

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二二年十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](http://www.tcu.gov.hk)

電郵地址：[info@tcu.gov.hk](mailto:info@tcu.gov.hk)

## 目錄

	<u>頁數</u>	
第一章	主要投訴及建議事項	4-11
第二章	本季大事紀要及值得注意的個案	12-14
第三章	專題文章	15-25
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	26-28
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	29-32
C	投訴及建議的調查結果一覽表	33-34
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	35-36
E	有關公共交通服務的投訴及建議	37-39
F	過去八季有關九巴、城巴（第一類及第二類專營權）、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議	40-47
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	48
H	有關的士服務投訴及建議的分類	49
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	50-51
J	交通投訴組在二零一八年至二零二二年間接獲的投訴及建議	52-53
K	有關專營巴士服務的投訴及建議	54-55
L	有關非專營巴士服務的投訴及建議	56
M	有關專線小巴服務的投訴及建議	57

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	58
O	有關的士服務的投訴及建議	59
P	有關鐵路服務的投訴及建議	60
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	61
R	二零一八至二零二二年間有關交通擠塞的投訴	62
S	二零一八至二零二二年間有關違例泊車的投訴	63
T	二零一八至二零二二年間有關執法事宜的投訴 (不包括違例泊車)	64
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	65

## 第一章 主要投訴及建議事項<sup>1</sup>

本報告書為二零二二年第四份季報，匯報二零二二年十月一日至十二月三十一日期間的事項。

### 年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 10 190 宗<sup>2</sup> 投訴及建議，包括 318 宗<sup>3</sup> 純粹建議。大約 83% 的個案（即 8 516 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，16%（即 1 630 宗）透過電話收到，其餘則透過傳真或郵寄方式收到。交通投訴組於季內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。個案數目較上季的 12 479 宗<sup>4</sup> 下降 18.3%<sup>2</sup>，與二零二一年同季的 8 408 宗<sup>5</sup> 比較，則上升 21.2%<sup>2</sup>。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件 A。

3. 交通投訴組過去十年（二零一三年至二零二二年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附件 B(i)。另一圖表，載於附件 B(ii)，則顯示自二零一八年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 13 886 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 12 236 宗（88%）證實成立，不成立的有 23 宗（少於 1%），其餘 1 627 宗（11%）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件 C。如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零二二年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 653 宗<sup>6</sup> 個案的最新進展，當中有 103 名<sup>6</sup> 駕駛者被票控。

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 在 10 190 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 1 447 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 743 宗，與上季的 9 210 宗（見註 4）相比，減幅為 5.1%。與二零二一年同季的 7 640 宗（見註 5）相比，增幅為 14.4%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 318 宗純粹建議中，有一位市民提出 212 宗有關公共交通路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 106 宗。

<sup>4</sup> 在 12 479 宗投訴及建議中，有 12 位投訴人提出共 3 269 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 210 宗。

<sup>5</sup> 在 8 408 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 768 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 640 宗。

<sup>6</sup> 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 11 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件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

## 公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 8 441 宗<sup>7</sup>，較上季的 10 441 宗<sup>8</sup>下降 19.2%<sup>7</sup>，與二零二一年同季的 6 531 宗<sup>9</sup>比較，則上升 29.2%<sup>7</sup>。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一八年每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則載於附件 E(ii)。

## 專營巴士服務

7. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 4 518 宗<sup>10</sup>，較上季的 5 862 宗<sup>11</sup>下降 22.9%<sup>10</sup>，與二零二一年同季的 2 811 宗<sup>12</sup>比較，則上升 60.7%<sup>10</sup>。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 2 190 宗<sup>13</sup>，上季有 2 684 宗<sup>14</sup>，二零二一年同季則有

---

<sup>7</sup> 在 8 441 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 779 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 662 宗，與上季的 7 802 宗（見註 8）相比，減幅為 1.8%。與二零二一年同季的 6 060 宗（見註 9）相比，增幅為 26.4%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

<sup>8</sup> 在 10 441 宗投訴及建議中，有 11 位投訴人提出共 2 639 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 802 宗。

<sup>9</sup> 在 6 531 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 471 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 060 宗。

<sup>10</sup> 在 4 518 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 779 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 739 宗，與上季的 3 223 宗（見註 11）相比，增幅為 16.0%。與二零二一年同季的 2 340 宗（見註 12）相比，增幅為 59.8%。

<sup>11</sup> 在 5 862 宗投訴及建議中，有 11 位投訴人提出共 2 639 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 223 宗。

<sup>12</sup> 在 2 811 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 471 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 340 宗。

<sup>13</sup> 在 2 190 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 384 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 806 宗。

<sup>14</sup> 在 2 684 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 025 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 659 宗。

1 205 宗。今季的 2 190 宗<sup>13</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 237 宗（10.8%），而涉及服務水準的個案則有 1 908 宗<sup>13</sup>（87.1%）。

9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（香港島及過海巴士網絡專營權）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 241 宗，上季有 611 宗<sup>15</sup>，二零二一年同季則有 416 宗<sup>16</sup>。今季的 241 宗個案中，涉及服務質量的個案有 57 宗（23.7%），而涉及服務水準的個案則有 175 宗（72.6%）。

10. 今季有關城巴有限公司（城巴）（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（第二類專營權）服務的投訴及建議共有 79 宗，上季有 92 宗，二零二一年同季則有 46 宗。今季的 79 宗個案中，涉及服務質量的個案有 22 宗（27.8%），而涉及服務水準的個案則有 55 宗（69.6%）。

11. 今季有關新世界第一巴士服務有限公司（新巴）服務的投訴及建議共有 628 宗<sup>17</sup>，上季有 1 132 宗<sup>18</sup>，二零二一年同季則有 521 宗<sup>19</sup>。今季的 628 宗<sup>17</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 116 宗（18.5%），而涉及服務水準的個案則有 507 宗<sup>17</sup>（80.7%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 104 宗，上季有 104 宗，二零二一年同季則有 61 宗。今季的 104 宗個案中，涉及服務質量的個案有 26 宗（25.0%），而涉及服務水準的個案則有 74 宗（71.2%）。

13. 今季有關新大嶼山巴士（一九七三）有限公司服務的投訴及建議共有 48 宗，上季有 51 宗，二零二一年同季則有 25 宗。今季的 48 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（12.5%），而涉及服務水準的個案則有 40 宗（83.3%）。

---

<sup>15</sup> 在 611 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 306 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 305 宗。

<sup>16</sup> 在 416 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 223 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 193 宗。

<sup>17</sup> 在 628 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 112 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 516 宗。

<sup>18</sup> 在 1 132 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出共 767 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 365 宗。

<sup>19</sup> 在 521 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 164 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 357 宗。

14. 今季有關過海隧巴服務<sup>20</sup>的投訴及建議共有 1 228 宗<sup>21</sup>，上季有 1 188 宗<sup>22</sup>，二零二一年同季則有 537 宗<sup>23</sup>。今季的 1 228 宗<sup>21</sup>個案中，涉及服務質量的個案有 74 宗（6.0%），而涉及服務水準的個案則有 1 144 宗<sup>21</sup>（93.2%）。

15. 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八個季度的投訴／建議的比較載於附件 F。

## 非專營巴士服務

16. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 82 宗，上季有 89 宗，二零二一年同季則有 80 宗。

## 公共小巴服務

17. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 508 宗，較上季的 1 716 宗下降 12.1%，與二零二一年同季的 1 203 宗比較，則上升 25.4%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

18. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 94.3%（即 1 422 宗），較上季的 1 615 宗下降 12.0%，與二零二一年同季的 1 119 宗比較，則上升 27.1%。今季的 1 422 宗個案中，涉及服務質量的個案有 121 宗（8.5%），而涉及服務水準的個案則有 1 272 宗（89.5%）。

19. 其餘 5.7%的個案（即 86 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 101 宗下降 14.9%，與二零二一年同季的 84 宗比

---

<sup>20</sup> 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。

<sup>21</sup> 在 1 228 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 283 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 945 宗。

<sup>22</sup> 在 1 188 宗投訴及建議中，有八位投訴人提出共 541 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 647 宗。

<sup>23</sup> 在 537 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 84 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 453 宗。

較，則上升 2.4%。

## 的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 156 宗，較上季下降 16.3%，與二零二一年同季比較，則下降 3.0%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較載於附件 G。

21. 在季內收到的 2 156 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 073 宗（96.2%），上季則有 2 485 宗（96.5%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、的士咪錶的違規行為、不採用最直接可行的路線等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 H。如投訴人願意作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 458 宗（22.1%）這類個案予警方處理。

22. 警方在季內告知本組較早前轉介的 449 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	31 (24)	7 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	317 (225)	71 (72)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	101 (62)	22 (20)
	<u><b>449 (311)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，93%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

23. 在上季被票控的 24 宗個案中，有 16 位的士司機被法庭<sup>24</sup>裁定違例駕駛。其中一位的士司機因危險駕駛而被罰款 10,000 元及停牌六個月。一位的士司機因拒絕駛達目的地而被罰款 800 元。一位的士

<sup>24</sup> 截至 2023 年 1 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。



司機因未有展示司機證及舉止無禮和不守規矩而分別被罰款 400 元。13 位的士司機因駕駛行為不當包括橫過連續雙白綫，沒有遵從交通燈號和道路標誌的指示，不小心駕駛及在限制區內讓乘客上落而被罰款 320 元至 1,200 元。

## 鐵路服務

24. 季內，共有 159 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 168 宗，二零二一年同季則有 193 宗。今季的 159 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 145 宗。有關鐵路服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 E(i)(a)。

## 渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 18 宗，上季共有 31 宗，二零二一年同季則有 21 宗。有關渡輪服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 E(i)(a)。

## 交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 120 宗，上季有 128 宗，二零二一年同季則有 192 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	26 (12)
九龍	39 (60)
新界	54 (55)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (1)
<b>總數</b>	<b><u>120 (128)</u></b>

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為觀塘(13 宗)、北區、元朗及屯門（各 11 宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建

議的數目載於附件 I。

28. 有關交通擠塞投訴的主要成因，包括車輛阻塞、交通工程管理措施不當及執法不足（例如涉及違例泊車、未經許可的阻塞、交通燈號時間的分配、行車線安排、道路工程及禁區的設立）。

29. 今季共接獲 58 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 17 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 45 宗及 21 項，二零二一年同季的數目則分別為 46 宗及 26 項。

30. 關於交通擠塞的投訴以及改善交通管理的建議（包括增加交通標誌及設備的意見），均已轉交有關政府部門研究。

## 道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 40 宗，上季的數目為 50 宗，二零二一年同季的數目是 200 宗<sup>25</sup>。今季的 40 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 13 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 20 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（三宗）、北區及西貢（各兩宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為深水埗（四宗）、沙田及元朗（各三宗）。

## 法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 459 宗<sup>26</sup>，較上季的 1 695 宗<sup>27</sup>下降 13.9%<sup>26</sup>，與二零二一年同季的 1 309 宗<sup>28</sup>比較，則

---

<sup>25</sup> 在 200 宗投訴及建議中，有一位投訴人就交通標誌的字體、字形大小以及狀況等提出 144 宗投訴。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

<sup>26</sup> 在 1 459 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 791 宗，與上季的 1 065 宗（見註 27）相比，減幅為 25.7%。與二零二一年同季的 1 156 宗（見註 28）相比，減幅為 31.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

<sup>27</sup> 在 1 695 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 630 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 065 宗。

<sup>28</sup> 在 1 309 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 156 宗。

上升 11.5%<sup>26</sup>。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（1 254 宗<sup>29</sup>），不遵從交通標誌／計劃的指示（59 宗），等候過久引致交通阻塞（58 宗）及突然切線／超車時越過路面實線（31 宗）的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。有關各區交通法例執行情況載於附件 I。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括九龍城（650 宗<sup>30</sup>）、油尖旺（126 宗<sup>31</sup>）、沙田（102 宗<sup>32</sup>）及深水埗（55 宗）。

---

<sup>29</sup> 在 1 254 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 586 宗。

<sup>30</sup> 在 650 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 597 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 53 宗。

<sup>31</sup> 在 126 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 54 宗。不包括這些投訴的數字為 72 宗。

<sup>32</sup> 在 102 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴及有匿名投訴人提出 56 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字為 29 宗。

## 第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

### 交通投訴組小組委員會會議

在二零二二年十一月十六日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，委員討論了以下事項：

- (a) 有關公共交通服務營辦商熱線服務的投訴；
  - (b) 有關鐵路服務的投訴及建議；
  - (c) 有關執法事宜的投訴；以及
  - (d) 交通投訴組二零二二年第三號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關執法事宜的投訴；以及
  - (b) 交通投訴組二零二二年第三號季報。

### 有關油塘鯉魚門道交通擠塞的關注

3. 公眾關注到油塘鯉魚門道的交通擠塞情況。他們注意到交通燈的行車綠燈時間太短，而該處的虛實雙白線則太長。他們建議調整有關路段的交通燈號安排，並檢討該處的虛實雙白線，以改善交通流量。

4. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署注意到在將軍澳—藍田隧道通車後，鯉魚門道的交通流量已見減少，交通暢順。為進一步改善交通情況，運輸署延長了鯉魚門道北行線與通往東區海底隧道的通路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，以改善交通流量。運輸署亦已修改沿鯉魚門道（往油塘方向）道路標記的安排，把該處的虛實雙白線改為白色虛線，以便駕駛人士選擇前往油塘或東區海底隧道的行車線。運輸署會密切監察鯉魚門道的交通情況。

5. 運輸署的回覆已轉達投訴人。

## 有關沙田安耀街道路安全的關注

6. 一名市民關注到沙田安耀街行人過路處設施的問題。她指出該處只有一個安全島。由於該處交通繁忙，她建議在有關路段提供交通燈控制的行人過路處，以改善道路安全，方便行人橫過馬路。

7. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示已審視安耀街介乎安心街與安明街之間的交通情況。安耀街設有四組行人過路處，中間有一個安全島分隔行車方向，人流不多，交通亦不繁忙。行人只須留意一個方向的交通情況，便可橫過馬路至中間的安全島，然後再望向相反方向的交通。由於車流不多，行人橫過馬路並不困難。

8. 為改善道路安全，運輸署在有關地點實施 24 小時「禁止停車」限制區，以改善過路行人的視線。此外，運輸署亦已檢討交通標誌風險，並加設「前面有行人正在道路上或正橫過道路」交通標誌，讓駕駛人士提高警覺。有鑑於此，運輸署認為該處現有的行人過路處設計合適，在交通方面並無理據支持把該處改為交通燈控制的行人過路處。

9. 運輸署的回覆已轉達該名市民，她並無再提出意見。

## 有關車輛廢氣排放的關注

10. 一名市民關注到一輛小巴廢氣排放的問題，並要求有關部門對有關車輛進行排放測試。

11. 有關個案已轉交環境保護署（環保署）考慮。環保署表示，根據運輸署的記錄，有關小巴屬石油氣車輛。環保署進一步表示，為改善路邊空氣質素，環保署自二零一四年九月一日起在路邊設置遙測設備，在無須截停行駛中汽油和石油氣車輛的情況下，量度其排放的一氧化碳、碳氫化合物和氮氧化物。車輛如被遙測設備探測到排放過量廢氣，環保署會向車主發出廢氣測試通知書，規定其車輛須於 12 個工作天內在指定車輛廢氣測試中心通過以底盤式功率機輔助進行的排放測試。如車輛未有符合要求，環保署會通知運輸署吊銷有關車輛的牌照。

12. 由於車輛經主要道路前往香港各區，環保署指定超過 100 個輪流運作的遙測地點，覆蓋香港島、九龍、新界及離島的主要道路，以便有效找出排放過量廢氣的汽油和石油氣車輛。如遙測設備偵測到

有關小巴排放過量廢氣，環保署會按既定機制向車主發出廢氣測試通知書。

13. 環保署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

### 第三章 專題文章

#### 二零二二年内接獲的投訴及建議概況<sup>33</sup>

##### 整體趨勢

在二零二二年，交通投訴組共接獲39 684宗<sup>34</sup>投訴及建議，包括1 451宗<sup>35</sup>純粹建議。個案數目較二零二一年的32 512宗<sup>36</sup>增加22.1%<sup>34</sup>。交通投訴組過去十年（二零一三年至二零二二年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附件B(i)。交通投訴組過去五年所接獲投訴及建議個案的分類載於附件J<sup>34</sup>。二零二二年所接獲個案的分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	26 004 <sup>37</sup>	33 395 <sup>38</sup>	+28.4% <sup>38</sup>
交通情況	1 175	760	-35.3%
道路維修	427 <sup>39</sup>	261 <sup>40</sup>	-38.9% <sup>40</sup>
法例執行	4 648 <sup>41</sup>	5 069 <sup>42</sup>	+9.1% <sup>42</sup>
其他 <sup>43</sup>	258	199	-22.9%
<b>合計</b>	<b>32 512<sup>36</sup></b>	<b>39 684<sup>34</sup></b>	<b>+22.1%<sup>34</sup></b>

<sup>33</sup> 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。

<sup>34</sup> 在 39 684 宗投訴及建議中，有 14 位投訴人提出共 8 414 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 31 270 宗，與二零二一年的 30 945 宗（見註 36）相比，增幅為 1.1%。不包括這些投訴的個案分類載於附件 J(ii)。

<sup>35</sup> 在這些純粹建議中，有一位市民提出 974 宗有關公共交通路線的純粹建議。

<sup>36</sup> 在 32 512 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 30 945 宗。

<sup>37</sup> 在 26 004 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 24 734 宗。

<sup>38</sup> 在 33 395 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 26 279 宗，與二零二一年的 24 734 宗（見註 37）相比，增幅為 6.2%。

<sup>39</sup> 在 427 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 283 宗。

<sup>40</sup> 投訴數目與二零二一年的 283 宗（見註 39）相比，減幅為 7.8%。

<sup>41</sup> 在 4 648 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 495 宗。

<sup>42</sup> 在 5 069 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 771 宗，與二零二一年的 4 495 宗（見註 41）相比，減幅為 16.1%。

<sup>43</sup> 這些個案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

## 公共交通服務

2. 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。在二零二二年，這些個案共有33 395宗<sup>38</sup>，佔個案總數84%。在這些個案中，純粹提出建議的有1 332宗<sup>35</sup>。這類個案的數目較二零二一年的26 004宗<sup>37</sup>增加28.4%<sup>38</sup>。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具類別</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	11 195 <sup>44</sup>	19 378 <sup>45</sup>	+73.1% <sup>45</sup>
非專營巴士	303	309	+2.0%
專線小巴	4 958	5 075	+2.4%
紅色小巴	350	343	-2.0%
的士	8 355	7 590	-9.2%
鐵路運輸	748	590	-21.1%
渡輪	95	110	+15.8%
<b>合計</b>	<b>26 004<sup>37</sup></b>	<b>33 395<sup>38</sup></b>	<b>+28.4%<sup>38</sup></b>

## 專營巴士服務

3. 在二零二二年，有關專營巴士服務的個案有19 378宗<sup>45</sup>，較二零二一年的11 195宗<sup>44</sup>增加73.1%<sup>45</sup>。投訴大多涉及服務穩定性、駕駛行為不當及班次。該19 378宗<sup>45</sup>個案按個別專營巴士公司的分項數字和這些個案的詳情，載於附件K。

<sup>44</sup> 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 925 宗。

<sup>45</sup> 在 19 378 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 262 宗，與二零二一年的 9 925 宗（見註 44）相比，增幅為 23.5%。



4. 二零二二年投訴服務班次及穩定性的個案數目有所增加，服務班次的投訴由二零二一年的1 271宗<sup>46</sup>增至二零二二年的1 637宗<sup>47</sup>，增幅為28.8%<sup>47</sup>；而服務穩定性的投訴則由二零二一年的4 123宗<sup>48</sup>增至二零二二年的11 158宗<sup>49</sup>，增幅為170.6%<sup>49</sup>。有關路線的投訴及建議亦由二零二一年的926宗<sup>50</sup>增至二零二二年的1 277宗<sup>51</sup>，增幅為37.9%<sup>51</sup>；有關車站設置的投訴由二零二一年的77宗增至二零二二年的256宗，增幅為232.5%；有關駕駛行為不當的投訴由二零二一年的1 612宗增至二零二二年的1 760宗，增幅為9.2%；而有關乘客服務及設施的投訴則由二零二一年的1 038宗增至二零二二年的1 164宗，增幅為12.1%。

5. 原因之一可能是2019冠狀病毒病疫情持續，專營巴士公司因乘客出行模式有變和乘客量下跌而調整服務。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。運輸署在考慮專營巴士公司的申請時，會顧及載客率、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，以回應乘客需求的變化。運輸署亦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。

### 非專營巴士服務

6. 在二零二二年，有關非專營巴士服務的個案有309宗，較二零二一年的303宗增加2.0%。在二零二二年所接獲309宗個案的詳細

---

<sup>46</sup> 在1 271宗投訴及建議中，有一位投訴人提出382宗投訴。不包括這些投訴的數字為889宗。

<sup>47</sup> 在1 637宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共283宗投訴。不包括這些投訴的數字為1 354宗，與二零二一年的889宗（見註46）相比，增幅為52.3%。

<sup>48</sup> 在4 123宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共888宗投訴。不包括這些投訴的數字為3 235宗。

<sup>49</sup> 在11 158宗投訴及建議中，有13位投訴人提出共6 833宗投訴。不包括這些投訴的數字為4 325宗，與二零二一年的3 235宗（見註48）相比，增幅為33.7%。

<sup>50</sup> 在926宗投訴及建議中，有一位市民提出741宗有關專營巴士路線的純粹建議。不包括這些個案的數字為185宗。

<sup>51</sup> 在1 277宗投訴及建議中，有一位市民提出941宗有關專營巴士路線的純粹建議。不包括這些投訴的數字為336宗，與二零二一年的185宗（見註50）相比，增幅為81.6%。

分項數字，載於附件L。然而，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。

## 公共小巴服務

7. 在二零二二年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有5 418宗，較二零二一年的5 308宗增加2.1%。

8. 有關專線小巴服務的個案有5 075宗，較二零二一年的4 958宗增加2.4%。數字上升的主要原因，是投訴服務穩定性及班次的個案有所增加，當中有36宗投訴涉及年老司機，較二零二一年的25宗增加44.0%。該5 075宗個案的詳細分項數字，載於附件M。

9. 有關紅色小巴服務的個案有343宗，較二零二一年的350宗減少2.0%。該343宗個案的詳細分項數字，載於附件N。

10. 所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均已按情況轉交運輸署或警方跟進。與二零二一年相比，在二零二二年所接獲投訴的整體數目有所增加。在接獲的投訴中，增幅最大的類別為服務穩定性。這個類別的投訴增加，原因之一可能是在2019冠狀病毒病疫情期間專線小巴司機確診或因是密切接觸者須接受檢疫而導致人手短缺，影響服務水平。儘管如此，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。

11. 至於紅色小巴的個案，在二零二二年所接獲投訴的整體數目較二零二一年為少，投訴類別主要是司機駕駛行為不當，以及員工行為及工作表現(包括司機)。為此，運輸署會就紅色小巴服務進行定期和突擊調查。如發現司機的不當行為危及道路安全，運輸署會致函提醒紅色小巴業界商會及／或車主以糾正情況，並把個案轉交警方考慮，在有關路線加強執法行動。此外，運輸署會繼續通過與紅色小巴業界定期舉行會議和出版通訊，讓業界認識到正確司機行為和駕駛行為至為重要。

12. 另外，在二零二二年，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，當中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、為公共小巴司機每年舉行安全講座、為專業司機舉辦「至fit安全駕駛大行動」，以及出版《公共小巴服務通訊》。另一方面，二零二二年推出的專線小巴實時到站資訊系統覆蓋所有路線，方便乘客計劃行程，以加強專線小巴的整體服務。為了讓公共小巴行車更順暢和提高服務質素，運輸署亦強制規定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。最後，19座公共小巴的數目持續增加，預料會繼續有助改善公共小巴的服務水平，特別是在繁忙時間。

### *的士服務*

13. 在二零二二年，有關的士服務的個案有7 590宗，與二零二一年的8 355宗相比，跌幅為9.2%。投訴個案數字減少，主要原因是涉及駕駛行為不當、不使用最直接路線及拒載的投訴個案均有所減少。另有45宗投訴涉及年老司機，較二零二一年的61宗減少26.2%。該7 590宗個案的詳細分項數字，載於附件O。

14. 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。

15. 在二零二二年的投訴數目減少，相信主要是由於政府在二零二二年上半年第五波疫情下收緊社交距離措施，令的士乘客量下跌所致。儘管如此，運輸署已通過不同途徑，包括定期舉行業界會議、致函業界和出版通訊，提醒業界向公眾提供更佳的士服務。如的士車主及司機屢次干犯違例行為或其他與的士司機相關的嚴重罪行（例如濫收車資），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，打擊罪行。

16. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府檢視了整體的士營運及管理，並建議推出一系列措施改善的士業界的發展，其中包括引入的士車隊管理制度、增加的士最高乘客座位數目，以及引入的士司機違例記分制，並就部分與的士司機相關且性質較嚴重的罪行

實施兩級制罰則。此外，政府建議提高有關利用汽車作非法出租或取酬載客用途的罰則，以加強阻嚇力和對乘客及道路使用者安全的保障。政府已在二零二二年四月就擬議措施諮詢立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會。政府現正制訂相關規管架構的細節，並會適時提交立法會審議。

## 鐵路服務

17. 在二零二二年，有關鐵路服務的個案有 590 宗，較二零二一年的 748 宗減少 21.1%，其中對港鐵公司服務的投訴減少（由二零二一年的 688 宗減至二零二二年的 546 宗，減幅為 20.6%）。該 590 宗個案按個別鐵路公司的詳細分項數字，載於附件 P。

18. 在二零二二年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二一年減少，主要是由於有關員工行為及工作表現的個案減少（由二零二一年的 204 宗減至二零二二年的 70 宗）。這或許是加強員工培訓所致。儘管如此，運輸署已提醒港鐵公司密切監察情況，並按需要採取改善措施。運輸署會繼續密切監察港鐵公司列車服務的表現。

19. 電車服務方面，在二零二二年所接獲的投訴有 44 宗，與二零二一年的 60 宗相比，跌幅為 26.7%。投訴大多涉及服務穩定性及駕駛行為不當。運輸署已提醒香港電車有限公司調查有關投訴、按照時間表營運，並監察電車車長的工作表現。

## 渡輪服務

20. 在二零二二年，有關渡輪服務的個案有 110 宗，較二零二一年的 95 宗增加 15.8%。該 110 宗個案按個別渡輪公司的詳細分項數字，載於附件 Q。投訴數目增加，主要是由於涉及班次／載客量的投訴增加所致。有關班次／載客量的投訴數目增加，主要原因是 2019 冠狀病毒病第五波疫情嚴重影響操作人員，以致沒有足夠人員提供正常渡輪服務，令服務臨時縮減。

## 交通情況

21. 在二零二二年接獲 760 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總

數約 2%。與二零二一年的 1 175 宗相比，這類個案的數目減少 35.3%。

## 交通擠塞

22. 在接獲的 760 宗個案中，有 448 宗（59%）與交通擠塞有關，較二零二一年的 783 宗減少 42.8%。有關投訴交通擠塞個案按地區的分項數字，載於附件 R。在二零二二年，涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	
屯門	54	51	-5.6%
深水埗	68	44	-35.3%
觀塘	74	41	-44.6%

23. 在二零二二年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	
車輛阻塞	513	286	-44.2%
交通管理	181	118	-34.8%
道路工程	37	32	-13.5%
其他	52	12	-76.9%
<b>合計</b>	<b>783</b>	<b>448</b>	<b>-42.8%</b>

24. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均轉交運輸署、警方、路政署或其他相關部門考慮和跟進。在接獲的 448 宗個案中，有 286 宗（64%）涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零二一年的 513 宗相比，跌幅為 44.2%。在這些投訴個案中，有 34 宗涉及車輛阻塞巴士／小巴士而導致交通擠塞。在二零二二年，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) 裝設新交通燈和調節現有交通燈號；
- (c) 實施交通改道，令交通更暢順；

- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道和調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，方便上落客貨。

### **交通管理**

25. 在二零二二年接獲 164 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。與二零二一年的 205 宗相比，個案數目減少 20.0%。

### **增設交通標誌及設備**

26. 在二零二二年，交通投訴組接獲 73 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二一年減少 18.9%。

### **泊車設施**

27. 在二零二二年，有關泊車設施的投訴及建議共有 75 宗，較二零二一年的 97 宗減少 22.7%。交通投訴組接獲七宗有關殘疾人專用泊車位的個案，較二零二一年增加 133.3%。

### **道路維修**

28. 在二零二二年接獲 261 宗<sup>40</sup>有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數 1%。與二零二一年的 427 宗<sup>39</sup>相比，這類個案的數目減少 38.9%<sup>40</sup>。

### **法例執行**

29. 在二零二二年接獲 5 069 宗<sup>42</sup>有關執法事宜的投訴，佔個案總數約 12%。二零二二年接獲的投訴與二零二一年比較如下：

類別	投訴數目		
	2021年	2022年	增／減
違例泊車	3 290 <sup>52</sup>	3 934 <sup>53</sup>	+19.6% <sup>53</sup>
其他執法事宜	1 358	1 135	-16.4%
合計	4 648 <sup>41</sup>	5 069 <sup>42</sup>	+9.1% <sup>42</sup>

這類投訴按地區的分項數字，載於附件 S 及附件 T。

### 違例泊車

30. 在二零二二年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	2021年	2022年	增／減
九龍城	220 <sup>54</sup>	1 316 <sup>55</sup>	+498.2% <sup>55</sup>
沙田	466 <sup>56</sup>	475 <sup>57</sup>	+1.9% <sup>57</sup>
油尖旺	255 <sup>58</sup>	266 <sup>59</sup>	+4.3% <sup>59</sup>
深水埗	338 <sup>60</sup>	257 <sup>61</sup>	-24.0% <sup>61</sup>

<sup>52</sup> 在這 3 290 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 137 宗。

<sup>53</sup> 在這 3 934 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 636 宗，與二零二一年的 3 137 宗（見註 52）相比，減幅為 16.0%。

<sup>54</sup> 在這 220 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 218 宗。

<sup>55</sup> 在這 1 316 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 163 宗，與二零二一年的 218 宗（見註 54）相比，減幅為 25.2%。

<sup>56</sup> 在 466 宗及 475 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 261 宗及 310 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字分別為 205 宗及 165 宗。

<sup>57</sup> 在這 475 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 458 宗，與二零二一年的 466 宗相比，減幅為 1.7%。

<sup>58</sup> 在這 255 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 253 宗。

<sup>59</sup> 在這 266 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 54 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 212 宗，與二零二一年的 253 宗（見註 58）相比，減幅為 16.2%。

<sup>60</sup> 在這 338 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出五宗投訴。不包括這些投訴的數字為 333 宗。

<sup>61</sup> 在這 257 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出六宗投訴。不包括這些投訴的數字為 251 宗，與二零二一年的 333 宗（見註 60）相比，減幅為 24.6%。

在 3 934 宗<sup>53</sup> 個案中，涉及在巴士／小巴站違例泊車的投訴有 420 宗（11%），較二零二一年的 465 宗減少 9.7%。在二零二二年，交通投訴組接獲有關違例佔用殘疾人士泊車位的投訴共有 81 宗，較二零二一年的 121 宗減少 33.1%。

31. 警方全年持續監察違例泊車及其他交通事宜，除執行其他職責外亦會調撥適當資源採取執法行動和維持道路安全。警方與運輸及物流局和運輸署合作，不斷研發新的交通執法科技，以提高前線人員的執法效率，打擊違例泊車及引致交通阻塞的相關行車違例。近年，警方推出多項措施提升交通執法工作的效率，例如電子定額罰款通知書、流動攝影隊及自動車牌識別系統。二零二二年五月，警方在微信平台推出「影住駕」小程序，讓市民上載影片或照片，向警方舉報非緊急交通罪行（不包括違例泊車）。程式推出後反應非常熱烈。此外，運輸署正在中環和觀塘進行先導計劃，利用閉路電視科技打擊違例泊車及引致交通阻塞的相關行車違例，警方亦會從執法角度提供意見。除執法行動外，警方亦會通過宣傳及其他活動與市民溝通，藉以提高道路使用者的道路安全意識，以及改變不負責任的行為及態度，避免或會導致的意外或交通阻塞。

32. 為解決泊車設施不足的問題，政府持續推展一系列短期及中長期措施，以增加泊車位供應。舉例來說，《香港規劃標準與準則》內載的泊車設施標準已作修訂，發展商或項目發展人須按照最新的泊車設施標準，在可行情況下在住宅發展項目盡量提供更多泊車位。視乎當區泊車需要並獲發展商或項目發展人同意後，如規劃／用地條件許可，運輸署也會要求發展商或項目發展人考慮在發展項目中提供公眾泊車位。另外，政府會繼續物色合適的路邊地方提供路旁泊車位（包括貨車夜間泊車位），以及為合適的短期租約停車場訂明所須提供商用車輛泊車位的最低數量。此外，政府會按照「一地多用」的原則，在合適的「政府、機構或社區」設施及公共休憩用地項目中提供公眾泊車位。

### 其他執法事宜

33. 在二零二二年，有關駕駛人士／行人不遵守交通規例投訴較多的地區如下：

地區	投訴數目		增／減
	2021年	2022年	
油尖旺	132	145	+9.8%



元朗	114	109	-4.4%
觀塘	102	104	+2.0%

就上述各區而言，投訴最多的是不遵從交通標誌／措施指示，其次是突然切線／超車時越過路面實線、車輛衝紅燈／沒有讓路給行人或車輛，以及駕駛人士停車等候過久導致阻塞。這些地區相關投訴的分項數字，載於附件 T。

34. 投訴駕駛人士／行人不遵守交通規例的所有個案均轉交警方調查。部分個案亦已轉交運輸署，以便該署考慮可否採取適當交通管理措施以改善情況。

## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 <sup>(1) (2)</sup>	2021 年同季 (1.10.21 – 31.12.21)	上季 (1.7.22 – 30.9.22)	今季 (1.10.22 – 31.12.22)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	829[300]	846[304]	705[265]
(b) 服務水準	5 563 [8]	9 394 [11]	7 536 [6]
(c) 一般性質	139 [3]	201 [11]	200 [8]
	<b>6 531<sup>(3)</sup>[311] (78%)</b>	<b>10 441<sup>(3)</sup>[326] (83%)</b>	<b>8 441<sup>(3)</sup>[279] (82%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	192 [7]	128 [4]	120 [7]
(b) 交通管理	46 [16]	45 [9]	58 [13]
(c) 增設交通標誌及設備	26 [13]	21 [9]	17 [10]
(d) 泊車設施	34 [7]	34 [3]	12 [6]
	<b>298 [43] (3%)</b>	<b>228 [25] (2%)</b>	<b>207 [36] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	20	36	13
(b) 交通標誌及設備	175	14	20
(c) 行車道標記	5	-	7
	<b>200<sup>(3)</sup> (2%)</b>	<b>50 (1%)</b>	<b>40 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	970 [1]	1 383	1 254 [1]
(b) 其他執法事宜	339 [4]	312 [2]	205 [1]
	<b>1 309<sup>(3)</sup> [5] (16%)</b>	<b>1 695<sup>(3)</sup> [2] (13%)</b>	<b>1 459<sup>(3)</sup> [2] (14%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>70 [5] (1%)</b>	<b>65 (1%)</b>	<b>43 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>8 408<sup>(3)</sup> [364] (100%)</b>	<b>12 479<sup>(3)</sup> [353] (100%)</b>	<b>10 190<sup>(3)</sup> [318] (100%)</b>

註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在有關服務質量的300宗、304宗及265宗純粹建議的個案中，有一位市民提出242宗、232宗及212宗有關公共交通路線的純粹建議。

(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

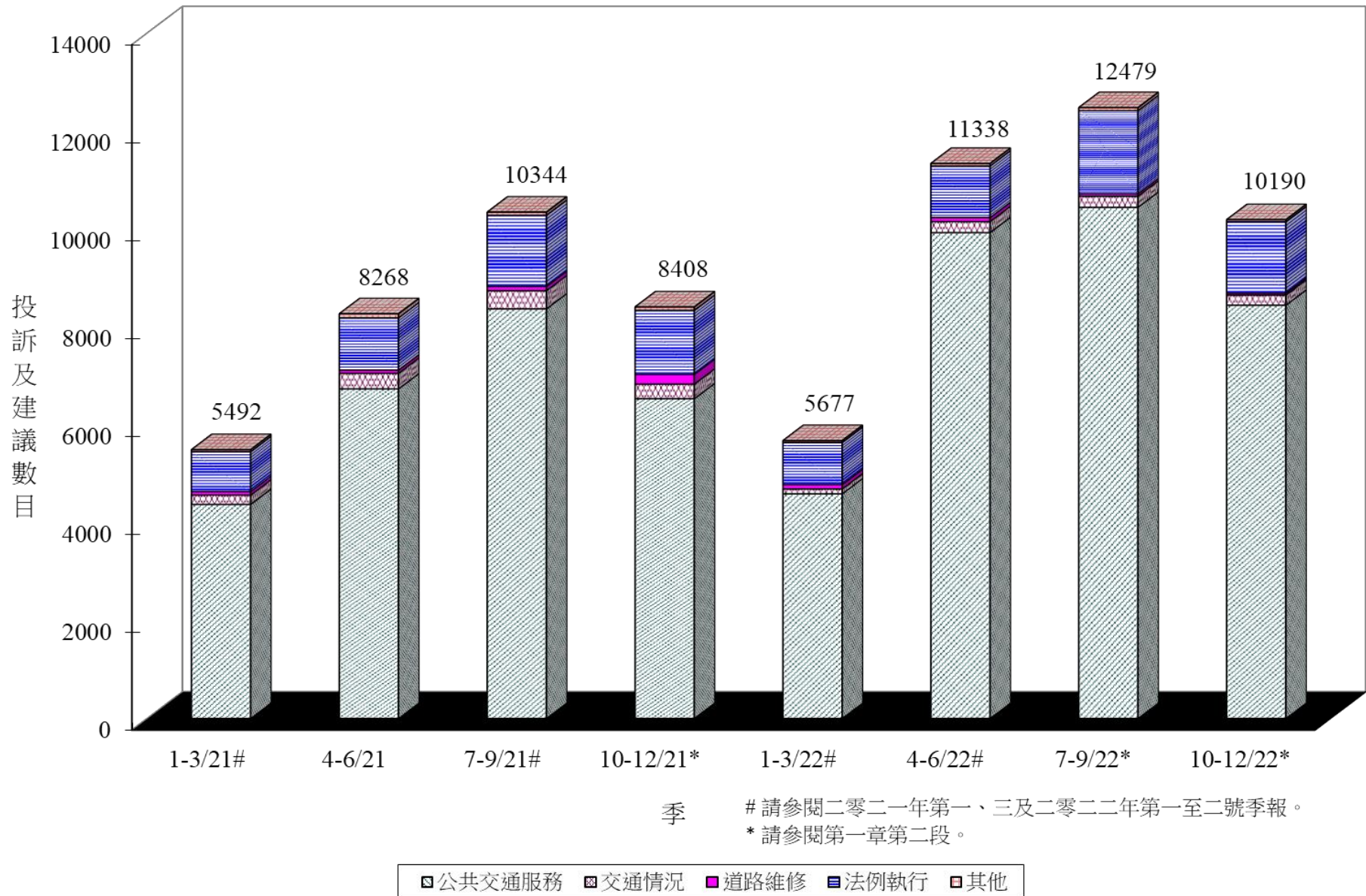
(3) 請參閱第一章第二、六、三十一及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質 <sup>(2) (3)</sup>	2021年同季 (1.10.21 – 31.12.21) <sup>(4)</sup>	上季 (1.7.22 – 30.9.22) <sup>(5)</sup>	今季 (1.10.22 – 31.12.22) <sup>(6)</sup>
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	745[300]	846[304]	705[265]
(b) 服務水準	5 176 [8]	6 755 [11]	6 757 [6]
(c) 一般性質	139 [3]	201 [11]	200 [8]
	<b>6 060<sup>(7)</sup>[311] (79%)</b>	<b>7 802<sup>(8)</sup>[326] (85%)</b>	<b>7 662<sup>(9)</sup>[279] (87%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	192 [7]	128 [4]	120 [7]
(b) 交通管理	46 [16]	45 [9]	58 [13]
(c) 增設交通標誌及設備	26 [13]	21 [9]	17 [10]
(d) 泊車設施	34 [7]	34 [3]	12 [6]
	<b>298 [43] (4%)</b>	<b>228 [25] (2%)</b>	<b>207 [36] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	20	36	13
(b) 交通標誌及設備	31	14	20
(c) 行車道標記	5	-	7
	<b>56<sup>(10)</sup> (1%)</b>	<b>50 (1%)</b>	<b>40 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	817 [1]	753	586 [1]
(b) 其他執法事宜	339 [4]	312 [2]	205 [1]
	<b>1 156<sup>(11)</sup> [5] (15%)</b>	<b>1 065<sup>(12)</sup> [2] (11%)</b>	<b>791<sup>(13)</sup> [2] (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>70 [5] (1%)</b>	<b>65 (1%)</b>	<b>43 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>7 640<sup>(4)</sup> [364] (100%)</b>	<b>9 210<sup>(5)</sup> [353] (100%)</b>	<b>8 743<sup>(6)</sup> [318] (100%)</b>

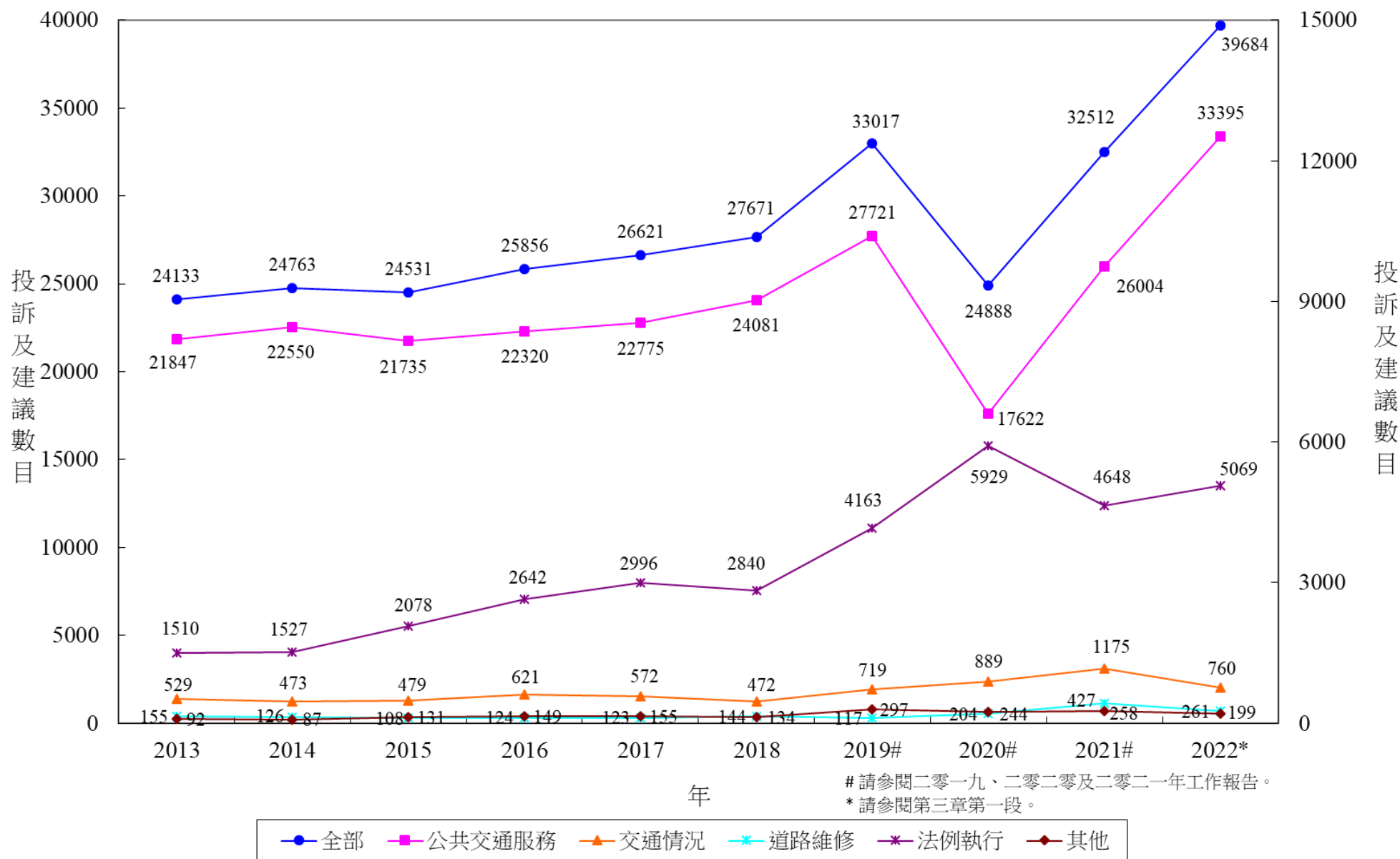
- 註：(1) 此列表內的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過100宗投訴的個案數字。有關投訴數字載於相關註腳。包括這些投訴的數字載於附件A(i)(a)。
- (2) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在有關服務質量的300宗、304宗及265宗純粹建議的個案中，有一位市民提出242宗、232宗及212宗有關公共交通路線的純粹建議。
- (3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
- (4) 不包括由三位投訴人提出共768宗個案。
- (5) 不包括由12位投訴人提出共3 269宗個案。
- (6) 不包括由六位投訴人提出共1 447宗個案。
- (7) 不包括由一位投訴人提出471宗個案。
- (8) 不包括由11位投訴人提出共2 639宗個案。
- (9) 不包括由五位投訴人提出共779宗個案。
- (10) 不包括由一位投訴人提出144宗個案。
- (11) 不包括由一位投訴人提出153宗個案。
- (12) 不包括由一位投訴人提出630宗個案。
- (13) 不包括由一位投訴人提出668宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議

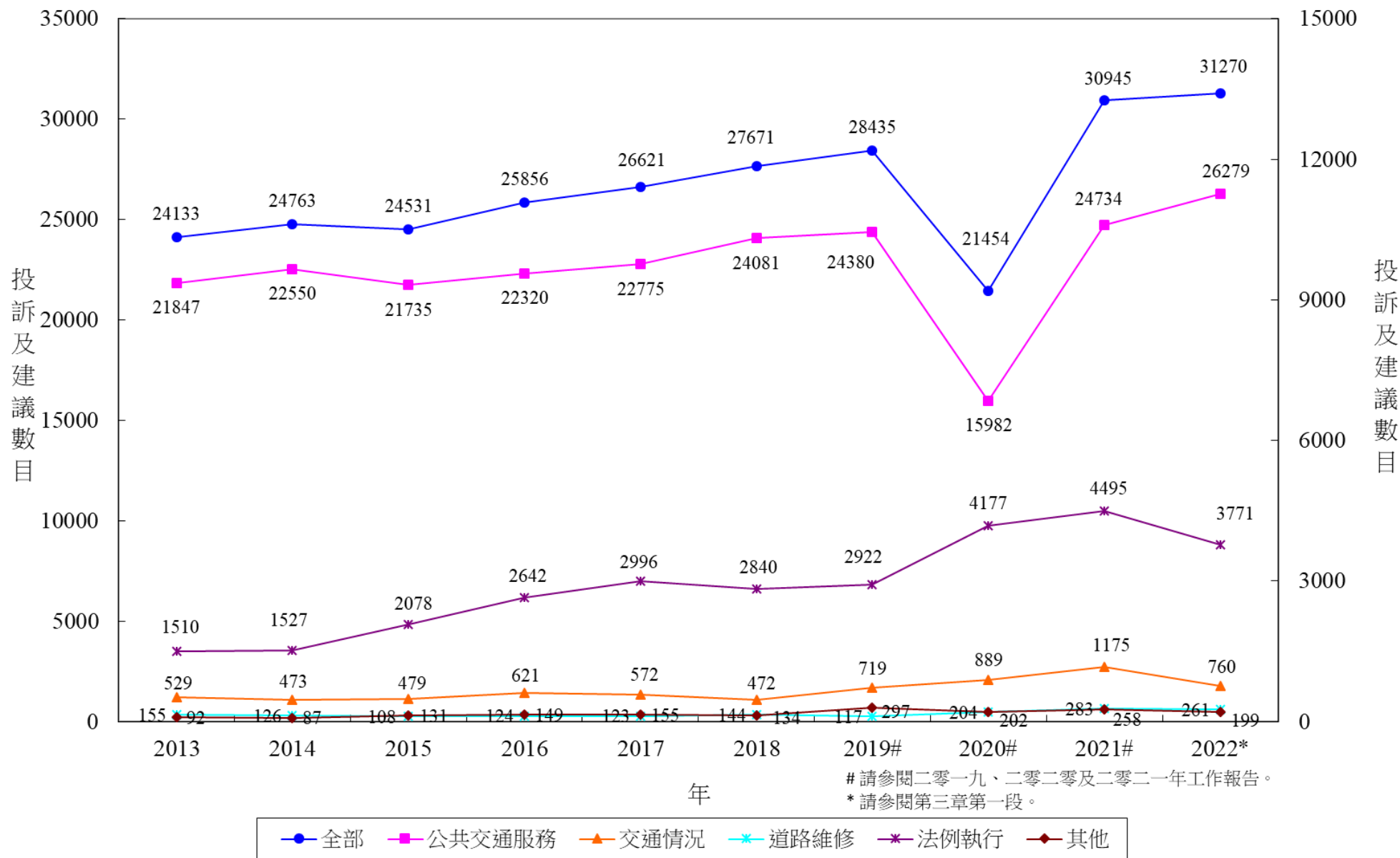


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一三至二零二二年)

附件 B(i)(a)



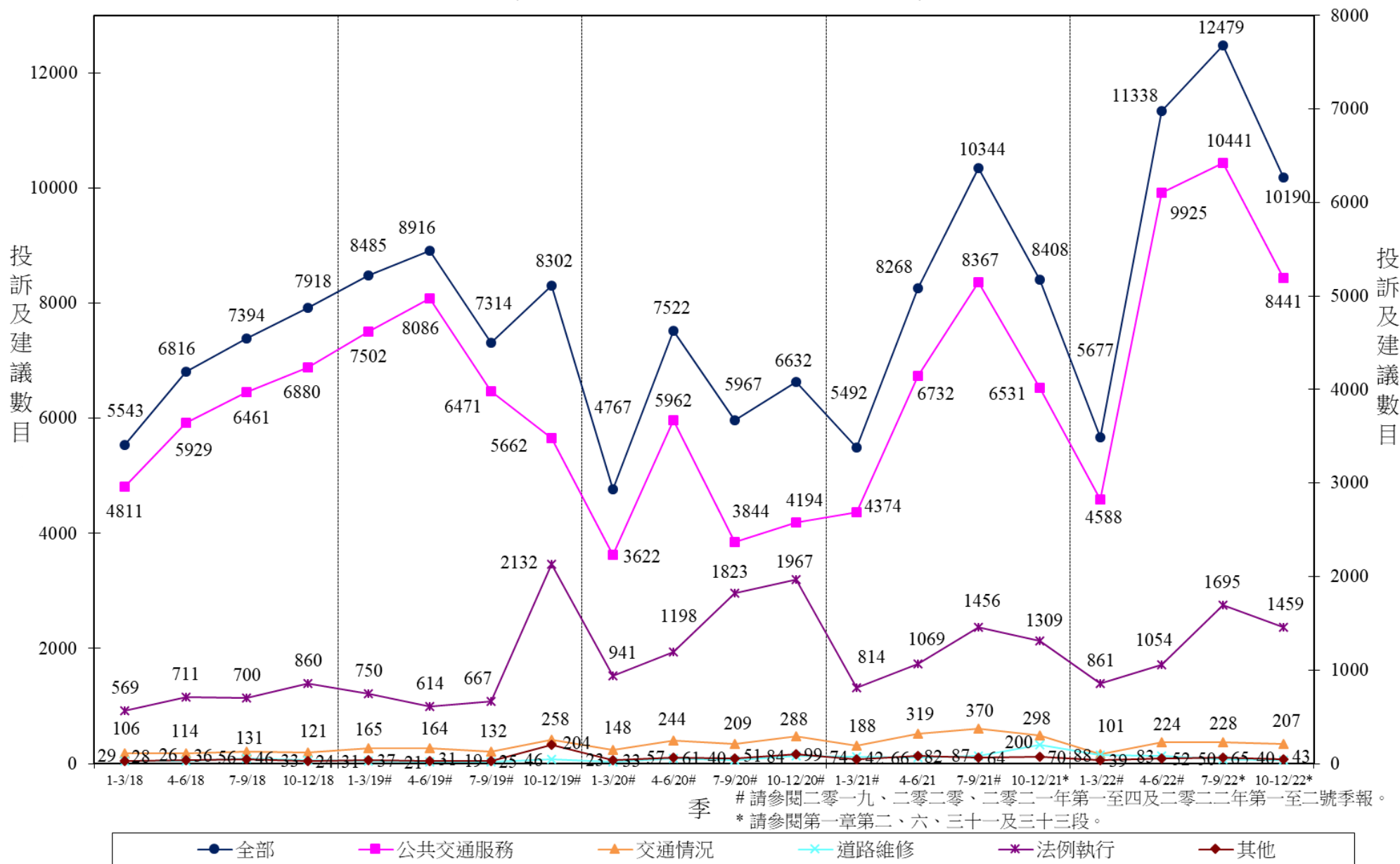
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一三至二零二二年)



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件 B(i)(a)。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一八年一月至二零二二年十二月)

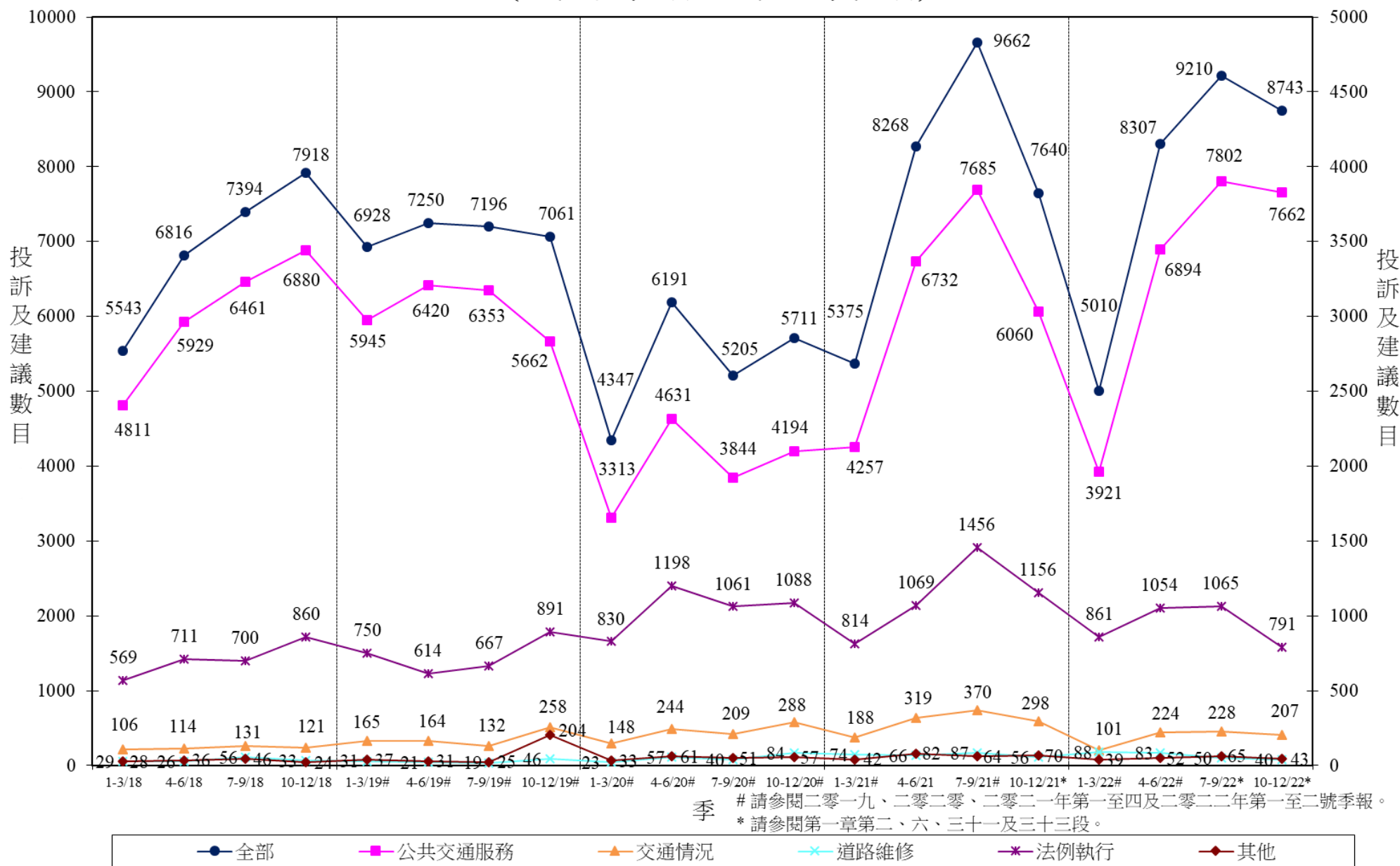
附件 B(ii)(a)





交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一八年一月至二零二二年十二月)

附件 B(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件 B(ii)(a)。



**投訴及建議的調查結果一覽表**  
(二零二二年十月至十二月)

附件 C(i)

調查結果 投訴/建議性質	A1	A2	B	C	合計
	<b>I. 公共交通服務</b>				
(a) 服務質量	16	825	-	-	841
(b) 服務水準	1 038	7 899	15	1 523	10 475
(c) 一般性質	45	136	4	6	191
	<b>1 099</b>	<b>8 860</b>	<b>19</b>	<b>1 529</b>	<b>11 507</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	16	117	-	5	138
(b) 交通管理	8	42	-	-	50
(c) 增設交通標誌及設備	3	18	-	-	21
(d) 泊車設施	6	22	-	-	28
	<b>33</b>	<b>199</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>237</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	8	21	1	-	30
(b) 交通標誌及設備	17	40	3	1	61
(c) 行車道標記	-	3	-	-	3
	<b>25</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>94</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	1 344	350	-	1	1 695
(b) 其他執法事宜	12	192	-	91	295
	<b>1 356</b>	<b>542</b>	<b>-</b>	<b>92</b>	<b>1 990</b>
<b>V. 其他</b>	<b>9</b>	<b>49</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>58</b>
合計	<b>2 522</b>	<b>9 714</b>	<b>23</b>	<b>1 627</b>	<b>13 886</b>
	<b>(18%)</b>	<b>(70%)</b>			
	<b>12 236</b>		<b>(1%)</b>	<b>(11%)</b>	<b>(100%)</b>
	<b>(88%)</b>				

**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  
(二零二二年十月至十二月)

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	119	4 188	-	15	4 322
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	89	434	2	3	528
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	34	56	-	-	90
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	113	1 059	1	1	1 174
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	17	35	-	-	52
龍運巴士公司	19	82	-	-	101
過海隧巴	37	878	-	-	915
非專營巴士服務	26	55	-	2	83
專線小巴	504	979	-	17	1 500
紅色小巴	90	5	4	5	104
的士	5	937	10	1 485	2 437
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	18	114	1	-	133
香港鐵路有限公司(輕鐵)	5	11	-	-	16
香港電車有限公司	11	15	1	1	28
新渡輪服務有限公司	4	2	-	-	6
天星小輪有限公司	-	2	-	-	2
其他渡輪	8	8	-	-	16
合計	<b>1 099</b> <b>(9%)</b>	<b>8 860</b> <b>(77%)</b>	<b>19</b> <b>(1%)</b>	<b>1 529</b> <b>(13%)</b>	<b>11 507</b> <b>(100%)</b>
	<b>9 959</b> <b>(86%)</b>				

## 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／公共交通機構採納的市民建議  
(二零二二年十月至十二月)

**I. 公共交通服務**

- 為專線小巴第 56A 及 56B 號線在羅便臣道 70 號增設小巴士站，滿足乘客的需求。
- 在街渡渡輪展示目的地指示牌，方便乘客。
- 拆除會展站公共運輸交匯處巴士總站的欄杆，方便乘客安全下車。
- 在佛光街近香港都會大學加設九巴第 7B 號線（往樂富方向）巴士站，滿足乘客的需求。

**II. 交通管理**

*九龍區*

- 延長龍悅道東行線與南昌街及歌和老街交界處交通燈在星期一至五傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長翠屏道近翠楠樓交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長海濱道與勵業街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

*新界區*

- 延長海珠路與海皇路交界處交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長達運道與馬窩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。
- 延長和睦路南行與和泰街交界處交通燈在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山公路與擊壤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。

有關公共交通服務的投訴及建議  
(二零二二年十月至十二月)

附件 E(i)(a)

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	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 小輪	其他 渡輪	
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴												
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	83	18	10	18	6	7	23	8	107	-	-	20	4	2	1	-	1	308
(2) 路線	136	34	9	78	-	11	43	5	6	-	-	1	1	-	-	-	-	324
(3) 服務時間	11	2	2	19	-	4	6	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	49
(4) 設置車站	7	3	1	1	-	4	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小計	237	57	22	116	6	26	74	16	121	-	-	21	5	2	1	-	1	705
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1064	87	17	390	1	36	897	29	437	-	-	6	1	3	-	-	3	2971
(2) 路線依循情況	8	4	2	2	1	-	13	-	63	-	378	-	-	1	-	-	-	472
(3) 駕駛行為不當	348	20	15	53	8	15	67	12	251	18	432	10	1	5	-	-	1	1256
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	287	41	14	44	14	10	100	7	416	24	968	11	3	2	2	-	2	1945
(5) 濫收車/船費	4	-	-	1	2	-	5	-	39	4	295*	2	-	-	-	-	-	352
(6) 清潔	8	-	-	-	1	-	2	-	15	-	22	-	-	-	1	-	-	49
(7) 車輛/船隻狀況	26	1	-	2	3	1	7	5	19	3	6	25	6	-	1	-	-	105
(8) 乘客服務及設施	163	22	7	15	10	12	53	7	32	2	5	46	6	1	2	2	1	386
小計	1908	175	55	507	40	74	1144	60	1272	51	2106	100	17	12	6	2	7	7536
(C) 一般性質	45	9	2	5	2	4	10	6	29	35	50	1	1	-	-	1	-	200
今季合計	2190	241	79	628	48	104	1228	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	8441
總數	(4518)							(3746)				(159)			(18)			
上季合計	2684	611	92	1132	51	104	1188	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	10441
2021年同季合計	1205	416	46	521	25	61	537	80	1119	84	2223	148	28	17	6	2	13	6531

\* 包括有關的士咪錶的違規行為。

有關公共交通服務的投訴及建議<sup>(1)(2)(3)</sup>

附件 E(i)(b)

(二零二二年十月至十二月)

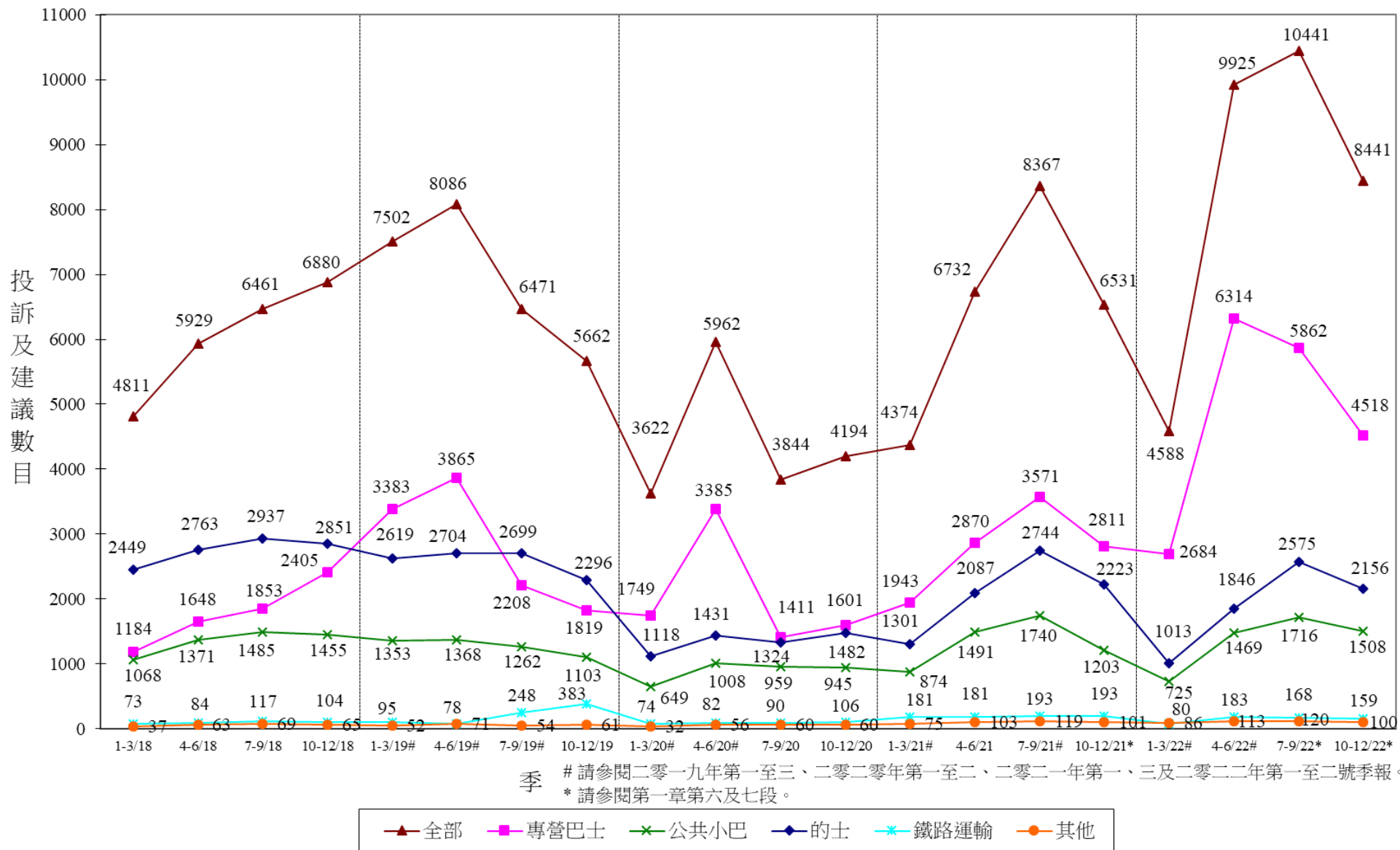
投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或小計
	專營巴士							
	九巴 <sup>(1)(2)</sup>	城巴 (第一類 專營權) <sup>(2)(3)</sup>	城巴 (第二類 專營權)	新巴 <sup>(1)(2)(3)</sup>	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴 <sup>(1)(2)(3)</sup>	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	83	18	10	18	6	7	23	165
(2) 路線	136	34	9	78	-	11	43	311
(3) 服務時間	11	2	2	19	-	4	6	44
(4) 設置車站	7	3	1	1	-	4	2	18
小計	237	57	22	116	6	26	74	538
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	680	87	17	278	1	36	614	1713
(2) 路線依循情況	8	4	2	2	1	-	13	30
(3) 駕駛行為不當	348	20	15	53	8	15	67	526
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	287	41	14	44	14	10	100	510
(5) 濫收車費	4	-	-	1	2	-	5	12
(6) 清潔	8	-	-	-	1	-	2	11
(7) 車輛狀況	26	1	-	2	3	1	7	40
(8) 乘客服務及設施	163	22	7	15	10	12	53	282
小計	1524	175	55	395	40	74	861	3124
(C) 一般性質	45	9	2	5	2	4	10	77
今季合計	1806	241	79	516	48	104	945	3739
總數				(3739)				
上季合計	1659	305	92	365	51	104	647	3223
2021年同季合計	1205	193	46	357	25	61	453	2340

註：(1) 不包括由五位投訴人在此季內提出共 779 宗個案（包括 384 宗有關九巴、112 宗有關新巴及 283 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由 11 位投訴人在上季內提出共 2 639 宗個案（包括 1 025 宗有關九巴、306 宗有關城巴(第一類專營權)、767 宗有關新巴及 541 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

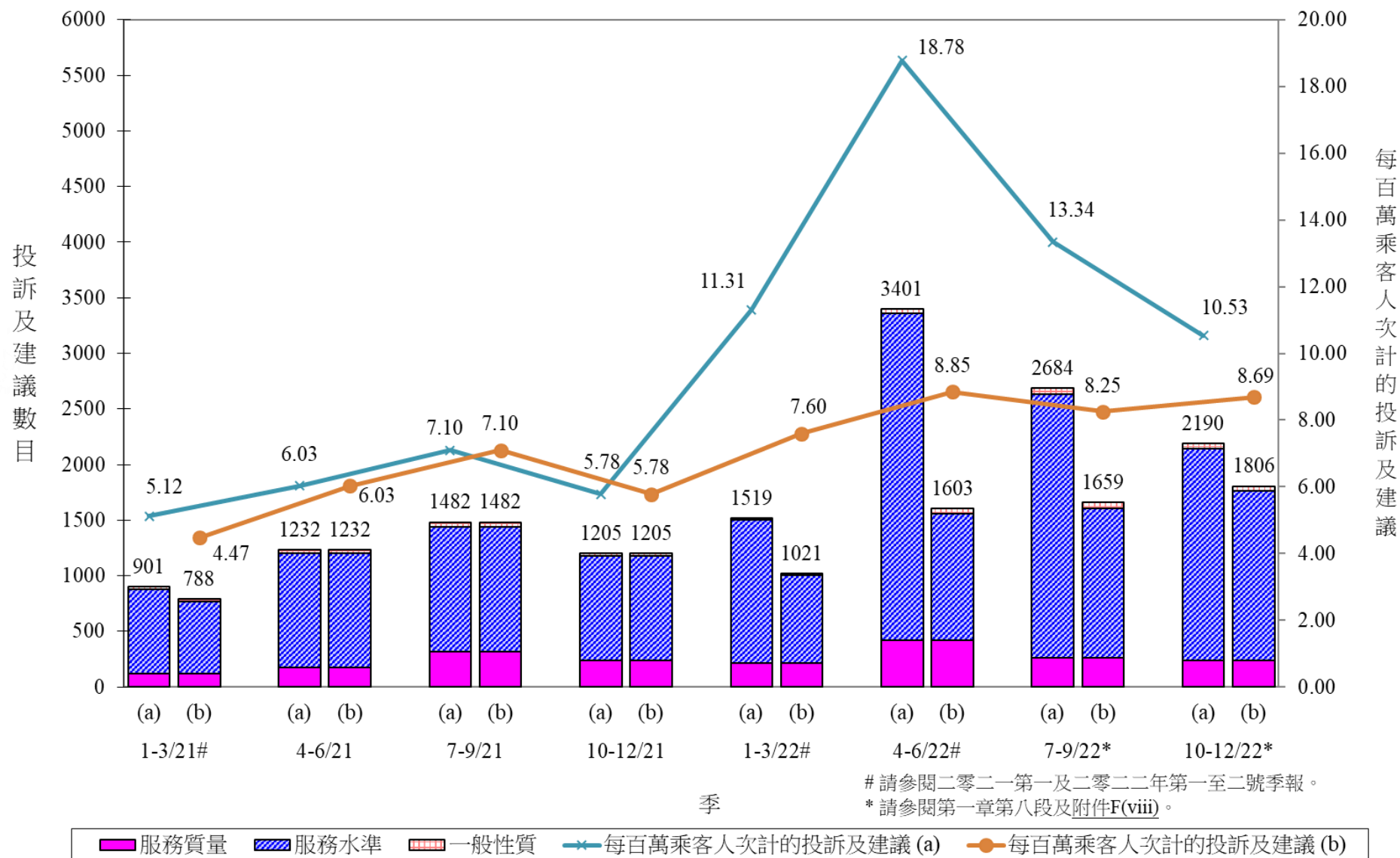
(3) 不包括由一位投訴人在 2021 年同季內提出 471 宗個案（包括 223 宗有關城巴(第一類專營權)、164 宗有關新巴及 84 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一八年一月至二零二二年十二月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



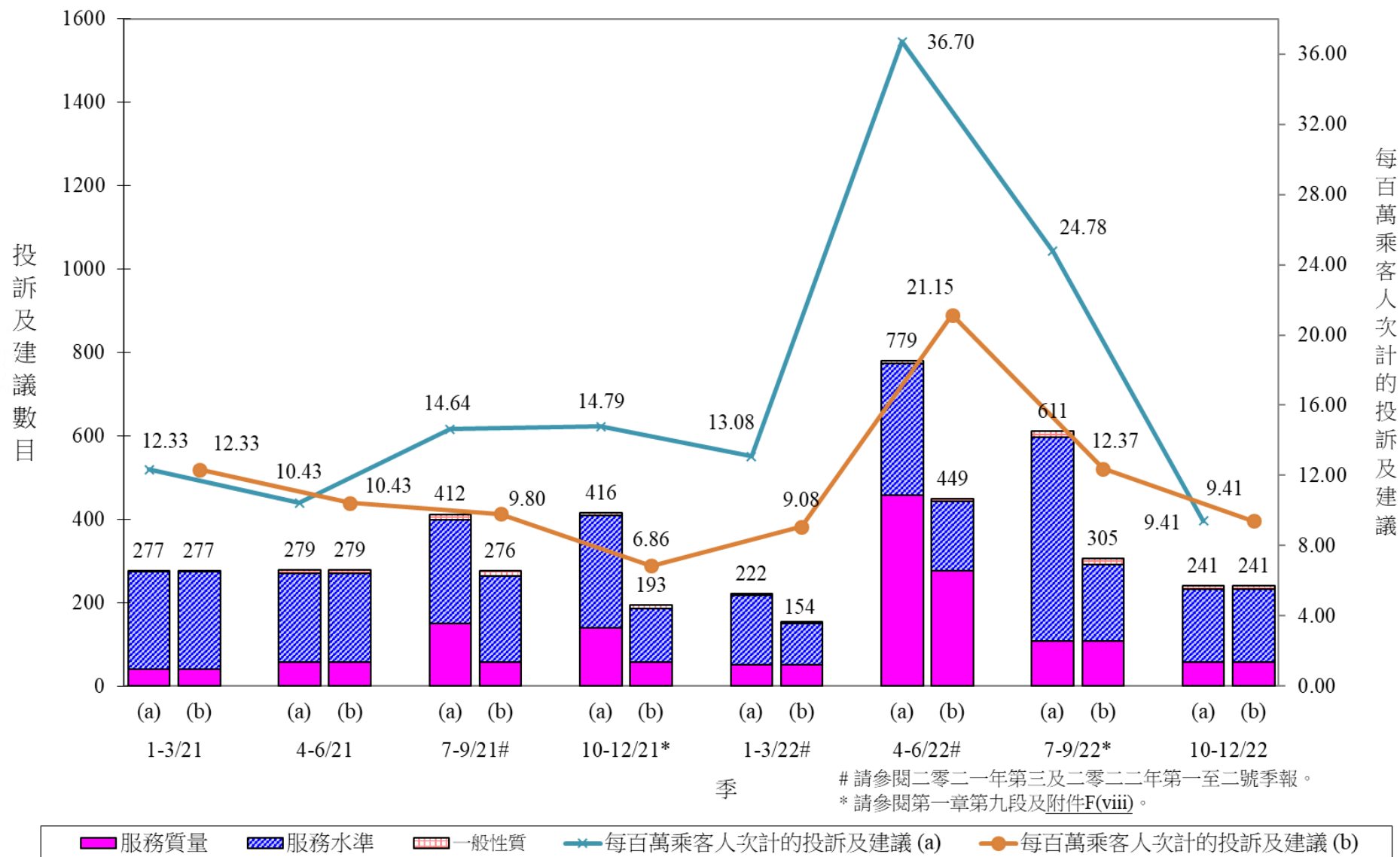
註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。



過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

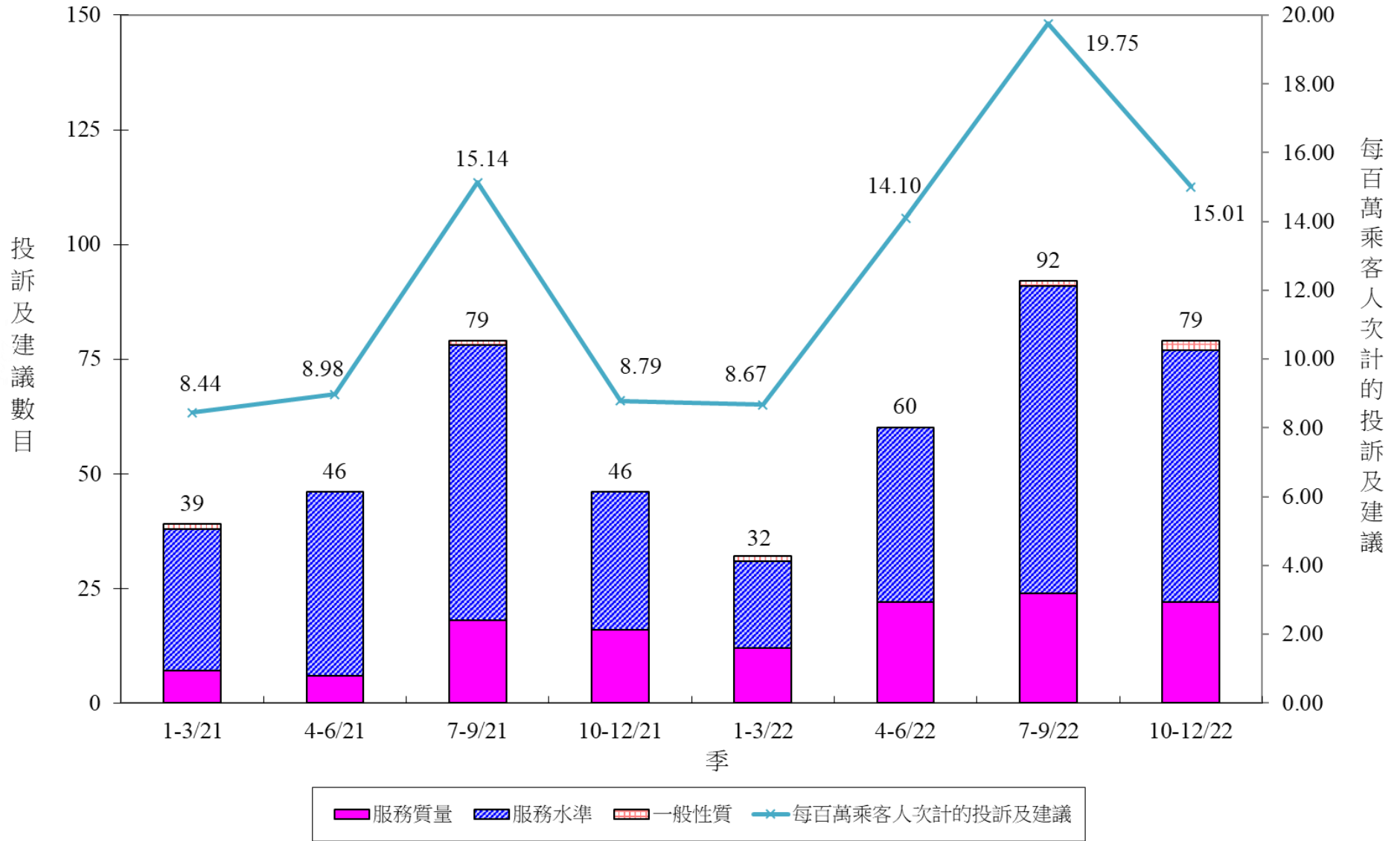
附件 F (ii)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。  
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

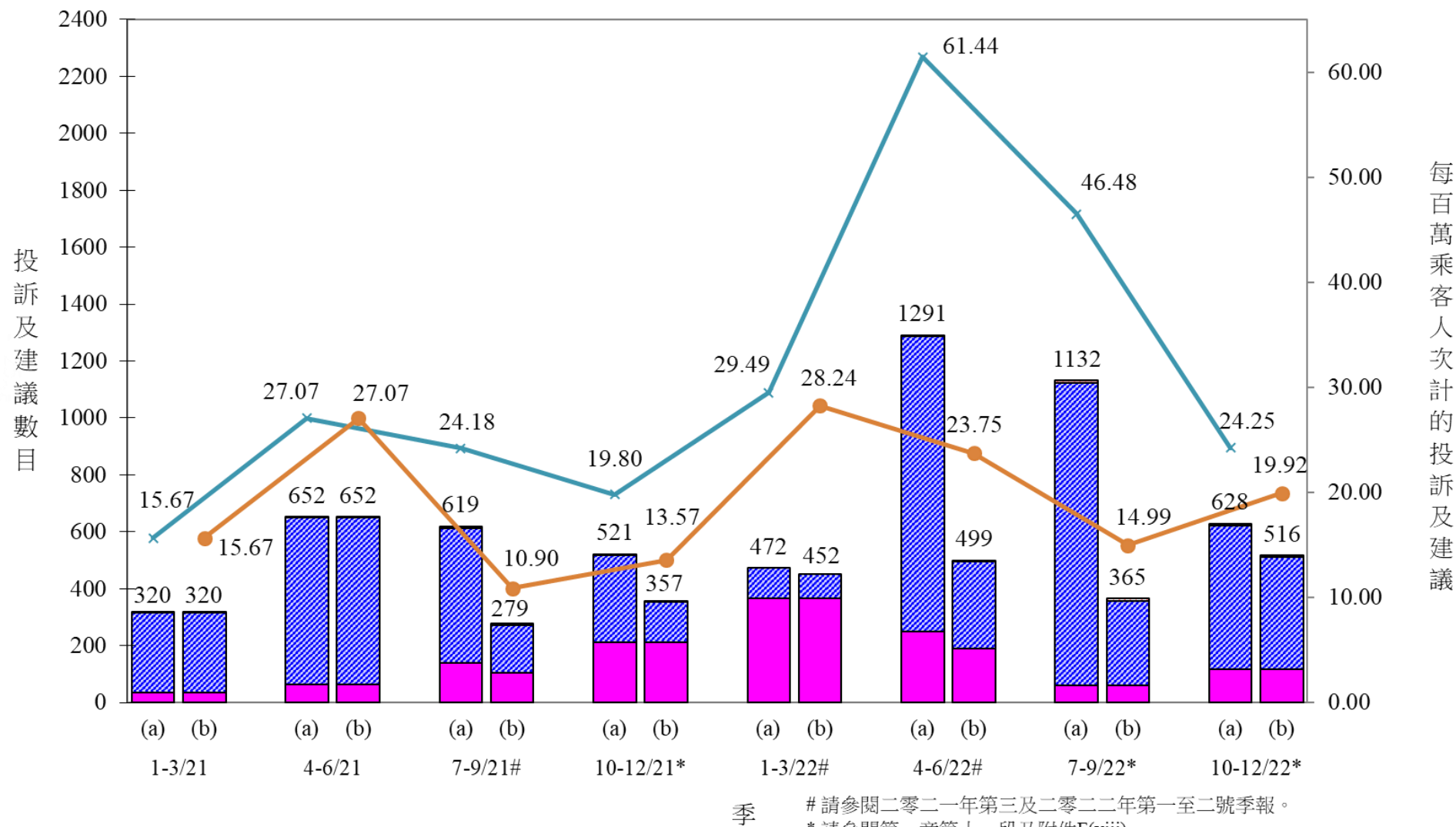
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



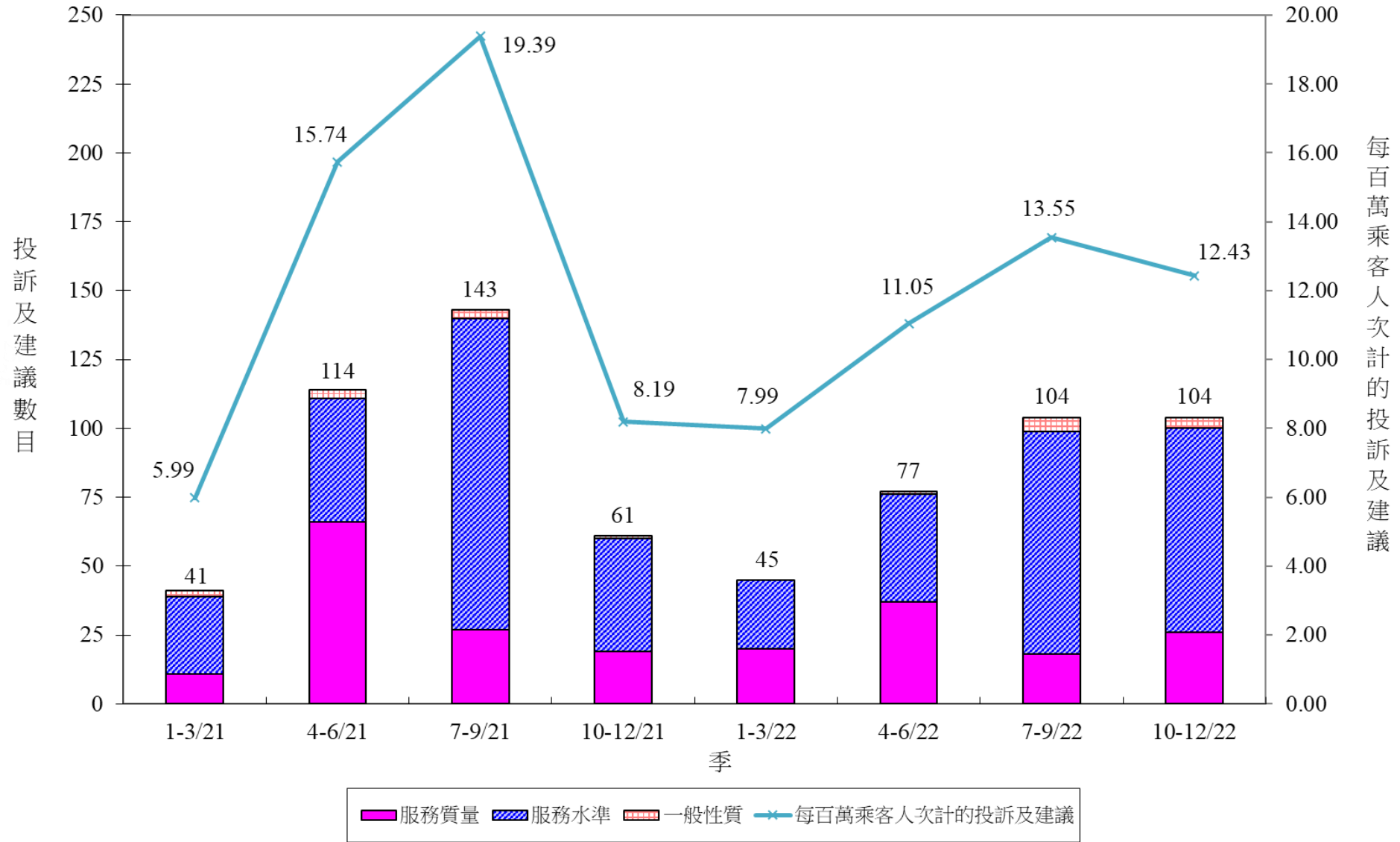
# 請參閱二零二一年第三及二零二二年第一至二號季報。  
\* 請參閱第一章第十一段及附件F(viii)。

服務質量 服務水準 一般性質 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (a) 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (b)

註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。  
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

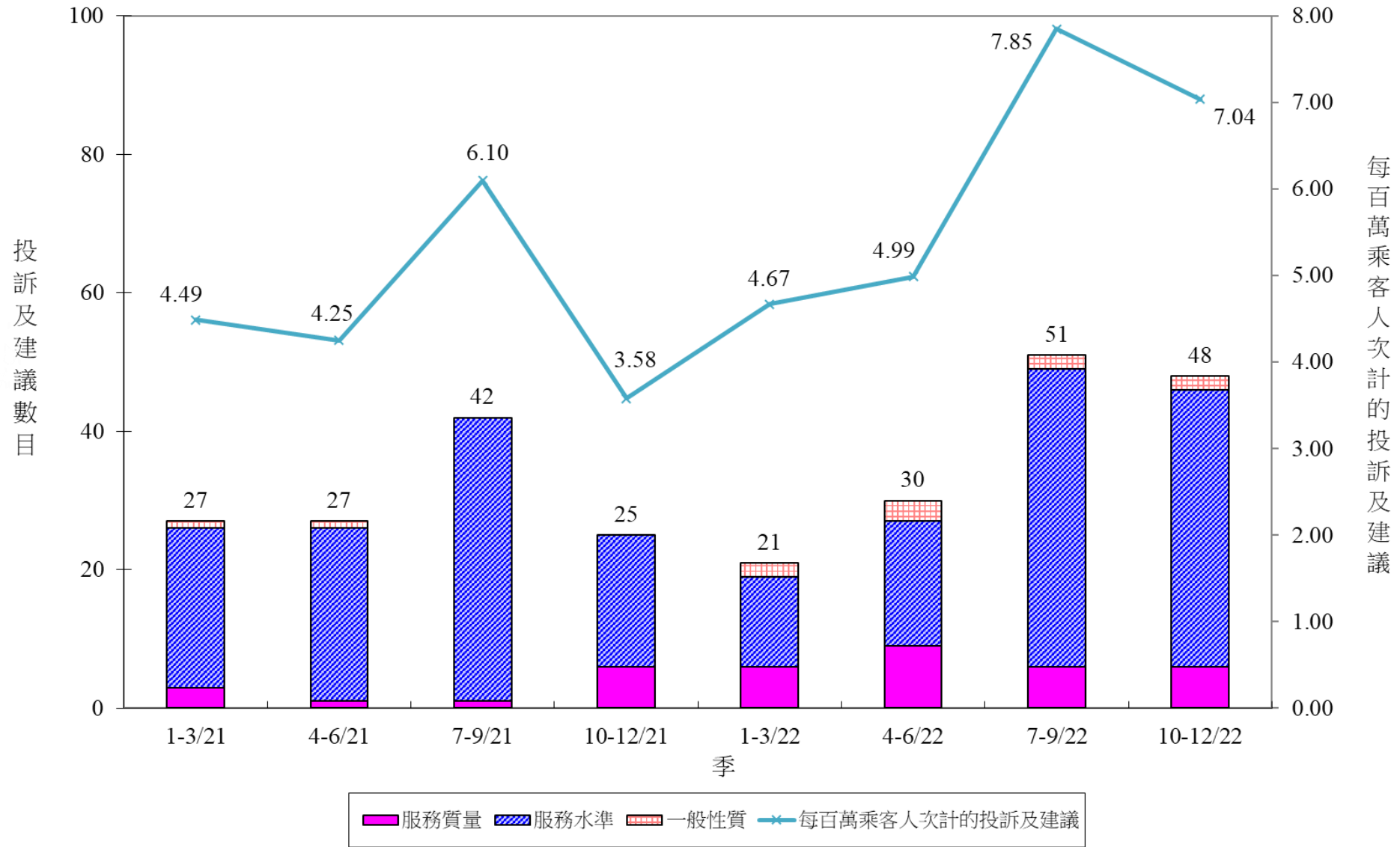
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



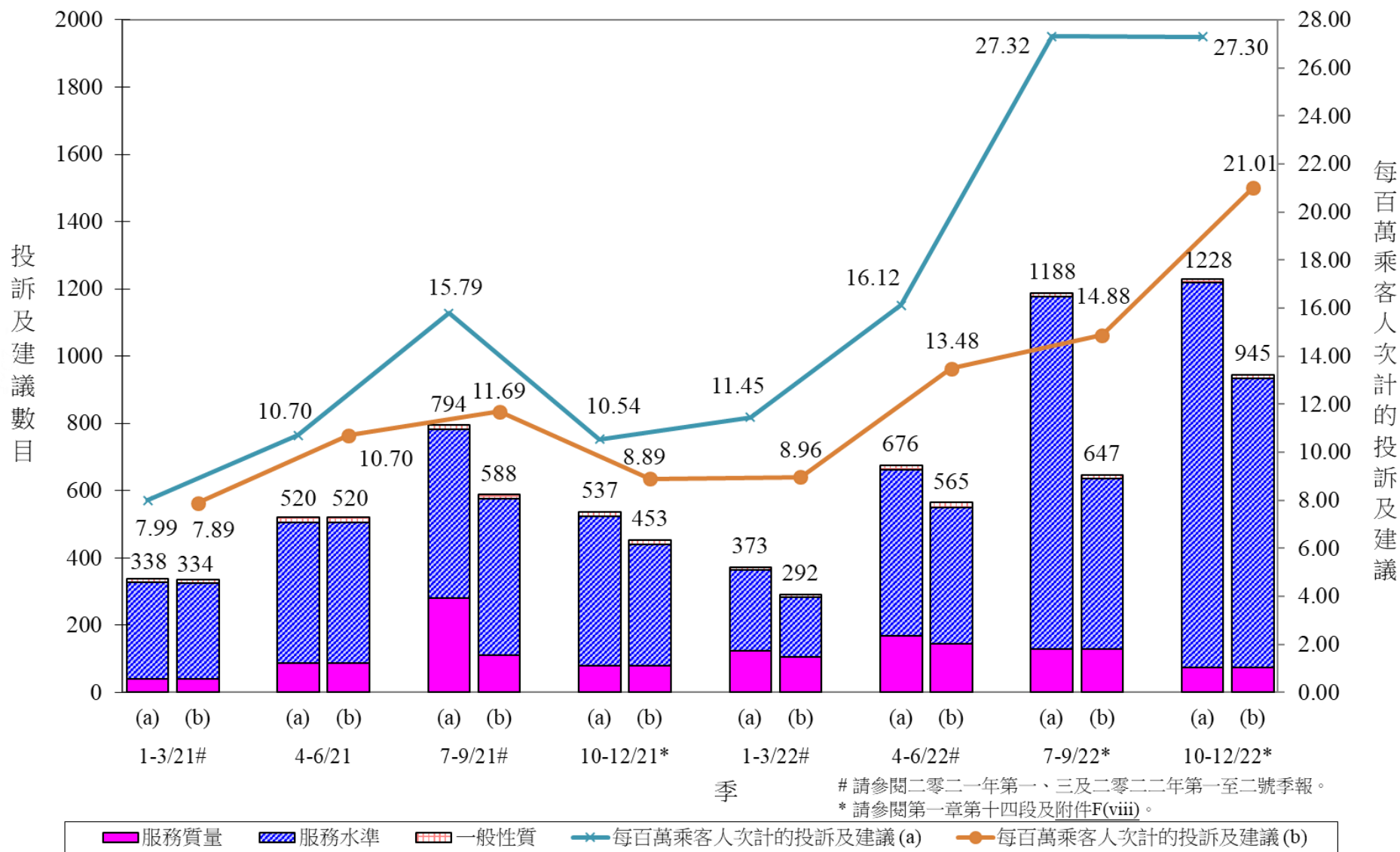
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (vi)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vii)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

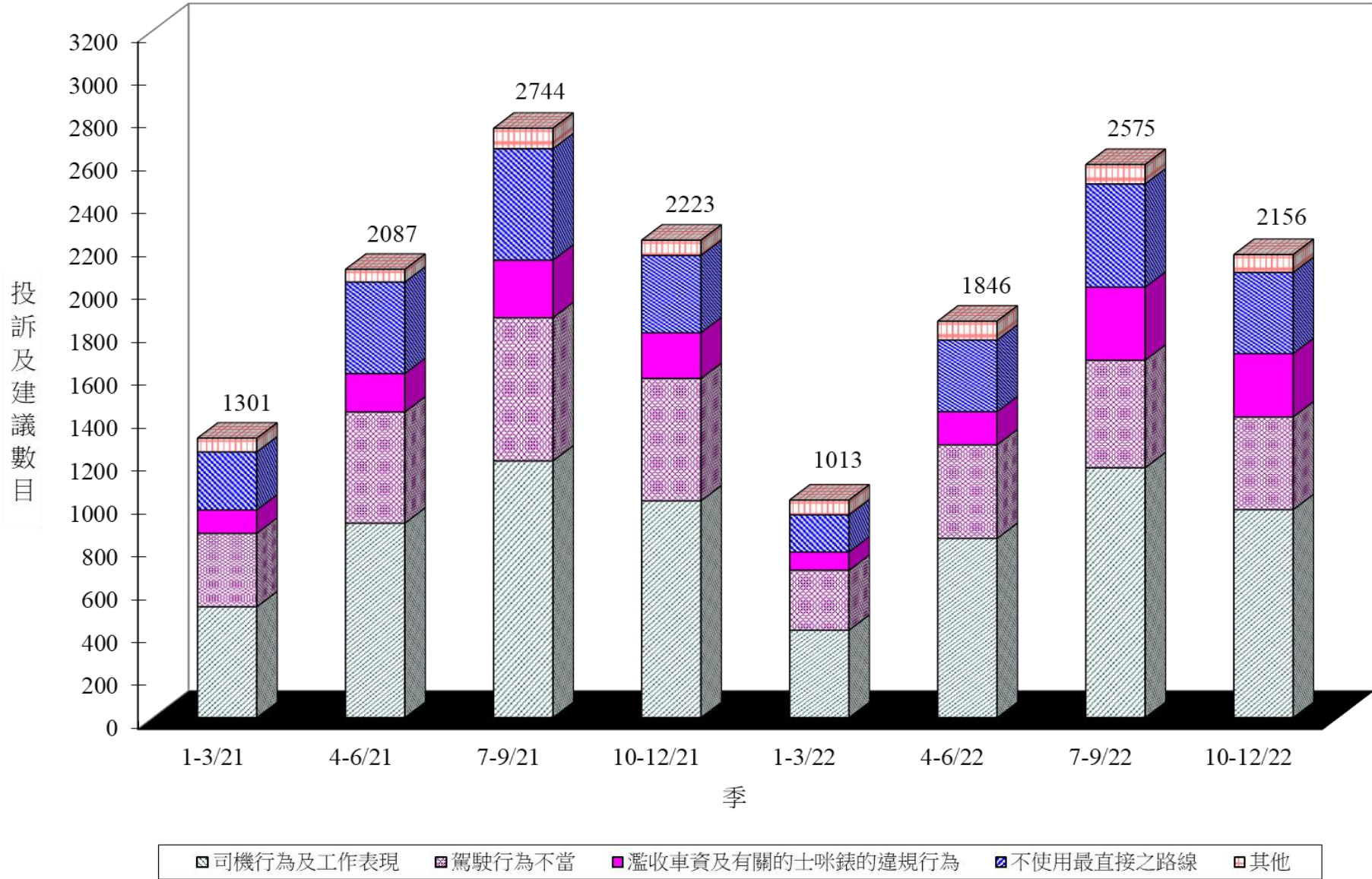
有關專營巴士服務的投訴及建議  
(二零二二年十月至十二月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u> <sup>(2)</sup>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 190 (1 806)	10.53 (8.69)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	241	9.41
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	79	15.01
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	628 (516)	24.25 (19.92)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	48	7.04
龍運巴士公司	104	12.43
過海隧巴 <sup>(1)</sup>	1 228 (945)	27.30 (21.01)
<b>合計</b>	<b>4 518 (3 739)</b>	<b>13.91 (11.51)</b>

- 註： (1) 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。
- (2) 五位投訴人提出共779宗投訴（384宗有關九巴、112宗有關新巴及283宗有關過海隧巴），不包括這些個案的數字載於括號內。



過去八季有關的士服務的投訴及建議





## 有關的士服務投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2021 年同季</u> <u>(1.10.21 – 31.12.21)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.22 – 30.9.22)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.22 – 31.12.22)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	346	464	347
(ii) 拒載	560	584	530
(iii) 兜客	1	4	3
(iv) 拒絕駛達目的地	85	90	77
(v) 未有展示司機證	16	16	11
(vi) 不正確展示司機證	1	5	-
小計	1 009	1 163	968
(b) 駕駛行為不當	570	501	432
(c) 濫收車資	166	295	242
(d) 有關的士咪錶的違規行為	47	45	53
(e) 不使用最直接可行之路線	360	481	378
(f) 其他 <sup>(1)</sup>	71	90	83
合計	<b>2 223</b>	<b>2 575</b>	<b>2 156</b>

註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

**有關交通及道路情況的投訴及建議**  
(二零二二年十月至十二月)

**附件 I(i)**

投訴/建議性質	港島				九龍					新界								其他(一般事 及隧道區域)	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
<b>交通情況</b>																				
(a) 交通擠塞	7	5	5	9	13	4	7	9	6	11	4	4	11	11	1	3	4	5	1	120
(b) 交通管理	2	3	1	1	8	3	4	2	3	1	3	5	6	9	3	2	2	-	-	58
(c) 增設交通標誌及設備	-	2	1	-	2	-	2	-	1	-	1	2	1	1	1	-	2	1	-	17
(d) 泊車設施	-	2	1	1	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	2	12
小計	9	12	8	11	23	8	14	11	10	12	8	13	18	21	5	5	10	6	3	207
<b>道路維修</b>																				
(a) 道路情況	-	1	-	-	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	-	-	2	-	-	13
(b) 交通標誌及設備	1	-	1	-	2	-	-	4	1	-	-	3	3	2	2	-	1	-	-	20
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	1	-	-	-	7
小計	1	1	2	-	3	-	1	4	2	2	1	3	9	4	3	1	3	-	-	40
<b>法例執行</b>																				
(a) 違例泊車	28	29	11	11	35	9	650	55	126	34	23	102	50	23	17	28	20	2	1	1254
(b) 其他執法事宜	13	12	8	4	12	7	8	16	18	10	7	16	20	9	12	12	16	3	2	205
小計	41	41	19	15	47	16	658	71	144	44	30	118	70	32	29	40	36	5	3	1459
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>73</b>	<b>24</b>	<b>673</b>	<b>86</b>	<b>156</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>134</b>	<b>97</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1706</b>

**有關交通及道路情況的投訴及建議**  
(二零二二年十月至十二月)

**附件 I(ii)**

投訴/建議性質	港島				九龍					新界								其他(一般事 及隧道區域)	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
<b>交通情況</b>																				
(a) 交通擠塞	7	5	5	9	13	4	7	9	6	11	4	4	11	11	1	3	4	5	1	120
(b) 交通管理	2	3	1	1	8	3	4	2	3	1	3	5	6	9	3	2	2	-	-	58
(c) 增設交通標誌及設備	-	2	1	-	2	-	2	-	1	-	1	2	1	1	1	-	2	1	-	17
(d) 泊車設施	-	2	1	1	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	2	12
小計	9	12	8	11	23	8	14	11	10	12	8	13	18	21	5	5	10	6	3	207
<b>道路維修</b>																				
(a) 道路情況	-	1	-	-	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	-	-	2	-	-	13
(b) 交通標誌及設備	1	-	1	-	2	-	-	4	1	-	-	3	3	2	2	-	1	-	-	20
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	1	-	-	-	7
小計	1	1	2	-	3	-	1	4	2	2	1	3	9	4	3	1	3	-	-	40
<b>法例執行</b>																				
(a) 違例泊車	28	29	11	11	35	9	53	55	72	34	23	85	50	23	17	28	20	2	1	586
(b) 其他執法事宜	13	12	8	4	12	7	8	16	18	10	7	16	20	9	12	12	16	3	2	205
小計	41	41	19	15	47	16	61	71	90	44	30	101	70	32	29	40	36	5	3	791
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>73</b>	<b>24</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>102</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>117</b>	<b>97</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1038</b>

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出 668 宗有關違例泊車的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

## 交通投訴組在二零一八年至二零二二年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質 <sup>(1)</sup>	2018年		2019年		2020年		2021年		2022年	
<b>I. 公共交通服務</b>										
(a) 服務質量	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]	4 051	[1 245]
(b) 服務水準	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]	28 599	[47]
(c) 一般性質	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]
	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]	33 395	[1 332]
<b>II. 交通情況</b>										
(a) 交通擠塞	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]
(b) 交通管理	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]
(c) 增設交通標誌及設備	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]
(d) 泊車設施	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]
	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]
<b>III. 道路維修</b>										
(a) 道路情況	77		40	[1]	88		88	[2]	80	
(b) 交通標誌及設備	57		72	[1]	106	[1]	325	[3]	169	[2]
(c) 行車道標記	10		5		10		14		12	[1]
	144		117	[2]	204	[1]	427	[5]	261	[3]
<b>IV. 法例執行</b>										
(a) 違例泊車	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]	3 934	[3]
(b) 其他執法事宜	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]
	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]	5 069	[11]
<b>V. 其他</b>	134	[10]	297	[2]	244	[1]	258	[8]	199	[1]
<b>合計</b>	<b>27 671</b>	<b>[173]</b>	<b>33 017</b>	<b>[187]</b>	<b>24 888</b>	<b>[214]</b>	<b>32 512</b>	<b>[1 136]</b>	<b>39 684</b>	<b>[1 451]</b>

註： (1) 方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數目。這些數字已包括在所接獲個案的總數之中。在有關服務質量的942宗及1 245宗純粹建議的個案中，有一位市民提出772宗及974宗有關公共交通路線的純粹建議。

交通投訴組在二零一八年至二零二二年間接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴／建議性質 <sup>(2)</sup>	2018年		2019年		2020年		2021年		2022年	
<b>I. 公共交通服務</b>										
(a) 服務質量	967	[59]	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]
(b) 服務水準	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]
(c) 一般性質	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]
	24 081	[94]	24 380 <sup>(3)</sup>	[105]	15 982 <sup>(6)</sup>	[138]	24 734 <sup>(11)</sup>	[997]	26 279 <sup>(15)</sup>	[1 332]
<b>II. 交通情況</b>										
(a) 交通擠塞	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]
(b) 交通管理	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]
(c) 增設交通標誌及設備	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]
(d) 泊車設施	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]
	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]
<b>III. 道路維修</b>										
(a) 道路情況	77		40	[1]	88		88	[2]	80	
(b) 交通標誌及設備	57		72	[1]	106	[1]	181 <sup>(12)</sup>	[3]	169	[2]
(c) 行車道標記	10		5		10		14		12	[1]
	144		117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]
<b>IV. 法例執行</b>										
(a) 違例泊車	1 719	[3]	1 941 <sup>(4)</sup>	[4]	3 176 <sup>(7)</sup>	[1]	3 137 <sup>(13)</sup>	[5]	2 636 <sup>(16)</sup>	[3]
(b) 其他執法事宜	1 121	[6]	981	[5]	1 001 <sup>(8)</sup>	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]
	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]
<b>V. 其他</b>	134	[10]	297	[2]	202 <sup>(9)</sup>	[1]	258	[8]	199	[1]
<b>合計</b>	<b>27 671</b>	<b>[173]</b>	<b>28 435<sup>(5)</sup></b>	<b>[187]</b>	<b>21 454<sup>(10)</sup></b>	<b>[214]</b>	<b>30 945<sup>(14)</sup></b>	<b>[1 136]</b>	<b>31 270<sup>(17)</sup></b>	<b>[1 451]</b>

- 註：
- (1) 二零一九、二零二零、二零二一及二零二二年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。包括這些投訴的數字載於附件J(i)。
  - (2) 方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數目。這些數字已包括在所接獲個案的總數之中。在有關服務質量的942宗及1 245宗純粹建議的個案中，有一位市民提出772宗及974宗有關公共交通路線的純粹建議。
  - (3) 不包括由兩位投訴人提出共3 341宗投訴。
  - (4) 不包括由一位投訴人提出1 241宗投訴。
  - (5) 不包括由三位投訴人提出共4 582宗投訴。
  - (6) 不包括由兩位投訴人提出共1 640宗投訴。
  - (7) 不包括由一位投訴人提出1 528宗投訴。
  - (8) 不包括由一位投訴人提出224宗投訴。
  - (9) 不包括由一位投訴人提出42宗投訴。
  - (10) 不包括由三位投訴人提出共3 434宗投訴。
  - (11) 不包括由兩位投訴人提出共1 270宗投訴。
  - (12) 不包括由一位投訴人提出144宗投訴。
  - (13) 不包括由一位投訴人提出153宗投訴。
  - (14) 不包括由四位投訴人提出共1 567宗投訴。
  - (15) 不包括由13位投訴人提出共7 116宗投訴。
  - (16) 不包括由一位投訴人提出1 298宗投訴。
  - (17) 不包括由14位投訴人提出共8 414宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議<sup>(1)(2)</sup>

巴士公司	2021	2022	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	4 820 <sup>(4)</sup> (6.04) [4 707 (5.90)]	9 794 <sup>(9)</sup> (13.52) [6 089 (8.40)]	+103.2% (+123.8%) [+29.4% (+42.4%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	1 384 <sup>(5)</sup> (13.12) [1 025 (9.72)]	1 853 <sup>(10)</sup> (20.95) [1 149 (12.99)]	+33.9% (+59.7%) [+12.1% (+33.6%)]
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	210 (10.40)	263 (14.72)	+25.2% (+41.5%)
新世界第一巴士服務有限公司	2 112 <sup>(6)</sup> (21.90) [1 608 (16.68)]	3 523 <sup>(11)</sup> (40.37) [1 832 (20.99)]	+66.8% (+84.3%) [+13.9% (+25.8%)]
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	121 (4.61)	150 (6.30)	+24.0% (+36.7%)
龍運巴士公司	359 (12.42)	330 (11.52)	-8.1% (-7.2%)
過海隧巴 <sup>(3)</sup>	2 189 <sup>(7)</sup> (11.39) [1 895 (9.86)]	3 465 <sup>(12)</sup> (21.26) [2 449 (15.03)]	+58.3% (+86.7%) [+29.2% (+52.4%)]
<b>合計</b>	<b>11 195<sup>(8)</sup> (8.84) [9 925 (7.83)]</b>	<b>19 378<sup>(13)</sup> (17.10) [12 262 (10.82)]</b>	<b>+73.1% (+93.4%) [+23.5% (+38.2%)]</b>

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 4 820 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。

(5) 在 1 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 359 宗投訴。

(6) 在 2 112 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 504 宗投訴。

(7) 在 2 189 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 294 宗投訴。

(8) 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴及一名市民提出 741 宗有關專營巴士路線的純粹建議。

(9) 在 9 794 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 3 705 宗投訴。

(10) 在 1 853 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 704 宗投訴。

(11) 在 3 523 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出 1 691 投訴。

(12) 在 3 465 宗投訴及建議中，有十位投訴人提出 1 016 投訴。

(13) 在 19 378 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴及一名市民提出 941 宗有關專營巴士路線的純粹建議。

## 有關專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年	2022年	增／減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	1 271	1 637	+28.8%
(2) 路線	926	1 277	+37.9%
(3) 服務時間	73	124	+69.9%
(4) 設置車站	77	256	+232.5%
小計	<b>2 347</b>	<b>3 294</b>	<b>+40.3%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	4 123	11 158	+170.6%
(2) 路線依循情況	66	82	+24.2%
(3) 駕駛行為不當	1 612	1 760	+9.2%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 576	1 419	-10.0%
(5) 濫收車費	24	28	+16.7%
(6) 清潔	44	49	+11.4%
(7) 車輛狀況	135	146	+8.1%
(8) 乘客服務及設施	1 038	1 164	+12.1%
小計	<b>8 618</b>	<b>15 806</b>	<b>+83.4%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>230</b>	<b>278</b>	<b>+20.9%</b>
合計	<b>11 195<sup>(2)</sup></b>	<b>19 378<sup>(3)</sup></b>	<b>+73.1%<sup>(3)</sup></b>

註： (1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 在11 195宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共1 270宗投訴。不包括這些投訴的數字為9 925宗。

(3) 在這19 378宗投訴及建議中，有13位投訴人提出共7 116宗投訴。不包括這些投訴的數字為12 262宗，與二零二一年的9 925宗（見註2）相比，增幅為23.5%。

## 有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年	2022年	增／減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	21	34	+61.9%
(2) 路線	8	25	+212.5%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 設置車站	9	7	-22.2%
小計	<b>40</b>	<b>69</b>	<b>+72.5%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	63	72	+14.3%
(2) 路線依循情況	5	3	-40.0%
(3) 駕駛行為不當	57	51	-10.5%
(4) 員工（包括司機）行為 及工作表現	75	32	-57.3%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	2	1	-50.0%
(7) 車輛狀況	10	14	+40.0%
(8) 乘客服務及設施	38	45	+18.4%
小計	<b>251</b>	<b>219</b>	<b>-12.7%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>+75.0%</b>
合計	<b>303</b>	<b>309</b>	<b>+2.0%</b>

註： (1) 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。



## 有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年	2022年	增／減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	361	432	+19.7%
(2) 路線	36	68	+88.9%
(3) 服務時間	6	14	+133.3%
(4) 設置車站	21	18	-14.3%
小計	<b>424</b>	<b>532</b>	<b>+25.5%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	1 267	1 509	+19.1%
(2) 路線依循情況	229	225	-1.7%
(3) 駕駛行為不當	1 097	933	-14.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 455	1 413	-2.9%
(5) 濫收車費	108	113	+4.6%
(6) 清潔	60	59	-1.7%
(7) 車輛狀況	88	70	-20.5%
(8) 乘客服務及設施	124	144	+16.1%
小計	<b>4 428</b>	<b>4 466</b>	<b>+0.9%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>106</b>	<b>77</b>	<b>-27.4%</b>
合計	<b>4 958</b>	<b>5 075</b>	<b>+2.4%</b>

註：(1) 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

投訴／建議性質	2021年	2022年	增／減
(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	160	109	-31.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	107	86	-19.6%
(5) 濫收車費	8	14	+75.0%
(6) 清潔	15	4	-73.3%
(7) 車輛狀況	1	4	+300.0%
(8) 乘客服務及設施	7	8	+14.3%
小計	<b>298</b>	<b>225</b>	<b>-24.5%</b>
(C) 一般性質 <sup>(1)</sup>	<b>52</b>	<b>118</b>	<b>+126.9%</b>
合計	<b>350</b>	<b>343</b>	<b>-2.0%</b>

註：(1) 這些投訴主要是有關二零二二年二月底推出的長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃（二元優惠計劃），以及紅色小巴的服務班次。

## 有關的士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年	2022年	增／減
<b>的士司機違例行為</b>			
<b>(a) 司機行為及工作表現</b>			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 361	1 304	-4.2%
(ii) 拒載	1 882	1 745	-7.3%
(iii) 兜客	6	8	+33.3%
(iv) 拒絕駛往目的地	310	263	-15.2%
(v) 沒有展示司機證	55	42	-23.6%
(vi) 不正確展示司機證	11	10	-9.1%
	<b>3 625</b>	<b>3 372</b>	<b>-7.0%</b>
(b) 駕駛行為不當	2 097	1 648	-21.4%
(c) 濫收車資	586	709	+21.0%
(d) 有關的士計程錶的違規行為	183	165	-9.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 575	1 366	-13.3%
	<b>8 066</b>	<b>7 260</b>	<b>-10.0%</b>
<b>其他</b>			
(a) 的士阻塞	192	200	+4.2%
(b) 其他 <sup>(1)</sup>	97	130	+34.0%
	<b>289</b>	<b>330</b>	<b>+14.2%</b>
	<b>8 355</b>	<b>7 590</b>	<b>-9.2%</b>

註： (1) 這些投訴主要是有關車輛及車廂的清潔及狀況。

## 有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	增／減
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	598	461	-22.9%
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	90	85	-5.6%
香港電車有限公司	60	44	-26.7%
合計	<b>748</b>	<b>590</b>	<b>-21.1%</b>

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>增／減</u>
新渡輪服務有限公司	30	40	+33.3%
天星小輪有限公司	11	10	-9.1%
其他渡輪	54	60	+11.1%
合計	<b>95</b>	<b>110</b>	<b>+15.8%</b>

## 二零一八至二零二二年間有關交通擠塞的投訴

地區		投訴數目				
		2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
港島	- 東區	11	27	25	53	24
	- 灣仔	17	17	31	53	14
	- 中西區	8	33	32	36	16
	- 南區	13	11	7	27	15
九龍	- 觀塘	10	52	92	74	41
	- 黃大仙	8	14	18	28	18
	- 九龍城	19	28	53	53	39
	- 深水埗	3	25	79	68	44
	- 油尖旺	38	29	57	68	34
新界	- 北區	11	36	14	20	20
	- 大埔	4	11	30	35	18
	- 沙田	15	43	46	67	29
	- 元朗	15	33	42	58	33
	- 屯門	12	23	30	54	51
	- 荃灣	9	16	43	43	11
	- 葵青	13	12	28	19	13
	- 西貢	8	18	34	21	18
	- 離島	5	2	5	5	7
其他	1	5	-	1	3	
	合計	<b>220</b>	<b>435</b>	<b>666</b>	<b>783</b>	<b>448</b>

二零一八至二零二二年間有關違例泊車的投訴<sup>(1)</sup>

地區		<u>2018年</u>	<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>
港島	- 東區	115	108	155	161(160)	160(135)
	- 灣仔	90	153(76)	176(175)	167(155)	131
	- 中西區	84	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)
	- 南區	52	36	47	55	79(71)
九龍	- 觀塘	141	188	343	215	182
	- 黃大仙	66	68	123	77	52
	- 九龍城	133	168	188(186)	220(218)	1 316(163)
	- 深水埗	128	167	355	338(333)	257(251)
	- 油尖旺	147	189(181)	226	255(253)	266(212)
新界	- 北區	53	76	103	97	103
	- 大埔	105	102	151	124	86
	- 沙田	131	143	305	466	475(458)
	- 元朗	115	183	225	218	216
	- 屯門	118	104	189	204	128
	- 荃灣	95	70	126	100	82
	- 葵青	59	93	166	128	132
	- 西貢	73	63	151	92	119
- 離島	8	24	21	23	23	
其他 <sup>(2)</sup>	6	493(4)	7(6)	10(9)	11	
合計	<b>1 719</b>	<b>3 182</b>	<b>4 704</b>	<b>3 290</b>	<b>3 934</b>	
		<b>(1 941)</b>	<b>(3 176)</b>	<b>(3 137)</b>	<b>(2 636)</b>	

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）。

二零一八至二零二二年間  
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）<sup>(1)</sup>

<u>地區</u>		<u>2018年</u>	<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>
港島	- 東區	66	48	61	72	42
	- 灣仔	72	60	66	74	50
	- 中西區	90	62	276(55)	57	37
	- 南區	28	28	18(17)	35	16
九龍	- 觀塘	94	61	68	102	104
	- 黃大仙	43	37	34	68	59
	- 九龍城	89	69	66(64)	103	65
	- 深水埗	56	60	53	74	59
	- 油尖旺	107	108	85	132	145
新界	- 北區	20	25	12	28	34
	- 大埔	53	42	37	62	33
	- 沙田	79	74	74	87	94
	- 元朗	76	86	87	114	109
	- 屯門	61	58	79	105	74
	- 荃灣	50	46	55	68	46
	- 葵青	39	40	36	48	49
	- 西貢	46	44	79	76	76
- 離島	38	18	21	21	15	
其他		14	15	18	32	28
<b>合計</b>		<b>1 121</b>	<b>981</b>	<b>1 225</b> <b>(1 001)</b>	<b>1 358</b>	<b>1 135</b>

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。



## 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－

**香港郵政總局信箱 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。