

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二六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

	頁數
第一章 主要投訴及建議事項	3-9
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	10-12
第三章 專題文章	13-17
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	18-21
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	22-25
C 投訴及建議的調查結果一覽表	26-27
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	28-29
E 有關公共交通服務的投訴及建議	30-32
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	33-39
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 有關的士服務的投訴及建議	43
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	44

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二六年第一份季報，匯報二零二六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 10 469 宗² 投訴及建議，包括 252 宗³ 純粹建議。大約 74% 的個案（即 7 765 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，26%（即 2 693 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 11 601 宗⁴ 下降 9.8%²，與二零二五年同季的 10 536 宗⁵ 比較，則下降 0.6%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 252³ 宗純粹建議中，有 199³ 宗有關公共交通服務，其中 176 宗關於專營巴士服務，另有 46 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（二零一六年至二零二五年）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)，則顯示自二零二一年第四季起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 9 020 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 7 940 宗（88%）證實成立，不成立的有三宗（少於 1%），其餘 1 077 宗（12%）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 10 469 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 131 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 338 宗，與上季的 11 330 宗（見註 4）相比，跌幅為 8.8%。與二零二五年同季的 10 287 宗（見註 5）相比，增幅為 0.5%。不包括這些投訴的分類載於附件A(i)(b)。

³ 在 252 宗純粹建議中，有 199 宗有關公共交通服務。在該 199 宗個案中，有 115 宗由一位市民提出。

⁴ 在 11 601 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 271 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 330 宗。

⁵ 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。

介予警方作進一步調查。在二零二六年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 556 宗⁶個案的最新進展，當中有 11 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 9 331 宗⁷，較上季的 10 120 宗下跌 7.8%⁷，與二零二五年同季的 9 346 宗比較，則下跌 0.2%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零二一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 4 056 宗⁸，較上季的 4 406 宗下跌 7.9%⁸，與二零二五年同季的 3 847 宗比較，則上升 5.4%⁸。

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 2 336 宗⁹，上季有 2 357 宗，二零二五年同季則有 2 191 宗。今季的 2 336 宗⁹個案中，涉及服務質量的個案有 236 宗（10.1%），而涉及服務水準的個案則有 2 043 宗（87.5%）。

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 691 宗，上季

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 在 9 331 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 131 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 200 宗，與上季的 10 120 宗相比，跌幅為 9.1%。與二零二五年同季的 9 346 宗相比，跌幅為 1.6%。

⁸ 在 4 056 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 131 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 925 宗，與上季的 4 406 宗相比，跌幅為 10.9%。與二零二五年同季的 3 847 宗相比，增幅為 2.0%。

⁹ 在 2 336 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 117 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 2 219 宗。

有 825 宗，二零二五年同季則有 670 宗。今季的 691 宗個案中，涉及服務質量的個案有 62 宗（9.0%），而涉及服務水準的個案則有 604 宗（87.4%）。

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 183 宗，上季有 186 宗，二零二五年同季則有 187 宗。今季的 183 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗（9.8%），而涉及服務水準的個案則有 164 宗（89.6%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 215 宗，上季有 249 宗，二零二五年同季則有 212 宗。今季的 215 宗個案中，涉及服務質量的個案有 17 宗（7.9%），而涉及服務水準的個案則有 186 宗（86.5%）。

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 93 宗，上季有 118 宗，二零二五年同季則有 104 宗。今季 93 宗個案中，涉及服務質量的個案有 17 宗（18.3%），而涉及服務水準的個案則有 73 宗（78.5%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁰的投訴及建議共有 538 宗¹¹，上季有 671 宗，二零二五年同季則有 483 宗。今季的 538 宗¹¹個案中，涉及服務質量的個案有 48 宗（8.9%），而涉及服務水準的個案則有 481 宗（89.4%）。

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 132 宗，上季有 132 宗，二零二五年同季則有 108 宗。

¹⁰ 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。

¹¹ 在 538 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 14 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 524 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 2 145 宗，較上季的 2 499 宗下跌 14.2%，與二零二五年同季的 2 075 宗比較，則上升 3.4%。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 94.4%（即 2 025 宗），較上季的 2 377 宗下跌 14.8%，與二零二五年同季的 1 967 宗比較，則上升 2.9%。今季的 2 025 宗個案中，涉及服務質量的個案有 134 宗（6.6%），而涉及服務水準的個案則有 1 858 宗（91.8%）。

19. 其餘 5.6%的個案（即 120 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 122 宗，下跌 1.6%，與二零二五年同季的 108 宗比較，則上升 11.1%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 569 宗，較上季下跌 6.9%，與二零二五年同季比較，則下跌 15.0%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較載於附件G。

21. 在季內收到的 2 569 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 401 宗（93.5%），上季則有 2 590 宗（93.9%）。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 697 宗（29.0%）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 270 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	7 (14)	3 (3)
(b) 投訴人撤銷投訴	74 (182)	27 (36)

(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	189 (308)	70 (61)
	<u>270 (504)</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 14 宗個案中，有四位的士司機被法庭¹²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。兩位人士的司機因橫過連續雙白綫或附有虛綫的連續白綫而各被罰款 450 元。另一位人士的司機因沒有採取一切合理的預防措施來確保乘客的安全而被罰款 320 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 380 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 282 宗，二零二五年同季則有 258 宗。今季的 380 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 354 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 49 宗，上季及二零二五年同季分別有 42 宗及 35 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)。

¹² 截至 2026 年三月底，其他被票控案件尚未有結果。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞／阻塞的投訴共有 100 宗，上季有 244 宗¹³，二零二五年同季則有 350¹⁴宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	21	(33)
九龍	32	(40)
新界	47	(167) ¹⁵
其他（一般事宜及 隧道區域等）	0	(4)
總數	<u>100</u>	<u>(244)¹³</u>

（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油尖旺（18 宗）、元朗（十宗）及中西區（九宗）。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 45 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 95 宗及 56 項，二零二五年同季的數目則分別為 87 宗及 36 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。

¹³ 在 244 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 110 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 134 宗。

¹⁴ 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。

¹⁵ 在 167 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 110 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 57 宗。

道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 42 宗，上季的數目及二零二五年同季的數目分別為 48 宗及 25 宗。今季的 42 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 18 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中西區（四宗）及元朗（三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗（四宗）、深水埗、油尖旺及北區（各三宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 800 宗，較上季的 955 宗¹⁶下跌 16.2%，與二零二五年同季的 632 宗比較，則上升 26.6%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（393 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（114 宗），等候過久引致交通阻塞（110 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（95 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深水埗（44 宗）、油尖旺（41 宗）、沙田（37 宗）及中西區（34 宗）。

¹⁶ 在 955 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 161 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 794 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

在二零二六年三月十一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) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (b) 有關渡輪服務的投訴及建議；
 - (c) 二零二五年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零二五年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零二五年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (b) 交通投訴組二零二五年第四號季報。

有關鰂魚涌上康怡花園（A 至 H 座）道路情況的關注

3. 一名市民關注到鰂魚涌上康怡花園（A 至 H 座）的道路情況。投訴人認為，來往上康怡花園（A 至 H 座）的主要通道康山道現時有嚴重的結構性損毀，出現了大範圍破裂、總體位移，以及明顯的縱向車轍。儘管之前在二零一九年曾進行修復工作，但在高交通流量及環境侵蝕的雙重壓力下，路面狀況持續惡化。這些損毀情況反覆出現，對該屋苑不同年齡層的住戶羣，尤其是長者及幼童，構成重大安全隱患，不但增加行人跌倒的風險，而且亦影響行車穩定性。當局必須立即採取行動，以解決這些系統性損毀問題和確保社區長遠的安全。他促請路政署立即對來往上康怡花園（A 至 H 座）的整段康山道進行實地勘察，並隨即進行所需的修復工程。

4. 有關個案已轉交路政署跟進。路政署回覆時表示已檢視個案，並已安排分階段為該行車道進行維修工程。有關康怡花園 H 座附近的路段，目前並無發現有即時危險。路政署會繼續密切監察情況，

並在有需要時立即安排維修工程。就康怡花園 D 座與 G 座之間的路段，維修工程已於二零二六年三月完成。至於康怡花園 B 座與 C 座之間的路段，維修工程預計於二零二六年第二季進行，但須待所需的臨時交通安排、掘路許可證及所需的建築噪音許可證獲批後方可進行。另一方面，有關康怡花園 A 座附近的路段（包括迴旋處），路政署指該路段位於私人地段內，因此已把有關事宜轉交康怡花園管理處以作所需跟進。

5. 路政署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關九龍專線小巴第 68 號線大幅增加車費的投訴

6. 一些市民投訴專線小巴第 68 號線大幅增加車費，由 6.7 元增至 13.2 元。他們對此表示強烈不滿，認為這條來往彩雲邨與九龍灣之間的短程路線，車費加幅並不合理，因而促請運輸署調低車費以保障公眾利益。

7. 有關個案已轉交運輸署調查跟進。運輸署回覆指，在專線小巴第 68 號線的前營辦商停止服務後，該署通過公開招標程序選出新的營辦商。新營辦商自二零二五年十二月二十一日起提供服務，使用 19 座小巴行走該線並延長服務時間，以提升服務質素。新營辦商在考慮營運成本等因素後釐定新車費，並維持在相應里程組別的最高車費水平之內。新營辦商亦承諾至少在服務開始後首 12 個月內維持現行車費不變，以及為學生提供車費優惠。

8. 運輸署會繼續鼓勵該營辦商如財政狀況許可，探討是否可以推出更多車費優惠，以更好地滿足乘客的需求。

9. 運輸署的回覆已轉達有關市民，他們並無再提出意見。

有關八鄉路往大欖隧道方向交通擠塞的投訴

10. 一些市民投訴八鄉路往大欖隧道方向交通嚴重擠塞，要求把大欖隧道巴士轉乘站附近南行中線與慢線之間的白色實線道路標記延長，以防止車輛從中線切入慢線。

11. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆指，青朗公路南行和北行方向均設有三條行車線。由於駕駛人士已無須在收費廣場停車繳費，因此不需增設收費車道。為方便拆除收費亭及上蓋，有關的臨時交通安排已把收費廣場改劃為三條行車線，與上游及下游的路段保持一致。這項改劃行車線的安排，能讓駕駛人士在通過收費廣場時繼續在原有車道行駛，從而盡量減少頻繁轉線或行車線匯合的情況，避免影響交通效率。

12. 運輸署自「易通行」實施以來，一直持續監察收費廣場及八鄉路的交通情況，並觀察到交通整體上維持暢順。運輸署和路政署已採取優化措施，把往市區方向巴士站附近的中線與慢線之間的白色實線道路標記延長。這些標記涵蓋巴士站範圍，防止車輛從中線切入，從而利便巴士駛出，並讓來自八鄉路的車輛能駛入慢線。此外，近巴士站出口的慢線上亦已增設「請讓巴士」道路標記，以提醒駕駛人士讓巴士駛出。

13. 路政署現正於收費廣場中央部分進行拆卸工程。工程完成後，行車走線將會調整，青朗公路的駕駛人士會分流至靠近中間的行車線。另外亦會增設一條行車線，供駛出巴士站的巴士及來自八鄉路的車輛行駛。

14. 運輸署的回覆已轉達有關市民，他們並無再提出意見。

第三章 專題文章

有關的士服務的投訴及建議

背景

的士服務是其中一個經常引起投訴的主要範疇。有關的士服務的投訴及建議，平均約佔公共交通服務個案總數約31%。

投訴及建議統計數字

2. 過去五年有關的士服務的投訴及建議趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2021	8 355 (30.02)	-
2022	7 590 (29.24)	-9.2% (-2.6%)
2023	11 452 (43.02)	+50.9% (+47.1%)
2024	13 096 (52.42)	+14.4% (+21.9%)
2025	11 370 (46.56)	-13.2% (-11.2%)
2026	2 569 (39.08)	-

(截至2026年3月31日)

(註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。)

3. 在二零二六年一月至三月期間，交通投訴組共接獲2 569宗有關的士服務的投訴及建議，即每百萬乘客人次計有39.08宗投訴／建議；與二零二五年同期接獲的3 023宗及每百萬乘客人次計有49.48宗投訴／建議比較，分別下跌15.0%及21.0%。的士服務的投訴及建議按性質的分類載於附件J。在這2 569宗投訴及建議中，有127部的士（以車輛登記號碼識別）及六名的士司機（以的士司機證號碼識別）在一年內涉及多於一宗投訴。

4. 在收到的2 569宗個案中，有關的士司機違規行為的個案有2 401宗（即93%），二零二五年同期該類個案則有2 896宗（即96%）。在各種的士司機違規行為中，投訴司機駕駛行為不當（671宗）、不

使用最直接可行之路線（472宗）、司機拒載（409宗）和司機舉止無禮和不守規矩（397宗）的個案相對較多。

5. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有168宗投訴關乎的士阻塞交通及其他事宜（例如車身狀況、乘客服務及設施等）。

6. 在二零二六年一月至三月期間，有36宗與旅客有關的個案。旅客提出的投訴大多涉及濫收車資（19宗）、不使用最直接可行之路線（七宗）和司機駕駛行為不當（四宗）。

7. 在36宗與旅客有關的個案中，有八宗涉及來往香港國際機場的的士車程。另外亦有接獲香港迪士尼樂園（六宗）和山頂纜車總站（四宗）等旅遊景點的旅客投訴。

改善措施

運輸署用以整合投訴個案記錄的內部資料庫

8. 運輸署已開發了一個內部資料庫，協助該署更有效地掌握整體的士服務質素，分析針對個別車輛或個別公司其下車輛的投訴是否有上升趨勢，並按個案情況作出適當跟進及針對性行動。運輸署在接獲每宗投訴後，均會進行調查並致函有關的士車主或司機，要求他們作出解釋，並提醒他們必須遵守法例，以及在提供服務時注意態度。假如投訴涉及的士司機的違法行為，例如拒載或濫收車資，運輸署亦會把個案轉交警方跟進。對於屢被投訴的的士車主及司機，運輸署會致函提醒他們屢被投訴的事宜，要求他們作出回應。運輸署會再促請他們遵守法例和注意服務表現，以維持服務質素。此外，假如有關車輛或司機屢次涉嫌違法（例如拒載或濫收車資），運輸署會整理相關資料，並在有需要時向警方提供資料以作分析和調查。視乎行動優先次序，警方亦會在有需要時在各個黑點採取執法行動，打擊濫收車資、拒載等罪行。

改善的士司機行為

9. 政府一直與的士業界緊密合作，以協助業界提升的士服務質素。運輸署於二零一八年一月改組並成立的士服務質素委員會。該委員會作為一個多方平台，討論各項推動革新的策略及措施，以提升現

有的士的服務質素。自委員會成立以來，運輸署出版和更新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指南》，詳述的士司機應有的行為及工作表現。在宣傳工作方面，運輸署亦舉辦「的士服務嘉許計劃」，以表揚服務卓越的的士司機及服務管理團隊，從而提升的士從業員的專業形象。此外，運輸署亦定期出版《的士通訊》，向的士司機宣揚優質服務的信息，並不時舉辦安全駕駛研討會，以提高的士司機的安全及正確駕駛意識。

駕駛時使用流動通訊設備

10. 道路安全是警方首要行動項目之一，而針對不專注駕駛（包括駕駛時以手持方式使用流動通訊設備及不小心駕駛等）的執法行動，亦屬警方「重點交通執法項目」的範疇。

11. 政府一直十分關注道路安全，通過法例規管及有效執法保障道路使用者的安全，並通過教育和宣傳宣揚專注駕駛的信息。《道路交通條例》（第374章）已就「危險駕駛」及「不小心駕駛」訂明嚴謹的法則。如果駕駛者在駕駛時因使用流動電話或其他智能設備而影響駕駛，不論有否釀成交通意外，該駕駛者可能已觸犯「危險駕駛」或「不小心駕駛」的罪行。此外，根據《道路交通（交通管制）規例》（第374G章），任何駕駛者在車輛移動時，以其本人手持或放置於其頭與肩膀之間的方式使用流動電話，或以其本人手持的方式使用其他電訊設備，即屬違法。現行的《道路使用者守則》亦已向駕駛者發出清晰指引，在駕駛時應盡量避免使用流動電話或其他智能設備，保持專注駕駛。

12. 政府知悉社會關注到駕駛者，特別是士司機，駕駛時在儀錶板上擺放多部流動電話的情況，同時亦理解駕駛者或有實際需要使用流動電話或其他設備，例如獲取導航、實時交通情況及泊車位等資訊。在平衡道路安全、實際情況、業界需要與科技發展等各個考慮因素和參考其他地區的做法後，《道路交通（交通管制）規例》（第374G章）所載有關駕駛時使用流動電訊裝置的法例規定，已通過《2025年道路交通（交通管制）（修訂）（第2號）規例》（2025年第196號法律公告）予以加強。該規例經立法會以先訂立後審議程序通過，並於二零二六年一月二十五日生效。自該日起，任何駕駛者在駕駛時不得在前方放置超過兩部流動電訊裝置（即流動電話、平板電腦或手提電腦）。每部裝置的屏幕對角長度不得超過19厘米。流動電

訊裝置不得阻礙駕駛者觀察道路及交通情況的視線，亦不得阻礙為觀察道路而裝配的任何鏡子、裝置或攝錄機顯示器。違例者最高可被處以2,000元罰款。

提升的士服務質素

13. 因應社會上有廣泛意見認為政府應加強規管的士服務，政府早前已檢視整體的士營運和管理，並提出一系列措施提升的士服務質素。這些措施包括引入的士車隊管理制度，以及就部分與的士司機相關的罪行引入的士司機違例記分制度（記分制）和兩級制罰則。有關條例已於二零二三年十二月獲立法會通過。兩級制罰則和記分制亦已分別於二零二三年十二月二十二日及二零二四年九月二十二日生效。至於的士車隊管理制度，當局於二零二五年七月向五間的士車隊營辦商發出的士車隊牌照。所有車隊均提供網約服務，乘客可通過車隊的手機應用程式或其他網約渠道預約行程。車隊亦提供客戶服務熱線，以處理乘客的查詢及投訴。此外，所有車隊的士均提供多種電子繳費媒介，並在車廂內配置安全設備，包括行車記錄儀、車廂攝錄機和全球導航衛星系統，以及司機監察系統等，以便利乘客和確保駕駛安全。

14. 政府一向對能有效改善道路及駕駛安全的創新科技持開放態度，並歡迎車輛製造商為各類型車輛引入先進駕駛輔助系統。近年，運輸署已批准一系列先進駕駛輔助系統，例如防止碰撞警報、保持行車線警報、行車視野盲點警示、電子穩定控制系統和自動緊急煞車系統等。市面上若干的士型號已安裝防止碰撞警報、保持行車線警報、自動緊急煞車系統等。政府歡迎車輛製造商和的士業界引入已安裝先進駕駛輔助系統的新的士型號。

15. 此外，為進一步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行車記錄系統，以及規定所有的士司機必須提供電子繳費媒介，為乘客提供更多支付車費的選項。相關法例修訂經立法會以先訂立後審議程序通過，並於二零二五年九月十一日生效，規定（i）由二零二六年四月一日起，所有的士司機必須提供電子繳費媒介；以及（ii）自運輸及物流局局長指定的日期起必須裝有行車記錄系統。

16. 至於提供電子繳費媒介方面，由二零二六年四月一日起，所有的士司機必須提供至少兩種電子繳費媒介（包括一種二維碼電子繳

費媒介和一種非二維碼電子繳費媒介)。自上述規定實施後，運輸署一直密切監察實施情況，並留意到整體運作大致暢順。的士司機和乘客普遍歡迎新規定，認為有助減少現金找續時間，增加的士競爭力，同時方便乘客。

17. 關於行車記錄系統，該系統須能在的士車廂內進行帶有錄音的錄影，以及進行可清晰地顯示的士外前方及後方視景的錄影。該系統亦須通過全球導航衛星系統收集有關的士位置的數據。運輸署相信行車記錄系統這些功能啓用後，將有助阻嚇的士司機違規行為，提升的士駕駛安全，並在的士和乘客出現爭拗時，保障雙方的權益。

18. 在法律架構方面，的士營運是由《道路交通條例》(第 374 章)及其附屬法例規管的。警方繼續調配適當資源打擊的士違規行為，以及調查相關投訴或轉介個案，而運輸署則集中於教育及宣傳工作，例如頒布標準及指引，通過各種途徑提高的士服務標準。

19. 在二零二六年一月至三月期間，在本組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有 697 宗（即 29%）在投訴人同意作證的情況下，已轉交警方作進一步調查。市民遇有任何的士違規行為，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作調查。警方會調查相關投訴個案，如有足夠證據，便會採取進一步行動。

20. 至於的士阻塞交通及其他事宜的投訴（168 宗），所有個案均已轉介有關當局處理。舉例來說，關於的士阻塞交通的個案，本組已促請警方加強執法和邀請運輸署考慮交通管理措施，以解決問題。

21. 交通投訴組會繼續與有關部門密切監察和跟進關於的士服務的投訴及建議。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ^{(1) (2)}	2025 年同季 (1.1.25-31.3.25)	上季 (1.10.25-31.12.25)	今季 (1.1.26-31.3.26)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	570[150]	664[194]	565[167]
(b) 服務水準	8 504 [15]	9 140 [23]	8 451 [19]
(c) 一般性質	272 [10]	316 [22]	315 [13]
	9 346[175] (89%)	10 120[239] (87%)	9 331[199] (89%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	350 [1]	244 [2]	100 [3]
(b) 交通管理	87 [6]	95 [25]	87 [17]
(c) 增設交通標誌及設備	36 [3]	56 [18]	45 [15]
(d) 泊車設施	16	12 [3]	17 [4]
	489 [10] (5%)	407 [48] (4%)	249 [39] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	14	15	18 [1]
(b) 交通標誌及設備	10	31 [2]	22
(c) 行車道標記	1	2	2 [1]
	25 (<1%)	48 [2] (<1%)	42 [2] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	370	390 [8]	393 [2]
(b) 其他執法事宜	262	565 [8]	407 [3]
	632 (6%)	955 [16] (8%)	800 [5] (8%)
V. 其他	44 [3] (<1%)	71 [6] (<1%)	47 [7] (<1%)
合計	10 536 [188] (100%)	11 601 [311] (100%)	10 469 [252] (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、194宗及167宗純粹建議的個案中，有一位市民提出99宗、106宗及103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)}	2025 年同季 (1.1.25-31.3.25)	上季 (1.10.25-31.12.25)	今季 (1.1.26-31.3.26)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	570 [150]	664 [194]	565 [167]
(b) 服務水準	8 504 [15]	9 140 [23]	8 320 [19]
(c) 一般性質	272 [10]	316 [22]	315 [13]
	9 346 [175] (91%)	10 120 [239] (89%)	9 200 [199] (89%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	101 [1]	134 [2]	100 [3]
(b) 交通管理	87 [6]	95 [25]	87 [17]
(c) 增設交通標誌及設備	36 [3]	56 [18]	45 [15]
(d) 泊車設施	16	12 [3]	17 [4]
	240 [10] (2%)	297 [48] (3%)	249 [39] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	14	15	18 [1]
(b) 交通標誌及設備	10	31 [2]	22
(c) 行車道標記	1	2	2 [1]
	25 (<1%)	48 [2] (<1%)	42 [2] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	370	390 [8]	393 [2]
(b) 其他執法事宜	262	404 [8]	407 [3]
	632 (6%)	794 [16] (7%)	800 [5] (8%)
V. 其他	44 [3] (<1%)	71 [6] (<1%)	47 [7] (<1%)
合計	10 287⁽⁴⁾ [188](100%)	11 330⁽⁵⁾ [311] (100%)	10 338⁽⁶⁾ [252](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、194宗及167宗純粹建議的個案中，有一位市民提出99宗、106宗及103宗有關公共交通路線的純粹建議。

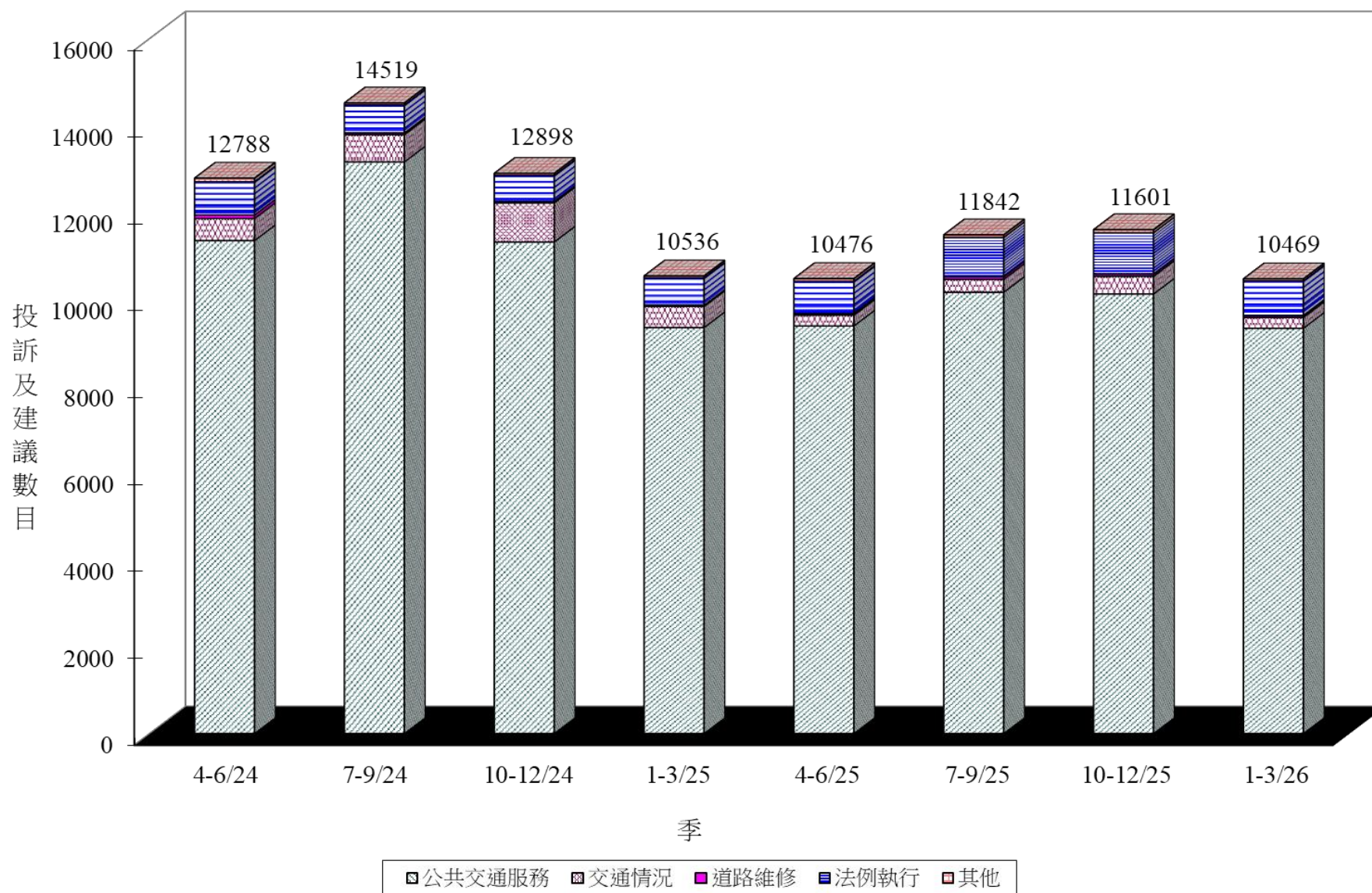
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由一位投訴人提出共249宗個案。

(5) 不包括由兩位投訴人提出共271宗個案。

(6) 不包括由一位投訴人提出共131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
(二零二六年一月至三月)

建議性質⁽¹⁾

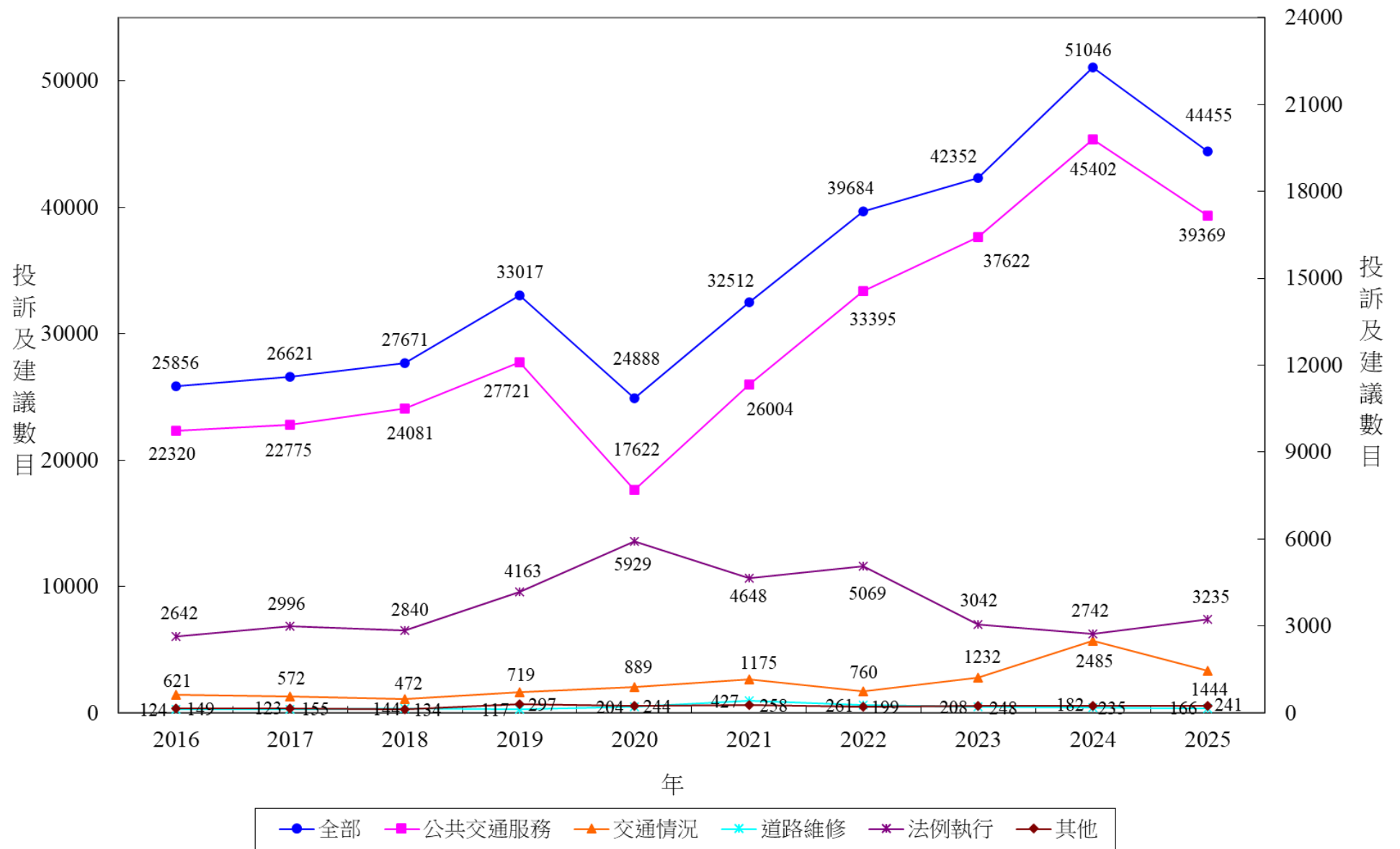
(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸			
(a) 服務質量								
(1) 班次／載客量	18 [5]	-	-	-	1	-	-	19 [5]
(2) 路線	115 [100]	-	8 [3]	-	1	-	-	124 [103]
(3) 服務時間	8 [3]	-	-	-	-	-	-	8 [3]
(4) 設置車站	13 [2]	-	3	-	-	-	-	16 [2]
	154 [110]	-	11 [3]	-	2	-	-	167 [113]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) 路線依循情況	1 [1]	-	-	-	-	-	-	1 [1]
(3) 駕駛行為不當	1 [1]	-	-	-	-	-	-	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	-	-	-	-	-	-	-	-
(8) 乘客服務及設施	13	1	2	1	-	-	-	17
	15 [2]	1	2	1	-	-	-	19 [2]
(c) 一般性質 ⁽²⁾	7	-	2	4	-	-	-	13
今季(I)項小計	176 [112]	1	15 [3]	5	2	0	0	199 [115]
上季(I)項小計	197 [112]	4 [2]	17 [4]	14	5 [1]	2	2	239 [119]
2025 年同季(I)項小計	151 [117]	1 [1]	12 [2]	4	7 [2]	0	0	175 [122]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞／阻塞								3
(b) 交通管理								17
(c) 增設交通標誌及設備								15
(d) 泊車設施								4
今季(II)項小計								39
上季(II)項小計								48
2025 年同季(II)項小計								10
(III) 道路維修								2
(IV) 法例執行								5
(V) 其他								7
今季合計								252 [115]
上季合計								311 [120]
2025 年同季合計								188 [122]

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。

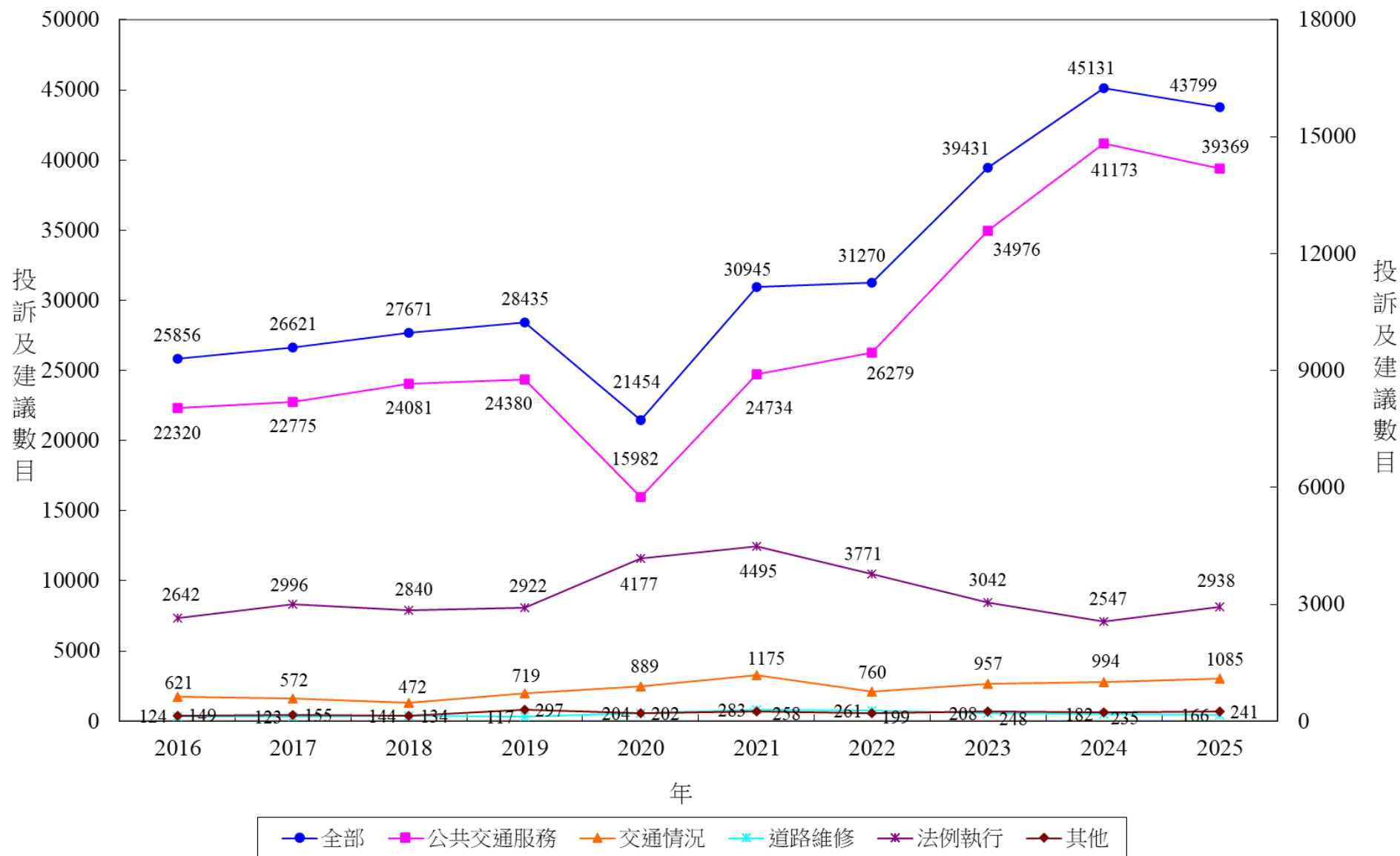
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一六至二零二五年)

附件 B(i)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一六至二零二五年)

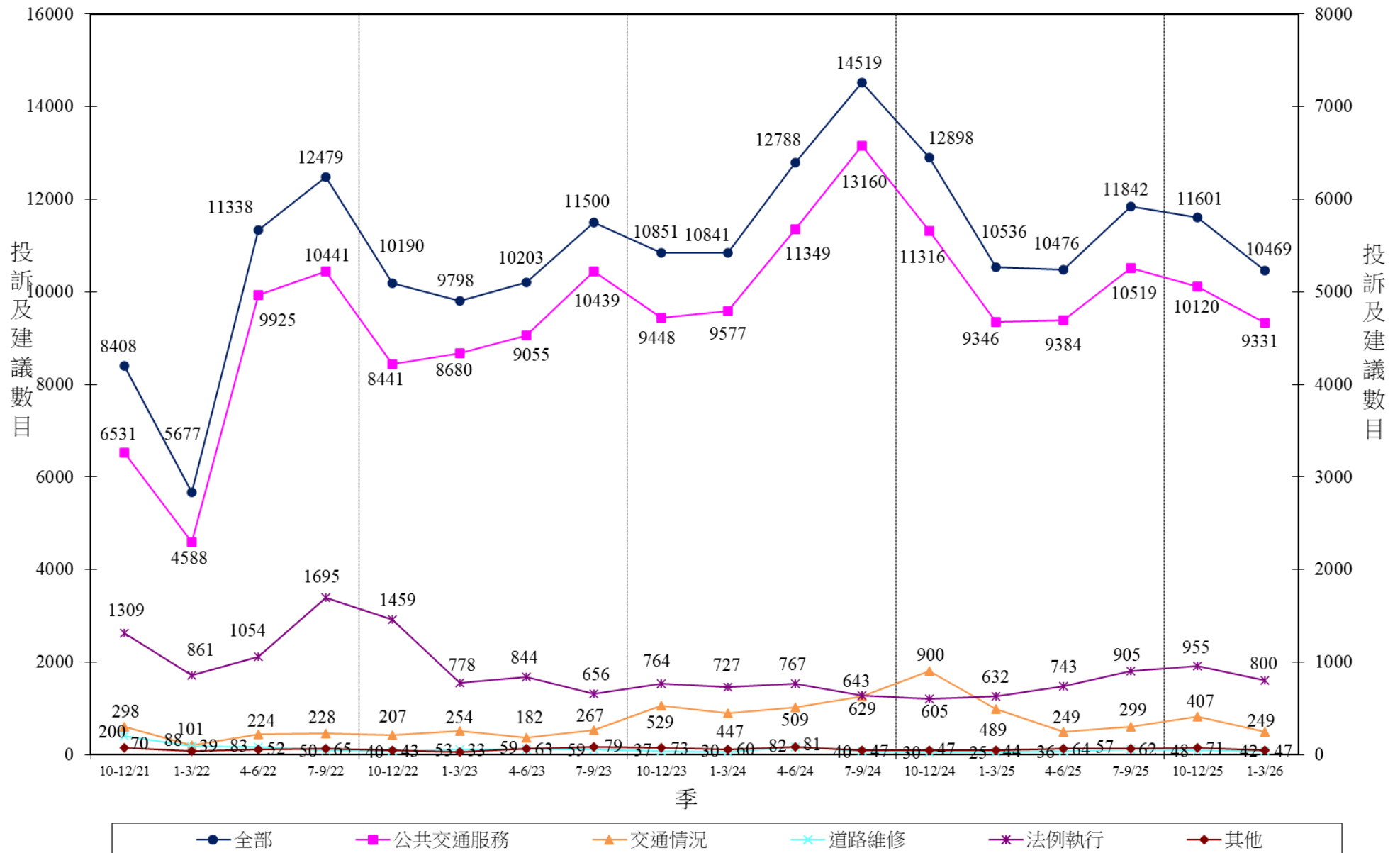
附件 B(i)(b)



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)。

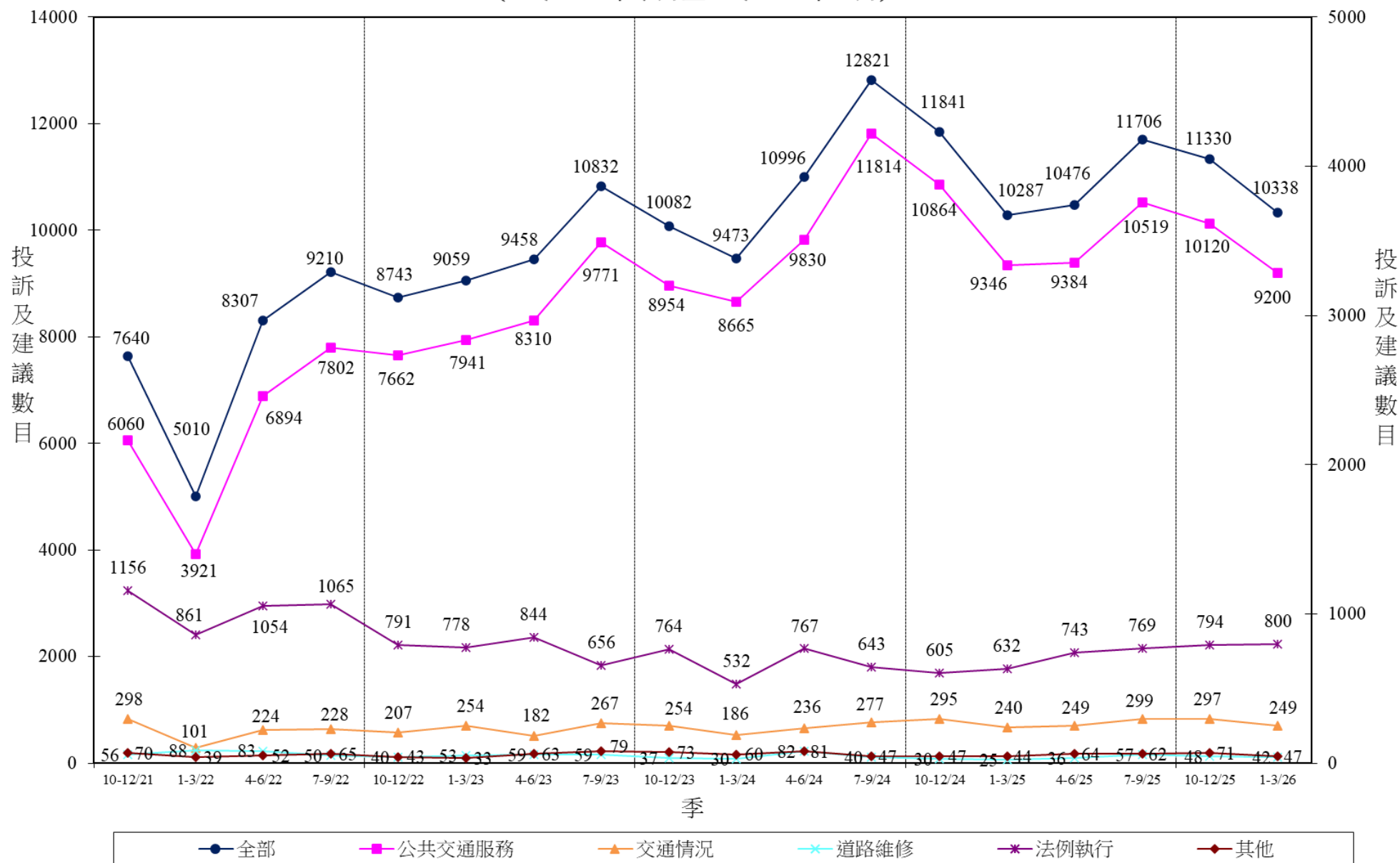
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零二一年十月至二零二六年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零二一年十月至二零二六年三月)

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
(二零二六年一月至三月)

調查結果						
投訴/建議性質	A1	A2	B	C	合計	
I. 公共交通服務						
(a) 服務質量	5	502	-	1	508	
(b) 服務水準	613	5 494	3	894	7 004	
(c) 一般性質	2	165	-	10	177	
	620	6 161	3	905	7 689	
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞／阻塞	7	430	-	2	439	
(b) 交通管理	9	78	-	-	87	
(c) 增設交通標誌及設備	5	45	-	-	50	
(d) 泊車設施	-	11	-	-	11	
	21	564	-	2	587	
III. 道路維修						
(a) 道路情況	1	12	-	-	13	
(b) 交通標誌及設備	9	16	-	-	25	
(c) 行車道標記	1	1	-	-	2	
	11	29	-	-	40	
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車	221	80	-	3	304	
(b) 其他執法事宜	4	163	-	167	334	
	225	243	-	170	638	
V. 其他	2	64	-	-	66	
合計	879 (10%)	7 061 (78%)	3 (<1%)	1 077 (12%)	9 020 (100%)	
	7 940 (88%)					

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
(二零二六年一月至三月)

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	187	1 917	1	15	2 120
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	-	722	-	14	736
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	-	165	-	2	167
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	6	19	-	2	27
龍運巴士公司	8	99	-	2	109
過海隧巴	76	483	-	4	563
非專營巴士服務	1	94	-	-	95
專線小巴	332	1 075	1	67	1 475
紅色小巴	1	99	-	11	111
的士	5	1 204	-	784	1 993
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	2	195	1	2	200
香港鐵路有限公司(輕鐵)	1	26	-	1	28
香港電車有限公司	-	17	-	1	18
新渡輪服務有限公司	1	20	-	-	21
天星小輪有限公司	-	10	-	-	10
其他渡輪	-	16	-	-	16
合計	620 (8%)	6 161 (80%)	3 (1%)	905 (12%)	7 689 (100%)
	6 781 (88%)				

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
(二零二六年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 為城巴第 962G 及 X962 號線的乘客提供巴士轉乘優惠。
- 為九巴第 290X 號線（往荃灣西站方向）在寶康路近廣明苑加設巴士站。

II. 交通管理

港島區

- 縮短吉勝街的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 在吉勝街增設「請勿在此橫過馬路」的交通標誌，提醒行人不要在利眾街附近位置橫過馬路。

九龍區

- 移除亞皆老街近播道醫院的臨時道路標誌，提升行人安全。
- 調節海泓道與海庭道交界處電子行人過路發聲裝置的音量，盡量減低對附近居民造成的滋擾。
- 延長承豐道與啟德橋道交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 調整交通燈號時間，縮短海防道與廣東道交界處在星期一至六上午七時三十分至九時三十分的行人過路等候時間。

新界區

- 延長寶邑路、寶順路、翠嶺路與將藍公路交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 調整涌美路交界處近康盛樓交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長廣福道與南運路交界處交通燈在星期一至六下午三時至五時的行車綠燈時間，改善交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二六年一月至三月)

附件 E(i)(a)

交通工具類別 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	116	29	6	15	8	11	7	109	-	-	10	8	-	1	2	-	322
(2) 路線	88	19	10	1	7	30	1	11	-	-	2	1	-	-	-	-	170
(3) 服務時間	8	10	-	1	2	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	25
(4) 設置車站	24	4	2	-	-	6	-	12	-	-	-	-	-	-	-	-	48
小計	236	62	18	17	17	48	9	134	-	-	12	9	-	1	2	-	565
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	689	140	29	26	70	124	28	481	-	-	17	5	-	1	1	18	1629
(2) 路線依循情況	20	10	3	-	4	10	1	70	-	472	-	-	1	-	-	-	591
(3) 駕駛行為不當	459	155	32	15	35	111	26	380	36	671	17	10	18	-	2	-	1967
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	566	236	70	21	52	159	37	721	46	885	88	1	3	4	-	3	2892
(5) 濫收車/船費	9	10	5	-	1	5	2	69	6	373*	3	-	-	-	-	-	483
(6) 清潔	11	2	-	-	1	3	-	24	3	14	3	3	-	-	-	-	64
(7) 車輛／船隻狀況	40	12	2	2	5	10	6	70	-	10	5	3	3	1	1	1	171
(8) 乘客服務及設施	249	39	23	9	18	59	18	43	4	9	169	2	1	2	6	3	654
小計	2043	604	164	73	186	481	118	1858	95	2434	302	24	26	8	10	25	8451
(C) 一般性質	57	25	1	3	12	9	5	33	25	135	6	1	-	3	-	-	315
今季合計	2336	691	183	93	215	538	132	2025	120	2569	320	34	26	12	12	25	9331
總數	(4056)						(4846)				(380)			(49)			
上季合計	2357	825	186	118	249	671	132	2377	122	2759	226	36	20	14	10	18	10120
2025 年同季合計	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346

* 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
(二零二六年一月至三月)

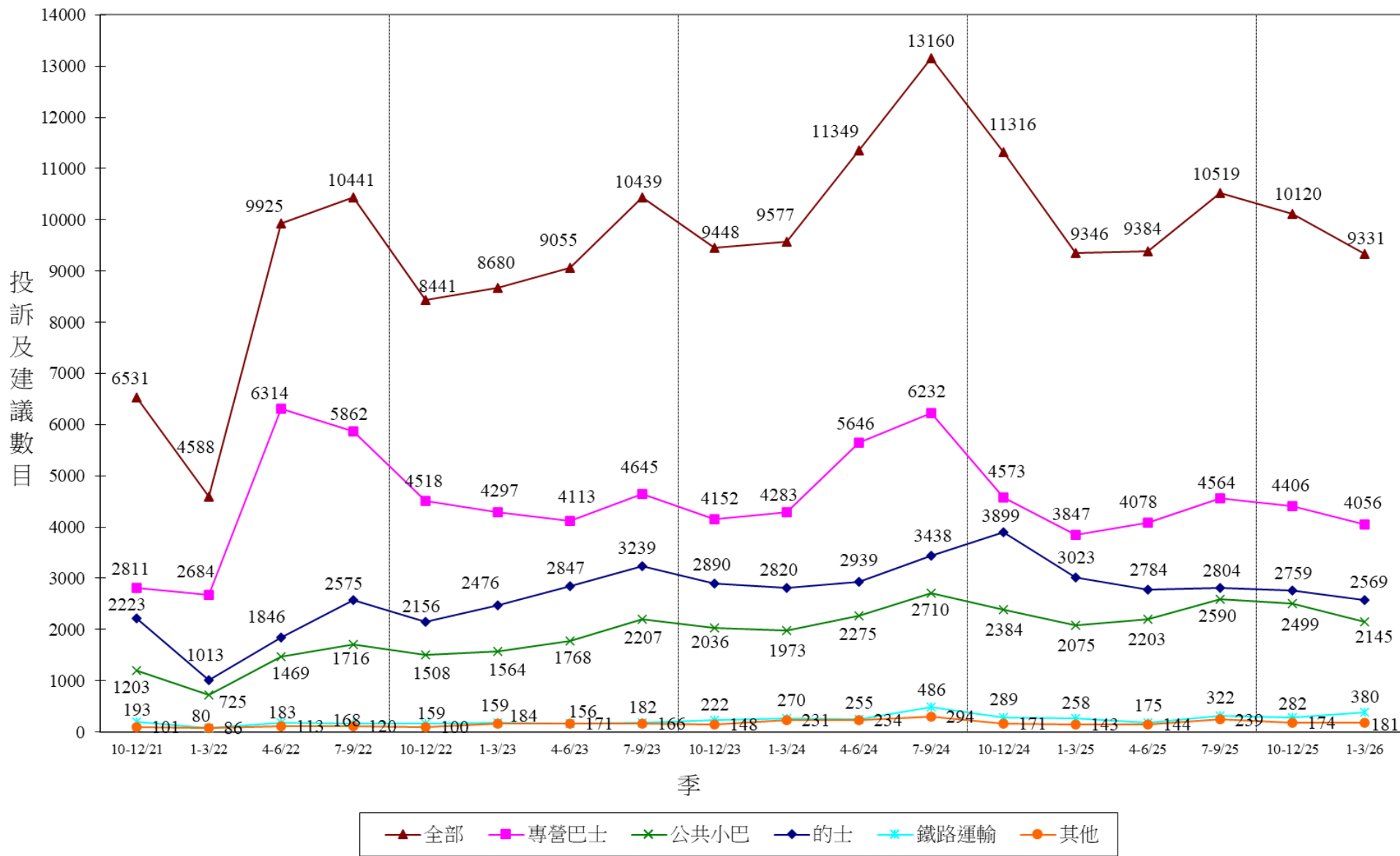
附件 E(i)(b)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具										鐵路運輸			水路交通工具			合計 或小計
	專營巴士																
	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	非專營 巴士											
(A) 服務質量																	
(1) 班次／載客量	116	29	6	15	8	11	7	109	-	-	10	8	-	1	2	-	322
(2) 路線	88	19	10	1	7	30	1	11	-	-	2	1	-	-	-	-	170
(3) 服務時間	8	10	-	1	2	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	25
(4) 設置車站	24	4	2	-	-	6	-	12	-	-	-	-	-	-	-	-	48
小計	236	62	18	17	17	48	9	134	-	-	12	9	-	1	2	-	565
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	689	140	29	26	70	124	28	481	-	-	17	5	-	1	1	18	1629
(2) 路線依循情況	20	10	3	-	4	10	1	70	-	472	-	-	1	-	-	-	591
(3) 駕駛行為不當	459	155	32	15	35	111	26	380	36	671	17	10	18	-	2	-	1967
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	449	236	70	21	52	145	37	721	46	885	88	1	3	4	-	3	2761
(5) 濫收車/船費	9	10	5	-	1	5	2	69	6	373*	3	-	-	-	-	-	483
(6) 清潔	11	2	-	-	1	3	-	24	3	14	3	3	-	-	-	-	64
(7) 車輛／船隻狀況	40	12	2	2	5	10	6	70	-	10	5	3	3	1	1	1	171
(8) 乘客服務及設施	249	39	23	9	18	59	18	43	4	9	169	2	1	2	6	3	654
小計	1926	604	164	73	186	467	118	1858	95	2434	302	24	26	8	10	25	8320
(C) 一般性質	57	25	1	3	12	9	5	33	25	135	6	1	-	3	-	-	315
今季合計	2219 ⁽¹⁾	691	183	93	215	524 ⁽¹⁾	132	2025	120	2569	320	34	26	12	12	25	9200
總數	(3925)						(4846)				(380)			(49)			
上季合計	2357	825	186	118	249	671	132	2377	122	2759	226	36	20	14	10	18	10120
2025 年同季合計	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

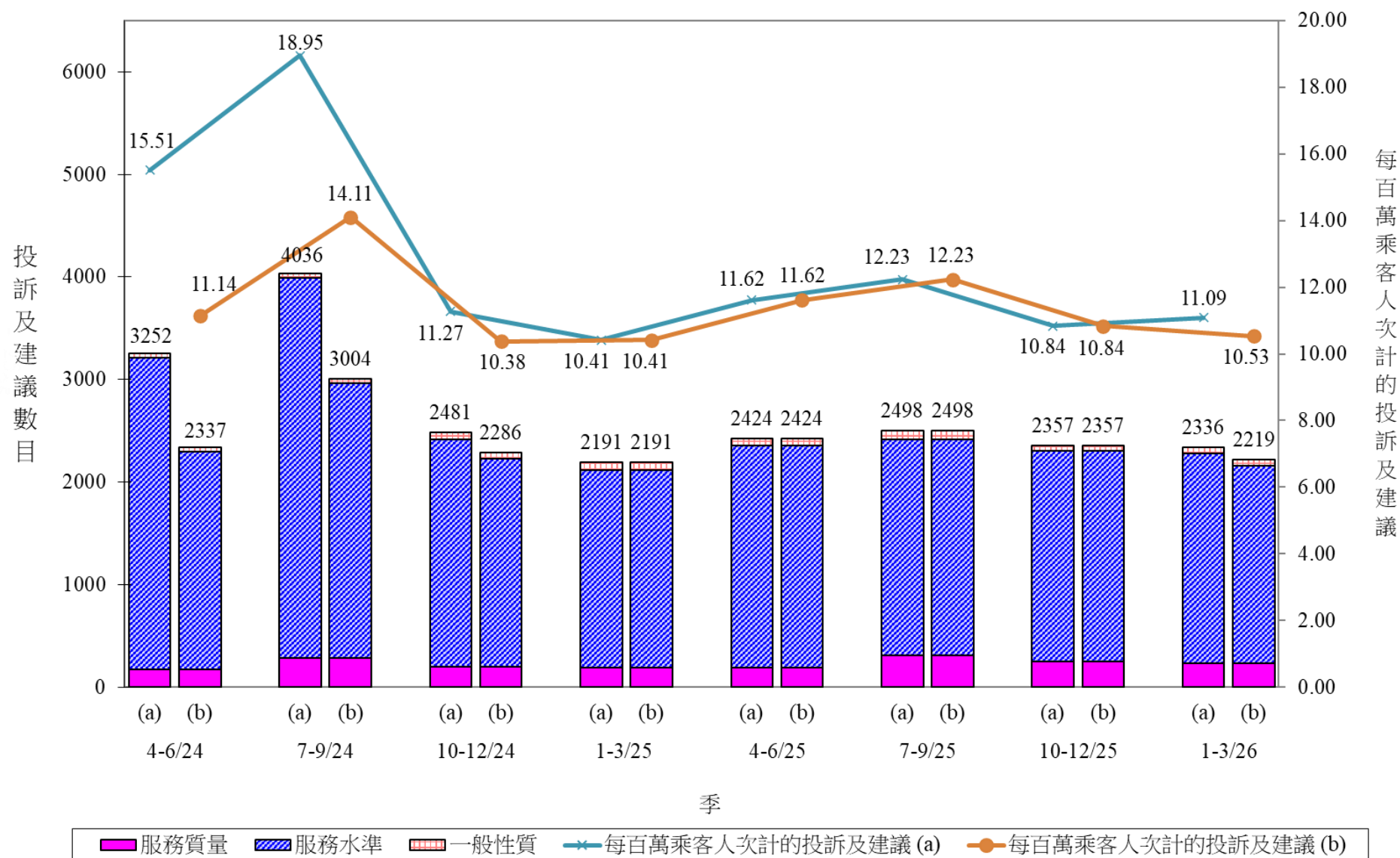
註：(1) 不包括由一位投訴人在上季內提出共 131 宗個案（包括 117 宗有關九巴及 14 宗有關過海隧巴服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零二一年十月至二零二六年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

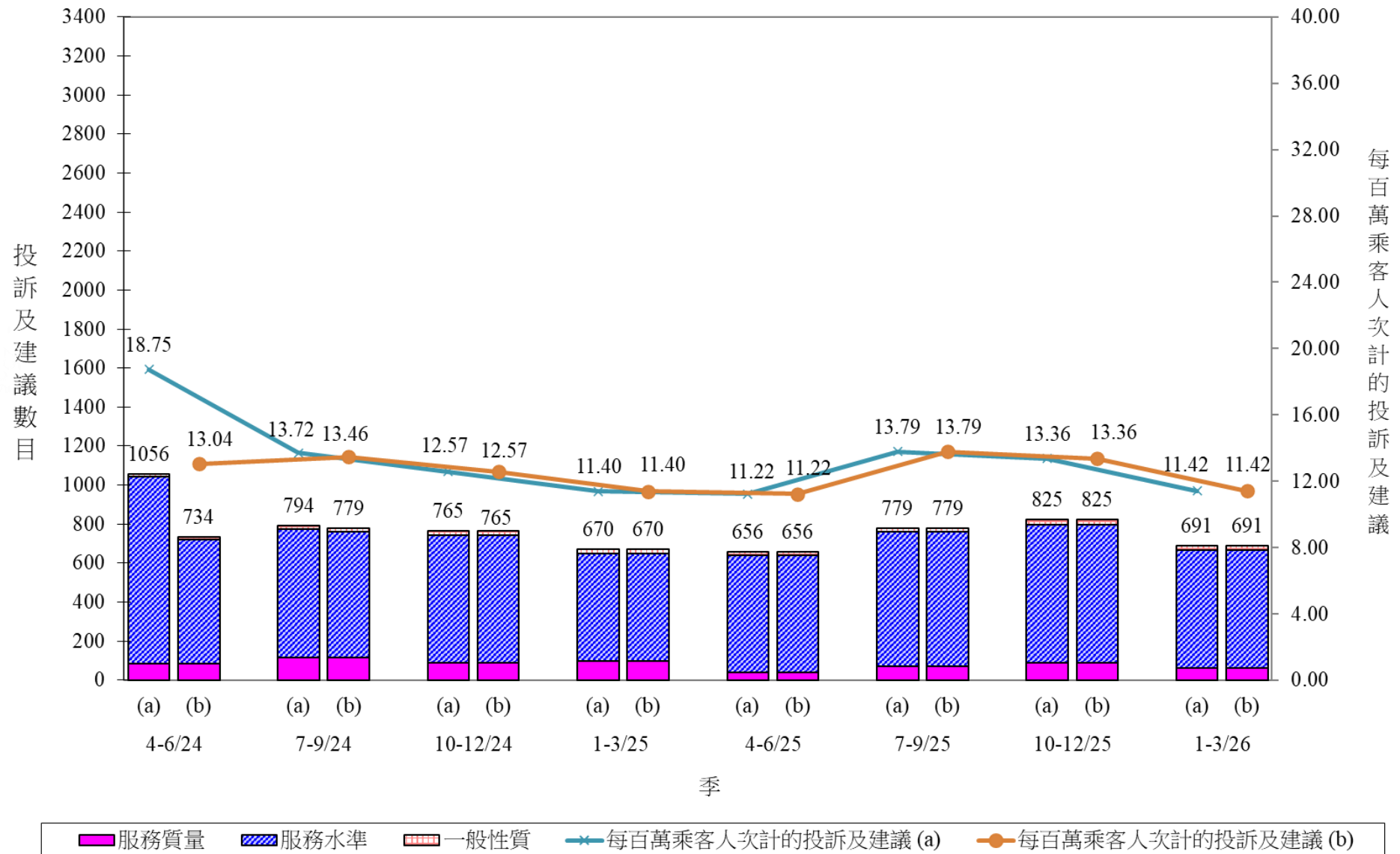


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

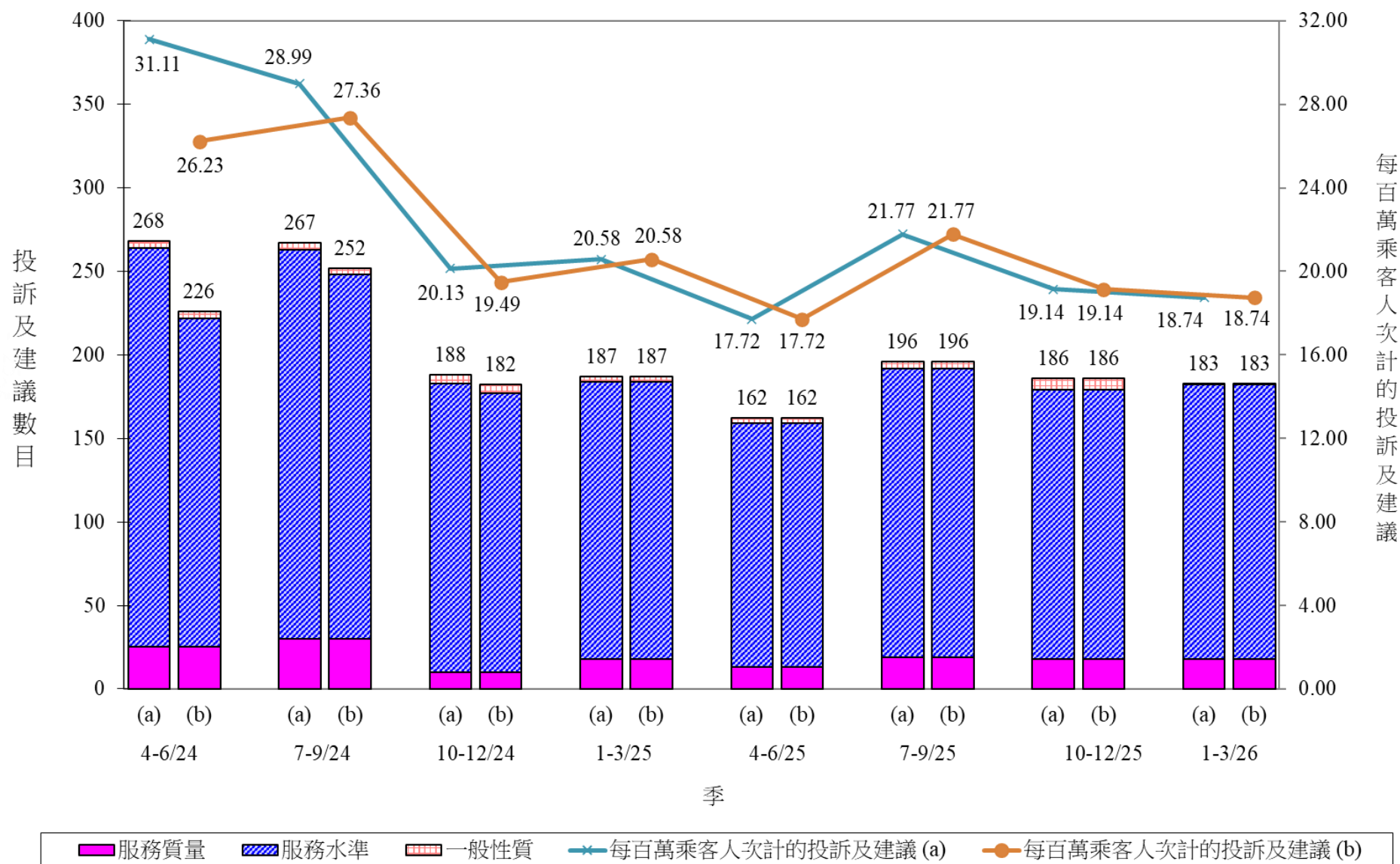


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

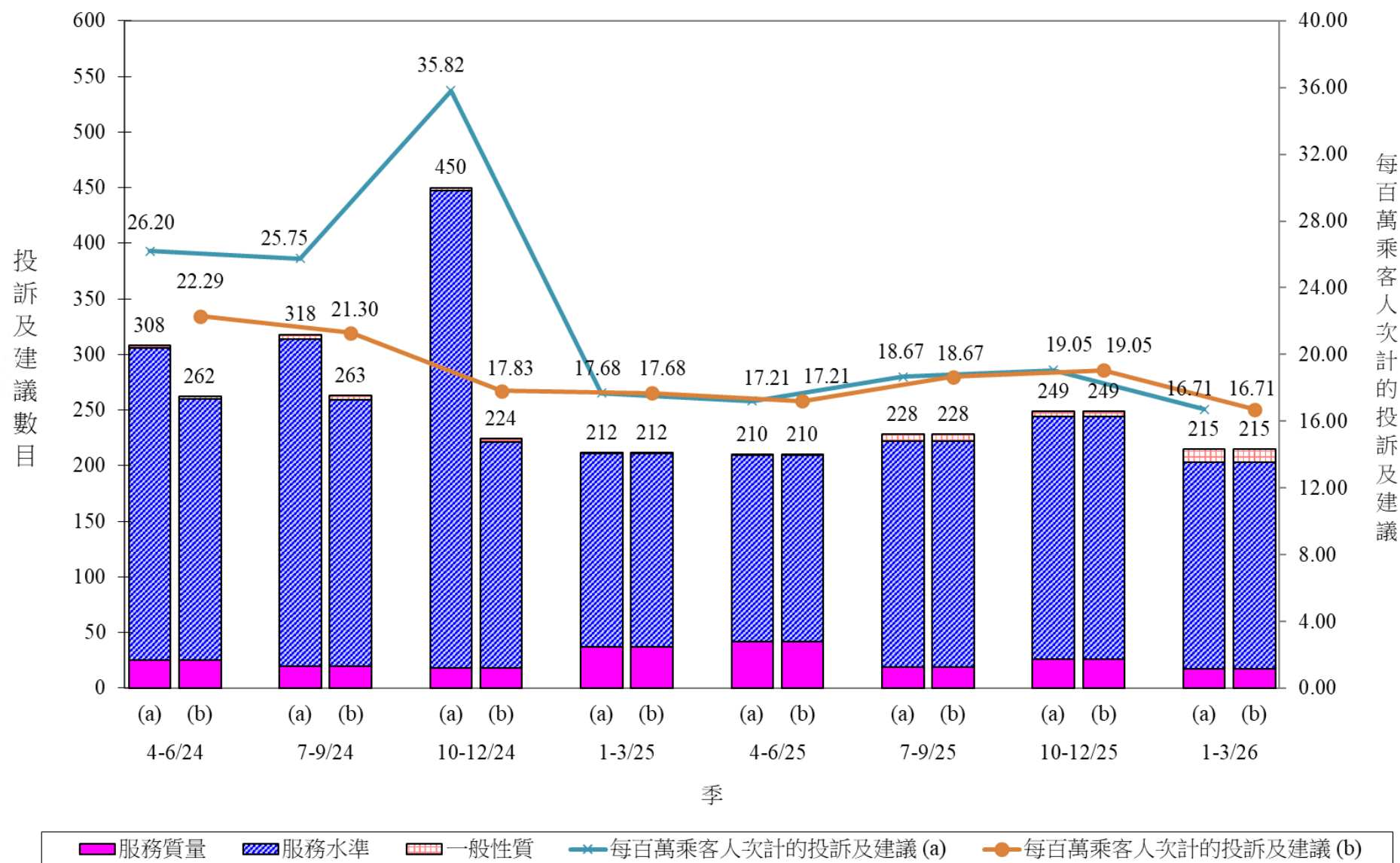


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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

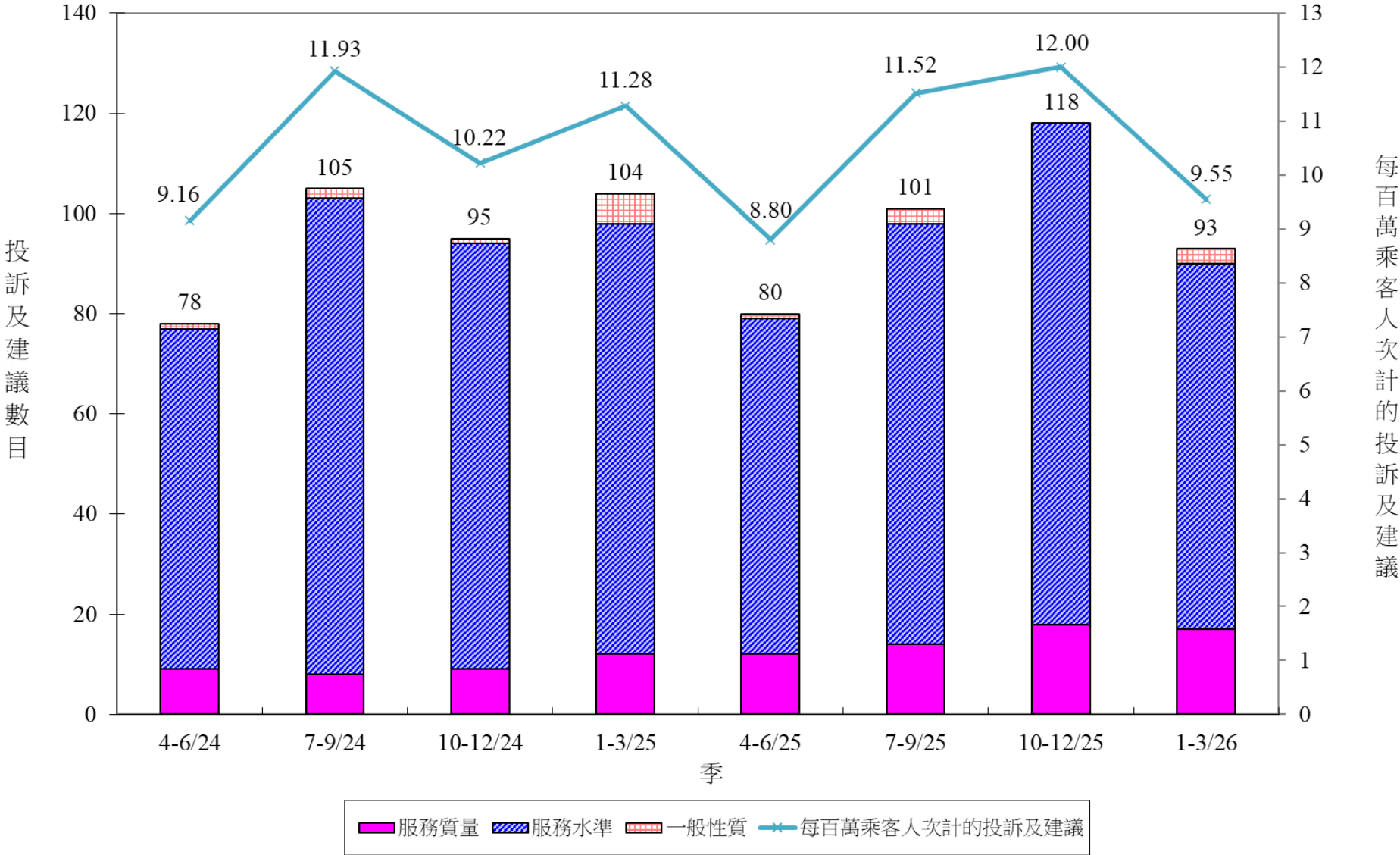
附件 F (iv)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

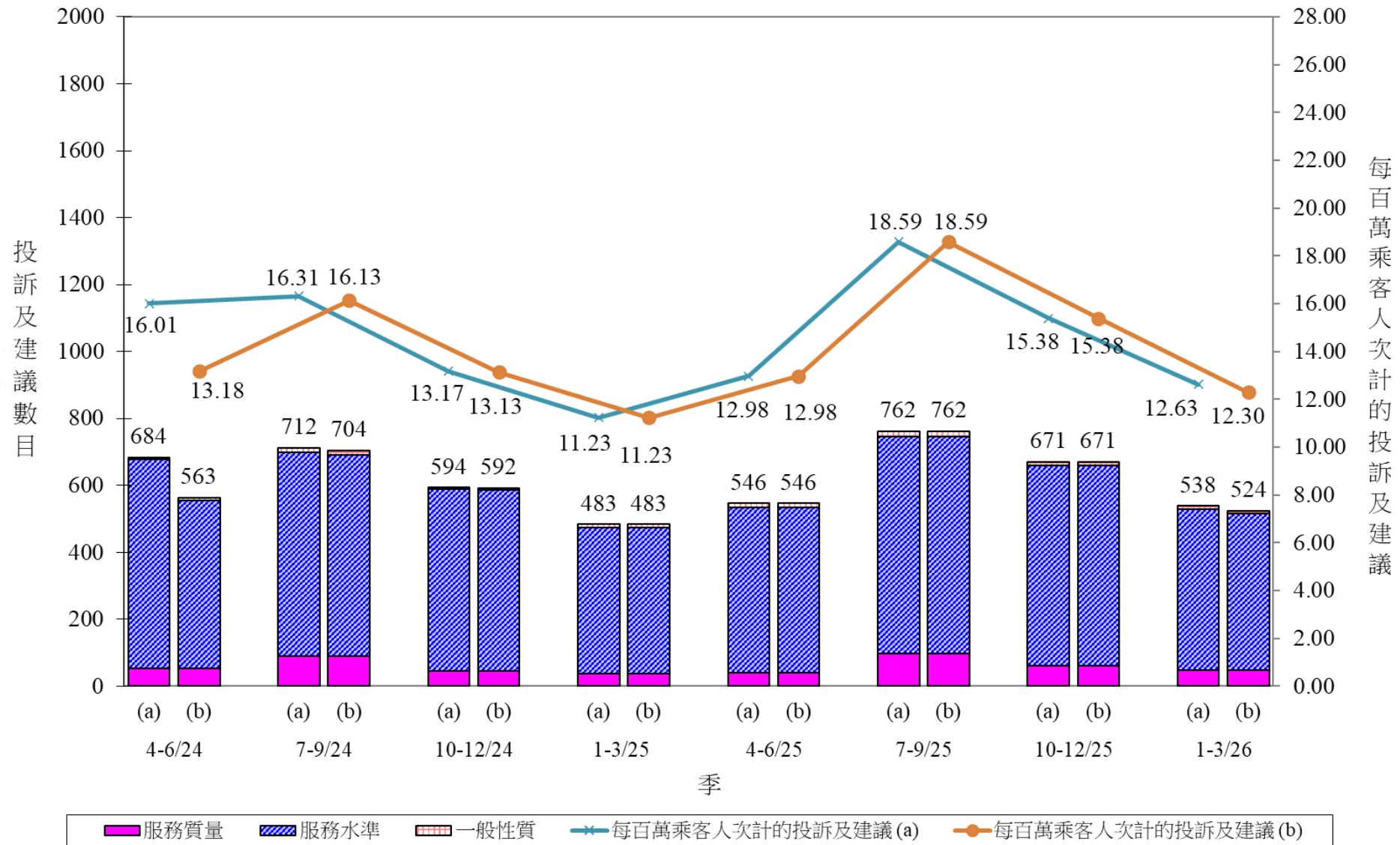
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議



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。

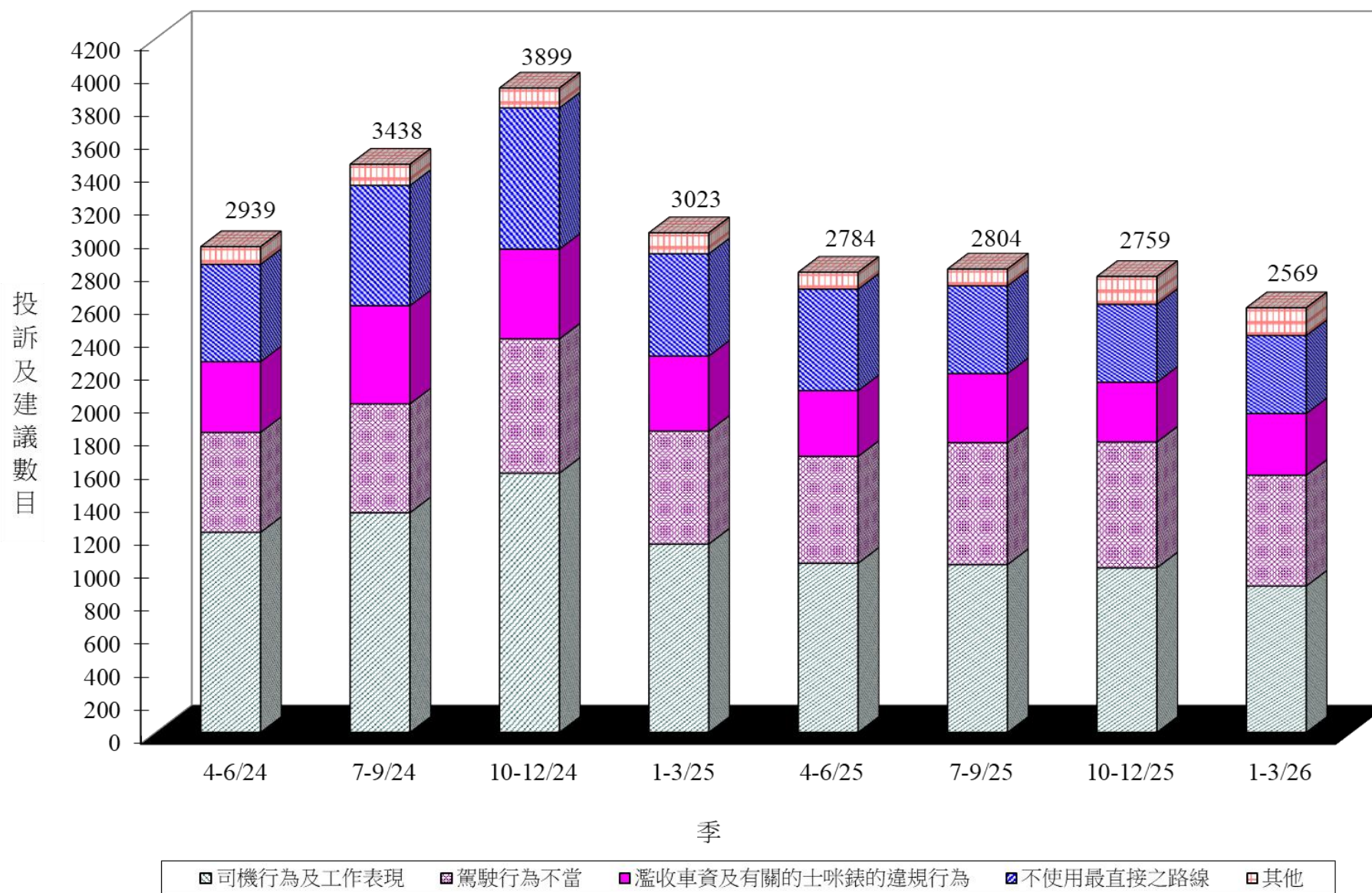
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二六年一月至三月)

<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）	2 336 (2 219)	11.09 (10.53)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	691	11.42
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	183	18.74
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	93	9.55
龍運巴士公司	215	16.71
過海隧巴 ⁽¹⁾	538 (524)	12.63 (12.30)
合計	4 056 (3 925)	11.72 (11.34)

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) 一位投訴人提出共131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>2025 年同季</u> <u>(1.1.25-31.3.25)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.25-31.12.25)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.26-31.3.26)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	469	433	397
(ii) 拒載	572	470	409
(iii) 兜客	3	5	7
(iv) 拒絕駛達目的地	71	62	49
(v) 未有展示司機證	22	18	20
(vi) 不正確展示司機證	2	7	3
小計	1 139	995	885
(b) 駕駛行為不當	684	762	671
(c) 濫收車資	402	312	336
(d) 有關的士咪錶的違規行為	52	50	37
(e) 不使用最直接可行之路線	619	471	472
(f) 其他 ⁽¹⁾	127	169	168
合計	3 023	2 759	2 569

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
(二零二六年一月至三月)

附件 I

地區 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	3	3	9	6	2	2	7	3	18	3	4	7	10	7	5	1	6	4	-	100
(b) 交通管理	6	1	6	3	9	3	3	7	5	6	4	11	8	-	4	4	3	2	2	87
(c) 增設交通標誌及設備	1	2	1	1	13	1	4	-	-	2	5	5	3	1	-	-	2	1	3	45
(d) 泊車設施	-	1	-	1	-	-	-	-	3	2	2	1	-	-	3	-	3	-	1	17
小計	10	7	16	11	24	6	14	10	26	13	15	24	21	8	12	5	14	7	6	249
道路維修																				
(a) 道路情況	1	-	4	-	1	-	1	2	-	-	-	2	3	2	-	1	1	-	-	18
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	-	-	1	3	3	3	1	-	4	1	-	-	1	2	-	22
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	2	1	5	-	1	1	2	5	3	4	1	2	7	3	-	1	2	2	-	42
法例執行																				
(a) 違例泊車	28	14	34	12	33	11	18	44	41	15	10	37	18	26	6	10	25	8	3	393
(b) 其他執法事宜	23	18	40	10	24	12	58	12	50	11	9	35	33	19	12	12	11	9	9	407
小計	51	32	74	22	57	23	76	56	91	26	19	72	51	45	18	22	36	17	12	800
合計	63	40	95	33	82	30	92	71	120	43	35	98	79	56	30	28	52	26	18	1091

有關的士服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u> <u>的士司機違規行為</u>	<u>2025年</u> <u>1月至3月</u>	<u>2026年</u> <u>1月至3月</u>	<u>增／減</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	469	397	(-15.4%)
(ii) 拒載	572	409	(-28.5%)
(iii) 兜客	3	7	(+133.3%)
(iv) 拒絕駛往目的地	71	49	(-31.0%)
(v) 沒有展示司機證	22	20	(-9.1%)
(vi) 不正確展示司機證	2	3	(+50.0%)
	1 139	885	(-22.3%)
(b) 駕駛行為不當	684	671	(-1.9%)
(c) 濫收車資	402	336	(-16.4%)
(d) 有關的士計程錶的違規行為	52	37	(-28.8%)
(e) 不使用最直接可行之路線	619	472	(-23.7%)
小計	2 896	2 401	(-17.1%)
其他			
(a) 的士阻塞交通	45	88	(+95.6%)
(b) 其他事宜	82	80	(-2.4%)
小計	127	168	(+32.3%)
合計 ⁽¹⁾	3 023 [49.48]	2 569 [39.08]	(-15.0%) [-21.0%]

註：(1) 方括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

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－

香港郵政總局郵箱 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。