

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二三年七月一日至九月三十日)

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	14-18
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	19-22
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	23-26
C 投訴及建議的調查結果一覽表	27-28
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	29-30
E 有關公共交通服務的投訴及建議	31-33
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	34-40
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	41
H 有關的士服務投訴及建議的分類	42
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	43
J 有關的士服務的投訴及建議	44
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	45

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二三年第三份季報，匯報二零二三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 11 500 宗²投訴及建議，包括 260 宗³純粹建議。大約 77%的個案（即 8 864 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，23%（即 2 620 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 10 203 宗⁴上升 12.7%²，與二零二二年同季的 12 479 宗⁵比較，則下降 7.8%²。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件 A。

3. 在收到的 260³宗純粹建議中，有 225³宗有關公共交通服務，其中 203 宗關於專營巴士服務，另有 34 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 8 793 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 7 586 宗（86%）證實成立，不成立的有 21 宗（少於 1%），其餘 1 186 宗（13%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附件 C。如投訴人願意作證，其個案將轉

¹ 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

² 在 11 500 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 832 宗，與上季的 9 458 宗（見註 4）相比，增幅為 14.5%。與二零二二年同季的 9 210 宗（見註 5）相比，增幅為 17.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 260 宗純粹建議中，有 225 宗有關公共交通服務。在該 225 宗個案中，有 177 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 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。

介予警方作進一步調查。在二零二三年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 763 宗⁶個案的最新進展，當中有 25 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 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 10 439 宗⁷，較上季的 9 055 宗⁸上升 15.3%⁷，與二零二二年同季的 10 441 宗⁹比較，則下降少於 1%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 4 645 宗¹⁰，較上季的 4 113 宗¹¹上升 12.9%¹⁰，與二零二二年同季的 5 862 宗¹²比較，則下降 20.8%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 22 段中所述的的士個案。

⁷ 在 10 439 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 771 宗，與上季的 8 310 宗（見註 8）相比，增幅為 17.6%。與二零二二年同季的 7 802 宗（見註 9）相比，增幅為 25.2%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 10 441 宗投訴及建議中，有 11 位投訴人提出 2 639 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 802 宗。

¹⁰ 在 4 645 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 977 宗，與上季的 3 370 宗（見註 11）相比，增幅為 18.0%。與二零二二年同季的 3 223 宗（見註 12）相比，增幅為 23.4%。

¹¹ 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。

¹² 在 5 862 宗投訴及建議中，有 11 位投訴人提出 2 639 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 223 宗。

訴及建議共有 2 748 宗¹³，上季有 2 639 宗¹⁴，二零二二年同季則有 2 684 宗¹⁵。今季的 2 784 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 252 宗（9.2%），而涉及服務水準的個案則有 2 455 宗（89.3%）。

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））¹⁶服務的投訴及建議共有 788 宗，上季有 592 宗¹⁷，二零二二年同季則有 1 743 宗¹⁸。今季的 788 宗個案中，涉及服務質量的個案有 125 宗（15.9%），而涉及服務水準的個案則有 648 宗（82.2%）。

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 195 宗，上季有 170 宗¹⁹，二零二二年同季則有 92 宗。今季的 195 宗個案中，涉及服務質量的個案有 43 宗（22.1%），而涉及服務水準的個案則有 151 宗（77.4%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 241 宗，上季有 170 宗²⁰，二零二二年同季則有 104 宗。今季的 241 宗個案中，涉及服務質量的個案有 53 宗（22.0%），而涉及服務水準的個案則有 187 宗（77.6%）。

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 81 宗，上季有 74 宗，二零二二年同季則有 51 宗。今季的

¹³ 在 2 748 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 2 080 宗。

¹⁴ 在 2 639 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 711 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 928 宗。

¹⁵ 在 2 684 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 025 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 659 宗。

¹⁶ 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））。

¹⁷ 在 592 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 12 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 580 宗。

¹⁸ 在 1 743 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出 1 073 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 670 宗。

¹⁹ 在 170 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 168 宗。

²⁰ 在 170 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 161 宗。

81 宗個案中，涉及服務質量的個案有 16 宗（19.8%），而涉及服務水準的個案則有 64 宗（79.0%）。

14. 今季有關過海隧巴服務²¹的投訴及建議共有 592 宗，上季有 468 宗²²，二零二二年同季則有 1 188 宗²³。今季的 592 宗個案中，涉及服務質量的個案有 84 宗（14.2%），而涉及服務水準的個案則有 500 宗（84.5%）。

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 139 宗，上季有 143 宗²⁴，二零二二年同季則有 89 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 2 207 宗，較上季的 1 768 宗上升 24.8%，與二零二二年同季的 1 716 宗比較，則上升 28.6%。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 95.5%（即 2 108 宗），較上季的 1 688 宗上升 24.9%，與二零二二年同季的 1 615 宗比較，則上升 30.5%。今季的 2 108 宗個案中，涉及服務質量的個案有 197 宗（9.3%），而涉及服務水準的個案則有 1 894 宗（89.8%）。

²¹ 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。

²² 在 468 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 459 宗。

²³ 在 1 188 宗投訴及建議中，有八位投訴人提出共 541 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 647 宗。

²⁴ 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。

19. 其餘 4.5%的個案（即 99 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 80 宗上升 23.8%，與二零二二年同季的 101 宗比較，則下跌 2.0%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 3 239 宗，較上季上升 13.8%，與二零二二年同季比較，則上升 25.8%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較載於附件 G。

21. 在季內收到的 3 239 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 3 172 宗（97.9%），上季則有 2 771 宗（97.3%）。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 801 宗（25.3%）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 567 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	6 (33)	1 (7)
(b) 投訴人撤銷投訴	178 (272)	31 (56)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	383 (180)	68 (37)
	<u>567 (485)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，99%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 33 宗個案中，有 15 位的士司機被法庭²⁵裁定干犯交通罪行。其中兩位的士司機因拒載而分別被罰款 1 600 元及 700 元。兩位的士司機因舉止無禮和不守規矩而分別被罰款 500 元及 600 元。11 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、不讓行人先過斑馬線、駕駛時使用流動電話及妄顧乘客安全而被罰款 320 元至 800 元。

鐵路服務

24. 季內，共有 182 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 156 宗，二零二二年同季則有 168 宗。今季的 182 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 161 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 27 宗，上季共有 28 宗，二零二二年同季則有 31 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 143 宗，上季有 81 宗，二零二二年同季則有 128 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>
港島	29 (10)
九龍	42 (32)
新界	71 (38)
其他（一般事宜及 隧道區域等）	1 (1)
總數	<u>143 (81)</u>

（註：括號內為上季數字。）

²⁵ 截至 2023 年十月底，其他被票控案件尚未有結果。

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為葵青（32 宗）、觀塘（17 宗）及油尖旺（16 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 81 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 27 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 56 宗及 30 項，二零二二年同季的數目則分別為 45 宗及 21 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 59 宗，上季的數目為 59 宗，二零二二年同季的數目是 50 宗。今季的 59 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 20 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（7 宗）、九龍城、油尖旺及荃灣（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗（四宗）及沙田（三宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 656 宗，較上季的 844 宗下跌 22.3%，與二零二二年同季的 1 695 宗²⁶比較，則下跌 61.3%²⁶。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（461 宗），等候過久引致交通阻塞（60 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（59 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（29 宗）及胡亂轉線（23 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。

²⁶ 在 1 695 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 630 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 065 宗，與今季的 656 宗相比，減幅為 38.4%。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（64宗）、觀塘（48宗）、九龍城（45宗）及元朗（44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

在二零二三年八月二十三日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，委員討論了以下事項：

- (a) 有關道路工程與道路維修的投訴及建議；
 - (b) 有關輪椅使用者的士服務的投訴及建議；
 - (c) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二三年第二號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關公共交通司機駕駛行為不當的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二三年第二號季報。

有關不當騎單車行為的關注

3. 一名市民關注到不當騎單車行為。他投訴騎單車人士的不當行為會對其他道路使用者構成危險。他亦要求運輸署制訂改善措施。

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，騎單車人士在道路上騎單車時，有同樣責任遵守適用於駕駛人士的規則和規例。騎單車人士在騎踏單車時必須謹慎和專注，並適當顧及其他道路使用者的安全。否則，騎單車人士在騎踏單車時如危及其他道路使用者，可能須視乎實際情況為《道路交通條例》（第 374 章）下的不小心騎踏單車罪行承擔責任，視乎實際情況而定。

5. 運輸署亦表示，《道路使用者守則》提醒騎單車人士在進行行動（例如改變行駛方向或減慢車速等）前必須清楚和適時發出手號。在改變行駛方向或減慢車速前，騎單車人士須確定其他道路使用者已看見自己，並且不要突然改變方向或車速，以免和其他道路使用者發

生碰撞。騎單車人士不得完全依靠手號，並應不時環顧四周，留意其他道路使用者。

6. 運輸署續稱，該署一直與道路安全議會和警方合作，通過宣傳和教育推廣騎單車安全。運輸署正循各種途徑傳播騎單車安全的信息，包括電視短片、電台廣播、單車資訊中心網站(https://www.td.gov.hk/mini_site/cic/tc/)和其他刊物，以鼓勵騎單車人士加深了解相關法例和規則、尊重各道路使用者的權利，並提升他們騎單車的安全意識。

7. 另一方面，警方回覆表示會繼續加強執法行動。

8. 該名投訴人已獲悉上述各項，並無再提出意見。

有關降低九龍塘高槐路、石竹路和丹桂路車速限制的建議

9. 一名市民關注到九龍塘高槐路、石竹路和丹桂路的道路安全。他注意到車輛高速行駛和車輛停泊在道路兩旁，會對道路使用者構成危險。他因而建議運輸署降低有關地點的車速限制，以改善道路安全。

10. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署表示已在高槐路和石竹路加設「慢駛」道路標記和「前面有行人在道路上或正橫過道路」交通標誌，以提升道路安全，並讓駕駛人士提高警覺。此外，運輸署獲悉在有關路段設立低速行車限制區的建議。

11. 為構建更安全舒適的行人環境，運輸署在石硤尾偉智街（介乎窩仔街與南昌街一段）、深水埗棠蔭街和九龍城沐虹街試行實施車速限制為每小時 30 公里的低速行車限制區。運輸署表示已計劃自二零二三年第四季起，在深水埗、旺角和觀塘的選定地點逐步推展該試行計劃。運輸署會觀察和評估實施低速行車限制區的成效，以便考慮把措施推展至其他合適地區。

12. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關北區交通擠塞的投訴

13. 一名市民投訴北區上水新運路近雞嶺迴旋處交通嚴重擠塞，促請運輸署制訂措施紓緩擠塞問題。

14. 運輸署獲邀調查有關個案。運輸署表示，最近已在上述迴旋處往粉嶺公路西行的出口加設黃格道路標記，確保迴旋處行車暢順。長遠而言，土木工程拓展署正進行「粉嶺繞道（東段）」工程和「掃管埔交匯處改善工程」，以紓緩雞嶺迴旋處交通擠塞問題。

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33.6%。

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>
2018	11 000 (33.89)	-
2019	10 318 (33.10)	-6.2% (-2.3%)
2020	5 355 (22.17)	-48.1% (-33.0%)
2021	8 355 (30.02)	+56.0% (+35.4%)
2022	7 590 (28.95)	-9.2% (-3.6%)
2023	8 562 (42.58)	-

(截至2023年9月30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. 在二零二三年一月至九月期間，交通投訴組共接獲8 562宗有關的士服務的投訴及建議，即每百萬乘客人次計有42.58宗投訴／建議；與二零二二年同期接獲的5 434宗及每百萬乘客人次計有28.66宗投訴／建議比較，分別上升57.6%及48.6%。的士服務的投訴及建議按性質的分類載於附件J。被投訴的的士中，有1 963部的士（以車輛登記號碼識別）及112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8 562宗個案中，有關的士司機違規行為的個案有8 285宗（即97%），二零二二年同期該類個案則有5 187宗（即95%）。在各種的士司機違規行為中，投訴司機拒載（2 144宗）、司機駕駛行為不當（1 701宗）、不使用最直接可行之路線（1 549宗）和司機舉止無禮和不守規矩（1 330宗）的個案相對較多。

5. 有關拒絕為500元或1 000元紙幣提供找贖的個案有105宗。部分投訴人認為，500元和1 000元紙幣現已十分普遍，因此的士司機應當收受。另有201宗個案涉及濫收乘客車廂內輕便個人手提行李（例如自帶行李、嬰兒車和購物車）的附加費。當中87宗個案的投訴人明確表示行李的長、闊、高總和不超過140厘米。

6. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有277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）。本組亦接獲有關處理的士服務投訴機制的意見。

改善措施

運輸署用以整合投訴個案記錄的內部資料庫

7. 運輸署已改善處理的士服務投訴的機制，以便對屢被投訴的司機採取行動，以及協助的士業界設立自行監察和規管制度。內部資料庫可協助運輸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。對於重覆針對個別的士車主和司機的投訴，運輸署會聯絡有關的士車主／司機，促請他們作出改善。運輸署亦會視乎需要，要求警方在各個黑點加強執法行動，打擊濫收車資、拒載等罪行。

改善的士司機行為

8. 政府一直與的士業界保持緊密溝通，以協助業界提升的士服務質素。為此，運輸署於二零一八年一月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。運輸署與委員會合作，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。該署亦推出一系列為現職的士司機而設的網上培訓課程²⁷及「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，運輸署亦不時舉辦安全駕駛研討會，以提高的士司機的安全駕駛意識。

駕駛時使用流動通訊設備

9. 道路安全是警方首要行動項目之一，有關執法的元素通過重點交通執法項目實施。在二零二三年重點交通執法項目中，警方的目標包括駕駛時使用手提式通訊設備、不小心駕駛等。警方一直盡力通過嚴厲執法、公眾參與及宣傳活動，改變這些不負責任的駕駛行為，以確保香港道路安全。警方認為在駕駛時使用流動通訊設備，不論放置在車輛上的通訊設備數目多寡及使用設備的目的為何，均會危害道路安全。

10. 政府一直十分關注道路安全，通過法例規管以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。

11. 政府知悉社會關注到駕駛者，特別是的士司機，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，運輸署正提交法例修訂建議，通過規管流動通訊設備的數量、尺寸和放置地方，限制駕駛者在駕駛時使用流動通訊設備。運輸署在二零二二年諮詢相關業界和持份者，以及立法會交通事務委員會、道路安全研究委員會、道路安全議會和交通諮詢

²⁷ 網上培訓課程涵蓋的課題，包括司機與乘客有效溝通的技巧、處理衝突的方法，以及無障礙設施的知識。

委員會，而修訂建議普遍獲得支持。法例修訂建議預計在二零二四年內向立法會提交。同時，政府和道路安全議會將繼續多管齊下，包括執法、規管的士服務、宣傳和教育，以提高司機（包括的士司機）的道路安全意識，並呼籲司機駕駛時要專注，避免使用流動通訊設備。

提升的士服務質素

12. 本港現時約有46 000名現職的士司機。由於司機多為自僱人士，的士服務質素因而十分參差。鑑於市民期望更佳和安全的士服務，政府檢視了整體的士營運和管理，並建議推出一系列措施改善的士行業的發展。這些措施包括引入的士車隊制度、增加的士最高乘客座位數目，以及就部分與的士司機相關且性質較嚴重的罪行引入兩級制罰則。有關條例已於二零二三年十二月二十二日生效。此外，為加強對的士司機不當行為的阻嚇作用，政府亦引入的士司機違例記分制。《的士司機違例記分條例》將於二零二四年九月二十二日生效。此外，運輸署會繼續聯同的士服務質素委員會鼓勵更多的士業界人士採用車隊管理，並利用創新科技提升管理的營運效率和質素，從而提升的士服務質素。

13. 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，運輸署已批准不少車輛裝設駕駛輔助系統，例如防止碰撞警報、保持行車線警報、行車視野盲點警示、電子控制穩定和自動緊急煞車系統等。如車輛製造商有意為的士引入駕駛輔助系統，運輸署樂意與的士業界及製造商研究有關係統的應用，以確立在的士安裝該等系統的技術可行性。如車主有意安裝該等系統，運輸署會根據法例檢驗和核准車輛，確保道路安全。

14. 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。警方採取嚴厲執法行動以打擊違規行為，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。

15. 在二零二三年一月至九月期間，在本組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有2 047宗（即24%）在投訴人同意作證的情況下，

已轉交警方作進一步調查²⁸。市民遇有任何的士司機違規，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，以便警方調查。如有足夠證據，警方會採取檢控行動。

16. 至於的士阻塞交通及其他事宜的投訴（277 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行動，並邀請運輸署考慮交通管理措施以解決問題。

17. 交通投訴組會繼續與運輸署及警方監察和跟進關於的士服務的投訴及建議。

²⁸ 在二零二三年一月至九月期間，警方報告早前轉介他們的 1 398 宗個案的調查結果。結果分別載於交通投訴組二零二三年第一號季報第一章第 22 段、二零二三年第二號季報第一章第 23 段，以及二零二三年第三號季報第一章第 22 段。

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 (1.7.22 – 30.9.22)	上季 (1.4.23 – 30.6.23)	今季 (1.7.23 – 30.9.23)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	846[304]	662[225]	836[206]
(b) 服務水準	9 394 [11]	8 195 [17]	9 438 [16]
(c) 一般性質	201 [11]	198 [7]	165 [3]
	10 441⁽³⁾[326] (84%)	9 055⁽³⁾[249] (89%)	10 439⁽³⁾[225] (91%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	128 [4]	81 [3]	143 [1]
(b) 交通管理	45 [9]	56 [16]	81 [22]
(c) 增設交通標誌及設備	21 [9]	30 [11]	27 [5]
(d) 泊車設施	34 [3]	15 [1]	16 [2]
	228 [25] (2%)	182 [31] (2%)	267 [30] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	36	37 [1]	36 [3]
(b) 交通標誌及設備	14	21	20
(c) 行車道標記	-	1	3
	50 (<1%)	59 [1] (<1%)	59 [3] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	1 383	563 [1]	461
(b) 其他執法事宜	312 [2]	281	195 [1]
	1 695 [2] (14%)	844 [1] (8%)	656 [1] (6%)
V. 其他	65 (<1%)	63 [3] (<1%)	79 [1] (<1%)
合計	12 479⁽³⁾ [353] (100%)	10 203⁽³⁾ [285] (100%)	11 500⁽³⁾ [260] (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304宗、225宗及206宗純粹建議的個案中，有一位市民提出232宗、176宗及154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。

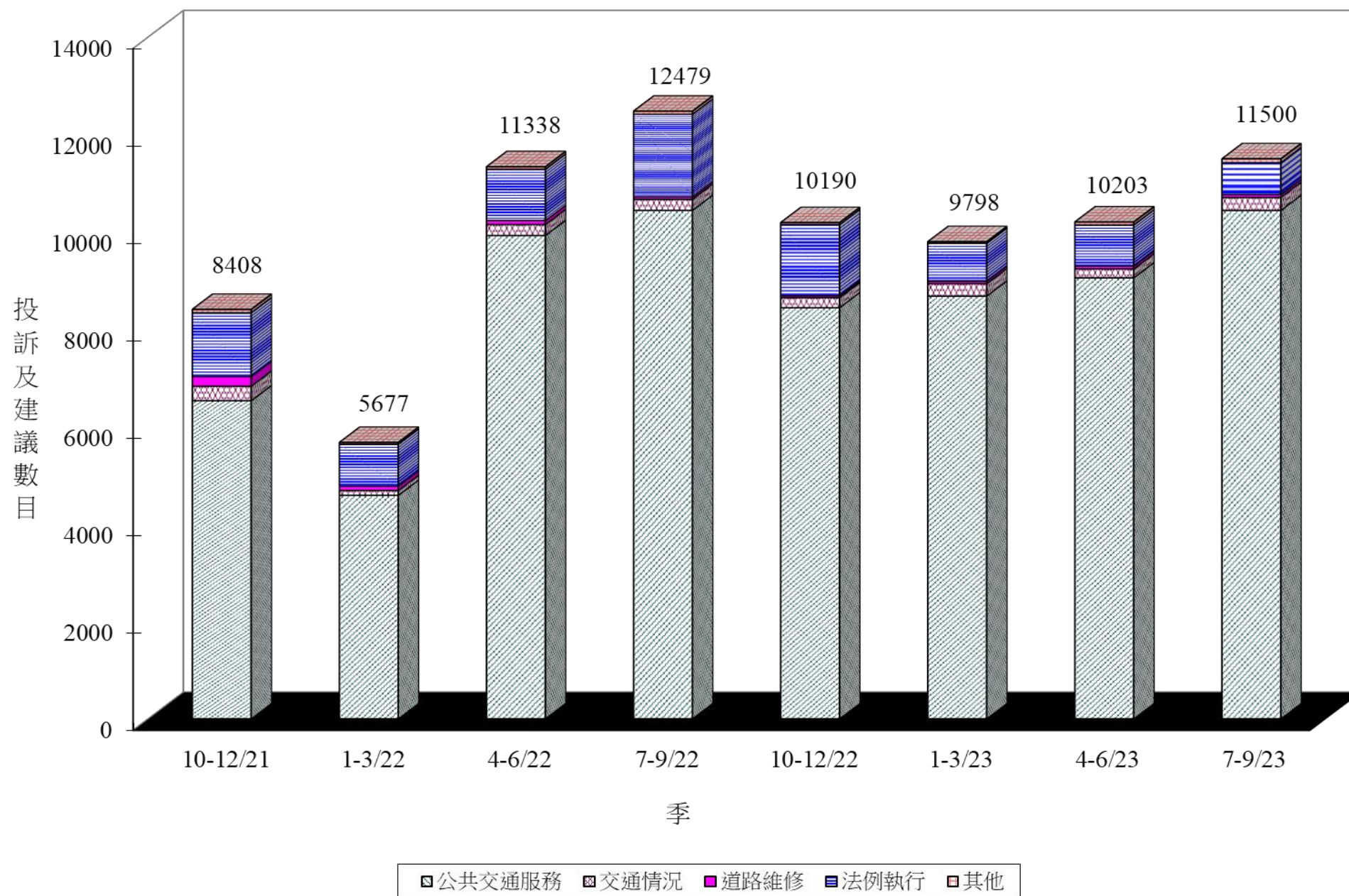
(3) 請參閱第一章第二及七段。

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 (1.7.22 – 30.9.22)	上季 (1.4.23 – 30.6.23)	今季 (1.7.23 – 30.9.23)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	846[304]	662[225]	836[206]
(b) 服務水準	6 755 [11]	7 450 [17]	8 770 [16]
(c) 一般性質	201 [11]	198 [7]	165 [3]
	7 802⁽⁴⁾[326] (85%)	8 310⁽⁷⁾[249] (88%)	9 771⁽⁸⁾[225] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	128 [4]	81 [3]	143 [1]
(b) 交通管理	45 [9]	56 [16]	81 [22]
(c) 增設交通標誌及設備	21 [9]	30 [11]	27 [5]
(d) 泊車設施	34 [3]	15 [1]	16 [2]
	228 [25] (2%)	182 [31] (2%)	267 [30] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	36	37 [1]	36 [3]
(b) 交通標誌及設備	14	21	20
(c) 行車道標記	-	1	3
	50 (<1%)	59 [1] (<1%)	59 [3] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	753	563 [1]	461
(b) 其他執法事宜	312 [2]	281	195 [1]
	1 065⁽⁵⁾ [2] (12%)	844 [1] (9%)	656 [1] (6%)
V. 其他	65 (<1%)	63 [3] (<1%)	79 [1] (<1%)
合計	9 210⁽⁶⁾ [353] (100%)	9 458⁽⁷⁾ [285] (100%)	10 832⁽⁸⁾ [260] (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304宗、225宗及206宗純粹建議的個案中，有一位市民提出232宗、176宗及154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11位投訴人提出共2 639宗個案。
- (5) 不包括由一位投訴人提出共630宗個案。
- (6) 不包括由12位投訴人提出共3 269宗個案。
- (7) 不包括由三位投訴人提出共745宗個案。
- (8) 不包括由兩位投訴人提出共668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 (二零二三年七月至九月)

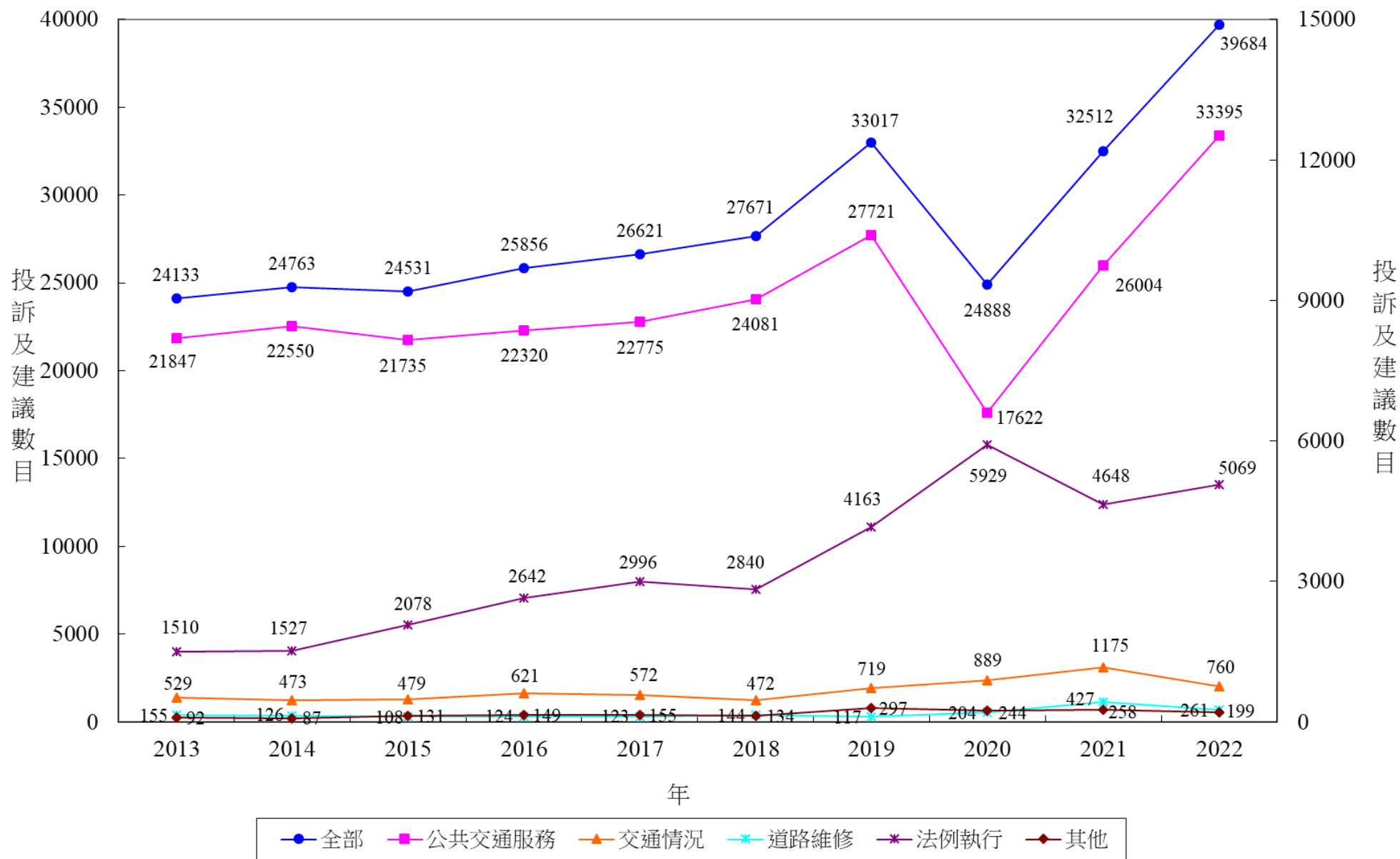
建議性質⁽¹⁾

(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	11 [2]	-	4	-	-	-	-	15 [2]
(2) 路線	159 [149]	-	5 [1]	-	4 [4]	-	-	168 [154]
(3) 服務時間	15 [12]	-	-	-	1 [1]	-	-	16 [13]
(4) 設置車站	7 [4]	-	-	-	-	-	-	7 [4]
	192 [167]	-	9 [1]	-	5 [5]	-	-	206 [173]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	1	-	-	-	-	-	-	1
(2) 路線依循情況	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	-	-	-	-	-	-	-	-
(4) 員工行為及工作表現	-	-	1	-	-	-	-	1
(5) 濫收車／船費	-	-	1	-	-	-	-	1
(6) 清潔	-	-	-	-	-	-	-	-
(7) 車輛／船隻狀況	-	-	-	-	-	-	-	-
(8) 乘客服務及設施	7 [1]	-	4	-	2	-	-	13 [1]
	8 [1]	-	6	-	2	-	-	16 [1]
(c) 一般性質 ⁽²⁾	3 [3]	-	-	-	-	-	-	3 [3]
今季(I)項小計	203 [171]	0	15 [1]	-	7 [5]	0	0	225 [177]
上季(I)項小計	226 [179]	4 [2]	12 [3]	2	5 [1]	0	0	249 [185]
2022 年同季(I)項小計	298 [246]	4 [1]	18 [7]	3	2 [2]	1 [1]	1	326 [257]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞								1
(b) 交通管理								22
(c) 增設交通標誌及設備								5
(d) 泊車設施								2
今季(II)項小計								30
上季(II)項小計								31
2022 年同季(II)項小計								25
(III) 道路維修								3
(IV) 法例執行								1
(V) 其他 ⁽³⁾								1
今季合計								260 [177]
上季合計								285 [185]
2022 年同季合計								353 [257]

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。

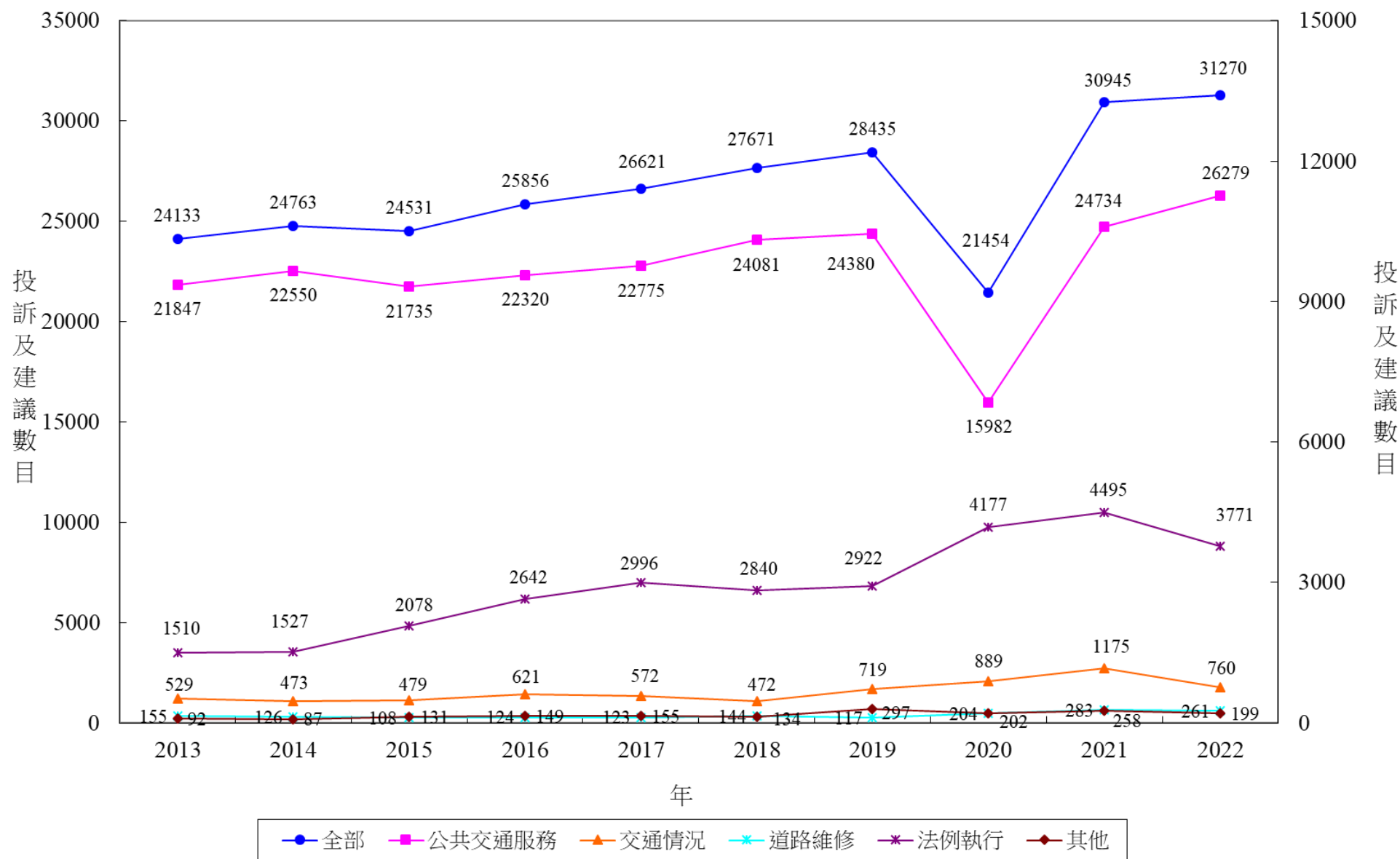
(2) 這些個案主要涉及分段收費和的士站。

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)

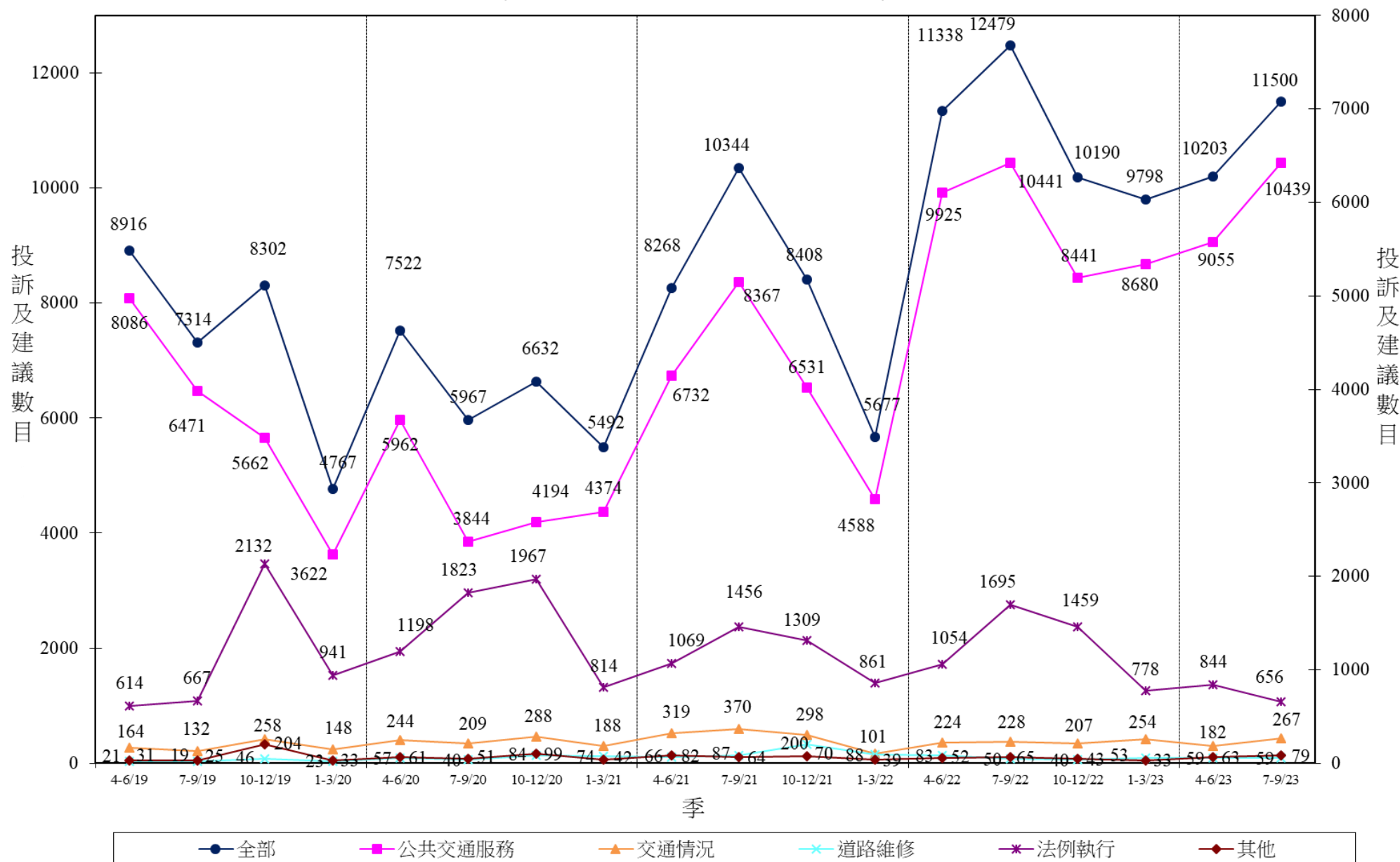
附件 B(i)(b)



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
(二零一九年四月至二零二三年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一九年四月至二零二三年九月)

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
(二零二三年七月至九月)

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	26	621	3	-	650
	(b) 服務水準	1 037	4 795	15	1 099	6 946
	(c) 一般性質	15	145	-	5	165
		1 078	5 561	18	1 104	7 761
II. 交通情況	(a) 交通擠塞	16	68	-	-	84
	(b) 交通管理	6	43	1	-	50
	(c) 增設交通標誌及設備	3	29	-	1	33
	(d) 泊車設施	4	9	-	-	13
		29	149	1	1	180
III. 道路維修	(a) 道路情況	6	22	-	-	28
	(b) 交通標誌及設備	5	20	-	-	25
	(c) 行車道標記	1	1	-	-	2
		12	43	-	-	55
IV. 法例執行	(a) 違例泊車	343	165	-	1	509
	(b) 其他執法事宜	8	144	2	80	234
		351	309	2	81	743
V. 其他	4	50	-	-	54	
合計	1 474 (17%)	6 112 (69%)	21 (1%)	1 186 (13%)	8 793 (100%)	
	7 586 (86%)					

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
B - 不成立的個案
C - 無法追查的個案

有關公共交通服務的
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	108	2 290	5	29	2 432
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	64	572	-	8	644
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	30	152	1	-	183
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	13	51	-	-	64
龍運巴士公司	45	125	-	1	171
過海隧巴	118	351	1	4	474
非專營巴士服務	28	105	-	-	133
專線小巴	616	1 021	1	48	1 686
紅色小巴	20	53	-	3	76
的士	10	671	9	1 009	1 699
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	18	110	1	1	130
香港鐵路有限公司(輕鐵)	3	17	-	-	20
香港電車有限公司	1	12	-	-	13
新渡輪服務有限公司	2	12	-	-	14
天星小輪有限公司	-	1	-	-	1
其他渡輪	2	18	-	1	21
合計	1 078 (14%)	5 561 (71%)	18 (1%)	1 104 (14%)	7 761 (100%)
	6 639 (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

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零二三年七月至九月)

I. 公共交通服務

- 為城巴第 E21A、E21D、E21X 及 S52A 號線，以及龍運巴士第 E32A 及 E36A 號線在裕雅苑和裕雅商場加設巴士站，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 22R 及 20A 號線的服務，滿足乘客來往啟德郵輪碼頭的需求。

II. 交通管理

港島區

- 調整域多利皇后街與德輔道中交界處交通燈的轉燈時間，縮短行人等候的時間。

九龍區

- 更換大埔道近呈祥道的欄杆，令行人和駕駛者有更佳視線。
- 在秀明道近秀明道公園加設電單車泊車位，並在該處重整行車線，改善車流。
- 縮短四美街／彩頤里交界處和彩虹道／近采頤花園巴士總站交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。

新界區

- 延長和泰街與聯安街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長和泰街東行線交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，以及縮短聯安街北行線交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 在恆康街加設電單車泊車位，方便電單車司機。
- 改善洪祥路與天后路交界處的车辆感應器的靈敏度，易於探測車輛。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二三年七月至九月)

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																
	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	非專營 巴士											
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載客量	147	63	19	15	28	27	9	181	-	-	36	6	2	1	-	2	536
(2) 路線	91	45	19	-	19	46	1	10	-	-	2	4	-	-	-	-	237
(3) 服務時間	5	16	2	-	1	6	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	34
(4) 設置車站	9	1	3	1	5	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小計	252	125	43	16	53	84	12	197	-	-	38	11	2	1	-	2	836
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	1559	300	80	31	93	185	47	732	-	-	11	2	1	2	3	7	3053
(2) 路線依循情況	14	2	-	2	8	10	3	114	-	604	-	-	-	-	-	-	757
(3) 駕駛行為不當	375	115	32	6	20	110	25	288	23	591	3	2	9	-	-	1	1600
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	237	149	19	14	30	120	25	578	44	1427	26	-	3	1	3	2	2678
(5) 濫收車/船費	19	2	1	1	1	2	1	51	7	550*	1	-	-	-	-	-	636
(6) 清潔	9	1	-	2	-	4	2	36	-	9	1	-	1	-	-	-	65
(7) 車輛/船隻狀況	22	5	1	1	4	7	3	12	1	2	1	-	3	1	-	1	64
(8) 乘客服務及設施	220	74	18	7	31	62	13	83	3	10	58	4	2	-	-	-	585
小計	2455	648	151	64	187	500	119	1894	78	3193	101	8	19	4	6	11	9438
(C) 一般性質	41	15	1	1	1	8	8	17	21	46	3	-	-	3	-	-	165
今季合計	2748	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	10439
總數	(4645)						(5585)				(182)			(27)			
上季合計	2639	592	170	74	170	468	143	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	9055
2022 年同季合計	2684	1743	92	51	104	1188	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	10441

* 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 (二零二三年七月至九月)

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											
	九巴										港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
(A) 服務質量																	
(1) 班次/載客量	147	63	19	15	28	27	9	181	-	-	36	6	2	1	-	2	536
(2) 路線	91	45	19	-	19	46	1	10	-	-	2	4	-	-	-	-	237
(3) 服務時間	5	16	2	-	1	6	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	34
(4) 設置車站	9	1	3	1	5	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小計	252	125	43	16	53	84	12	197	-	-	38	11	2	1	-	2	836
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	891	300	80	31	93	185	47	732	-	-	11	2	1	2	3	7	2385
(2) 路線依循情況	14	2	-	2	8	10	3	114	-	604	-	-	-	-	-	-	757
(3) 駕駛行為不當	375	115	32	6	20	110	25	288	23	591	3	2	9	-	-	1	1600
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	237	149	19	14	30	120	25	578	44	1427	26	-	3	1	3	2	2678
(5) 濫收車/船費	19	2	1	1	1	2	1	51	7	550*	1	-	-	-	-	-	636
(6) 清潔	9	1	-	2	-	4	2	36	-	9	1	-	1	-	-	-	65
(7) 車輛/船隻狀況	22	5	1	1	4	7	3	12	1	2	1	-	3	1	-	1	64
(8) 乘客服務及設施	220	74	18	7	31	62	13	83	3	10	58	4	2	-	-	-	585
小計	1787	648	151	64	187	500	119	1894	78	3193	101	8	19	4	6	11	8770
(C) 一般性質	41	15	1	1	1	8	8	17	21	46	3	-		3	-	-	165
今季合計	2080 ⁽¹⁾	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	9771
總數	(3977)						(5585)				(182)			(27)			
上季合計	1928 ⁽²⁾	580 ⁽²⁾	168 ⁽²⁾	74	161 ⁽²⁾	459 ⁽²⁾	141 ⁽²⁾	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	8310
2022 年同季合計	1659 ⁽³⁾	670 ⁽³⁾	92	51	104	647 ⁽³⁾	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	7802

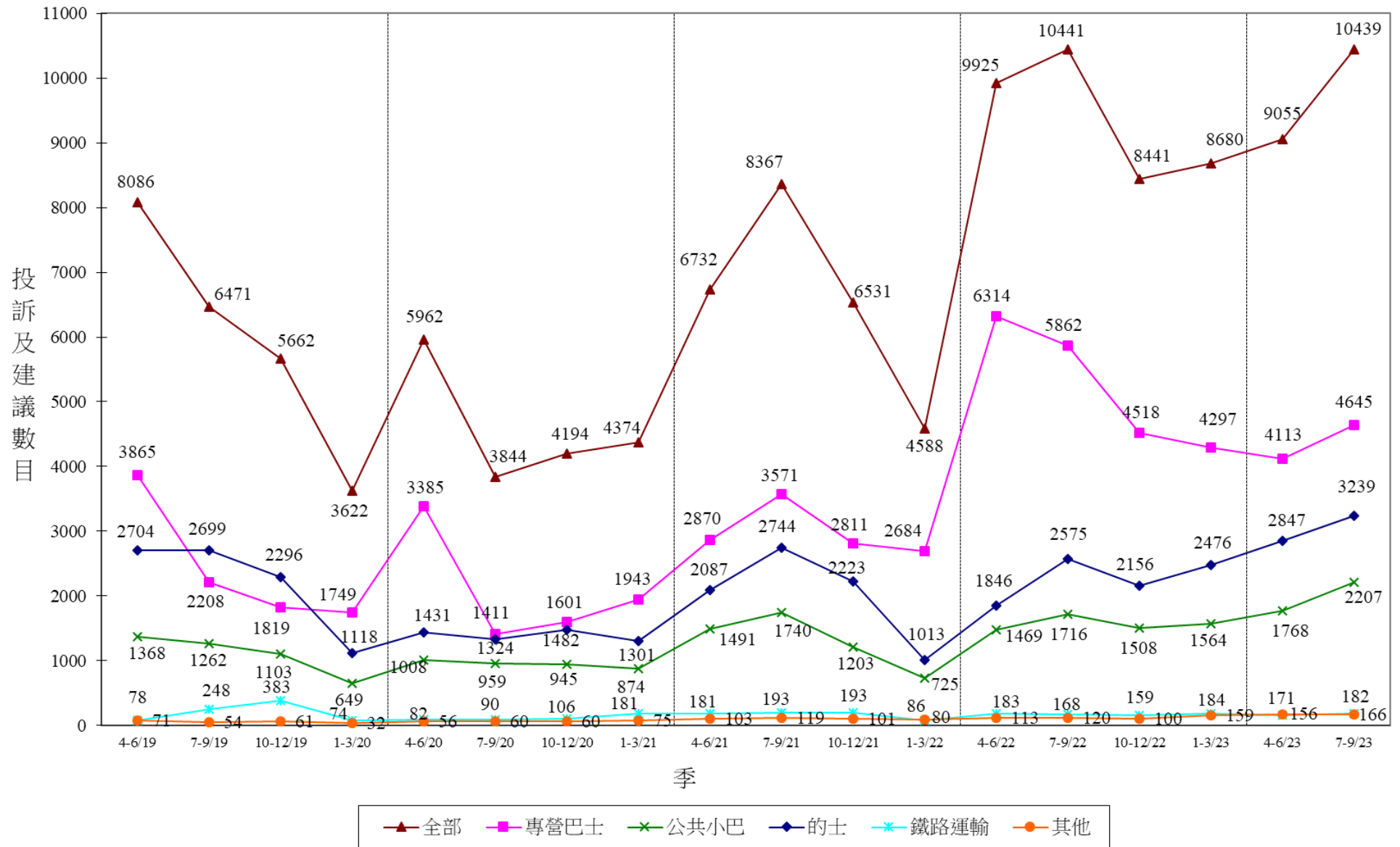
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 668 宗個案。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 745 宗個案（包括 711 宗有關九巴、兩宗有關城巴（大嶼山）、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)。

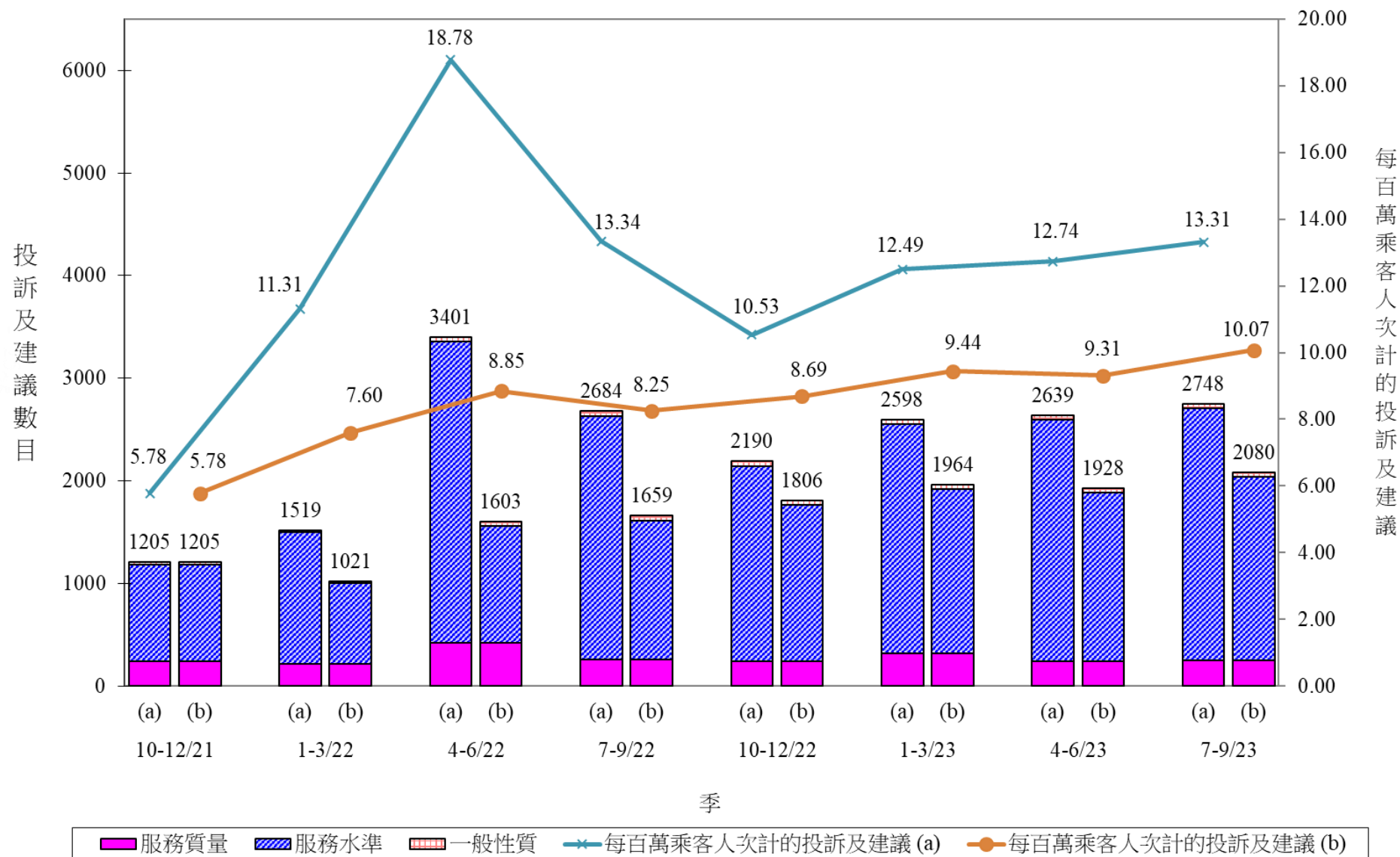
(3) 不包括由 11 位投訴人在 2022 年同季內提出共 2 639 宗個案（包括 1 025 宗有關九巴、306 宗有關城巴（第一類專營權）、767 宗有關新巴及 541 宗有關過海隧巴的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一九年四月至二零二三年九月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

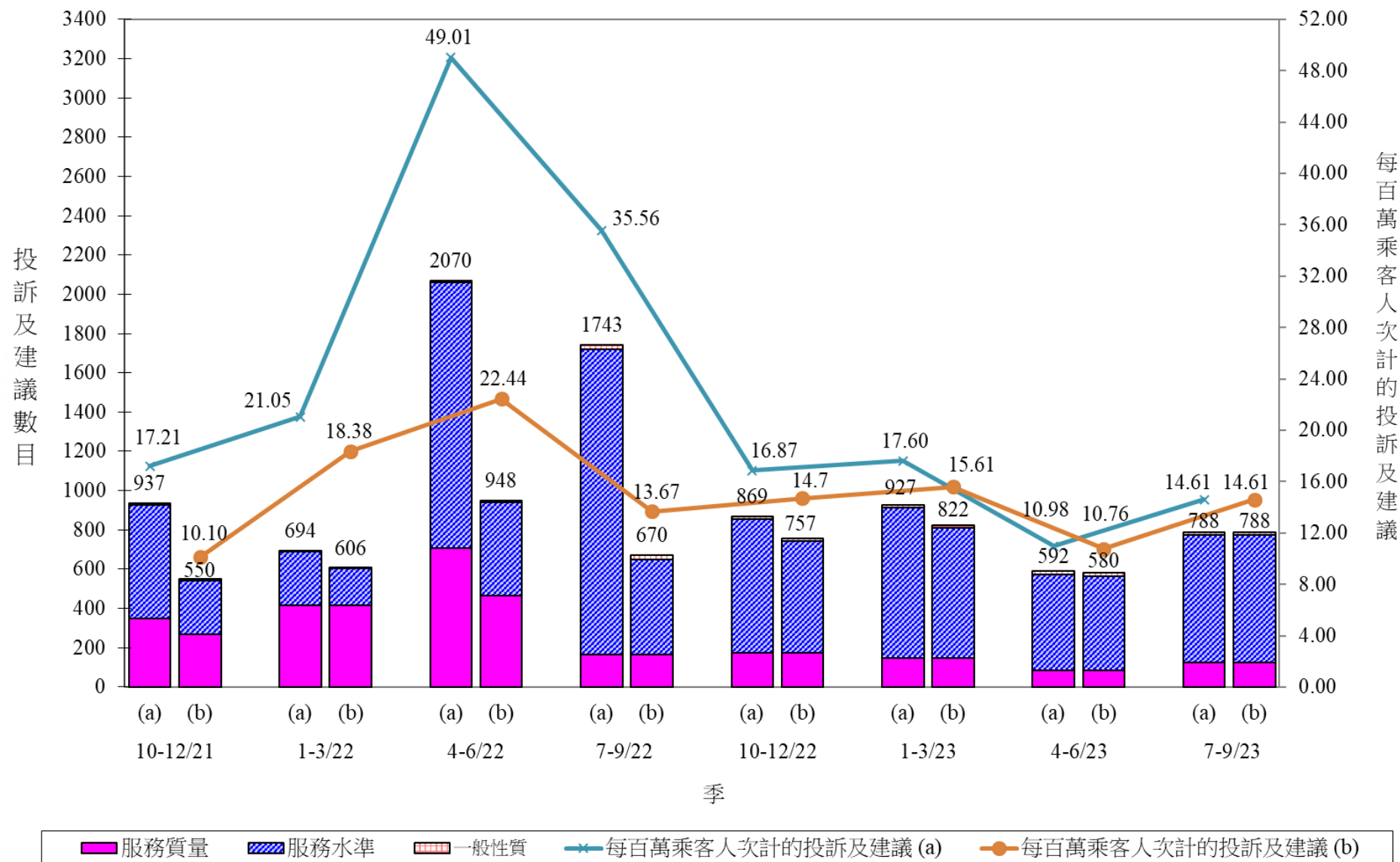


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議

附件 F (ii)

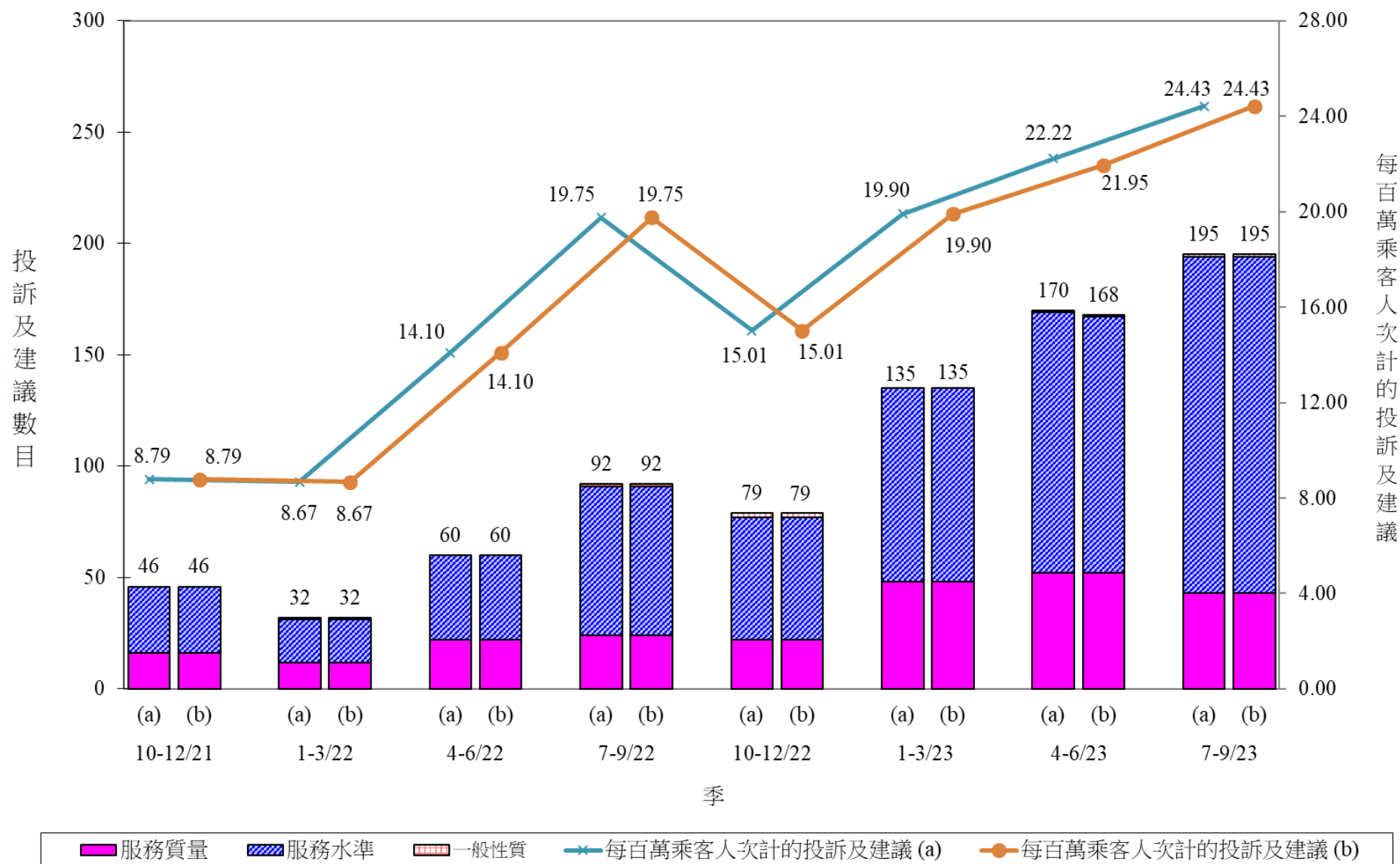


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

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

過去八季有關城巴（城巴專營（大嶼山））服務的投訴及建議

附件 F (iii)

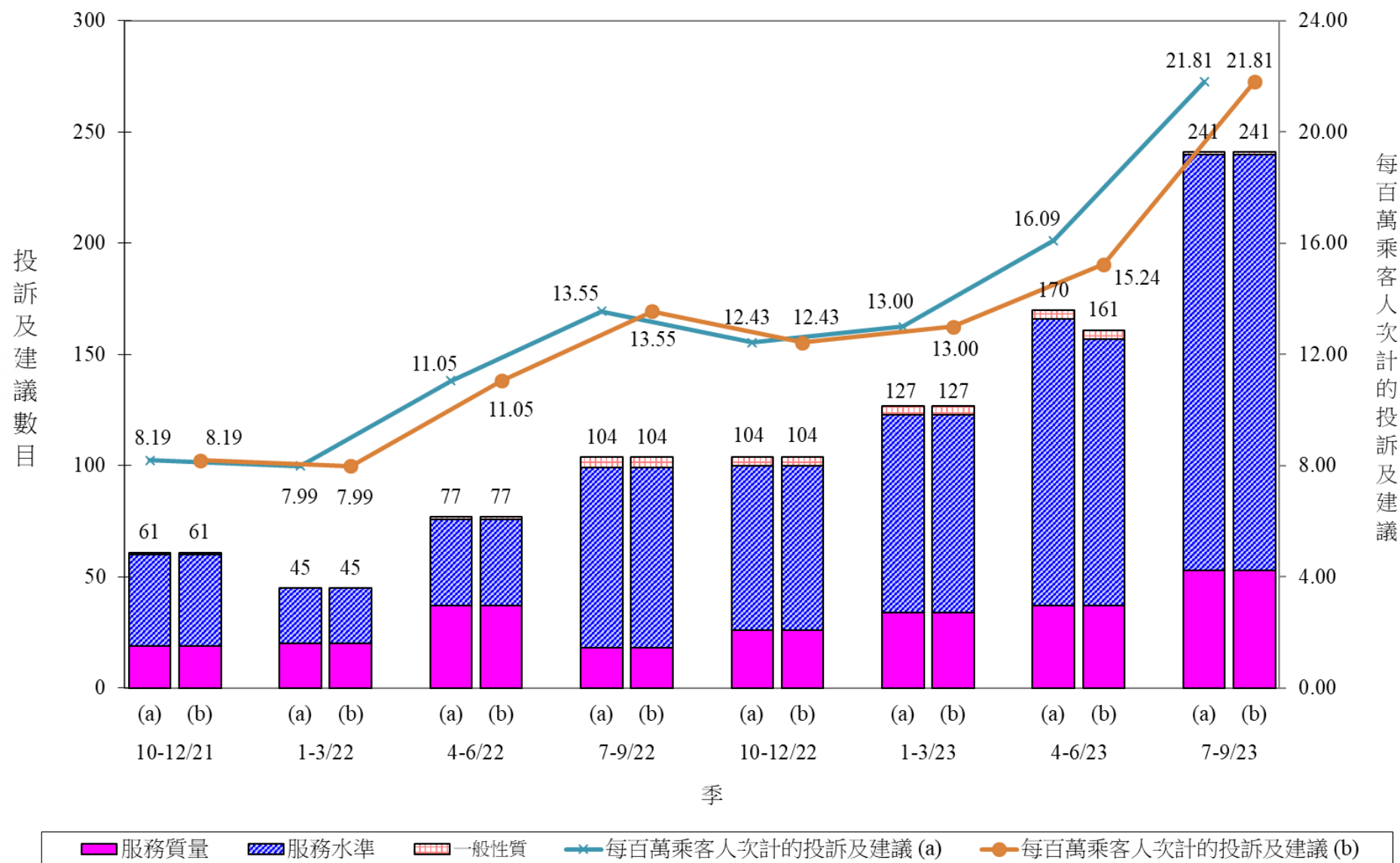


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

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

過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (iv)

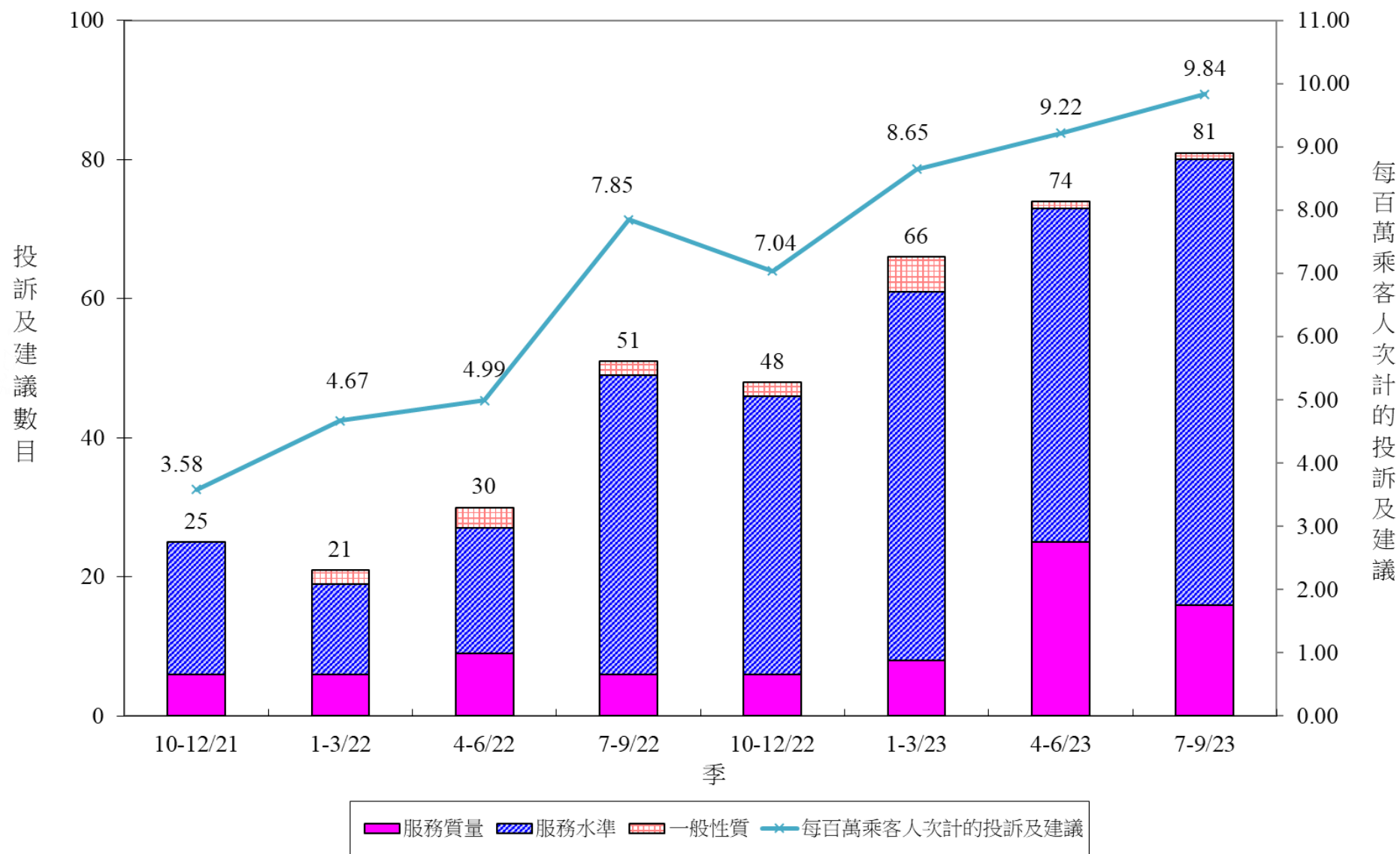


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

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

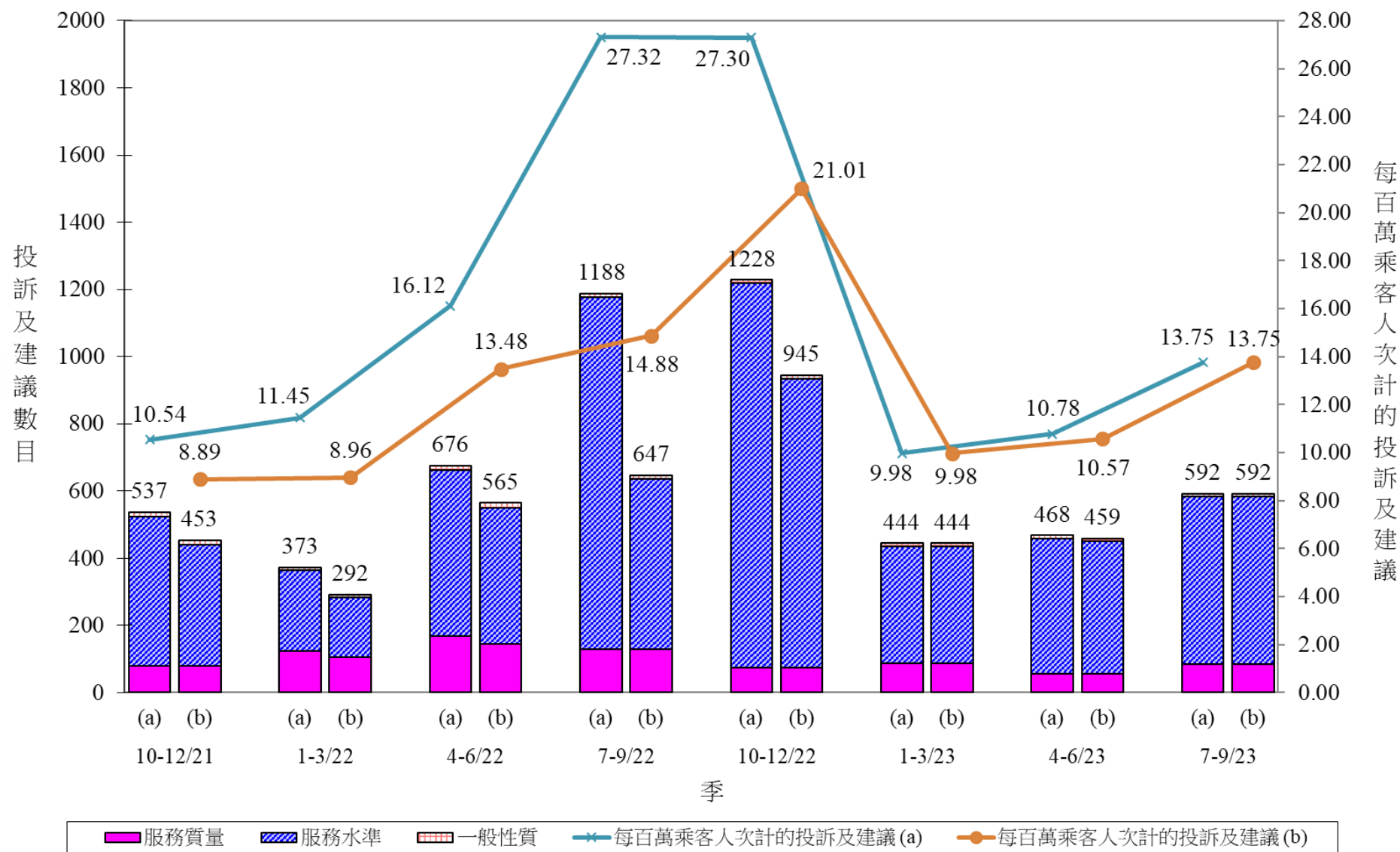
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vi)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

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

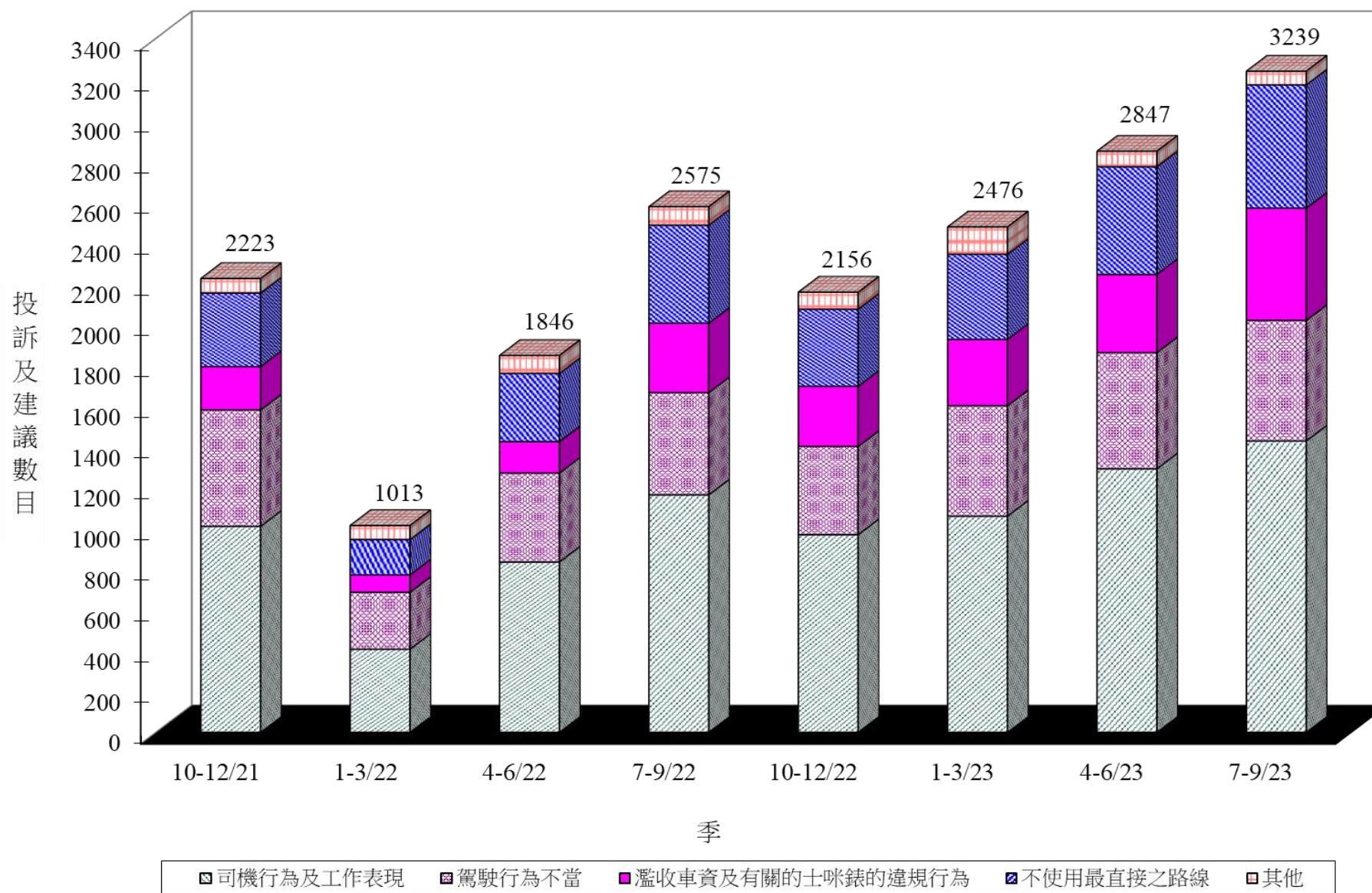
**有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二三年七月至九月)**

巴士公司	投訴數目及建議⁽²⁾	每百萬乘客人次 計的投訴及建議
九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）	2 748 (2 080)	13.31 (10.07)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	788	14.61
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	195	24.43
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	81	9.84
龍運巴士公司	241	21.81
過海隧巴 ⁽¹⁾	592	13.75
合計	4 645 (3 977)	14.04 (12.02)

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) 兩位投訴人提出共668宗有關九巴投訴，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>2022 年同季</u> <u>(1.7.22 – 30.9.22)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.23 – 30.6.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.23 – 30.9.23)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	464	433	530
(ii) 拒載	584	750	773
(iii) 兜客	4	1	17
(iv) 拒絕駛達目的地	90	91	91
(v) 未有展示司機證	16	15	16
(vi) 不正確展示司機證	5	1	-
小計	1 163	1 291	1 427
(b) 駕駛行為不當	501	569	591
(c) 濫收車資	295	343	494
(d) 有關的士咪錶的違規行為	45	40	56
(e) 不使用最直接可行之路線	481	528	604
(f) 其他 ⁽¹⁾	90	76	67
合計	2 575	2 847	3 239

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
(二零二三年七月至九月)

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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	10	5	5	9	17	2	6	1	16	5	3	5	8	8	1	32	2	7	1	143
(b) 交通管理	-	4	3	-	5	3	2	3	11	4	2	7	11	4	3	2	3	5	9	81
(c) 增設交通標誌及設備	1	1	1	1	5	-	2	-	2	-	2	3	-	2	1	3	1	1	1	27
(d) 泊車設施	1	-	1	-	1	-	-	9	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	16
小計	12	10	10	10	28	5	10	13	29	10	7	16	19	14	6	37	7	13	11	267
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	2	1	2	2	2	1	3	2	3	-	1	2	7	2	3	1	2	-	-	36
(b) 交通標誌及設備	1	2	-	1	-	-	-	1	1	1	-	3	4	2	1	1	2	-	-	20
(c) 行車道標記	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
小計	3	3	2	3	3	1	3	3	4	2	1	5	12	4	4	2	4	-	-	59
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	26	14	19	14	48	9	45	38	29	20	18	64	44	16	18	17	14	7	1	461
(b) 其他執法事宜	13	15	13	6	22	3	14	9	19	6	2	8	20	11	13	3	10	5	3	195
小計	39	29	32	20	70	12	59	47	48	26	20	72	64	27	31	20	24	12	4	656
合計	54	42	44	33	101	18	72	63	81	38	28	93	95	45	41	59	35	25	15	982

有關的士服務的投訴及建議

投訴／建議性質

		<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	
的士司機違規行為		<u>1月至9月</u>	<u>1月至9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	957	1 330	(+39.0%)
(ii)	拒載	1 215	2 144	(+76.5%)
(iii)	兜客	5	22	(+340.0%)
(iv)	拒絕駛達目的地	186	233	(+25.3%)
(v)	沒有展示司機證	31	44	(+41.9%)
(vi)	不正確展示司機證	10	4	(-60.0%)
		2 404	3 777	(+57.1%)
(b)	駕駛行為不當	1 216	1 701	(+39.9%)
(c)	濫收車資	467	1 112	(+138.1%)
(d)	有關的士計程錶的違規行為	112	146	(+30.4%)
(e)	不使用最直接可行之路線	988	1 549	(+56.8%)
小計		5 187	8 285	(+59.7%)
其他				
(a)	的士阻塞交通	158	125	(-20.9%)
(b)	其他事宜	89	152	(+70.8%)
小計		247	277	(+12.1%)
合計 ⁽¹⁾		5 434	8 562	(+57.6%)
		[28.66]	[42.58]	[+48.6%]

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。