

交通投诉组二零零七年工作报告

二零零七年内接获的投诉及建议的概况

在二零零七年，交通投诉组共接获 20 190 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 186 宗。个案总数与二零零六年的 20 248 宗相比，微跌 0.3%。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。在二零零七年接获的个案分类如下：

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/减</u>
公共交通服务	15 323	15 402	+0.5%
交通情况	1 154	1 184	+2.6%
道路维修	354	318	-10.2%
法例执行	3 035	2 968	-2.2%
其他	382	318	-16.8%
合计	20 248	20 190	-0.3%

2. 在二零零七年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 82%。其余的个案(18%)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。

3. 年内，交通投诉组完成 20 410 宗个案(包括在上一年未解决的个案)的调查工作。当中 14 043 宗(69%)证实成立，而不成立个案则有 1 126 宗(5%)，其余 5 241 宗(26%)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二零零六年的 71%降至二零零七年的 69%。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；以及
- 无法追查的个案的百分率由二零零六年的 23%升至二零零七年的 26%，主要原因是无法追查的的士投诉个案数目增加(二零零七年有 4 896 宗，二零零六年则有 3 781 宗)。

4. 在二零零七年，有关的政府部门及机构共采纳 136 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

5. 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。在二零零七年，这些个案共有 15 402 宗，占个案总数约 76%。当中纯粹提出建议的共有 108 宗。这类个案的数目较二零零六年的 15 323 宗微升 0.5%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2006</u>		<u>2007</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士 (包括接驳巴士)	3 420	(2.38)	3 367	(2.33)	-1.5%	(-2.1%)
居民巴士服务	51	(0.77)	51	(0.77)	-	-
专线小巴	3 176	(6.38)	3 020	(5.90)	-4.9%	(-7.5%)
红色小巴	627	(3.95)	609	(4.02)	-2.9%	(+1.8%)
的士	7 051	(18.14)	7 717	(19.16)	+9.4%	(+5.6%)
铁路运输	942	(0.62)	576	(0.37)	-38.9%	(-40.3%)
渡轮	56	(0.99)	62	(1.15)	+10.7%	(+16.2%)
合计	15 323		15 402		+0.5%	

(注：括号内是每百万乘客人次计的投诉/建议的数字。)

按交通工具及投诉/建议性质分类的数字详载于附录 4。

专营巴士服务

6. 在二零零七年，有关专营巴士服务的个案共有 3 367 宗，即每百万乘客人次计有 2.33 宗投诉/建议；与二零零六年的 3 420 宗个案及每百万乘客人次计有 2.38 宗投诉/建议相比，分别下降 1.5% 及 2.1%。个案数目下跌，主要是乘客对车辆状况和班次/载客量的投诉/建议减少所致。

7. 不过，交通投诉组在二零零七年内接获有关巴士车厢内播放视听节目的投诉有所增加。在二零零七年，合共有 96 名投诉人提出 959 宗投诉，二零零六年则合共有 106 名投诉人提出 857 宗投诉。大部分投诉是关于广播的音量。

8. 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。

9. 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。为加强运输署对专营巴士视听广播服务的规管，所有现正生效的巴士专营权均已增订条款，规定专营巴士公司必须事先征求该署批准，才可在巴士上安装视听广播设备。

10. 有关专营巴士服务的 3 367 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，由二零零六年的 1.77 宗增至二零零七年的 1.85 宗，增幅为 4.5%。二零零七年内接获的 1 651 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(715 宗)、服务班次(286 宗)以及员工行为和工作表现(171 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，由二零零六年的 2.93 宗减至二零零七年的 2.7 宗，减幅为 7.8%。二零零七年内接获的 377 宗个案，主要涉及服务班次(104 宗)、乘客服务及设施(99 宗)和驾驶行为不当(50 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，由二零零六年的 3.33 宗减至二零零七年的 3.06 宗，减幅为 8.1%。二零零七年

内接获的 383 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(106 宗)、服务班次(104 宗)和驾驶行为不当(54 宗)。

11. 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

12. 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。

13. 在二零零七年，有关居民巴士服务的个案共有 51 宗，即每百万乘客人次计有 0.77 宗投诉/建议，与二零零六年的数目相同。该 51 宗个案的分类数字详载于附录 7。

14. 有关居民巴士服务过去五年的投诉/建议的比较载于附录 8。

公共小巴服务

15. 在二零零七年，有关公共小巴服务的个案共有 3 629 宗，即每百万乘客人次计有 5.47 宗投诉/建议；与二零零六年的 3 803 宗个案及每百万乘客人次计有 5.79 宗投诉/建议相比，分别下跌 4.6%及 5.5%。

专线小巴服务

16. 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。

17. 在二零零七年，有关专线小巴服务的投诉/建议共有 3 020 宗，占有公共小巴个案的 83%，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 5.9 宗；与二零零六年的 3 176 宗个案和每百万乘客人次计有 6.38 宗投诉/建议相比，分别下跌 4.9%及 7.5%。投诉及建议数目减少，主要是涉及班次的投诉减少所致。该 3 020 宗个案的分类数字详载于附录 9。

红色小巴服务

18. 红色小巴受《道路交通(公共服务车辆)规例》管制。

19. 在二零零七年，有关红色小巴服务的投诉/建议共有 609 宗，占有公共小巴个案的 17%，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 4.02 宗；与二零零六年的 627 宗个案相比，下跌 2.9%，但与二零零六年每百万乘客人次计有 3.95 宗的投诉/建议相比，则上升 1.8%。投诉及建议数目减少，主要是涉及驾驶行为不当的投诉减少所致。该 609 宗个案的分类数字详载于附录 10。

20. 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。

21. 交通投诉组小组委员会得悉，为提高公共小巴服务的质素，运输署在二零零七年落实执行一系列经由交通谘询委员会(交谘会)委员詹志勇教授担任主席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。截至二零零七年年底，已有大约 350 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。截至二零零七年年底，已有超过 750 名公共小巴司机曾参加该课程；
- (c) 为提高公共小巴服务的质素，运输署向各专线小巴营办商、公共小巴团体和司机发出《司机守则》和《公共小巴司机安全上落客指引》，以供业界遵守。此外，更通过公共小巴工作坊和通讯，发放上述指引；
- (d) 举办六个工作坊，以提升业界的营运和管理技巧以及司机的安全意识，并会在二零零八年再举办同类工作坊；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

22. 在二零零七年，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 7 717 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 50%。每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 19.16 宗，在所有公共交通服务中是最高的；与二零零六年的 7 051 宗个案和每百万乘客人次计有 18.14 宗投诉/建议相比，分别上升 9.4%及 5.6%。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、不采用最直接的路线以及滥收车费)的投诉有所增加。该 7 717 宗个案的分类数字详载于附录 12。

23. 在接获的 7 717 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 7 363 宗(95%)。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 985 宗(13%)这类投诉转介警方处理。在二零零七年，警方完成调查今年或去年转介的 809 宗个案。调查结果的分类数字载于附录 13。

24. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 14。

25. 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(二零零七年十二月起由潘荣辉先生接任)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；在督导委员会网站上载的士运作自学录像课程；为新的石油气的士装设点字车牌以及有发声功能的计程表；为的士司机更换新证；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；在禁区设定的士上落客点和的士落客点，并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”。

26. 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。截至二零零七年年底，约有 5 000 名司机曾在计划下受到嘉许。

27. 此外，运输署与优质的士服务督导委员会在二零零七年合办“的士司机健康测试日”，借以提醒的士司机健康是提供优质的士服务的重要一环。当局亦计划出版新的《香港的士服务指南》，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，以及让在的士司机复修优质的士服务的要点。此外，运输署继续鼓励在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。

铁路服务

28. 在二零零七年，有关铁路服务的个案共有 576 宗，以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 0.37 宗；与二零零六年的 942 宗个案和每百万乘客人次计有 0.62 宗投诉/建议相比，分别下跌 38.9%及 40.3%。投诉数字下降的主要原因，是有关港铁列车上播放的视听广播节目(“新闻直线”)的投诉减少所致。

29. “新闻直线”于二零零五年七月起在九广铁路列车播放。在二零零七年，交通投诉组接获 15 名投诉人合共提出 283 宗有关“新闻直线”的投诉，二零零六年则接获 36 名投诉人合共提出 558 宗投诉。大部分投诉是关于广播的音量。

30. 交通投诉组小组委员会得悉，“新闻直线”在列车播放初期，政府曾将一些乘客对音量水平的意见转达九广铁路公司(九铁公司)，并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。

31. 另一方面，交通投诉组小组委员会亦得悉，九铁公司和香港铁路有限公司(港铁公司)在二零零七年十二月二日两铁合并前后，分别积极采取以下措施，以改善“新闻直线”引致的声响问题：

- (a) 由港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；

- (b) 持续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) 进行乘客满意程度调查，搜集乘客对广播系统表现和效果的意见，包括广播音量的大小；
- (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年底完成，并已证实能有效处理音量问题；以及
- (e) 调校东铁线头等车厢扬声器的位置和方向，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年中完成。

32. 运输署会继续密切监察列车的服务水平、服务表现是否达到规定，以及列车服务受阻期间交通应变安排的成效，并在有需要时，与港铁公司探讨进一步的改善措施。

33. 有关铁路服务的 576 宗个案，按个别铁路公司分类的数字载于附录 15。有关港铁公司的投诉及建议资料如下：

- 港铁公司(港岛线、观塘线、荃湾线、东涌线、迪士尼线、将军澳线及机场快线) – 二零零七年内接获的 136 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(84 宗)、驾驶行为不当(11 宗)和班次/载客量(10 宗)。
- 港铁公司(东铁线、西铁线及马鞍山线) – 二零零七年内接获的 356 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(317 宗)。
- 港铁公司(轻铁) – 二零零七年内接获的 30 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(9 宗)和班次/载客量(8 宗)。

34. 有关港铁公司(包括二零零七年十二月二日两铁合并前之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

35. 在二零零七年，有关渡轮服务的个案共有 62 宗，即每百万乘客人次计有 1.15 宗投诉/建议；与二零零六年的 56 宗个案和每百万乘客人次计有 0.99 宗投诉/建议相比，分别上升 10.7%及 16.2%。个案数目上升的主要原因，是有关班次/载客量的投诉增加。

36. 有关渡轮服务的 62 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，由二零零六年的 2.08 宗上升至二零零七年的 2.42 宗，增幅为 16.3%。二零零七年内接获的 36 宗个案，主要涉及乘客服务及设施(11 宗)、班次/载客量(7 宗)和服务班次(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，由二零零六年的 0.34 宗下降至二零零七年的 0.19 宗，减幅为 44.1%。二零零七年内接获的 5 宗个案，主要涉及服务班次(2 宗)。

37. 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

38. 在二零零七年，交通投诉组共接获 4 470 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 61 宗；与二零零六年的 4 543 宗投诉及建议相比，减少 1.6%。这些个案按类别及地区分类的数字分别详载于附录 19及附录 20。

交通情况

39. 在二零零七年，交通投诉组共接获 1 184 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 6%。与二零零六年的 1 154 宗相比，这类个案上升 2.6%。

40. 在接获的 1 184 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 663 宗 (56%)；与二零零六年的 595 宗相比，上升 11.4%。二零零七年引致投诉交通挤塞的原因分类如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>原因</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/减</u>
车辆阻塞	113	287	+154.0%
交通管理	273	210	-23.1%
道路工程	142	103	-27.5%
其他	67	63	-6.0%
合计	595	663	+11.4%

41. 在二零零七年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/减</u>
中西区	67	103	+53.7%
湾仔	89	93	+4.5%
油尖旺	53	84	+58.5%
葵青	39	45	+15.4%

42. 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，二零零七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。

43. 在二零零七年，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 255 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。与二零零六年的 287 宗比较，二零零七年的个案数目下降 11.1%。

44. 交通投诉组在二零零七年亦接获 126 项增设交通标志及设备的要求，较二零零六年的 152 宗下降 17.1%。

45. 此外，在二零零七年，有关泊车设施的投诉及建议共有 140 宗，较二零零六年的 120 宗上升 16.7%。

道路维修

46. 在二零零七年，交通投诉组共接获 318 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零零六年的 354 宗比较，这类个案数目下降 10.2%。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

47. 在二零零七年，交通投诉组共接获 2 968 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 15%；与二零零六年的 3 035 宗相比，下降 2.2%。

48. 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

49. 在二零零七年接获的 20 190 宗投诉及建议中，3 274 宗 (16%)与道路安全的事宜有关。有关个案分类如下：

<u>投诉/建议数目</u>	
公共交通服务	1 873
交通管理	153
道路维修	146
法例执行	1 102
合计	<u><u>3 274</u></u>

50. 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、乘客服务及设施等)，可能危及乘客或其他道路使用者。

51. 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、视线受不同物件阻挡以及交通灯不足，可能导致交通意外。

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

53. 法例执行方面，有关违例泊车造成阻塞并对驾车人士和行人构成危险的投诉共有 389 宗。有关驾车人士/行人不遵守交通规则(例如冲红灯/不让路予行人、不遵从交通标志/措施、突然转线、停车等候过久造成阻塞)并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 713 宗。

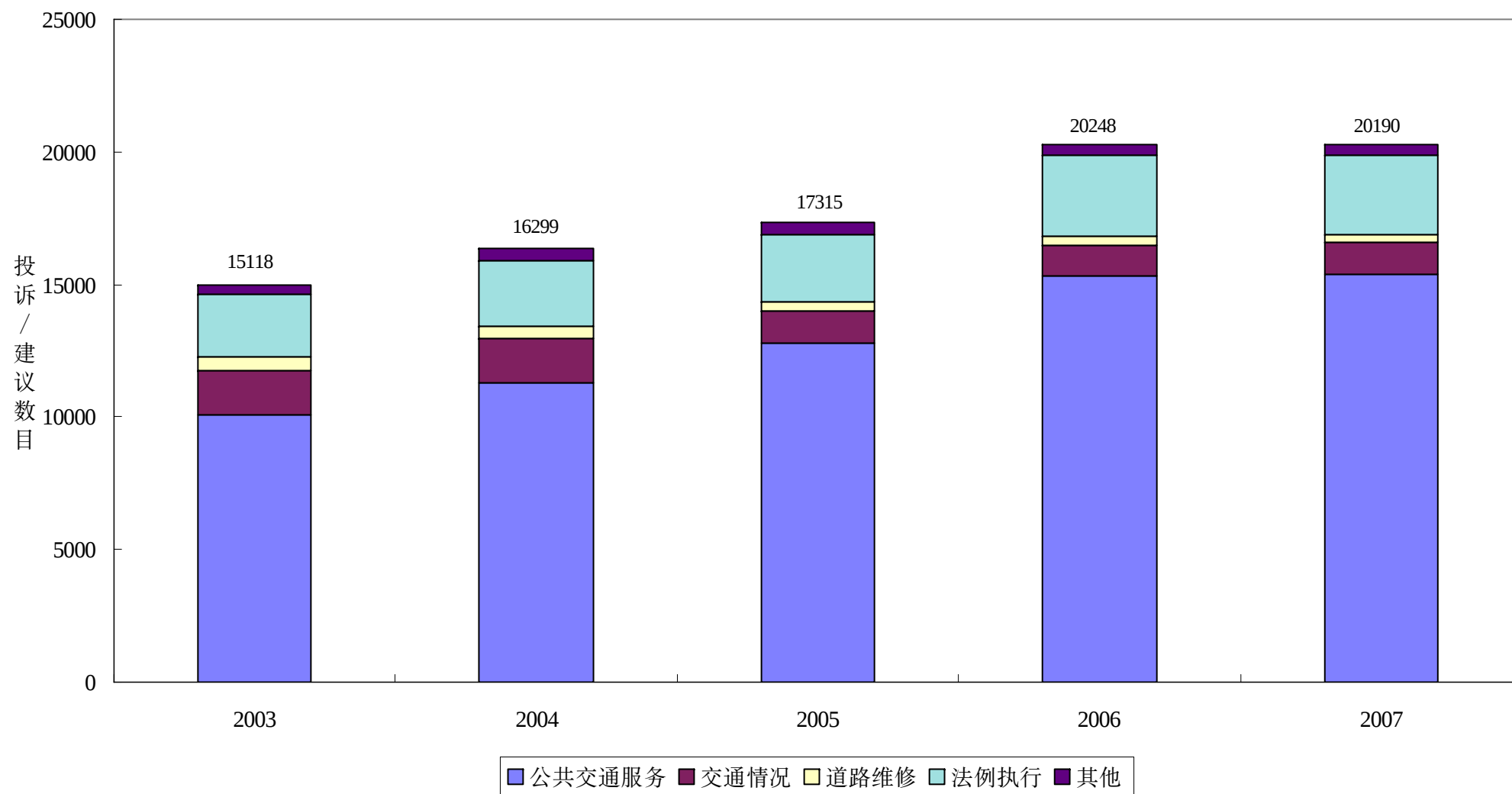
54. 有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、其他有关部门以及公共交通机构调查及跟进。有关方面都积极回应，并已采取或将会采取改善措施，尽量解决公众关注的问题。

交通投诉组在二零零三至零七年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	<u>2003</u>		<u>2004</u>		<u>2005</u>		<u>2006</u>		<u>2007</u>	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	961	[65]	1 034	[65]	1 070	[52]	1 093	[46]	897	[69]
(b) 服务水准	8 025	[7]	9 374	[9]	10 868	[15]	13 497	[20]	13 863	[20]
(c) 一般性质	1 073	[15]	881	[14]	829	[11]	733	[9]	642	[19]
	10 059	[87]	11 289	[88]	12 767	[78]	15 323	[75]	15 402	[108]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	978		928		623		595		663	
(b) 交通管理	385	[25]	389	[16]	307	[18]	287	[24]	255	[16]
(c) 增设交通标志及设备	217	[11]	163	[7]	164	[13]	152	[23]	126	[15]
(d) 泊车设施	134	[18]	210	[38]	123	[20]	120	[10]	140	[29]
	1 714	[54]	1 690	[61]	1 217	[51]	1 154	[57]	1 184	[60]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	250		203	[2]	183	[1]	185	[1]	167	[1]
(b) 交通标志及设备	248		244		162		156		137	
(c) 行车道标记	17		11		19		13		14	
	515		458	[2]	364	[1]	354	[1]	318	[1]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 169		1 190		1 185		1 464		1 492	
(b) 其他执法事宜	1 192		1 248		1 363		1 571	[1]	1 476	
	2 361		2 438		2 548		3 035	[1]	2 968	
V. 其他	469	[5]	424	[10]	419	[20]	382	[33]	318	[17]
合计	15 118	[146]	16 299	[161]	17 315	[150]	20 248	[167]	20 190	[186]

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字在内。

交通投诉组在二零零三至零七年间接获的投诉及建议



投诉及建议的调查结果一览表
(二零零七年一月至十二月)

调查结果 投诉/建议性质					
	A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	92	679	172	1	944
(b) 服务水准	4 372	4 480	523	5 029	14 404
(c) 一般性质	323	206	75	3	607
	4 787	5 365	770	5 033	15 955
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	147	470	22	3	642
(b) 交通管理	80	35	106	4	225
(c) 增设交通标志及设备	34	9	67	-	110
(d) 泊车设施	27	29	75	-	131
	288	543	270	7	1 108
III. 道路维修					
(a) 道路情况	120	17	16	2	155
(b) 交通标志及设备	66	47	18	3	134
(c) 行车道标记	7	-	4	1	12
	193	64	38	6	301
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	956	477	2	2	1 437
(b) 其他执法事宜	574	523	18	192	1 307
	1 530	1 000	20	194	2 744
V. 其他	145	128	28	1	302
合计	6 943 (34%)	7 100 (35%)	1 126 (5%)	5 241 (26%)	20 410 (100%)

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
(二零零七年一月至十二月)

调查结果 交通工具类别	A1	A2	B	C	合计
九巴	987	478	161	11	1 637
城巴(第一类专营权)	156	205	41	12	414
城巴(第二类专营权)	26	38	12	1	77
新巴	217	170	28	10	425
新大屿山巴士	17	18	9	-	44
龙运巴士	8	22	8	1	39
过海隧巴	365	312	68	6	751
港铁接驳巴士	5	6	3	-	14
居民巴士服务	22	18	5	2	47
专线小巴	2 240	1 001	149	58	3 448
红色小巴	475	42	14	31	562
的士	191	2 795	12	4 896	7 894
港铁*(不包括轻铁)	38	191	234	3	466
港铁*(轻铁)	3	15	5	-	23
电车	26	19	3	2	50
山顶缆车	1	-	1	-	2
新渡轮	4	24	6	-	34
天星小轮	-	4	3	-	7
其他渡轮	6	7	8	-	21
合计	4 787 (30%)	5 365 (34%)	770 (5%)	5 033 (31%)	15 955 (100%)

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

* 包括二零零七年十二月二日两铁合并前地下铁路和九广铁路的服务。

有关当局在二零零七年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 在高士威道加设巴士站，以满足乘客需求。
- 迁移美利道一个专线小巴站，以方便乘客。
- 改装金钟道巴士站的栏杆，以方便乘客。
- 在往来柴湾港铁站与南区的三条专线小巴线实施分段收费，以方便乘客。

九龙区

- 在龙蟠街的栏杆加设出口，以方便使用居民巴士服务的乘客。

新界区

- 拆除葵盛中巴士总站的栏杆，以方便乘客。
- 在港铁欣澳站月台加设座位，以方便乘客。
- 迁移西草湾路一个专线小巴站，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：荷李活道、薄扶林道、罗便臣道及民耀街。
- 延长以下地点交通灯的行人绿灯时间，以方便行人：德辅道西、皇后大道中及轩尼诗道。
- 调校太安街及皇后大道东的交通灯，使之互相配合，以改善交通流量。
- 在民光街及山道设立“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通。

- 在东边街设立“禁止停车”限制区，以改善道路安全。
- 在克街设立“禁止停车”限制区，以防止违例泊车。
- 延长荷李活道的“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在骆克道设立“不准掉头”限制，以改善道路安全。
- 在永乐街设立“不准右转”限制，以改善交通流量。
- 加大卑路乍街“只准向前驶”交通标志，以提醒驾车人士。
- 在坚尼地道及添马街加设交通标志/道路标记，以提醒驾车人士慢驶。
- 在薄扶林道加设道路标记，以提醒驾车人士前面车辆合流。
- 在四方街加设道路标记及交通标志，以提醒驾车人士慢驶和注意交通情况。
- 修改罗便臣道的道路标记，以改善道路安全。
- 在罗便臣道加设行车线终点标记，以指引驾车人士。
- 在山光道加设黄色路口方格，以防止车辆阻塞交通。
- 在太康街加设双白线，以改善道路安全。
- 在加路连山道及告士打道安装栏杆，以防止违例泊车。
- 在大潭道加设栅栏，以防止违例泊车。
- 取消冬青道一个泊车位，以改善驾车人士的视线。

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：利安道、洗衣街、窝打老道、兴华街、慈云山道、角祥街、毓华街、宏照道、常悦道、达之路、西洋菜街、公主道、喇沙利道、界限街、石竹路、云华街及渡船街。
- 延长以下地点交通灯的行人绿灯时间，以方便行人：慈云山道、东京街、鲤鱼门道、横头磡东道及大南西街。

- 调校以下地点的交通灯，使之互相配合，以改善交通流量：伟业街、亚皆老街及红磡道。
- 在南昌街加设辅助交通灯，以免驾车人士感到混淆。
- 在亚皆老街及长沙湾道的交通灯后面加装背板，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：卫理径、惠安街、博文街、崇安街、马头角道、巧明街、同仁街、大南街、南昌街、角祥街、窝打老道及伟晴街。
- 延长医局街的“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 延长幸福街的“禁止停车”限制区，以防止违例泊车。
- 延长龙岗道“禁止停车”限制区的有效时间，以防止车辆阻塞交通。
- 取消九江街一个路旁泊车位和延长“禁止停车”限制区，以改善道路安全。
- 在油塘道设立“不准掉头”限制，以改善道路安全。
- 在开源道加设“只准左转”交通标志，以改善道路安全。
- 在展贸径加设交通标志，以提醒货车司机不准停车。
- 在南昌站公共运输交汇处加设交通标志，以提醒驾车人士，除巴士、公共小型巴士及的士外，其他车辆禁止驶入。
- 在卫环里加设交通标志，以提醒驾车人士前面有回车处。
- 在卫理道加设“不准掉头”交通标志，以提醒驾车人士。
- 在观塘道加设道路标记，以指引驾车人士正确的行车线。
- 在长义街加设“请勿停车”道路标记，以防止车辆阻塞交通。
- 在兰开夏道加设一些“请勿停车”道路标记，以防止车辆阻塞交通。
- 把大角咀道的“只准向前驶或右转”道路标记改为“右转”，以改善交通流量。
- 在弥敦道及太子道西加设黄色路口方格，以防止车辆阻塞交通。

- 在连翔道加设白色实线，以管制车辆切线。
- 在公主道加设双白线，以管制车辆切线。
- 在常盛街加设双白线，以改善道路安全。
- 缩短开源道的双白线，以改善交通流量。
- 在弥敦道加设虚实白线，以管制车辆切线。
- 把西九龙公路的白色实线缩短和向前移，以方便驾车人士。
- 迁移广华街及凤德道的专线小巴士站，以防止车辆阻塞交通。
- 迁移马头围道一个巴士站，以改善交通流量。
- 在秀雅道及启田道安装栏杆，以防止车辆违例停泊在行人路。
- 修改上海街的栏杆，以改善驾车人士的视线。
- 在炮仗街加设行人过路处，以方便行人。
- 在下列地点加设电单车泊车位，以方便驾驶电单车人士：临利街、宏泰道及临福街。
- 迁移并增设幸福街的电单车泊车位，以改善道路安全和方便驾驶电单车人士。
- 把下乡道的泊车位改为上落客货湾，以防止车辆阻塞交通。
- 扩阔花圃街的行人路，以改善道路安全。
- 缩小金巴利街的混凝土交通岛，以方便驾驶电单车人士。
- 在将军澳道铺设防滑物料，以改善道路安全。
- 在龙翔道铺设低噪音物料，以减低车辆噪音。

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：龙门路、青衣西路、车公庙路、西沙路、鞍禄街、宝邑路、青山公路—岭南段、大埔道、锦绣花园大道及粉锦公路。
- 延长天瑞路交通灯的行人绿灯时间，以方便行人。
- 在安信街设立“禁止停车”限制区，以防止车辆阻塞交通。
- 在兴芳路设立“不准掉头”限制，以改善道路安全。
- 在顺东路加设“不准掉头”交通标志，以提醒驾车人士。
- 在青荃路加设交通标志，以提醒驾车人士前面有“停车”交通标志。
- 把景岭路的“只准左转”箭咀道路标记改为“只准左转或右转”，以改善交通流量。
- 在牛皮沙街和火炭路加设双白线，以管制车辆切线。
- 禁止长度超过 8 米的车辆驶入大帽山道，以改善道路安全。
- 在广善街和灰窑角街加设电单车泊车位，以方便驾驶电单车人士。

二零零七年有关公共交通服务的投诉及建议

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具												铁路运输					水路交通工具			合计 或 小计								
	专营巴士								居民 巴士 服务 专线 小巴 红色 小巴 的士				港铁 1 港铁 2 港铁 3 电车 山顶 缆车					天星 小轮 其他 渡轮											
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	接驳巴士	九巴																						
(A) 服务质量	110	23	2	13	6	6	60	2	7	370	-	-	10	2	8	-	-	7	-	2	628								
(1) 班次/载客量	60	8	3	6	1	7	17	-	-	23	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	128								
(2) 路线	7	1	-	2	-	1	9	-	1	15	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	37								
(3) 服务时间	36	5	2	6	-	-	9	1	4	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	104								
(4) 设置车站	小计								213	37	7	27	7	14	95	3	12	449	-	-	11	2	9	-	-	9	-	2	897
(B) 服务水准	286	104	25	104	5	12	221	7	7	428	-	-	2	2	2	3	1	6	2	8	1225								
(1) 服务班次	2	-	2	1	-	-	3	-	1	116	-	1524	-	-	-	-	-	-	-	-	1649								
(2) 路线依循情况	161	50	5	54	8	3	91	3	16	768	320	1000	11	3	4	8	1	-	-	1	2507								
(3) 驾驶行为不当	171	42	7	52	8	8	79	6	3	956	162	3566	7	5	3	3	1	5	1	3	5088								
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	7	3	-	1	-	-	2	-	-	80	5	1273 *	-	1	-	-	-	-	-	-	1372								
(5) 滥收车/船费	5	2	2	11	-	-	7	-	1	18	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1	50								
(6) 清洁	25	27	6	16	5	-	22	1	5	58	23	20	6	3	-	23	-	3	1	-	244								
(7) 车辆/船只状况	715	99	16	106	9	2	242	-	1	77	7	23	84	317	9	6	-	11	-	4	1728								
(8) 乘客服务及设施	小计								1372	327	63	345	35	25	667	17	34	2501	517	7409	110	331	18	43	3	25	4	17	13863
(C) 一般性质	66	13	2	11	2	2	15	2	5	70	92	308	15	23	3	8	-	2	1	2	642								
(1) 一般性质	今年合计								1651	377	72	383	44	41	777	22	51	3020	609	7717	136	356	30	51	3	36	5	21	15402
(2) 一般性质	总数								(3367)				(11397)				(576)				(62)								
(3) 一般性质	上年合计								1575	410	105	414	50	73	753	40	51	3176	627	7051	157	660	45	79	1	30	10	16	15323

港铁 1：港铁(港岛线、观塘线、荃湾线、东涌线、迪士尼线、将军澳线及机场快线)

港铁 2：港铁(东铁线、西铁线及马鞍山线)

港铁 3：港铁(轻铁)

*包括有关的士咪表的违规行为

包括由 104 名投诉人提出的 1242 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉。

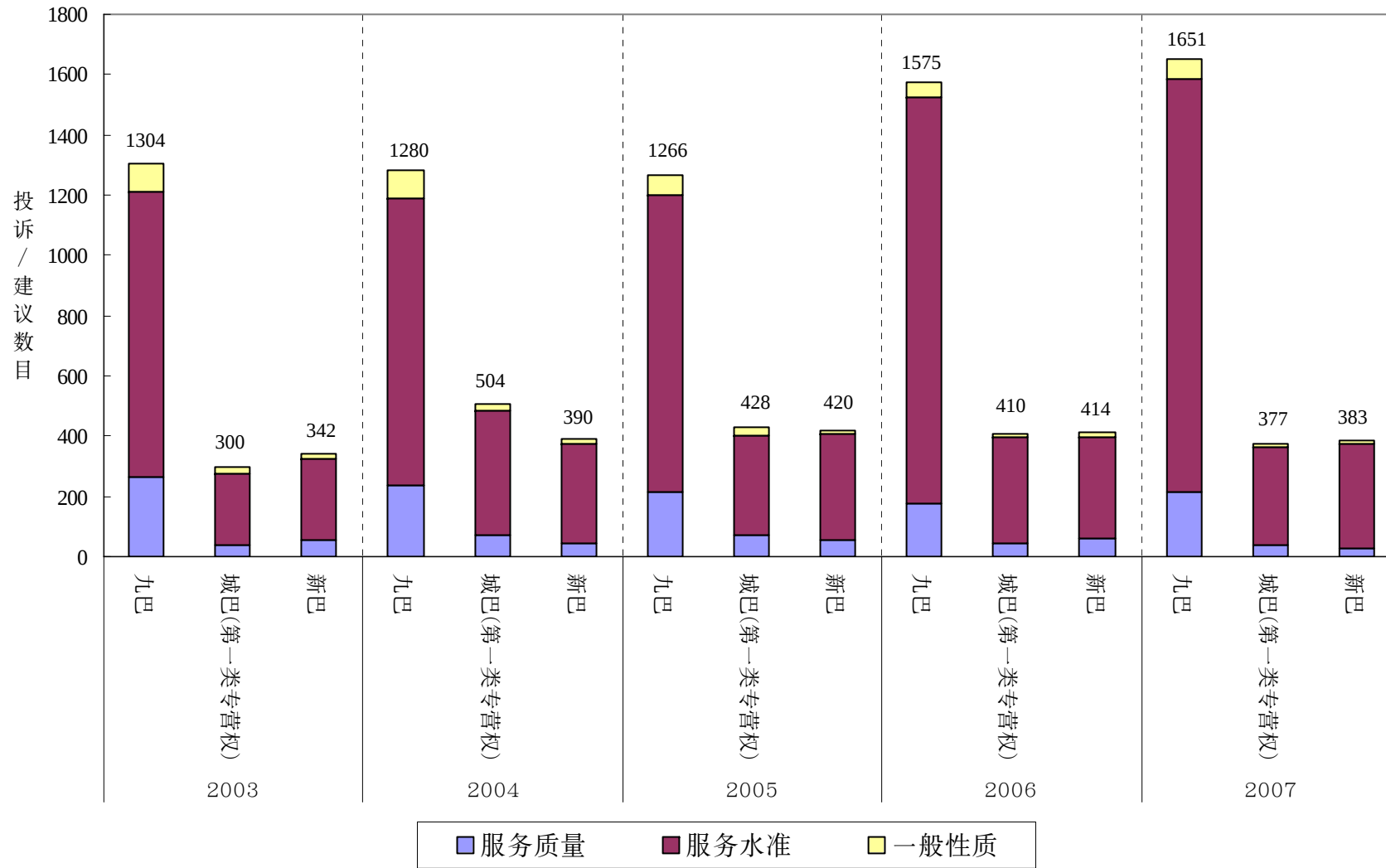
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/减</u>	
九巴	1 575 (1.77)	1 651 (1.85)	+4.8%	(+4.5%)
城巴(第一类专营权)	410 (2.93)	377 (2.70)	-8.0%	(-7.8%)
城巴(第二类专营权)	105 (5.01)	72 (3.26)	-31.4%	(-34.9%)
新巴	414 (3.33)	383 (3.06)	-7.5%	(-8.1%)
新大屿山巴士	50 (3.56)	44 (2.73)	-12.0%	(-23.3%)
龙运巴士	73 (2.75)	41 (1.48)	-43.8%	(-46.2%)
过海隧巴	753 (3.69)	777 (3.75)	+3.2%	(+1.6%)
港铁接驳巴士	40 (0.83)	22 (0.44)	-45.0%	(-47.0%)
合计	3 420 (2.38)	3 367 (2.33)	-1.5%	(-2.1%)

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。

在二零零三至零七年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

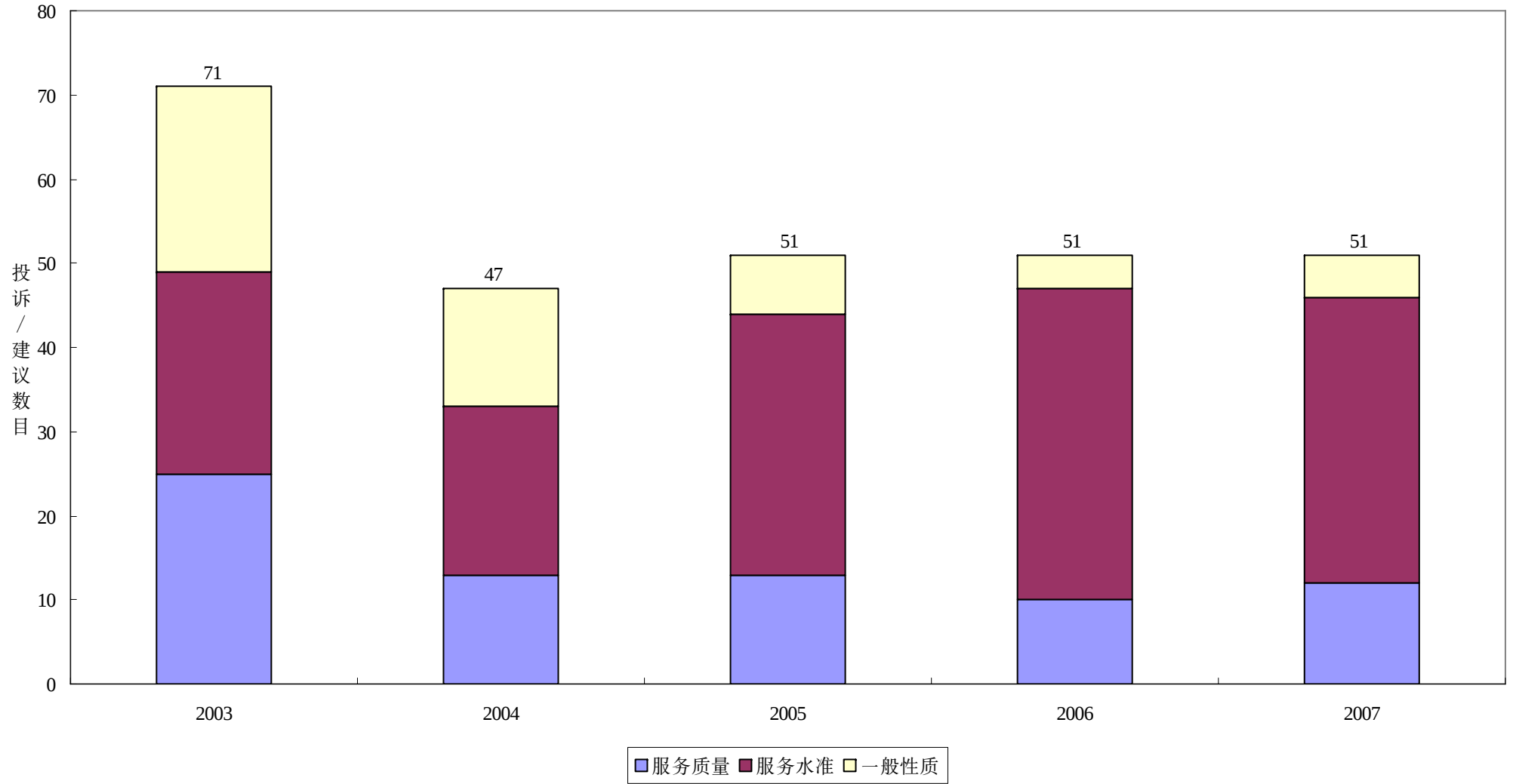


有关居民巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	6	7	+16.7%
(2) 路线	2	-	-
(3) 服务时间	-	1	-
(4) 设置车站	2	4	+100.0%
小计	10	12	+20.0%
(B) 服务水准			
(1) 服务班次	10	7	-30.0%
(2) 路线依循情况	-	1	-
(3) 驾驶行为不当	17	16	-5.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	7	3	-57.1%
(5) 滥收车费	-	-	-
(6) 清洁	-	1	-
(7) 车辆状况	1	5	+400.0%
(8) 乘客服务及设施	2	1	-50.0%
小计	37	34	-8.1%
(C) 一般性质*	4	5	+25.0%
合计	51	51	-

* 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。

在二零零三至零七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

投诉/建议性质	2006	2007	增/减
(A) 服务质量			
(1) 班次	449	370	-17.6%
(2) 路线	49	23	-53.1%
(3) 服务时间	14	15	+7.1%
(4) 设置车站	65	41	-36.9%
小计	577	449	-22.2%
(B) 服务水准			
(1) 服务班次	446	428	-4.0%
(2) 路线依循情况	144	116	-19.4%
(3) 驾驶行为不当	732	768	+4.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	957	956	-0.1%
(5) 滥收车费	45	80	+77.8%
(6) 清洁	10	18	+80.0%
(7) 车辆状况	61	58	-4.9%
(8) 乘客服务及设施	100	77	-23.0%
小计	2 495	2 501	+0.2%
(C) 一般性质*	104	70	-32.7%
合计	3 176	3 020	-4.9%

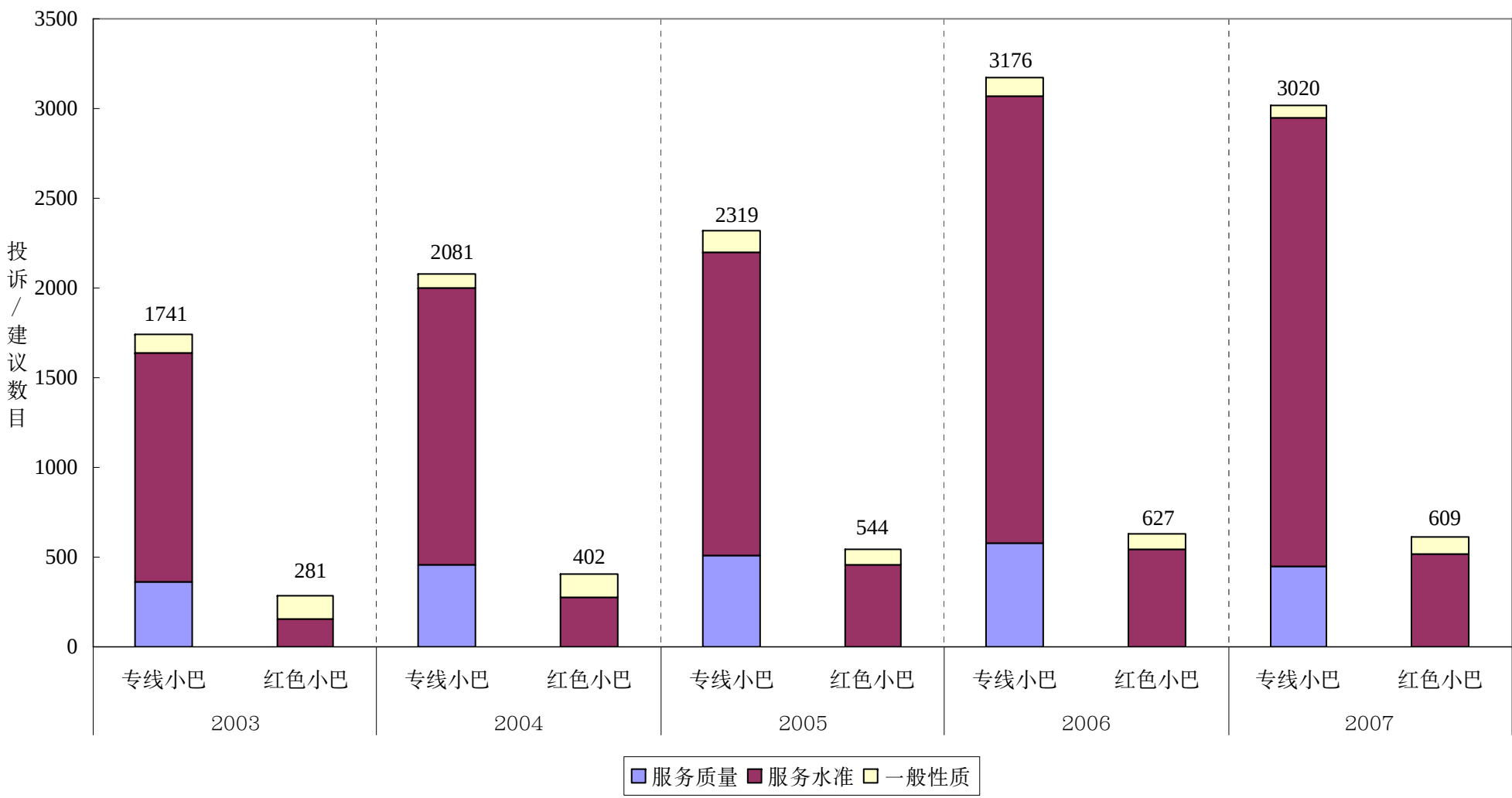
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量	-	-	-
(B) 服务水准			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	365	320	-12.3%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	148	162	+9.5%
(5) 滥收车费	2	5	+150.0%
(6) 清洁	-	-	-
(7) 车辆状况	27	23	-14.8%
(8) 乘客服务及设施	4	7	+75.0%
小计	546	517	-5.3%
(C) 一般性质*	81	92	+13.6%
合计	627	609	-2.9%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零零三至零七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

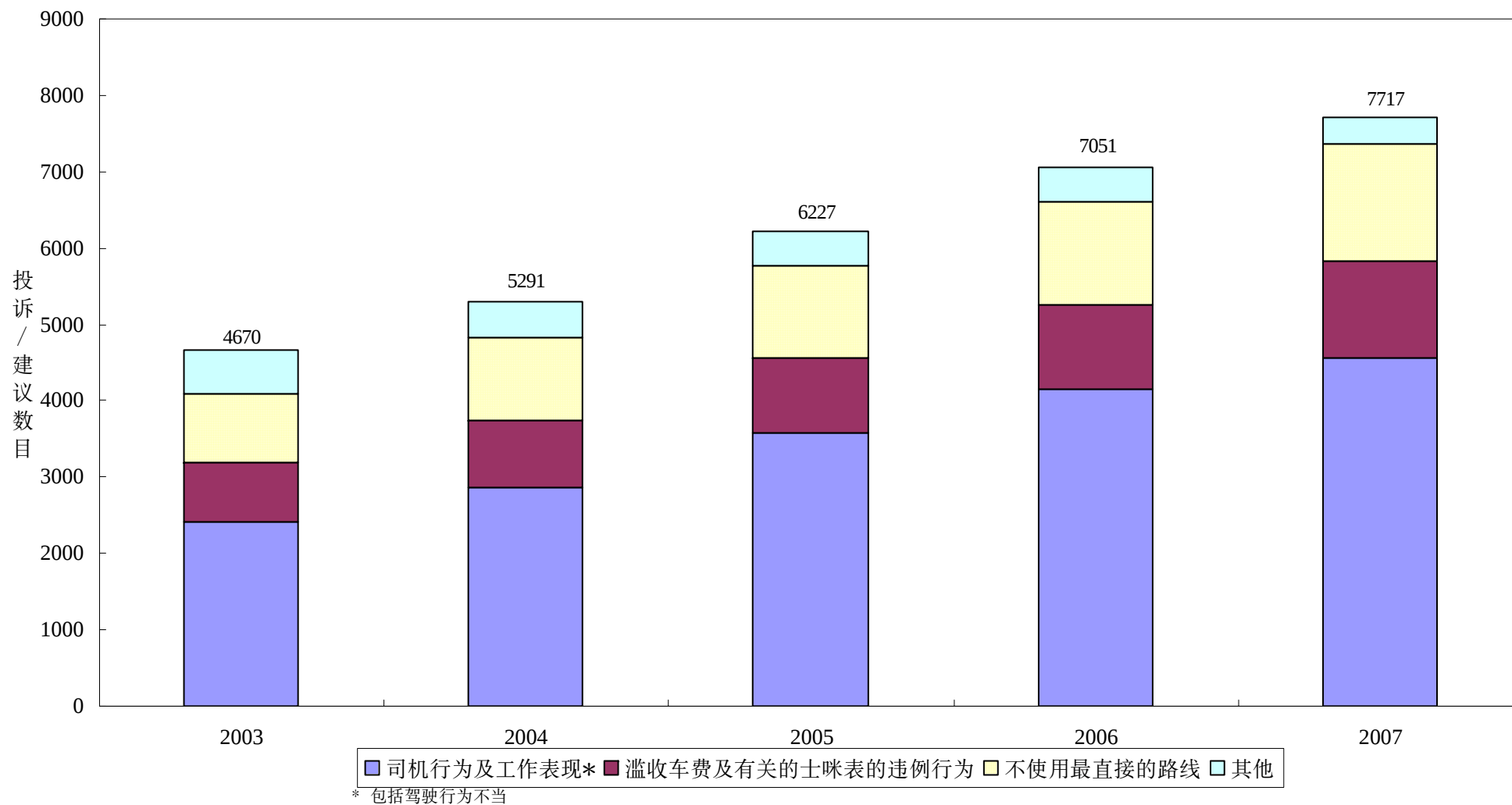
投诉/建议性质	2006	2007	增/减
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 665	1 726	+3.7%
(ii) 拒载	1 108	1 384	+24.9%
(iii) 兜客	16	21	+31.3%
(iv) 拒绝驶达目的地	319	382	+19.7%
(v) 未有展示司机证	63	45	-28.6%
(vi) 不正确展示司机证	9	8	-11.1%
	3 180	3 566	+12.1%
(b) 驾驶行为不当	972	1 000	+2.9%
(c) 滥收车资	596	730	+22.5%
(d) 有关的士咪表的违规行为	510	543	+6.5%
(e) 不使用最直接的路线	1 349	1 524	+13.0%
小计	6 607	7 363	+11.4%
其他			
(a) 的士阻塞	367	255	-30.5%
(b) 其他	77	99	+28.6%
小计	444	354	-20.3%
合计	7 051	7 717	+9.4%

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零零七年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	140	(111)	17	(12)
(ii) 投诉人撤销投诉	231	(378)	29	(40)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	438	(456)	54	(48)
合计	809	(945)	100	(100)

注：括号内的数字是二零零六年的数字，以作比较。

在二零零三至零七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

铁路公司	2006	2007	增/减	
港铁				
第一组	157	136	-13.4%	
第二组	660	356	-46.1%	
	817 (0.64)	492 (0.37)	-39.8%	(-42.2%)
第三组	45 (0.33)	30 (0.22)	-33.3%	(-33.3%)
小计	862 (0.61)	522 (0.36)	-39.4%	(-41.0%)
电车	79 (0.94)	51 (0.62)	-35.4%	(-34.0%)
山顶缆车	1 (0.23)	3 (0.61)	+200.0%	(+165.2%)
合计	942 (0.62)	576 (0.37)	-38.9%	(-40.3%)

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

(2) 为方便比较，港铁的服务按下述组别分类：

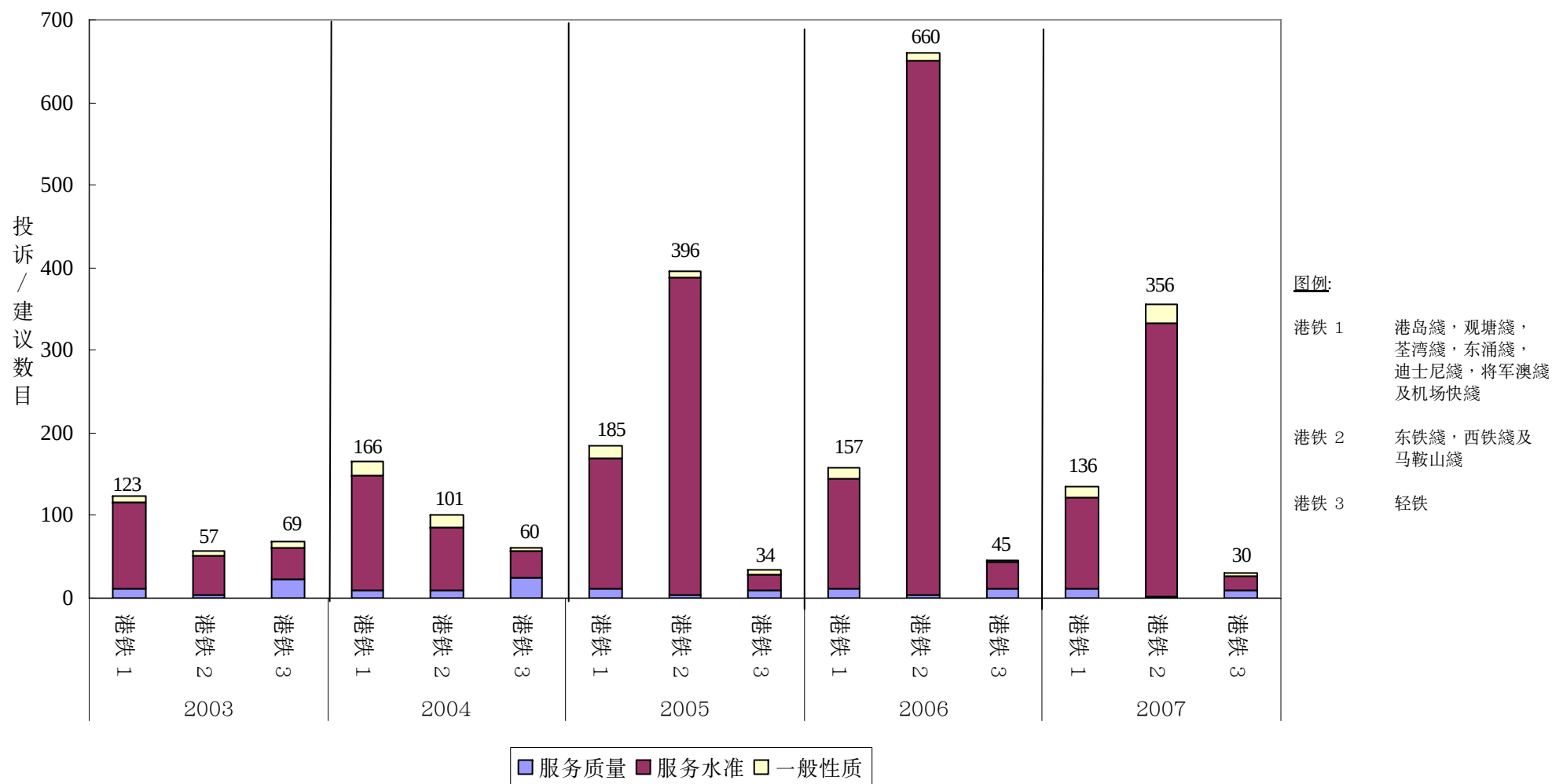
第一组 - 包括二零零七年十二月二日两铁合并前地下铁路有限公司的铁路线，即港岛线、观塘线、荃湾线、东涌线、迪士尼线、将军澳线及机场快线。

第二组 - 包括二零零七年十二月二日两铁合并前九广铁路公司的铁路线，即东铁线、西铁线及马鞍山线。

第三组 - 轻铁

(3) 香港铁路第一及第二组每百万乘客人次计的投诉/建议数目，在二零零七年十二月二日两铁合并后无法分开计算。

在二零零三至零七年间接获有关港铁服务的投诉及建议

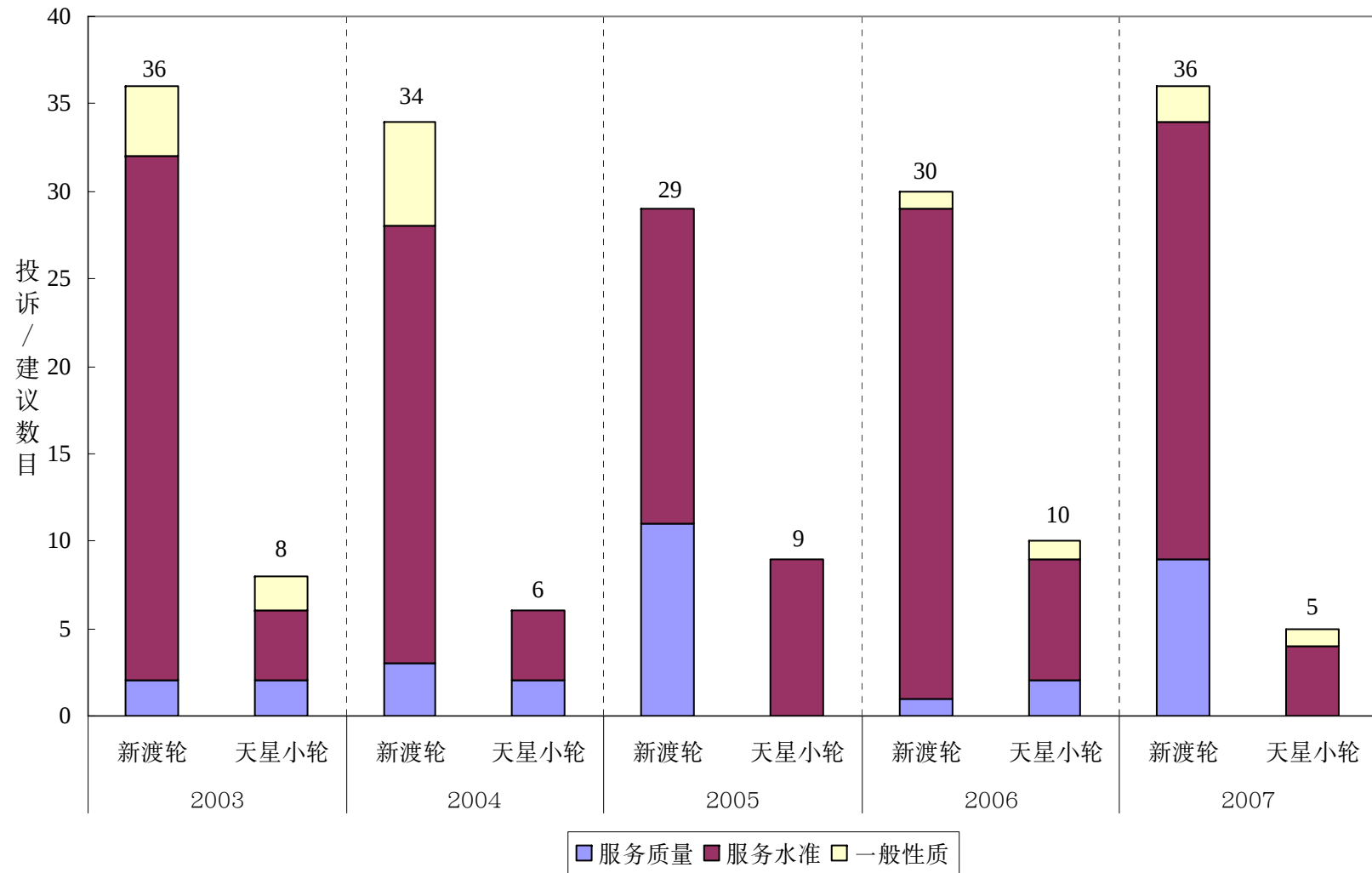


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2006</u>		<u>2007</u>		<u>增/减</u>	
新渡轮	30	(2.08)	36	(2.42)	+20.0%	(+16.3%)
天星小轮	10	(0.34)	5	(0.19)	-50.0%	(-44.1%)
其他渡轮	16	(1.25)	21	(1.57)	+31.3%	(+25.6%)
合计	56	(0.99)	62	(1.15)	+10.7%	(+16.2%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零零三至零七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的投诉及建议

投诉/建议性质	2006	2007	增/减
交通情况			
(a) 交通挤塞	595	663	+11.4%
(b) 交通管理	287	255	-11.1%
(c) 增设交通标志及设备	152	126	-17.1%
(d) 泊车设施	120	140	+16.7%
小计	1 154	1 184	+2.6%
道路维修			
(a) 道路情况	185	167	-9.7%
(b) 交通标志及设备	156	137	-12.2%
(c) 行车道标记	13	14	+7.7%
小计	354	318	-10.2%
法例执行			
(a) 违例泊车	1 464	1 492	+1.9%
(b) 其他执法事宜	1 571	1 476	-6.0%
小计	3 035	2 968	-2.2%
合计	4 543	4 470	-1.6%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零零七年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他 (一般事宜 及隧道区域等)	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
交通情况																				
(a) 交通挤塞	33	93	103	40	35	12	41	39	84	9	4	31	23	13	42	45	15	-	1	663
(b) 交通管理	21	17	12	8	16	14	18	16	22	6	7	16	12	19	20	15	10	6	-	255
(c) 增设交通标志及设备	4	9	11	6	16	3	13	6	11	1	1	10	9	7	7	6	3	3	-	126
(d) 泊车设施	10	7	13	4	19	6	9	3	8	4	3	9	7	9	7	12	4	-	6	140
小计	68	126	139	58	86	35	81	64	125	20	15	66	51	48	76	78	32	9	7	1184
道路维修																				
(a) 道路情况	9	11	16	8	11	13	18	11	13	2	5	8	10	10	7	7	6	2	-	167
(b) 交通标志及设备	2	12	4	3	8	2	11	10	16	5	1	5	15	22	6	8	5	-	2	137
(c) 行车道标记	-	1	2	-	-	1	1	-	2	-	-	-	1	-	2	4	-	-	-	14
小计	11	24	22	11	19	16	30	21	31	7	6	13	26	32	15	19	11	2	2	318
法例执行																				
(a) 违例泊车	138	95	96	60	74	76	122	111	178	55	34	65	69	75	97	66	72	9	-	1492
(b) 其他执法事宜	88	154	166	66	86	42	116	115	160	42	25	91	67	55	72	73	29	13	16	1476
小计	226	249	262	126	160	118	238	226	338	97	59	156	136	130	169	139	101	22	16	2968
合计	305	399	423	195	265	169	349	311	494	124	80	235	213	210	260	236	144	33	25	4470