

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二三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

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	4-10
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	11-14
第三章 專題文章	15-25
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	26-29
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	30-33
C 投訴及建議的調查結果一覽表	34-35
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	36-37
E 有關公共交通服務的投訴及建議	38-40
F 過去八季有關九巴、城巴（市區及新界和大嶼山專營權）、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議	41-47
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 交通投訴組在二零一九至二零二三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	二零一九至二零二三年間有關交通擠塞／阻塞的投訴	62
S	二零一九至二零二三年間有關違例泊車的投訴	63
T	二零一九至二零二三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¹

本報告書為二零二三年第四份季報，匯報二零二三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 10 851 宗² 投訴及建議，包括 291 宗³ 純粹建議。大約 76% 的個案（即 8 273 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，24%（即 2 569 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 11 500 宗⁴ 下降 5.6%²，與二零二二年同季的 10 190 宗⁵ 比較，則上升 6.5%²。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件 A。

3. 在收到的 291³ 宗純粹建議中，有 248³ 宗有關公共交通服務，其中 225 宗關於專營巴士服務，另有 41 宗關於交通及道路情況（包括執法事宜）。本季所收到全部純粹建議個案的分類載於附件 A(iii)。

4. 交通投訴組過去十年（二零一四年至二零二三年）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)，則顯示自二零一九年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 8 314 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 7 492 宗（90%）證實成立，不成立的有七宗（少於 1%），其餘 815 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件 C。如投訴人願意作證，其個案將轉

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 10 851 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 769 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 082 宗，與上季的 10 832 宗（見註 4）相比，減幅為 6.9%。與二零二二年同季的 8 743 宗（見註 5）相比，增幅為 15.3%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 291 宗純粹建議中，有 248 宗有關公共交通服務。在該 248 宗個案中，有 161 宗由一位市民提出。

⁴ 在 11 500 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 832 宗。

⁵ 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。

介予警方作進一步調查。在二零二三年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 846 宗⁶個案的最新進展，當中有 17 名⁶駕駛者被票控。

6. 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

7. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 9 448 宗⁷，較上季的 10 439 宗⁸下降 9.5%⁷，與二零二二年同季的 8 441 宗⁹比較，則上升 11.9%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一九年起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

8. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 4 152 宗¹⁰，較上季的 4 645 宗¹¹下降 10.6%¹⁰，與二零二二年同季的 4 518 宗¹²比較，則下降 8.1%¹⁰。

9. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 在 9 448 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 954 宗，與上季的 9 771 宗（見註 8）相比，減幅為 8.4%。與二零二二年同季的 7 662 宗（見註 9）相比，增幅為 16.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 在 10 439 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 771 宗。

⁹ 在 8 441 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出 779 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 662 宗。

¹⁰ 在 4 152 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 658 宗，與上季的 3 977 宗（見註 11）相比，減幅為 8.0%。與二零二二年同季的 3 739 宗（見註 12）相比，減幅為 2.2%。

¹¹ 在 4 645 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 977 宗。

¹² 在 4 518 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出 779 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 739 宗。

訴及建議共有 2 479 宗¹³，上季有 2 748 宗¹⁴，二零二二年同季則有 2 190 宗¹⁵。今季的 2 479 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 162 宗（6.5%），而涉及服務水準的個案則有 2 273 宗（91.7%）。

10. 今季有關城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））¹⁶服務的投訴及建議共有 682 宗，上季有 788 宗，二零二二年同季則有 869 宗¹⁷。今季的 682 宗個案中，涉及服務質量的個案有 82 宗（12.0%），而涉及服務水準的個案則有 587 宗（86.1%）。

11. 今季有關城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（大嶼山））服務的投訴及建議共有 210 宗，上季有 195 宗，二零二二年同季則有 79 宗。今季的 210 宗個案中，涉及服務質量的個案有 35 宗（16.7%），而涉及服務水準的個案則有 175 宗（83.3%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 226 宗，上季有 241 宗，二零二二年同季則有 104 宗。今季的 226 宗個案中，涉及服務質量的個案有 60 宗（26.5%），而涉及服務水準的個案則有 166 宗（73.5%）。

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 82 宗，上季有 81 宗，二零二二年同季則有 48 宗。今季的 82 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（14.6%），而涉及服務水準的個案則有 70 宗（85.4%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁸的投訴及建議共有 473 宗，上季有

¹³ 在 2 479 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 985 宗。

¹⁴ 在 2 748 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 080 宗。

¹⁵ 在 2 190 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 384 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 806 宗。

¹⁶ 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）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））。

¹⁷ 在 869 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 112 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 757 宗。

¹⁸ 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。

592 宗，二零二二年同季則有 1 228 宗¹⁹。今季的 473 宗個案中，涉及服務質量的個案有 51 宗（10.8%），而涉及服務水準的個案則有 413 宗（87.3%）。

15. 有關九巴、城巴（市區及新界）、城巴（大嶼山）、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 126 宗，上季有 139 宗，二零二二年同季則有 82 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 2 036 宗，較上季的 2 207 宗下降 7.7%，與二零二二年同季的 1 508 宗比較，則上升 35.0%。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 95.5%（即 1 945 宗），較上季的 2 108 宗下降 7.7%，與二零二二年同季的 1 422 宗比較，則上升 36.8%。今季的 1 945 宗個案中，涉及服務質量的個案有 173 宗（8.9%），而涉及服務水準的個案則有 1 747 宗（89.8%）。

19. 其餘 4.5%的個案（即 91 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 99 宗下降 8.1%，與二零二二年同季的 86 宗比較，則上升 5.8%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 890 宗，較上季下降 10.8%，

¹⁹ 在 1 228 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 283 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 945 宗。

與二零二二年同季比較，則上升 34.0%。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 2 890 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 811 宗（97.3%），上季則有 3 172 宗（97.9%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機拒載、駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線、濫收車資、舉止無禮和不守規矩等。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 712 宗（25.3%）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 617 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	8 (6)	1 (1)
(b) 投訴人撤銷投訴	421 (178)	68 (31)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	188 (383)	30 (68)
	<u>617 (567)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，99%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 6 宗個案中，有兩位的士司機被法庭²⁰裁定干犯交通罪行。兩位的士司機分別因沒有遵從道路標誌和交通燈號的指示而各被罰款 450 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 222 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有

²⁰ 截至 2023 年十二月底，其他被票控案件尚未有結果。

182宗，二零二二年同季則有159宗。今季的222宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔191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22宗，上季共有27宗，二零二二年同季則有18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406宗²¹，上季有143宗，二零二二年同季則有120宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	27	(29)
九龍	50	(42)
新界	328 ²²	(71)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1	(1)
總數	406²¹	(143)

（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葵青（279宗²²）、觀塘（19宗）及屯門（18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）。

²¹ 在406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131宗。

²² 在328宗及279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分別為53宗及4宗。

29. 今季共接獲 66 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 33 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 81 宗及 27 項，二零二二年同季的數目則分別為 58 宗及 17 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 37 宗，上季的數目為 59 宗，二零二二年同季的數目是 40 宗。今季的 37 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 17 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 19 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（七宗）、灣仔及觀塘（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗（三宗）、油尖旺、屯門、葵青及西貢（各兩宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 764 宗，較上季的 656 宗上升 16.5%，與二零二二年同季的 1 459 宗²³比較，則下跌 47.6%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（460 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（100 宗），等候過久引致交通阻塞（63 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（44 宗）及胡亂橫過馬路（41 宗）的人士採取執法行動。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沙田（54 宗）、九龍城（50 宗）、油尖旺（49 宗）及觀塘（43 宗）。

²³ 在 1 459 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 791 宗，與今季的 764 宗相比，減幅為 3.4%。

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

在二零二三年十一月二十一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) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二三年第三號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二三年第三號季報。

有關加強東涌專營巴士服務的建議

3. 一名市民關注到東涌專營巴士服務不足的情況。鑑於東涌一帶人口不斷增長，現時的專營巴士服務未能應付東涌居民的需求。因此，她建議增加專營巴士行車班次，並提高專營巴士服務的服務水平，以滿足東涌乘客的需求。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示會密切監察乘客需求的轉變，並與巴士公司一同檢討區內提供的專營巴士服務。運輸署會研究巴士公司每年提交的「巴士路線計劃」，並調整現時的專營巴士服務，以進一步加強東涌的公共交通網絡。有關工作旨在方便居民在東涌區內出行，以及來往港、九、新界各區，作為新市鎮區的延伸部分。

5. 為配合遷入裕雅苑居民的交通需要，運輸署在早前的「巴士路線計劃」中曾諮詢區議會，並調整各條與裕雅苑有關的巴士路線。

二零二三年，運輸署分階段調整「巴士路線計劃」中的巴士路線。自二零二三年十一月二十六日起，城巴第 E11A 號線（來回路程）、第 E11B 號線（來回路程）、第 E11S 號線（往天后方向）、第 E22S 號線（來回路程）及第 S56 號線將改經怡東路近裕雅苑的巴士站，方便裕雅苑居民日常出行。

6. 運輸署的意見已轉達該名市民，她並無再提出意見。

有關旅遊巴士在九龍灣公共交通總站違例停泊的投訴

7. 一名市民投訴旅遊巴士在九龍灣公共交通總站（交通總站）違例停泊。投訴人指出，一些在交通總站違例停泊的旅遊巴士罔顧該處「停車等候會被檢控而不予警告」的交通標誌和黃色方格道路標記。他認為車輛阻塞該處不但大大影響交通流量和公共交通服務的運作，而且亦會危及使用交通總站人士的安全。他促請相關部門制訂措施，防止車輛在交通總站違例停泊。

8. 有關個案已轉交運輸署調查，並由警方採取所需的執法行動。運輸署回覆指，該署已要求警方在交通總站加強執法行動，以確保交通暢順及其他公共交通服務運作正常，並已提醒巴士公司指示車長須確保乘客安全上落。

9. 此外，運輸署在諮詢相關持份者後，自二零二三年十月二十七日起已把交通總站劃為禁區，除專利巴士、專線小巴及經由運輸署署長發給許可證者外，所有機動車輛司機全日二十四小時一律禁止在交通總站駕駛車輛。

10. 至於執法行動方面，警方回覆指會繼續留意區內發生的交通罪行。如有任何違反交通條例的情況，警方會視乎違例事項的嚴重程度，決定根據「重點交通執法項目」採取所需的執法行動。這包括利用流動錄影採取執法行動、就違例停泊發出多張定額罰款通知書，以及拖走嚴重阻塞交通的車輛。這些執法行動預期會加強阻嚇作用，促使司機改變駕駛行為，以提升道路安全，保持交通暢順。

11. 該名投訴人已獲悉上述回覆，並無再提出意見。

有關駛近「斑馬線」時不當駕駛行為的關注

12. 一名市民關注到的士司機的不當駕駛行為。他投訴一名的士司機沒有讓路給正在等候橫過「斑馬線」的行人，並超越「斑馬線」上正停下讓路給行人的車輛。他促請運輸署檢討情況，以提升道路安全。

13. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆時表示，《道路交通（交通管制）規例》（第 374G 章）第 32 條訂明禁止在「斑馬線」上超車。任何人無合理辯解而違反規例的任何條文或規定，即屬犯罪，可處罰款及監禁。《道路使用者守則》第五章亦提到，駕駛人士在「斑馬線」的「之」字線區域內切勿超車。駕駛人士若在可能要與其他道路使用者爭路的地方，例如在路口、路面收窄的地方，或在駛近行人過路處的時候，不應超車。駕駛人士須觀察前後的路面情況，確知將要駛入的路段在足夠距離內並無障礙時，方可超車。此外，除非肯定超車對自己及他人不會造成危險，否則切勿超車。

14. 運輸署續稱，行人必須完全遵守《道路安全守則》。在橫過「斑馬線」前，行人應讓駕駛人士有充分時間看見自己，以便減速和停車。如有需要，行人應首先在「斑馬線」上踏出一小步，向駛近車輛的駕駛人士表示想過路。行人在踏上「斑馬線」前，車輛仍不須為其停下。行人須確保車輛已停定，才開始橫過馬路。

15. 政府十分重視道路安全。運輸署一直與道路安全議會及警方緊密合作，通過各種宣傳和教育途徑，向不同道路使用者宣揚道路安全。有關措施包括派發《道路安全通訊》及單張，以及在道路安全議會的社交媒體平台宣揚安全信息等，向駕駛人士發放各種安全信息，包括使用「斑馬線」。運輸署會繼續與道路安全議會及警方合作，通過宣傳和教育提高駕駛人士使用「斑馬線」的意識。

16. 關於該名的士司機的不當駕駛行為，運輸署已把個案轉交警方考慮，以採取執法行動。同時，運輸署已致函有關的士的車主，要求車主敦促該名司機注意駕駛態度，駕駛時必須謹慎專注。該名司機須遵守《道路交通條例》及《道路使用者守則》，在「斑馬線」附近不得超越車輛。司機駛近「斑馬線」時，亦須留意是否有等候橫過馬路的行人，並應減速，預備在「讓路」線前停下來，好讓他們橫過馬路。

17. 該名市民已獲悉上述回覆，並無再提出意見。

第三章 專題文章

二零二三年內接獲的投訴及建議概況²⁴

整體趨勢

在二零二三年，交通投訴組共接獲42 352宗²⁵投訴及建議，包括1 188宗²⁶純粹建議。個案數目較二零二二年的39 684宗²⁷增加6.7%。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(i)。二零二三年所接獲個案的分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	33 395 ²⁸	37 622 ²⁹	+12.7%
交通情況	760	1 232 ³⁰	+62.1%
道路維修	261	208	-20.3%
法例執行	5 069 ³¹	3 042	-40.0%
其他 ³²	199	248	+24.6%
合計	39 684²⁷	42 352²⁵	+6.7%

²⁴ 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。

²⁵ 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，與二零二二年的 31 270 宗（見註 27）相比，增幅為 26.1%。不包括這些投訴的個案分類載於附件 J(ii)。

²⁶ 在這些純粹建議中，有一位市民提出 699 宗有關公共道路線的純粹建議。

²⁷ 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。

²⁸ 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。

²⁹ 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，與二零二二年的 26 279 宗（見註 28）相比，增幅為 33.1%。

³⁰ 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，與二零二二年的 760 宗相比，增幅為 25.9%。

³¹ 在 5 069 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 771 宗，與二零二三年的 3 042 宗相比，減幅為 19.3%。

³² 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。在二零二三年，這些個案共有37 622宗²⁹，佔個案總數89%。在這些個案中，純粹提出建議的有1 034宗²⁶。這類個案的數目較二零二二年的33 395宗²⁸增加12.7%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

交通工具類別	2022年	2023年	增／減
專營巴士	19 378 ³³	17 207 ³⁴	-11.2%
非專營巴士	309	545	+76.4%
專線小巴	5 075	7 212	+42.1%
紅色小巴	343	363	+5.8%
的士	7 590	11 452	+50.9%
鐵路運輸	590	744	+26.1%
渡輪	110	99	-10.0%
合計	33 395²⁸	37 622²⁹	+12.7%

專營巴士服務

3. 在二零二三年，有關專營巴士服務的個案有17 207宗³⁴，較二零二二年的19 378宗³³減少11.2%。投訴大多涉及服務穩定性、駕駛行為不當，以及員工行為及工作表現。該17 207宗³⁴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。

4. 二零二三年投訴服務班次及穩定性的個案數目有所下跌，服務班次的投訴由二零二二年的1 637宗³⁵減至二零二三年的939宗，跌幅為

³³ 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。

³⁴ 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，與二零二二年的 12 262 宗（見註 33）相比，增幅為 18.8%。

³⁵ 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，與二零二三年 939 宗相比，跌幅為 30.6%。

42.6%；而服務穩定性的投訴則由二零二二年的11 158宗³⁶減至二零二三年的8 423宗³⁷，跌幅為24.5%。有關路線的投訴及建議亦由二零二二年的1 277宗³⁸減至二零二三年的965宗³⁹，跌幅為24.4%；有關員工行為及工作表現的投訴由二零二二年的1 419宗增至二零二三年的2 225宗，增幅為56.8%；有關駕駛行為不當的投訴由二零二二年的1 760宗增至二零二三年的2 433宗，增幅為38.2%；而有關乘客服務及設施的投訴則由二零二二年的1 164宗增至二零二三年的1 286宗，增幅為10.5%。

5. 有關服務穩定性的投訴數目有所下跌，主要是由於針對新世界第一巴士（新巴）／城巴（第一類專營權）和過海隧巴服務的投訴個案數字減少：前者由二零二二年的3 104宗減至二零二三年的1 335宗；後者由二零二二年的2 058宗減至二零二三年的582宗。二零二二年有關新巴和城巴（第一類專營權）服務穩定性的投訴個案數字特別高，這是由於在二零二二年上半年，頗多巴士車長因感染2019冠狀病毒病或曾與感染者有密切接觸而須接受隔離或檢疫。隨着二零二三年巴士運作復常，有關新巴和城巴（第一類專營權）的投訴數目已見減少。

6. 二零二三年有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴數目與二零二二年相比顯著增加。這可能是由於社交距離措施放寬，以及2019冠狀病毒病疫情持續一段時間後邊境管制站重開，令乘客量上升所致。二零二二年有關駕駛行為不當的投訴數字每百萬名乘客人次為1.6宗，而有關員工行為及工作表現的投訴數字則為1.3宗，與二零二三年相比，有關數字分別為1.8宗和1.7宗。當局已要求專營巴士營辦商密切監察情況，並繼續提供足夠培訓，以改善員工駕駛行為、員工行為及工作表現。

³⁶ 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。

³⁷ 在8 423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5 779宗，與二零二二年4 325宗（見註36）相比，增幅為33.6%。

³⁸ 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。不包括這些個案的數字為336宗。

³⁹ 在965宗投訴及建議中，有一位市民提出683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282宗，與二零二二年的336宗（見註38）相比，跌幅為16.1%。

非專營巴士服務

7. 在二零二三年，有關非專營巴士服務的個案有545宗⁴⁰，較二零二二年的309宗增加76.4%。在二零二三年所接獲545宗個案的詳細分項數字，載於附件L。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

8. 在二零二三年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有7 575宗，較二零二二年的5 418宗增加39.8%。

9. 有關專線小巴服務的個案有7 212宗，較二零二二年的5 075宗增加42.1%。數字上升的主要原因，是投訴服務穩定性及員工行為及工作表現有所增加。該7 212宗個案的詳細分項數字，載於附件M。

10. 有關紅色小巴服務的個案有363宗，較二零二二年的343宗增加5.8%。該363宗個案的詳細分項數字，載於附件N。

11. 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。與二零二二年相比，在二零二三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，大部分個案關於服務穩定性、司機駕駛行為不當，以及員工行為及工作表現（包括司機）。投訴數目增加的原因之一可能是司機短缺。為應對公共小巴行業（包括專線小巴和紅色小巴）及客車行業長期面對司機短缺問題，政府在二零二三年推行「運輸業輸入勞工計劃」，為運輸業提供穩定的勞動力，從而維持公共交通服務的可靠性。同時，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和司機服務表現，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。

12. 至於紅色小巴的個案，在二零二三年所接獲投訴的整體數目較二零二二年為多，投訴類別主要是司機駕駛行為不當，以及員工行

⁴⁰ 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，與二零二二年的 309 宗相比，增幅為 75.7%。

為及工作表現（包括司機）。為此，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，在有相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。

13. 另外，在二零二三年，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》。此外，發牌規定要求所有在二零二三年九月一日或之後新登記的公共小巴必須安裝佩戴安全帶偵測及警示系統，以提高乘客佩戴安全帶的意識。另一方面，二零二三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

14. 在二零二三年，有關的士服務的個案有11 452宗，與二零二二年的7 590宗相比，增幅為50.9%。投訴個案數字增加，主要原因是涉及拒載、濫收車資及不使用最直接路線的投訴個案均有所增加。該11 452宗個案的詳細分項數字，載於附件O。

15. 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。

16. 在二零二三年的投訴數目增加，相信主要是由於所有社交距離措施結束，以及香港與內地恢復正常通關後，的士乘客量上升所致。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例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，打擊不當行為。

17. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府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，包括引入的士車隊管理制度、增加的士最高乘客座位數目、就部分與的士司機相關的罪行引入兩級制罰則和更新部分罪行條文，以及提高有關利用汽車作非法出租或取酬載客用途的罰則。有關條例在二零二三年十二月二十二日生效。此外，政府亦引入的士司機違例記分制，以加強對的士司機不當行為的阻嚇作用。《的士司機違例記分條例》將於二零二四年九月二十二日生效。

鐵路服務

18. 在二零二三年，有關鐵路服務的個案有 744 宗，較二零二二年的 590 宗增加 26.1%。其中對港鐵公司服務的投訴由二零二二年的 546 宗增至二零二三年的 667 宗，增幅為 22.2%。該 744 宗個案按個別鐵路公司的詳細分項數字，載於附件 P。

19. 在二零二三年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二二年增加，主要是由於在二零二三年年初本地服務全面恢復和內地邊境重新開放，令乘客量回升所致。大部分投訴涉及員工行為及工作表現，以及乘客服務及設施。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。

20. 電車服務方面，在二零二三年所接獲的投訴有 77 宗，與二零二二年的 44 宗相比，增幅為 75.0%。投訴大多涉及駕駛行為不當、員工工作表現，以及服務穩定性及班次。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及按照時間表和乘客需要營運。

渡輪服務

21. 在二零二三年，有關渡輪服務的個案有 99 宗，較二零二二年的 110 宗減少 10.0%。該 99 宗個案按個別渡輪公司的詳細分項數字，載於附件 Q。投訴數目減少，主要是由於涉及班次／載客量和員工行為及工作表現的投訴減少所致。有關班次／載客量的投訴數目減少，主要原因是渡輪服務在二零二三年大致上可按照服務詳情表運作，與二零二二年初不同，當時服務因 2019 冠狀病毒病第五波疫情而臨時縮減。此外，由於前線職員接受更多培訓和指導，他們的行為及工作表現已有改善，二零二三年接獲的投訴因而減少。

交通情況

22. 在二零二三年接獲 1 232 宗³⁰有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 3%。與二零二二年的 760 宗相比，這類個案的數目增加 62.1%。

交通擠塞／阻塞

23. 在接獲的 1 232 宗³⁰個案中，有 761 宗⁴¹（62%）與交通擠塞／阻塞有關，較二零二二年的 448 宗增加 69.9%。有關投訴交通擠塞／阻塞個案按地區的分項數字，載於附件 R。在二零二三年，涉及較多這類投訴的地區如下：

地區	投訴數目		增／減
	2022 年	2023 年	
葵青	13	323 ⁴²	+2384.6%
觀塘	41	70	+70.7%
油尖旺	34	49	+44.1%

24. 在二零二三年引致交通擠塞／阻塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		增／減
	2022 年	2023 年	
車輛阻塞	286	575 ⁴³	+101.0%
交通管理	118	111	-5.9%
道路工程	32	24	-25.0%
其他	12	51	+325.0%
合計	448	761⁴¹	+69.9%

⁴¹ 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，與二零二二年的 448 宗相比，增幅為 8.5%。

⁴² 在 323 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 48 宗，與二零二二年的 13 宗相比，增幅為 269.2%。

⁴³ 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，與二零二二年的 286 宗相比，增幅為 4.9%。

25. 所有涉及交通擠塞／阻塞的投訴及建議，均轉交運輸署、警方、路政署及其他相關部門考慮和跟進。在接獲的 761 宗⁴¹個案中，有 575 宗⁴³（76%）涉及車輛阻塞，與二零二二年的 286 宗相比，增幅為 101.0%。在二零二三年，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

26. 在二零二三年接獲 255 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。與二零二二年 164 宗相比，個案數目增加 55.5%。

增加交通標誌及設備

27. 在二零二三年，交通投訴組接獲 121 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二二年的 73 宗增加 65.8%。

泊車設施

28. 在二零二三年，有關泊車設施的投訴及建議共有 95 宗，較二零二二年的 75 宗增加 26.7%。

道路維修

29. 在二零二三年接獲 208 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零二二年的 261 宗相比，這類個案的數目減少 20.3%。

法例執行

30. 在二零二三年接獲 3 042 宗有關執法事宜的投訴，佔個案總數約 7%。二零二三年接獲的投訴與二零二二年比較如下：

類別	投訴數目		
	2022 年	2023 年	增／減
違例泊車	3 934 ⁴⁴	2 042	-48.1%
其他執法事宜	1 135	1 000	-11.9%
合計	5 069³¹	3 042	-40.0%

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

31. 在二零二三年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	2022 年	2023 年	增／減
沙田	475 ^{45 46}	315 ⁴⁵	-33.7%
九龍城	1 316 ⁴⁷	247	-81.2%
元朗	216	183	-15.3%
油尖旺	266 ⁴⁸	171	-35.7%

32. 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

⁴⁴ 在這 3 934 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 636 宗。

⁴⁵ 在 475 宗和 315 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 310 宗和 192 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字分別為 165 宗和 123 宗。

⁴⁶ 在 475 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 17 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 458 宗。

⁴⁷ 在 1 316 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 1 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 163 宗。

⁴⁸ 在 266 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 54 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 212 宗。

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。二零二二年九月，運輸署與警方合作在皇后大道中及開源道測試自動交通執法系統。系統旨在辨識和記錄常見於路旁的交通違例事項，例如車輛在設有不准停車限制的路段違例停車，引致交通擠塞的違例行為。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。

33. 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，如規劃／地契條款許可，運輸署也會要求發展商或項目發展人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（包括商用車輛夜間泊車位），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。政府亦會繼續在合適的短期租約停車場及公眾停車場項目推展自動泊車系統。

其他執法事宜

34. 在二零二三年，有關駕駛人士／行人不遵守交通規例投訴較多的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增／減</u>
元朗	109	213	+95.4%
油尖旺	145	120	-17.2%
觀塘	104	83	-20.2%

就上述各區而言，投訴最多的是不遵從交通標誌／措施指示，其次是胡亂橫過馬路、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。

35. 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 ⁽¹⁾⁽²⁾	2022 年同季 (1.10.22-31.12.22)	上季 (1.7.23 – 30.9.23)	今季 (1.10.23-31.12.23)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	705[265]	836[206]	616[209]
(b) 服務水準	7 536 [6]	9 438 [16]	8 651 [32]
(c) 一般性質	200 [8]	165 [3]	181 [7]
	8 441⁽³⁾[279] (83%)	10 439⁽³⁾[225] (91%)	9 448⁽³⁾[248] (87%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	120 [7]	143 [1]	406 [10]
(b) 交通管理	58 [13]	81 [22]	66 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [10]	27 [5]	33 [12]
(d) 泊車設施	12 [6]	16 [2]	24
	207 [36] (2%)	267 [30] (2%)	529 [36] (5%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	13	36 [3]	17
(b) 交通標誌及設備	20	20	19 [1]
(c) 行車道標記	7	3	1
	40 (<1%)	59 [3] (<1%)	37 [1] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 254 [1]	461	460 [3]
(b) 其他執法事宜	25 [1]	195 [1]	304 [1]
	1 459 [2] (14%)	656 [1] (6%)	764 [4] (7%)
V. 其他	43 [1] (<1%)	79 [1] (<1%)	73 [2] (<1%)
合計	10 190⁽³⁾ [318] (100%)	11 500⁽³⁾ [260] (100%)	10 851⁽³⁾ [291] (100%)

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265宗、206宗及209宗純粹建議的個案中，有一位市民提出212宗、154宗及150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) 請參閱第一章第二及七段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2022 年同季 (1.10.22-31.12.22)	上季 (1.7.23 – 30.9.23)	今季 (1.10.23-31.12.23)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	705 [265]	836 [206]	616 [209]
(b) 服務水準	6 757 [6]	8 770 [16]	8 157 [32]
(c) 一般性質	200 [8]	165 [3]	181 [7]
	7 662 [279] (88%)	9 771 [225] (90%)	8 954 [248] (89%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞/阻塞	120 [7]	143 [1]	131 [10]
(b) 交通管理	58 [13]	81 [22]	66 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [10]	27 [5]	33 [12]
(d) 泊車設施	12 [6]	16 [2]	24
	207 [36] (2%)	267 [30] (2%)	254 [36] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	13	36 [3]	17
(b) 交通標誌及設備	20	20	19 [1]
(c) 行車道標記	7	3	1
	40 (<1%)	59 [3] (<1%)	37 [1] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	586 [1]	461	460 [3]
(b) 其他執法事宜	205 [1]	195 [1]	304 [1]
	791 [2] (9%)	656 [1] (6%)	764 [4] (8%)
V. 其他	43 [1] (<1%)	79 [1] (<1%)	73 [2] (<1%)
合計	8 743⁽⁴⁾ [318] (100%)	10 832⁽⁵⁾ [260] (100%)	10 082⁽⁶⁾ [291] (100%)

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265宗、206宗及209宗純粹建議的個案中，有一位市民提出212宗、154宗及150宗有關公共交通路線的純粹建議。

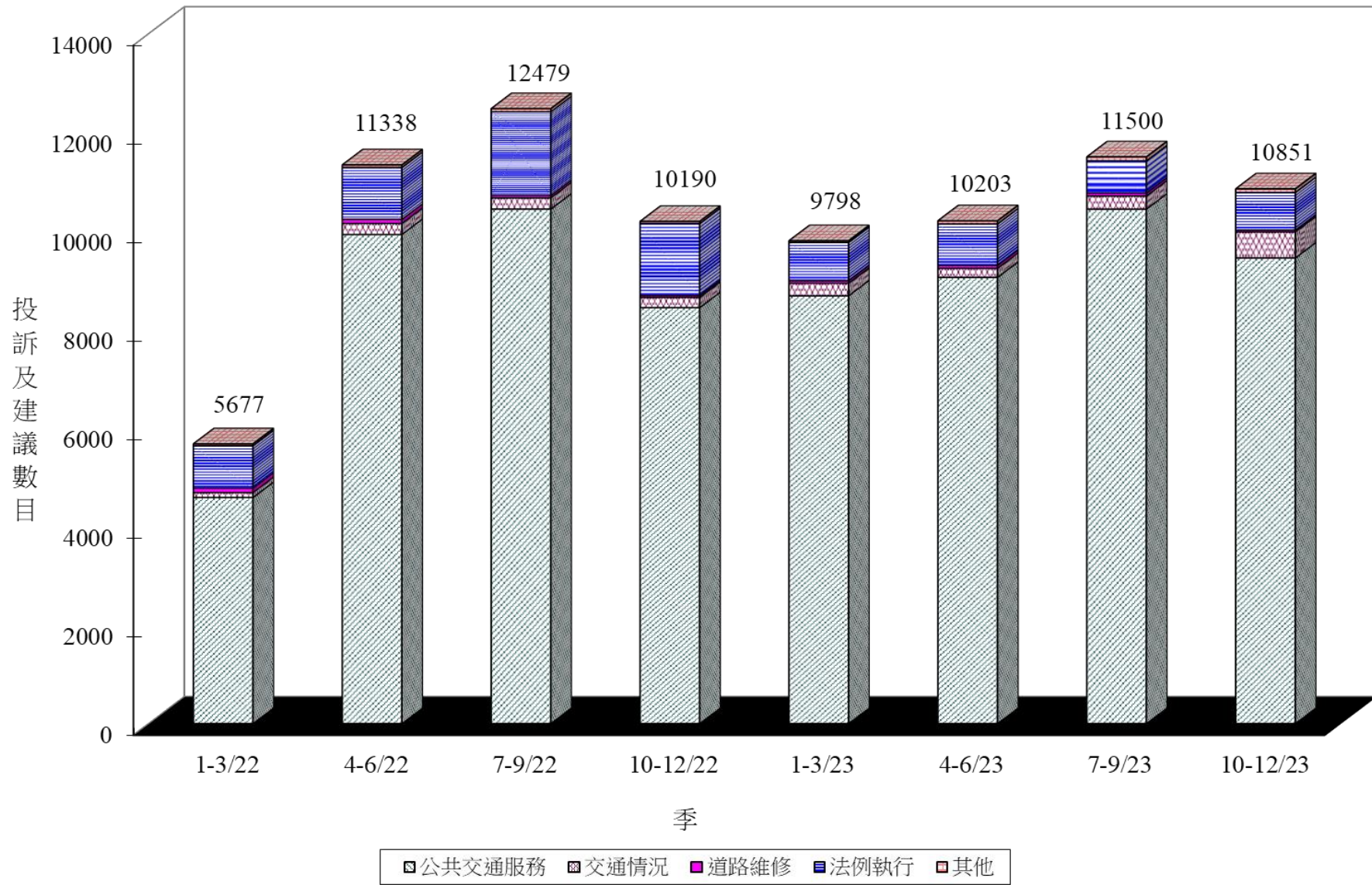
(3) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由六位投訴人提出共1 447宗個案。

(5) 不包括由兩位投訴人提出共668宗個案。

(6) 不包括由三位投訴人提出共769宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲的純粹建議
(二零二三年十月至十二月)

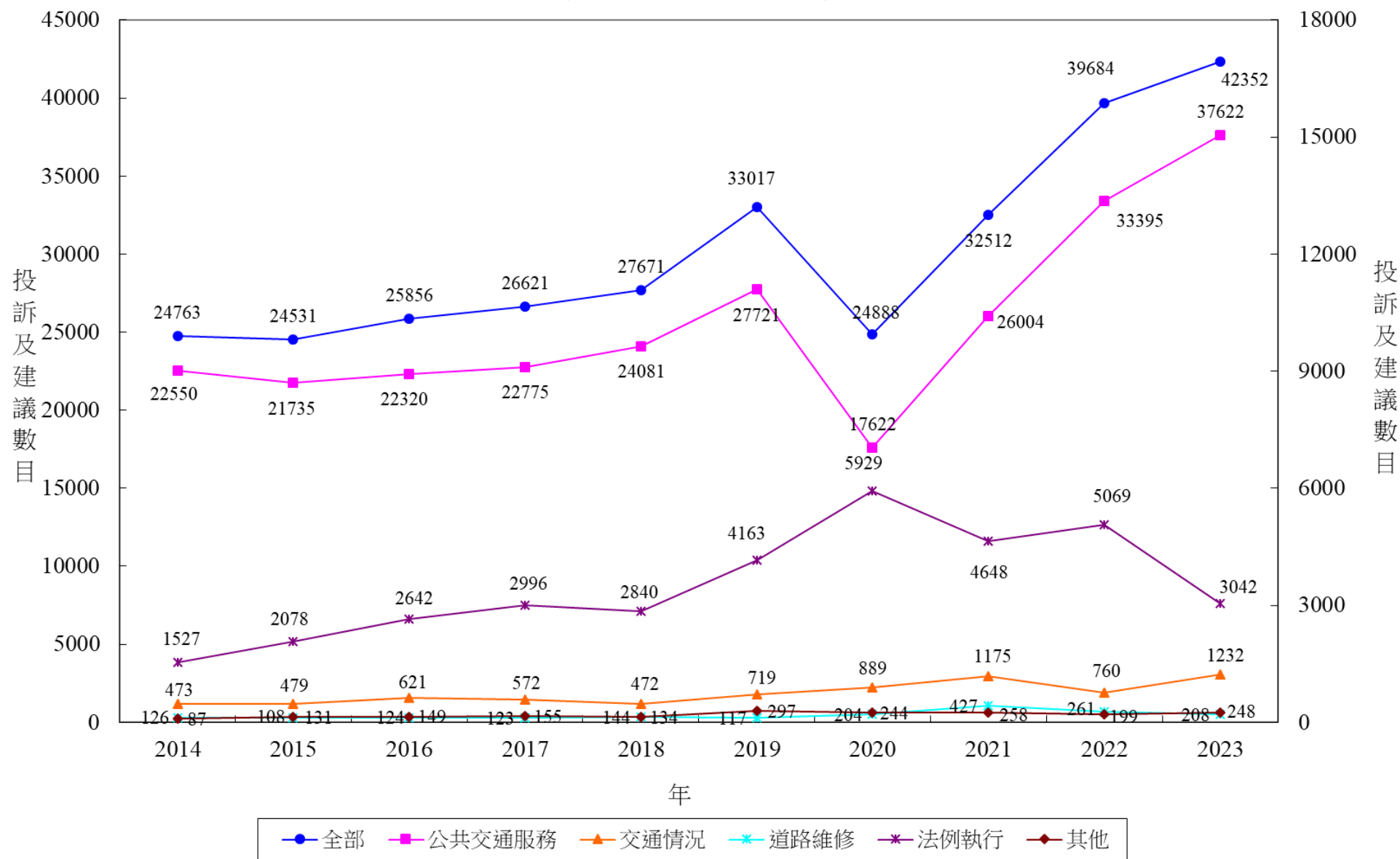
建議性質⁽¹⁾

(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸			
(a) 服務質量								
(1) 班次/載客量	11	[3]	-	1	-	-	-	12 [3]
(2) 路線	171	[146]	2 [2]	3 [1]	-	2 [1]	-	178 [150]
(3) 服務時間	8	[4]	-	-	-	-	-	8 [4]
(4) 設置車站	7	[2]	1	3	-	-	-	11 [2]
	197	[155]	3 [2]	7 [1]	-	2 [1]	-	209 [159]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	2	-	2	-	-	-	-	4
(2) 路線依循情況	1	[1]	-	-	-	-	-	1 [1]
(3) 駕駛行為不當	-	-	-	1	-	-	-	1
(4) 員工行為及工作表現	-	-	-	-	-	-	-	-
(5) 濫收車/船費	-	-	-	-	-	-	-	-
(6) 清潔	-	-	-	-	-	-	-	-
(7) 車輛/船隻狀況	2	-	-	-	-	-	-	2
(8) 乘客服務及設施	20	-	2	-	2 [1]	-	-	24 [1]
	25	[1]	-	4	1	2 [1]	-	32 [2]
(c) 一般性質 ⁽²⁾	3	-	1	3	-	-	-	7
今季(I)項小計	225	[156]	3 [2]	12 [1]	4	4 [2]	0	248 [161]
上季(I)項小計	203	[171]	0	15 [1]	0	7 [5]	0	225 [177]
2022年同季(I)項小計	260	[224]	5 [3]	10 [2]	1	2 [1]	1	279 [230]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞/阻塞								10
(b) 交通管理								14
(c) 增設交通標誌及設備								12
(d) 泊車設施								-
今季(II)項小計								36
上季(II)項小計								30
2022年同季(II)項小計								36
(III) 道路維修								1
(IV) 法例執行								4
(V) 其他 ⁽³⁾								2
今季合計								291 [161]
上季合計								260 [177]
2022年同季合計								318 [230]

註：(1) 方括號內是季內接獲一位市民提出的純粹建議數目。這些數字已包括在所接獲的純粹建議總數之中。

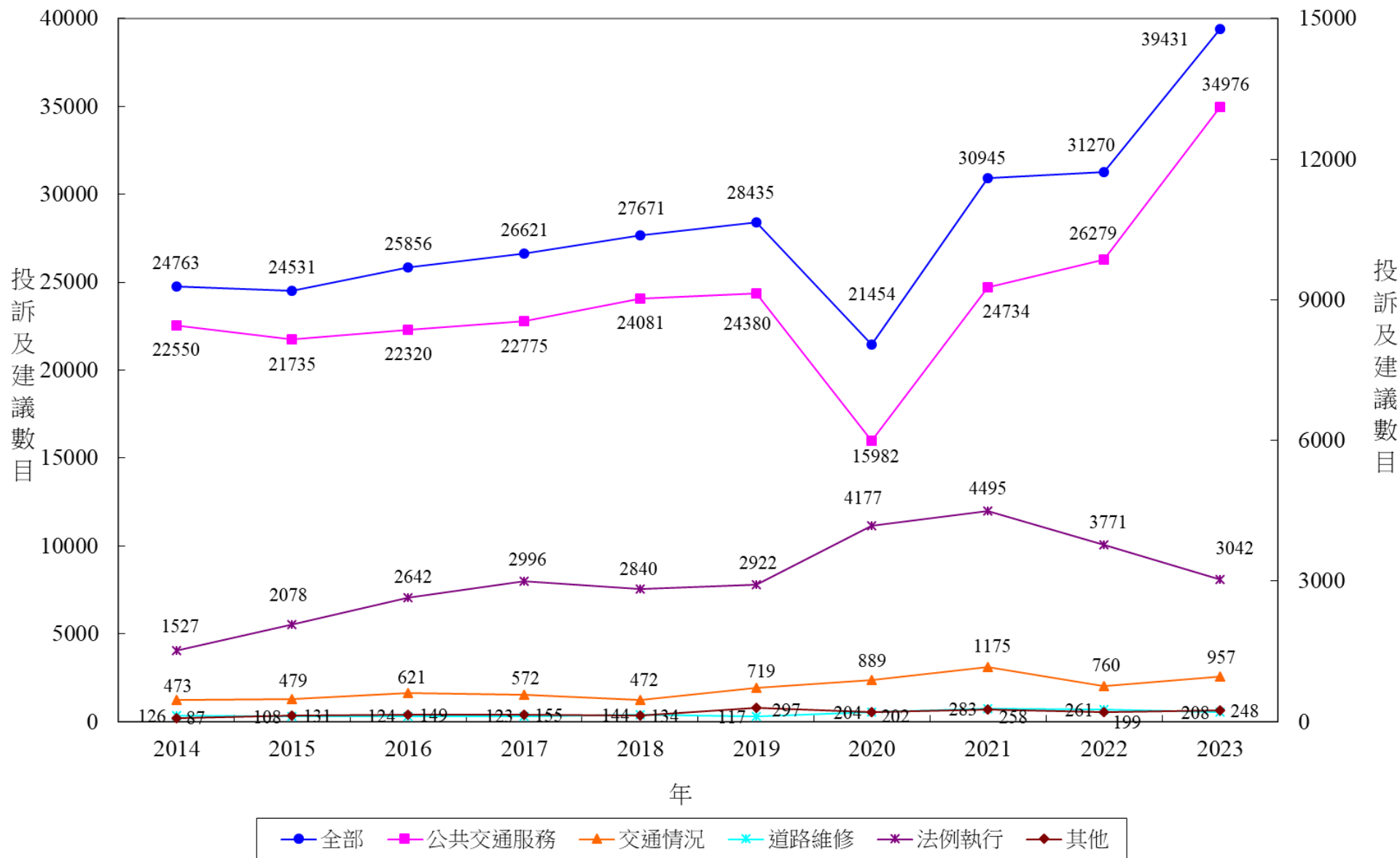
(2) 這些個案主要涉及分段收費、轉乘優惠和的士服務管理計劃。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一四至二零二三年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一四至二零二三年)

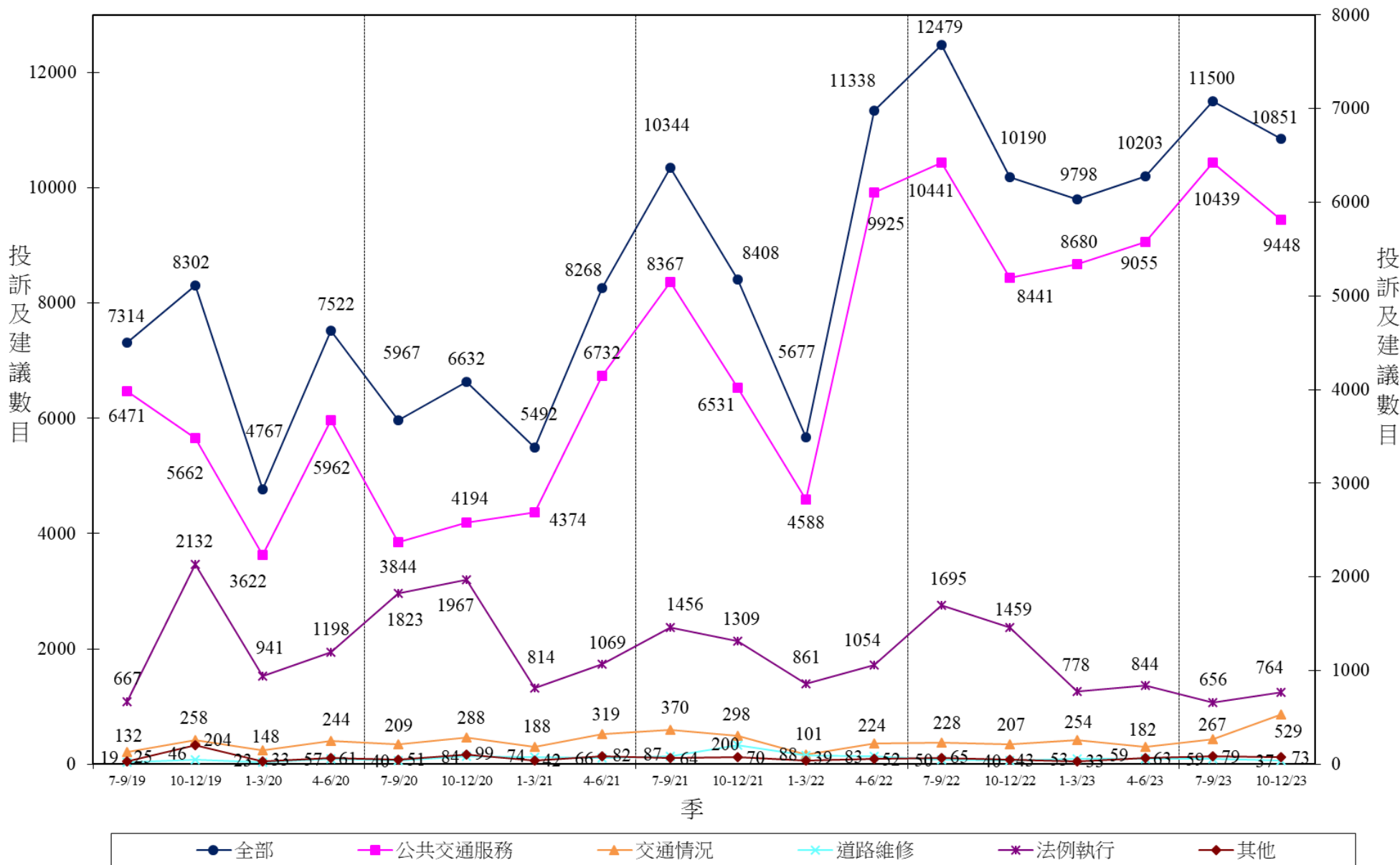
附件 B(i)(b)



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(i)(a)。

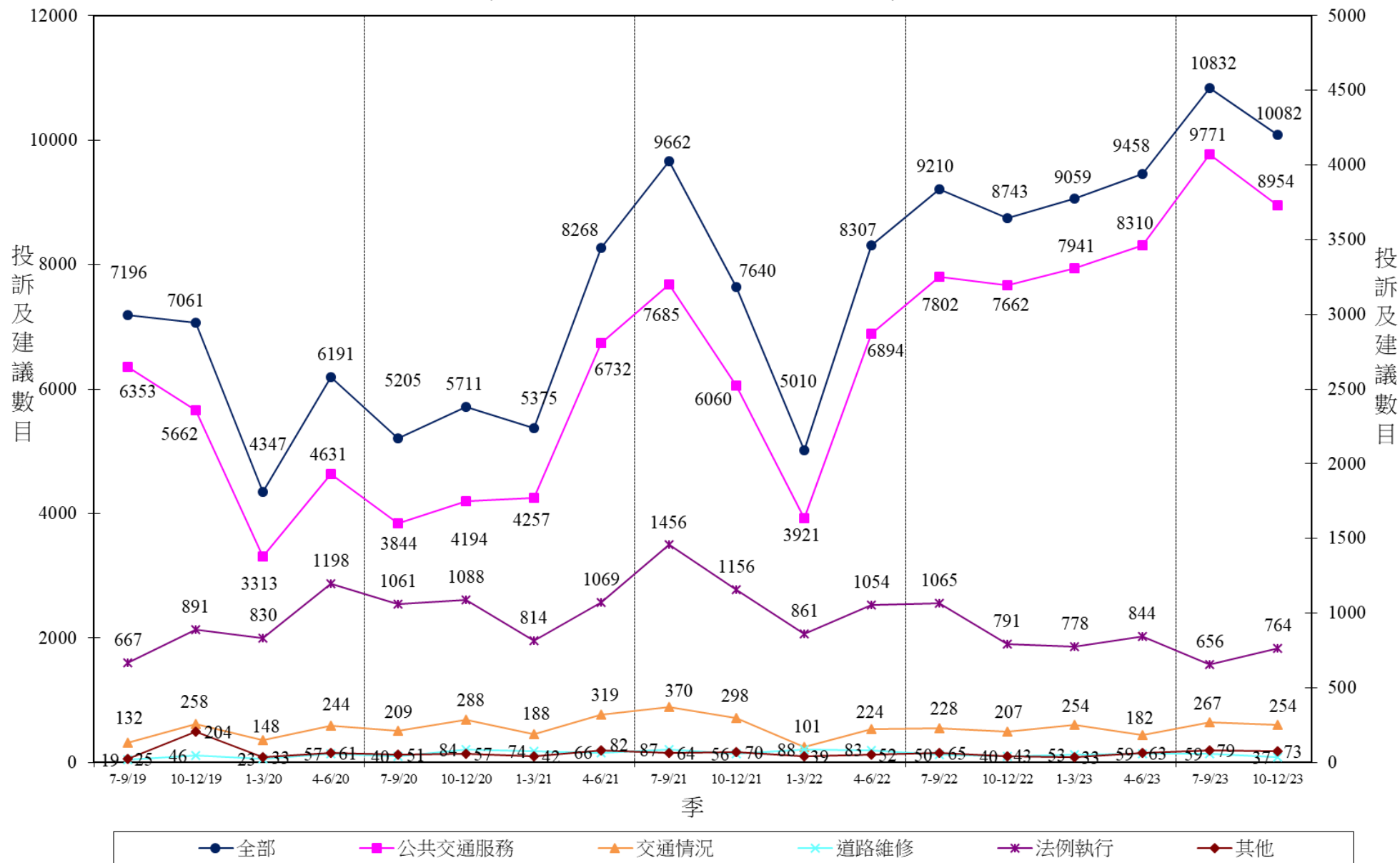
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一九年七月至二零二三年十二月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一九年七月至二零二三年十二月)

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
(二零二三年十月至十二月)

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	12	760	-	-	772
(b) 服務水準	442	4 927	3	662	6 034
(c) 一般性質	5	161	-	4	170
	459	5 848	3	666	6 976
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞／阻塞	17	203	-	1	221
(b) 交通管理	15	62	-	-	77
(c) 增設交通標誌及設備	7	22	2	-	31
(d) 泊車設施	1	18	-	-	19
	40	305	2	1	348
III. 道路維修					
(a) 道路情況	8	34	-	-	42
(b) 交通標誌及設備	1	18	1	-	20
(c) 行車道標記	-	2	-	-	2
	9	54	1	-	64
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	360	165	1	-	526
(b) 其他執法事宜	5	160	-	148	313
	365	325	1	148	839
V. 其他	2	85	-	-	87
合計	875 (11%)	6 617 (80%)	7 (1%)	815 (10%)	8 314 (100%)
	7 492 (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
(二零二三年十月至十二月)

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	116	1 785	2	19	1 922
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	7	759	-	7	773
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	4	182	-	-	186
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	1	59	-	-	60
龍運巴士公司	13	185	-	1	199
過海隧巴	20	513	-	5	538
非專營巴士服務	1	108	-	-	109
專線小巴	286	1 627	-	21	1 934
紅色小巴	2	93	-	6	101
的士	7	377	1	605	990
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	2	100	-	-	102
香港鐵路有限公司(輕鐵)	-	17	-	1	18
香港電車有限公司	-	24	-	-	24
新渡輪服務有限公司	-	7	-	-	7
天星小輪有限公司	-	7	-	-	7
其他渡輪	-	5	-	1	6
合計	459 (7%)	5 848 (84%)	3 (<1%)	666 (10%)	6 976 (100%)
	6 307 (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

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零二三年十月至十二月)

I. 公共交通服務

- 延長城巴第 B8 號線（往香園圍方向）平日的服務時間，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 S56 號線（循環線）的服務，滿足乘客的需求。
- 延長城巴第 A12 號線（來回方向）的服務時間並加強服務，滿足乘客的需求。
- 延長九巴第 251C 號線（江夏圍一元朗（西）（循環線））的服務時間，並延長該行車路線至元朗（西），滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 40P 號線（往荃灣方向）下午繁忙時間的服務，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

九龍區

- 增加毓華街近德愛中學的電單車泊車位，方便電單車駕駛者。
- 擴大偉發道近偉業街的交通標誌，提醒駕駛人士前方車輛併入。
- 延長荔枝角道、彌敦道與水渠道交界處交通燈在星期一至五放學時間的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長海輝道轉入深旺道交通燈在早上非繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 在安祥路南行線加設「不准右轉」交通標誌，提醒駕駛人士。
- 延長馬會道與龍琛路交界處交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二三年十月至十二月)

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	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	城巴 (市區及 九巴 新界)	城巴 (大嶼山)	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	68	34	14	9	20	21	7	143	-	-	13	4	1	3	3	-	340
(2) 路線	80	38	15	1	39	25	3	23	-	-	3	-	-	-	-	-	227
(3) 服務時間	6	6	1	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	18
(4) 設置車站	8	4	5	1	-	5	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	31
小計	162	82	35	12	60	51	13	173	-	-	17	4	1	3	3	-	616
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	1358	234	91	27	76	138	41	638	-	-	8	3	3	-	-	7	2624
(2) 路線依循情況	9	6	2	4	2	7	-	80	-	532	-	-	2	-	-	-	644
(3) 駕駛行為不當	401	101	24	4	26	89	25	287	36	586	19	3	17	-	2	1	1621
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	286	177	45	23	38	128	20	565	18	1235	32	5	3	-	2	-	2577
(5) 濫收車/船費	12	3	1	4	1	3	2	72	9	458*	-	-	-	-	-	1	566
(6) 清潔	9	10	1	-	1	2	2	21	1	12	1	1	-	2	-	-	63
(7) 車輛/船隻狀況	17	10	3	-	3	5	8	24	1	6	4	2	2	-	-	-	85
(8) 乘客服務及設施	181	46	8	8	19	41	10	60	4	6	77	7	3	-	-	1	471
小計	2273	587	175	70	166	413	108	1747	69	2835	141	21	30	2	4	10	8651
(C) 一般性質	44	13	-	-	-	9	5	25	22	55	6	2	-	-	-	-	181
今季合計	2479	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	9448
總數	(4152)						(5052)				(222)			(22)			
上季合計	2748	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	10439
2022年同季合計	2190	869	79	48	104	1228	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	8441

* 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
(二零二三年十月至十二月)

附件 E(i)(b)

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	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	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	九巴											
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載客量	68	34	14	9	20	21	7	143	-	-	13	4	1	3	3	-	340
(2) 路線	80	38	15	1	39	25	3	23	-	-	3	-	-	-	-	-	227
(3) 服務時間	6	6	1	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	18
(4) 設置車站	8	4	5	1	-	5	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	31
小計	162	82	35	12	60	51	13	173	-	-	17	4	1	3	3	-	616
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	864	234	91	27	76	138	41	638	-	-	8	3	3	-	-	7	2130
(2) 路線依循情況	9	6	2	4	2	7	-	80	-	532	-	-	2	-	-	-	644
(3) 駕駛行為不當	401	101	24	4	26	89	25	287	36	586	19	3	17	-	2	1	1621
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	286	177	45	23	38	128	20	565	18	1235	32	5	3	-	2	-	2577
(5) 濫收車/船費	12	3	1	4	1	3	2	72	9	458*	-	-	-	-	-	1	566
(6) 清潔	9	10	1	-	1	2	2	21	1	12	1	1	-	2	-	-	63
(7) 車輛/船隻狀況	17	10	3	-	3	5	8	24	1	6	4	2	2	-	-	-	85
(8) 乘客服務及設施	181	46	8	8	19	41	10	60	4	6	77	7	3	-	-	1	471
小計	1779	587	175	70	166	413	108	1747	69	2835	141	21	30	2	4	10	8157
(C) 一般性質	44	13	-	-	-	9	5	25	22	55	6	2	-	-	-	-	181
今季合計	1985 ⁽¹⁾	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	8954
總數	(3658)						(5052)				(222)			(22)			
上季合計	2080 ⁽²⁾	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	9771
2022年同季合計	1806 ⁽³⁾	757 ⁽³⁾	79	48	104	945 ⁽³⁾	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	7662

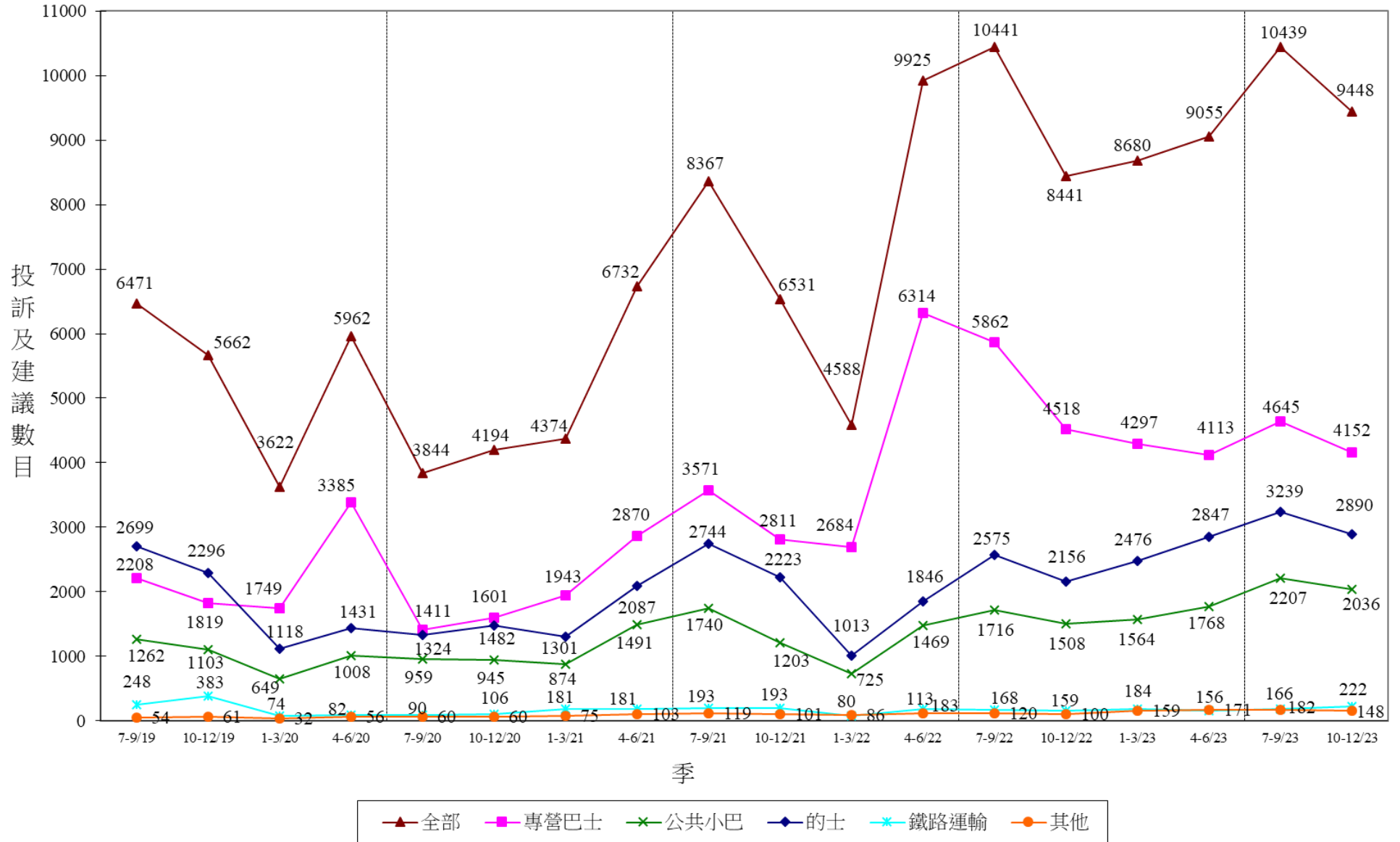
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 494 宗個案。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共 668 宗個案。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

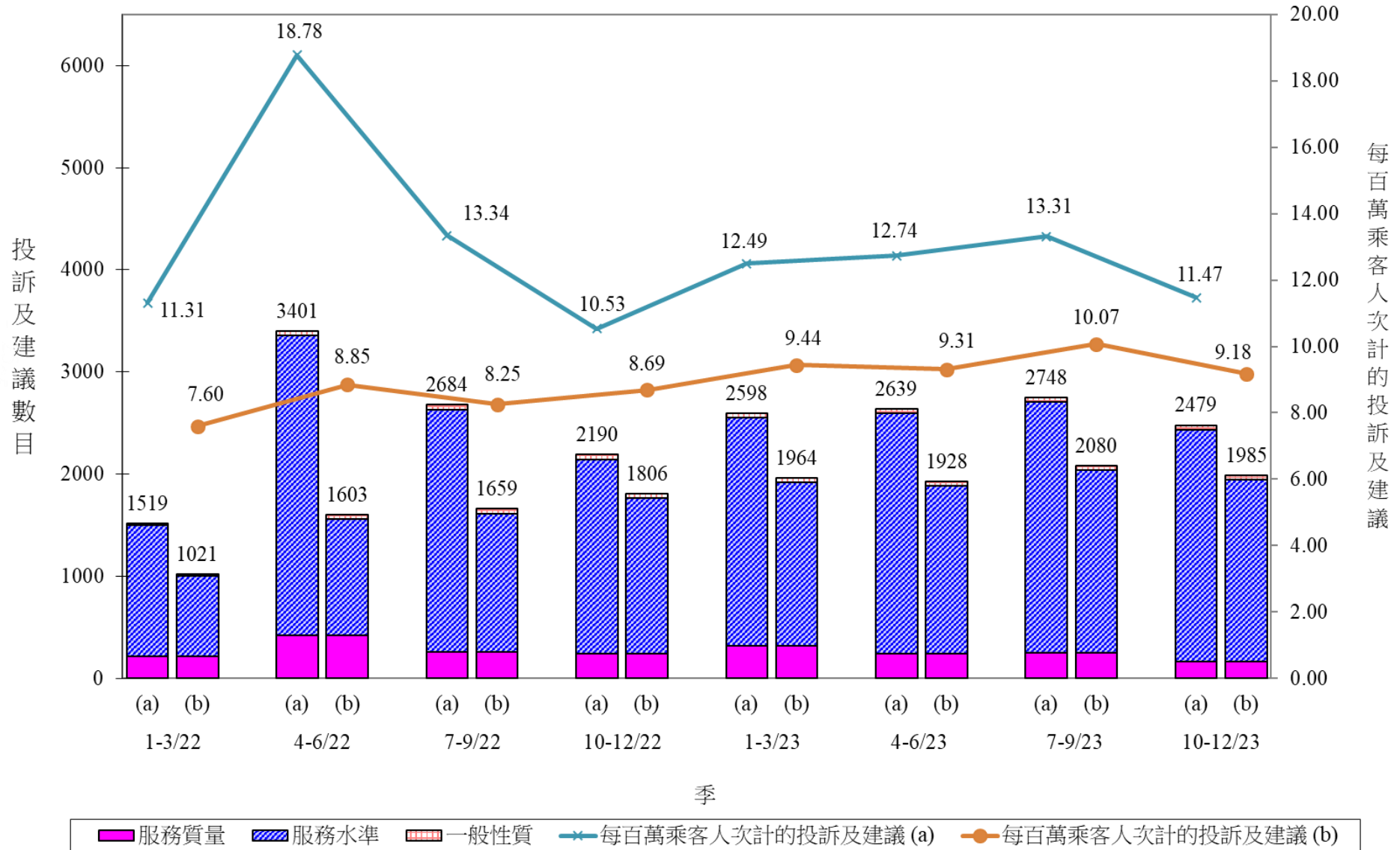
(3) 不包括由五位投訴人在上季內提出共 779 宗個案（包括 384 宗有關九巴、112 宗有關新巴及 283 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一九年七月至二零二三年十二月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

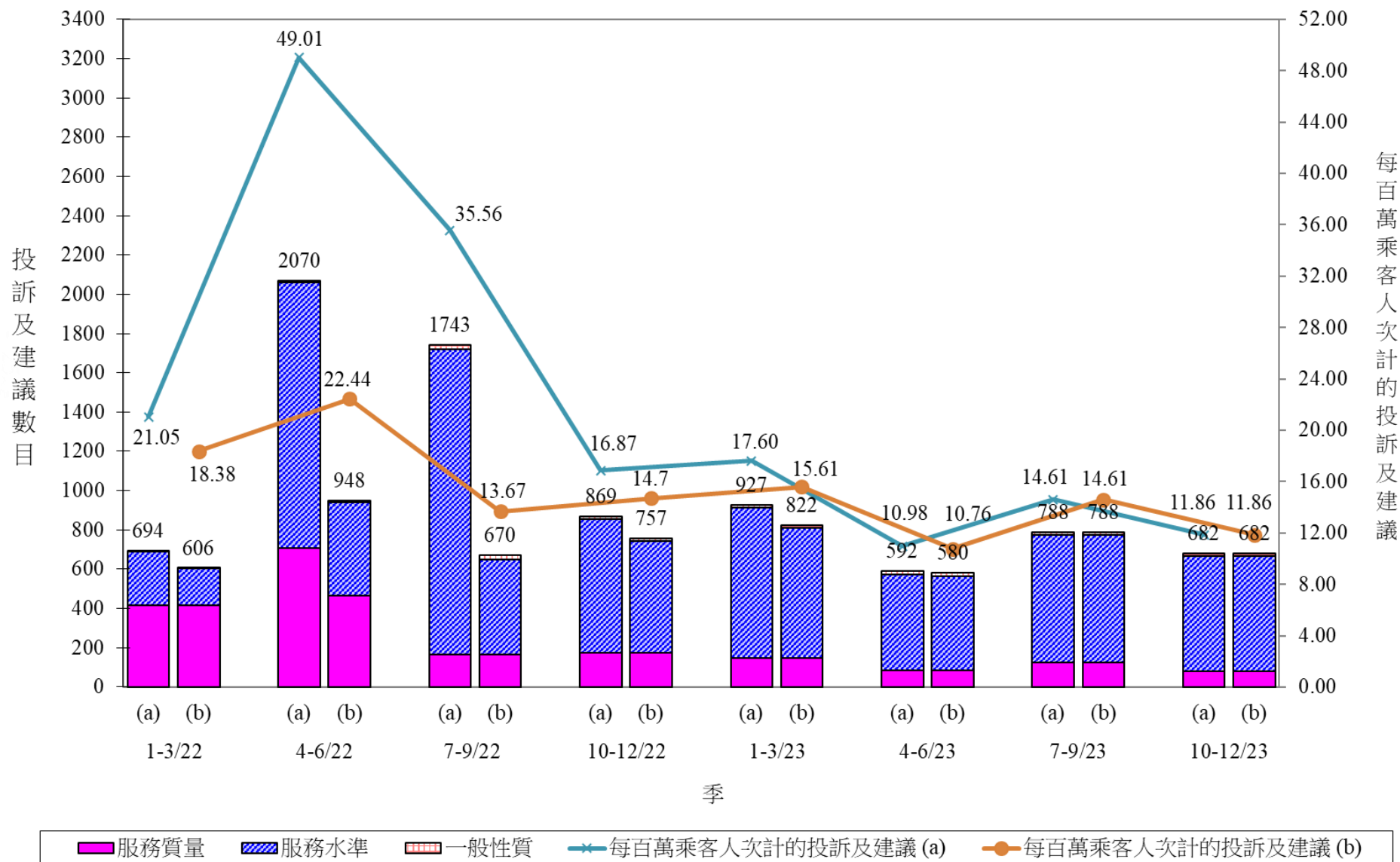


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議

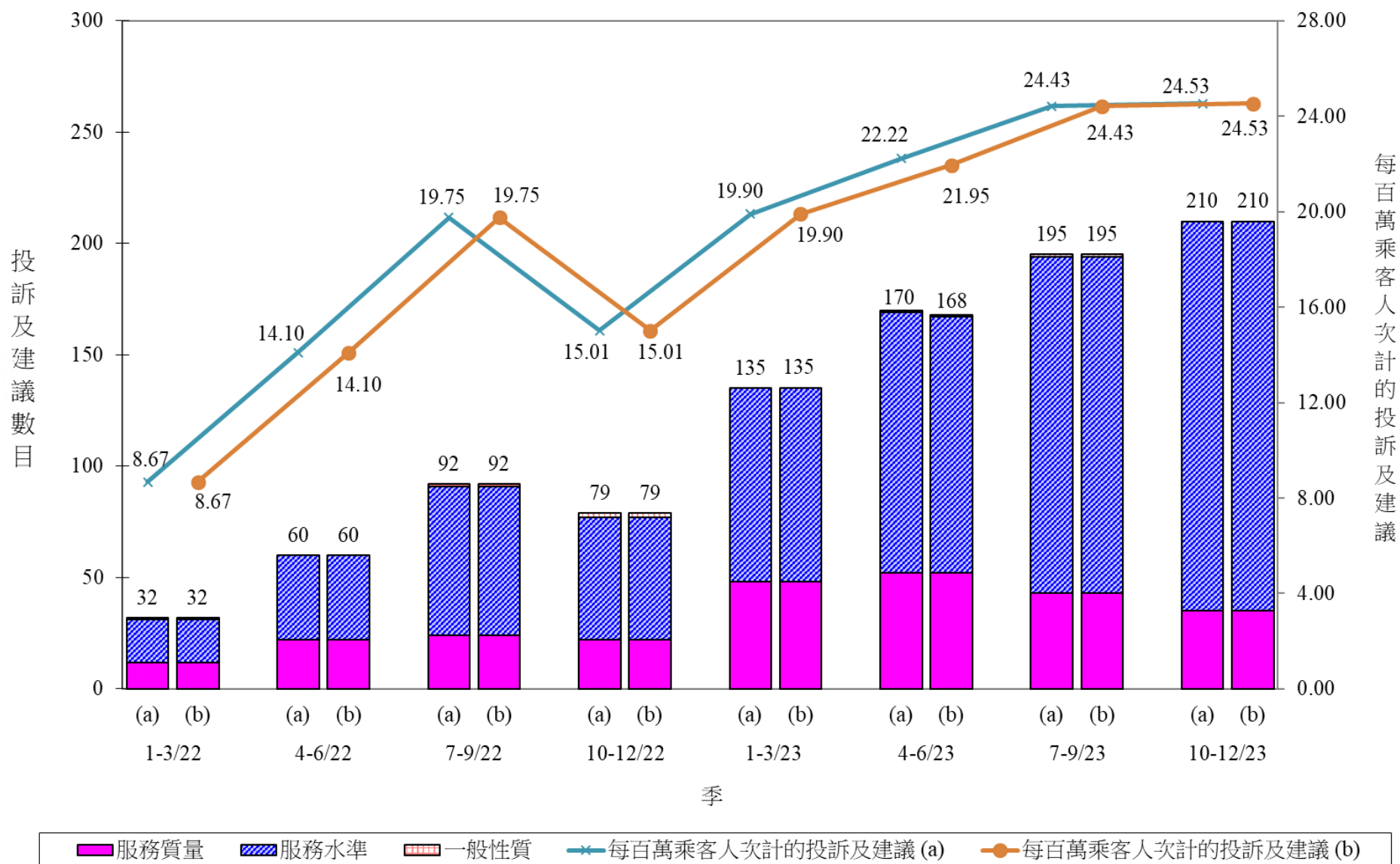
附件 F (ii)



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（城巴專營（大嶼山））服務的投訴及建議

附件 F (iii)

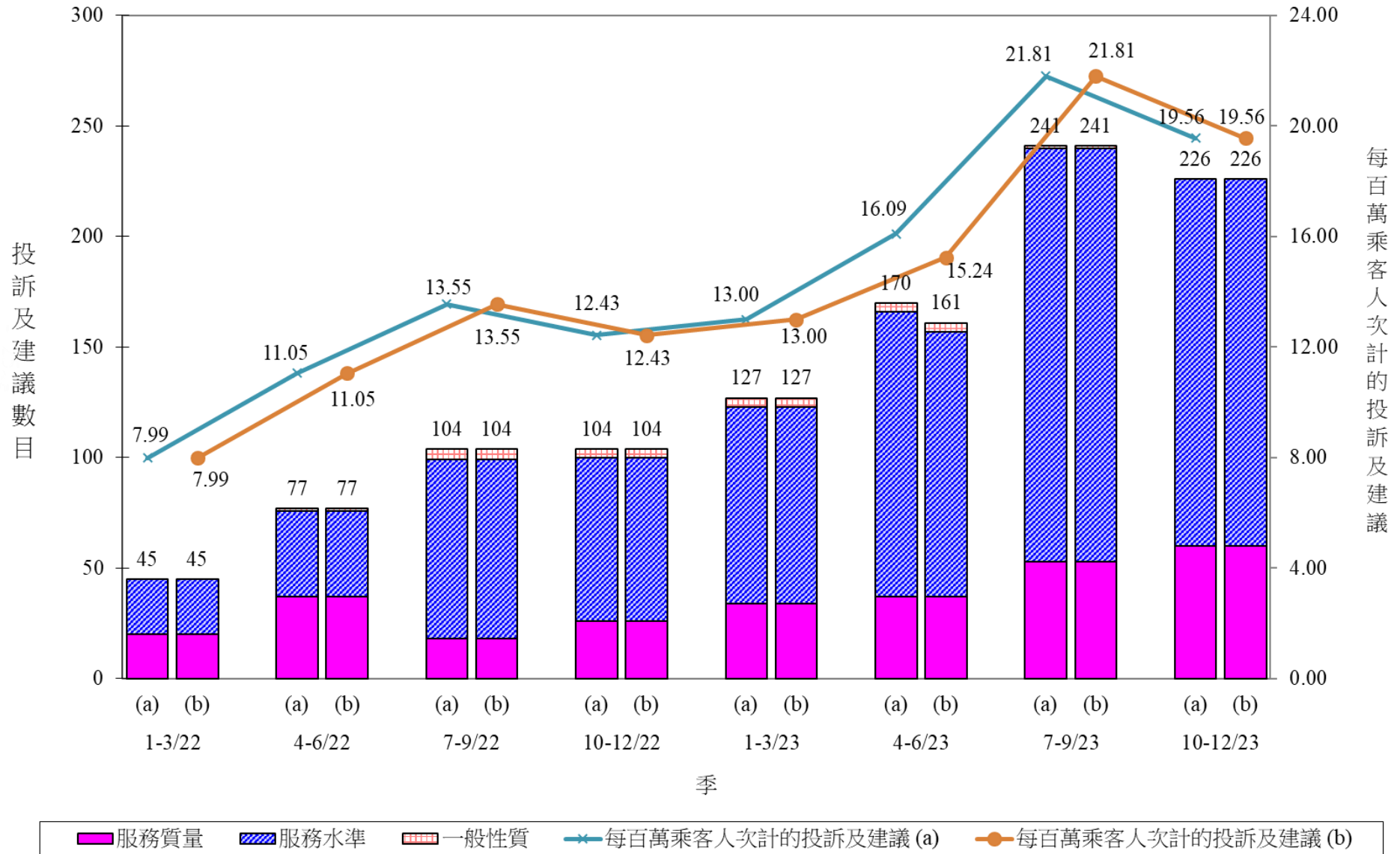


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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 (iv)

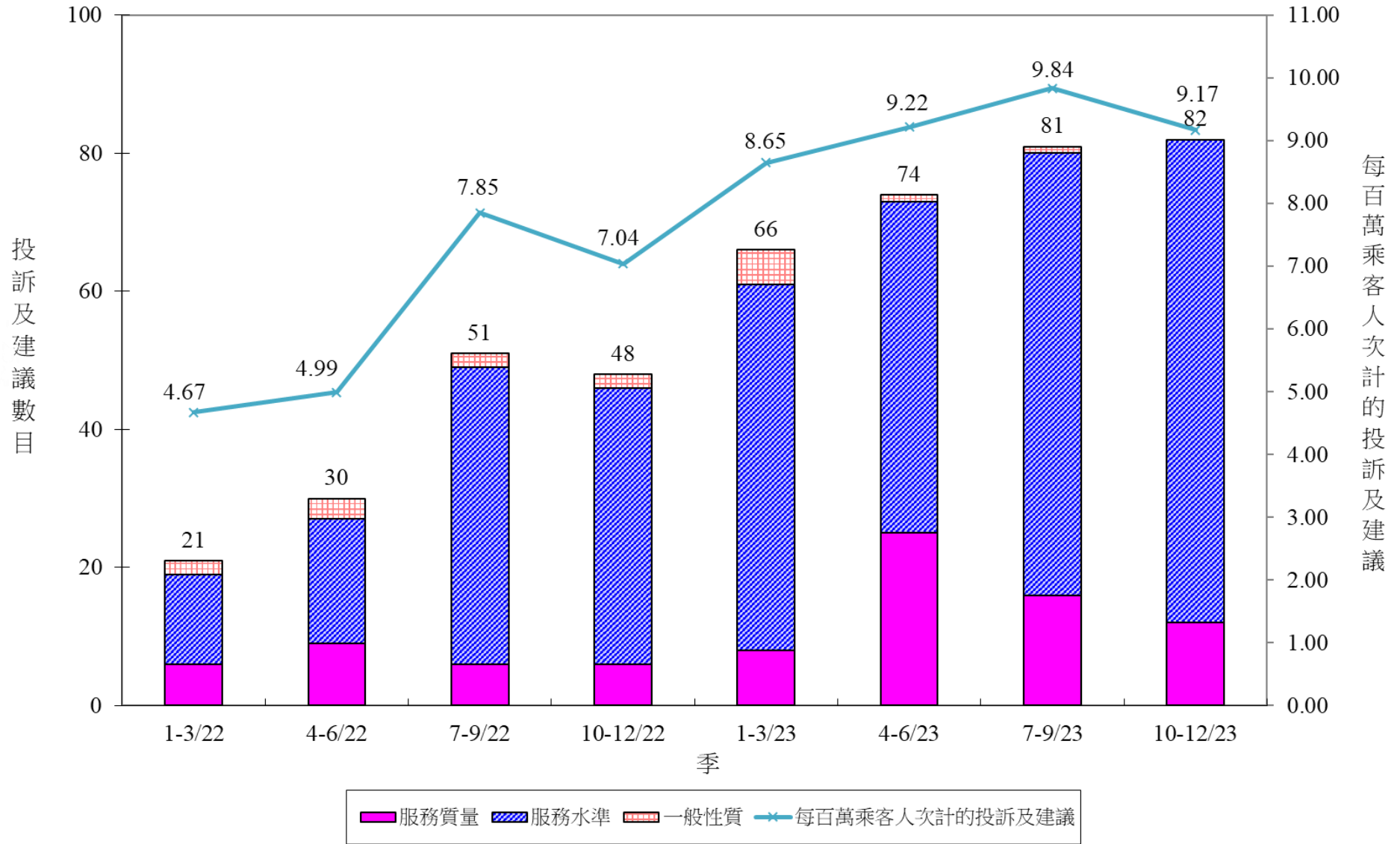


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

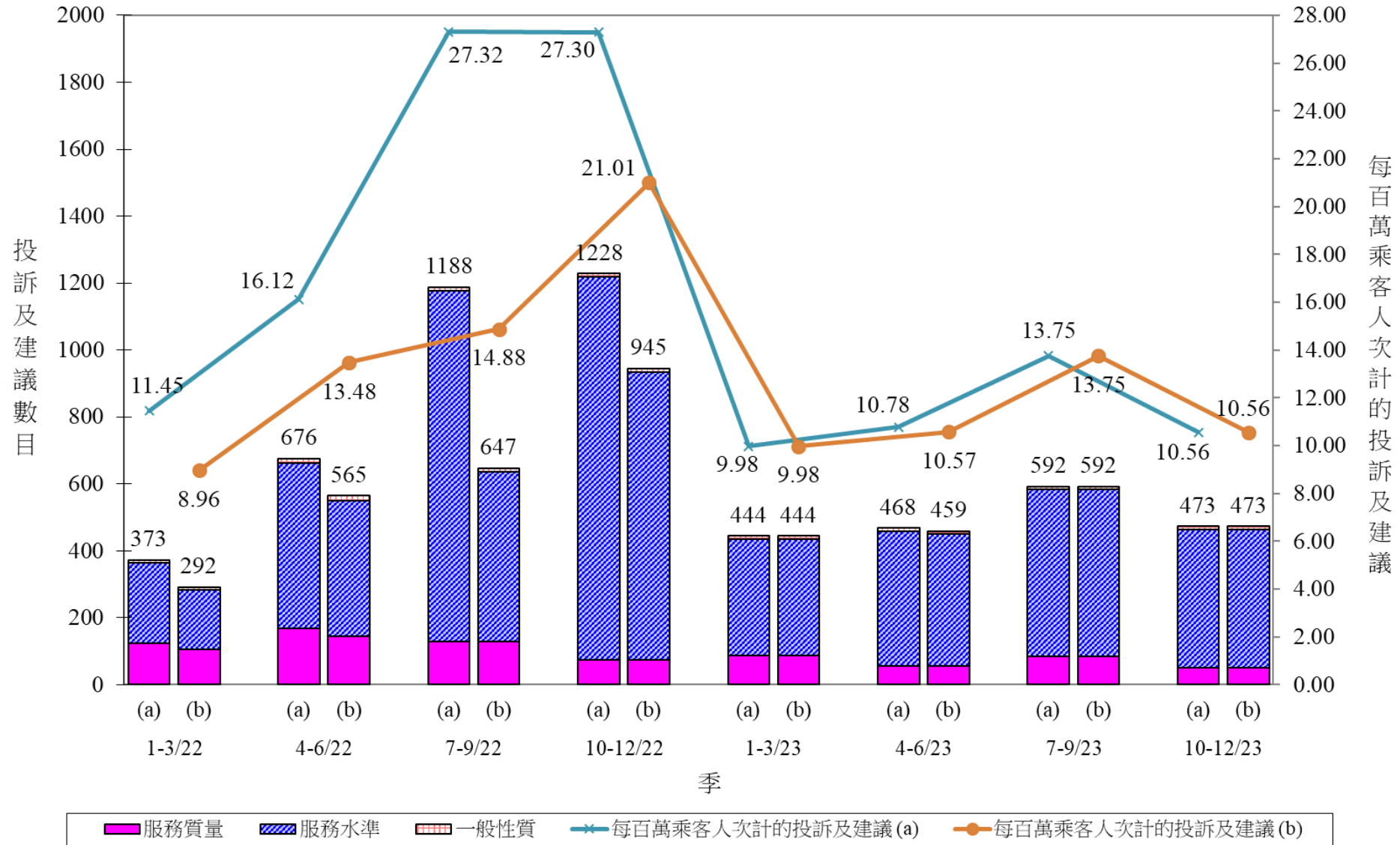
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議



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。

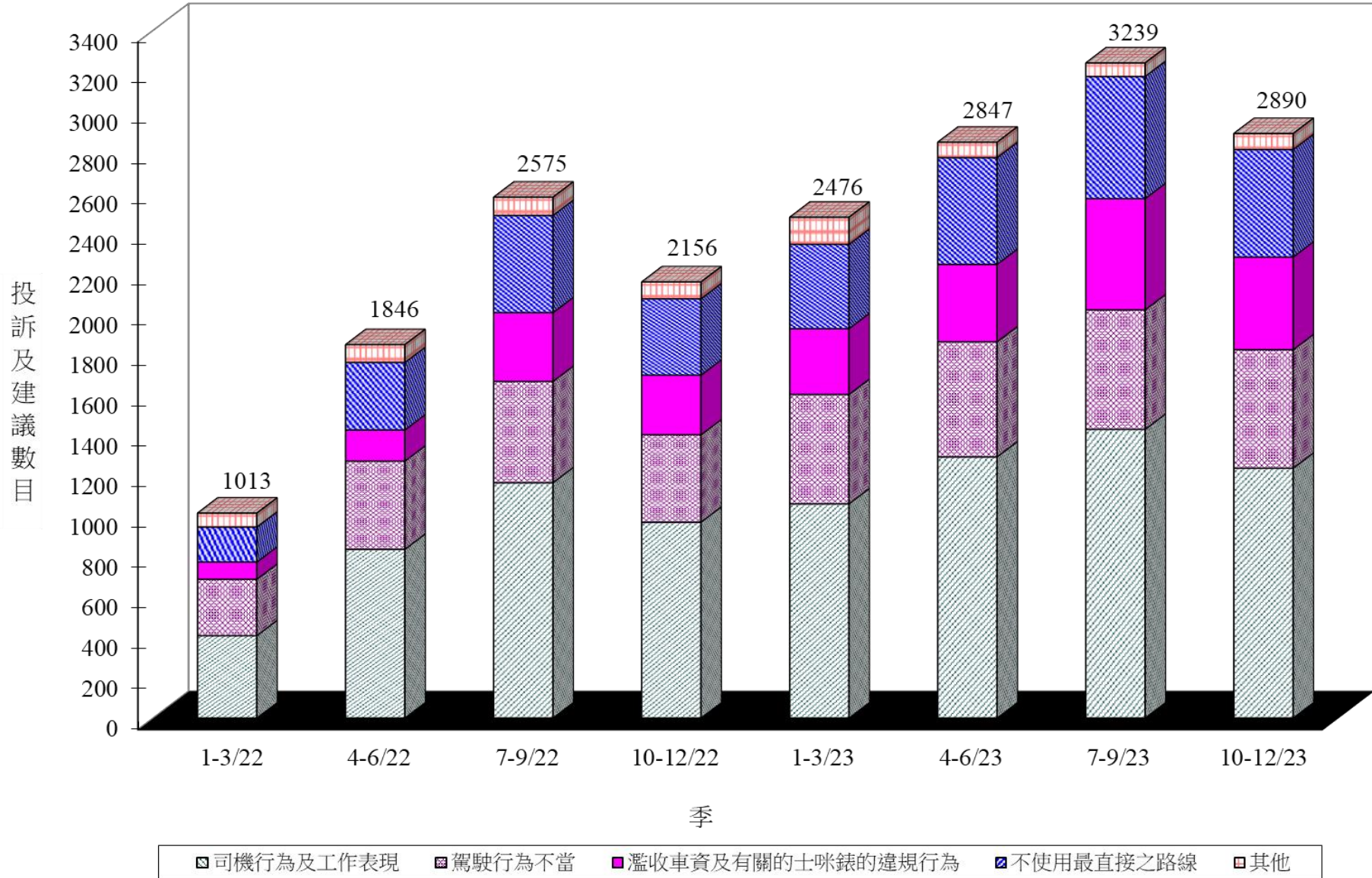
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二三年十月至十二月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u> ⁽²⁾	<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）	2 479 (1 985)	11.47 (9.18)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	682	11.86
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	210	24.53
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	82	9.17
龍運巴士公司	226	19.56
過海隧巴 ⁽¹⁾	473	10.56
合計	4 152 (3 658)	11.95 (10.53)

註： (1) 過海隧巴服務是九巴及城巴（市區及新界巴士網絡專營權）聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

(2) 兩位投訴人提出共494宗有關九巴投訴，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>2022 年同季</u> <u>(1.10.22-31.12.22)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.23 – 30.9.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.23-31.12.23)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	347	530	400
(ii) 拒載	530	773	734
(iii) 兜客	3	17	8
(iv) 拒絕駛達目的地	77	91	77
(v) 未有展示司機證	11	16	15
(vi) 不正確展示司機證	-	-	1
小計	968	1 427	1 235
(b) 駕駛行為不當	432	591	586
(c) 濫收車資	242	494	413
(d) 有關的士咪錶的違規行為	53	56	45
(e) 不使用最直接可行之路線	378	604	532
(f) 其他 ⁽¹⁾	83	67	79
合計	2 156	3 239	2 890

註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞、清潔和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二三年十月至十二月)

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		
交通情況																				
(a) 交通擠塞／阻塞	9	7	6	5	19	1	14	7	9	4	2	4	9	18	2	279	8	2	1	406
(b) 交通管理	2	2	3	1	3	5	1	2	11	3	1	8	4	3	4	1	1	5	6	66
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	1	1	9	1	3	1	4	2	-	2	2	1	1	2	1	1	-	33
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	-	3	12	2	-	-	-	-	1	1	2	1	1	1	24
小計	12	9	10	7	31	7	21	22	26	9	3	14	15	23	8	284	11	9	8	529
道路維修																				
(a) 道路情況	-	3	-	1	3	1	-	-	-	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	17
(b) 交通標誌及設備	1	-	1	1	1	-	-	1	2	-	-	-	3	2	1	2	2	1	1	19
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
小計	1	3	1	2	4	1	1	1	2	-	-	2	10	2	1	2	2	1	1	37
法例執行																				
(a) 違例泊車	29	16	27	19	43	12	50	29	49	14	12	54	30	26	11	12	14	7	6	460
(b) 其他執法事宜	10	12	18	9	21	2	15	7	24	9	4	18	102	12	3	7	18	6	7	304
小計	39	28	45	28	64	14	65	36	73	23	16	72	132	38	14	19	32	13	13	764
合計	52	40	56	37	99	22	87	59	101	32	19	88	157	63	23	305	45	23	22	1330

有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二三年十月至十二月)

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			
交通情況																					
(a) 交通擠塞／阻塞	9	7	6	5	19	1	14	7	9	4	2	4	9	18	2	4	8	2	1	131	
(b) 交通管理	2	2	3	1	3	5	1	2	11	3	1	8	4	3	4	1	1	5	6	66	
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	1	1	9	1	3	1	4	2	-	2	2	1	1	2	1	1	-	33	
(d) 泊車設施	-	-	-	-	-	-	3	12	2	-	-	-	-	1	1	2	1	1	1	24	
小計	12	9	10	7	31	7	21	22	26	9	3	14	15	23	8	9	11	9	8	254	
道路維修																					
(a) 道路情況	-	3	-	1	3	1	-	-	-	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	17	
(b) 交通標誌及設備	1	-	1	1	1	-	-	1	2	-	-	-	3	2	1	2	2	1	1	19	
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
小計	1	3	1	2	4	1	1	1	2	-	-	2	10	2	1	2	2	1	1	37	
法例執行																					
(a) 違例泊車	29	16	27	19	43	12	50	29	49	14	12	54	30	26	11	12	14	7	6	460	
(b) 其他執法事宜	10	12	18	9	21	2	15	7	24	9	4	18	102	12	3	7	18	6	7	304	
小計	39	28	45	28	64	14	65	36	73	23	16	72	132	38	14	19	32	13	13	764	
合計	52	40	56	37	99	22	87	59	101	32	19	88	157	63	23	30	45	23	22	1055	

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出共 275 宗有關交通擠塞／阻塞的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

交通投訴組在二零一九至二零二三年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2019年		2020年		2021年		2022年		2023年	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]	4 051	[1245]	2 969	[934]
(b) 服務水準	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]	28 599	[47]	33 856	[75]
(c) 一般性質	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]
	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]	33 395	[1 332]	37 622	[1 034]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞／阻塞	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]	761	[17]
(b) 交通管理	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]
(c) 增設交通標誌及設備	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]
(d) 泊車設施	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]
	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	1 232	[135]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	40	[1]	88		88	[2]	80		113	[4]
(b) 交通標誌及設備	72	[1]	106	[1]	325	[3]	169	[2]	82	[1]
(c) 行車道標記	5		10		14		12	[1]	13	
	117	[2]	204	[1]	427	[5]	261	[3]	208	[5]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]	3 934	[3]	2 042	[5]
(b) 其他執法事宜	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]
	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]	5 069	[11]	3 042	[7]
V. 其他	297	[2]	244	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]
合計	33 017	[187]	24 888	[214]	32 512	[1 136]	39 684	[1 451]	42 352	[1 188]

註：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。

交通投訴組在二零一九年至二零二三年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴／建議性質 ⁽²⁾	2019年		2020年		2021年		2022年		2023年	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1245]	2 969	[934]
(b) 服務水準	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]
(c) 一般性質	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]
	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]	24 734 ⁽¹¹⁾	[997]	26 279 ⁽¹⁵⁾	[1 332]	34 976 ⁽¹⁸⁾	[1 034]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞／阻塞	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]	486 ⁽¹⁹⁾	[17]
(b) 交通管理	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]
(c) 增設交通標誌及設備	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]
(d) 泊車設施	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]
	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	957	[135]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	40	[1]	88		88	[2]	80		113	[4]
(b) 交通標誌及設備	72	[1]	106	[1]	181 ⁽¹²⁾	[3]	169	[2]	82	[1]
(c) 行車道標記	5		10		14		12	[1]	13	
	117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]	208	[5]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]	3 137 ⁽¹³⁾	[5]	2 636 ⁽¹⁶⁾	[3]	2 042	[5]
(b) 其他執法事宜	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]
	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]	3 042	[7]
V. 其他	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]
合計	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]	30 945⁽¹⁴⁾	[1 136]	31 270⁽¹⁷⁾	[1 451]	39 431⁽²⁰⁾	[1 188]

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件J(i)。
- (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3 341宗投訴。
- (4) 不包括由一位投訴人提出共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共1 528宗投訴。
- (8) 不包括由一位投訴人提出共224宗投訴。
- (9) 不包括由一位投訴人提出共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共144宗投訴。
- (13) 不包括由一位投訴人提出共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共1 298宗投訴。
- (17) 不包括由14位投訴人提出共8 414宗投訴。
- (18) 不包括由五位投訴人提出共2 646宗投訴。
- (19) 不包括由一位投訴人提出共275宗投訴。
- (20) 不包括由六位投訴人提出共2 921宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

巴士公司	2022	2023	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	9 794 ⁽⁴⁾ (6 089)	10 464 ⁽⁹⁾ (7 957)	+6.8% (+30.7%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權) ⁽²⁾	1 853 ⁽⁵⁾ (1 149)	2 477 ⁽¹⁰⁾ (2 372)	+33.7% (+106.4%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	263	710 ⁽¹¹⁾ (708)	+170.0% (+169.2%)
新世界第一巴士服務有限公司 ⁽²⁾	3 523 ⁽⁶⁾ (1 832)	512 ⁽¹²⁾ (500)	-85.5% (-72.7%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	150	303	+102.0%
龍運巴士公司	330	764 ⁽¹³⁾ (755)	+131.5% (+128.8%)
過海隧巴 ⁽³⁾	3 465 ⁽⁷⁾ (2 449)	1 977 ⁽¹⁴⁾ (1 968)	-42.9% (-19.6%)
合計	19 378⁽⁸⁾ (12 262)	17 207⁽¹⁵⁾ (14 563)	-11.2% (+18.8%)

- 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。不包括這些投訴的數字載於方括號內。
- (2) 城巴（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司，於二零二三年七月一日起整合為城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）。
- (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 9 794 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 3 705 宗投訴。
- (5) 在 1 853 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 704 宗投訴。
- (6) 在 3 523 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出 1 691 宗投訴。
- (7) 在 3 465 宗投訴及建議中，有 10 位投訴人提出 1 016 宗投訴。
- (8) 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。
- (9) 在 10 464 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 507 宗投訴。
- (10) 在 2 477 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 105 宗投訴。
- (11) 在 710 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出兩宗投訴。
- (12) 在 512 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 12 宗投訴。
- (13) 在 764 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。
- (14) 在 1 977 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出九宗投訴。
- (15) 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 646 宗投訴及一名市民提出 683 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	2022年	2023年	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	1 637	939	-42.6%
(2) 路線	1 277	965	-24.4%
(3) 服務時間	124	94	-24.2%
(4) 設置車站	256	113	-55.9%
小計	3 294	2 111	-35.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	11 158	8 423	-24.5%
(2) 路線依循情況	82	119	+45.1%
(3) 駕駛行為不當	1 760	2 433	+38.2%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 419	2 225	+56.8%
(5) 濫收車費	28	70	+150.0%
(6) 清潔	49	85	+73.5%
(7) 車輛狀況	146	170	+16.4%
(8) 乘客服務及設施	1 164	1 286	+10.5%
小計	15 806	14 811	-6.3%
(C) 一般性質⁽¹⁾	278	285	+2.5%
合計	19 378⁽²⁾	17 207⁽³⁾	-11.2%

註： (1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 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。

(3) 在這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，與二零二二年的12 262宗（見註2）相比，增幅為18.8%。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2022年	2023年	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	34	39	+14.7%
(2) 路線	25	10	-60.0%
(3) 服務時間	3	4	+33.3%
(4) 設置車站	7	11	+57.1%
小計	69	64	-7.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	72	189	+162.5%
(2) 路線依循情況	3	11	+266.7%
(3) 駕駛行為不當	51	80	+56.9%
(4) 員工（包括司機）行為及工作表現	32	78	+143.8%
(5) 濫收車費	1	4	+300.0%
(6) 清潔	1	5	+400.0%
(7) 車輛狀況	14	27	+92.9%
(8) 乘客服務及設施	45	53	+17.8%
小計	219	447	+104.1%
(C) 一般性質⁽¹⁾	21	34	+61.9%
合計	309	545	+76.4%

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	2022年	2023年	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	432	570	+31.9%
(2) 路線	68	45	-33.8%
(3) 服務時間	14	11	-21.4%
(4) 設置車站	18	17	-5.6%
小計	532	643	+20.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 509	2 446	+62.1%
(2) 路線依循情況	225	308	+36.9%
(3) 駕駛行為不當	933	1 088	+16.6%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 413	2 001	+41.6%
(5) 濫收車費	113	226	+100.0%
(6) 清潔	59	84	+42.4%
(7) 車輛狀況	70	83	+18.6%
(8) 乘客服務及設施	144	236	+63.9%
小計	4 466	6 472	+44.9%
(C) 一般性質⁽¹⁾	77	97	+26.0%
合計	5 075	7 212	+42.1%

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

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</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	109	124	+13.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	86	105	+22.1%
(5) 濫收車費	14	32	+128.6%
(6) 清潔	4	3	-25.0%
(7) 車輛狀況	4	5	+25.0%
(8) 乘客服務及設施	8	11	+37.5%
小計	225	280	+24.4%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	118	83	-29.7%
合計	343	363	+5.8%

註：(1) 這些投訴主要是有關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	2022年	2023年	增／減
的士司機違例行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 304	1 730	+32.7%
(ii) 拒載	1 745	2 878	+64.9%
(iii) 兜客	8	30	+275.0%
(iv) 拒絕駛往目的地	263	310	+17.9%
(v) 沒有展示司機證	42	59	+40.5%
(vi) 不正確展示司機證	10	5	-50.0%
	3 372	5 012	+48.6%
(b) 駕駛行為不當	1 648	2 287	+38.8%
(c) 濫收車資	709	1 525	+115.1%
(d) 有關的士計程錶的違規行為	165	191	+15.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 366	2 081	+52.3%
	7 260	11 096	+52.8%
其他			
(a) 的士阻塞	200	164	-18.0%
(b) 其他 ⁽¹⁾	130	192	+47.7%
	330	356	+7.9%
	7 590	11 452	+50.9%

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

<u>鐵路公司</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增／減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	461	566	+22.8%
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	85	101	+18.8%
香港電車有限公司	44	77	+75.0%
合計	590	744	+26.1%

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增／減</u>
新渡輪服務有限公司	40	36	-10.0%
天星小輪有限公司	10	14	+40.0%
其他渡輪	60	49	-18.3%
合計	110	99	-10.0%

二零一九至二零二三年間有關交通擠塞／阻塞的投訴

地區		投訴數目				
		2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
港島	- 東區	27	25	53	24	28
	- 灣仔	17	31	53	14	21
	- 中西區	33	32	36	16	19
	- 南區	11	7	27	15	21
九龍	- 觀塘	52	92	74	41	70
	- 黃大仙	14	18	28	18	9
	- 九龍城	28	53	53	39	34
	- 深水埗	25	79	68	44	22
	- 油尖旺	29	57	68	34	49
新界	- 北區	36	14	20	20	23
	- 大埔	11	30	35	18	9
	- 沙田	43	46	67	29	16
	- 元朗	33	42	58	33	30
	- 屯門	23	30	54	51	45
	- 荃灣	16	43	43	11	10
	- 葵青	12	28	19	13	323 ⁽¹⁾
	- 西貢	18	34	21	18	12
- 離島	2	5	5	7	17	
其他		5	-	1	3	3
	合計	435	666	783	448	761⁽¹⁾

註：(1) 在 323 宗及 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。

二零一九至二零二三年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

地區		<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>
港島	- 東區	108	155	161(160)	160(135)	103
	- 灣仔	153(76)	176(175)	167(155)	131	67
	- 中西區	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)	81
	- 南區	36	47	55	79(71)	64
九龍	- 觀塘	188	343	215	182	169
	- 黃大仙	68	123	77	52	40
	- 九龍城	168	188(186)	220(218)	1316(163)	247
	- 深水埗	167	355	338(333)	257(251)	165
	- 油尖旺	189(181)	226	255(253)	266(212)	171
新界	- 北區	76	103	97	103	68
	- 大埔	102	151	124	86	63
	- 沙田	143	305	466	475(458)	315
	- 元朗	183	225	218	216	183
	- 屯門	104	189	204	128	78
	- 荃灣	70	126	100	82	52
	- 葵青	93	166	128	132	66
	- 西貢	63	151	92	119	70
- 離島	24	21	23	23	31	
其他 ⁽²⁾		493(4)	7(6)	10(9)	11	9
合計		3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2 042

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）。

二零一九至二零二三年間
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>
港島	- 東區	48	61	72	42	46
	- 灣仔	60	66	74	50	44
	- 中西區	62	276(55)	57	37	56
	- 南區	28	18(17)	35	16	30
九龍	- 觀塘	61	68	102	104	83
	- 黃大仙	37	34	68	59	22
	- 九龍城	69	66(64)	103	65	57
	- 深水埗	60	53	74	59	43
	- 油尖旺	108	85	132	145	120
新界	- 北區	25	12	28	34	26
	- 大埔	42	37	62	33	28
	- 沙田	74	74	87	94	55
	- 元朗	86	87	114	109	213
	- 屯門	58	79	105	74	45
	- 荃灣	46	55	68	46	24
	- 葵青	40	36	48	49	20
	- 西貢	44	79	76	76	54
	- 離島	18	21	21	15	17
其他		15	18	32	28	17
	合計	981	1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000

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。