

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二一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.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	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	14-19
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	20-22
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	23-26
C 投訴及建議的調查結果一覽表	27-28
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	29-30
E 有關公共交通服務的投訴及建議	31-33
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	34-41
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	42
H 有關的士服務投訴及建議的分類	43
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	44
J 有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及建議	45
K 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字	46-51
L 有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛採取執法行動的分項數字	52

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二一年第三份季報，匯報二零二一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 10 344 宗² 投訴及建議，包括 372 宗³純粹建議。大約 76%的個案（即 7 880 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，23%（即 2 434 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 8 268 宗上升 25.1%²，與二零二零年同季的 5 967 宗⁴比較，則上升 73.4%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 7 704 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 5 962 宗（77%）證實成立，不成立的有 19 宗（1%），其餘 1 723 宗（22%）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。在二零二一年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 617 宗⁵ 個案的最新進展，當中有 63 名⁵ 駕駛者被票控。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 10 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要載於附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯

¹ 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 10 344 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 682 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 662 宗，與上季的 8 268 宗相比，增幅為 16.9%。與二零二零年同季的 5 205 宗（見註 4）相比，增幅為 85.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 372 宗純粹建議中，有一位市民提出 267 宗有關公共交通路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 105 宗。

⁴ 在 5 967 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 762 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 205 宗。

⁵ 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 8 367 宗⁶，較上季的 6 732 宗上升 24.3%⁶，與二零二零年同季的 3 844 宗比較，則上升 117.7%⁶。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 3 571 宗⁷，較上季的 2 870 宗上升 24.4%⁷，與二零二零年同季的 1 411 宗比較，則上升 153.1%⁷。

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 1 482 宗，上季有 1 232 宗，二零二零年同季則有 767 宗。今季的 1 482 宗個案中，涉及服務質量的個案有 313 宗（21.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 127 宗（76.0%）。

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 412 宗⁸，上季有 279 宗，二零二零年同季則有 79 宗。今季的 412 宗⁸個案中，涉及服務質量的個案有 149 宗⁸（36.2%），而涉及服務水準的個案則有 250 宗⁸（60.7%）。

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 79 宗，上季有 46 宗，二零二零年同季則有 33 宗。今季的 79 宗個案中，涉及服務質量的個

⁶ 在 8 367 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 682 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 685 宗，與上季的 6 732 宗相比，增幅為 14.2%。與二零二零年同季的 3 844 宗相比，增幅為 99.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁷ 在 3 571 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 682 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 889 宗，與上季的 2 870 宗相比，增幅為 0.7%。與二零二零年同季的 1 411 宗相比，增幅為 104.7%。

⁸ 在 412 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 136 宗投訴（涉及服務質量的個案有 93 宗，而涉及服務水準的個案則有 43 宗）。不包括這些投訴的數字為 276 宗。

案有 18 宗（22.8%），而涉及服務水準的個案則有 60 宗（75.9%）。

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 619 宗⁹，上季有 652 宗，二零二零年同季則有 124 宗。今季的 619 宗⁹個案中，涉及服務質量的個案有 140 宗⁹（22.6%），而涉及服務水準的個案則有 472 宗⁹（76.3%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 143 宗，上季有 114 宗，二零二零年同季則有 37 宗。今季的 143 宗個案中，涉及服務質量的個案有 27 宗（18.9%），而涉及服務水準的個案則有 113 宗（79.0%）。

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 42 宗，上季有 27 宗，二零二零年同季則有 12 宗。今季的 42 宗個案中，涉及服務水準的個案有一宗（2.4%），而涉及服務水準的個案則有 41 宗（97.6%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁰的投訴及建議共有 794 宗¹¹，上季有 520 宗，二零二零年同季則有 359 宗。今季的 794 宗¹¹個案中，涉及服務質量的個案有 280 宗¹¹（35.3%），而涉及服務水準的個案則有 502 宗¹¹（63.2%）。

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 87 宗，上季有 80 宗，二零二零年同季則有 41 宗。

⁹ 在 619 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 340 宗投訴（涉及服務質量的個案有 35 宗，而涉及服務水準的個案則有 305 宗）。不包括這些投訴的數字為 279 宗。

¹⁰ 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。

¹¹ 在 794 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 206 宗投訴（涉及服務質量的個案有 170 宗，而涉及服務水準的個案則有 36 宗）。不包括這些投訴的數字為 588 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 1 740 宗，較上季的 1 491 宗上升 16.7%，與二零二零年同季的 959 宗比較，則上升 81.4%。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 1 639 宗），較上季的 1 383 宗上升 18.5%，與二零二零年同季的 903 宗比較，則上升 81.5%。今季的 1 639 宗個案中，涉及服務質量的個案有 160 宗（9.8%），而涉及服務水準的個案則有 1 450 宗（88.5%）。

19. 其餘 5.8%的個案（即 101 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 108 宗下降 6.5%，與二零二零年同季的 56 宗比較，則上升 80.4%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 744 宗，較上季上升 31.5%，與二零二零年同季比較，則上升 107.3%。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 2 744 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 649 宗（96.5%），上季則有 2 028 宗（97.2%）。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 480 宗（18.1%）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 371 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	16 (24)	4 (9)
(b) 投訴人撤銷投訴	279 (184)	75 (69)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	76 (59)	21 (22)
	<u>371 (267)</u>	<u>100 (100)</u>

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，96%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 24 宗個案中，有 16 位的士司機被法庭¹²裁定違例駕駛。其中一位的士司機因拒絕駛達目的地而被罰款 1,000 元。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 800 元。一位的士司機因拒載而被罰款 500 元，另一位的士司機則因未有展示司機證而被罰款 300 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 193 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 90 宗。今季的 193 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 184 宗。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 32 宗，上季共有 23 宗，二零二零年同季則有 19 宗。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 263 宗，上季有 211 宗，二零二零年同季則有 166 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

¹² 截至 2021 年 10 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

	<u>投訴數目</u>
港島	56 (54)
九龍	102 (79)
新界	104 (78)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (-)
總數	<u>263 (211)</u>

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為深水埗（27宗）、觀塘（26宗）及油尖旺（25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、交通工程管理措施不當及執法不足（例如涉及違例泊車、未經許可的阻塞、交通燈號時間的分配、行車線安排、道路工程及禁區的設立）。

29. 今季共接獲 60 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 57 宗及 23 項，二零二零年同季的數目則分別為 28 宗及 8 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 87 宗，上季的數目為 66 宗，二零二零年同季的數目是 40 宗。今季的 87 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 27 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 58 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為灣仔（五宗）、中西區、觀塘及元朗（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗（10宗）、黃大仙（六宗）、東區及油尖旺（各五宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 456 宗¹³，較上季的 1 069 宗上升 36.2%，與二零二零年同季 1 823 宗¹⁴比較，則下降 20.1%¹³。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（1 010 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（113 宗），突然切線／超車時越過路面實線（109 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（98 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（124 宗）、深水埗及中西區（各 121 宗）。

¹³ 個案數目較二零二零年同季的 1 061 宗（見註 14）相比，增幅為 37.2%。

¹⁴ 在 1 823 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 762 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 061 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

在二零二一年九月二十一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) 有關傷殘駕駛者專用泊車設施的投訴及建議；
 - (b) 有關的士服務的投訴及建議；
 - (c) 有關車輛阻塞的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二一年第二號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關車輛阻塞的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二一年第二號季報。

對灣仔電單車泊車位不足的關注

3. 一名市民關注到灣仔電單車泊車位不足。他建議在菲林明道行車天橋下提供更多電單車泊車位，並詢問有關政府提供電單車泊車位的政策。

4. 有關個案已轉交運輸署調查，並由警方採取所需的執法行動。運輸署表示，政府目前提供泊車位的政策，是優先考慮商用車輛的泊車需求，如整體發展容許的話，並會向其他類別的車輛提供適量的泊車位，但亦鼓勵乘客盡量繼續使用公共交通工具。

5. 為配合公眾希望當局提供更多泊車位的期望，政府一直積極推展一系列短期及中長期措施，包括要求發展商在新發展項目中提供《香港規劃標準與準則》現有泊車位標準範圍內較高的泊車位數量；在行人天橋及行車天橋下提供泊車位（包括電單車泊車位）；在非辦公時間（一般包括平日晚上及星期六、日及公眾假期全日），以時租

停車場形式，開放政府產業署所管理的 12 幢聯用政府大樓內約 1 200 個泊車位（包括電單車泊車位），供公眾使用；以及按照「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項目中，加設公眾泊車位（包括電單車泊車位）。

6. 就灣仔區而言，運輸署正計劃在軍器廠街行車天橋下加設電單車泊車位。該署備悉有關在菲林明道行車天橋下提供更多電單車泊車位的建議，並會就此研究建議是否可行。

7. 此外，灣仔政府大樓（即入境事務大樓地庫）內的電單車泊車位，由星期一至五（公眾假期除外）晚上七時至早上七時，以及星期六、日及公眾假期 24 小時開放予公眾使用。

8. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關裕民坊公共運輸交匯處過路設施的建議

9. 一名市民注意到自裕民坊公共運輸交匯處於二零二一年四月啓用後，協和街小巴總站入口的交通經常十分繁忙。他建議在裕民坊公共運輸交匯處提供行人過路設施（例如交通燈控制的行人過路處），以提升道路安全。

10. 有關個案已轉交運輸署考慮。該署表示，裕民坊公共運輸交匯處是市區重建局（市建局）觀塘市中心計劃第二及第三發展區項目的一部分。市建局已通過各種途徑（包括觀塘區議會），向公眾發放交通改道的詳情。根據該項目的原有計劃，市建局將於二零二一年年底在小巴總站入口增設交通燈控制的行人過路處，以取代現有無交通燈控制的行人輔助線。為進一步改善有關地點的交通情況，運輸署已要求市建局檢視整個交匯處的設計，並盡快裝設交通燈控制的行人過路處。運輸署表示，有關地點其後已於二零二一年七月底裝設交通燈控制的行人過路處。

11. 該名市民已獲悉運輸署的回覆。

有關智能電話應用程式所顯示巴士到達時間不準的投訴

12. 市民投訴九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）的智能電

話應用程式（應用程式）所顯示巴士到達時間不準（例如提早開出、誤點及脫班）。投訴人投訴指，應用程式顯示的預計巴士到達時間與實際班次及到達時間之間有偏差。應用程式顯示的巴士到達時間不準，對他們計劃巴士行程造成不便，令他們浪費時間等候巴士。部分投訴人要求運輸署監察九巴實時巴士到站資訊的準確性。

13. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆，該署已促請九巴提高預計巴士到達時間系統的準確性，並研究在應用程式中加入更多與服務延誤有關的資訊，方便乘客計劃行程。運輸署亦表示，九巴將會繼續投放資源，以改善預計巴士到達時間系統的準確性。

14. 運輸署的回覆已轉達投訴人。

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趨勢，現載述如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2016	3 774	-
2017	3 855	+2.1%
2018	4 270	+10.8%
2019	4 625	+8.3%
2020	3 389	-26.7%
2021 (截至2021年9月30日)	3 732	-

2. 在二零二一年一月至九月期間，本組共接獲3 732宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議，較二零二零年同期接獲的2 420宗增加54.2%。現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>2020年 1月至9月</u>	<u>2021年 1月至9月</u>	
的士	964	1 527	+563 (+58.4%)
專營巴士	791	1 164	+373 (+47.2%)
專線小巴	524	836	+312 (+59.5%)
紅色小巴	103	121	+18 (+17.5%)
非專營巴士	19	41	+22 (+115.8%)
港鐵 (包括輕鐵)	10	28	+18 (+180.0%)

電車	5	13	+8 (+160.0%)
渡輪	4	2	-2 (-50.0%)
總計	2 420	3 732	+1 312 (+54.2%)

3. 在該3 732宗個案中，投訴人大多對下列不當行為表示關注：

- (a) 高速駕駛；
- (b) 在限制區／切線上落乘客；
- (c) 慢駛；
- (d) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (e) 衝燈；
- (f) 未待乘客安全上／落便開車；以及
- (g) 駕駛時使用流動電話。

過去五年（二零一六年至二零二零年）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。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K(i)及(ii)。接獲較多投訴的交通工具分項數字則載於附件K(iii)至(vi)。

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。在二零二一年一月至九月期間接獲的3 732宗有關駕駛行為不當的個案中，有524宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，有324宗個案已完成調查，結果如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	22	7
(b) 投訴人撤銷投訴	236	73
(c) 警方認為無足夠證據進一步處理	66	20
總計	324	100

專營巴士服務

6. 各專營巴士營辦商一直採取措施，改善其下巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識，以期提升巴士運作安全。各專營巴士營辦商除了為新入職車長提供訓練外，亦不時為在職車長提供訓練，包括重溫培訓、新巴士路線／車型訓練及輔助訓練。各營辦商亦會發出員工通告，以及為其下在職巴士車長定期舉辦簡介會，宣揚安全駕駛和優質服務的信息。

7. 為有助安全駕駛，專營巴士營辦商已安裝／採用車內裝置／技術以限制巴士最高車速，並會向巴士車長發出超速駕駛的實時警報，以及遇有急速剎車情況時編製特別報告。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），並協助管理駕駛表現和調查意外事故。巴士車長如被證實駕駛行為不當或涉及嚴重交通意外，營辦商便會予以告誡、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. 專營巴士營辦商會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。運輸署亦促請所有專營巴士營辦商進一步加強內部監察系統，以便在監察巴士車長安全駕駛及服務表現之餘，亦同時改善巴士車長的工作環境。

9. 除上文所述之外，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的方法。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。運輸署會繼續與警方定期合辦公共小巴道路安全研討會，着重探討常見的不當行為及陋習。在研討會上，運輸署及警方會特別針對投訴數字最多的個案，播放意外事故的片段，提醒與會者超速、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及道路安全，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，並在有需要時，例如當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時，便會進行檢驗。如專線小巴路線持續接獲駕駛行為不當的投訴，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行動計劃以作改善，並會密切監察進展。運輸署亦會提醒專線小巴營辦商，該等不當駕駛行為或會影響中期檢討的結果及相關客運營業證的延展年期。

13. 隨著各項提升公共小巴安全的措施以多管齊下的方式落實，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。運輸署會持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，提醒的士司機安全及正確駕駛，並提升服務質素。運輸署在二零一八年一月重組並新成立的士服務質素委員會。該委員會為一個多方平台，旨在討論各項推動革新的策略及措施，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。此外，運輸署亦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行動，並協助的士業界設立自行監察及規管制度。運輸署亦研發了一個內部資料庫，協助該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其下車輛的投訴

是否有上升趨勢，以及按個案情況採取適當跟進及針對性行動。對於屢被投訴的的士車主及司機，運輸署亦會向警方提供他們的資料，以便警方作出適當跟進調查及執法行動。運輸署亦會促請警方在有需要時在黑點加強執法行動，以打擊罪行。

15. 在宣傳方面，運輸署已為在職的士司機推出一系列網上培訓課程，並優化「的士司機嘉許計劃」，以表揚服務質素卓越的的士司機及的士服務管理團隊，從而提升的士司機及營辦商的專業形象。此外，該署會繼續每半年出版《的士通訊》，向的士司機宣揚安全、正確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，並了解現時已有部分的士營辦商以車隊形式經營的士服務，提供不同途徑讓乘客就的士服務反映意見和作出投訴，以便監察司機的表現。此外，部分的士營辦商已加強司機職前培訓，並會對屢次涉及駕駛行為不當或服務態度欠佳的在職司機作出訓示或提供訓練。運輸署會繼續鼓勵更多的士從業員採用車隊管理，利用創新科技提升營運效率及管理質素，從而提升的士服務質素。

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」，着重宣揚五個主題，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、外展宣傳及設有互動遊戲和獎品的 Facebook 專頁，以提高商用車輛司機安全駕駛及保持良好健康的認識。此外，運輸署亦與運輸業界定期舉行會議，呼籲商用車輛司機時刻保持安全及有禮的駕駛態度。相關道路安全信息亦已透過宣傳單張、運輸業界通訊、《道路安全通訊》，以及重要道路上的可變信息標誌發布。這些宣傳單張、通訊及《道路安全通訊》亦可在運輸署及道路安全議會的網頁瀏覽。

18. 「道路安全」是警務署署長所定的首要行動項目之一。警方會在道路工程、公眾參與及主動執法等方面採取多機構合作模式，確保香港的道路安全。年內，警方與道路安全議會及其他持份者緊密合作，舉辦宣傳活動，包括向公共交通司機及業界營辦商派發有關道路

安全的單張和舉辦道路安全講座。警方推行二零二一重點交通執法項目，旨在改變道路使用者（包括公共交通司機）引致交通意外和阻礙交通的不負責任行為、回應社會關注道路使用者不負責任行為的問題，以及讓所有人都肩負責任為道路使用者促進道路安全。此外，警方亦在全港各地定期採取執法行動，以打擊不負責任的駕駛行為，例如酒後駕駛、超速，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。

19. 鑑於 2019 冠狀病毒病爆發，二零二零年，警方對公共交通司機及車輛採取了 45 155 次執法行動，較二零一九年減少 21.3%。有關分項數字載於附件 L。

20. 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⁾	2020 年同季 (1.7.20 – 30.9.20)	上季 (1.4.21 – 30.6.21)	今季 (1.7.21 – 30.9.21)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	232 [22]	606[228]	1 146[319]
(b) 服務水準	3 488 [5]	5 978 [8]	7 018 [15]
(c) 一般性質	124 [4]	148 [3]	203 [3]
	3 844 [31] (64%)	6 732[239] (81%)	8 367⁽³⁾[337] (81%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	166 [4]	211 [6]	263 [4]
(b) 交通管理	28 [9]	57 [14]	60 [13]
(c) 增設交通標誌及設備	8 [4]	23 [2]	23 [9]
(d) 泊車設施	7 [1]	28 [3]	24 [2]
	209 [18] (3%)	319 [25] (4%)	370 [28] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	22	23 [1]	27
(b) 交通標誌及設備	15 [1]	40 [1]	58 [1]
(c) 行車道標記	3	3	2
	40 [1] (1%)	66 [2] (1%)	87 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 556 [1]	727 [3]	1 010 [1]
(b) 其他執法事宜	267	342 [1]	446 [4]
	1 823⁽³⁾ [1] (31%)	1 069 [4] (13%)	1 456 [5] (14%)
V. 其他	51 (1%)	82 [2] (1%)	64 [1] (1%)
合計	5 967⁽³⁾[51] (100%)	8 268 [272] (100%)	10 344⁽³⁾ [372] (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 <u>(1.7.20 - 30.9.20)⁽⁴⁾</u>	上季 <u>(1.4.20 - 30.6.21)</u>	今季 <u>(1.7.21 - 30.9.21)⁽⁵⁾</u>
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	232 [22]	606[228]	848[319]
(b) 服務水準	3 488 [5]	5 978 [8]	6 634 [15]
(c) 一般性質	124 [4]	148 [3]	203 [3]
	3 844 [31] (74%)	6 732[239] (81%)	7 685⁽⁵⁾[337] (79%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	166 [4]	211 [6]	263 [4]
(b) 交通管理	28 [9]	57 [14]	60 [13]
(c) 增設交通標誌及設備	8 [4]	23 [2]	23 [9]
(d) 泊車設施	7 [1]	28 [3]	24 [2]
	209 [18] (4%)	319 [25] (4%)	370 [28] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	22	23 [1]	27
(b) 交通標誌及設備	15 [1]	40 [1]	58 [1]
(c) 行車道標記	3	3	2
	40 [1] (1%)	66 [2] (1%)	87 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	794 [1]	727 [3]	1 010 [1]
(b) 其他執法事宜	267	342 [1]	446 [4]
	1 061⁽⁴⁾ [1] (20%)	1 069 [4] (13%)	1 456 [5] (15%)
V. 其他	51 (1%)	82 [2] (1%)	64 [1] (1%)
合計	5 205⁽⁴⁾[51] (100%)	8 268 [272] (100%)	9 662⁽⁵⁾[372] (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)。

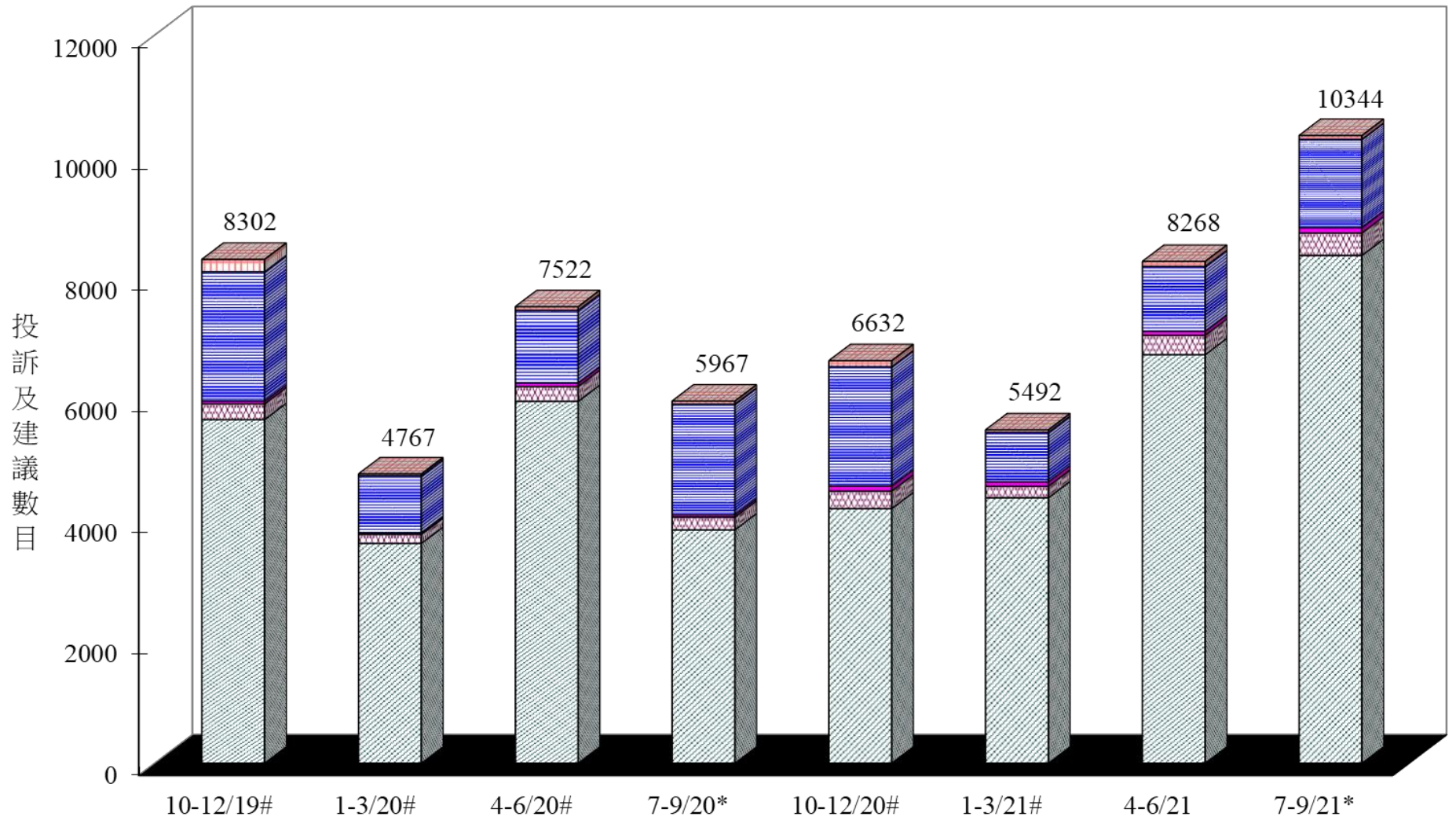
(2) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

(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762宗個案。

(5) 不包括由一位投訴人提出682宗個案。

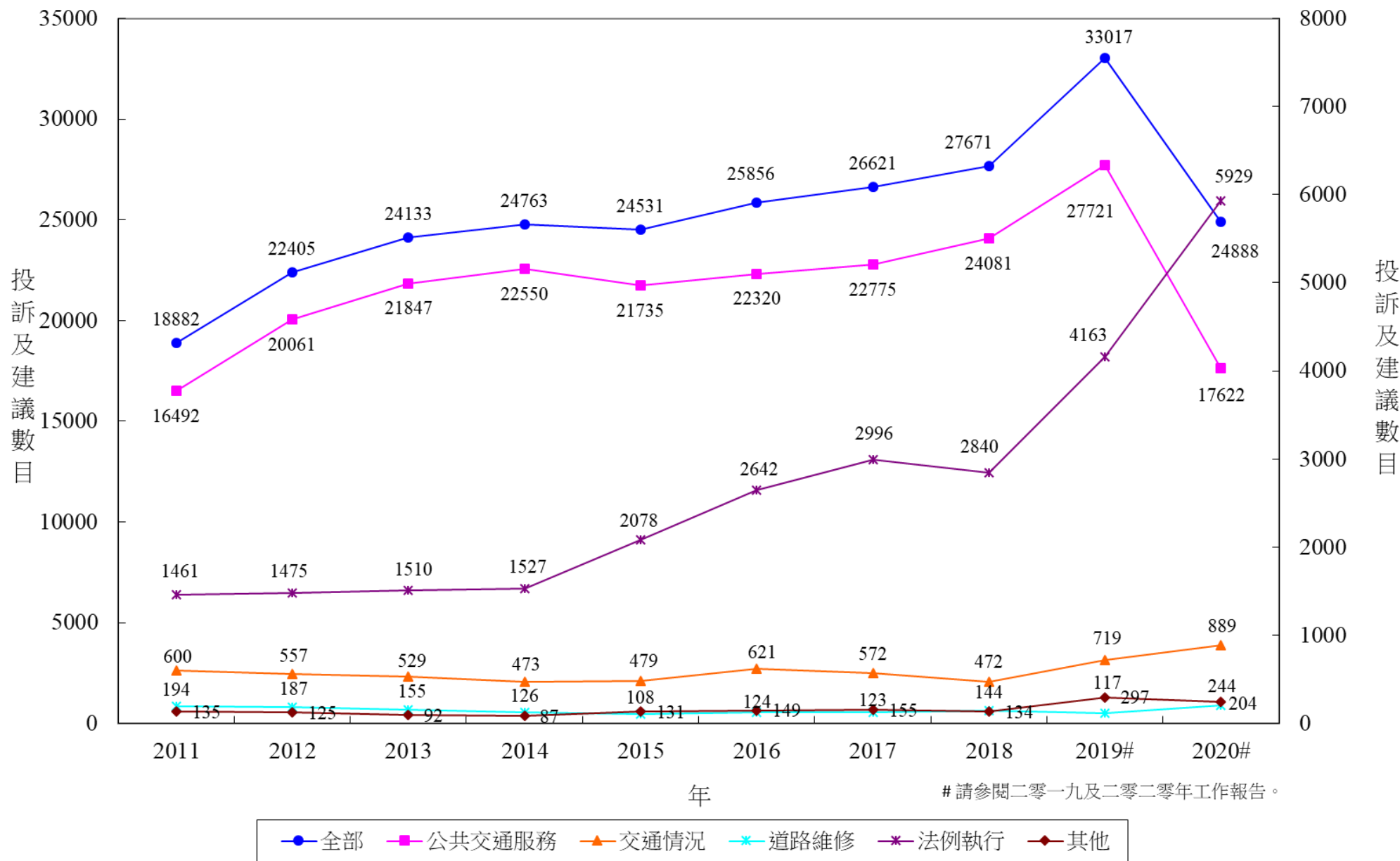
交通投訴組接獲的投訴及建議



請參閱二零一九年第四、二零二零年第一至四及二零二一年第一號季報。
* 請參閱第一章第二段。

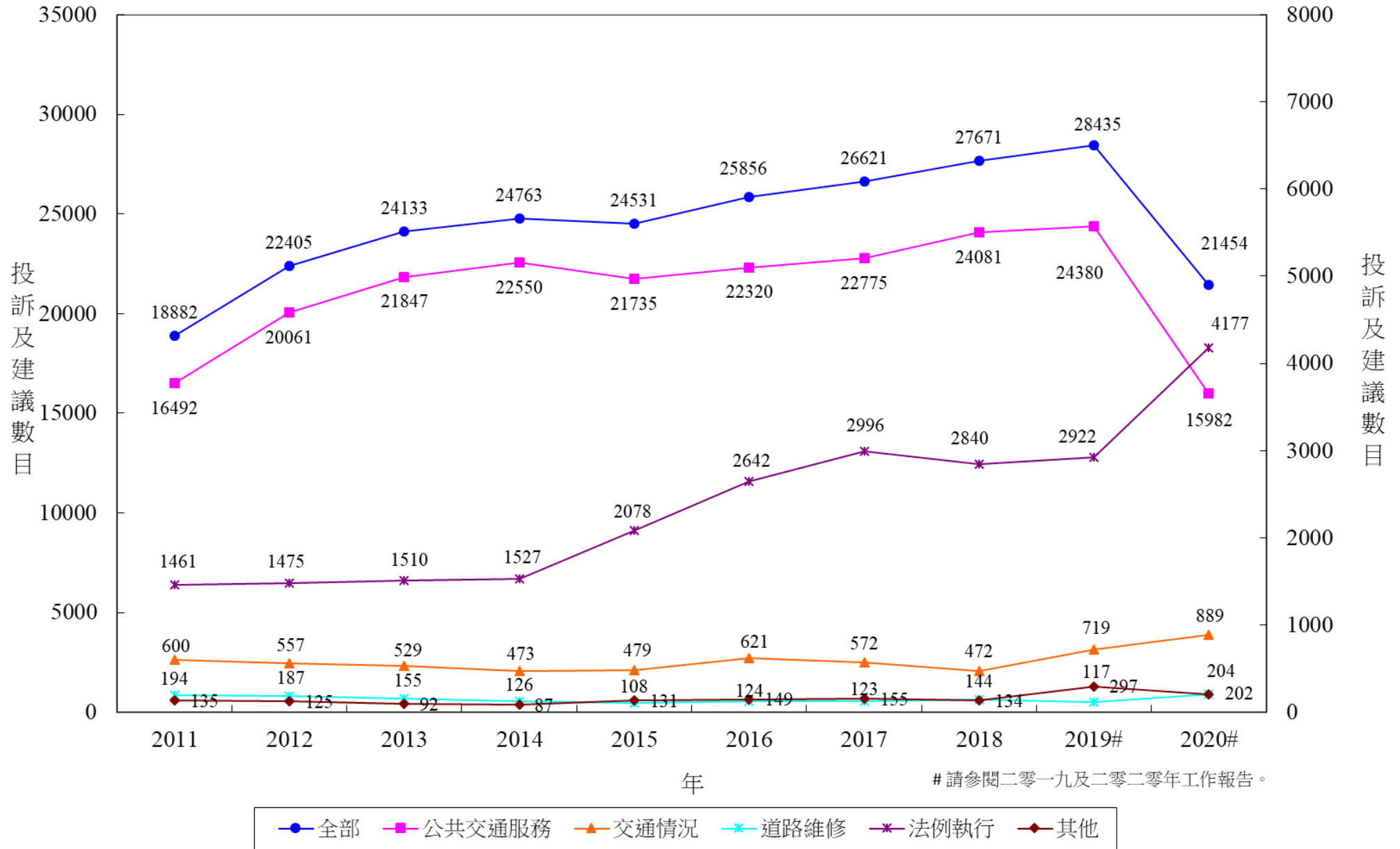
公共交通服務
 交通情況
 道路維修
 法例執行
 其他

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一一至二零二零年)



#請參閱二零一九及二零二零年工作報告。

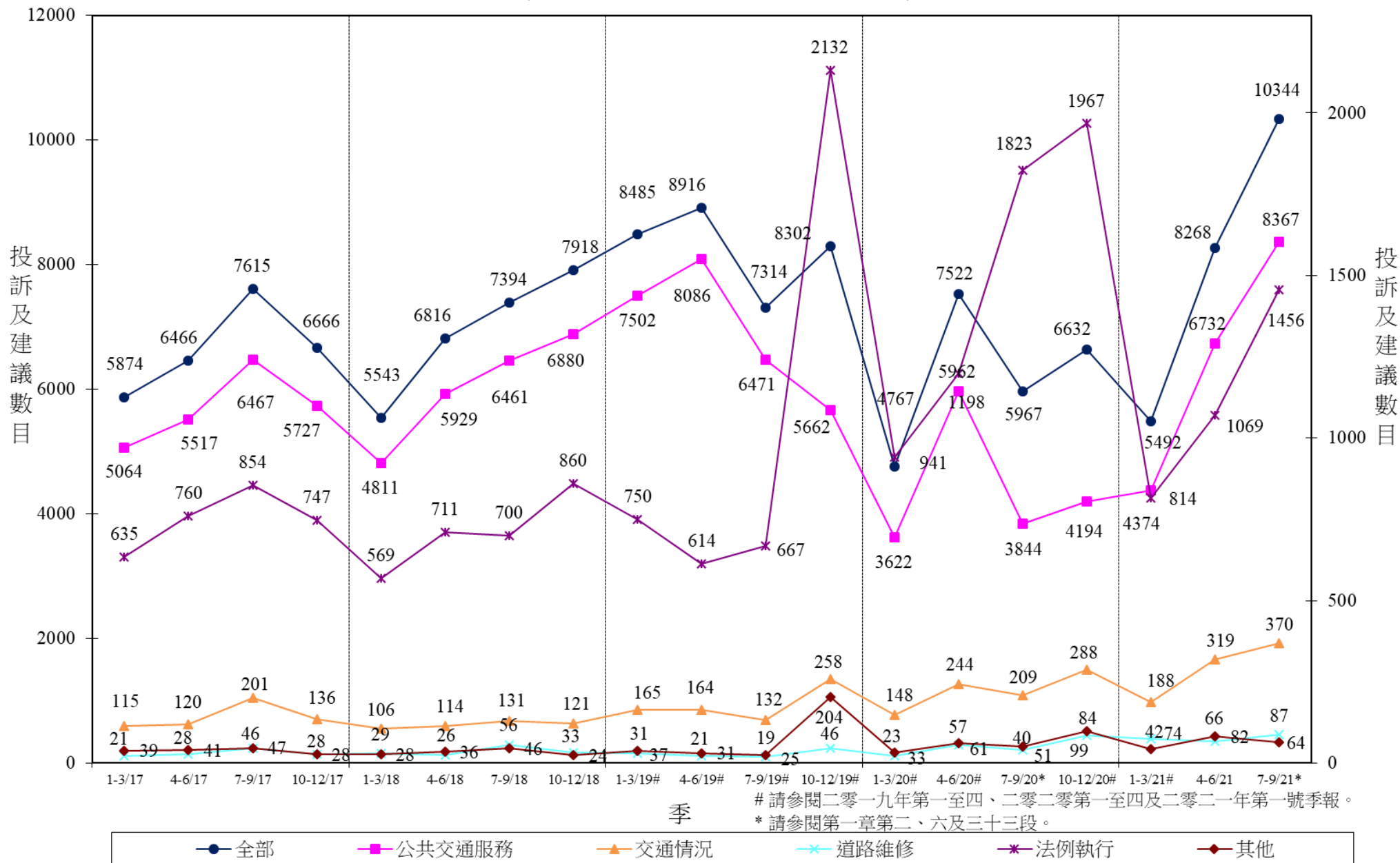
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一一至二零二零年)



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 B(i)(a)。

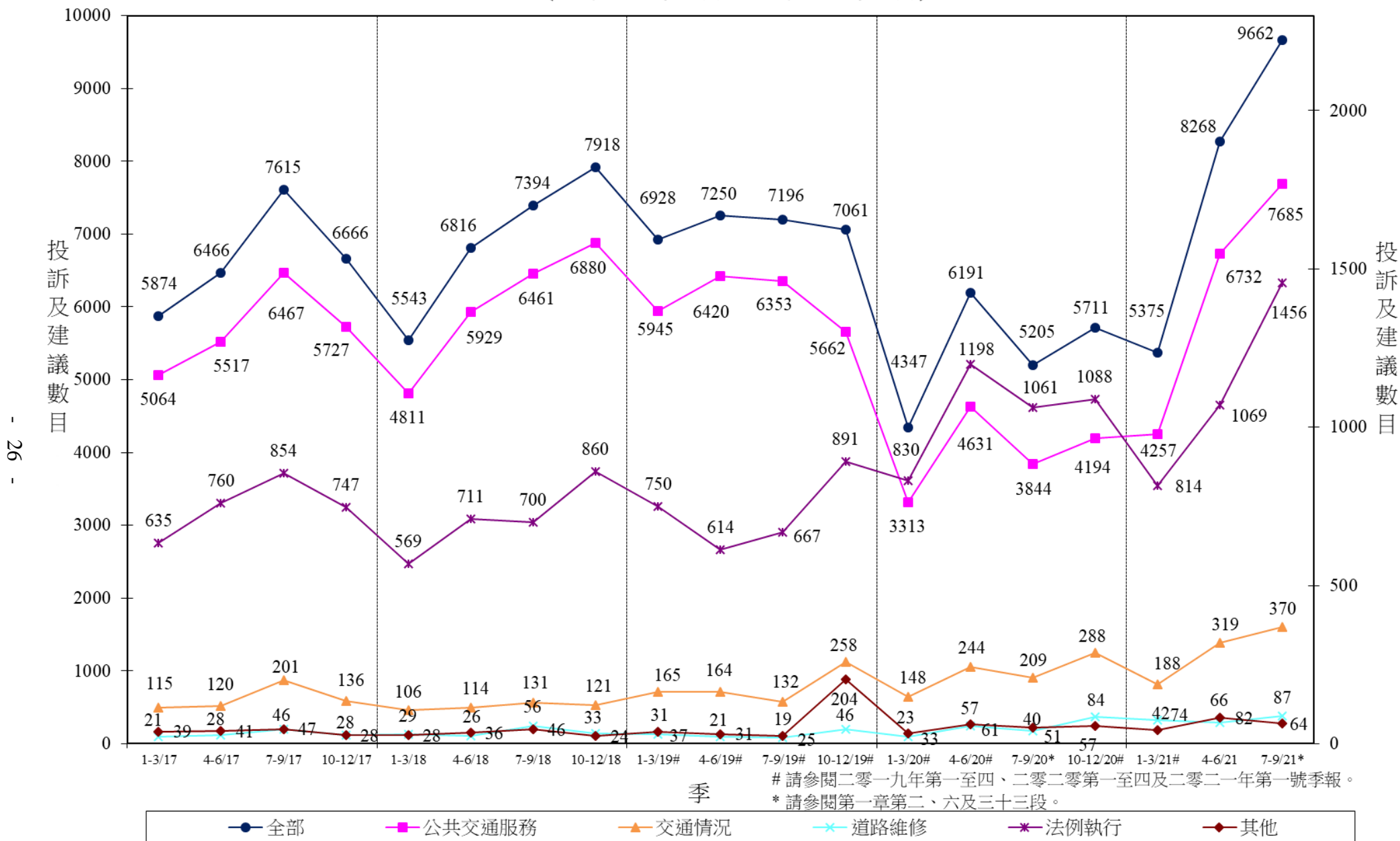
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一七年一月至二零二一年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一七年一月至二零二一年九月)

附件 B(ii)(b)



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 B(ii)(a)。

投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二一年七月至九月)

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	20	504	4	-	528
(b) 服務水準	1 692	2 305	12	1 565	5 574
(c) 一般性質	30	99	2	9	140
	1 742	2 908	18	1 574	6 242
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	52	134	-	2	188
(b) 交通管理	6	32	-	-	38
(c) 增設交通標誌及設備	6	16	-	-	22
(d) 泊車設施	7	22	-	-	29
	71	204	-	2	277
III. 道路維修					
(a) 道路情況	20	7	-	-	27
(b) 交通標誌及設備	9	8	1	-	18
(c) 行車道標記	-	2	-	-	2
	29	17	1	-	47
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	558	200	-	2	760
(b) 其他執法事宜	18	149	-	144	311
	576	349	-	146	1 071
V. 其他	17	49	-	1	67
合計	2 435	3 527	19	1 723	7 704
	(31%)	(46%)			
	5 962				
	(77%)				

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	426	824	1	15	1 266
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	90	132	2	2	226
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	25	22	-	3	50
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	79	164	2	9	254
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	13	8	1	-	22
龍運巴士公司	18	59	-	1	78
過海隧巴	184	241	-	8	433
非專營巴士服務	49	28	1	-	78
專線小巴	698	568	3	29	1 298
紅色小巴	90	4	2	3	99
的士	10	706	5	1 504	2 225
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	36	119	-	-	155
香港鐵路有限公司(輕鐵)	9	17	-	-	26
香港電車有限公司	8	5	-	-	13
新渡輪服務有限公司	3	4	-	-	7
天星小輪有限公司	3	1	-	-	4
其他渡輪	1	6	1	-	8
合計	1 742 (28%)	2 908 (46%)	18 (1%)	1 574 (25%)	6 242 (100%)
	4 650 (74%)				

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
(二零二一年七月至九月)

I. 公共交通服務

- 開辦巴士第 277A 號線特別班次由藍田站往沙頭角的新回程服務，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長馬己仙峽道近蒲魯賢徑交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長永興街東行線與電氣道交界處交通燈在星期一至六下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在克頓道慧苑的車輛通道加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。

九龍區

- 縮短秀雅道與協和街交界處交通燈在星期一至六日間的等候行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在西貢街近彌敦道加設「前面有行人正在道路上或正橫過道路」交通標誌及「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 延長佐敦道西行線與覺士道交界處交通燈在星期一至五早上及傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 在担杆莆街加設「請讓巴士」交通標誌及道路標記，提醒駕駛人士讓路予巴士。
- 把青山公路－深井段（往九龍方向）近海韻花園停車場的雙線車路改為三線車路，改善道路安全。
- 延長天福路與聚星路的連接路在天福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。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二一年七月至九月)

附件 E(i)(a)

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 新渡輪	小輪	其他 渡輪				
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	145	114	5	109	-	4	199	11	141	-	-	28	5	-	4	-	-	765	
(2) 路線	147	31	11	30	-	21	66	-	12	-	-	3	2	-	-	-	1	324	
(3) 服務時間	8	3	1	1	-	-	12	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	27	
(4) 設置車站	13	1	1	-	1	2	3	3	6	-	-	-	-	-	-	-	-	30	
小計	313	149	18	140	1	27	280	15	160	-	-	31	7	-	4	-	1	1146	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	454	100	20	375	6	29	179	17	462	-	-	12	1	1	1	3	2	1662	
(2) 路線依循情況	9	1	4	1	1	-	9	2	74	-	519	-	-	-	-	-	-	620	
(3) 駕駛行為不當	225	63	11	33	3	16	84	18	350	42	667	7	4	4	-	-	1	1528	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	233	49	16	46	23	16	102	11	435	27	1195	29	1	2	3	2	1	2191	
(5) 濫收車/船費	3	-	1	-	-	1	4	1	38	3	268 *	1	-	-	-	-	-	320	
(6) 清潔	4	1	-	4	-	-	4	-	20	3	14	1	-	-	-	1	-	52	
(7) 車輛/船隻狀況	33	2	1	1	2	2	8	5	27	1	13	21	2	1	-	-	2	121	
(8) 乘客服務及設施	166	34	7	12	6	49	112	15	44	2	5	52	9	1	3	-	7	524	
小計	1127	250	60	472	41	113	502	69	1450	78	2681	123	17	9	7	6	13	7018	
(C) 一般性質	42	13	1	7	-	3	12	3	29	23	63	5	1	-	-	-	1	203	
今季合計	1482	412	79	619	42	143	794	87	1639	101	2744	159	25	9	11	6	15	8367	
總數	(3571)							(4571)				(193)			(32)				
上季合計	1232	279	46	652	27	114	520	80	1383	108	2087	143	23	15	9	3	11	6732	
2020年同季合計	767	79	33	124	12	37	359	41	903	56	1324	72	7	11	11	1	7	3844	

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

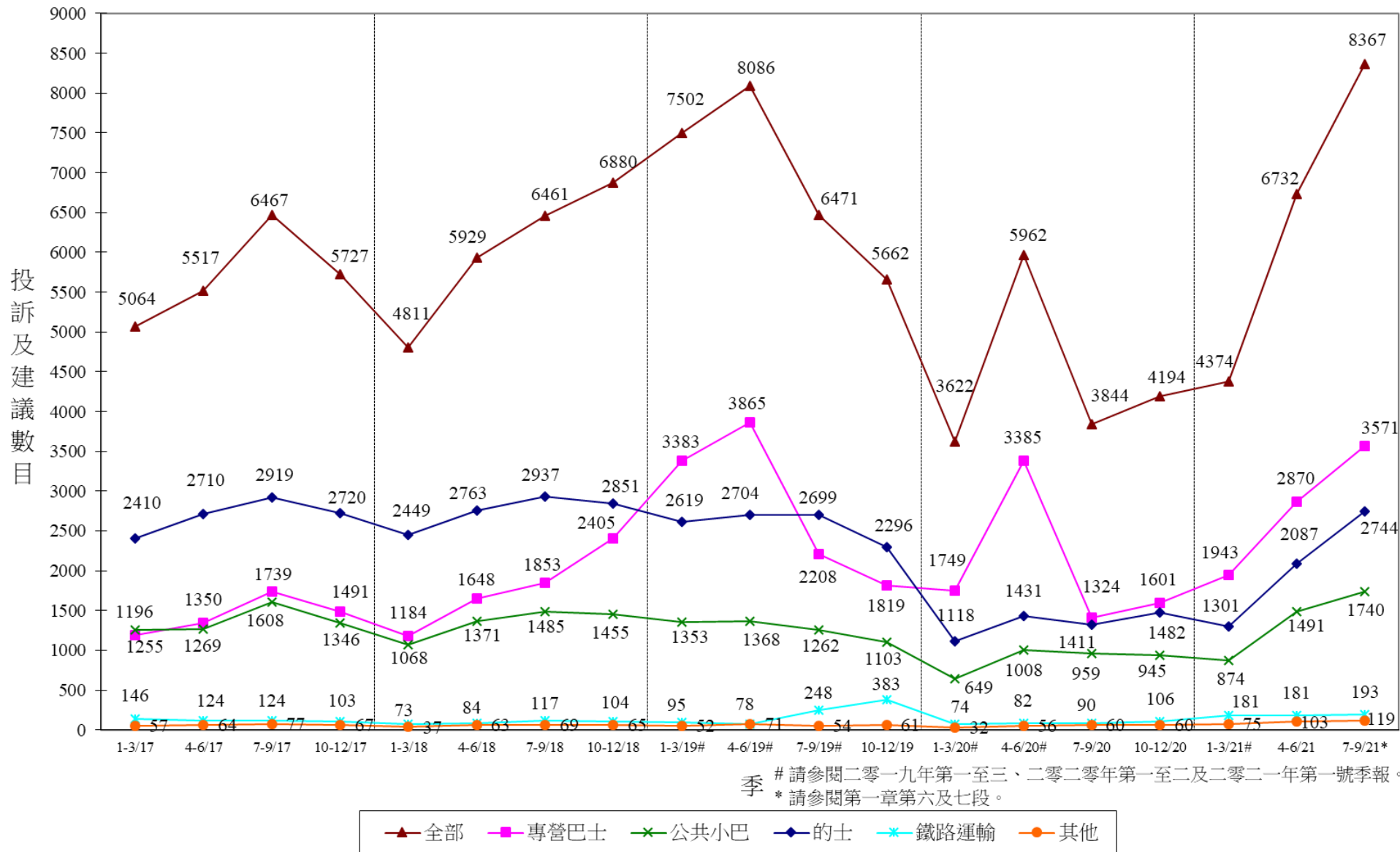
有關公共交通服務的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二一年七月至九月)

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	城巴 (第一類 專營權) ⁽¹⁾	城巴 (第二類 專營權)	新巴 ⁽¹⁾	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	145	21	5	74	-	4	29	278
(2) 路線	147	31	11	30	-	21	66	306
(3) 服務時間	8	3	1	1	-	-	12	25
(4) 設置車站	13	1	1	-	1	2	3	21
小計	313	56	18	105	1	27	110	630
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	454	57	20	70	6	29	143	779
(2) 路線依循情況	9	1	4	1	1	-	9	25
(3) 駕駛行為不當	225	63	11	33	3	16	84	435
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	233	49	16	46	23	16	102	485
(5) 濫收車費	3	-	1	-	-	1	4	9
(6) 清潔	4	1	-	4	-	-	4	13
(7) 車輛狀況	33	2	1	1	2	2	8	49
(8) 乘客服務及設施	166	34	7	12	6	49	112	386
小計	1127	207	60	167	41	113	466	2181
(C) 一般性質	42	13	1	7	-	3	12	78
今季合計	1 482	276	79	279	42	143	588	2889
總數	(2889)							
上季合計	1232	279	46	652	27	114	520	2870
2020年同季合計	767	79	33	124	12	37	359	1411

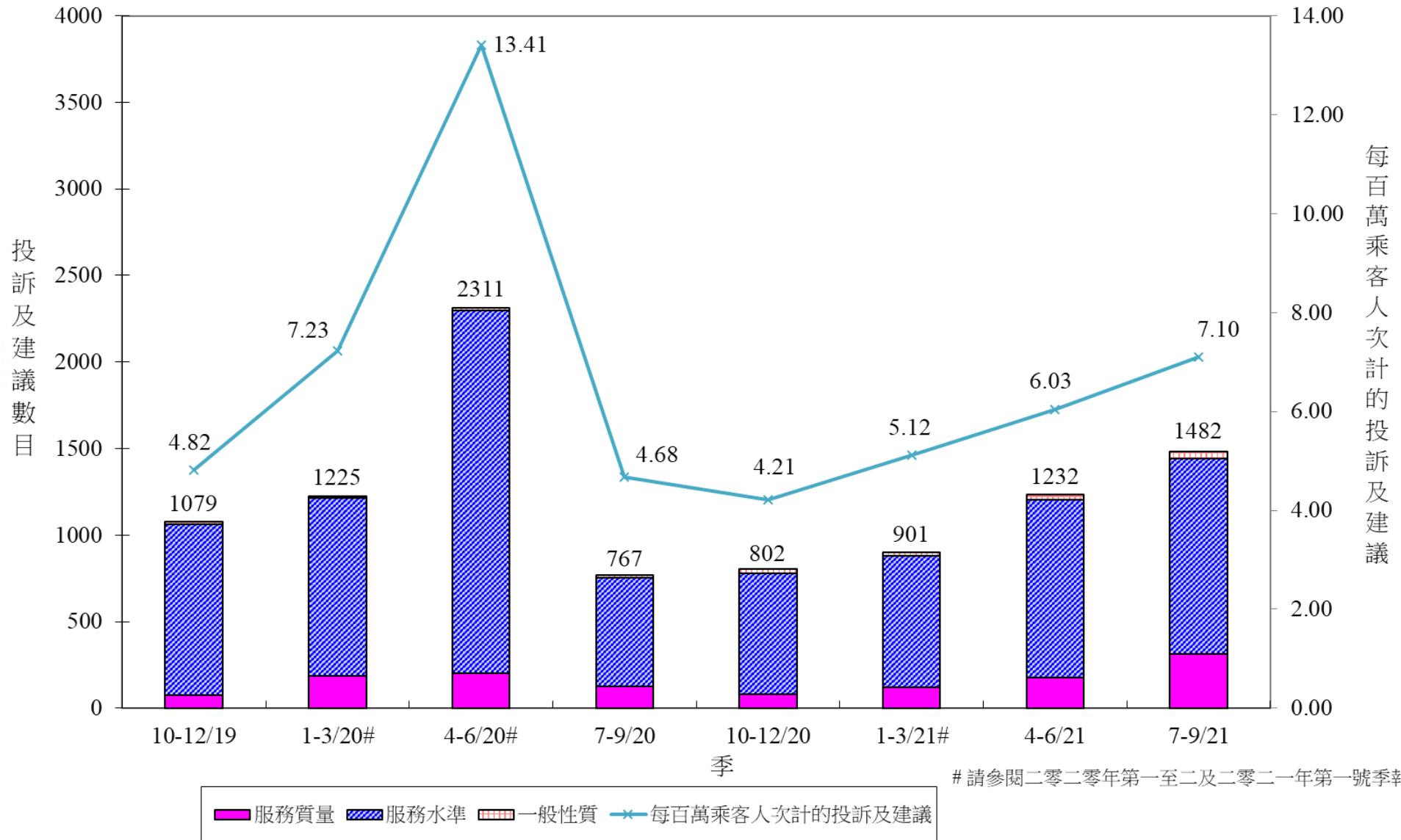
(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出 682 宗個案（包括 136 宗有關城巴(第一類專營權)，340 宗有關新巴及 206 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

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)



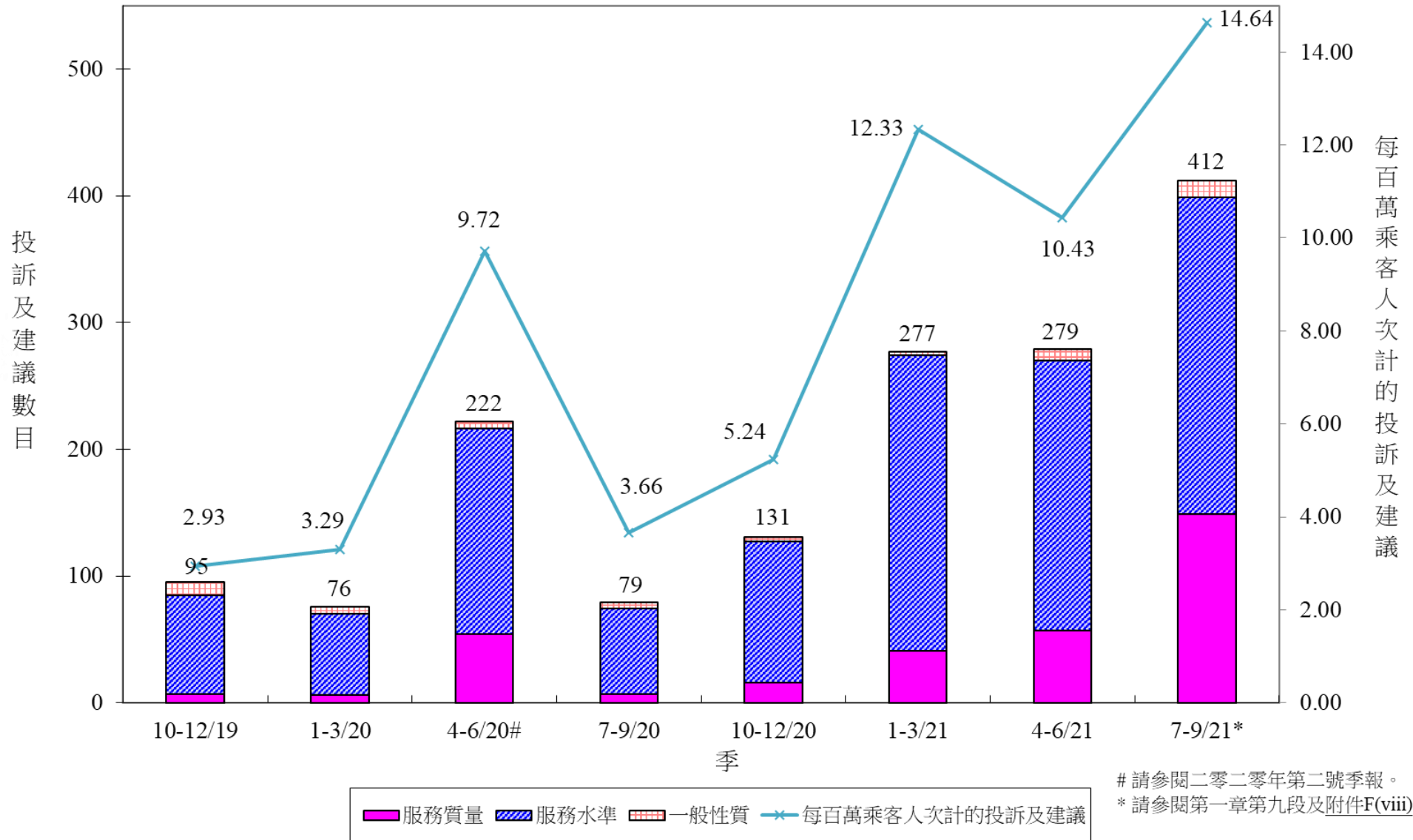
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



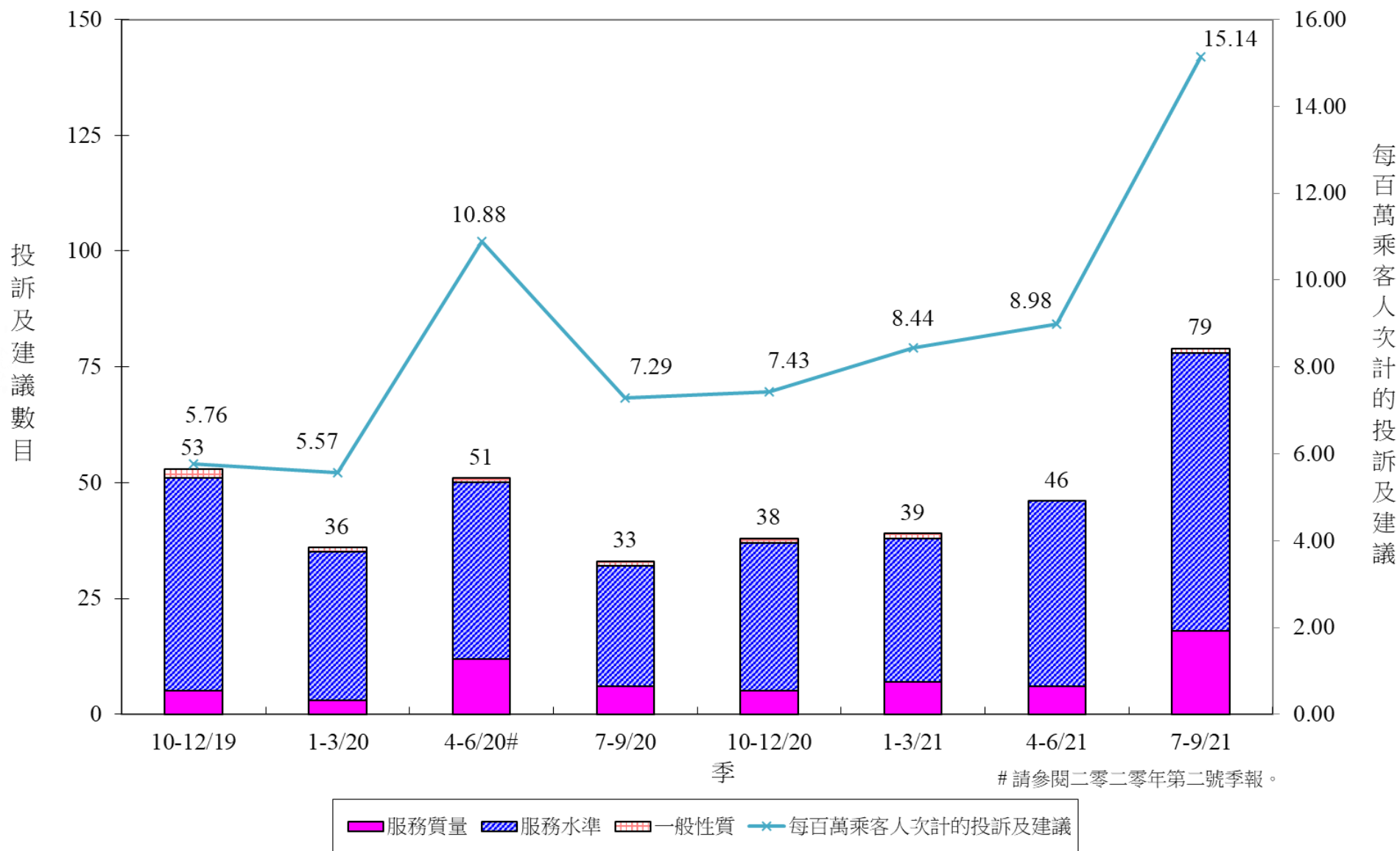
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



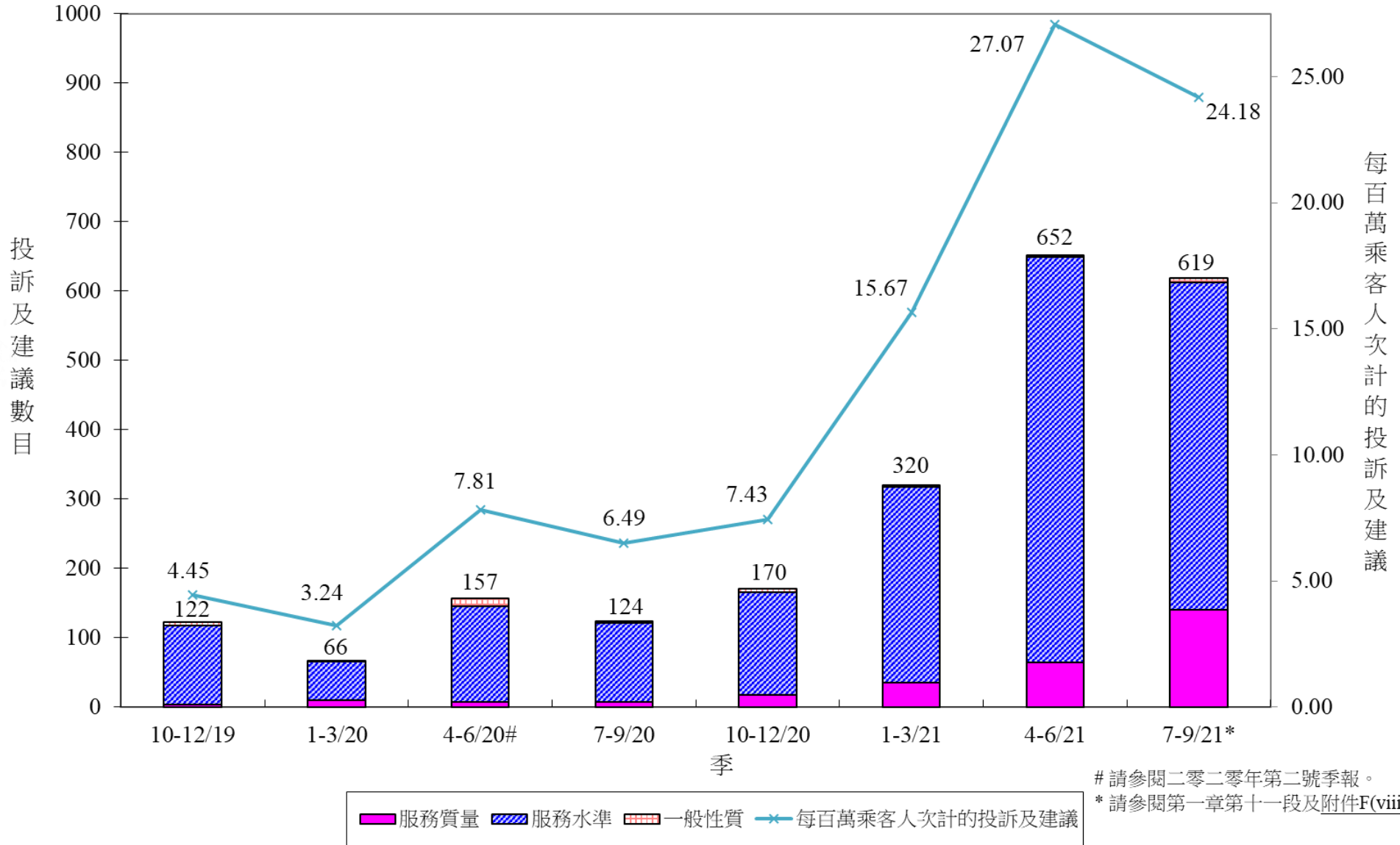
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



過去八季有關新巴服務的投訴及建議

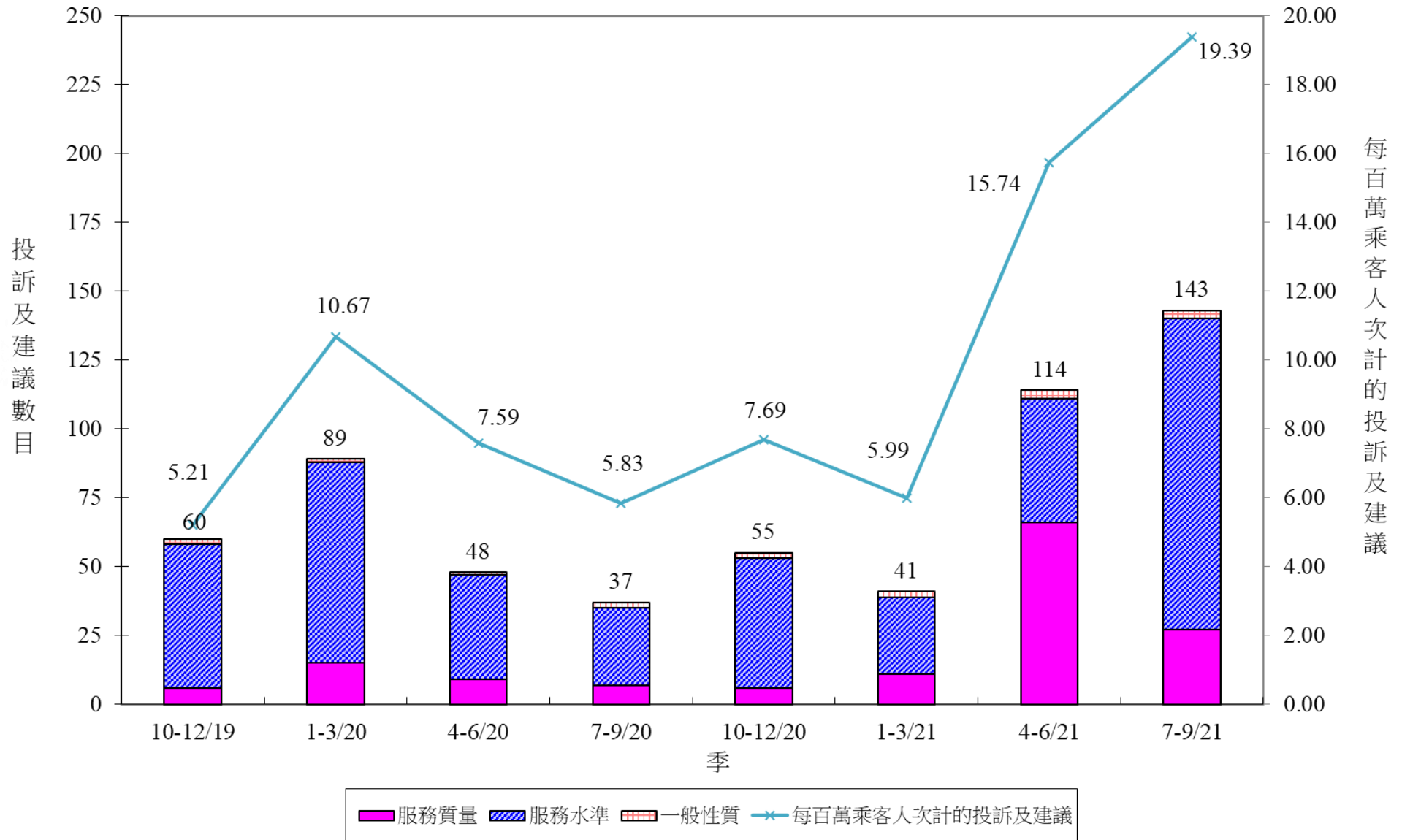
附件 F (iv)



請參閱二零二零年第二號季報。
 * 請參閱第一章第十一段及附件F(viii)。

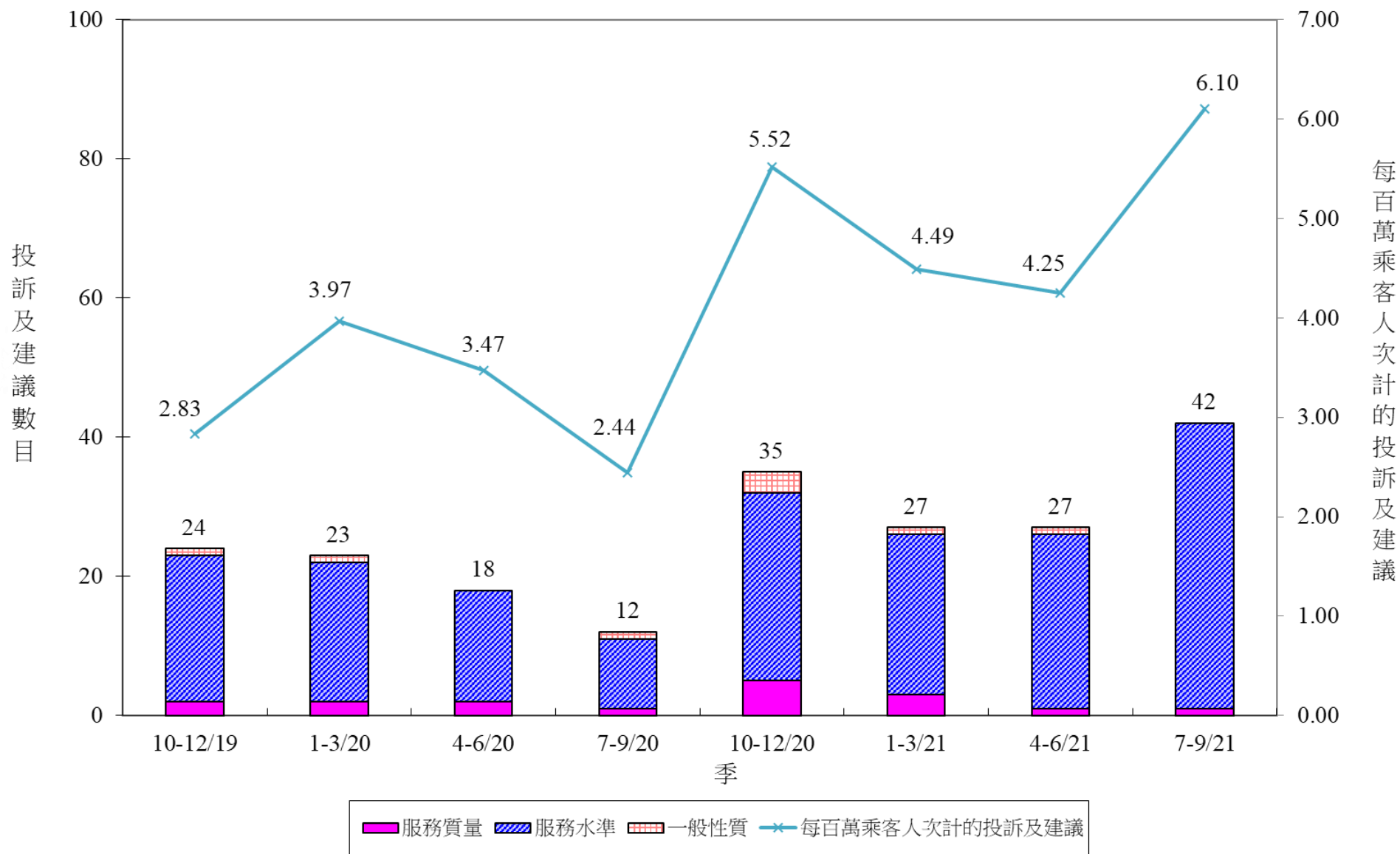
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



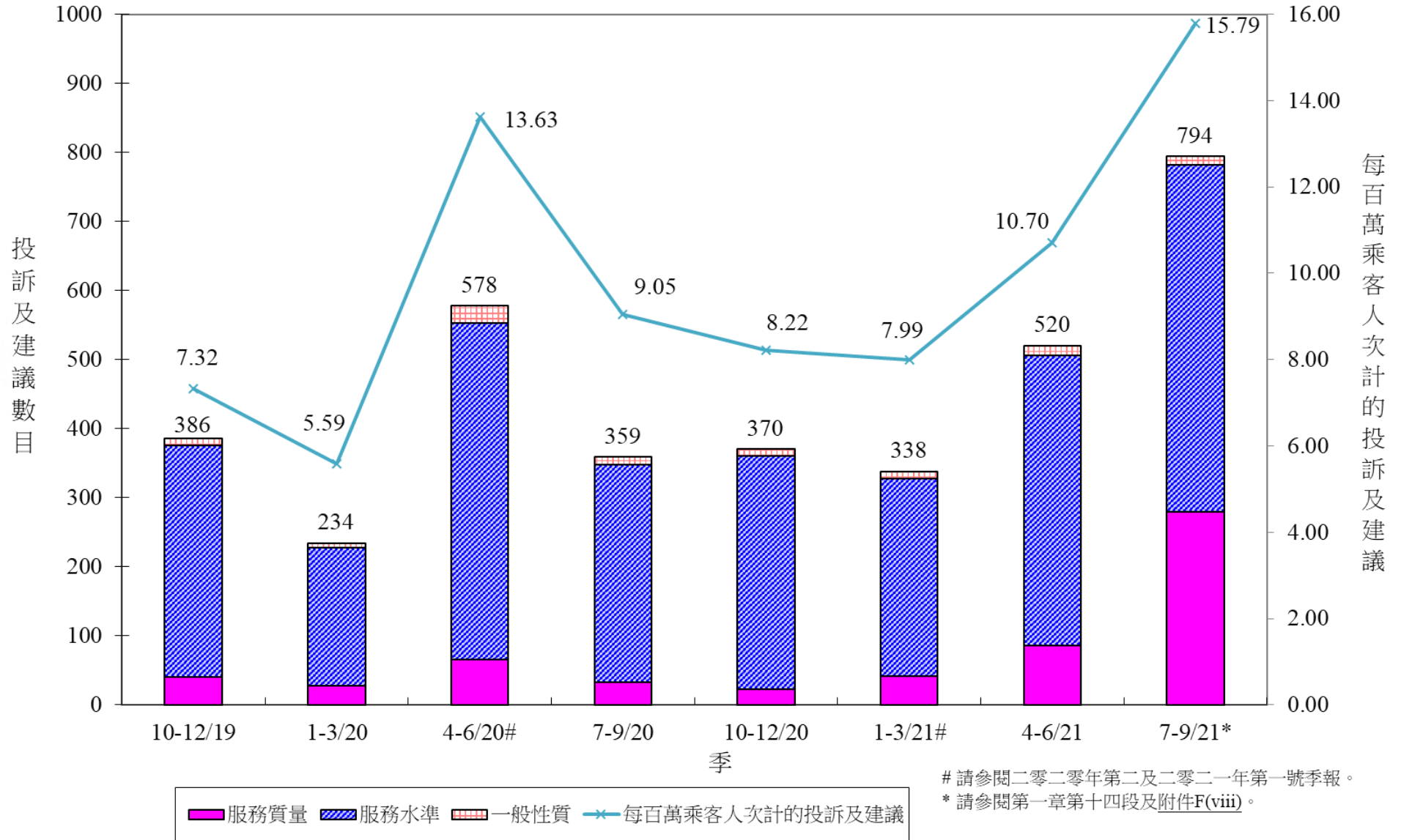
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)



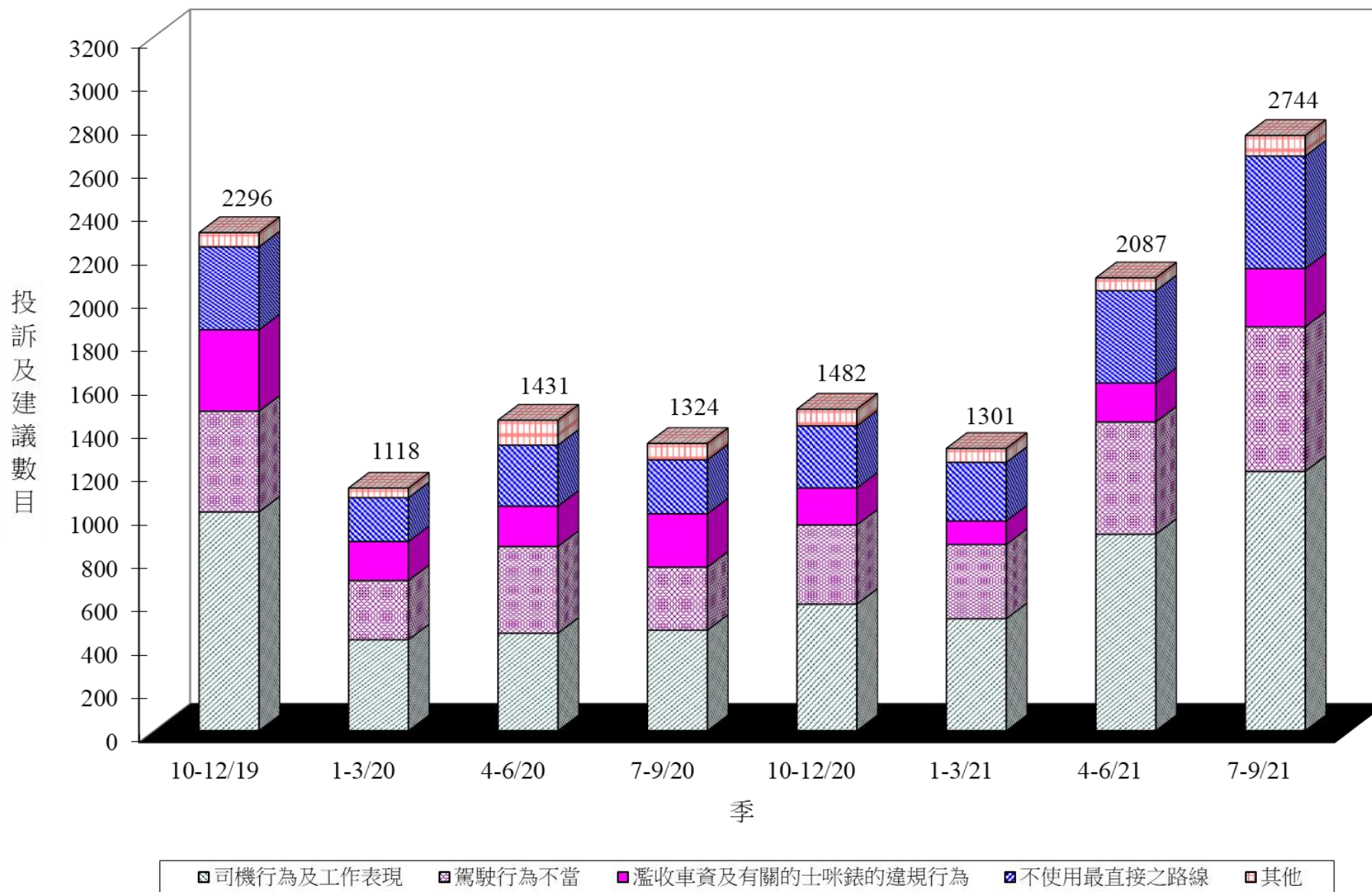
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二一年七月至九月)

<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</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 482	7.10
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	412 (276)	14.64 (9.80)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	79	15.14
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	619 (279)	24.18 (10.90)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	42	6.10
龍運巴士公司	143	19.39
過海隧巴 ⁽¹⁾	794 (588)	15.79 (11.69)
合計	3 571 (2 889)	10.75 (8.70)

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682宗投訴(136宗有關城巴(第一類專營權)、340宗有關新巴及206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>(1.7.20 – 30.9.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.21 – 30.6.21)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.21 – 30.9.21)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	239	354	445
(ii) 拒載	162	457	626
(iii) 兜客	3	1	2
(iv) 拒絕駛達目的地	47	80	100
(v) 未有展示司機證	12	9	19
(vi) 不正確展示司機證	-	4	3
	<hr/>		
小計	463	905	1 195
(b) 駕駛行為不當	291	518	667
(c) 濫收車資	209	128	210
(d) 有關的士咪錶的違規行為	37	51	58
(e) 不使用最直接可行之路線	248	426	519
(f) 其他 ⁽¹⁾	76	59	95
	<hr/>		
合計	1 324	2 087	2 744

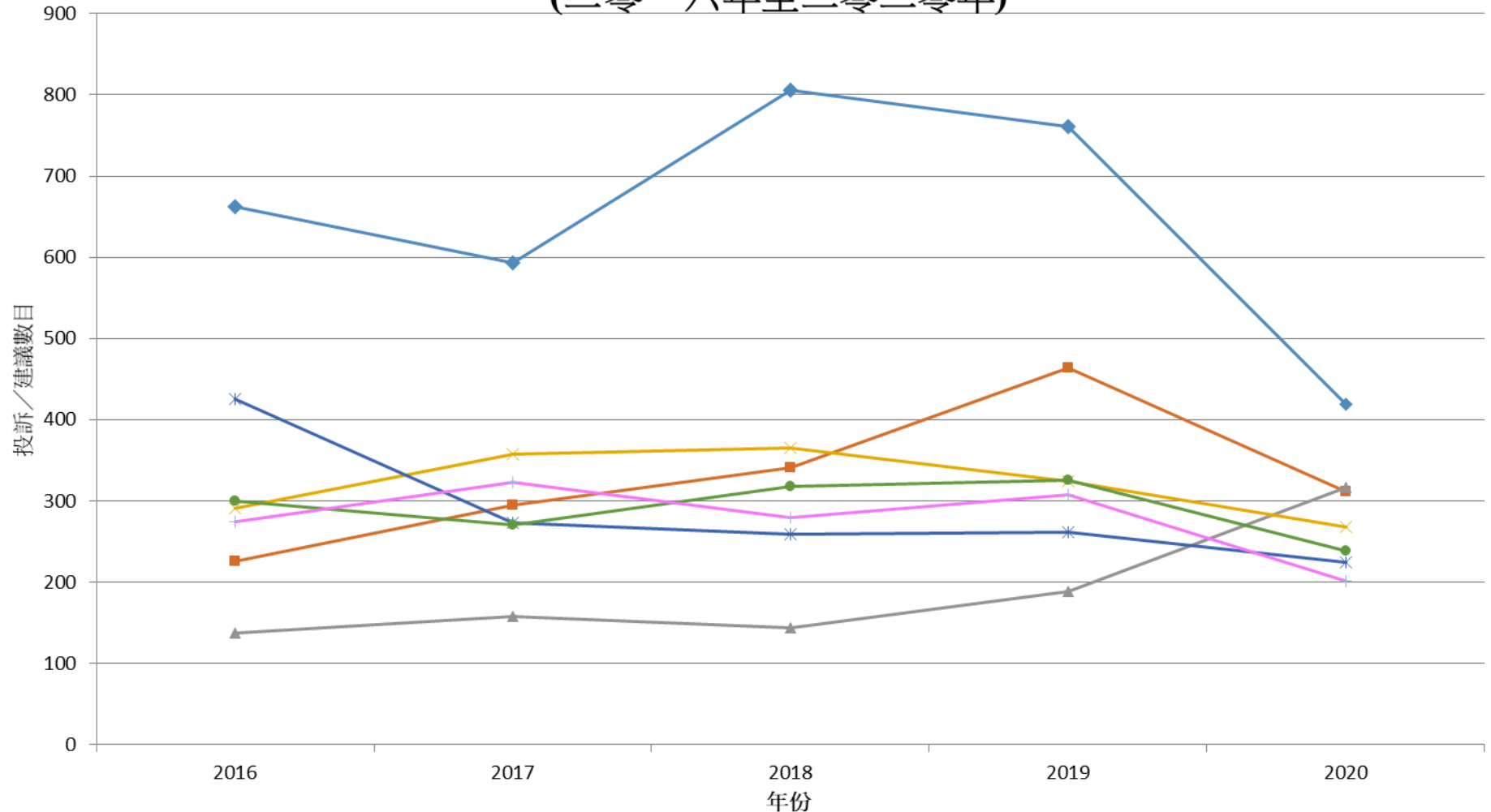
註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二一年七月至九月)

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
交通情況																				
(a) 交通擠塞	18	14	15	9	26	5	19	27	25	7	11	18	22	14	13	11	8	-	1	263
(b) 交通管理	6	3	2	6	9	-	5	2	2	5	1	1	6	5	3	1	-	-	3	60
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	1	1	2	1	4	-	2	-	1	2	2	1	2	2	-	-	-	23
(d) 泊車設施	2	1	1	2	-	-	5	-	1	1	1	1	-	1	4	1	1	1	1	24
小計	28	18	19	18	37	6	33	29	30	13	14	22	30	21	22	15	9	1	5	370
道路維修																				
(a) 道路情況	-	5	3	-	3	2	-	-	1	2	-	1	3	2	1	2	1	1	-	27
(b) 交通標誌及設備	5	2	-	-	4	6	1	3	5	2	3	3	10	3	3	4	1	-	3	58
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	5	7	3	-	7	8	3	3	6	4	3	4	13	5	4	6	2	1	3	87
法例執行																				
(a) 違例泊車	38	61	121	17	61	25	70	121	86	26	36	124	62	64	36	28	25	7	2	1010
(b) 其他執法事宜	25	28	20	6	39	24	36	19	43	7	19	27	36	46	18	16	23	6	8	446
小計	63	89	141	23	100	49	106	140	129	33	55	151	98	110	54	44	48	13	10	1456
合計	96	114	163	41	144	63	142	172	165	50	72	177	141	136	80	65	59	15	18	1913

有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及建議 (二零一六年至二零二零年)



- 高速駕駛
- 突然切線／超車時越過路面實線
- 在限制區／切線上落乘客
- 衝燈
- 慢駛
- 駕駛時使用流動電話
- 未待乘客安全上／落便開車

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	761	419	-342	(-44.9%)
2. 慢駛	189	317	+128	(+67.7%)
3. 在限制區／切線上落乘客	464	312	-152	(-32.8%)
4. 突然切線／超車時越過路面 實線	324	268	-56	(-17.3%)
5. 駕駛時使用流動電話	325	239	-86	(-26.5%)
6. 衝燈	262	224	-38	(-14.5%)
7. 未待乘客安全上／落便開車	308	201	-107	(-34.7%)
8. 沒有讓路給行人／車輛	313	200	-113	(-36.1%)
9. 不遵從交通標誌／措施指示	195	178	-17	(-8.7%)
10. 行車顛簸	130	154	+24	(+18.5%)
11. 突然煞車	243	140	-103	(-42.4%)
12. 在與車站有一段距離的位置上落乘客	194	111	-83	(-42.8%)
13. 車門夾着乘客	215	103	-112	(-52.1%)
14. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	96	72	-24	(-25.0%)
15. 駕駛時談話	89	58	-31	(-34.8%)
16. 超載	67	48	-19	(-28.4%)
17. 行車時太接近另一車輛	40	42	+2	(+5.0%)
18. 駕駛時打瞌睡	70	37	-33	(-47.1%)
19. 收音機聲量過高	19	30	+11	(+57.9%)
20. 車輛未停定便打開車門	31	21	-10	(-32.3%)
21. 其他	290	215	-75	(-25.9%)
總計	4 625	3 389	-1 236	(-26.7%)

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

投訴／建議性質	2020年	2021年	增／減	
	1月至9月	1月至9月		
1. 高速駕駛	300	485	+185	(+61.7%)
2. 在限制區／切線上落乘客	215	344	+129	(+60.0%)
3. 慢駛	234	324	+90	(+38.5%)
4. 突然切線／超車時越過路面 實線	194	290	+96	(+49.5%)
5. 衝燈	165	264	+99	(+60.0%)
6. 未待乘客安全上／落便開車	139	259	+120	(+86.3%)
7. 駕駛時使用流動電話	178	258	+80	(+44.9%)
8. 沒有讓路給行人／車輛	147	188	+41	(+27.9%)
9. 不遵從交通標誌／措施指示	110	181	+71	(+64.5%)
10. 車門夾着乘客	72	154	+82	(+113.9%)
11. 行車顛簸	107	144	+37	(+34.6%)
12. 突然煞車	111	141	+30	(+27.0%)
13. 在與車站有一段距離的位置上 落乘客	81	124	+43	(+53.1%)
14. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	42	64	+22	(+52.4%)
15. 超載	34	59	+25	(+73.5%)
16. 行車時太接近另一車輛	26	47	+21	(+80.8%)
17. 駕駛時打瞌睡	24	44	+20	(+83.3%)
18. 駕駛時談話	46	38	-8	(-17.4%)
19. 收音機聲量過高	22	30	+8	(+36.4%)
20. 車輛未停定便打開車門	18	23	+5	(+27.8%)
21. 其他	155	271	+116	(+74.8%)
總計	2 420	3 732	+1 312	(+54.2%)

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
1. 慢駛	181	255	+74 (+40.9%)
2. 在限制區／切線上落乘客	95	126	+31 (+32.6%)
3. 突然切線／超車時越過路面 實線	62	95	+33 (+53.2%)
4. 在與車站有一段距離的位置上落 乘客	51	88	+37 (+72.5%)
5. 高速駕駛	57	85	+28 (+49.1%)
6. 衝燈	37	75	+38 (+102.7%)
7. 不遵從交通標誌／措施指示	26	75	+49 (+188.5%)
8. 車門夾着乘客	23	57	+34 (+147.8%)
9. 未待乘客安全上／落便 開車	33	48	+15 (+45.5%)
10. 突然煞車	52	45	-7 (-13.5%)
11. 沒有讓路給行人／車輛	39	43	+4 (+10.3%)
12. 行車顛簸	29	39	+10 (+34.5%)
13. 駕駛時談話	25	21	-4 (-16.0%)
14. 其他	81	112	+31 (+38.3%)
總計	791	1 164	+373 (+47.2%)

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>	
1. 未待乘客安全上／落便開車	70	134	+64	(+91.4%)
2. 高速駕駛	70	113	+43	(+61.4%)
3. 在限制區／切線上落乘客	56	110	+54	(+96.4%)
4. 衝燈	32	74	+42	(+131.3%)
5. 突然切線／超車時越過路面實線	37	50	+13	(+35.1%)
6. 駕駛時使用流動電話	29	44	+15	(+51.7%)
7. 車門夾着乘客	19	43	+24	(+126.3%)
8. 在與車站有一段距離的位置上落乘客	27	35	+8	(+29.6%)
9. 超載	18	32	+14	(+77.8%)
10. 沒有讓路給行人／車輛	20	25	+5	(+25.0%)
11. 行車顛簸	22	20	-2	(-9.1%)
12. 突然煞車	17	19	+2	(+11.8%)
13. 不遵從交通標誌／措施指示	9	17	+8	(+88.9%)
14. 慢駛	16	15	-1	(-6.3%)
15. 收音機聲量過高	14	15	+1	(+7.1%)
16. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	10	15	+5	(+50.0%)
17. 駕駛時談話	18	14	-4	(-22.2%)
18. 其他	40	61	+21	(+52.5%)
總計	524	836	+312	(+59.5%)

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕駛	15	15	-	-
2. 衝燈	7	13	+6	(+85.7%)
3. 不遵從交通標誌／措施指示	14	12	-2	(-14.3%)
4. 超載	8	12	+4	(+50.0%)
5. 在限制區／切線上落乘客	17	11	-6	(-35.3%)
6. 駕駛時使用流動電話	5	10	+5	(+100.0%)
7. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	2	8	+6	(+300.0%)
8. 突然切線／超車時越過路面 實線	10	6	-4	(-40.0%)
9. 未待乘客安全上／落便開車	6	6	-	-
10. 乘客被車門夾到	-	6	+6	-
11. 其他	19	22	+3	(+15.8%)
總計	103	121	+18	(+17.5%)

有關的士司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020年 1月至9月</u>	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>增／減</u>
1. 高速駕駛	152	258	+106 (+69.7%)
2. 駕駛時使用流動電話	119	184	+65 (+54.6%)
3. 突然切線／超車時越過路面 實線	83	137	+54 (+65.1%)
4. 沒有讓路給行人／車輛	81	114	+33 (+40.7%)
5. 衝燈	88	96	+8 (+9.1%)
6. 在限制區／切線上落乘客	44	91	+47 (+106.8%)
7. 行車顛簸	55	83	+28 (+50.9%)
8. 不遵從交通標誌／措施指示	61	72	+11 (+18.0%)
9. 突然煞車	39	72	+33 (+84.6%)
10. 未待乘客安全上／落便開車	29	66	+37 (+127.6%)
11. 慢駛	34	45	+11 (+32.4%)
12. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	29	39	+10 (+34.5%)
13. 車門夾着乘客	25	38	+13 (+52.0%)
14. 駕駛時打瞌睡	16	31	+15 (+93.8%)
15. 行車時太接近另一車輛	12	26	+14 (+116.7%)
16. 的士未停定便打開車門	18	23	+5 (+27.8%)
17. 其他	79	152	+73 (+92.4%)
總計	964	1 527	+563 (+58.4%)

有關對的士、公共小巴及巴士司機／車輛採取執法行動的分項數字

<u>交通工具</u>	<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>	<u>增／減</u>
的士	46 929	38 681	-8 248 (-17.6%)
公共小巴	3 990	3 089	-901 (-22.6%)
巴士(包括專營及 非專營巴士)	6 448	3 385	-3 063 (-47.5%)
總計	57 367	45 155	-12 212 (-21.3%)

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。