

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二零年四月一日至六月三十日)

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	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
J 有關的士服務的投訴及建議	41
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	42

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零二零年第二份季報，匯報二零二零年四月一日至六月三十日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 7 522 宗¹ 投訴及建議，包括 61 宗純粹建議。大約 81% 的個案（即 6 086 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，18%（即 1 407 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 4 767 宗² 上升 57.8%¹，與二零一九年同季的 8 916 宗³ 比較，則下降 15.6%¹。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 7 108 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 6 147 宗（86%）證實成立，不成立的有 30 宗（1%），其餘 931 宗（13%）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。在二零二零年四月至六月，警方告知本組較早前轉介的 701 宗⁴ 個案的最新進展，當中有 138 名⁴ 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 10 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

¹ 在 7 522 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在此季內提出共 1 331 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 6 191 宗，與上季的 4 347 宗（見註 2）相比，增幅為 42.4%。與二零一九年同季的 7 250 宗（見註 3）相比，減幅為 14.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

² 在 4 767 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在上季內提出共 420 宗投訴；他們各在上季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 347 宗。

³ 在 8 916 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在二零一九年同季內提出共 1 666 宗投訴；他們各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 7 250 宗。

⁴ 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 5 962 宗⁵，較上季的 3 622 宗⁶上升 64.6%⁵，與二零一九年同季的 8 086 宗⁷比較，則下降 26.3%⁵。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 3 385 宗⁸，較上季的 1 749 宗⁹上升 93.5%⁸，與二零一九年同季的 3 865 宗¹⁰比較，則下降 12.4%⁸。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 2 311 宗¹¹，上季有 1 225 宗¹²，二零一九年同季則有

⁵ 在 5 962 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在此季內提出共 1 331 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 4 631 宗，與上季的 3 313 宗（見註 6）相比，增幅為 39.8%。與二零一九年同季的 6 420 宗（見註 7）相比，減幅為 27.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁶ 在 3 622 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 309 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 3 313 宗。

⁷ 在 8 086 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在二零一九年同季內提出共 1 666 宗投訴；他們各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 6 420 宗。

⁸ 在 3 385 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在此季內提出共 1 331 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 2 054 宗，與上季的 1 440 宗（見註 9）相比，增幅為 42.6%。與二零一九年同季內的 2 199 宗（見註 10）相比，減幅為 6.6%。

⁹ 在 1 749 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 309 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 1 440 宗。

¹⁰ 在 3 865 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在二零一九年同季內提出共 1 666 宗投訴；他們各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 2 199 宗。

¹¹ 在 2 311 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 1 127 宗投訴（涉及服務質量的個案有 137 宗，而涉及服務水準的個案則有 990 宗）；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。

¹² 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 309 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。

2 868 宗¹³。今季的 2 311 宗¹¹ 個案中，涉及服務質量的個案有 202 宗¹¹（8.7%），而涉及服務水準的個案則有 2 095 宗¹¹（90.7%）。

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 222 宗¹⁴，上季有 76 宗，二零一九年同季則有 161 宗。今季的 222 宗¹⁴ 個案中，涉及服務質量的個案有 54 宗¹⁴（24.3%），而涉及服務水準的個案則有 162 宗¹⁴（73.0%）。

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 51 宗¹⁵，上季有 36 宗，二零一九年同季則有 69 宗。今季的 51 宗¹⁵ 個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗¹⁵（23.5%），而涉及服務水準的個案則有 38 宗（74.5%）。

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 157 宗¹⁶，上季有 66 宗，二零一九年同季則有 152 宗。今季的 157 宗¹⁶ 個案中，涉及服務質量的個案有七宗（4.5%），而涉及服務水準的個案則有 138 宗¹⁶（87.9%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 48 宗，上季有 89 宗，二零一九年同季則有 105 宗¹⁷。今季的 48 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗（18.8%），而涉及服務水準的個案則有 38 宗（79.2%）。

13. 今季有關新大嶼山巴士（一九七三）有限公司服務的投訴及建議共有 18 宗，上季及二零一九年同季分別有 23 宗。今季的 18 宗個

¹³ 在 2 868 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在二零一九年同季內提出共 1 635 宗投訴；他們各在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁴ 在 222 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 125 宗投訴（涉及服務質量的個案有 48 宗，而涉及服務水準的個案則有 77 宗）；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁵ 在 51 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出九宗涉及服務質量的投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁶ 在 157 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出四宗涉及服務水準的投訴；該投訴人在此季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁷ 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五宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

案中，涉及服務水準的個案有 16 宗（88.9%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁸的投訴及建議共有 578 宗¹⁹，上季有 234 宗，二零一九年同季則有 487 宗²⁰。今季的 578 宗¹⁹個案中，涉及服務質量的個案有 65 宗¹⁹（11.2%），而涉及服務水準的個案則有 488 宗¹⁹（84.4%）。

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

非專營巴士服務

16. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 31 宗，上季有 20 宗，二零一九年同季則有 63 宗。

公共小巴服務

17. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 008 宗，較上季上升 55.3%，與二零一九年同季比較，則下降 26.3%。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 91.2%（即 919 宗）。上季及二零一九年同季收到的個案數目分別為 586 宗及 1 296 宗。今季的 919 宗個案中，涉及服務質量的個案有 44 宗（4.8%），而涉及服務水準的個案則有 843 宗（91.7%）。

19. 其餘 8.8%的個案（即 89 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 63 宗及 72 宗。

¹⁸ 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。

¹⁹ 在 578 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在此季內提出共 66 宗投訴（涉及服務質量的個案有 25 宗，而涉及服務水準的個案則有 41 宗）；他們各在此季內提出超過 100 宗投訴。

²⁰ 在 487 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在二零一九年同季內提出共 26 宗投訴；他們各在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 431 宗，較上季上升 28.0%，與二零一九年同季比較，則下降 47.1%。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 1 431 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 1 316 宗（92.0%），上季則有 1 074 宗（96.1%）。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、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 227 宗（17.2%）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 458 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	69 (46)	15 (11)
(b) 投訴人撤銷投訴	256 (238)	56 (58)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	133 (127)	29 (31)
	<u>458 (411)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，85%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 46 宗個案中，有 25 位的士司機被法庭²¹裁定違例駕駛。其中一位的士司機因未有展示司機證而被罰款 6,000 元，另一位士司機因兜客而被罰款 3,000 元。有兩位的士司機因不使用最直接可行之路線而分別被罰款 1,300 元和 1,500 元。而另外七位的士司機因在的士站拒載和拒載而被罰款 320 元至 3,000 元。

²¹ 截至 2020 年 8 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

鐵路服務

24. 季內，共有 82 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 74 宗，二零一九年同季則有 78 宗。今季的 82 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 74 宗。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 25 宗，上季有 12 宗，二零一九年同季則有八宗。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 176 宗，上季有 115 宗，二零一九年同季則有 84 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	28 (14)
九龍	85 (55)
新界	63 (46)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)
總數	<u>176 (115)</u>

（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深水埗（25 宗）及觀塘（23 宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目載於附件 I。

28. 有關交通擠塞投訴的主要成因包括車輛阻塞、交通工程事宜（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 44 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 18 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 15 宗及 14 項，二零一九年同季的數目則分別為 57 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 57 宗，上季的數目為 23 宗，二零一九年同季的數目是 21 宗。今季的 57 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 31 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 24 宗。

32. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為深水埗（五宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 198 宗，較上季的 941 宗²²上升 27.3%，與二零一九年同季的 614 宗比較，則上升 95.1%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（908 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（81 宗），突然切線／超車時越過路面實線（55 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（52 宗）的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。有關各區交通法例執行情況載於附件 I。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括觀塘（100 宗）、深水埗（88 宗）、元朗（87 宗）及沙田（80 宗）。

²² 在 941 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 111 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 830 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

在二零二零五月二十八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) 有關專營巴士服務班次不足和欠準的投訴；
 - (b) 有關道路工程及道路維修的投訴及建議；
 - (c) 有關違例泊車的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二零年第一號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關違例泊車的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二零年第一號季報。

有關摩星嶺域多利道巴士站附近照明情況的投訴

3. 一名市民投訴專線小巴司機沒有在域多利道近摩星嶺道的巴士站附近接載他。他關注到該巴士站附近照明不足，令專線小巴司機無法留意到候車乘客。為改善照明情況，投訴人建議加裝路燈，以及檢視附近可能阻礙路燈照明的樹木生長情況。

4. 有關個案已轉交運輸署、路政署和康樂及文化事務署（「康文署」）考慮。運輸署回覆指他們已要求專線小巴營辦商提醒旗下司機注意中途乘客的登車需要，並應在專線小巴尚未客滿時接載乘客。

5. 路政署表示，路面照明度是按《公共照明設施設計手冊》所載的標準來釐定。路政署已進行實地視察，並以測光錶量度該段路面的照明度。為回應投訴人的關注，路政署已把該巴士站附近燈柱的傳統燈具更換為發光二極管燈具。發光二極管燈具的顯色指數較高，令人較容易察覺街上的其他道路使用者及物體。

6. 有關檢視附近樹木生長情況的建議，路政署和康文署已進行勘察，並修剪該巴士站附近的樹木，以盡量減少路燈受阻礙的情況。

7. 該名市民已獲告知相關部門所採取的跟進行動，他沒有提出其他意見。

對旺角太子道西行人路及行車道被佔用的關注

8. 一名市民對太子道西旺角花墟附近一間花店佔用行人路及行車道的情況表示關注。該名市民指出，由於道路被佔用，行人及駕車人士均需兜路，因而對他們構成不便和潛在危險。

9. 有關個案已轉交食物環境衛生署（「食環署」）及警方，以便進行調查和採取所需的執法行動。食環署表示，按照相關部門與商戶所達成的共識（獲油尖旺區議會通過），花墟商戶可擴展營業範圍至舖前三尺的地方（即「酌情容許範圍」），條件是店舖經營者能自律遵守協議的擴展範圍，此舉旨在為當區增添姿采和營造獨特的地區特色。儘管如此，食環署關注有關地點的環境衛生問題（包括店舖非法擴展營業範圍及非法擺賣）。食環署除了派員於每日不同時段進行巡查外，亦已採取不同的行動策略（包括定點巡邏、突擊掃蕩，以及教育和宣傳工作），以打擊上述違法活動。

10. 食環署表示已在有關地點進行兩次實地巡查，並無發現貨物阻街。儘管如此，該署已提醒商戶不要擺放任何會對行人造成阻礙的貨物，否則會被檢控。就店舖阻街而言，食環署於二零二零年五月向花墟附近的違例者發出 107 張定額罰款通知書，該署會繼續維持有關地點的環境衛生。

11. 警方表示，他們會繼續在有關地點採取嚴厲的交通執法行動。

12. 上述資料已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

有關「大嶼山自駕遊」計劃申請系統的投訴

13. 一名市民指出，他無法透過網上申請系統申請參加「大嶼山自駕遊」計劃（「計劃」）。他投訴新的名額在發出後一兩分鐘內便已額滿，並促請運輸署調查有關系統是否操作正常。

14. 有關個案已轉交運輸署。該署表示，推行該計劃是要讓市民可在平日交通不繁忙的日子駕駛私家車行經大嶼山的封閉道路，以推動旅遊業和本地經濟。在該計劃下，運輸署容許每天最多 25 部私家車進入大嶼山的封閉道路，其中五個名額會編配予電動私家車，以推動環保。名額會以先到先得方式發出，而每部私家車每個月只會獲得一個名額。申請人須透過運輸署的網上系統作出申請，並在網上繳付許可證費用。運輸署會在可進入大嶼山南部（「嶼南」）的日子起計一個月前發出新的名額，上載時間是該日上午七時。

15. 運輸署與系統供應商作出檢查後，表示並無發現不當或濫用情況。此外，運輸署鼓勵市民使用公共交通服務（例如專營巴士及渡輪）前往嶼南。

16. 上述資料已轉告有關投訴人，他沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關的士服務的投訴及建議

背景

的士服務是其中一個經常引起投訴的主要範疇。涉及的士服務的投訴及建議，平均佔公共交通服務個案總數約 45%。

投訴／建議統計數字

2. 過去五年有關的士服務的投訴及建議的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2015	10 359 (29.52)	-
2016	10 357 (30.34)	-0.02% (+2.8%)
2017	10 759 (32.85)	+3.9% (+8.3%)
2018	11 000 (33.89)	+2.2% (+3.2%)
2019	10 318 (33.10)	-6.2% (-2.3%)
2020 (截至2020年6月30日)	2 549 (21.14)	-

註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴／建議數字。

3. 在二零二零年一月至六月期間，交通投訴組共接獲2 549宗有關的士服務的投訴及建議，即每百萬乘客人次計有21.14宗投訴／建議，與二零一九年同期接獲的5 323宗及每百萬乘客人次計有33.68宗投訴／建議比較，分別下跌52.1%及37.2%。的士服務的投訴及建議按性質的分類載於附件J。被投訴的的士中，有625部的士（以車牌號碼識別）及33名的士司機（以的士司機證號碼識別）在一年內涉及多於一宗投訴。

4. 在收到的2 549宗個案中，有關的士司機違規行為的個案有

2 390宗（即94%），二零一九年同期該類個案則有5 188宗（即98%）。在各種的士司機違規行為中，投訴司機駕駛行為不當（673宗）、不使用最直接可行之路線（483宗）、司機舉止無禮和不守規矩（390宗）和拒載（368宗）的個案相對較多。

5. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有159宗投訴關乎的士阻塞交通及其他事宜（例如車身狀況、乘客服務及設施等）。本組亦接獲有關處理的士服務投訴機制的意見。

改善措施

運輸署用以整合投訴個案紀錄的新內部資料庫

6. 運輸署已改善其處理的士服務投訴的機制，以便對屢被投訴的司機採取跟進行動，以及協助的士業界設立自行監察和規管制度。內部資料庫可協助運輸署更有效地掌握整體的士服務質素，分析針對個別車輛或個別公司名下的車輛的投訴是否有上升趨勢，並按個案情況作出適當跟進及針對性行動。運輸署亦會向警方提供屢被投訴的的士車主及司機的資料，以便警方作出適當跟進調查及執法行動。

改善的士司機行為

7. 政府一直提升的士服務質素。為此，運輸署已於二零一八年一月完成改組轄下的「優質的士服務督導委員會」，並易名為「的士服務質素委員會」。該委員會作為一個多方平台，討論各項推動改革的策略及措施，以提升現有的士的服務質素。在公眾教育方面，運輸署出版和更新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指南》，詳述的士司機應有的行為及工作表現。該署亦推出一系列為現職的士司機而設的網上培訓課程²³及「的士服務嘉許計劃」²⁴，以表揚提供卓越的士服務的司機及服務管理團隊，從而提升的士從業員的專業形象。

²³ 網上培訓課程涵蓋的課題包括司機與乘客有效溝通的技巧、處理衝突的方法，以及無障礙設施的知識。

²⁴ 運輸署把「的士司機嘉許計劃」優化為「的士服務嘉許計劃」，並於二零一九年十月推出該計劃。嘉許計劃的範圍涵蓋的士司機及的士服務管理團隊。為表揚獲獎的士司機及的士服務管理團隊的良好表現，運輸署計劃於二零二零年第四季舉辦二零一九年度的士服務嘉許計劃頒獎典禮，但須視乎屆時的疫情而定。

8. 因應社會訴求及的士業界的意見，政府計劃提交修例建議，以提高各項的士司機違規行為的罰則水平，包括(i)就性質較嚴重的的士司機相關罪行引入兩級制罰則，對屢犯者施加較重的罰則；(ii)引入的士司機違例記分制度，的士司機若屢犯各項的士司機相關罪行，可被取消的士駕駛資格一段時期；以及(iii)更新部分現有的士司機相關罪行的條文，以確保條文切合時宜。

在駕駛時使用流動電話

9. 道路安全是警務處首要行動項目之一，有關執法的元素是透過重點交通執法項目來實施。在二零二零重點交通執法項目中，警方的目標包括駕駛時以手持方式使用流動通訊設備、不小心駕駛等。警方盡力透過嚴厲執法、公眾參與及宣傳活動，改變這些不負責任的駕駛行為，以確保香港道路安全。警方認為在駕駛時使用流動通訊裝置，不論放置在車輛上的裝置數目多寡及使用裝置的目的為何，均會危害道路安全。因此，警方充分支持限制使用流動通訊裝置及修訂現有條例以配合資訊科技急速發展的建議。鑑於世界其他地方越來越嚴肅處理駕駛時使用流動電話的問題，我們更不應容許駕駛人士因使用流動電話而分散注意力。除非有強烈理據顯示實施「零容忍」政策並不切實可行，否則不應犧牲道路安全而容許在駕駛時使用流動通訊裝置。

10. 運輸署表示，根據《道路交通（交通管制）規例》（第374G章）》，任何司機在他所駕駛的汽車移動時，以他本人手持或放置於他的頭與肩膀之間的方式使用流動電話，即屬違法。現時法例雖然沒有限制司機在駕駛車輛時以指尖操控流動電話，以及在車輛儀錶板上放置流動電話的數目，但是如有證據證明司機因為相關的行為而影響其駕駛，他可能被控觸犯《道路交通條例》（第374章）有關「危險駕駛」或「不小心駕駛」的罪行。運輸署會繼續呼籲的士業界提醒的士司機，避免在駕駛時使用流動裝置。

提升的士服務質素

11. 運輸署及的士服務質素委員會鼓勵業界善用科技提升營運效率及服務質素，例如設立或整合召喚的士服務應用程式平台，為乘客提供更佳的服務體驗。隨着智能手機及流動應用程式日漸普及，以流動應用程式召喚的士服務亦日趨普遍，這種流動應用程式為乘客帶來方便。

12. 的士乘客須依法按咪錶繳付的士車資，以及所需的附加費。就此，運輸署會繼續透過不同渠道進行宣傳，例如在「的士通訊」發放信息、派發宣傳單張、與的士業界定期會面，以及在的士車廂內張貼乘客告示。

13. 政府一向致力協助業界維持優質的士服務。在法律架構方面，《道路交通條例》（第374章）及其附屬法例規管的士營運。警方負責嚴厲執法以打擊違規行為，而運輸署則集中於教育及宣傳工作，例如透過不同途徑公布的士服務標準，以推廣的士司機的正確行為。此外，運輸署亦與的士業界組織保持緊密聯繫，提醒並讓他們明白在香港提供的士服務時須遵守法律規定的需要和重要性。

14. 在二零二零年一月至六月期間，在本組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有403宗（即17%）在投訴人同意作證的情況下，已轉交警方作進一步調查²⁵。此外，警方採取執法行動，尤其是在旅客常到的地區，打擊的士司機違規行為，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，警方便會採取檢控行動。

15. 現時有超過 59 000 名的士司機，當中大多數是自僱的租車司機或車主司機。大部分司機並非由車主僱用，服務管理質素參差。由於牌照擁有權及的士管理權高度分散，加上司機收入並不一定與服務質素掛鉤，因此提升整體服務水平的各項工作成效一直未如理想。政府及的士業界均承認有必要改善服務。就此，17 個的士團體在二零一五年十一月成立香港的士業議會（「的士業議會」），旨在以自我監管模式改善服務質素。據了解，的士業議會已推出一個可供全港普通的士共用的召喚的士服務流動應用程式。與此同時，運輸署正協助業界探討在現有法律及規管架構下提升的士服務的可行性，其中一種方法是鼓勵的士業界透過「包車」形式提供較高質素的服務。令人鼓舞的是，業界部分成員已朝這方向著手，並嘗試進一步擴展這種「包車」服務。

16. 至於涉及の士阻塞交通及其他事宜的投訴個案（159 宗），所

²⁵ 在二零二零年一月至六月期間，警方報告早前轉交他們的 869 宗個案的調查結果。有關結果載於交通投訴組二零二零年第一號季報和二零二零年第二號季報的第一章第 22 及 23 段。

有這些個案已轉介相關部門採取行動。以的士阻塞交通的個案為例，本組已要求警方加強執法，並促請運輸署考慮採取交通管理措施，以處理有關問題。

17. 交通投訴組會繼續密切監察並與相關部門跟進有關的士服務的投訴及建議。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾⁽²⁾	2019 年同季 (1.4.19 - 30.6.19)	上季 (1.1.20 - 31.3.20)	今季 (1.4.20 - 30.6.20)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	250 [21]	299 [26]	421 [27]
(b) 服務水準	7 700 [2]	3 207 [4]	5 323 [5]
(c) 一般性質	136	116 [7]	218 [6]
	8 086⁽³⁾ [23] (90%)	3 622⁽³⁾ [37] (76%)	5 962⁽³⁾ [38] (79%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	84	115 [3]	176 [5]
(b) 交通管理	57 [9]	15 [5]	44 [7]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [5]	14 [5]	18 [7]
(d) 泊車設施	4	4	6 [1]
	164 [14] (1%)	148 [13] (3%)	244 [20] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	10	5	31
(b) 交通標誌及設備	10 [1]	16	24
(c) 行車道標記	1	2	2
	21 [1] (1%)	23 (1%)	57 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	381 [1]	790	908
(b) 其他執法事宜	233 [1]	151 [1]	290 [2]
	614 [2] (7%)	941⁽³⁾ [1] (19%)	1 198 [2] (16%)
V. 其他	31 [1] (1%)	33 (1%)	61 [1] (1%)
合計	8 916⁽³⁾ [41] (100%)	4 767⁽³⁾ [51] (100%)	7 522⁽³⁾ [61] (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、六段及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2019 年同季 (1.4.19 - 30.6.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.1.20 - 31.3.20) ⁽⁵⁾	今季 (1.4.20 - 30.6.20) ⁽⁸⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	236 [21]	218 [26]	202 [27]
(b) 服務水準	6 048 [2]	2 979 [4]	4 211 [5]
(c) 一般性質	136	116 [7]	218 [6]
	6 420⁽⁴⁾ [23] (88%)	3 313⁽⁶⁾ [37] (76%)	4 631⁽⁸⁾ [38] (75%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	84	115 [3]	176 [5]
(b) 交通管理	57 [9]	15 [5]	44 [7]
(c) 增設交通標誌及設備	19 [5]	14 [5]	18 [7]
(d) 泊車設施	4	4	6 [1]
	164 [14] (2%)	148 [13] (3%)	244 [20] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	10	5	31
(b) 交通標誌及設備	10 [1]	16	24
(c) 行車道標記	1	2	2
	21 [1] (1%)	23 (1%)	57 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	381 [1]	679	908
(b) 其他執法事宜	233 [1]	151 [1]	290 [2]
	614 [2] (8%)	830⁽⁷⁾ [1] (19%)	1 198 [2] (19%)
V. 其他	31 [1] (1%)	33 (1%)	61 [1] (1%)
合計	7 250⁽⁴⁾ [41] (100%)	4 347⁽⁵⁾ [51] (100%)	6 191⁽⁸⁾ [61] (100%)

註：(1) 此列表內的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過100宗投訴的個案數字。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) 不包括由兩位投訴人在二零一九年同季內提出共1 666宗個案，他們各在二零一九年同季內提出超過100宗投訴。

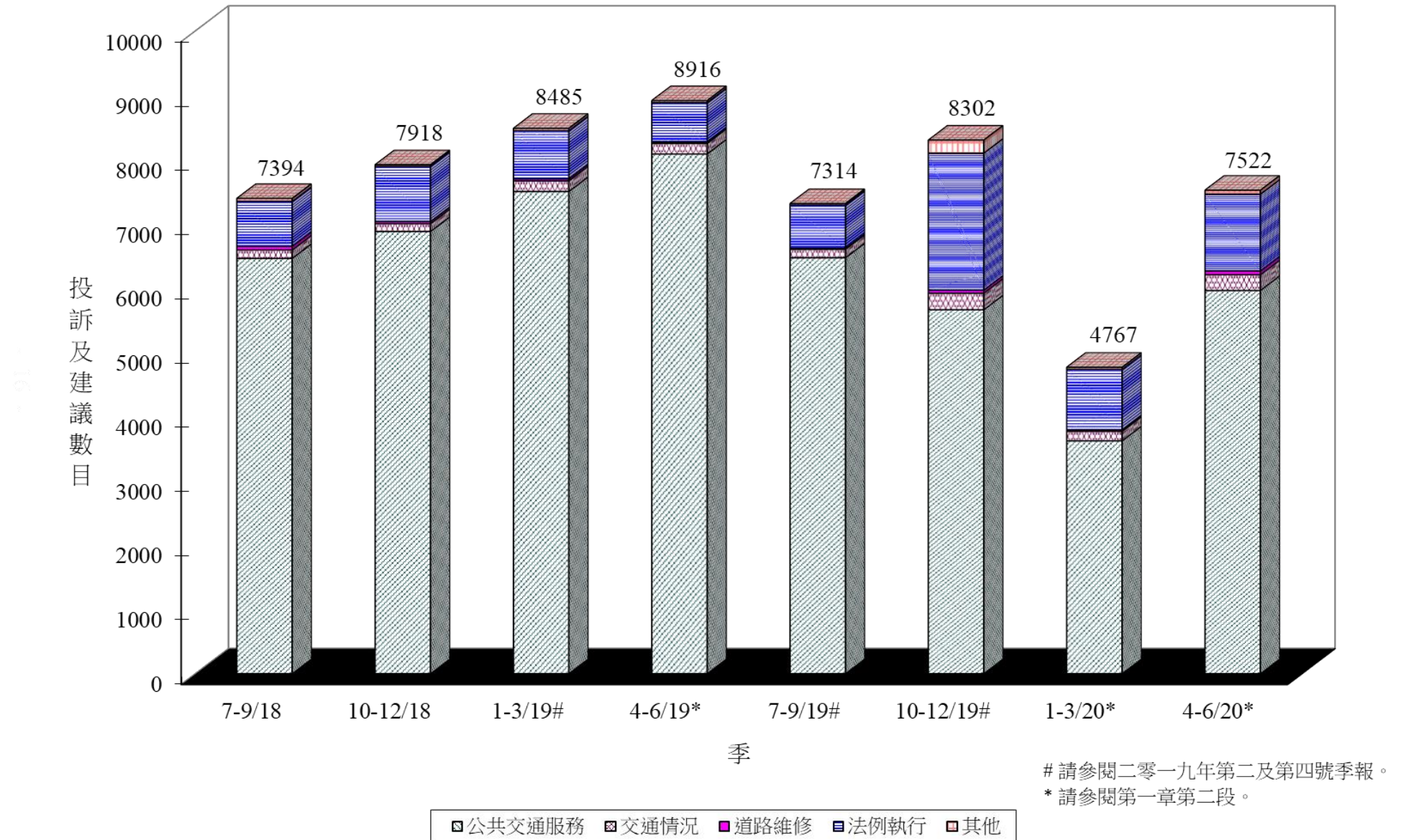
(5) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共420宗個案，他們各在上季內提出超過100宗投訴。

(6) 不包括由一位投訴人在上季內提出309宗個案，該投訴人在上季內提出超過100宗投訴。

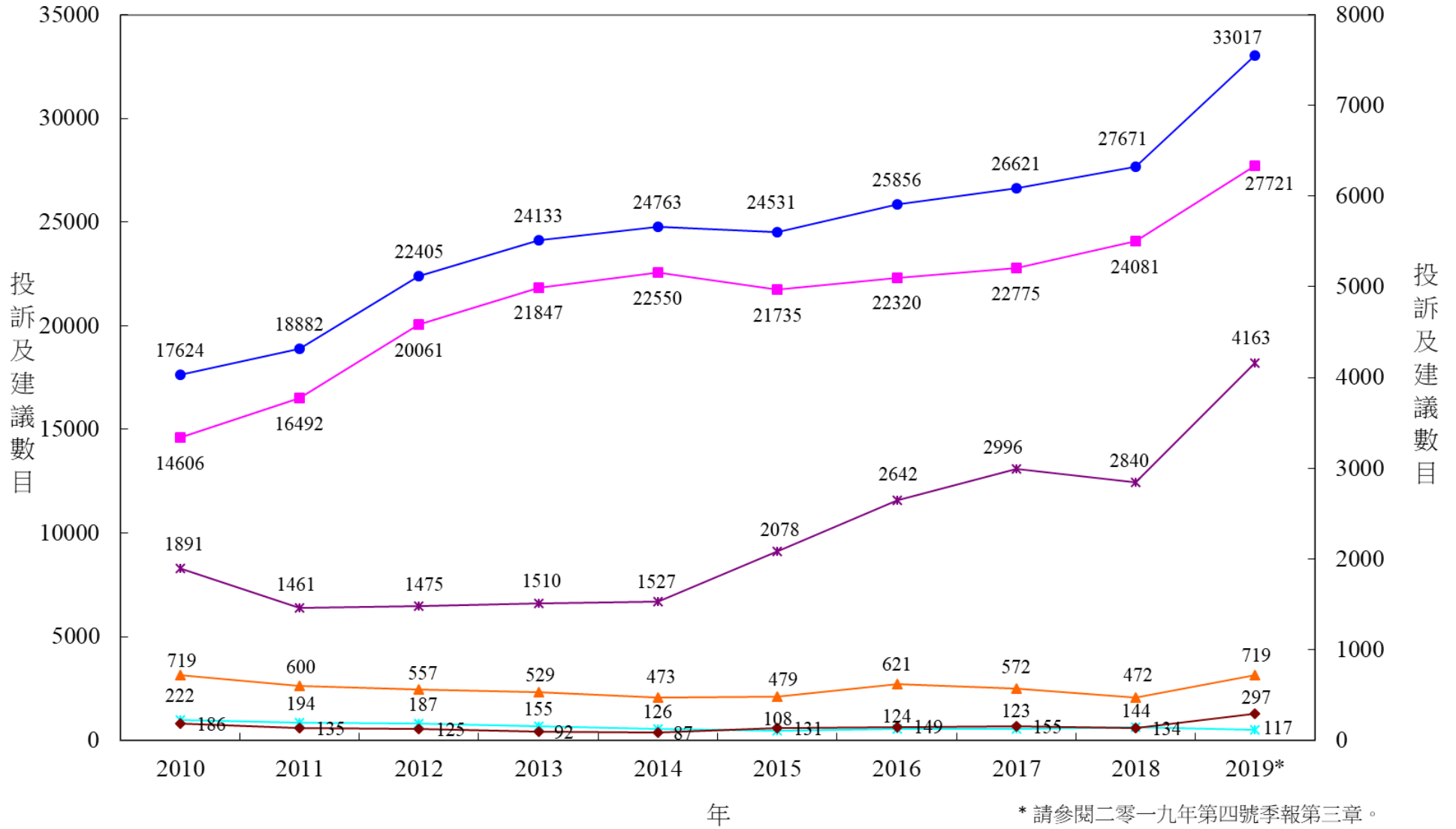
(7) 不包括由一位投訴人在上季內提出111宗個案，該投訴人在上季內提出超過100宗投訴。

(8) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共1 331宗個案，他們各在此季內提出超過100宗投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

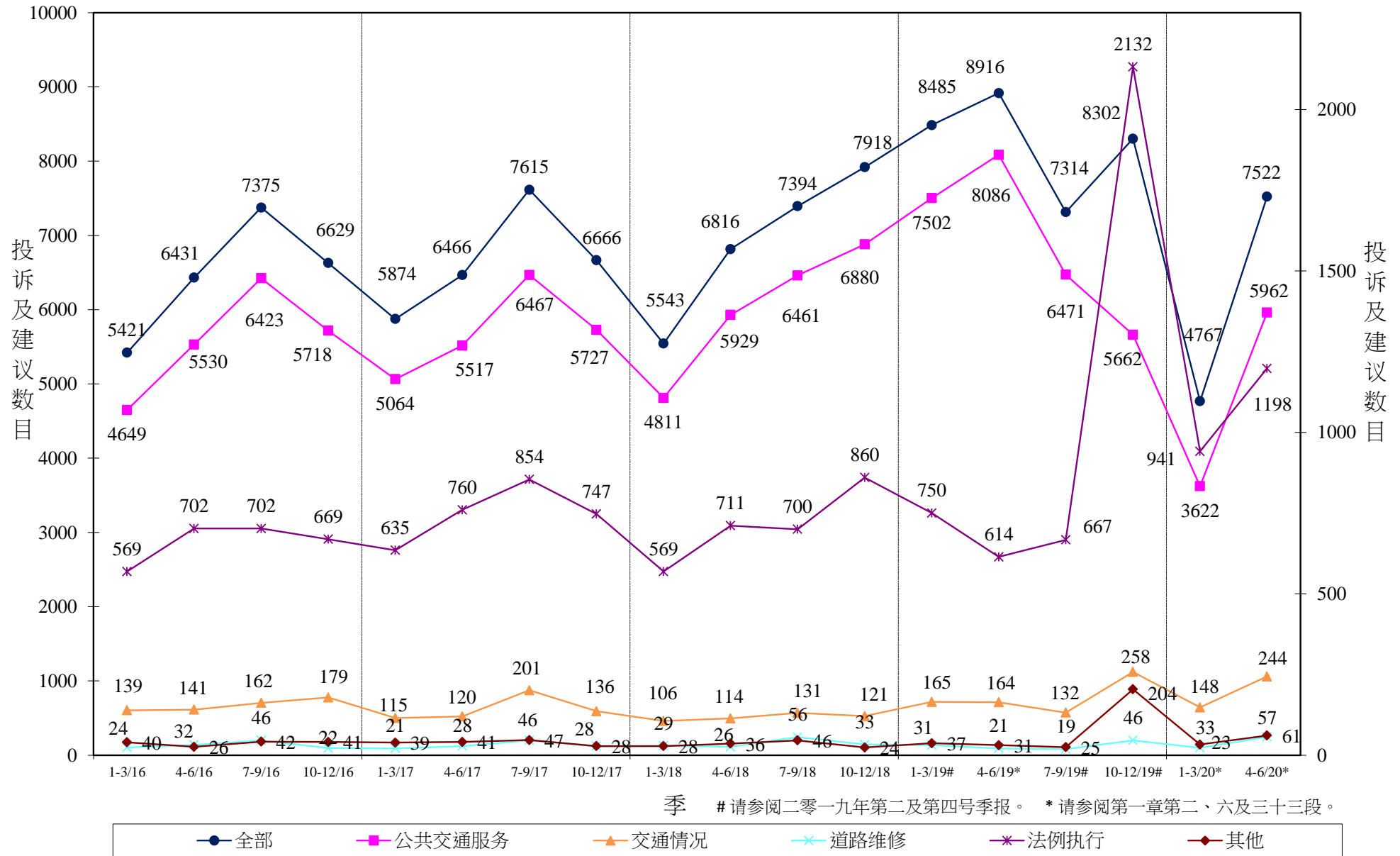


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一零至二零一九年)



● 全部
 ■ 公共交通服務
 ▲ 交通情況
 ◆ 道路維修
 ✱ 法例執行
 ◆ 其他

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一六年一月至二零二零年六月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二零年四月至六月)

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	18	390	1	-	409
(b) 服務水準	1 265	2 770	25	814	4 874
(c) 一般性質	82	100	-	7	189
	1 365	3 260	26	821	5 472
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	88	68	-	-	156
(b) 交通管理	8	17	-	-	25
(c) 增設交通標誌及設備	3	10	-	-	13
(d) 泊車設施	2	3	-	-	5
	101	98	-	-	199
III. 道路維修					
(a) 道路情況	12	7	1	-	20
(b) 交通標誌及設備	18	11	2	-	31
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1
	31	18	3	-	52
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	943	98	-	1	1 042
(b) 其他執法事宜	43	122	1	109	275
	986	220	1	110	1 317
V. 其他	31	37	-	-	68
合計	2 514	3 633	30	931	7 108
	(35%)	(51%)			
	6 147				
	(86%)				

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
(二零二零年四月至六月)

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	388	2 034	3	16	2 441
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	52	49	-	3	104
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	29	29	1	-	59
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	55	54	2	5	116
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	11	13	1	1	26
龍運巴士公司	22	67	-	2	91
過海隧巴	149	185	-	4	338
非專營巴士服務	10	15	2	2	29
專線小巴	507	299	-	25	831
紅色小巴	69	11	1	9	90
的士	42	387	15	754	1 198
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	23	90	1	-	114
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	13	-	-	15
香港電車有限公司	-	3	-	-	3
新世界第一渡輪服務有限公司	4	4	-	-	8
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	2	7	-	-	9
合計	1 365 (25%)	3 260 (59%)	26 (1%)	821 (15%)	5 472 (100%)
	4 625 (84%)				

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
(二零二零年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 在鳳德道近荷里活廣場的專線小巴 72 號線的車站加裝站牌，方便乘客排隊。
- 改善來往中環至長洲高速船跳板的扶手，讓乘客安全上落船。

II. 交通管理

港島區

- 延長雪廠街近皇后大道中的「禁止停車」限制，紓緩交通擠塞。
- 整合和移除德己立街近蘭桂坊的「禁止停車」交通標誌，以騰出更多行人路空間予行人使用。

九龍區

- 改善亞皆老街西行線與洗衣街及西洋菜南街交界處燈號的同步安排，紓緩交通擠塞。
- 延長鯉魚門道東行線與連接東區海底隧道支路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。

新界區

- 擴大赤鱸角路西行線近港珠澳大橋的交通標誌，並在該處加設道路標記，提醒駕車人士前方為禁區。

- 延長東涌海濱路西行線左轉至惠東路交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長安群街近京瑞廣場一期的 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊和方便的士駛近的士站。
- 延長寶琳北路北行線與翠琳路交界處交通燈在晚上的行車綠燈時間，改善交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二零年四月至六月)

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																		
	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	天星 小輪	其他 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	173	51	10	3	2	8	23	3	35	-	-	17	1	-	-	-	1	357	
(2) 路線	9	2	-	2	-	1	8	3	3	-	-	-	-	-	-	-	1	29	
(3) 服務時間	12	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	
(4) 設置車站	8	1	2	2	-	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	21	
小計	202	54	12	7	2	9	65	6	44	-	-	17	1	-	-	-	2	421	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	1452	112	3	72	6	14	229	7	278	-	-	2	-	-	2	-	5	2182	
(2) 路線依循情況	5	-	5	-	-	-	11	2	33	-	281	-	-	-	-	-	-	337	
(3) 駕駛行為不當	159	14	16	26	4	3	73	5	188	45	400	2	2	3	-	-	3	943	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	194	18	12	28	-	8	93	2	282	23	449	11	2	-	2	-	1	1125	
(5) 濫收車/船費	2	-	-	-	2	-	1	-	16	6	186 *	-	-	-	-	-	2	215	
(6) 清潔	25	9	-	-	-	1	-	-	12	2	8	1	1	-	2	-	-	61	
(7) 車輛/船隻狀況	13	1	-	3	-	2	2	1	8	1	3	1	-	-	-	-	-	35	
(8) 乘客服務及設施	245	8	2	9	4	10	79	3	26	-	2	24	3	5	1	-	4	425	
小計	2095	162	38	138	16	38	488	20	843	77	1329	41	8	8	7	-	15	5323	
(C) 一般性質	14	6	1	12	-	1	25	5	32	12	102	7	-	-	-	-	1	218	
今季合計	2311	222	51	157	18	48	578	31	919	89	1431	65	9	8	7	-	18	5962	
總數	(3385)								(2470)				(82)			(25)			
上季合計	1225	76	36	66	23	89	234	20	586	63	1118	63	8	3	6	-	6	3622	
2019年同季合計	2868	161	69	152	23	105	487	63	1296	72	2704	60	9	9	4	1	3	8086	

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註：請參閱第一章第六至十四段。

有關公共交通服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾
(二零二零年四月至六月)

附件 E(i)(b)

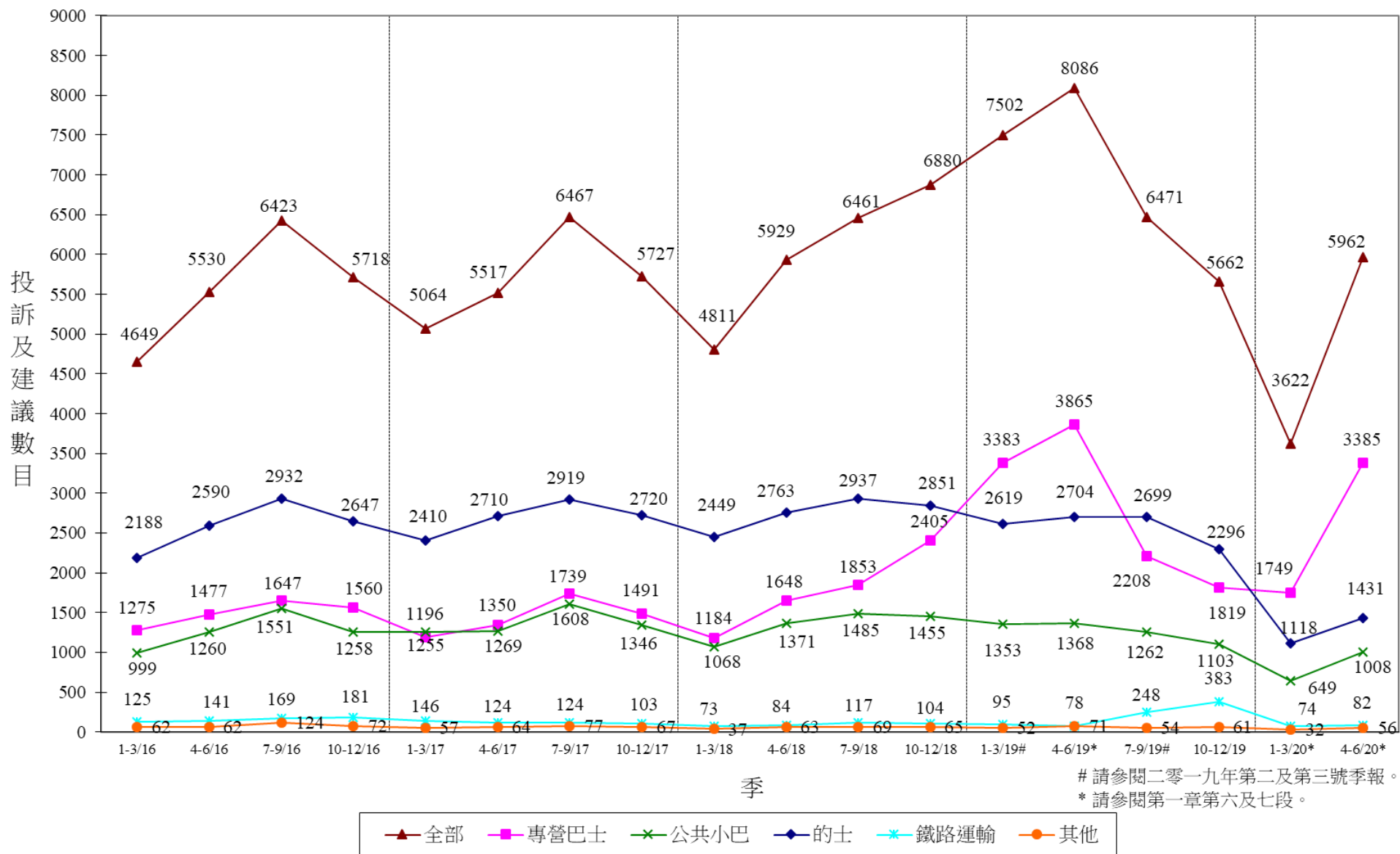
投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或 小計
	專營巴士							
	九巴 ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	城巴 (第一類 專營權) ⁽¹⁾	城巴 (第二類 專營權) ⁽¹⁾	新巴 ⁽¹⁾	新大嶼山 巴士	龍運 巴士 ⁽³⁾	過海隧巴 ⁽¹⁾⁽³⁾	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	40	3	1	3	2	8	28	85
(2) 路線	9	2	-	2	-	1	8	22
(3) 服務時間	8	-	-	-	-	-	2	10
(4) 設置車站	8	1	2	2	-	-	2	15
小計	65	6	3	7	2	9	40	132
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	593	35	3	68	6	14	193	912
(2) 路線依循情況	5	-	5	-	-	-	11	21
(3) 駕駛行為不當	159	14	16	26	4	3	72	294
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	194	18	12	28	-	8	93	353
(5) 濫收車費	2	-	-	-	2	-	1	5
(6) 清潔	25	9	-	-	-	1	-	35
(7) 車輛狀況	13	1	-	3	-	2	2	21
(8) 乘客服務及設施	114	8	2	9	4	10	75	222
小計	1105	85	38	134	16	38	447	1863
(C) 一般性質	14	6	1	12	-	1	25	59
今季合計	1184	97	42	153	18	48	512	2054
總數	(2054)							
上季合計	916	76	36	66	23	89	234	1440
2019年同季合計	1233	161	69	152	23	100	461	2199

(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 1 331 宗個案 (1 127 宗關於九巴、125 宗關於城巴 (第一類專營權)、九宗關於城巴 (第二類專營權)、四宗關於新巴和 66 宗關於過海隧巴)。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由一位投訴人在上季內提出關於九巴的 309 宗個案。

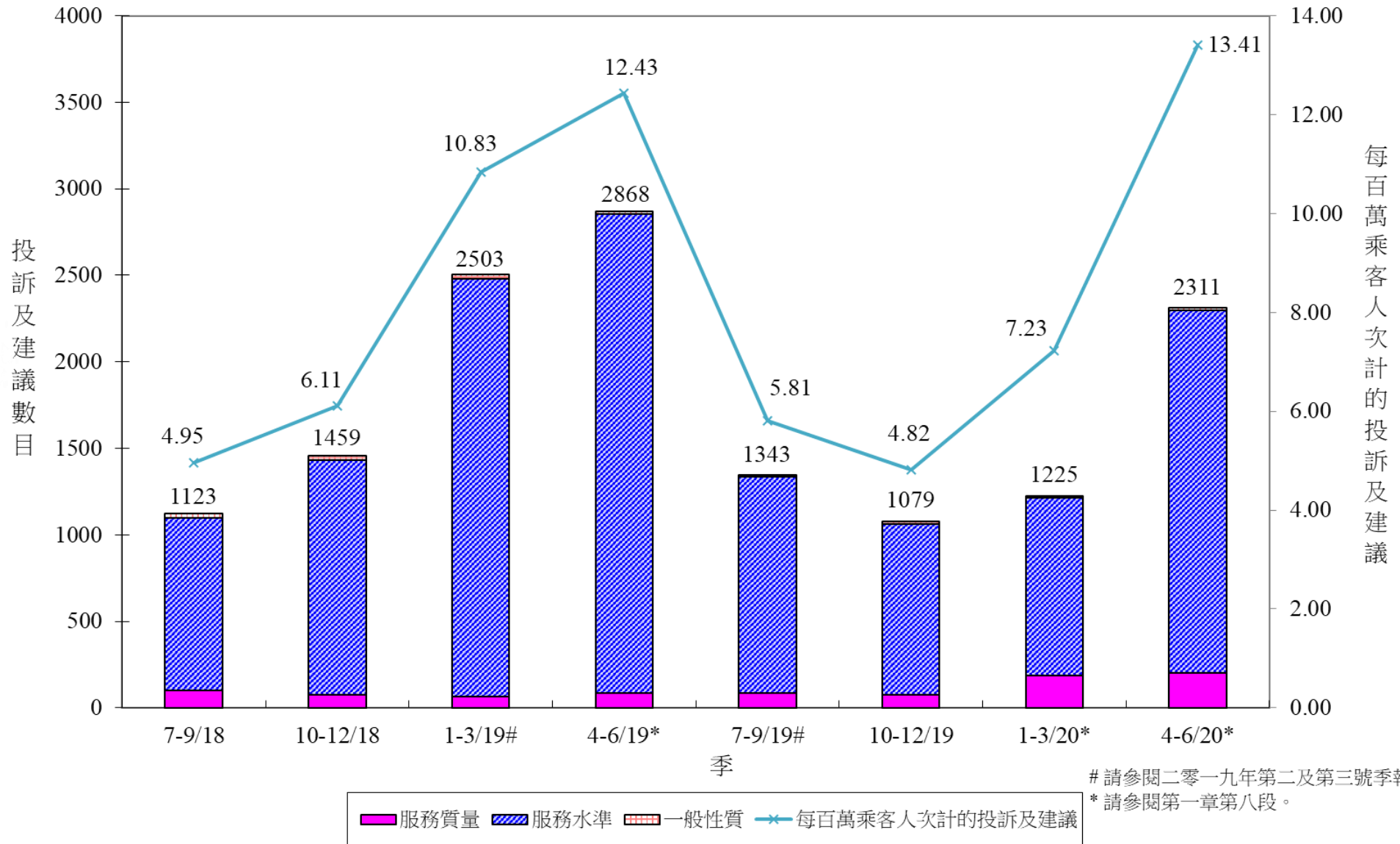
(3) 不包括由兩位投訴人在二零一九年同季內提出共 1 666 宗個案 (1 635 宗關於九巴、五宗關於龍運巴士和 26 宗關於過海隧巴)。

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六月)



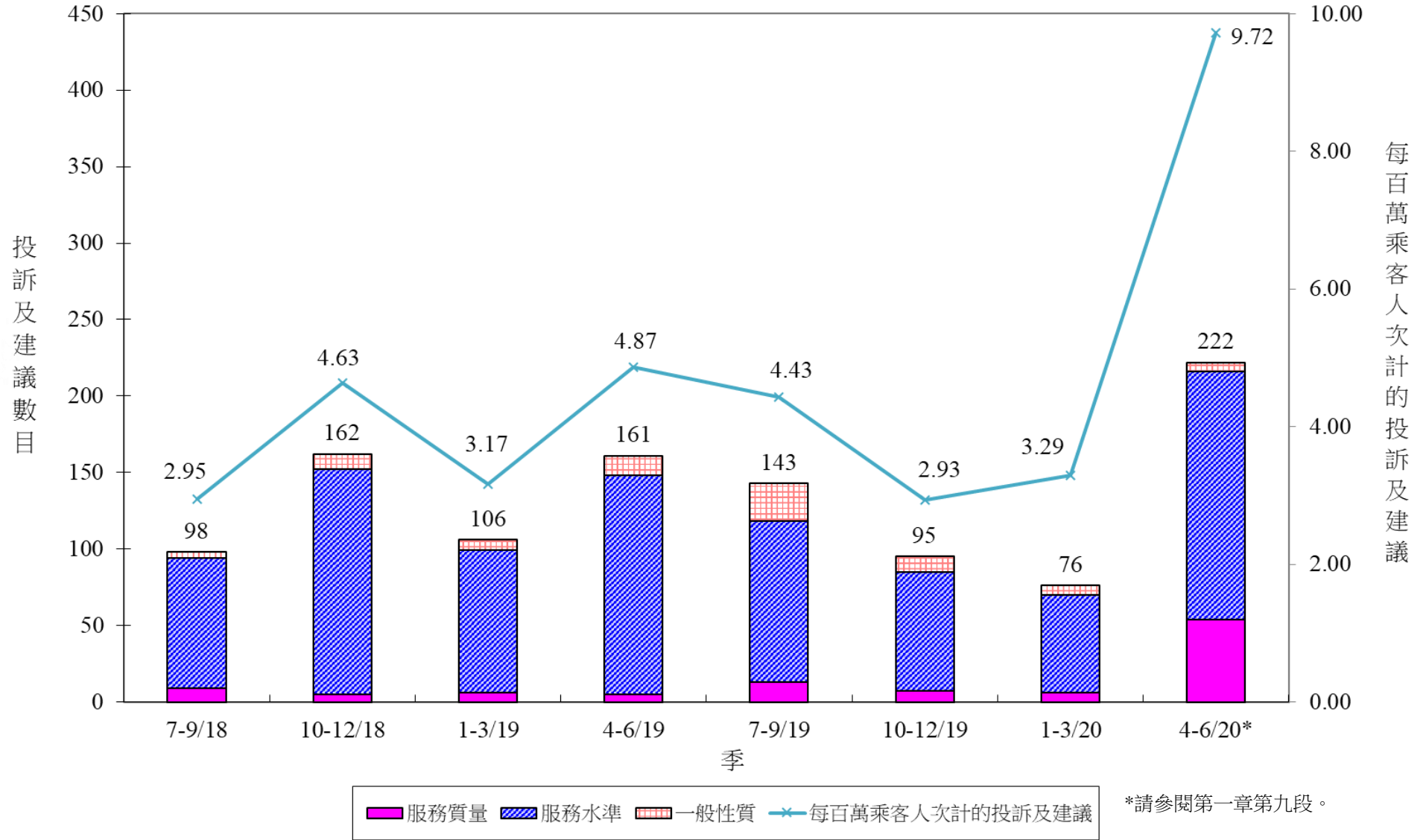
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



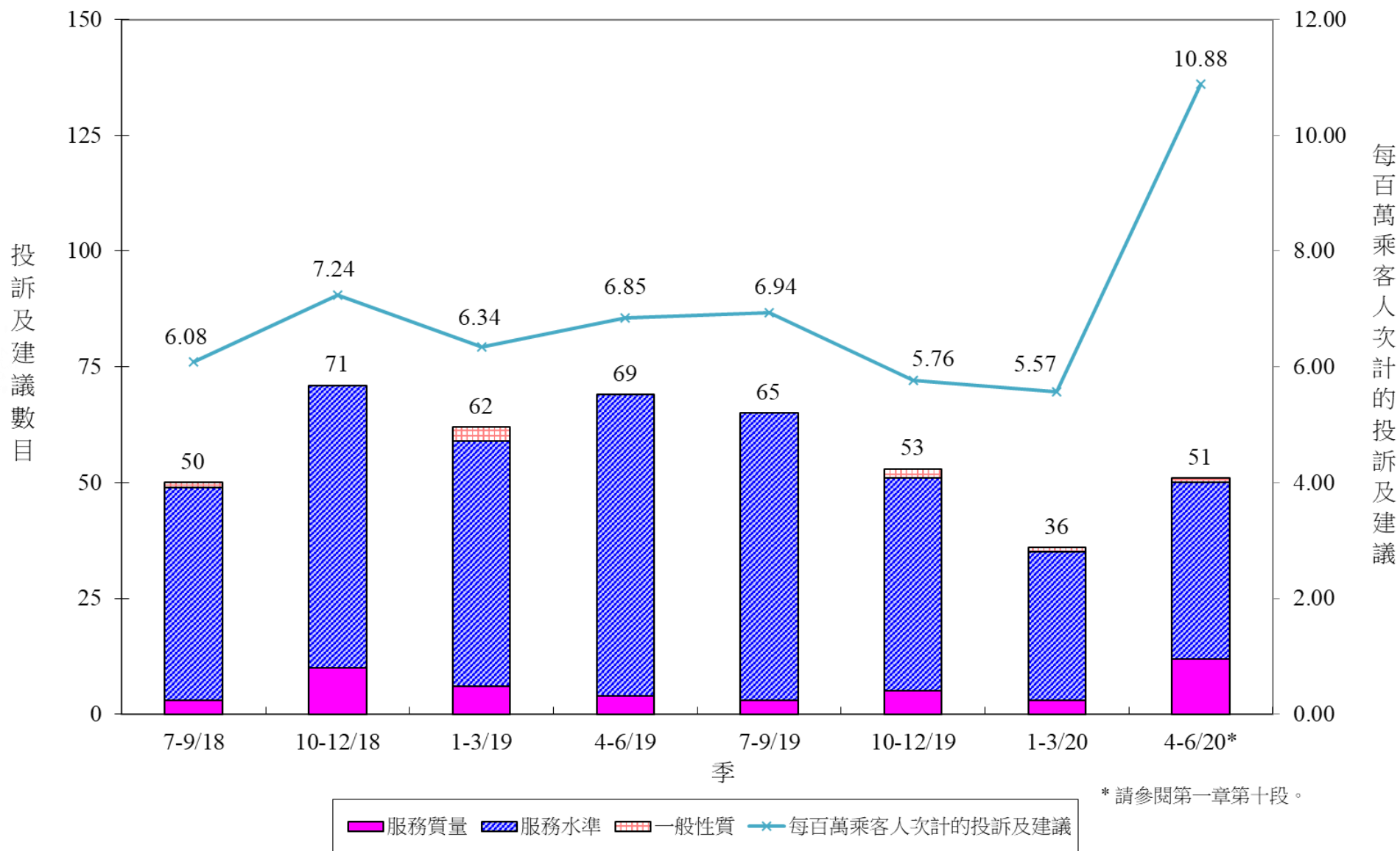
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



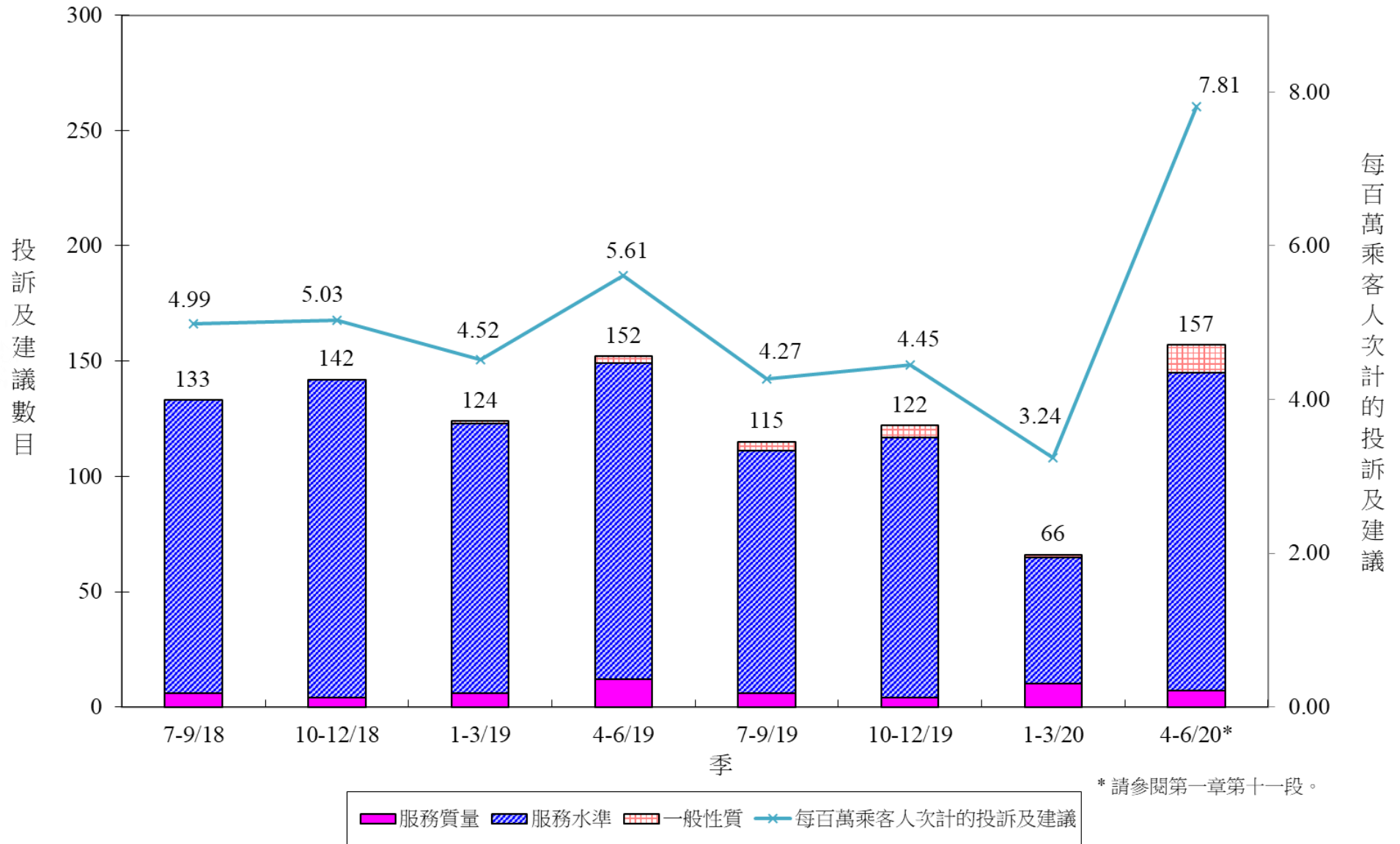
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



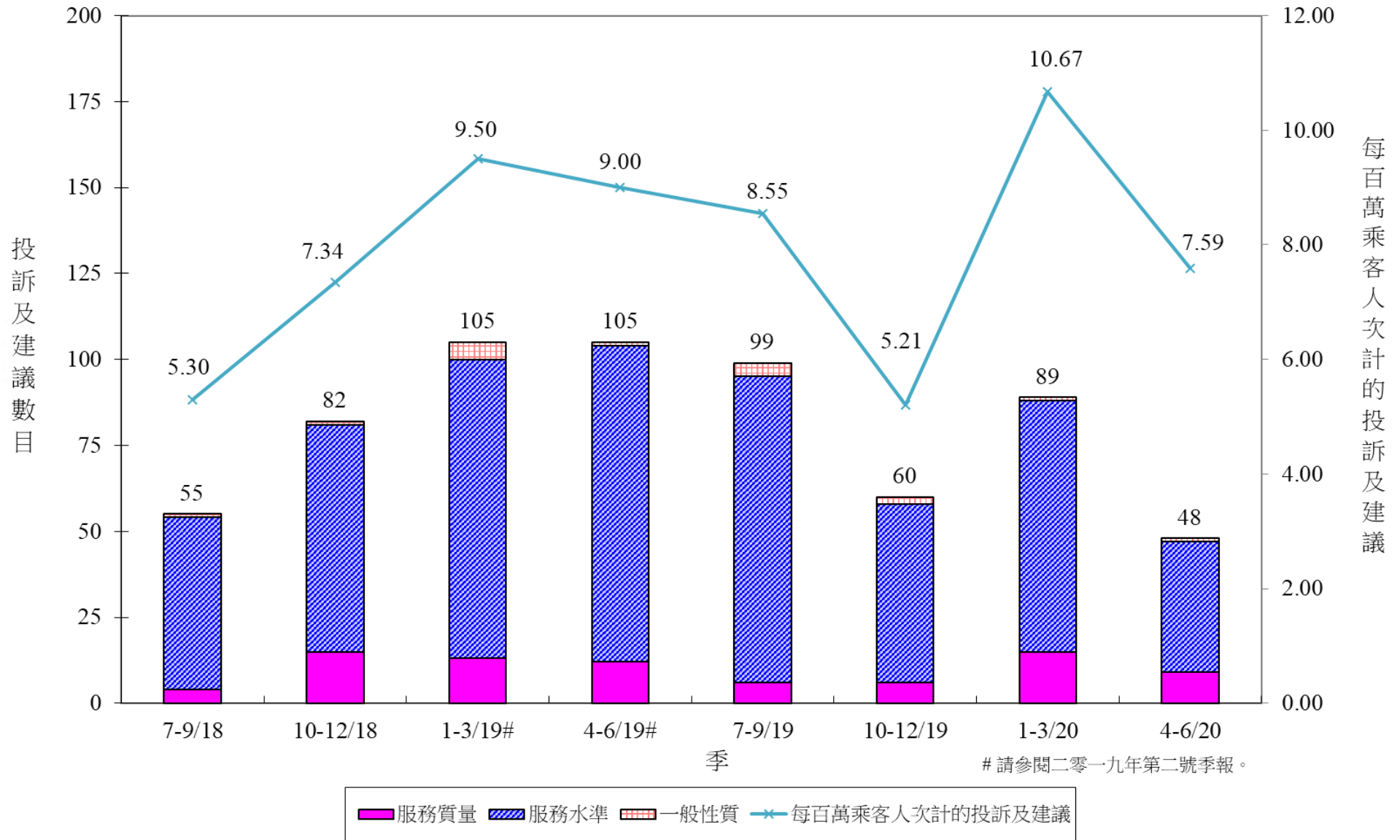
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



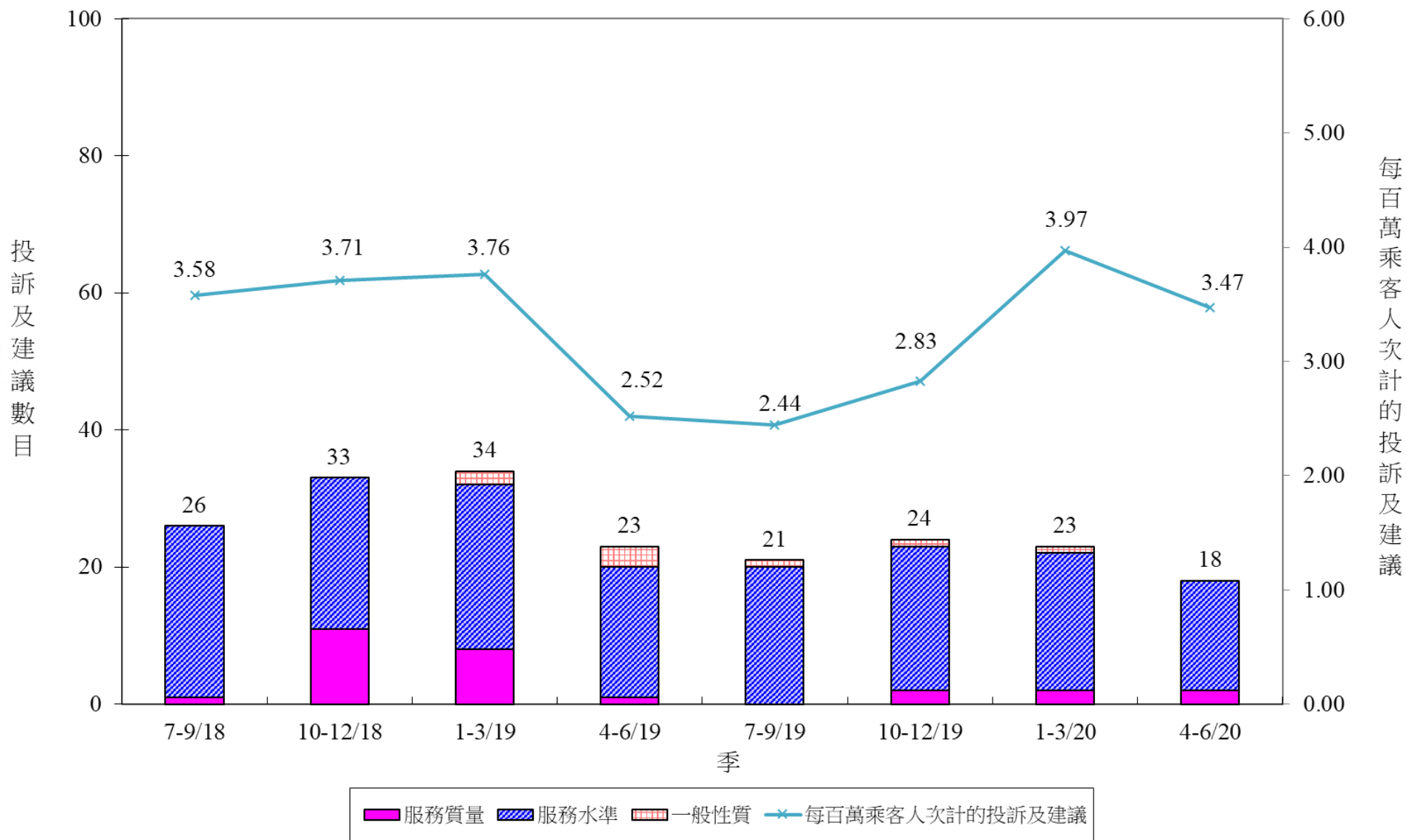
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



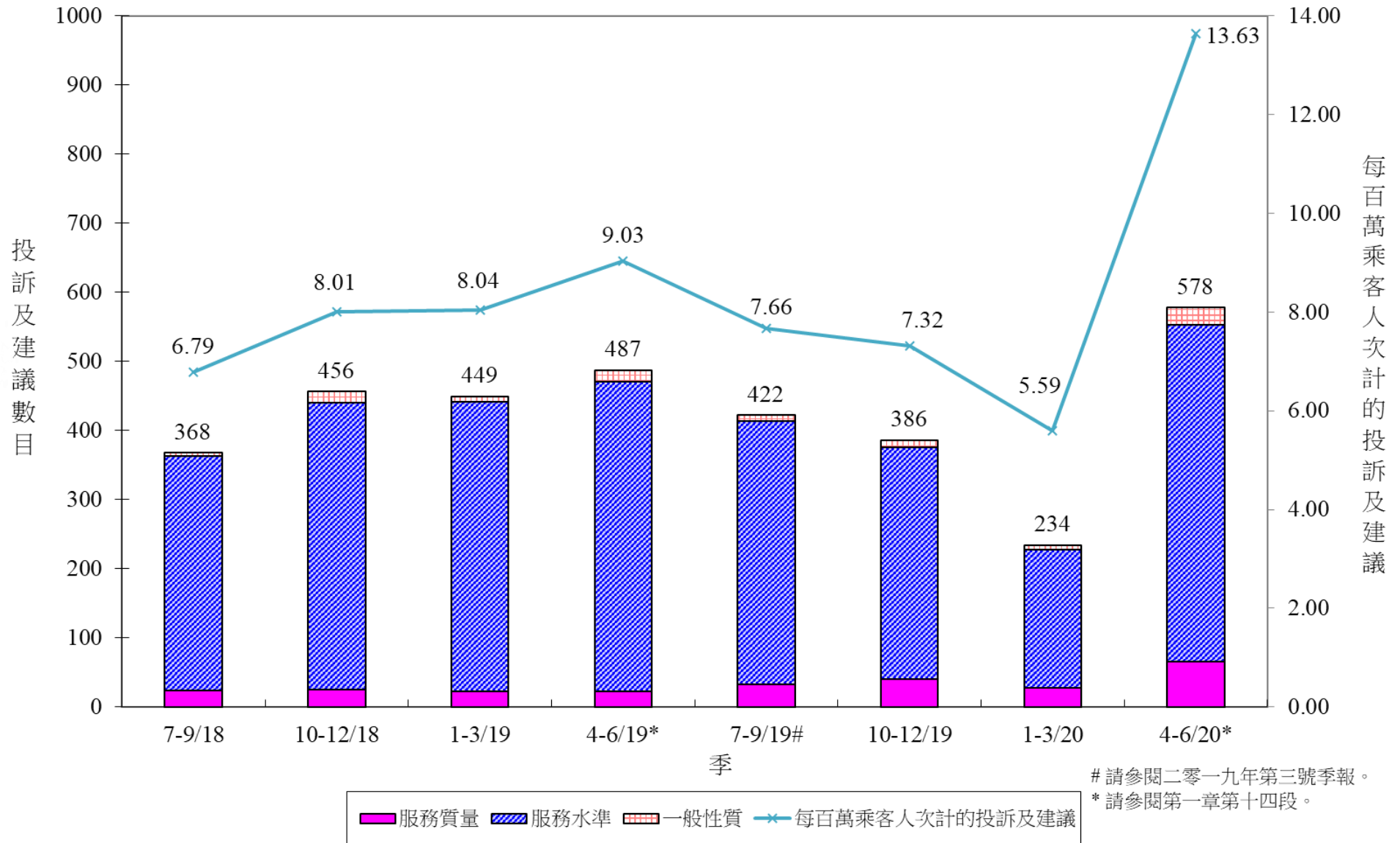
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)



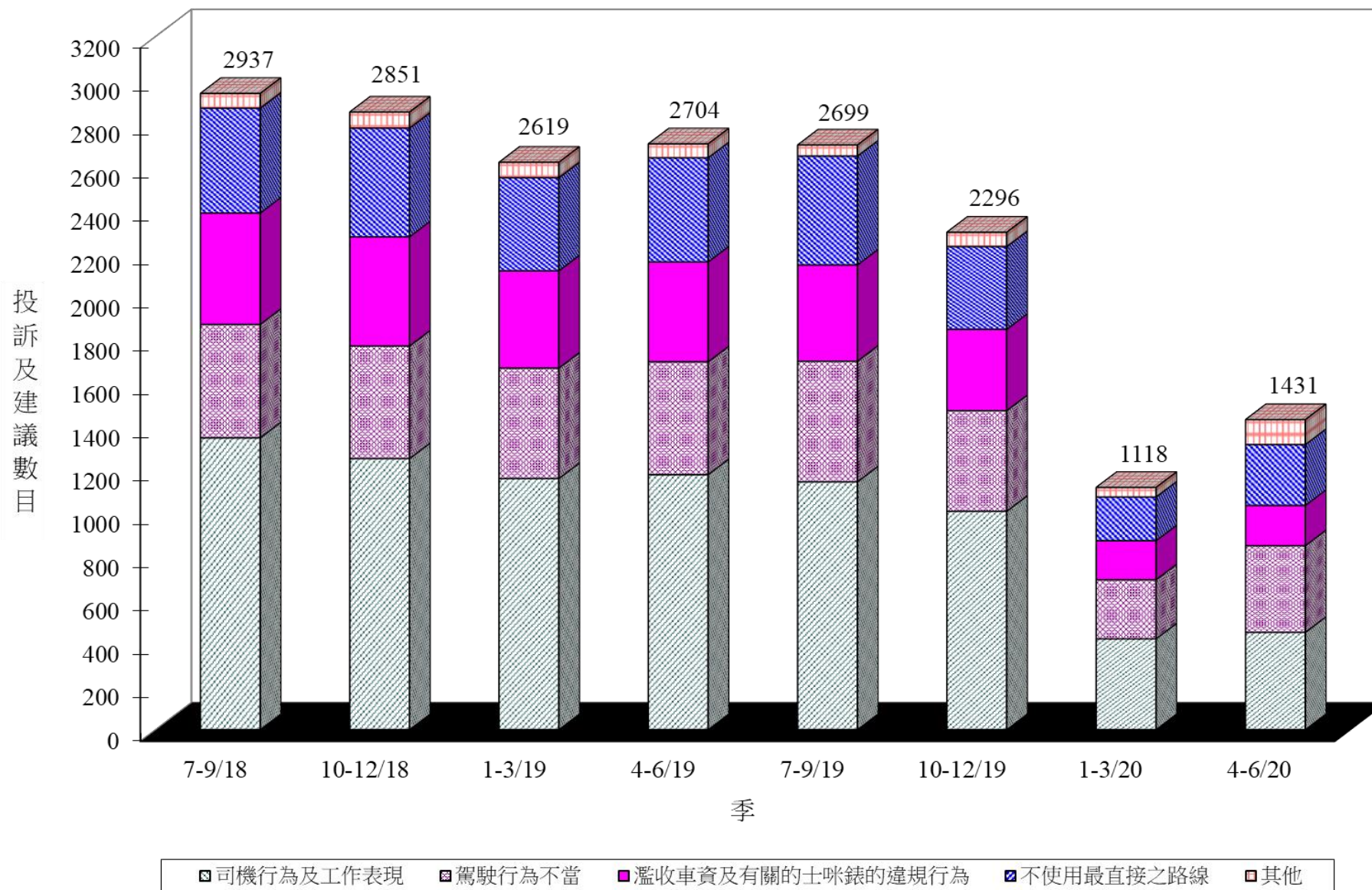
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二零年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u> ⁽²⁾		<u>每百萬乘客人次</u> <u>計的投訴及建議</u> ⁽²⁾	
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 311	(1 184)	13.41	(6.87)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	222	(97)	9.72	(4.25)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	51	(42)	10.88	(8.96)
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	157	(153)	7.81	(7.62)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	18		3.47	
龍運巴士公司	48		7.59	
過海隧巴 ⁽¹⁾	578	(512)	13.63	(12.07)
	合計		12.36	(7.50)

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) 有兩位投訴人在此季內提出共1 331宗投訴(1 127宗關於九巴、125宗關於城巴(第一類專營權)、九宗關於城巴(第二類專營權)、四宗關於新巴和66宗關於過海隧巴)；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>(1.4.19 – 30.6.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.20 – 31.3.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.20 – 30.6.20)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	438	171	219
(ii) 拒載	600	200	168
(iii) 兜客	4	2	-
(iv) 拒絕駛達目的地	124	38	48
(v) 未有展示司機證	8	7	13
(vi) 不正確展示司機證	3	1	1
	<hr/>		
小計	1 177	419	449
(b) 駕駛行為不當	521	273	400
(c) 濫收車資	417	154	157
(d) 有關的士咪錶的違規行為	44	26	29
(e) 不使用最直接可行之路線	481	202	281
(f) 其他*	64	44	115
	<hr/>		
合計	2 704	1 118	1 431

* 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
(二零二零年四月至六月)

附件 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	11	9	8	-	23	1	14	25	22	2	10	7	8	5	10	7	12	2	-	-	176
(b) 交通管理	5	4	2	-	6	-	1	1	4	1	-	4	4	3	2	3	2	2	-	-	44
(c) 增設交通標誌及設備	3	-	-	1	5	-	-	2	1	2	-	-	2	-	1	-	1	-	-	-	18
(d) 泊車設施	-	-	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	6
小計	19	13	11	3	35	1	15	28	28	5	10	11	14	8	13	10	15	5	-	-	244
<u>道路維修</u>																					
(a) 道路情況	-	2	1	-	2	1	1	5	1	-	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	31
(b) 交通標誌及設備	-	3	1	-	1	2	3	-	4	1	-	2	1	2	-	-	2	2	-	-	24
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	-	5	2	-	3	3	4	5	5	2	3	6	4	4	3	1	3	3	1	1	57
<u>法例執行</u>																					
(a) 違例泊車	49	29	43	14	100	41	55	88	48	21	44	80	87	55	40	46	60	7	1	1	908
(b) 其他執法事宜	21	21	11	8	16	8	15	18	20	4	12	24	27	30	12	8	25	4	6	6	290
小計	70	50	54	22	116	49	70	106	68	25	56	104	114	85	52	54	85	11	7	7	1198
合計	89	68	67	25	154	53	89	139	101	32	69	121	132	97	68	65	103	19	8	8	1499

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2019年</u> <u>1月至6月</u>	<u>2020年</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	871	390	(-55.2%)
(ii) 拒載	1 196	368	(-69.2%)
(iii) 兜客	12	2	(-83.3%)
(iv) 拒絕駛達目的地	232	86	(-62.9%)
(v) 未有展示司機證	20	20	-
(vi) 不正確展示司機證	5	2	(-60.0%)
	2 336	868	(-62.8%)
(b) 駕駛行為不當	1 031	673	(-34.7%)
(c) 濫收車資	820	311	(-62.1%)
(d) 有關的士咪錶的違規行為	90	55	(-38.9%)
(e) 不使用最直接可行之路線	911	483	(-47.0%)
小計	5 188	2 390	(-53.9%)
其他			
(a) 的士阻塞交通	87	134	(+54.0%)
(b) 雜項	48	25	(-47.9%)
小計	135	159	(+17.8%)
合計 ⁽¹⁾	5 323	2 549	(-52.1%)
	[33.68]	[21.14]	[-37.2%]

註：(1) 方括號內是每百萬乘客人次計的投訴／建議數字。

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。