

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二五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

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	14-16
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	17-20
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（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	32-38
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	39
H 有關的士服務投訴及建議的分類	40
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	41-42
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

本報告書為二零二五年第一份季報，匯報二零二五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 10 536 宗² 投訴及建議，包括 188 宗³ 純粹建議。大約 76% 的個案（即 8 000 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，24%（即 2 528 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 12 898 宗⁴ 下降 18.3%²，與二零二四年同季的 10 841 宗⁵ 比較，則下降 2.8%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 188³ 宗純粹建議中，有 175³ 宗有關公共交通服務，其中 151 宗關於專營巴士服務，另有 10 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四季起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 11 061 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 9 612 宗（87%）證實成立，不成立的有五宗（少於 1%），其餘 1 444 宗（13%）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 10 536 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為 10 287 宗，與上季的 11 841 宗（見註 4）相比，跌幅為 13.1%。與二零二四年同季的 9 473 宗（見註 5）相比，增幅為 8.6%。不包括這些投訴的分類載於附件A(i)(b)。

³ 在 188 宗純粹建議中，有 175 宗有關公共交通服務。在該 175 宗個案中，有 122 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 在 10 841 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 1 368 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 473 宗。

介予警方作進一步調查。在二零二五年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 496 宗⁶個案的最新進展，當中有 16 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 11 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 9 346 宗⁷，較上季的 11 316 宗⁸下跌 17.4%⁷，與二零二四年同季的 9 577 宗⁹比較，則下跌 2.4%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零二零年第四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 3 847 宗¹⁰，較上季的 4 573 宗¹¹下跌 15.9%¹⁰，與二零二四年同季的 4 283 宗¹²比較，則下跌 10.2%¹⁰。

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 2 191 宗，上季有 2 481 宗¹³，二零二四年同季則有

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 與上季的 10 864 宗（見註 8）投訴相比，跌幅為 14.0%。與二零二四年同季的 8 665 宗（見註 9）投訴相比，增幅為 7.9%。

⁸ 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。

⁹ 在 9 577 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 912 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 665 宗。

¹⁰ 與上季的 4 144 宗（見註 11）相比，跌幅為 7.2%。與二零二四年同季的 3 459 宗（見註 12）相比，增幅為 11.2%。

¹¹ 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。

¹² 在 4 283 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 824 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 459 宗。

¹³ 在 2 481 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 2 286 宗。

2 724 宗¹⁴。今季的 2 191 宗個案中，涉及服務質量的個案有 189 宗（8.6%），而涉及服務水準的個案則有 1 924 宗（87.8%）。

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 670 宗，上季有 765 宗，二零二四年同季則有 588 宗。今季的 670 宗個案中，涉及服務質量的個案有 96 宗（14.3%），而涉及服務水準的個案則有 552 宗（82.4%）。

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 187 宗，上季有 188 宗¹⁵，二零二四年同季則有 167 宗¹⁶。今季的 187 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗（9.6%），而涉及服務水準的個案則有 166 宗（88.8%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 212 宗，上季有 450 宗¹⁷，二零二四年同季則有 219 宗¹⁸。今季的 212 宗個案中，涉及服務質量的個案有 37 宗（17.5%），而涉及服務水準的個案則有 174 宗（82.1%）。

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 104 宗，上季有 95 宗，二零二四年同季則有 88 宗。今季 104 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（11.5%），而涉及服務水準的個案則有 86 宗（82.7%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁹的投訴及建議共有 483 宗，上季有 594 宗²⁰，二零二四年同季則有 497 宗。今季的 483 宗個案中，涉及

¹⁴ 在 2 724 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 774 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 950 宗。

¹⁵ 在 188 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共六宗投訴。不包括這些投訴的數字為 182 宗。

¹⁶ 在 167 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共五宗投訴。不包括這些投訴的數字為 162 宗。

¹⁷ 在 450 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 226 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 224 宗。

¹⁸ 在 219 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 45 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 174 宗。

¹⁹ 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。

²⁰ 在 594 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 592 宗。

服務質量的個案有 38 宗（7.9%），而涉及服務水準的個案則有 435 宗（90.1%）。

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 108 宗，上季有 144 宗²¹，二零二四年同季則有 207 宗²²。

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 2 075 宗，較上季的 2 384 宗下跌 13.0%，與二零二四年同季的 1 973 宗比較，則上升 5.2%。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 94.8%（即 1 967 宗），較上季的 2 253 宗下跌 12.7%，與二零二四年同季的 1 864 宗比較，則上升 5.5%。今季的 1 967 宗個案中，涉及服務質量的個案有 146 宗（7.4%），而涉及服務水準的個案則有 1 789 宗（91.0%）。

19. 其餘 5.2%的個案（即 108 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 131 宗，下跌 17.6%，與二零二四年同季的 109 宗比較，則下跌 0.9%。

²¹ 在 144 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 23 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 121 宗。

²² 在 207 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 88 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 119 宗。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 3 023 宗，較上季下跌 22.5%，與二零二四年同季比較，則上升 7.2%。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 3 023 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 896 宗（95.8%），上季則有 3 779 宗（96.9%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線、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 794 宗（27.4%）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 408 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	12 (6)	3 (2)
(b) 投訴人撤銷投訴	227 (170)	56 (56)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	169 (130)	41 (42)
	<u>408 (306)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，97%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

23. 在上季被票控的六宗個案中，有兩位的士司機被法庭²³裁定干犯交通罪行。一位的士司機因在禁區上落客而被罰款 560 元，另一位
的士司機因沒有遵從交通燈的指示而被罰款 600 元。

²³ 截至 2025 年三月底，其他被票控案件尚未有結果。

鐵路服務

24. 季內，共有 258 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 289 宗，二零二四年同季則有 270 宗。今季的 258 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 242 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 35 宗，上季及二零二四年同季分別有 27 宗及 24 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／阻塞的投訴共有 350 宗²⁴，上季有 703 宗²⁵，二零二四年同季則有 345²⁶宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	24	(34) ²⁷
九龍	32	(397) ²⁸
新界	294 ²⁹	(272) ³⁰

²⁴ 在 350 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為 101 宗。

²⁵ 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。

²⁶ 在 345 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 261 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 84 宗。

²⁷ 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。

²⁸ 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。

²⁹ 在 294 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為 45 宗。

³⁰ 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為 47 宗。

其他（一般事宜及 隧道區域等）	0	(0)
	350²⁴	(703)²⁵
總數		

（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葵青（251宗³¹）、油尖旺（17宗）及南區（11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／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 87 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 36 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 100 宗及 82 項，二零二四年同季的數目則分別為 56 宗及 22 項。

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 25 宗，上季的數目及二零二四年同季的數目均為 30 宗。今季的 25 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 14 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有十宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為觀塘（五宗）及東區（兩宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為觀塘（五宗）。

³¹ 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為兩宗。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 632 宗，較上季的 605 宗上升 4.5%，與二零二四年同季的 727 宗³²比較，則下跌 13.1%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（370 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（81 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（77 宗）及等候過久引致交通阻塞（50 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沙田（53 宗）、油尖旺（31 宗）、觀塘（30 宗）及南區（26 宗）。

³² 在 727 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 532 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

在二零二五年二月十八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) 有關道路工程及道路維修的投訴及建議；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零二四年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零二四年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零二四年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (b) 交通投訴組二零二四年第四號季報。

有關東區道路安全的關注

3. 一名市民關注到吉勝街與利眾街交界處的交通黑點。他促請相關政府部門檢視東區的交通黑點，並採取改善措施提升道路安全。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時表示，某一地點，如 (i) 在過去一年內，發生了六宗或以上涉及行人傷亡的交通意外；或 (ii) 在過去一年內，發生了九宗或以上涉及傷亡的交通意外；或 (iii) 在過去五年內，發生了兩宗或以上涉及死亡的交通意外；或 (iv) 在過去三年內，發生了八宗或以上涉及行人傷亡的交通意外，便會視為交通黑點。

5. 根據現有的最新統計資料，吉勝街與利眾街交界處，以及康祥街與太康街交界處均為東區的交通黑點。就吉勝街與利眾街交界處而言，運輸署已採取改善措施，以提升交界處的交通安全，包括加設欄杆和「慢駛」道路標記，以及把該讓路路口改為必須停車路口。至

於康祥街與太康街交界處，運輸署亦已檢視交通燈號、指示牌及道路標記。運輸署認為該處的行人綠燈時間足夠讓行人橫過康祥街，而交界處交通燈號的前方亦已設有「前面有交通燈號」標誌和「慢駛」道路標記，以提醒駕駛人士。為提醒行人注意交通燈號和加強行人過路安全，運輸署計劃在二零二五年第二季前，在交界處安裝投射紅光的輔助裝置。該署正與工務部門聯繫，檢討合適的改善工程，以改善在該交界處行人及駕駛人士的視線。

6. 運輸署進一步表示會繼續監察東區的交通情況，並考慮在有需要時採取適當的交通改善措施。

7. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關藍田電單車泊車位不足的關注

8. 一名市民關注到藍田電單車泊車位不足。他注意到車輛牌照已過期的棄置車輛佔用平田街路旁泊車位的問題。他促請當局在藍田區增設電單車泊車位，以應付居民的需求。

9. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時表示，藍田區屋邨之間的道路多為雙線不分隔行車道，而路旁的行人路亦普遍狹窄，因而更難增設路旁泊車位。儘管如此，運輸署已一直積極在藍田區物色適當地點，以增設路旁電單車泊車位。例如，當局近年已在慶田街近藍田邨的車輛通道及平田街近平田街公園增設泊車位。運輸署現亦建議在碧雲道近德盛樓增設泊車位，供市民使用。由於建議涉及德田邨的土地範圍，運輸署已一直與德田邨業主立案法團聯繫。如獲正面回覆，運輸署會與相關部門合作，進行所需的土地契約修訂，以落實建議。此外，運輸署建議駕駛人士使用「香港出行易」流動應用程式，以獲取電單車的空置泊位資訊。

10. 此外，運輸署續稱，政府一直非常關注棄置車輛問題。各相關部門（包括運輸署）現正積極採取聯合行動移走棄置車輛，特別是佔用路旁泊車位的棄置車輛。為了從源頭解決棄置車輛問題，有關法例修訂已獲立法會通過，旨在優化車輛登記及領牌制度，由源頭加強管控，提高對車主以不當方式棄置廢棄車輛行為的阻嚇力。新法例暫定於二零二五年十二月生效實施。

11. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關西區海底隧道交通擠塞的投訴

12. 一名市民投訴西區海底隧道（西隧）往中上環方向交通擠塞。他注意到「分時段收費」方案實施後，西隧的行車量顯著增加。他亦提到在繁忙時間西隧經常出現交通擠塞。他促請運輸署採取改善措施，以舒緩西隧交通擠塞。

13. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時解釋，在過海隧道（即海底隧道（紅隧）、東區海底隧道（東隧）及西隧）實施分時段收費，是為理順過海交通和善用三條過海隧道容量，以舒緩過海交通擠塞。在實施分時段收費後，紅隧及東隧的交通流量減少，隧道口的車龍及擠塞情況已見舒緩。至於西隧方面，由於收費下調，交通流量因而增加，但前往西隧的車輛一般仍可以時速約 30 至 50 公里行駛。

14. 運輸署續稱，因應西隧交通流量增加，政府正於西隧港島出口往中上環方向增建一條行車線，提升該路段的容車量和減少車輛切線的需要，從而使隧道口及其周邊交通較為暢順。

15. 運輸署亦表示，政府正整合和分析二零二四年的過海交通數據，當中包括三條過海隧道每日不同時間／季度／方向的交通流量、車速和車龍的數據，以及各車種的交通流量分布，以全面分析分時段收費對過海交通的影響，繼而檢視現時的收費水平是否需要調整。有關檢討預計在二零二五年年中前完成。

16. 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³³

背景

在交通投訴組所接獲投訴提及的交通事宜中，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。二零二四年，交通投訴組接獲1 384宗及12 758宗³⁴有關服務班次及穩定性的投訴，佔所接獲個案總數（51 046宗³⁵）約3%及25%³⁴，當中大多涉及專營巴士服務，佔有關投訴的51%（708宗）及76%³⁶（9 656宗³⁶）。有關專營巴士在二零二四年及二零二五年一月至三月期間服務投訴的分項數字載於附件J。本文件集中討論專營巴士服務的班次及穩定性。

投訴

2. 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
2020	723 ³⁷	-	3 472 ³⁸	-
2021	1 271 ³⁹	+75.8% ³⁹	4 123 ⁴⁰	+18.8% ⁴⁰

³³ 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。

³⁴ 在 12 758 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 3 879 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 879 宗，佔個案總數 20%（見註 35）。

³⁵ 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。

³⁶ 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（68%），與二零二三年的 5 779 宗（見註 43）相比，增幅為 4.6%。

³⁷ 在 723 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 296 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 427 宗。

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。不包括這些投訴的數字為 2 268 宗。

³⁹ 在 1 271 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 382 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 889 宗，與二零二零年的 427 宗（見註 37）相比，增幅為 108.2%。

⁴⁰ 在 4 123 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 888 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 235 宗，與二零二零年的 2 268 宗（見註 38）相比，增幅為 42.6%。

2022	1 637 ⁴¹	+28.8% ⁴¹	11 158 ⁴²	+170.6% ⁴²
2023	939	-42.6%	8 423 ⁴³	-24.5% ⁴³
2024	708	-24.6%	9 656 ³⁶	+14.6% ³⁶
2025	140	-	1 193	-

(截至 2025 年 3 月 31 日)

在二零二五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。

3. 在二零二五年一月至三月期間共有140宗有關專營巴士服務班次的投訴，即每百萬乘客人次計有0.41宗投訴／建議。這些數字與二零二四年同季的130宗及每百萬乘客人次計有0.38宗投訴／建議相比，增幅分別為7.7%及7.9%。

4. 投訴人認為，班次不足導致候車時間過長和巴士車廂擁擠。若干投訴人表示，專營巴士營辦商應調配載客量較大的巴士型號。另有部分投訴人亦認為，假如專營巴士營辦商未能提供足夠巴士服務滿足乘客需求，運輸署便應檢討應否發牌予營辦商。

5. 在專營巴士服務的穩定性方面，在二零二五年一月至三月共有1 193宗投訴，即每百萬乘客人次計有3.48宗投訴／建議。這些數字與二零二四年同季的2 080宗⁴⁴及每百萬乘客人次計有6.08宗⁴⁴投訴／建議相比，減幅分別為42.6%及42.8%。

6. 投訴顯示，乘客大多不滿專營巴士不按班次提供服務，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

⁴¹ 在 1 637 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 283 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 354 宗，與二零二一年的 889 宗（見註 39）相比，增幅為 52.3%。

⁴² 在 11 158 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 6 833 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 325 宗，與二零二一年的 3 235 宗（見註 40）相比，增幅為 33.7%。

⁴³ 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，與二零二二年的 4 325 宗（見註 42）相比，增幅為 33.6%。

⁴⁴ 在 2 080 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 824 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 256 宗，即每百萬乘客人次計有 3.67 宗投訴／建議。

公共交通服務有限，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不穩定的問題。

改善情況的措施

7. 政府一直訂有嚴謹而公平的既定機制，評估和跟進專營巴士營辦商提供的服務。由於疫情後社會復常，對專營巴士服務的需求增加，所以有關專營巴士服務班次的投訴數字自二零二三年起有所增加。因應疫情後乘客出行模式及需求的變化，並為改善巴士網絡的整體營運效率，運輸署一直通過既定機制檢視各區的專營巴士路線服務水平及乘客需求情況，並與專營巴士營辦商合作適時作出調整，以改善和重整專營巴士服務，包括調整服務班次或服務時間，以及重組巴士路線等。

8. 關於專營巴士服務穩定性的投訴，運輸署一直通過不同方式密切監察服務水平及穩定性，包括與專營巴士營辦商舉行定期會議、審核和檢視營辦商提交的營運報表、進行實地調查和分析乘客投訴或建議，並會嚴肅跟進服務不穩定的成因。經過上述各方共同努力，有關服務穩定性的投訴數目自二零二四年下半年起顯著減少，由二零二四年第三季的2 893宗個案減至二零二四年第四季的1 681宗，大幅減少42%。下跌趨勢在二零二五年第一季仍然持續，投訴數目進一步減少29%至1 193宗。

9. 為確保專營巴士服務優質穩定，運輸署會繼續採用多管齊下的方式密切監察專營巴士營辦商的表現，包括進行調查及巡查、審核營運記錄，以及與營辦商舉行會議，以回應乘客所關注的事宜。

10. 展望未來，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)}	2024 年同季 (1.1.24-31.3.24)	上季 (1.10.24-31.12.24)	今季 (1.1.25-31.3.25)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	556[202]	582[106]	570[150]
(b) 服務水準	8 832 [16]	10 491 [12]	8 504 [15]
(c) 一般性質	189 [9]	243 [5]	272 [10]
	9 577[227] (88%)	11 316[123] (88%)	9 346[175] (89%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	345 [4]	703	350 [1]
(b) 交通管理	56 [14]	100 [10]	87 [6]
(c) 增設交通標誌及設備	22 [8]	82 [5]	36 [3]
(d) 泊車設施	24 [2]	15 [1]	16
	447 [28] (4%)	900 [16] (7%)	489 [10] (5%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	17 [1]	21	14
(b) 交通標誌及設備	10	6	10
(c) 行車道標記	3	3	1
	30 [1] (<1%)	30 (<1%)	25 (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	334 [1]	341	370
(b) 其他執法事宜	393 [1]	264	262
	727 [2] (7%)	605 (5%)	632 (6%)
V. 其他	60 [2] (<1%)	47 [3] (<1%)	44 [3] (<1%)
合計	10 841[260] (100%)	12 898 [142] (100%)	10 536 [188] (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150宗、106宗及202宗純粹建議的個案中，有一位市民提出99宗、76宗及123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。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2024 年同季 (1.1.24-31.3.24)	上季 (1.10.24-31.12.24)	今季 (1.1.25-31.3.25)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	556 [202]	582 [106]	570 [150]
(b) 服務水準	7 920 [16]	10 039 [12]	8 504 [15]
(c) 一般性質	189 [9]	243 [5]	272 [10]
	8 665 [227](91%)	10 864 [123] (92%)	9 346 [175](91%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	84 [4]	98	101 [1]
(b) 交通管理	56 [14]	100 [10]	87 [6]
(c) 增設交通標誌及設備	22 [8]	82 [5]	36 [3]
(d) 泊車設施	24 [2]	15 [1]	16
	186 [28] (2%)	295 [16] (2%)	240 [10] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	17 [1]	21	14
(b) 交通標誌及設備	10	6	10
(c) 行車道標記	3	3	1
	30 [1](<1%)	30 (<1%)	25 (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	334 [1]	341	370
(b) 其他執法事宜	198 [1]	264	262
	532 [2] (6%)	605 (5%)	632 (6%)
V. 其他	60 [2](<1%)	47 [3] (<1%)	44 [3](<1%)
合計	9 473⁽⁴⁾ [260](100%)	11 841⁽⁵⁾ [142] (100%)	10 287⁽⁶⁾ [188] (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150宗、106宗及202宗純粹建議的個案中，有一位市民提出99宗、76宗及123宗有關公共交通路線的純粹建議。

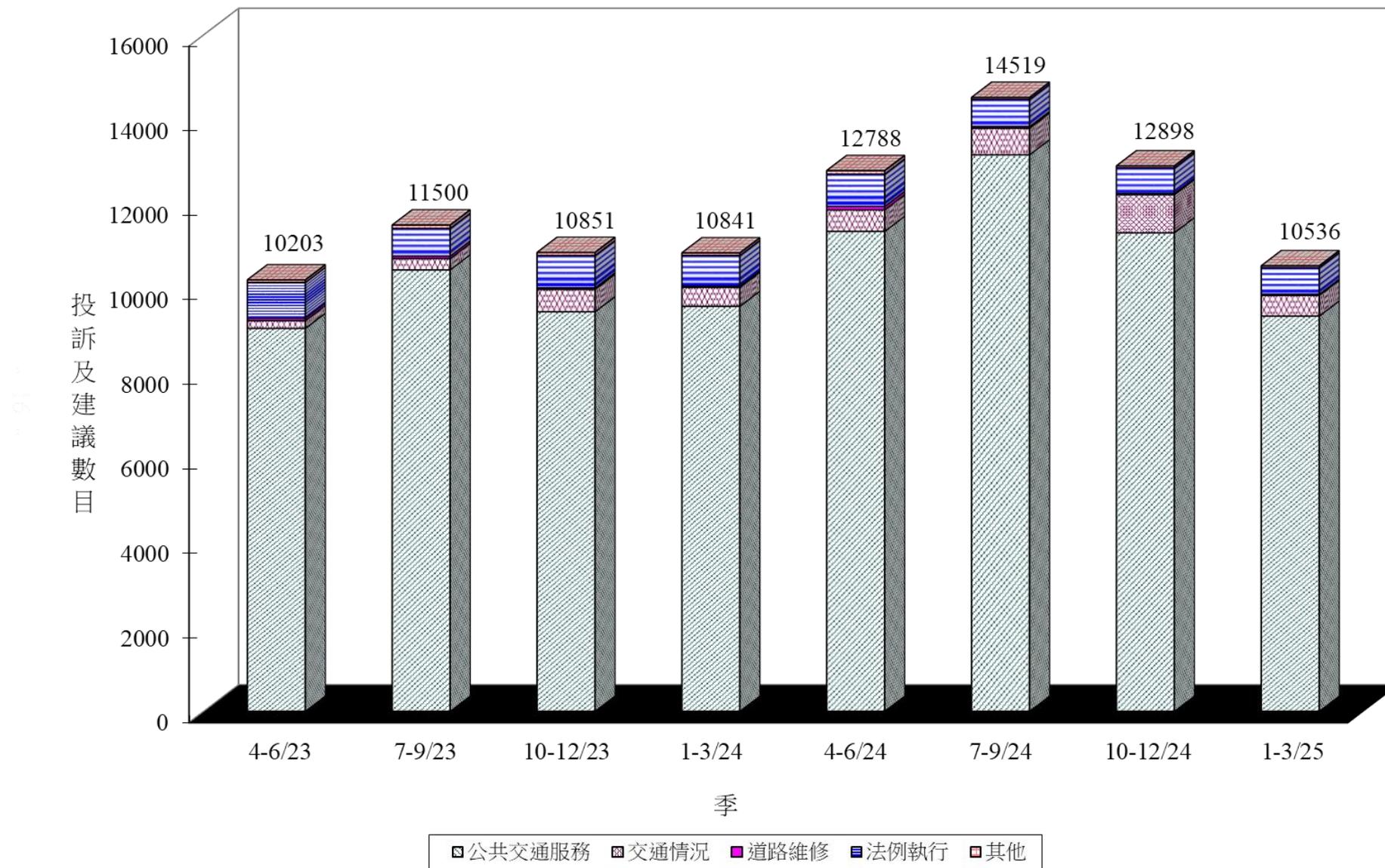
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由五位投訴人提出共1 368宗個案。

(5) 不包括由三位投訴人提出共1 057宗個案。

(6) 不包括由一位投訴人提出共249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
(二零二五年一月至三月)

建議性質⁽¹⁾

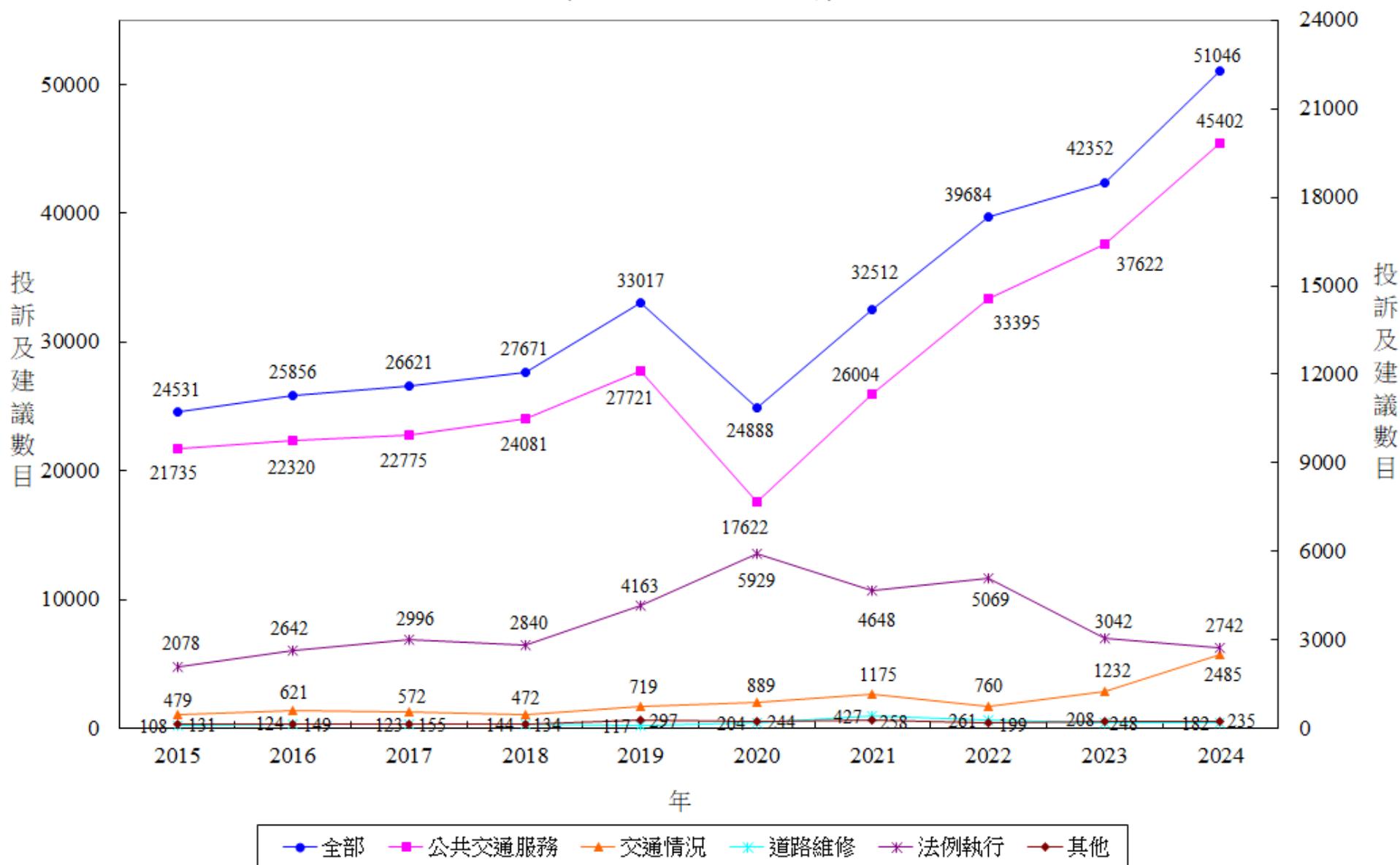
(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸			
(a) 服務質量								
(1) 班次／載容量	4	[3]	-	-	-	-	-	4 [3]
(2) 路線	116	[95]	1 [1]	7 [2]	-	2 [1]	-	126 [99]
(3) 服務時間	12	[9]	-	-	-	1 [1]	-	13 [10]
(4) 設置車站	7	[3]	-	-	-	-	-	7 [3]
	139	[110]	1 [1]	7 [2]	-	3 [2]	-	150 [115]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	-	-	-	-	-	-	-	-
(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
(8) 乘客服務及設施	6	[1]	-	2	1	3	-	12 [1]
	7	[2]	-	2	2	4	-	15 [2]
(c) 一般性質 ⁽²⁾	5	[5]	-	3	2	-	-	10 [5]
今季(I)項小計	151	[117]	1 [1]	12 [2]	4	7 [2]	0	175 [122]
上季(I)項小計	107	[85]	0	8 [1]	6	2	0	123 [86]
2024年同季(I)項小計	205	[131]	3 [1]	12	0	7 [1]	0	227 [133]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞／阻塞								1
(b) 交通管理								6
(c) 增設交通標誌及設備								3
(d) 泊車設施								-
今季(II)項小計								10
上季(II)項小計								16
2024年同季(II)項小計								28
(III) 道路維修								-
(IV) 法例執行								-
(V) 其他								3
今季合計								188 [122]
上季合計								142 [86]
2024年同季合計								260 [133]

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和轉乘優惠。

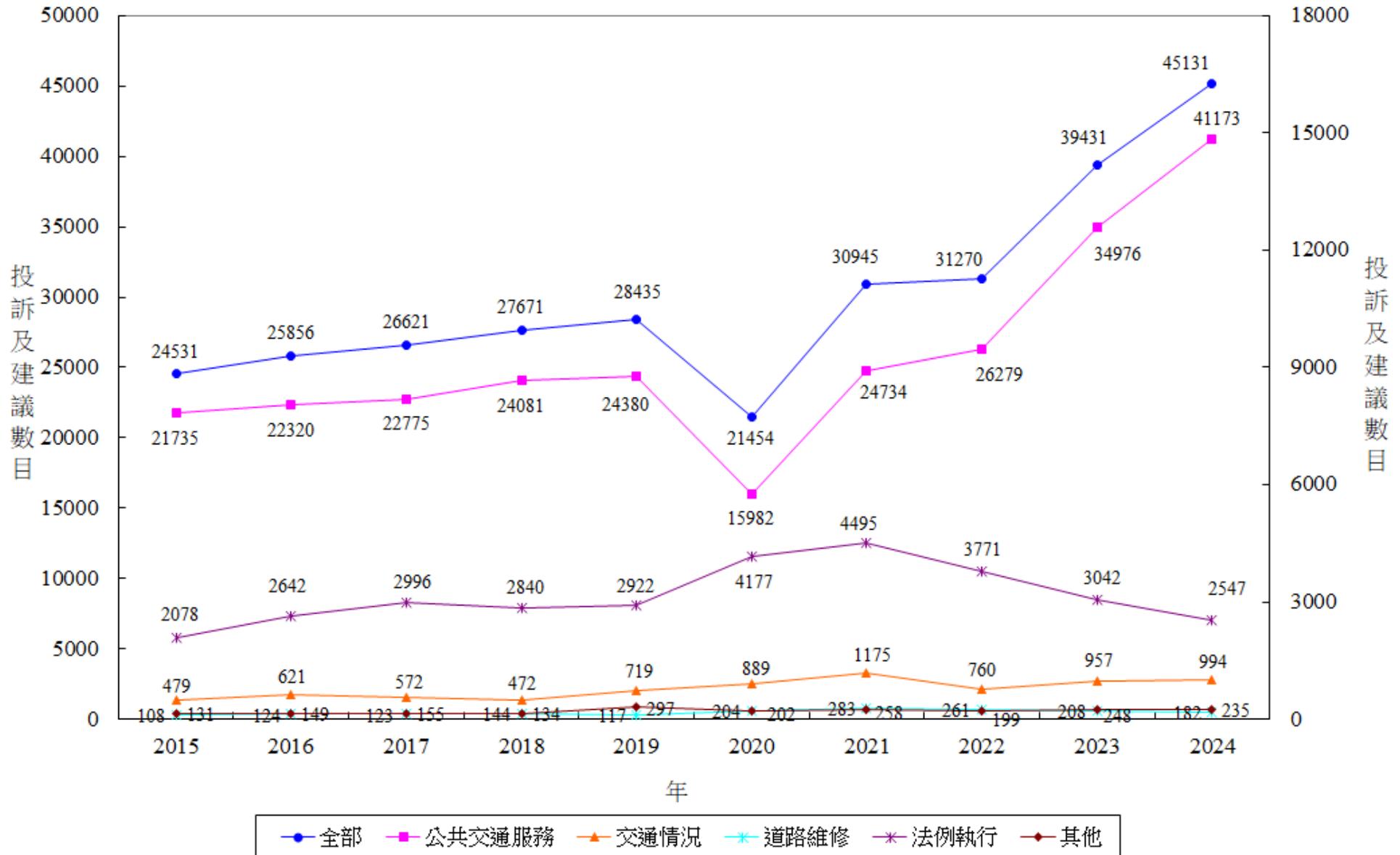
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一五至二零二四年)

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)

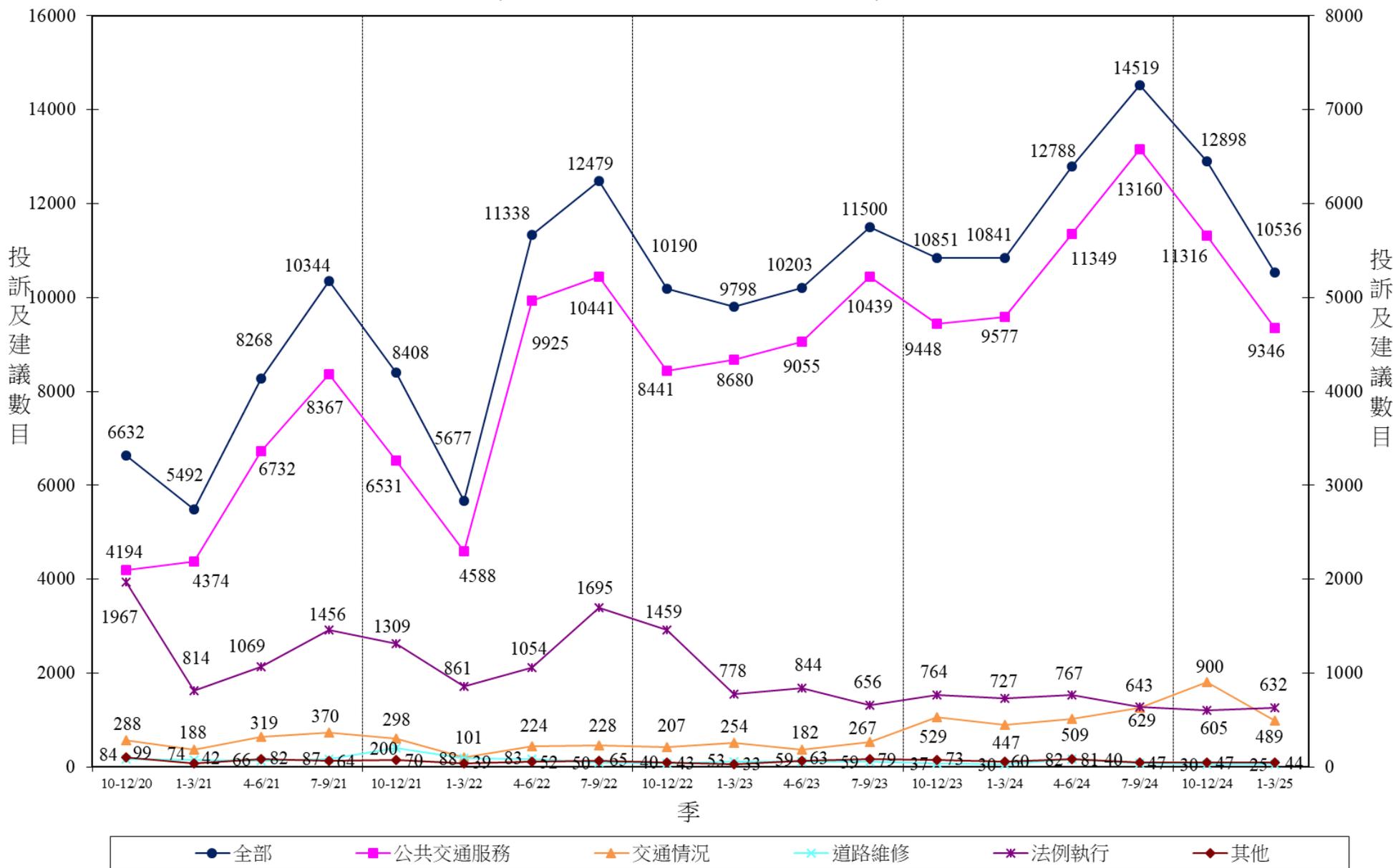
附件B(i)(b)



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)。

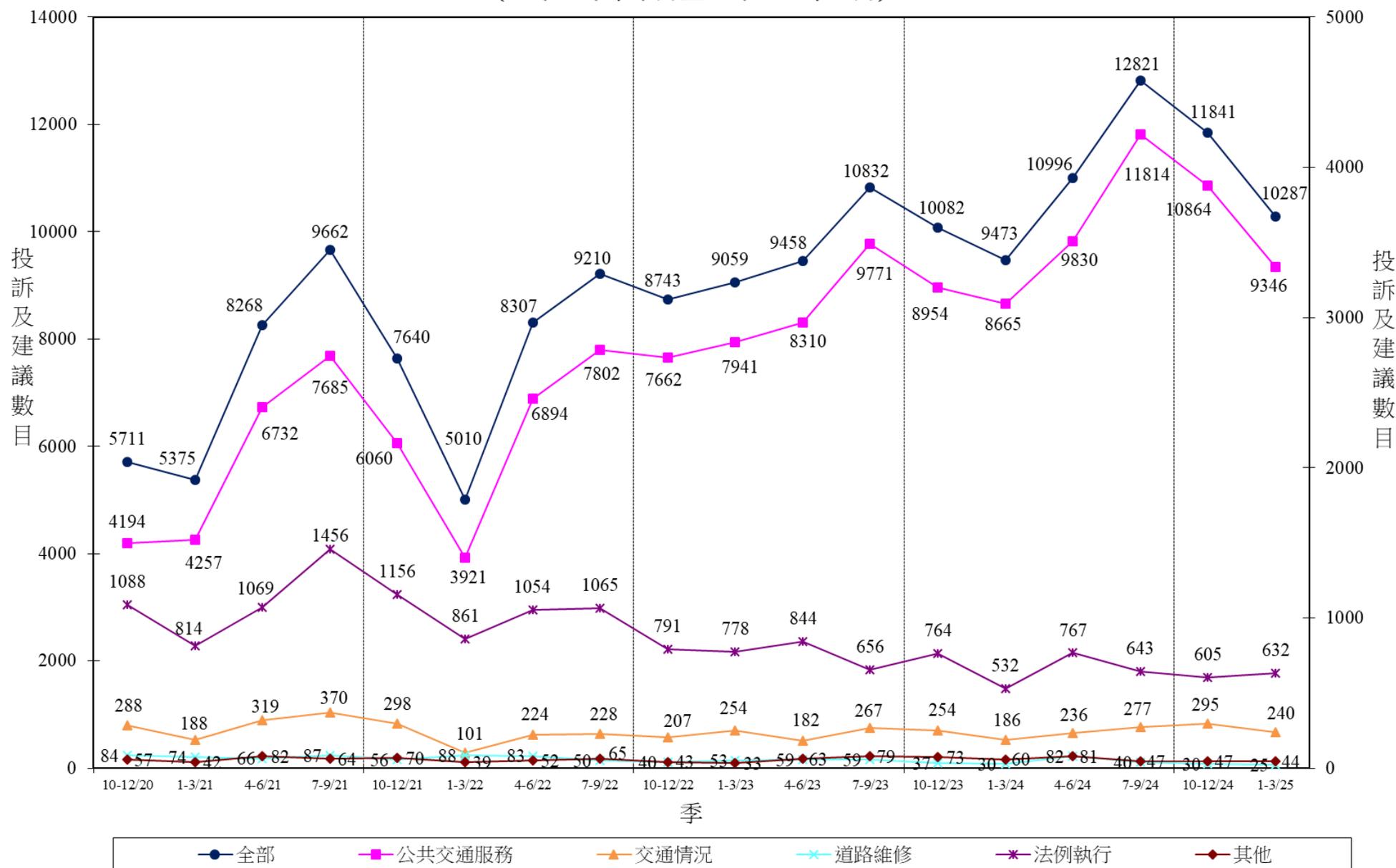
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零二零年十月至二零二五年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零二零年十月至二零二五年三月)

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
(二零二五年一月至三月)

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	-	602	-	-	602
(b) 服務水準	625	7 172	2	1 383	9 182
(c) 一般性質	3	226	3	13	245
	628	8 000	5	1 396	10 029
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞／阻塞	46	119	-	-	165
(b) 交通管理	5	113	-	-	118
(c) 增設交通標誌及設備	1	86	-	-	87
(d) 泊車設施	-	14	-	-	14
	52	332	-	-	384
III. 道路維修					
(a) 道路情況	7	26	-	-	33
(b) 交通標誌及設備	2	9	-	-	11
(c) 行車道標記	2	1	-	-	3
	11	36	-	-	47
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	247	88	-	1	336
(b) 其他執法事宜	18	159	-	47	224
	265	247	-	48	560
V. 其他	2	39	-	-	41
合計	958	8 654	5	1 444	11 061
	(9%)	(78%)			
	9 612				
	(87%)				

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
(二零二五年一月至三月)

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	193	2 186	-	22	2 401
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	-	726	-	-	726
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	-	175	-	-	175
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	89	-	-	89
龍運巴士公司	-	352	-	-	352
過海隧巴	136	562	-	2	700
非專營巴士服務	2	116	2	1	121
專線小巴	289	1 809	-	11	2 109
紅色小巴	-	91	-	-	91
的士	2	1 570	2	1 360	2934
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	4	245	1	-	250
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	36	-	-	38
香港電車有限公司	-	17	-	-	17
新渡輪服務有限公司	-	9	-	-	9
天星小輪有限公司	-	8	-	-	8
其他渡輪	-	9	-	-	9
合計	628 (6%)	8 000 (80%)	5 (<1%)	1 396 (14%)	10 029 (100%)
	8 628 (86%)				

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
(二零二五年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 移除近櫻桃街公園櫻桃街巴士站的欄杆，方便乘客上落車。

II. 交通管理

港島區

- 延長干諾道西東行左轉入東邊街（往中山紀念公園方向）交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長遮打道西行右轉入炁臣道交通燈在星期一至六下午四時至五時的行車綠燈時間，改善交通流量。

九龍區

- 在安秀道與安健道交界處增設「前面有殘疾人士」交通標誌，提醒駕駛人士。
- 調節砵蘭街北行與亞皆老街交界處交通燈的聯繫，改善交通流量。
- 延長亞皆老街與嘉道理道交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 移除欽州街與通州街交界處的右轉袋口位，改善道路安全。

新界區

- 延長龍門路與湖山路交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 協調大河道與海貴路交界處、大河道近灣景廣場，以及大河道與楊屋道及海盛路交界處交通燈在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長和泰街與聯安街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。
- 延長寶康路東行（富麗花園）交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議

附件 E(i)(a)

(二零二五年一月至三月)

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	過海隧巴											
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載客量	80	28	5	11	5	11	4	125	-	-	19	2	1	-	2	-	293
(2) 路線	76	48	11	1	26	23	1	15	-	-	2	1	-	-	-	-	204
(3) 服務時間	18	17	2	-	2	2	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-	47
(4) 設置車站	15	3	-	-	4	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	26
小計	189	96	18	12	37	38	6	146	-	-	22	3	1	-	2	-	570
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	725	180	51	19	66	152	27	443	-	-	11	1	1	3	1	2	1682
(2) 路線依循情況	14	12	4	-	9	12	1	76	-	619	-	-	-	-	-	-	747
(3) 駕駛行為不當	433	124	36	19	24	85	21	397	37	684	10	5	4	2	-	-	1881
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	467	172	59	37	59	134	18	668	34	1139	43	2	6	5	2	1	2846
(5) 濫收車/船費	19	7	-	1	2	5	2	92	13	454*	-	-	-	-	-	-	595
(6) 清潔	6	4	2	1	-	4	1	16	1	22	-	-	1	-	-	-	58
(7) 車輛/船隻狀況	15	8	-	1	3	5	7	37	1	15	4	1	-	3	1	-	101
(8) 乘客服務及設施	245	45	14	8	11	38	13	60	2	9	120	14	2	5	5	3	594
小計	1924	552	166	86	174	435	90	1789	88	2942	188	23	14	18	9	6	8504
(C) 一般性質	78	22	3	6	1	10	12	32	20	81	5	1	1	-	-	-	272
今季合計	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346
總數	(3847)						(5206)				(258)			(35)			
上季合計	2481	765	188	95	450	594	144	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	11316
2024年同季合計	2724	588	167	88	219	497	207	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	9577

* 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
(二零二五年一月至三月)

附件 E(i)(b)

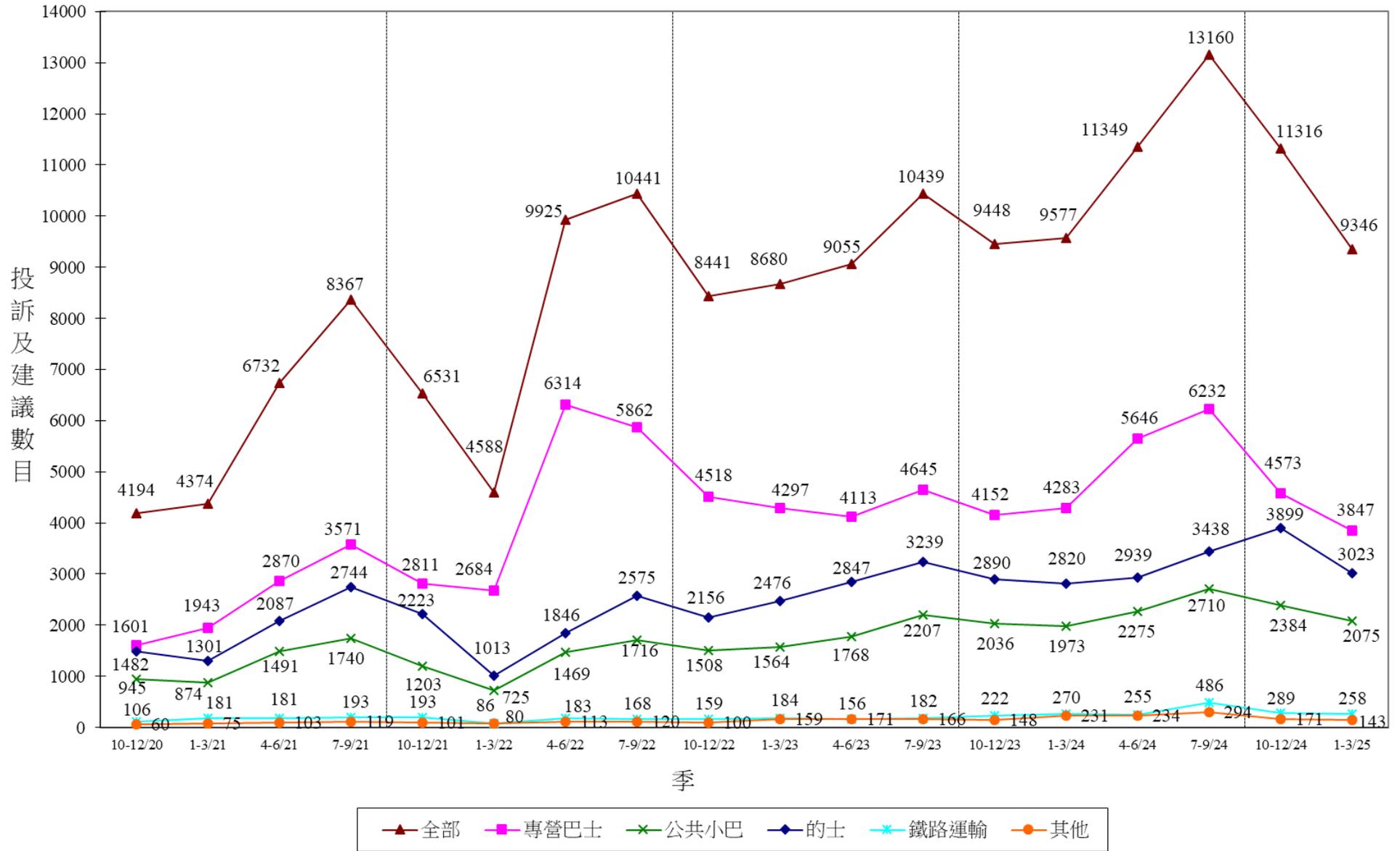
投訴/建議性質	陸上交通工具										鐵路運輸			水路交通工具			合計 或小計
	專營巴士						非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	城巴 (市區及 新界)	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴											
(A) 服務質量																	
(1) 班次／載客量	80	28	5	11	5	11	4	125	-	-	19	2	1	-	2	-	293
(2) 路線	76	48	11	1	26	23	1	15	-	-	2	1	-	-	-	-	204
(3) 服務時間	18	17	2	-	2	2	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-	47
(4) 設置車站	15	3	-	-	4	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	26
小計	189	96	18	12	37	38	6	146	-	-	22	3	1	-	2	-	570
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	725	180	51	19	66	152	27	443	-	-	11	1	1	3	1	2	1682
(2) 路線依循情況	14	12	4	-	9	12	1	76	-	619	-	-	-	-	-	-	747
(3) 駕駛行為不當	433	124	36	19	24	85	21	397	37	684	10	5	4	2	-	-	1881
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	467	172	59	37	59	134	18	668	34	1139	43	2	6	5	2	1	2846
(5) 濫收車/船費	19	7	-	1	2	5	2	92	13	454*	-	-	-	-	-	-	595
(6) 清潔	6	4	2	1	-	4	1	16	1	22	-	-	1	-	-	-	58
(7) 車輛／船隻狀況	15	8	-	1	3	5	7	37	1	15	4	1	-	3	1	-	101
(8) 乘客服務及設施	245	45	14	8	11	38	13	60	2	9	120	14	2	5	5	3	594
小計	1924	552	166	86	174	435	90	1789	88	2942	188	23	14	18	9	6	8504
(C) 一般性質	78	22	3	6	1	10	12	32	20	81	5	1	1	-	-	-	272
今季合計	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346
總數	(3847)						(5206)				(258)			(35)			
上季合計	2286 ⁽¹⁾	765	182 ⁽¹⁾	95	224 ⁽¹⁾	592 ⁽¹⁾	121 ⁽¹⁾	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	10864
2024年同季合計	1950 ⁽²⁾	588	162 ⁽²⁾	88	174 ⁽²⁾	497	119 ⁽²⁾	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	8665

* 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、兩宗有關過海隧巴及 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)。

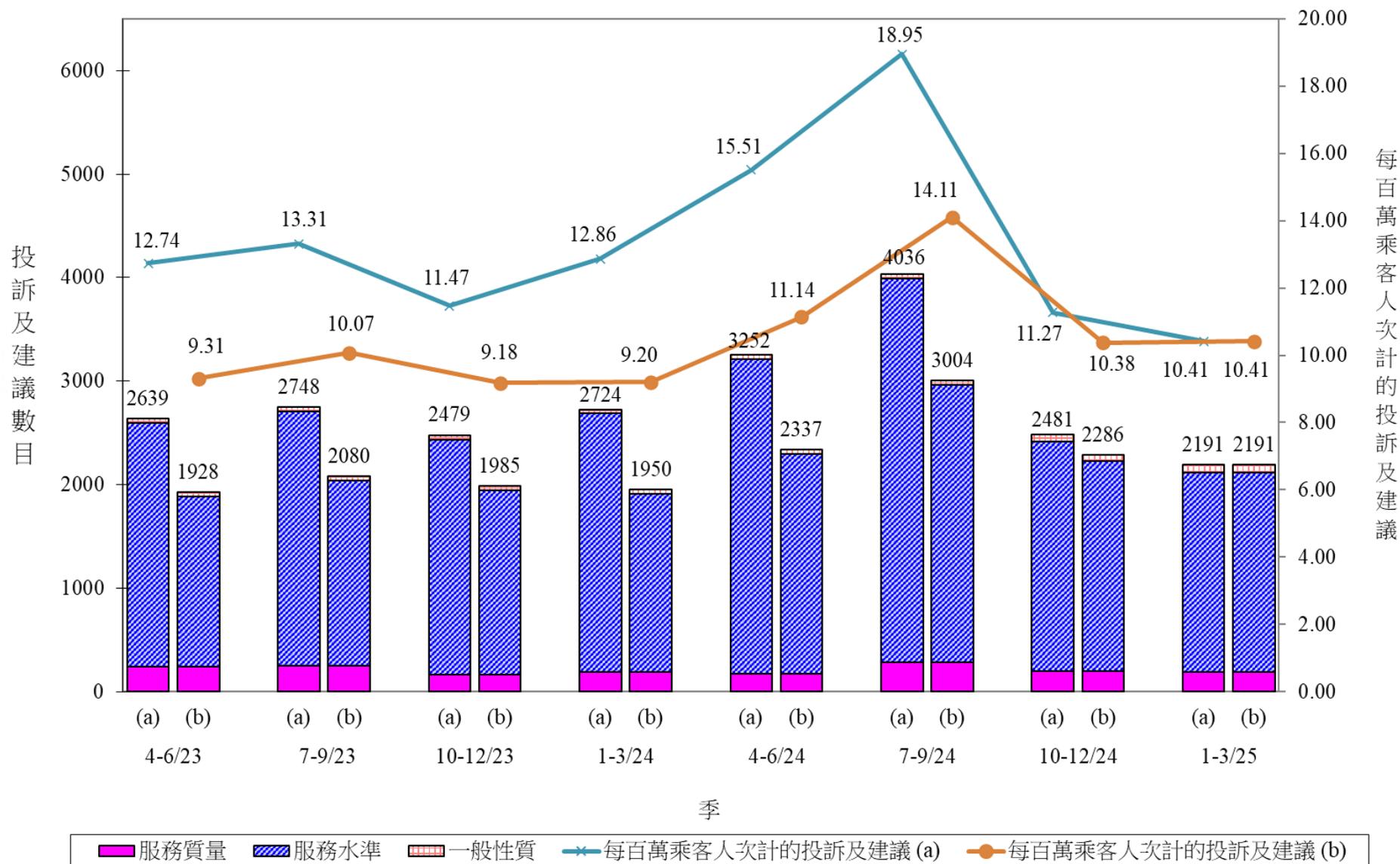
(2) 不包括由三位投訴人在上季內提出共 912 宗個案（包括 774 宗有關九巴、五宗有關城巴（大嶼山）、45 宗有關龍運及 88 宗有關非專營巴士服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零二零年十月至二零二五年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

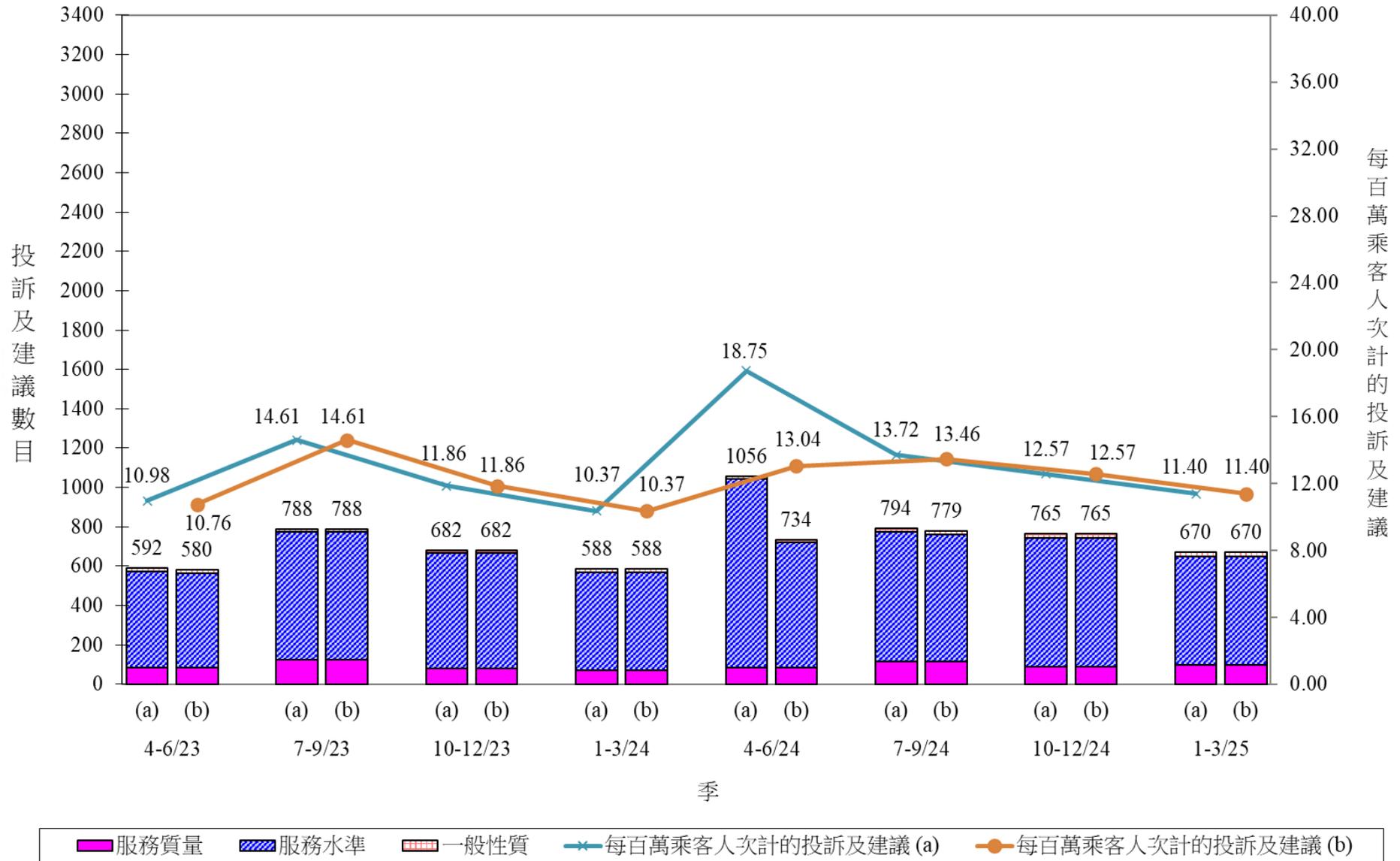


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議

附件 F (ii)

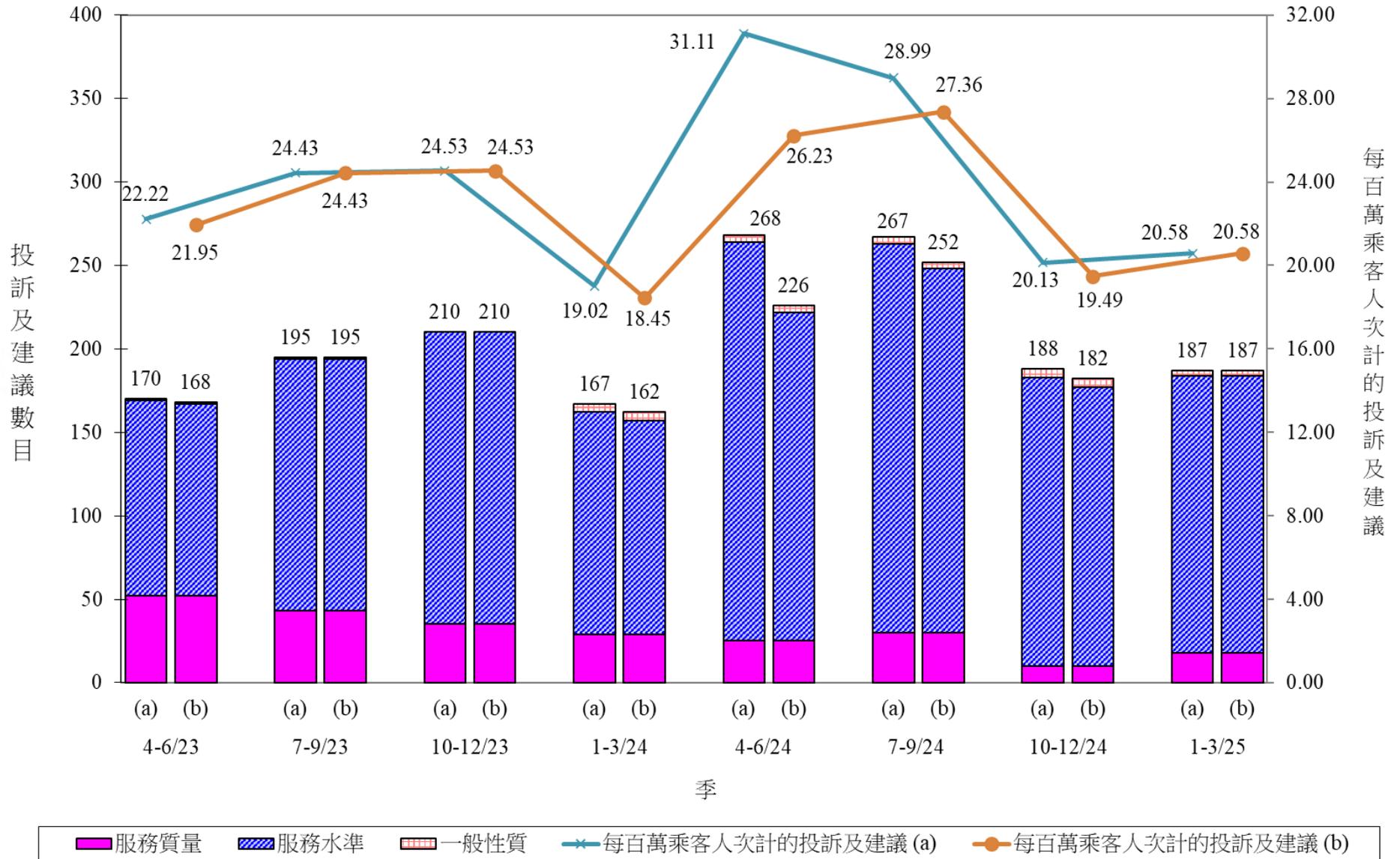


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

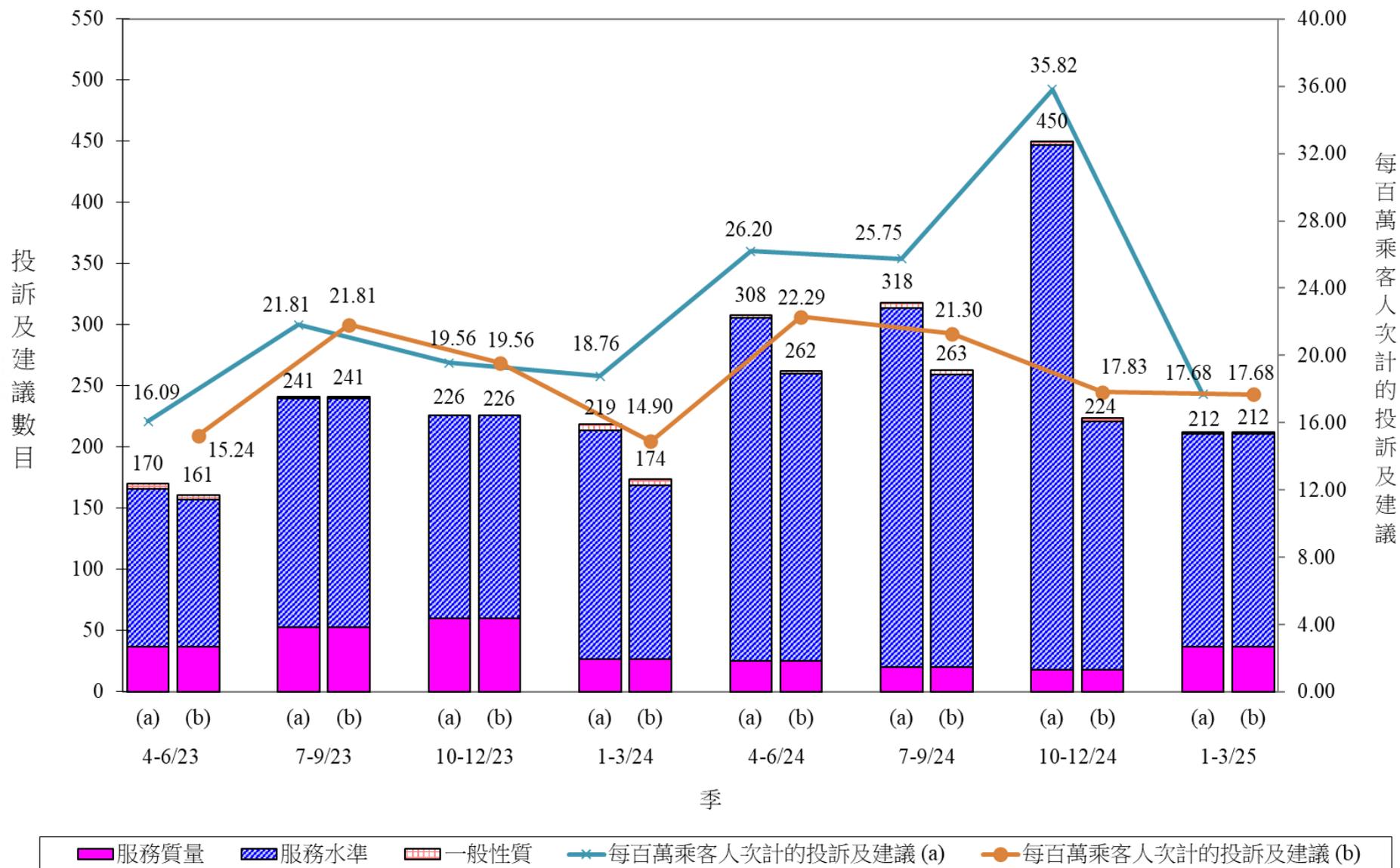


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

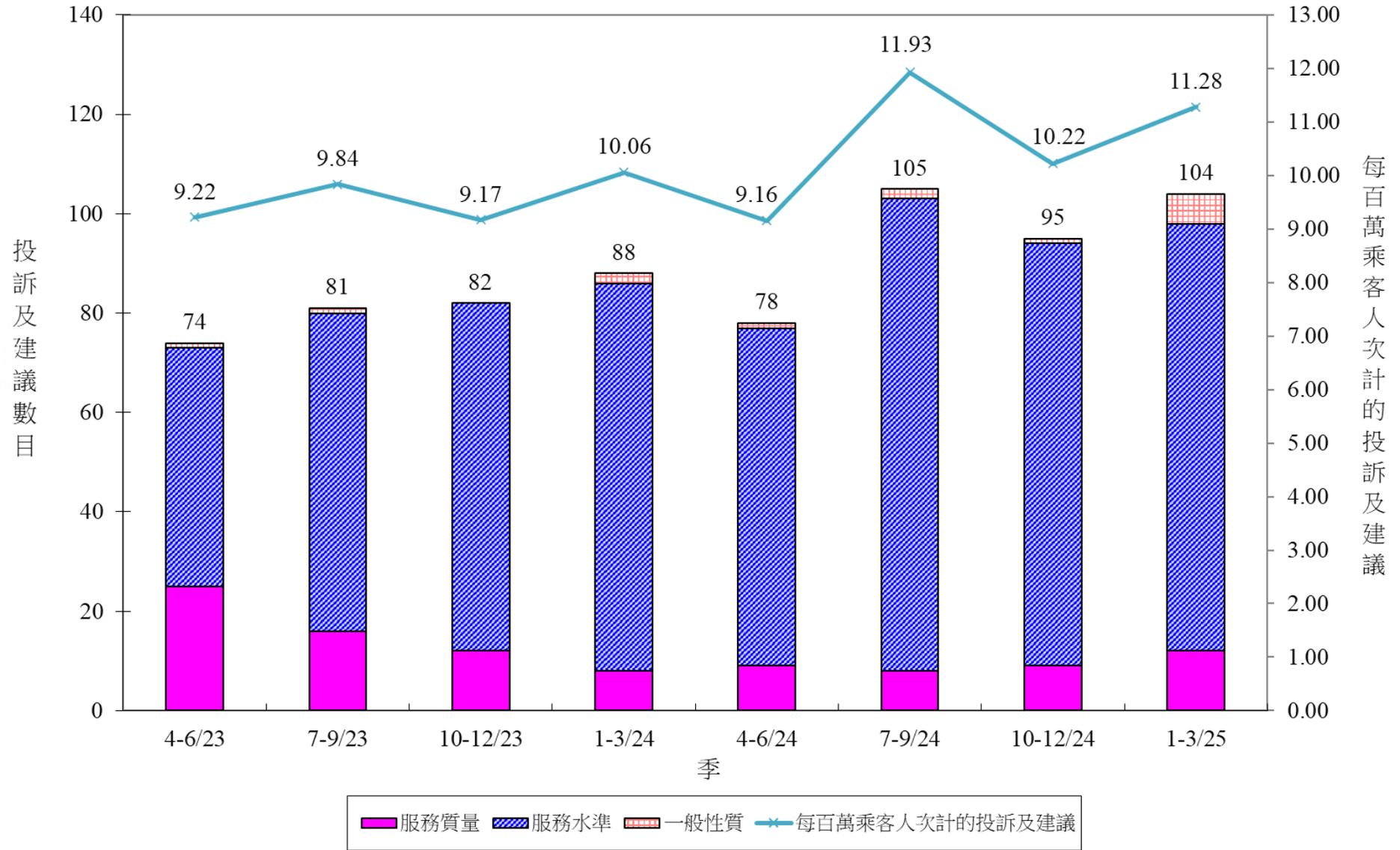


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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。

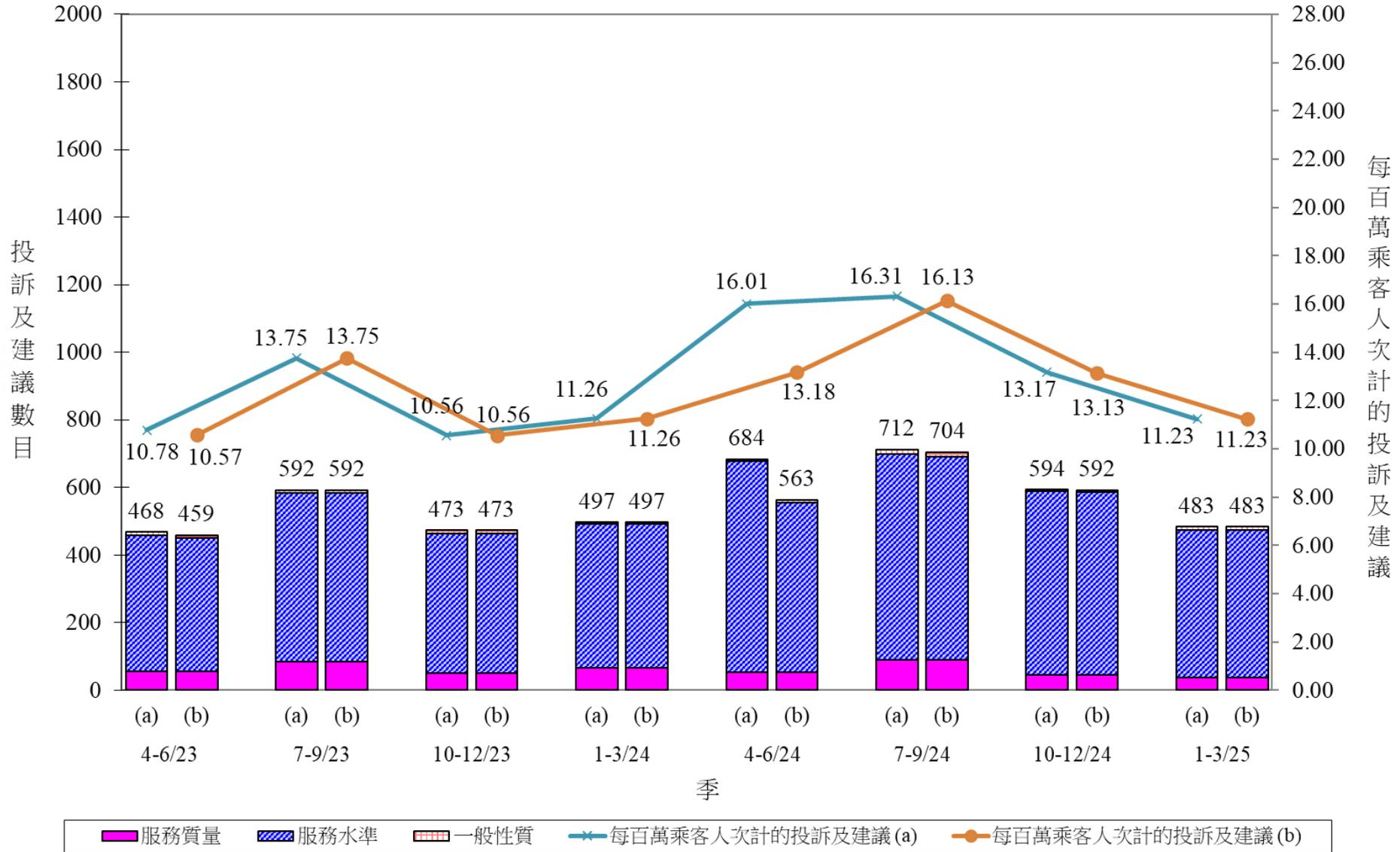
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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。

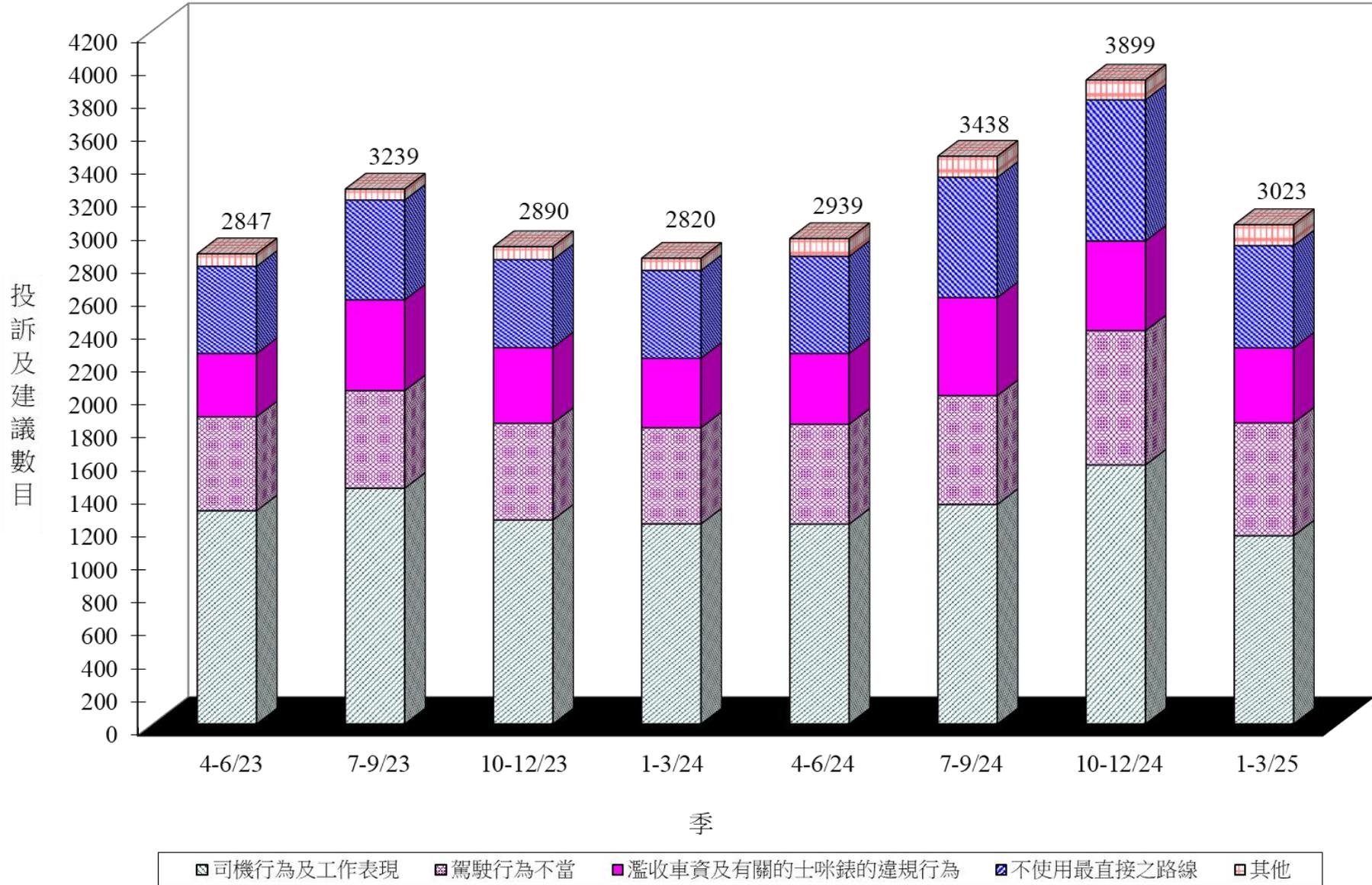
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二五年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</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）	2 191	10.41
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	670	11.40
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	187	20.58
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	104	11.28
龍運巴士公司	212	17.68
過海隧巴 ⁽¹⁾	483	11.23
合計	3 847	11.23

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。

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
(二零二五年一月至三月)

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	4	1	8	11	9	3	2	1	17	1	-	4	10	10	4	251	7	7	-	350
(b) 交通管理	2	2	6	2	10	3	2	-	7	4	3	5	8	6	16	4	-	6	1	87
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	-	-	10	2	4	-	4	1	2	3	3	2	-	2	1	-	-	36
(d) 泊車設施	1	1	-	1	-	1	1	2	2	-	-	-	2	-	2	-	-	1	2	16
小計	9	4	14	14	29	9	9	3	30	6	5	12	23	18	22	257	8	14	3	489
道路維修																				
(a) 道路情況	2	-	1	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	14
(b) 交通標誌及設備	-	-	-	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	10
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
小計	2	-	1	-	10	2	-	-	2	2	-	-	3	1	-	-	-	1	1	25
法例執行																				
(a) 違例泊車	20	11	22	26	30	11	25	17	31	12	14	53	25	19	12	15	10	12	5	370
(b) 其他執法事宜	17	8	16	15	7	5	14	13	49	5	2	40	30	8	2	9	7	9	6	262
小計	37	19	38	41	37	16	39	30	80	17	16	93	55	27	14	24	17	21	11	632
合計	48	23	53	55	76	27	48	33	112	25	21	105	81	46	36	281	25	36	15	1146

有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二五年一月至三月)

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	4	1	8	11	9	3	2	1	17	1	-	4	10	10	4	2	7	7	-	-	101
(b) 交通管理	2	2	6	2	10	3	2	-	7	4	3	5	8	6	16	4	-	6	1	-	87
(c) 增設交通標誌及設備	2	-	-	-	10	2	4	-	4	1	2	3	3	2	-	2	1	-	-	-	36
(d) 泊車設施	1	1	-	1	-	1	1	2	2	-	-	-	2	-	2	-	-	1	2	-	16
小計	9	4	14	14	29	9	9	3	30	6	5	12	23	18	22	8	8	14	3	-	240
道路維修																					
(a) 道路情況	2	-	1	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	14
(b) 交通標誌及設備	-	-	-	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	10
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
小計	2	-	1	-	10	2	-	-	2	2	-	-	3	1	-	-	-	1	1	-	25
法例執行																					
(a) 違例泊車	20	11	22	26	30	11	25	17	31	12	14	53	25	19	12	15	10	12	5	-	370
(b) 其他執法事宜	17	8	16	15	7	5	14	13	49	5	2	40	30	8	2	9	7	9	6	-	262
小計	37	19	38	41	37	16	39	30	80	17	16	93	55	27	14	24	17	21	11	-	632
合計	48	23	53	55	76	27	48	33	112	25	21	105	81	46	36	32	25	36	15	-	897

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出共 249 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)。

有關專營巴士服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2024年 1月至3月 ⁽²⁾	2025年 1月至3月	增／減	
(A) 服務質量				
(1) 班次	130	140	+7.7%	
(2) 路線	201	185	-8.0%	
(3) 服務時間	18	41	+127.8%	
(4) 設置車站	38	24	-36.8%	
小計	387	390	+0.8%	
(B) 服務水準				
(1) 服務班次	2 080 [1 256]	1 193	-42.6%	[-5.0%]
(2) 路線依循情況	27	51	+88.9%	
(3) 駕駛行為不當	656	721	+9.9%	
(4) 員工（包括司機） 行為及工作表現	703	928	+32.0%	
(5) 濫收車費	29	34	+17.2%	
(6) 清潔	7	17	+142.9%	
(7) 車輛狀況	42	32	-23.8%	
(8) 乘客服務及設施	276	361	+30.8%	
小計	3 820 [2 996]	3 337	-12.6%	[+11.4%]
(C) 一般性質⁽¹⁾	76	120	+57.9%	
合計	4 283 [3 459]	3 847	-10.2%	[+11.2%]

註：(1) 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。

(2) 在這些個案當中，有三位投訴人提出共 824 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⁾
(二零二五年一月至三月)

<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（九巴）	80 (0.38)	725 (3.45)
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））	28 (0.48)	180 (3.06)
城巴有限公司（機場及北大嶼 山巴士網絡專營權）	5 (0.55)	51 (5.61)
新大嶼山巴士（一九七三） 有限公司	11 (1.19)	19 (2.06)
龍運巴士有限公司	5 (0.42)	66 (5.50)
過海隧巴服務 ⁽²⁾	11 (0.26)	152 (3.53)
合計	140 (0.41)	1 193 (3.48)

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) 過海隧巴服務由九巴及城巴（市區及新界）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。

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。