

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二二年七月一日至九月三十日)

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

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	頁數	
第一章	主要投訴及建議事項	3-10
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	14-17
A	交通投訴組接獲的投訴及建議	18-20
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（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	32-39
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	42-43
J	有關違例泊車的投訴	44
K	有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）	45-46
L	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	47

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二二年第三份季報，匯報二零二二年七月一日至九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 12 479 宗² 投訴及建議，包括 353 宗³ 純粹建議。大約 82% 的個案（即 10 221 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，17%（即 2 224 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 11 338 宗⁴ 上升 10.1%²，與二零二一年同季的 10 344 宗⁵ 比較，則上升 20.6%²。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 9 360 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 7 960 宗（85%）證實成立，不成立的有 26 宗（少於 1%），其餘 1 374 宗（14%）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。在二零二二年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 489 宗⁶ 個案的最新進展，當中有 87 名⁶ 駕駛者被票控。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 12 項由市民提出

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 12 479 宗投訴及建議中，有 12 位投訴人提出共 3 269 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 210 宗，與上季的 8 307 宗（見註 4）相比，增幅為 10.9%。與二零二一年同季的 9 662 宗（見註 5）相比，減幅為 4.7%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 353 宗純粹建議中，有一位市民提出 232 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 121 宗。

⁴ 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。

⁵ 在 10 344 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 682 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 662 宗。

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要載於附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 10 441 宗⁷，較上季的 9 925 宗⁸上升 5.2%⁷，與二零二一年同季的 8 367 宗⁹比較，則上升 24.8%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 5 862 宗¹⁰，較上季的 6 314 宗¹¹下降 7.2%¹⁰，與二零二一年同季的 3 571 宗¹²比較，則上升 64.2%¹⁰。

8. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 2 684 宗¹³，上季有 3 401 宗¹⁴，二零二一年同季則有 1 482 宗。今季的 2 684 宗¹³個案中，涉及服務質量的個案有 260 宗

⁷ 在 10 441 宗投訴及建議中，有 11 位投訴人提出共 2 639 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 802 宗，與上季的 6 894 宗（見註 8）相比，增幅為 13.2%。與二零二一年同季的 7 685 宗（見註 9）相比，增幅為 1.5%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 8 367 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 682 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 685 宗。

¹⁰ 在 5 862 宗投訴及建議中，有 11 位投訴人提出共 2 639 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 223 宗，與上季的 3 283 宗（見註 11）相比，減幅為 1.8%。與二零二一年同季的 2 889 宗（見註 12）相比，增幅為 11.6%。

¹¹ 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。

¹² 在 3 571 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 682 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 889 宗。

¹³ 在 2 684 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 025 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 659 宗。

¹⁴ 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。

(9.7%)，而涉及服務水準的個案則有 2 372 宗¹³ (88.4%)。

9. 今季有關城巴有限公司(城巴)(香港島及過海巴士網絡專營權)(第一類專營權)服務的投訴及建議共有 611 宗¹⁵，上季有 779 宗¹⁶，二零二一年同季則有 412 宗¹⁷。今季的 611 宗¹⁵個案中，涉及服務質量的個案有 107 宗(17.5%)，而涉及服務水準的個案則有 489 宗¹⁵ (80.0%)。

10. 今季有關城巴有限公司(城巴)(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(第二類專營權)服務的投訴及建議共有 92 宗，上季有 60 宗，二零二一年同季則有 79 宗。今季的 92 宗個案中，涉及服務質量的個案有 24 宗(26.1%)，而涉及服務水準的個案則有 67 宗(72.8%)。

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 1 132 宗¹⁸，上季有 1 291 宗¹⁹，二零二一年同季則有 619 宗²⁰。今季的 1 132 宗¹⁸個案中，涉及服務質量的個案有 59 宗(5.2%)，而涉及服務水準的個案則有 1 065 宗¹⁸ (94.1%)。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 104 宗，上季有 77 宗，二零二一年同季則有 143 宗。今季的 104 宗個案中，涉及服務質量的個案有 18 宗(17.3%)，而涉及服務水準的個案則有 81 宗(77.9%)。

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 51 宗，上季有 30 宗，二零二一年同季則有 42 宗。今季的 51 宗個案中，涉及服務質量的個案有六宗(11.8%)，而涉及服務水準的個案則有 43 宗(84.3%)。

¹⁵ 在 611 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 306 宗投訴(涉及服務水準)。不包括這些投訴的數字為 305 宗。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 412 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 136 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 276 宗。

¹⁸ 在 1 132 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出共 767 宗投訴(涉及服務水準)。不包括這些投訴的數字為 365 宗。

¹⁹ 在 1 291 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 792 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 499 宗。

²⁰ 在 619 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 340 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 279 宗。

14. 今季有關過海隧巴服務²¹的投訴及建議共有 1 188 宗²²，上季有 676 宗²³，二零二一年同季則有 794 宗²⁴。今季的 1 188 宗²²個案中，涉及服務質量的個案有 128 宗（10.8%），而涉及服務水準的個案則有 1 050 宗²²（88.4%）。

15. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、城巴（第二類專營權）、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴過去八個季度的投訴／建議的比較載於附件 F。

非專營巴士服務

16. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 89 宗，上季有 85 宗，二零二一年同季則有 87 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 1 716 宗，較上季的 1 469 宗上升 16.8%，與二零二一年同季的 1 740 宗比較，則下降 1.4%。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 94.1%（即 1 615 宗），較上季的 1 369 宗上升 18.0%，與二零二一年同季的 1 639 宗比較，則下降 1.5%。今季的 1 615 宗個案中，涉及服務質量的個案有 185 宗（11.5%），而涉及服務水準的個案則有 1 417 宗（87.7%）。

19. 其餘 5.9%的個案（即 101 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 100 宗上升 1.0%，而二零二一年同季則有 101 宗。

²¹ 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。

²² 在 1 188 宗投訴及建議中，有八位投訴人提出共 541 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 647 宗。

²³ 在 676 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 111 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 565 宗。

²⁴ 在 794 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 206 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 588 宗。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 575 宗，較上季上升 39.5%，與二零二一年同季比較，則下降 6.2%。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 2 575 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 485 宗（96.5%），上季則有 1 758 宗（95.2%）。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 547 宗（22.0%）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 311 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 (24)	8 (9)
(b) 投訴人撤銷投訴	225 (181)	72 (71)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	62 (51)	20 (20)
	<u>311 (256)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，92%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 24 宗個案中，有 16 位的士司機被法庭²⁵裁定違例駕駛。其中兩位的士司機因不使用最直接可行的路線駛往目的地而分別被罰款 400 元及 450 元。兩位的士司機因拒絕駛達目的地而分別被罰款 450 元及 600 元。一位的士司機因拒載而被罰款 800 元。八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，不小心駕駛及在限制區內讓乘客上落而被罰款

²⁵ 截至 2022 年 10 月底，其他被票控案件的結果尚未有最新進展。

450 元至 900 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 168 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 183 宗，二零二一年同季則有 193 宗。今季的 168 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 149 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 31 宗，上季共有 28 宗，二零二一年同季則有 32 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 128 宗，上季有 139 宗，二零二一年同季則有 263 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	12 (15)
九龍	60 (50)
新界	55 (73)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (1)
總數	<u>128 (139)</u>

（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深水埗及油尖旺（各 15 宗）及九龍城（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

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 45 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 21 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 43 宗及 24 項，二零二一年同季的數目則分別為 60 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 50 宗，上季的數目為 83 宗，二零二一年同季的數目是 87 宗。今季的 50 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 36 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 14 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為觀塘（七宗）及元朗（六宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為屯門（三宗）、中西區、元朗及西貢（各兩宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 1 695 宗²⁶，較上季的 1 054 宗上升 60.8%²⁶，與二零二一年同季 1 456 宗比較，則上升 16.4%²⁶。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（1 383 宗²⁷），不遵從交通標誌／計劃的指示（99 宗），突然切線／超車時越過路面實線（65 宗）及等候過久引致交通阻塞（54 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。

²⁶ 在 1 695 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 630 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 065 宗，與上季的 1 054 宗相比，增幅為 1.0%。與二零二一年同季的 1 456 宗相比，減幅為 26.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 I(ii)。

²⁷ 在 1 383 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 630 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 753 宗。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括九龍城(597宗²⁸)、沙田(100宗²⁹)及深水埗(74宗³⁰)。

²⁸ 在 597 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 556 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 41 宗。

²⁹ 在 100 宗投訴及建議中，有匿名投訴人提出 58 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字為 42 宗。

³⁰ 在 74 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出六宗投訴。不包括這些投訴的數字為 68 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

在二零二二年八月三十一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) 有關過海巴士服務的投訴及建議；
 - (b) 有關電動可移動工具的投訴及建議；
 - (c) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二二年第二號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二二年第二號季報。

有關車輛沿石澳道超速駕駛的關注

3. 一名市民關注到石澳道沿路多年來發生多宗交通意外及死亡個案，投訴每逢周末便有車輛沿該路超速駕駛。投訴人促請相關政府部門對車輛超速駕駛加強執法，並建議加設路丘，以改善道路安全。

4. 有關個案已轉交運輸署調查，並由警方採取所需的執法行動。運輸署表示政府非常重視道路安全，會於全港各處安裝多部偵察車速攝影機，以便警方打擊超速駕駛罪行。運輸署及警方會定期檢視主要道路的超速駕駛活動情況及意外記錄，並考慮道路設計及交通情況等因素，在有需要時考慮在全港合適地點安裝偵察車速攝影機。警方除使用該等攝影機定期進行交通執法行動外，亦利用流動工具進行突擊執法行動打擊超速駕駛，以提高駕駛人士的道路安全意識。運輸署已把投訴人觀察所得意見轉告警方，以便警方在有關地點加強執法打擊超速駕駛活動。

5. 至於該名市民建議在石澳道加設路丘，運輸署回覆指路丘只適宜加設於私家路上，令車輛速度減至每小時 20 公里。對於以較高速度行駛公共道路的車輛，路丘或會令乘客感到不適，甚至會對他們造成傷害，並令車輛受損。鑑於以上安全隱憂，運輸署認為不宜在石澳道等公共道路加設路丘。

6. 運輸署表示，石澳道沿路已設有交通標誌及道路標記，讓道路使用者對附近交通情況提高警惕，並提醒駕駛人士注意安全駕駛。運輸署檢視石澳道沿路現有交通安排後，已在沿路加設「慢駛」道路標記及適當的交通標誌，例如「前面左彎」、「前面有行人正在道路上或正橫過道路」、「慢駛，巴士站在前」及「開始減速」，以進一步提高駕駛人士的意識。運輸署會繼續監察石澳道的交通情況。

7. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關把荃灣的公眾泊車位改為設有收費錶的泊車位以阻止違例佔用公眾泊車位的建議

8. 一名市民關注到荃灣海壩村東北台的公眾泊車位被違例佔用，建議把現有公眾泊車位改為設有收費錶的泊車位。

9. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署表示已一直密切留意荃灣海壩村東北台公眾泊車位的使用情況。經運輸署實地視察後，並無發現任何違例佔用泊車位的個案，而免費泊車位的現有使用情況亦大致正常。然而，該署注意到有車輛在馬閃排路的非泊車地方違例停泊。運輸署已把個案轉交警方跟進，並再次促請警方加強執法。

10. 此外，對於該名市民建議把公眾泊車位改為設有收費錶的泊車位，運輸署已逐步把區內現有的免費泊車位改為設有收費錶的泊車位。舉例來說，該署已完成在西樓角村外的泊車地方安裝停車收費錶，位置與海壩村東北台相距約 80 米，收費錶已於二零二二年六月二十八日投入服務。現有安排已大致平衡區內對泊車位的整體需求。運輸署會繼續密切監察區內泊車位的使用情況，並留意設有收費錶泊車位的成效，以阻止區內違例佔用公眾泊車位。

11. 該名市民已獲悉運輸署的回覆，並無再提出意見。

有關提供的士車費折扣的投訴

12. 一名市民投訴部分的士乘客會要求獲得車費折扣，而部分的士召喚應用程式亦會提供車費折扣以吸引乘客。該名市民詢問為何當局沒有採取執法行動取締這些應用程式。他認為這對那些按照的士收費錶收取的士車費的的士司機並不公平，並詢問有沒有任何投訴機制處理有關事宜。

13. 運輸署獲邀跟進有關個案。運輸署表示，根據《道路交通（公共服務車輛）規例》（第 374D 章），的士司機、代表或看來是代表該司機行事的人，不得以任何方式吸引或致力吸引任何人，以誘使其使用該車輛。「兜客」檢控提出與否，將視乎是否有充分證據。相關個案會轉交警方作進一步調查。警方會考慮每宗個案的個別情況，才決定如何處理個案；如有需要，會將個案提交法院審理。

14. 運輸署會繼續密切監察情況，並與警方合力打擊非法兜客活動。鑑於執法行動屬警方職權範圍，市民如發現任何懷疑非法兜客活動，可直接向警方舉報。與此同時，運輸署會通過不同渠道（例如定期出版《的士通訊》發布信息，以及與的士業界定期會面等），提醒的士司機切勿以身試法。此外，該署亦會繼續不時提醒的士乘客必須依法按錶繳付的士車費。

15. 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

有關執法事宜的投訴³¹

背景

交通規例的執法工作是其中一個經常引起投訴的主要事項範疇。此類投訴大部分涉及違例泊車及駕駛人士／行人沒有遵守交通規例。

違例泊車

投訴統計數字

2. 過去五年有關違例泊車的投訴趨勢如下：

<u>年份</u>	<u>投訴數目</u>	<u>增／減</u>
2017	2 043	-
2018	1 719	-15.9%
2019	3 182 ³²	+85.1% ³²
2020	4 704 ³³	+47.8% ³³
2021	3 290 ³⁴	-30.1% ³⁴
2022 (截至 2022 年 9 月 30 日)	2 680 ³⁵	-

³¹ 個別投訴人提出的投訴數目載於相關註腳，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。

³² 在 3 182 宗投訴中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 941 宗，與二零一八年的 1 719 宗相比，增幅為 12.9%。

³³ 在 4 704 宗投訴中，有一位投訴人提出 1 528 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 176 宗，與二零一九年的 1 941 宗（見註 32）相比，增幅為 63.6%。

³⁴ 在 3 290 宗投訴中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 137 宗，與二零二零年的 3 176 宗（見註 33）相比，減幅為 1.2%。

³⁵ 在 2 680 宗投訴中，有一位投訴人提出 630 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 050 宗，與二零二一年同期的 2 320 宗相比，減幅為 11.6%。

3. 在二零二二年一月至九月期間，本組共接獲2 680³⁵宗有關違例泊車的投訴，較二零二一年同期接獲的2 320宗增加15.5%³⁵。有關投訴按地區劃分的分項數字載於附件J。在二零二二年一月至九月期間接獲較多投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>
	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>2022年 1月至9月</u>	
九龍城	164	666 ³⁶	+306.1% ³⁶
沙田	309 ³⁷	373 ³⁷	+20.7%
深水埗	266	202 ³⁸	-24.1% ³⁸
元朗	158	166	+5.1%
觀塘	164	147	-10.4%

4. 在2 680³⁵宗個案中，分別有326宗及282宗投訴涉及巴士／小巴士及行人路違例泊車。86宗投訴則涉及違例佔用路旁殘疾人專用泊位。

5. 所有涉及違例泊車的個案均已轉交警方，以採取執法行動。部分個案亦已轉交運輸署跟進，以研究是否需要推出合適的交通管理措施（例如提供設有收費錶的泊車位或裝設護柱），以改善有關情況。在接獲的2 680³⁵宗個案中，1 750宗已完成調查。相關部門已經／將會就1 746宗個案採取行動，以回應公眾的關注（例如採取執法行動或實施交通管理措施）。四宗個案則因資料不足或有關地點位處私人範圍內而無法追查。

³⁶ 在 666 宗投訴中，有一位投訴人提出 556 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 110 宗，與二零二一年同期的 164 宗相比，減幅為 32.9%。

³⁷ 在 373 宗及 309 宗投訴中，有匿名投訴人分別提出共 254 宗及 151 宗有關同一街道的投訴。不包括這些投訴的數字為 119 宗及 158 宗。

³⁸ 在 202 宗投訴中，有一位投訴人提出六宗投訴。不包括這些投訴的數字為 196 宗，與二零二一年同期的 266 宗相比，減幅為 26.3%。

其他執法事宜

投訴統計數字

6. 過去五年有關其他執法事宜的投訴趨勢如下：

年份	投訴數目	增／減
2017	953	-
2018	1 121	+17.6%
2019	981	-12.5%
2020	1 225 ³⁹	+24.9% ³⁹
2021	1 358	+10.9%
2022 (截至2022年 9月30日)	930	-

7. 在二零二二年一月至九月期間，本組共接獲930宗有關其他執法事宜的投訴，較二零二一年同期接獲的1 019宗減少8.7%。有關投訴按地區劃分的分項數字載於附件K(i)。在二零二二年一月至九月期間接獲較多投訴的地區如下：

地區	投訴數目		增／減
	2021年 1月至9月	2022年 1月至9月	
油尖旺	93	127	+36.6%
觀塘	78	92	+17.9%
元朗	92	89	-3.3%
沙田	66	78	+18.2%

有關投訴按性質劃分的分項數字載於附件K(ii)。就這些地區而言，接獲最多投訴的是不遵從交通標誌／計劃的指示（例如違例左轉／右轉／掉頭），其次是突然切線／超車時越過路面實線，以及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛。

³⁹ 在 1 225 宗投訴中，有一位投訴人提出 224 宗與車輛引擎空轉有關的投訴。不包括這些投訴的數字為 1 001 宗，與二零一九年的 981 宗相比，增幅為 2.0%。

8. 在接獲的930宗個案中，520宗個案的投訴人願意作證，以便警方就他們所提出而可能涉及交通違例事項的投訴進行調查。其餘則轉交運輸署及／或警方，以實施適當的交通管理措施及採取執法行動。在520宗個案中，警方匯報當中的271宗個案的最新進展。現把該等個案分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比(%)</u>
(a) 已被票控	109	40
(b) 投訴人撤銷投訴	143	53
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	19	7
	<hr/> 271 <hr/>	<hr/> 100 <hr/>

值得注意的是，60%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法進一步追查。

改善情況的措施

9. 交通執法工作旨在預防交通意外以改善道路安全，以及保持道路暢通。警方是負責採取執法行動的法定機關，旨在取締違例泊車及駕駛人士／行人沒有遵守交通規例的情況。所有涉及執法事宜的個案均已轉交警方調查。警方已向干犯交通違例事項的行人／駕駛人士發出口頭警告、定額罰款通知書及傳票。年內，警方因應交通意外及交通違例事項現有的趨勢，針對不同道路使用者推出各項交通運動／行動。每宗交通違例事項的性質及複雜程度各異，因此每宗個案所需的調查時間不能一概而論。調查小組考慮所有相關情況後，會按個別情況審視每宗個案和採取行動。警方致力以快速及專業的方式完成調查及檢控程序。

10. 另一方面，部分有關執法事宜的個案亦已轉交運輸署跟進，以研究是否需要推出合適的交通管理措施，以改善有關情況，例如在一些有車流問題的地點設立不准停車限制區；靈活地提供路旁泊車位；以及設立特定夜間貨車及／或旅遊巴路邊泊位等。運輸署會繼續協調、監察和檢視所有與泊車有關改善措施的實施情況。

11. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門跟進有關執法事宜的投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾⁽²⁾	2021 年同季 (1.7.21 – 30.9.21)	上季 (1.4.22 – 30.6.22)	今季 (1.7.22 – 30.9.22)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	1 146[319]	1 616[404]	846[304]
(b) 服務水準	7 018 [15]	8 097 [19]	9 394 [11]
(c) 一般性質	203 [3]	212 [13]	201 [11]
	8 367⁽³⁾[337] (81%)	9 925⁽³⁾[436] (87%)	10 441⁽³⁾[326] (83%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	263 [4]	139 [1]	128 [4]
(b) 交通管理	60 [13]	43 [11]	45 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	23 [9]	24 [11]	21 [9]
(d) 泊車設施	24 [2]	18 [6]	34 [3]
	370 [28] (3%)	224 [29] (2%)	228 [25] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	27	18	36
(b) 交通標誌及設備	58 [1]	62 [1]	14
(c) 行車道標記	2	3	-
	87 [1] (1%)	83 [1] (1%)	50 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 010 [1]	731	1 383
(b) 其他執法事宜	446 [4]	323 [3]	312 [2]
	1 456 [5] (14%)	1 054 [3] (9%)	1 695⁽³⁾ [2] (13%)
V. 其他	64 [1] (1%)	52 (1%)	65 (1%)
合計	10 344⁽³⁾ [372] (100%)	11 338⁽³⁾ [469] (100%)	12 479⁽³⁾ [353] (100%)

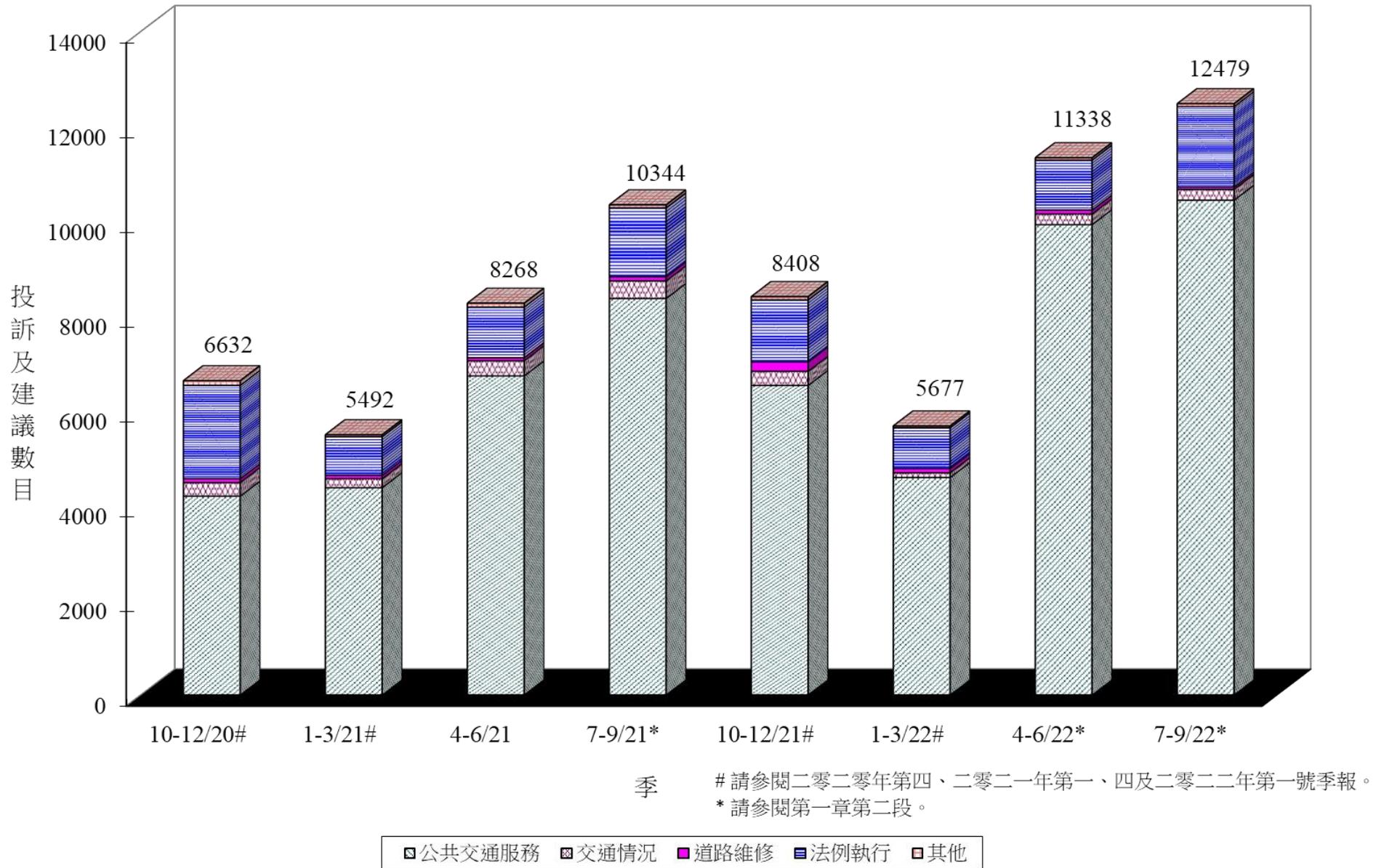
- 註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。
(3) 請參閱第一章第二、六及三十三段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

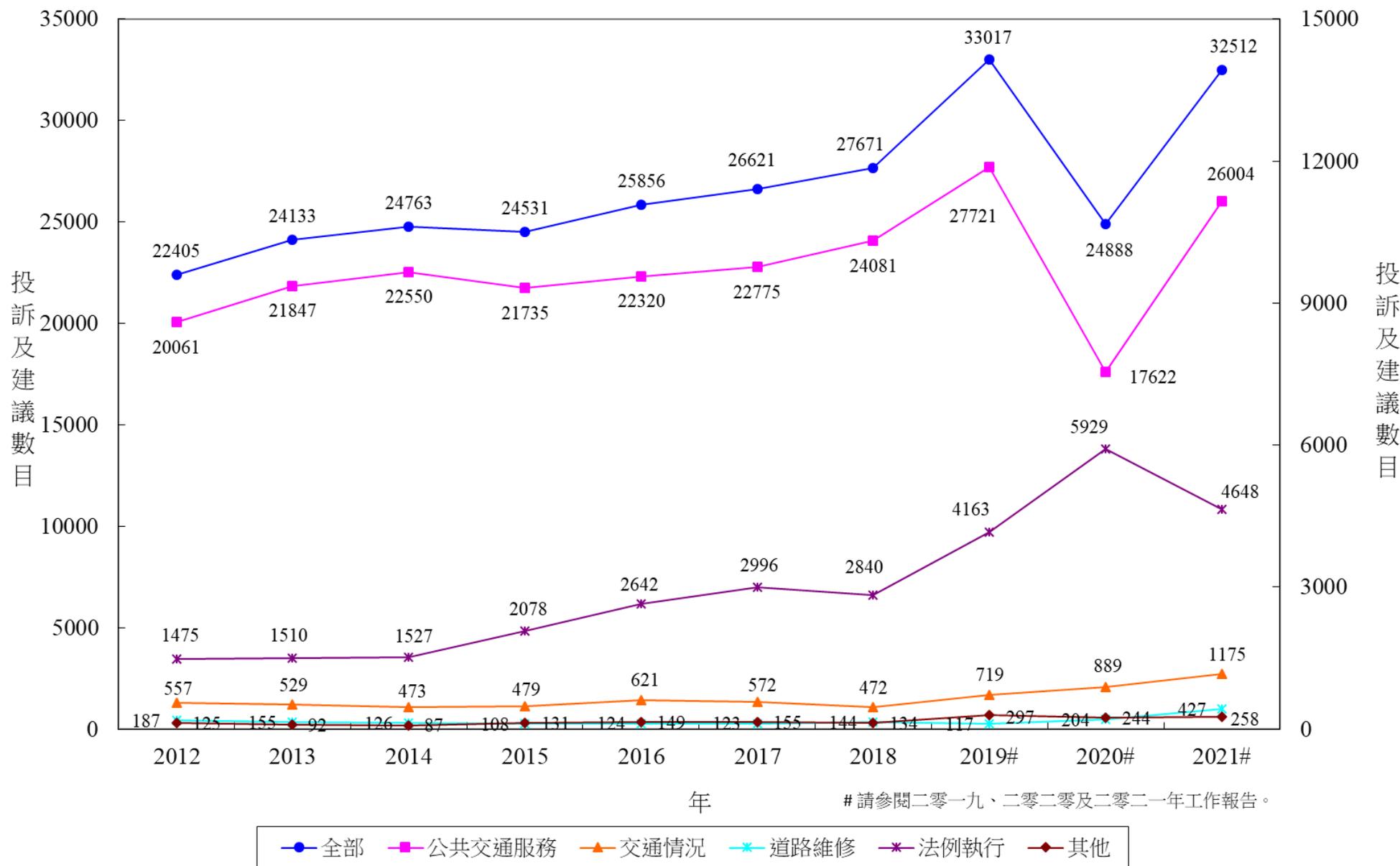
投訴/建議性質 ⁽²⁾⁽³⁾	2021 年同季 (1.7.21 – 30.9.21) ⁽⁴⁾	上季 (1.4.22 – 30.6.22) ⁽⁵⁾	今季 (1.7.22 – 30.9.22) ⁽⁶⁾
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	848[319]	1 351[404]	846[304]
(b) 服務水準	6 634 [15]	5 331 [19]	6 755 [11]
(c) 一般性質	203 [3]	212 [13]	201 [11]
	7 685⁽⁴⁾[337] (79%)	6 894⁽⁵⁾[436] (83%)	7 802⁽⁷⁾[326] (85%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	263 [4]	139 [1]	128 [4]
(b) 交通管理	60 [13]	43 [11]	45 [9]
(c) 增設交通標誌及設備	23 [9]	24 [11]	21 [9]
(d) 泊車設施	24 [2]	18 [6]	34 [3]
	370 [28] (4%)	224 [29] (3%)	228 [25] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	27	18	36
(b) 交通標誌及設備	58 [1]	62 [1]	14
(c) 行車道標記	2	3	-
	87 [1] (1%)	83 [1] (1%)	50 (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 010 [1]	731	753
(b) 其他執法事宜	446 [4]	323 [3]	312 [2]
	1 456 [5] (15%)	1 054 [3] (12%)	1 032⁽⁸⁾ [2] (11%)
V. 其他	64 [1] (1%)	52 (1%)	65 (1%)
合計	9 662⁽⁴⁾[372] (100%)	8 307⁽⁵⁾ [469] (100%)	9 210⁽⁶⁾ [353] (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。
- (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682宗個案。
- (5) 不包括由九位投訴人提出共3 031宗個案。
- (6) 不包括由12位投訴人提出共3 269宗個案。
- (7) 不包括由11位投訴人提出共2 639宗個案。
- (8) 不包括由一位投訴人提出630宗個案。

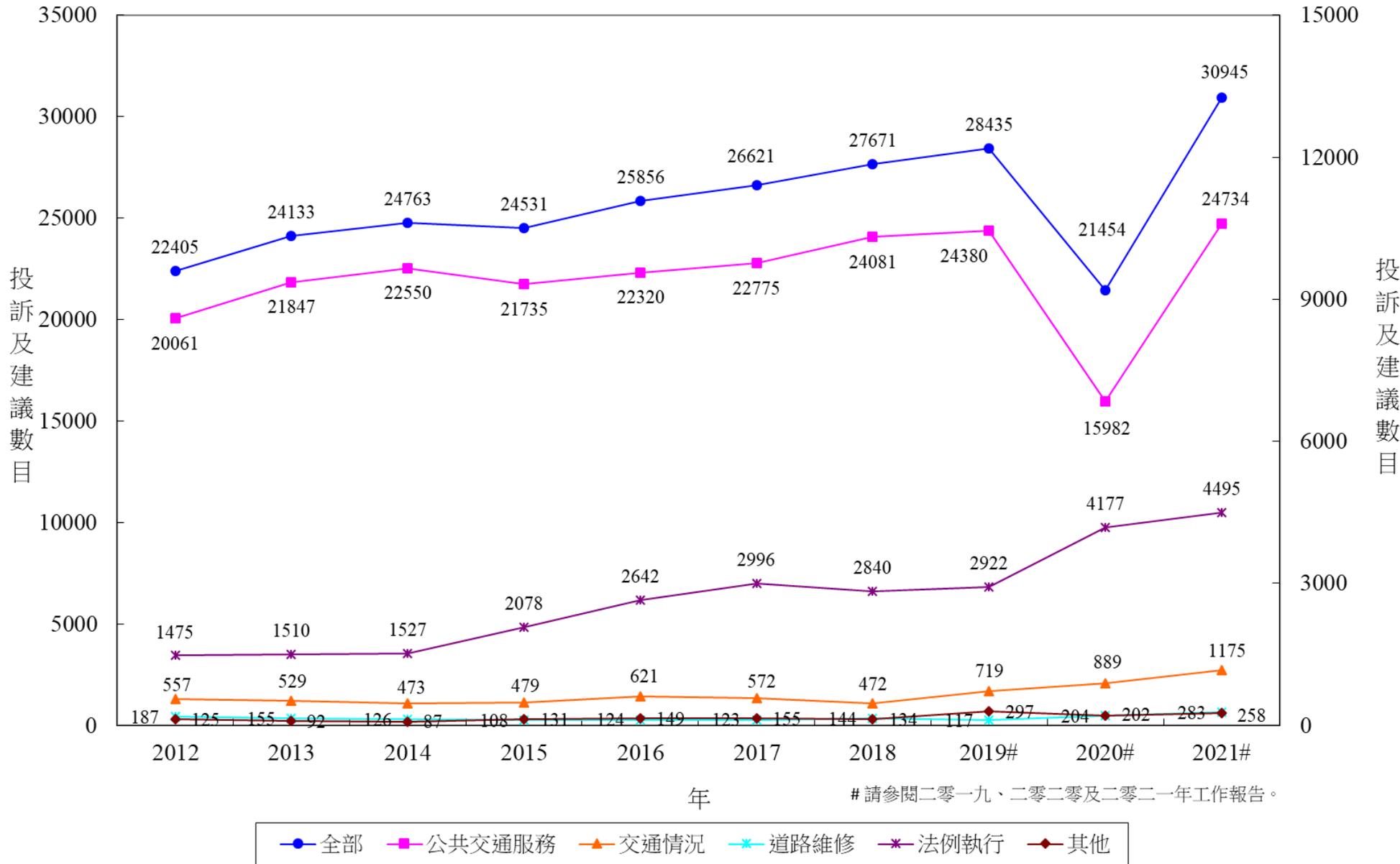
交通投訴組接獲的投訴及建議



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)



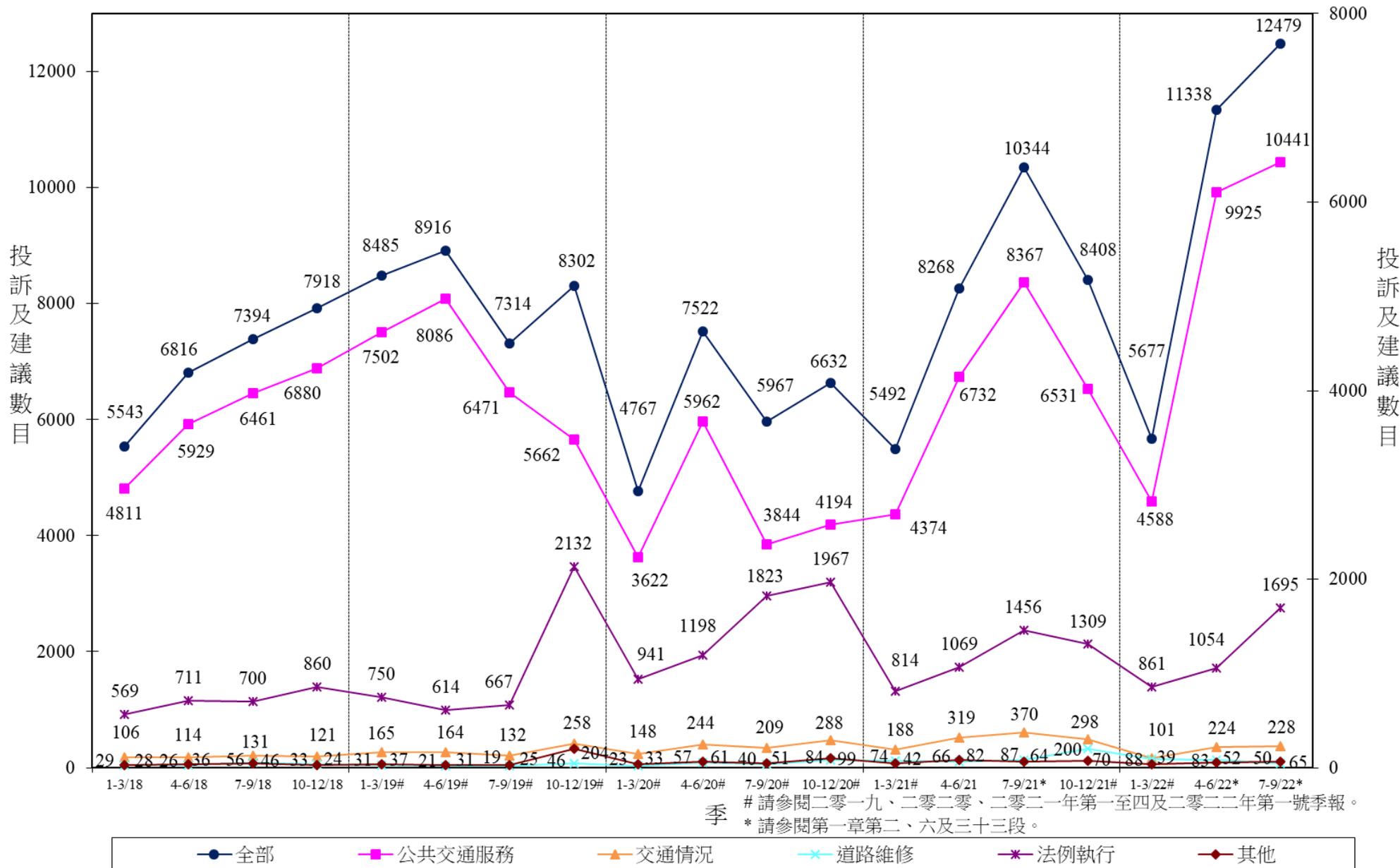
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一二至二零二一年)



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)。

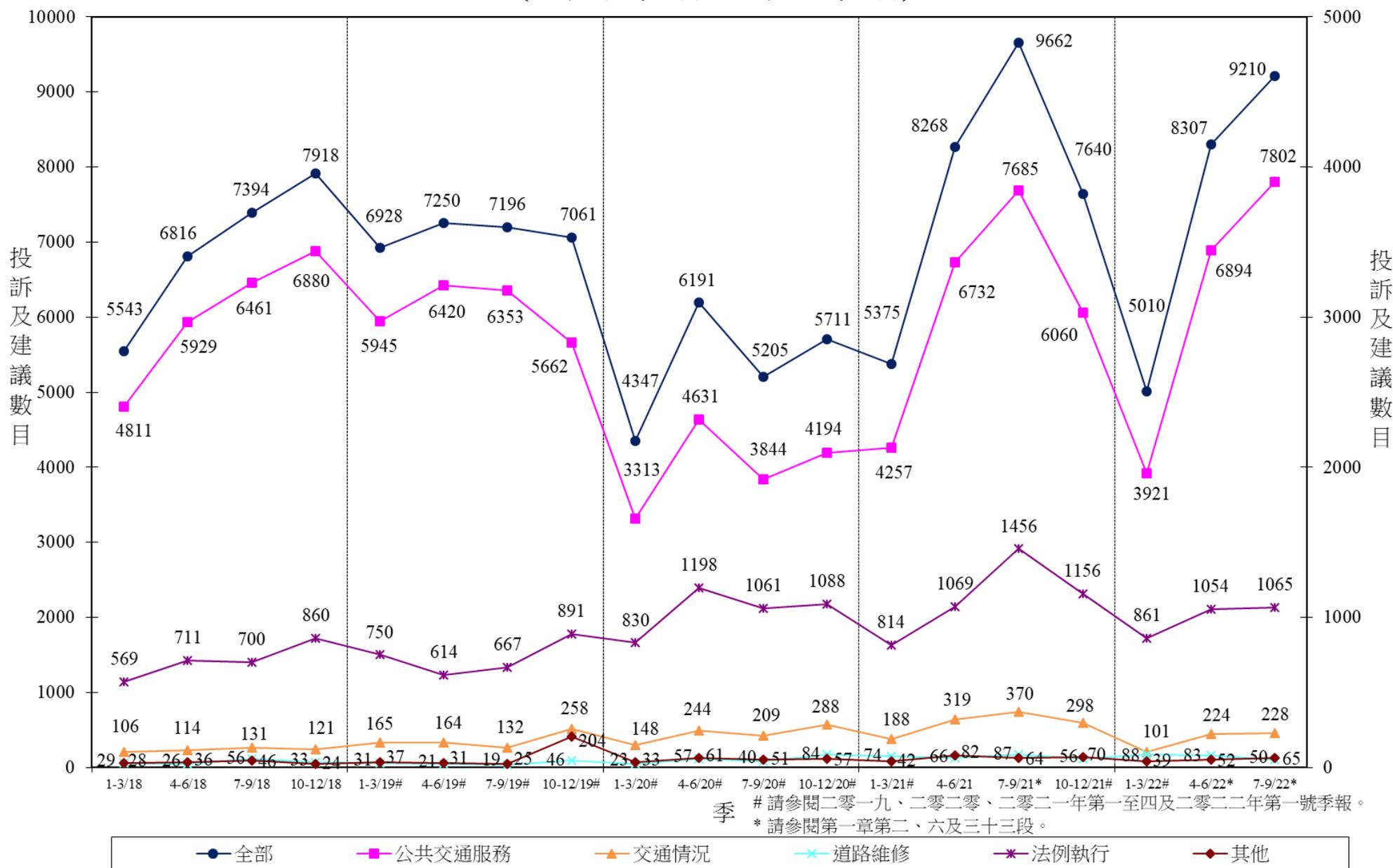
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一八年一月至二零二二年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一八年一月至二零二二年九月)

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
(二零二二年七月至九月)

附件 C(i)

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	51	1 033	-	-	1 084
(b) 服務水準	881	4 545	16	1 289	6 731
(c) 一般性質	42	127	6	2	177
	974	5 705	22	1 291	7 992
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	16	96	-	-	112
(b) 交通管理	2	33	-	1	36
(c) 增設交通標誌及設備	-	22	-	-	22
(d) 泊車設施	2	15	-	-	17
	20	166	-	1	187
III. 道路維修					
(a) 道路情況	6	18	-	-	24
(b) 交通標誌及設備	31	73	4	-	108
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1
	37	92	4	-	133
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	435	294	-	8	736
(b) 其他執法事宜	12	175	-	74	261
	447	469	-	82	998
V. 其他	9	41	-	-	50
合計	1 487 (16%)	6 473 (69%)	26 (1%)	1 374 (14%)	9 360 (100%)
	7 960 (85%)				

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
(二零二二年七月至九月)

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	71	1 495	-	7	1 573
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	88	583	2	6	679
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	26	35	-	-	61
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	87	1 165	1	2	1 255
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	11	18	-	-	29
龍運巴士公司	17	41	-	-	58
過海隧巴	6	606	-	2	614
非專營巴士服務	31	55	-	-	86
專線小巴	529	778	-	19	1 326
紅色小巴	64	6	6	8	84
的士	6	770	11	1 245	2 032
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	22	119	-	-	141
香港鐵路有限公司(輕鐵)	4	16	-	1	21
香港電車有限公司	1	1	-	-	2
新渡輪服務有限公司	7	4	-	-	11
天星小輪有限公司	-	2	-	1	3
其他渡輪	4	11	2	-	17
合計	974 (12%)	5 705 (71%)	22 (1%)	1 291 (16%)	7 992 (100%)
	6 679 (83%)				

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
(二零二二年七月至九月)

I. 公共交通服務

- 開辦巴士路線第 56A 號來往屯門（欣寶路）與皇后山，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 在深水灣道加設「前面右彎」和「開始減速」交通標誌，及「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 延長菲林明道北行線與軒尼詩道交界處交通燈在星期一至五下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在深灣碼頭徑近深灣道提供兩個殘疾人士泊車位，讓行動不便的殘疾人士更易於出行。

九龍區

- 在九龍城道與馬頭角道交界處加設「駛入正確的行車線」交通標誌，改善對駕駛人士的指示。
- 在丹荔街與醫局街一段行人路上裝設護柱，防止車輛經處所前面的行人路駛出油站。
- 延長長沙灣道近元禧樓電子行人過路發聲裝置的夜間模式操作時間，盡量減低在凌晨時分對附近居民造成噪音滋擾。

- 延長深旺道北行線與欽州街西交界處交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

新界區

- 縮短大窩口道近基督教信義會天恩堂（荃灣）交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 延長寶琳北路北行線與佳景路交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長大貴街北行線與汀角路交界處交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長寶湖道東行線與南運路交界處交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二二年七月至九月)

附件 E(i)(a)

投訴/建議性質	陸上交通工具								鐵路運輸			水路交通工具			合計 或小計			
	專營巴士								非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)		電車	天星 新渡輪	其他 小輪 渡輪
	城巴 (第一類 九巴)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	新巴	巴士	巴士										
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	95	29	11	9	2	4	37	12	161	-	-	28	5	2	-	-	1	396
(2) 路線	141	38	11	43	2	12	72	7	15	-	-	1	-	-	-	-	1	343
(3) 服務時間	10	3	-	2	-	1	11	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	31
(4) 設置車站	14	37	2	5	2	1	8	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	76
小計	260	107	24	59	6	18	128	21	185	-	-	29	5	2	-	-	2	846
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1577	366	21	970	10	31	796	21	511	-	-	9	3	5	1	-	4	4325
(2) 路線依循情況	10	-	-	1	1	3	5	-	72	-	481	1	-	-	-	-	-	574
(3) 駕駛行為不當	349	36	15	31	11	14	100	17	289	37	501	13	2	1	-	1	1	1418
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	213	37	9	50	11	18	68	11	426	27	1163	9	1	4	4	-	4	2055
(5) 濫收車/船費	4	1	-	-	1	-	3	-	32	4	340 *	-	-	-	-	-	-	385
(6) 清潔	3	5	-	-	-	-	5	-	19	2	19	1	1	-	-	-	-	55
(7) 車輛/船隻狀況	23	3	-	2	2	1	10	1	15	-	10	12	1	2	-	1	2	85
(8) 乘客服務及設施	193	41	22	11	7	14	63	12	53	3	7	51	6	3	3	-	8	497
小計	2372	489	67	1065	43	81	1050	62	1417	73	2521	96	14	15	8	2	19	9394
(C) 一般性質	52	15	1	8	2	5	10	6	13	28	54	3	2	2	-	-	-	201
今季合計	2684	611	92	1132	51	104	1188	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	10441
總數				(5862)					(4380)			(168)			(31)			
上季合計	3401	779	60	1291	30	77	676	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	9925
2021年同季合計	1482	412	79	619	42	143	794	87	1639	101	2744	159	25	9	11	6	15	8367

* 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⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

附件 E(i)(b)

(二零二二年七月至九月)

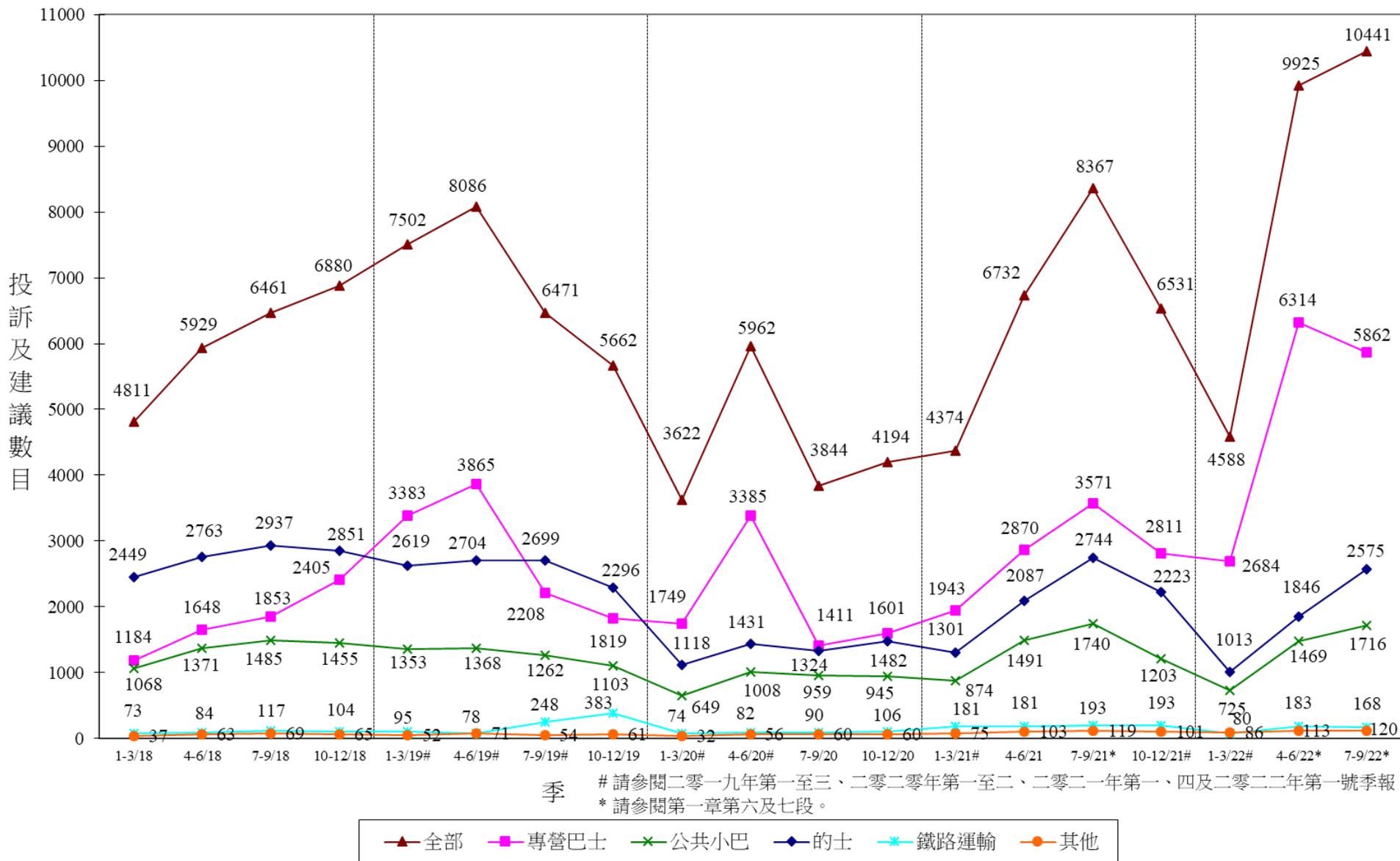
投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或小計
	專營巴士							
	九巴 ⁽¹⁾⁽²⁾	城巴 (第一類 專營權) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	城巴 (第二類 專營權)	新巴 ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴 ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	95	29	11	9	2	4	37	187
(2) 路線	141	38	11	43	2	12	72	319
(3) 服務時間	10	3	-	2	-	1	11	27
(4) 設置車站	14	37	2	5	2	1	8	69
小計	260	107	24	59	6	18	128	602
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	552	60	21	203	10	31	255	1132
(2) 路線依循情況	10	-	-	1	1	3	5	20
(3) 駕駛行為不當	349	36	15	31	11	14	100	556
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	213	37	9	50	11	18	68	406
(5) 濫收車費	4	1	-	-	1	-	3	9
(6) 清潔	3	5	-	-	-	-	5	13
(7) 車輛狀況	23	3	-	2	2	1	10	41
(8) 乘客服務及設施	193	41	22	11	7	14	63	351
小計	1347	183	67	298	43	81	509	2528
(C) 一般性質	52	15	1	8	2	5	10	93
今季合計	1659	305	92	365	51	104	647	3223
總數				(3223)				
上季合計	1603	449	60	499	30	77	565	3283
2021年同季合計	1482	276	79	279	42	143	588	2889

註：(1) 不包括由 11 位投訴人在此季內提出共 2 639 宗個案（包括 1 025 宗有關九巴、306 宗有關城巴(第一類專營權)，767 宗有關新巴及 541 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) 不包括由九位投訴人在上季內提出共 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)。

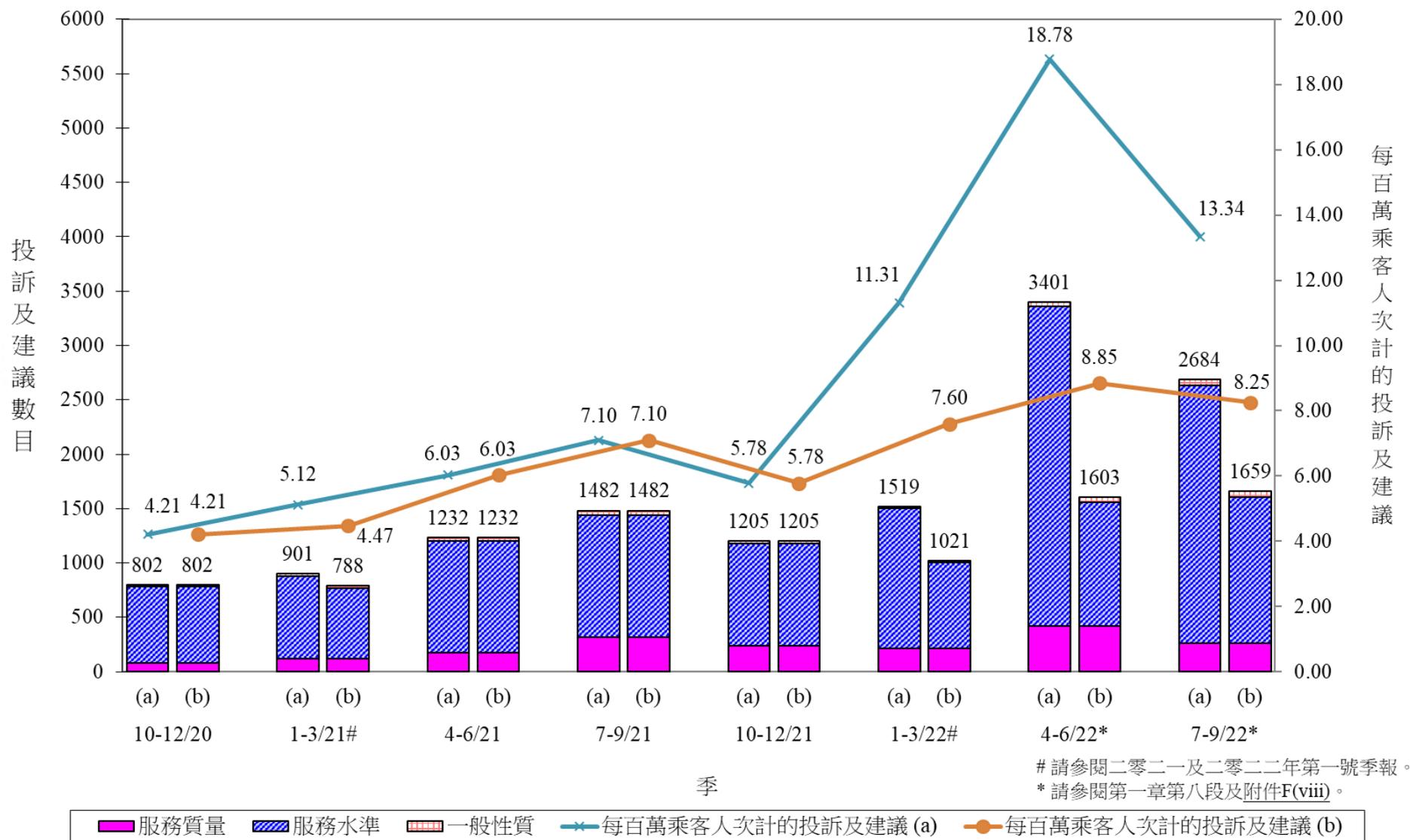
(3) 不包括由一位投訴人在 2021 年同季內提出 682 宗個案（包括 136 宗有關城巴(第一類專營權)，340 宗有關新巴及 206 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

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九月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

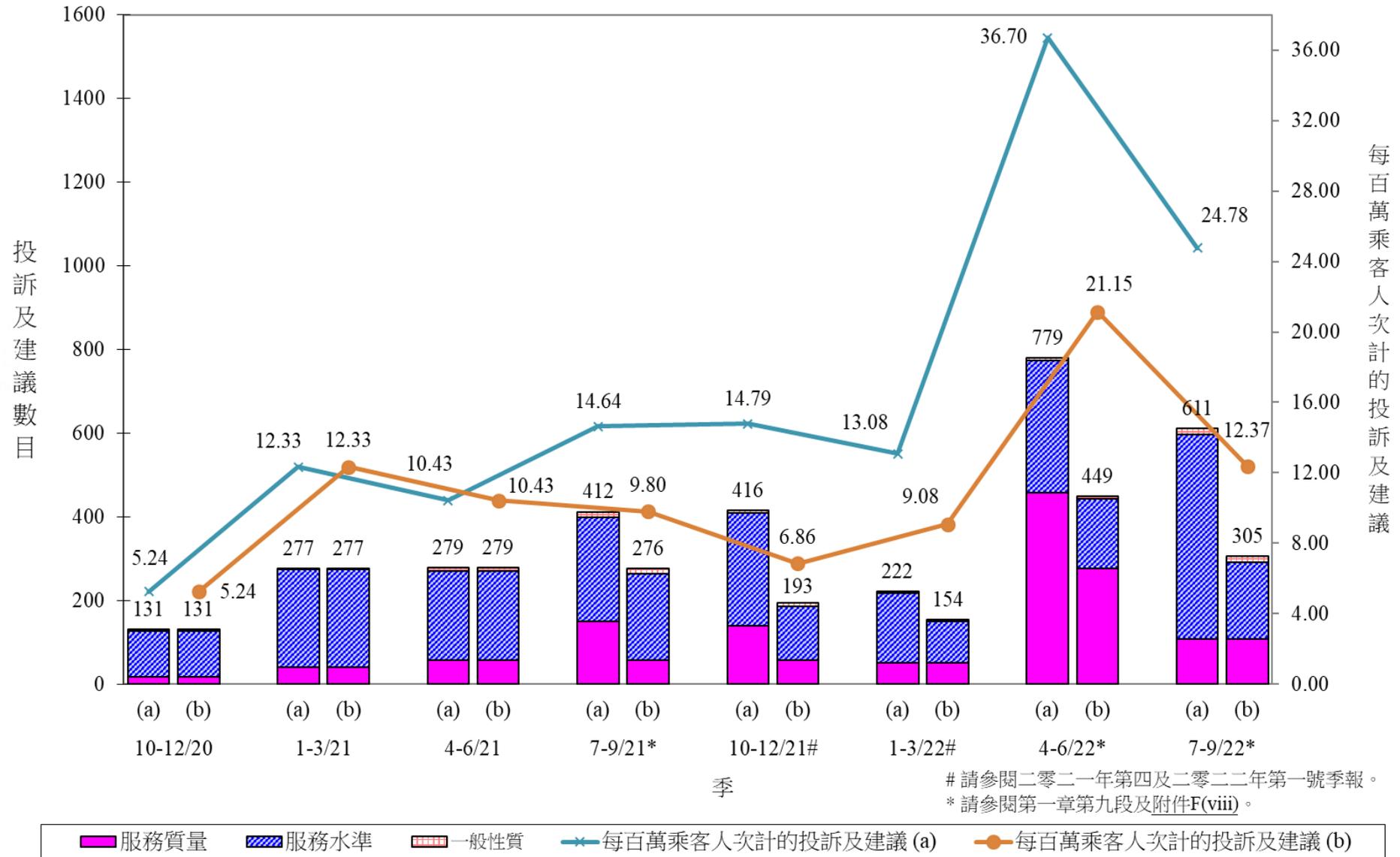


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

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

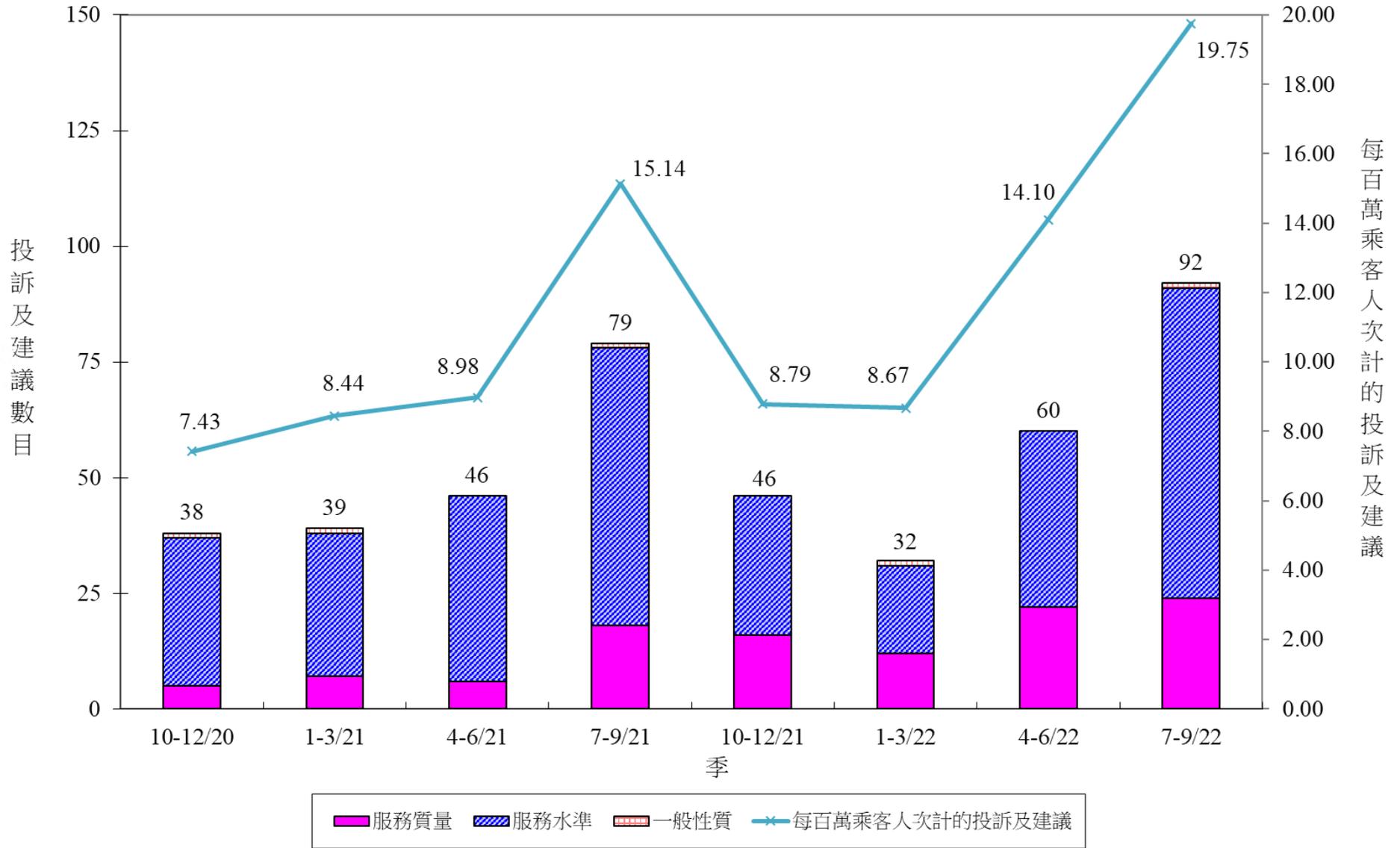
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (ii)



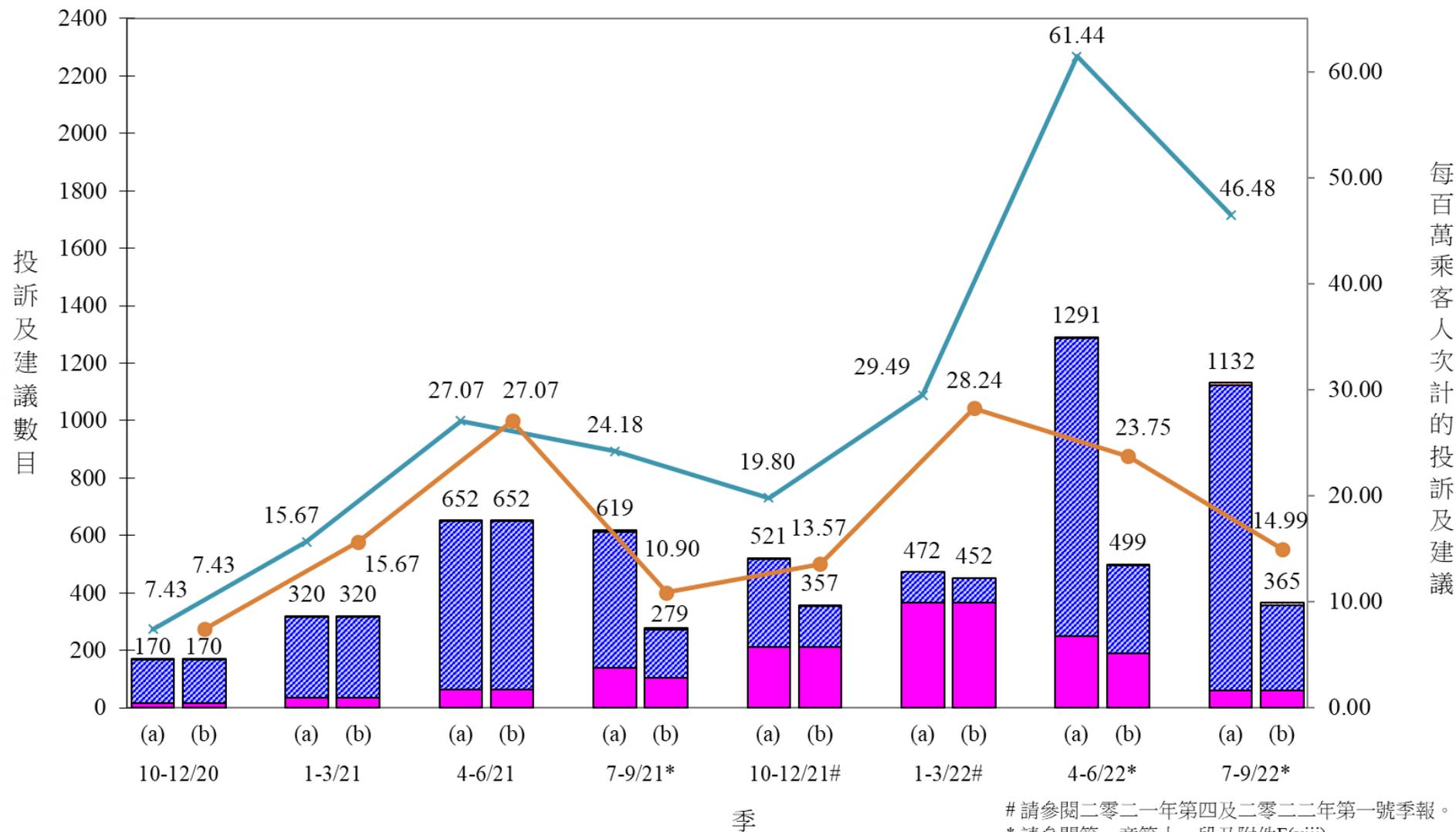
過去八季有關城巴(第二類專營權)服務的投訴及建議

附件 F (iii)



過去八季有關新巴服務的投訴及建議

附件 F (iv)



請參閱二零二一年第四及二零二二年第一號季報。
* 請參閱第一章第十一段及附件F(viii)。

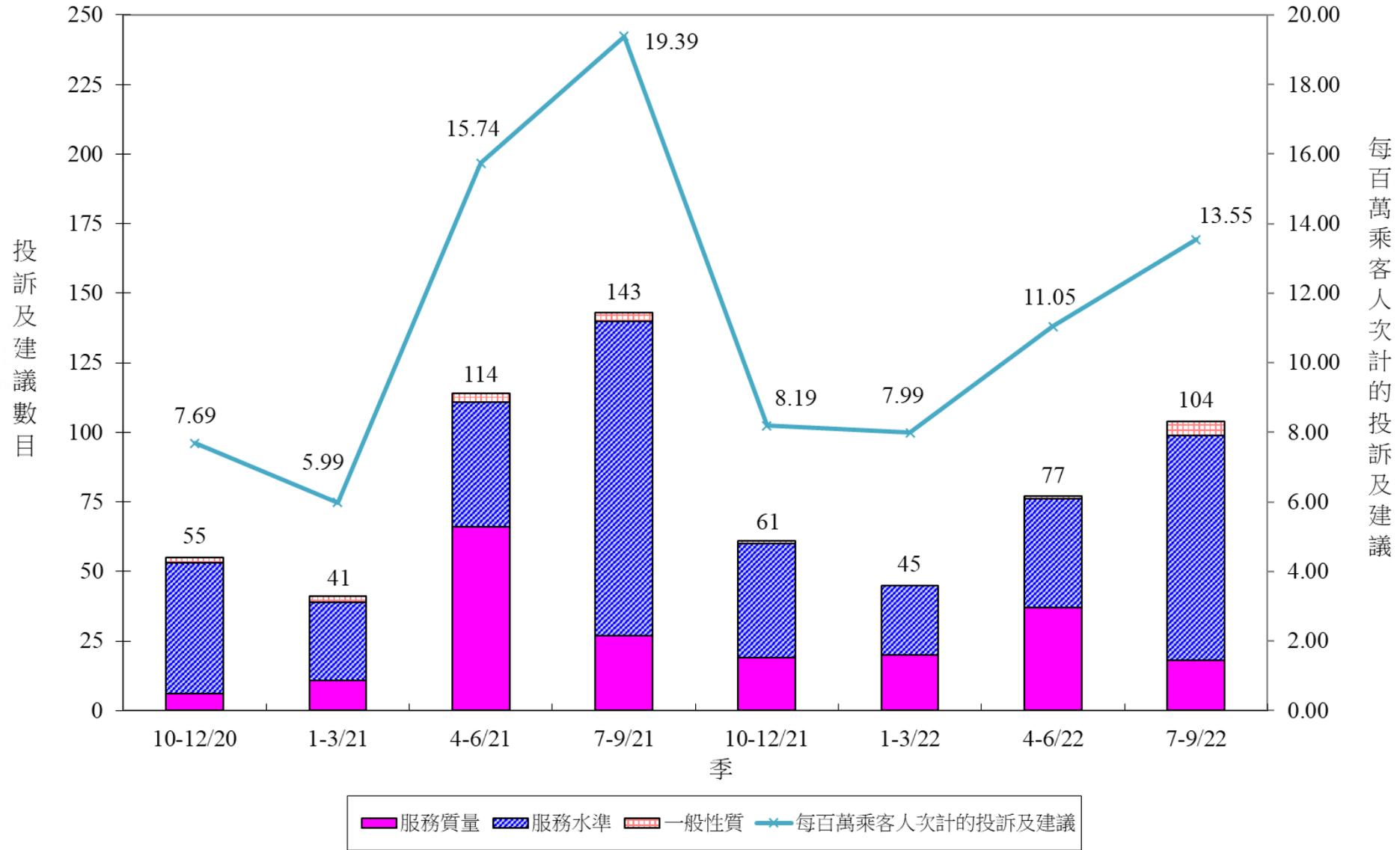
■ 服務質量 ■ 服務水準 ■ 一般性質 — 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (a) — 每百萬乘客人次計的投訴及建議 (b)

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。

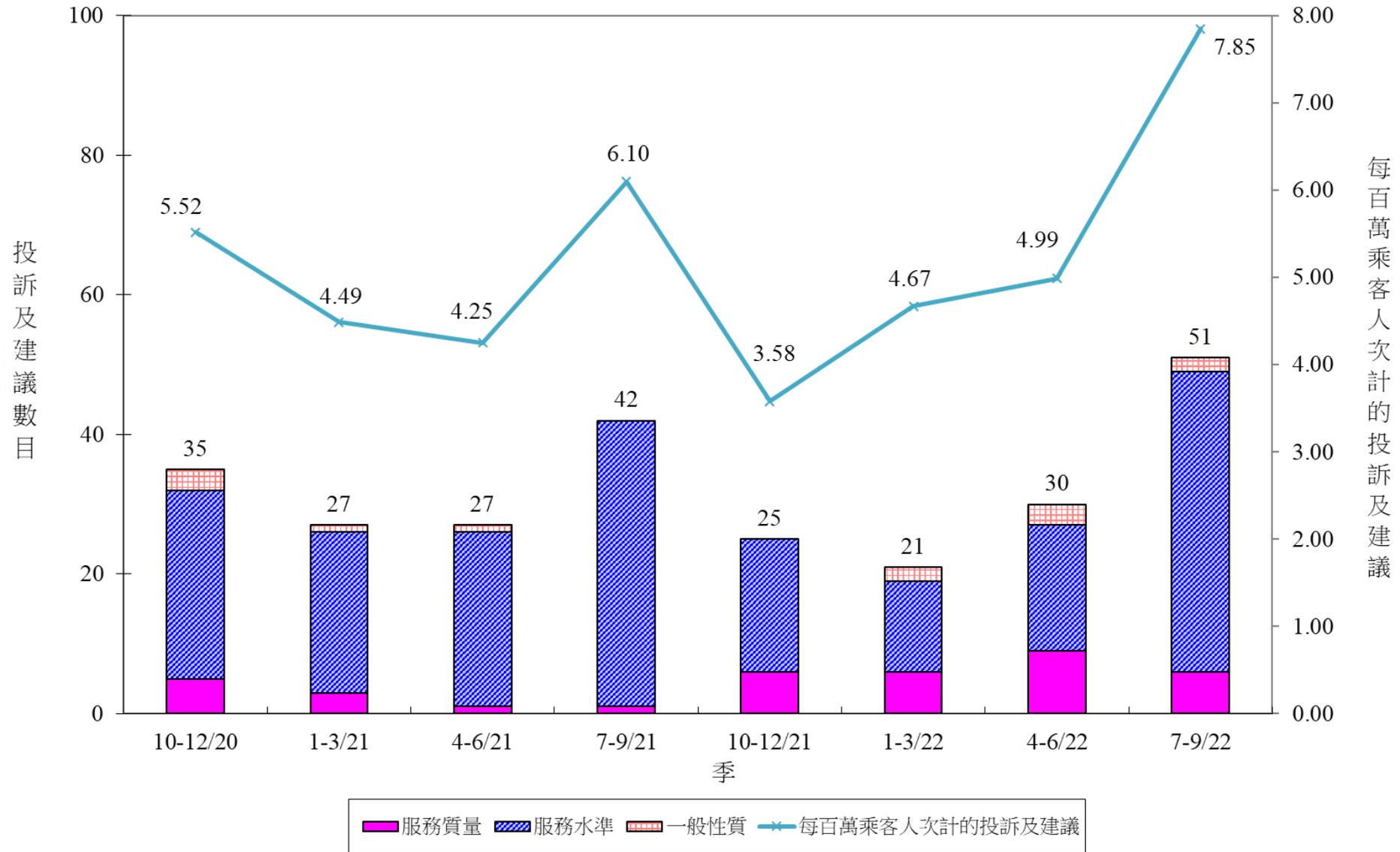
過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



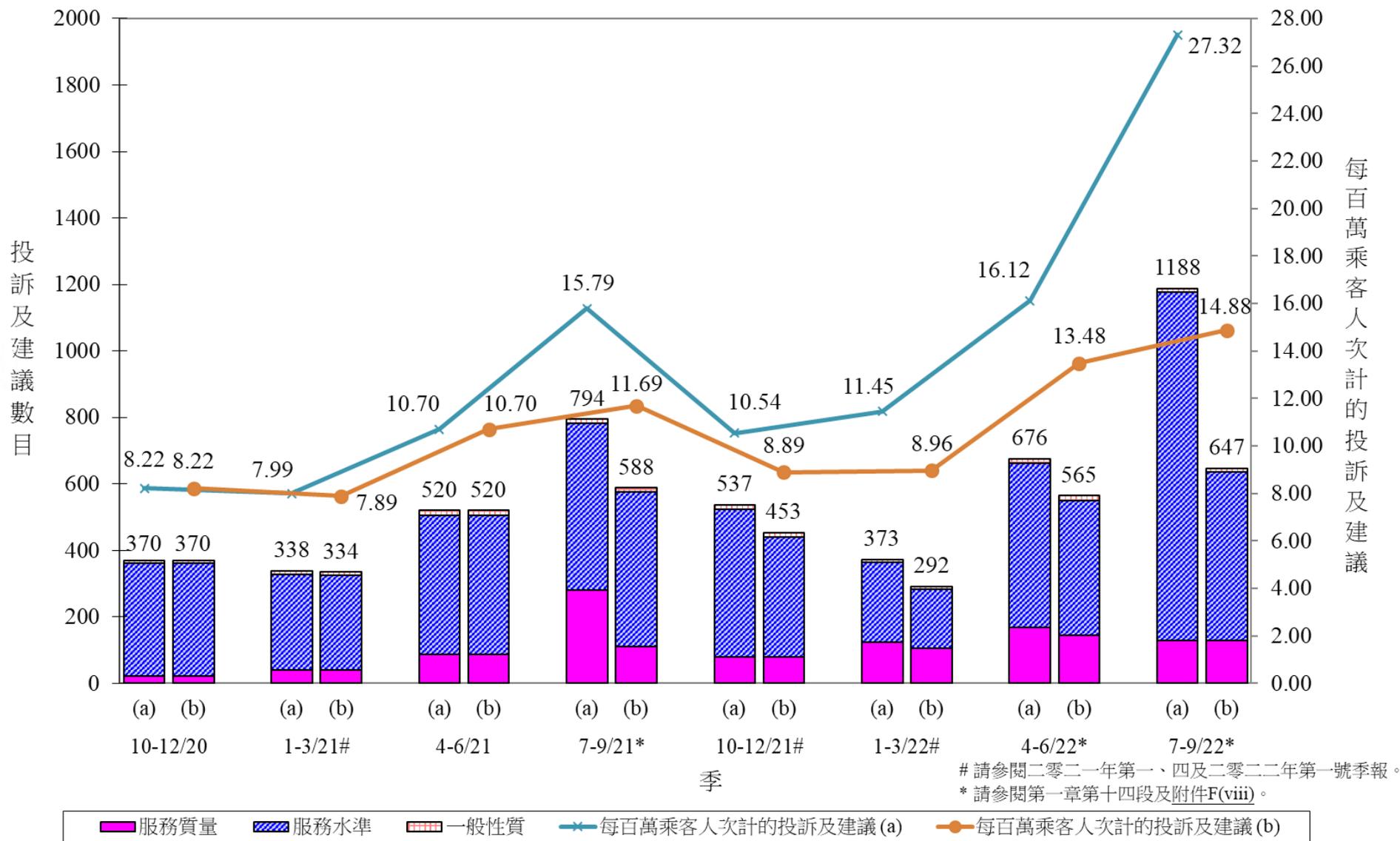
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (vi)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vii)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

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

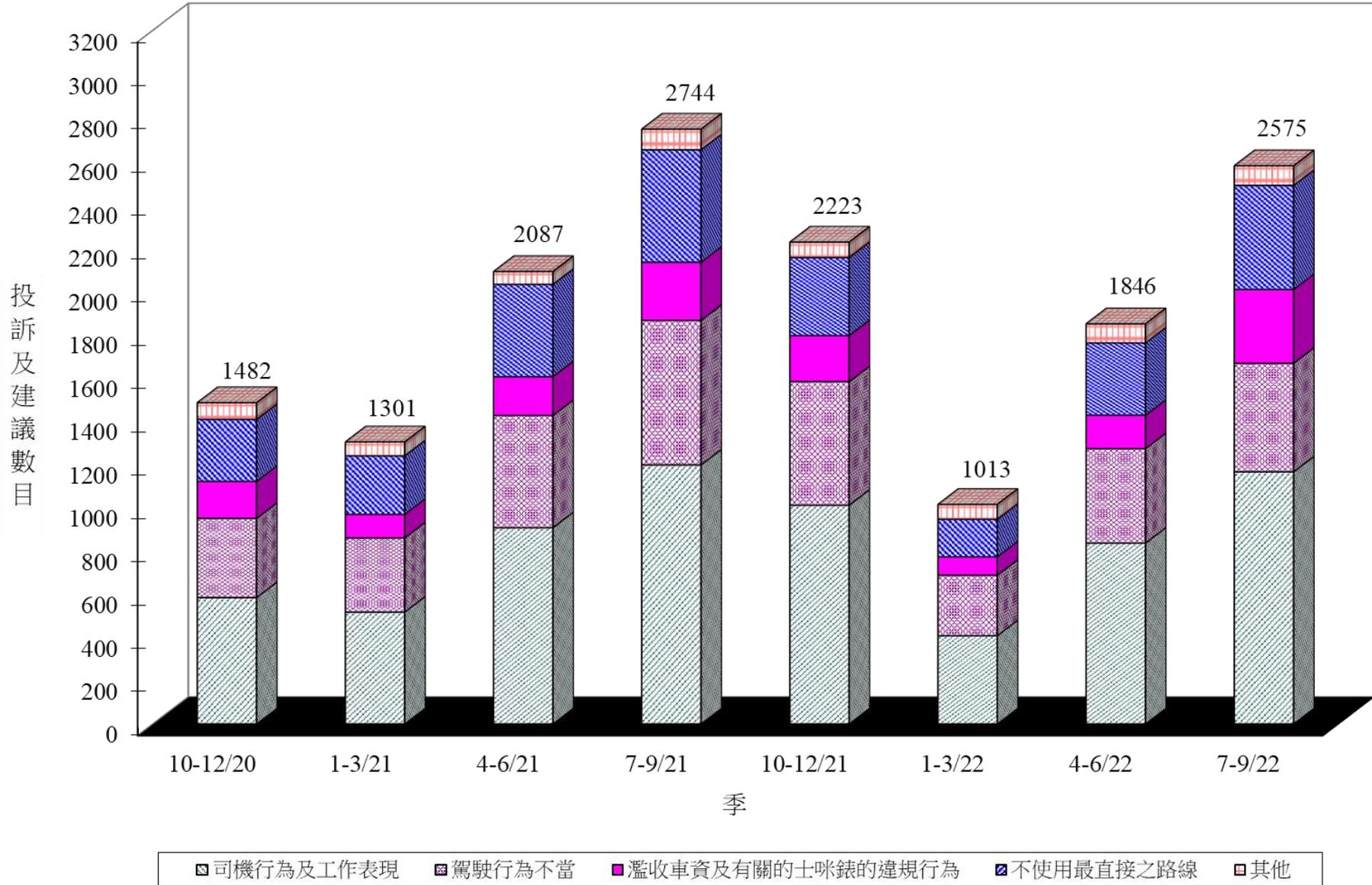
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二二年七月至九月)

<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)	2 684 (1 659)	13.34 (8.25)
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	611 (305)	24.78 (12.37)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	92	19.75
新世界第一巴士服務有限公司(新巴)	1 132 (365)	46.48 (14.99)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	51	7.85
龍運巴士公司	104	13.55
過海隧巴 ⁽¹⁾	1 188 (647)	27.32 (14.88)
合計	5 862 (3 223)	18.76 (10.31)

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) 11位投訴人提出共2 639宗投訴(1 025宗有關九巴、306宗有關城巴(第一類專營權)、767宗有關新巴及541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>2021 年同季</u> <u>(1.7.21 – 30.9.21)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.22 – 30.6.22)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.22 – 30.9.22)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	445	308	464
(ii) 拒載	626	444	584
(iii) 兜客	2	1	4
(iv) 拒絕駛達目的地	100	67	90
(v) 未有展示司機證	19	11	16
(vi) 不正確展示司機證	3	3	5
小計	1 195	834	1 163
(b) 駕駛行為不當	667	436	501
(c) 濫收車資	210	110	295
(d) 有關的士咪錶的違規行為	58	44	45
(e) 不使用最直接可行之路線	519	334	481
(f) 其他 ⁽¹⁾	95	88	90
合計	2 744	1 846	2 575

註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二二年七月至九月)

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	4	4	3	1	12	5	13	15	15	5	7	10	8	6	4	7	8	-	1	128
(b) 交通管理	1	4	1	-	4	2	-	3	3	2	3	6	2	4	5	-	3	-	2	45
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	-	2	4	-	-	1	5	-	1	1	1	1	2	1	1	-	-	21
(d) 泊車設施	2	2	-	-	2	1	7	3	2	-	1	3	2	2	-	2	1	1	3	34
小計	7	11	4	3	22	8	20	22	25	7	12	20	13	13	11	10	13	1	6	228
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	3	2	7	-	1	1	1	3	2	-	6	3	2	1	2	1	-	36
(b) 交通標誌及設備	1	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	2	1	-	14
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1	2	5	2	8	1	1	1	1	3	2	-	8	6	2	1	4	2	-	50
法例執行																				
(a) 違例泊車	68	35	63	40	55	11	597	74	70	26	23	100	73	49	24	29	35	8	3	1383
(b) 其他執法事宜	12	18	12	5	28	19	16	10	51	9	9	27	33	14	6	11	22	4	6	312
小計	80	53	75	45	83	30	613	84	121	35	32	127	106	63	30	40	57	12	9	1695
合計	88	66	84	50	113	39	634	107	147	45	46	147	127	82	43	51	74	15	15	1973

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二二年七月至九月)

附件 I(ii)

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	4	4	3	1	12	5	13	15	15	5	7	10	8	6	4	7	8	-	1	128
(b) 交通管理	1	4	1	-	4	2	-	3	3	2	3	6	2	4	5	-	3	-	2	45
(c) 增設交通標誌及設備	-	1	-	2	4	-	-	1	5	-	1	1	1	1	2	1	1	-	-	21
(d) 泊車設施	2	2	-	-	2	1	7	3	2	-	1	3	2	2	-	2	1	1	3	34
小計	7	11	4	3	22	8	20	22	25	7	12	20	13	13	11	10	13	1	6	228
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	3	2	7	-	1	1	1	3	2	-	6	3	2	1	2	1	-	36
(b) 交通標誌及設備	1	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	2	1	-	14
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1	2	5	2	8	1	1	1	1	3	2	-	8	6	2	1	4	2	-	50
法例執行																				
(a) 違例泊車	43	35	28	32	55	11	41	68	70	26	23	100	73	49	24	29	35	8	3	753
(b) 其他執法事宜	12	18	12	5	28	19	16	10	51	9	9	27	33	14	6	11	22	4	6	312
小計	55	53	40	37	83	30	57	78	121	35	32	127	106	63	30	40	57	12	9	1065
合計	63	66	49	42	113	39	78	101	147	45	46	147	127	82	43	51	74	15	15	1343

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出 630 宗有關違例泊車的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

有關違例泊車的投訴

地區	投訴數目			增／減 ⁽¹⁾	
	2021年 1月至9月	2022年 1月至9月 ⁽¹⁾			
香港	- 東區	116	132 [107]	+16 [-9]	(+13.8%) (-7.8%)
	- 灣仔	125	102	-23	(-18.4%)
	- 中西區	181	105 [70]	-76 [-111]	(-42.0%) (-61.3%)
	- 南區	39	68 [60]	+29 [+21]	(+74.4%) (+53.8%)
九龍	- 觀塘	164	147	-17	(-10.4%)
	- 黃大仙	56	43	-13	(-23.2%)
	- 九龍城	164	666 [110]	+502 [-54]	(+306.1%) (-32.9%)
	- 深水埗	266	202 [196]	-64 [-70]	(-24.1%) (-26.3%)
	- 油尖旺	183	140	-43	(-23.5%)
新界	- 北區	64	69	+5	(+7.8%)
	- 大埔	92	63	-29	(-31.5%)
	- 沙田	309	373	+64	(+20.7%)
	- 元朗	158	166	+8	(+5.1%)
	- 屯門	156	105	-51	(-32.7%)
	- 荃灣	74	65	-9	(-12.2%)
	- 葵青	82	104	+22	(+26.8%)
	- 西貢	66	99	+33	(+50.0%)
	- 離島	19	21	+2	(+10.5%)
其他	6	10	+4	(+66.7%)	
合計	2 320	2 680 [2 050]	+360 [-270]	(+15.5%) (-11.6%)	

註：(1) 一位投訴人提出630宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

有關執法事宜的投訴
(不包括違例泊車)

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		<u>增／減</u>	
	<u>2021年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2022年</u> <u>1月至9月</u>		
香港	- 東區	55	29	-26 (-47.3%)
	- 灣仔	58	38	-20 (-34.5%)
	- 中西區	44	29	-15 (-34.1%)
	- 南區	25	12	-13 (-52.0%)
九龍	- 觀塘	78	92	+14 (+17.9%)
	- 黃大仙	49	52	+3 (+6.1%)
	- 九龍城	79	57	-22 (-27.8%)
	- 深水埗	55	43	-12 (-21.8%)
	- 油尖旺	93	127	+34 (+36.6%)
新界	- 北區	18	24	+6 (+33.3%)
	- 大埔	47	26	-21 (-44.7%)
	- 沙田	66	78	+12 (+18.2%)
	- 元朗	92	89	-3 (-3.3%)
	- 屯門	74	65	-9 (-12.2%)
	- 荃灣	48	34	-14 (-29.2%)
	- 葵青	39	37	-2 (-5.1%)
	- 西貢	61	60	-1 (-1.6%)
	- 離島	15	12	-3 (-20.0%)
其他 ⁽¹⁾		23	26	+3 (+13.0%)
合計		1 019	930	-89 (-8.7%)

註：(1) 投訴主要涉及一般事宜及各條隧道內的執法事宜。

有關執法事宜的投訴(不包括違例泊車)
接獲較多投訴的地區
 (二零二二年一月至九月)

地區 性質	油尖旺	觀塘	元朗	沙田	合計
1. 不遵從交通標誌／措施指示(例如違例左轉／右轉／掉頭)	38	41 [啓田道往觀塘繞道- 30]	20	34 [獅子山隧道公路- 25]	133
2. 突然切線／超車時越過路面實線	40	22	18	23	103
3. 衝紅燈／沒有讓路給行人或車輛	20	15	12	10	57
4. 等候過久引致交通阻塞	20 (5)	9 (5)	13 (7)	9 (5)	51 (22)
5. 超速駕駛	2	-	6	1	9
6. 其他	7	5	20	1	33
合計	127	92	89	78	386

註：[] 所示地點在二零二二年一月至九月期間接獲 10 宗或以上投訴。30 宗涉及啓田道及 25 宗涉及獅子山隧道公路的投訴是由同一投訴人提出的。
 () 所示接獲投訴的數目涉及在巴士站等候過久引致交通阻塞。

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。