

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二五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	4-10
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	11-13
第三章 專題文章	14-23
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	24-27
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	28-31
C 投訴及建議的調查結果一覽表	32-33
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	34-35
E 有關公共交通服務的投訴及建議	36-38
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	39-45
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	46
H 有關的士服務投訴及建議的分類	47
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	48-49
J 交通投訴組在二零二一至二零二五年間接獲的投訴及建議	50-51
K 有關專營巴士服務的投訴及建議	52-53
L 有關非專營巴士服務的投訴及建議	54
M 有關專線小巴服務的投訴及建議	55

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	56
O	有關的士服務的投訴及建議	57
P	有關鐵路服務的投訴及建議	58
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	59
R	二零二一至二零二五年間有關交通擠塞／阻塞的投訴	60
S	二零二一至二零二五年間有關違例泊車的投訴	61
T	二零二一至二零二五年間有關執法事宜的投訴 (不包括違例泊車)	62
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	63

## 第一章 主要投訴及建議事項<sup>1</sup>

本報告書為二零二五年第四份季報，匯報二零二五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 11 601 宗<sup>2</sup> 投訴及建議，包括 311 宗<sup>3</sup> 純粹建議。大約 74% 的個案（即 8 530 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，26%（即 3 059 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 11 842 宗<sup>4</sup> 下跌 2.0%<sup>2</sup>，與二零二四年同季的 12 898 宗<sup>5</sup> 比較，則下跌 10.1%<sup>2</sup>。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 311<sup>3</sup> 宗純粹建議中，有 239<sup>3</sup> 宗有關公共交通服務，其中 197 宗關於專營巴士服務，另有 48 宗關於交通情況。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（二零一六年至二零二五年）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)，則顯示自二零二一年第三季起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 14 186 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 11 443 宗（81%）證實成立，不成立的有五宗（少於 1%），其餘 2 738 宗（19%）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

---

<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 11 601 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 271 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 330 宗，與上季的 11 706 宗（見註 4）相比，跌幅為 3.2%。與二零二四年同季的 11 841 宗（見註 5）相比，跌幅為 4.3%。不包括這些投訴的分類載於附件A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 311 宗純粹建議中，有 120 宗由一位市民提出。

<sup>4</sup> 在 11 842 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 136 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 706 宗。

<sup>5</sup> 在 12 898 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 1 057 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 841 宗。

介予警方作進一步調查。在二零二五年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 695 宗<sup>6</sup>個案的最新進展，當中有 20 名<sup>6</sup>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 12 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 10 120 宗<sup>7</sup>，較上季的 10 519 宗下跌 3.8%，與二零二四年同季的 11 316 宗<sup>8</sup>比較，則下跌 10.6%<sup>7</sup>。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零二一年第三季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 4 406 宗<sup>9</sup>，較上季的 4 564 宗下跌 3.5%，與二零二四年同季的 4 573 宗<sup>10</sup>比較，則下跌 3.7%<sup>9</sup>。

9. 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 2 357 宗，上季有 2 498 宗，二零二四年同季則有 2 481 宗<sup>11</sup>。今季的 2 357 宗個案中，涉及服務質量的個案有 250 宗（10.6%），而涉及服務水準的個案則有 2 052 宗（87.1%）。

---

<sup>6</sup> 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

<sup>7</sup> 與二零二四年同季的 10 864 宗（見註 8）相比，跌幅為 6.8%。

<sup>8</sup> 在 11 316 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 452 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 864 宗。

<sup>9</sup> 與二零二四年同季的 4 144 宗（見註 10）相比，增幅為 6.3%。

<sup>10</sup> 在 4 573 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 429 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 144 宗。

<sup>11</sup> 在 2 481 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 195 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 286 宗。

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））服務的投訴及建議共有 825 宗，上季有 779 宗，二零二四年同季則有 765 宗。今季的 825 宗個案中，涉及服務質量的個案有 89 宗（10.8%），而涉及服務水準的個案則有 709 宗（85.9%）。

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 186 宗，上季有 196 宗，二零二四年同季則有 188 宗<sup>12</sup>。今季的 186 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗（9.7%），而涉及服務水準的個案則有 161 宗（86.6%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 249 宗，上季有 228 宗，二零二四年同季則有 450 宗<sup>13</sup>。今季的 249 宗個案中，涉及服務質量的個案有 26 宗（10.4%），而涉及服務水準的個案則有 218 宗（87.6%）。

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 118 宗，上季有 101 宗，二零二四年同季則有 95 宗。今季的 118 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗（15.3%），而涉及服務水準的個案則有 100 宗（84.7%）。

14. 今季有關過海隧巴服務<sup>14</sup>的投訴及建議共有 671 宗，上季有 762 宗，二零二四年同季則有 594 宗<sup>15</sup>。今季的 671 宗個案中，涉及服務質量的個案有 62 宗（9.2%），而涉及服務水準的個案則有 598 宗（89.1%）。

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。

---

<sup>12</sup> 在 188 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共六宗投訴。不包括這些投訴的數字為 182 宗。

<sup>13</sup> 在 450 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 226 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 224 宗。

<sup>14</sup> 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。

<sup>15</sup> 在 594 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 592 宗。

## 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 132 宗，上季有 167 宗，二零二四年同季則有 144 宗<sup>16</sup>。

## 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 2 499 宗，較上季的 2 590 宗下跌 3.5%，與二零二四年同季的 2 384 宗比較，則上升 4.8%。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 95.1%（即 2 377 宗），較上季的 2 453 宗下跌 3.1%，與二零二四年同季的 2 253 宗比較，則上升 5.5%。今季的 2 377 宗個案中，涉及服務質量的個案有 162 宗（6.8%），而涉及服務水準的個案則有 2 163 宗（91.0%）。

19. 其餘 4.9%的個案（即 122 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 137 宗下跌 10.9%，與二零二四年同季的 131 宗比較，則下跌 6.9%。

## 的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 759 宗，較上季下跌 1.6%，與二零二四年同季比較，則下跌 29.2%。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 2 759 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 590 宗（93.9%），上季則有 2 702 宗（96.4%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線、司機拒載、舉止無禮和不守規矩及濫收車資等。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 790 宗（30.5%）這類個案予

---

<sup>16</sup> 在 144 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 23 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 121 宗。

警方處理。

22. 警方在季內告知本組較早前轉介的 504 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	14 (12)	3 (4)
(b) 投訴人撤銷投訴	182 (161)	36 (49)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	308 (158)	61 (48)
	<u><b>504 (331)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，97%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 12 宗個案中，有一位的士司機被法庭裁定干犯交通罪行<sup>17</sup>。這位的士司機因不遵守道路標記而被罰款 450 元。

### 鐵路服務

24. 季內，共有 282 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 322 宗，二零二四年同季則有 289 宗。今季的 282 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 262 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 42 宗，上季及二零二四年同季分別有 72 宗及 27 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)。

---

<sup>17</sup> 截至 2025 年 12 月底，其他被票控案件尚未有結果。

## 交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞／阻塞的投訴共有 244 宗<sup>18</sup>，上季有 144 宗，二零二四年同季則有 703 宗<sup>19</sup>。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	33	(27)
九龍	40	(38)
新界	167 <sup>20</sup>	(76)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	4	(3)
<b>總數</b>	<b>244<sup>18</sup></b>	<b>(144)</b>

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞／阻塞影響比較嚴重的地區為葵青（113 宗<sup>21</sup>）、油尖旺（15 宗）及中西區（14 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／阻塞投訴的主要成因，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 95 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 56 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 108 宗及 36 項，二零二四年同季的數目則分別為 100 宗及 82 項。

30. 關於交通擠塞／阻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。

---

<sup>18</sup> 在 244 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 110 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 134 宗。

<sup>19</sup> 在 703 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 605 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 98 宗。

<sup>20</sup> 在 167 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 110 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 57 宗。

<sup>21</sup> 在 113 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 110 宗投訴。不包括這些投訴的數字為三宗。

## 道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 48 宗，上季的數目為 57 宗，二零二四年同季的數目是 30 宗。今季的 48 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 15 宗，涉及交通標誌及設備的投訴有 31 宗，而涉及車道標記則有兩宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為九龍城（四宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為深水埗（六宗）、觀塘（五宗）及元朗（四宗）。

## 法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 955 宗<sup>22</sup>，較上季的 905 宗<sup>23</sup>上升 5.5%，與二零二四年同季的 605 宗比較，則上升 57.9%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（390 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（260 宗<sup>24</sup>），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（105 宗<sup>25</sup>）及等候過久引致交通阻塞（104 宗<sup>26</sup>）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九龍城（42 宗）、沙田（41 宗）、元朗（35 宗）及油尖旺（29 宗）。

---

<sup>22</sup> 在 955 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 161 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 794 宗，與上季的 769 宗（見註 23）相比，增幅為 3.3%。與二零二四年同季的 605 宗相比，增幅為 31.2%。

<sup>23</sup> 在 905 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 136 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 769 宗。

<sup>24</sup> 在 260 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 138 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 122 宗。

<sup>25</sup> 在 105 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 103 宗。

<sup>26</sup> 在 104 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 21 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 83 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

在二零二五年十一月五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) 有關公共交通機構熱線服務的投訴；
  - (b) 有關交通管理的投訴及建議，以及增設交通標誌及設備的要求；
  - (c) 有關公共交通服務駕駛行為不當的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零二五年第三號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關公共交通服務駕駛行為不當的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零二五年第三號季報。

### 有關北角長康街道路安全的關注

3. 一名市民關注到北角長康街的交通情況。投訴人認為該街道陡峭且人流眾多，過去曾造成多宗交通事故，包括車輛失控衝出道路。該區人口稠密，這些事故對區內的行人、居民和道路使用者均構成重大風險。他促請有關政府部門盡快採取有效措施改善交通情況，並建議擴大有關範圍內的「全日不准停車限制區」。

4. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆指，該署計劃擴大現有的「全日不准停車限制區」，由長康街 22 號近五洲大廈延伸至長康街 18 號近香港教育大學北角教學中心，以及由長康街 10 號近嘉文樓延伸至長康街 12 號近嘉安苑。這項擴大限制區的措施，旨在規管沿長康街一帶的上落客貨活動。

5. 運輸署亦表示在二零二五年八月曾進行地區諮詢，並無收到反對意見。運輸署已向路政署發出施工通知，安排進行有關工程，而該項工程亦已於二零二五年十二月完成。

6. 運輸署的回覆已轉達該名投訴人，他並無再提出意見。

### **有關彩虹道與大有街交界處行人過路處受阻的投訴**

7. 一名市民投訴彩虹道與大有街交界處由交通燈控制的行人過路處受阻並有安全風險，該處現正進行道路擴闊工程。有關工地內設置水馬，令行人通道縮窄，行人被迫走近行車線，在繁忙時間會有潛在危險並造成擠塞。他促請有關政府部門採取改善措施，以紓緩情況。

8. 有關個案已轉交運輸署調查跟進。運輸署回覆指，房屋署正在彩虹道其中一段進行道路改善工程。該項改善工程包括擴闊彩虹道近大有街現有的行人過路處。房屋署在該交界處實施臨時交通安排，以便進行有關道路改善工程。

9. 運輸署、警方和房屋署承建商一同檢視臨時交通安排後，已要求該承建商調整工程範圍，以擴闊行人過路處。運輸署亦表示，該承建商已於二零二五年十二月十八日擴闊該行人過路處，運輸署會密切監察該交界處的交通情況，並視乎需要調整交通燈轉燈時間，方便行人橫過馬路。

10. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

### **有關元朗交通擠塞的投訴**

11. 一名市民投訴在早上繁忙時間，大棠路往元朗市中心方向的交通十分擠塞。投訴人注意到，紅色小巴因交通擠塞而不在華苑停站。他認為應限制大型車輛駛入元朗的住宅區。

12. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆時解釋，公共小巴(非專線)服務(即紅色小巴)並非按固定路線經營。營辦商只要符合交通規例，便可根據交通情況，自行選擇最合適的路線前往目的地。

13. 有關設立限制區限制大型車輛駛入大棠路的建議，運輸署一般需要考慮多項因素，包括道路設計、交通情況、鄰近土地用途及規劃、有否替代路線、受影響車輛數量，以及交通改道對其他道路的影響。運輸署全面考慮這些因素後，目前並無計劃在大棠路設立限制區限制大型車輛駛入。

14. 運輸署亦表示，為支援地區發展，政府最近完成了大棠路近大旗嶺路交界處一段道路的擴闊工程，把原有的北行單線擴闊為雙線，以提升該交匯處的運作效率。

15. 此外，政府計劃在元朗南發展區興建新道路和改善現有道路。這些項目完成後，新建道路會令元朗南發展區內東西向的行車更暢順。新發展區及鄰近地區的车辆，將可利用新建道路前往重建後的唐人新村交匯處或重建後的天水圍西交匯處，直接連接至元朗公路，而無須經行元朗公路以北的道路(例如公庵路、橋興路和十八鄉路)，從而紓緩元朗區內的交通壓力。

16. 大旗嶺路和朗漢路擴闊後，將可令前往十八鄉交匯處方向的行車更暢順，從而讓元朗區和元朗南發展區的居民出行更為便利。運輸署表示，這些項目當中有部分已正在進行。

17. 運輸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

#### 二零二五年內接獲的投訴及建議概況<sup>27</sup>

##### 整體趨勢

在二零二五年，交通投訴組共接獲 44 455 宗<sup>28</sup>投訴及建議，包括 1 022 宗<sup>29</sup>純粹建議。個案數目較二零二四年的 51 046 宗<sup>30</sup>下跌 12.9%。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)。二零二五年所接獲個案的分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	45 402 <sup>31</sup>	39 369	-13.3%
交通情況	2 485 <sup>32</sup>	1 444 <sup>33</sup>	-41.9%
道路維修	182	166	-8.8%
法例執行	2 742 <sup>34</sup>	3 235 <sup>35</sup>	+18.0%

<sup>27</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>28</sup> 在 44 455 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 656 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 43 799 宗，與二零二四年的 45 131 宗（見註 30）相比，跌幅為 3.0%。不包括這些投訴的個案分類載於附件J(ii)。

<sup>29</sup> 在這些純粹建議中，有一位市民提出 449 宗有關公共交通路線的純粹建議。

<sup>30</sup> 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。

<sup>31</sup> 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。

<sup>32</sup> 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。

<sup>33</sup> 在 1 444 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 359 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 085 宗，與二零二四年的 994 宗（見註 32）相比，增幅為 9.2%。

<sup>34</sup> 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。

<sup>35</sup> 在 3 235 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 297 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 938 宗，與二零二四年的 2 547 宗（見註 34）相比，增幅為 15.4%。

其他 <sup>36</sup>	235	241	+2.6%
<b>合計</b>	<b>51 046<sup>30</sup></b>	<b>44 455<sup>28</sup></b>	<b>-12.9%</b>

## 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。在二零二五年，這些個案共有39 369宗，佔個案總數89%。在這些個案中，純粹提出建議的有831宗<sup>29</sup>。這類個案的數目較二零二四年的45 402宗<sup>31</sup>下跌13.3%。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>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	20 734 <sup>37</sup>	16 895	-18.5%
非專營巴士	811 <sup>38</sup>	505	-37.7%
專線小巴	8 865	8 873	+0.1%
紅色小巴	477	494	+3.6%
的士	13 096	11 370	-13.2%
鐵路運輸	1 300 <sup>39</sup>	1 037	-20.2%
渡輪	119	195	+63.9%
<b>合計</b>	<b>45 402<sup>31</sup></b>	<b>39 369</b>	<b>-13.3%</b>

## 專營巴士服務

3. 在二零二五年，有關專營巴士服務的個案有16 895宗，較二零二四年的20 734宗<sup>37</sup>下跌18.5%。投訴大多涉及服務穩定性、員工

<sup>36</sup> 這些個案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

<sup>37</sup> 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。

<sup>38</sup> 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。

<sup>39</sup> 在 1 300 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 171 宗。

行為及工作表現，以及駕駛行為不當。該16 895宗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. 二零二五年投訴服務穩定性的個案數目減少，有關投訴由二零二四年的9 656宗<sup>40</sup>減至二零二五年的5 043宗，跌幅為47.8%。有關員工行為及工作表現的投訴由二零二四年的4 106宗<sup>41</sup>增至二零二五年的4 239宗，增幅為3.2%；有關駕駛行為不當的投訴由二零二四年的2 871宗增至二零二五年的3 251宗，增幅為13.2%；而有關乘客服務和設施的投訴亦由二零二四年的1 578宗增至二零二五年的1 677宗，增幅為6.3%。

5. 服務穩定性的投訴數目減少，主要是有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）的投訴個案，由6 673宗減至2 994宗，而城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））的個案亦見減少，由1 234宗減至794宗。所有其他專營巴士公司和過海隧巴服務的服務穩定性投訴數目亦錄得跌幅。

6. 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密切監察情況，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巴士司機在顧客服務、駕駛行為等方面的培訓。至於有關乘客服務和設施的個案，當中約有半數與資訊發放有關，這些個案主要涉及個別巴士路線的預計到達時間不準確，以及裝設在巴士站或巴士上的屏幕失靈或顯示不準確資訊。有關個案已轉交有關專營巴士公司調查跟進，運輸署亦已要求專營巴士營辦商採取措施，改善預計到達時間系統的準確性。

## **非專營巴士服務**

7. 在二零二五年，有關非專營巴士服務的個案共有505宗，較二零二四年的811宗<sup>38</sup>減少37.7%。在二零二五年所接獲505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。

---

<sup>40</sup> 在9 656宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共3 611宗投訴。不包括這些投訴的數字為6 045宗。

<sup>41</sup> 在4 106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3 893宗。

## 公共小巴服務

8. 在二零二五年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有9 367宗，較二零二四年的9 342宗增加0.3%。

9. 有關專線小巴服務的個案有 8 873 宗，較二零二四年的8 865 宗增加 0.1%。數字上升的主要原因，是有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴增加。該 8 873 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 494 宗，較二零二四年的 477 宗增加 3.6%。該 494 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。與二零二四年相比，在二零二五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。至於紅色小巴的個案，投訴類別主要是員工行為及工作表現（包括司機），以及駕駛行為不當。

12. 二零二五年所接獲有關公共小巴服務和專線小巴服務的投訴及建議與二零二四年的數目相若。然而，二零二五年所接獲有關紅色小巴服務的投訴及建議則較二零二四年輕微增加，每月平均約 1.6 宗。除了為新入職公共小巴司機及輸入司機提供職前培訓課程外，運輸署將會繼續與公共小巴業界保持緊密溝通，通過定期舉辦業界研討會、出版《公共小巴服務通訊》和舉辦公共小巴道路安全研討會等，以期一同改善員工行為及工作表現（包括司機）和公共小巴司機駕駛行為不當的情況。此外，如發現司機的不當行為危及道路安全，運輸署會提醒有關營辦商／車主糾正情況，並把個案轉交警方，以考慮對有關路線加強執法行動。運輸署同時亦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。

## 的士服務

13. 在二零二五年，有關的士服務的個案有 11 370 宗，與二零二四的 13 096 宗相比，跌幅為 13.2%。投訴個案數目減少，主要

原因是涉及的士司機拒載、不採用最直接可行的路線、濫收車資，以及舉止無禮和不守規矩的投訴減少。該11 370宗個案的詳細分項數字，載於附件O。

14. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府在過去數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。截至二零二六年二月二十三日，共有 165 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。

15. 此外，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。

16. 警方一直採取執法行動，打擊的士司機違規行為，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。有關措施相信可持續對的士司機構成阻嚇作用。

17. 此外，為善用科技提升整體的士服務質素，政府已提出立法修訂，規定所有的士必須在車廂內安裝行程記錄系統，以及規定所有的士司機由二零二六年四月一日起必須提供電子支付方式，為乘客提供更多支付車費的選項。

## **鐵路服務**

18. 在二零二五年，有關鐵路服務的個案有 1 037 宗，較二零二四年的 1 300 宗<sup>39</sup>減少 20.2%。其中對港鐵公司服務的投訴由

二零二四年的 1 226 宗<sup>42</sup>減至二零二五年的 958 宗，跌幅為 21.9%。該 1 037 宗個案按個別鐵路公司的詳細分項數字，載於附件P。

19. 在二零二五年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二四年減少。數字減少的主要原因，是有關乘客服務和設施，以及員工行為及工作表現的個案減少，尤其是有關酷熱天氣下港鐵車站的溫度，以及職員在執行附例及回應乘客查詢時的態度。有關溫度的投訴減少，歸功於港鐵公司在二零二五年於其鐵路網絡內額外安裝超過 100 部流動通風設備，以加強空氣流通，減輕酷熱天氣的影響。至於職員表現方面，港鐵公司已繼續監察並提醒前線職員注意自身態度，特別是在執行附例以應對可能違規情況時。運輸署已提醒港鐵公司須持續密切監察情況，並按需要採取改善措施。

### **渡輪服務**

20. 在二零二五年，有關渡輪服務的個案有 195 宗，較二零二四年的 119 宗增加 63.9%。該 195 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，主要是涉及乘客服務和設施、員工行為及工作表現，以及服務穩定性的個案增加。運輸署已敦促相關渡輪營辦商為前線職員提供更多培訓和指導、加強船隻的維修保養、調派合適船隻以配合乘客及營運需求，以及在適當情況下提升乘客服務和設施。運輸署亦已敦促渡輪營辦商採取適當措施，例如在節慶高峰期間和特別活動日子增派職員於渡輪碼頭維持秩序，以及改善碼頭的指示牌方便乘客上落。

### **交通情況**

21. 在二零二五年接獲 1 444 宗<sup>33</sup>有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 3%。與二零二四年的 2 485 宗<sup>32</sup>相比，這類個案的數目下跌 41.9%。

---

<sup>42</sup> 在 1 226 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 097 宗。

## 交通擠塞／阻塞

22. 在接獲的 1 444 宗<sup>33</sup>個案中，有 849 宗<sup>43</sup>（59%）與交通擠塞／阻塞有關，較二零二四年的 1 907 宗<sup>44</sup>下跌 55.5%。有關投訴交通擠塞／阻塞個案按地區的詳細分項數字，載於附件R。在二零二五年，涉及較多這類投訴的地區如下：

地區	投訴數目		增／減
	2024年	2025年	
葵青	1 023 <sup>45</sup>	369 <sup>46</sup>	-63.9%
油尖旺	152 <sup>47</sup>	69	-54.6%
元朗	29	44	+51.7%

23. 在二零二五年引致交通擠塞／阻塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		增／減
	2024年	2025年	
車輛阻塞	1 748 <sup>48</sup>	639 <sup>49</sup>	-63.4%
交通管理	82	92	+12.2%
道路工程	37	38	+2.7%

<sup>43</sup> 在 849 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 359 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 490 宗，與二零二四年的 416 宗（見註 44）相比，增幅為 17.8%。

<sup>44</sup> 在 1 907 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 416 宗。

<sup>45</sup> 在 1 023 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 1 011 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 宗。

<sup>46</sup> 在 369 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 359 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 宗，與二零二四年的 12 宗（見註 45）相比，跌幅為 16.7%。

<sup>47</sup> 在 152 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 111 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 41 宗。

<sup>48</sup> 在 1 748 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 257 宗。

<sup>49</sup> 在 639 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 359 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 280 宗，與二零二四年的 257 宗（見註 48）相比，增幅為 8.9%。

其他	40	80	+100.0%
<b>合計</b>	<b>1 907<sup>44</sup></b>	<b>849<sup>43</sup></b>	<b>-55.5%</b>

24. 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 849 宗<sup>43</sup>個案中，有 639 宗<sup>49</sup>（75%）涉及車輛阻塞，與二零二四年的 1 748 宗<sup>48</sup>相比，跌幅為 63.4%。在二零二五年，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. 在二零二五年接獲 375 宗有關交通管理事宜（不包括有關交通擠塞的個案）的投訴及建議。這些個案與交通燈號時間分配及行車線安排等有關。與二零二四年的 319 宗相比，個案數目上升 17.6%。

### 增加交通標誌及設備

26. 在二零二五年，交通投訴組接獲 166 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二四年的 186 宗下跌 10.8%。

## 泊車設施

27. 在二零二五年，有關泊車設施的投訴及建議共有 54 宗，較二零二四年的 73 宗下跌 26.0%。

## 道路維修

28. 在二零二五年接獲 166 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零二四年的 182 宗相比，這類個案的數目下跌 8.8%。

## 法例執行

29. 在二零二五年接獲 3 235 宗<sup>50</sup>有關執法事宜的投訴，佔個案總數約 7%。與二零二四年的 2 742 宗<sup>51</sup>相比，這類個案的數目上升 18.0%。

## 違例泊車

30. 在二零二五年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
沙田	259 <sup>52</sup>	178 <sup>52</sup>	-31.3%
油尖旺	147	159	+8.2%
元朗	151	126	-16.6%
九龍城	132	114	-13.6%

這類投訴按地區的分項數字，載於附件S。

<sup>50</sup> 在 3 235 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 297 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 938 宗，與二零二四年的 2 547 宗（見註 51）相比，增幅為 15.4%。

<sup>51</sup> 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。

<sup>52</sup> 在 259 宗及 178 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出共 158 宗及 56 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字分別為 101 宗及 122 宗。

31. 道路安全是警方首要行動項目之一。警隊致力通過教育、宣傳及執法，改變道路使用者導致交通阻塞的不負責任行為。警方全年持續監察違例泊車及其他交通事宜，並調撥適當資源採取執法行動。對於司機因導致嚴重阻塞而干犯交通違例事項，有關車輛或會被拖走以確保交通暢順。

32. 立法會於二零二四年六月通過《2023年電子執行交通法例(雜項修訂)條例草案》後，警方已實施交通定額罰款通知書數碼化，並於二零二五年六月十五日推出「電子交通告票平台」。警方通過採取更高效的交通執法行動，可有效遏止司機干犯交通違例事項，並培養司機良好的駕駛態度，有助減少違例泊車事故，長遠而言可紓緩交通擠塞。

33. 來年，警方會繼續採取多機構合作模式及「3E」策略，即道路工程（Engineering）、公眾參與（Engagement）及積極執法（Enforcement），並與其他政府部門合作，研究以科技提升交通執法效率，實現「路上零意外，香港人人愛」的願景。

### **其他執法事宜**

34. 在二零二五年，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>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
元朗	334	234	-29.9%
油尖旺	123	196	+59.3%
深水埗	46	191	+315.2%

就上述各區而言，投訴最多的是不遵從交通標誌／措施指示，其次是車輛衝紅燈／沒有讓路給行人或車輛、駕駛人士停車等候過久導致阻塞，以及胡亂橫過馬路。這些地區相關投訴的詳細分項數字，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 <sup>(1)(2)</sup>	2024 年同季 (1.10.24-31.12.24)	上季 (1.7.25-30.9.25)	今季 (1.10.25-31.12.25)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	582[106]	756[224]	664[194]
(b) 服務水準	10 491 [12]	9 468 [32]	9 140 [23]
(c) 一般性質	243 [5]	295 [11]	316 [22]
	<b>11 316 [123] (88%)</b>	<b>10 519[267] (89%)</b>	<b>10 120[239] (87%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞／阻塞	703	144 [8]	244 [2]
(b) 交通管理	100 [10]	108 [47]	95 [25]
(c) 增設交通標誌及設備	82 [5]	36 [16]	56 [18]
(d) 泊車設施	15 [1]	11 [1]	12 [3]
	<b>900 [16] (7%)</b>	<b>299 [72] (3%)</b>	<b>407 [48] (4%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	21	41	15
(b) 交通標誌及設備	6	16	31 [2]
(c) 行車道標記	3	-	2
	<b>30 (&lt;1%)</b>	<b>57 (&lt;1%)</b>	<b>48 [2] (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	341	391 [2]	390 [8]
(b) 其他執法事宜	264	514 [1]	565 [8]
	<b>605 (5%)</b>	<b>905 [3] (8%)</b>	<b>955 [16] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>47 [3] (&lt;1%)</b>	<b>62 [4] (&lt;1%)</b>	<b>71 [6] (&lt;1%)</b>
<b>合計</b>	<b>12 898 [142] (100%)</b>	<b>11 842 [346] (100%)</b>	<b>11 601 [311] (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106宗、224宗及194宗純粹建議的個案中，有一位市民提出76宗、159宗及106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。

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>	2024 年同季 (1.10.24-31.12.24)	上季 (1.7.25-30.9.25)	今季 (1.10.25-31.12.25)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	582 [106]	756 [224]	664 [194]
(b) 服務水準	10 039 [12]	9 468 [32]	9 140 [23]
(c) 一般性質	243 [5]	295 [11]	316 [22]
	<b>10 864 [123] (92%)</b>	<b>10 519 [267] (90%)</b>	<b>10 120 [239] (89%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞／阻塞	98	144 [8]	134 [2]
(b) 交通管理	100 [10]	108 [47]	95 [25]
(c) 增設交通標誌及設備	82 [5]	36 [16]	56 [18]
(d) 泊車設施	15 [1]	11 [1]	12 [3]
	<b>295 [16] (2%)</b>	<b>299 [72] (3%)</b>	<b>297 [48] (3%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	21	41	15
(b) 交通標誌及設備	6	16	31 [2]
(c) 行車道標記	3	-	2
	<b>30 (&lt;1%)</b>	<b>57 (&lt;1%)</b>	<b>48 [2] (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	341	391 [2]	390 [8]
(b) 其他執法事宜	264	378 [1]	404 [8]
	<b>605 (5%)</b>	<b>769 [3] (7%)</b>	<b>794 [16] (7%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>47 [3] (&lt;1%)</b>	<b>62 [4] (&lt;1%)</b>	<b>71 [6] (&lt;1%)</b>
<b>合計</b>	<b>11 841<sup>(4)</sup> [142] (100%)</b>	<b>11 706<sup>(5)</sup> [346] (100%)</b>	<b>11 330<sup>(6)</sup> [311] (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106宗、224宗及194宗純粹建議的個案中，有一位市民提出76宗、159宗及106宗有關公共交通路線的純粹建議。

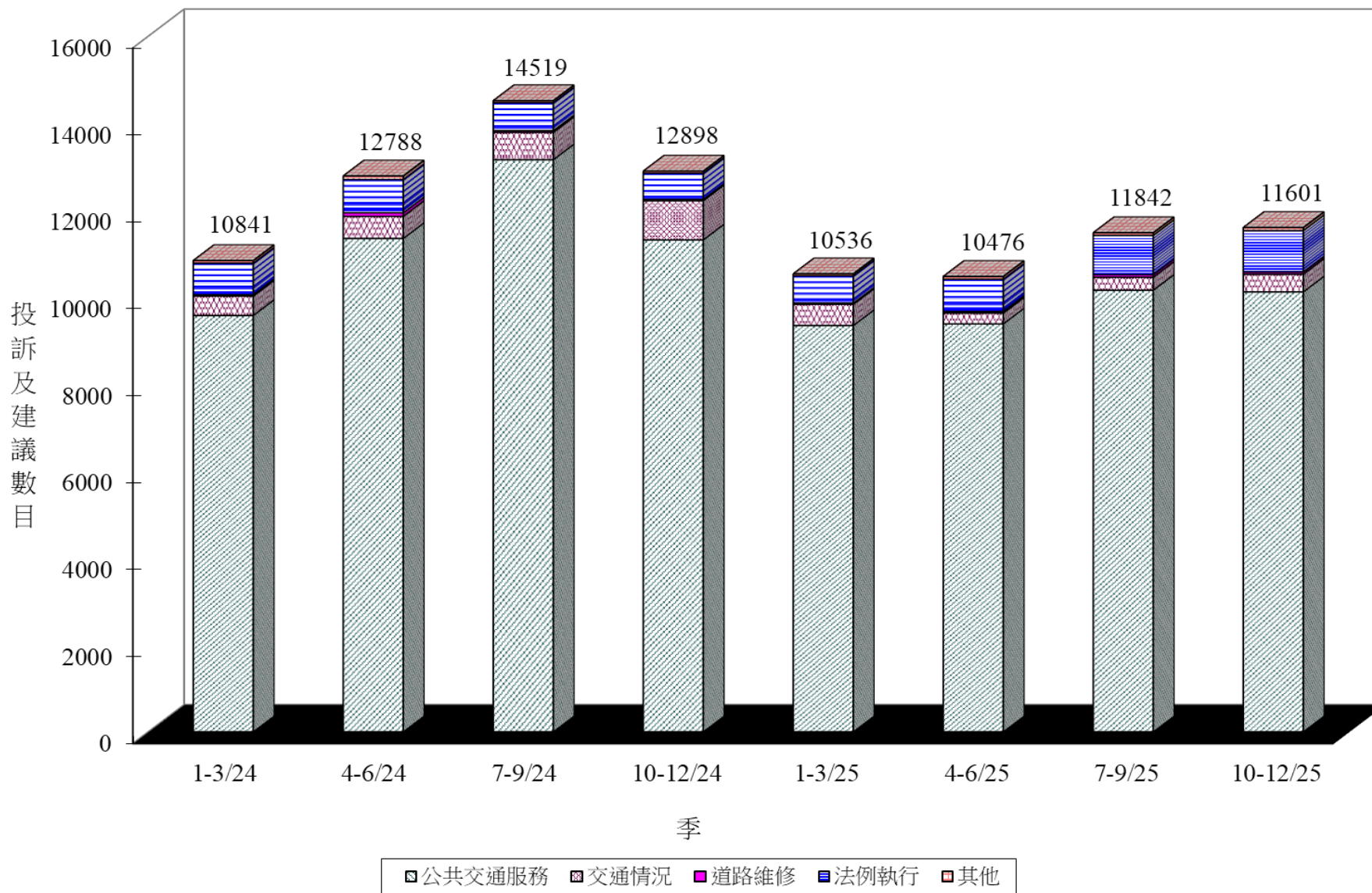
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由三位投訴人提出共1 057宗個案。

(5) 不包括由一位投訴人提出共136宗個案。

(6) 不包括由兩位投訴人提出共271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  
(二零二五年十月至十二月)

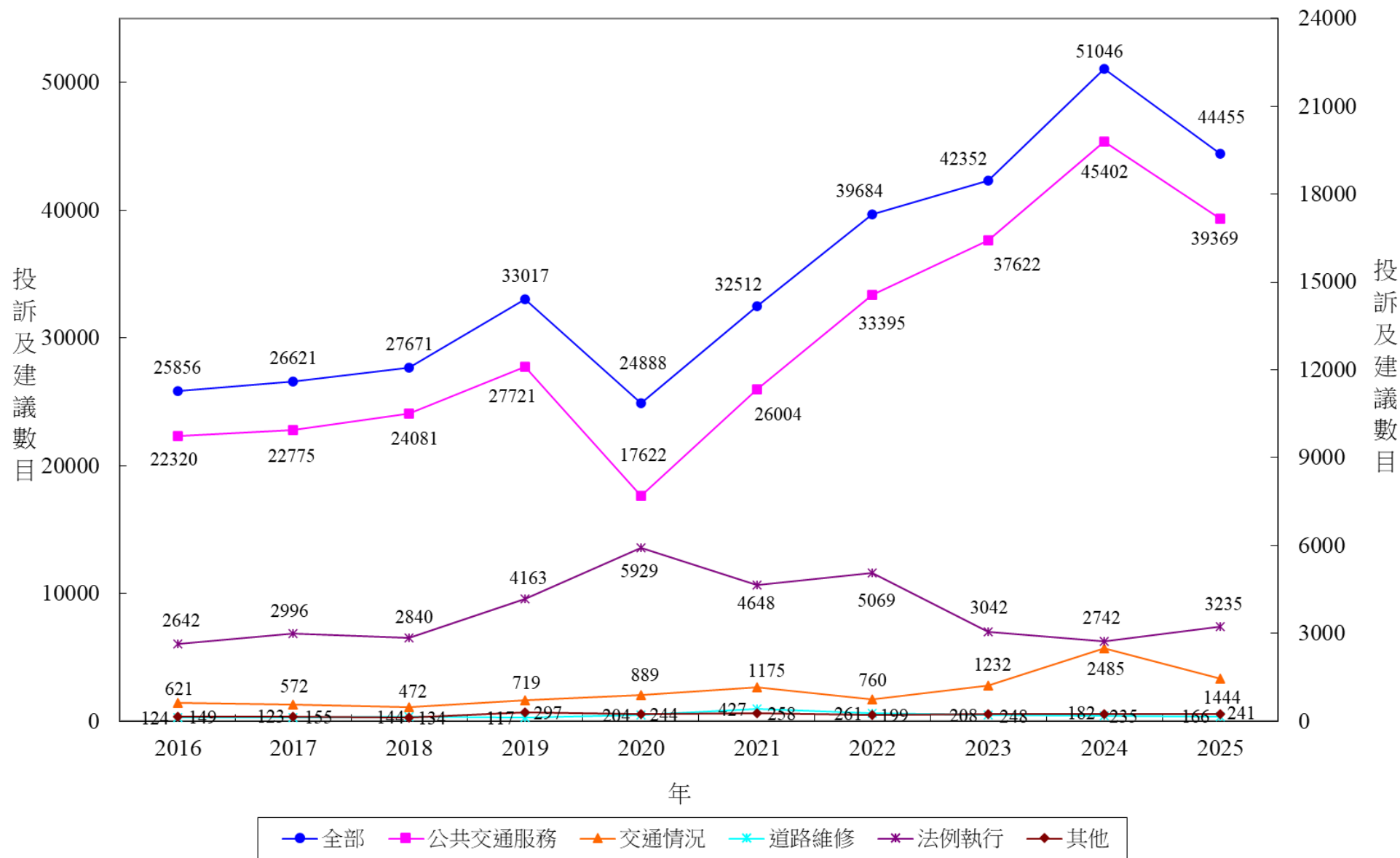
建議性質<sup>(1)</sup>

(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	15	[4]	2	[1]	2	-	3	-	22 [5]
(2) 路線	131	[100]	1	[1]	7	[4]	-	1 [1]	2 142 [106]
(3) 服務時間	12	[5]	-	-	-	-	-	-	12 [5]
(4) 設置車站	16	[1]	-	-	2	-	-	-	18 [1]
	174	[110]	3	[2]	11	[4]	-	4 [1]	2 194 [117]
(b) 服務水準									
(1) 服務班次	1	-	-	1	-	-	-	-	2
(2) 路線依循情況	1	[1]	-	-	-	-	-	-	1 [1]
(3) 駕駛行為不當	-	-	-	2	1	-	-	-	3
(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	1	-	-	1	-	-	-	-	2
(8) 乘客服務及設施	12	-	1	1	-	1	-	-	15
	15	[1]	1	5	1	1	-	-	23 [1]
(c) 一般性質 <sup>(2)</sup>	8	[1]	-	1	13	-	-	-	22 [1]
今季(I)項小計	197	[112]	4	[2]	17	[4]	14	5 [1]	2 239 [119]
上季(I)項小計	243	[175]	1	11	[1]	9	3	0	267 [176]
2024年同季(I)項小計	107	[85]	0	8	[1]	6	2	0	123 [86]
(II) 交通情況									
(a) 交通擠塞/阻塞									2
(b) 交通管理									25
(c) 增設交通標誌及設備									18
(d) 泊車設施									3
今季(II)項小計									48
上季(II)項小計									72
2024年同季(II)項小計									16
(III) 道路維修									2
(IV) 法例執行									16
(V) 其他									6 [1]
今季合計									311 [120]
上季合計									346 [176]
2024年同季合計									142 [86]

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。

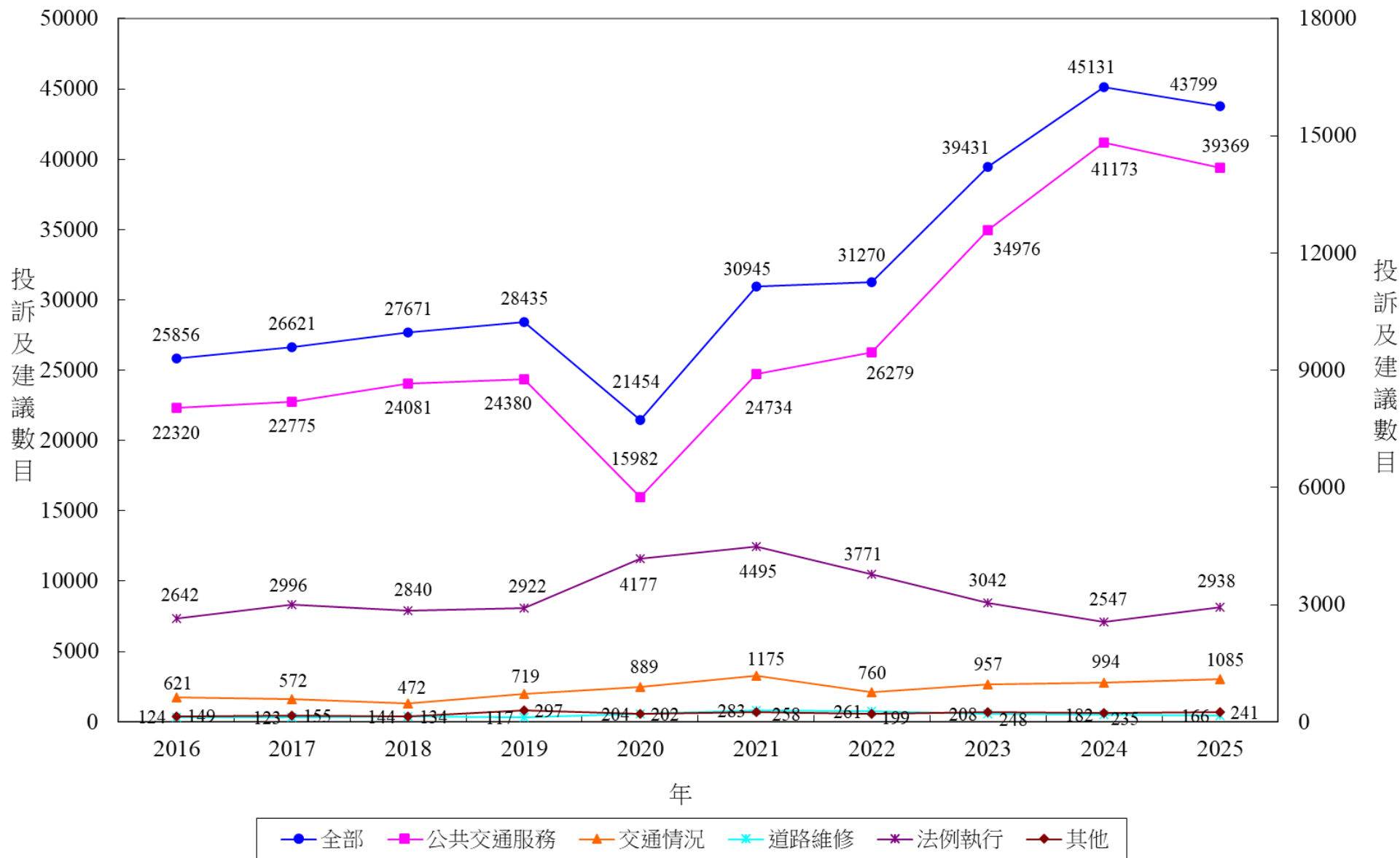
(2) 這些個案主要涉及分段收費、轉乘優惠和的士服務管理計劃。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一六至二零二五年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一六至二零二五年)

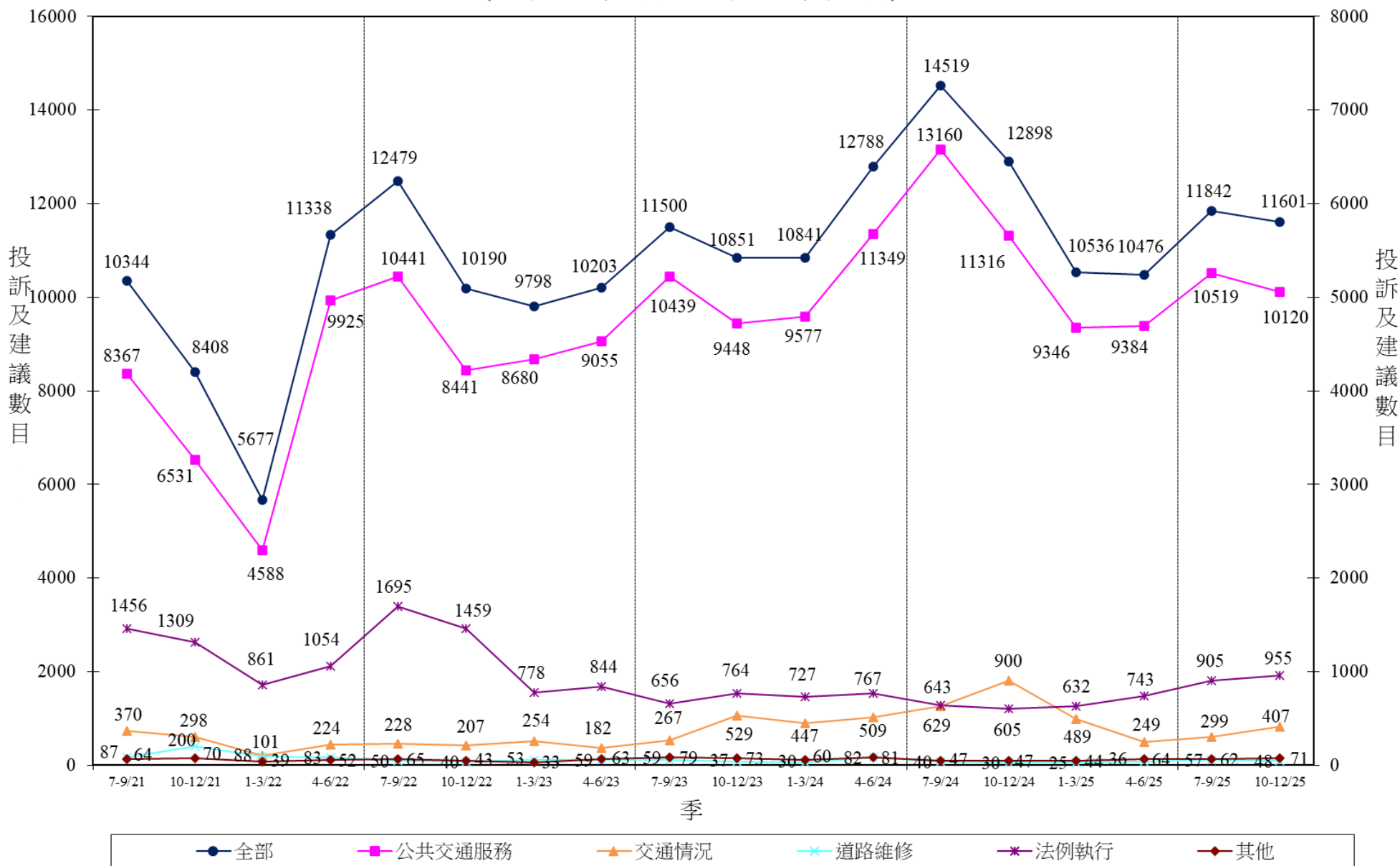
附件 B(i)(b)



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)。

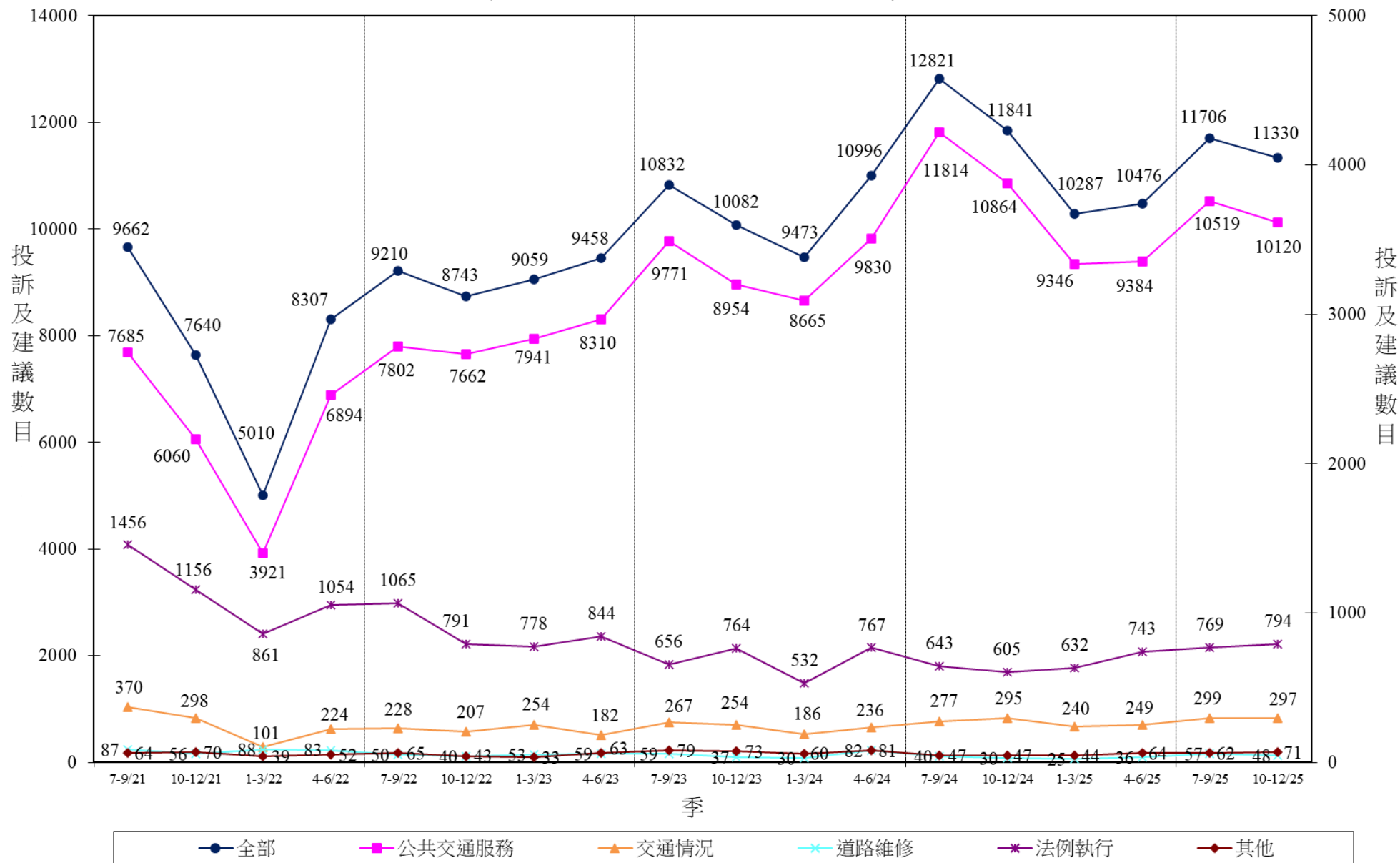
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零二一年七月至二零二五年十二月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零二一年七月至二零二五年十二月)

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**  
(二零二五年十月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	2	875	-	-	877
(b) 服務水準	553	7 730	5	2 583	10 871
(c) 一般性質	1	300	-	28	329
	<b>556</b>	<b>8 905</b>	<b>5</b>	<b>2 611</b>	<b>12 077</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞/阻塞	337	692	-	-	1 029
(b) 交通管理	8	82	-	-	90
(c) 增設交通標誌及設備	1	29	-	-	30
(d) 泊車設施	-	13	-	-	13
	<b>346</b>	<b>816</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1 162</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	10	35	-	-	45
(b) 交通標誌及設備	8	12	-	-	20
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-
	<b>18</b>	<b>47</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	302	110	-	9	421
(b) 其他執法事宜	5	269	-	118	392
	<b>307</b>	<b>379</b>	<b>-</b>	<b>127</b>	<b>813</b>
<b>V. 其他</b>	<b>5</b>	<b>64</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>69</b>
合計	<b>1 232</b> <b>(9%)</b>	<b>10 211</b> <b>(72%)</b>	<b>5</b> <b>(&lt;1%)</b>	<b>2 738</b> <b>(19%)</b>	<b>14 186</b> <b>(100%)</b>
	<b>11 443</b> <b>(81%)</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  
(二零二五年十月至十二月)

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	171	2 305	2	37	2 515
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	1	934	-	2	937
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	-	209	-	1	210
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	113	-	1	114
龍運巴士公司	8	205	-	-	213
過海隧巴	50	739	-	2	791
非專營巴士服務	6	168	2	1	177
專線小巴	309	2 818	1	8	3 136
紅色小巴	-	195	-	1	196
的士	5	815	-	2 553	3 373
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	5	261	-	3	269
香港鐵路有限公司(輕鐵)	1	34	-	1	36
香港電車有限公司	-	30	-	1	31
新渡輪服務有限公司	-	18	-	-	18
天星小輪有限公司	-	34	-	-	34
其他渡輪	-	27	-	-	27
合計	<b>556</b> (5%)	<b>8 905</b> (74%)	<b>5</b> (<1%)	<b>2 611</b> (22%)	<b>12 077</b> (100%)
	<b>9 461</b> (78%)				

## 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  
(二零二五年十月至十二月)

**I. 公共交通服務**

- 延長城巴第 55 號線的服務時間並調整行車路線，滿足乘客的需求，方便市民日常出行。
- 延長新大嶼山巴士第 37A 號線的服務時間並遷移總站，滿足乘客的需求，方便市民日常出行。

**II. 交通管理**

*九龍區*

- 調整窩打老道天橋南行線近中國人民解放軍九龍東軍營交通標誌的懸掛高度，提醒駕駛人士。
- 在早上繁忙時間延長海帆道西行線交通燈的行車綠燈時間和海輝道北行線交通燈的行人綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 調節長沙灣道與營盤街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的滋擾。
- 調整承啟道近機電工程署總部大樓道路標誌的懸掛高度，提升行人安全。
- 調整茶果嶺道與高超道交界處交通燈號的設定，方便行人橫過馬路。

## 新界區

- 延長松仁路近北大嶼山醫院交界處交通燈號的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長達運道與南運路、豐運路和馬窩路各個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。
- 調整寶琳北路與寶豐路交界處交通燈號的設定，改善交通流量。
- 延長怡東路南行線與東涌海濱路和迎禧路交界處交通燈在早上及下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長錦上路與八鄉路交界處交通燈的行車綠燈時間，改善繁忙時間往錦上路或八鄉路方向的交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議  
(二零二五年十月至十二月)

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	136	38	3	15	20	20	7	141	-	-	19	3	-	-	-	1	403
(2) 路線	86	39	12	1	5	28	2	11	-	-	1	-	-	-	-	2	187
(3) 服務時間	9	1	1	-	-	7	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 設置車站	19	11	2	2	1	7	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	50
小計	250	89	18	18	26	62	13	162	-	-	20	3	-	-	-	3	664
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	790	191	23	31	92	146	23	525	-	-	9	6	1	6	2	7	1852
(2) 路線依循情況	18	9	1	1	1	8	1	72	-	471	-	-	1	-	-	1	584
(3) 駕駛行為不當	430	166	44	10	48	159	32	422	31	762	11	10	5	1	2	-	2133
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	504	278	74	36	54	206	31	859	51	995	76	1	8	2	3	4	3182
(5) 濫收車/船費	8	8	2	2	-	8	3	92	14	362*	-	1	-	-	1	-	501
(6) 清潔	8	-	1	1	-	5	3	46	1	19	3	-	-	-	-	-	87
(7) 車輛/船隻狀況	26	8	1	1	2	5	5	84	4	11	4	-	1	1	-	1	154
(8) 乘客服務及設施	268	49	15	18	21	61	15	63	1	11	102	13	2	4	2	2	647
小計	2052	709	161	100	218	598	113	2163	102	2631	205	31	18	14	10	15	9140
(C) 一般性質	55	27	7	-	5	11	6	52	20	128	1	2	2	-	-	-	316
今季合計	2357	825	186	118	249	671	132	2377	122	2759	226	36	20	14	10	18	10120
總數	(4406)						(5390)				(282)			(42)			
上季合計	2498	779	196	101	228	762	167	2453	137	2804	265	31	26	17	29	26	10519
2024年同季合計	2481	765	188	95	450	594	144	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	11316

\* 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  
(二零二五年十月至十二月)

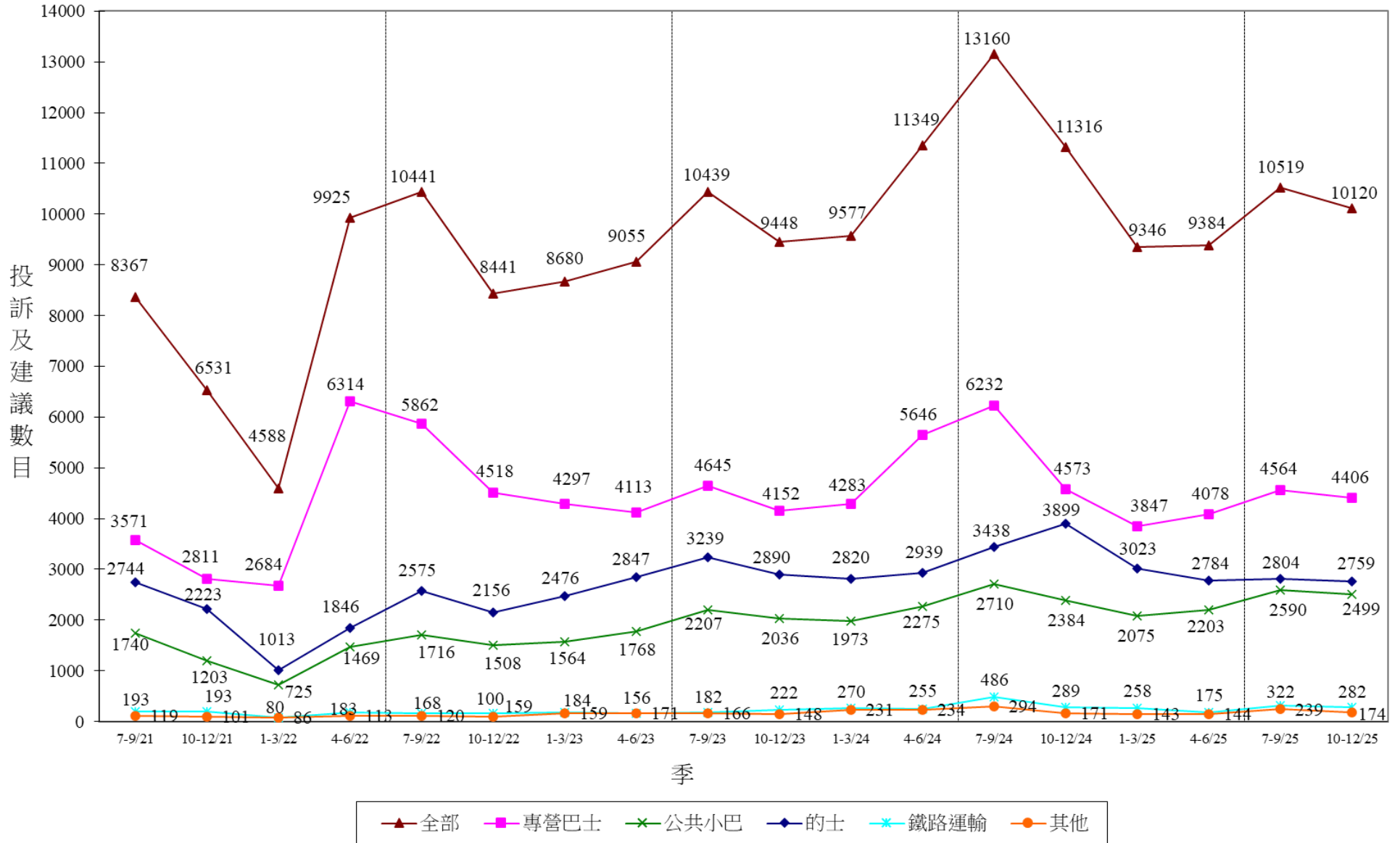
附件 E(i)(b)

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												
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載客量	136	38	3	15	20	20	7	141	-	-	19	3	-	-	-	1	403
(2) 路線	86	39	12	1	5	28	2	11	-	-	1	-	-	-	-	2	187
(3) 服務時間	9	1	1	-	-	7	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 設置車站	19	11	2	2	1	7	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	50
小計	250	89	18	18	26	62	13	162	-	-	20	3	-	-	-	3	664
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	790	191	23	31	92	146	23	525	-	-	9	6	1	6	2	7	1852
(2) 路線依循情況	18	9	1	1	1	8	1	72	-	471	-	-	1	-	-	1	584
(3) 駕駛行為不當	430	166	44	10	48	159	32	422	31	762	11	10	5	1	2	-	2133
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	504	278	74	36	54	206	31	859	51	995	76	1	8	2	3	4	3182
(5) 濫收車/船費	8	8	2	2	-	8	3	92	14	362*	-	1	-	-	1	-	501
(6) 清潔	8	-	1	1	-	5	3	46	1	19	3	-	-	-	-	-	87
(7) 車輛/船隻狀況	26	8	1	1	2	5	5	84	4	11	4	-	1	1	-	1	154
(8) 乘客服務及設施	268	49	15	18	21	61	15	63	1	11	102	13	2	4	2	2	647
小計	2052	709	161	100	218	598	113	2163	102	2631	205	31	18	14	10	15	9140
(C) 一般性質	55	27	7	-	5	11	6	52	20	128	1	2	2	-	-	-	316
今季合計	2357	825	186	118	249	671	132	2377	122	2759	226	36	20	14	10	18	10120
總數	(4406)						(5390)				(282)			(42)			
上季合計	2498	779	196	101	228	762	167	2453	137	2804	265	31	26	17	29	26	10519
2024年同季合計	2286 <sup>(1)</sup>	765	182 <sup>(1)</sup>	95	224 <sup>(1)</sup>	592 <sup>(1)</sup>	121 <sup>(1)</sup>	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	10864

\* 包括有關的士咪錶的違規行為。

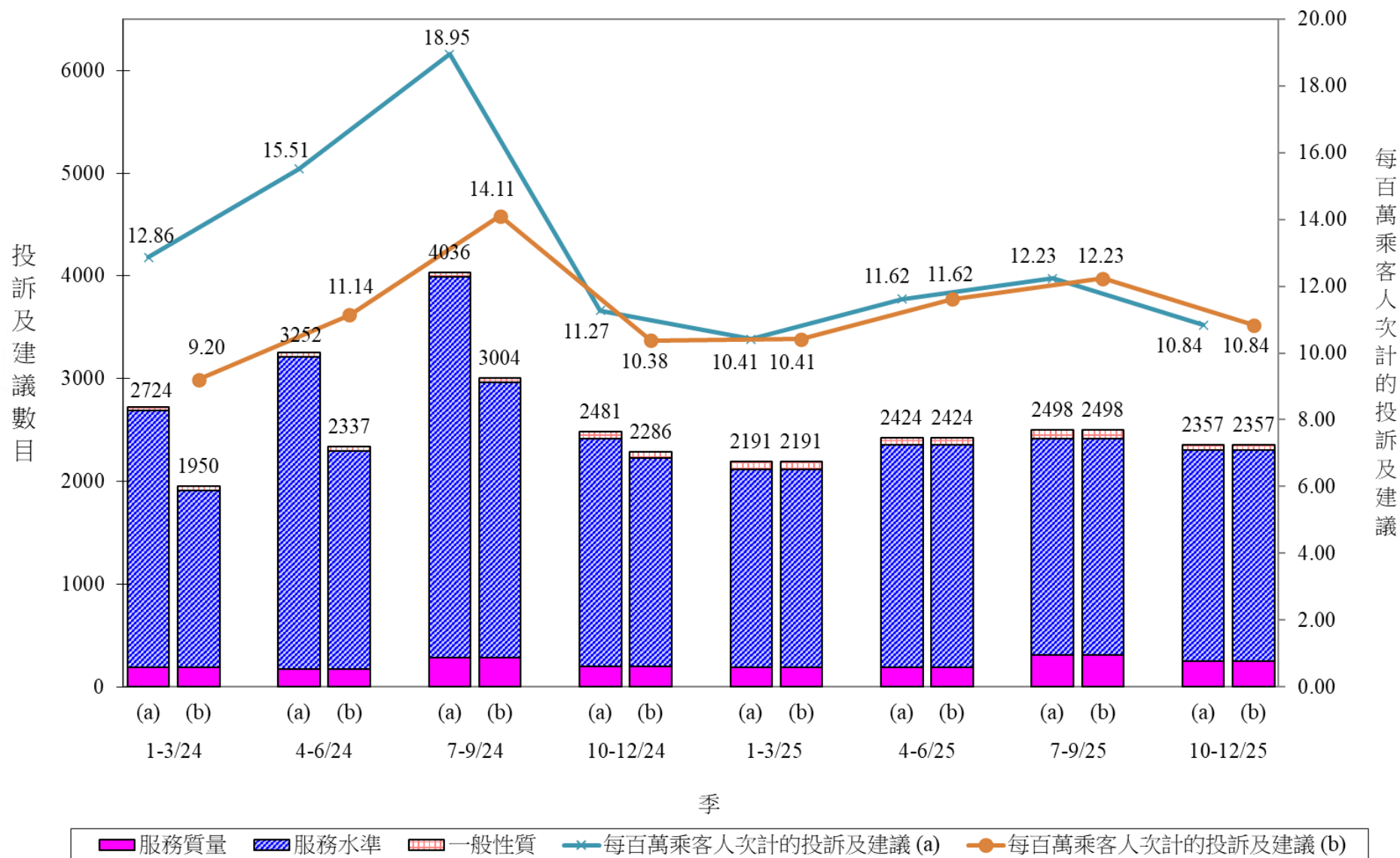
註：(1) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共 452 宗個案（包括 195 宗有關九巴、六宗有關城巴（大嶼山）、226 宗有關龍運、兩宗有關過海隧巴及 23 宗有關非專營巴士服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零二一年七月至二零二五年十二月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

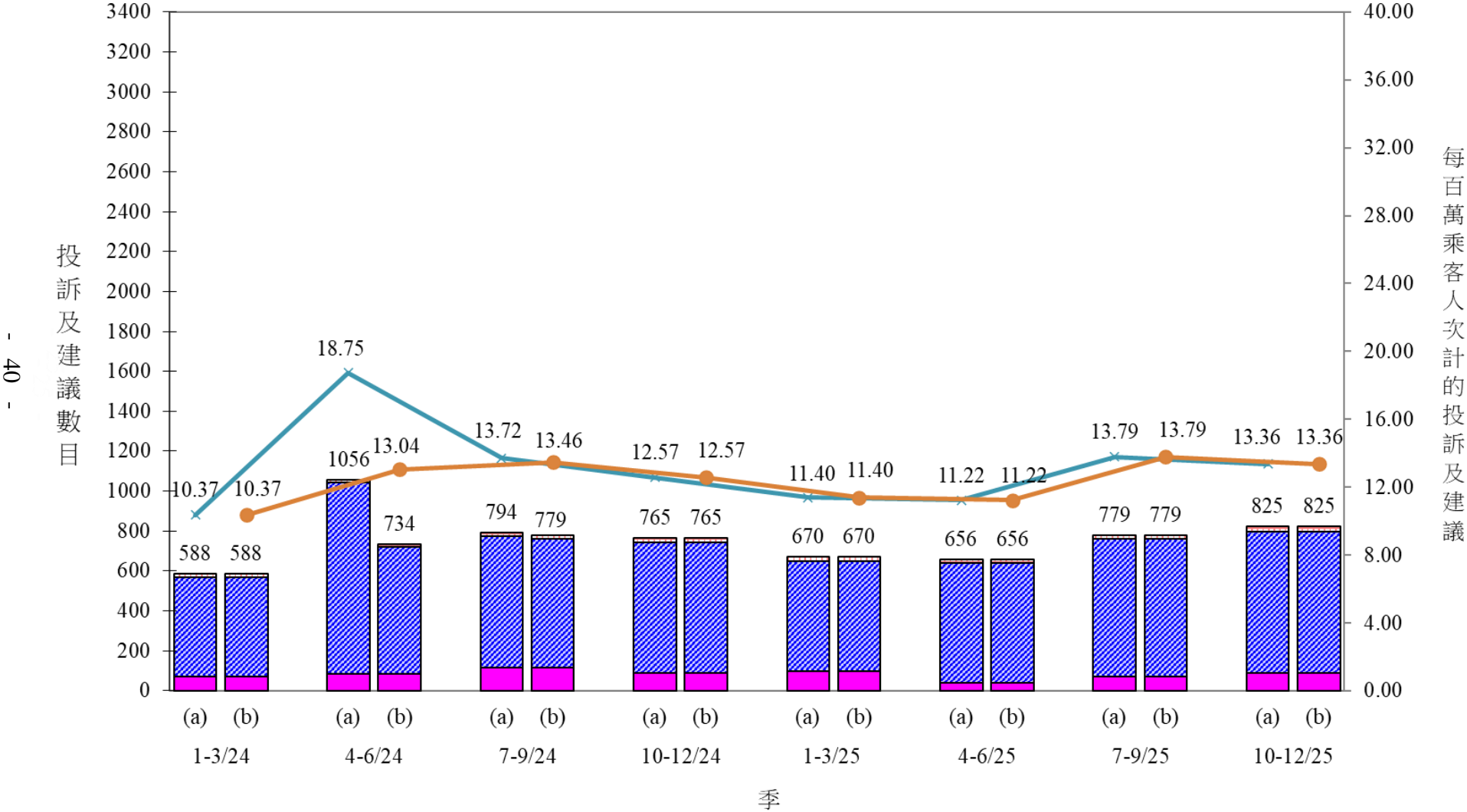
附件 F (i)



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

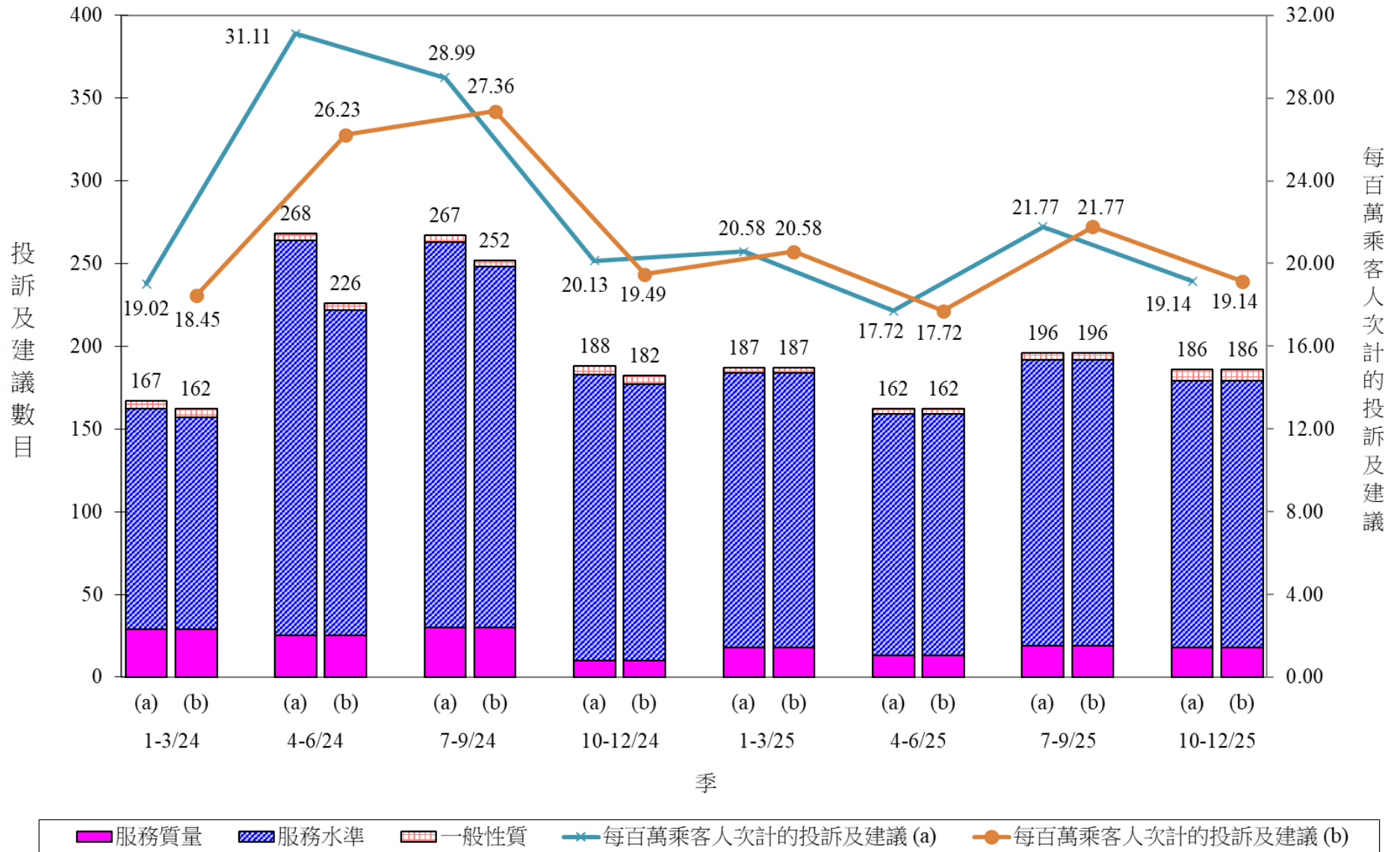


■ 服務質量   
 ▨ 服務水準   
 ▨ 一般性質   
 —x— 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (a)   
 —●— 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (b)

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)

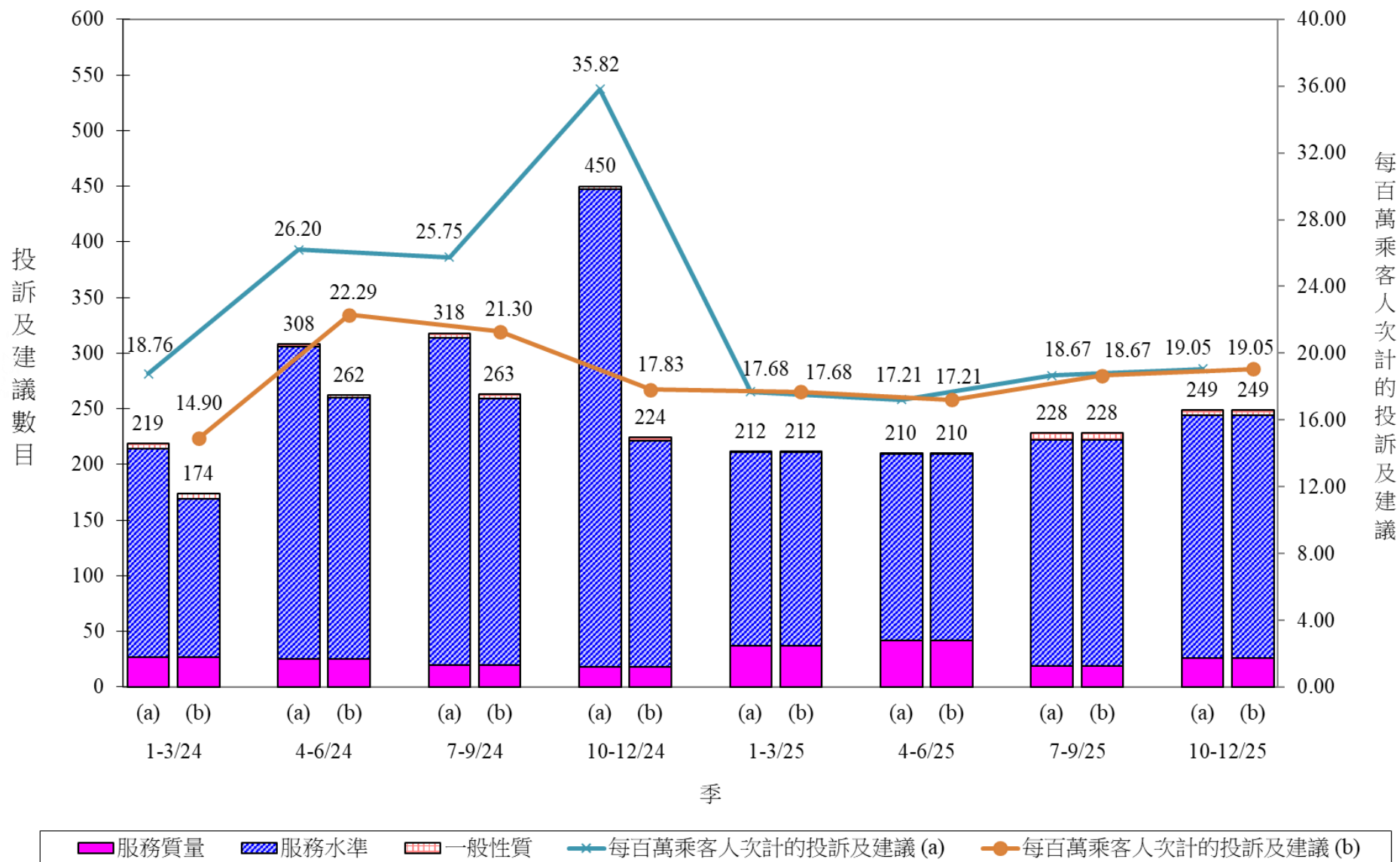


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

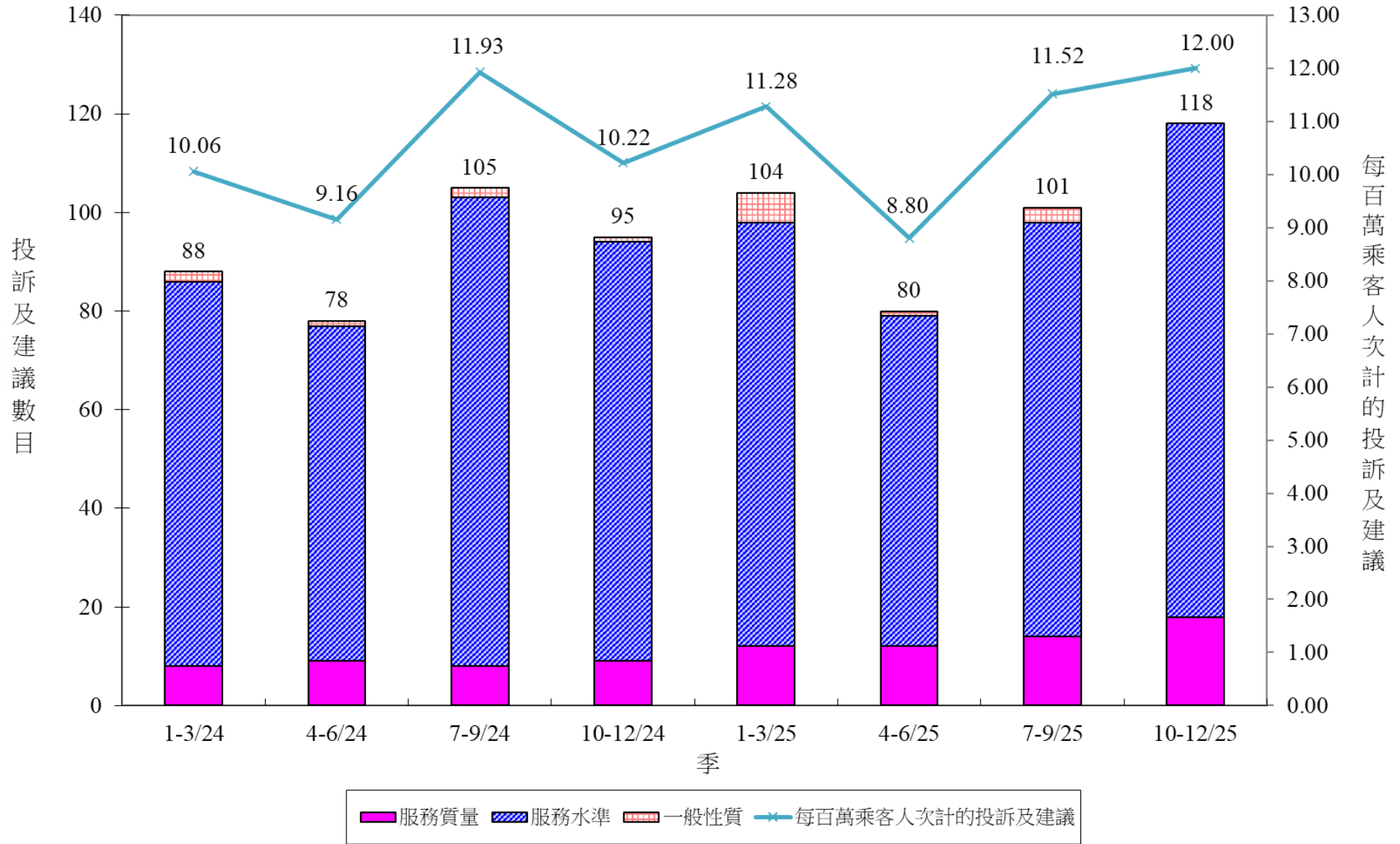


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

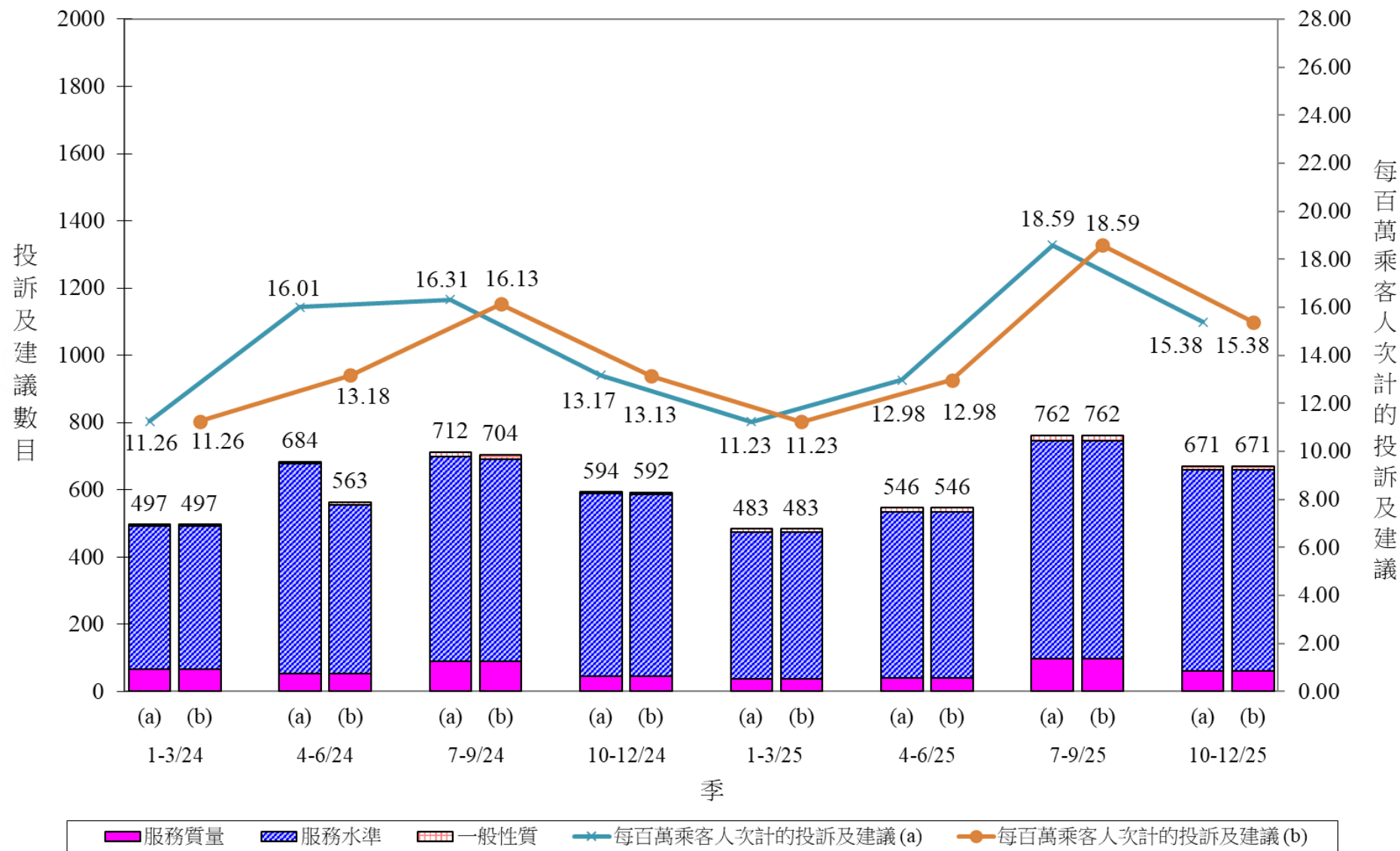
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

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。

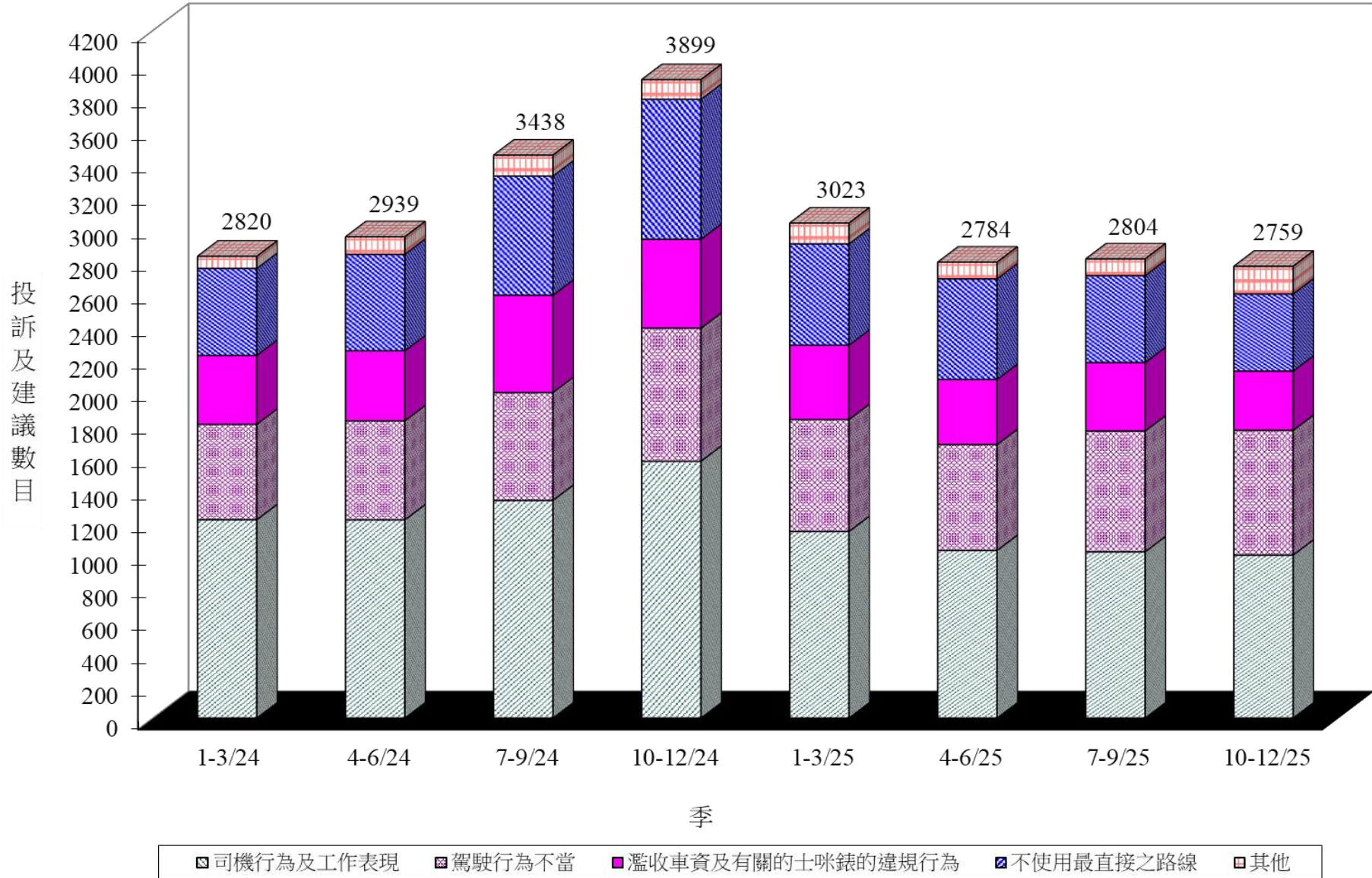
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

有關專營巴士服務的投訴及建議  
(二零二五年十月至十二月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u>	<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）	2 357	10.84
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	825	13.36
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	186	19.14
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	118	12.00
龍運巴士公司	249	19.05
過海隧巴 <sup>(1)</sup>	671	15.38
<b>合計</b>	<b>4 406</b>	<b>12.40</b>

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。

過去八季有關的士服務的投訴及建議





**有關交通及道路情況的投訴及建議**  
(二零二五年十月至十二月)

**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		
<b>交通情況</b>																				
(a) 交通擠塞／阻塞	9	8	14	2	11	5	8	1	15	12	8	11	12	4	1	113	3	3	4	244
(b) 交通管理	1	2	5	1	14	6	5	5	9	4	4	4	8	4	3	6	3	9	2	95
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	2	1	23	-	5	1	-	1	2	5	7	-	3	-	1	3	-	56
(d) 泊車設施	1	1	-	2	2	1	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	12
小計	12	12	21	6	50	12	18	8	25	17	14	21	28	8	7	119	7	15	7	407
<b>道路維修</b>																				
(a) 道路情況	-	1	2	-	2	-	4	-	1	2	-	-	-	-	-	1	2	-	-	15
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	2	5	-	3	6	-	1	3	1	4	2	1	-	-	-	-	31
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	1	3	3	2	8	-	7	6	1	3	3	1	4	2	1	1	2	-	-	48
<b>法例執行</b>																				
(a) 違例泊車	23	21	22	13	23	11	42	16	29	14	16	41	35	21	15	18	14	14	2	390
(b) 其他執法事宜	45	22	30	14	80	13	65	91	39	12	8	46	35	18	6	10	21	4	6	565
小計	68	43	52	27	103	24	107	107	68	26	24	87	70	39	21	28	35	18	8	955
<b>合計</b>	<b>81</b>	<b>58</b>	<b>76</b>	<b>35</b>	<b>161</b>	<b>36</b>	<b>132</b>	<b>121</b>	<b>94</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>109</b>	<b>102</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>148</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>1410</b>

有關交通及道路情況的投訴及建議<sup>(1)</sup>  
(二零二五年十月至十二月)

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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞／阻塞	9	8	14	2	11	5	8	1	15	12	8	11	12	4	1	3	3	3	4	134
(b) 交通管理	1	2	5	1	14	6	5	5	9	4	4	4	8	4	3	6	3	9	2	95
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	2	1	23	-	5	1	-	1	2	5	7	-	3	-	1	3	-	56
(d) 泊車設施	1	1	-	2	2	1	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	12
小計	12	12	21	6	50	12	18	8	25	17	14	21	28	8	7	9	7	15	7	297
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	1	2	-	2	-	4	-	1	2	-	-	-	-	-	1	2	-	-	15
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	2	5	-	3	6	-	1	3	1	4	2	1	-	-	-	-	31
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	1	3	3	2	8	-	7	6	1	3	3	1	4	2	1	1	2	-	-	48
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	23	21	22	13	23	11	42	16	29	14	16	41	35	21	15	18	14	14	2	390
(b) 其他執法事宜	18	22	30	14	22	13	65	18	39	12	8	46	32	18	6	10	21	4	6	404
小計	41	43	52	27	45	24	107	34	68	26	24	87	67	39	21	28	35	18	8	794
合計	54	58	76	35	103	36	132	48	94	46	41	109	99	49	29	38	44	33	15	1139

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 110 宗有關交通擠塞／阻塞及 161 宗有關其他執法事宜的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

交通投訴組在二零二一至二零二五年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年		2022年		2023年		2024年		2025年	
<b>I. 公共交通服務</b>										
(a) 服務質量	2 921	[942]	4 051	[1245]	2 969	[934]	2 451	[682]	2 492	[704]
(b) 服務水準	22 456	[44]	28 599	[47]	33 856	[75]	42 029	[50]	35 734	[79]
(c) 一般性質	627	[11]	745	[40]	797	[25]	922	[22]	1 143	[48]
	26 004	[997]	33 395	[1 332]	37 622	[1 034]	45 402	[754]	39 369	[831]
<b>II. 交通情況</b>										
(a) 交通擠塞／阻塞	783	[17]	448	[14]	761	[17]	1 907	[4]	849	[12]
(b) 交通管理	205	[51]	164	[40]	255	[66]	319	[43]	375	[90]
(c) 增設交通標誌及設備	90	[31]	73	[33]	121	[41]	186	[25]	166	[42]
(d) 泊車設施	97	[13]	75	[17]	95	[11]	73	[6]	54	[6]
	1 175	[112]	760	[104]	1 232	[135]	2 485	[78]	1 444	[150]
<b>III. 道路維修</b>										
(a) 道路情況	88	[2]	80		113	[4]	88	[1]	96	
(b) 交通標誌及設備	325	[3]	169	[2]	82	[1]	86	[1]	66	[2]
(c) 行車道標記	14		12	[1]	13		8		4	
	427	[5]	261	[3]	208	[5]	182	[2]	166	[2]
<b>IV. 法例執行</b>										
(a) 違例泊車	3 290	[5]	3 934	[3]	2 042	[5]	1 589	[2]	1 563	[10]
(b) 其他執法事宜	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]	1 153	[1]	1 672	[9]
	4 648	[14]	5 069	[11]	3 042	[7]	2 742	[3]	3 235	[19]
<b>V. 其他</b>	258	[8]	199	[1]	248	[7]	235	[6]	241	[20]
<b>合計</b>	<b>32 512</b>	<b>[1 136]</b>	<b>39 684</b>	<b>[1 451]</b>	<b>42 352</b>	<b>[1 188]</b>	<b>51 046</b>	<b>[843]</b>	<b>44 455</b>	<b>[1 022]</b>

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。

交通投訴組在二零二一至二零二五年間接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴／建議性質 <sup>(2)</sup>	2021年		2022年		2023年		2024年		2025年	
<b>I. 公共交通服務</b>										
(a) 服務質量	2 539	[942]	3 768	[1 245]	2 969	[934]	2 451	[682]	2 492	[704]
(b) 服務水準	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]	37 800	[50]	35 734	[79]
(c) 一般性質	627	[11]	745	[40]	797	[25]	922	[22]	1 143	[48]
	24 734 <sup>(3)</sup>	[997]	26 279 <sup>(7)</sup>	[1 332]	34 976 <sup>(10)</sup>	[1 034]	41 173 <sup>(13)</sup>	[754]	39 369	[831]
<b>II. 交通情況</b>										
(a) 交通擠塞／阻塞	783	[17]	448	[14]	486 <sup>(11)</sup>	[17]	416 <sup>(14)</sup>	[4]	490 <sup>(17)</sup>	[12]
(b) 交通管理	205	[51]	164	[40]	255	[66]	319	[43]	375	[90]
(c) 增設交通標誌及設備	90	[31]	73	[33]	121	[41]	186	[25]	166	[42]
(d) 泊車設施	97	[13]	75	[17]	95	[11]	73	[6]	54	[6]
	1 175	[112]	760	[104]	957	[135]	994	[78]	1 085	[150]
<b>III. 道路維修</b>										
(a) 道路情況	88	[2]	80		113	[4]	88	[1]	96	
(b) 交通標誌及設備	181 <sup>(4)</sup>	[3]	169	[2]	82	[1]	86	[1]	66	[2]
(c) 行車道標記	14		12	[1]	13		8		4	
	283	[5]	261	[3]	208	[5]	182	[2]	166	[2]
<b>IV. 法例執行</b>										
(a) 違例泊車	3 137 <sup>(5)</sup>	[5]	2 636 <sup>(8)</sup>	[3]	2 042	[5]	1 589	[2]	1 563	[10]
(b) 其他執法事宜	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]	958 <sup>(15)</sup>	[1]	1 375 <sup>(18)</sup>	[9]
	4 495	[14]	3 771	[11]	3 042	[7]	2 547	[3]	2 938	[19]
<b>V. 其他</b>	258	[8]	199	[1]	248	[7]	235	[6]	241	[20]
<b>合計</b>	<b>30 945<sup>(6)</sup></b>	<b>[1 136]</b>	<b>31 270<sup>(9)</sup></b>	<b>[1 451]</b>	<b>39 431<sup>(12)</sup></b>	<b>[1 188]</b>	<b>45 131<sup>(16)</sup></b>	<b>[843]</b>	<b>43 799<sup>(19)</sup></b>	<b>[1 022]</b>

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1 270宗投訴。
- (4) 不包括由一位投訴人提出共144宗投訴。
- (5) 不包括由一位投訴人提出共153宗投訴。
- (6) 不包括由四位投訴人提出共1 567宗投訴。
- (7) 不包括由13位投訴人提出共7 116宗投訴。
- (8) 不包括由一位投訴人提出共1 298宗投訴。
- (9) 不包括由14位投訴人提出共8 414宗投訴。
- (10) 不包括由五位投訴人提出共2 646宗投訴。
- (11) 不包括由一位投訴人提出共275宗投訴。
- (12) 不包括由六位投訴人提出共2 921宗投訴。
- (13) 不包括由七位投訴人提出共4 229宗投訴。
- (14) 不包括由兩位投訴人提出共1 491宗投訴。
- (15) 不包括由一位投訴人提出共195宗投訴。
- (16) 不包括由九位投訴人提出共5 915宗投訴。
- (17) 不包括由一位投訴人提出共359宗投訴。
- (18) 不包括由一位投訴人提出共297宗投訴。
- (19) 不包括由兩位投訴人提出共656宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議<sup>(1)</sup>

巴士公司	2024	2025	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	12 493 <sup>(3)</sup> (9 577)	9 470	-24.2% (-1.1%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	3 203 <sup>(4)</sup> (2 866)	2 930	-8.5% (+2.2%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	890 <sup>(5)</sup> (822)	731	-17.9% (-11.1%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	366	403	+10.1%
龍運巴士公司	1 295 <sup>(6)</sup> (923)	899	-30.6% (-2.6%)
過海隧巴 <sup>(2)</sup>	2 487 <sup>(7)</sup> (2 356)	2 462	-1.0% (+4.5%)
合計	<b>20 734<sup>(8)</sup></b> <b>(16 910)</b>	<b>16 895</b>	<b>-18.5%</b> <b>(-0.1%)</b>

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) 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。

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

(4) 在 3 203 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 337 宗投訴。

(5) 在 890 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 68 宗投訴。

(6) 在 1 295 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 372 宗投訴。

(7) 在 2 487 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 131 宗投訴。

(8) 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

投訴／建議性質	2024年	2025年	增／減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	708	720	+1.7%
(2) 路線	761	761	+0.0%
(3) 服務時間	80	112	+40.0%
(4) 設置車站	121	126	+4.1%
小計	<b>1 670</b>	<b>1 719</b>	<b>+2.9%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	9 656	5 043	-47.8%
(2) 路線依循情況	158	169	+7.0%
(3) 駕駛行為不當	2 871	3 251	+13.2%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	4 106	4 239	+3.2%
(5) 濫收車費	106	112	+5.7%
(6) 清潔	94	69	-26.6%
(7) 車輛狀況	167	156	-6.6%
(8) 乘客服務及設施	1 578	1 677	+6.3%
小計	<b>18 736</b>	<b>14 716</b>	<b>-21.5%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>328</b>	<b>460</b>	<b>+40.2%</b>
合計	<b>20 734<sup>(2)</sup></b>	<b>16 895</b>	<b>-18.5%</b>

註： (1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 在這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。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	28	30	+7.1%
(2) 路線	9	8	-11.1%
(3) 服務時間	3	3	+0.0%
(4) 設置車站	3	5	+66.7%
小計	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>+7.0%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	389	102	-73.8%
(2) 路線依循情況	8	5	-37.5%
(3) 駕駛行為不當	92	100	+8.7%
(4) 員工（包括司機）行為 及工作表現	123	116	-5.7%
(5) 濫收車費	6	6	+0.0%
(6) 清潔	4	5	+25.0%
(7) 車輛狀況	23	22	-4.3%
(8) 乘客服務及設施	74	66	-10.8%
小計	<b>719</b>	<b>422</b>	<b>-41.3%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>49</b>	<b>37</b>	<b>-24.5%</b>
合計	<b>811<sup>(2)</sup></b>	<b>505</b>	<b>-37.7%</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。

(2) 在這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。

## 有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2024年	2025年	增／減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	570	552	-3.2%
(2) 路線	40	30	-25.0%
(3) 服務時間	8	14	+75.0%
(4) 設置車站	37	23	-37.8%
小計	<b>655</b>	<b>619</b>	<b>-5.5%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	2 604	2 126	-18.4%
(2) 路線依循情況	335	301	-10.1%
(3) 駕駛行為不當	1 411	1 619	+14.7%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	2 903	3 044	+4.9%
(5) 濫收車費	305	373	+22.3%
(6) 清潔	140	129	-7.9%
(7) 車輛狀況	115	183	+59.1%
(8) 乘客服務及設施	284	305	+7.4%
小計	<b>8 097</b>	<b>8 080</b>	<b>-0.2%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>113</b>	<b>174</b>	<b>+54.0%</b>
合計	<b>8 865</b>	<b>8 873</b>	<b>+0.1%</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

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2024年</u>	<u>2025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	158	158	+0.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	147	165	+12.2%
(5) 濫收車費	35	49	+40.0%
(6) 清潔	10	6	-40.0%
(7) 車輛狀況	3	10	+233.3%
(8) 乘客服務及設施	11	7	-36.4%
小計	<b>364</b>	<b>395</b>	<b>+8.5%</b>
(C) 一般性質 <sup>(1)</sup>	<b>113</b>	<b>99</b>	<b>-12.4%</b>
合計	<b>477</b>	<b>494</b>	<b>+3.6%</b>

註：(1) 這些投訴主要是有關紅色小巴的服務班次及服務穩定性。

有關的士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2024年	2025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	2 125	1 798	-15.4%
(ii) 拒載	2 714	1 996	-26.5%
(iii) 兜客	21	16	-23.8%
(iv) 拒絕駛往目的地	369	276	-25.2%
(v) 沒有展示司機證	76	72	-5.3%
(vi) 不正確展示司機證	13	14	+7.7%
	<b>5 318</b>	<b>4 172</b>	<b>-21.5%</b>
(b) 駕駛行為不當	2 660	2 831	+6.4%
(c) 濫收車資	1 777	1 417	-20.3%
(d) 有關的士計程錶的違規行為	209	215	+2.9%
(e) 不使用最直接的路線	2 703	2 235	-17.3%
	<b>12 667</b>	<b>10 870</b>	<b>-14.2%</b>
<b>其他</b>			
(a) 的士阻塞	163	198	+21.5%
(b) 其他 <sup>(1)</sup>	266	302	+13.5%
	<b>429</b>	<b>500</b>	<b>+16.6%</b>
<b>合計</b>	<b>13 096</b>	<b>11 370</b>	<b>-13.2%</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

<u>鐵路公司</u>	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	1 045	838	-19.8%
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	181	120	-33.7%
香港電車有限公司	74	79	+6.8%
<b>合計</b>	<b>1 300<sup>(1)</sup></b>	<b>1 037</b>	<b>-20.2%</b>

註： (1) 在這1 300宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共129宗投訴。不包括這些投訴的數字為1 171宗。

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>	<u>增／減</u>
新渡輪服務有限公司	36	62	+72.2%
天星小輪有限公司	31	69	+122.6%
其他渡輪	52	64	+23.1%
合計	<b>119</b>	<b>195</b>	<b>+63.9%</b>

## 二零二一至二零二五年間有關交通擠塞／阻塞的投訴

地區		投訴數目				
		2021年	2022年	2023年	2024年	2025年
港島	- 東區	53	24	28	20	21
	- 灣仔	53	14	21	21	23
	- 中西區	36	16	19	81	39
	- 南區	27	15	21	25	23
九龍	- 觀塘	74	41	70	36	43
	- 黃大仙	28	18	9	13	11
	- 九龍城	53	39	34	333	24
	- 深水埗	68	44	22	26	7
	- 油尖旺	68	34	49	152	69
新界	- 北區	20	20	23	12	27
	- 大埔	35	18	9	15	17
	- 沙田	67	29	16	25	24
	- 元朗	58	33	30	29	44
	- 屯門	54	51	45	45	29
	- 荃灣	43	11	10	9	12
	- 葵青	19	13	323	1 023	369
	- 西貢	21	18	12	22	40
- 離島	5	7	17	18	19	
其他		1	3	3	2	8
	合計	<b>783</b>	<b>448</b>	<b>761<sup>(1)</sup></b>	<b>1 907<sup>(2)</sup></b>	<b>849<sup>(3)</sup></b>

- 註： (1) 在這761宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共275宗投訴。  
(2) 在這1 907宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共1 491宗投訴。  
(3) 在這849宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共359宗投訴。

二零二一至二零二五年間有關違例泊車的投訴<sup>(1)</sup>

地區		<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>
港島	- 東區	161(160)	160(135)	103	91	99
	- 灣仔	167(155)	131	67	51	73
	- 中西區	340(210)	116(81)	81	78	82
	- 南區	55	79(71)	64	41	70
九龍	- 觀塘	215	182	169	112	92
	- 黃大仙	77	52	40	47	47
	- 九龍城	220(218)	1316(163)	247	132	114
	- 深水埗	338(333)	257(251)	165	109	86
	- 油尖旺	255(253)	266(212)	171	147	159
新界	- 北區	97	103	68	51	54
	- 大埔	124	86	63	70	57
	- 沙田	466	475(458)	315	259	178
	- 元朗	218	216	183	151	126
	- 屯門	204	128	78	78	78
	- 荃灣	100	82	52	49	68
	- 葵青	128	132	66	60	68
	- 西貢	92	119	70	33	49
- 離島	23	23	31	23	53	
其他 <sup>(2)</sup>		10(9)	11	9	7	10
	合計	<b>3 290</b> <b>(3 137)</b>	<b>3 934</b> <b>(2 636)</b>	<b>2 042</b>	<b>1 589</b>	<b>1 563</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）。

二零二一至二零二五年間  
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）<sup>(1)</sup>

<u>地區</u>		<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>2025年</u>
港島	- 東區	72	42	46	49	128(67)
	- 灣仔	74	50	44	41	59
	- 中西區	57	37	56	57	76
	- 南區	35	16	30	14	45
九龍	- 觀塘	102	104	83	77	154(69)
	- 黃大仙	68	59	22	32	28
	- 九龍城	103	65	57	59	112
	- 深水埗	74	59	43	46	191(86)
	- 油尖旺	132	145	120	123	196(195)
新界	- 北區	28	34	26	29(27)	45
	- 大埔	62	33	28	31	32
	- 沙田	87	94	55	63	172(171)
	- 元朗	114	109	213	334(141)	234(190)
	- 屯門	105	74	45	40	48
	- 荃灣	68	46	24	34	24
	- 葵青	48	49	20	23	25
	- 西貢	76	76	54	65	51
	- 離島	21	15	17	18	26
其他		32	28	17	18	26
	<b>合計</b>	<b>1 358</b>	<b>1 135</b>	<b>1 000</b>	<b>1 153</b> <b>(958)</b>	<b>1 672</b> <b>(1 375)</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。