

## 交通投訴組二零一二年年報

### 二零一二年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一二年，交通投訴組共接獲 22 405 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 445 宗。個案總數與二零一一年的 18 882 宗相比，增加 18.7%。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。在二零一二年接獲的個案分類如下：

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	16 492	20 061	+21.6%
交通情況	600	557	-7.2%
道路維修	194	187	-3.6%
法例執行	1 461	1 475	+1.0%
其他	135	125	-7.4%
<b>合計</b>	<b>18 882</b>	<b>22 405</b>	<b>+18.7%</b>

2. 在二零一二年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 63%。其餘的個案(37%)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，共 19 651 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作經已完成。當中 13 087 宗(67%)證實成立，而不成立個案則有 802 宗(4%)，其餘 5 762 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二零一一年的 62% 上升至二零一二年的 67%。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二零一一年的 33% 下降至二零一二年的 29%。

4. 在二零一二年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 91 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。在二零一二年，這些個案共有 20 061 宗，佔個案總數約 90%。當中純粹提出建議的共有 241 宗。這類個案的數目較二零一一年的 16 492 宗增加 21.6%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2011</u>		<u>2012</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務	3 836	(2.77)	6 308	(4.50)	+64.4 %	(+62.5%)
非專營巴士服務	127	(0.98)	174	(1.33)	+37.0%	(+35.7%)
專線小巴	3 051	(5.47)	3 555	(6.37)	+16.5%	(+16.5%)
紅色小巴	317	(2.39)	299	(2.31)	-5.7%	(-3.3%)
的士	8 789	(24.21)	9 079	(25.94)	+3.3%	(+7.1%)
鐵路運輸	318	(0.18)	599	(0.33)	+88.4%	(+83.3%)
渡輪	54	(1.09)	47	(0.95)	-13.0%	(-12.8%)
<b>合計</b>	<b>16 492</b>		<b>20 061</b>		<b>+21.6%</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. 在二零一二年，有關專營巴士服務的個案共有 6 308 宗，即每百萬乘客人次計有 4.5 宗投訴／建議；與二零一一年的 3 836 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.77 宗投訴／建議相比，分別上升 64.4% 及 62.5%。個案數目上升，主要是涉及服務班次，員工行為及工作表現及駕駛行為不當的投訴／建議增加所致。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，個案數字的整體增幅中，接近八成屬服務班次的投訴，主要涉及巴士脫班，原因是巴士車長人手短缺和交通擠塞。有見及此，在運輸署密切監察下，巴士公司已進一步招募車長，並加強訓練，以解決員工不足的問題。除招募新車長外，巴士公司已採取措施挽留人手，如向表現優異者發放每月花紅及提供晉升機會。針對因交通擠塞導致服務班次失準的投訴，巴士公司已檢討班次時間表，並按實際交通情況適當調整班次、行車時間及車輛分配，以令班次更準時。

8. 在各方共同努力下，整體脫班情況自二零一二年第三季起有所改善。所有專營巴士的整體平均脫班率已從二零一一年的 6.3% 下降至二零一二年的 4.2%。

9. 因應有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴，巴士公司已加強培訓車長。巴士公司也定期派員乘搭巴士暗中巡查，並在巴士安裝黑盒，以促進巴士行車安全和持續監察車長的表現。

10. 運輸署將會繼續透過多種方法密切監察各間巴士公司的表現，從而確保巴士公司保持警惕，維持可靠的服務。

11. 有關專營巴士服務的 6 308 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，由二零一一年的 2.53 宗增至二零一二年的 4.29 宗，增幅為 69.6%。二零一二年內接獲的 3 631 宗個案，主要涉及服務班次(2 168 宗)、乘客服務和設施(384 宗)以及員工行為及工作表現(377 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，由二零一一年的 2.57 宗增至二零一二年的 3.58 宗，增幅為 39.3%。二零一二年內接獲的 545 宗個案，主要涉及服務班次(238 宗)、乘客服務和設施(97 宗)以及駕駛行為不當(87 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，由二零一一年的 2.73 宗增至二零一二年的 3.74 宗，增幅為 37%。二零一二年內接獲的 446 宗個案，主要涉及服務班次(236 宗)、駕駛行為不當 (68 宗)以及員工行為及工作表現(52 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。

### **非專營巴士服務**

13. 非專營巴士服務是輔助集體運輸工具，紓緩市民在繁忙時間對專營巴士和專線小巴服務的需求，及在一些其他公共交通不能提供符合營運效益服務的地區應付乘客需求。

14. 在二零一二年，有關非專營巴士服務的個案共有 174 宗，即每百萬乘客人次計有 1.33 宗投訴／建議；與二零一一年的 127 宗個案及每百萬乘客人次計有 0.98 宗投訴／建議相比，分別增加 37% 及 35.7%。個案數目上升，主要是涉及居民巴士服務班次的投訴／建議增加所致。該 174 個案的分類數字詳載於附錄 7。

15. 有關非專營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. 在二零一二年，有關公共小巴服務的個案共有 3 854 宗，即每百萬乘客人次計有 5.60 宗投訴／建議；與二零一一年的 3 368 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.87 宗投訴／建議相比，分別上升 14.4% 及 15%。

### **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. 在二零一二年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 3 555 宗，佔所有公共小巴個案的 92%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 6.37 宗；與二零一一年的 3 051 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.47 宗投訴／建議相比，上升 16.5%。該 3 555 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. 在二零一二年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 299 宗，佔所有公共小巴個案的 8%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 2.31 宗；與二零一一年的 317 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.39 宗投訴／建議相比，分別下降 5.7% 及 3.3%。該 299 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。運輸署認為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，找出原因並實施補救措施(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)。至於有關專線小巴未有依循既定路線的投訴有所增加，原因可能是司機駕駛態度差劣和交通擠塞。運輸署為此已要求專線小巴營辦商加強督導員工，以及考慮更改行車路線以避開交通擁塞的道路。

23. 運輸署在二零一二年繼續實施多項措施，以推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：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. 為了令公共小巴的運作更安全和質素更佳，當局於二零一一年七月十三日向立法會提交《2011年道路交通（修訂）（第2號）條例草案》。《條例草案》為推行一系列新措施訂定所需法例條文，以管制並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。立法會於二零一二年三月二十九日通過《條例草案》，而一系列新措施，包括對路上公共小巴施加每小時80公里的最高車速限制、強制所有公共小巴安裝認可車速限制器、強制公共小巴的司機在車廂內展示司機證，均已於二零一二年四月十三日生效。運輸署會繼續監察新措施實施後的成效。至於另外兩項措施的有關修訂法案，即強制公共小巴駕駛執照申請人修習並完成職前課程，以及強制新登記的公共小巴安裝認可電子數據記錄儀，預期將於二零一三年內提交立法會。

### *的士服務*

25. 在二零一二年，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9 079宗，佔涉及公共交通服務個案總數的45%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是25.94宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一一年的8 789宗個案及每百萬乘客人次計有24.21宗投訴／建議相比，分別上升3.3%及7.1%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行為（特別是涉及濫收車資、拒絕駛達目的地和駕駛行為不當）的投訴有所增加。該9 079宗個案的分類數字詳載於附錄12。

26. 在接獲的9 079宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有8 840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1 504宗(17%)這類投訴轉介警方處理。在二零一二年，警方完成調查今年或去年轉介的1 509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，有關部門正以雙管齊下的方式，打擊一小撮不良的士司機的違規行為。警方已加強執法，打擊的士司機濫收車資、拒載等違規行為和某些形同盜竊的行為。運輸署已加強提供的士服務資訊和教育的士乘客。機場和各主要邊界管制站及的士站，現已設有資訊板和電子顯示屏提供的士服務資訊。該署也通過機場管理局和香港旅遊發展局，在機場和各主要旅遊景點派發有關的士車資的資訊單張。針對不良的士司機在山頂和花園道兩個山頂纜車總

站向登車乘客濫收車資的情況，運輸署特別在兩個總站旁的顯眼位置設置多幅橫額，以提醒乘客按計程錶讀數付費，並說明從該處前往各熱門地點所需的大約車資。鑑於的士司機嘉許計劃(見第 31 段)頒獎典禮於二零一三年一月舉行，當局便於二零一二年十二月和二零一三年一月，在商業電台頻密廣播節目及訊息，以推廣優質的士服務，並提醒的士司機切勿違規。運輸署、警方和香港旅遊發展局現正考慮加強合作教育的士乘客和司機，以遏止的士司機的違規行為。

29. 當局的最終目標是要提高本港的士服務質素。運輸署及優質的士服務督導委員會(督導委員會)<sup>1</sup>已推行多方面措施，以改善的士行業的服務水準。

30. 在教育了的士司機方面，運輸署和督導委員會已發布的士司機的服務標準、為他們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。

31. 在提高的士司機士氣方面，督導委員會自二零零一年起已透過舉辦的士司機嘉許計劃，表揚服務良好的司機。截至二零一二年年底，約有 6 800 位的士司機曾在計劃下獲得嘉許。運輸署和督導委員會在二零一零年對的士司機及公眾加強宣傳這項計劃，以改善服務質素，並協助乘客讚許優質司機。優化措施包括：在的士站張貼相關海報；去信的士商會以邀請其屬下司機參加計劃；以及在電台宣傳計劃等。

32. 在的士司機形象方面，運輸署和督導委員會改良了的士司機證的設計和展示方式，以樹立的士司機的專業形象，並讓乘客更容易看見司機證。由二零一零年三月起，所有的士司機均須展示新的司機證。

33. 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。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」便捷服務的期望。

---

<sup>1</sup> 優質的士服務督導委員會在一九九九年五月成立，致力推廣優質的士服務。該會現任主席為交通諮詢委員會委員任景信先生，成員包括的士商會／工會、香港旅遊發展局、消費者委員會、區議會、運輸及房屋局和運輸署的代表。

## 鐵路服務

34. 在二零一二年，有關鐵路服務的個案共有 599 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.33 宗；與二零一一年的 318 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.18 宗投訴／建議相比，分別上升 88.4% 及 83.3%。數字上升的主要原因，是乘客對電車和香港鐵路(港鐵)服務(輕鐵除外)的投訴有所增加。本組接獲 160 宗關於電車服務的投訴，而在二零一一年則只有 19 宗。至於港鐵服務(輕鐵除外)方面，在二零一二年接獲的投訴有 385 宗，在二零一一年則有 259 宗。

35. 交通投訴組小組委員會亦得悉，在二零一二年，針對電車服務的投訴主要關乎電車服務造成的噪音滋擾、電車車長的駕駛行為和電車服務班次。投訴數字上升，可能與電車軌狀況、車長不足和交通擠塞有關。電車軌狀況方面，香港電車有限公司(電車公司)已制訂持續進行的電車軌維修及更新計劃，以確保電車運作安全暢順。電車公司為監察車長駕駛電車時的速度，已於關鍵地點裝設閉路電視攝影機，以監察電車車速。電車公司又添置實時電車定位設備，以便更易調度電車服務班次相隔的時間。運輸署會繼續監察並檢討電車公司實施各項服務改善措施的成效。

36. 港鐵服務方面，個案數字上升，是因為乘客對列車服務班次、服務延誤期間的通知及公布安排和員工態度的投訴有所增加。為紓緩擠迫情況和縮短候車時間，香港鐵路有限公司(港鐵公司)在二零一二年增加各條港鐵線的列車班次，令每星期額外增加共約 1 200 班次。為改善向乘客發布資訊，港鐵公司於二零一二年九月底推出全新的智能流動電話應用程式“Traffic News”，以便在天文台發出熱帶氣旋警告、列車服務嚴重延誤或特別節日期間，向乘客提供列車服務調動的最新資訊。至於員工態度方面，港鐵公司已提醒員工在處理乘客的要求或查詢時，務須恭敬有禮。

37. 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。

38. 有關鐵路服務的 599 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 439 宗個案與香港鐵路有限公司(港鐵公司)的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 73%。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，由二零一一年的 0.17 宗上升至二零一二年的 0.25 宗，增幅為 47.1%。二零一二年內接獲的 385 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(193 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目由二零一一年的 0.24 宗上升至二零一二年的 0.32 宗，增幅為 33.3%。二零一二年內接獲的 54 宗個案，主要涉及駕駛行為不當(15 宗)。

39. 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**

40. 在二零一二年，有關渡輪服務的個案共有 47 宗，即每百萬乘客人次計有 0.95 宗投訴／建議；與二零一一年的 54 宗個案和每百萬乘客人次計有 1.09 宗投訴／建議相比，分別下降 13% 及 12.8%。

41. 有關渡輪服務的 47 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，由二零一一年的 1.51 宗上升至二零一二年的 1.54 宗，升幅為 2%。
- 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，由二零一一年的 0.18 宗上升至二零一二年的 0.32 宗，升幅為 77.8%。

42. 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**

43. 在二零一二年，交通投訴組共接獲 2 219 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 187 宗；與二零一一年的 2 255 宗投訴及建議相比，減少 1.6%。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

44. 在二零一二年，交通投訴組共接獲 557 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一一年的 600 宗相比，這類個案減少 7.2%。

45. 在接獲的 557 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 248 宗 (45%)；與二零一一年的 262 宗相比，減少 5.3%。二零一二年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		
	<u>2011</u>	<u>2012</u>	增/減
交通管理	117	139	+18.8%
道路工程	65	53	-18.5%
車輛阻塞	32	26	-18.8%
其他	48	30	-37.5%
合計	<b>262</b>	<b>248</b>	<b>-5.3%</b>

46. 在二零一二年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	<u>2011</u>	<u>2012</u>	增/減
灣仔	26	51	+96.2%
九龍城	23	27	+17.4%
油尖旺	25	25	-
中西區	31	23	-25.8%
觀塘	17	19	+11.8%

47. 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，二零一二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。

48. 在二零一二年，本組共接獲 141 宗有關交通管理事宜(引致交通擠塞者除外)的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一一年的 186 宗比較，二零一二年的個案數目下跌 24.2%。

49. 此外，在二零一二年，交通投訴組接獲 94 項增設交通標誌及設備的要求，與二零一一年相同。

50. 在二零一二年，有關泊車設施的投訴及建議共有 74 宗，較二零一一年的 58 宗增加 27.6%。

## 道路維修

51. 在二零一二年，交通投訴組共接獲 187 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零一一年的 194 宗比較，這類個案數目下降 3.6%。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

52. 在二零一二年，交通投訴組共接獲 1 475 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 7%；與二零一一年的 1 461 宗相比，上升 1%。

53. 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

54. 在二零一二年接獲的 22 405 宗投訴及建議中，2 998 宗(13%)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	2 199
交通管理	89
道路維修	53
法例執行	657
合計	<u>2 998</u>

55. 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。

56. 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。

57. 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。

58. 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 273 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 384 宗。

59. 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。

## 個案的改善措施

### *在觀塘創紀之城停車場入口附近一段巧明街設立的士站*

60. 二零一一年六月，交通投訴組接獲投訴，指觀塘創紀之城停車場入口附近一段巧明街被的士阻塞。投訴人知悉，雖然有關路段為「不准停車限制區」，但巧明街右線經常被的士佔用停車候客，引致街道擠塞，阻礙其他駕駛者進入創紀之城停車場。雖然有的士司機聲稱持有限制區許可證，但投訴人指出，該許可證應只容許的士司機在限制區內上落乘客而非候客，況且該街道左線已設有的士上落客點。

61. 交通投訴組把該個案轉交警方採取執法行動，並請運輸署考慮可否改善該處的交通管理安排。經調查後，運輸署建議在巧明街右線增設有斜道的一個市區及一個過海的士站，至於左線原有的的士上落客點，則予取消。該改善工程旨在協助的士有秩序地排隊候客，以及紓緩該處的交通擠塞。透過當區區議會諮詢區內人士並徵詢警方的意見後，改善工程由路政署進行，於二零一二年七月底完成。其後，投訴人無提出其他投訴。

## **改善藍塘道與黃泥涌道交界行人過路處**

62. 二零一一年九月，一名市民聯絡交通投訴組，指駕駛者在藍塘道與黃泥涌道交界的斑馬線過路處沒有遵守先讓行人過路的規則，對此表示關注。

63. 接獲個案後，交通投訴組請警方留意此事並採取適當的執法行動。此外，交通投訴組請運輸署考慮可行措施，以改善有關情況，加強道路安全。

64. 經檢視上述交界處的車流和人流後，運輸署計劃修改路口。具體來說，該路口的格局會作改動，即重定安全島的位置和增設減速平台，令車輛由黃泥涌道駛進藍塘道時減慢車速。原有的斑馬線，則會向北移離路口，令駕駛者有更佳視線範圍，使他們更易看到前方的過路處。此外，運輸署會增設交通標誌和道路標記。

65. 交通投訴組轉達運輸署的改善措施時，該名市民進一步提議在斑馬線加設交通燈。考慮到該處的車流和人流後，運輸署認為該處改為燈號控制路口未必合適；再考慮是否需要採取其他措施前，宜先評估整套改善措施的成效。

66. 路政署在二零一二年十二底完成有關工程。該名市民再無提出其他意見。

## **提供青衣北電單車泊位**

67. 二零一二年十月，一名市民投訴青衣北的電單車泊位不敷應用。區內屋邨雖然設有由領匯管理的停車場，但月租泊位求過於供，領匯停車場又多數不設電單車時租。他建議把區內行車天橋和行人天橋下的空置公眾用地，改為電單車停泊處。

68. 交通投訴組把個案轉交運輸署，並請該署考慮投訴人的建議。運輸署解釋，根據現行政策，所有泊位均應盡量不佔路面，以免影響道路容量。如某地區的樓宇或短期租約停車場已為電單車提供足夠數目的公共泊位，運輸署不會考慮增設路旁泊位。儘管如此，運輸署會繼續密切監察相關泊位的供應情況，以及探討可行方案以應付需求。

69. 運輸署注意到，青衣北對電單車泊位的需求有所增加。為即時緩解泊位不足的問題，運輸署在二零一二年十二月在長安邨附近的担杆山路增設 35 個電單車泊位，並去信領匯，建議該公司在轄下停車場增加電單車泊位。運輸署現正與地政總署研究，可否把設置電單車泊位的規定，納入區內短期租約停車場的續約條件。

70. 運輸署曾建議在亨美街和長環街增設電單車泊位，但遭地區持份者反對。為推展有關工作，運輸署與當區區議員實地視察相關地點。運輸署現正跟進此事，研究可否在港鐵青衣站公共交通交匯處附近的青敬路增設電單車泊位，以進一步紓緩泊位不足的問題。

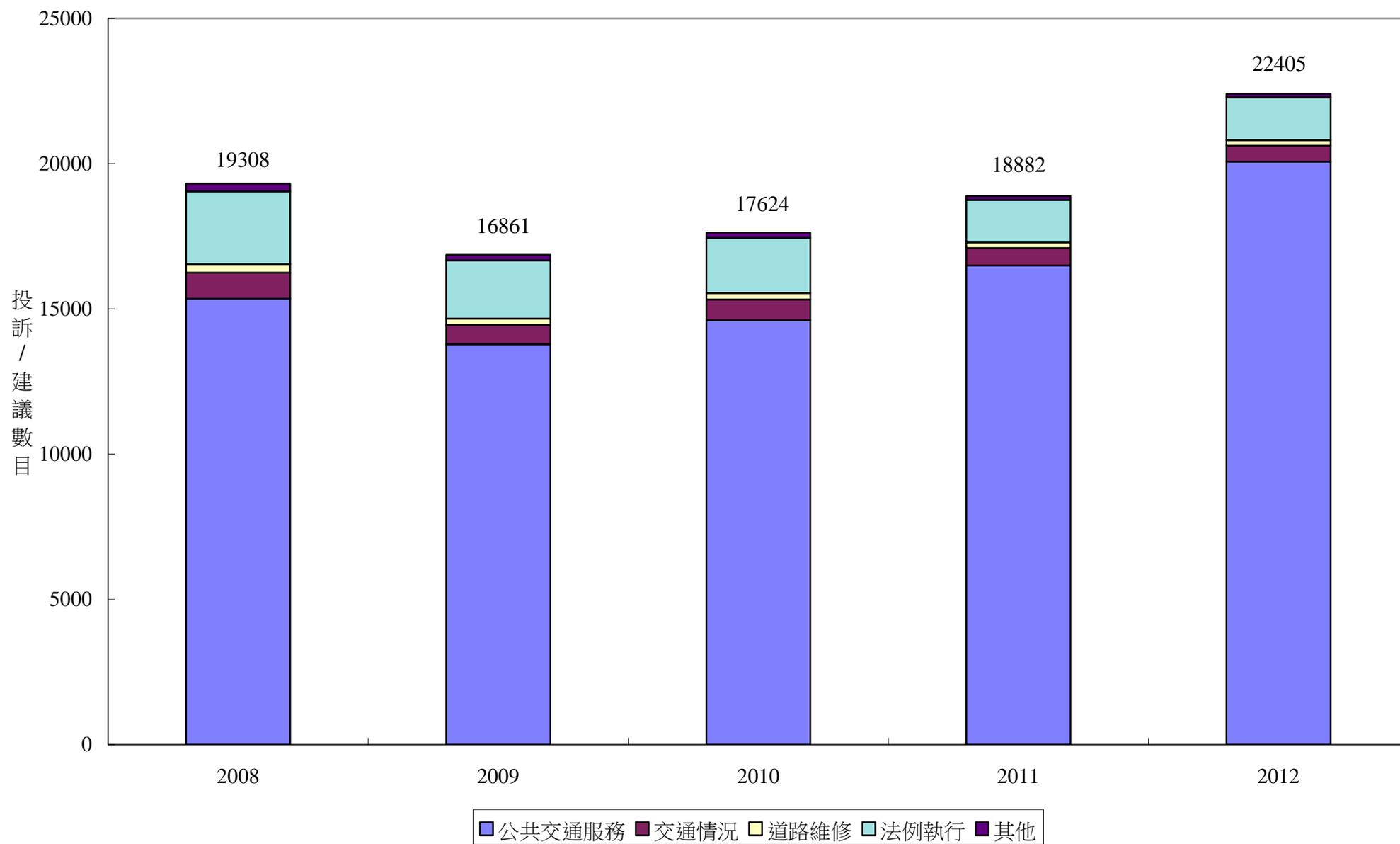
71. 交通投訴組轉達運輸署的回覆後，投訴人再無提出其他意見。

交通投訴組在二零零八至二零一二年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2008	2009	2010	2011	2012
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	820 [69]	747 [45]	734 [84]	775 [109]	918 [120]
(b) 服務水準	13 932 [26]	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]
(c) 一般性質	600 [19]	495 [15]	417 [11]	362 [26]	472 [30]
	15 352 [114]	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	484	279	321 [1]	262 [13]	248 [19]
(b) 交通管理	232 [26]	226 [35]	239 [34]	186 [65]	141 [55]
(c) 增設交通標誌及設備	99 [19]	83 [8]	92 [20]	94 [55]	94 [53]
(d) 泊車設施	82 [8]	74 [14]	67 [8]	58 [24]	74 [49]
	897 [53]	662 [57]	719 [63]	600 [157]	557 [176]
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	129 [2]	131	115	79 [6]	81 [3]
(b) 交通標誌及設備	141 [2]	84	96 [1]	98 [2]	81 [2]
(c) 行車道標記	21 [1]	12 [1]	11 [1]	17 [2]	25 [4]
	291 [5]	227 [1]	222 [2]	194 [10]	187 [9]
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	1 418	1 000	1 048	828 [2]	922
(b) 其他執法事宜	1 082	995 [1]	843 [1]	633 [6]	553 [2]
	2 500	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]
<b>V. 其他</b>	268 [14]	197 [26]	186 [24]	135 [16]	125 [17]
<b>合計</b>	<b>19 308 [186]</b>	<b>16 861 [163]</b>	<b>17 624 [212]</b>	<b>18 882 [378]</b>	<b>22 405 [445]</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。

交通投訴組在二零零八至二零一二年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表  
(二零一二年一月至十二月)

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	75	617	133	1	826
(b) 服務水準	3 509	6 677	419	5 641	16 246
(c) 一般性質	164	124	80	12	380
	<b>3 748</b>	<b>7 418</b>	<b>632</b>	<b>5 654</b>	<b>17 452</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	128	80	25	1	234
(b) 交通管理	53	27	61	-	141
(c) 增設交通標誌及設備	33	22	27	1	83
(d) 泊車設施	24	14	24	-	62
	<b>238</b>	<b>143</b>	<b>137</b>	<b>2</b>	<b>520</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	70	9	3	-	82
(b) 交通標誌及設備	64	2	9	-	75
(c) 行車道標記	18	1	1	-	20
	<b>152</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>177</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	697	125	-	2	824
(b) 其他執法事宜	273	178	5	104	560
	<b>970</b>	<b>303</b>	<b>5</b>	<b>106</b>	<b>1 384</b>
<b>V. 其他</b>	<b>69</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>118</b>
<b>合計</b>	<b>5 177</b> <b>(27%)</b>	<b>7 910</b> <b>(40%)</b>	<b>802</b> <b>(4%)</b>	<b>5 762</b> <b>(29%)</b>	<b>19 651</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  
(二零一二年一月至十二月)**

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	738	1 501	256	18	2 513
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	167	198	32	4	401
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	37	62	8	1	108
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	115	189	23	2	329
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	18	9	3	1	31
龍運巴士公司	22	74	17	-	113
過海隧巴	286	657	74	13	1 030
非專營巴士服務	54	78	12	3	147
專線小巴	1 860	1 228	103	56	3 247
紅色小巴	232	30	13	29	304
的士	120	3 122	18	5 522	8 782
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	41	178	59	1	279
香港鐵路有限公司(輕鐵)	14	20	3	1	38
香港電車有限公司	32	46	3	2	83
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	3	17	3	1	24
天星小輪有限公司	3	-	-	-	3
其他渡輪	6	9	5	-	20
<b>合計</b>	<b>3 748</b> <b>(21%)</b>	<b>7 418</b> <b>(43%)</b>	<b>632</b> <b>(4%)</b>	<b>5 654</b> <b>(32%)</b>	<b>17 452</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

有關政府部門/公共交通機構在二零一二年採納的市民建議

**I. 公共交通服務**

*九龍區*

- 把巧明街的士上落客點改為的士站，方便的士有秩序地輪候上落客。
- 把亞皆老街的「禁止停車」限制區延伸至一個小巴士站，以免其他車輛阻礙乘客上落小巴。

*新界區*

- 把朗屏路巴士站附近的部分上落客貨處改建為行人路，以方便乘客排隊候車。
- 在青山公路－荃灣段增設無障礙通道及巴士站，以方便殘疾乘客使用巴士站及滿足乘客的需求。

**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：南朗山道、菲林明道、堅道、莊士敦道、灣仔道、干諾道西、水星街、電氣道及黃泥涌峽道。
- 縮減堅道一交通燈行人綠燈等候的時間，方便行人橫過馬路。
- 修改成和道與景光街交界處交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 在鴨脷洲徑與利東邨道交界處增設一組交通燈，以減輕交通擠塞。
- 延長電氣道「禁止停車」限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 延長永和街的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通。

- 在下列地點實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通：雪廠街、建華街、堡壘街、長康街、北景街及交加里與巴路士街交界處。
- 修改金鐘（西）巴士總站的交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移小西灣道的交通標誌，以改善駕車人士的視線。
- 在港灣道增設路線指示標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在薄扶林道加設一個「不准右轉」交通標誌，提醒駕車人士注意。
- 在大坑道加設交通標誌，提醒駕車人士注意行人。
- 在干德道加設交通標誌和道路標記，提醒駕車人士前面有行人過路處。
- 在東喜道加設「只准駛前」交通標誌，以防止車輛掉頭。
- 在堅尼地道加設一個「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 修改南風道與南風徑的道路標記和交通標誌，以改善道路安全。
- 在黃竹坑道和壽臣山道增設雙白線，以防止車輛掉頭。
- 禁止長度超過七米的車輛進入漢寧頓道，以改善道路安全。
- 遷移英皇道的巴士站，以紓緩交通阻塞。
- 擴闊德立街的行車線，以改善交通流量。
- 擴闊並側移英皇道的行人過路處，以改善人流。
- 遷移堅道的交通燈柱及杜老誌道的消防龍頭，以免阻礙行人。
- 擴闊勿地臣街的行人路，以改善道路安全。
- 擴闊在豐業街與常安街交界處的行人路並實施「禁止停車」限制，以改善道路安全。

## 九龍區

- 延長以下地點的行車綠燈時間，減輕交通擠塞情況：營盤街及發祥街與幸祥街交界處。
- 縮減彩虹道交通燈行人綠燈的等候時間，方便行人橫過馬路。
- 調校加拿分道與加連威老道交界處的交通燈行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 修改荔枝角道與楓樹街交界處交通燈的運作模式，以改善道路安全。
- 在以下地點實施「禁止停車」限制，以防止車輛阻塞交通／違例泊車：廣利道與長發街交界處、茶果嶺道及麼地道。
- 延長加拿分道的「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 延長偉業街「禁止停車」限制區的有效時間，以改善道路安全。
- 在啟祥道天橋增設路線指示標誌，為駕車人士提供較佳指引。
- 在戴亞街增設交通標誌及道路標記，提醒駕車人士慢駛。
- 修改加士居道與北海街交界處的路線指示牌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在博文街加設「不准左轉」交通標誌，提醒駕車人士注意。
- 在蘭開夏道增設道路標記及遷移一個交通標誌，改善道路安全。
- 在呈祥道增設道路標記，為駕車人士提供更佳指示。
- 在茶果嶺道加設道路標記，以減輕交通擠塞。
- 在德成街與德興街交界處加設道路標記，以加強道路安全。
- 在長義街加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在釜山道增設雙白線，改善道路安全。

- 在海庭道增設雙白線，以防止車輛掉頭。
- 延長觀塘道的虛實白線，管制車輛切線。
- 在欣翔道及渡船街安裝護柱，以改善道路安全。
- 在汝州街裝設欄杆，防止行人亂過馬路。
- 縮小鯉魚門道與將軍澳道交界處的安全島，方便行車。
- 取消彩虹道一個行人過路處的分段安排，方便行人橫過馬路。
- 延長旭日街的停車位，方便停泊貨車。
- 在興華街增設電單車位，方便停泊電單車。
- 在景福街取消一個泊車位並提供上落客貨處，以改善駕車人士的視線和方便公眾上落客貨。

### **新界區**

- 延長以下地點的交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞／改善交通流量：梨木道、海興路、湖山路、沙頭角公路龍躍頭段、青山公路大欖段及屯門公路與杯渡路交界處。
- 調校天端路與濕地公園路交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 修改馬鞍山道與錦英路的交通燈運作模式，以改善道路安全。
- 修改屏廈路及忠孝街與迦密村街交界處交通燈的運作模式，改善交通流量。
- 延長橋下路交通燈的行人綠燈時間，方便行人／踏單車人士橫過馬路。
- 修改百和路與掃管埔路交界處交通燈的設定，以紓緩交通擠塞。
- 延長以下地點的「禁止停車」限制區，以防止車輛阻塞交通／改善交通流量：沃泰街及柴灣角迴旋處。

- 放寬担竿洲路的限制及加設「學校巴士除外」交通標誌，以方便學校巴士駛入。
- 在翠嶺路加設交通標誌，為駕車人士提供較佳指引。
- 在烏溪沙站公共運輸交匯處入口加設「慢駛」道路標記，提醒巴士司機慢駛及留意前面行人過路處。
- 修改楊青路的道路標記，以改善道路安全。
- 修改荃景圍的道路標記，改善交通流量。
- 在美源街豎立護欄，以防止車輛違例停泊。
- 在青山公路青龍頭段裝設欄杆，防止行人亂過馬路。
- 在大埔頭路加設下斜路緣，為行人提供方便的過路處。
- 在國瑞路增設行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 在以下地點增設電單車位，方便停泊電單車：石角路、環保大道及運亨路。

二零一二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							非專營 巴士 服務	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (輕鐵以外)	港鐵 (輕鐵)	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												
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	162	11	8	12	5	19	74	20	332	-	-	23	3	-	-	6	-	-	675
(2) 路線	58	1	2	3	1	3	26	8	21	-	-	1	-	-	-	-	-	2	126
(3) 服務時間	4	2	-	1	-	1	7	1	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(4) 設置車站	29	9	1	4	-	1	16	5	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	94
小計	253	23	11	20	6	24	123	34	389	-	-	24	3	-	-	6	-	2	918
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	2168	238	49	236	5	64	748	58	920	-	-	31	9	21	-	4	1	4	4556
(2) 路線依循情況	13	3	-	1	3	1	13	2	209	-	1590	-	-	-	-	-	-	-	1835
(3) 駕駛行為不當	309	87	30	68	2	12	151	29	698	159	1192	25	15	58	-	-	1	-	2836
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	377	65	18	52	13	21	133	16	1061	73	4155	39	8	7	-	5	2	1	6046
(5) 濫收車/船費	5	-	-	2	-	-	6	-	71	8	1903*	1	-	-	-	2	-	-	1998
(6) 清潔	7	2	1	2	-	-	3	-	25	-	10	3	-	-	-	-	-	-	53
(7) 車輛/船隻狀況	45	14	7	12	-	2	16	10	42	6	44	25	4	37	-	-	-	1	265
(8) 乘客服務及設施	384	97	9	47	2	11	175	15	77	3	38	193	11	5	-	3	3	9	1082#
小計	3308	506	114	420	25	111	1245	130	3103	249	8932	317	47	128	-	14	7	15	18671
(C) 一般性質	70	16	1	6	-	4	22	10	63	50	147	44	4	32	-	1	-	2	472
今年合計	3631	545	126	446	31	139	1390	174	3555	299	9079	385	54	160	-	21	7	19	20061
總數	(6308)							(13107)				(599)				(47)			
上年合計	2100	379	86	318	21	94	838	127	3051	317	8789	259	39	19	1	20	4	30	16492

\* 包括有關的士咪錶的違規行為

# 包括由 72 名投訴人提出的 355 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

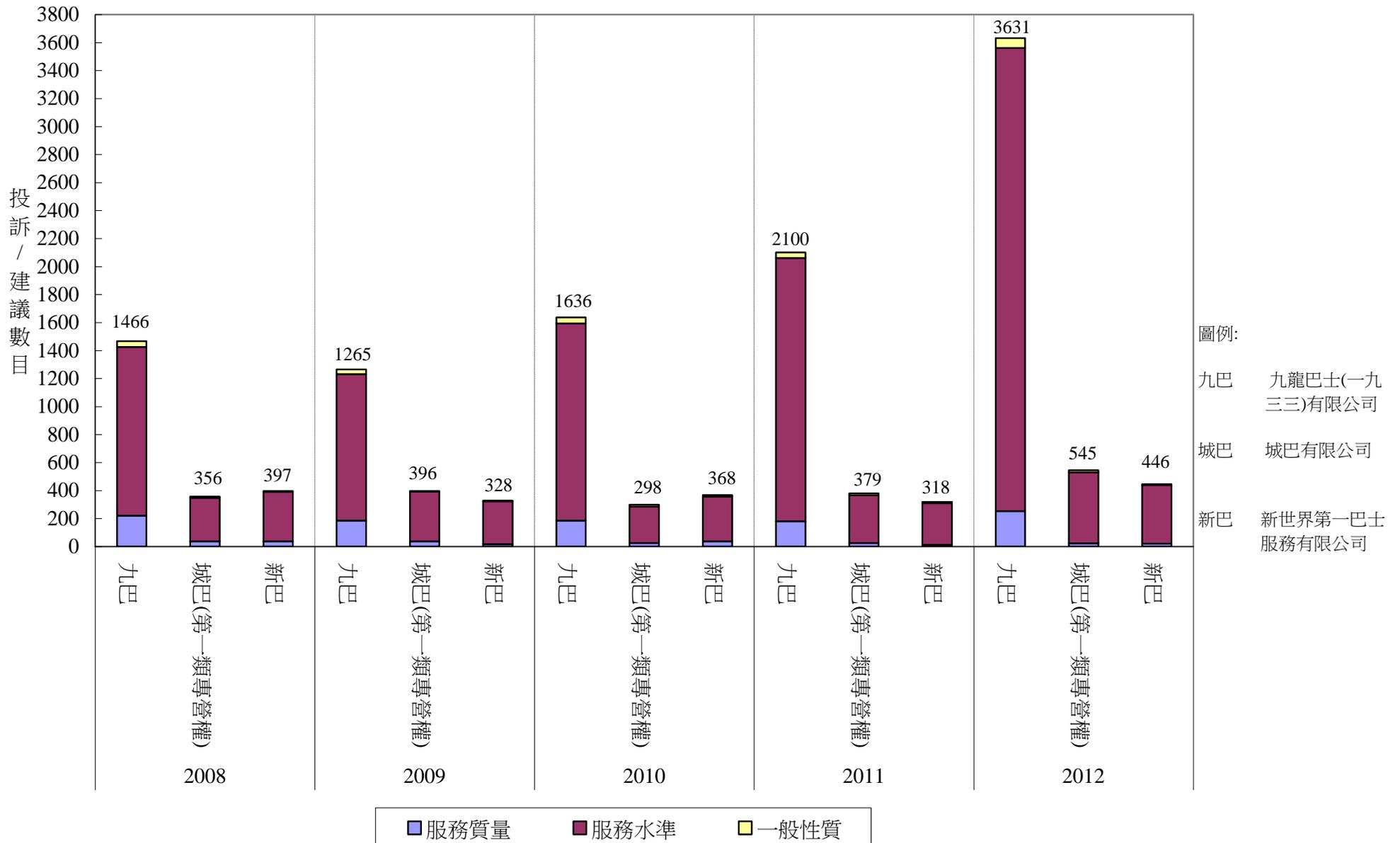
## 有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	2 100 (2.53)	3 631 (4.29)	+72.9%	(+69.6%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	379 (2.57)	545 (3.58)	+43.8%	(+39.3%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	86 (3.67)	126 (5.11)	+46.5%	(+39.2%)
新世界第一巴士服務有限公司	318 (2.73)	446 (3.74)	+40.3%	(+37.0%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	21 (1.00)	31 (1.39)	+47.6%	(+39.0%)
龍運巴士公司	94 (3.11)	139 (4.45)	+47.9%	(+43.1%)
過海隧巴	838 (4.15)	1 390 (6.73)	+65.9%	(+62.2%)
<b>合計</b>	<b>3 836 (2.77)</b>	<b>6 308 (4.50)</b>	<b>+64.4%</b>	<b>(+62.5%)</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。

在二零零八至二零一二年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

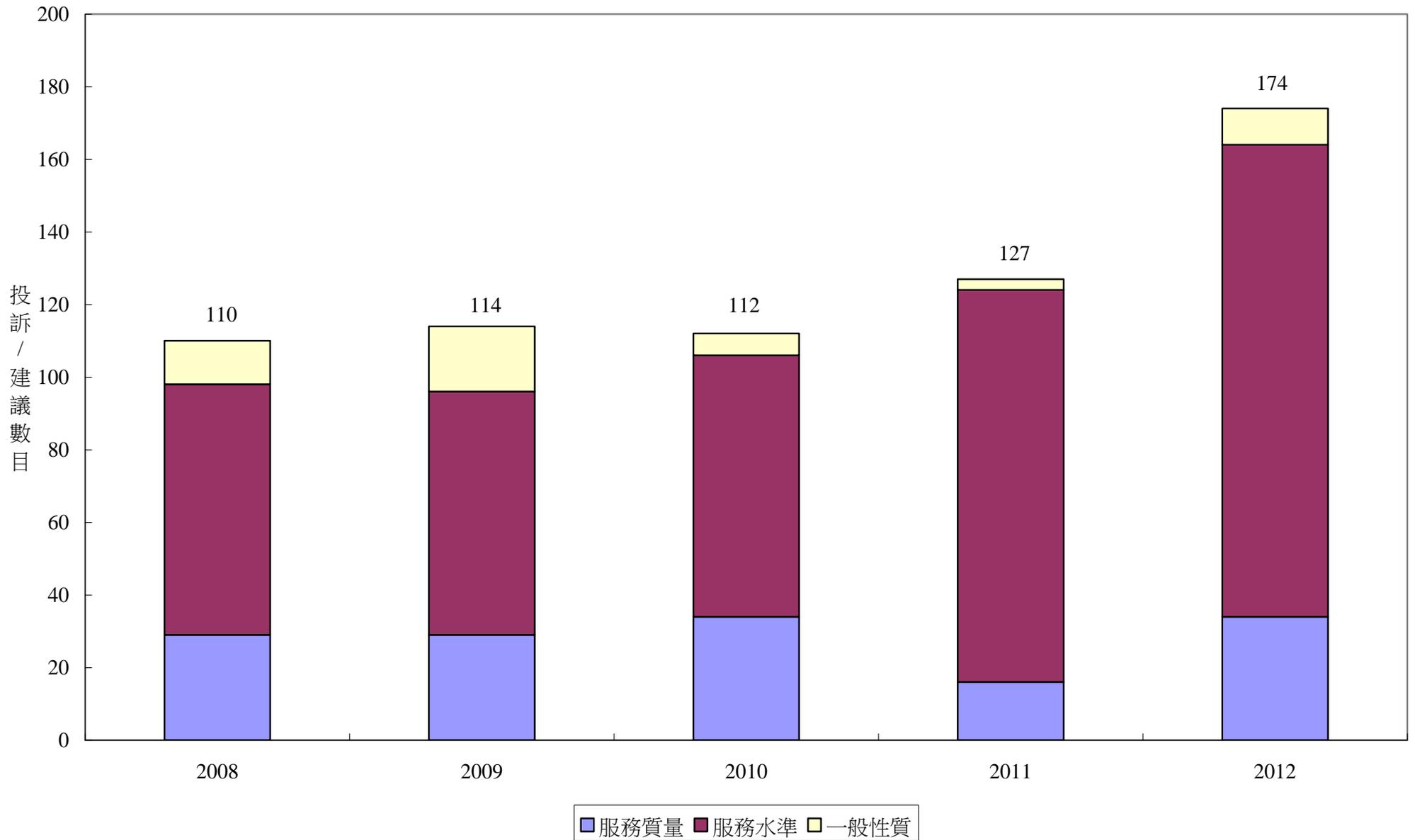


## 有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	11	20	+81.8%
(2) 路線	2	8	+300.0%
(3) 服務時間	1	1	-
(4) 設置車站	2	5	+150.0%
小計	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>+112.5%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	36	58	+61.1%
(2) 路線依循情況	5	2	-60.0%
(3) 駕駛行為不當	27	29	+7.4%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	20	16	-20.0%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	1	-	-100.0%
(7) 車輛狀況	8	10	+25.0%
(8) 乘客服務及設施	11	15	+36.4%
小計	<b>108</b>	<b>130</b>	<b>+20.4%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>+233.3%</b>
合計	<b>127</b>	<b>174</b>	<b>+37.0%</b>

\* 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的旅遊巴士引致交通阻塞。

在二零零八至二零一二年間接獲有關非專營巴士服務的投訴及建議



## 有關專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	310	332	+7.1%
(2) 路線	30	21	-30.0%
(3) 服務時間	6	7	+16.7%
(4) 設置車站	32	29	-9.4%
小計	<b>378</b>	<b>389</b>	<b>+2.9%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	639	920	+44.0%
(2) 路線依循情況	130	209	+60.8%
(3) 駕駛行為不當	672	698	+3.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 004	1 061	+5.7%
(5) 濫收車費	51	71	+39.2%
(6) 清潔	20	25	+25.0%
(7) 車輛狀況	34	42	+23.5%
(8) 乘客服務及設施	74	77	+4.1%
小計	<b>2 624</b>	<b>3 103</b>	<b>+18.3%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>+28.6%</b>
合計	<b>3 051</b>	<b>3 555</b>	<b>+16.5%</b>

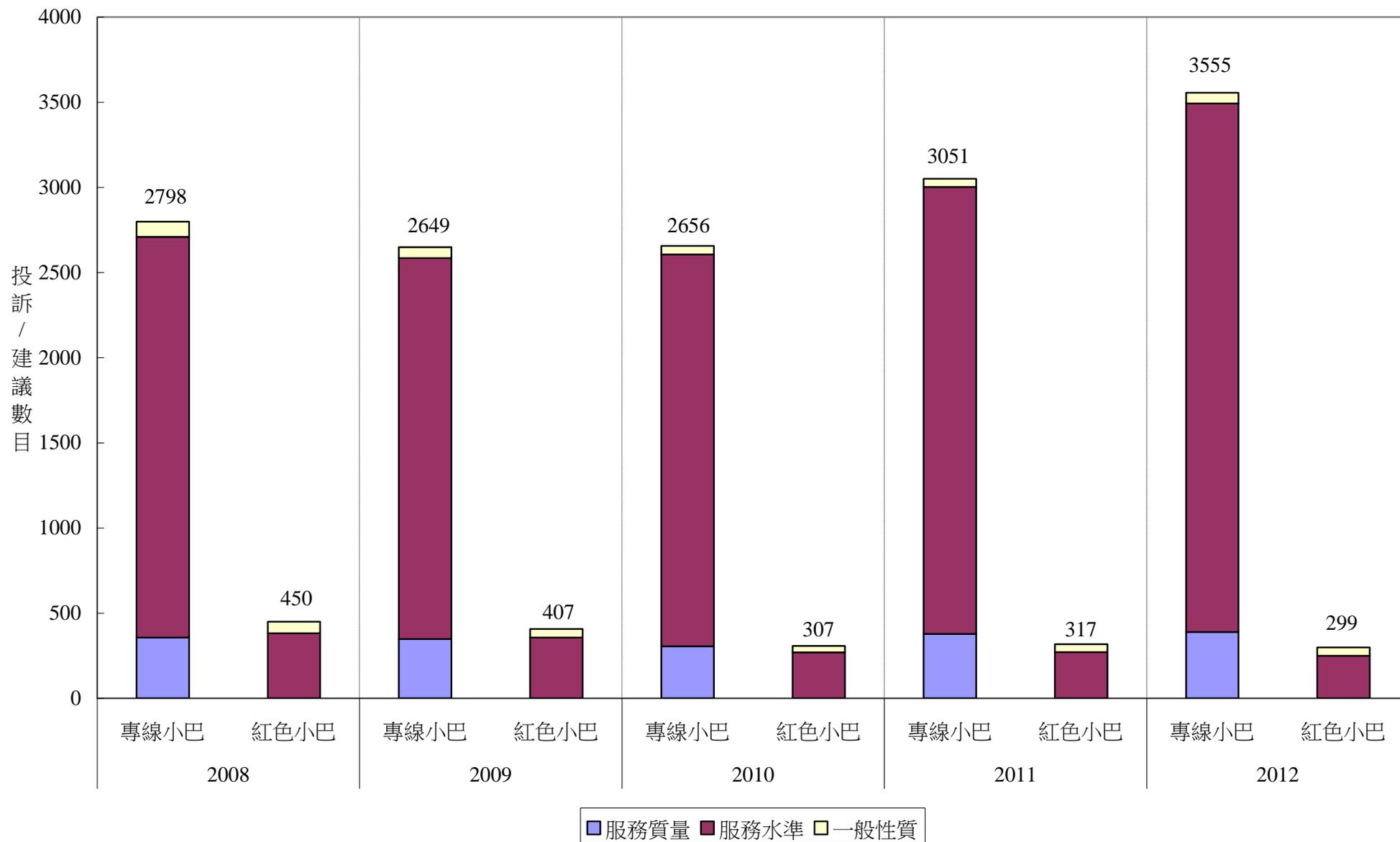
\* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

## 有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</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	-	-100.0%
(3) 駕駛行為不當	169	159	-5.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	82	73	-11.0%
(5) 濫收車費	8	8	-
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	7	6	-14.3%
(8) 乘客服務及設施	4	3	-25.0%
小計	<b>271</b>	<b>249</b>	<b>-8.1%</b>
(C) 一般性質*	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>+8.7%</b>
合計	<b>317</b>	<b>299</b>	<b>-5.7%</b>

\* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零八至二零一二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

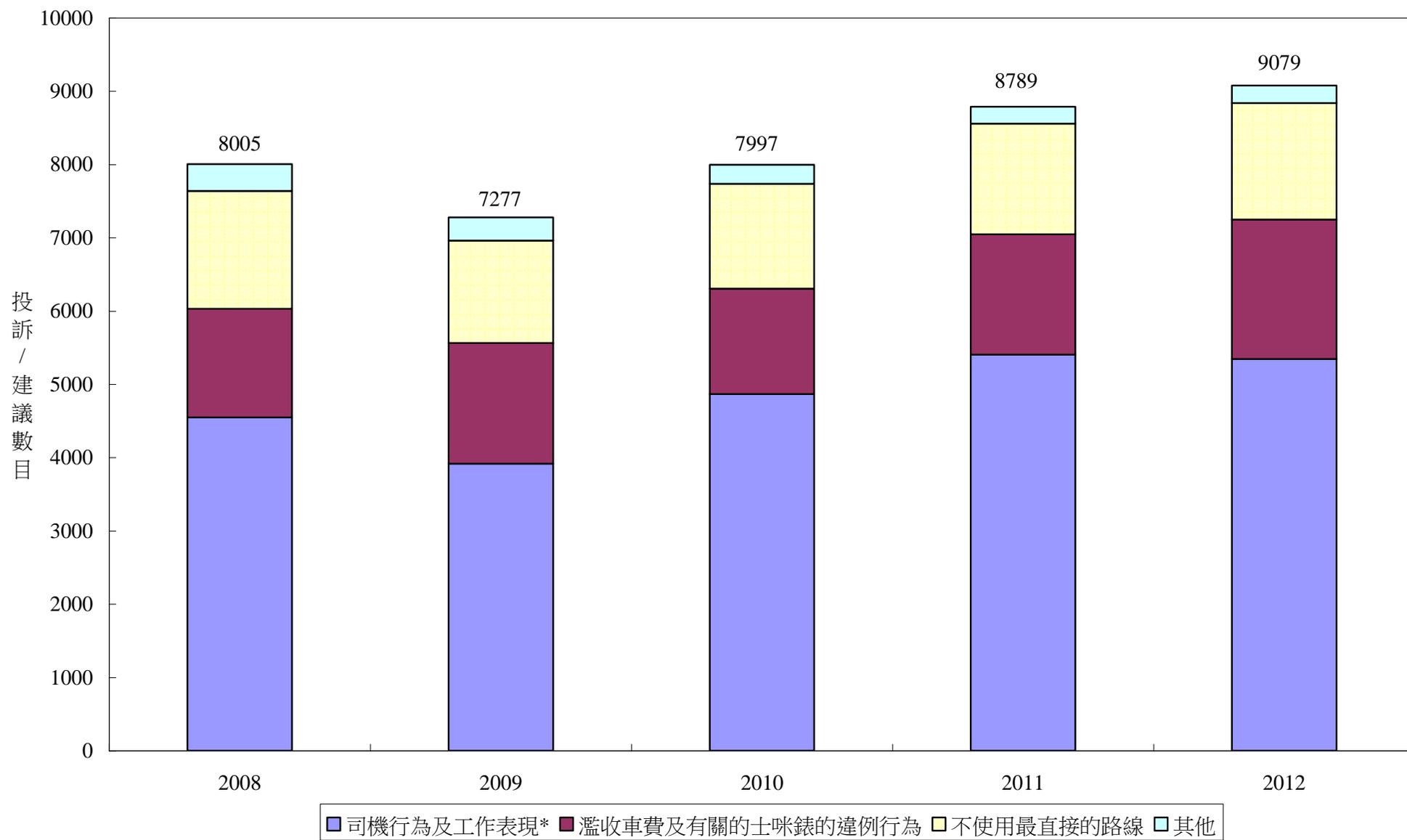
投訴/建議性質	2011	2012	增/減
<b>的士司機違規行為</b>			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 635	1 510	-7.6%
(ii) 拒載	2 111	2 063	-2.3%
(iii) 兜客	34	24	-29.4%
(iv) 拒絕駛達目的地	379	486	+28.2%
(v) 未有展示司機證	90	64	-28.9%
(vi) 不正確展示司機證	60	8	-86.7%
	4 309	4 155	-3.6%
(b) 駕駛行為不當	1 095	1 192	+8.9%
(c) 濫收車資	1 255	1 525	+21.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	389	378	-2.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 511	1 590	+5.2%
小計	<b>8 559</b>	<b>8 840</b>	<b>+3.3%</b>
<b>其他</b>			
(a) 的士阻塞	130	119	-8.5%
(b) 其他	100	120	+20.0%
小計	<b>230</b>	<b>239</b>	<b>+3.9%</b>
合計	<b>8 789</b>	<b>9 079</b>	<b>+3.3%</b>

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果  
(二零一二年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(i) 已被票控	125 (169)	8 (9)
(ii) 投訴人撤銷投訴	611 (564)	41 (29)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	773 (1 209)	51 (62)
<b>合計</b>	<b>1 509 (1 942)</b>	<b>100 (100)</b>

註：括號內的數字是二零一一年的數字，以作比較。

在二零零八至二零一二年間接獲有關的士服務的投訴及建議



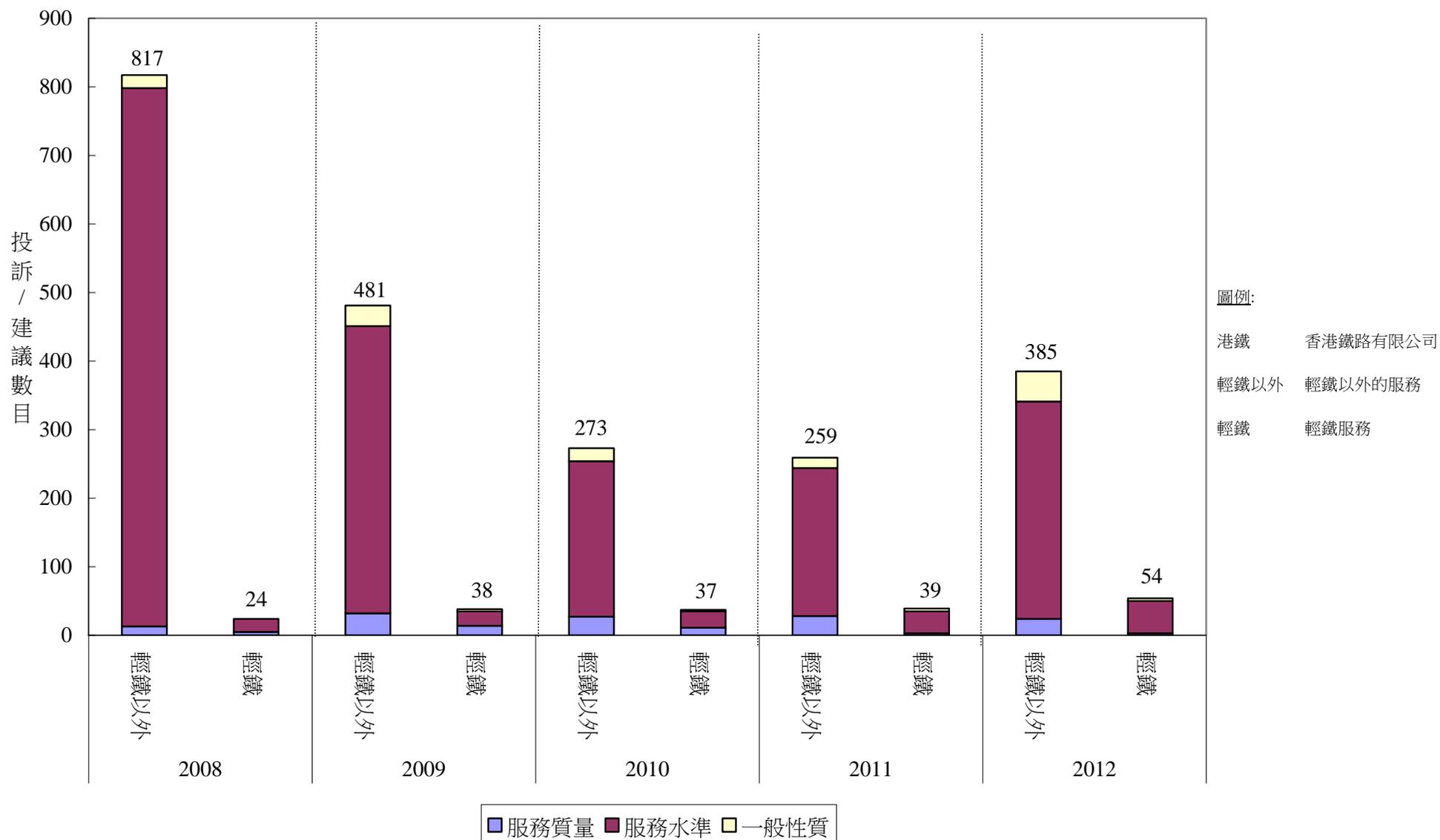
\* 包括駕駛行為不當

## 有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2011</u>		<u>2012</u>		<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	259	(0.17)	385	(0.25)	+48.6%	(+47.1%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	39	(0.24)	54	(0.32)	+38.5%	(+33.3%)
香港電車有限公司	19	(0.24)	160	(2.16)	+742.1%	(+800.0%)
山頂纜車有限公司	1	(0.17)	-	(-)	-100.0%	(-100.0%)
合計	<b>318</b>	<b>(0.18)</b>	<b>599</b>	<b>(0.33)</b>	<b>+88.4%</b>	<b>(+83.3%)</b>

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零八至二零一二年間接獲港鐵服務的投訴及建議

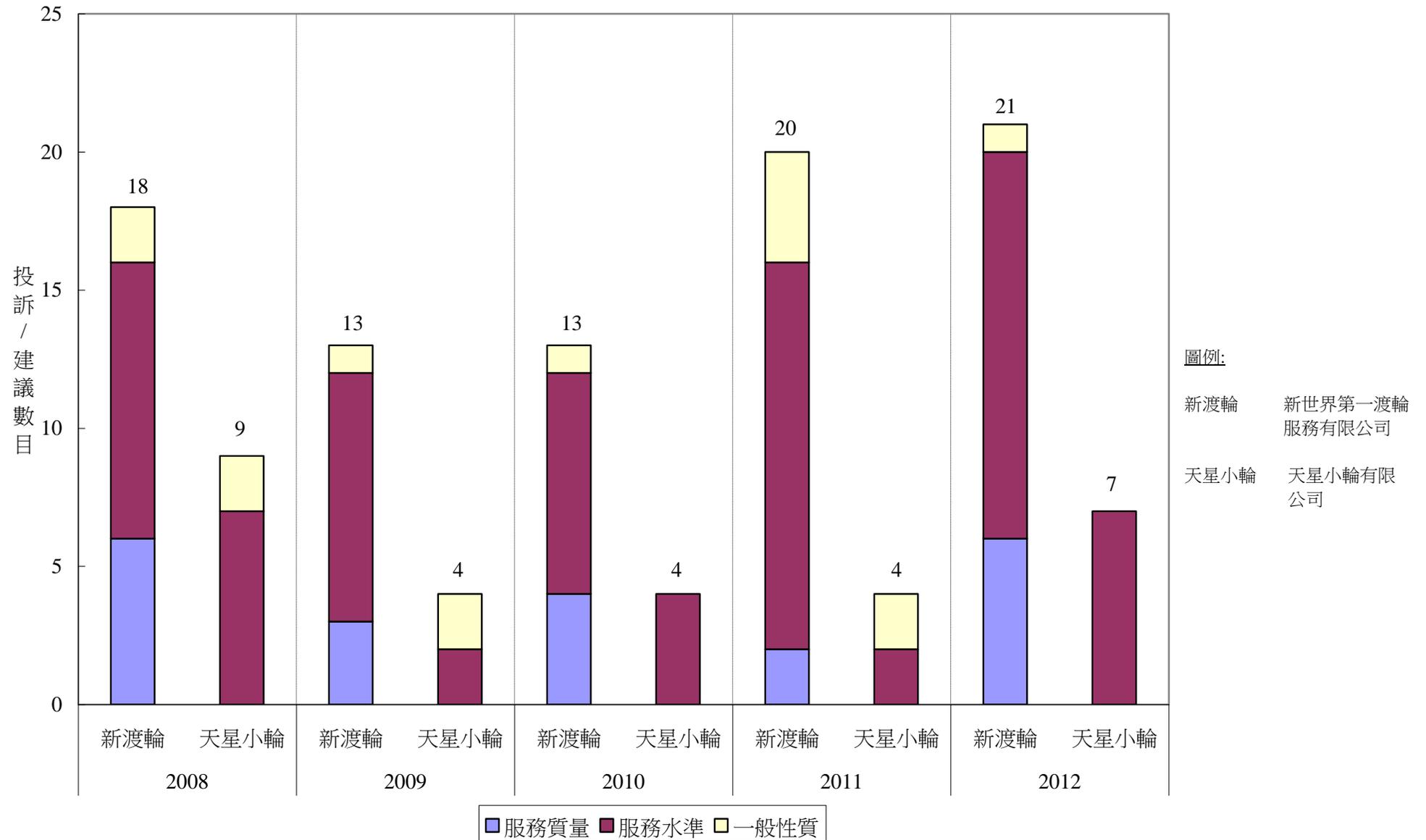


## 有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2011</u>		<u>2012</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	20	(1.51)	21	(1.54)	+5.0%	(+2.0%)
天星小輪有限公司	4	(0.18)	7	(0.32)	+75.0%	(+77.8%)
其他渡輪	30	(2.15)	19	(1.35)	-36.7%	(-37.2%)
<b>合計</b>	<b>54</b>	<b>(1.09)</b>	<b>47</b>	<b>(0.95)</b>	<b>-13.0%</b>	<b>(-12.8%)</b>

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零八至二零一二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>2011</u>	<u>2012</u>	增/減
<b>交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	262	248	-5.3%
(b) 交通管理	186	141	-24.2%
(c) 增設交通標誌及設備	94	94	-
(d) 泊車設施	58	74	+27.6%
小計	<b>600</b>	<b>557</b>	<b>-7.2%</b>
<b>道路維修</b>			
(a) 道路情況	79	81	+2.5%
(b) 交通標誌及設備	98	81	-17.3%
(c) 行車道標記	17	25	+47.1%
小計	<b>194</b>	<b>187</b>	<b>-3.6%</b>
<b>法例執行</b>			
(a) 違例泊車	828	922	+11.4%
(b) 其他執法事宜	633	553	-12.6%
小計	<b>1 461</b>	<b>1 475</b>	<b>+1.0%</b>
合計	<b>2 255</b>	<b>2 219</b>	<b>-1.6%</b>

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字  
(二零一二年一月至十二月)

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																				
交通情況																				
(a) 交通擠塞	9	51	23	16	19	6	27	6	25	2	6	16	6	13	8	5	5	-	5	248
(b) 交通管理	13	14	8	5	5	5	7	6	10	2	5	12	7	8	13	6	6	4	5	141
(c) 增設交通標誌及設備	4	11	10	7	8	6	6	3	10	1	2	3	6	3	4	6	1	1	2	94
(d) 泊車設施	1	3	5	3	3	2	5	5	9	-	1	6	1	6	-	17	5	1	1	74
小計	27	79	46	31	35	19	45	20	54	5	14	37	20	30	25	34	17	6	13	557
道路維修																				
(a) 道路情況	4	9	5	6	4	2	5	7	6	1	5	1	7	5	5	3	3	-	3	81
(b) 交通標誌及設備	4	5	8	2	3	4	6	6	9	2	4	2	5	7	2	7	4	-	1	81
(c) 行車道標記	1	3	2	3	-	1	1	2	5	1	-	-	1	1	2	1	-	-	1	25
小計	9	17	15	11	7	7	12	15	20	4	9	3	13	13	9	11	7	-	5	187
法例執行																				
(a) 違例泊車	65	67	40	23	85	34	80	40	152	48	23	61	48	33	35	44	42	2	-	922
(b) 其他執法事宜	23	59	54	18	36	23	63	29	67	10	14	30	28	27	25	16	13	8	10	553
小計	88	126	94	41	121	57	143	69	219	58	37	91	76	60	60	60	55	10	10	1475
合計	124	222	155	83	163	83	200	104	293	67	60	131	109	103	94	105	79	16	28	2219