

交通投诉组二零二零年年报¹

二零二零年内接获的投诉及建议的概况

在二零二零年，交通投诉组共接获 24 888 宗²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 214 宗。个案总数与二零一九年的 33 017 宗³相比，减少 24.6%²。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。在二零二零年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	27 721 ⁴	17 622 ⁵	-36.4% ⁵
交通情况	719	889	+23.6%
道路维修	117	204	+74.4%
法例执行	4 163 ⁶	5 929 ⁷	+42.4% ⁷
其他	297 ⁸	244 ⁹	-17.8% ⁹
合计	33 017³	24 888²	-24.6%²

¹ 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。

² 在 24 888 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 3 434 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 21 454 宗，与二零一九年的 28 435 宗（见注 3）相比，减幅为 24.6%。不包括这些投诉的分类载于附录 1(i)(b)。

³ 在 33 017 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 4 582 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 28 435 宗。

⁴ 在 27 721 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 24 380 宗。

⁵ 在 17 622 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 15 982 宗，与二零一九年的 24 380 宗（见注 4）相比，减幅为 34.4%。不包括这些投诉的分类载于附录 4(ii)。

⁶ 在 4 163 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 922 宗。

⁷ 在 5 929 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 752 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 177 宗，与二零一九年的 2 922 宗（见注 6）相比，增幅为 43.0%。不包括这些投诉的分类载于附录 21(ii)。

⁸ 这些个案主要是关于一般性的交通议题，例如改善道路安全的建议。在 297 宗投诉及建议中，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。

⁹ 这些个案主要是关于一般性的交通议题，例如货物阻碍马路及行人路。

2. 在二零二零年，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 79%，而透过电话提出的则占 20%。其余的个案则是透过传真或信件提出。

3. 年内，共 30 678 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 25 771 宗（84%）证实成立，而不成立个案则有 152 宗（1%），其余 4 755 宗（15%）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二零一九年的 76% 上升至二零二零年的 84%。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二零一九年的 23% 下降至二零二零年的 15%。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零二零年，警方告知本组较早前转介的 2 249 宗¹⁰ 个案的最新进展，当中有 367 名¹⁰ 驾驶者被票控。

4. 在二零二零年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 46 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。在二零二零年，这些个案共有 17 622 宗⁵，占个案总数 71%。当中纯粹提出建议的共有 138 宗。这类个案的数目较二零一九年的 27 721 宗⁴ 减少 36.4%⁵。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

¹⁰ 数字包括第 24 段中所述的的士个案。

<u>交通工具</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>
专营巴士服务	11 275 ¹¹ (7.55 ¹¹)	8 146 ¹² (7.33 ¹²)	-27.8% ¹² (-2.9% ¹²)
非专营巴士服务	206 (1.59)	140 (1.40)	-32.0% (-11.9%)
专线小巴	4 752 (8.78)	3 276 (8.02)	-31.1% (-8.7%)
红色小巴	334 (3.24)	285 (4.25)	-14.7% (+31.2%)
的士	10 318 (33.10)	5 355 (22.17)	-48.1% (-33.0%)
铁路运输	804 (0.42)	352 (0.27)	-56.2% (-35.7%)
渡轮	32 (0.72)	68 (2.16)	+112.5% (+200.0%)
合计	27 721⁴	17 622⁵	-36.4%⁵

(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. 在二零二零年，有关专营巴士服务的个案共有 8 146 宗¹²，即每百万乘客人次计有 7.33 宗¹²投诉 / 建议；与二零一九年的 11 275 宗¹¹个案及每百万乘客人次计有 7.55 宗¹¹投诉 / 建议相比，分别下降 27.8%¹²及 2.9%¹²。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 8 146 宗¹²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（由二零一九年的 384 宗¹³增至二零二零年的 723 宗¹⁴，增幅为

¹¹ 在 11 275 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 934 宗，即每百万乘客人次计有 5.31 宗投诉 / 建议。

¹² 在 8 146 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 506 宗，即每百万乘客人次计有 5.85 宗投诉 / 建议；与二零一九年的 7 934 宗个案及每百万乘客人次计有 5.31 宗（见注 11）投诉 / 建议相比，分别下降 18.0%及上升 10.2%。

¹³ 在 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 21 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 363 宗。

¹⁴ 在 723 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 296 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 427 宗，与二零一九年的 363 宗（见注 13）相比，增幅为 17.6%。

88.3%¹⁴)。针对服务时间的投诉亦由二零一九年的13宗增至二零二零年的28宗¹⁵，增幅为115.4%¹⁵，这可能是由于在2019冠状病毒病疫情期间专营巴士服务因乘客量大幅下跌而缩减所致。根据既定做法，专营巴士公司须就任何班次调整向运输署提出申请。因应疫情发展和相应调整的社交距离措施，以及需要更善用资源，专营巴士公司已就临时班次调整提出申请。运输署在考虑专营巴士公司的申请时，会考虑相关路线乘客量的下降幅度、载客率（特别是繁忙时间）、拟议班次调整后对乘客候车时间的影响、善用巴士资源，以及市民对拟议班次调整的接受程度等因素。专营巴士公司须密切监察乘客需求，并适时按需要加强服务。运输署亦一直密切监察专营巴士公司的服务提供情况和市民的出行模式，以因应不断转变的乘客需求作出适时的调整。

8. 尽管二零二零年大部分投诉仍涉及服务班次、员工行为及工作表现和驾驶行为不当，但这三个类别的个案数目均分别下跌40.4%、13.2%及33.0%，跌幅与二零二零年专营巴士服务整体投诉数目的跌幅（-27.8%）相约。

9. 有关专营巴士服务的8 146宗¹²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 – 二零二零年内接获的 5 105 宗¹⁶个案中，主要涉及服务班次（2 494 宗¹⁷）、员工行为及工作表现（744 宗）以及驾驶行为不当（607 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 8.50 宗减至二零二零年的 7.33 宗¹⁶，减幅为 13.8%¹⁶。

¹⁵ 在 28 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。不包括这些投诉的数字为 24 宗，与二零一九年的 13 宗相比，增幅为 84.6%。

¹⁶ 在 5 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 436 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 669 宗，即每百万乘客人次计有 5.27 宗投诉 / 建议；与二零一九年的每百万乘客人次计有 4.91 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 7.3%。

¹⁷ 在 2 494 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 087 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 407 宗。

- 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））– 二零二零年内接获的 508 宗¹⁸ 个案，主要涉及服务班次（161 宗¹⁹）、员工行为及工作表现（99 宗）以及驾驶行为不当（94 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 3.85 宗增至二零二零年的 5.49 宗¹⁸，增幅为 42.6%。
- 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））– 二零二零年内接获的 158 宗²⁰ 个案，主要涉及驾驶行为不当（41 宗）、员工行为及工作表现（37 宗）以及服务班次（33 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 6.48 宗增至二零二零年的 7.60 宗²⁰，增幅为 17.3%。
- 新世界第一巴士服务有限公司（新巴）– 二零二零年内接获的 517 宗²¹ 个案，主要涉及服务班次（206 宗²²）、员工行为及工作表现（110 宗）以及驾驶行为不当（89 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 4.71 宗增至二零二零年的 6.27 宗²¹，增幅为 33.1%。
- 龙运巴士公司（龙运巴士）– 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 8.06 宗增至二零二零年的 8.13 宗²³，增幅为 0.9%²³。二零二零年内接获的 229 宗个案中，主要涉及服务班次（82 宗）、乘客服务和设施

¹⁸ 在 508 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 125 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 383 宗，即每百万乘客人次计有 4.14 宗投诉 / 建议；与二零一九年的每百万乘客人次计有 3.85 宗投诉 / 建议相比，增幅为 7.5%。

¹⁹ 在 161 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 77 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 84 宗。

²⁰ 在 158 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 149 宗，即每百万乘客人次计有 7.17 宗投诉 / 建议；与二零一九年的每百万乘客人次计有 6.48 宗投诉 / 建议相比，增幅为 10.6%。

²¹ 在 517 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。不包括这些投诉的数字为 513 宗，即每百万乘客人次计有 6.22 宗投诉 / 建议；与二零一九年的每百万乘客人次计有 4.71 宗投诉 / 建议相比，增幅为 32.1%。

²² 在 206 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。不包括这些投诉的数字为 202 宗。

²³ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 7.68 宗增至二零二零年的 8.13 宗（见附录 6），增幅为 5.9%。

（39 宗）以及员工行为及工作表现（37 宗）。

- 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，由二零一九年的 2.89 宗增至二零二零年的 3.95 宗，增幅为 36.7%。二零二零年内接获的 88 宗个案，主要涉及服务班次（18 宗）、驾驶行为不当（18 宗）以及乘客服务和设施（16 宗）。
- 过海隧巴服务²⁴－二零二零年内接获的 1 541 宗²⁵个案，主要涉及服务班次（478 宗²⁶）、员工行为及工作表现（360 宗）以及驾驶行为不当（266 宗²⁷）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 8.01 宗增至二零二零年的 9.12 宗²⁵，增幅为 13.9%²⁵。

10. 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

11. 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。

12. 在二零二零年，有关非专营巴士服务的个案共有 140 宗，即每百万乘客人次计有 1.40 宗投诉 / 建议；与二零一九年的 206 宗个案及每百万乘客人次计有 1.59 宗投诉 / 建议相比，分别下降 32.0%及

²⁴ 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。

²⁵ 在 1 541 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 66 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 475 宗，即每百万乘客人次计有 8.73 宗投诉 / 建议；与二零一九年的每百万乘客人次计有 7.88 宗投诉 / 建议（见附录 6）相比，增幅为 10.8%。

²⁶ 在 478 投诉及建议中，有一位投诉人提出 36 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 442 宗。

²⁷ 在 266 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出一宗投诉。不包括这些投诉的数字为 265 宗。

11.9%。运输署注意到有关西北铁路服务范围接驳巴士的投诉增加了2.3%，大部分投诉是涉及员工行为及工作表现，其次是服务班次。为应对有关事宜，运输署已发信要求港铁公司采取跟进行动，并要求港铁公司相应地继续监察其车长的表现及服务水平。该 140 宗个案的分类数字详载于附录 8。

13. 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

14. 在二零二零年，有关公共小巴服务的个案共有 3 561 宗，即每百万乘客人次计有 7.49 宗投诉 / 建议；与二零一九年的 5 086 宗个案及每百万乘客人次计有 7.89 宗投诉 / 建议相比，分别下降 30.0% 及 5.1%。

专线小巴服务

15. 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。

16. 在二零二零年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 3 276 宗，占有公共小巴个案的 92%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 8.02 宗；与二零一九年的 4 752 宗个案及每百万乘客人次计有 8.78 宗投诉 / 建议相比，分别下降 31.1% 及 8.7%。该 3 276 宗个案的分类数字详载于附录 10。

红色小巴服务

17. 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²⁸。

18. 在二零二零年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 285 宗，

²⁸ 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。

占有所有公共小巴个案的 8%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 4.25 宗；与二零一九年的 334 宗个案及每百万乘客人次计有 3.24 宗投诉 / 建议相比，分别下降 14.7% 及上升 31.2%。该 285 宗个案的分类数字详载于附录 11。

19. 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。

20. 交通投诉组小组委员会得悉，针对员工行为及工作表现和驾驶行为不当的投诉数目有所减少，可能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和更能满足服务需求。截至二零二零年年底，超过 35% 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，例如班次不准、不依循路线及员工的不当行为或工作表现。此外，对于不依循服务班次（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。

21. 就红色小巴的个案而言，有关驾驶行为不当的投诉数目大幅下跌，可能是由于运输署继续致力与红色小巴业界合作，为新入职司机提供职前培训课程等措施。另一方面，业界逐步以新车辆取代旧车辆，亦令针对车辆状况的投诉数目有所减少。

22. 此外，在二零二零年，运输署继续推行多项措施，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，会继续有助改善公共小巴的服务水平（特别是在繁忙时间）。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。其他持续推行用以提升驾驶安全及以客为本服务的措施包括：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

23. 在二零二零年，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 5 355 宗，占涉及公共交通服务个案总数约 30%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 22.17 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一九年的 10 318 宗个案及每百万乘客人次计有 33.10 宗投诉 / 建议相比，分别下降 48.1%及 33.0%。投诉主要涉及的士司机违规行为（特别是司机驾驶行为不当及不使用最直接的路线）。该 5 355 宗个案的分类数字详载于附录 13。

24. 在接获的 5 355 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 5 043 宗（94.2%）。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 845 宗（16.8%）这类投诉转介警方处理。在二零二零年，警方完成调查今年或以前转介的 1 350 宗个案，当中有 157 名驾驶者被票控。调查结果的分类数字载于附录 14。

25. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 15。

26. 交通投诉组小组委员会得悉，警方定期采取执法行动，打击的士司机违例行为，主要包括在黑点加强巡逻工作，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，警方非常鼓励市民向他们举报，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。

27. 由于受疫情影响，与二零一九年相比，的士的平均每日乘客量在二零二零年下跌约 23%。的士乘客量下跌，相信会令针对的士司机的投诉数目减少。为提升的士服务质素，运输署已建立一个内部投诉数据库。该数据库可协助运输署更有效地评估整体的士服务质素，分析针对个别车辆及 / 或个别公司名下的士车队的投诉趋势，并按个案情况作出适当跟进行动。此外，运输署为在职司机推出一系列网上培训课程，并推行「的士服务嘉许计划」，以表扬提供卓越服务的的士司机和的士服务管理团队，藉此提升的士业界的专业形象。运输署会继续与的士业界维持紧密沟通及协作，以携手提升的士服务质素。

28. 有关的士阻塞交通的投诉，所接获的大部分投诉均涉及的士在巴士站 / 路边等候上客和违例泊车。运输署已要求警方在崇光百货公司外的轩尼诗道等黑点采取执法行动。

铁路服务

29. 在二零二零年，有关铁路服务的个案共有 352 宗，以每百万

乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.27 宗；与二零一九年的 804 宗个案和每百万乘客人次计有 0.42 宗投诉 / 建议相比，分别下降 56.2% 及 35.7%。其中对香港铁路有限公司（「港铁公司」）服务的投诉由二零一九年的 775 宗²⁹减至二零二零年的 300 宗，减幅为 61.3%。

30. 交通投诉组小组委员会得悉，与二零一九年相比，有关港铁公司服务的投诉数目在二零二零年有所减少，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。运输署会继续密切监察港铁公司服务的表现。

31. 电车服务方面，在二零二零年，本组接获的投诉有 52 宗，与二零一九年的 29 宗相比，增幅为 79.3%。大部分投诉均涉及乘客服务及设施（例如电子目的地显示屏故障等）和驾驶行为不当。运输署已提醒香港电车有限公司就有关投诉进行调查，并与制造商合作，以尽快纠正显示屏的问题。

32. 有关铁路服务的 352 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 16。其中有 300 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 85%。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，由二零一九年的 0.43 宗减至二零二零年的 0.23 宗，减幅为 46.5%。二零二零年内接获的 265 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（95 宗）及员工行为及工作表现（78 宗）。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 0.30 宗增至二零二零年的 0.31 宗，增幅为 3.3%。二零二零年内接获的 35 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（10 宗）及驾驶行为不当（六宗）。

33. 有关港铁公司过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 17。

²⁹ 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。

渡轮服务

34. 在二零二零年，有关渡轮服务的个案共有 68 宗，即每百万乘客人次计有 2.16 宗投诉 / 建议；与二零一九年的 32 宗个案和每百万乘客人次计有 0.72 宗投诉 / 建议相比，分别上升 112.5%及 200.0%。投诉数目有所增加，主要是由于涉及服务班次和员工行为及工作表现的投诉数目增加所致。在 2019 冠状病毒病肆虐期间，服务班次可能在乘客没有事先获悉的情况下临时调整，是导致有关班次的投诉数目增加的原因。此外，涉及员工行为及工作表现的投诉有所增加，主要是由于船员和乘客在防止 2019 冠状病毒病传播的预防措施（例如《预防及控制疾病（佩戴口罩）规例》（第 599I 章）等）实施期间发生争拗所致。

35. 运输署已提醒营办商须就班次改动进一步加强宣传，并要求营办商理顺 2019 冠状病毒病预防措施的推展工作，包括耐心向乘客讲解相关规例下的法定要求。

36. 有关渡轮服务的 68 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³⁰ – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一九年的 1.27 宗上升至二零二零年的 2.21 宗，增幅为 74.0%。
- 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，由二零一九年的 0.11 宗上升至二零二零年的 0.35 宗，增幅为 218.2%。

37. 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。

³⁰ 由二零二零年十二月二十一日起，新世界第一渡轮服务有限公司将公司名称更改为新渡轮服务有限公司。

交通及道路情况

38. 在二零二零年，交通投诉组共接获 7 022 宗³¹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 75 宗；与二零一九年的 4 999 宗³²投诉及建议相比，增加 40.5%³¹。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

39. 在二零二零年，交通投诉组共接获 889 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 3%。与二零一九年的 719 宗相比，这类个案数目上升 23.6%。

40. 在接获的 889 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 666 宗（75%）；与二零一九年的 435 宗相比，增加 53.1%。二零二零年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

原因	投诉数目		
	2019	2020	增/减
车辆阻塞	245	488	+99.2%
交通管理	131	112	-14.5%
道路工程	23	26	+13.0%
其他	36	40	+11.1%
合计	435	666	+53.1%

41. 在二零二零年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

³¹ 在 7 022 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 752 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 270 宗，与二零一九年的 3 758 宗（见注 32）相比，增幅为 40.2%。

³² 在 4 999 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 758 宗。

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>
观塘	52	92	+76.9%
深水埗	25	79	+216.0%
油尖旺	29	57	+96.6%

42. 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，二零二零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。

43. 在二零二零年，本组共接获 132 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。与二零一九年的 198 宗比较，二零二零年的个案数目减少 33.3%。

44. 此外，在二零二零年，交通投诉组接获 64 项增设交通标志及设备的要求，较二零一九年的 66 宗下降 3.0%。

45. 在二零二零年，有关泊车设施的投诉及建议共有 27 宗，较二零一九年的 20 宗上升 35.0%。

道路维修

46. 在二零二零年，交通投诉组共接获 204 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数不足 1%。与二零一九年的 117 宗比较，这类个案的数目增加 74.4%。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

47. 在二零二零年，交通投诉组共接获 5 929 宗⁷有关法例执行的投诉，占个案总数约 24%；与二零一九年的 4 163 宗⁶相比，上升 42.4%⁷。

48. 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。

49. 交通投诉组在二零二零年共接获 252 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，警方在二零二零年共提出 23 919 宗检控，与二零一九年的 21 569 宗相比，上升 10.9%。

有关道路安全事宜的投诉及建议

50. 在二零二零年接获的 24 888 宗²投诉及建议中，5 039 宗（20%）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	3 107
交通管理	74
道路维修	33
法例执行	<u>1 825</u>
合计	<u>5 039</u>

51. 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、载客量和车站设置），可能危及乘客或其他道路使用者。

52. 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。

53. 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。

54. 在二零二零年接获的 5 039 宗有关道路安全的投诉及建议中，63 宗与骑单车人士或单车安全有关。

55. 法例执行方面，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 1 003 宗。有关驾车人士 / 行人不遵守交通规则（例如不遵守交通灯号、突然转线、冲红灯、没有让路给行人或车辆以及超速驾驶）并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 822 宗。

56. 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

改善北角宝马山道近赛西湖公园的道路安全

57. 一名市民对云景道与慧翠道之间的一段宝马山道的道路安全表示关注。据投诉人的观察，有车辆在不分隔双线双程行车道高速行驶，遇有巴士停车上落客时，更会驶过双白线以超越巴士。投诉人认为，该处交通繁忙，在学校车辆出入高峯期时，尤其水泄不通，但该路段的行人过路处没有交通灯，对行人构成危险，因此建议若干交通措施以改善道路安全，包括把双白线改为设置分隔栏或交通圆柱，防止超车，以及在该行人过路处设置交通灯。

58. 该个案已转交运输署调查。运输署实地视察了有关地点，并表示没有足够的空间设置分隔栏，而交通圆柱则通常用作临时交通安排，或是用于行车道偏窄的天桥。根据《道路交通规例》，车辆驶过双白线属于违犯，故此，运输署认为现时安排已属适当，并已要求警方针对在该地点出现的越过双白线、超速，以及其他不当的驾驶行为，加强执法。

59. 鉴于宝马山道的交通频繁，运输署制定了数项改善措施。经征询地区人士意见后，该署把现有的行人参考线，改为交通灯控制的行人过路处，以便把人车分隔，改善行人安全。新的行人过路设施亦可方便有残疾或其他需要的人士横过马路。为了减轻对巴士站及行人过路处交通的影响，行人过路处将迁往巴士站前方。为进一步减轻对交通的干扰，行人交通灯设有按键，以便行人有需要时启动行人过路时段。此外，双白线已延长至交通灯控制的行人过路处附近，以便分隔相反方向的车流。全部改善措施的工程已于二零二一年一月完成。

在观塘市中心和观塘商贸区实施交通管制措施以改善交通流量

60. 一些市民投诉观塘市中心和观塘商贸区一带交通挤塞。一名投诉人将协和街及观塘道东行线的交通挤塞情况，归咎于车辆为转入开源道与观塘道回旋处而在协和街转换行车线所致。因此，他提议在协和街加设黄格及一道白色实线，专供欲离开协和街往蓝田方向行驶的车辆使用。部分投诉人对开源道、伟业街和敬业街的交通挤塞情况表示关注。

61. 上述个案已转交运输署考虑。运输署表示，开源道与观塘道回旋处已增设道路标记及交通标志，帮助纾缓开源道的挤塞问题。运输署亦要求警方加强执法，以遏止开源道的违例泊车情况。

62. 运输署又表示，在市区重建局推行的观塘市中心重建项目下，已实施多项交通改善措施，例如在开源道与观塘道回旋处设立一条专供协和街南行线左转入观塘道东行线的行车道，以改善东九龙的交通流量。为进一步减轻观塘市中心的交通问题，运输署亦实施其他措施，包括把协和街的行车道从四线双程行车道扩阔为五线双程行车道；把康宁道由五线单程行车道改为五线双程行车道；把物华街东行线从三线单程行车道扩阔为双线双程行车道。上述改善措施已于二零二一年二月竣工。

63. 为应对观塘商贸区内伟业街和敬业街路段的挤塞问题，运输署已把位于敬业街的一个巴士站临时迁移，以减少繁忙时段巴士上落客对附近交通的影响。运输署亦在伟业街实行 24 小时「不准停车限制区」，防止车辆造成阻塞。

64. 运输署将继续监察观塘的交通情况，并探讨合适的交通管制措施。

纾缓屯门公路的交通挤塞问题

65. 过去数年均有多市民投诉，屯门公路经常交通挤塞。他们要求政府推行纾缓交通挤塞的长远解决方案。一些投诉人注意到很多私家车非法使用屯门公路的巴士线，令挤塞问题恶化。

66. 运输署和警方获邀研究有关个案。运输署回复指，除巴士外，车辆在巴士专线的生效时间内使用巴士专线，即属违法。有关路段已装设足够的交通指示牌和道路标记，提醒驾驶者驶入适当的行车线。就非法使用巴士专线的情况，运输署已要求警方适时采取执法行动。警方表示，他们一直在相关地点采取严厉的执法行动，并曾在限制时段采取行动和向违例者发出定额罚款通知书。警方会继续采取执法行动，以遏止非法使用巴士专线的情况。

67. 运输署补充，政府一直关注屯门公路和新界西北的交通情况，因此于早年提出兴建数条新干道路的建议，以改善情况。例如建设屯门至赤鱗角连接路，以便连接新界西北至港珠澳大桥香港口岸、北大

屿山和香港国际机场。屯门至赤鱗角连接路开通后，把部分来往屯门和机场的车辆疏导至屯门公路以外，亦提供前往其他市区的另一交通选择，有助进一步纾缓屯门公路交通挤塞的问题。此外，为配合新界西北的长远发展，运输署一直积极推展十一号干线（元朗至北大屿山段）工程。

68. 运输署会继续监察屯门公路的交通情况。

交通投诉组在二零一六至二零二零年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾	2016	2017	2018	2019	2020
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	915 [74]	975 [51]	967 [59]	941 [76]	1 165 [97]
(b) 服务水平	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]	15 855 [22]
(c) 一般性质	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]
	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]	17 622 [138]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]
(b) 交通管理	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]
(c) 增设交通标志及设备	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]
(d) 泊车设施	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]
	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	79 [3]	69	77	40 [1]	88
(b) 交通标志及设备	35	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]
(c) 行车道标记	10 [1]	9	10	5	10
	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]	4 704 [1]
(b) 其他执法事宜	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 225 [3]
	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]	5 929 [4]
V. 其他	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]	244 [1]
合计	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]	24 888 [214]

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。

交通投诉组在二零一六至二零二零年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾	2016	2017	2018	2019	2020
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	915 [74]	975 [51]	967 [59]	918 [76]	865 [97]
(b) 服务水平	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	22 917 [23]	14 515 [22]
(c) 一般性质	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]
	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	24 380 ⁽³⁾ [105]	15 982 ⁽⁶⁾ [138]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]
(b) 交通管理	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]
(c) 增设交通标志及设备	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]
(d) 泊车设施	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]
	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	79 [3]	69	77	40 [1]	88
(b) 交通标志及设备	35	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]
(c) 行车道标记	10 [1]	9	10	5	10
	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	1 941 ⁽⁴⁾ [4]	3 176 ⁽⁷⁾ [1]
(b) 其他执法事宜	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 001 ⁽⁸⁾ [3]
	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	2 922 [9]	4 177 [4]
V. 其他	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]	202 ⁽⁹⁾ [1]
合计	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	28 435⁽⁵⁾ [187]	21 454⁽¹⁰⁾ [214]

注：(1) 此列表内二零一九年及二零二零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)。

(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。

(4) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 1 241 宗个案。

(5) 不包括由三位投诉人在本年内提出共 4 582 宗个案。

(6) 不包括由两位投诉人在本年内提出共 1 640 宗个案。

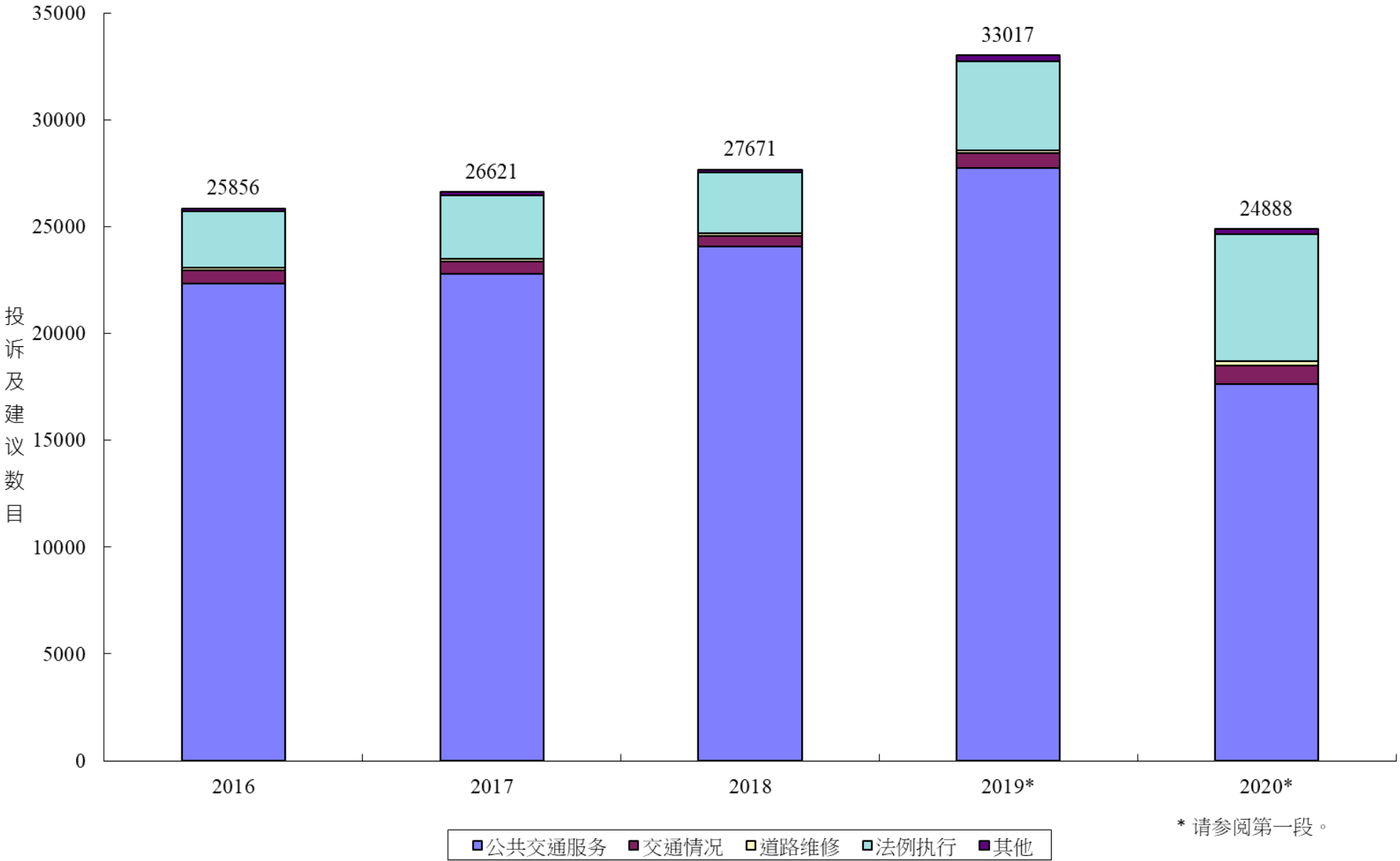
(7) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 1 528 宗个案。

(8) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 224 宗个案。

(9) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 42 宗个案。

(10) 不包括由三位投诉人在本年内提出共 3 434 宗个案。

交通投诉组在二零一六至二零二零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
(二零二零年一月至十二月)

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	91	1 248	2	1	1 342
(b) 服务水平	6 101	9 091	121	4 236	19 549
(c) 一般性质	281	353	10	21	665
	6 473	10 692	133	4 258	21 556
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	409	380	2	4	795
(b) 交通管理	47	132	3	2	184
(c) 增设交通标志及设备	14	45	3	-	62
(d) 泊车设施	7	16	-	-	23
	477	573	8	6	1 064
III. 道路维修					
(a) 道路情况	66	28	2	-	96
(b) 交通标志及设备	84	33	2	-	119
(c) 行车道标记	5	3	-	-	8
	155	64	4	-	223
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	5 189	927	1	10	6 127
(b) 其他执法事宜	394	442	3	480	1 319
	5 583	1 369	4	490	7 446
V. 其他	195	190	3	1	389
合计	12 883 (42%)	12 888 (42%)	152 (1%)	4 755 (15%)	30 678 (100%)
	25 771 (84%)				

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
(二零二零年一月至十二月)**

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	1 753	4 206	19	105	6 083
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	220	301	1	9	531
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	92	92	1	-	185
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	224	302	5	15	546
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	50	44	3	2	99
龙运巴士公司	120	179	1	3	303
过海隧巴服务	778	1 033	2	20	1 833
非专营巴士服务	59	95	2	3	159
专线小巴	2 469	1 733	6	81	4 289
红色小巴	279	49	15	29	372
的士	134	2 207	71	3 989	6 401
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	245	362	5	2	614
香港铁路有限公司(轻铁)	9	45	1	-	55
香港电车有限公司	11	8	-	-	19
新世界第一渡轮服务有限公司 ⁽¹⁾	15	11	1	-	27
天星小轮有限公司	1	1	-	-	2
其他渡轮	14	24	-	-	38
合计	6 473 (30%)	10 692 (49%)	133 (1%)	4 258 (20%)	21 556 (100%)
	17 165 (79%)				

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

注: (1) 由二零二零年十二月二十一日起, 新世界第一渡轮服务有限公司将公司名称更改为新渡轮服务有限公司。

有关政府部门/公共交通机构在二零二零年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 改善来往中环至长洲高速船跳板的扶手，让乘客安全上落船。
- 专线小巴第 69 号线在非繁忙时间由途经黄竹坑道天桥，改为途经黄竹坑道，以应付乘客需求。
- 在轩尼诗道近东角道增设方向标志，以引导乘客前往的士站。

九龙区

- 在凤德道近荷里活广场的专线小巴 72 号线的车站加装站牌，方便乘客排队。

新界区

- 巴士 38P 号线在平日早上繁忙时间加开一班班次由葵盛（中）前往平田，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长皇后大道西与东边街交界处交通灯在平日及周日的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长民耀街北行线近龙和道交通灯在周一至周六的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长崇文街近东胜道的「禁止停车」限制的有效时间，并在该处加设「慢驶」道路标记，改善道路安全。

- 延长雪厂街近皇后大道中的「禁止停车」限制，纾缓交通挤塞。
- 在坚弥地城新海旁实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通和改善道路安全。
- 整合和移除德己立街近兰桂坊的「禁止停车」交通标志，以腾出更多行人路空间予行人使用。
- 在环翠道加设一条行车线，供由柴湾道回旋处驶出的车辆使用，纾缓交通挤塞。
- 把渣华道近北角道部分双白线改为虚实白线，方便车辆转线。
- 迁移和富道与糖水道交界处的「让路」道路标记，改善驾车人士的视线。
- 迁移位于新街一幢楼宇门外的电单车停车位及相关交通标志，方便该处的居民。

九龙区

- 延长鲤鱼门道东行线与连接东区海底隧道支路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。
- 延长长沙湾道西行线由兴华街至蝴蝶谷道之间路段交通灯在周一至周六傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长富美街东行线与横头磡东道交界处交通灯在周一至周六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长上海街南行线与佐敦道交界处交通灯在周六傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长广东道北行线与西贡街交界处交通灯在下午的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 调整马头围道 / 民裕街、马头围道 / 大环道及马头围道 / 芜湖街

的交界处交通灯在晚上的协调安排，改善马头围道的交通流量。

- 调整启祥道西行线 / 宏光道南行线和宏光道南行线 / 临兴街两个交界处交通灯在平日早上繁忙时间的协调安排，改善交通流量。
- 调整亚皆老街东行线与公主道交界处交通灯在周一至周六早上繁忙时间的灯号设定，改善亚皆老街东行线与窝打老道北行线的交通流量。
- 改善亚皆老街西行线与洗衣街及西洋菜南街交界处灯号的同步安排，纾缓交通挤塞。
- 在合桃街近必发道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通和加强行人过路安全。
- 在永定道近怡富花园实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊和阻塞交通。
- 在清水湾道西行线近基督教宣道会宣基小学（坪石）修改栏杆和缩短「禁止停车」限制，利便校巴上落学童和改善校巴阻塞交通的情况。
- 在窝打老道近砵兰街增设「慢驶」道路标记及「前面有行人在行车道上」交通标志，改善道路安全。
- 在东宝庭道喇沙阁的汽车出入口外增设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在彩霞道近盈富楼以交通灯控制的行人过路处取代现有的行人参考线，提升道路安全。

新界区

- 延长科研路北行线近科技大道西交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长东涌海滨路西行线左转至惠东路交通灯的行车绿灯时间，改善

交通流量。

- 延长宝琳北路北行线与翠琳路交界处交通灯在晚上的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长恒德街南行线与恒信街交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长创新路北行线近科进路交通灯在周一至周六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长大涌桥路南行线近安心街交通灯在周一至周六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长震寰路西行线与鸣琴路交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长和满街南行线与联安街交界处交通灯在早上及傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长蚝涌路东行线与西贡公路交界处交通灯在周一至周五早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长荔景山东行线近清丽商场交通灯的行车红灯时间与行人绿灯时间之间的差距，提升道路安全。
- 在彩明苑彩贵阁外的车辆出口加设「不准右转」交通标志，提升道路安全。
- 在宝邑路与唐俊街交界处加设危险警告线，以便更有效地指引驾车人士行车线之间的分界。
- 扩大赤鱗角路西行线近港珠澳大桥的交通标志，并在该处加设道路标记，提醒驾车人士前方为禁区。
- 延长石排头路近伟昌工业中心的「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。

- 延长安群街近京瑞广场一期的 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊和方便的士驶近的士站。
- 在青山公路（荃湾段）近荃湾浸信会实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊和阻塞小巴站。

二零二零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 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	487	69	17	23	6	26	95	11	129	-	-	35	4	-	-	-	4	906
(2) 路线	56	8	5	11	3	8	29	5	11	-	-	-	-	-	-	-	1	137
(3) 服务时间	24	1	-	-	-	-	3	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	33
(4) 设置车站	30	5	4	7	1	3	19	2	17	-	-	1	-	-	-	-	-	89
小计	597	83	26	41	10	37	146	18	162	-	-	36	4	-	-	-	5	1165
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	2494	161	33	206	18	82	478	37	930	-	-	13	2	-	4	-	12	4470
(2) 路线依循情况	15	2	9	6	4	4	19	8	114	-	1017	-	-	1	-	-	-	1199
(3) 驾驶行为不当	607	94	41	89	18	20	266	26	729	142	1329	11	6	7	-	-	4	3389
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	744	99	37	110	14	37	360	20	1002	72	1914	78	4	4	12	2	4	4513
(5) 滥收车/船费	13	1	-	-	2	1	6	1	64	10	783 *	1	-	-	-	-	2	884
(6) 清洁	37	11	-	2	-	1	4	1	49	8	18	5	4	-	2	-	2	144
(7) 车辆/船只状况	58	8	1	4	1	2	17	3	33	5	30	9	1	3	1	-	-	176
(8) 乘客服务及设施	480	28	7	39	16	39	194	13	99	2	6	95	10	37	6	1	8	1080
小计	4448	404	128	456	73	186	1344	109	3020	239	5097	212	27	52	25	3	32	15855
(C) 一般性质	60	21	4	20	5	6	51	13	94	46	258	17	4	-	-	-	3	602
今年合计	5105	508	158	517	88	229	1541	140	3276	285	5355	265	35	52	25	3	40	17622
总数	(8146)							(9056)				(352)			(68)			
上年合计	7793	505	249	513	102	369	1744	206	4752	334	10318	728 [#]	47 [#]	29	17	2	13	27721

* 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 (由二零二零年十二月二十一日起公司名称更改为新渡轮服务有限公司。)

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

二零二零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	273	21	8	23	6	26	70	427
(2) 路线	56	8	5	11	3	8	29	120
(3) 服务时间	20	1	-	-	-	-	3	24
(4) 设置车站	30	5	4	7	1	3	19	69
小计	379	35	17	41	10	37	121	640
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	1407	84	33	202	18	82	442	2268
(2) 路线依循情况	15	2	9	6	4	4	19	59
(3) 驾驶行为不当	607	94	41	89	18	20	265	1134
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	744	99	37	110	14	37	360	1401
(5) 滥收车费	13	1	-	-	2	1	6	23
(6) 清洁	37	11	-	2	-	1	4	55
(7) 车辆状况	58	8	1	4	1	2	17	91
(8) 乘客服务及设施	349	28	7	39	16	39	190	668
小计	3230	327	128	452	73	186	1303	5699
(C) 一般性质	60	21	4	20	5	6	51	167
今年合计	3669	383	149	513	88	229	1475	6506
总数	(6506)							
上年合计	4498	505	249	513	102	352	1715	7934

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及二零二零年内分别提出共 3 341 宗及 1 640 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)。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质	2019		2020		增/减	
(A) 服务质量						
(1) 班次	384	[363]	723	[427]	+88.3%	[+17.6%]
(2) 路线	94		120		+27.7%	
(3) 服务时间	13		28	[24]	+115.4%	[+84.6%]
(4) 设置车站	63	[61]	69		+9.5%	[+13.1%]
小计	554	[531]	940	[640]	+69.7%	[+20.5%]
(B) 服务水平						
(1) 服务班次	5 830	[2 565]	3 472	[2 268]	-40.4%	[-11.6%]
(2) 路线依循情况	79		59		-25.3%	
(3) 驾驶行为不当	1 308		1 135	[1 134]	-13.2%	[-13.3%]
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	2 091		1 401		-33.0%	
(5) 滥收车费	37		23		-37.8%	
(6) 清洁	19		55		+189.5%	
(7) 车辆状况	73		91		+24.7%	
(8) 乘客服务及设施	1 085	[1 032]	803	[668]	-26.0%	[-35.3%]
小计	10 522	[7 204]	7 039	[5 699]	-33.1%	[-20.9%]
(C) 一般性质 ⁽²⁾						
	199		167		-16.1%	
合计	11 275 ⁽³⁾	[7 934]	8 146 ⁽⁴⁾	[6 506]	-27.8%	[-18.0%]

注：(1) 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。

(2) 这些个案主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(3) 在 11 275 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。

(4) 在 8 146 投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 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⁾⁽²⁾

巴士公司	2019	2020	增/减
九龙巴士(一九三三)有限公司	7 793 ⁽⁴⁾ (8.50) [4 498 (4.91)]	5 105 ⁽⁸⁾ (7.33) [3 669 (5.27)]	-34.5% (-13.8%) [-18.4% (+7.3%)]
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	505 (3.85)	508 ⁽⁹⁾ (5.49) [383 (4.14)]	+0.6% (+42.6%) [-24.2% (+7.5%)]
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	249 (6.48)	158 ⁽¹⁰⁾ (7.60) [149 (7.17)]	-36.5% (+17.3%) [-40.2% (+10.6%)]
新世界第一巴士服务有限公司	513 (4.71)	517 ⁽¹¹⁾ (6.27) [513 (6.22)]	+0.8% (+33.1%) [- (+32.1%)]
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	102 (2.89)	88 (3.95)	-13.7% +36.7%
龙运巴士公司	369 ⁽⁵⁾ (8.06) [352 (7.68)]	229 (8.13)	-37.9% (+0.9%) [-34.9% (+5.9%)]
过海隧巴 ⁽³⁾	1 744 ⁽⁶⁾ (8.01) [1 715 (7.88)]	1 541 ⁽¹²⁾ (9.12) [1 475 (8.73)]	-11.6% (+13.9%) [-14.0% (+10.8%)]
合计	11 275 ⁽⁷⁾ (7.55) [7 934 (5.31)]	8 146 ⁽¹³⁾ (7.33) [6 506 (5.85)]	-27.8% (-2.9%) [-18.0% (+10.2%)]

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) 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

(3) 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。

(4) 在 7 793 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 295 宗投诉。

(5) 在 369 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉。

(6) 在 1 744 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 29 宗投诉。

(7) 在 11 275 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉。

(8) 在 5 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 436 宗投诉。

(9) 在 508 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 125 宗投诉。

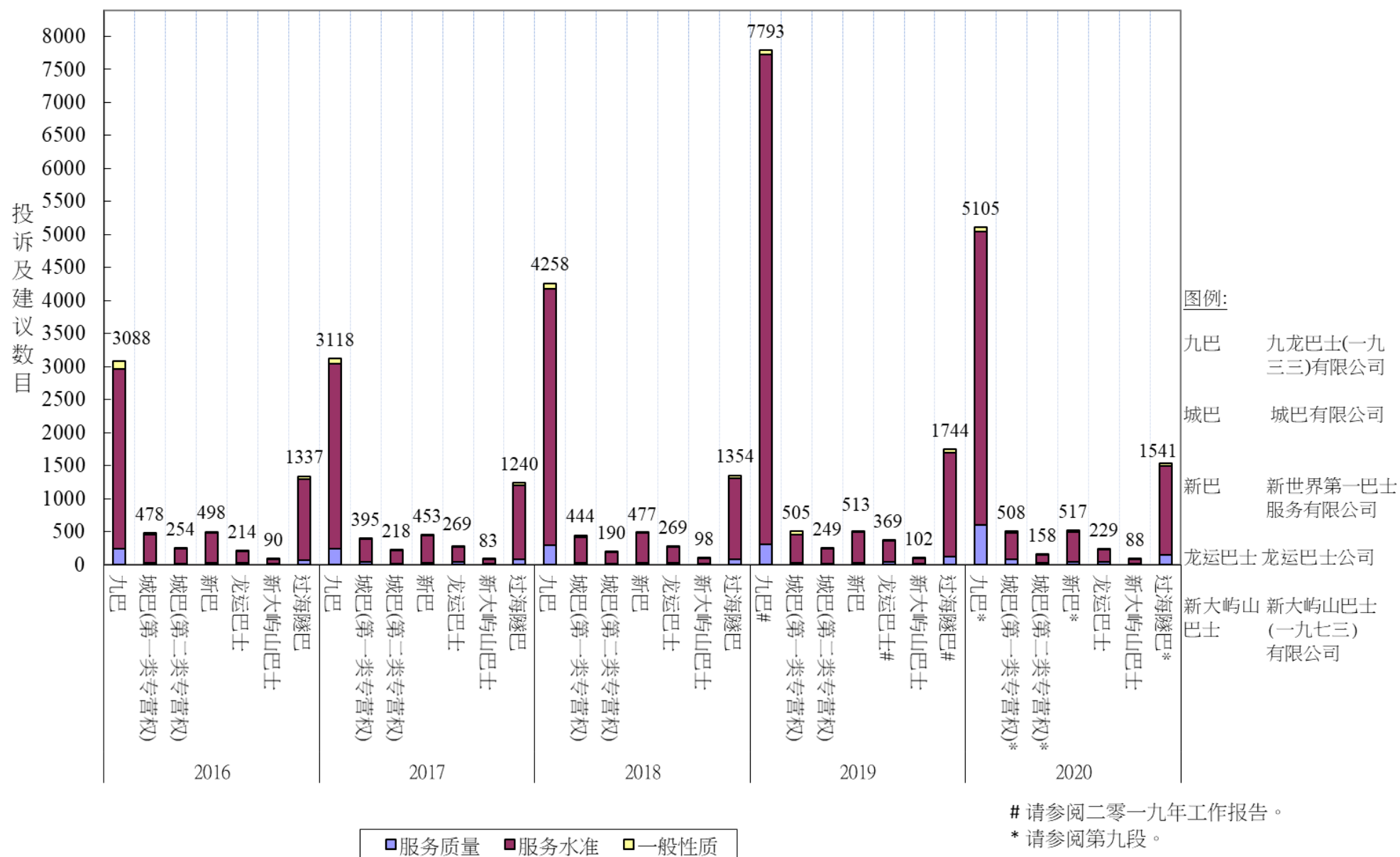
(10) 在 158 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉。

(11) 在 517 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。

(12) 在 1 541 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 66 宗投诉。

(13) 在 8 146 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。

在二零一六至二零二零年间接获有关专线巴士服务的投诉及建议

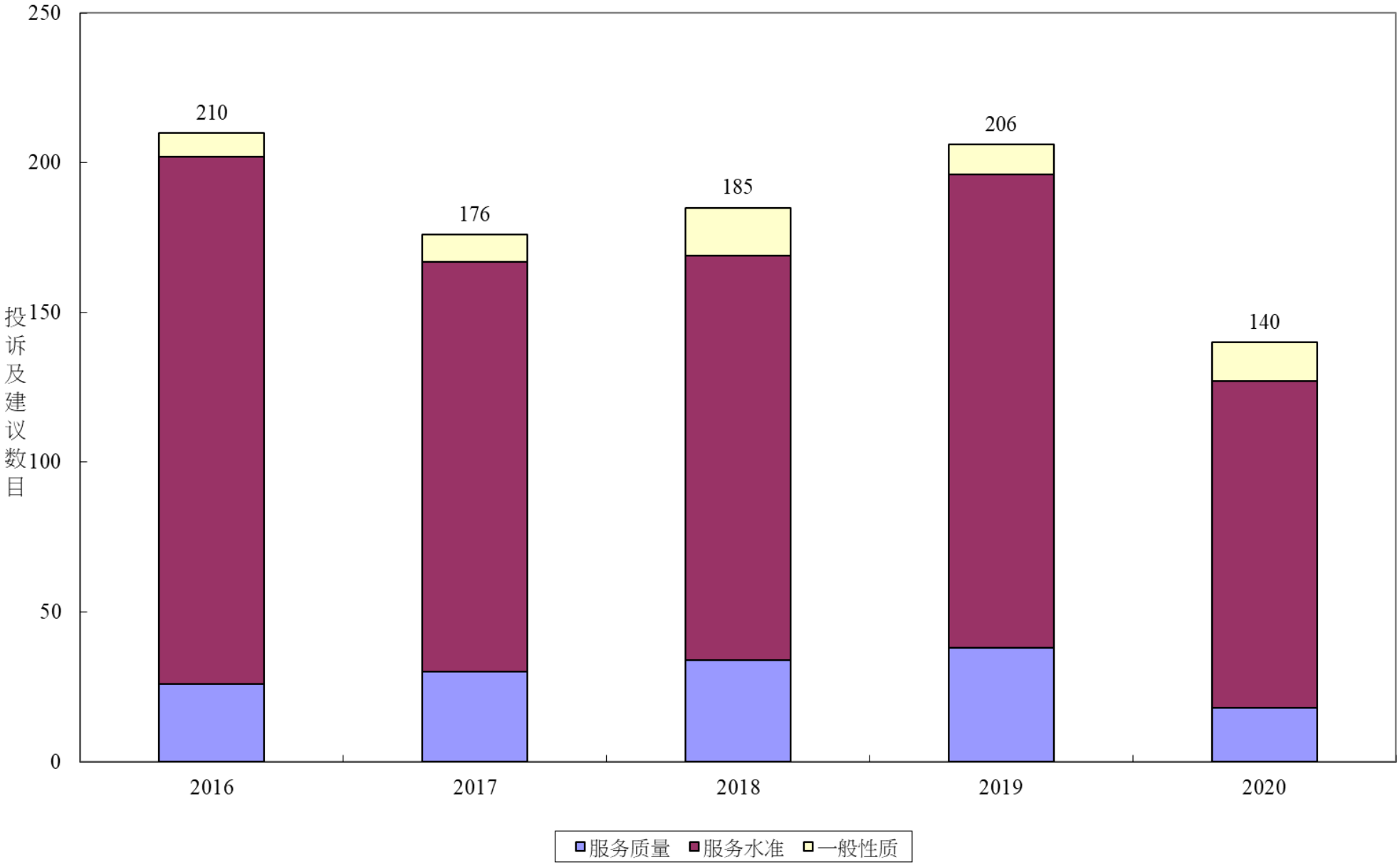


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	30	11	-63.3%
(2) 路线	-	5	-
(3) 服务时间	2	-	-100.0%
(4) 设置车站	6	2	-66.7%
小计	38	18	-52.6%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	55	37	-32.7%
(2) 路线依循情况	6	8	+33.3%
(3) 驾驶行为不当	32	26	-18.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	29	20	-31.0%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	3	1	-66.7%
(7) 车辆状况	7	3	-57.1%
(8) 乘客服务及设施	25	13	-48.0%
小计	158	109	-31.0%
(C) 一般性质⁽¹⁾	10	13	+30.0%
合计	206	140	-32.0%

注： (1) 这些个案主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

在二零一六至二零二零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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	256	129	-49.6%
(2) 路线	11	11	-
(3) 服务时间	19	5	-73.7%
(4) 设置车站	27	17	-37.0%
小计	313	162	-48.2%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 337	930	-30.4%
(2) 路线依循情况	196	114	-41.8%
(3) 驾驶行为不当	1 031	729	-29.3%
(5) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 452	1 002	-31.0%
(5) 滥收车费	101	64	-36.6%
(6) 清洁	74	49	-33.8%
(7) 车辆状况	55	33	-40.0%
(8) 乘客服务及设施	80	99	+23.8%
小计	4 326	3 020	-30.2%
(C) 一般性质⁽¹⁾	113	94	-16.8%
合计	4 752	3 276	-31.1%

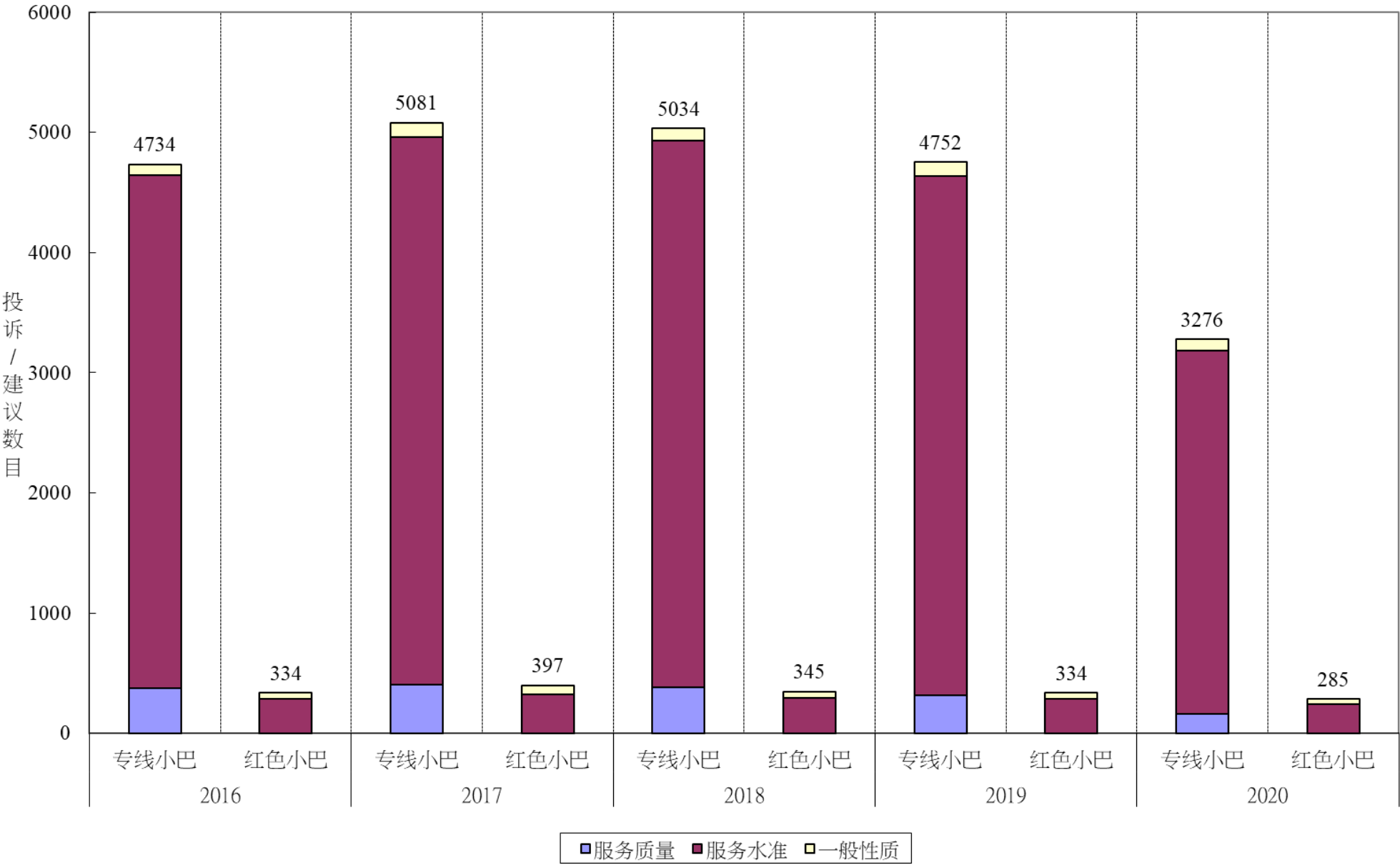
注：(1) 这些个案主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</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	177	142	-19.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	89	72	-19.1%
(5) 滥收车费	10	10	-
(6) 清洁	2	8	+300.0%
(7) 车辆状况	3	5	+66.7%
(8) 乘客服务及设施	3	2	-33.3%
小计	284	239	-15.8%
(C) 一般性质⁽¹⁾	50	46	-8.0%
合计	334	285	-14.7%

注：(1) 这些个案主要是有关红色小巴的班次。

在二零一六至二零二零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	2019	2020	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	1 619	910	-43.8%
(ii) 拒载	2 346	762	-67.5%
(iii) 兜客	38	10	-73.7%
(iv) 拒绝驶达目的地	424	183	-56.8%
(v) 未有展示司机证	54	45	-16.7%
(vi) 不正确展示司机证	7	4	-42.9%
	4 488	1 914	-57.4%
(b) 驾驶行为不当	2 053	1 329	-35.3%
(c) 滥收车资	1 550	658	-57.5%
(d) 有关的士咪表的违规行为	179	125	-30.2%
(e) 不使用最直接的路线	1 796	1 017	-43.4%
小计	10 066	5 043	-49.9%
其他			
(a) 的士阻塞	138	248	+79.7%
(b) 其他 ⁽¹⁾	114	64	-43.9%
小计	252	312	+23.8%
合计	10 318	5 355	-48.1%

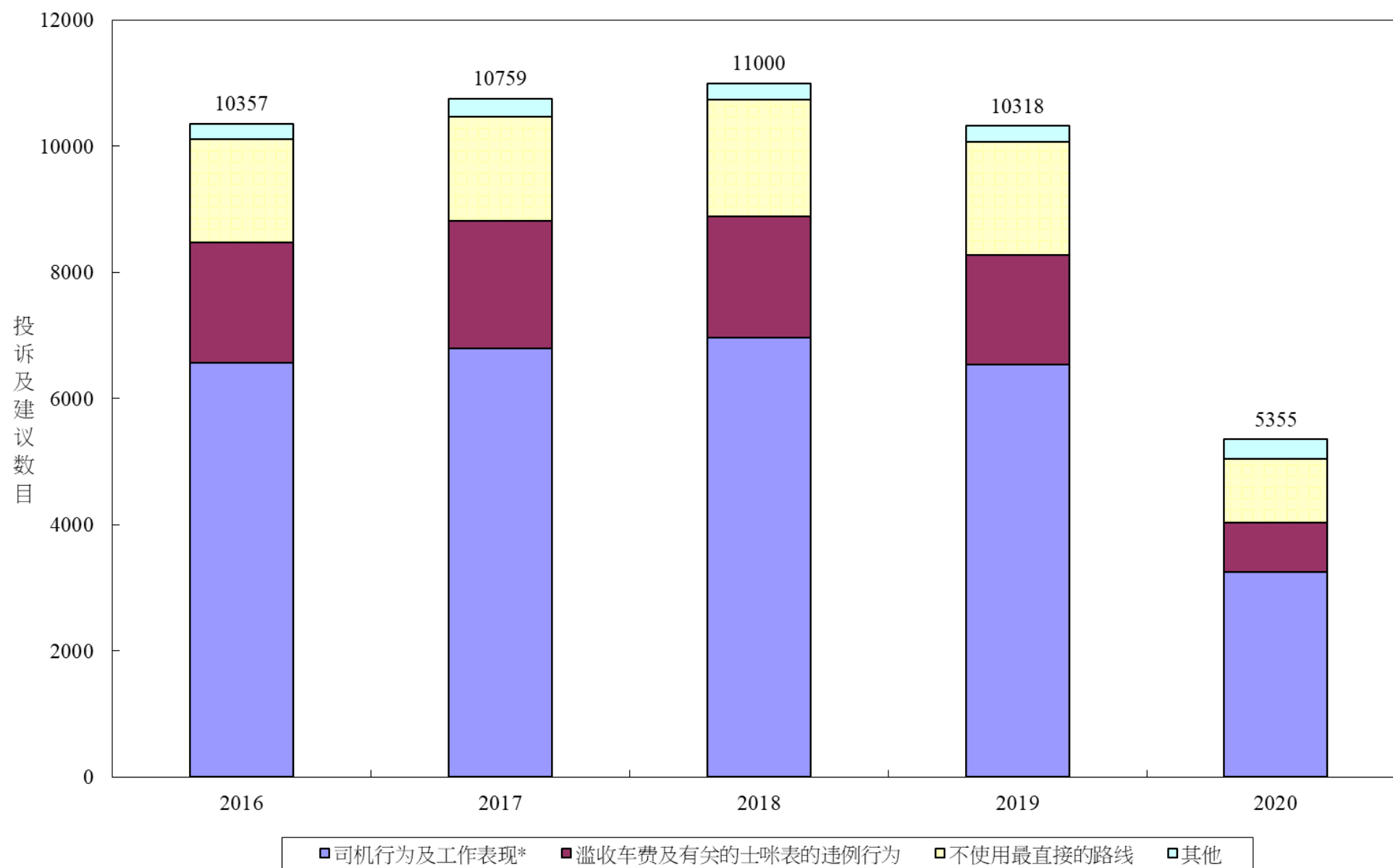
注： (1) 这些个案主要是有关的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零二零年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	157	(141)	12	(7)
(ii) 投诉人撤销投诉	827	(1 301)	61	(67)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	366	(507)	27	(26)
	合计	1 350 (1 949)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零一九年的数字，以作比较。

在二零一六至二零二零年间接获有关的士服务的投诉及建议



* 包括驾驶行为不当

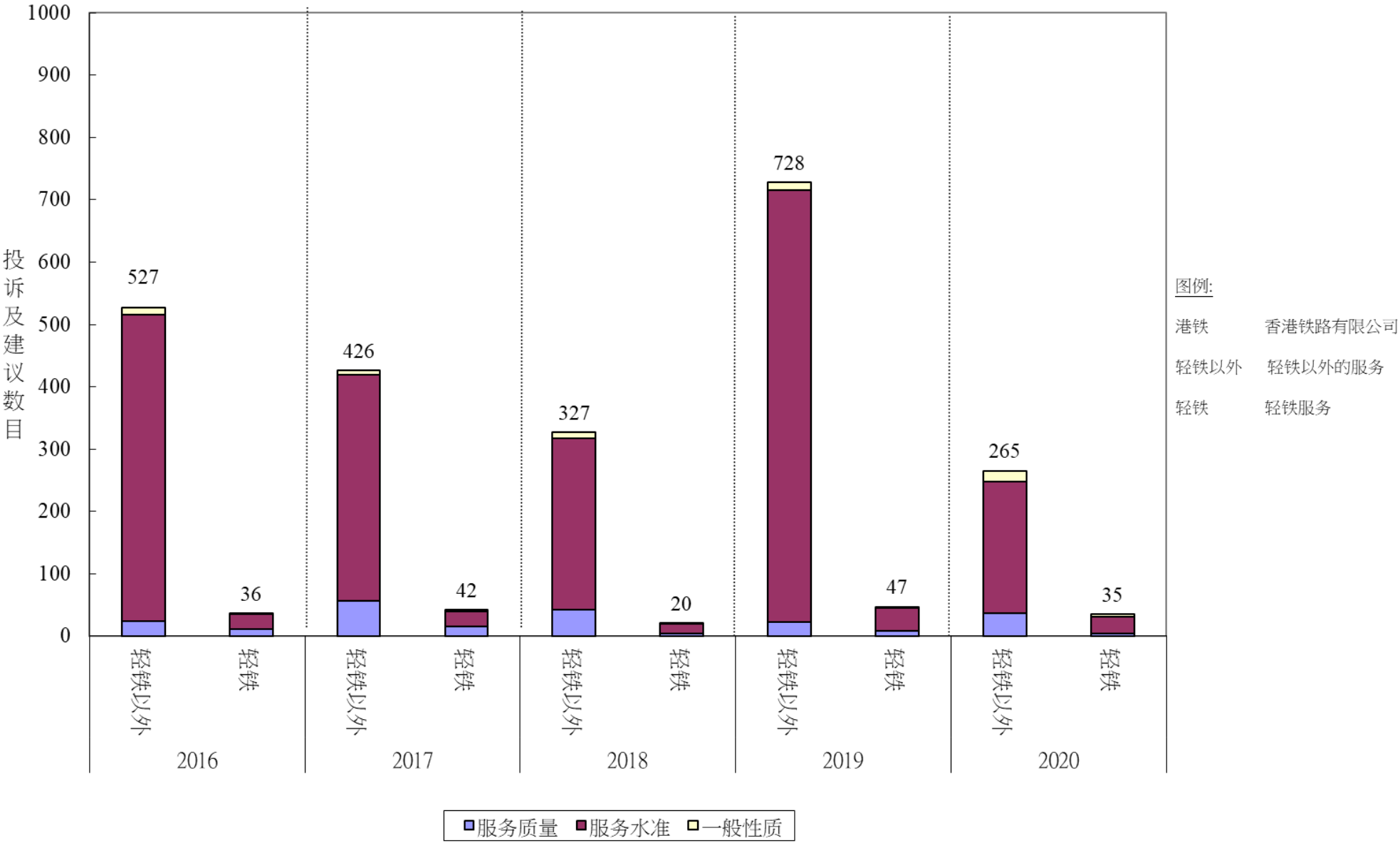
有关铁路服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>铁路公司</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	728 ⁽²⁾ (0.43)	265 (0.23)	-63.6%	(-46.5%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	47 ⁽²⁾ (0.30)	35 (0.31)	-25.5%	(+3.3%)
香港电车有限公司	29 (0.53)	52 (1.26)	+79.3%	(+137.7%)
合计	804 (0.42)	352 (0.27)	-56.2%	(-35.7%)

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) 在 775 (728 + 47) 宗个案中，有 210 宗是关于港铁暂停服务（包括轻铁）。

在二零一六至二零二零年间接获港铁服务的投诉及建议



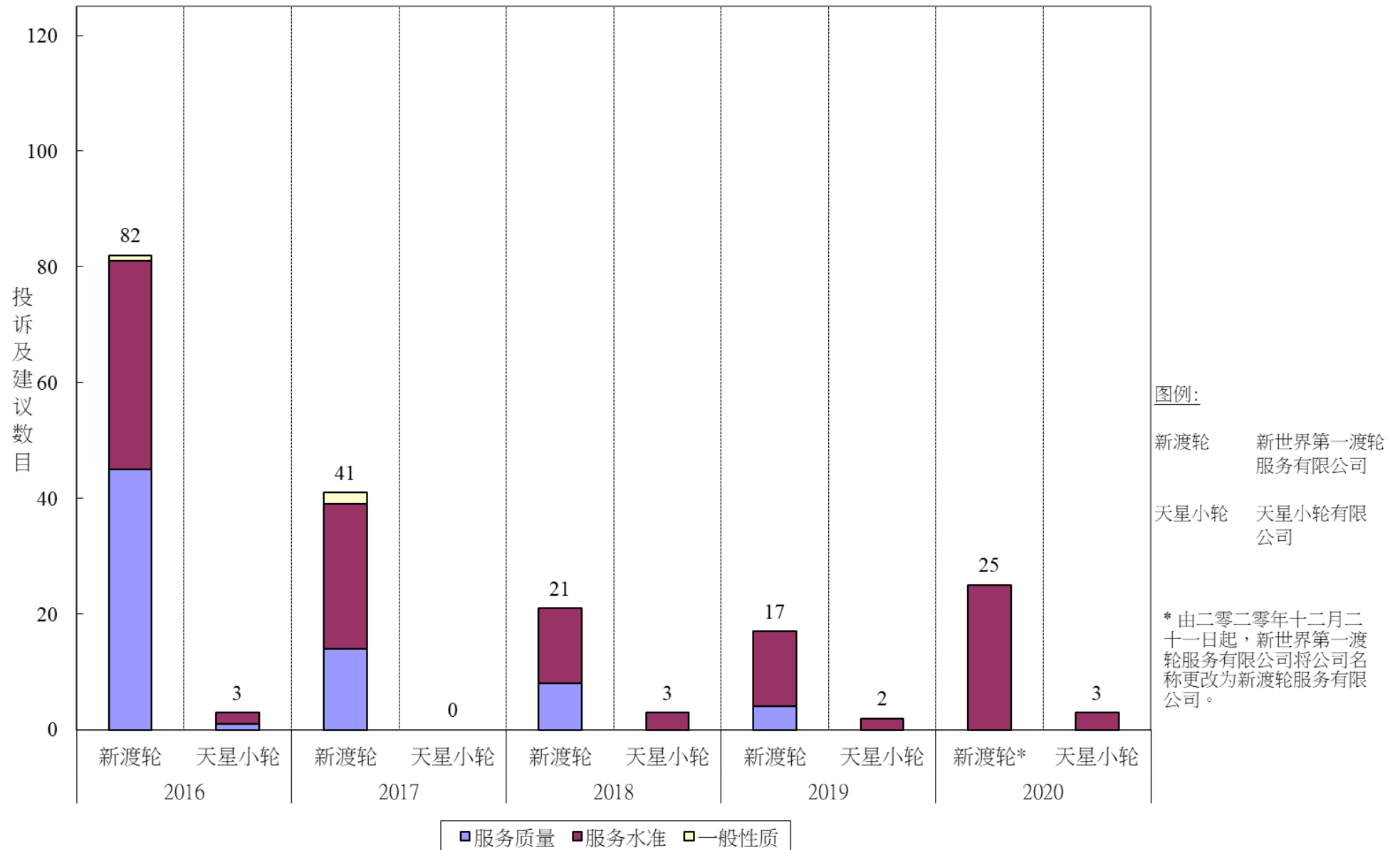
有关渡轮服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>渡轮公司</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司 ⁽²⁾	17 (1.27)	25 (2.21)	+47.1% (+74.0%)
天星小轮有限公司	2 (0.11)	3 (0.35)	+50.0% (+218.2%)
其他渡轮	13 (0.98)	40 (3.44)	+207.7% (+251.0%)
合计	32 (0.72)	68 (2.16)	+112.5% (+200.0%)

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) 由二零二零年十二月二十一日起，新世界第一渡轮服务有限公司将公司名称更改为新渡轮服务有限公司。

在二零一六至二零二零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⁽¹⁾

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增/减</u>	
<u>交通情况</u>				
(a) 交通挤塞	435	666	+53.1%	
(b) 交通管理	198	132	-33.3%	
(c) 增设交通标志及设备	66	64	-3.0%	
(d) 泊车设施	20	27	+35.0%	
小计	719	889	+23.6%	
<u>道路维修</u>				
(a) 道路情况	40	88	+120.0%	
(b) 交通标志及设备	72	106	+47.2%	
(c) 行车道标记	5	10	+100.0%	
小计	117	204	+74.4%	
<u>法例执行</u>				
(a) 违例泊车	3 182 ⁽²⁾ [1 941]	4 704 ⁽⁵⁾ [3 176]	+47.8%	[+63.6%]
(b) 其他执法事宜	981	1 225 ⁽⁶⁾ [1 001]	+24.9%	[+2.0%]
小计	4 163⁽³⁾ [2 922]	5 929⁽⁷⁾ [4 177]	+42.4%	[+43.0%]
合计	4 999⁽⁴⁾ [3 758]	7 022⁽⁸⁾ [5 270]	+40.5%	[+40.2%]

注：(1) 不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于方括号内。

(2) 在 3 182 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉。

(3) 在 4 163 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉。

(4) 在 4 999 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉。

(5) 在 4 704 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 528 宗投诉。

(6) 在 1 225 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 224 宗投诉。

(7) 在 5 929 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 752 宗投诉。

(8) 在 7 022 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 752 宗投诉。

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零二零年一月至十二月)

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	25	31	32	7	92	18	53	79	57	14	30	46	42	30	43	28	34	5	-	666
(b) 交通管理	11	7	9	1	12	4	7	5	11	5	4	11	13	9	6	8	5	4	-	132
(c) 增设交通标志及设备	7	1	2	1	11	2	1	2	2	5	3	7	4	3	4	3	3	2	1	64
(d) 泊车设施	1	1	6	3	1	1	1	-	4	-	1	-	1	-	4	1	-	2	-	27
小计	44	40	49	12	116	25	62	86	74	24	38	64	60	42	57	40	42	13	1	889
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	2	3	2	4	2	7	12	3	2	6	6	4	11	4	6	8	3	2	88
(b) 交通标志及设备	1	11	14	2	5	6	11	1	14	2	4	7	8	5	5	3	4	3	-	106
(c) 行车道标记	1	-	2	1	-	-	1	-	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	10
小计	3	13	19	5	9	8	19	13	19	6	10	14	12	16	9	9	12	6	2	204
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	155	176	1647	47	343	123	188	355	226	103	151	305	225	189	126	166	151	21	7	4704
(b) 其他执法事宜	61	66	276	18	68	34	66	53	85	12	37	74	87	79	55	36	79	21	18	1225
小计	216	242	1923	65	411	157	254	408	311	115	188	379	312	268	181	202	230	42	25	5929
合计	263	295	1991	82	536	190	335	507	404	145	236	457	384	326	247	251	284	61	28	7022

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字⁽¹⁾
(二零二零年一月至十二月)

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	25	31	32	7	92	18	53	79	57	14	30	46	42	30	43	28	34	5	-	666
(b) 交通管理	11	7	9	1	12	4	7	5	11	5	4	11	13	9	6	8	5	4	-	132
(c) 增设交通标志及设备	7	1	2	1	11	2	1	2	2	5	3	7	4	3	4	3	3	2	1	64
(d) 泊车设施	1	1	6	3	1	1	1	-	4	-	1	-	1	-	4	1	-	2	-	27
小计	44	40	49	12	116	25	62	86	74	24	38	64	60	42	57	40	42	13	1	889
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	2	3	2	4	2	7	12	3	2	6	6	4	11	4	6	8	3	2	88
(b) 交通标志及设备	1	11	14	2	5	6	11	1	14	2	4	7	8	5	5	3	4	3	-	106
(c) 行车道标记	1	-	2	1	-	-	1	-	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	10
小计	3	13	19	5	9	8	19	13	19	6	10	14	12	16	9	9	12	6	2	204
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	155	175	123	47	343	123	186	355	226	103	151	305	225	189	126	166	151	21	6	3176
(b) 其他执法事宜	61	66	55	17	68	34	64	53	85	12	37	74	87	79	55	36	79	21	18	1001
小计	216	241	178	64	411	157	250	408	311	115	188	379	312	268	181	202	230	42	24	4177
合计	263	294	246	81	536	190	331	507	404	145	236	457	384	326	247	251	284	61	27	5270

註：(1) 此列表不包括由一位投訴人在二零二零年內提出 1 752 宗投訴。該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附錄 21(i)。