

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二三年四月一日至六月三十日)

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	14-20
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	21-24
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	25-28
C 投訴及建議的調查結果一覽表	29-30
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	31-32
E 有關公共交通服務的投訴及建議	33-35
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	36-43
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	44
H 有關的士服務投訴及建議的分類	45
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	46
J 有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及建議 (二零一八年至二零二二年)	47
K 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議	48-53
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	54

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二三年第二份季報，匯報二零二三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 10 203 宗²投訴及建議，包括 285 宗³純粹建議。大約 79%的個案（即 8 073 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，20%（即 2 066 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 9 798 宗⁴上升 4.1%²，與二零二二年同季的 11 338 宗⁵比較，則下降 10.0%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 285³宗純粹建議中，有 249³宗有關公共交通服務，其中 226 宗關於專營巴士服務，另有 33 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。

5. 季內，共 10 884 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 9 247 宗（84%）證實成立，不成立的有 44 宗（少於 1%），其餘 1 593 宗（15%）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 10 203 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 745 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 458 宗，與上季的 9 059 宗（見註 4）相比，增幅為 4.4%。與二零二二年同季的 8 307 宗（見註 5）相比，增幅為 13.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 285 宗純粹建議中，有 249 宗有關公共交通服務。在該 249 宗個案中，有 185 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 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。

介予警方作進一步調查。在二零二三年四月至六月，警方告知本組較早前轉介的 640⁶宗個案的最新進展，當中有 89 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 9 055 宗⁷，較上季的 8 680 宗⁸上升 4.3%⁷，與二零二二年同季的 9 925 宗⁹比較，則下降 8.8%⁷。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

8. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 4 113 宗¹⁰，較上季的 4 297 宗¹¹下降 4.3%¹⁰，與二零二二年同季的 6 314 宗¹²比較，則下降 34.9%¹⁰。

9. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投

⁶ 數字已包括第 23 段中所述的的士個案。

⁷ 在 9 055 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 745 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 310 宗，與上季的 7 941 宗（見註 8）相比，增幅為 4.6%。與二零二二年同季的 6 894 宗（見註 9）相比，增幅為 20.5%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 9 925 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出 3 031 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 894 宗。

¹⁰ 在 4 113 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 743 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 370 宗，與上季的 3 558 宗（見註 11）相比，減幅為 5.3%。與二零二二年同季的 3 283 宗（見註 12）相比，增幅為 2.7%。

¹¹ 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。

¹² 在 6 314 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出 3 031 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 283 宗。

訴及建議共有 2 639 宗¹³，上季有 2 598 宗¹⁴，二零二二年同季則有 3 401 宗¹⁵。今季的 2 639 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 238 宗（9.0%），而涉及服務水準的個案則有 2 357 宗（89.3%）。

10. 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 309 宗，上季有 698 宗¹⁶，二零二二年同季則有 779 宗¹⁷。今季的 309 宗個案中，涉及服務質量的個案有 58 宗（18.8%），而涉及服務水準的個案則有 239 宗（77.3%）。

11. 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 170 宗¹⁸，上季有 135 宗，二零二二年同季則有 60 宗。今季的 170 宗¹⁸ 個案中，涉及服務質量的個案有 52 宗（30.6%），而涉及服務水準的個案則有 117 宗¹⁸（68.8%）。

12. 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 283 宗¹⁹，上季有 229 宗，二零二二年同季則有 1 291 宗²⁰。今季的 283 宗¹⁹ 個案中，涉及服務質量的個案有 26 宗（9.2%），而涉及服務水準的個案則有 252 宗¹⁹（89.0%）。

¹³ 在 2 639 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 711 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 928 宗。

¹⁴ 在 2 598 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 634 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 964 宗。

¹⁵ 在 3 401 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 798 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 603 宗。

¹⁶ 在 698 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 105 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 593 宗。

¹⁷ 在 779 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 330 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 449 宗。

¹⁸ 在 170 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 168 宗。

¹⁹ 在 283 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 12 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 271 宗。

²⁰ 在 1 291 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出 792 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 499 宗。

13. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 170 宗²¹，上季有 127 宗，二零二二年同季則有 77 宗。今季的 170 宗²¹個案中，涉及服務質量的個案有 37 宗（21.8%），而涉及服務水準的個案則有 129 宗²¹（75.9%）。

14. 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 74 宗，上季有 66 宗，二零二二年同季則有 30 宗。今季的 74 宗個案中，涉及服務質量的個案有 25 宗（33.8%），而涉及服務水準的個案則有 48 宗（64.9%）。

15. 今季有關過海隧巴服務²²的投訴及建議共有 468 宗²³，上季有 444 宗，二零二二年同季則有 676 宗²⁴。今季的 468 宗²³個案中，涉及服務質量的個案有 56 宗（12.0%），而涉及服務水準的個案則有 403 宗²³（86.1%）。

16. 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

17. 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 143 宗²⁵，上季有 137 宗，二零二二年同季則有 85 宗。

²¹ 在 170 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共九宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 161 宗。

²² 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。

²³ 在 468 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共九宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 459 宗。

²⁴ 在 676 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 111 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 565 宗。

²⁵ 在 143 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 141 宗。

公共小巴服務

18. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 768 宗，較上季的 1 564 宗上升 13.0%，與二零二二年同季的 1 469 宗比較，則上升 20.4%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

19. 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 95.5%（即 1 688 宗），較上季的 1 471 宗上升 14.8%，與二零二二年同季的 1 369 宗比較，則上升 23.3%。今季的 1 688 宗個案中，涉及服務質量的個案有 125 宗（7.4%），而涉及服務水準的個案則有 1 535 宗（90.9%）。

20. 其餘 4.5%的個案（即 80 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 93 宗下跌 14.0%，與二零二二年同季的 100 宗比較，則下跌 20.0%。

的士服務

21. 今季有關的士服務的個案共有 2 847 宗，較上季上升 15.0%，與二零二二年同季比較，則上升 54.2%。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。

22. 在季內收到的 2 847 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 771 宗（97.3%），上季則有 2 342 宗（94.6%）。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 697 宗（25.2%）這類個案予警方處理。

23. 警方在季內告知本組較早前轉介的 485 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	33 (21)	7 (6)
(b) 投訴人撤銷投訴	272 (209)	56 (60)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	180 (116)	37 (34)
	<u>485 (346)</u>	<u>100 (100)</u>

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，93%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

24. 在上季被票控的 21 宗個案中，有 11 位的士司機被法庭²⁶裁定違例駕駛。其中一位的士司機因未有展示司機證而被罰款 1 000 元。兩位的士司機因拒載分別被罰款 450 元及 900 元。一位的士司機因舉止無禮和不守規矩而被罰款 800 元。兩位的士司機分別因沒有將的士計程錶設定於記錄位置和濫收車資而被罰款 320 元及 350 元。五位的士司機因駕駛行為不當包括橫過連續雙白綫，沒有遵從交通燈號和道路標誌的指示及不讓行人先過斑馬線而被罰款 450 元至 600 元。

鐵路服務

25. 季內，共有 156 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 184 宗，二零二二年同季則有 183 宗。今季的 156 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 144 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

26. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 28 宗，上季共有 22 宗，二零二二年同季則有 28 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)。

²⁶ 截至 2023 年 7 月底，其他被票控案件尚未有結果。

交通情況

27. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 81 宗，上季有 131 宗，二零二二年同季則有 139 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	10 (23)
九龍	32 (60)
新界	38 (48)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (0)
總數	81 (131)

（註：括號內為上季數字。）

28. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為觀塘（12 宗）、油尖旺（11 宗）及屯門（7 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。

29. 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）。

30. 今季共接獲 56 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 30 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 52 宗及 31 項，二零二二年同季的數目則分別為 43 宗及 24 項。

31. 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

32. 今季有關道路維修的投訴有 59 宗，上季的數目為 53 宗，二零二二年同季的數目是 83 宗。今季的 59 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 37 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 21 宗。

33. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（16宗）、西貢（五宗）及黃大仙（三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為屯門（四宗）、東區、中西區、元朗及葵青（各兩宗）。

法例執行

34. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 844 宗，較上季的 778 宗上升 8.5%，與二零二二年同季的 1 054 宗比較，則下跌 19.9%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（563 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（105 宗），胡亂過馬路（53 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（44 宗）及等候過久引致交通阻塞（39 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。

35. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（120 宗²⁷）、九龍城（101 宗）、深水埗（49 宗）及元朗（47 宗）。

²⁷ 在 120 宗投訴及建議中，有 92 宗有關同一街道的投訴由匿名投訴人提出。不包括這些投訴的數字為 28 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

在二零二三年七月四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) 有關專營巴士服務和專線小巴服務實時巴士到站資訊的投訴及建議；
 - (b) 有關機場巴士服務的投訴及建議；
 - (c) 有關騎單車和電動可移動工具事宜的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二三年第一號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關騎單車和電動可移動工具事宜的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二三年第一號季報。

有關城巴機場巴士第 A10 號線服務不足的投訴

3. 一名市民投訴城巴來往機場與鴨脷洲的第 A10 號線服務不足。他不滿城巴第 A10 號線只由上午五時三十分至上午七時三十分（往機場方向），以及由下午四時三十分至下午六時三十分（往鴨脷洲方向）提供服務。他認為路線未能全日服務十分不便且不合理。他促請運輸署提高城巴第 A10 號線的服務水平，以應付南區和堅尼地城乘客的需求。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示，城巴已因應航空客運量的最新預測和實際乘客量，臨時調整機場巴士服務（包括城巴第 A10 號線）。為配合乘客人數逐漸增加，城巴已由二零二三年六月五日起加強第 A10 號巴士線的服務。城巴第 A10 號線的服務時間已延長至涵蓋上午五時三十分至下午四時三十分（往機場方向），以及下午一時二十分至下午十一時二十分（往鴨脷洲方向）。

5. 運輸署會繼續密切監察機場乘客的需求，並與巴士公司檢討城巴第 A10 號線的服務水平，及會適時進一步調整服務班次水平。
6. 運輸署的意見已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關黃大仙商用車輛泊車位不足的關注

7. 市民關注到黃大仙的商用車輛泊車位不足。他們建議容許旅遊巴以外的商用車輛停泊在黃大仙公共運輸總站。他們亦敦促運輸署在該區提供更多商用車輛泊車位。
8. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示，近年政府已制訂和一直積極推展一系列短期及中長期措施，以增加商用車輛泊車位，包括(a)在合適的路旁地點劃設夜間商用車輛泊車位；(b)在合適的短期租約停車場租約條款中，訂明最少須提供的商用車輛泊車位數目；(c)規定新的房屋發展項目須按照最新的《香港規劃標準與準則》有關提供泊車位的標準，增加泊車位的種類和數量；(d)按照「一地多用」原則，在合適的「政府、機構或社區設施」及公共休憩用地項目中提供公眾泊車位；以及(e)規定在合適的新發展項目開放附屬泊車位及上落客貨處若干部分作夜間公眾商用車輛泊車用途。
9. 現時，新蒲崗和黃大仙的五芳街、六合街、七寶街、八達街、雙喜街、三祝街和景福街均設有貨車路旁泊車位。除此之外，四美街和五芳街的上落客貨處亦由下午八時至上午七時劃為夜間公眾商用車輛泊車用途。另外，運輸署正研究在黃大仙區其他合適路段提供夜間商用泊車位。
10. 至於暫時容許其他車輛停泊在黃大仙公共運輸總站上層旅遊巴士停車場的建議，運輸署備悉該項建議，並會繼續監察停車場的使用安排。
11. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關屯門公路交通擠塞的投訴

12. 市民投訴屯門公路交通擠塞。一名市民留意到自屯門一赤鱗角隧道通車後，藍地至屯門市廣場一段屯門公路在早上繁忙時間十分

擠塞。他建議把現時屯門公路快線的行車線界線由紅橋開始改為雙白線，以改善交通流量。另一名市民投訴前往屯門公路和皇珠路的重型貨車令屯發路交通嚴重擠塞。巴士滯留屯發路至少十分鐘才可駛入屯門公路。他建議把屯發路在早上繁忙時間劃為巴士專用。有關個案已轉交運輸署考慮。

13. 運輸署一直密切監察屯門區(包括屯門公路)的交通情況，以制訂相應的交通管理措施。就此，運輸署與路政署作出安排，把屯門公路(市中心段)南行近屯門花園現時慢線與中線之間的行車線界線改為雙白線，並延長至華都花園對出的路段，以限制中線車輛在有關路段切入慢線。改善工程已於二零二三年六月二十四日竣工。據運輸署觀察所得，改善工程不但有助理順屯門公路(市中心段)南行的交通流量，而且亦利便屯發路的車輛(包括巴士)駛入屯門公路。中期措施方面，政府已計劃於龍富路和海榮路進行改善工程，通過加強連繫和提供替代路線，改善屯門公路(市中心段)及皇珠路的交通情況。為應付長遠的交通需求，政府正積極推展多個運輸基建項目，包括屯門繞道、十一號幹線(元朗至北大嶼山段)、青衣至大嶼山連接路，以及元朗公路(藍地至唐人新村段)擴闊工程等。這些工程完成後將能改善屯門區內交通情況，以及新界西北與市區的連繫。

14. 運輸署亦已研究投訴人所提把屯發路劃為巴士專線的建議。考慮到建議對附近道路和路口交通，以及道路使用者的影響，而且當局亦已推行上文第 13 段所述的交通管理措施，現階段不宜採納有關建議。運輸署會繼續密切監察屯門公路的交通情況，並會適時檢討推行進一步交通管理措施(包括投訴人的建議)是否可行。

15. 投訴人接獲運輸署的回覆後並無再提出意見。

第三章 專題文章

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議

背景

二零二二年，本港每日平均約有970萬人使用公共交通系統，當中包括鐵路、電車、巴士、小巴、的士及渡輪。交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以公共交通服務問題為主。二零二二年，本組接獲33 395宗²⁸有關公共交通服務的投訴及建議，佔個案總數(39 684宗²⁹)84%²⁸。在該33 395宗²⁸個案中，最受關注的問題之一是駕駛行為不當，二零二二年共接獲4 555宗個案。

2. 鑑於安全向來是公共交通服務運作的重要考慮因素，本文集中論述有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議。

投訴及建議統計數字

3. 過去五年，有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議，趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴／建議數目</u>	<u>增／減</u>
2018	4 270 (1 925)	-
2019	4 625 (2 324)	+8.3%
2020	3 389 (1 584)	-26.7%
2021	5 086 (2 206)	+50.1%
2022	4 555 (1 881)	-10.4%

²⁸ 在33 395宗投訴及建議中，有13位投訴人提出共7 116宗有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴。不包括這些投訴的數字為26 279宗，佔個案總數(31 270宗)(見註腳29)84%。

²⁹ 在39 684宗投訴及建議中，有14位投訴人提出共7 116宗有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴，以及1 298宗有關違例泊車的投訴。不包括這些投訴的數字為31 270宗。

2023 2 884 -
(截至 2023 年 6 月 30 日)

(註：括號內的數字是過去數年在一月至六月接獲的個案數目。)

4. 在二零二三年一月至六月期間，本組共接獲2 884宗有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議，較二零二二年同期接獲的1 881宗增加53.3%。現按交通工具分類如下：

<u>投訴／建議數目</u>			
<u>交通工具</u>	<u>2022年</u> <u>1月至6月</u>	<u>2023年</u> <u>1月至6月</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	678	1 130	+452 (+66.7%)
的士	715	1 110	+395 (+55.2%)
專線小巴	393	513	+120 (+30.5%)
紅色小巴	54	65	+11 (+20.4%)
非專營巴士	22	30	+8 (+36.4%)
香港鐵路(港鐵) (包括輕鐵)	13	25	+12 (+92.3%)
電車	4	9	+5 (+125.0%)
渡輪	2	2	- (-)
總計	1 881	2 884	+1 003 (+53.3%)

5. 在該2 884宗個案中，投訴人大多對下列不當行為表示關注：

- (a) 慢駛；
- (b) 高速駕車；
- (c) 在限制區／切線上落乘客；
- (d) 駕駛時使用流動電話；

- (e) 未待乘客安全上／落便開車；
- (f) 突然切線／超車時越過路面實線；
- (g) 不讓行人先過馬路／不讓路予其他車輛；以及
- (h) 行車顛簸。

過去五年（二零一八年至二零二二年）有關上述主要不當行為所接獲個案數目趨勢的圖表載於附件J。有關公共交通司機駕駛行為不當的個案，按性質分類的數字詳載於附件K(i)及(ii)。接獲較多投訴的交通工具分項數字則載於附件K(iii)至(vi)。

改善情況的措施

6. 所有涉及公共交通司機駕駛行為不當的投訴，均已轉交相關營辦商、運輸署或警方調查。

7. 如投訴人同意作證，個案會轉交警方作進一步調查。在二零二三年一月至六月期間接獲的2 884宗有關駕駛行為不當的個案中，有416宗轉交警方考慮採取檢控行動。目前，有170宗個案已完成調查，結果如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	12	7
(b) 投訴人撤銷投訴	98	58
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	60	35
總計	170	100

專營巴士服務

8. 各專營巴士營辦商一直採取措施，改善其下巴士車長的駕駛技術、駕駛態度及安全意識，以期提升巴士運作安全。各專營巴士營辦商除了為新入職車長提供訓練外，亦不時為在職車長提供訓練，包括重溫培訓、新巴士路線／車型訓練及矯正訓練。各營辦商亦會發出

員工通告，以及為其下在職巴士車長定期舉辦簡介會，宣揚安全駕駛和優質服務的信息。

9. 為有助安全駕駛，專營巴士營辦商已安裝／採用車內裝置／技術以限制巴士最高車速，並會向巴士車長發出超速駕駛的實時警報，以及遇有急速剎車情況時編製特別報告。此外，專營巴士營辦商使用黑盒讀取的車輛運作數據，監察巴士車長的駕駛行為（例如高速駕駛），並協助管理駕駛表現和調查意外事故。巴士車長如被證實駕駛行為不當或涉及嚴重交通意外，營辦商便會予以告誡、輔導甚或紀律處分。如有需要，有關車長亦須接受額外駕駛訓練。

10. 專營巴士營辦商會繼續安排便衣職員暗中巡查，並於巴士上監察巴士車長的駕駛方式、遵守交通燈號／標誌的情況及服務態度。如有需要，營辦商會作出跟進，對有關巴士車長採取紀律行動，並為他們安排訓練。運輸署亦促請所有專營巴士營辦商進一步加強內部監察系統，以便在監察巴士車長安全駕駛及服務表現之餘，亦同時改善巴士車長的工作環境。

11. 除上文所述之外，運輸署及警方會繼續為巴士車長合辦道路安全研討會。警方會在研討會上向巴士車長講解安全駕駛技術及行為，務求提升他們的道路安全意識，並向他們推廣良好的駕駛行為。

公共小巴服務

12. 運輸署非常重視提升公共小巴安全，並已就此採取多管齊下的方法。過去數年，政府引入多項與安全有關的法例和發牌規定，包括強制新登記的公共小巴安裝電子數據記錄儀、速度顯示器及車速限制器、在沿車廂通道兩旁座位的上角（靠近通道一邊）安裝扶手、強制公共小巴駕駛執照的所有申請者修讀職前課程，以及新增發牌規定要求所有在二零二三年九月一日或之後新登記的公共小巴必須安裝佩戴安全帶偵測及警示系統。

13. 此外，運輸署一直與公共小巴業界保持緊密溝通，通過定期舉辦業界研討會、出版《公共小巴服務通訊》和舉辦公共小巴道路安全研討會等，以期合力提升公共小巴安全。運輸署會繼續與警方定期合辦公共小巴道路安全研討會，着重探討常見的不當行為及陋習。在研討會上，運輸署及警方會特別針對投訴數字最多的個案，播放意外事故和法庭案件的片段，提醒與會者超速、突然切線和衝燈的嚴重後

果。運輸署會繼續鼓勵公共小巴營辦商安排更多前線司機參與公共小巴道路安全研討會。

14. 此外，運輸署亦會就紅色小巴及專線小巴服務進行定期及特別調查。如發現司機的不當行為危及道路安全，運輸署會提醒有關營辦商／車主糾正情況，並把個案轉交警方，以考慮對有關路線加強執法行動。運輸署每年對公共小巴進行檢查時，會檢驗車上與安全有關的裝置，並在有需要時，例如當該署接獲與安全裝置有關的投訴或發現這些裝置可能出現故障時，便會進行檢驗。如專線小巴路線持續接獲駕駛行為不當的投訴，運輸署會與相關專線小巴營辦商會面，並按情況考慮向他們發出警告信。該署亦會要求專線小巴營辦商提交行動計劃以作改善，並會密切監察進展。運輸署亦會提醒專線小巴營辦商，該等不當駕駛行為或會影響中期檢討的結果及相關客運營業證的延展年期。

15. 隨着各項提升公共小巴安全的措施以多管齊下的方式落實，公共小巴的意外率有所下降，二零一三年的每百萬車輛公里 2.83 宗，下跌至二零二二年的每百萬車輛公里 2.25 宗。運輸署會持續與公共小巴業界保持緊密溝通，提倡安全及正確駕駛行為，以期提升整體服務質素。

的士服務

16. 運輸署一直與的士行業緊密合作，提醒的士司機安全及正確駕駛，並提升服務質素。運輸署在二零一八年一月重組並新成立的士服務質素委員會。該委員會為一個多方平台，旨在討論各項推動革新的策略及措施，以提升的士的服務質素。自的士服務質素委員會成立以來，運輸署已實施多項措施，以改善的士服務質素，包括出版和更新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指南》，詳述的士司機的責任及行為，而《的士服務資訊小錦囊》則提供有用資料，協助的士司機處理乘客的查詢。此外，運輸署亦已改善其處理的士服務投訴的機制，以便對屢被投訴的司機採取更積極的行動。運輸署亦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，以及按個案情況採取適當跟進及針對性行動。對於屢被投訴的的士車主及司機，運輸署亦會向警方提供他們的資料，以便警方作出適當跟進調查及執法行動。運輸署亦會促請警方在有需要時在黑點加強執法行動，以打擊罪行。

17. 在宣傳方面，運輸署已為在職的士司機推出一系列網上培訓課程，並優化「的士司機嘉許計劃」，以表揚服務質素卓越的的士司機及的士服務管理團隊，從而提升的士司機及營辦商的專業形象。此外，該署會繼續每半年出版《的士通訊》，向的士司機宣揚安全、正確駕駛和優質服務的信息。

18. 此外，為提高的士司機的駕駛安全意識，運輸署為的士司機舉辦「安全駕駛及健康研討會」和「安全駕駛研討會」，邀請警方和學術機構向的士業界宣揚安全駕駛的信息。運輸署會繼續定期為的士司機安排研討會。

19. 最後，運輸署認同有效監察司機的服務表現至為重要，並了解現時已有部分的士營辦商以車隊形式經營的士服務，提供不同途徑讓乘客就的士服務反映意見和作出投訴，以便監察司機的表現。此外，部分的士營辦商已加強司機職前培訓，並會對屢次涉及駕駛行為不當或服務態度欠佳的在職司機作出訓示或提供訓練。運輸署會繼續鼓勵更多的士從業員採用車隊管理，利用創新科技提升營運效率及管理質素，從而提升的士服務質素。

其他

20. 運輸署繼續致力提高商用車輛司機（包括公共交通司機）的駕駛安全及健康意識，每年舉辦「至 fit 安全駕駛大行動」。二零二二至二三年度的五個主題為「無煙生活」、「有營飲食」、「正確佩戴安全帶」、「注意身體狀況、避免疲勞駕駛」及「專注駕駛，要時刻注意行人」，透過一系列宣傳計劃及活動，包括電台廣播、外展宣傳及設有互動遊戲和獎品的 Facebook 及 Instagram 專頁，提高商用車輛司機安全駕駛及保持良好健康的認識。此外，運輸署亦與運輸業界定期舉行會議，呼籲商用車輛司機時刻保持安全及有禮的駕駛態度。相關道路安全信息亦已通過宣傳單張、運輸業界通訊、《道路安全通訊》，以及重要道路上的可變信息標誌發布。這些宣傳單張、通訊及《道路安全通訊》亦可在運輸署及道路安全議會的網頁瀏覽。

21. 警方一直非常關注公共服務車輛的行車安全及相關意外情況。警方會繼續通過「重點交通執法項目」，加強交通執法行動，打擊不安全及不負責任的駕駛行為。警方亦會不時檢討執法行動的策略，致力提升公共服務車輛司機的駕駛安全意識，減少交通意外。

22. 警方不斷推出各項措施，以提高交通執法成效。二零二二年五月，警方在微信平台推出「影住駕」小程序，讓市民上載影片或照片，向警方舉報非緊急交通罪行(不包括違例泊車)。程式推出後反應非常熱烈。

23. 除執法行動外，警方會聯同運輸署、道路安全議會和公私營業界持份者推出各項宣傳及教育活動，以提高道路使用者（包括公共服務車輛司機）的安全意識。警方亦會通過宣傳及其他活動與市民溝通，藉以提高道路使用者的道路安全意識，以及改變他們可導致意外或危及其他道路使用者的不負責任行為及態度。

24. 交通投訴組會繼續監察，並與運輸署及警方跟進有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾⁽²⁾	2022 年同季 (1.4.22 – 30.6.22)	上季 (1.1.23 – 31.3.23)	今季 (1.4.23 – 30.6.23)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	1 616[404]	855[294]	662[225]
(b) 服務水準	8 097 [19]	7 572 [10]	8 195 [17]
(c) 一般性質	212 [13]	253 [8]	198 [7]
	9 925⁽³⁾[436] (87%)	8 680⁽³⁾[312] (88%)	9 055⁽³⁾[249] (88%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	139 [1]	131 [3]	81 [3]
(b) 交通管理	43 [11]	52 [14]	56 [16]
(c) 增設交通標誌及設備	24 [11]	31 [13]	30 [11]
(d) 泊車設施	19 [6]	40 [8]	15 [1]
	224 [29] (2%)	254 [38] (2%)	182 [31] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18	23	37 [1]
(b) 交通標誌及設備	62 [1]	22	21
(c) 行車道標記	3	8	1
	83 [1] (1%)	53 (1%)	59 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	731	558 [1]	563 [1]
(b) 其他執法事宜	323 [3]	220	281
	1 054 [3] (9%)	778 [1] (8%)	844 [1] (8%)
V. 其他	52 (1%)	33 [1] (1%)	63 [3] (1%)
合計	11 338⁽³⁾ [469] (100%)	9 798⁽³⁾ [352] (100%)	10 203⁽³⁾ [285] (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404宗、294宗及225宗純粹建議的個案中，有一位市民提出301宗、219宗及176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。

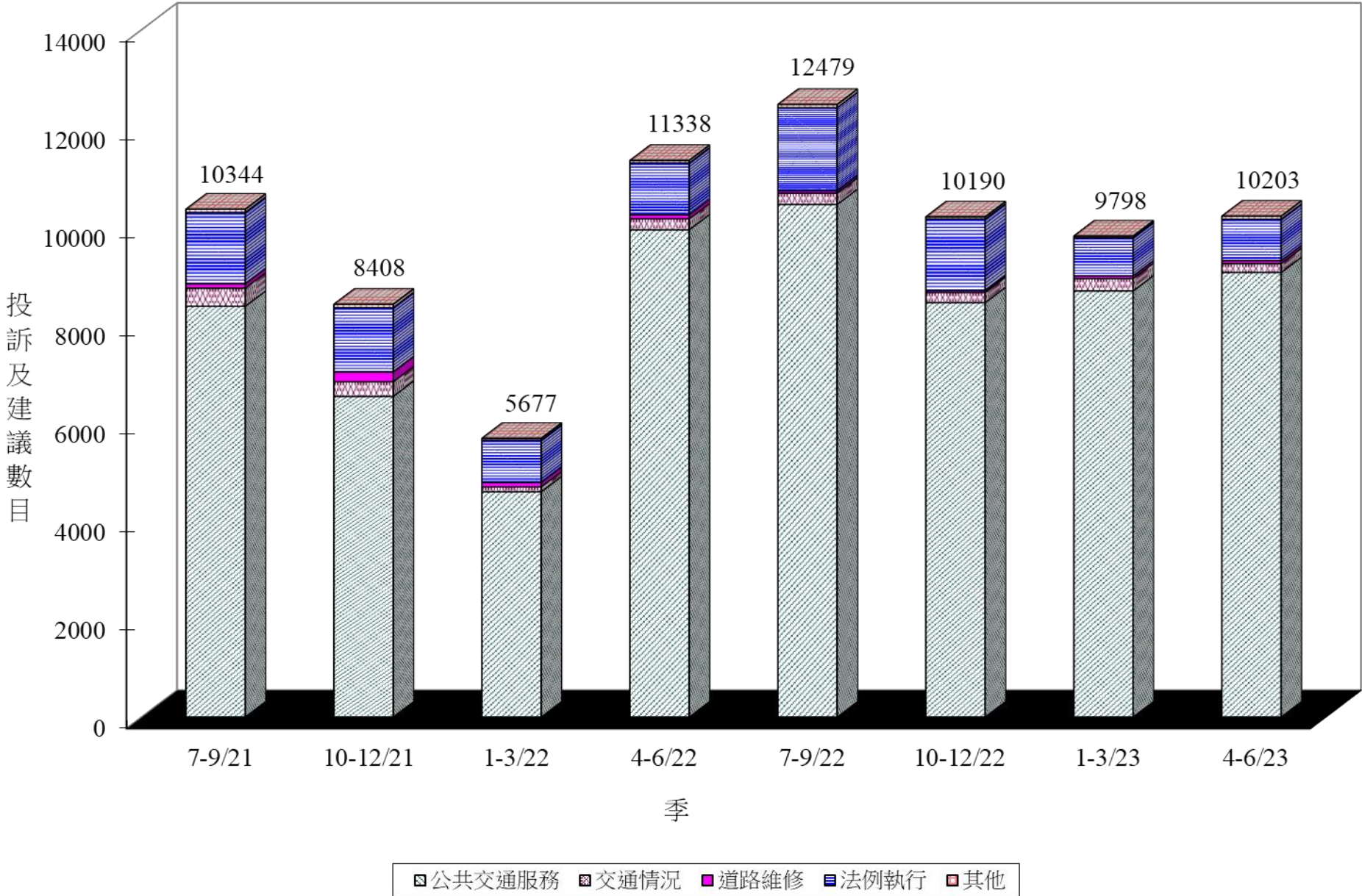
(3) 請參閱第一章第二及七段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2022 年同季 (1.4.22 – 30.6.22)	上季 (1.1.23 – 31.3.23)	今季 (1.4.23 – 30.6.23)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	1 351[404]	855[294]	662[225]
(b) 服務水準	5 331 [19]	6 833 [10]	7 450 [17]
(c) 一般性質	212 [13]	253 [8]	198 [7]
	6 894⁽⁴⁾[436] (83%)	7 941⁽⁵⁾[312] (87%)	8 310⁽⁶⁾[249] (87%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	139 [1]	131 [3]	81 [3]
(b) 交通管理	43 [11]	52 [14]	56 [16]
(c) 增設交通標誌及設備	24 [11]	31 [13]	30 [11]
(d) 泊車設施	18 [6]	40 [8]	15 [1]
	224 [29] (3%)	254 [38] (3%)	182 [31] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	18	23	37 [1]
(b) 交通標誌及設備	62 [1]	22	21
(c) 行車道標記	3	8	1
	83 [1] (1%)	53 (1%)	59 [1] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	731	558 [1]	563 [1]
(b) 其他執法事宜	323 [3]	220	281
	1 054 [3] (12%)	778 [1] (8%)	844 [1] (9%)
V. 其他	52 (1%)	33 [1] (1%)	63 [3] (1%)
合計	8 307⁽⁴⁾ [469] (100%)	9 059⁽⁵⁾ [352] (100%)	9 458⁽⁶⁾ [285] (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404宗、294宗及225宗純粹建議的個案中，有一位市民提出301宗、219宗及176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) 不包括由九位投訴人提出共3 031宗個案。
- (5) 不包括由四位投訴人提出共739宗個案。
- (6) 不包括由三位投訴人提出共745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
(二零二三年四月至六月)

建議性質⁽¹⁾

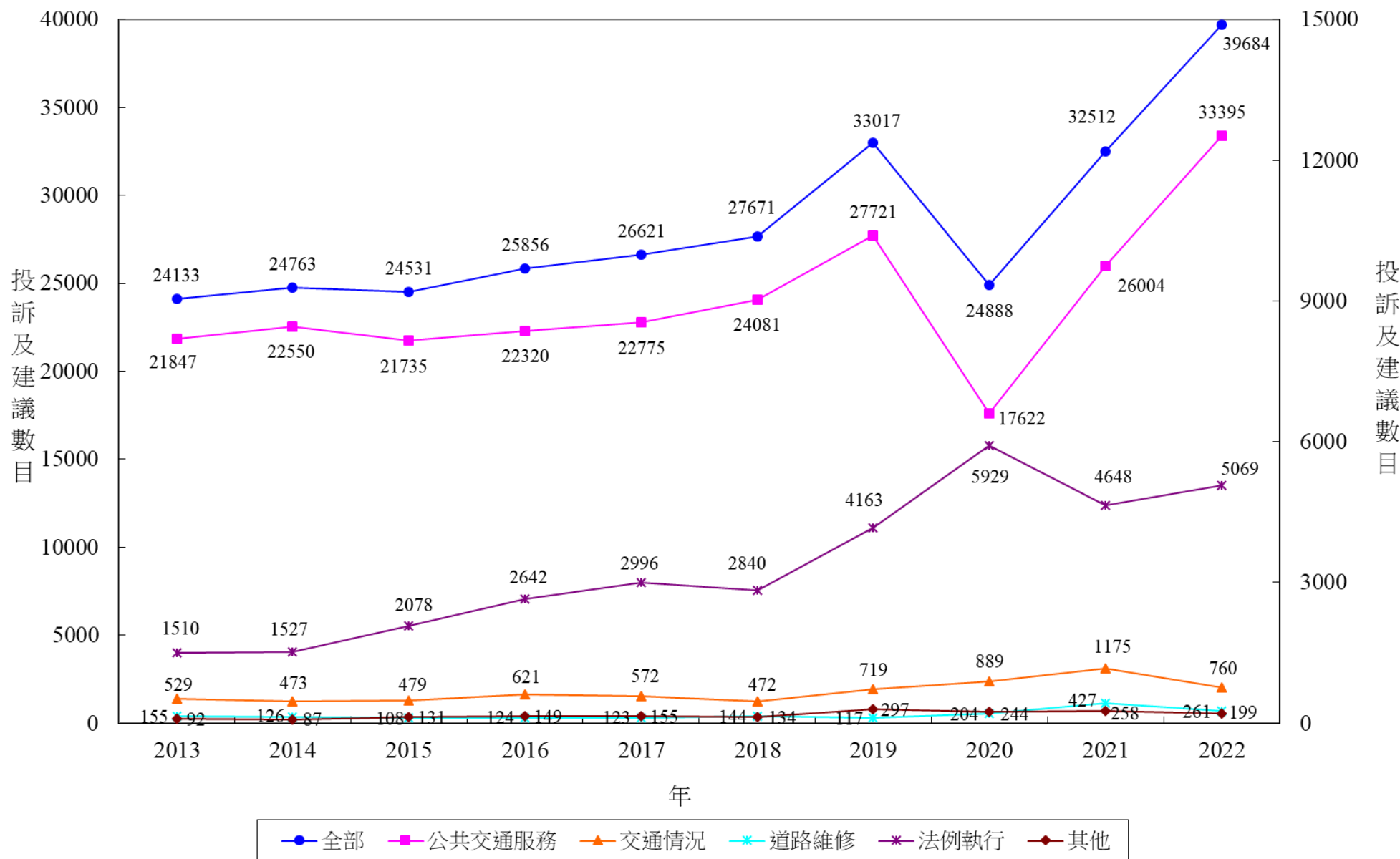
(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸			
(a) 服務質量								
(1) 班次/載客量	8	[1]	-	2	-	1	-	11 [1]
(2) 路線	184	[171]	2 [2]	3 [3]	-	-	-	189 [176]
(3) 服務時間	9	[3]	-	-	-	-	-	9 [3]
(4) 設置車站	11	[2]	1	4	-	-	-	16 [2]
	212	[177]	3 [2]	9 [3]	-	1	-	225 [182]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	-	-	1	-	-	-	-	1
(2) 路線依循情況	-	-	-	-	-	-	-	0
(3) 駕駛行為不當	-	-	-	-	-	-	-	0
(4) 員工行為及工作表現	-	-	-	-	-	-	-	0
(5) 濫收車/船費	-	-	1	-	-	-	-	1
(6) 清潔	-	-	-	-	-	-	-	0
(7) 車輛/船隻狀況	2	-	-	-	-	-	-	2
(8) 乘客服務及設施	8	1	1	-	3	[1]	-	13 [1]
	10	1	3	-	3	[1]	-	17 [1]
(c) 一般性質 ⁽²⁾	4	[2]	-	-	2	1	-	7 [2]
今季(I)項小計	226	[179]	4 [2]	12 [3]	2	5 [1]	0	249 [185]
上季(I)項小計	292	[233]	0	10 [2]	2	5	3	312 [235]
2022年同季(I)項小計	380	[311]	2 [2]	35 [8]	4	8 [2]	1	436 [326]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞								3
(b) 交通管理								16
(c) 增設交通標誌及設備								11
(d) 泊車設施								1
今季(II)項小計								31
上季(II)項小計								38
2022年同季(II)項小計								29 [1]
(III) 道路維修								1
(IV) 法例執行								1
(V) 其他 ⁽³⁾								3
今季合計								285 [185]
上季合計								352 [235]
2022年同季合計								469 [327]

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。

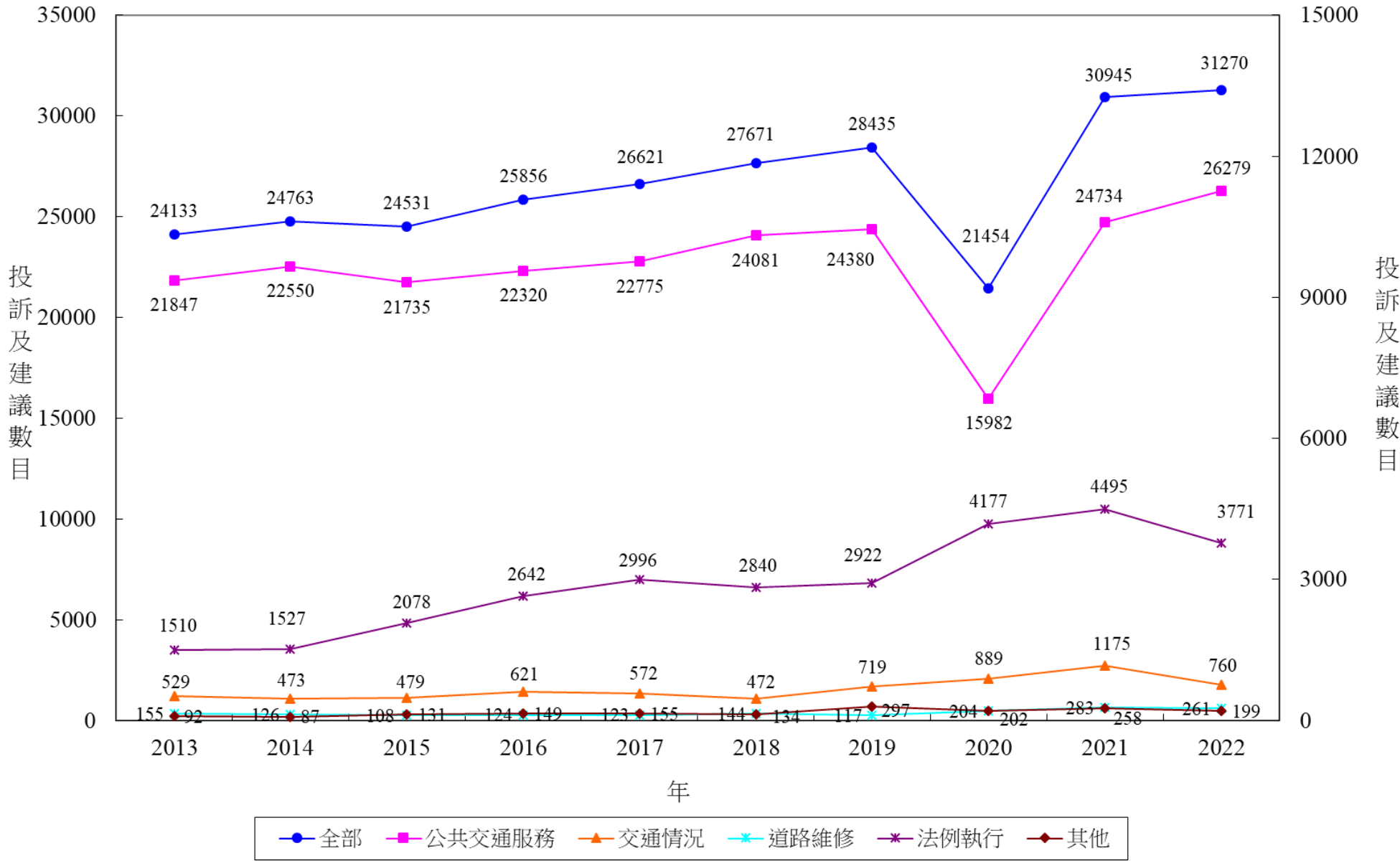
(2) 這些個案主要涉及分段收費和的士站。

(3) 這些個案主要涉及行人路和單車徑。

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⁽¹⁾
(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)。

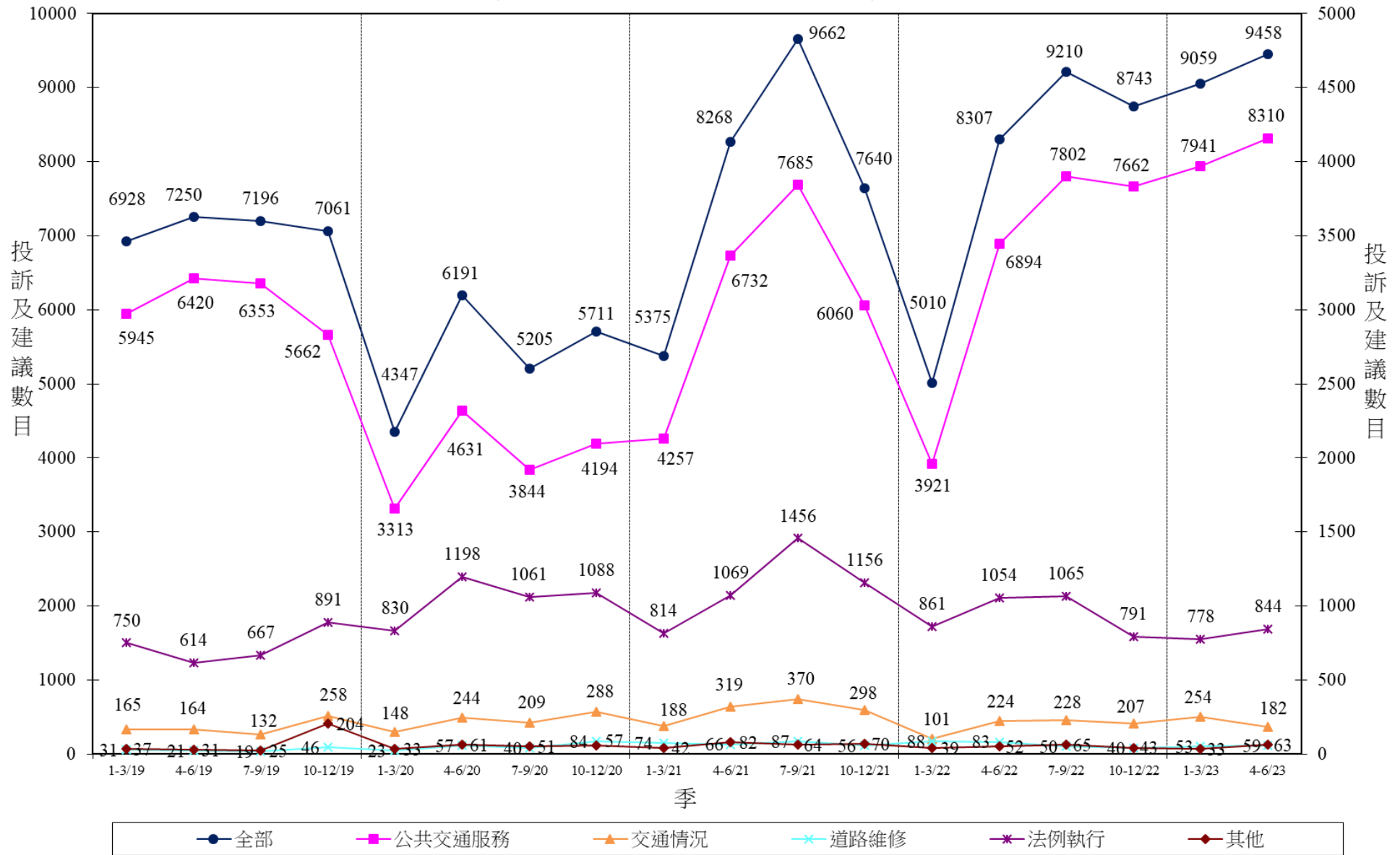
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一九年一月至二零二三年六月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一九年一月至二零二三年六月)

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
(二零二三年四月至六月)

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	21	789	3	1	814
(b) 服務水準	1 316	5 770	33	1 517	8 636
(c) 一般性質	38	218	3	4	263
	1 375	6 777	39	1 522	9 713
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	26	86	-	-	112
(b) 交通管理	5	38	1	-	44
(c) 增設交通標誌及設備	-	29	1	-	30
(d) 泊車設施	3	31	1	-	35
	34	184	3	-	221
III. 道路維修					
(a) 道路情況	10	19	-	-	29
(b) 交通標誌及設備	8	14	2	-	24
(c) 行車道標記	-	3	-	-	3
	18	36	2	-	56
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	341	220	-	4	565
(b) 其他執法事宜	13	206	-	67	286
	354	426	-	71	851
V. 其他	4	39	-	-	43
合計	1 785	7 462	44	1 593	10 884
	(16%)	(68%)			
	9 247		(1%)	(15%)	(100%)
	(84%)				

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
(二零二三年四月至三六月)

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	102	3 546	3	13	3 664
城巴有限公司 (第一類專營權)	95	424	1	2	522
城巴有限公司 (第二類專營權)	52	90	4	-	146
新世界第一巴士服務有限公司	85	133	-	2	220
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	22	52	-	-	74
龍運巴士公司	42	97	-	-	139
過海隧巴	102	468	-	2	572
非專營巴士服務	39	93	-	-	132
專線小巴	680	775	-	13	1 468
紅色小巴	91	5	2	3	101
的士	4	939	25	1 486	2 454
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	41	112	1	-	154
香港鐵路有限公司(輕鐵)	7	18	-	-	25
香港電車有限公司	8	5	1	-	14
新渡輪服務有限公司	2	11	1	-	14
天星小輪有限公司	-	1	-	-	1
其他渡輪	3	8	1	1	13
合計	1 375 (14%)	6 777 (70%)	39 (1%)	1 522 (15%)	9 713 (100%)
	8 152 (84%)				

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
(二零二三年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 開辦城巴第 22D 號線來往啟德站（沐安街）與承豐道，滿足乘客的需求。
- 為城巴第 A25 號線（往機場方向）在貴州街與落山道之間土瓜灣道加設巴士站，滿足乘客的需求。
- 為九巴第 5A 及 24 號線（來回方向），以及城巴第 20A 號線（來回方向）在協調道近警務處東九龍總區總部加設巴士站，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 在香港仔水塘道加設「慢駛」道路標記，提醒駕駛人士在下山路段小心駕駛。
- 收窄載德街近成和道的行車道，方便行人橫過馬路。

九龍區

- 在長沙灣道 792 號附近的道路分隔路壘上裝設反光安全島標柱牌，改善道路安全。
- 延長麼地道西行線轉入漆咸道南的交通燈在星期一至六晚上的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長富寧街與亞皆老街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

新界區

- 延長寶湖道與東昌街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在屏廈路南行最右邊行車線近聚星路加設「巴士線」道路標誌，改善對駕駛人士的指示。
- 把海興路南行中線與海安路交界處的「只准向前駛」改為「向前駛或轉右」，改善交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二三年四月至六月)

附件 E(i)(a)

投訴/建議性質	陸上交通工具											鐵路運輸			水路交通工具			合計 或小計
	專營巴士							非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	九巴	新巴											
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	110	20	26	9	21	18	20	9	114	-	-	20	5	-	-	-	2	374
(2) 路線	114	28	16	14	4	15	30	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	228
(3) 服務時間	4	5	7	2	-	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 設置車站	10	5	3	1	-	4	4	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	36
小計	238	58	52	26	25	37	56	18	125	-	-	20	5	-	-	-	2	662
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1553	113	51	136	20	52	140	54	602	-	-	10	2	1	3	-	8	2745
(2) 路線依循情況	8	3	-	1	1	-	9	5	57	-	528	2	-	-	-	-	-	614
(3) 駕駛行為不當	372	55	26	42	5	31	88	10	257	28	569	6	4	5	-	-	-	1498
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	227	46	29	56	7	24	104	15	465	21	1291	22	3	2	1	-	1	2314
(5) 濫收車/船費	6	-	-	1	2	-	3	1	64	8	383*	1	-	-	1	-	-	470
(6) 清潔	11	1	1	3	1	2	4	-	17	2	6	3	-	1	-	-	-	52
(7) 車輛/船隻狀況	17	1	2	3	3	1	7	10	20	2	3	2	-	3	1	-	2	77
(8) 乘客服務及設施	163	20	8	10	9	19	48	20	53	2	7	52	6	-	3	-	5	425
小計	2357	239	117	252	48	129	403	115	1535	63	2787	98	15	12	9	-	16	8195
(C) 一般性質	44	12	1	5	1	4	9	10	28	17	60	4	2	-	1	-	-	198
今季合計	2639	309	170	283	74	170	468	143	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	9055
總數	(4113)							(4758)				(156)			(28)			
上季合計	2598	698	135	229	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	8680
2022年同季合計	3401	779	60	1291	30	77	676	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	9925

* 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
(二零二三年四月至六月)

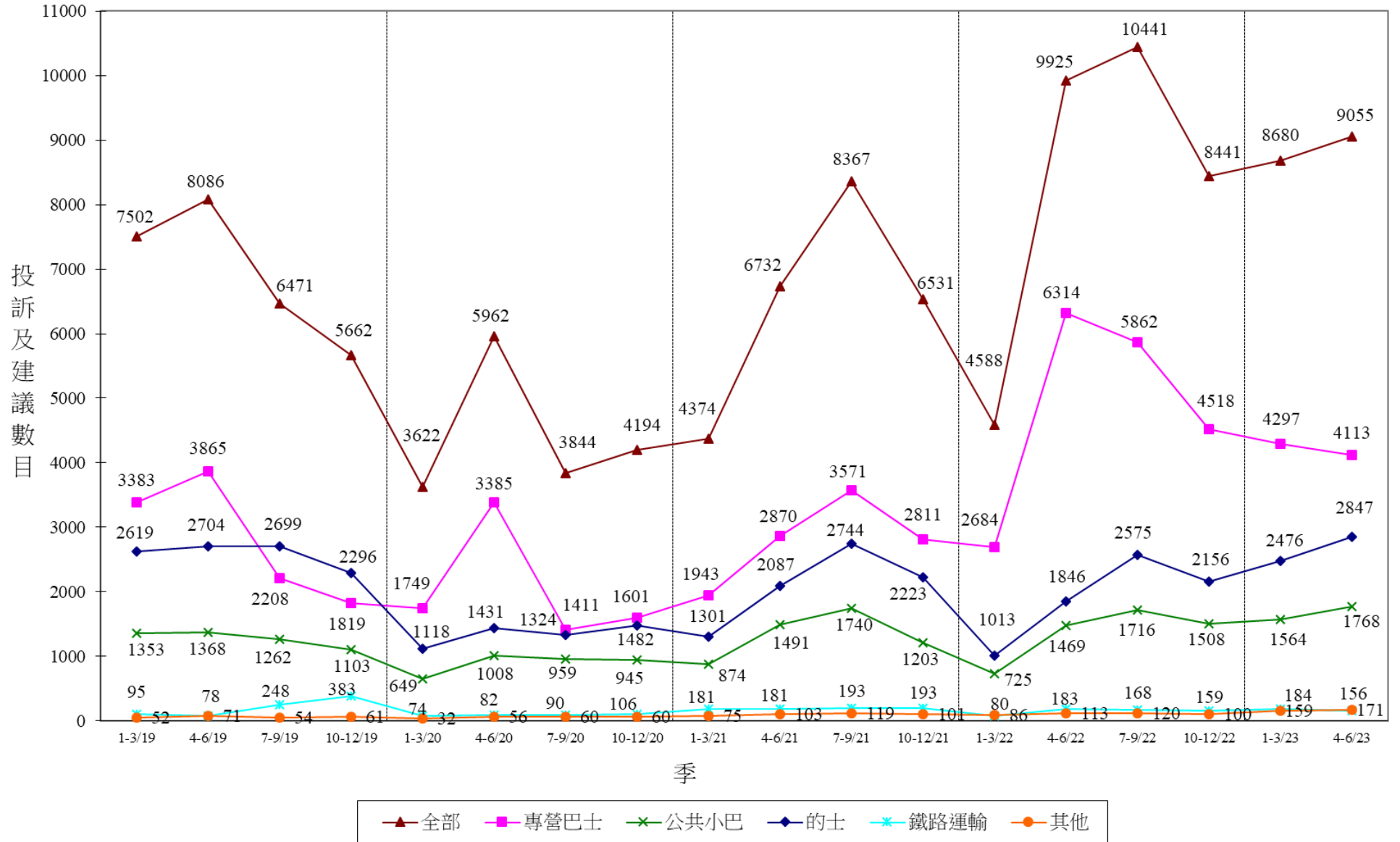
附件 E(i)(b)

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	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 新巴	龍運 巴士	過海隧巴	城巴 九巴	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)										
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	110	20	26	9	21	18	20	9	114	-	-	20	5	-	-	-	2	374
(2) 路線	114	28	16	14	4	15	30	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	228
(3) 服務時間	4	5	7	2	-	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 設置車站	10	5	3	1	-	4	4	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	36
小計	238	58	52	26	25	37	56	18	125	-	-	20	5	-	-	-	2	662
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	842	113	49	124	20	43	131	52	602	-	-	10	2	1	3	-	8	2000
(2) 路線依循情況	8	3	-	1	1	-	9	5	57	-	528	2	-	-	-	-	-	614
(3) 駕駛行為不當	372	55	26	42	5	31	88	10	257	28	569	6	4	5	-	-	-	1498
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	227	46	29	56	7	24	104	15	465	21	1291	22	3	2	1	-	1	2314
(5) 濫收車/船費	6	-	-	1	2	-	3	1	64	8	383*	1	-	-	1	-	-	470
(6) 清潔	11	1	1	3	1	2	4	-	17	2	6	3	-	1	-	-	-	52
(7) 車輛/船隻狀況	17	1	2	3	3	1	7	10	20	2	3	2	-	3	1	-	2	77
(8) 乘客服務及設施	163	20	8	10	9	19	48	20	53	2	7	52	6	-	3	-	5	425
小計	1646	239	115	240	48	120	394	113	1535	63	2787	98	15	12	9	-	16	7450
(C) 一般性質	44	12	1	5	1	4	9	10	28	17	60	4	2	-	1	-	-	198
今季合計	1928 ⁽¹⁾	309	168 ⁽¹⁾	271 ⁽¹⁾	74	161 ⁽¹⁾	459 ⁽¹⁾	141 ⁽¹⁾	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	8310
總數				(3370)					(4756)			(156)			(28)			
上季合計	1964 ⁽²⁾	593 ⁽²⁾	135	229	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	7941
2022年同季合計	1603 ⁽³⁾	449 ⁽³⁾	60	499 ⁽³⁾	30	77	565 ⁽³⁾	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	6894

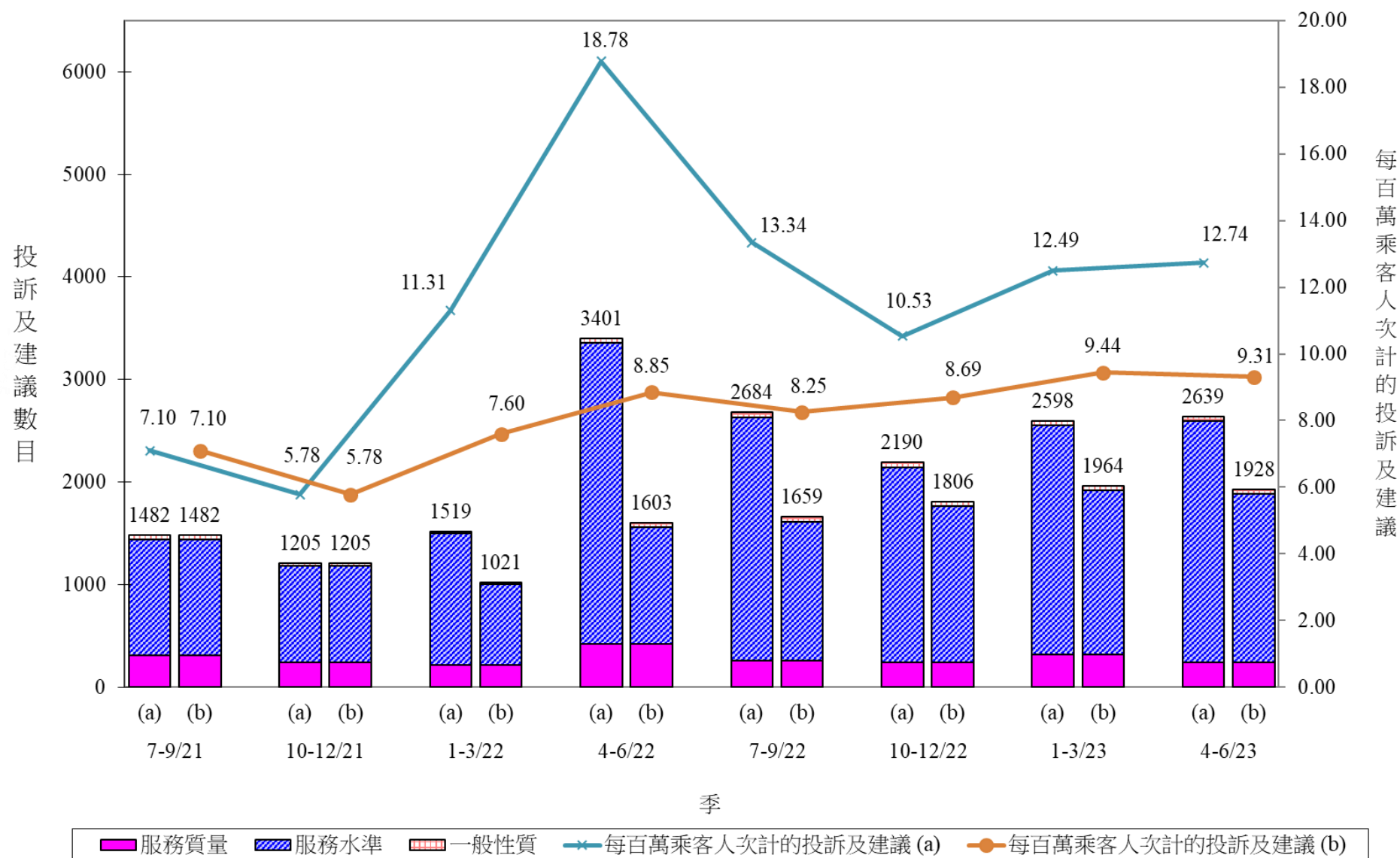
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

- 註：(1) 不包括由三位投訴人在此季內提出共 745 宗個案（包括 711 宗有關九巴、兩宗有關城巴（第二類專營權）、12 宗有關新巴、九宗有關龍運巴士、九宗有關過海隧巴及兩宗有關非專營巴士的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。
- (2) 不包括由四位投訴人在上季內提出共 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)。
- (3) 不包括由九位投訴人在 2022 年同季內提出共 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)。

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六月)



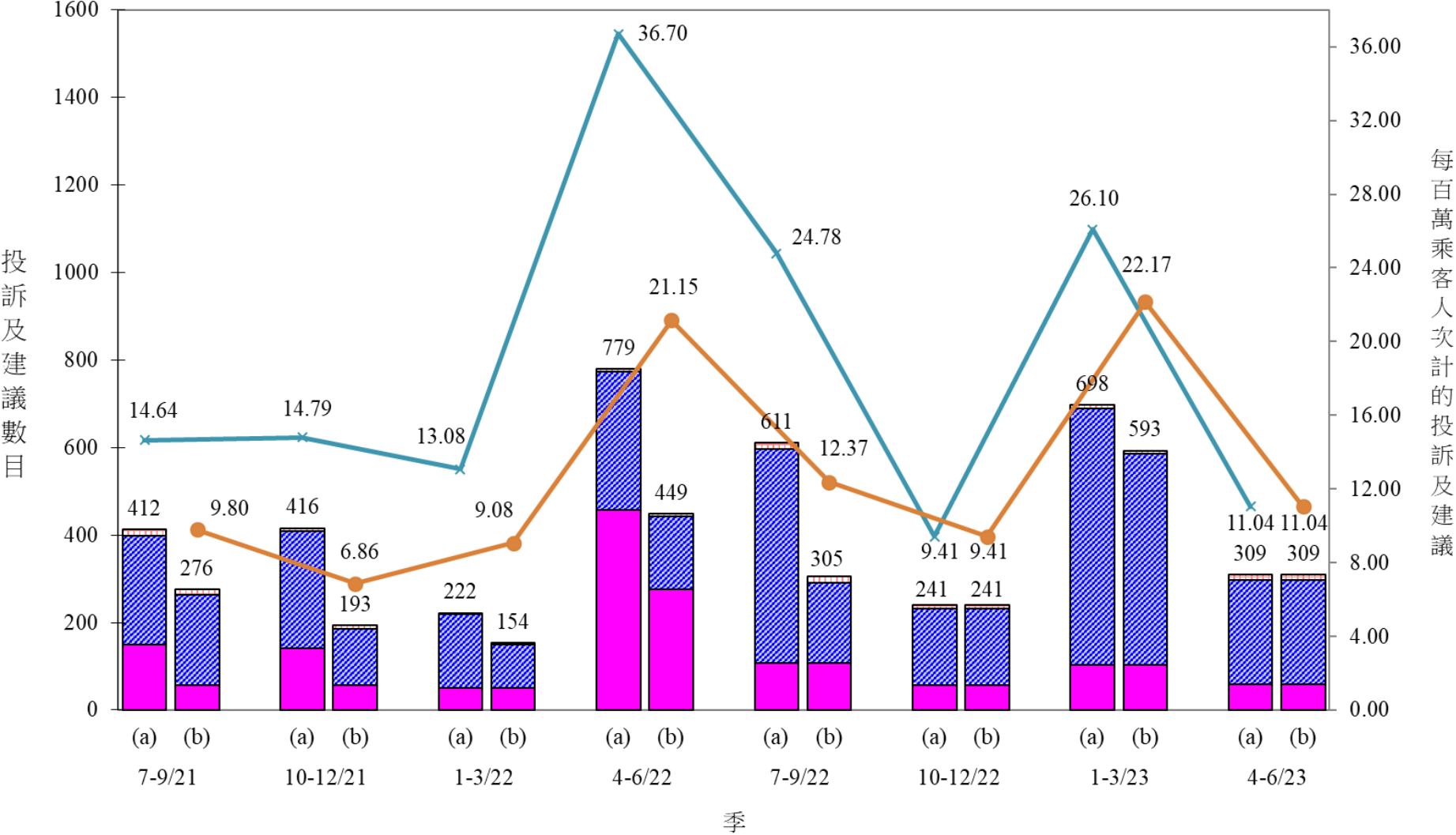
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



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

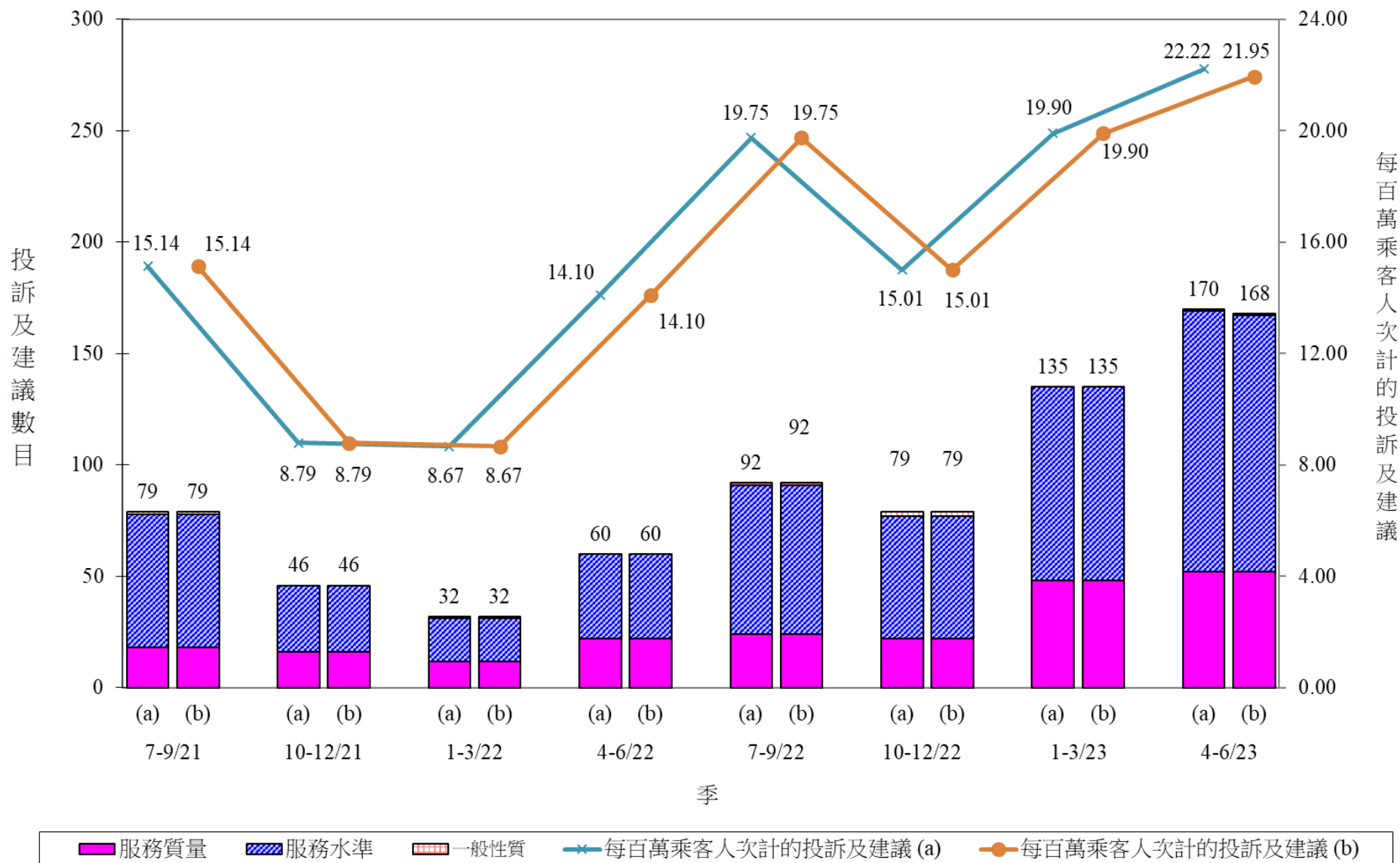


■ 服務質量
 ■ 服務水準
 ■ 一般性質
 —x— 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (a)
 —o— 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (b)

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

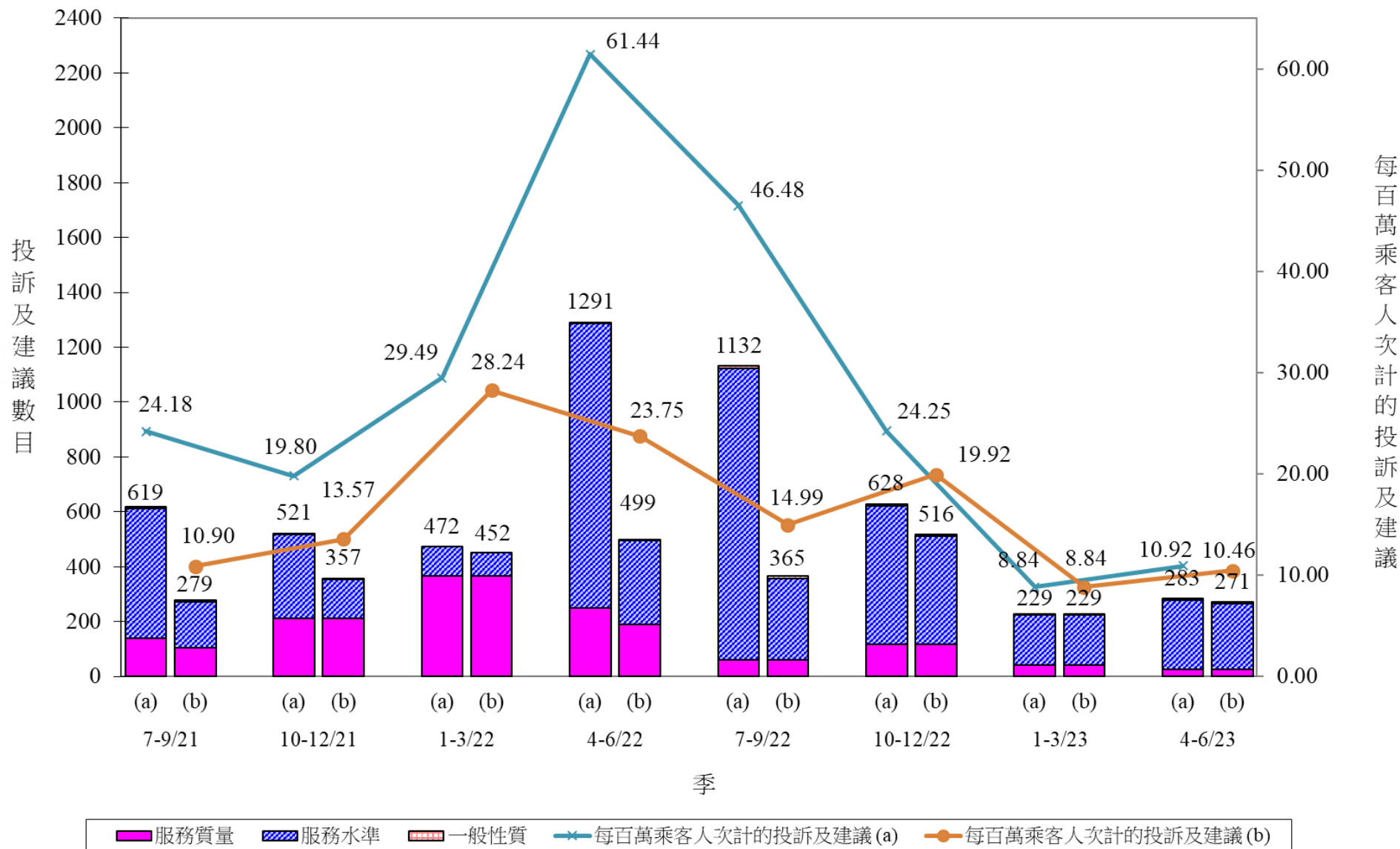
附件 F (iii)



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。

過去八季有關新巴服務的投訴及建議

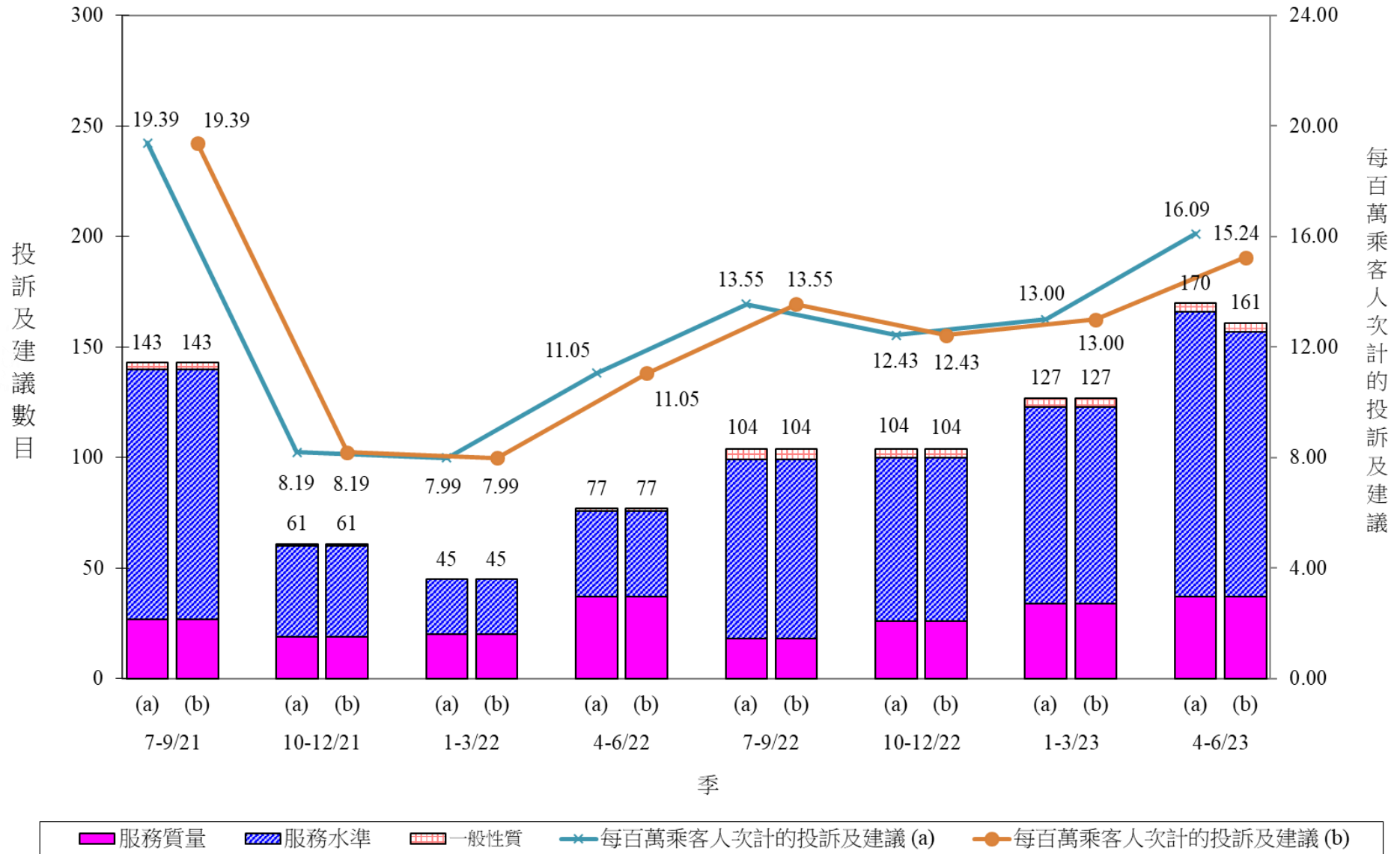


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

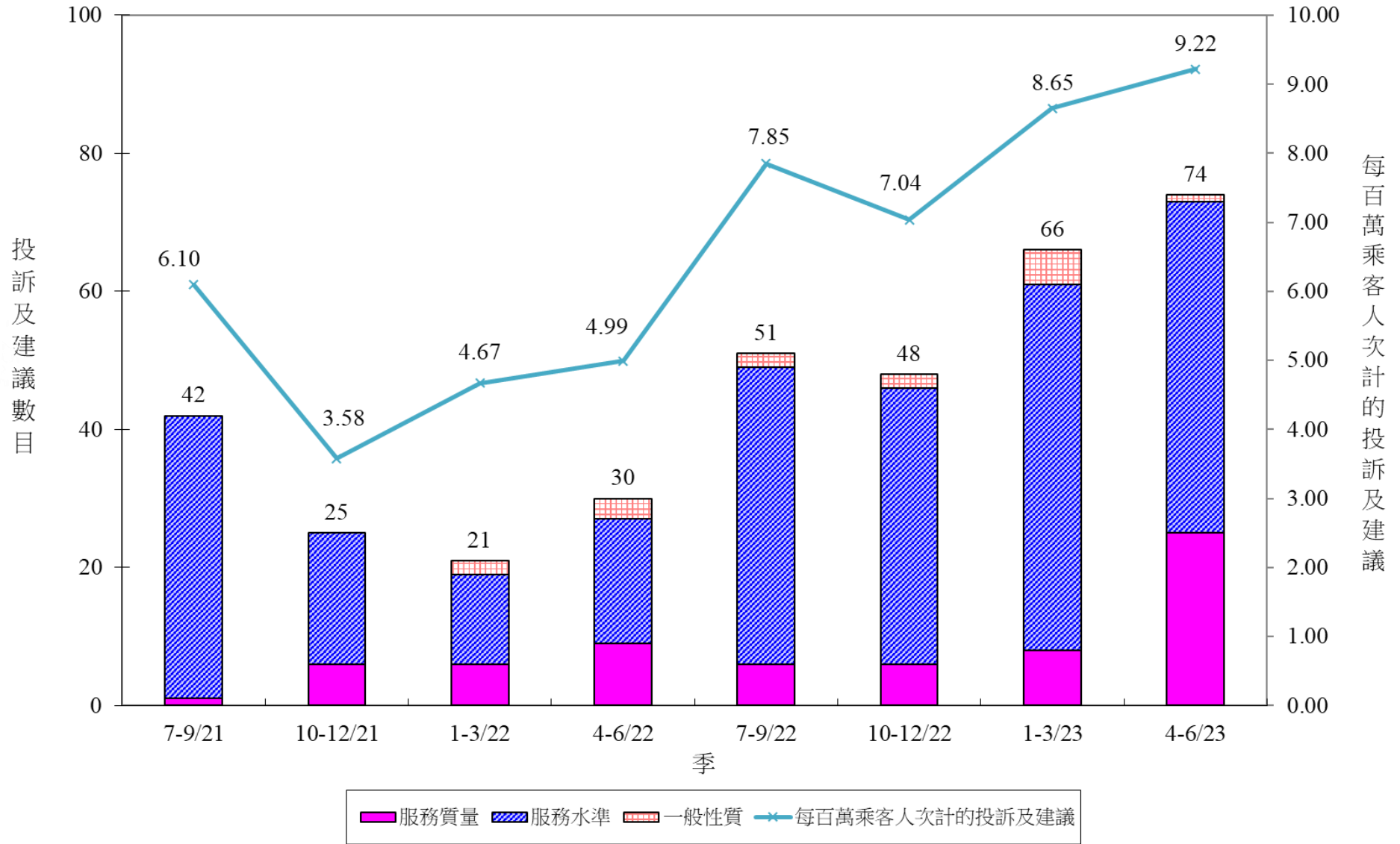


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

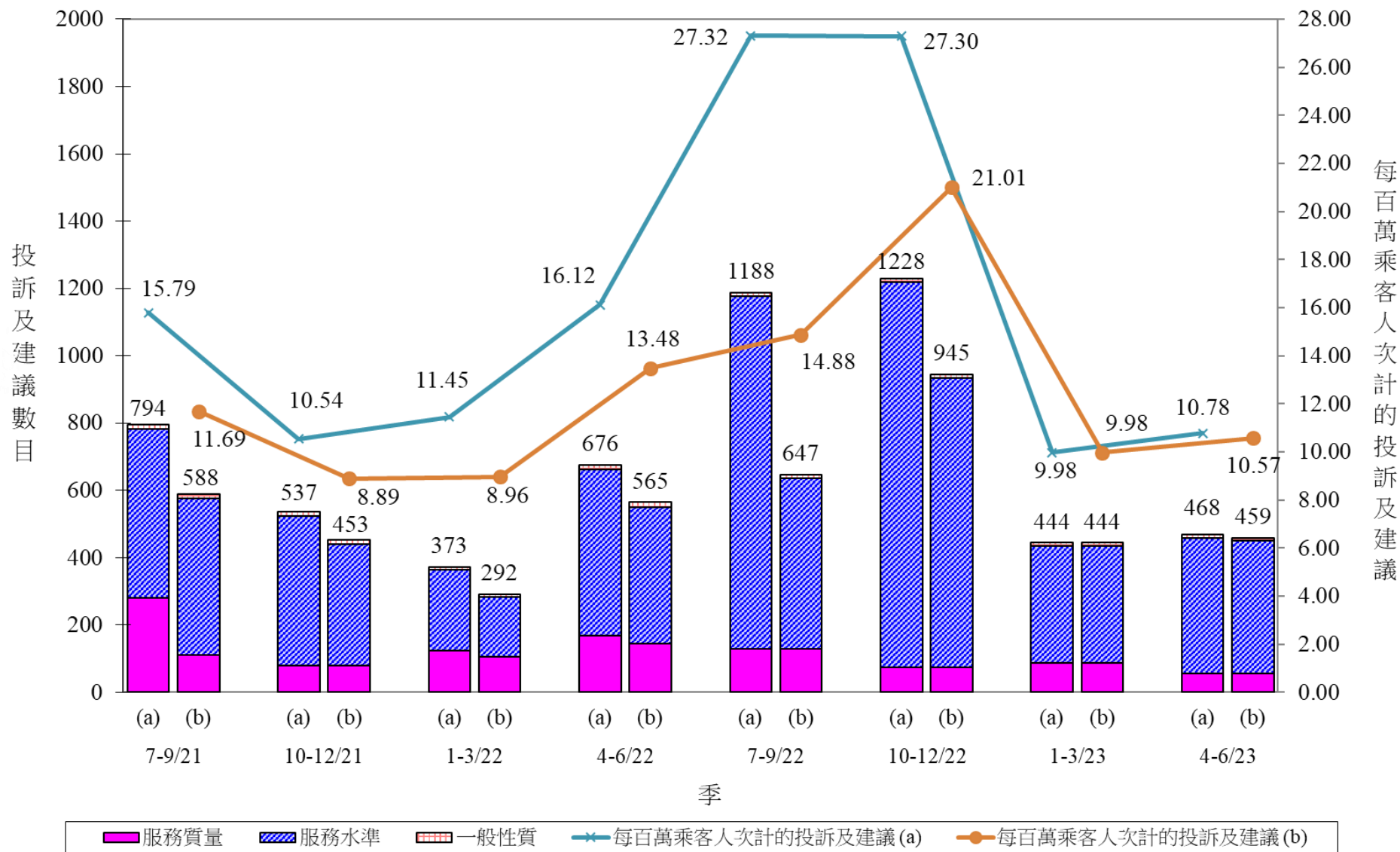
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (vi)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

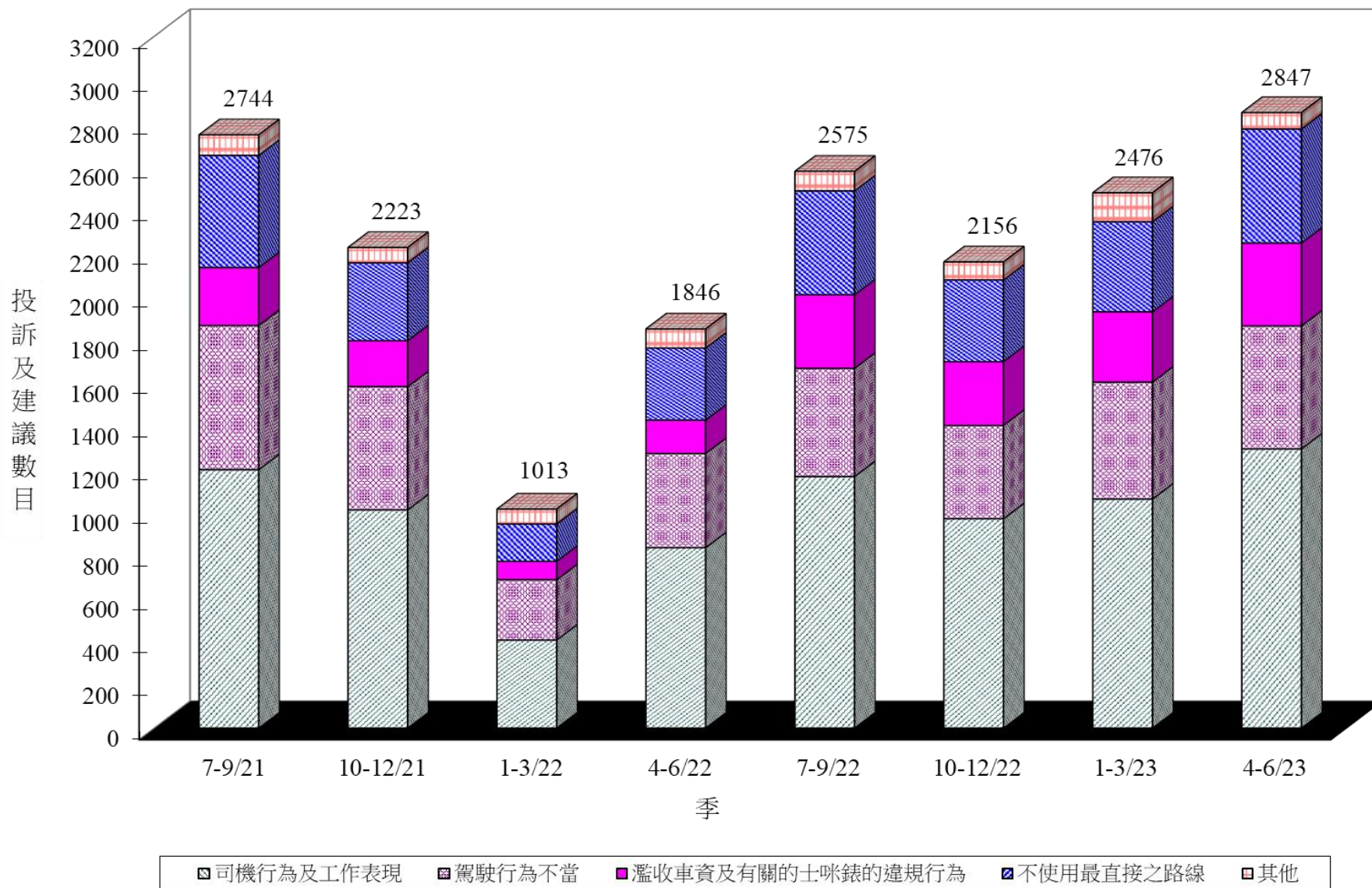
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二三年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議⁽²⁾</u>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u>
九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）	2 639 (1 928)	12.74 (9.31)
城巴有限公司（城巴） （第一類專營權）	309	11.04
城巴有限公司（城巴） （第二類專營權）	170 (168)	22.22 (21.95)
新世界第一巴士服務有限公司（新巴）	283 (271)	10.92 (10.46)
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	74	9.22
龍運巴士公司	170 (161)	16.09 (15.24)
過海隧巴 ⁽¹⁾	468 (459)	10.78 (10.57)
合計	4 113 (3 370)	12.44 (10.19)

- 註： (1) 過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。
- (2) 三位投訴人提出共743宗投訴(711宗有關九巴、兩宗有關城巴(第二類專營權)、12宗有關新巴、九宗有關龍運巴士及九宗有關過海隧巴)，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>(1.4.22 – 30.6.22)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.23 – 31.3.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.23 – 30.6.23)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	308	367	433
(ii) 拒載	444	621	750
(iii) 兜客	1	4	1
(iv) 拒絕駛達目的地	67	51	91
(v) 未有展示司機證	11	13	15
(vi) 不正確展示司機證	3	3	1
	<hr/>		
小計	834	1 059	1 291
(b) 駕駛行為不當	436	541	569
(c) 濫收車資	110	275	343
(d) 有關的士咪錶的違規行為	44	50	40
(e) 不使用最直接可行之路線	334	417	528
(f) 其他 ⁽¹⁾	88	134	76
	<hr/>		
合計	1 846	2 476	2 847

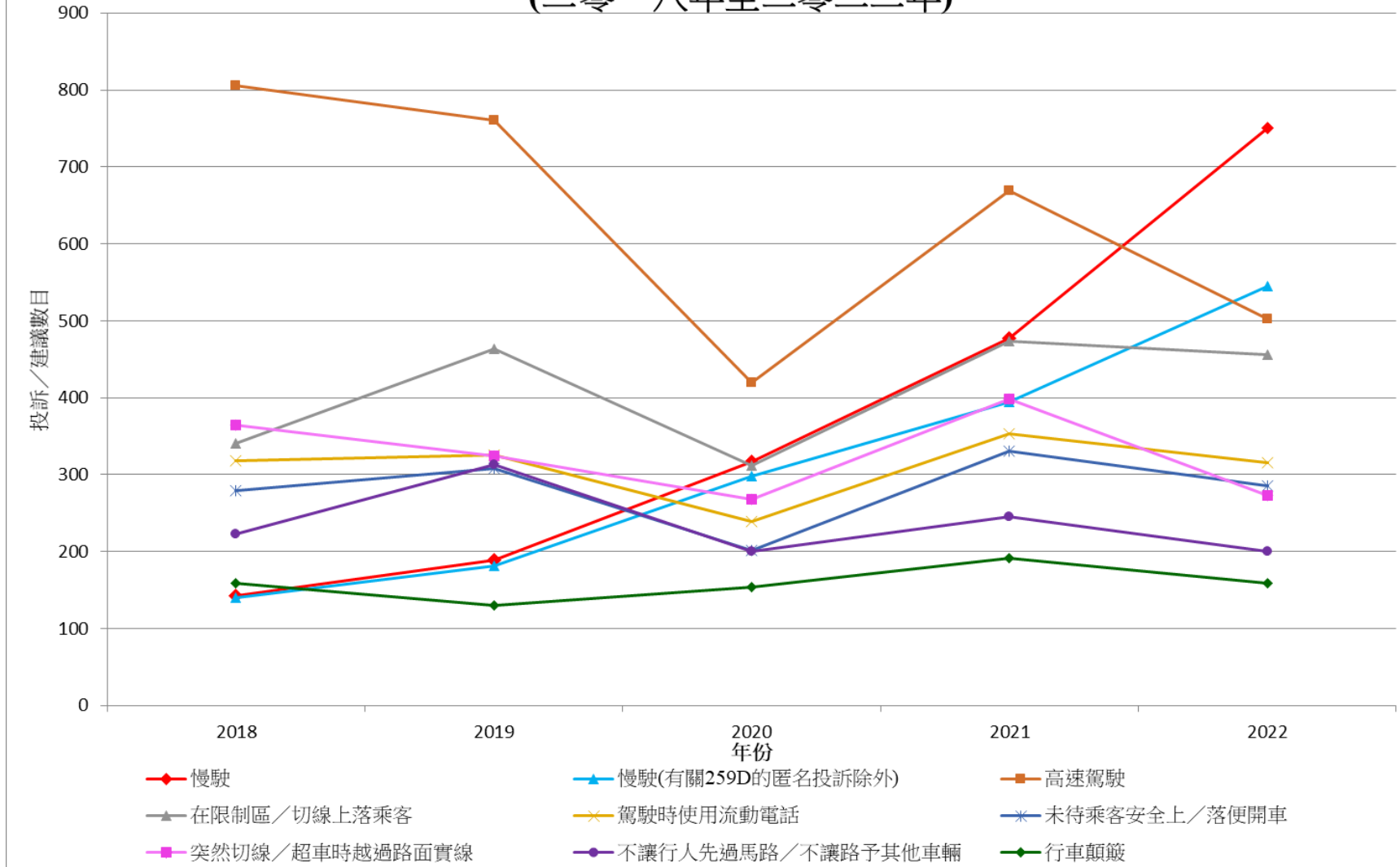
註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞、清潔和的士車身狀況。

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		
交通情況																				
(a) 交通擠塞	3	2	3	2	12	2	3	4	11	4	2	4	5	7	3	6	1	6	1	81
(b) 交通管理	2	1	2	1	5	-	2	1	3	7	3	2	4	4	5	5	3	1	5	56
(c) 增設交通標誌及設備	3	4	1	1	4	-	3	1	2	-	2	2	-	1	-	3	2	1	-	30
(d) 泊車設施	-	1	-	1	5	2	1	-	1	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	15
小計	8	8	6	5	26	4	9	6	17	11	7	9	10	12	9	15	6	8	6	182
道路維修																				
(a) 道路情況	2	1	-	1	1	3	1	2	2	-	-	-	16	1	1	-	5	-	1	37
(b) 交通標誌及設備	2	-	2	1	1	-	1	1	-	1	1	1	2	4	1	2	1	-	-	21
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
小計	4	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	18	5	2	2	6	-	1	59
法例執行																				
(a) 違例泊車	16	14	21	12	35	8	101	49	44	12	10	120	47	23	14	15	12	9	1	563
(b) 其他執法事宜	8	7	16	9	13	5	13	16	56	7	14	12	74	6	3	3	16	1	2	281
小計	24	21	37	21	48	13	114	65	100	19	24	132	121	29	17	18	28	10	3	844
合計	36	30	45	28	76	20	125	74	120	31	32	142	149	46	28	35	40	18	10	1085

有關公共交通司機主要駕駛行為不當的投訴及建議
(二零一八年至二零二二年)



有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議

投訴／建議性質	2021年	2022年	增／減
1. 慢駛 ⁽¹⁾	477	750	+273 (+57.2%)
2. 高速駕車	669	502	-167 (-25.0%)
3. 在限制區／切線上落乘客	474	456	-18 (-3.8%)
4. 駕駛時使用流動電話	353	316	-37 (-10.5%)
5. 未待乘客安全上／落便開車	331	285	-46 (-13.9%)
6. 突然切線／超車時越過路面實線	398	273	-125 (-31.4%)
7. 衝燈	360	216	-144 (-40.0%)
8. 突然煞車	197	201	+4 (+2.0%)
9. 不讓行人先過馬路／不讓路予其他車輛	245	200	-45 (-18.4%)
10. 乘客被車門夾到	200	186	-14 (-7.0%)
11. 上落乘客的位置與巴士站相距較遠	162	159	-3 (-1.9%)
12. 行車顛簸	192	159	-33 (-17.2%)
13. 不遵從交通標誌／措施指示	248	155	-93 (-37.5%)
14. 駕駛時談話	49	69	+20 (+40.8%)
15. 超載	79	62	-17 (-21.5%)
16. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	86	59	-27 (-31.4%)
17. 收音機聲量過高	41	51	+10 (+24.4%)
18. 行車時太接近另一車輛	65	48	-17 (-26.2%)
19. 的士未停定便打開車門	38	43	+5 (+13.2%)
20. 駕駛時打瞌睡	56	40	-16 (-28.6%)
21. 其他	366	325	-41 (-11.2%)
總計	5 086	4 555	-531 (-10.4%)

註：(1) 二零二一年及二零二二年，九巴分別接獲 90 宗及 232 宗有關第 259D 號線的投訴，當中分別有 83 宗及 205 宗由匿名投訴人提出。不包括這些投訴的數字為 394 宗及 545 宗。

有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

投訴／建議性質	2022年	2023年	增／減	
	1月至6月	1月至6月		
1. 慢駛 ⁽¹⁾	290	454	+164	(+56.6%)
2. 高速駕車	204	387	+183	(+89.7%)
3. 在限制區／切線上落乘客	177	318	+141	(+79.7%)
4. 駕駛時使用流動電話	136	199	+63	(+46.3%)
5. 未待乘客安全上／落便開車	118	159	+41	(+34.7%)
6. 突然切線／超車時越過路面實線	125	127	+2	(+1.6%)
7. 不讓行人先過馬路／不讓路予其他車輛	77	126	+49	(+63.6%)
8. 行車顛簸	62	126	+64	(+103.2%)
9. 乘客被車門夾到	75	117	+42	(+56.0%)
10. 不遵從交通標誌／措施指示	82	115	+33	(+40.2%)
11. 突然煞車	81	115	+34	(+42.0%)
12. 衝燈	104	111	+7	(+6.7%)
13. 上落乘客的位置與巴士站相距較遠	68	93	+25	(+36.8%)
14. 超載	22	53	+31	(+140.9%)
15. 駕駛時打瞌睡	12	49	+37	(+308.3%)
16. 駕駛時談話	33	42	+9	(+27.3%)
17. 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	27	41	+14	(+51.9%)
18. 的士未停定便打開車門	15	26	+11	(+73.3%)
19. 行車時太接近另一車輛	19	22	+3	(+15.8%)
20. 收音機聲量過高	26	21	-5	(-19.2%)
21. 其他	128	183	+55	(+43.0%)
總計	1 881	2 884	+1 003	(+53.3%)

註：(1) 二零二二年及二零二三年的一月至六月期間，九巴分別接獲 77 宗及 170 宗有關第 259D 號線的投訴，當中分別有 60 宗及 167 宗由匿名投訴人提出。不包括這些投訴的數字為 230 宗及 287 宗。

有關專營巴士司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

投訴／建議性質	2022年	2023年	增／減	
	1月至6月	1月至6月		
1. 慢駛 ⁽¹⁾	271	420	+149	(+55.0%)
2. 在限制區／切線上落乘客	64	158	+94	(+146.9%)
3. 上落乘客的位置與巴士站相距較遠	43	69	+26	(+60.5%)
4. 突然煞車	28	56	+28	(+100.0%)
5. 高速駕車	31	51	+20	(+64.5%)
6. 乘客被車門夾到	22	51	+29	(+131.8%)
7. 衝燈	25	50	+25	(+100.0%)
8. 突然切線／超車時越過路面實線	44	43	-1	(-2.3%)
9. 未待乘客安全上／落便開車	20	34	+14	(+70.0%)
10. 不讓行人先過馬路／不讓路予其他車輛	14	30	+16	(+114.3%)
11. 行車顛簸	20	29	+9	(+45.0%)
12. 駕駛時談話	17	26	+9	(+52.9%)
13. 不遵從交通標誌／措施指示	29	25	-4	(-13.8%)
14. 超載	11	23	+12	(+109.1%)
15. 其他	39	65	+26	(+66.7%)
總計	678	1 130	+452	(+66.7%)

註：(1) 二零二二年及二零二三年的一月至六月期間，九巴分別接獲 77 宗及 170 宗有關第 259D 號線的投訴，當中分別有 60 宗及 167 宗由匿名投訴人提出。不包括這些投訴的數字為 211 宗及 253 宗。

有關專線小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>2023年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕車	50	87	+37	(+74.0%)
2. 未待乘客安全上／落便開車	69	79	+10	(+14.5%)
3. 在限制區／切線上落乘客	40	71	+31	(+77.5%)
4. 乘客被車門夾到	25	27	+2	(+8.0%)
5. 不讓行人先過馬路／不讓路予其他車輛	15	25	+10	(+66.7%)
6. 上落乘客的位置與巴士站相距較遠	19	23	+4	(+21.1%)
7. 衝燈	27	19	-8	(-29.6%)
8. 駕駛時使用流動電話	23	19	-4	(-17.4%)
9. 不遵從交通標誌／措施指示	12	18	+6	(+50.0%)
10. 超載	7	18	+11	(+157.1%)
11. 駕駛時談話	11	16	+5	(+45.5%)
12. 突然切線／超車時越過路面實線	11	15	+4	(+36.4%)
13. 突然煞車	13	13	-	(-)
14. 收音機聲量過高	13	12	-1	(-7.7%)
15. 行車顛簸	10	11	+1	(+10.0%)
16. 其他	48	60	+12	(+25.0%)
總計	393	513	+120	(+30.5%)

有關紅色小巴司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

投訴／建議性質	2022年	2023年	增／減	
	1月至6月	1月至6月		
1. 在限制區／切線上落乘客	9	13	+4	(+44.4%)
2. 高速駕車	5	12	+7	(+140.0%)
3. 超載	1	10	+9	(+900.0%)
4. 駕駛時使用流動電話	3	8	+5	(+166.7%)
5. 不遵從交通標誌／措施指示	8	5	-3	(-37.5%)
6. 突然切線／超車時越過路面實線	4	4	-	(-)
7. 乘客被車門夾到	1	3	+2	(+200.0%)
8. 未待乘客安全上／落便開車	3	2	-1	(-33.3%)
9. 駕駛時不當／過度使用通訊器材	-	2	+2	(-)
10. 其他	20	6	-14	(-70.0%)
總計	54	65	+11	(+20.4%)

有關的士司機駕駛行為不當的投訴及建議分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>2023年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>	
1. 高速駕車	115	233	+118	(+102.6%)
2. 駕駛時使用流動電話	102	162	+60	(+58.8%)
3. 行車顛簸	30	82	+52	(+173.3%)
4. 不讓行人先過馬路／ 不讓路予其他車輛	42	68	+26	(+61.9%)
5. 突然切線／超車時越過路面實線	66	65	-1	(-1.5%)
6. 不遵從交通標誌／措施指示	31	64	+33	(+106.5%)
7. 在限制區／切線上落乘客	59	62	+3	(+5.1%)
8. 突然煞車	37	44	+7	(+18.9%)
9. 未待乘客安全上／落便開車	23	38	+15	(+65.2%)
10. 駕駛時打瞌睡	10	38	+28	(+280.0%)
11. 衝燈	49	37	-12	(-24.5%)
12. 駕駛時聆聽聲頻節目／ 觀看視聽節目	22	32	+10	(+45.5%)
13. 的士未停定便打開車門	15	26	+11	(+73.3%)
14. 乘客被車門夾到	24	24	-	(-)
15. 慢駛	10	22	+12	(+120.0%)
16. 其他	80	113	+33	(+41.3%)
總計	715	1 110	+395	(+55.2%)

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。