



有關公共交通服務的投訴及建議

Complaints and Suggestions on Public Transport Services (1.1.2003 - 31.12.2003)

交通工具 Mode	陸上交通工具 Vehicular Transport																鐵路運輸 Rail Transport					水路交通工具 Waterborne Transport				合計或 小計 Total/ Sub total	
	專營巴士 Franchised Buses								RS		GMB		RMB		Taxi		Rail Transport					Waterborne Transport					
	CTB1		CTB2	FB	NLB	LWB	XHT	KCRF									MTR	KCR (ER)	KCR (WR) [*]	KCR (LR)	HT	PT	FF	SF	MF		
	KMB																										
投訴/建議性質 Nature of Complaints/Suggestions																											
(A) 服務質量 Adequacy of Service																											
1) 班次 / 載客量 Frequency / carrying capacity																											
2) 路線 Routing																											
3) 服務時間 Hours of operation																											
4) 設置車站 Provision of stops																											
小計 Sub-total																											
(B) 服務水準 Standard of Service																											
1) 服務班次 Regularity of service																											
2) 路線依循情況 Adherence to routing																											
3) 駕駛行為不當 Improper driving behaviour *																											
4) 員工 (包括司機) 行為及工作表現 Conduct & performance of staff (including drivers)																											
5) 滯收車 / 船費 Overcharging																											
6) 清潔 Cleanliness																											
7) 車輛 / 船隻狀況 Conditions of vehicles / vessels																											
8) 乘客服務及設施 Passenger services & facilities																											
小計 Sub-total																											
(C) 一般性質 General																											
今年合計 Total this year																											
總數 Grand-total																											
上年合計 Total previous year																											

說明 Legend:

KMB 九巴 Kowloon Motor Bus
 CTB1 城巴(第一類專營權) Citybus (Franchise 1)
 CTB2 城巴(第二類專營權) Citybus (Franchise 2)
 FB 新巴 New World First Bus
 * 九廣鐵路 (西鐵) 在2003年12月20日投入運作。
 KCR(WR) came into operation on 20 December 2003.
 # 這些投訴包括超速駕駛、衝紅燈、突然切線、駕駛顛簸、未待乘客安全上/落車便開車、超載等。這些個案 (除超載外)，過往歸入員工 (包括司機) 行為及工作表現的項目內。
 These complaints include driving speedily, jumping red lights, changing lanes abruptly, jerky driving, starting before passengers safely boarded/alighted, overloading, etc. These cases (except overloading) were previously classified under the item on conduct and performance of staff (including drivers).
 + 包括有關的士味載的連例行為
 including taximeter offences

有關公共交通工具上播放廣播節目的投訴共有820宗，其中625宗是由41位投訴人提出。

There were 820 complaints about audio-visual broadcasting on public transport vehicles. These included 615 repeated complaints from 41 complainants.

電車 Hongkong Tramways
 PT 山頂纜車 Peak Tramways
 FF 新渡輪 New World First Ferry
 SF 天星小輪 "Star" Ferry
 MF 其他渡輪 Minor Ferries