

交通投诉组二零一九年年报

二零一九年内接获的投诉及建议的概况

在二零一九年，交通投诉组共接获 33 017 宗¹有关运输交通事宜的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 187 宗。个案总数与二零一八年的 27 671 宗相比，增加 19.3%¹。交通投诉组过去五年内接获的投诉及建议的分类载于附录 1。在二零一九年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	24 081	27 721 ²	+15.1% ²
交通情况	472	719	+52.3%
道路维修	144	117	-18.8%
法例执行	2 840	4 163 ³	+46.6% ³
其他 ⁴	134	297	+121.6%
合计	27 671	33 017 ¹	+19.3% ¹

2. 在二零一九年，经交通投诉组网上投诉 / 建议表格及电邮提出的投诉及建议占全年个案总数的 73%，而透过电话提出的则占 26%。

¹ 在 33 017 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 4 582 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 28 435 宗，与二零一八年的 27 671 宗相比，增幅为 2.8%。二零一八年及以前并没有相关统计资料。不包括这些投诉的分类载于附录 1(i)(b)。

² 在 27 721 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 24 380 宗，与二零一八年的 24 081 宗相比，增幅为 1.2%。不包括这些投诉的分类载于附录 4(ii)。

³ 在 4 163 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 922 宗，与二零一八年的 2 840 宗相比，增幅为 2.9%。不包括这些投诉的分类载于附录 21(ii)。

⁴ 这些个案是关于一般性的交通议题，例如改善道路安全的建议。在 297 宗个案中，有 163 宗与公众活动有关，例如在行人天桥下的道路的安全问题和成立跨部门指挥中心。

其余的个案则是透过传真或信件提出。

3. 年内，共 30 846 宗个案（包括在上一年未解决的个案）的调查工作经已完成。当中 23 633 宗（76%）证实成立，而不成立个案则有 161 宗（1%），其余 7 052 宗（23%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附录 2。本组注意到：

- 个案成立的百分率由二零一八年的 72% 上升至二零一九年的 76%。有关政府部门 / 公共交通机构已就这些个案采取措施改善有关情况，又或正考虑如何解决问题；以及
- 个案无法追查的百分率由二零一八年的 27% 下降至二零一九年的 23%。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零一九年，警方告知本组较早前转介的 2 704 宗⁵ 个案的最新进展，当中有 304 名⁵ 驾驶者被票控。

4. 在二零一九年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 47 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况。个案的概要载于附录 3。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

5. 交通投诉组接获的投诉及建议仍以涉及公共交通服务为主。在二零一九年，这些个案共有 27 721 宗²，占个案总数 84%。当中纯粹提出建议的共有 105 宗。这类个案的数目较二零一八年的 24 081 宗增加 15.1%²。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

⁵ 数字包括第 28 段中所述的的士个案。

交通工具	2018	2019	增/减
专营巴士服务	7 090 (4.79)	11 275 ⁶ (7.55 ⁶)	+59.0% ⁶ (+57.6% ⁶)
非专营巴士服务	185 (1.39)	206 (1.59)	+11.4% (+14.4%)
专线小巴	5 034 (9.06)	4 752 (8.78)	-5.6% (-3.1%)
红色小巴	345 (3.28)	334 (3.24)	-3.2% (-1.2%)
的士	11 000 (33.89)	10 318 (33.10)	-6.2% (-2.3%)
铁路运输	378 (0.18)	804 (0.42)	+112.7% (+133.3%)
渡轮	49 (1.05)	32 (0.72)	-34.7% (-31.4%)
合计	24 081	27 721²	+15.1%²

（注：括号内是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字。）

按交通工具及投诉 / 建议性质分类的数字详载于附录 4。

专营巴士服务

6. 在二零一九年，有关专营巴士服务的个案共有 11 275 宗⁶，即每百万乘客人次计有 7.55 宗⁶投诉 / 建议；与二零一八年的 7 090 宗个案及每百万乘客人次计有 4.79 宗投诉 / 建议相比，分别上升 59.0%⁶及 57.6%⁶。个案主要是涉及服务班次，员工行为及工作表现及驾驶行为不当。该 11 275 宗⁶个案的分类数字详载于附录 5。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，投诉服务班次的个案数目有所增加（由二零一八年的 2 721 宗增至二零一九年的 5 830 宗⁷，增幅为 114.3%⁷），主要是由于交通挤塞和巴士车长短缺所致。关于因交通挤塞而导致班次不准，运输署一直与专营巴士营办商联系，以审视巴士服务班次严重受挤塞地点情况的影响，并拟定改善计划，以加强服

⁶ 在 11 275 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 934 宗，即每百万乘客人次计有 5.31 宗投诉 / 建议；与二零一八年的 7 090 宗个案及每百万乘客人次计有 4.79 宗投诉 / 建议相比，分别上升 11.9%及 10.9%。

⁷ 在 5 830 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 265 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 565 宗，与二零一八年的 2 721 宗相比，减幅为 5.7%。

务的稳定性。运输署亦要求专营巴士营办商利用黑盒数据进行检讨，把实际的巴士行车时间与预定的巴士行车时间作比较，以找出服务不足之处。专营巴士营办商已按实际的交通需求，对服务时间表作出适当调整。

8. 至于因巴士车长短缺而导致服务班次不准，运输署已促请专营巴士营办商加强招募巴士车长、加强与员工沟通，以及改善巴士车长的薪酬和工作环境，以吸纳新血和挽留在职员工。此外，该署正尽可能协助专营巴士营办商招募巴士车长，并与劳工处联系，在不同地区举办专营巴士车长联合招聘日。运输署会继续密切监察专营巴士公司的人手情况。

9. 此外，投诉乘客服务及设施（由二零一八年的 695 宗增至二零一九年的 1 085 宗⁸，增幅为 56.1%⁸）、员工行为及工作表现（由二零一八年的 1 719 宗增至二零一九年的 2 091 宗，增幅为 21.6%），以及驾驶行为不当（由二零一八年的 1 104 宗增至二零一九年的 1 308 宗，增幅为 18.5%）的个案数目均有所增加。

10. 投诉乘客服务及设施的个案数目有所增加，主要涉及预计到达时间不准确、无法接通客户服务热线，以及在公众活动期间发出的通知 / 公布不足。就预计到达时间的准确性而言，运输署已要求专营巴士营办商实施措施，以提升预计到达时间系统的准确程度。此外，运输署已提醒专营巴士营办商适时安排足够的宣传，通知乘客有关在公众活动期间的临时巴士服务安排，并要求营办商研究使用更简便的渠道，供乘客在热线的来电数目急增期间作出查询 / 投诉。

11. 至于投诉员工行为及工作表现和驾驶行为不当的个案数目有所增加，当局要求各专营巴士营办商加强巴士车长在顾客服务和驾驶行为等方面的培训。各营办商会继续安排暗中巡查，以监察巴士车长的工作表现及行为。运输署会继续密切监察有关情况，并在有需要时与各巴士公司进一步跟进。

12. 运输署对确保专营巴士服务的安全十分重视，并积极推展香港专营巴士服务独立检讨委员会（「独立检讨委员会」）提出的建议。

⁸ 在 1 085 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 53 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 032 宗，与二零一八年的 695 宗相比，增幅为 48.5%。

在二零一九年，运输署已把专营巴士安全委员会提升为常设组织，邀请了两位本地独立专家学者加入该委员会，并与各专营巴士营办商的安全总监及管理层合作，监察和推动各项提升专营巴士安全的策略及措施。运输署的巴士安全改善工作涉及四个主要范畴，包括安装及加强车内装置 / 科技以协助安全驾驶；提升巴士车长的训练及改善其工作环境；加强巴士意外事故分析及安全表现管理；提升一般道路及基础设施的安全，以及推出更多巴士友善措施。大部分建议均已落实或正推行。

13. 有关专营巴士服务的 11 275 宗⁶个案，按巴士公司 / 服务分类的数字载于附录 6。有关专营服务的投诉及建议资料如下：

- 九巴 – 二零一九年内接获的 7 793 宗⁹个案中，主要涉及服务班次（4 662 宗¹⁰）、员工行为及工作表现（1 229 宗）以及驾驶行为不当（761 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 4.65 宗增至二零一九年的 8.50 宗⁹，增幅为 82.8%⁹。
- 城巴有限公司（香港岛及过海巴士网络专营权）（城巴（第一类专营权）） – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 3.34 宗增至二零一九年的 3.85 宗，增幅为 15.3%。二零一九年内接获的 505 宗个案，主要涉及服务班次（126 宗）、乘客服务和设施（105 宗）以及员工行为及工作表现（102 宗）。
- 城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（城巴（第二类专营权）） – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 5.59 宗增至二零一九年的 6.48 宗，增幅为 15.9%。二零一九年内接获的 249 宗个案，主要涉及服务班次（85 宗）、员工行为及工作表现（64 宗）以及驾驶行为不当（44 宗）。

⁹ 在 7 793 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 295 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 498 宗，即每百万乘客人次计有 4.91 宗投诉 / 建议；与二零一八年的每百万乘客人次计有 4.65 宗投诉 / 建议相比，增幅为 5.6%。

¹⁰ 在 4 662 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 222 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 440 宗。

- 新世界第一巴士服务有限公司（新巴）－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 4.41 宗增至二零一九年的 4.71 宗，增幅为 6.8%。二零一九年内接获的 513 宗个案，主要涉及服务班次（186 宗）、员工行为及工作表现（125 宗）以及驾驶行为不当（110 宗）。
- 龙运巴士公司（龙运巴士）－ 二零一九年内接获的 369 宗¹¹个案中，主要涉及服务班次（120 宗¹²）、员工行为及工作表现（83 宗）以及乘客服务和设施（59 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 6.48 宗增至二零一九年的 8.06 宗¹¹，增幅为 24.4%¹¹。
- 新大屿山巴士（一九七三）有限公司（新大屿山巴士）－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 3.21 宗减至二零一九年的 2.89 宗，减幅为 10.0%。二零一九年内接获的 102 宗个案，主要涉及员工行为及工作表现（37 宗）、驾驶行为不当（18 宗）以及乘客服务和设施（14 宗）。
- 过海隧巴服务¹³－ 二零一九年内接获的 1 744 宗¹⁴个案，主要涉及服务班次（640 宗¹⁵）、员工行为及工作表现（451 宗）以及驾驶行为不当（250 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 6.25 宗增至二零一九年的 8.01 宗¹⁴，增幅为 28.2%¹⁴。

¹¹ 在 369 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 352 宗，即每百万乘客人次计有 7.68 宗投诉 / 建议；与二零一八年的每百万乘客人次计有 6.48 宗投诉 / 建议相比，增幅为 18.5%。

¹² 在 120 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 103 宗。

¹³ 过海隧巴服务是九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

¹⁴ 在 1 744 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 29 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 715 宗，即每百万乘客人次计有 7.88 宗投诉 / 建议；与二零一八年的每百万乘客人次计有 6.25 宗投诉 / 建议相比，增幅为 26.1%。

¹⁵ 在 640 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 26 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 614 宗。

14. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、城巴（第二类专营权）、新巴、龙运巴士、新大屿山巴士和过海隧巴过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 7。

非专营巴士服务

15. 非专营巴士服务于公共交通系统担当辅助角色，纾缓市民在繁忙时间对专营巴士和专线小巴服务的需求，及在一些其他公共交通不能提供符合营运效益服务的地区应付乘客需求。

16. 在二零一九年，有关非专营巴士服务的个案共有 206 宗，即每百万乘客人次计有 1.59 宗投诉 / 建议；与二零一八年的 185 宗个案及每百万乘客人次计有 1.39 宗投诉 / 建议相比，分别上升 11.4% 及 14.4%。运输署注意到，投诉服务质量及水平的个案数字有所增加。就前者而言，在二零一九年，有关服务班次 / 车辆载客量的投诉个案较二零一八年增加十宗。在这些投诉个案中，大部分个案都是关于一条居民服务路线的乘客误以为营办商拟调派较小型车辆为其屋苑提供服务。有关营办商应运输署要求澄清并无有关打算，亦不会提出有关更改的申请，个案其后得以解决。至于服务水平方面，有关服务班次的投诉增加 15 宗。大部分投诉个案都是关于居民服务路线的班次不准（特别是行走马湾珀丽湾的路线）。为处理有关事宜，运输署已批准有关居民服务路线的营办商调派双层巴士（而非单层巴士）行走珀丽湾的居民服务路线。运输署会继续密切监察有关居民服务路线的服务，以确保服务切合乘客需求。该 206 宗个案的分类数字详载于附录 8。

17. 有关非专营巴士服务过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 9。

公共小巴服务

18. 在二零一九年，有关公共小巴服务的个案共有 5 086 宗，即每百万乘客人次计有 7.89 宗投诉 / 建议；与二零一八年的 5 379 宗个案及每百万乘客人次计有 8.14 宗投诉 / 建议相比，分别下降 5.4% 及 3.1%。

专线小巴服务

19. 专线小巴须依照服务详情表的规定，按指定的收费、路线及班次运作。运输署负责监察营办商的表现。

20. 在二零一九年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 4 752 宗，占有公共小巴个案的 93%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 8.78 宗；与二零一八年的 5 034 宗个案及每百万乘客人次计有 9.06 宗投诉 / 建议相比，分别下降 5.6% 及 3.1%。该 4 752 宗个案的分类数字详载于附录 10。

红色小巴服务

21. 红色小巴没有固定的路线和班次，亦可自行决定收费，唯营运地区受现行政策的特定规范¹⁶。

22. 在二零一九年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 334 宗，占有公共小巴个案的 7%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 3.24 宗；与二零一八年的 345 宗个案及每百万乘客人次计有 3.28 宗投诉 / 建议相比，分别下降 3.2% 及 1.2%。该 334 宗个案的分类数字详载于附录 11。

23. 有关专线小巴及红色小巴过去五年的投诉及建议的比较载于附录 12。

24. 交通投诉组小组委员会得悉，针对员工行为及工作表现和依循路线的投诉数目有所减少，是由于运输署不断致力与专线小巴业界合作推出措施，例如为新入职司机提供职前培训课程。针对服务班次的投诉数目有所减少，是由于公共小巴的 19 座小巴数目有所增加。截至二零一九年年底，约 31% 公共小巴已转换为新的 19 座小巴。运输署会继续研究每宗投诉个案，有需要时会进行突击调查，藉此核实有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正问题。此外，对于已被辨识及证实服务欠妥（包括不依循时间表及路线等）的营办商，运输署会发出警告信，而当局会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑此

¹⁶ 考虑到香港的道路挤塞问题及鼓励红巴转为专线小巴的政策目标，政府对红巴实施一些营运规限。红巴可在现时的服务地区营运，但不能行走新市镇或新的房屋发展区。此外，政府也限制红巴使用快速公路。

等警告信。如专线小巴营办商在评核期间表现差劣，其客运营业证的延展年期或会被缩短。

25. 就红色小巴的个案而言，针对车辆状况的投诉数目有所减少，可能是由于业界继续以新车辆取代旧车辆。另一方面，针对滥收车资的投诉数目有所增加，则可能是由于司机没有清楚展示车费。运输署已要求业界清楚展示车费，让乘客在登车前知悉收费。

26. 此外，运输署继续在二零一九年推行多项措施，推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。预料 19 座公共小巴的数目持续增加，会继续有助减少涉及公共小巴服务水平（特别是在繁忙时间）的投诉。为提升公共小巴畅达性和服务质素，运输署亦强制所有新登记公共小巴必须加装额外扶手和有显示灯的乘客落车钟。其他持续推行的措施包括：呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质服务、为专业司机而设的「至 fit 安全驾驶大行动」、以及出版《公共小巴服务通讯》。

的士服务

27. 在二零一九年，的士服务仍属一项主要投诉项目。有关的士服务的个案共有 10 318 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 37%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 33.10 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一八年的 11 000 宗个案及每百万乘客人次计有 33.89 宗投诉 / 建议相比，分别下降 6.2% 及 2.3%。投诉主要涉及的士司机违规行为（特别是司机拒载及驾驶行为不当）。该 10 318 宗个案的分类数字详载于附录 13。

28. 在接获的 10 318 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 10 066 宗（97.6%）。如投诉人愿意作证，交通投诉组会把这些个案转交警方进一步调查。年内，共有 1 939 宗（19.3%）这类投诉转介警方处理。在二零一九年，警方完成调查今年或以前转介的 1 949 宗个案，当中有 141 名驾驶者被票控。调查结果的分类数字载于附录 14。

29. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 15。

30. 交通投诉组小组委员会得悉，警方已定期采取执法行动（尤其是在旅客常到的地区），打击的士司机违例行为，主要包括在兰桂坊和广东道等黑点加强巡逻工作，以及根据情报展开行动。遇有任何

的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，当局非常鼓励市民向警方举报，提供事发日期、时间、地点、的士车牌号码等详细资料，以便警方调查。如有足够证据，警方会采取检控行动。

31. 政府会继续致力改善现有的士的服务质素及经营环境，以便更能满足市民的需要，以及促进行业的长远健康发展。与此同时，政府一直与业界保持紧密沟通，以积极改善的士服务质素。运输署在二零一八年一月成立的士服务质素委员会。委员会作为一个多方¹⁷平台，讨论和推动各项策略及措施，以提升的士服务质素。在二零一九年，运输署与的士服务质素委员会合作推展一系列措施。在教育司机方面，运输署继续为在职司机提供一系列网上培训课程，涵盖的士司机与乘客有效沟通的技巧、处理冲突的方法、良好顾客服务的技巧等课题；为那些已完成网上培训课程的的士司机安排进行测试；推行宣传和教育运动(例如「的士服务嘉许计划」)，以表扬服务质素卓越的的士司机，藉此提升的士司机的专业形象。与此同时，运输署已改善其处理涉及的士服务投诉的机制，通过设立内部数据库，整合投诉个案纪录及跟进详情。此外，运输署已仔细考虑和研究士业界及的士服务质素委员会委员提出有关的士笔试的意见和建议，并由二零二零年二月十四日起优化的士笔试，包括考核内容，试题数目和合格标准以吸引更多有意投身的士服务的新人入行。运输署亦会确保在现行考核制度严谨和稳健的大前提下完成相关检讨¹⁸。此外，政府已完成检视现行有关的士司机的各种违规行为的罚则，并计划向立法会提交立法建议，以加强对的士司机违规行为的阻吓力，从而提升整体的士服务质素。

32. 与此同时，政府计划引入专营的士以响应社会上对较高质素，并提供网上召唤服务的个人化点对点公共交通服务的新需求。专营的士会以专营权模式营运，其数目、服务、收费及司机质素方面均受政府规管。政府已于二零一九年五月八日将《专营的士服务条例草案》（《条例草案》）提交立法会审议。鉴于《专营的士服务条例草案》委员会于二零二零年六月一日会议上决定终止审议《条例草案》的工作，政府不会在本立法年度内就《条例草案》恢复二读辩论。政府对此决定深表遗憾，并会因应社会的意见及情况，考虑会否在下一届立

¹⁷ 委员会的非官方委员来自的士业界、立法会、区议会、学术界、消费者委员会、香港旅游发展局和残疾人士团体。

¹⁸ 为减低 2019 冠状病毒的传播风险，运输署自二零二零年一月二十九日起暂停笔试服务（包括的士笔试）。此服务于二零二零年五月二十六日恢复。

法会会期内重新提交《条例草案》予立法会审议。

铁路服务

33. 在二零一九年，有关铁路服务的个案共有 804 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.42 宗；与二零一八年的 378 宗个案和每百万乘客人次计有 0.18 宗投诉 / 建议相比，分别上升 112.7% 及 133.3%。其中对香港铁路有限公司（「港铁公司」）服务的投诉由二零一八年的 347 宗增至二零一九年的 775 宗¹⁹，增幅为 123.3%。

34. 交通投诉组小组委员会得悉，与二零一八年相比，有关港铁服务的投诉数目在二零一九年有所增加，尤其是涉及员工行为及工作表现，以及乘客服务及设施的投诉。个案数目增加的主要原因，是港铁服务在二零一九年屡因公众活动暂停。

35. 电车服务方面，在二零一九年，本组接获的投诉有 29 宗，与二零一八年的 31 宗相比，减幅为 6.5%。大部分投诉涉及驾驶行为不当和员工行为及工作表现。香港电车有限公司（「电车公司」）已提醒电车车长以适当速度行驶，并注意乘客安全，以及为电车车长提供适当训练以提升驾驶安全和服务质素。此外，在必要时，电车公司会进行抽查以监察电车车长的工作表现，并视乎情况，就不当行为采取纪律行动。

36. 有关铁路服务的 804 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 16。其中有 775 宗¹⁹ 个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 96%。有关港铁公司服务的投诉及建议资料如下：

- 轻铁以外的服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 0.18 宗增至二零一九年的 0.43 宗，增幅为 138.9%。二零一九年内接获的 728 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（437 宗）及员工行为及工作表现（221 宗）。

¹⁹ 在 775 宗个案中，有 210 宗是关于港铁暂停服务（包括轻铁），和 161 宗是关于一位港铁员工。

- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 0.11 宗增至二零一九年的 0.30 宗，增幅为 172.7%。二零一九年内接获的 47 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（21 宗）及服务班次（八宗）。

37. 运输署正催促港铁维持正常乘客服务和设施，并尽力加快维修进度。运输署会继续密切监察情况并适当地与港铁跟进。

38. 有关港铁公司过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 17。

渡轮服务

39. 在二零一九年，有关渡轮服务的个案共有 32 宗，即每百万乘客人次计有 0.72 宗投诉 / 建议；与二零一八年的 49 宗个案和每百万乘客人次计有 1.05 宗投诉 / 建议相比，分别下降 34.7% 及 31.4%。在二零一九年，针对新世界第一渡轮服务有限公司（「新渡轮」）及其他小规模渡轮营办商的投诉普遍减少。就新渡轮而言，投诉的减幅为 19%，主要是由于涉及服务质量及服务班次的投诉有所减少。至于小规模渡轮，投诉的减幅为 48%，主要原因是有关服务班次的投诉有所减少。

40. 运输署一直通过实地调查及巡查，密切监察渡轮营办商的表现，以确保所有渡轮营办商均依照时间表提供服务，并在有需要时继续改善服务（包括加开航班），以满足乘客需求。

41. 有关渡轮服务的 32 宗个案，按渡轮公司分类的数字载于附录 18。有关两间主要渡轮公司的投诉及建议资料如下：

- 新渡轮 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 1.56 宗下降至二零一九年的 1.27 宗，减幅为 18.6%。
- 天星小轮有限公司（天星小轮）– 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一八年的 0.15 宗下降至二零一九年的 0.11 宗，减幅为 26.7%。

42. 有关新渡轮及天星小轮过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 19。

交通及道路情况

43. 在二零一九年，交通投诉组共接获 4 999 宗²⁰有关交通及道路情况的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 80 宗；与二零一八年的 3 456 宗投诉及建议相比，增加 44.6%²⁰。这些个案按类别及地区分类的数字分别详载于附录 20 及附录 21。

交通情况

44. 在二零一九年，交通投诉组共接获 719 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一八年的 472 宗相比，这类个案数目上升 52.3%。

45. 在接获的 719 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 435 宗（61%）；与二零一八年的 220 宗相比，增加 97.7%。二零一九年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
交通管理	93	131	+40.9%
道路工程	30	23	-23.3%
车辆阻塞	66	245	+271.2%
其他	31	36	+16.1%
合计	220	435	+97.7%

²⁰ 在 4 999 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 758 宗，与二零一八年的 3 456 宗相比，增幅为 8.7%。

46. 在二零一九年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
观塘	10	52	+420.0%
沙田	15	43	+186.7%
北区	11	36	+227.3%

47. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均转交予运输署、警务处、路政署及其他相关部门考虑及跟进。交通投诉组小组委员会得悉，二零一九年内运输署继续采取以下措施，纾缓交通挤塞：

- (a) 审核有关临时交通安排的建议并监察其成效，以尽量减低因道路工程导致的挤塞；
- (b) 装设新交通灯及调校现有交通灯号；
- (c) 实行交通改道，以增加流量；
- (d) 采取交通限制措施；
- (e) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计；以及
- (f) 提供停车处，以方便上落客货。

48. 在二零一九年，本组共接获 198 宗有关交通管理事宜（与交通挤塞有关的个案除外）的投诉及建议。这类个案与交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区等有关。与二零一八年的 149 宗比较，二零一八年的个案数目增加 32.9%。

49. 此外，在二零一九年，交通投诉组接获 66 项增设交通标志及设备的要求，较二零一八年的 69 宗下降 4.3%。

50. 在二零一九年，有关泊车设施的投诉及建议共有 20 宗，较二零一八年的 34 宗下降 41.2%。

道路维修

51. 在二零一九年，交通投诉组共接获 117 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数不足 1%。与二零一八年的 144 宗比较，这类个案的数目下降 18.8%。有关个案均已转介路政署或其他有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

法例执行

52. 在二零一九年，交通投诉组共接获 4 163 宗³有关法例执行的投诉，占个案总数约 12%；与二零一八年的 2 840 宗相比，上升 46.6%³。

53. 有关法例执行的投诉个案，主要涉及违例泊车及驾车人士 / 行人不遵守交通规则。所有投诉均已转介警务处进一步调查。部分个案亦已转介运输署，由该署考虑应否采取适当措施（例如实行交通管理措施或提供泊车设施）以改善情况。

54. 交通投诉组在二零一九年共接获 338 宗有关驾驶人士在驾驶时使用流动电话或通讯设备的投诉。交通投诉组小组委员会得悉，警方在二零一九年共提出 21 569 宗检控，与二零一八年的 25 712 宗相比，下降 16.1%。

有关道路安全事宜的投诉及建议

55. 在二零一九年接获的 33 017 宗¹投诉及建议中，5 252 宗（16%）与道路安全的事宜有关。这些个案分类如下：

	<u>投诉/建议数目</u>
公共交通服务	4 055
交通管理	22
道路维修	20
法例执行	<u>1 155</u>
合计	<u>5 252</u>

56. 公共交通服务方面，投诉人关注到司机的驾驶行为不当、车辆状况以及其他事项（例如公共交通工具造成阻塞，载客量，车站设置），可能危及乘客或其他道路使用者。

57. 交通管理方面，投诉人主要关注到不适当辅助交通设备和限制的安排，可能导致交通意外。

58. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面及交通灯破损可能导致交通意外。

59. 在二零一九年接获的 5 252 宗有关道路安全的投诉及建议中，17 宗与骑单车人士或单车安全有关。

60. 法例执行方面，有关驾车人士 / 行人不遵守交通规则（例如突然转线、冲红灯以及没有让路给行人或车辆及不遵守交通灯号）并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 822 宗。有关违例泊车造成阻塞并对驾车人士和行人构成危险的投诉共有 333 宗。

61. 有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、其他有关部门或公共交通机构调查及跟进。相关各方均积极响应，并已采取或将会采取改善措施，尽量解决公众关注的问题。

值得注意的个案改善措施

在渣华道近和富道及北角道实施交通管制措施以改善交通流量

62. 一名市民投诉车辆由和富道转入渣华道经常遇上交通挤塞，相信是由于有车辆违例停泊，以及交通灯的设定令来自和富道及北角道的车辆可同时转入渣华道。

63. 上述个案已转交运输署调查。运输署回复说，鉴于渣华道与北角道交界处交通流量偏高，渣华道与和富道交界处的交通灯已采用了相对较长的交通灯号周期时间，并按每个行车方向厘定合适的行车绿灯时间，以尽量缩短道路使用者的等候时间。运输署又在和富道及渣华道不同路段划定有效时间各异的「不准停车限制区」，以规管该等路段的上落客货活动，而为了阻遏车辆在和富道及渣华道违例停泊，亦已要求警方加强执法。

64. 此外，运输署为了提升交界处的通行能力，将会重新安排并扩阔渣华道近交界处的行车线。渣华道近和富道一段的行人过路处将予迁移，而交通灯亦将予调整。上述措施可使交界处的车流更为畅顺，亦能控制来自和富道的车辆。运输署亦会在渣华道近交界处一段划定「不准停车限制区」，防止车辆阻塞交通。

65. 各项改善工作预计于二零二零年第三季完成。

改善观塘茶果岭道与茜发道交界处的交通流量

66. 一名市民投诉，指观塘丽港城一带出现交通问题，包括车辆违例停泊、上落客货活动影响交通，以及愈来愈多货车超载。他建议对违泊车辆和超载的货车加强执法，并把茶果岭道与茜发道交界处「不准停车」限制的有效时间延长至 24 小时。

67. 上述个案已转交运输署调查。运输署回复说，涉事的一段茶果岭道是《道路交通规例》下的公共道路，任何人均不得在泊车位以外的公共道路 / 行人路上停泊车辆，而茜发道和茶果岭道部分路段亦已实施车辆重量限制，重逾 23 公吨的车辆不得使用。运输署已要求警方调查该路段的违例泊车及货车超载情况，以及考虑对违例的车辆加强执法。此外，运输署针对茶果岭道与茜发道交界处毗连各行人过路处的路段，把该等路段实施的「不准停车」限制的有效时间延长至

24 小时，以阻遏违例泊车及上落客货活动。

68. 运输署表示，前茶果岭高岭土矿场发展令驶入茜发道的地盘车辆日渐增多，实有需要在茶果岭道与茜发道交界处进行改善工程。运输署已在茶果岭道东行线设置两条行车线，其中行人路旁的行车线供左转车辆使用，另一条则供左转及右转车辆使用，有助改善交界处的情况。

69. 各项改善措施已由二零二零年二月起逐步落实。

在沙田安明街实施交通管制措施以纾缓挤塞

70. 一名市民投诉沙田安明街交通挤塞。她认为问题是由安明街与安睦街交界处的交通灯行人绿灯时间偏长，但行车绿灯时间偏短引致。她指出，安明街东行线仅有一条行车线可供行走该路，右线则专为领有硕门邨停车场（「停车场」）月租车位泊车许可证的车辆而设，只可右转入停车场。这项交通安排令该路严重挤塞，在上学及放学时段尤为明显。她亦促请警方在安明街加强执法，打击违例泊车。

71. 上述个案已转交运输署调查。该署回复说，安明街的行人过路处长约 20 米，设有安全岛。根据交通灯号系统的设计标准，长者横过马路时需要 15 秒的亮定绿灯时间及 10 秒的闪动绿灯时间，所以缩短相关交通灯的行人绿灯时间并不切实可行。尽管如此，为了改善交通流量，运输署在平衡各类道路使用者的需求后，已自二零一九年八月起延长安明街与安睦街交界处的行车绿灯时间。

72. 运输署经检讨交通情况并咨询房屋署后，已把安明街东行线的右线由「只准右转」改为「只准向前驶」，以改善该处的交通流量。驾驶人士如持有月租车位泊车许可证，可沿安明街西行线左转入停车场。运输署已在适当位置竖设交通标志和髹上道路标记。此外，运输署已把上述个案转交警方，以便在适当情况下对安明街的违泊车辆采取执法行动。

73. 运输署完成地区咨询工作后，已由二零一九年十月起逐步落实上述各项改善措施。

交通投诉组在二零一五至二零一九年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾	2015	2016	2017	2018	2019
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]	941 [76]
(b) 服务水平	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]
(c) 一般性质	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]
	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]
(b) 交通管理	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]
(c) 增设交通标志及设备	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]
(d) 泊车设施	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]
	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	63 [2]	79 [3]	69	77	40 [1]
(b) 交通标志及设备	39 [2]	35	45 [1]	57	72 [1]
(c) 行车道标记	6	10 [1]	9	10	5
	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]
(b) 其他执法事宜	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]
	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]
V. 其他	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]
合计	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]

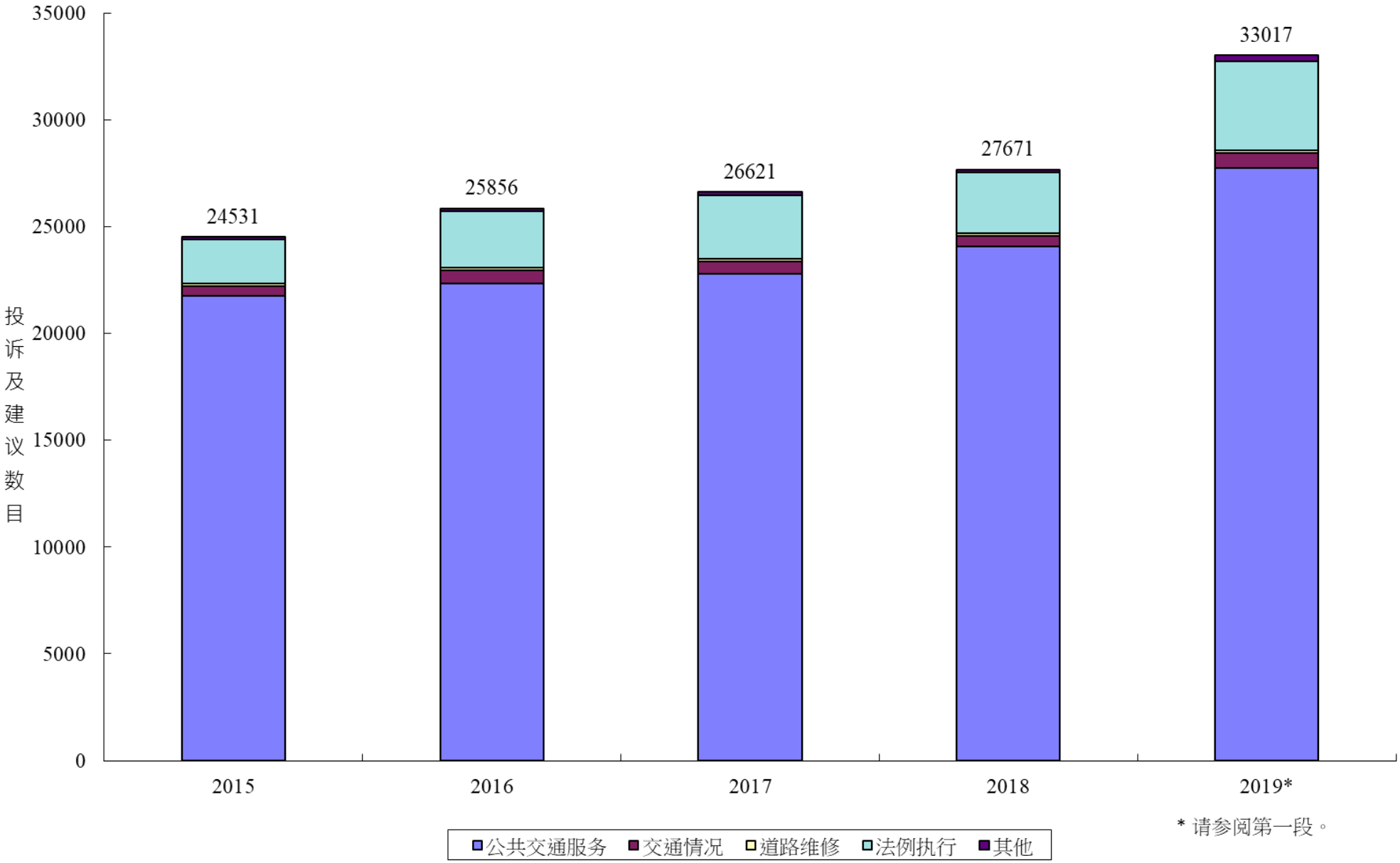
注：(1) 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

交通投诉组在二零一五至二零一九年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾	<u>2015</u>		<u>2016</u>		<u>2017</u>		<u>2018</u>		<u>2019</u>	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	1 040	[80]	915	[74]	975	[51]	967	[59]	918	[76]
(b) 服务水平	20 127	[30]	20 818	[17]	21 237	[23]	22 558	[25]	22 917	[23]
(c) 一般性质	568	[25]	587	[22]	563	[13]	556	[10]	545	[6]
	21 735	[135]	22 320	[113]	22 775	[87]	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	201	[7]	283	[5]	234	[5]	220	[9]	435	[7]
(b) 交通管理	159	[36]	191	[24]	209	[47]	149	[30]	198	[39]
(c) 增设交通标志及设备	84	[21]	96	[28]	82	[29]	69	[17]	66	[19]
(d) 泊车设施	35	[7]	51	[6]	47	[5]	34	[4]	20	[4]
	479	[71]	621	[63]	572	[86]	472	[60]	719	[69]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	63	[2]	79	[3]	69		77		40	[1]
(b) 交通标志及设备	39	[2]	35		45	[1]	57		72	[1]
(c) 行车道标记	6		10	[1]	9		10		5	
	108	[4]	124	[4]	123	[1]	144		117	[2]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 512	[1]	1 919	[1]	2 043	[3]	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]
(b) 其他执法事宜	566	[3]	723	[5]	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]
	2 078	[4]	2 642	[6]	2 996	[6]	2 840	[9]	2 922	[9]
V. 其他	131	[8]	149	[6]	155	[5]	134	[10]	297	[2]
合计	24 531	[222]	25 856	[192]	26 621	[185]	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]

- 注：(1) 此列表内二零一九年的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。包括这些投诉的数字载于附录 1(i)(a)。二零一八年及以前并没有相关统计资料。
- (2) 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
- (3) 不包括由两位投诉人在本年内提出共 3 341 宗个案，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。
- (4) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 1 241 宗个案，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。
- (5) 不包括由三位投诉人在本年内提出共 4 582 宗个案，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。

交通投诉组在二零一五至二零一九年间接获的投诉及建议



* 请参阅第一段。

投诉及建议的调查结果一览表
(二零一九年一月至十二月)

调查结果						
投诉/建议性质	A1	A2	B	C		合计
I. 公共交通服务						
(a) 服务质量	55	921	9	3		988
(b) 服务水平	6 533	12 965	109	6 634		26 241
(c) 一般性质	238	289	11	33		571
	6 826	14 175	129	6 670		27 800
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞	164	106	4	2		276
(b) 交通管理	58	99	14	1		172
(c) 增设交通标志及设备	28	37	7	1		73
(d) 泊车设施	13	18	-	-		31
	263	260	25	4		552
III. 道路维修						
(a) 道路情况	40	9	-	-		49
(b) 交通标志及设备	25	23	-	-		48
(c) 行车道标记	3	1	-	-		4
	68	33	-	-		101
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车	1 206	99	-	4		1 309
(b) 其他执法事宜	294	284	7	373		958
	1 500	383	7	377		2 267
V. 其他	85	40	-	1		126
合计	8 742 (28%)	14 891 (48%)	161 (1%)	7 052 (23%)		30 846 (100%)
	23 633 (76%)					

图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

**有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零一九年一月至十二月)**

调查结果 交通工具类别	A1	A2	B	C	合计
九龙巴士(一九三三)有限公司	1 895	5 772	21	69	7 757
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	201	322	9	8	540
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	103	144	2	4	253
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	223	266	7	9	505
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	70	39	1	1	111
龙运巴士公司	152	210	2	-	364
过海隧巴服务	698	908	8	16	1 630
非专营巴士服务	75	135	4	4	218
专线小巴	2 966	1 960	17	97	5 040
红色小巴	254	29	4	22	309
的士	95	3 970	45	6 438	10 548
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	47	371	8	1	427
香港铁路有限公司(轻铁)	11	15	-	-	26
香港电车有限公司	28	10	-	1	39
新世界第一渡轮服务有限公司	5	7	-	-	13
天星小轮有限公司	-	3	-	-	3
其他渡轮	3	14	-	-	17
合计	6 826 (24%)	14 175 (51%)	129 (1%)	6 670 (24%)	27 800 (100%)
	21 001 (75%)				

图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
- A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
- B - 不成立的个案
- C - 无法追查的个案

有关政府部门/公共交通机构在二零一九年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 增加隧巴 608 号线（往九龙城）在平日早上繁忙时间的班次，以满足乘客的需求。
- 调整专线小巴 56 及 56A 号线的服务时间和班次，以及开办罗便臣道至天后地铁站的新专线小巴 56B 号线，以满足乘客的需求。

九龙区

- 增加巴士 85X 号线（往马鞍山）在下午繁忙时间的班次，以满足乘客的需求。
- 增加巴士 214 号线在平日早上繁忙时间的班次（往长沙湾）及在平日下午繁忙时间的班次（往油塘），以满足乘客的需求。
- 在平日早上繁忙时间增加巴士 272S 号线（往香港科学园方向）的班次，以满足乘客的需求。
- 巴士 E22C 号线每日分别在早上由调景岭站和在黄昏由飞机维修区加开一班班次，以满足乘客的需求。
- 巴士 213D 号线在平日早上繁忙时间加开一班特别班次由安达邨巴士总站前往彩虹站(单程服务)，以满足乘客的需求。
- 合并长沙湾道 42A 及 43C 号线巴士站排队位置，以善用巴士站上盖。

新界区

- 在平日早上繁忙时间（往观塘渡轮码头方向）及下午繁忙时间（往泥涌方向）增加巴士 X89D 号线的班次，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长南风道南行线与黄竹坑道交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长博览道中近博览道东在平日的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长骆克道近菲林明道在平日的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长铜锣湾道南行线近礼顿道的交通灯在平日下午的行人绿灯时间，方便行人过马路。
- 延长爱信道与爱义街交界处的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 弹性延长皇后大道西与东边街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 缩短黄竹坑道西行交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 调整皇后大道东 / 坚尼地道东行线和皇后大道东 / 司徒拔道两个交界处的交通灯在平日下午的协调安排，改善交通流量。
- 延长清风街近英皇道的「不准停车」限制的有效时间，改善行人和驾车人士的视线。
- 延长业勤街的「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在新业街与安业街交界处实施「禁止停车」限制和增设「不准掉头」交通标志，防止车辆阻塞交通并改善道路安全。
- 在域多利道与华翠街交界处实施「禁止停车」限制，防止违例泊车阻碍视线。
- 在高山台外的太古城道巴士站增设「巴士站」道路标记，防止车辆阻塞交通。

九龙区

- 延长彩虹道东行线近彩颐里的交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长秀明道南行线与晓光街交界处交通灯在平日早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长伟业街南行线与茶果岭道交界处交通灯在平日早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 缩短创业街与巧明街交汇点交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人过马路。
- 缩短晓光街近晓育径交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 修改东头村道与正德街交界处的交通灯运作模式，方便行人横过马路。
- 在龙翔道与观塘道交界处附近增设「前方汇合」交通标志，提醒驾车人士。
- 在观塘道近福淘街增设方向标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 在梳士巴利道与九龙公园径交界处的黄色方格路口道路标记加设危险警告线，使道路更为安全。
- 延长白云街近石硖尾食水配水库的「禁止停车」限制，防止违例泊车阻碍视线。
- 延长达之路南行线近又一城的栏杆，阻止违例泊车。
- 把松树街与塘尾道之间的必发道部分行车道改为行人路，以方便行人。

新界区

- 延长岗背街与沙角街交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长环保大道南行近石角路在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长十八乡路东行近公庵路在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长安睦街与安明街交界处的行车绿灯时间，以纾缓交通挤塞。
- 延长清水湾道近大埔仔村交通灯在周一至周五繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长环保大道与百胜角路交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在十八乡交汇处近元朗公路增设道路标记，提醒驾车人士让路给其他车辆。
- 在业旺路的气站入口加设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在通往扫管笏路东行线近二皇墩的通路增设「前面路口左转」交通标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 在文东路近惠东路增设「行人天桥」交通标志，为行人提供更佳指示。
- 在山尾街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻碍巴士驶入公共运输交汇处。
- 在西楼角路近荃湾公共图书馆实施 24 小时「禁止停车」限制，阻止违例泊车。
- 在青山公路（荃湾段）近湾景花园以交通灯号控制行人过路处取代

现有的斑马线，改善道路安全。

二零一九年有关公共交通服务的投诉及建议

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士							非专营 巴士 服务				港铁 (轻铁以外) 港铁 (轻铁) 电车			天星 新渡轮 小轮 其他 渡轮			
	九巴	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 新巴	龙运 巴士	过海隧巴												
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	237	20	10	15	9	22	71	30	256	-	-	20	8	-	4	-	1	703
(2) 路线	44	7	4	4	-	10	25	-	11	-	-	2	-	-	-	-	1	108
(3) 服务时间	1	1	-	1	-	1	9	2	19	-	-	-	-	-	-	-	-	34
(4) 设置车站	29	3	4	8	2	4	13	6	27	-	-	-	-	-	-	-	-	96
小计	311	31	18	28	11	37	118	38	313	-	-	22	8	-	4	-	2	941
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	4662	126	85	186	11	120	640	55	1337	-	-	14	5	4	2	1	3	7251
(2) 路线依循情况	39	1	7	9	-	3	20	6	196	-	1796	-	-	1	-	-	-	2078
(3) 驾驶行为不当	761	77	44	110	18	48	250	32	1031	177	2053	5	7	12	-	-	-	4625
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1229	102	64	125	37	83	451	29	1452	89	4488	221	3	9	6	-	4	8392
(5) 滥收车/船费	19	2	2	5	-	-	9	1	101	10	1729 *	1	-	-	-	-	-	1879
(6) 清洁	15	-	-	1	-	3	-	3	74	2	27	10	1	-	-	-	-	136
(7) 车辆/船只状况	47	6	1	3	4	4	8	7	55	3	62	6	-	-	-	1	-	207
(8) 乘客服务及设施	646	105	23	33	14	59	205	25	80	3	6	437	21	2	5	-	3	1667
小计	7418	419	226	472	84	320	1583	158	4326	284	10161	694	37	28	13	2	10	26235
(C) 一般性质	64	55	5	13	7	12	43	10	113	50	157	12	2	1	-	-	1	545
今年合计	7793	505	249	513	102	369	1744	206	4752	334	10318	728 [#]	47 [#]	29	17	2	13	27721
总数	(11275)							(15610)				(804)			(32)			
上年合计	4258	444	190	477	98	269	1354	185	5034	345	11000	327	20	31	21	3	25	24081

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括 210 宗关于港铁（包括轻铁）暂停服务和 161 宗关于一位港铁员工的投诉

九巴	九龙巴士(一九三三)有限公司	龙运巴士	龙运巴士公司
城巴(第一类专营权)	城巴有限公司(第一类专营权)	港铁	香港铁路有限公司
城巴(第二类专营权)	城巴有限公司(第二类专营权)	电车	香港电车有限公司
新巴	新世界第一巴士服务有限公司	新渡轮	新世界第一渡轮服务有限公司
新大屿山巴士	新大屿山巴士(一九七三)有限公司	天星小轮	天星小轮有限公司

二零一九年有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							合计 或 小计
	专营巴士							
	九巴	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新巴	新大屿山 巴士	龙运 巴士#	过海隧巴	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	216	20	10	15	9	22	71	363
(2) 路线	44	7	4	4	-	10	25	94
(3) 服务时间	1	1	-	1	-	1	9	13
(4) 设置车站	27	3	4	8	2	4	13	61
小计	288	31	18	28	11	37	118	531
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	1440	126	85	186	11	103	614	2565
(2) 路线依循情况	39	1	7	9	-	3	20	79
(3) 驾驶行为不当	761	77	44	110	18	48	250	1308
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1229	102	64	125	37	83	451	2091
(5) 滥收车费	19	2	2	5	-	-	9	37
(6) 清洁	15	-	-	1	-	3	-	19
(7) 车辆状况	47	6	1	3	4	4	8	73
(8) 乘客服务及设施	596	105	23	33	14	59	202	1032
小计	4146	419	226	472	84	303	1554	7204
(C) 一般性质	64	55	5	13	7	12	43	199
今年合计	4498	505	249	513	102	352	1715	7934
总数	(7934)							
上年合计	4258	444	190	477	98	269	1354	7090

九巴	九龙巴士(一九三三)有限公司
城巴(第一类专营权)	城巴有限公司(第一类专营权)
城巴(第二类专营权)	城巴有限公司(第二类专营权)
新巴	新世界第一巴士服务有限公司
新大屿山巴士	新大屿山巴士(一九七三)有限公司
龙运巴士	龙运巴士公司

注： (1) 此列表不包括由两位投诉人在二零一九年内提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。包括这些投诉的数字载于附录 4(i)。二零一八年及以前并没有相关统计资料。

有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	282	384 [363]	+36.2% [+28.7%]
(2) 路线	131	94	-28.2%
(3) 服务时间	16	13	-18.8%
(4) 设置车站	62	63 [61]	+1.6% [-1.6%]
小计	491	554 [531]	+12.8% [+8.1%]
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	2 721	5 830 [2 565]	+114.3% [-5.7%]
(2) 路线依循情况	63	79	+25.4%
(3) 驾驶行为不当	1 104	1 308	+18.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 719	2 091	+21.6%
(5) 滥收车费	21	37	+76.2%
(6) 清洁	25	19	-24.0%
(7) 车辆状况	96	73	-24.0%
(8) 乘客服务及设施	695	1 085 [1 032]	+56.1% [+48.5%]
小计	6 444	10 522 [7 204]	+63.3% [+11.8%]
(C) 一般性质⁽¹⁾	155	199	+28.4%
合计	7 090	11 275⁽²⁾ [7 934]	+59.0% [+11.9%]

注： (1) 这些投诉主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(2) 在这些投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>巴士公司</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司	4 258 (4.65)	7 793 ⁽³⁾ (8.50) [4 498 (4.91)]	+83.0% (+82.8%) [+5.6% (+5.6%)]
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	444 (3.34)	505 (3.85)	+13.7% (+15.3%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	190 (5.59)	249 (6.48)	+31.1% (+15.9%)
新世界第一巴士服务有限公司	477 (4.41)	513 (4.71)	+7.5% (+6.8%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	98 (3.21)	102 (2.89)	+4.1% (-10.0%)
龙运巴士公司	269 (6.48)	369 ⁽⁴⁾ (8.06) [352 (7.68)]	+37.2% (+24.4%) [+30.9% (+18.5%)]
过海隧巴 ⁽²⁾	1 354 (6.25)	1 744 ⁽⁵⁾ (8.01) [1 715 (7.88)]	+28.8% (+28.2%) [+26.7% (+26.1%)]
合计	7 090 (4.79)	11 275⁽⁶⁾ (7.55) [7 934 (5.31)]	+59.0% (+57.6%) [+11.9% (+10.9%)]

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

(2) 过海隧巴服务由九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

(3) 在 7 793 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 295 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

(4) 在 369 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

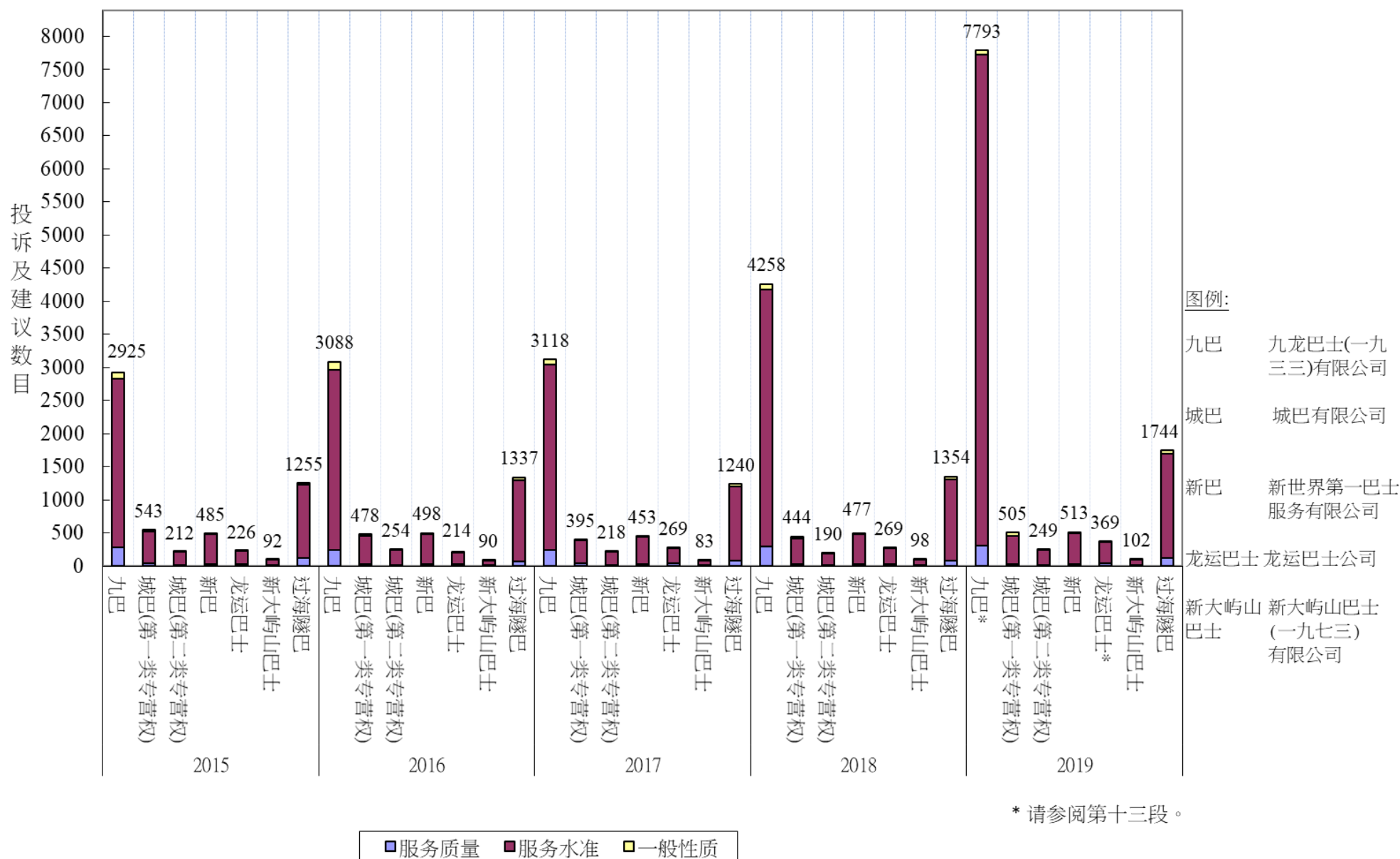
(5) 在 1 744 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 29 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

(6) 在 11 275 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

请参阅第十三段。

附录7

在二零一五至二零一九年间接获有关专线巴士服务的投诉及建议

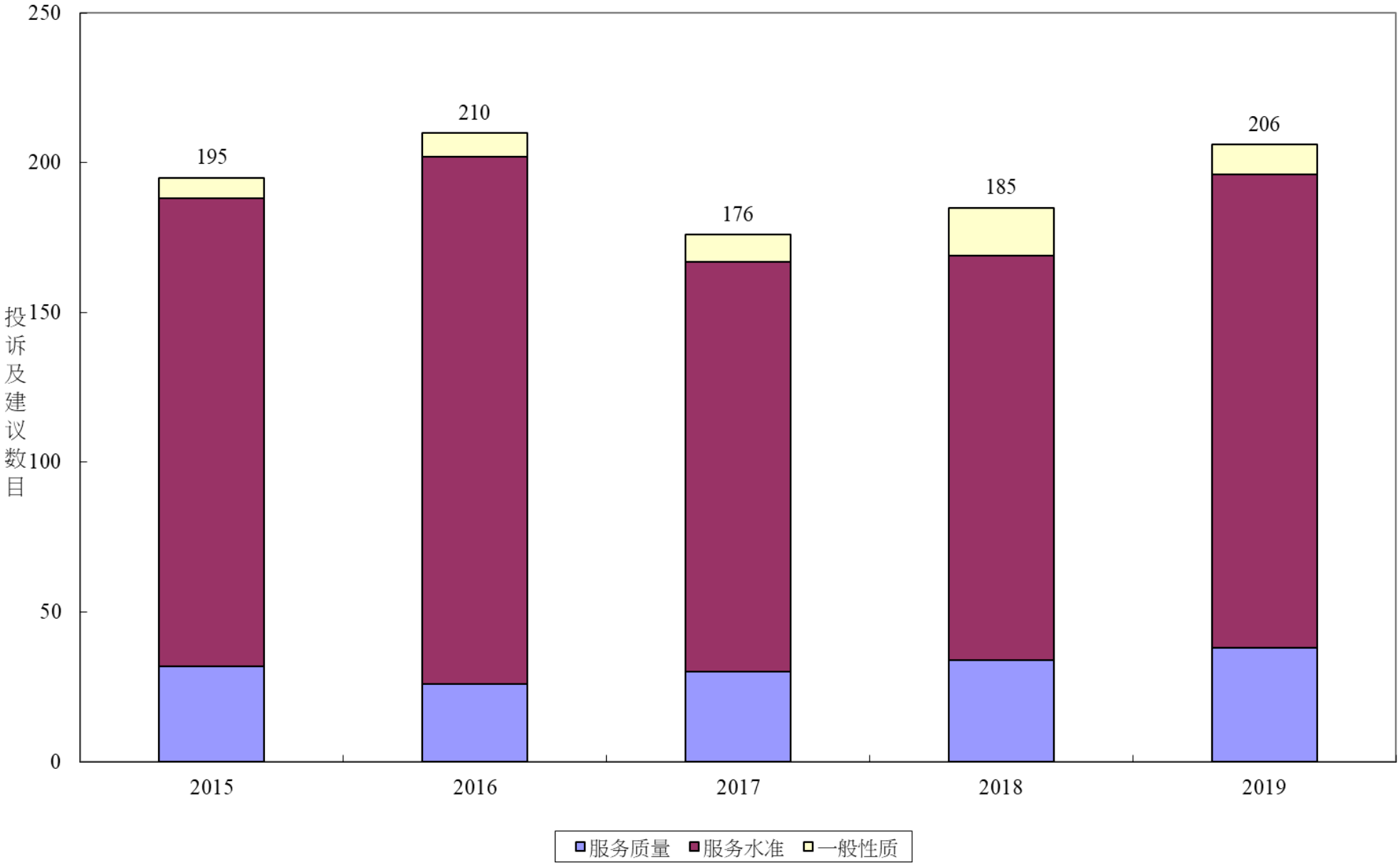


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	20	30	+50.0%
(2) 路线	7	-	-100.0%
(3) 服务时间	3	2	-33.3%
(4) 设置车站	4	6	+50.0%
小计	34	38	+11.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	40	55	+37.5%
(2) 路线依循情况	4	6	+50.0%
(3) 驾驶行为不当	34	32	-5.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	30	29	-3.3%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	-	3	-
(7) 车辆状况	6	7	+16.7%
(8) 乘客服务及设施	20	25	+25.0%
小计	135	158	+17.0%
(C) 一般性质⁽¹⁾	16	10	-37.5%
合计	185	206	+11.4%

注： (1) 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

在二零一五至二零一九年间接获有关非专营巴士服务的投诉及建议



有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	343	256	-25.4%
(2) 路线	12	11	-8.3%
(3) 服务时间	3	19	+533.3%
(4) 设置车站	22	27	+22.7%
小计	380	313	-17.6%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 325	1 337	+0.9%
(2) 路线依循情况	279	196	-29.7%
(3) 驾驶行为不当	1 028	1 031	+0.3%
(5) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 588	1 452	-8.6%
(5) 滥收车费	109	101	-7.3%
(6) 清洁	59	74	+25.4%
(7) 车辆状况	70	55	-21.4%
(8) 乘客服务及设施	90	80	-11.1%
小计	4 548	4 326	-4.9%
(C) 一般性质⁽¹⁾	106	113	+6.6%
合计	5 034	4 752	-5.6%

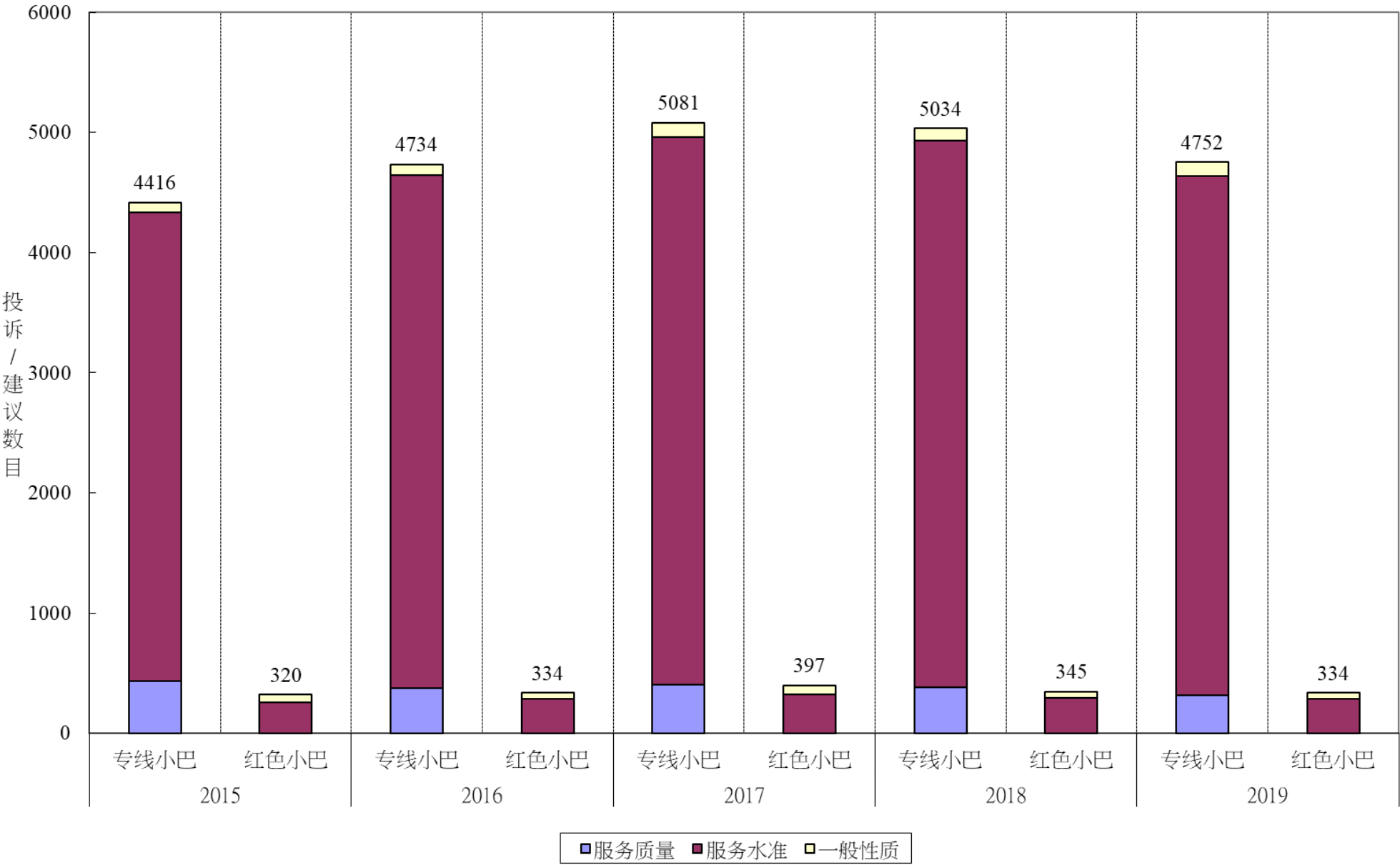
注：(1) 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	173	177	+2.3%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	97	89	-8.2%
(5) 滥收车费	9	10	+11.1%
(6) 清洁	7	2	-71.4%
(7) 车辆状况	4	3	-25.0%
(8) 乘客服务及设施	3	3	-
小计	293	284	-3.1%
(C) 一般性质⁽¹⁾	52	50	-3.8%
合计	345	334	-3.2%

注：(1) 这些投诉主要是有关红色小巴的班次。

在二零一五至二零一九年间接获有关专线小巴及红色小巴服务的投诉及建议



有关的士服务的投诉及建议

投诉/建议性质	2018	2019	增/减
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 798	1 619	-10.0%
(ii) 拒载	2 730	2 346	-14.1%
(iii) 兜客	14	38	+171.4%
(iv) 拒绝驶达目的地	491	424	-13.6%
(v) 未有展示司机证	31	54	+74.2%
(vi) 不正确展示司机证	8	7	-12.5%
	5 072	4 488	-11.5%
(b) 驾驶行为不当	1 893	2 053	+8.5%
(c) 滥收车资	1 690	1 550	-8.3%
(d) 有关的士咪表的违规行为	229	179	-21.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 849	1 796	-2.9%
小计	10 733	10 066	-6.2%
其他			
(a) 的士阻塞	175	138	-21.1%
(b) 其他 ⁽¹⁾	92	114	+23.9%
小计	267	252	-5.6%
合计	11 000	10 318	-6.2%

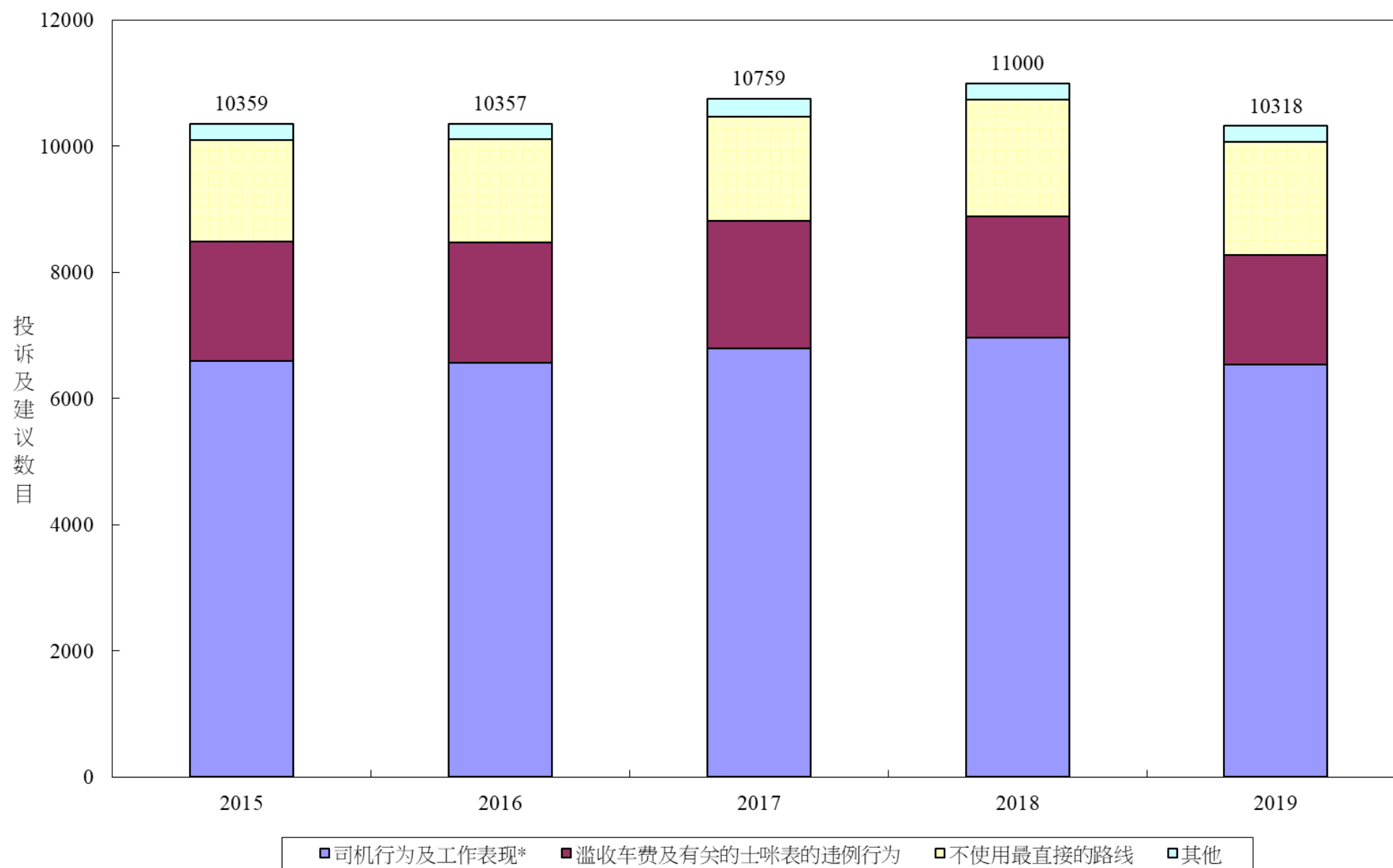
注： (1) 这些投诉主要是有关的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一九年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	141	(123)	7	(6)
(ii) 投诉人撤销投诉	1 301	(1 468)	67	(68)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	507	(570)	26	(26)
合计	1 949	(2 161)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零一八年的数字，以作比较。

在二零一五至二零一九年间接获有关的士服务的投诉及建议



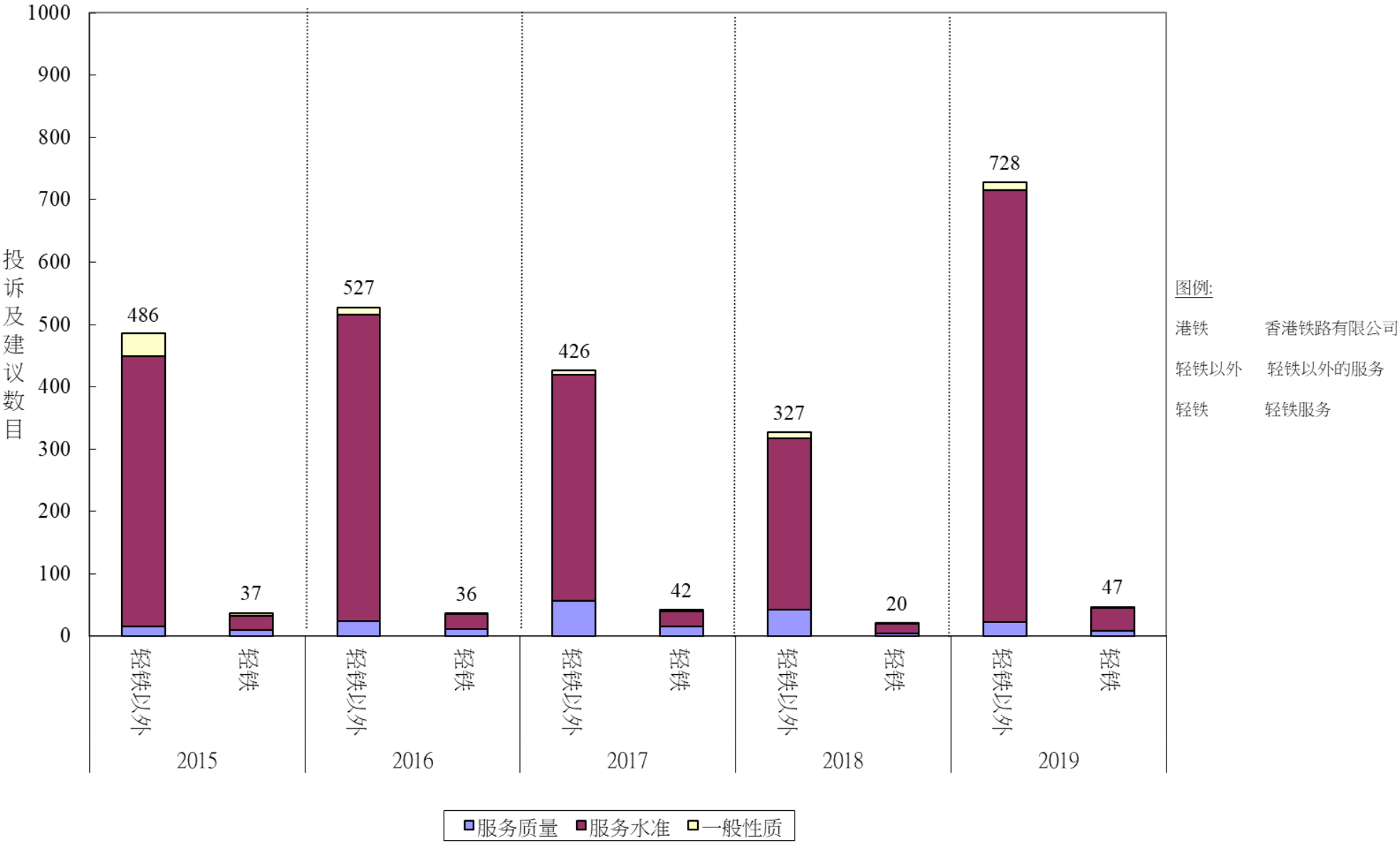
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2018</u>		<u>2019</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	327	(0.18)	728	(0.43)	+122.6%	(+138.9%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	20	(0.11)	47	(0.30)	+135.0%	(+172.7%)
香港电车有限公司	31	(0.52)	29	(0.53)	-6.5%	(+1.9%)
合计	378	(0.18)	804	(0.42)	+112.7%	(+133.3%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一五至二零一九年间接获港铁服务的投诉及建议

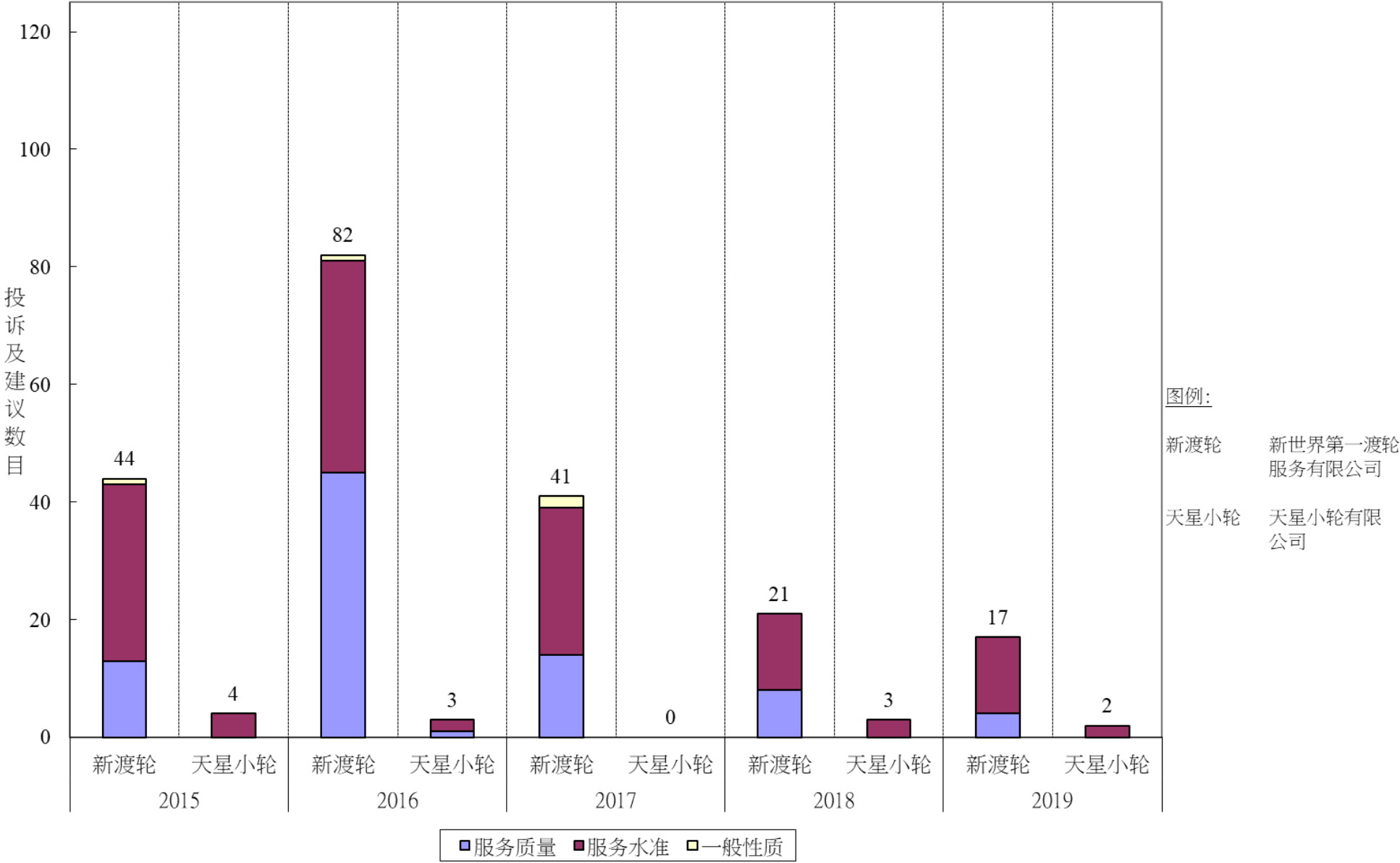


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	21 (1.56)	17 (1.27)	-19.0% (-18.6%)
天星小轮有限公司	3 (0.15)	2 (0.11)	-33.3% (-26.7%)
其他渡轮	25 (1.87)	13 (0.98)	-48.0% (-47.6%)
合计	49 (1.05)	32 (0.72)	-34.7% (-31.4%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一五至二零一九年间接获有关新渡轮及天星小轮服务的投诉及建议



有关交通及道路情况的投诉及建议

投诉/建议性质	2018	2019	增/减
交通情况			
(a) 交通挤塞	220	435	+97.7%
(b) 交通管理	149	198	+32.9%
(c) 增设交通标志及设备	69	66	-4.3%
(d) 泊车设施	34	20	-41.2%
小计	472	719	+52.3%
道路维修			
(a) 道路情况	77	40	-48.1%
(b) 交通标志及设备	57	72	+26.3%
(c) 行车道标记	10	5	-50.0%
小计	144	117	-18.8%
法例执行			
(a) 违例泊车	1 719	3 182 ⁽¹⁾ [1 941]	+85.1% ⁽¹⁾ [+12.9%]
(b) 其他执法事宜	1 121	981	-12.5%
小计	2 840	4 163⁽²⁾ [2 922]	+46.6%⁽²⁾ [+2.9%]
合计	3 456	4 999⁽³⁾ [3 758]	+44.6%⁽³⁾ [+8.7%]

注：(1) 在 3 182 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

(2) 在 4 163 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

(3) 在 4 999 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一九年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他（一般事宜 及隧道区域等）	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	27	17	33	11	52	14	28	25	29	36	11	43	33	23	16	12	18	2	5	435
(b) 交通管理	9	12	54	3	10	2	10	8	10	6	1	23	14	5	19	4	3	2	3	198
(c) 增设交通标志及设备	2	4	9	1	1	-	4	7	5	2	1	7	4	3	2	3	8	2	1	66
(d) 泊车设施	2	1	-	1	3	1	-	-	1	1	-	3	-	-	5	-	-	-	2	20
小计	40	34	96	16	66	17	42	40	45	45	13	76	51	31	42	19	29	6	11	719
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	1	1	2	1	2	4	1	2	1	3	7	1	3	3	2	4	2	-	40
(b) 交通标志及设备	1	4	2	1	3	-	5	5	18	1	4	10	6	5	2	2	-	-	3	72
(c) 行车道标记	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	5
小计	1	6	4	3	4	2	9	6	20	2	7	17	8	9	5	5	4	2	3	117
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	108	153	754	36	188	68	168	167	189	76	102	143	183	104	70	93	63	24	493	3182
(b) 其他执法事宜	48	60	62	28	61	37	69	60	108	25	42	74	86	58	46	40	44	18	15	981
小计	156	213	816	64	249	105	237	227	297	101	144	217	269	162	116	133	107	42	508	4163
合计	197	253	916	83	319	124	288	273	362	148	164	310	328	202	163	157	140	50	522	4999

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字⁽¹⁾
(二零一九年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他 (一般事宜 及隧道区域等)	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
交通情况																				
(a) 交通挤塞	27	17	33	11	52	14	28	25	29	36	11	43	33	23	16	12	18	2	5	435
(b) 交通管理	9	12	54	3	10	2	10	8	10	6	1	23	14	5	19	4	3	2	3	198
(c) 增设交通标志及设备	2	4	9	1	1	-	4	7	5	2	1	7	4	3	2	3	8	2	1	66
(d) 泊车设施	2	1	-	1	3	1	-	-	1	1	-	3	-	-	5	-	-	-	2	20
小计	40	34	96	16	66	17	42	40	45	45	13	76	51	31	42	19	29	6	11	719
道路维修																				
(a) 道路情况	-	1	1	2	1	2	4	1	2	1	3	7	1	3	3	2	4	2	-	40
(b) 交通标志及设备	1	4	2	1	3	-	5	5	18	1	4	10	6	5	2	2	-	-	3	72
(c) 行车道标记	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	5
小计	1	6	4	3	4	2	9	6	20	2	7	17	8	9	5	5	4	2	3	117
法例执行																				
(a) 违例泊车	108	76	87	36	188	68	168	167	181	76	102	143	183	104	70	93	63	24	4	1941
(b) 其他执法事宜	48	60	62	28	61	37	69	60	108	25	42	74	86	58	46	40	44	18	15	981
小计	156	136	149	64	249	105	237	227	289	101	144	217	269	162	116	133	107	42	19	2922
合计	197	176	249	83	319	124	288	273	354	148	164	310	328	202	163	157	140	50	33	3758

注：(1) 此列表不包括由一位投诉人在二零一九年内提出 1 241 宗投诉。该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。包括这些投诉的数字载于附录 21(i)。