14.9%	(+12.8%)
紅色小巴	307	(2.24)	317	(2.39)	+3.3%	(+6.7%)
的士	7 997	(22.17)	8 789	(24.21)	+9.9%	(+9.2%)
鐵路運輸	331	(0.20)	318	(0.18)	-3.9%	(-10.0%)
渡輪	40	(0.81)	54	(1.09)	+35.0%	(+34.6%)
合計	14 606		16 492		+12.9%	

(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. 在二零一一年，有關專營巴士服務的個案共有 3 894 宗，即每百萬乘客人次計有 2.82 宗投訴/建議；與二零一零年的 3 195 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.32 宗投訴/建議相比，分別上升 21.9% 及 21.6%。個案數目上升，主要是涉及服務班次，駕駛行為不當及乘客服務及設施的投訴/建議增加所致。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，在該 3 894 宗個案中，有 2 100 宗個案與九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)的服務有關。對巴士服務班次不準時的投訴，上升原因可能是九巴巴士脫班比率增加。據九巴所述，巴士脫班率上升的主要原因在於有更多道路出現擠塞和巴士車長人手短缺。運輸署已在與九巴高層管理人員的定期會議上，促請九巴糾正有關情況。為改善情況及解決人手不足，九巴採取的措施包括加快聘請全職及兼職巴士車長，以及重新聘任已退休的巴士車長。運輸署會繼續密切留意事態發展及積極與九巴跟進。

8. 運輸署注意到，有關不當駕駛行為的投訴涉及巴士到站不停車及司機駕駛技術拙劣。為了解決問題，巴士公司已加強戶外監察工作，以及為巴士車長提供有關駕駛安全的複修訓練。

9. 運輸署一向鼓勵及歡迎巴士公司使用新技術向乘客提供資訊。九巴、城巴有限公司(城巴)(第一類專營權)及新世界第一巴士服務有限公司(新巴)均已推出流動電話應用程式，除了提供一般巴士路線資訊(例如票價、路線、地圖及班次時間表)，也可通過全球定位系統，利用電話偵測方圓約 200 米內的巴士站，方便乘客。

10. 運輸署將會繼續通過實地調查及乘客的回饋意見，監察巴士服務，以確保各專營巴士公司嚴格遵守班次時間表及改善服務，以滿足乘客的需要。該署也鼓勵公共交通機構積極參與測試最新的流動通訊技術，以及使用先進的資訊科技系統，提升對市民的服務。

11. 有關專營巴士服務的 3 894 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，由二零一零年的 1.95 宗增至二零一一年的 2.53 宗，增幅為 29.7%。二零一一年內接獲的 2 100 宗個案，主要涉及服務班次(893 宗)、乘客服務和設施(472 宗)以及駕駛行為不當(237 宗)。
- 城巴 (第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零一零年的 2.11 宗增至二零一一年的 2.57 宗，增幅為 21.8%。二零一一年內接獲的 379 宗個案，主要涉及服務班次(96 宗)、乘客服務和設施(96 宗)以及駕駛行為不當(87 宗)。

- 新巴 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零一零年的 3.22 宗減至二零一一年的 2.73 宗，減幅為 15.2%。二零一一年內接獲的 318 宗個案，主要涉及服務班次(100 宗)、乘客服務和設施 (99 宗)以及員工行為及工作表現(46 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. 在二零一一年，有關居民巴士服務的個案共有 69 宗，即每百萬乘客人次計有 0.81 宗投訴/建議；與二零一零年的 80 宗個案及每百萬乘客人次計有 0.99 宗投訴/建議相比，分別減少 13.8% 及 18.2%。該 69 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. 在二零一一年，有關公共小巴服務的個案共有 3 368 宗，即每百萬乘客人次計有 4.87 宗投訴/建議；與二零一零年的 2 963 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.32 宗投訴/建議相比，分別上升 13.7% 及 12.7%。

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. 在二零一一年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有 3 051 宗，佔所有公共小巴個案的 91%，以每百萬乘客人次計的投

訴/建議數目是 5.47 宗；與二零一零年的 2 656 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.85 宗投訴/建議相比，分別上升 14.9%及 12.8%。該 3 051 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. 在二零一一年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有 317 宗，佔所有公共小巴個案的 9%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 2.39 宗；與二零一零年的 307 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.24 宗投訴/建議相比，分別上升 3.3%及 6.7%。該 317 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，有關專線小巴服務班次的投訴有所增加，原因可能是因為難以聘請足夠專線小巴司機、交通擠塞及道路工程，導致繁忙時間班次減少。對於屢遭投訴的專線小巴路線，運輸署已會晤有關的營辦商，找出原因及實施補救措施(例如調節班次、調動短途班次、更改行車路線以避開交通擁塞的道路、改善車輛調度及加強員工監督等)。
23. 運輸署繼續實施多項措施，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。
24. 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，預設的最高車速為每小時 80 公里。截至二零一一年年底，所有公共小巴都已加裝車速限制器。為了令公共小巴的運作更為安全及提升公共小巴服務的質素，當局已於二零一一年七月向立法會提交《2011 年道路交通（修訂）(第 2 號)條例草案》，提出更多措施管制及規管公共小巴的車速，以及遏止公共小巴司機的不當駕駛行為。

的士服務

25. 在二零一一年，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 8 789 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 24.21 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一零年的 7 997 宗個案及每百萬乘客人次計有 22.17 宗投訴/建議相比，分別上升 9.9% 及 9.2%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行為(特別是涉及司機行為和工作表現以及不使用最直接可行之路線)的投訴有所增加。該 8 789 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

26. 在接獲的 8 789 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 8 559 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 1 789 宗(21%)這類投訴轉介警方處理。在二零一一年，警方完成調查今年或去年轉介的 1 942 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

27. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

28. 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，以提升的士行業的服務水準。在教育士司機方面，運輸署和督導委員會已發布的士司機的服務標準、製作語文及的士運作自學課程，以及定期出版《的士通訊》，藉此改進的士司機的服務態度和能力，以提供優質服務。

29. 在提高的士司機士氣方面，督導委員會自二零零一年起已通過舉辦的士司機嘉許計劃，表揚服務良好的司機。截至二零一一年年底，約有 6 500 位司機曾在計劃下受到嘉許。運輸署和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加計劃；以及在電台公布計劃的內容等。

30. 在協助的士乘客方面，運輸署通過資訊板、電子顯示屏和資訊單張等途徑，在機場和各主要邊界管制站及的士站，提供最新的士服務資訊。此外，該署繼續設定更多的士站和的士上落客點，以滿足乘客乘搭的士時希望得到點到點服務的期望。

鐵路服務

31. 在二零一一年，有關鐵路服務的個案共有 318 宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 0.18 宗；與二零一零年的 331 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.2 宗投訴/建議相比，分別下降 3.9% 及 10%。在該 318 宗個案中，有 298 宗個案與香港鐵路有限公司(港鐵公司)的服務有關，佔個案總數約 94%。

32. 交通投訴組小組委員會亦得悉，港鐵公司已實施措施改善乘客設施，包括：在港鐵車站採取措施，以便在列車服務暫停期間，加強與乘客的溝通；以及在八個地面或高架車站裝設自動月台閘門，以保安全。

33. 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。

34. 有關鐵路服務的 318 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，由二零一零年的 0.19 宗下降至二零一一年的 0.17 宗，減幅為 10.5%。二零一一年內接獲的 259 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(159 宗)以及班次/載客量(25 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目與二零一零年相同，均為 0.24 宗。二零一一年內接獲的 39 宗個案，主要涉及駕駛行為不當(11 宗)。

35. 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

36. 在二零一一年，有關渡輪服務的個案共有 54 宗，即每百萬乘客人次計有 1.09 宗投訴/建議；與二零一零年的 40 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.81 宗投訴/建議相比，分別上升 35% 及 34.6%。

37. 有關渡輪服務的 54 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，由二零一零年的 1.02 宗上升至二零一一年的 1.51 宗，升幅為 48%。
- 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，由二零一零年的 0.17 宗上升至二零一一年的 0.18 宗，升幅為 5.9%。

38. 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

39. 在二零一一年，交通投訴組共接獲 2 255 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 175 宗；與二零一零年的 2 832 宗投訴及建議相比，減少 20.4%。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

40. 在二零一一年，交通投訴組共接獲 600 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 3%。與二零一零年的 719 宗相比，這類個案減少 16.6%。

41. 在接獲的 600 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 262 宗 (44%)；與二零一零年的 321 宗相比，減少 18.4%。二零一一年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/減</u>
交通管理	125	117	-6.4%
車輛阻塞	79	32	-59.5%
道路工程	59	65	+10.2%
其他	58	48	-17.2%
合計	321	262	-18.4%

42. 在二零一一年，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>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/減</u>
中西區	42	31	-26.2%
灣仔	33	26	-21.2%
油尖旺	34	25	-26.5%
沙田	17	25	+47.1%

43. 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，二零一一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。

44. 在二零一一年，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 186 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。與二零一零年的 239 宗比較，二零一一年的個案數目下降 22.2%。

45. 交通投訴組在二零一一年亦接獲 94 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一零年的 92 宗上升 2.2%。

46. 此外，在二零一一年，有關泊車設施的投訴及建議共有 58 宗，較二零一零年的 67 宗下降 13.4%。

道路維修

47. 在二零一一年，交通投訴組共接獲 194 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零一零年的 222 宗比較，這類個案數目下降 12.6%。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

48. 在二零一一年，交通投訴組共接獲 1 461 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 8%；與二零一零年的 1 891 宗相比，下降 22.7%。

49. 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

50. 在二零一一年接獲的 18 882 宗投訴及建議中，2 826 宗 (15%)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	1 968
交通管理	109
道路維修	83
法例執行	666
合計	<u>2 826</u>

51. 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。

52. 交通管理方面，投訴人主要關注到視線受不同物件阻擋、行人過路設施不足以及交通標誌/輔助設施/道路標記不足，可能導致交通意外。

53. 道路維修方面，投訴人主要關注到交通燈號失靈、路面破損，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。

54. 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 255 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/措施以及突然轉線)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 411 宗。

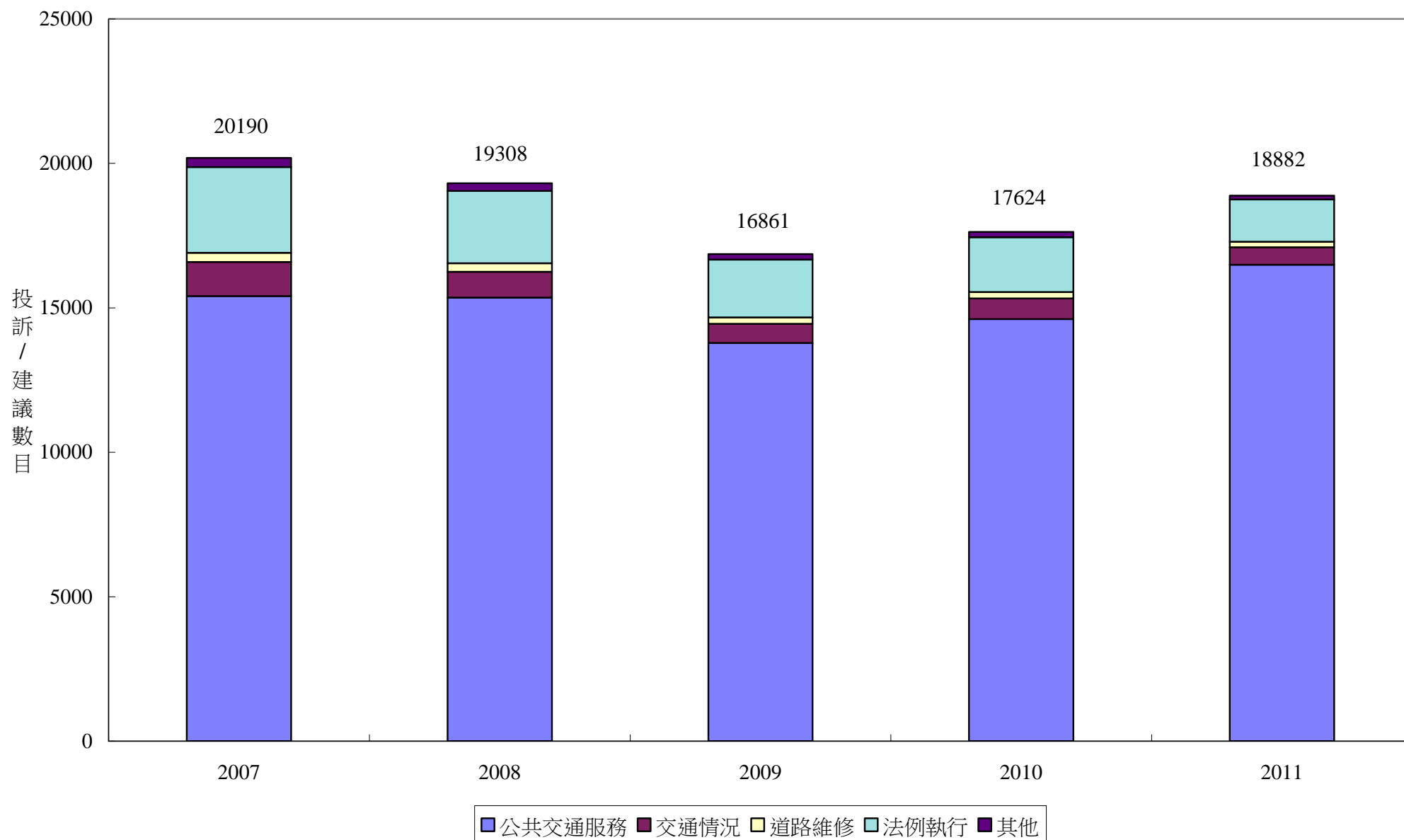
55. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

交通投訴組在二零零七至二零一一年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2007	2008	2009	2010	2011
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	897 [69]	820 [69]	747 [45]	734 [84]	775 [109]
(b) 服務水準	13 863 [20]	13 932 [26]	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]
(c) 一般性質	642 [19]	600 [19]	495 [15]	417 [11]	362 [26]
	15 402 [108]	15 352 [114]	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	663	484	279	321 [1]	262 [13]
(b) 交通管理	255 [16]	232 [26]	226 [35]	239 [34]	186 [65]
(c) 增設交通標誌及設備	126 [15]	99 [19]	83 [8]	92 [20]	94 [55]
(d) 泊車設施	140 [29]	82 [8]	74 [14]	67 [8]	58 [24]
	1 184 [60]	897 [53]	662 [57]	719 [63]	600 [157]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	167 [1]	129 [2]	131	115	79 [6]
(b) 交通標誌及設備	137	141 [2]	84	96 [1]	98 [2]
(c) 行車道標記	14	21 [1]	12 [1]	11 [1]	17 [2]
	318 [1]	291 [5]	227 [1]	222 [2]	194 [10]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 492	1 418	1 000	1 048	828 [2]
(b) 其他執法事宜	1 476	1 082	995 [1]	843 [1]	633 [6]
	2 968	2 500	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]
V. 其他	382	318 [17]	268	197 [26]	186 [24]
合計	20 248	20 190	19 308 [186]	16 861 [163]	17 624 [212]
					18 882 [378]

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。

交通投訴組在二零零七至二零一一年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一一年一月至十二月)

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	57	440	138	1	636
(b) 服務水準	3 313	5 218	354	5 997	14 882
(c) 一般性質	199	107	57	4	367
	3 569	5 765	549	6 002	15 885
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	95	149	14	2	260
(b) 交通管理	50	40	108	-	198
(c) 增設交通標誌及設備	30	6	54	-	90
(d) 泊車設施	12	15	30	-	57
	187	210	206	2	605
III. 道路維修					
(a) 道路情況	59	8	7	1	75
(b) 交通標誌及設備	68	1	25	-	94
(c) 行車道標記	9	-	5	-	14
	136	9	37	1	183
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	693	143	2	2	840
(b) 其他執法事宜	320	235	9	91	655
	1 013	378	11	93	1 495
V. 其他	91	44	18	-	153
合計	4 996 (27%)	6 406 (35%)	821 (5%)	6 098 (33%)	18 321 (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
(二零一一年一月至十二月)

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九龍巴士(一九三三)有限公司	703	1 099	171	21	1 994
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	192	136	34	4	366
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	38	30	9	1	78
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	131	166	31	3	331
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	18	3	4	-	25
龍運巴士公司	18	69	5	1	93
過海隧巴	383	308	78	5	774
港鐵接駁巴士	20	37	3	-	60
居民巴士服務	28	16	7	2	53
專線小巴	1 521	692	55	45	2 313
紅色小巴	276	24	25	27	352
的士	144	2 962	20	5 893	9 019
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	51	159	89	-	299
香港鐵路有限公司(輕鐵)	22	23	11	-	56
香港電車有限公司	8	16	1	-	25
山頂纜車有限公司	-	1	-	-	1
新世界第一渡輪服務有限公司	2	8	1	-	11
天星小輪有限公司	1	1	3	-	5
其他渡輪	13	15	2	-	30
合計	3 569 (23%)	5 765 (36%)	549 (3%)	6 002 (38%)	15 885 (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

有關政府部門/公共交通機構在二零一一年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在軒尼詩道、英皇道及德輔道中巴士站增設排隊輪候標記/標誌，以方便乘客有秩序地排隊輪候。
- 拆除置富道的欄杆，以方便巴士乘客。

九龍區

- 在欽州街西巴士站安裝上蓋，以方便乘客排隊輪候。
- 在瓊東街增設的士上落客點，以方便乘客乘搭的士。
- 修改尖沙咀東部巴士總站的欄杆，以方便乘客進出該站。
- 拆除石塘街及荔枝角道巴士站的欄杆，以方便乘客。
- 在麗港城交通交匯處設置無障礙通道，以方便殘疾乘客。

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：西邊街、般咸道、夏慤道、太安街、成安街、英皇道、東院道、山市街、高士威道、銅鑼灣道、干諾道中、薄扶林道、域多利道及堅道。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人橫過馬路：皇后大道中、皇后大道西、海澤街及般咸道。
- 調校英皇道交通燈發聲信號的調定值，以方便視障行人橫過馬路。
- 調整大坑道與大坑徑交界處交通燈的設定，以紓緩交通擠塞。

- 調校太康街、英皇道及銅鑼灣道的交通燈，使之互相配合，以紓緩交通擠塞/改善交通流量。
- 在般咸道與薄扶林道交界處增設/遷移交通燈，並更改信號顯示，以改善道路安全。
- 延長水星街的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長南風道的「禁止停車」限制區的有效時間，以改善道路安全。
- 在加惠民道和衛城道設立「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在薄扶林道加設交通標誌，以提醒駕車人士留意車速限制。
- 在軒尼詩道增設交通標誌，以提醒駕車人士前面有交通燈。
- 在愛秩序灣道加設交通標誌及道路標記，為駕車人士提供較佳指引。
- 在春園街加設警告標誌，以提醒駕車人士及行人留意倒車。
- 遷移太古城道的交通標誌，以改善駕車人士的視線。
- 在禮頓道加設雙白線，以防止車輛掉頭。
- 延長維園道的雙白線，以管制車輛切線。
- 在南風道加設「慢駛」道路標記及雙白線，以改善道路安全。
- 在天后廟道增設道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 在香港仔隧道增設道路標記，以改善對駕車人士的指示。
- 在康福臺加設道路標記，提醒行人留意車輛。
- 修改般咸道及筲箕灣道的道路標記以改善道路安全。
- 在南灣坊、加多近街及告士打道加設「請勿停車」道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在鴨脷洲邨巴士總站加設下斜路緣、凹凸紋警告條及道路標記，以方便傷殘的行人。

- 更改告士打道的欄杆，以改善駕車人士的視線。
- 禁止車輛由英皇道左轉入健康東街，以改善交通流量。
- 在業興街增設電單車泊車位，方便停泊電單車。

九龍區

- 延長佐敦道交通燈的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人橫過馬路：荔灣道、深旺道、達之路及東頭村道。
- 延長太子道西交通燈的綠燈相隔時間，以改善道路安全。
- 調整美荔道與長沙灣道交界處交通燈的運作模式，以改善交通流量。
- 更改中間道及通州街交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 縮減彩虹道交通燈行人綠燈相隔時間，方便行人橫過馬路。
- 延長啟華街「禁止停車」限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 在黃大仙道、宜安街及碧街與砵蘭街交界處設立「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在彌敦道加設「不准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在通州街與發祥街交界處加設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 擴大南昌街一個交通標誌，以提醒駕車人士前面有巴士專線。
- 在海帆道加設交通標誌及道路標記，以提醒駕車人士及行人留意行人/車輛。
- 遷移長沙灣道的交通標誌，以改善駕車人士的視線。
- 在海麗街增設道路標記和交通標誌，以防止車輛阻塞交通。
- 在荔枝角道的行車線加設道路標記，以改善對駕車人士的指示。

- 在通州街的行車線加設道路標記及修改方向指示標誌，以改善對駕車人士的指示。
- 在裕民坊、匯翔道及福華街加設道路標記，以改善對駕車人士的指示/防止車輛阻塞交通。
- 縮短太子道東的虛實白線，以方便車輛轉線。
- 遷移亞皆老街的行人過路處，以改善道路安全。
- 在秀茂坪道增設交通燈控制的行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 在瓊東街、有信街及常怡道設置欄杆/安裝護柱，以防止車輛違例停泊。
- 取消柯士甸道西一個巴士站，以改善道路安全。
- 遷移歌和老街的電燈柱，以改善駕車人士的視線。
- 擴闊九江街與福華街交界處的行人路，以改善道路安全。
- 取消必發道一個貨車泊車位，方便上落客貨。

新界區

- 延長以下地點的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：寶鄉街、南運路、沙頭角公路－龍躍頭段及馬適道。
- 延長坪輦路及管青路交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 調整宏達路及鳳池路交界的交通燈的設定，以改善道路安全。
- 放寬恒泰路避車處「禁止停車」的限制，以方便上落客貨。
- 延長沙咀道及唐德街的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在新平街設立「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在青山公路－青山灣段加設交通標誌，以提醒駕車人士前面有巴士專用線。
- 在青山公路－青山灣段增設「不准左轉」的交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在環保大道增設「新界的士不准左轉或右轉」的交通標誌，以提醒的士司機。

- 在屯興路加設「不准掉頭」交通標誌，提醒駕車人士。
- 在沃泰街增設交通標誌，以提醒駕車人士單程行車。
- 在昭信路增設交通標誌和道路標記，提醒駕車人士注意，在行人過路處前減速。
- 在彩明街加設交通標誌及道路標記，並在文曲里加設避車處，以防止車輛阻塞交通。
- 在路德圍加設「請勿停車」道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 把唐明街的道路標記由「右轉」，改為「只許向前駛或右轉」，以改善交通流量。
- 修改翠嶺路的路標記並增設雙白線，以改善道路安全。
- 移後福亨村路的停車線，以方便車輛在青山公路－藍地段轉彎。
- 在青麟路加設右轉車位，以改善道路安全。
- 縮短大老山公路連接路巴士專用線的有效時間，以方便駕車人士。
- 在科學園路安裝欄杆，以防止在行人路上違例泊車。
- 在港鐵烏溪沙站設置欄杆，以防止行人亂過馬路。
- 拆除國瑞路的欄杆，以方便行人出入。
- 在攸壘路與青山公路－潭尾段交界處加設黃色指路燈，以提醒駕車人士前面有行人過路處。
- 在港攸路與鳳琴街之間的行人路設置護柱，防止有人在行人路上騎單車。
- 在掃管笏村路設置路丘和警告標誌，提醒駕車人士減速。
- 遷移沙咀道一個綠色專線小巴士站，以改善道路安全。
- 在港鐵錦上路站增設電單車泊車位，方便停泊電單車。
- 在石角路停車場的不設收費錶停車位加設收費錶，以遏止違例泊車。

二零一一年有關公共交通服務的投訴及建議

交通工具類別 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	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	天星 小輪	其他 渡輪
	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												
(A) 服務質量																				
(1) 班次/載客量	95	15	14	6	1	12	57	8	3	310	-	-	25	2	1	1	2	-	4	556
(2) 路線	49	2	5	2	-	1	13	-	2	30	-	-	3	1	-	-	-	-	-	108
(3) 服務時間	8	2	4	1	-	-	5	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	1	28
(4) 設置車站	29	5	1	4	-	-	10	-	2	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83
小計	181	24	24	13	1	13	85	8	8	378	-	-	28	3	1	1	2	-	5	775
(B) 服務水準																				
(1) 服務班次	893	96	21	100	-	52	306	24	12	639	-	-	15	5	3	-	5	-	8	2179
(2) 路線依循情況	7	3	-	-	1	-	3	-	5	130	1	1511	-	-	-	-	-	-	-	1661
(3) 駕駛行為不當	237	87	13	39	5	10	90	10	17	672	169	1095	14	11	7	-	1	1	1	2479
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	214	41	12	46	11	12	102	12	8	1004	82	4309	18	6	1	-	2	-	2	5882
(5) 濫收車/船費	9	-	1	3	-	-	3	-	-	51	8	1644*	-	-	-	-	-	-	-	1719
(6) 清潔	8	2	-	2	-	-	4	-	1	20	-	9	-	-	-	-	-	-	2	48
(7) 車輛/船隻狀況	40	17	5	7	1	2	17	4	4	34	7	38	10	4	3	-	2	-	6	201
(8) 乘客服務及設施	472	96	9	99	1	4	210	-	11	74	4	32	159	6	2	-	4	1	2	1186#
小計	1880	342	61	296	19	80	735	50	58	2624	271	8638	216	32	16	-	14	2	21	15355
(C) 一般性質	39	13	1	9	1	1	18	-	3	49	46	151	15	4	2	-	4	2	4	362
今年合計	2100	379	86	318	21	94	838	58	69	3051	317	8789	259	39	19	1	20	4	30	16492
總數	(3894)								(12226)				(318)				(54)			
上年合計	1636	298	66	368	38	67	690	32	80	2656	307	7997	273	37	21	-	13	4	23	14606

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 113 名投訴人提出的 609 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

九巴

九龍巴士(一九三三)有限公司

龍運巴士

龍運巴士公司

城巴(第一類專營權)

城巴有限公司(第一類專營權)

港鐵

香港鐵路有限公司

城巴(第二類專營權)

城巴有限公司(第二類專營權)

電車

香港電車有限公司

新巴

新世界第一巴士服務有限公司

山頂纜車

山頂纜車有限公司

新大嶼山巴士

新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

新渡輪

新世界第一渡輪服務有限公司

天星小輪

天星小輪有限公司

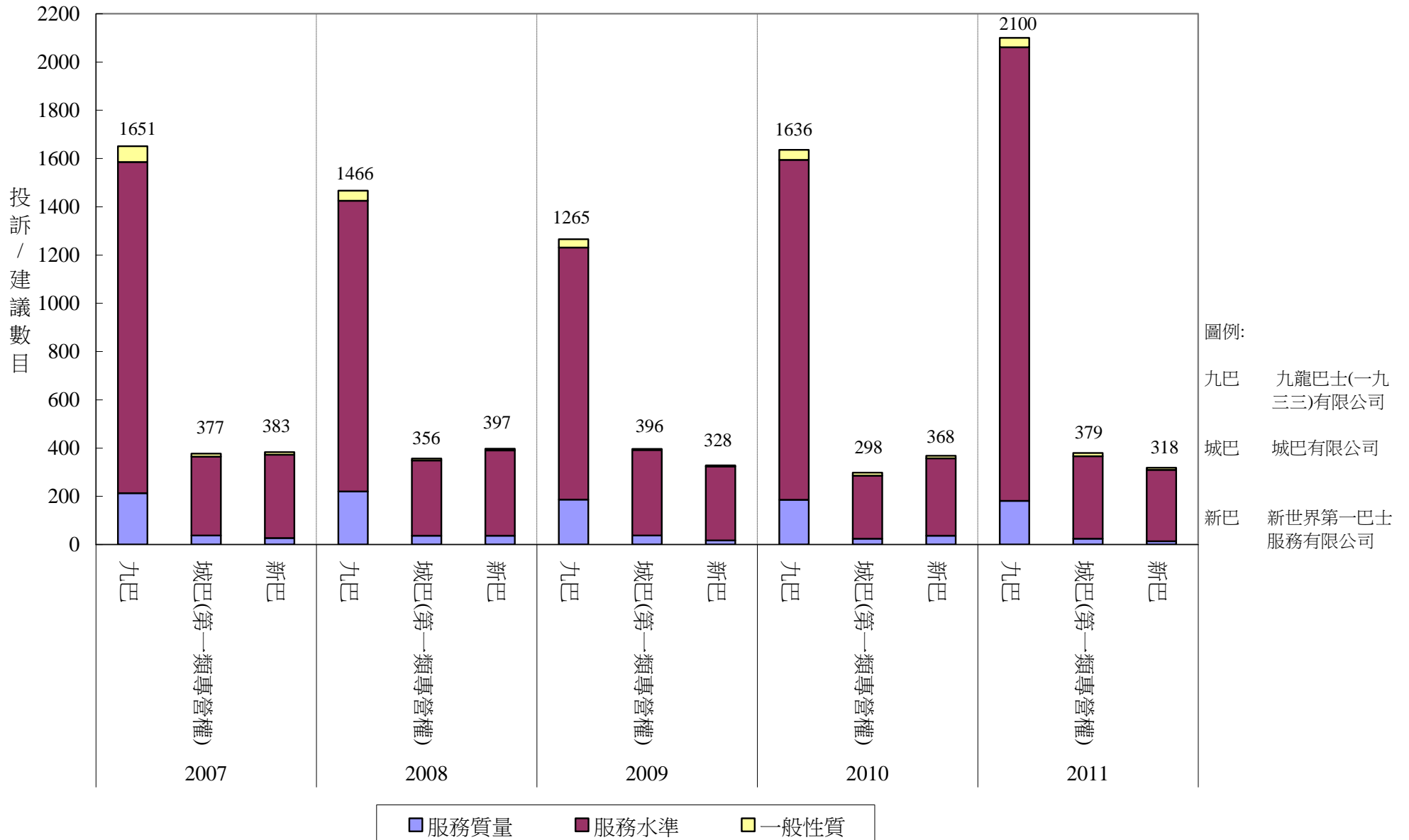
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	1 636 (1.95)	2 100 (2.53)	+28.4%	(+29.7%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	298 (2.11)	379 (2.57)	+27.2%	(+21.8%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	66 (2.93)	86 (3.67)	+30.3%	(+25.3%)
新世界第一巴士服務有限公司	368 (3.22)	318 (2.73)	-13.6%	(-15.2%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	38 (1.99)	21 (1.00)	-44.7%	(-49.7%)
龍運巴士公司	67 (2.28)	94 (3.11)	+40.3%	(+36.4%)
過海隧巴	690 (3.46)	838 (4.15)	+21.4%	(+19.9%)
港鐵接駁巴士	32 (0.60)	58 (1.02)	+81.3%	(+70.0%)
合計	3 195 (2.32)	3 894 (2.82)	+21.9%	(+21.6%)

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。

在二零零七至二零一一年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

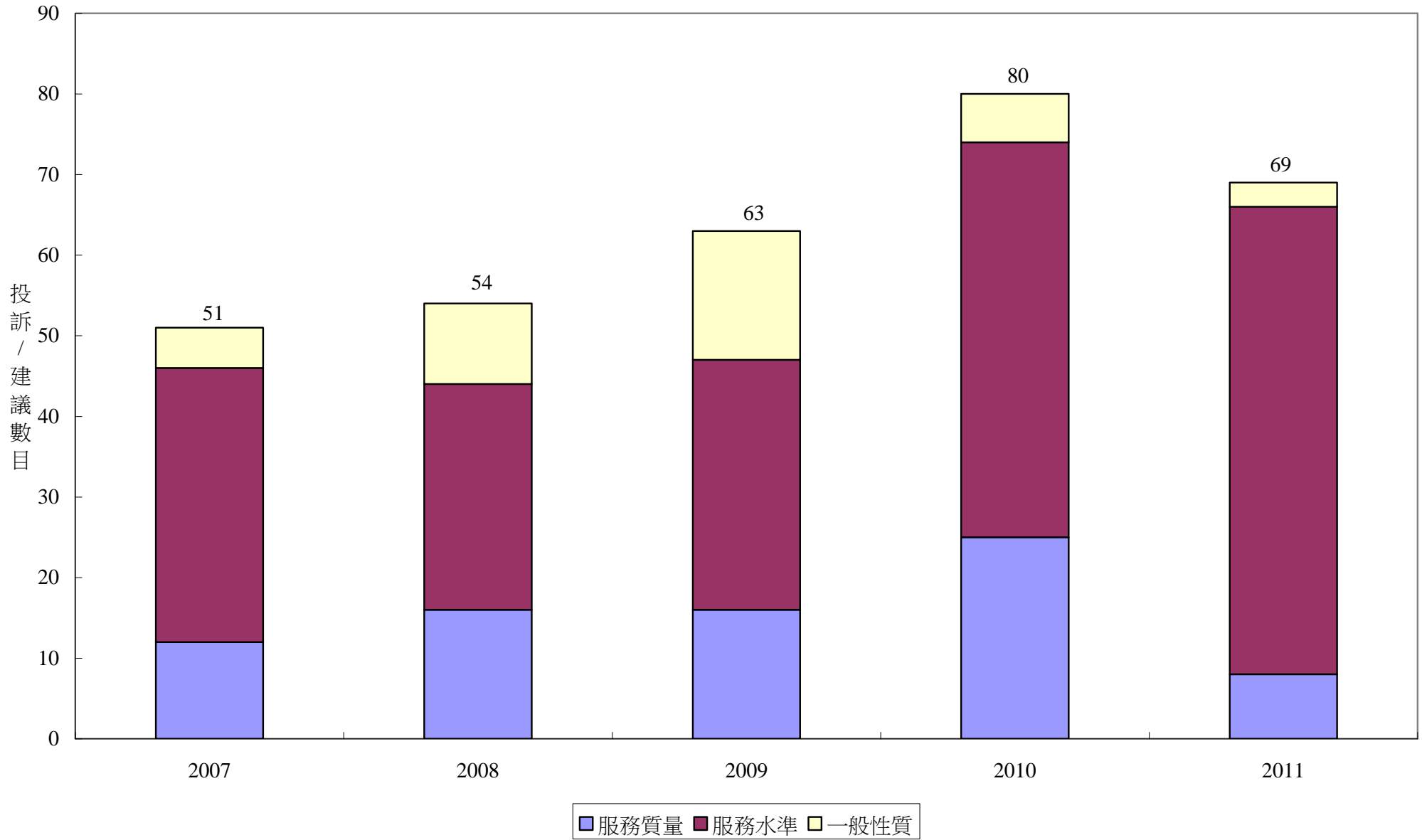


有關居民巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	16	3	-81.3%
(2) 路線	4	2	-50.0%
(3) 服務時間	1	1	-
(4) 設置車站	4	2	-50.0%
小計	25	8	-68.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	18	12	-33.3%
(2) 路線依循情況	2	5	+150.0%
(3) 駕駛行為不當	15	17	+13.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	7	8	+14.3%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	4	4	-
(8) 乘客服務及設施	3	11	+266.7%
小計	49	58	+18.4%
(C) 一般性質*	6	3	-50.0%
合計	80	69	-13.8%

* 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。

在二零零七至二零一一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>2010</u>	<u>2011</u>	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	246	310	+26.0%
(2) 路線	26	30	+15.4%
(3) 服務時間	3	6	+100.0%
(4) 設置車站	30	32	+6.7%
小計	305	378	+23.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	487	639	+31.2%
(2) 路線依循情況	126	130	+3.2%
(3) 駕駛行為不當	654	672	+2.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	874	1 004	+14.9%
(5) 濫收車費	43	51	+18.6%
(6) 清潔	16	20	+25.0%
(7) 車輛狀況	33	34	+3.0%
(8) 乘客服務及設施	68	74	+8.8%
小計	2 301	2 624	+14.0%
(C) 一般性質*	50	49	-2.0%
合計	2 656	3 051	+14.9%

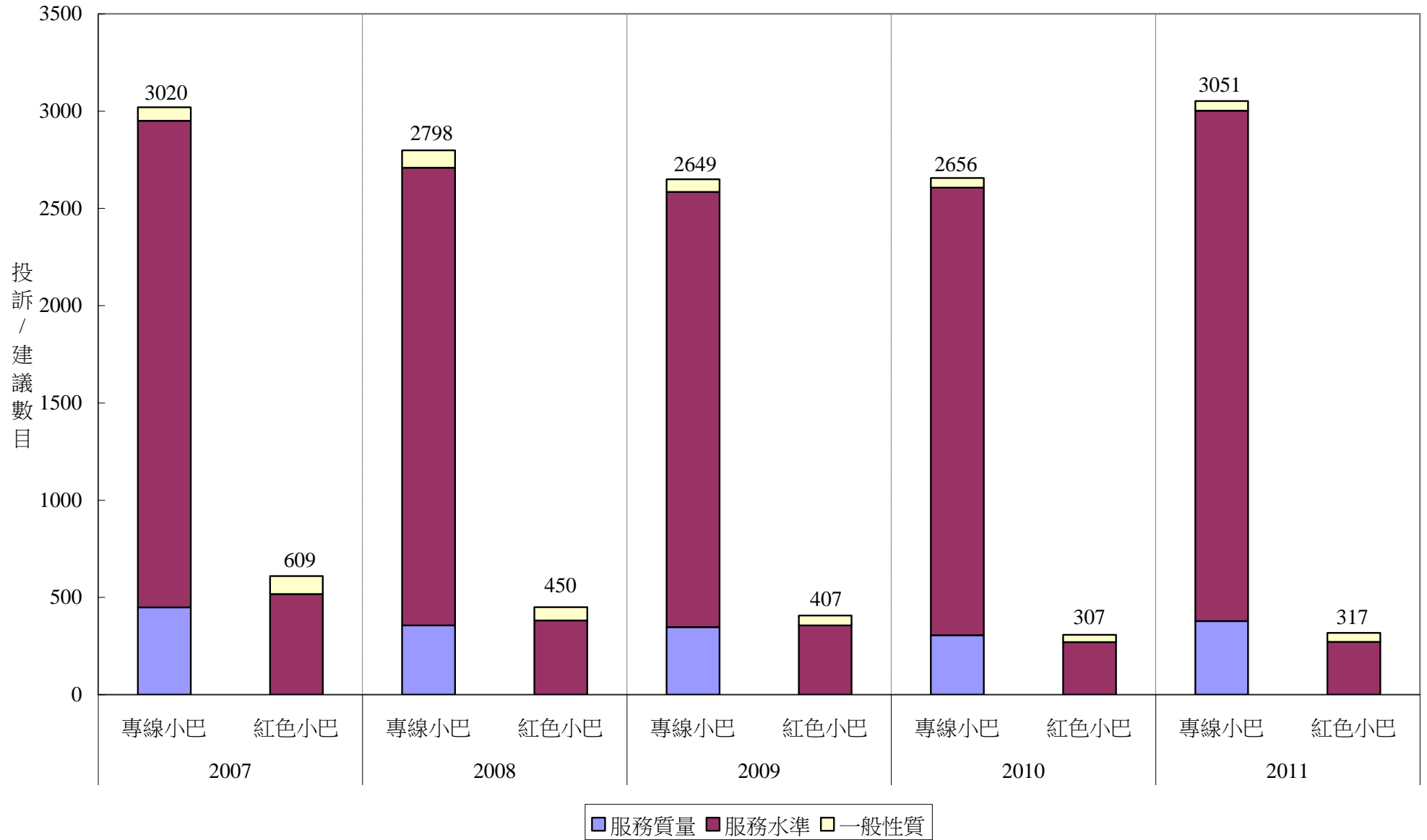
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2010</u>	<u>2011</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	-	1	-
(3) 駕駛行為不當	178	169	-5.1%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	80	82	+2.5%
(5) 濫收車費	5	8	+60.0%
(6) 清潔	1	-	-
(7) 車輛狀況	3	7	+133.3%
(8) 乘客服務及設施	3	4	+33.3%
小計	270	271	+0.4%
(C) 一般性質*	37	46	+24.3%
合計	307	317	+3.3%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零七至二零一一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

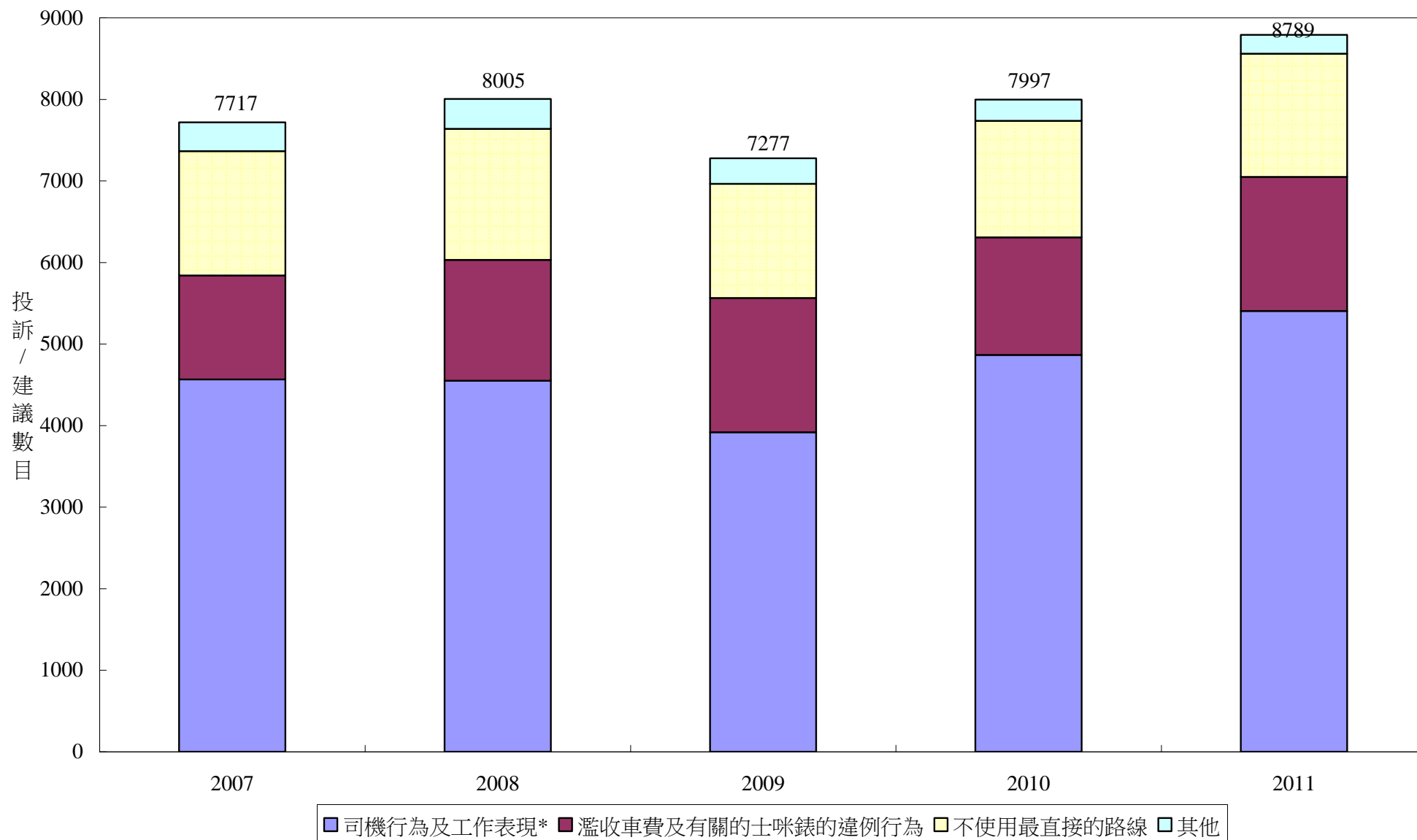
投訴/建議性質	2010	2011	增/減
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 746	1 635	-6.4%
(ii) 拒載	1 610	2 111	+31.1%
(iii) 兜客	11	34	+209.1%
(iv) 拒絕駛達目的地	355	379	+6.8%
(v) 未有展示司機證	45	90	+100.0%
(vi) 不正確展示司機證	5	60	+1100.0%
	3 772	4 309	+14.2%
(b) 駕駛行為不當	1 094	1 095	+0.1%
(c) 濫收車資	1 000	1 255	+25.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	441	389	-11.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 428	1 511	+5.8%
小計	7 735	8 559	+10.7%
其他			
(a) 的士阻塞	186	130	-30.1%
(b) 其他	76	100	+31.6%
小計	262	230	-12.2%
合計	7 997	8 789	+9.9%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一一年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	169	(167)	9	(13)
(ii) 投訴人撤銷投訴	564	(528)	29	(39)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	1 209	(647)	62	(48)
合計	1 942	(1 342)	100	(100)

註：括號內的數字是二零一零年的數字，以作比較。

在二零零七至二零一一年間接獲有關的士服務的投訴及建議



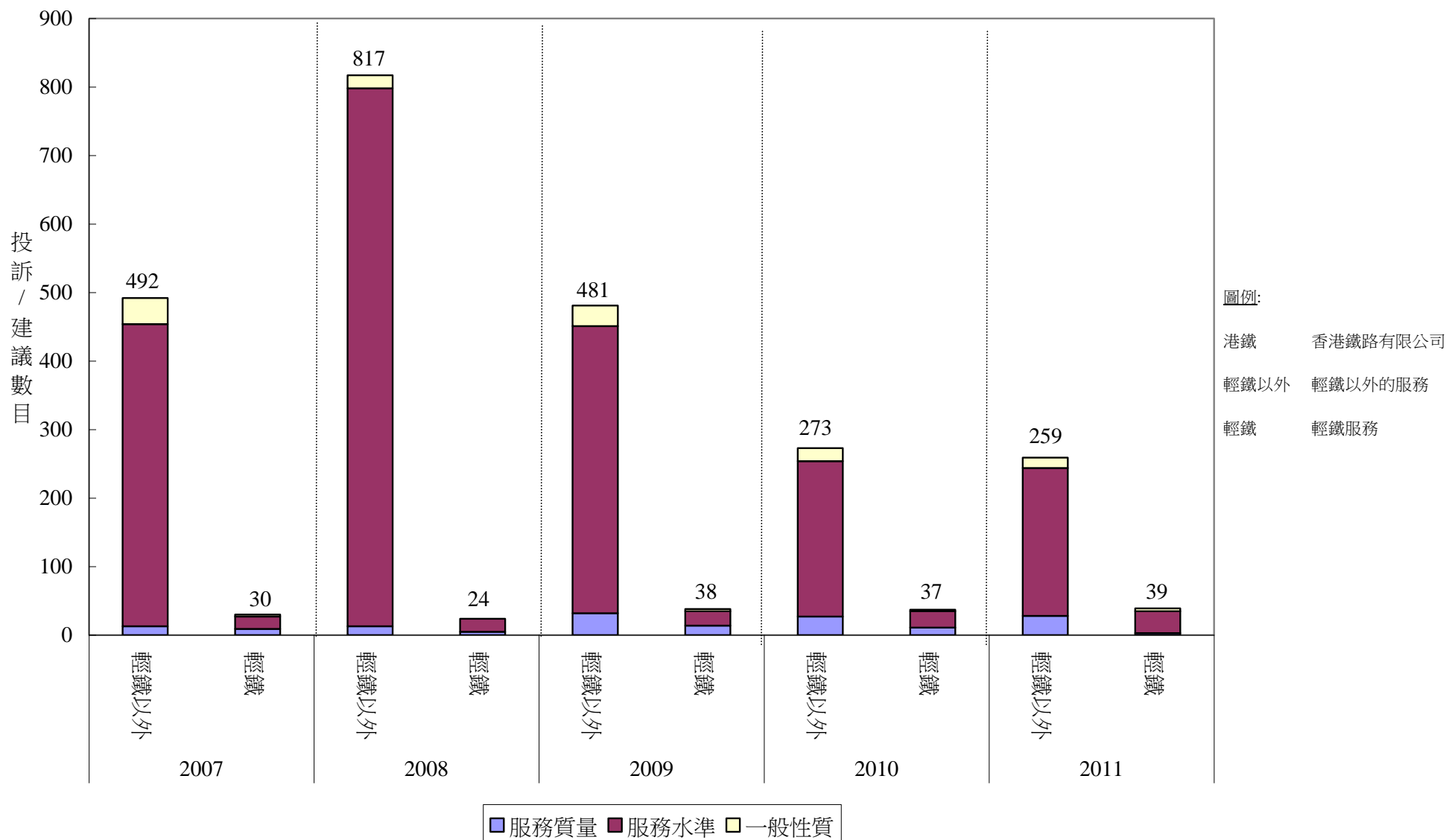
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2010</u>		<u>2011</u>		<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	273	(0.19)	259	(0.17)	-5.1%	(-10.5%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	37	(0.24)	39	(0.24)	+5.4%	(-)
香港電車有限公司	21	(0.25)	19	(0.24)	-9.5%	(-4.0%)
山頂纜車有限公司	-	(-)	1	(0.17)	-	(-)
合計	331	(0.20)	318	(0.18)	-3.9%	(-10.0%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零七至二零一一年間接獲港鐵服務的投訴及建議

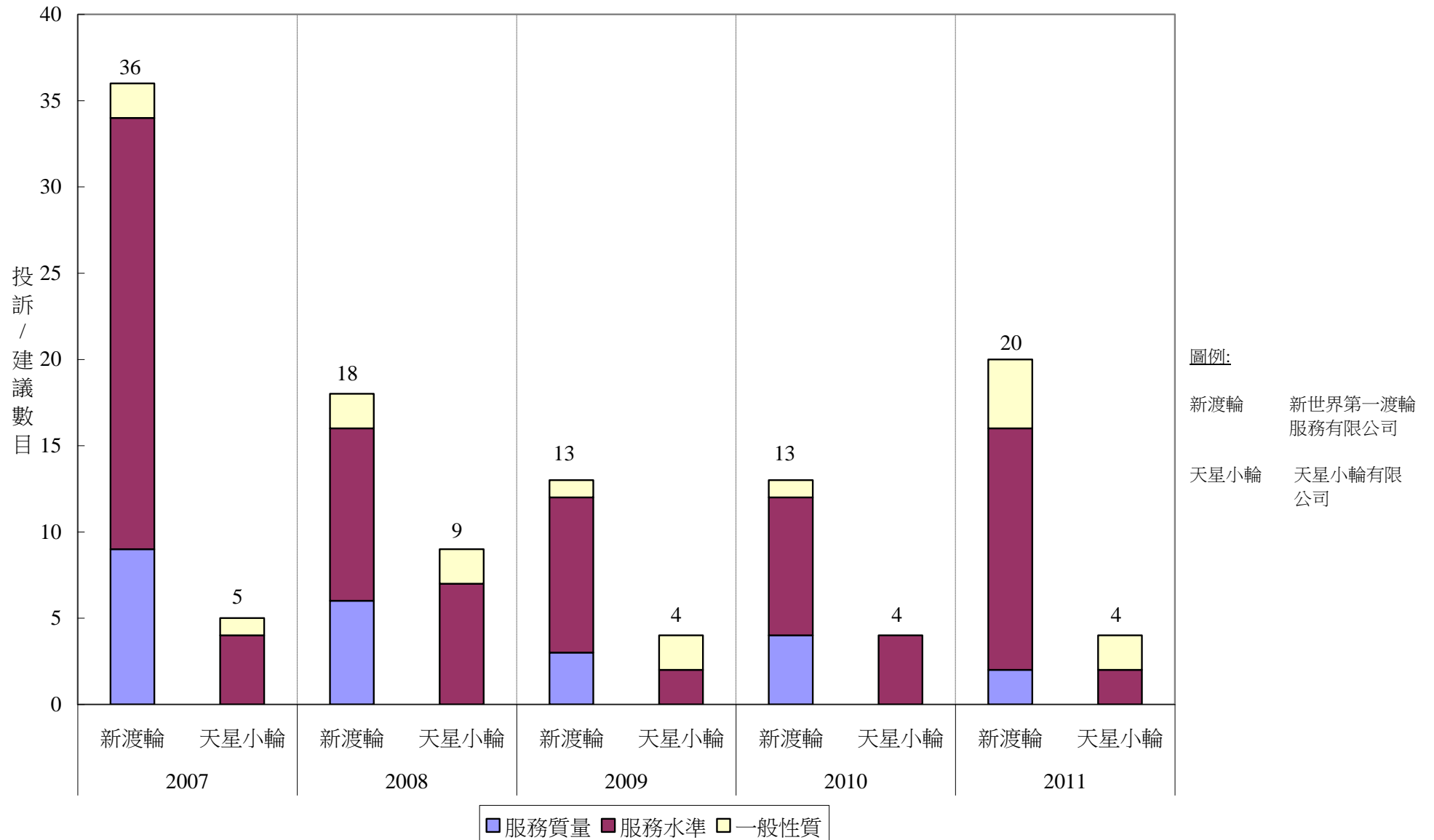


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2010</u>		<u>2011</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	13	(1.02)	20	(1.51)	+53.8%	(+48.0%)
天星小輪有限公司	4	(0.17)	4	(0.18)	-	(+5.9%)
其他渡輪	23	(1.67)	30	(2.15)	+30.4%	(+28.7%)
合計	40	(0.81)	54	(1.09)	+35.0%	(+34.6%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零七至二零一一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	<u>2010</u>	<u>2011</u>	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	321	262	-18.4%
(b) 交通管理	239	186	-22.2%
(c) 增設交通標誌及設備	92	94	+2.2%
(d) 泊車設施	67	58	-13.4%
小計	719	600	-16.6%
道路維修			
(a) 道路情況	115	79	-31.3%
(b) 交通標誌及設備	96	98	+2.1%
(c) 行車道標記	11	17	+54.6%
小計	222	194	-12.6%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 048	828	-21.0%
(b) 其他執法事宜	843	633	-24.9%
小計	1 891	1 461	-22.7%
合計	2 832	2 255	-20.4%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一一年一月至十二月)

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	14	26	31	23	17	6	23	5	25	10	5	25	3	15	16	6	11	1	-	-	262
(b) 交通管理	10	11	23	5	7	10	17	17	14	4	5	11	14	6	14	7	5	2	4	4	186
(c) 增設交通標誌及設備	9	3	4	6	6	2	12	10	8	1	1	9	4	5	3	5	4	2	-	-	94
(d) 泊車設施	2	-	2	4	5	3	4	3	3	2	1	6	1	1	5	2	13	1	-	-	58
小計	35	40	60	38	35	21	56	35	50	17	12	51	22	27	38	20	33	6	4	4	600
<u>道路維修</u>																					
(a) 道路情況	4	5	9	3	8	6	6	1	6	-	3	3	5	8	2	6	2	-	2	2	79
(b) 交通標誌及設備	10	8	9	2	4	7	6	6	8	6	6	5	4	6	2	3	3	2	1	1	98
(c) 行車道標記	1	2	2	-	2	1	-	-	4	-	2	-	-	1	1	-	-	-	1	1	17
小計	15	15	20	5	14	14	12	7	18	6	11	8	9	15	5	9	5	2	4	4	194
<u>法例執行</u>																					
(a) 違例泊車	65	66	56	23	64	44	48	35	96	33	28	59	48	39	37	39	46	2	-	-	828
(b) 其他執法事宜	37	69	56	27	41	25	60	38	61	20	12	35	42	24	33	24	15	6	8	8	633
小計	102	135	112	50	105	69	108	73	157	53	40	94	90	63	70	63	61	8	8	8	1461
合計	152	190	192	93	154	104	176	115	225	76	63	153	121	105	113	92	99	16	16	16	2255