

交通投訴組二零二零年年報¹

二零二零年內接獲的投訴及建議的概況

在二零二零年，交通投訴組共接獲 24 888 宗²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 214 宗。個案總數與二零一九年的 33 017 宗³相比，減少 24.6%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。在二零二零年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	27 721 ⁴	17 622 ⁵	-36.4% ⁵
交通情況	719	889	+23.6%
道路維修	117	204	+74.4%
法例執行	4 163 ⁶	5 929 ⁷	+42.4% ⁷
其他	297 ⁸	244 ⁹	-17.8% ⁹
合計	33 017³	24 888²	-24.6%²

¹ 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

² 在 24 888 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 3 434 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 21 454 宗，與二零一九年的 28 435 宗（見註 3）相比，減幅為 24.6%。不包括這些投訴的分類載於附錄 1(i)(b)。

³ 在 33 017 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 4 582 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 28 435 宗。

⁴ 在 27 721 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 24 380 宗。

⁵ 在 17 622 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 15 982 宗，與二零一九年的 24 380 宗（見註 4）相比，減幅為 34.4%。不包括這些投訴的分類載於附錄 4(ii)。

⁶ 在 4 163 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 922 宗。

⁷ 在 5 929 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 177 宗，與二零一九年的 2 922 宗（見註 6）相比，增幅為 43.0%。不包括這些投訴的分類載於附錄 21(ii)。

⁸ 這些個案主要是關於一般性的交通議題，例如改善道路安全的建議。在 297 宗投訴及建議中，163 宗與公眾活動有關，例如在行人天橋下的道路的安全問題。

⁹ 這些個案主要是關於一般性的交通議題，例如貨物阻礙馬路及行人路。

2. 在二零二零年，經交通投訴組網上投訴／建議表格及電郵提出的投訴及建議佔全年個案總數的 79%，而透過電話提出的則佔 20%。其餘的個案則是透過傳真或信件提出。

3. 年內，共 30 678 宗個案（包括在上一年未解決的個案）的調查工作經已完成。當中 25 771 宗（84%）證實成立，而不成立個案則有 152 宗（1%），其餘 4 755 宗（15%）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二零一九年的 76% 上升至二零二零年的 84%。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
- 個案無法追查的百分率由二零一九年的 23% 下降至二零二零年的 15%。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零二零年，警方告知本組較早前轉介的 2 249 宗¹⁰ 個案的最新進展，當中有 367 名¹⁰ 駕駛者被票控。

4. 在二零二零年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 46 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況。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。在二零二零年，這些個案共有 17 622 宗⁵，佔個案總數 71%。當中純粹提出建議的共有 138 宗。這類個案的數目較二零一九年的 27 721 宗⁴減少 36.4%⁵。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

¹⁰ 數字包括第 24 段中所述的的士個案。

<u>交通工具</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/減</u>	
專營巴士服務	11 275 ¹¹ (7.55 ¹¹)	8 146 ¹² (7.33 ¹²)	-27.8% ¹²	(-2.9% ¹²)
非專營巴士服務	206 (1.59)	140 (1.40)	-32.0%	(-11.9%)
專線小巴	4 752 (8.78)	3 276 (8.02)	-31.1%	(-8.7%)
紅色小巴	334 (3.24)	285 (4.25)	-14.7%	(+31.2%)
的士	10 318 (33.10)	5 355 (22.17)	-48.1%	(-33.0%)
鐵路運輸	804 (0.42)	352 (0.27)	-56.2%	(-35.7%)
渡輪	32 (0.72)	68 (2.16)	+112.5%	(+200.0%)
合計	27 721⁴	17 622⁵	-36.4%⁵	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴／建議數字。)

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. 在二零二零年，有關專營巴士服務的個案共有 8 146 宗¹²，即每百萬乘客人次計有 7.33 宗¹² 投訴／建議；與二零一九年的 11 275 宗¹¹ 個案及每百萬乘客人次計有 7.55 宗¹¹ 投訴／建議相比，分別下降 27.8%¹² 及 2.9%¹²。個案主要是涉及服務班次、員工行為及工作表現及駕駛行為不當。該 8 146 宗¹² 個案的分類數字詳載於附錄 5。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零一九年的 384 宗¹³ 增至二零二零年的 723 宗¹⁴，增幅為

¹¹ 在 11 275 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 934 宗，即每百萬乘客人次計有 5.31 宗投訴／建議。

¹² 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 506 宗，即每百萬乘客人次計有 5.85 宗投訴／建議；與二零一九年的 7 934 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.31 宗（見註 11）投訴／建議相比，分別下降 18.0% 及上升 10.2%。

¹³ 在 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 21 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 363 宗。

¹⁴ 在 723 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 296 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 427 宗，與二零一九年的 363 宗（見註 13）相比，增幅為 17.6%。

88.3%¹⁴)。針對服務時間的投訴亦由二零一九年的13宗增至二零二零年的28宗¹⁵，增幅為115.4%¹⁵，這可能是由於在2019冠狀病毒病疫情期間專營巴士服務因乘客量大幅下跌而縮減所致。根據既定做法，專營巴士公司須就任何班次調整向運輸署提出申請。因應疫情發展和相應調整的社交距離措施，以及需要更善用資源，專營巴士公司已就臨時班次調整提出申請。運輸署在考慮專營巴士公司的申請時，會考慮相關路線乘客量的下降幅度、載客率（特別是繁忙時間）、擬議班次調整後對乘客候車時間的影響、善用巴士資源，以及市民對擬議班次調整的接受程度等因素。專營巴士公司須密切監察乘客需求，並適時按需要加強服務。運輸署亦一直密切監察專營巴士公司的服務提供情況和市民的出行模式，以因應不斷轉變的乘客需求作出適時的調整。

8. 儘管二零二零年大部分投訴仍涉及服務班次、員工行為及工作表現和駕駛行為不當，但這三個類別的個案數目均分別下跌40.4%、13.2%及33.0%，跌幅與二零二零年專營巴士服務整體投訴數目的跌幅（-27.8%）相約。

9. 有關專營巴士服務的8 146宗¹²個案，按巴士公司／服務分類的數字載於附錄6。有關專營服務的投訴及建議資料如下：

- 九巴 – 二零二零年內接獲的5 105宗¹⁶個案中，主要涉及服務班次（2 494宗¹⁷）、員工行為及工作表現（744宗）以及駕駛行為不當（607宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的8.50宗減至二零二零年的7.33宗¹⁶，減幅為13.8%¹⁶。

¹⁵ 在28宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。不包括這些投訴的數字為24宗，與二零一九年的13宗相比，增幅為84.6%。

¹⁶ 在5 105宗投訴及建議中，有一位投訴人提出1 436宗投訴。不包括這些投訴的數字為3 669宗，即每百萬乘客人次計有5.27宗投訴／建議；與二零一九年的每百萬乘客人次計有4.91宗投訴／建議相比（見附錄6），增幅為7.3%。

¹⁷ 在2 494宗投訴及建議中，有一位投訴人提出1 087宗投訴。不包括這些投訴的數字為1 407宗。

- 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）（城巴（第一類專營權））– 二零二零年內接獲的 508 宗¹⁸ 個案，主要涉及服務班次（161 宗¹⁹）、員工行為及工作表現（99 宗）以及駕駛行為不當（94 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 3.85 宗增至二零二零年的 5.49 宗¹⁸，增幅為 42.6%。
- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（第二類專營權））– 二零二零年內接獲的 158 宗²⁰ 個案，主要涉及駕駛行為不當（41 宗）、員工行為及工作表現（37 宗）以及服務班次（33 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 6.48 宗增至二零二零年的 7.60 宗²⁰，增幅為 17.3%。
- 新世界第一巴士服務有限公司（新巴）– 二零二零年內接獲的 517 宗²¹ 個案，主要涉及服務班次（206 宗²²）、員工行為及工作表現（110 宗）以及駕駛行為不當（89 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 4.71 宗增至二零二零年的 6.27 宗²¹，增幅為 33.1%。
- 龍運巴士公司（龍運巴士）– 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 8.06 宗增至二零二零年的 8.13 宗²³，增幅為 0.9%²³。二零二零年內接獲的 229 宗個案中，主要涉及服務班次（82 宗）、乘客服務和設施

¹⁸ 在 508 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 125 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 383 宗，即每百萬乘客人次計有 4.14 宗投訴／建議；與二零一九年的每百萬乘客人次計有 3.85 宗投訴／建議相比，增幅為 7.5%。

¹⁹ 在 161 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 77 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 84 宗。

²⁰ 在 158 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 149 宗，即每百萬乘客人次計有 7.17 宗投訴／建議；與二零一九年的每百萬乘客人次計有 6.48 宗投訴／建議相比，增幅為 10.6%。

²¹ 在 517 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。不包括這些投訴的數字為 513 宗，即每百萬乘客人次計有 6.22 宗投訴／建議；與二零一九年的每百萬乘客人次計有 4.71 宗投訴／建議相比，增幅為 32.1%。

²² 在 206 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。不包括這些投訴的數字為 202 宗。

²³ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 7.68 宗增至二零二零年的 8.13 宗（見附錄 6），增幅為 5.9%。

(39宗)以及員工行為及工作表現(37宗)。

- 新大嶼山巴士(一九七三)有限公司(新大嶼山巴士) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目,由二零一九年的 2.89宗增至二零二零年的 3.95宗,增幅為 36.7%。二零二零年內接獲的 88宗個案,主要涉及服務班次(18宗)、駕駛行為不當(18宗)以及乘客服務和設施(16宗)。
- 過海隧巴服務²⁴ – 二零二零年內接獲的 1 541宗²⁵個案,主要涉及服務班次(478宗²⁶)、員工行為及工作表現(360宗)以及駕駛行為不當(266宗²⁷)。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目,由二零一九年的 8.01宗增至二零二零年的 9.12宗²⁵,增幅為 13.9%²⁵。

10. 有關九巴、城巴(第一類專營權)、城巴(第二類專營權)、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 7。

非專營巴士服務

11. 非專營巴士服務於公共交通系統擔當輔助角色,紓緩市民在繁忙時間對專營巴士和專線小巴服務的需求,及在一些其他公共交通不能提供符合營運效益服務的地區應付乘客需求。

12. 在二零二零年,有關非專營巴士服務的個案共有 140宗,即每百萬乘客人次計有 1.40宗投訴/建議;與二零一九年的 206宗個案及每百萬乘客人次計有 1.59宗投訴/建議相比,分別下降 32.0%及

²⁴ 過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營,因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

²⁵ 在 1 541宗投訴及建議中,有兩位投訴人提出共 66宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 475宗,即每百萬乘客人次計有 8.73宗投訴/建議;與二零一九年的每百萬乘客人次計有 7.88宗投訴/建議(見附錄 6)相比,增幅為 10.8%。

²⁶ 在 478宗投訴及建議中,有一位投訴人提出 36宗投訴。不包括這些投訴的數字為 442宗。

²⁷ 在 266宗投訴及建議中,有一位投訴人提出一宗投訴。不包括這些投訴的數字為 265宗。

11.9%。運輸署注意到有關西北鐵路服務範圍接駁巴士的投訴增加了2.3%，大部分投訴是涉及員工行為及工作表現，其次是服務班次。為應對有關事宜，運輸署已發信要求港鐵公司採取跟進行動，並要求港鐵公司相應地繼續監察其車長的表現及服務水平。該 140 宗個案的分類數字詳載於附錄 8。

13. 有關非專營巴士服務過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 9。

公共小巴服務

14. 在二零二零年，有關公共小巴服務的個案共有 3 561 宗，即每百萬乘客人次計有 7.49 宗投訴／建議；與二零一九年的 5 086 宗個案及每百萬乘客人次計有 7.89 宗投訴／建議相比，分別下降 30.0% 及 5.1%。

專線小巴服務

15. 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。

16. 在二零二零年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 3 276 宗，佔所有公共小巴個案的 92%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 8.02 宗；與二零一九年的 4 752 宗個案及每百萬乘客人次計有 8.78 宗投訴／建議相比，分別下降 31.1% 及 8.7%。該 3 276 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

紅色小巴服務

17. 紅色小巴沒有固定的路線和班次，亦可自行決定收費，唯營運地區受現行政策的特定規範²⁸。

18. 在二零二零年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 285 宗，

²⁸ 考慮到香港的道路擠塞問題及鼓勵紅巴轉為專線小巴的政策目標，政府對紅巴實施一些營運規限。紅巴可在現時的服务地區營運，但不能行走新市鎮或新的房屋發展區。此外，政府也限制紅巴使用快速公路。

佔所有公共小巴個案的 8%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 4.25 宗；與二零一九年的 334 宗個案及每百萬乘客人次計有 3.24 宗投訴／建議相比，分別下降 14.7% 及上升 31.2%。該 285 宗個案的分類數字詳載於附錄 11。

19. 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 12。

20. 交通投訴組小組委員會得悉，針對員工行為及工作表現和駕駛行為不當的投訴數目有所減少，可能是由於運輸署不斷致力與專線小巴業界合作推出措施，例如為新入職司機提供職前培訓課程。針對服務班次的投訴數目有所減少，是由於公共小巴的 19 座小巴數目有所增加和更能滿足服務需求。截至二零二零年年底，超過 35% 公共小巴已轉換為新的 19 座小巴。運輸署會繼續研究每宗投訴個案，有需要時會進行突擊調查，藉此核實有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題，例如班次不準、不依循路線及員工的不當行為或工作表現。此外，對於不依循服務班次（包括不依循時間表及路線等）的營辦商，運輸署會發出警告信，而當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮此等警告信。如專線小巴營辦商在評核期間表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

21. 就紅色小巴的個案而言，有關駕駛行為不當的投訴數目大幅下跌，可能是由於運輸署繼續致力與紅色小巴業界合作，為新入職司機提供職前培訓課程等措施。另一方面，業界逐步以新車輛取代舊車輛，亦令針對車輛狀況的投訴數目有所減少。

22. 此外，在二零二零年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。預料 19 座公共小巴的數目持續增加，會繼續有助改善公共小巴的服務水平（特別是在繁忙時間）。為提升公共小巴暢達性和服務質素，運輸署亦強制所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。其他持續推行用以提升駕駛安全及以客為本服務的措施包括：呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、為專業司機而設的「至 fit 安全駕駛大行動」，以及出版《公共小巴服務通訊》。

的士服務

23. 在二零二零年，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 5 355 宗，佔涉及公共交通服務個案總數約 30%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 22.17 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一九年的 10 318 宗個案及每百萬乘客人次計有 33.10 宗投訴／建議相比，分別下降 48.1% 及 33.0%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是司機駕駛行為不當及不使用最直接的路線）。該 5 355 宗個案的分類數字詳載於附錄 13。

24. 在接獲的 5 355 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 5 043 宗（94.2%）。如投訴人願意作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，共有 845 宗（16.8%）這類投訴轉介警方處理。在二零二零年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 350 宗個案，當中有 157 名駕駛者被票控。調查結果的分類數字載於附錄 14。

25. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 15。

26. 交通投訴組小組委員會得悉，警方定期採取執法行動，打擊的士司機違例行為，主要包括在黑點加強巡邏工作，以及根據情報展開行動。遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，警方非常鼓勵市民向他們舉報，提供事發日期、時間、地點、的士車牌號碼等詳細資料，以便警方調查。如有足夠證據，警方會採取檢控行動。

27. 由於受疫情影響，與二零一九年相比，的士的平均每日乘客量在二零二零年下跌約 23%。的士乘客量下跌，相信會令針對的士司機的投訴數目減少。為提升的士服務質素，運輸署已建立一個內部投訴資料庫。該資料庫可協助運輸署更有效地評估整體的士服務質素，分析針對個別車輛及／或個別公司名下的士車隊的投訴趨勢，並按個案情況作出適當跟進行動。此外，運輸署為在職司機推出一系列網上培訓課程，並推行「的士服務嘉許計劃」，以表揚提供卓越服務的的士司機和的士服務管理團隊，藉此提升的士業界的專業形象。運輸署會繼續與的士業界維持緊密溝通及協作，以攜手提升的士服務質素。

28. 有關的士阻塞交通的投訴，所接獲的大部分投訴均涉及的士在巴士站／路邊等候上客和違例泊車。運輸署已要求警方在崇光百貨公司外的軒尼詩道等黑點採取執法行動。

鐵路服務

29. 在二零二零年，有關鐵路服務的個案共有 352 宗，以每百萬

乘客人次計的投訴／建議數目是 0.27 宗；與二零一九年的 804 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.42 宗投訴／建議相比，分別下降 56.2% 及 35.7%。其中對香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）服務的投訴由二零一九年的 775 宗²⁹減至二零二零年的 300 宗，減幅為 61.3%。

30. 交通投訴組小組委員會得悉，與二零一九年相比，有關港鐵公司服務的投訴數目在二零二零年有所減少，尤其是涉及員工行為及工作表現，以及乘客服務及設施的投訴。運輸署會繼續密切監察港鐵公司服務的表現。

31. 電車服務方面，在二零二零年，本組接獲的投訴有 52 宗，與二零一九年的 29 宗相比，增幅為 79.3%。大部分投訴均涉及乘客服務及設施（例如電子目的地顯示屏故障等）和駕駛行為不當。運輸署已提醒香港電車有限公司就有關投訴進行調查，並與製造商合作，以盡快糾正顯示屏的問題。

32. 有關鐵路服務的 352 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 16。其中有 300 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 85%。有關港鐵公司服務的投訴及建議資料如下：

- 輕鐵以外的服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 0.43 宗減至二零二零年的 0.23 宗，減幅為 46.5%。二零二零年內接獲的 265 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（95 宗）及員工行為及工作表現（78 宗）。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 0.30 宗增至二零二零年的 0.31 宗，增幅為 3.3%。二零二零年內接獲的 35 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（10 宗）及駕駛行為不當（六宗）。

33. 有關港鐵公司過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 17。

²⁹ 在 775 宗個案中，有 210 宗是關於港鐵暫停服務（包括輕鐵），和 161 宗是關於一位港鐵員工。

渡輪服務

34. 在二零二零年，有關渡輪服務的個案共有 68 宗，即每百萬乘客人次計有 2.16 宗投訴／建議；與二零一九年的 32 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.72 宗投訴／建議相比，分別上升 112.5% 及 200.0%。投訴數目有所增加，主要是由於涉及服務班次和員工行為及工作表現的投訴數目增加所致。在 2019 冠狀病毒病肆虐期間，服務班次可能在乘客沒有事先獲悉的情況下臨時調整，是導致有關班次的投訴數目增加的原因。此外，涉及員工行為及工作表現的投訴有所增加，主要是由於船員和乘客在防止 2019 冠狀病毒病傳播的預防措施（例如《預防及控制疾病（佩戴口罩）規例》（第 599I 章）等）實施期間發生爭拗所致。

35. 運輸署已提醒營辦商須就班次改動進一步加強宣傳，並要求營辦商理順 2019 冠狀病毒病預防措施的推展工作，包括耐心向乘客講解相關規例下的法定要求。

36. 有關渡輪服務的 68 宗個案，按渡輪公司分類的數字載於 附錄 18。有關兩間主要渡輪公司的投訴及建議資料如下：

- 新渡輪³⁰ – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一九年的 1.27 宗上升至二零二零年的 2.21 宗，增幅為 74.0%。
- 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，由二零一九年的 0.11 宗上升至二零二零年的 0.35 宗，增幅為 218.2%。

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 19。

³⁰ 由二零二零年十二月二十一日起，新世界第一渡輪服務有限公司將公司名稱更改為新渡輪服務有限公司。

交通及道路情況

38. 在二零二零年，交通投訴組共接獲 7 022 宗³¹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 75 宗；與二零一九年的 4 999 宗³²投訴及建議相比，增加 40.5%³¹。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 20 及附錄 21。

交通情況

39. 在二零二零年，交通投訴組共接獲 889 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 3%。與二零一九年的 719 宗相比，這類個案數目上升 23.6%。

40. 在接獲的 889 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 666 宗（75%）；與二零一九年的 435 宗相比，增加 53.1%。二零二零年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		
	2019	2020	增/減
車輛阻塞	245	488	+99.2%
交通管理	131	112	-14.5%
道路工程	23	26	+13.0%
其他	36	40	+11.1%
合計	435	666	+53.1%

41. 在二零二零年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

³¹ 在 7 022 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 270 宗，與二零一九年的 3 758 宗（見註 32）相比，增幅為 40.2%。

³² 在 4 999 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 758 宗。

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/減</u>
觀塘	52	92	+76.9%
深水埗	25	79	+216.0%
油尖旺	29	57	+96.6%

42. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均轉交予運輸署、警務處、路政署及其他相關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零二零年內運輸署繼續採取以下措施，紓緩交通擠塞：

- (a) 審核有關臨時交通安排的建議並監察其成效，以盡量減低因道路工程導致的擠塞；
- (b) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (c) 實行交通改道，以增加流量；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，以方便上落客貨。

43. 在二零二零年，本組共接獲 132 宗有關交通管理事宜（與交通擠塞有關的個案除外）的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一九年的 198 宗比較，二零二零年的個案數目減少 33.3%。

44. 此外，在二零二零年，交通投訴組接獲 64 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一九年的 66 宗下降 3.0%。

45. 在二零二零年，有關泊車設施的投訴及建議共有 27 宗，較二零一九年的 20 宗上升 35.0%。

道路維修

46. 在二零二零年，交通投訴組共接獲 204 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數不足 1%。與二零一九年的 117 宗比較，這類個案的數目增加 74.4%。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. 在二零二零年，交通投訴組共接獲 5 929 宗⁷有關法例執行的投訴，佔個案總數約 24%；與二零一九年的 4 163 宗⁶相比，上升 42.4%⁷。

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（例如實行交通管理措施或提供泊車設施）以改善情況。

49. 交通投訴組在二零二零年共接獲 252 宗有關駕駛人士在駕駛時使用流動電話或通訊設備的投訴。交通投訴組小組委員會得悉，警方在二零二零年共提出 23 919 宗檢控，與二零一九年的 21 569 宗相比，上升 10.9%。

有關道路安全事宜的投訴及建議

50. 在二零二零年接獲的 24 888 宗²投訴及建議中，5 039 宗（20%）與道路安全的事宜有關。這些個案分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	3 107
交通管理	74
道路維修	33
法例執行	<u>1 825</u>
合計	<u>5 039</u>

51. 公共交通服務方面，投訴人關注到司機的駕駛行為不當、車輛狀況以及其他事項（例如公共交通車輛造成阻塞、載客量和車站設置），可能危及乘客或其他道路使用者。

52. 交通管理方面，投訴人主要關注到不適當輔助交通設備和限制的安排，可能導致交通意外。

53. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面及交通燈破損可能導致交通意外。

54. 在二零二零年接獲的 5 039 宗有關道路安全的投訴及建議中，63 宗與騎單車人士或單車安全有關。

55. 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 1 003 宗。有關駕車人士／行人不遵守交通規則（例如不遵守交通燈號、突然轉線、衝紅燈、沒有讓路給行人或車輛以及超速駕駛）並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 822 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、其他有關部門或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

值得注意的個案改善措施

改善北角寶馬山道近賽西湖公園的道路安全

57. 一名市民對雲景道與慧翠道之間的一段寶馬山道的道路安全表示關注。據投訴人的觀察，有車輛在不分隔雙線雙程行車道高速行駛，遇有巴士停車上落客時，更會駛過雙白線以超越巴士。投訴人認為，該處交通繁忙，在學校車輛出入高峯期時，尤其水泄不通，但該路段的行人過路處沒有交通燈，對行人構成危險，因此建議若干交通措施以改善道路安全，包括把雙白線改為設置分隔欄或交通圓柱，防止超車，以及在該行人過路處設置交通燈。

58. 該個案已轉交運輸署調查。運輸署實地視察了有關地點，並表示沒有足夠的空間設置分隔欄，而交通圓柱則通常用作臨時交通安排，或是用於行車道偏窄的天橋。根據《道路交通規例》，車輛駛過雙白線屬於違犯，故此，運輸署認為現時安排已屬適當，並已要求警方針對在該地點出現的越過雙白線、超速，以及其他不當的駕駛行為，加強執法。

59. 鑑於寶馬山道的交通頻繁，運輸署制定了數項改善措施。經徵詢地區人士意見後，該署把現有的行人輔助線，改為交通燈控制的行人過路處，以便把人車分隔，改善行人安全。新的行人過路設施亦可方便有殘疾或其他需要的人士橫過馬路。為了減輕對巴士站及行人過路處交通的影響，行人過路處將遷往巴士站前方。為進一步減輕對交通的干擾，行人交通燈設有按鍵，以便行人有需要時啟動行人過路時段。此外，雙白線已延長至交通燈控制的行人過路處附近，以便分隔相反方向的車流。全部改善措施的工程已於二零二一年一月完成。

在觀塘市中心和觀塘商貿區實施交通管制措施以改善交通流量

60. 一些市民投訴觀塘市中心和觀塘商貿區一帶交通擠塞。一名投訴人將協和街及觀塘道東行線的交通擠塞情況，歸咎於車輛為轉入開源道與觀塘道迴旋處而在協和街轉換行車線所致。因此，他提議在協和街加設黃格及一道白色實線，專供欲離開協和街往藍田方向行駛的車輛使用。部分投訴人對開源道、偉業街和敬業街的交通擠塞情況表示關注。

61. 上述個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示，開源道與觀塘道迴旋處已增設道路標記及交通標誌，幫助紓緩開源道的擠塞問題。運輸署亦要求警方加強執法，以遏止開源道的違例泊車情況。

62. 運輸署又表示，在市區重建局推行的觀塘市中心重建項目下，已實施多項交通改善措施，例如在開源道與觀塘道迴旋處設立一條專供協和街南行線左轉入觀塘道東行線的行車道，以改善東九龍的交通流量。為進一步減輕觀塘市中心的交通問題，運輸署亦實施其他措施，包括把協和街的行車道從四線雙程行車道擴闊為五線雙程行車道；把康寧道由五線單程行車道改為五線雙程行車道；把物華街東行線從三線單程行車道擴闊為雙線雙程行車道。上述改善措施已於二零二一年二月竣工。

63. 為應對觀塘商貿區內偉業街和敬業街路段的擠塞問題，運輸署已把位於敬業街的一個巴士站臨時遷移，以減少繁忙時段巴士上落客對附近交通的影響。運輸署亦在偉業街實行 24 小時「不准停車限制區」，防止車輛造成阻塞。

64. 運輸署將繼續監察觀塘的交通情況，並探討合適的交通管制措施。

紓緩屯門公路的交通擠塞問題

65. 過去數年均有市民投訴，屯門公路經常交通擠塞。他們要求政府推行紓緩交通擠塞的長遠解決方案。一些投訴人注意到很多私家車非法使用屯門公路的巴士線，令擠塞問題惡化。

66. 運輸署和警方獲邀研究有關個案。運輸署回覆指，除巴士外，車輛在巴士專線的生效時間內使用巴士專線，即屬違法。有關路段已裝設足夠的交通指示牌和道路標記，提醒駕駛者駛入適當的行車線。就非法使用巴士專線的情況，運輸署已要求警方適時採取執法行動。警方表示，他們一直在相關地點採取嚴厲的執法行動，並曾在限制時段採取行動和向違例者發出定額罰款通知書。警方會繼續採取執法行動，以遏止非法使用巴士專線的情況。

67. 運輸署補充，政府一直關注屯門公路和新界西北的交通情況，因此於早年提出興建數條新幹道路的建議，以改善情況。例如建設屯門至赤鱸角連接路，以便連接新界西北至港珠澳大橋香港口岸、

北大嶼山和香港國際機場。屯門至赤鱸角連接路開通後，把部分來往屯門和機場的車輛疏導至屯門公路以外，亦提供前往其他市區的另一交通選擇，有助進一步紓緩屯門公路交通擠塞的問題。此外，為配合新界西北的長遠發展，運輸署一直積極推展十一號幹線（元朗至北大嶼山段）工程。

68. 運輸署會繼續監察屯門公路的交通情況。

交通投訴組在二零一六至二零二零年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾	2016	2017	2018	2019	2020
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	915 [74]	975 [51]	967 [59]	941 [76]	1 165 [97]
(b) 服務水準	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]	15 855 [22]
(c) 一般性質	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]
	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]	17 622 [138]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]
(b) 交通管理	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]
(c) 增設交通標誌及設備	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]
(d) 泊車設施	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]
	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	79 [3]	69	77	40 [1]	88
(b) 交通標誌及設備	35	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]
(c) 行車道標記	10 [1]	9	10	5	10
	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]	4 704 [1]
(b) 其他執法事宜	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 225 [3]
	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]	5 929 [4]
V. 其他	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]	244 [1]
合計	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]	24 888 [214]

註：(1) 方括號內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。

交通投訴組在二零一六至二零二零年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ⁽²⁾	2016	2017	2018	2019	2020
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	915 [74]	975 [51]	967 [59]	918 [76]	865 [97]
(b) 服務水準	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	22 917 [23]	14 515 [22]
(c) 一般性質	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]
	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	24 380 ⁽³⁾ [105]	15 982 ⁽⁶⁾ [138]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]
(b) 交通管理	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]
(c) 增設交通標誌及設備	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]
(d) 泊車設施	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]
	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	79 [3]	69	77	40 [1]	88
(b) 交通標誌及設備	35	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]
(c) 行車道標記	10 [1]	9	10	5	10
	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	1 941 ⁽⁴⁾ [4]	3 176 ⁽⁷⁾ [1]
(b) 其他執法事宜	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 001 ⁽⁸⁾ [3]
	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	2 922 [9]	4 177 [4]
V. 其他	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]	202 ⁽⁹⁾ [1]
合計	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	28 435⁽⁵⁾ [187]	21 454⁽¹⁰⁾ [214]

註：(1) 此列表內二零一九年及二零二零年的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附錄 1(i)(a)。

(2) 方括號內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。

(3) 不包括由兩位投訴人在本年內提出共 3 341 宗個案。

(4) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 1 241 宗個案。

(5) 不包括由三位投訴人在本年內提出共 4 582 宗個案。

(6) 不包括由兩位投訴人在本年內提出共 1 640 宗個案。

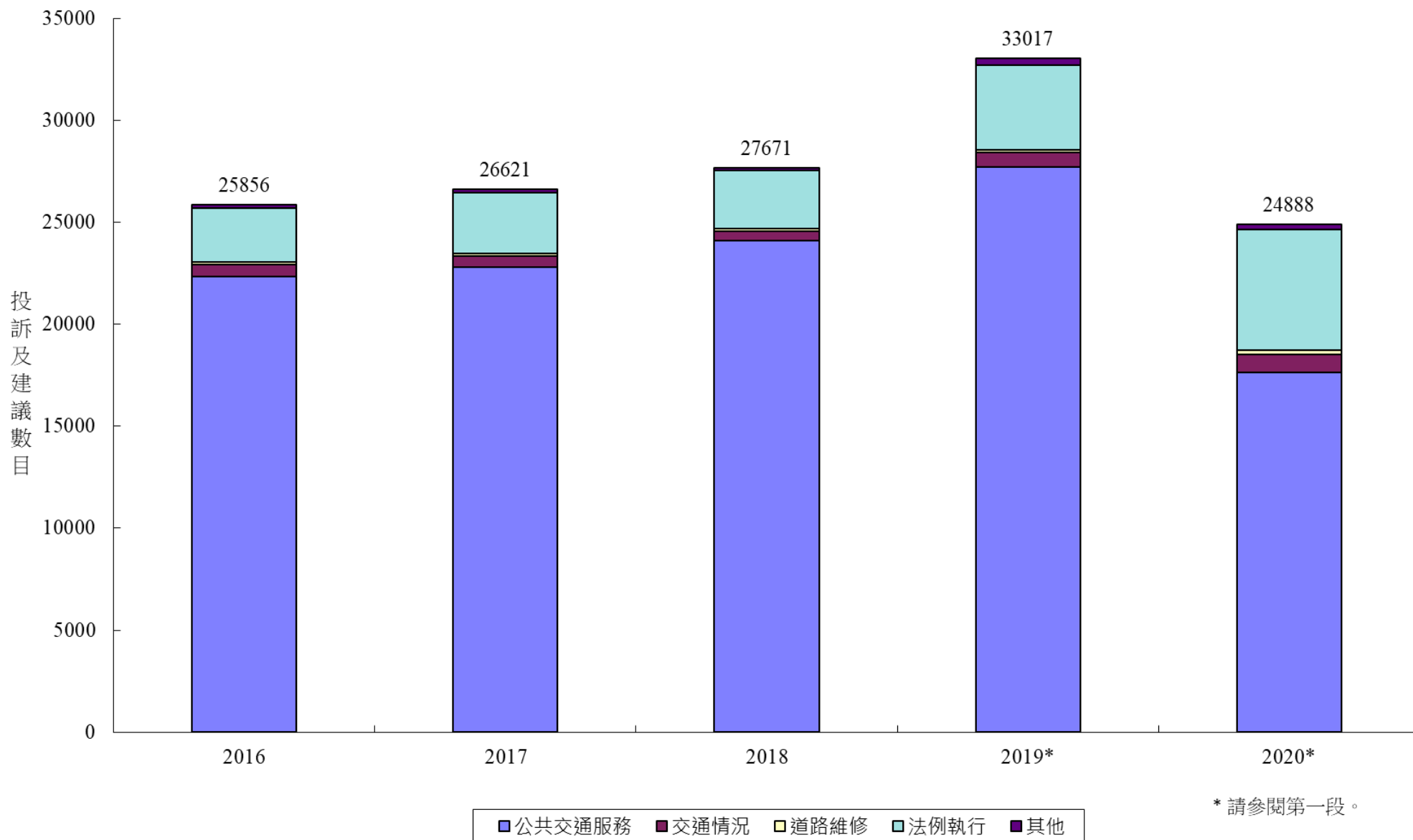
(7) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 1 528 宗個案。

(8) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 224 宗個案。

(9) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 42 宗個案。

(10) 不包括由三位投訴人在本年內提出共 3 434 宗個案。

交通投訴組在二零一六至二零二零年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二零年一月至十二月)

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	91	1 248	2	1	1 342
(b) 服務水準	6 101	9 091	121	4 236	19 549
(c) 一般性質	281	353	10	21	665
	6 473	10 692	133	4 258	21 556
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	409	380	2	4	795
(b) 交通管理	47	132	3	2	184
(c) 增設交通標誌及設備	14	45	3	-	62
(d) 泊車設施	7	16	-	-	23
	477	573	8	6	1 064
III. 道路維修					
(a) 道路情況	66	28	2	-	96
(b) 交通標誌及設備	84	33	2	-	119
(c) 行車道標記	5	3	-	-	8
	155	64	4	-	223
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	5 189	927	1	10	6 127
(b) 其他執法事宜	394	442	3	480	1 319
	5 583	1 369	4	490	7 446
V. 其他	195	190	3	1	389
合計	12 883 (42%)	12 888 (42%)	152 (1%)	4 755 (15%)	30 678 (100%)
	25 771 (84%)				

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
(二零二零年一月至十二月)**

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	1 753	4 206	19	105	6 083
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	220	301	1	9	531
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	92	92	1	-	185
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	224	302	5	15	546
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	50	44	3	2	99
龍運巴士公司	120	179	1	3	303
過海隧巴服務	778	1 033	2	20	1 833
非專營巴士服務	59	95	2	3	159
專線小巴	2 469	1 733	6	81	4 289
紅色小巴	279	49	15	29	372
的士	134	2 207	71	3 989	6 401
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	245	362	5	2	614
香港鐵路有限公司(輕鐵)	9	45	1	-	55
香港電車有限公司	11	8	-	-	19
新世界第一渡輪服務有限公司 ⁽¹⁾	15	11	1	-	27
天星小輪有限公司	1	1	-	-	2
其他渡輪	14	24	-	-	38
合計	6 473 (30%)	10 692 (49%)	133 (1%)	4 258 (20%)	21 556 (100%)
	17 165 (79%)				

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

註：(1) 由二零二零年十二月二十一日起，新世界第一渡輪服務有限公司將公司名稱更改為新渡輪服務有限公司。

有關政府部門/公共交通機構在二零二零年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 改善來往中環至長洲高速船跳板的扶手，讓乘客安全上落船。
- 專線小巴第 69 號線在非繁忙時間由途經黃竹坑道天橋，改為途經黃竹坑道，以應付乘客需求。
- 在軒尼詩道近東角道增設方向標誌，以引導乘客前往的士站。

九龍區

- 在鳳德道近荷里活廣場的專線小巴 72 號線的車站加裝站牌，方便乘客排隊。

新界區

- 巴士 38P 號線在平日早上繁忙時間加開一班班次由葵盛（中）前往平田，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長皇后大道西與東邊街交界處交通燈在平日及周日的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長民耀街北行線近龍和道交通燈在周一至周六的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長崇文街近東勝道的「禁止停車」限制的有效時間，並在該處加設「慢駛」道路標記，改善道路安全。

- 延長雪廠街近皇后大道中的「禁止停車」限制，紓緩交通擠塞。
- 在堅彌地城新海旁實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通和改善道路安全。
- 整合和移除德己立街近蘭桂坊的「禁止停車」交通標誌，以騰出更多行人路空間予行人使用。
- 在環翠道加設一條行車線，供由柴灣道迴旋處駛出的車輛使用，紓緩交通擠塞。
- 把渣華道近北角道部分雙白線改為虛實白線，方便車輛轉線。
- 遷移和富道與糖水道交界處的「讓路」道路標記，改善駕車人士的視線。
- 遷移位於新街一幢樓宇門外的電單車停車位及相關交通標誌，方便該處的居民。

九龍區

- 延長鯉魚門道東行線與連接東區海底隧道支路交界處交通燈在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長長沙灣道西行線由興華街至蝴蝶谷道之間路段交通燈在周一至周六傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長富美街東行線與橫頭磡東道交界處交通燈在周一至周六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長上海街南行線與佐敦道交界處交通燈在周六傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長廣東道北行線與西貢街交界處交通燈在下午的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 調整馬頭圍道／民裕街、馬頭圍道／大環道及馬頭圍道／蕪湖街

的交界處交通燈在晚上的協調安排，改善馬頭圍道的交通流量。

- 調整啓祥道西行線／宏光道南行線和宏光道南行線／臨興街兩個交界處交通燈在平日早上繁忙時間的協調安排，改善交通流量。
- 調整亞皆老街東行線與公主道交界處交通燈在周一至周六早上繁忙時間的燈號設定，改善亞皆老街東行線與窩打老道北行線的交通流量。
- 改善亞皆老街西行線與洗衣街及西洋菜南街交界處燈號的同步安排，紓緩交通擠塞。
- 在合桃街近必發道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通和加強行人過路安全。
- 在永定道近怡富花園實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊和阻塞交通。
- 在清水灣道西行線近基督教宣道會宣基小學（坪石）修改欄杆和縮短「禁止停車」限制，利便校巴上落學童和改善校巴阻塞交通的情況。
- 在窩打老道近砵蘭街加設「慢駛」道路標記及「前面有行人在行車道上」交通標誌，改善道路安全。
- 在東寶庭道喇沙閣的汽車出入口外加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在彩霞道近盈富樓以交通燈控制的行人過路處取代現有的行人輔助線，提升道路安全。

新界區

- 延長科研路北行線近科技大道西交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長東涌海濱路西行線左轉至惠東路交通燈的行車綠燈時間，改善

交通流量。

- 延長寶琳北路北行線與翠琳路交界處交通燈在晚上的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長恆德街南行線與恆信街交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長創新路北行線近科進路交通燈在周一至周六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長大涌橋路南行線近安心街交通燈在周一至周六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長震寰路西行線與鳴琴路交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長和滿街南行線與聯安街交界處交通燈在早上及傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長蠔涌路東行線與西貢公路交界處交通燈在周一至周五早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長荔景山路東行線近清麗商場交通燈的行車紅燈時間與行人綠燈時間之間的差距，提升道路安全。
- 在彩明苑彩貴閣外的車輛出口加設「不准右轉」交通標誌，提升道路安全。
- 在寶邑路與唐俊街交界處加設危險警告綫，以便更有效地指引駕車人士行車線之間的分界。
- 擴大赤鱸角路西行線近港珠澳大橋的交通標誌，並在該處加設道路標記，提醒駕車人士前方為禁區。
- 延長石排頭路近偉昌工業中心的「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。

- 延長安群街近京瑞廣場一期的 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊和方便的士駛近的士站。
- 在青山公路（荃灣段）近荃灣浸信會實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊和阻塞小巴士站。

二零二零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							非專營 巴士 服務	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (輕鐵以外)	港鐵 (輕鐵)	電車		新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪
	九巴	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											
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	487	69	17	23	6	26	95	11	129	-	-	35	4	-	-	-	4	906
(2) 路線	56	8	5	11	3	8	29	5	11	-	-	-	-	-	-	-	1	137
(3) 服務時間	24	1	-	-	-	-	3	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	33
(4) 設置車站	30	5	4	7	1	3	19	2	17	-	-	1	-	-	-	-	-	89
小計	597	83	26	41	10	37	146	18	162	-	-	36	4	-	-	-	5	1165
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	2494	161	33	206	18	82	478	37	930	-	-	13	2	-	4	-	12	4470
(2) 路線依循情況	15	2	9	6	4	4	19	8	114	-	1017	-	-	1	-	-	-	1199
(3) 駕駛行為不當	607	94	41	89	18	20	266	26	729	142	1329	11	6	7	-	-	4	3389
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	744	99	37	110	14	37	360	20	1002	72	1914	78	4	4	12	2	4	4513
(5) 濫收車/船費	13	1	-	-	2	1	6	1	64	10	783*	1	-	-	-	-	2	884
(6) 清潔	37	11	-	2	-	1	4	1	49	8	18	5	4	-	2	-	2	144
(7) 車輛/船隻狀況	58	8	1	4	1	2	17	3	33	5	30	9	1	3	1	-	-	176
(8) 乘客服務及設施	480	28	7	39	16	39	194	13	99	2	6	95	10	37	6	1	8	1080
小計	4448	404	128	456	73	186	1344	109	3020	239	5097	212	27	52	25	3	32	15855
(C) 一般性質	60	21	4	20	5	6	51	13	94	46	258	17	4	-	-	-	3	602
今年合計	5105	508	158	517	88	229	1541	140	3276	285	5355	265	35	52	25	3	40	17622
總數	(8146)							(9056)				(352)			(68)			
上年合計	7793	505	249	513	102	369	1744	206	4752	334	10318	728#	47#	29	17	2	13	27721

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括 210 宗關於港鐵(包括輕鐵)暫停服務和 161 宗關於一位港鐵員工的投訴

九巴	九龍巴士(一九三三)有限公司	龍運巴士	龍運巴士公司
城巴(第一類專營權)	城巴有限公司(第一類專營權)	港鐵	香港鐵路有限公司
城巴(第二類專營權)	城巴有限公司(第二類專營權)	電車	香港電車有限公司
新巴	新世界第一巴士服務有限公司	新渡輪	新世界第一渡輪服務有限公司(由二零二零年十二月二十一日起公司名稱更改為新渡輪服務有限公司。)
新大嶼山巴士	新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	天星小輪	天星小輪有限公司

二零二零年有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或 小計
	專營巴士							
	九巴	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	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	273	21	8	23	6	26	70	427
(2) 路線	56	8	5	11	3	8	29	120
(3) 服務時間	20	1	-	-	-	-	3	24
(4) 設置車站	30	5	4	7	1	3	19	69
小計	379	35	17	41	10	37	121	640
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	1407	84	33	202	18	82	442	2268
(2) 路線依循情況	15	2	9	6	4	4	19	59
(3) 駕駛行為不當	607	94	41	89	18	20	265	1134
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	744	99	37	110	14	37	360	1401
(5) 濫收車費	13	1	-	-	2	1	6	23
(6) 清潔	37	11	-	2	-	1	4	55
(7) 車輛狀況	58	8	1	4	1	2	17	91
(8) 乘客服務及設施	349	28	7	39	16	39	190	668
小計	3230	327	128	452	73	186	1303	5699
(C) 一般性質	60	21	4	20	5	6	51	167
今年合計	3669	383	149	513	88	229	1475	6506
總數	(6506)							
上年合計	4498	505	249	513	102	352	1715	7934

九巴	九龍巴士(一九三三)有限公司
城巴(第一類專營權)	城巴有限公司(第一類專營權)
城巴(第二類專營權)	城巴有限公司(第二類專營權)
新巴	新世界第一巴士服務有限公司
新大嶼山巴士	新大嶼山巴士(一九七三)有限公司
龍運巴士	龍運巴士公司

註：(1) 此列表不包括由兩位投訴人在二零一九年及二零二零年內分別提出共 3 341 宗及 1 640 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附錄 4(i)。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質	<u>2019</u>		<u>2020</u>		<u>增/減</u>	
(A) 服務質量						
(1) 班次	384	[363]	723	[427]	+88.3%	[+17.6%]
(2) 路線	94		120		+27.7%	
(3) 服務時間	13		28	[24]	+115.4%	[+84.6%]
(4) 設置車站	63	[61]	69		+9.5%	[+13.1%]
小計	554	[531]	940	[640]	+69.7%	[+20.5%]
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	5 830	[2 565]	3 472	[2 268]	-40.4%	[-11.6%]
(2) 路線依循情況	79		59		-25.3%	
(3) 駕駛行為不當	1 308		1 135	[1 134]	-13.2%	[-13.3%]
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	2 091		1 401		-33.0%	
(5) 濫收車費	37		23		-37.8%	
(6) 清潔	19		55		+189.5%	
(7) 車輛狀況	73		91		+24.7%	
(8) 乘客服務及設施	1 085	[1 032]	803	[668]	-26.0%	[-35.3%]
小計	10 522	[7 204]	7 039	[5 699]	-33.1%	[-20.9%]
(C) 一般性質⁽²⁾	199		167		-16.1%	
合計	11 275⁽³⁾	[7 934]	8 146⁽⁴⁾	[6 506]	-27.8%	[-18.0%]

註：(1) 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

(2) 這些個案主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(3) 在 11 275 投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(4) 在 8 146 投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2019	2020	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	7 793 ⁽⁴⁾ (8.50) [4 498 (4.91)]	5 105 ⁽⁸⁾ (7.33) [3 669 (5.27)]	-34.5% (-13.8%) [-18.4% (+7.3%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	505 (3.85)	508 ⁽⁹⁾ (5.49) [383 (4.14)]	+0.6% (+42.6%) [-24.2% (+7.5%)]
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	249 (6.48)	158 ⁽¹⁰⁾ (7.60) [149 (7.17)]	-36.5% (+17.3%) [-40.2% (+10.6%)]
新世界第一巴士服務有限公司	513 (4.71)	517 ⁽¹¹⁾ (6.27) [513 (6.22)]	+0.8% (+33.1%) [- (+32.1%)]
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	102 (2.89)	88 (3.95)	-13.7% +36.7%
龍運巴士公司	369 ⁽⁵⁾ (8.06) [352 (7.68)]	229 (8.13)	-37.9% (+0.9%) [-34.9% (+5.9%)]
過海隧巴 ⁽³⁾	1 744 ⁽⁶⁾ (8.01) [1 715 (7.88)]	1 541 ⁽¹²⁾ (9.12) [1 475 (8.73)]	-11.6% (+13.9%) [-14.0% (+10.8%)]
合計	11 275⁽⁷⁾ (7.55) [7 934 (5.31)]	8 146⁽¹³⁾ (7.33) [6 506 (5.85)]	-27.8% (-2.9%) [-18.0% (+10.2%)]

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) 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(3) 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按巴士公司分類。

(4) 在 7 793 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 295 宗投訴。

(5) 在 369 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴。

(6) 在 1 744 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 29 宗投訴。

(7) 在 11 275 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。

(8) 在 5 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 436 宗投訴。

(9) 在 508 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 125 宗投訴。

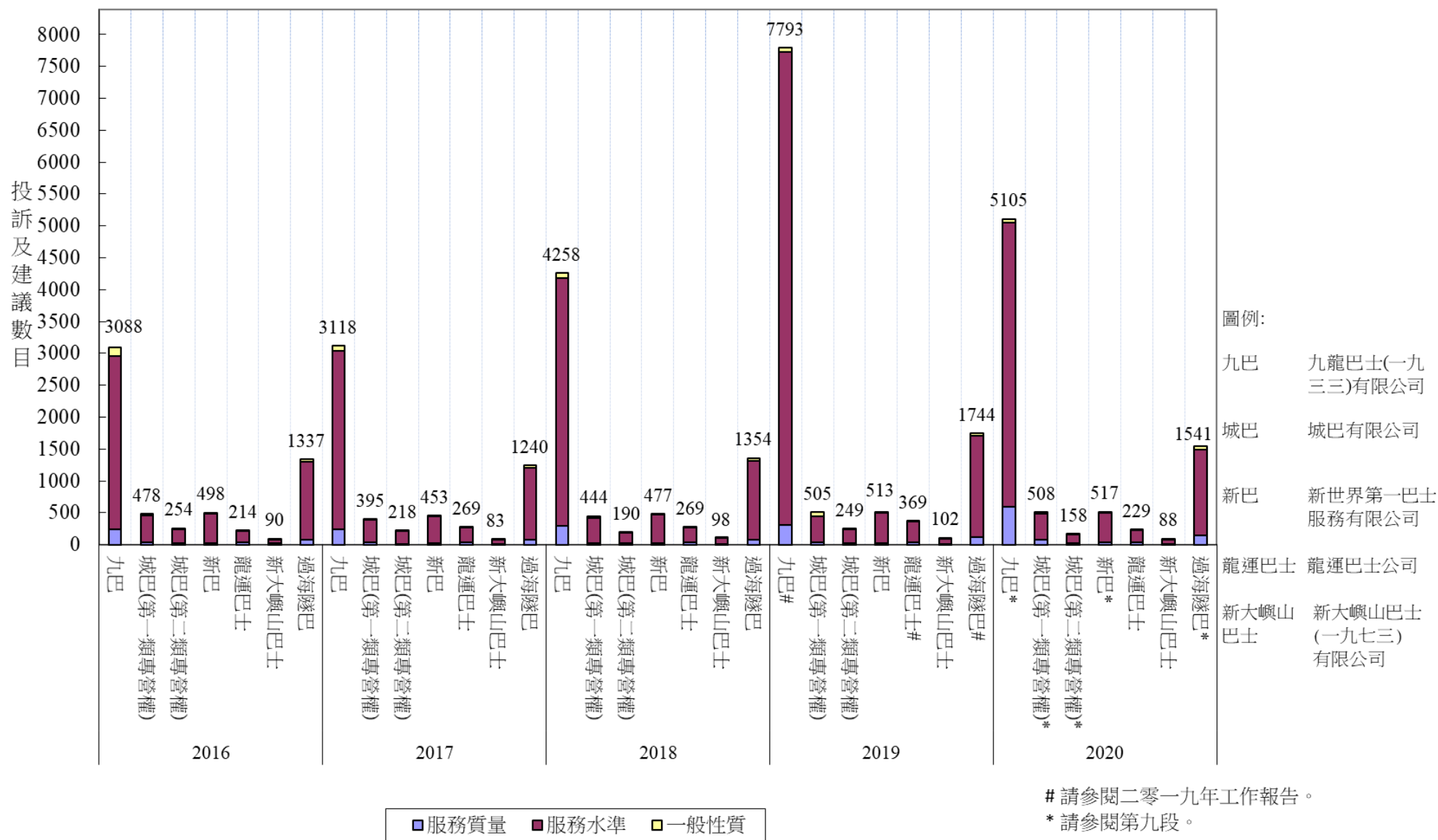
(10) 在 158 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。

(11) 在 517 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。

(12) 在 1 541 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 66 宗投訴。

(13) 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。

在二零一六至二零二零年間接獲有關專線巴士服務的投訴及建議

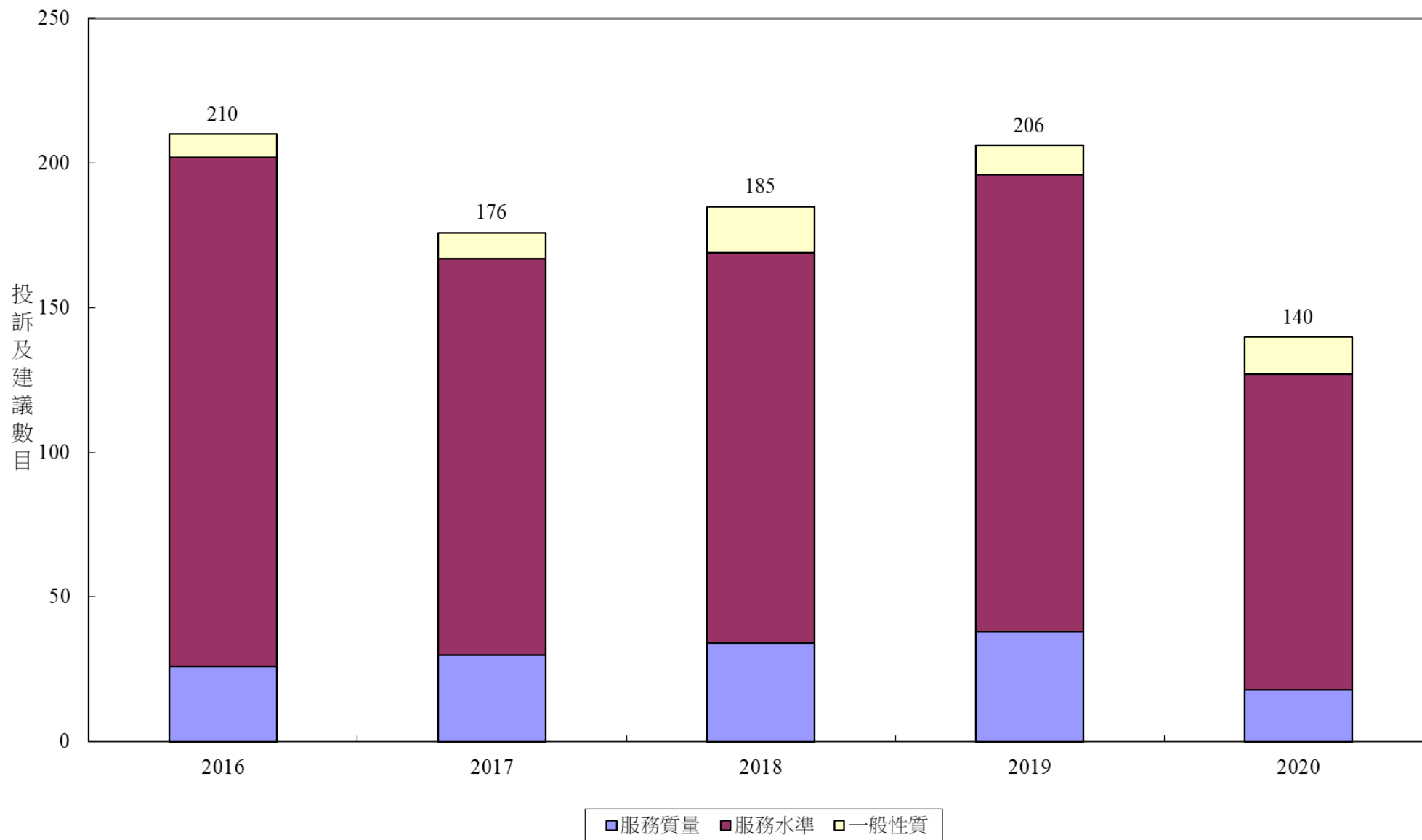


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	30	11	-63.3%
(2) 路線	-	5	-
(3) 服務時間	2	-	-100.0%
(4) 設置車站	6	2	-66.7%
小計	38	18	-52.6%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	55	37	-32.7%
(2) 路線依循情況	6	8	+33.3%
(3) 駕駛行為不當	32	26	-18.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	29	20	-31.0%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	3	1	-66.7%
(7) 車輛狀況	7	3	-57.1%
(8) 乘客服務及設施	25	13	-48.0%
小計	158	109	-31.0%
(C) 一般性質⁽¹⁾	10	13	+30.0%
合計	206	140	-32.0%

註：(1) 這些個案主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

在二零一六至二零二零年間接獲有關非專營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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	256	129	-49.6%
(2) 路線	11	11	-
(3) 服務時間	19	5	-73.7%
(4) 設置車站	27	17	-37.0%
小計	313	162	-48.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 337	930	-30.4%
(2) 路線依循情況	196	114	-41.8%
(3) 駕駛行為不當	1 031	729	-29.3%
(5) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 452	1 002	-31.0%
(5) 濫收車費	101	64	-36.6%
(6) 清潔	74	49	-33.8%
(7) 車輛狀況	55	33	-40.0%
(8) 乘客服務及設施	80	99	+23.8%
小計	4 326	3 020	-30.2%
(C) 一般性質⁽¹⁾	113	94	-16.8%
合計	4 752	3 276	-31.1%

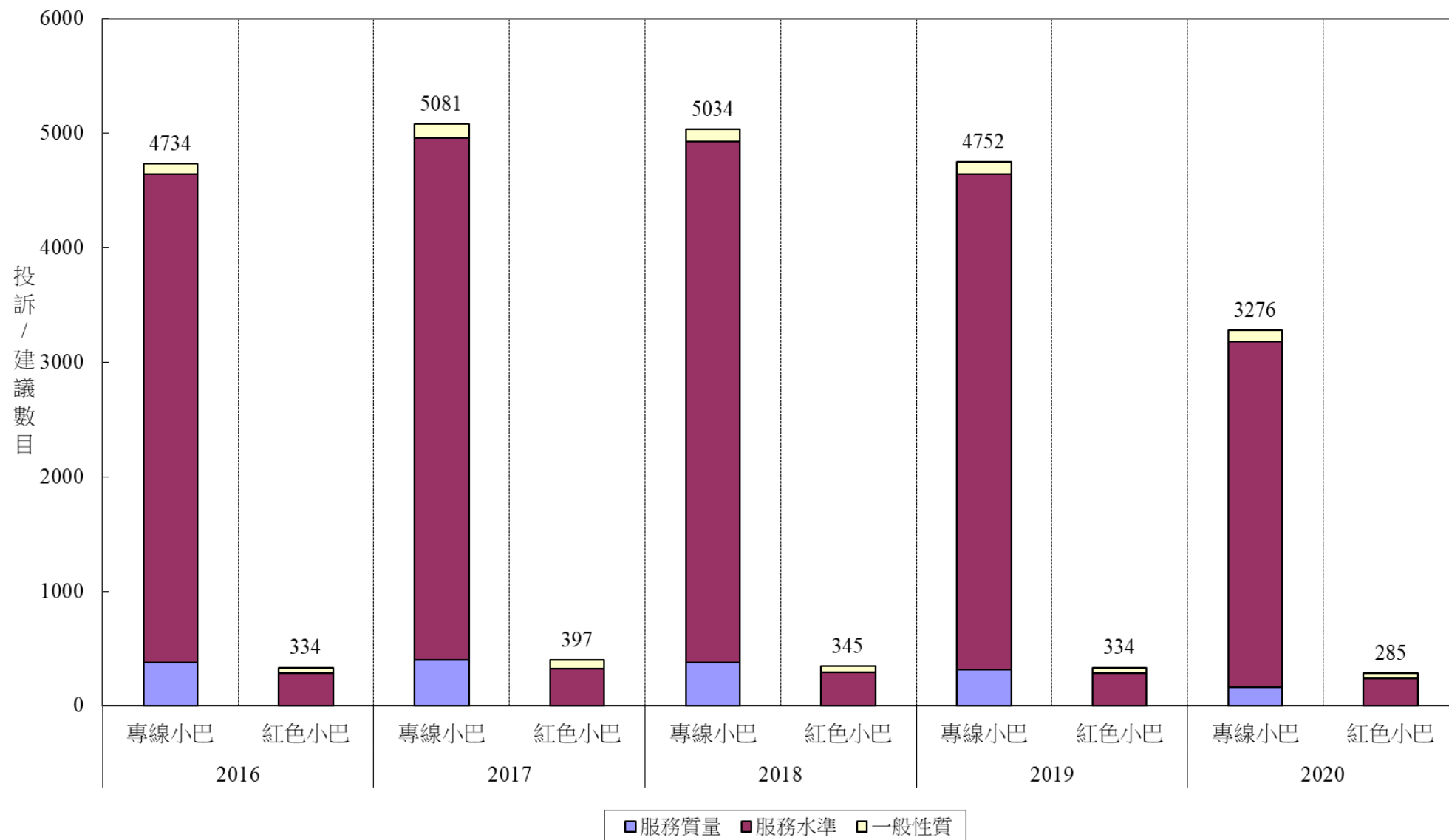
註：(1) 這些個案主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</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	177	142	-19.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	89	72	-19.1%
(5) 濫收車費	10	10	-
(6) 清潔	2	8	+300.0%
(7) 車輛狀況	3	5	+66.7%
(8) 乘客服務及設施	3	2	-33.3%
小計	284	239	-15.8%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	50	46	-8.0%
合計	334	285	-14.7%

註：(1) 這些個案主要是有關紅色小巴的班次。

在二零一六至二零二零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	2019	2020	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	1 619	910	-43.8%
(ii) 拒載	2 346	762	-67.5%
(iii) 兜客	38	10	-73.7%
(iv) 拒絕駛達目的地	424	183	-56.8%
(v) 未有展示司機證	54	45	-16.7%
(vi) 不正確展示司機證	7	4	-42.9%
	4 488	1 914	-57.4%
(b) 駕駛行為不當	2 053	1 329	-35.3%
(c) 濫收車資	1 550	658	-57.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	179	125	-30.2%
(e) 不使用最直接的路線	1 796	1 017	-43.4%
小計	10 066	5 043	-49.9%
其他			
(a) 的士阻塞	138	248	+79.7%
(b) 其他 ⁽¹⁾	114	64	-43.9%
小計	252	312	+23.8%
合計	10 318	5 355	-48.1%

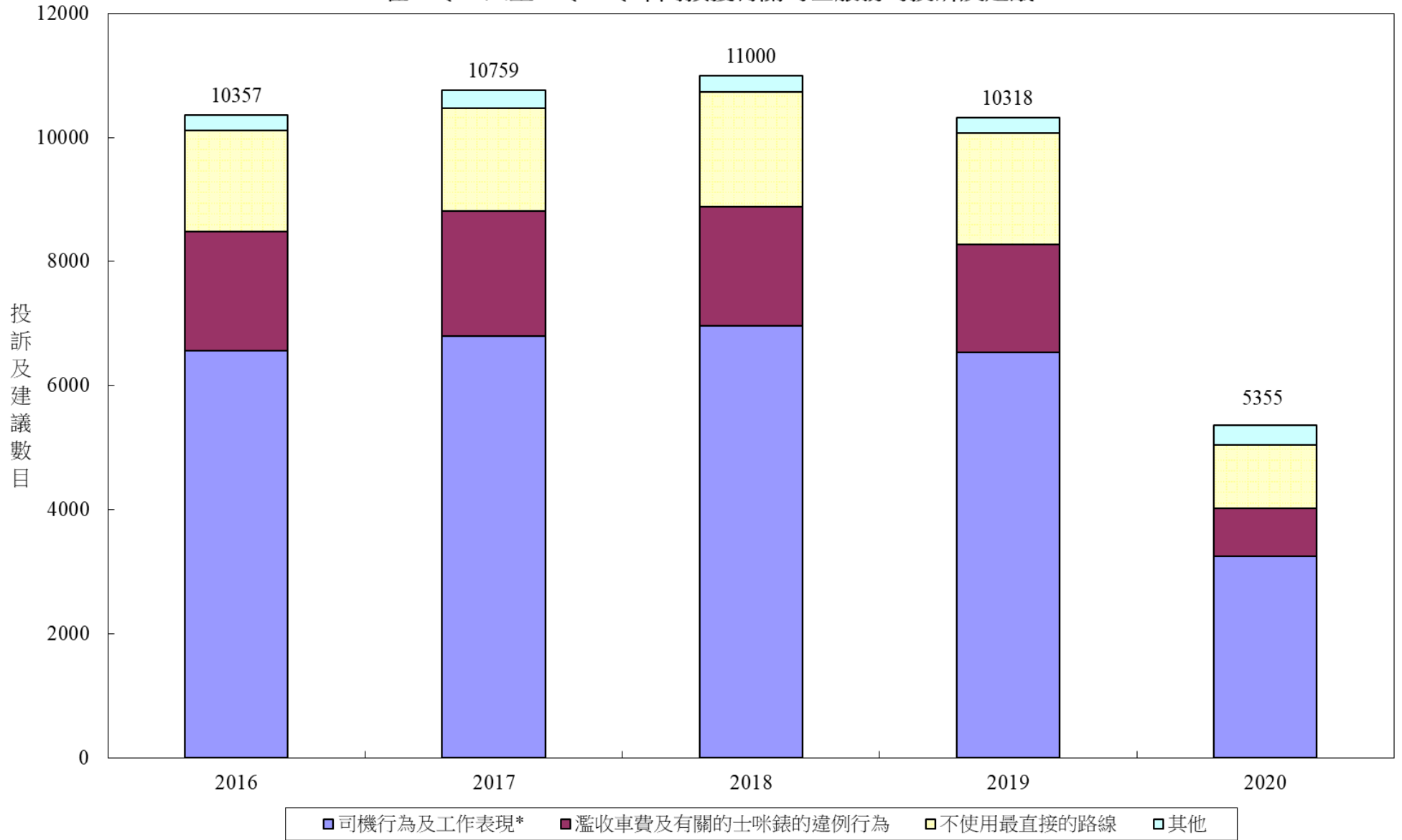
註：(1) 這些個案主要是有關的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零二零年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	157	(141)	12	(7)
(ii) 投訴人撤銷投訴	827	(1 301)	61	(67)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	366	(507)	27	(26)
	<hr/>			
合計	1 350	(1 949)	100	(100)
	<hr/> <hr/>			

註： 括號內的數字是二零一九年的數字，以作比較。

在二零一六至二零二零年間接獲有關的士服務的投訴及建議



* 包括駕駛行為不當

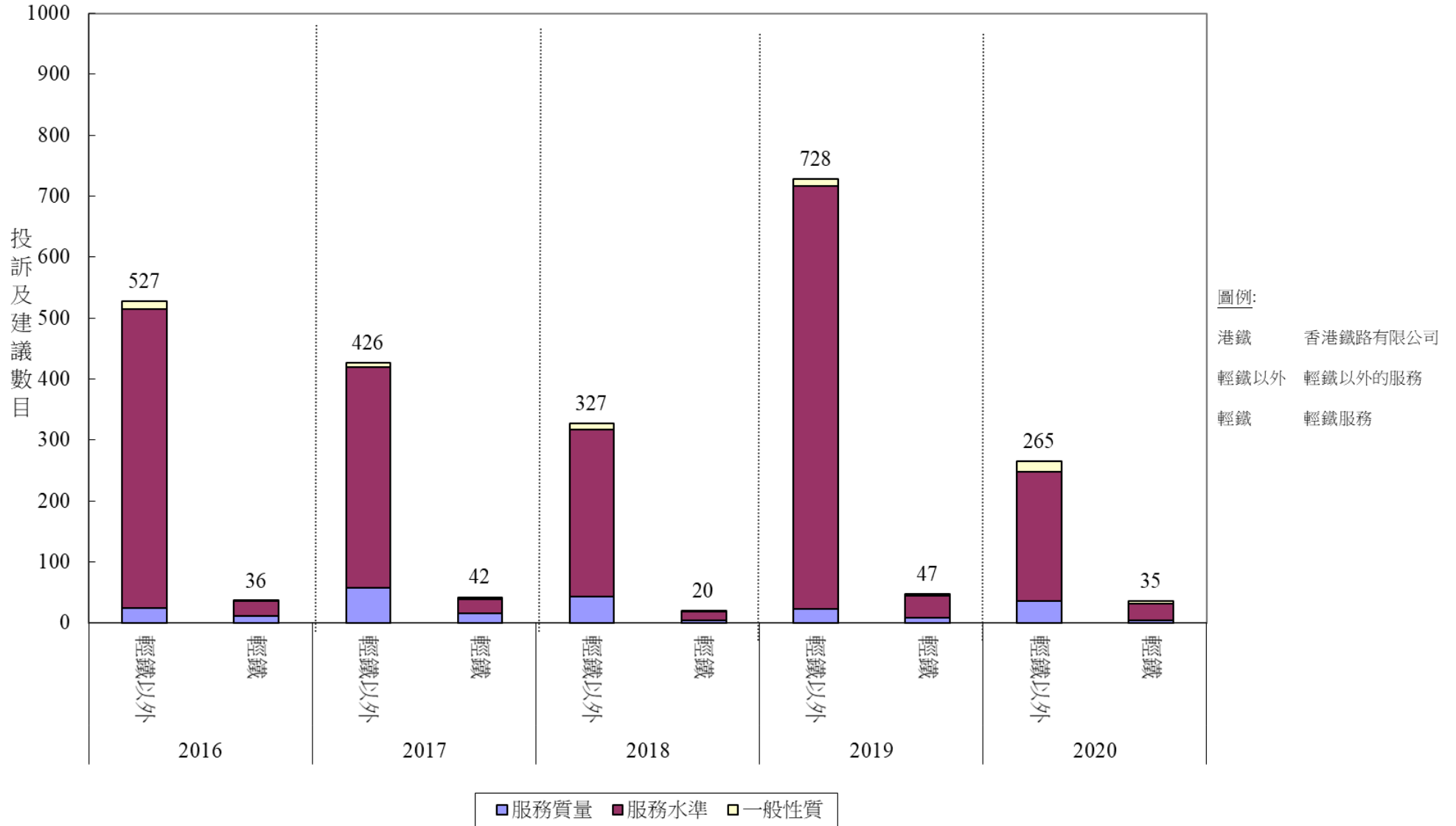
有關鐵路服務的投訴及建議⁽¹⁾

<u>鐵路公司</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	728 ⁽²⁾ (0.43)	265 (0.23)	-63.6%	(-46.5%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	47 ⁽²⁾ (0.30)	35 (0.31)	-25.5%	(+3.3%)
香港電車有限公司	29 (0.53)	52 (1.26)	+79.3%	(+137.7%)
合計	804 (0.42)	352 (0.27)	-56.2%	(-35.7%)

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) 在 775 (728 + 47) 宗個案中，有 210 宗是關於港鐵暫停服務（包括輕鐵）。

在二零一六至二零二零年間接獲港鐵服務的投訴及建議



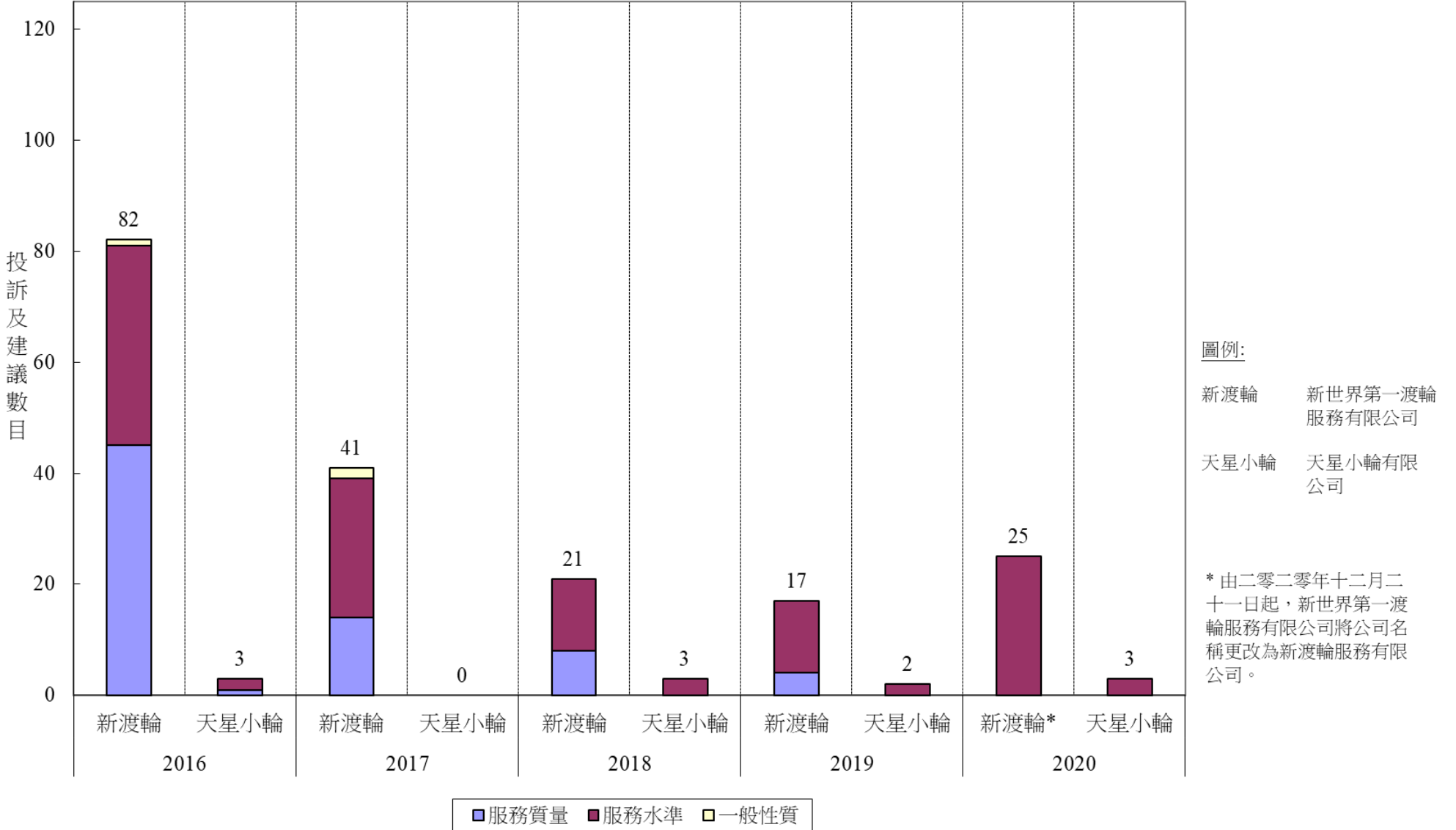
有關渡輪服務的投訴及建議⁽¹⁾

<u>渡輪公司</u>	<u>2019</u>		<u>2020</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司 ⁽²⁾	17	(1.27)	25	(2.21)	+47.1%	(+74.0%)
天星小輪有限公司	2	(0.11)	3	(0.35)	+50.0%	(+218.2%)
其他渡輪	13	(0.98)	40	(3.44)	+207.7%	(+251.0%)
合計	32	(0.72)	68	(2.16)	+112.5%	(+200.0%)

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) 由二零二零年十二月二十一日起，新世界第一渡輪服務有限公司將公司名稱更改為新渡輪服務有限公司。

在二零一六至二零二零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⁽¹⁾

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/減</u>	
交通情況				
(a) 交通擠塞	435	666	+53.1%	
(b) 交通管理	198	132	-33.3%	
(c) 增設交通標誌及設備	66	64	-3.0%	
(d) 泊車設施	20	27	+35.0%	
小計	719	889	+23.6%	
道路維修				
(a) 道路情況	40	88	+120.0%	
(b) 交通標誌及設備	72	106	+47.2%	
(c) 行車道標記	5	10	+100.0%	
小計	117	204	+74.4%	
法例執行				
(a) 違例泊車	3 182 ⁽²⁾ [1 941]	4 704 ⁽⁵⁾ [3 176]	+47.8%	[+63.6%]
(b) 其他執法事宜	981	1 225 ⁽⁶⁾ [1 001]	+24.9%	[+2.0%]
小計	4 163⁽³⁾ [2 922]	5 929⁽⁷⁾ [4 177]	+42.4%	[+43.0%]
合計	4 999⁽⁴⁾ [3 758]	7 022⁽⁸⁾ [5 270]	+40.5%	[+40.2%]

註：(1) 不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於方括號內。

(2) 在 3 182 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴。

(3) 在 4 163 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴。

(4) 在 4 999 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴。

(5) 在 4 704 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 528 宗投訴。

(6) 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 224 宗投訴。

(7) 在 5 929 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。

(8) 在 7 022 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零二零年一月至十二月)

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	25	31	32	7	92	18	53	79	57	14	30	46	42	30	43	28	34	5	-	666
(b) 交通管理	11	7	9	1	12	4	7	5	11	5	4	11	13	9	6	8	5	4	-	132
(c) 增設交通標誌及設備	7	1	2	1	11	2	1	2	2	5	3	7	4	3	4	3	3	2	1	64
(d) 泊車設施	1	1	6	3	1	1	1	-	4	-	1	-	1	-	4	1	-	2	-	27
小計	44	40	49	12	116	25	62	86	74	24	38	64	60	42	57	40	42	13	1	889
道路維修																				
(a) 道路情況	1	2	3	2	4	2	7	12	3	2	6	6	4	11	4	6	8	3	2	88
(b) 交通標誌及設備	1	11	14	2	5	6	11	1	14	2	4	7	8	5	5	3	4	3	-	106
(c) 行車道標記	1	-	2	1	-	-	1	-	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	10
小計	3	13	19	5	9	8	19	13	19	6	10	14	12	16	9	9	12	6	2	204
法例執行																				
(a) 違例泊車	155	176	1647	47	343	123	188	355	226	103	151	305	225	189	126	166	151	21	7	4704
(b) 其他執法事宜	61	66	276	18	68	34	66	53	85	12	37	74	87	79	55	36	79	21	18	1225
小計	216	242	1923	65	411	157	254	408	311	115	188	379	312	268	181	202	230	42	25	5929
合計	263	295	1991	82	536	190	335	507	404	145	236	457	384	326	247	251	284	61	28	7022

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字⁽¹⁾
(二零二零年一月至十二月)

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	25	31	32	7	92	18	53	79	57	14	30	46	42	30	43	28	34	5	-	666
(b) 交通管理	11	7	9	1	12	4	7	5	11	5	4	11	13	9	6	8	5	4	-	132
(c) 增設交通標誌及設備	7	1	2	1	11	2	1	2	2	5	3	7	4	3	4	3	3	2	1	64
(d) 泊車設施	1	1	6	3	1	1	1	-	4	-	1	-	1	-	4	1	-	2	-	27
小計	44	40	49	12	116	25	62	86	74	24	38	64	60	42	57	40	42	13	1	889
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	1	2	3	2	4	2	7	12	3	2	6	6	4	11	4	6	8	3	2	88
(b) 交通標誌及設備	1	11	14	2	5	6	11	1	14	2	4	7	8	5	5	3	4	3	-	106
(c) 行車道標記	1	-	2	1	-	-	1	-	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	10
小計	3	13	19	5	9	8	19	13	19	6	10	14	12	16	9	9	12	6	2	204
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	155	175	123	47	343	123	186	355	226	103	151	305	225	189	126	166	151	21	6	3176
(b) 其他執法事宜	61	66	55	17	68	34	64	53	85	12	37	74	87	79	55	36	79	21	18	1001
小計	216	241	178	64	411	157	250	408	311	115	188	379	312	268	181	202	230	42	24	4177
合計	263	294	246	81	536	190	331	507	404	145	236	457	384	326	247	251	284	61	27	5270

註：(1) 此列表不包括由一位投訴人在二零二零年內提出 1 752 宗投訴。該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附錄 21(i)。