

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二一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.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	4-11
第二章	本季大事紀要及值得注意的個案	12-14
第三章	專題文章	15-26
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	27-29
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	30-33
C	投訴及建議的調查結果一覽表	34-35
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	36-37
E	有關公共交通服務的投訴及建議	38-40
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	41-48
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	49
H	有關的士服務投訴及建議的分類	50
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	51-52
J	交通投訴組在二零一七年至二零二一年間接獲的投訴及建議	53-54
K	有關專營巴士服務的投訴及建議	55-56
L	有關非專營巴士服務的投訴及建議	57
M	有關專線小巴服務的投訴及建議	58

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	59
O	有關的士服務的投訴及建議	60
P	有關鐵路服務的投訴及建議	61
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	62
R	二零一七至二零二一年間有關交通擠塞的投訴	63
S	二零一七至二零二一年間有關違例泊車的投訴	64
T	二零一七至二零二一年間有關執法事宜的投訴 (不包括違例泊車)	65
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	66

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二一年第四份季報，匯報二零二一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 8 408 宗² 投訴及建議，包括 364 宗³ 純粹建議。大約 74% 的個案（即 6 231 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，25%（即 2 142 宗）透過電話收到，其餘則透過傳真或郵寄方式收到。交通投訴組於季內接獲的投訴及建議均已轉交有關的政府部門及公共交通機構跟進。個案數目較上季的 10 344 宗⁴ 下降 18.7%²，與二零二零年同季的 6 632 宗⁵ 比較，則上升 26.8%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（二零一二年至二零二一年）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 10 668 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 8 501 宗（79%）證實成立，不成立的有 21 宗（1%），其餘 2 146 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。在二零二一年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 580 宗⁶ 個案的最新進展，當中有 77 名⁶ 駕駛者被票控。

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 8 408 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 768 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 640 宗，與上季的 9 662 宗（見註 4）相比，減幅為 20.9%。與二零二零年同季的 5 711 宗（見註 5）相比，增幅為 33.8%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 364 宗純粹建議中，有一位市民提出 242 宗有關公共道路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 122 宗。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

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 6 531 宗⁷，較上季的 8 367 宗⁸下降 21.9%⁷，與二零二零年同季的 4 194 宗比較，則上升 55.7%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 2 811 宗⁹，較上季的 3 571 宗¹⁰下降 21.3%⁹，與二零二零年同季的 1 601 宗比較，則上升 75.6%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 1 205 宗，上季有 1 482 宗，二零二零年同季則有 802 宗。今季的 1 205 宗個案中，涉及服務質量的個案有 238 宗（19.8%），而涉及服務水準的個案則有 941 宗（78.1%）。

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 416 宗¹¹，上季有

⁷ 在 6 531 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 471 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 060 宗，與上季的 7 685 宗（見註 8）相比，減幅為 21.1%。與二零二零年同季的 4 194 宗相比，增幅為 44.5%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 2 811 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 471 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 340 宗，與上季的 2 889 宗（見註 10）相比，減幅為 19.0%。與二零二零年同季的 1 601 宗相比，增幅為 46.2%。

¹⁰ 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。

¹¹ 在 416 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 223 宗投訴（涉及服務質量的個案有 84 宗，而涉及服務水準的個案則有 139 宗）。不包括這些投訴的數字為 193 宗。

412 宗¹²，二零二零年同季則有 131 宗。今季的 416 宗¹¹個案中，涉及服務質量的個案有 140 宗¹¹（33.7%），而涉及服務水準的個案則有 269 宗¹¹（64.7%）。

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 46 宗，上季有 79 宗，二零二零年同季則有 38 宗。今季的 46 宗個案中，涉及服務質量的個案有 16 宗（34.8%），而涉及服務水準的個案則有 30 宗（65.2%）。

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 521 宗¹³，上季有 619 宗¹⁴，二零二零年同季則有 170 宗。今季的 521 宗¹³個案中，涉及服務質量的個案有 211 宗（40.5%），而涉及服務水準的個案則有 308 宗¹³（59.1%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 61 宗，上季有 143 宗，二零二零年同季則有 55 宗。今季的 61 宗個案中，涉及服務質量的個案有 19 宗（31.1%），而涉及服務水準的個案則有 41 宗（67.2%）。

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 25 宗，上季有 42 宗，二零二零年同季則有 35 宗。今季的 25 宗個案中，涉及服務水準的個案有六宗（24.0%），而涉及服務水準的個案則有 19 宗（76.0%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁵的投訴及建議共有 537 宗¹⁶，上季有 794 宗¹⁷，二零二零年同季則有 370 宗。今季的 537 宗¹⁶個案中，涉及服務質量的個案有 79 宗（14.7%），而涉及服務水準的個案則有 445 宗¹⁶（82.9%）。

¹² 在 412 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 136 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 276 宗。

¹³ 在 521 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 164 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 357 宗。

¹⁴ 在 619 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 340 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 279 宗。

¹⁵ 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。

¹⁶ 在 537 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 84 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 453 宗。

¹⁷ 在 794 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 206 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 588 宗。

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 87 宗，二零二零年同季則有 48 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 1 203 宗，較上季的 1 740 宗下降 30.9%，與二零二零年同季的 945 宗比較，則上升 27.3%。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 93.0%（即 1 119 宗），較上季的 1 639 宗下降 31.7%，與二零二零年同季的 868 宗比較，則上升 28.9%。今季的 1 119 宗個案中，涉及服務質量的個案有 86 宗（7.7%），而涉及服務水準的個案則有 1 010 宗（90.3%）。

19. 其餘 7.0%的個案（即 84 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 101 宗下降 16.8%，與二零二零年同季的 77 宗比較，則上升 9.1%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 223 宗，較上季下降 19.0%，與二零二零年同季比較，則上升 50.0%。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 2 223 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 152 宗（96.8%），上季則有 2 649 宗（96.5%）。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 406 宗（18.9%）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 341 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	23 (16)	7 (4)
(b) 投訴人撤銷投訴	228 (279)	67 (75)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	90 (76)	26 (21)
	<u>341 (371)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，93%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

23. 在上季被票控的 16 宗個案中，有 13 位的士司機被法庭¹⁸裁定違例駕駛。其中兩位的士司機因拒載而分別被罰款 600 元及 800 元。十位的士司機因駕駛行為不當包括不小心駕駛，橫過連續雙白綫及沒有遵從交通燈的指示等而被罰款 450 元至 2,000 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 193 宗，二零二零年同季則有 106 宗。今季的 193 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 176 宗。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 21 宗，上季共有 32 宗，二零二零年同季則有 12 宗。

¹⁸ 截至 2022 年 1 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 192 宗，上季有 263 宗，二零二零年同季則有 209 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	35 (56)
九龍	74 (102)
新界	83 (104)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	- (1)
總數	<u>192 (263)</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與元朗（各 20 宗¹⁹）及屯門（18 宗¹⁹）。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 46 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 26 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 60 宗及 23 項，二零二零年同季的數目則分別為 45 宗及 24 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。

¹⁹ 在這些投訴個案中，分別有 13 宗、12 宗及九宗涉及觀塘、元朗及屯門因車輛阻塞而導致交通擠塞。

道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 200 宗²⁰，上季的數目為 87 宗，二零二零年同季的數目是 84 宗。今季的 200 宗²⁰投訴中，涉及道路情況的投訴佔 20 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 175 宗²⁰。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（五宗）、西貢（四宗）、深水埗及沙田（各兩宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗（23 宗²¹）、沙田（19 宗²²）及北區（17 宗²³）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 309 宗²⁴，較上季的 1 456 宗下降 10.1%²⁴，與二零二零年同季 1 967 宗²⁵比較，則下降 33.5%²⁴。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（970 宗²⁶），不遵從交通標誌／計劃的指示（102 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（79 宗）及突然切線／超車時越過路面實線（76 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。

²⁰ 在 200 宗及 175 宗投訴及建議中，有一位投訴人就交通標誌的字體、字形大小以及狀況等提出 144 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 56 宗及 31 宗。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

²¹ 在 23 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 16 宗投訴。不包括這些投訴的數字為七宗。

²² 在 19 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴。不包括這些投訴的數字為兩宗。

²³ 在 17 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴。不包括這些投訴的數字為零宗。

²⁴ 在 1 309 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 156 宗，與上季的 1 456 宗相比，減幅為 20.6%。與二零二零年同季的 1 088 宗（見註 25）相比，增幅為 6.3%。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

²⁵ 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。

²⁶ 在 970 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 817 宗。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括中西區(159宗²⁷)、沙田(157宗)、深水埗及油尖旺(各72宗²⁸)。

²⁷ 在159宗投訴及建議中，有一位投訴人提出130宗投訴。不包括這些投訴的數字為29宗。

²⁸ 在這些投訴及建議中，有一位投訴人分別提出五宗及兩宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為67宗及70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

在二零二一年十一月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) 有關專營巴士服務及專線小巴服務實時到站資訊的投訴及建議；
 - (b) 有關交通管理和要求增設交通標誌及設備的投訴及建議；
 - (c) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二一年第三號季報。
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) 交通投訴組二零二一年第三號季報。

有關灣仔大坑道近宏豐臺行人過路設施的關注

3. 一名市民關注到灣仔大坑道近宏豐臺沒有行人過路設施。她觀察到該處的交通經常十分繁忙，來回方向的車輛均以高速行駛。為改善行人安全，她建議在有關路段提供行人過路設施（例如交通燈控制的行人過路處）。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示，有關路段位於彎位，限制了駕駛人士的視線，令他們留意不到行人過路。基於道路安全考慮，行人不宜在有關路段橫過馬路。此外，由於地理限制，該處並無足夠空間提供行人過路設施。行人如欲橫過大坑道，可使用宏豐臺巴士站附近的行人輔助線。

5. 運輸署續稱，宏豐臺巴士站附近設有「前面有行人正在道路上或正在橫過馬路」交通標誌，提醒駕駛人士小心駕駛。有關地點亦

設有四個「小心車輛」交通標誌，提醒行人留意前面交通。運輸署已檢視該處的交通標誌，認為現有的「小心車輛」交通標誌不能向行人給予清晰指示，因此已經更換，以提升道路安全。此外，運輸署已把宏豐臺巴士站附近的虛線改為雙白線，禁止車輛超車。運輸署會繼續監察交通情況，盡量提升道路安全。

6. 該投訴人已獲悉運輸署的回覆，並無再提出意見。

有關紅磡漆咸道北近平治街交通擠塞的投訴

7. 一名市民投訴紅磡漆咸道北近平治街巴士站附近在早上繁忙時間交通擠塞。她認為交通擠塞是由於有關路段沒有巴士專用線。她觀察到車輛在駛近巴士停車處時，會由最左行車線轉到相鄰行車線，以避開駛離巴士站的巴士。車輛轉線導致該處交通擠塞。她要求相關部門採取跟進行動，並建議在有關路段加設巴士專用線。

8. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署考慮到漆咸道北西行線在繁忙時間交通流量甚高，認為把有關巴士站附近最左行車線改為巴士專用線，並不能應付其他車輛的需求。因此，該署不會考慮投訴人的意見。

9. 儘管如此，運輸署注意到專營巴士在駛離漆咸道北近平治街巴士站時，或會不時與其他車輛碰撞。該署會在該巴士站加設「請讓巴士」交通標誌及「請讓巴士」道路標記，提醒和鼓勵駕駛人士讓路給正駛離該巴士停車處的巴士。這項措施可改善道路安全，紓緩交通擠塞，令巴士服務更為暢順。有關工程已於二零二一年十月完成。

10. 運輸署的回覆已轉達該名市民，她並無再提出意見。

有關一名的士司機在馬鞍山的士站拒載的投訴

11. 一名市民投訴一名的士司機在馬鞍山的士站拒載。該名投訴人擬在的士站租用一輛市區的士（紅色的士）前往碩門邨，然而，該名紅色的士司機拒載，並要求投訴人租用新界的士（綠色的士）。一名綠色的士司機則告訴她，綠色的士不准載客前往碩門。她於是要求同一紅色的士司機載她到碩門，但該名的士司機拒絕接載她。她投訴該名紅色的士司機在無合理辯解下拒載，提供錯誤資訊，以及對乘

客態度欠佳。她要求相關部門調查和跟進。

12. 運輸署獲邀跟進有關個案。該署致函有關的士車主，要求車主提醒有關司機遵循與的士相關的法例，不得在無合理辯解下故意拒絕或忽略乘客的租用，不得揀客，亦不得拒絕駛往乘客的目的地。的士司機亦應保持良好態度，以禮待客，並避免在提供服務時作出不當行為。

13. 運輸署會繼續鼓勵的士業界改善的士服務質素。該署會通過「的士通訊」促請的士業界提醒的士司機在運作方面嚴格遵循法例規定（包括不得揀客和不得拒絕接載乘客），以及向乘客提供優質的士服務。

14. 由於該名投訴人同意作證，有關個案亦已轉交警方調查和跟進。

15. 該名投訴人已獲悉上述各項，並無再提出意見。

第三章 專題文章

二零二一年內接獲的投訴及建議概況²⁹

整體趨勢

在二零二一年，交通投訴組共接獲32 512宗³⁰投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的有1 136宗³¹。個案數目與二零二零年的24 888宗³²相比，增加30.6%³⁰。交通投訴組過去十年（二零一二年至二零二一年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附件B(i)。交通投訴組在過去五年內所接獲投訴及建議的分類，載於附件J(i)³⁰。在二零二一年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	17 622 ³³	26 004 ³⁴	+47.6% ³⁴
交通情況	889	1 175	+32.2%
道路維修	204	427 ³⁵	+109.3% ³⁵
法例執行	5 929 ³⁶	4 648 ³⁷	-21.6% ³⁷

²⁹ 個別投訴人提出的投訴數目載於相關註腳，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。

³⁰ 在 32 512 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 30 945 宗，與二零二零年的 21 454 宗（見註 32）相比，增幅為 44.2%。不包括這些投訴的分類載於附件 J(ii)。

³¹ 在純粹提出建議的個案中，有一名市民提出 772 項有關公共交通路線的純粹建議。

³² 在 24 888 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 3 434 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 21 454 宗。

³³ 在 17 622 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 15 982 宗。

³⁴ 在 26 004 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 24 734 宗，與二零二零年的 15 982 宗（見註 33）相比，增幅為 54.8%。

³⁵ 在 427 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 283 宗，與二零二零年的 204 宗相比，增幅為 38.7%。

³⁶ 在 5 929 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 177 宗。

³⁷ 在 4 648 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 495 宗，與二零二零年的 4 177 宗（見註 36）相比，增幅為 7.6%。

其他 ³⁸	244 ³⁹	258 ⁴⁰	+5.7% ⁴⁰
合計	24 888³²	32 512³⁰	+30.6%³⁰

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。在二零二一年，這些個案共有26 004宗³⁴，佔個案總數80%。在這些個案中，純粹提出建議的有997宗³¹。這類個案的數目較二零二零年的17 622宗³³增加47.6%³⁴。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

交通工具	2020		2021		增／減	
專營巴士	8 146 ⁴¹	(7.33 ⁴¹)	11 195 ⁴²	(8.84 ⁴²)	+37.4% ⁴²	(+20.6% ⁴²)
非專營巴士	140	(1.40)	303	(2.61)	+116.4%	(+86.4%)
專線小巴	3 276	(8.02)	4 958	(10.68)	+51.3%	(+33.2%)
紅色小巴	285	(4.25)	350	(4.58)	+22.8%	(+7.8%)
的士	5 355	(22.17)	8 355	(30.02)	+56.0%	(+35.4%)
鐵路運輸	352	(0.27)	748	(0.46)	+112.5%	(+70.4%)
渡輪	68	(2.16)	95	(2.68)	+39.7%	(+24.1%)
合計	17 622³³		26 004³⁴		+47.6%³⁴	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴／建議數字。)

³⁸ 這些個案主要是關於一般交通議題，例如改善道路安全的建議。

³⁹ 在 244 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 42 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 202 宗。

⁴⁰ 與二零二零年的 202 宗（見註 39）相比，投訴數目增幅為 27.7%。

⁴¹ 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 506 宗，即每百萬乘客人次計有 5.85 宗投訴／建議。

⁴² 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 925 宗，即每百萬乘客人次計有 7.83 宗投訴／建議；與二零二零年的 6 506 宗及每百萬乘客人次計有 5.85 宗投訴／建議（見註 41）相比，增幅分別為 52.6% 及 33.8%。

專營巴士服務

3. 在二零二一年，有關專營巴士服務的個案有11 195宗⁴²，較二零二零年的8 146宗⁴¹增加37.4%⁴²。投訴大多涉及服務班次、駕駛行為不當和員工行為及工作表現。該11 195宗⁴²個案按個別專營巴士公司的分項數字（包括每百萬乘客人次計的投訴／建議數字）和這些個案的詳情，載於附件K。

4. 投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零二零年的723宗⁴³增至二零二一年的1 271宗⁴⁴，增幅為75.8%⁴⁴）。針對路線的投訴及建議亦由二零二零年的120宗增至二零二一年的926宗⁴⁵，增幅為671.7%⁴⁵，原因之一可能是2019冠狀病毒病疫情持續，專營巴士服務因乘客量下跌而持續縮減。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，會顧及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提供服務的情況和市民的出行模式，以因應不斷轉變的乘客需求適時作出調整。

5. 投訴駕駛行為不當（由二零二零年的1 135宗增至二零二一年的1 612宗，增幅為42.0%）、乘客服務及設施（由二零二零年的803宗⁴⁶增至二零二一年的1 038宗⁴⁷，增幅為29.3%⁴⁷）、服務班次（由二零二零年的3 472宗⁴⁸增至二零二一年的4 123宗⁴⁹，增幅為

⁴³ 在 723 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 296 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 427 宗。

⁴⁴ 在 1 271 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 382 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 889 宗，與二零二零年的 427 宗（見註 43）相比，增幅為 108.2%。

⁴⁵ 在 926 宗投訴及建議中，一名市民提出 741 項有關專營巴士路線的純粹建議。如不包括這些數字，純粹提出的建議為 185 宗，與二零二零年的 120 宗相比，增幅為 54.2%。

⁴⁶ 在 803 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 135 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 668 宗。

⁴⁷ 與二零二零年的 668 宗（見註 46）相比，投訴數目增幅為 55.4%。

⁴⁸ 在 3 472 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 204 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 268 宗。

⁴⁹ 在 4 123 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 888 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 235 宗，與二零二零年的 2 268 宗（見註 48）相比，增幅為 42.6%。

18.8%⁴⁹)，以及員工行為及工作表現(由二零二零年的1 401宗增至二零二一年的1 576宗，增幅為12.5%)的個案數目亦有所增加。

非專營巴士服務

6. 在二零二一年，有關非專營巴士服務的個案有303宗，較二零二零年的140宗增加116.4%。在二零二一年所接獲303宗個案的詳細分項數字，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，由二零二零年的45宗增至二零二一年的152宗，增幅為237.8%。在這些投訴中，一名投訴人多次投訴巴士車長檢查乘客使用「特惠八達通」的資格，一共作出50宗投訴。其他主要事宜則涉及巴士服務班次／載客量，以及巴士車長的駕駛行為。

7. 雖然西北鐵路服務範圍接駁巴士的服務水平一般可應付乘客需求，但運輸署一直與營辦商緊密合作，在必要時加強服務。例如，在二零二一年，第K52S、K53及K75P號線的服務水平已有改善，而第K52A及K76S號線亦已投入服務，以應付新增人口所帶來的乘客需求或改善乘客服務。至於有關駕駛行為不當的投訴，運輸署亦已跟進，並要求香港鐵路有限公司(港鐵公司)相應地繼續監察其下巴士車長的工作表現。

公共小巴服務

8. 在二零二一年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有5 308宗，較二零二零年的3 561宗增加49.1%。

9. 有關專線小巴服務的個案有4 958宗，較二零二零年的3 276宗增加51.3%。數字上升的主要原因，是投訴員工行為及工作表現、駕駛行為不當及服務班次的個案有所增加。該4 958宗個案的詳細分項數字，載於附件M。

10. 有關紅色小巴服務的個案有350宗，較二零二零年的285宗增加22.8%。該350宗個案的詳細分項數字，載於附件N。

11. 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。與二零二零年相比，在二零二一年所接獲投訴的整體數目有所增加。抗疫措施在二零二一年放寬後，專線小巴乘客需求逐步

恢復，專線小巴提供的服務因而較二零二零年為多，這亦令投訴的整體數目相應增加。在接獲的投訴中，加幅最多的類別為員工行為及工作表現。這個類別的投訴增加，原因之一可能是專線小巴服務有時未能及時恢復以應付突然改變的乘客需求，導致出現針對司機的投訴，例如指司機沒有在小巴站讓乘客上車。儘管如此，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，藉此查明有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題。此外，如有營辦商不依循服務班次（包括不依循時間表及路線等），運輸署會發出警告信。當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮該等警告信。如專線小巴營辦商表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

12. 就紅色小巴的個案而言，有關員工（包括司機）行為及工作表現的投訴數目增幅最大。投訴數目增加，部分原因是使用紅色小巴服務的乘客數目增加所致，而紅色小巴服務彈性營運的模式（包括因應乘客需求調整時間表及營運時間），或會令乘客對司機不滿，這亦可能是導致投訴數目增加的另一個原因。為此，運輸署已致函提醒紅色小巴業界商會及車主，要求他們促請司機盡量向乘客清楚闡明營運細節，以及在回應乘客查詢時更有禮貌和耐性。此外，運輸署會繼續通過與紅色小巴業界定期舉行會議和出版通訊，讓業界認識到正確司機行為和駕駛行為至為重要。

13. 此外，在二零二一年，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。19座公共小巴的數目持續增加，預料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，運輸署亦強制規定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。該署亦持續推行其他措施提升駕駛安全及以客為本服務，當中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、為公共小巴司機每年舉行安全講座、為專業司機舉辦「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

14. 在二零二一年，有關的士服務的個案有 8 355 宗，與二零二零年的 5 355 宗相比，增幅為 56.0%。投訴個案數字增加，主要原因是涉及拒載、駕駛行為不當及不使用最直接路線的投訴個案均有所增加。該 8 355 宗個案的詳細分項數字，載於附件 O。

15. 警方一直採取執法行動，打擊的士司機違例行為，主要包括在黑點加強巡邏，以及根據情報採取行動。市民遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，警方十分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。

16. 在二零二一年的投訴數目增加，相信主要是由於疫情放緩，加上社交距離措施逐步放寬，令的士乘客量增加所致。儘管如此，運輸署已通過不同途徑，包括定期舉行業界會議、致函業界和出版通訊，提醒業界向公眾提供更佳的士服務。如的士車主及司機屢次干犯違例行為及其他與的士司機相關的嚴重罪行（例如濫收車資），運輸署會向警方提供他們的個人資料，以作調查和採取檢控行動。運輸署亦會按需要要求警方在各個黑點加強執法行動，打擊罪行。

17. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府檢視了整體的士營運及管理，並建議推出一系列措施改善的士業界的發展，其中包括引入的士車隊管理制度，為乘客提供更佳服務。政府亦擬引入「的士司機違例記分制度」及兩級制罰則，以阻嚇的士司機的違例行為，例如濫收車資、拒載等。此外，政府現正擬備修訂法例，以增加利用汽車作非法出租或取酬載客用途的罰則，為乘客安全提供更佳保障。政府已在二零二二年四月八日就有關建議諮詢立法會交通事務委員會。

鐵路服務

18. 在二零二一年，有關鐵路服務的個案有 748 宗，較二零二零年的 352 宗增加 112.5%，其中對港鐵公司服務的投訴有所增加（由二零二零年的 300 宗增至二零二一年的 688 宗，增幅為 129.3%）。該 748 宗個案按個別鐵路公司的詳細分項數字，載於附件 P。

19. 在二零二一年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二零年增加，主要是由於二零二零年的乘客量在 2019 冠狀病毒病疫情期間大幅下跌，令投訴個案數目相應較少。在 688 宗個案中，有 207 宗及 204 宗分別涉及乘客服務及設施和員工行為及工作表現。運輸署已提醒港鐵公司密切監察情況，並按需要採取改善措施。運輸署會繼續密切監察港鐵公司列車服務的表現。

20. 電車服務方面，在二零二一年所接獲的投訴有 60 宗，與二零二零年的 52 宗相比，增幅為 15.4%。投訴大多涉及駕駛行為不當和乘客服務及設施（例如電子目的地顯示屏故障等）。運輸署已提醒香港電車有限公司調查有關投訴，並與製造商合作，盡快糾正顯示屏的問題。

渡輪服務

21. 在二零二一年，有關渡輪服務的個案有 95 宗，較二零二零年的 68 宗增加 39.7%。該 95 宗個案按個別渡輪公司的詳細分項數字，載於附件 Q。投訴數目增加，主要是由於涉及乘客服務及設施和服務班次的投訴增加所致。有關乘客服務及設施的投訴數目增加，主要原因是個別渡輪服務的船隻發生故障。此外，船隻突然故障而須更換船隻，令輪候時間延長，亦是導致有關服務班次投訴數目增加的主要原因。

22. 運輸署已提醒營辦商加強例行維修和保養船隻，以及在日後出現突發事故時加快調配後備船隻，盡量減少服務受阻。

交通情況

23. 在二零二一年接獲 1 175 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 4%。與二零二零年的 889 宗相比，這類個案的數目增加 32.2%。

交通擠塞

24. 在接獲的 1 175 宗個案中，有 783 宗(67%)與交通擠塞有關，較二零二零年的 666 宗增加 17.6%。有關投訴交通擠塞個案按地區的分項數字，載於附件 R。在二零二一年，涉及較多這類投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	<u>2020</u>	<u>2021</u>	增／減
觀塘	92	74	-19.6%

深水埗	79	68	-13.9%
油尖旺	57	68	+19.3%

25. 在二零二一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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增／減</u>
車輛阻塞	488	513	+5.1%
交通管理	112	181	+61.6%
道路工程	26	37	+42.3%
其他	40	52	+30.0%
合計	666	783	+17.6%

26. 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和跟進。在接獲的 783 宗個案中，有 513 宗（66%）涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零二零年的 488 宗相比，增幅為 5.1%。在二零二一年，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成效，盡量減低道路工程導致交通擠塞；
- (b) 裝設新交通燈及調節現有交通燈號；
- (c) 實施交通改道，令交通更暢順；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道和調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，方便上落客貨。

交通管理

27. 在二零二一年接獲 205 宗有關交通管理事宜（不包括有關交

通擠塞的個案)的投訴及建議。這些個案與交通燈號時間分配、行車線安排及禁區等有關。與二零二零年的 132 宗相比，個案數目增加 55.3%。

增設交通標誌及設備

28. 在二零二一年，交通投訴組接獲 90 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二零年增加 40.6%。

泊車設施

29. 在二零二一年，有關泊車設施的投訴及建議共有 97 宗⁵⁰，較二零二零年的 27 宗增加 259.3%。

道路維修

30. 在二零二一年接獲 427 宗³⁵有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數 1%。與二零二零年的 204 宗相比，這類個案的數目增加 109.3%³⁵。

法例執行

31. 在二零二一年接獲 4 648 宗³⁷有關執法事宜的投訴，佔個案總數約 14%。二零二一年接獲的投訴與二零二零年比較如下：

⁵⁰ 在 97 宗個案中，有 43 宗涉及要求增設泊車位（相對於二零二零年的 13 宗），另有 50 宗涉及其他泊車設施。

類別	投訴數目		
	2020	2021	增／減
違例泊車	4 704 ⁵¹	3 290 ⁵²	-30.1% ⁵²
其他執法事宜	1 225 ⁵³	1 358 ⁵⁴	+10.9% ⁵⁴
合計	5 929³⁶	4 648³⁷	-21.6%³⁷

這類投訴按地區的分項數字，載於附件 S及附件 T。

違例泊車

32. 在二零二一年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	2020	2021	增／減
沙田	305 ⁵⁵	466 ⁵⁵	+52.8%
中西區	1 647 ⁵⁶	340 ⁵⁷	-79.4% ⁵⁷
深水埗	355	338 ⁵⁸	-4.8% ⁵⁸
油尖旺	226	255 ⁵⁹	+12.8% ⁵⁹

⁵¹ 在 4 704 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 528 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 176 宗。

⁵² 在 3 290 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 137 宗，與二零二零年的 3 176 宗（見註 51）相比，減幅為 1.2%。

⁵³ 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 224 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 001 宗。

⁵⁴ 與二零二零年的 1 001 宗（見註 53）相比，投訴數目增幅為 35.7%。

⁵⁵ 在 305 宗及 466 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 48 宗及 261 宗有關同一街道的投訴，不包括這些投訴的數字分別為 257 宗及 205 宗。

⁵⁶ 在 1 647 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 524 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 123 宗。

⁵⁷ 在 340 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 130 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 210 宗，與二零二零年的 123 宗（見註 56）相比，增幅為 70.7%。

⁵⁸ 在 338 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出五宗投訴。不包括這些投訴的數字為 333 宗，與二零二零年的 355 宗相比，減幅為 6.2%。

⁵⁹ 在 255 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 253 宗，與二零二零年的 226 宗相比，增幅為 11.9%。

33. 警方全年持續監察違例泊車及其他交通相關事宜，除執行其他職責外亦會調撥適當資源採取執法行動和維持道路安全。此外，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」，令整體執法更為準確有效。警方鑑於先導計劃成功推行，已於二零二一年六月向立法會尋求撥款，建立全新的電子交通執法系統，以全面推行電子交通執法。警方藉着這個中央系統可更好地整合和分析交通執法資料，以便執行交通管理工作。除執法行動外，警方亦會通過宣傳及其他活動與市民溝通，藉以提高道路使用者的道路安全意識，以及改變不負責任的行為及態度，避免或會導致的意外或交通阻塞。

34. 為解決泊車設施不足的問題，政府已更新《香港規劃標準與準則》的泊車標準，並要求發展商根據最新標準提供泊車位。視乎當區泊車需要並獲發展商同意後，如規劃／用地條件許可，運輸署也會要求發展商考慮在發展項目中提供公眾泊車位。另外，政府會繼續物色合適地點提供夜間路旁泊車位，以及為合適的短期租約停車場訂明所須提供貨車及旅遊巴士泊車位的最低數量。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項目中提供公眾泊車位。為了在泊車設施提供更多車位和更有效運用空間，政府亦正積極在短期租約停車場及工務工程項目推展自動泊車系統項目。

其他執法事宜

35. 在二零二一年，有關駕駛人士／行人不遵守交通規例投訴較多的地區如下：

地區	投訴數目		增／減
	2020	2021	
油尖旺	85	132	+55.3%
元朗	87	114	+31.0%
屯門	79	105	+32.9%

就上述各區而言，投訴最多的是突然切線／超車時越過路面實線，其次是不遵從交通標誌／措施指示、車輛衝紅燈／沒有讓路給行人或車輛，以及駕駛人士停車等候過久導致阻塞。這些地區相關投訴的分項

數字，載於附件 T。

36. 投訴駕駛人士／行人不遵守交通規例的所有個案均轉交警方調查。部分個案亦已轉交運輸署，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)}	2020 年同季 (1.10.20 – 31.12.20)	上季 (1.7.21 – 30.9.21)	今季 (1.10.21 – 31.12.21)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	213 [22]	1 146[319]	829[300]
(b) 服務水準	3 837 [8]	7 018 [15]	5 563 [8]
(c) 一般性質	144 [2]	203 [3]	139 [3]
	4 194 [32] (63%)	8 367⁽³⁾[337] (81%)	6 531⁽³⁾[311] (78%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	209	263 [4]	192 [7]
(b) 交通管理	45 [11]	60 [13]	46 [16]
(c) 增設交通標誌及設備	24 [8]	23 [9]	26 [13]
(d) 泊車設施	10	24 [2]	34 [7]
	288 [19] (4%)	370 [28] (3%)	298 [43] (3%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	30	27	20
(b) 交通標誌及設備	51	58 [1]	175
(c) 行車道標記	3	2	5
	84 (1%)	87 [1] (1%)	200⁽³⁾ (2%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 450	1 010 [1]	970 [1]
(b) 其他執法事宜	517	446 [4]	339 [4]
	1 967⁽³⁾ (30%)	1 456 [5] (14%)	1 309⁽³⁾ [5] (16%)
V. 其他	99 (2%)	64 [1] (1%)	70 [5] (1%)
合計	6 632⁽³⁾[51] (100%)	10 344⁽³⁾ [372] (100%)	8 408⁽³⁾ [364] (100%)

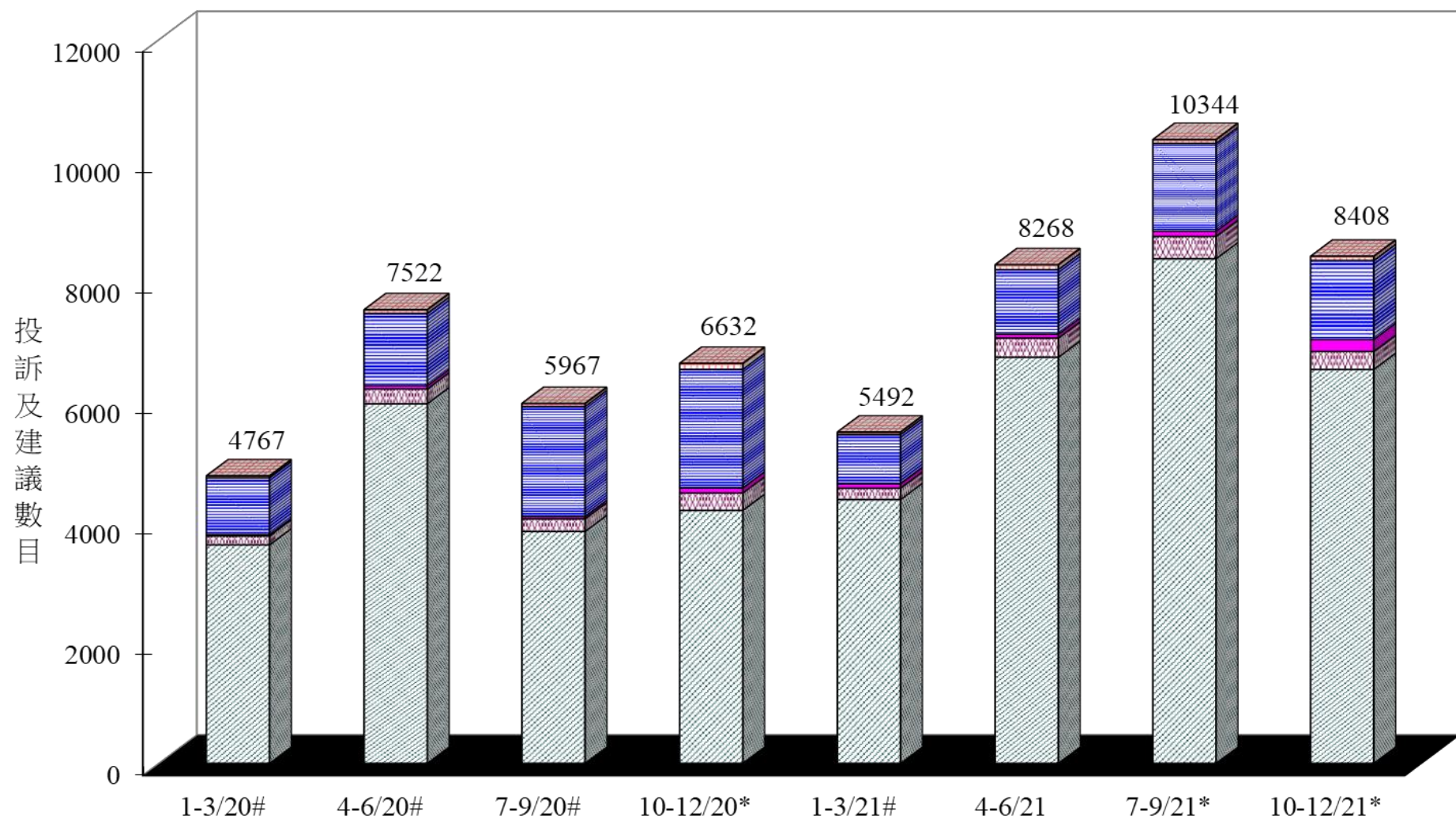
- 註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
(3) 請參閱第一章第二、六、三十一及三十三段。

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 (1.10.20 - 31.12.20) ⁽⁶⁾	上季 (1.7.21 - 30.9.21) ⁽⁷⁾	今季 (1.10.21 - 31.12.21) ⁽¹¹⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	213 [22]	848[319]	745[300]
(b) 服務水準	3 837 [8]	6 634 [15]	5 176 [8]
(c) 一般性質	144 [2]	203 [3]	139 [3]
	4 194 [32] (73%)	7 685⁽⁷⁾[337] (79%)	6 060⁽⁸⁾[311] (79%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	209	263 [4]	192 [7]
(b) 交通管理	45 [11]	60 [13]	46 [16]
(c) 增設交通標誌及設備	24 [8]	23 [9]	26 [13]
(d) 泊車設施	10	24 [2]	34 [7]
	288 [19] (5%)	370 [28] (4%)	298 [43] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	30	27	20
(b) 交通標誌及設備	51	58 [1]	31
(c) 行車道標記	3	2	5
	84 (2%)	87 [1] (1%)	56⁽⁹⁾ (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	795	1 010 [1]	817 [1]
(b) 其他執法事宜	293	446 [4]	339 [4]
	1 088⁽⁴⁾ (19%)	1 456 [5] (15%)	1 156⁽¹⁰⁾ [5] (15%)
V. 其他	57⁽⁵⁾ (1%)	64 [1] (1%)	70 [5] (1%)
合計	5 711⁽⁶⁾ [51] (100%)	9 662⁽⁷⁾[372] (100%)	7 640⁽¹¹⁾ [364] (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879宗個案。
- (5) 不包括由一位投訴人提出42宗個案。
- (6) 不包括由一位投訴人提出921宗個案。
- (7) 不包括由一位投訴人提出682宗個案。
- (8) 不包括由一位投訴人提出471宗個案。
- (9) 不包括由一位投訴人提出144宗個案。
- (10) 不包括由一位投訴人提出153宗個案。
- (11) 不包括由三位投訴人提出共768宗個案。

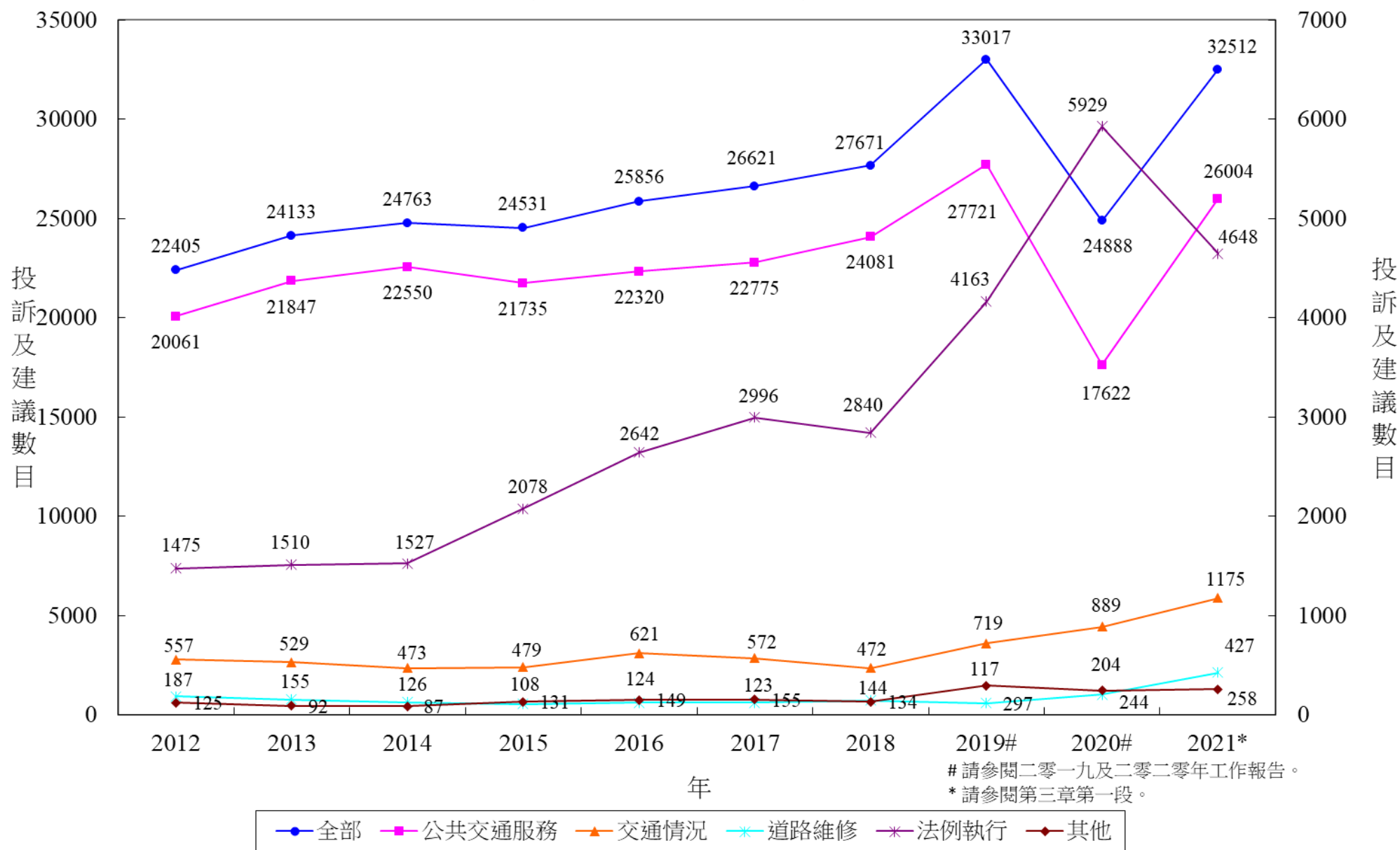
交通投訴組接獲的投訴及建議



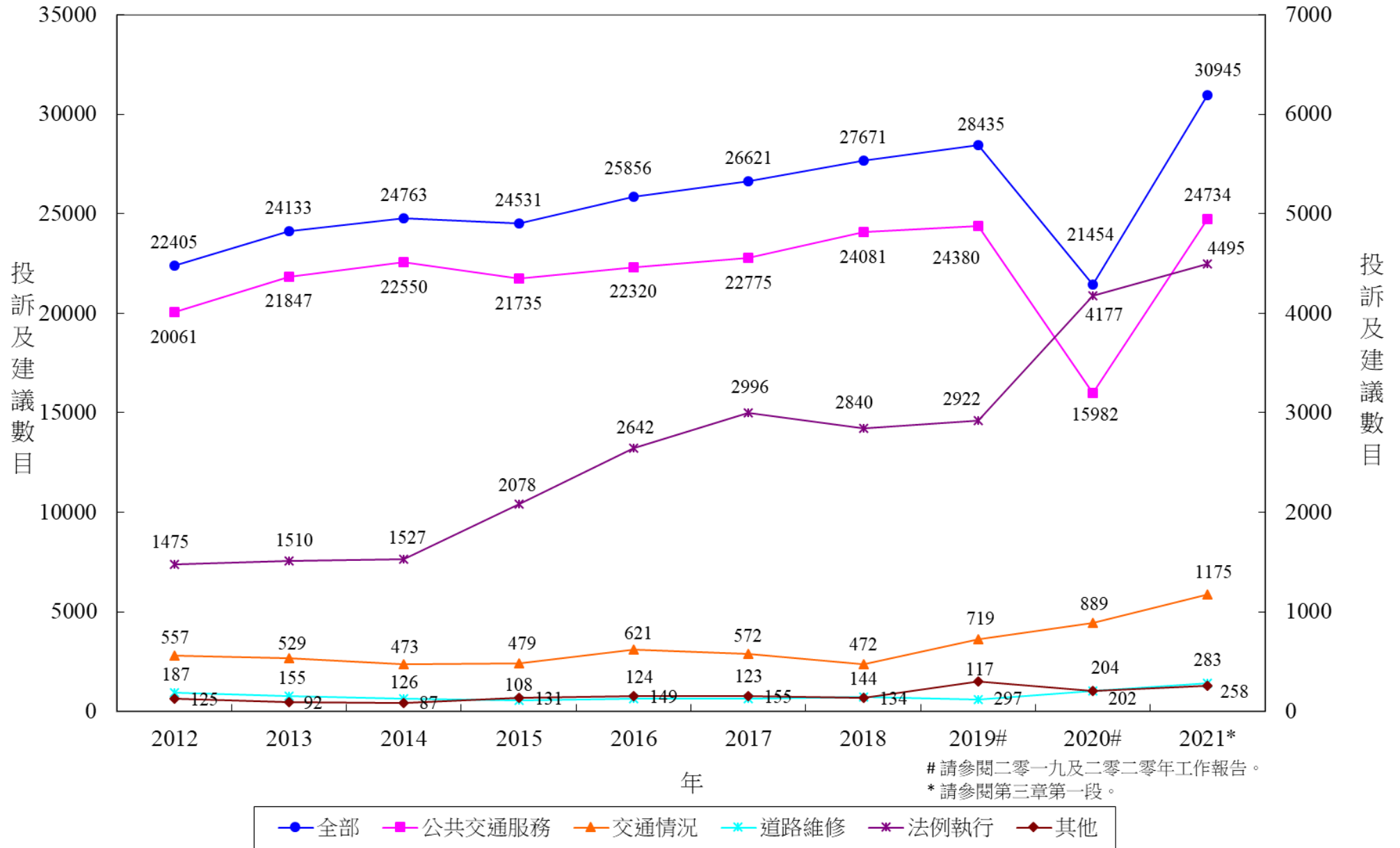
請參閱二零二零年第一至三及二零二一年第一號季報。
* 請參閱第一章第二段。

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
(二零一二至二零二一年)



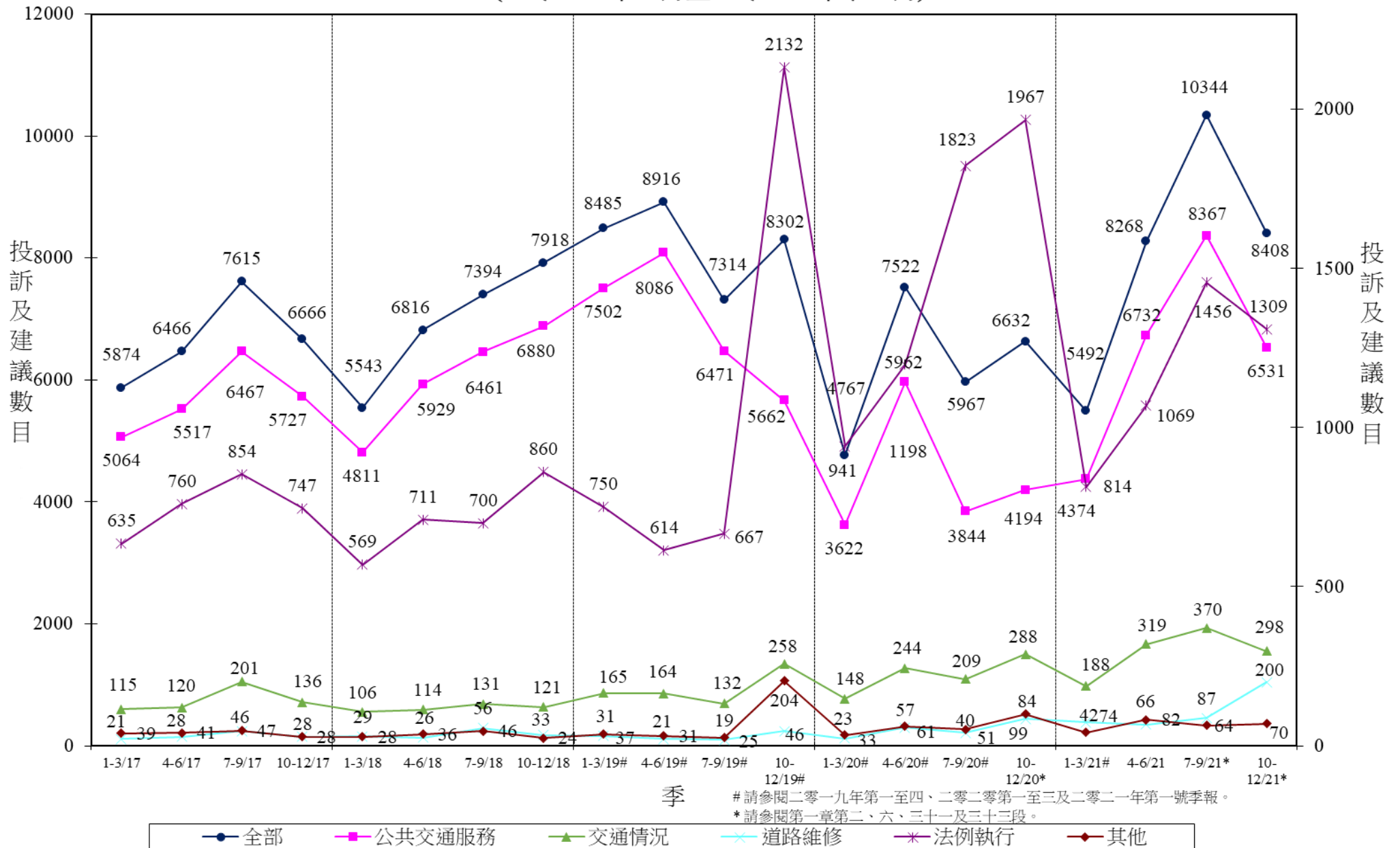
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一二至二零二一年)



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十二月)

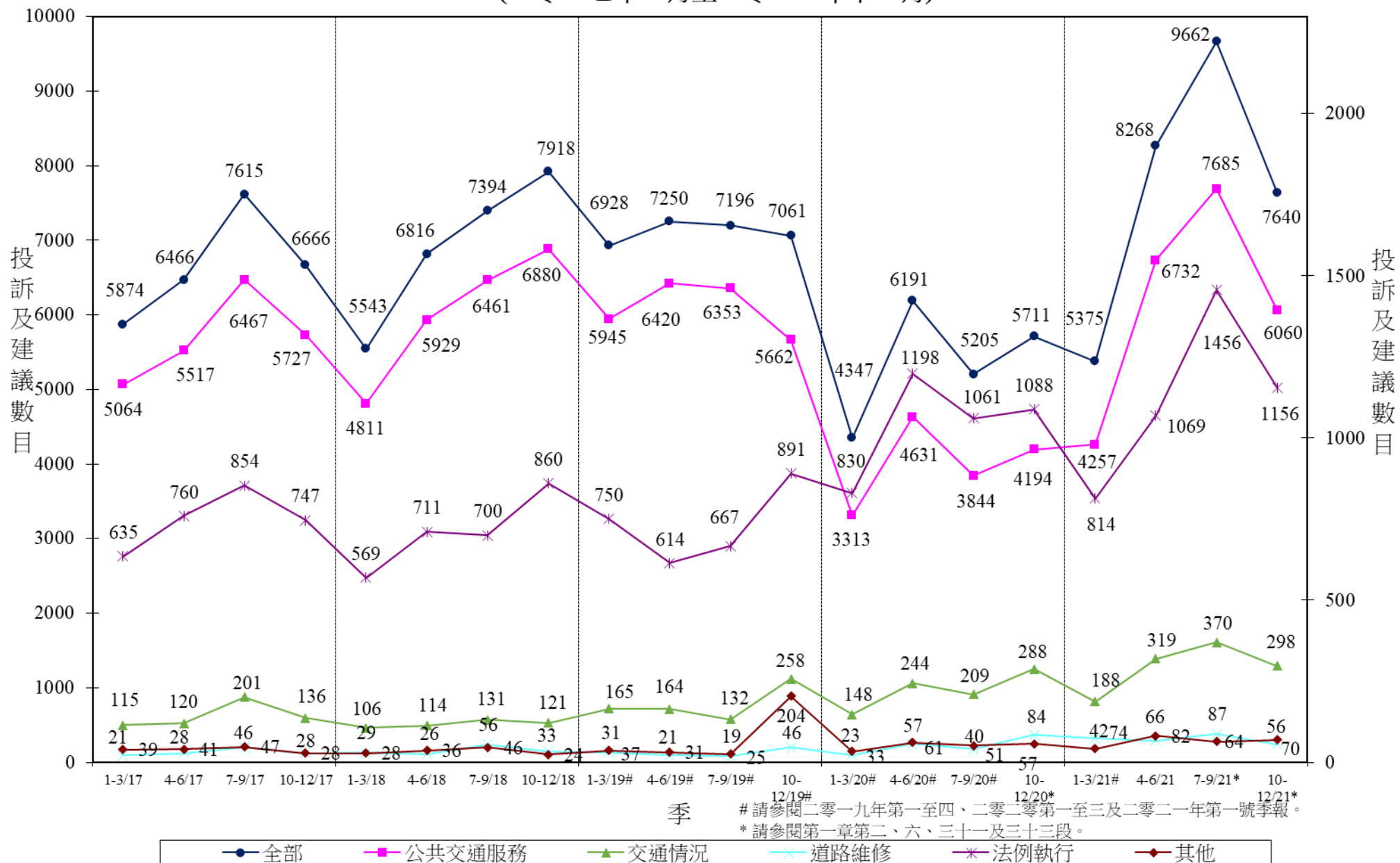
附件 B(ii)(a)



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十二月)

附件 B(ii)(b)

- 33 -



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
(二零二一年十月至十二月)

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	19	1 103	-	-	1 122
(b) 服務水準	1 004	4 428	15	1 989	7 436
(c) 一般性質	57	139	2	6	204
	1 080	5 670	17	1 995	8 762
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	52	213	1	1	267
(b) 交通管理	11	53	1	1	66
(c) 增設交通標誌及設備	3	22	-	1	26
(d) 泊車設施	2	26	-	-	28
	68	314	2	3	387
III. 道路維修					
(a) 道路情況	6	14	-	1	21
(b) 交通標誌及設備	9	17	2	1	29
(c) 行車道標記	2	1	-	-	3
	17	32	2	2	53
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	809	241	-	6	1 056
(b) 其他執法事宜	11	190	-	138	339
	820	431	-	144	1 395
V. 其他	14	55	-	2	71
合計	1 999	6 502	21	2 146	10 668
	(18%)	(61%)			
	8 501				
	(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	100	1 212	-	11	1 323
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	104	272	1	8	385
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	33	41	2	-	76
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	86	529	1	6	622
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	11	33	-	1	45
龍運巴士公司	17	162	-	-	179
過海隧巴	49	791	-	4	844
非專營巴士服務	29	57	-	1	87
專線小巴	461	1 256	5	30	1 752
紅色小巴	89	4	-	7	100
的士	11	1 175	7	1 925	3 118
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	50	94	-	2	146
香港鐵路有限公司(輕鐵)	15	15	-	-	30
香港電車有限公司	13	11	-	-	24
新渡輪服務有限公司	6	4	-	-	10
天星小輪有限公司	2	3	-	-	5
其他渡輪	4	11	1	-	16
合計	1 080 (12%)	5 670 (65%)	17 (1%)	1 995 (22%)	8 762 (100%)
	6 750 (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

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零二一年十月至十二月)

I. 公共交通服務

- 把專線小巴第 30 號線改為非循環線服務，在銅鑼灣（蘭芳道）和跑馬地（冬青道）均設有總站，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長禮頓道近銅鑼灣道「禁止停車」限制的有效時間，以及禮頓道與希雲街交界處的 24 小時「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 延長成和道近昌明街的「禁止停車」限制區，防止違例泊車，以及在成和道與山村道交界處加設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長油街與英皇道交界處交通燈在下午的行車綠燈時間，改善交通流量。

九龍區

- 延長廣東道近九龍公園徑公共運輸交匯處入口交通燈的行人綠燈亮着時間，方便行人橫過馬路。
- 延長安秀道與寶琳路交界處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。
- 延長梳士巴利道東行線直行和轉右至K11 Musea交通燈在星期一至五傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 延長彩園路西行線與寶石湖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。
- 延長汀角路與大貴街和露輝路交界處交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長科學園路北行線與創新路交界處交通燈在星期一至六早上及傍晚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
(二零二一年十月至十二月)

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	69	107	1	196	-	4	15	5	72	-	-	19	3	-	1	-	1	493	
(2) 路線	146	30	11	11	5	14	51	2	6	-	-	1	1	-	-	-	-	278	
(3) 服務時間	8	-	1	4	-	1	8	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	24	
(4) 設置車站	15	3	3	-	1	-	5	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	34	
小計	238	140	16	211	6	19	79	8	86	-	-	20	4	-	1	-	1	829	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	315	170	7	222	5	9	215	29	261	-	-	14	1	1	-	1	3	1253	
(2) 路線依循情況	4	1	1	2	-	2	4	-	63	-	360	-	-	1	-	-	-	438	
(3) 駕駛行為不當	267	37	8	33	6	11	85	16	261	38	570	6	5	7	-	1	1	1352	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	166	23	9	39	2	6	81	10	343	29	1009	42	10	3	4	-	1	1777	
(5) 濫收車/船費	5	-	-	-	-	1	2	-	24	1	213 *	-	-	1	-	-	2	249	
(6) 清潔	6	3	2	1	-	-	1	1	7	2	10	-	-	-	-	-	-	33	
(7) 車輛/船隻狀況	28	3	-	-	1	-	7	3	24	-	9	16	6	2	-	-	-	99	
(8) 乘客服務及設施	150	32	3	11	5	12	50	9	27	4	1	49	1	2	1	-	5	362	
小計	941	269	30	308	19	41	445	68	1010	74	2172	127	23	17	5	2	12	5563	
(C) 一般性質	26	7	-	2	-	1	13	4	23	10	51	1	1	-	-	-	-	139	
今季合計	1205	416	46	521	25	61	537	80	1119	84	2223	148	28	17	6	2	13	6531	
總數	(2811)							(3506)				(193)			(21)				
上季合計	1482	412	79	619	42	143	794	87	1639	101	2744	159	25	9	11	6	15	8367	
2020年同季合計	802	131	38	170	35	55	370	48	868	77	1482	65	11	30	1	2	9	4194	

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

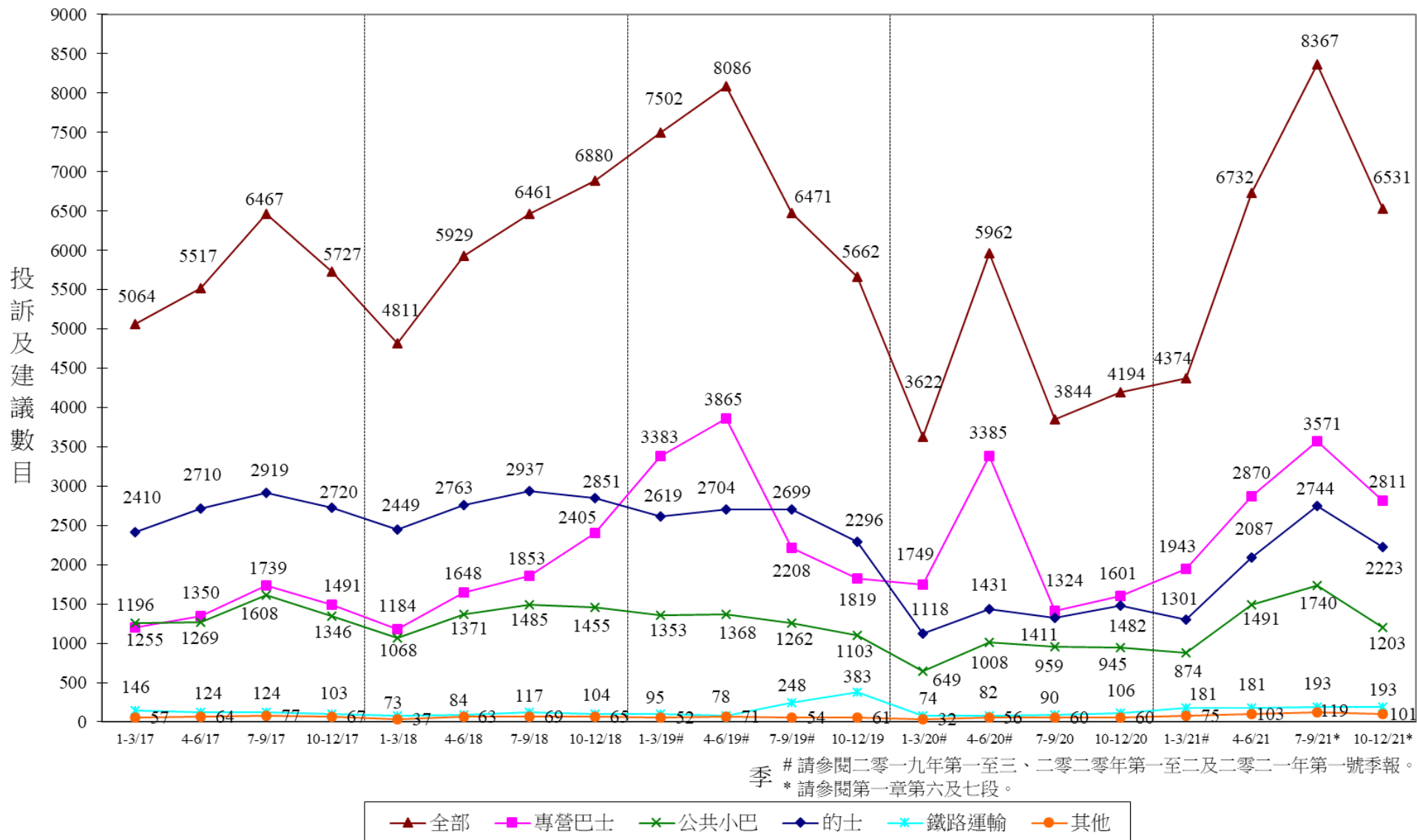
有關公共交通服務的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二一年十月至十二月)

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	69	23	1	196	-	4	15	308
(2) 路線	146	30	11	11	5	14	51	268
(3) 服務時間	8	-	1	4	-	1	8	22
(4) 設置車站	15	3	3	-	1	-	5	27
小計	238	56	16	211	6	19	79	625
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	315	31	7	58	5	9	131	556
(2) 路線依循情況	4	1	1	2	-	2	4	14
(3) 駕駛行為不當	267	37	8	33	6	11	85	447
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	166	23	9	39	2	6	81	326
(5) 濫收車費	5	-	-	-	-	1	2	8
(6) 清潔	6	3	2	1	-	-	1	13
(7) 車輛狀況	28	3	-	-	1	-	7	39
(8) 乘客服務及設施	150	32	3	11	5	12	50	263
小計	941	130	30	144	19	41	361	1666
(C) 一般性質	26	7	-	2	-	1	13	49
今季合計	1205	193	46	357	25	61	453	2340
總數	(2340)							
上季合計	1482	276	79	279	42	143	588	2889
2020年同季合計	802	131	38	170	35	55	370	1601

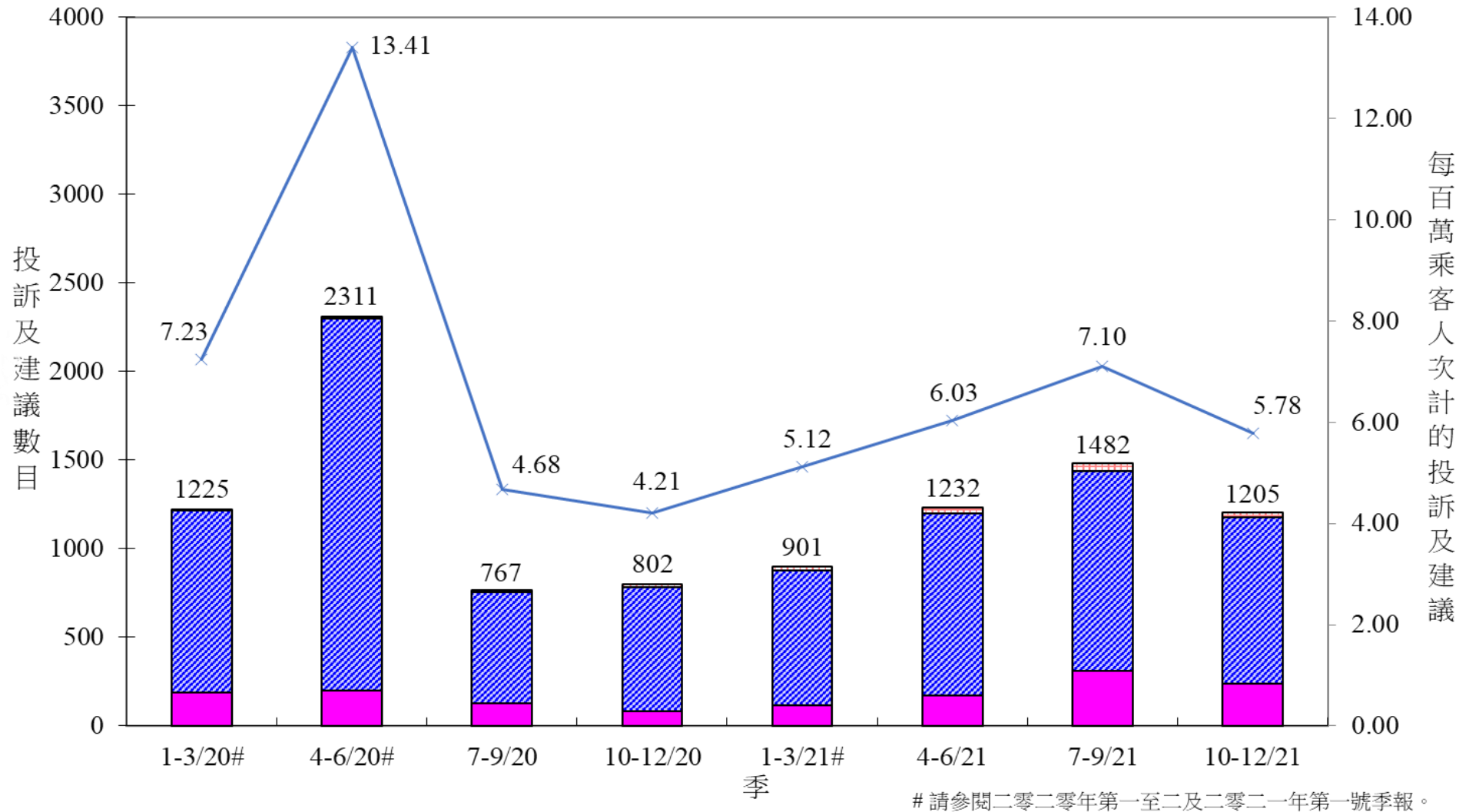
(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出 471 宗個案（包括 223 宗有關城巴(第一類專營權)，164 宗有關新巴及 84 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

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十二月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

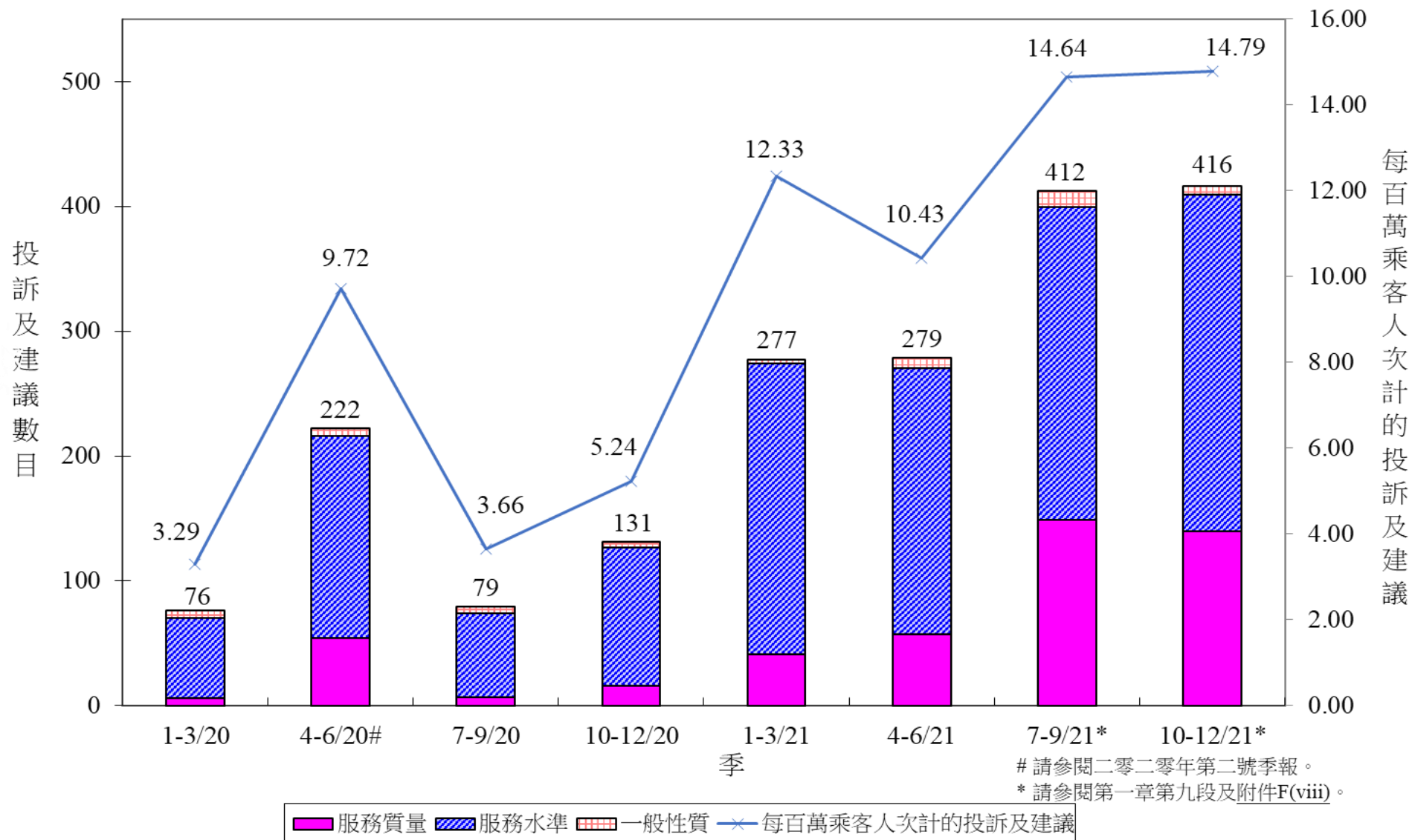
附件 F (i)



■ 服務質量
 ■ 服務水準
 ■ 一般性質
 —x— 每百萬乘客人次計的投訴及建議

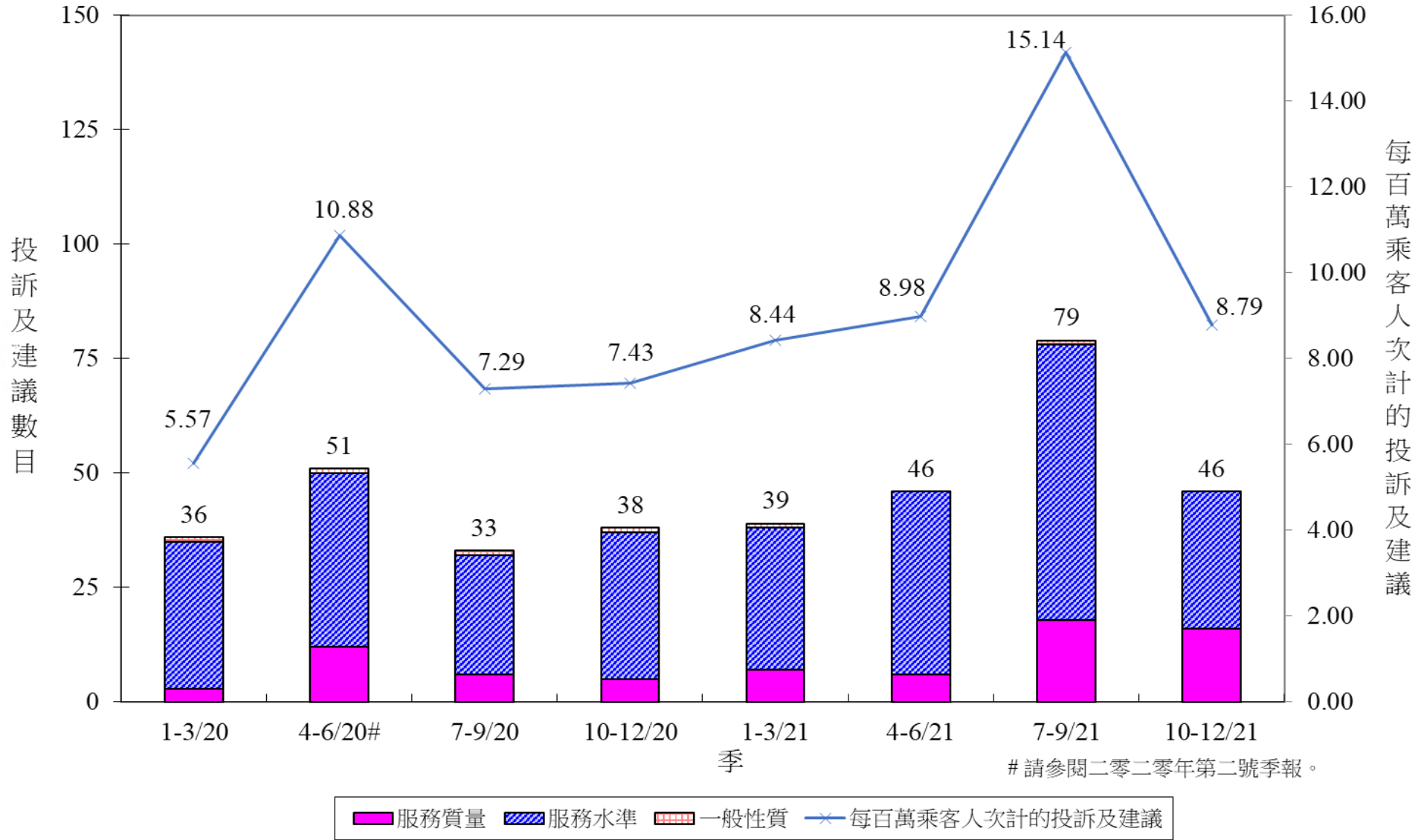
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



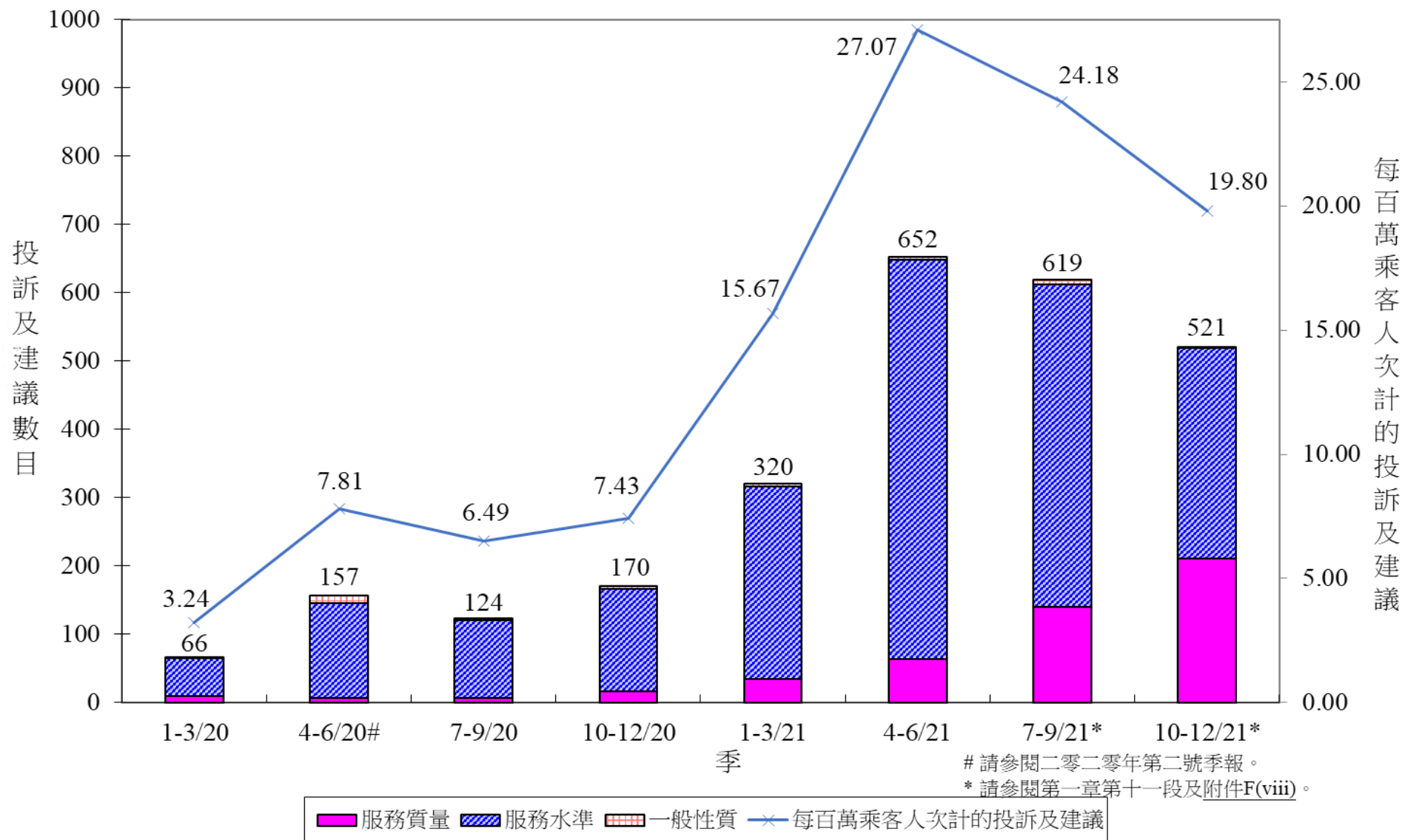
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



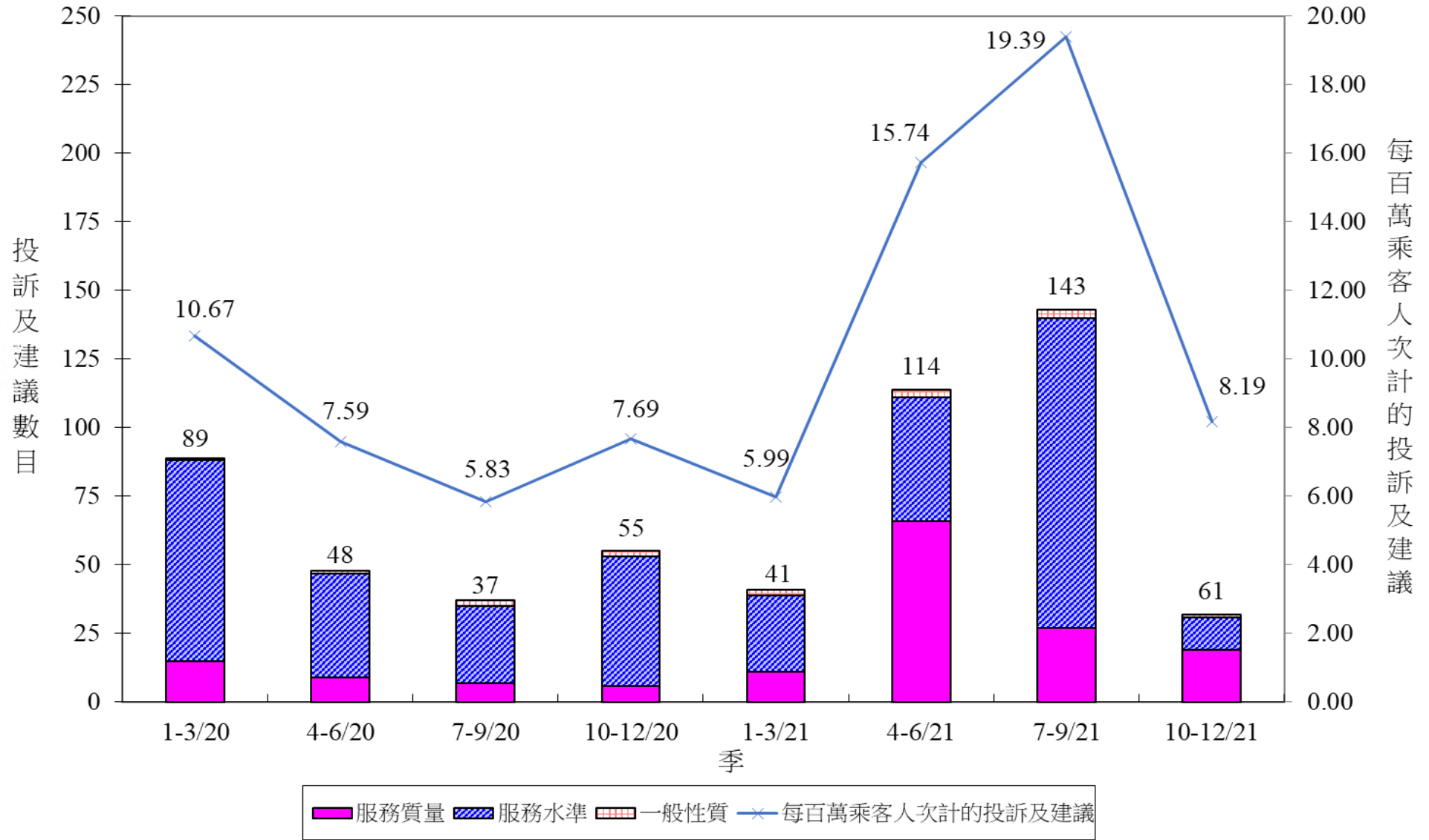
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



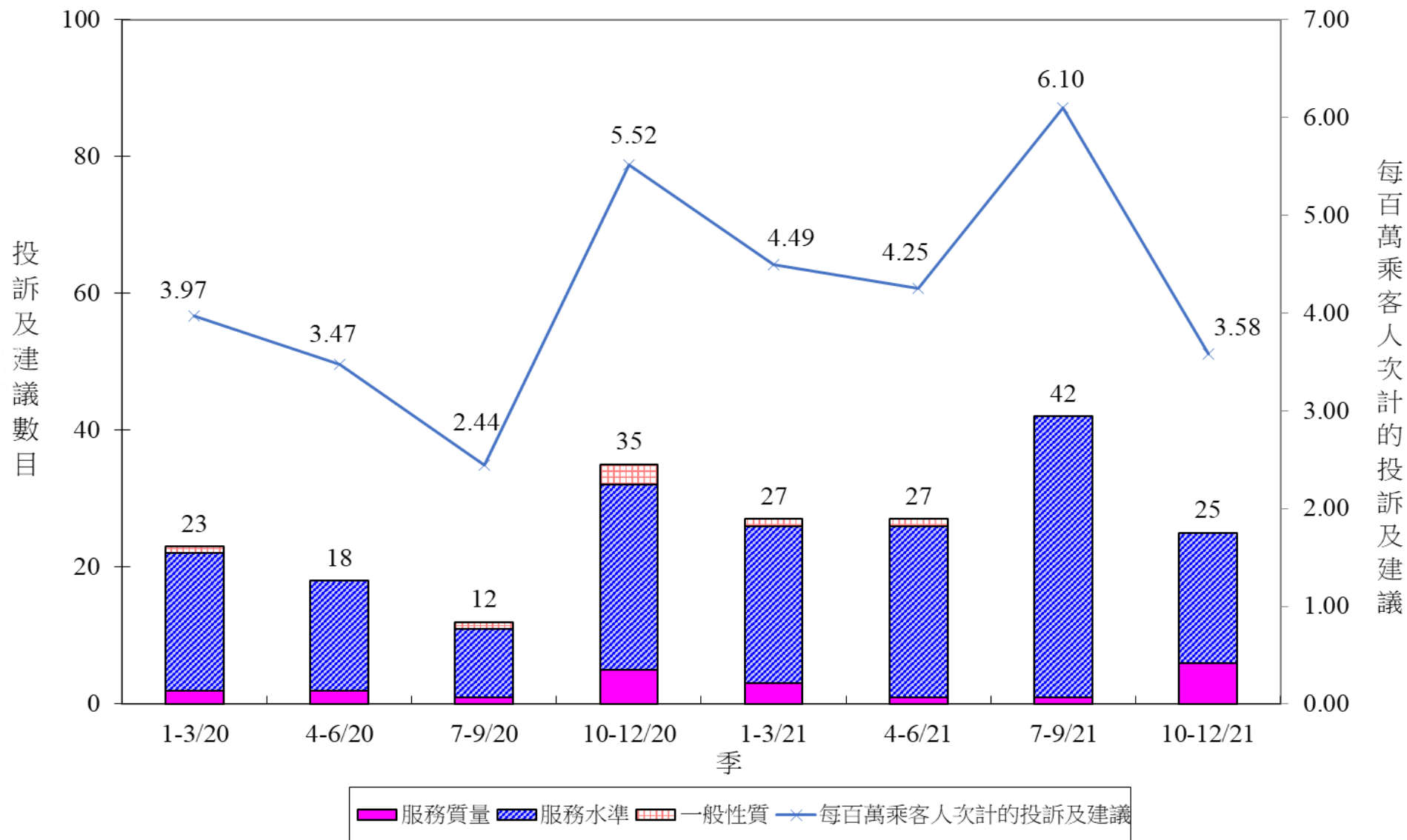
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



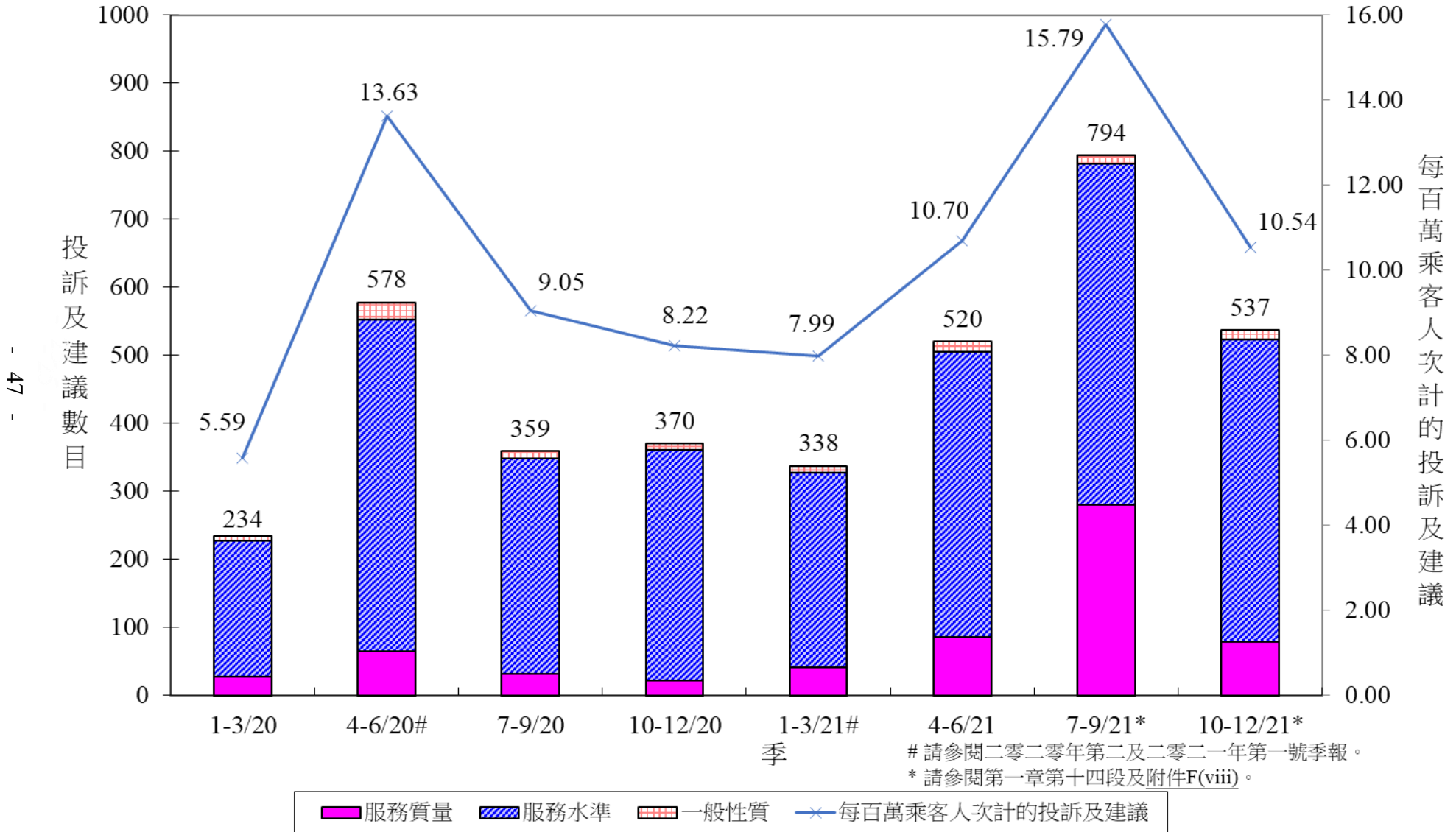
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)



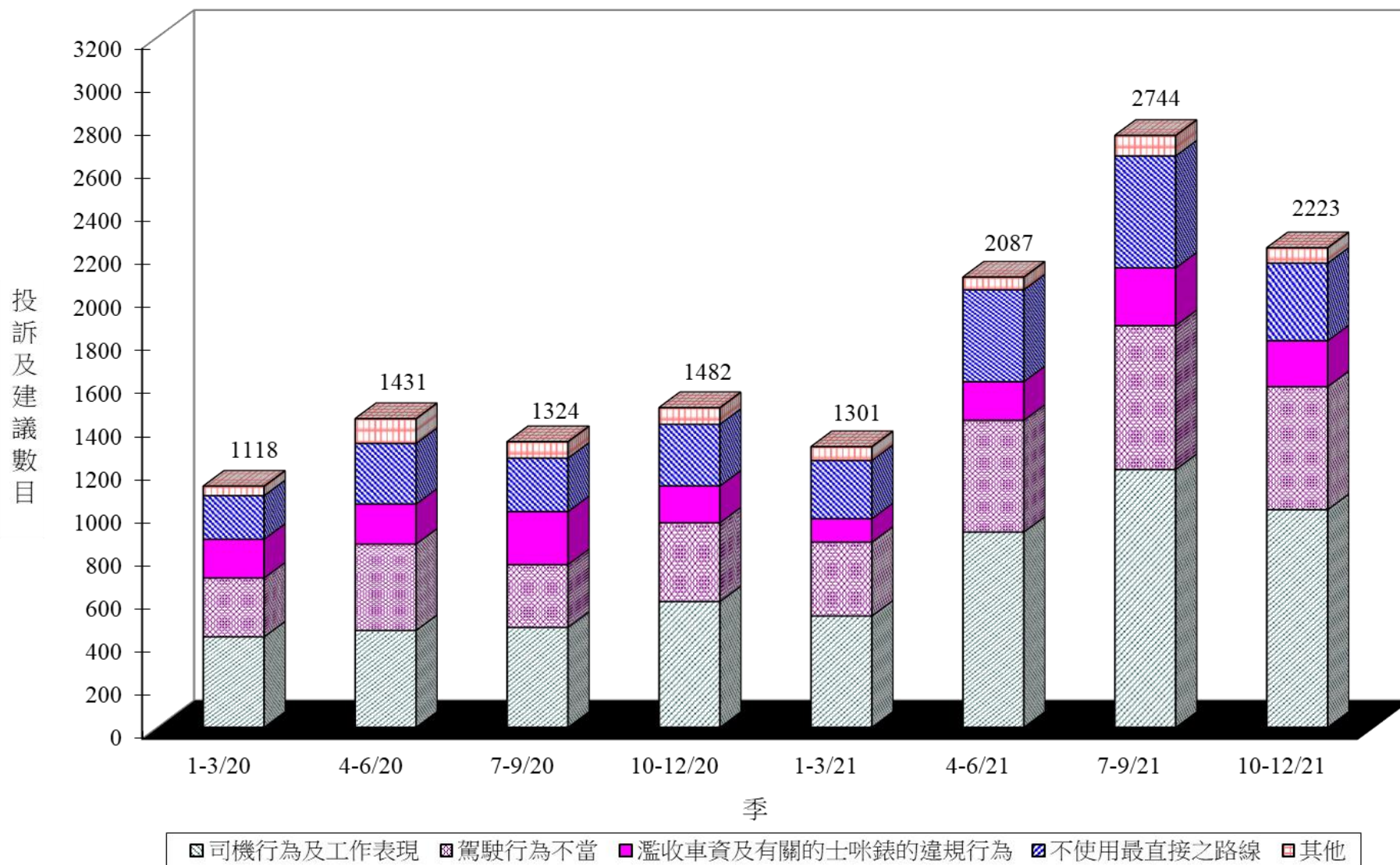
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二一年十月至十二月)

<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)	1 205	5.78
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	416 (193)	14.79 (6.86)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	46	8.79
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	521 (357)	19.80 (13.57)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	25	3.58
龍運巴士公司	61	8.19
過海隧巴 ⁽¹⁾	537 (453)	10.54 (8.89)
合計	2 811 (2 340)	8.43 (7.02)

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471宗投訴(223宗有關城巴(第一類專營權)、164宗有關新巴及84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>(1.10.20 – 31.12.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.21 – 30.9.21)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.21 – 31.12.21)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	281	445	346
(ii) 拒載	232	626	560
(iii) 兜客	5	2	1
(iv) 拒絕駛達目的地	50	100	85
(v) 未有展示司機證	13	19	16
(vi) 不正確展示司機證	2	3	1
	<hr/>		
小計	583	1 195	1 009
(b) 駕駛行為不當	365	667	570
(c) 濫收車資	138	210	166
(d) 有關的士咪錶的違規行為	33	58	47
(e) 不使用最直接可行之路線	286	519	360
(f) 其他 ⁽¹⁾	77	95	71
	<hr/>		
合計	1 482	2 744	2 223

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
(二零二一年十月至十二月)

附件 I(i)

投訴/建議性質	港島				九龍					新界								其他(一般事宜 及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
交通情況																				
(a) 交通擠塞	7	14	7	7	20	11	12	17	14	6	11	15	20	18	4	2	5	2	-	192
(b) 交通管理	3	4	2	3	2	-	3	1	7	-	3	2	6	3	2	1	3	1	-	46
(c) 增設交通標誌及設備	3	1	1	1	3	3	2	-	1	4	-	3	2	1	1	-	-	-	-	26
(d) 泊車設施	3	-	2	1	4	6	1	-	3	-	-	2	7	1	2	2	-	-	-	34
小計	16	19	12	12	29	20	18	18	25	10	14	22	35	23	9	5	8	3	-	298
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	-	-	-	1	-	2	-	-	1	2	5	1	1	1	4	1	-	20
(b) 交通標誌及設備	6	10	7	-	14	13	9	9	11	17	9	19	23	10	5	6	2	1	4	175
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	5
小計	6	11	7	-	14	14	10	11	11	17	10	22	31	11	6	7	6	2	4	200
法例執行																				
(a) 違例泊車	45	42	159	16	51	21	56	72	72	33	32	157	60	48	26	46	26	4	4	970
(b) 其他執法事宜	17	16	13	10	24	19	24	19	39	10	15	21	22	31	20	9	15	6	9	339
小計	62	58	172	26	75	40	80	91	111	43	47	178	82	79	46	55	41	10	13	1309
合計	84	88	191	38	118	74	108	120	147	70	71	222	148	113	61	67	55	15	17	1807

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二一年十月至十二月)

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	14	7	7	20	11	12	17	14	6	11	15	20	18	4	2	5	2	-	192
(b) 交通管理	3	4	2	3	2	-	3	1	7	-	3	2	6	3	2	1	3	1	-	46
(c) 增設交通標誌及設備	3	1	1	1	3	3	2	-	1	4	-	3	2	1	1	-	-	-	-	26
(d) 泊車設施	3	-	2	1	4	6	1	-	3	-	-	2	7	1	2	2	-	-	-	34
小計	16	19	12	12	29	20	18	18	25	10	14	22	35	23	9	5	8	3	-	298
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	1	-	-	-	1	-	2	-	-	1	2	5	1	1	1	4	1	-	20
(b) 交通標誌及設備	2	1	2	-	1	2	1	3	2	-	2	2	7	1	-	3	-	-	2	31
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	5
小計	2	2	2	-	1	3	2	5	2	-	3	5	15	2	1	4	4	1	2	56
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	44	30	29	16	51	21	54	67	70	33	32	157	60	48	26	46	26	4	3	817
(b) 其他執法事宜	17	16	13	10	24	19	24	19	39	10	15	21	22	31	20	9	15	6	9	339
小計	61	46	42	26	75	40	78	86	109	43	47	178	82	79	46	55	41	10	12	1156
合計	79	67	56	38	105	63	98	109	136	53	64	205	132	104	56	64	53	14	14	1510

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共297宗個案（包括144宗有關交通標誌及設備及153宗有關違例泊車的個案）。包括這些投訴的數字載於附件I(i)。

交通投訴組在二零一七年至二零二一年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2017		2018		2019		2020		2021	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	975	[51]	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]
(b) 服務水準	21 237	[23]	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]
(c) 一般性質	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]
	22 775	[87]	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]
(b) 交通管理	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]
(c) 增設交通標誌及設備	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]
(d) 泊車設施	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]
	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	69		77		40	[1]	88		88	[2]
(b) 交通標誌及設備	45	[1]	57		72	[1]	106	[1]	325	[3]
(c) 行車道標記	9		10		5		10		14	
	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]	427	[5]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	2 043	[3]	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]
(b) 其他執法事宜	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]
	2 996	[6]	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]
V. 其他	155	[5]	134	[10]	297	[2]	244	[1]	258	[8]
合計	26 621	[185]	27 671	[173]	33 017	[187]	24 888	[214]	32 512	[1 136]

註：方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數目。這些數字已包括在所接獲個案的總數之中。

交通投訴組在二零一七年至二零二一年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴／建議性質 ⁽²⁾	2017		2018		2019		2020		2021	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	975	[51]	967	[59]	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]
(b) 服務水準	21 237	[23]	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]
(c) 一般性質	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]
	22 775	[87]	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]	24 734 ⁽¹¹⁾	[997]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]
(b) 交通管理	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]
(c) 增設交通標誌及設備	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]
(d) 泊車設施	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]
	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	69		77		40	[1]	88		88	[2]
(b) 交通標誌及設備	45	[1]	57		72	[1]	106	[1]	181 ⁽¹²⁾	[3]
(c) 行車道標記	9		10		5		10		14	
	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]	283	[5]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	2 043	[3]	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]	3 137 ⁽¹³⁾	[5]
(b) 其他執法事宜	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]	1 358	[9]
	2 996	[6]	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]
V. 其他	155	[5]	134	[10]	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]	258	[8]
合計	26 621	[185]	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]	30 945⁽¹⁴⁾	[1 136]

- 註：
- (1) 二零一九、二零二零及二零二一年的數字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 I(i)。
 - (2) 方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數目。這些數字已包括在所接獲個案的總數之中。
 - (3) 不包括由兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。
 - (4) 不包括由一位投訴人提出的 1 241 宗投訴。
 - (5) 不包括由三位投訴人提出共 4 582 宗投訴。
 - (6) 不包括由兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。
 - (7) 不包括由一位投訴人提出的 1 528 宗投訴。
 - (8) 不包括由一位投訴人提出的 224 宗投訴。
 - (9) 不包括由一位投訴人提出的 42 宗投訴。
 - (10) 不包括由三位投訴人提出共 3 434 宗投訴。
 - (11) 不包括由兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。
 - (12) 不包括由一位投訴人提出的 144 宗投訴。
 - (13) 不包括由一位投訴人提出的 153 宗投訴。
 - (14) 不包括由四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2020	2021	增／減
九龍巴士(一九三三)有限公司 (九巴)	5 105 ⁽⁴⁾ (7.33) [3 669 (5.27)]	4 820 ⁽¹⁰⁾ (6.04) [4 707 (5.90)]	-5.6% (-17.6%) [+28.3% (+12.0%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	508 ⁽⁵⁾ (5.49) [383 (4.14)]	1 384 ⁽¹¹⁾ (13.12) [1 025 (9.72)]	+172.4% (+139.0%) [+167.6% (+134.8%)]
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	158 ⁽⁶⁾ (7.60) [149 (7.17)]	210 (10.40)	+32.9% (+36.8%) [+40.9% (+45.0%)]
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	517 ⁽⁷⁾ (6.27) [513 (6.22)]	2 112 ⁽¹²⁾ (21.90) [1 608 (16.68)]	+308.5% (+249.3%) [+213.5% (+168.2%)]
新大嶼山巴士(一九七三) 有限公司	88 (3.95)	121 (4.61)	+37.5% (+16.7%)
龍運巴士有限公司	229 (8.13)	359 (12.42)	+56.8% (+52.8%)
過海隧巴服務 ⁽³⁾	1 541 ⁽⁸⁾ (9.12) [1 475 (8.73)]	2 189 ⁽¹³⁾ (11.39) [1 895 (9.86)]	+42.1% (+24.9%) [+28.5% (+12.9%)]
合計	8 146⁽⁹⁾ (7.33) [6 506 (5.85)]	11 195⁽¹⁴⁾ (8.84) [9 925 (7.83)]	+37.4% (+20.6%) [+52.6% (+33.8%)]

- 註：
- (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。
 - (2) 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。不包括這些投訴的數字載於方括號內。
 - (3) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能再按巴士公司列出分類項數字。
 - (4) 在 5 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 436 宗投訴。
 - (5) 在 508 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 125 宗投訴。
 - (6) 在 158 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。
 - (7) 在 517 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。
 - (8) 在 1 541 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 66 宗投訴。
 - (9) 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。
 - (10) 在 4 820 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。
 - (11) 在 1 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 359 宗投訴。
 - (12) 在 2 112 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 504 宗投訴。
 - (13) 在 2 189 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 294 宗投訴。
 - (14) 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2020	2021	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	723	1 271	+75.8%
(2) 路線	120	926	+671.7%
(3) 服務時間	28	73	+160.7%
(4) 設置車站	69	77	+11.6%
小計	940	2 347	+149.7%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	3 472	4 123	+18.8%
(2) 路線依循情況	59	66	+11.9%
(3) 駕駛行為不當	1 135	1 612	+42.0%
(4) 員工（包括司機）行為及工作表現	1 401	1 576	+12.5%
(5) 濫收車費	23	24	+4.3%
(6) 清潔	55	44	-20.0%
(7) 車輛狀況	91	135	+48.4%
(8) 乘客服務及設施	803	1 038	+29.3%
小計	7 039	8 618	+22.4%
(C) 一般性質⁽¹⁾	167	230	+37.7%
合計	8 146⁽²⁾	11 195⁽³⁾	+37.4%

註： (1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 在8 146宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共1 640宗投訴。不包括這些投訴的數字為6 506宗。

(3) 在11 195宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共1 270宗投訴。不包括這些投訴的數字為9 925宗，與二零二零年的6 506宗（見註2）相比，增幅為52.6%。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	11	21	+90.9%
(2) 路線	5	8	+60.0%
(3) 服務時間	-	2	-
(4) 設置車站	2	9	+350.0%
小計	18	40	+122.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	37	63	+70.3%
(2) 路線依循情況	8	5	-37.5%
(3) 駕駛行為不當	26	57	+119.2%
(5) 員工（包括司機）行為 及工作表現	20	75	+275.0%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	1	2	+100.0%
(7) 車輛狀況	3	10	+233.3%
(8) 乘客服務及設施	13	38	+192.3%
小計	109	251	+130.3%
(C) 一般性質⁽¹⁾	13	12	-7.7%
合計	140	303	+116.4%

註： (1) 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2020	2021	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	129	361	+179.8%
(2) 路線	11	36	+227.3%
(3) 服務時間	5	6	+20.0%
(4) 設置車站	17	21	+23.5%
小計	162	424	+161.7%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	930	1 267	+36.2%
(2) 路線依循情況	114	229	+100.9%
(3) 駕駛行為不當	729	1 097	+50.5%
(4) 員工（包括司機）行為 及工作表現	1 002	1 455	+45.2%
(5) 濫收車費	64	108	+68.8%
(6) 清潔	49	60	+22.4%
(7) 車輛狀況	33	88	+166.7%
(8) 乘客服務及設施	99	124	+25.3%
小計	3 020	4 428	+46.6%
(C) 一般性質⁽¹⁾	94	106	+12.8%
合計	3 276	4 958	+51.3%

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>2020</u>	<u>2021</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	142	160	+12.7%
(4) 員工（包括司機）行為 及工作表現	72	107	+48.6%
(5) 濫收車費	10	8	-20.0%
(6) 清潔	8	15	+87.5%
(7) 車輛狀況	5	1	-80.0%
(8) 乘客服務及設施	2	7	+250.0%
小計	239	298	+24.7%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	46	52	+13.0%
合計	285	350	+22.8%

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

投訴／建議性質	2020	2021	增／減
的士司機違例行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	910	1 361	+49.6%
(ii) 拒載	762	1 882	+147.0%
(iii) 兜客	10	6	-40.0%
(iv) 拒絕駛往目的地	183	310	+69.4%
(v) 沒有展示司機證	45	55	+22.2%
(vi) 不正確展示司機證	4	11	+175.0%
	1 914	3 625	+89.4%
(b) 駕駛行為不當	1 329	2 097	+57.8%
(c) 濫收車資	658	586	-10.9%
(d) 有關的士計程錶的違規行為	125	183	+46.4%
(e) 不使用最直接的路線	1 017	1 575	+54.9%
小計	5 043	8 066	+59.9%
其他			
(a) 的士阻塞	248	192	-22.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	64	97	+51.6%
小計	312	289	-7.4%
合計	5 355	8 355	+56.0%

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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增／減</u>
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	265	598	+125.7%
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	35	90	+157.1%
香港電車有限公司	52	60	+15.4%
合計	352	748	+112.5%

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增／減</u>
新渡輪服務有限公司	25	30	+20.0%
天星小輪有限公司	3	11	+266.7%
其他渡輪	40	54	+35.0%
合計	68	95	+39.7%

二零一七至二零二一年間有關交通擠塞的投訴

地區		投訴數目				
		2017	2018	2019	2020	2021
港島	- 東區	10	11	27	25	53
	- 灣仔	12	17	17	31	53
	- 中西區	16	8	33	32	36
	- 南區	8	13	11	7	27
九龍	- 觀塘	16	10	52	92	74
	- 黃大仙	14	8	14	18	28
	- 九龍城	20	19	28	53	53
	- 深水埗	15	3	25	79	68
	- 油尖旺	21	38	29	57	68
新界	- 北區	17	11	36	14	20
	- 大埔	6	4	11	30	35
	- 沙田	22	15	43	46	67
	- 元朗	8	15	33	42	58
	- 屯門	13	12	23	30	54
	- 荃灣	9	9	16	43	43
	- 葵青	6	13	12	28	19
	- 西貢	10	8	18	34	21
	- 離島	7	5	2	5	5
其他	4	1	5	-	1	
合計		234	220	435	666	783

二零一七至二零二一年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

<u>地區</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港島					
- 東區	150	115	108	155	161(160)
- 灣仔	79	90	153(76)	176(175)	167(155)
- 中西區	99	84	754(87)	1 647(123)	340(210)
- 南區	46	52	36	47	55
九龍					
- 觀塘	177	141	188	343	215
- 黃大仙	60	66	68	123	77
- 九龍城	161	133	168	188(186)	220(218)
- 深水埗	176	128	167	355	338(333)
- 油尖旺	180	147	189(181)	226	255(253)
新界					
- 北區	56	53	76	103	97
- 大埔	80	105	102	151	124
- 沙田	316	131	143	305	466
- 元朗	102	115	183	225	218
- 屯門	95	118	104	189	204
- 荃灣	86	95	70	126	100
- 葵青	81	59	93	166	128
- 西貢	81	73	63	151	92
- 離島	15	8	24	21	23
其他 ⁽²⁾	3	6	493(4)	7(6)	10(9)
合計	2 043	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)

註： (1) 括號內的數字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。

(2) 這些投訴主要是有關違例泊車（並無提供地點詳情）。

二零一七至二零二一年間
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）⁽¹⁾

<u>地區</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港島					
- 東區	41	66	48	61	72
- 灣仔	94	72	60	66	74
- 中西區	67	90	62	276(55)	57
- 南區	29	28	28	18(17)	35
九龍					
- 觀塘	76	94	61	68	102
- 黃大仙	40	43	37	34	68
- 九龍城	64	89	69	66(64)	103
- 深水埗	54	56	60	53	74
- 油尖旺	98	107	108	85	132
新界					
- 北區	16	20	25	12	28
- 大埔	33	53	42	37	62
- 沙田	57	79	74	74	87
- 元朗	53	76	86	87	114
- 屯門	55	61	58	79	105
- 荃灣	75	50	46	55	68
- 葵青	33	39	40	36	48
- 西貢	38	46	44	79	76
- 離島	13	38	18	21	21
其他	17	14	15	18	32
合計	953	1 121	981	1 225 (1 001)	1 358

註： (1) 括號內的數字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。

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。