

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一九年十月一日至十二月三十一日)

交通投訴組
香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.info.gov.hk/tcu

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	4-9
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	10-12
第三章 專題文章	13-23

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	24-26
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	27-28
C 投訴及建議的調查結果一覽表	29-30
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	31-32
E 有關公共交通服務的投訴及建議	33-34
F 過去八季有關九巴、城巴（第一類及第二類專營權）、新巴、龍運巴士和新大嶼山巴士服務的投訴及建議	35-41
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	42
H 有關的士服務投訴及建議的分類	43
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	44-45
J 交通投訴組在二零一五至二零一九年間接獲的投訴及建議	46-47
K 有關專營巴士服務的投訴及建議	48
L 有關非專營巴士服務的投訴及建議	49
M 有關專線小巴服務的投訴及建議	50

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	51
O	有關的士服務的投訴及建議	52
P	有關鐵路服務的投訴及建議	53
Q	有關的士服務的投訴及建議	54
R	二零一五至二零一九年間有關交通擠塞的投訴	55
S	二零一五至二零一九年間有關違例泊車的投訴	56
T	二零一五至二零一九年間有關法例執行事宜的投訴 (不包括違例泊車)	57
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	58

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一九年第四份季報，匯報二零一九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 8 302 宗¹投訴及建議，包括 40 宗純粹建議。大約 75% 的個案（即 6 244 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，23%（即 1 874 宗）透過電話收到，其餘則透過傳真或郵寄方式收到。個案數目較上季的 7 314 宗²上升 13.5%，與二零一八年同季的 7 918 宗比較，則上升 4.8%。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（二零一零年至二零一九年）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)，則顯示自二零一五年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 8 774 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 6 931 宗（79%）證實成立，不成立的有 60 宗（1%），其餘 1 783 宗（20%）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。在二零一九年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 756 宗³個案的最新進展，當中有 81 名³駕駛者被票控。

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。

¹ 在 8 302 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 1 241 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

² 在 7 314 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 118 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。

³ 數字已包括第 21 段中所述的的士個案。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 5 662 宗，較上季的 6 471 宗⁴ 比較下降 12.5%，與二零一八年同季的 6 880 宗比較，則下降 17.7%。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一五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

7. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 1 819 宗，較上季的 2 208 宗⁵ 下降 17.6%，與二零一八年同季 2 405 宗比較，則下降 24.4%。

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 1 079 宗，上季有 1 343 宗⁶，二零一八年同季則有 1 459 宗。今季的 1 079 宗個案中，涉及服務質量的個案有 73 宗（6.8%），而涉及服務水準的個案則有 989 宗（91.7%）。

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 95 宗，上季有 143 宗，二零一八年同季則有 162 宗。今季的 95 宗個案中，涉及服務質量的個案有 7 宗（7.4%），而涉及服務水準的個案則有 78 宗（82.1%）。

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 53 宗，上季有 65 宗，二零一八年同季則有 71 宗。今季的 53 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（9.4%），而涉及服務水準的個案則有 46 宗（86.8%）。

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 122 宗，上季有 115 宗，二零一八年同季則有 142 宗。今季的

⁴ 在 6 471 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 118 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。

⁵ 在 2 208 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 118 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。

⁶ 在 1 343 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 115 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。

122 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（3.3%），而涉及服務水準的則有 113 宗（92.6%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 60 宗，上季有 99 宗，二零一八年同季則有 82 宗。今季的 60 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（10%），而涉及服務水準的個案則有 52 宗（86.7%）。

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 24 宗，上季有 21 宗，二零一八年同季則有 33 宗。今季的 24 宗個案中，涉及服務水準的則有 21 宗（87.5%）。

14. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、城巴（第二類專營權）、新巴、龍運巴士和新大嶼山巴士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

15. 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 49 宗，上季有 47 宗，二零一八年同季則有 52 宗。

公共小巴服務

16. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 103 宗，較上季下降 12.6%，與二零一八年同季比較，則下降 24.2%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

17. 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 91.7%（即 1 012 宗）。上季及二零一八年同季收到的個案數目分別為 1 173 宗及 1 370 宗。今季的 1 012 宗個案中，涉及服務質量的個案有 74 宗（7.3%），而涉及服務水準的個案則有 912 宗（90.1%）。

18. 其餘 8.3% 的個案（即 91 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議。上季及二零一八年同季收到的個案數目分別為 89 宗及 85 宗。

的士服務

19. 今季有關的士服務的個案共有 2 296 宗，較上季下降 14.9%，與二零一八年同季比較，則下降 19.5%。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。

20. 在季內收到的 2 296 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 230 宗（97.1%），上季則有 2 648 宗（98.1%）。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、有關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 380 宗（17.0%）這類個案予警方處理。

21. 警方在季內告知本組較早前轉介的 557 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	44 (27)	8 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	364 (319)	65 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	149 (131)	27 (27)
	<u>557 (477)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，92%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

22. 在上季被票控的 27 宗個案中，有 23 位的士司機被法庭⁷裁定違例駕駛。其中一位的士司機因司機舉止無禮和不守規矩而被罰款 3,000 元，四位的士司機則因濫收車資、拒絕提供收據、舉止無禮、拒載而被罰款 600 元至 1,000 元。另外四個個案的的士司機因不小心及危險駕駛而被罰款 900 元至 3,000 元。

⁷ 截至 2020 年 3 月 11 日，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

鐵路服務

23. 季內，共有 383 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 248 宗，二零一八年同季則有 104 宗。今季 383 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 381 宗⁸。

渡輪服務

24. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 12 宗，上季共有七宗，二零一八年同季則有 13 宗。

交通情況

25. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 179 宗，上季有 95 宗，二零一八年同季則有 51 宗。這些投訴涉及全港共 159 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	25 (16)	24 (14)
九龍	78 (34)	65 (28)
新界	72 (45)	66 (39)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	4 (-)	4 (-)
總數	<u>179 (95)</u>	<u>159 (81)</u>

（註：括號內為上季數字。）

26. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為觀塘（32 宗）及沙田（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(i)。

27. 有關交通擠塞投訴的主要成因包括車輛阻塞、交通工程事宜（例如交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區的設立）及道路工程。

⁸ 在 381 宗投訴中，有關港鐵員工的投訴佔 161 宗，而有關港鐵暫停服務的個案則佔 95 宗。

28. 今季共接獲 60 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 15 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 21 宗及 13 項，二零一八年同季的數目則分別為 45 宗及 15 項。

29. 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

30. 今季有關道路維修的投訴有 46 宗，上季的數目為 19 宗，二零一八年同季的數目是 33 宗。今季的 46 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔八宗，而涉及交通標誌及設備的則有 38 宗。

31. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為油尖旺（16 宗）及沙田（10 宗）。

法例執行

32. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 2 132 宗⁹，較上季上升 219.6%，與二零一八年同季比較，則上升 147.9%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（1 894 宗¹⁰），不遵從交通標誌／計劃的指示（64 宗）及突然切線／超車時越過路面實線（56 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(i)。

33. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括中西區（691 宗）¹¹、灣仔（101 宗）¹¹、觀塘（71 宗）及元朗（69 宗）。

⁹ 在 2 132 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 1 241 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

¹⁰ 在 1 894 宗投訴中，有一位投訴人在此季內提出 1 241 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 653 宗。

¹¹ 在該 691 宗及 101 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內分別提出 667 宗及 77 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴，兩區的投訴數字均為 24 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

在二零一九年十一月四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) 有關交通管理和要求增設交通標誌及設備的投訴及建議；
 - (b) 有關專線小巴服務的投訴及建議；
 - (c) 有關無障礙運輸及設施的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一九年第三號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關無障礙運輸及設施的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一九年第三號季報。

有關在巴士頂部及巴士站上蓋安裝太陽能板的建議

3. 一名市民查詢有關九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）在巴士頂部和西貢巴士總站內的巴士站上蓋安裝太陽能板的用途。為響應環保，他建議運輸署硬性要求各巴士營辦商必須在某個百分比的巴士的頂部和香港所有巴士站的上蓋安裝太陽能電池板。

4. 運輸署表示，政府一直致力推動各項環保措施，包括持續提高公共車輛的相關環保標準（例如廢氣排放標準），資助各專營巴士公司試用電動巴士，以及鼓勵它們推出更多環保措施或設備，以期改善環境。

5. 目前，九巴有部分巴士的頂部已安裝太陽能發電裝置，該裝置可為巴士的降溫系統及 USB 插座提供電力，以提升巴士的能源效益。倘其他專營巴士公司亦有興趣為旗下巴士安裝相關裝置，只要有關車輛及裝置符合運輸署的車輛檢驗規定，運輸署便會按照既定程序

處理有關個案並作出配套安排。

6. 另一方面，政府一直鼓勵各專營巴士公司優化巴士站的設施，包括設置巴士站上蓋和研究在巴士站使用可持續能源的可行性，締造更理想的環境。據九巴表示，西貢巴士總站內巴士站上蓋的太陽能板能為巴士站的照明系統提供電力，方便乘客上落巴士。約有100個巴士站已安裝太陽能電力裝置。

7. 上述資料已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

有關專線小巴實時到站資訊的建議

8. 一些市民對專線小巴服務的穩定性及班次作出投訴，並要求提供專線小巴實時到站資訊系統。他們認為有關系統可讓乘客掌握專線小巴的實時狀況、位置及載客情況，以便乘客計劃行程。

9. 有關建議已轉交運輸署考慮。該署表示，政府會出資研發資料收集系統，並在所有專線小巴（約3500輛專線小巴）上安裝定位裝置，讓乘客透過運輸署的「香港出行易」手機應用程式取得專線小巴路線的實時到站資訊。相關實時數據亦會以機器可讀格式透過「資料一線通」發布予公眾使用，而各專線小巴營辦商亦可利用這些數據作車隊管理，以提升營運效率。運輸署的目標是由二零二零年年底起分階段推出實時到站資訊系統，務求在二零二二年年底或之前全面推行該系統。

10. 運輸署的意見已轉告有關市民，他們沒有提出其他意見。

有關專營巴士公司手機流動應用程式廣告投訴

11. 一些市民投訴專營巴士公司的手機流動應用程式（「程式」）顯示過多和不恰當的廣告。一名市民投訴程式中的彈出式廣告及視頻對用戶構成不便，另有一名投訴人關注到程式中顯示的廣告內容為兒童不宜。

12. 運輸署獲邀研究有關個案。該署回覆指，他們已注意到投訴人的意見，並已要求各專營巴士公司特別留意程式中顯示的廣告，以方便乘客獲取有關巴士服務的資訊。運輸署表示，各專營巴士公司一

直都有因應不同持份者的意見優化其程式，優化措施包括縮小屏幕上所顯示廣告的比例、在殘疾用戶的手機開啟了話音控制功能時關閉所有廣告、優化界面以顯示更多資訊，以及加快載入速度。

13. 運輸署續稱，各專營巴士公司已投放大量資源研發和操作其程式，並會持續提升硬件和改善服務，以提供巴士路線資訊、預計到站時間及最新車務資訊等服務。顯示廣告所得的收入可用作紓緩加價壓力，從而支援在操作程式和持續改善上述服務方面的經常開支。儘管如此，運輸署會繼續監察有關程式的操作，並要求各專營巴士公司繼續優化程式，讓乘客在計劃行程時可獲得更準確的巴士資訊。

14. 運輸署的意見已轉告有關市民，他們沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

二零一九年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一九年，交通投訴組共接獲 33 017¹²宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的有 187 宗。個案數目與二零一八年的 27 671 宗比較，增加 19.3%¹²。交通投訴組在過去五年內接獲的投訴及建議的分類，載於附件 J(i)¹²。在二零一九年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	24 081	27 721 ¹³	+15.1% ¹³
交通情況	472	719	+52.3%
道路維修	144	117	-18.8%
法例執行	2 840	4 163 ¹⁴	+46.6% ¹⁴
其他 ¹⁵	134	297	+121.6%
合計	27 671	33 017¹²	+19.3%¹²

¹² 在 33 017 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 4 582 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 28 435 宗，與二零一八年的 27 671 宗相比，增幅為 2.8%。二零一八年及之前並沒有相關統計資料。不包括這些投訴的分類載於附件 J(ii)。

¹³ 在 27 721 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 24 380 宗，與二零一八年的 24 081 宗相比，增幅為 1.2%。

¹⁴ 在 4 163 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 922 宗，與二零一八年的 2 840 宗相比，增幅為 2.9%。

¹⁵ 這些個案是關於一般性的交通議題，例如改善道路安全的建議。在 297 宗個案中，有 163 宗與公眾活動有關，例如在行人天橋下的道路的安全問題和成立跨部門指揮中心。

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。在二零一九年，這些個案共有 27 721¹³宗，佔個案總數 84%。在這些個案中，純粹提出建議的有 105 宗。這類個案的數目較二零一八年的 24 081 宗增加 15.1%¹³。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	7 090	11 275 ¹⁶	+59.0% ¹⁶
非專營巴士	185	206	+11.4%
專線小巴	5 034	4 752	-5.6%
紅色小巴	345	334	-3.2%
的士	11 000	10 318	-6.2%
鐵路運輸	378	804	+112.7%
渡輪	49	32	-34.7%
合計	24 081	27 721	+15.1%

專營巴士服務

3. 在二零一九年，有關專營巴士服務的個案有 11 275¹⁶宗，較二零一八年的 7 090 宗增加 59.0%¹⁶。投訴大多涉及服務班次、員工行為及工作表現和駕駛行為不當。該 11 275 宗個案按專營巴士公司的分類，載於附件K。

4. 投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零一八年的 2 721 宗增至二零一九年的 5 830¹⁷宗，增幅為 114.3%¹⁷），主要是由於交通擠塞和巴士司機短缺所致。關於因交通擠塞而導致班次不準，運輸署一直與專營巴士營辦商聯繫，以審視巴士服務班次嚴重受影響的擠塞地

¹⁶ 在 11 275 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 934 宗，與二零一八年的 7 090 宗相比，增幅為 11.9%。

¹⁷ 在 5 830 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 265 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 565 宗，與二零一八年的 2 721 宗相比，減幅為 5.7%。

點的情況，並擬定改善計劃，以改善服務的穩定性。運輸署亦要求專營巴士營辦商利用黑盒數據進行檢討，把預定的巴士行車時間與實際的巴士行車時間作比較，以找出服務不足之處。專營巴士營辦商已按實際的交通需求，對服務時間表作出適當調整。

5. 至於因巴士司機短缺而導致服務班次不準，運輸署已促請專營巴士營辦商增加招募巴士司機、加強與員工溝通，以及改善巴士司機的薪酬和工作環境，以吸納新血和挽留在職員工。此外，該署正盡可能協助專營巴士營辦商招募巴士司機，並與勞工處聯繫，在不同地區舉辦專營巴士司機聯合招聘日。運輸署會繼續密切監察專營巴士公司的人手情況。

6. 此外，投訴乘客服務及設施（由二零一八年的695宗增至二零一九年的1 085¹⁸宗，增幅為56.1%）、員工行為及工作表現（由二零一八年的1 719宗增至二零一九年的2 091宗，增幅為21.6%），以及駕駛行為不當（由二零一八年的1 104宗增至二零一九年的1 308宗，增幅為18.5%）的個案數目均有所增加。

7. 投訴乘客服務及設施的個案數目有所增加，個案主要涉及預計到達時間不準確、無法接通客戶服務熱線，以及在公眾活動期間發出的通知／公布不足。就預計到達時間的準確性而言，運輸署已要求專營巴士營辦商實施措施，以提升預計到達時間系統的準確程度。此外，運輸署已提醒專營巴士營辦商適時安排足夠的宣傳，通知乘客有關在公眾活動期間的臨時巴士服務安排，並要求營辦商研究使用更簡便的渠道，供乘客在熱線的來電數目急增期間作出查詢／投訴。

8. 至於投訴員工行為及工作表現和駕駛行為不當的個案數目有所增加，當局要求各專營巴士營辦商加強巴士車長在顧客服務和駕駛行為等方面的培訓。各營辦商會繼續安排暗中巡查，以監察巴士車長的工作表現及行為。運輸署會繼續密切監察有關情況，並在有需要時與各巴士公司進一步跟進。

9. 運輸署對確保專營巴士服務的安全十分重視，並積極推展香港專營巴士服務獨立檢討委員會（「獨立檢討委員會」）提出的建議。在二零一九年，運輸署已把專營巴士安全委員會提升為常設組織，邀

¹⁸ 在 1 085 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 53 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 032 宗，與二零一八年的 695 宗相比，增幅為 48.5%。

請了兩位本地專家學者加入該委員會，並與各專營巴士營辦商的安全總監及管理層合作，監察和推動各項提升專營巴士安全的策略及措施。運輸署的巴士安全改善工作涉及四個主要範疇，包括安裝及加強車內裝置／科技以協助安全駕駛；提升巴士車長的訓練及改善其工作環境；加強巴士意外事故分析及安全表現管理；以及提升一般道路及基礎設施的安全，以及推出更多巴士友善措施。大部分建議均已落實或正推行。

非專營巴士服務

10. 在二零一九年，有關非專營巴士服務的個案有206宗，較二零一八年的185宗增加11.4%。該206宗個案的詳細分類，載於附件L。運輸署注意到，投訴服務質量及水準的個案數字有所增加。就前者而言，在二零一九年，有關服務班次／車輛載客量的投訴個案較二零一八年增加十宗。在這些投訴個案中，大部分個案都是關於一條居民服務路線的乘客誤以為營辦商擬調派較小型車輛為其屋苑提供服務。有關營辦商應運輸署要求澄清並無有關打算，亦不會提出有關更改的申請，個案其後得以解決。至於服務水準方面，本組注意到，有關服務班次的投訴增加15宗。大部分投訴個案都是關於居民服務路線的班次不準（特別是行走馬灣珀麗灣的路線）。為處理有關事宜，運輸署已批准有關居民服務路線的營辦商調派雙層巴士（而非單層巴士）行走珀麗灣的居民服務路線。運輸署會繼續密切監察有關居民服務路線的服務，以確保服務切合乘客需求。

公共小巴服務

11. 在二零一九年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有5 086宗，較二零一八年的5 379宗減少5.4%。

12. 有關專線小巴服務的個案有4 752宗，較二零一八年的5 034宗減少5.6%。數字下跌的主要原因，是投訴員工行為及工作表現、班次和依循路線的個案有所減少。該4 752宗個案的詳細分類，載於附件M。

13. 有關紅色小巴服務的個案有334宗，較二零一八年的345宗減少3.2%。該334宗個案的詳細分類，載於附件N。

14. 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。針對員工行為及工作表現和依循路線的投訴數目有所減少，是由於運輸署不斷致力與專線小巴業界合作推出措施，例如為新入職司機提供職前培訓課程。針對服務班次的投訴數目有所減少，是由於公共小巴的19座小巴數目有所增加。截至二零一九年年底，約31%公共小巴已轉換為新的19座小巴。運輸署會繼續研究每宗投訴個案，有需要時會進行突擊調查，藉此核實有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題。此外，對於已被辨識及證實服務欠妥（包括不依循時間表及路線等）的營辦商，運輸署會發出警告信，而當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮此等警告信。如專線小巴營辦商在評核期間表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

15. 就紅色小巴的個案而言，針對車輛狀況的投訴數目有所減少，可能是由於業界繼續以新車輛取代舊車輛。另一方面，針對濫收車資的投訴數目有所增加，則是由於司機沒有清楚展示車費。運輸署已要求業界清楚展示車費，讓乘客在登車前知悉收費。

16. 此外，在二零一九年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。預料19座公共小巴的數目持續增加，會繼續有助減少涉及公共小巴服務水平（特別是在繁忙時間）的投訴。為提升公共小巴暢達性和服務質素，運輸署亦強制所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。其他持續推行的措施包括：呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、為專業司機而設的「至 fit 安全駕駛大行動」、以及出版《公共小巴服務通訊》。

的士服務

17. 在二零一九年，有關的士服務的個案有 10 318 宗，與二零一八年的 11 000 宗比較，減幅為 6.2%。儘管涉及駕駛行為不當的投訴數目有所增加，但有關的士服務的個案數字有所減少，主要原因是涉及拒載、舉止無禮和不守規矩以及濫收車資的投訴個案均有所減少。該 10 318 宗個案的詳細分類，載於附件 O。

18. 警方定期採取執法行動（尤其是在旅客常到的地區），打擊的士司機違例行為，主要包括在蘭桂坊和廣東道等黑點加強巡邏工作，以及根據情報展開行動。遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒

載或兜客，當局非常鼓勵市民向警方舉報，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。

19. 政府會繼續致力改善現有的士的服務質素及經營環境，以便更能滿足市民的需要，以及促進行業的長遠健康發展。與此同時，政府一直與業界保持緊密溝通，以積極改善的士服務質素。運輸署在二零一八年一月成立的士服務質素委員會。委員會作為一個多方¹⁹平台，討論和推動各項策略及措施，以提升的士服務質素。在二零一九年，運輸署與的士服務質素委員會合作推展一系列措施。在教育士司機方面，運輸署繼續為在職司機提供一系列網上培訓課程，涵蓋的士司機與乘客有效溝通的技巧、處理衝突的方法、良好顧客服務的技巧等課題；為那些已完成網上培訓課程的的士司機安排進行測試；推行宣傳和教育運動(例如「的士服務嘉許計劃」)，以表揚服務質素卓越的的士司機，藉此提升的士司機的專業形象。與此同時，運輸署已改善其處理涉及的士服務投訴的機制，通過設立內部資料庫，整合投訴個案紀錄及跟進詳情。此外，運輸署已仔細考慮和研究的士業界及的士服務質素委員會委員提出有關的士筆試的意見和建議，並已在確保現行考核制度穩健的大前提下完成相關檢討。的士筆試已由二零二零年二月十四日起優化。此外，政府已完成檢視現行有關的士司機的各種違規行為的罰則，並計劃向立法會提交立法建議，以加強對的士司機違規行為的阻嚇力，從而提升整體的士服務質素。

20. 與此同時，政府計劃引入專營的士以回應社會上對較高質素，並提供網上召喚服務的個人化點對點公共交通服務的新需求。專營的士會以專營權模式營運，其數目、服務、收費及司機質素等方面均受政府規管。政府已於二零一九年五月八日向立法會提交《專營的士服務條例草案》（《條例草案》），而立法會亦已成立法案委員會審議《條例草案》。

鐵路服務

21. 在二零一九年，有關鐵路服務的個案有 804 宗，較二零一八年的 378 宗增加 112.7%，其中對香港鐵路有限公司(「港鐵」)的服務的投訴有所增加（由二零一八年的 347 宗增至二零一九年的

¹⁹ 委員會的非官方委員來自的士業界、立法會、區議會、學術界、消費者委員會、香港旅遊發展局和殘疾人士團體。

775²⁰宗，增幅為 123.3%）。該 804 宗個案按鐵路公司的詳細分類，載於附件 P。

22. 與二零一八年相比，有關港鐵服務的投訴數目在二零一九年有所增加，尤其是涉及員工行為及工作表現，以及乘客服務及設施的投訴。個案數目增加的主要原因，是港鐵服務在二零一九年屢因公眾活動暫停。

23. 電車服務方面，在二零一九年，本組接獲的投訴有 29 宗，與二零一八年的 31 宗相比，減幅為 6.5%。大部分投訴涉及駕駛行為不當和員工行為及工作表現。香港電車有限公司（「電車公司」）已提醒電車車長以適當速度行駛，並注意乘客安全，以及為員工提供適當訓練以提升駕駛安全和服務質素。此外，在必要時，電車公司會進行抽查以監察電車車長的工作表現，並視乎情況，對涉事電車車長採取紀律行動。

渡輪服務

24. 在二零一九年，有關渡輪服務的個案有 32 宗，較二零一八年的 49 宗減少 34.7%。該 32 宗個案按渡輪公司的詳細分類，載於附件 Q。在二零一九年，針對新世界第一渡輪服務有限公司（「新渡輪」）及其他小規模渡輪營辦商的投訴普遍減少。就新渡輪而言，投訴的減幅為 19%，主要是由於涉及服務質量及服務班次的投訴有所減少。至於小規模渡輪，投訴的減幅為 48%，主要原因是有關服務班次的投訴有所減少。

25. 運輸署一直通過實地調查及巡查，密切監察渡輪營辦商的表現，以確保所有渡輪營辦商均依照時間表提供服務，並在有需要時改善服務（包括加開航班），以滿足乘客需求。

交通情況

26. 在二零一九年，本組接獲 719 宗有關交通情況的投訴及建議，

²⁰ 在 775 宗個案中，有 210 宗是關於港鐵服務（包括輕鐵），另有 161 宗是關於一位港鐵員工。

佔個案總數約 2%。與二零一八年的 472 宗比較，這類個案的數目增加 52.3%。

交通擠塞

27. 在接獲的 719 宗個案中，有 435 宗（61%）與交通擠塞有關，較二零一八年的 220 宗增加 97.7%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零一九年，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>2018</u>	<u>2019</u>	
觀塘	10	52	+420.0%
沙田	15	43	+186.7%
北區	11	36	+227.3%

28. 在二零一九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>2018</u>	<u>2019</u>	
交通管理	93	131	+40.9%
道路工程	30	23	-23.3%
車輛阻塞	66	245	+271.2%
其他	31	36	+16.1%
合計	220	435	+97.7%

29. 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及跟進。在二零一九年，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其成效，以盡量減低因道路工程導致的擠塞；

- (b) 裝設新交通燈及調節現有交通燈號；
- (c) 實行交通改道，以增加流量；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，以方便上落客貨。

交通管理

30. 在二零一九年，本組接獲 198 宗有關交通管理事宜（與交通擠塞有關者除外）的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一八年的 149 宗比較，個案數目增加 32.9%。

增設交通標誌及設備

31. 在二零一九年，交通投訴組接獲 66 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一八年的減少 4.3%。

泊車設施

32. 在二零一九年，有關泊車設施的投訴及建議共有 20 宗，較二零一八年的 34 宗減少 41.2%。

道路維修

33. 在二零一九年，本組收到 117 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零一八年的 144 宗比較，這類個案的數目減少 18.8%。

法例執行

34. 在二零一九年，本組收到 4 163¹⁴ 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 12%。二零一九年接獲的投訴與二零一八年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
違例泊車	1 719	3 182 ²¹	+85.1% ²¹
其他執法事宜	1 121	981	-12.5%
合計	2 840	4 163¹⁴	+46.6%¹⁴

此類投訴按地區的分類，載於附件 S及附件 T。

違例泊車

35. 在二零一九年，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>增／減</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
中西區	84	754 ²²	+797.6% ²²
油尖旺	147	189 ²³	+28.6% ²³
觀塘	141	188	+33.3%
元朗	115	183	+59.1%

36. 警方全年持續監察違例泊車及其他交通相關事宜，並與執行

²¹ 在 3 182 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 941 宗，與二零一八年的 1 719 宗相比，增幅為 12.9%。

²² 在 754 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 667 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 87 宗，與二零一八年的 84 宗相比，增幅為 3.6%。

²³ 在 189 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出八宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 181 宗，與二零一八年的 147 宗相比，增幅為 23.1%。

其他職責相若，調撥適當資源採取執法行動和維持道路安全。除了執法行動外，警方亦會通過宣傳及其他活動，與市民溝通，藉以提醒他們注意其他道路使用者的安全，以及改變可導致意外或阻礙交通的不負責任行為及態度。

37. 為解決泊車設施不足的問題，政府要求發展商提供《香港規劃標準與準則》標準範圍內較高的泊車位數量，以滿足長遠的需求。如規劃／用地條件許可和相關部門同意，政府也會考慮要求發展商提供公眾泊車位。另外，政府會繼續物色可提供通宵路旁泊車位的合適地點和可提供更多泊車位（特別是貨車和旅遊巴士泊車位）的短期租約土地。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發展項目中，加設公眾泊車位，以期達致「地盡其用」。

其他執法事宜

38. 在二零一九年，涉及較多有關駕車人士／行人不遵守交通規例的投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
油尖旺	107	108	+0.9%
元朗	76	86	+13.2%
沙田	79	74	-6.3%
九龍城	89	69	-22.5%

就上述各區而言，市民提出最多投訴的是不遵從交通標誌／措施的指示，其次是突然切線／在實線上超車、駕車人士等候過久以致阻塞和車輛衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛。有關這些地區的投訴的分類，載於附件 T。

39. 所有投訴駕車人士／行人不遵守交通規例的個案均轉交警方調查。本組並把部分個案轉交運輸署，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⁾	2018 年同季 (1.10.18 - 31.12.18)	上季 (1.7.19 - 30.9.19)	今季 (1.10.19 - 31.12.19)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	284 [14]	232 [16]	224 [17]
(b) 服務水準	6 435 [10]	6 108 [9]	5 327 [7]
(c) 一般性質	161 [4]	131 [3]	111
	6 880 [28] (87%)	6 471⁽³⁾ [28] (88%)	5 662 [24] (68%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	51 [2]	95 [2]	179 [3]
(b) 交通管理	45 [8]	21 [10]	60 [3]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [2]	13 [2]	15 [7]
(d) 泊車設施	10 [1]	3 [1]	4
	121 [13] (1%)	132 [15] (1%)	258 [13] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18	10	8 [1]
(b) 交通標誌及設備	14	8	38
(c) 行車道標記	1	1	-
	33 (1%)	19 (1%)	46 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	524 [1]	433 [2]	1 894
(b) 其他執法事宜	336 [3]	234	238 [1]
	860 [4] (10%)	667 [2] (9%)	2 132⁽⁴⁾ [1] (26%)
V. 其他	24 [2] (1%)	25 (1%)	204 [1] (2%)
合計	7 918 [47] (100%)	7 314⁽³⁾ [45] (100%)	8 302⁽⁴⁾ [40] (100%)

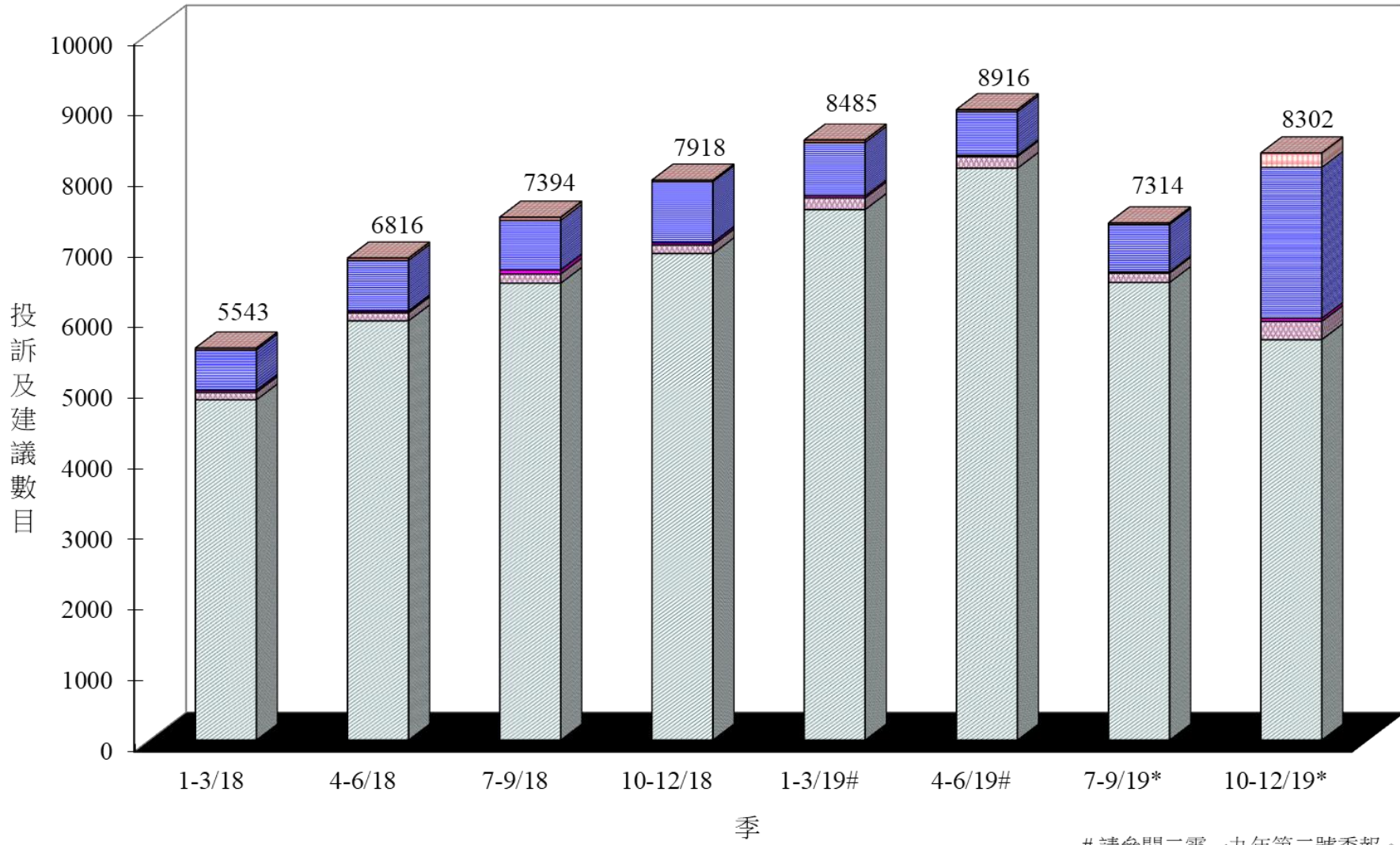
- 註：
- (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
 - (2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
 - (3) 請參閱第一章第二及六段。
 - (4) 請參閱第一章第二及三十二段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	2018年同季 (1.10.18 - 31.12.18)	上季 (1.7.19 - 30.9.19) ⁽²⁾	今季 (1.10.19 - 31.12.19) ⁽³⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	284 [14]	232 [16]	224 [17]
(b) 服務水準	6 435 [10]	5 990 [9]	5 327 [7]
(c) 一般性質	161 [4]	131 [3]	111
	6 880 [28] (87%)	6 353⁽²⁾ [28] (88%)	5 662 [24] (80%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	51 [2]	95 [2]	179 [3]
(b) 交通管理	45 [8]	21 [10]	60 [3]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [2]	13 [2]	15 [7]
(d) 泊車設施	10 [1]	3 [1]	4
	121 [13] (1%)	132 [15] (1%)	258 [13] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18	10	8 [1]
(b) 交通標誌及設備	14	8	38
(c) 行車道標記	1	1	-
	33 (1%)	19 (1%)	46 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	524 [1]	433 [2]	653
(b) 其他執法事宜	336 [3]	234	238 [1]
	860 [4] (10%)	667 [2] (9%)	891⁽³⁾ [1] (12%)
V. 其他	24 [2] (1%)	25 (1%)	204 [1] (3%)
合計	7 918 [47] (100%)	7 196⁽²⁾ [45] (100%)	7 061⁽³⁾ [40] (100%)

- 註：
- (1) 此列表內二零一九年的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過100宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附件A(i)(a)。二零一八年及之前並無相關統計資料。
 - (2) 不包括由一位投訴人在此季內提出的118宗個案，該投訴人在此季內提出超過100宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件A(i)(a)。
 - (3) 不包括由一位投訴人在此季內提出的1 241宗個案，該投訴人在此季內提出超過100宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件A(i)(a)。
 - (4) 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。
 - (5) 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

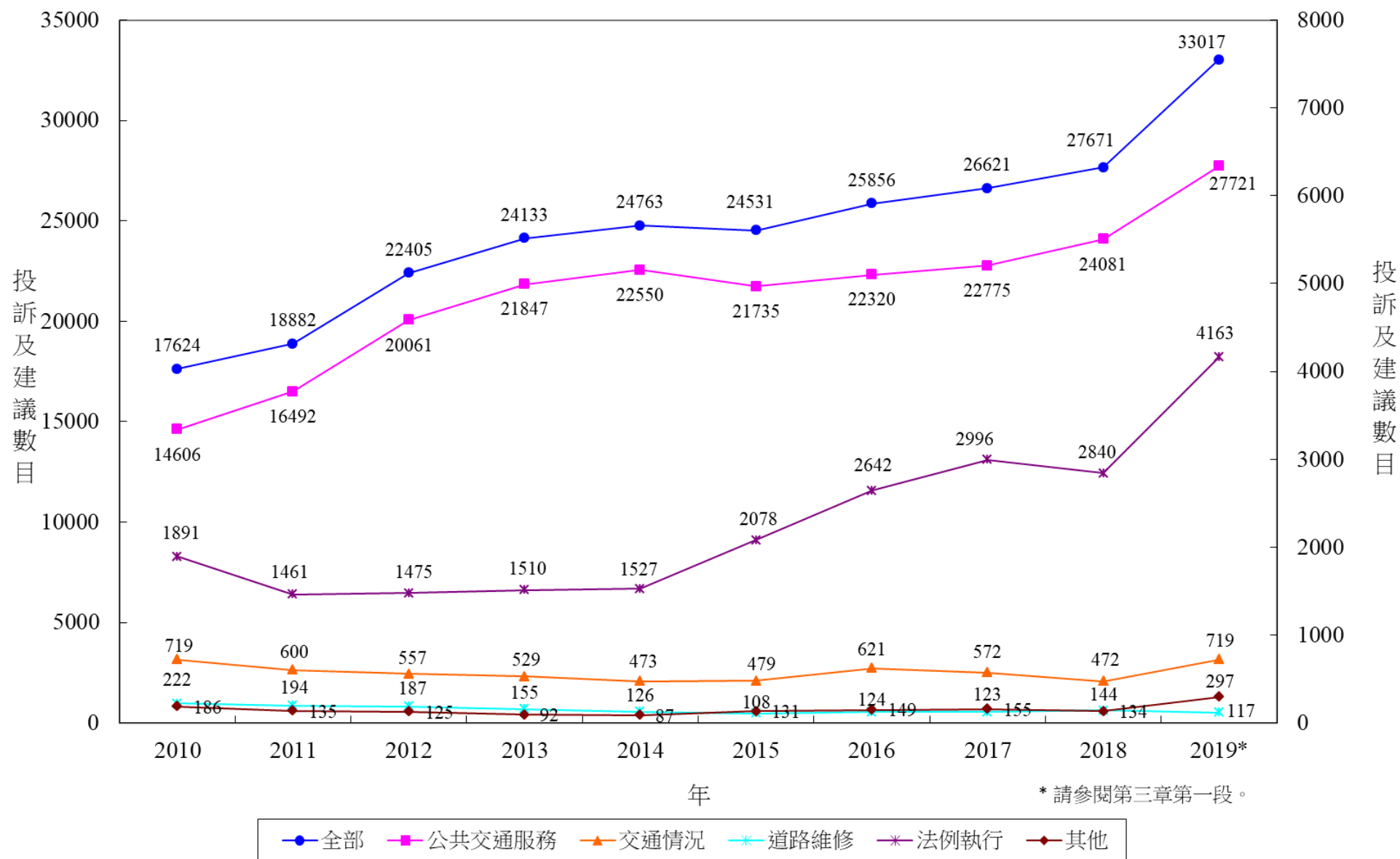


請參閱二零一九年第二號季報。

* 請參閱第一章第二段。

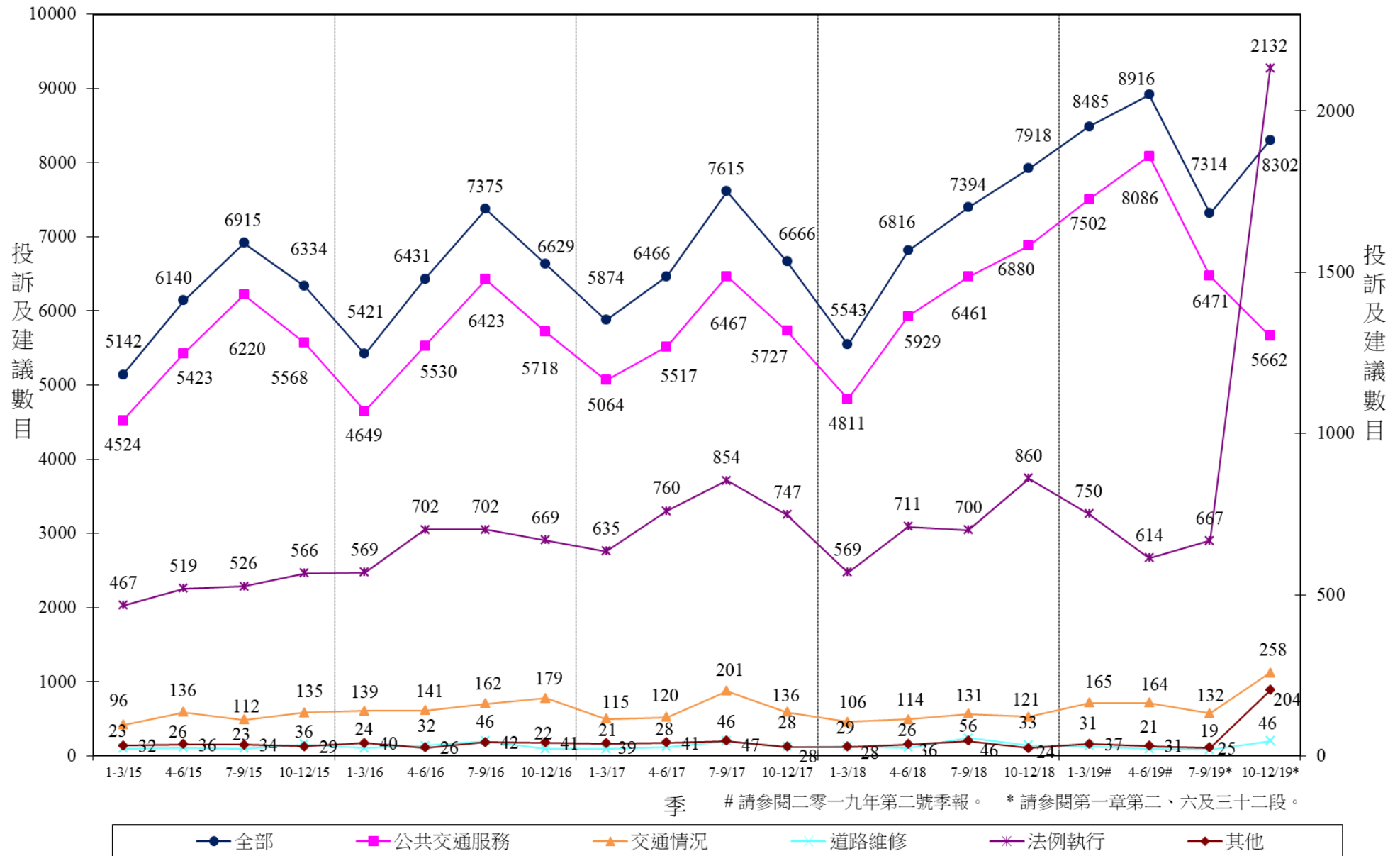
公共交通服務 交通情況 道路維修 法例執行 其他

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一零至二零一九年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一五年一月至二零一九年十二月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一九年十月至十二月)

附件 C(i)

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	19	244	1	-	264
(b) 服務水準	2 038	3 727	49	1 666	7 480
(c) 一般性質	73	109	2	5	189
	2 130	4 080	52	1 671	7 933
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	56	36	-	2	94
(b) 交通管理	15	30	4	-	49
(c) 增設交通標誌及設備	16	13	1	-	30
(d) 泊車設施	6	3	-	-	9
	93	82	5	2	182
III. 道路維修					
(a) 道路情況	8	2	-	-	10
(b) 交通標誌及設備	7	9	-	-	16
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1
	15	12	-	-	27
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	311	31	-	1	343
(b) 其他執法事宜	60	74	3	108	245
	371	105	3	109	588
V. 其他	29	14	-	1	44
合計	2 638	4 293	60	1 783	8 774
	(30%)	(49%)			
	6 931				(100%)
	(79%)				

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一九年十月至十二月)

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	639	1 551	1	12	2 203
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	83	178	4	3	268
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	52	82	2	1	137
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	108	140	5	3	256
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	11	6	1	-	18
龍運巴士公司	41	57	1	-	99
過海隧巴	199	305	6	6	516
非專營巴士服務	15	22	1	2	40
專線小巴	796	505	4	18	1 323
紅色小巴	137	21	4	10	172
的士	22	1 011	19	1 615	2 667
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	13	183	3	-	199
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	3	-	-	5
香港電車有限公司	10	4	-	1	15
新世界第一渡輪服務有限公司	1	6	1	-	8
天星小輪有限公司	-	1	-	-	1
其他渡輪	1	5	-	-	6
合計	2 130 (27%)	4 080 (51%)	52 (1%)	1 671 (21%)	7 933 (100%)
	6 210 (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
(二零一九年十月至十二月)

I. 公共交通服務

- 在平日早上繁忙時間（往觀塘渡輪碼頭方向）及下午繁忙時間（往泥涌方向）增加巴士 X89D 號線的班次，以滿足乘客的需求。
- 在平日早上繁忙時間增加巴士 272S 號線（往香港科學園方向）的班次，以滿足乘客的需求。
- 調整專線小巴 56 及 56A 號線的服務時間和班次，以及開辦羅便臣道至天后地鐵站的新專線小巴 56B 號線，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 彈性延長皇后大道西與東邊街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長博覽道中近博覽道東在平日的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長駱克道近菲林明道在平日的行車綠燈時間，改善交通流量。

九龍區

- 延長偉業街南行線與茶果嶺道交界處交通燈在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長達之路南行線近又一城的欄杆，阻止違例泊車。

新界區

- 在山尾街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻礙巴士駛入公共運輸交匯處。
- 在西樓角路近荃灣公共圖書館實施 24 小時「禁止停車」限制，阻止違例泊車。
- 延長清水灣道近大埔仔村交通燈在周一至周五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
(二零一九年十月至十二月)

附件 E(i)

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				港鐵			天星		其他 渡輪	
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	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	小輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	48	5	2	3	1	5	24	1	49	-	-	-	2	-	3	-	-	143	
(2) 路線	16	1	-	1	-	-	10	-	5	-	-	1	-	-	-	-	1	35	
(3) 服務時間	-	-	-	-	-	-	1	2	16	-	-	-	-	-	-	-	-	19	
(4) 設置車站	9	1	3	-	1	1	5	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	27	
小計	73	7	5	4	2	6	40	6	74	-	-	1	2	-	3	-	1	224	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	303	22	17	39	3	11	117	7	301	-	-	6	2	1	2	-	1	832	
(2) 路線依循情況	10	-	3	1	-	-	4	2	45	-	382	-	-	-	-	-	-	447	
(3) 駕駛行為不當	179	21	11	35	4	7	60	12	215	45	465	1	-	-	-	-	-	1055	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	299	22	12	22	8	19	98	6	275	23	1008	175 [^]	-	1	1	-	2	1971	
(5) 濫收車/船費	7	-	-	2	-	-	-	-	27	4	375*	-	-	-	-	-	-	415	
(6) 清潔	4	-	-	-	-	2	-	2	15	-	8	2	1	-	-	-	-	34	
(7) 車輛/船隻狀況	12	1	-	1	-	1	-	1	8	1	42	3	-	-	-	-	-	70	
(8) 乘客服務及設施	175	12	3	13	6	12	57	11	26	-	1	167	18	-	-	-	2	503	
小計	989	78	46	113	21	52	336	41	912	73	2281	354	21	2	3	-	5	5327	
(C) 一般性質	17	10	2	5	1	2	10	2	26	18	15	2	1	-	-	-	-	111	
今季合計	1079	95	53	122	24	60	386	49	1012	91	2296	357 [#]	24	2	6	-	6	5662	
總數	(1819)								(3448)				(383)			(12)			
上季合計	1343	143	65	115	21	99	422	47	1173	89	2699	232 [#]	8	8	4	1	2	6471	
2018年同季合計	1459	162	71	142	33	82	456	52	1370	85	2851	87	4	13	3	1	9	6880	

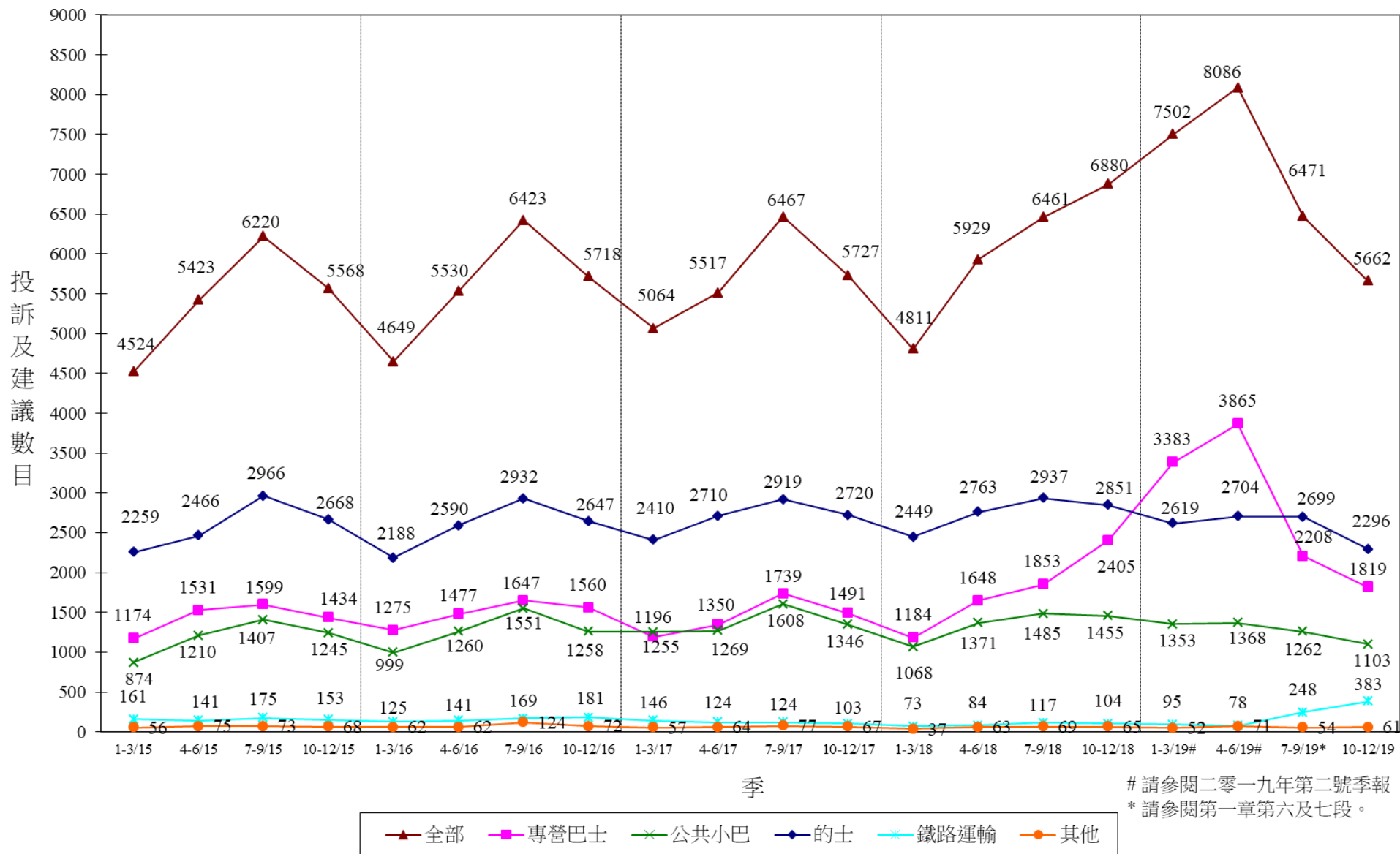
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

[^] 包括涉及港鐵員工的 161 宗投訴。

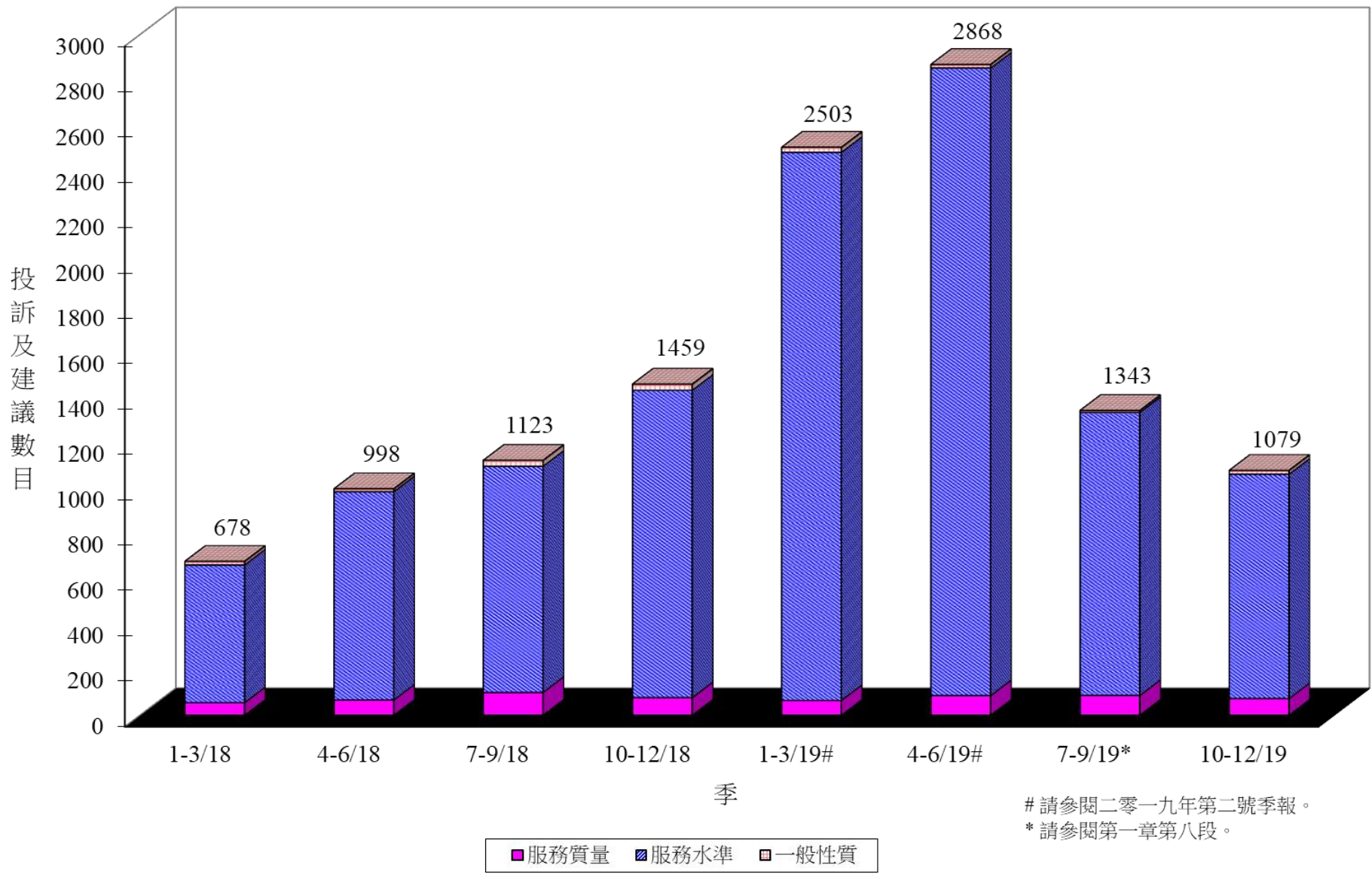
[#] 有 95 宗及 115 宗投訴是關於港鐵服務在二零一九年第三季及第四季期間暫停。

註：有關上季的投訴數字，請參閱第一章第六、七及八段。

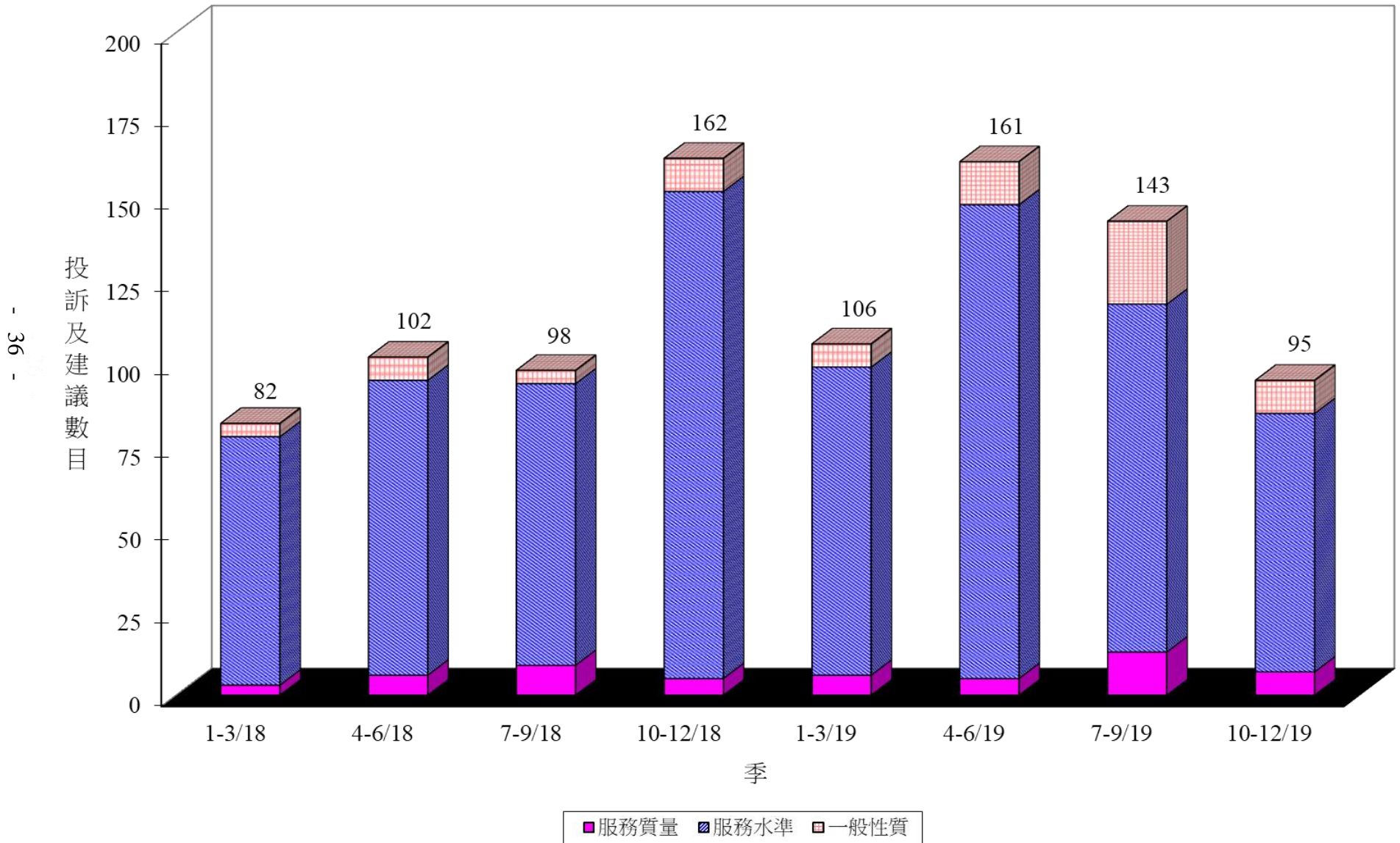
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一五年一月至二零一九年十二月)



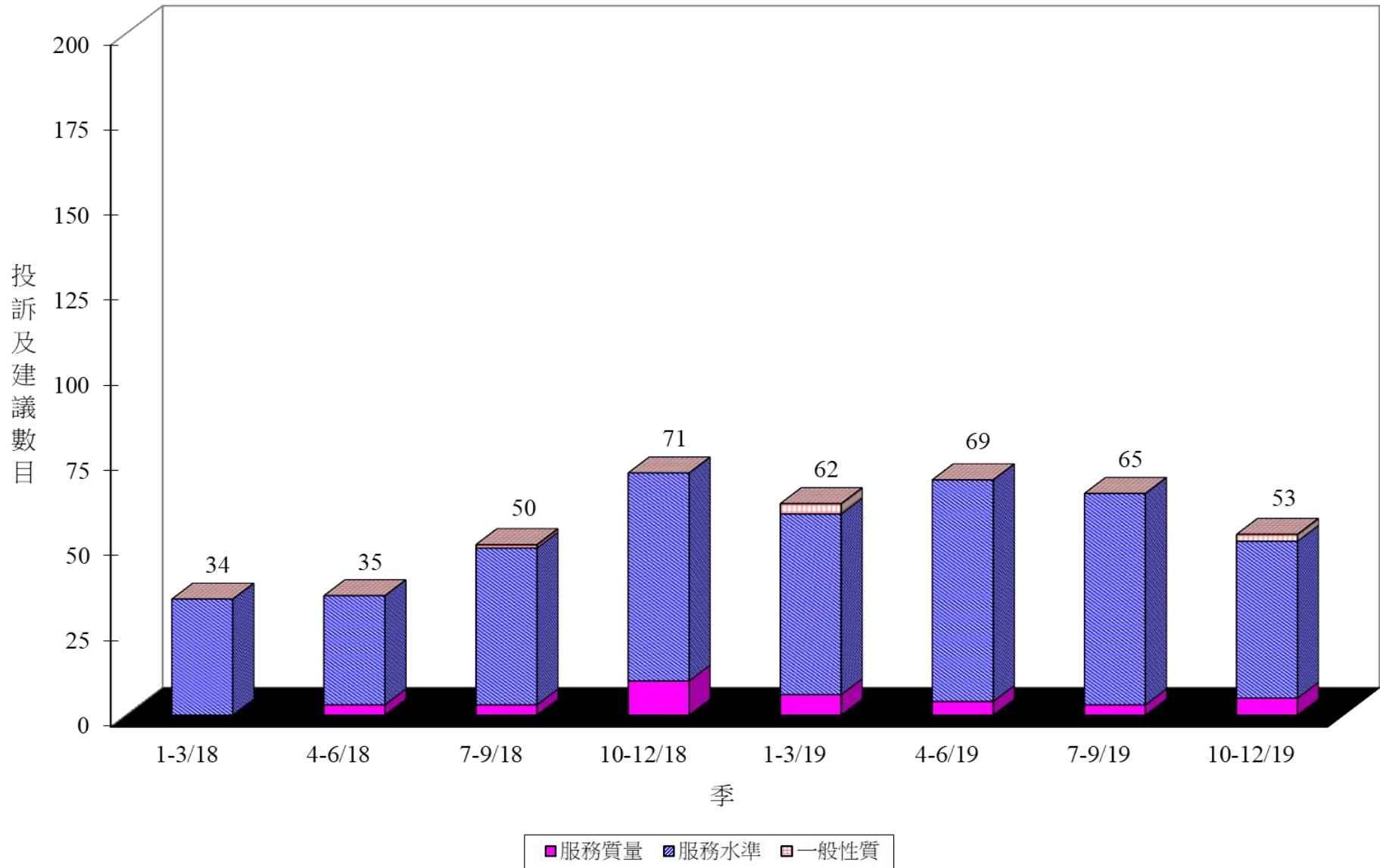
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

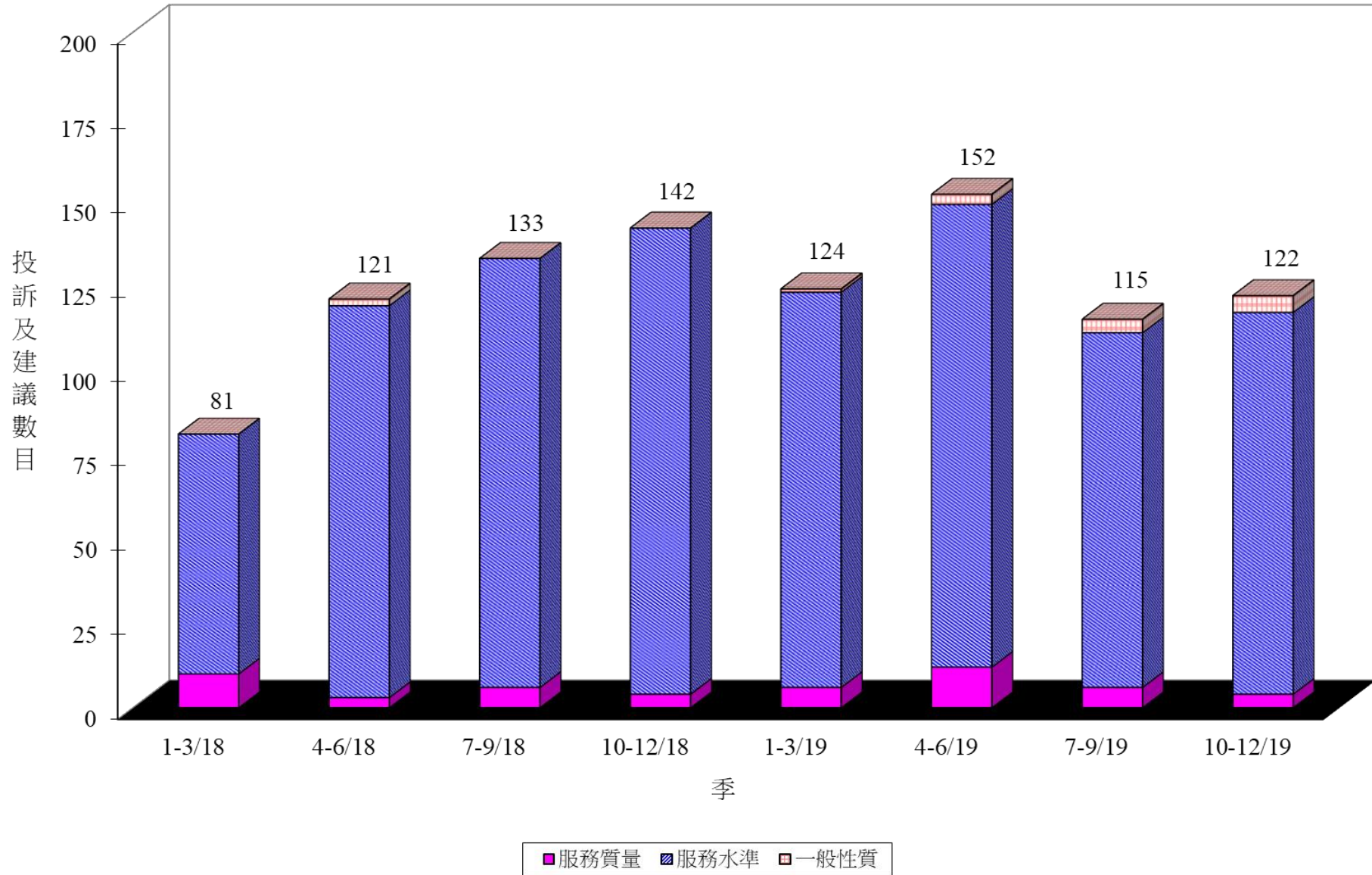


過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

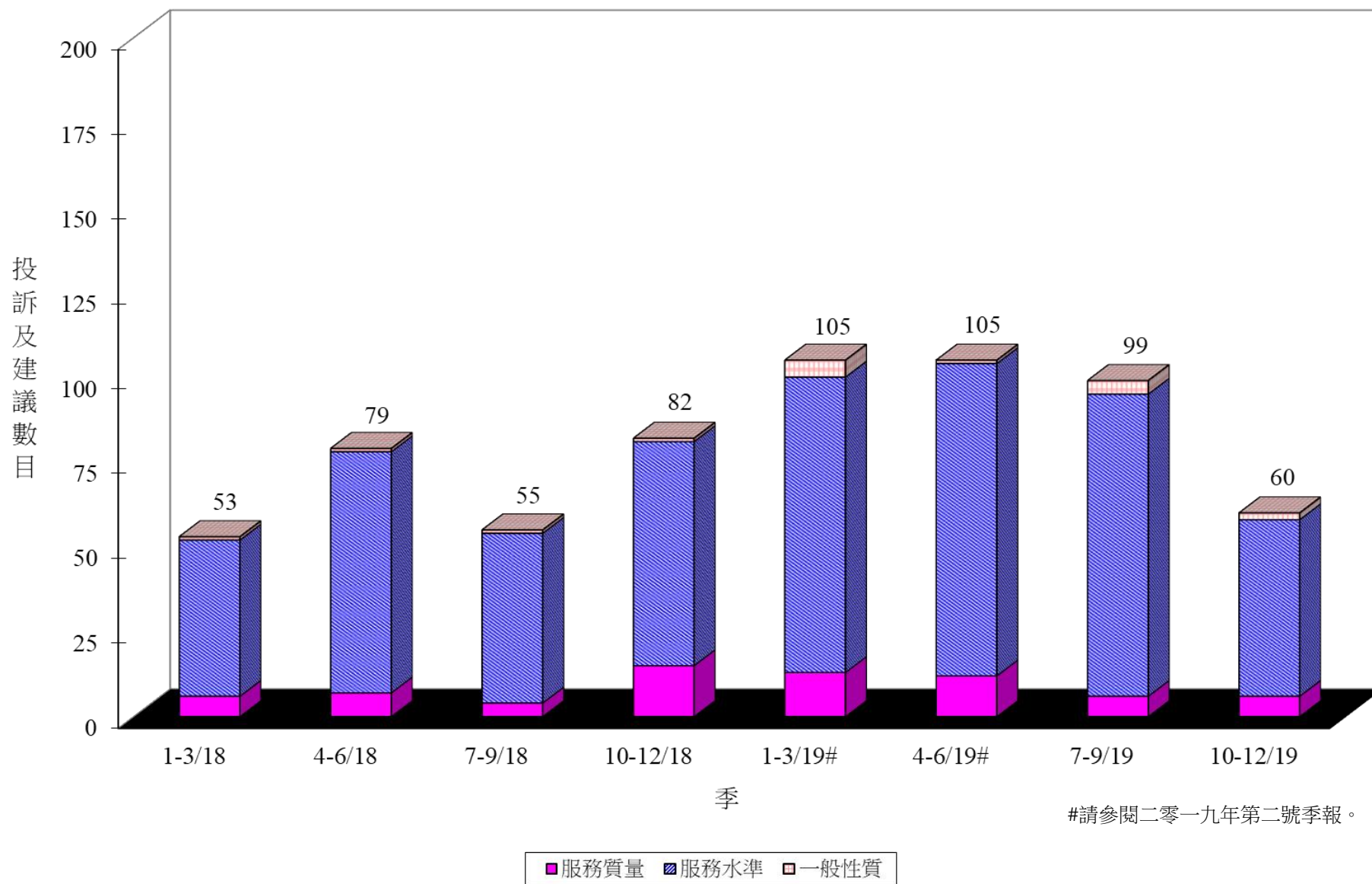


過去八季有關新巴服務的投訴及建議

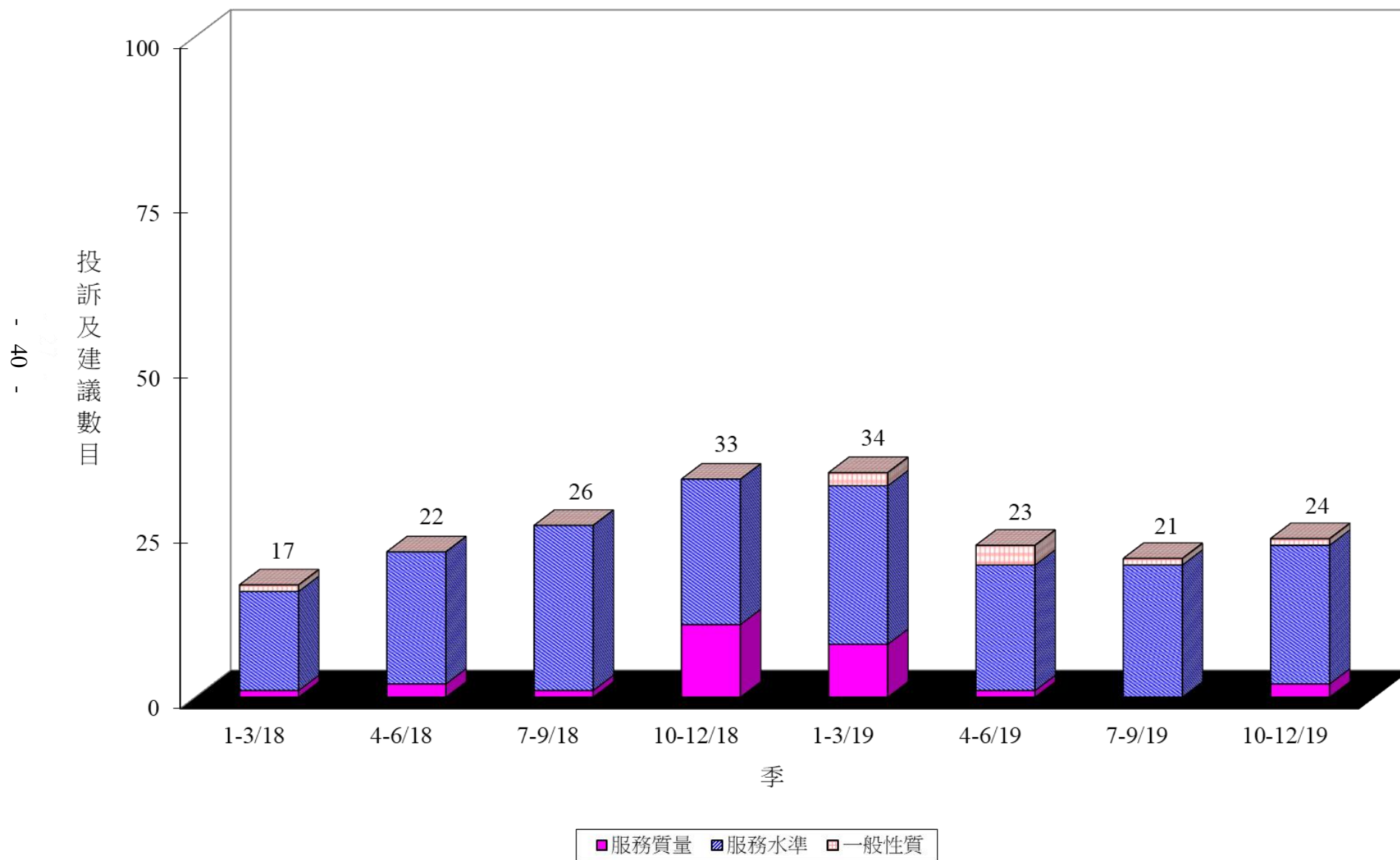
附件 F(iv)



過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議



過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

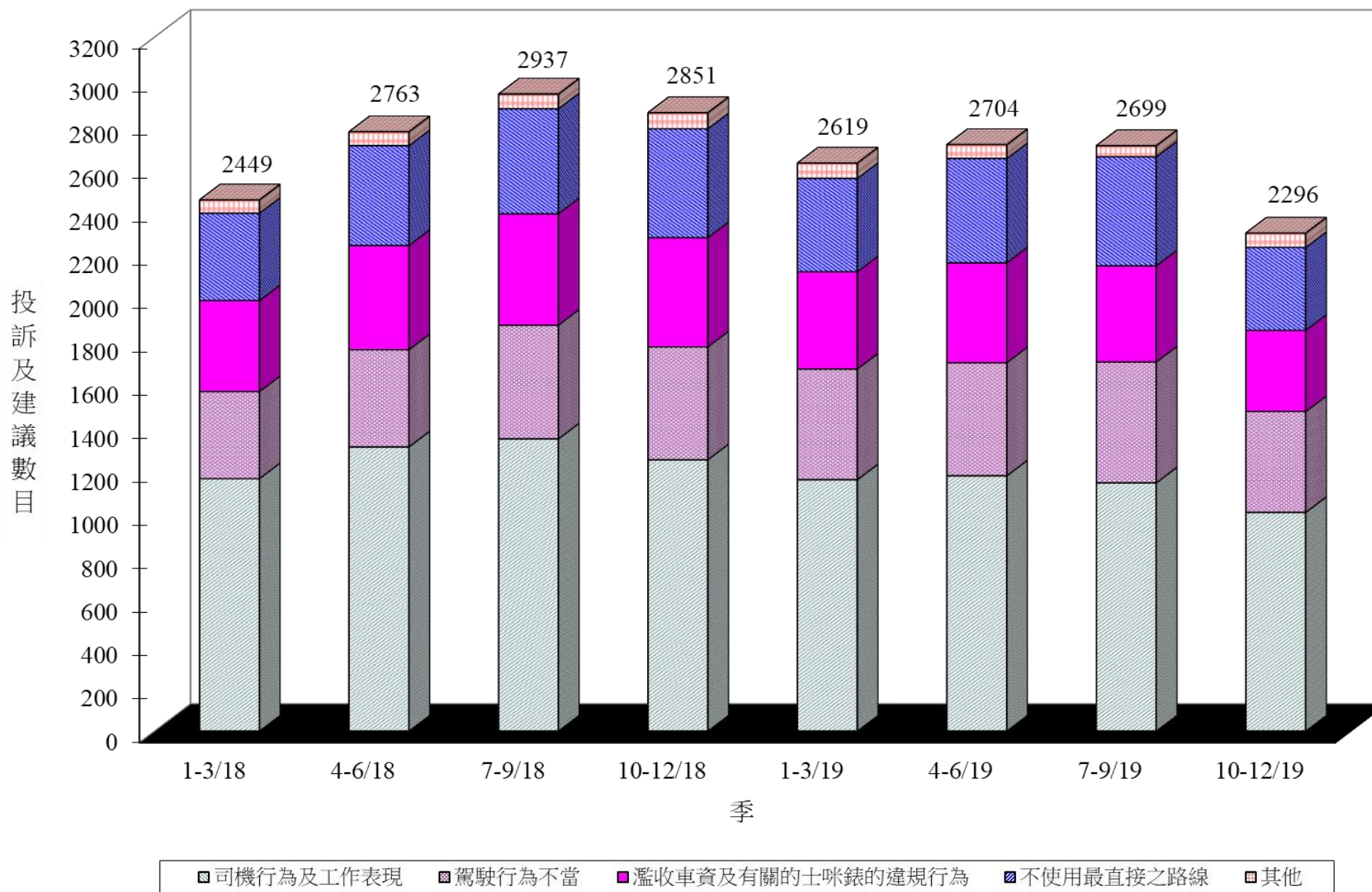


有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零一九年十月至十二月)

<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)	1 079	4.87
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	95	2.93
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	53	5.76
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	122	4.45
新大嶼山巴士(一九七三) 有限公司	24	2.83
龍運巴士公司	60	5.21
過海隧巴 ²⁴	386	7.32
合計	1 819	5.01

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

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>2018 年同季</u> <u>(1.10.18 – 31.12.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.19– 30.9.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.19 – 31.12.19)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	435	415	333
(ii) 拒載	686	584	566
(iii) 兜客	6	10	16
(iv) 拒絕駛達目的地	113	117	75
(v) 未有展示司機證	8	16	18
(vi) 不正確展示司機證	3	2	-
小計	1 251	1 144	1 008
(b) 駕駛行為不當	520	557	465
(c) 濫收車資	451	391	339
(d) 有關的士咪錶的違規行為	53	53	36
(e) 不使用最直接可行之路線	502	503	382
(f) 其他*	74	51	66
合計	2 851	2 699	2 296

* 這些投訴／建議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
(二零一九年十月至十二月)

附件 I(i)

地區	港島				九龍					新界								其他(一般事宜及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
投訴/建議性質																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	9 (8)	5 (5)	6 (6)	5 (5)	32 (25)	6 (5)	13 (12)	14 (11)	13 (12)	4 (4)	6 (6)	18 (15)	15 (13)	9 (9)	8 (8)	6 (5)	6 (6)	- (-)	4 (4)	179 (159)
(b) 交通管理	2	2	39	-	1	-	1	2	2	1	-	3	1	1	2	2	-	1	-	60
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	2	-	-	-	2	4	1	-	-	-	-	-	1	1	2	1	-	15
(d) 泊車設施	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
小計	12	9	47	5	33	6	16	20	16	5	6	23	16	10	11	9	8	2	4	258
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	1	-	8
(b) 交通標誌及設備	-	1	-	-	2	-	2	1	16	-	3	7	5	-	-	-	-	-	1	38
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	-	1	-	-	2	1	3	1	16	1	4	10	5	-	-	-	-	1	1	46
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	36	101	691	11	71	22	51	48	64	32	33	54	69	42	20	28	24	7	490	1894
(b) 其他執法事宜	11	20	11	3	14	12	11	12	22	9	15	18	36	11	11	6	7	4	5	238
小計	47	121	702	14	85	34	62	60	86	41	48	72	105	53	31	34	31	11	495	2132
合計	59	131	749	19	120	41	81	81	118	47	58	105	126	63	42	43	39	14	500	2436

有關交通及道路情況的投訴及建議²⁵
(二零一九年十月至十二月)

附件 I(ii)

地區	港島				九龍					新界								其他(一般事宜 及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
投訴/建議性質																				
交通情況																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	9 (8)	5 (5)	6 (6)	5 (5)	32 (25)	6 (5)	13 (12)	14 (11)	13 (12)	4 (4)	6 (6)	18 (15)	15 (13)	9 (9)	8 (8)	6 (5)	6 (6)	- (-)	4 (4)	179 (159)
(b) 交通管理	2	2	39	-	1	-	1	2	2	1	-	3	1	1	2	2	-	1	-	60
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	2	-	-	-	2	4	1	-	-	-	-	-	1	1	2	1	-	15
(d) 泊車設施	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
小計	12	9	47	5	33	6	16	20	16	5	6	23	16	10	11	9	8	2	4	258
道路維修																				
(a) 道路情況	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	1	-	8
(b) 交通標誌及設備	-	1	-	-	2	-	2	1	16	-	3	7	5	-	-	-	-	-	1	38
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	-	1	-	-	2	1	3	1	16	1	4	10	5	-	-	-	-	1	1	46
法例執行																				
(a) 違例泊車	36	24	24	11	71	22	51	48	56	32	33	54	69	42	20	28	24	7	1	653
(b) 其他執法事宜	11	20	11	3	14	12	11	12	22	9	15	18	36	11	11	6	7	4	5	238
小計	47	44	35	14	85	34	62	60	78	41	48	72	105	53	31	34	31	11	6	891 ²⁵
合計	59	54	82	19	120	41	81	81	110	47	58	105	126	63	42	43	39	14	11	1195

²⁵ 此列表不包括由一位投訴人在此季內提出 1 241 宗投訴。該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

交通投訴組在二零一五至二零一九年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2015	2016	2017	2018	2019
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]	941 [76]
(b) 服務水準	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]
(c) 一般性質	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]
	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]
(b) 交通管理	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]
(c) 增設交通標誌及設備	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]
(d) 泊車設施	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]
	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	63 [2]	79 [3]	69	77	40 [1]
(b) 交通標誌及設備	39 [2]	35	45 [1]	57	72 [1]
(c) 行車道標記	6	10 [1]	9	10	5
	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]
(b) 其他執法事宜	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]
	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]
V. 其他	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]
合計	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]

註：方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

交通投訴組在二零一五至二零一九年間接獲的投訴及建議²⁶

投訴／建議性質	2015	2016	2017	2018	2019
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]	918 [76]
(b) 服務水準	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	22 917 [23]
(c) 一般性質	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]
	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	24 380 ²⁷ [105]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]
(b) 交通管理	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]
(c) 增設交通標誌及設備	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]
(d) 泊車設施	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]
	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	63 [2]	79 [3]	69	77	40 [1]
(b) 交通標誌及設備	39 [2]	35	45 [1]	57	72 [1]
(c) 行車道標記	6	10 [1]	9	10	5
	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	1 941 ²⁸ [4]
(b) 其他執法事宜	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]
	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	2 922 [9]
V. 其他	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]
合計	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	28 435²⁹ [187]

註：方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

²⁶ 此列表內二零一九年的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附件 J(i)。二零一八年及之前並沒有相關統計資料。

²⁷ 不包括由兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件 J(i)。

²⁸ 不包括由一位投訴人提出的 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件 J(i)。

²⁹ 不包括由三位投訴人提出共 4 582 宗投訴，他們各在一季內作出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件 J(i)。

有關專營巴士服務的投訴及建議

巴士公司	2018	2019	增／減
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	4 258 (4.65)	7 793 ³⁰ (8.50) [4 498 (4.91)]	+83.0% (+82.8%) [+5.6% (+5.6%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	444 (3.34)	505 (3.85)	+13.7% (+15.3%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	190 (5.59)	249 (6.48)	+31.1% (+15.9%)
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	477 (4.41)	513 (4.71)	+7.5% (+6.8%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	98 (3.21)	102 (2.89)	+4.1% (-10.0%)
龍運巴士公司	269 (6.48)	369 ³¹ (8.06) [352 (7.68)]	+37.2% (+24.4%) [+30.9% (+18.5%)]
過海隧巴	1 354 (6.25)	1 744 ³² (8.01) [1 715 (7.88)]	+28.8% (+28.2%) [+26.7% (+26.1%)]
合計	7 090 (4.79)	11 275³³(7.55) [7 934 (5.31)]	+59.0% (+57.6%) [+11.9% (+10.9%)]

註： (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴或建議數目。

(2) 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。

³⁰ 在 7 793 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 295 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

³¹ 在 369 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

³² 在 1 744 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 29 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

³³ 在 11 275 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	20	30	+50.0%
(2) 路線	7	-	-100.0%
(3) 服務時間	3	2	-33.3%
(4) 設置車站	4	6	+50.0%
小計	34	38	+11.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	40	55	+37.5%
(2) 路線依循情況	4	6	+50.0%
(3) 駕駛行為不當	34	32	-5.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	30	29	-3.3%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	-	3	-
(7) 車輛狀況	6	7	+16.7%
(8) 乘客服務及設施	20	25	+25.0%
小計	135	158	+17.0%
(C) 一般性質*	16	10	-37.5%
合計	185	206	+11.4%

* 這些投訴主要是有關非專營巴士引致交通阻塞。

有關專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	343	256	-25.4%
(2) 路線	12	11	-8.3%
(3) 服務時間	3	19	+533.3%
(4) 設置車站	22	27	+22.7%
小計	380	313	-17.6%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 325	1 337	+0.9%
(2) 路線依循情況	279	196	-29.7%
(3) 駕駛行為不當	1 028	1 031	+0.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 588	1 452	-8.6%
(5) 濫收車費	109	101	-7.3%
(6) 清潔	59	74	+25.4%
(7) 車輛狀況	70	55	-21.4%
(8) 乘客服務及設施	90	80	-11.1%
小計	4 548	4 326	-4.9%
(C) 一般性質*	106	113	+6.6%
合計	5 034	4 752	-5.6%

* 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>2018</u>	<u>2019</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	173	177	+2.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	97	89	-8.2%
(5) 濫收車費	9	10	+11.1%
(6) 清潔	7	2	-71.4%
(7) 車輛狀況	4	3	-25.0%
(8) 乘客服務及設施	3	3	-
小計	293	284	-3.1%
(C) 一般性質*	52	50	-3.8%
合計	345	334	-3.2%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴服務的班次。

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
<u>的士司機違例行為</u>			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 798	1 619	-10.0%
(ii) 拒載	2 730	2 346	-14.1%
(iii) 兜客	14	38	+171.4%
(iv) 拒絕駛達目的地	491	424	-13.6%
(v) 未有展示司機證	31	54	+74.2%
(vi) 不正確展示司機證	8	7	-12.5%
	5 072	4 488	-11.5%
(b) 駕駛行為不當	1 893	2 053	+8.5%
(c) 濫收車資	1 690	1 550	-8.3%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	229	179	-21.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 849	1 796	-2.9%
	10 733	10 066	-6.2%
<u>其他</u>			
(a) 的士阻塞	175	138	-21.1%
(b) 其他*	92	114	+23.9%
	267	252	-5.6%
合計	11 000	10 318	-6.2%

* 這些投訴主要是有關車輛及車廂的狀況。

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	327	728 ³⁴	+122.6%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	20	47 ³⁴	+135.0%
香港電車有限公司	31	29	-6.5%
合計	378	804	+112.7%

³⁴ 在 775 (728 + 47)宗個案中，有 210 宗是關於港鐵暫停服務(包括輕鐵)和 161 宗是關於一位港鐵員工。

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
新世界第一渡輪服務 有限公司	21	17	-19.0%
天星小輪有限公司	3	2	-33.3%
其他渡輪	25	13	-48.0%
合計	49	32	-34.7%

二零一五至二零一九年間有關交通擠塞的投訴

地區		投訴數目				
		2015	2016	2017	2018	2019
港島	- 東區	18	11	10	11	27
	- 灣仔	13	12	12	17	17
	- 中西區	8	14	16	8	33
	- 南區	23	7	8	13	11
九龍	- 觀塘	11	22	16	10	52
	- 黃大仙	7	9	14	8	14
	- 九龍城	26	25	20	19	28
	- 深水埗	2	13	15	3	25
	- 油尖旺	15	32	21	38	29
新界	- 北區	6	35	17	11	36
	- 大埔	5	7	6	4	11
	- 沙田	9	17	22	15	43
	- 元朗	14	18	8	15	33
	- 屯門	14	19	13	12	23
	- 荃灣	4	9	9	9	16
	- 葵青	9	8	6	13	12
	- 西貢	11	15	10	8	18
	- 離島	6	8	7	5	2
其他	-	2	4	1	5	
合計	201	283	234	220	435	

二零一五至二零一九年間有關違例泊車的投訴

地區		<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
港島	- 東區	126	177	150	115	108
	- 灣仔	94	87	79	90	153(76) ³⁵
	- 中西區	114	91	99	84	754(87) ³⁶
	- 南區	41	40	46	52	36
九龍	- 觀塘	166	208	177	141	188
	- 黃大仙	48	62	60	66	68
	- 九龍城	107	129	161	133	168
	- 深水埗	80	144	176	128	167
	- 油尖旺	162	150	180	147	189(181) ³⁷
新界	- 北區	40	47	56	53	76
	- 大埔	40	60	80	105	102
	- 沙田	97	135	316	131	143
	- 元朗	111	129	102	115	183
	- 屯門	66	117	95	118	104
	- 荃灣	63	97	86	95	70
	- 葵青	58	83	81	59	93
	- 西貢	89	142	81	73	63
	- 離島	7	18	15	8	24
其他		3	3	3	6	493(4) ³⁸
合計		1 512	1 919	2 043	1 719	3 182(1941)³⁹

³⁵ 有一位投訴人在此季內提出 77 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於括號內。

³⁶ 有一位投訴人在此季內提出 667 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於括號內。

³⁷ 有一位投訴人在此季內提出八宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於括號內。

³⁸ 有一位投訴人在此季內提出 489 宗涉及違例泊車(並無提供地點詳情)投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於括號內。

³⁹ 有一位投訴人在此季內提出 1 241 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於括號內。

二零一五至二零一九年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

<u>地區</u>		<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
港島	- 東區	29	51	41	66	48
	- 灣仔	35	75	94	72	60
	- 中西區	27	31	67	90	62
	- 南區	23	27	29	28	28
九龍	- 觀塘	30	44	76	94	61
	- 黃大仙	28	26	40	43	37
	- 九龍城	64	56	64	89	69
	- 深水埗	33	34	54	56	60
	- 油尖旺	72	75	98	107	108
新界	- 北區	16	24	16	20	25
	- 大埔	13	22	33	53	42
	- 沙田	31	47	57	79	74
	- 元朗	48	51	53	76	86
	- 屯門	23	46	55	61	58
	- 荃灣	34	32	75	50	46
	- 葵青	27	25	33	39	40
	- 西貢	13	24	38	46	44
	- 離島	10	14	13	38	18
其他		10	19	17	14	15
	合計	566	723	953	1 121	981

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。

另一方法是填妥適當表格（交通投訴表格及投訴的士表格），然後寄往香港郵政總局信箱 12430 號本組收。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取。

此外，市民亦可寫信向本組提出建議/投訴。本組地址如下：

香港添馬添美道 2 號
政府總部東翼 20 樓
交通投訴組

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.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。