

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二零年一月一日至三月三十一日)

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](http://www.info.gov.hk/tcu)

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

## 目錄

		頁數
第一章	主要投訴及建議事項	3-9
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	13-17
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	18-20
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	21-22
C	投訴及建議的調查結果一覽表	23-24
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	25-26
E	有關公共交通服務的投訴及建議	27-29
F	過去八季有關九巴、城巴（第一類及第二類專營權）、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議	30-37
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	38
H	有關的士服務投訴及建議的分類	39
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	40-41
J	有關違例泊車的投訴及建議	42
K	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	43

## 第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零二零年第一份季報，匯報二零二零年一月一日至三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 4 767 宗<sup>1</sup>投訴及建議，包括 51 宗純粹建議。大約 79%的個案（即 3 787 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，20%（即 965 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 8 302 宗<sup>2</sup>下降 42.6%<sup>1</sup>，與二零一九年同季的 8 485 宗<sup>3</sup>比較，則下降 43.8%<sup>1</sup>。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件A。

3. 交通投訴組過去十年（二零一零年至二零一九年）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)，則顯示自二零一六年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 9 397 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 7 856 宗（83%）證實成立，不成立的有 46 宗（1%），其餘 1 495 宗（16%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附件C。如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零二零年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 653 宗<sup>4</sup>個案的最新進展，當中有 101 名<sup>4</sup>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 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提出這些建議而又有提供聯

---

<sup>1</sup> 在 4 767 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在此季內提出共 420 宗投訴；他們各在此季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 347 宗，與上季的 7 061 宗（見註 2）相比，減幅為 38.4%。與二零一九年同季的 6 928 宗（見註 3）相比，減幅為 37.3%。不包括這些投訴的分類載於附件A(i)(b)。

<sup>2</sup> 在 8 302 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 1 241 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 061 宗。

<sup>3</sup> 在 8 485 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 1 557 宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 928 宗。

<sup>4</sup> 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

絡方法的人士發出謝函。

## 公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 3 622宗<sup>5</sup>，較上季的 5 662 宗比較下降 36.0%<sup>5</sup>，與二零一九年同季的 7 502 宗<sup>6</sup>比較，則下降 51.7%<sup>5</sup>。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件E(i)。自二零一六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 1 749 宗<sup>7</sup>，較上季的 1 819 宗下降 3.8%<sup>7</sup>，與二零一九年同季 3 383 宗<sup>8</sup>比較，則下降 48.3%<sup>7</sup>。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 1 225 宗<sup>9</sup>，上季有 1 079 宗，二零一九年同季則有 2 503 宗<sup>10</sup>。今季的 1 225 宗個案中，涉及服務質量的個案有 188 宗（15.3%），而涉及服務水準的個案則有 1 027 宗（83.8%）。

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 76 宗，上季有 95 宗，二零一九年同季則有 106 宗。今季的 76 宗個案中，涉及服務

---

<sup>5</sup> 在 3 622 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 309 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 3 313 宗，與上季的 5 662 宗和二零一九年同季的 5 945 宗（見註 6）相比，減幅分別為 41.5%和 44.3%。不包括這些投訴的分類載於附件E(i)(b)。

<sup>6</sup> 在 7 502 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 1 557 宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 945 宗。

<sup>7</sup> 在 1 749 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 309 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 1 440 宗，與上季的 1 819 宗和二零一九年同季內的 1 826 宗（見註 8）相比，減幅分別為 20.8%和 21.1%。

<sup>8</sup> 在 3 383 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 1 557 宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 826 宗。

<sup>9</sup> 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 309 宗投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。

<sup>10</sup> 在 2 503 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 1 545 宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

質量的個案有六宗（7.9%），而涉及服務水準的個案則有 64 宗（84.2%）。

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 36 宗，上季有 53 宗，二零一九年同季則有 62 宗。今季的 36 宗個案中，涉及服務質量的個案有三宗（8.3%），而涉及服務水準的個案則有 32 宗（88.9%）。

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 66 宗，上季有 122 宗，二零一九年同季則有 124 宗。今季的 66 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗（15.2%），而涉及服務水準的則有 55 宗（83.3%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 89 宗，上季有 60 宗，二零一九年同季則有 105 宗<sup>11</sup>。今季的 89 宗個案中，涉及服務質量的個案有 15 宗（16.9%），而涉及服務水準的個案則有 73 宗（82.0%）。

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 23 宗，上季有 24 宗，二零一九年同季則有 34 宗。今季的 23 宗個案中，涉及服務水準的則有 20 宗（87.0%）。

14. 今季有關過海隧巴服務<sup>12</sup>的投訴及建議共有 234 宗，上季有 386 宗，二零一九年同季則有 449 宗。今季的 234 宗個案中，涉及服務質量的個案有 27 宗（11.5%），而涉及服務水準的個案則有 201 宗（85.9%）。

15. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、城巴（第二類專營權）、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴過去八個季度的投訴／建議的比較載於附件F。

## **非專營巴士服務**

16. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有

---

<sup>11</sup> 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 12 宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

<sup>12</sup> 過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 20 宗，上季有 49 宗，二零一九年同季則有 47 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 649 宗，較上季下降 41.2%，與二零一九年同季比較，則下降 52.0%。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 90.3%（即 586 宗）。上季及二零一九年同季收到的個案數目分別為 1 012 宗及 1 271 宗。今季的 586 宗個案中，涉及服務質量的個案有 36 宗（6.1%），而涉及服務水準的個案則有 526 宗（89.8%）。

19. 其餘 9.7%的個案（即 63 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議。上季及二零一九年同季收到的個案數目分別為 91 宗及 82 宗。

## 的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 118 宗，較上季下降 51.3%，與二零一九年同季比較，則下降 57.3%。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 1 118 宗個案中，涉及<sup>1</sup>的士司機違規行為的個案有 1 074 宗（96.1%），上季則有 2 230 宗（97.1%）。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 176 宗（16.4%）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 411 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	46 (44)	11 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	238 (364)	58 (65)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	127 (149)	31 (27)
	<u><b>411 (577)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，89%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 44 宗個案中，有 39 位的士司機被法庭<sup>13</sup>裁定違例駕駛。12 位的士司機因拒載而被罰款 800 元至 4,000 元，當中一位的士司機被罰款 3,000 元及吊銷駕駛執照三個月。另外五個個案的的士司機因不小心及危險駕駛而被罰款 800 元至 2,000 元。

### 鐵路服務

24. 季內，共有 74 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 383 宗，二零一九年同季則有 95 宗。今季 74 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 71 宗。

### 渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 12 宗，上季共有 12 宗，二零一九年同季則有五宗。

### 交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 115 宗，上季有 179 宗，二零一九年同季則有 77 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

<sup>13</sup> 截至 2020 年 5 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

	<u>投訴數目</u>
港島	14 (25)
九龍	55 (78)
新界	46 (72)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (4)
<b>總數</b>	<b><u>115 (179)</u></b>

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為觀塘（20宗）及深水埗（15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)。

28. 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。

29. 今季共接獲 15 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 14 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 60 宗及 15 項，二零一九年同季的數目則分別為 60 宗及 19 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 23 宗，上季的數目為 46 宗，二零一九年同季的數目是 31 宗。今季的 23 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔五宗，而涉及交通標誌及設備的則有 16 宗。

32. 涉及較多有關於道路維修的投訴的地區為油尖旺（四宗）及九龍城（三宗）。



## 法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 941 宗<sup>14</sup>，與上季的 2 132 宗<sup>15</sup>比較，下降 55.9%<sup>14</sup>，與二零一九年同季的 750 宗比較，則上升 25.5%<sup>14</sup>。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（790 宗<sup>16</sup>），突然切線／超車時越過路面實線（43 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（28 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)。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括中西區（133 宗<sup>17</sup>）、觀塘（101 宗）、深水埗（64 宗）及沙田（60 宗）。

---

<sup>14</sup> 在 941 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 111 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 830 宗，與上季的 891 宗（見註 15）相比，減幅為 6.8%。與 2019 年同季的 750 宗相比，增幅為 10.7%。不包括這些投訴的分類載於附件I(ii)。

<sup>15</sup> 在 2 132 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 1 241 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 891 宗。

<sup>16</sup> 在 790 宗投訴中，有一位投訴人在此季內提出 111 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 679 宗。

<sup>17</sup> 在 133 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 110 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 23 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

在二零二零年三月十二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) 有關車輛阻礙巴士站及小巴士站的投訴及建議；
  - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
  - (c) 二零一九年內接獲的投訴及建議概況；以及
  - (d) 交通投訴組二零一九年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零一九年內接獲的投訴及建議概況；以及
  - (b) 交通投訴組二零一九年第四號季報。

### 有關青衣長安公共運輸總站無障礙通道設施的投訴

3. 一名市民就青衣長安公共運輸總站的無障礙通道設施作出投訴。他指出雖然該公共運輸總站的行人路及部分巴士候車平台設有下斜路緣，但鄰近的士站的一個巴士候車平台卻沒有下斜路緣。有關安排對輪椅使用者來說不方便，並對他們構成危險。他建議房屋署檢討該公共運輸總站的設計，或提供足夠及清晰的標誌，方便市民。

4. 有關個案已轉交房屋署檢視。該署表示，該公共運輸總站內有一條無障礙通道，可供輪椅使用者前往的士站。儘管如此，為加強公眾對該公共運輸總站的無障礙通道設施的認知，房屋署已在站內當眼位置加設固定標誌。

5. 上述資料已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

## 有關觀塘開源道交通擠塞的投訴

6. 一名市民投訴觀塘開源道經常交通擠塞，要求相關部門制訂措施紓緩有關問題。他並建議把開源道劃為巴士專用路段，以禁止其他車輛使用該段道路。

7. 運輸署獲邀研究有關個案。該署表示，開源道為觀塘商貿區內的主要道路，因此在繁忙時間的行車速度會較慢。運輸署已進行實地視察，觀察到開源道的違例泊車活動令該處的行車線數目減少，由觀塘道迴旋處駛出的車輛因而難以轉入開源道，導致觀塘道交通擠塞。

8. 根據《道路交通條例》，在非指定泊車位／泊車處停泊車輛均屬違法（不論是否在不准停車限制區的時間及範圍內）。運輸署已加強與警方溝通，警方亦會加強執法行動，打擊開源道的違例泊車活動。

9. 至於投訴人建議把開源道劃為巴士專用路段，運輸署表示，由觀塘道駛入觀塘商貿區的車輛主要經（1）開源道轉右至巧明街，（2）開源道及偉業街迴旋處駛入偉業街，以及（3）創紀之城六期駛入巧明街。因此，有關建議會減低開源道的分流作用，對觀塘道等鄰近道路的交通流量造成不良影響。因此，運輸署沒有計劃調整相關交通管理措施。

10. 此外，建造六號幹線（包括將軍澳－藍田隧道、中九龍幹線及 T2 主幹路），將有助分流東九龍道路網絡的交通，紓緩區內的交通擠塞情況。

11. 運輸署的回覆已轉告有關市民。

## 有關元朗紅棉圍紅色小巴運作的事宜

12. 一名市民關注到元朗紅棉圍紅色小巴的運作事宜。他投訴紅色小巴司機的不當駕駛行為，包括不當落客、停泊和操作紅色小巴，對道路使用者構成危險。他並建議把有關紅色小巴站搬至壽富街或鳳翔路的小巴總站，以減少紅色小巴佔用紅棉圍的咪錶泊車位。

13. 交通投訴組已通知警方有關紅色小巴的不當駕駛行為，以便採取所需的執法行動，並邀請運輸署跟進有關個案。警方回覆指，他

們已備悉該宗投訴，並會繼續跟進有關個案。運輸署表示，他們已致函紅色小巴商會，要求該商會提醒紅色小巴司機遵守交通規例及道路標誌，以免對道路使用者構成危險。

14. 有關搬遷紅棉圍紅色小巴士的建議，運輸署表示，現時由專線小巴使用的壽富街及鳳翔路小巴總站並無足夠空間容納紅色小巴。

15. 運輸署表示，紅棉圍的咪錶泊車位是擬供所有車輛（中型及重型貨車、巴士、電單車及單車除外）使用。因此，小巴可使用該處的泊車位。儘管如此，運輸署已致函紅色小巴商會，要求該商會提醒司機按照適用於有關泊車位的規定繳付泊車費。運輸署亦已把上述情況轉介警方，以便採取跟進行動。

### 第三章 專題文章

#### 有關違例泊車的投訴及建議

##### 投訴統計數字

過去五年有關違例泊車的投訴的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴數目</u>	<u>增／減</u>
2015	1 512	-
2016	1 919	+407 (+26.9%)
2017	2 043	+124 (+6.5%)
2018	1 719	-324 (-15.9%)
2019	3 182 <sup>18</sup>	+1 463(+85.1%) <sup>18</sup>
2020	790 <sup>19</sup>	-

(截至2020年3月31日)

2. 在二零一九年，有關違例泊車的投訴有 3 182 宗<sup>18</sup>，與二零一八年的 1 719 宗相比，增幅為 85.1%<sup>18</sup>。在二零二零年一月至三月期間，本組接獲 790 宗<sup>19</sup>有關違例泊車的投訴，與二零一九年同季接獲的 474 宗相比，增幅為 66.7%<sup>19</sup>。二零一九年及二零二零年首季按車輛類別劃分的分項數字如下：

---

<sup>18</sup> 在 3 182 宗投訴中，有一位投訴人在一季內提出 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%。二零一八年及以前並無相關統計數字。

<sup>19</sup> 在 790 宗投訴中，有一位投訴人在一季內提出 111 宗投訴，該投訴人在一季內作出超過 100 宗投訴。不包括這些個案的投訴數目為 679 宗，與二零一九年同季的 474 宗相比，增幅為 43.2%。二零一八年及以前並無相關統計數字。

<u>車輛類別</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2019年 1月至3月</u>	<u>2020年 1月至3月</u>	
私家車	103	166	+61.2%
貨車	34	26	-23.5%
旅遊巴	20	4	-80.0%
客貨車	2	3	+50.0%
貨櫃車輛	3	1	-66.7%
其他車輛*	312	590	+89.1%
<b>合計</b>	<b>474</b>	<b>790<sup>19</sup></b>	<b>+66.7%<sup>19</sup></b>

\* 這些投訴所涉及的個案，投訴人並無說明所涉及的車輛類別，或對多於一種類別的車輛作出投訴。

3. 在二零二零年首季接獲的790宗<sup>19</sup>投訴中，有690宗<sup>20</sup>涉及在行車線違例泊車，與二零一九年同季的384宗相比，增幅為79.7%<sup>20</sup>。現把投訴人提出涉及在行車線違例泊車的主要事宜概述如下：

- (a) 違例泊車減少車輛可用的行車線數目，因而造成擠塞。車輛有時會因違泊車輛阻塞交通而被迫跨越對面行車線行駛；
- (b) 違例停泊在路旁的車輛阻礙行人及駕駛人士的視線，對道路使用者構成安全問題；
- (c) 違例停泊的貨車及其他重型車輛經常阻塞交通，導致擠塞；
- (d) 停車場（例如沙田秦石邨停車場）的出入口等經常有車輛違例停泊；
- (e) 路旁泊車位被違例佔用（例如佔用指定供另一種車輛使用的泊車位和長時間佔用泊車位）；

<sup>20</sup> 在 690 宗投訴及建議中，有一位投訴人在一季內提出 111 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 579 宗，與二零一九年同季的 384 宗相比，增幅為 50.8%。

(f) 雙行或三行泊車（例如皇后大道中、青山公路及東涌港鐵站）；以及

(g) 車輛通宵違例停泊（例如荃灣及元朗）。

4. 在二零二零年一月至三月期間，在690宗<sup>20</sup>涉及在行車線違例泊車的投訴中，有155宗對巴士站及小巴站（巴士站）造成阻塞，與二零一九年同季接獲的122宗相比，增幅為27.0%。乘客指出，違例停泊的車輛經常阻礙巴士及小巴在車站上落乘客，以致乘客被迫在行車線中間上落車，而輪椅使用者有時更無法安全上落車。巴士及小巴有時會繞過被阻塞的巴士站而沒有接載乘客。

5. 在二零二零年首季，有關在行人路上違例泊車的投訴有69宗，與二零一九年同季的47宗相比，增幅為46.8%。投訴人關切到道路安全問題，指出當行人路被車輛佔用時，行人（包括兒童及長者）須走到行車道上。另一方面，一些司機投訴停泊在行人路上的大型車輛阻礙他們的視線。

6. 在二零二零年一月至三月期間接獲較多投訴的地區為：

地區	投訴數目		增／減
	2019年 1月至3月	2020年 1月至3月	
中西區	25	133 <sup>21</sup>	+432.0% <sup>21</sup>
觀塘	39	101	+159.0%
深水埗	50	64	+28.0%
沙田	35	60	+71.4%

按地區劃分的分項數字載於附件J。

7. 儘管幾乎所有投訴人均要求加強執法行動打擊違例泊車，但是有一些投訴人要求實施措施，以紓緩違例泊車問題。一些投訴人建議拖走違例停泊的車輛，或在行人路上加設欄杆，以阻止違例泊車。

<sup>21</sup> 在 133 宗投訴中，有一位投訴人在一季內提出 110 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 23 宗，與二零一九年同季的 25 宗相比，減幅為 8.0%。

## 改善情況的措施

8. 政府非常關注違例泊車的情況。就此，警方會按照「二零二零年重點交通執法項目」採取針對違例泊車的執法行動，目標是拯救生命、令交通暢順和回應社會的關注。

9. 警方會繼續嚴厲執法，在重點執法地點，包括交通意外黑點和交通擠塞嚴重的路段發出告票。警方會不時在全港或地區層面進行打擊違例泊車行動，在沒有預先警告下發出定額罰款通知書，嚴重阻塞交通或危及其他道路使用者的車輛更會被拖走。被拖車輛的車主須前往警察車輛扣留中心繳付拖車費和存放費，才可領回車輛。

10. 各分區警署會因應所屬地區獨有的交通管制特性調配資源，包括繁忙時段、交通黑點及其他因素（包括學生活動、涉及上落客貨的商業活動及其他會影響車流的特別活動）。投訴人應即時向相關警署作出投訴（致電報案室），以便警方可把資源調配到相關地方，從而更好地應對有關情況。在二零二零年一月至三月期間，警方就全港的違例泊車行為發出合共520 326張定額罰款通知書。

11. 部分關乎執法事宜的個案亦已轉交運輸署跟進，以便該署研究是否有需要推出合適的交通管理措施改善有關情況，例如在一些因上落貨活動而出現道路安全或車流問題的地點，設立不准停車限制區；與地政總署聯繫，把短期租約用地用作泊車處；在情況許可下提供電單車泊位；以及在工業區設立特定夜間貨車及／或旅遊巴路邊泊位等。

12. 除了警方加強執法外，運輸署亦會實施多項措施，以回應全港的泊車需求。政府提供泊車位的政策，是優先考慮商用車輛的泊車需求，並在整體發展容許的情況下，提供適量的私家車泊車位，但不希望誘使慣常乘搭公共交通工具的市民轉用私家車，以免加劇路面交通的負荷。一般而言，泊位應盡量設於大廈內及街道以外，以善用路面空間供路面交通和路旁活動，以及改善道路環境。運輸署會研究區



內整體的泊車位供求情況，如現有設施不足，則會在合適地點提供路旁泊車位<sup>22</sup>。

13. 此外，運輸署一直積極實施一系列短期和中長期措施，增加泊車位的供應。有關措施包括但不限於以下各項：

- (a) 在合適的路旁地點為商用車輛劃設夜間泊車位；
- (b) 鼓勵學校容許校巴在放學後停泊於校舍內；
- (c) 要求發展商在切實可行的範圍內，在新發展項目中提供《香港規劃標準與準則》所訂現有泊車設施標準範圍內較高數量的泊車位；
- (d) 檢視《香港規劃標準與準則》內的商用車輛泊車位及上落客貨設施的相關標準，以及有關提供私家車泊車位的準則，以期更新有關規定，從而增加在未來的房屋發展項目中的泊車位數量；
- (e) 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；以及
- (f) 繼續推展智能泊車系統先導研究，以物色先導項目選址，並評估在香港應用不同類型智能泊車系統的可行性及適用性。

14. 運輸署會繼續協調、監察和檢討所有與泊車有關的改善措施的推行情況。

15. 交通投訴組會繼續密切監察並與相關部門跟進有關違例泊車的投訴。

---

<sup>22</sup> 運輸署現正檢討收費低的路旁收費錶泊車位收費及位於核心商業區的路旁收費錶泊車位的最長泊車時間，以加快泊車位的流轉。就此，運輸署已在2020年第一季就有關收費錶泊車位的擬議調整開始諮詢相關收費錶泊車位所在分區的當區持份者及區議員，並會在充分考慮收集所得的意見後逐步作出擬議的延長時段安排。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 <sup>(1)(2)</sup>	2019 年同季 (1.1.19 - 31.3.19)	上季 (1.10.19 - 31.12.19)	今季 (1.1.20 - 31.3.20)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	235 [22]	224 [17]	299 [26]
(b) 服務水準	7 100 [5]	5 327 [7]	3 207 [4]
(c) 一般性質	167 [3]	111	116 [7]
	<b>7 502<sup>(3)</sup> [30] (88%)</b>	<b>5 662 [24] (68%)</b>	<b>3 622<sup>(3)</sup> [37] (76%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	77 [2]	179 [3]	115 [3]
(b) 交通管理	60 [17]	60 [3]	15 [5]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [5]	15 [7]	14 [5]
(d) 泊車設施	9 [3]	4	4
	<b>165 [27] (2%)</b>	<b>258 [13] (3%)</b>	<b>148 [13] (3%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	12	8 [1]	5
(b) 交通標誌及設備	16	38	16
(c) 行車道標記	3	-	2
	<b>31 (1%)</b>	<b>46 [1] (1%)</b>	<b>23 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	474 [1]	1 894	790
(b) 其他執法事宜	276 [3]	238 [1]	151 [1]
	<b>750 [4] (8%)</b>	<b>2 132<sup>(3)</sup> [1] (26%)</b>	<b>941<sup>(3)</sup> [1] (19%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>37 (1%)</b>	<b>204 [1] (2%)</b>	<b>33 (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>8 485<sup>(3)</sup> [61] (100%)</b>	<b>8 302<sup>(3)</sup> [40] (100%)</b>	<b>4 767<sup>(3)</sup> [51] (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。  
(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。  
(3) 請參閱第一章第二、六段及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質 <sup>(2) (3)</sup>	2019 年同季 (1.1.19 - 31.3.19) <sup>(4)</sup>	上季 (1.10.19 - 31.12.19) <sup>(5)</sup>	今季 (1.1.20 - 31.3.20) <sup>(6)</sup>
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	226 [22]	224 [17]	218 [26]
(b) 服務水準	5 552 [5]	5 327 [7]	2 979 [4]
(c) 一般性質	167 [3]	111	116 [7]
	<b>5 945<sup>(4)</sup> [30] (86%)</b>	<b>5 662 [24] (80%)</b>	<b>3 313<sup>(7)</sup> [37] (76%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	77 [2]	179 [3]	115 [3]
(b) 交通管理	60 [17]	60 [3]	15 [5]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [5]	15 [7]	14 [5]
(d) 泊車設施	9 [3]	4	4
	<b>165 [27] (1%)</b>	<b>258 [13] (4%)</b>	<b>148 [13] (3%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	12	8 [1]	5
(b) 交通標誌及設備	16	38	16
(c) 行車道標記	3	-	2
	<b>31 (1%)</b>	<b>46 [1] (1%)</b>	<b>23 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	474 [1]	653	679
(b) 其他執法事宜	276 [3]	238 [1]	151 [1]
	<b>750 [4] (10%)</b>	<b>891<sup>(5)</sup> [1] (12%)</b>	<b>830<sup>(8)</sup> [1] (19%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>37 (1%)</b>	<b>204 [1] (3%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>6 928<sup>(4)</sup> [61] (100%)</b>	<b>7 061<sup>(5)</sup> [40] (100%)</b>	<b>4 347<sup>(6)</sup> [51] (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。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。

(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) 不包括由一位投訴人在二零一九年同季內提出的1 557宗個案，該投訴人在二零一九年同季內提出超過100宗投訴。

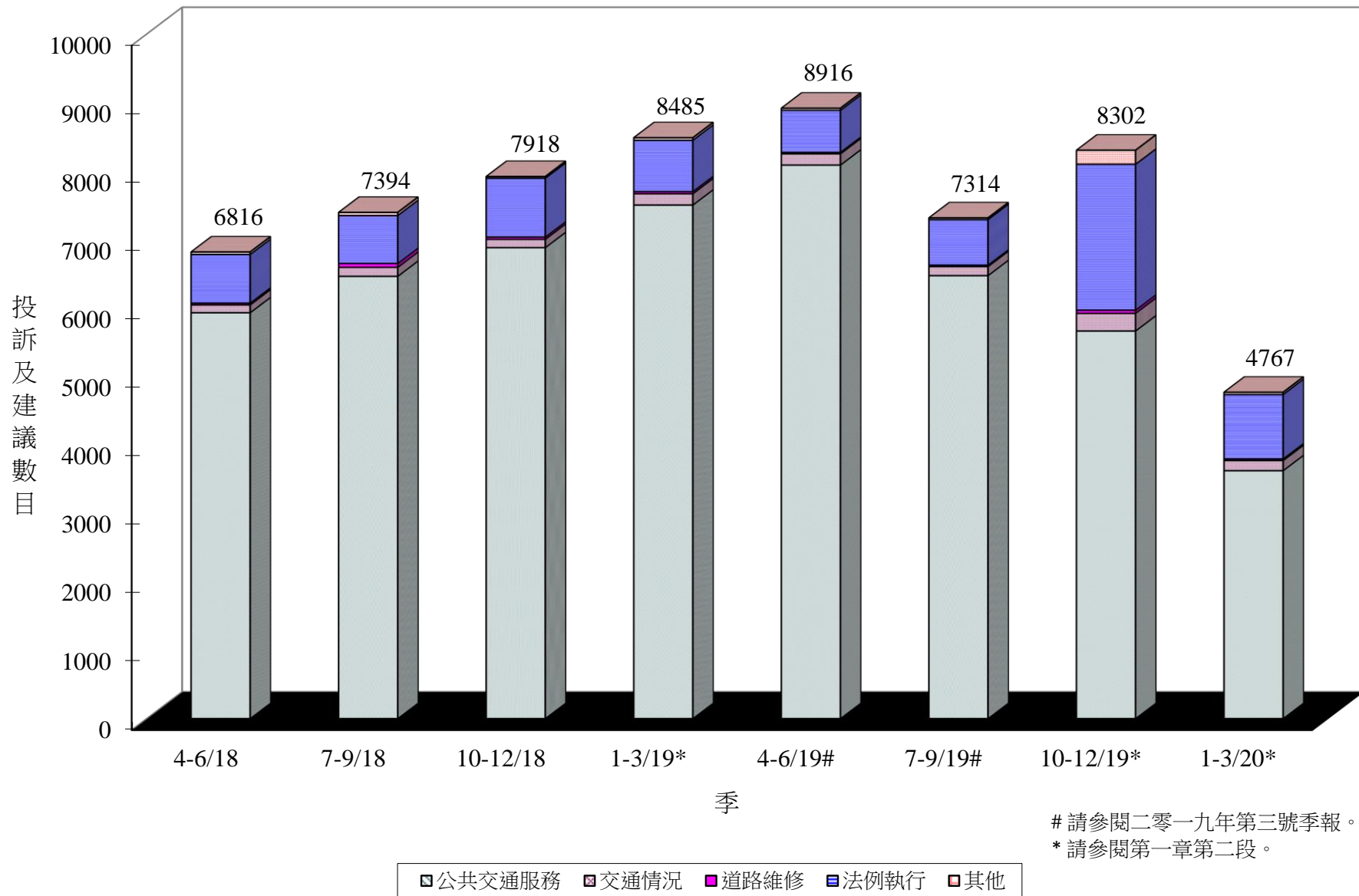
(5) 不包括由一位投訴人在上季內提出的1 241宗個案，該投訴人在上季內提出超過100宗投訴。

(6) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共420宗的個案，他們各在此季內提出超過100宗投訴。

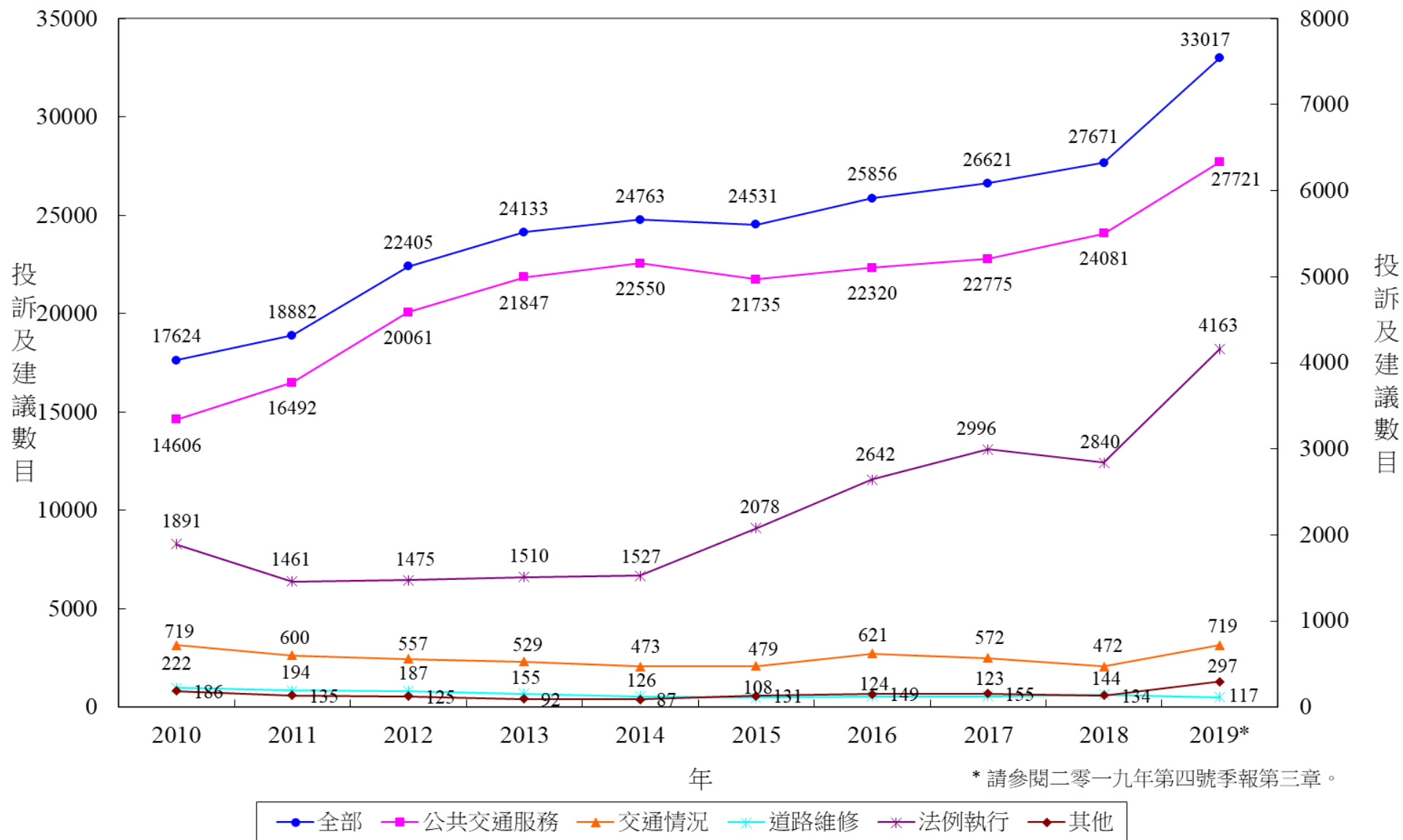
(7) 不包括由一位投訴人在此季內提出的309宗個案，該投訴人在此季內提出超過100宗投訴。

(8) 不包括由一位投訴人在此季內提出的111宗個案，該投訴人在此季內提出超過100宗投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

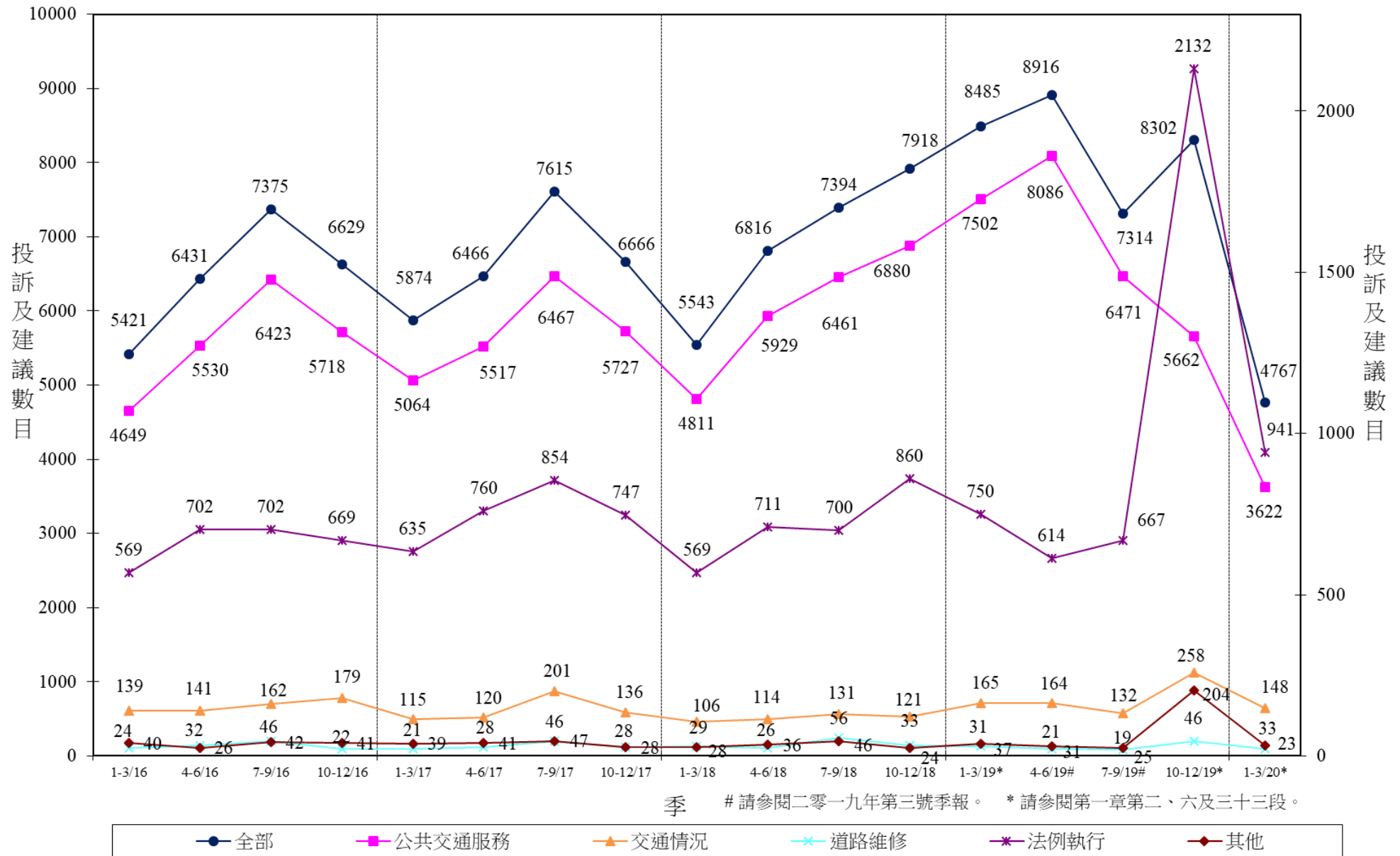


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一零至二零一九年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一六年一月至二零二零年三月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表  
(二零二零年一月至三月)

附件 C(i)

調查結果 投訴/建議性質	A1	A2	B	C	合計
	<b>I. 公共交通服務</b>				
(a) 服務質量	40	255	1	1	297
(b) 服務水準	2 071	2 575	33	1 361	6 040
(c) 一般性質	74	75	4	2	155
	<b>2 185</b>	<b>2 905</b>	<b>38</b>	<b>1 364</b>	<b>6 492</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	116	99	2	1	218
(b) 交通管理	14	59	2	-	75
(c) 增設交通標誌及設備	5	10	1	-	16
(d) 泊車設施	1	2	-	-	3
	<b>136</b>	<b>170</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>312</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	16	6	-	-	22
(b) 交通標誌及設備	29	8	-	-	37
(c) 行車道標記	-	2	-	-	2
	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>61</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	1 471	587	-	1	2 059
(b) 其他執法事宜	60	104	2	129	295
	<b>1 531</b>	<b>691</b>	<b>2</b>	<b>130</b>	<b>2 354</b>
<b>V. 其他</b>	<b>99</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>178</b>
合計	<b>3 996</b> (42%)	<b>3 860</b> (41%)	<b>46</b> (1%)	<b>1 495</b> (16%)	<b>9 397</b> (100%)
	<b>7 856</b> (83%)				

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  
(二零二零年一月至三月)

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	688	716	2	16	1 422
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	46	56	-	1	103
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	21	28	-	-	49
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	49	74	1	4	128
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	19	12	-	1	32
龍運巴士公司	56	45	-	1	102
過海隧巴	215	258	1	9	483
非專營巴士服務	20	32	-	-	52
專線小巴	766	615	3	26	1 410
紅色小巴	84	23	4	4	115
的士	26	855	23	1 301	2 205
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	185	167	3	1	356
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	19	1	-	23
香港電車有限公司	2	1	-	-	3
新世界第一渡輪服務有限公司	2	3	-	-	5
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	3	1	-	-	4
合計	<b>2 185</b> <b>(33%)</b>	<b>2 905</b> <b>(45%)</b>	<b>38</b> <b>(1%)</b>	<b>1 364</b> <b>(21%)</b>	<b>6 492</b> <b>(100%)</b>
	<b>5 090</b> <b>(78%)</b>				

## 圖例

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



**有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議**  
**(二零二零年一月至三月)**

**I. 公共交通服務**

- 巴士 38P 號線在平日早上繁忙時間加開一班班次由葵盛（中）前往平田，以滿足乘客的需求。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長崇文街近東勝道的「禁止停車」限制的有效時間，並在該處加設「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 在環翠道加設一條行車線，供由柴灣道迴旋處駛出的車輛使用，紓緩交通擠塞。
- 在堅彌地城新海旁實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通和改善道路安全。

***九龍區***

- 在窩打老道近砵蘭街加設「慢駛」道路標記及「前面有行人在行車道上」交通標誌，改善道路安全。
- 在合桃街近必發道實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通和加強行人過路安全。
- 調整馬頭圍道／民裕街、馬頭圍道／大環道及馬頭圍道／蕪湖街的交界處交通燈在晚上的協調安排，改善馬頭圍道的交通流量。

- 在清水灣道西行線近基督教宣道會宣基小學（坪石）修改欄杆和縮短「禁止停車」限制，利便校巴上落學童和改善校巴阻塞交通的情況。

### **新界區**

- 在青山公路（荃灣段）近荃灣浸信會實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊和阻塞小巴士。
- 延長科研路北行線近科技大道西交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長石排頭路近偉昌工業中心的「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛阻塞交通。
- 在寶邑路與唐俊街交界處加設危險警告綫，以便更有效地指引駕車人士行車線之間的分界。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零二零年一月至三月)

**附件 E(i)(a)**

投訴/建議性質	陸上交通工具												鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士								非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 新渡輪	其他 小輪 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 新巴	龍運 巴士	過海隧巴														
<b>(A) 服務質量</b>																			
(1) 班次/載客量	168	3	-	8	1	10	20	4	29	-	-	-	5	-	-	-	-	1	249
(2) 路線	13	1	1	2	-	4	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28
(3) 服務時間	5	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(4) 設置車站	2	2	2	-	1	1	2	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	14
小計	188	6	3	10	2	15	27	5	36	-	-	-	6	-	-	-	-	1	299
<b>(B) 服務水準</b>																			
(1) 服務班次	648	17	13	23	5	42	86	5	149	-	-	-	5	-	-	1	-	2	996
(2) 路線依循情況	3	1	-	3	2	1	-	1	22	-	202	-	-	-	1	-	-	-	236
(3) 駕駛行為不當	120	17	10	11	5	3	38	4	133	24	273	-	1	1	-	-	-	1	641
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	175	19	8	13	2	13	55	1	181	17	419	11	-	1	2	-	-	-	917
(5) 濫收車/船費	5	-	-	-	-	-	1	-	8	2	180*	-	-	-	-	-	-	-	196
(6) 清潔	1	-	-	-	-	-	1	-	8	1	-	2	1	-	-	-	-	1	15
(7) 車輛/船隻狀況	3	5	-	1	-	-	1	1	10	3	7	7	-	-	1	-	-	-	39
(8) 乘客服務及設施	72	5	1	4	6	14	19	1	15	-	-	24	3	-	2	-	-	1	167
小計	1027	64	32	55	20	73	201	13	526	47	1081	49	5	3	6	-	-	5	3207
<b>(C) 一般性質</b>	10	6	1	1	1	1	6	2	24	16	37	8	3	-	-	-	-	-	116
今季合計	1225	76	36	66	23	89	234	20	586	63	1118	63	8	3	6	-	-	6	3622
總數	(1749)							(1787)				(74)			(12)				
上季合計	1079	95	53	122	24	60	386	49	1012	91	2296	357 <sup>#</sup>	24	2	6	-	-	6	5662
2019年同季合計	2503	106	62	124	34	105	449	47	1271	82	2619	79	6	10	3	-	-	2	7502

\* 包括有關的士咪錶的違規行為。

<sup>#</sup> 在二零一九年第四季內，有 95 宗及 161 宗投訴分別是關於港鐵服務暫停及一位港鐵員工。

註：請參閱第一章第六、七、八及十二段。

有關公共交通服務的投訴及建議<sup>(1)(2)</sup>  
(二零二零年一月至三月)

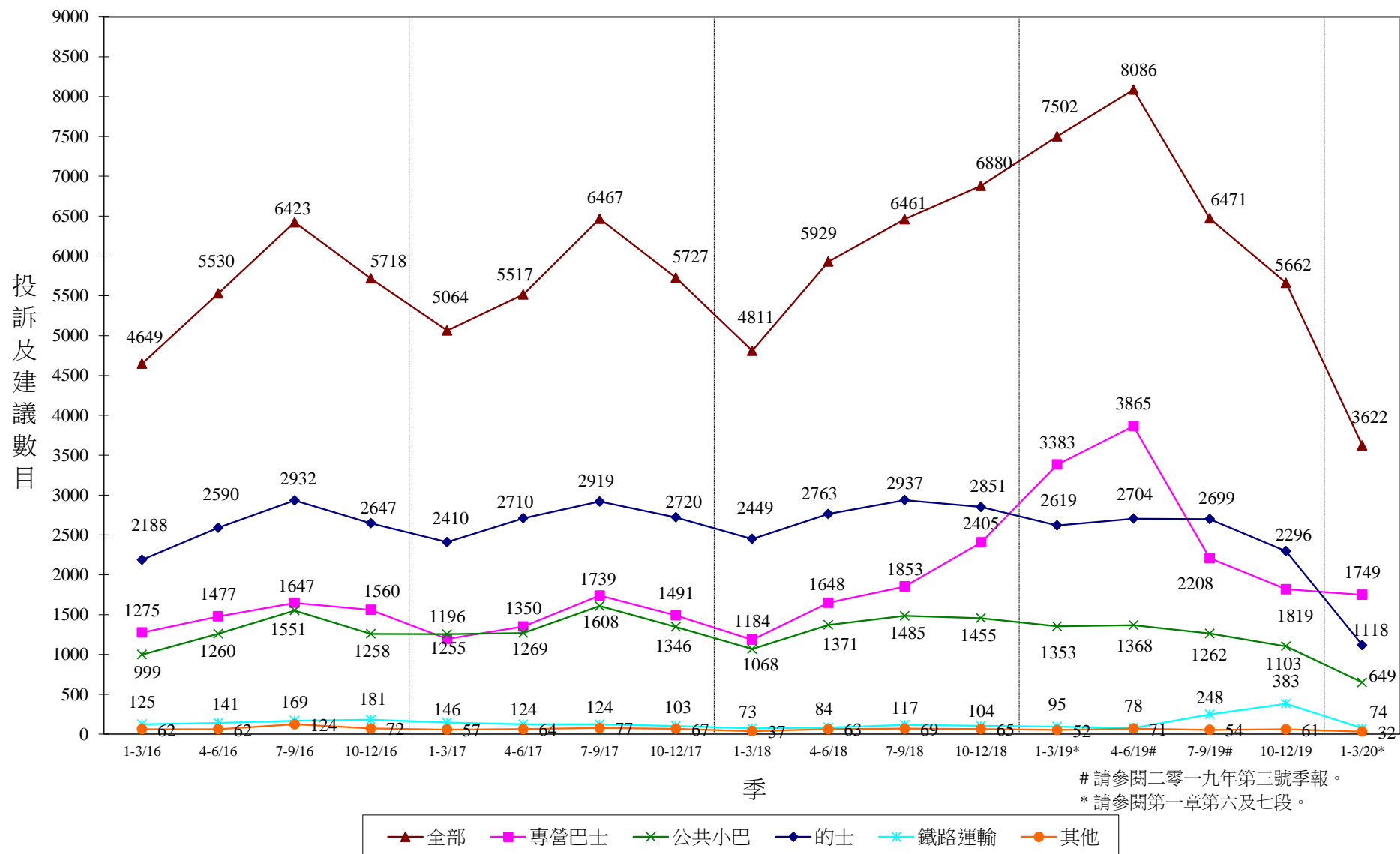
附件 E(i)(b)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或 小計
	專營巴士							
	九巴 <sup>(1)(2)</sup>	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士 <sup>(2)</sup>	過海隧巴	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	87	3	-	8	1	10	20	129
(2) 路線	13	1	1	2	-	4	5	26
(3) 服務時間	5	-	-	-	-	-	-	5
(4) 設置車站	2	2	2	-	1	1	2	10
小計	107	6	3	10	2	15	27	170
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	420	17	13	23	5	42	86	606
(2) 路線依循情況	3	1	-	3	2	1	-	10
(3) 駕駛行為不當	120	17	10	11	5	3	38	204
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	175	19	8	13	2	13	55	285
(5) 濫收車費	5	-	-	-	-	-	1	6
(6) 清潔	1	-	-	-	-	-	1	2
(7) 車輛狀況	3	5	-	1	-	-	1	10
(8) 乘客服務及設施	72	5	1	4	6	14	19	121
小計	799	64	32	55	20	73	201	1244
(C) 一般性質	10	6	1	1	1	1	6	26
今季合計	916	76	36	66	23	89	234	1440
總數	(1440)							
上季合計	1079	95	53	122	24	60	386	1819
2019年同季合計	958	106	62	124	34	93	449	1826

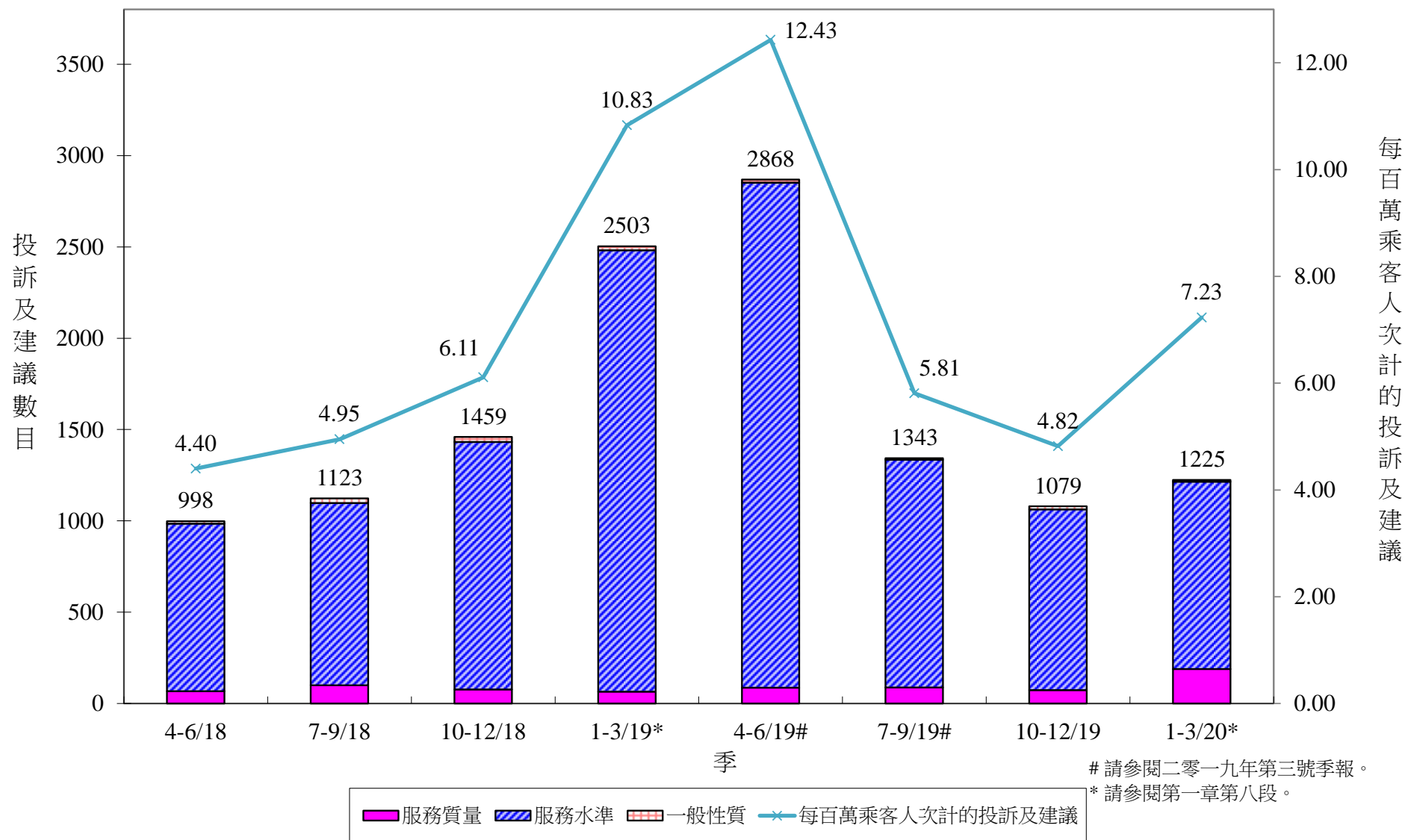
(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出關於九巴的 309 宗的個案。包括這些投訴的數字，請參閱附件E(i)(a)。

(2) 不包括由一位投訴人在二零一九年同季內提出的 1 557 宗（1 545 宗和 12 宗分別關於九巴和龍運巴士）個案。包括這些投訴的數字，請參閱附件E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一六年一月至二零二零年三月)

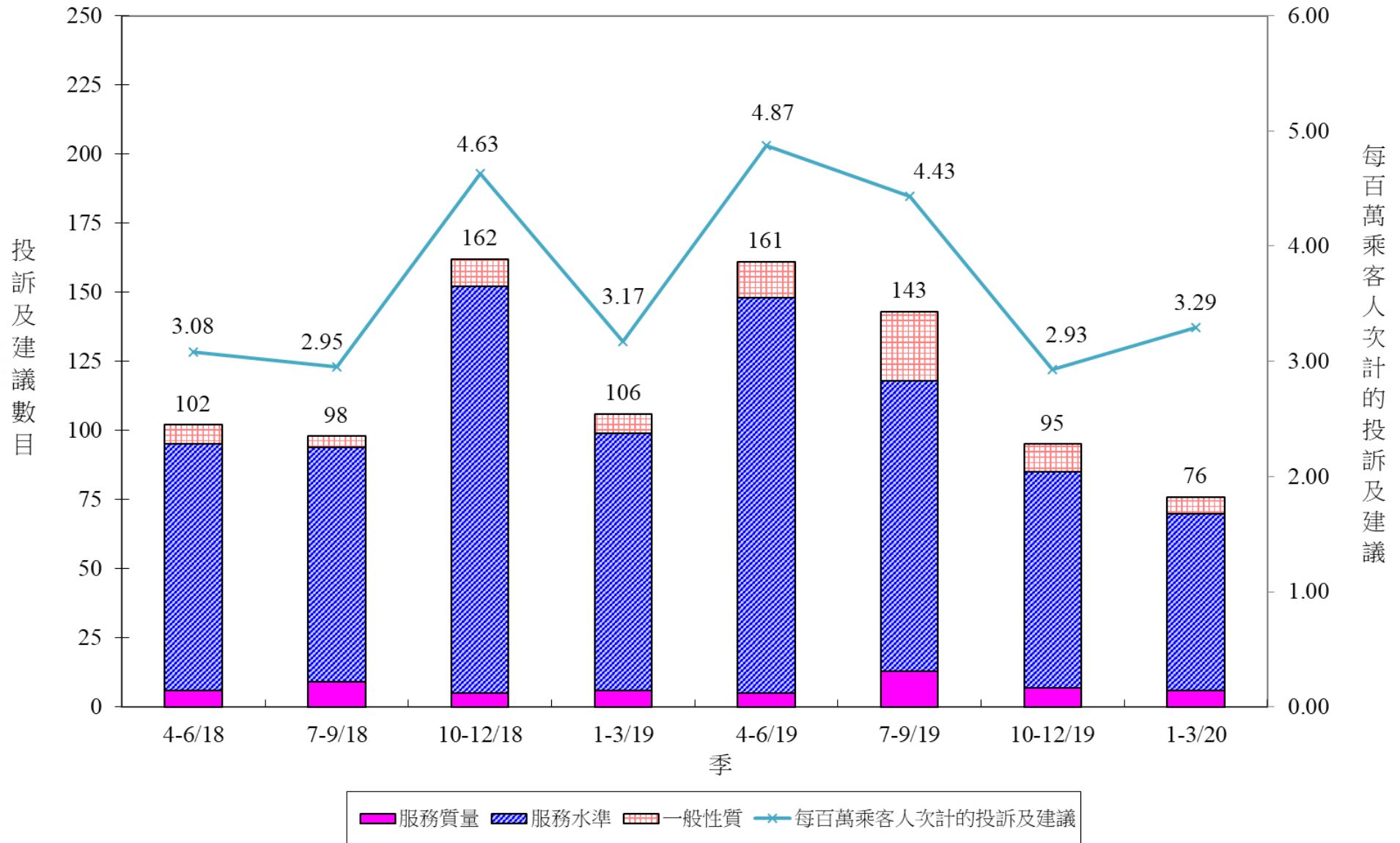


過去八季有關九巴服務的投訴及建議



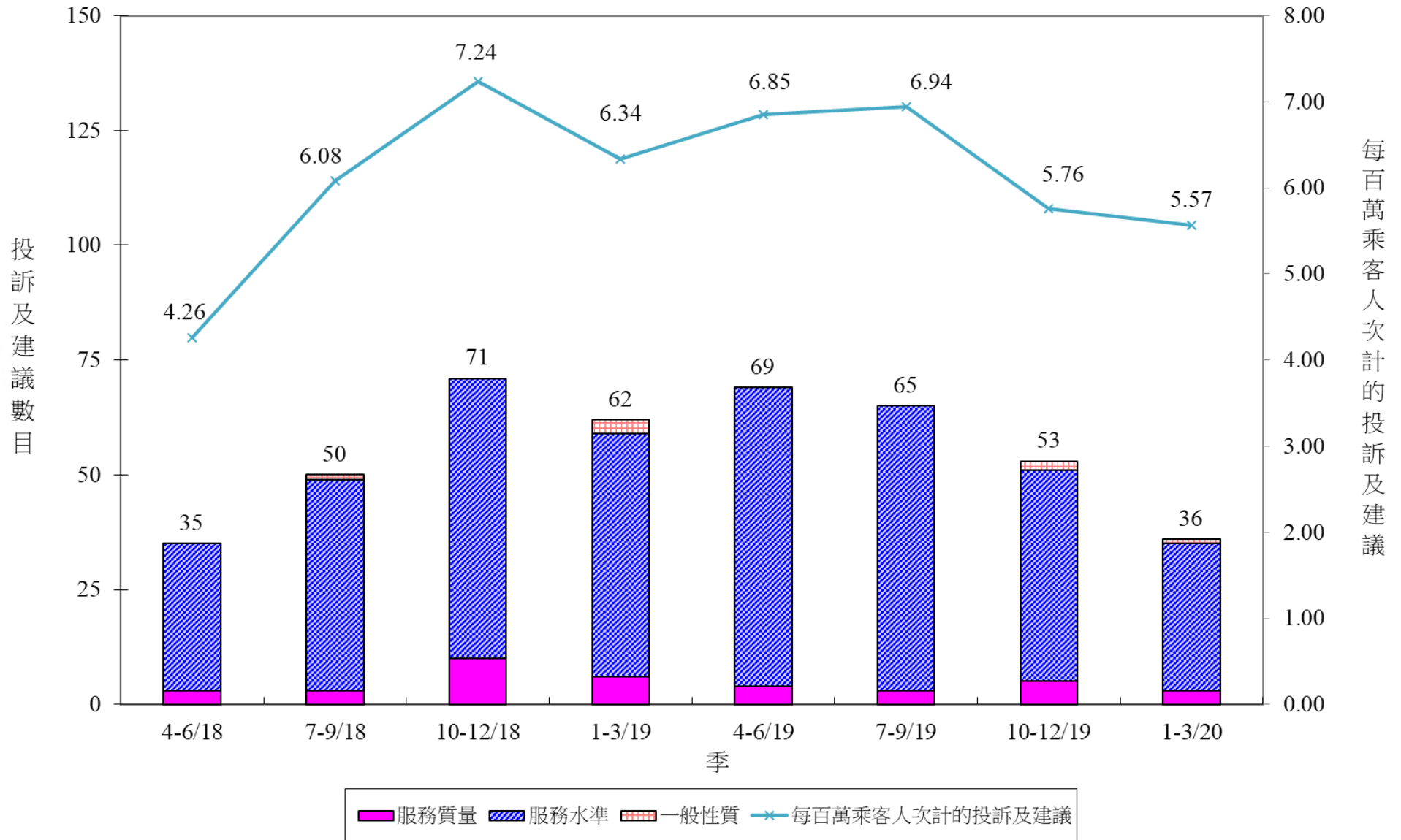
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

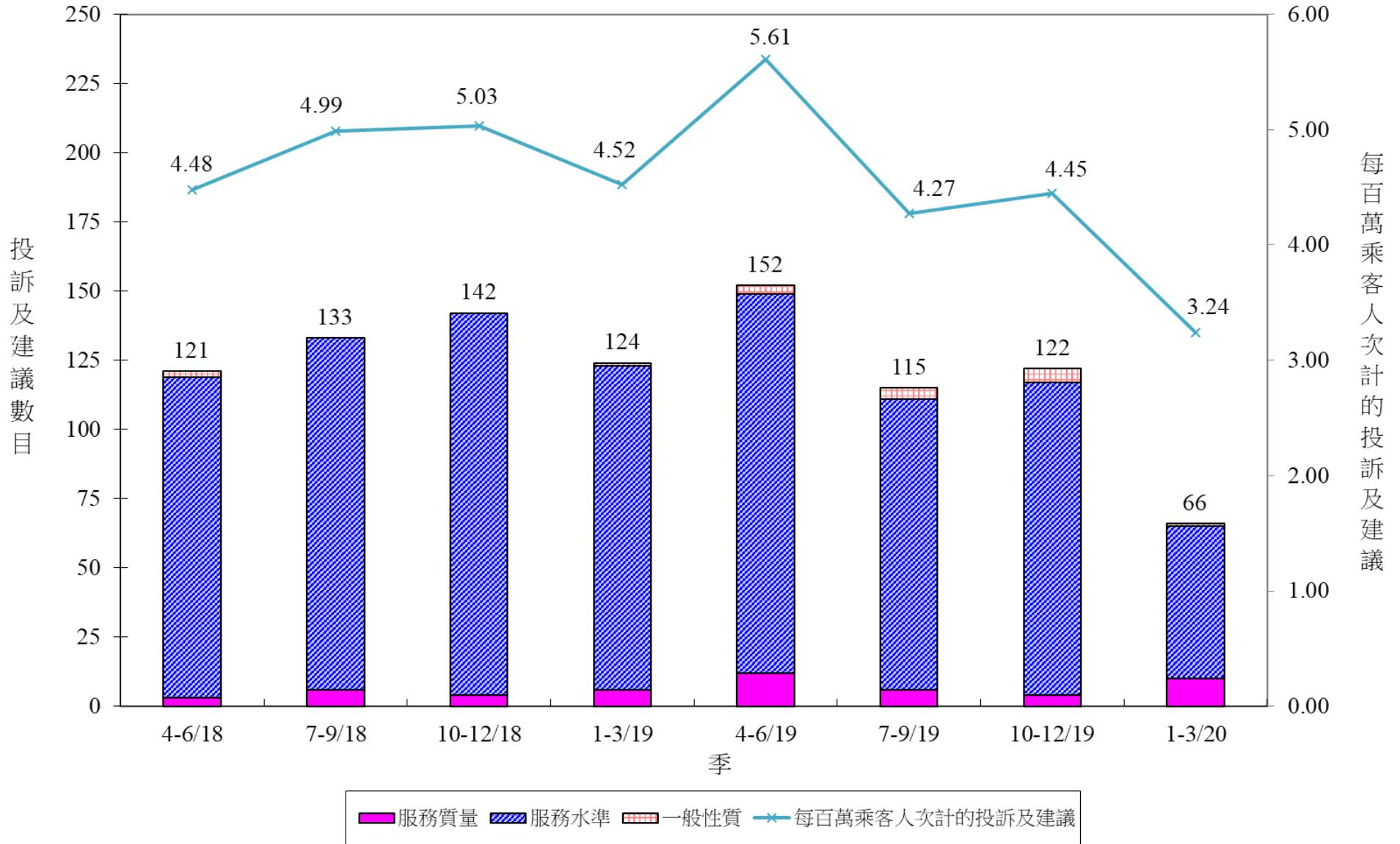
附件 F (iii)





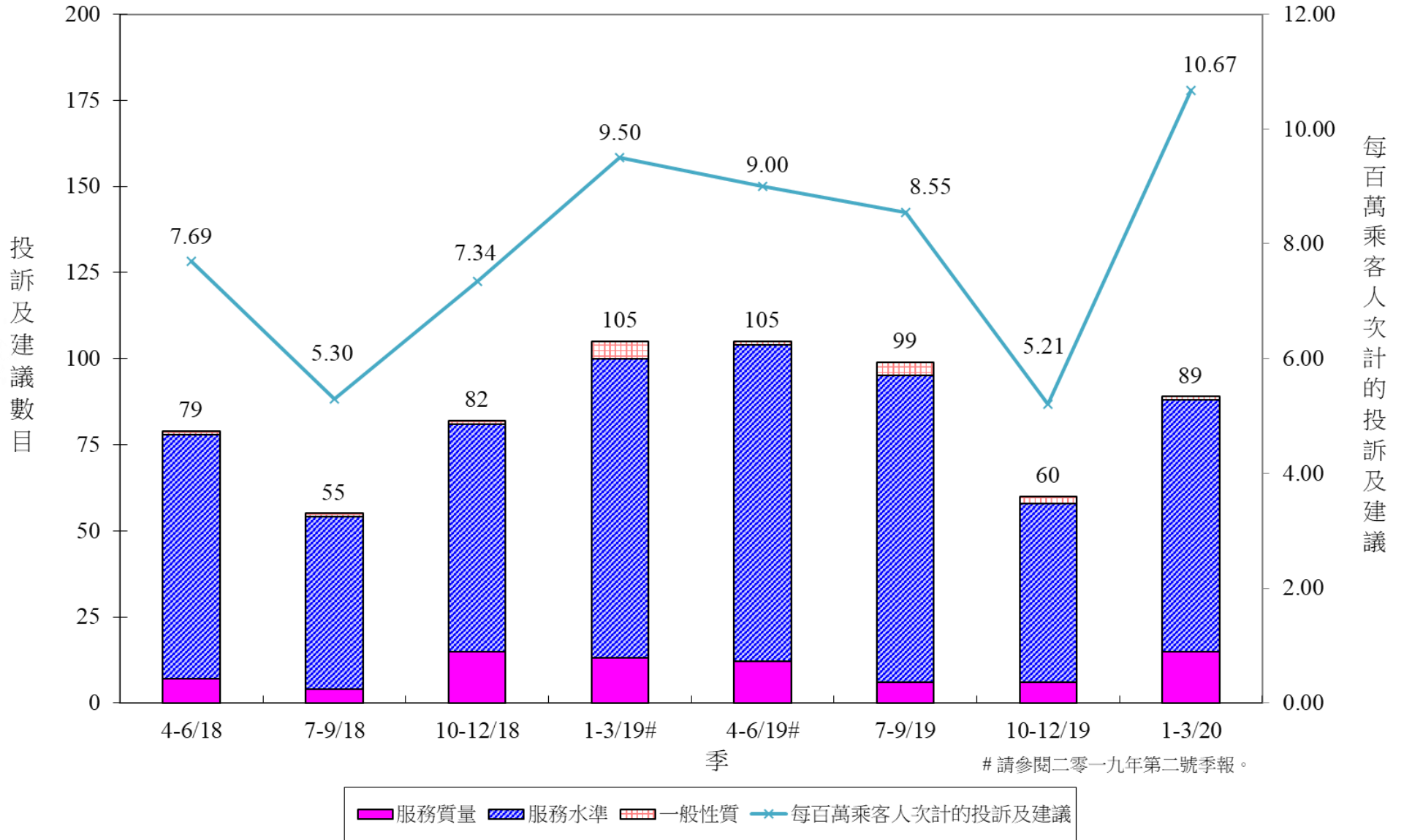
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



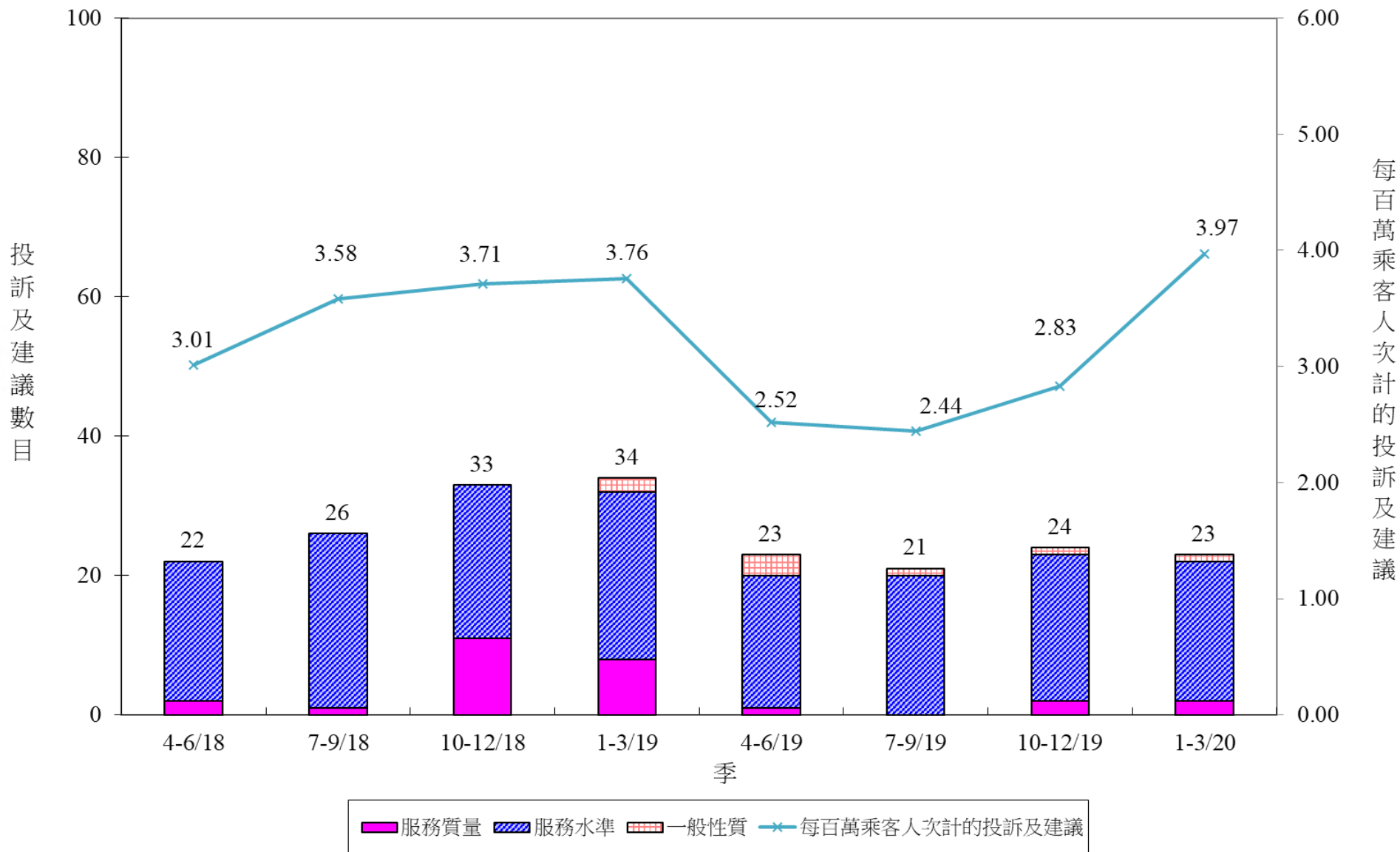
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



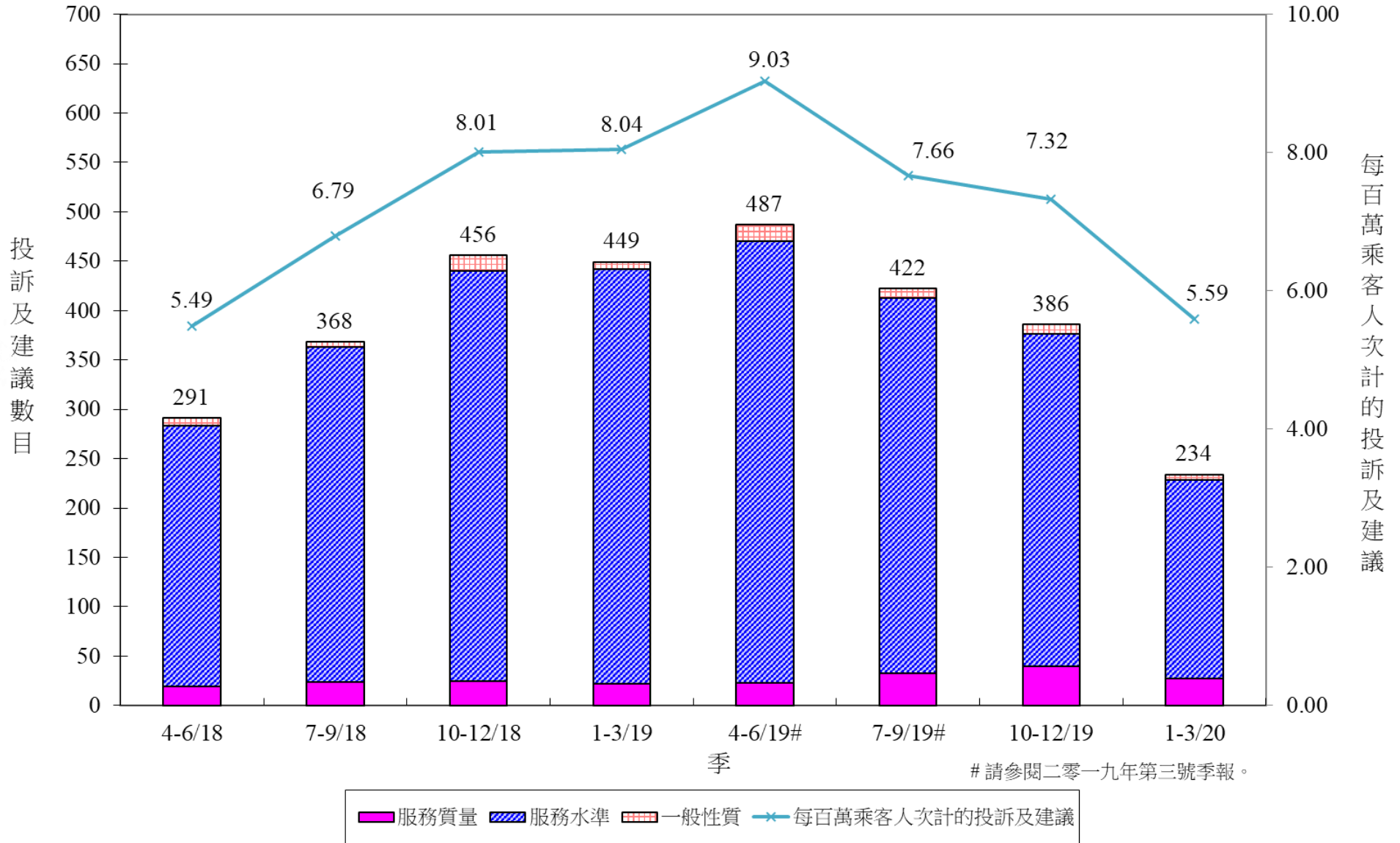
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (vi)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vii)



**有關專營巴士服務的投訴及建議**  
(二零二零年一月至三月)

<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)	1 225 (916) <sup>(2)</sup>	7.23 (5.41) <sup>(2)</sup>
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	76	3.29
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	36	5.57
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	66	3.24
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	23	3.97
龍運巴士公司	89	10.67
過海隧巴 <sup>(1)</sup>	234	5.59
<b>合計</b>	<b>1 749 (1 440)<sup>(3)</sup></b>	<b>6.35 (5.23)<sup>(3)</sup></b>

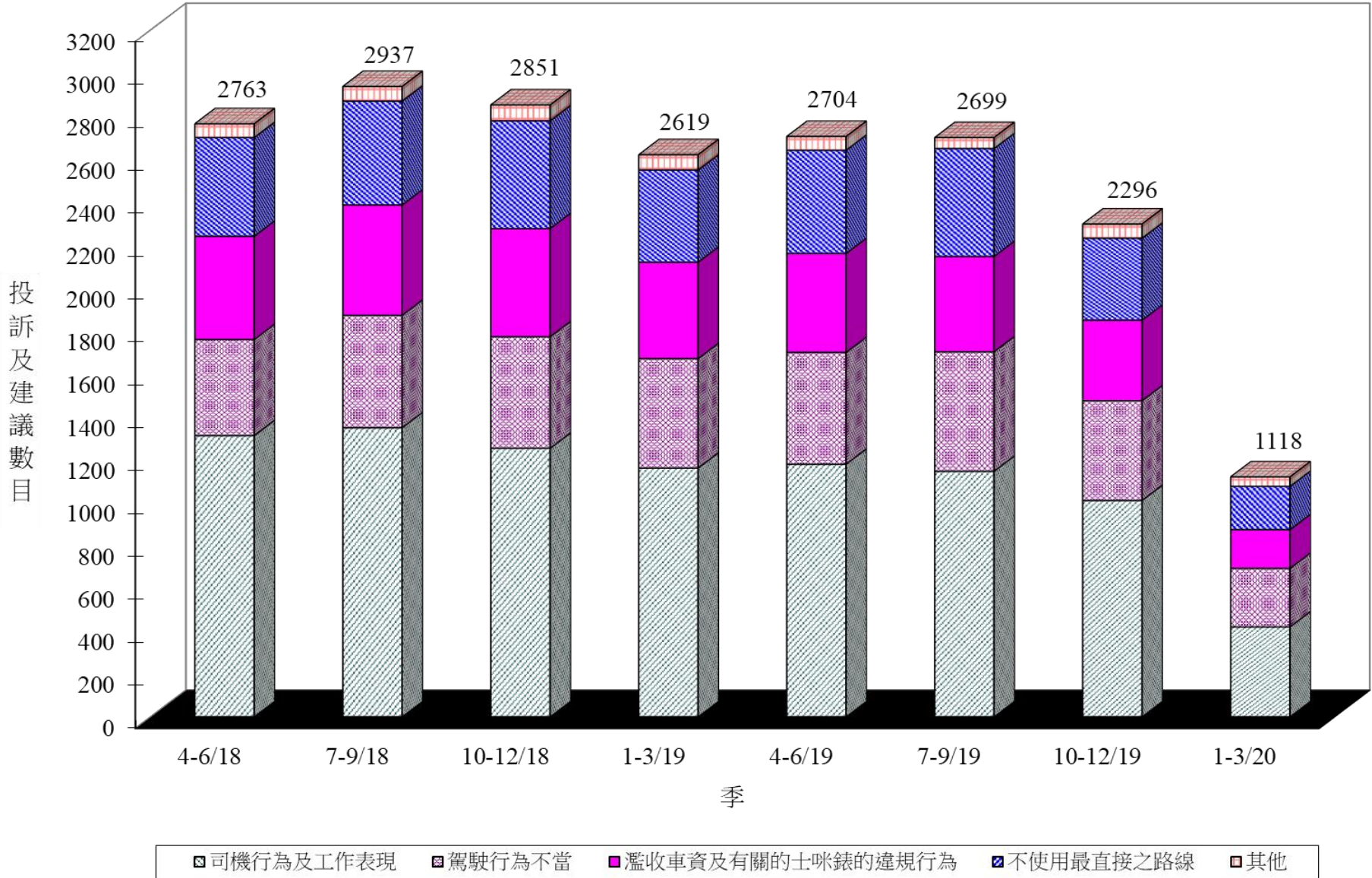
註：(1) 過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

(2) 在1 225宗投訴及建議中，有一位投訴人提出309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。

(3) 在1 749宗投訴及建議中，有一位投訴人提出309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。



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>2019 年同季</u> <u>(1.1.19 – 31.3.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.19 – 31.12.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.20 – 31.3.20)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	433	333	171
(ii) 拒載	596	566	200
(iii) 兜客	8	16	2
(iv) 拒絕駛達目的地	108	75	38
(v) 未有展示司機證	12	18	7
(vi) 不正確展示司機證	2	-	1
	<hr/>		
小計	1 159	1 008	419
(b) 駕駛行為不當	510	465	273
(c) 濫收車資	403	339	154
(d) 有關的士咪錶的違規行為	46	36	26
(e) 不使用最直接可行之路線	430	382	202
(f) 其他*	71	66	44
	<hr/>		
合計	<b>2 619</b>	<b>2 296</b>	<b>1 118</b>

\* 這些投訴主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

**有關交通及道路情況的投訴及建議**  
(二零二零年一月至三月)

**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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	6	3	4	1	20	5	8	15	7	3	6	6	4	4	7	7	7	2	-	115
(b) 交通管理	-	1	2	-	2	-	1	-	2	-	-	1	4	-	-	1	1	-	-	15
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1	3	2	-	-	-	1	1	-	14
(d) 泊車設施	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
小計	9	4	8	1	23	5	10	15	10	4	7	10	10	4	8	8	9	3	-	148
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	5
(b) 交通標誌及設備	-	-	2	1	-	-	3	-	4	-	-	2	1	1	-	-	2	-	-	16
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	-	-	3	1	-	-	3	1	5	2	1	2	1	1	-	-	2	1	-	23
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	29	21	133	8	101	42	45	64	57	20	29	60	49	33	19	47	26	2	5	790
(b) 其他執法事宜	10	8	11	4	10	9	15	5	8	1	5	14	10	7	15	9	4	4	2	151
小計	39	29	144	12	111	51	60	69	65	21	34	74	59	40	34	56	30	6	7	941
合計	48	33	155	14	134	56	73	85	80	27	42	86	70	45	42	64	41	10	7	1112



**有關交通及道路情況的投訴及建議<sup>(1)</sup>**  
(二零二零年一月至三月)

**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	6	3	4	1	20	5	8	15	7	3	6	6	4	4	7	7	7	2	-	115
(b) 交通管理	-	1	2	-	2	-	1	-	2	-	-	1	4	-	-	1	1	-	-	15
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1	3	2	-	-	-	1	1	-	14
(d) 泊車設施	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
小計	9	4	8	1	23	5	10	15	10	4	7	10	10	4	8	8	9	3	-	148
道路維修																				
(a) 道路情況	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	5
(b) 交通標誌及設備	-	-	2	1	-	-	3	-	4	-	-	2	1	1	-	-	2	-	-	16
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	-	-	3	1	-	-	3	1	5	2	1	2	1	1	-	-	2	1	-	23
法例執行																				
(a) 違例泊車	29	21	23	8	101	42	45	64	57	20	29	60	49	33	19	47	26	2	4	679
(b) 其他執法事宜	10	8	11	4	10	9	15	5	8	1	5	14	10	7	15	9	4	4	2	151
小計	39	29	34	12	111	51	60	69	65	21	34	74	59	40	34	56	30	6	6	830
合計	48	33	45	14	134	56	73	85	80	27	42	86	70	45	42	64	41	10	6	1001

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出的 111 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)。

## 有關違例泊車的投訴及建議

地區	投訴數目				
	2019年 1月至3月	2020年 1月至3月	增／減		
港島	- 東區	28	29	+1	(+3.6%)
	- 灣仔	19	21	+2	(+10.5%)
	- 中西區	25	133 <sup>(2)</sup>	+108	(+432.0%) <sup>(2)</sup>
	- 南區	8	8	-	-
九龍	- 觀塘	39	101	+62	(+159.0%)
	- 黃大仙	19	42	+23	(+121.1%)
	- 九龍城	34	45	+11	(+32.4%)
	- 深水埗	50	64	+14	(+28.0%)
	- 油尖旺	42	57	+15	(+35.7%)
新界	- 北區	17	20	+3	(+17.6%)
	- 大埔	24	29	+5	(+20.8%)
	- 沙田	35	60	+25	(+71.4%)
	- 元朗	43	49	+6	(+14.0%)
	- 屯門	20	33	+13	(+65.0%)
	- 荃灣	24	19	-5	(-20.8%)
	- 葵青	25	47	+22	(+88.0%)
	- 西貢	14	26	+12	(+85.7%)
- 離島	8	2	-6	(-75.0%)	
其他 <sup>(1)</sup>	-	5 <sup>(3)</sup>	+5	-	
合計		<b>474</b>	<b>790<sup>(4)</sup></b>	<b>+316</b>	<b>(+66.7%)<sup>(4)</sup></b>

註：(1) 這些投訴所涉及的個案，投訴人並無說明有關地點。

(2) 在133宗投訴及建議中，有一位投訴人提出110宗個案，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23宗，與二零一九年同季的25宗相比，減幅為8.0%。

(3) 在五宗投訴及建議中，有一位投訴人提出一宗投訴，該投訴人在一季內提出超過100宗投訴。不包括該個案的數字為四宗。

(4) 在790宗投訴及建議中，有一位投訴人提出111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679宗，與二零一九年同季的474宗相比，增幅為43.2%。

**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。