

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二零年七月一日至九月三十日)

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	13-18
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	19-21
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	22-23
C 投訴及建議的調查結果一覽表	24-25
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	26-27
E 有關公共交通服務的投訴及建議	28-29
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 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議	42-49
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	50

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零二零年第三份季報，匯報二零二零年七月一日至九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 5 967 宗¹ 投訴及建議，包括 51 宗純粹建議。大約 79% 的個案（即 4 715 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，20%（即 1 235 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 7 522 宗² 下降 20.7%¹，與二零一九年同季的 7 314 宗³ 比較，則下降 18.4%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 6 224 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 5 076 宗（81%）證實成立，不成立的有 41 宗（1%），其餘 1 107 宗（18%）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。在二零二零年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 446 宗⁴ 個案的最新進展，當中有 64 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 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

¹ 在 5 967 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 762 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 5 205 宗，與上季的 6 191 宗（見註 2）相比，減幅為 15.9%。與二零一九年同季的 7 196 宗（見註 3）相比，減幅為 27.7%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

² 在 7 522 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在上季內提出共 1 331 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 6 191 宗。

³ 在 7 314 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 118 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 7 196 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 3 844宗⁵，較上季的 5 962 宗⁶下降 35.5%⁵，與二零一九年同季的 6 471 宗⁷比較，則下降 40.6%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 1 411 宗⁸，較上季的 3 385 宗⁹下降 58.3%⁸，與二零一九年同季的 2 208 宗¹⁰比較，則下降 36.1%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 767 宗，上季有 2 311 宗¹¹，二零一九年同季則有 1 343 宗¹²。今季的 767 宗個案中，涉及服務質量的個案有 126 宗（16.4%），而涉及服務水準的個案則有 627 宗（81.7%）。

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 79 宗，上季有

⁵ 個案數目較上季的 4 631 宗（見註 6）下降 17.0%，與二零一九年同季的 6 353 宗（見註 7）比較，則下降 39.5%。

⁶ 在 5 962 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在上季內提出共 1 331 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 4 631 宗。

⁷ 在 6 471 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 118 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 6 353 宗。

⁸ 個案數目較上季的 2 054 宗（見註 9）下降 31.3%，與二零一九年同季的 2 090 宗（見註 10）比較，則下降 32.5%。

⁹ 在 3 385 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在上季內提出共 1 331 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 2 054 宗。

¹⁰ 在 2 208 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 118 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 2 090 宗。

¹¹ 在 2 311 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 1 127 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。

¹² 在 1 343 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 115 宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

222 宗¹³，二零一九年同季則有 143 宗。今季的 79 宗個案中，涉及服務質量的個案有七宗（8.9%），而涉及服務水準的個案則有 67 宗（84.8%）。

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 33 宗，上季有 51 宗¹⁴，二零一九年同季則有 65 宗。今季的 33 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（18.2%），而涉及服務水準的個案則有 26 宗（78.8%）。

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 124 宗，上季有 157 宗¹⁵，二零一九年同季則有 115 宗。今季的 124 宗個案中，涉及服務質量的個案有七宗（5.6%），而涉及服務水準的個案則有 114 宗（91.9%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 37 宗，上季有 48 宗，二零一九年同季則有 99 宗。今季的 37 宗個案中，涉及服務質量的個案有七宗（18.9%），而涉及服務水準的個案則有 28 宗（75.7%）。

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 12 宗，上季有 18 宗，二零一九年同季則有 21 宗。今季的 12 宗個案中，涉及服務水準的個案有十宗（83.3%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁶的投訴及建議共有 359 宗，上季有 578 宗¹⁷，二零一九年同季則有 422 宗¹⁸。今季的 359 宗個案中，涉及服務質量的個案有 32 宗（8.9%），而涉及服務水準的個案則有 316 宗（88.0%）。

¹³ 在 222 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 125 宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁴ 在 51 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出九宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁵ 在 157 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出四宗投訴；該投訴人在上季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 578 宗投訴及建議中，有兩位投訴人在上季內提出共 66 宗投訴；他們各在上季內提出超過 100 宗投訴。

¹⁸ 在 422 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出三宗投訴；該投訴人在二零一九年同季內提出超過 100 宗投訴。

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 41 宗，上季有 31 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 959 宗，較上季的 1 008 宗下降 4.9%，與二零一九年同季的 1 262 宗比較，則下降 24.0%。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 94.2%（即 903 宗），較上季的 919 宗下降 1.7%，與二零一九年同季的 1 173 宗比較，則下降 23.0%。今季的 903 宗個案中，涉及服務質量的個案有 34 宗（3.8%），而涉及服務水準的個案則有 852 宗（94.4%）。

19. 其餘 5.8%的個案（即 56 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季及二零一九年同季的 89 宗下降 37.1%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 324 宗，較上季下降 7.5%，與二零一九年同季比較，則下降 50.9%。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 1 324 宗個案中，涉及到的士司機違規行為的個案有 1 248 宗（94.3%），上季則有 1 316 宗（92.0%）。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（18.2%）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 251 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	17 (69)	7 (15)
(b) 投訴人撤銷投訴	180 (256)	72 (56)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	54 (133)	21 (29)
	<u>251 (458)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，93%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 69 宗個案中，有 52 位的士司機被法庭¹⁹裁定違例駕駛。其中三位的士司機因濫收車資而被罰款 1,000 元至 2,000 元。六位的士司機因不使用最直接可行之路線而被罰款 400 元至 1,000 元。另外八位的士司機因拒載（包括在的士站沒有接受租用）而被罰款 320 元至 1,500 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 90 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 82 宗，二零一九年同季則有 248 宗²⁰。今季的 90 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 79 宗。

¹⁹ 截至 2020 年 10 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

²⁰ 在 248 宗投訴個案中，涉及港鐵服務的個案佔 240 宗。而在該 240 宗投訴中，有關暫停港鐵列車服務的個案佔 115 宗。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 19 宗，上季有 25 宗，二零一九年同季則有七宗。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 166 宗，上季有 176 宗，二零一九年同季則有 95 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	22 (28)
九龍	73 (85)
新界	71 (63)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)
總數	<u>166 (176)</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觀塘（22 宗）及深水埗（17 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 28 宗有關交通管理的投訴及建議，以及八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 44 宗及 18 項，二零一九年同季的數目則分別為 21 宗及 13 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 40 宗，上季的數目為 57 宗，二零一九年同季的數目是 19 宗。今季的 40 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 22 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 15 宗。

32. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區為西貢（四宗）及屯門（三宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 823 宗²¹，較上季的 1 198 宗上升 52.2%²¹，與二零一九年同季的 667 宗比較，則上升 173.3%²¹。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（1 556 宗²²），不遵從交通標誌／計劃的指示（86 宗），突然切線／超車時越過路面實線（60 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（49 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（791 宗²³）、沙田（99 宗）、深水埗（96 宗）及觀塘（81 宗）。

²¹ 在 1 823 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 762 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 1 061 宗，與上季的 1 198 宗相比，減幅為 11.4%。與 2019 年同季的 667 宗相比，增幅為 59.1%。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

²² 在 1 556 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 762 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 794 宗。

²³ 在 791 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 762 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 29 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

在二零二零年九月三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) 有關交通擠塞的投訴及建議；
 - (b) 有關單車事宜的投訴及建議；
 - (c) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二零年第二號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二零年第二號季報。

有關銅鑼灣百德新街的士站排隊及運作情況的投訴

3. 一名市民投訴有關銅鑼灣百德新街的士站排隊及運作的情況。投訴人觀察到，由於該的士站沒有鐵欄，因此有些乘客插隊登上士。她亦關注到該處設有兩個「的士站」標誌，導致乘客在距離第一個「的士站」標誌約 15 米的位置排隊。投訴人建議在有關的士站加裝鐵欄，防止乘客插隊，以及移除第二個「的士站」標誌，免生混淆。

4. 運輸署獲邀研究有關個案。該署回覆指，為方便乘客上車，該署早前容許乘客同時登上該的士站內首兩輛的士。然而，運輸署其後觀察到，乘客往往只會在第二個登車處排隊等候登上士，而不會同時在第一和第二個登車處上車，因此該署已取消有關安排。

5. 至於投訴人提出在該的士站加裝鐵欄的建議，運輸署表示，百德新街路緣附近的行人路只有一部分屬政府土地，因此沒有足夠空間加裝鐵欄。

6. 運輸署續稱，百德新街的士站位於停車處前端的指定區域內，的士可在該處停車候客。一如香港其他的士站，有關的士站指定區域是以兩個「的士站」標誌劃定界線，並在路面輔設適當的道路標記。上述指定區域的上游位置實施 24 小時「禁止停車」（的士落客除外）限制，以方便駛到該處的的士落客，然後沿着車龍駛往指定區域接載乘客。運輸署在有關的士站進行實地視察，觀察到乘客大致上有秩序地排隊。然而，該署亦觀察到乘客有時候會錯誤地在指定區域的另一邊排隊。

7. 為改善有關的士站的排隊及運作情況，運輸署已加設標誌，提示輪候的士的乘客到前方排隊上車。該署會繼續監察有關地點的的士運作情況。

8. 運輸署的建議已轉告該名市民，她沒有提出其他意見。

對專營巴士車廂內提供雙輪椅泊位的關注

9. 一名市民對越來越多專營巴士設有雙輪椅泊位的情況表示關注。投訴人詢問該項決定是如何作出的，以及有多少輛專營巴士是這樣設計的。他認為由於長者和孕婦不便移入專營巴士車廂內的位置和步上巴士上層，因此他們需要巴士下層易於上落的座位。他要求即時停止提供第二個輪椅泊位，並恢復為有需要人士提供優先座。

10. 有關個案已轉交運輸署考慮。該署回覆指，方便使用的交通服務對殘疾人士和長者來說是重要事宜。政府致力促進所有人士使用公共交通服務的權利，並採取「無障礙運輸」策略，為持份者提供指引，就未來路向訂立清晰概念，盡量令香港的公共交通服務方便所有人使用。

11. 運輸署表示，除了其他措施外，提供「雙輪椅泊位」及「優先座」可讓殘疾人士使用專營巴士服務。設有雙輪椅泊位的巴士主要行走醫院路線（「H」線）或其他途經醫院或診所的路線，以應付輪椅使用者往返醫院或診所的需要。

12. 運輸署補充說，截至二零二零年五月，設有雙輪椅泊位的可供輪椅上落巴士有 291 輛。由於巴士營辦商沒有計劃開辦新「H」線，因此他們不擬增加設有雙輪椅泊位的巴士數目。

13. 運輸署續稱，「優先座」是另一項為有需要乘客提供更方便巴士服務的措施。一般來說，每輛雙層巴士的下層設有至少四個指定的優先座位。不論所提供的輪椅泊位數目如何，所提供的優先座位數目均維持不變。運輸署會繼續與公共交通營辦商及不同乘客羣組攜手推行無障礙運輸系統。

14. 運輸署的回覆已轉告有關投訴人，他沒有提出其他意見。

對林錦公路近嘉道理農場巴士必停站的關注

15. 一名市民觀察到，即使沒有乘客要求上車或落車，九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）路線 64K 號（往大埔方向）的巴士司機往往都會在林錦公路嘉道理農場巴士站停車。他投訴此舉既無必要，亦浪費乘客時間。為減少有關路線的行車時間，投訴人認為如沒有乘客要求上車或落車，巴士司機便應「飛站」。

16. 有關個案已轉交運輸署。該署表示，該站已被指定為巴士必停站，以提升巴士安全。巴士營辦商會在陡坡地點設置巴士必停站，藉此提醒巴士司機減速。這項安排可減低巴士下坡時的行車速度，讓巴士司機可在駛落陡峭道路前，檢查煞車系統是否運作正常。

17. 運輸署的意見已轉告該名市民，他建議九巴在巴士站路線圖以及九巴流動應用程式及網站，提供有關巴士必停站的相關資料。運輸署已把有關建議轉告九巴，以供考慮。

18. 上述資料已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議

投訴／建議統計數字

過去五年有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議的趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投數／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2015	3 056	-
2016	3 774	+23.5%
2017	3 855	+2.1%
2018	4 270	+10.8%
2019	4 625	+8.3%
2020	2 420	-

(截至 2020 年 9 月 30 日)

2. 在二零二零年一月至九月期間，本組共接獲2 420宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議，比二零一九年同期接獲的3 570宗下跌32.2%。按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>投數／建議數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2019年 1月至9月</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	
的士	1 588	964	-624 (-39.3%)
專營巴士	991	791	-200 (-20.2%)
專線小巴	816	524	-292 (-35.8%)
紅色小巴	132	103	-29 (-22.0%)
非專營巴士	20	19	-1 (-5.0%)
電車	12	5	-7 (-58.3%)
港鐵 (包括輕鐵)	11	10	-1 (-9.1%)
渡輪	-	4	+4 -
總計	3 570	2 420	-1 150 (-32.2%)

3. 在該2 420宗個案中，投訴人大多對下述不當行為表示關注：

- (a) 高速駕駛；
- (b) 慢駛；
- (c) 在限制區／切線上落乘客；
- (d) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (e) 駕駛時使用流動電話；
- (f) 衝燈；以及
- (g) 沒有讓路給行人／車輛。

過去五年（二零一五年至二零一九年）有關上述主要不當行為所接獲個案數目趨勢的圖表載於附件J(i)。有關公共交通司機駕駛行為不當的個案，按性質分類的數字詳載於附件J(ii)及(iii)。接獲較多投訴的交通工具分項數字則載於附件J(iv)至(vii)。

改善情況的措施

4. 所有涉及公共交通司機駕駛行為不當的投訴，均已轉交相關營辦商、運輸署或警方調查。

5. 如投訴人同意作證，個案會轉交警方作進一步調查。在二零二零年一月至九月期間接獲的2 420宗有關駕駛行為不當的個案中，有309宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，有222宗個案已完成調查工作，結果如下：

	個案數目	百分比
(a) 已被票控	25	11
(b) 投訴人撤銷投訴	164	74
(c) 警方認為無足夠證據進一步處理	33	15
總計	222	100

專營巴士服務

6. 為加強推廣巴士運作安全，各專營巴士營辦商一直採取措施，改善旗下巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識。除了為新入職車長提供訓練外，各專營巴士營辦商亦為現職車長提供訓練，包括重溫培訓、新巴士路線／車型訓練及輔助訓練、發出員工通告，以及為旗下現職巴士車長定期舉辦有關安全駕駛和優質服務的簡介會。

7. 此外，專營巴士營辦商使用黑盒讀取的車輛運作數據，監察巴士車長的駕駛行為（例如高速駕駛）和協助進行意外調查。如發現巴士車長駕駛行為不當或涉及嚴重交通意外，會予以告誡、輔導甚或紀律處分。如有需要，有關車長亦須接受額外駕駛訓練。

8. 專營巴士營辦商繼續安排便衣職員暗中巡查，並於巴士上監察巴士車長的駕駛方式、遵守交通燈號／標誌的情況及服務態度。如有需要，營辦商會作出跟進，對有關巴士車長採取紀律行動，並為他們安排訓練。運輸署亦要求所有專營巴士營辦商進一步加強內部監察系統，以便在安全駕駛及服務表現方面對巴士車長進行監察。

9. 除上文所述以外，運輸署及警方會繼續為巴士車長合辦道路安全研討會。警方會在研討會上向巴士車長講解安全駕駛技術及行為，務求提升他們的道路安全意識，並向他們推廣良好的駕駛行為。

公共小巴服務

10. 運輸署非常重視提升公共小巴安全，並已就此採取多管齊下方法。過去數年，政府引入多項與安全有關的新法例規定，包括強制新登記的公共小巴安裝電子數據記錄儀、速度顯示器及車速限制器、在沿車廂通道兩旁座位的上角（靠近通道一邊）安裝扶手，以及強制公共小巴駕駛執照的所有申請者修讀職前課程。

11. 此外，運輸署一直與公共小巴業界保持緊密溝通，通過舉辦業界研討會、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，以期合力提升公共小巴安全。在二零一九年，運輸署與警方合辦公共小巴道路安全研討會，重點探討常見的不當行為及陋習。在研討會上，運輸署及警方特別針對投訴數字最多的個案，向與會者播放意外片段，講解超速、突然切線和衝燈的嚴重後果。運輸署會繼續鼓勵公共小巴營辦商安排更多前線司機參與公共小巴道路安全研討會。

12. 此外，運輸署亦會就紅色小巴及專線小巴服務進行定期及特別調查。如發現司機的不當行為危害道路安全，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。運輸署每年對公共小巴進行檢查時，會檢驗車上與安全有關的裝置，並會在必要時，如該署接獲與安全裝置有關的投訴或發現這些裝置可能出現故障，進行有關檢驗。對於持續接獲駕駛行為不當的投訴的專線小巴路線，運輸署會與相關專線小巴營辦商會面，並按情況考慮向他們發出警告信。該署亦會要求專線小巴營辦商提交可改善表現的行動計劃，並密切監察有關進展。運輸署亦會提醒專線小巴營辦商，此等不良駕駛行為可能會影響中期檢討的結果及相關客運營業證的延展年期。

13. 隨着各項提升公共小巴安全的措施以多管齊下的方式落實，本組注意到公共小巴的意外率有所下降，由二零零七年的每百萬車輛公里3.03宗，下跌至二零一六年的每百萬車輛公里2.57宗。作為運輸署持續進行的工作，該署會繼續與公共小巴業界保持緊密溝通，提倡安全及正確駕駛行為，以期提升整體服務質素。

的士服務

14. 運輸署一直與的士行業的代表緊密合作，鼓勵的士司機安全及妥善駕駛，並提升服務質素。運輸署在二零一八年一月改組並成立的士服務質素委員會。該委員會作為一個多方²⁴平台，討論各項推動改革的策略及措施，以提升的士的服務質素。自的士服務質素委員會成立以來，運輸署已實施多項措施，以改善的士服務質素，包括出版和更新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指南》，詳述的士司機的責任及行為。與此同時，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。

15. 在宣傳方面，運輸署已推出一系列為現職的士司機而設的網上培訓課程，並優化「的士司機嘉許計劃」，以表揚服務質素卓越之的士司機，從而提升的士司機的專業形象。此外，該署會繼續每半年出版《的士通訊》，向的士司機傳遞安全及妥善駕駛和優質服務的信息。

16. 最後，運輸署認同有效監察司機的服務表現至為重要。為協助的士乘客就的士司機的服務表現提出意見，該署會繼續在年內定期於主要的士站向乘客派發單張，以公布提供意見的主要途徑（例如交通投訴組熱線電話）。

其他工作

17. 運輸署繼續致力提高商用車輛司機（包括公共交通司機）的駕駛安全及健康意識，每年舉辦「至 fit 安全駕駛大行動」，集中宣揚五個主題，包括「正確的駕駛態度」、「尊重其他道路使用者」、「切勿酒後藥後駕駛」、「時刻注意身體狀況」，以及「宣揚司機和乘客互相尊重」。是次大行動推出一系列宣傳計劃及活動，包括電台廣播、外展宣傳及 Facebook 專頁設有互動遊戲及獎品，以提高商用車輛司機對安全駕駛和保持良好健康的認識。

18. 「道路安全」是警務署署長列為首要行動項目之一。警方會特別留意作為道路主要使用者的公共交通車輛，包括的士、公共小巴及專營巴士，並在道路工程、公眾參與及主動執法方面採取多機構合

²⁴ 的士服務質素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。

作模式，當中包括提升香港公共交通的道路安全。年內，警方與道路安全議會的緊密合作，宣傳活動持續進行，包括向公共交通司機及乘客派發有關道路安全的單張。警方亦定期為公共交通司機及業界營辦商舉辦道路安全教育講座，宣揚安全駕駛態度，防止發生交通意外。此外，警方亦針對公共交通司機的不負責任駕駛行為，定期在全港採取執法行動，以打擊酒後駕駛、超速、不遵守交通燈號，以及與使用流動電話、安全帶、車輛構造及保養和不遵守交通燈號有關的違法行為。警方的二零二零重點交通執法項目旨在改變道路使用者引致交通意外和阻礙交通的不負責任行為、回應社會對道路使用者不負責任行為的關注，以及令所有人都有責任向道路使用者推廣道路安全。在二零一九年，警方對公共交通的司機及車輛採取了 57 367 次執法行動，與二零一八年相比減少了 18.0%。有關分項數字載於附件 J(viii)。

19. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門及交通營辦商跟進有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴。

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 (1.7.19 - 30.9.19)	上季 (1.4.20 - 30.6.20)	今季 (1.7.20 - 30.9.20)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	232 [16]	421 [27]	232 [22]
(b) 服務水準	6 108 [9]	5 323 [5]	3 488 [5]
(c) 一般性質	131 [3]	218 [6]	124 [4]
	6 471⁽³⁾ [28] (88%)	5 962⁽³⁾ [38] (79%)	3 844 [31] (64%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	95 [2]	176 [5]	166 [4]
(b) 交通管理	21 [10]	44 [7]	28 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	13 [2]	18 [7]	8 [4]
(d) 泊車設施	3 [1]	6 [1]	7 [1]
	132 [15] (1%)	244 [20] (3%)	209 [18] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	10	31	22
(b) 交通標誌及設備	8	24	15 [1]
(c) 行車道標記	1	2	3
	19 (1%)	57 (1%)	40 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	433 [2]	908	1 556 [1]
(b) 其他執法事宜	234	290 [2]	267
	667 [2] (9%)	1 198 [2] (16%)	1 823⁽³⁾ [1] (31%)
V. 其他	25 (1%)	61 [1] (1%)	51 (1%)
合計	7 314⁽³⁾ [45] (100%)	7 522⁽³⁾ [61] (100%)	5 967⁽³⁾ [51] (100%)

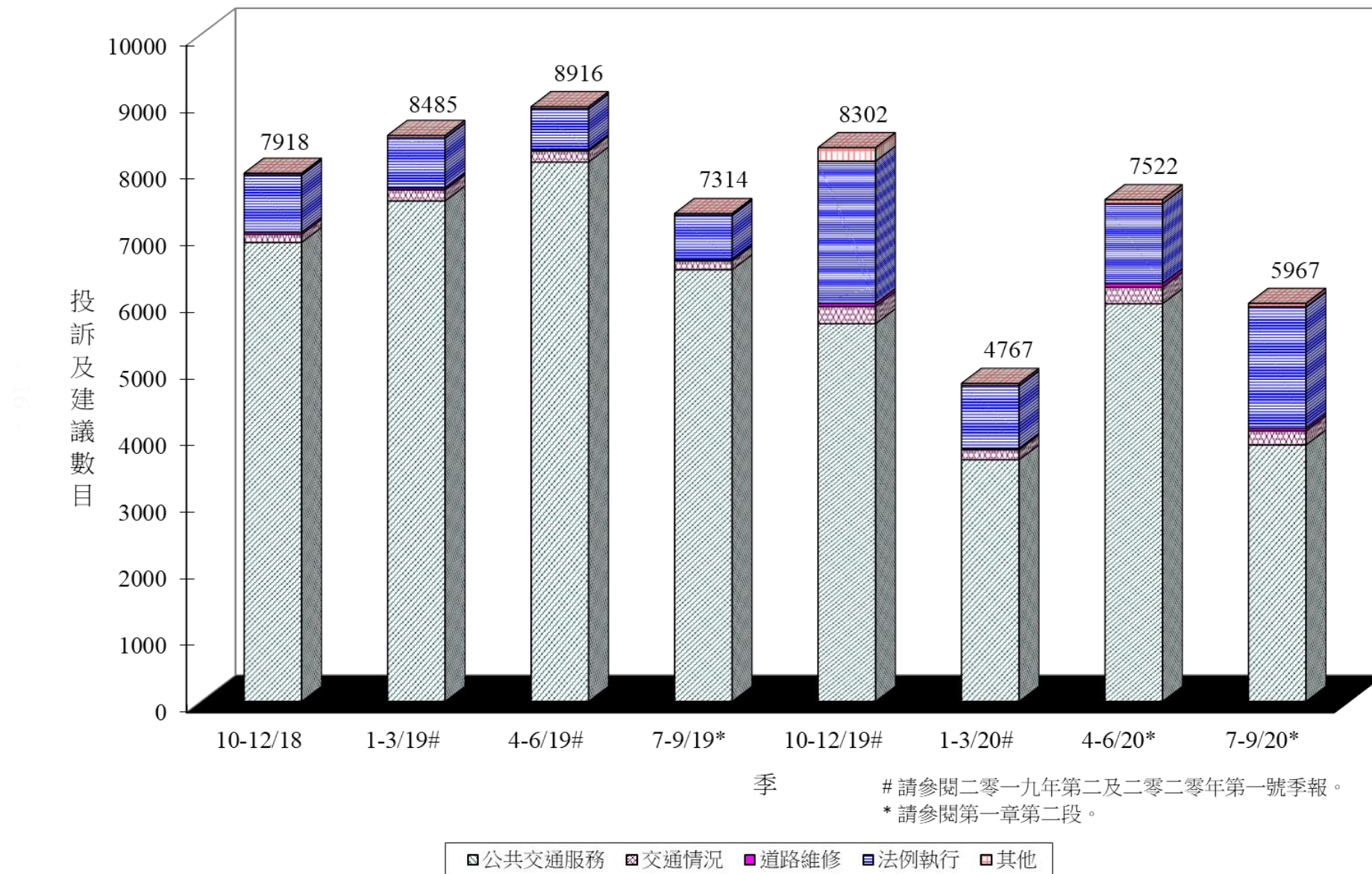
- 註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
(3) 請參閱第一章第二、六段及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

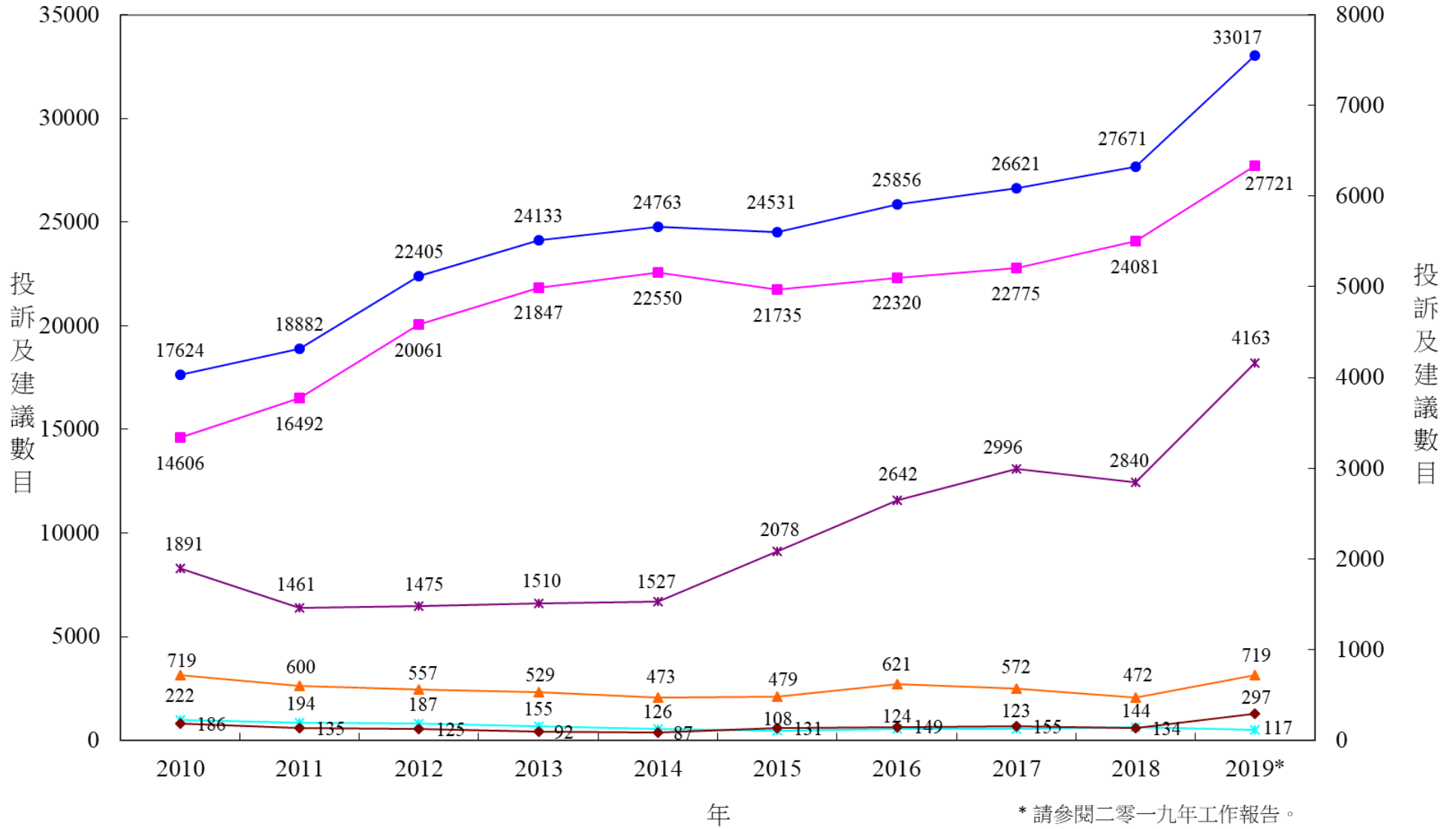
投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2019 年同季 (1.7.19 - 30.9.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.4.20 - 30.6.20) ⁽⁵⁾	今季 (1.7.20 - 30.9.20) ⁽⁶⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	232 [16]	202 [27]	232 [22]
(b) 服務水準	5 990 [9]	4 211 [5]	3 488 [5]
(c) 一般性質	131 [3]	218 [6]	124 [4]
	6 353⁽¹⁾ [28] (88%)	4 631⁽⁵⁾ [38] (75%)	3 844 [31] (74%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	95 [2]	176 [5]	166 [4]
(b) 交通管理	21 [10]	44 [7]	28 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	13 [2]	18 [7]	8 [4]
(d) 泊車設施	3 [1]	6 [1]	7 [1]
	132 [15] (1%)	244 [20] (4%)	209 [18] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	10	31	22
(b) 交通標誌及設備	8	24	15 [1]
(c) 行車道標記	1	2	3
	19 (1%)	57 (1%)	40 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	433 [2]	908	794 [1]
(b) 其他執法事宜	234	290 [2]	267
	667 [2] (9%)	1 198 [2] (19%)	1 061⁽⁶⁾ [1] (20%)
V. 其他	25 (1%)	61 [1] (1%)	51 (1%)
合計	7 196⁽⁴⁾ [45] (100%)	6 191⁽⁵⁾ [61] (100%)	5 205⁽⁶⁾ [51] (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) 不包括由一位投訴人在二零一九年同季內提出118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) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共1 331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此季內提出762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



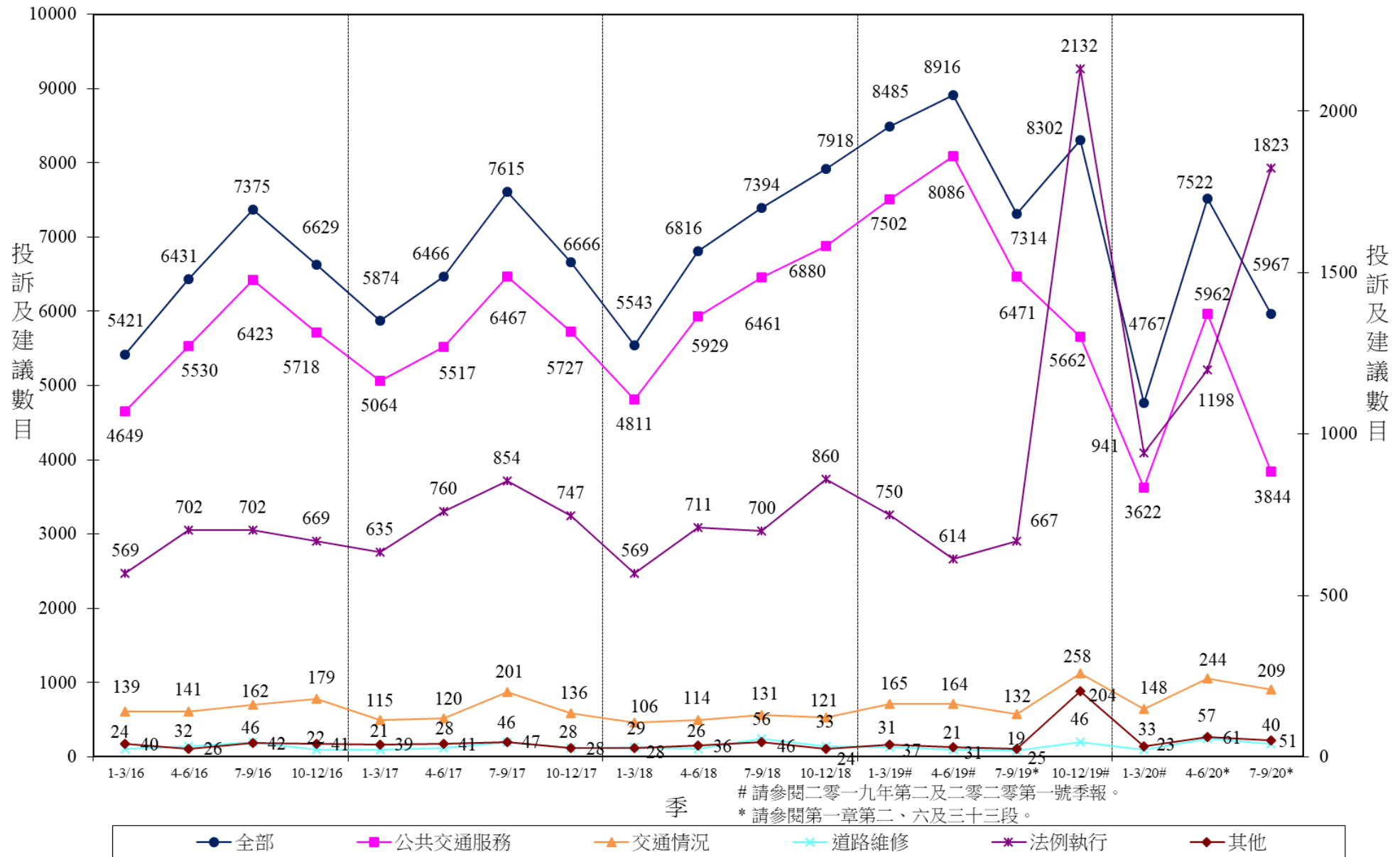
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一零至二零一九年)



● 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九月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二零年七月至九月)

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	12	415	-	-	427
(b) 服務水準	1 241	2 043	37	980	4 301
(c) 一般性質	70	87	2	6	165
	1 323	2 545	39	986	4 893
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	84	90	-	3	177
(b) 交通管理	7	24	-	1	32
(c) 增設交通標誌及設備	3	15	1	-	19
(d) 泊車設施	-	2	-	-	2
	94	131	1	4	230
III. 道路維修					
(a) 道路情況	14	5	-	-	19
(b) 交通標誌及設備	14	4	-	-	18
(c) 行車道標記	2	-	-	-	2
	30	9	-	-	39
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	605	128	-	3	736
(b) 其他執法事宜	41	100	-	114	255
	646	228	-	117	991
V. 其他	23	47	1	-	71
合計	2 116	2 960	41	1 107	6 224
	(34%)	(47%)			
	5 076		(1%)	(18%)	(100%)
	(81%)				

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
(二零二零年七月至九月)

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	302	891	13	22	1 228
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	42	169	1	-	212
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	21	20	-	-	41
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	54	96	-	2	152
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	6	9	-	-	15
龍運巴士公司	24	42	-	-	66
過海隧巴	176	374	1	1	552
非專營巴士服務	14	20	-	1	35
專線小巴	557	396	1	15	969
紅色小巴	61	9	6	6	82
的士	38	453	15	939	1 445
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	12	48	1	-	61
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	6	-	-	8
香港電車有限公司	4	2	-	-	6
新世界第一渡輪服務有限公司	3	-	1	-	4
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	7	10	-	-	17
合計	1 323 (27%)	2 545 (52%)	39 (1%)	986 (20%)	4 893 (100%)
	3 868 (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

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零二零年七月至九月)

I. 公共交通服務

- 專線小巴第 69 號線在非繁忙時間由途經黃竹坑道天橋，改為途經黃竹坑道，以應付乘客需求。

II. 交通管理

港島區

- 把渣華道近北角道部分雙白線改為虛實白線，方便車輛轉線。
- 遷移和富道與糖水道交界處的「讓路」道路標記，改善駕車人士的視線。

九龍區

- 在東寶庭道喇沙閣的汽車出入口外加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 調整亞皆老街東行線與公主道交界處交通燈在周一至周六早上繁忙時間的燈號設定，改善亞皆老街東行線與窩打老道北行線的交通流量。
- 在永定道近怡富花園實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊和阻塞交通。
- 在彩霞道近盈富樓以交通燈控制的行人過路處取代現有的行人輔助線，提升道路安全。

- 延長長沙灣道西行線由興華街至蝴蝶谷道之間路段交通燈在周一至周六傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 在彩明苑彩貴閣外的車輛出口加設「不准右轉」交通標誌，提升道路安全。
- 延長恆德街南行線與恆信街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。
- 延長創新路北行線近科進路交通燈在周一至周六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長荔景山路東行線近清麗商場交通燈的行車紅燈時間與行人綠燈時間之間的差距，提升道路安全。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二零年七月至九月)

附件 E(i)

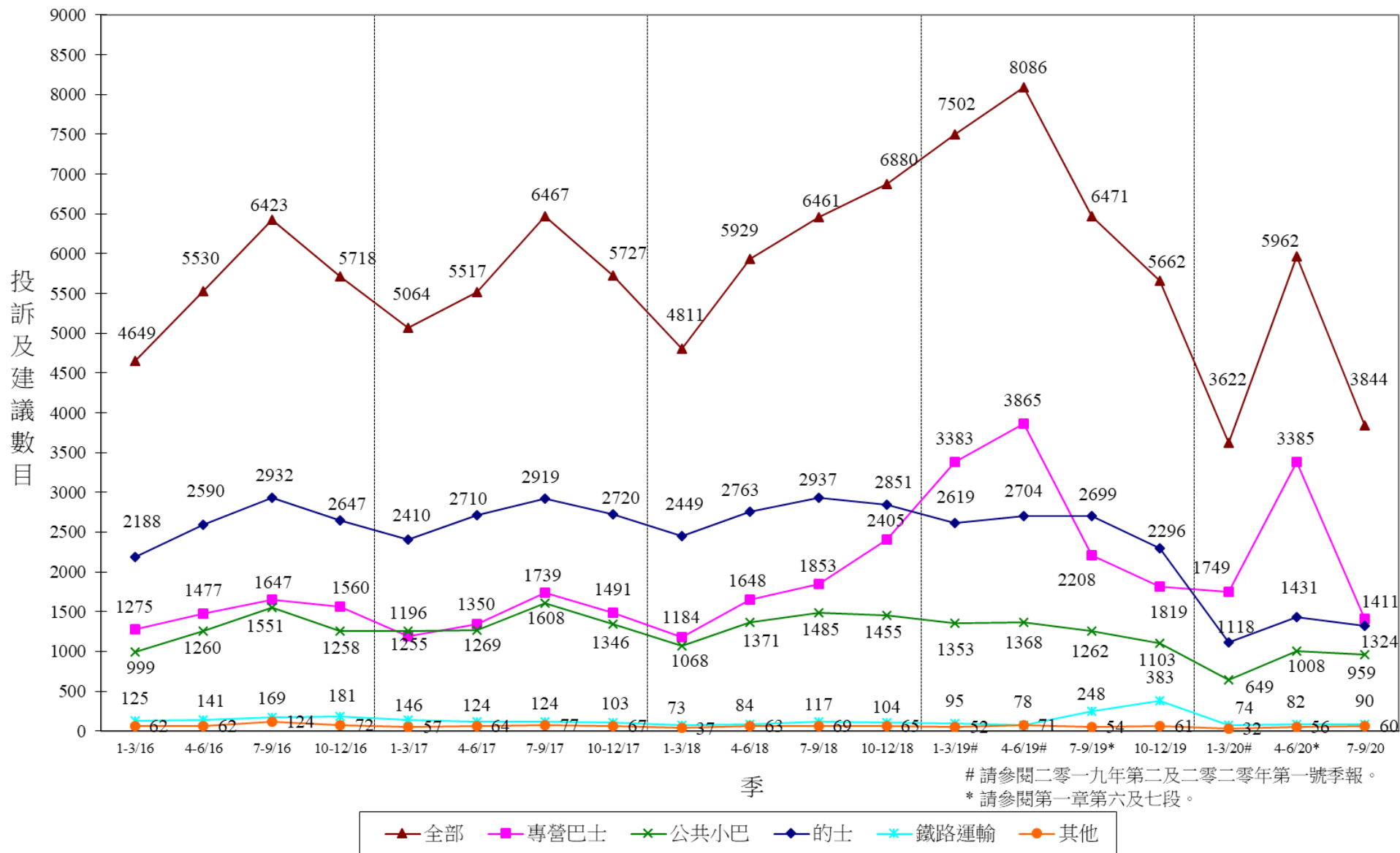
投訴/建議性質	交通工具類別		陸上交通工具										鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計
			專營巴士																
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 小輪	其他 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	103	2	3	3	1	4	11	1	27	-	-	6	3	-	-	-	1	165	
(2) 路線	16	3	3	1	-	2	9	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	37	
(3) 服務時間	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
(4) 設置車站	5	1	-	3	-	1	12	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	27	
小計	126	7	6	7	1	7	32	2	34	-	-	6	3	-	-	-	1	232	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	160	11	8	45	2	8	74	11	264	-	-	2	-	-	1	-	3	589	
(2) 路線依循情況	5	-	1	2	-	1	4	3	33	-	248	-	-	-	-	-	-	297	
(3) 駕駛行為不當	157	24	7	19	4	6	75	10	203	34	291	5	-	1	-	-	-	836	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	191	23	8	34	4	3	98	7	279	12	463	25	-	2	7	1	1	1158	
(5) 濫收車/船費	4	1	-	-	-	1	3	1	24	-	246*	1	-	-	-	-	-	281	
(6) 清潔	3	-	-	2	-	-	2	-	15	2	4	2	2	-	-	-	-	32	
(7) 車輛/船隻狀況	19	-	1	-	-	-	4	-	4	1	9	-	-	3	-	-	-	41	
(8) 乘客服務及設施	88	8	1	12	-	9	56	4	30	-	4	31	2	5	3	-	1	254	
小計	627	67	26	114	10	28	316	36	852	49	1265	66	4	11	11	1	5	3488	
(C) 一般性質	14	5	1	3	1	2	11	3	17	7	59	-	-	-	-	-	1	124	
今季合計	767	79	33	124	12	37	359	41	903	56	1324	72	7	11	11	1	7	3844	
總數	(1411)							(2324)				(90)			(19)				
上季合計	2311	222	51	157	18	48	578	31	919	89	1431	65	9	8	7	-	18	5962	
2019年同季合計	1343	143	65	115	21	99	422	47	1173	89	2699	232#	8	8	4	1	2	6471	

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

有關港鐵列車暫停服務的個案佔 115 宗。

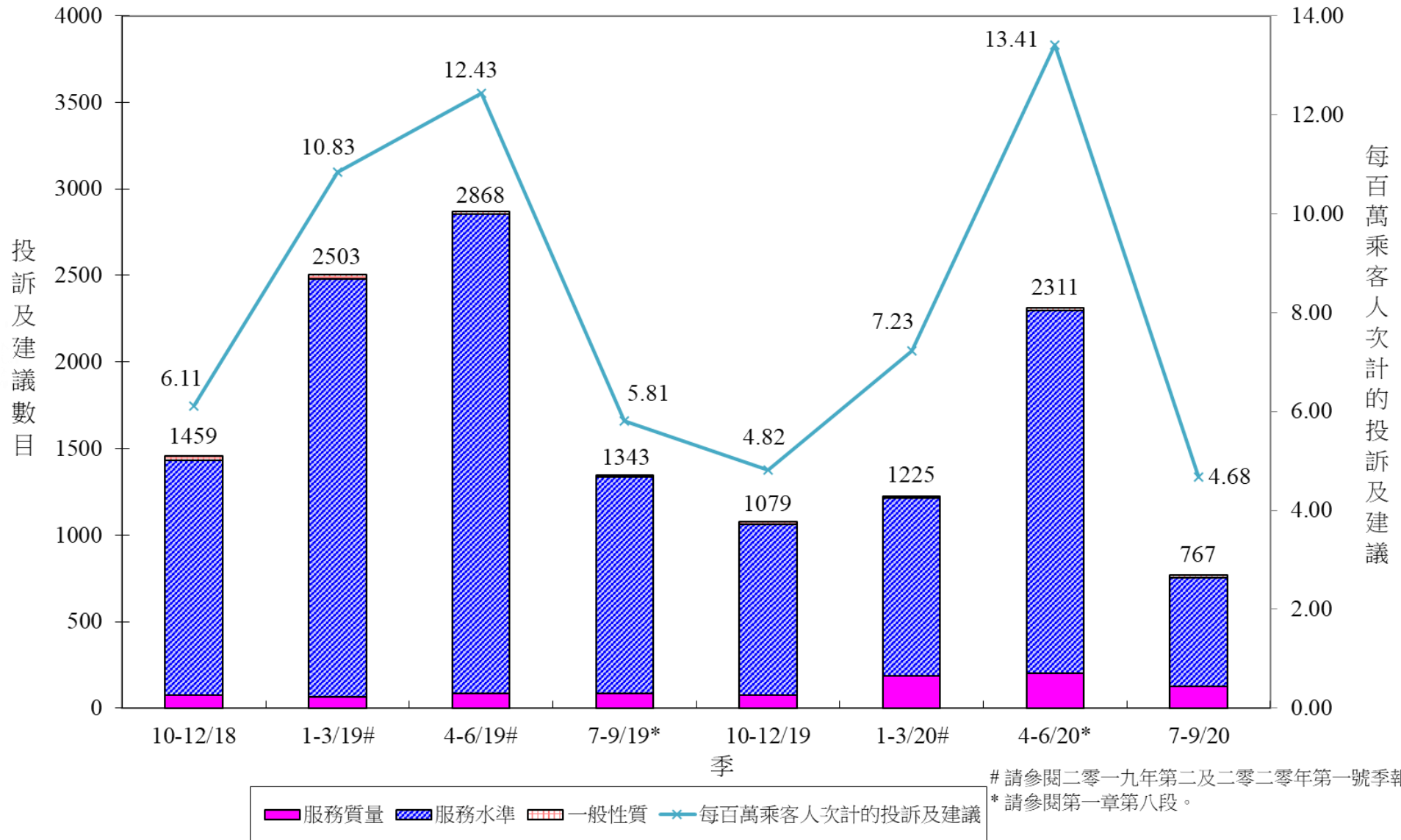
註：請參閱第一章第六至十四段。

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九月)



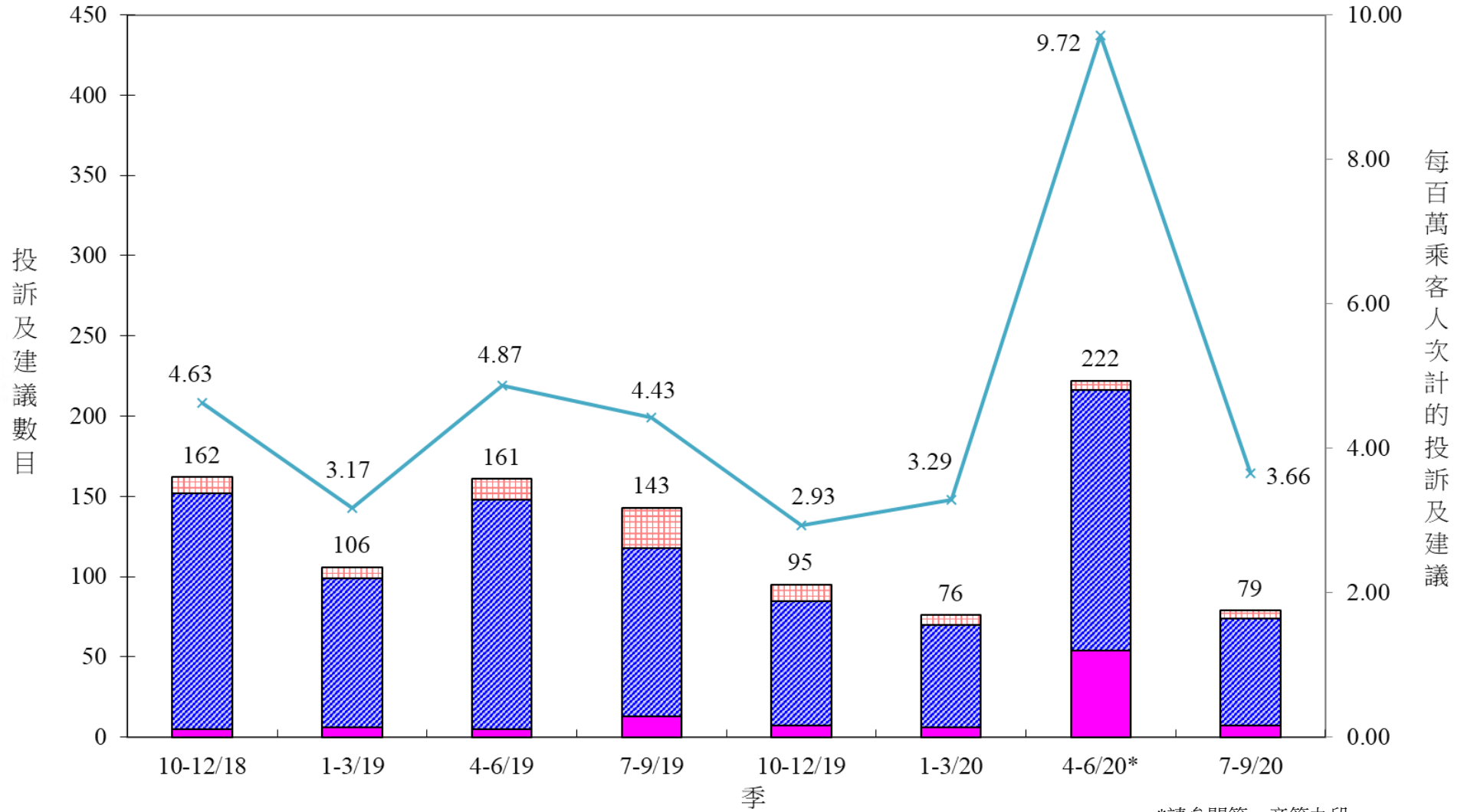
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

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

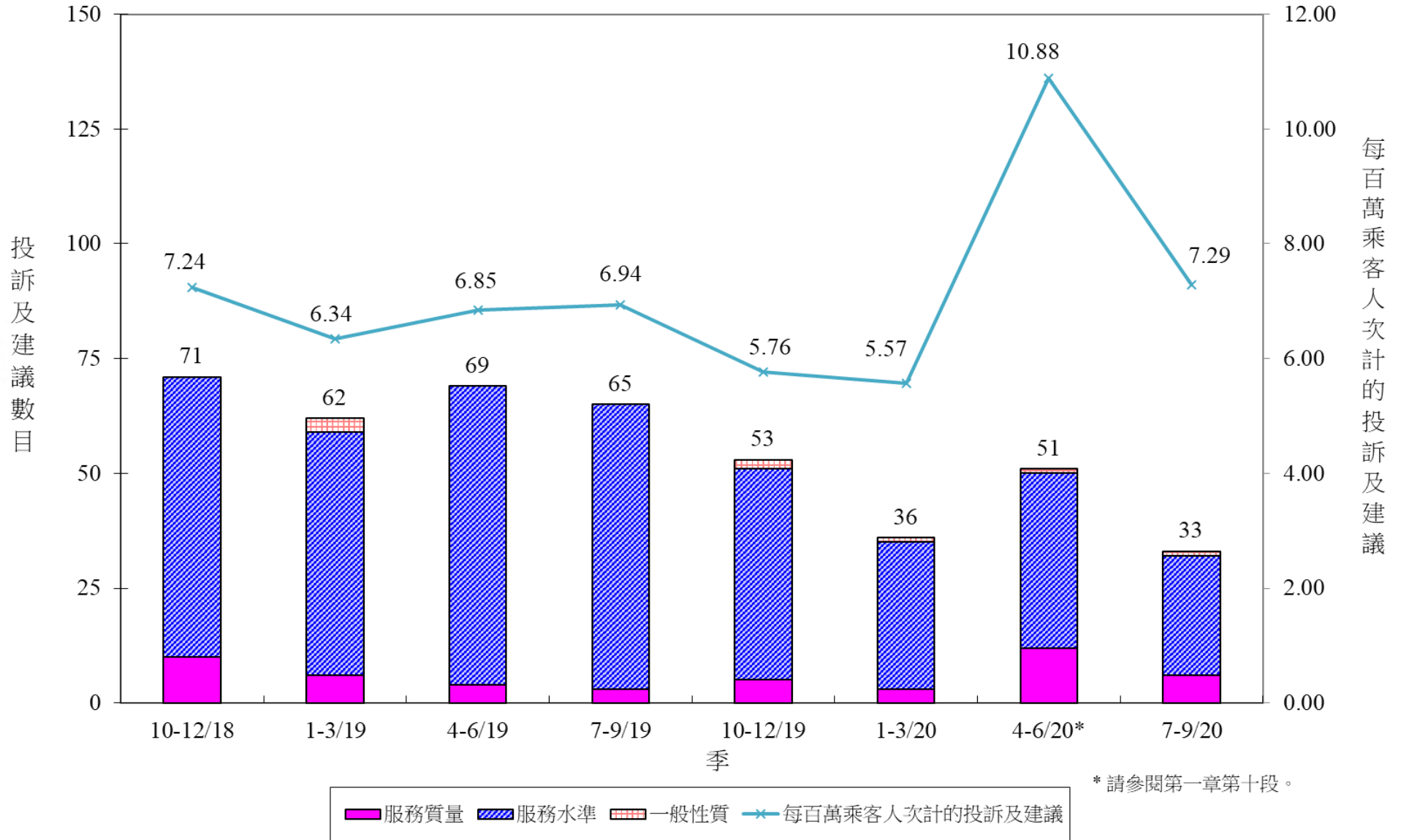
附件 F (ii)



*請參閱第一章第九段。

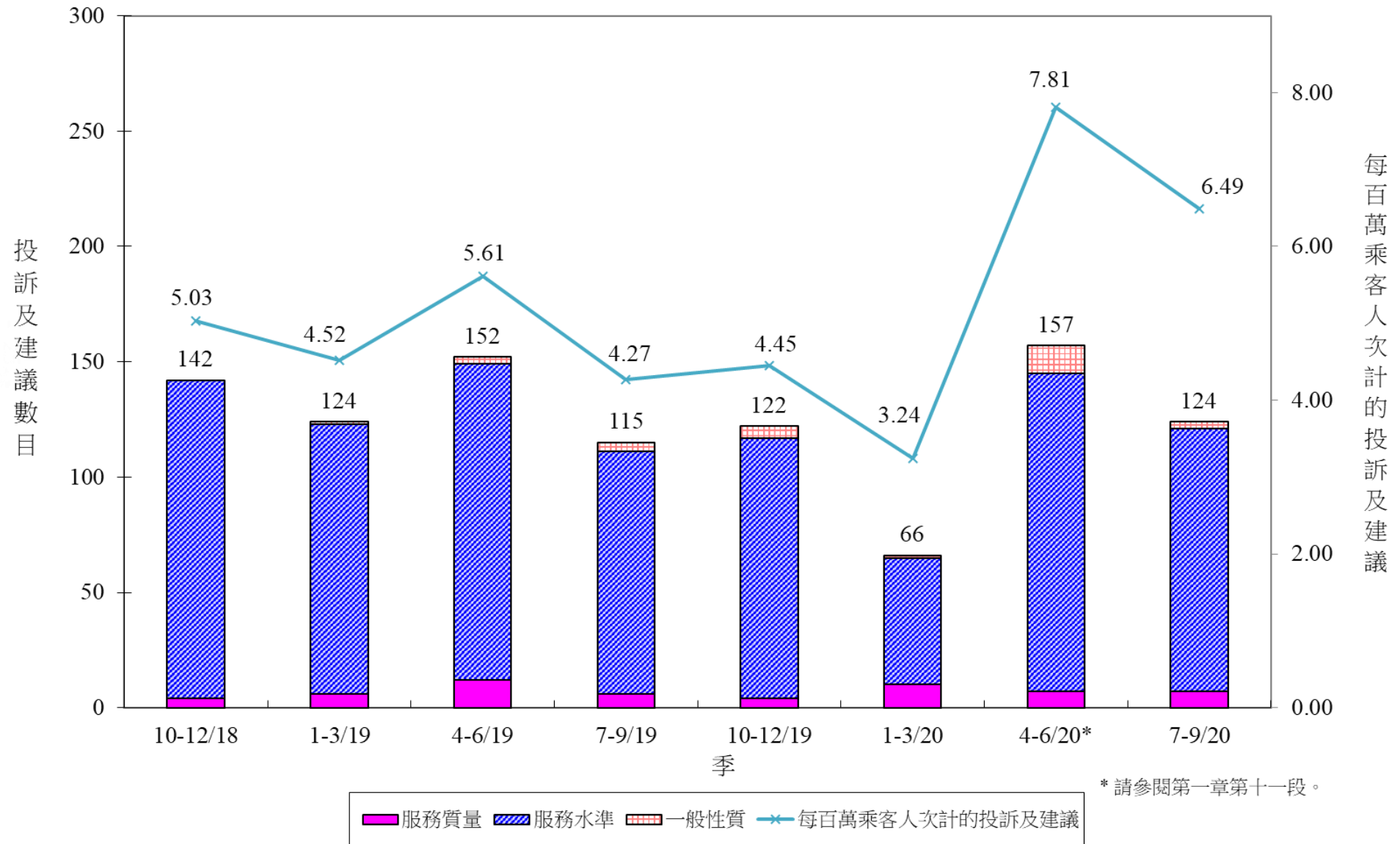
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



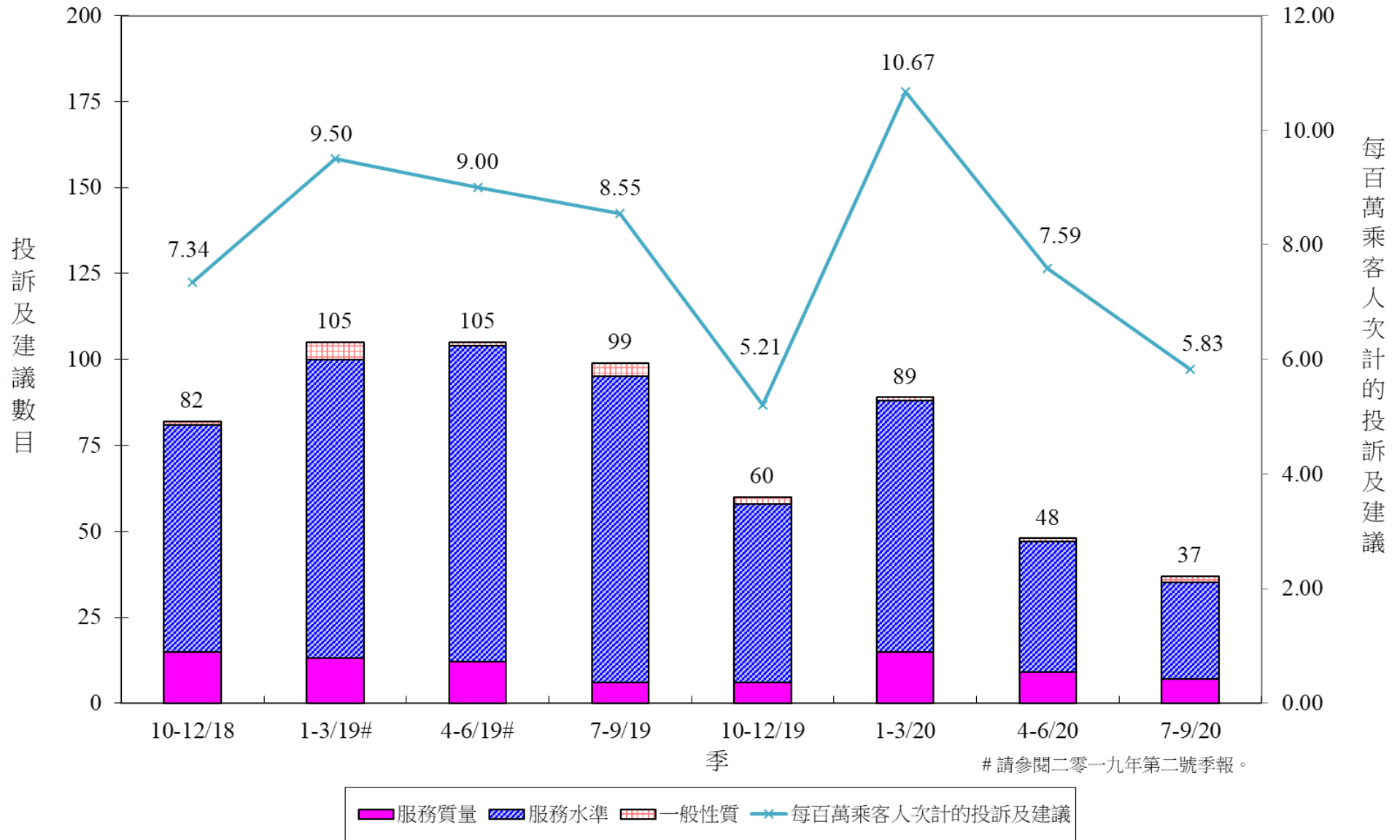
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



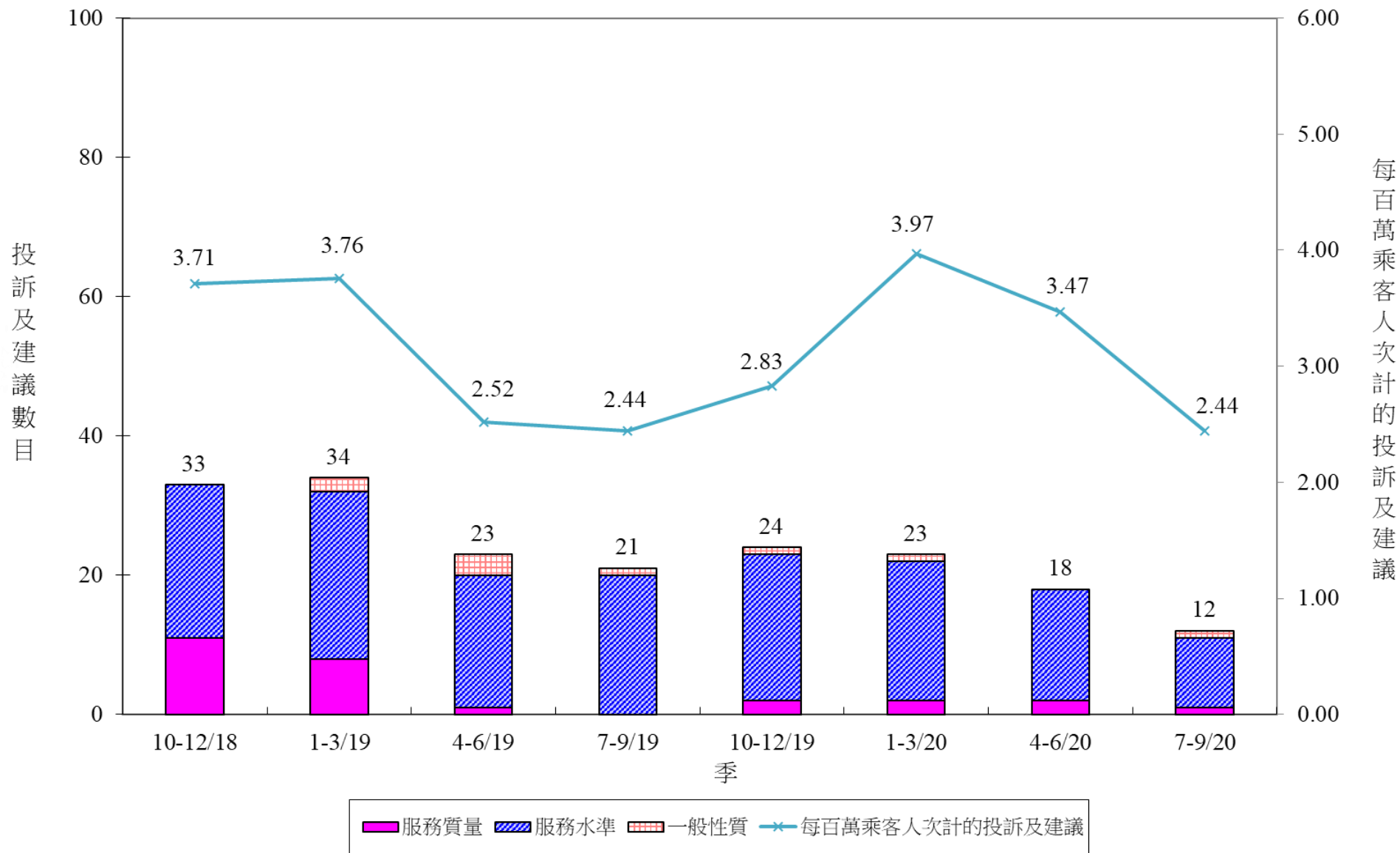
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



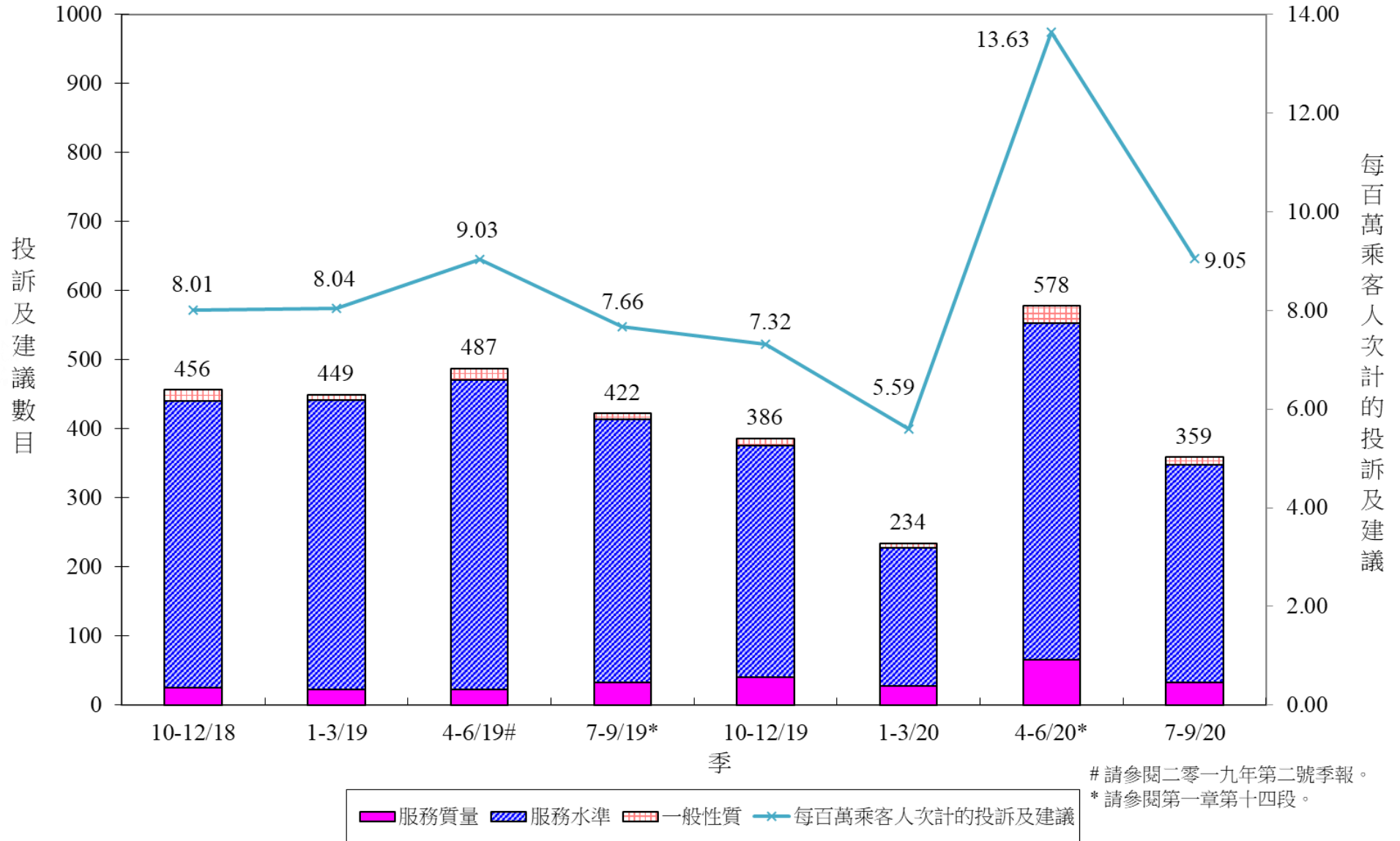
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)

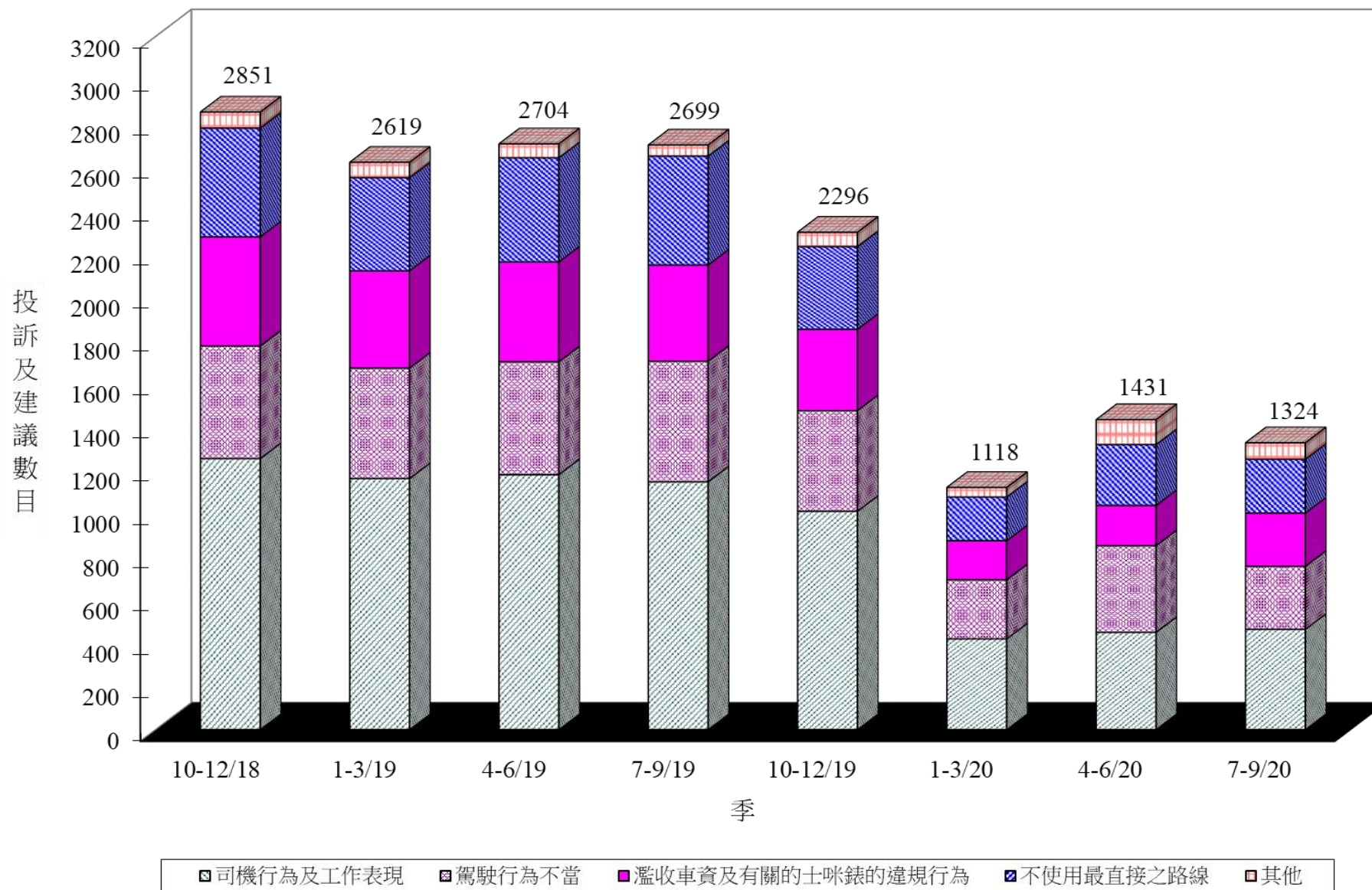


有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二零年七月至九月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議⁽²⁾</u>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議⁽²⁾</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	767	4.68
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	79	3.66
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	33	7.29
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	124	6.49
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	12	2.44
龍運巴士公司	37	5.83
過海隧巴 ⁽¹⁾	359	9.05
合計	1 411	5.43

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。

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>(1.7.19 – 30.9.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.20 – 30.6.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.20 – 30.9.20)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	415	219	239
(ii) 拒載	584	168	162
(iii) 兜客	10	-	3
(iv) 拒絕駛達目的地	117	48	47
(v) 未有展示司機證	16	13	12
(vi) 不正確展示司機證	2	1	-
小計	1 144	449	463
(b) 駕駛行為不當	557	400	291
(c) 濫收車資	391	157	209
(d) 有關的士咪錶的違規行為	53	29	37
(e) 不使用最直接可行之路線	503	281	248
(f) 其他*	51	115	76
合計	2 699	1 431	1 324

* 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
(二零二零年七月至九月)

附件 I(i)

投訴/建議性質	港島				九龍					新界								其他(一般事宜 及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
交通情況																				
(a) 交通擠塞	5	4	11	2	22	6	15	17	13	3	7	9	12	11	16	8	5	-	-	166
(b) 交通管理	2	2	2	-	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	-	-	-	28
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	-	-	2	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	8
(d) 泊車設施	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	7
小計	7	7	17	2	25	9	17	19	15	5	9	12	15	13	20	12	5	-	-	209
道路維修																				
(a) 道路情況	1	-	2	1	2	1	-	1	1	-	1	2	-	3	-	2	4	1	-	22
(b) 交通標誌及設備	-	1	-	-	3	1	1	1	3	1	3	-	-	-	1	-	-	-	-	15
(c) 行車道標記	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小計	2	1	3	1	5	2	1	2	4	2	4	2	-	3	1	2	4	1	-	40
法例執行																				
(a) 違例泊車	39	31	791	10	81	23	43	96	68	28	40	99	41	58	39	30	32	7	-	1556
(b) 其他執法事宜	10	20	14	1	22	10	19	12	27	4	11	19	25	22	17	7	18	8	1	267
小計	49	51	805	11	103	33	62	108	95	32	51	118	66	80	56	37	50	15	1	1823
合計	58	59	825	14	133	44	80	129	114	39	64	132	81	96	77	51	59	16	1	2072

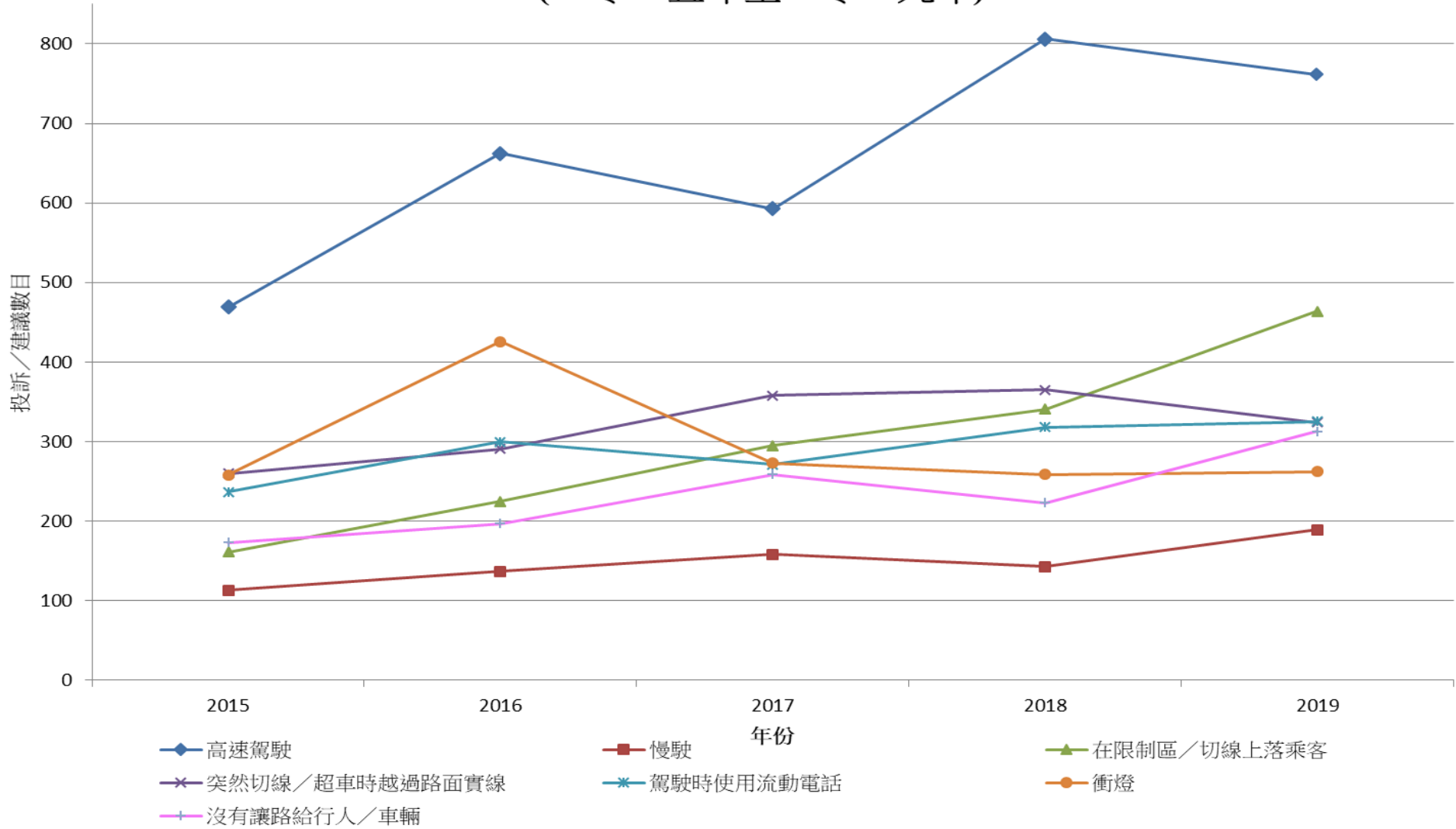
有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二零年七月至九月)

附件 I(ii)

投訴/建議性質	港島				九龍					新界								其他(一般事宜及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
交通情況																				
(a) 交通擠塞	5	4	11	2	22	6	15	17	13	3	7	9	12	11	16	8	5	-	-	166
(b) 交通管理	2	2	2	-	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	-	-	-	28
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	-	-	2	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	8
(d) 泊車設施	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	7
小計	7	7	17	2	25	9	17	19	15	5	9	12	15	13	20	12	5	-	-	209
道路維修																				
(a) 道路情況	1	-	2	1	2	1	-	1	1	-	1	2	-	3	-	2	4	1	-	22
(b) 交通標誌及設備	-	1	-	-	3	1	1	1	3	1	3	-	-	-	1	-	-	-	-	15
(c) 行車道標記	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小計	2	1	3	1	5	2	1	2	4	2	4	2	-	3	1	2	4	1	-	40
法例執行																				
(a) 違例泊車	39	31	29	10	81	23	43	96	68	28	40	99	41	58	39	30	32	7	-	794
(b) 其他執法事宜	10	20	14	1	22	10	19	12	27	4	11	19	25	22	17	7	18	8	1	267
小計	49	51	43	11	103	33	62	108	95	32	51	118	66	80	56	37	50	15	1	1061
合計	58	59	63	14	133	44	80	129	114	39	64	132	81	96	77	51	59	16	1	1310

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出的762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)。

有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及建議 (二零一五年至二零一九年)



有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2018 年</u>	<u>2019 年</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	806	761	-45	(-5.6%)
2. 在限制區／切線上落乘客	341	464	+123	(+36.1%)
3. 駕駛時使用流動電話	318	325	+7	(+2.2%)
4. 突然切線／超車時越過路面實線	365	324	-41	(-11.2%)
5. 沒有讓路給行人／車輛	223	313	+90	(+40.4%)
6. 未待乘客安全上／落車便開車	279	308	+29	(+10.4%)
7. 衝燈	259	262	+3	(+1.2%)
8. 突然煞車	177	243	+66	(+37.3%)
9. 車門夾着乘客	202	215	+13	(+6.4%)
10. 不遵從交通標誌／措施指示	180	195	+15	(+8.3%)
11. 在與車站有一段距離的位置 上落乘客	134	194	+60	(+44.8%)
12. 慢駛	143	189	+46	(+32.2%)
13. 行車顛簸	159	130	-29	(-18.2%)
14. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	50	96	+46	(+92.0%)
15. 駕駛時談話	47	89	+42	(+89.4%)
16. 駕駛時打瞌睡	66	70	+4	(+6.1%)
17. 超載	72	67	-5	(-6.9%)
18. 車輛未停定便打開車門	54	45	-9	(-16.7%)
19. 行車時太接近另一車輛	51	40	-11	(-21.6%)
20. 跨線行車	23	29	+6	(+26.1%)
21. 其他	321	266	-55	(-17.1%)
合計	4 270	4 625	+355	(+8.3%)

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019年 1月至9月</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	615	300	-315	(-51.2%)
2. 慢駛	140	234	+94	(+67.1%)
3. 在限制區／切線上落乘客	347	215	-132	(-38.0%)
4. 突然切線／超車時越過路面 實線	248	194	-54	(-21.8%)
5. 駕駛時使用流動電話	262	178	-84	(-32.1%)
6. 衝燈	196	165	-31	(-15.8%)
7. 沒有讓路給行人／車輛	235	147	-88	(-37.4%)
8. 未待乘客安全上／落車便開車	243	139	-104	(-42.8%)
9. 突然煞車	188	111	-77	(-41.0%)
10. 不遵從交通標誌／措施指示	144	110	-34	(-23.6%)
11. 行車顛簸	101	107	+6	(+5.9%)
12. 在與車站有一段距離的位置 上落乘客	157	81	-76	(-48.4%)
13. 車門夾着乘客	174	72	-102	(-58.6%)
14. 駕駛時談話	59	46	-13	(-22.0%)
15. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	68	42	-26	(-38.2%)
16. 超載	49	34	-15	(-30.6%)
17. 行車時太接近另一車輛	32	26	-6	(-18.8%)
18. 車輛未停定便打開車門	30	25	-5	(-16.7%)
19. 駕駛時打瞌睡	60	24	-36	(-60.0%)
20. 收音機聲量過高	17	22	+5	(+29.4%)
21. 其他	205	148	-57	(-27.8%)
合計	3 570	2 420	-1 150	(-32.2%)

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019年 1月至9月</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>	
1. 慢駛	85	181	+96	(+112.9%)
2. 在限制區／切線上落乘客	126	95	-31	(-24.6%)
3. 突然切線／超車時越過路面實線	70	62	-8	(-11.4%)
4. 高速駕駛	93	57	-36	(-38.7%)
5. 突然煞車	81	52	-29	(-35.8%)
6. 在與巴士站有一段距離的位置上落乘客	113	51	-62	(-54.9%)
7. 沒有讓路給行人／車輛	54	39	-15	(-27.8%)
8. 衝燈	49	37	-12	(-24.5%)
9. 未待乘客安全上／落車便開車	48	33	-15	(-31.3%)
10. 行車顛簸	21	29	+8	(+38.1%)
11. 不遵從交通標誌／措施指示	37	26	-11	(-29.7%)
12. 駕駛時談話	35	25	-10	(-28.6%)
13. 車門夾着乘客	84	23	-61	(-72.6%)
14. 駕駛時使用流動電話	14	23	+9	(+64.3%)
15. 其他	81	58	-23	(-28.4%)
合計	991	791	-200	(-20.2%)

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

投訴／建議性質	2019年 1月至9月	2020年 1月至9月	增／減	
1. 未待乘客安全上／落車便開車	120	70	-50	(-41.7%)
2. 高速駕駛	111	70	-41	(-36.9%)
3. 在限制區／切線上落乘客	95	56	-39	(-41.1%)
4. 突然切線／超車時越過路面實線	65	37	-28	(-43.1%)
5. 衝燈	42	32	-10	(-23.8%)
6. 駕駛時使用流動電話	47	29	-18	(-38.3%)
7. 在與小巴士有一段距離的位置上落乘客	42	27	-15	(-35.7%)
8. 行車顛簸	16	22	+6	(+37.5%)
9. 沒有讓路給行人／車輛	39	20	-19	(-48.7%)
10. 車門夾着乘客	47	19	-28	(-59.6%)
11. 超載	19	18	-1	(-5.3%)
12. 駕駛時談話	23	18	-5	(-21.7%)
13. 突然煞車	31	17	-14	(-45.2%)
14. 慢駛	9	16	+7	(+77.8%)
15. 收音機聲量過高	11	14	+3	(+27.3%)
16. 其他	99	59	-40	(-40.4%)
合計	816	524	-292	(-35.8%)

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

投訴／建議性質	2019年 1月至9月	2020年 1月至9月	增／減	
1. 在限制區／切線上落乘客	4	17	+13	(+325.0%)
2. 高速駕駛	33	15	-18	(-54.5%)
3. 不遵從交通標誌／措施指示	10	14	+4	(+40.0%)
4. 突然切線／超車時越過路面實線	7	10	+3	(+42.9%)
5. 超載	8	8	-	-
6. 衝燈	13	7	-6	(-46.2%)
7. 未待乘客安全上／落車便開車	11	6	-5	(-45.5%)
8. 沒有讓路給行人／車輛	4	5	+1	(+25.0%)
9. 駕駛時使用流動電話	12	5	-7	(-58.3%)
10. 其他	30	16	-14	(-46.7%)
合計	132	103	-29	(-22.0%)

有關的士司機駕駛行為不當的投訴及建議分類

投訴／建議性質	2019年 1月至9月	2020年 1月至9月	增／減	
1. 高速駕駛	374	152	-222	(-59.4%)
2. 駕駛時使用流動電話	187	119	-68	(-36.4%)
3. 衝燈	91	88	-3	(-3.3%)
4. 突然切線／超車時越過路面 實線	103	83	-20	(-19.4%)
5. 沒有讓路給行人／車輛	134	81	-53	(-39.6%)
6. 不遵從交通標誌／措施指示	75	61	-14	(-18.7%)
7. 行車顛簸	60	55	-5	(-8.3%)
8. 在限制區／切線上落乘客	120	44	-76	(-63.3%)
9. 突然煞車	73	39	-34	(-46.6%)
10. 慢駛	43	34	-9	(-20.9%)
11. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	43	29	-14	(-32.6%)
12. 未待乘客安全上／落車便開車	61	29	-32	(-52.5%)
13. 車門夾着乘客	35	25	-10	(-28.6%)
14. 的士未停定便打開車門	21	18	-3	(-14.3%)
15. 駕駛時打瞌睡	35	16	-19	(-54.3%)
16. 行車時太接近另一車輛	12	12	-	-
17. 其他	121	79	-42	(-34.7%)
合計	1 588	964	-624	(-39.3%)

有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛採取執法行動的分類

交通工具	<u>2018年</u>	<u>2019年</u>	<u>增／減</u>
的士	57 064	46 929	-10 135 (-17.8%)
公共小巴	5 220	3 990	-1 230 (-23.6%)
巴士(包括專營及非 專營巴士)	7 672	6 448	-1 224 (-16.0%)
合計	69 956	57 367	-12 589 (-18.0%)

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。