

交通投訴組二零一七年年報

二零一七年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一七年，交通投訴組共接獲 26 621 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 185 宗。個案總數與二零一六年的 25 856 宗相比，增加 3.0%。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。在二零一七年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	22 320	22 775	+2.0%
交通情況	621	572	-7.9%
道路維修	124	123	-0.8%
法例執行	2 642	2 996	+13.4%
其他	149	155	+4.0%
合計	25 856	26 621	+3.0%

2. 在二零一七年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 40%。其餘的個案則是利用電郵、傳真、信件或交通投訴組投訴表格提出的。

3. 年內，共 26 937 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 19 408 宗（72%）證實成立，而不成立個案則有 334 宗（1%），其餘 7 195 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二零一六年的 69% 上升至二零一七年的 72%。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二零一六年的 28% 下降至二零一七年的 27%。

4. 在二零一七年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 64 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。在二零一七年，這些個案共有 22 775 宗，佔個案總數 86%。當中純粹提出建議的共有 87 宗。這類個案的數目較二零一六年的 22 320 宗增加 2.0%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016</u>		<u>2017</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務	5 959	(4.11)	5 776	(3.99)	-3.1%	(-2.9%)
非專營巴士服務	210	(1.54)	176	(1.30)	-16.2%	(-15.6%)
專線小巴	4 734	(8.47)	5 081	(9.13)	+7.3%	(+7.8%)
紅色小巴	334	(2.97)	397	(3.68)	+18.9%	(+23.9%)
的士	10 357	(30.34)	10 759	(32.85)	+3.9%	(+8.3%)
鐵路運輸	616	(0.31)	497	(0.25)	-19.3%	(-19.4%)
渡輪	110	(2.30)	89	(1.90)	-19.1%	(-17.4%)
合計	22 320		22 775		+2.0%	

(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. 在二零一七年，有關專營巴士服務的個案共有 5 776 宗，即每百萬乘客人次計有 3.99 宗投訴／建議；與二零一六年的 5 959 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.11 宗投訴／建議相比，分別下降 3.1% 及 2.9%。個案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。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，經各巴士公司努力改善巴士車長在道路安全方面的訓練，以及改善乘客設施，巴士服務水平在二零一七年持續改善，從投訴駕駛行為不當（由二零一六年的 1 113 宗減至二零一七年的 892 宗，減幅為 19.9%）和乘客服務及設施（由二零一六年的 604 宗減至二零一七年的 492 宗，減幅為 18.5%）的個案數字均有所減少可見。運輸署一直鼓勵專營巴士公司利用科技為乘客提供資訊。現時九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）及龍運巴士公司（龍運巴士）透過網站及智能手機應用程式，向乘客提供所有固定路線¹的實時巴士到站資訊。截至二零一八年五月底，城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）（城巴（專營權一））和城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（專營權二））已提供實時巴士到站時間查詢服務及實時巴士到站資訊。上述服務會逐步擴展至新世界第一巴士服務有限公司（新巴）的所有固定路線，目標完成日期為二零一八年的第三季。

8. 運輸署注意到投訴服務班次和員工行為及工作表現的個案數目均有所增加。涉及服務班次的投訴由二零一六年的 2 075 宗增至二零一七年的 2 204 宗，增幅為 6.2%；涉及員工行為及工作表現的投訴則由二零一六年的 1 363 宗增至二零一七年的 1 418 宗，增幅為 4.0%。當局要求各巴士公司加強前線員工在顧客服務等方面的培訓，並安排暗中巡查，以監察巴士車長的工作行為表現。運輸署會繼續密切監察有關情況，並在有需要時與各巴士公司進一步跟進。

9. 運輸署注意到，投訴服務質量的個案數字增加（由二零一六年的 430 宗增至二零一七年的 454 宗，增幅為 5.6%）。運輸署會繼續監察各巴士公司為乘客提供的服務質量，並在有需要時與各巴士公司進一步跟進。

10. 有關專營巴士服務的 5 776 宗個案，按巴士公司分類的數字載於附錄 5。有關三個主要專營服務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，由二零一六年的 3.48 宗減至二零一七年的 3.45 宗，減幅為 0.9%。二零一七年內接獲的 3 118 宗個案，主要涉及服務班次（1 134 宗）、員工行為及工作表現（817 宗）以及

¹ 九巴 K12、K14、K17 及 K18 路線除外。

駕駛行為不當（487宗）。

- 城巴（第一類專營權）－ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一六年的 3.31 宗減至二零一七年的 3.05 宗，減幅為 7.9%。二零一七年內接獲的 395 宗個案，主要涉及服務班次（133 宗）、員工行為及工作表現（93 宗）以及駕駛行為不當（67 宗）。
- 新巴－ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一六年的 4.5 宗減至二零一七年的 4.24 宗，減幅為 5.8%。二零一七年內接獲的 453 宗個案，主要涉及服務班次（206 宗）、員工行為及工作表現（98 宗）以及駕駛行為不當（63 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. 非專營巴士服務是於公共交通系統擔當輔助角色，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. 在二零一七年，有關非專營巴士服務的個案共有 176 宗，即每百萬乘客人次計有 1.30 宗投訴／建議；與二零一六年的 210 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.54 宗投訴／建議相比，分別下降 16.2% 及 15.6%。運輸署會提醒非專營巴士服務業界繼續改善其服務。該 176 宗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. 在二零一七年，有關公共小巴服務的個案共有 5 478 宗，即每百萬乘客人次計有 8.24 宗投訴／建議；與二零一六年的 5 068 宗個案及每百萬乘客人次計有 7.55 宗投訴／建議相比，分別增加 8.1% 及

9.1%。

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. 在二零一七年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 5 081 宗，佔所有公共小巴個案的 93%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 9.13 宗；與二零一六年的 4 734 宗個案及每百萬乘客人次計有 8.47 宗投訴／建議相比，分別上升 7.3% 及 7.8%。該 5 081 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

18. 紅色小巴沒有固定的路線和班次，亦可自行決定收費，唯營運地區受現行政策的特定規範。

19. 在二零一七年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 397 宗，佔所有公共小巴個案的 7%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 3.68 宗；與二零一六年的 334 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.97 宗投訴／建議相比，分別上升 18.9% 及 23.9%。該 397 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. 從二零一七年七月起，為增加公共小巴的整體載客量以滿足乘客，特別是在繁忙時段的需求，公共小巴的座位數目已由 16 個增至 19 個。截至二零一八年六月底，全港共有 500 架 19 座專線小巴，佔全港專線小巴總數的 15%（3 290 架）。為提昇整體服務水平，專線小巴營辦商正陸續把 16 座位車輛更換為 19 座位車輛。對於專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署會研究投訴個案，有需要時會進行突擊調查，藉此核實有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題。此外，對於已被辨識及證實服務欠妥（包括不依循時間表及路線等）的營辦商，運輸署會發出警告信，而當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮此等警告信。如專線小巴營辦商在評核期間表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

22. 交通投訴組小組委員會得悉，鑑於針對專線小巴司機駕駛行為不當以及其行為及工作表現的投訴數日均有所增加，運輸署會繼續與專線小巴業界合作採取措施，例如為新入職司機提供職前培訓課程，以及改善專線小巴的經營環境，以挽留富經驗的司機。運輸署會繼續落實措施，包括重組服務和簡化票價調整申請程序，以改善專線小巴的財務狀況，使專線小巴營辦商能在健康的財政狀況下提供較佳的薪酬待遇以吸引新人入行，和挽留富經驗的司機。

23. 此外，在二零一七年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。為加強公共小巴無障礙通道及服務質素，運輸署亦強制所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。其他促進安全駕駛及以客為本服務的持續推行措施包括：呼籲專線小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質小巴服務、為專業司機而設的“至 fit 安全駕駛大行動”，以及出版《公共小巴服務通訊》。在二零一八年，運輸署會為公共小巴司機舉辦研討會，以促進安全駕駛及以客為本的服務。運輸署亦會印製並向業界包括前線司機派發有關公共小巴服務標準的單張，以推廣優質的公共小巴服務。

24. 新登記公共小巴須安裝認可電子數據記錄儀和新入職公共小巴司機須完成強制職前課程的兩項法定要求，已分別在二零一四年十二月及二零一五年六月實施，運輸署一直留意相關的推行進度及結果。

的士服務

25. 在二零一七年，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 10 759 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 47%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 32.85 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一六年的 10 357 宗個案及每百萬乘客人次計有 30.34 宗投訴／建議相比，分別上升 3.9% 及 8.3%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是司機拒載及舉止無禮及不守規矩）。該 10 759 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

26. 在接獲的 10 759 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 10 466 宗（97.3%）。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 2 106 宗（20.1%）這類投訴轉介警方處理。在二零一七年，警方完成調查今年或以前轉介的

2 368 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，警方定期採取執法行動（尤其是在旅客常到的地區），打擊的士司機違規行為，主要包括在蘭桂坊和廣東道等黑點加強巡邏工作，以及根據情報展開行動。遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，當局非常鼓勵市民向警方舉報，提供事發日期、時間、地點、的士車牌號碼等詳細資料，以便警方調查。如有足夠證據，警方便會採取檢控行動。

29. 政府會繼續致力提升現有的士的服務質素及經營環境，令的士服務可更能滿足市民的需要，以及促進行業的長遠健康發展。為此，為加強的士業界與其他持份者的交流和合作，運輸署在二零一八年一月改組優質的士服務督導委員會，該委員會現易名為的士服務質素委員會（委員會）。委員會將作為一個多方²平台，討論各項策略及措施，在現有的發牌制度下提升的士的服務質素。當中包括更新一系列的士司機服務標準及指引、為加強阻嚇作用而檢視現行有關的士的各種違規行為的罰則、為提升的士司機的顧客服務技巧而強化相關培訓課程，和制訂利用科技改善的士服務營運效率和質素的措施等。

30. 與此同時，政府將推出專營的士以回應社會上對服務質素較佳、收費較高及具備「網約」特色的個人化點對點公共交通服務的新需求。作為其中一種公共交通服務，專營的士將會以專營權模式營運。其數目、服務、收費及司機質素等方面均受政府規管。如營辦商未能達到專營權下的服務水平或標準，政府亦可通過專營權條款對營辦商加以處罰，情況嚴重的甚或可以提早收回專營權。法例將清晰訂明專營的士總數（建議為 600 輛）的上限。專營的士將以車隊運作。這有助解決目前普通的士業界因擁有權分散而難以集中管理服務質素的問題。政府正為推出專營的士籌備所需的條例草案，並爭取於二零一八至一九立法年度提交立法會審議。

² 委員會的非官方委員來自的士業界、立法會、區議會、學術界、消費者委員會、香港旅遊發展局和殘疾人士團體。

鐵路服務

31. 在二零一七年，有關鐵路服務的個案共有 497 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.25 宗；與二零一六年的 616 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.31 宗投訴／建議相比，分別下降 19.3% 及 19.4%。其中，對香港鐵路有限公司（港鐵公司）和香港電車有限公司（電車公司）的投訴大幅減少。

32. 交通投訴組小組委員會得悉，在二零一七年，有關港鐵公司的投訴數目與二零一六年相比，有所減少，特別是涉及港鐵員工的行為及工作表現和乘客服務及設施的投訴。這可能是因為港鐵公司繼續加強前線員工的顧客服務訓練以提升其服務水平，以及逐步引進新的乘客設施，例如馬鞍山線及西鐵線列車設有動態路線圖。

33. 電車服務方面，大部分投訴涉及駕駛行為不當和員工工作表現。電車公司已提醒電車車長以適當速度行駛和注意乘客安全，以及為員工提供適當訓練以提高駕駛安全和服務質素。此外，在必要時，電車公司會進行抽查以監察電車車長的工作表現，並視乎情況，對涉事電車車長採取紀律行動。

34. 有關鐵路服務的 497 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。其中有 468 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 94%。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，由二零一六年的 0.31 宗下降至二零一七年的 0.24 宗，減幅為 22.6%。二零一七年內接獲的 426 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（148 宗）及員工行為及工作表現（138 宗）。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一六年的 0.2 宗上升至二零一七年的 0.24 宗，增幅為 20%。二零一七年內接獲的 42 宗個案，主要涉及班次／載客量（16 宗）及服務班次（七宗）。

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. 在二零一七年，有關渡輪服務的個案共有 89 宗，即每百萬乘客人次計有 1.9 宗投訴／建議；與二零一六年的 110 宗個案和每百萬乘客人次計有 2.3 宗投訴／建議相比，分別下降 19.1% 及 17.4%。二零一七年的投訴數字有所減少，主要是由於有關新世界第一渡輪服務有限公司（新渡輪）所經營的「中環－長洲」航線服務不足的投訴減少所致，特別是在早上六時二十分由長洲開往中環的快船服務的投訴個案。在二零一七年九月，新渡輪已開始調派載客量較大的船隻行駛早上六時二十分的班次及提供加班高速船，以滿足新學期開始時所增加的乘客需求。

37. 在二零一七年，「中環－長洲」航線服務的投訴大多與年初乘客對在早上五時十分由長洲開往中環快船服務的需求突然上升有關。為應付乘客需求，新渡輪調派載客量較大的船隻行駛早上五時十分的班次並提供加班船。運輸署其後在二零一七年五月進行的調查發現，該班次的乘客需求已回落至正常水平，而服務水平亦足以滿足乘客的需求。

38. 有關其他渡輪的投訴有所增加，由二零一六年的 25 宗增至二零一七年的 48 宗，增幅為 92%。投訴數字增加主要是由於有關服務班次和員工行為及工作表現的投訴有所增加所致。在這些個案中，有 11 宗個案是和富裕小輪有限公司所經營的「屯門－東涌－沙螺灣－大澳」航線服務班次不足的兩次事件有關。營運商已立刻行使補救措施，包括調配渡輪，加強員工訓練和在服務受阻時改善向乘客發出的通知。運輸署一直通過實地調查及巡查，密切監察渡輪營辦商的表現，以確保所有渡輪營辦商均依照時間表提供服務，並在有需要時改善服務以滿足乘客需求。至於員工的工作表現，運輸署會繼續促請渡輪營辦商加強員工管理，並採取適當措施，例如加強員工培訓，以改善員工的工作表現。

39. 有關渡輪服務的 89 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，由二零一六年的 5.68 宗下降至二零一七年的 2.94 宗，減幅為 50%。

- 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，由二零一六年的 0.15 宗下降至二零一七年的零宗，減幅為 100%。

40. 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

41. 在二零一七年，交通投訴組共接獲 3 691 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 93 宗；與二零一六年的 3 387 宗投訴及建議相比，增加 9%。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

42. 在二零一七年，交通投訴組共接獲 572 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一六年的 621 宗相比，這類個案數目下降 7.9%。

43. 在接獲的 572 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 234 宗（41%）；與二零一六年的 283 宗相比，減少 17.3%。二零一七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>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
交通管理	144	115	-20.1%
道路工程	47	24	-48.9%
車輛阻塞	28	45	+60.7%
其他	64	50	-21.9%
合計	283	234	-17.3%

44. 在二零一七年，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>增/減</u>
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	
沙田	17	22	+29.4%
油尖旺	32	21	-34.4%
九龍城	25	20	-20.0%

45. 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，二零一七年內運輸署已採取以下措施，以紓緩交通擠塞：

- (a) 審核有關臨時交通安排的建議並監察其成效，盡量減低因道路工程導致的擠塞；
- (b) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (c) 實行交通改道，以增加流量；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，以方便上落客貨。

46. 在二零一七年，本組共接獲 209 宗有關交通管理事宜（與交通擠塞有關的個案除外）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。與二零一六年的 191 宗比較，二零一七年的個案數目上升 9.4%。

47. 此外，在二零一七年，交通投訴組接獲 82 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一六年的 96 宗下降 14.6%。

48. 在二零一七年，有關泊車設施的投訴及建議共有 47 宗，較二零一六年的 51 宗下降 7.8%。

道路維修

49. 在二零一七年，交通投訴組共接獲 123 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數不足 1%。與二零一六年的 124 宗比較，這類個案數目沒有大轉變。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

50. 在二零一七年，交通投訴組共接獲 2 996 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 11%；與二零一六年的 2 642 宗相比，上升 13.4%。

51. 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（例如實行交通管理措施或提供泊車設施）以改善情況。

有關道路安全事宜的投訴及建議

52. 在二零一七年接獲的 26 621 宗投訴及建議中，3 886 宗(15%) 與道路安全的事宜有關。這些個案分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	3 132
交通管理	24
道路維修	11
法例執行	719
合計	<u>3 886</u>

53. 公共交通服務方面，投訴人關注到司機的駕駛行為不當、車輛狀況以及其他事項（例如公共交通車輛造成阻塞，載客／貨量），可能危及乘客或其他道路使用者。

54. 交通管理方面，投訴人主要關注到不當交通燈的安排，可能導致交通意外。

55. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損可能導致交通意外。

56. 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 115 宗。有關駕車人士／行人不遵守交通規則(例如突然轉線、不遵守交通燈號、衝紅燈以及沒有讓路給行人或車輛)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 604 宗。

57. 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

屯門屯青里增設單車泊車處

58. 二零一六年二月，交通投訴組接獲市民投訴，指屯門屯青里行人天橋底有電單車違例停泊。投訴人表示，由於該處設有巴士站，每當有電單車駛過行人路，都可能危及行人和使用巴士站的市民。

59. 這宗個案已轉介警方處理，而警方其後亦已針對該處的電單車違例停泊問題採取執法行動，並會繼續監察有關情況和採取適當行動。

60. 運輸署獲邀研究能否推行交通管理措施，以解決上述問題。運輸署表示，有關地帶屬指定的單車泊車處，受《道路交通規例》規管。在該處停泊車輛（包括電單車），即屬違法。運輸署注意到，儘管警方已採取執法行動，該處仍持續有電單車違例停泊。因此，署方在該處設置了單車泊架。這項措施不僅更能應付區內對單車泊位日益殷切的需求，而且可利用單車泊架令電單車不便在該處停泊。運輸署亦表示，在不遠處的屯青里盡頭設有一些指定的電單車泊車位，可滿足電單車司機的需要。

61. 經地區諮詢後，運輸署已在二零一七年三月設置 27 個單車泊架。

加強觀塘康寧道與明智街交界處的道路安全

62. 一名市民關注到，觀塘康寧道與明智街交界處不時發生交通意外。據他觀察，康寧道近上述交界處的路段缺乏欄杆，行人可以亂過馬路。雖然明智街理應作單線道路使用，但通往交界處的出口寬闊，足以容納兩輛汽車並排而行。如有兩輛並排的汽車同時等候駛出明智街，司機的視線可能會受彼此的車輛阻擋。此外，雖然車輛駛出明智街後可左轉或右轉入康寧道，但在交界處前實施的「讓路」安排並無規定車輛須先停下並確保前方道路暢通，方可駛入康寧道。另外，使情況更為嚴重的是明智街與功樂道之間的一段康寧道經常有車呔修補活動，往往佔用一條行車線，導致車龍沿康寧道往後伸延，使由明智街右轉入康寧道下坡線的司機視線受阻。為加強上述交界處的道路安全，該名市民提出了數項交通管理措施，供運輸署考慮。

63. 交通投訴組將這宗個案轉交予運輸署調查。警方亦獲告知留意這宗個案，以便在適當情況下採取行動。運輸署經審視個案並諮詢區內人士後，已實施數項交通管理措施，以加強上述交界處的道路安全。首先，康寧道下坡線臨近交界處的路段已加上「慢駛」道路標記，藉以提醒司機經過交界處時須減速。此外，運輸署亦修訂了明智街出口的設計，收窄行車道以防止兩車並排等候，令司機有更佳視線。上述「讓路」道路標記亦已改為「停車」道路標記，規定車輛在駛入康寧道前須先在交界處前停下。最後，康寧道近明智街交界處的欄杆已經伸延，更有效防止行人亂過馬路。

64. 上述所有改善措施均已完成，該名市民亦無提出進一步意見。

紓緩荃灣東部荃灣工業區的交通擠塞

65. 過去數年均有多市民投訴，荃灣東部荃灣工業區附近交通擠塞。部分投訴人把問題歸咎於該區內頻繁的上落客貨活動和違例停泊的車輛，並對可能引起的行人安全問題表示關注。

66. 這宗個案已轉交運輸署及警方處理。警方表示已派員巡邏有關地點並採取執法行動，以確保交通暢順和道路使用者安全。根據運輸署的評估，該區交通擠塞，主因是儘管部分工業大廈內設有指定的上落客貨處，路旁上落客貨活動依然頻繁。其他導致交通擠塞的原因，包括停車場或上落客貨處外有車輛輪候駛入，以及車輛違例停泊。

67. 鑑於上述原因，運輸署已實施數項措施，以紓緩該區的交通問題。由二零一六年九月起，灰窰角街與馬角街之間的一段橫龍街已改為單向行車。據運輸署觀察，楊屋道與橫龍街交界處的交通流量自此已有改善。自二零一六年十月運輸署在德士古道與龍德街交界處實施 24 小時「禁止停車」限制後，其交界處的交通情況已有所改善。

68. 除此之外，運輸署亦於二零一七年在該區不同地點實施 24 小時「禁止停車」限制，防止上落客貨活動在這些特定地點進行，藉以保持車流暢順，以及令駕車進出樓宇的司機有清晰視線。特定地點包括橫龍街與馬角街交界處、灰窰角街爵悅庭外的、立坊及樂悠居外面的路段、龍德街，以及近荃灣工業中心及馬頭壩道的一段德士古道。為阻遏行人路上違例泊車，馬角街的行人路已在二零一七年八月增設欄杆及護柱。

69. 其他改善措施仍在施工階段，分別是在橫龍街增設上落客貨處和行人過路處，以及讓楊屋道東行線的車輛除了可使用中線外，亦可使用右線右轉入德士古道。相關工程預計在二零一九年第二季完成。

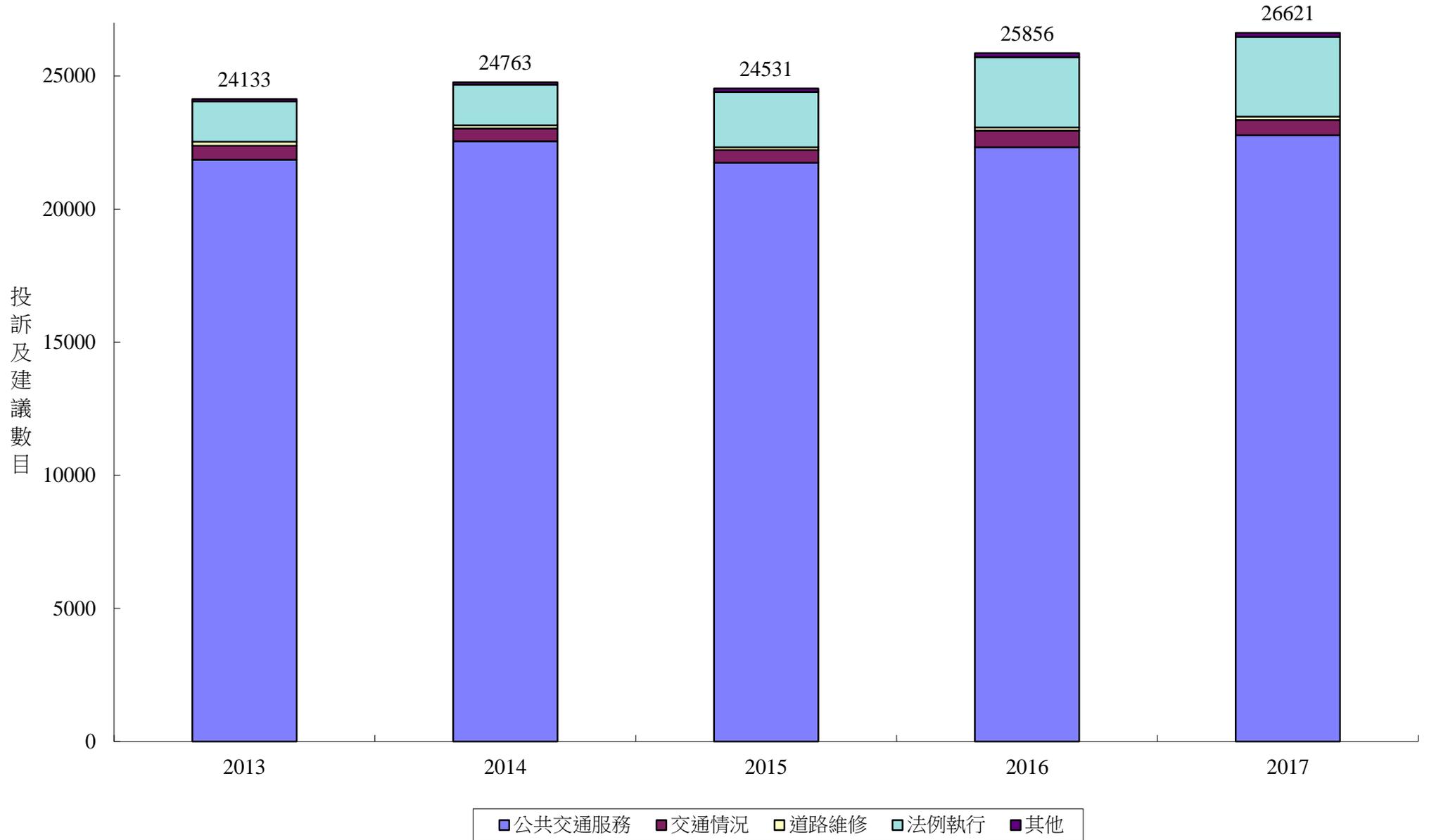
70. 運輸署會繼續監察荃灣工業區的交通情況和評估上述改善措施的成效，有需要時會考慮推出更多措施。運輸署亦已要求警方加強對違例泊車採取執法行動，並在特別日子如颱風過後加強交通管制，以保持該區交通暢順。

交通投訴組在二零一三至二零一七年間接獲的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]
(b) 服務水準	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]
(c) 一般性質	472 [21]	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]
	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	237 [7]	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]
(b) 交通管理	171 [50]	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]
(c) 增設交通標誌及設備	74 [33]	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]
(d) 泊車設施	47 [18]	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]
	529 [108]	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	80 [1]	75	63 [2]	79 [3]	69
(b) 交通標誌及設備	65 [2]	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]
(c) 行車道標記	10 [1]	5	6	10 [1]	9
	155 [4]	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	989 [2]	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]
(b) 其他執法事宜	521 [3]	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]
	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]
V. 其他	92 [15]	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]
合計	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]

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。

交通投訴組在二零一三至二零一七年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一七年一月至十二月)

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	848	41	1	947
(b) 服務水準	5 943	8 130	155	6 920	21 148
(c) 一般性質	309	153	24	40	526
	6 309	9 131	220	6 961	22 621
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	128	112	17	-	257
(b) 交通管理	110	64	35	-	209
(c) 增設交通標誌及設備	40	37	28	-	105
(d) 泊車設施	26	28	7	-	61
	304	241	87	-	632
III. 道路維修					
(a) 道路情況	69	11	2	2	84
(b) 交通標誌及設備	33	6	6	-	45
(c) 行車道標記	8	1	-	-	9
	110	18	8	2	138
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	2 143	402	4	1	2 550
(b) 其他執法事宜	315	280	10	229	834
	2 458	682	14	230	3 384
V. 其他	108	47	5	2	162
合計	9 289 (34%)	10 119 (38%)	334 (1%)	7 195 (27%)	26 937 (100%)
	19 408 (72%)				

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
(二零一七年一月至十二月)**

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	1 812	1 783	68	65	3 728
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	167	231	12	7	417
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	76	123	7	2	208
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	135	279	7	15	436
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	48	33	1	1	83
龍運巴士公司	98	118	5	1	222
過海隧巴服務	499	644	24	22	1 189
非專營巴士服務	25	107	-	3	135
專線小巴	2 828	1 671	33	111	4 643
紅色小巴	307	22	3	40	372
的士	146	3 776	13	6 684	10 619
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	108	251	41	6	406
香港鐵路有限公司(輕鐵)	6	20	3	-	29
香港電車有限公司	25	9	-	4	38
新世界第一渡輪服務有限公司	19	37	2	-	58
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	10	27	1	-	38
合計	6 309 (28%)	9 131 (40%)	220 (1%)	6 961 (31%)	22 621 (100%)
	15 440 (68%)				

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/公共交通機構在二零一七年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 加開專線小巴 16A 號線由舂磡角慈氏護養院至柴灣站每日晚上七時三十分的班次，以滿足乘客的需求。
- 專線小巴第 9 號線在平日下午繁忙時間提供由波老道至美利道的特別班次服務，以滿足乘客的需求。
- 專線小巴第 9 號線在平日早上繁忙時間靈活調配額外一輛小巴，以滿足乘客的需求。
- 調整英皇道北角城中心外的巴士站位置，方便附近專線小巴士的乘客上落車。
- 在大浪灣道增設「巴士站」道路標記，更有效地提醒駕車人士巴士站的位置。

九龍區

- 增加隧巴 601P 號線 (往上環) 在早上繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。
- 遷移馬坑涌道的專線小巴士站，方便附近的士站的乘客上落車。
- 移除長沙灣道近通州西街巴士站的欄杆，方便乘客上落車。
- 擴闊西洋菜南街の士站的下斜路緣和遷移該處的殘疾人士道路標記，方便殘疾乘客上落車。

新界區

- 在大窩口道夏葵樓外的巴士站加設「巴士站」道路標記，更有效地提醒駕車人士巴士站的位置，並阻遏違例泊車。

- 增加新大嶼山巴士 37M 號在平日早上及晚上繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長皇后大道西西行線與水坑口街交界處在平日午膳時段的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 調整雲咸街與己連拿利交界處以及下亞厘畢道與雪廠街交界處在早上繁忙時間及下午非繁忙時間的行車綠燈時間，改善東行線的交通流量。
- 延長東喜道東行線「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長皇龍道與天后廟道交界處的「禁止停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長電氣道近興發街的「禁止停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長南寧街近奉天街的「禁止停車」限制有效時間，並在該處增設一個專線小巴士站，防止車輛阻塞交通。
- 在雅賓利道與羅便臣道交界處加設「不准右轉」交通標誌，阻遏車輛掉頭。
- 移除在愛義街與興民街交界處的「不准駛入」交通標誌，以免混淆駕車人士。
- 在皇后街近干諾道西加設「望左」及「望右」道路標記，使道路更為安全。
- 在灣仔道近堅拿道西加設「望左」及「望右」道路標記，使道路更為安全。

- 在恩平道加設「望左」及「望右」道路標記，以改善行人過路處。
- 在菲林明道南行線近譚臣道加設道路標記，以便更有效地提醒駕車人士前往不同方向應選的行車線。
- 把海裕街臨時停車場十個旅遊巴停車位的一小時咪錶改為兩小時咪錶，以滿足旅遊巴的泊車需求。

九龍區

- 延長鯉魚門道西行線與連接東區海底隧道支路交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長崇華街與蒲崗村道交界處的行車綠燈時間，改善崇華街東行線的交通流量。
- 調整南昌街的行車綠燈時間，改善北行線的交通流量。
- 調整亞皆老街／西洋菜南街及亞皆老街／彌敦道交界處交通燈的協調情況，改善交通流量。
- 遷移醫局街與南昌街交界處的交通燈，使道路更為安全。
- 調整西洋菜南街與快富街交界處的交通燈位置，使道路更為安全。
- 延長洗衣街北行線與旺角道交界處「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 延長基業街與污水泵站外一段海濱道的「禁止停車」限制有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在通菜街與水渠道交界處以「左轉」交通標誌取代現有的「不准右轉」交通標誌，並加設「不准駛入」交通標誌，以更有效地提醒駕車人士。
- 加大並遷移塘尾道近旺角消防局的「不准掉頭」交通標誌，以更

有效提醒駕車人士。

- 把必發道東行線近大角咀道交界處的「讓路」道路標記及交通標誌改為「停車」道路標記及交通標誌，防止車輛阻塞交通。
- 在太子道西近新世紀廣場入口加設「慢駛」道路標記，使道路更為安全。
- 在康寧道南行線近明智街加設「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 在啟仁街加設「慢駛」道路標記及交通標誌，改善道路安全和更有效地提醒駕車人士前面有行人過路處。
- 在民樂街與鶴園街交界處加設「望左」及「望右」道路標記，使道路更為安全。
- 在將軍澳道近觀塘警署加設「慢駛」、「望左」及「望右」道路標記，以及「前面有行人在行車道上」交通標誌，使道路更為安全。
- 在茶果嶺道公共運輸交匯處的出口加設「望左」及「望右」道路標記和觸覺警示帶，使道路更為安全。
- 在清水灣道與扎山道交界處加設黃色方格路口道路標記，改善交通流量。
- 在秀明道與秀豐街之間的一段秀茂坪道以雙白線及影線標記，取代現有的車道中央分隔線，改善道路安全。
- 延長連德道近將軍澳道的安全島及觸覺警示帶，方便行人橫過馬路。
- 在順寧道與興華街交界處加設燈號控制的行人過路處，改善道路安全。

新界區

- 延長石角路南行線近環保大道交界處在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長汀角路與大發街及大貴街交界處在星期日晚上的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長恆泰路／恆信街及恆信街／亞公角街南行線交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青敬路北行線近青綠街在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長蠓涌路在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長安睦街與安明街交界處的行車綠燈時間，改善安睦街南行線的交通流量。
- 延長沙頭角道與禾徑山路交界處在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善沙頭角道的交通流量。
- 延長大涌橋路與安心街交界處的行車綠燈時間，改善大涌橋路南行線的交通流量。
- 延長亞公角街近沙田醫院的行車綠燈時間，改善亞公角街南行線的交通流量。
- 延長寶邑路與唐俊街交界處的行車綠燈時間，以紓緩寶邑路西行線交通擠塞的情況。
- 延長大涌橋路與安心街交界處及與安麗街交界處的行車綠燈時間，改善大涌橋路南行線的交通流量。
- 調整寶琳路與馬游塘路交界處在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善寶琳路南行線的交通流量。
- 延長火炭路／麵房街／山尾街交界處在非繁忙時間的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 修改天瑞路與天榮路交界處交通燈的運作模式，改善交通流量。

- 在深圳灣口岸近貨車輪候區加設交通標誌，以提示駕車人士前路有警察的速度偵查，並更有效提醒他們相關的車速限制。
- 在唐俊街近將軍澳站公共運輸交匯處加設「慢駛」道路標記及「前面有行人在行車道上」交通標誌，使道路更為安全。
- 縮短朗天路與元朗公路交界處影線範圍的長度，改善朗天路的交通流量。
- 在元朗公路南行往博愛交匯處的支路增設虛實白線，以規管切線活動。
- 在澤祥街增設上落客貨處，紓緩上落客貨活動造成的交通擠塞。

二零一七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)	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											
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	174	23	7	16	15	29	42	13	353	-	-	52	16	-	14	-	3	757
(2) 路線	46	11	4	8	-	4	18	6	21	-	-	3	-	-	-	-	-	121
(3) 服務時間	3	1	2	3	-	-	9	2	2	-	-	2	-	1	-	-	-	25
(4) 設置車站	20	5	2	-	-	2	10	9	24	-	-	-	-	-	-	-	-	72
小計	243	40	15	27	15	35	79	30	400	-	-	57	16	1	14	-	3	975
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1134	133	96	206	13	99	523	56	1295	-	-	34	7	-	8	-	20	3624
(2) 路線依循情況	29	2	3	7	4	3	8	5	307	-	1656	-	-	1	-	-	-	2025
(3) 駕駛行為不當	487	67	24	63	16	36	199	25	1044	198	1651	24	5	14	1	-	1	3855
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	817	93	52	98	19	68	271	38	1620	110	5145	138	5	5	7	-	8	8494
(5) 濫收車/船費	14	2	-	-	-	2	8	1	82	7	2014*	-	-	-	-	-	-	2130
(6) 清潔	15	1	-	1	-	-	2	-	60	2	41	3	-	-	1	-	4	130
(7) 車輛/船隻狀況	40	1	4	3	2	1	10	1	56	4	47	15	-	-	1	-	3	188
(8) 乘客服務及設施	258	46	18	35	12	24	99	11	95	4	15	148	6	4	7	-	9	791#
小計	2794	345	197	413	66	233	1120	137	4559	325	10569	362	23	24	25	-	45	21237
(C) 一般性質	81	10	6	13	2	1	41	9	122	72	190	7	3	4	2	-	-	563
今年合計	3118	395	218	453	83	269	1240	176	5081	397	10759	426	42	29	41	-	48	22775
總數	(5776)							(16413)				(497)			(89)			
上年合計	3088	478	254	498	90	214	1337	210	4734	334	10357	527	36	53	82	3	25	22320

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 32 名投訴人提出的 63 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

新渡輪 新世界第一渡輪服務有限公司

新大嶼山巴士 新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

天星小輪 天星小輪有限公司

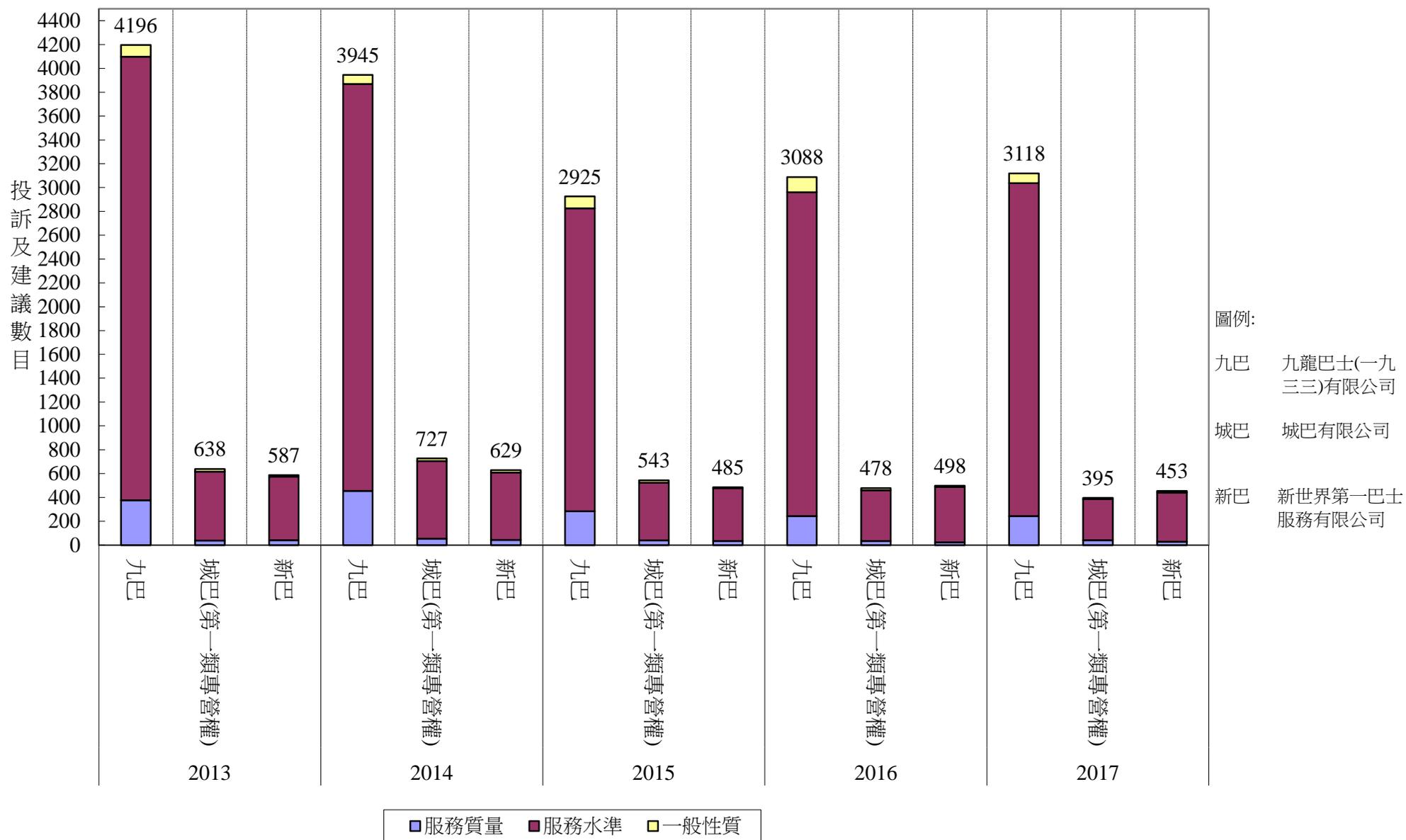
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>	
九龍巴士(一九三三)有限公司	3 088 (3.48)	3 118 (3.45)	+1.0%	(-0.9%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	478 (3.31)	395 (3.05)	-17.4%	(-7.9%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	254 (8.69)	218 (7.06)	-14.2%	(-18.8%)
新世界第一巴士服務有限公司	498 (4.50)	453 (4.24)	-9.0%	(-5.8%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	90 (3.42)	83 (2.93)	-7.8%	(-14.3%)
龍運巴士公司	214 (5.74)	269 (6.88)	+25.7%	(+19.9%)
過海隧巴	1 337 (6.30)	1 240 (5.94)	-7.3%	(-5.7%)
合計	5 959 (4.11)	5 776 (3.99)	-3.1%	(-2.9%)

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按巴士公司分類。

在二零一三至二零一七年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

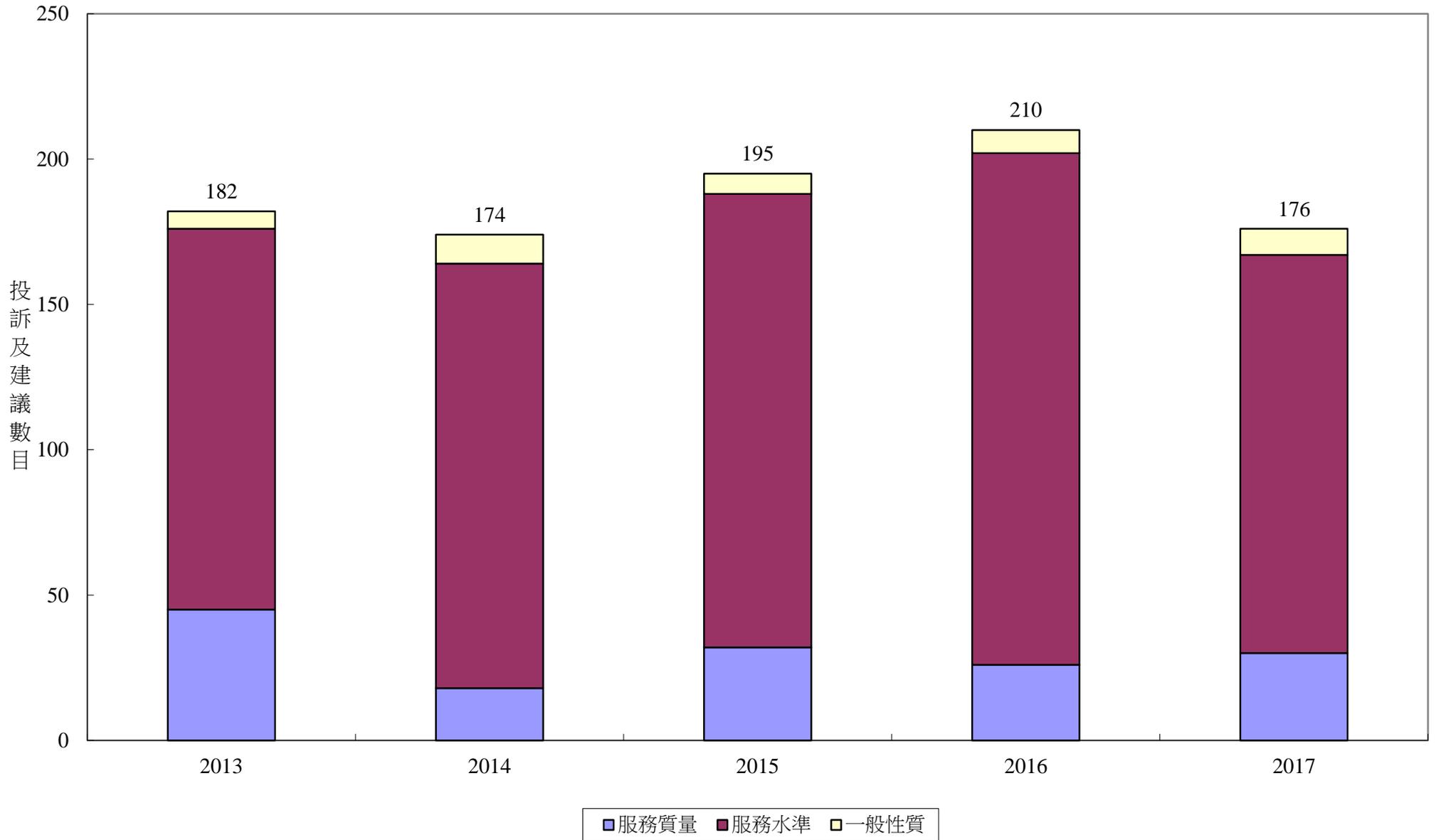


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	14	13	-7.1%
(2) 路線	7	6	-14.3%
(3) 服務時間	3	2	-33.3%
(4) 設置車站	2	9	+350.0%
小計	26	30	+15.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	72	56	-22.2%
(2) 路線依循情況	3	5	+66.7%
(3) 駕駛行為不當	34	25	-26.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	48	38	-20.8%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	5	1	-80.0%
(8) 乘客服務及設施	13	11	-15.4%
小計	176	137	-22.2%
(C) 一般性質*	8	9	+12.5%
合計	210	176	-16.2%

* 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。

在二零一三至二零一七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>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	316	353	+11.7%
(2) 路線	17	21	+23.5%
(3) 服務時間	13	2	-84.6%
(4) 設置車站	28	24	-14.3%
小計	374	400	+7.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 178	1 295	+9.9%
(2) 路線依循情況	354	307	-13.3%
(3) 駕駛行為不當	936	1 044	+11.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 517	1 620	+6.8%
(5) 濫收車費	95	82	-13.7%
(6) 清潔	33	60	+81.8%
(7) 車輛狀況	82	56	-31.7%
(8) 乘客服務及設施	74	95	+28.4%
小計	4 269	4 559	+6.8%
(C) 一般性質*	91	122	+34.1%
合計	4 734	5 081	+7.3%

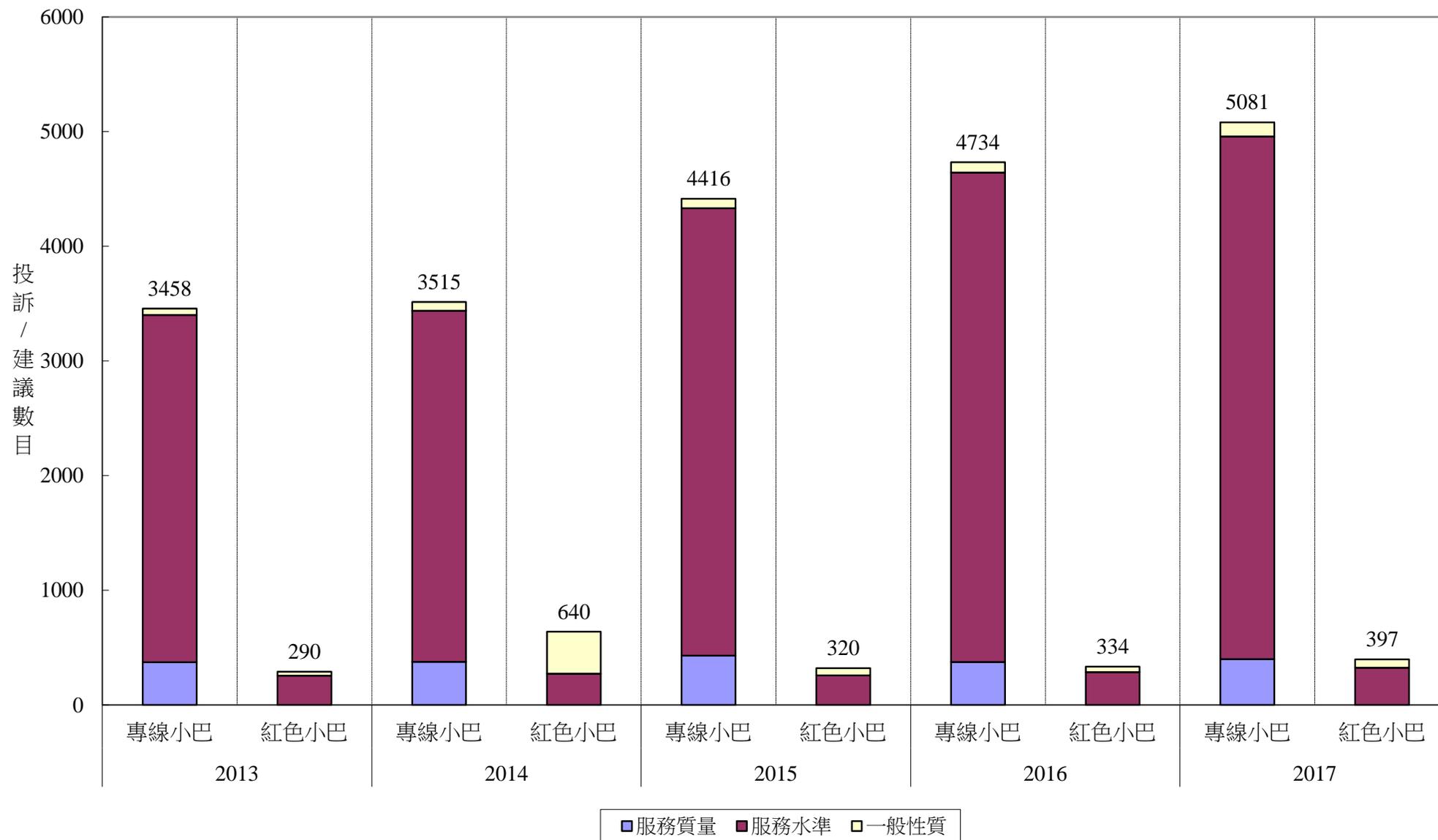
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2016</u>	<u>2017</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	148	198	+33.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	116	110	-5.2%
(5) 濫收車費	9	7	-22.2%
(6) 清潔	3	2	-33.3%
(7) 車輛狀況	5	4	-20.0%
(8) 乘客服務及設施	5	4	-20.0%
小計	286	325	+13.6%
(C) 一般性質*	48	72	+50.0%
合計	334	397	+18.9%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零一三至二零一七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	2016	2017	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	1 852	1 982	+7.0%
(ii) 拒載	2 719	2 650	-2.5%
(iii) 兜客	17	7	-58.8%
(iv) 拒絕駛達目的地	446	445	-0.2%
(v) 未有展示司機證	36	58	+61.1%
(vi) 不正確展示司機證	11	3	-72.7%
	5 081	5 145	+1.3%
(b) 駕駛行為不當	1 484	1 651	+11.3%
(c) 濫收車資	1 657	1 754	+5.9%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	258	260	+0.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 627	1 656	+1.8%
小計	10 107	10 466	+3.6%
其他			
(a) 的士阻塞	150	151	+0.7%
(b) 其他*	100	142	+42.0%
小計	250	293	+17.2%
合計	10 357	10 759	+3.9%

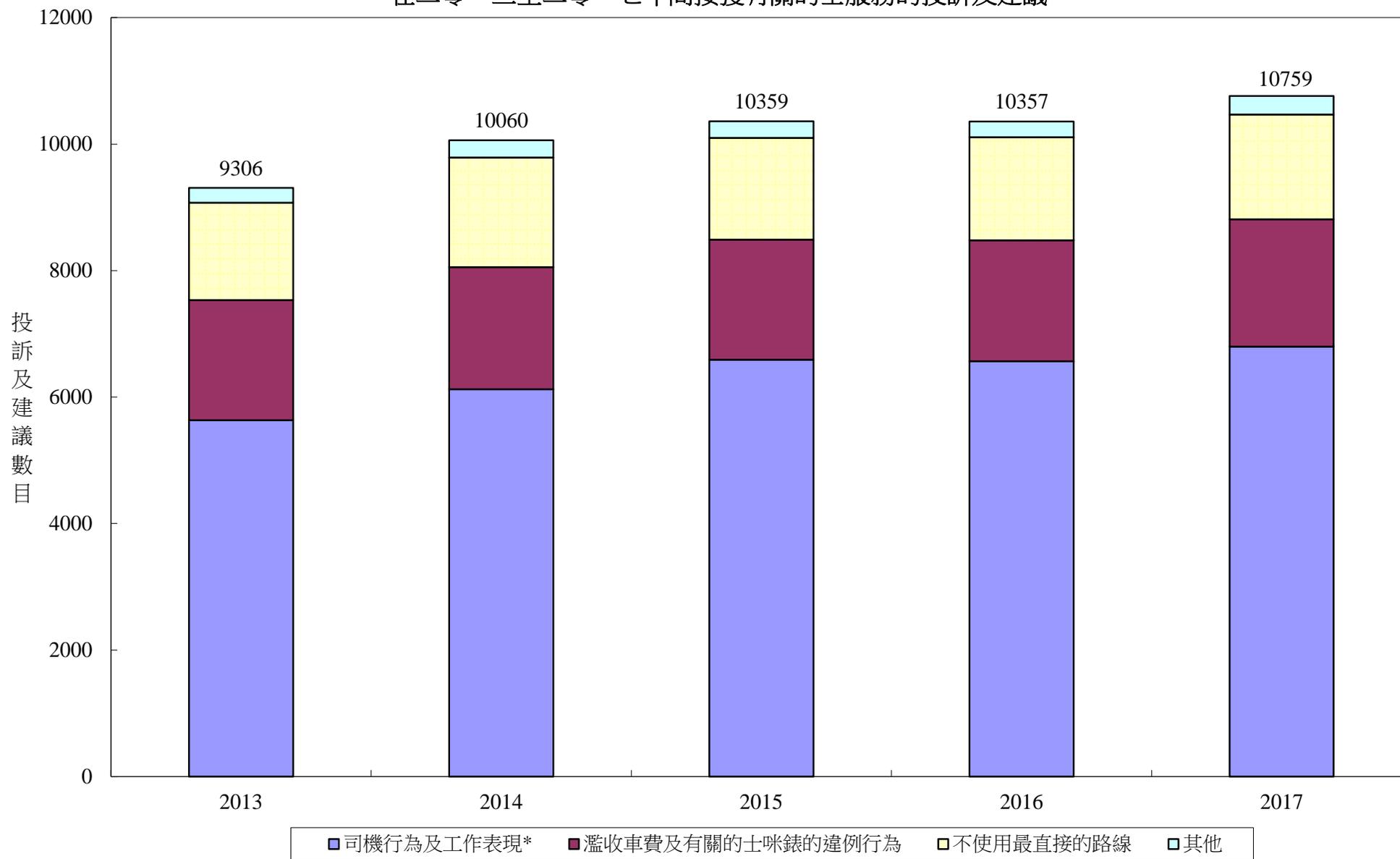
* 這些投訴主要是有關的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一七年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	170	(169)	7	(8)
(ii) 投訴人撤銷投訴	1 374	(1 343)	58	(68)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	824	(475)	35	(24)
合計	2 368	(1 987)	100	(100)

註：括號內的數字是二零一六年的數字，以作比較。

在二零一三至二零一七年間接獲有關的士服務的投訴及建議



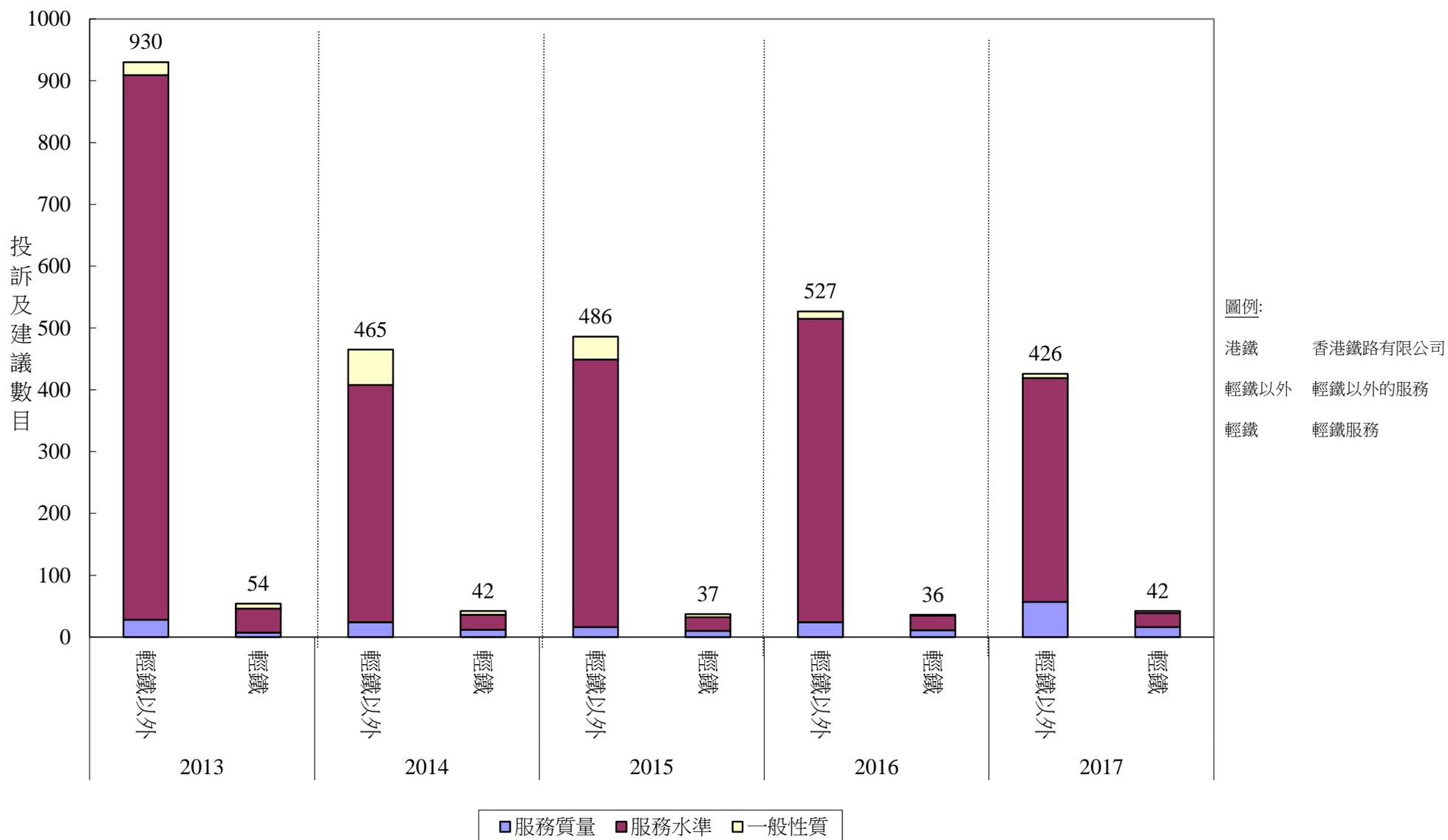
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2016</u>		<u>2017</u>		增/減	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	527	(0.31)	426	(0.24)	-19.2%	(-22.6%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	36	(0.20)	42	(0.24)	+16.7%	(+20.0%)
香港電車有限公司	53	(0.82)	29	(0.46)	-45.3%	(-43.9%)
合計	616	(0.31)	497	(0.25)	-19.3%	(-19.4%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一三至二零一七年間接獲港鐵服務的投訴及建議

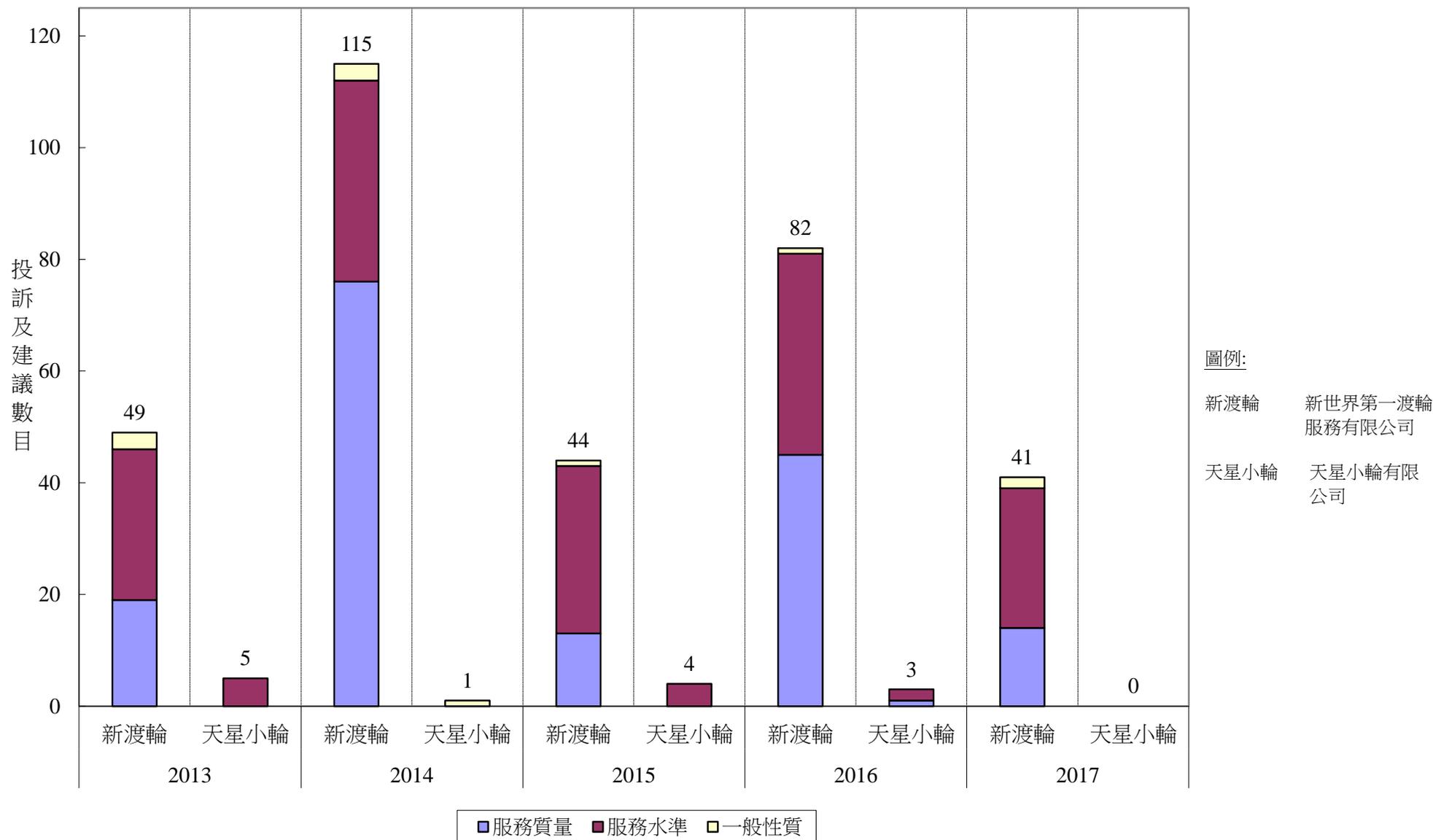


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2016</u>		<u>2017</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	82	(5.68)	41	(2.94)	-50.0%	(-48.2%)
天星小輪有限公司	3	(0.15)	-	(-)	-100.0%	(-100.0%)
其他渡輪	25	(1.80)	48	(3.54)	+92.0%	(+96.7%)
合計	110	(2.30)	89	(1.90)	-19.1%	(-17.4%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零一三至二零一七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	2016	2017	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	283	234	-17.3%
(b) 交通管理	191	209	+9.4%
(c) 增設交通標誌及設備	96	82	-14.6%
(d) 泊車設施	51	47	-7.8%
小計	621	572	-7.9%
道路維修			
(a) 道路情況	79	69	-12.7%
(b) 交通標誌及設備	35	45	+28.6%
(c) 行車道標記	10	9	-10.0%
小計	124	123	-0.8%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 919	2 043	+6.5%
(b) 其他執法事宜	723	953	+31.8%
小計	2 642	2 996	+13.4%
合計	3 387	3 691	+9.0%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一七年一月至十二月)

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	10	12	16	8	16	14	20	15	21	17	6	22	8	13	9	6	10	7	4	234
(b) 交通管理	5	11	7	3	9	7	21	7	12	8	7	14	13	6	23	4	4	45	3	209
(c) 增設交通標誌及設備	3	7	5	7	4	5	3	2	5	2	4	7	6	4	3	4	4	5	2	82
(d) 泊車設施	2	1	1	-	3	8	1	1	2	3	3	4	3	3	4	-	5	-	3	47
小計	20	31	29	18	32	34	45	25	40	30	20	47	30	26	39	14	23	57	12	572
道路維修																				
(a) 道路情況	6	7	5	2	4	1	3	2	2	1	6	6	3	9	4	1	3	1	3	69
(b) 交通標誌及設備	3	1	4	2	2	5	2	2	4	-	5	3	7	1	2	-	2	-	-	45
(c) 行車道標記	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	2	9
小計	9	8	9	4	7	8	5	5	6	1	12	9	10	10	7	2	5	1	5	123
法例執行																				
(a) 違例泊車	150	79	99	46	177	60	161	176	180	56	80	316	102	95	86	81	81	15	3	2043
(b) 其他執法事宜	41	94	67	29	76	40	64	54	98	16	33	57	53	55	75	33	38	13	17	953
小計	191	173	166	75	253	100	225	230	278	72	113	373	155	150	161	114	119	28	20	2996
合計	220	212	204	97	292	142	275	260	324	103	145	429	195	186	207	130	147	86	37	3691