

交通投訴組二零零五年工作報告

二零零五年內接獲的投訴及建議的概況

在二零零五年，交通投訴組共接獲17 315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150宗。個案總數與二零零四年的16 299宗相比，上升6.2%。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。在二零零五年接獲的個案的分類如下：

<u>投訴/建議數目</u>			
<u>投訴/建議性質</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	11 289	12 767	+13.1%
交通情況	1 690	1 217	-28.0%
道路維修	458	364	-20.5%
法例執行	2 438	2 548	+4.5%
其他	424	419	-1.2%
合計	16 299	17 315	+6.2%

2. 在二零零五年，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17 315宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中11 610宗(67%)證實成立，不成立的有858宗(5%)，其餘4 847宗(28%)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二零零四年的68%微降至二零零五年的67%。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二零零四年的26%升至二零零五年的28%，主要原因是無法追查的的士投訴個案數目有所增加(二零零五年有4 349宗，而二零零四年則有3 828宗)。

4. 在二零零五年，有關的政府部門及機構共採納188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。在二零零五年，這些個案共有12 767宗，佔個案總數約74%。當中純粹提出建議的共有78宗。這類個案的數目較二零零四年的11 289宗，上升13.1%。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>2004</u>	<u>2005</u>		
專營巴士 (包括接駁巴士)	3 072 (2.03)	2 936 (2.01)	-4.4%	(-1.0%)
居民巴士服務	47 (0.72)	51 (0.79)	+8.5%	(+9.7%)
專線小巴	2 081 (4.59)	2 319 (4.87)	+11.4%	(+6.1%)
紅色小巴	402 (2.34)	544 (3.29)	+35.3%	(+40.6%)
的士	5 291 (14.00)	6 227 (16.69)	+17.7%	(+19.2%)
鐵路運輸	348 (0.25)	639 (0.43)	+83.6%	(+72.0%)
渡輪	48 (0.85)	51 (0.91)	+6.3%	(+7.1%)
合計	11 289	12 767	+13.1%	

註：括號內是每百萬乘客人次的投訴/建議的數字。

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. 在二零零五年，有關專營巴士服務的個案共有2 936宗，即每百萬乘客人次有2.01宗投訴/建議；與二零零四年的3 072宗個案及每百萬乘客人次有2.03宗投訴/建議相比，分別下降4.4%及1%。個案數目下降，主要是乘客對乘客服務及設施和服務班次的投訴/建議減少所致。

7. 二零零五年內交通投訴組接獲有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴有所減少。在二零零五年，這類個案有555宗(包括由

48名投訴人重複提出的490宗投訴)，而二零零四年的投訴則有679宗(包括由31名投訴人重複提出的502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2 936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，由二零零四年的1.35宗增至二零零五年的1.41宗，增幅為4.4%。二零零五年內接獲的1 266宗個案，主要涉及乘客服務及設施(469宗)、服務班次(285宗)和班次/載客量(103宗)。
- 城巴有限公司(城巴)(第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零四年的3.44宗減至二零零五年的3.03宗，減幅為11.9%。二零零五年內接獲的428宗個案，主要涉及服務班次(134宗)、乘客服務及設施(74宗)和班次/載客量(40宗)。
- 新世界第一巴士服務有限公司(新巴) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零四年的3.13宗增至二零零五年的3.51宗，增幅為12.1%。二零零五年內接獲的420宗個案，主要涉及服務班次(136宗)、乘客服務及設施(100宗)和駕駛行為不當(43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節，必須取得運輸署批准。

13. 在二零零五年，有關居民巴士服務的個案共有51宗，即每百萬乘客人次有0.79宗投訴/建議；與二零零四年的47宗個案及每百萬乘客人次有0.72宗投訴/建議相比，分別增加8.5%及9.7%。個案數目增加，主要是有關乘客服務及設施和員工(包括司機)行為及工作表現的投訴增加所致。二零零五年內接獲的51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. 在二零零五年，有關公共小巴服務的個案共有2 863宗，即每百萬乘客人次有4.46宗投訴/建議；與二零零四年的2 483宗個案及每百萬乘客人次有3.97宗投訴/建議相比，分別上升15.3%及12.3%。

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. 在二零零五年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有2 319宗，佔所有公共小巴個案的81%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是4.87宗；與二零零四年的2 081宗個案和每百萬乘客人次有4.59宗投訴/建議相比，分別上升11.4%及6.1%。投訴及建議數目增加，主要是涉及駕駛行為不當以及員工(包括司機)行為及工作表現投訴增加所致。二零零五年接獲的2 319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. 在二零零五年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有544宗，佔所有公共小巴個案的19%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是3.29宗；與二零零四年的402宗個案和每百萬乘客人次有2.34宗投訴/建議相比，分別上升35.3%及40.6%。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。二零零五年內接獲的544宗投訴及建議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，二零零五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。截至二零零五年年底，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，提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。截至二零零五年年底，已有超過700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椅及安全帶的新法例的認識；
- (d) 舉辦研討會以提升業界的營運和管理技巧；以及
- (e) 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. 在二零零五年，的士服務仍屬主要投訴項目之一。有關的士服務的個案共有6 227宗，佔涉及公共交通服務個案總數的49%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是16.69宗，在所有公共交通服務中是最高的；與二零零四年的5 291宗個案和每百萬乘客人次有14宗投訴/建議相比，分別上升17.7%及19.2%。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。二零零五年內接獲的6 227宗個案的詳細分類載於附錄12。

23. 在接獲的6 227宗個案中，涉及的士司機違例行爲的個案有5 760宗(93%)。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1 360宗(24%)這類投訴予警方處理。在二零零五年，警方完成調查今年或去年轉介的1 155宗個案。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、爲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、香港迪士尼樂園及落馬洲派發的士乘客資訊單張、在選定的士站爲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繁忙時間和“上午七時至下午七時”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。截至二零零五年年底，共有3 221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爲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。當中包括為促進的士營運安全(如駕駛安全)而在二零零五年四月舉辦的士道路安全運動。此外，運輸署亦聯同旅遊事務署及香港旅遊發展局於二零零六年一月至三月合辦“的士好客運動”，鼓勵的士司機為乘客提供優質的士服務。

鐵路服務

29. 在二零零五年，有關鐵路服務的個案共有639宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是0.43宗；與二零零四年的348宗個案和每百萬乘客人次有0.25宗投訴/建議相比，分別上升83.6%及72%。投訴數字上升的主要原因，是乘客投訴由二零零五年七月起於九廣鐵路(九鐵)列車上播放的視聽廣播節目(“新聞直線”)的投訴增加所致。

30. 交通投訴組小組委員會得悉，“新聞直線”在九鐵列車播放初期，政府已注意到一些乘客對其音量水平的意見，並已即時向九廣鐵路公司(九鐵公司)轉達乘客的關注。政府已要求九鐵公司即時採取措施，把音量降至令乘客更感舒適的水平、改善廣播聲音“擴散”至靜音車廂和靜音區的問題、確保正常列車服務和緊急廣播不會受到影響，以及改進播音系統，以期盡量減低因背景噪音變化而令廣播音量出現的波動。

31. 另一方面，交通投訴小組委員會亦得悉，九鐵公司已積極採取以下措施，以改善“新聞直線”所產生的聲響問題：

- (a) 調派視察小組在列車上監察“新聞直線”的播放效果；
- (b) 進行全面的聲音測量，以評估所有列車的聲音質素，並研究適當措施改善“新聞直線”在音量和音質方面的整體表現；
- (c) 按每條鐵路不同的環境噪音水平，調節廣播的音量。換言之，如鐵路環境噪音較低，便把“新聞直線”的播放音量調低；

- (d) 關掉靜音車廂/靜音區附近的揚聲器，使有關車廂/區域更為寧靜。馬鞍山鐵路的有關改裝工程已在二零零五年八月完成，並已證實能有效處理音量問題。類似的改裝工程現正在東鐵和西鐵列車車廂上進行；以及
- (e) 調校東鐵頭等車廂靜音區揚聲器的位置，把聲音的傳播範圍局限於屏幕附近的地方。這項改裝工程預期於二零零六年三月完成。

32. 運輸署會繼續密切監察列車服務的安排、服務表現的水平 and 服務受阻期間的應變計劃，並在有需要時，與鐵路公司探討進一步改善措施。

33. 有關鐵路服務的639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：

- 地鐵有限公司(地鐵公司) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零四年的0.2宗上升至二零零五年的0.21宗，增幅為5%。二零零五年內接獲的185宗個案，主要涉及乘客服務及設施(112宗)、員工(包括司機)行為及工作表現(19宗)和服務班次(14宗)。
- 九鐵公司(東鐵及馬鞍山鐵路) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零四年的0.19宗上升至二零零五年的1.06宗，增幅為457.9%。二零零五年內接獲的347宗個案，主要涉及乘客服務及設施(322宗)和員工(包括司機)行為及工作表現(6宗)。
- 九鐵公司(西鐵) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零四年的0.92宗下降至二零零五年的0.76宗，減幅為17.4%。二零零五年內接獲的49宗個案，主要涉及乘客服務及設施(34宗)和服務班次(7宗)。
- 九鐵公司(輕鐵) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零四年的0.46宗降至二零零五年的0.25宗，減幅為45.7%。二零零五年內接獲的34宗個案，主要涉及班次/載客量(10宗)和員工(包括司機)行為及工作表現(9宗)。

34. 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

35. 在二零零五年，有關渡輪服務的個案共有51宗，即每百萬乘客人次有0.91宗投訴/建議；與二零零四年的48宗個案和每百萬乘客人次有0.85宗投訴/建議相比，分別上升6.3%及7.1%。個案數目上升的主要原因，是有關班次/載客量和乘客服務及設施的投訴增加。交通投訴組小組委員會得悉，有關公司已採取措施改善服務。

36. 有關渡輪服務的51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，由二零零四年的2.34宗降至二零零五年的2.03宗，減少13.2%。二零零五年內接獲的29宗個案，主要涉及班次/載客量(9宗)、員工行為及工作表現(5宗)和乘客服務及設施(5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，由二零零四年的0.2宗升至二零零五年的0.31宗，增加55%。二零零五年內接獲的9宗投訴，主要涉及服務班次(3宗)和員工行為及工作表現(3宗)。

37. 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

38. 在二零零五年，交通投訴組共接獲4 129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52宗；與二零零四年的4 586宗投訴及建議相比，減少10%。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

39. 在二零零五年，交通投訴組共接獲1 217宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約7%。與二零零四年的1 690宗相比，這類個案減少28%。

40. 在接獲的1 217宗個案中，與交通擠塞有關的共有623宗(51%)；與二零零四年的928宗相比，下降32.9%。二零零五年內有關交通擠塞投訴的成因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增/減</u>
	<u>2004</u>	<u>2005</u>	
車輛阻塞	265	299	+12.8%
交通管理	444	161	-63.7%
道路工程	146	116	-20.5%
其他	73	47	-35.6%
合計	928	623	-32.9%

41. 在二零零五年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增/減</u>
	<u>2004</u>	<u>2005</u>	
油尖旺	129	85	-34.1%
中西區	79	77	-2.5%
灣仔	117	71	-39.3%
元朗	44	61	+38.6%
九龍城	99	48	-51.5%

42. 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，二零零五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。

43. 在二零零五年，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307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。二零零五年的個案數目較二零零四年的389宗上升21.1%。

44. 交通投訴組在二零零五年亦接獲164項增設交通標誌及設備的要求，較二零零四年的163宗微升0.6%。

45. 此外，在二零零五年，有關泊車設施的投訴及建議共有123宗，較二零零四年的210宗減少41.4%。

道路維修

46. 在二零零五年，交通投訴組共接獲364宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約2%；與二零零四年的458宗相比，減少20.5%。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

47. 在二零零五年，交通投訴組共接獲2 548宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約15%；與二零零四年的2 438宗相比，上升4.5%。

48. 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

49. 在二零零五年接獲的17 315宗投訴及建議中，2 781宗(16%)與道路安全的事宜有關。有關個案的分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	1 321
交通管理	220
道路維修	162
法例執行	1 078
合計	<u>2 781</u>

50. 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、車站位置等)，可能危及乘客或其他道路使用者。

51. 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。

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

53. 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251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、停車等候過久造成阻塞等)，對其他道路使用者構成危險的投訴則有827宗。

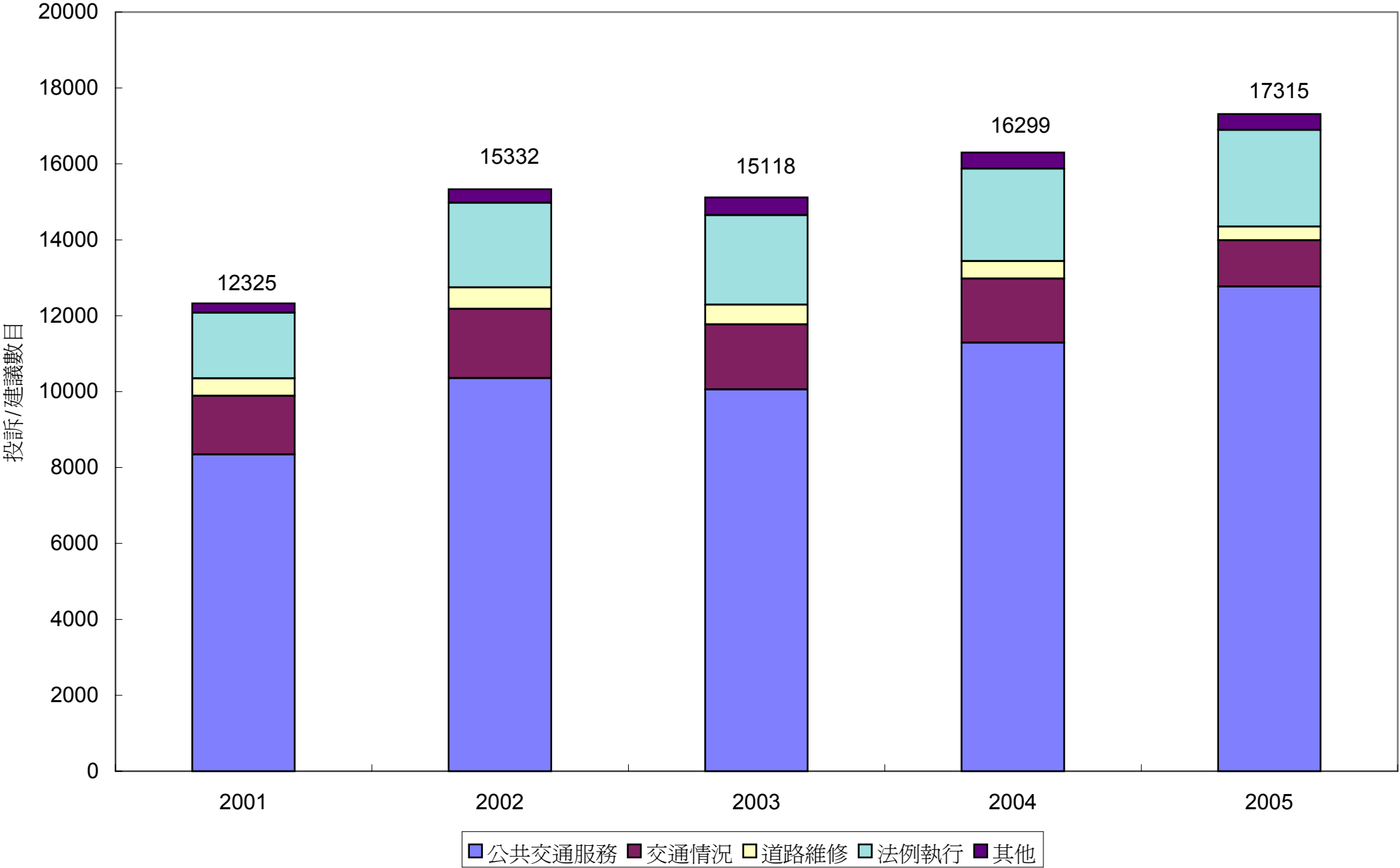
54. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門以及公共交通機構調查跟進。有關方面都作出積極回應，並且已經或將會實施改善措施，盡量解決有關問題。

交通投訴組在二零零一至零五年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2001</u>			<u>2002</u>			<u>2003</u>			<u>2004</u>			<u>2005</u>		
I. 公共交通服務															
(a) 服務質量	862	1 041	[92]		961	[65]	1 034	[65]	1 070	[52]					
(b) 服務水準	6 647	8 123	[14]		8 025	[7]	9 374	[9]	10 868	[15]					
(c) 一般性質	835	1 193	[7]		1 073	[15]	881	[14]	829	[11]					
	8 344	10 357	[113]		10 059	[87]	11 289	[88]	12 767	[78]					
II. 交通情況															
(a) 交通擠塞	924	1 098			978		928		623						
(b) 交通管理	303	365	[26]		385	[25]	389	[16]	307	[18]					
(c) 增設交通標誌及設備	201	231	[18]		217	[11]	163	[7]	164	[13]					
(d) 泊車設施	118	129	[18]		134	[18]	210	[38]	123	[20]					
	1 546	1 823	[62]		1 714	[54]	1 690	[61]	1 217	[51]					
III. 道路維修															
(a) 道路情況	249	340			250		203	[2]	183	[1]					
(b) 交通標誌及設備	184	200			248		244		162						
(c) 行車道標記	24	26			17		11		19						
	457	566			515		458	[2]	364	[1]					
IV. 法例執行															
(a) 違例泊車	926	1 164			1 169		1 190		1 185						
(b) 其他執法事宜	808	1 066			1 192		1 248		1 363						
	1 734	2 230			2 361		2 438		2 548						
V. 其他															
	244	356	[7]		469	[5]	424	[10]	419	[20]					
合計	12 325	15 332	[182]		15 118	[146]	16 299	[161]	17 315	[150]					

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。

交通投訴組在二零零一至零五年間接獲的投訴及建議



投訴及建議調查結果一覽表
(1.1.2005 – 31.12.2005)

投訴/建議性質	調查結果				
	A1	A2	B	C	合計
I.公共交通服務					
(a) 服務質量	198	735	165	2	1 100
(b) 服務水準	2 318	3 604	290	4 470	10 682
(c) 一般性質	395	412	66	11	884
	2 911	4 751	521	4 483	12 666
II.交通情況					
(a) 交通擠塞	281	372	43	3	699
(b) 交通管理	97	142	92	1	332
(c) 增設交通標誌及設備	56	65	54	1	176
(d) 泊車設施	26	61	52	-	139
	460	640	241	5	1 346
III.道路維修					
(a) 道路情況	134	31	12	1	178
(b) 交通標誌及設備	105	34	23	2	164
(c) 行車道標記	14	3	4	-	21
	253	68	39	3	363
IV.法例執行					
(a) 違例泊車	683	512	15	2	1 212
(b) 其他執法事宜	450	512	15	328	1 305
	1 133	1 024	30	330	2 517
V. 其他	193	177	27	26	423
合計	4 950 (29%)	6 660 (38%)	858 (5%)	4 847 (28%)	17 315 (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
(1.1.2005 – 31.12.2005)

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九巴	438	772	123	10	1 343
城巴(第一類專營權)	167	220	23	6	416
城巴(第二類專營權)	31	46	7	2	86
新巴	138	203	20	6	367
新大嶼山巴士	12	8	8	-	28
龍運巴士	9	46	7	-	62
過海隧巴	171	308	36	10	525
九廣鐵路接駁巴士	5	45	4	-	54
居民巴士服務	15	35	5	-	55
專線小巴	1 298	837	127	39	2 301
紅色小巴	264	188	21	58	531
的士	306	1 527	20	4 349	6 202
地下鐵路	20	94	88	-	202
九廣鐵路(東鐵/西鐵/ 馬鞍山鐵路)	15	349	14	2	380
九廣鐵路(輕鐵)	5	31	6	-	42
電車	9	10	2	-	21
山頂纜車	1	-	-	-	1
新渡輪	2	23	6	-	31
天星小輪	2	4	3	-	9
其他渡輪	3	5	1	1	10
合計	2 911 (23%)	4 751 (38%)	521 (4%)	4 483 (35%)	12 666 (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
(1.1.2005 – 31.12.2005)

I. 公共交通服務

- 在以下地點加設巴士站，以滿足乘客的需求：西沙路、鯉魚門道及嶼南路。
- 遷移華信街的巴士站，以方便乘客。
- 擴大利東邨道的巴士停車範圍，以方便乘客。
- 延長小西灣道的巴士站的運作時間，以方便乘客。
- 在紅棉路及鳳舞街增設專線小巴士站，以滿足乘客的需求。
- 拆除黃埔新邨一個專線小巴士站的欄杆，以方便乘客。
- 更改大會堂專線小巴士站及金鐘的士站的輪候安排，以方便乘客。

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：鴨脷洲橋道、堅道、列堤頓道、羅便臣道、德輔道中、英皇道、書局街、山道、會議道、太安街、黃泥涌峽道、薄扶林道、西摩道、西灣河街、柴灣道、告士打道、東邊街、歌和老街、發祥街、梳士巴利道、金馬倫道、竹園道、東京街、勵德街、廣東道、彌敦道、海輝道、環海街、大角咀道、聚魚道、龍琛路、大棠路、和泰街、沙田嶺路、錦英路、和宜合道及寶豐路。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：小西灣道、英皇道、偉業街、荔枝角道、顯徑街、朗日路、寶湖道、寶鄉街及寶石湖路。
- 在長義街增設交通燈，以改善道路安全。
- 在利安道增設交通燈，以方便行人。
- 在南昌街及山東街加設輔助交通燈，以免駕車人士感到混淆。
- 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：山光道、皇后大道西、邊寧頓街、民耀街、科學館道及荔枝角道。

- 調整順利邨道交通燈的控制方式，以改善交通流量。
- 調整亞皆老街交通燈的控制方式，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移半島豪庭停車場出口的交通燈，以改善道路安全。
- 在以下地點設“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：南安街、馬師道、天后廟道、皇后大道東、鳳德道、通州西街、西洋菜南街、斧山道、梳士巴利道、茜發道、黑布街、通州街及晏架街。
- 延長以下地點“禁止停車”限制的有效時間，以防止車輛阻塞交通：邊寧頓街、怡和街、達之路及馬頭圍道。
- 擴大荔枝角道“禁止停車”限制區的範圍，以防止車輛阻塞交通。
- 限制三噸以上貨車在繁忙時間經柴灣道/石澳道迴旋處進入大潭道，以改善交通流量。
- 在以下地點增設交通標誌，以改善道路安全：油塘道、梳士巴利道及和興道。
- 在崗背街加設“禁止右轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在彌敦道加設“禁止左轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在呈祥道加設交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 在告士打道加設交通標誌，提醒駕車人士前面行車線匯合。
- 在堅拿道東增設並加大交通標誌，以提醒駕車人士該處設有停車線。
- 在梳士巴利道國際郵件中心增設預告指示標誌，以方便駕車人士。
- 在譚臣道加設道路標記，以防止違例泊車。
- 在天后廟道及小西灣道增設道路標記/交通標誌，以提醒駕車人士慢駛。
- 修改以下地點的道路標記，以改善交通流量：彌敦道、鳳德道及柯士甸道。
- 修改亞皆老街的道路標記，以更妥善地指引駕車人士。
- 在德立街增設欄杆，以防止的士駛上行人道。
- 在角祥街及何東道增設欄杆，以防止在行人道上違例泊車。

- 在荔枝角道及北帝街增設欄杆/警告標誌，以改善道路安全。
- 在以下地點增設欄杆/鋼製矮柱，以防止違例泊車：牛池灣道、雙喜街及扎山道。
- 延長清水灣道的欄杆，以改善道路安全。
- 修改以下地點的欄杆，以改善駕車人士視線：太子道西、康健路及順利邨道。
- 拆除救世軍街的欄杆，以方便駕車人士。
- 拆除下碧瑤灣通往域多利道的通道部分鋼製護欄，以方便駕車人士。
- 在獅子山隧道公路加設虛實白線，以管制車輛切線。
- 在茶果嶺道及太子道東加設雙白線，以管制車輛切線。
- 在常怡道加設雙白線，指引駕車人士駛過該段彎路。
- 縮短觀塘道及告士打道的雙白線，以方便駕車人士。
- 縮短亞皆老街白色實線，以方便駕車人士。
- 在松山道增設讓路線及交通標誌，以防止車輛阻塞交通。
- 在金鐘的士站前端增設停車線，以改善道路安全。
- 在駿業街增設讓路線，以更妥善地指引駕車人士。
- 把德輔道中的停車線改設在另一地點，以改善行人的視線。
- 遷移長沙灣道一條掉頭行車線的讓路線，以改善駕車人士的視線及交通流量。
- 在九廣鐵路荃灣西站及木廠街增設行人過路處，以方便行人。
- 在新山道及長義街增設交通燈控制的過路處，以改善道路安全。
- 遷移通往毓華里的行人過路處，以方便行人。
- 在衛環里增設泊車位，以方便駕車人士。
- 在以下地點增設電單車泊車位，以方便駕駛電單車的人士：大坑道、宏華街、隔田街及湖翠路。

- 遷移花布街的泊車位，以改善道路安全。
- 遷移白沙灣碼頭的電單車泊車位，以改善道路安全。
- 把美景街一個私家車泊車位改為殘疾人士專用車位，以方便傷殘駕駛者。
- 把屏陽里及屏竹里的免費泊車位改為咪錶泊車位，以方便駕車人士。
- 取消瓊林街的貨車泊車位，以防止車輛阻塞交通。
- 在廣東道及英皇道加設黃格，以防止車輛阻塞交通。
- 擴大觀塘道及廣東道黃格的面積，以防止車輛阻塞交通。
- 在新業街增設安全島及道路標記，以更妥善地指引駕車人士。
- 擴闊培正道的安全島，以方便行人。
- 取消牛池灣街的一個安全島，以方便駕車人士。
- 在廣東道與九龍公園徑交界以北增設一條掉頭行車線，以紓緩交通擠塞。
- 把偉樂街其中一段改為單程路，以方便駕車人士。
- 調校亞皆老街與嘉道理道交界轉彎的角度，以改善交通流量。
- 遷移奶路臣街及唐街的交通燈柱，以方便駕駛人士/行人。
- 在偉發道增設街燈，以方便道路使用者。

有關公共交通服務的投訴及建議 (1.1.2005 - 31.12.2005)

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 服務 專線 小巴 紅色 小巴 的士				九廣 鐵路 地鐵 (東鐵) 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)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九廣鐵路 接駁巴士														
(A) 服務質量																					
(1) 班次/載客量	103	40	5	28	2	22	59	14	10	413	2	-	10	1	10	3	-	9	-	2	733
(2) 路線	67	11	2	19	-	3	21	2	1	47	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	175
(3) 服務時間	10	1	-	4	-	-	15	1	-	8	-	-	1	1	-	1	-	2	-	-	44
(4) 設置車站	37	21	-	4	1	1	11	1	2	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	118
小計	217	73	7	55	3	26	106	18	13	508	2	-	12	3	10	4	-	11	-	2	1070
(B) 服務水準																					
(1) 服務班次	285	134	35	136	5	25	139	10	6	343	1	-	14	12	3	2	-	4	3	3	1160
(2) 路線依循情況	-	-	-	2	-	-	3	-	3	135	1	1205	-	-	-	-	-	-	-	-	1349
(3) 駕駛行為不當	97	36	9	43	2	2	72	2	7	480	294	806	11	6	2	7	-	1	1	2	1880
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	97	36	9	39	8	4	53	8	4	555	134	2771	19	7	9	7	-	5	3	-	3768
(5) 濫收車資/船費	-	-	2	1	-	-	1	-	-	25	7	978*	-	-	-	-	-	-	-	-	1014
(6) 清潔	6	13	-	17	-	-	13	-	1	8	1	2	-	2	-	-	-	-	-	-	63
(7) 車輛/船隻狀況	28	38	8	17	3	3	16	1	4	64	9	14	2	1	-	-	-	3	1	-	212
(8) 乘客服務及設施	469	74	13	100	1	5	163	4	6	77	5	18	112	356	5	2	1	5	1	5	1422#
小計	982	331	76	355	19	39	460	25	31	1687	452	5794	158	384	19	18	1	18	9	10	10868
(C) 一般性質	67	24	11	10	2	3	26	1	7	124	90	433	15	9	5	1	-	-	-	1	829
今年合計	1266	428	94	420	24	68	592	44	51	2319	544	6227	185	396	34	23	1	29	9	13	12767
總數	(2936)								(9141)				(639)					(51)			
上年合計	1280	504	66	390	35	41	698	58	47	2081	402	5291	166	101	60	21	-	34	6	8	11289

* 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847宗，其中490宗 由48位投訴人重複提出。

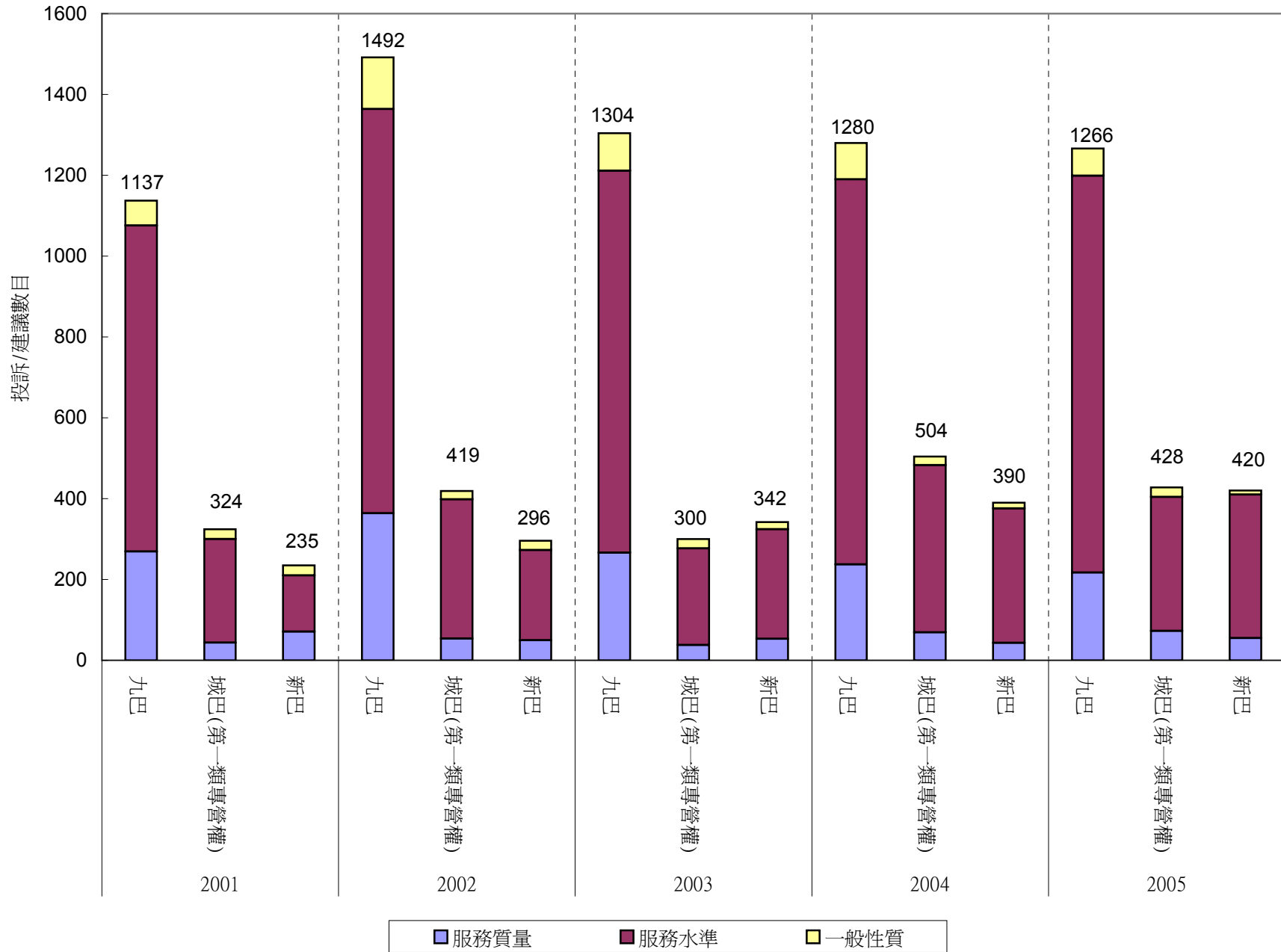
有關專營巴士公司服務的投訴及建議的分類

<u>巴士公司</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
九巴	1 280 (1.35)	1 266 (1.41)	-1.1% (+4.4%)
城巴(第一類專營權)	504 (3.44)	428 (3.03)	-15.1% (-11.9%)
城巴(第二類專營權)	66 (3.68)	94 (4.99)	+42.4% (+35.6%)
新巴	390 (3.13)	420 (3.51)	+7.7% (+12.1%)
新大嶼山巴士	35 (2.90)	24 (1.80)	-31.4% (-37.9%)
龍運巴士	41 (1.84)	68 (2.80)	+65.9% (+52.2%)
過海隧巴	698 (3.42)	592 (2.99)	-15.2% (-12.6%)
九廣鐵路接駁巴士	58 (1.51)	44 (0.99)	-24.1% (-34.4%)
合計	3 072 (2.03)	2 936 (2.01)	-4.4% (-1.0%)

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。

在二零零一至零五年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

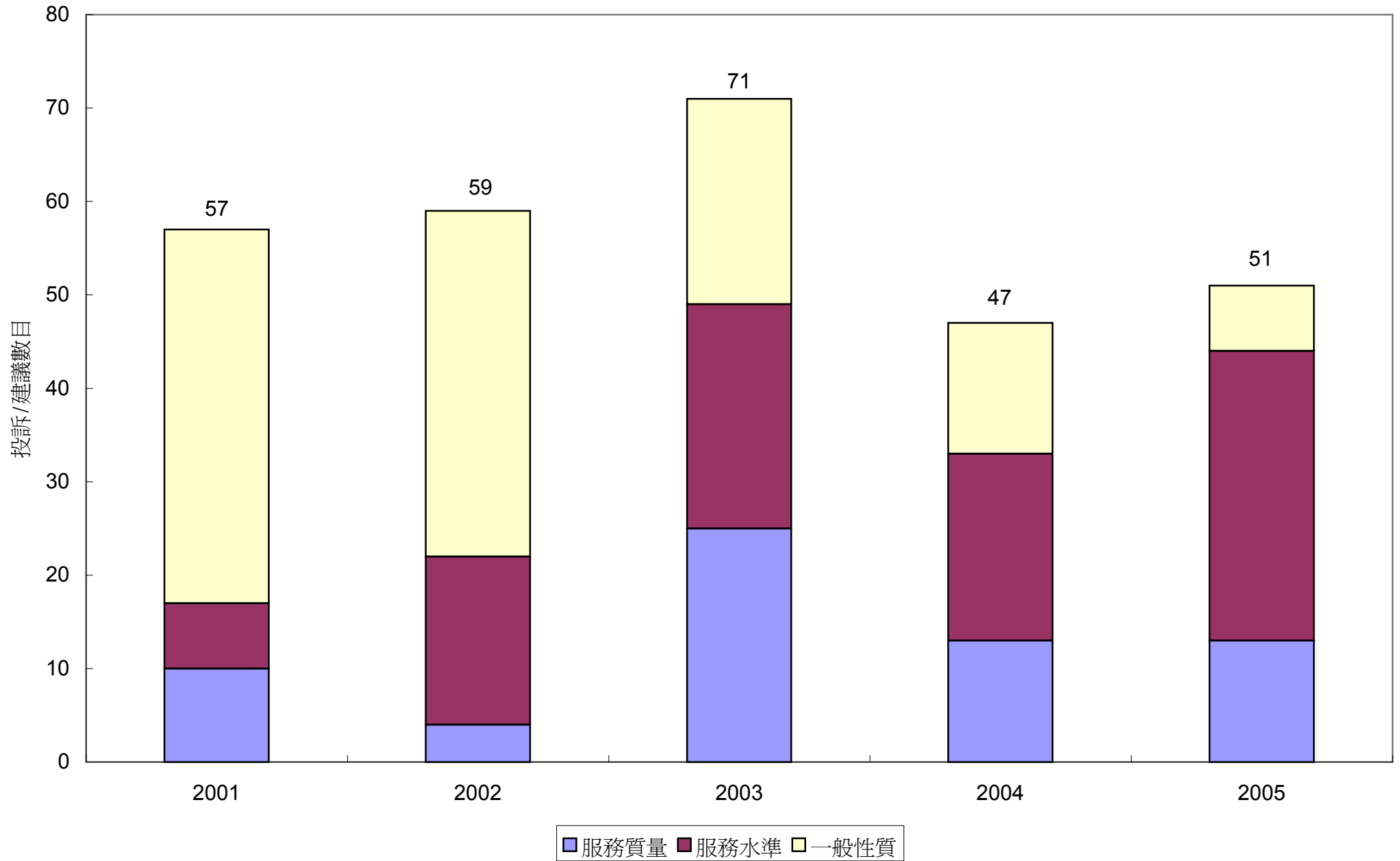


有關居民巴士服務的投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	10	10	-
(2) 路線	2	1	-50.0%
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	1	2	+100.0%
小計	13	13	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	6	6	-
(2) 路線依循情況	1	3	+200.0%
(3) 駕駛行為不當	6	7	+16.7%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1	4	+300.0%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	4	4	-
(8) 乘客服務及設施	2	6	+200.0%
小計	20	31	+55.0%
(C) 一般性質*	14	7	-50.0%
合計	47	51	+8.5%

* 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擠塞。

在二零零一至零五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	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	346	413	+19.4%
(2) 路線	84	47	-44.0%
(3) 服務時間	11	8	-27.3%
(4) 設置車站	19	40	+110.5%
小計	460	508	+10.4%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	387	343	-11.4%
(2) 路線依循情況	135	135	-
(3) 駕駛行為不當	380	480	+26.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	455	555	+22.0%
(5) 濫收車費	38	25	-34.2%
(6) 清潔	16	8	-50.0%
(7) 車輛狀況	41	64	+56.1%
(8) 乘客服務及設施	86	77	-10.5%
小計	1 538	1 687	+9.7%
(C) 一般性質*	83	124	+49.4%
合計	2 081	2 319	+11.4%

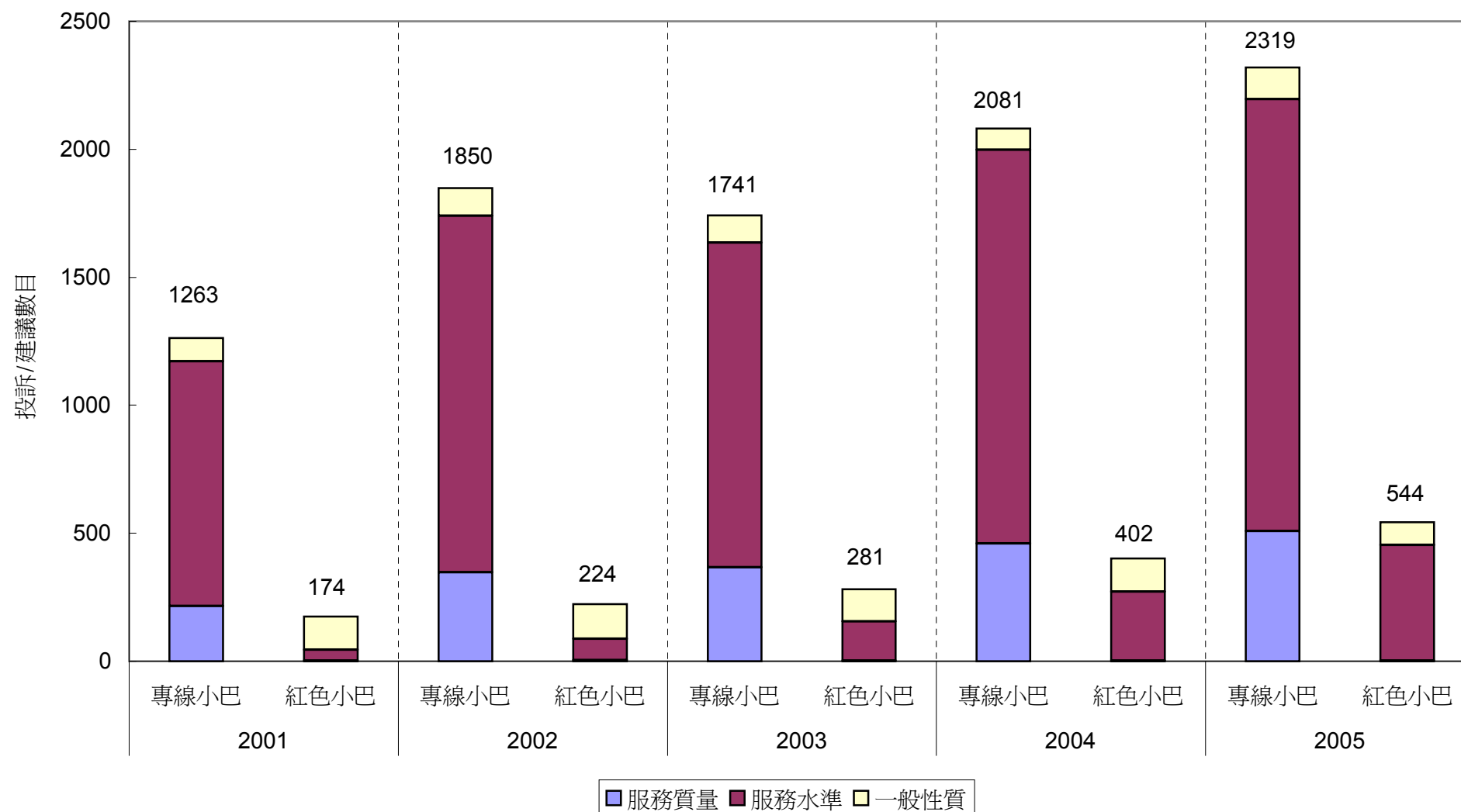
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

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>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 服務班次	-	2	-
(2) 設置車站	1	-	-
小計	1	2	+100.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	1	-
(2) 路線依循情況	5	1	-80.0%
(3) 駕駛行為不當	150	294	+96.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	101	134	+32.7%
(5) 濫收車費	5	7	+40.0%
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	6	9	+50.0%
(8) 乘客服務及設施	4	5	+25.0%
小計	271	452	+66.8%
(C) 一般性質*	130	90	-30.8%
合計	402	544	+35.3%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零一至零五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

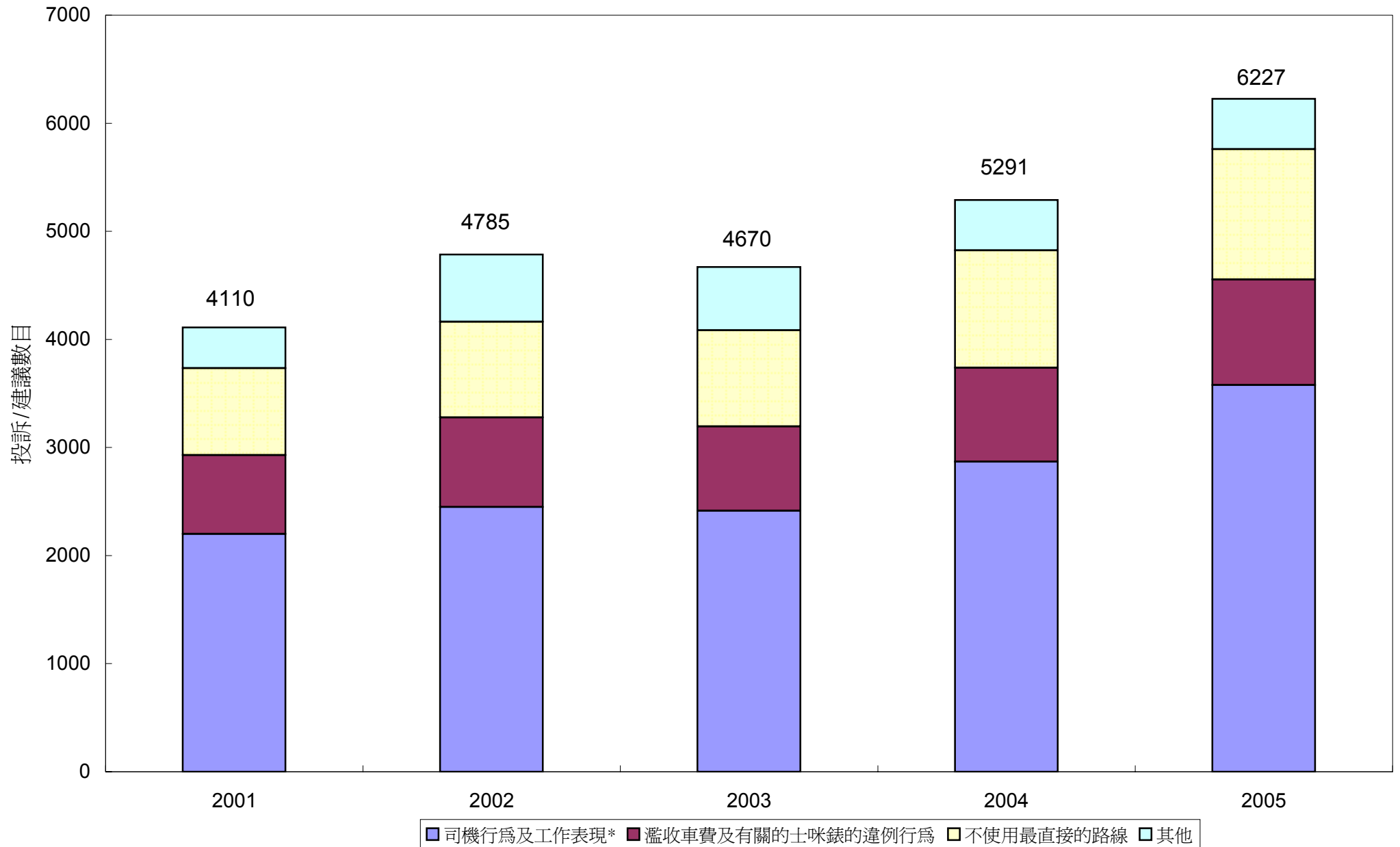
的士司機違例行為	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 348	1 495	+10.9%
(ii) 拒載	766	927	+21.0%
(iii) 兜客	33	19	-42.4%
(iv) 拒絕駛達目的地	192	266	+38.5%
(v) 未有展示司機證	38	57	+50.0%
(vi) 不正確展示司機證	10	7	-30.0%
(b) 駕駛行為不當	482	806	+67.2%
(c) 濫收車資	398	500	+25.6%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	472	478	+1.3%
(e) 不使用最直接的路線	1 085	1 205	+11.1%
小計	<u>4 824</u>	<u>5 760</u>	<u>+19.4%</u>
其他			
(a) 的士阻塞	400	392	-2.0%
(b) 其他	67	75	+11.9%
小計	<u>467</u>	<u>467</u>	<u>-</u>
合計	<u><u>5 291</u></u>	<u><u>6 227</u></u>	<u><u>+17.7%</u></u>

**轉交警方處理之的士司機違例行為的調查結果
(1.1.2005 – 31.12.2005)**

	個案數目		百分比	
(i) 已被檢控	112	(60)	10	(6)
(ii) 投訴人撤銷投訴	437	(502)	38	(50)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	606	(448)	52	(44)
合計	1 155	(1 010)	100	(100)

註：括號內是二零零四年的比較數字。

在二零零一至零五年間接獲有關的士服務的投訴及建議



* 包括駕駛行為不當

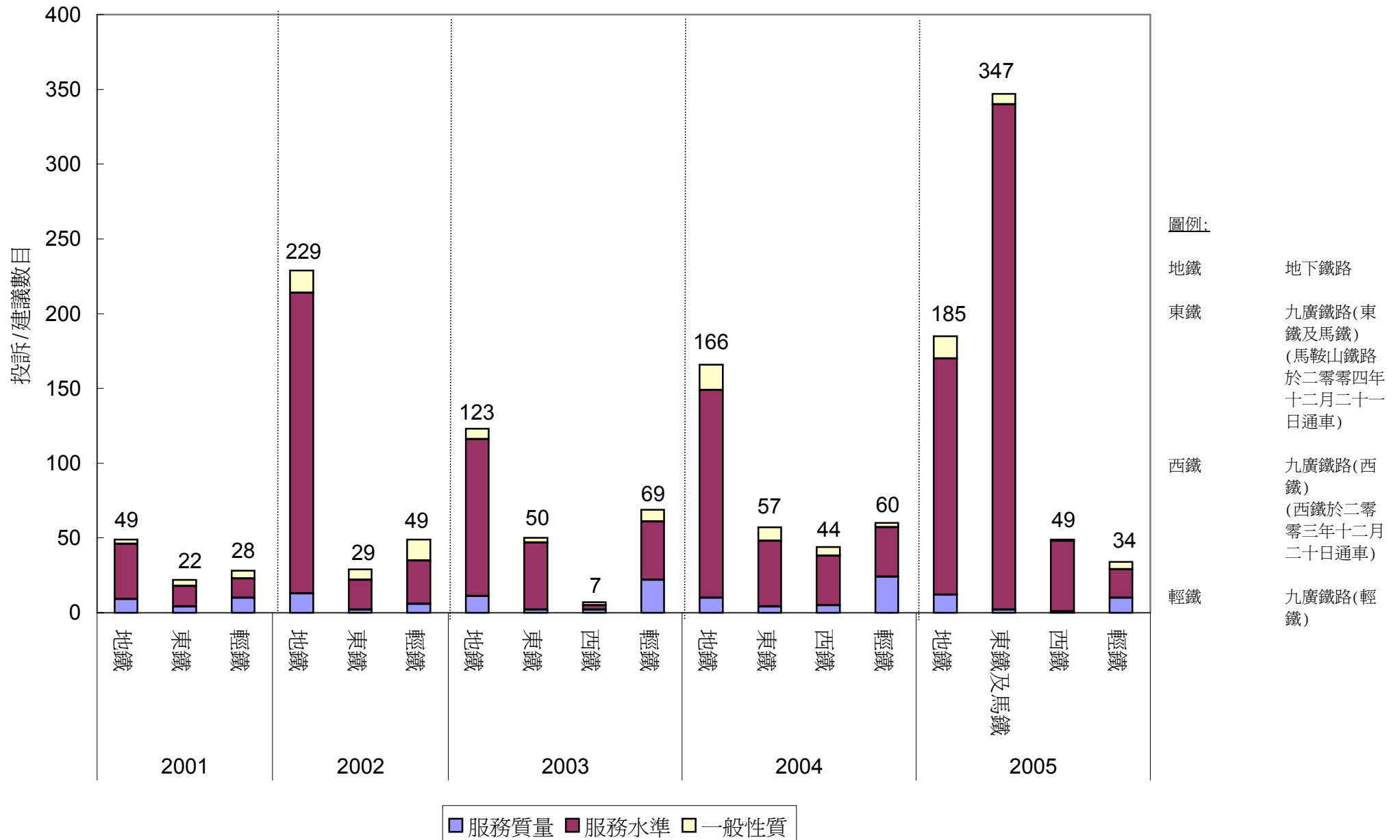
有關鐵路服務投訴及建議的分類

<u>鐵路公司</u>	<u>2004</u>		<u>2005</u>		<u>增/減</u>	
地下鐵路	166	(0.20)	185	(0.21)	+11.4%	(+5.0%)
九廣鐵路(東鐵及 馬鞍山鐵路)	57	(0.19)	347	(1.06)	+508.8%	(+457.9%)
九廣鐵路(西鐵)	44	(0.92)	49	(0.76)	+11.4%	(-17.4%)
九廣鐵路(輕鐵)	60	(0.46)	34	(0.25)	-43.3%	(-45.7%)
電車	21	(0.25)	23	(0.27)	+9.5%	(+8.0%)
山頂纜車	-	(-)	1	(0.25)	-	(-)
合計	348	(0.25)	639	(0.43)	+83.6%	(+72.0%)

註： (1) 括號內是每百萬乘客人次的投訴/建議數字。

(2) 九廣鐵路(馬鞍山鐵路)在二零零四年十二月二十一日通車。

在二零零一至零五年間接獲有關地下鐵路及九廣鐵路服務的投訴及建議

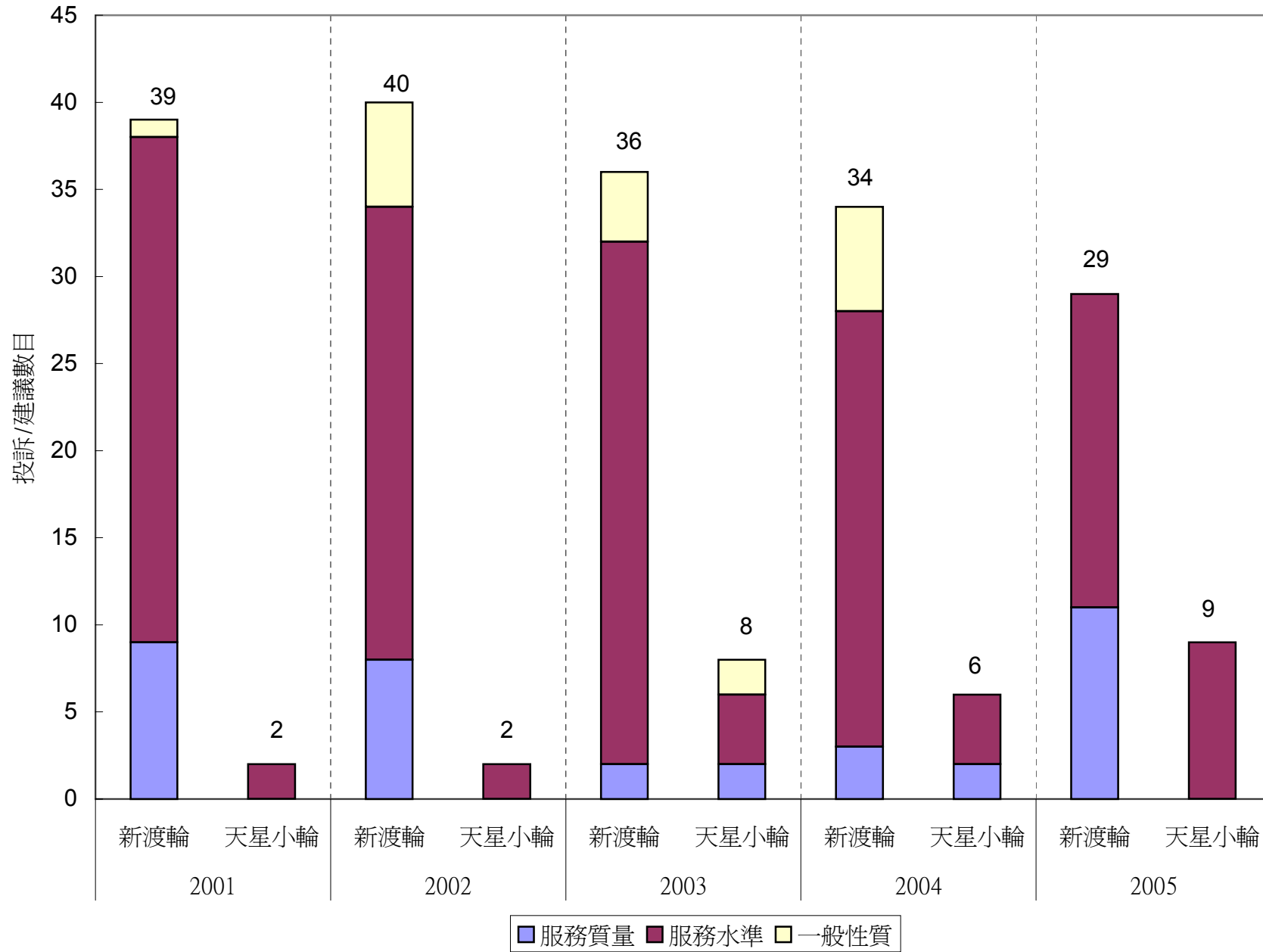


有關渡輪公司服務投訴及建議的分類

<u>渡輪公司</u>	<u>2004</u>		<u>2005</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪	34	(2.34)	29	(2.03)	-14.7%	(-13.2%)
天星小輪	6	(0.20)	9	(0.31)	+50.0%	(+55.0%)
其他渡輪	8	(0.63)	13	(1.01)	+62.5%	(+60.3%)
合計	48	(0.85)	51	(0.91)	+6.3%	(+7.1%)

註： 括號內是每百萬乘客人次的投訴及建議數字。

在二零零一至零五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投訴及建議的分類

<u>投訴/建議的性質</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>增/減</u>
<u>交通情況</u>			
(a) 交通擠塞	928	623	-32.9%
(b) 交通管理	389	307	-21.1%
(c) 增設交通標誌及設備	163	164	+0.6%
(d) 泊車設施	210	123	-41.4%
小計	1 690	1 217	-28.0%
<u>道路維修</u>			
(a) 道路情況	203	183	-9.9%
(b) 交通標誌及設備	244	162	-33.6%
(c) 行車道標記	11	19	+72.7%
小計	458	364	-20.5%
<u>法例執行</u>			
(a) 違例泊車	1 190	1 185	-0.4%
(b) 其他執法事宜	1 248	1 363	+9.2%
小計	2 438	2 548	+4.5%
合計	4 586	4 129	-10.0%

有關交通及道路情況投訴及建議按區開列的分類
(1.1.2005 - 31.12.2005)

地區 投訴/建議性質	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		
交通情況																				
(a) 交通擠塞	35	71	77	22	33	23	48	36	85	14	5	23	61	24	27	20	5	3	11	623
(b) 交通管理	25	26	21	8	15	11	24	17	44	7	9	20	22	15	16	8	11	5	3	307
(c) 增設交通標誌及設備	7	12	16	9	17	6	9	5	12	4	3	17	8	10	9	5	9	6	-	164
(d) 泊車設施	7	4	7	5	2	2	12	5	14	6	4	14	7	4	7	13	5	3	2	123
小計	74	113	121	44	67	42	93	63	155	31	21	74	98	53	59	46	30	17	16	1217
道路維修																				
(a) 道路情況	3	10	20	8	18	7	10	12	12	7	6	16	17	4	9	10	11	3	-	183
(b) 交通標誌及設備	14	16	13	4	14	3	16	13	18	6	6	12	9	3	6	5	3	1	-	162
(c) 行車道標記	1	2	1	-	1	1	1	-	1	2	-	5	1	-	1	-	1	1	-	19
小計	18	28	34	12	33	11	27	25	31	15	12	33	27	7	16	15	15	5	-	364
法例執行																				
(a) 違例泊車	100	100	77	28	88	44	101	68	134	43	24	65	62	72	44	55	73	7	-	1185
(b) 其他執法事宜	78	136	119	46	85	32	112	86	155	27	23	65	84	75	76	100	28	6	30	1363
小計	178	236	196	74	173	76	213	154	289	70	47	130	146	147	120	155	101	13	30	2548
合計	270	377	351	130	273	129	333	242	475	116	80	237	271	207	195	216	146	35	46	4129