

交通投訴組二零零六年工作報告

二零零六年內接獲的投訴及建議的概況

在二零零六年，交通投訴組共接獲 20 248 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 167 宗。個案總數與二零零五年的 17 315 宗相比，上升 16.9%。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。在二零零六年接獲的個案的分類如下：

投訴/建議性質	2005	2006	增/減
公共交通服務	12 767	15 323	+20.0%
交通情況	1 217	1 154	-5.2%
道路維修	364	354	-2.7%
法例執行	2 548	3 035	+19.1%
其他	419	382	-8.8%
合計	17 315	20 248	+16.9%

2. 值得注意的是，交通投訴組在二零零五年下半年，加強了宣傳本組熱線的工作。除了在主要公共交通交匯處和巴士總站展示及在的士上張貼熱線號碼外，交通投訴組也在報章刊登有關資料。此外，自二零零五年十月底起，當局在公共小巴的發牌條件中亦加入了公共小巴車廂內必須張貼該熱線號碼的新規定。本組留意到，自二零零五年第三季起，本組接獲的投訴及建議宗數持續上升。

3. 在二零零六年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 84%。其餘的個案(16%)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。

4. 年內，交通投訴組完成 18 330 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中 12 988 宗(71%)證實成立，而不成立個案則有 1 080 宗(6%)，其餘 4 262 宗(23%)則因證據不足而無法追查。這些個案的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二零零五年的 67% 升至二零零六年的 71%。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二零零五年的 28% 下降至二零零六年的 23%，主要原因是無法追查的的士投訴個案數目減少(二零零六年有 3 781 宗，二零零五年則有 4 349 宗)。

5. 在二零零六年，有關的政府部門及機構共採納 161 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提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

6. 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。在二零零六年，這些個案共有 15 323 宗，佔個案總數約 76%。當中純粹提出建議的共有 75 宗。這類個案的數目較二零零五年的 12 767 宗上升 20%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
專營巴士 (包括接駁巴士)	2 936 (2.01)	3 420 (2.38)	+16.5% (+18.4%)
居民巴士服務	51 (0.79)	51 (0.77)	- (-2.5%)
專線小巴	2 319 (4.87)	3 176 (6.38)	+37.0% (+31.0%)
紅色小巴	544 (3.29)	627 (3.95)	+15.3% (+20.1%)
的士	6 227 (16.69)	7 051 (18.14)	+13.2% (+8.7%)
鐵路運輸	639 (0.43)	942 (0.62)	+47.4% (+44.2%)
渡輪	51 (0.91)	56 (0.99)	+9.8% (+8.8%)
合計	12 767	15 323	+20.0%

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴/建議的數字。)

按交通工具類別及投訴/建議性質的分類詳載於附錄 4。

專營巴士服務

7. 在二零零六年，有關專營巴士服務的個案共有 3 420 宗，即每百萬乘客人次計有 2.38 宗投訴/建議；與二零零五年的 2 936 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.01 宗投訴/建議相比，分別上升 16.5% 及 18.4%。個案數目上升，主要是乘客對乘客服務和設施以及巴士公司員工的行為和工作表現的投訴/建議增加所致。

8. 交通投訴組在二零零六年內接獲有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴有所增加。在二零零六年，合共有 106 名投訴人提出 857 宗投訴，二零零五年則合共有 113 名投訴人提出 555 宗投訴。大部分投訴是關於廣播的音量。

9. 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。

10. 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音量的投訴時，即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。

11. 有關專營巴士服務的 3 420 宗個案，按個別巴士公司分類的數字載於附錄 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，由二零零五年的 1.41 宗增至二零零六年的 1.77 宗，增幅為 25.5%。二零零六年內接獲的 1 575 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(784 宗)、服務班次(264 宗)以及員工行為和工作表現(136 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，由二零零五年的 3.03 宗減至二零零六年的 2.93 宗，減幅為 3.3%。二零零六年內接獲的 410 宗個案，主要涉及服務班次(133 宗)、乘客服務及設施(63 宗)和駕駛行為不當(57 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，由二零零五年的 3.51 宗減至二零零六年的 3.33 宗，減幅為 5.1%。二零零六年內接獲的 414 宗個案，主要涉及服務班次(120 宗)、乘客服務及設施(75 宗)和駕駛行為不當(60 宗)。

12. 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

13. 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，必須獲運輸署批准。

14. 在二零零六年，有關居民巴士服務的個案共有 51 宗，與二零零五年的數目相同。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，則由二零零五年的 0.79 宗減至二零零六年的 0.77 宗，減幅為 2.5%。現把所接獲的 51 宗個案分類詳載於附錄 7。

15. 有關居民巴士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 8。

公共小巴服務

16. 在二零零六年，有關公共小巴服務的個案共有 3 803 宗，即每百萬乘客人次計有 5.79 宗投訴/建議；與二零零五年的 2 863 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.46 宗投訴及建議相比，分別上升 32.8%及 29.8%。

專線小巴服務

17. 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。

18. 在二零零六年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有 3 176 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 6.38 宗；與二零零五年的 2 319 宗個案和每百萬乘客人次計有 4.87 宗投訴/建議相比，分別上升 37%及 31%。投訴及建議數目增加，主要是涉及員工行爲及工作表現和駕駛行爲不當的投訴增加所致。現把所接獲的 3 176 宗個案分類詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

19. 紅色小巴受《道路交通(公共服務車輛)規例》管制。

20. 在二零零六年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有 627 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 3.95 宗；與二零零五年的 544 宗個案和每百萬乘客人次計有 3.29 宗投訴/建議相比，分別上升 15.3%及 20.1%。投訴及建議數目增加，主要是涉及駕駛行爲不當的投訴增加所致。現把所接獲的 627 宗個案分類詳載於附錄 10。

21. 有關專線小巴及紅色小巴過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 11。

22. 交通投訴組小組委員會得悉，爲提高公共小巴服務的質素，運輸署在二零零六年落實執行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(二零零六年六月起由詹志勇教授接任)的優質公共小巴服務事宜督導委員會通過的多項措施。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。截至二零零六年年底，已有大約 270 名公共小巴司機修習過上述課程；
- (b) 運輸署由二零零三年八月起，指定三間駕駛改進學校，爲公共小巴司機開辦六小時的基本“公共小巴司

機訓練課程”，以改善駕駛行爲及態度。截至二零零六年年底，已有超過 700 名公共小巴司機曾參加該課程；

- (c) 舉辦公共小巴安全運動，提倡安全駕駛及提升優質服務；
- (d) 舉辦工作坊，以提升業界的營運和管理技巧，及司機的安全意識；以及
- (e) 在名爲《小巴 Net》的公共小巴通訊內刊載提醒小巴司機注意安全的訊息，並把通訊免費派予司機、乘客及市民。

的士服務

23. 在二零零六年，的士服務仍屬一項主要投訴項目。有關的士服務的個案共有 7 051 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 46%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 18.14 宗，在所有公共交通服務中是最高的；與二零零五年的 6 227 宗個案和每百萬乘客人次計有 16.69 宗投訴/建議相比，分別上升 13.2%及 8.7%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行爲(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。現把所接獲的 7 051 宗個案分類詳載於附錄 12。

24. 在接獲的 7 051 宗個案中，涉及的士司機違規行爲的個案有 6 607 宗(94%)。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，共有 1 366 宗(21%)這類投訴轉介警方處理。在二零零六年，警方完成調查今年或去年轉介的 945 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

25. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

26. 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已推出多項措施，以提升的士行業的服務水準。這些措施包括：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、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 小時免費的士失物熱線”。

27. 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。截至二零零六年年底，共有 4 417 位司機曾在計劃下受到嘉許。

28. 運輸署繼續鼓勵在職的士司機參加技能提升計劃下的培訓課程，以期提升的士服務的質素。二零零六年九月，運輸署與優質的士服務督導委員會更製作一套的士運作自學錄像課程。有關課程已上載督導委員會的網頁，協助新入職司機了解基本的士路面運作技巧和的士服務標準，以及讓在職的士司機複修優質的士服務的要點。

29. 此外，二零零六年一月至三月期間，運輸署聯同旅遊事務署及香港旅遊發展局合辦“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

30. 在二零零六年，有關鐵路服務的個案共有 942 宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 0.62 宗；與二零零五年的 639 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.43 宗投訴/建議相比，分別上升 47.4%及 44.2%。投訴數字上升的主要原因，是有關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。

31. 在二零零六年，交通投訴組接獲 36 名投訴人合共提出 558 宗有關“新聞直線”的投訴，二零零五年則接獲 73 名投訴人合共提出 289 宗投訴。大部分投訴是關於廣播的音量。

32. 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。

33. 另一方面，交通投訴組小組委員會亦得悉，九鐵公司已積極採取以下措施，以改善“新聞直線”引致的聲響問題：

- (a) 由九鐵公司的新聞直線傳送中心 24 小時遙遠監控廣播系統的整體表現，並提供工程方面的支援；
- (b) 持續進行全面的聲學測量，以評估所有列車的聲音質素，並研究適當措施，以改善“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，不斷調節廣播的音量；
- (d) 關掉靜音車廂/靜音區附近的揚聲器，使有關車廂/範圍更為寧靜。有關的改裝工程已在二零零五年十月完成，並已證實能有效處理音量問題；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。這項改裝工程已於二零零六年四月完成。

34. 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 服務受阻期間的交通應變計劃，並在有需要時，與鐵路公司探討進一步的改善措施。

35. 有關鐵路服務的 942 宗個案，按個別鐵路公司分類的數字載於附錄 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，由二零零五年的 0.21 宗下降至二零零六年的 0.18 宗，減幅為 14.3%。二零零六年內接獲的 157 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(93 宗)、駕駛行為不當(12 宗)和服務班次(11 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，由二零零五年的 1.06 宗上升至二零零六年的 1.88 宗，增幅為 77.4%。二零零六年內接獲的 631 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(604 宗)。

- 九鐵公司(西鐵) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零五年的 0.76 宗下降至二零零六年的 0.4 宗，減幅為 47.4%。二零零六年內接獲的 29 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(22 宗)。
- 九鐵公司(輕鐵) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零五年的 0.25 宗上升至二零零六年的 0.33 宗，增幅為 32%。二零零六年內接獲的 45 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(14 宗)、班次/載客量(10 宗)和員工行爲及工作表現(9 宗)。

36. 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

37. 在二零零六年，有關渡輪服務的個案共有 56 宗，即每百萬乘客人次計有 0.99 宗投訴/建議；與二零零五年的 51 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.91 宗投訴/建議相比，分別上升 9.8%及 8.8%。個案數目上升的主要原因，是有關航線及服務班次的投訴增加。

38. 有關渡輪服務的 56 宗個案，按個別渡輪公司分類的數字載於附錄 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，由二零零五年的 2.03 宗上升至二零零六年的 2.08 宗，增幅為 2.5%。二零零六年內接獲的 30 宗個案，主要涉及服務班次(12 宗)、乘客服務及設施(8 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，由二零零五年的 0.31 宗上升至二零零六年的 0.34 宗，增幅為 9.7%。二零零六年內接獲的 10 宗投訴，主要涉及班次/載客量(2 宗)、員工行爲及工作表現(2 宗)和乘客服務及設施(2 宗)。

39. 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

40. 在二零零六年，交通投訴組共接獲 4 543 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 59 宗；與二零零五年的 4 129 宗投訴及建議相比，增加 10%。這些個案按類別及地區分類分別詳載於附錄 19及附錄 20。

交通情況

41. 在二零零六年，交通投訴組共接獲 1 154 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 6%。與二零零五年的 1 217 宗相比，這類個案減少 5.2%。

42. 在接獲的 1 154 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 595 宗 (52%)；與二零零五年的 623 宗相比，下降 4.5%。二零零六年引致交通擠塞的原因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
交通管理	299	273	-8.7%
道路工程	116	142	+22.4%
車輛阻塞	161	113	-29.8%
其他	47	67	+42.6%
合計	623	595	-4.5%

43. 在二零零六年，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>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
灣仔	71	89	+25.4%
九龍城	48	68	+41.7%
中西區	77	67	-13.0%
油尖旺	85	53	-37.6%

44. 所有涉及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，二零零六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的設計；
- (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。

45. 在二零零六年，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 287 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。與二零零五年的 307 宗比較，二零零六年的個案數目下降 6.5%。

46. 交通投訴組在二零零六年亦接獲 152 項增設交通標誌及設備的要求，較二零零五年的 164 宗下降 7.3%。

47. 此外，在二零零六年，有關泊車設施的投訴及建議共有 120 宗，較二零零五年的 123 宗減少 2.4%。

道路維修

48. 在二零零六年，交通投訴組共接獲 354 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零零五年的 364 宗比較，這類個案數目下降 2.7%。有關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

49. 在二零零六年，交通投訴組共接獲 3 035 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 15%；與二零零五年的 2 548 宗相比，上升 19.1%。

50. 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

51. 在二零零六年接獲的 20 248 宗投訴及建議中，3 025 宗 (15%)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	1 680
交通管理	174
道路維修	126
法例執行	1 045
合計	<u>3 025</u>

52. 公共交通服務方面，投訴人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。

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

54. 道路維修方面，投訴人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。

55. 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 322 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 723 宗。

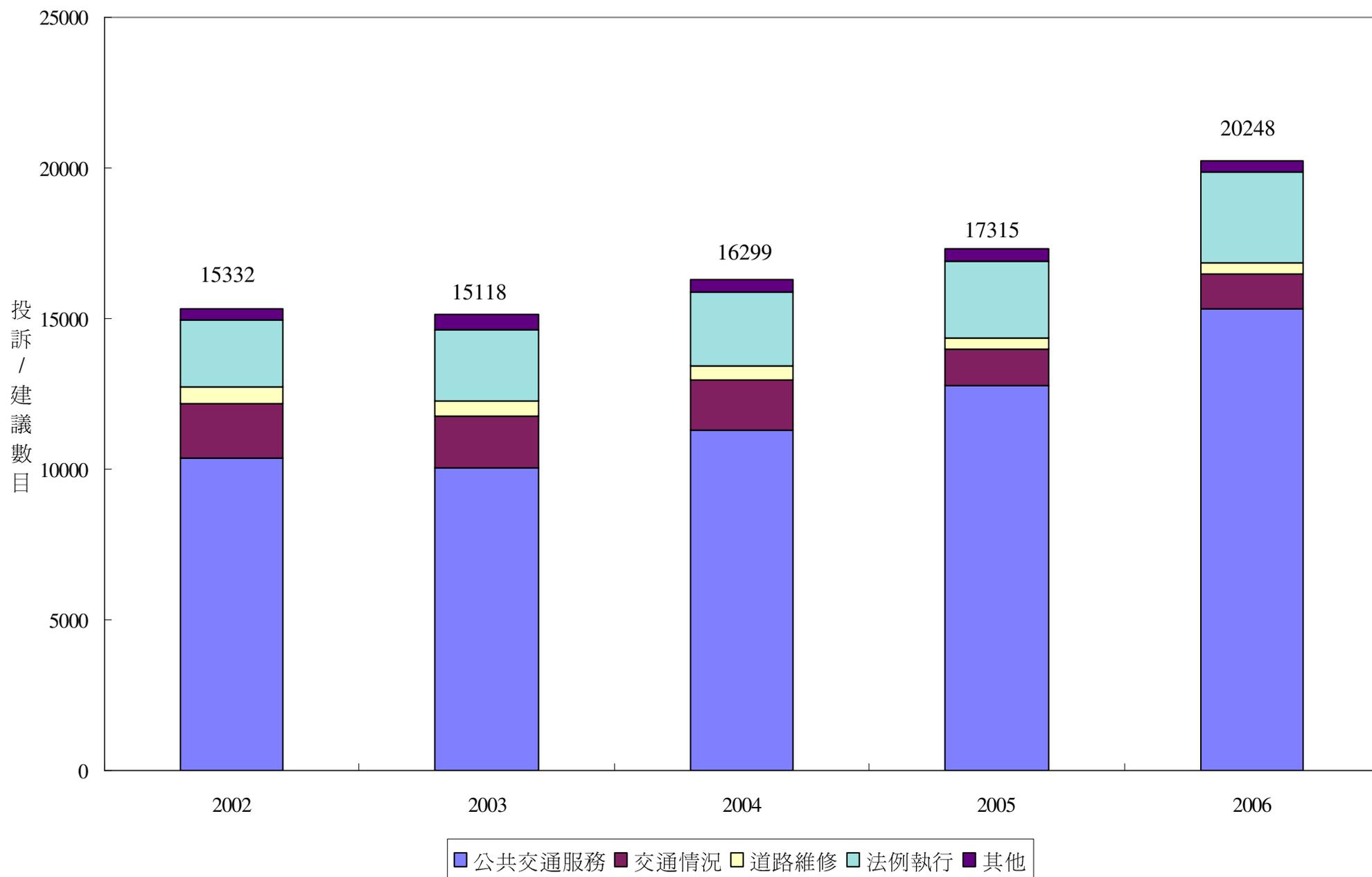
56. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門以及公共交通機構調查及跟進。有關方面都積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

交通投訴組在二零零二至零六年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2002</u>		<u>2003</u>		<u>2004</u>		<u>2005</u>		<u>2006</u>	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	1 041	[92]	961	[65]	1 034	[65]	1 070	[52]	1 093	[46]
(b) 服務水準	8 123	[14]	8 025	[7]	9 374	[9]	10 868	[15]	13 497	[20]
(c) 一般性質	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]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	1 098		978		928		623		595	
(b) 交通管理	365	[26]	385	[25]	389	[16]	307	[18]	287	[24]
(c) 增設交通標誌及設備	231	[18]	217	[11]	163	[7]	164	[13]	152	[23]
(d) 泊車設施	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]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	340		250		203	[2]	183	[1]	185	[1]
(b) 交通標誌及設備	200		248		244		162		156	
(c) 行車道標記	26		17		11		19		13	
	566		515		458	[2]	364	[1]	354	[1]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 164		1 169		1 190		1 185		1 464	
(b) 其他執法事宜	1 066		1 192		1 248		1 363		1 571	[1]
	2 230		2 361		2 438		2 548		3 035	[1]
V. 其他	356	[7]	469	[5]	424	[10]	419	[20]	382	[33]
合計	15 332	[182]	15 118	[146]	16 299	[161]	17 315	[150]	20 248	[167]

註：方括號是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

交通投訴組在二零零二至零六年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零零六年一月至十二月)

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	104	684	215	3	1 006
(b) 服務水準	3 514	3 787	372	3 933	11 606
(c) 一般性質	327	342	77	10	756
	3 945	4 813	664	3 946	13 368
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	195	357	42	2	596
(b) 交通管理	57	93	126	-	276
(c) 增設交通標誌及設備	42	29	57	-	128
(d) 泊車設施	17	37	53	1	108
	311	516	278	3	1 108
III. 道路維修					
(a) 道路情況	131	49	17	-	197
(b) 交通標誌及設備	62	60	38	3	163
(c) 行車道標記	8	1	3	-	12
	201	110	58	3	372
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	783	670	5	-	1 458
(b) 其他執法事宜	510	763	37	300	1 610
	1 293	1 433	42	300	3 068
V. 其他	168	198	38	10	414
合計	5 918	7 070	1 080	4 262	18 330
	(32%)	(39%)	(6%)	(23%)	(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
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零零六年一月至十二月)**

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九巴	829	579	121	10	1 539
城巴(第一類專營權)	151	221	28	6	406
城巴(第二類專營權)	45	52	16	-	113
新巴	162	241	47	4	454
新大嶼山巴士	17	14	13	-	44
龍運巴士	16	59	6	1	82
過海隧巴	380	345	74	7	806
九廣鐵路接駁巴士	5	24	11	-	40
居民巴士服務	22	28	4	1	55
專線小巴	1 534	759	179	46	2 518
紅色小巴	465	67	51	87	670
的士	236	1 639	24	3 781	5 680
地下鐵路	16	80	59	2	157
九廣鐵路(東鐵/西鐵/馬鞍山鐵路)	35	581	11	-	627
九廣鐵路(輕鐵)	7	34	5	-	46
電車	16	53	7	-	76
山頂纜車	1	-	-	-	1
新渡輪	4	21	4	1	30
天星小輪	-	6	3	-	9
其他渡輪	4	10	1	-	15
合計	3 945 (29.5%)	4 813 (36.0%)	664 (5.0%)	3 946 (29.5%)	13 368 (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

有關當局在二零零六年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在軒尼詩道一個巴士站安裝欄杆，以方便乘客。
- 拆除銅鑼灣道一個巴士站的欄杆，以方便乘客。

九龍區

- 在梳士巴利道加設一個巴士站，以滿足乘客需求。
- 遷移德民街一個專線小巴士站，以方便乘客。
- 在青山道一個巴士站安裝欄杆，以方便乘客。

新界區

- 開辦荃灣中至銅鑼灣山路之間的專線小巴服務，以滿足乘客需求。
- 擴闊顯田街的專線小巴總站，以方便乘客。
- 在美田邨及翠嶺路加設巴士站，以滿足乘客需求。
- 擴大大埔公路—大圍段一個巴士站的候車處，以方便乘客。
- 遷移文東路一個巴士站，以方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：柴灣道、鯉景道、堅拿道西、德輔道西、軒尼詩道、鴻興道、摩利臣山道、堅道、太安街、銅鑼灣道、卑路乍街、民耀街及駱克道。

- 延長會議道及堅道交通燈的行人綠燈時間，以方便行人。
- 調校以下地點的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量：般咸道、菲林明道及山光道。
- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：菲林明道、船塢里及銀幕街。
- 延長山村道的“禁止停車”限制區的範圍，以防止車輛阻塞交通。
- 在數碼港道及山村道加設交通標誌/道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 在安庶庇街及菲林明道加設交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移琉璃街一個交通標誌，以方便行人。
- 把太樂街一個交通標誌及道路標記由“讓路”改為“停車”，以改善道路安全。
- 在堅尼地道加設雙白線，以管制車輛切線。
- 延長花園道及置富道的雙白線，以管制車輛切線。
- 取消夏慤道的白色實線，以方便駕車人士轉線。
- 在柏道加設“請勿停車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在摩利臣山道與禮頓道交界加設行車線標記，以免駕車人士感到混淆。
- 在舊山頂道、己連拿利和羅便臣道加設行車線終點標記，以指引駕車人士。
- 在干諾道中加設黃色路口方格及白色實線，以分別防止車輛阻塞交通及管制車輛切線。
- 在金鐘道及柴灣道加設黃色路口方格，以防止車輛阻塞交通。
- 在列堤頓道安裝欄杆，以防止車輛違例停泊在行人路。
- 在薄扶林道的一個安全島安裝欄杆，以改善道路安全。
- 在紅棉路安裝交通圓柱筒，以改善道路安全。

- 在大坑道安裝欄杆，以防止行人亂過馬路。
- 改善藍灣半島公共交通交匯處的行人過路設施，以方便行人。
- 在田灣海旁道鋪設防滑物料，以改善道路安全。

九龍區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：紅磡道、深旺道、高山道、東京街、鳳德道、佐敦道、窩打老道、新清水灣道、欽州街、利安道、發祥街、鳳舞街、茜發道、駿業街及東正道。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：天光道、鯉魚門道、觀塘道及大南西街。
- 遷移大埔道的交通燈及停車線，以改善駕車人士的視線。
- 調校協和街及荔枝角道的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。
- 在衛理道及蕪湖街的交通燈加設右轉燈號，以方便駕車人士。
- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：廣東道、大業街、山東街、洗衣街、青山道、西洋菜南街及東京街。
- 延長以下地點“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通：塘尾道、荔枝角道及青山道。
- 延長以下地點“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：翠鳳街、豐盛街、雀橋街、茜發道及窩打老道。
- 在瓊林街及偉樂街加設“請勿停車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 修改長旺道的道路標記，以方便長車轉彎。
- 延長龍蟠街巴士總站的道路標記，以方便行人。
- 在荔枝角道加設“只准向前駛或左轉”道路標記，以提醒駕車人士。
- 在必發道加設“讓路”道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 在深旺道加設“靠左駛”道路標記，以提醒駕車人士前面減少行車線。

- 在深旺道及慶田街加設警告標誌，以提醒駕車人士前面有學校/兒童橫過馬路。
- 在高超道加設“不准右轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在青山道及馬頭涌道加設“不准左轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在惠安街加設“左轉”和“右轉”交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 在海庭道加設“不准掉頭”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 取消文昌街一個泊車位，以方便行人。
- 在西洋菜北街加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 把浸會大學道的巴士泊車位改為私家車泊車位，以方便駕車人士。
- 把開源道由雙程行車改為單程行車，以改善交通流量。
- 把廣播道其中一段改為單程路，以改善道路安全。
- 把嘉榮街一個的士站改作一般上落客貨區，以方便駕車人士。
- 減少彩虹道一個巴士站的巴士線數目，並擴展行人路，以改善道路安全。
- 在飛鳳街加設欄杆，以防止車輛違例停泊在行人路。
- 在砵蘭街加設交通燈控制的行人過路處，以方便行人。

新界區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：大旗嶺路、樂景街、車公廟路、青敬路、元朗體育路、大棠路、裕泰路、聯安街、安景街及永順街。
- 在海珠路加設“禁止停車”限制區及安裝欄杆，以防止違例泊車。
- 在葵義路設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 修改運頭街及青山公路－荃灣段“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。

- 在源禾路加設道路標記，以提醒駕車人士交通合流。
- 在威爾斯親王醫院外的公共交通交匯處的行人過路處加設道路標記，以改善道路安全。
- 修改震寰路的道路標記，以免駕車人士感到混淆。
- 刪除貨櫃碼頭路一個黃色路口方格，並加設虛實白線，以管制車輛切線。
- 修改位於寶寧路、寶琳北路及寶順路的迴旋處的設計，以改善道路安全。
- 修改大涌道迴旋處的設計，以改善交通流量。
- 在青山公路加設“不准右轉”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在屏竹里的公眾停車場加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 在西樓角路加設欄杆，以防止車輛阻塞交通。
- 在樂林路及樂蓮徑加設行人輔助線，以方便行人。
- 把關門口街的分段橫過馬路處改為直接的過路處，以方便行人。
- 在錦田公路七星崗村村口加設車輛出入通路，以方便駕車人士。
- 調整馬鞍山繞道的車速限制，以改善交通流量。

二零零六年有關公共交通服務的投訴及建議

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				地下 鐵路	九廣鐵路 (東鐵/西鐵 馬鞍山鐵路)		九廣 鐵路 (輕鐵) 電車	山頂 纜車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專管權)	城巴 (第二類 專管權)	新大嶼山 新巴 巴士	龍運 巴士	九廣鐵路 過海隧巴 接駁巴士	居民 巴士 服務	專線 小巴	紅色 小巴	的士	九廣鐵路 馬鞍山鐵路)	九廣 鐵路 (輕鐵) 電車	山頂 纜車									
(A) 服務質量																					
(1) 班次/載客量	96	33	11	18	7	28	64	8	6	449	-	-	9	3	10	1	-	1	2	-	746
(2) 路線	44	6	4	19	3	2	20	1	2	49	-	-	3	-	1	2	-	-	-	6	162
(3) 服務時間	7	1	1	5	9	2	9	1	-	14	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	52
(4) 設置車站	27	6	5	17	2	-	6	3	2	65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	133
小計	174	46	21	59	21	32	99	13	10	577	-	-	12	3	11	6	-	1	2	6	1093
(B) 服務水準																					
(1) 服務班次	264	133	40	120	8	20	196	13	10	446	-	-	11	2	5	9	-	12	1	2	1292
(2) 路線依循情況	3	2	2	-	1	-	1	-	-	144	-	1349	-	-	-	-	-	-	-	-	1502
(3) 駕駛行為不當	110	57	9	60	7	2	70	3	17	732	365	972	12	5	4	12	-	1	1	-	2439
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	136	40	17	42	4	13	105	8	7	957	148	3180	8	8	9	6	1	6	2	3	4700
(5) 濫收車/船費	1	1	-	1	-	-	1	-	-	45	2	1106*	-	-	-	-	-	-	-	-	1157
(6) 清潔	6	10	3	17	-	-	7	-	-	10	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	54
(7) 車輛/船隻狀況	45	42	4	24	1	1	28	1	1	61	27	17	9	6	-	34	-	1	1	1	304
(8) 乘客服務及設施	784	63	9	75	6	3	225	2	2	100	4	20	93	626	14	10	-	8	2	3	2049#
小計	1349	348	84	339	27	39	633	27	37	2495	546	6645	133	647	32	71	1	28	7	9	13497
(C) 一般性質	52	16	-	16	2	2	21	-	4	104	81	406	12	10	2	2	-	1	1	1	733
今年合計	1575	410	105	414	50	73	753	40	51	3176	627	7051	157	660	45	79	1	30	10	16	15323
總數	(3420)								(10905)				(942)					(56)			
上年合計	1266	428	94	420	24	68	592	44	51	2319	544	6227	185	396	34	23	1	29	9	13	12767

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 131 位投訴人提出的 1416 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴。

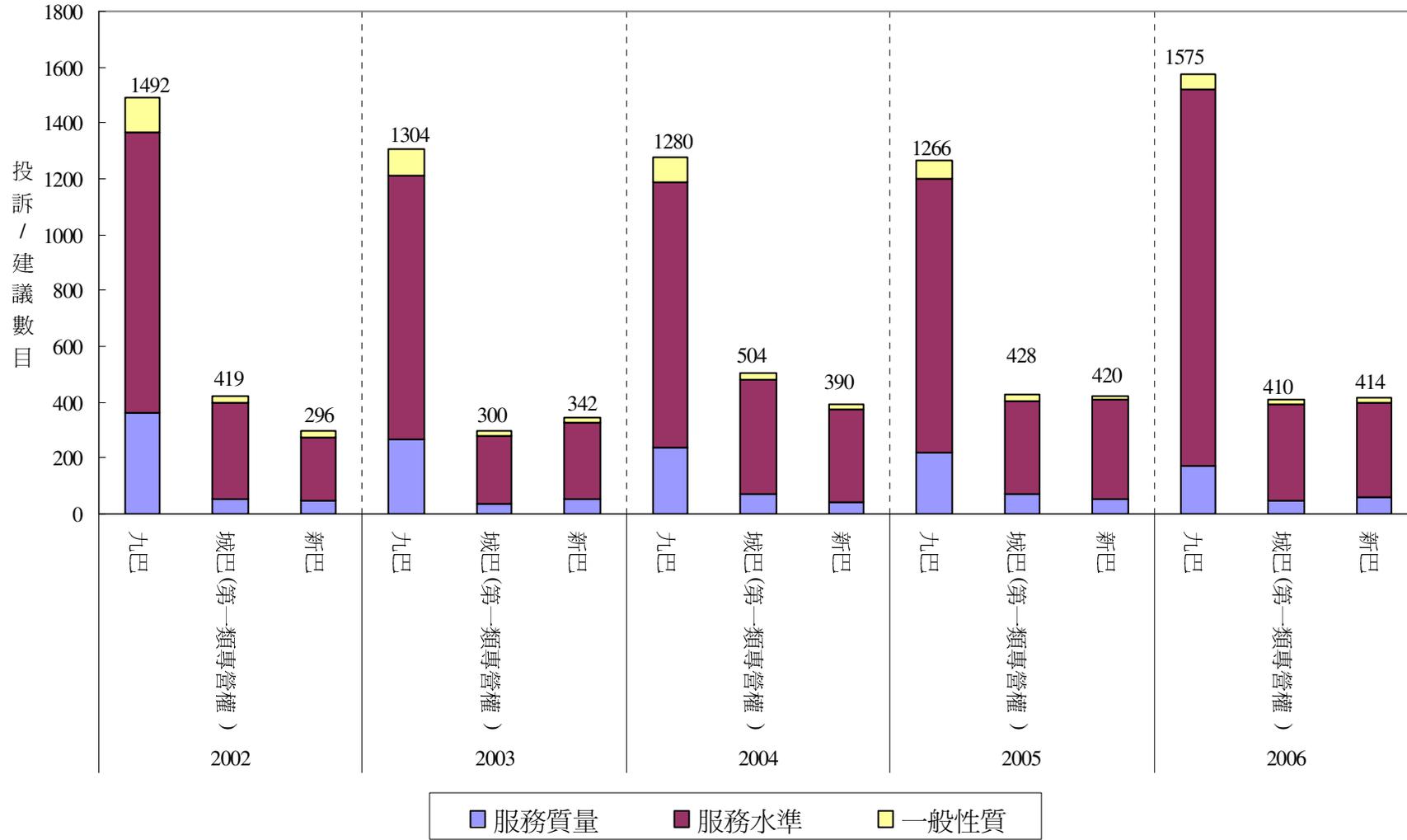
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>	
九巴	1 266 (1.41)	1 575 (1.77)	+24.4%	(+25.5%)
城巴(第一類專營權)	428 (3.03)	410 (2.93)	-4.2%	(-3.3%)
城巴(第二類專營權)	94 (4.99)	105 (5.01)	+11.7%	(+0.4%)
新巴	420 (3.51)	414 (3.33)	-1.4%	(-5.1%)
新大嶼山巴士	24 (1.80)	50 (3.56)	+108.3%	(+97.8%)
龍運巴士	68 (2.80)	73 (2.75)	+7.4%	(-1.8%)
過海隧巴	592 (2.99)	753 (3.69)	+27.2%	(+23.4%)
九廣鐵路接駁巴士	44 (0.99)	40 (0.83)	-9.1%	(-16.2%)
合計	2 936 (2.01)	3 420 (2.38)	+16.5%	(+18.4%)

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴或建議數目。

(2) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能再按各間巴士公司分類。

在二零零二至零六年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

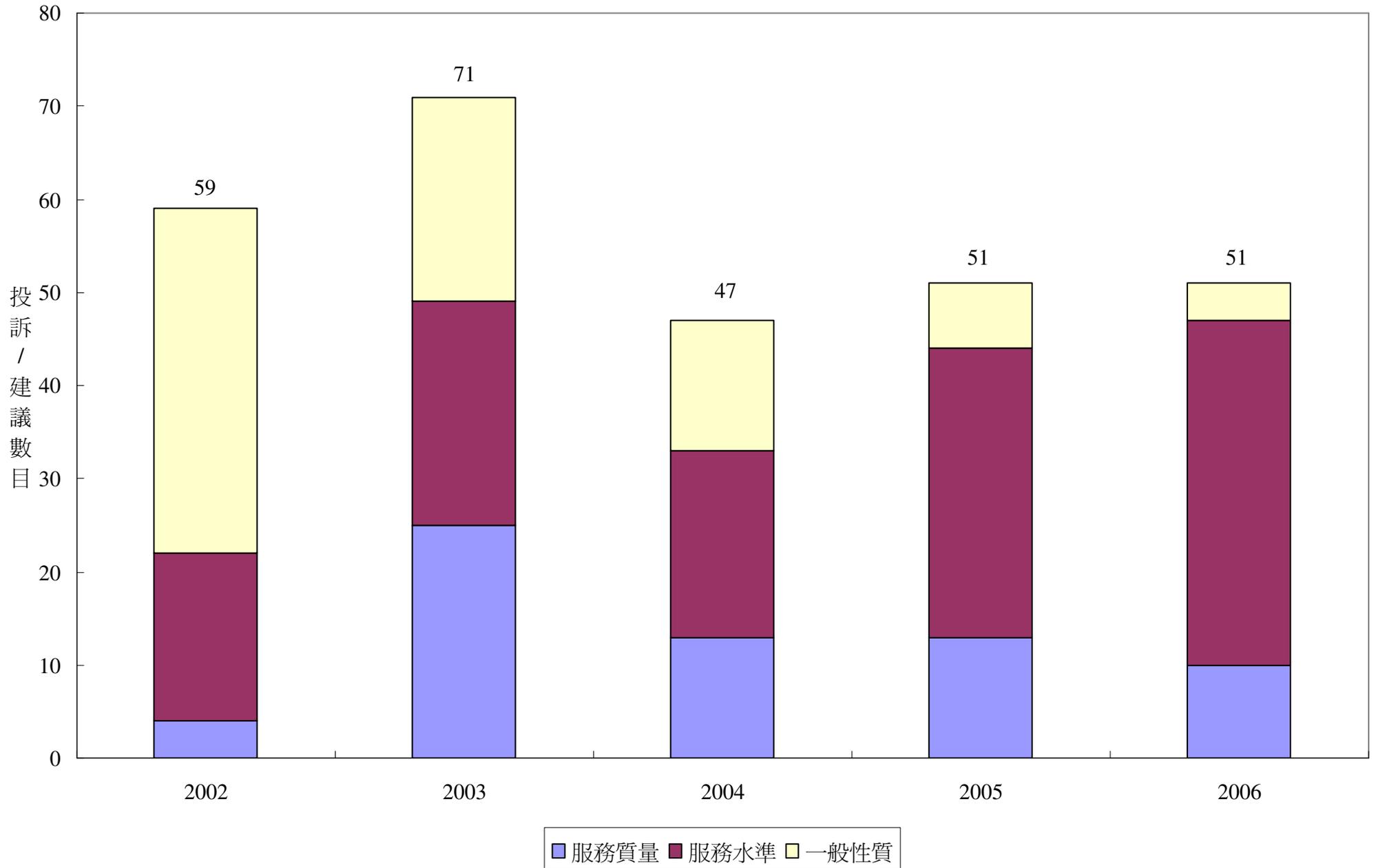


有關居民巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	10	6	-40.0%
(2) 路線	1	2	+100.0%
(3) 服務時間	-	-	-
(4) 設置車站	2	2	-
小計	13	10	-23.1%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	6	10	+66.7%
(2) 路線依循情況	3	-	-
(3) 駕駛行爲不當	7	17	+142.9%
(4) 員工(包括司機)行爲 及工作表現	4	7	+75.0%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	1	-	-
(7) 車輛狀況	4	1	-75.0%
(8) 乘客服務及設施	6	2	-66.7%
小計	31	37	+19.4%
(C) 一般性質*	7	4	-42.9%
合計	51	51	-

* 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。

在二零零二至零六年間接獲有關居民巴士服務的投訴及建議



有關專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	413	449	+8.7%
(2) 路線	47	49	+4.3%
(3) 服務時間	8	14	+75.0%
(4) 設置車站	40	65	+62.5%
小計	508	577	+13.6%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	343	446	+30.0%
(2) 路線依循情況	135	144	+6.7%
(3) 駕駛行為不當	480	732	+52.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	555	957	+72.4%
(5) 濫收車費	25	45	+80.0%
(6) 清潔	8	10	+25.0%
(7) 車輛狀況	64	61	-4.7%
(8) 乘客服務及設施	77	100	+29.9%
小計	1 687	2 495	+47.9%
(C) 一般性質*	124	104	-16.1%
合計	2 319	3 176	+37.0%

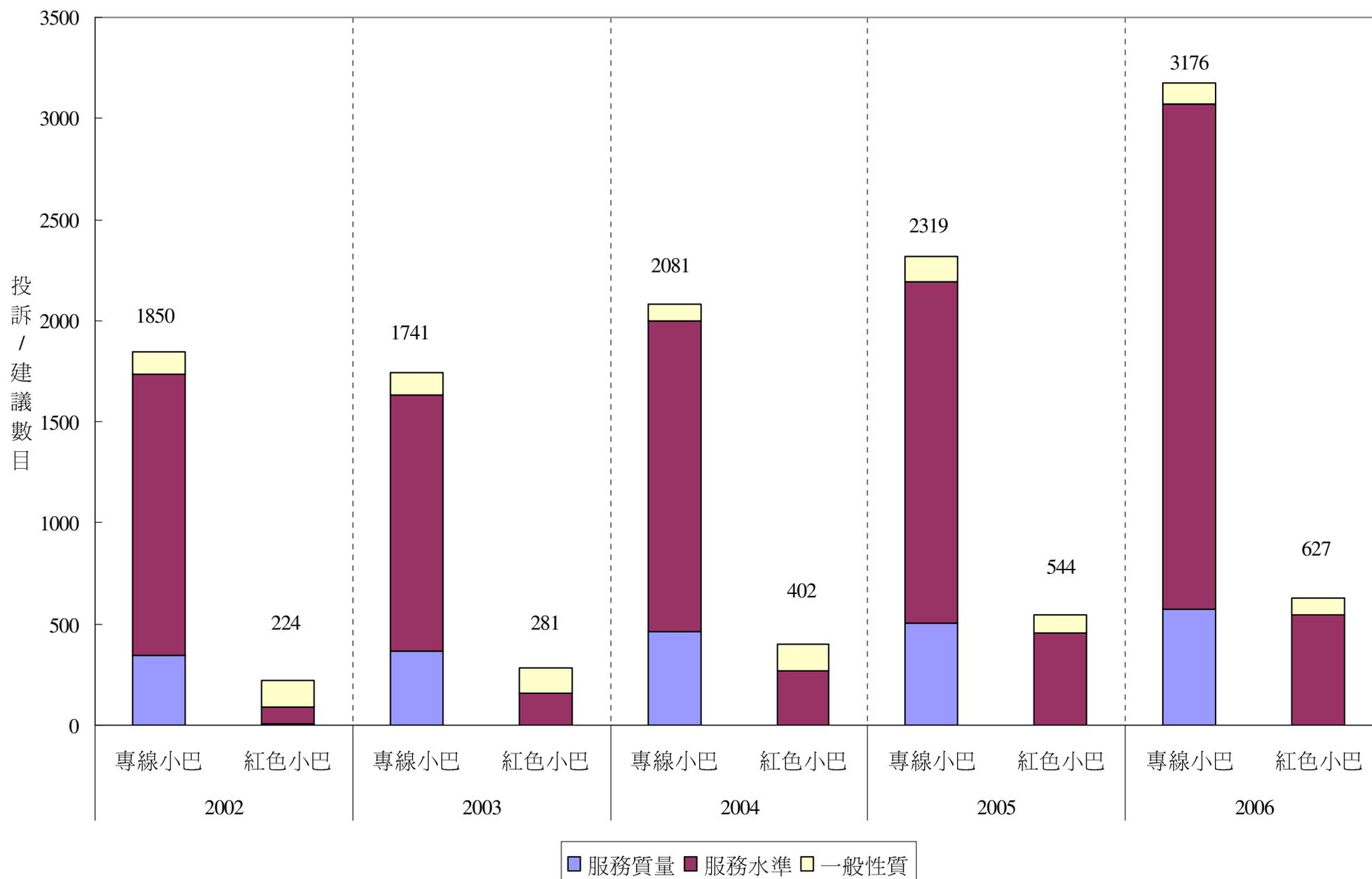
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	2	-	-
小計	2	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1	-	-
(2) 路線依循情況	1	-	-
(3) 駕駛行為不當	294	365	+24.1%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	134	148	+10.4%
(5) 濫收車費	7	2	-71.4%
(6) 清潔	1	-	-
(7) 車輛狀況	9	27	+200.0%
(8) 乘客服務及設施	5	4	-20.0%
小計	452	546	+20.8%
(C) 一般性質*	90	81	-10.0%
合計	544	627	+15.3%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零二至零六年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有關的士服務的投訴及建議

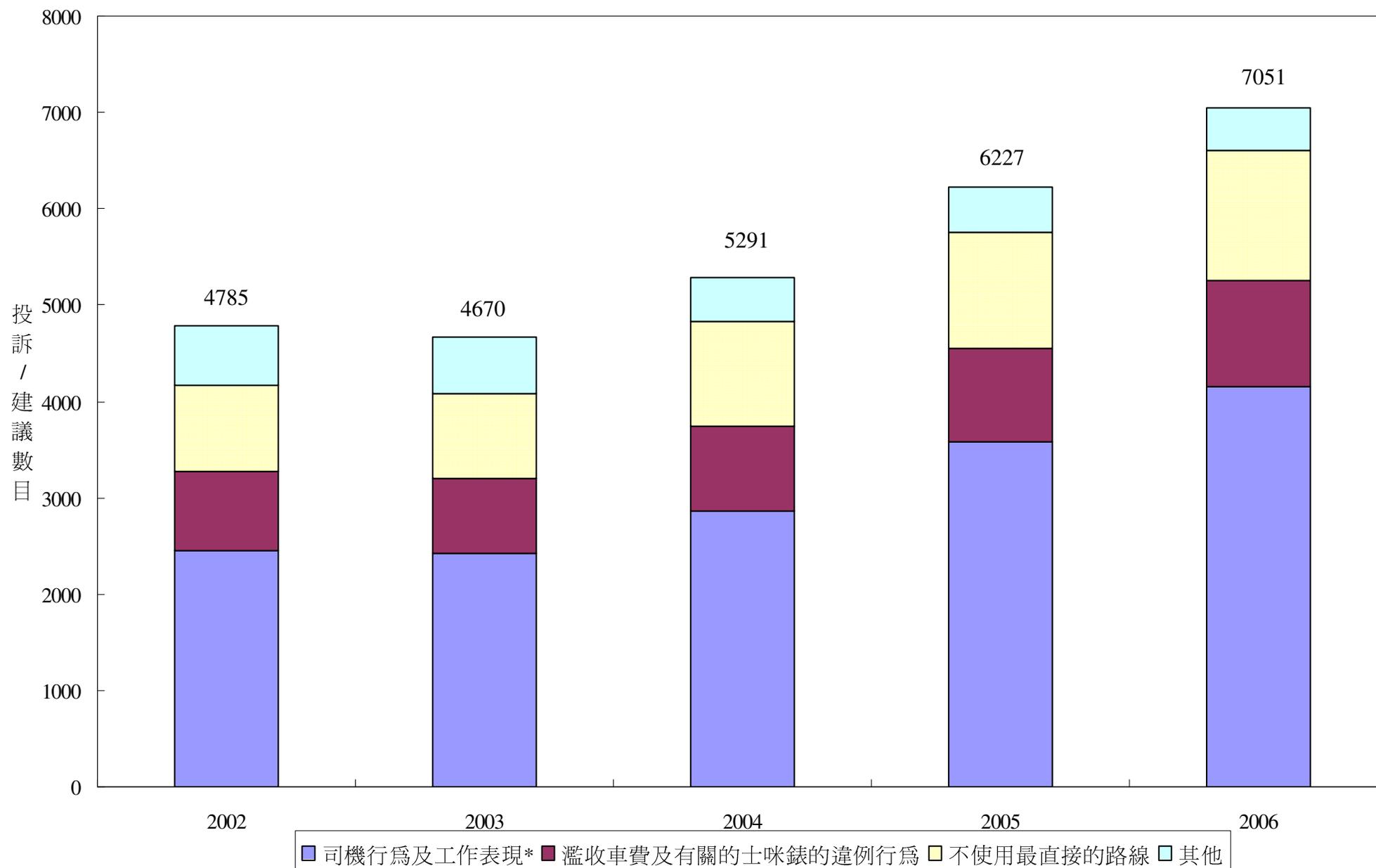
<u>投訴/建議性質</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
的士司機違規行爲			
(a) 司機行爲及工作表現	1 495	1 665	+11.4%
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 495	1 665	+11.4%
(ii) 拒載	927	1 108	+19.5%
(iii) 兜客	19	16	-15.8%
(iv) 拒絕駛達目的地	266	319	+19.9%
(v) 未有展示司機證	57	63	+10.5%
(vi) 不正確展示司機證	7	9	+28.6%
	2 771	3 180	+14.8%
(b) 駕駛行爲不當	806	972	+20.6%
(c) 濫收車資	500	596	+19.2%
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	478	510	+6.7%
(e) 不使用最直接的路線	1 205	1 349	+12.0%
小計	5 760	6 607	+14.7%
其他			
(a) 的士阻塞	392	367	-6.4%
(b) 其他	75	77	+2.7%
小計	467	444	-4.9%
合計	6 227	7 051	+13.2%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的調查結果
(二零零六年一月至十二月)

	個案數目		百分比
(i) 已被票控	111	(112)	12 (10)
(ii) 投訴人撤銷投訴	378	(437)	40 (38)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	456	(606)	48 (52)
	<hr/>		
合計	945	(1 155)	100 (100)
	<hr/>		

註：括號內的數字是二零零五年的數字，以作比較。

在二零零二至零六年間接獲有關的士服務的投訴及建議



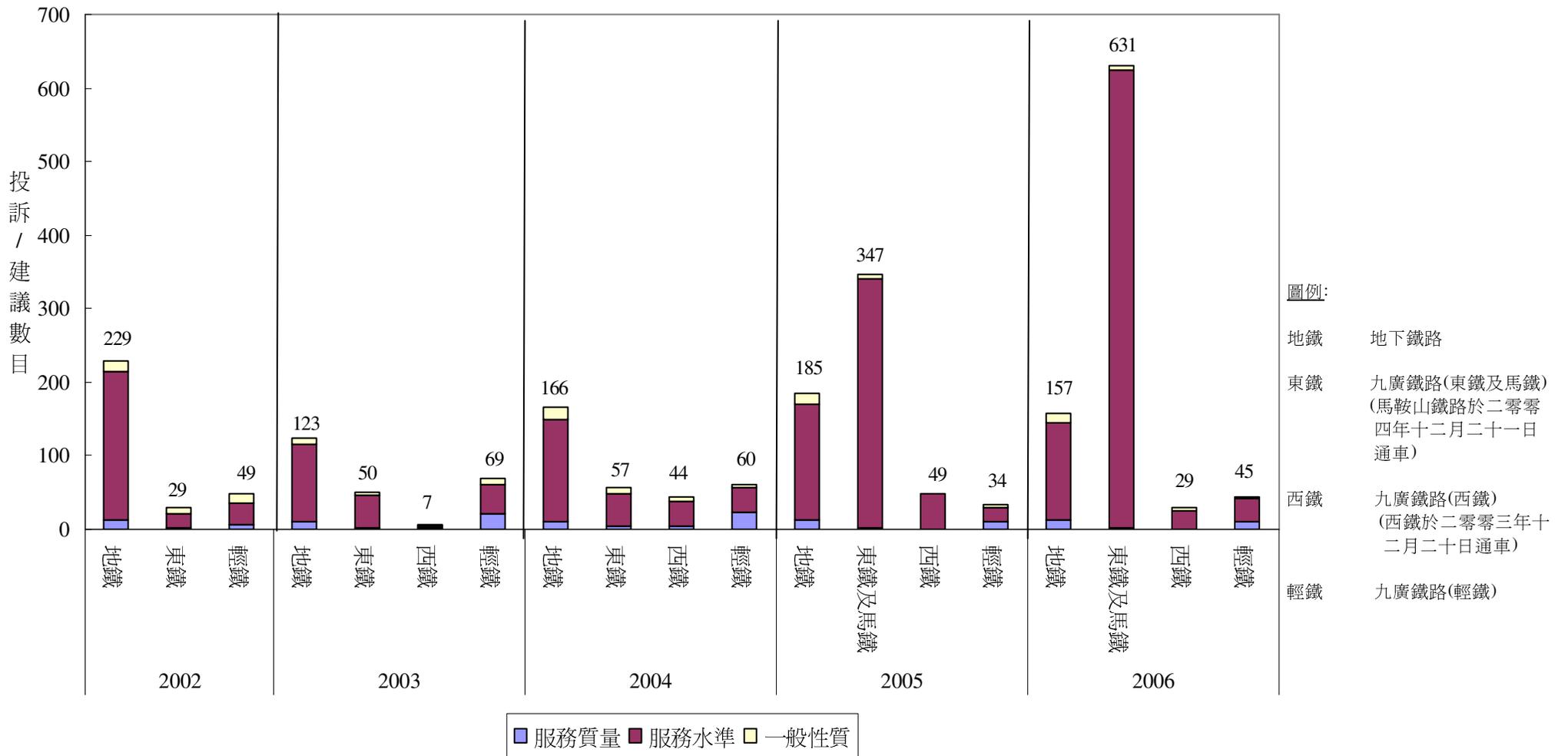
* 包括駕駛行爲不當

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2005</u>		<u>2006</u>		<u>增/減</u>	
地下鐵路	185	(0.21)	157	(0.18)	-15.1%	(-14.3%)
九廣鐵路(東鐵及馬鞍山鐵路)	347	(1.06)	631	(1.88)	+81.8%	(+77.4%)
九廣鐵路(西鐵)	49	(0.76)	29	(0.40)	-40.8%	(-47.4%)
九廣鐵路(輕鐵)	34	(0.25)	45	(0.33)	+32.4%	(+32.0%)
電車	23	(0.27)	79	(0.94)	+243.5%	(+248.1%)
山頂纜車	1	(0.25)	1	(0.23)	-	(-8.0%)
合計	639	(0.43)	942	(0.62)	+47.4%	(+44.2%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零二至零六年間接獲有關地下鐵路及九廣鐵路服務的投訴及建議

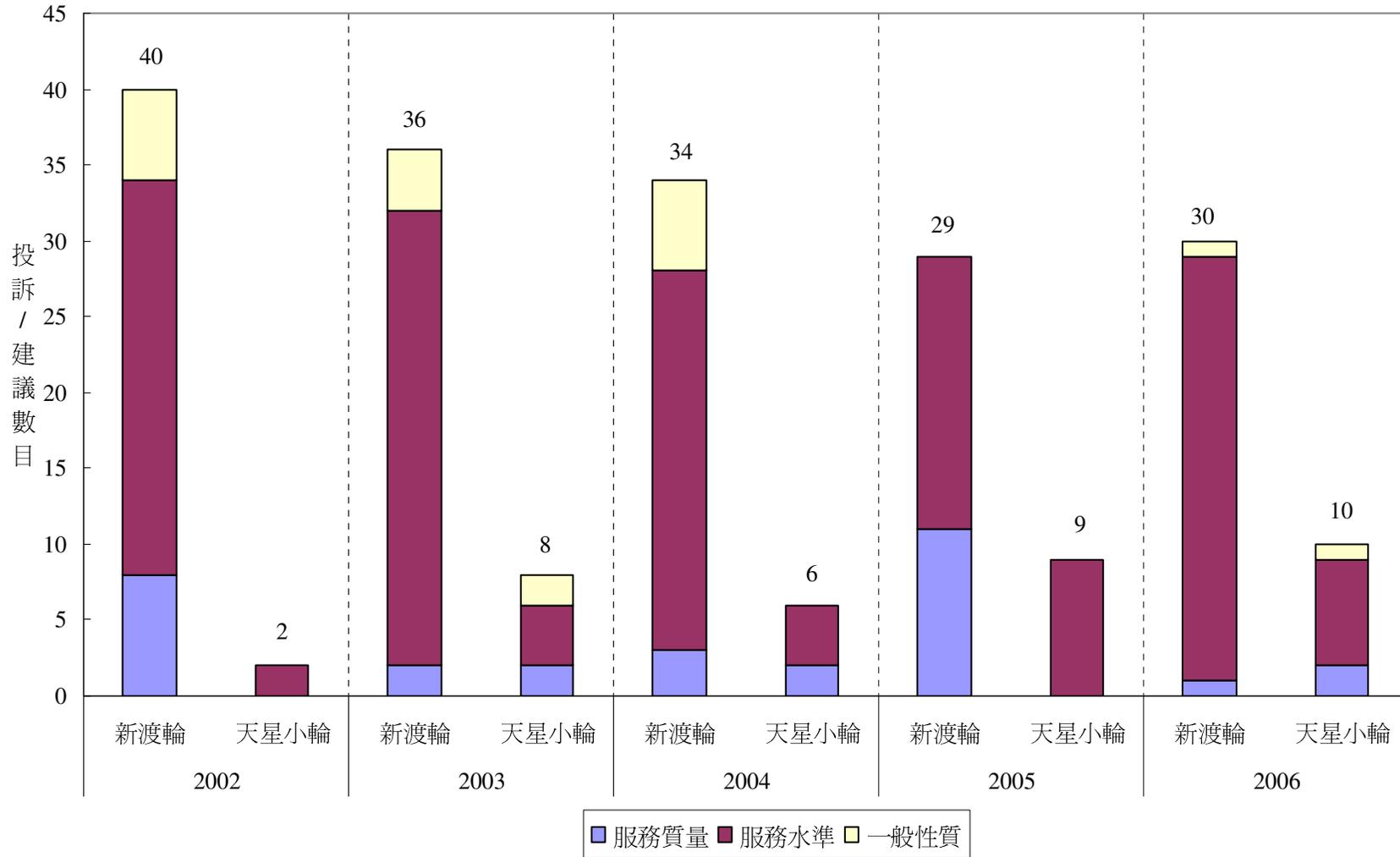


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2005</u>		<u>2006</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪	29	(2.03)	30	(2.08)	+3.4%	(+2.5%)
天星小輪	9	(0.31)	10	(0.34)	+11.1%	(+9.7%)
其他渡輪	13	(1.01)	16	(1.25)	+23.1%	(+23.8%)
合計	51	(0.91)	56	(0.99)	+9.8%	(+8.8%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零二至零六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

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>增/減</u>
交通情況			
(a) 交通擠塞	623	595	-4.5%
(b) 交通管理	307	287	-6.5%
(c) 增設交通標誌及設備	164	152	-7.3%
(d) 泊車設施	123	120	-2.4%
小計	1 217	1 154	-5.2%
道路維修			
(a) 道路情況	183	185	-1.1%
(b) 交通標誌及設備	162	156	-3.7%
(c) 行車道標記	19	13	-31.6%
小計	364	354	-2.7%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 185	1 464	+23.5%
(b) 其他執法事宜	1 363	1 571	+15.3%
小計	2 548	3 035	+19.1%
合計	4 129	4 543	+10.0%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零零六年一月至十二月)

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	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) 增設交通標誌及設備	12	12	11	7	12	5	7	10	6	6	4	8	12	10	7	11	8	2	2	152
(d) 泊車設施	9	3	4	7	8	3	12	8	14	1	4	7	5	6	6	5	10	2	6	120
小計	78	126	110	47	84	36	108	74	106	20	27	59	58	42	47	64	41	11	16	1154
道路維修																				
(a) 道路情況	15	7	12	12	8	5	15	6	16	5	4	22	21	13	3	11	8	2	-	185
(b) 交通標誌及設備	13	13	11	3	11	5	17	12	15	3	5	10	7	12	6	8	4	-	1	156
(c) 行車道標記	2	2	-	-	-	-	-	1	3	-	-	3	-	-	-	1	1	-	-	13
小計	30	22	23	15	19	10	32	19	34	8	9	35	28	25	9	20	13	2	1	354
法例執行																				
(a) 違例泊車	123	118	104	45	96	75	112	98	182	30	28	92	75	92	58	70	61	4	1	1464
(b) 其他執法事宜	125	180	150	47	92	42	152	84	180	21	36	80	66	69	56	108	33	13	37	1571
小計	248	298	254	92	188	117	264	182	362	51	64	172	141	161	114	178	94	17	38	3035
合計	356	446	387	154	291	163	404	275	502	79	100	266	227	228	170	262	148	30	55	4543