

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二四年十月一日至十二月三十一日)

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	4-11
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	12-13
第三章 專題文章	14-24
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	25-28
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	29-32
C 投訴及建議的調查結果一覽表	33-34
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	35-36
E 有關公共交通服務的投訴及建議	37-39
F 過去八季有關九巴、城巴（市區及新界和大嶼山專營權）、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議	40-46
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	47
H 有關的士服務投訴及建議的分類	48
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	49-50
J 交通投訴組在二零二零至二零二四年間接獲的投訴及建議	51-52
K 有關專營巴士服務的投訴及建議	53-54
L 有關非專營巴士服務的投訴及建議	55
M 有關專線小巴服務的投訴及建議	56

N	有關紅色小巴服務的投訴及建議	57
O	有關的士服務的投訴及建議	58
P	有關鐵路服務的投訴及建議	59
Q	有關渡輪服務的投訴及建議	60
R	二零二零至二零二四年間有關交通擠塞／阻塞的投訴	61
S	二零二零至二零二四年間有關違例泊車的投訴	62
T	二零二零至二零二四年間有關執法事宜的投訴 (不包括違例泊車)	63
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	64

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二四年第四份季報，匯報二零二四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 12 898 宗² 投訴及建議，包括 142 宗³ 純粹建議。大約 78% 的個案（即 9 997 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，22%（即 2 886 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 14 519 宗⁴ 下跌 11.2%²，與二零二三年同季的 10 851 宗⁵ 比較，則上升 18.9%²。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件 A。

3. 在收到的 142³ 宗純粹建議中，有 123³ 宗有關公共交通服務，其中 107 宗關於專營巴士服務，另有 16 宗關於交通及道路情況（包括執法事宜）。本季所收到全部純粹建議個案的分類載於附件 A(iii)。

4. 交通投訴組過去十年（二零一五年至二零二四年）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)，則顯示自二零二零年第三季起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 10 017 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 8 980 宗（90%）證實成立，不成立的有三宗（少於 1%），其餘 1 034 宗（10%）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

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 12 898 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 1 057 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 841 宗，與上季的 12 821 宗（見註 4）相比，跌幅為 7.6%。與二零二三年同季的 10 082 宗（見註 5）相比，增幅為 17.4%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 142 宗純粹建議中，有 123 宗有關公共交通服務。在該 123 宗個案中，有 86 宗由一位市民提出。

⁴ 在 14 519 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出共 1 698 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 821 宗。

⁵ 在 10 851 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 769 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 082 宗。

介予警方作進一步調查。在二零二四年十月至十二月，警方告知本組較早前轉介的 407 宗⁶個案的最新進展，當中有 14 名⁶駕駛者被票控。

6. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 12 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要載於附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向部份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

7. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 11 316 宗⁷，較上季的 13 160 宗⁸下跌 14.0%⁷，與二零二三年同季的 9 448 宗⁹比較，則上升 19.8%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零二零年第三季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

8. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 4 573 宗¹⁰，較上季的 6 232 宗¹¹下跌 26.6%¹⁰，與二零二三年同季的 4 152 宗¹²比較，則上升 10.1%¹⁰。

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 在 11 316 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 452 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 864 宗，與上季的 11 814 宗（見註 8）相比，跌幅為 8.0%。與二零二三年同季的 8 954 宗（見註 9）相比，增幅為 21.3%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 在 13 160 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 1 346 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 814 宗。

⁹ 在 9 448 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 954 宗。

¹⁰ 在 4 573 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 429 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 144 宗，與上季的 5 107 宗（見註 11）相比，跌幅為 18.9%。與二零二三年同季的 3 658 宗（見註 12）相比，增幅為 13.3%。

¹¹ 在 6 232 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 125 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 107 宗。

¹² 在 4 152 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 658 宗。

9. 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 2 481 宗¹³，上季有 4 036 宗¹⁴，二零二三年同季則有 2 479 宗¹⁵。今季的 2 481 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 201 宗（8.1%），而涉及服務水準的個案則有 2 218 宗（89.4%）。

10. 今季有關城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））服務的投訴及建議共有 765 宗，上季有 794 宗¹⁶，二零二三年同季則有 682 宗。今季的 765 宗個案中，涉及服務質量的個案有 87 宗（11.4%），而涉及服務水準的個案則有 655 宗（85.6%）。

11. 今季有關城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（大嶼山））服務的投訴及建議共有 188 宗¹⁷，上季有 267 宗¹⁸，二零二三年同季則有 210 宗。今季的 188 宗個案中，涉及服務質量的個案有 10 宗（5.3%），而涉及服務水準的個案則有 173 宗（92.0%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 450 宗¹⁹，上季有 318 宗²⁰，二零二三年同季則有 226 宗。今季的 450 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗（4.0%），而涉及服務水準的個案則有 429 宗（95.3%）。

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 95 宗，上季有 105 宗，二零二三年同季則有 82 宗。今季的

¹³ 在 2 481 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 2 286 宗。

¹⁴ 在 4 036 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 032 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 004 宗。

¹⁵ 在 2 479 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 985 宗。

¹⁶ 在 794 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 15 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 779 宗。

¹⁷ 在 188 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共六宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 182 宗。

¹⁸ 在 267 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 15 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 252 宗。

¹⁹ 在 450 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 226 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 224 宗。

²⁰ 在 318 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 55 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 263 宗。

95 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗（9.5%），而涉及服務水準的個案則有 85 宗（89.5%）。

14. 今季有關過海隧巴服務²¹的投訴及建議共有 594 宗²²，上季有 712 宗²³，二零二三年同季則有 473 宗。今季的 594 宗個案中，涉及服務質量的個案有 45 宗（7.6%），而涉及服務水準的個案則有 544 宗（91.6%）。

15. 有關九巴、城巴（市區及新界）、城巴（大嶼山）、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 144 宗²⁴，上季有 254 宗²⁵，二零二三年同季則有 126 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 2 384 宗，較上季的 2 710 宗下跌 12.0%，與二零二三年同季的 2 036 宗比較，則上升 17.1%。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 94.5%（即 2 253 宗），較上季的 2 591 宗下跌 13.0%，與二零二三年同季的 1 945 宗比較，則上升 15.8%。今季的 2 253 宗個案中，涉及服務質量的個案有 182 宗（8.1%），而涉及服務水準的個案則

²¹ 過海隧巴服務是九巴及城巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

²² 在 594 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 592 宗。

²³ 在 712 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共八宗投訴。不包括這些投訴的數字為 704 宗。

²⁴ 在 144 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 23 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 121 宗。

²⁵ 在 254 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 92 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 162 宗。

有 2 051 宗 (91.0%) 。

19. 其餘 5.5% 的個案 (即 131 宗) 則為有關紅色小巴服務的投訴及建議,較上季的 119 宗上升 10.1%,與二零二三年同季的 91 宗比較,則上升 44.0% 。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 3 899 宗,較上季上升 13.4%,與二零二三年同季比較,則上升 34.9%。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 3 899 宗個案中,涉及的士司機違規行為的個案有 3 779 宗 (96.9%),上季則有 3 310 宗 (96.3%)。有關的士司機違規行為的投訴,包括不採用最直接可行的路線、駕駛行為不當、司機拒載、舉止無禮和不守規矩及濫收車資等。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 1 021 宗 (27.0%) 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 306 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	6 (7)	2 (2)
(b) 投訴人撤銷投訴	170 (140)	56 (32)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	130 (285)	42 (66)
	<u>306 (432)</u>	<u>100 (100)</u>

(註:括號內為上季數字。)

從上述數字可見,98%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

23. 在上季被票控的七宗個案中，有一位的士司機被法庭²⁶裁定干犯交通罪行。這位的士司機因不採用最直接可行的路線到達目的地而被罰款 600 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 289 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 486²⁷ 宗，二零二三年同季則有 222 宗。今季的 289 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 264 宗。有關鐵路服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 E(i)(a)。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 27 宗，上季及二零二三年同季分別有 40 宗及 22 宗。有關渡輪服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 E(i)(a)。

交通情況

26. 季接獲有關交通擠塞／阻塞的投訴共有 703 宗²⁸，上季有 492 宗²⁹，二零二三年同季則有 406³⁰ 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

²⁶ 截至 2024 年 12 月底，其他被票控案件尚未有結果。

²⁷ 在 486 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴（涉及港鐵服務）。不包括這些投訴的數字為 357 宗。

²⁸ 在 703 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 605 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 98 宗。

²⁹ 在 492 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 352 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 140 宗。

³⁰ 在 406 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 131 宗。

	<u>投訴數目</u>	
港島	34 ³¹	(72) ³²
九龍	397 ³³	(105) ³⁴
新界	272 ³⁵	(313) ³⁶
其他（一般事宜及 隧道區域等）	0	(2)
總數	703²⁸	(492)²⁹

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞／阻塞影響比較嚴重的地區為九龍城（251宗³⁷）、葵青（230宗³⁸）及油尖旺（121宗³⁹）。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／阻塞投訴的主要成因，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 100 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 82 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 82 宗及 41 項，二零二三年同季的數目則分別為 66 宗及 33 項。

³¹ 在 34 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 14 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 20 宗。

³² 在 72 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 38 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 34 宗。

³³ 在 397 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 366 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 31 宗。

³⁴ 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 62 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 43 宗。

³⁵ 在 272 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 225 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 47 宗。

³⁶ 在 313 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 252 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 61 宗。

³⁷ 在 251 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 249 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為兩宗。

³⁸ 在 230 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 225 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為五宗。

³⁹ 在 121 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 111 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為十宗。

30. 關於交通擠塞／阻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 30 宗，上季的數目為 40 宗，二零二三年同季的數目是 37 宗。今季的 30 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 21 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有六宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為觀塘、深水埗及元朗（各四宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為觀塘（兩宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 605 宗，較上季的 643 宗下跌 5.9%，與二零二三年同季的 764 宗比較，則下跌 20.8%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（341 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（77 宗），等候過久引致交通阻塞（68 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（47 宗）的人士採取執法行動。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元朗（39 宗）、沙田（38 宗）、油尖旺（32 宗）、及九龍城（29 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

在二零二四年十一月六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) 有關渡輪服務的投訴及建議；
 - (b) 有關泊車設施的投訴及建議；
 - (c) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二四年第三號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二四年第三號季報。

有關北角電氣道近大強街道路安全的關注

3. 一名市民注意到北角電氣道近大強街的一組交通燈設有左轉和直駛的交通燈號。當直駛的交通燈轉綠時，左轉的交通燈維持紅色，而行人過路燈則轉綠。投訴人投訴一名的士司機衝過紅色左轉交通燈，漠視投訴人在行人過路燈已轉綠時橫過馬路。這會危及正在橫過馬路的行人。他促請運輸署檢討現行的交通燈號安排，以提升道路安全。

4. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆指，根據《道路交通條例》，司機在交通燈路口必須遵守所有交通燈號、交通標誌和道路標記。當紅燈或「紅黃燈」亮着時，必須在「停車」線前停車等候，直至綠燈亮起和可以安全前進時，才可繼續向前行駛。有關投訴人所提司機不遵照交通燈號指示的事件，運輸署會促請警方在有關地點加強巡邏，並採取適當的執法行動。

5. 此外，運輸署經檢討後建議調整有關地點的交通燈安排。擬議的改動將容許在電氣道行駛的司機同時左轉入大強街或直駛。另外，電氣道近大強街慢線上的道路標記亦已由「只准左轉」改為「直駛或左轉」。有關工作已於二零二四年十月三十一日完成。
6. 運輸署的回覆已轉達該名投訴人，他並無再提出意見。

有關油塘茶果嶺道與四山街交界處交通情況的關注

7. 一名市民關注到茶果嶺道近四山街的黃色方格路口道路標記移除後的交通情況，因為此舉對區內居民及商戶造成極大不便。他認為黃色方格路口道路標記移除後，來自大本型的司機便無法右轉入四山街，司機因而須繞道經鯉魚門。
8. 有關個案已轉交運輸署考慮。就此，運輸署已安排路政署更改有關地點的道路標記，包括在茶果嶺道南行線增設右轉車道供前往四山街方向的車輛使用，並保留部分原有的黃色方格路口，以改善有關路口的交通情況。改善工程已於二零二四年十一月完成。
9. 運輸署續稱會繼續觀察交通情況，並在有需要時採取適當的交通管理措施。
10. 該名市民已獲悉運輸署所採取的措施，並無再提出意見。

有關荃灣電單車泊車位不足的關注

11. 一名市民關注到荃灣的電單車泊車位不足。由於該區的泊車位有限但需求甚殷，因此對駕駛電單車人士造成不便。他建議運輸署在區內提供更多電單車泊車位，滿足居民的需求。
12. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆指早前已安排路政署在海貴路公共運輸交匯處增設十個電單車泊車位，有關工程已經完成。此外，運輸署已向路政署發出施工通知書，在荃灣街市街近荃灣城市廣場再增設九個電單車泊車位。路政署表示現正安排申請臨時交通改道和地下管線改道。有關工程預計於二零二五年下半年展開。
13. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

第三章 專題文章

二零二四年內接獲的投訴及建議概況⁴⁰

整體趨勢

在二零二四年，交通投訴組共接獲51 046宗⁴¹投訴及建議，包括843宗⁴²純粹建議。個案數目較二零二三年的42 352宗⁴³增加20.5%。交通投訴組過去五年所接獲投訴及建議個案的分類載於附件J(i)。二零二四年所接獲個案的分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	37 622 ⁴⁴	45 402 ⁴⁵	+20.7%
交通情況	1 232 ⁴⁶	2 485 ⁴⁷	+101.7%
道路維修	208	182	-12.5%
法例執行	3 042	2 742 ⁴⁸	-9.9%

⁴⁰ 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。

⁴¹ 在 51 046 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 5 915 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 45 131 宗，與二零二三年的 39 431 宗（見註 43）相比，增幅為 14.5%。不包括這些投訴的個案分類載於附件 J(ii)。

⁴² 在這些純粹建議中，有一位市民提出 478 宗有關公共交通路線的純粹建議。

⁴³ 在 42 352 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 2 921 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 39 431 宗。

⁴⁴ 在 37 622 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 646 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 34 976 宗。

⁴⁵ 在 45 402 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出共 4 229 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 41 173 宗，與二零二三年的 34 976 宗（見註 44）相比，增幅為 17.7%。

⁴⁶ 在 1 232 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 957 宗。

⁴⁷ 在 2 485 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 491 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 994 宗，與二零二三年的 957 宗（見註 46）相比，增幅為 3.9%。

⁴⁸ 在 2 742 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 547 宗，與二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅為 16.3%。

其他 ⁴⁹	248	235	-5.2%
合計	42 352⁴³	51 046⁴¹	+20.5%

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。在二零二四年，這些個案共有45 402宗⁴⁵，佔個案總數89%。在這些個案中，純粹提出建議的有754宗⁴²。這類個案的數目較二零二三年的37 622宗⁴⁴增加20.7%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具類別</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	17 207 ⁵⁰	20 734 ⁵¹	+20.5%
非專營巴士	545 ⁵²	811 ⁵³	+48.8%
專線小巴	7 212	8 865	+22.9%
紅色小巴	363	477	+31.4%
的士	11 452	13 096	+14.4%
鐵路運輸	744	1 300 ⁵⁴	+74.7%
渡輪	99	119	+20.2%
合計	37 622⁴⁴	45 402⁴⁵	+20.7%

⁴⁹ 這些個案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

⁵⁰ 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 14 563 宗。

⁵¹ 在 20 734 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 3 824 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 16 910 宗，與二零二三年的 14 563 宗（見註 50）相比，增幅為 16.1%。

⁵² 在 545 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 543 宗。

⁵³ 在 811 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 276 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 535 宗，與二零二三年的 543 宗（見註 52）相比，跌幅為 1.5%。

⁵⁴ 在 1 300 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 171 宗，與二零二三年的 744 宗相比，增幅為 57.4%。

專營巴士服務

3. 在二零二四年，有關專營巴士服務的個案有20 734宗⁵¹，較二零二三年的17 207宗⁵⁰增加20.5%。投訴大多涉及服務穩定性、員工行為及工作表現，以及駕駛行為不當。該20 734宗⁵¹個案按個別專營巴士公司的分項數字和這些個案的詳情，載於附件K。

4. 二零二四年投訴服務班次及路線的個案數目有所下跌，服務班次的投訴由二零二三年的939宗減至二零二四年的708宗，跌幅為24.6%；而路線的投訴亦由二零二三年的965宗減至二零二四年的761宗，跌幅為21.1%。有關服務穩定性的投訴則由二零二三年的8 423宗⁵⁵增至二零二四年的9 656宗⁵⁶，增幅為14.6%；有關員工行為及工作表現的投訴由二零二三年的2 225宗增至二零二四年的4 106宗⁵⁷，增幅為84.5%；有關駕駛行為不當的投訴由二零二三年的2 433宗增至二零二四年的2 871宗，增幅為18.0%；而有關乘客服務和設施的投訴亦由二零二三年的1 286宗增至二零二四年的1 578宗，增幅為22.7%。

5. 服務穩定性的投訴數目增加，部分原因可能是由於實施巴士路線重組建議所致，當中一些需求較低的路線，服務班次並無完全回復至疫情前水平。為改善整體巴士網絡的營運效率和更有效運用資源，運輸署一直與專營巴士公司合作，通過既定機制適時調整巴士服務，包括因應新基建項目及物業發展和最新出行模式導致乘客需求轉變而重組巴士服務（例如重組與新通車鐵路線重疊的巴士服務，以及因應市面晚間活動減少的整體趨勢而縮減晚間的巴士服務班次）。在推行重組項目期間，乘客或需時間適應經調整的服務水平，亦同時導致乘客提出各項投訴。運輸署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，並在適當情況下重新調配所節省的資源改善其他服務。

6. 除上述情況外，有關服務穩定性的投訴數目增加，也可能與服務班次是否準時有關。隨着經濟及社會活動恢復，路面交通一般較

⁵⁵ 在8 423宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共2 644宗投訴。不包括這些投訴的數字為5 779宗。

⁵⁶ 在9 656宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共3 611宗投訴。不包括這些投訴的數字為6 045宗，與二零二三年的5 779宗（見註55）相比，增幅為4.6%。

⁵⁷ 在4 106宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共213宗投訴。不包括這些投訴的數字為3 893宗，與二零二三年的2 225宗相比，增幅為75.0%。

為繁忙，導致中途站巴士到站的時間更加不確定。其中一個例子是，行走屯門區（例如屯門公路及皇珠路）的巴士路線普遍受該處的繁忙交通影響。儘管如此，運輸署一直密切監察巴士服務，要求專營巴士公司在有需要時調派更多車輛以維持服務水平的穩定性，並批准在適當情況下，當交通繁忙時採用替代路線作臨時改道。經推行上述措施後，二零二四年第四季有關服務穩定性的投訴數目明顯減少，較二零二四年第三季下跌約42%。

7. 至於有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴數目增加，運輸署已要求專營巴士公司留意情況，並在有需要時與有關司機跟進。此外，專營巴士公司亦須加強培訓巴士司機，以改善駕駛行為和員工行為及工作表現。

非專營巴士服務

8. 在二零二四年，有關非專營巴士服務的個案共有811宗⁵³，較二零二三年的545宗⁵²增加48.8%。在二零二四年所接獲811宗⁵³個案的詳細分項數字，載於附件L。運輸署會繼續監察情況，並與營辦商緊密合作，在必要時加強服務。

公共小巴服務

9. 在二零二四年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議共有9 342宗，較二零二三年的7 575宗增加23.3%。

10. 有關專線小巴服務的個案有8 865宗，較二零二三年的7 212宗增加22.9%。數字上升的主要原因，是投訴員工行為及工作表現和駕駛行為不當有所增加。該8 865宗個案的詳細分項數字，載於附件M。

11. 有關紅色小巴服務的個案有477宗，較二零二三年的363宗增加31.4%。該477宗個案的詳細分項數字，載於附件N。

12. 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。與二零二三年相比，在二零二四年所接獲投訴的整體數目有所增加。在接獲的專線小巴投訴個案中，大部分個案關於員工行為及工作表現（包括司機）、服務穩定性，以及駕駛行為不當。鑑於

投訴專線小巴司機駕駛行為不當和行為及工作表現的數目不斷增加，運輸署會繼續與專線小巴業界合作推行措施，例如為新入職司機及輸入司機提供職前培訓課程。同時，就投訴專線小巴的服務穩定性而言，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。

13. 至於紅色小巴的個案，在二零二四年所接獲投訴的整體數目較二零二三年為多，投訴類別主要是駕駛行為不當，以及員工行為及工作表現（包括司機）。運輸署通過與紅色小巴業界商會舉行定期會議，不時提醒公共小巴業界注意駕駛安全和服務質素。運輸署收到有關員工行為及工作表現的投訴後，便會向相關的紅色小巴業界商會反映，並提醒他們敦促紅色小巴司機注意。至於有關駕駛行為不當的投訴，運輸署會把涉嫌違反道路交通規例的投訴轉介警方採取執法行動。另一方面，運輸署亦與警方合作，為前線公共小巴司機舉行安全講座，以提高他們的安全意識。

的士服務

14. 在二零二四年，有關的士服務的個案有 13 096 宗，與二零二三年的 11 452 宗相比，增幅為 14.4%。投訴個案數字增加，主要原因是涉及的士司機不採用最直接可行的路線、舉止無禮和不守規矩、濫收車資，以及作出其他不當駕駛行為。該 13 096 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，打擊的士司機違規行為，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. 在二零二四年的投訴數目增加，相信主要是由於訪港旅客總數上升。根據香港旅遊發展局的資料，香港在二零二四年共接待 4 500 萬旅客，按年增長 31%。運輸署已通過不同途徑，包括定期舉

行業界會議、安全駕駛講座、致函業界和出版通訊，提醒業界提高的士服務質素。如的士車主及司機屢次干犯違規行為或其他與的士司機相關的嚴重罪行（例如濫收車資及拒載），運輸署會按情況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，打擊違規行為。

17. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府在過去兩年推出一系列措施以提升個人化點對點交通服務的整體質素，以及促進的士行業的長遠健康發展。為了對的士司機的違規行為加強阻嚇作用，政府就部分與的士司機相關的罪行引入兩級制罰則和的士司機違例記分制。該兩級制罰則在二零二三年十二月二十二日生效，而的士司機違例記分制則於二零二四年九月二十二日生效。截至二零二五年二月三日，共有 58 名的士司機因干犯有關罪行而被定罪或負上法律責任須繳付定額罰款，以及根據記分制被記分數。

18. 此外，為善用科技提升整體的士服務質素，政府建議規定所有的士必須在車廂內安裝攝錄設備，以及規定所有的士司機必須提供電子支付方式，為乘客提供更多支付車費的選項。政府會爭取在二零二五年第二季向立法會提交法例修訂建議。

鐵路服務

19. 在二零二四年，有關鐵路服務的個案有 1 300 宗⁵⁴，較二零二三年的 744 宗增加 74.7%。其中對港鐵公司服務的投訴由二零二三年的 667 宗增至二零二四年的 1 226 宗⁵⁸，增幅為 83.8%。該 1 300 宗個案按個別鐵路公司的詳細分項數字，載於附件 P。

20. 在二零二四年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二三年增加，特別是關乎員工行為及工作表現，以及乘客服務和設施。這些個案涉及員工在執行附例和回應乘客查詢時的態度、要求港鐵公司對違反附例加強執法行動，以及在炎熱天氣下港鐵車站的溫度問題。針對在炎熱天氣下港鐵車站的溫度問題，港鐵公司已即時安排在各車站加裝超過 250 部流動通風設備和牛角扇，以加強空氣流通和減低炎熱天氣的影響。至於員工的工作表現，港鐵公司已提醒前線員工注意態度，特別是對可能違反附例而加強執法行動的情況。運輸署已提醒港鐵公

⁵⁸ 在 1 226 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 097 宗，與二零二三年的 667 宗相比，增幅為 64.5%。

司繼續密切監察情況，並按需要採取改善措施。

渡輪服務

21. 在二零二四年，有關渡輪服務的個案有 119 宗，較二零二三年的 99 宗增加 20.2%。該 119 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，主要是由於涉及員工行為及工作表現，以及乘客服務和設施的個案增加所致。政府已敦促相關渡輪營辦商為前線職員提供更多培訓和指導，並在適當情況下提升乘客服務和設施。至於有關節慶活動期間渡輪服務質素的個案，政府已敦促渡輪營辦商採取適當措施，例如在節慶高峰期間增派職員，以及改善碼頭的指示牌方便乘客上落。

交通情況

22. 在二零二四年接獲 2 485 宗⁴⁷有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 5%。與二零二三年的 1 232 宗⁴⁶相比，這類個案的數目增加 101.7%。

交通擠塞／阻塞

23. 在接獲的 2 485 宗⁴⁷個案中，有 1 907 宗⁵⁹（77%）與交通擠塞／阻塞有關，較二零二三年的 761 宗⁶⁰增加 150.6%。有關投訴交通擠塞／阻塞個案按地區的詳細分項數字，載於附件 R。在二零二四年，涉及較多這類投訴的地區如下：

⁵⁹ 在 1 907 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 491 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 416 宗，與二零二三年的 486 宗（見註 60）相比，跌幅為 14.4%。

⁶⁰ 在 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 486 宗。

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	
葵青	323 ⁶¹	1 023 ⁶²	+216.7%
九龍城	34	333 ⁶³	+879.4%
油尖旺	49	152 ⁶⁴	+210.2%

24. 在二零二四年引致交通擠塞／阻塞投訴的原因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	
車輛阻塞	575 ⁶⁵	1 748 ⁶⁶	+204.0%
交通管理	111	82	-26.1%
道路工程	24	37	+54.2%
其他	51	40	-21.6%
合計	761⁶⁰	1 907⁵⁹	+150.6%

25. 所有涉及交通擠塞／阻塞的投訴及建議，均轉交運輸署、警方、路政署及其他相關部門考慮和跟進。在接獲的 1 907 宗⁵⁹ 個案中，有 1 748 宗⁶⁶ (92%) 涉及車輛阻塞，與二零二三年的 575 宗⁶⁵ 相比，增幅為 204.0%。在二零二四年，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

⁶¹ 在 323 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 48 宗。

⁶² 在 1 023 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 1 011 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 宗，與二零二三年的 48 宗（見註 61）相比，跌幅為 75.0%。

⁶³ 在 333 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 308 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 25 宗，與二零二三年的 34 宗相比，跌幅為 26.5%。

⁶⁴ 在 152 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 111 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 41 宗，與二零二三年的 49 宗相比，跌幅為 16.3%。

⁶⁵ 在 575 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 300 宗。

⁶⁶ 在 1 748 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 491 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 257 宗，與二零二三年的 300 宗（見註 65）相比，跌幅為 14.3%。

工程導致交通擠塞；

- (b) 裝設新交通燈和調節現有交通燈號；
- (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

26. 在二零二四年接獲 319 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及行車線安排等有關。與二零二三年的 255 宗相比，個案數目增加 25.1%。

增加交通標誌及設備

27. 在二零二四年，交通投訴組接獲 186 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二三年的 121 宗增加 53.7%。

泊車設施

28. 在二零二四年，有關泊車設施的投訴及建議共有 73 宗，較二零二三年的 95 宗減少 23.2%。

道路維修

29. 在二零二四年接獲 182 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零二三年的 208 宗相比，這類個案的數目減少 12.5%。

法例執行

30. 在二零二四年接獲 2 742 宗⁶⁷有關執法事宜的投訴，佔個案總數約 5%。二零二四年接獲的投訴與二零二三年比較如下：

類別	投訴數目		
	2023 年	2024 年	增／減
違例泊車	2 042	1 589	-22.2%
其他執法事宜	1 000	1 153 ⁶⁸	+15.3%
合計	3 042	2 742⁶⁷	-9.9%

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

31. 在二零二四年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

地區	投訴數目		
	2023 年	2024 年	增／減
沙田	315 ⁶⁹	259 ⁶⁹	-17.8%
元朗	183	151	-17.5%
油尖旺	171	147	-14.0%
九龍城	247	132	-46.6%

32. 道路安全是警方首要行動項目之一。警隊致力通過執法、教育及宣傳，改變道路使用者導致交通阻塞的不負責任行為。警方全年持續監察違例泊車及其他交通事宜，並調撥適當資源採取執法行動。對於司機因導致嚴重阻塞而干犯交通違例事項，有關車輛或會被拖走

⁶⁷ 在 2 742 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 547 宗，與二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅為 16.3%。

⁶⁸ 在 1 153 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 985 宗，與二零二三年的 1 000 宗相比，跌幅為 4.2%。

⁶⁹ 在 315 宗及 259 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出共 192 宗及 158 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字分別為 123 宗及 101 宗。

以確保交通暢順。

33. 立法會於二零二四年六月通過《2023年電子執行交通法例(雜項修訂)條例草案》後，警方正籌備交通定額罰款通知書數碼化的工作，並將於二零二五年內陸續推行。警方通過採取更高效的交通執法行動，可有效遏止司機干犯交通違例事項，並培養司機良好的駕駛態度，有助減少違例泊車事故，長遠而言可紓緩交通擠塞。

34. 來年，警方會繼續採取多機構合作模式及「3E」策略，即道路工程（Engineering）、公眾參與（Engagement）及積極執法（Enforcement），並與其他政府部門合作，研究以科技提升交通執法效率，實現「路上零意外，香港人人愛」的願景。

其他執法事宜

35. 在二零二四年，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
	2023年	2024年	
元朗	213	334	+56.8%
油尖旺	120	123	+2.5%
觀塘	83	77	-7.2%

就上述各區而言，投訴最多的是不遵從交通標誌／措施指示，其次是車輛衝紅燈／沒有讓路給行人或車輛、胡亂橫過馬路，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詳細分項數字，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⁾	2023 年同季 (1.10.23-31.12.23)	上季 (1.7.24-30.9.24)	今季 (1.10.24-31.12.24)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	616[209]	782[202]	582[106]
(b) 服務水準	8 651 [32]	12 115 [12]	10 491 [12]
(c) 一般性質	181 [7]	263 [4]	243 [5]
	9 448⁽³⁾[248] (87%)	13 160⁽³⁾[218] (91%)	11 316⁽³⁾[123] (88%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	406 [10]	492	703
(b) 交通管理	66 [14]	82 [5]	100 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	33 [12]	41 [6]	82 [5]
(d) 泊車設施	24	14 [1]	15 [1]
	529 [36] (5%)	629 [12] (4%)	900 [16] (7%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	17	26	21
(b) 交通標誌及設備	19 [1]	14	6
(c) 行車道標記	1	-	3
	37 [1] (<1%)	40 (<1%)	30 (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	460 [3]	401	341
(b) 其他執法事宜	304 [1]	242	264
	764 [4] (7%)	643 (4%)	605 (5%)
V. 其他	73 [2] (<1%)	47 (<1%)	47 [3] (<1%)
合計	10 851⁽³⁾ [291] (100%)	14 519⁽³⁾ [230] (100%)	12 898⁽³⁾ [142] (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。在有關服務質量的209宗、202宗及106宗純粹建議的個案中，有一位市民提出150宗、148宗及76宗有關公共交通路線的純粹建議。

(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七段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2023 年同季 (1.10.23-31.12.23)	上季 (1.7.24-30.9.24)	今季 (1.10.24-31.12.24)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	616 [209]	782 [202]	582 [106]
(b) 服務水準	8 157 [32]	10 769 [12]	10 039 [12]
(c) 一般性質	181 [7]	263 [4]	243 [5]
	8 954 [248](89%)	11 814 [218](92%)	10 864 [123](92%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	131 [10]	140	98
(b) 交通管理	66 [14]	82 [5]	100 [10]
(c) 增設交通標誌及設備	33 [12]	41 [6]	82 [5]
(d) 泊車設施	24	14 [1]	15 [1]
	254 [36] (3%)	277 [12] (2%)	295 [16] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	17	26	21
(b) 交通標誌及設備	19 [1]	14	6
(c) 行車道標記	1	-	3
	37 [1](<1%)	40 (<1%)	30 (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	460 [3]	401	341
(b) 其他執法事宜	304 [1]	242	264
	764 [4] (8%)	643 (5%)	605 (5%)
V. 其他	73 [2](<1%)	47 (<1%)	47 [3] (<1%)
合計	10 082⁽⁴⁾ [291] (100%)	12 821⁽⁵⁾ [230] (100%)	11 841⁽⁶⁾ [142] (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。在有關服務質量的209宗、202宗及106宗純粹建議的個案中，有一位市民提出150宗、148宗及76宗有關公共交通路線的純粹建議。

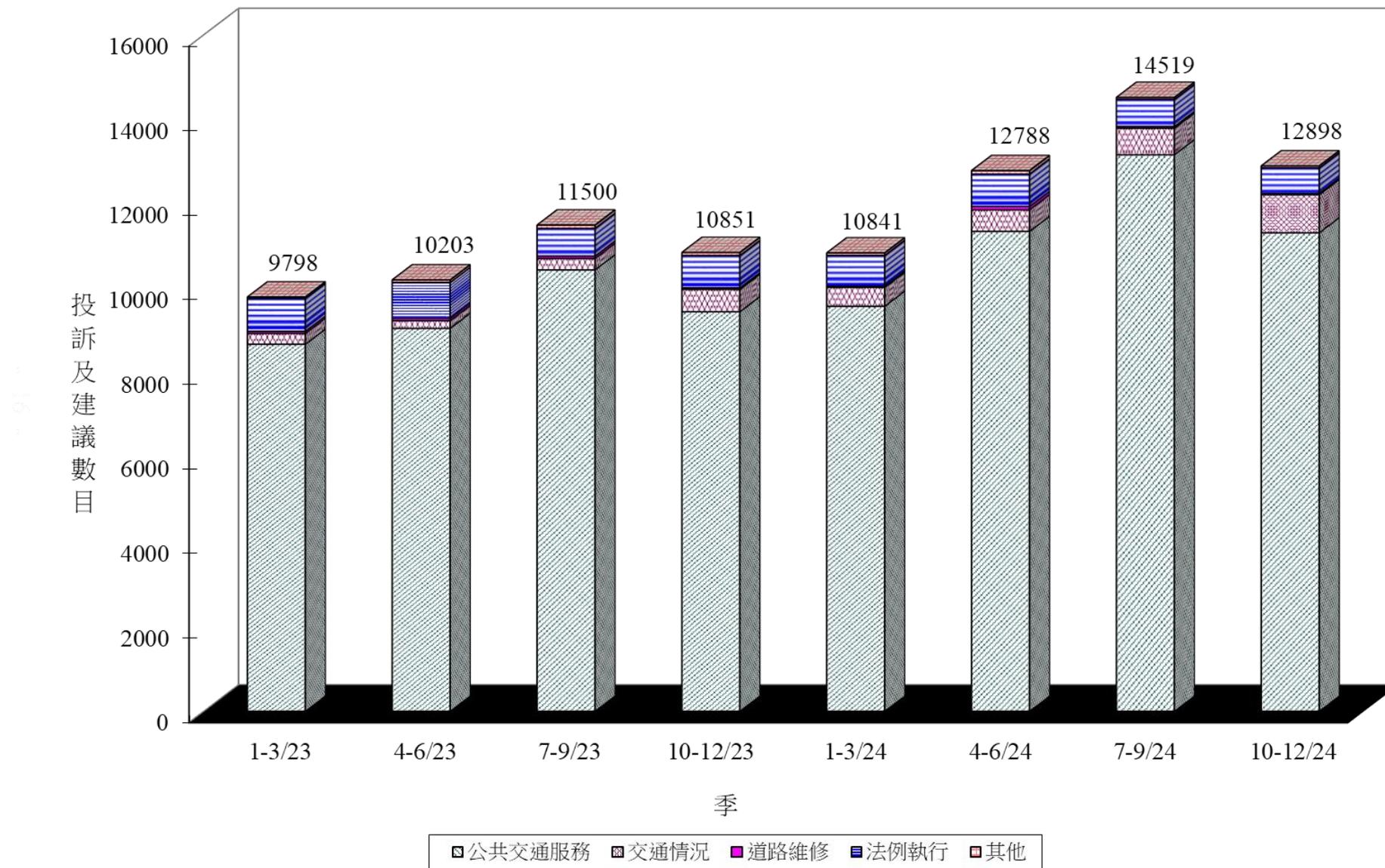
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由三位投訴人提出共769宗個案。

(5) 不包括由七位投訴人提出共1 698宗個案。

(6) 不包括由三位投訴人提出共1 057宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲的純粹建議
(二零二四年十月至十二月)

建議性質⁽¹⁾

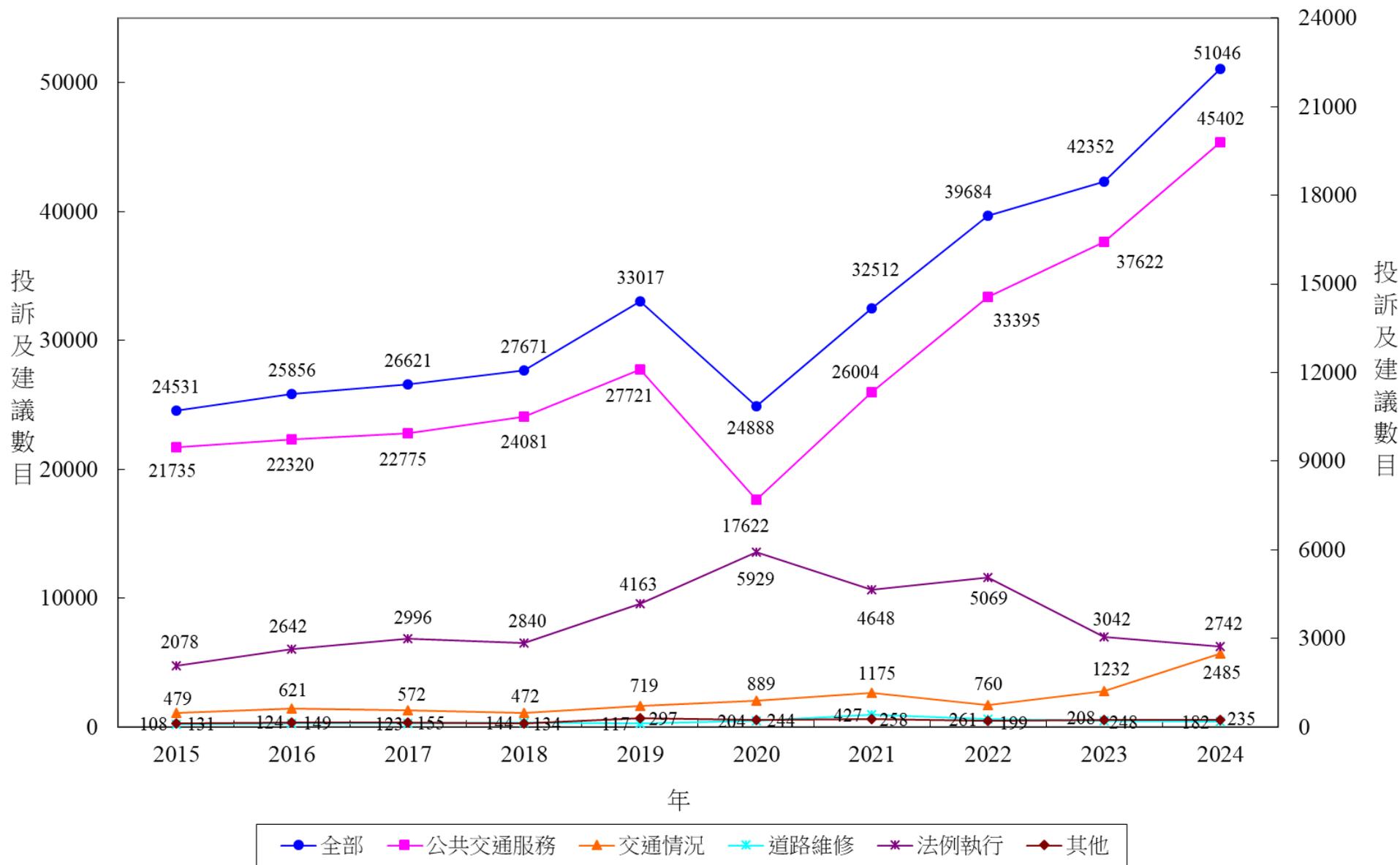
(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計			
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸						
(a) 服務質量											
(1) 班次/載客量	4	[1]	-	2	-	-	-	6 [1]			
(2) 路線	80	[75]	-	3	[1]	-	-	83 [76]			
(3) 服務時間	8	[5]	-	-	-	-	-	8 [5]			
(4) 設置車站	8	[2]	-	1	-	-	-	9 [2]			
	100	[83]	-	6	[1]	-	-	106 [84]			
(b) 服務水準											
(1) 服務班次	-	-	-	-	-	-	-	-			
(2) 路線依循情況	1	[1]	-	-	-	-	-	1 [1]			
(3) 駕駛行為不當	-	-	-	1	-	-	-	1			
(4) 員工行為及工作表現	-	-	-	-	-	-	-	-			
(5) 濫收車/船費	-	-	-	-	-	-	-	-			
(6) 清潔	-	-	-	-	-	-	-	-			
(7) 車輛/船隻狀況	-	-	1	1	-	-	-	2			
(8) 乘客服務及設施	5	[1]	-	-	1	2	-	8 [1]			
	6	[2]	-	1	3	2	-	12 [2]			
(c) 一般性質 ⁽²⁾	1	-	1	3	-	-	-	5			
今季(I)項小計	107	[85]	0	8	[1]	6	2	0	123 [86]		
上季(I)項小計	202	[164]	3	[2]	8	1	4	[1]	0	218 [167]	
2023年同季(I)項小計	225	[156]	3	[2]	12	[1]	4	4	[2]	0	248 [161]
(II) 交通情況											
(a) 交通擠塞/阻塞											-
(b) 交通管理											10
(c) 增設交通標誌及設備											5
(d) 泊車設施											1
今季(II)項小計											16
上季(II)項小計											12
2023年同季(II)項小計											36
(III) 道路維修											-
(IV) 法例執行											-
(V) 其他 ⁽³⁾											3
今季合計											142 [86]
上季合計											230 [167]
2023年同季合計											291 [161]

註：(1) 方括號內是季內接獲一位市民提出的純粹建議數目。這些數字已包括在所接獲的純粹建議總數之中。

(2) 這些個案主要涉及分段收費、轉乘優惠和的士服務管理計劃。

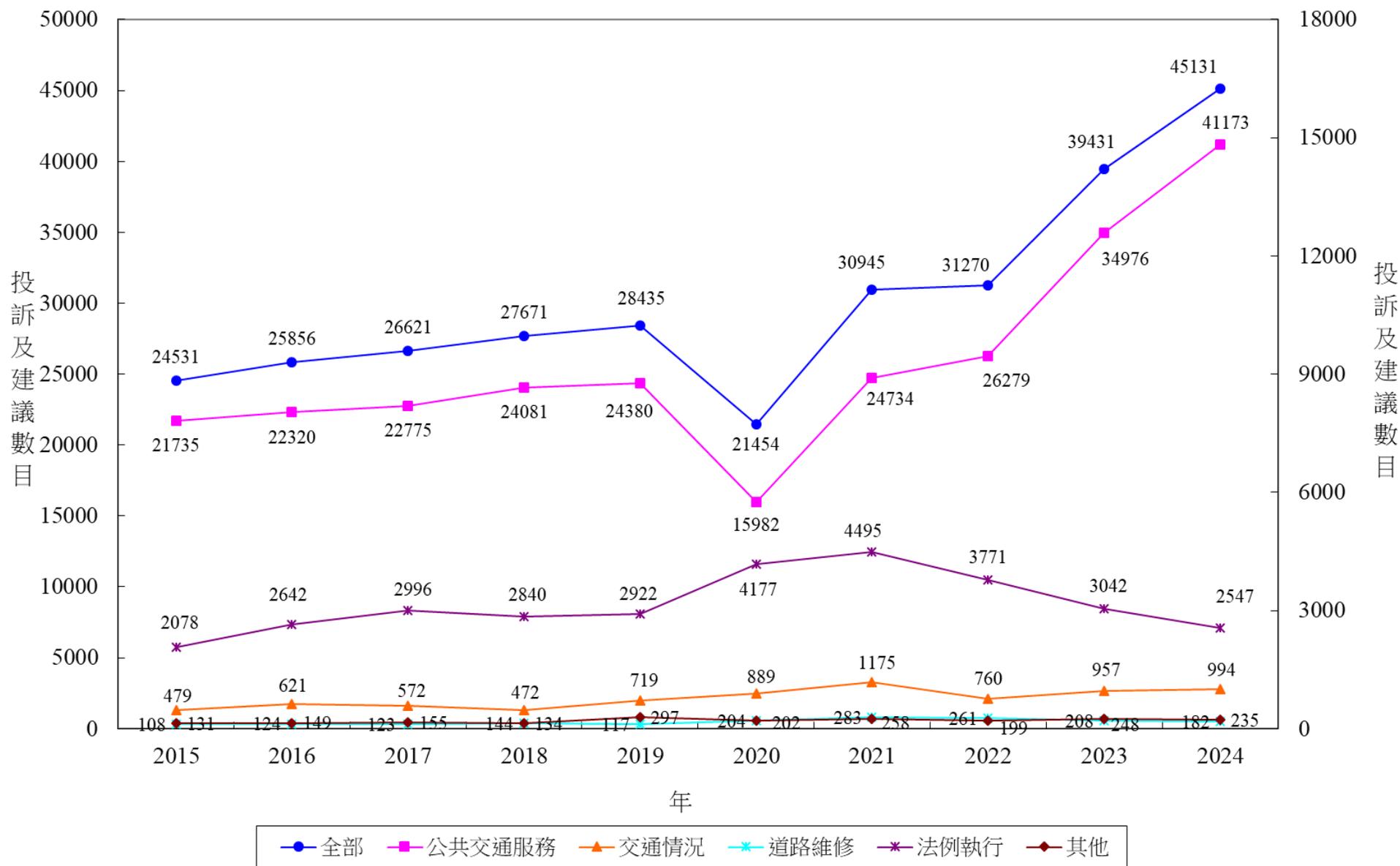
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一五至二零二四年)

附件 B(i)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一五至二零二四年)

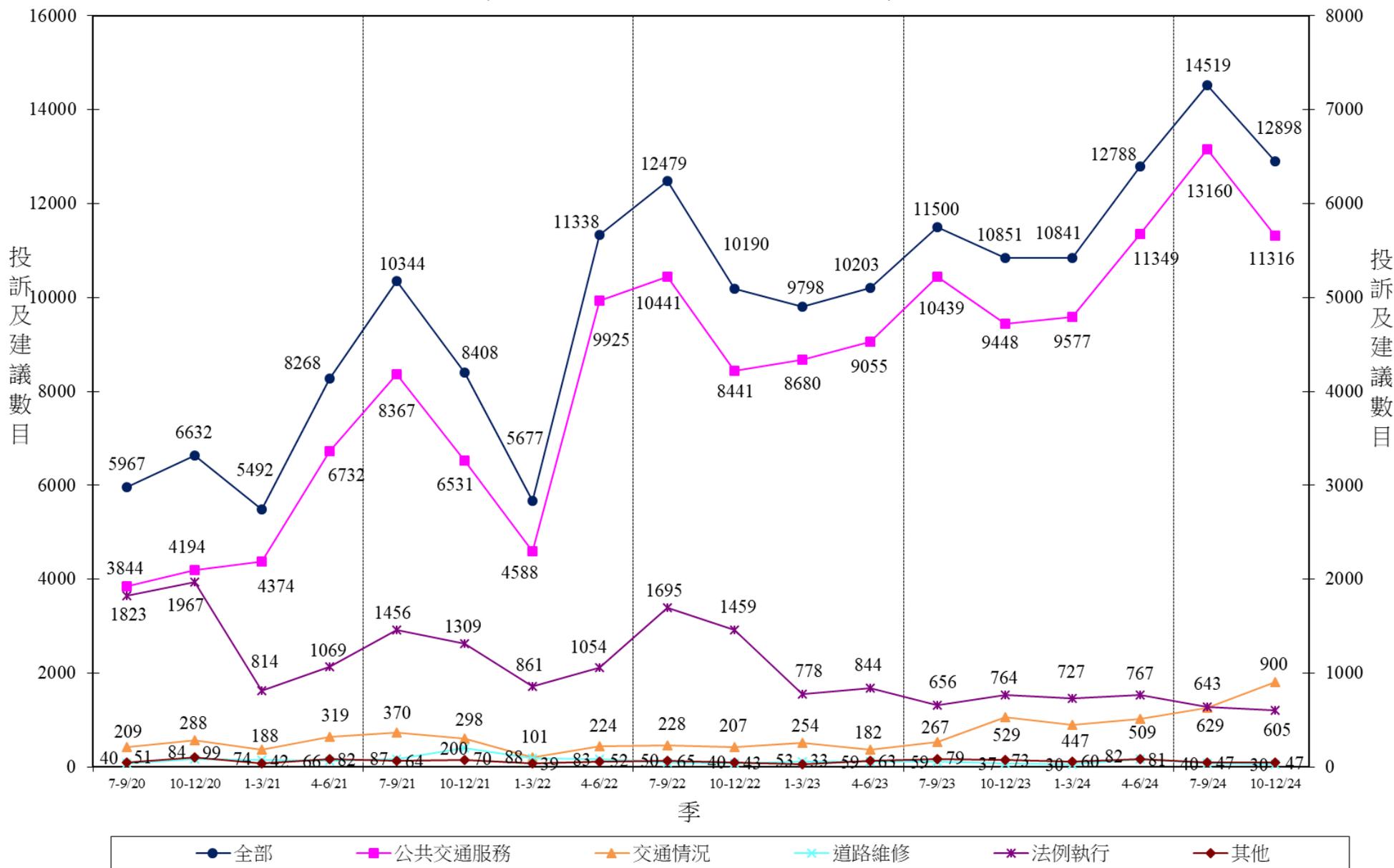
附件 B(i)(b)



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(i)(a)。

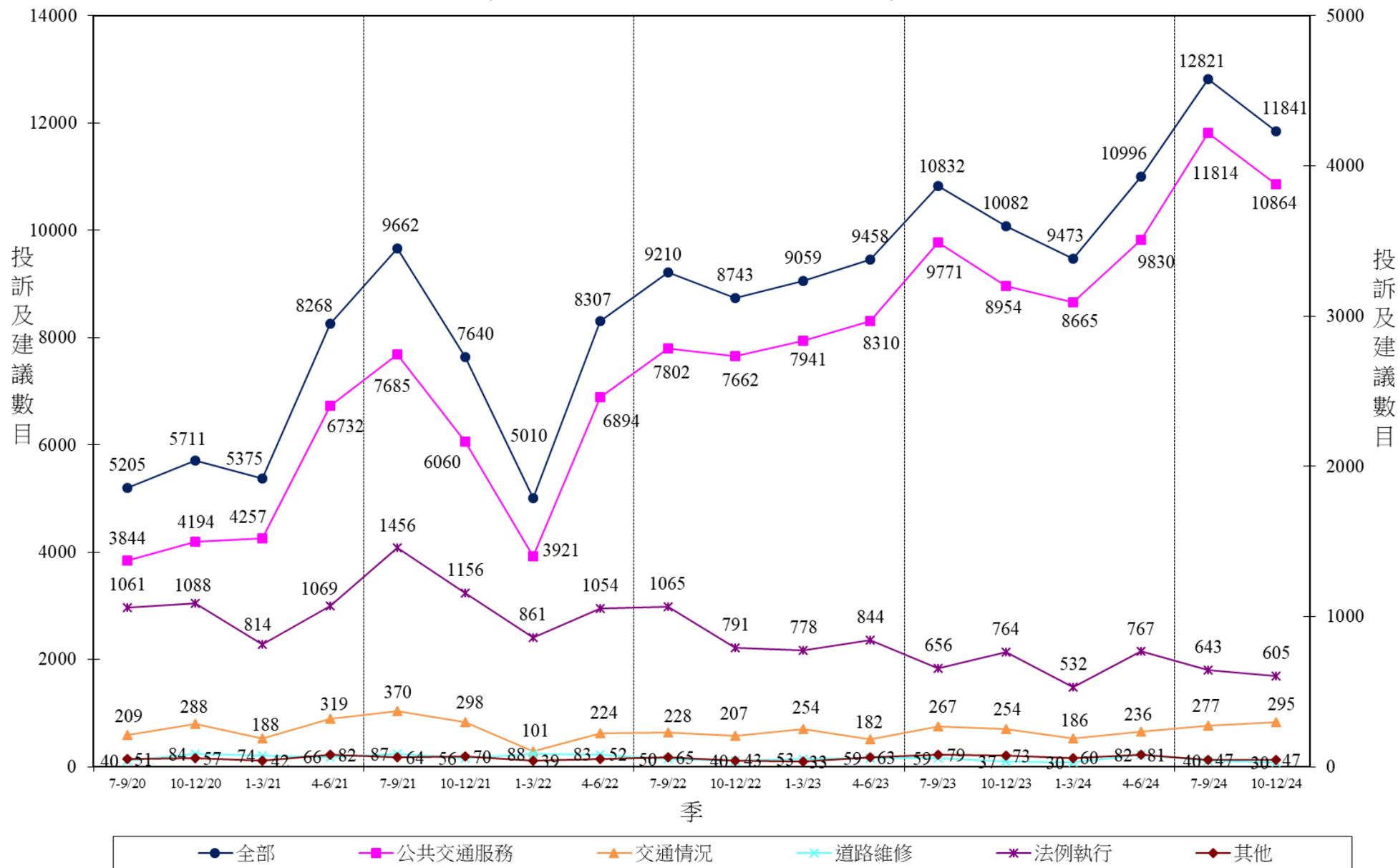
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零二零年七月至二零二四年十二月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零二零年七月至二零二四年十二月)

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
(二零二四年十月至十二月)

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	-	687	-	-	687
(b) 服務水準	518	6 576	3	987	8 084
(c) 一般性質	4	222	-	4	230
	522	7 485	3	991	9 001
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞／阻塞	67	131	-	-	198
(b) 交通管理	5	70	-	-	75
(c) 增設交通標誌及設備	5	31	-	-	36
(d) 泊車設施	1	13	-	-	14
	78	245	-	-	323
III. 道路維修					
(a) 道路情況	1	10	-	-	11
(b) 交通標誌及設備	1	3	-	-	4
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1
	2	14	-	-	16
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	309	119	-	1	429
(b) 其他執法事宜	15	141	-	42	198
	324	260	-	43	627
V. 其他	5	45	-	-	50
合計	931 (9%)	8 049 (80%)	3 (<1%)	1 034 (10%)	10 017 (100%)
	8 980 (90%)				

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
(二零二四年十月至十二月)

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	182	2 706	-	21	2 909
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	-	700	-	1	701
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	-	240	-	-	240
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	76	-	-	76
龍運巴士公司	-	248	-	-	248
過海隧巴	4	524	-	4	532
非專營巴士服務	5	228	1	3	237
專線小巴	324	1 466	-	18	1 808
紅色小巴	-	103	-	1	104
的士	3	821	-	943	1 767
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	4	268	2	-	274
香港鐵路有限公司(輕鐵)	-	53	-	-	53
香港電車有限公司	-	18	-	-	18
新渡輪服務有限公司	-	11	-	-	11
天星小輪有限公司	-	12	-	-	12
其他渡輪	-	11	-	-	11
合計	522 (6%)	7 485 (83%)	3 (<1%)	991 (11%)	9 001 (100%)
	8 007 (89%)				

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
(二零二四年十月至十二月)

I. 公共交通服務

- 加強城巴第 B8 號線的服務，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 在堅尼地城第 96W 及 98W 號電車站黃色「停車」線前方的行車道路面加設紅褐底色的「留意乘客」道路標記，改善道路安全。
- 延長上亞厘畢道與堅道交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

九龍區

- 延長連翔道北行與佐敦道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長白田街右轉入窩仔街及窩仔街右轉入石硤尾街交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 增加欽州街西近西邨路的電單車泊車位，方便電單車駕駛者。
- 延長協和街與秀雅道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長鯉魚門道近聖安當女書院往鯉魚門方向交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 延長田廈路與青山公路－洪水橋段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。
- 延長東涌海濱路與怡東路及迎禧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。
- 延長達運道與豐運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。
- 縮短天瑞路與天壇街及通往天頌苑連接路交界處交通燈的行車綠燈時間，方便行人橫過馬路。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二四年十月至十二月)

附件 E(i)(a)

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						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	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	城巴 (市區及 九巴 新界)	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴												
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載客量	101	46	3	8	13	18	8	160	-	-	13	3	-	1	1	1	376
(2) 路線	73	28	6	1	5	16	1	10	-	-	1	-	-	-	-	-	141
(3) 服務時間	8	7	-	-	-	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	21
(4) 設置車站	19	6	1	-	-	8	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	44
小計	201	87	10	9	18	45	10	182	-	-	14	3	-	1	1	1	582
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	1063	247	59	28	99	185	55	569	-	-	8	5	4	-	1	4	2327
(2) 路線依循情況	13	4	2	1	12	6	2	90	-	855	1	-	1	-	-	1	988
(3) 駕駛行為不當	369	106	30	15	39	112	21	403	34	813	11	14	6	1	-	-	1974
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	522	225	66	31	259	185	30	756	54	1568	32	1	8	5	1	1	3744
(5) 濫收車/船費	11	3	1	1	3	6	2	90	9	543*	-	-	-	-	1	1	671
(6) 清潔	12	3	3	1	1	8	-	39	3	19	3	-	1	1	-	-	94
(7) 車輛/船隻狀況	21	7	3	1	1	2	5	32	-	10	8	1	1	-	-	1	93
(8) 乘客服務及設施	207	60	9	7	15	40	10	72	3	12	142	17	1	3	-	2	600
小計	2218	655	173	85	429	544	125	2051	103	3820	205	38	22	10	3	10	10491
(C) 一般性質	62	23	5	1	3	5	9	20	28	79	2	2	3	-	-	1	243
今季合計	2481	765	188	95	450	594	144	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	11316
總數	(4573)						(6427)				(289)			(27)			
上季合計	4036	794	267	105	318	712	254	2591	119	3438	385	75	26	12	17	11	13160
2023年同季合計	2479	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	9448

* 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
(二零二四年十月至十二月)

附件 E(i)(b)

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						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	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	城巴 (市區及 新界)	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴											
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載容量	101	46	3	8	13	18	8	160	-	-	13	3	-	1	1	1	376
(2) 路線	73	28	6	1	5	16	1	10	-	-	1	-	-	-	-	-	141
(3) 服務時間	8	7	-	-	-	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	21
(4) 設置車站	19	6	1	-	-	8	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	44
小計	201	87	10	9	18	45	10	182	-	-	14	3	-	1	1	1	582
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	868	247	53	28	86	183	32	569	-	-	8	5	4	-	1	4	2088
(2) 路線依循情況	13	4	2	1	12	6	2	90	-	855	1	-	1	-	-	1	988
(3) 駕駛行為不當	369	106	30	15	39	112	21	403	34	813	11	14	6	1	-	-	1974
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	522	225	66	31	46	185	30	756	54	1568	32	1	8	5	1	1	3531
(5) 濫收車/船費	11	3	1	1	3	6	2	90	9	543*	-	-	-	-	1	1	671
(6) 清潔	12	3	3	1	1	8	-	39	3	19	3	-	1	1	-	-	94
(7) 車輛/船隻狀況	21	7	3	1	1	2	5	32	-	10	8	1	1	-	-	1	93
(8) 乘客服務及設施	207	60	9	7	15	40	10	72	3	12	142	17	1	3	-	2	600
小計	2023	655	167	85	203	542	102	2051	103	3820	205	38	22	10	3	10	10039
(C) 一般性質	62	23	5	1	3	5	9	20	28	79	2	2	3	-	-	1	243
今季合計	2286 ⁽¹⁾	765	182 ⁽¹⁾	95	224 ⁽¹⁾	592 ⁽¹⁾	121 ⁽¹⁾	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	10864
總數	(4144)						(6404)				(289)			(27)			
上季合計	3004 ⁽²⁾	779 ⁽²⁾	252 ⁽²⁾	105	263 ⁽²⁾	704 ⁽²⁾	162 ⁽²⁾	2591	119	3438	291 ⁽²⁾	40 ⁽²⁾	26	12	17	11	11814
2023年同季合計	1985 ⁽³⁾	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	8954

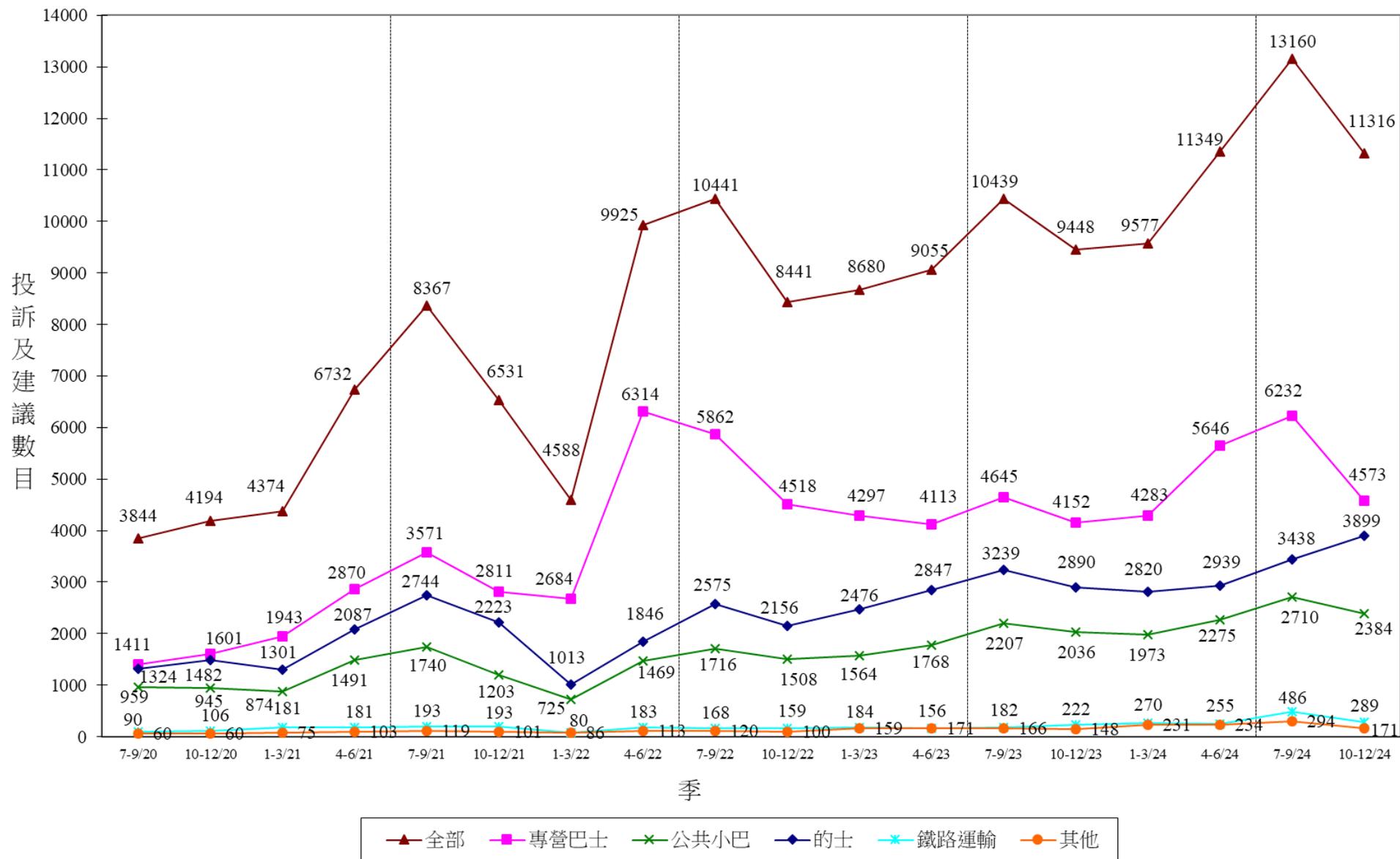
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註：(1) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共 452 宗個案（包括 195 宗有關九巴、六宗有關城巴（大嶼山）、226 宗有關龍運、兩宗有關過海隧巴、23 宗有關非專營巴士服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由五位投訴人在上季內提出共 1 346 宗個案（包括 1 032 宗有關九巴、15 宗有關城巴（市區及新界）、15 宗有關城巴（大嶼山）、55 宗有關龍運、八宗有關過海隧巴、92 宗有關非專營巴士服務、94 宗有關港鐵（非輕鐵）及 35 宗有關港鐵（輕鐵）的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

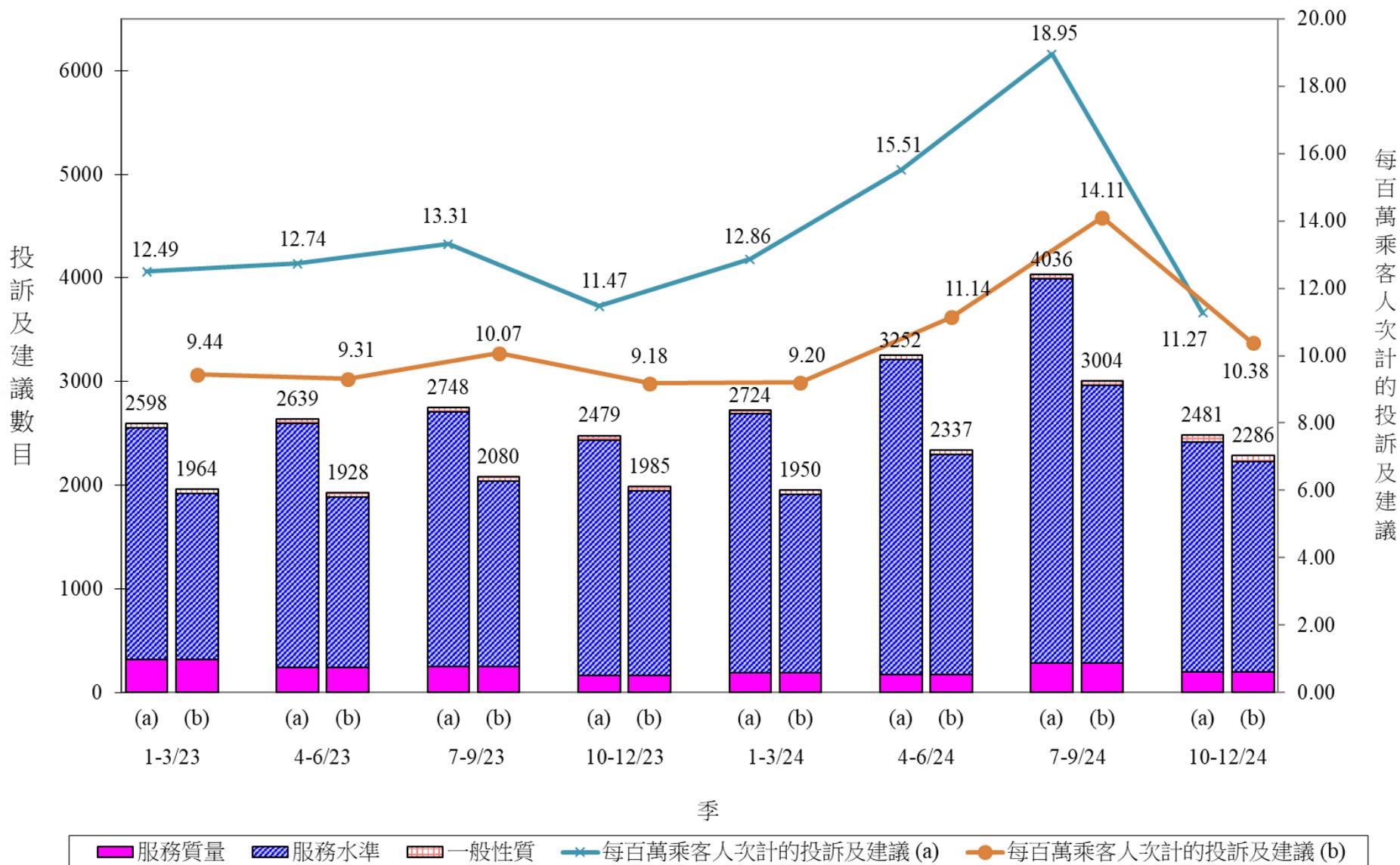
(3) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共 494 宗有關九巴個案。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零二零年七月至二零二四年十二月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

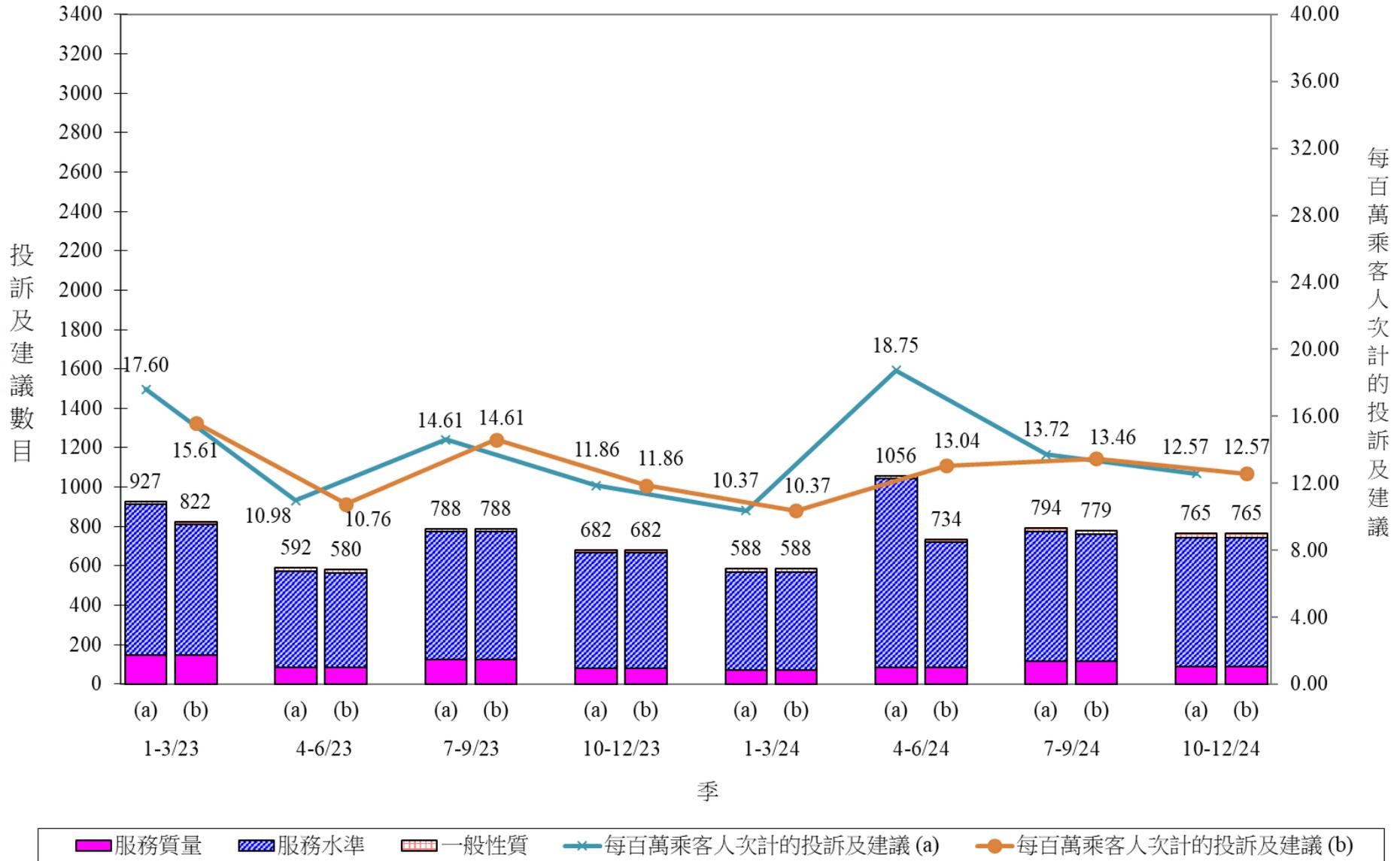


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關城巴（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議

附件 F (ii)

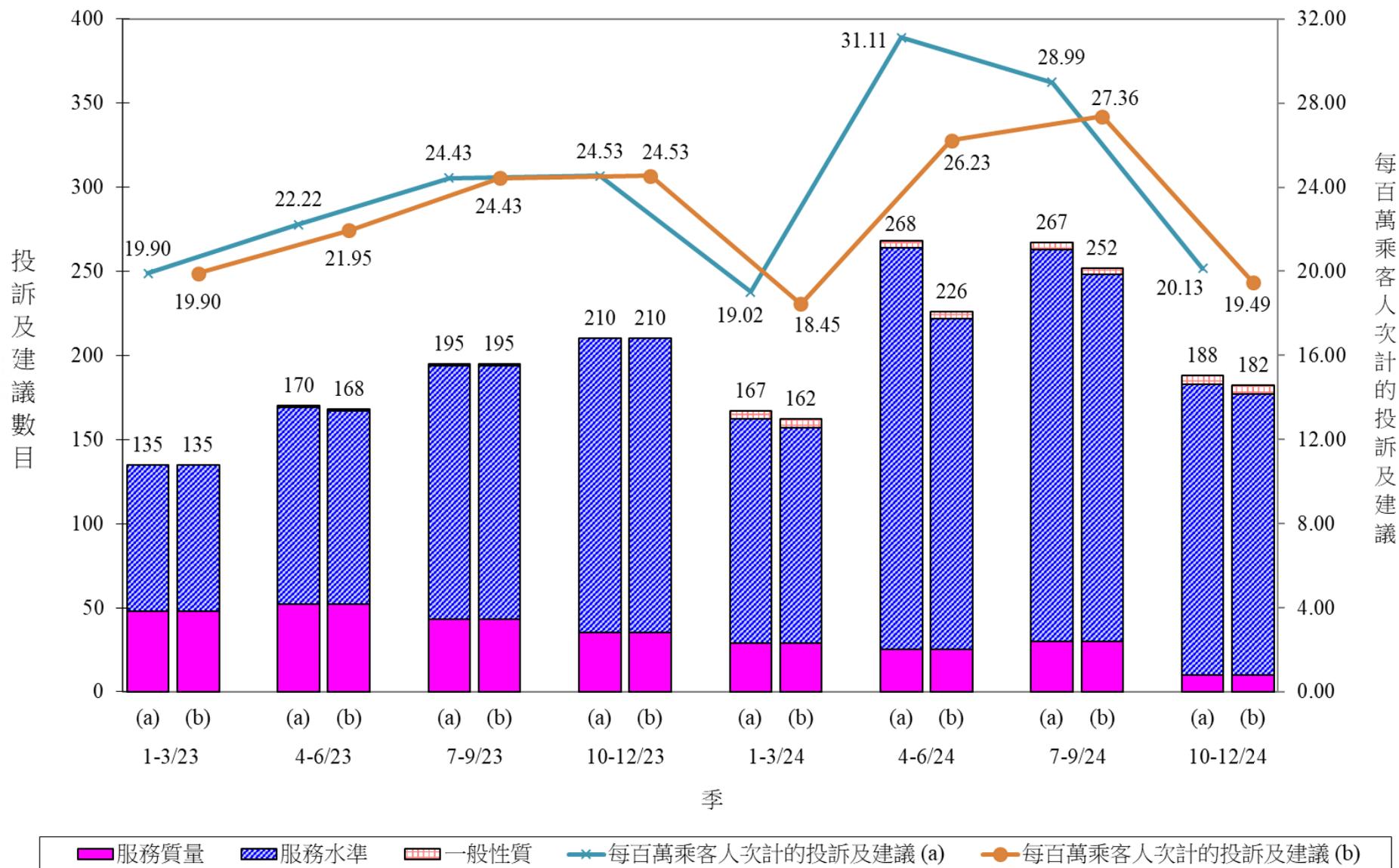


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關城巴（城巴專營（大嶼山））服務的投訴及建議

附件 F (iii)

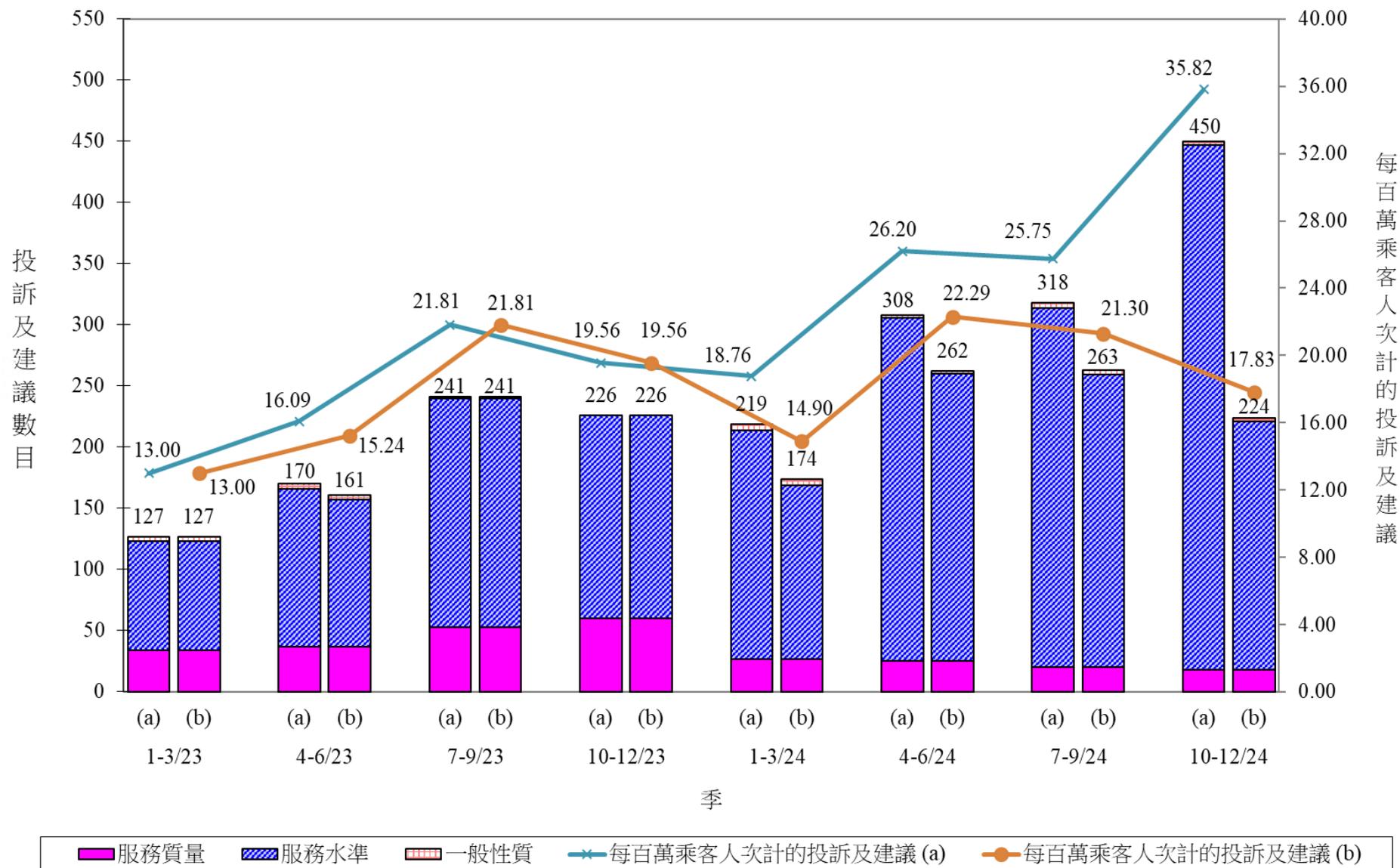


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (iv)

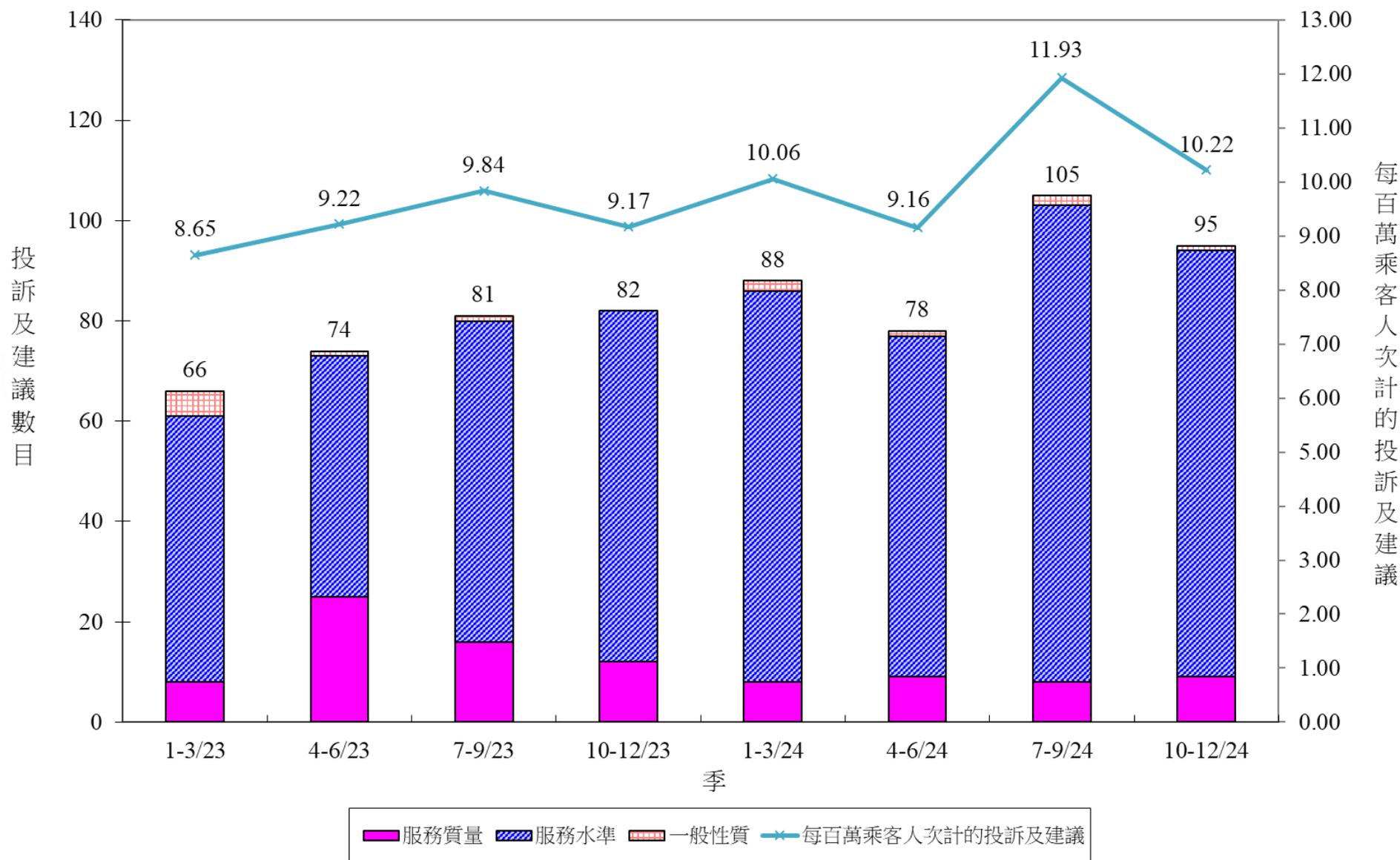


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

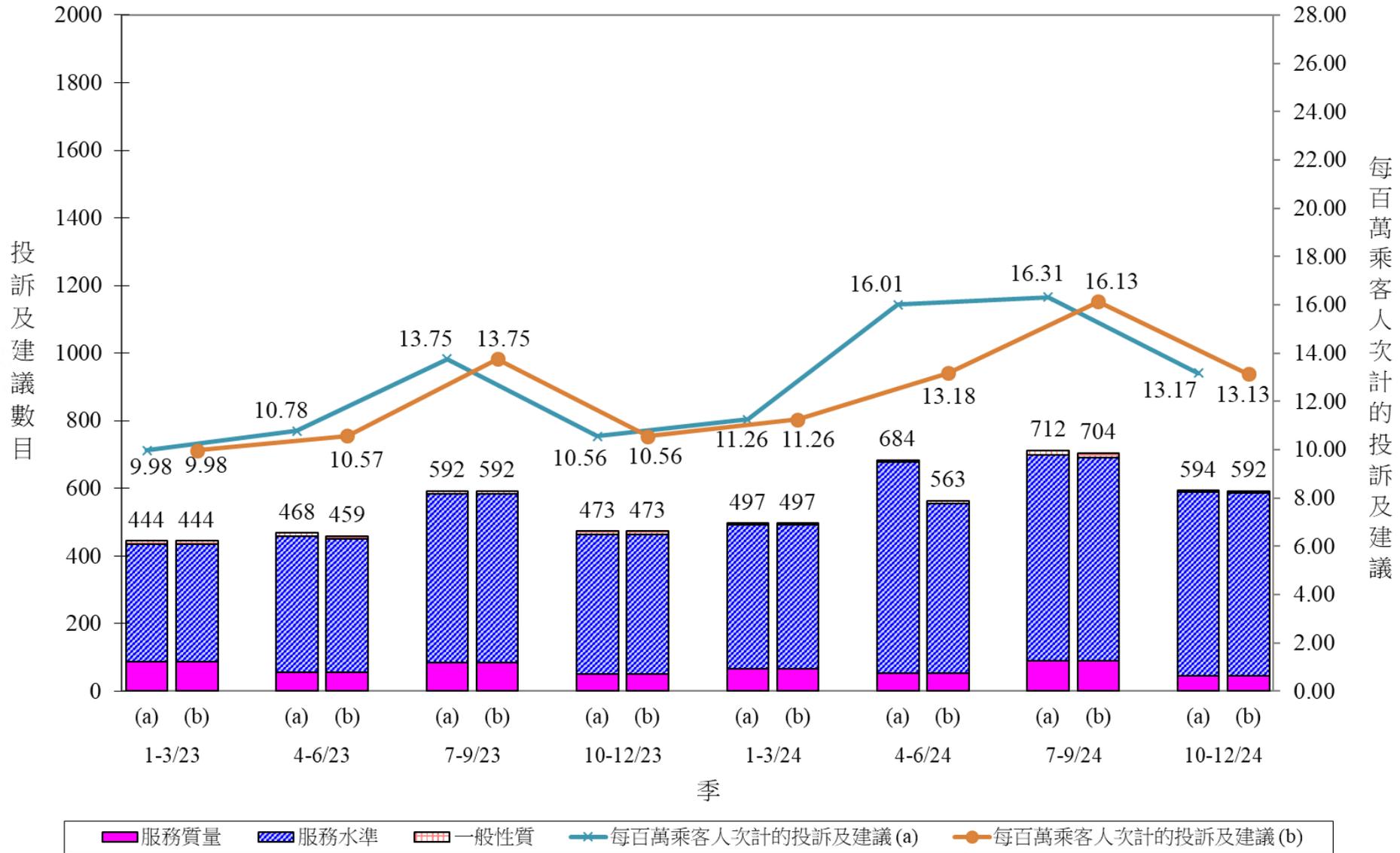
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vi)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

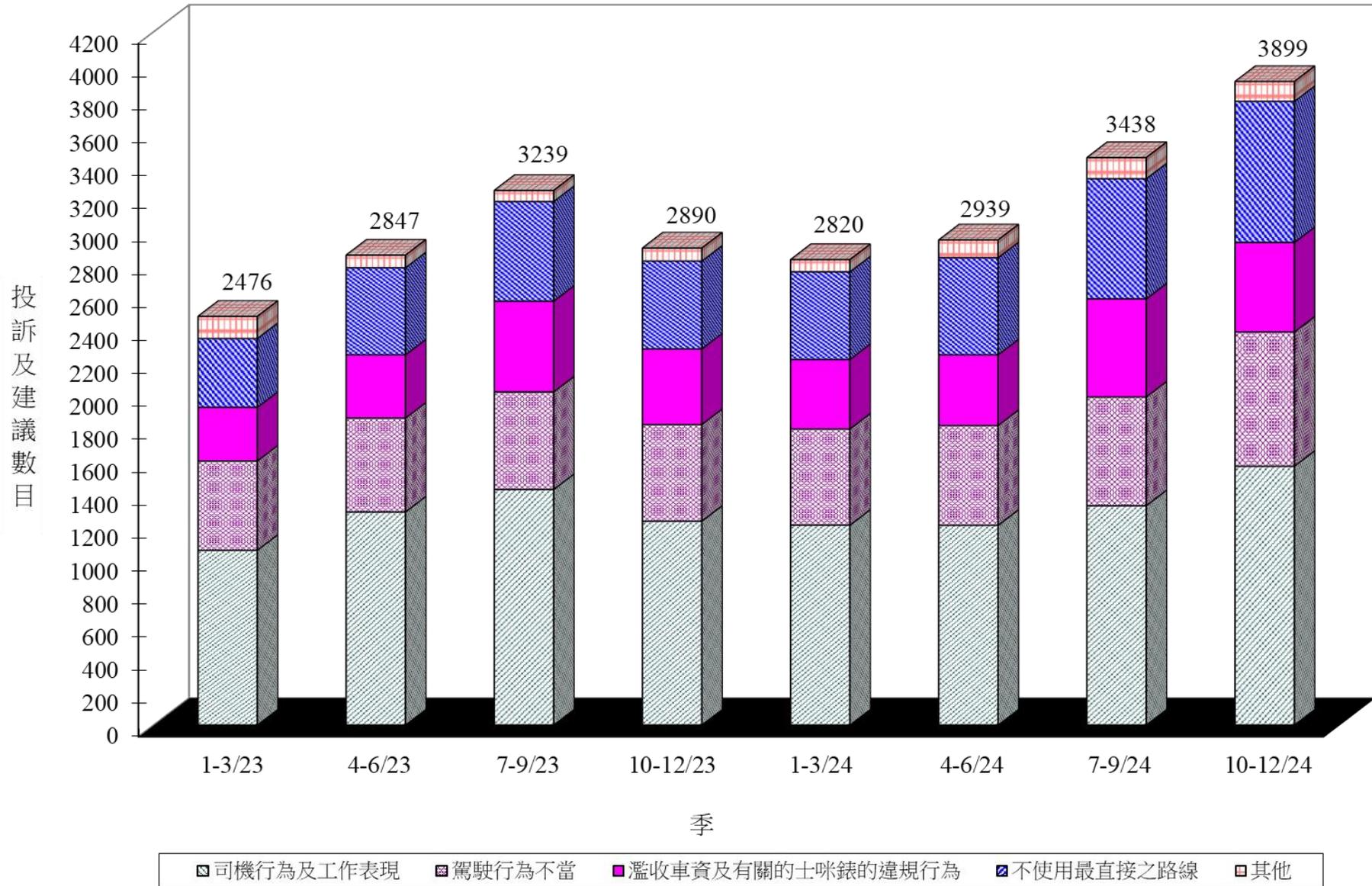
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二四年十月至十二月)

<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）	2 481 (2 286)	11.27 (10.38)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	765	12.57
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	188 (182)	20.13 (19.49)
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	95	10.22
龍運巴士公司	450 (224)	35.82 (17.83)
過海隧巴 ⁽¹⁾	594 (592)	13.17 (13.13)
合計	4 573 (4 144)	12.80 (11.60)

註： (1) 過海隧巴服務是九巴及城巴（市區及新界巴士網絡專營權）聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

(2) 兩位投訴人提出共429宗投訴，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>2023 年同季</u> <u>(1.10.23-31.12.23)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.24-30.9.24)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.24-31.12.24)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	400	598	623
(ii) 拒載	734	618	795
(iii) 兜客	8	1	7
(iv) 拒絕駛達目的地	77	89	116
(v) 未有展示司機證	15	21	23
(vi) 不正確展示司機證	1	2	4
小計	1 235	1 329	1 568
(b) 駕駛行為不當	586	659	813
(c) 濫收車資	413	529	484
(d) 有關的士咪錶的違規行為	45	65	59
(e) 不使用最直接可行之路線	532	728	855
(f) 其他 ⁽¹⁾	79	128	120
合計	2 890	3 438	3 899

註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞、清潔和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二四年十月至十二月)

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／阻塞	5	5	22	2	11	3	251	11	121	2	8	2	8	6	2	230	5	9	-	703
(b) 交通管理	3	6	2	1	10	3	1	3	7	7	5	7	4	8	11	3	12	5	2	100
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	1	2	14	-	5	1	-	40	2	4	3	3	-	2	2	1	1	82
(d) 泊車設施	2	-	1	-	4	-	2	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	15
小計	10	12	26	5	39	6	259	15	128	49	15	14	15	18	14	236	19	16	4	900
道路維修																				
(a) 道路情況	1	1	-	-	4	-	-	4	-	2	1	-	4	1	3	-	-	-	-	21
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	6
(c) 行車道標記	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
小計	2	1	-	-	8	-	-	4	-	2	2	-	5	3	3	-	-	-	-	30
法例執行																				
(a) 違例泊車	19	9	20	10	21	10	29	14	32	14	19	38	39	15	16	15	10	8	3	341
(b) 其他執法事宜	18	13	16	4	15	9	13	13	33	9	5	18	50	10	12	4	13	1	8	264
小計	37	22	36	14	36	19	42	27	65	23	24	56	89	25	28	19	23	9	11	605
合計	49	35	62	19	83	25	301	46	193	74	41	70	109	46	45	255	42	25	15	1535

有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二四年十月至十二月)

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			
交通情況																					
(a) 交通擠塞／阻塞	5	4	9	2	11	3	2	5	10	2	8	2	8	6	2	5	5	9	-	-	98
(b) 交通管理	3	6	2	1	10	3	1	3	7	7	5	7	4	8	11	3	12	5	2	-	100
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	1	2	14	-	5	1	-	40	2	4	3	3	-	2	2	1	1	1	82
(d) 泊車設施	2	-	1	-	4	-	2	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	1	15
小計	10	11	13	5	39	6	10	9	17	49	15	14	15	18	14	11	19	16	4	-	295
道路維修																					
(a) 道路情況	1	1	-	-	4	-	-	4	-	2	1	-	4	1	3	-	-	-	-	-	21
(b) 交通標誌及設備	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	6
(c) 行車道標記	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
小計	2	1	-	-	8	-	-	4	-	2	2	-	5	3	3	-	-	-	-	-	30
法例執行																					
(a) 違例泊車	19	9	20	10	21	10	29	14	32	14	19	38	39	15	16	15	10	8	3	-	341
(b) 其他執法事宜	18	13	16	4	15	9	13	13	33	9	5	18	50	10	12	4	13	1	8	-	264
小計	37	22	36	14	36	19	42	27	65	23	24	56	89	25	28	19	23	9	11	-	605
合計	49	34	49	19	83	25	52	40	82	74	41	70	109	46	45	30	42	25	15	-	930

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 605 宗有關交通擠塞／阻塞的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

交通投訴組在二零二零至二零二四年間接獲的投訴及建議

投訴／建議性質	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 165 [97]	2 921 [942]	4 051 [1245]	2 969 [934]	2 451 [682]
(b) 服務水準	15 855 [22]	22 456 [44]	28 599 [47]	33 856 [75]	42 029 [50]
(c) 一般性質	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]	922 [22]
	17 622 [138]	26 004 [997]	33 395 [1 332]	37 622 [1 034]	45 402 [754]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞／阻塞	666 [12]	783 [17]	448 [14]	761 [17]	1 907 [4]
(b) 交通管理	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]	319 [43]
(c) 增設交通標誌及設備	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]	186 [25]
(d) 泊車設施	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]	73 [6]
	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	1 232 [135]	2 485 [78]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	88	88 [2]	80	113 [4]	88 [1]
(b) 交通標誌及設備	106 [1]	325 [3]	169 [2]	82 [1]	86 [1]
(c) 行車道標記	10	14	12 [1]	13	8
	204 [1]	427 [5]	261 [3]	208 [5]	182 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	4 704 [1]	3 290 [5]	3 934 [3]	2 042 [5]	1 589 [2]
(b) 其他執法事宜	1 225 [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]	1 153 [1]
	5 929 [4]	4 648 [14]	5 069 [11]	3 042 [7]	2 742 [3]
V. 其他	244 [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]	235 [6]
合計	24 888 [214]	32 512 [1 136]	39 684 [1 451]	42 352 [1 188]	51 046 [843]

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。

交通投訴組在二零二零至二零二四年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴／建議性質 ⁽²⁾	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	865 [97]	2 539 [942]	3 768 [1245]	2 969 [934]	2 451 [682]
(b) 服務水準	14 515 [22]	21 568 [44]	21 766 [47]	31 210 [75]	37 800 [50]
(c) 一般性質	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]	922 [22]
	15 982 ⁽³⁾ [138]	24 734 ⁽⁸⁾ [997]	26 279 ⁽¹²⁾ [1 332]	34 976 ⁽¹⁵⁾ [1 034]	41 173 ⁽¹⁸⁾ [754]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞／阻塞	666 [12]	783 [17]	448 [14]	486 ⁽¹⁶⁾ [17]	416 ⁽¹⁹⁾ [4]
(b) 交通管理	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]	319 [43]
(c) 增設交通標誌及設備	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]	186 [25]
(d) 泊車設施	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]	73 [6]
	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	957 [135]	994 [78]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	88	88 [2]	80	113 [4]	88 [1]
(b) 交通標誌及設備	106 [1]	181 ⁽⁹⁾ [3]	169 [2]	82 [1]	86 [1]
(c) 行車道標記	10	14	12 [1]	13	8
	204 [1]	283 [5]	261 [3]	208 [5]	182 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	3 176 ⁽⁴⁾ [1]	3 137 ⁽¹⁰⁾ [5]	2 636 ⁽¹³⁾ [3]	2 042 [5]	1 589 [2]
(b) 其他執法事宜	1 001 ⁽⁵⁾ [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]	958 ⁽²⁰⁾ [1]
	4 177 [4]	4 495 [14]	3 771 [11]	3 042 [7]	2 547 [3]
V. 其他	202 ⁽⁶⁾ [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]	235 [6]
合計	21 454⁽⁷⁾ [214]	30 945⁽¹¹⁾ [1 136]	31 270⁽¹⁴⁾ [1 451]	39 431⁽¹⁷⁾ [1 188]	45 131⁽²¹⁾ [843]

註：

- (1) 不包括個別投訴人在一季內提出超過100宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附件J(i)。
- (2) 方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數字。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1 640宗投訴。
- (4) 不包括由一位投訴人提出共1 528宗投訴。
- (5) 不包括由一位投訴人提出共224宗投訴。
- (6) 不包括由一位投訴人提出共42宗投訴。
- (7) 不包括由三位投訴人提出共3 434宗投訴。
- (8) 不包括由兩位投訴人提出共1 270宗投訴。
- (9) 不包括由一位投訴人提出共144宗投訴。
- (10) 不包括由一位投訴人提出共153宗投訴。
- (11) 不包括由四位投訴人提出共1 567宗投訴。
- (12) 不包括由13位投訴人提出共7 116宗投訴。
- (13) 不包括由一位投訴人提出共1 298宗投訴。
- (14) 不包括由14位投訴人提出共8 414宗投訴。
- (15) 不包括由五位投訴人提出共2 646宗投訴。
- (16) 不包括由一位投訴人提出共275宗投訴。
- (17) 不包括由六位投訴人提出共2 921宗投訴。
- (18) 不包括由七位投訴人提出共4 229宗投訴。
- (19) 不包括由兩位投訴人提出共1 491宗投訴。
- (20) 不包括由一位投訴人提出共195宗投訴。
- (21) 不包括由九位投訴人提出共5 915宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

巴士公司	2023	2024	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	10 464 ⁽⁴⁾ (7 957)	12 493 ⁽¹⁰⁾ (9 577)	+19.4% (+20.4%)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權) ⁽²⁾	2 989 ⁽⁵⁾ (2 872)	3 203 ⁽¹¹⁾ (2 866)	+7.2% (-0.2%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	710 ⁽⁶⁾ (708)	890 ⁽¹²⁾ (822)	+25.4% (+16.1%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	303	366	+20.8%
龍運巴士公司	764 ⁽⁷⁾ (755)	1 295 ⁽¹³⁾ (923)	+69.5% (+22.3%)
過海隧巴 ⁽³⁾	1 977 ⁽⁸⁾ (1 968)	2 487 ⁽¹⁴⁾ (2 356)	+25.8% (+19.7%)
合計	17 207⁽⁹⁾ (14 563)	20 734⁽¹⁵⁾ (16 910)	+20.5% (+16.1%)

- 註： (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。不包括這些投訴的數字載於方括號內。
- (2) 城巴（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司，於二零二三年七月一日起整合為城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）。
- (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按巴士公司分類。
- (4) 在 10 464 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 2 507 宗投訴。
- (5) 在 2 989 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 117 宗投訴。
- (6) 在 710 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出兩宗投訴。
- (7) 在 764 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。
- (8) 在 1 977 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共九宗投訴。
- (9) 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。
- (10) 在 12 493 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 2 916 宗投訴。
- (11) 在 3 203 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 337 宗投訴。
- (12) 在 890 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 68 宗投訴。
- (13) 在 1 295 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 372 宗投訴。
- (14) 在 2 487 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 131 宗投訴。
- (15) 在 20 734 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 3 824 宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2023年	2024年	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	939	708	-24.6%
(2) 路線	965	761	-21.1%
(3) 服務時間	94	80	-14.9%
(4) 設置車站	113	121	+7.1%
小計	2 111	1 670	-20.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	8 423	9 656	+14.6%
(2) 路線依循情況	119	158	+32.8%
(3) 駕駛行為不當	2 433	2 871	+18.0%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	2 225	4 106	+84.5%
(5) 濫收車費	70	106	+51.4%
(6) 清潔	85	94	+10.6%
(7) 車輛狀況	170	167	-1.8%
(8) 乘客服務及設施	1 286	1 578	+22.7%
小計	14 811	18 736	+26.5%
(C) 一般性質⁽¹⁾	285	328	+15.1%
合計	17 207⁽²⁾	20 734⁽³⁾	+20.5%

註： (1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 在這17 207宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共2 644宗投訴。不包括這些投訴的數字為14 563宗。

(3) 在這20 734宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共3 824宗投訴。不包括這些投訴的數字為16 910宗，與二零二三年的14 563宗(見註2)相比，增幅為16.1%。

有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	39	28	-28.2%
(2) 路線	10	9	-10.0%
(3) 服務時間	4	3	-25.0%
(4) 設置車站	11	3	-72.7%
小計	64	43	-32.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	189	389	+105.8%
(2) 路線依循情況	11	8	-27.3%
(3) 駕駛行為不當	80	92	+15.0%
(4) 員工（包括司機）行為 及工作表現	78	123	+57.7%
(5) 濫收車費	4	6	+50.0%
(6) 清潔	5	4	-20.0%
(7) 車輛狀況	27	23	-14.8%
(8) 乘客服務及設施	53	74	+39.6%
小計	447	719	+60.9%
(C) 一般性質⁽¹⁾	34	49	+44.1%
合計	545⁽²⁾	811⁽³⁾	+48.8%

- 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。
(2) 在這545宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為543宗。
(3) 在這811宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共276宗投訴。不包括這些投訴的數字為535宗，與二零二三年的543宗（見註2）相比，跌幅為1.5%。

有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2023年	2024年	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	570	570	+0.0%
(2) 路線	45	40	-11.1%
(3) 服務時間	11	8	-27.3%
(4) 設置車站	17	37	+117.6%
小計	643	655	+1.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	2 446	2 604	+6.5%
(2) 路線依循情況	308	335	+8.8%
(3) 駕駛行為不當	1 088	1 411	+29.7%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	2 001	2 903	+45.1%
(5) 濫收車費	226	305	+35.0%
(6) 清潔	84	140	+66.7%
(7) 車輛狀況	83	115	+38.6%
(8) 乘客服務及設施	236	284	+20.3%
小計	6 472	8 097	+25.1%
(C) 一般性質⁽¹⁾	97	113	+16.5%
合計	7 212	8 865	+22.9%

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>2023年</u>	<u>2024年</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	124	158	+27.4%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	105	147	+40.0%
(5) 濫收車費	32	35	+9.4%
(6) 清潔	3	10	+233.3%
(7) 車輛狀況	5	3	-40.0%
(8) 乘客服務及設施	11	11	+0.0%
小計	280	364	+30.0%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	83	113	+36.1%
合計	363	477	+31.4%

註：(1) 這些投訴主要是有關紅色小巴的服務班次及服務穩定性。

有關的士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2023年	2024年	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	1 730	2 125	+22.8%
(ii) 拒載	2 878	2 714	-5.7%
(iii) 兜客	30	21	-30.0%
(iv) 拒絕駛往目的地	310	369	+19.0%
(v) 沒有展示司機證	59	76	+28.8%
(vi) 不正確展示司機證	5	13	+160.0%
	5 012	5 318	+6.1%
(b) 駕駛行為不當	2 287	2 660	+16.3%
(c) 濫收車資	1 525	1 777	+16.5%
(d) 有關的士計程錶的違規行為	191	209	+9.4%
(e) 不使用最直接的路線	2 081	2 703	+29.9%
	11 096	12 667	+14.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	163	-0.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	192	266	+38.5%
	356	429	+20.5%
	11 452	13 096	+14.4%

註： (1) 這些投訴主要是有關車輛及車廂的清潔及狀況。

有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	2023年	2024年	增／減
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	566	1 045	+84.6%
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	101	181	+79.2%
香港電車有限公司	77	74	-3.9%
合計	744	1 300⁽¹⁾	+74.7%

註： (1) 在這1 300宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共129宗投訴。不包括這些投訴的數字為1 171宗，與二零二三年的744宗相比，增幅為57.4%。

有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增／減</u>
新渡輪服務有限公司	36	36	+0.0%
天星小輪有限公司	14	31	+121.4%
其他渡輪	49	52	+6.1%
合計	99	119	+20.2%

二零二零至二零二四年間有關交通擠塞／阻塞的投訴

地區		投訴數目				
		2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
港島	- 東區	25	53	24	28	20
	- 灣仔	31	53	14	21	21
	- 中西區	32	36	16	19	81
	- 南區	7	27	15	21	25
九龍	- 觀塘	92	74	41	70	36
	- 黃大仙	18	28	18	9	13
	- 九龍城	53	53	39	34	333
	- 深水埗	79	68	44	22	26
	- 油尖旺	57	68	34	49	152
新界	- 北區	14	20	20	23	12
	- 大埔	30	35	18	9	15
	- 沙田	46	67	29	16	25
	- 元朗	42	58	33	30	29
	- 屯門	30	54	51	45	45
	- 荃灣	43	43	11	10	9
	- 葵青	28	19	13	323	1 023
	- 西貢	34	21	18	12	22
- 離島	5	5	7	17	18	
其他		-	1	3	3	2
	合計	666	783	448	761⁽¹⁾	1 907⁽²⁾

註： (1) 在這761宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共275宗投訴。

(2) 在這1 907宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共1 491宗投訴。

二零二零至二零二四年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

地區		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>
港島	- 東區	155	161(160)	160(135)	103	91
	- 灣仔	176(175)	167(155)	131	67	51
	- 中西區	1 647(123)	340(210)	116(81)	81	78
	- 南區	47	55	79(71)	64	41
九龍	- 觀塘	343	215	182	169	112
	- 黃大仙	123	77	52	40	47
	- 九龍城	188(186)	220(218)	1316(163)	247	132
	- 深水埗	355	338(333)	257(251)	165	109
	- 油尖旺	226	255(253)	266(212)	171	147
新界	- 北區	103	97	103	68	51
	- 大埔	151	124	86	63	70
	- 沙田	305	466	475(458)	315	259
	- 元朗	225	218	216	183	151
	- 屯門	189	204	128	78	78
	- 荃灣	126	100	82	52	49
	- 葵青	166	128	132	66	60
	- 西貢	151	92	119	70	33
- 離島	21	23	23	31	23	
其他 ⁽²⁾		7(6)	10(9)	11	9	7
	合計	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2 042	1 589

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）。

二零二零至二零二四年間
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>
港島	- 東區	61	72	42	46	49
	- 灣仔	66	74	50	44	41
	- 中西區	276(55)	57	37	56	57
	- 南區	18(17)	35	16	30	14
九龍	- 觀塘	68	102	104	83	77
	- 黃大仙	34	68	59	22	32
	- 九龍城	66(64)	103	65	57	59
	- 深水埗	53	74	59	43	46
	- 油尖旺	85	132	145	120	123
新界	- 北區	12	28	34	26	29(27)
	- 大埔	37	62	33	28	31
	- 沙田	74	87	94	55	63
	- 元朗	87	114	109	213	334(141)
	- 屯門	79	105	74	45	40
	- 荃灣	55	68	46	24	34
	- 葵青	36	48	49	20	23
	- 西貢	79	76	76	54	65
	- 離島	21	21	15	17	18
其他		18	32	28	17	18
	合計	1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000	1 153 (958)

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。

另一方法是在本組網站填妥適當的電子表格（交通投訴表格、的士投訴表格及建議表格）。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取，填妥後寄往香港郵政總局信箱 12430 號。

市民亦可以郵遞方式向交通投訴組提出建議或投訴，郵遞地址如下－

香港郵政總局信箱 12430 號

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**（載有電子表格）。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。