

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二二年四月一日至六月三十日)

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](http://www.tcu.gov.hk)

電郵地址：[info@tcu.gov.hk](mailto:info@tcu.gov.hk)

## 目錄

	<u>頁數</u>
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	13-16
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	17-19
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	20-23
C 投訴及建議的調查結果一覽表	24-25
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	26-27
E 有關公共交通服務的投訴及建議	28-30
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	31-38
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
J 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議	42-44
K 有關紅色小巴服務的投訴及建議	45-47
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	48

## 第一章 主要投訴及建議事項<sup>1</sup>

本報告書為二零二二年第二份季報，匯報二零二二年四月一日至六月三十日期間的事項。

### 年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 11 338 宗<sup>2</sup> 投訴及建議，包括 469 宗<sup>3</sup> 純粹建議。大約 82% 的個案（即 9 310 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，17%（即 1 983 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 5 677 宗<sup>4</sup> 上升 99.7%<sup>2</sup>，與二零二一年同季的 8 268 宗比較，則上升 37.1%<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起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 6 427 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 5 652 宗（88%）證實成立，不成立的有 14 宗（少於 1%），其餘 761 宗（11%）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。在二零二二年四月至六月，警方告知本組較早前轉介的 493 宗<sup>5</sup> 個案的最新進展，當中有 77 名<sup>5</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 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

---

<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 11 338 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 3 031 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 307 宗，與上季的 5 010 宗（見註 4）相比，增幅為 65.8%。與二零二一年同季的 8 268 宗相比，增幅為 0.5%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 469 宗純粹建議中，有一位市民提出 301 宗有關公共交通路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 168 宗。

<sup>4</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>5</sup> 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

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 9 925 宗<sup>6</sup>，較上季的 4 588 宗<sup>7</sup>上升 116.3%<sup>6</sup>，與二零二一年同季的 6 732 宗比較，則上升 47.4%<sup>6</sup>。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 6 314 宗<sup>8</sup>，較上季的 2 684 宗<sup>9</sup>上升 135.2%<sup>8</sup>，與二零二一年同季的 2 870 宗比較，則上升 120.0%<sup>8</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 3 401 宗<sup>10</sup>，上季有 1 519 宗<sup>11</sup>，二零二一年同季則有 1 232 宗。今季的 3 401 宗<sup>10</sup>個案中，涉及服務質量的個案有 416 宗（12.2%），而涉及服務水準的個案則有 2 940 宗<sup>10</sup>（86.4%）。

9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（香港島及過海巴士網絡專

---

<sup>6</sup> 在 9 925 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 3 031 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 894 宗，與上季的 3 921 宗（見註 7）相比，增幅為 75.8%。與二零二一年同季的 6 732 宗相比，增幅為 2.4%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

<sup>7</sup> 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。

<sup>8</sup> 在 6 314 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 3 031 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 283 宗，與上季的 2 017 宗（見註 9）相比，增幅為 62.8%。與二零二一年同季的 2 870 宗相比，增幅為 14.4%。

<sup>9</sup> 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。

<sup>10</sup> 在 3 401 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 798 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 603 宗。

<sup>11</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。

營權) (第一類專營權) 服務的投訴及建議共有 779 宗<sup>12</sup>，上季有 222 宗<sup>13</sup>，二零二一年同季則有 279 宗。今季的 779 宗<sup>12</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 458 宗<sup>12</sup> (58.8%)，而涉及服務水準的個案則有 315 宗<sup>12</sup> (40.4%)。

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 60 宗，上季有 32 宗，二零二一年同季則有 46 宗。今季的 60 宗個案中，涉及服務質量的個案有 22 宗(36.7%)，而涉及服務水準的個案則有 38 宗(63.3%)。

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 1 291 宗<sup>14</sup>，上季有 472 宗<sup>15</sup>，二零二一年同季則有 652 宗。今季的 1 291 宗<sup>14</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 248 宗(19.2%)，而涉及服務水準的個案則有 1 039 宗<sup>14</sup> (80.5%)。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 77 宗，上季有 45 宗，二零二一年同季則有 114 宗。今季的 77 宗個案中，涉及服務質量的個案有 37 宗(48.1%)，而涉及服務水準的個案則有 39 宗(50.6%)。

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 30 宗，上季有 21 宗，二零二一年同季則有 27 宗。今季的 30 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗(30.0%)，而涉及服務水準的個案則有 18 宗(60.0%)。

14. 今季有關過海隧巴服務<sup>16</sup>的投訴及建議共有 676 宗<sup>17</sup>，上季有

---

<sup>12</sup> 在 779 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 330 宗投訴(涉及服務質量的個案有 182 宗，而涉及服務水準的個案則有 148 宗)。不包括這些投訴的數字為 449 宗。

<sup>13</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>14</sup> 在 1 291 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 792 宗投訴(涉及服務質量的個案有 59 宗，而涉及服務水準的個案則有 733 宗)。不包括這些投訴的數字為 499 宗。

<sup>15</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。

<sup>16</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>17</sup> 在 676 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 111 宗投訴(涉及服務質量的個案有 24 宗，而涉及服務水準的個案則有 87 宗)。不包括這些投訴的數字為 565 宗。

373 宗<sup>18</sup>，二零二一年同季則有 520 宗。今季的 676 宗<sup>17</sup>個案中，涉及服務質量的個案有 169 宗<sup>16</sup>（25.0%），而涉及服務水準的個案則有 492 宗<sup>16</sup>（72.8%）。

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 85 宗，上季有 53 宗，二零二一年同季則有 80 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 1 469 宗，較上季的 725 宗上升 102.6%，與二零二一年同季的 1 491 宗比較，則下降 1.5%。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 93.2%（即 1 369 宗），較上季的 669 宗上升 104.6%，與二零二一年同季的 1 383 宗比較，則下降 1.0%。今季的 1 369 宗個案中，涉及服務質量的個案有 175 宗（12.8%），而涉及服務水準的個案則有 1 175 宗（85.8%）。

19. 其餘 6.8%的個案（即 100 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 56 宗上升 78.6%，與二零二一年同季的 108 宗比較，則下降 7.4%。

## 的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 1 846 宗，較上季上升 82.2%，

---

<sup>18</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。

與二零二一年同季比較，則下降 11.5%。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 1 846 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 1 758 宗（95.2%），上季則有 944 宗（93.2%）。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 383 宗（21.8%）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 256 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	24 (26)	9 (10)
(b) 投訴人撤銷投訴	181 (178)	71 (66)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	51 (65)	20 (24)
	<u><b>256 (269)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，91%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 26 宗個案中，有 18 位的士司機被法庭<sup>19</sup>裁定違例駕駛。其中兩位的士司機因拒載而被罰款 800 元。兩位的士司機因未有展示司機證而分別被罰款 450 元及 600 元。兩位的士司機因拒絕駛達目的地而分別被罰款 800 元及 1,000 元。七位的士司機因駕駛行為不當包括橫過連續雙白綫，沒有遵從交通燈號及道路標誌的指示等而被罰款 320 元至 600 元。

---

<sup>19</sup> 截至 2022 年 7 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 183 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 80 宗，二零二一年同季則有 181 宗。今季的 183 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 179 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 28 宗，上季共有 33 宗，二零二一年同季則有 23 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 139 宗，上季有 61 宗，二零二一年同季則有 211 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	15 (16)
九龍	50 (27)
新界	73 (18)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (-)
<b>總數</b>	<b><u>139 (61)</u></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屯門（31 宗<sup>20</sup>）、深水埗及沙田（各 13 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

---

<sup>20</sup> 在 31 宗投訴及建議中，有 17 宗與行車綠燈時間不足而造成擠塞有關，有九宗則與車輛阻塞造成擠塞有關。



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 43 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 24 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 18 宗及 11 項，二零二一年同季的數目則分別為 57 宗及 23 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 83 宗，上季的數目為 88 宗，二零二一年同季的數目是 66 宗。今季的 83 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 62 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為西貢（四宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗（11 宗）、油尖旺（七宗）、灣仔及深水埗（各五宗）。

## 法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 054 宗，較上季的 861 宗上升 22.4%，與二零二一年同季 1 069 宗比較，則下降 1.4%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（731 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（125 宗），突然切線／超車時越過路面實線（58 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（48 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。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（157 宗<sup>21</sup>）、深水埗（71 宗）及觀塘（51 宗）。

---

<sup>21</sup> 在 157 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 114 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字為 43 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

在二零二二年五月二十五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) 有關駕駛期間使用流動電話或電訊設備的投訴及建議；
  - (b) 有關佔用行車道／行人路以擺放物品的投訴及建議；
  - (c) 有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零二二年第一號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零二二年第一號季報。

### 有關筲箕灣停車場泊車票發售安排的投訴

3. 一名市民注意到筲箕灣停車場每月購買泊車票的安排，現已由每季抽籤形式取代。投訴人連續兩季未獲分配泊車位，因此質疑每季抽籤是否公平而這個機制又是否適當。

4. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署表示，筲箕灣停車場是運輸署轄下的政府公眾停車場之一，現時由敏記停車場管理有限公司管理和營運。因應審計署及申訴專員公署有關運輸署轄下停車場每月發售泊車票安排的建議，筲箕灣停車場泊車季票由二零二一年九月起，以抽籤形式向成功申請人發售。為確保泊車票分配公平，停車場所使用的電子抽籤系統是由機電工程署承辦商開發的，並經一名獨立專家審核。此外，抽籤儀式對外開放，申請人及公眾均可親身觀看。整個抽籤過程亦會錄影，供申請人、審計師及其他各方（例如廉政公署）在抽籤儀式後覆檢。

5. 有關筲箕灣停車場的泊車需求，運輸署注意到筲箕灣停車場私家車／客貨車泊車季票的申請數目，由二零二一年九月的 442 宗增至二零二二年三月的 520 宗。然而，由於運輸署難以再增加該停車場泊車位的數目，因此申請人如再增加，被抽中的機會便會減少。運輸署會繼續留意情況，或會按需要推行措施，減少非真正有意使用泊車位的申請人參加抽籤。

6. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

### **有關麼地道與麼地里交界處交通燈行人及車輛紅燈時間過長的投訴**

7. 一名市民關注到事發當日由上午八時五十分起，供行人橫過麼地里的燈號與指示駕駛人士在麼地里停車的燈號同為紅色。當時行人無法橫過馬路，而麼地里亦有很長車龍。交通燈號在上午九時許恢復正常。他促請相關部門跟進，避免同類事件再次發生。

8. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署表示在投訴人所指的日期及時間，有關交界處由上午八時四十九分至上午八時五十一分啟動了「綠波行車路線」模式。「綠波行車路線」旨在利便緊急服務車輛駛經多個燈號控制交匯處時，能以較短時間到達目的地。指定行車路線沿途的交通燈號在「綠波行車路線」期間會轉為綠色，令其他道路的行人及車輛等候時間較長。交通燈號已在「綠波行車路線」過後恢復正常。

9. 該名市民已獲悉運輸署的回覆，並無再提出意見。

### **有關在荃灣楊屋道近橫龍街為視障人士設置觸覺警示帶的建議**

10. 一名市民關注到視障人士道路安全的問題。他指出在荃灣楊屋道近橫龍街行人過路處的下斜路緣及安全島均沒有設置觸覺警示帶。他建議盡快在有關地點設置觸覺警示帶，讓視障人士橫過馬路時更為安全。

11. 有關個案已轉交運輸署考慮。在有關地點設置觸覺警示帶的建議，運輸署表示經荃灣地政處進行公眾諮詢後，路政署已完成設置觸覺警示帶的工程。有關行人過路處的下斜路緣及安全島亦已加設附有凸出大圓點的危險警示磚，方便視障人士過路。

12. 運輸署的意見已轉達該名市民，他並無再提出意見。

## 第三章 專題文章

### 有關公共小巴服務的投訴及建議

#### 背景

公共小巴為公共交通系統的集體運輸工具提供輔助接駁服務，及為乘客需求相對較少或不宜使用高載客量交通工具的地區提供服務。公共小巴每日載客量約為148萬人次<sup>22</sup>，並受《道路交通條例》（第374章）及其附屬法例規管。

2. 公共小巴分為綠色專線小巴和紅色小巴兩種。綠色專線小巴須按照服務詳情表營運，而收費、路線、車輛調配及服務班次亦受運輸署規管和監察。

3. 紅色小巴無須按照固定路線或時間表營運，亦可自行決定收費，惟在現行政策下服務地區須受若干限制<sup>23</sup>。

4. 截至二零二二年六月，本港共有4 348輛公共小巴，當中3 331輛為綠色專線小巴，1 017輛為紅色小巴。綠色專線小巴的主要路線有356條，另有194條輔助路線。

#### 投訴及建議統計數字

5. 在二零二二年一月至六月期間，本組共接獲2 194宗有關公共小巴服務的投訴及建議，較二零二一年同期接獲的2 365宗減少7.2%。有關所接獲投訴及建議的分析載於以下各段。

---

<sup>22</sup> 二零二一年的乘客數字。

<sup>23</sup> 鑑於香港的道路擠塞問題，以及考慮到當局鼓勵紅色小巴轉為綠色專線小巴的目標，政府對紅色小巴的營運實施若干限制。紅色小巴可在現有服務地區營運，但不得行走新市鎮或新的房屋發展區。此外，紅色小巴使用快速公路亦受限制。

## 綠色專線小巴服務

6. 過去五年，有關綠色專線小巴服務的投訴及建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2017	5 081	-
2018	5 034	-0.9%
2019	4 752	-5.6%
2020	3 276	-31.1%
2021	4 958	+51.3%
2022 (截至 2022 年 6 月 30 日)	2 038	-

7. 在二零二二年一月至六月期間，本組共接獲2 038宗有關綠色專線小巴服務的投訴及建議，較二零二一年同期接獲的2 200宗減少7.4%。在各類投訴當中，投訴較多的是員工行為及工作表現(571宗)、服務班次(561宗)和駕駛行為不當(393宗)。自綠色專線小巴實時到站資訊系統在二零二零年年底推出後，本組在二零二二年一月至六月期間共接獲34宗投訴及建議，而在二零二一年則接獲25宗。有關投訴及建議的分項數字載於附件J。

## 紅色小巴服務

8. 過去五年，有關紅色小巴服務的投訴及建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2017	397	-
2018	345	-13.1%
2019	334	-3.2%
2020	285	-14.7%
2021	350	+22.8%
2022 (截至 2022 年 6 月 30 日)	156	-

9. 在二零二二年一月至六月期間，本組共接獲156宗有關紅色小巴服務的投訴及建議，較二零二一年同期接獲的165宗減少5.5%。在各類投訴當中，投訴較多的是駕駛行為不當（54宗）和員工行為及工作表現（35宗）。32宗投訴涉及長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃（二元乘車優惠計劃），投訴人關注到他們在乘搭車身有展示二元乘車優惠計劃標誌的紅色小巴時，未能享用二元票價優惠。有關投訴及建議的分項數字載於附件K。

## 提升公共小巴服務的措施

10. 所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均已轉交運輸署或警方跟進。

11. 至於有關綠色專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署已不時進行突擊調查，以核實個別路線的服務水平。如發現服務有任何不當情況，該署會與營辦商跟進以糾正問題，確保服務依循已核准的服務詳情（包括時間表及路線等）運作。如有需要，該署亦會考慮加強和調整服務，以滿足乘客的需求。公共小巴的座位數目上限，自二零一七年七月七日起由16個增至19個，截至二零二二年六月，19座綠色專線小巴約有1 523輛，約佔全港綠色專線小巴總數（3 331輛）的46%。綠色專線小巴營辦商現正積極把更多16座小巴更換為全新的19座小巴，務求能改善整體服務水平。更換為新的公共小巴車輛亦能改善本港綠色專線小巴服務的車輛質素。為方便綠色專線小巴乘客計劃行程，運輸署自二零二零年年底起經該署的流動應用程式「香港出行易」，分階段發布綠色專線小巴的實時到站資訊，以期在二零二二年底全面推行。

12. 有關綠色專線小巴司機駕駛行為和員工行為及工作表現的投訴均下跌。儘管如此，運輸署會繼續推出措施，通過重組服務改善經營環境和簡化增加車費的申請程序，改善綠色專線小巴服務的財政狀況。綠色專線小巴營辦商的財政狀況如更穩健，便能給予更佳的薪酬待遇吸引新血入行，並挽留富經驗的司機。此外，運輸署亦已要求綠色專線小巴營辦商加強監察服務水平和進行意見調查，以審視小巴司機的工作表現。如發現司機有超速等不當行為，運輸署會按情況把個案轉交警方跟進和執法。運輸署亦已提醒綠色專線小巴營辦商，應敦促其屬下司機安全駕駛，並應加強員工培訓改善服務質素。至於綠色

專線小巴路線如屢次未能符合服務規定，運輸署將與有關營辦商會晤，並按情況向他們發出警告信。

13. 就紅色小巴的個案而言，投訴大多涉及員工（包括司機）行為及工作表現。紅色小巴服務彈性營運的模式（包括因應乘客需求調整時間表及營運時間），或會令乘客對司機不滿，這亦可能是導致投訴的原因之一。為此，運輸署已致函提醒紅色小巴業界商會及車主，要求他們促請司機盡量向乘客清楚闡明營運細節，以及在回應乘客查詢時更有禮貌和耐性。此外，運輸署會繼續通過與紅色小巴業界定期舉行會議和出版通訊，讓業界認識到正確司機行為和駕駛行為至為重要。至於有關在紅色小巴實施二元乘車優惠計劃的個案，每輛獲批參與計劃的紅色小巴均會貼上該計劃的標誌。運輸署會不時進行突擊調查，以確保獲批的紅色小巴根據二元乘車優惠計劃提供服務時，車上的八達通卡閱讀器運作良好，而車身亦貼上該計劃的標誌。

14. 在二零二一年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。19 座公共小巴的數目持續增加，預料會繼續有助改善公共小巴的服務水平（特別是在繁忙時間）。為提升公共小巴暢達性和服務質素，運輸署亦強制規定所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。該署亦持續推行其他措施提升駕駛安全及以客為本服務，當中包括呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、為公共小巴司機每年舉行安全講座、為專業司機舉辦「至 fit 安全駕駛大行動」，以及出版《公共小巴服務通訊》。

15. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門跟進有關公共小巴服務的投訴及建議。



交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 <sup>(1) (2)</sup>	2021 年同季 (1.4.21 – 30.6.21)	上季 (1.1.22 – 31.3.22)	今季 (1.4.22 – 30.6.22)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	606[228]	884[272]	1 616[404]
(b) 服務水準	5 978 [8]	3 572 [11]	8 097 [19]
(c) 一般性質	148 [3]	132 [8]	212 [13]
	<b>6 732[239] (81%)</b>	<b>4 588<sup>(3)</sup>[291] (81%)</b>	<b>9 925<sup>(3)</sup>[436] (87%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	211 [6]	61 [2]	139 [1]
(b) 交通管理	57 [14]	18 [7]	43 [11]
(c) 增設交通標誌及設備	23 [2]	11 [3]	24 [11]
(d) 泊車設施	28 [3]	11 [2]	18 [6]
	<b>319 [25] (4%)</b>	<b>101 [14] (2%)</b>	<b>224 [29] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	23 [1]	13	18
(b) 交通標誌及設備	40 [1]	73 [1]	62 [1]
(c) 行車道標記	3	2 [1]	3
	<b>66 [2] (1%)</b>	<b>88 [2] (1%)</b>	<b>83 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	727 [3]	566 [2]	731
(b) 其他執法事宜	342 [1]	295 [2]	323 [3]
	<b>1 069 [4] (13%)</b>	<b>861 [4] (15%)</b>	<b>1 054 [3] (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>82 [2] (1%)</b>	<b>39 (1%)</b>	<b>52 (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>8 268 [272] (100%)</b>	<b>5 677<sup>(3)</sup> [311] (100%)</b>	<b>11 338<sup>(3)</sup> [469] (100%)</b>

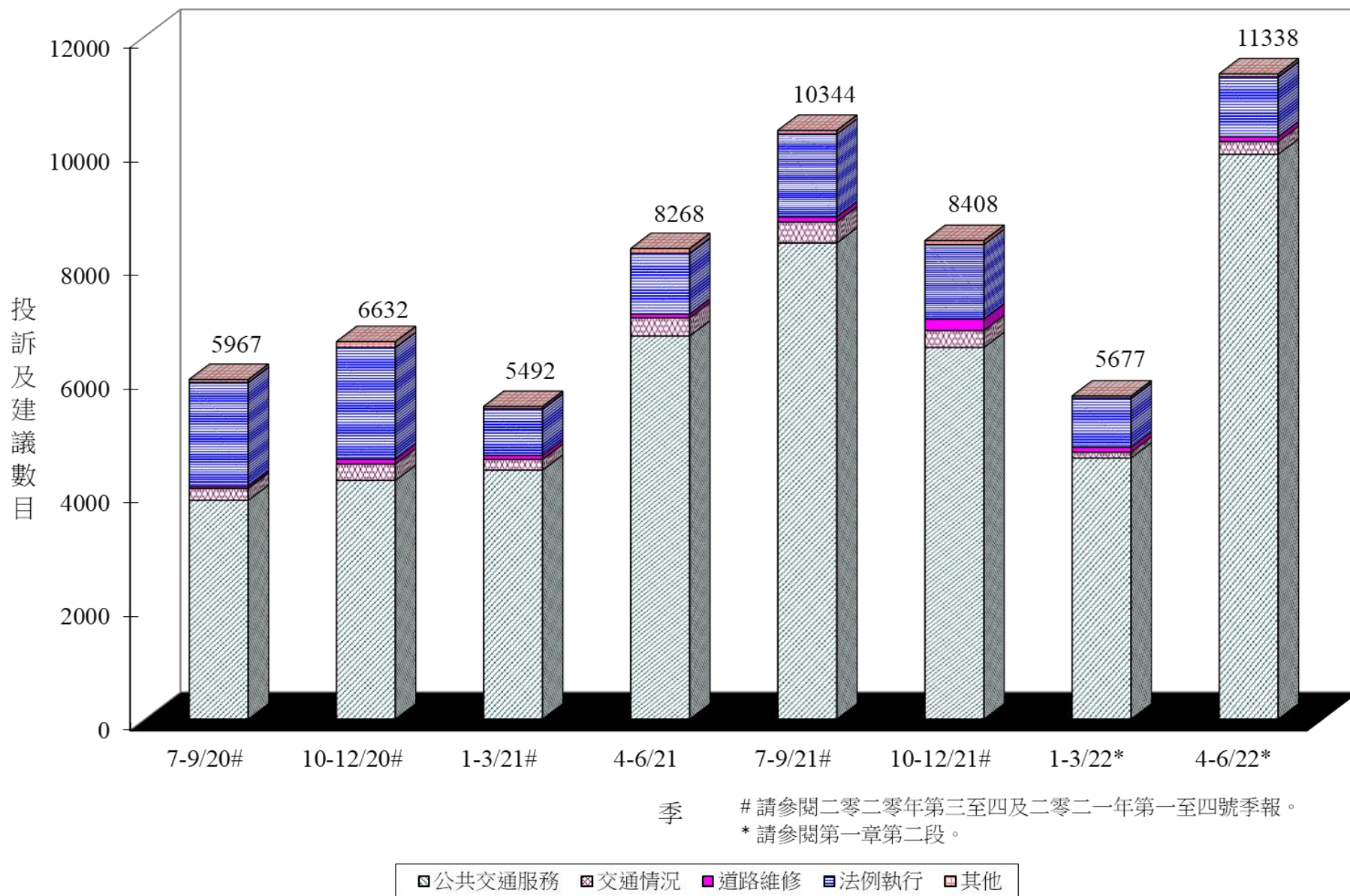
- 註：
- (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
  - (2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
  - (3) 請參閱第一章第二及六段。

交通投訴組接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

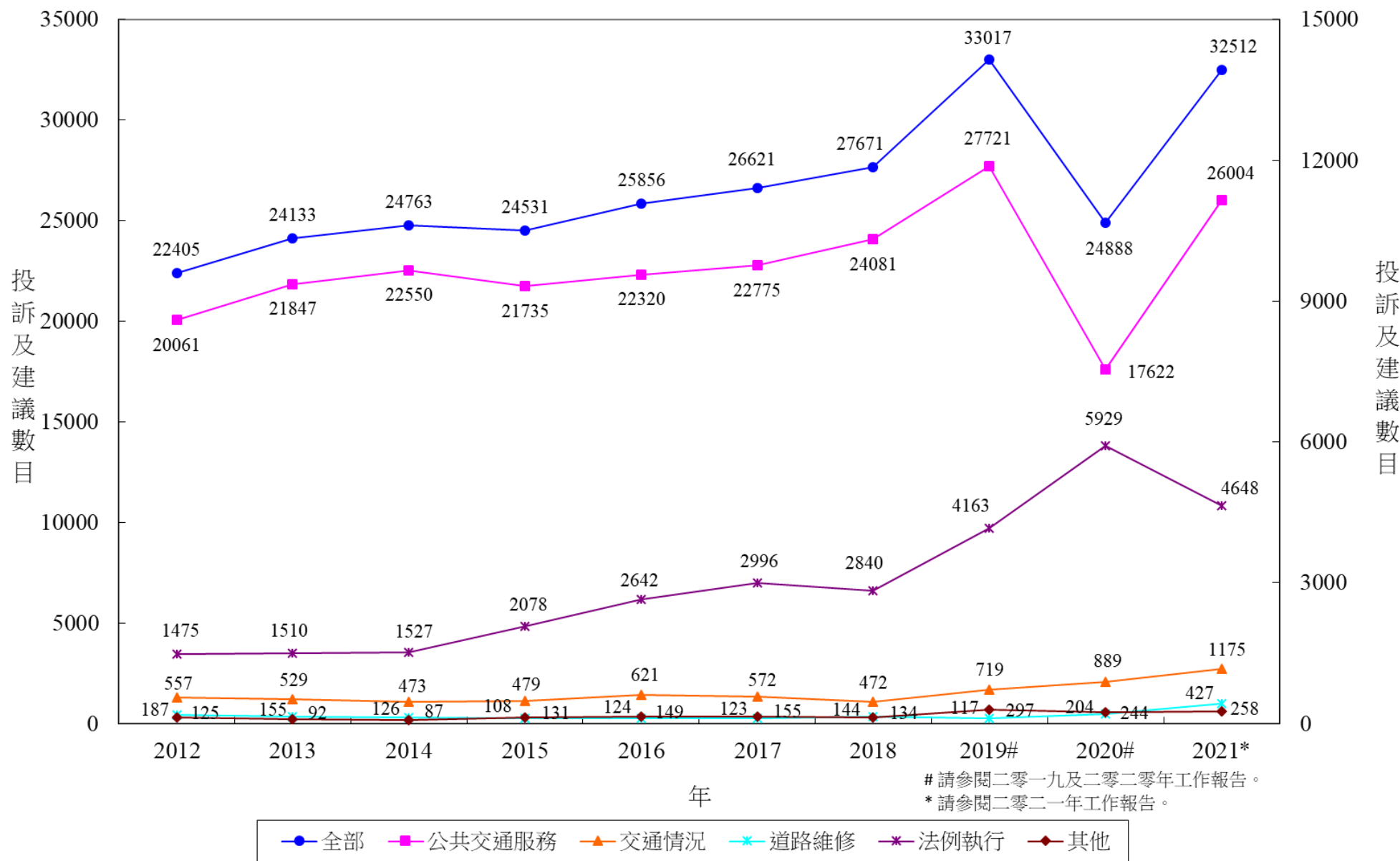
投訴/建議性質 <sup>(2) (3)</sup>	2021 年同季 <b>(1.4.21 – 30.6.21)</b>	上季 <b>(1.1.22 – 31.3.22)<sup>(4)</sup></b>	今季 <b>(1.4.22 – 30.6.22)<sup>(5)</sup></b>
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	606[228]	866[272]	1 351[404]
(b) 服務水準	5 978 [8]	2 923 [11]	5 331 [19]
(c) 一般性質	148 [3]	132 [8]	212 [13]
	<b>6 732[239] (81%)</b>	<b>3 921<sup>(4)</sup>[291] (78%)</b>	<b>6 894<sup>(5)</sup>[436] (83%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞	211 [6]	61 [2]	139 [1]
(b) 交通管理	57 [14]	18 [7]	43 [11]
(c) 增設交通標誌及設備	23 [2]	11 [3]	24 [11]
(d) 泊車設施	28 [3]	11 [2]	18 [6]
	<b>319 [25] (4%)</b>	<b>101 [14] (2%)</b>	<b>224 [29] (3%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	23 [1]	13	18
(b) 交通標誌及設備	40 [1]	73 [1]	62 [1]
(c) 行車道標記	3	2 [1]	3
	<b>66 [2] (1%)</b>	<b>88 [2] (2%)</b>	<b>83 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	727 [3]	566 [2]	731
(b) 其他執法事宜	342 [1]	295 [2]	323 [3]
	<b>1 069 [4] (13%)</b>	<b>861 [4] (17%)</b>	<b>1 054 [3] (12%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>82 [2] (1%)</b>	<b>39 (1%)</b>	<b>52 (1%)</b>
<b>合計</b>	<b>8 268 [272] (100%)</b>	<b>5 010<sup>(4)</sup> [311] (100%)</b>	<b>8 307<sup>(5)</sup> [469] (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。
- (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) 不包括由九位投訴人提出共3 031宗個案。

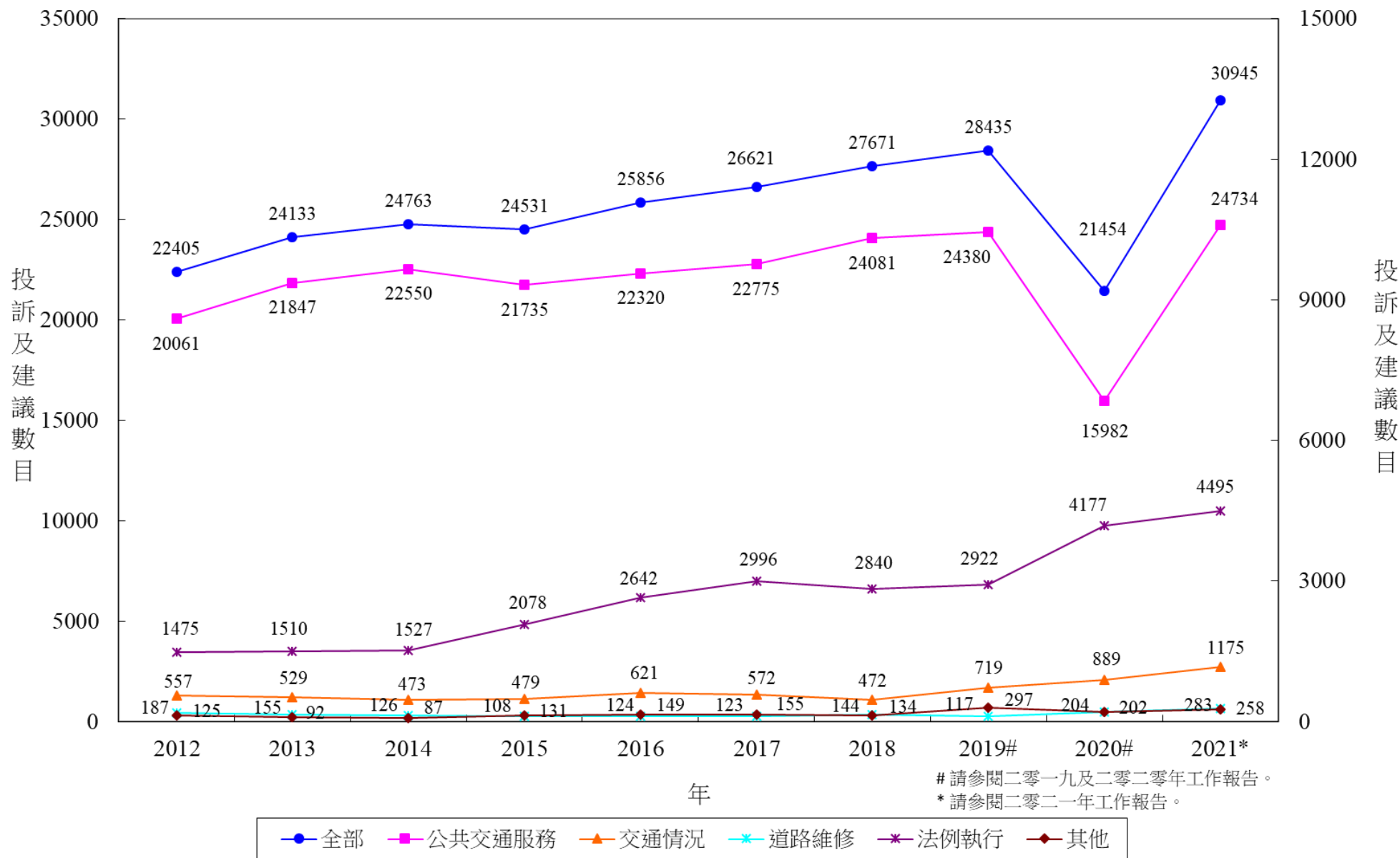
交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一二至二零二一年)



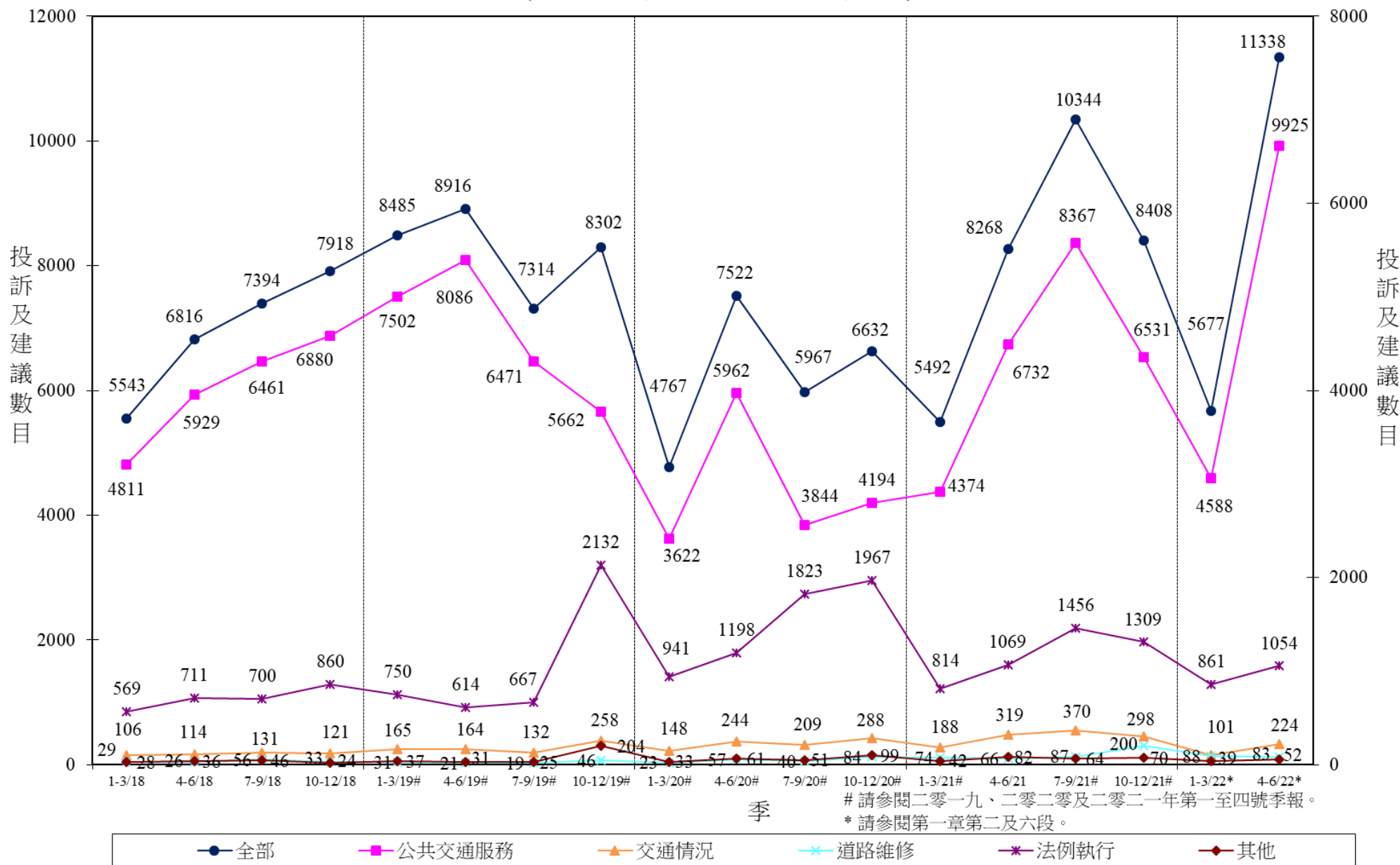
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一二至二零二一年)



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)。

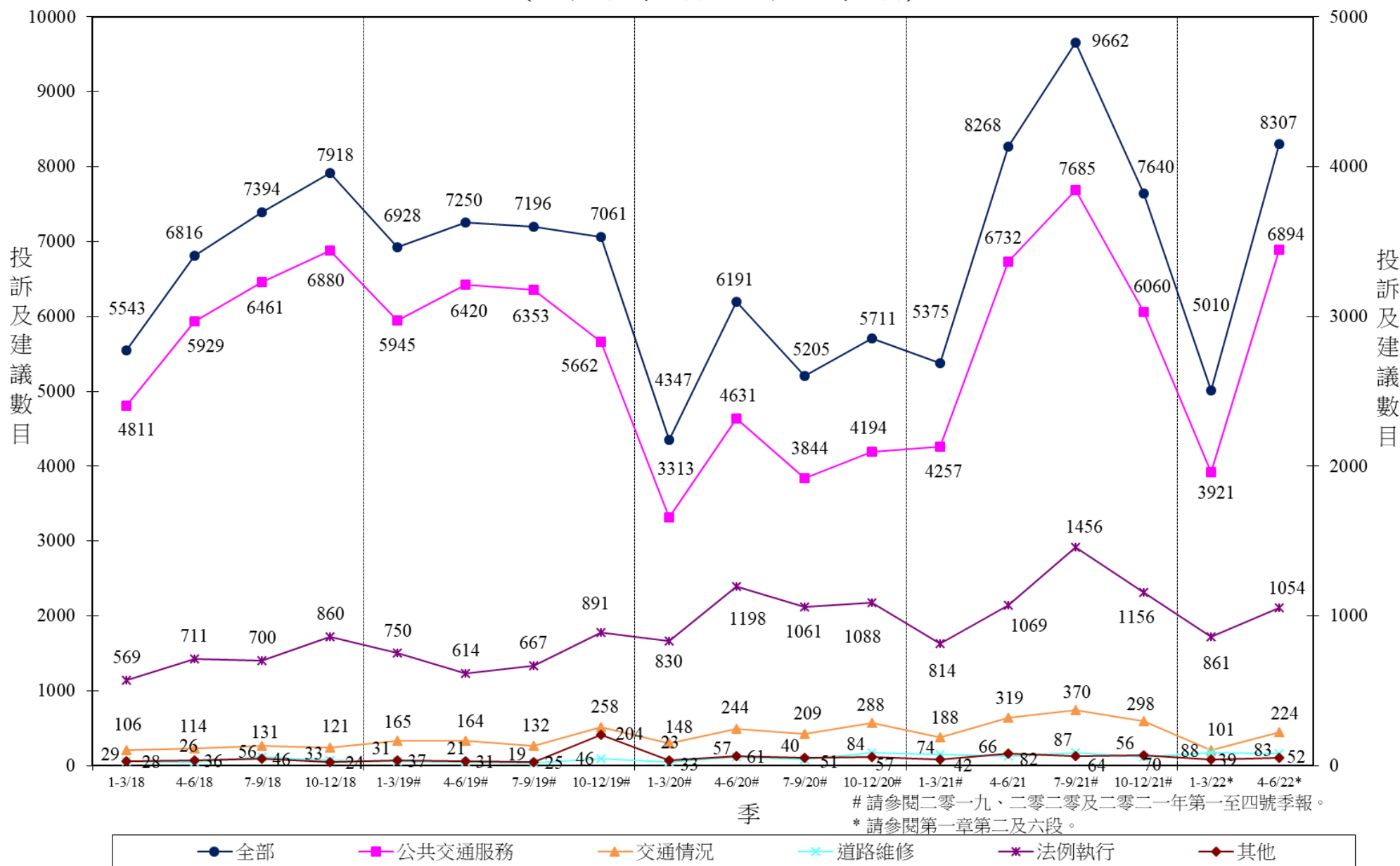
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一八年一月至二零二二年六月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一八年一月至二零二二年六月)

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  
(二零二二年四月至六月)

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	63	1 320	-	-	1 383
(b) 服務水準	427	2 603	10	602	3 642
(c) 一般性質	31	138	1	6	176
	<b>521</b>	<b>4 061</b>	<b>11</b>	<b>608</b>	<b>5 201</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞	27	79	-	1	107
(b) 交通管理	9	13	-	-	22
(c) 增設交通標誌及設備	4	12	-	-	16
(d) 泊車設施	2	16	-	-	18
	<b>42</b>	<b>120</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>163</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	3	11	-	-	14
(b) 交通標誌及設備	34	58	3	-	95
(c) 行車道標記	1	2	-	-	3
	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>112</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	380	214	-	3	597
(b) 其他執法事宜	12	151	-	149	312
	<b>392</b>	<b>365</b>	<b>-</b>	<b>152</b>	<b>909</b>
<b>V. 其他</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42</b>
合計	<b>998</b> (16%)	<b>4 654</b> (72%)	<b>14</b> (1%)	<b>761</b> (11%)	<b>6 427</b> (100%)
	<b>5 652</b> (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  
(二零二二年四月至六月)

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	60	1 368	-	7	1 435
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	73	373	-	1	447
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	15	34	-	-	49
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	37	602	-	2	641
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	27	-	-	27
龍運巴士公司	-	69	-	-	69
過海隧巴	4	402	-	1	407
非專營巴士服務	13	42	-	2	57
專線小巴	189	636	-	9	834
紅色小巴	55	15	1	4	75
的士	9	392	8	580	989
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	31	75	-	-	106
香港鐵路有限公司(輕鐵)	13	9	-	-	22
香港電車有限公司	6	4	-	1	11
新渡輪服務有限公司	6	6	-	-	12
天星小輪有限公司	3	-	-	-	3
其他渡輪	7	7	2	1	17
合計	<b>521</b> <b>(10%)</b>	<b>4 061</b> <b>(78%)</b>	<b>11</b> <b>(1%)</b>	<b>608</b> <b>(11%)</b>	<b>5 201</b> <b>(100%)</b>
	<b>4 582</b> <b>(88%)</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**  
**(二零二二年四月至六月)**

**I. 公共交通服務**

- 增加九巴第 252 號線（往屯門方向）的班次，滿足乘客的需求。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 延長南朗山道東行線近新會商會陳白沙紀念中學交通燈在傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 移除筲箕灣東大街近工廠街「斑馬線」控制區內的「禁止停車」限制，以免混淆駕駛人士。
- 在業發街及塘邊徑各提供一個殘疾人士泊車位，讓行動不便的殘疾人士更易於出行。

***九龍區***

- 取消茜發道與茶果嶺道交界處行人交通燈按鍵的操作，方便行人橫過馬路。
- 延長企業廣場外宏冠道北行線「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛違例停泊。
- 在連德道加設交通燈控制的行人過路處，滿足行人橫過馬路的需求。

## 新界區

- 延長西貢公路與蠓涌路交界處交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行人綠燈亮着時間，滿足行人橫過馬路的需求。
- 延長麗順路北行線與青山公路一荃灣段交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 調低培成路與銀澳路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噪音滋擾。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零二二年四月至六月)

**附件 E(i)(a)**

投訴/建議性質	交通工具類別		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										
<b>(A) 服務質量</b>																		
(1) 班次/載客量	176	288	13	206	6	12	92	9	136	-	-	41	8	-	4	-	2	993
(2) 路線	210	38	7	33	2	24	70	9	35	-	-	5	-	-	-	-	-	433
(3) 服務時間	16	5	-	7	1	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	34
(4) 設置車站	14	127	2	2	-	1	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	156
小計	416	458	22	248	9	37	169	22	175	-	-	46	8	-	4	-	2	1616
<b>(B) 服務水準</b>																		
(1) 服務班次	2257	188	12	967	2	18	240	13	385	-	-	10	1	2	3	-	5	4103
(2) 路線依循情況	8	-	1	-	1	1	12	2	59	-	334	-	-	-	-	-	-	418
(3) 駕駛行為不當	300	21	15	27	3	10	75	14	248	27	436	5	3	-	-	-	1	1185
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	168	32	4	21	6	6	73	12	378	27	834	13	6	2	1	1	2	1586
(5) 濫收車/船費	3	-	-	-	-	-	1	-	22	5	154 *	-	-	-	-	-	-	185
(6) 清潔	4	1	2	1	-	-	7	1	17	2	6	1	-	-	-	-	-	42
(7) 車輛/船隻狀況	24	8	-	1	2	1	14	5	25	-	9	15	2	-	-	-	2	108
(8) 乘客服務及設施	176	65	4	22	4	3	70	10	41	-	8	57	3	-	1	1	5	470
小計	2940	315	38	1039	18	39	492	57	1175	61	1781	101	15	4	5	2	15	8097
<b>(C) 一般性質</b>	45	6	-	4	3	1	15	6	19	39	65	8	1	-	-	-	-	212
今季合計	3401	779	60	1291	30	77	676	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	9925
總數	(6314)							(3400)				(183)			(28)			
上季合計	1519	222	32	472	21	45	373	53	669	56	1013	56	17	7	16	3	14	4588
2021年同季合計	1232	279	46	652	27	114	520	80	1383	108	2087	143	23	15	9	3	11	6732

\* 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)</sup>  
(二零二二年四月至六月)

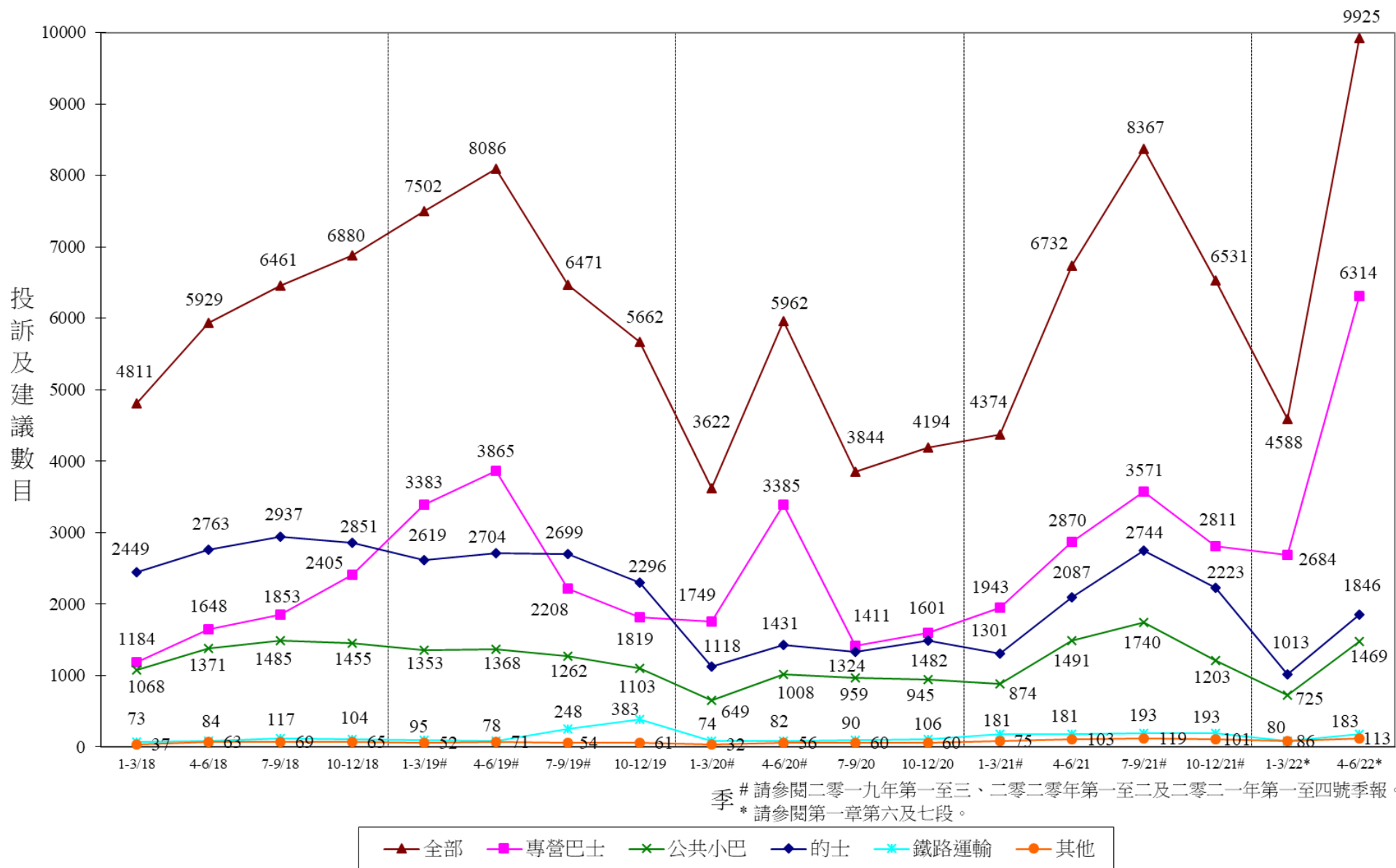
附件 E(i)(b)

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 <sup>(1)(2)</sup>	城巴 (第一類 專營權) <sup>(1)(2)</sup>	城巴 (第二類 專營權)	新巴 <sup>(1)(2)</sup>	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴 <sup>(1)(2)</sup>	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	176	106	13	147	6	12	68	528
(2) 路線	210	38	7	33	2	24	70	384
(3) 服務時間	16	5	-	7	1	-	2	31
(4) 設置車站	14	127	2	2	-	1	5	151
小計	416	276	22	189	9	37	145	1094
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	459	40	12	234	2	18	153	918
(2) 路線依循情況	8	-	1	-	1	1	12	23
(3) 駕駛行為不當	300	21	15	27	3	10	75	451
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	168	32	4	21	6	6	73	310
(5) 濫收車費	3	-	-	-	-	-	1	4
(6) 清潔	4	1	2	1	-	-	7	15
(7) 車輛狀況	24	8	-	1	2	1	14	50
(8) 乘客服務及設施	176	65	4	22	4	3	70	344
小計	1142	167	38	306	18	39	405	2115
(C) 一般性質	45	6	-	4	3	1	15	74
今季合計	1603	449	60	499	30	77	565	3283
總數	(3283)							
上季合計	1021	154	32	452	21	45	292	2017
2021年同季合計	1232	279	46	652	27	114	520	2870

(1) 不包括由九位投訴人在此季內提出共 3 031 宗個案 (包括 1 798 宗有關九巴、330 宗有關城巴(第一類專營權)、792 宗有關新巴及 111 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)。

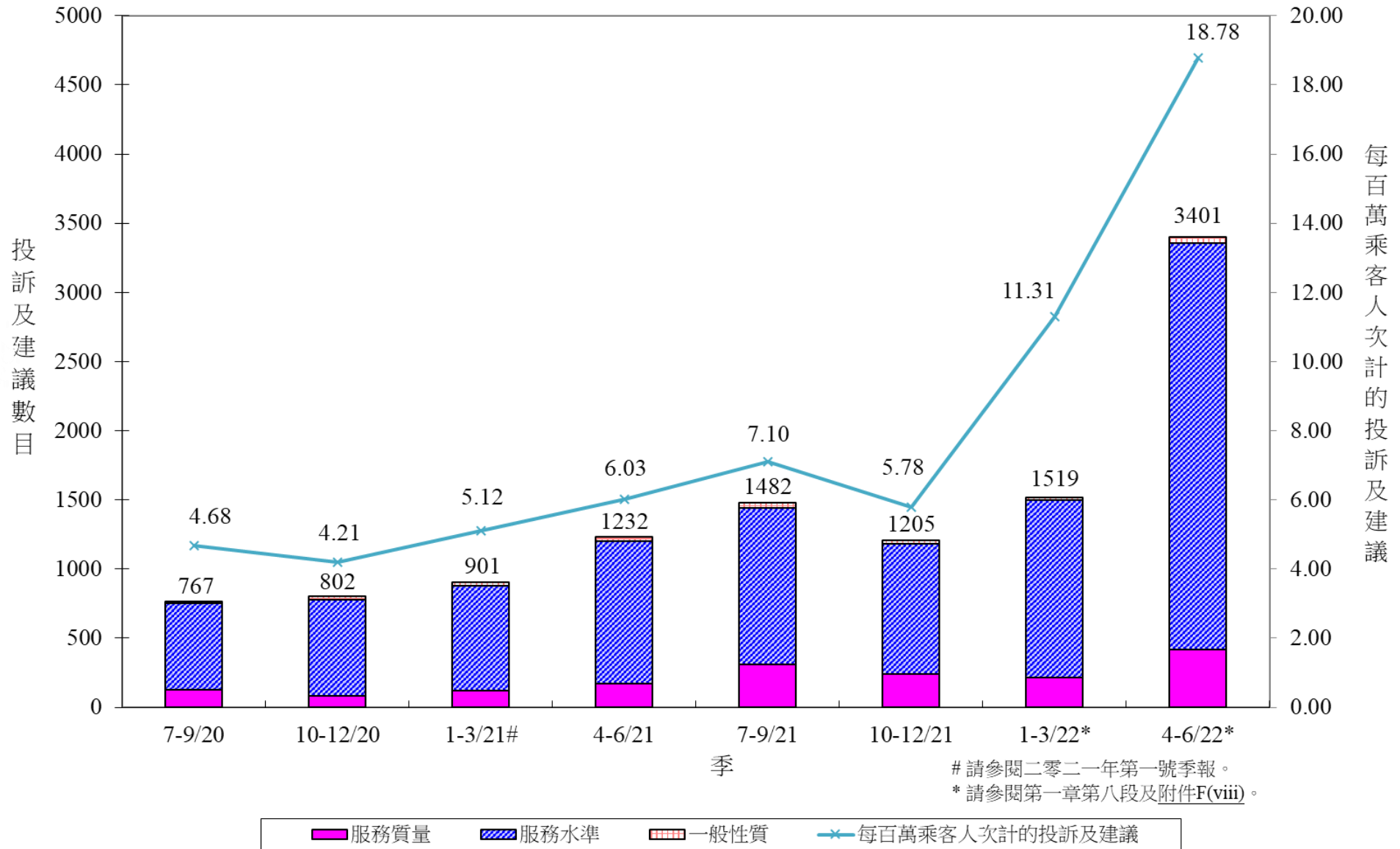
(2) 不包括由三位投訴人在上季內提出共 667 宗個案 (包括 498 宗有關九巴、68 宗有關城巴(第一類專營權)、20 宗有關新巴及 81 宗有關過海隧巴的個案)。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

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六月)



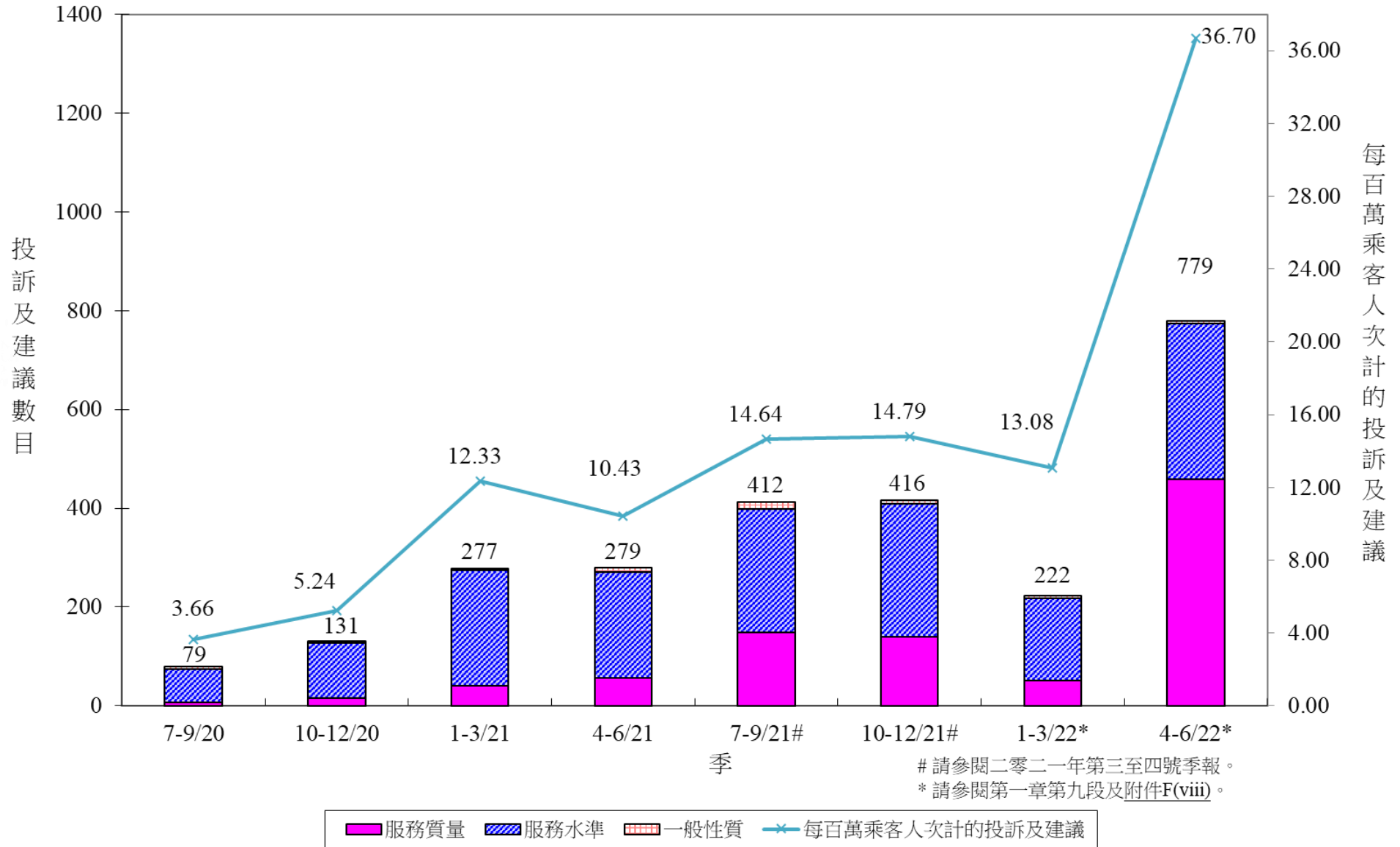
過去八季有關九巴服務的投訴及建議

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

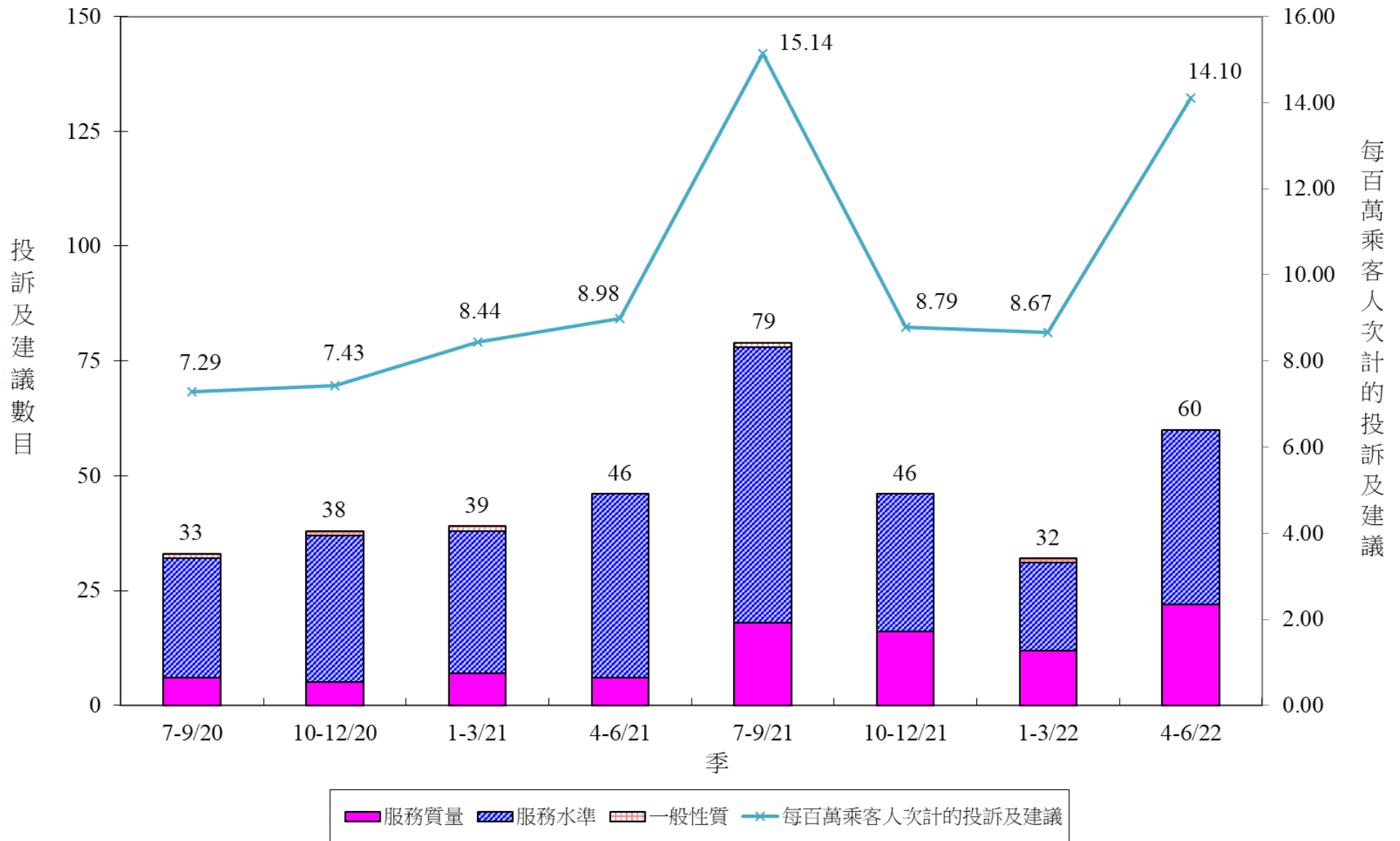
附件 F (ii)





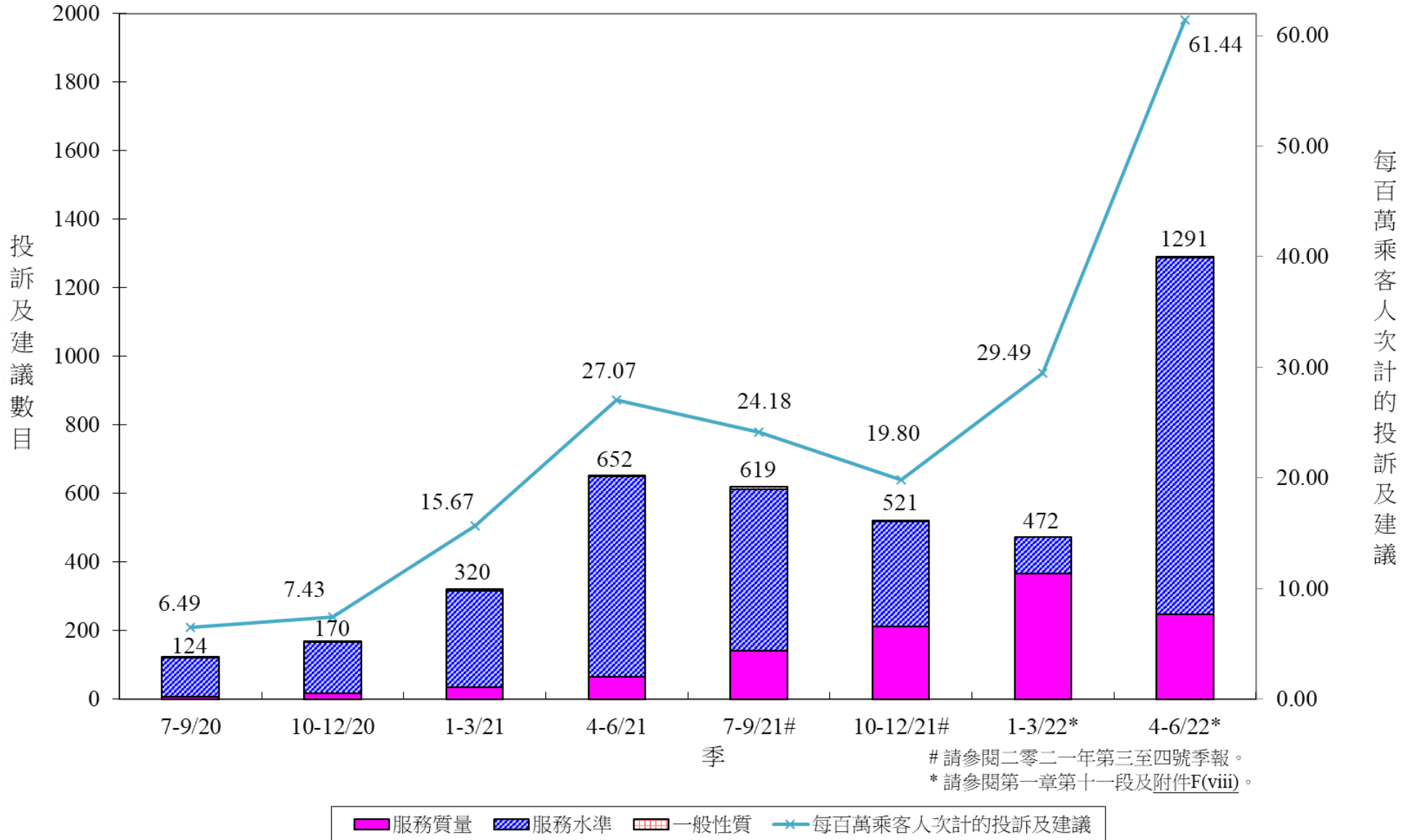
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



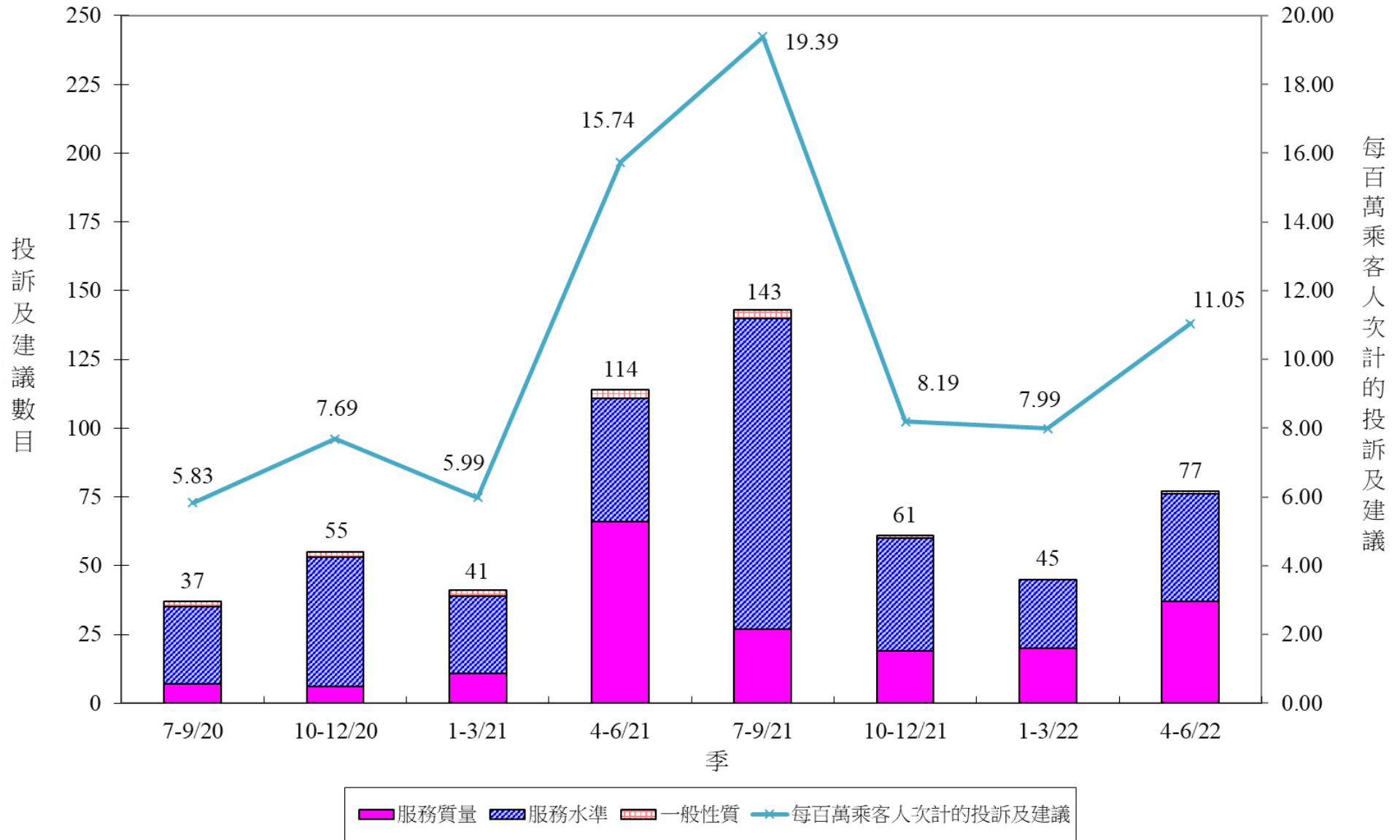
過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



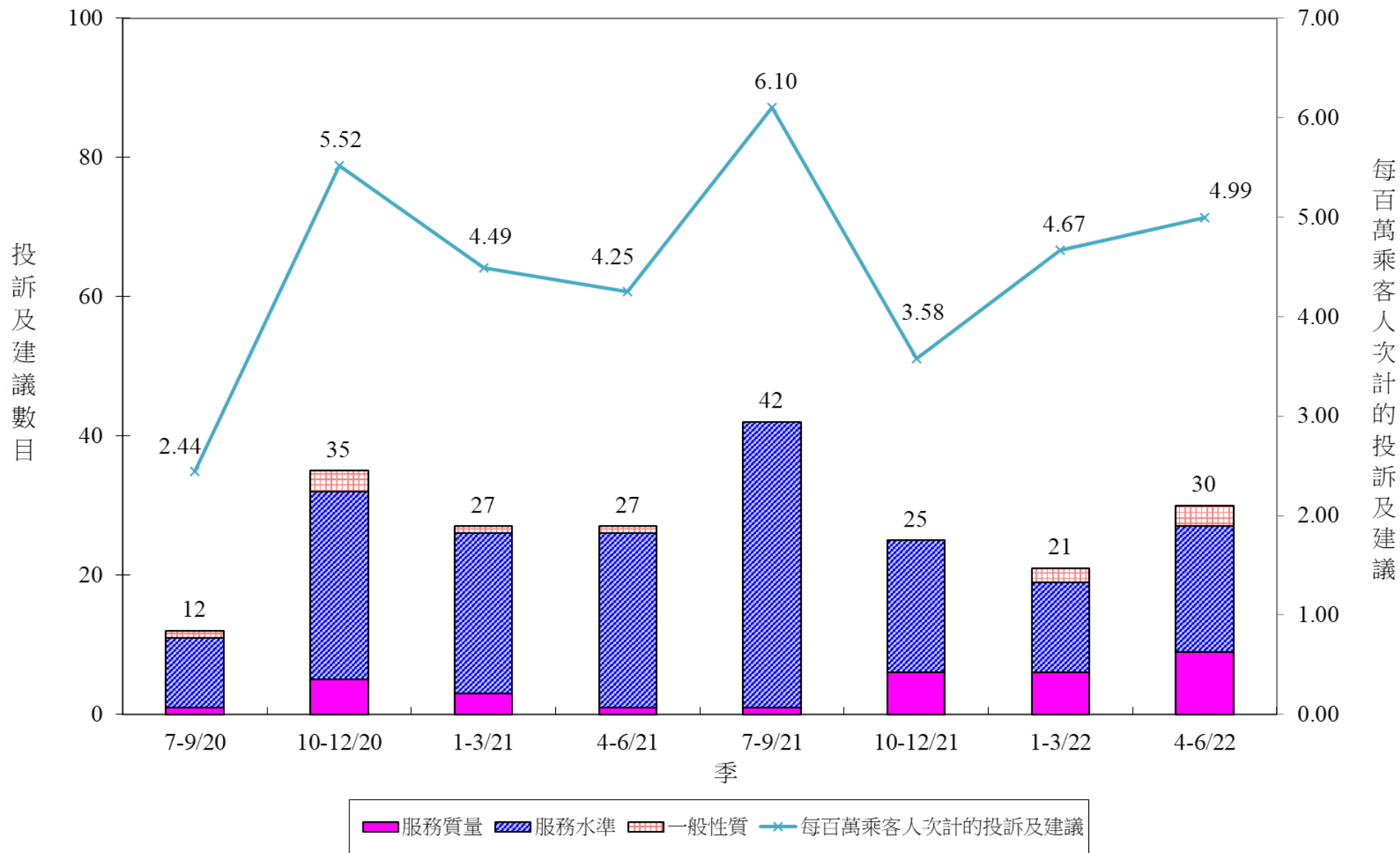
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



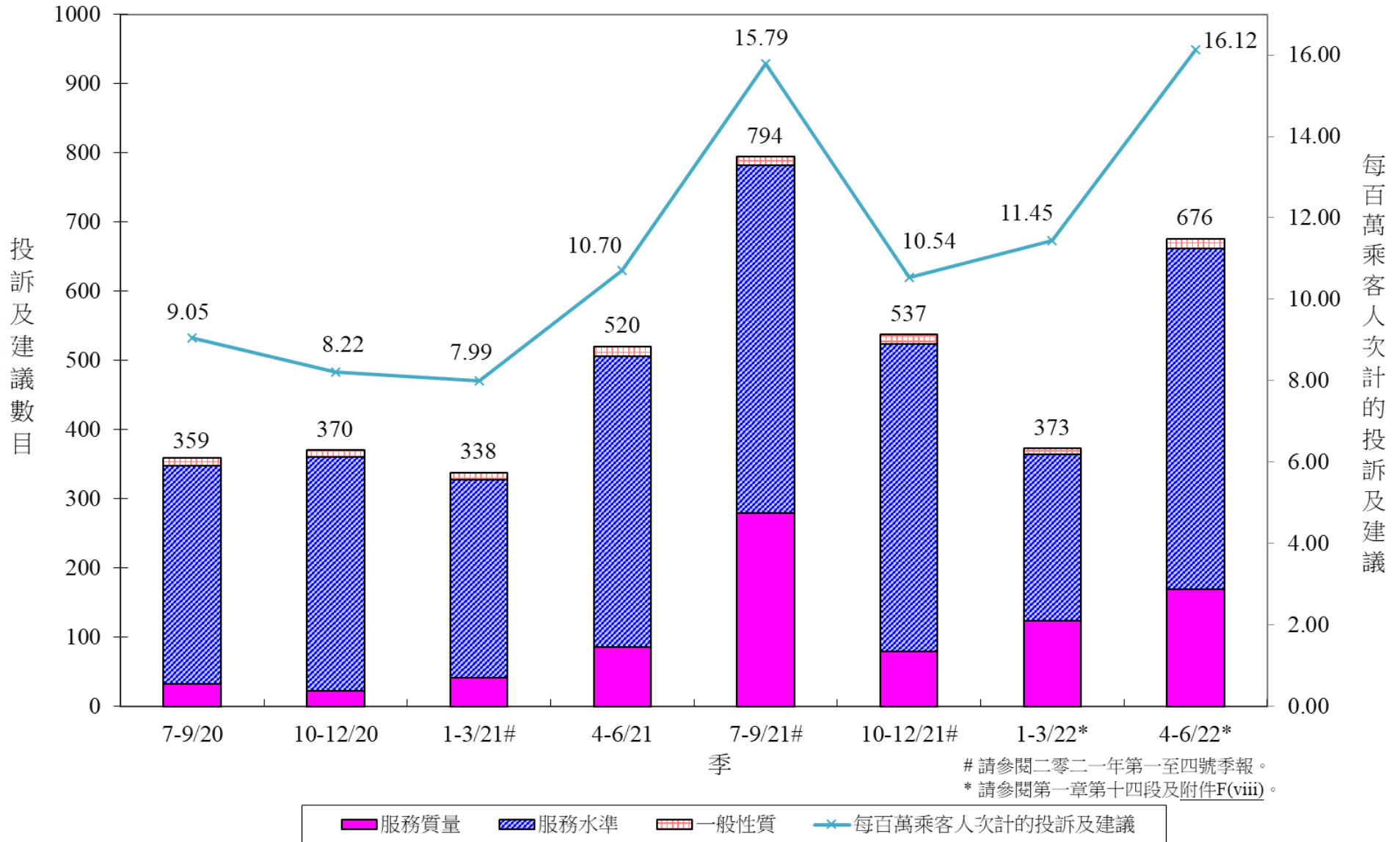
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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)



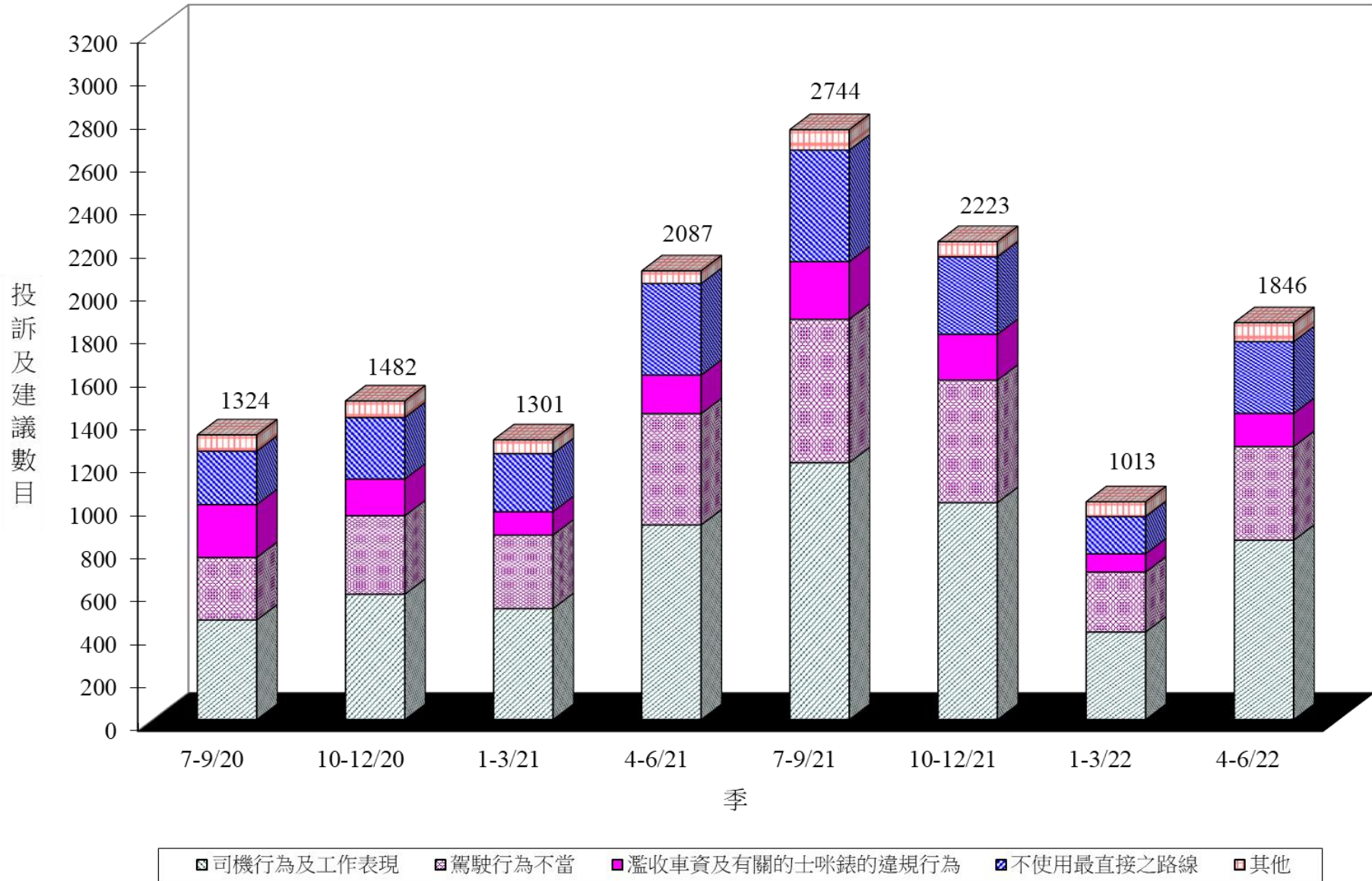
有關專營巴士服務的投訴及建議  
(二零二二年四月至六月)

<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)	3 401 (1 603)	18.78 (8.85)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	779 (449)	36.70 (21.15)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	60	14.10
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	1 291 (499)	61.44 (23.75)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	30	4.99
龍運巴士公司	77	11.05
過海隧巴 <sup>(1)</sup>	676 (565)	16.12 (13.48)
<b>合計</b>	<b>6 314 (3 283)</b>	<b>22.35 (11.62)</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) 九位投訴人提出共3 031宗投訴(1 798宗有關九巴、330宗有關城巴(第一類專營權)、792宗有關新巴及111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**  
(二零二二年四月至六月)

**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	7	3	3	2	9	5	12	13	11	3	3	13	10	31	5	2	5	1	1	139
(b) 交通管理	1	3	1	3	6	1	2	2	3	1	2	8	2	-	1	3	2	1	1	43
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	-	-	4	-	4	2	1	1	5	2	3	1	-	-	-	-	-	24
(d) 泊車設施	-	-	3	2	2	2	1	-	2	-	1	1	1	-	1	1	1	-	-	18
小計	9	6	7	7	21	8	19	17	17	5	11	24	16	32	7	6	8	2	2	224
<b>道路維修</b>																				
(a) 道路情況	-	2	2	1	2	-	1	-	1	1	-	-	1	2	1	-	4	-	-	18
(b) 交通標誌及設備	3	5	3	-	4	2	4	5	7	3	4	3	11	2	1	1	1	2	1	62
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3
小計	3	7	5	1	6	2	5	5	9	4	4	3	13	4	3	1	5	2	1	83
<b>法例執行</b>																				
(a) 違例泊車	40	29	29	13	51	23	43	71	37	31	21	157	48	29	21	41	35	7	5	731
(b) 其他執法事宜	8	9	13	5	47	17	17	17	36	4	6	35	27	17	14	13	18	6	14	323
小計	48	38	42	18	98	40	60	88	73	35	27	192	75	46	35	54	53	13	19	1054
<b>合計</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>26</b>	<b>125</b>	<b>50</b>	<b>84</b>	<b>110</b>	<b>99</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>219</b>	<b>104</b>	<b>82</b>	<b>45</b>	<b>61</b>	<b>66</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>1361</b>

## 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	148	164	+10.8%
(2) 路線	18	47	+161.1%
(3) 服務時間	3	5	+66.7%
(4) 車站設置	9	10	+11.1%
小計	<b>178</b>	<b>226</b>	<b>+27.0%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	544	561	+3.1%
(2) 路線依循情況	92	90	-2.2%
(3) 駕駛行為不當	486	393	-19.1%
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	677	571	-15.7%
(5) 濫收車費	46	42	-8.7%
(6) 清潔	33	25	-24.2%
(7) 車輛狀況	37	36	-2.7%
(8) 乘客服務及設施	53	59	+11.3%
小計	<b>1 968</b>	<b>1 777</b>	<b>-9.7%</b>
<b>(C) 一般性質*</b>	<b>54</b>	<b>35</b>	<b>-35.2%</b>
總計	<b>2 200</b>	<b>2 038</b>	<b>-7.4%</b>

\* 這些投訴主要是有關綠色專線小巴引致交通阻塞(二零二二年一月至六月共有 23 宗，而二零二一年同期則有 40 宗)。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議  
駕駛行為不當個案的分項數字

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未待乘客安全上落車便開車	75	69	-8.0%
(2) 高速駕駛	72	50	-30.6%
(3) 在限制區／切線上落乘客	60	40	-33.3%
(4) 衝燈	45	27	-40.0%
(5) 乘客被車門夾到	28	25	-10.7%
(6) 駕駛時使用流動電話	28	23	-17.9%
(7) 上落乘客的位置與小巴士相距較遠	17	19	+11.8%
(8) 沒有讓路給行人／車輛	17	15	-11.8%
(9) 突然煞車	10	13	+30.0%
(10) 收音機聲量過高	8	13	+62.5%
(11) 不遵從交通標誌／措施指示	14	12	-14.3%
(12) 突然切線／超車時越過路面實線	22	11	-50.0%
(13) 駕駛時談話	5	11	+120.0%
(14) 行車顛簸	15	10	-33.3%
(15) 其他	70	55	-21.4%
<b>總計</b>	<b>486</b>	<b>393</b>	<b>-19.1%</b>

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議  
員工行為及工作表現個案的分項數字

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 沒有讓乘客上車	342	326	-4.7%
(2) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣	138	77	-44.2%
(3) 沒有在乘客指定的位置／小巴士讓乘客下車	66	42	-36.4%
(4) 沒有展示司機證	38	26	-31.6%
(5) 等候乘客時間過長	12	26	+116.7%
(6) 吸煙	9	9	-
(7) 站長辱罵乘客／對乘客態度惡劣	8	8	-
(8) 向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的錯誤資訊	4	5	+25.0%
(9) 沒有向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的資訊	4	5	+25.0%
(10) 其他	56	47	-16.1%
<b>總計</b>	<b>677</b>	<b>571</b>	<b>-15.7%</b>

## 有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	80	54	-32.5%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	51	35	-31.4%
(5) 濫收車費	4	6	+50.0%
(6) 清潔	10	2	-80.0%
(7) 車輛狀況	-	1	-
(8) 乘客服務及設施	1	3	+200.0%
小計	<b>146</b>	<b>101</b>	<b>-30.8%</b>
(C) 一般性質*	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>+189.5%</b>
總計	<b>165</b>	<b>156</b>	<b>-5.5%</b>

\* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞(二零二二年一月至六月共有四宗，而二零二一年同期則有 11 宗)，以及在二零二二年二月底推出的長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃(二元乘車優惠計劃)(二零二二年一月至六月共有 32 宗)。

有關紅色小巴服務的投訴及建議  
駕駛行為不當個案的分項數字

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 在限制區／切線上落乘客	10	9	-10.0%
(2) 不遵從交通標誌／措施指示	11	8	-27.3%
(3) 高速駕駛	7	5	-28.6%
(4) 駕駛時談話	2	5	+150.0%
(5) 突然切線／超車時越過路面實線	3	4	+33.3%
(6) 駕駛時使用流動電話	6	3	-50.0%
(7) 未待乘客安全上落車便開車	4	3	-25.0%
(8) 收音機聲量過高	2	3	+50.0%
(9) 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看 視聽節目	5	2	-60.0%
(10) 沒有讓路給行人／車輛	1	2	+100.0%
(11) 行車顛簸	-	2	-
(12) 其他	29	8	-72.4%
<b>總計</b>	<b>80</b>	<b>54</b>	<b>-32.5%</b>

有關紅色小巴服務的投訴及建議  
員工行為及工作表現個案的分項數字

<u>投訴／建議的性質</u>	<u>2021年</u> <u>1月至6月</u>	<u>2022年</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(1) 沒有讓乘客上車	8	10	+25.0%
(2) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣	11	7	-36.4%
(3) 沒有在乘客指定的位置／小巴站讓乘客下車	8	7	-12.5%
(4) 等候乘客時間過長	5	3	-40.0%
(5) 吸煙	4	-	-100.0%
(6) 沒有向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的資訊	1	-	-100.0%
(7) 沒有展示司機證	1	-	-100.0%
(8) 其他	13	8	-38.5%
<b>總計</b>	<b>51</b>	<b>35</b>	<b>-31.4%</b>

### 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。

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**（載有電子表格）。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。