



投訴建議性質 Nature of Complaints/Suggestions	交通工具 Mode													陸上交通工具 Vehicular Transport										鐵路運輸 Rail Transport					水陸交通工具 Waterborne Transport			合計 或 小計 Total/ Sub total				
	專營巴士 Franchised Buses													RMB	Taxi	MTR					KCR					FF	SF	MF								
	專營巴士 Franchised Buses															RS	KCRF	XHT	LWB	NLB	FB	CTB2	CTB1	KMB	KRB1				KRB2	KRB	KCR (ER)		KCR (WR)* (LR)	KCR (LR)	HT	PT
	KMB	KRB1	KRB2	FB	NLB	LWB	XHT	KCRF	RS	RMB	Taxi	MTR	KCR (ER)																							
125														22	8	23	5	6	62	5	-	279	-	-	10	1	-	14	1	-	2	1	3			
1) 班次/載容量 Frequency / carrying capacity	125	22	8	23	5	6	62	5	-	279	-	-	-	10	1	-	14	1	-	2	1	3	567													
2) 路線 Routing	111	6	2	24	1	2	29	7	22	50	-	-	-	1	-	-	8	-	-	-	-	1	264													
3) 服務時間 Hours of operation	9	3	-	1	1	1	11	-	-	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	43													
4) 設置車站 Provision of stops	21	7	-	5	-	-	17	-	3	21	1	9	9	-	1	2	-	-	-	-	-	-	87													
小計 Sub-total	266	38	10	53	7	9	119	12	25	366	1	9	9	11	2	2	22	1	-	2	2	4	961													
(B) 服務水準 Standard of Service																																				
1) 服務班次 Regularity of service	353	80	14	83	9	8	168	7	7	288	-	-	-	11	18	-	18	1	-	9	-	6	1 080													
2) 路線依循情況 Adherence to routeing	1	-	1	-	1	-	-	-	2	92	-	890	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	988													
3) 駕駛行為不當 Improper driving behaviour #	58	19	5	15	2	2	42	3	9	218	67	284	6	1	-	3	15	-	-	-	-	-	749													
4) 員工 (包括司機) 行為及工作表現 Conduct & performance of staff (including drivers)	73	21	3	38	9	3	63	4	1	525	75	2 132	6	1	-	3	5	-	9	3	2	2 976														
5) 濫收車/船費 Overcharging	-	-	-	1	-	-	-	1	-	13	3	779+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	797													
6) 清潔 Cleanliness	14	3	-	2	1	2	3	-	1	26	2	2	2	-	-	1	-	-	-	-	-	2	59													
7) 車輛/船隻狀況 Conditions of vehicles / vessels	29	5	2	17	2	2	8	1	2	29	4	7	11	2	1	3	2	-	2	-	-	129														
8) 乘客服務及設施 Passenger services & facilities	417	111	1	115	9	5	372	1	2	78	4	7	71	23	2	10	1	-	10	1	7	1 247 [^]														
小計 Sub-total	945	239	26	271	33	22	656	17	24	1 269	155	4 101	105	45	3	39	24	-	30	4	17	8 025														
(C) 一般性質 General	93	23	5	18	-	6	72	8	22	106	125	560	7	3	2	8	6	-	4	2	3	1 073														
今年合計 Total this year	1 304	300	41	342	40	37	847	37	71	1 741	281	4 670	123	50	7	69	31	-	36	8	24	10 059														
總數 Grand-total	(2 948)													(6 763)					(280)					(68)												
上年合計 Total previous year	1 492	419	52	296	40	37	667	53	59	1 850	224	4 785	229	29	-	49	21	1	40	2	12	10 357														

說明 Legend:

KMB 九巴 Kowloon Motor Bus
NLB 新大嶼山巴士 New Lantau Bus
LWB 龍運巴士 Long Win 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
KCRF 九龍接駁巴士 KCR Feeder Bus
* 九龍鐵路 (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).
+ 包括有關的士味錶的違例行為
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.