

交通投訴組二零零四年工作報告

二零零四年內接獲的投訴及建議的概況

在二零零四年，交通投訴組共接獲16 299宗有關運輸交通事宜的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有161宗。個案總數與二零零三年的15 118宗相比，上升7.8%。交通投訴組過去五年內接獲的投訴及建議的分類載於附錄1。在二零零四年接獲的個案的分類如下：

<u>投訴/建議性質</u>	<u>投訴/建議數目</u>		
	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	10 059	11 289	+12.2%
交通情況	1 714	1 690	-1.4%
道路維修	515	458	-11.1%
法例執行	2 361	2 438	+3.3%
其他	469	424	-9.6%
合計	15 118	16 299	+7.8%

2. 在二零零四年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的81%。其餘的個案(19%)則是投訴人利用電郵、傳真、信件或交通投訴組投訴表格提出的。

3. 年內，交通投訴組完成16 107宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中10 937宗(68%)證實成立，不成立的有908宗(6%)，其餘4 262宗(26%)則因證據不足而無法追查。個案調查結果一覽表載於附錄2。本組注意到：

- 個案成立的百分率由二零零三年的67%微升至二零零四年的68%。有關政府部門/公共交通機構已就這些個案採取措施改善有關情況，又或正考慮如何解決問題；以及
- 無法追查的個案的百分率由二零零三年的25%微升至二零零四年的26%，主要原因是無法追查的的士個案數目有所增加(二零零四年有3 828宗，而二零零三年則有3 699宗)。

4. 在二零零四年，有關的政府部門及機構共採納168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

要載於附錄3。交通投訴組小組委員會主席已向有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

5. 交通投訴組接獲的投訴及建議仍以涉及公共交通服務為主。在二零零四年，這些個案共有11 289宗，佔個案總數約69%。當中純粹提出建議的共有88宗。這類個案的數目較二零零三年的10 059宗，上升12.2%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>投訴/建議數目</u>				<u>增/減</u>	
	<u>2003</u>		<u>2004</u>			
專營巴士 (包括接駁巴士)	2 948	(1.96)	3 072	(2.03)	+4.2%	(+3.6%)
居民巴士服務	71	(1.17)	47	(0.72)	-33.8%	(-38.5%)
專線小巴	1 741	(4.18)	2 081	(4.59)	+19.5%	(+9.8%)
紅色小巴	281	(1.58)	402	(2.34)	+43.1%	(+48.1%)
的士	4 670	(13.12)	5 291	(14.00)	+13.3%	(+6.7%)
鐵路運輸	280	(0.22)	348	(0.25)	+24.3%	(+13.6%)
渡輪	68	(1.27)	48	(0.85)	-29.4%	(-33.1%)
合計	10 059		11 289		+12.2%	

註：(1) 括號內是每百萬乘客人次的投訴/建議的數字。

(2) 二零零三年小巴及的士每百萬乘客人次的投訴/建議數字隨運輸署修訂相關乘客人數而修改。

按交通工具類別及投訴/建議性質的詳細分類載於附錄4。

專營巴士服務

6. 在二零零四年，有關專營巴士服務的個案共有3 072宗，即每百萬乘客人次有2.03宗投訴/建議；與二零零三年的2 948宗個案及每百萬乘客人次有1.96宗投訴/建議相比，分別上升4.2%及3.6%。個案數目上升，主要是城巴有限公司(城巴)及新世界第一巴士服務有限公司(新巴)部分路線重組後，乘客對服務班次及班次/載客量的投訴/建議增加所致。

7. 另一方面，交通投訴組在二零零四年接獲較少有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴。在二零零四年，這類個案有679宗(包括由31名投訴人重複提出的502宗投訴)，而二零零三年的投訴則有796宗(包括由41名投訴人重複提出的605宗投訴)。大部分投訴都與廣播的聲量有關。

8. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署一直與各巴士公司緊密合作，探討在合理和可行的情況下，平衡各類乘客的利益。為在巴士上提供令乘客普遍感到適意的環境，巴士公司已把廣播聲量調校至與巴士周圍環境接近的聲量水平、並且使用壓縮器收窄音調的變化、以及把下層車尾部分劃設為靜音區，而下層亦只開啓一個揚聲器。

9. 運輸署一直有定期抽查裝有視聽廣播系統的巴士，以監察巴士上的廣播服務。該署並已提醒巴士公司，每當收到涉及個別巴士廣播聲量的投訴時，便須盡快採取改善措施。運輸署會繼續密切監察乘客對播放視聽節目的反應，並會視乎情況需要，與巴士公司研究進一步的改善措施。

10. 有關專營巴士服務的3 072宗個案，按個別公司作出的分類載於附錄5。有關三間主要專營巴士公司的投訴及建議資料如下：

- 九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的1.37宗減至二零零四年的1.35宗，減幅為1.5%。二零零四年內接獲的1 280宗個案，主要涉及乘客服務及設施(387宗)、服務班次(348宗)和班次/載客量(110宗)。
- 城巴(第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的2.03宗增至二零零四年的3.44宗，增幅為69.5%。二零零四年內接獲的504宗個案，主要涉及乘客服務及設施(154宗)、服務班次(148宗)和駕駛行為不當(38宗)。
- 新巴 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的2.8宗增至二零零四年的3.13宗，增幅為11.8%。二零零四年內接獲的390宗個案，主要涉及乘客服務及設施(123宗)、服務班次(105宗)和員工(包括司機)行為及工作表現(38宗)。

11. 有關九巴、城巴(第一類專營權)和新巴過去五年的投訴/建議的比較載於附錄6。

居民巴士服務

12. 居民巴士服務主要在繁忙時間提供服務，以助減輕市民對集體運輸工具的需求。這類服務屬專線服務，營辦商如擬修改服務細則，必須取得運輸署批准。

13. 在二零零四年，有關居民巴士服務的個案共有47宗，即每百萬乘客人次有0.72宗投訴/建議；與二零零三年的71宗個案及每百萬乘客人次有1.17宗投訴/建議相比，分別減少33.8%及38.5%。個案數目減少，主要是有關部分居民巴士服務路線投訴的數目下降所致。二零零四年內接獲的47宗個案的詳細分類載於附錄7。

14. 有關居民巴士服務過去五年的投訴/建議的分類載於附錄8。

公共小巴服務

15. 在二零零四年，有關公共小巴服務的個案共有2 483宗，即每百萬乘客人次有3.97宗投訴/建議；與二零零三年的2 022宗個案及每百萬乘客人次有3.4宗投訴/建議相比，分別上升22.8%及16.8%。

專線小巴服務

16. 專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

17. 在二零零四年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有2 081宗，佔所有公共小巴個案的84%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是4.59宗；與二零零三年的1 741宗個案和每百萬乘客人次有4.18宗投訴/建議相比，分別上升19.5%及9.8%。投訴及建議數目增加，主要是涉及駕駛行為不當以及服務班次的投訴增加所致。二零零四年內接獲的2 081宗個案的詳細分類載於附錄9。

紅色小巴服務

18. 紅色小巴受《道路交通(公共服務車輛)規例》管制。有關紅色小巴服務的投訴及建議均轉交予運輸署或警方跟進。

19. 在二零零四年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有402宗，佔所有公共小巴個案的16%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是2.34宗；與二零零三年的281宗個案和每百萬乘客人次有1.58宗投訴/建議相比，分別上升43.1%及48.1%。投訴及建議數目增加，主要是涉及駕駛行為不當和員工(包括司機)行為及工作表現的投訴增加所致。二零零四年內接獲的402宗個案的詳細分類載於附錄10。

20. 有關專線小巴及紅色小巴過去五年的投訴/建議的比較載於附錄11。

21. 交通投訴組小組委員會得悉，二零零四年內運輸署已落實一系列經由交通諮詢委員會(交諮會)委員楊家聲先生擔任主席的優質公共小巴服務事宜督導委員會通過的多項措施，以提高公共小巴的服務質素。落實的措施如下：

- (a) 運輸署與職業訓練局在技能提升計劃下合辦陸路客運業的“高級公共小巴司機訓練課程”。技能提升計劃於二零零四年四月推出，由政府資助七成學費。截至二零零四年年底，共有約200名公共小巴司機曾修習上述課程；
- (b) 運輸署由二零零三年八月起，指定三間駕駛改進學校，為公共小巴司機提供一個共六小時的基本“公共小巴司機訓練課程”，以改善公共小巴司機的駕駛行為及態度。截至二零零四年年底，已有超過500名公共小巴司機曾參加該課程；
- (c) 舉辦一系列宣傳活動，提高乘客及營辦商對規定公共小巴設置高靠背座椅及安全帶的新法例的認識；
- (d) 二零零四年七月/八月與警方合辦有關安全駕駛公共小巴的執法暨宣傳活動；
- (e) 舉辦研討會以提升業界的營運和管理技巧；以及

- (f) 在名為《小巴Net》的公共小巴通訊內刊載提醒公共小巴司機注意安全的訊息，並把該通訊免費派予司機、乘客及市民。

的士服務

22. 在二零零四年，的士服務仍屬主要投訴項目之一。交通投訴組接獲的個案共有5 291宗，佔有關公共交通服務個案總數的47%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是14宗，在所有公共交通服務中是最高的；與二零零三年的4 670宗個案和每百萬乘客人次有13.12宗投訴/建議相比，分別上升13.3%及6.7%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違例行爲(特別是涉及司機行爲及工作表現、駕駛行爲不當以及不採用最直接的路線)的投訴有所增加。二零零四年內接獲的5 291宗個案的詳細分類載於附錄12。

23. 在接獲的5 291宗個案中，涉及的士司機違例行爲的個案有4 824宗(91%)。如投訴人願意出庭作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，本組共轉介1 030宗(21%)這類個案予警方處理。在二零零四年，警方完成調查今年或去年轉介的1 010個案。調查結果的分類載於附錄13。

24. 有關的士服務過去五年的投訴/建議的比較載於附錄14。

25. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署及由交諮會委員會曾寶強博士擔任主席的優質的士服務督導委員會均已推行多項措施，以提升的士行業的服務水準。有關措施包括：推行英語及普通話自學計劃，以提高的士司機的語文能力、出版的士季刊及的士服務指南、為新的石油氣的士設裝點字摸讀車牌及有發聲功能的計程錶、更換新的的士司機證、在機場及落馬洲派發的士乘客資訊單張、在主要的士站為乘客設立電子資訊顯示屏及資訊板、在禁區設定的士上落客點和的士落客點及暫時全面放寬“上午七時至下午七時”和繁忙時間禁止停車的限制，以方便的士提供點到點的服務，以及制定一系列的士司機服務標準。此外，運輸署亦支持“馬路的事不容有失24小時免費的士報失物熱線”。

26. 由二零零一年起，運輸署與優質的士服務督導委員會合辦的士司機嘉許計劃，特地表揚行爲良好的的士司機。截至二零零四年年底，共有2 550位司機曾在計劃下受到嘉許。

27. 此外，運輸署亦支持在技能提升計劃下為在職的士司機提供培訓，藉此提高的士服務的質素。有關課程涵蓋多個範圍，包括道路安全、駕駛改進、普通話及英語能力、緊急事故處理、職業健康及顧客服務。運輸署透過不同途徑(例如在的士通訊季刊刊登有關資料以及向的士商會派發宣傳單張)，協助推動這項計劃，鼓勵在職的士司機參加。

28. 運輸署亦會推出一連串的活動，教育市民及司機注重道路安全，以促進的士營運安全。

鐵路服務

29. 在二零零四年，有關鐵路服務的個案共有348宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是0.25宗；與二零零三年的280宗個案和每百萬乘客人次有0.22宗投訴/建議相比，分別上升24.3%及13.6%。投訴數字上升，主要是對地鐵有限公司(地鐵公司)及九廣鐵路公司(九鐵公司)在服務受阻期間向公眾發放資料不足的投訴增加所致。

30. 交通投訴組小組委員會得悉，政府已提醒鐵路公司嚴格遵循協定的事故通報及預警機制，確保運輸署以及其他公共交通機構有足夠時間作出準備，在有需要時提供緊急交通支援服務。政府並且要求鐵路公司主動公布有關鐵路事故的資料及跟進行動的進展，以提高處理事故的透明度。

31. 有關鐵路服務的348宗個案，按個別公司作出的分類載於附錄15。有關兩間主要鐵路公司的投訴及建議資料如下：

- 地鐵公司 – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的0.16宗上升至二零零四年的0.2宗，增幅為25%。二零零四年內接獲的166宗個案，主要涉及乘客服務及設施(103宗)和服務班次(17宗)。
- 九鐵公司(東鐵) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的0.18宗上升至二零零四年的0.19宗，增幅為5.6%。二零零四年內接獲的57宗個案，主要涉及乘客服務及設施(28宗)及服務班次(9宗)。
- 九鐵公司(西鐵) – 西鐵於二零零三年十二月二十日通車。在二零零四年共接獲44宗投訴及建議，每百萬乘客人次計的投訴

/建議數目為0.92宗，主要涉及乘客服務及設施(24宗)和服務班次(8宗)。

- 九鐵公司(輕鐵) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的0.65宗降至二零零四年的0.46宗，減少29.2%。二零零四年內接獲的60宗個案，主要涉及班次/載客量(22宗)、乘客服務及設施(13宗)和服務班次(11宗)。

32. 有關地鐵公司及九鐵公司過去五年的投訴/建議的比較載於附錄16。

渡輪服務

33. 在二零零四年，有關渡輪服務的個案共有48宗，即每百萬乘客人次有0.85宗投訴/建議；與二零零三年的68宗個案和每百萬乘客人次有1.27宗投訴/建議相比，分別下降29.4%及33.1%。個案數目下降的主要原因，是有關乘客服務及設施和服務班次的投訴減少。

34. 有關渡輪服務的48宗個案，按個別公司作出的分類載於附錄17。有關兩間主要渡輪公司的投訴及建議資料如下：

- 新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的2.55宗降至二零零四年的2.34宗，減少8.2%。二零零四年內接獲的34宗個案，主要涉及服務班次(11宗)和員工行爲及工作表現(6宗)。
- 天星小輪有限公司(天星小輪) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零三年的0.29宗降至二零零四年的0.2宗，減少31%。二零零四年內接獲的6宗個案，主要涉及員工行爲及工作表現(2)。

35. 有關新渡輪及天星小輪過去五年的投訴/建議的比較載於附錄18。

交通及道路情況

36. 在二零零四年，交通投訴組共接獲4 586宗有關交通及道路情況的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有63宗；與二零零三年的4 590宗投訴及建議相比，微降0.1%。這些個案按類別及地區作出的詳細分類分別載於附錄19及附錄20。

交通情況

37. 在二零零四年，交通投訴組共接獲1 690宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約10%。與二零零三年的1 714宗相比，這類個案微降1.4%。

38. 在接獲的1 690宗個案中，與交通擠塞有關的共有928宗(55%)；與二零零三年的978宗相比，下降5.1%。二零零四年內有關交通擠塞投訴的成因分類如下：

原因	投訴數目		
	2003	2004	增/減
車輛阻塞	398	444	+11.6%
交通管理	271	265	-2.2%
道路工程	207	146	-29.5%
其他	102	73	-28.4%
合計	978	928	-5.1%

39. 在二零零四年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	2003	2004	增/減
油尖旺	138	129	-6.5%
灣仔	99	117	+18.2%
九龍城	69	99	+43.5%
中西區	111	79	-28.8%
葵青	37	65	+75.7%

40. 所有有關交通擠塞的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、路政署及其他有關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零零四年內運輸署已採取以下措施，以紓緩交通擠塞：

- (a) 策劃及實施臨時交通安排，盡量減低道路工程導致的擠塞；
- (b) 在交通擠塞黑點實施交通管理計劃；

- (c) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (d) 實行交通改道以增加流量；
- (e) 採取交通限制措施；
- (f) 重新劃定行車道及調整道路交界處設計；
- (g) 建設新道路、完成主要道路改善工程、遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站，以增加道路容車量；
- (h) 提供停車處以方便上落客貨；以及
- (i) 舉辦宣傳運動，鼓勵司機自律，以減少車輛阻塞的情況。

41. 在二零零四年，投訴交通管理事宜(引致交通擠塞的除外)的投訴及建議共有389宗。這類個案涉及交通燈號時間分配、行車線安排及劃設禁區。二零零四年的個案數目較二零零三年的385宗微升1%。

42. 交通投訴組在二零零四年亦接獲163項增設交通標誌及設備的要求，較二零零三年的217宗減少24.9%。

43. 此外，在二零零四年，有關泊車設施的投訴及建議共有210宗，較二零零三年的134宗上升56.7%。

道路維修

44. 在二零零四年，交通投訴組共接獲458宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約3%；與二零零三年的515宗相比，減少11.1%。個案數目下降的主要原因，是有關道路工程的交通標誌及設備不足和路面不平或破損的投訴有所減少。上述個案均已轉介路政署或其他有關部門，以便進行調查和採取改善措施。

法例執行

45. 在二零零四年，交通投訴組共接獲2 438宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約15%；與二零零三年的2 361宗相比，上升3.3%。

46. 有關法例執行的投訴個案，主要涉及違例泊車及駕車人士/行人不遵守交通規則。所有投訴均已轉介警務處進一步調查。部分個案亦已轉介運輸署，由該署考慮應否採取適當措施(例如提供泊車設施或實行交通管理措施)以改善情況。

有關道路安全事宜的投訴及建議

47. 在二零零四年接獲的16 299宗投訴及建議中，2 677宗(16%)與道路安全事宜有關。有關個案的分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	888
交通管理	248
道路維修	195
法例執行	1 346
合計	<u><u>2 677</u></u>

48. 公共交通服務方面，投訴者關注到司機的駕駛行為不當、公共交通車輛造成阻塞及其他事項(例如車輛狀況、車站位置、登車安排等)，可能危及乘客或其他道路使用者。

49. 交通管理方面，投訴者主要關注到交通標誌/道路標記不足、交通燈不足及視線受不同物件阻擋，可能導致交通意外。

50. 道路維修方面，投訴者主要關注到路面破損、道路工程施工地點的交通標誌/設備不足、交通燈號失靈，可能導致交通意外。

51. 法例執行方面，有關違例泊車造成阻塞並對駕駛人士及行人構成危險的投訴共有428宗。有關駕駛人士/行人不遵守交通規則(例如衝紅燈/不讓路予行人、突然切線、不遵守交通標誌的指示等)，對其他道路使用者構成危險的投訴則有918宗。

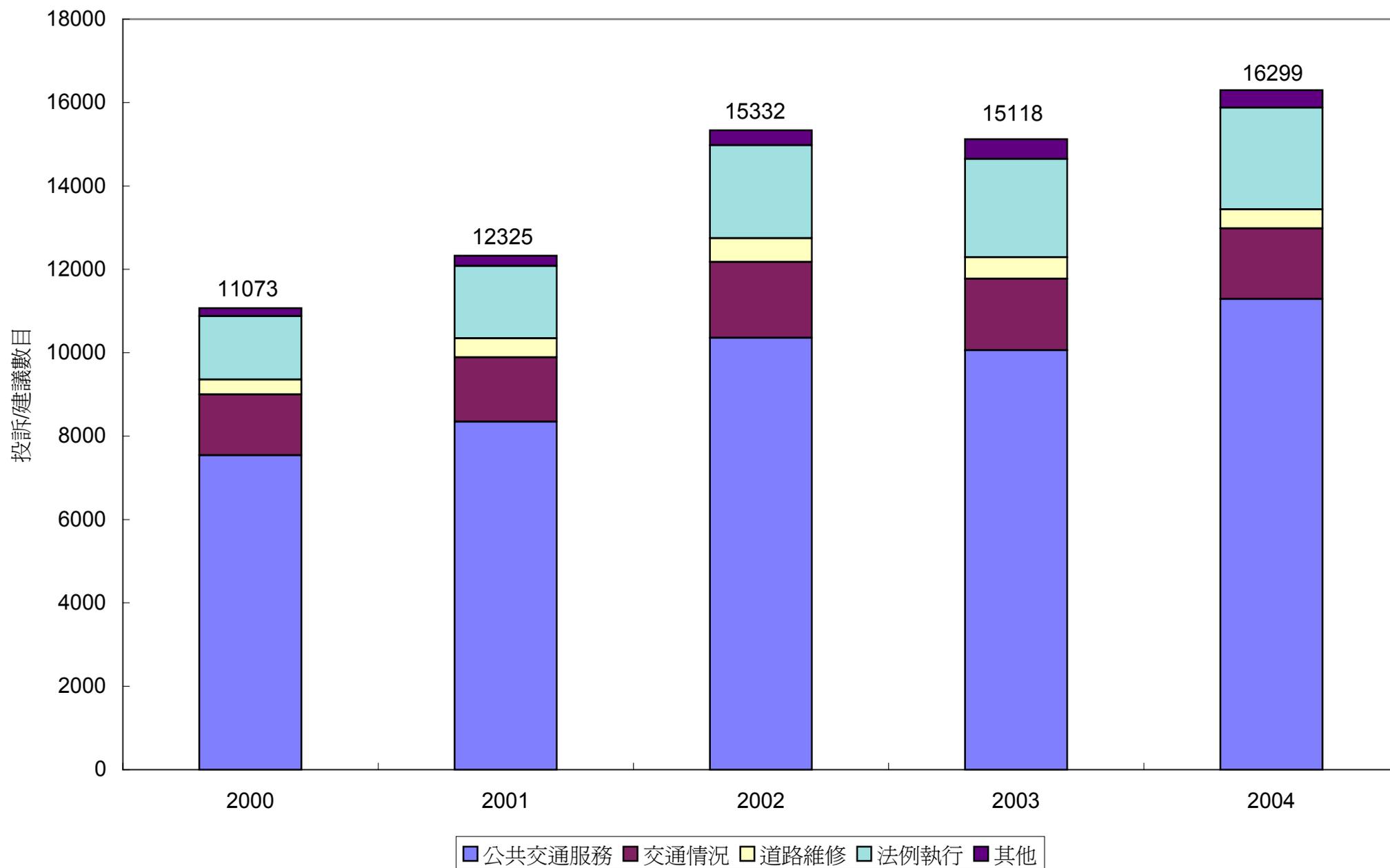
52. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門以及公共交通機構調查跟進。有關方面都作出積極回應，並且已經或將會實施改善措施，盡量解決有關問題。

交通投訴組在二零零零至零四年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2000	2001	2002	2003	2004
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	937	862	1 041	[92]	961 [65] 1 034 [65]
(b) 服務水準	6 112	6 647	8 123	[14]	8 025 [7] 9 374 [9]
(c) 一般性質	491	835	1 193	[7]	1 073 [15] 881 [14]
	7 540	8 344	10 357	[113]	10 059 [87] 11 289 [88]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	928	924	1 098		978 928
(b) 交通管理	260	303	365	[26]	385 [25] 389 [16]
(c) 增設交通標誌及設備	198	201	231	[18]	217 [11] 163 [7]
(d) 泊車設施	72	118	129	[18]	134 [18] 210 [38]
	1 458	1 546	1 823	[62]	1 714 [54] 1 690 [61]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	184	249	340		250 203 [2]
(b) 交通標誌及設備	148	184	200		248 244
(c) 行車道標記	27	24	26		17 11
	359	457	566		515 458 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	797	926	1 164		1 169 1 190
(b) 其他執法事宜	727	808	1 066		1 192 1 248
	1 524	1 734	2 230		2 361 2 438
V. 其他	192	244	356	[7]	469 [5] 424 [10]
合計	11 073	12 325	15 332	[182]	15 118 [146] 16 299 [161]

註：由二零零二年起，交通投訴組從接獲的個案中，區分出投訴及純粹建議的數目。方括號是該年接獲的建議數字。個案總數已包括這些數目在內。

交通投訴組在二零零零至零四年間接獲的投訴及建議



投訴及建議調查結果一覽表
(1.1.2004 – 31.12.2004)

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	147	659	156	2	964
(b) 服務水準	1 565	3 544	215	3 887	9 211
(c) 一般性質	454	401	77	5	937
	2 166	4 604	448	3 894	11 112
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	454	405	62	5	926
(b) 交通管理	95	163	117	2	377
(c) 增設交通標誌及設備	61	43	55	2	161
(d) 泊車設施	46	87	72	-	205
	656	698	306	9	1 669
III. 道路維修					
(a) 道路情況	151	47	17	-	215
(b) 交通標誌及設備	151	49	45	1	246
(c) 行車道標記	7	4	2	-	13
	309	100	64	1	474
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	793	353	17	3	1 166
(b) 其他執法事宜	435	469	26	329	1 259
	1 228	822	43	332	2 425
V. 其他	176	178	47	26	427
合計	4 535 (28%)	6 402 (40%)	908 (6%)	4 262 (26%)	16 107 (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調查結果一覽表
(1.1.2004 – 31.12.2004)

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九巴	180	880	127	4	1 191
城巴(第一類專營權)	102	340	29	2	473
城巴(第二類專營權)	18	32	8	-	58
新巴	73	275	23	-	371
新大嶼山巴士	20	7	10	-	37
龍運巴士	6	18	14	-	38
過海隧巴	116	602	39	2	759
九廣鐵路接駁巴士	4	46	12	1	63
居民巴士服務	18	23	4	3	48
專線小巴	1 053	707	106	18	1 884
紅色小巴	145	176	8	34	363
的士	349	1 214	18	3 828	5 409
地下鐵路	24	109	23	1	157
九廣鐵路(東鐵/西鐵)	28	74	12	1	115
九廣鐵路(輕鐵)	12	60	2	-	74
電車	6	16	3	-	25
新渡輪	10	17	5	-	32
天星小輪	-	4	2	-	6
其他渡輪	2	4	3	-	9
合計	2 166 (20%)	4 604 (41%)	448 (4%)	3 894 (35%)	11 112 (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

由市民提出而獲有關當局採納的建議
(1.1.2004 – 31.12.2004)

I. 公共交通服務

- 為海泓道的巴士站加設上蓋，以方便乘客。
- 在青衣路加設巴士站，以滿足乘客的需求。
- 遷移英皇道的巴士站，以紓緩交通阻塞。
- 遷移九廣鐵路太和站一個專線小巴士站，以方便乘客。
- 遷移寶鄉街一個專線小巴士站，以紓緩交通阻塞。

II. 交通管理

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：羅便臣道、干諾道西、太康街、筲箕灣道、西邊街、卑路乍街、德輔道中、南朗山道、高士威道、鴨脷洲橋道、山道、駱克道、竹園道、鶴園街、啓禮道、東頭村道、衙前圍道、荔灣道、馬頭圍道、橫頭磡東道、深旺道、斧山道、大坑東道、鳳舞街、西洋菜南街、宏照道、山東街、臨興街、勵德街、東京街、長順街、秀茂坪道、青敬路、荔景山路、屏廈路、西沙路、沙田圍路、田廈路、天城路、露輝路、震寰路、龍琛路、大棠路、青山公路一藍地段、青山公路一大欖段及汀角路。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：駱克道、亞皆老街、東京街西、窩打老道、鯉魚門道、旺角道、培成路及沙嘴道。
- 調校以下地點的交通燈，使交通燈互相配合，以紓緩交通擠塞：敬業街、般含道、荷蘭街、英皇道、佐敦道、新豐路及民耀街。
- 在長順街及茶果嶺道增設交通燈，以改善道路安全。
- 遷移深旺道一支交通燈，以免駕車人士感到混淆。
- 在以下地點設“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：博文街、西邨路、東沙島街、發祥街、橫頭磡中道、鄉事會街及源順圍。
- 取消廣播道的“禁止停車”限制區，以方便上落客貨。

- 在機利士北路加設“禁止掉頭”限制，以改善道路安全。
- 把荃景圍的“禁止掉頭”標誌面積加大並延長雙白線，以改善道路安全。
- 在以下地點增設交通標誌/道路標記，以改善道路安全：淺水灣道、衛城道、月華街巴士總站、義德道及對衡道。
- 在公主道及太子道西增設交通標誌/道路標記並延長雙白線，以管制車輛切線。
- 在萬茂台面向堅尼地道的一方增設“禁止駛入”的交通標誌及道路標記，以提醒駕車人士。
- 在以下地點增設交通標誌/道路標記，以提醒駕車人士減速：窩打老道、西沙路、黃竹坑道、錦山路及種植道。
- 修改薄扶林道及上亞厘畢道的交通標誌/道路標記，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移康寧道一個交通標誌，以方便行人。
- 遷移紅磡道及龍蟠街的交通標誌，以免阻礙視線。
- 修改觀塘道的交通標誌，以提醒駕車人士行車線匯合。
- 取消富怡道一個交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 取消九廣鐵路大學站一條行人隧道的交通標誌，以免騎單車的人士感到混淆。
- 在稔灣路增設道路標記並加大交通標誌的面積，以提醒駕車人士留意前面彎位和減速。
- 在鳳德道增設道路標記，以改善交通流量。
- 在欣華街增設“左轉”箭咀道路標記，以提醒駕車人士。
- 在船塢里增設“禁止泊車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 把震寰路“只准直去”的箭咀道路標記改為“只准直去或左轉”，以改善交通流量。
- 在馬會道及文東路增設欄杆，以防止行人不遵守交通規則橫過馬路。
- 在四山街增設欄杆，以防止違例泊車。
- 在長沙灣道及碧湖花園對開行人路增設欄杆，以改善道路安全。

- 縮短/拆去桂林街及定安街的欄杆，以方便上落客貨。
- 在東喜道增設雙白線，以管制車輛切線。
- 在以下地點加設虛實白線，以管制車輛切線：觀塘道、吐露港公路及青山公路—深井段。
- 縮短葵涌道的雙白線，以方便駕車人士轉線。
- 延長花園道的雙白線，以管制車輛切線。
- 把亞皆老街的虛實白線改為雙白線，以防止車輛阻塞交通。
- 把彌敦道的雙白線改為虛實白線，以改善交通流量。
- 在榮光街增設行人過路處，以改善道路安全。
- 擴闊彌敦道的行人過路處，以方便行人。
- 遷移欽州街西及毓華街的行人過路處，以改善道路安全。
- 在以下地點增設黃格，以防止車輛阻塞交通：民祥街與民耀街交界、牛頭角道、柯士甸道與廣東道交界、新寧道及宏照道。
- 在中環山頂纜車總站對開增設黃色影線標記及交通標誌，以防止車輛阻塞交通。
- 擴大呈祥路影線的範圍，以改善道路安全。
- 在太子道西及錦田公路的交通燈設置發聲訊號，以方便視覺受損的行人。
- 調低以下地點交通燈發聲訊號的音量，以減輕對附近民居造成的干擾：木廠街、大埔道及寶安道。
- 在以下地點增設電單車泊車位，以方便駕駛電單車的人士：大業街、白加士街、青衣渡輪碼頭、富康道、九廣鐵路紅磡站、大欖隧道公眾停車場及長順街。
- 在翠灣街及牧愛街增設傷殘人士專用車位，以方便傷殘駕駛者。
- 在登打士街增設上落客貨區，以方便上落客貨。
- 取消鯉魚門道的上落客貨區，以紓緩交通阻塞。

- 把青山公路一藍地段中央分隔欄上方護杆的間隙封好，以防止行人不遵守交通規則橫過馬路。
- 擴闊沙嘴道咪錶泊車位之間的間隙，以方便泊車。
- 收窄昌華街與福榮街交界路口的闊度，以方便行人。
- 收窄西澳迴旋處行車線的闊度，以改善駕車人士的視線。
- 擴闊華明路一個安全島，以方便行人。
- 拆除牛池灣街一個安全島，以方便駕車人士。
- 遷移悠麗路臨時護欄的位置，以免阻礙視線。
- 拆除鳳翔路其中一個消防專用欄，以方便行人。
- 把登巴道的影線行車道改建成行人路，以防止不小心駕駛的行為。
- 擴大金鐘（東）公共運輸交匯處乘客候車處的範圍，並採取其他措施，以改善候車環境及加強候車乘客的安全。

有關公共交通服務的投訴及建議 (1.1.2004 - 31.12.2004)

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								居民 巴士 專線 紅色 服務 小巴 小巴 的士			九廣 鐵路 地鐵	九廣 鐵路 (西鐵)	九廣 鐵路 (輕鐵)	電車	天星 新渡輪 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 新巴	龍運 巴士	過海陸巴	九廣鐵路 接駁巴士	九巴	九巴 專營權)													
(A) 服務質量																					
(1) 班次/載客量	110	37	7	16	3	5	62	5	10	346	-	-	6	1	-	22	-	3	1	-	634
(2) 路線	92	25	2	17	2	7	28	14	2	84	-	-	3	1	3	1	-	-	-	1	282
(3) 服務時間	10	3	1	1	-	-	13	2	-	11	-	-	-	1	2	1	-	-	1	-	46
(4) 設置車站	25	4	-	9	-	-	5	2	1	19	1	4	1	1	-	-	-	-	-	-	72
小計	237	69	10	43	5	12	108	23	13	460	1	4	10	4	5	24	-	3	2	1	1034
(B) 服務水準																					
(1) 服務班次	348	148	26	105	8	13	172	18	6	387	-	-	17	9	8	11	2	11	-	2	1291
(2) 路線依循情況	3	1	-	1	-	2	3	-	1	135	5	1085	-	-	-	-	-	-	-	-	1236
(3) 駕駛行為不當	84	38	5	32	5	5	42	-	6	380	150	482	1	2	-	5	8	-	-	-	1245
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	73	36	11	38	4	1	65	6	1	455	101	2387	9	2	-	2	2	6	2	2	3203
(5) 濫收車資/船費	6	4	3	4	1	-	-	-	-	38	5	870 ⁺	-	-	-	-	-	1	-	-	932
(6) 清潔	14	10	-	9	1	2	15	-	-	16	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	70
(7) 車輛/船隻狀況	38	23	-	21	2	-	13	5	4	41	6	6	9	3	1	1	-	2	1	1	177
(8) 乘客服務及設施	387	154	9	123	7	4	251	4	2	86	4	9	103	28	24	13	6	4	1	1	1220 [^]
小計	953	414	54	333	28	27	561	33	20	1538	271	4839	139	44	33	33	19	25	4	6	9374
(C) 一般性質	90	21	2	14	2	2	29	2	14	83	130	448	17	9	6	3	2	6	-	1	881
今年合計	1280	504	66	390	35	41	698	58	47	2081	402	5291	166	57	44	60	21	34	6	8	11289
總數	(3072)								(7821)				(348)				(48)				
上年合計	1304	300	41	342	40	37	847	37	71	1741	281	4670	123	50	7	69	31	36	8	24	10059

並無接獲有關山頂纜車的投訴/建議

+ 包括有關的士咪錶的違規行為

[^] 有關公共交通工具上播放視聽節目的投訴共有696宗，其中528宗 由34位投訴人重複提出。

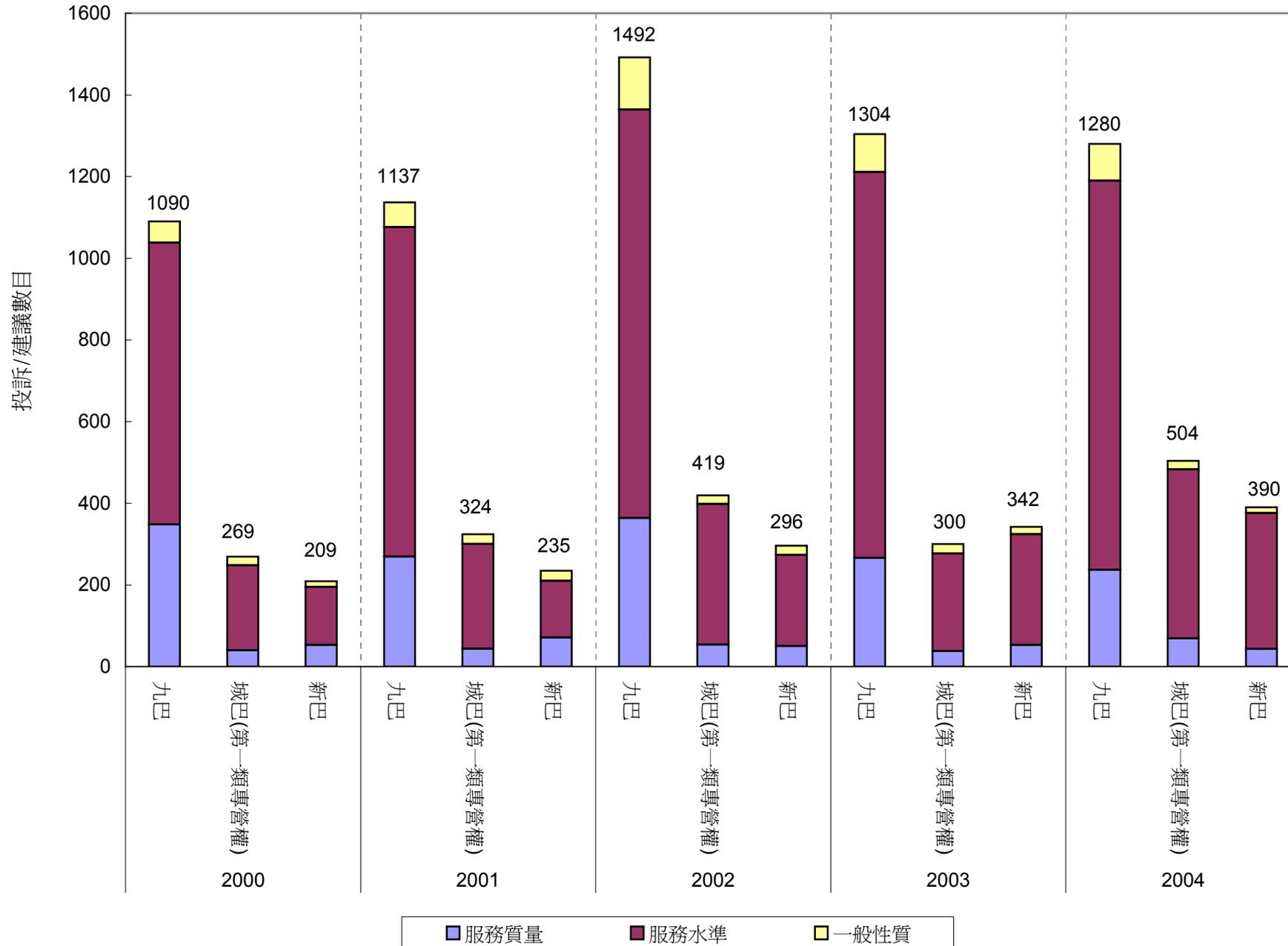
有關專營巴士公司服務的投訴及建議的分類

<u>巴士公司</u>	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>增/減</u>	
九巴	1 304 (1.37)	1 280 (1.35)	-1.8%	(-1.5%)
城巴(第一類專營權)	300 (2.03)	504 (3.44)	+68.0%	(+69.5%)
城巴(第二類專營權)	41 (2.71)	66 (3.68)	+61.0%	(+35.8%)
新巴	342 (2.80)	390 (3.13)	+14.0%	(+11.8%)
新大嶼山巴士	40 (4.13)	35 (2.90)	-12.5%	(-29.8%)
龍運巴士	37 (1.92)	41 (1.84)	+10.8%	(-4.2%)
過海隧巴	847 (4.28)	698 (3.42)	-17.6%	(-20.1%)
九廣鐵路接駁巴士	37 (0.89)	58 (1.51)	+56.8%	(+69.7%)
合計	2 948 (1.96)	3 072 (2.03)	+4.2%	(+3.6%)

註：(1) 括號內是每百萬乘客人次投訴及建議的數字。

(2) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議的數目無法再按巴士公司分類。

在二零零零至零四年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

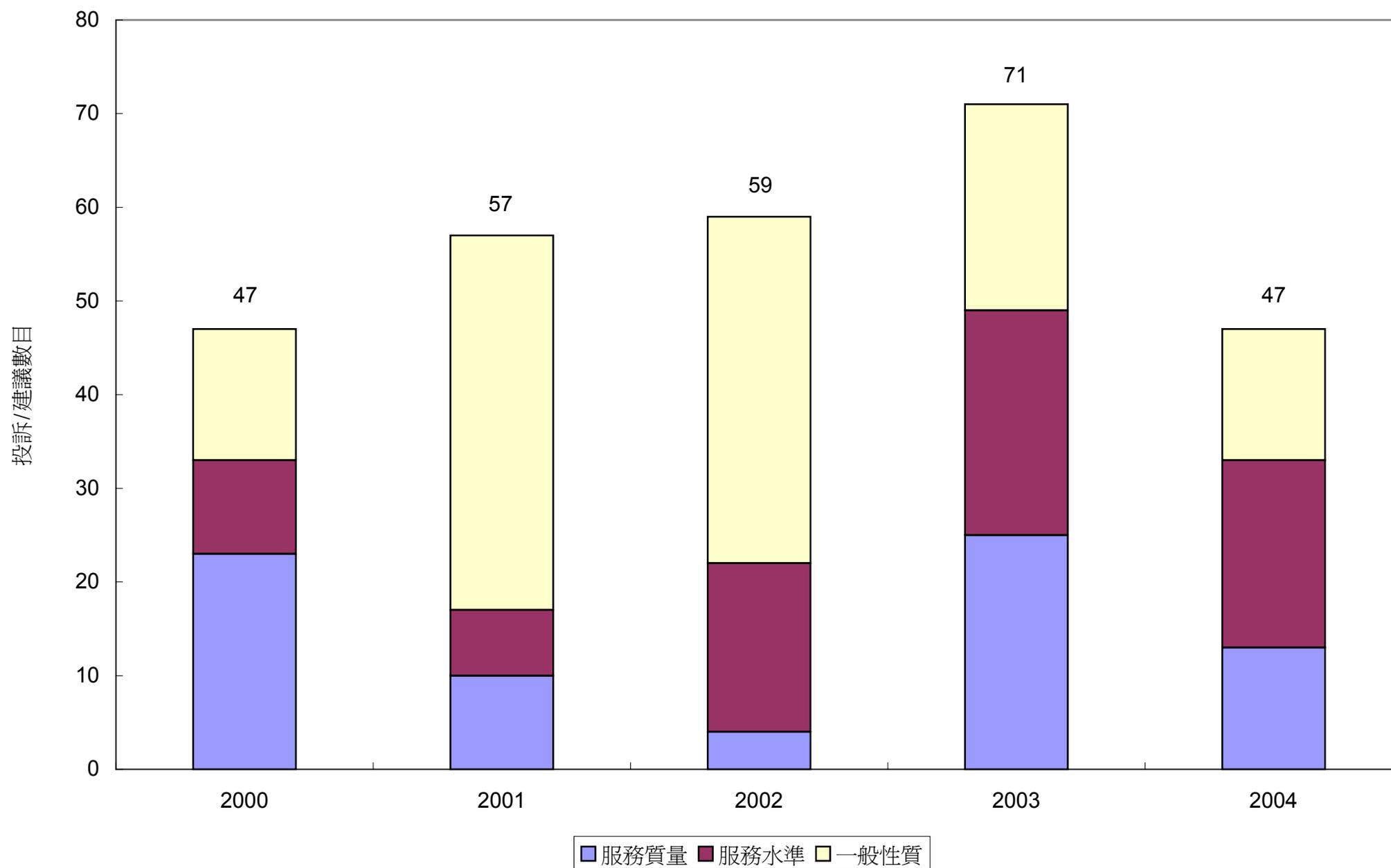


有關居民巴士服務的投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	-	10	-
(2) 路線	22	2	-90.9%
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	3	1	-66.7%
小計	25	13	-48.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	7	6	-14.3%
(2) 路線依循情況	2	1	-50.0%
(3) 駕駛行為不當	9	6	-33.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1	1	-
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	1	-	-
(7) 車輛狀況	2	4	+100.0%
(8) 乘客服務及設施	2	2	-
小計	24	20	-16.7%
(C) 一般性質*	22	14	-36.4%
合計	71	47	-33.8%

* 這些投訴主要是有關提供居民巴士服務的旅遊巴士引致交通阻塞。

在二零零零至零四年間接獲有關居民巴士服務的投訴及建議



有關專線小巴服務投訴及建議的分類

投訴/建議性質	2003	2004	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	279	346	+24.0%
(2) 路線	50	84	+68.0%
(3) 服務時間	16	11	-31.3%
(4) 設置車站	21	19	-9.5%
小計	366	460	+25.7%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	288	387	+34.4%
(2) 路線依循情況	92	135	+46.7%
(3) 駕駛行為不當	218	380	+74.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	525	455	-13.3%
(5) 濫收車費	13	38	+192.3%
(6) 清潔	26	16	-38.5%
(7) 車輛狀況	29	41	+41.4%
(8) 乘客服務及設施	78	86	+10.3%
小計	1 269	1 538	+21.2%
(C) 一般性質*	106	83	-21.7%
合計	1 741	2 081	+19.5%

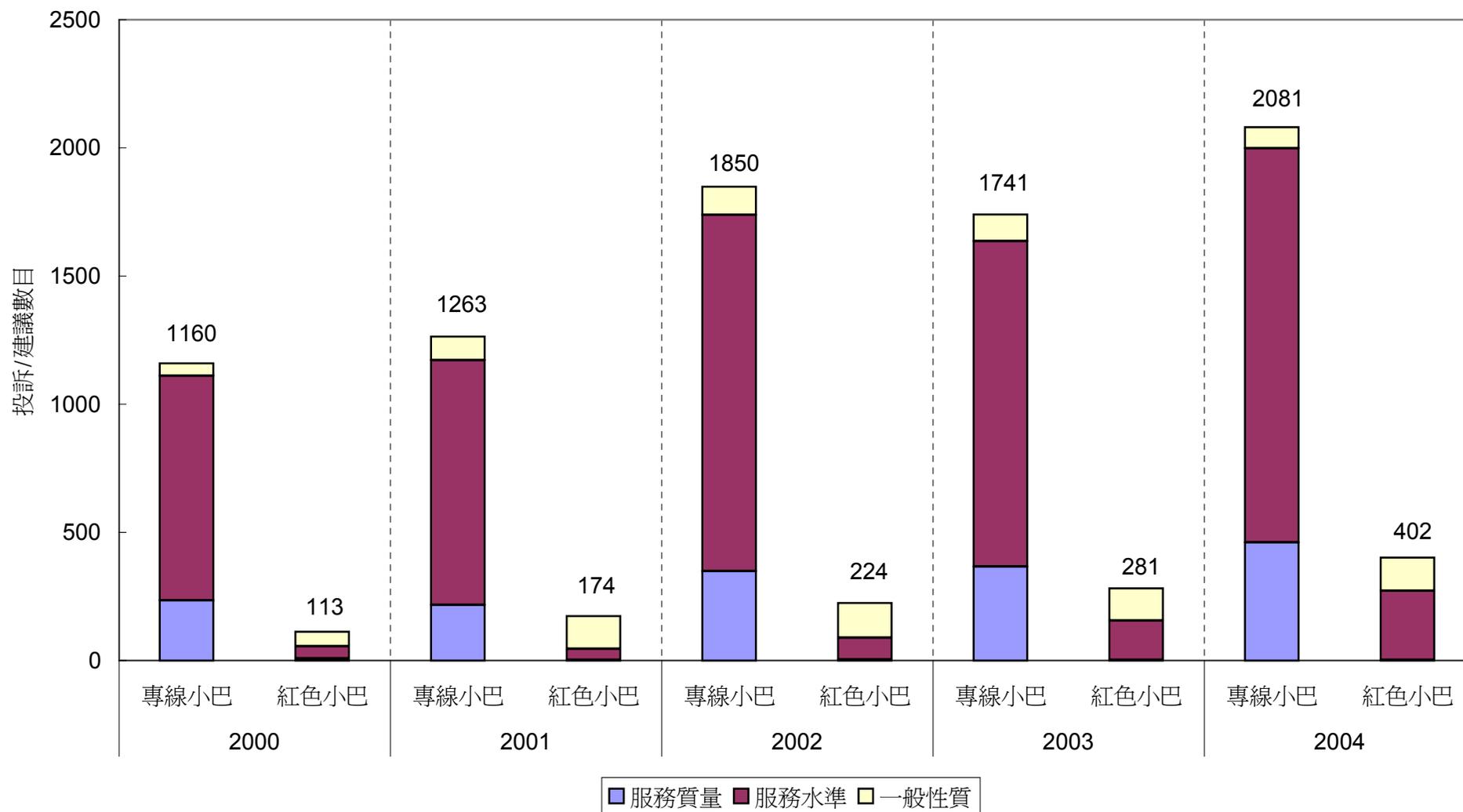
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 設置車站	1	1	-
小計	1	1	-
(B) 服務水準			
(1) 路線依循情況	-	5	-
(2) 駕駛行為不當	67	150	+123.9%
(3) 員工(包括司機)行為 及工作表現	75	101	+34.7%
(4) 濫收車費	3	5	+66.7%
(5) 清潔	2	-	-
(6) 車輛狀況	4	6	+50.0%
(7) 乘客服務及設施	4	4	-
小計	155	271	+74.8%
(C) 一般性質*	125	130	+4.0%
合計	281	402	+43.1%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零零至零四年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有關的士服務投訴及建議的分類

投訴/建議性質

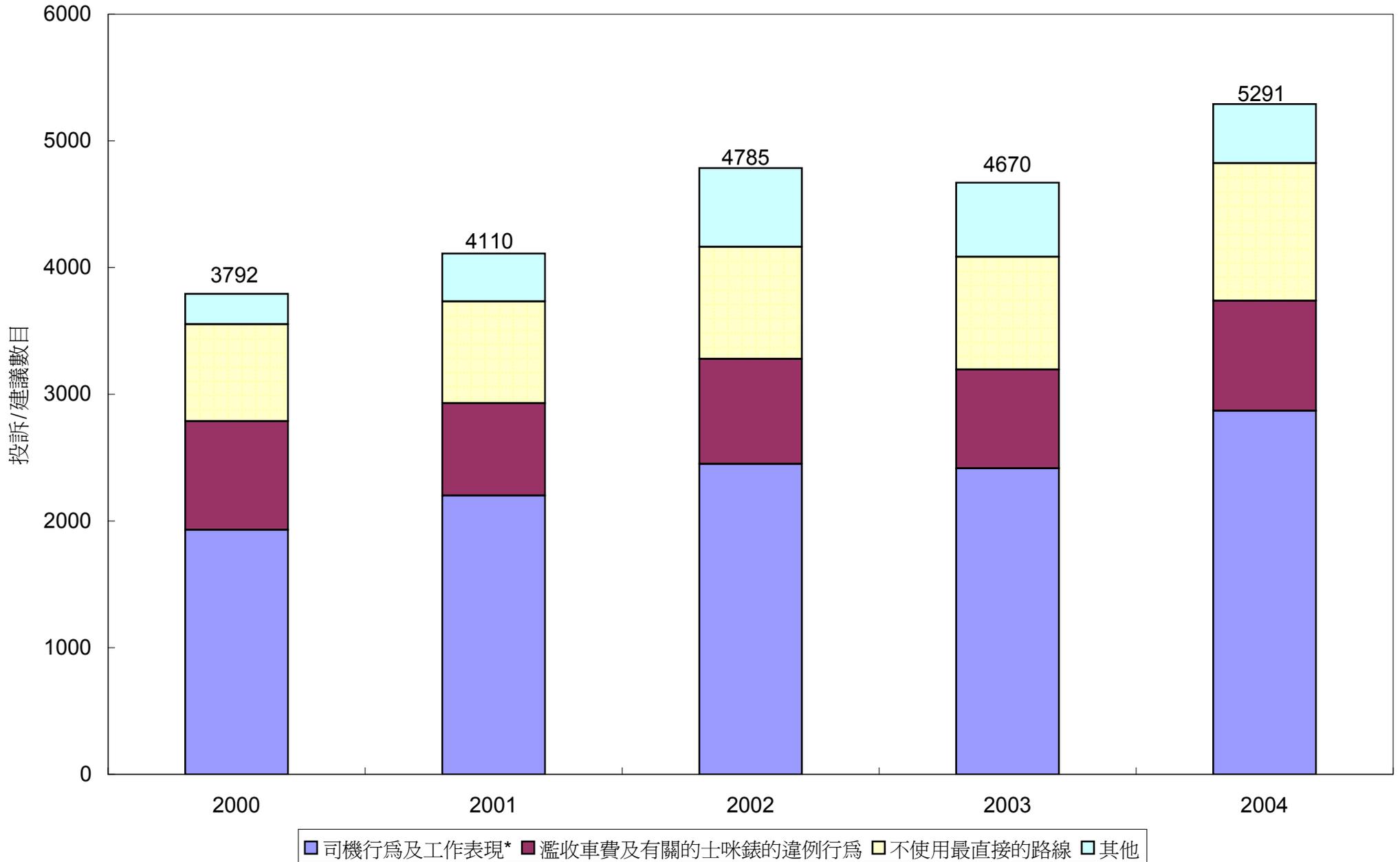
的士司機違例行爲	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>增/減</u>
(a) 司機行爲及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 301	1 348	+3.6%
(ii) 拒載	596	766	+28.5%
(iii) 兜客	23	33	+43.5%
(iv) 拒絕駛達目的地	184	192	+4.3%
(v) 未有展示司機證	24	38	+58.3%
(vi) 不正確展示司機證	4	10	+150.0%
(b) 駕駛行爲不當	284	482	+69.7%
(c) 濫收車資	323	398	+23.2%
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	456	472	+3.5%
(e) 不使用最直接的路線	890	1 085	+21.9%
小計	<u>4 085</u>	<u>4 824</u>	<u>+18.1%</u>
其他			
(a) 的士阻塞	529	400	-24.4%
(b) 其他	56	67	+19.6%
小計	<u>585</u>	<u>467</u>	<u>-20.2%</u>
合計	<u><u>4 670</u></u>	<u><u>5 291</u></u>	<u><u>+13.3%</u></u>

轉交警方處理之的士司機違例行為的調查結果
(1.1.2004 – 31.12.2004)

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(i) 已被檢控	60 (67)	6 (7)
(ii) 投訴人撤銷投訴	502 (484)	50 (54)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	448 (351)	44 (39)
合計	1 010 (902)	100 (100)

註：括號內是二零零三年的比較數字。

在二零零零至零四年間接獲有關的士服務的投訴及建議



*包括駕駛行為不當

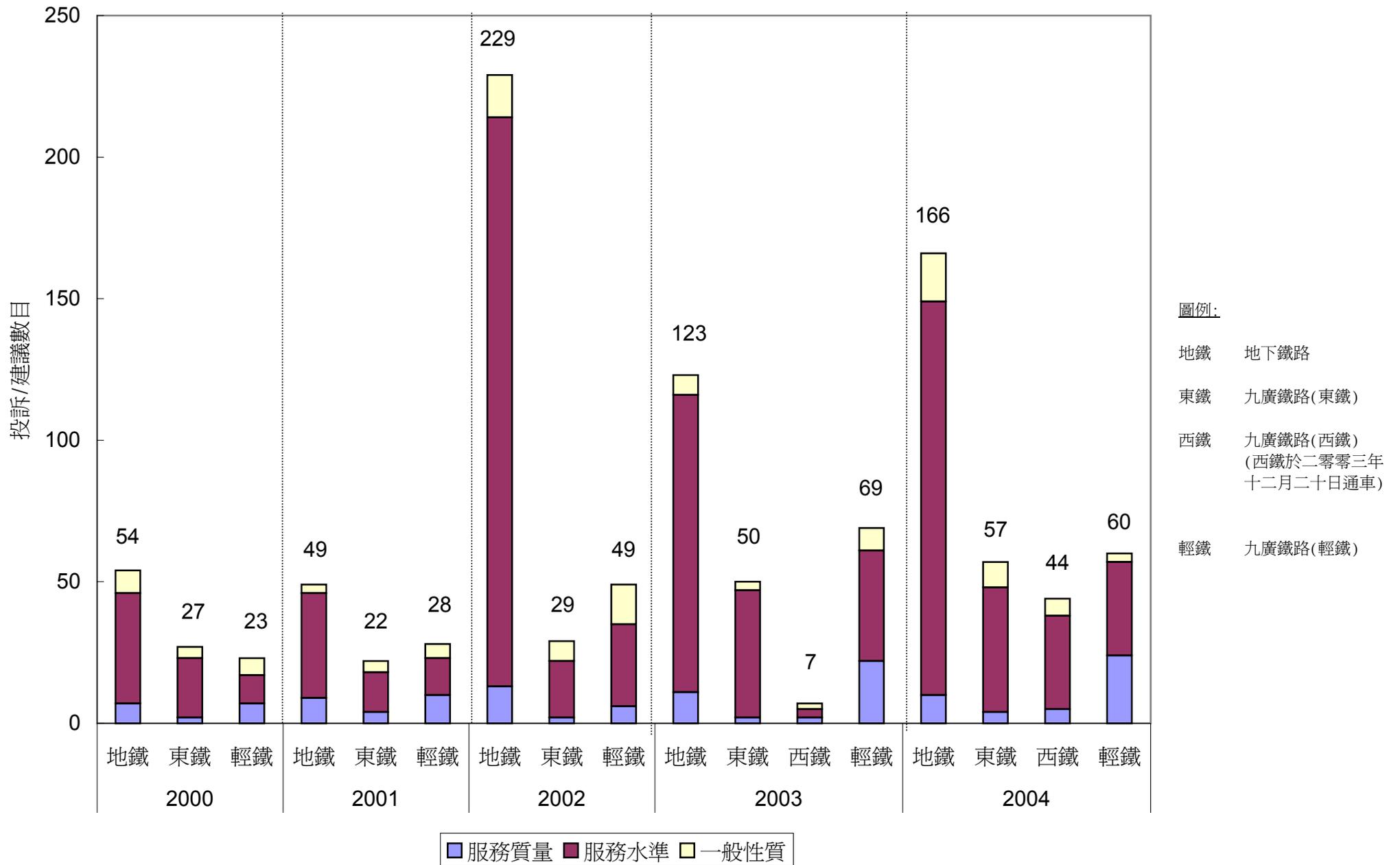
有關鐵路服務投訴及建議的分類

<u>鐵路公司</u>	<u>2003</u>		<u>2004</u>		<u>增/減</u>	
地下鐵路	123	(0.16)	166	(0.20)	+35.0%	(+25.0%)
九廣鐵路(東鐵)	50	(0.18)	57	(0.19)	+14.0%	(+5.6%)
九廣鐵路(西鐵)	7	(5.52)	44	(0.92)	+528.6%	(-83.3%)
九廣鐵路(輕鐵)	69	(0.65)	60	(0.46)	-13.0%	(-29.2%)
電車	31	(0.38)	21	(0.25)	-32.3%	(-34.2%)
山頂纜車	-	(-)	-	(-)	-	(-)
合計	280	(0.22)	348	(0.25)	+24.3%	(+13.6%)

註： (1) 括號內是每百萬乘客人次的投訴及建議數字。

(2) 九廣鐵路(西鐵)在二零零三年十二月二十日通車。

在二零零零至零四年間接獲有關地下鐵路及九廣鐵路服務的投訴及建議

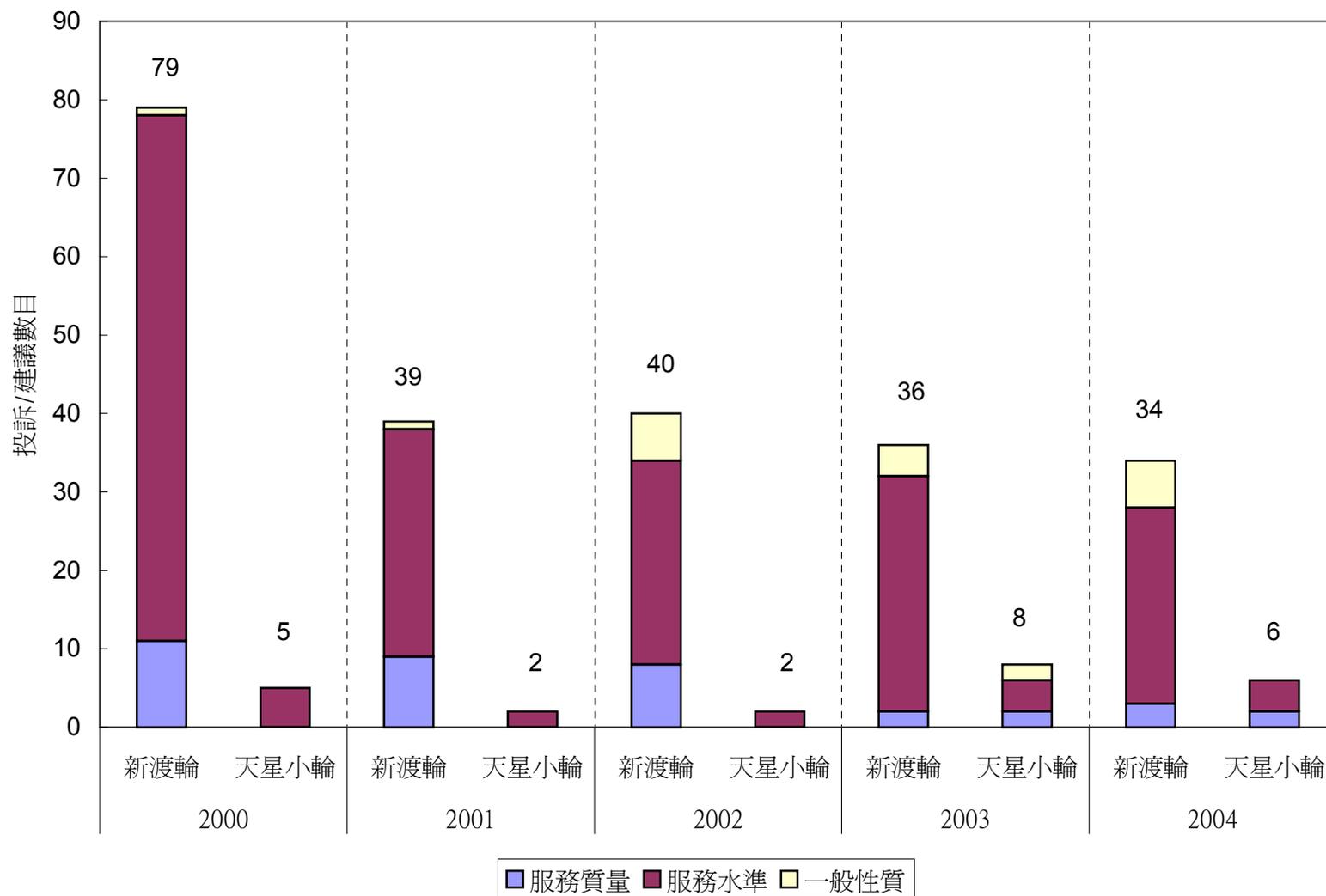


有關渡輪公司服務投訴及建議的分類

<u>渡輪公司</u>	<u>2003</u>		<u>2004</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪	36	(2.55)	34	(2.34)	-5.6%	(-8.2%)
天星小輪	8	(0.29)	6	(0.20)	-25.0%	(-31.0%)
其他渡輪	24	(2.01)	8	(0.63)	-66.7%	(-68.7%)
合計	68	(1.27)	48	(0.85)	-29.4%	(-33.1%)

註： 括號內是每百萬乘客人次的投訴及建議數字。

在二零零零至零四年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



有關交通及道路情況的投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>增/減</u>
<u>交通情況</u>			
(a) 交通擠塞	978	928	-5.1%
(b) 交通管理	385	389	+1.0%
(c) 增設交通標誌及設備	217	163	-24.9%
(d) 泊車設施	134	210	+56.7%
小計	1 714	1 690	-1.4%
<u>道路維修</u>			
(a) 道路情況	250	203	-18.8%
(b) 交通標誌及設備	248	244	-1.6%
(c) 行車道標記	17	11	-35.3%
小計	515	458	-11.1%
<u>法例執行</u>			
(a) 違例泊車	1 169	1 190	+1.8%
(b) 其他執法事宜	1 192	1 248	+4.7%
小計	2 361	2 438	+3.3%
合計	4 590	4 586	-0.1%

**有關交通及道路情況投訴及建議按區開列的分類
(1.1.2004 - 31.12.2004)**

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	60	117	79	24	38	37	99	62	129	25	16	31	44	41	44	65	11	3	3	928
(b) 交通管理	17	32	26	12	21	17	25	31	48	17	16	20	34	18	16	11	9	9	10	389
(c) 增設交通標誌及設備	10	13	14	7	12	5	12	19	15	4	3	11	9	3	5	7	11	2	1	163
(d) 泊車設施	19	7	6	8	17	14	23	13	15	3	5	25	13	6	8	18	7	1	2	210
小計	106	169	125	51	88	73	159	125	207	49	40	87	100	68	73	101	38	15	16	1690
道路維修																				
(a) 道路情況	7	11	16	20	3	9	15	11	12	8	6	16	16	11	15	12	12	2	1	203
(b) 交通標誌及設備	14	15	13	15	12	14	12	29	28	8	5	12	20	12	13	14	5	3	-	244
(c) 行車道標記	1	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	11
小計	22	27	29	35	15	24	28	41	40	16	11	29	41	23	28	26	17	5	1	458
法例執行																				
(a) 違例泊車	100	87	68	33	68	37	96	65	166	63	22	65	80	62	53	37	78	9	1	1190
(b) 其他執法事宜	87	115	98	34	66	35	122	80	159	37	25	64	59	49	76	87	33	8	14	1248
小計	187	202	166	67	134	72	218	145	325	100	47	129	139	111	129	124	111	17	15	2438
合計	315	398	320	153	237	169	405	311	572	165	98	245	280	202	230	251	166	37	32	4586