

交通諮詢委員會交通投訴組年報

(二零二四年一月一日至十二月三十一日)

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.tcu.gov.hk

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	<u>頁數</u>
第一章 主要投訴及建議事項	4-19
第二章 值得注意的個案改善措施	20-22
<u>附件</u>	
1 交通投訴組接獲的投訴及建議	23-26
2 投訴及建議的調查結果一覽表	27-28
3 有關政府部門/公共交通機構在二零二四年採納的市民建議	29-32
4 二零二四年有關公共交通服務的投訴及建議	33-34
5 有關專營巴士服務的投訴及建議	35
6 有關專營巴士服務的投訴及建議	36
7 在二零二零至二零二四年間接獲有關專營巴士服務的投訴及建議	37
8 有關非專營巴士服務的投訴及建議	38
9 在二零二零至二零二四年間接獲有關非專營巴士服務的投訴及建議	39
10 有關專線小巴服務的投訴及建議	40
11 有關紅色小巴服務的投訴及建議	41
12 在二零二零至二零二四年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議	42
13 有關的士服務的投訴及建議	43

14	轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果	44
15	在二零二零至二零二四年間接獲有關的士服務的投訴及建議	45
16	有關鐵路服務的投訴及建議	46
17	在二零二零至二零二四年間接獲有關港鐵服務的投訴及建議	47
18	有關渡輪服務的投訴及建議	48
19	在二零二零至二零二四年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議	49
20	有關交通及道路情況的投訴及建議	50
21	二零二零至二零二四年間有關交通擠塞／阻塞的投訴	51
22	二零二零至二零二四年間有關違例泊車的投訴	52
23	二零二零至二零二四年間有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）	53
24	有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字	54-55
25	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	56

第一章 主要投訴及建議事項¹

二零二四年內接獲的投訴及建議的概況

在二零二四年，交通投訴組共接獲 51 046 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 843 宗³。個案總數與二零二三年的 42 352 宗⁴相比，增加 20.5%。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(i)。交通投訴組過去十年（二零一五年至二零二四年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附錄 1(ii)。在二零二四年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	37 622 ⁵	45 402 ⁶	+20.7%
交通情況	1 232 ⁷	2 485 ⁸	+101.7%
道路維修	208	182	-12.5%
法例執行	3 042	2 742 ⁹	-9.9%

¹ 個別投訴人提出的投訴數目載於相關註腳。他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。

² 在 51 046 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 5 915 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 45 131 宗，與二零二三年的 39 431 宗（見註 4）相比，增幅為 14.5%。不包括這些投訴的分類載於附錄 1(i)(b)。

³ 在這些純粹建議中，有一位市民提出 478 宗有關公共道路路線的純粹建議。

⁴ 在 42 352 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 2 921 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 39 431 宗。

⁵ 在 37 622 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 646 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 34 976 宗。

⁶ 在 45 402 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出共 4 229 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 41 173 宗，與二零二三年的 34 976 宗（見註 5）相比，增幅為 17.7%。

⁷ 在 1 232 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 957 宗。

⁸ 在 2 485 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 491 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 994 宗，與二零二三年的 957 宗（見註 7）相比，增幅為 3.9%。

⁹ 在 2 742 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 547 宗，與二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅為 16.3%。

其他 ¹⁰	248	235	-5.2%
合計	42 352 ⁴	51 046 ²	+20.5%

2. 在二零二四年，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 78%，而透過電話提出的則佔 22%。其餘的個案則是透過傳真或信件提出。交通投訴組接獲的投訴及建議均已轉交有關的政府部門及公共交通機構跟進。

3. 年內，共 35 329 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 31 670 宗（90%）證實成立，而不成立個案則有 11 宗（少於 1%），其餘 3 648 宗（10%）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。交通投訴組注意到：

- 個案成立的百分率由二零二三年的 86% 上升至二零二四年的 90%。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二零二三年的 14% 下降至二零二四年的 10%。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零二四年，警方告知交通投訴組較早前轉介的 2 376 宗¹¹ 個案的最新進展，當中有 79 名¹¹ 駕駛者被票控。

4. 在二零二四年，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部份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。在二零二四年，這些個案共有 45 402 宗⁶，佔個案總數 89%。當中純

¹⁰ 這些個案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

¹¹ 數字包括第 24 段中所述的的士個案。

粹提出建議的共有 754 宗³。這類個案的數目較二零二三年的 37 622 宗⁵增加 20.7%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

交通工具	2023		2024		增/減	
專營巴士服務	17 207 ¹²	(12.86)	20 734 ¹³	(15.01)	+20.5%	(+16.7%)
非專營巴士服務	545 ¹⁴	(4.38)	811 ¹⁵	(6.39)	+48.8%	(+45.9%)
專線小巴	7 212	(15.14)	8 865	(18.27)	+22.9%	(+20.7%)
紅色小巴	363	(6.31)	477	(8.92)	+31.4%	(+41.4%)
的士	11 452	(43.02)	13 096	(52.42)	+14.4%	(+21.9%)
鐵路運輸	744	(0.39)	1 300 ¹⁶	(0.67)	+74.7%	(+71.8%)
渡輪	99	(2.54)	119	(3.05)	+20.2%	(+20.1%)
合計	37 622⁵		45 402⁶		+20.7%	

（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。

¹² 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 14 563 宗，即每百萬乘客人次計有 10.88 宗投訴／建議。

¹³ 在 20 734 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 3 824 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 16 910 宗，即每百萬乘客人次計有 12.24 宗投訴／建議；與二零二三年的 14 563 宗及每百萬乘客人次計有 10.88 宗投訴／建議相比（見註 12），增幅分別為 16.1%及 12.5%。

¹⁴ 在 545 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 543 宗，即每百萬乘客人次計有 4.36 宗投訴／建議。

¹⁵ 在 811 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 276 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 535 宗，即每百萬乘客人次計有 4.22 宗投訴／建議；與二零二三年的 543 宗及每百萬乘客人次計有 4.36 宗投訴／建議相比（見註 14），跌幅分別為 1.5%及 3.2%。

¹⁶ 在 1 300 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗有關鐵路服務的投訴。不包括這些投訴的數字為 1 171 宗，即每百萬乘客人次計有 0.60 宗投訴／建議；與二零二三年的 744 宗及每百萬乘客人次計有 0.39 宗投訴／建議相比，增幅分別為 57.4%及 53.8%。

專營巴士服務

6. 在二零二四年，有關專營巴士服務的個案共有 20 734 宗¹³，即每百萬乘客人次計有 15.01 宗投訴／建議；與二零二三年的 17 207 宗¹²個案及每百萬乘客人次計有 12.86 宗投訴／建議相比，分別上升 20.5%及 16.7%。個案主要是涉及服務穩定性、員工行為及工作表現及駕駛行為不當。該 20 734 宗¹³個案的分類數字詳載於附錄 5。

7. 投訴班次（由二零二三年的939宗減至二零二四年的708 宗，跌幅為24.6%）及路線（由二零二三年的965宗減至二零二四年的761 宗，跌幅為21.1%）的個案數目有所減少。針對服務穩定性的投訴由二零二三年的8 423宗¹⁷增至二零二四年的9 656 宗¹⁸，增幅為14.6%。投訴有關員工行為及工作表現（由二零二三年的2 225宗增至二零二四年的4 106宗¹⁹，增幅為84.5%）、駕駛行為不當（由二零二三年的2 433宗增至二零二四年的2 871宗，增幅為18.0%）、乘客服務和設施（由二零二三年的1 286宗增至二零二四年的1 578宗，增幅為22.7%）的個案數量則有所增加。

8. 服務穩定性的投訴數目增加，部分原因可能是由於實施巴士路線重組建議所致，當中一些需求較低的路線，服務班次並無完全回復至疫情前水平。為改善整體巴士網絡的營運效率和更有效運用資源，運輸署一直與專營巴士公司合作，通過既定機制適時調整巴士服務，包括因應新基建項目及物業發展和最新出行模式導致乘客需求轉變而重組巴士服務（例如重組與新通車鐵路線重疊的巴士服務，以及因應市面晚間活動減少的整體趨勢而縮減晚間的巴士服務班次）。在推行重組項目期間，乘客或需時間適應經調整的服務水平，亦同時導致乘客提出各項投訴。運輸署一直密切監察專營巴士公司提供服務的情況和市民的出行模式，以因應不斷轉變的乘客需求適時作出調整，並在適當情況下重新調配所節省的資源改善其他服務。

¹⁷ 在 8 423 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出 2 644 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 779 宗。

¹⁸ 在 9 656 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出 3 611 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 045 宗，與二零二三年的 5 779 宗（見註 17）相比，增幅為 4.6%。

¹⁹ 在 4 106 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 213 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 893 宗，與二零二三年的 2 225 宗相比，增幅為 75.0%。

9. 除上述情況外，有關服務穩定性的投訴數目增加，也可能與服務班次是否準時有關。隨着經濟及社會活動恢復，路面交通一般較為繁忙，導致中途站巴士到站的時間更加不確定。其中一個例子是，行走屯門區（例如屯門公路及皇珠路）的巴士路線普遍受該處的繁忙交通影響。儘管如此，運輸署一直密切監察巴士服務，要求專營巴士公司在有需要時調派更多車輛以維持服務水平的穩定性，並批准在適當情況下，當交通繁忙時採用替代路線作臨時改道。經推行上述措施後，二零二四年第四季有關服務穩定性的投訴數目明顯減少，較二零二四年第三季下跌約42%。

10. 至於有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴數目增加，運輸署已要求專營巴士公司留意情況，並在有需要時與有關司機跟進。此外，專營巴士公司亦須加強培訓巴士司機，以改善駕駛行為和員工行為及工作表現。

11. 有關專營巴士服務的20 734宗¹³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：

- 九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）— 二零二四年內接獲的 12 493 宗²⁰個案中，主要涉及服務穩定性（6 673 宗²¹）、員工行為及工作表現（1 916 宗）以及駕駛行為不當（1 685 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二三年的 12.49 宗增至二零二四年的 14.62 宗，增幅為 17.1%。
- 城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））— 二零二四年內接獲的 3 203 宗²²個案，主要涉及服務穩定性（1 234 宗²³）、員工

²⁰ 在 12 493 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 916 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 577 宗，即每百萬乘客人次計有 11.20 宗投訴／建議；與二零二三年的每百萬乘客人次計有 9.50 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 17.9%。

²¹ 在 6 673 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 916 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 757 宗。

²² 在 3 203 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 337 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 866 宗，即每百萬乘客人次計有 12.37 宗投訴／建議；與二零二三年的每百萬乘客人次計有 13.17 宗投訴／建議相比（見附錄 6），跌幅為 6.1%。

²³ 在 1 234 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 337 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 897 宗。

行為及工作表現（792 宗）以及駕駛行為不當（429 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二三年的 13.71 宗增至二零二四年的 13.82 宗，增幅為 0.8%。

- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（大嶼山））— 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二三年的 22.92 宗增至二零二四年的 24.76 宗，增幅為 8.0%。二零二四年內接獲的 890 宗²⁴個案，主要涉及服務穩定性（305 宗²⁵）、員工行為及工作表現（254 宗）以及駕駛行為不當（120 宗）。
- 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，由二零二三年的 17.79 宗增至二零二四年的 26.79 宗，增幅為 50.6%。二零二四年內接獲的 1 295 宗²⁶個案中，主要涉及服務穩定性（545 宗²⁷）、員工行為及工作表現（390 宗²⁸）以及駕駛行為不當（130 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，由二零二三年的 9.23 宗增至二零二四年的 10.35 宗，增幅為 12.1%。二零二四年內接獲的 366 宗個案，主要涉及服務穩定性（105 宗）、員工行為及工作表現（98 宗）以及駕駛行為不當（69 宗）。

²⁴ 在 890 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 68 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 822 宗，即每百萬乘客人次計有 22.87 宗投訴／建議；與二零二三年的每百萬乘客人次計有 22.85 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 0.1%。

²⁵ 在 305 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 68 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 237 宗。

²⁶ 在 1 295 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 372 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 923 宗，即每百萬乘客人次計有 19.09 宗投訴／建議；與二零二三年的每百萬乘客人次計有 17.58 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 8.6%。

²⁷ 在 545 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 159 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 386 宗。

²⁸ 在 390 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 213 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 177 宗。

- 過海隧巴服務²⁹— 二零二四年內接獲的 2 487 宗³⁰個案，主要涉及服務穩定性（794 宗³¹）、員工行為及工作表現（656 宗）以及駕駛行為不當（436 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二三年的 11.25 宗 增至二零二四年的 14.16 宗，增幅為 25.9%。

12. 有關九巴、城巴（市區及新界）、城巴（大嶼山）、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

13. 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。

14. 在二零二四年，有關非專營巴士服務的個案共有 811 宗¹⁵，即每百萬乘客人次計有 6.39 宗投訴／建議；與二零二三年的 545¹⁴ 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.38 宗投訴／建議相比，分別上升 48.8% 及 45.9%。運輸署會繼續監察情況，並與營辦商緊密合作，在必要時加強服務。該 811 宗¹⁵ 個案的分類數字詳載於附錄 8。

15. 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

16. 在二零二四年，有關公共小巴服務的個案共有 9 342 宗，即每百萬乘客人次計有 17.34 宗投訴／建議；與二零二三年的 7 575 宗個案及每百萬乘客人次計有 14.18 宗投訴／建議相比，分別上升 23.3%

²⁹ 過海隧巴服務是九巴及城巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

³⁰ 在 2 487 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 131 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 356 宗，即每百萬乘客人次計有 13.42 宗投訴／建議；與二零二三年的每百萬乘客人次計有 11.20 宗投訴／建議（見附錄 6）相比，增幅為 19.8%。

³¹ 在 794 投訴及建議中，有三位投訴人提出共 131 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 663 宗。

及 22.3%。

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. 在二零二四年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 8 865 宗，佔所有公共小巴個案的 95%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 18.27 宗；與二零二三年的 7 212 宗個案及每百萬乘客人次計有 15.14 宗投訴／建議相比，分別上升 22.9%及 20.7%。個案數目上升主要原因是有關員工行為及工作表現及駕駛行為不當投訴增加。該 8 865 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

19. 與二零二三年相比，在二零二四年所接獲投訴的整體數目有所增加。在接獲的專線小巴投訴個案中，大部分個案關於員工行為及工作表現（包括司機）、服務穩定性，以及駕駛行為不當。鑑於投訴專線小巴司機駕駛行為不當和行為及工作表現的數目不斷增加，運輸署會繼續與專線小巴業界合作推行措施，例如為新入職司機及輸入司機提供職前培訓課程。同時，就投訴專線小巴的服務穩定性而言，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，藉此查明有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題。此外，如有營辦商不依循服務班次（包括不依循時間表及路線等），運輸署會發出警告信。當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮該等警告信。如專線小巴營辦商表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

紅色小巴服務

20. 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³²。

21. 在二零二四年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 477 宗，佔所有公共小巴個案的 5%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目

³² 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。

是 8.92 宗；與二零二三年的 363 宗個案及每百萬乘客人次計有 6.31 宗投訴／建議相比，分別上升 31.4%及 41.4%。該 477 宗個案的分類數字詳載於附錄 11。

22. 至於紅色小巴的個案，在二零二四年所接獲投訴的整體數目較二零二三年為多，投訴類別主要是駕駛行為不當，以及員工行為及工作表現（包括司機）。由於紅色小巴大部份由個人獨立經營，運輸署收到有關員工行為及工作表現的投訴後，便會向相關的紅色小巴業界商會反映，並提醒他們敦促紅色小巴司機注意。至於有關駕駛行為不當的投訴，運輸署會把涉嫌違反道路交通規例的投訴轉介警方採取執法行動。此外，運輸署通過與紅色小巴業界商會舉行定期會議，不時提醒公共小巴業界注意駕駛安全和服務質素。運輸署亦與警方合作，為前線公共小巴司機舉行安全講座，以提高他們的安全意識。

23. 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。

的士服務

24. 在二零二四年，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 13 096 宗，佔涉及公共交通服務個案總數約 29%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 52.42 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零二三年的 11 452 宗個案及每百萬乘客人次計有 43.02 宗投訴／建議相比，分別上升 14.4%及 21.9%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是拒載、不使用最直接的路線及司機駕駛行為不當）。該 13 096 宗個案的分類數字詳載於附錄 13。

25. 在接獲的 13 096 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 12 667 宗（96.7%）。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 3 312 宗（26.1%）這類投訴轉介警方處理。在二零二四年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 918 宗個案，當中有 39 名駕駛者被票控。調查結果的分類數字載於附錄 14。

26. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 15。

27. 警方一直採取執法行動，打擊的士司機違例行為，主要包括在黑點加強巡邏，以及根據情報採取行動。市民遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，警方十分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。

28. 在二零二四年的投訴數目增加，相信主要是由於訪港旅客總數上升。根據香港旅遊發展局的資料，香港在二零二四年共接待 4 500 萬旅客，按年增長 31%。運輸署已通過不同途徑，包括定期舉行業界會議、安全駕駛講座、致函業界和出版通訊，提醒業界提高的士服務質素。如的士車主及司機屢次干犯違規行為或其他與的士司機相關的嚴重罪行（例如濫收車資及拒載），運輸署會按情況向警方提供他們的個人資料，以作調查和採取檢控行動。運輸署亦會按需要要求警方在各個黑點加強執法行動，打擊違規行為。

29. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府在過去兩年推出一系列措施以提升個人化點對點交通服務的整體質素，以及促進的士行業的長遠健康發展。為了對的士司機的違規行為加強阻嚇作用，政府就部分與的士司機相關的罪行引入兩級制罰則和的士司機違例記分制。該兩級制罰則在二零二三年十二月二十二日生效，而的士司機違例記分制則於二零二四年九月二十二日生效。截至二零二五年七月十四日，共有 107 名的士司機因干犯有關罪行而被定罪或負上法律責任須繳付定額罰款，以及根據記分制被記分數。

30. 此外，為善用科技提升整體的士服務質素，政府於二零二五年七月二十三日透過先訂立後審議的程序，向立法會提交兩條修訂規例，建議規定所有的士必須在車廂內安裝行程記錄系統，以及所有的士司機必須容許乘客以電子繳付媒介繳付的士車費。經立法會審議後，有關所有的士司機必須容許乘客以電子繳付媒介繳付的士車費的規定將於二零二六年四月一日生效。至於行程記錄系統，政府預期的士業界可在二零二六年開始在的士車廂內安裝行車記錄系統，以期於二零二七年完成安裝。

鐵路服務

31. 在二零二四年，有關鐵路服務的個案共有 1 300 宗¹⁶，與二零二三年的 744 宗個案相比，上升了 74.7%。其中每百萬乘客人次計的投訴／建議數目由二零二三年的 0.39 宗上升至二零二四年的 0.67 宗，增幅為 71.8%。

32. 有關鐵路服務的 1 300 宗¹⁶ 個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 16。其中有 1 226 宗³³個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 94%。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，與二零二三年的 0.34 宗增至二零二四年的 0.60 宗，增幅為 76.5%。二零二四年內接獲的 1 045 宗³⁴個案，主要涉及乘客服務和設施(558 宗)及員工行為及工作表現(256 宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二三年的 0.67 宗增至二零二四年的 1.17 宗，增幅為 74.6%。二零二四年內接獲的 181 宗³⁵個案，主要涉及乘客服務和設施(86 宗)及班次／載客量(41 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。

34. 在二零二四年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二三年增加，特別是關乎員工行為及工作表現，以及乘客服務和設施。這些個案涉及員工在執行附例和回應乘客查詢時的態度、要求港鐵公司對違反附例加強執法行動，以及在炎熱天氣下港鐵車站的溫度問題。針對在炎熱天氣下港鐵車站的溫度問題，港鐵公司已即時安排在各車站加裝超過 250 部流動通風設備和牛角扇，以加強空氣流通和減低炎熱天氣的影響。至於員工的工作表現，港鐵公司已提醒前線員工注意態度，特別是對可能違反附例而加強執法行動的情況。運輸署已提醒港鐵公司繼續密切監察情況，並按需要採取改善措施。

35. 電車服務方面，在二零二四年所接獲的投訴有 74 宗，與二零二三年的 77 宗相比，跌幅為 3.9%。投訴大多涉及員工行為及工作表現及駕駛行為不當。香港電車有限公司已調查有關投訴，並會繼續監察電車車長的工作表現，按照時間表和乘客需要營運。

³³ 在 1 226 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 129 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 097 宗，與二零二三年的 667 宗相比，增幅為 64.5%。

³⁴ 在 1 045 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 94 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 951 宗，與二零二三年的 566 宗相比，增幅為 68.0%。

³⁵ 在 181 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 35 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 146 宗，與二零二三年的 101 宗相比，增幅為 44.6%。

渡輪服務

36. 在二零二四年，有關渡輪服務的個案共有 119 宗，即每百萬乘客人次計有 3.05 宗投訴／建議；與二零二三年的 99 宗個案和每百萬乘客人次計有 2.54 宗投訴／建議相比，分別上升 20.2% 及 20.1%。投訴數目增加，主要原因是有關員工行為及工作表現及乘客服務和設施投訴增加。

37. 有關渡輪服務的 119 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 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二三年的 2.98 宗上升至二零二四年的 3.22 宗，增幅為 8.1%。
- 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，由二零二三年的 0.94 宗上升至二零二四年的 1.91 宗，跌幅為 103.2%。

38. 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。

交通及道路情況

39. 在二零二四年，交通投訴組共接獲 5 409 宗³⁶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 83 宗；與二零二三年的 4 482 宗³⁷投訴及建議相比，上升 20.7%。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 20 至附錄 24。

³⁶ 在 5 409 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 1 686 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 723 宗，與二零二三年的 4 207 宗（見註 37）相比，跌幅為 11.5%。

³⁷ 在 4 482 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 207 宗。

交通情況

40. 在二零二四年，交通投訴組共接獲 2 485 宗⁸有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 5%。與二零二三年的 1 232 宗⁷相比，這類個案數目增加 101.7%。

41. 在接獲的 2 485 宗⁸個案中，與交通擠塞／阻塞有關的共有 1 907 宗³⁸（77%）；與二零二三年的 761 宗³⁹相比，增加 150.6%。二零二四年引致交通擠塞／阻塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		
	2023	2024	增/減
車輛擠塞／阻塞	575 ⁴⁰	1 748 ⁴¹	+204.0%
交通管理	111	82	-26.1%
道路工程	24	37	+54.2%
其他	51	40	-21.6%
合計	761 ³⁹	1 907 ³⁸	+150.6%

³⁸ 在 1 907 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 1 491 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 416 宗，與二零二三年的 486 宗（見註 39）相比，跌幅為 14.4%。

³⁹ 在 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 486 宗。

⁴⁰ 在 575 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 300 宗。

⁴¹ 在 1 748 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 1 491 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 257 宗，與二零二三年的 300 宗（見註 40）相比，跌幅為 14.3%。

42. 在二零二四年，接獲較多有關交通擠塞／阻塞投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>增/減</u>
葵青	323 ⁴²	1 023 ⁴³	+216.7%
九龍城	34	333 ⁴⁴	+879.4%
油尖旺	49	152 ⁴⁵	+210.2%

43. 所有涉及交通擠塞／阻塞的投訴及建議，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。在接獲的 1 907 宗³⁸個案中，有 1 748 宗⁴¹（92%）涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零二三年的 575 宗相比，升幅為 204.0%。在二零二四年，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成效，盡量減低道路工程導致交通擠塞；
- (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。

⁴² 在 323 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 48 宗。

⁴³ 在 1 023 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 011 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 宗，與二零二三年的 48 宗（見註 42）相比，跌幅為 75.0%。

⁴⁴ 在 333 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 308 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 25 宗，與二零二三年的 34 宗相比，跌幅為 26.5%。

⁴⁵ 在 152 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 111 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 41 宗，與二零二三年的 49 宗相比，跌幅為 16.3%。

44. 在二零二四年接獲 319 宗有關交通管理事宜（不包括有關交通擠塞的個案）投訴及建議。這些個案與交通燈號時間分配及行車線安排等有關。與二零二三年的 255 宗相比，個案數目增加 25.1%。

45. 此外，在二零二四年，交通投訴組接獲 186 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二三年的 121 宗增加 53.7%。

46. 在二零二四年，有關泊車設施的投訴及建議共有 73 宗，較二零二三年的 95 宗下降 23.2%。

道路維修

47. 在二零二四年，交通投訴組共接獲 182 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零二三年的 208 宗比較，這類個案的數目下降 12.5%。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

48. 在二零二四年，交通投訴組共接獲 2 742 宗⁹有關法例執行的投訴，佔個案總數約 5%；與二零二三年的 3 042 宗相比，減少 9.9%。

49. 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。

50. 交通投訴組在二零二四年共接獲 525 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，警方在二零二四年共提出 26 004 宗檢控，與二零二三年的 26 929 宗相比，下跌 3.4%。

有關道路安全事宜的投訴及建議

51. 在二零二四年接獲的 51 046 宗²投訴及建議中，8 806 宗（17.3%）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	6 556
交通管理	171
道路維修	61
法例執行	2 018
合計	<u>8 806</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、車輛狀況以及其他事項（例如公共交通車輛造成阻塞、服務質量、上落車安排），可能危及乘客或其他道路使用者。

53. 交通管理方面，投訴人主要關注到不適當的輔助交通設備的安排、不適當的交通燈號安排／協調和不適當的交通限制措施，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及損壞交通燈號，可能導致交通意外。

55. 在二零二四年接獲的 8 806 宗有關道路安全的投訴及建議中，346 宗與騎單車人士或單車安全有關。

56. 法例執行方面，有關違例泊車造成阻塞的投訴共有 1 027 宗⁴⁶。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、衝紅燈以及沒有讓路給行人或車輛）並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 991 宗。

57. 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。

⁴⁶ 在 1 027 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 444 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 583 宗。

第二章 值得注意的個案改善措施

加強南區的行人安全

58. 一名市民對南區行人過路處不足的問題表示關注。二零二四年六月，大潭道曾發生一宗交通意外，揭示區內一些安全隱患。他認為交通擠塞並非由行人過路處引起，而是交通流量超出了南區道路的設計行車量所致。該名市民建議政府相關部門在南區增設行人過路處，特別是在大潭道近香港國際學校處設置交通燈和速度限制標誌，以加強行人安全，並提醒駕駛人士小心駕駛。

59. 有關個案已轉交運輸署跟進。該署回覆指為改善南區行人過路處的環境，運輸署一直有檢視公共道路上的行人和交通情況，並曾就在合適地點設置或改善行人過路設施進行考慮。該署於二零二三年及二零二四年分別在黃竹坑道（近科達設計中心）及業發街設置新的行人過路設施。此外，運輸署正與路政署聯繫，檢視在大潭道（近香港國際學校）、鴨脷洲大街等地點設置行人過路設施的可行性。待有可行方案，該署會經民政事務總署安排就此進行地區諮詢。至於鴨脷洲大街的擬議工程，路政署表示，有關建造工程預計在二零二五年之內展開。

60. 就着投訴人提出在大潭道近香港國際學校處設置行人過路設施的建議，運輸署正與路政署聯繫，檢視在香港國際學校附近的大潭道與白筆山道交界處設置交通燈控制過路處是否可行，藉此改善行人環境。路政署進一步表示，大潭道的建造工程預計約於二零二五年內展開。

61. 此外，運輸署表示，根據《道路交通條例》（第 374 章）第 40 條，除非「速度限制」標誌另有標示，否則所有道路的最高速度限制為每小時 50 公里。由於整段大潭道均受時速 50 公里的車速所限制，故有關路段無須設置速度限制標誌。大潭道的適當位置已設有「前面道路兩邊收窄」、「開始減速」及「小心迎面而來的車輛」的交通標誌，以及「慢駛」的道路標記。為進一步提醒駕駛人士小心駕駛，運輸署已於二零二四年九月在香港國際學校附近的大潭道及白筆山道增設「慢駛」道路標記，以及「前面有行人在道路上或正橫過道路」和「學校」的交通標誌。

有關開源道與偉業街交界處的臨時交通管制措施

62. 自從連接偉業街、開源道及觀塘碼頭公共運輸交匯處的迴旋處於二零二四年八月因臨時交通管制改為交通燈控制路口後，交通投訴組接獲多宗市民投訴，指該處一帶交通嚴重擠塞。

63. 有關個案已轉交運輸署調查和跟進。運輸署回覆指，該署一直監察開源道與偉業街交界處的交通情況，並已調整鄰近交界處的交通燈號，以理順交通流量。該署表示，已與倡議部門土木工程拓展署（土拓署）和警方進行多次實地視察，以檢視有關的臨時交通安排。該署亦表示已實施多項交通改善措施，包括(a)設立一條專供觀塘碼頭公共運輸交匯處轉入偉業街西行線的行車道；(b)在觀塘碼頭公共運輸交匯處出口道路與偉業街交界處設置黃色方格路口標記，確保該處交通暢順；(c)局部擴闊開源道最左行車線，以配合長車轉向所需及維持開源道三線行車；(d)改善交通標誌和道路標記，以提示駕駛人士相關的臨時交通安排，並禁止在交界處掉頭和造成阻塞；(e)增設方向標誌，為前往不同目的地的駕駛者及乘客提供指示；(f)與專營巴士營辦商和附近物業的管理公司等不同持份者保持聯繫，解說臨時交通安排措施及改道路線；以及(g)加強執法行動，打擊在有關道路交界處違例泊車。

64. 運輸署表示，在實施上述措施後，該處在繁忙時間的交通情況有所改善。運輸署會繼續監察實施臨時交通安排後的交通情況，並在有需要時要求土拓署更改臨時交通安排，直至工程完結（暫定二零二五年底）。

實施交通管理措施以紓緩屯門區的擠塞情況

65. 屯門一赤鱗角隧道通車後，交通投訴組接獲多宗市民對屯門公路擠塞情況所提出的投訴。一名市民表示，屯門公路在早上繁忙時段經常堵塞，當中往荃灣方向近屯門市中心路段的情況尤其嚴重。據投訴人觀察所見，車龍中有不少車輛取道上述路段轉入屯門一赤鱗角隧道。投訴人要求運輸署採取可行措施，以紓緩交通擠塞情況。

66. 有關個案已轉交運輸署跟進。該署回覆指，部門一直密切監察新界西北的交通情況和需求變動，並按需要適時採取相應的交通措施。為配合新界西北發展衍生的長遠交通需求，政府正進行一系列項目，包括十一號幹線（元朗至北大嶼山段）和屯門繞道等。這些措施旨在加強區內外的連繫，提升交匯道路和區內道路網絡的承受能力，增強

周邊發展的連繫。

67. 擬建的屯門繞道將可讓車輛直接往來元朗和屯門—赤鱗角隧道，而無須繞道屯門公路（市中心段）和皇珠路，這有助該等道路交通分流，減輕相關道路的交通負荷。

68. 在中期措施方面，政府會在屯門繞道開通前，在屯門區內優先進行主要道路擴建工程（包括擬建的龍富路連接路和海榮路連接路），以提升區內道路網絡的承受能力。擬建的龍富路連接路讓車輛可直接由龍富路前往青雲路，便利屯門市中心和屯門西之間的交通往來，並把屯門公路（市中心段）和皇珠路的車輛分流至該連接路，這有助紓緩該等道路的擠塞情況。

69. 此外，運輸署亦已因應屯門的交通情況，制訂了短期交通管理措施。政府已安排在鳴琴路與龍門路交界處進行路口擴闊工程，讓車輛可順暢地沿青田路、鳴琴路、青雲路和龍門路的路線，往來屯門公路（虎地段）和屯門—赤鱗角隧道，藉此把屯門公路（市中心段）和皇珠路的交通分流。

70. 運輸署會繼續監察屯門區的交通情況，並按需要制訂適當的交通管理措施。

交通投訴組在二零二零至二零二四年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾	<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>2024</u>	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	1 165	[97]	2 921	[942]	4 051	[1 245]	2 969	[934]	2 451	[682]
(b) 服務水準	15 855	[22]	22 456	[44]	28 599	[47]	33 856	[75]	42 029	[50]
(c) 一般性質	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]	922	[22]
	17 622	[138]	26 004	[997]	33 395	[1 332]	37 622	[1 034]	45 402	[754]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞／阻塞	666	[12]	783	[17]	448	[14]	761	[17]	1 907	[4]
(b) 交通管理	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]	319	[43]
(c) 增設交通標誌及設備	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]	186	[25]
(d) 泊車設施	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]	73	[6]
	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	1 232	[135]	2 485	[78]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	88		88	[2]	80		113	[4]	88	[1]
(b) 交通標誌及設備	106	[1]	325	[3]	169	[2]	82	[1]	86	[1]
(c) 行車道標記	10		14		12	[1]	13		8	
	204	[1]	427	[5]	261	[3]	208	[5]	182	[2]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	4 704	[1]	3 290	[5]	3 934	[3]	2 042	[5]	1 589	[2]
(b) 其他執法事宜	1 225	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]	1 153	[1]
	5 929	[4]	4 648	[14]	5 069	[11]	3 042	[7]	2 742	[3]
V. 其他	244	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]	235	[6]
合計	24 888	[214]	32 512	[1 136]	39 684	[1 451]	42 352	[1 188]	51 046	[843]

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。

交通投訴組在二零二零至二零二四年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ⁽²⁾	<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>2024</u>	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]	2 969	[934]	2 451	[682]
(b) 服務水準	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]	37 800	[50]
(c) 一般性質	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]	922	[22]
	15 982 ⁽³⁾	[138]	24 734 ⁽⁸⁾	[997]	26 279 ⁽¹²⁾	[1 332]	34 976 ⁽¹⁵⁾	[1 034]	41 173 ⁽¹⁸⁾	[754]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞／阻塞	666	[12]	783	[17]	448	[14]	486 ⁽¹⁶⁾	[17]	416 ⁽¹⁹⁾	[4]
(b) 交通管理	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]	319	[43]
(c) 增設交通標誌及設備	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]	186	[25]
(d) 泊車設施	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]	73	[6]
	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	957	[135]	994	[78]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	88		88	[2]	80		113	[4]	88	[1]
(b) 交通標誌及設備	106	[1]	181 ⁽⁹⁾	[3]	169	[2]	82	[1]	86	[1]
(c) 行車道標記	10		14		12	[1]	13		8	
	204	[1]	283	[5]	261	[3]	208	[5]	182	[2]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	3 176 ⁽⁴⁾	[1]	3 137 ⁽¹⁰⁾	[5]	2 636 ⁽¹³⁾	[3]	2 042	[5]	1 589	[2]
(b) 其他執法事宜	1 001 ⁽⁵⁾	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]	958 ⁽²⁰⁾	[1]
	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]	3 042	[7]	2 547	[3]
V. 其他	202 ⁽⁶⁾	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]	235	[6]
合計	21 454⁽⁷⁾	[214]	30 945⁽¹¹⁾	[1 136]	31 270⁽¹⁴⁾	[1 451]	39 431⁽¹⁷⁾	[1 188]	45 131⁽²¹⁾	[843]

註： (1) 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) 方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數字。這些數字已包括在所接獲個案的總數之中。

(3) 不包括由兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。

(4) 不包括由一位投訴人提出共 1 528 宗投訴。

(5) 不包括由一位投訴人提出共 224 宗投訴。

(6) 不包括由一位投訴人提出共 42 宗投訴。

(7) 不包括由三位投訴人提出共 3 434 宗投訴。

(8) 不包括由兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。

(9) 不包括由一位投訴人提出共 144 宗投訴。

(10) 不包括由一位投訴人提出共 153 宗投訴。

(11) 不包括由四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。

(12) 不包括由 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。

(13) 不包括由一位投訴人提出共 1 298 宗投訴。

(14) 不包括由 14 位投訴人提出共 8 414 宗投訴。

(15) 不包括由五位投訴人提出共 2 646 宗投訴。

(16) 不包括由一位投訴人提出共 275 宗投訴。

(17) 不包括由六位投訴人提出共 2 921 宗投訴。

(18) 不包括由七位投訴人提出共 4 229 宗投訴。

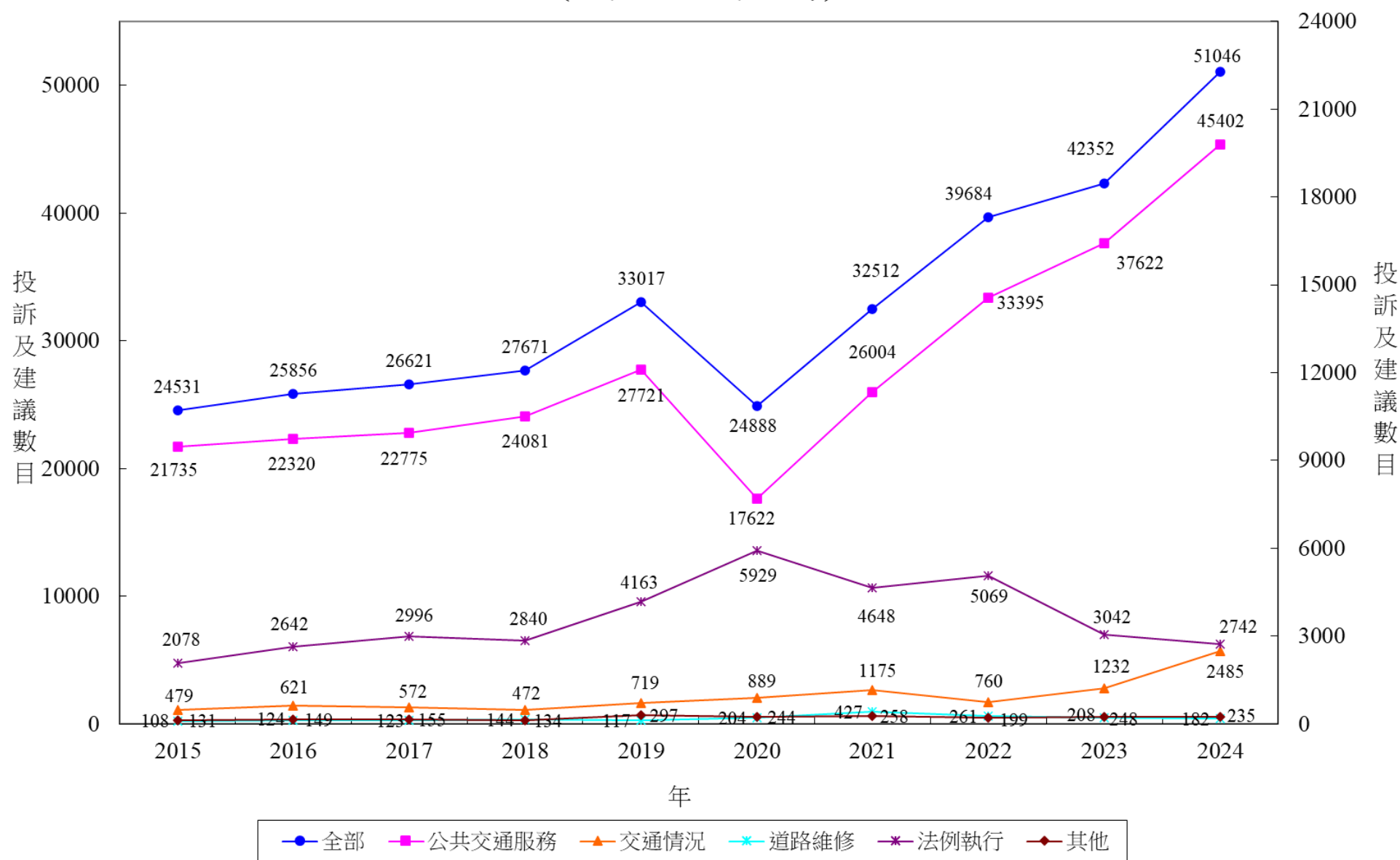
(19) 不包括由二位投訴人提出共 1 491 宗投訴。

(20) 不包括由一位投訴人提出共 195 宗投訴。

(21) 不包括由九位投訴人提出共 5 915 宗投訴。

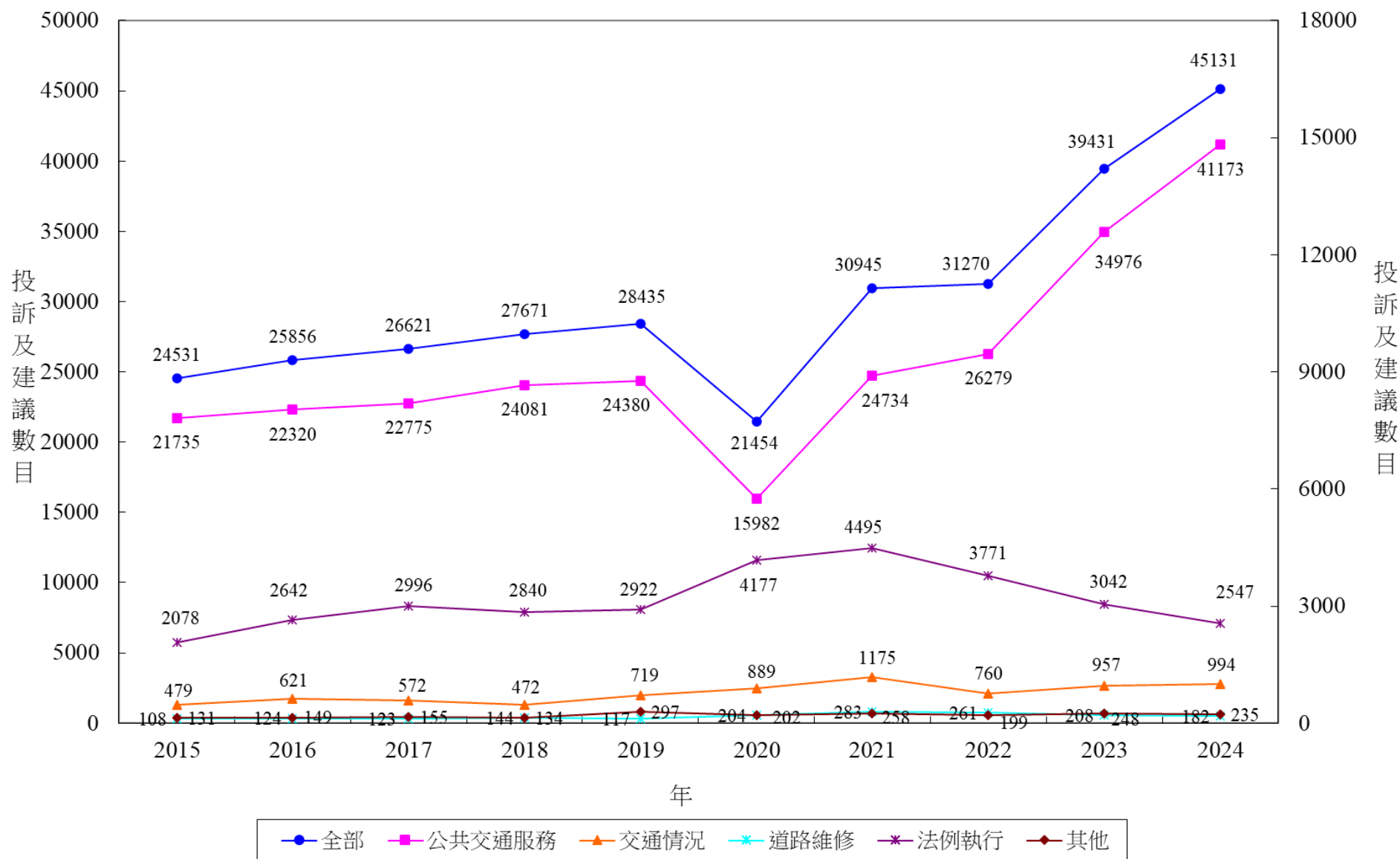
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一五至二零二四年)

附錄 1(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一五至二零二四年)

附錄 1(ii)(b)



註：(1) 此列表內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(ii)(a)。

投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二四年一月至十二月)

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	17	2 240	-	1	2 258	
(b) 服務水準	1 735	22 711	11	3 441	27 898	
(c) 一般性質	7	741	-	11	759	
	1 759	25 692	11	3 453	30 915	
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞／阻塞	81	670	-	2	753	
(b) 交通管理	29	221	-	-	250	
(c) 增設交通標誌及設備	16	100	-	-	116	
(d) 泊車設施	6	72	-	-	78	
	132	1 063	-	2	1 197	
III. 道路維修						
(a) 道路情況	10	51	-	-	61	
(b) 交通標誌及設備	32	50	-	-	82	
(c) 行車道標記	2	5	-	-	7	
	44	106	-	-	150	
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車	1 153	510	-	4	1 667	
(b) 其他執法事宜	25	948	-	188	1 161	
	1 178	1 458	-	192	2 828	
V. 其他	12	226	-	1	239	
合計	3 125 (9%)	28 545 (81%)	11 (<1%)	3 648 (10%)	35 329 (100%)	
	31 670 (90%)					

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
(二零二四年一月至十二月)

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	675	8 116	-	112	8 903
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	9	2 763	-	17	2 789
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	11	832	-	2	845
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	296	-	-	296
龍運巴士公司	1	960	-	-	961
過海隧巴服務	5	2 161	-	10	2 176
非專營巴士服務	9	728	4	4	745
專線小巴	1 021	5 936	-	57	7 014
紅色小巴	1	349	-	9	359
的士	10	2 328	1	3 238	5 577
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	15	897	5	-	917
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	158	1	-	161
香港電車有限公司	-	67	-	3	70
新世界第一渡輪服務有限公司	-	24	-	-	24
天星小輪有限公司	-	30	-	-	30
其他渡輪	-	47	-	1	48
合計	1 759 (6%)	25 692 (83%)	11 (<1%)	3 453 (11%)	30 915 (100%)
	27 451 (89%)				

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

有關政府部門/公共交通機構在二零二四年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 加強城巴第 A12 號線的服務，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 A10 號線的服務，滿足乘客的需求。

九龍區

- 搬遷碧雲道北行近康栢苑的專線小巴士站，改善交通流量。
- 在深旺道近海達邨設立的士站，方便的士等候。

新界區

- 延長城巴第 B8 號線的服務時間，滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 276B 號線的服務，滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 249X 號線下午繁忙時間的服務，滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 288B 號線在早上繁忙時間的服務，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 B8 號線的服務，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 修改琉璃街近興發街的「望右」標記，方便行人橫過馬路。
- 調整阿公岩道與柴灣道交界處交通燈的行人過路按鍵設定，方便行

人橫過馬路。

- 在黃泥涌道近體育道加設黃色橫條道路標記和「15 米前停車」交通標誌，提醒駕駛人士減速並在前面停車。
- 延長花園道及下亞厘畢道交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在堅尼地城第 96W 及 98W 號電車站黃色「停車」線前方的行車道路路面加設紅褐底色的「留意乘客」道路標記，改善道路安全。
- 延長上亞厘畢道與堅道交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

九龍區

- 延長茶果嶺道南行與高超道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長伊利沙伯醫院路轉入加士居道交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 調低聯合道與賈炳達道交界處電子行人過路發聲裝置的音量，盡量減低對附近居民造成噪音滋擾。
- 修改牛頭角道與振華道交界處的行車線標記，提升道路安全。
- 延長窩打老道與碧街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在盈鳳里近竹園聯合村增設「望右」、「望左」及影線道路標記和雙黃線，改善道路安全。
- 延長歌和老街東行線與南昌街交界處交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長勵業街南行轉入海濱道一組交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。

- 在振華道近彩霞道實施 24 小時「禁止停車」限制區，防止違例泊車，改善道路安全。
- 縮短香港浸會大學逸夫行政樓對出聯福道一組交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 延長佛光街與忠孝街交界處交通燈在星期一至五傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長通州街與興華街西交界處交通燈的行人綠燈閃動時間，方便行人橫過馬路。
- 延長連翔道北行與佐敦道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長白田街右轉入窩仔街及窩仔街右轉入石硤尾街交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 增加欽州街西近西邨路的電單車泊車位，方便電單車駕駛者。
- 延長協和街與秀雅道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長鯉魚門道近聖安當女書院往鯉魚門方向交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 延長屯門鄉事會路與海珠路交界處交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 縮短石排頭路與鳴琴路交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 延長興貴街南行線一組交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長怡東路南行線一組交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長青山公路－青山灣段北行右轉和海榮路東行線一組交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山公路－藍地段南行轉入福亨村路一組交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長青山公路－洪水橋段南行轉入順達街一組交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長龍發街轉入龍門路交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長天瑞路與通往俊宏軒及天恆邨巴士總站連接路交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長寶邑路與唐賢街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長田廈路與青山公路－洪水橋段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。
- 延長東涌海濱路與怡東路及迎禧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。
- 延長達運道與豐運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。
- 縮短天瑞路與天壇街及通往天頌苑連接路交界處交通燈的行車綠燈時間，方便行人橫過馬路。

二零二四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																
	城巴 (市區及 新界)	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士											
	九巴										港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
(A) 服務質量																	
(1) 班次／載客量	366	158	37	26	45	76	28	570	-	-	53	14	2	4	2	3	1384
(2) 路線	382	153	43	4	40	139	9	40	-	-	4	-	-	-	-	-	814
(3) 服務時間	28	26	7	1	4	14	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	91
(4) 設置車站	68	19	7	3	1	23	3	37	-	-	-	1	-	-	-	-	162
小計	844	356	94	34	90	252	43	655	-	-	57	15	2	4	2	3	2451
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	6673	1234	305	105	545	794	389	2604	-	-	47	19	11	7	7	18	12758
(2) 路線依循情況	48	27	14	6	29	34	8	335	-	2703	2	-	1	-	-	1	3208
(3) 駕駛行為不當	1685	429	120	69	130	438	92	1411	158	2660	55	41	20	2	2	2	7314
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1916	792	254	98	390	656	123	2903	147	5318	256	7	21	12	6	7	12906
(5) 濫收車/船費	48	18	7	6	8	19	6	305	35	1986*	2	1	-	-	1	1	2443
(6) 清潔	44	14	10	6	2	18	4	140	10	63	8	1	2	1	2	-	325
(7) 車輛／船隻狀況	96	37	9	5	2	18	23	115	3	40	38	6	2	-	1	3	398
(8) 乘客服務及設施	957	220	59	31	85	226	74	284	11	44	558	86	11	10	8	13	2677
小計	11467	2771	778	326	1191	2203	719	8097	364	12814	966	161	68	32	27	45	42029
(C) 一般性質	182	76	18	6	14	32	49	113	113	282	22	5	4	-	2	4	922
今年合計	12493	3203	890	366	1295	2487	811	8865	477	13096	1045	181	74	36	31	52	45402
總數	(20734)						(23249)				(1300)			(119)			
上年合計	10464	2989	710	303	764	1977	545	7212	363	11452	566	101	77	36	14	49	37622

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

二零二四年有關公共交通服務的投訴及建議⁽¹⁾

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具										鐵路運輸			水路交通工具			合計 或小計
	專營巴士																
	城巴 (市區及 新界)	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士											
	九巴										港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
(A) 服務質量																	
(1) 班次／載客量	366	158	37	26	45	76	28	570	-	-	53	14	2	4	2	3	1384
(2) 路線	382	153	43	4	40	139	9	40	-	-	4	-	-	-	-	-	814
(3) 服務時間	28	26	7	1	4	14	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	91
(4) 設置車站	68	19	7	3	1	23	3	37	-	-	-	1	-	-	-	-	162
小計	844	356	94	34	90	252	43	655	-	-	57	15	2	4	2	3	2451
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	3757	897	237	105	386	663	121	2604	-	-	47	19	11	7	7	18	8879
(2) 路線依循情況	48	27	14	6	29	34	8	335	-	2703	2	-	1	-	-	1	3208
(3) 駕駛行為不當	1685	429	120	69	130	438	92	1411	158	2660	55	41	20	2	2	2	7314
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1916	792	254	98	177	656	123	2903	147	5318	256	7	21	12	6	7	12693
(5) 濫收車/船費	48	18	7	6	8	19	6	305	35	1986*	2	1	-	-	1	1	2443
(6) 清潔	44	14	10	6	2	18	4	140	10	63	8	1	2	1	2	-	325
(7) 車輛／船隻狀況	96	37	9	5	2	18	23	115	3	40	38	6	2	-	1	3	398
(8) 乘客服務及設施	957	220	59	31	85	226	66	284	11	44	464	51	11	10	8	13	2540
小計	8551	2434	710	326	819	2072	443	8097	364	12814	872	126	68	32	27	45	37800
(C) 一般性質	182	76	18	6	14	32	49	113	113	282	22	5	4	-	2	4	922
今年合計	9577	2866	822	366	923	2356	535	8865	477	13096	951	146	74	36	31	52	41173
總數	(16910)						(22973)				(1171)			(119)			
上年合計	7957	2872	708	303	755	1968	543	7212	363	11452	566	101	77	36	14	49	34976

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註： (1) 此列表不包括由五位及七位投訴人在二零二三年及二零二四年內分別提出共 2 646 宗及 4 229 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⁾

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/減</u>
(A) 服務質量					
(1) 班次	939		708		-24.6%
(2) 路線	965		761		-21.1%
(3) 服務時間	94		80		-14.9%
(4) 設置車站	113		121		+7.1%
小計	2 111		1 670		-20.9%
(B) 服務水準					
(1) 服務班次	8 423	[5 779]	9 656	[6 045]	+14.6% [+4.6%]
(2) 路線依循情況	119		158		+32.8%
(3) 駕駛行為不當	2 433		2 871		+18.0%
(4) 員工(包括司機)	2 225		4 106	[3 893]	+84.5% [+75.0%]
行為及工作表現					
(5) 濫收車費	70		106		+51.4%
(6) 清潔	85		94		+10.6%
(7) 車輛狀況	170		167		-1.8%
(8) 乘客服務及設施	1 286		1 578		+22.7%
小計	14 811	[12 167]	18 736	[14 912]	+26.5% [+22.6%]
(C) 一般性質⁽²⁾					
	285		328		+15.1%
合計	17 207⁽³⁾	[14 563]	20 734⁽⁴⁾	[16 910]	+20.5% [+16.1%]

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) 這些個案主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(3) 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。

(4) 在 20 734 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 3 824 宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2023	2024	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	10 464 ⁽⁵⁾ (12.49) [7 957 (9.50)]	12 493 ⁽¹¹⁾ (14.62) [9 577 (11.20)]	+19.4% (+17.1%) [+20.4% (+17.9%)]
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界)) ⁽³⁾	2 989 ⁽⁶⁾ (13.71) [2 872 (13.17)]	3 203 ⁽¹²⁾ (13.82) [2 866 (12.37)]	+7.2% (+0.8%) [-0.2% (-6.1%)]
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	710 ⁽⁷⁾ (22.92) [708 (22.85)]	890 ⁽¹³⁾ (24.76) [822 (22.87)]	+25.4% (+8.0%) [+16.1% (+0.1%)]
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	303 (9.23)	366 (10.35)	+20.8% (+12.1%)
龍運巴士公司	764 ⁽⁸⁾ (17.79) [755 (17.58)]	1 295 ⁽¹⁴⁾ (26.79) [923 (19.09)]	+69.5% (+50.6%) [+22.3% (+8.6%)]
過海隧巴 ⁽⁴⁾	1 977 ⁽⁹⁾ (11.25) [1 968 (11.20)]	2 487 ⁽¹⁵⁾ (14.16) [2 356 (13.42)]	+25.8% (+25.9%) [+19.7% (+19.8%)]
合計	17 207 ⁽¹⁰⁾ (12.86) [14 563 (10.88)]	20 734 ⁽¹⁶⁾ (15.01) [16 910 (12.24)]	+20.5% (+16.7%) [+16.1% (+12.5%)]

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) 城巴有限公司（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））。

(4) 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。

(5) 在 10 464 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 507 宗投訴。

(6) 在 2 989 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 117 宗投訴。

(7) 在 710 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。

(8) 在 764 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共九宗投訴。

(9) 在 1 977 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共九宗投訴。

(10) 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。

(11) 在 12 493 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 916 宗投訴。

(12) 在 3 203 宗投訴及建議中，有二位投訴人提出共 337 宗投訴。

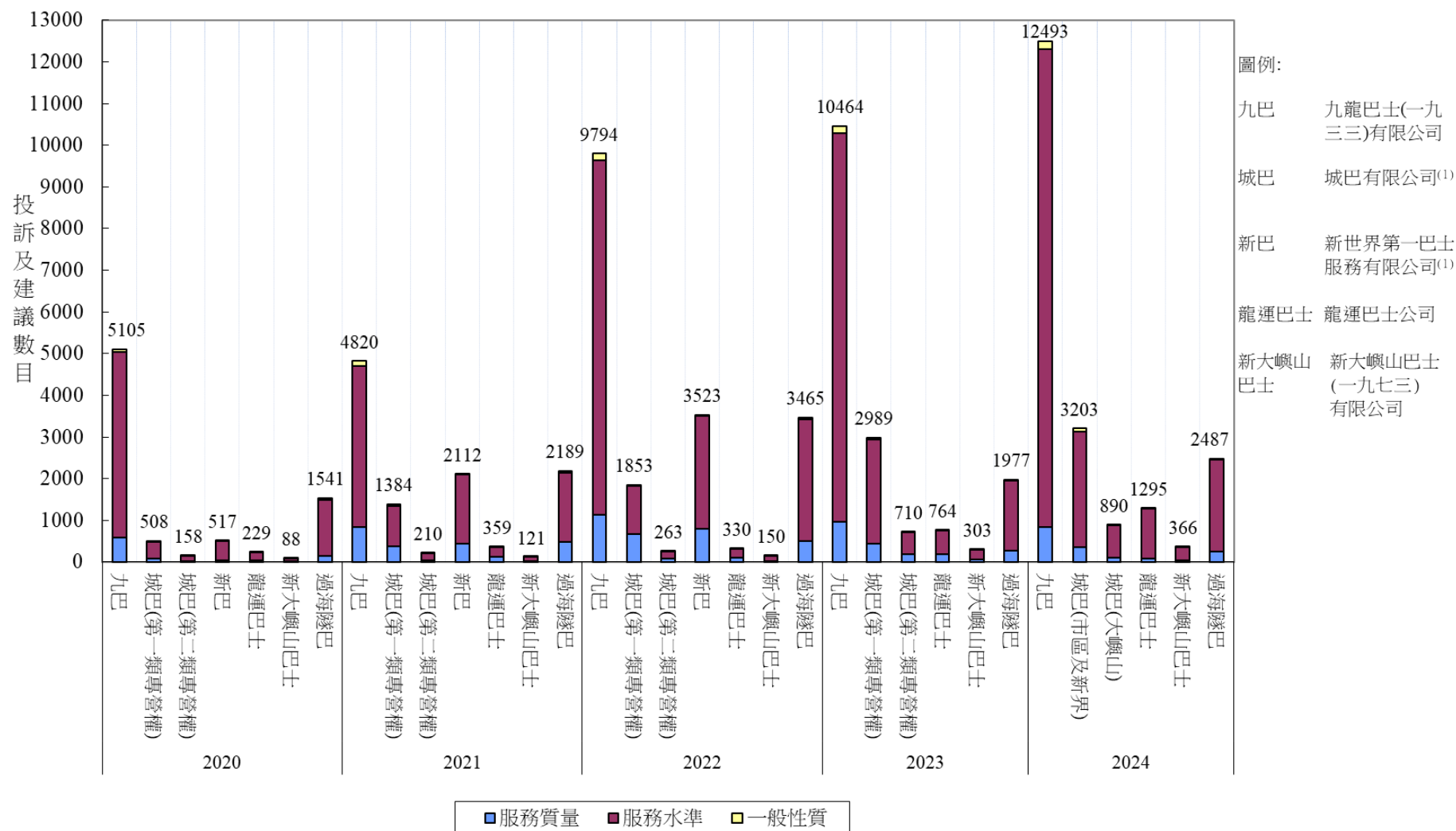
(13) 在 890 宗投訴及建議中，有二位投訴人提出共 68 宗投訴。

(14) 在 1 295 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 372 宗投訴。

(15) 在 2 487 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 131 宗投訴。

(16) 在 20 734 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 3 824 宗投訴。

在二零二零至二零二四年間接獲有關專營巴士服務的投訴及建議



註： (1) 城巴有限公司（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））。

有關非專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/減</u>	
(A) 服務質量						
(1) 班次	39		28		-28.2%	
(2) 路線	10		9		-10.0%	
(3) 服務時間	4		3		-25.0%	
(4) 設置車站	11		3		-72.7%	
小計	64		43		-32.8%	
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	189	[187]	389	[121]	+105.8%	[-35.3%]
(2) 路線依循情況	11		8		-27.3%	
(3) 駕駛行為不當	80		92		+15.0%	
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	78		123		+57.7%	
(5) 濫收車費	4		6		+50.0%	
(6) 清潔	5		4		-20.0%	
(7) 車輛狀況	27		23		-14.8%	
(8) 乘客服務及設施	53		74	[66]	+39.6%	[+24.5%]
小計	447	[445]	719	[443]	+60.9%	[-0.4%]
(C) 一般性質 ⁽²⁾						
	34		49		+44.1%	
合計	545 ⁽³⁾	[543]	811 ⁽⁴⁾	[535]	+48.8%	[-1.5%]

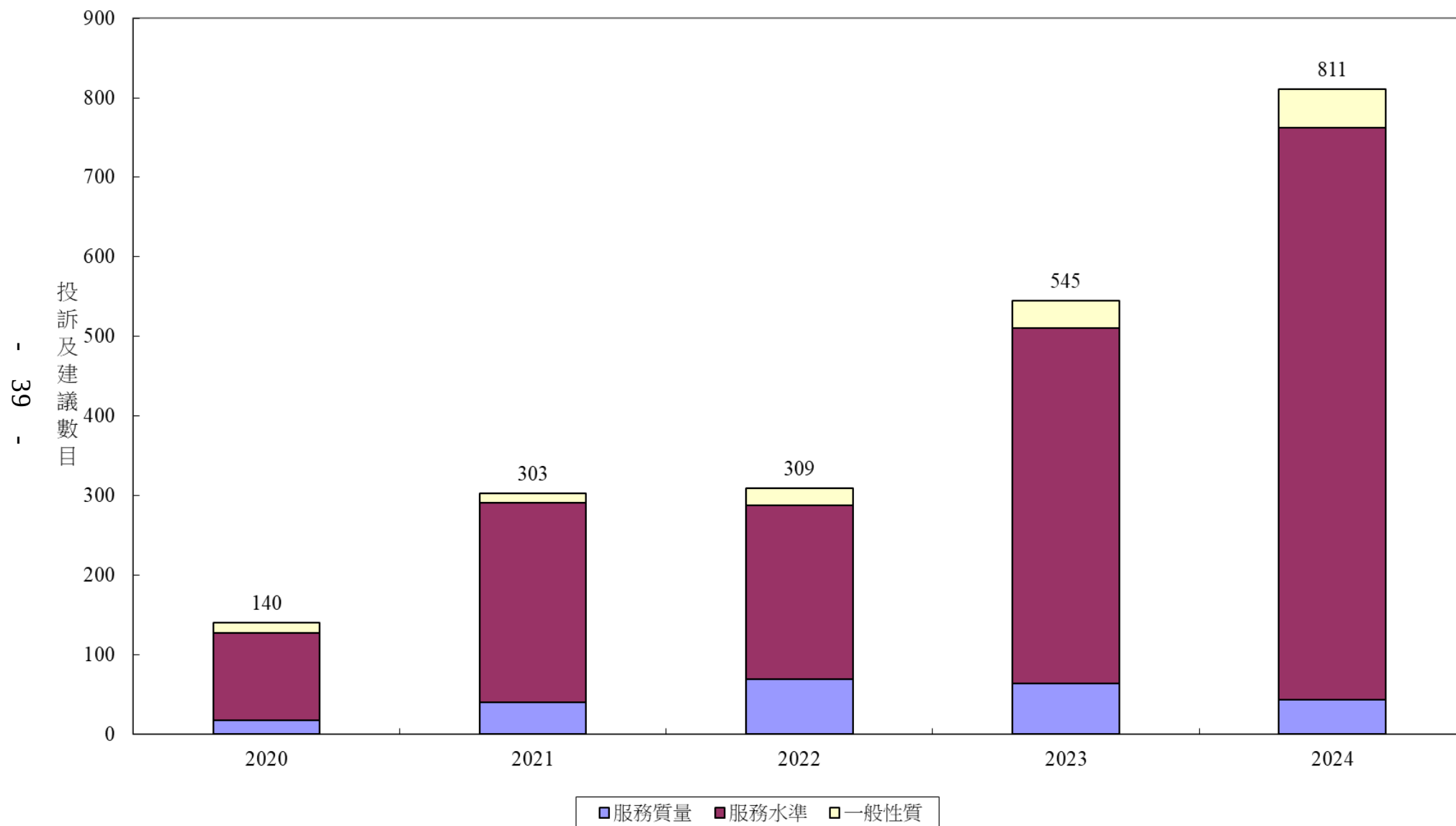
註： (1) 不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於方括號內。

(2) 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。

(3) 在 545 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。

(4) 在 811 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 276 宗投訴。

在二零二零至二零二四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

投訴/建議性質	2023	2024	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	570	570	+0.0%
(2) 路線	45	40	-11.1%
(3) 服務時間	11	8	-27.3%
(4) 設置車站	17	37	+117.6%
小計	643	655	+1.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	2 446	2 604	+6.5%
(2) 路線依循情況	308	335	+8.8%
(3) 駕駛行為不當	1 088	1 411	+29.7%
(5) 員工(包括司機)行為 及工作表現	2 001	2 903	+45.1%
(5) 濫收車費	226	305	+35.0%
(6) 清潔	84	140	+66.7%
(7) 車輛狀況	83	115	+38.6%
(8) 乘客服務及設施	236	284	+20.3%
小計	6 472	8 097	+25.1%
(C) 一般性質⁽¹⁾	97	113	+16.5%
合計	7 212	8 865	+22.9%

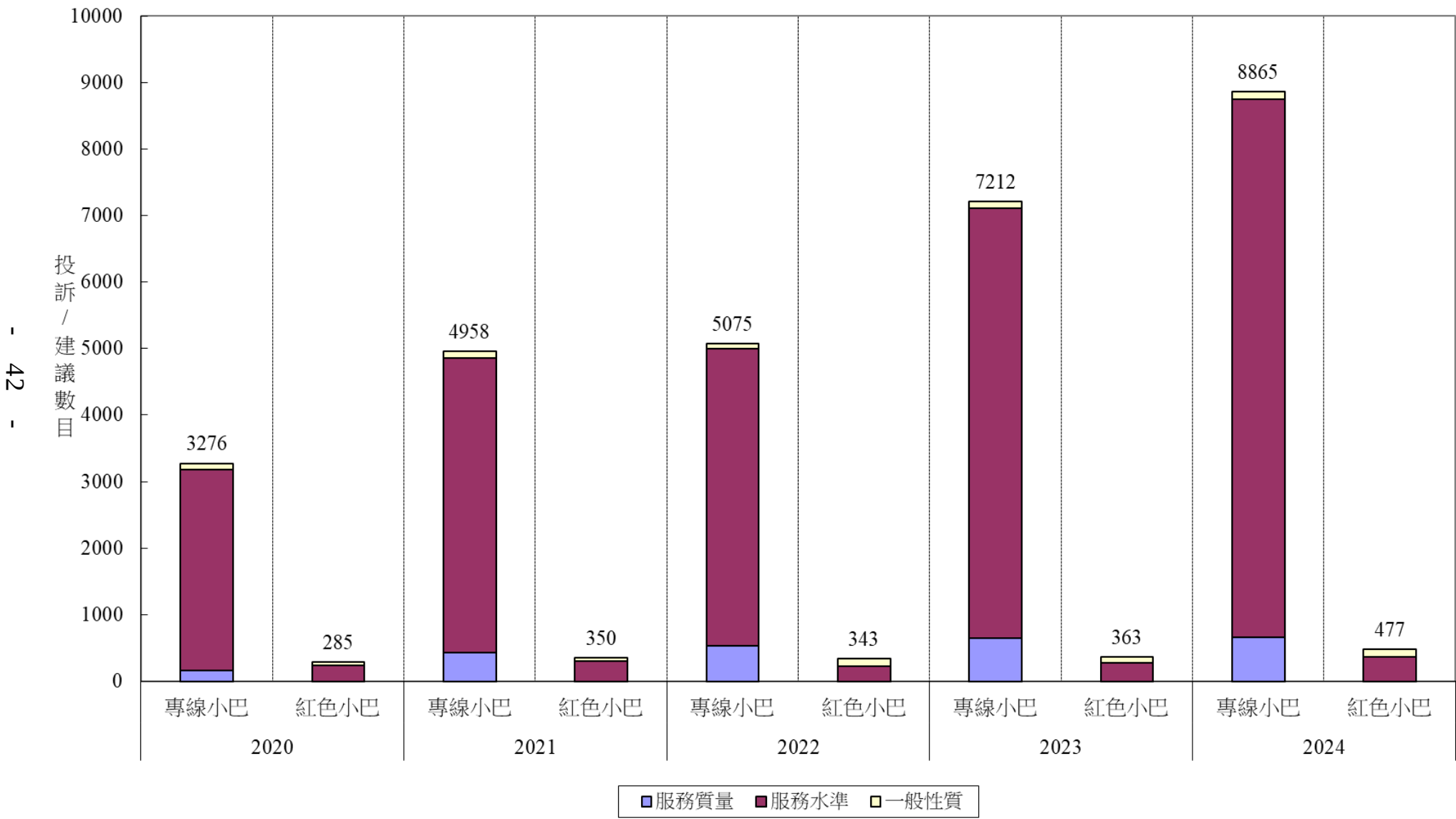
註：(1) 這些個案主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2023</u>	<u>2024</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	124	158	+27.4%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	105	147	+40.0%
(5) 濫收車費	32	35	+9.4%
(6) 清潔	3	10	+233.3%
(7) 車輛狀況	5	3	-40.0%
(8) 乘客服務及設施	11	11	+0.0%
小計	280	364	+30.0%
(C) 一般性質⁽¹⁾	83	113	+36.1%
合計	363	477	+31.4%

註：(1) 這些個案主要是有關紅色小巴的服務班次及服務穩定性。

在二零二零至二零二四年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有關的士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2023	2024	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	1 730	2 125	+22.8%
(ii) 拒載	2 878	2 714	-5.7%
(iii) 兜客	30	21	-30.0%
(iv) 拒絕駛達目的地	310	369	+19.0%
(v) 未有展示司機證	59	76	+28.8%
(vi) 不正確展示司機證	5	13	+160.0%
	5 012	5 318	+6.1%
(b) 駕駛行為不當	2 287	2 660	+16.3%
(c) 濫收車資	1 525	1 777	+16.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	191	209	+9.4%
(e) 不使用最直接的路線	2 081	2 703	+29.9%
小計	11 096	12 667	+14.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	163	-0.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	192	266	+38.5%
小計	356	429	+20.5%
合計	11 452	13 096	+14.4%

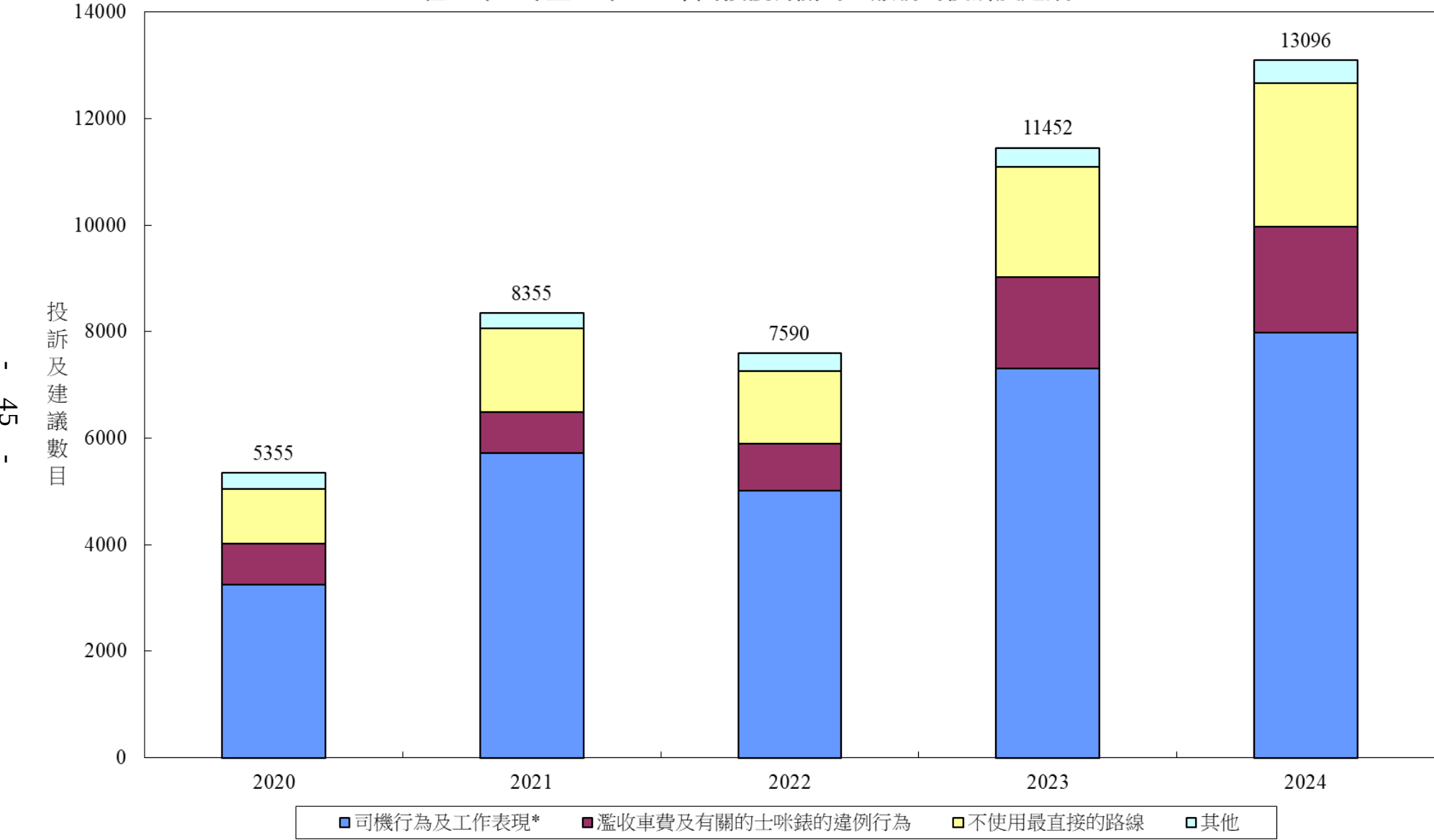
註： (1) 這些個案主要是有關的士清潔度及的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零二四年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	39	(68)	2	(3)
(ii) 投訴人撤銷投訴	663	(847)	35	(42)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	1 216	(1 100)	63	(55)
合計		1 918	100	(100)

註： 括號內的數字是二零二三年的數字，以作比較。

在二零二零至二零二四年間接獲有關的士服務的投訴及建議



* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾

鐵路公司	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	566	(0.34)	1 045 ⁽³⁾ [951	(0.60) (0.55)]	+84.6% [+68.0%	(+76.5%) (+61.8%)]
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	101	(0.67)	181 ⁽⁴⁾ [146	(1.17) (0.94)]	+79.2% [+44.6%	(+74.6%) (+40.3%)]
香港電車有限公司	77	(1.57)	74	(1.47)	-3.9%	(-6.4%)
合計	744	(0.39)	1 300 ⁽⁵⁾ [1 171	(0.67) (0.60)]	+74.7% [+57.4%	(+71.8%) (+53.8%)]

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

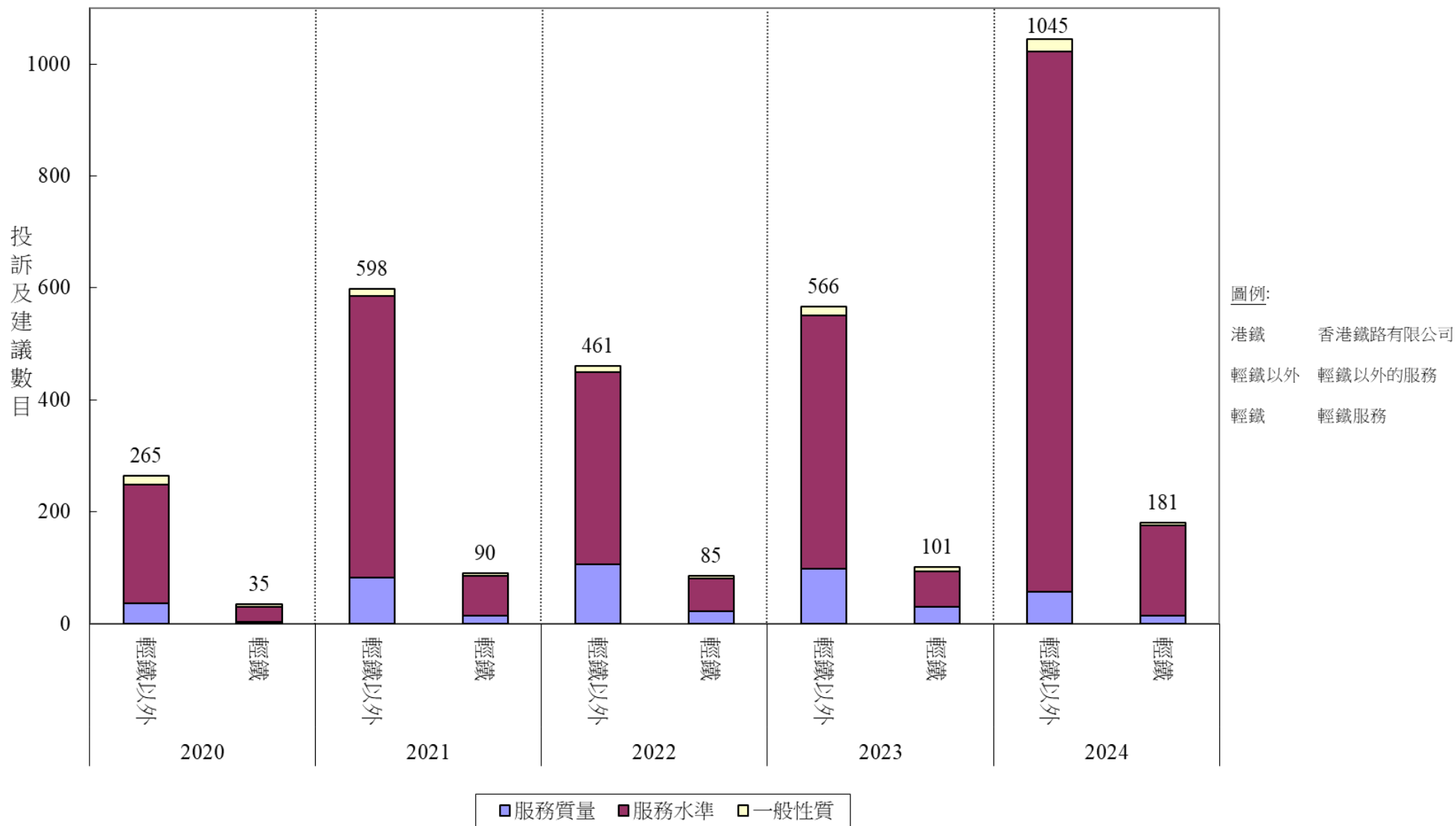
(2) 不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於方括號內。

(3) 在 1 045 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 94 宗投訴。

(4) 在 181 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 35 宗投訴。

(5) 在 1 300 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴。

在二零二零至二零二四年間接獲港鐵服務的投訴及建議



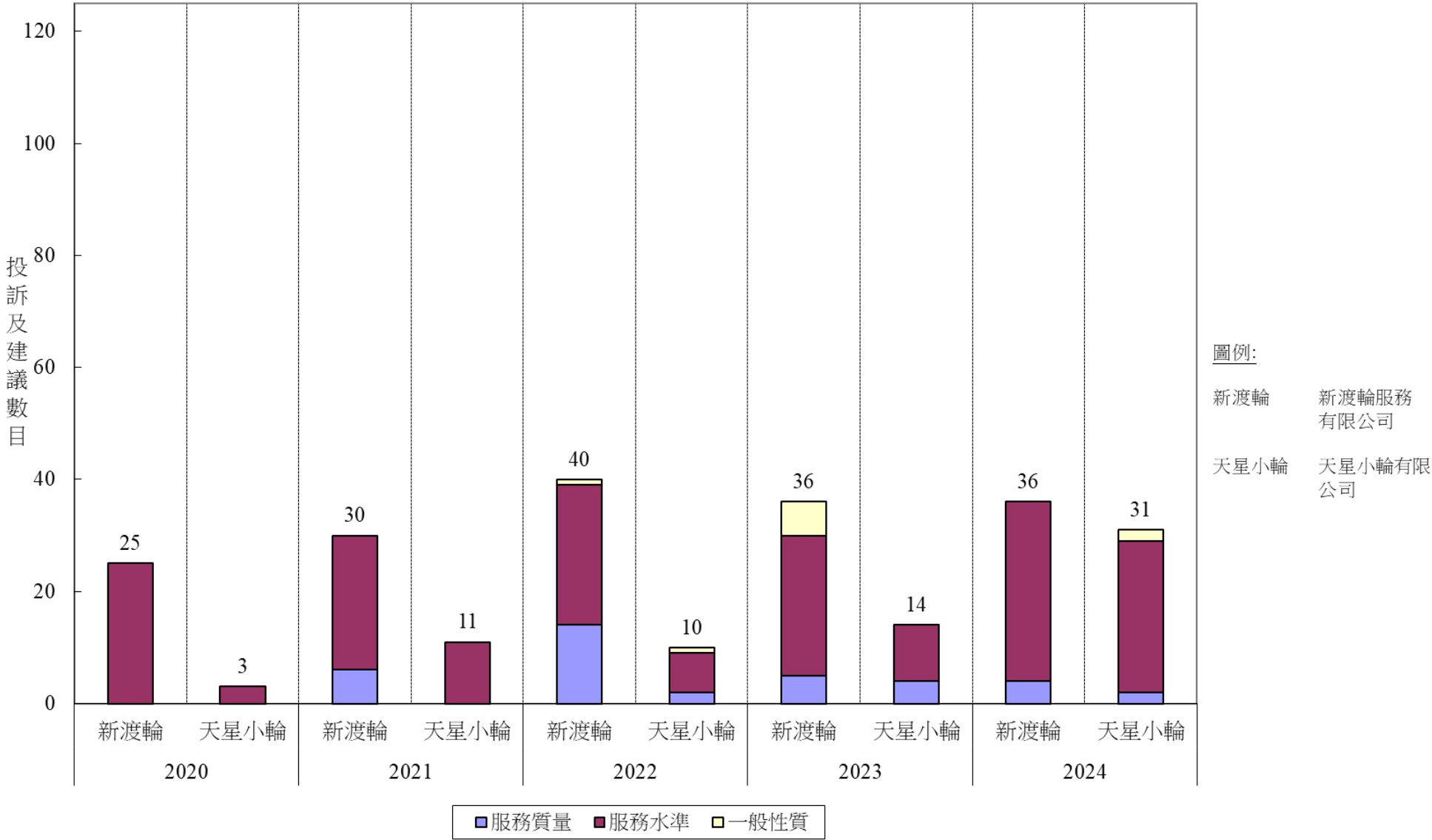
有關渡輪服務的投訴及建議⁽¹⁾

<u>渡輪公司</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪服務有限公司	36	(2.98)	36	(3.22)	-	(+8.1%)
天星小輪有限公司	14	(0.94)	31	(1.91)	+121.4%	(+103.2%)
其他渡輪	49	(4.10)	52	(4.45)	+6.1%	(+8.5%)
合計	99	(2.54)	119	(3.05)	+20.2%	(+20.1%)

註： (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零二零至二零二四年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議

- 49 -



有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質	2023	2024	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	761 ⁽²⁾ [486]	1 907 ⁽⁵⁾ [416]	+150.6% [-14.4%]
(b) 交通管理	255	319	+25.1%
(c) 增設交通標誌及設備	121	186	+53.7%
(d) 泊車設施	95	73	-23.2%
小計	1 232 ⁽³⁾ [957]	2 485 ⁽⁶⁾ [994]	+101.7% [+3.9%]
道路維修			
(a) 道路情況	113	88	-22.1%
(b) 交通標誌及設備	82	86	+4.9%
(c) 行車道標記	13	8	-38.5%
小計	208	182	-12.5%
法例執行			
(a) 違例泊車	2 042	1 589	-22.2%
(b) 其他執法事宜	1 000	1 153 ⁽⁷⁾ [958]	+15.3% [-4.2%]
小計	3 042	2 742 ⁽⁸⁾ [2 547]	-9.9% [-16.3%]
合計	4 482 ⁽⁴⁾ [4 207]	5 409 ⁽⁹⁾ [3 723]	+20.7% [-11.5%]

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 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。

(3) 在 1 232 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。

(4) 在 4 482 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。

(5) 在 1 907 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 1 491 宗投訴。

(6) 在 2 485 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 491 宗投訴。

(7) 在 1 153 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 195 宗投訴。

(8) 在 2 742 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴。

(9) 在 5 409 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 1 686 宗投訴。

二零二零至二零二四年間有關交通擠塞／阻塞的投訴

地區		投訴數目				
		2020	2021	2022	2023	2024
港島	- 東區	25	53	24	28	20
	- 灣仔	31	53	14	21	21
	- 中西區	32	36	16	19	81
	- 南區	7	27	15	21	25
九龍	- 觀塘	92	74	41	70	36
	- 黃大仙	18	28	18	9	13
	- 九龍城	53	53	39	34	333
	- 深水埗	79	68	44	22	26
	- 油尖旺	57	68	34	49	152
新界	- 北區	14	20	20	23	12
	- 大埔	30	35	18	9	15
	- 沙田	46	67	29	16	25
	- 元朗	42	58	33	30	29
	- 屯門	30	54	51	45	45
	- 荃灣	43	43	11	10	9
	- 葵青	28	19	13	323	1 023
	- 西貢	34	21	18	12	22
	- 離島	5	5	7	17	18
其他	-	1	3	3	2	
合計		666	783	448	761 ⁽¹⁾	1 907 ⁽²⁾

註： (1) 在 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。

(2) 在 1 907 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 1 491 宗投訴。

二零二零至二零二四年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>
港島	- 東區	155	161(160)	160(135)	103	91
	- 灣仔	176(175)	167(155)	131	67	51
	- 中西區	1 647(123)	340(210)	116(81)	81	78
	- 南區	47	55	79(71)	64	41
九龍	- 觀塘	343	215	182	169	112
	- 黃大仙	123	77	52	40	47
	- 九龍城	188(186)	220(218)	1 316(163)	247	132
	- 深水埗	355	338(333)	257(251)	165	109
	- 油尖旺	226	255(253)	266(212)	171	147
新界	- 北區	103	97	103	68	51
	- 大埔	151	124	86	63	70
	- 沙田	305	466	475(458)	315	259
	- 元朗	225	218	216	183	151
	- 屯門	189	204	128	78	78
	- 荃灣	126	100	82	52	49
	- 葵青	166	128	132	66	60
	- 西貢	151	92	119	70	33
	- 離島	21	23	23	31	23
其他 ⁽²⁾		7(6)	10(9)	11	9	7
合計		4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2 042	1 589

註： (1) 括號內的數字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。
 (2) 這些投訴主要是有關違例泊車（並無提供地點詳情）。

二零二零至二零二四年間
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>
港島	- 東區	61	72	42	46	49
	- 灣仔	66	74	50	44	41
	- 中西區	276(55)	57	37	56	57
	- 南區	18(17)	35	16	30	14
九龍	- 觀塘	68	102	104	83	77
	- 黃大仙	34	68	59	22	32
	- 九龍城	66(64)	103	65	57	59
	- 深水埗	53	74	59	43	46
	- 油尖旺	85	132	145	120	123
新界	- 北區	12	28	34	26	29(27)
	- 大埔	37	62	33	28	31
	- 沙田	74	87	94	55	63
	- 元朗	87	114	109	213	334(141)
	- 屯門	79	105	74	45	40
	- 荃灣	55	68	46	24	34
	- 葵青	36	48	49	20	23
	- 西貢	79	76	76	54	65
	- 離島	21	21	15	17	18
其他		18	32	28	17	17
合計		1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000	1 153 (958)

註： (1) 括號內的數字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。

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零二四年一月至十二月)

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／阻塞	20	21	81	25	36	13	333	26	152	12	15	25	29	45	9	1023	22	18	2	1907
(b) 交通管理	14	18	16	11	32	13	9	16	18	15	14	15	23	29	21	13	21	15	6	319
(c) 增設交通標誌及設備	5	6	3	7	46	4	15	2	2	44	5	12	7	8	3	6	5	2	4	186
(d) 泊車設施	3	2	1	3	6	4	6	17	8	1	1	3	3	1	2	4	4	2	2	73
小計	42	47	101	46	120	34	363	61	180	72	35	55	62	83	35	1046	52	37	14	2485
道路維修																				
(a) 道路情況	5	7	3	4	13	-	2	5	1	5	2	4	13	8	8	5	2	1	-	88
(b) 交通標誌及設備	4	3	3	-	5	1	20	5	4	2	2	1	6	24	3	-	1	-	2	86
(c) 行車道標記	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	8
小計	9	10	6	4	21	1	22	10	7	7	4	5	20	33	11	5	4	1	2	182
法例執行																				
(a) 違例泊車	91	51	78	41	112	47	132	109	147	51	70	259	151	78	49	60	33	23	7	1589
(b) 其他執法事宜	49	41	57	14	77	32	59	46	123	29	31	63	334	40	34	23	65	18	18	1153
小計	140	92	135	55	189	79	191	155	270	80	101	322	485	118	83	83	98	41	25	2742
合計	191	149	242	105	330	114	576	226	457	159	140	382	567	234	129	1134	154	79	41	5409

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字⁽¹⁾
(二零二四年一月至十二月)

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／阻塞	20	20	30	25	36	13	25	17	41	12	15	25	29	45	9	12	22	18	2	416
(b) 交通管理	14	18	16	11	32	13	9	16	18	15	14	15	23	29	21	13	21	15	6	319
(c) 增設交通標誌及設備	5	6	3	7	46	4	15	2	2	44	5	12	7	8	3	6	5	2	4	186
(d) 泊車設施	3	2	1	3	6	4	6	17	8	1	1	3	3	1	2	4	4	2	2	73
小計	42	46	50	46	120	34	55	52	69	72	35	55	62	83	35	35	52	37	14	994
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	5	7	3	4	13	-	2	5	1	5	2	4	13	8	8	5	2	1	-	88
(b) 交通標誌及設備	4	3	3	-	5	1	20	5	4	2	2	1	6	24	3	-	1	-	2	86
(c) 行車道標記	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	8
小計	9	10	6	4	21	1	22	10	7	7	4	5	20	33	11	5	4	1	2	182
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	91	51	78	41	112	47	132	109	147	51	70	259	151	78	49	60	33	23	7	1589
(b) 其他執法事宜	49	41	57	14	77	32	59	46	123	27	31	63	141	40	34	23	65	18	18	958
小計	140	92	135	55	189	79	191	155	270	78	101	322	292	118	83	83	98	41	25	2547
合計	191	148	191	105	330	114	268	217	346	157	140	382	374	234	129	123	154	79	41	3723

註：(1) 此列表不包括由三位投訴人在二零二四年內提出的 1 686 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 24(i)。

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

市民如欲提出任何有關交通問題的建議或投訴，可用電話與交通投訴組聯絡。本組的熱線電話 **2889 9999** 在辦公時間有工作人員接聽，而在辦公時間以外則提供留言服務。

另一方法是在本組網站填妥適當的電子表格（交通投訴表格、的士投訴表格及建議表格）。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取，填妥後寄往香港郵政總局信箱 12430 號。

市民亦可以郵遞方式向交通投訴組提出建議或投訴，郵遞地址如下－

香港郵政總局郵箱 12430 號

本組圖文傳真機號碼是 **2577 1858**，電子郵箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而網頁地址是 **www.tcu.gov.hk**（載有電子表格）。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。