

交通投訴組二零一三年年報

二零一三年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一三年，交通投訴組共接獲 24 133 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 299 宗。個案總數與二零一二年的 22 405 宗相比，增加 7.7%。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。在二零一三年接獲的個案分類如下：

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	20 061	21 847	+8.9%
交通情況	557	529	-5.0%
道路維修	187	155	-17.1%
法例執行	1 475	1 510	+2.4%
其他	125	92	-26.4%
合計	22 405	24 133	+7.7%

2. 在二零一三年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 55%。其餘的個案(45%)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 22 874 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 15 887 宗(70%)證實成立，而不成立個案則有 789 宗(3%)，其餘 6 198 宗(27%)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二零一二年的 67% 上升至二零一三年的 70%。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二零一二年的 29% 下降至二零一三年的 27%。

4. 在二零一三年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 94 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況。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。在二零一三年，這些個案共有 21 847 宗，佔個案總數約 91%。當中純粹提出建議的共有 167 宗。這類個案的數目較二零一二年的 20 061 宗增加 8.9%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2012</u>		<u>2013</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務	6 308	(4.50)	7 424	(5.20)	+17.7 %	(+15.6%)
非專營巴士服務	174	(1.33)	182	(1.35)	+4.6%	(+1.5%)
專線小巴	3 555	(6.37)	3 458	(6.27)	-2.7%	(-1.6%)
紅色小巴	299	(2.31)	290	(2.28)	-3.0%	(-1.3%)
的士	9 079	(25.94)	9 306	(24.99)	+2.5%	(-3.7%)
鐵路運輸	599	(0.33)	1 082	(0.58)	+80.6%	(+75.8%)
渡輪	47	(0.95)	105	(2.12)	+123.4%	(+123.2%)
合計	20 061		21 847		+8.9%	

(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. 在二零一三年，有關專營巴士服務的個案共有 7 424 宗，即每百萬乘客人次計有 5.2 宗投訴／建議；與二零一二年的 6 308 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.5 宗投訴／建議相比，分別上升 17.7% 及 15.6%。個案主要是涉及服務班次，乘客服務和設施及員工行為及工作表現。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，服務班次的投訴涉及巴士脫班，原因是巴士車長人手不足和交通擠塞情況日趨嚴重。針對這些投訴，巴士公司已採取措施，包括加強車長的招募與培訓計劃，以及檢討並調整個別路線的巴士班次以更實際反映運作情況。有關乘客服務及設施的投訴中，有相當個案是涉及專營巴士上的電視廣播系統。運輸署已要求各相關巴士公司調校廣播聲量與週遭環境相若，確保巴士有令乘客普遍覺得舒適的車廂環境。因應針對員工行為及工作表現的投訴，巴士公司已加強培訓，並派員乘搭巴士暗中巡查，以監察車長的表現。

8. 以專營巴士服務的投訴數字而言，二零一三年的增幅(17.7%)遠低於二零一二年的增幅(64.4%)。巴士公司的整體脫班率也從二零一二年的 4.2% 銳減至二零一三年的 2.6%。

9. 東區、北區、屯門及西貢等地區在二零一三年下半年陸續推行多個巴士路線重組計劃後，運輸署已留意本組接獲針對巴士路線變化和服務班次的投訴數目。這些投訴主要在調整初期而致。該署會繼續進行調查和蒐集乘客意見，以監察巴士服務，確保服務班次依循既定安排。

10. 有關專營巴士服務的 7 424 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，由二零一二年的 4.29 宗增至二零一三年的 4.91 宗，增幅為 14.5%。二零一三年內接獲的 4 196 宗個案，主要涉及服務班次(2 262 宗)、員工行為及工作表現(520 宗)以及乘客服務和設施(512 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，由二零一二年的 3.58 宗增至二零一三年的 4.07 宗，增幅為 13.7%。二零一三年內接獲的 638 宗個案，主要涉及服務班次(279 宗)、乘客服務和設施(120 宗)以及駕駛行為不當(83 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，由二零一二年的 3.74 宗增至二零一三年的 4.88 宗，增幅為 30.5%。二零一三年內接獲的 587 宗個案，主要涉及服務班次(310 宗)、駕駛行為不當 (72 宗) 以及乘客服務和設施(69 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。

非專營巴士服務

12. 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。

13. 在二零一三年，有關非專營巴士服務的個案共有 182 宗，即每百萬乘客人次計有 1.35 宗投訴／建議；與二零一二年的 174 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.33 宗投訴／建議相比，分別增加 4.6% 及 1.5%。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 182 個案的分類數字詳載於附錄 7。

14. 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

15. 在二零一三年，有關公共小巴服務的個案共有 3 748 宗，即每百萬乘客人次計有 5.52 宗投訴／建議；與二零一二年的 3 854 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.6 宗投訴／建議相比，分別下降 2.8% 及 1.4%。

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. 在二零一三年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 3 458 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 6.27 宗；與二零一二年的 3 555 宗個案及每百萬乘客人次計有 6.37 宗投訴／建議相比，下降 2.7% 及 1.6%。該 3 458 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. 在二零一三年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 290 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 2.28 宗；與二零一二年的 299 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.31 宗投訴／建議相比，分別下降 3.0% 及 1.3%。該 290 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，有關專線小巴服務班次的投訴有所減少，可能源於早前實施的補救措施。該等措施包括調節班次、調動短途及額外班次以避開尤見於繁忙時間交通擁塞的道路、改善車輛調度和加強監督員工等。不過，針對專線和紅色小巴員工(包括司機)行為及工作表現的投訴，則由二零一二年的 1 061 宗和 73 宗，分別增至二零一三年的 1 145 宗和 92 宗。新增投訴主要關乎小巴司機未有讓乘客上車(專線小巴：由二零一二年的 628 宗增至二零一三年的 677 宗；紅色小巴：由二零一二年的八宗增至二零一三年的 24 宗)，以及專線小巴司機沒有在指定地點讓乘客下車(由二零一二年的 78 宗增至二零一三年的 94 宗)。問題主要在於司機沒有留意乘客的要求，以及若干地點的交通情況或令司機難以讓乘客上／下車。運輸業司機整體人手不足，公共小巴界別也不例外，以致司機流失率高企和要聘請經驗不足的司機；這或許也是公共小巴員工行為和工作表現欠佳的原因之一。

22. 為紓緩司機短缺和改善行為不佳等問題，部分專線小巴營辦商提供加薪等經濟誘因挽留現職司機和吸引新血入行，並為新司機提供足夠在職培訓。運輸署一直密切監察人手情況，鼓勵專線小巴營辦商參與勞工處舉辦的招聘會，又要求營辦商加強督導員工。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，並向屢遭投訴但並無改善的營辦商發出警告信。

23. 運輸署在二零一三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. 為進一步加強公共小巴營運安全和服務質素，當局計劃在二零一四年就推行兩項措施提出法例修訂：在新登記的公共小巴強制安裝認可電子數據記錄儀；以及在發出公共小巴駕駛執照前，強制申請人修習並完成職前課程。

(註：當局已於二零一四年七月向立法會提交上述法例的修訂。)

的士服務

25. 在二零一三年，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 9 306 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 43%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 24.99 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一二年的 9 079 宗個案及每百萬乘客人次計有 25.94 宗投訴／建議相比，分別上升 2.5% 及下降 3.7%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行為(特別是拒載、司機舉止無禮和不守規矩)的投訴有所增加。該 9 306 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

26. 在接獲的 9 306 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 9 072 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 1 662 宗(18%)這類投訴轉介警方處理。在二零一三年，警方完成調查今年或去年轉介的 1 553 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，當局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。在機場、各主要邊界管制站、郵輪碼頭及主要的士站，均已備有資訊板、電子顯示屏和資訊單張提供的士服務資訊。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，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頒獎典禮於二零一四年一月舉行(見下文第 31 段)，當局便於二零一三年十二月和二零一四年一月，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導的士乘客和司機，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)¹已推行多項措施，以全面提升的士行業的服務水準。

30. 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》，以提醒的士司機提供優質服務。

31. 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。截至二零一三年年底，約有 7 500 位的士司機曾在計劃下獲得嘉許。運輸署和督導委員會已優化這項計劃，鼓勵的士司機改善服務質素，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；以及在電台公布計劃的內容等。為方便市民更易登入督導委員會的網站以提名嘉許司機，當局自二零一三年十二月起為網頁設立快速回應碼，並列印於的士宣傳物品上。

¹ 優質的士服務督導委員會在一九九九年五月成立，致力促進優質的士服務。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。

32. 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. 運輸署也支持「馬路的事 不容有失」24 小時免費的士失物熱線。此外，該署繼續在可行的情況下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。

鐵路服務

34. 在二零一三年，有關鐵路服務的個案共有 1 082 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.58 宗；與二零一二年的 599 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.33 宗投訴／建議相比，分別上升 80.6% 及 75.8%。數字上升的主要原因，是乘客對香港鐵路(港鐵)輕鐵以外的服務的投訴有所增加。本組接獲 930 宗這類的投訴，在二零一二年則有 385 宗。

35. 交通投訴組小組委員會亦得悉，針對港鐵服務的投訴在二零一三年激增，主要由於「港鐵開咪」對乘客造成滋擾；有 563 宗投訴都是關乎此事。香港鐵路有限公司(港鐵公司)原本打算每逢周五至周日的黃昏繁忙時段，在觀塘線、港島線、荃灣線和將軍澳線各車站的大堂試播現場清談節目「港鐵開咪」，為期三個月。該清談節目於二零一三年九月二十八日啟播，旨在讓乘客掌握最新的港鐵服務改善措施和車務資訊。不過，節目對乘客造成噪音滋擾引致大量投訴，試播兩星期後便遭港鐵公司停播。

36. 有關鐵路服務的 1 082 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 984 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 91%。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，由二零一二年的 0.25 宗上升至二零一三年的 0.58 宗，增幅為 132%。二零一三年內接獲的 930 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(734 宗)。

- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目由二零一二年的 0.32 宗下降至二零一三年的 0.31 宗，減幅為 3.1%。二零一三年內接獲的 54 宗個案，主要涉及駕駛行為不當(16 宗)。

37. 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

38. 在二零一三年，有關渡輪服務的個案共有 105 宗，即每百萬乘客人次計有 2.12 宗投訴／建議；與二零一二年的 47 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.95 宗投訴／建議相比，分別上升 123.4% 及 123.2%。投訴增幅主要來自針對新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪)、港九小輪有限公司(港九小輪)和愉景灣航運服務有限公司(愉景灣航運)的投訴。

39. 有關新渡輪的投訴在二零一三年有 49 宗，包括 19 宗關乎班次／載客量、14 宗關乎員工行為及工作表現、六宗關乎乘客服務、五宗關乎服務班次、三宗關乎票價和兩宗關乎船隻狀況。大部分投訴都源於乘客對「中環－長洲」領牌渡輪航線若干繁忙時間航班的需求有所增加，以及乘客隨之不滿碼頭員工未能安排額外航班。運輸署已要求新渡輪調配可用資源加開航班，滿足乘客需求。

40. 港九小輪方面，在二零一三年接獲的投訴有 34 宗，包括 14 宗關乎服務班次、七宗關乎乘客服務、六宗關乎船隻狀況、三宗關乎班次／載客量、兩宗關乎收費安排和兩宗關乎員工行為及工作表現。大部分投訴都針對「中環－坪洲」領牌渡輪航線在八月重組服務後的服務班次。因應運輸署的要求，港九小輪已加派一艘渡輪行走該條航線，以提高服務質素。

41. 愉景灣航運只經營「中環－愉景灣」這條領牌渡輪航線，在二零一三年接獲的投訴有七宗，當中約有一半來自愉景灣居民反對渡輪票價由五月起上調 9.5%。

42. 運輸署會繼續進行實地調查和視察，密切監察各渡輪營辦商的表現，確保所有營辦商都遵從班次時間表，並在有需要時改善服務以滿足乘客需求。

43. 有關渡輪服務的 105 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：

- 新渡輪 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一二年的 1.54 宗上升至二零一三年的 3.41 宗，升幅為 121.4%。
- 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，由二零一二年的 0.32 宗下降至二零一三年的 0.23 宗，減幅為 28.1%。

44. 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

45. 在二零一三年，交通投訴組共接獲 2 194 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 117 宗；與二零一二年的 2 219 宗投訴及建議相比，減少 1.1%。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

46. 在二零一三年，交通投訴組共接獲 529 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一二年的 557 宗相比，這類個案減少 5.0%。

47. 在接獲的 529 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 237 宗 (45%)；與二零一二年的 248 宗相比，減少 4.4%。二零一三年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>原因</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>
交通管理	139	113	-18.7%
道路工程	53	63	+18.9%
車輛阻塞	26	26	-
其他	30	35	+16.7%
合計	248	237	-4.4%

48. 在二零一三年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>
屯門	13	27	+107.7%
中西區	23	24	+4.3%
九龍城	27	20	-25.9%
荃灣	8	19	+137.5%

49. 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，二零一三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。

50. 在二零一三年，本組共接獲 171 宗有關交通管理事宜(與交通擠塞有關者除外)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。與二零一二年的 141 宗比較，二零一三年的個案數目上升 21.3%。

51. 此外，在二零一三年，交通投訴組接獲 74 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一二年的減少 21.3%。

52. 在二零一三年，有關泊車設施的投訴及建議共有 47 宗，較二零一二年的 74 宗減少 36.5%。

道路維修

53. 在二零一三年，交通投訴組共接獲 155 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零一二年的 187 宗比較，這類個案數目下降 17.1%。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

54. 在二零一三年，交通投訴組共接獲 1 510 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 6%；與二零一二年的 1 475 宗相比，上升 2.4%。

55. 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

56. 在二零一三年接獲的 24 133 宗投訴及建議中，2 804 宗(12%)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	2 198
交通管理	53
道路維修	19
法例執行	534
合計	<u>2 804</u>

57. 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(例如車輛狀況及登車安排)，可能危及乘客或其他道路使用者。

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

59. 道路維修方面，投訴人主要關注到道路工程的交通標誌／設備不足、路面破損以及交通燈號失靈，可能導致交通意外。

60. 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 188 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 346 宗。

61. 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。

值得注意的個案改善措施

在跑馬地箕璉坊和藍塘道實施「禁止停車」限制

62. 二零一一年九月，交通投訴組接獲一宗有關藍塘道和箕璉坊交界處車輛阻塞交通的投訴。投訴人留意到，在早上和午後時段，很多私家車和校巴都會在該交界處停車，讓在附近學校就讀的學童上下車。很多時候，這些車輛還在路旁泊車等候學童。由於距離該交界處不遠的一段藍塘道是個彎位，在該交界處停泊的車輛會令駕車沿藍塘道上下坡的司機視線受阻。如有車輛在該交界處雙行泊車，更會危及道路安全，因為駛過的車輛會被迫越線，佔用對面行車線的部分空間。非法泊車的問題，亦見於箕璉坊，令沿路住宅樓宇的停車場入口受到阻塞。投訴人建議，把該交界處和箕璉坊改為「不准停車限制區」，以遏止車輛阻塞交通。

63. 《道路交通(泊車)規例》訂明，不得在設有街道照明的道路上泊車，惟停泊在泊車處則不在此限。接獲上述個案後，交通投訴組請警方留意有關情況，並採取適當的執法行動。為此，警方向違例停泊車輛的人士發出定額罰款通知書。

64. 此外，交通投訴組亦請運輸署考慮投訴人提議實施「禁止停車」限制的建議。經諮詢區內人士、平衡上落客貨的需要，並把道路安全考慮在內後，運輸署在該交界處的數個路段，即藍塘道彎位、箕璉坊入口及箕璉坊一路段的一邊行車線，實施「禁止停車」限制，因為這些路段如被車輛阻塞交通，可能影響道路安全。上述限制自二零一三年七月實施以後，投訴人沒有提出其他疑問。

在牛頭角道設置行人輔助線

65. 二零一一年十月，一位市民聯絡交通投訴組，表示關注牛頭角港鐵站外車輛非法停泊和行人亂過馬路的問題，特別是牛頭角道燈控行人過路處至行人隧道之間的情況。

66. 上述個案轉交警方在執法層面跟進。其後數月，警方加強在相關地點阻遏行人亂過馬路和車輛非法停泊的執法工作，向違例行人和司機發出口頭警告及定額罰款通知書，以及票控一些不遵守交通規則過馬路的行人。根據警方觀察，情況已有改善，但警方會繼續監察並採取適當行動。

67. 鑑於上述地點常有行人亂過馬路，交通投訴組請運輸署考慮可否實施交通管理措施，以解決有關問題和加強道路安全。運輸署最初認為，可沿牛頭角設置欄杆分隔雙向行車線，以阻遏行人不遵守交通規則過馬路，但由於行車線闊度不足，加上所涉地點的其他限制，有關構思未能付諸實行。運輸署遂提出另一項建議，就是在相關地點設置行人輔助線，以方便行人過馬路。由於該建議會影響現有的巴士上落客處和一個巴士站的運作，運輸署曾與有關巴士公司進行商討，並透過當區民政事務處諮詢公眾。在商討和諮詢過程中，運輸署接獲就該建議提出的不同意見。經審慎考慮後，現有巴士站移至附近地點，以騰出空間加設行人輔助線；路政署在二零一三年五月設置了該輔助線。

68. 相關市民獲告知所涉部門的跟進行動後，沒有提出其他意見。

改善荃灣廣場外的交通管理情況

69. 二零一二年六月，交通投訴組接獲一宗投訴，涉及荃灣廣場因輪候進入停車場的車龍導致附近一帶出現交通擠塞，週末和公眾假期尤甚。沿圓墩圍南行的車輛會右轉入大壩街，取道左線進入荃灣廣場停車場；沿圓墩圍北行的車輛則會左轉入大壩街，然後進入停車場。每逢週末和公眾假期，輪候進入停車場的車輛很多，車龍會由大壩街左線伸延至圓墩圍。行經圓墩圍但不進停車場的車輛被困在車龍中，因而無法轉入大壩街。有些司機甚至把車輛駛至大壩街黃色方格路口的道路標記上輪候，爭相插隊。上述地點交通受阻，亦波及位於一街之外，與圓墩圍相交的享和街。由於車龍阻塞交通，享和街沿路車輛無法右轉入圓墩圍。

70. 交通投訴組把上述個案轉交警方，以適當地實施交通管制或採取執法行動，並請運輸署考慮可行措施，以紓緩交通擠塞情況。為此，運輸署與當區區議員和荃灣廣場代表進行商討。在區內人士的同意下，運輸署落實交通管理措施，禁止圓墩圍南行車輛轉入大壩街左線，使進入荃灣廣場停車場的車輛全部都在圓墩圍北行行車線輪候。此外，在圓墩圍北行方向亦加設「只准左轉」行車線，以便推行此項交通管理計劃。

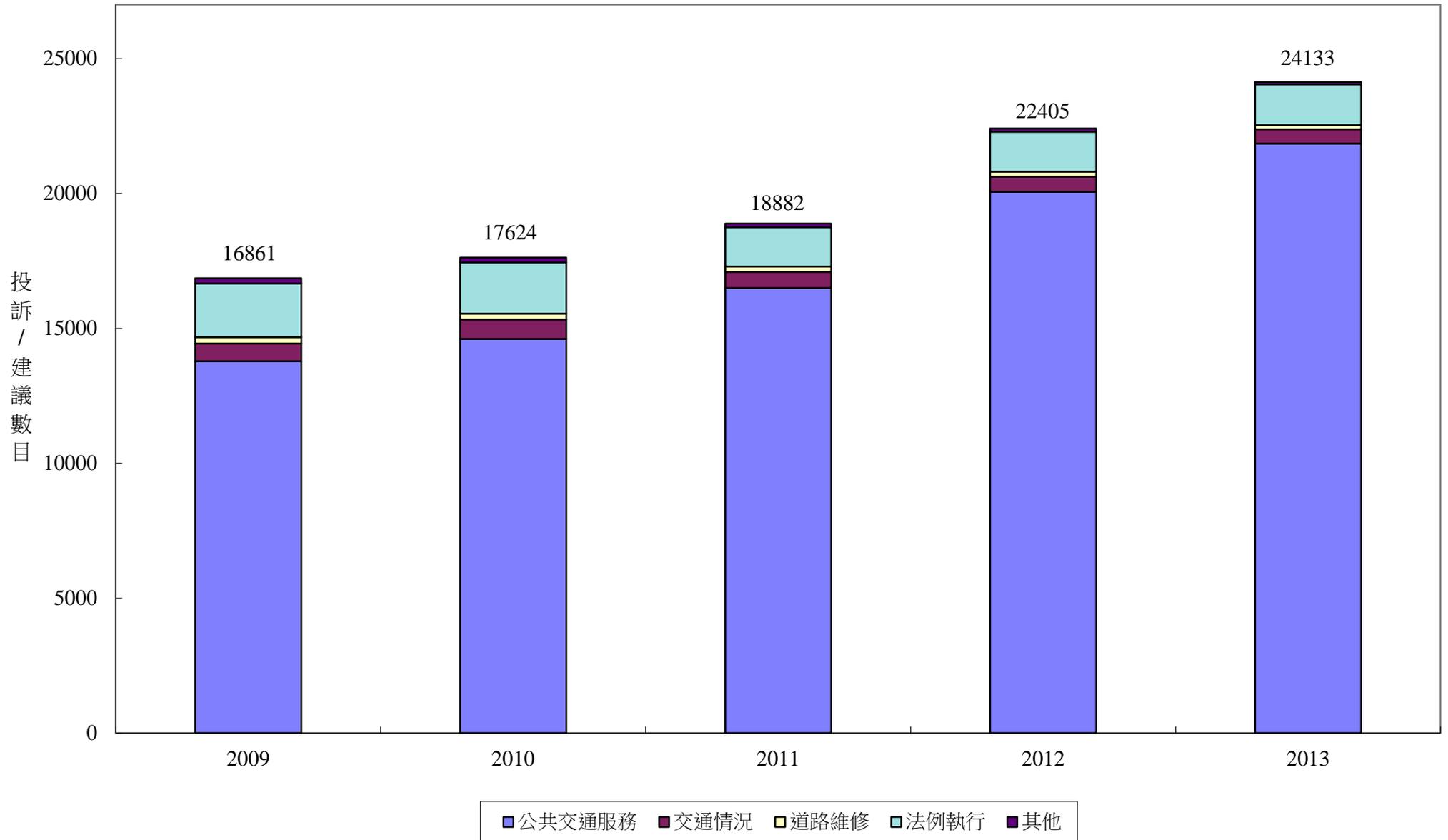
71. 路政署的相關工程在二零一三年七月完工。投訴人沒有提出其他投訴。

交通投訴組在二零零九至二零一三年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2009	2010	2011	2012	2013
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	747 [45]	734 [84]	775 [109]	918 [120]	1 120 [115]
(b) 服務水準	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]	20 255 [31]
(c) 一般性質	495 [15]	417 [11]	362 [26]	472 [30]	472 [21]
	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]	21 847 [167]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	279	321 [1]	262 [13]	248 [19]	237 [7]
(b) 交通管理	226 [35]	239 [34]	186 [65]	141 [55]	171 [50]
(c) 增設交通標誌及設備	83 [8]	92 [20]	94 [55]	94 [53]	74 [33]
(d) 泊車設施	74 [14]	67 [8]	58 [24]	74 [49]	47 [18]
	662 [57]	719 [63]	600 [157]	557 [176]	529 [108]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	131	115	79 [6]	81 [3]	80 [1]
(b) 交通標誌及設備	84	96 [1]	98 [2]	81 [2]	65 [2]
(c) 行車道標記	12 [1]	11 [1]	17 [2]	25 [4]	10 [1]
	227 [1]	222 [2]	194 [10]	187 [9]	155 [4]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 000	1 048	828 [2]	922	989 [2]
(b) 其他執法事宜	995 [1]	843 [1]	633 [6]	553 [2]	521 [3]
	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]	1 510 [5]
V. 其他	197 [26]	186 [24]	135 [16]	125 [17]	92 [15]
合計	16 861 [163]	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]	24 133 [299]

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。

交通投訴組在二零零九至二零一三年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一三年一月至十二月)

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	83	751	66	1	901
(b) 服務水準	4 831	8 110	468	6 074	19 483
(c) 一般性質	152	205	53	7	417
	5 066	9 066	587	6 082	20 801
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	72	102	27	5	206
(b) 交通管理	44	42	66	-	152
(c) 增設交通標誌及設備	29	24	34	-	87
(d) 泊車設施	27	14	21	-	62
	172	182	148	5	507
III. 道路維修					
(a) 道路情況	51	6	6	-	63
(b) 交通標誌及設備	37	7	22	-	66
(c) 行車道標記	11	-	2	-	13
	99	13	30	-	142
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	722	122	5	4	853
(b) 其他執法事宜	208	172	6	106	492
	930	294	11	110	1 345
V. 其他	45	20	13	1	79
合計	6 312 (28%)	9 575 (42%)	789 (3%)	6 198 (27%)	22 874 (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
(二零一三年一月至十二月)**

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	998	2 508	277	28	3 811
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	245	329	15	2	591
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	49	73	13	1	136
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	156	311	14	4	485
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	21	9	5	-	35
龍運巴士公司	46	83	11	-	140
過海隧巴	440	933	93	7	1 473
非專營巴士服務	41	116	11	2	170
專線小巴	2 085	1 247	84	53	3 469
紅色小巴	188	42	6	28	264
的士	81	3 032	4	5 955	9 072
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	633	251	39	1	924
香港鐵路有限公司(輕鐵)	25	24	3	-	52
香港電車有限公司	43	67	1	1	112
山頂纜車有限公司	-	1	-	-	1
新世界第一渡輪服務有限公司	2	22	3	-	27
天星小輪有限公司	2	3	1	-	6
其他渡輪	11	15	7	-	33
合計	5 066 (24%)	9 066 (44%)	587 (3%)	6 082 (29%)	20 801 (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/公共交通機構在二零一三年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在筲箕灣巴士總站提供無障礙通道，以方便殘疾乘客進出。
- 在柴灣道增設專線小巴士站，以配合乘客需求。
- 在百德新街豎設雙面的過海的士站標誌，以方便乘客。

九龍區

- 在荔景山路附近的小巴士站實施「禁止停車」限制，防止其他車輛阻礙乘客上落小巴。

新界區

- 在東匯道增設一個巴士站，以配合乘客需求。
- 在珀林路的士上落客點裝設資訊板，提醒乘客使用青嶼幹線所需繳付的額外車資。
- 在寧泰路增設的士上落客點，以配合乘客需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長嘉安街、水街、域多利道、愛丁堡廣場、鴻興道及域多利道與大口環道交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長堅道在周末期間的行車綠燈時間，以改善交通流量。

- 延長港灣道在黃昏時段的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長波斯富街的行車綠燈時間，並改善燈號的同步安排，以紓緩交通擠塞。
- 調校皇后大道東與軒尼詩道交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 遷移遮打道的交通燈，以免對駕車人士造成混亂。
- 延長皇后大道中的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 調校興發街交通燈號的設定，以改善交通流量。
- 在駱克道和小西灣道與富欣道交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在壽山村道實施「禁止停車」限制，以阻遏違例泊車。
- 延長大強街和城市花園道「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長士美菲路的「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 在箕璉坊和藍塘道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通和改善道路安全。
- 在馬師道增設「只准向前駛」和「不准右轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 修改英皇道與熙和街交界處的道路標記，為駕車人士提供更佳指示。
- 在城市花園道增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長冬青道的影線道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在羅便臣道上，把部分行車道改為兩端髹上影線道路標記的避車處、沿西行線實施「禁止停車」限制，以及把一條支線上的「讓路」交通標誌和道路標記改為「停車」交通標誌和道路標記，以改善道路安全。

- 更改藍塘道與黃泥涌道交界處的交通安全島的位置、增設減速平台，以及把斑馬線北移，以改善道路安全。
- 在堅彌地城新海旁提供設有收費錶的停車位，方便私家車停泊。

九龍區

- 延長欽州街西與深旺道交界處的行車綠燈時間，並把該處的道路標記由「只准向前駛」改為「只准向前駛或右轉」，以改善交通流量。
- 延長振華道與彩霞道交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長景福街和景康街「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在佐敦道增設交通標誌，提醒駕車人士留意前方有限制駛入的行車線。
- 在崇信街增設「不准右轉」交通標誌，提醒駕車人士。
- 在海壇街與九江街交界處增設「讓路」交通標誌和道路標記，提醒駕車人士。
- 在葵涌道增設方向標誌，提醒駕車人士預先駛入行車線。
- 在荔枝角道近太子道西位置增設「不准左轉」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 調校欣榮街與茶果嶺道交界處的交通標誌座向，並在該處增設安全島標柱，提醒駕車人士留意「不准駛入」的限制。
- 在東京街增設道路標記，以阻遏違例泊車。
- 在利得街與角祥街交界處增設「讓路」線，提醒駕車人士減慢車速。
- 在通州街增設道路標記及示警標記，提醒駕車人士留意行車道邊緣。
- 在童軍徑增設影線道路標記，提醒駕車人士該段為雙程路。
- 修改新柳街的道路標記，以規管車輛轉線。

- 修改上元街的道路標記並增設黃色方格路口道路標記，以紓緩交通擠塞。
- 在洗衣街與亞皆老街交界處增設影線道路標記，以改善道路安全。
- 把六合街的貨車泊車位改為上落客貨處，方便上落客貨。
- 准許車輛在油塘道與茶果嶺道交界處掉頭，以方便駕車人士。
- 把楓樹街、元州街與昌華街及五芳街與大有街交界處的部分行車道改為行人路，方便行人橫過馬路。
- 在景福街增設行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 在牛頭角道增設行人輔助線，以改善道路安全。
- 在巧明街、駿業街與駿業里交界處增設交通燈控制的行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 把偉業街的行人輔助線改為交通燈控制的行人過路處，以改善道路安全。

新界區

- 延長寶琳北路、青山公路深井段、恆康街與西沙路交界處、裕泰路與百和路交界處、駿日街與環保大道交界處、建榮街與震寰路交界處、湖山路與龍門路交界處、丹桂村路與青山公路洪水橋段交界處、悠麗路與青山公路汀九段交界處，以及公園南路與欖口村路交界處的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 調校恆康街的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長西貢公路的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 調校汀角路與鳳園路交界處的交通燈設定，以改善交通流量。
- 延長唐人新村路與青山公路屏山段交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。

- 在翠柏路實施「禁止停車」限制，阻遏違例泊車。
- 在安平街、安麗街、柴灣角街和海德街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在屯貴路增設交通標誌，提醒駕車人士減慢車速和小心行人。
- 在樂業路和粉嶺樓路及葵富路和興芳路增設「不准掉頭」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在寶順路增設交通標誌，提醒駕車人士留意車速限制。
- 在青山公路的大欖段和青龍頭段增設交通標誌，提醒駕車人士如非超車應靠左行駛。
- 在兆康站北面公共運輸交匯處增設交通標誌和道路標記，提醒駕車人士留意巴士專線和上落客貨區。
- 遷移沙田圍路的交通標誌，以改善駕車人士的視線。
- 在攸田東路增設「此路不通」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在貨櫃碼頭路和葵豐街交界處增設道路標記，以改善道路安全。
- 在鳳香街及寶琳南路增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長寧泰路一段雙白線，以規管車輛轉線。
- 在青敬路增設「慢駛」道路標記，以提醒駕車人士。
- 在禾輦街增設欄杆，防止行人亂過馬路。
- 在圓墩圍增設行車線，以紓緩交通擠塞。
- 在屯利街增設下斜路線及調整鋼護柱的位置，以改善行人過路處。

- 在灰窰角街裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。
- 在担杆山路及寶琳北路附近增設電單車位，方便停泊電單車。
- 在香粉寮街增設電單車泊位和欄杆，阻遏違例泊車。

二零一三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			港鐵 (輕鐵以外)	港鐵 (輕鐵)	山頂 電車	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	專線 小巴	紅色 小巴	的士									
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	218	21	11	26	8	28	84	29	329	-	-	25	5	1	-	19	-	6	810
(2) 路線	121	7	-	12	-	1	32	9	18	-	-	1	1	-	-	-	-	1	203
(3) 服務時間	13	3	-	-	-	1	8	4	6	-	-	2	1	1	-	-	-	-	39
(4) 設置車站	23	6	1	3	-	-	12	3	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68
小計	375	37	12	41	8	30	136	45	373	-	-	28	7	2	-	19	-	7	1120
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	2262	279	87	310	6	65	888	59	798	-	-	44	8	5	-	5	1	14	4831
(2) 路線依循情況	8	3	1	3	-	1	13	1	210	-	1539	-	-	-	-	-	-	-	1779
(3) 駕駛行為不當	353	83	15	72	9	20	128	24	680	148	1170	35	16	46	-	2	-	1	2802
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	520	79	37	66	15	32	159	34	1145	92	4465	53	7	6	-	12	2	2	6726
(5) 濫收車/船費	14	1	1	2	2	-	8	1	71	9	1898*	-	-	-	-	-	-	1	2008
(6) 清潔	6	1	1	1	1	1	5	2	17	-	16	6	1	-	-	1	1	3	63
(7) 車輛/船隻狀況	48	13	2	10	-	1	9	6	44	3	50	9	-	9	-	1	-	7	212
(8) 乘客服務及設施	512	120	16	69	7	9	248	4	64	3	24	734	7	1	1	6	1	8	1834#
小計	3723	579	160	533	40	129	1458	131	3029	255	9162	881	39	67	1	27	5	36	20255
(C) 一般性質	98	22	2	13	3	5	20	6	56	35	144	21	8	28	-	3	-	8	472
今年合計	4196	638	174	587	51	164	1614	182	3458	290	9306	930	54	97	1	49	5	51	21847
總數	(7424)							(13236)				(1082)				(105)			
上年合計	3631	545	126	446	31	139	1390	174	3555	299	9079	385	54	160	-	21	7	19	20061

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 133 名投訴人提出的 662 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

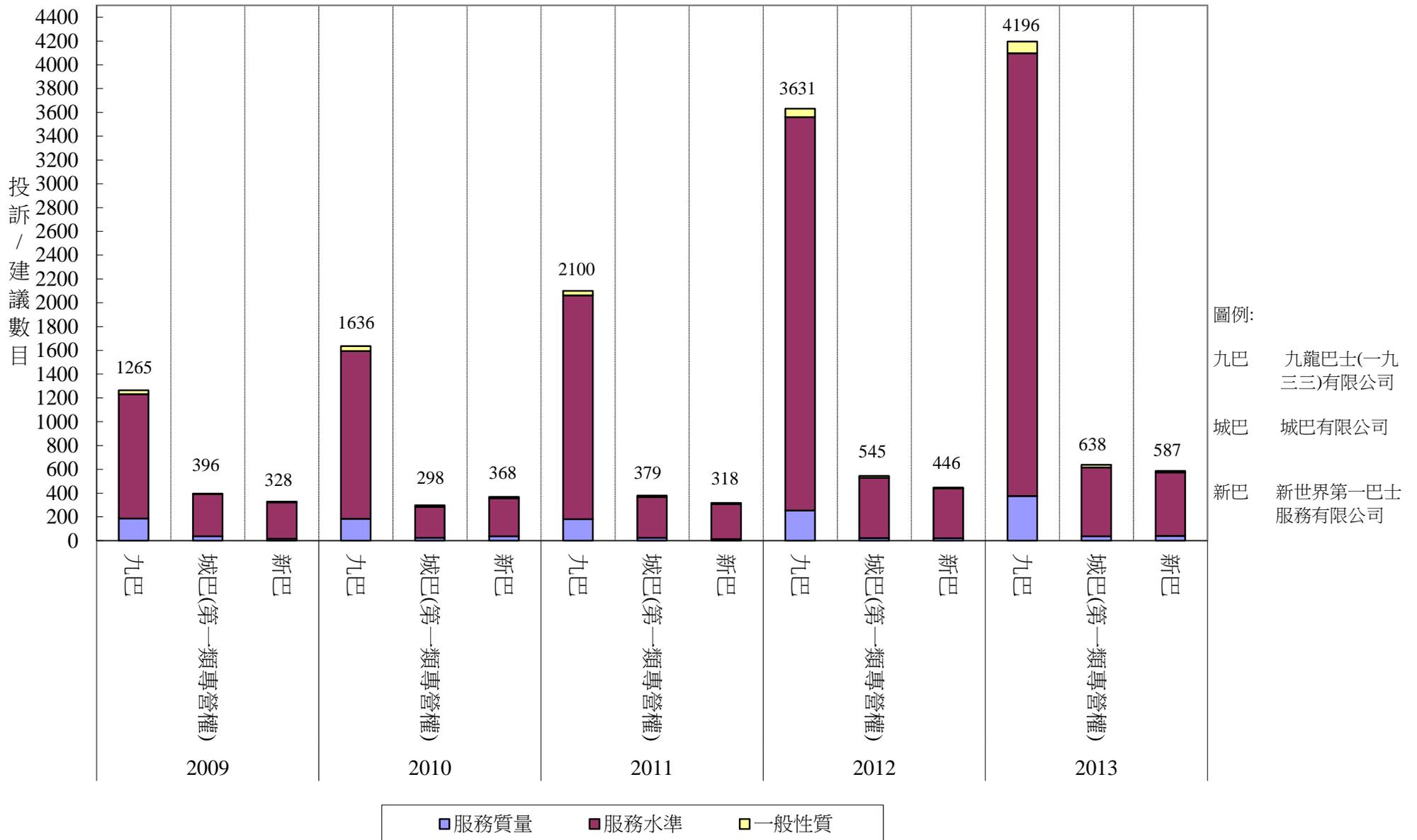
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	3 631 (4.29)	4 196 (4.91)	+15.6%	(+14.5%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	545 (3.58)	638 (4.07)	+17.1%	(+13.7%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	126 (5.11)	174 (6.71)	+38.1%	(+31.3%)
新世界第一巴士服務有限公司	446 (3.74)	587 (4.88)	+31.6%	(+30.5%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	31 (1.39)	51 (2.16)	+64.5%	(+55.4%)
龍運巴士公司	139 (4.45)	164 (4.94)	+18.0%	(+11.0%)
過海隧巴	1 390 (6.73)	1 614 (7.62)	+16.1%	(+13.2%)
合計	6 308 (4.50)	7 424 (5.20)	+17.7%	(+15.6%)

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。

在二零零九至二零一三年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

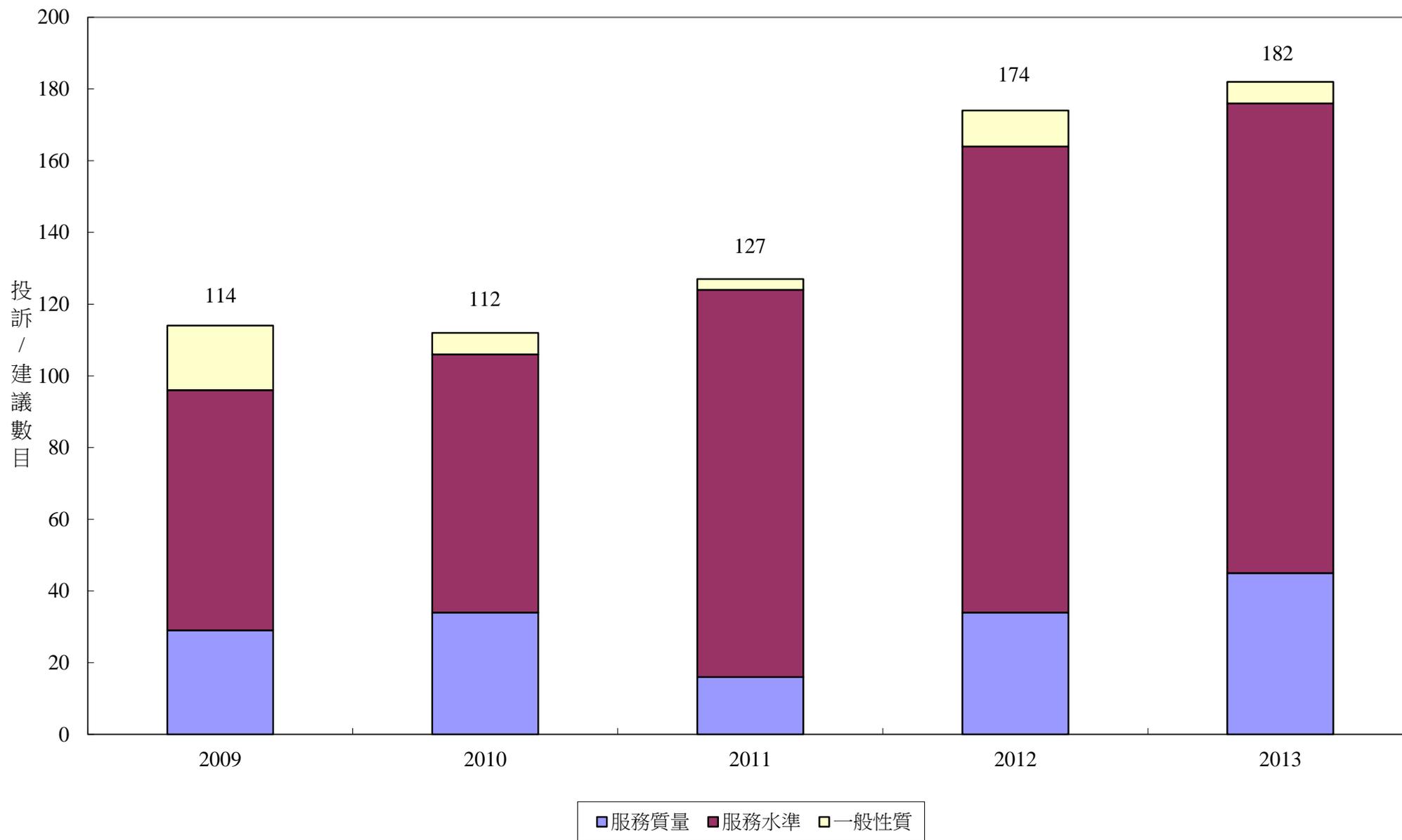


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	20	29	+45.0%
(2) 路線	8	9	+12.5%
(3) 服務時間	1	4	+300.0%
(4) 設置車站	5	3	-40.0%
小計	34	45	+32.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	58	59	+1.7%
(2) 路線依循情況	2	1	-50.0%
(3) 駕駛行為不當	29	24	-17.2%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	16	34	+112.5%
(5) 濫收車費	-	1	-
(6) 清潔	-	2	-
(7) 車輛狀況	10	6	-40.0%
(8) 乘客服務及設施	15	4	-73.3%
小計	130	131	+0.8%
(C) 一般性質*	10	6	-40.0%
合計	174	182	+4.6%

* 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

在二零零九至二零一三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>2012</u>	<u>2013</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	332	329	-0.9%
(2) 路線	21	18	-14.3%
(3) 服務時間	7	6	-14.3%
(4) 設置車站	29	20	-31.0%
小計	389	373	-4.1%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	920	798	-13.3%
(2) 路線依循情況	209	210	+0.5%
(3) 駕駛行為不當	698	680	-2.6%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 061	1 145	+7.9%
(5) 濫收車費	71	71	-
(6) 清潔	25	17	-32.0%
(7) 車輛狀況	42	44	+4.8%
(8) 乘客服務及設施	77	64	-16.9%
小計	3 103	3 029	-2.4%
(C) 一般性質*	63	56	-11.1%
合計	3 555	3 458	-2.7%

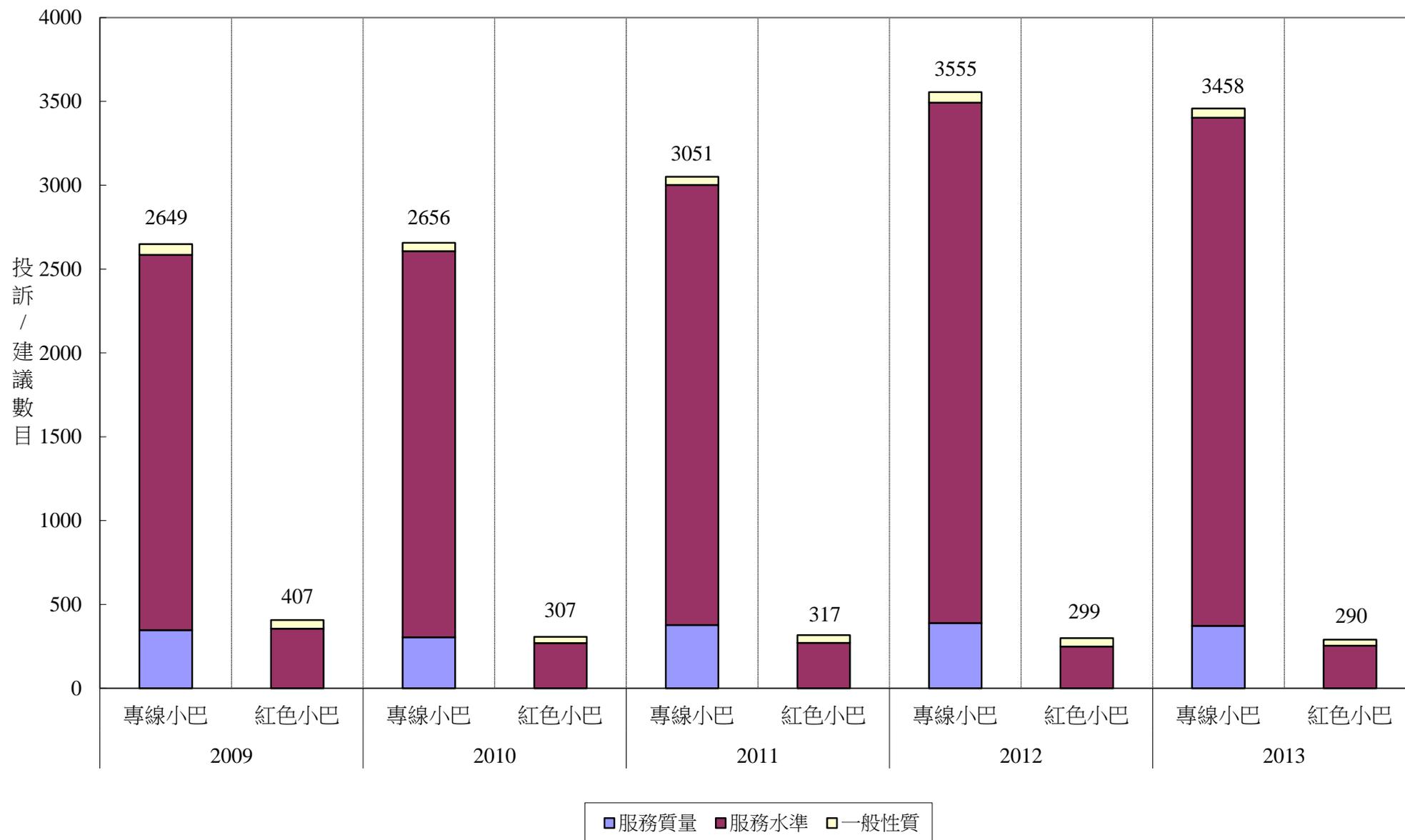
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2012</u>	<u>2013</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	159	148	-6.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	73	92	+26.0%
(5) 濫收車費	8	9	+12.5%
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	6	3	-50.0%
(8) 乘客服務及設施	3	3	-
小計	249	255	+2.4%
(C) 一般性質*	50	35	-30.0%
合計	299	290	-3.0%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零九至二零一三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

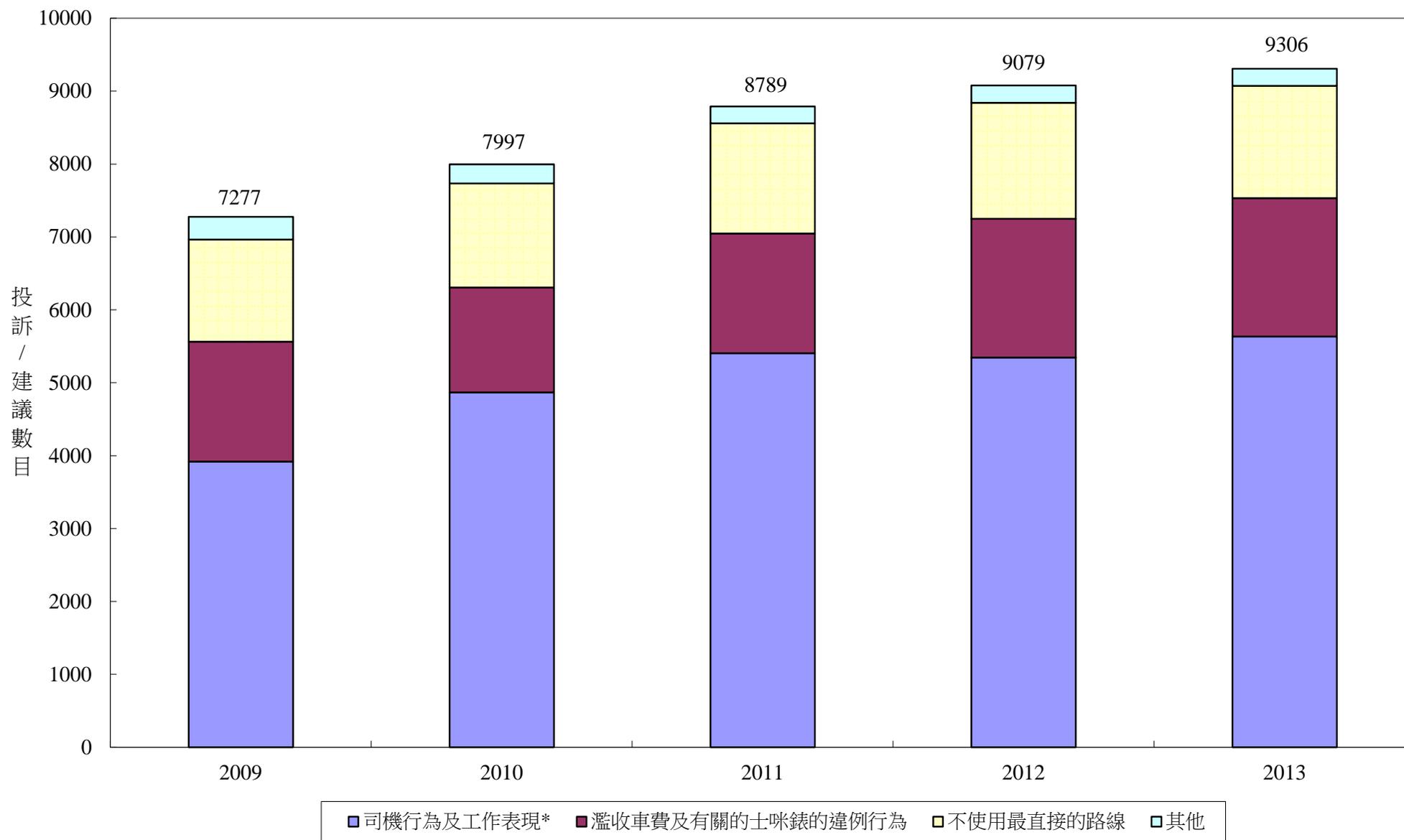
投訴/建議性質	2012	2013	增/減
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 510	1 672	+10.7%
(ii) 拒載	2 063	2 255	+9.3%
(iii) 兜客	24	16	-33.3%
(iv) 拒絕駛達目的地	486	464	-4.5%
(v) 未有展示司機證	64	45	-29.7%
(vi) 不正確展示司機證	8	13	+62.5%
	4 155	4 465	+7.5%
(b) 駕駛行為不當	1 192	1 170	-1.8%
(c) 濫收車資	1 525	1 535	+0.7%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	378	363	-4.0%
(e) 不使用最直接的路線	1 590	1 539	-3.2%
小計	8 840	9 072	+2.6%
其他			
(a) 的士阻塞	119	104	-12.6%
(b) 其他	120	130	+8.3%
小計	239	234	-2.1%
合計	9 079	9 306	+2.5%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一三年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	121	(125)	8	(8)
(ii) 投訴人撤銷投訴	975	(611)	63	(41)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	457	(773)	29	(51)
合計	1 553	(1 509)	100	(100)

註： 括號內的數字是二零一二年的數字，以作比較。

在二零零九至二零一三年間接獲有關的士服務的投訴及建議



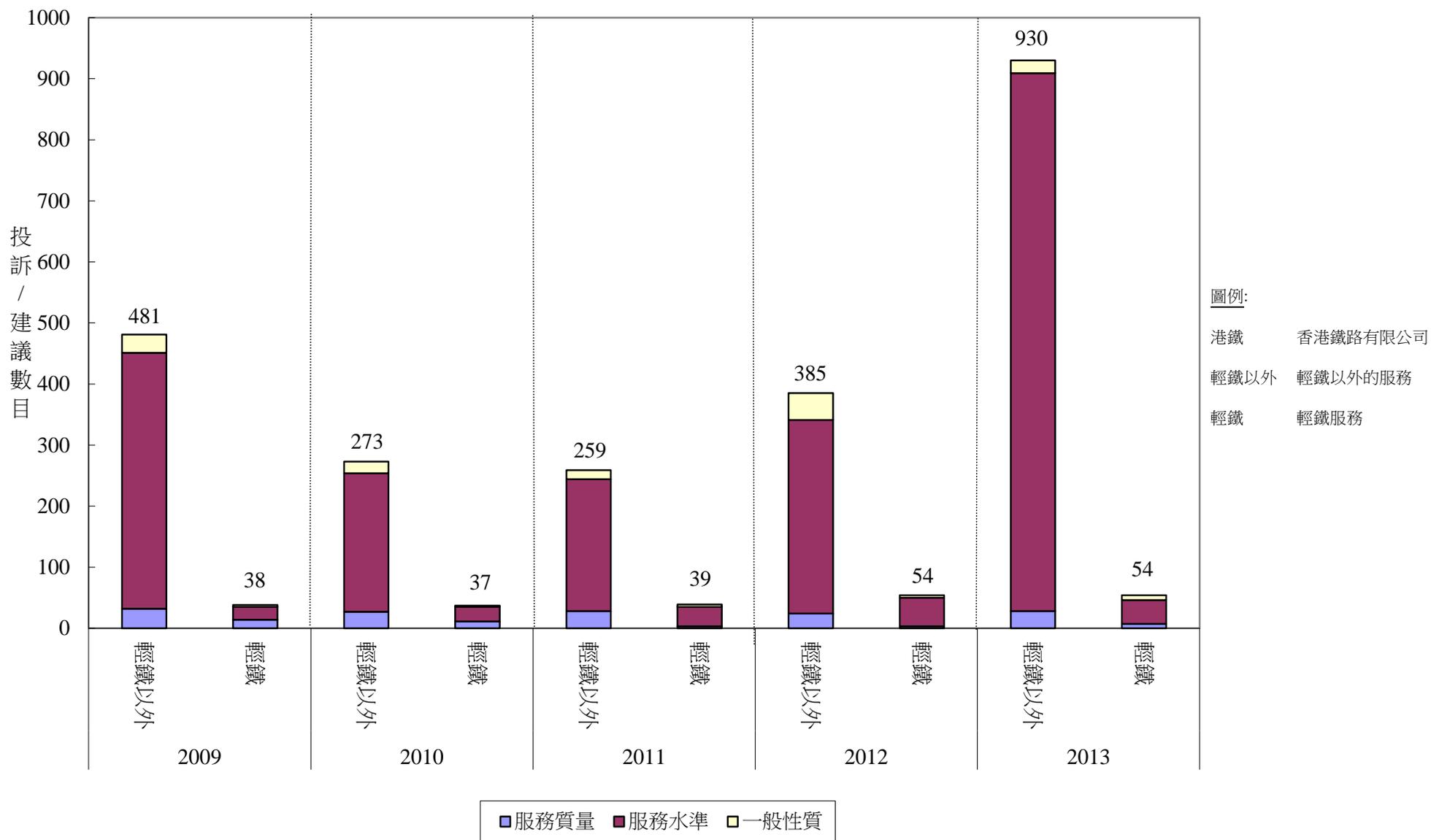
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2012</u>		<u>2013</u>		增/減	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	385	(0.25)	930	(0.58)	+141.6%	(+132.0%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	54	(0.32)	54	(0.31)	-	(-3.1%)
香港電車有限公司	160	(2.16)	97	(1.34)	-39.4%	(-38.0%)
山頂纜車有限公司	-	(-)	1	(0.16)	-	(-)
合計	599	(0.33)	1 082	(0.58)	+80.6%	(+75.8%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零九至二零一三年間接獲港鐵服務的投訴及建議

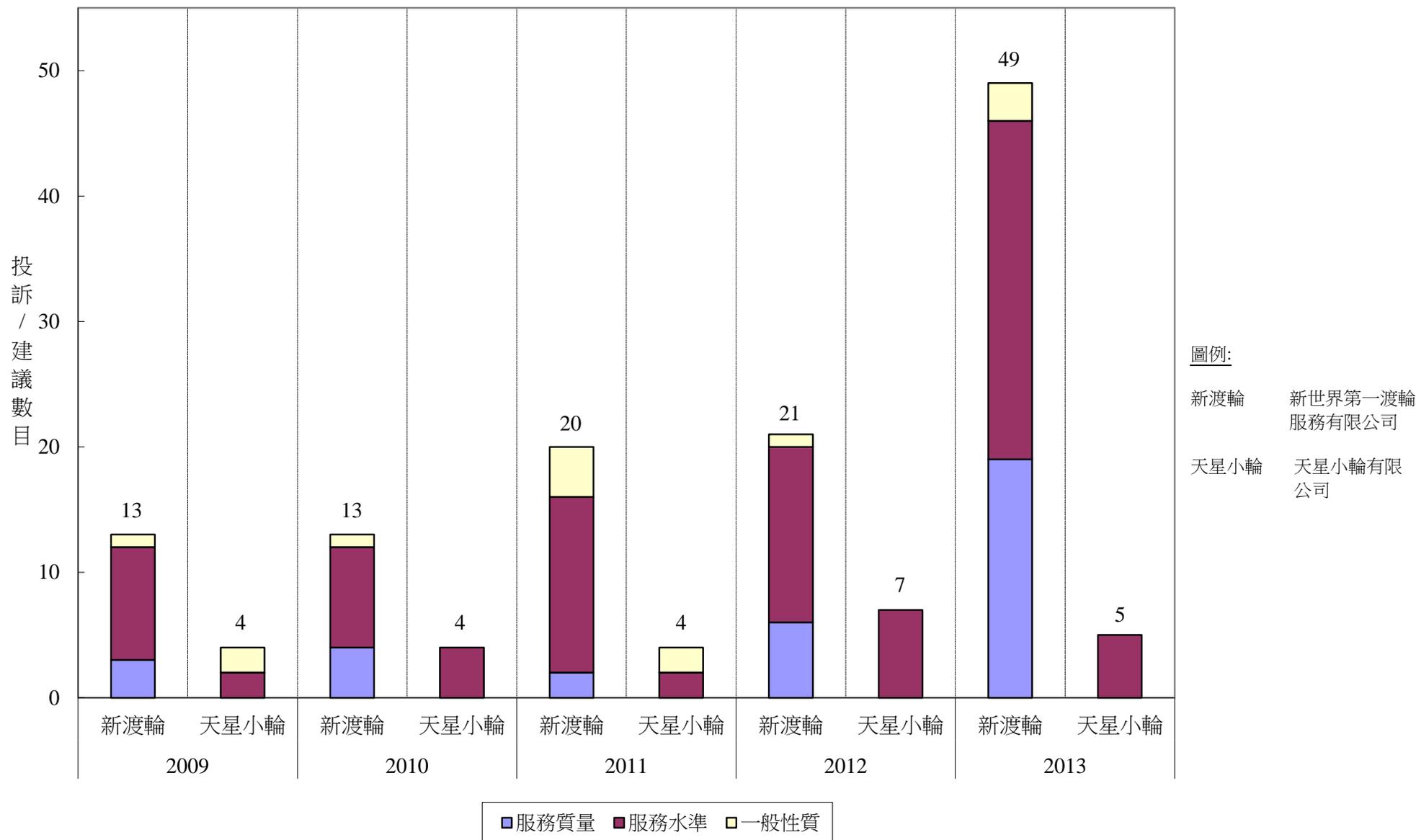


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2012</u>		<u>2013</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	21	(1.54)	49	(3.41)	+133.3%	(+121.4%)
天星小輪有限公司	7	(0.32)	5	(0.23)	-28.6%	(-28.1%)
其他渡輪	19	(1.35)	51	(3.79)	+168.4%	(+180.7%)
合計	47	(0.95)	105	(2.12)	+123.4%	(+123.2%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零九至二零一三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>2012</u>	<u>2013</u>	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	248	237	-4.4%
(b) 交通管理	141	171	+21.3%
(c) 增設交通標誌及設備	94	74	-21.3%
(d) 泊車設施	74	47	-36.5%
小計	557	529	-5.0%
道路維修			
(a) 道路情況	81	80	-1.2%
(b) 交通標誌及設備	81	65	-19.8%
(c) 行車道標記	25	10	-60.0%
小計	187	155	-17.1%
法例執行			
(a) 違例泊車	922	989	+7.3%
(b) 其他執法事宜	553	521	-5.8%
小計	1 475	1 510	+2.4%
合計	2 219	2 194	-1.1%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一三年一月至十二月)

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	18	18	24	15	18	6	20	8	12	7	14	5	6	27	19	9	4	1	6	237
(b) 交通管理	5	11	17	7	17	4	8	7	14	6	4	13	13	7	20	7	4	3	4	171
(c) 增設交通標誌及設備	6	8	7	6	3	3	5	2	10	-	-	4	6	1	4	3	2	-	4	74
(d) 泊車設施	2	-	2	2	4	6	6	-	5	1	-	10	1	1	-	1	1	3	2	47
小計	31	37	50	30	42	19	39	17	41	14	18	32	26	36	43	20	11	7	16	529
道路維修																				
(a) 道路情況	5	8	5	2	6	1	4	3	4	1	10	4	5	11	2	5	1	1	2	80
(b) 交通標誌及設備	5	2	2	3	4	-	6	5	4	2	4	6	2	8	3	3	4	-	2	65
(c) 行車道標記	-	2	1	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	2	1	1	-	-	-	10
小計	10	12	8	5	10	1	10	9	9	3	14	11	7	21	6	9	5	1	4	155
法例執行																				
(a) 違例泊車	67	61	52	38	103	42	77	33	119	39	20	95	70	50	42	41	29	10	1	989
(b) 其他執法事宜	36	41	42	21	26	13	68	27	51	16	10	30	25	24	24	29	19	12	7	521
小計	103	102	94	59	129	55	145	60	170	55	30	125	95	74	66	70	48	22	8	1510
合計	144	151	152	94	181	75	194	86	220	72	62	168	128	131	115	99	64	30	28	2194