

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二一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.tcu.gov.hk

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	14-18
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	28-30
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	31-38
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	39
H 有關的士服務投訴及建議的分類	40
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	41
J 有關不當騎單車行為的投訴及建議	42-43
K 有關不當騎單車行為以外的單車事宜的投訴及建議	44
L 有關電動可移動工具事宜的投訴及建議	45-46
M 自二零一九年起涉及單車及騎單車人士傷亡的交通意外統計數字	47

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二一年第一份季報，匯報二零二一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 5 492 宗² 投訴及建議，包括 128 宗³ 純粹建議。大約 79% 的個案（即 4 376 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，20%（即 1 087 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 6 632 宗⁴ 下降 17.2%²，與二零二零年同季的 4 767 宗⁵ 比較，則上升 15.2%²。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)，則顯示自二零一七年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 4 762 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 3 795 宗（79%）證實成立，不成立的有 17 宗（1%），其餘 950 宗（20%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附件 C。如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零二一年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 393 宗⁶ 個案的最新進展，當中有 85 名⁶ 駕駛者被票控。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 11 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要載於

¹ 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

² 在 5 492 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 375 宗，與上季的 5 711 宗（見註 4）相比，減幅為 5.9%。與二零二零年同季的 4 347 宗（見註 5）相比，增幅為 23.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 128 宗純粹建議中，有一位市民提出共 75 宗有關專營巴士路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 53 宗。

⁴ 在 6 632 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 921 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 711 宗。

⁵ 在 4 767 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 420 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 347 宗。

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 4 374 宗⁷，較上季的 4 194 宗上升 4.3%⁷，與二零二零年同季的 3 622 宗⁸比較，則上升 20.8%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一七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 1 943 宗⁹，較上季的 1 601 宗上升 21.4%⁹，與二零二零年同季的 1 749 宗¹⁰比較，則上升 11.1%⁹。

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 901 宗¹¹，上季有 802 宗，二零二零年同季則有 1 225 宗¹²。今季的 901 宗¹¹個案中，涉及服務質量的個案有 118 宗（13.1%），而涉及服務水準的個案則有 760 宗¹¹（84.4%）。

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 277 宗，上季有 131 宗，二零二零年同季則有 76 宗。今季的 277 宗個案中，涉及服務質量的個

⁷ 在 4 374 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 257 宗，與上季的 4 194 宗相比，增幅為 1.5%。與二零二零年同季的 3 313 宗（見註 8）相比，增幅為 28.5%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 在 3 622 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 309 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 313 宗。

⁹ 在 1 943 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 826 宗，與上季的 1 601 宗相比，增幅為 14.1%。與二零二零年同季的 1 440 宗（見註 10）相比，增幅為 26.8%。

¹⁰ 在 1 749 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 309 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 440 宗。

¹¹ 在 901 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 788 宗。

¹² 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 309 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 916 宗。

案有 41 宗（14.8%），而涉及服務水準的個案則有 233 宗（84.1%）。

10. 今季有關城巴有限公司（城巴）（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（第二類專營權）服務的投訴及建議共有 39 宗，上季有 38 宗，二零二零年同季則有 36 宗。今季的 39 宗個案中，涉及服務質量的個案有七宗（17.9%），而涉及服務水準的個案則有 31 宗（79.5%）。

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 320 宗，上季有 170 宗，二零二零年同季則有 66 宗。今季的 320 宗個案中，涉及服務質量的個案有 35 宗（10.9%），而涉及服務水準的個案則有 282 宗（88.1%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 41 宗，上季有 55 宗，二零二零年同季則有 89 宗。今季的 41 宗個案中，涉及服務質量的個案有 11 宗（26.8%），而涉及服務水準的個案則有 28 宗（68.3%）。

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 27 宗，上季有 35 宗，二零二零年同季則有 23 宗。今季的 27 宗個案中，涉及服務水準的個案有三宗（11.1%），而涉及服務水準的個案則有 23 宗（85.2%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹³的投訴及建議共有 338 宗¹⁴，上季有 370 宗，二零二零年同季則有 234 宗。今季的 338 宗¹⁴個案中，涉及服務質量的個案有 41 宗（12.1%），而涉及服務水準的個案則有 287 宗¹⁴（84.9%）。

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

¹³ 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。

¹⁴ 在 338 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 334 宗。

限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 56 宗，上季有 48 宗，二零二零年同季則有 20 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 874 宗，較上季的 945 宗下降 7.5%，與二零二零年同季的 649 宗比較，則上升 34.7%。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 93.5%（即 817 宗），較上季的 868 宗下降 5.9%，與二零二零年同季的 586 宗比較，則上升 39.4%。今季的 817 宗個案中，涉及服務質量的個案有 57 宗（7.0%），而涉及服務水準的個案則有 735 宗（90.0%）。

19. 其餘 6.5%的個案（即 57 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 77 宗下降 26.0%，與二零二零年同季的 63 宗比較，則下降 9.5%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 301 宗，較上季下降 12.2%，與二零二零年同季比較，則上升 16.4%。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 1 301 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 1 237 宗（95.1%），上季則有 1 405 宗（94.8%）。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 204 宗（16.5%）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 188 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	個案數目	百分比
(a) 已被票控	26 (25)	14 (11)
(b) 投訴人撤銷投訴	126 (153)	67 (66)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	36 (52)	19 (23)
	188 (230)	100 (100)

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，86%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 25 宗個案中，有 20 位的士司機被法庭¹⁵裁定違例駕駛。其中一位的士司機因不使用最直接可行的路線駛往目的地而被罰款 600 元。一位的士司機因舉止無禮及未有展示司機證而分別被罰款 450 元。另外兩位的士司機因不小心駕駛而被罰款 900 元至 1,000 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 181 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 106 宗，二零二零年同季則有 74 宗。今季的 181 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 162 宗¹⁶。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 19 宗，上季及二零二零年同季則分別有 12 宗。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 117 宗，上季有 209 宗，

¹⁵ 截至 2021 年 4 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

¹⁶ 在 162 宗投訴個案中，涉及員工行為及工作表現的個案佔 77 宗，涉及乘客服務及設施的個案佔 40 宗。今季有關班次/載客量的個案共有 15 宗，上季有七宗，二零二零年同季則有五宗。

二零二零年同季則有 115 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	投訴數目
港島	24 (31)
九龍	36 (86)
新界	57 (92)
其他（一般事宜及隧道 區域等）	- (-)
總數	117 (209)

（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沙田（21 宗）、油尖旺（11 宗）、深水埗及屯門（各九宗）。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 42 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 45 宗及 24 項，二零二零年同季的數目則分別為 15 宗及 14 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 74 宗，上季的數目為 84 宗，二零二零年同季的數目是 23 宗。今季的 74 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 18 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 52 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為觀塘及油尖旺（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為中西區（16 宗）、油尖旺（九宗）及灣仔（七宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 814 宗¹⁷，較上季的 1 967 宗¹⁸下降 58.6%¹⁷，與二零二零年同季 941 宗¹⁹比較，則下降 13.5%¹⁷。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（583 宗），突然切線／超車時越過路面實線（75 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（62 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（43 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沙田（82 宗）、深水埗（67 宗）及九龍城（47 宗）。

¹⁷ 與上季的 1 088 宗（見註 18）相比，減幅為 25.2%。與二零二零年同季的 830 宗（見註 19）相比，減幅為 1.9%。

¹⁸ 在 1 967 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 879 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 088 宗。

¹⁹ 在 941 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 111 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

在二零二一年二月二十五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) 有關佔用行車道／行人路以擺放物品的投訴及建議；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零二零年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零二零年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零二零年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (b) 交通投訴組二零二零年第四號季報。

對屯門龍富路道路安全的關注

3. 一名市民對龍富路南行線近龍富路迴旋處的安全問題表示關注。他投訴該段龍富路的速度限制由每小時 50 公里改為每小時 70 公里，繼而又在短距離內突然減至每小時 50 公里，這會對道路使用者構成危險。他要求運輸署檢視上述地點的速度限制及交通標誌，以便為駕車人士提供更佳指示，改善道路安全。

4. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署表示，成立了一個速度限制檢討工作小組（「工作小組」），旨在定期檢視車速限制。工作小組成員包括運輸署、警方、香港汽車會及香港汽車高級駕駛協會的代表。工作小組會考慮路面情況、車速及有關路段的交通意外記錄，以檢討速度限制。運輸署備悉投訴人的關注，並已安排工作小組討論相關事宜。

5. 運輸署續稱，該署一直密切監察有關迴旋處在屯門赤鱸角隧

道公路通車後的交通情況。運輸署與警方及路政署合作，以檢視和改善該迴旋處的設計。運輸署表示已實施一系列短期交通改善措施，包括提供額外黃色橫條標記、「慢駛」道路標記、「迴旋處在前」及「道路向左急轉」的警告標誌，以及在迴旋處前面由原本 100 米改為 200 米開始實施每小時 50 公里的速度限制。

6. 運輸署會繼續監察有關道路的交通情況，並會按需要實施適當的交通管理措施。

7. 運輸署的回覆已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

對在道路及行人路上使用電動可移動工具的關注

8. 數名市民對在道路及行人路上使用電動可移動工具的安全問題表示關注。

9. 運輸署表示，根據《道路交通條例》（第 374 章）（《條例》），「汽車」指任何由機械驅動的車輛，而所有「汽車」均須領牌，方可使用。由於電動可移動工具（例如電動滑板車、電動單輪車、電動輔助單車）由機械驅動，故符合「汽車」的定義。然而，電動可移動工具的設計與構造一般未能符合適用於汽車的法定安全要求，故運輸署不會根據《條例》登記或發牌予電動可移動工具，而在道路上使用電動可移動工具即屬違法。儘管如此，作為醫療用途的電動個人移動輔助工具，則一直被視為醫療儀器而非汽車。

10. 近年，在香港使用電動可移動工具日趨普遍，社會上有愈來愈多人呼籲政府作出妥善規管。運輸署參考了其他司法管轄區／城市就電動可移動工具的做法及規管要求，並仔細研究了本地情況。該署認為，電動個人移動工具（例如電動滑板車及電動單輪車）及電動輔助單車不應獲准在行人路及行車道上使用。運輸署會進一步研究這些工具可否在單車徑上作短途代步之用。電動個人移動輔助工具是殘疾人士及長者重要的出行工具。該署認為這些人士有需要在行人路上使用電動個人移動輔助工具。若把該等工具的速度限制於某個水平，預計對行人的影響輕微。

11. 為了在單車徑上使用電動個人移動工具及電動輔助單車方面取得實際運作的經驗，以及了解若干安全要求的成效，運輸署分別在二零二一年一月及二月在將軍澳及近科學園的單車徑路段進行實地試

驗。實地試驗所得的數據將有助於制訂電動可移動工具的規管架構細節及技術要求。運輸署亦已成立跨部門工作小組，以檢視和制訂擬議規管架構，包括技術要求、技術可行性，以及規管架構是否可以強制執行等。

12. 運輸署的意見已轉告相關市民，他們沒有提出其他意見。

有關新蒲崗崇齡街電子行人過路發聲裝置音量水平的投訴

13. 一名市民投訴新蒲崗崇齡街的電子行人過路發聲裝置在早上約五時對附近居民造成過量噪音滋擾。投訴人建議調低該電子行人過路發聲裝置的音量水平，她亦查詢該裝置在不同時段的音量水平及現時在晚上的分貝水平。

14. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署表示，該電子行人過路發聲裝置設有日間及夜間設定。崇齡街電子行人過路發聲裝置的夜間設定由晚上十一時至早上七時啟動，音量水平介乎 50 分貝至 70 分貝之間。運輸署補充指出，該電子行人過路發聲裝置可根據周圍環境的聲量自動調校其音量水平。在嘈雜的環境下，其音量會自動調高；如環境寧靜，其音量則會自動降低。為盡量減低對附近居民造成的噪音滋擾，運輸署已調低有關地點電子行人過路發聲裝置夜間模式的最高音量水平，由 70 分貝下調至 60 分貝。

15. 運輸署的回覆已轉告該投訴人，她沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

有關騎單車及電動可移動工具的投訴及建議

背景

騎單車事宜

香港人煙稠密，政府的運輸政策是以公共交通為本，減少過度依賴私家車。同時，在道路安全和條件許可的情況下，政府致力締造「單車友善環境」，以及推動單車作為休閒及短途代步工具，特別是在設有較全面單車徑網絡的新市鎮及新發展區。政府會繼續在九個新市鎮²⁰改善現有單車徑及單車停泊設施。

2. 凡在道路上騎單車的人士，均有責任遵守適用於駕駛人士的規例。他們必須遵守一般適用於車輛的交通標誌、道路標記、交通燈號及其他交通規則。

3. 隨着騎單車活動日趨普及，社會上有意見要求政府提升騎單車安全和改善單車設施。交通投訴組接獲騎單車人士及其他道路使用者有關騎單車事宜的建議及投訴。

電動可移動工具事宜

4. 電動可移動工具²¹的設計與構造一般未能符合適用於汽車的法定安全要求，故運輸署不會根據《條例》登記或發牌予電動可移動工具，而在道路上使用電動可移動工具即屬違法。儘管如此，作為醫療用途的電動個人移動輔助工具，則一直被視為醫療儀器而非汽車。近年，在香港使用電動可移動工具日趨普遍，對道路使用者構成潛在道路安全隱患，涉及電動滑板車及電動輔助單車的致命意外尤其使公眾更加關注使用電動可移動工具的安全問題。因此，政府在二零二零年六月十九日向立法會交通事務委員會提出有關使用電動可移動工具的擬議規管架構的基本考慮因素，以及計劃在將軍澳及科學園的單車

²⁰ 九個新市鎮為天水圍、元朗、屯門、荃灣、東涌、將軍澳、沙田／馬鞍山、大埔及粉嶺／上水。

²¹ 電動可移動工具大致分為三大類：(i)電動個人移動工具；(ii)電動輔助單車；以及(iii)電動個人移動輔助工具。

徑就使用電動個人移動工具及電動輔助單車進行各一次合共兩次實地試驗。交通投訴組接獲有關電動可移動工具事宜的投訴數目有上升趨勢，反映了公眾對該事宜的關注。

投訴統計數字

騎單車事宜

不當騎單車行為

5. 在二零二零年，交通投訴組接獲36宗有關不當騎單車行為的投訴。個案數目與二零一九年的19宗比較上升89.5%。投訴個案主要關於騎單車人士在行人路／行人天橋／隧道內騎單車。在接獲的36宗投訴當中，有10宗（28%）涉及外賣速遞員在道路或行人路上騎單車。在二零二一年一月至三月期間，本組接獲14宗投訴，與二零一九年及二零二零年同期接獲的七宗及兩宗比較，分別上升100.0%及600.0%。在接獲的14宗個案中，有六宗（43%）涉及外賣速遞員在道路或行人路上騎單車。有關個案按投訴性質及地區的分類載於附件J(i)及附件J(ii)。

不當騎單車行為以外事宜

6. 在二零二零年，有關不當騎單車行為以外事宜的投訴及建議共有35宗。個案數目與二零一九年的25宗比較，上升40.0%。在二零二一年一月至三月期間，交通投訴組接獲11宗投訴及建議，與二零一九年及二零二零年同期接獲的七宗及五宗比較，分別上升57.1%及120.0%。這些投訴及建議主要涉及其他道路使用者罔顧他人安全的行為，對騎單車人士造成安全隱患。自二零一九年起接獲個案的分類載於附件K。

電動可移動工具事宜

使用電動可移動工具

7. 在二零二零年，交通投訴組接獲42宗涉及使用電動可移動工具的投訴。個案數目與二零一九年的九宗比較，上升366.7%。投訴個

案主要關於使用者罔顧他人安全的行為，對其他道路使用者造成安全隱患，以及在行人路、單車徑及行車道上非法使用電動可移動工具。在接獲的42宗個案中，有四宗（10%）涉及公共交通工具司機罔顧電動輪椅使用者安全的行為。在二零二一年一月至三月期間，本組接獲四宗有關使用電動可移動工具的個案，二零一九年及二零二零年同期則分別為五宗及兩宗。有關個案按投訴性質及地區的分類載於附件L(i)及附件L(ii)。

單車意外

8. 在二零二零年，共有2 737宗單車意外及2 623宗騎單車人士受傷或死亡的個案，與二零一九年比較，分別上升57.5%及61.4%。與二零一九年比較，在二零二零年騎單車人士致命和嚴重受傷的數目由167人增至446人，上升167.0%。自二零一九年起涉及單車及騎單車人士傷亡的交通意外數字載於附件M。

電動可移動工具意外

9. 在二零二零年，涉及電動可移動工具的傷亡個案共有17宗。

改善措施

10. 所有關於騎單車及電動可移動工具事宜的投訴及建議均已轉交運輸署、警方及其他相關部門調查和跟進。

單車安全

11. 政府採用跨部門多機構的合作模式策略，從有效執法、公眾參與（包括宣傳和教育）及完善現有單車徑的配套設施三方面，提高騎單車人士及道路使用者的安全。因應去年單車意外數字上升，警方聯同運輸署、醫療輔助隊及中國香港單車總會於二零二零年年底舉行了單車安全記者會，向公眾發布警方就二零二零年首三季涉及致命及嚴重受傷單車意外的專題研究結果、單車意外數據和醫療輔助隊在單車徑上為市民提供的急救服務；並提醒公眾騎單車時，須量力而為和做足安全措施，時刻保持「專注、忍讓、守法」。此外，警方會繼續

到不同的社區中心、外賣店、租賃單車店鋪、單車會、汽車會及駕駛中心等，宣傳單車安全信息，並提醒司機駕駛時要注意道路上騎單車的人士。

12. 在完善單車徑的配套設施方面，政府在規劃和設計單車徑時，會根據相關指引在彎度、坡度、寬度、視距及連貫性等方面作出適當的考慮，盡量減少強制騎單車人士下車橫過路口及車輛出入口的情況，並在路面上提供適當的交通標誌、道路標記和設施，以保障騎單車安全。此外，政府在全港單車徑的適當地點以塑膠減速護柱取代金屬減速護柱，以減低騎單車人士意外受傷的機會，以及在合適位置加設單車泊位。

13. 除了教育及宣傳外，警方亦就涉及騎單車的罪行（包括魯莽騎踏單車、不小心騎踏單車、疏忽地騎踏單車，以及在行人路上騎踏單車）採取嚴厲執法行動。在二零二零年，警方向違反相關交通規例的騎單車人士發出共4 018張傳票及740次口頭警告。在二零二一年首三個月，警方發出1 425張傳票及194次警告。

單車設施

14. 目前，新界單車徑的總長約為240公里。土木工程拓展署現正進行數個項目，以期分階段連接新界現有單車徑網絡的主幹線，成為總長82公里由荃灣至馬鞍山途經屯門及上水的新界單車徑網絡。全長11公里連接元朗及上水的單車徑已全部完工，並已於二零二零年九月開放給公眾使用，標誌着整段長約60公里由屯門至馬鞍山的單車徑主幹線全面落成。此外，土木工程拓展署已於二零一八年九月沿荃灣海濱開始建造長約2.3公里的單車徑，當中1.5公里長的單車徑已於二零二一年四月開放給公眾使用，餘下路段則預計於二零二一年年中竣工並開放給公眾使用。另外，一段沿三門仔路長900米的單車徑伸延部分亦已於二零二零年十一月展開工程，預計於二零二二年竣工。土木工程拓展署亦一直通過各種渠道，例如派發小冊子／橫額及短片，以提高單車安全意識；沿新建單車徑派駐單車大使，以向騎單車人士和行人提供指導和協助；以及舉辦單車安全工作坊和社區參與活動等，推廣安全使用新界單車徑網絡和騎單車禮儀。有關詳情可瀏覽該項目網站（www.ntctn.hk）。另一方面，政府陸續推出貫通啟德發展區內海濱長廊和休憩用地的「共融通道」。供行人和騎單車人士共用的「共融通道」將分兩階段建造，首階段網絡長7.5公里，預計於

二零二三年落成，而餘下網絡的5.5公里將於二零二五年後開放供公眾使用。

15. 運輸署在二零一七年完成改善九個新市鎮現有單車設施的研究。研究結果建議增設單車泊位，以及在現有單車徑的急彎、陡斜坡道和行人過路處加設安全設施，從而提升騎單車人士及行人的安全。

16. 為跟進研究結果，運輸署聯同路政署已分期推展改善工程。第一批改善工程涉及約 100 個地點，已於二零一八年年中完成。第二批改善工程涉及約 450 個地點，已於二零二零年二月展開，預計於二零二一年年底前完成。至於第三批約 160 個地點的改善工程，由於涉及較大規模及較複雜的工程，運輸署會繼續與路政署商討有關工程的設計及施工。

電動可移動工具事宜

17. 運輸署已推出網站，以公布與電動可移動工具有關的事宜，尤其是向公眾發出清晰信息，說明在道路上使用電動可移動工具可能會違反《道路交通條例》（第 374 章）及其附屬法例，以及其他相關法例。另一方面，政府有意更新法例，為電動可移動工具的使用制訂妥善的規管架構，以及容讓規管當局能接納可便利個人短途出行的新科技和創新發明。運輸署現正評估實地試驗所得的數據，以便能更了解在規管單車徑上使用電動可移動工具方面的實際運作經驗和若干安全要求的成效。

18. 警方在二零二零年就道路上非法使用電動可移動工具拘捕了 285 人，而在二零二一年首三個月拘捕了 30 人。

19. 交通投訴組會繼續監察，並與運輸署及警方跟進有關單車及電動可移動工具事宜的投訴及建議。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ^{(1) (2)}	2020 年同季 (1.1.20 – 31.3.20)	上季 (1.10.20 – 31.12.20)	今季 (1.1.21 – 31.3.21)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	299 [26]	213 [22]	340 [95]
(b) 服務水準	3 207 [4]	3 837 [8]	3 897 [13]
(c) 一般性質	116 [7]	144 [2]	137 [2]
	3 622⁽³⁾ [37] (76%)	4 194 [32] (63%)	4 374⁽³⁾ [110] (80%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	115 [3]	209	117
(b) 交通管理	15 [5]	45 [11]	42 [8]
(c) 增設交通標誌及設備	14 [5]	24 [8]	18 [7]
(d) 泊車設施	4	10	11 [1]
	148 [13] (3%)	288 [19] (4%)	188 [16] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	5	30	18 [1]
(b) 交通標誌及設備	16	51	52 [1]
(c) 行車道標記	2	3	4
	23 (1%)	84 (1%)	74 [2] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	790	1 450	583
(b) 其他執法事宜	151 [1]	517	231
	941⁽³⁾ [1] (19%)	1 967⁽³⁾ (30%)	814 (15%)
V. 其他	33 (1%)	99⁽³⁾ (2%)	42 (1%)
合計	4 767⁽³⁾ [51] (100%)	6 632⁽³⁾ [51] (100%)	5 492⁽³⁾ [128] (100%)

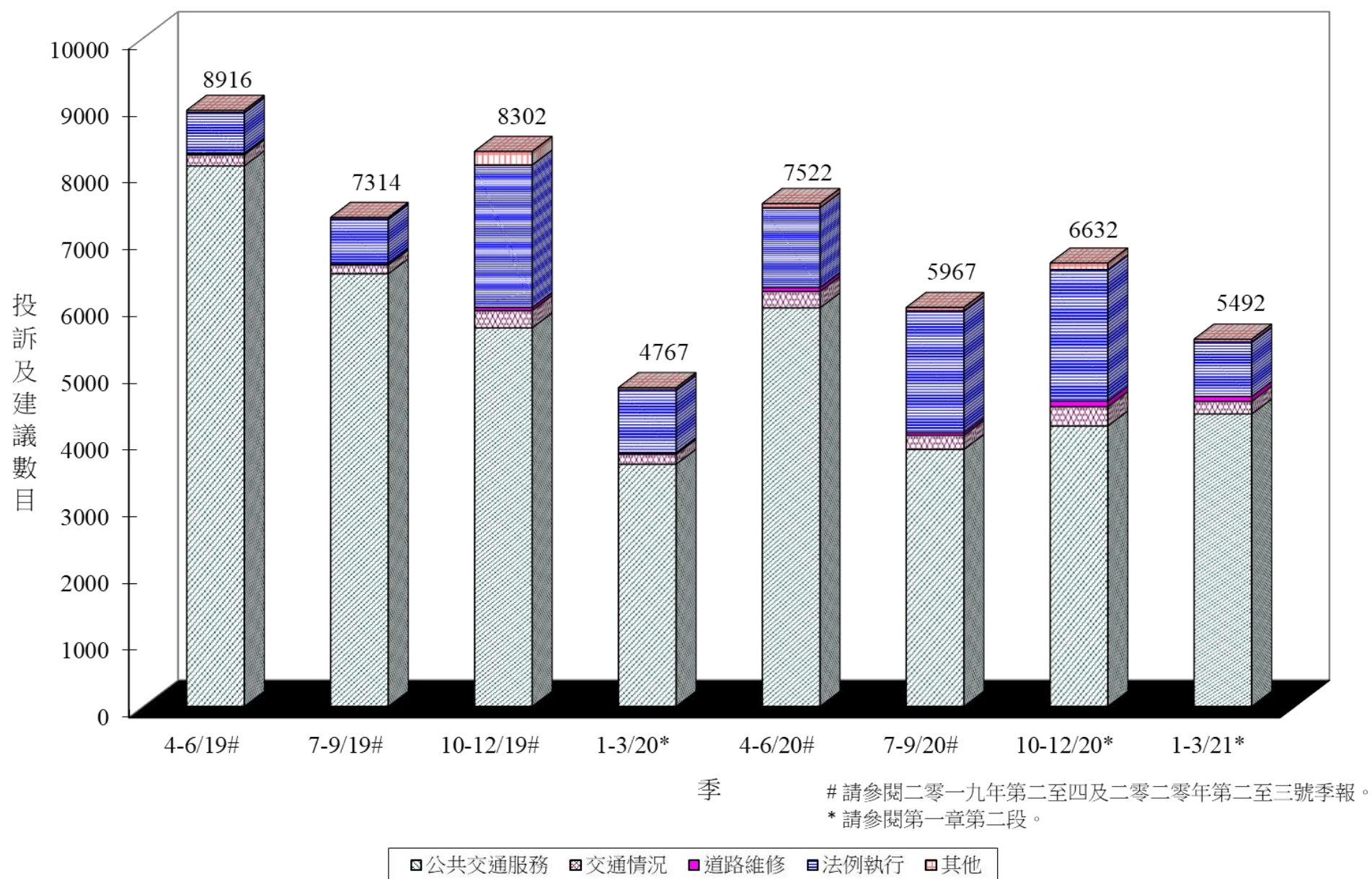
註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
(3) 請參閱第一章第二、六及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

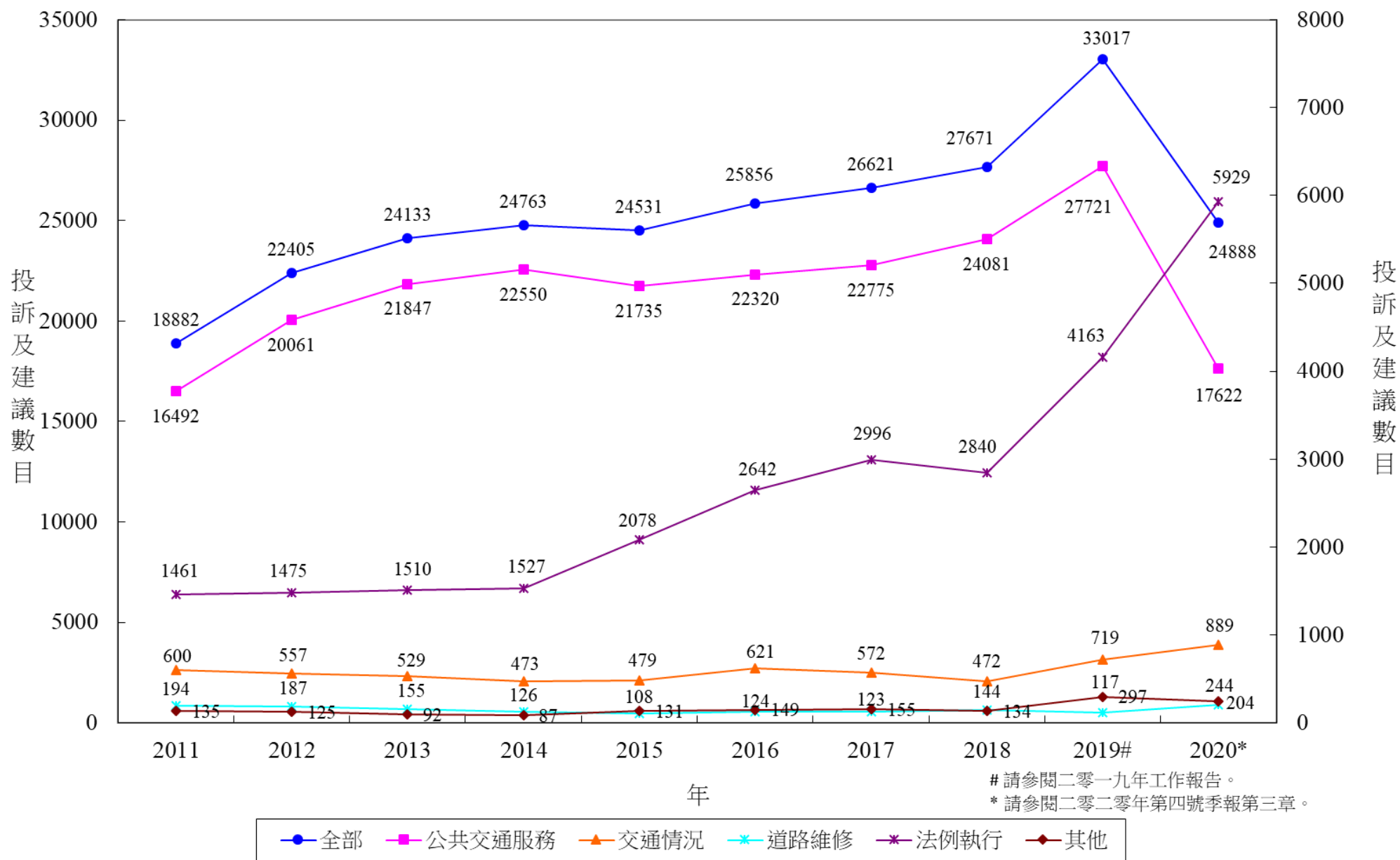
投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2020 年同季 (1.1.20 – 31.3.20) ⁽⁶⁾	上季 (1.10.20 – 31.12.20) ⁽⁹⁾	今季 (1.1.21 – 31.3.21) ⁽¹⁰⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	218 [26]	213 [22]	340 [95]
(b) 服務水準	2 979 [4]	3 837 [8]	3 780 [13]
(c) 一般性質	116 [7]	144 [2]	137 [2]
	3 313⁽⁴⁾ [37] (76%)	4 194 [32] (73%)	4 257⁽¹⁰⁾ [110] (79%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	115 [3]	209	117
(b) 交通管理	15 [5]	45 [11]	42 [8]
(c) 增設交通標誌及設備	14 [5]	24 [8]	18 [7]
(d) 泊車設施	4	10	11 [1]
	148 [13] (3%)	288 [19] (5%)	188 [16] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	5	30	18 [1]
(b) 交通標誌及設備	16	51	52 [1]
(c) 行車道標記	2	3	4
	23 (1%)	84 (2%)	74 [2] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	679	795	583
(b) 其他執法事宜	151 [1]	293	231
	830⁽⁵⁾ [1] (19%)	1 088⁽⁷⁾ (19%)	814 (15%)
V. 其他	33 (1%)	57⁽⁸⁾ (1%)	42 (1%)
合計	4 347⁽⁶⁾ [51] (100%)	5 711⁽⁹⁾ [51] (100%)	5 375⁽¹⁰⁾ [128] (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。有關投訴數字載於相關註腳。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提出309宗個案。
- (5) 不包括由一位投訴人提出111宗個案。
- (6) 不包括由兩位投訴人提出共420宗個案。
- (7) 不包括由一位投訴人提出879宗個案。
- (8) 不包括由一位投訴人提出42宗個案。
- (9) 不包括由一位投訴人提出921宗個案。
- (10) 不包括由一位投訴人提出117宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議

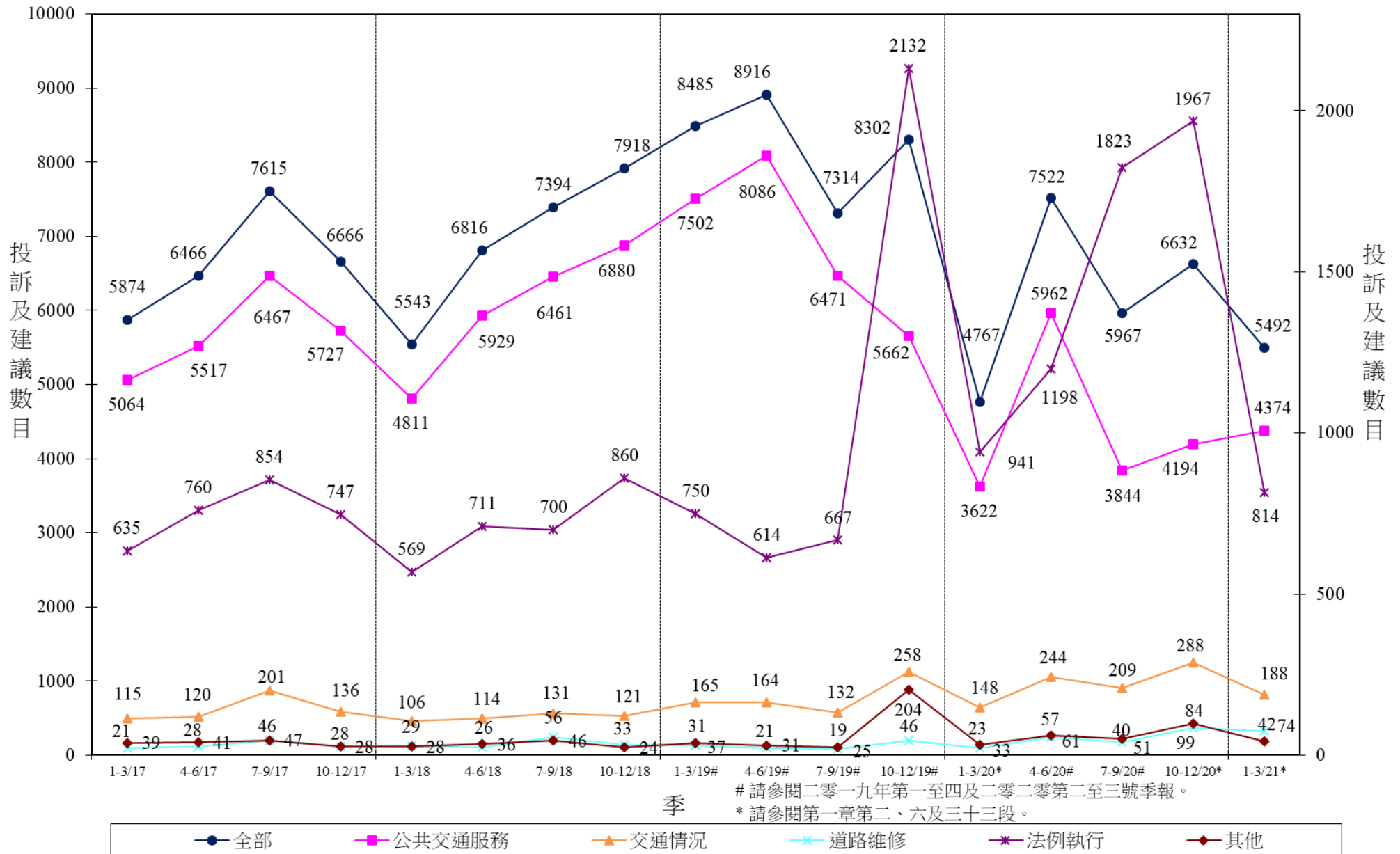


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一一至二零二零年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一七年一月至二零二一年三月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二一年一月至三月)

附件 C(i)

調查結果						
投訴/建議性質		A1	A2	B	C	合計
I. 公共交通服務	(a) 服務質量	13	141	-	-	154
	(b) 服務水準	1 101	1 170	15	836	3122
	(c) 一般性質	51	72	-	2	125
		1 165	1 383	15	838	3 401
II. 交通情況	(a) 交通擠塞	52	58	-	1	111
	(b) 交通管理	4	22	-	-	26
	(c) 增設交通標誌及設備	7	14	-	-	21
	(d) 泊車設施	1	9	-	-	10
		64	103	-	1	168
III. 道路維修	(a) 道路情況	14	5	-	-	19
	(b) 交通標誌及設備	30	8	-	-	38
	(c) 行車道標記	3	-	1	-	4
		47	13	1	-	61
IV. 法例執行	(a) 違例泊車	561	188	-	3	752
	(b) 其他執法事宜	38	161	1	108	308
		599	349	1	111	1 060
V. 其他		43	29	-	-	72
合計		1 918 (40%)	1 877 (39%)	17 (1%)	950 (20%)	4 762 (100%)
		3 795 (79%)				

圖例

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

有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二一年一月至三月)

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	264	329	1	13	607
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	71	32	-	1	104
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	19	15	-	-	34
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	61	72	-	2	135
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	19	8	-	1	28
龍運巴士公司	20	31	-	1	52
過海隧巴	147	130	-	5	282
非專營巴士服務	12	28	-	1	41
專線小巴	414	281	1	13	709
紅色小巴	54	3	4	6	67
的士	27	390	6	792	1 215
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	30	43	2	3	78
香港鐵路有限公司(輕鐵)	5	6	-	-	11
香港電車有限公司	17	9	1	-	27
新渡輪服務有限公司	2	2	-	-	4
天星小輪有限公司	1	-	-	-	1
其他渡輪	2	4	-	-	6
合計	1 165 (34%)	1 383 (41%)	15 (1%)	838 (24%)	3 401 (100%)
	2 548 (75%)				

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
(二零二一年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 在昌榮路的巴士站增設指示牌，方便乘客排隊。

II. 交通管理

港島區

- 延長皇后大道中近滙豐總行大廈的 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在莊士敦道與菲林明道交界處加設由交通燈控制的行人過路處，改善道路安全。
- 在軒尼詩道西行線與波斯富街交界處以「不准左轉」交通標誌取代「只准向前駛」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在船塢里南行線近英皇道實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。

九龍區

- 修改鳳舞街與杏林街交界處交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 在加拿分道近碧仙桃路加設「轉左」及「轉右」道路標記和警告線，改善道路安全。
- 在彌敦道與亞皆老街交界處加設「前面有行人交通意外黑點」交通標誌，向行人發出警告。

- 延長扎山道與清水灣道交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 延長寶運路東行線與寶石湖路交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長內河碼頭二號閘口與龍耀街之間一段龍門路西行線沿線交通燈在早上十時至下午四時的行車綠燈時間，改善交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二一年一月至三月)

附件 E(i)(a)

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	56	29	3	25	-	3	18	2	47	-	-	14	1	-	-	-	1	199
(2) 路線	47	8	4	9	3	8	19	4	5	-	-	1	-	-	-	-	-	108
(3) 服務時間	6	3	-	1	-	-	3	1	1	-	-	-	2	-	-	-	-	17
(4) 設置車站	9	1	-	-	-	-	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	16
小計	118	41	7	35	3	11	41	8	57	-	-	15	3	-	-	-	1	340
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	335	175	12	222	3	10	107	6	189	-	-	3	-	-	1	-	5	1068
(2) 路線依循情況	3	1	-	-	2	1	4	2	25	-	270	-	-	-	-	-	-	308
(3) 駕駛行為不當	162	22	7	21	4	5	49	10	192	29	342	3	-	5	-	-	-	851
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	177	24	7	24	8	6	93	16	263	15	516	73	4	2	1	-	1	1230
(5) 濫收車/船費	-	-	-	-	-	1	-	-	17	2	109 *	2	-	-	1	-	-	132
(6) 清潔	6	-	-	2	-	-	-	-	13	1	4	2	-	-	1	-	-	29
(7) 車輛/船隻狀況	9	2	1	1	4	-	5	2	11	-	7	11	3	1	-	-	1	58
(8) 乘客服務及設施	68	9	4	12	2	5	29	8	25	1	1	37	3	10	-	-	7	221
小計	760	233	31	282	23	28	287	44	735	48	1249	131	10	18	4	-	14	3897
(C) 一般性質	23	3	1	3	1	2	10	4	25	9	52	2	1	1	-	-	-	137
今季合計	901	277	39	320	27	41	338	56	817	57	1301	148 [#]	14 [#]	19	4	-	15	4374
總數	(1943)							(2231)				(181)			(19)			
上季合計	802	131	38	170	35	55	370	48	868	77	1482	65	11	30	1	2	9	4194
2020 年同季合計	1225	76	36	66	23	89	234	20	586	63	1118	63	8	3	6	-	6	3622

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

涉及員工行為及工作表現的個案佔 77 宗，涉及乘客服務及設施的個案佔 40 宗。

有關公共交通服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾
(二零二一年一月至三月)

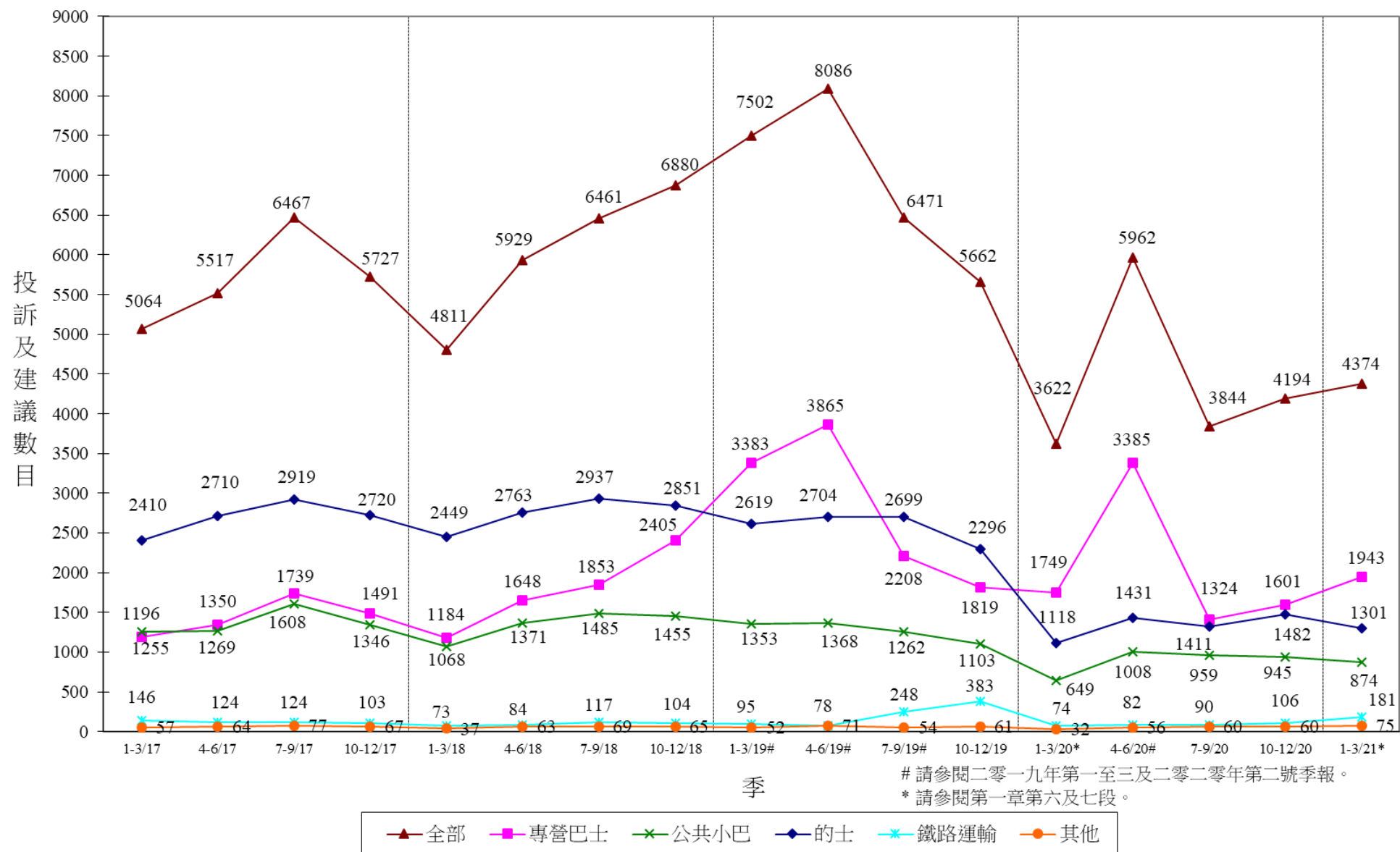
附件 E(i)(b)

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 ⁽¹⁾⁽²⁾	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	過海隧巴 ⁽¹⁾	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	56	29	3	25	-	3	18	134
(2) 路線	47	8	4	9	3	8	19	98
(3) 服務時間	6	3	-	1	-	-	3	13
(4) 設置車站	9	1	-	-	-	-	1	11
小計	118	41	7	35	3	11	41	256
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	222	175	12	222	3	10	103	747
(2) 路線依循情況	3	1	-	-	2	1	4	11
(3) 駕駛行為不當	162	22	7	21	4	5	49	270
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	177	24	7	24	8	6	93	339
(5) 濫收車費	-	-	-	-	-	1	-	1
(6) 清潔	6	-	-	2	-	-	-	8
(7) 車輛狀況	9	2	1	1	4	-	5	22
(8) 乘客服務及設施	68	9	4	12	2	5	29	129
小計	647	233	31	282	23	28	283	1527
(C) 一般性質	23	3	1	3	1	2	10	43
今季合計	788	277	39	320	27	41	334	1826
總數	(1826)							
上季合計	820	131	38	170	35	55	370	1601
2020 年同季合計	916	76	36	66	23	89	234	1440

(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出 117 宗個案（包括 113 宗有關九巴及四宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

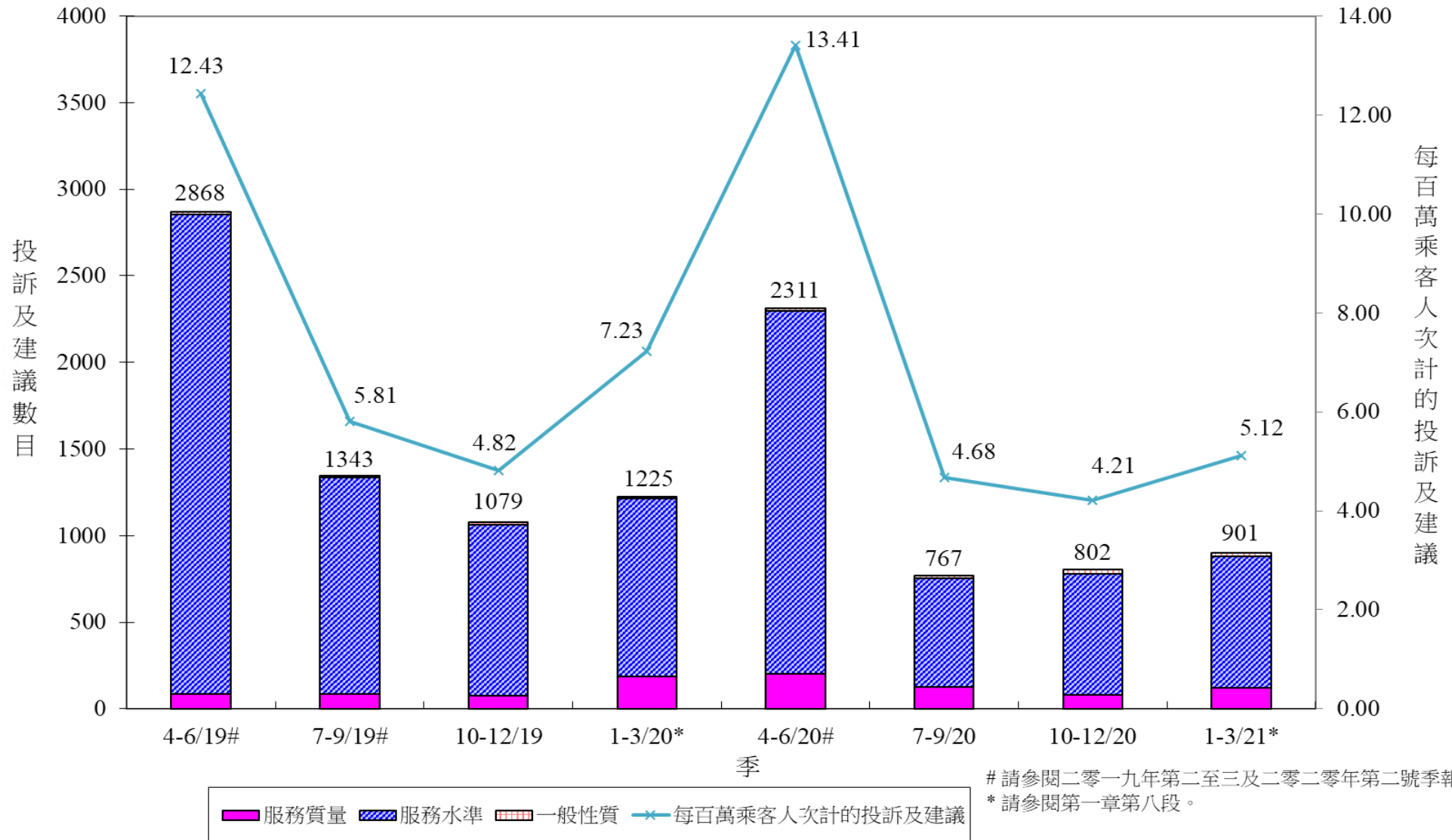
(2) 不包括由一位投訴人在二零二零年同季內提出 309 宗有關九巴的個案。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一七年一月至二零二一年三月)



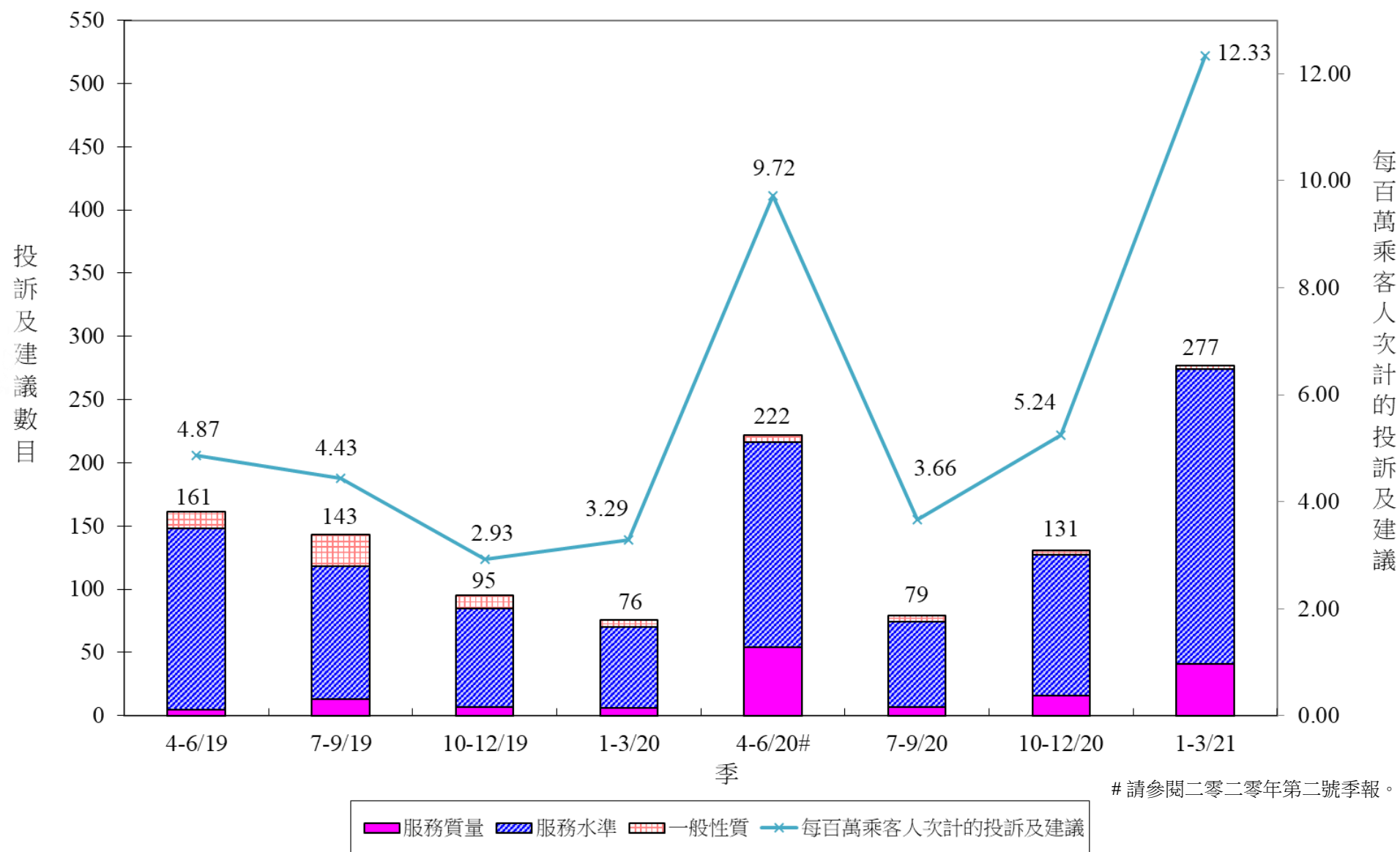
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



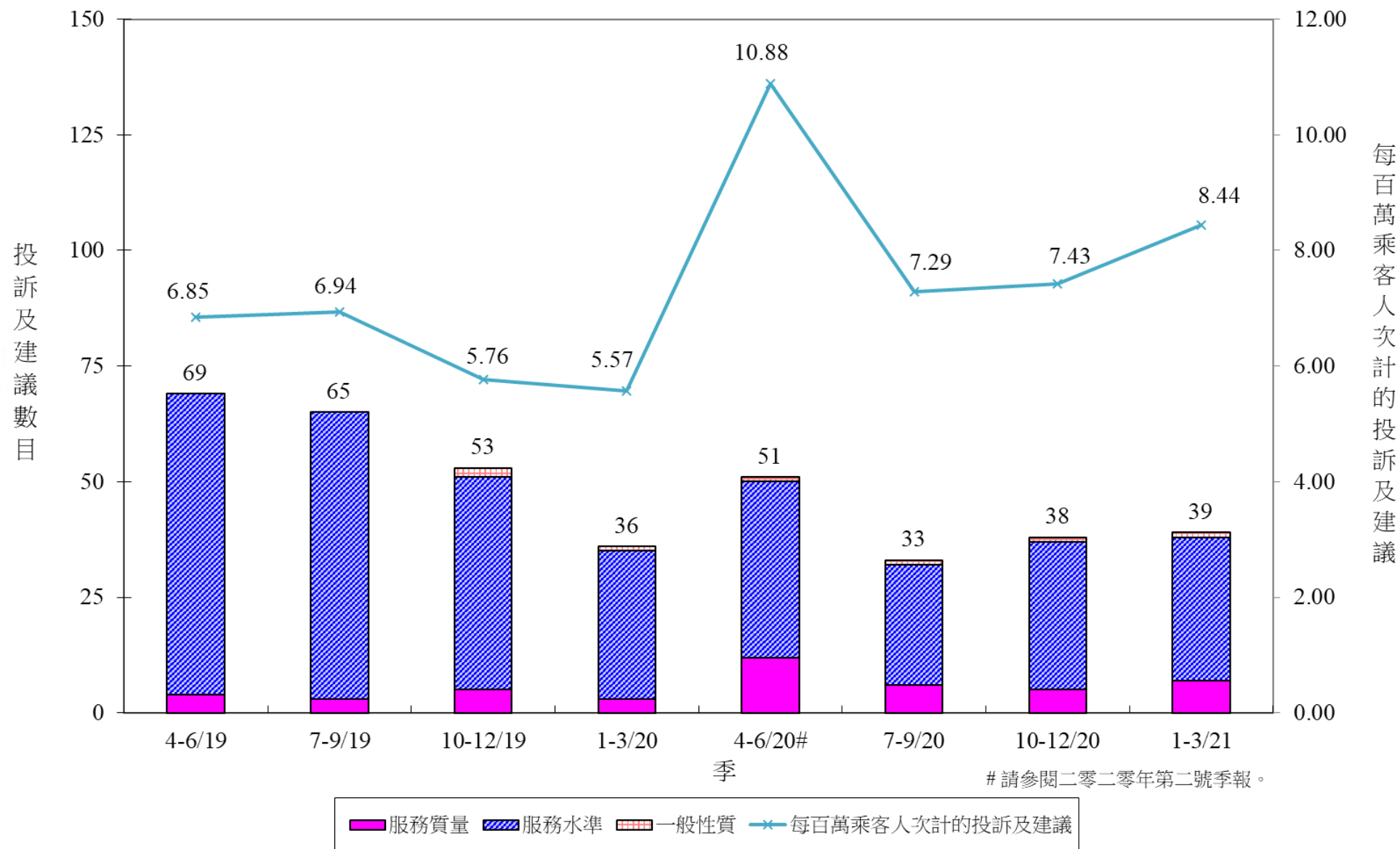
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



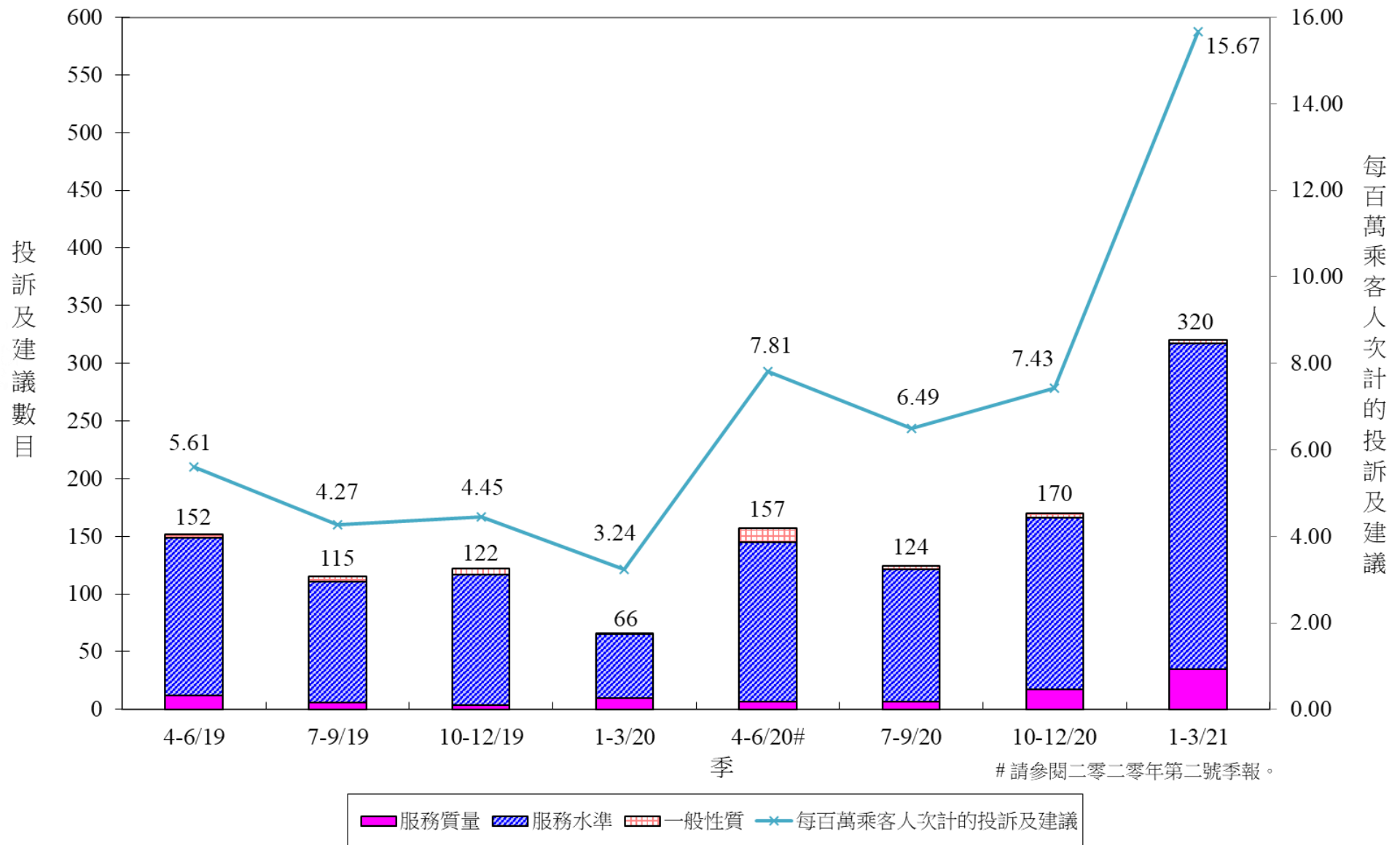
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



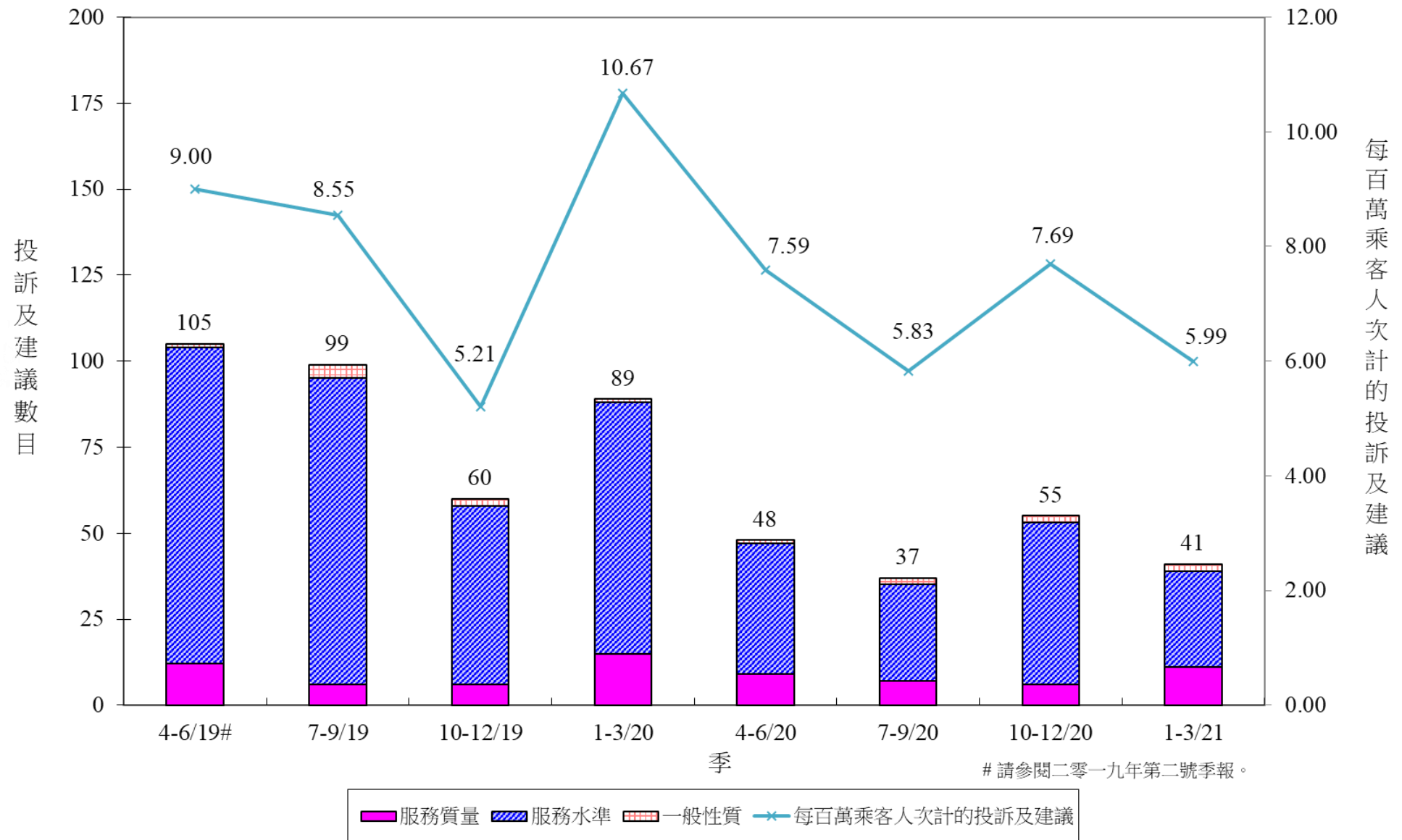
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



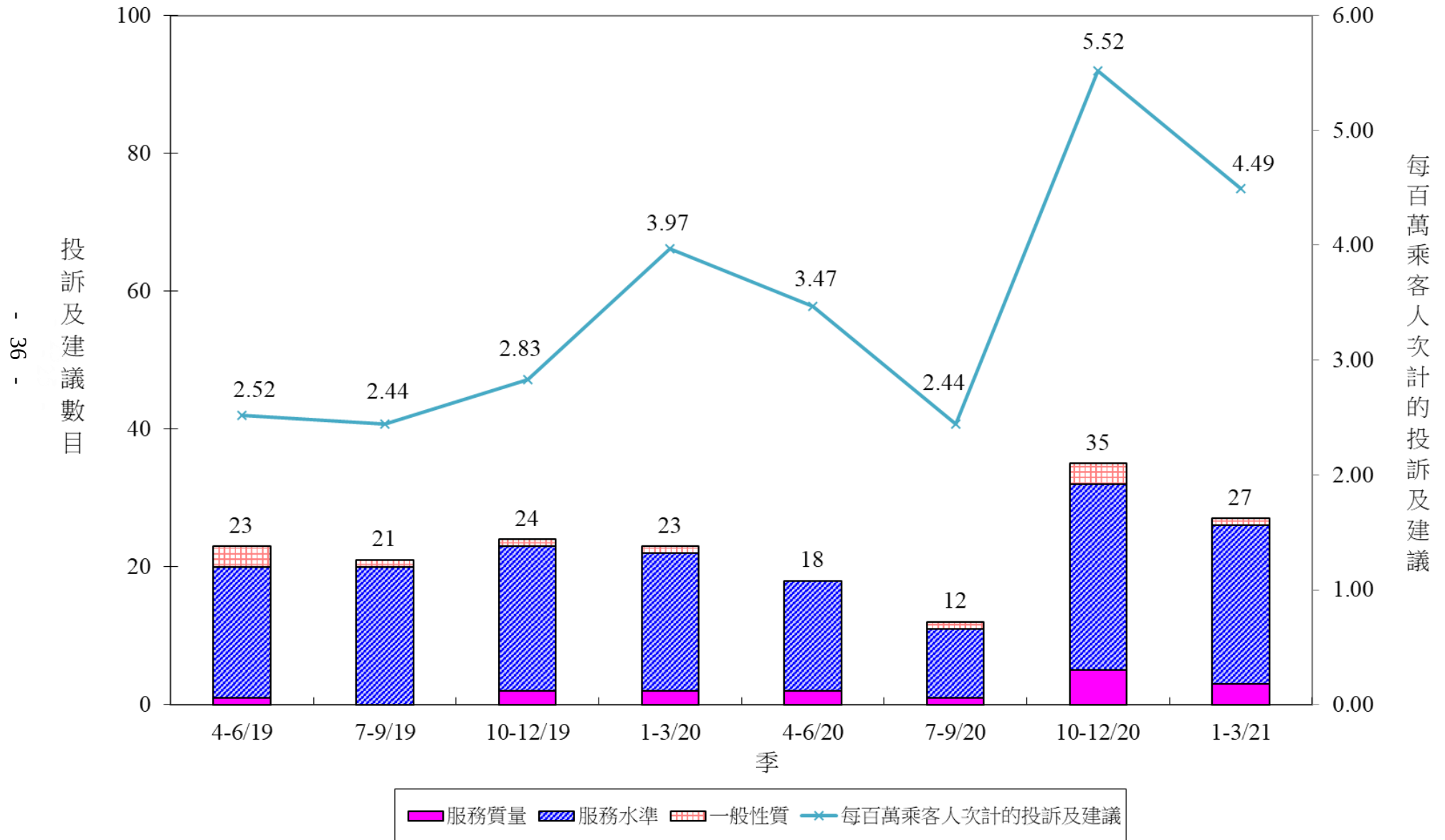
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



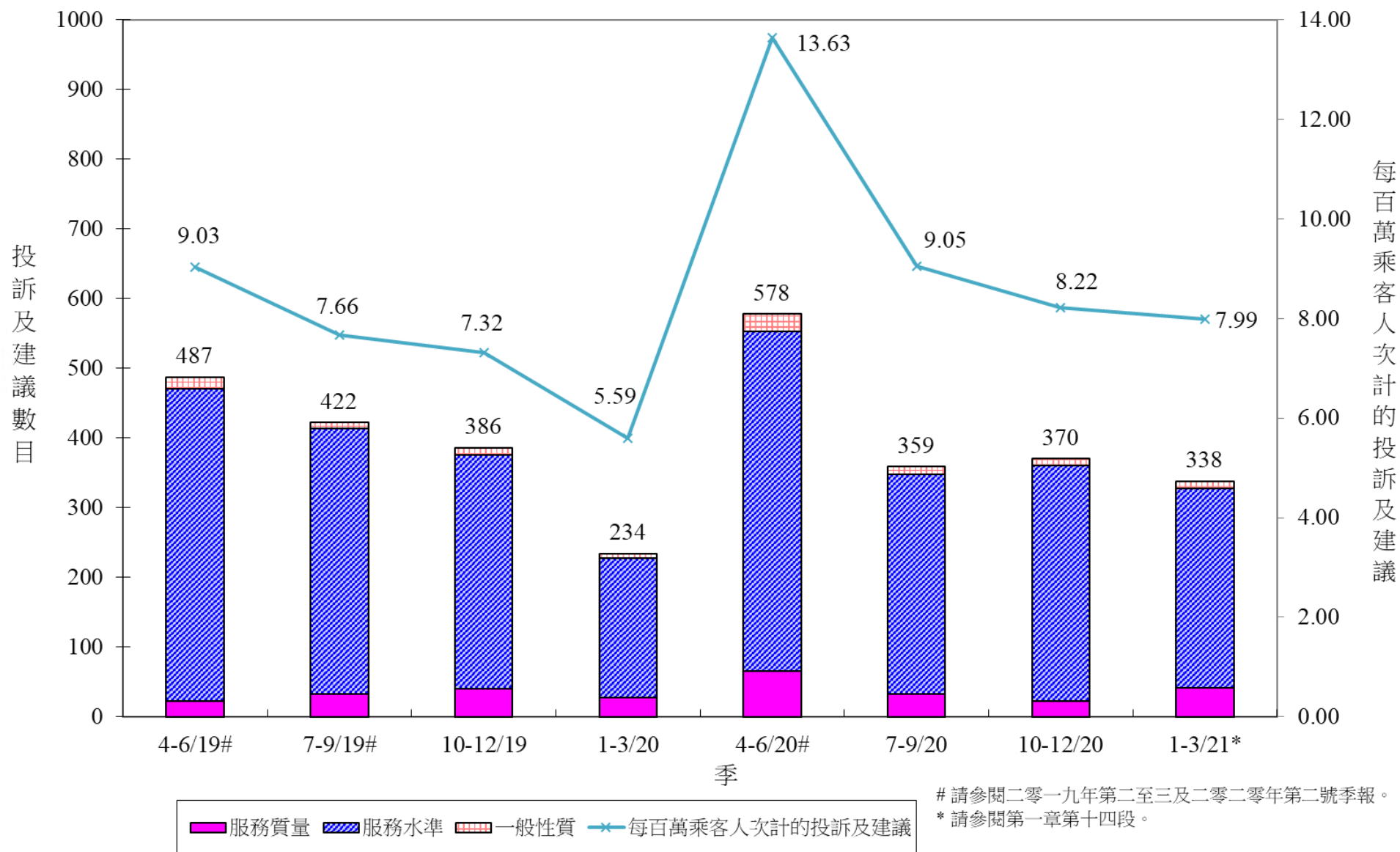
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)



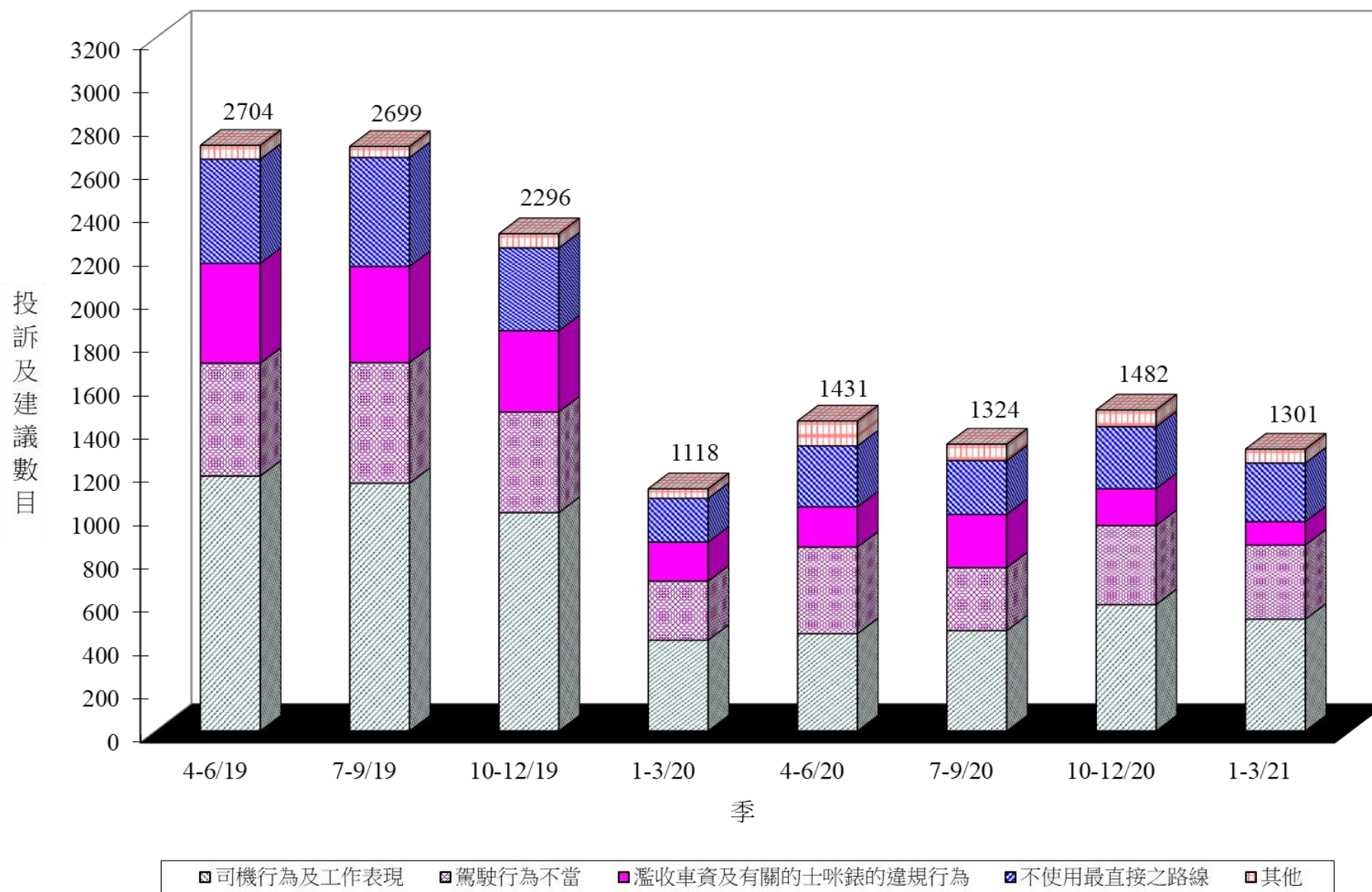
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二一年一月至三月)

<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)	901 (788)	5.12 (4.47)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	277	12.33
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	39	8.44
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	320	15.67
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	27	4.49
龍運巴士公司	41	5.99
過海隧巴 ⁽¹⁾	338 (334)	7.99 (7.89)
合計	1 943 (1 826)	6.97 (6.55)

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) 一位投訴人提出117宗投訴（113宗有關九巴和四宗有關過海隧巴），不包括這些個案的數字載於括號內。

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>2020 年同季</u> <u>(1.1.20 – 31.3.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.20 – 31.12.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.21 – 31.3.21)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	171	281	216
(ii) 拒載	200	232	239
(iii) 兜客	2	5	2
(iv) 拒絕駛達目的地	38	50	45
(v) 未有展示司機證	7	13	11
(vi) 不正確展示司機證	1	2	3
小計	419	583	516
(b) 駕駛行為不當	273	365	342
(c) 濫收車資	154	138	82
(d) 有關的士咪錶的違規行為	26	33	27
(e) 不使用最直接可行之路線	202	286	270
(f) 其他 ⁽¹⁾	44	77	64
合計	1 118	1 482	1 301

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
(二零二一年一月至三月)

附件 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	7	6	5	6	8	4	4	9	11	2	6	21	7	9	5	3	1	3	-	117
(b) 交通管理	2	4	-	3	7	-	1	1	1	-	1	10	1	5	2	2	1	1	-	42
(c) 增設交通標誌及設備	-	2	1	-	-	2	1	1	-	1	1	-	3	-	-	2	2	1	1	18
(d) 泊車設施	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	3	11
小計	9	12	7	9	15	8	7	11	12	3	8	33	12	14	7	7	4	6	4	188
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	-	1	-	3	-	2	1	3	-	-	1	-	-	-	2	1	-	4	18
(b) 交通標誌及設備	1	7	16	-	6	1	-	3	9	-	-	2	4	-	1	1	-	1	-	52
(c) 行車道標記	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4
小計	2	7	17	-	9	1	3	4	12	-	-	3	6	-	1	3	1	1	4	74
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	35	26	27	10	34	10	47	67	37	17	30	82	44	37	20	29	25	4	2	583
(b) 其他執法事宜	12	10	14	6	12	9	18	14	18	4	13	18	26	11	11	10	17	4	4	231
小計	47	36	41	16	46	19	65	81	55	21	43	100	70	48	31	39	42	8	6	814
合計	58	55	65	25	70	28	75	96	79	24	51	136	88	62	39	49	47	15	14	1076

有關不當騎單車行為的投訴及建議

<u>投訴性質</u>	2019 年	2020 年	2019 年 <u>1 月至 3 月</u>	2020 年 <u>1 月至 3 月</u>	2021 年 <u>1 月至 3 月</u>
(a) 在行人路／行人天橋／隧道內騎單車	6	20	2	1	7
(b) 不遵守交通標誌／規例	7	9	3	1	3
(c) 其他 (例如違例泊車、泊車設施、交通管理)	6	7	2	-	4
合計	19	36	7	2	14

二零一九至二零二零年間有關不當騎單車行為的投訴

地區

		<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>
港島	- 東區	-	1
	- 灣仔	1	2
	- 中西區	-	-
	- 南區	3	1
九龍	- 觀塘	-	2
	- 黃大仙	-	-
	- 九龍城	1	-
	- 深水埗	-	1
	- 油尖旺	2	4
新界	- 北區	1	1
	- 大埔	-	7
	- 沙田	2	2
	- 元朗	2	3
	- 屯門	-	4
	- 荃灣	-	-
	- 葵青	-	1
	- 西貢	5	5
	- 離島	1	-
一般性質		1	2
合計		19	36 (+89.5%)

有關不當騎單車行為以外事宜的投訴及建議

投訴性質	2019 年	2020 年	2019 年 1月至3月	2020 年 1月至3月	2021 年 1月至3月
(a) 其他道路使用者危 及騎單車人士的安全	15	25	6	3	6
(b) 公共交通服務拒載 單車	4	2	-	-	2
(c) 其他 (例如騎單車人士的 交通設備)	6	8	1	2	3
合計	25	35	7	5	11

有關電動可移動工具事宜的投訴及建議

<u>投訴性質</u>	2019 年	2020 年	2019 年 <u>1 月至 3 月</u>	2020 年 <u>1 月至 3 月</u>	2021 年 <u>1 月至 3 月</u>
(a) 危及其他道路使用者的安全	3	24	2	-	1
(b) 非法使用電動可移動工具	2	14	1	-	2
(c) 公共交通工具司機罔顧電動輪椅使用者安全的行為	2	4	1	2	-
(d) 其他 (例如違例泊車)	2	-	1	-	1
合計	9	42	5	2	4

二零一九至二零二零年間有關電動可移動工具的投訴

地區

		<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>
港島	- 東區	-	-
	- 灣仔	-	-
	- 中西區	-	-
	- 南區	-	-
九龍	- 觀塘	1	6
	- 黃大仙	-	1
	- 九龍城	-	-
	- 深水埗	-	-
	- 油尖旺	1	-
新界	- 北區	-	1
	- 大埔	-	2
	- 沙田	-	2
	- 元朗	2	-
	- 屯門	-	2
	- 荃灣	-	1
	- 葵青	3	1
	- 西貢	-	24
	- 離島	1	2
一般性質		1	-
合計		9	42 (+366.7%)

附件M

自二零一九年起涉及單車及騎單車人士傷亡的交通意外數字

按嚴重程度劃分的涉及單車的意外數字

意外 嚴重程度	2019 年	2020 年	增／減	2020 年 1 月至 3 月	2021 年 1 月至 3 月*	增／減
致命	8	17	+9 (+112.5%)	6	3	-3 (-50.0%)
嚴重	183	457	+274 (+149.7%)	51	151	+100 (+196.1%)
輕微	1 547	2 263	+716 (+46.3%)	427	636	+209 (+48.9%)
總數	1 738	2 737	+999 (+57.5%)	484	790	+306 (+63.2%)

* 臨時數字

按受傷程度劃分的騎單車人士意外傷亡數字

受傷程度	2019 年	2020 年	增／減	2020 年 1 月至 3 月	2021 年 1 月至 3 月*	增／減
死亡	7	16	+9 (+128.6%)	5	3	-2 (-40.0%)
重傷	160	430	+270 (+168.8%)	48	145	+97 (+202.1%)
輕傷	1 458	2 177	+719 (+49.3%)	412	620	+208 (+50.5%)
總數	1 625	2 623	+998 (+61.4%)	465	768	+303 (+65.2%)

* 臨時數字

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.tcu.gov.hk**。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。