

## 交通投诉组二零零六年工作报告

### 二零零六年内接获的投诉及建议的概况

在二零零六年，交通投诉组共接获 20 248 宗有关运输交通事宜的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 167 宗。个案总数与二零零五年的 17 315 宗相比，上升 16.9%。交通投诉组过去五年内接获的投诉及建议的分类载于附录 1。在二零零六年接获的个案的分类如下：

| <u>投诉/建议性质</u> | <u>2005</u>   | <u>2006</u>   | <u>增/减</u>    |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
| 公共交通服务         | 12 767        | 15 323        | +20.0%        |
| 交通情况           | 1 217         | 1 154         | -5.2%         |
| 道路维修           | 364           | 354           | -2.7%         |
| 法例执行           | 2 548         | 3 035         | +19.1%        |
| 其他             | 419           | 382           | -8.8%         |
| 合计             | <b>17 315</b> | <b>20 248</b> | <b>+16.9%</b> |

2. 值得注意的是，交通投诉组在二零零五年下半年，加强了宣传本组热线的工作。除了在主要公共交通交汇处和巴士总站展示及在的士上张贴热线号码外，交通投诉组也在报章刊登有关资料。此外，自二零零五年十月底起，当局在公共小巴的发牌条件中亦加入了公共小巴车厢内必须张贴该热线号码的新规定。本组留意到，自二零零五年第三季起，本组接获的投诉及建议宗数持续上升。

3. 在二零零六年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 84%。其余的个案(16%)则是投诉人利用电邮、传真、信件或交通投诉组投诉表格提出的。

4. 年内，交通投诉组完成 18 330 宗个案(包括在上一年未解决的个案)的调查工作。当中 12 988 宗(71%)证实成立，而不成立个案则有 1 080 宗(6%)，其余 4 262 宗(23%)则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附录 2。本组注意到：

- 个案成立的百分率由二零零五年的 67% 升至二零零六年的 71%。有关政府部门/公共交通机构已就这些个案采取措施改善有关情况，又或正考虑如何解决问题；以及
- 无法追查的个案的百分率由二零零五年的 28% 下降至二零零六年的 23%，主要原因是无法追查的的士投诉个案数目减少(二零零六年有 3 781 宗，二零零五年则有 4 349 宗)。

5. 在二零零六年，有关的政府部门及机构共采纳 161 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况。有关个案的概要载于附录 3。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

## 公共交通服务

6. 交通投诉组接获的投诉及建议仍以涉及公共交通服务为主。在二零零六年，这些个案共有 15 323 宗，占个案总数约 76%。当中纯粹提出建议的共有 75 宗。这类个案的数目较二零零五年的 12 767 宗上升 20%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

| <u>交通工具</u>      | <u>2005</u>   | <u>2006</u>   | <u>增/减</u>      |
|------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 专营巴士<br>(包括接驳巴士) | 2 936 (2.01)  | 3 420 (2.38)  | +16.5% (+18.4%) |
| 居民巴士服务           | 51 (0.79)     | 51 (0.77)     | - (-2.5%)       |
| 专线小巴             | 2 319 (4.87)  | 3 176 (6.38)  | +37.0% (+31.0%) |
| 红色小巴             | 544 (3.29)    | 627 (3.95)    | +15.3% (+20.1%) |
| 的士               | 6 227 (16.69) | 7 051 (18.14) | +13.2% (+8.7%)  |
| 铁路运输             | 639 (0.43)    | 942 (0.62)    | +47.4% (+44.2%) |
| 渡轮               | 51 (0.91)     | 56 (0.99)     | +9.8% (+8.8%)   |
| 合计               | 12 767        | 15 323        | +20.0%          |

(注：括号内是每百万乘客人次计的投诉/建议的数字。)

按交通工具类别及投诉/建议性质的分类详载于附录 4。

### **专营巴士服务**

7. 在二零零六年，有关专营巴士服务的个案共有 3 420 宗，即每百万乘客人次计有 2.38 宗投诉/建议；与二零零五年的 2 936 宗个案及每百万乘客人次计有 2.01 宗投诉/建议相比，分别上升 16.5%及 18.4%。个案数目上升，主要是乘客对乘客服务和设施以及巴士公司员工的行为和工作表现的投诉/建议增加所致。

8. 交通投诉组在二零零六年内接获有关巴士车厢内播放视听节目的投诉有所增加。在二零零六年，合共有 106 名投诉人提出 857 宗投诉，二零零五年则合共有 113 名投诉人提出 555 宗投诉。大部分投诉是关于广播的音量。

9. 交通投诉组小组委员会得悉，运输署一直与各巴士公司紧密合作，探讨在合理和可行的情况下，平衡各类乘客的利益。为在巴士上提供令乘客普遍感到适意的环境，巴士公司已把广播声量调校至与巴士周围环境接近的声量水平，并且使用压缩器收窄音调的变化，以及把下层车尾部分划设为静音区，而下层亦只开启一个扬声器。

10. 运输署一直有定期抽查装有视听广播系统的巴士，以监察巴士上的广播服务。该署并已提醒巴士公司，每当收到涉及个别巴士广播音量的投诉时，即须尽快采取改善措施。运输署会继续密切监察乘客对播放视听节目的反应，并会视乎情况需要，与巴士公司研究进一步的改善措施。

11. 有关专营巴士服务的 3 420 宗个案，按个别巴士公司分类的数字载于附录 5。有关三间主要专营巴士公司的投诉及建议资料如下：

- 九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 1.41 宗增至二零零六年的 1.77 宗，增幅为 25.5%。二零零六年内接获的 1 575 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(784 宗)、服务班次(264 宗)以及员工行为和工作表现(136 宗)。

- 城巴有限公司(城巴)(第一类专营权) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 3.03 宗减至二零零六年的 2.93 宗，减幅为 3.3%。二零零六年内接获的 410 宗个案，主要涉及服务班次(133 宗)、乘客服务及设施(63 宗)和驾驶行为不当(57 宗)。
- 新世界第一巴士服务有限公司(新巴) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 3.51 宗减至二零零六年的 3.33 宗，减幅为 5.1%。二零零六年内接获的 414 宗个案，主要涉及服务班次(120 宗)、乘客服务及设施(75 宗)和驾驶行为不当(60 宗)。

12. 有关九巴、城巴(第一类专营权)和新巴过去五年的投诉/建议的比较载于附录 6。

### **居民巴士服务**

13. 居民巴士服务主要在繁忙时间提供服务，以助减轻市民对集体运输工具的需求。这类服务属专线服务，营办商如拟修改服务细节，必须获运输署批准。

14. 在二零零六年，有关居民巴士服务的个案共有 51 宗，与二零零五年的数目相同。每百万乘客人次计的投诉/建议数目，则由二零零五年的 0.79 宗减至二零零六年的 0.77 宗，减幅为 2.5%。现把所接获的 51 宗个案分类详载于附录 7。

15. 有关居民巴士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 8。

### **公共小巴服务**

16. 在二零零六年，有关公共小巴服务的个案共有 3 803 宗，即每百万乘客人次计有 5.79 宗投诉/建议；与二零零五年的 2 863 宗个案及每百万乘客人次计有 4.46 宗投诉及建议相比，分别上升 32.8%及 29.8%。

## 专线小巴服务

17. 专线小巴须依照服务详情表的规定，按指定的收费、路线及班次运作。运输署负责监察营办商的表现。

18. 在二零零六年，有关专线小巴服务的投诉/建议共有 3 176 宗，占有公共小巴个案的 84%，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 6.38 宗；与二零零五年的 2 319 宗个案和每百万乘客人次计有 4.87 宗投诉/建议相比，分别上升 37%及 31%。投诉及建议数目增加，主要是涉及员工行为及工作表现和驾驶行为不当的投诉增加所致。现把所接获的 3 176 宗个案分类详载于附录 9。

## 红色小巴服务

19. 红色小巴受《道路交通(公共服务车辆)规例》管制。

20. 在二零零六年，有关红色小巴服务的投诉/建议共有 627 宗，占有公共小巴个案的 16%，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 3.95 宗；与二零零五年的 544 宗个案和每百万乘客人次计有 3.29 宗投诉/建议相比，分别上升 15.3%及 20.1%。投诉及建议数目增加，主要是涉及驾驶行为不当的投诉增加所致。现把所接获的 627 宗个案分类详载于附录 10。

21. 有关专线小巴及红色小巴过去五年的投诉及建议的比较载于附录 11。

22. 交通投诉组小组委员会得悉，为提高公共小巴服务的质素，运输署在二零零六年落实执行一系列经由交通谘询委员会(交谘会)委员杨家声先生担任主席(二零零六年六月起由詹志勇教授接任)的优质公共小巴服务事宜督导委员会通过的多项措施。落实的措施如下：

- (a) 运输署与职业训练局在技能提升计划下合办陆路客运业的“高级公共小巴司机训练课程”。技能提升计划于二零零四年四月推出，由政府资助七成学费。截至二零零六年年底，已有大约 270 名公共小巴司机修习过上述课程；
- (b) 运输署由二零零三年八月起，指定三间驾驶改进学校，为公共小巴司机开办六小时的基本“公共小巴司

机训练课程”，以改善驾驶行为及态度。截至二零零六年年底，已有超过 700 名公共小巴司机曾参加该课程；

- (c) 举办公共小巴安全运动，提倡安全驾驶及提升优质服务；
- (d) 举办工作坊，以提升业界的营运和管理技巧，及司机的安全意识；以及
- (e) 在名为《小巴 Net》的公共小巴通讯内刊载提醒小巴司机注意安全的讯息，并把通讯免费派予司机、乘客及市民。

## **的士服务**

23. 在二零零六年，的士服务仍属一项主要投诉项目。有关的士服务的个案共有 7 051 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 46%。每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 18.14 宗，在所有公共交通服务中是最高的；与二零零五年的 6 227 宗个案和每百万乘客人次计有 16.69 宗投诉/建议相比，分别上升 13.2%及 8.7%。个案数目上升的主要原因，是有关的士司机违规行为(特别是涉及司机行为及工作表现、驾驶行为不当以及不采用最直接的路线)的投诉有所增加。现把所接获的 7 051 宗个案分类详载于附录 12。

24. 在接获的 7 051 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 6 607 宗(94%)。如投诉人愿意出庭作证，交通投诉组会把这些个案转交警方进一步调查。年内，共有 1 366 宗(21%)这类投诉转介警方处理。在二零零六年，警方完成调查今年或去年转介的 945 宗个案。调查结果的分类数字载于附录 13。

25. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 14。

26. 交通投诉组小组委员会得悉，运输署及由交谘会委员曾宝强博士担任主席的优质的士服务督导委员会已推出多项措施，以提升的士行业的服务水准。这些措施包括：推行英语及普通话自学计划，以提高的士司机的语文能力；出版的士季刊及的士服务指南、在机场、香港迪士尼乐园及落马洲派发的士乘客资讯单张；在选定的士站为乘客设立电子资讯显示屏及资讯板；在禁区设置的士上落客点和的士落客点及暂时全面放宽繁忙时间和“上午七

时至下午七时”禁止停车的限制，以方便的士提供点到点的服务；以及制定一系列的士司机服务标准。此外，运输署亦支持“马路的事不容有失 24 小时免费的士失物热线”。

27. 由二零零一年起，运输署与优质的士服务督导委员会合办的士司机嘉许计划，特地表扬行为良好的的士司机。截至二零零六年年底，共有 4 417 位司机曾在计划下受到嘉许。

28. 运输署继续鼓励在职的士司机参加技能提升计划下的培训课程，以期提升的士服务的质素。二零零六年九月，运输署与优质的士服务督导委员会更制作一套的士运作自学录像课程。有关课程已上载督导委员会的网页，协助新入职司机了解基本的士路面运作技巧和的士服务标准，以及让在职的士司机复修优质的士服务的要点。

29. 此外，二零零六年一月至三月期间，运输署联同旅游事务署及香港旅游发展局合办“的士好客运动”，鼓励的士司机为乘客提供优质的士服务。

## **铁路服务**

30. 在二零零六年，有关铁路服务的个案共有 942 宗，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 0.62 宗；与二零零五年的 639 宗个案和每百万乘客人次计有 0.43 宗投诉/建议相比，分别上升 47.4%及 44.2%。投诉数字上升的主要原因，是有关由二零零五年七月起于九广铁路(九铁)列车上播放的视听广播节目(“新闻直线”)的投诉增加所致。

31. 在二零零六年，交通投诉组接获 36 名投诉人合共提出 558 宗有关“新闻直线”的投诉，二零零五年则接获 73 名投诉人合共提出 289 宗投诉。大部分投诉是关于广播的音量。

32. 交通投诉组小组委员会得悉，“新闻直线”在九铁列车播放初期，政府已注意到一些乘客对其音量水平的意见，并已即时向九广铁路公司(九铁公司)转达乘客的关注。政府已要求九铁公司即时采取措施，把音量降至令乘客更感舒适的水平、改善广播声音“扩散”至静音车厢和静音区的问题、确保正常列车服务和紧急广播不会受到影响，以及改进播音系统，以期尽量减低因背景噪音变化而令广播音量出现的波动。

33. 另一方面，交通投诉组小组委员会亦得悉，九铁公司已积极采取以下措施，以改善“新闻直线”引致的声响问题：

- (a) 由九铁公司的新闻直线传送中心 24 小时遥远监控广播系统的整体表现，并提供工程方面的支援；
- (b) 持续进行全面的声学测量，以评估所有列车的声音质素，并研究适当措施，以改善“新闻直线”在音量和音质方面的整体表现；
- (c) 按每条铁路不同的环境噪音水平，不断调节广播的音量；
- (d) 关掉静音车厢/静音区附近的扬声器，使有关车厢/范围更为宁静。有关的改装工程已在二零零五年十月完成，并已证实能有效处理音量问题；以及
- (e) 调校东铁头等车厢静音区扬声器的位置，把声音的传播范围局限于屏幕附近的地方。这项改装工程已于二零零六年四月完成。

34. 运输署会继续密切监察列车服务的安排、服务表现的水平和  
服务受阻期间的交通应变计划，并在有需要时，与铁路公司探讨进一步的改善措施。

35. 有关铁路服务的 942 宗个案，按个别铁路公司分类的数字载于附录 15。有关两间主要铁路公司的投诉及建议资料如下：

- 地铁有限公司(地铁公司) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 0.21 宗下降至二零零六年的 0.18 宗，减幅为 14.3%。二零零六年内接获的 157 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(93 宗)、驾驶行为不当(12 宗)和服务班次(11 宗)。
- 九铁公司(东铁及马鞍山铁路) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 1.06 宗上升至二零零六年的 1.88 宗，增幅为 77.4%。二零零六年内接获的 631 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(604 宗)。

- 九铁公司(西铁) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 0.76 宗下降至二零零六年的 0.4 宗，减幅为 47.4%。二零零六年内接获的 29 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(22 宗)。
- 九铁公司(轻铁) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 0.25 宗上升至二零零六年的 0.33 宗，增幅为 32%。二零零六年内接获的 45 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(14 宗)、班次/载客量(10 宗)和员工行为及工作表现(9 宗)。

36. 有关地铁公司及九铁公司过去五年的投诉/建议的比较载于附录 16。

## **渡轮服务**

37. 在二零零六年，有关渡轮服务的个案共有 56 宗，即每百万乘客人次计有 0.99 宗投诉/建议；与二零零五年的 51 宗个案和每百万乘客人次计有 0.91 宗投诉/建议相比，分别上升 9.8%及 8.8%。个案数目上升的主要原因，是有关航线及服务班次的投诉增加。

38. 有关渡轮服务的 56 宗个案，按个别渡轮公司分类的数字载于附录 17。有关两间主要渡轮公司的投诉及建议资料如下：

- 新世界第一渡轮服务有限公司(新渡轮) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 2.03 宗上升至二零零六年的 2.08 宗，增幅为 2.5%。二零零六年内接获的 30 宗个案，主要涉及服务班次(12 宗)、乘客服务及设施(8 宗)和员工行为及工作表现(6 宗)。
- 天星小轮有限公司(天星小轮) – 每百万乘客人次计的投诉/建议数目，由二零零五年的 0.31 宗上升至二零零六年的 0.34 宗，增幅为 9.7%。二零零六年内接获的 10 宗投诉，主要涉及班次/载客量(2 宗)、员工行为及工作表现(2 宗)和乘客服务及设施(2 宗)。

39. 有关新渡轮及天星小轮过去五年的投诉/建议的比较载于附录 18。

## 交通及道路情况

40. 在二零零六年，交通投诉组共接获 4 543 宗有关交通及道路情况的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 59 宗；与二零零五年的 4 129 宗投诉及建议相比，增加 10%。这些个案按类别及地区分类分别详载于附录 19 及附录 20。

### 交通情况

41. 在二零零六年，交通投诉组共接获 1 154 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 6%。与二零零五年的 1 217 宗相比，这类个案减少 5.2%。

42. 在接获的 1 154 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 595 宗 (52%)；与二零零五年的 623 宗相比，下降 4.5%。二零零六年引致交通挤塞的原因分类如下：

| <u>原因</u> | <u>投诉数目</u> |             |              |
|-----------|-------------|-------------|--------------|
|           | <u>2005</u> | <u>2006</u> | <u>增/减</u>   |
| 交通管理      | 299         | 273         | -8.7%        |
| 道路工程      | 116         | 142         | +22.4%       |
| 车辆阻塞      | 161         | 113         | -29.8%       |
| 其他        | 47          | 67          | +42.6%       |
| 合计        | <b>623</b>  | <b>595</b>  | <b>-4.5%</b> |

43. 在二零零六年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

| <u>地区</u> | <u>投诉数目</u> |             |            |
|-----------|-------------|-------------|------------|
|           | <u>2005</u> | <u>2006</u> | <u>增/减</u> |
| 湾仔        | 71          | 89          | +25.4%     |
| 九龙城       | 48          | 68          | +41.7%     |
| 中西区       | 77          | 67          | -13.0%     |
| 油尖旺       | 85          | 53          | -37.6%     |

44. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、路政署及其他有关部门考虑及跟进。交通投诉组小组委员会得悉，二零零六年内运输署已采取以下措施，以纾缓交通挤塞：

- (a) 策划及实施临时交通安排，尽量减低道路工程导致的挤塞；
- (b) 在交通挤塞黑点实施交通管理计划；
- (c) 装设新交通灯及调校现有交通灯号；
- (d) 实行交通改道，以增加流量；
- (e) 采取交通限制措施；
- (f) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计；
- (g) 建设新道路、完成主要道路改善工程、迁移或取消路旁泊车位、巴士站或的士站，以增加道路容车量；
- (h) 提供停车处，以方便上落客货；以及
- (i) 举办宣传运动，鼓励司机自律，以减少车辆阻塞的情况。

45. 在二零零六年，投诉交通管理事宜(引致交通挤塞的除外)的投诉及建议共有 287 宗。这类个案涉及交通灯号时间分配、行车线安排及划设禁区。与二零零五年的 307 宗比较，二零零六年的个案数目下降 6.5%。

46. 交通投诉组在二零零六年亦接获 152 项增设交通标志及设备的要求，较二零零五年的 164 宗下降 7.3%。

47. 此外，在二零零六年，有关泊车设施的投诉及建议共有 120 宗，较二零零五年的 123 宗减少 2.4%。

## 道路维修

48. 在二零零六年，交通投诉组共接获 354 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零零五年的 364 宗比较，这类个案数目下降 2.7%。有关个案均已转介路政署或其他有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

## 法例执行

49. 在二零零六年，交通投诉组共接获 3 035 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 15%；与二零零五年的 2 548 宗相比，上升 19.1%。

50. 有关法例执行的投诉个案，主要涉及违例泊车及驾车人士/行人不遵守交通规则。所有投诉均已转介警务处进一步调查。部分个案亦已转介运输署，由该署考虑应否采取适当措施(例如提供泊车设施或实行交通管理措施)以改善情况。

## 有关道路安全事宜的投诉及建议

51. 在二零零六年接获的 20 248 宗投诉及建议中，3 025 宗(15%)与道路安全的事宜有关。有关个案的分类如下：

| <u>投诉/建议数目</u> |                     |
|----------------|---------------------|
| 公共交通服务         | 1 680               |
| 交通管理           | 174                 |
| 道路维修           | 126                 |
| 法例执行           | 1 045               |
| 合计             | <u><u>3 025</u></u> |

52. 公共交通服务方面，投诉人关注到司机的驾驶行为不当、公共交通工具造成阻塞及其他事项(例如车辆状况、车站位置等)，可能危及乘客或其他道路使用者。

53. 交通管理方面，投诉人主要关注到交通标志/设备/道路标记不足、交通灯不足以及视线受不同物件阻挡，可能导致交通意外。

54. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损、交通灯号失灵，以及道路工程施工地点的交通标志/设备不足，可能导致交通意外。

55. 法例执行方面，有关违例泊车造成阻塞并对驾驶人士及行人构成危险的投诉共有 322 宗。有关驾驶人士/行人不遵守交通规则(例如冲红灯/不让路予行人、突然切线、停车等候过久造成阻塞等)，对其他道路使用者构成危险的投诉则有 723 宗。

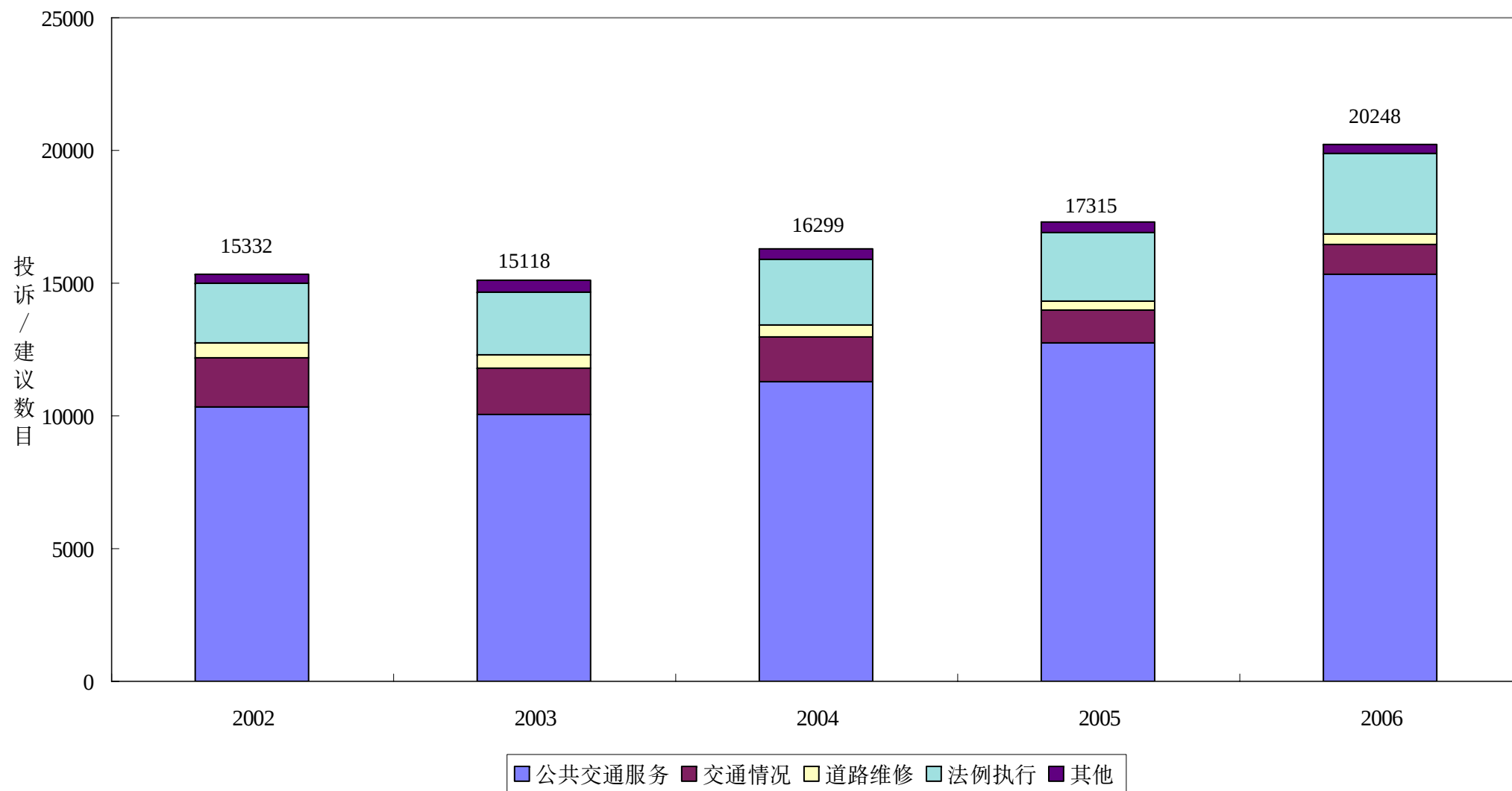
56. 有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、其他有关部门以及公共交通机构调查及跟进。有关方面都积极回应，并已采取或将会采取改善措施，尽量解决公众关注的问题。

交通投诉组在二零零二至零六年间接获的投诉及建议

| 投诉/建议性质          | 2002         | 2003         | 2004         | 2005         | 2006         |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>I. 公共交通服务</b> |              |              |              |              |              |
| (a) 服务质量         | 1 041 [92]   | 961 [65]     | 1 034 [65]   | 1 070 [52]   | 1 093 [46]   |
| (b) 服务水准         | 8 123 [14]   | 8 025 [7]    | 9 374 [9]    | 10 868 [15]  | 13 497 [20]  |
| (c) 一般性质         | 1 193 [7]    | 1 073 [15]   | 881 [14]     | 829 [11]     | 733 [9]      |
|                  | 10 357 [113] | 10 059 [87]  | 11 289 [88]  | 12 767 [78]  | 15 323 [75]  |
| <b>II. 交通情况</b>  |              |              |              |              |              |
| (a) 交通挤塞         | 1 098        | 978          | 928          | 623          | 595          |
| (b) 交通管理         | 365 [26]     | 385 [25]     | 389 [16]     | 307 [18]     | 287 [24]     |
| (c) 增设交通标志及设备    | 231 [18]     | 217 [11]     | 163 [7]      | 164 [13]     | 152 [23]     |
| (d) 泊车设施         | 129 [18]     | 134 [18]     | 210 [38]     | 123 [20]     | 120 [10]     |
|                  | 1 823 [62]   | 1 714 [54]   | 1 690 [61]   | 1 217 [51]   | 1 154 [57]   |
| <b>III. 道路维修</b> |              |              |              |              |              |
| (a) 道路情况         | 340          | 250          | 203 [2]      | 183 [1]      | 185 [1]      |
| (b) 交通标志及设备      | 200          | 248          | 244          | 162          | 156          |
| (c) 行车道标记        | 26           | 17           | 11           | 19           | 13           |
|                  | 566          | 515          | 458 [2]      | 364 [1]      | 354 [1]      |
| <b>IV. 法例执行</b>  |              |              |              |              |              |
| (a) 违例泊车         | 1 164        | 1 169        | 1 190        | 1 185        | 1 464        |
| (b) 其他执法事宜       | 1 066        | 1 192        | 1 248        | 1 363        | 1 571 [1]    |
|                  | 2 230        | 2 361        | 2 438        | 2 548        | 3 035 [1]    |
| <b>V. 其他</b>     | 356 [7]      | 469 [5]      | 424 [10]     | 419 [20]     | 382 [33]     |
| 合计               | 15 332 [182] | 15 118 [146] | 16 299 [161] | 17 315 [150] | 20 248 [167] |

注： 方括号是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

交通投诉组在二零零二至零六年间接获的投诉及建议



**投诉及建议的调查结果一览表**  
(二零零六年一月至十二月)

| 调查结果<br>投诉/建议性质  |                              |                              |                             |                              |                                |
|------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|                  | A1                           | A2                           | B                           | C                            | 合计                             |
| <b>I. 公共交通服务</b> |                              |                              |                             |                              |                                |
| (a) 服务质量         | 104                          | 684                          | 215                         | 3                            | 1 006                          |
| (b) 服务水准         | 3 514                        | 3 787                        | 372                         | 3 933                        | 11 606                         |
| (c) 一般性质         | 327                          | 342                          | 77                          | 10                           | 756                            |
|                  | <b>3 945</b>                 | <b>4 813</b>                 | <b>664</b>                  | <b>3 946</b>                 | <b>13 368</b>                  |
| <b>II. 交通情况</b>  |                              |                              |                             |                              |                                |
| (a) 交通挤塞         | 195                          | 357                          | 42                          | 2                            | 596                            |
| (b) 交通管理         | 57                           | 93                           | 126                         | -                            | 276                            |
| (c) 增设交通标志及设备    | 42                           | 29                           | 57                          | -                            | 128                            |
| (d) 泊车设施         | 17                           | 37                           | 53                          | 1                            | 108                            |
|                  | <b>311</b>                   | <b>516</b>                   | <b>278</b>                  | <b>3</b>                     | <b>1 108</b>                   |
| <b>III. 道路维修</b> |                              |                              |                             |                              |                                |
| (a) 道路情况         | 131                          | 49                           | 17                          | -                            | 197                            |
| (b) 交通标志及设备      | 62                           | 60                           | 38                          | 3                            | 163                            |
| (c) 行车道标记        | 8                            | 1                            | 3                           | -                            | 12                             |
|                  | <b>201</b>                   | <b>110</b>                   | <b>58</b>                   | <b>3</b>                     | <b>372</b>                     |
| <b>IV. 法例执行</b>  |                              |                              |                             |                              |                                |
| (a) 违例泊车         | 783                          | 670                          | 5                           | -                            | 1 458                          |
| (b) 其他执法事宜       | 510                          | 763                          | 37                          | 300                          | 1 610                          |
|                  | <b>1 293</b>                 | <b>1 433</b>                 | <b>42</b>                   | <b>300</b>                   | <b>3 068</b>                   |
| <b>V. 其他</b>     | <b>168</b>                   | <b>198</b>                   | <b>38</b>                   | <b>10</b>                    | <b>414</b>                     |
| <b>合计</b>        | <b>5 918</b><br><b>(32%)</b> | <b>7 070</b><br><b>(39%)</b> | <b>1 080</b><br><b>(6%)</b> | <b>4 262</b><br><b>(23%)</b> | <b>18 330</b><br><b>(100%)</b> |

#### 图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
- A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
- B - 不成立的个案
- C - 无法追查的个案

**有关公共交通服务的  
投诉及建议的调查结果一览表  
(二零零六年一月至十二月)**

| 交通工具类别 \ 调查结果     | A1                       | A2                       | B                     | C                        | 合计                       |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| 九巴                | 829                      | 579                      | 121                   | 10                       | 1 539                    |
| 城巴(第一类专营权)        | 151                      | 221                      | 28                    | 6                        | 406                      |
| 城巴(第二类专营权)        | 45                       | 52                       | 16                    | -                        | 113                      |
| 新巴                | 162                      | 241                      | 47                    | 4                        | 454                      |
| 新大屿山巴士            | 17                       | 14                       | 13                    | -                        | 44                       |
| 龙运巴士              | 16                       | 59                       | 6                     | 1                        | 82                       |
| 过海隧巴              | 380                      | 345                      | 74                    | 7                        | 806                      |
| 九广铁路接驳巴士          | 5                        | 24                       | 11                    | -                        | 40                       |
| 居民巴士服务            | 22                       | 28                       | 4                     | 1                        | 55                       |
| 专线小巴              | 1 534                    | 759                      | 179                   | 46                       | 2 518                    |
| 红色小巴              | 465                      | 67                       | 51                    | 87                       | 670                      |
| 的士                | 236                      | 1 639                    | 24                    | 3 781                    | 5 680                    |
| 地下铁路              | 16                       | 80                       | 59                    | 2                        | 157                      |
| 九广铁路(东铁/西铁/马鞍山铁路) | 35                       | 581                      | 11                    | -                        | 627                      |
| 九广铁路(轻铁)          | 7                        | 34                       | 5                     | -                        | 46                       |
| 电车                | 16                       | 53                       | 7                     | -                        | 76                       |
| 山顶缆车              | 1                        | -                        | -                     | -                        | 1                        |
| 新渡轮               | 4                        | 21                       | 4                     | 1                        | 30                       |
| 天星小轮              | -                        | 6                        | 3                     | -                        | 9                        |
| 其他渡轮              | 4                        | 10                       | 1                     | -                        | 15                       |
| <b>合计</b>         | <b>3 945<br/>(29.5%)</b> | <b>4 813<br/>(36.0%)</b> | <b>664<br/>(5.0%)</b> | <b>3 946<br/>(29.5%)</b> | <b>13 368<br/>(100%)</b> |

## 图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)  
A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)  
B - 不成立的个案  
C - 无法追查的个案

有关当局在二零零六年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

*港岛区*

- 在轩尼诗道一个巴士站安装栏杆，以方便乘客。
- 拆除铜锣湾道一个巴士站的栏杆，以方便乘客。

*九龙区*

- 在梳士巴利道加设一个巴士站，以满足乘客需求。
- 迁移德民街一个专线小巴站，以方便乘客。
- 在青山道一个巴士站安装栏杆，以方便乘客。

*新界区*

- 开办荃湾中至铜锣湾山路之间的专线小巴服务，以满足乘客需求。
- 扩阔显田街的专线小巴总站，以方便乘客。
- 在美田邨及翠岭路加设巴士站，以满足乘客需求。
- 扩大大埔公路一大围段一个巴士站的候车处，以方便乘客。
- 迁移文东路一个巴士站，以方便乘客。

II. 交通管理

*港岛区*

- 延长以下地点交通灯的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞：柴湾道、鲤景道、坚拿道西、德辅道西、轩尼诗道、鸿兴道、摩利臣山道、坚道、太安街、铜锣湾道、卑路乍街、民耀街及骆克道。

- 延长会议道及坚道交通灯的行人绿灯时间，以方便行人。
- 调校以下地点的交通灯，使之互相配合，以改善交通流量：般咸道、菲林明道及山光道。
- 在以下地点设立“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通：菲林明道、船坞里及银幕街。
- 延长山村道的“禁止停车”限制区的范围，以防止车辆阻塞交通。
- 在数码港道及山村道加设交通标志/道路标记，以提醒驾车人士慢驶。
- 在安庶庇街及菲林明道加设交通标志，以免驾车人士感到混淆。
- 迁移琉璃街一个交通标志，以方便行人。
- 把太乐街一个交通标志及道路标记由“让路”改为“停车”，以改善道路安全。
- 在坚尼地道加设双白线，以管制车辆切线。
- 延长花园道及置富道的双白线，以管制车辆切线。
- 取消夏慤道的白色实线，以方便驾车人士转线。
- 在柏道加设“请勿停车”道路标记，以防止车辆阻塞交通。
- 在摩利臣山道与礼顿道交界加设行车线标记，以免驾车人士感到混淆。
- 在旧山顶道、己连拿利和罗便臣道加设行车线终点标记，以指引驾车人士。
- 在干诺道中加设黄色路口方格及白色实线，以分别防止车辆阻塞交通及管制车辆切线。
- 在金钟道及柴湾道加设黄色路口方格，以防止车辆阻塞交通。
- 在列堤顿道安装栏杆，以防止车辆违例停泊在行人路。
- 在薄扶林道的一个安全岛安装栏杆，以改善道路安全。
- 在红棉路安装交通圆柱筒，以改善道路安全。

- 在大坑道安装栏杆，以防止行人乱过马路。
- 改善蓝湾半岛公共交通交汇处的行人过路设施，以方便行人。
- 在田湾海旁道铺设防滑物料，以改善道路安全。

## 九龙区

- 延长以下地点交通灯的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞：红磡道、深旺道、高山道、东京街、凤德道、佐敦道、窝打老道、新清水湾道、钦州街、利安道、发祥街、凤舞街、茜发道、骏业街及东正道。
- 延长以下地点交通灯的行人绿灯时间，以方便行人：天光道、鲤鱼门道、观塘道及大南西街。
- 迁移大埔道的交通灯及停车线，以改善驾车人士的视线。
- 调校协和街及荔枝角道的交通灯，使之互相配合，以改善交通流量。
- 在卫理道及芜湖街的交通灯加设右转灯号，以方便驾车人士。
- 在以下地点设立“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通：广东道、大业街、山东街、洗衣街、青山道、西洋菜南街及东京街。
- 延长以下地点“禁止停车”限制区的有效时间，以防止车辆阻塞交通：塘尾道、荔枝角道及青山道。
- 延长以下地点“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通：翠凤街、丰盛街、雀桥街、茜发道及窝打老道。
- 在琼林街及伟乐街加设“请勿停车”道路标记，以防止车辆阻塞交通。
- 修改长旺道的道路标记，以方便长车转弯。
- 延长龙蟠街巴士总站的道路标记，以方便行人。
- 在荔枝角道加设“只准向前驶或左转”道路标记，以提醒驾车人士。
- 在必发道加设“让路”道路标记，以提醒驾车人士慢驶。
- 在深旺道加设“靠左驶”道路标记，以提醒驾车人士前面减少行车线。

- 在深旺道及庆田街加设警告标志，以提醒驾车人士前面有学校/儿童横过马路。
- 在高超道加设“不准右转”交通标志，以提醒驾车人士。
- 在青山道及马头涌道加设“不准左转”交通标志，以提醒驾车人士。
- 在惠安街加设“左转”和“右转”交通标志，以免驾车人士感到混淆。
- 在海庭道加设“不准掉头”交通标志，以提醒驾车人士。
- 取消文昌街一个泊车位，以方便行人。
- 在西洋菜北街加设电单车泊车位，以方便驾驶电单车人士。
- 把浸会大学道的巴士泊车位改为私家车泊车位，以方便驾车人士。
- 把开源道由双程行车改为单程行车，以改善交通流量。
- 把广播道其中一段改为单程路，以改善道路安全。
- 把嘉荣街一个的士站改作一般上落客货区，以方便驾车人士。
- 减少彩虹道一个巴士站的巴士线数目，并扩展行人路，以改善道路安全。
- 在飞凤街加设栏杆，以防止车辆违例停泊在行人路。
- 在砵兰街加设交通灯控制的行人过路处，以方便行人。

### **新界区**

- 延长以下地点交通灯的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞：大旗岭路、乐景街、车公庙路、青敬路、元朗体育路、大棠路、裕泰路、联安街、安景街及永顺街。
- 在海珠路加设“禁止停车”限制区及安装栏杆，以防止违例泊车。
- 在葵义路设立“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 修改运头街及青山公路—荃湾段“禁止停车”限制区的有效时间，以防止车辆阻塞交通。

- 在源禾路加设道路标记，以提醒驾车人士交通合流。
- 在威尔斯亲王医院外的公共交通交汇处的行人过路处加设道路标记，以改善道路安全。
- 修改震寰路的道路标记，以免驾车人士感到混淆。
- 删除货柜码头路一个黄色路口方格，并加设虚实白线，以管制车辆切线。
- 修改位于宝宁路、宝琳北路及宝顺路的回旋处的设计，以改善道路安全。
- 修改大涌道回旋处的设计，以改善交通流量。
- 在青山公路加设“不准右转”交通标志，以提醒驾车人士。
- 在屏竹里的公众停车场加设电单车泊车位，以方便驾驶电单车人士。
- 在西楼角路加设栏杆，以防止车辆阻塞交通。
- 在乐林路及乐莲径加设行人辅助线，以方便行人。
- 把关门口街的分段横过马路处改为直接的过路处，以方便行人。
- 在锦田公路七星岗村村口加设车辆出入通路，以方便驾车人士。
- 调整马鞍山绕道的车速限制，以改善交通流量。

## 二零零六年有关公共交通服务的投诉及建议

| 交通工具类别<br>投诉/建议性质       | 陆上交通工具             |                    |            |          |              |          |                  |    | 铁路运输                                         |      |     |       |                                                                | 水路交通工具 |    |    | 合计<br>或<br>小计 |                |    |    |                   |
|-------------------------|--------------------|--------------------|------------|----------|--------------|----------|------------------|----|----------------------------------------------|------|-----|-------|----------------------------------------------------------------|--------|----|----|---------------|----------------|----|----|-------------------|
|                         | 专营巴士               |                    |            |          |              |          |                  |    | 居民<br>巴士<br>服务<br>专线<br>小巴<br>红色<br>小巴<br>的士 |      |     |       | 九广铁路<br>(东铁/西铁<br>马鞍山铁路)<br>九广<br>铁路<br>(轻铁)<br>电车<br>山顶<br>缆车 |        |    |    |               | 天星<br>其他<br>渡轮 |    |    |                   |
|                         | 城巴<br>(第一类<br>专营权) | 城巴<br>(第二类<br>专营权) | 新大屿山<br>巴士 | 龙运<br>巴士 | 九广铁路<br>接驳巴士 | 地下<br>铁路 | 九广<br>铁路<br>(轻铁) | 电车 |                                              |      |     |       |                                                                |        |    |    |               |                |    |    | 山顶<br>缆车          |
| (A) 服务质量                |                    |                    |            |          |              |          |                  |    |                                              |      |     |       |                                                                |        |    |    |               |                |    |    |                   |
| (1) 班次/载客量              | 96                 | 33                 | 11         | 18       | 7            | 28       | 64               | 8  | 6                                            | 449  | -   | -     | 9                                                              | 3      | 10 | 1  | -             | 1              | 2  | -  | 746               |
| (2) 路线                  | 44                 | 6                  | 4          | 19       | 3            | 2        | 20               | 1  | 2                                            | 49   | -   | -     | 3                                                              | -      | 1  | 2  | -             | -              | -  | 6  | 162               |
| (3) 服务时间                | 7                  | 1                  | 1          | 5        | 9            | 2        | 9                | 1  | -                                            | 14   | -   | -     | -                                                              | -      | -  | 3  | -             | -              | -  | -  | 52                |
| (4) 设置车站                | 27                 | 6                  | 5          | 17       | 2            | -        | 6                | 3  | 2                                            | 65   | -   | -     | -                                                              | -      | -  | -  | -             | -              | -  | -  | 133               |
| 小计                      | 174                | 46                 | 21         | 59       | 21           | 32       | 99               | 13 | 10                                           | 577  | -   | -     | 12                                                             | 3      | 11 | 6  | -             | 1              | 2  | 6  | 1093              |
| (B) 服务水准                |                    |                    |            |          |              |          |                  |    |                                              |      |     |       |                                                                |        |    |    |               |                |    |    |                   |
| (1) 服务班次                | 264                | 133                | 40         | 120      | 8            | 20       | 196              | 13 | 10                                           | 446  | -   | -     | 11                                                             | 2      | 5  | 9  | -             | 12             | 1  | 2  | 1292              |
| (2) 路线依循情况              | 3                  | 2                  | 2          | -        | 1            | -        | 1                | -  | -                                            | 144  | -   | 1349  | -                                                              | -      | -  | -  | -             | -              | -  | -  | 1502              |
| (3) 驾驶行为不当              | 110                | 57                 | 9          | 60       | 7            | 2        | 70               | 3  | 17                                           | 732  | 365 | 972   | 12                                                             | 5      | 4  | 12 | -             | 1              | 1  | -  | 2439              |
| (4) 员工(包括司机)行为及<br>工作表现 | 136                | 40                 | 17         | 42       | 4            | 13       | 105              | 8  | 7                                            | 957  | 148 | 3180  | 8                                                              | 8      | 9  | 6  | 1             | 6              | 2  | 3  | 4700              |
| (5) 滥收车/船费              | 1                  | 1                  | -          | 1        | -            | -        | 1                | -  | -                                            | 45   | 2   | 1106* | -                                                              | -      | -  | -  | -             | -              | -  | -  | 1157              |
| (6) 清洁                  | 6                  | 10                 | 3          | 17       | -            | -        | 7                | -  | -                                            | 10   | -   | 1     | -                                                              | -      | -  | -  | -             | -              | -  | -  | 54                |
| (7) 车辆/船只状况             | 45                 | 42                 | 4          | 24       | 1            | 1        | 28               | 1  | 1                                            | 61   | 27  | 17    | 9                                                              | 6      | -  | 34 | -             | 1              | 1  | 1  | 304               |
| (8) 乘客服务及设施             | 784                | 63                 | 9          | 75       | 6            | 3        | 225              | 2  | 2                                            | 100  | 4   | 20    | 93                                                             | 626    | 14 | 10 | -             | 8              | 2  | 3  | 2049 <sup>#</sup> |
| 小计                      | 1349               | 348                | 84         | 339      | 27           | 39       | 633              | 27 | 37                                           | 2495 | 546 | 6645  | 133                                                            | 647    | 32 | 71 | 1             | 28             | 7  | 9  | 13497             |
| (C) 一般性质                | 52                 | 16                 | -          | 16       | 2            | 2        | 21               | -  | 4                                            | 104  | 81  | 406   | 12                                                             | 10     | 2  | 2  | -             | 1              | 1  | 1  | 733               |
| 今年合计                    | 1575               | 410                | 105        | 414      | 50           | 73       | 753              | 40 | 51                                           | 3176 | 627 | 7051  | 157                                                            | 660    | 45 | 79 | 1             | 30             | 10 | 16 | 15323             |
| 总数                      | (3420)             |                    |            |          |              |          |                  |    | (10905)                                      |      |     |       | (942)                                                          |        |    |    | (56)          |                |    |    |                   |
| 上年合计                    | 1266               | 428                | 94         | 420      | 24           | 68       | 592              | 44 | 51                                           | 2319 | 544 | 6227  | 185                                                            | 396    | 34 | 23 | 1             | 29             | 9  | 13 | 12767             |

\* 包括有关的士咪表的违规行为

# 包括由 131 位投诉人提出的 1416 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉。

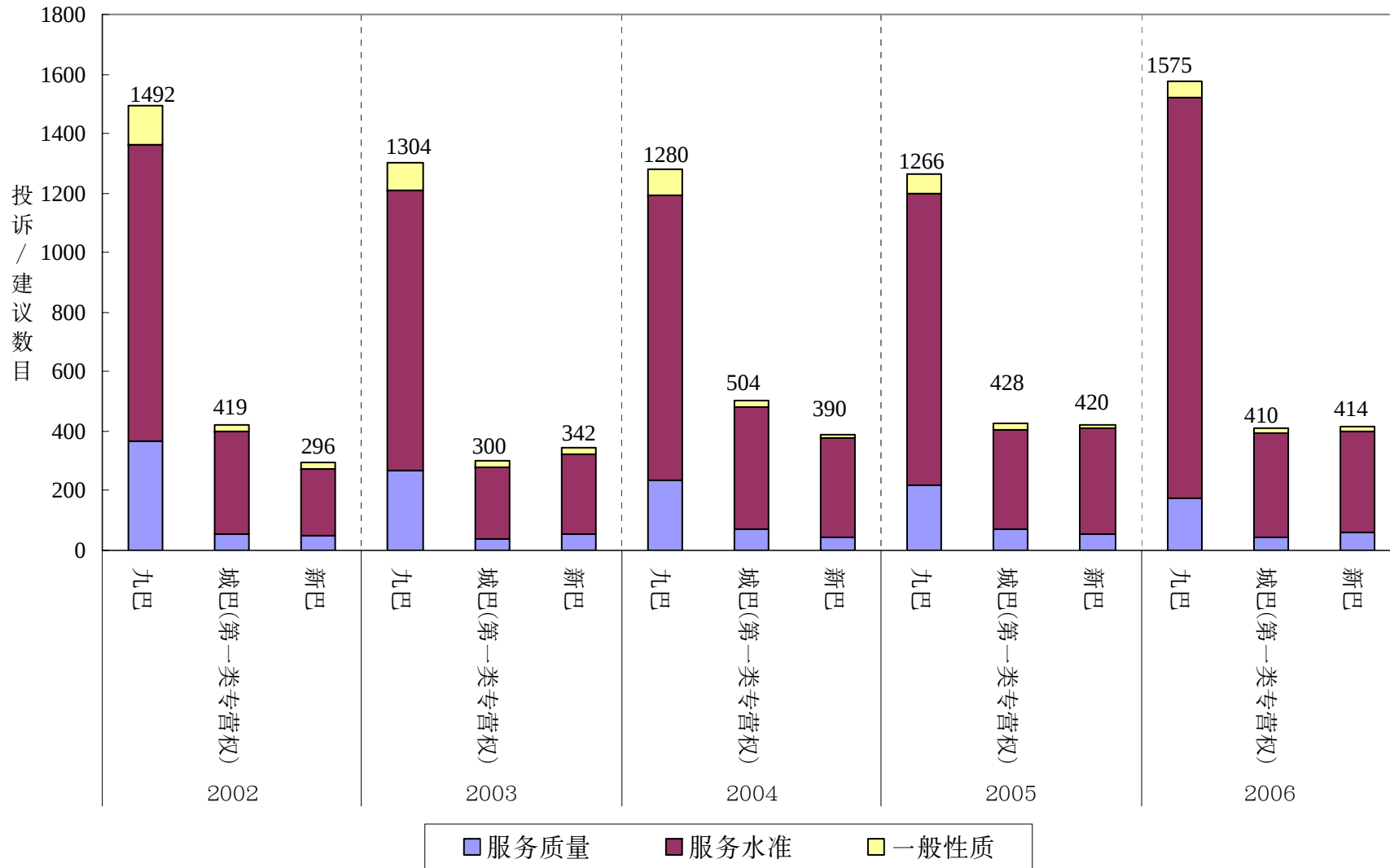
## 有关专营巴士服务的投诉及建议

| <u>巴士公司</u> | <u>2005</u>         | <u>2006</u>         | <u>增/减</u>    |                 |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------|-----------------|
| 九巴          | 1 266 (1.41)        | 1 575 (1.77)        | +24.4%        | (+25.5%)        |
| 城巴(第一类专营权)  | 428 (3.03)          | 410 (2.93)          | -4.2%         | (-3.3%)         |
| 城巴(第二类专营权)  | 94 (4.99)           | 105 (5.01)          | +11.7%        | (+0.4%)         |
| 新巴          | 420 (3.51)          | 414 (3.33)          | -1.4%         | (-5.1%)         |
| 新大屿山巴士      | 24 (1.80)           | 50 (3.56)           | +108.3%       | (+97.8%)        |
| 龙运巴士        | 68 (2.80)           | 73 (2.75)           | +7.4%         | (-1.8%)         |
| 过海隧巴        | 592 (2.99)          | 753 (3.69)          | +27.2%        | (+23.4%)        |
| 九广铁路接驳巴士    | 44 (0.99)           | 40 (0.83)           | -9.1%         | (-16.2%)        |
| 合计          | <b>2 936 (2.01)</b> | <b>3 420 (2.38)</b> | <b>+16.5%</b> | <b>(+18.4%)</b> |

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉或建议数目。

(2) 过海隧巴服务由九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能再按各间巴士公司分类。

在二零零二至零六年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

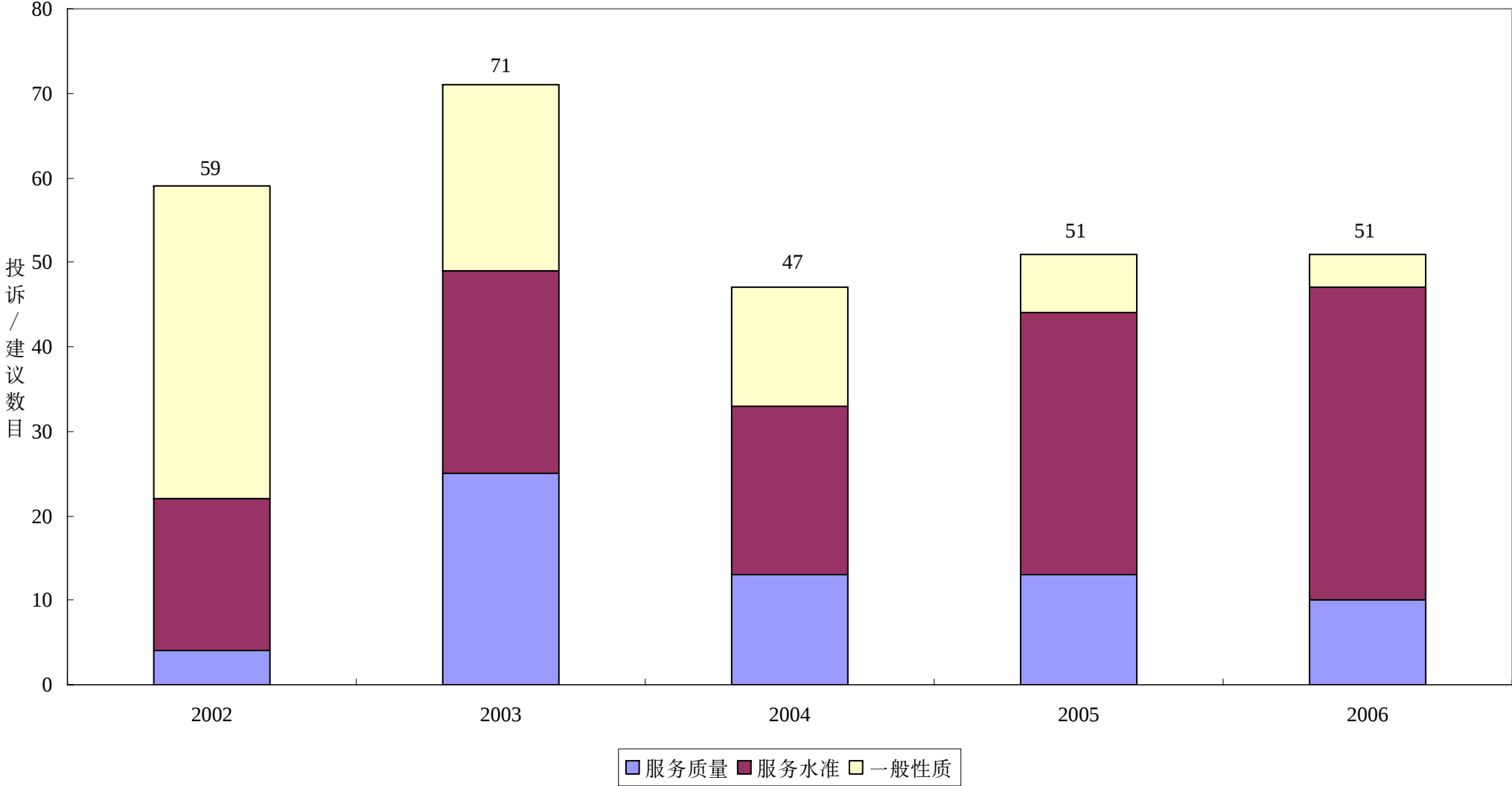


## 有关居民巴士服务的投诉及建议

| 投诉/建议性质                 | 2005      | 2006      | 增/减           |
|-------------------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>(A) 服务质量</b>         |           |           |               |
| (1) 班次                  | 10        | 6         | -40.0%        |
| (2) 路线                  | 1         | 2         | +100.0%       |
| (3) 服务时间                | -         | -         | -             |
| (4) 设置车站                | 2         | 2         | -             |
| 小计                      | <b>13</b> | <b>10</b> | <b>-23.1%</b> |
| <b>(B) 服务水准</b>         |           |           |               |
| (1) 服务班次                | 6         | 10        | +66.7%        |
| (2) 路线依循情况              | 3         | -         | -             |
| (3) 驾驶行为不当              | 7         | 17        | +142.9%       |
| (4) 员工(包括司机)行为<br>及工作表现 | 4         | 7         | +75.0%        |
| (5) 滥收车费                | -         | -         | -             |
| (6) 清洁                  | 1         | -         | -             |
| (7) 车辆状况                | 4         | 1         | -75.0%        |
| (8) 乘客服务及设施             | 6         | 2         | -66.7%        |
| 小计                      | <b>31</b> | <b>37</b> | <b>+19.4%</b> |
| <b>(C) 一般性质*</b>        | <b>7</b>  | <b>4</b>  | <b>-42.9%</b> |
| 合计                      | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>-</b>      |

\* 这些投诉主要是有关提供居民巴士服务的旅游巴士引致交通阻塞。

在二零零二至零六年间接获有关居民巴士服务的投诉及建议



## 有关专线小巴服务的投诉及建议

| <u>投诉/建议性质</u>          | <u>2005</u>  | <u>2006</u>  | <u>增/减</u>    |
|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>(A) 服务质量</b>         |              |              |               |
| (1) 班次                  | 413          | 449          | +8.7%         |
| (2) 路线                  | 47           | 49           | +4.3%         |
| (3) 服务时间                | 8            | 14           | +75.0%        |
| (4) 设置车站                | 40           | 65           | +62.5%        |
| 小计                      | <b>508</b>   | <b>577</b>   | <b>+13.6%</b> |
| <b>(B) 服务水准</b>         |              |              |               |
| (1) 服务班次                | 343          | 446          | +30.0%        |
| (2) 路线依循情况              | 135          | 144          | +6.7%         |
| (3) 驾驶行为不当              | 480          | 732          | +52.5%        |
| (4) 员工(包括司机)行为<br>及工作表现 | 555          | 957          | +72.4%        |
| (5) 滥收车费                | 25           | 45           | +80.0%        |
| (6) 清洁                  | 8            | 10           | +25.0%        |
| (7) 车辆状况                | 64           | 61           | -4.7%         |
| (8) 乘客服务及设施             | 77           | 100          | +29.9%        |
| 小计                      | <b>1 687</b> | <b>2 495</b> | <b>+47.9%</b> |
| <b>(C) 一般性质*</b>        | <b>124</b>   | <b>104</b>   | <b>-16.1%</b> |
| 合计                      | <b>2 319</b> | <b>3 176</b> | <b>+37.0%</b> |

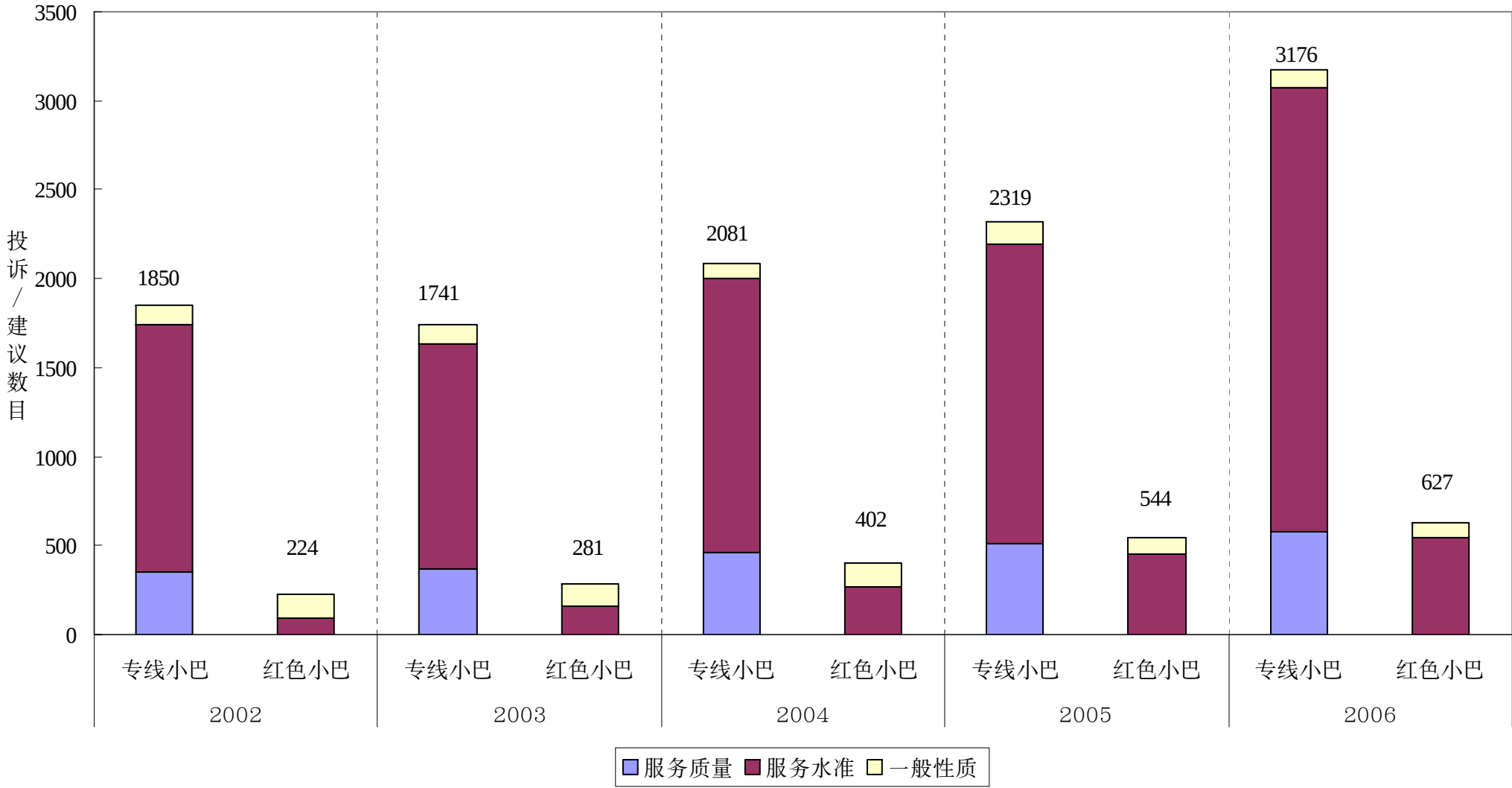
\* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

## 有关红色小巴服务的投诉及建议

| <u>投诉/建议性质</u>          | <u>2005</u> | <u>2006</u> | <u>增/减</u> |
|-------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>(A) 服务质量</b>         |             |             |            |
| (1) 班次                  | 2           | -           | -          |
| 小计                      | 2           | -           | -          |
| <b>(B) 服务水准</b>         |             |             |            |
| (1) 服务班次                | 1           | -           | -          |
| (2) 路线依循情况              | 1           | -           | -          |
| (3) 驾驶行为不当              | 294         | 365         | +24.1%     |
| (4) 员工(包括司机)行为<br>及工作表现 | 134         | 148         | +10.4%     |
| (5) 滥收车费                | 7           | 2           | -71.4%     |
| (6) 清洁                  | 1           | -           | -          |
| (7) 车辆状况                | 9           | 27          | +200.0%    |
| (8) 乘客服务及设施             | 5           | 4           | -20.0%     |
| 小计                      | 452         | 546         | +20.8%     |
| <b>(C) 一般性质*</b>        | 90          | 81          | -10.0%     |
| 合计                      | 544         | 627         | +15.3%     |

\* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零零二至零六年间接获有关专线小巴及红色小巴服务的投诉及建议



## 有关的士服务的投诉及建议

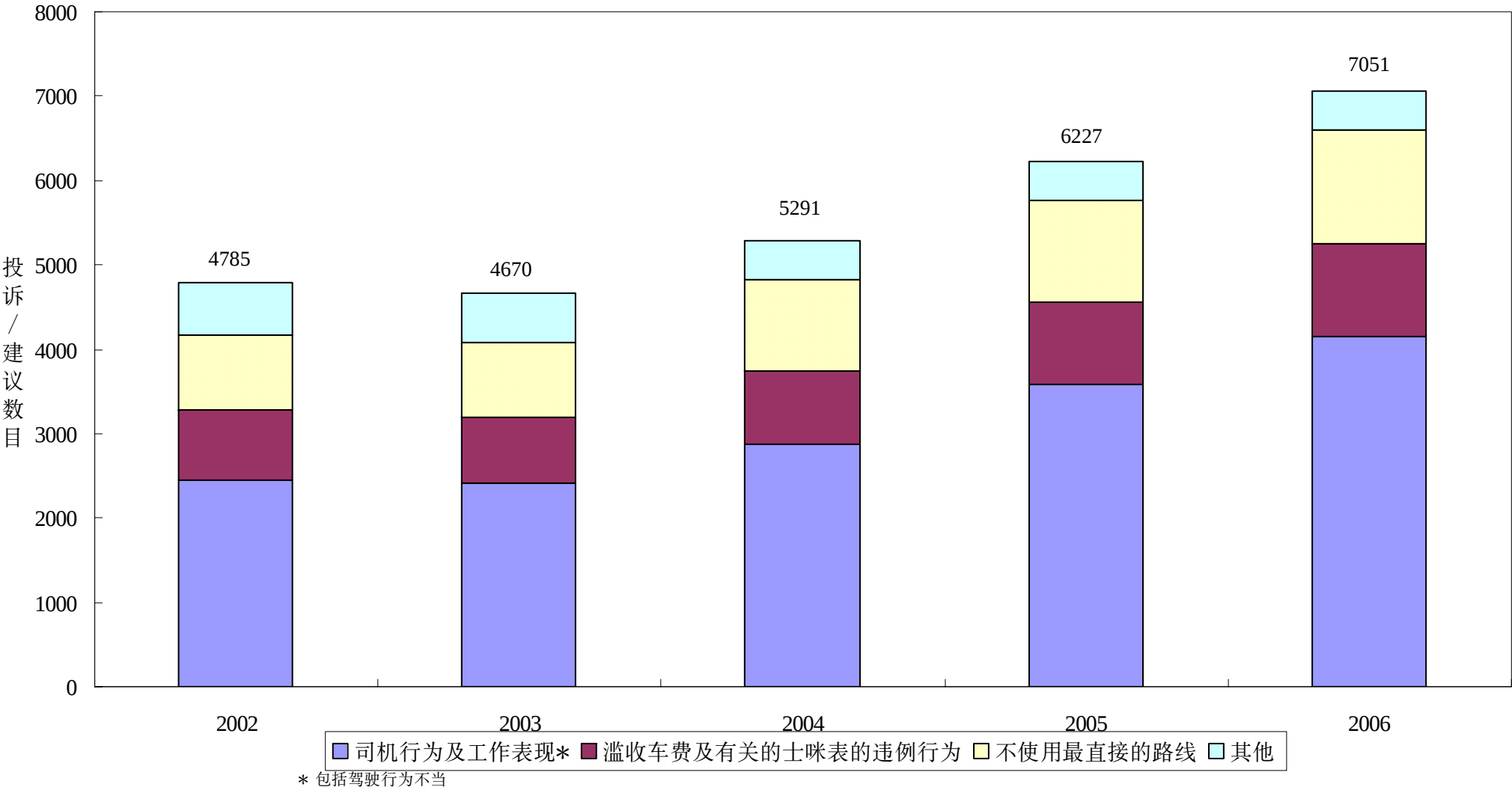
| 投诉/建议性质         | 2005         | 2006         | 增/减           |
|-----------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>的士司机违规行为</b> |              |              |               |
| (a) 司机行为及工作表现   | 1 495        | 1 665        | +11.4%        |
| (i) 举止无礼和不守规矩   | 1 495        | 1 665        | +11.4%        |
| (ii) 拒载         | 927          | 1 108        | +19.5%        |
| (iii) 兜客        | 19           | 16           | -15.8%        |
| (iv) 拒绝驶达目的地    | 266          | 319          | +19.9%        |
| (v) 未有展示司机证     | 57           | 63           | +10.5%        |
| (vi) 不正确展示司机证   | 7            | 9            | +28.6%        |
|                 | 2 771        | 3 180        | +14.8%        |
| (b) 驾驶行为不当      | 806          | 972          | +20.6%        |
| (c) 滥收车资        | 500          | 596          | +19.2%        |
| (d) 有关的士咪表的违规行为 | 478          | 510          | +6.7%         |
| (e) 不使用最直接的路线   | 1 205        | 1 349        | +12.0%        |
| 小计              | <b>5 760</b> | <b>6 607</b> | <b>+14.7%</b> |
| <b>其他</b>       |              |              |               |
| (a) 的士阻塞        | 392          | 367          | -6.4%         |
| (b) 其他          | 75           | 77           | +2.7%         |
| 小计              | <b>467</b>   | <b>444</b>   | <b>-4.9%</b>  |
| 合计              | <b>6 227</b> | <b>7 051</b> | <b>+13.2%</b> |

转交警方处理之的士司机违规行为个案的调查结果  
(二零零六年一月至十二月)

|                      | <u>个案数目</u> |                    | <u>百分比</u>       |
|----------------------|-------------|--------------------|------------------|
| (i) 已被票控             | 111         | (112)              | 12 (10)          |
| (ii) 投诉人撤销投诉         | 378         | (437)              | 40 (38)          |
| (iii) 警方认为无足够证据进一步处理 | 456         | (606)              | 48 (52)          |
|                      | <hr/>       |                    |                  |
|                      | 合计          | <b>945 (1 155)</b> | <b>100 (100)</b> |
|                      | <hr/>       |                    |                  |

注：括号内的数字是二零零五年的数字，以作比较。

在二零零二至零六年间接获有关的士服务的投诉及建议

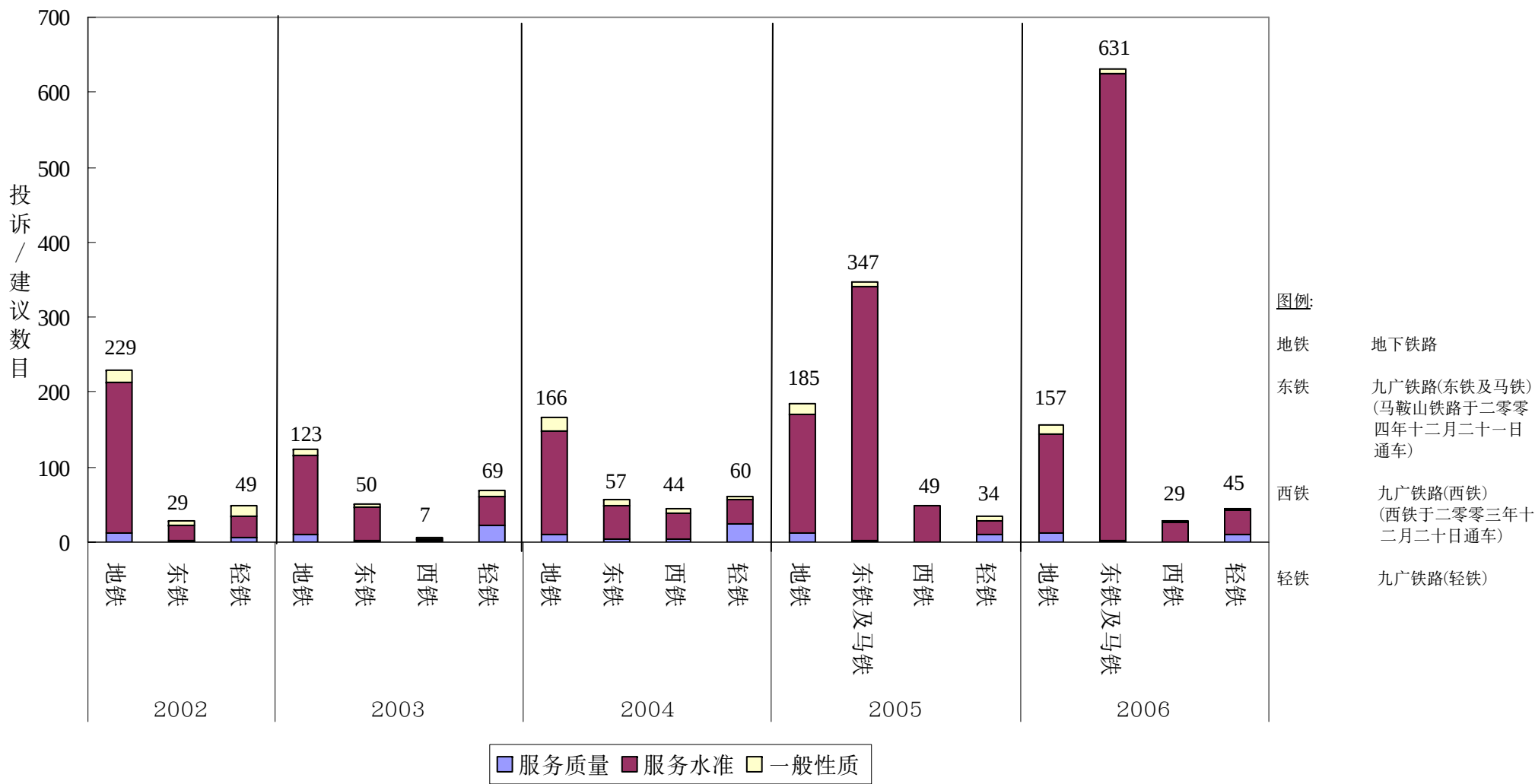


## 有关铁路服务的投诉及建议

| <u>铁路公司</u>    | <u>2005</u>       | <u>2006</u>       | <u>增/减</u>             |
|----------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| 地下铁路           | 185 (0.21)        | 157 (0.18)        | -15.1% (-14.3%)        |
| 九广铁路(东铁及马鞍山铁路) | 347 (1.06)        | 631 (1.88)        | +81.8% (+77.4%)        |
| 九广铁路(西铁)       | 49 (0.76)         | 29 (0.40)         | -40.8% (-47.4%)        |
| 九广铁路(轻铁)       | 34 (0.25)         | 45 (0.33)         | +32.4% (+32.0%)        |
| 电车             | 23 (0.27)         | 79 (0.94)         | +243.5% (+248.1%)      |
| 山顶缆车           | 1 (0.25)          | 1 (0.23)          | - (-8.0%)              |
| 合计             | <b>639 (0.43)</b> | <b>942 (0.62)</b> | <b>+47.4% (+44.2%)</b> |

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零二至零六年间接获有关地下铁路及九广铁路服务的投诉及建议

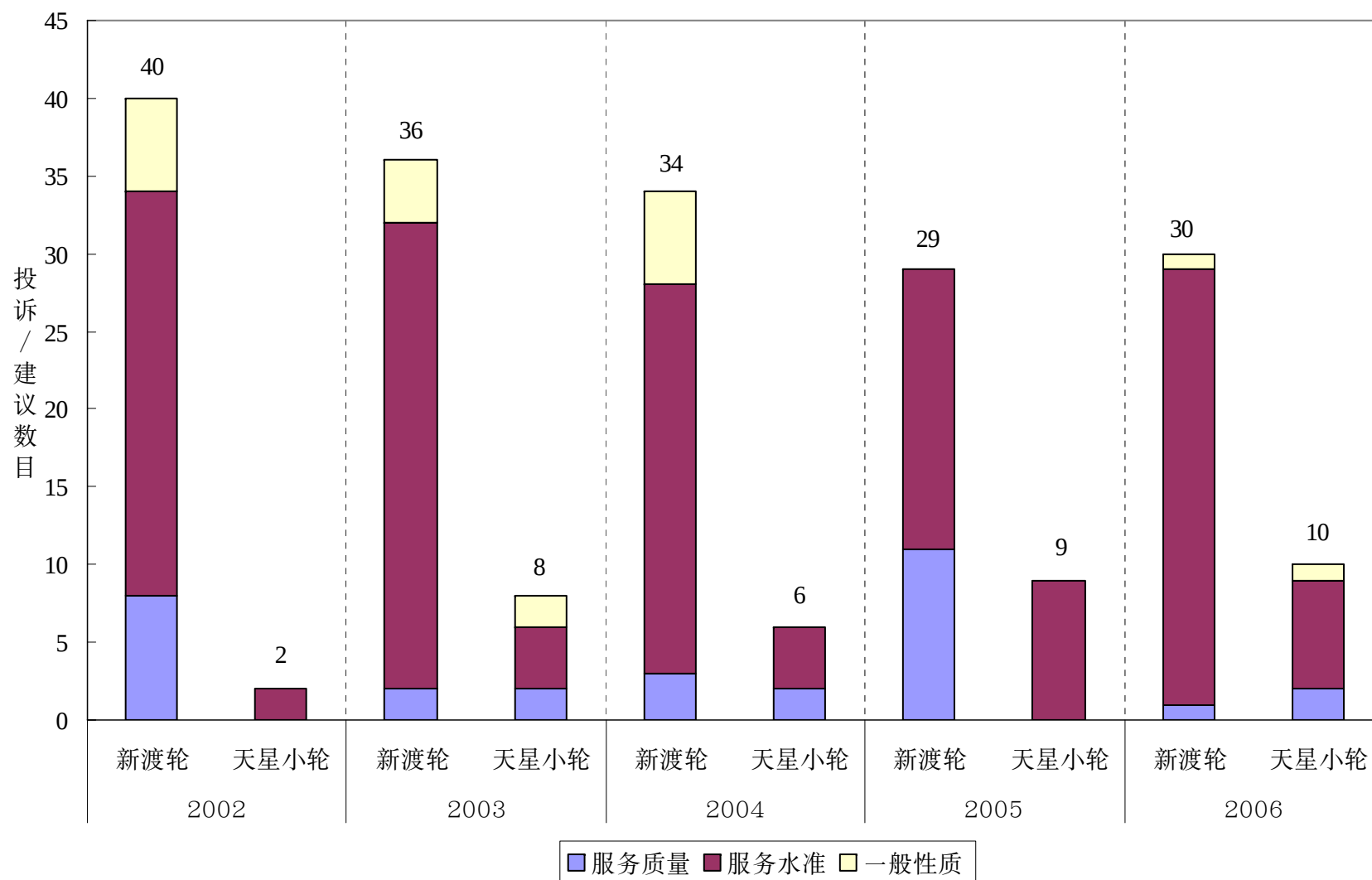


有关渡轮服务的投诉及建议

| <u>渡轮公司</u> | <u>2005</u> |               | <u>2006</u> |               | <u>增/减</u>   |                |
|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------|--------------|----------------|
| 新渡轮         | 29          | (2.03)        | 30          | (2.08)        | +3.4%        | (+2.5%)        |
| 天星小轮        | 9           | (0.31)        | 10          | (0.34)        | +11.1%       | (+9.7%)        |
| 其他渡轮        | 13          | (1.01)        | 16          | (1.25)        | +23.1%       | (+23.8%)       |
| 合计          | <b>51</b>   | <b>(0.91)</b> | <b>56</b>   | <b>(0.99)</b> | <b>+9.8%</b> | <b>(+8.8%)</b> |

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零二至零六年间接获有关新渡轮及天星小轮服务的投诉及建议



## 有关交通及道路情况投诉及建议

| 投诉/建议性质       | 2005  | 2006  | 增/减    |
|---------------|-------|-------|--------|
| <b>交通情况</b>   |       |       |        |
| (a) 交通挤塞      | 623   | 595   | -4.5%  |
| (b) 交通管理      | 307   | 287   | -6.5%  |
| (c) 增设交通标志及设备 | 164   | 152   | -7.3%  |
| (d) 泊车设施      | 123   | 120   | -2.4%  |
| 小计            | 1 217 | 1 154 | -5.2%  |
| <b>道路维修</b>   |       |       |        |
| (a) 道路情况      | 183   | 185   | -1.1%  |
| (b) 交通标志及设备   | 162   | 156   | -3.7%  |
| (c) 行车道标记     | 19    | 13    | -31.6% |
| 小计            | 364   | 354   | -2.7%  |
| <b>法例执行</b>   |       |       |        |
| (a) 违例泊车      | 1 185 | 1 464 | +23.5% |
| (b) 其他执法事宜    | 1 363 | 1 571 | +15.3% |
| 小计            | 2 548 | 3 035 | +19.1% |
| 合计            | 4 129 | 4 543 | +10.0% |

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字  
(二零零六年一月至十二月)

| 地区<br>投诉/建议性质 | 港 岛    |        |             |        | 九 龙    |             |             |             |             | 新 界    |        |        |        |        |        |        |        |        | 其他（一般事宜<br>及隧道区域等） | 合 计  |
|---------------|--------|--------|-------------|--------|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|------|
|               | 东<br>区 | 湾<br>仔 | 中<br>西<br>区 | 南<br>区 | 观<br>塘 | 黄<br>大<br>仙 | 九<br>龙<br>城 | 深<br>水<br>埗 | 油<br>尖<br>旺 | 北<br>区 | 大<br>埔 | 沙<br>田 | 元<br>朗 | 屯<br>门 | 荃<br>湾 | 葵<br>青 | 西<br>贡 | 离<br>岛 |                    |      |
| 交通情况          |        |        |             |        |        |             |             |             |             |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                    |      |
| (a) 交通挤塞      | 42     | 89     | 67          | 24     | 46     | 17          | 68          | 29          | 53          | 5      | 9      | 36     | 17     | 17     | 18     | 39     | 13     | 2      | 4                  | 595  |
| (b) 交通管理      | 15     | 22     | 28          | 9      | 18     | 11          | 21          | 27          | 33          | 8      | 10     | 8      | 24     | 9      | 16     | 9      | 10     | 5      | 4                  | 287  |
| (c) 增设交通标志及设备 | 12     | 12     | 11          | 7      | 12     | 5           | 7           | 10          | 6           | 6      | 4      | 8      | 12     | 10     | 7      | 11     | 8      | 2      | 2                  | 152  |
| (d) 泊车设施      | 9      | 3      | 4           | 7      | 8      | 3           | 12          | 8           | 14          | 1      | 4      | 7      | 5      | 6      | 6      | 5      | 10     | 2      | 6                  | 120  |
| 小计            | 78     | 126    | 110         | 47     | 84     | 36          | 108         | 74          | 106         | 20     | 27     | 59     | 58     | 42     | 47     | 64     | 41     | 11     | 16                 | 1154 |
| 道路维修          |        |        |             |        |        |             |             |             |             |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                    |      |
| (a) 道路情况      | 15     | 7      | 12          | 12     | 8      | 5           | 15          | 6           | 16          | 5      | 4      | 22     | 21     | 13     | 3      | 11     | 8      | 2      | -                  | 185  |
| (b) 交通标志及设备   | 13     | 13     | 11          | 3      | 11     | 5           | 17          | 12          | 15          | 3      | 5      | 10     | 7      | 12     | 6      | 8      | 4      | -      | 1                  | 156  |
| (c) 行车道标记     | 2      | 2      | -           | -      | -      | -           | -           | 1           | 3           | -      | -      | 3      | -      | -      | -      | 1      | 1      | -      | -                  | 13   |
| 小计            | 30     | 22     | 23          | 15     | 19     | 10          | 32          | 19          | 34          | 8      | 9      | 35     | 28     | 25     | 9      | 20     | 13     | 2      | 1                  | 354  |
| 法例执行          |        |        |             |        |        |             |             |             |             |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                    |      |
| (a) 违例泊车      | 123    | 118    | 104         | 45     | 96     | 75          | 112         | 98          | 182         | 30     | 28     | 92     | 75     | 92     | 58     | 70     | 61     | 4      | 1                  | 1464 |
| (b) 其他执法事宜    | 125    | 180    | 150         | 47     | 92     | 42          | 152         | 84          | 180         | 21     | 36     | 80     | 66     | 69     | 56     | 108    | 33     | 13     | 37                 | 1571 |
| 小计            | 248    | 298    | 254         | 92     | 188    | 117         | 264         | 182         | 362         | 51     | 64     | 172    | 141    | 161    | 114    | 178    | 94     | 17     | 38                 | 3035 |
| 合计            | 356    | 446    | 387         | 154    | 291    | 163         | 404         | 275         | 502         | 79     | 100    | 266    | 227    | 228    | 170    | 262    | 148    | 30     | 55                 | 4543 |