

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二零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

		頁數
第一章	主要投訴及建議事項	4-10
第二章	本季大事紀要及值得注意的個案	11-13
第三章	專題文章	14-24
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	25-27
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	28-29
C	投訴及建議的調查結果一覽表	30-31
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	32-33
E	有關公共交通服務的投訴及建議	34-35
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	36-43
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	44
H	有關的士服務投訴及建議的分類	45
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	46-47
J	交通投訴組在二零一六年至二零二零年間接獲的投訴及建議	48-49
K	有關專營巴士服務的投訴及建議	50-51
L	有關非專營巴士服務的投訴及建議	52
M	有關專線小巴服務的投訴及建議	53

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	54
O	有關的士服務的投訴及建議	55
P	有關鐵路服務的投訴及建議	56
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	57
R	二零一六至二零二零年間有關交通擠塞的投訴	58
S	二零一六至二零二零年間有關違例泊車的投訴	59
T	二零一六至二零二零年間有關法例執行事宜的投訴 (不包括違例泊車)	60
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	61

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零二零年第四份季報，匯報二零二零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 6 632 宗¹ 投訴及建議，包括 51 宗純粹建議。大約 79%的個案（即 5 278 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，20%（即 1 332 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 5 967 宗² 上升 11.1%¹，與二零一九年同季的 8 302 宗³ 比較，則下降 20.1%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（二零一一年至二零二零年）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 7 949 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 6 692 宗（84%）證實成立，不成立的有 35 宗（1%），其餘 1 222 宗（15%）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。在二零二零年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 449 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 6 632 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 921 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 5 711 宗，與上季的 5 205 宗（見註 2）相比，增幅為 9.7%。與二零一九年同季的 7 061 宗（見註 3）相比，減幅為 19.1%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

² 在 5 967 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 762 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 5 205 宗。

³ 在 8 302 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 1 241 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 7 061 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 4 194 宗，較上季的 3 844 宗上升 9.1%，與二零一九年同季的 5 662 宗比較，則下降 25.9%。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 1 601 宗，較上季的 1 411 宗上升 13.5%，與二零一九年同季的 1 819 宗比較，則下降 12.0%。

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 802 宗，上季有 767 宗，二零一九年同季則有 1 079 宗。今季的 802 宗個案中，涉及服務質量的個案有 81 宗（10.1%），而涉及服務水準的個案則有 699 宗（87.2%）。

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 131 宗，上季有 79 宗，二零一九年同季則有 95 宗。今季的 131 宗個案中，涉及服務質量的個案有 16 宗（12.2%），而涉及服務水準的個案則有 111 宗（84.7%）。

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 38 宗，上季有 33 宗，二零一九年同季則有 53 宗。今季的 38 宗個案中，涉及服務質量的個案有五宗（13.2%），而涉及服務水準的個案則有 32 宗（84.2%）。

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 170 宗，上季有 124 宗，二零一九年同季則有 122 宗。今季的 170 宗個案中，涉及服務質量的個案有 17 宗（10.0%），而涉及服務水準的個案則有 149 宗（87.6%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 55 宗，上季有 37 宗，二零一九年同季則有 60 宗。今季的 55 宗個案中，涉及服務質

量的個案有六宗（10.9%），而涉及服務水準的個案則有 47 宗（85.5%）。

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 35 宗，上季有 12 宗，二零一九年同季則有 24 宗。今季的 35 宗個案中，涉及服務水準的個案有五宗（14.3%），而涉及服務水準的個案則有 27 宗（77.1%）。

14. 今季有關過海隧巴服務⁵的投訴及建議共有 370 宗，上季有 359 宗，二零一九年同季則有 386 宗。今季的 370 宗個案中，涉及服務質量的個案有 22 宗（5.9%），而涉及服務水準的個案則有 339 宗（91.6%）。

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 48 宗，上季有 41 宗，二零一九年同季則有 49 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 945 宗，較上季的 959 宗下降 1.5%，與二零一九年同季的 1 103 宗比較，則下降 14.3%。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 91.9%（即 868 宗），較上季的 903 宗下降 3.9%，與二零一九年同季的 1 012 宗比較，則下降 14.2%。今季的 868 宗個案中，涉及服務質量的個案有 48 宗（5.5%），而涉及服務水準的個案則有 799 宗（92.1%）。

⁵ 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. 其餘 8.1%的個案（即 77 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 56 宗上升 37.5%，與二零一九年同季的 91 宗比較，則下降 15.4%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 482 宗，較上季上升 11.9%，與二零一九年同季比較，則下降 35.5%。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。

21. 在季內收到的 1 482 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 1 405 宗（94.8%），上季則有 1 248 宗（94.3%）。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 215 宗（15.3%）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 230 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	25	(17)	11	(7)
(b) 投訴人撤銷投訴	153	(180)	66	(72)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	52	(54)	23	(21)
	<u>230 (251)</u>		<u>100 (100)</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 17 宗個案中，有 14 位的士司機被法庭⁶裁定違例駕駛。其中四位的士司機因拒載而被罰款 300 元至 1,200 元。一位的士司機因不使用最直接可行的路線駛往目的地及未有展示司機

⁶ 截至 2021 年 1 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

證而被罰款 600 元及 320 元。另外三位的士司機因不小心駕駛而被罰款 1,500 元至 2,000 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 106 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 90 宗，二零一九年同季則有 383 宗⁷。今季的 106 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 76 宗。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 12 宗，上季有 19 宗，二零一九年同季則有 12 宗。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 209 宗，上季有 166 宗，二零一九年同季則有 179 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	31 (22)
九龍	86 (73)
新界	92 (71)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)
總數	<u>209 (166)</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（27 宗）、沙田（24 宗）及深水埗（22 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。

⁷ 在 383 宗投訴個案中，涉及港鐵服務的個案佔 381 宗。而在該 381 宗投訴中，有關一位港鐵員工的投訴佔 161 宗，有關港鐵暫停服務的個案則佔 95 宗。

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 45 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 24 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 28 宗及八項，二零一九年同季的數目則分別為 60 宗及 15 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 84 宗，上季的數目為 40 宗，二零一九年同季的數目是 46 宗。今季的 84 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 30 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 51 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為九龍城及屯門（各六宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為中西區（11 宗）、灣仔（七宗）及元朗（六宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 967 宗⁸，較上季的 1 823 宗⁹上升 7.9%⁸，與二零一九年同季 2 132 宗¹⁰比較，則下降 7.7%⁸。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（1 450 宗¹¹），不遵從交通標誌／計劃的指示（88 宗），突然切線／超車時越過路面實線（59 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（39 宗）

⁸ 在 1 967 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 879 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 1 088 宗，與上季的 1 061 宗（見註 9）相比，增幅為 2.5%。與 2019 年同季的 891 宗（見註 10）相比，增幅為 22.1%。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

⁹ 在 1 823 宗投訴及建議中，有一位投訴人在上季內提出 762 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 1 061 宗。

¹⁰ 在 2 132 宗投訴及建議中，有一位投訴人在二零一九年同季內提出 1 241 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 891 宗。

¹¹ 在 1 450 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 655 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 795 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(680宗¹²)、深水埗(107宗)及灣仔(95宗¹³)。

¹² 在 680 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出 652 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 28 宗。

¹³ 在 95 宗投訴及建議中，有一位投訴人在此季內提出一宗投訴；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 94 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

在二零二零年十一月五日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，委員討論了以下事項：

- (a) 有關使用流動電話或通訊設備的投訴；
 - (b) 有關泊車設施的投訴及建議；
 - (c) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二零年第三號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關公共交通工具司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二零年第三號季報。

加強聖十字徑近筲箕灣道行人過路處的道路安全

3. 一名市民投訴當她橫過聖十字徑近筲箕灣道時，一名專線小巴司機拒絕讓路給她並不停響號。為行人安全着想，投訴人建議在該交界處安裝交通燈。

4. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署要求有關專線小巴營辦商進行調查，並與有關司機作出跟進。專線小巴營辦商指示該司機留意路面情況，並須遵守交通規例及安全駕駛，以確保行人、乘客及其他道路使用者安全。

5. 運輸署曾在有關地點進行實地視察。在諮詢相關政府部門後，該署實施數項措施，以加強該交界處的行人過路處的道路安全。位於該交界處的聖十字徑行人路已擴闊，令行人和司機有更佳視線。為進一步加強行人過路的安全，該交界處附近的行人路已加裝鐵欄，而該行人過路處的下斜路緣亦已加裝觸覺警示帶，以方便視障人士過

路。

6. 運輸署的回覆已轉告有關投訴人，她沒有提出其他意見。

對在公共小巴上攜帶個人手提行李的關注

7. 一名市民對在公共小巴上攜帶個人手提行李的問題表示關注，他曾因為手持一個行李箱（約 80 厘米 x 40 厘米）而被拒登上一輛專線小巴。他質疑公共小巴營辦商是否獲准以張貼告示的方式，對乘客可能攜帶的行李的體積施加限制。他續詢問是否由當局決定乘客手提行李體積的限制，以及是否有相關規例准許專線小巴司機拒絕讓攜帶手提行李的乘客上車。

8. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署對該投訴人的遭遇表示關注，並以書面要求有關專線小巴營運商作出調查及跟進。運輸署表示，該專線小巴營辦商就有關專線小巴線路乘客手提行李的體積限制實施了清晰的安排，即 60 厘米 x 40 厘米 x 30 厘米。營辦商檢視有關告示，並提醒旗下司機須禮貌地對待乘客。營辦商進一步解釋有關專線小巴的路線包括很多上山和落山的路段，而車廂內亦不設行李貯存設施（例如行李架）。因此，有需要限制個人手提行李的大小，以確保乘客安全。

9. 運輸署表示，現有規例並沒有對公共小巴乘客可能攜帶的個人手提行李的體積施加限制。根據《道路交通（公共服務車輛）規例》（第 374D 章）第 46(1)(m)條，公共小巴的乘客或有意乘搭該車輛的人，不得未經司機允許而攜帶任何物件進入或登上該車輛，或將該物件放置於任何地方，而司機曾要求他不要將該物件放置在該地方。任何人士在無合理辯解下違反該規例，即屬違法。根據第 374D 章第 56 條，公共小巴司機凡有合理理由相信某人已經犯有或將犯第 374D 章所訂罪行，可拒絕該人上車，或可命令該人離開其車輛。

10. 運輸署補充說，專線小巴營辦商可按照營運情況，就乘客的個人手提行李訂立體積限制。司機會負責檢視放在公共小巴上的行李，並可按照第 374D 章的規定，拒絕讓攜帶可能會影響車輛安全的個人行李的乘客上車，以確保乘客安全。運輸署會繼續監察有關路線的運作情況。

11. 運輸署的回覆已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

在強風情況下在青嶼幹線駕駛

12. 一名市民對在強風情況下在青馬管制區內青嶼幹線駕駛的問題表示關注。事發當日早上約九時，該名駕駛電單車的人士沿青馬大橋（往九龍方向）行駛，當時車速限制為每小時 50 公里。其電單車被強風由慢線吹到中線，差點釀成交通意外。他詢問為何青馬大橋的下層當時不開放予駕駛人士使用。

13. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署表示，青嶼幹線會按設定的風速分階段實施強風交通管制措施，以維持交通暢順和確保駕駛人士安全。根據既定機制，當青嶼幹線（包括青馬大橋）的十分鐘平均風速超過每小時 40 公里，便會實施強風交通管制的前期階段措施，車速限制會降低至每小時 50 公里。當十分鐘平均風速超過每小時 50 公里時，青嶼幹線的中線（來往方向）便會封閉。

14. 有關事發日期及時間的安排，青馬管制區操作員已查閱其記錄，表示強風交通管制的前期階段措施在該段期間實施。在事發當日早上七時四十分至早上十時期間，青嶼幹線下層確實已開放予來往車輛行駛，而營辦商亦透過可變訊息標誌通知駕駛人士這項安排。

15. 運輸署的回覆已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

二零二零年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零二零年，交通投訴組共接獲24 888宗¹⁴投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的有214宗。個案數目與二零一九年的33 017宗¹⁵比較，減少24.6%¹⁴。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)¹⁴。在二零二零年接獲的個案分類如下：

投訴／建議性質	2019	2020	增／減
公共交通服務	27 721 ¹⁶	17 622 ¹⁷	-36.4% ¹⁷
交通情況	719	889	+23.6%
道路維修	117	204	+74.4%
法例執行	4 163 ¹⁸	5 929 ¹⁹	+42.4% ¹⁹
其他	297 ²⁰	244 ²¹	-17.8% ²¹
合計	33 017 ¹⁵	24 888 ¹⁴	-24.6% ¹⁴

¹⁴ 在 24 888 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 3 434 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 21 454 宗，與二零一九年的 28 435 宗（見註 15）相比，減幅為 24.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 J(ii)。

¹⁵ 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。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 17 622 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 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 15 982 宗，與二零一九年的 24 380 宗（見註 16）相比，減幅為 34.4%。

¹⁸ 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。

¹⁹ 在 5 929 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 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 4 177 宗，與二零一九年的 2 922 宗（見註 18）相比，增幅為 43.0%。

²⁰ 這些個案主要是關於一般性的交通議題，例如改善道路安全的建議。在 297 宗投訴及建議中，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。

²¹ 這些個案主要是關於一般性的交通議題，例如貨物阻礙馬路及行人路。在 244 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 42 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 202 宗，與二零一九年的 297 宗相比，減幅為 32.0%。

公共交通服務

2. 交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以涉及公共交通服務為主。在二零二零年，這些個案共有17 622宗¹⁷，佔個案總數71%。在這些個案中，純粹提出建議的有138宗。這類個案的數目較二零一九年的27 721宗¹⁶減少36.4%¹⁷。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	11 275 ²²	8 146 ²³	-27.8% ²³
非專營巴士	206	140	-32.0%
專線小巴	4 752	3 276	-31.1%
紅色小巴	334	285	-14.7%
的士	10 318	5 355	-48.1%
鐵路運輸	804	352	-56.2%
渡輪	32	68	+112.5%
合計	27 721¹⁶	17 622¹⁷	-36.4%¹⁷

專營巴士服務

3. 在二零二零年，有關專營巴士服務的個案有8 146宗²³，較二零一九年的11 275宗²²減少27.8%²³。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8 146宗²³個案按專營巴士公司和投訴／建議性質的分類，載於附件K。

4. 投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零一九年的384宗²⁴增至二零二零年的723宗²⁵，增幅為88.3%²⁵）。針對服務時間的投訴

²² 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。

²³ 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 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 6 506 宗，與二零一九年的 7 934 宗（見註 22）相比，減幅為 18.0%。

²⁴ 在 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 21 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 363 宗。

²⁵ 在 723 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 296 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 427 宗，與二零一九年的 363 宗（見註 24）相比，增幅為 17.6%。

亦由二零一九年的13宗增至二零二零年的28宗²⁶，增幅為115.4%，這可能是由於在2019冠狀病毒病疫情期間專營巴士服務因乘客量大幅下跌而縮減所致。根據既定做法，專營巴士公司須就任何班次調整向運輸署提出申請。運輸署在考慮專營巴士公司的申請時，會考慮相關路線乘客量的下降幅度、載客率、擬議班次調整後對乘客候車時間的影響、善用巴士資源，以及市民對擬議班次調整的接受程度等因素。專營巴士公司須密切監察乘客需求，並適時按需要加強服務。運輸署亦一直密切監察專營巴士公司的服務提供情況和市民的出行模式，以因應不斷轉變的乘客需求作出適時的調整。

5. 儘管二零二零年大部分投訴仍涉及服務班次、員工行為及工作表現和駕駛行為不當，但這三個類別的個案數目均分別下跌40.4%、13.2%及33.0%，跌幅與二零二零年專營巴士服務整體投訴數目的跌幅（-27.8%）相約。

非專營巴士服務

6. 在二零二零年，有關非專營巴士服務的個案有140宗，較二零一九年的206宗減少32.0%。該140宗個案的詳細分類，載於附件L。運輸署注意到有關西北鐵路服務範圍接駁巴士的投訴增加了2.3%，大部分投訴是涉及員工行為及工作表現，其次是服務班次。為應對有關事宜，運輸署已發信要求港鐵公司採取跟進行動，並要求港鐵公司相應地繼續監察其車長的表現及服務水平。

公共小巴服務

7. 在二零二零年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有3 561宗，較二零一九年的5 086宗減少30.0%。

8. 有關專線小巴服務的個案有3 276宗，較二零一九年的4 752宗減少31.1%。數字下跌的主要原因，是投訴員工行為及工作表現、服務班次及駕駛行為不當的個案有所減少。該3 276宗個案的詳細分類，載於附件M。

²⁶ 在28宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴，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24宗，與二零一九年的13宗相比，增幅為84.6%。

9. 有關紅色小巴服務的個案有285宗，較二零一九年的334宗減少14.7%。該285宗個案的詳細分類，載於附件N。

10. 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駕駛行為不當的投訴數目有所減少，可能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和更能滿足服務需求。截至二零二零年年底，超過35%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，對於不依循服務班次（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。

11. 就紅色小巴的個案而言，有關駕駛行為不當的投訴數目錄得最大跌幅，可能是由於運輸署繼續致力與紅色小巴業界合作，為新入職司機提供職前培訓課程等措施。另一方面，業界逐步以新車輛取代舊車輛，亦令針對車輛狀況的投訴數目有所減少。

12. 此外，在二零二零年，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，會繼續有助改善公共小巴的服務水平（特別是在繁忙時間）。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。其他持續推行用以提升駕駛安全及以客為本服務的措施包括：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

13. 在二零二零年，有關的士服務的個案有5 355宗，與二零一九年的10 318宗比較，減幅為48.1%。儘管涉及的士阻塞交通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、濫收車資及不使用最直接的路線的投訴個案均有所減少。該5 355宗個案的詳細分類，載於附件O。

14. 警方定期採取執法行動，打擊的士司機違例行為，主要包括在黑點加強巡邏工作，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，警方非常鼓勵市民向他們舉報，提供事發日期、時間、地點、的士車牌號碼等詳細資料，以便警方調查。如有足夠證據，警方會採取檢控行動。

15. 運輸署注意到受疫情發展影響，與二零一九年相比，的士服務的需求下跌約 23%。的士乘客量下跌，相信會令針對的士司機的投訴數目減少。為提升的士服務質素，運輸署已建立一個內部投訴資料庫。該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行動。此外，運輸署為在職司機推出一系列網上培訓課程，並推行「的士服務嘉許計劃」，以表揚提供卓越服務的的士司機和的士服務管理團隊，藉此提升的士營辦商的專業形象。運輸署會繼續與的士業界維持緊密溝通及協作，以攜手提升的士服務質素。

16. 有關的士阻塞交通的投訴，所接獲的大部分投訴均涉及的士在巴士站／路邊等候上客和違例泊車。運輸署已要求警方在崇光百貨公司外的軒尼詩道等黑點採取執法行動。

鐵路服務

17. 在二零二零年，有關鐵路服務的個案有 352 宗，較二零一九年的 804 宗減少 56.2%，其中對香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）的服務的投訴有所減少（由二零一九年的 775 宗²⁷減至二零二零年的 300 宗，減幅為 61.3%）。該 352 宗個案按鐵路公司的詳細分類，載於附件 P。

18. 與二零一九年相比，有關港鐵公司服務的投訴數目在二零二零年有所減少，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。運輸署會繼續密切監察港鐵公司服務的表現。

19. 電車服務方面，在二零二零年，本組接獲的投訴有 52 宗，與二零一九年的 29 宗相比，增幅為 79.3%。大部分投訴均涉及乘客服務

²⁷ 在 775 宗個案中，有 210 宗是關於港鐵服務（包括輕鐵）因公眾活動暫停，另有 161 宗是關於一位港鐵員工。

及設施（例如電子目的地顯示屏故障等）和駕駛行為不當。運輸署已提醒香港電車有限公司就有關投訴進行調查，並與製造商合作，以盡快糾正顯示屏的問題。

渡輪服務

20. 在二零二零年，有關渡輪服務的個案有 68 宗，較二零一九年的 32 宗增加 112.5%。該 68 宗個案按渡輪公司的詳細分類，載於附件 Q。投訴數目有所增加，主要是由於涉及服務班次和員工行為及工作表現的投訴數目增加所致。在 2019 冠狀病毒病肆虐期間，服務班次可能在乘客沒有事先獲悉的情況下臨時縮減，是導致有關班次的投訴數目增加的原因。此外，涉及員工行為及工作表現的投訴有所增加，主要是由於船員和乘客在防止 2019 冠狀病毒病傳播的預防措施（例如《預防及控制疾病（佩戴口罩）規例》（第 599I 章）等）實施期間發生爭拗所致。

21. 運輸署已提醒營辦商須就班次改動事先張貼通告，並要求營辦商加強 2019 冠狀病毒病預防措施，包括提醒乘客在使用渡輪服務時須佩戴口罩，以及耐心向乘客講解相關規例下的法定要求。

交通情況

22. 在二零二零年，本組接獲 889 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 3%。與二零一九年的 719 宗比較，這類個案的數目增加 23.6%。

交通擠塞

23. 在接獲的 889 宗個案中，有 666 宗（75%）與交通擠塞有關，較二零一九年的 435 宗增加 53.1%。現把投訴交通擠塞的個案按地區分類，載於附件 R。在二零二零年，涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
觀塘	52	92	+76.9%
深水埗	25	79	+216.0%
油尖旺	29	57	+96.6%

24. 在二零二零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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
車輛阻塞	245	488	+99.2%
交通管理	131	112	-14.5%
道路工程	23	26	+13.0%
其他	36	40	+11.1%
合計	435	666	+53.1%

25. 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。在接獲的 666 宗個案中，有 488 宗（73%）是涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零一九年的 245 宗相比，增幅為 99.2%。在二零二零年，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

26. 在二零二零年，本組接獲 132 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。與二零一九年的 198 宗比較，個案數目減少 33.3%。

增設交通標誌及設備

27. 在二零二零年，交通投訴組接獲 64 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一九年的減少 3.0%。

泊車設施

28. 在二零二零年，有關泊車設施的投訴及建議共有 27 宗，較二零一九年的 20 宗增加 35.0%。

道路維修

29. 在二零二零年，本組收到 204 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零一九年的 117 宗比較，這類個案的數目增加 74.4%。

法例執行

30. 在二零二零年，本組收到 5 929 宗¹⁹有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 24%。二零二零年接獲的投訴與二零一九年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
違例泊車	3 182 ²⁸	4 704 ²⁹	+47.8% ²⁹
其他執法事宜	981	1 225 ³⁰	+24.9% ³⁰
合計	4 163¹⁸	5 929¹⁹	+42.4%¹⁹

此類投訴按地區的分類，載於附件 S及附件 T。

違例泊車

31. 在二零二零年，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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
中西區	754 ³¹	1 647 ³²	+118.4% ³²
深水埗	167	355	+112.6%
觀塘	188	343	+82.4%
沙田	143	305	+113.3%

32. 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。此外，

²⁸ 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。

²⁹ 在 4 704 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 528 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 3 176 宗，與二零一九年的 1 941 宗（見註 28）相比，增幅為 63.6%。

³⁰ 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 224 宗與車輛引擎空轉有關的投訴，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 1 001 宗，與二零一九年的 981 宗相比，增幅為 2.0%。

³¹ 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。

³² 在 1 647 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 524 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 123 宗，與二零一九年的 87 宗（見註 31）相比，增幅為 41.4%。

警方自二零二零年四月起推出「電子定額罰款通知書先導計劃」，以提高整體執法準確性及效率。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。

33. 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，以滿足長遠的泊車需求。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夜間路旁泊車位的合適地點，以及訂明合適短期租約停車場須提供特定數量的貨車及旅遊巴士泊車位。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。

其他執法事宜

34. 在二零二零年，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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
中西區	62	276 ³³	+345.2% ³³
元朗	86	87	+1.2%
油尖旺	108	85	-21.3%
屯門	58	79	+36.2%
西貢	44	79	+79.5%

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、車輛衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛，以及駕車人士等候過久以致阻塞。有關這些地區的投訴的分類，載於附件 T。

³³ 在 276 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 221 宗與車輛引擎空轉有關的投訴，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 55 宗，與二零一九年的 62 宗相比，減幅為 11.3%。

35. 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)}	2019 年同季 (1.10.19 - 31.12.19)	上季 (1.7.20 - 30.9.20)	今季 (1.10.20 - 31.12.20)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	224 [17]	232 [22]	213 [22]
(b) 服務水準	5 327 [7]	3 488 [5]	3 837 [8]
(c) 一般性質	111	124 [4]	144 [2]
	5 662 [24] (68%)	3 844 [31] (64%)	4 194 [32] (63%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	179 [3]	166 [4]	209
(b) 交通管理	60 [3]	28 [9]	45 [11]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [7]	8 [4]	24 [8]
(d) 泊車設施	4	7 [1]	10
	258 [13] (3%)	209 [18] (3%)	288 [19] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	8 [1]	22	30
(b) 交通標誌及設備	38	15 [1]	51
(c) 行車道標記	-	3	3
	46 [1] (1%)	40 [1] (1%)	84 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 894	1 556 [1]	1 450
(b) 其他執法事宜	238 [1]	267	517
	2 132⁽³⁾ [1] (26%)	1 823⁽³⁾ [1] (31%)	1 967⁽³⁾ (30%)
V. 其他	204 [1] (2%)	51 (1%)	99 (2%)
合計	8 302⁽³⁾ [40] (100%)	5 967⁽³⁾ [51] (100%)	6 632⁽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 (1.10.19 - 31.12.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.7.20 - 30.9.20) ⁽⁵⁾	今季 (1.10.20 - 31.12.20) ⁽⁸⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	224 [17]	232 [22]	213 [22]
(b) 服務水準	5 327 [7]	3 488 [5]	3 837 [8]
(c) 一般性質	111	124 [4]	144 [2]
	5 662 [24] (80%)	3 844 [31] (74%)	4 194 [32] (73%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	179 [3]	166 [4]	209
(b) 交通管理	60 [3]	28 [9]	45 [11]
(c) 增設交通標誌及設備	15 [7]	8 [4]	24 [8]
(d) 泊車設施	4	7 [1]	10
	258 [13] (4%)	209 [18] (4%)	288 [19] (5%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	8 [1]	22	30
(b) 交通標誌及設備	38	15 [1]	51
(c) 行車道標記	-	3	3
	46 [1] (1%)	40 [1] (1%)	84 (2%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	653	794 [1]	795
(b) 其他執法事宜	238 [1]	267	293
	891⁽⁴⁾ [1] (12%)	1 061⁽⁵⁾ [1] (20%)	1 088⁽⁶⁾ (19%)
V. 其他	204 [1] (3%)	51 (1%)	57⁽⁷⁾ (1%)
合計	7 061⁽⁴⁾ [40] (100%)	5 205⁽⁵⁾ [51] (100%)	5 711⁽⁸⁾ [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1 241宗個案，該投訴人在二零一九年同季內提出超過100宗投訴。

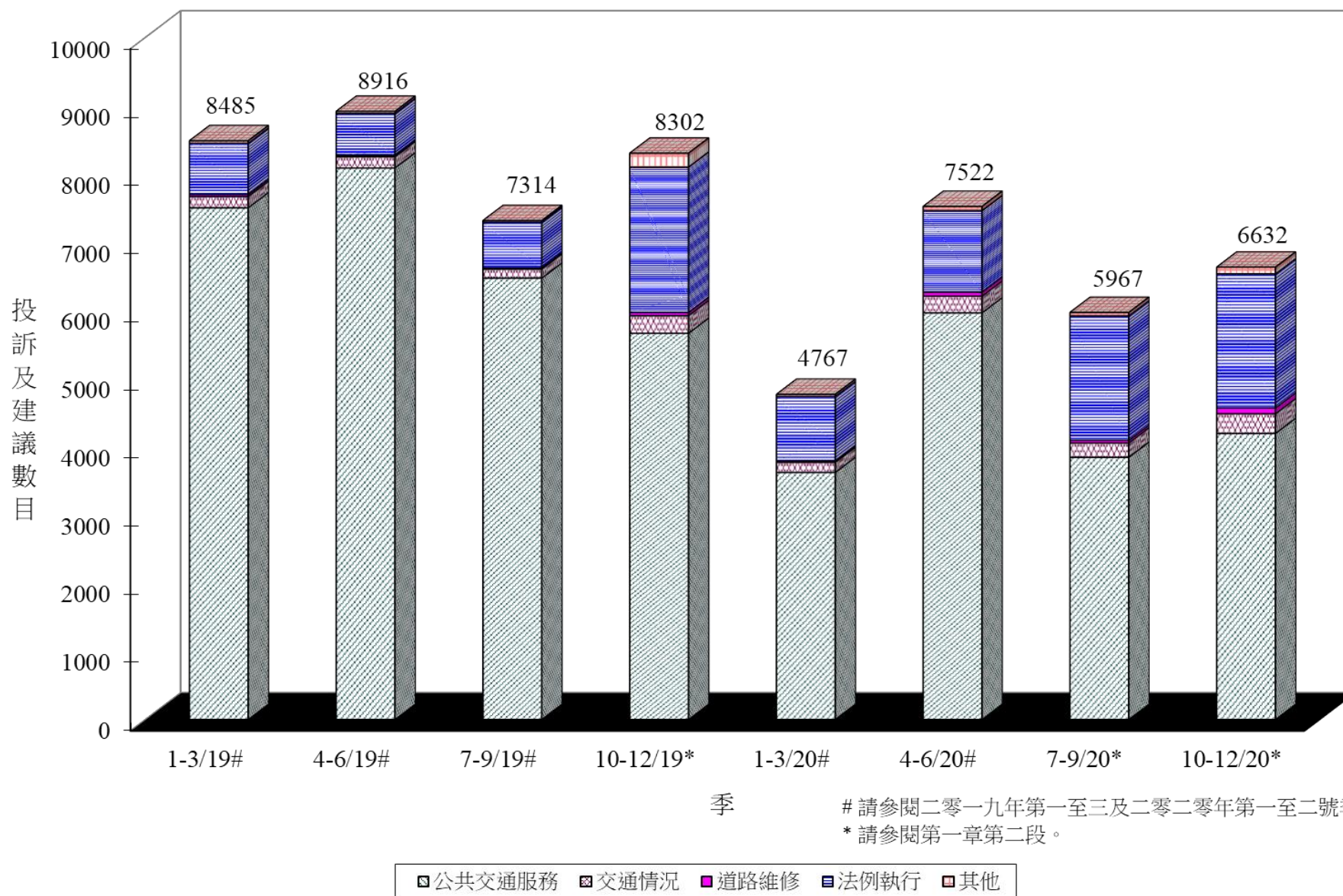
(5) 不包括由一位投訴人在上季內提出762宗個案，該投訴人在上季內提出超過100宗投訴。

(6) 不包括由一位投訴人在此季內提出879宗個案，該投訴人在此季內提出超過100宗投訴。

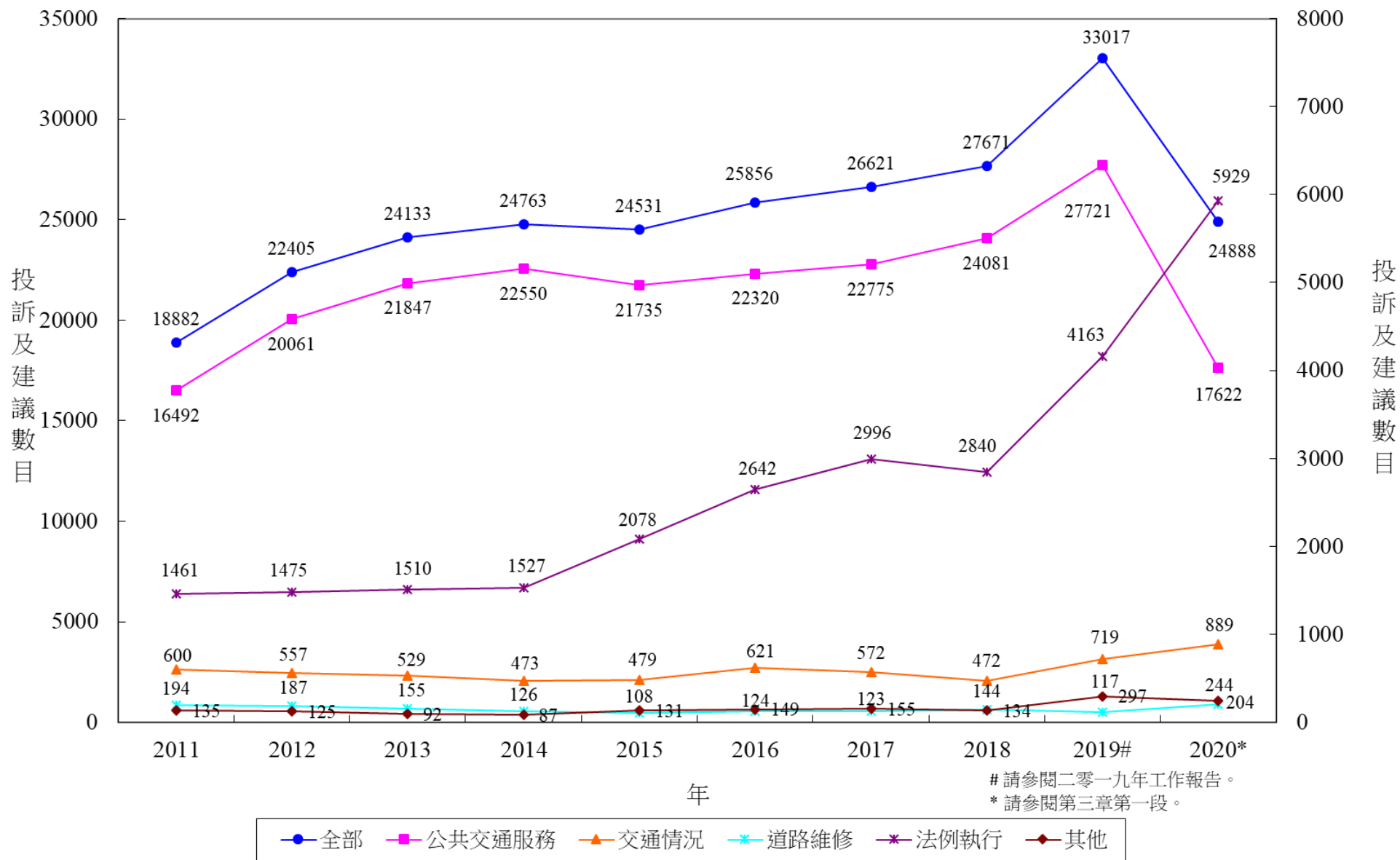
(7) 不包括由一位投訴人在此季內提出42宗個案，該投訴人在此季內提出超過100宗投訴。

(8) 不包括由一位投訴人在此季內提出921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

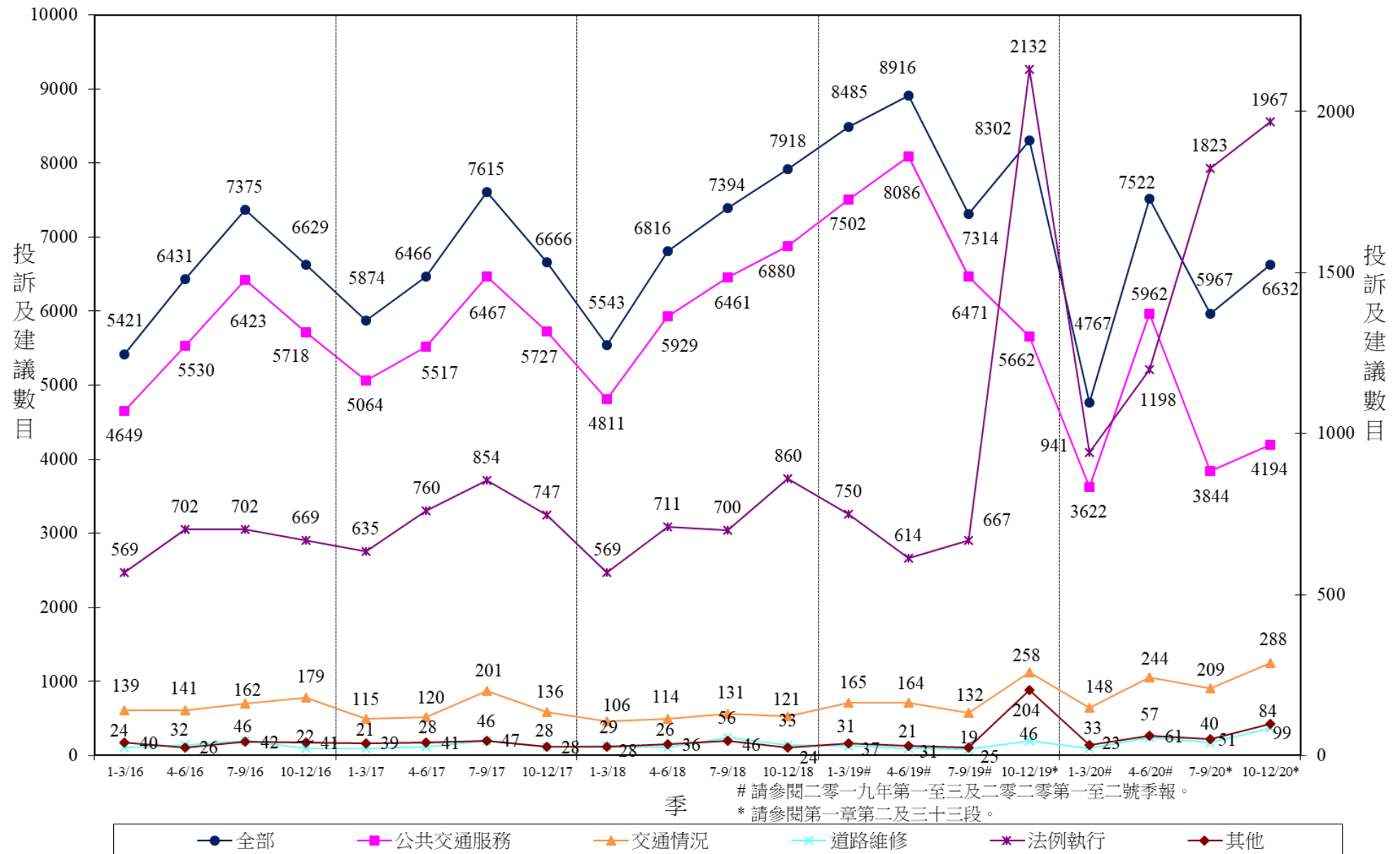


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一一至二零二零年)



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十二月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二零年十月至十二月)

附件 C(i)

調查結果 投訴/建議性質		A1	A2	B	C	合計
I. 公共交通服務						
	(a) 服務質量	21	188	-	-	209
	(b) 服務水準	1 524	1 703	26	1 081	4 334
	(c) 一般性質	55	91	4	6	156
		1 600	1 982	30	1 087	4 699
II. 交通情況						
	(a) 交通擠塞	121	123	-	-	244
	(b) 交通管理	18	32	1	1	52
	(c) 增設交通標誌及設備	3	10	1	-	14
	(d) 泊車設施	4	9	-	-	13
		146	174	2	1	323
III. 道路維修						
	(a) 道路情況	24	10	1	-	35
	(b) 交通標誌及設備	23	10	-	-	33
	(c) 行車道標記	2	1	-	-	3
		49	21	1	-	71
IV. 法例執行						
	(a) 違例泊車	2 170	114	1	5	2 290
	(b) 其他執法事宜	250	116	-	128	494
		2 420	230	1	133	2 784
V. 其他		42	28	1	1	72
合計		4 257	2 435	35	1 222	7 949
		(53%)	(31%)			
		6 692		(1%)	(15%)	(100%)
		(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	375	565	1	51	992
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	80	27	-	5	112
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	21	15	-	-	36
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	66	78	2	4	150
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	14	10	2	-	26
龍運巴士公司	18	25	1	-	44
過海隧巴	238	216	-	6	460
非專營巴士服務	15	28	-	-	43
專線小巴	639	423	2	15	1 079
紅色小巴	65	6	4	10	85
的士	28	512	18	995	1 553
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	25	57	-	1	83
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	7	-	-	9
香港電車有限公司	5	2	-	-	7
新世界第一渡輪服務有限公司	6	4	-	-	10
天星小輪有限公司	1	1	-	-	2
其他渡輪	2	6	-	-	8
合計	1 600 (34%)	1 982 (42%)	30 (1%)	1 087 (23%)	4 699 (100%)
	3 582 (76%)				

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
(二零二零年十月至十二月)

I. 公共交通服務

- 在軒尼詩道近東角道增設方向標誌，以引導乘客前往的士站。

II. 交通管理

港島區

- 延長皇后大道西與東邊街交界處交通燈在平日及周日的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長民耀街北行線近龍和道交通燈在周一至周六的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 遷移位於新街一幢樓宇門外的電單車停車位及相關交通標誌，方便該處的居民。

九龍區

- 延長富美街東行線與橫頭磡東道交界處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。
- 調整啓祥道西行線／宏光道南行線和宏光道南行線／臨興街兩個交界處交通燈在平日早上繁忙時間的協調安排，改善交通流量。
- 延長上海街南行線與佐敦道交界處交通燈在周六傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長廣東道北行線與西貢街交界處交通燈在下午的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 延長大涌橋路南行線近安心街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。
- 延長震寰路西行線與鳴琴路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。
- 延長和滿街南行線與聯安街交界處交通燈在早上及傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長蠔涌路東行線與西貢公路交界處交通燈在周一至周五早上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
(二零二零年十月至十二月)

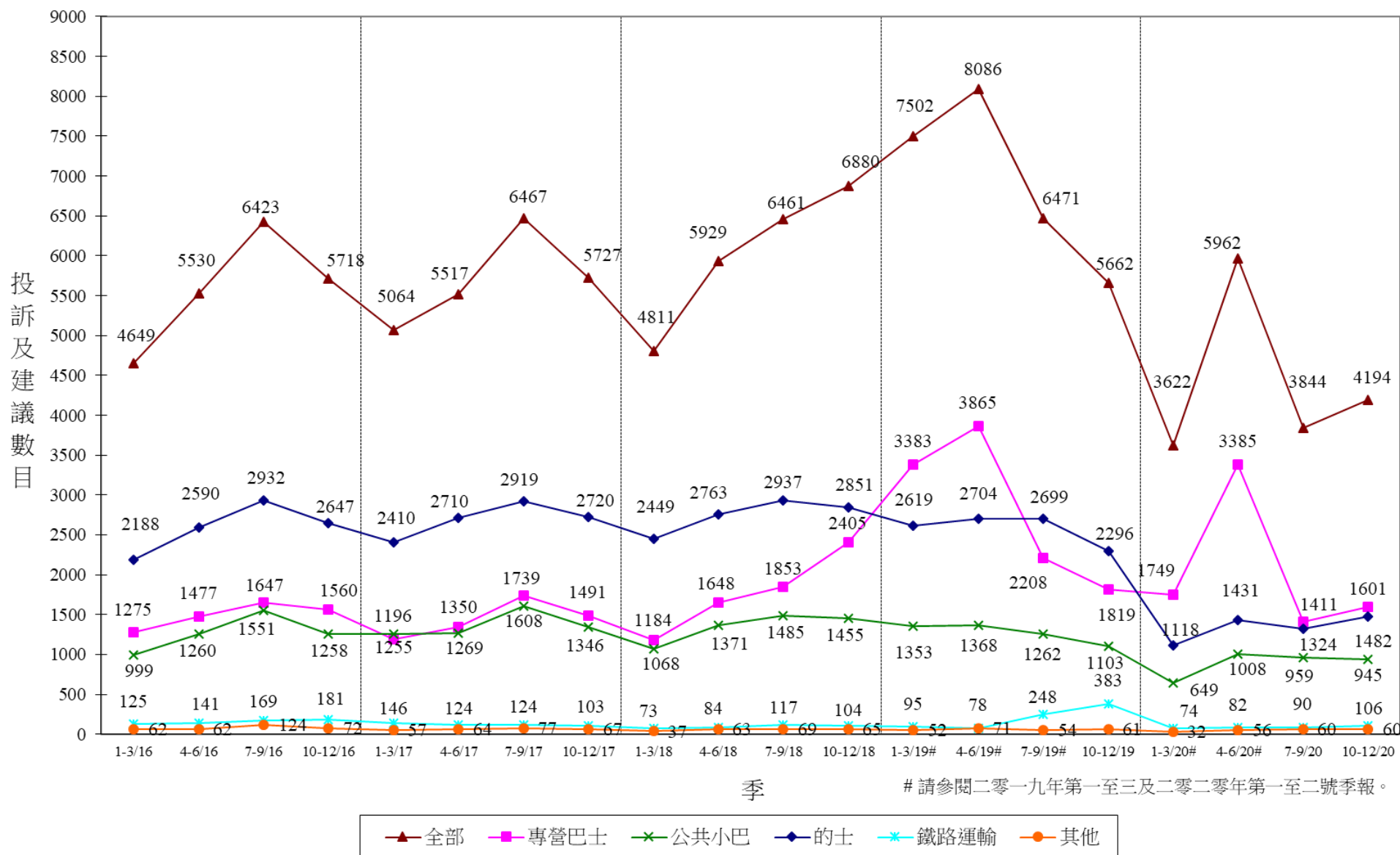
附件 E(i)

交通工具類別 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	43	13	4	9	2	4	11	3	38	-	-	7	-	-	-	-	1	135
(2) 路線	18	2	1	6	3	1	7	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	43
(3) 服務時間	5	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(4) 設置車站	15	1	-	2	-	1	3	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小計	81	16	5	17	5	6	22	5	48	-	-	7	-	-	-	-	1	213
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	234	21	9	66	5	18	89	14	239	-	-	4	2	-	-	-	2	703
(2) 路線依循情況	2	1	3	1	2	2	4	2	26	-	286	-	-	-	-	-	-	329
(3) 駕駛行為不當	171	39	8	33	5	8	80	7	205	39	365	4	3	2	-	-	-	969
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	184	39	9	35	8	13	114	10	260	20	583	31	2	1	1	1	2	1313
(5) 濫收車/船費	2	-	-	-	-	-	1	-	16	2	171 *	-	-	-	-	-	-	192
(6) 清潔	8	2	-	-	-	-	1	1	14	3	6	-	-	-	-	-	1	36
(7) 車輛/船隻狀況	23	2	-	-	1	-	10	1	11	-	11	1	1	-	-	-	-	61
(8) 乘客服務及設施	75	7	3	14	6	6	40	5	28	2	-	16	2	27	-	1	2	234
小計	699	111	32	149	27	47	339	40	799	66	1422	56	10	30	1	2	7	3837
(C) 一般性質	22	4	1	4	3	2	9	3	21	11	60	2	1	-	-	-	1	144
今季合計	802	131	38	170	35	55	370	48	868	77	1482	65	11	30	1	2	9	4194
總數	(1601)							(2475)				(106)			(12)			
上季合計	767	79	33	124	12	37	359	41	903	56	1324	72	7	11	11	1	7	3844
2019 年同季合計	1079	95	53	122	24	60	386	49	1012	91	2296	357 [#]	24	2	6	-	6	5662

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

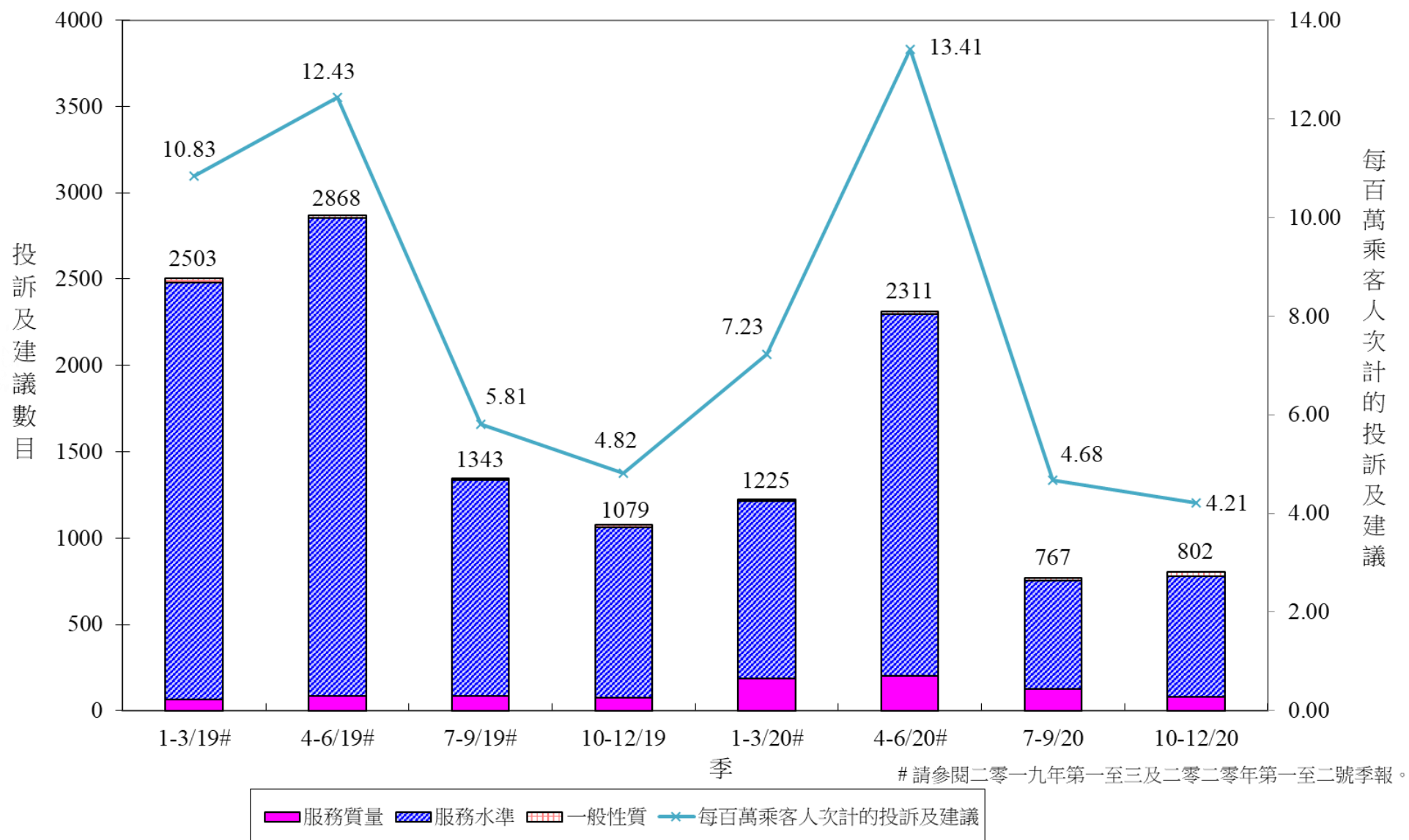
[#] 有關一位港鐵員工的投訴佔 161 宗，有關港鐵暫停服務的個案則佔 95 宗。

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十二月)



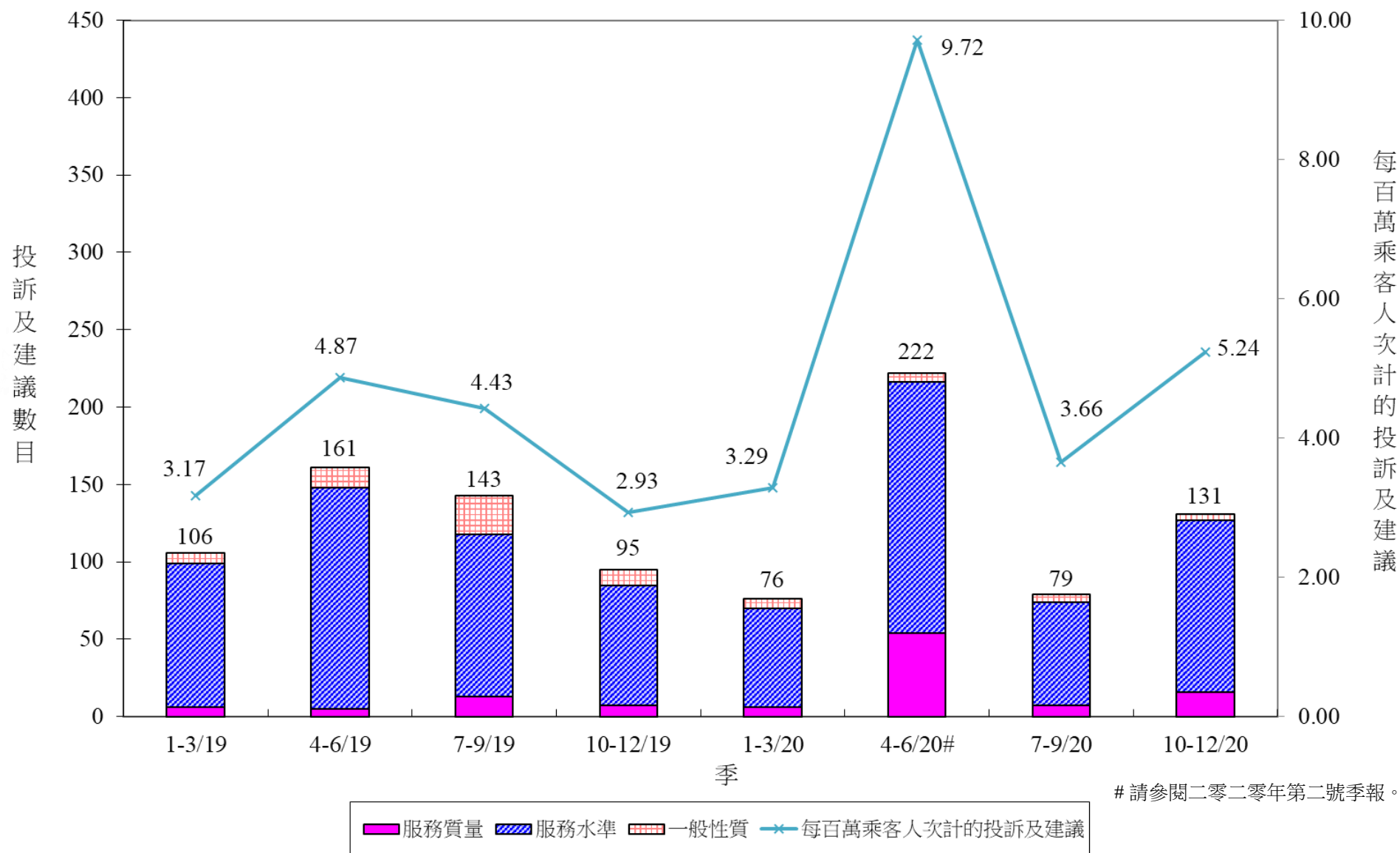
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



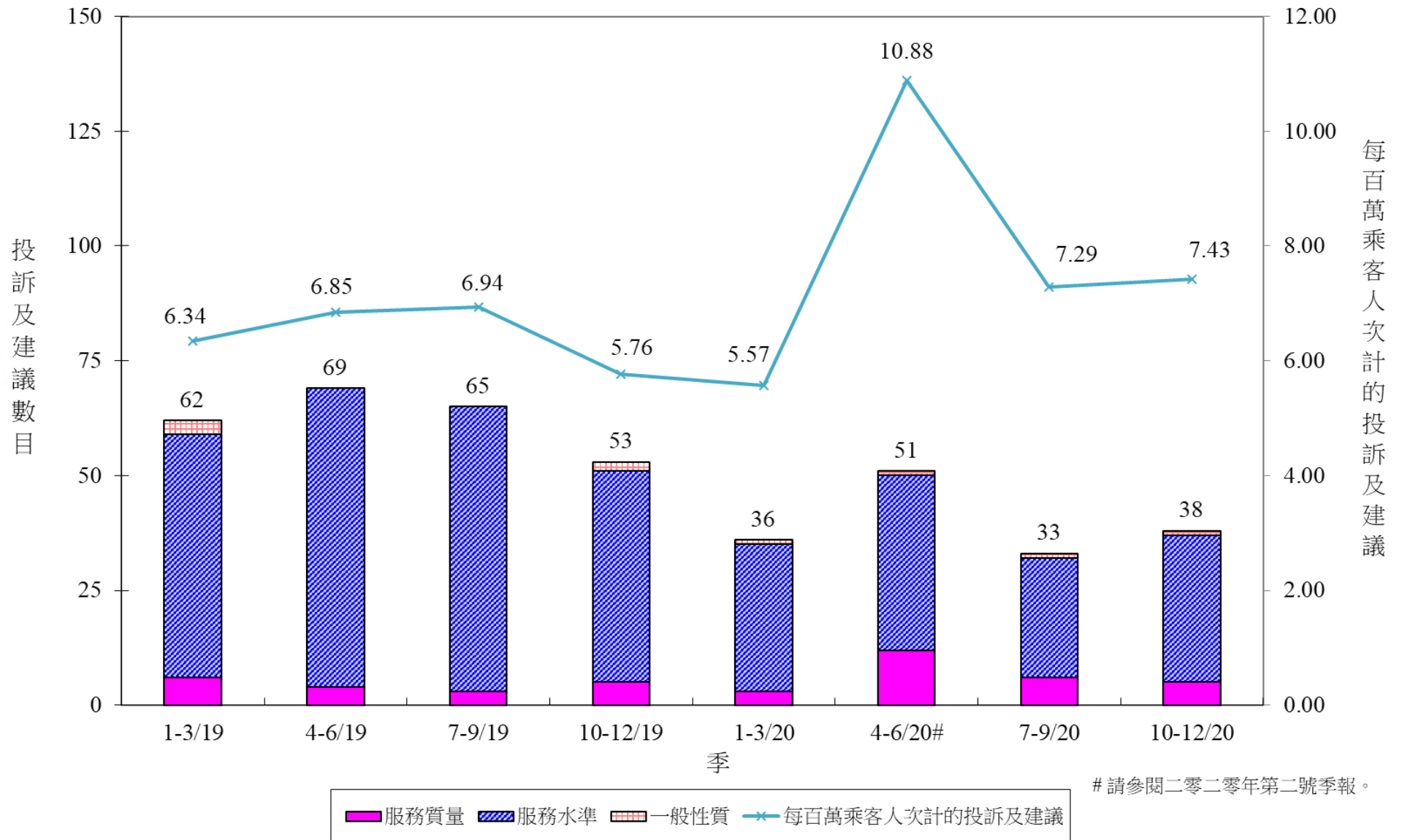
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



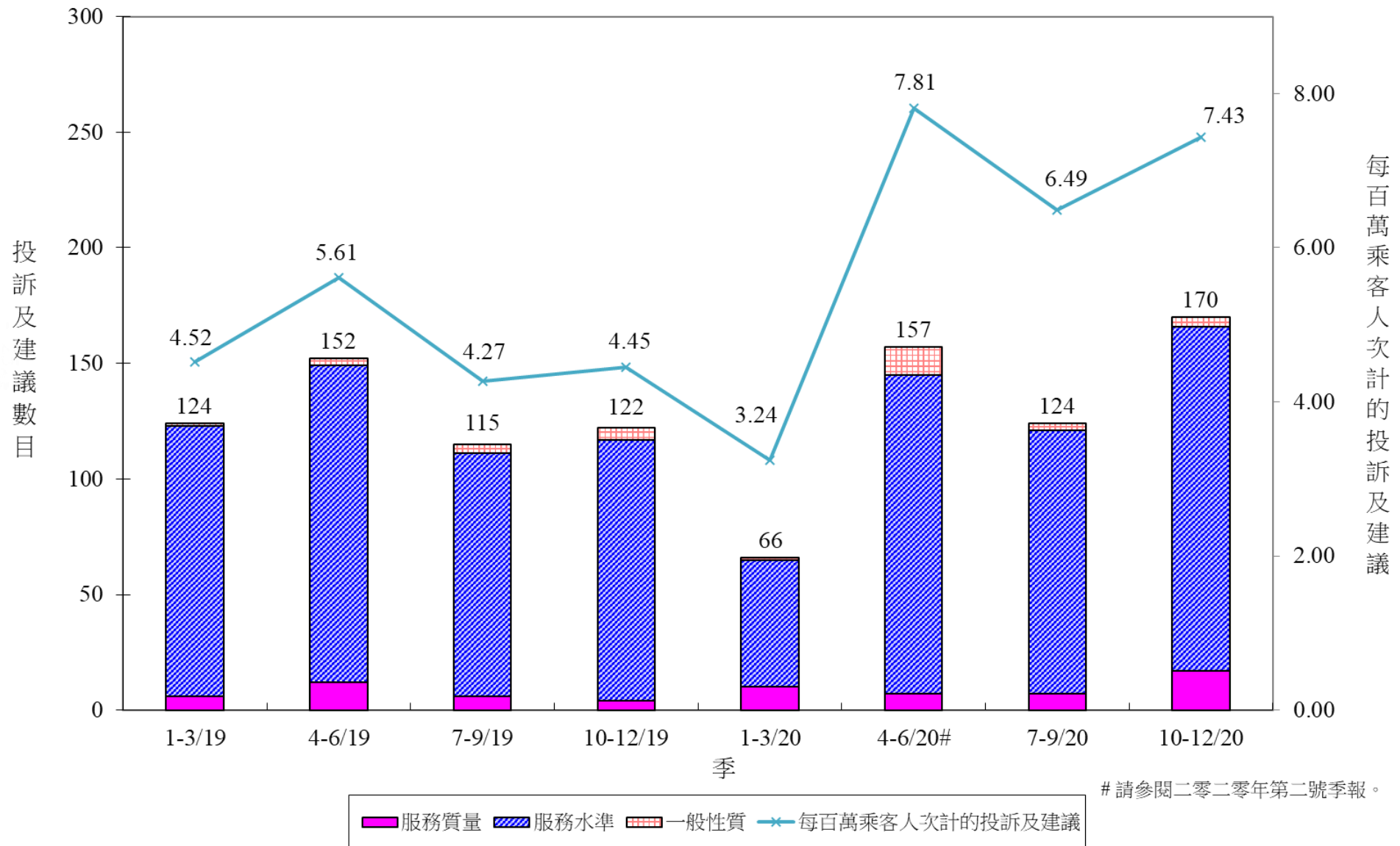
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



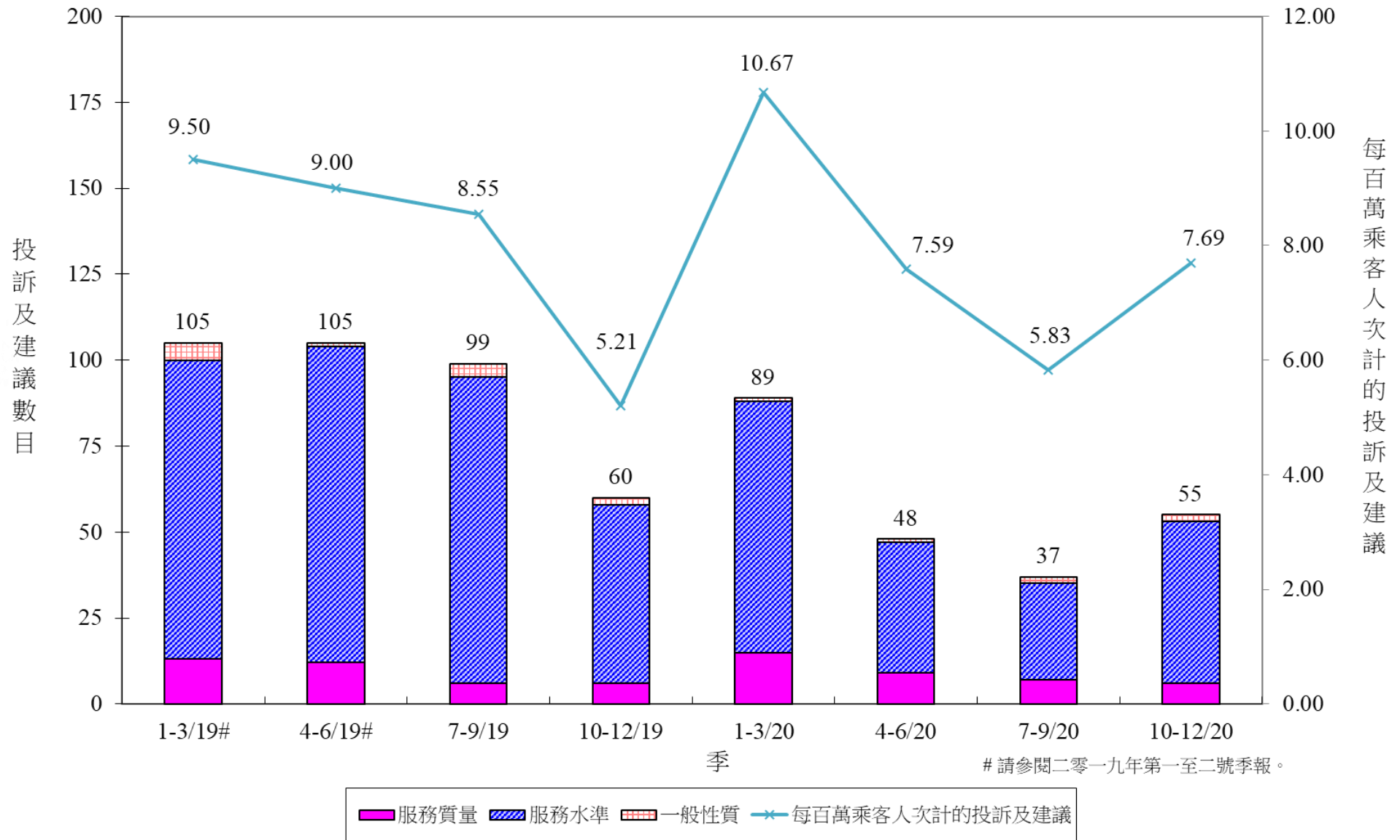
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



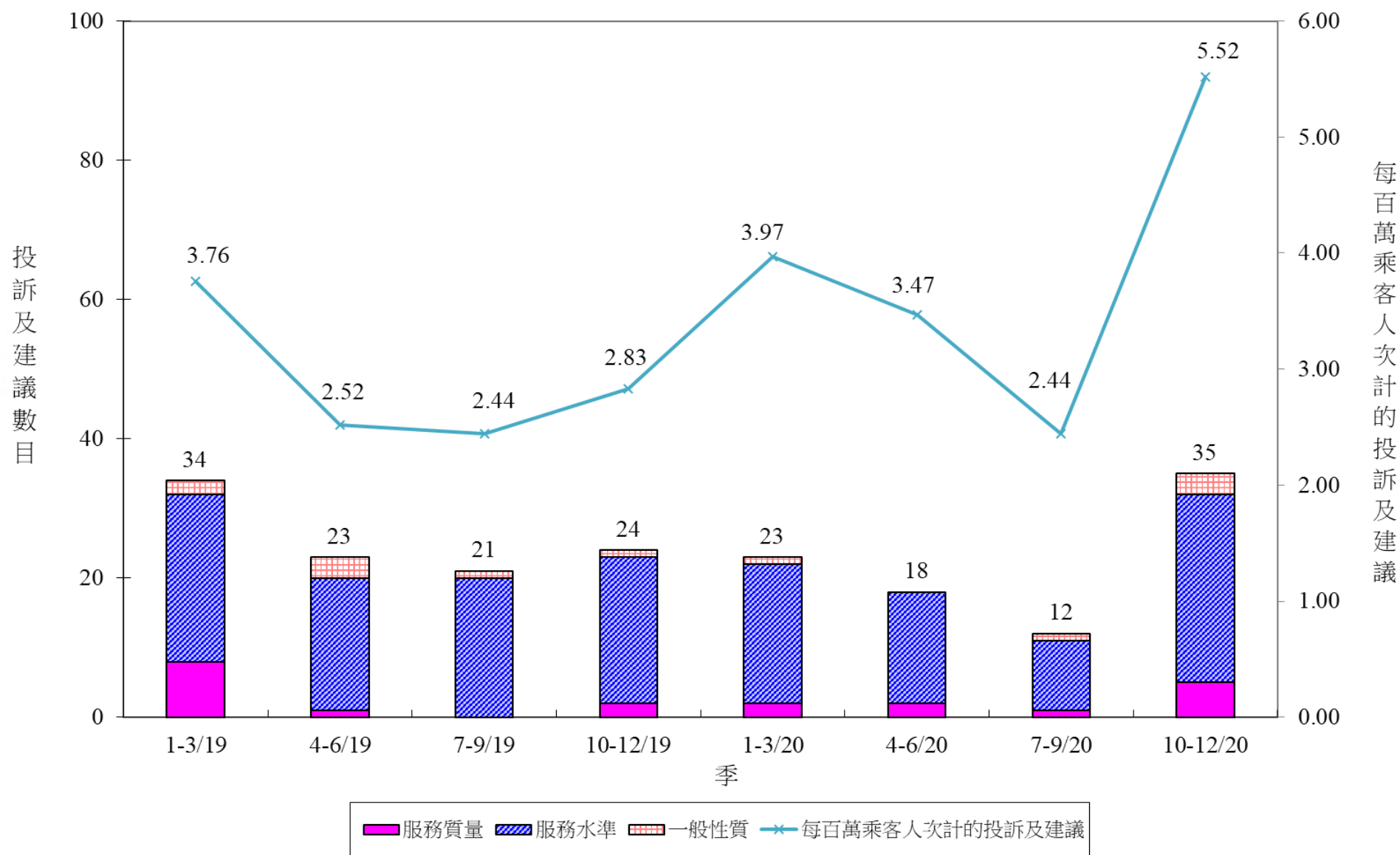
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



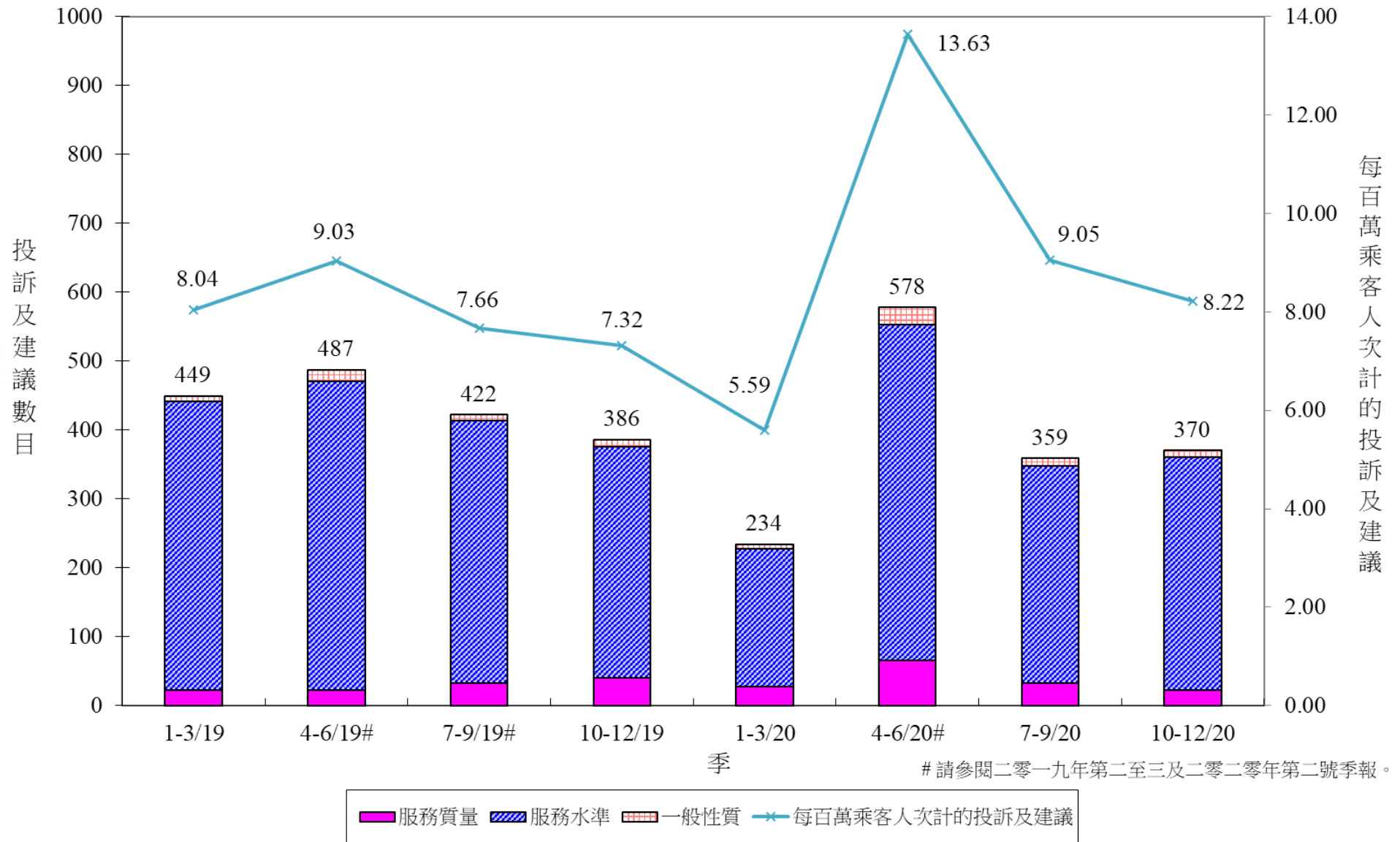
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)

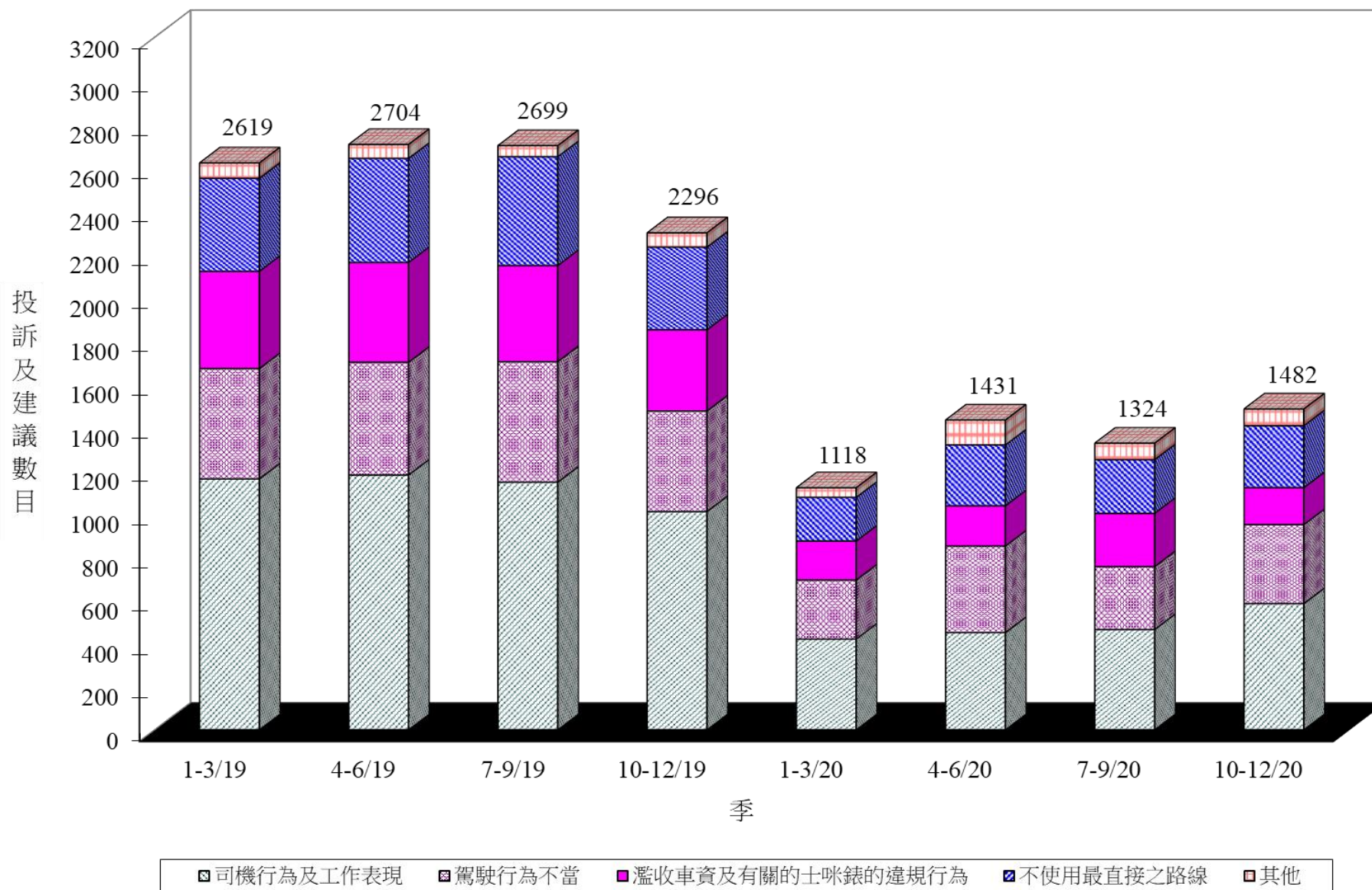


有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二零年十月至十二月)

<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)	802	4.21
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	131	5.24
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	38	7.43
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	170	7.43
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	35	5.52
龍運巴士公司	55	7.69
過海隧巴 ⁽¹⁾	370	8.22
合計	1 601	5.30

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>(1.10.19 – 31.12.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.20 – 30.9.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.20 – 31.12.20)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	333	239	281
(ii) 拒載	566	162	232
(iii) 兜客	16	3	5
(iv) 拒絕駛達目的地	75	47	50
(v) 未有展示司機證	18	12	13
(vi) 不正確展示司機證	-	-	2
小計	1 008	463	583
(b) 駕駛行為不當	465	291	365
(c) 濫收車資	339	209	138
(d) 有關的士咪錶的違規行為	36	37	33
(e) 不使用最直接可行之路線	382	248	286
(f) 其他 ⁽¹⁾	66	76	77
合計	2 296	1 324	1 482

註：(1) 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
(二零二零年十月至十二月)

附件 I(i)

投訴/建議性質 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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	3	15	9	4	27	6	16	22	15	6	7	24	18	10	10	6	10	1	-	209
(b) 交通管理	4	-	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	-	45
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	1	-	3	1	-	-	1	1	2	3	-	3	3	1	1	1	1	24
(d) 泊車設施	-	1	-	1	-	1	1	-	2	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	10
小計	9	16	13	6	33	10	20	24	21	10	12	31	21	17	16	10	13	5	1	288
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	-	1	-	-	6	5	1	-	1	1	1	6	1	3	3	-	1	30
(b) 交通標誌及設備	1	7	11	1	1	3	4	-	3	-	1	3	6	2	4	3	-	1	-	51
(c) 行車道標記	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小計	1	7	11	3	1	3	11	5	5	-	2	4	7	8	5	6	3	1	1	84
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	38	95	680	15	61	17	45	107	53	34	38	66	48	43	28	43	33	5	1	1450
(b) 其他執法事宜	20	17	240	5	20	7	17	18	30	3	9	17	25	20	11	12	32	5	9	517
小計	58	112	920	20	81	24	62	125	83	37	47	83	73	63	39	55	65	10	10	1967
合計	68	135	944	29	115	37	93	154	109	47	61	118	101	88	60	71	81	16	12	2339

有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二零年十月至十二月)

附件 I(ii)

地區 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	3	15	9	4	27	6	16	22	15	6	7	24	18	10	10	6	10	1	-	209
(b) 交通管理	4	-	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	-	45
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	1	-	3	1	-	-	1	1	2	3	-	3	3	1	1	1	1	24
(d) 泊車設施	-	1	-	1	-	1	1	-	2	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	10
小計	9	16	13	6	33	10	20	24	21	10	12	31	21	17	16	10	13	5	1	288
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	-	1	-	-	6	5	1	-	1	1	1	6	1	3	3	-	1	30
(b) 交通標誌及設備	1	7	11	1	1	3	4	-	3	-	1	3	6	2	4	3	-	1	-	51
(c) 行車道標記	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小計	1	7	11	3	1	3	11	5	5	-	2	4	7	8	5	6	3	1	1	84
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	38	94	28	15	61	17	43	107	53	34	38	66	48	43	28	43	33	5	1	795
(b) 其他執法事宜	20	17	19	4	20	7	15	18	30	3	9	17	25	20	11	12	32	5	9	293
小計	58	111	47	19	81	24	58	125	83	37	47	83	73	63	39	55	65	10	10	1088
合計	68	134	71	28	115	37	89	154	109	47	61	118	101	88	60	71	81	16	12	1460

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出的879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)。

交通投訴組在二零一六年至二零二零年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2016年		2017年		2018年		2019年		2020年	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	915	[74]	975	[51]	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]
(b) 服務水準	20 818	[17]	21 237	[23]	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]
(c) 一般性質	587	[22]	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]
	22 320	[113]	22 775	[87]	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	283	[5]	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]
(b) 交通管理	191	[24]	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]
(c) 增設交通標誌及設備	96	[28]	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]
(d) 泊車設施	51	[6]	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]
	621	[63]	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	79	[3]	69		77		40	[1]	88	
(b) 交通標誌及設備	35		45	[1]	57		72	[1]	106	[1]
(c) 行車道標記	10	[1]	9		10		5		10	
	124	[4]	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 919	[1]	2 043	[3]	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]
(b) 其他執法事宜	723	[5]	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]
	2 642	[6]	2 996	[6]	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]
V. 其他	149	[6]	155	[5]	134	[10]	297	[2]	244	[1]
合計	25 856	[192]	26 621	[185]	27 671	[173]	33 017	[187]	24 888	[214]

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。

交通投訴組在二零一六年至二零二零年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴／建議性質 ⁽²⁾	2016年		2017年		2018年		2019年		2020年	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	915	[74]	975	[51]	967	[59]	918	[76]	865	[97]
(b) 服務水準	20 818	[17]	21 237	[23]	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]
(c) 一般性質	587	[22]	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]
	22 320	[113]	22 775	[87]	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	283	[5]	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]
(b) 交通管理	191	[24]	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]
(c) 增設交通標誌及設備	96	[28]	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]
(d) 泊車設施	51	[6]	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]
	621	[63]	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	79	[3]	69		77		40	[1]	88	
(b) 交通標誌及設備	35		45	[1]	57		72	[1]	106	[1]
(c) 行車道標記	10	[1]	9		10		5		10	
	124	[4]	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 919	[1]	2 043	[3]	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]
(b) 其他執法事宜	723	[5]	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]
	2 642	[6]	2 996	[6]	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]
V. 其他	149	[6]	155	[5]	134	[10]	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]
合計	25 856	[192]	26 621	[185]	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]

- 註： (1) 此列表內二零一九及二零二零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)。
- (2) 方括號內是本年接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
- (3) 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)。
- (4) 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)。
- (5) 不包括由三位投訴人提出共 4 582 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附件 J(i)。
- (6) 不包括由兩位投訴人提出共 1 640 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)。
- (7) 不包括由一位投訴人提出的 1 528 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)。
- (8) 不包括由一位投訴人提出的 224 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)。
- (9) 不包括由一位投訴人提出的 42 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)。
- (10) 不包括由三位投訴人提出共 3 434 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)。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

巴士公司	2019	2020	增／減
九龍巴士(一九三三)有限公司 (九巴)	7 793 ⁽³⁾ (4 498)	5 105 ⁽⁷⁾ (3 669)	-34.5% (-18.4%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	505	508 ⁽⁸⁾ (383)	+0.6% (-24.2%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	249	158 ⁽⁹⁾ (149)	-36.5% (-40.2%)
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	513	517 ⁽¹⁰⁾ (513)	+0.8% (-)
新大嶼山巴士(一九七三) 有限公司	102	88	-13.7%
龍運巴士有限公司	369 ⁽⁴⁾ (352)	229	-37.9% (-34.9%)
過海隧巴 ⁽²⁾	1 744 ⁽⁵⁾ (1 715)	1 541 ⁽¹¹⁾ (1 475)	-11.6% (-14.0%)
合計	11 275 ⁽⁶⁾ (7 934)	8 146 ⁽¹²⁾ (6 506)	-27.8% (-18.0%)

- 註：
- (1) 此列表內的投訴及建議數目包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。不包括這些投訴的數字載於括號內。
 - (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。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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。
 - (6) 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。
 - (7) 在 5 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 436 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。
 - (8) 在 508 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 125 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。
 - (9) 在 158 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。
 - (10) 在 517 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。
 - (11) 在 1 541 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 66 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。
 - (12) 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	384	723	+88.3%
(2) 路線	94	120	+27.7%
(3) 服務時間	13	28	+115.4%
(4) 設置車站	63	69	+9.5%
小計	554	940	+69.7%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	5 830	3 472	-40.4%
(2) 路線依循情況	79	59	-25.3%
(3) 駕駛行為不當	1 308	1 135	-13.2%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	2 091	1 401	-33.0%
(5) 濫收車費	37	23	-37.8%
(6) 清潔	19	55	+189.5%
(7) 車輛狀況	73	91	+24.7%
(8) 乘客服務及設施	1 085	803	-26.0%
小計	10 522	7 039	-33.1%
(C) 一般性質⁽¹⁾	199	167	-16.1%
合計	11 275⁽²⁾	8 146⁽³⁾	-27.8%

註：(1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 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。

(3) 在8 146宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共1 640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6 506宗，與二零一九年的7 934宗（見註2）相比，減幅為18.0%。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2019	2020	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	30	11	-63.3%
(2) 路線	-	5	-
(3) 服務時間	2	-	-100.0%
(4) 設置車站	6	2	-66.7%
小計	38	18	-52.6%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	55	37	-32.7%
(2) 路線依循情況	6	8	+33.3%
(3) 駕駛行為不當	32	26	-18.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	29	20	-31.0%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	3	1	-66.7%
(7) 車輛狀況	7	3	-57.1%
(8) 乘客服務及設施	25	13	-48.0%
小計	158	109	-31.0%
(C) 一般性質⁽¹⁾	10	13	+30.0%
合計	206	140	-32.0%

註：(1) 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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	256	129	-49.6%
(2) 路線	11	11	-
(3) 服務時間	19	5	-73.7%
(4) 設置車站	27	17	-37.0%
小計	313	162	-48.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 337	930	-30.4%
(2) 路線依循情況	196	114	-41.8%
(3) 駕駛行為不當	1 031	729	-29.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 452	1 002	-31.0%
(5) 濫收車費	101	64	-36.6%
(6) 清潔	74	49	-33.8%
(7) 車輛狀況	55	33	-40.0%
(8) 乘客服務及設施	80	99	+23.8%
小計	4 326	3 020	-30.2%
(C) 一般性質⁽¹⁾	113	94	-16.8%
合計	4 752	3 276	-31.1%

註：(1) 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</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	177	142	-19.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	89	72	-19.1%
(5) 濫收車費	10	10	-
(6) 清潔	2	8	+300.0%
(7) 車輛狀況	3	5	+66.7%
(8) 乘客服務及設施	3	2	-33.3%
小計	284	239	-15.8%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	50	46	-8.0%
合計	334	285	-14.7%

註：(1) 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019</u>	<u>2020</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	1 619	910	-43.8%
(ii) 拒載	2 346	762	-67.5%
(iii) 兜客	38	10	-73.7%
(iv) 拒絕駛達目的地	424	183	-56.8%
(v) 未有展示司機證	54	45	-16.7%
(vi) 不正確展示司機證	7	4	-42.9%
	4 488	1 914	-57.4%
(b) 駕駛行為不當	2 053	1 329	-35.3%
(c) 濫收車資	1 550	658	-57.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	179	125	-30.2%
(e) 不使用最直接的路線	1 796	1 017	-43.4%
小計	10 066	5 043	-50.0%
<u>其他</u>			
(a) 的士阻塞	138	248	+79.7%
(b) 其他 ⁽¹⁾	114	64	-43.9%
小計	252	312	+23.8%
合計	10 318	5 355	-48.1%

註：(1) 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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	728 ⁽¹⁾	265	-63.6%
香港鐵路有限公司(輕鐵)	47 ⁽¹⁾	35	-25.5%
香港電車有限公司	29	52	+79.3%
合計	804	352	-56.2%

註：(1) 在775 (728 + 47)宗個案中，有210宗是關於港鐵暫停服務（包括輕鐵）。

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增／減</u>
新世界第一渡輪服務有限公司	17	25	+47.1%
天星小輪有限公司	2	3	+50.0%
其他渡輪	13	40	+207.7%
合計	32	68	+112.5%

二零一六至二零二零年間有關交通擠塞的投訴

<u>地區</u>		<u>投訴數目</u>				
		<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
港島	- 東區	11	10	11	27	25
	- 灣仔	12	12	17	17	31
	- 中西區	14	16	8	33	32
	- 南區	7	8	13	11	7
九龍	- 觀塘	22	16	10	52	92
	- 黃大仙	9	14	8	14	18
	- 九龍城	25	20	19	28	53
	- 深水埗	13	15	3	25	79
	- 油尖旺	32	21	38	29	57
新界	- 北區	35	17	11	36	14
	- 大埔	7	6	4	11	30
	- 沙田	17	22	15	43	46
	- 元朗	18	8	15	33	42
	- 屯門	19	13	12	23	30
	- 荃灣	9	9	9	16	43
	- 葵青	8	6	13	12	28
	- 西貢	15	10	8	18	34
	- 離島	8	7	5	2	5
其他		2	4	1	5	-
合計		283	234	220	435	666

二零一六至二零二零年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
港島	- 東區	177	150	115	108	155
	- 灣仔	87	79	90	153(76)	176(175)
	- 中西區	91	99	84	754(87)	1 647(123)
	- 南區	40	46	52	36	47
九龍	- 觀塘	208	177	141	188	343
	- 黃大仙	62	60	66	68	123
	- 九龍城	129	161	133	168	188(186)
	- 深水埗	144	176	128	167	355
	- 油尖旺	150	180	147	189(181)	226
新界	- 北區	47	56	53	76	103
	- 大埔	60	80	105	102	151
	- 沙田	135	316	131	143	305
	- 元朗	129	102	115	183	225
	- 屯門	117	95	118	104	189
	- 荃灣	97	86	95	70	126
	- 葵青	83	81	59	93	166
	- 西貢	142	81	73	63	151
	- 離島	18	15	8	24	21
其他 ⁽²⁾		3	3	6	493(4)	7(6)
合計		1 919	2 043	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)

註：(1) 有個別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括號內。

(2) 這些個案主要涉及一位投訴人提出的違例泊車（並無提供地點詳情）投訴。該投訴人在一季內提出超過100宗投訴。

二零一六至二零二零年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
港島	- 東區	51	41	66	48	61
	- 灣仔	75	94	72	60	66
	- 中西區	31	67	90	62	276(55)
	- 南區	27	29	28	28	18(17)
九龍	- 觀塘	44	76	94	61	68
	- 黃大仙	26	40	43	37	34
	- 九龍城	56	64	89	69	66(64)
	- 深水埗	34	54	56	60	53
	- 油尖旺	75	98	107	108	85
新界	- 北區	24	16	20	25	12
	- 大埔	22	33	53	42	37
	- 沙田	47	57	79	74	74
	- 元朗	51	53	76	86	87
	- 屯門	46	55	61	58	79
	- 荃灣	32	75	50	46	55
	- 葵青	25	33	39	40	36
	- 西貢	24	38	46	44	79
	- 離島	14	13	38	18	21
其他		19	17	14	15	18
合計		723	953	1 121	981	1 225 (1 001)

註：(1) 有個別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括號內。

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。