

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一四年四月一日至六月三十日)

交通投訴組
香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.info.gov.hk/tcu

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	<u>頁數</u>
第一章 主要投訴及建議事項	3-7
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	8-10
第三章 專題文章	11-13

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	14-15
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	16-17
C 投訴及建議的調查結果一覽表	18-19
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	20-21
E 有關公共交通服務的投訴及建議	22-23
F 過去八季有關九巴、城巴(第一類專營權) 及新巴服務的投訴及建議	24-26
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	27
H 有關的士服務投訴及建議的分類	28
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	29
J 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議	30-32
K 有關紅色小巴服務的投訴及建議	33-35
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	36

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一四年第二份季報，匯報二零一四年四月一日至六月三十日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到由 5 340 名市民提出的 5 885 宗投訴及建議，包括 41 宗純粹建議。大約 56% 的投訴人（即 2 983 人）以電話提出投訴／建議，其餘 44%（即 2 357 人）則以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴／建議。個案數目較上季的 5 424 宗上升 8.5%，與去年同季的 5 890 宗比較，則輕微下降 0.08%。本季收到的投訴及建議個案的分類列於附件 A。

3. 交通投訴組過去十年（二零零四年至二零一三年）收到的投訴及建議的趨勢圖表列於附件 B(i)。另一圖表，列於附件 B(ii)，則顯示自二零一零年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 986 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 5 104 宗（73%）證實成立，不成立的有 274 宗（4%），其餘 1 608 宗（23%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表列於附件 C。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 22 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要列於附件 D。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

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 5 394 宗，較上季上升 9.2%，與去年同季比較，則上升 1.8%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零一零年起每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則列於附件 E(ii)。

專營巴士服務

7. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 1 800 宗，較上季上升 13.4%，與去年同季比較，則下降 2.5%。個案數目較上季上升的主要原因，是有較多與服務班次有關的投訴。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 984 宗，上季有 825 宗，去年同季則有 1 039 宗。今季的 984 宗個案中，涉及服務質量的個案有 77 宗(7.8%)，而涉及服務水準的個案則有 892 宗(90.7%)。

9. 今季有關城巴有限公司(城巴)(第一類專營權)服務的投訴及建議共有 158 宗，上季有 180 宗，去年同季則有 163 宗。今季的 158 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗(6.3%)，而涉及服務水準的個案則有 140 宗(88.6%)。

10. 今季有關新世界第一巴士服務有限公司(新巴)服務的投訴及建議共有 138 宗，上季有 138 宗，去年同季則有 144 宗。今季的 138 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗(4.3%)，而涉及服務水準的則有 125 宗(90.6%)。

11. 有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴過去八個季度的投訴／建議的比較列於附件 F。

非專營巴士服務

12. 今季有關非專營巴士服務(例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司(港鐵)接駁巴士)的投訴及建議共有 45 宗，上季有 34 宗，去年同季則有 45 宗。

公共小巴服務

13. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 954 宗，較上季上升 20.9%，與去年同季比較，則輕微上升 0.7%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

14. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 91.9%（即 877 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 716 宗及 884 宗。今季的 877 宗個案中，涉及服務質量的個案有 99 宗（11.3%），而涉及服務水準的個案則有 754 宗（86.0%）。

15. 其餘 8.1%的個案（即 77 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議。上季及去年同季收到的個案數目分別為 73 宗及 63 宗。今季的 77 宗個案中，涉及服務水準的個案有 69 宗（89.6%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 466 宗，較上季上升 6.2%，與去年同季比較，則上升 6.9%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較列於附件 G。

17. 在季內收到的 2 466 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 405 宗（98%），上季則有 2 253 宗（97%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、有關的士咪錶的違規行為、不採用最直接可行的路線等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類列於附件 H。如投訴人願意出庭作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 461 宗（19%）這類個案予警方處理。

18. 警方在季內告知本組較早前轉介的 455 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	17 (54)	4 (12)
(b) 投訴人撤銷投訴	347 (317)	76 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	91 (99)	20 (21)
	<u>455 (470)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，96%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

鐵路服務

19. 季內，共有 116 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 115 宗，去年同季則有 134 宗。今季 116 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 93 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 13 宗，上季共有 91 宗，去年同季則有 19 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 47 宗，上季有 43 宗，去年同季則有 54 宗。這些投訴涉及全港共 36 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	8 (10)	7 (10)
九龍	14 (16)	14 (16)
新界	23 (16)	13 (14)
其他	2 (1)	2 (1)
總數	<u>47 (43)</u>	<u>36 (41)</u>

(註：括號內為上季數字。)

22. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為元朗（十宗）、官塘及油尖旺（各五宗）、中西區及北區（各四宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目列於附件 I。

23. 有關交通擠塞投訴的主要成因包括車輛阻塞、交通工程事宜（例如交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區的設立）及道路工程。

24. 今季共接獲 25 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 11 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 37 宗及 7 項，去年同季的數目則分別為 43 宗及 21 項。

25. 關於交通擠塞的投訴以及改善交通管理的建議（包括增加交通標誌及設備的意見），均已轉交有關政府部門研究。

道路維修

26. 今季有關道路維修的投訴有 41 宗，上季的數目為 16 宗，去年同季的數目是 35 宗。今季的 41 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 28 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴佔 13 宗。

27. 涉及較多有關道路維修投訴的地區為屯門及荃灣（各五宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 343 宗，較上季輕微上升 0.3%，與去年同季比較，則下降 16.1%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車及等候過久以致阻塞交通的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。

第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

交通投訴組小組委員會會議

在二零一四年四月三十日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，各委員討論了以下事項：

- (a) 有關泊車設施的投訴及建議；
 - (b) 有關交通擠塞的投訴；
 - (c) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一四年第一號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關泊車設施、交通擠塞及的士服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一四年第一號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關綠色專線小巴在指定車站以外不讓乘客上車的投訴

3. 二零一四年四月，一名投訴人向交通投訴組投訴，指綠色專線小巴司機不理會他揮手示意，沒有讓他上車。投訴人補充，雖然有關地點並非指定的綠色專線小巴士站，但也並非位於限制區之內。

4. 運輸署注意到，事發地點並非位於限制區／禁區之內。如交通情況許可，即使該處不是指定的綠色專線小巴士站，司機應按乘客要求讓乘客上下車。

5. 運輸署更表示，在當眼的地點設置綠色專線小巴士，目的是方便乘客上下車，以及便利司機接載乘客和讓乘客下車。在決定這些地點時，會考慮方便乘客、道路安全及交通管理等因素。如有需要，亦會在交通情況許可下把綠色專線小巴士設於限制區／禁區之內。根據客運營業證簽發的路線服務詳情表，必須註明各個綠色專線小巴士的位置。

6. 運輸署已就該項投訴個案要求有關的綠色專線小巴營運商提醒各司機須遵守營運規定。投訴人得悉運輸署的解釋後，沒有就小巴上落客的安排提出進一步問題。

有關摩理臣山道及體育道交界處交通擠塞的投訴

7. 交通投訴組於二零一四年四月接獲有關摩理臣山道及體育道交界處交通擠塞的投訴。投訴人指由於該處設有「停車」標誌及道路標記，所以即使前路暢通無阻，車輛仍須在雙白線前停車，導致交通擠塞。他認為，如以「讓路」標誌及道路標記取而代之，車輛便可在前路無阻時繼續前行，交通將會因而更為順暢。

8. 運輸署指出，堅拿道東及禮頓道往跑馬地／香港仔隧道／皇后大道東的車輛，在駛經該路口時須讓路予摩理臣山道的車輛。由於車輛不讓摩理臣山的車輛優先通過，致使該處一度成為交通意外黑點。運輸署基於道路安全的考慮，對於投訴人建議以「讓路」標誌及道路標記取代「停車」標誌及道路標記，持保留意見。

9. 運輸署已注意到該區的擠塞問題，現正計劃把該路口改以交通燈號控制，調控各類車輛流動情況，令道路更為安全。運輸署將會善用轉燈時間，改善該處的交通流量。

10. 交通投訴組把上述回覆轉達投訴人後，投訴人沒有提出其他意見。

有關輕鐵車長響號不當的投訴

11. 二零一四年六月，一名投訴人就輕鐵車長響號不當提出投訴。該投訴人指出，列車車長在交匯處響號而不以「叮叮」鈴聲示警，而且在列車駛離交匯處後仍繼續響號，使不少行人受驚。

12. 香港鐵路有限公司(港鐵公司)已調查此事，並就此不快經歷衷心致歉。該公司解釋，輕鐵車長會在列車快要啟動時、進入道路交界處／行人過路處之前及駛近車站時發出「叮叮」鈴響，以策安全。遇上緊急情況，則會響號向其他道路使用者示警。

13. 至於該宗事件，港鐵公司表示，由於當時有單車突然橫過交匯處，車長因此須響號向騎車者示警，請他留意輕鐵列車正在駛近。儘管如此，港鐵公司已知悉事件經過及投訴人的關注，並已提醒車長發出「叮叮」鈴響及響號時須遵照指示行事，以及留意道路情況。

14. 投訴人得悉港鐵公司的回覆後，沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關公共小巴服務的投訴及建議

背景

公共小巴為公共運輸系統的集體運輸工具提供輔助服務，每日載客量約為 182 萬人次^註，並受《道路交通條例》(香港法例第 374 章)及其附屬法例管制。

2. 公共小巴分為綠色專線小巴和紅色小巴兩種。綠色專線小巴服務的地區，都是乘客量不足而不能維持高載客量的公共交通服務，或由於不符合經濟效益或受地形限制而不宜開辦巴士服務。綠色專線小巴也提供往返鐵路車站和大型公共交通交匯處的接駁服務。綠色專線小巴提供定期班次服務，其行車收費、路線、車輛編配及時間表均已固定，並受運輸署規管。

3. 紅色小巴則以配合乘客市場需要而行走非固定的路線，為願意支付較高車費的乘客，提供更靈活的交通服務。

4. 截至二零一四年六月三十日，本港共有 4 350 輛公共小巴，當中 3 117 輛為綠色專線小巴，1 233 輛為紅色小巴。綠色專線小巴的主要路線有 344 條，另有 148 條輔助路線。

投訴及建議的統計數字

5. 在二零一四年一月至六月期間，本組接獲 1 743 宗有關公共小巴服務的投訴及建議，與去年同期接獲的 1 746 宗相比，輕微減少了 0.2%。下文各段分析本組接獲的投訴及建議。

^註 截至 2014 年 4 月的乘客數字。

綠色專線小巴服務

6. 過去五年，有關綠色專線小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2009	2 649	-
2010	2 656	+0.3%
2011	3 051	+14.9%
2012	3 555	+16.5%
2013	3 458	-2.7%

7. 在二零一四年一月至六月期間，本組接獲 1 593 宗有關綠色專線小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 1 601 宗相比，輕微減少了 0.5%。投訴及建議的分類載於附件 J。在各類投訴當中，較多人投訴的是員工行為及工作表現(513 宗)、服務班次(363 宗)和駕駛行為不當(281 宗)。

紅色小巴服務

8. 過去五年，有關紅色小巴服務的投訴和建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2009	407	-
2010	307	-24.6%
2011	317	+3.3%
2012	299	-5.7%
2013	290	-3.0%

9. 在二零一四年一月至六月期間，本組接獲 150 宗有關紅色小巴服務的投訴／建議，與去年同期接獲的 145 宗相比，輕微增加了 3.4%。在各類投訴當中，較多人投訴的是駕駛行為不當(71 宗)及員工行為及工作表現(53 宗)。投訴及建議的分類載於附件 K。

提升公共小巴服務的措施

10. 有關公共小巴服務的投訴及建議，均轉介運輸署或警方跟進。在二零一四年一月至六月期間，針對綠色專線小巴駕駛行為不當的投訴個案比去年同期的數目減少，原因可能在於加強了員工監管工作。然而，同期針對綠色專線小巴服務，投訴在遠離乘客要求小巴士之處上落乘客的投訴數目由 28 宗增加至 34 宗，主要原因在於司機不理會乘客要求及個別地點的交通情況使司機難以上落乘客。

11. 為了提升服務質素，部分綠色專線小巴營辦商利用加薪等經濟誘因鼓勵司機為乘客提供更佳服務。此外，運輸署要求綠色專線小巴營辦商加強督導員工。對於屢遭投訴的綠色專線小巴路線，運輸署已會晤有關的營辦商，並向毫無改善的營辦商發出警告信。

12. 運輸署在二零一四年繼續實施多項措施，以推動安全、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研討會，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。

13. 為進一步加強公共小巴營運安全和服務質素，當局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。

14. 交通投訴組會繼續密切監察有關公共小巴服務的投訴及建議，並會與相關部門跟進處理。

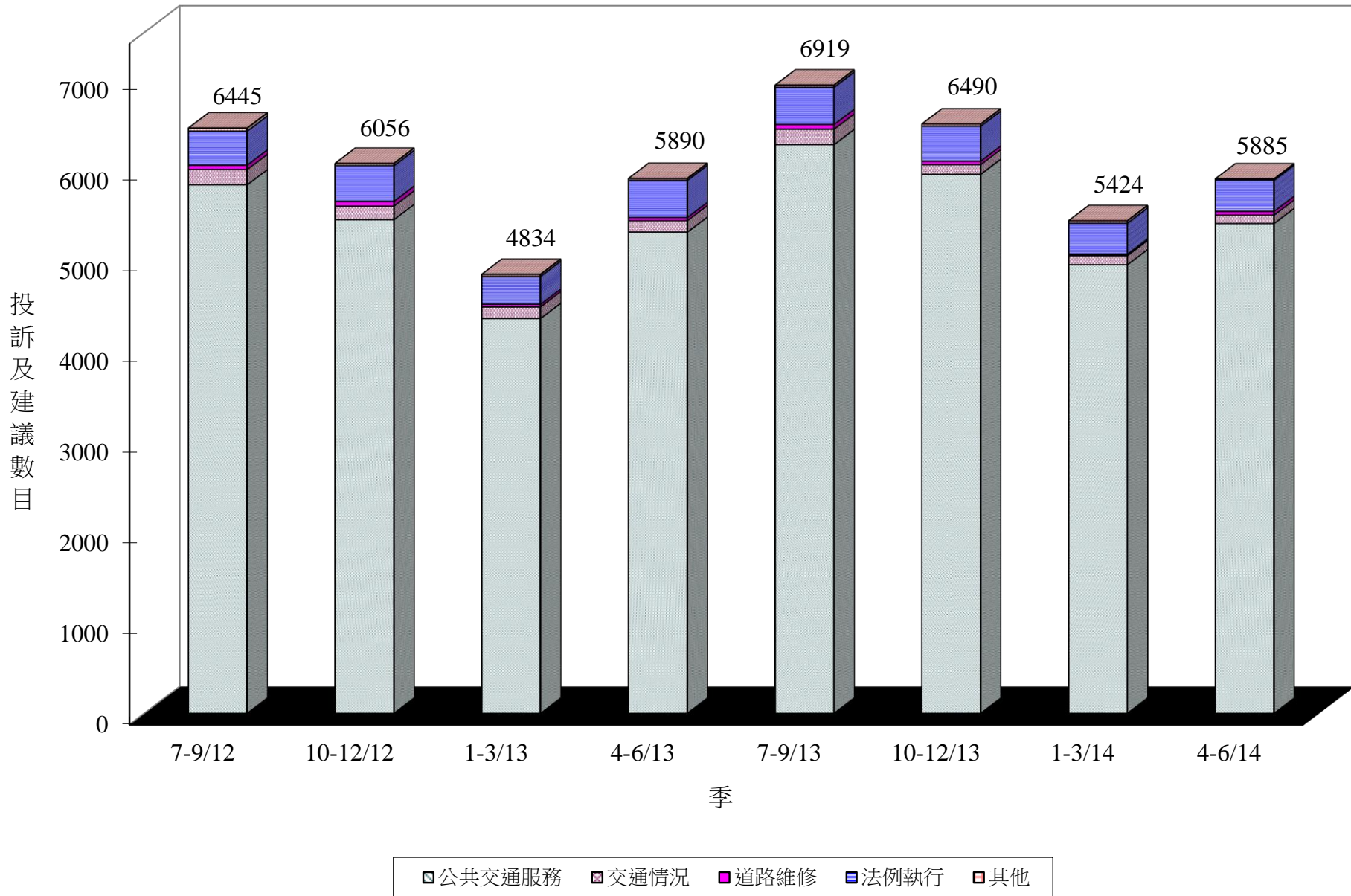
交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	去年同季 (1.4.13- 30.6.13)	上季 (1.1.14- 31.3.14)	今季 (1.4.14- 30.6.14)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	225 [27]	321 [21]	232 [13]
(b) 服務水準	4 970 [6]	4 477 [5]	5 035 [5]
(c) 一般性質	104 [6]	142 [10]	127 [2]
	5 299 [39] (90%)	4 940 [36] (91%)	5 394 [20] (91%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	54	43	47 [2]
(b) 交通管理	43 [12]	37 [10]	25 [6]
(c) 增設交通標誌及設備	21 [10]	7 [1]	11 [6]
(d) 泊車設施	8 [2]	13 [2]	10 [4]
	126 [24] (2%)	100 [13] (1%)	93 [18] (1%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	17	5	28
(b) 交通標誌及設備	16 [1]	9	13 [1]
(c) 行車道標記	2	2	-
	35 [1] (1%)	16 (1%)	41 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	257	239	235
(b) 其他執法事宜	152	103	108
	409 (6%)	342 (6%)	343 (6%)
V. 其他	21 [2] (1%)	26 [2] (1%)	14 [2] (1%)
合計	5 890 [66] (100%)	5 424 [51] (100%)	5 885 [41] (100%)

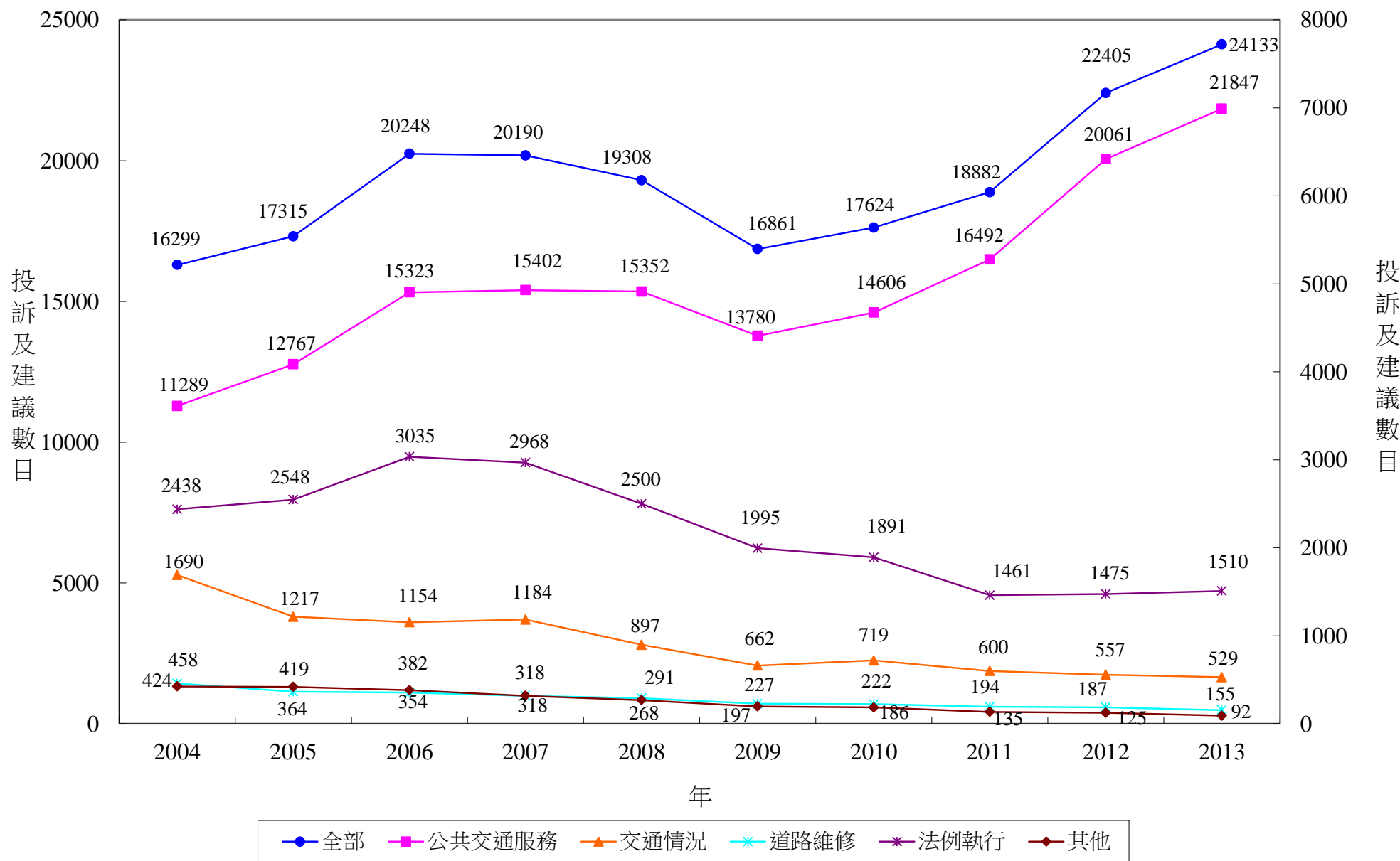
註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議

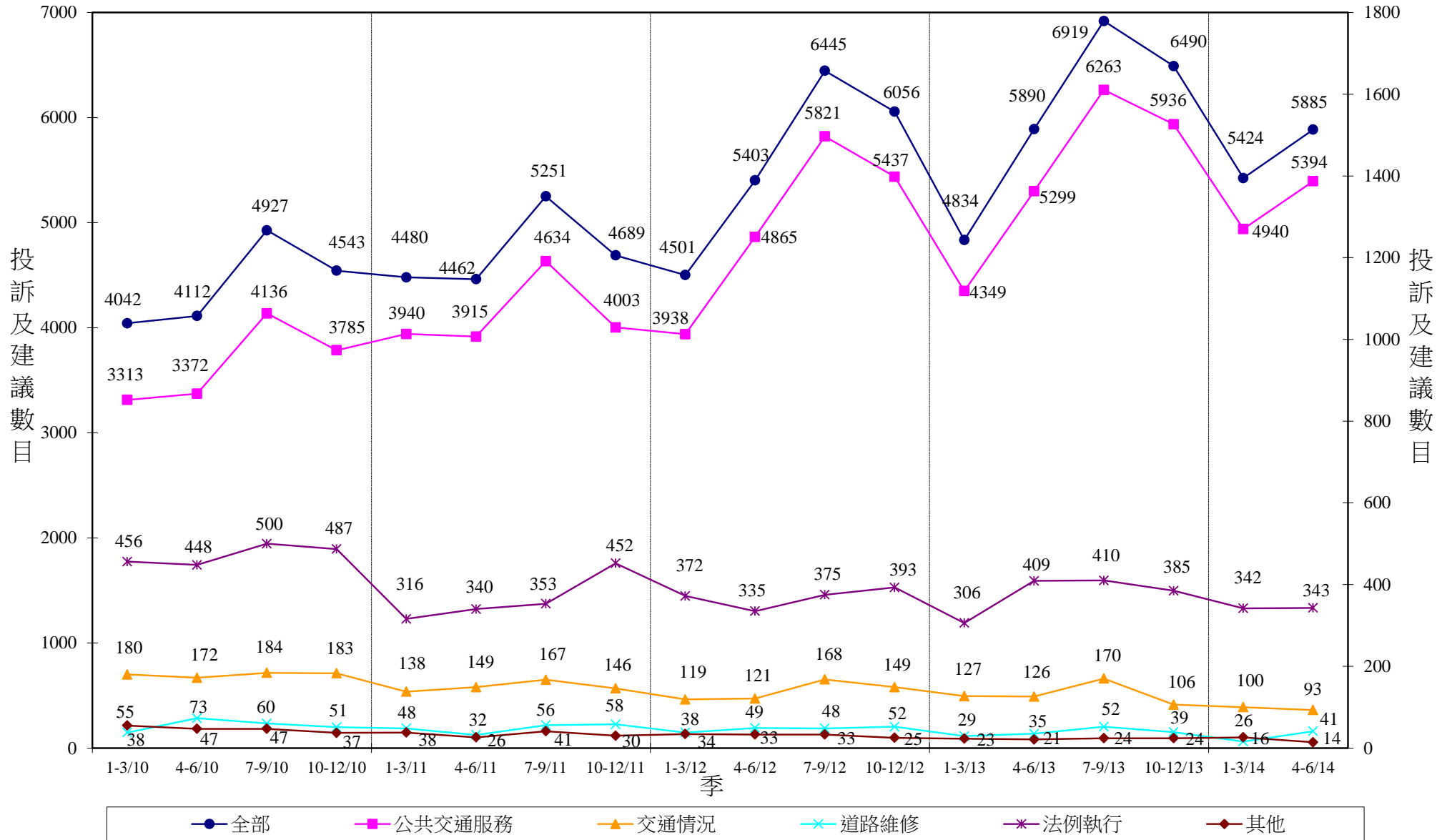
附件 A (ii)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零四至二零一三年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一零年一月至二零一四年六月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一四年四月至六月)

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	23	398	26	-	447
(b) 服務水準	1 409	2 387	194	1 556	5 546
(c) 一般性質	64	81	23	14	182
	1 496	2 866	243	1 570	6 175
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	22	25	3	-	50
(b) 交通管理	17	13	11	-	41
(c) 增設交通標誌及設備	2	3	8	-	13
(d) 泊車設施	7	3	2	-	12
	48	44	24	-	116
III. 道路維修					
(a) 道路情況	11	1	1	-	13
(b) 交通標誌及設備	14	-	2	-	16
(c) 行車道標記	3	4	-	-	7
	28	5	3	-	36
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	362	61	-	-	423
(b) 其他執法事宜	90	72	2	38	202
	452	133	2	38	625
V. 其他	21	11	2	-	34
合計	2 045	3 059	274	1 608	6 986
	(29%)	(44%)	(4%)	(23%)	(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
(二零一四年四月至六月)**

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	372	889	77	10	1 348
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	74	112	29	3	218
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	17	27	-	-	44
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	77	92	12	1	182
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	16	7	-	-	23
龍運巴士公司	15	36	5	1	57
過海隧巴	157	352	33	-	542
非專營巴士服務	17	28	4	1	50
專線小巴	619	354	34	16	1 023
紅色小巴	64	17	1	6	88
的士	24	764	9	1 530	2 327
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	26	83	30	2	141
香港鐵路有限公司(輕鐵)	4	8	1	-	13
香港電車有限公司	9	7	-	-	16
山頂纜車有限公司	1	-	-	-	1
新世界第一渡輪服務有限公司	2	79	2	-	83
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	2	11	6	-	19
合計	1 496 (24%)	2 866 (46%)	243 (4%)	1 570 (26%)	6 175 (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／公共交通機構採納的市民建議
(二零一四年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 在太古城道增設巴士站，以滿足乘客需求。
- 在長青巴士總站增設顯示巴士路線目的地的巴士站牌，以方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 延長東邊街的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 在小西灣道與曉翠街交界處及太寧街與大石街交界處實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 遷移茜發道一個交通標誌，以更佳地提醒駕車人士。
- 改建德輔道中一組梯級為斜道，以方便行人。

九龍區

- 更換麼地道與麼地里交界處及土瓜灣道與浙江街交界處的標準燈號為較大的燈號，更佳地提醒駕車人士。
- 減少廣播道與聯合道交界處的方向指示標誌照明燈光，改善駕車人士的視線。
- 在洗衣街增設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在鑽石山站公共運輸交匯處裝設護柱，阻遏行人路上違例泊車。
- 修改常興街的欄杆，改善駕車人士及行人的視線。

新界區

- 延長唐俊街與唐德街交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 遷移沙咀道的交通燈柱，改善道路安全。
- 延長吉祥街「禁止停車」限制區及修改道路標記，改善道路安全。
- 在沙田正街實施「禁止停車」限制，以舒緩交通擠塞。
- 遷移大窩西支路的交通標誌及修改道路標記，改善道路安全。
- 更改唐明街的「轉左」道路標記為「只許向前駛或轉左」，以改善交通流量。
- 在石門交匯處增設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在寶琳路裝設欄杆，阻遏行人路上違例泊車。
- 在青敬路增設電單車泊位，方便電單車停泊。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一四年四月至六月)

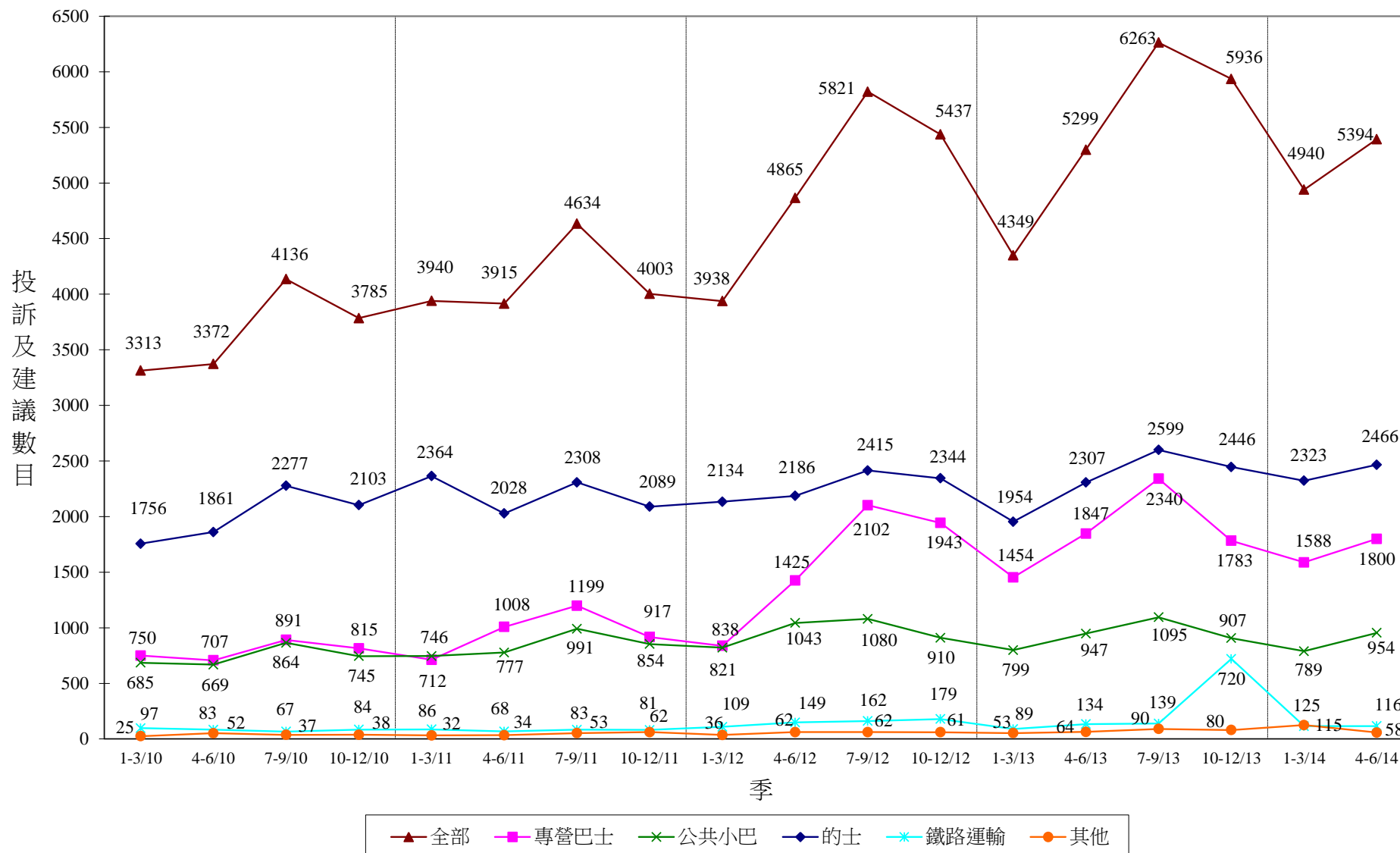
附件 E(i)

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	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	山頂 纜車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴	巴士											
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	54	6	1	3	1	2	18	2	83	-	-	3	2	-	-	2	-	1	178
(2) 路線	13	1	2	2	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
(3) 服務時間	2	-	-	1	-	-	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
(4) 設置車站	8	3	-	-	1	1	1	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
小計	77	10	3	6	2	3	20	4	99	-	-	3	2	-	-	2	-	1	232
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	588	64	27	73	2	13	250	18	208	-	-	5	1	1	-	1	-	2	1253
(2) 路線依循情況	5	1	-	-	-	-	2	-	55	-	409	-	-	-	-	-	-	-	472
(3) 駕駛行為不當	100	17	7	18	3	11	39	12	144	36	295	5	2	12	-	1	-	-	702
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	117	28	5	26	6	14	49	4	269	31	1170	15	-	2	-	-	-	2	1738
(5) 濫收車/船費	3	1	1	1	-	-	3	1	25	1	531*	-	-	-	-	-	-	-	567
(6) 清潔	3	-	-	-	-	1	1	-	11	-	6	-	1	-	-	-	-	-	23
(7) 車輛/船隻狀況	7	1	-	-	1	1	2	1	9	1	7	5	1	2	-	-	-	-	38
(8) 乘客服務及設施	69	28	4	7	1	1	40	1	33	-	2	47	2	3	-	1	-	3	242 [#]
小計	892	140	44	125	13	41	386	37	754	69	2420	77	7	20	-	3	-	7	5035
(C) 一般性質	15	8	-	7	2	-	6	4	24	8	46	4	-	3	-	-	-	-	127
今季合計	984	158	47	138	17	44	412	45	877	77	2466	84	9	23	-	5	-	8	5394
總數	(1800)							(3465)				(116)				(13)			
上季合計	825	180	29	138	17	33	366	34	716	73	2323	93	11	10	1	77	-	14	4940
去年同季合計	1039	163	40	144	10	37	414	45	884	63	2307	95	20	18	1	7	1	11	5299

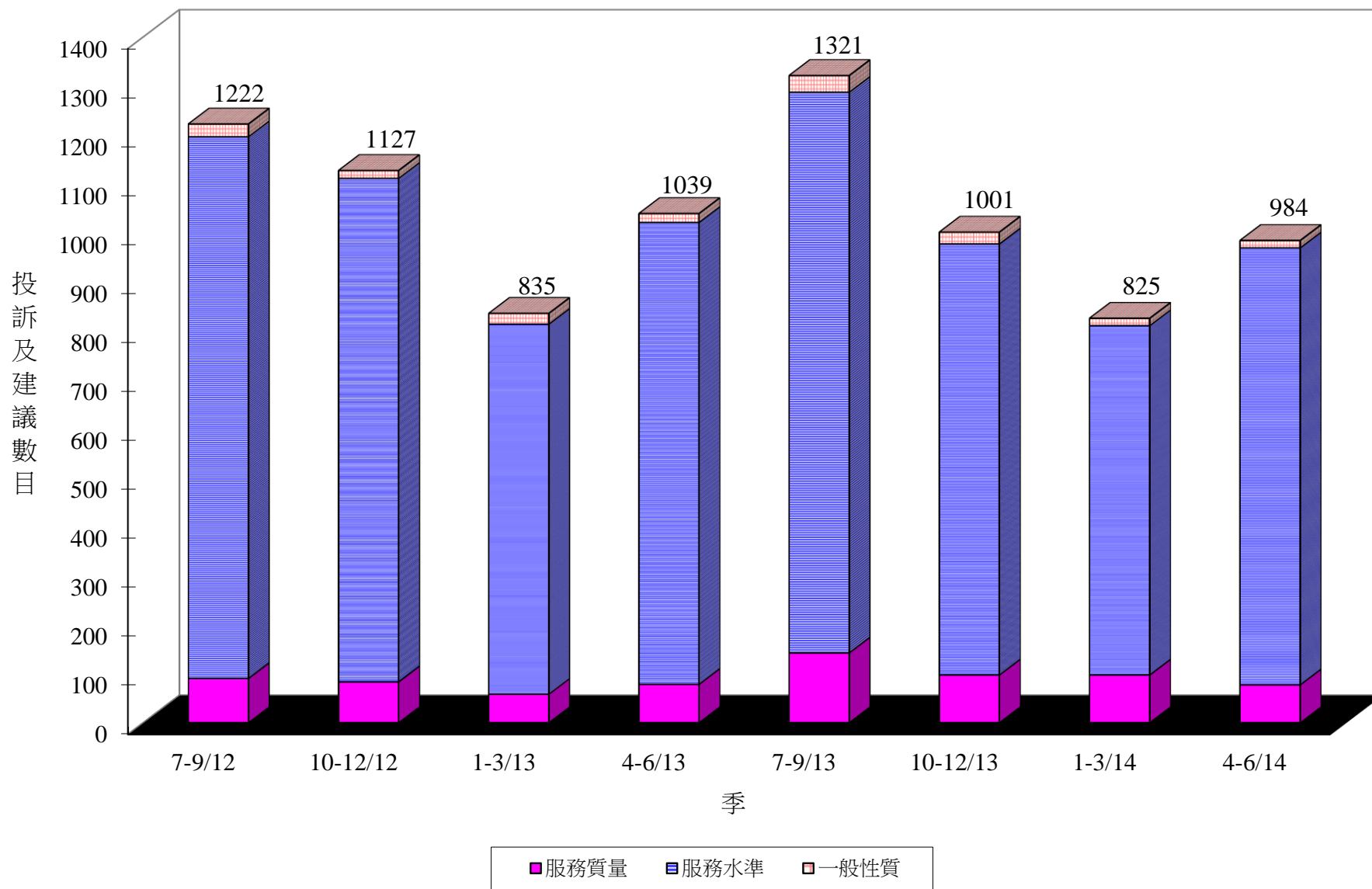
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 28 位投訴人提出的 105 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

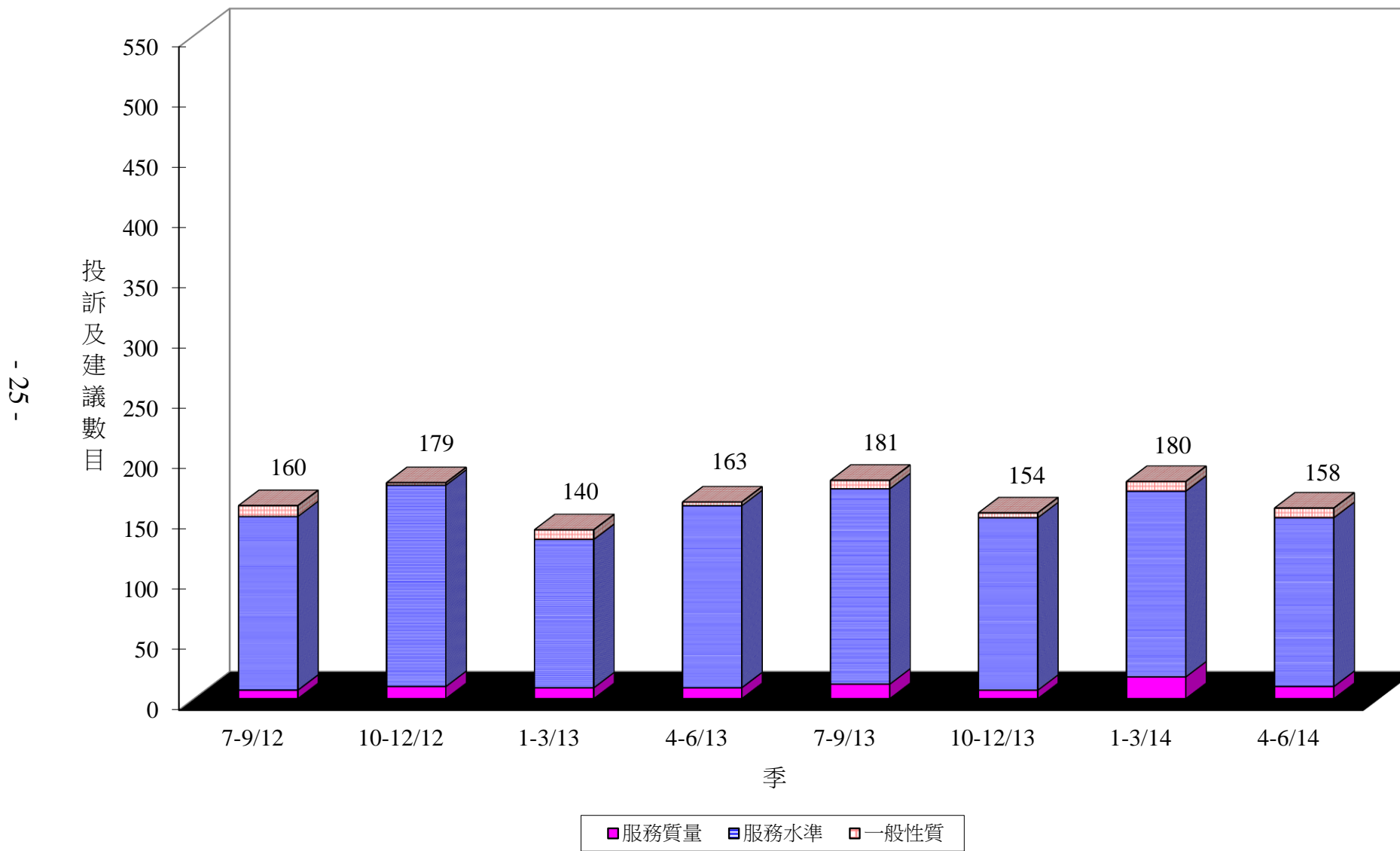
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一零年一月至二零一四年六月)



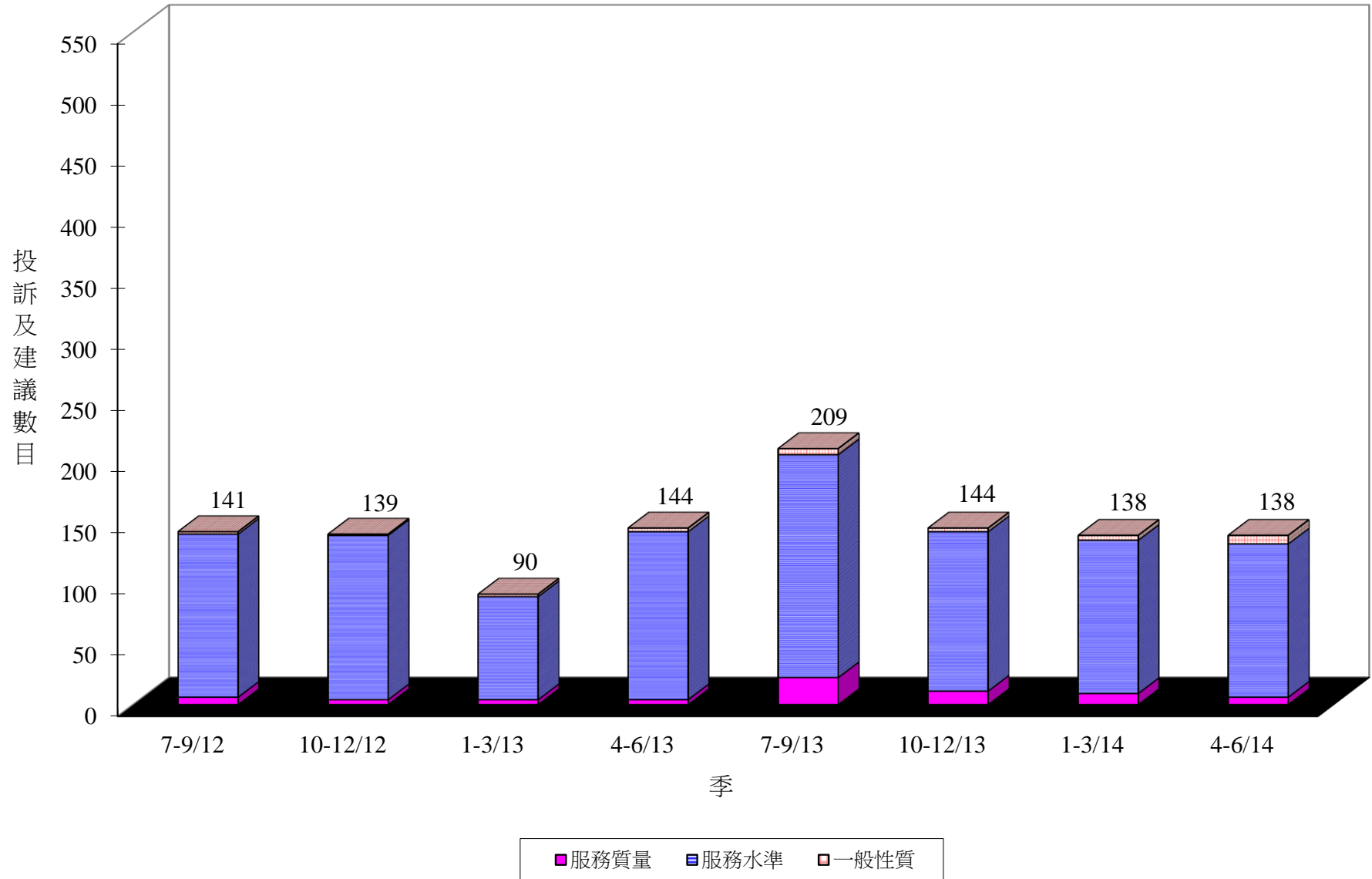
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



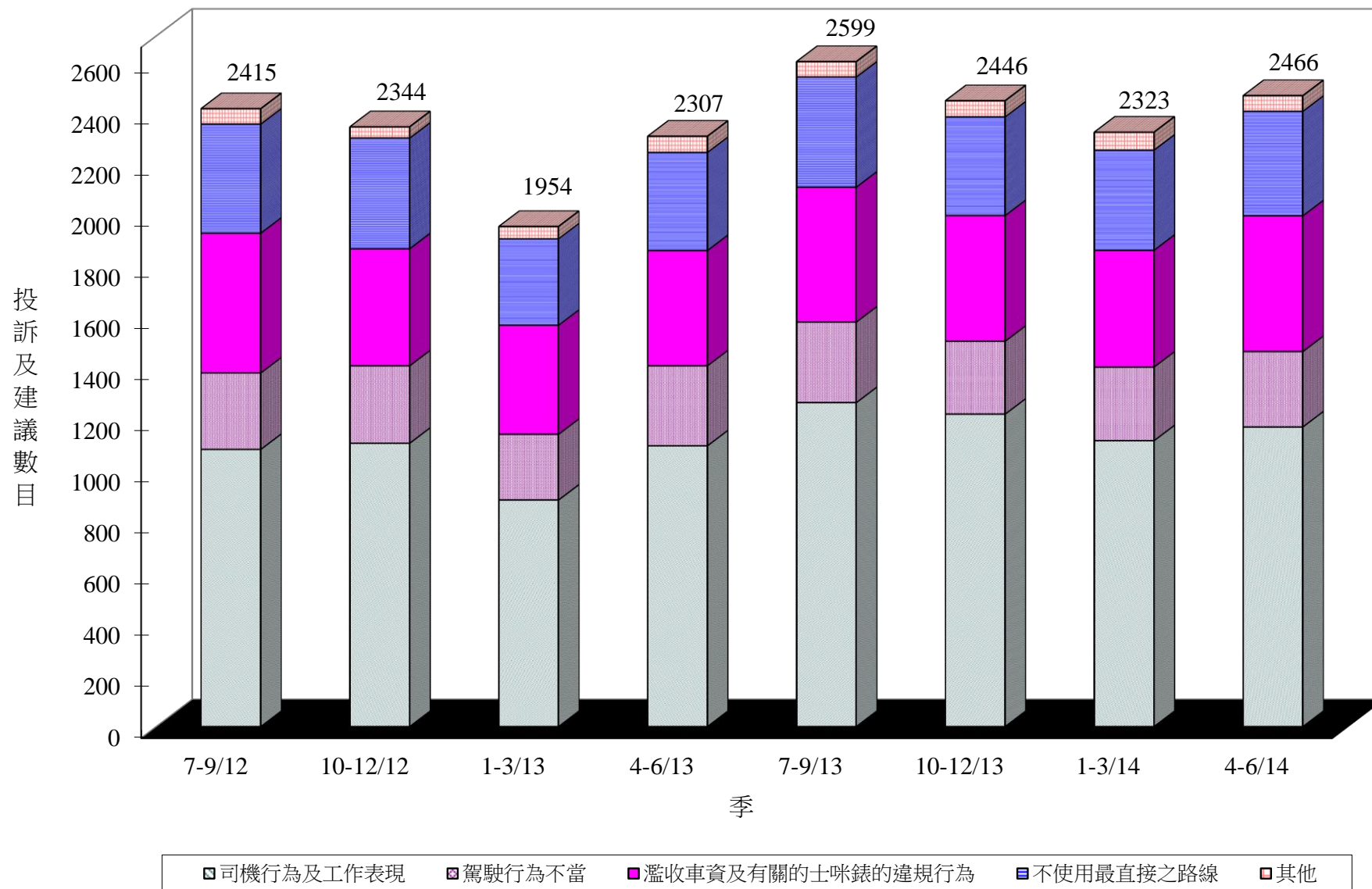
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



過去八季有關新巴服務的投訴及建議



過去八季有關的士服務的投訴及建議



有關的士服務投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>去年同季</u> <u>(1.4.13 – 30.6.13)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.14 – 31.3.14)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.14 – 30.6.14)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	434	494	446
(ii) 拒載	534	509	605
(iii) 兜客	3	7	2
(iv) 拒絕駛達目的地	106	96	106
(v) 未有展示司機證	15	10	9
(vi) 不正確展示司機證	4	-	2
	<hr/>		
小計	1 096	1 116	1 170
(b) 駕駛行為不當	313	288	295
(c) 濫收車資	367	375	412
(d) 有關的士咪錶的違規行為	84	82	119
(e) 不使用最直接可行之路線	384	392	409
(f) 其他*	63	70	61
	<hr/>		
合計	2 307	2 323	2 466

* 這些投訴/建議主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一四年四月至六月)

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 (地點數目)	1 (1)	3 (3)	4 (3)	- (-)	5 (5)	- (-)	2 (2)	2 (2)	5 (5)	4 (3)	1 (1)	1 (1)	10 (2)	3 (2)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	- (-)	2 (2)	47 (36)
(b) 交通管理	2	4	3	1	2	4	1	2	1	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	25
(c) 增設交通標誌及設備	1	3	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	11
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-	-	-	-	1	1	1	-	1	-	10
小計	4	10	7	2	7	5	4	4	12	4	2	1	12	6	5	2	3	1	2	93
道路維修																				
(a) 道路情況	3	1	3	-	1	-	-	2	2	-	-	1	2	5	4	3	1	-	-	28
(b) 交通標誌及設備	1	-	1	-	1	1	1	1	2	-	-	3	1	-	1	-	-	-	-	13
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	4	1	4	-	2	1	1	3	4	-	-	4	3	5	5	3	1	-	-	41
法例執行																				
(a) 違例泊車	21	14	18	5	23	9	18	13	25	8	8	14	17	6	10	13	10	3	-	235
(b) 其他執法事宜	4	12	3	1	8	4	11	8	10	3	2	9	8	4	7	6	6	2	-	108
小計	25	26	21	6	31	13	29	21	35	11	10	23	25	10	17	19	16	5	-	343
合計	33	37	32	8	40	19	34	28	51	15	12	28	40	21	27	24	20	6	2	477

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議的性質	2013 1月至6月	2014 1月至6月	增／減
(A) 服務水平			
(1) 班次	123	138	+12.2%
(2) 路線	7	4	-42.9%
(3) 服務時間	4	5	+25.0%
(4) 車站數目	7	13	+85.7%
小計	141	160	+13.5%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	362	363	+0.3%
(2) 路線依循情況	101	101	-
(3) 駕駛行為不當	332	281	-15.4%
(4) 員工(包括司機)行為表現	535	513	-4.1%
(5) 濫收車資	36	46	+27.8%
(6) 清潔情況	6	15	+150.0%
(7) 車輛狀況	27	19	-29.6%
(8) 乘客服務及設施	33	49	+48.5%
小計	1 432	1 387	-3.1%
(C) 一般性質*	28	46	+64.3%
總計	1 601	1 593	-0.5%

* 投訴主要關乎綠色小巴阻塞交通。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
投訴駕駛行為不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2013 1月至6月</u>	<u>2014 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未待乘客安全上／落車便開車	56	50	-10.7%
(2) 高速駕駛	36	38	+5.6%
(3) 在與小巴士有一段距離的位置 上落乘客	28	34	+21.4%
(4) 衝燈	32	23	-28.1%
(5) 在限制區/切線上落乘客	28	22	-21.4%
(6) 車門夾着乘客	19	17	-10.5%
(7) 駕駛時使用流動電話	23	15	-34.8%
(8) 突然切線／超車時越過路面實線	26	13	-50.0%
(9) 未有讓路予行人／其他車輛	13	10	-23.1%
(10) 其他	71	59	-16.9%
總計	332	281	-15.4%

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
投訴員工行為表現的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	2013 1月至6月	2014 1月至6月	增／減
(1) 未有讓乘客上車	311	299	-3.9%
(2) 辱罵乘車／對乘客態度差劣	100	106	+6.0%
(3) 未有在乘客指定的位置／ 小巴站讓他們下車	46	35	-23.9%
(4) 吸煙	22	16	-27.3%
(5) 其他	56	57	+1.8%
總計	535	513	-4.1%

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2013</u> <u>1月至6月</u>	<u>2014</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務水平	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	72	71	-1.4%
(4) 員工(包括司機)行為表現	47	53	+12.8%
(5) 濫收車資	5	1	-80.0%
(6) 清潔情況	-	-	-
(7) 車輛狀況	2	2	-
(8) 乘客服務及設施	1	3	+200.0%
小計	127	130	+2.4%
(C) 一般性質*	18	20	+11.1%
總計	145	150	+3.4%

* 投訴主要關乎紅色小巴阻塞交通。

有關紅色小巴服務的投訴及建議
投訴駕駛行不當的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	2013 <u>1月至6月</u>	2014 <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 高速駕駛	19	15	-21.1%
(2) 衝燈	14	15	+7.1%
(3) 突然切線／超車時越過路面實線	9	7	-22.2%
(4) 超載	2	6	+200.0%
(5) 駕駛時使用流動電話	1	5	+400.0%
(6) 其他	27	23	-14.8%
	72	71	-1.4%
總計			

有關紅色小巴服務的投訴及建議
投訴員工行為表現的分類

<u>投訴／建議的性質</u>	2013 <u>1月至6月</u>	2014 <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 辱罵乘客／對乘客態度差劣	20	20	-
(2) 未有在乘客指定的位置／ 小巴站讓他們下車	6	11	+83.3%
(3) 吸煙	1	8	+700.0%
(4) 未有讓乘客上車	15	6	-60.0%
(5) 其他	5	8	+60.0%
總計	47	53	+12.8%

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

市民如欲提出任何有關交通問題的建議或投訴，可用電話與交通投訴組聯絡。本組的熱線電話 **2889 9999** 在辦公時間有工作人員接聽，而在辦公時間以外則提供留言服務。

另一方法是填妥適當表格（交通投訴表格及投訴的士表格），然後寄往香港郵政總局信箱 12430 號本組收。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取。

此外，市民亦可寫信向本組提出建議/投訴。本組地址如下：

香港添馬添美道 2 號
政府總部東翼 20 樓
交通投訴組

本組圖文傳真機號碼是 **2577 1858**，電子郵箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而網頁地址是 **www.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。