

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二一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.tcu.gov.hk

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	19-20
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	27-28
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	29-36
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	37
H 有關的士服務投訴及建議的分類	38
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	39
J 有關車輛阻塞的投訴及建議	40-43
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	44

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二一年第二份季報，匯報二零二一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 8 268 宗²投訴及建議，包括 272 宗³純粹建議。大約 77%的個案（即 6 359 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，22%（即 1 883 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 5 492 宗⁴上升 50.5%²，與二零二零年同季的 7 522 宗⁵比較，則上升 9.9%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 7 182 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 5 911 宗（82%）證實成立，不成立的有 23 宗（1%），其餘 1 248 宗（17%）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。在二零二一年四月至六月，警方告知本組較早前轉介的 472 宗⁶個案的最新進展，當中有 66 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 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

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 個案數目較上季的 5 375 宗（見註 4）上升 53.8%，與二零二零年同季的 6 191 宗（見註 5）比較，則上升 33.5%。

³ 在 272 宗純粹建議中，有一位市民提出 188 宗有關公共道路路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 84 宗。

⁴ 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。

⁵ 在 7 522 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 331 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 191 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 6 732 宗⁷，較上季的 4 374 宗⁸上升 53.9%⁷，與二零二零年同季的 5 962 宗⁹比較，則上升 12.9%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 2 870 宗¹⁰，較上季的 1 943 宗¹¹上升 47.7%¹⁰，與二零二零年同季的 3 385 宗¹²比較，則下降 15.2%¹⁰。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 1 232 宗，上季有 901 宗¹³，二零二零年同季則有 2 311 宗¹⁴。今季的 1 232 宗個案中，涉及服務質量的個案有 174 宗（14.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 028 宗（83.4%）。

⁷ 個案數目較上季的 4 257 宗（見註 8）上升 58.1%，與二零二零年同季的 4 631 宗（見註 9）比較，則上升 45.4%。

⁸ 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。

⁹ 在 5 962 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 331 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 631 宗。

¹⁰ 個案數目較上季的 1 826 宗（見註 11）上升 57.2%，與二零二零年同季的 2 054 宗（見註 12）比較，則上升 39.7%。

¹¹ 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。

¹² 在 3 385 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 331 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 054 宗。

¹³ 在 901 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 788 宗。

¹⁴ 在 2 311 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 127 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 184 宗。

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 279 宗，上季有 277 宗，二零二零年同季則有 222 宗¹⁵。今季的 279 宗個案中，涉及服務質量的個案有 57 宗（20.4%），而涉及服務水準的個案則有 213 宗（76.3%）。

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 46 宗，上季有 39 宗，二零二零年同季則有 51 宗¹⁶。今季的 46 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗（13.0%），而涉及服務水準的個案則有 40 宗（87.0%）。

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 652 宗，上季有 320 宗，二零二零年同季則有 157 宗¹⁷。今季的 652 宗個案中，涉及服務質量的個案有 64 宗（9.8%），而涉及服務水準的個案則有 585 宗（89.7%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 114 宗，上季有 41 宗，二零二零年同季則有 48 宗。今季的 114 宗個案中，涉及服務質量的個案有 66 宗（57.9%），而涉及服務水準的個案則有 45 宗（39.5%）。

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 27 宗，上季有 27 宗，二零二零年同季則有 18 宗。今季的 27 宗個案中，涉及服務水準的個案有一宗（3.7%），而涉及服務水準的個案則有 25 宗（92.6%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁸的投訴及建議共有 520 宗，上季有 338 宗¹⁹，二零二零年同季則有 578 宗²⁰。今季的 520 宗個案中，涉及服務質量的個案有 86 宗（16.5%），而涉及服務水準的個案則有 420 宗

¹⁵ 在 222 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 125 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 97 宗。

¹⁶ 在 51 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 42 宗。

¹⁷ 在 157 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。不包括這些投訴的數字為 153 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 338 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。不包括這些投訴的數字為 334 宗。

²⁰ 在 578 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 66 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 512 宗。

(80.8%)。

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 80 宗，上季有 56 宗，二零二零年同季則有 31 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 1 491 宗，較上季的 874 宗上升 70.6%，與二零二零年同季的 1 008 宗比較，則上升 47.9%。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 92.8%（即 1 383 宗），較上季的 817 宗上升 69.3%，與二零二零年同季的 919 宗比較，則上升 50.5%。今季的 1 383 宗個案中，涉及服務質量的個案有 121 宗（8.7%），而涉及服務水準的個案則有 1 233 宗（89.2%）。

19. 其餘 7.2%的個案（即 108 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 57 宗上升 89.5%，與二零二零年同季的 89 宗比較，則上升 21.3%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 087 宗，較上季上升 60.4%，與二零二零年同季比較，則上升 45.8%。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 2 087 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 028 宗（97.2%），上季則有 1 237 宗（95.1%）。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 388 宗（19.1%）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 267 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	24 (26)	9 (14)
(b) 投訴人撤銷投訴	184 (126)	69 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	59 (36)	22 (19)
	267 (188)	100 (100)

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，91%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 26 宗個案中，有 18 位的士司機被法庭²¹裁定違例駕駛。其中一位的士司機因濫收車資而被罰款 800 元。三位的士司機因未有展示司機證而被罰款 300 元至 500 元。一位的士司機因拒載而被罰款 1,200 元，另一位の士司機則因在的士站沒有接受租用而被罰款 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 181 宗，二零二零年同季則有 82 宗。今季的 181 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 166 宗。

²¹ 截至 2021 年 7 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 23 宗，上季共有 19 宗，二零二零年同季則有 25 宗。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 211 宗，上季有 117 宗，二零二零年同季則有 176 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	54 (24)
九龍	79 (36)
新界	58 (57)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	- (-)
總數	<u>211 (117)</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東區及荃灣（各 21 宗）、觀塘（20 宗）及灣仔（19 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及交通工程事宜（例如交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區的設立）。

29. 今季共接獲 57 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 23 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 42 宗及 18 項，二零二零年同季的數目則分別為 44 宗及 18 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 66 宗，上季的數目為 74 宗，二零二零年同季的數目是 57 宗。今季的 66 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 23 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 40 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為九龍城、大埔、沙田及元朗（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為屯門（五宗）、灣仔及油尖旺（各四宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 069 宗，較上季的 814 宗上升 31.3%，與二零二零年同季 1 198 宗比較，則下降 10.8%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（727 宗），突然切線／超車時越過路面實線（110 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（70 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（69 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（103 宗）、深水埗（78 宗）及觀塘（69 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

在二零二一年五月二十七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) 有關鐵路服務的投訴及建議；
 - (b) 有關道路工程與道路維修的投訴及建議；
 - (c) 有關騎單車及電動可移動工具的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二一年第一號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關騎單車及電動可移動工具的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二一年第一號季報。

有關灣仔駱克道設有收費錶的泊車設施的投訴

3. 一名市民觀察到柯布連道與軍器廠街之間一段駱克道的收費錶停車位的最長泊車時間，最近由兩小時縮短至半小時。他投訴新的泊車時間太短。由於市民對泊車位的需求殷切但附近停車場的泊車位有限，因此新的泊車安排對駕駛人士造成不便。他亦詢問運輸署為何作出這樣的改變。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。該署表示，在路旁設立泊車位是為應付駕駛人士的短暫泊車需要。為協助駕駛人士尋找其目的地附近的空置泊車位，以及減少車輛在道路上徘徊尋找泊車位時所造成的交通負荷，運輸署訂立路旁泊車位達致 15% 可用率的目標（即相等於每 10 個泊車位在任何時間平均會有一至兩個備用）。運輸署會定期檢視路旁泊車位的情況，包括是否需要調整最長的泊車時間，以加快路旁泊車位的流轉。

5. 就上述一段駱克道的路旁泊車位而言，該路段位於繁忙地區，其泊車位的使用率大部分時間均維持在 85% 以上。運輸署認為有需要調整最長的泊車時間（即由兩小時縮短至半小時），以應付有關地區短期泊車需求殷切的情況。

6. 此外，運輸署已在有關路段及附近(例如謝斐道及盧押道)的路旁泊車位安裝新停車收費錶。有關的實時資訊會經運輸署的「入錶易」流動應用程式、「香港出行易」手機版／網頁版及「資料一線通」網站發放，有助駕駛人士尋找可用的泊車位。駕駛人士亦可使用「入錶易」遙距續購泊車時間，最多可購買有關停車收費錶合共兩段「每次交易的最長泊車時間」（包括起初繳付的泊車費）。

7. 運輸署一直密切監察灣仔區的泊車需要。運輸署理解該區對泊車位的需求甚殷，並會繼續推展各項措施，以增設泊車位，包括要求新發展項目盡量提供《香港規劃標準與準則》的泊車位標準範圍內較高的泊車位數量；在非辦公時間開放更多政府大樓的泊車位予公眾使用；按照「一地多用」的原則，在合適的「政府、機構或社區」設施和公共休憩用地發展項目中，加設公眾泊車位等。

8. 運輸署的回覆已轉告該名市民，他沒有提出其他意見。

對天水圍橋發街專營巴士夜間停車處的關注

9. 一名市民投訴夜間停泊在天水圍橋發街的專營巴士在每日早上約五時發出過量噪音，對附近居民造成滋擾。他詢問當局容許專營巴士在橋發街通宵停泊的理據，並促請相關部門解決有關噪音問題。

10. 有關個案已轉交運輸署跟進。該署表示，橋發街和橋昌路目前只限獲授權車輛進入，以配合巴士服務的運作需要。九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）和龍運巴士有限公司（龍運巴士）已申請把旗下行走天水圍及元朗區的專營巴士停泊在有關路段。運輸署檢視九巴和龍運巴士的運作需要後，批准他們由 2021 年 1 月 7 日起，在晚上十一時至翌日早上七時分別把 16 輛和五輛巴士停泊在橋發街和橋昌路。有關安排可讓九巴和龍運巴士減少不必要的車程，從而提升為乘客提供巴士服務的穩定性及運作效率。

11. 運輸署注意到附近居民的關注，並檢視了橋發街的泊車安排。為了盡量減少專營巴士在夜間泊車時對附近居民造成的影響，運

輸署已減少九巴獲准通宵停泊在橋發街和橋昌路的巴士數目，由 16 輛減至七輛。另外，運輸署把允許泊車的時間調整為晚上八時至翌日早上八時，並指示巴士公司盡量避免安排巴士在深夜和清晨進入有關路段。此外，巴士公司已發出內部通告，提醒巴士車長小心控制巴士油門，在啟動引擎後盡快駛走車輛，以及於深夜和清晨在有關路段停泊巴士時避免高聲說話。再者，鑑於有專營巴士以外的車輛未經授權停泊在橋發街和橋昌路，並對附近居民造成滋擾，運輸署計劃以「只限專營巴士」的交通標誌取代「只限獲授權車輛」的交通標誌，以提醒駕駛人士有關限制。

12. 運輸署續稱，巴士公司有需要把巴士停泊在其運作區域的附近，以維持穩定的巴士服務。該署會密切監察有關情況，並要求巴士公司在有需要時檢視和調整有關泊車安排。長遠而言，運輸署會繼續與相關部門和巴士公司合作，為專營巴士物色合適的泊車位。

13. 運輸署的回覆已轉告該投訴人，他沒有提出其他意見。

有關提供專線小巴實時到站資訊系統的建議

14. 一名市民建議提供專線小巴的實時到站資訊，他認為流動應用程式有助乘客計劃行程。他得悉運輸署會推出專線小巴實時到站資訊系統（該系統）後，查詢有關推行細節。

15. 有關建議已轉交運輸署考慮。運輸署表示，為方便專線小巴乘客計劃行程，該署會在所有專線小巴安裝定位裝置，讓乘客可以透過運輸署的流動應用程式「香港出行易」取得專線小巴實時到站資訊。相關數據亦會以機器可讀格式透過政府「資料一線通」發布予公眾免費使用。運輸署已由 2020 年 12 月 31 日起在三條香港島專線小巴路線（第 69、69A 及 69X 號）試行該系統，並已由 2021 年 3 月 25 日起進一步發放共 75 條專線小巴路線的實時到站資訊。

16. 運輸署會繼續密切監察該系統的運作情況，並會就分階段在餘下專線小巴路線推行該系統，與系統承辦商和專線小巴業界聯絡，以期於 2022 年全面覆蓋所有專線小巴路線。運輸署稍後會公布下一階段的推行安排。

17. 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

有關車輛阻塞的投訴及建議

投訴及統計數字

過去五年有關車輛阻塞的投訴及建議數目有上升趨勢，現表列如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議</u> <u>數目</u>	<u>增／減</u>
2016	1 506	-
2017	1 749	+243 (+16.1%)
2018	1 513	-236 (-13.5%)
2019	2 804 ²²	+1 291(+85.3%) ²²
2020	2 738 ²³	-66 (-2.4%) ²³
2021 (截至2021年6月30日)	1 012	-

大部分投訴人均表示車輛阻塞主要是由違例泊車及車輛等候過久引致。

2. 在二零二零年，有關車輛阻塞的投訴及建議共有2 738宗²³。雖然與二零一九年的2 804宗²²相比，輕微下降2.4%²³，但如扣除重覆的投訴後，則上升64.9%（見註腳22）。有關個案按地區劃分的分類，載於附件J(i)。接獲較多投訴的地區如下：

²² 在 2 804 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 1 563 宗，與二零一八年的 1 513 宗相比，增幅為 3.3%。

²³ 在 2 738 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 161 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 2 577 宗，與二零一九年的 1 563 宗（見註腳 22）相比，增幅為 64.9%。

<u>投訴／建議數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>增／減</u>
中西區	744 ²⁴	291 ²⁵	-60.9% ²⁵
深水埗	110	288	+161.8%
觀塘	143	273	+90.9%
油尖旺	194 ²⁶	187 ²⁷	-3.6% ²⁷

3. 在二零二一年一月至六月期間，交通投訴組接獲有關車輛阻塞的投訴及建議共有1 012宗²⁸，與二零二零年同季接獲的1 388宗²⁹相比，跌幅為27.1%²⁸。有關個案按地區劃分的分類，載於附件J(ii)。涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>投訴／建議數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2020年 1月至6月</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
深水埗	122	92	-24.6%
屯門	65	87	+33.8%
觀塘	143	86	-39.9%
沙田	93	77	-17.2%

4. 在車輛阻塞的個案中，過去五年，平均約有95%及5%的投訴人分別對車輛阻塞行車道及行人路表示關注。現把投訴人提出因車輛阻塞而導致的主要事宜概述如下：

(a) 車輛可用的行車線數目減少，因而造成擠塞。車輛有時會因

²⁴ 在 744 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 667 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 77 宗。

²⁵ 在 291 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 160 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 131 宗，與二零一九年的 77 宗（見註腳 24）相比，增幅為 70.1%。

²⁶ 在 194 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出八宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 186 宗。

²⁷ 該 187 宗個案與二零一九年的 186 宗（見註腳 26）相比，增幅為 0.5%。

²⁸ 該 1 012 宗個案與二零二零年同季的 1 278 宗（見註腳 29）相比，減幅為 20.8%。

²⁹ 在 1 388 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 110 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 1 278 宗。

車輛阻塞而被迫跨越對面行車線行駛；

- (b) 阻礙行人及駕駛人士的視線，對道路使用者構成安全問題；
- (c) 涉及貨車及其他重型車輛的車輛阻塞情況經常嚴重阻塞交通，導致擠塞；
- (d) 阻塞停車場的出入口；
- (e) 行人及輪椅使用者須走到／駛到行車道上，對他們及駕駛人士構成安全問題；以及
- (f) 約有三分之一的車輛阻塞個案發生於巴士站及小巴站（巴士站）。

5. 在二零二一年一月至六月期間，共有1 012宗有關車輛阻塞的投訴及建議，當中有351宗個案是關於巴士站的車輛阻塞問題，與二零二零年同季接獲的537宗相比，跌幅為34.6%。有關巴士站的車輛阻塞個案按車輛類別的分類如下：

<u>投訴／建議數目</u>			
<u>車輛類別</u>	<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>	<u>2021 年[#]</u>
公共交通工具 (巴士／小巴／的士)	144	267	95
私家車	191	264	87
貨車	60	52	26
旅遊巴	40	12	6
客貨車	5	13	6
貨櫃車輛	1	1	-
其他車輛*	278	384	131
合計	719	993	351

[#] 截至 2021 年 6 月 30 日

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

6. 在二零二一年一月至六月期間，共有351宗有關巴士站的車輛阻塞個案，當中大部分涉及公共交通車輛（包括的士、巴士及小巴）（95宗）及私家車（87宗）。有關個案按地區分類，載於附件J(iii)。接獲較多投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴／建議數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2020 年 1 月至 6 月</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	
觀塘	57	42	-26.3%
沙田	35	32	-8.6%
屯門	32	29	-9.4%
深水埗	61	26	-57.4%

7. 就巴士站的車輛阻塞個案而言，大部分投訴人指出，這導致巴士／小巴須在與巴士站有一段距離的地方上落乘客，構成安全問題和造成不便。例如，乘客須在第二條行車線（非最左行車線）上落巴士／小巴，並橫過馬路以返回行人路。巴士及小巴有時繞過被阻塞的巴士站而無法接載乘客。另一方面，有些駕駛人士投訴巴士／小巴在中線上落乘客，導致交通擠塞。有些投訴人則指出，停泊在巴士站的車輛阻礙輪椅使用者上落巴士。

改善情況的措施

8. 所有有關車輛阻塞的投訴已轉交運輸署、警方及其他相關部門，以供考慮和採取跟進行動。

9. 道路安全是警務處處長首要行動項目之一，有關執法的元素則透過重點交通執法項目實施。警方一直針對違反重點交通執法項目的違例事項（包括導致交通擠塞的違例事項）採取嚴厲的執法行動，以改變道路使用者引致交通意外或阻礙交通的不負責任行為。近年，警方採用電子定額罰款通知書和流動攝影隊，以提升交通執法工作的準確性和效率。

10. 就電子定額罰款通知書而言，在二零二零年三月，警務處針對第237章違例泊車事項展開先導計劃。為配合先導計劃，運輸署自二零二零年四月起向新申請或續領牌照的人士發出印有已加密二維碼

的車輛牌照。在先導計劃下，前線執法人員以流動裝置輸入違泊車輛的資料，或透過掃描貼於車輛擋風玻璃上印有加密二維碼的車輛牌照讀取有關資料。前線執法人員會拍攝現場照片作違例泊車的證據，即時列印電子定額罰款通知書，並把通知書固定於車輛擋風玻璃上。收集所得的全部資料其後會上載至後端系統，作進一步處理。先導計劃減少發出人手填寫定額罰款通知書和人手輸入資料時的人為錯誤，從而提升整體執法的準確性。

11. 流動攝影隊是警方在處理交通擠塞問題時，針對行車違例事項所採取的新措施。自二零一九年第二季起，警方已全面執行有關措施，調派流動攝影隊對行車違例事項進行攝錄。有關錄像連同違例車輛的資料會送交各總區交通部作後端處理，警方之後會以郵遞方式發出定額罰款通知書，而毋須直接聯絡違例司機。有關措施大大提升了交通執法行動的整體效率。

12. 為配合《香港智慧城市藍圖》的智慧出行措施，警方在探討應用科技協助進行交通執法時，應考慮從目前以人為本的執法模式過渡到以科技為本的模式。例如，可把數據分析工具應用於衝紅燈攝影機／偵速攝影機，以準確和有效地攝錄違反交通規例的車輛的證據，從而大大加強執法工作和節省資源。雖然與車輛阻塞投訴並無直接關係，但在交通執法上應用科技所產生的阻嚇作用會有助改變不負責任司機的行為，繼而有助改善整體交通情況和道路安全。警方會與運輸及房屋局和運輸署合作，以進一步探討不同途徑，推展有關措施。

13. 除了警方加強執法外，運輸署亦會視乎現場及交通實況，按個別個案的情況，考慮採取適當措施以改善情況。例如，在上落客貨活動構成道路安全或交通流量問題的地點實施不准停車限制；提供路旁停車灣；檢視巴士站的位置及長度和延長巴士站道路標記的範圍；縮減過闊行車道的闊度等，同時提供足夠的空間供路旁上落客貨，以配合區內需求。

14. 為了善用路面空間以應付交通流量、進行路旁活動和改善道路環境，運輸署已積極採取不同措施，以增加街道以外泊車位及上落客貨車位，包括但不限於以下各項：

- (a) 在《香港規劃標準與準則》(下文(b)段)新修訂公布前，要求發展商在切實可行的範圍內，在所有新的發展項目提供現時《香港規劃標準與準則》標準範圍內較高的泊車位數量及上

落客貨車位數量；

- (b) 更新《香港規劃標準與準則》（已於二零二一年八月十二日公布）內的商用車輛泊車位及上落客貨車位的相關標準，以及有關提供私家車泊車位的準則，從而增加在未來的私營及資助房屋發展項目中的私家車泊車位數量，以及未來的資助房屋發展項目中的商用車輛的泊車位數量及類別；
- (c) 按照「一地多用」的原則，在合適的「政府、機構或社區」設施及公共休憩用地發展項目中加設公眾泊車位；以及
- (d) 鼓勵學校在非上課時間開放校舍供學生服務車輛停泊。

15. 運輸署一直與道路安全議會和警方合作舉辦宣傳及教育活動，以推廣道路安全，包括透過各種渠道（例如道路安全議會的社交媒體平台、電視及電台的宣傳短片／聲帶、道路安全通訊、「香港出行易」流動應用程式的彈出式廣告及新聞稿），加強駕駛人士的守法意識，以及向駕駛人士灌輸違例泊車對道路安全的影響。

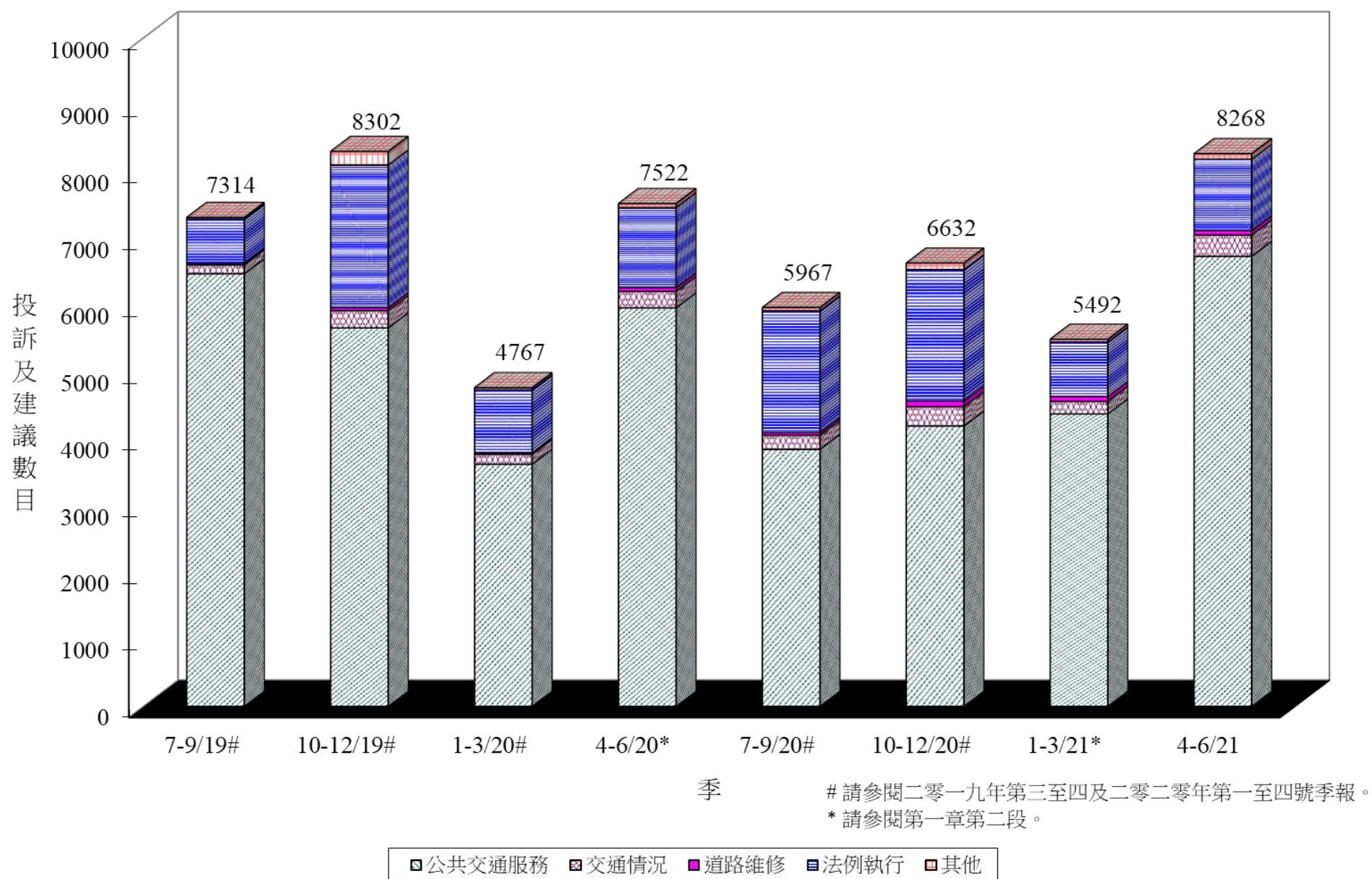
16. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門跟進有關車輛阻塞的投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

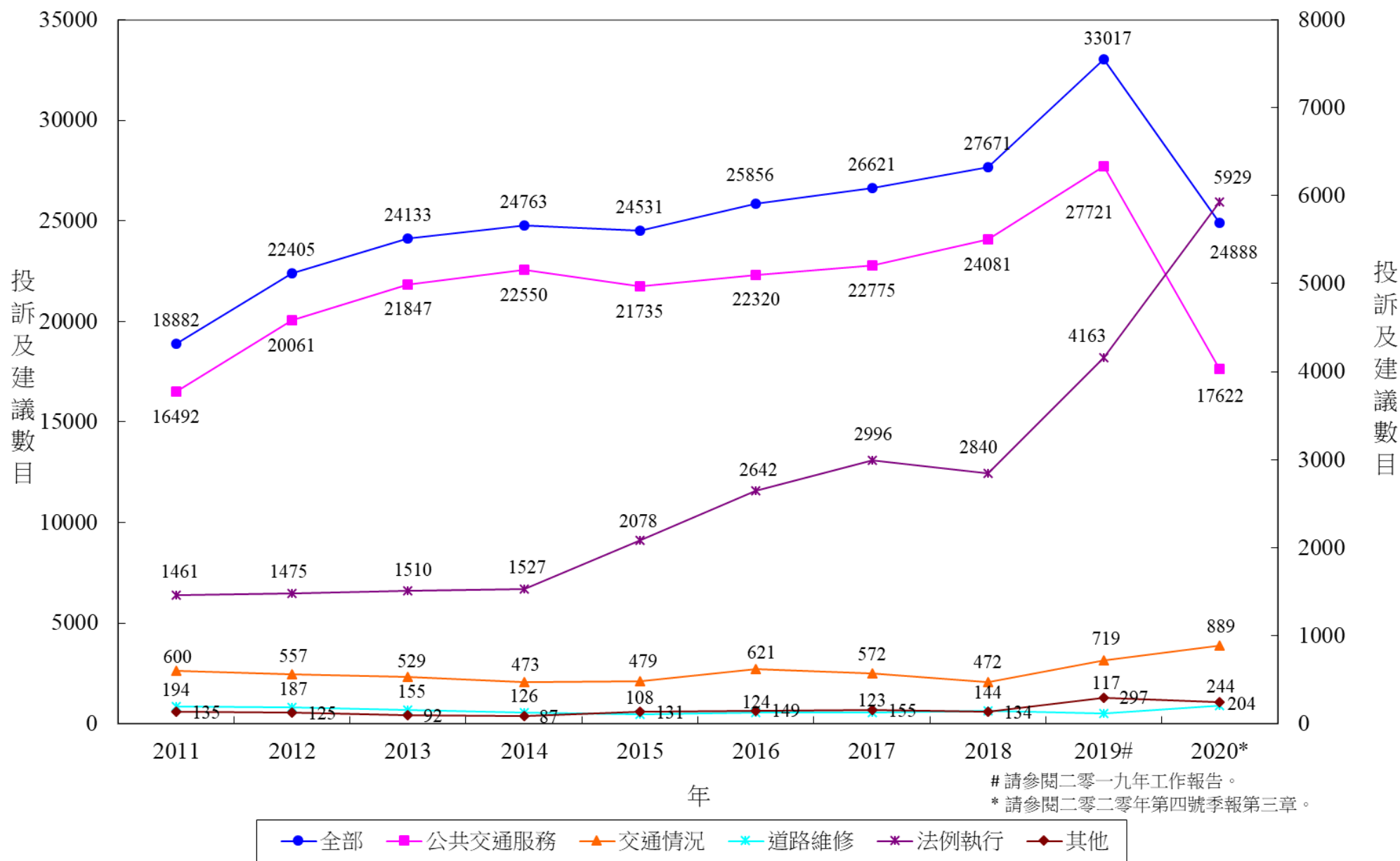
投訴/建議性質 ^{(1) (2)}	2020 年同季 (1.4.20 – 30.6.20)	上季 (1.1.21 – 31.3.21)	今季 (1.4.21 – 30.6.21)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	421 [27]	340 [95]	606[228]
(b) 服務水準	5 323 [5]	3 897 [13]	5 978 [8]
(c) 一般性質	218 [6]	137 [2]	148 [3]
	5 962⁽³⁾[38] (79%)	4 374⁽³⁾[110] (80%)	6 732[239] (81%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	176 [5]	117	211 [6]
(b) 交通管理	44 [7]	42 [8]	57 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	18 [7]	18 [7]	23 [2]
(d) 泊車設施	6 [1]	11 [1]	28 [3]
	244 [20] (3%)	188 [16] (3%)	319 [25] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	31	18 [1]	23 [1]
(b) 交通標誌及設備	24	52 [1]	40 [1]
(c) 行車道標記	2	4	3
	57 (1%)	74 [2] (1%)	66 [2] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	908	583	727 [3]
(b) 其他執法事宜	290 [2]	231	342 [1]
	1 198 [2] (16%)	814 (15%)	1 069 [4] (13%)
V. 其他	61 [1] (1%)	42 (1%)	82 [2] (1%)
合計	7 522⁽³⁾[61] (100%)	5 492⁽³⁾[128](100%)	8 268 [272] (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六段。

交通投訴組接獲的投訴及建議

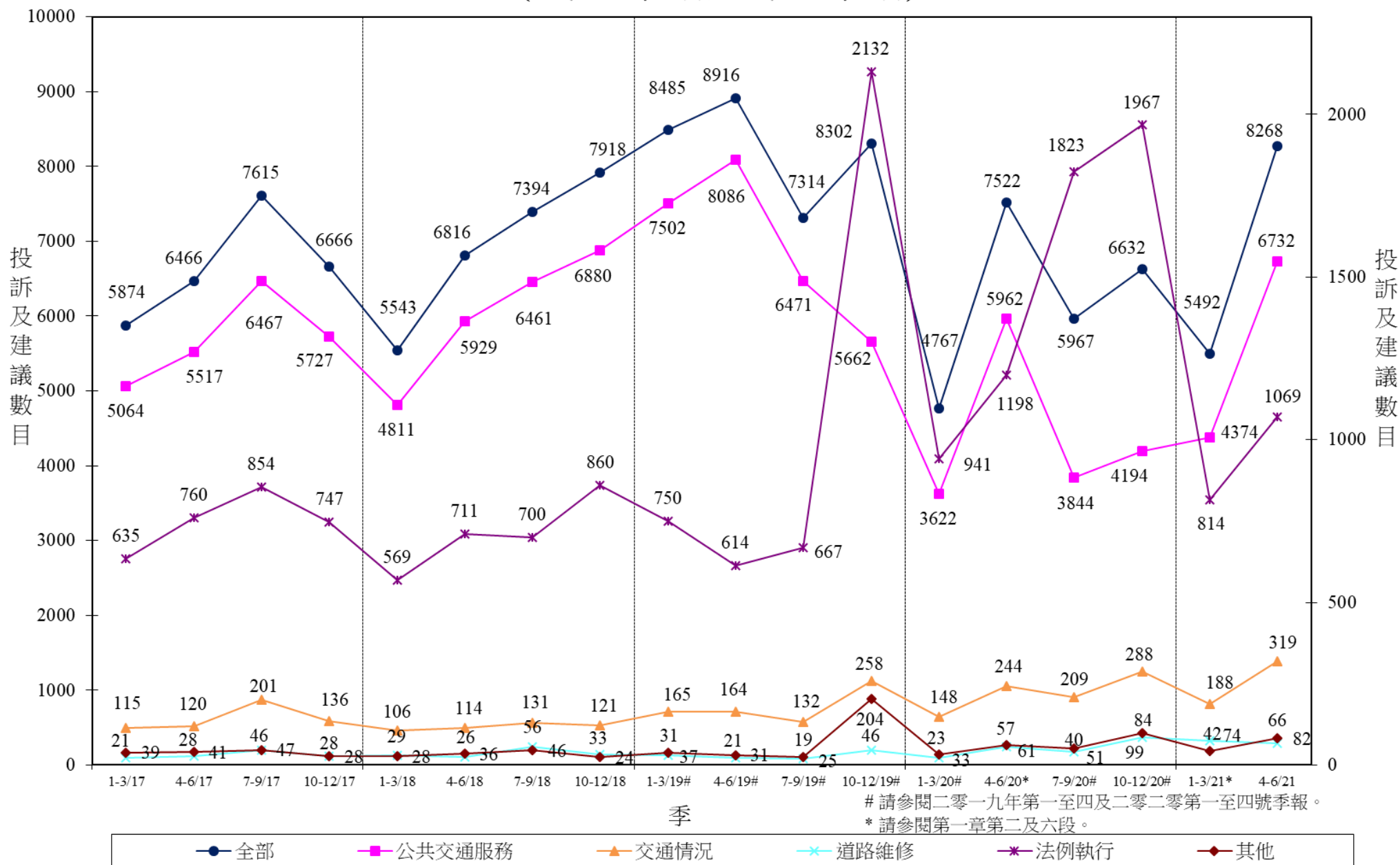


交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一一至二零二零年)



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六月)

附件 B(ii)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二一年四月至六月)

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	17	476	3	-	496
	(b) 服務水準	1 536	2 508	12	1 107	5 163
	(c) 一般性質	52	99	1	3	155
		1 605	3 083	16	1 110	5 814
II. 交通情況						
	(a) 交通擠塞	50	113	1	-	164
	(b) 交通管理	11	44	-	-	55
	(c) 增設交通標誌及設備	10	15	1	-	26
	(d) 泊車設施	3	5	-	-	8
		74	177	2	-	253
III. 道路維修						
	(a) 道路情況	15	4	-	-	19
	(b) 交通標誌及設備	35	7	1	-	43
	(c) 行車道標記	3	1	-	-	4
		53	12	1	-	66
IV. 法例執行						
	(a) 違例泊車	524	196	-	5	725
	(b) 其他執法事宜	23	110	4	132	269
		547	306	4	137	994
V. 其他		18	36	-	1	55
合計		2 297	3 614	23	1 248	7 182
		(32%)	(50%)			
		5 911		(1%)	(17%)	(100%)
		(82%)				

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	347	742	5	13	1 107
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	72	310	-	2	384
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	19	27	-	-	46
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	73	683	2	2	760
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	18	16	-	-	34
龍運巴士公司	18	31	-	-	49
過海隧巴	185	251	-	1	437
非專營巴士服務	39	33	1	-	73
專線小巴	681	376	1	19	1 077
紅色小巴	67	4	2	5	78
的士	18	463	3	1 067	1 551
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	48	108	1	-	157
香港鐵路有限公司(輕鐵)	1	15	-	-	16
香港電車有限公司	14	5	-	1	20
新渡輪服務有限公司	2	5	-	-	7
天星小輪有限公司	-	-	-	-	-
其他渡輪	3	14	1	-	18
合計	1 605 (27%)	3 083 (53%)	16 (1%)	1 110 (19%)	5 814 (100%)
	4 688 (80%)				

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
(二零二一年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 在平日下午繁忙時間增加巴士 249X 號線（往博康方向）的班次，滿足乘客的需求。
- 在物華街增設的士上落客點，方便乘客。
- 把巴士 798 號線（往火炭方向）位於沙田站公共運輸交匯處的只供落客中途站改為可供上落客的中途站，方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 延長大潭道北行線與柴灣道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在樂民道通往柴灣洗衣房的通路實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊，並改善行人的視線。
- 在柯士甸山道東行線近山頂道以「停車」交通標誌及道路標記取代「讓路」交通標誌及道路標記，改善道路安全。

九龍區

- 延長巴域街右轉至石硤尾街交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 在欽州街西與批發市場街交界處的行人路裝設護柱，防止車輛違例停泊。

- 延長新山道東行線與土瓜灣道交界處交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。

新界區

- 在圍頭村通往大窩西支路的通路實施 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊。
- 延長鳴琴路南行線與田景路交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長沙田圍路東行線與牛皮沙街交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。

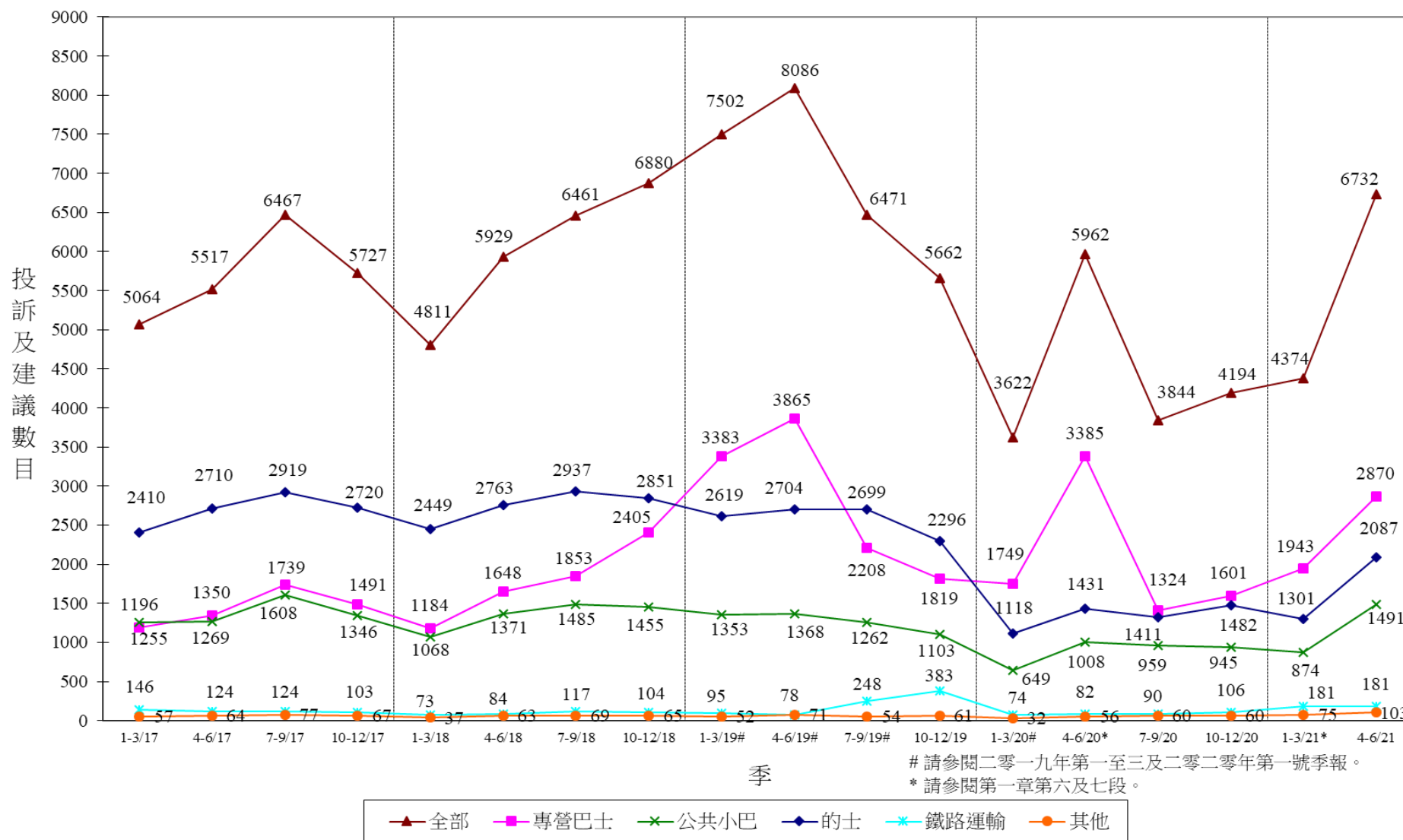
有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二一年四月至六月)

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	56	42	3	44	-	8	16	3	101	-	-	16	-	1	1	-	1	292
(2) 路線	104	13	2	20	-	52	63	2	13	-	-	1	1	-	-	-	1	272
(3) 服務時間	5	2	1	-	-	1	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	15
(4) 設置車站	9	-	-	-	1	5	3	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小計	174	57	6	64	1	66	86	9	121	-	-	17	1	1	1	-	2	606
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	416	108	9	466	4	19	131	11	355	-	-	6	-	-	1	1	4	1531
(2) 路線依循情況	7	-	-	1	1	5	2	1	67	-	426	-	-	1	-	-	-	511
(3) 駕駛行為不當	238	29	13	54	5	9	112	13	294	51	518	11	3	4	1	-	-	1355
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	220	40	13	43	8	3	99	38	414	36	905	43	2	-	2	2	1	1869
(5) 濫收車/船費	2	2	-	-	-	-	2	-	29	2	179 *	-	-	-	-	-	-	216
(6) 清潔	3	2	-	-	1	-	4	1	20	9	8	1	2	-	-	-	-	51
(7) 車輛/船隻狀況	14	2	1	1	2	-	5	-	26	-	6	12	6	4	2	-	-	81
(8) 乘客服務及設施	128	30	4	20	4	9	65	6	28	-	4	48	8	5	2	-	3	364
小計	1028	213	40	585	25	45	420	70	1233	98	2046	121	21	14	8	3	8	5978
(C) 一般性質	30	9	-	3	1	3	14	1	29	10	41	5	1	-	-	-	1	148
今季合計	1232	279	46	652	27	114	520	80	1383	108	2087	143	23	15	9	3	11	6732
總數	(2870)							(3658)				(181)			(23)			
上季合計	901	277	39	320	27	41	338	56	817	57	1301	148	14	19	4	-	15	4374
2020 年同季合計	2311	222	51	157	18	48	578	31	919	89	1431	65	9	8	7	-	18	5962

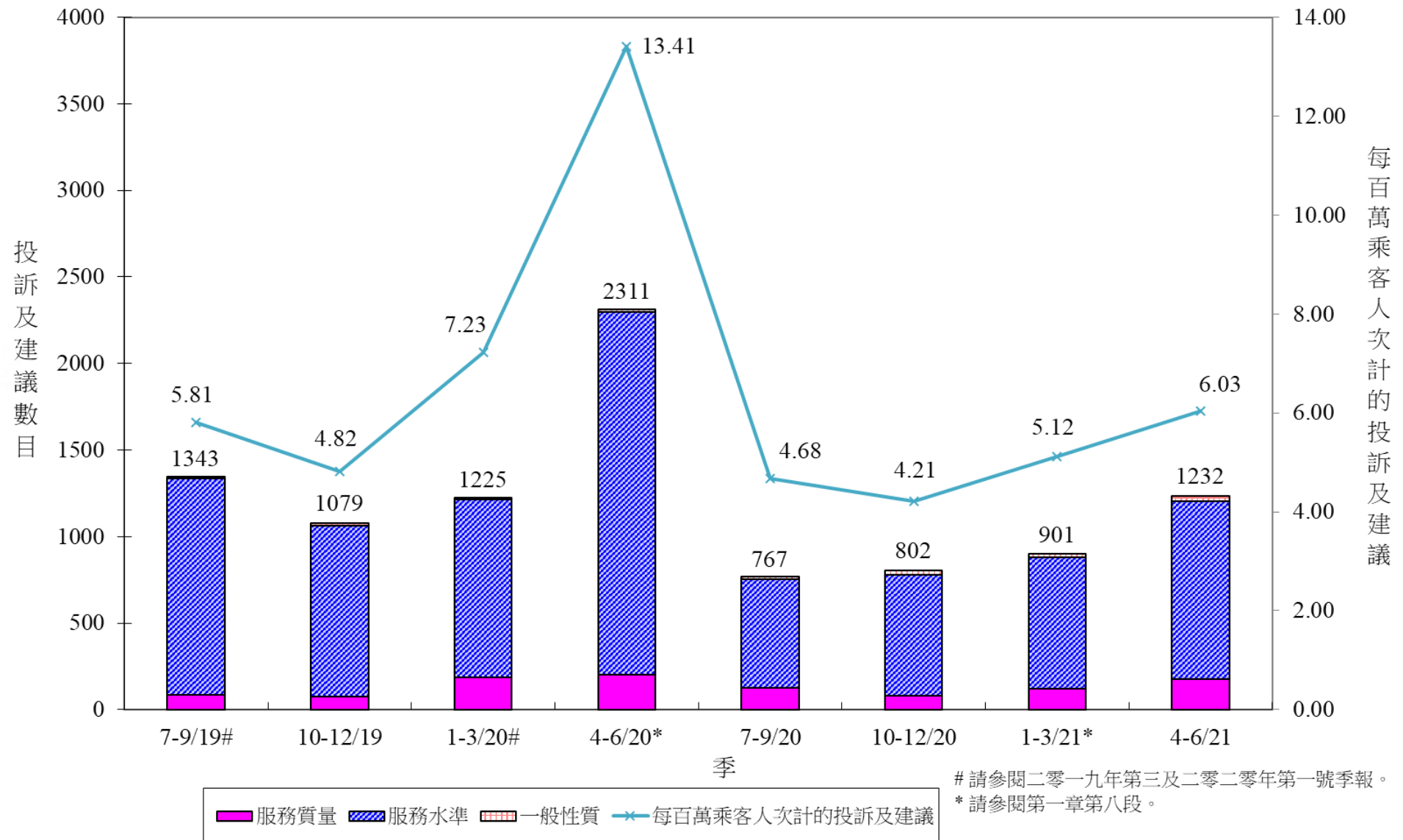
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

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)



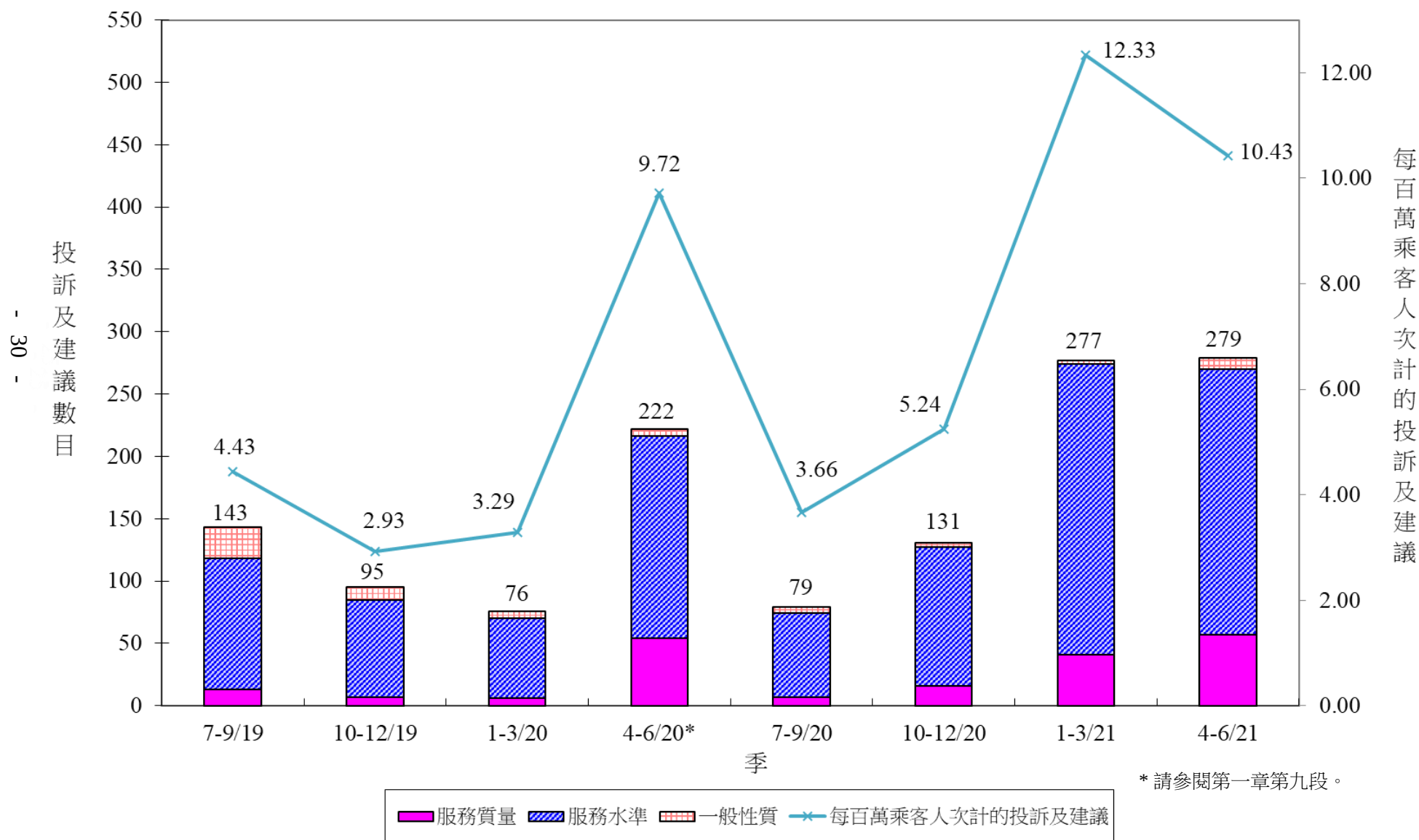
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



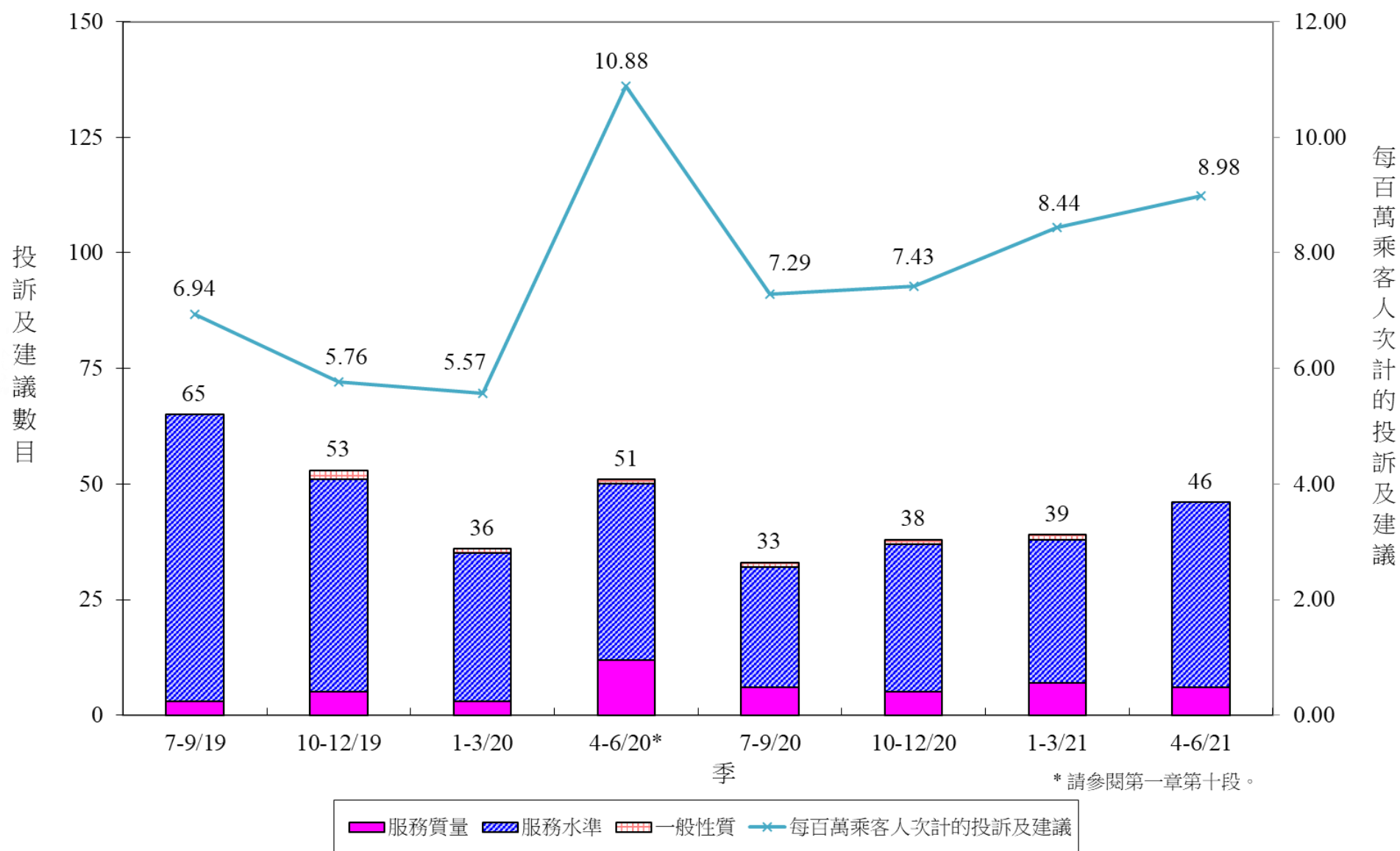
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



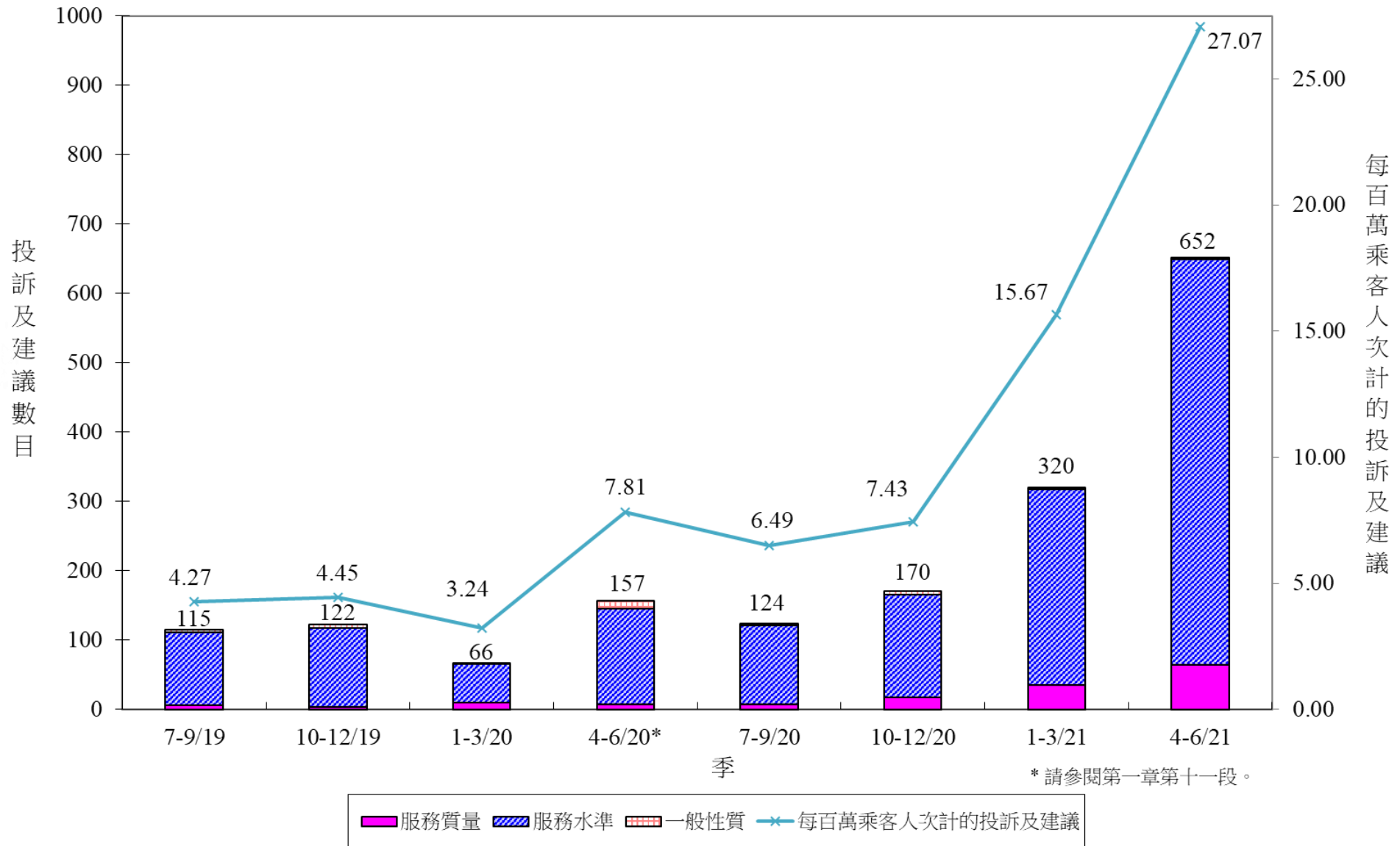
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



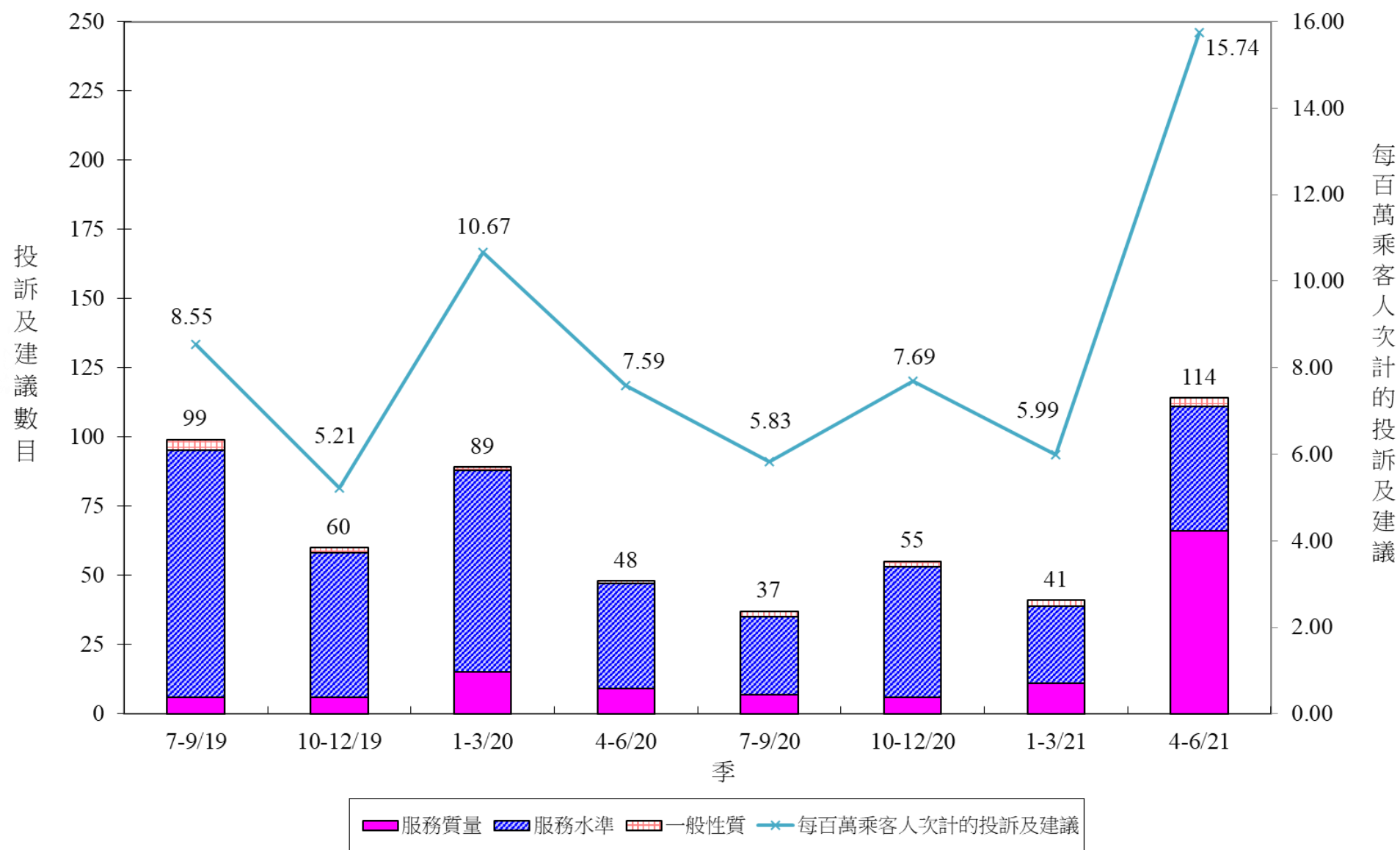
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



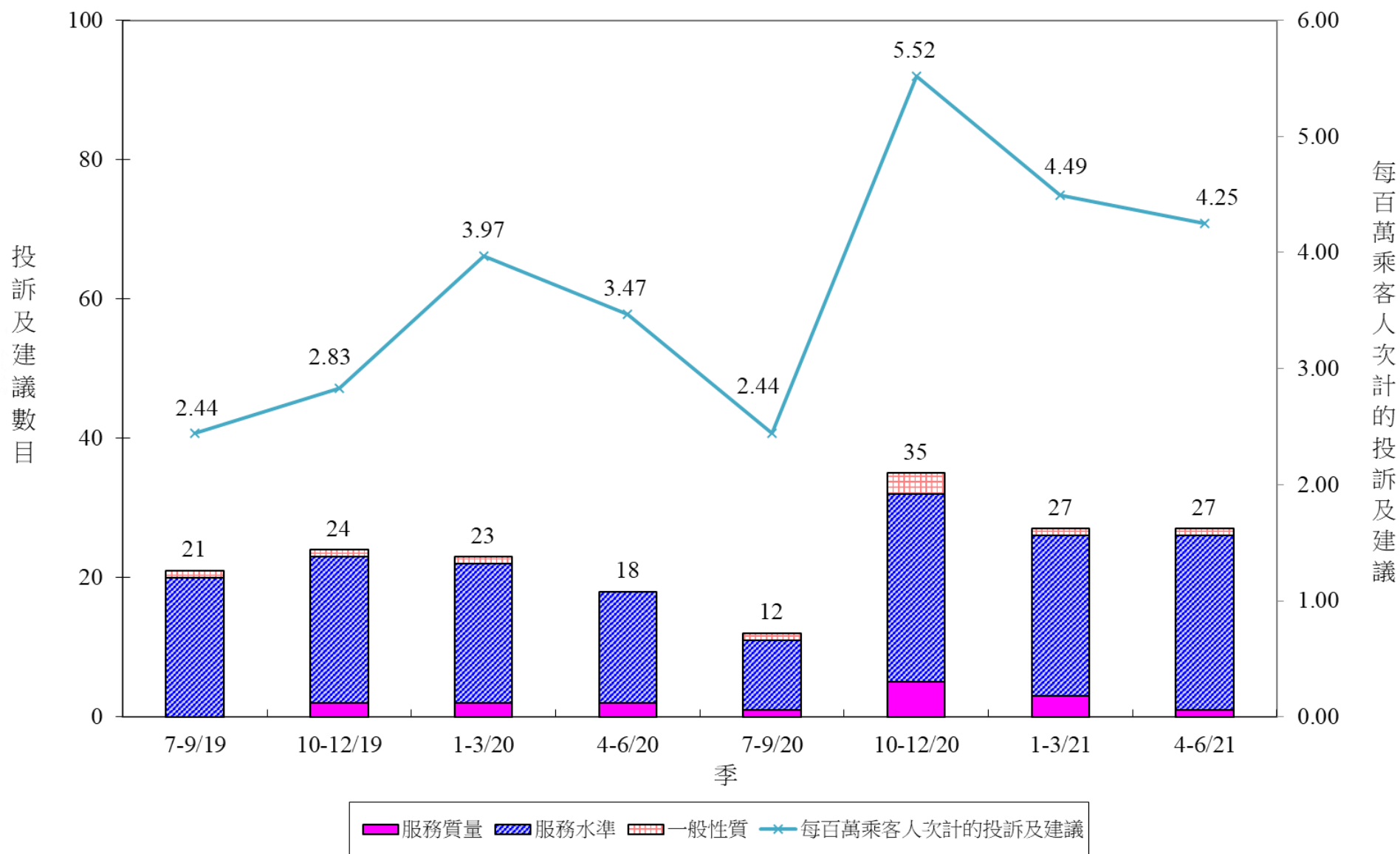
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



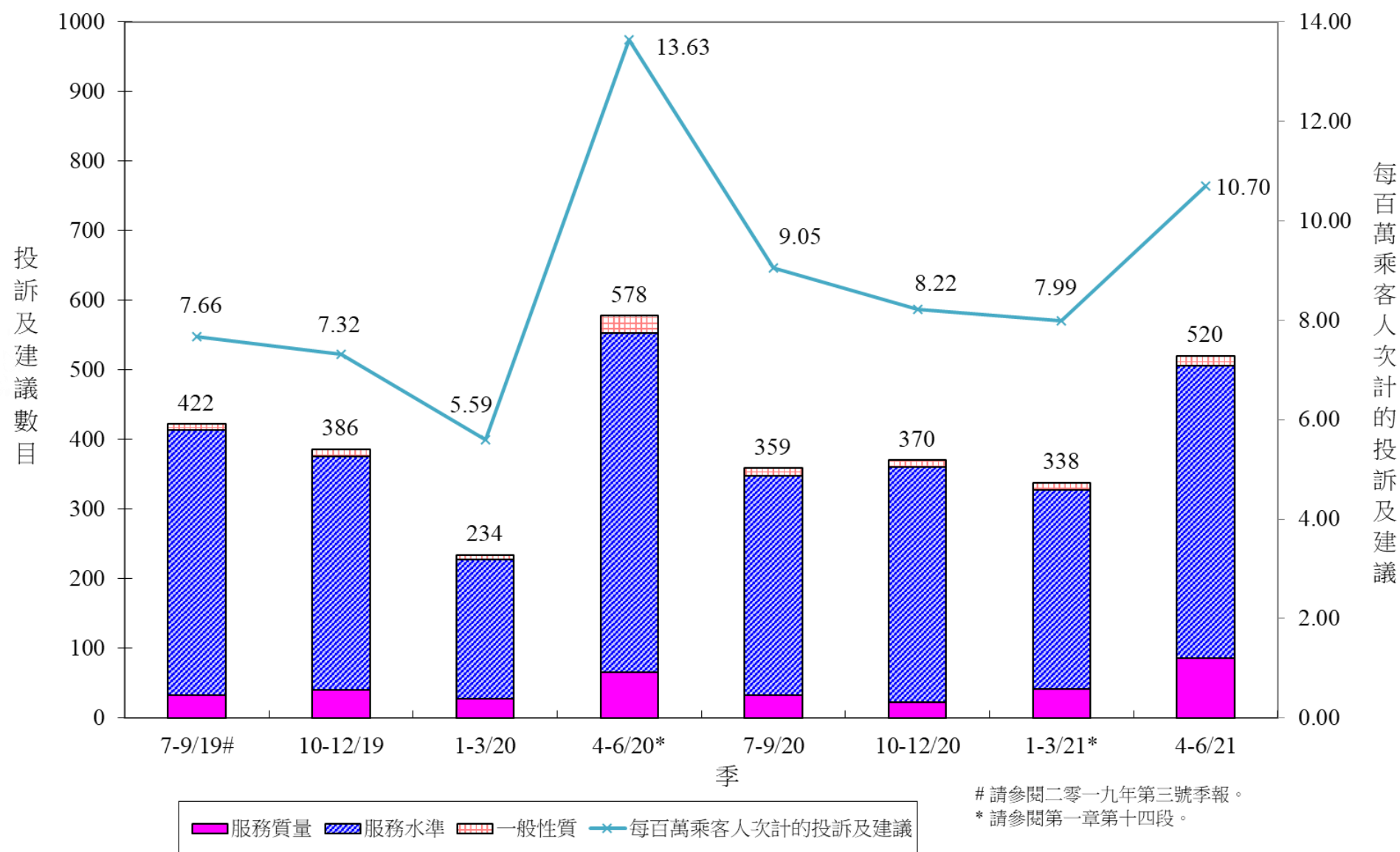
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)

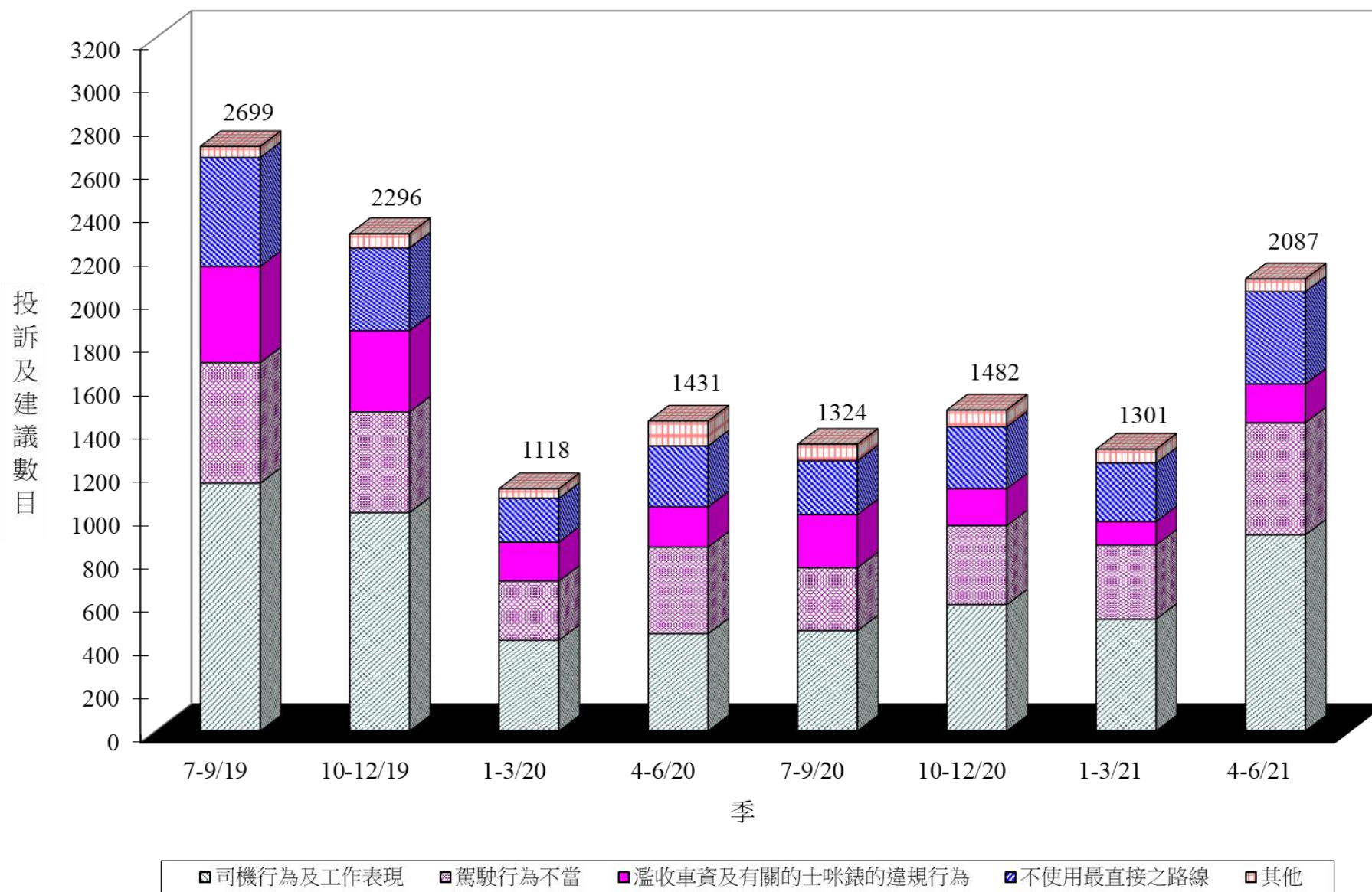


有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二一年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 232	6.03
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	279	10.43
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	46	8.98
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	652	27.07
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	27	4.25
龍運巴士公司	114	15.74
過海隧巴 ⁽¹⁾	520	10.70
合計	2 870	8.90

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>2020 年同季</u> <u>(1.4.20 – 30.6.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.21 – 31.3.21)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.21 – 30.6.21)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	219	216	354
(ii) 拒載	168	239	457
(iii) 兜客	-	2	1
(iv) 拒絕駛達目的地	48	45	80
(v) 未有展示司機證	13	11	9
(vi) 不正確展示司機證	1	3	4
小計	449	516	905
(b) 駕駛行為不當	400	342	518
(c) 濫收車資	157	82	128
(d) 有關的士咪錶的違規行為	29	27	51
(e) 不使用最直接可行之路線	281	270	426
(f) 其他 ⁽¹⁾	115	64	59
合計	1 431	1 301	2 087

註：(1) 這些個案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
(二零二一年四月至六月)

附件 I

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	21	19	9	5	20	8	18	15	18	5	7	13	9	13	21	3	7	-	-	211
(b) 交通管理	2	-	3	1	5	-	6	3	2	1	1	7	3	3	8	5	1	4	2	57
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	-	-	2	-	4	1	-	1	1	3	-	1	5	1	2	-	1	23
(d) 泊車設施	1	3	1	-	7	1	-	-	2	-	-	2	1	-	4	2	2	1	1	28
小計	25	22	13	6	34	9	28	19	22	7	9	25	13	17	38	11	12	5	4	319
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	2	1	2	2	-	3	1	-	-	3	3	3	1	-	-	-	-	2	23
(b) 交通標誌及設備	1	4	2	-	2	-	3	2	4	2	2	3	3	5	3	2	1	1	-	40
(c) 行車道標記	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小計	1	8	3	2	5	-	6	3	4	2	5	6	6	6	3	2	1	1	2	66
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	43	38	33	12	69	21	47	78	60	21	26	103	52	55	18	25	16	8	2	727
(b) 其他執法事宜	18	20	10	13	27	16	25	22	32	7	15	21	30	17	19	13	21	5	11	342
小計	61	58	43	25	96	37	72	100	92	28	41	124	82	72	37	38	37	13	13	1069
合計	87	88	59	33	135	46	106	122	118	37	55	155	101	95	78	51	50	19	19	1454

有關車輛阻塞的投訴及建議

地區		投訴數目			
		2019年	2020年	增／減	
香港	- 東區	102	139	+37	(+36.3%)
	- 灣仔	143 ⁽²⁾	180 ⁽²⁾	+37	(+25.9%) ⁽²⁾
	- 中西區	744 ⁽³⁾	291 ⁽³⁾	-453	(-60.9%) ⁽³⁾
	- 南區	57	71	+14	(+24.6%)
九龍	- 觀塘	143	273	+130	(+90.9%)
	- 黃大仙	54	95	+41	(+75.9%)
	- 九龍城	121	132	+11	(+9.1%)
	- 深水埗	110	288	+178	(+161.8%)
	- 油尖旺	194 ⁽⁴⁾	187	-7	(-3.6%) ⁽⁴⁾
新界	- 北區	60	74	+14	(+23.3%)
	- 大埔	54	116	+62	(+114.8%)
	- 沙田	111	181	+70	(+63.1%)
	- 元朗	108	159	+51	(+47.2%)
	- 屯門	81	144	+63	(+77.8%)
	- 荃灣	70	122	+52	(+74.3%)
	- 葵青	83	139	+56	(+67.5%)
	- 西貢	51	125	+74	(+145.1%)
	- 離島	17	17	-	-
其他 ⁽¹⁾		501 ⁽⁵⁾	5	-496	(-99.0%) ⁽⁵⁾
合計		2 804 ⁽⁶⁾	2 738 ⁽⁶⁾	-66	(-2.4%) ⁽⁶⁾

註：(1) 這些個案的投訴人並無說明有關地點。

(2) 在143宗投訴及建議中，有一位投訴人提出77宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為66宗。在180宗投訴及建議中，有一位投訴人提出一宗投訴，不包括這個案的投訴數字為179宗，與二零一九年的66宗相比，增幅為171.2%。

(3) 在744宗投訴及建議中，有一位投訴人提出667宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為77宗。在291宗投訴及建議中，有一位投訴人提出160宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為131宗，與二零一九年的77宗相比，增幅為70.1%。

(4) 在194宗投訴及建議中，有一位投訴人提出八宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為186宗。二零二零年共接獲187宗個案，與二零一九年的186宗相比，增幅為0.5%。

- (5) 在501宗投訴及建議中，有一位投訴人提出489宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為12宗。二零二零年共接獲五宗個案，與二零一九年的12宗相比，減幅為58.3%。
- (6) 在2 804宗投訴及建議中，有一位投訴人提出1 241宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為1 563宗。在2 738宗投訴及建議中，有一位投訴人提出161宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為2 577宗，與二零一九年的1 563宗相比，增幅為64.9%。

有關車輛阻塞的投訴及建議

地區		投訴數目			
		2020年 1月至6月	2021年 1月至6月	增／減	
香港	- 東區	74	75	+1	(+1.4%)
	- 灣仔	57	56	-1	(-1.8%)
	- 中西區	180 ⁽²⁾	54	-126	(-70.0%) ⁽²⁾
	- 南區	44	35	-9	(-20.5%)
九龍	- 觀塘	143	86	-57	(-39.9%)
	- 黃大仙	54	34	-20	(-37.0%)
	- 九龍城	63	68	+5	(+7.9%)
	- 深水埗	122	92	-30	(-24.6%)
	- 油尖旺	101	75	-26	(-25.7%)
新界	- 北區	31	32	+1	(+3.2%)
	- 大埔	56	42	-14	(-25.0%)
	- 沙田	93	77	-16	(-17.2%)
	- 元朗	89	66	-23	(-25.8%)
	- 屯門	65	87	+22	(+33.8%)
	- 荃灣	61	39	-22	(-36.1%)
	- 葵青	70	46	-24	(-34.3%)
	- 西貢	72	35	-37	(-51.4%)
	- 離島	8	7	-1	(-12.5%)
其他 ⁽¹⁾		5	6	+1	(+20.0%)
合計		1 388 ⁽³⁾	1 012 ⁽⁴⁾	-376	(-27.1%) ⁽⁴⁾

註：(1) 這些個案的投訴人並無說明有關地點。

(2) 在 180 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 110 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 70 宗。二零二一年同季共接獲 54 宗個案，與二零二零年同季接獲的 70 宗相比，減幅為 22.9%。

(3) 在 1 388 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 110 宗投訴，不包括這些個案的投訴數字為 1 278 宗。

(4) 該 1 012 宗個案與二零二零年同季的 1 278 宗（見註腳(3)）相比，減幅為 20.8%。

有關巴士站的車輛阻塞的投訴及建議

<u>地區</u>		<u>投訴數目</u>			
		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>		
		<u>1月至6月</u>	<u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>	
香港	- 東區	28	24	-4	(-14.3%)
	- 灣仔	26	4	-22	(-84.6%)
	- 中西區	29	20	-9	(-31.0%)
	- 南區	15	11	-4	(-26.7%)
九龍	- 觀塘	57	42	-15	(-26.3%)
	- 黃大仙	22	17	-5	(-22.7%)
	- 九龍城	17	15	-2	(-11.8%)
	- 深水埗	61	26	-35	(-57.4%)
	- 油尖旺	41	25	-16	(-39.0%)
新界	- 北區	17	14	-3	(-17.6%)
	- 大埔	16	15	-1	(-6.3%)
	- 沙田	35	32	-3	(-8.6%)
	- 元朗	45	22	-23	(-51.1%)
	- 屯門	32	29	-3	(-9.4%)
	- 荃灣	26	16	-10	(-38.5%)
	- 葵青	32	23	-9	(-28.1%)
	- 西貢	32	13	-19	(-59.4%)
	- 離島	3	2	-1	(-33.3%)
其他 ⁽¹⁾		3	1	-2	(-66.7%)
合計		537	351	-186	(-34.6%)

註： (1) 這些個案的投訴人並無說明有關地點。

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。