

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二二年一月一日至三月三十一日)

交通投訴組
香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.tcu.gov.hk

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	<u>頁數</u>
第一章 主要投訴及建議事項	3-10
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	14-17
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	18-20
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	21-24
C 投訴及建議的調查結果一覽表	25-26
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	27-28
E 有關公共交通服務的投訴及建議	29-31
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	32-39
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	40
H 有關的士服務投訴及建議的分類	41
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	42
J 有關專營巴士服務的投訴及建議	43
K 有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴	44
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	45

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二二年第一份季報，匯報二零二二年一月一日至三月三十一日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 5 677 宗² 投訴及建議，包括 311 宗³ 純粹建議。大約 80% 的個案（即 4 544 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，19%（即 1 108 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 8 408 宗⁴ 下降 32.5%²，與二零二一年同季的 5 492 宗⁵ 比較，則上升 3.4%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)，則顯示自二零一八年每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 492 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 5 537 宗（85%）證實成立，不成立的有 23 宗（少於 1%），其餘 932 宗（14%）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。在二零二二年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 419 宗⁶ 個案的最新進展，當中有 58 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 5 677 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 667 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 010 宗，與上季的 7 640 宗（見註 4）相比，減幅為 34.4%。與二零二一年同季的 5 375 宗（見註 5）相比，減幅為 6.8%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 311 宗純粹建議中，有一位市民提出 229 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 82 宗。

⁴ 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。

⁵ 在 5 492 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 375 宗。

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 4 588 宗⁷，較上季的 6 531 宗⁸下降 29.8%⁷，與二零二一年同季的 4 374 宗⁹比較，則上升 4.9%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一八年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 2 684 宗¹⁰，較上季的 2 811 宗¹¹下降 4.5%¹⁰，與二零二一年同季的 1 943 宗¹²比較，則上升 38.1%¹⁰。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 1 519 宗¹³，上季有 1 205 宗，二零二一年同季則有

⁷ 在 4 588 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 667 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 921 宗，與上季的 6 060 宗（見註 8）相比，減幅為 35.3%。與二零二一年同季的 4 257 宗（見註 9）相比，減幅為 7.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 4 374 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 257 宗。

¹⁰ 在 2 684 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 667 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 017 宗，與上季的 2 340 宗（見註 11）相比，減幅為 13.8%。與二零二一年同季的 1 826 宗（見註 12）相比，增幅為 10.5%。

¹¹ 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。

¹² 在 1 943 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 826 宗。

¹³ 在 1 519 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 498 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 021 宗。

901 宗¹⁴。今季的 1 519 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 215 宗（14.2%），而涉及服務水準的個案則有 1 286 宗¹³（84.7%）。

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 222 宗¹⁵，上季有 416 宗¹⁶，二零二一年同季則有 277 宗。今季的 222 宗¹⁵ 個案中，涉及服務質量的個案有 51 宗（23.0%），而涉及服務水準的個案則有 167 宗¹⁵（75.2%）。

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 32 宗，上季有 46 宗，二零二一年同季則有 39 宗。今季的 32 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（37.5%），而涉及服務水準的個案則有 19 宗（59.4%）。

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 472 宗¹⁷，上季有 521 宗¹⁸，二零二一年同季則有 320 宗。今季的 472 宗¹⁷ 個案中，涉及服務質量的個案有 367 宗（77.8%），而涉及服務水準的個案則有 105 宗¹⁷（22.2%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 45 宗，上季有 61 宗，二零二一年同季則有 41 宗。今季的 45 宗個案中，涉及服務質量的個案有 20 宗（44.4%），而涉及服務水準的個案則有 25 宗（55.6%）。

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 21 宗，上季有 25 宗，二零二一年同季則有 27 宗。今季的 21 宗個案中，涉及服務水準的個案有六宗（28.6%），而涉及服務水準的個案則有 13 宗（61.9%）。

¹⁴ 在 901 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 788 宗。

¹⁵ 在 222 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 68 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 154 宗。

¹⁶ 在 416 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 223 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 193 宗。

¹⁷ 在 472 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 20 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 452 宗。

¹⁸ 在 521 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 164 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 357 宗。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁹的投訴及建議共有 373 宗²⁰，上季有 537 宗²¹，二零二一年同季則有 338 宗²²。今季的 373 宗²⁰個案中，涉及服務質量的個案有 124 宗²⁰（33.2%），而涉及服務水準的個案則有 240 宗²⁰（64.3%）。

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 53 宗，上季有 80 宗，二零二一年同季則有 56 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 725 宗，較上季的 1 203 宗下降 39.7%，與二零二一年同季的 874 宗比較，則下降 17.0%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

18. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 92.3%（即 669 宗），較上季的 1 119 宗下降 40.2%，與二零二一年同季的 817 宗比較，則下降 18.1%。今季的 669 宗個案中，涉及服務質量的個案有 51 宗（7.6%），而涉及服務水準的個案則有 602 宗（90.0%）。

19. 其餘 7.7%的個案（即 56 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 84 宗下降 33.3%，與二零二一年同季的 57 宗比較，則下降 1.8%。

¹⁹ 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。

²⁰ 在 373 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 81 宗投訴（涉及服務質量的個案有 18 宗，而涉及服務水準的個案則有 63 宗）。不包括這些投訴的數字為 292 宗。

²¹ 在 537 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 84 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 453 宗。

²² 在 338 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。不包括這些投訴的數字為 334 宗。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 013 宗，較上季下降 54.4%，與二零二一年同季比較，則下降 22.1%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較載於附件 G。

21. 在季內收到的 1 013 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 944 宗（93.2%），上季則有 2 152 宗（96.8%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、的士咪錶的違規行為、不採用最直接可行的路線等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 H。如投訴人願意作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 218 宗（23.1%）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 269 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	個案數目	百分比
(a) 已被票控	26 (23)	10 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	178 (228)	66 (67)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	65 (90)	24 (26)
	269 (341)	100 (100)

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，90%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 23 宗個案中，有 13 位的士司機被法庭²³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 1,200 元。一位的士司機因未有展示司機證而被罰款 320 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 900 元。

²³ 截至 2022 年 4 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

鐵路服務

24. 季內，共有 80 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 193 宗，二零二一年同季則有 181 宗。今季的 80 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 73 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 33 宗，上季共有 21 宗，二零二一年同季則有 19 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. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 61 宗，上季有 192 宗，二零二一年同季則有 117 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	16 (35)
九龍	27 (74)
新界	18 (83)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	- (-)
總數	<u>61 (192)</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、九龍城及深水埗（各七宗²⁴）。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

²⁴ 觀塘、九龍城及深水埗的所有投訴均與車輛阻塞造成擠塞有關，九龍城及深水埗各有一宗因道路工程而造成擠塞的投訴除外。

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 18 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 11 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 46 宗及 26 項，二零二一年同季的數目則分別為 42 宗及 18 項。

30. 關於交通擠塞的投訴以及改善交通管理的建議（包括增加交通標誌及設備的意見），均已轉交有關政府部門研究。

道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 88 宗，上季的數目為 200 宗²⁵，二零二一年同季的數目是 74 宗。今季的 88 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 13 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 73 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為黃大仙（四宗）、東區、觀塘及元朗（各兩宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為灣仔（13 宗）、中西區（12 宗）及油尖旺（10 宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 861 宗²⁶，較上季的 1 309 宗²⁷下降 34.2%²⁶，與二零二一年同季 814 宗比較，則上升 5.8%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（566 宗），突然切線／超車時越過路面實線（90 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（69 宗）及不遵從交通標誌／計劃的指示（62 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。

²⁵ 在 200 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。

²⁶ 與二零二一年同季的 1 156 宗（見註 27）相比，減幅為 25.5%。

²⁷ 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。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（116宗²⁸）、深水埗（57宗）及元朗（45宗）。

²⁸ 在 116 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 82 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字為 34 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

在二零二二年三月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) 有關渡輪服務的投訴及建議；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零二一年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零二一年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零二一年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (b) 交通投訴組二零二一年第四號季報。

有關長沙灣保安道近東沙島街道路安全的關注

3. 長沙灣一個私人屋苑關注到該屋苑停車場出入口外面違例泊車造成道路安全問題。當駕駛人士進入或離開該停車場時，車輛或會撞到違例停泊在出入口的車輛。違例停泊的車輛令視線受阻，亦會對行人及駕駛人士構成危險。因此，該私人屋苑要求相關部門採取跟進行動，並建議加設道路標記，以改善道路安全。

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。運輸署表示已實地視察有關路段。運輸署諮詢相關政府部門後，會在該停車場出入口加設「請勿停車」道路標記，以提醒駕駛人士。運輸署亦會在保安道近東沙島街實施 24 小時「禁止停車」限制區，以改善過路行人的視線。有關工程已分別在二零二一年十一月及二零二二年二月竣工。

5. 運輸署已把違例泊車事宜交由警方處理，以加強執法行動。

警方表示會對該處的交通違例事項嚴厲執法，以遏止車輛在有關路段違例泊車及阻塞交通。

6. 該私人屋苑已獲悉上述各項，並無再提出意見。

有關運輸署流動應用程式實時收費錶泊車資訊的投訴

7. 一名市民曾使用運輸署流動應用程式，查閱灣仔愛群道路旁泊車位的供應情況。雖然應用程式顯示該處有空置的路旁泊車位，但投訴人到達時發現那些泊車位已被沒有繳費的車輛佔用。投訴人不滿經運輸署應用程式發放給駕駛人士的實時收費錶泊車資訊並不準確，並促請當局對有關地點的違例泊車採取執法行動。

8. 警方已獲悉有關情況，並會採取所需的執法行動，而運輸署亦獲邀調查有關個案。運輸署表示現已使用車輛佔用感應器，偵測設有收費錶的泊車位有否被佔用。運輸署已聯絡營辦商香港電訊及 Flowbird 聯營公司，要求檢查感應器是否操作正常和作出所需的調校。此外，運輸署亦已要求營辦商留意有關地點，並尋求警方協助，打擊沒有按停車收費錶繳費而泊車的行為。

9. 運輸署的回覆已轉達該名市民。

有關開辦新巴士路線行走大埔區的建議

10. 一名市民得悉日後或會開辦兩條新巴士路線，行走康盛花園與大埔工業邨之間及大埔與烏溪沙之間。他認為運輸署應把該兩條巴士路線的經營權批給九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴），而非城巴有限公司（城巴）及新世界第一巴士服務有限公司（新巴），因為近年開辦的新專營巴士路線已大多由城巴及新巴經營。

11. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示會因應個別地區的社區發展及人口增長，考慮開辦新巴士服務，以應付乘客需求。巴士公司可向運輸署建議開辦新巴士服務，或應運輸署邀請提交建議。一般來說，運輸署會考慮巴士公司所提建議的細節，包括服務水平、車資、資源運用和所提供的乘客設施，以及該公司的運作容量和服務表現等因素，以揀選合適的巴士公司營辦有關路線。

12. 就該名市民查詢在康盛花園與大埔工業邨之間開辦新巴士服務的進展，運輸署表示現正揀選合適的巴士營辦商開辦上述巴士服務，工作尚未完成。

13. 至於大埔與烏溪沙之間擬議的巴士服務，運輸署回覆指九巴第 274P 號線（大埔工業邨—烏溪沙站）現正提供大埔與烏溪沙之間的巴士服務，該署無意開辦新服務。有關路線行走馬鞍山及大埔區內多個地點，包括烏溪沙、錦英路、馬鞍山市中心、大埔市中心、富亨及大埔工業邨。運輸署在考慮開辦新巴士服務時，會計及現有公共交通網絡等多項相關因素。由於本港道路及交通資源有限，政府鼓勵市民選用現有的公共交通服務。

14. 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

有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴及建議²⁹

背景

在交通投訴組所接獲投訴提及的交通事宜當中，公共交通服務的班次及穩定性一直是備受關注的主要範疇之一。在二零二一年，交通投訴組接獲1 749宗³⁰及5 514宗³¹有關服務班次及穩定性的投訴，佔所接獲個案總數（32 512宗³²）約5%³⁰及17%³¹，當中大多涉及專營巴士服務，佔有關投訴的73%³³（1 271宗³³）及75%³⁴（4 123宗³⁴）。有關專營巴士服務投訴的分項數字載於附件J。本文集中討論專營巴士服務的班次及穩定性。服務班次縮減及不穩定或會對乘客造成不便，而對於主要倚賴巴士服務出入的乘客而言，甚至會帶來麻煩。

投訴

2. 投訴顯示，乘客大多對專營巴士不按班次提供服務感到困擾，因為他們無法預計候車及全程所需時間。投訴人認為最不能接受的，是在清早趕上班或在晚上趕搭尾班車時遇上班次失準。假如可選擇的其他公共交通服務有限（例如在機場範圍等偏遠地區），或改搭其他交通工具較為不便或需費較高，他們便會更為關注服務穩定性的問題。

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 1 749 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 382 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 1 367 宗（佔個案總數 4%）。

³¹ 在 5 514 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 888 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 4 626 宗（佔個案總數 15%）。

³² 在 32 512 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 30 945 宗。

³³ 在 1 271 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 382 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 889 宗（65%），與二零二零年的 427 宗（見註 37）相比，增幅為 108.2%。

³⁴ 在 4 123 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 888 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 3 235 宗（70%），與二零二零年的 2 268 宗（見註 38）相比，增幅為 42.6%。

3. 過去五年有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴趨勢如下：

年份	有關班次的 投訴數目	增／減	有關穩定性的 投訴數目	增／減
2017	306	-	2 204	-
2018	282	-7.8%	2 721	+23.5%
2019	384 ³⁵	+36.2% ³⁵	5 830 ³⁶	+114.3% ³⁶
2020	723 ³⁷	+88.3% ³⁷	3 472 ³⁸	-40.4% ³⁸
2021	1 271 ³³	+75.8% ³³	4 123 ³⁴	+18.8% ³⁴
2022	492 ³⁹	-	1 211 ⁴⁰	-

(截至
2022年3
月31日)

在二零二二年一月至三月期間按專營巴士營辦商列出的個案分項數字，載於附件 K。

4. 在二零二二年一月至三月期間共有492宗³⁹有關專營巴士服務班次的投訴，即每百萬乘客人次計有2.30宗³⁹投訴／建議。這些數字與二零二一年第一季的134宗及每百萬乘客人次計有0.48宗投訴／建議相比，增幅分別為267.2%³⁹及379.2%³⁹。在專營巴士服務的穩定

³⁵ 在 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 21 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 363 宗，與二零一八年的 282 宗相比，增幅為 28.7%。

³⁶ 在 5 830 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 265 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 2 565 宗，與二零一八年的 2 721 宗相比，減幅為 5.7%。

³⁷ 在 723 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 296 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 427 宗，與二零一九年的 363 宗（見註 35）相比，增幅為 17.6%。

³⁸ 在 3 472 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 204 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 2 268 宗，與二零一九年的 2 565 宗（見註 36）相比，減幅為 11.6%。

³⁹ 在 492 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 18 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 474 宗，即每百萬乘客人次計有 2.22 宗投訴／建議。這些數字與二零二一年第一季的 134 宗及每百萬乘客人次計有 0.48 宗投訴／建議相比，增幅分別為 253.7% 及 362.5%。

⁴⁰ 在 1 211 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 649 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 562 宗，即每百萬乘客人次計有 2.63 宗投訴／建議。這些數字與二零二一年第一季的 747 宗及每百萬乘客人次計有 2.68 宗投訴／建議（見註 41）相比，減幅分別為 24.8% 及 1.9%。

性方面，在二零二二年一月至三月期間共有1 211宗⁴⁰投訴，即每百萬乘客人次計有5.67宗⁴⁰投訴／建議。這些數字與二零二一年同一季的864宗⁴¹及每百萬乘客人次計有3.10宗⁴¹投訴／建議相比，增幅分別為40.2%⁴⁰及82.9%⁴⁰。

5. 投訴人認為，專營巴士服務班次縮減的幅度，與2019冠狀病毒病第五波疫情下乘客量的跌幅不成比例。此外，他們投訴專營巴士服務脫班及班次不穩，導致候車時間過長和巴士車廂擁擠。投訴人亦關注到，乘搭巴士時如車廂擁擠而通風又欠佳，或會增加感染2019冠狀病毒病的風險。若干投訴人表示，專營巴士營辦商應維持原有的服務班次，而不應只顧維持財政健全。此外，專營巴士營辦商應實施各項預防措施，例如加強消毒工作，以及確保所有巴士車長及乘客適當配戴口罩，以對抗2019冠狀病毒病。另有部分投訴人則認為假如專營巴士營辦商縮減服務的幅度不成比例，則運輸署應檢視應否把專營權批給該等營辦商。

改善情況的措施

6. 專營巴士營辦商如要臨時調整服務，須向運輸署提出申請。運輸署在考慮專營巴士營辦商的申請時，已計及多項因素，例如乘客需求的增減幅度、巴士路線載客率（特別是在繁忙時段）、擬議服務調整後乘客的候車時間、巴士資源調配，以及市民對縮減服務建議的接受程度。運輸署亦已考慮到專營巴士營辦商的巴士車長，在疫情肆虐期間因感染2019冠狀病毒病而須缺勤的情況。專營巴士營辦商雖獲批臨時調整服務，但仍須密切監察乘客需求，並按需要適時加強服務，以免車廂擁擠。運輸署亦一直密切監察專營巴士營辦商所提供的服務及乘客的出行模式，以配合不斷改變的乘客需求，適時作出調整。

7. 自2019冠狀病毒病疫情爆發以來，一直有投訴指專營巴士營辦商沒有按照獲批准的服務詳情表營運服務（包括未得運輸署事先批准而縮減班次），或未能因應急增的需求而迅速加強服務。在疫情期間，乘客需求或會急速轉變，運輸署與專營巴士營辦商一直緊密合作，改善所提供的服務。舉例來說，鑑於公共服務由二零二二年四月二十一日起恢復，運輸署遂要求專營巴士營辦商恢復大部分早前暫停的巴士服務，並密切監察和加強巴士服務（特別是獲准臨時縮減班次的服務），以適當地應付市民出行的需求。

⁴¹ 在 864 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 117 宗投訴。不包括這些個案的投訴數字為 747 宗，即每百萬乘客人次計有 2.68 宗投訴／建議。

8. 運輸署會繼續採用多管齊下的方法密切監察專營巴士營辦商的表現，包括進行意見調查及巡查、查核運作記錄，以及與營辦商舉行會議，確保專營巴士服務穩定可靠。

9. 最後，專營巴士營辦商已加強清潔消毒措施，以對抗2019冠狀病毒病。專營巴士營辦商在日常運作中嚴格遵循清潔消毒程序，包括每日清潔巴士車廂及員工休息室、在巴士車廂內提供消毒搓手液供乘客使用，以及經常清洗空調過濾器。各營辦商亦通過其網站、流動應用程式、社交媒體平台、車上信息及電子顯示牌宣傳抗疫信息，以加強乘客的抗疫意識。此外，專營巴士營辦商在巴士總站向前線員工派發口罩和提供酒精搓手液。部分營辦商亦在員工內聯網設立資訊區，以發出有關2019冠狀病毒病的通知及資訊，並提醒員工注意個人衛生。個別巴士公司已採用抗菌塗層技術，為其車隊進行長效消毒，並為車隊的空調系統安裝電子空氣過濾器清除細菌灰塵，以及增設等離子空氣淨化器。

10. 政府已向所有專營巴士營辦商提供快速抗原測試包，而各營辦商亦一直要求所有前線員工每日進行快速抗原測試。

11. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門跟進有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ^{(1) (2)}	2021 年同季 (1.1.21 – 31.3.21)	上季 (1.10.21 – 31.12.21)	今季 (1.1.22 – 31.3.22)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	340 [95]	829[300]	884[272]
(b) 服務水準	3 897 [13]	5 563 [8]	3 572 [11]
(c) 一般性質	137 [2]	139 [3]	132 [8]
	4 374⁽³⁾[110] (80%)	6 531⁽³⁾[311] (78%)	4 588⁽³⁾[291] (81%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	117	192 [7]	61 [2]
(b) 交通管理	42 [8]	46 [16]	18 [7]
(c) 增設交通標誌及設備	18 [7]	26 [13]	11 [3]
(d) 泊車設施	11 [1]	34 [7]	11 [2]
	188 [16] (3%)	298 [43] (3%)	101 [14] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18 [1]	20	13
(b) 交通標誌及設備	52 [1]	175	73 [1]
(c) 行車道標記	4	5	2 [1]
	74 [2] (1%)	200⁽³⁾ (2%)	88 [2] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	583	970 [1]	566 [2]
(b) 其他執法事宜	231	339 [4]	295 [2]
	814 (15%)	1 309⁽³⁾ [5] (16%)	861 [4] (15%)
V. 其他	42 (1%)	70 [5] (1%)	39 (1%)
合計	5 492⁽³⁾[128](100%)	8 408⁽³⁾ [364] (100%)	5 677⁽³⁾ [311] (100%)

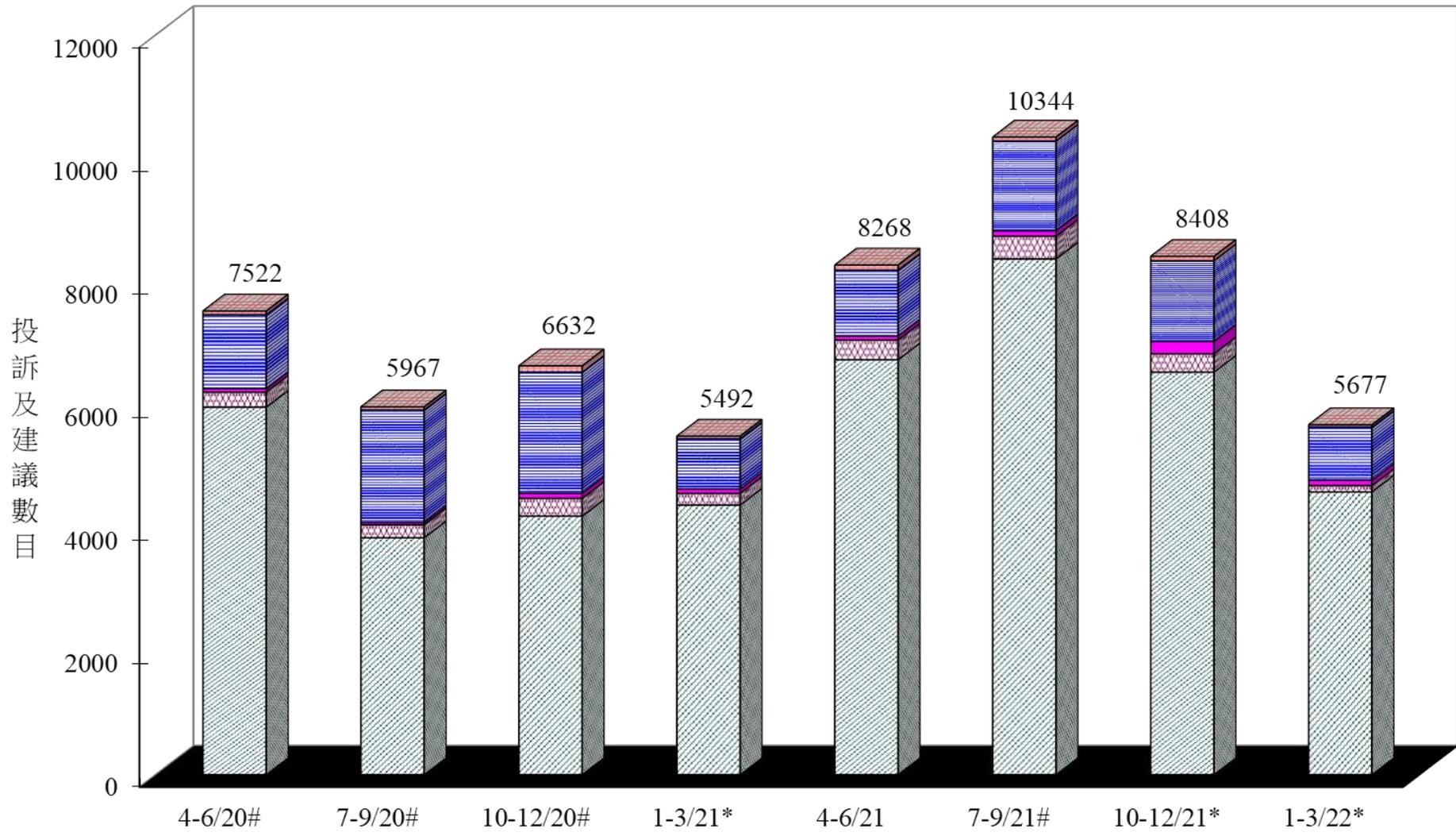
- 註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
(3) 請參閱第一章第二、六、三十一及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ⁽²⁾⁽³⁾	2021年同季 <u>(1.1.21 – 31.3.21)</u> ⁽⁴⁾	上季 <u>(1.10.21 – 31.12.21)</u> ⁽⁸⁾	今季 <u>(1.1.22 – 31.3.22)</u> ⁽⁹⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	340 [95]	745 [300]	866 [272]
(b) 服務水準	3 780 [13]	5 176 [8]	2 923 [11]
(c) 一般性質	137 [2]	139 [3]	132 [8]
	4 257⁽⁴⁾[110] (79%)	6 060⁽⁵⁾[311] (79%)	3 921⁽⁹⁾[291] (78%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	117	192 [7]	61 [2]
(b) 交通管理	42 [8]	46 [16]	18 [7]
(c) 增設交通標誌及設備	18 [7]	26 [13]	11 [3]
(d) 泊車設施	11 [1]	34 [7]	11 [2]
	188 [16] (4%)	298 [43] (4%)	101 [14] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18 [1]	20	13
(b) 交通標誌及設備	52 [1]	31	73 [1]
(c) 行車道標記	4	5	2 [1]
	74 [2] (1%)	56⁽⁶⁾ (1%)	88 [2] (2%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	583	817 [1]	566 [2]
(b) 其他執法事宜	231	339 [4]	295 [2]
	814 (15%)	1 156⁽⁷⁾ [5] (15%)	861 [4] (17%)
V. 其他	42 (1%)	70 [5] (1%)	39 (1%)
合計	5 375⁽⁴⁾[128] (100%)	7 640⁽⁸⁾ [364] (100%)	5 010⁽⁹⁾ [311] (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117宗個案。
- (5) 不包括由一位投訴人提出471宗個案。
- (6) 不包括由一位投訴人提出144宗個案。
- (7) 不包括由一位投訴人提出153宗個案。
- (8) 不包括由三位投訴人提出共768宗個案。
- (9) 不包括由三位投訴人提出共667宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議

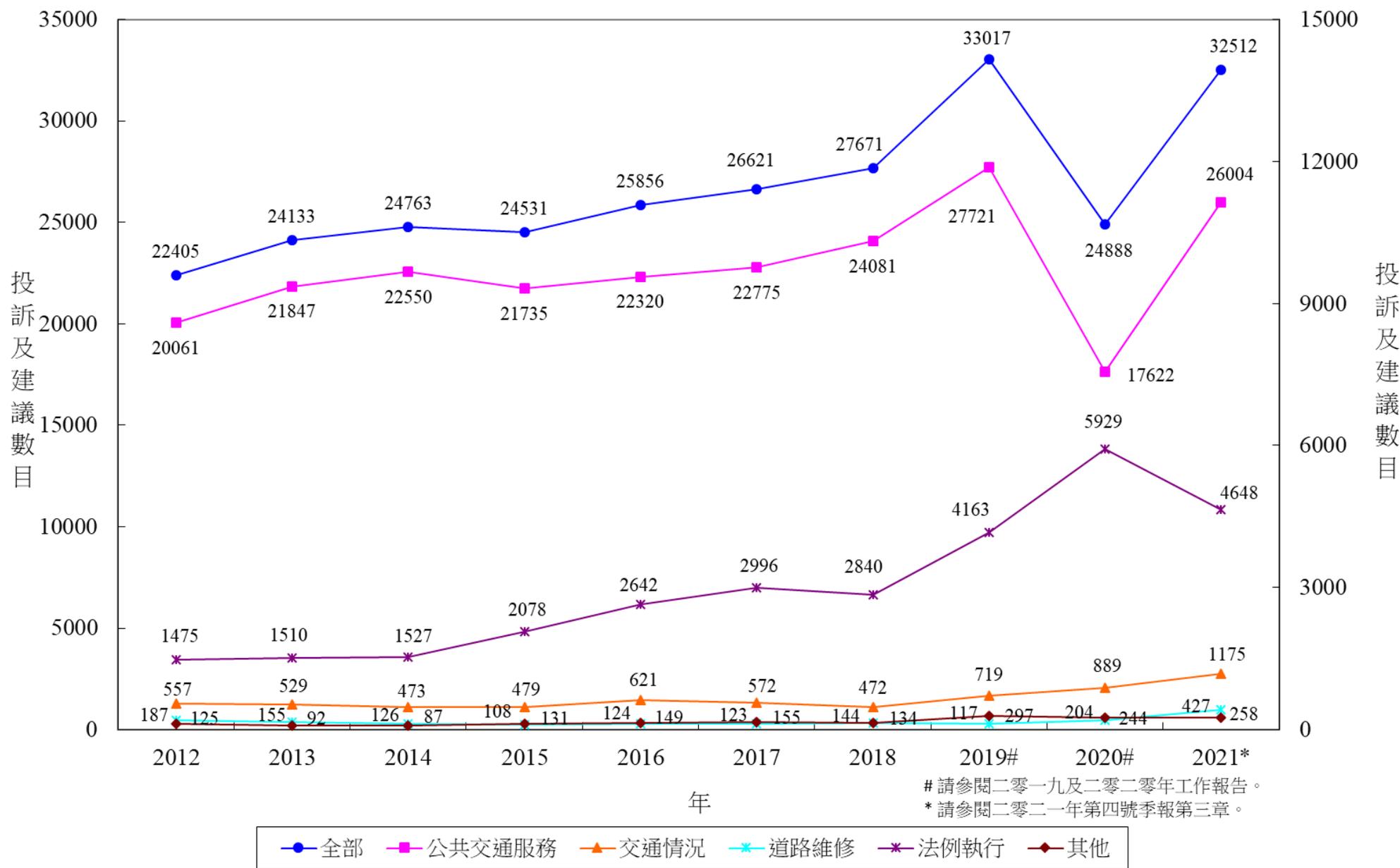


請參閱二零二零年第二至四及二零二一年第三號季報。

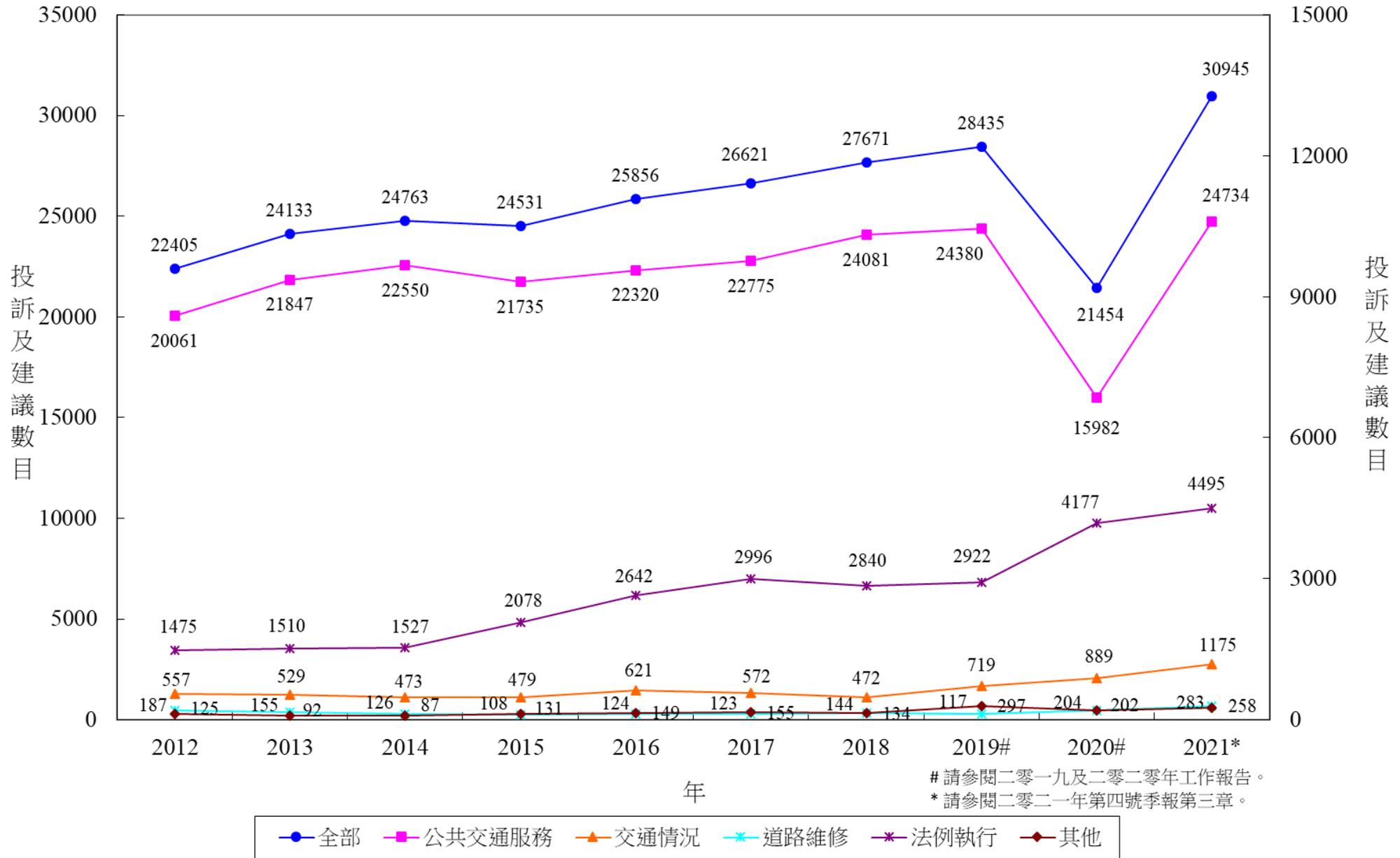
* 請參閱第一章第二段。

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)



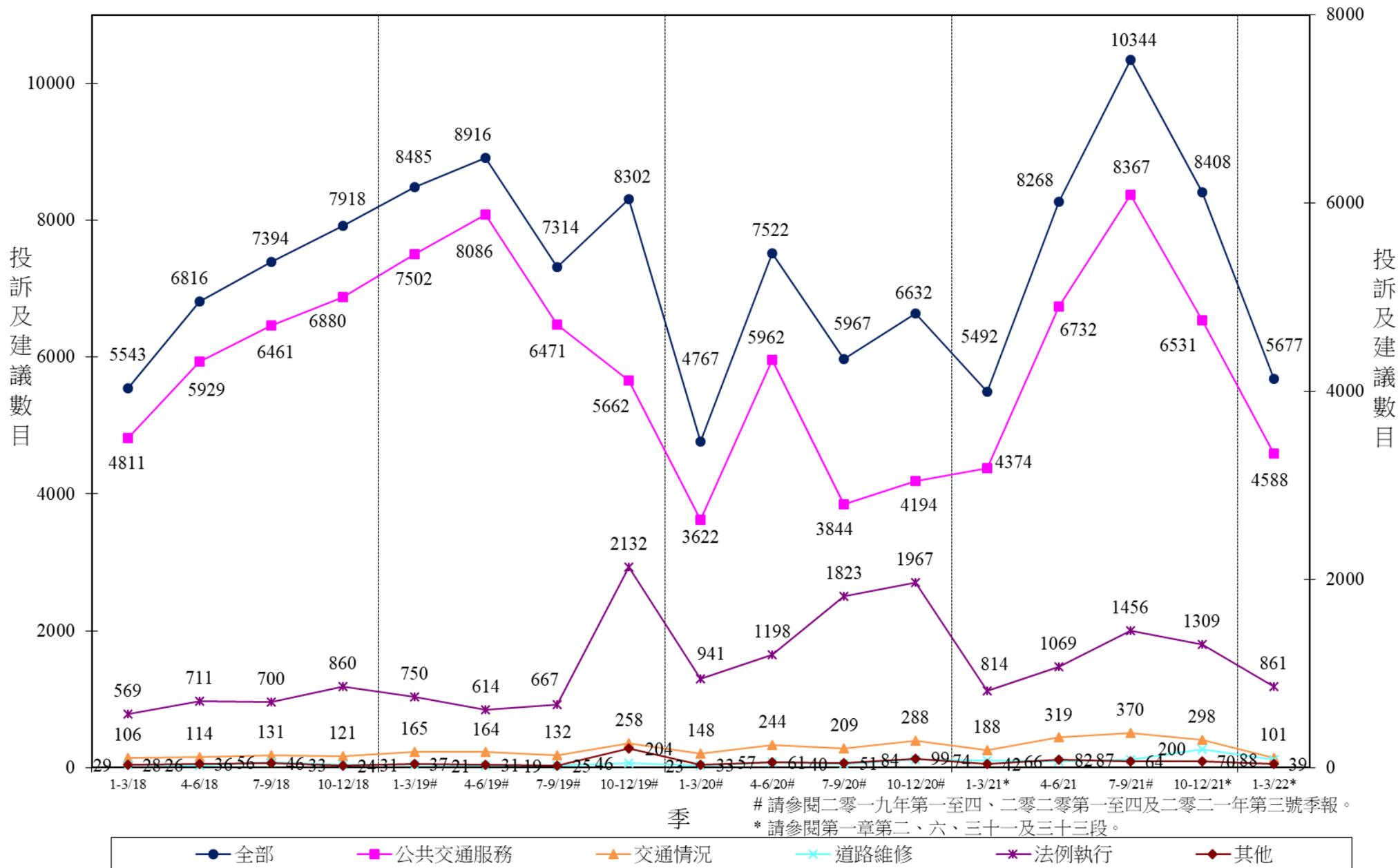
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一二至二零二一年)



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)。

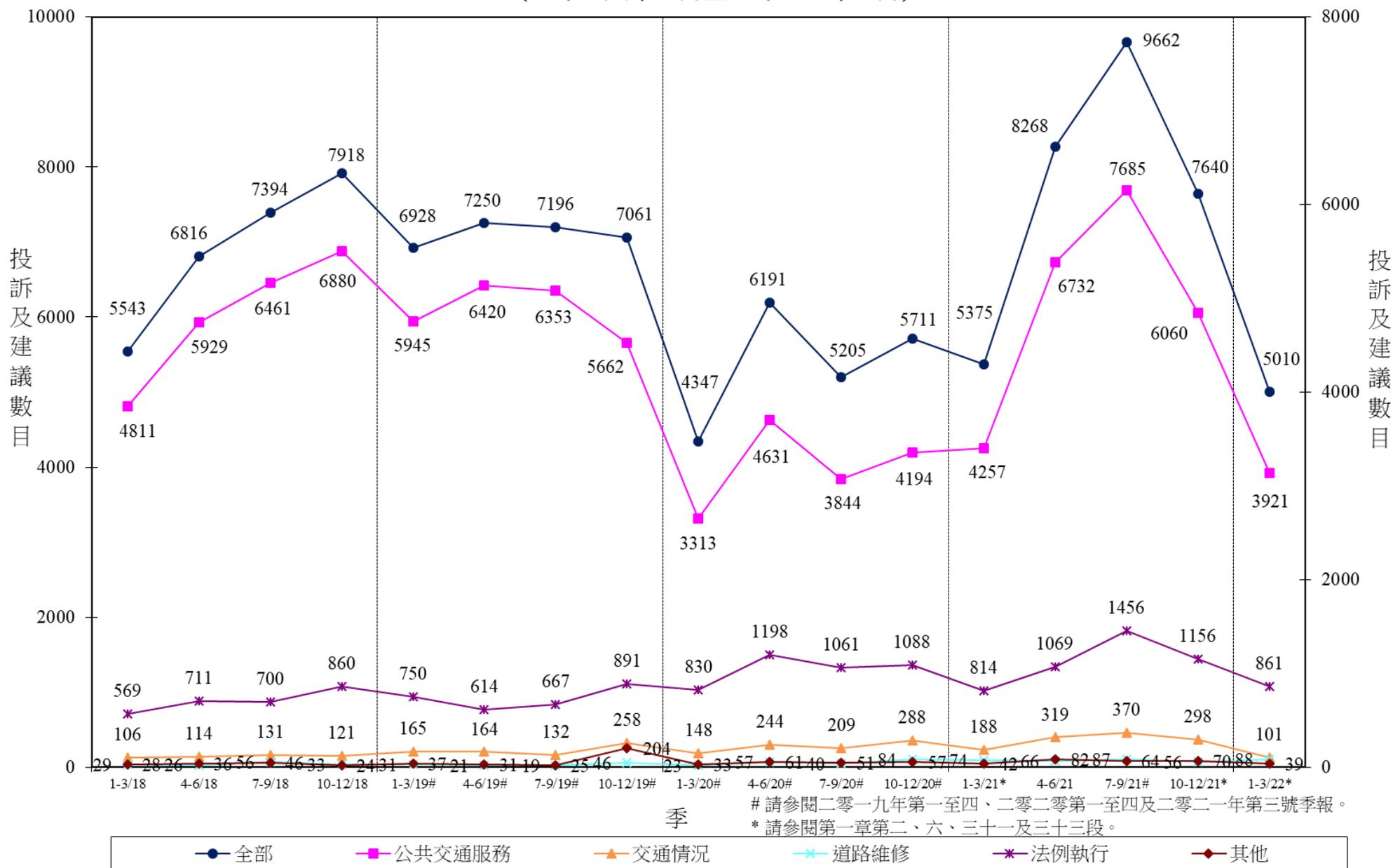
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一八年一月至二零二二年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一八年一月至二零二二年三月)

附件 B(ii)(b)



請參閱二零一九年第一至四、二零二零第一至四及二零二一年第三號季報。
* 請參閱第一章第二、六、三十一及三十三段。

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
(二零二二年一月至三月)

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	4	868	3	-	875
(b) 服務水準	550	2 694	17	829	4 090
(c) 一般性質	23	96	-	7	126
	577	3 658	20	836	5 091
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	24	120	-	1	145
(b) 交通管理	8	37	1	-	46
(c) 增設交通標誌及設備	-	14	1	1	16
(d) 泊車設施	1	22	-	-	23
	33	193	2	2	230
III. 道路維修					
(a) 道路情況	-	14	-	-	14
(b) 交通標誌及設備	31	43	-	-	74
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1
	31	58	-	-	89
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	580	192	-	1	773
(b) 其他執法事宜	11	140	1	93	245
	591	332	1	94	1 018
V. 其他	11	53	-	-	64
合計	1 243	4 294	23	932	6 492
	(19%)	(66%)			
	5 537		(1%)	(14%)	(100%)
	(85%)				

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
(二零二二年一月至三月)

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	46	910	1	6	963
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	58	353	5	2	418
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	17	22	1	-	40
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	60	506	-	2	568
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	1	18	-	1	20
龍運巴士公司	-	56	-	-	56
過海隧巴	1	471	1	-	473
非專營巴士服務	21	52	1	-	74
專線小巴	240	675	1	15	931
紅色小巴	64	4	1	4	73
的士	9	497	8	803	1 317
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	36	67	-	1	104
香港鐵路有限公司(輕鐵)	10	13	-	-	23
香港電車有限公司	4	4	-	1	9
新渡輪服務有限公司	5	3	-	-	8
天星小輪有限公司	1	1	-	-	2
其他渡輪	4	6	1	1	12
合計	577 (11%)	3 658 (72%)	20 (1%)	836 (16%)	5 091 (100%)
	4 235 (83%)				

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
(二零二二年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 在漆咸道北北行線近山西街巴士站加設排隊指示牌，方便乘客排隊。
- 開辦巴士第 279B 號線特別班次由聯和墟往葵興站，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 在加路連山道南華體育會體育大廈的車輛通道加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在皇后大道東西行線與司徒拔道交界處加設「不准掉頭」交通標誌，提醒駕駛人士不准掉頭駛向皇后大道東東行線。
- 在英皇道西行線近船塢里加設「不准掉頭」交通標誌，提醒駕駛人士不准掉頭駛向英皇道東行線。
- 在軒尼詩道近東角中心設立 24 小時「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 在軒尼詩道近軒尼詩道官立小學設立「禁止停車」限制區，改善交通流量。

九龍區

- 延長由紅樂道右轉至紅荔道及紅荔道東行線交通燈的綠燈相隔時間，改善道路安全。
- 延長承啟道東行線近沐安街交通燈的行人綠燈亮着時間，方便行人橫過馬路。

新界區

- 延長安埔路與安慈路交界處近大埔中心巴士總站交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，方便巴士駛離巴士總站和提升道路安全。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二二年一月至三月)

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	天星 小輪	其他 渡輪		
	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	九巴	新巴	巴士											
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	68	11	4	332	3	5	69	5	28	-	-	10	4	-	7	-	2	548	
(2) 路線	121	36	8	32	3	15	48	4	12	-	-	-	-	-	2	1	-	282	
(3) 服務時間	12	3	-	3	-	-	4	1	4	-	-	-	-	1	-	1	-	29	
(4) 設置車站	14	1	-	-	-	-	3	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	25	
小計	215	51	12	367	6	20	124	10	51	-	-	10	4	1	9	2	2	884	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	937	81	5	55	3	5	125	9	176	-	-	2	1	1	-	-	4	1404	
(2) 路線依循情況	4	-	1	1	-	-	3	1	31	-	173	-	-	1	-	-	-	215	
(3) 駕駛行為不當	159	14	4	12	3	5	30	8	145	27	279	1	4	4	-	-	1	696	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	88	17	5	24	2	8	49	2	193	8	407	24	3	-	4	1	4	839	
(5) 濫收車/船費	3	-	-	-	-	-	-	1	20	1	85 *	-	-	-	-	-	-	110	
(6) 清潔	2	5	-	-	-	-	3	-	8	-	-	2	-	-	-	-	-	20	
(7) 車輛/船隻狀況	7	2	1	1	-	-	4	3	11	1	6	1	2	-	-	-	-	39	
(8) 乘客服務及設施	86	48	3	12	5	7	26	16	18	3	1	16	3	-	2	-	3	249	
小計	1286	167	19	105	13	25	240	40	602	40	951	46	13	6	6	1	12	3572	
(C) 一般性質	18	4	1	-	2	-	9	3	16	16	62	-	-	-	1	-	-	132	
今季合計	1519	222	32	472	21	45	373	53	669	56	1013	56	17	7	16	3	14	4588	
總數	(2684)								(1791)				(80)			(33)			
上季合計	1205	416	46	521	25	61	537	80	1119	84	2223	148	28	17	6	2	13	6531	
2021年同季合計	901	277	39	320	27	41	338	56	817	57	1301	148	14	19	4	-	15	4374	

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

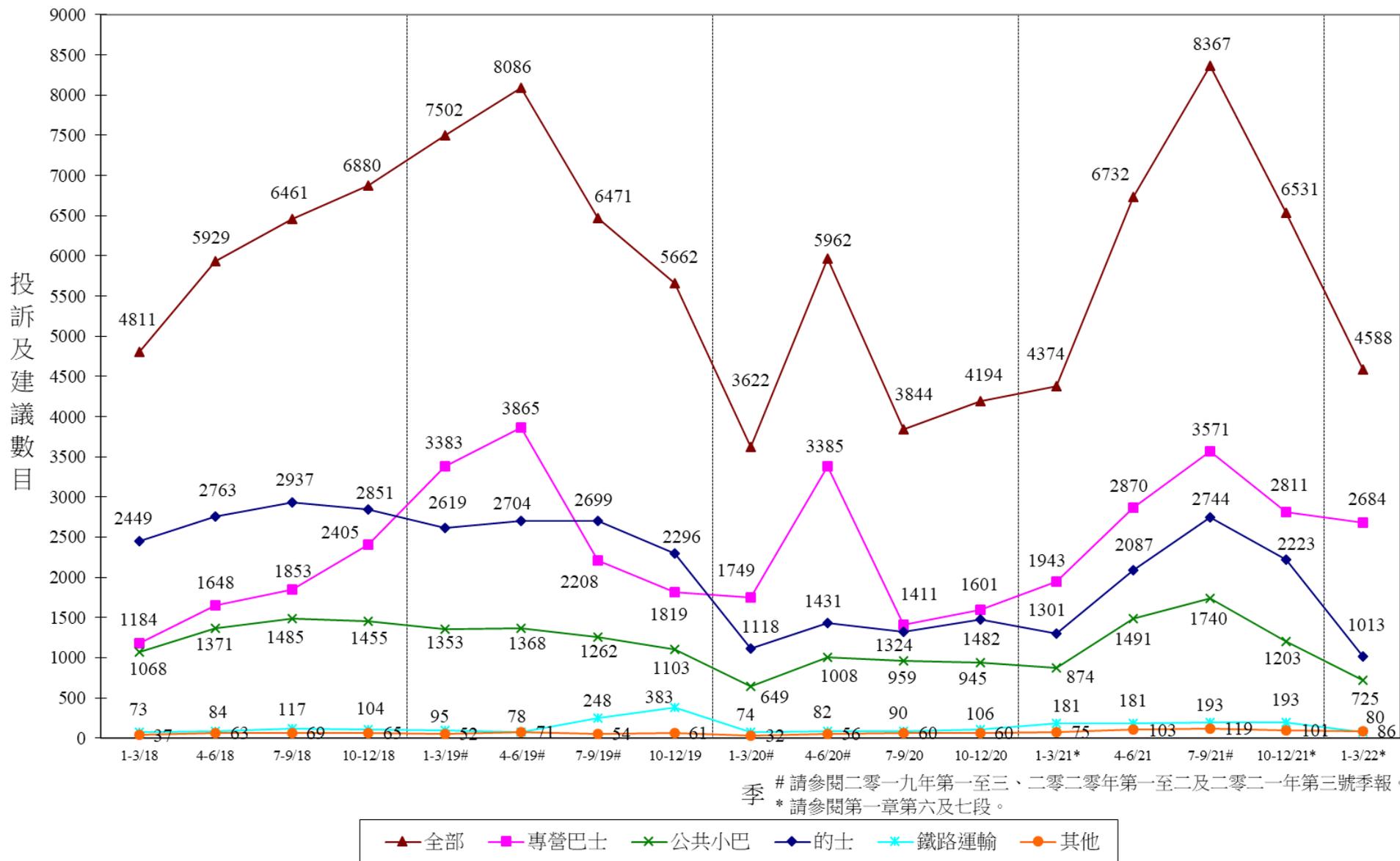
有關公共交通服務的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二二年一月至三月)

附件 E(i)(b)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或小計
	專營巴士							
	九巴 ⁽¹⁾	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	68	11	4	332	3	5	51	474
(2) 路線	121	36	8	32	3	15	48	263
(3) 服務時間	12	3	-	3	-	-	4	22
(4) 設置車站	14	1	-	-	-	-	3	18
小計	215	51	12	367	6	20	106	777
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	439	13	5	35	3	5	62	562
(2) 路線依循情況	4	-	1	1	-	-	3	9
(3) 駕駛行為不當	159	14	4	12	3	5	30	227
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	88	17	5	24	2	8	49	193
(5) 濫收車費	3	-	-	-	-	-	-	3
(6) 清潔	2	5	-	-	-	-	3	10
(7) 車輛狀況	7	2	1	1	-	-	4	15
(8) 乘客服務及設施	86	48	3	12	5	7	26	187
小計	788	99	19	85	13	25	177	1206
(C) 一般性質	18	4	1	-	2	-	9	34
今季合計	1021	154	32	452	21	45	292	2017
總數	(2017)							
上季合計	1205	193	46	357	25	61	453	2340
2021年同季合計	788	277	39	320	27	41	334	1826

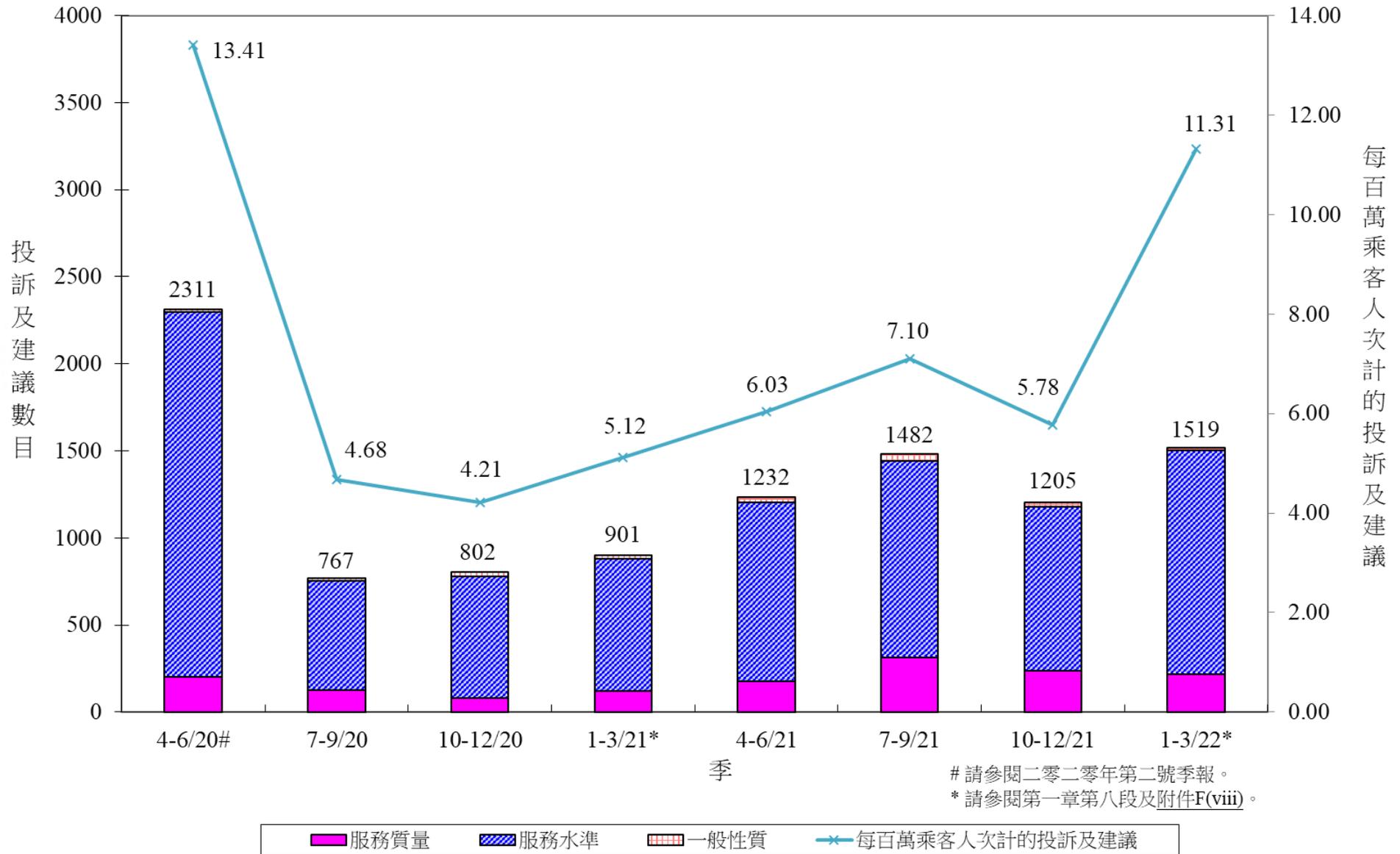
(1) 不包括由三位投訴人在此季內提出共 667 宗個案 (包括 498 宗有關九巴、68 宗有關城巴(第一類專營權)，20 宗有關新巴及 81 宗有關過海隧巴的個案)。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一八年一月至二零二二年三月)



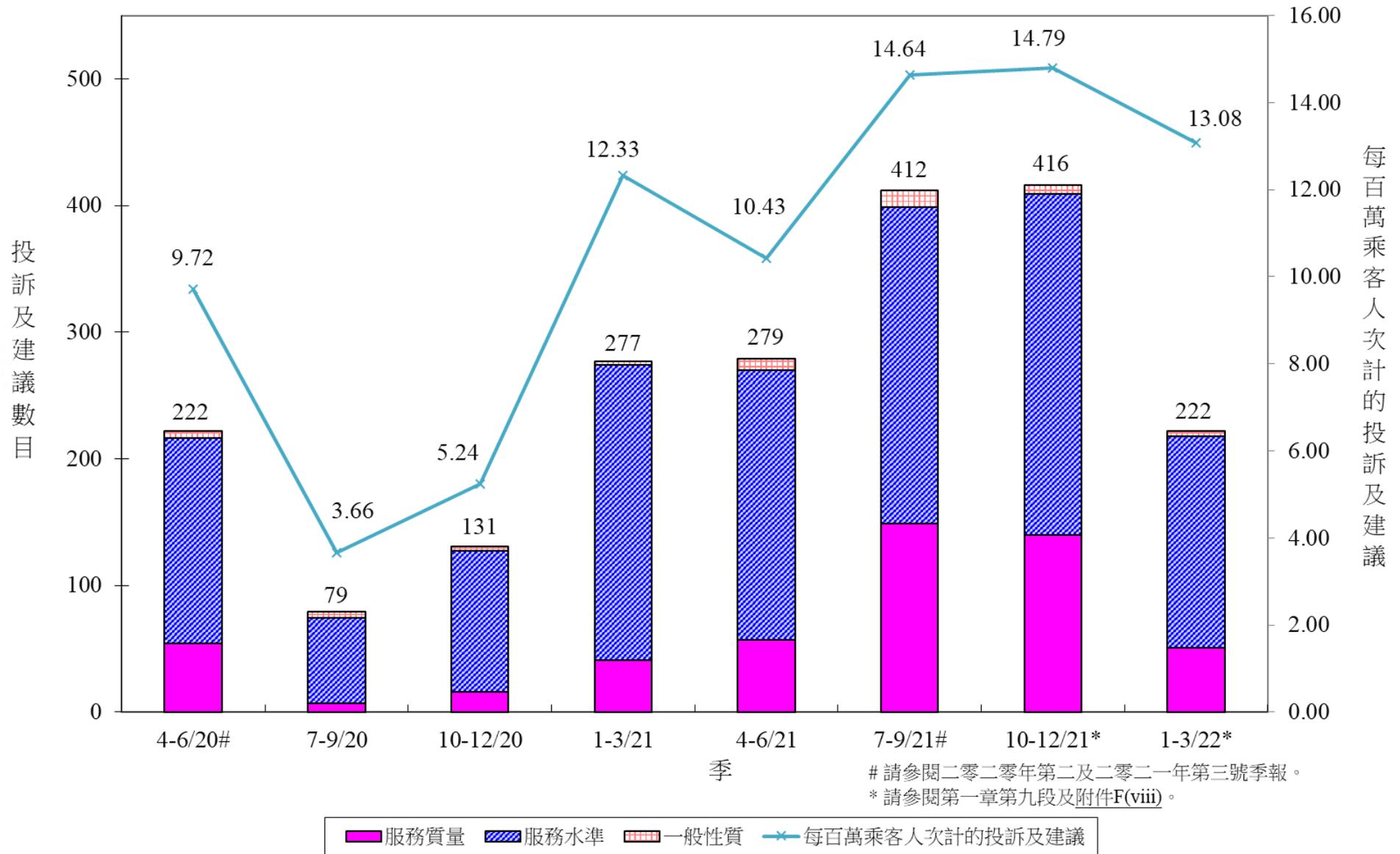
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)



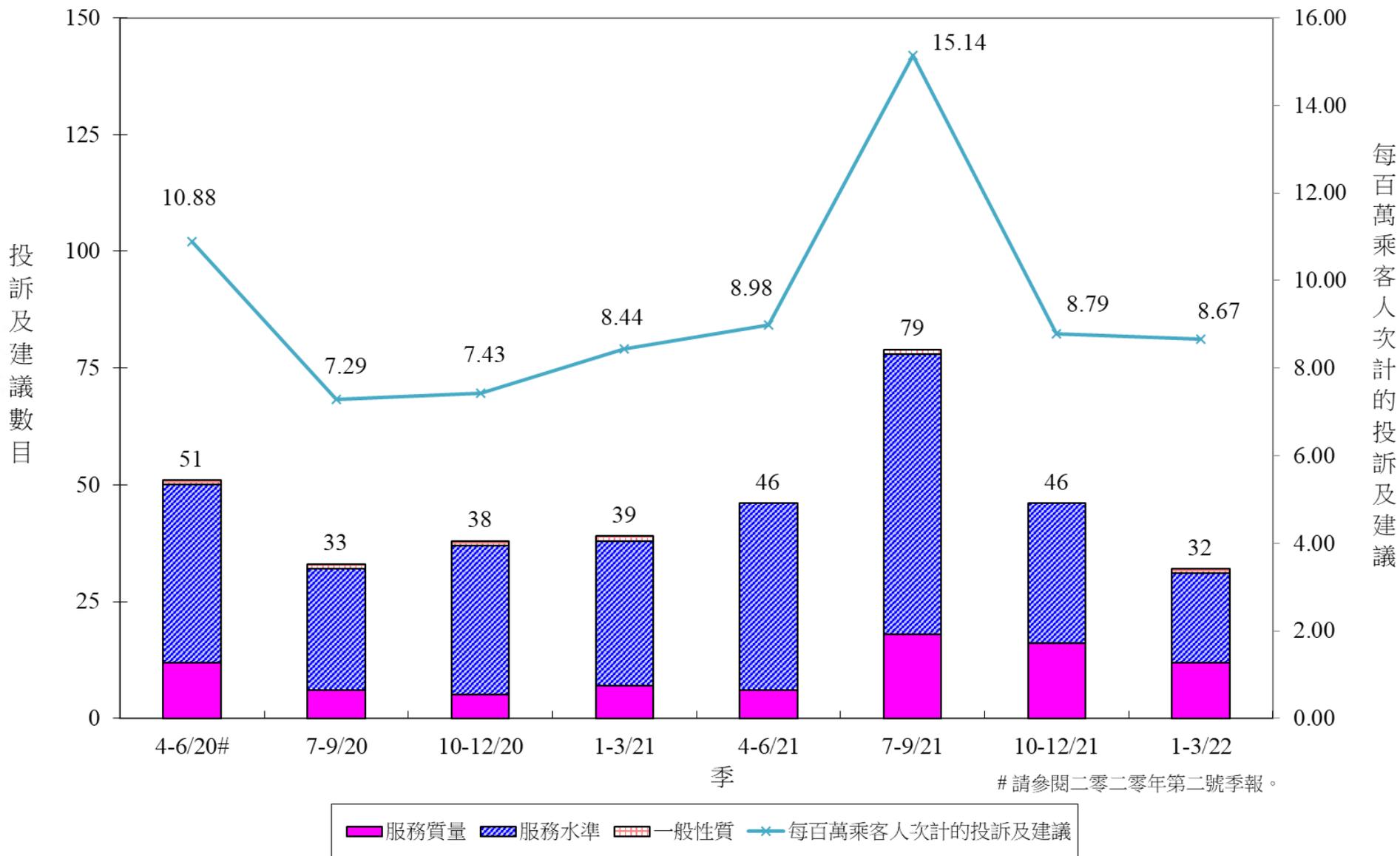
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



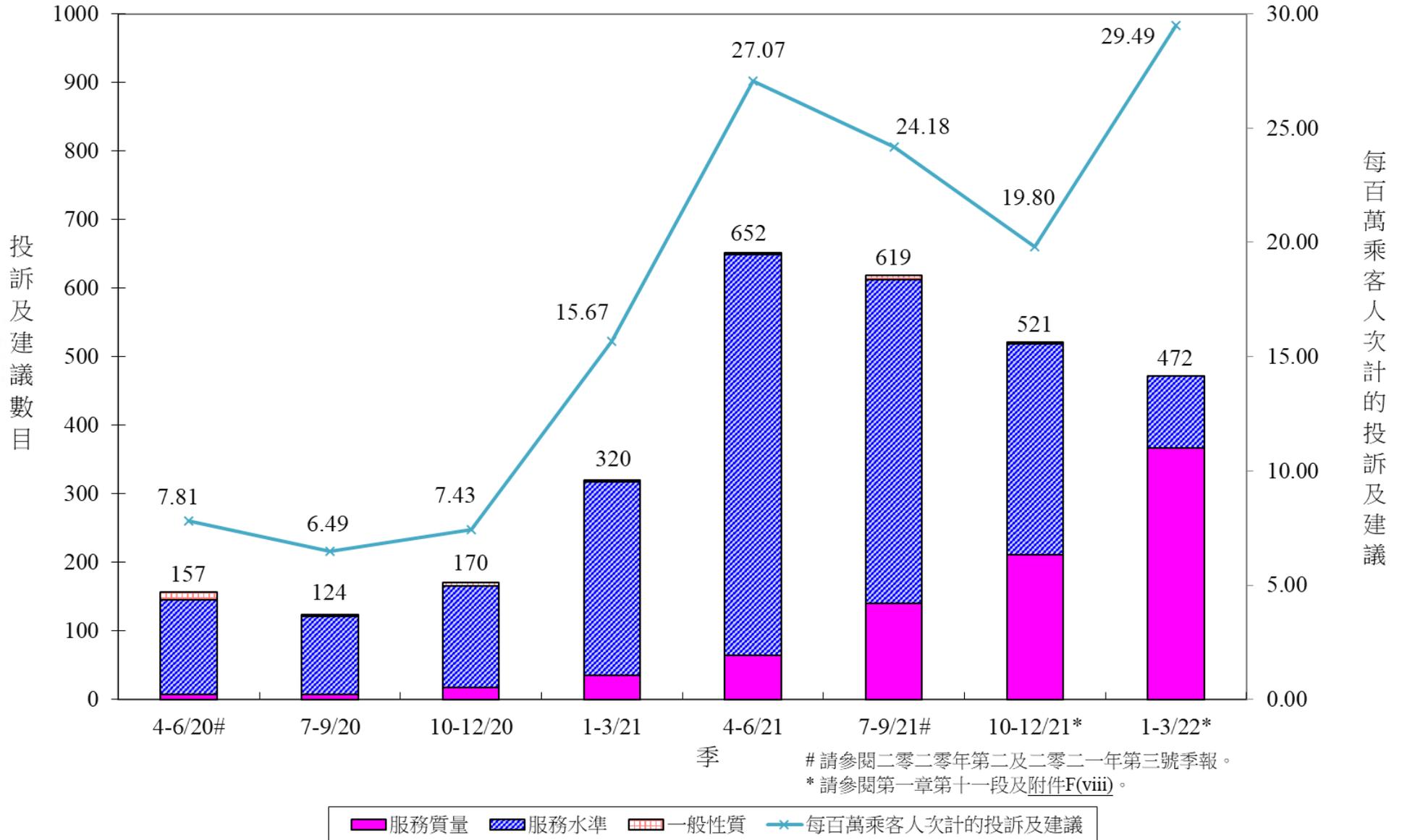
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



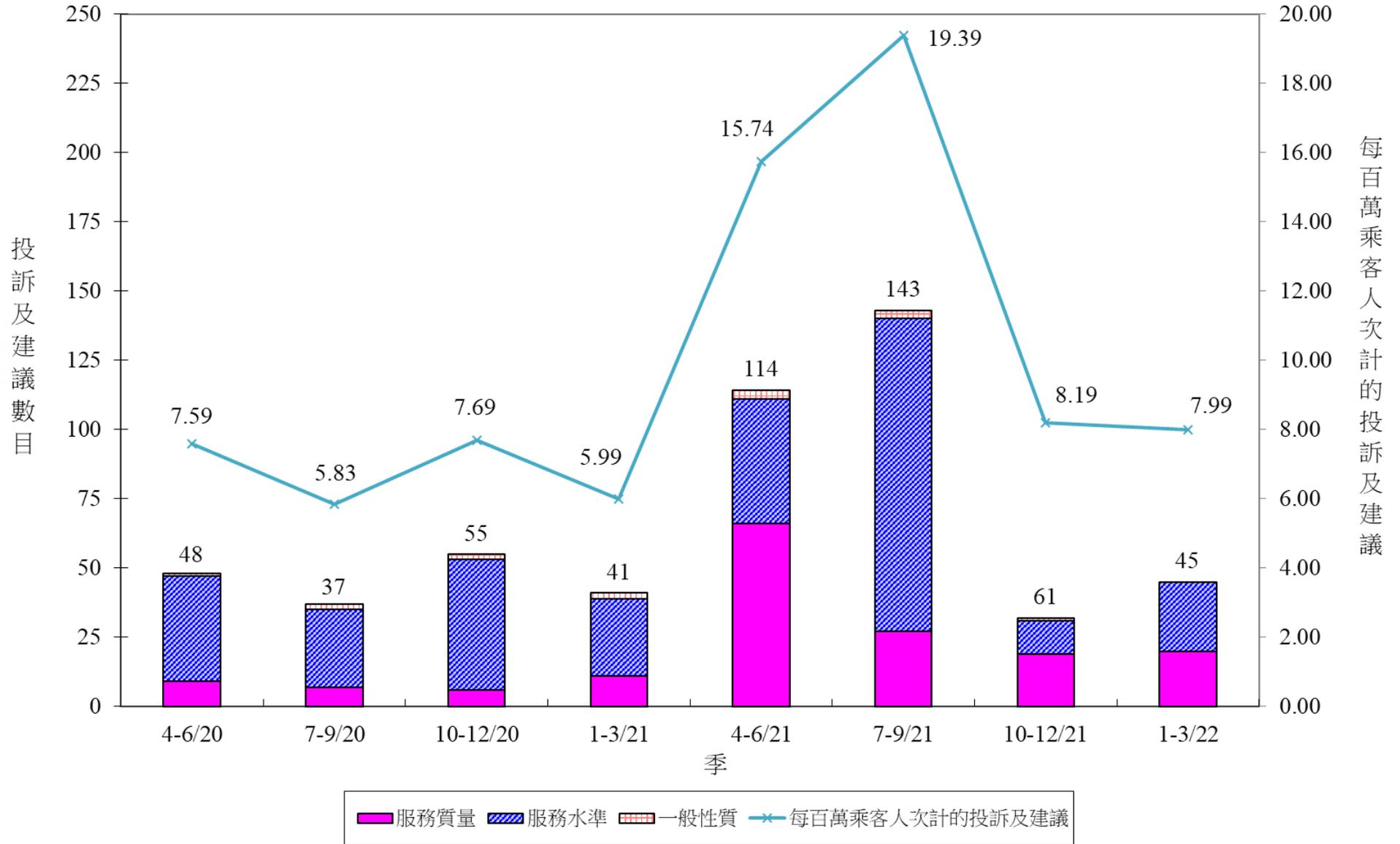
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



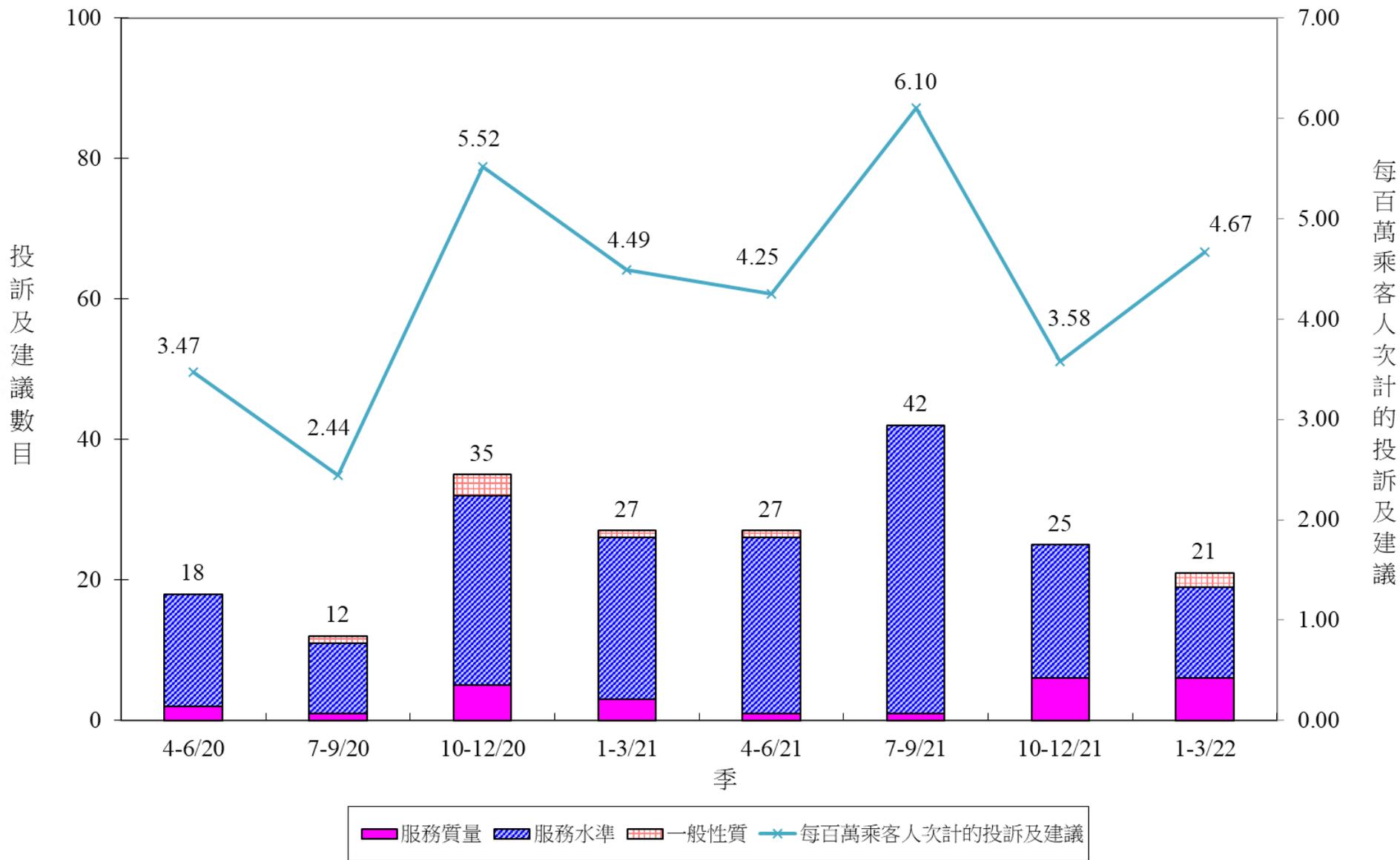
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



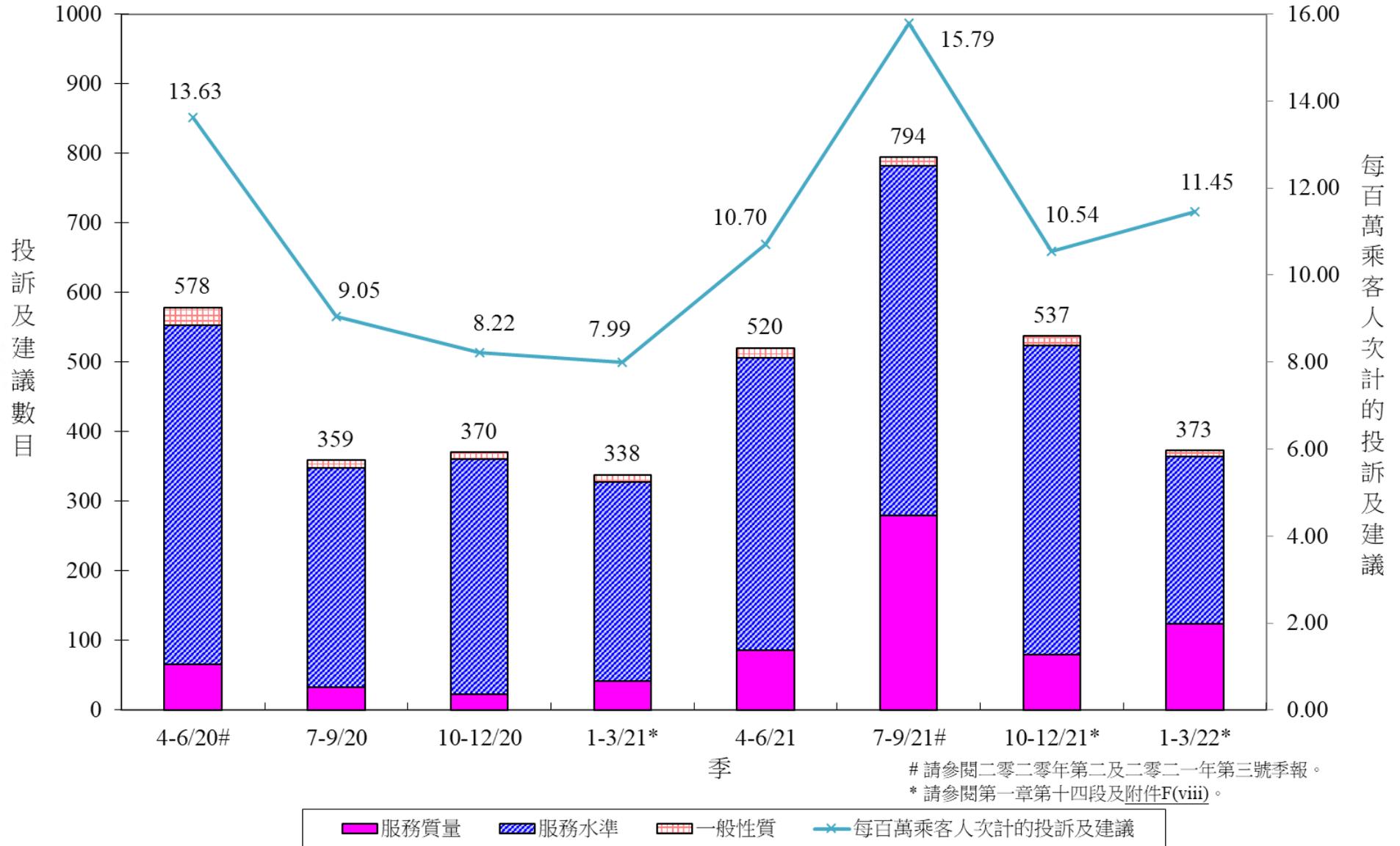
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (vi)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vii)



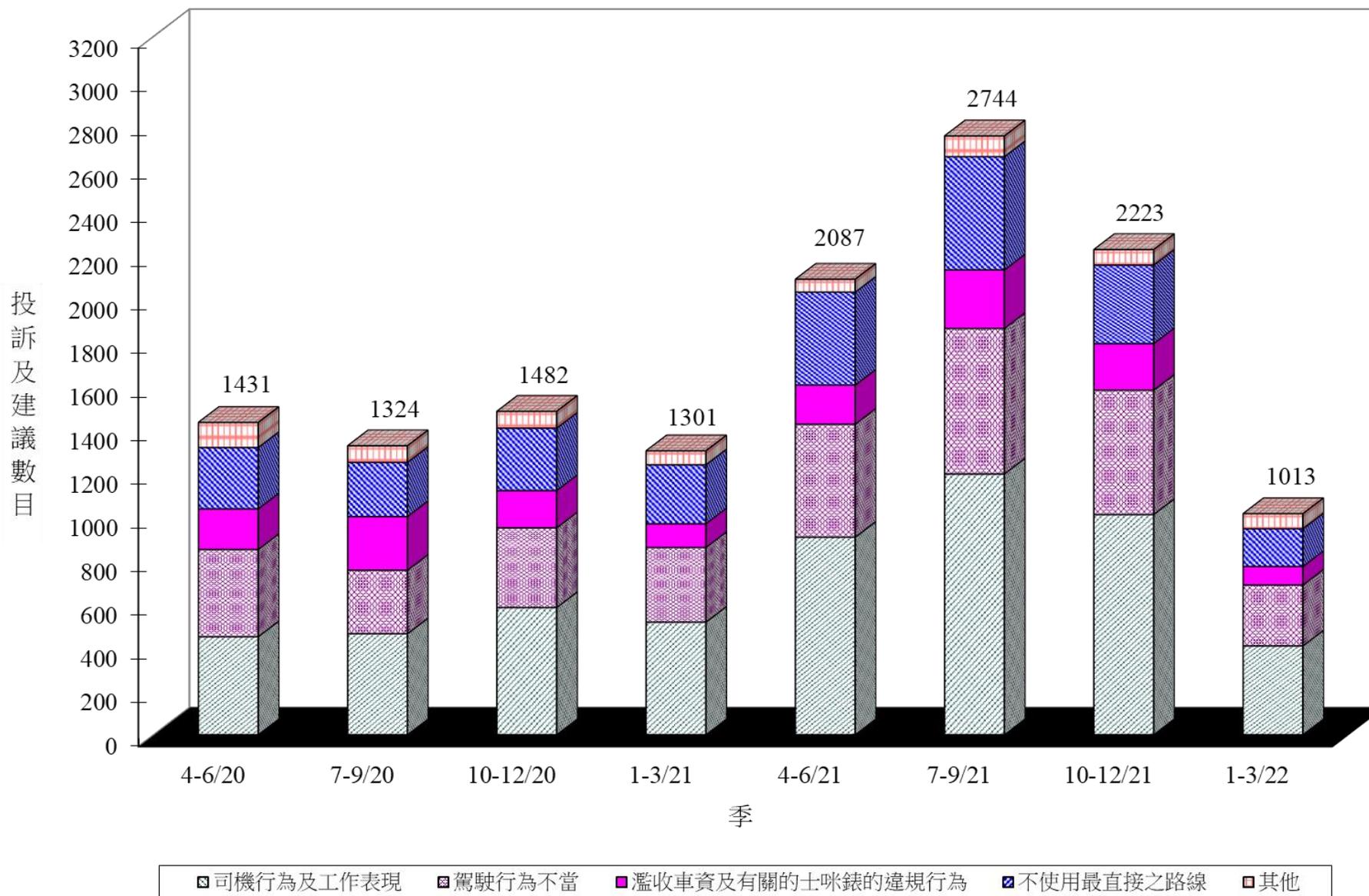
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二二年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議⁽²⁾</u>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u>
九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 519 (1 021)	11.31 (7.60)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	222 (154)	13.08 (9.08)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	32	8.67
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	472 (452)	29.49 (28.24)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	21	4.67
龍運巴士公司	45	7.99
過海隧巴 ⁽¹⁾	373 (292)	11.45 (8.96)
合計	2 684 (2 017)	12.56 (9.44)

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) 三位投訴人提出共667宗投訴（498宗有關九巴、68宗有關城巴（第一類專營權）、20宗有關新巴及81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



有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二二年一月至三月)

附件 I

投訴/建議性質	港島				九龍					新界								其他(一般事宜及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
交通情況																				
(a) 交通擠塞	6	2	5	3	7	4	7	7	2	1	4	2	4	3	1	1	1	1	-	61
(b) 交通管理	-	3	-	1	4	1	1	-	-	1	-	2	-	2	1	1	-	-	1	18
(c) 增設交通標誌及設備	-	-	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	2	2	1	1	-	-	-	11
(d) 泊車設施	1	-	1	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	2	-	1	2	-	-	11
小計	7	5	6	4	13	6	10	7	3	3	5	5	6	9	3	4	3	1	1	101
道路維修																				
(a) 道路情況	2	-	1	-	2	4	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	13
(b) 交通標誌及設備	5	13	12	-	3	2	1	2	10	2	4	4	8	3	1	2	1	-	-	73
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2
小計	7	13	13	-	5	6	1	2	11	2	4	4	10	3	2	2	2	1	-	88
法例執行																				
(a) 違例泊車	24	38	13	15	41	9	26	57	33	12	19	116	45	27	20	34	29	6	2	566
(b) 其他執法事宜	9	11	4	2	17	16	24	16	40	11	11	16	29	34	14	13	20	2	6	295
小計	33	49	17	17	58	25	50	73	73	23	30	132	74	61	34	47	49	8	8	861
合計	47	67	36	21	76	37	61	82	87	28	39	141	90	73	39	53	54	10	9	1050

有關專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年 1月至3月 ⁽³⁾		2022年 1月至3月 ⁽³⁾		增／減	
(A) 服務質量						
(1) 班次	134		492	[474]	+267.2%	[+253.7%]
(2) 路線 ⁽¹⁾	98		263		+168.4%	
(3) 服務時間	13		22		+69.2%	
(4) 設置車站	11		18		+63.6%	
小計	256		795	[777]	+210.5%	[+203.5%]
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	864	[747]	1 211	[562]	+40.2%	[-24.8%]
(2) 路線依循情況	11		9		-18.2%	
(3) 駕駛行為不當	270		227		-15.9%	
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	339		193		-43.1%	
(5) 濫收車費	1		3		+200.0%	
(6) 清潔	8		10		+25.0%	
(7) 車輛狀況	22		15		-31.8%	
(8) 乘客服務及設施	129		187		+45.0%	
小計	1 644	[1 527]	1 855	[1 206]	+12.8%	[-21.0%]
(C) 一般性質⁽²⁾						
	43		34		-20.9%	
合計	1 943⁽³⁾	[1 826]	2 684⁽³⁾	[2 017]	+38.1%	[+10.5%]

註：(1) 在98宗及263宗個案中，有一名市民提出70項及223項有關專營巴士路線的純粹建議。

(2) 這些投訴主要是有關提供專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

(3) 在這些個案當中，有一位投訴人在二零二一年第一季提出117宗投訴，另有三位投訴人在二零二二年第一季提出共667宗投訴。不包括這些個案的數字載於方括號內。

有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴⁽¹⁾⁽²⁾
(二零二二年一月至三月)

<u>營辦商／服務</u>	<u>有關班次的 投訴數目</u>		<u>有關穩定性的 投訴數目</u>	
九龍巴士(一九三三) 有限公司	68	(0.51)	937 ⁽⁶⁾	(6.98)
			[439]	[3.27]
城巴有限公司 (第一類專營權)	11	(0.65)	81 ⁽⁷⁾	(4.77)
			[13]	[0.77]
城巴有限公司 (第二類專營權)	4	(1.08)	5	(1.35)
新世界第一巴士服務 有限公司	332	(20.74)	55 ⁽⁸⁾	(3.44)
			[35]	[2.19]
新大嶼山巴士(一九七三) 有限公司	3	(0.67)	3	(0.67)
龍運巴士有限公司	5	(0.89)	5	(0.89)
過海隧巴服務 ⁽³⁾	69 ⁽⁴⁾	(2.12)	125 ⁽⁹⁾	(3.84)
	[51]	[1.57]	[62]	[1.90]
合計	492⁽⁵⁾	(2.30)	1 211⁽¹⁰⁾	(5.67)
	[474]	[2.22]	[562]	[2.63]

- 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項數字。
 - (4) 在69宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共18宗投訴。
 - (5) 在492宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共18宗投訴。
 - (6) 在937宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共498宗投訴。
 - (7) 在81宗投訴及建議中，有一位投訴人提出68宗投訴。
 - (8) 在55宗投訴及建議中，有一位投訴人提出20宗投訴。
 - (9) 在125宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共63宗投訴。
 - (10) 在1 211宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共649宗投訴。

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。