

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二三年一月一日至三月三十一日)

**投訴熱線：2889 9999**

**圖文傳真：2577 1858**

**網址：[www.tcu.gov.hk](http://www.tcu.gov.hk)**

**電郵地址：[info@tcu.gov.hk](mailto: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	15-19
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	20-22
B	交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	23-26
C	投訴及建議的調查結果一覽表	27-28
D	有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	29-30
E	有關公共交通服務的投訴及建議	31-33
F	過去八季有關九巴、城巴（第一類及第二類專營權）、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議	34-41
G	過去八季有關的士服務的投訴及建議	42
H	有關的士服務投訴及建議的分類	43
I	有關交通及道路情況的投訴及建議	44
J	有關不當騎單車行為的投訴及建議	45-46
K	有關不當騎單車行為以外的單車事宜的投訴及建議	47
L	有關電動可移動工具事宜的投訴及建議	48-49
M	自二零二一年起涉及單車及騎單車人士傷亡的交通意外統計數字	50



## 第一章 主要投訴及建議事項<sup>1</sup>

本報告書為二零二三年第一份季報，匯報二零二三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 9 798 宗<sup>2</sup> 投訴及建議，包括 352 宗<sup>3</sup> 純粹建議。大約 80% 的個案（即 7 844 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，19%（即 1 903 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 10 190 宗<sup>4</sup> 下降 3.8%<sup>2</sup>，與二零二二年同季的 5 677 宗<sup>5</sup> 比較，則上升 72.6%<sup>2</sup>。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（二零一三年至二零二二年）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)，則顯示自二零一九年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 8 114 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 6 721 宗（82%）證實成立，不成立的有 19 宗（少於 1%），其餘 1 374 宗（17%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附件 C。如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零二三年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 456 宗<sup>6</sup> 個案的最新進展，當中有 56 名<sup>6</sup> 駕駛者被票控。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 12 項由市民提出

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 在 9 798 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 739 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 059 宗，與上季的 8 743 宗（見註 4）相比，增幅為 3.6%。與二零二二年同季的 5 010 宗（見註 5）相比，增幅為 80.8%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 352 宗純粹建議中，有一位市民提出 219 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 133 宗。

<sup>4</sup> 在 10 190 宗投訴及建議中，有 6 位投訴人提出共 1 447 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 743 宗。

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

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 8 680 宗<sup>7</sup>，較上季的 8 441 宗<sup>8</sup>上升 2.8%<sup>7</sup>，與二零二二年同季的 4 588 宗<sup>9</sup>比較，則上升 89.2%<sup>7</sup>。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一九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 4 297 宗<sup>10</sup>，較上季的 4 518 宗<sup>11</sup>下降 4.9%<sup>10</sup>，與二零二二年同季的 2 684 宗<sup>12</sup>比較，則上升 60.1%<sup>10</sup>。

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 2 598 宗<sup>13</sup>，上季有 2 190 宗<sup>14</sup>，二零二二年同季則有

---

<sup>7</sup> 在 8 680 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 739 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 941 宗，與上季的 7 662 宗（見註 8）相比，增幅為 3.6%。與二零二二年同季的 3 921 宗（見註 9）相比，增幅為 102.5%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

<sup>8</sup> 在 8 441 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 779 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 662 宗。

<sup>9</sup> 在 4 588 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 667 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 921 宗。

<sup>10</sup> 在 4 297 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 739 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 558 宗，與上季的 3 739 宗（見註 11）相比，減幅為 4.8%。與二零二二年同季的 2 017 宗（見註 12）相比，增幅為 76.4%。

<sup>11</sup> 在 4 518 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 779 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 739 宗。

<sup>12</sup> 在 2 684 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 667 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 017 宗。

<sup>13</sup> 在 2 598 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 634 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 964 宗。

<sup>14</sup> 在 2 190 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 384 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 806 宗。

1 519 宗<sup>15</sup>。今季的 2 598 宗<sup>13</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 321 宗（12.4%），而涉及服務水準的個案則有 2 233 宗<sup>13</sup>（86.0%）。

9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（香港島及過海巴士網絡專營權）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 698 宗<sup>16</sup>，上季有 241 宗，二零二二年同季則有 222 宗<sup>17</sup>。今季的 698 宗<sup>16</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 104 宗（14.9%），而涉及服務水準的個案則有 586 宗<sup>16</sup>（84.0%）。

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 135 宗，上季有 79 宗，二零二二年同季則有 32 宗。今季的 135 宗個案中，涉及服務質量的個案有 48 宗（35.6%），而涉及服務水準的個案則有 87 宗（64.4%）。

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 229 宗，上季有 628 宗<sup>18</sup>，二零二二年同季則有 472 宗<sup>19</sup>。今季的 229 宗個案中，涉及服務質量的個案有 42 宗（18.3%），而涉及服務水準的個案則有 181 宗（79.0%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 127 宗，上季有 104 宗，二零二二年同季則有 45 宗。今季的 127 宗個案中，涉及服務質量的個案有 34 宗（26.8%），而涉及服務水準的個案則有 89 宗（70.1%）。

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 66 宗，上季有 48 宗，二零二二年同季則有 21 宗。今季的 66 宗個案中，涉及服務質量的個案有八宗（12.1%），而涉及服務水準的個案則有 53 宗（80.3%）。

---

<sup>15</sup> 在 1 519 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 498 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 021 宗。

<sup>16</sup> 在 698 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 105 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 593 宗。

<sup>17</sup> 在 222 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 68 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 154 宗。

<sup>18</sup> 在 628 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 112 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 516 宗。

<sup>19</sup> 在 472 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 20 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 452 宗。

14. 今季有關過海隧巴服務<sup>20</sup>的投訴及建議共有 444 宗，上季有 1 228 宗<sup>21</sup>，二零二二年同季則有 373 宗<sup>22</sup>。今季的 444 宗個案中，涉及服務質量的個案有 87 宗（19.6%），而涉及服務水準的個案則有 348 宗（78.4%）。

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 137 宗，上季有 82 宗，二零二二年同季則有 53 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 1 564 宗，較上季的 1 508 宗上升 3.7%，與二零二二年同季的 725 宗比較，則上升 115.7%。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 94.1%（即 1 471 宗），較上季的 1 422 宗上升 3.4%，與二零二二年同季的 669 宗比較，則上升 119.9%。今季的 1 471 宗個案中，涉及服務質量的個案有 148 宗（10.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 296 宗（88.1%）。

19. 其餘 5.9%的個案（即 93 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 86 宗上升 8.1%，與二零二二年同季的 56 宗比較，則上升 66.1%。

---

<sup>20</sup> 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。

<sup>21</sup> 在 1 228 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 283 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 945 宗。

<sup>22</sup> 在 373 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 81 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 292 宗。

## 的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 476 宗，較上季上升 14.8%，與二零二二年同季比較，則上升 144.4%。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 2 476 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 342 宗（94.6%），上季則有 2 073 宗（96.2%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機拒載、駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線、舉止無禮和不守規矩、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 551 宗（23.5%）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 346 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	21 (31)	6 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	209 (317)	60 (71)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	116 (101)	34 (22)
	<u><b>346 (449)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，94%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 31 宗個案中，有 20 位的士司機被法庭<sup>23</sup>裁定違例駕駛。其中一位的士司機因濫收車資而被停牌四個月及被罰 180 小時社會服務令。三位的士司機因不採用最直接可行的路線駛往目的地而被罰款 450 元至 800 元。三位的士司機因拒載而被罰款 600 元至 800 元。12 位的士司機因駕駛行為不當包括橫過連續雙白

<sup>23</sup> 截至 2023 年 4 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。



綫，沒有遵從交通燈號和道路標誌的指示及不小心駕駛而被罰款 450 元至 1,500 元。

### 鐵路服務

24. 季內，共有 184 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 159 宗，二零二二年同季則有 80 宗。今季的 184 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 171 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 22 宗，上季共有 18 宗，二零二二年同季則有 33 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 131 宗，上季有 120 宗，二零二二年同季則有 61 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	23	(26)
九龍	60	(39)
新界	48	(54)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	0	(1)
<b>總數</b>	<b>131</b>	<b>(120)</b>

（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（22 宗）、油尖旺（13 宗）及屯門（12 宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目載於附件 I。

28. 有關交通擠塞投訴的主要成因，包括車輛阻塞、交通工程管理措施不當及執法不足（例如涉及違例泊車、未經許可的阻塞、交通燈號時間的分配、行車線安排、道路工程及禁區的設立）。

29. 今季共接獲 52 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 31 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 58 宗及 17 項，二零二二年同季的數目則分別為 18 宗及 11 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 53 宗，上季的數目為 40 宗，二零二二年同季的數目是 88 宗。今季的 53 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 23 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 22 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（13 宗）、油尖旺及屯門（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（10 宗）及中西區（四宗）。

## 法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 778 宗，較上季的 1 459 宗<sup>24</sup>下降 46.7%<sup>25</sup>，與二零二二年同季的 861 宗比較，則下降 9.6%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（558 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（70 宗），等候過久引致交通阻塞（44 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（37 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。

---

<sup>24</sup> 在 1 459 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 791 宗。

<sup>25</sup> 與二零二二年同季的 791 宗（見註 24）相比，跌幅為 1.6%。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（77 宗<sup>26</sup>）、元朗（62 宗）及九龍城（51 宗）。

---

<sup>26</sup> 在 77 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 47 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字為 30 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

在二零二三年三月八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) 二零二二年內接獲的投訴及建議概況；以及
  - (d) 交通投訴組二零二二年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零二二年內接獲的投訴及建議概況；以及
  - (b) 交通投訴組二零二二年第四號季報。

### 有關智能手機應用程式顯示綠色專線小巴到站時間不準的投訴

3. 一名市民投訴運輸署流動應用程式「香港出行易」顯示的預計到站時間不準及一條綠色專線小巴路線班次不穩。投訴人留意到預計到站時間不斷更改至較後時間，而專線小巴亦經常比原來的預計時間較後才到站。

4. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署表示，現時專線小巴實時到站資訊系統預先上載專線小巴路線的服務詳情表。專線小巴離開總站前，「香港出行易」應用程式會按服務詳情表預計小巴離站／到站時間，並顯示預計離站／到站時間為「未開出」，供乘客參考。專線小巴離開總站後，系統會按照小巴的實時位置資訊更新預計到站時間。然而，專線小巴的實際到站時間或會受各項因素影響，例如小巴實際離站時間、路面交通情況，以及沿線乘客上落次數。

5. 運輸署會繼續與承辦商密切監察系統的運作情況，令專線小

巴預計到站時間更為準確。運輸署亦提醒專線小巴營辦商遵照服務詳情表提供服務，並留意乘客對有關路線的需求，以確保服務班次穩定。

6. 運輸署的意見已轉達該名市民，他並無再提出意見。

### **有關九巴第 B1 號線服務不足的投訴**

7. 隨着香港與內地恢復全面通關，一名市民關注到九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）來往天慈與落馬洲站的巴士路線第 B1 號線服務不足。他要求增加巴士服務班次，以應付大量乘客需求，並投訴九巴流動應用程式顯示的巴士到站時間不準。

8. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示非常重視市民的關注。香港與內地恢復全面通關後，運輸署已協調各公共交通營辦商，並密切監察邊境管制站公共交通安排的運作情況。為應付有關路線的乘客需求，巴士公司已由二零二三年三月二十日起加強服務，並會因應乘客需求提升服務。市民如欲知悉最新服務安排的詳情，可參閱有關路線的乘客通告。

9. 此外，運輸署已指示巴士公司密切監察該路線的服務水平，並適當調整服務，例如靈活增調巴士應付乘客需求，特別是在有關地點（元朗站巴士總站）、加強宣傳最新的服務安排，以及維持流動應用程式顯示的預計到站時間準確無誤。運輸署會繼續監察該路線的服務水平，並在服務班次不穩定或服務不足時與巴士公司跟進。

10. 該名市民收到運輸署的回覆後並無再提出意見。

### **有關理順城巴第 96 及 99 號線的投訴**

11. 一名市民投訴城巴取消第 96 號線。她認為沒有直接來往利東與銅鑼灣的巴士線十分不便。

12. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示，在港鐵南港島線通車前，城巴第 96 號線主要為來往利東／黃竹坑與港鐵銅鑼灣站的乘客提供鐵路接駁服務，以及為來往銅鑼灣商業區的乘客提供服務。由於乘客的出行模式有變，第 96 號線的乘客量持續偏低。

13. 有見及此，運輸署建議把第 96 號線的服務併入第 99 號線。第 99 號線往筲箕灣方向改經堅拿道西、告士打道及高士威道，並提供海怡半島至維多利亞公園的雙向分段收費，以及延長服務時間和加密班次，以應付乘客需求。路線重組後，利東的乘客可使用第 99 號線前往銅鑼灣。來往銅鑼灣(摩頓臺)與堅拿道東的乘客可選用城巴第 72、72A 或 592 號線，並在香港仔隧道收費廣場轉乘城巴第 97 或 99 號線前往利東。

14. 運輸署在制訂和推行計劃前亦已安排實地視察，並與巴士公司所提交的營運數據一併考慮，預計第 99 號線加強服務後有足夠載客量應付乘客需求。運輸署一直密切監察公共交通服務的營運狀況和質素，並會因應乘客需求與公共交通服務營辦商適時檢討相關服務調整措施，以滿足各區對公共交通服務的需求。

15. 運輸署的回覆已轉達該名市民，她並無再提出意見。

## 第三章 專題文章

### 有關騎單車及電動可移動工具的投訴及建議

#### 背景

##### *騎單車事宜*

香港人煙稠密，政府的運輸政策是以公共交通為本，減少過度依賴私家車。同時，在道路安全和條件許可的情況下，政府致力締造「單車友善環境」，以及推動單車作為休閒及短途代步工具，特別是在設有較全面單車徑網絡的新市鎮及新發展區。政府會繼續在九個新市鎮<sup>27</sup>改善現有單車徑及單車停泊設施。

2. 隨着騎單車活動日趨普及，社會上有意見要求政府提升騎單車安全和改善單車設施。交通投訴組接獲騎單車人士及其他道路使用者有關騎單車事宜的建議及投訴。

##### *電動可移動工具事宜*

3. 電動可移動工具<sup>28</sup>的設計與構造一般未能符合適用於汽車的法定安全規定，因此運輸署不會根據《道路交通條例》登記或發牌予電動可移動工具，而在道路上使用電動可移動工具即屬違法。然而，近年在香港使用電動可移動工具日趨普遍，對道路使用者構成潛在道路安全隱患。交通投訴組接獲有關電動可移動工具事宜的投訴數目有上升趨勢，反映了公眾對該事宜的關注。有見及此，政府正探討如何加強規管，包括參考其他司法管轄區的做法，並須考慮香港人口密集和道路汽車流量高的情況。為了在規管電動可移動工具方面取得實際運作的經驗，運輸署在二零二一年分別於將軍澳南及香港科學園旁的部分單車徑進行實地試驗；另於二零二二年年尾完成與香港科技園公司合作，於白石角約三公里長的單車徑範圍進行為期六個月的先導試驗。運輸署正審視和分析試驗結果，初步認為如能施加合適的技術及安全規定（例如最高行駛速度、最大重量及闊度限制，以及安裝照明、制動及停車裝置等），電動可移動工具的行駛速度、行駛時所需的空

---

<sup>27</sup> 九個新市鎮為天水圍、元朗、屯門、荃灣、東涌、將軍澳、沙田／馬鞍山、大埔及粉嶺／上水。

<sup>28</sup> 電動可移動工具大致分為兩類：(i) 電動個人移動工具及(ii) 電動輔助單車。

間及操作表現均與一般單車相若；而電動可移動工具在單車徑上的試驗運作亦大致暢順。試驗結果亦初步顯示，在技術及安全規定許可的情況下，當局可考慮容許若干電動可移動工具在單車徑上使用，但基於安全考慮則不應在行人路和行車路上行駛。

## **投訴統計數字**

### **騎單車事宜**

#### **不當騎單車行為**

4. 在二零二二年，交通投訴組接獲75宗有關不當騎單車行為的投訴。個案數目與二零二一年的69宗比較上升8.7%。投訴個案主要關於騎單車人士在行人路／行人天橋／隧道內騎單車。在接獲的75宗投訴當中，有20宗(27%)涉及外賣速遞員在道路或行人路上騎單車和不遵守交通規例。在二零二三年一月至三月期間，本組接獲21宗投訴，與二零二一年及二零二二年同期接獲的14宗及18宗比較，分別上升50.0%及16.7%。在接獲的21宗個案中，有一宗(5%)涉及外賣速遞員在道路或行人路上騎單車和不遵守交通規例。有關個案按投訴性質及地區的分類載於附件J(i)及附件J(ii)。

#### **不當騎單車行為以外事宜**

5. 在二零二二年，有關不當騎單車行為以外事宜的投訴及建議共有47宗。個案數目與二零二一年的57宗比較，下降17.5%。在二零二三年一月至三月期間，交通投訴組接獲19宗投訴及建議，與二零二一年及二零二二年同期接獲的11宗及九宗比較，分別上升72.7%及111.1%。這些投訴及建議主要涉及其他道路使用者罔顧他人安全的行為，對騎單車人士造成安全隱患。自二零二一年起接獲個案的分類載於附件K。

### **電動可移動工具事宜**

#### **使用電動可移動工具**

6. 在二零二二年，交通投訴組接獲88宗涉及使用電動可移動工具的投訴。個案數目與二零二一年的64宗比較，上升37.5%。投訴個案主要關於使用者罔顧他人安全的行為，對其他道路使用者造成安全隱患，以及在行人路、單車徑及行車道上非法使用電動可移動工具。在



接獲的88宗個案中，有30宗（34%）涉及外賣速遞員，另有兩宗（2%）涉及公共交通工具司機罔顧電動輪椅使用者安全的行為。

7. 在二零二三年一月至三月期間，本組接獲八宗有關使用電動可移動工具的個案，二零二一年及二零二二年同期則分別為四宗及18宗。投訴個案主要關於在行人路、單車徑及行車道上非法使用電動可移動工具，以及使用者的不當行為對其他道路使用者造成安全隱患。有關個案按投訴性質及地區的分類載於附件L(i)及附件L(ii)。

### **單車意外**

8. 在二零二二年，共有2 224宗單車意外及2 089宗騎單車人士傷亡個案，與二零二一年比較，分別下降25.7%及26.7%。與二零二一年比較，在二零二二年騎單車人士致命和嚴重受傷的數目由490人減少至136人，下降72.2%。自二零二一年起涉及單車及騎單車人士傷亡的交通意外數字載於附件M。

### **電動可移動工具意外**

9. 在二零二一年及二零二二年，涉及電動可移動工具的傷亡個案共有23宗及12宗。

### **改善措施**

10. 所有關於騎單車及電動可移動工具事宜的投訴及建議均已轉交運輸署、警方及其他相關部門調查和跟進。

### **單車安全**

11. 政府採用跨部門多機構的合作模式策略，從有效執法、公眾參與（包括宣傳和教育）及完善現有單車徑的配套設施三方面，提高騎單車人士及道路使用者的安全。為提高學生的單車安全意識，警方與道路安全議會和運輸署合作，在二零二二至二零二三年度舉辦單車安全訓練計劃。在該計劃下，單車訓練課程安排在各中小學舉行，聘請專業單車訓練員向學生講解騎單車的基本技巧、佩戴保護裝備的重要、基本單車裝備，以及騎單車的基本規則（例如相關法例、交通標誌、道路標記等）。課程亦向學生簡介有關使用適合的過路設施、過路的不當行為，以及出行的安全小貼士，以提高他們的安全意識。

12. 在完善單車徑的配套設施方面，政府在規劃和設計單車徑時，會根據相關指引審慎考慮彎度、坡度、寬度、視線及連貫性等因素，盡量減少強制騎單車人士下車橫過路口及行車通道，並提供適當的交通標誌、道路標記和設施，以保障騎單車安全。此外，政府亦在合適位置加設單車泊位。

13. 除了教育及宣傳外，警方亦一直就涉及騎單車的罪行（包括魯莽騎踏單車、不小心騎踏單車、疏忽地騎踏單車，以及在行人路上騎踏單車）採取嚴厲執法行動。在二零二二年，警方向違反相關交通規例的騎單車人士發出共 5 818 張傳票及 909 次口頭警告。在二零二三年首三個月，警方發出 1 105 張傳票及 189 次警告。

### **單車設施**

14. 目前，新界單車徑總長約 250 公里。土木工程拓展署現正進行多個項目，以期分階段連接新界現有單車徑網絡的主幹線，成為新界單車徑網絡，總長 82 公里，由荃灣至馬鞍山途經屯門及上水。全長 11 公里連接元朗及上水的單車徑已全部完工，並已於二零二零年九月開放給公眾使用，標誌着整段全長 60 公里由屯門至馬鞍山的單車徑主幹線全面落成。沿荃灣海濱全長 2.3 公里的單車徑亦已於二零二一年七月全面開放給公眾使用。另外，土木工程拓展署已於二零二零年十一月展開工程，建造一段沿三門仔路全長 900 米的單車徑伸延部分，將於二零二三年竣工。土木工程拓展署亦一直通過各種渠道，例如派發單張／橫額及短片，以提高單車安全意識；沿新建單車徑派駐單車大使，以向騎單車人士和行人提供指導和協助；以及舉辦單車安全工作坊和社區參與活動等，推廣安全使用新界單車徑網絡和騎單車禮儀。有關詳情載於該項目網站（[www.ntctn.hk](http://www.ntctn.hk)）。另一方面，政府陸續推出貫通啟德發展區內海濱長廊和休憩用地的「共融通道」網絡。「共融通道」供行人和騎單車人士共用，將分兩階段建造。首階段長約 7 公里，預計於二零二三年起分階段落成，而第二階段則將於二零二五年後完工。

15. 運輸署在二零一七年完成改善九個新市鎮現有單車設施的研究。研究結果建議增設單車泊位，以及在現有單車徑的急彎、陡斜坡道和行人過路處加設安全設施，從而提升騎單車人士及行人的安全。

16. 為跟進研究結果，運輸署聯同路政署已一直分階段推展改善工程。第一批改善工程涉及約 100 個地點，已於二零一八年年中完成。

第二批改善工程涉及約 450 個地點，已於二零二一年年底完成。至於第三批約 160 個地點的改善工程，由於所涉工程規模較大及較複雜，運輸署正與路政署就有關工程檢討設計和商討施工安排。

### **電動可移動工具事宜**

17. 運輸署已推出網站，以公布與電動可移動工具有關的事宜，特別是向公眾發出清晰信息，說明在道路上使用電動可移動工具可能會違反《道路交通條例》（第 374 章）及其附屬法例，以及其他相關法例。宣傳大使亦在二零二一年及二零二二年試驗期間向市民派發單張，勸喻他們停止使用電動可移動工具。至於法例修訂工作，運輸署正與有關部門詳細研究試驗結果，並會繼續聽取相關持份者的意見，總結試驗結果及其他司法管轄區的做法，從而制訂電動可移動工具的規管架構。政府在二零二二年六月向立法會交通事務委員會匯報相關進展。

18. 同時，鑑於上文第三段所述兩項試驗的成功經驗，運輸署自二零二三年三月起在白石角單車徑推行共享電動輔助單車試驗計劃，為期一年，以取得共享電動可移動工具的實際操作經驗，並提高公眾對使用這些工具的意識。所得資料將有助與共享電動可移動工具承辦商制訂行政安排，以應付或會出現的市場需求。

19. 警方在二零二一年及二零二二年就道路上非法使用電動可移動工具分別拘捕了 217 人和 235 人。

20. 交通投訴組會繼續監察，並與運輸署及警方跟進有關單車及電動可移動工具事宜的投訴及建議。

## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 <sup>(1)(2)</sup>	2022 年同季 (1.1.22 – 31.3.22)	上季 (1.10.22 – 31.12.22)	今季 (1.1.23 – 31.3.23)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	884[272]	705[265]	855[294]
(b) 服務水準	3 572 [11]	7 536 [6]	7 572 [10]
(c) 一般性質	132 [8]	200 [8]	253 [8]
	<b>4 588<sup>(3)</sup>[291] (81%)</b>	<b>8 441<sup>(3)</sup>[279] (82%)</b>	<b>8 680<sup>(3)</sup>[312] (88%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	61 [2]	120 [7]	131 [3]
(b) 交通管理	18 [7]	58 [13]	52 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	11 [3]	17 [10]	31 [13]
(d) 泊車設施	11 [2]	12 [6]	40 [8]
	<b>101 [14] (2%)</b>	<b>207 [36] (2%)</b>	<b>254 [38] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	13	13	23
(b) 交通標誌及設備	73 [1]	20	22
(c) 行車道標記	2 [1]	7	8
	<b>88 [2] (1%)</b>	<b>40 (1%)</b>	<b>53 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	566 [2]	1 254 [1]	558 [1]
(b) 其他執法事宜	295 [2]	205 [1]	220
	<b>861 [4] (15%)</b>	<b>1 459<sup>(3)</sup> [2] (14%)</b>	<b>778 [1] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>39 (1%)</b>	<b>43 [1] (1%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>5 677<sup>(3)</sup> [311] (100%)</b>	<b>10 190<sup>(3)</sup> [318] (100%)</b>	<b>9 798<sup>(3)</sup> [352] (100%)</b>

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 272宗、265宗及294宗純粹建議的個案中，有一位市民提出229宗、212宗及219宗有關公共交路線的純粹建議。

(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、六及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質 <sup>(2) (3)</sup>	2022 年同季 <b>(1.1.22 – 31.3.22)</b> <sup>(4)</sup>	上季 <b>(1.10.22 – 31.12.22)</b> <sup>(5)</sup>	今季 <b>(1.1.23 – 31.3.23)</b> <sup>(6)</sup>
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	866[272]	705[265]	855[294]
(b) 服務水準	2 923 [11]	6 757 [6]	6 833 [10]
(c) 一般性質	132 [8]	200 [8]	253 [8]
	<b>3 921<sup>(4)</sup>[291] (78%)</b>	<b>7 662<sup>(7)</sup>[279] (87%)</b>	<b>7 941<sup>(6)</sup>[312] (87%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	61 [2]	120 [7]	131 [3]
(b) 交通管理	18 [7]	58 [13]	52 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	11 [3]	17 [10]	31 [13]
(d) 泊車設施	11 [2]	12 [6]	40 [8]
	<b>101 [14] (2%)</b>	<b>207 [36] (2%)</b>	<b>254 [38] (3%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	13	13	23
(b) 交通標誌及設備	73 [1]	20	22
(c) 行車道標記	2 [1]	7	8
	<b>88 [2] (2%)</b>	<b>40 (1%)</b>	<b>53 (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	566 [2]	586 [1]	558 [1]
(b) 其他執法事宜	295 [2]	205 [1]	220
	<b>861 [4] (17%)</b>	<b>791<sup>(8)</sup> [2] (9%)</b>	<b>778 [1] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>39 (1%)</b>	<b>43 [1] (1%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>5 010<sup>(4)</sup> [311] (100%)</b>	<b>8 743<sup>(5)</sup> [318] (100%)</b>	<b>9 059<sup>(6)</sup> [352] (100%)</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。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272宗、265宗及294宗純粹建議的個案中，有一位市民提出229宗、212宗及219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667宗個案。

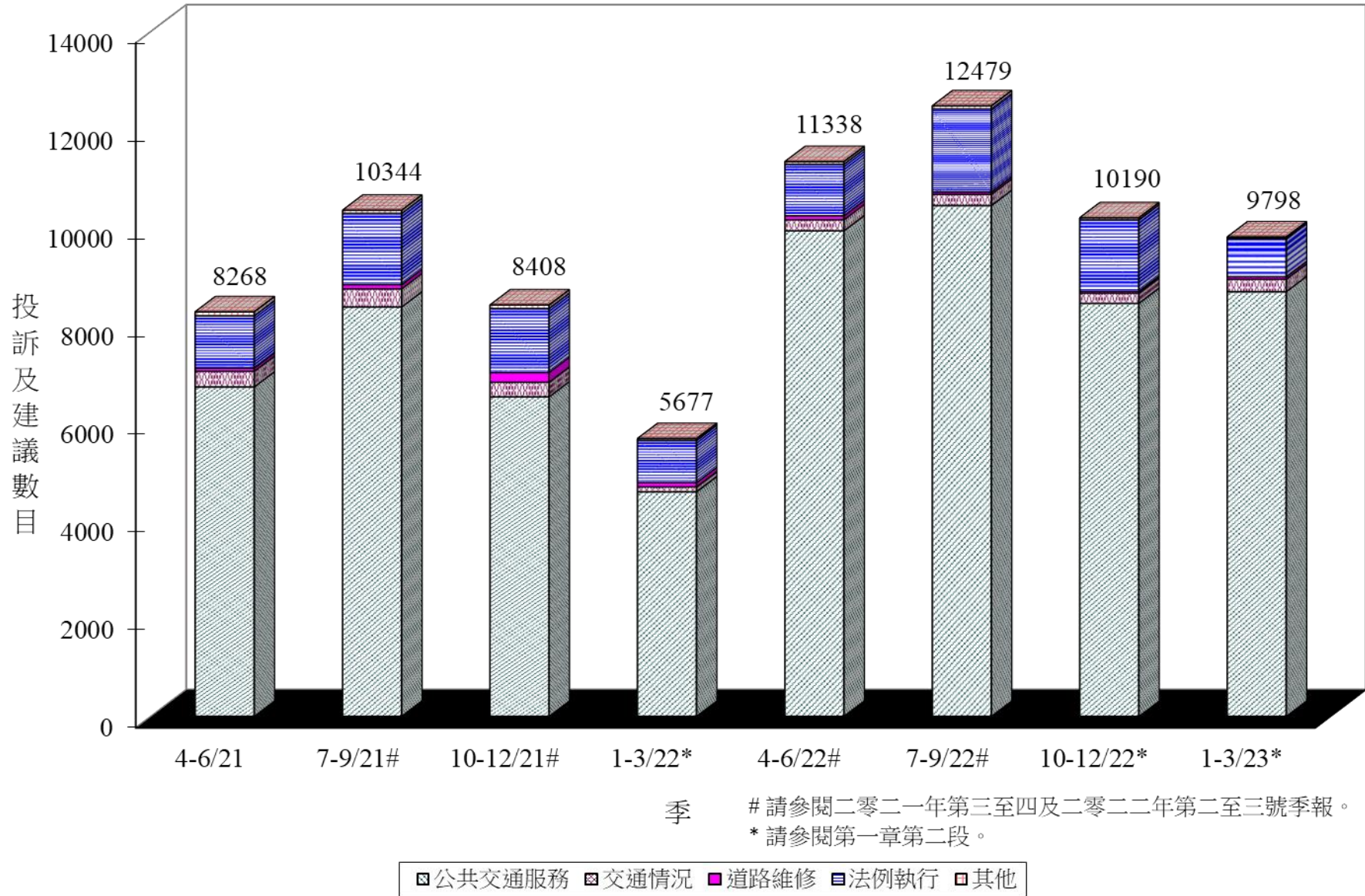
(5) 不包括由六位投訴人提出共1 447宗個案。

(6) 不包括由四位投訴人提出共739宗個案。

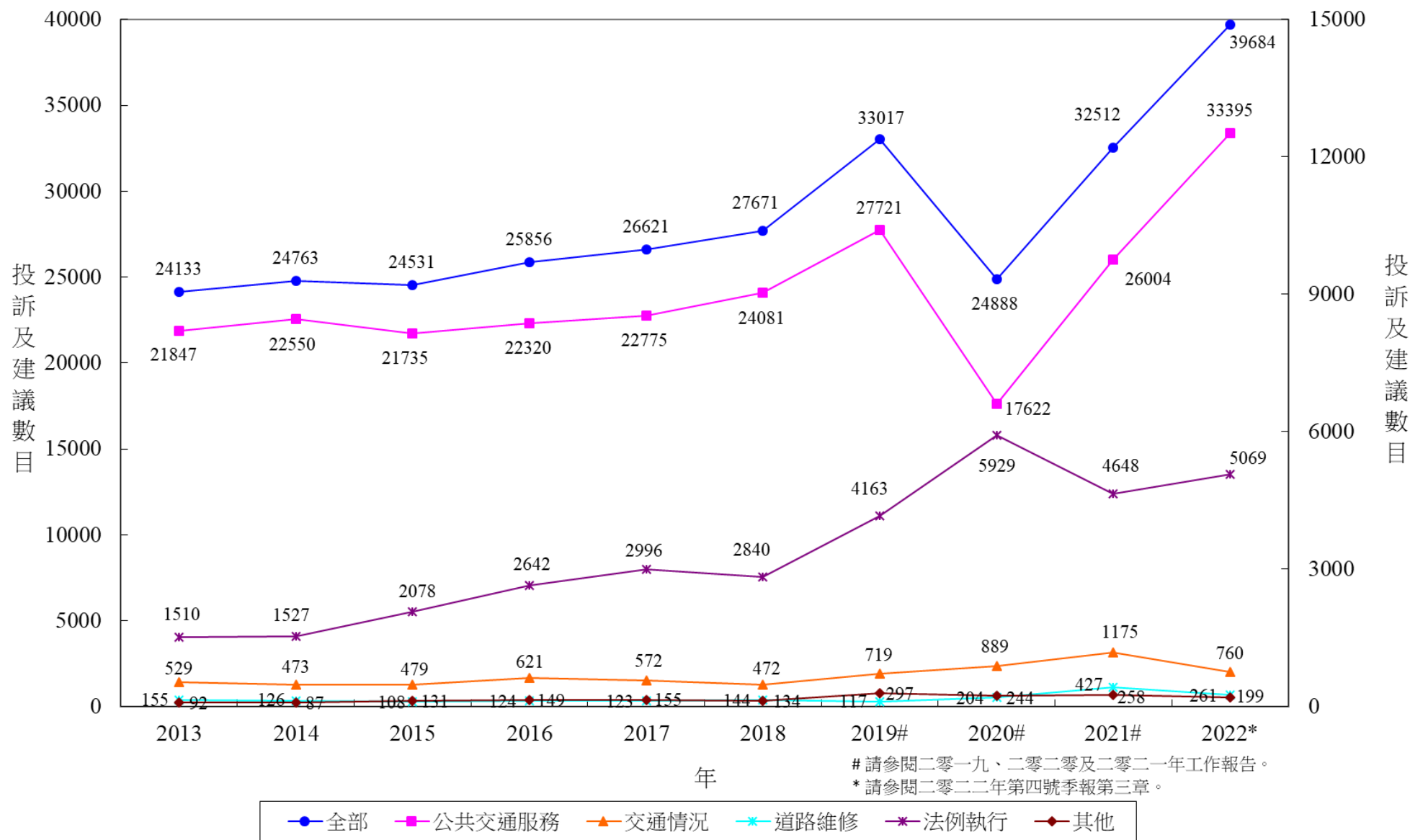
(7) 不包括由五位投訴人提出779宗個案。

(8) 不包括由一位投訴人提出共668宗個案。

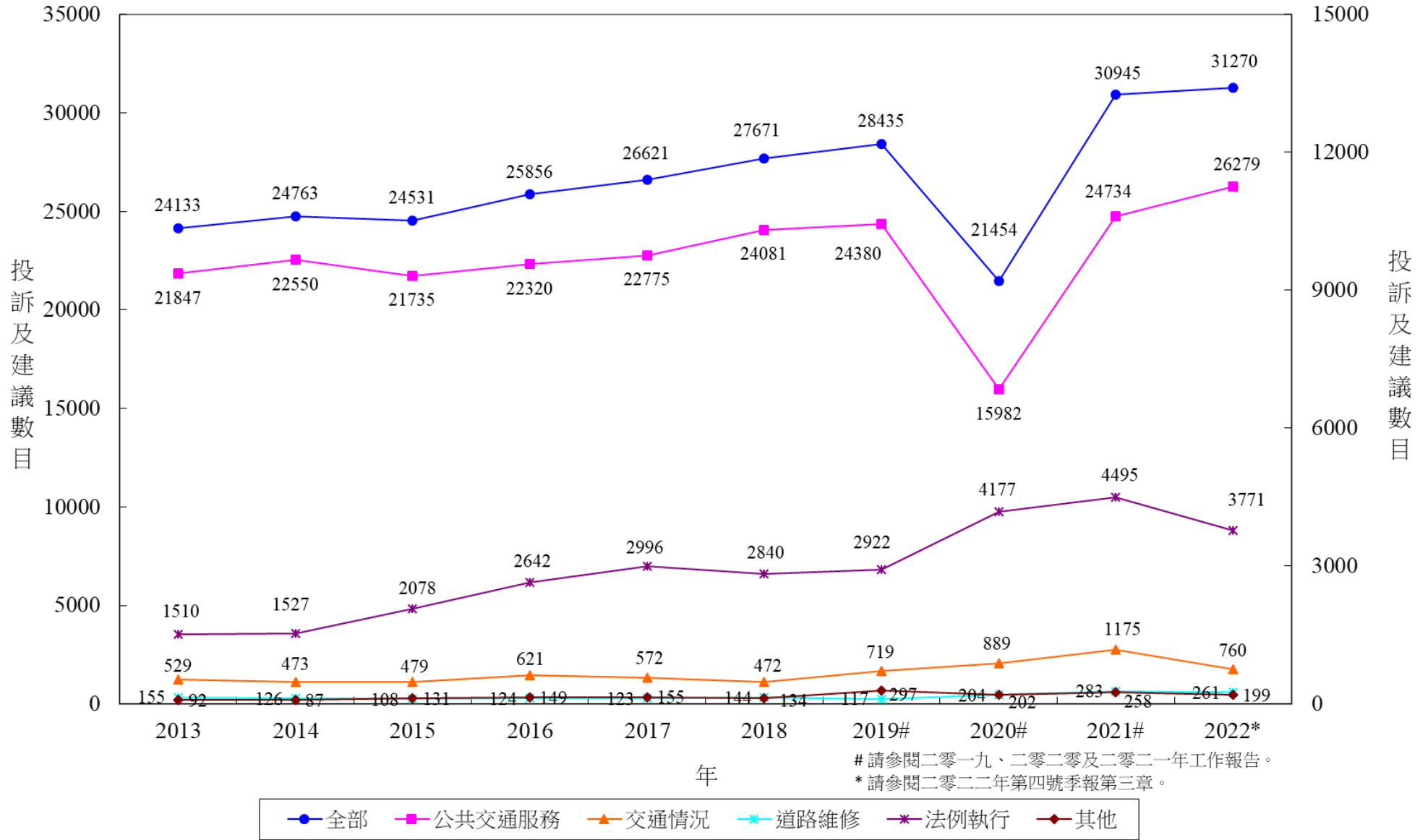
交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一三至二零二二年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一三至二零二二年)

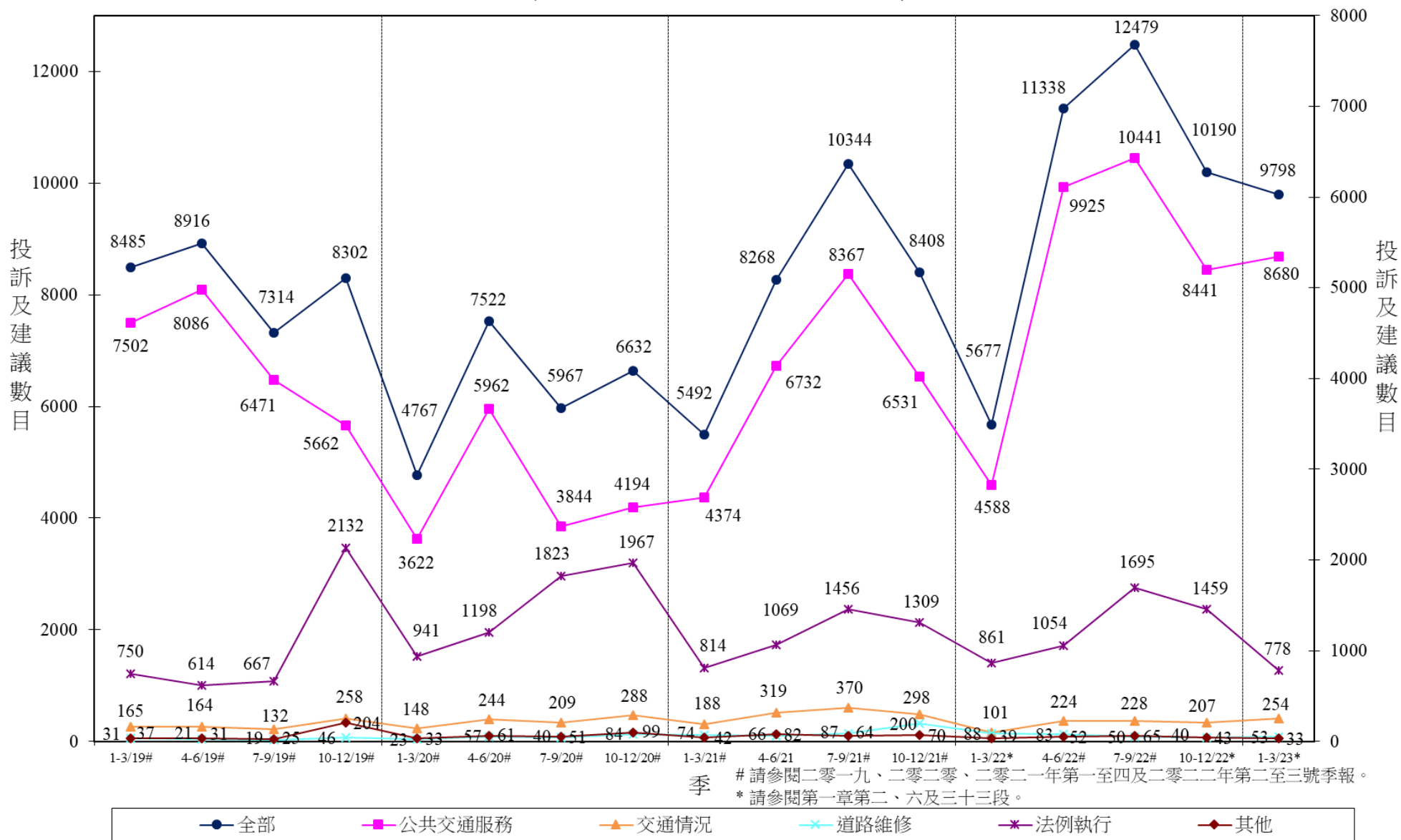


註：(1) 此列表內的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附件 B(i)(a)。



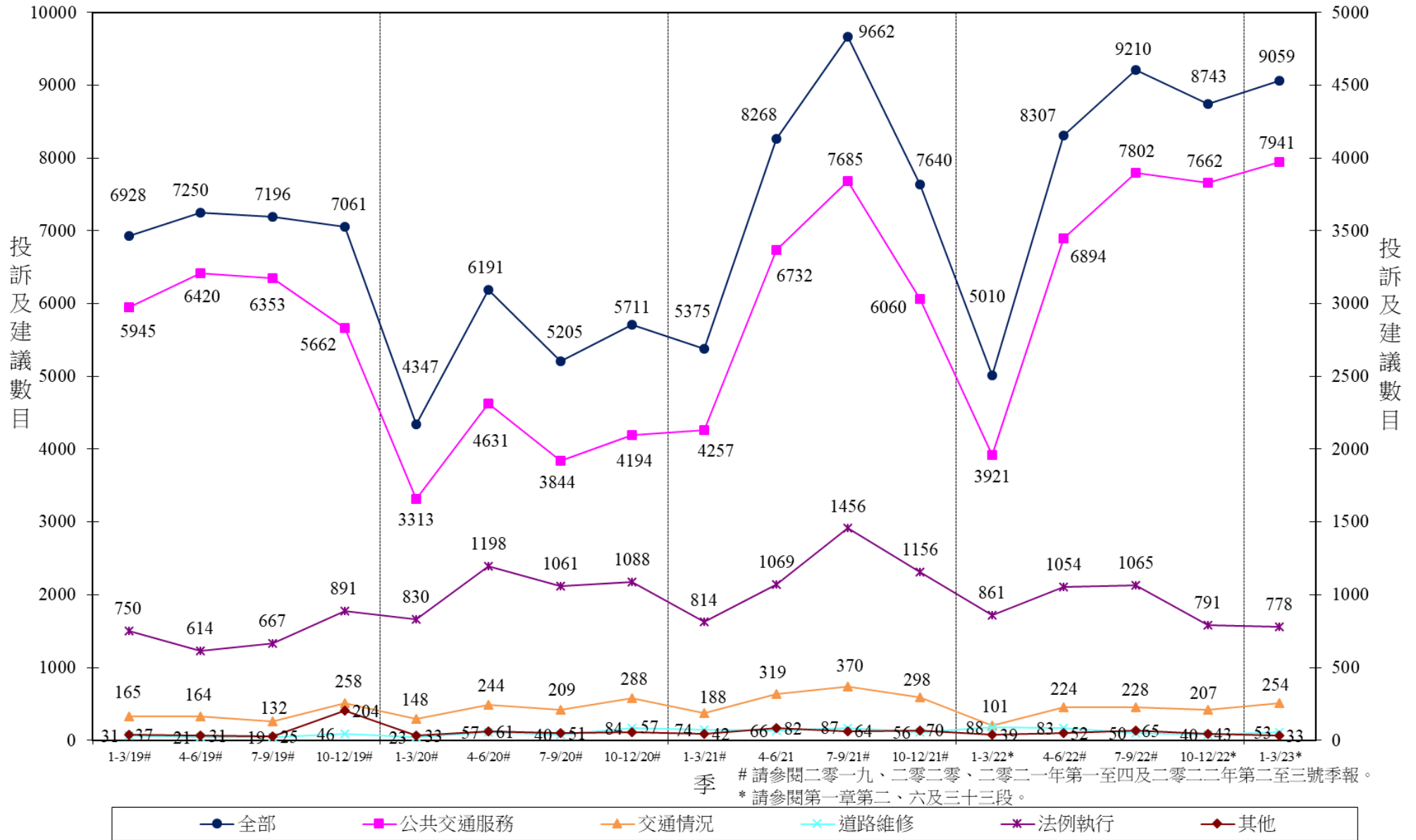
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一九年一月至二零二三年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一九年一月至二零二三年三月)

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  
(二零二三年一月至三月)

附件 C(i)

調查結果 投訴/建議性質	A1	A2	B	C	合計
	<b>I. 公共交通服務</b>				
(a) 服務質量	11	679	1	-	691
(b) 服務水準	1 064	3 562	14	1 316	5 956
(c) 一般性質	47	134	3	4	188
	<b>1 122</b>	<b>4 375</b>	<b>18</b>	<b>1 320</b>	<b>6 835</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	21	97	-	3	121
(b) 交通管理	2	51	-	-	53
(c) 增設交通標誌及設備	1	18	-	-	19
(d) 泊車設施	3	14	-	-	17
	<b>27</b>	<b>180</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>210</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	-	10	-	-	10
(b) 交通標誌及設備	10	18	-	-	28
(c) 行車道標記	2	7	-	-	9
	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	527	276	1	3	807
(b) 其他執法事宜	11	118	-	48	177
	<b>538</b>	<b>394</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>984</b>
<b>V. 其他</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>38</b>
合計	<b>1 702</b> (21%)	<b>5 019</b> (61%)	<b>19</b> (1%)	<b>1 374</b> (17%)	<b>8 114</b> (100%)
	<b>6 721</b> (82%)				

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

有關公共交通服務的  
投訴及建議的調查結果一覽表  
(二零二三年一月至三月)

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	131	1 456	2	5	1 594
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	64	301	3	1	369
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	32	50	-	1	83
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	82	287	2	3	374
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	19	20	-	-	39
龍運巴士公司	21	85	-	-	106
過海隧巴	91	655	-	1	747
非專營巴士服務	15	84	1	1	101
專線小巴	551	629	1	12	1 193
紅色小巴	67	4	2	8	81
的士	10	684	5	1 287	1 986
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	23	88	-	-	111
香港鐵路有限公司(輕鐵)	9	19	-	1	29
香港電車有限公司	3	5	-	-	8
新渡輪服務有限公司	2	3	-	-	5
天星小輪有限公司	-	1	1	-	2
其他渡輪	2	4	1	-	7
合計	<b>1 122</b> <b>(16%)</b>	<b>4 375</b> <b>(64%)</b>	<b>18</b> <b>(1%)</b>	<b>1 320</b> <b>(19%)</b>	<b>6 835</b> <b>(100%)</b>
	<b>5 497</b> <b>(80%)</b>				

## 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**  
**(二零二三年一月至三月)**

**I. 公共交通服務**

- 城巴第 56A 號線（往皇后山方向）增加一班平日早上繁忙時間的班次，滿足乘客的需求。
- 為城巴第 B8 號線（往大圍方向）在翠怡花園外加設巴士站，方便乘客。
- 城巴第 A12 號線改經中環及灣仔繞道，改善服務效率。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 在加路連山道近棉花路加設電單車泊車位，方便電單車司機。

***九龍區***

- 把協調道近啟德社區會堂無交通燈控制的行人輔助線改為交通燈控制的過路處，改善道路安全。
- 延長大有街與三祝街交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長由彌敦道北行線左轉至亞皆老街交通燈在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長由觀塘繞道右轉至偉業街交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長西九龍站巴士總站出口交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。

### **新界區**

- 延長駿日街北行線與駿昌街交界處交通燈在星期一至六下午的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 改善百和路東行線與吉祥街交界處交通燈行人綠燈時間的同步安排，方便行人橫過馬路。
- 縮短鳴琴路與楊景路交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零二三年一月至三月)

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 新渡輪	其他 小輪 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										
<b>(A) 服務質量</b>																		
(1) 班次/載客量	125	29	30	9	7	19	31	14	132	-	-	22	8	4	-	1	1	432
(2) 路線	163	61	14	28	1	13	46	3	8	-	-	2	1	-	1	-	1	342
(3) 服務時間	9	6	3	2	-	2	7	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(4) 設置車站	24	8	1	3	-	-	3	3	3	-	-	-	1	-	-	-	-	46
小計	321	104	48	42	8	34	87	21	148	-	-	24	10	4	1	1	2	855
<b>(B) 服務水準</b>																		
(1) 服務班次	1427	475	36	77	15	37	119	47	474	-	-	14	1	2	1	-	3	2728
(2) 路線依循情況	11	2	4	3	-	3	8	3	57	-	417	-	-	-	-	-	-	508
(3) 駕駛行為不當	324	40	17	37	11	11	71	20	256	37	541	12	3	4	1	-	1	1386
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	254	32	21	43	16	19	81	18	393	22	1059	23	4	1	4	-	1	1991
(5) 濫收車/船費	5	1	1	-	1	-	-	-	39	8	325 *	-	-	-	-	-	-	380
(6) 清潔	7	9	-	1	2	-	4	1	10	-	10	-	1	-	-	-	-	45
(7) 車輛/船隻狀況	30	4	-	3	2	7	12	6	27	1	14	13	4	1	1	-	-	125
(8) 乘客服務及設施	175	23	8	17	6	12	53	10	40	2	1	50	7	1	3	-	1	409
小計	2233	586	87	181	53	89	348	105	1296	70	2367	112	20	9	10	-	6	7572
<b>(C) 一般性質</b>	44	8	-	6	5	4	9	11	27	23	109	2	3	-	2	-	-	253
今季合計	2598	698	135	229	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	8680
總數	(4297)								(4177)				(184)			(22)		
上季合計	2190	241	79	628	48	104	1228	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	8441
2022年同季合計	1519	222	32	472	21	45	373	53	669	56	1013	56	17	7	16	3	14	4588

\* 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<sup>(1)(2)(3)</sup>

附件 E(i)(b)

(二零二三年一月至三月)

投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或小計
	專營巴士							
	九巴 <sup>(1)(2)(3)</sup>	城巴 (第一類 專營權) <sup>(1)(3)</sup>	城巴 (第二類 專營權)	新巴 <sup>(2)(3)</sup>	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴 <sup>(2)(3)</sup>	
<b>(A) 服務質量</b>								
(1) 班次/載客量	125	29	30	9	7	19	31	250
(2) 路線	163	61	14	28	1	13	46	326
(3) 服務時間	9	6	3	2	-	2	7	29
(4) 設置車站	24	8	1	3	-	-	3	39
小計	321	104	48	42	8	34	87	644
<b>(B) 服務水準</b>								
(1) 服務班次	793	370	36	77	15	37	119	1447
(2) 路線依循情況	11	2	4	3	-	3	8	31
(3) 駕駛行為不當	324	40	17	37	11	11	71	511
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	254	32	21	43	16	19	81	466
(5) 濫收車費	5	1	1	-	1	-	-	8
(6) 清潔	7	9	-	1	2	-	4	23
(7) 車輛狀況	30	4	-	3	2	7	12	58
(8) 乘客服務及設施	175	23	8	17	6	12	53	294
小計	1599	481	87	181	53	89	348	2838
<b>(C) 一般性質</b>	44	8	-	6	5	4	9	76
今季合計	1964	593	135	229	66	127	444	3558
總數	(3558)							
上季合計	1806	241	79	516	48	104	945	3739
2022年同季合計	1021	154	32	452	21	45	292	2017

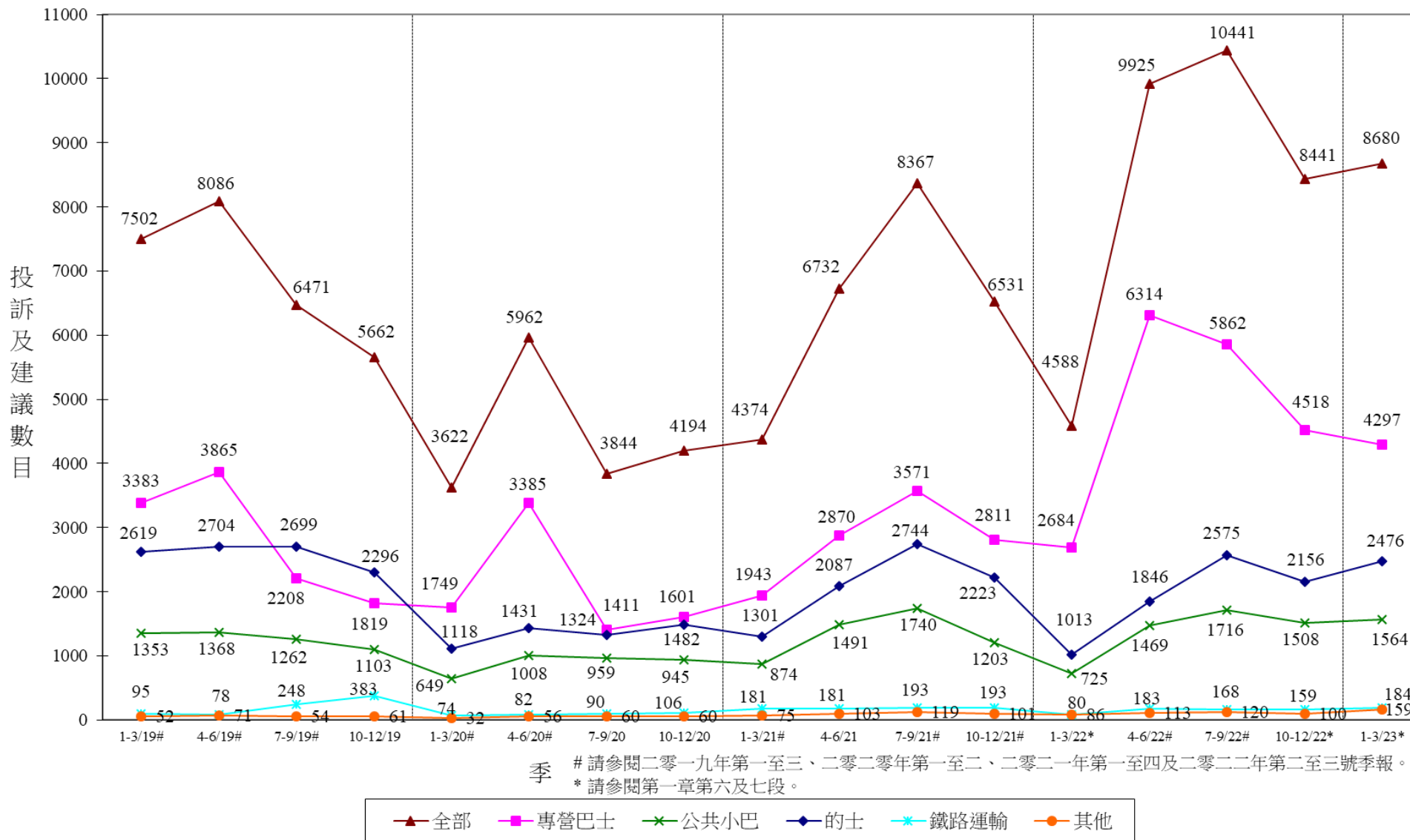
註：(1) 不包括由四位投訴人在此季內提出共 739 宗個案（包括 634 宗有關九巴及 105 宗有關城巴(第一類專營權)的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由五位投訴人在上季內提出共 779 宗個案（包括 384 宗有關九巴、112 宗有關新巴及 283 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)。

(3) 不包括由三位投訴人在 2022 年同季內提出共 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)。

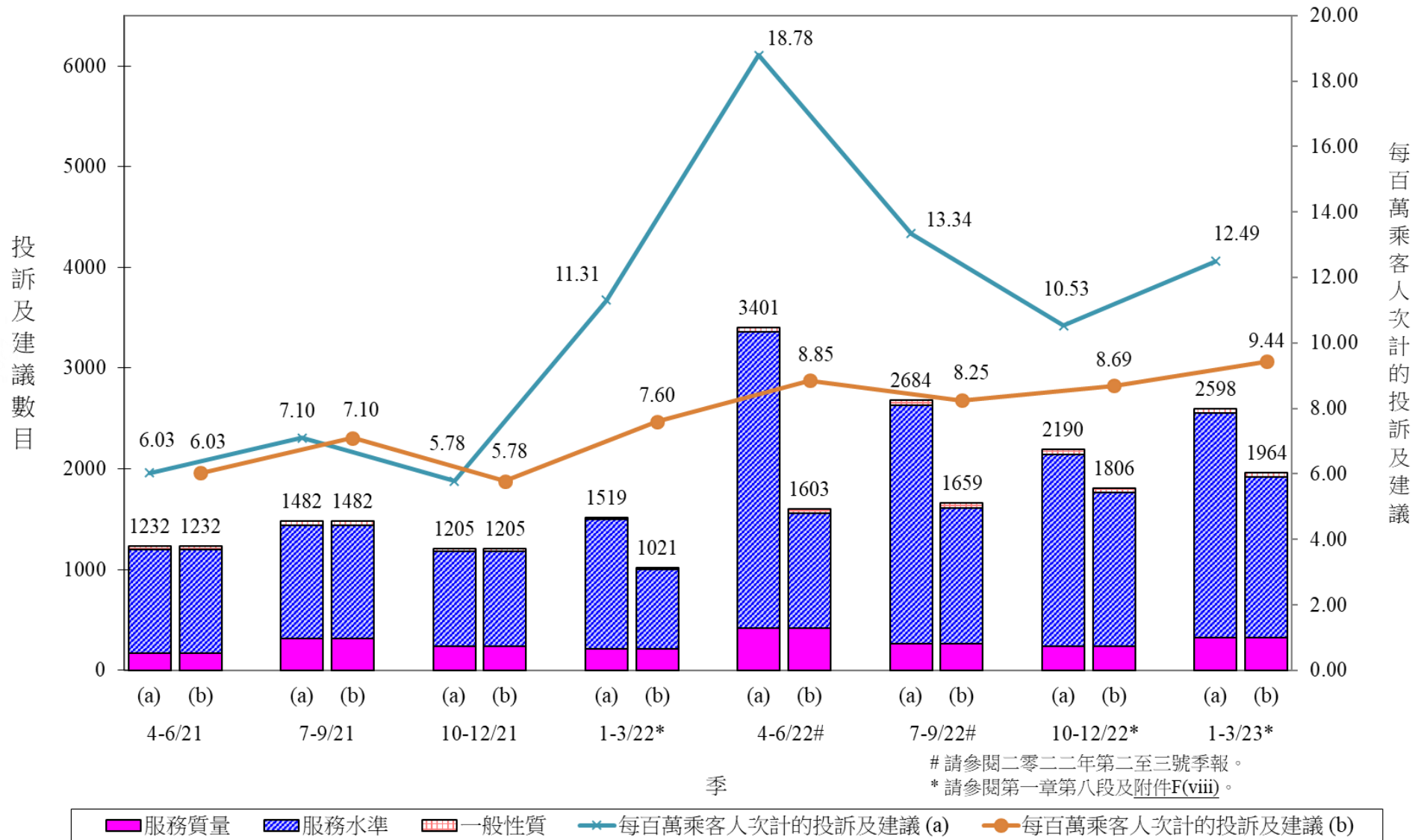


有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零一九年一月至二零二三年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

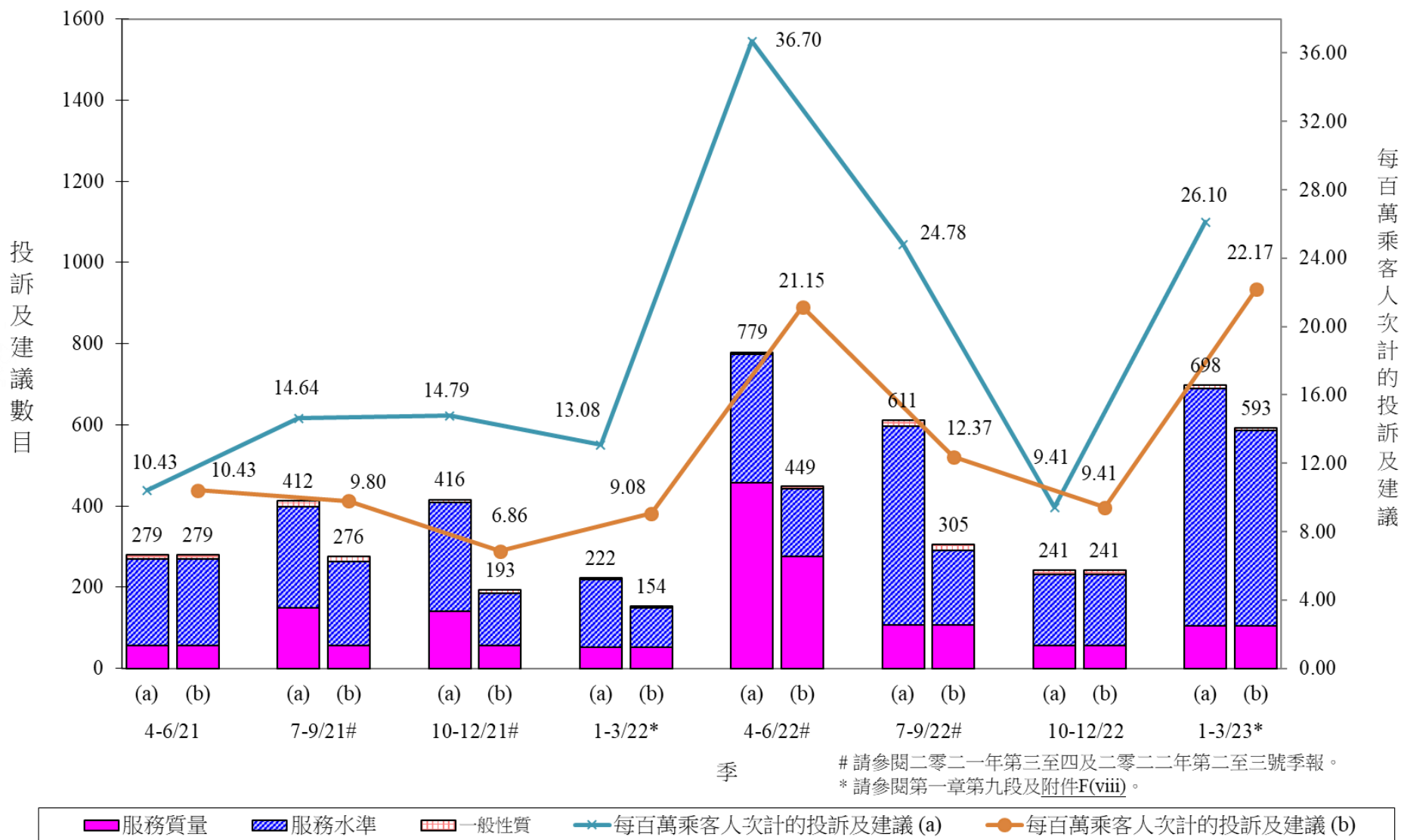


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)

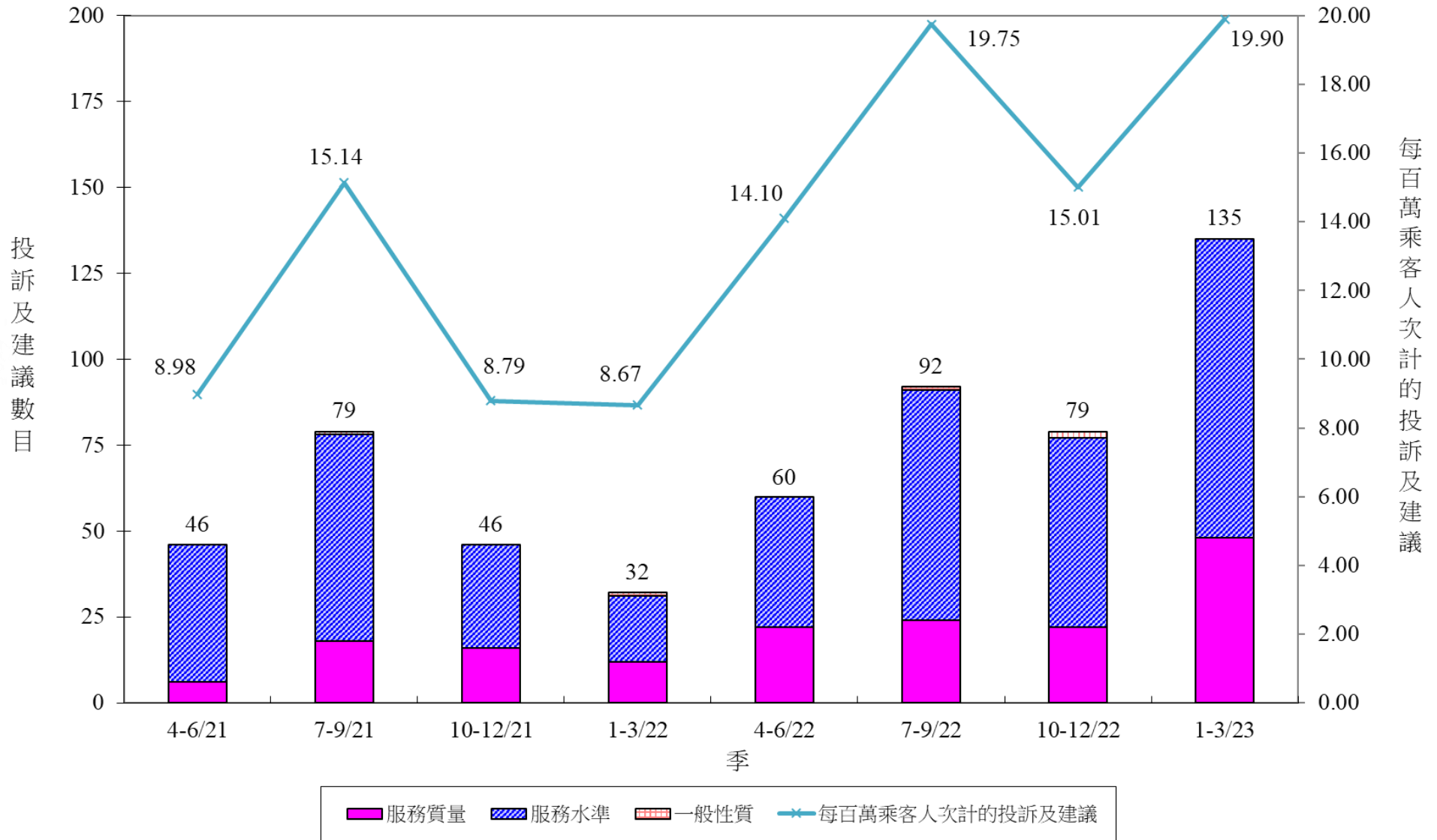


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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。

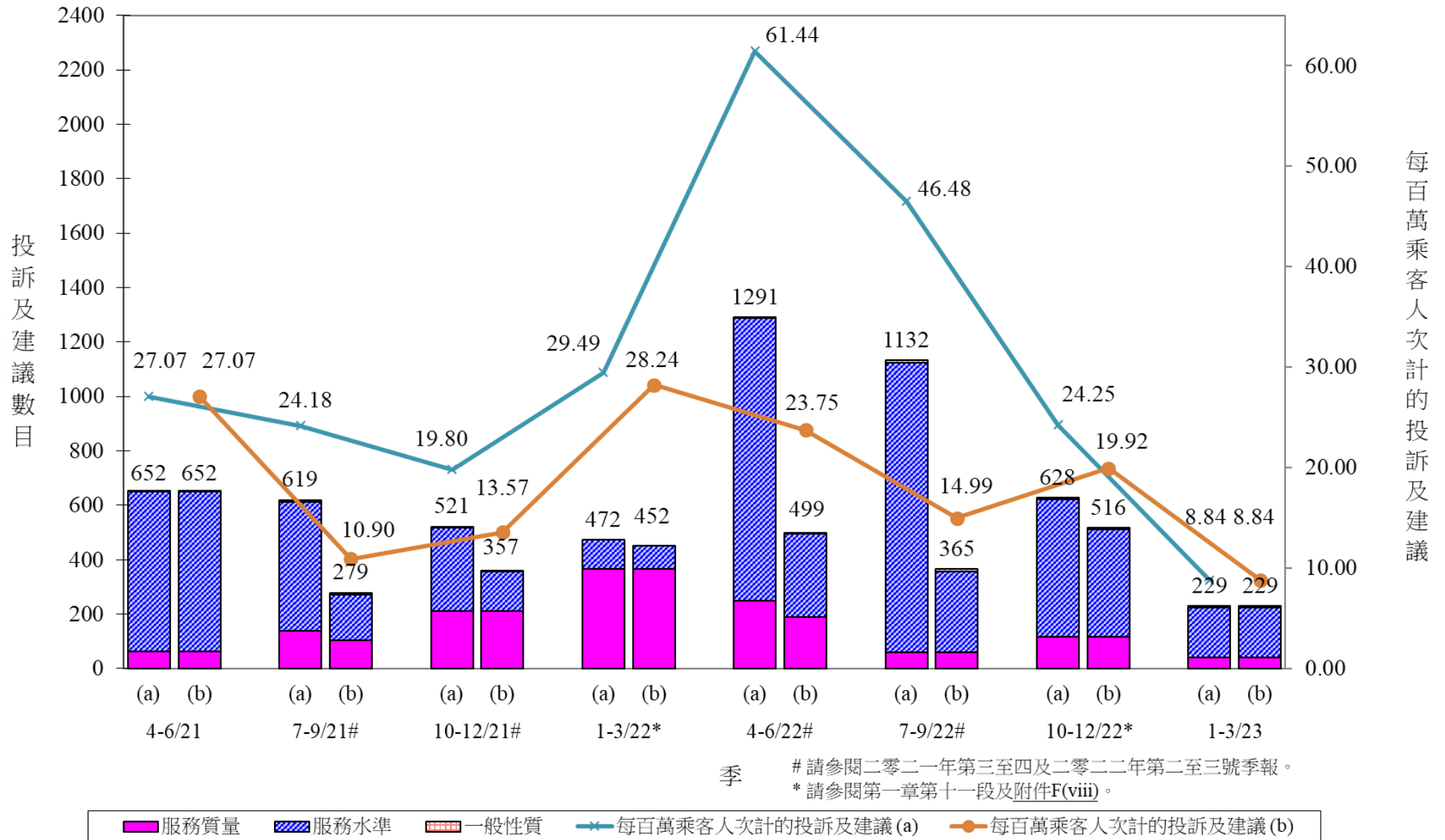
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)

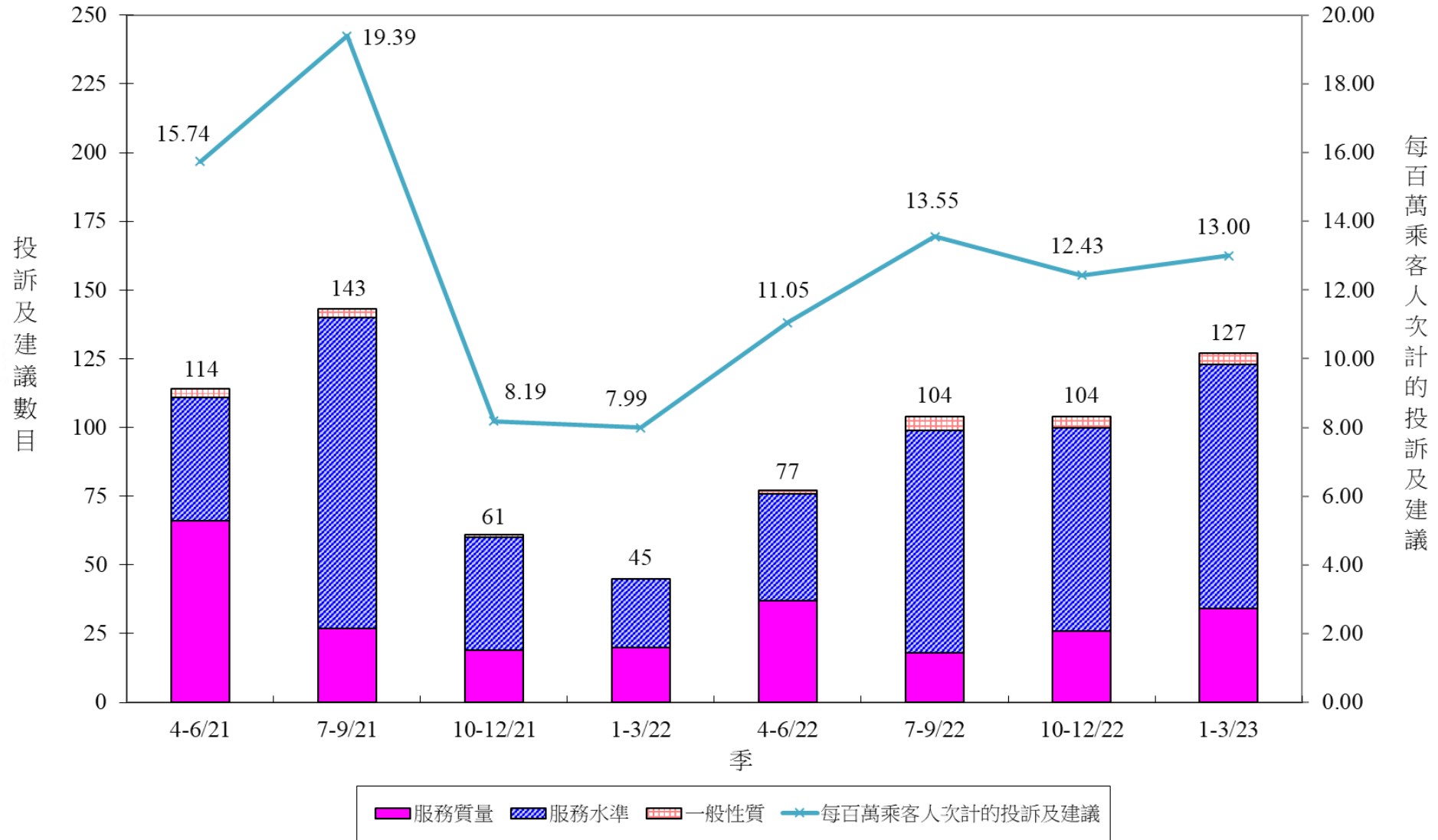


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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。

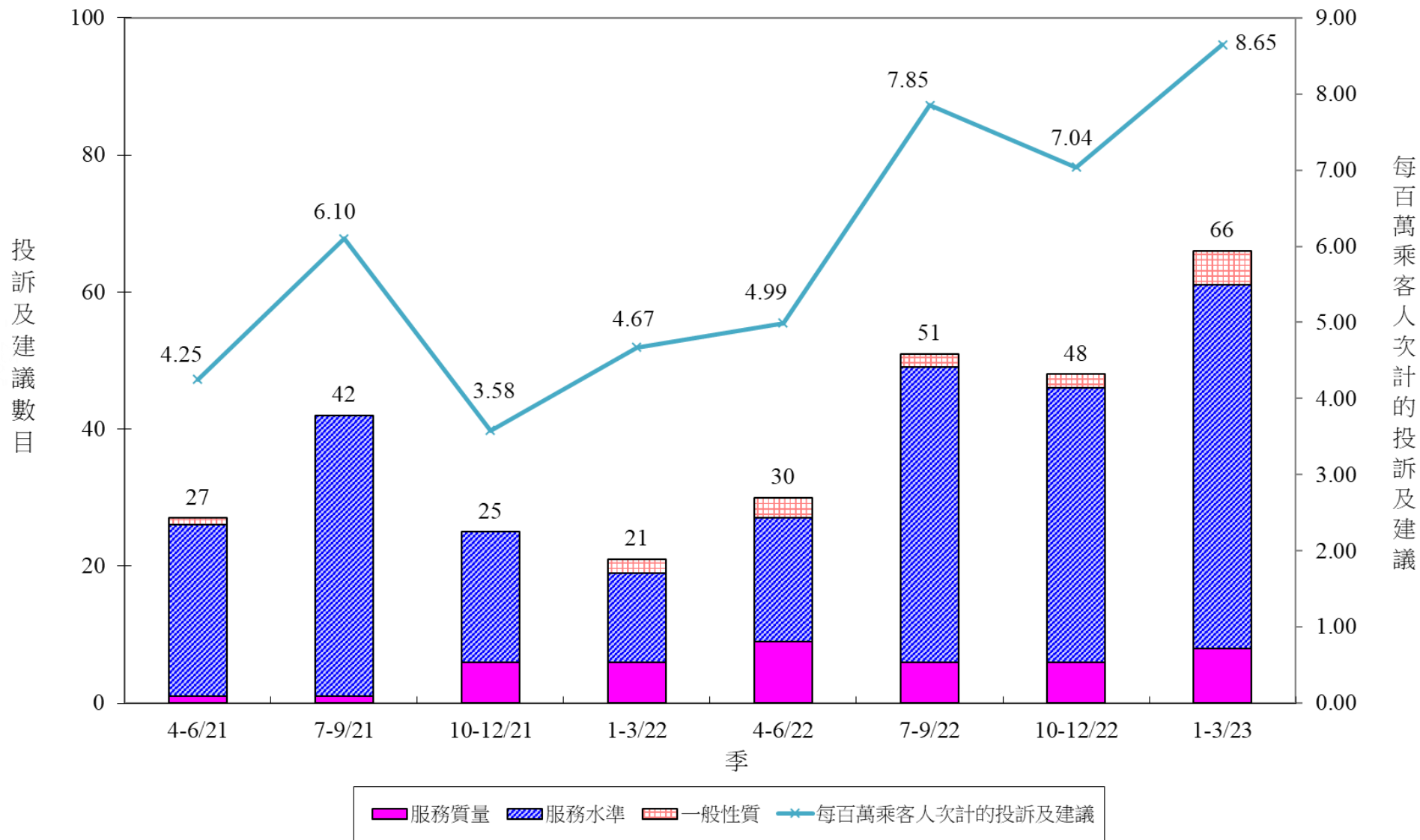
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



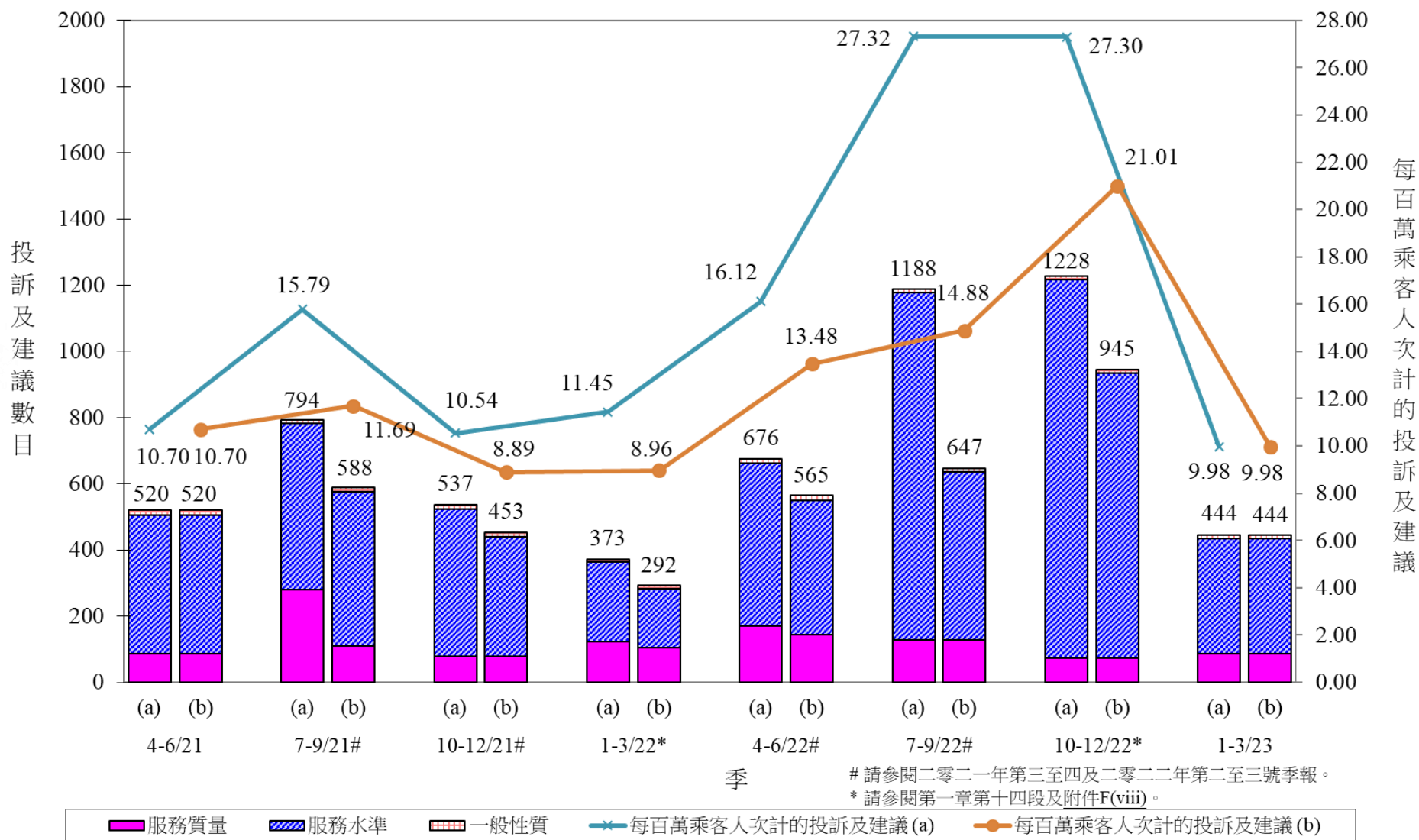
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)



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。

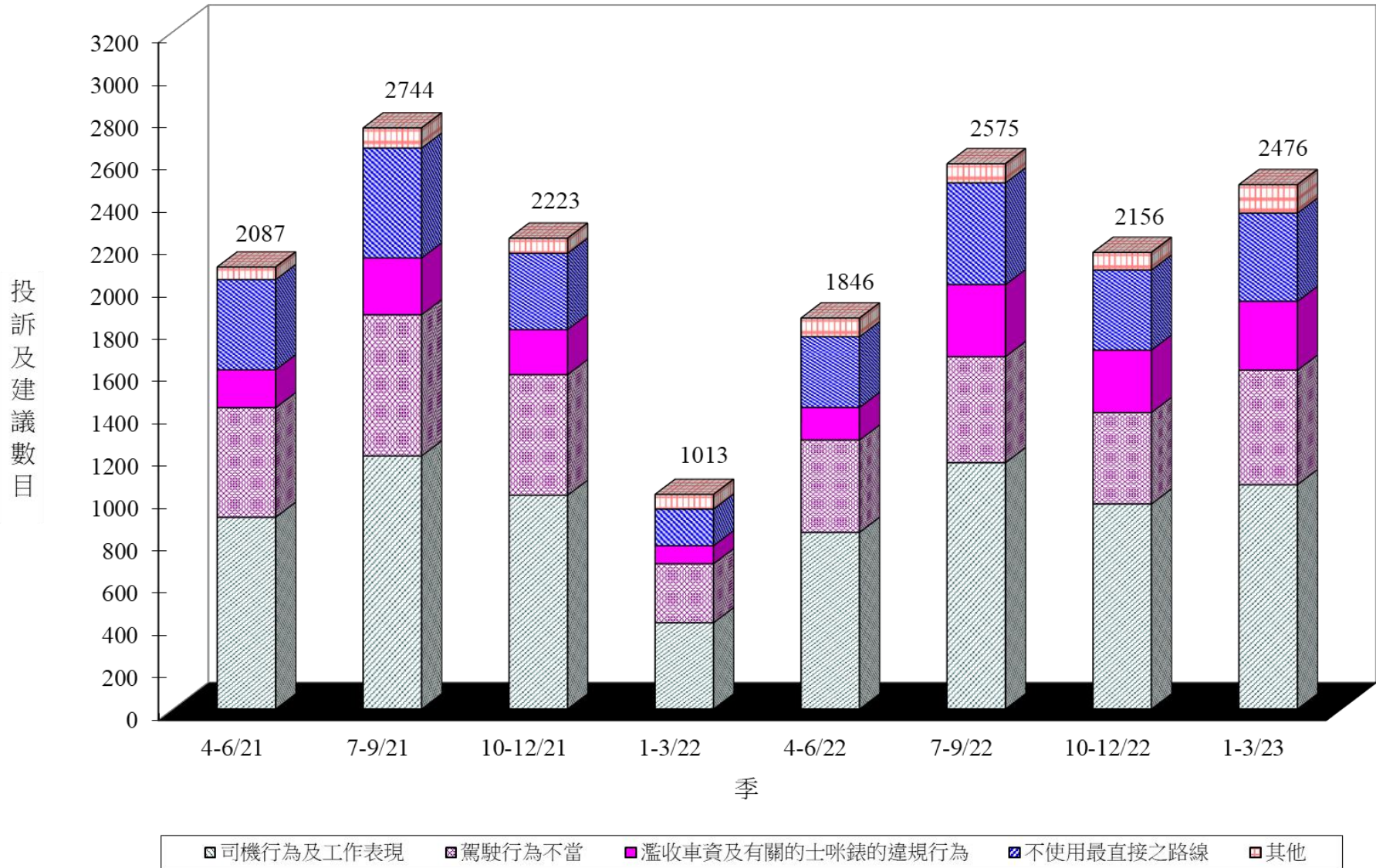


有關專營巴士服務的投訴及建議  
(二零二三年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議<sup>(2)</sup></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）	2 598 (1 964)	12.49 (9.44)
城巴有限公司（城巴） （第一類專營權）	698 (593)	26.10 (22.17)
城巴有限公司（城巴） （第二類專營權）	135	19.90
新世界第一巴士服務有限公司（新巴）	229	8.84
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	66	8.65
龍運巴士公司	127	13.00
過海隧巴 <sup>(1)</sup>	444	9.98
<b>合計</b>	<b>4 297 (3 558)</b>	<b>13.05 (10.80)</b>

- 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) 四位投訴人提出共739宗投訴（634宗有關九巴及105宗有關城巴（第一類專營權）），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>2022年同季</u> <u>(1.1.22 – 31.3.22)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.22 – 31.12.22)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.23 – 31.3.23)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	185	347	367
(ii) 拒載	187	530	621
(iii) 兜客	-	3	4
(iv) 拒絕駛達目的地	29	77	51
(v) 未有展示司機證	4	11	13
(vi) 不正確展示司機證	2	-	3
	<hr/>		
小計	407	968	1 059
(b) 駕駛行為不當	279	432	541
(c) 濫收車資	62	242	275
(d) 有關的士咪錶的違規行為	23	53	50
(e) 不使用最直接可行之路線	173	378	417
(f) 其他 <sup>(1)</sup>	69	83	134
	<hr/>		
合計	<b>1 013</b>	<b>2 156</b>	<b>2 476</b>

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**  
(二零二三年一月至三月)

**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
<b>交通情況</b>																				
(a) 交通擠塞	6	7	5	5	22	4	11	10	13	10	2	3	8	12	4	6	1	2	-	131
(b) 交通管理	5	-	1	-	3	1	2	4	3	4	3	3	8	8	-	1	5	-	1	52
(c) 增設交通標誌及設備	-	-	2	1	3	-	2	3	4	-	1	3	-	6	1	1	2	1	1	31
(d) 泊車設施	-	-	2	1	3	11	2	1	1	5	-	3	-	-	-	5	2	-	4	40
小計	11	7	10	7	31	16	17	18	21	19	6	12	16	26	5	13	10	3	6	254
<b>道路維修</b>																				
(a) 道路情況	1	-	-	-	1	-	-	1	2	-	1	1	13	2	-	-	1	-	-	23
(b) 交通標誌及設備	-	-	4	2	1	-	2	-	-	-	1	1	10	-	-	-	1	-	-	22
(c) 行車道標記	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	5	-	-	-	-	-	-	8
小計	2	-	4	2	3	-	2	1	2	-	3	2	28	2	-	-	2	-	-	53
<b>法例執行</b>																				
(a) 違例泊車	32	23	14	19	43	11	51	49	49	22	23	77	62	13	9	22	30	8	1	558
(b) 其他執法事宜	15	10	9	6	27	12	15	11	21	4	8	17	17	16	5	7	10	5	5	220
小計	47	33	23	25	70	23	66	60	70	26	31	94	79	29	14	29	40	13	6	778
<b>合計</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>104</b>	<b>39</b>	<b>85</b>	<b>79</b>	<b>93</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>108</b>	<b>123</b>	<b>57</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>1085</b>

## 有關不當騎單車行為的投訴及建議

投訴性質	2021 年	2022 年	2021 年 1 月至 3 月	2022 年 1 月至 3 月	2023 年 1 月至 3 月
(a) 在行人路／行人天橋／隧道騎單車	28	28	7	10	6
(b) 不遵守交通標誌／規例	23	19	3	3	6
(c) 其他（例如違例泊車、泊車設施、交通管理）	18	28	4	5	9
合計	<b>69</b>	<b>75</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>21</b>

二零二一年至二二年間有關不當騎單車行為的投訴及建議

<u>地區</u>		<u>2021年</u>	<u>2022年</u>
港島	- 東區	-	1
	- 灣仔	2	2
	- 中西區	1	-
	- 南區	3	1
九龍	- 觀塘	2	1
	- 黃大仙	1	2
	- 九龍城	8	-
	- 深水埗	5	-
	- 油尖旺	6	6
新界	- 北區	4	3
	- 大埔	6	5
	- 沙田	7	5
	- 元朗	5	9
	- 屯門	2	1
	- 荃灣	5	6
	- 葵青	1	1
	- 西貢	6	25
	- 離島	5	1
一般性質		-	6
	合計	<b>69</b>	<b>75 (+8.7%)</b>

## 有關不當騎單車行為以外的單車事宜的投訴及建議

投訴性質	2021 年	2022 年	2021 年 1月至3月	2022 年 1月至3月	2023 年 1月至3月
(a) 其他道路使用者危及騎單車人士的安全	31	25	6	4	4
(b) 公共交通服務拒載單車	4	4	2	1	4
(c) 其他（例如騎單車人士的交通設備）	22	18	3	4	11
合計	<b>57</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>19</b>

## 有關電動可移動工具事宜的投訴及建議

投訴性質	2021年	2022年	2021年 1月至3月	2022年 1月至3月	2023年 1月至3月
(a) 危及其他道路使用者的安全	34	49	1	4	2
(b) 非法使用電動可移動工具	21	35	2	13	4
(c) 公共交通工具司機罔顧電動輪椅使用者安全的行為	4	2	-	-	2
(d) 其他 (例如違例泊車)	5	2	1	1	-
合計	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>8</b>



## 二零二一年至二零二二年間有關電動可移動工具事宜的投訴及建議

地區		2021 年	2022 年
港島	- 東區	2	1
	- 灣仔	1	-
	- 中西區	1	-
	- 南區	3	-
九龍	- 觀塘	2	2
	- 黃大仙	-	3
	- 九龍城	2	1
	- 深水埗	6	6
	- 油尖旺	3	24
新界	- 北區	-	1
	- 大埔	5	1
	- 沙田	2	2
	- 元朗	1	8
	- 屯門	5	-
	- 荃灣	2	3
	- 葵青	2	1
	- 西貢	19	26
	- 離島	6	2
一般性質		2	7
	合計	<b>64</b>	<b>88 (+37.5%)</b>

## 自二零二一年起涉及單車及騎單車人士傷亡的交通意外數字

## 按嚴重程度劃分的涉及單車的意外數字

意外 嚴重程度	2021年			2022年			2022年 1月至 3月		2023年 1月至 3月*	
	2021年	2022年	增/減	2021年	2022年	增/減	2022年 1月至 3月	2023年 1月至 3月*	增/減	
致命	8	10	2 (+25.0%)				0	1	1	-
嚴重	507	143	-364 (-71.8%)				33	19	-14	(-42.4%)
輕微	2 479	2 071	-408 (-16.5%)				480	424	-56	(-11.7%)
合計	<b>2 994</b>	<b>2 224</b>	<b>-770 (-25.7%)</b>				<b>513</b>	<b>444</b>	<b>-69</b>	<b>(-13.5%)</b>

\* 臨時數字

## 按受傷程度劃分的騎單車人士意外傷亡數字

受傷程度	2021年			2022年			2022年 1月至 3月		2023年 1月至 3月*	
	2021年	2022年	增/減	2021年	2022年	增/減	2022年 1月至 3月	2023年 1月至 3月*	增/減	
死亡	8	8	0 -				0	1	1	-
重傷	482	128	-354 (-73.4%)				28	16	-12	(-42.9%)
輕傷	2 359	1 953	-406 (-17.2%)				464	396	-68	(-14.7%)
合計	<b>2 849</b>	<b>2 089</b>	<b>-760 (-26.7%)</b>				<b>492</b>	<b>413</b>	<b>-79</b>	<b>(-16.1%)</b>

\* 臨時數字

## 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。