

交通投訴組二零零七年工作報告

二零零七年內接獲的投訴及建議的概況

在二零零七年，交通投訴組共接獲 20 190 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 186 宗。個案總數與二零零六年的 20 248 宗相比，微跌 0.3%。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。在二零零七年接獲的個案分類如下：

投訴/建議性質	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	15 323	15 402	+0.5%
交通情況	1 154	1 184	+2.6%
道路維修	354	318	-10.2%
法例執行	3 035	2 968	-2.2%
其他	382	318	-16.8%
合計	20 248	20 190	-0.3%

2. 在二零零七年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 82%。其餘的個案(18%)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 20 410 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中 14 043 宗(69%)證實成立，而不成立個案則有 1 126 宗(5%)，其餘 5 241 宗(26%)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二零零六年的 71%降至二零零七年的 69%。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二零零六年的 23%升至二零零七年的 26%，主要原因是無法追查的的士投訴個案數目增加(二零零七年有 4 896 宗，二零零六年則有 3 781 宗)。

4. 在二零零七年，有關的政府部門及機構共採納 136 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

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。在二零零七年，這些個案共有 15 402 宗，佔個案總數約 76%。當中純粹提出建議的共有 108 宗。這類個案的數目較二零零六年的 15 323 宗微升 0.5%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2006</u>		<u>2007</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士 (包括接駁巴士)	3 420	(2.38)	3 367	(2.33)	-1.5%	(-2.1%)
居民巴士服務	51	(0.77)	51	(0.77)	-	-
專線小巴	3 176	(6.38)	3 020	(5.90)	-4.9%	(-7.5%)
紅色小巴	627	(3.95)	609	(4.02)	-2.9%	(+1.8%)
的士	7 051	(18.14)	7 717	(19.16)	+9.4%	(+5.6%)
鐵路運輸	942	(0.62)	576	(0.37)	-38.9%	(-40.3%)
渡輪	56	(0.99)	62	(1.15)	+10.7%	(+16.2%)
合計	15 323		15 402		+0.5%	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴/建議的數字。)

按交通工具及投訴/建議性質分類的數字詳載於附錄 4。

專營巴士服務

6. 在二零零七年，有關專營巴士服務的個案共有 3 367 宗，即每百萬乘客人次計有 2.33 宗投訴/建議；與二零零六年的 3 420 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.38 宗投訴/建議相比，分別下降 1.5%及 2.1%。個案數目下跌，主要是乘客對車輛狀況和班次/載客量的投訴/建議減少所致。

7. 不過，交通投訴組在二零零七年內接獲有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴有所增加。在二零零七年，合共有 96 名投訴人提出 959 宗投訴，二零零六年則合共有 106 名投訴人提出 857 宗投訴。大部分投訴是關於廣播的音量。

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。為加強運輸署對專營巴士視聽廣播服務的規管，所有現正生效的巴士專營權均已增訂條款，規定專營巴士公司必須事先徵求該署批准，才可在巴士上安裝視聽廣播設備。

10. 有關專營巴士服務的 3 367 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，由二零零六年的 1.77 宗增至二零零七年的 1.85 宗，增幅為 4.5%。二零零七年內接獲的 1 651 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(715 宗)、服務班次(286 宗)以及員工行為和工作表現(171 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，由二零零六年的 2.93 宗減至二零零七年的 2.7 宗，減幅為 7.8%。二零零七年內接獲的 377 宗個案，主要涉及服務班次(104 宗)、乘客服務及設施(99 宗)和駕駛行為不當(50 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，由二零零六年的 3.33 宗減至二零零七年的 3.06 宗，減幅為 8.1%。二零零七年

內接獲的 383 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(106 宗)、服務班次(104 宗)和駕駛行為不當(54 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，必須獲運輸署批准。

13. 在二零零七年，有關居民巴士服務的個案共有 51 宗，即每百萬乘客人次計有 0.77 宗投訴/建議，與二零零六年的數目相同。該 51 宗個案的分類數字詳載於附錄 7。

14. 有關居民巴士服務過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 8。

公共小巴服務

15. 在二零零七年，有關公共小巴服務的個案共有 3 629 宗，即每百萬乘客人次計有 5.47 宗投訴/建議；與二零零六年的 3 803 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.79 宗投訴/建議相比，分別下跌 4.6%及 5.5%。

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. 在二零零七年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有 3 020 宗，佔所有公共小巴個案的 83%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 5.9 宗；與二零零六年的 3 176 宗個案和每百萬乘客人次計有 6.38 宗投訴/建議相比，分別下跌 4.9%及 7.5%。投訴及建議數目減少，主要是涉及班次的投訴減少所致。該 3 020 宗個案的分類數字詳載於附錄 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。

19. 在二零零七年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有 609 宗，佔所有公共小巴個案的 17%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 4.02 宗；與二零零六年的 627 宗個案相比，下跌 2.9%，但與二零零六年每百萬乘客人次計有 3.95 宗的投訴/建議相比，則上升 1.8%。投訴及建議數目減少，主要是涉及駕駛行為不當的投訴減少所致。該 609 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

20. 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。

21. 交通投訴組小組委員會得悉，為提高公共小巴服務的質素，運輸署在二零零七年落實執行一系列經由交通諮詢委員會(交諮會)委員詹志勇教授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。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。截至二零零七年年底，已有大約 350 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，為公共小巴司機開辦六小時的基本“公共小巴司機訓練課程”，以改善駕駛行為及態度。截至二零零七年年底，已有超過 750 名公共小巴司機曾參加該課程；
- (c) 為提高公共小巴服務的質素，運輸署向各專線小巴營辦商、公共小巴團體和司機發出《司機守則》和《公共小巴司機安全上落客指引》，以供業界遵守。此外，更通過公共小巴工作坊和通訊，發放上述指引；
- (d) 舉辦六個工作坊，以提升業界的營運和管理技巧以及司機的安全意識，並會在二零零八年再舉辦同類工作坊；以及

- (e) 在名為《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

22. 在二零零七年，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 7 717 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 50%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 19.16 宗，在所有公共交通服務中是最高的；與二零零六年的 7 051 宗個案和每百萬乘客人次計有 18.14 宗投訴/建議相比，分別上升 9.4%及 5.6%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行為(特別是涉及司機行為及工作表現、不採用最直接的路線以及濫收車費)的投訴有所增加。該 7 717 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

23. 在接獲的 7 717 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 7 363 宗(95%)。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 985 宗(13%)這類投訴轉介警方處理。在二零零七年，警方完成調查今年或去年轉介的 809 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

24. 有關的士服務過去五年的投訴及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(二零零七年十二月起由潘榮輝先生接任)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；在督導委員會網站上載的士運作自學錄像課程；為新的石油氣的士裝設點字車牌以及有發聲功能的計程錶；為的士司機更換新證；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，並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”。

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，特地表揚行為良好的的士司機。截至二零零七年年底，約有 5 000 名司機曾在計劃下受到嘉許。

27. 此外，運輸署與優質的士服務督導委員會在二零零七年合辦“的士司機健康測試日”，藉以提醒的士司機健康是提供優質的士服務的重要一環。當局亦計劃出版新的《香港的士服務指南》，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。此外，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。

鐵路服務

28. 在二零零七年，有關鐵路服務的個案共有 576 宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 0.37 宗；與二零零六年的 942 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.62 宗投訴/建議相比，分別下跌 38.9%及 40.3%。投訴數字下降的主要原因，是有關港鐵列車上播放的視聽廣播節目(“新聞直線”)的投訴減少所致。

29. “新聞直線”於二零零五年七月起在九廣鐵路列車播放。在二零零七年，交通投訴組接獲 15 名投訴人合共提出 283 宗有關“新聞直線”的投訴，二零零六年則接獲 36 名投訴人合共提出 558 宗投訴。大部分投訴是關於廣播的音量。

30. 交通投訴組小組委員會得悉，“新聞直線”在列車播放初期，政府曾將一些乘客對音量水平的意見轉達九廣鐵路公司(九鐵公司)，並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，交通投訴組小組委員會亦得悉，九鐵公司和香港鐵路有限公司(港鐵公司)在二零零七年十二月二日兩鐵合併前後，分別積極採取以下措施，以改善“新聞直線”引致的聲響問題：

- (a) 由港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；

- (b) 持續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) 進行乘客滿意程度調查，蒐集乘客對廣播系統表現和效果的意見，包括廣播音量的大小；
- (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年底完成，並已證實能有效處理音量問題；以及
- (e) 調校東鐵線頭等車廂揚聲器的位置和方向，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年中完成。

32. 運輸署會繼續密切監察列車的服務水平、服務表現是否達到規定，以及列車服務受阻期間交通應變安排的成效，並在有需要時，與港鐵公司探討進一步的改善措施。

33. 有關鐵路服務的 576 宗個案，按個別鐵路公司分類的數字載於附錄 15。有關港鐵公司的投訴及建議資料如下：

- 港鐵公司(港島線、觀塘線、荃灣線、東涌線、迪士尼線、將軍澳線及機場快線) – 二零零七年內接獲的 136 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(84 宗)、駕駛行為不當(11 宗)和班次/載客量(10 宗)。
- 港鐵公司(東鐵線、西鐵線及馬鞍山線) – 二零零七年內接獲的 356 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(317 宗)。
- 港鐵公司(輕鐵) – 二零零七年內接獲的 30 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(9 宗)和班次/載客量(8 宗)。

34. 有關港鐵公司(包括二零零七年十二月二日兩鐵合併前之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. 在二零零七年，有關渡輪服務的個案共有 62 宗，即每百萬乘客人次計有 1.15 宗投訴/建議；與二零零六年的 56 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.99 宗投訴/建議相比，分別上升 10.7%及 16.2%。個案數目上升的主要原因，是有關班次/載客量的投訴增加。

36. 有關渡輪服務的 62 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，由二零零六年的 2.08 宗上升至二零零七年的 2.42 宗，增幅為 16.3%。二零零七年內接獲的 36 宗個案，主要涉及乘客服務及設施(11 宗)、班次/載客量(7 宗)和服務班次(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，由二零零六年的 0.34 宗下降至二零零七年的 0.19 宗，減幅為 44.1%。二零零七年內接獲的 5 宗個案，主要涉及服務班次(2 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. 在二零零七年，交通投訴組共接獲 4 470 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 61 宗；與二零零六年的 4 543 宗投訴及建議相比，減少 1.6%。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 19及附錄 20。

交通情況

39. 在二零零七年，交通投訴組共接獲 1 184 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 6%。與二零零六年的 1 154 宗相比，這類個案上升 2.6%。

40. 在接獲的 1 184 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 663 宗 (56%)；與二零零六年的 595 宗相比，上升 11.4%。二零零七年引致投訴交通擠塞的原因分類如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>原因</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/減</u>
車輛阻塞	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%
合計	595	663	+11.4%

41. 在二零零七年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/減</u>
中西區	67	103	+53.7%
灣仔	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，二零零七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。

43. 在二零零七年，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 255 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。與二零零六年的 287 宗比較，二零零七年的個案數目下降 11.1%。

44. 交通投訴組在二零零七年亦接獲 126 項增設交通標誌及設備的要求，較二零零六年的 152 宗下降 17.1%。

45. 此外，在二零零七年，有關泊車設施的投訴及建議共有 140 宗，較二零零六年的 120 宗上升 16.7%。

道路維修

46. 在二零零七年，交通投訴組共接獲 318 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零零六年的 354 宗比較，這類個案數目下降 10.2%。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

47. 在二零零七年，交通投訴組共接獲 2 968 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 15%；與二零零六年的 3 035 宗相比，下降 2.2%。

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. 在二零零七年接獲的 20 190 宗投訴及建議中，3 274 宗 (16%)與道路安全的事宜有關。有關個案分類如下：

<u>投訴/建議數目</u>	
公共交通服務	1 873
交通管理	153
道路維修	146
法例執行	1 102
合計	<u>3 274</u>

50. 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、乘客服務及設施等)，可能危及乘客或其他道路使用者。

51. 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、視線受不同物件阻擋以及交通燈不足，可能導致交通意外。

52. 道路維修方面，投訴人主要關注到道路工程施工地點的交通標誌/設備不足、路面破損以及交通燈號失靈，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車人士和行人構成危險的投訴共有 389 宗。有關駕車人士/行人不遵守交通規則(例如衝紅燈/不讓路予行人、不遵從交通標誌/措施、突然轉線、停車等候過久造成阻塞)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 713 宗。

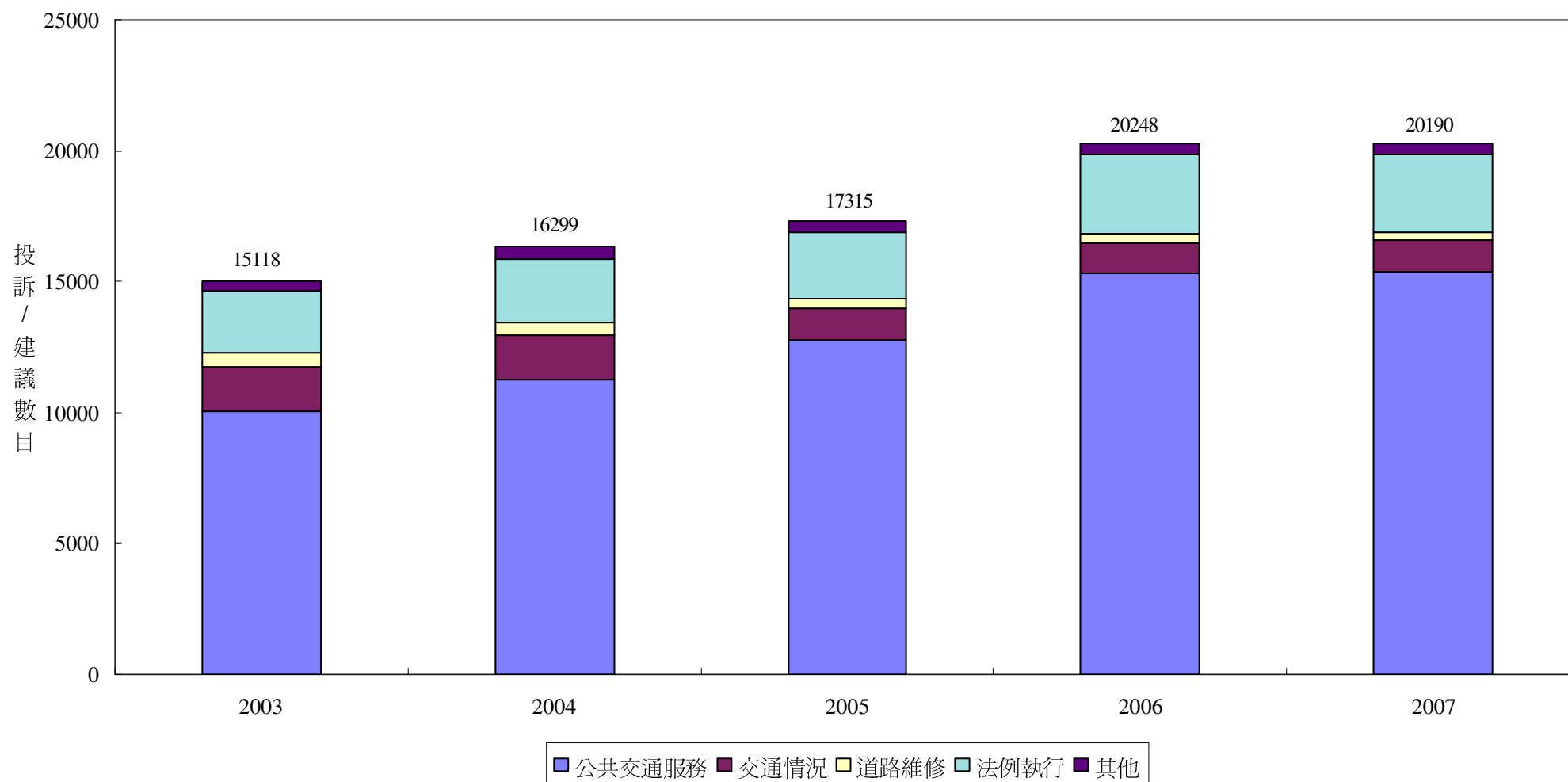
54. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門以及公共交通機構調查及跟進。有關方面都積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

交通投訴組在二零零三至零七年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2003</u>		<u>2004</u>		<u>2005</u>		<u>2006</u>		<u>2007</u>	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	961	[65]	1 034	[65]	1 070	[52]	1 093	[46]	897	[69]
(b) 服務水準	8 025	[7]	9 374	[9]	10 868	[15]	13 497	[20]	13 863	[20]
(c) 一般性質	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. 交通情況										
(a) 交通擠塞	978		928		623		595		663	
(b) 交通管理	385	[25]	389	[16]	307	[18]	287	[24]	255	[16]
(c) 增設交通標誌及設備	217	[11]	163	[7]	164	[13]	152	[23]	126	[15]
(d) 泊車設施	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. 道路維修										
(a) 道路情況	250		203	[2]	183	[1]	185	[1]	167	[1]
(b) 交通標誌及設備	248		244		162		156		137	
(c) 行車道標記	17		11		19		13		14	
	515		458	[2]	364	[1]	354	[1]	318	[1]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 169		1 190		1 185		1 464		1 492	
(b) 其他執法事宜	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]
合計	15 118	[146]	16 299	[161]	17 315	[150]	20 248	[167]	20 190	[186]

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字在內。

交通投訴組在二零零三至零七年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零零七年一月至十二月)

調查結果 投訴/建議性質					
	A1	A2	B	C	合計
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	92	679	172	1	944
(b) 服務水準	4 372	4 480	523	5 029	14 404
(c) 一般性質	323	206	75	3	607
	4 787	5 365	770	5 033	15 955
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	147	470	22	3	642
(b) 交通管理	80	35	106	4	225
(c) 增設交通標誌及設備	34	9	67	-	110
(d) 泊車設施	27	29	75	-	131
	288	543	270	7	1 108
III. 道路維修					
(a) 道路情況	120	17	16	2	155
(b) 交通標誌及設備	66	47	18	3	134
(c) 行車道標記	7	-	4	1	12
	193	64	38	6	301
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	956	477	2	2	1 437
(b) 其他執法事宜	574	523	18	192	1 307
	1 530	1 000	20	194	2 744
V. 其他	145	128	28	1	302
合計	6 943 (34%)	7 100 (35%)	1 126 (5%)	5 241 (26%)	20 410 (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
(二零零七年一月至十二月)**

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九巴	987	478	161	11	1 637
城巴(第一類專營權)	156	205	41	12	414
城巴(第二類專營權)	26	38	12	1	77
新巴	217	170	28	10	425
新大嶼山巴士	17	18	9	-	44
龍運巴士	8	22	8	1	39
過海隧巴	365	312	68	6	751
港鐵接駁巴士	5	6	3	-	14
居民巴士服務	22	18	5	2	47
專線小巴	2 240	1 001	149	58	3 448
紅色小巴	475	42	14	31	562
的士	191	2 795	12	4 896	7 894
港鐵*(不包括輕鐵)	38	191	234	3	466
港鐵*(輕鐵)	3	15	5	-	23
電車	26	19	3	2	50
山頂纜車	1	-	1	-	2
新渡輪	4	24	6	-	34
天星小輪	-	4	3	-	7
其他渡輪	6	7	8	-	21
合計	4 787 (30%)	5 365 (34%)	770 (5%)	5 033 (31%)	15 955 (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

* 包括二零零七年十二月二日兩鐵合併前地下鐵路和九廣鐵路的服務。

有關當局在二零零七年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在高士威道加設巴士站，以滿足乘客需求。
- 遷移美利道一個專線小巴站，以方便乘客。
- 改裝金鐘道巴士站的欄杆，以方便乘客。
- 在往來柴灣港鐵站與南區的三條專線小巴線實施分段收費，以方便乘客。

九龍區

- 在龍蟠街的欄杆加設出口，以方便使用居民巴士服務的乘客。

新界區

- 拆除葵盛中巴士總站的欄杆，以方便乘客。
- 在港鐵欣澳站月台加設座位，以方便乘客。
- 遷移西草灣路一個專線小巴站，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：荷李活道、薄扶林道、羅便臣道及民耀街。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：德輔道西、皇后大道中及軒尼詩道。
- 調校太安街及皇后大道東的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。
- 在民光街及山道設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。

- 在東邊街設立“禁止停車”限制區，以改善道路安全。
- 在克街設立“禁止停車”限制區，以防止違例泊車。
- 延長荷李活道的“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在駱克道設立“不准掉頭”限制，以改善道路安全。
- 在永樂街設立“不准右轉”限制，以改善交通流量。
- 加大卑路乍街“只准向前駛”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在堅尼地道及添馬街加設交通標誌/道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 在薄扶林道加設道路標記，以提醒駕車人士前面車輛合流。
- 在四方街加設道路標記及交通標誌，以提醒駕車人士慢駛和注意交通情況。
- 修改羅便臣道的道路標記，以改善道路安全。
- 在羅便臣道加設行車線終點標記，以指引駕車人士。
- 在山光道加設黃色路口方格，以防止車輛阻塞交通。
- 在太康街加設雙白線，以改善道路安全。
- 在加路連山道及告士打道安裝欄杆，以防止違例泊車。
- 在大潭道加設柵欄，以防止違例泊車。
- 取消冬青道一個泊車位，以改善駕車人士的視線。

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：利安道、洗衣街、窩打老道、興華街、慈雲山道、角祥街、毓華街、宏照道、常悅道、達之路、西洋菜街、公主道、喇沙利道、界限街、石竹路、雲華街及渡船街。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：慈雲山道、東京街、鯉魚門道、橫頭磡東道及大南西街。

- 調校以下地點的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量：偉業街、亞皆老街及紅磡道。
- 在南昌街加設輔助交通燈，以免駕車人士感到混淆。
- 在亞皆老街及長沙灣道的交通燈後面加裝背板，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：衛理徑、惠安街、博文街、崇安街、馬頭角道、巧明街、同仁街、大南街、南昌街、角祥街、窩打老道及偉晴街。
- 延長醫局街的“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長幸福街的“禁止停車”限制區，以防止違例泊車。
- 延長龍崗道“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 取消九江街一個路旁泊車位和延長“禁止停車”限制區，以改善道路安全。
- 在油塘道設立“不准掉頭”限制，以改善道路安全。
- 在開源道加設“只准左轉”交通標誌，以改善道路安全。
- 在展貿徑加設交通標誌，以提醒貨車司機不准停車。
- 在南昌站公共運輸交匯處加設交通標誌，以提醒駕車人士，除巴士、公共小型巴士及的士外，其他車輛禁止駛入。
- 在衛環里加設交通標誌，以提醒駕車人士前面有迴車處。
- 在衛理道加設“不准掉頭”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在觀塘道加設道路標記，以指引駕車人士正確的行車線。
- 在長義街加設“請勿停車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在蘭開夏道加設一些“請勿停車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 把大角咀道的“只准向前駛或右轉”道路標記改為“右轉”，以改善交通流量。
- 在彌敦道及太子道西加設黃色路口方格，以防止車輛阻塞交通。

- 在連翔道加設白色實線，以管制車輛切線。
- 在公主道加設雙白線，以管制車輛切線。
- 在常盛街加設雙白線，以改善道路安全。
- 縮短開源道的雙白線，以改善交通流量。
- 在彌敦道加設虛實白線，以管制車輛切線。
- 把西九龍公路的白色實線縮短和向前移，以方便駕車人士。
- 遷移廣華街及鳳德道的專線小巴士站，以防止車輛阻塞交通。
- 遷移馬頭圍道一個巴士站，以改善交通流量。
- 在秀雅道及啓田道安裝欄杆，以防止車輛違例停泊在行人路。
- 修改上海街的欄杆，以改善駕車人士的視線。
- 在炮仗街加設行人過路處，以方便行人。
- 在下列地點加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士：臨利街、宏泰道及臨福街。
- 遷移並增設幸福街的電單車泊車位，以改善道路安全和方便駕駛電單車人士。
- 把下鄉道的泊車位改為上落客貨灣，以防止車輛阻塞交通。
- 擴闊花圃街的行人路，以改善道路安全。
- 縮小金巴利街的混凝土交通島，以方便駕駛電單車人士。
- 在將軍澳道鋪設防滑物料，以改善道路安全。
- 在龍翔道鋪設低噪音物料，以減低車輛噪音。

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：龍門路、青衣西路、車公廟路、西沙路、鞍祿街、寶邑路、青山公路－嶺南段、大埔道、錦綉花園大道及粉錦公路。
- 延長天瑞路交通燈的行人綠燈時間，以方便行人。
- 在安信街設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 在興芳路設立“不准掉頭”限制，以改善道路安全。
- 在順東路加設“不准掉頭”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在青荃路加設交通標誌，以提醒駕車人士前面有“停車”交通標誌。
- 把景嶺路的“只准左轉”箭咀道路標記改為“只准左轉或右轉”，以改善交通流量。
- 在牛皮沙街和火炭路加設雙白線，以管制車輛切線。
- 禁止長度超過 8 米的車輛駛入大帽山道，以改善道路安全。
- 在廣善街和灰窰角街加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。

二零零七年有關公共交通服務的投訴及建議

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				港鐵 1 港鐵 2 港鐵 3 電車 山頂 纜車						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	港鐵 過海 巴士	港鐵 接駁 巴士	專線 小巴	紅色 小巴														的士	
(A) 服務質量	110	23	2	13	6	6	60	2	7	370	-	-	10	2	8	-	-	7	-	2	628		
(1) 班次/載客量	60	8	3	6	1	7	17	-	-	23	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	128		
(2) 路線	7	1	-	2	-	1	9	-	1	15	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	37		
(3) 服務時間	36	5	2	6	-	-	9	1	4	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	104		
(4) 設置車站	213	37	7	27	7	14	95	3	12	449	-	-	11	2	9	-	-	9	-	2	897		
小計	(B) 服務水準	286	104	25	104	5	12	221	7	7	428	-	-	2	2	2	3	1	6	2	8	1225	
(1) 服務班次	(2) 路線依循情況	2	-	2	1	-	-	3	-	1	116	-	1524	-	-	-	-	-	-	-	-	1649	
(3) 駕駛行為不當	(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	161	50	5	54	8	3	91	3	16	768	320	1000	11	3	4	8	1	-	-	1	2507	
(5) 濫收車/船費	(6) 清潔	171	42	7	52	8	8	79	6	3	956	162	3566	7	5	3	3	1	5	1	3	5088	
(7) 車輛/船隻狀況	(8) 乘客服務及設施	7	3	-	1	-	-	2	-	-	80	5	1273 *	-	1	-	-	-	-	-	-	1372	
(5) 濫收車/船費	(6) 清潔	5	2	2	11	-	-	7	-	1	18	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1	50	
(7) 車輛/船隻狀況	(8) 乘客服務及設施	25	27	6	16	5	-	22	1	5	58	23	20	6	3	-	23	-	3	1	-	244	
(5) 濫收車/船費	(6) 清潔	715	99	16	106	9	2	242	-	1	77	7	23	84	317	9	6	-	11	-	4	1728	
(7) 車輛/船隻狀況	(8) 乘客服務及設施	1372	327	63	345	35	25	667	17	34	2501	517	7409	110	331	18	43	3	25	4	17	13863	
(5) 濫收車/船費	(6) 清潔	(C) 一般性質	66	13	2	11	2	2	15	2	5	70	92	308	15	23	3	8	-	2	1	2	642
(7) 車輛/船隻狀況	(8) 乘客服務及設施	今年合計	1651	377	72	383	44	41	777	22	51	3020	609	7717	136	356	30	51	3	36	5	21	15402
(5) 濫收車/船費	(6) 清潔	總數	(3367)								(11397)				(576)					(62)			
(7) 車輛/船隻狀況	(8) 乘客服務及設施	上年合計	1575	410	105	414	50	73	753	40	51	3176	627	7051	157	660	45	79	1	30	10	16	15323

港鐵 1：港鐵(港島線、觀塘線、荃灣線、東涌線、迪士尼線、將軍澳線及機場快線)

港鐵 2：港鐵(東鐵線、西鐵線及馬鞍山線)

港鐵 3：港鐵(輕鐵)

*包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 104 名投訴人提出的 1242 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴。

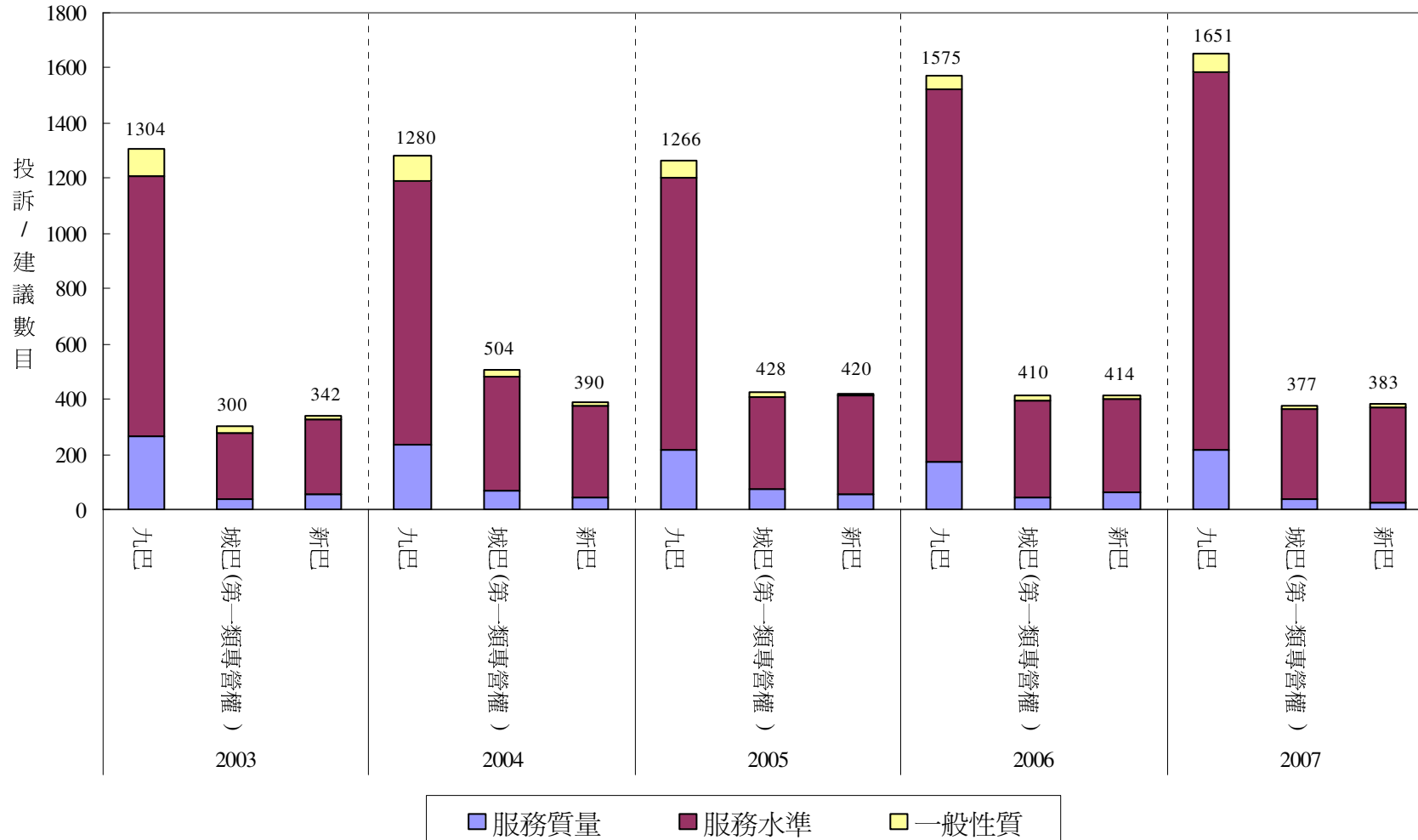
有關專營巴士服務的投訴及建議

巴士公司	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/減</u>	
九巴	1 575 (1.77)	1 651 (1.85)	+4.8%	(+4.5%)
城巴(第一類專營權)	410 (2.93)	377 (2.70)	-8.0%	(-7.8%)
城巴(第二類專營權)	105 (5.01)	72 (3.26)	-31.4%	(-34.9%)
新巴	414 (3.33)	383 (3.06)	-7.5%	(-8.1%)
新大嶼山巴士	50 (3.56)	44 (2.73)	-12.0%	(-23.3%)
龍運巴士	73 (2.75)	41 (1.48)	-43.8%	(-46.2%)
過海隧巴	753 (3.69)	777 (3.75)	+3.2%	(+1.6%)
港鐵接駁巴士	40 (0.83)	22 (0.44)	-45.0%	(-47.0%)
合計	3 420 (2.38)	3 367 (2.33)	-1.5%	(-2.1%)

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。

在二零零三至零七年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

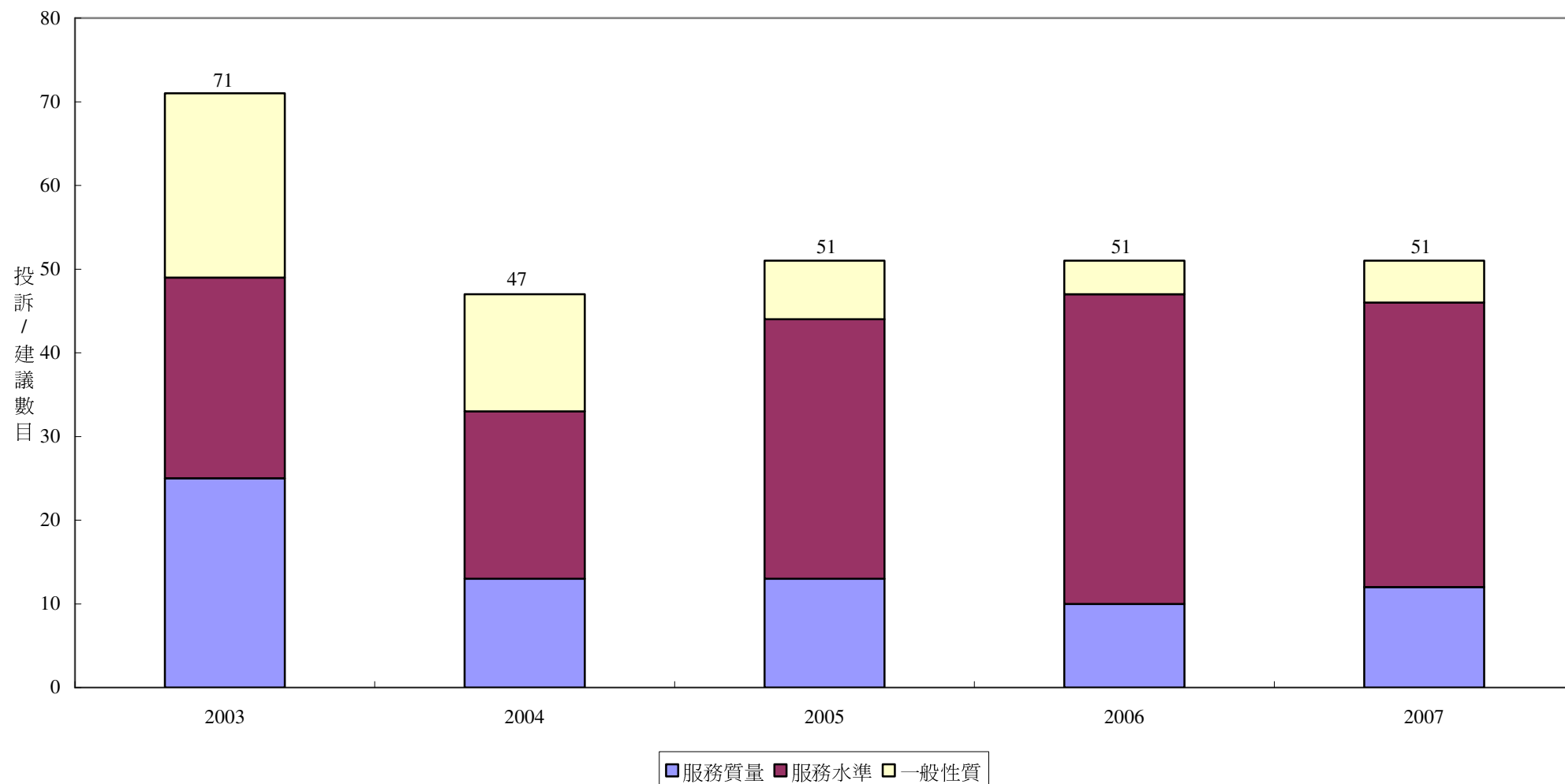


有關居民巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2006	2007	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	6	7	+16.7%
(2) 路線	2	-	-
(3) 服務時間	-	1	-
(4) 設置車站	2	4	+100.0%
小計	10	12	+20.0%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	10	7	-30.0%
(2) 路線依循情況	-	1	-
(3) 駕駛行為不當	17	16	-5.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	7	3	-57.1%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	1	5	+400.0%
(8) 乘客服務及設施	2	1	-50.0%
小計	37	34	-8.1%
(C) 一般性質*	4	5	+25.0%
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。

在二零零三至零七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

投訴/建議性質	2006	2007	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	449	370	-17.6%
(2) 路線	49	23	-53.1%
(3) 服務時間	14	15	+7.1%
(4) 設置車站	65	41	-36.9%
小計	577	449	-22.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	446	428	-4.0%
(2) 路線依循情況	144	116	-19.4%
(3) 駕駛行為不當	732	768	+4.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	957	956	-0.1%
(5) 濫收車費	45	80	+77.8%
(6) 清潔	10	18	+80.0%
(7) 車輛狀況	61	58	-4.9%
(8) 乘客服務及設施	100	77	-23.0%
小計	2 495	2 501	+0.2%
(C) 一般性質*	104	70	-32.7%
合計	3 176	3 020	-4.9%

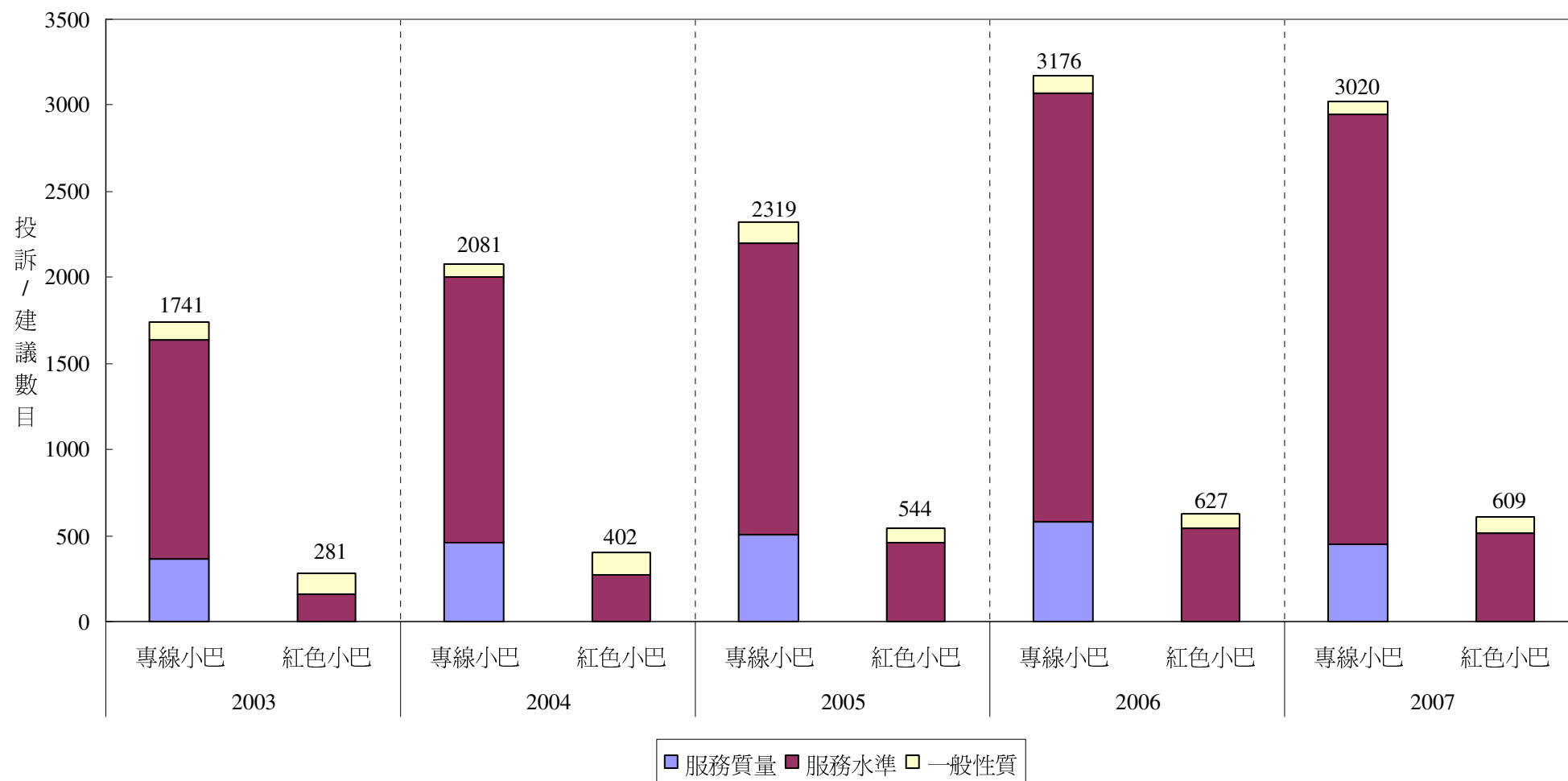
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	365	320	-12.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	148	162	+9.5%
(5) 濫收車費	2	5	+150.0%
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	27	23	-14.8%
(8) 乘客服務及設施	4	7	+75.0%
小計	546	517	-5.3%
(C) 一般性質*	81	92	+13.6%
合計	627	609	-2.9%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零三至零七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

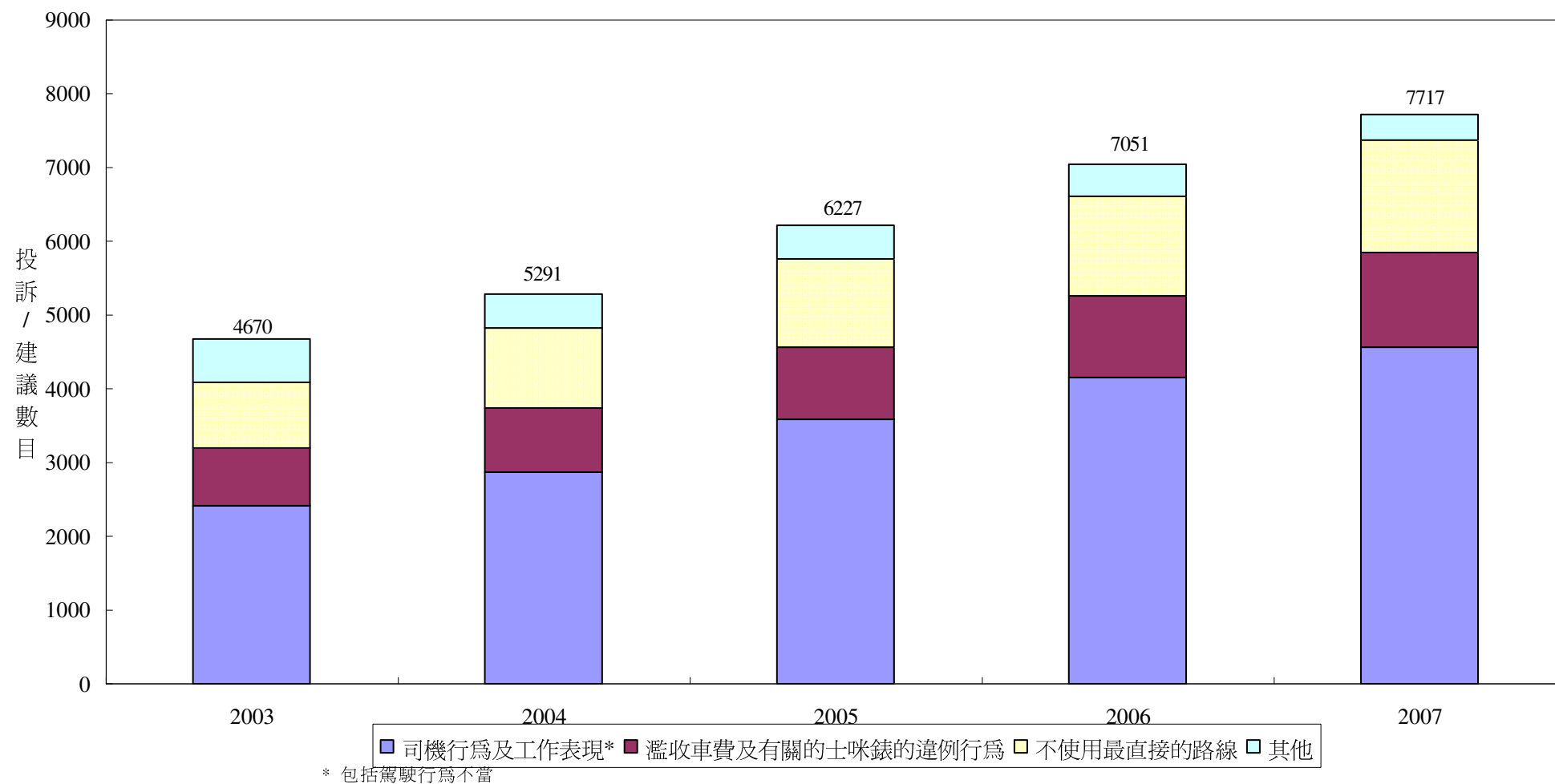
投訴/建議性質	2006	2007	增/減
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 665	1 726	+3.7%
(ii) 拒載	1 108	1 384	+24.9%
(iii) 兜客	16	21	+31.3%
(iv) 拒絕駛達目的地	319	382	+19.7%
(v) 未有展示司機證	63	45	-28.6%
(vi) 不正確展示司機證	9	8	-11.1%
	3 180	3 566	+12.1%
(b) 駕駛行為不當	972	1 000	+2.9%
(c) 濫收車資	596	730	+22.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	510	543	+6.5%
(e) 不使用最直接的路線	1 349	1 524	+13.0%
小計	6 607	7 363	+11.4%
其他			
(a) 的士阻塞	367	255	-30.5%
(b) 其他	77	99	+28.6%
小計	444	354	-20.3%
合計	7 051	7 717	+9.4%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零零七年一月至十二月)

	個案數目		百分比	
(i) 已被票控	140	(111)	17	(12)
(ii) 投訴人撤銷投訴	231	(378)	29	(40)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	438	(456)	54	(48)
合計	809	(945)	100	(100)

註：括號內的數字是二零零六年的數字，以作比較。

在二零零三至零七年間接獲有關的士服務的投訴及建議



有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	2006	2007	增/減	
港鐵				
第一組	157	136	-13.4%	
第二組	660	356	-46.1%	
	817 (0.64)	492 (0.37)	-39.8%	(-42.2%)
第三組	45 (0.33)	30 (0.22)	-33.3%	(-33.3%)
小計	862 (0.61)	522 (0.36)	-39.4%	(-41.0%)
電車	79 (0.94)	51 (0.62)	-35.4%	(-34.0%)
山頂纜車	1 (0.23)	3 (0.61)	+200.0%	(+165.2%)
合計	942 (0.62)	576 (0.37)	-38.9%	(-40.3%)

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

(2) 為方便比較，港鐵的服務按下述組別分類：

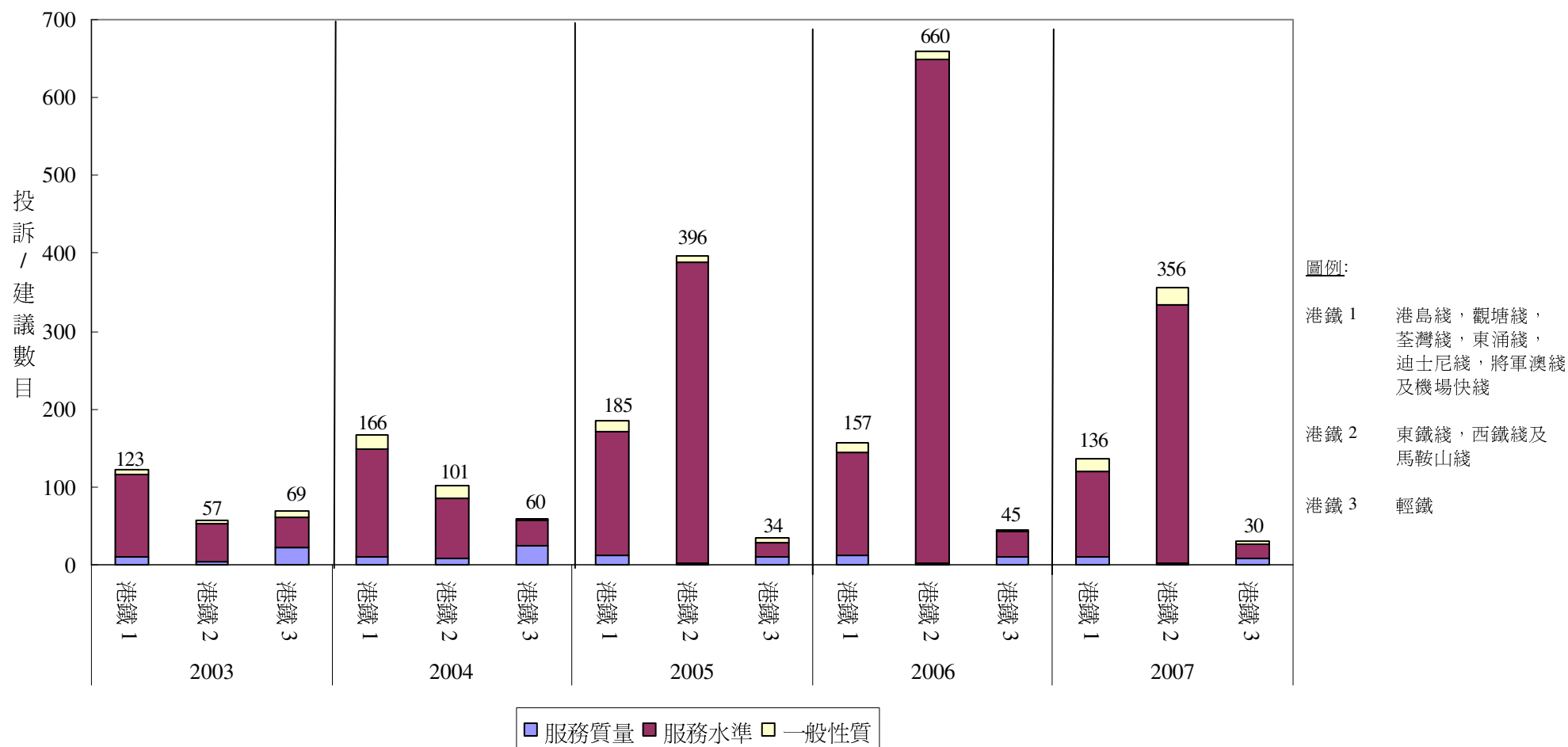
第一組 - 包括二零零七年十二月二日兩鐵合併前地下鐵路有限公司的鐵路線，即港島線、觀塘線、荃灣線、東涌線、迪士尼線、將軍澳線及機場快線。

第二組 - 包括二零零七年十二月二日兩鐵合併前九廣鐵路公司的鐵路線，即東鐵線、西鐵線及馬鞍山線。

第三組 - 輕鐵

(3) 香港鐵路第一及第二組每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，在二零零七年十二月二日兩鐵合併後無法分開計算。

在二零零三至零七年間接獲有關港鐵服務的投訴及建議

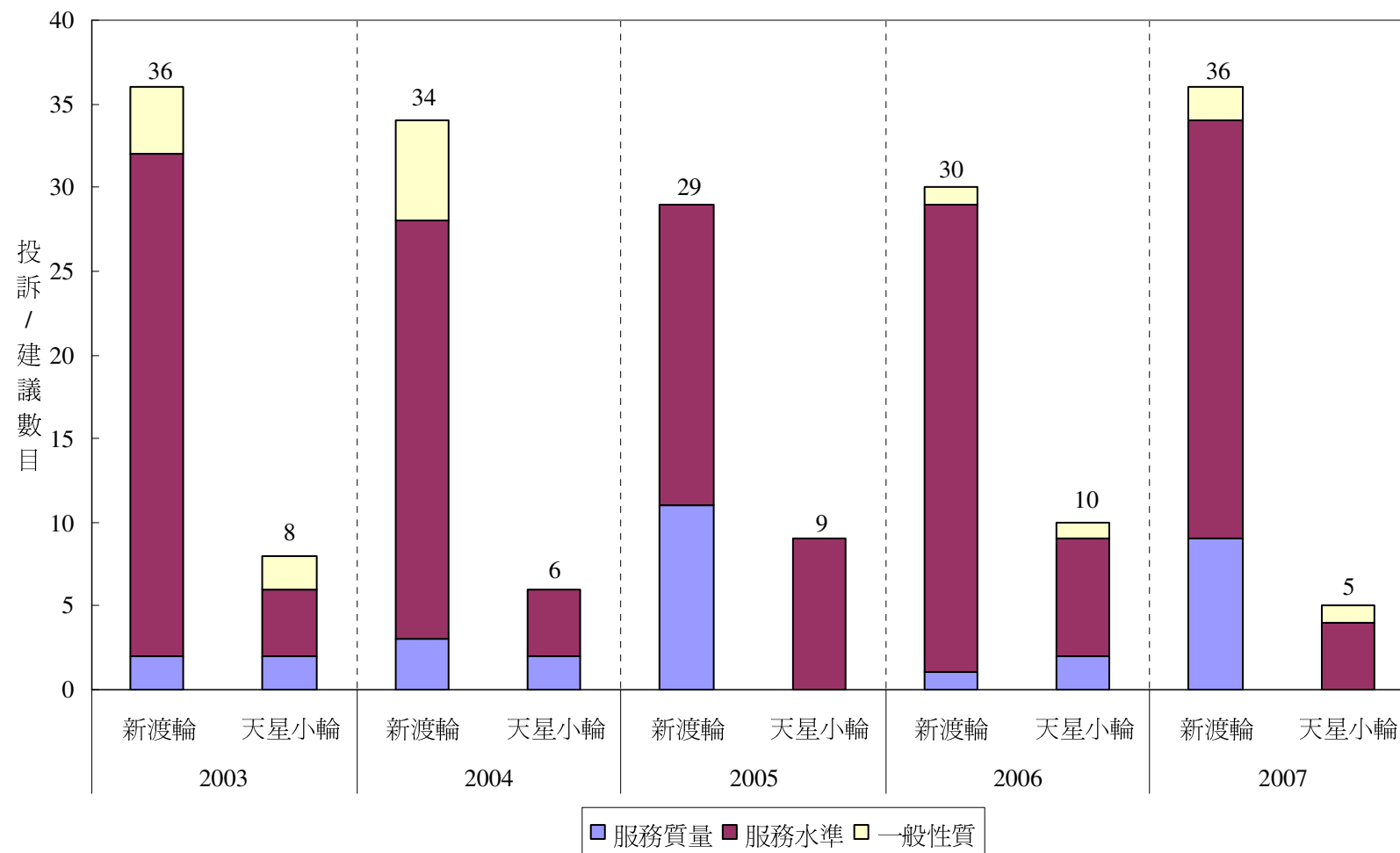


有關渡輪服務的投訴及建議

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

註： 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零三至零七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

投訴/建議性質	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>增/減</u>
<u>交通情況</u>			
(a) 交通擠塞	595	663	+11.4%
(b) 交通管理	287	255	-11.1%
(c) 增設交通標誌及設備	152	126	-17.1%
(d) 泊車設施	120	140	+16.7%
小計	1 154	1 184	+2.6%
<u>道路維修</u>			
(a) 道路情況	185	167	-9.7%
(b) 交通標誌及設備	156	137	-12.2%
(c) 行車道標記	13	14	+7.7%
小計	354	318	-10.2%
<u>法例執行</u>			
(a) 違例泊車	1 464	1 492	+1.9%
(b) 其他執法事宜	1 571	1 476	-6.0%
小計	3 035	2 968	-2.2%
合計	4 543	4 470	-1.6%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零零七年一月至十二月)

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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	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) 增設交通標誌及設備	4	9	11	6	16	3	13	6	11	1	1	10	9	7	7	6	3	3	-	126
(d) 泊車設施	10	7	13	4	19	6	9	3	8	4	3	9	7	9	7	12	4	-	6	140
小計	68	126	139	58	86	35	81	64	125	20	15	66	51	48	76	78	32	9	7	1184
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	9	11	16	8	11	13	18	11	13	2	5	8	10	10	7	7	6	2	-	167
(b) 交通標誌及設備	2	12	4	3	8	2	11	10	16	5	1	5	15	22	6	8	5	-	2	137
(c) 行車道標記	-	1	2	-	-	1	1	-	2	-	-	-	1	-	2	4	-	-	-	14
小計	11	24	22	11	19	16	30	21	31	7	6	13	26	32	15	19	11	2	2	318
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	138	95	96	60	74	76	122	111	178	55	34	65	69	75	97	66	72	9	-	1492
(b) 其他執法事宜	88	154	166	66	86	42	116	115	160	42	25	91	67	55	72	73	29	13	16	1476
小計	226	249	262	126	160	118	238	226	338	97	59	156	136	130	169	139	101	22	16	2968
合計	305	399	423	195	265	169	349	311	494	124	80	235	213	210	260	236	144	33	25	4470