

交通投诉组二零二一年年报¹

二零二一年内接获的投诉及建议的概况

在二零二一年，交通投诉组共接获 32 512 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 1 136 宗³。个案总数与二零二零年的 24 888 宗⁴相比，增加 30.6%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(i)。交通投诉组过去十年（二零一二年至二零二一年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附录 1(ii)。在二零二一年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	17 622 ⁵	26 004 ⁶	+47.6% ⁶
交通情况	889	1 175	+32.2%
道路维修	204	427 ⁷	+109.3% ⁷
法例执行	5 929 ⁸	4 648 ⁹	-21.6% ⁹

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 32 512 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 567 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 30 945 宗，与二零二零年的 21 454 宗（见注 4）相比，增幅为 44.2%。不包括这些投诉的分类载于附录 1(i)(b)。

³ 在纯粹提出建议的个案中，有一名市民提出 772 项有关公共交通路线的纯粹建议。

⁴ 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。

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。

⁶ 在 26 004 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 24 734 宗，与二零二零年的 15 982 宗（见注 5）相比，增幅为 54.8%。不包括这些投诉的分类载于附录 4(ii)。

⁷ 在 427 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 144 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 283 宗，与二零二零年的 204 宗相比，增幅为 38.7%。不包括这些投诉的分类载于附录 24(ii)。

⁸ 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。

⁹ 在 4 648 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 495 宗，与二零二零年的 4 177 宗（见注 8）相比，增幅为 7.6%。不包括这些投诉的分类载于附录 24(ii)。

其他 ¹⁰	244	258	+5.7%
合计	24 888⁴	32 512²	+30.6%²

2. 在二零二一年，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 76%，而透过电话提出的则占 23%。其余的个案则是透过传真或信件提出。交通投诉组接获的投诉及建议均已转交有关的政府部门及公共交通机构跟进。

3. 年内，共 30 316 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 24 169 宗（79%）证实成立，而不成立个案则有 80 宗（少于 1%），其余 6 067 宗（20%）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。交通投诉组注意到：

- 个案成立的百分率由二零二零年的 84% 下降至二零二一年的 79%。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二零二零年的 15% 上升至二零二一年的 20%。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零二一年，警方告知交通投诉组较早前转介的 2 063 宗¹¹ 个案的最新进展，当中有 291 名¹¹ 驾驶者被票控。

4. 在二零二一年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 43 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。在二零二一年，这些个案共有 26 004 宗⁶，占个案总数 80%。当中纯

¹⁰ 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。

¹¹ 数字包括第 25 段中所述的的士个案。

粹提出建议的共有 997 宗³。这类个案的数目较二零二零年的 17 622 宗⁵增加 47.6%⁶。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
专营巴士服务	8 146 ¹² (7.33 ¹²)	11 195 ¹³ (8.84 ¹³)	+37.4% ¹³ (+20.6% ¹³)
非专营巴士服务	140 (1.40)	303 (2.61)	+116.4% (+86.4%)
专线小巴	3 276 (8.02)	4 958 (10.68)	+51.3% (+33.2%)
红色小巴	285 (4.25)	350 (4.58)	+22.8% (+7.8%)
的士	5 355 (22.17)	8 355 (30.02)	+56.0% (+35.4%)
铁路运输	352 (0.27)	748 (0.46)	+112.5% (+70.4%)
渡轮	68 (2.16)	95 (2.68)	+39.7% (+24.1%)
合计	17 622⁵	26 004⁶	+47.6%⁶

（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. 在二零二一年，有关专营巴士服务的个案共有 11 195 宗¹³，即每百万乘客人次计有 8.84 宗¹³投诉 / 建议；与二零二零年的 8 146 宗¹²个案及每百万乘客人次计有 7.33 宗¹²投诉 / 建议相比，分别上升 37.4%¹³及 20.6%¹³。个案主要是涉及服务班次、驾驶行为不当及员工行为及工作表现。该 11 195 宗¹³个案的分类数字详载于附录 5。

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。

¹³ 在 11 195 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 925 宗，即每百万乘客人次计有 7.83 宗投诉 / 建议；与二零二零年的 6 506 宗个案及每百万乘客人次计有 5.85 宗（见注 12）投诉 / 建议相比，分别上升 52.6%及 33.8%。

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（由二零二零年的723宗¹⁴增至二零二一年的1 271宗¹⁵，增幅为75.8%¹⁵）。针对路线的投诉及建议亦由二零二零年的120宗增至二零二一年的926宗¹⁶，增幅为671.7%¹⁶，原因之一可能是2019冠状病毒病疫情持续，专营巴士服务因乘客量下跌而持续缩减。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。运输署在考虑专营巴士公司的申请时，会顾及相关路线乘客量的下降幅度、载客率、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提供服务的情况和市民的出行模式，以因应不断转变的乘客需求适时作出调整。

8. 投诉驾驶行为不当（由二零二零年的1 135宗增至二零二一年的1 612宗，增幅为42.0%）、乘客服务及设施（由二零二零年的803宗¹⁷增至二零二一年的1 038宗¹⁸，增幅为29.3%¹⁸）、服务班次（由二零二零年的3 472宗¹⁹增至二零二一年的4 123宗²⁰，增幅为18.8%²⁰），以及员工行为及工作表现（由二零二零年的1 401宗增至二零二一年的1 576宗，增幅为12.5%）的个案数目亦有所增加。

9. 有关专营巴士服务的11 195宗¹³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：

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。

¹⁵ 在 1 271 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 382 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 889 宗，与二零二零年的 427 宗（见注 14）相比，增幅为 108.2%。

¹⁶ 在 926 宗投诉及建议中，一名市民提出 741 项有关专营巴士路线的纯粹建议。如不包括这些数字，纯粹提出的建议为 185 宗，与二零二零年的 120 宗相比，增幅为 54.2%。

¹⁷ 在 803 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 135 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 668 宗。

¹⁸ 与二零二零年的 668 宗（见注 17）相比，投诉数目增幅为 55.4%。

¹⁹ 在 3 472 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 204 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 268 宗。

²⁰ 在 4 123 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 888 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 235 宗，与二零二零年的 2 268 宗（见注 19）相比，增幅为 42.6%。

- 九巴 – 二零二一年內接獲的 4 820 宗²¹個案中，主要涉及服務班次（1 520 宗²²）、駕駛行為不當（892 宗）以及員工行為及工作表現（796 宗）。每百萬乘客人次計的投訴 / 建議數目，由二零二零年的 7.33 宗減至二零二一年的 6.04 宗²¹，減幅為 17.6%²¹。
- 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）（城巴（第一類專營權））– 二零二一年內接獲的 1 384 宗²³個案，主要涉及服務班次（553 宗²⁴）、班次（292 宗²⁵）以及駕駛行為不當（151 宗）。每百萬乘客人次計的投訴 / 建議數目，由二零二零年的 5.49 宗增至二零二一年的 13.12 宗²³，增幅為 139.0%²³。
- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（第二類專營權））– 每百萬乘客人次計的投訴 / 建議數目，由二零二零年的 7.60 宗增至二零二一年的 10.40 宗²⁶，增幅為 36.8%²⁶。二零二一年內接獲的 210 宗個案，主要涉及服務班次（48 宗）、員工行為及工作表現（45 宗）以及駕駛行為不當（39 宗）。
- 新世界第一巴士服務有限公司（新巴）– 二零二一年內接獲的 2 112 宗²⁷個案，主要涉及服務班次（1 285 宗²⁸）、

²¹ 在 4 820 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 707 宗，即每百萬乘客人次計有 5.90 宗投訴 / 建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 5.27 宗投訴 / 建議相比（見附录 6），增幅為 12.0%。

²² 在 1 520 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 407 宗。

²³ 在 1 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 359 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 025 宗，即每百萬乘客人次計有 9.72 宗投訴 / 建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 4.14 宗投訴 / 建議相比（見附录 6），增幅為 134.8%

²⁴ 在 553 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 182 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 371 宗。

²⁵ 在 292 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 177 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 115 宗。

²⁶ 每百萬乘客人次計的投訴 / 建議數目，由二零二零年的 7.17 宗增至二零二一年的 10.40 宗（見附录 6），增幅為 45.0%。

²⁷ 在 2 112 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 504 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 608 宗，即每百萬乘客人次計有 16.68 宗投訴 / 建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 6.22 宗投訴 / 建議相比（見附录 6），增幅為 168.2%。

班次（374宗²⁹）以及员工行为及工作表现（152宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二零年的 6.27 宗增至二零二一年的 21.90 宗²⁷，增幅为 249.3%²⁷。

- 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，由二零二零年的 8.13 宗增至二零二一年的 12.42 宗，增幅为 52.8%。二零二一年内接获的 359 宗个案中，主要涉及路线（95 宗）、乘客服务和设施（75 宗）以及服务班次（67 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，由二零二零年的 3.95 宗增至二零二一年的 4.61 宗，增幅为 16.7%。二零二一年内接获的 121 宗个案，主要涉及员工行为及工作表现（41 宗）、驾驶行为不当（18 宗）以及服务班次（18 宗）。
- 过海隧巴服务³⁰ – 二零二一年内接获的 2 189 宗³¹个案，主要涉及服务班次（632 宗³²）、员工行为及工作表现（375 宗）以及驾驶行为不当（330 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二零年的 9.12 宗增至二零二一年的 11.39 宗³¹，增幅为 24.9%³¹。

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。

²⁸ 在 1 285 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 469 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 816 宗。

²⁹ 在 374 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 35 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 339 宗。

³⁰ 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。

³¹ 在 2 189 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 294 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 895 宗，即每百万乘客人次计有 9.86 宗投诉 / 建议；与二零二零年的每百万乘客人次计有 8.73 宗投诉 / 建议（见附录 6）相比，增幅为 12.9%。

³² 在 632 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 124 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 508 宗。

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. 在二零二一年，有关非专营巴士服务的个案共有 303 宗，即每百万乘客人次计有 2.61 宗投诉 / 建议；与二零二零年的 140 宗个案及每百万乘客人次计有 1.40 宗投诉 / 建议相比，分别上升 116.4% 及 86.4%。运输署注意到有关西北铁路服务范围接驳巴士的投诉，由二零二零年的 45 宗增至二零二一年的 152 宗，增幅为 237.8%。在这些投诉中，一名投诉人多次投诉巴士车长检查乘客使用「特惠八达通」的资格，一共作出 50 宗投诉。其他主要事宜则涉及巴士服务班次 / 载客量，以及巴士车长的驾驶行为。

13. 虽然西北铁路服务范围接驳巴士的服务水平一般可应付乘客需求，但运输署一直与营办商紧密合作，在必要时加强服务。例如，在二零二一年，第 K52S、K53 及 K75P 号线的服务水平已有改善，而第 K52A 及 K76S 号线亦已投入服务，以应付新增人口所带来的乘客需求或改善乘客服务。至于有关驾驶行为不当的投诉，运输署亦已跟进，并要求香港铁路有限公司（港铁公司）相应地继续监察其巴士车长的工作表现。该 303 宗个案的分类数字详载于附录 8。

14. 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

15. 在二零二一年，有关公共小巴服务的个案共有 5 308 宗，即每百万乘客人次计有 9.82 宗投诉 / 建议；与二零二零年的 3 561 宗个案及每百万乘客人次计有 7.49 宗投诉 / 建议相比，分别上升 49.1% 及 31.1%。

专线小巴服务

16. 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。

17. 在二零二一年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 4 958 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 10.68 宗；与二零二零年的 3 276 宗个案及每百万乘客人次计有 8.02 宗投诉 / 建议相比，分别上升 51.3% 及 33.2%。该 4 958 宗个案的分类数字详载于附录 10。

红色小巴服务

18. 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³³。

19. 在二零二一年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 350 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 4.58 宗；与二零二零年的 285 宗个案及每百万乘客人次计有 4.25 宗投诉 / 建议相比，分别上升 22.8% 及 7.8%。该 350 宗个案的分类数字详载于附录 11。

20. 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。

21. 交通投诉组小组委员会得悉，所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均已按情况转交运输署或警方跟进。与二零二零年相比，在二零二一年所接获投诉的整体数目有所增加。抗疫措施在二零二一年放宽后，专线小巴乘客需求逐步恢复，专线小巴提供的服务因而较二零二零年为多，这亦令投诉的整体数目相应增加。在接获的投诉中，加幅最多的类别为员工行为及工作表现。这个类别的投诉增加，原因之一可能是专线小巴服务有时未能及时恢复以应付突然改变的乘客需求，导致出现针对司机的投诉，例如指司机没有在小巴站让乘客上车。尽管如此，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，藉此查明有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正问题。此外，如有营办商不依循服务班次（包括不依循时间表及路线等），运输署会发出警告信。当局会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑该等警告信。如专线小巴营办商表现差劣，其客运营业证的延展年期

³³ 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。

或会被缩短。

22. 就红色小巴的个案而言，有关员工（包括司机）行为及工作表现的投诉数目增幅最大。投诉数目增加，部分原因是使用红色小巴服务的乘客数目增加所致，而红色小巴服务弹性营运的模式（包括因应乘客需求调整时间表及营运时间），或会令乘客对司机不满，这亦可能是导致投诉数目增加的另一个原因。为此，运输署已致函提醒红色小巴业界商会及车主，要求他们促请司机尽量向乘客清楚阐明营运细节，以及在回应乘客查询时保持礼貌和耐性。此外，运输署会继续通过与红色小巴业界定期举行会议和出版通讯，让业界认识到正确司机行为和驾驶行为至为重要。

23. 此外，在二零二一年，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。19座公共小巴的数目持续增加，预料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，运输署亦强制规定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。该署亦持续推行其他措施提升驾驶安全及以客为本服务，当中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、为公共小巴司机每年举行安全讲座、为专业司机举办「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

24. 在二零二一年，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 8 355 宗，占涉及公共交通服务个案总数约 32%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 30.02 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零二零年的 5 355 宗个案及每百万乘客人次计有 22.17 宗投诉 / 建议相比，分别上升 56.0%及 35.4%。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、拒载及不使用最直接的路线）。该 8 355 宗个案的分类数字详载于附录 13。

25. 在接获的 8 355 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 8 066 宗（96.5%）。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 1 478 宗（18.3%）这类投诉转介警方处理。在二零二一年，警方完成调查今年或以前转介的 1 167 宗个案，当中有 89 名驾驶者被票控。调查结果的分类数字载于附录 14。

26. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 15。

27. 交通投诉组小组委员会得悉，警方一直采取执法行动，打击的士司机违例行为，主要包括在黑点加强巡逻，以及根据情报采取行动。市民遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，警方十分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。

28. 在二零二一年的投诉数目增加，相信主要是由于疫情放缓，加上社交距离措施逐步放宽，令的士乘客量增加所致。尽管如此，运输署已通过不同途径，包括定期举行业界会议、致函业界和出版通讯，提醒业界向公众提供最佳的士服务。如的士车主及司机屡次干犯违例行为及其他与的士司机相关的严重罪行（例如滥收车资），运输署会向警方提供他们的个人资料，以作调查和采取检控行动。运输署亦会按需要要求警方在各个黑点加强执法行动，打击罪行。

29. 鉴于公众期望最佳的士服务质素及安全，政府检视了整体的士营运及管理，并建议推出一系列措施改善的士业界的经营环境、改革的士行业，以及改善的士服务的整体质素。这些措施包括(i)增加的士收费；(ii)把的士最高载客量由五人增至六人；(iii)引入的士车队管理制度，以鼓励的士营办商 / 车主 / 司机组建专业车队管理团队，在受监管的平台下提供优质的士服务；以及(iv)引入「的士司机违例记分制度」及两级制罚则，以更有效阻吓的士司机的违例行为，例如滥收车资、拒载，以及毁损、损坏或更改的士计程表等。此外，政府建议增加利用汽车作非法出租或取酬载客用途的罚则，以提升安全和保障乘客及其他道路使用者的利益。政府已在二零二二年四月就有关建议咨询立法会交通事务委员会及交通咨询委员会，并会继续听取业界的意见，然后在适当时候向立法会提交上述措施的相关法例修订，以供考虑。

铁路服务

30. 在二零二一年，有关铁路服务的个案共有 748 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.46 宗；与二零二零年的 352 宗个案和每百万乘客人次计有 0.27 宗投诉 / 建议相比，分别上升 112.5%及 70.4%。其中对香港铁路有限公司（「港铁公司」）服务的投诉由二零二零年的 300 宗增至二零二一年的 688 宗，增幅为 129.3%。

31. 交通投诉组小组委员会得悉，在二零二一年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二零年增加，主要是由于二零二零年的乘客量在2019 冠状病毒病疫情期间大幅下跌，令投诉个案数目相应较少。在688 宗个案中，有 207 宗及 204 宗分别涉及乘客服务及设施和员工行为及工作表现。运输署已提醒港铁公司密切监察情况，并按需要采取改善措施。运输署会继续密切监察港铁公司列车服务的表现。

32. 电车服务方面，在二零二一年所接获的投诉有 60 宗，与二零二零年的 52 宗相比，增幅为 15.4%。投诉大多涉及驾驶行为不当和乘客服务及设施（例如电子目的地显示屏故障等）。运输署已提醒香港电车有限公司调查有关投诉，并与制造商合作，尽快纠正显示屏的问题。

33. 有关铁路服务的 748 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 16。其中有 688 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 92%。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，由二零二零年的 0.23 宗增至二零二一年的 0.42 宗，增幅为 82.6%。二零二一年内接获的 598 宗个案，主要涉及员工行为及工作表现（187 宗）及乘客服务和设施（186 宗）。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二零年的 0.31 宗增至二零二一年的 0.64 宗，增幅为 106.5%。二零二一年内接获的 90 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（21 宗）、员工行为及工作表现及车辆状况（各 17 宗）。

34. 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

35. 在二零二一年，有关渡轮服务的个案共有 95 宗，即每百万乘客人次计有 2.68 宗投诉 / 建议；与二零二零年的 68 宗个案和每百万乘客人次计有 2.16 宗投诉 / 建议相比，分别上升 39.7%及 24.1%。投诉数目增加，主要是由于涉及乘客服务及设施和服务班次的投诉增加所致。有关乘客服务及设施的投诉数目增加，主要原因是个别渡轮服务的船只发生故障。此外，船只突然故障而须更换船只，

令轮候时间延长，亦是导致有关服务班次投诉数目增加的主要原因。

36. 运输署已提醒营办商加强例行维修和保养船只，以及在日后出现突发事故时加快调配后备船只，尽量减少服务受阻。

37. 有关渡轮服务的 95 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，由二零二零年的 2.21 宗上升至二零二一年的 2.34 宗，增幅为 5.9%。
- 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，由二零二零年的 0.35 宗上升至二零二一年的 1.15 宗，增幅为 228.6%。

38. 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

39. 在二零二一年，交通投诉组共接获 6 250 宗³⁴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 131 宗；与二零二零年的 7 022 宗³⁵投诉及建议相比，减少 11.0%³⁴。这些个案按类别及地区分类的数字分别详载于附录 20至附录 24。

交通情况

40. 在二零二一年，交通投诉组共接获 1 175 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 4%。与二零二零年的 889 宗相比，这类个案数目上升 32.2%。

³⁴ 在 6 250 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 297 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 953 宗，与二零二零年的 5 270 宗（见注 35）相比，增幅为 13.0%。

³⁵ 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。

41. 在接获的 1 175 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 783 宗（67%）；与二零二零年的 666 宗相比，增加 17.6%。二零二一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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
车辆阻塞	488	513	+5.1%
交通管理	112	181	+61.6%
道路工程	26	37	+42.3%
其他	40	52	+30.0%
合计	666	783	+17.6%

42. 在二零二一年，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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
观塘	92	74	-19.6%
深水埗	79	68	-13.9%
油尖旺	57	68	+19.3%

43. 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。在接获的 783 宗个案中，有 513 宗（66%）涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零二零年的 488 宗相比，增幅为 5.1%。交通投诉组小组委员会得悉，二零二一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。

44. 在二零二一年，交通投诉组共接获 205 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。与二零二零年的 132 宗比较，个案数目增加 55.3%。

45. 此外，在二零二一年，交通投诉组接获 90 项增设交通标志及设备的要求，较二零二零年的 64 宗上升 40.6%。

46. 在二零二一年，有关泊车设施的投诉及建议共有 97 宗³⁶，较二零二零年的 27 宗上升 259.3%。

道路维修

47. 在二零二一年，交通投诉组共接获 427 宗⁷有关道路维修的投诉及建议，占个案总数 1%。与二零二零年的 204 宗比较，这类个案的数目增加 109.3%⁷。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

48. 在二零二一年，交通投诉组共接获 4 648 宗⁹有关法例执行的投诉，占个案总数约 14%；与二零二零年的 5 929 宗⁸相比，下降 21.6%⁹。

49. 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

³⁶ 在 97 宗个案中，有 43 宗涉及要求增设泊车位（相对于二零二零年的 13 宗），另有 50 宗涉及其他泊车设施。

理措施或提供泊车设施）以改善情况。

50. 交通投诉组在二零二一年共接获 365 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，警方在二零二一年共提出 25 574 宗检控，与二零二零年的 23 919 宗相比，上升 6.9%。

有关道路安全事宜的投诉及建议

51. 在二零二一年接获的 32 512 宗²投诉及建议中，7 097 宗（22%）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	4 586
交通管理	130
道路维修	63
法例执行	<u>2 318</u>
合计	<u>7 097</u>

52. 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（例如公共交通车辆造成阻塞、乘车安排、载客量和车站设置），可能危及乘客或其他道路使用者。

53. 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。

54. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损及植物阻碍路面，可能导致交通意外。

55. 在二零二一年接获的 7 097 宗有关道路安全的投诉及建议中，106 宗与骑单车人士或单车安全有关。

56. 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 1 089 宗³⁷。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 1 229 宗。

57. 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。

³⁷ 在 1 089 宗投诉及建议中，有一位投诉人就违例泊车提出 184 宗投诉。

值得注意的个案改善措施

在西湾河耀兴道和鲤景道实施交通管制措施以缓解车辆阻塞问题

58. 有市民投诉，上落客货活动在耀兴道近太宁街和鲤景道近安屏阁的巴士站及停车场出入口造成交通阻塞。投诉人亦表示车辆可使用的行车线因此减少，造成挤塞。此外，停泊在巴士站的车辆阻碍乘客和残疾人士上落车，并阻挡进出停车场的驾驶人士的视线。

59. 有关个案已转交运输署审视，并交由警方对违例停泊车辆和上落客货活动采取所需执法行动。运输署表示，根据现行法例，除了指定泊车位外，在公用道路任何路段停泊车辆均属干犯交通罪行。运输署亦已要求警方加强在耀兴道和鲤景道的执法行动。

60. 运输署观察到有关地点（即巴士站及停车场出入口）常有上落客货活动，是因为在该路段中只有有关地点没有设置行人栏杆。为缓解车辆阻塞交通的问题，运输署制订了多项改善措施，包括在耀兴道近太宁街增设「巴士站」道路标记、移除附近部分行人栏杆让上落客货活动远离巴士站。运输署亦在鲤景道近安屏阁的停车场出入口扩大了24小时「不准停车」限制区、移除部分行人栏杆、增设「请勿停车」道路标记，以防止上落客货活动阻挡驾驶人士的视线。此外，运输署已向的士业界发信，要求提醒其司机遵守《道路使用者守则》，切勿在巴士站停泊车辆阻碍巴士乘客上落车。

61. 上述改善措施已于二零二一年六月至二零二二年三月期间分阶段完成。

纾缓新清水湾道、清水湾道和彩虹交汇处的交通挤塞问题

62. 有市民投诉，指新清水湾道、清水湾道和彩虹交汇处一带在早上繁忙时间经常挤塞，要求相关部门跟进。

63. 有关个案已转交运输署调查。运输署回复指，该署已在上述一带实施多项交通改善措施，以纾缓交通挤塞情况，例如在新清水湾道 / 彩兴里路口增设方向标志，提示驾驶人士可使用彩兴里及彩兴路，经彩石里、彩荣路及彩霞道分别前往观塘及旺角，以减少新清水湾道与清水湾道交界处及彩虹交汇处的车流。此外，运输署亦已在新清水湾道与清水湾道交界处增设方向标志，引导往观塘方向的驾驶人士使

用上述替代路线，以进一步减少彩虹交汇处的交通流量。上述加设方向标志工程已于二零二一年第三季完成。

64. 为进一步改善新清水湾道的交通情况，土木工程拓展署已于二零二一年第三季把新清水湾道近圣言中学附近的现有巴士停车湾延长，由现时两个巴士停车位延长至四个，以减少在清水湾道巴士排队上落客而阻塞交通的情况，令经新清水湾道西行前往彩虹交汇处的车流更为畅顺。。

65. 为缓解由清水湾道西行方向近港铁彩虹站 A2 出口外的小巴经常转线而引致的交通挤塞，运输署建议将港铁彩虹站 A2 出口外的小巴落客区迁移到坪石邨红石楼对出清水湾道西行方向的现有路旁小巴总站停车处。有关工程现正进行。

66. 运输署会继续密切监察新清水湾道、清水湾道和彩虹交汇处的交通情况。

关注沙田大涌桥路的道路安全

67. 一名市民对大涌桥路的安全问题表示关注。他引用二零二一年六月在大涌桥路发生的一宗交通意外为例子，要求运输署检视该处的交通灯、交通标志和道路标记，以改善交通安全。

68. 上述个案已转交运输署审视。运输署回复，「绿色箭嘴标志」（俗称「𧸛仔灯」）是安全有效的交通灯号，在本港以及海外国家广泛使用，亦是常见的交通灯号设备之一。运输署出版的《道路使用者守则》已详尽介绍各种交通灯号（包括「𧸛仔灯」）的涵义。所有通过驾驶考试、持有有效驾驶执照并专心驾驶的人士，应能完全理解并遵从这些交通灯号。大涌桥路路口的布局及其交通灯均符合相关的设计标准。

69. 运输署于二零一八年全面检讨大涌桥路的道路设计，并推行多项提升道路安全的交通改善措施，包括加设交通标志、在路口前的路面加设双白线分隔不同行车方向的行车线、加设冲红灯摄影机，以及优化个别交通灯的位置。这些改善工程已于二零一九年年初至二零二零年年底分阶段完成。自改善工程完成以来，大涌桥路的整体交通意外和伤亡数字均见下跌。

70. 为进一步改善大涌桥路 / 沙田乡事会路 / 沙田围路的路口设计，运输署计划在有关路口设置交通安全岛，以明确分隔左转和直驶 / 右转的行车线，并为每个行车方向加装交通灯，让驾驶人士可以更清晰地看到交通灯号。由于工程复杂，所需的施工时间会较长。

71. 运输署已在相关路口实施多项改善措施，包括以斜线标记和临时交通圆柱分隔左转和直驶的行车线，并在大涌桥路来回方向路口前的路面髹上「慢驶」标记，提醒驾驶人士减慢车速。运输署会继续推行改善措施，按原定计划加设交通安全岛。

交通投诉组在二零一七至二零二一年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾	<u>2017</u>		<u>2018</u>		<u>2019</u>		<u>2020</u>		<u>2021</u>	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	975	[51]	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]
(b) 服务水平	21 237	[23]	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]
(c) 一般性质	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]
	22 775	[87]	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]
(b) 交通管理	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]
(c) 增设交通标志及设备	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]
(d) 泊车设施	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]
	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	69		77		40	[1]	88		88	[2]
(b) 交通标志及设备	45	[1]	57		72	[1]	106	[1]	325	[3]
(c) 行车道标记	9		10		5		10		14	
	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]	427	[5]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	2 043	[3]	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]
(b) 其他执法事宜	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]
	2 996	[6]	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]
V. 其他	155	[5]	134	[10]	297	[2]	244	[1]	258	[8]
合计	26 621	[185]	27 671	[173]	33 017	[187]	24 888	[214]	32 512	[1 136]

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。

交通投诉组在二零一七至二零二一年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾	2017	2018	2019	2020	2021
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	975 [51]	967 [59]	918 [76]	865 [97]	2 539 [942]
(b) 服务水平	21 237 [23]	22 558 [25]	22 917 [23]	14 515 [22]	21 568 [44]
(c) 一般性质	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]	627 [11]
	22 775 [87]	24 081 [94]	24 380 ⁽³⁾ [105]	15 982 ⁽⁶⁾ [138]	24 734 ⁽¹¹⁾ [997]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]	783 [17]
(b) 交通管理	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]	205 [51]
(c) 增设交通标志及设备	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]	90 [31]
(d) 泊车设施	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]	97 [13]
	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]	1 175 [112]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	69	77	40 [1]	88	88 [2]
(b) 交通标志及设备	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]	181 ⁽¹²⁾ [3]
(c) 行车道标记	9	10	5	10	14
	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]	283 [5]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	2 043 [3]	1 719 [3]	1 941 ⁽⁴⁾ [4]	3 176 ⁽⁷⁾ [1]	3 137 ⁽¹³⁾ [5]
(b) 其他执法事宜	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 001 ⁽⁸⁾ [3]	1 358 [9]
	2 996 [6]	2 840 [9]	2 922 [9]	4 177 [4]	4 495 [14]
V. 其他	155 [5]	134 [10]	297 [2]	202 ⁽⁹⁾ [1]	258 [8]
合计	26 621 [185]	27 671 [173]	28 435⁽⁵⁾ [187]	21 454⁽¹⁰⁾ [214]	30 945⁽¹⁴⁾ [1 136]

注：(1) 此列表内二零一九年、二零二零年及二零二一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二零一九年内提出共 3 341 宗个案。

(4) 不包括由一位投诉人在二零一九年内提出的 1 241 宗个案。

(5) 不包括由三位投诉人在二零一九年内提出共 4 582 宗个案。

(6) 不包括由两位投诉人在二零二零年内提出共 1 640 宗个案。

(7) 不包括由一位投诉人在二零二零年内提出的 1 528 宗个案。

(8) 不包括由一位投诉人在二零二零年内提出的 224 宗个案。

(9) 不包括由一位投诉人在二零二零年内提出的 42 宗个案。

(10) 不包括由三位投诉人在二零二零年内提出共 3 434 宗个案。

(11) 不包括由两位投诉人在本年内提出共 1 270 宗个案

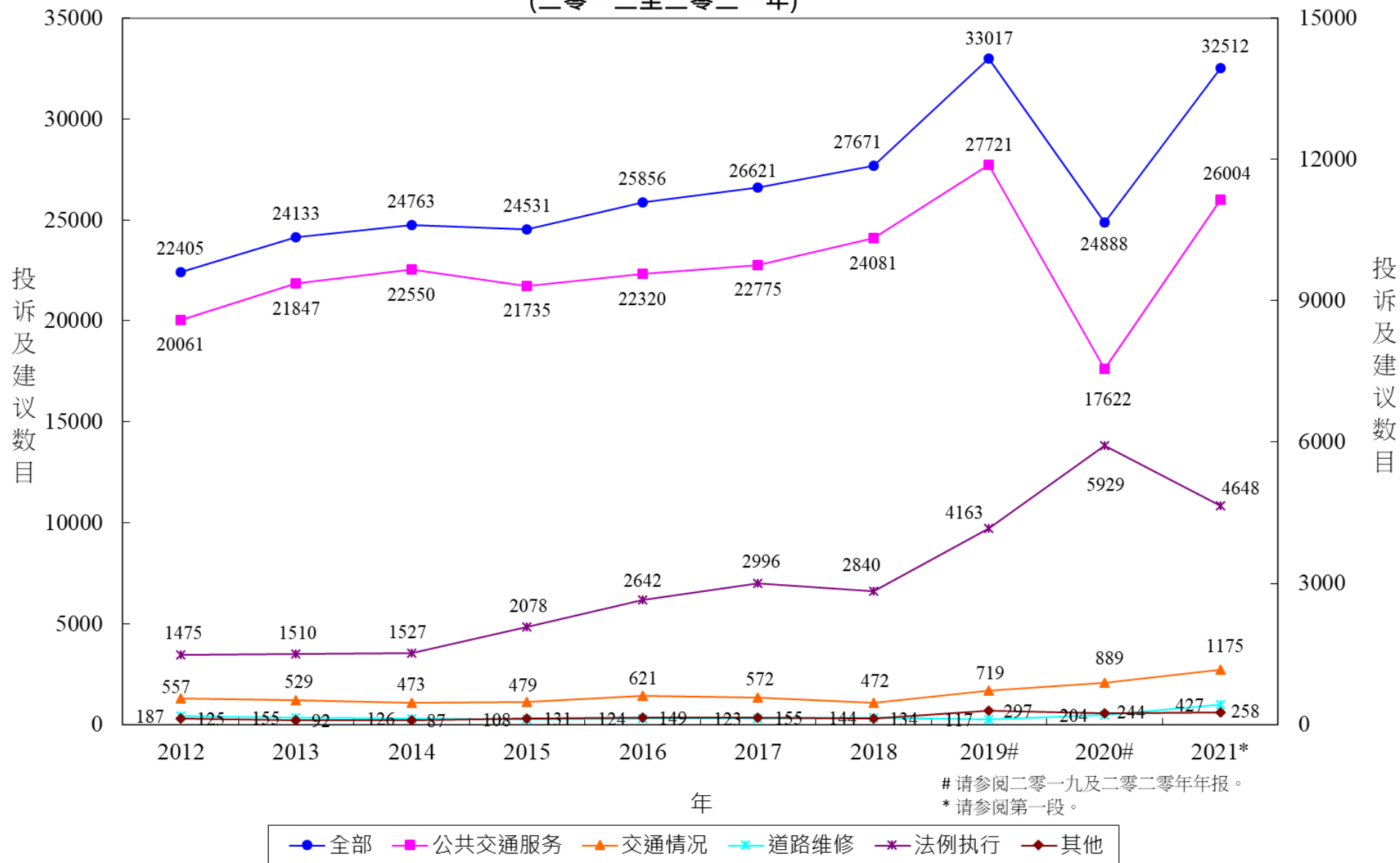
(12) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 144 宗个案。

(13) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 153 宗个案。

(14) 不包括由四位投诉人在本年内提出共 1 567 宗个案。

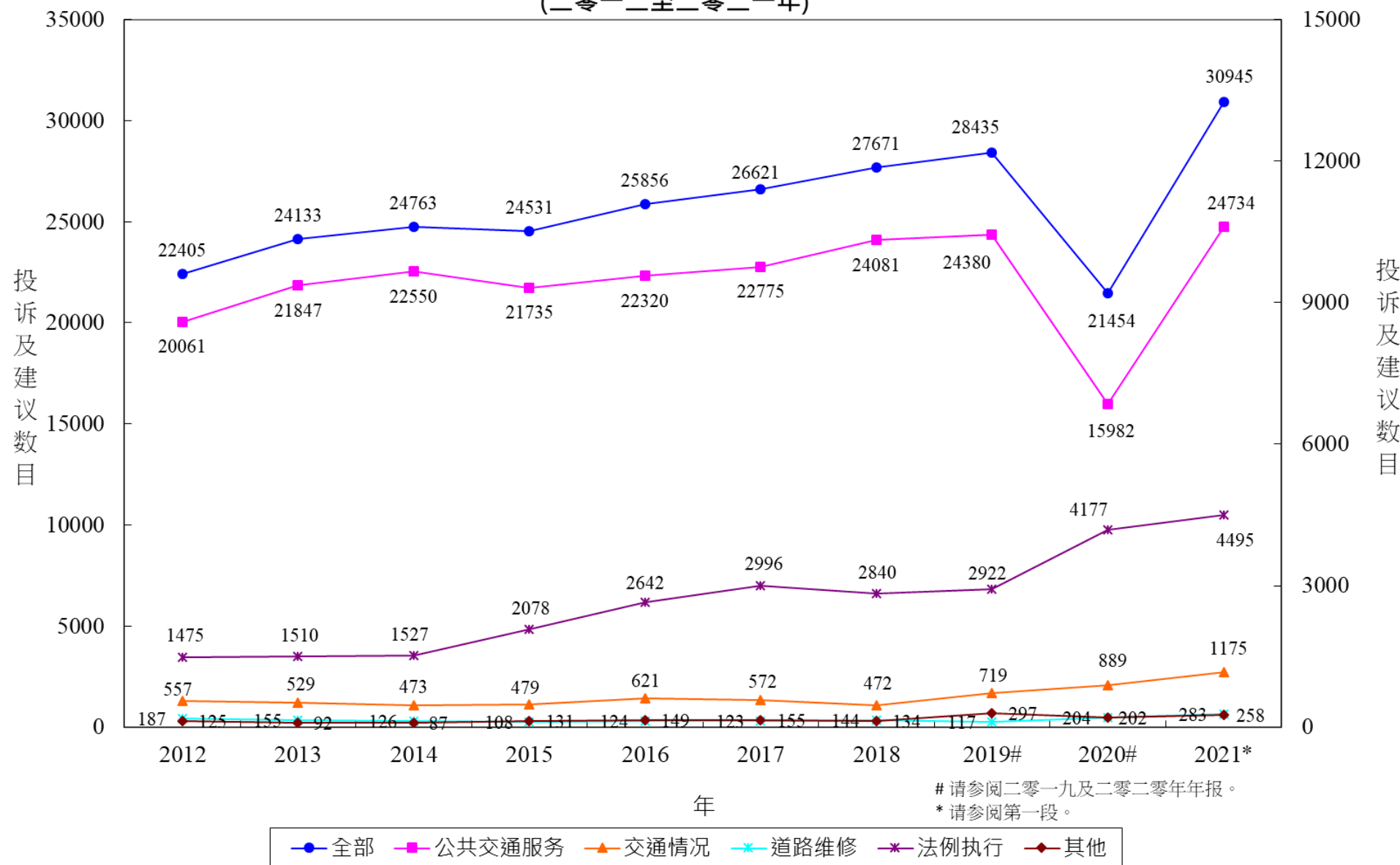
交通投诉组接获投诉及建议的趋势

(二零一二至二零二一年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

(二零一二至二零二一年)



注：(1) 此列表内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(ii)(a)。

投诉及建议的调查结果一览表
(二零二一年一月至十二月)

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	69	2 224	7	-	2 300
(b) 服务水平	5 333	10 411	54	5 497	21 295
(c) 一般性质	190	409	5	20	624
	5 592	13 044	66	5 517	24 219
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	206	518	2	4	730
(b) 交通管理	32	151	1	1	185
(c) 增设交通标志及设备	26	67	1	1	95
(d) 泊车设施	13	62	-	-	75
	277	798	4	6	1 085
III. 道路维修					
(a) 道路情况	55	30	-	1	86
(b) 交通标志及设备	83	40	4	1	128
(c) 行车道标记	8	4	1	-	13
	146	74	5	2	227
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	2 452	825	-	16	3 293
(b) 其他执法事宜	90	610	5	522	1 227
	2 542	1 435	5	538	4 520
V. 其他	92	169	-	4	265
合计	8 649 (28%)	15 520 (51%)	80 (1%)	6 067 (20%)	30 316 (100%)
	24 169 (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

**有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零二一年一月至十二月)**

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	1 137	3 107	7	52	4 303
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	337	746	3	13	1 099
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	96	105	2	3	206
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	299	1 448	5	19	1 771
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	61	65	1	2	129
龙运巴士公司	73	283	-	2	358
过海隧巴服务	565	1 413	-	18	1 996
非专营巴士服务	129	146	2	2	279
专线小巴	2 254	2 481	10	91	4 836
红色小巴	300	15	8	21	344
的士	66	2 734	21	5 288	8 109
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	164	364	3	5	536
香港铁路有限公司(轻铁)	30	53	-	-	83
香港电车有限公司	52	30	1	1	84
新世界第一渡轮服务有限公司 ⁽¹⁾	13	15	-	-	28
天星小轮有限公司	6	4	-	-	10
其他渡轮	10	35	3	-	48
合计	5 592 (23%)	13 044 (54%)	66 (1%)	5 517 (22%)	24 219 (100%)
	18 636 (77%)				

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/公共交通机构在二零二一年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 把专线小巴第 30 号线改为非循环线服务，在铜锣湾（兰芳道）和跑马地（冬青道）均设有总站，满足乘客的需求。

九龙区

- 开办巴士第 277A 号线特别班次由蓝田站往沙头角新的回程服务，满足乘客的需求。
- 在物华街增设的士上落客点，方便乘客。

新界区

- 在平日下午繁忙时间增加巴士 249X 号线（往博康方向）的班次，满足乘客的需求。
- 在昌荣路的巴士站增设指示牌，方便乘客排队。
- 把巴士 798 号线（往火炭方向）位于沙田站公共运输交汇处的只供落客中途站改为可供上落客的中途站，方便乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 延长油街与英皇道交界处交通灯在下午的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长大潭道北行线与柴湾道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长马己仙峡道近蒲鲁贤径交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长永兴街东行线与电气道交界处交通灯在星期一至六下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长礼顿道近铜锣湾道「禁止停车」限制的有效时间，以及礼顿道与希云街交界处的 24 小时「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 延长成和道近昌明街的「禁止停车」限制区，防止违例泊车，以及在成和道与山村道交界处加设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长皇后大道中近汇丰总行大厦的 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在船坞里南行线近英皇道设立 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在乐民道通往柴湾洗衣房的通路设立 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊，并改善行人的视线。
- 在轩尼诗道西行线与波斯富街交界处以「不准左转」交通标志取代「只准向前驶」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在柯士甸山道东行线近山顶道以「停车」交通标志及道路标记取代「让路」交通标志及道路标记，改善道路安全。
- 在克顿道慧苑的车辆通道加设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在庄士敦道与菲林明道交界处加设由交通灯控制的行人过路处，改善道路安全。

九龙区

- 延长扎山道与清水湾道交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长巴域街右转至石硖尾街交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长新山道东行线与土瓜湾道交界处交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长佐敦道西行线与觉士道交界处交通灯在星期一至五早上及傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长安秀道与宝琳路交界处交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长梳士巴利道东行线直行和转右至 K11 Musea 交通灯在星期一至五傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长广东道近九龙公园径公共运输交汇处入口交通灯的行人绿灯亮着时间，方便行人横过马路。
- 缩短秀雅道与协和街交界处交通灯在星期一至六日间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 修改凤舞街与杏林街交界处交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 在弥敦道与亚皆老街交界处加设「前面有行人交通意外黑点」交通标志，向行人发出警告。
- 在西贡街近弥敦道加设「前面有行人正在道路上或正横过道路」交通标志及「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 在加拿芬道近碧仙桃路加设「转左」及「转右」道路标记和警告线，改善道路安全。

- 在钦州街西与批发市场街交界处的行人路装设护柱，防止车辆违例停泊。

新界区

- 延长宝运路东行线与宝石湖路交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长内河码头二号闸口与龙耀街之间一段龙门路西行线沿线交通灯在早上十时至下午四时的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长鸣琴路南行线与田景路交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长沙田围路东行线与牛皮沙街交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长天福路与聚星路的连接路在天福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。
- 延长彩园路西行线与宝石湖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。
- 延长汀角路与大贵街和露辉路交界处交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。。
- 延长科学园路北行线与创新路交界处交通灯在星期一至六早上及傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在围头村通往大窝西支路的通路设立 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊。
- 在担杆莆街加设「请让巴士」交通标志及道路标记，提醒驾驶人士让路予巴士。
- 把青山公路一深井段(往九龙方向)近海韵花园停车场的双线车路改为三线车路，改善道路安全。

二零二一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	326	292	12	374	-	19	248	21	361	-	-	77	9	1	6	-	3	1749
(2) 路线	444	82	28	70	8	95	199	8	36	-	-	6	4	-	-	-	2	982
(3) 服务时间	27	8	3	6	-	2	27	2	6	-	-	-	2	-	-	-	-	83
(4) 设置车站	46	5	4	-	3	7	12	9	21	-	-	-	-	-	-	-	-	107
小计	843	387	47	450	11	123	486	40	424	-	-	83	15	1	6	-	5	2921
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1520	553	48	1285	18	67	632	63	1267	-	-	35	2	2	3	5	14	5514
(2) 路线依循情况	23	3	5	4	4	8	19	5	229	-	1575	-	-	2	-	-	-	1877
(3) 驾驶行为不当	892	151	39	141	18	41	330	57	1097	160	2097	27	12	20	1	1	2	5086
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	796	136	45	152	41	31	375	75	1455	107	3625	187	17	7	10	4	4	7067
(5) 滥收车/船费	10	2	1	-	-	3	8	1	108	8	769*	3	-	1	1	-	2	917
(6) 清洁	19	6	2	7	1	-	9	2	60	15	36	4	2	-	1	1	-	165
(7) 车辆/船只状况	84	9	3	3	9	2	25	10	88	1	35	60	17	8	2	-	3	359
(8) 乘客服务及设施	512	105	18	55	17	75	256	38	124	7	11	186	21	18	6	-	22	1471
小计	3856	965	161	1647	108	227	1654	251	4428	298	8148	502	71	58	24	11	47	22456
(C) 一般性质	121	32	2	15	2	9	49	12	106	52	207	13	4	1	-	-	2	627
今年合计	4820	1384	210	2112	121	359	2189	303	4958	350	8355	598	90	60	30	11	54	26004
总数	(11195)							(13966)				(748)			(95)			
上年合计	5105	508	158	517	88	229	1541	140	3276	285	5355	265	35	52	25	3	40	17622

* 包括有关的士咪表的违规行为

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

二零二一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	326	115	12	339	-	19	78	889
(2) 路线	444	82	28	70	8	95	199	926
(3) 服务时间	27	8	3	6	-	2	27	73
(4) 设置车站	46	5	4	-	3	7	12	77
小计	843	210	47	415	11	123	316	1965
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	1407	371	48	816	18	67	508	3235
(2) 路线依循情况	23	3	5	4	4	8	19	66
(3) 驾驶行为不当	892	151	39	141	18	41	330	1612
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	796	136	45	152	41	31	375	1576
(5) 滥收车费	10	2	1	-	-	3	8	24
(6) 清洁	19	6	2	7	1	-	9	44
(7) 车辆状况	84	9	3	3	9	2	25	135
(8) 乘客服务及设施	512	105	18	55	17	75	256	1038
小计	3743	783	161	1178	108	227	1530	7730
(C) 一般性质	121	32	2	15	2	9	49	230
今年合计	4707	1025	210	1608	121	359	1895	9925
总数	(9925)							
上年合计	3669	383	149	513	88	229	1475	6506

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二零二零年及二零二一年内分别提出共 1 640 宗及 1 270 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	2020		2021		增/减	
(A) 服务质量						
(1) 班次	723	[427]	1 271	[889]	+75.8%	[+108.2%]
(2) 路线	120		926		+671.7%	
(3) 服务时间	28	[24]	73		+160.7%	[+204.2%]
(4) 设置车站	69		77		+11.6%	
小计	940	[640]	2 347	[1 965]	+149.7%	[+207.0%]
(B) 服务水平						
(1) 服务班次	3 472	[2 268]	4 123	[3 235]	+18.8%	[+42.6%]
(2) 路线依循情况	59		66		+11.9%	
(3) 驾驶行为不当	1 135	[1 134]	1 612		+42.0%	[+42.2%]
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 401		1 576		+12.5%	
(5) 滥收车费	23		24		+4.3%	
(6) 清洁	55		44		-20.0%	
(7) 车辆状况	91		135		+48.4%	
(8) 乘客服务及设施	803	[668]	1 038		+29.3%	[+55.4%]
小计	7 039	[5 699]	8 618	[7 730]	+22.4%	[+35.6%]
(C) 一般性质 ⁽²⁾	167		230		+37.7%	
合计	8 146 ⁽³⁾	[6 506]	11 195 ⁽⁴⁾	[9 925]	+37.4%	[+52.6%]

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 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。

(4) 在 11 925 投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 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	2020	2021	增/减
九龙巴士(一九三三)有限公司	5 105 ⁽⁴⁾ (7.33) [3 669 (5.27)]	4 820 ⁽¹⁰⁾ (6.04) [4 707 (5.90)]	-5.6% (-17.6%) [+28.3% (+12.0%)]
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	508 ⁽⁵⁾ (5.49) [383 (4.14)]	1 384 ⁽¹¹⁾ (13.12) [1 025 (9.72)]	+172.4% (+139.0%) [+167.6% (+134.8%)]
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	158 ⁽⁶⁾ (7.60) [149 (7.17)]	210 (10.40)	+32.9% (+36.8%) [+40.9% (+45.0%)]
新世界第一巴士服务有限公司	517 ⁽⁷⁾ (6.27) [513 (6.22)]	2 112 ⁽¹²⁾ (21.90) [1 608 (16.68)]	+308.5% (+249.3%) [+213.5% (+168.2%)]
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	88 (3.95)	121 (4.61)	+37.5% (+16.7%)
龙运巴士公司	229 (8.13)	359 (12.42)	+56.8% (+52.8%)
过海隧巴 ⁽³⁾	1 541 ⁽⁸⁾ (9.12) [1 475 (8.73)]	2 189 ⁽¹³⁾ (11.39) [1 895 (9.86)]	+42.1% (+24.9%) [+28.5% (+12.9%)]
合计	8 146 ⁽⁹⁾ (7.33) [6 506 (5.85)]	11 195 ⁽¹⁴⁾ (8.84) [9 925 (7.83)]	+37.4% (+20.6%) [+52.6% (+33.8%)]

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 5 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 436 宗投诉。

(5) 在 508 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 125 宗投诉。

(6) 在 158 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉。

(7) 在 517 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。

(8) 在 1 541 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 66 宗投诉。

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

(10) 在 4 820 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉。

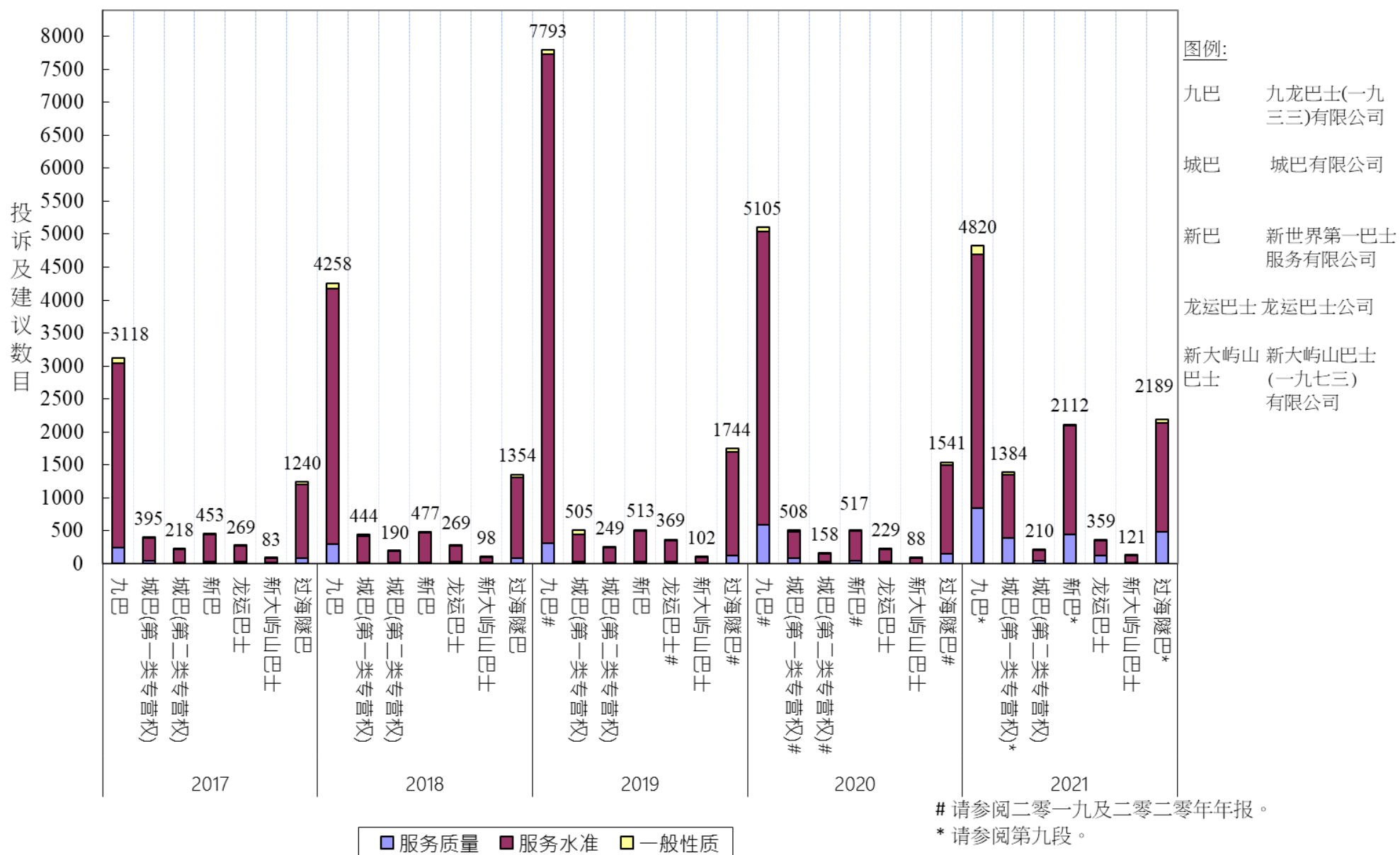
(11) 在 1 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 359 宗投诉。

(12) 在 2 112 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 504 宗投诉。

(13) 在 2 189 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 294 宗投诉。

(14) 在 11 195 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。

在二零一七至二零二一年间接获有关专线巴士服务的投诉及建议

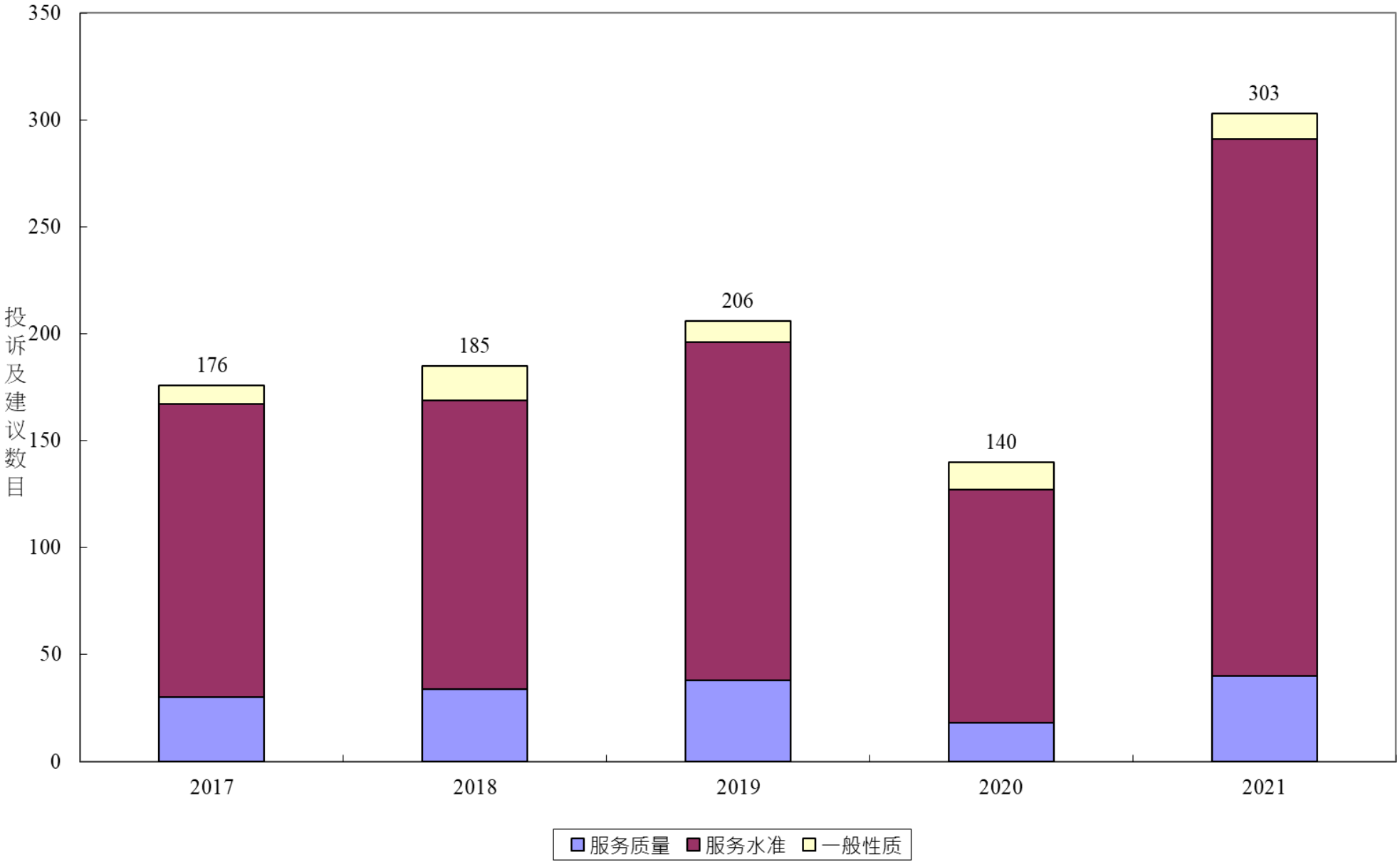


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	11	21	+90.9%
(2) 路线	5	8	+60.0%
(3) 服务时间	-	2	-
(4) 设置车站	2	9	+350.0%
小计	18	40	+122.2%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	37	63	+70.3%
(2) 路线依循情况	8	5	-37.5%
(3) 驾驶行为不当	26	57	+119.2%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	20	75	+275.0%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	1	2	+100.0%
(7) 车辆状况	3	10	+233.3%
(8) 乘客服务及设施	13	38	+192.3%
小计	109	251	+130.3%
(C) 一般性质⁽¹⁾	13	12	-7.7%
合计	140	303	+116.4%

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。

在二零一七至二零二一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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	129	361	+179.8%
(2) 路线	11	36	+227.3%
(3) 服务时间	5	6	+20.0%
(4) 设置车站	17	21	+23.5%
小计	162	424	+161.7%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	930	1 267	+36.2%
(2) 路线依循情况	114	229	+100.9%
(3) 驾驶行为不当	729	1 097	+50.5%
(5) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 002	1 455	+45.2%
(5) 滥收车费	64	108	+68.8%
(6) 清洁	49	60	+22.4%
(7) 车辆状况	33	88	+166.7%
(8) 乘客服务及设施	99	124	+25.3%
小计	3 020	4 428	+46.6%
(C) 一般性质⁽¹⁾	94	106	+12.8%
合计	3 276	4 958	+51.3%

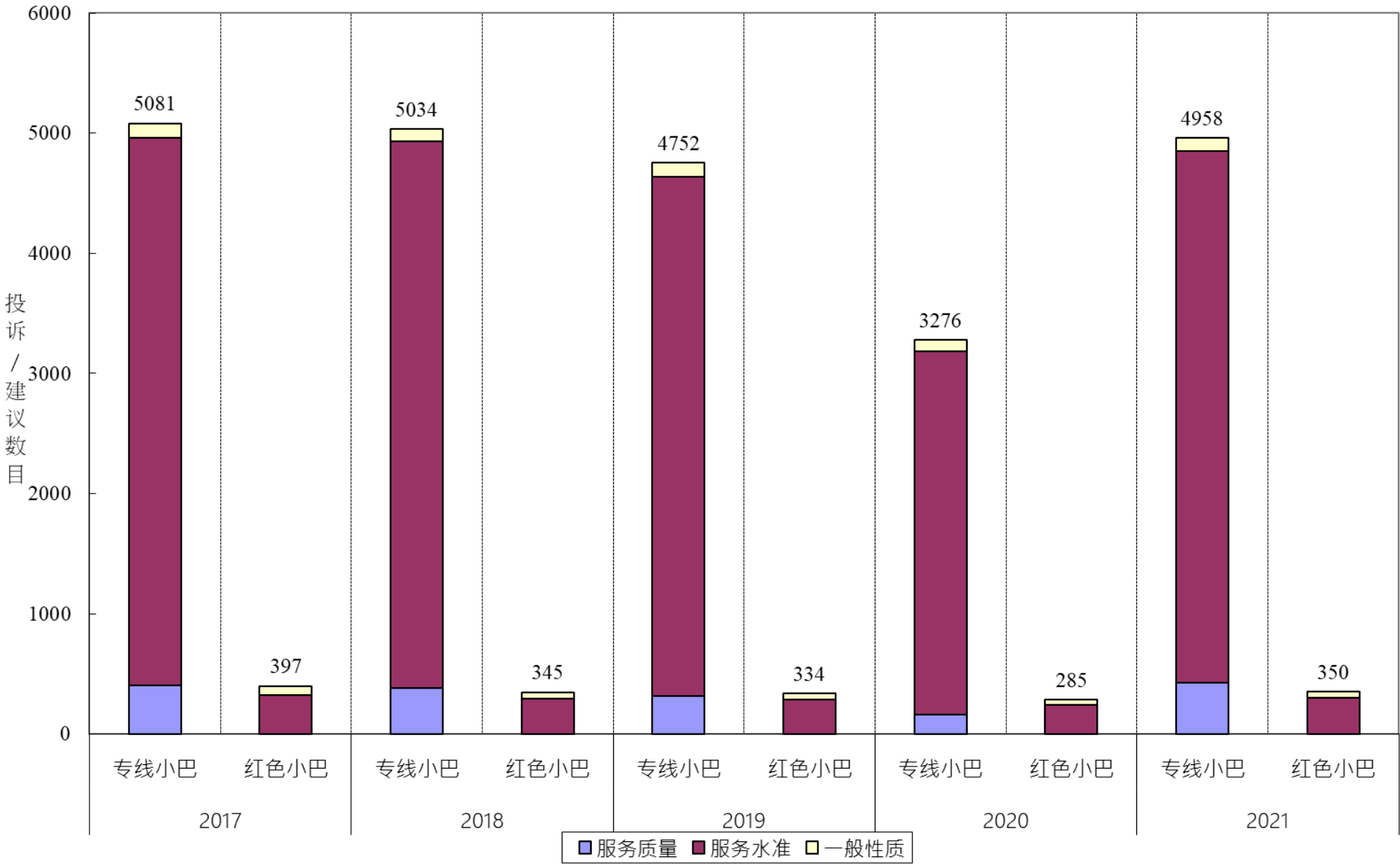
注：(1) 这些个案主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2020</u>	<u>2021</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	142	160	+12.7%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	72	107	+48.6%
(5) 滥收车费	10	8	-20.0%
(6) 清洁	8	15	+87.5%
(7) 车辆状况	5	1	-80.0%
(8) 乘客服务及设施	2	7	+250.0%
小计	239	298	+24.7%
(C) 一般性质⁽¹⁾	46	52	+13.0%
合计	285	350	+22.8%

注：(1) 这些个案主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零一七至二零二一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	2020	2021	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	910	1 361	+49.6%
(ii) 拒载	762	1 882	+147.0%
(iii) 兜客	10	6	-40.0%
(iv) 拒绝驶达目的地	183	310	+69.4%
(v) 未有展示司机证	45	55	+22.2%
(vi) 不正确展示司机证	4	11	+175.0%
	1 914	3 625	+89.4%
(b) 驾驶行为不当	1 329	2 097	+57.8%
(c) 滥收车资	658	586	-10.9%
(d) 有关的士咪表的违规行为	125	183	+46.4%
(e) 不使用最直接的路线	1 017	1 575	+54.9%
小计	5 043	8 066	+59.9%
其他			
(a) 的士阻塞	248	192	-22.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	64	97	+51.6%
小计	312	289	-7.4%
合计	5 355	8 355	+56.0%

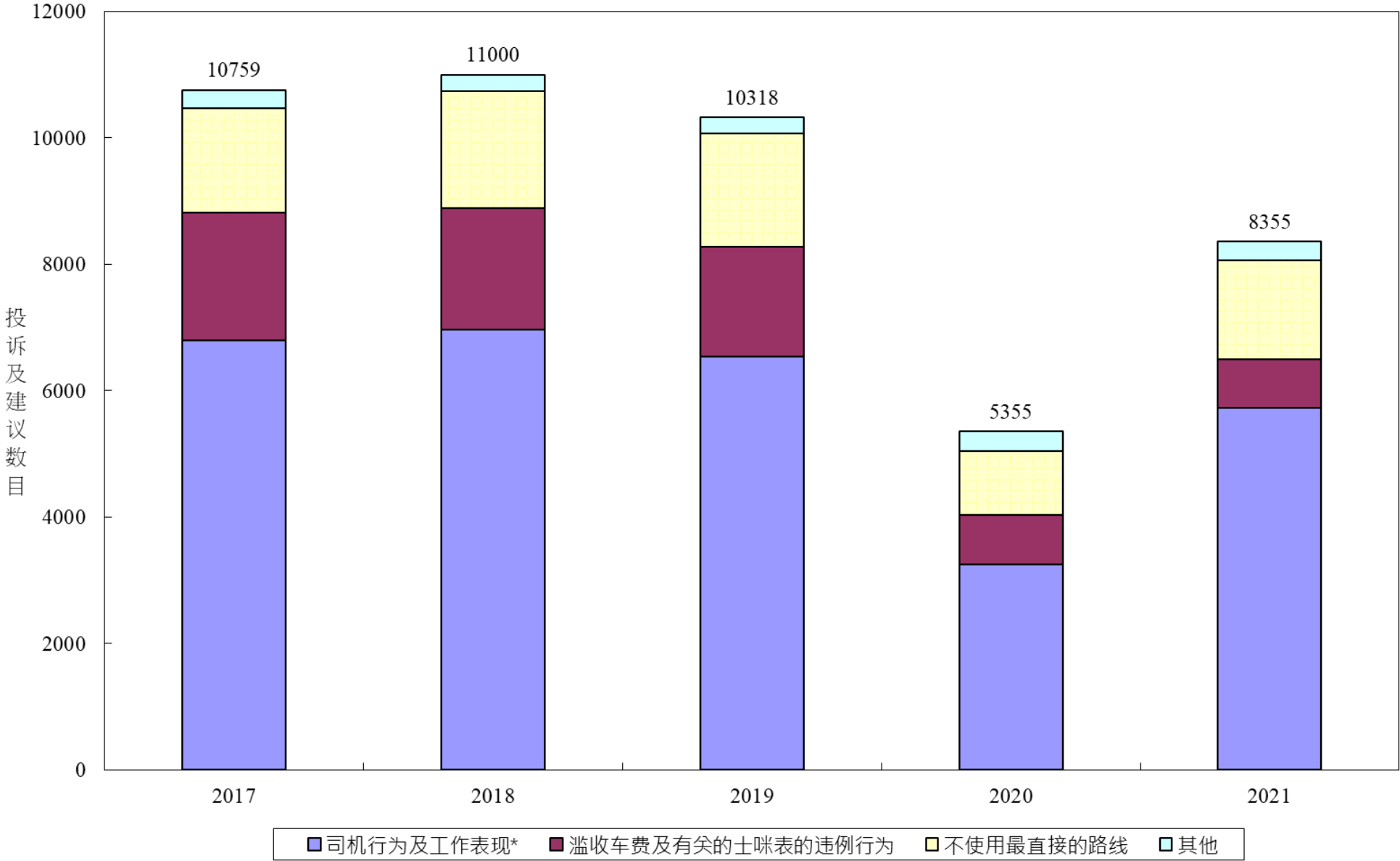
注： (1) 这些个案主要是有关的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零二一年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	89	(157)	8	(12)
(ii) 投诉人撤销投诉	817	(827)	70	(61)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	261	(366)	22	(27)
合计	1 167	(1 350)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零二零年的数字，以作比较。

在二零一七至二零二一年间接获有关的士服务的投诉及建议



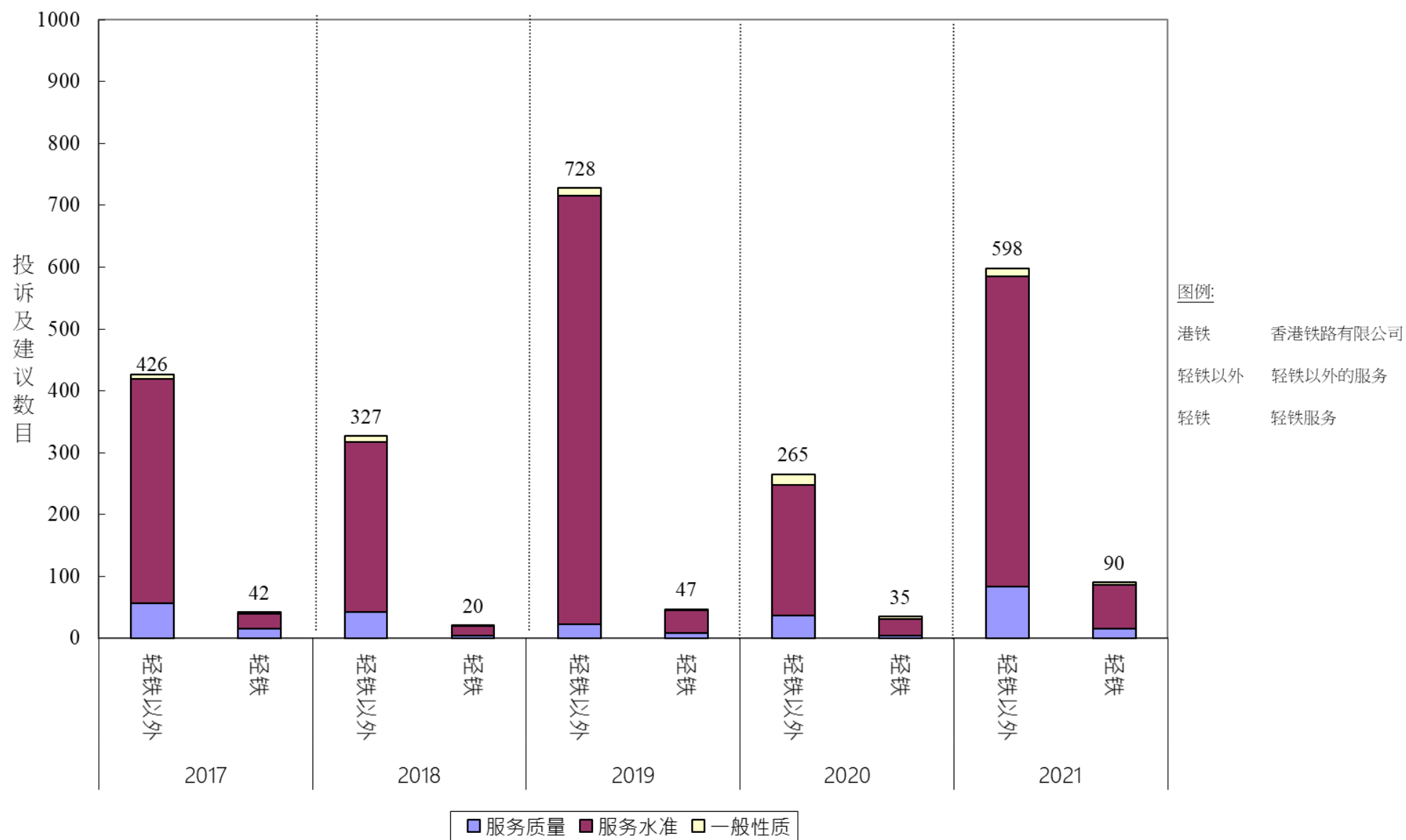
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>铁路公司</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	265 (0.23)	598 (0.42)	+125.7% (+82.6%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	35 (0.31)	90 (0.64)	+157.1% (+106.5%)
香港电车有限公司	52 (1.26)	60 (1.25)	+15.4% (-0.8%)
合计	352 (0.27)	748 (0.46)	+112.5% (+70.4%)

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一七至二零二一年间接获港铁服务的投诉及建议

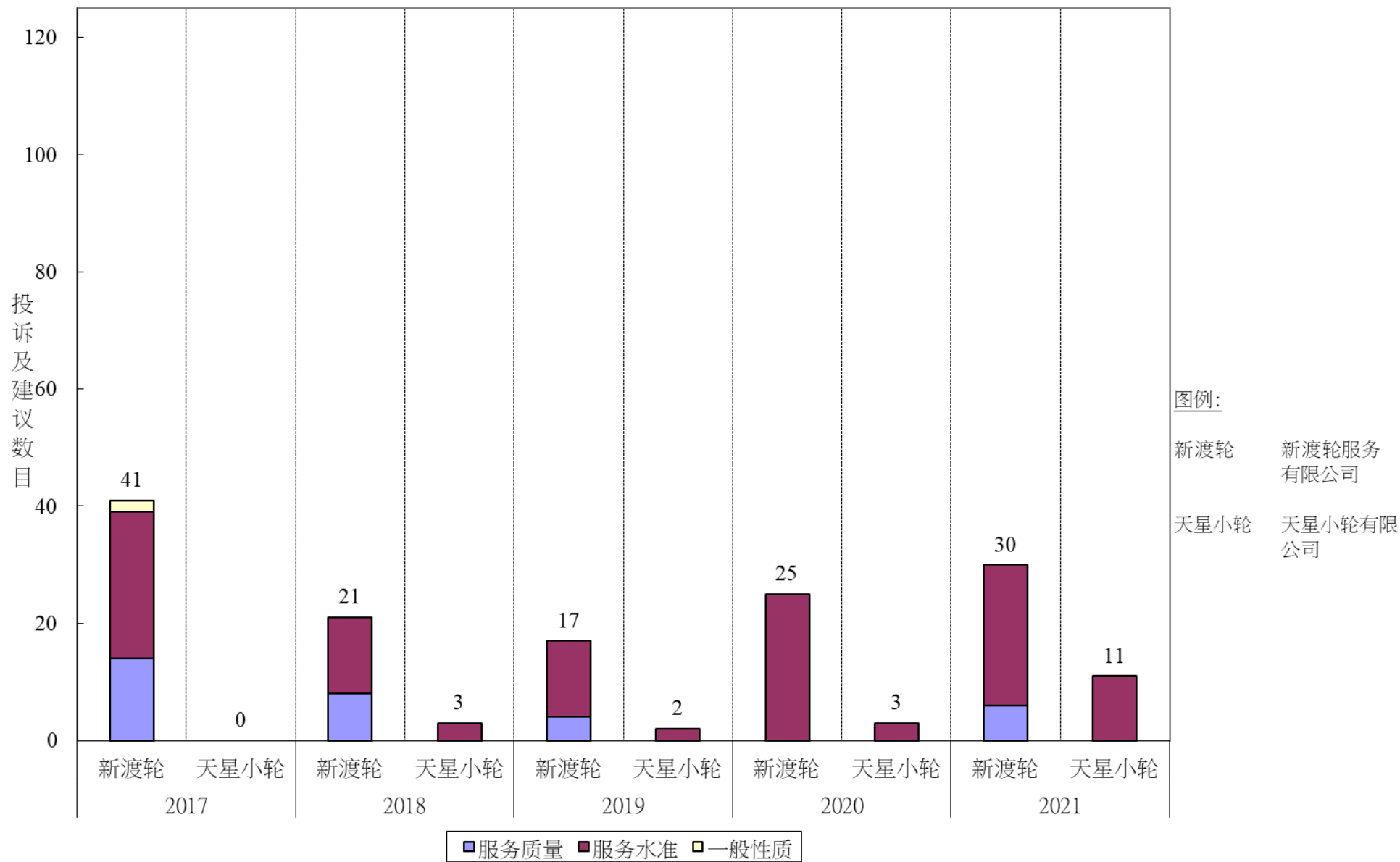


有关渡轮服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>渡轮公司</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/减</u>
新渡轮服务有限公司	25 (2.21)	30 (2.34)	+20.0% (+5.9%)
天星小轮有限公司	3 (0.35)	11 (1.15)	+266.7% (+228.6%)
其他渡轮	40 (3.44)	54 (4.12)	+35.0% (+19.8%)
合计	68 (2.16)	95 (2.68)	+39.7% (+24.1%)

注： (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一七至二零二一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⁾

投诉/建议性质	2020	2021	增/减	
<u>交通情况</u>				
(a) 交通挤塞	666	783	+17.6%	
(b) 交通管理	132	205	+55.3%	
(c) 增设交通标志及设备	64	90	+40.6%	
(d) 泊车设施	27	97	+259.3%	
小计	889	1 175	+32.2%	
<u>道路维修</u>				
(a) 道路情况	88	88	-	
(b) 交通标志及设备	106	325 ⁽⁶⁾ [181]	+206.6%	[+70.8%]
(c) 行车道标记	10	14	+40.0%	
小计	204	427 ⁽⁷⁾ [283]	+109.3%	[+38.7%]
<u>法例执行</u>				
(a) 违例泊车	4 704 ⁽²⁾ [3 176]	3 290 ⁽⁸⁾ [3 137]	-30.1%	[-1.2%]
(b) 其他执法事宜	1 225 ⁽³⁾ [1 001]	1 358	+10.9%	[+35.7%]
小计	5 929 ⁽⁴⁾ [4 177]	4 648 ⁽⁹⁾ [4 495]	-21.6%	[+7.6%]
合计	7 022 ⁽⁵⁾ [5 270]	6 250 ⁽¹⁰⁾ [5 953]	-11.0%	[+13.0%]

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 4 704 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 528 宗投诉。

(3) 在 1 225 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 224 宗投诉。

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

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

(6) 在 325 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 144 宗投诉。

(7) 在 427 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 144 宗投诉。

(8) 在 3 290 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。

(9) 在 4 648 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。

(10) 在 6 250 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 297 宗投诉。

二零一七至二零二一年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>				
		<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港岛	- 东区	10	11	27	25	53
	- 湾仔	12	17	17	31	53
	- 中西区	16	8	33	32	36
	- 南区	8	13	11	7	27
九龙	- 观塘	16	10	52	92	74
	- 黄大仙	14	8	14	18	28
	- 九龙城	20	19	28	53	53
	- 深水埗	15	3	25	79	68
	- 油尖旺	21	38	29	57	68
新界	- 北区	17	11	36	14	20
	- 大埔	6	4	11	30	35
	- 沙田	22	15	43	46	67
	- 元朗	8	15	33	42	58
	- 屯门	13	12	23	30	54
	- 荃湾	9	9	16	43	43
	- 葵青	6	13	12	28	19
	- 西贡	10	8	18	34	21
	- 离岛	7	5	2	5	5
其他		4	1	5	-	1
合计		234	220	435	666	783

二零一七至二零二一年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港岛	- 东区	150	115	108	155	161(160)
	- 湾仔	79	90	153(76)	176(175)	167(155)
	- 中西区	99	84	754(87)	1 647(123)	340(210)
	- 南区	46	52	36	47	55
九龙	- 观塘	177	141	188	343	215
	- 黄大仙	60	66	68	123	77
	- 九龙城	161	133	168	188(186)	220(218)
	- 深水埗	176	128	167	355	338(333)
	- 油尖旺	180	147	189(181)	226	255(253)
新界	- 北区	56	53	76	103	97
	- 大埔	80	105	102	151	124
	- 沙田	316	131	143	305	466
	- 元朗	102	115	183	225	218
	- 屯门	95	118	104	189	204
	- 荃湾	86	95	70	126	100
	- 葵青	81	59	93	166	128
	- 西贡	81	73	63	151	92
	- 离岛	15	8	24	21	23
其他 ⁽²⁾		3	6	493(4)	7(6)	10(9)
合计		2 043	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)

注： (1) 括号内的数字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。

(2) 这些投诉主要是有关违例泊车（并无提供地点详情）。

二零一七至二零二一年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港岛	- 东区	41	66	48	61	72
	- 湾仔	94	72	60	66	74
	- 中西区	67	90	62	276(55)	57
	- 南区	29	28	28	18(17)	35
九龙	- 观塘	76	94	61	68	102
	- 黄大仙	40	43	37	34	68
	- 九龙城	64	89	69	66(64)	103
	- 深水埗	54	56	60	53	74
	- 油尖旺	98	107	108	85	132
新界	- 北区	16	20	25	12	28
	- 大埔	33	53	42	37	62
	- 沙田	57	79	74	74	87
	- 元朗	53	76	86	87	114
	- 屯门	55	61	58	79	105
	- 荃湾	75	50	46	55	68
	- 葵青	33	39	40	36	48
	- 西贡	38	46	44	79	76
	- 离岛	13	38	18	21	21
其他		17	14	15	18	32
合计		953	1 121	981	1 225 (1 001)	1 358

注： (1) 括号内的数字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。

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零二一年一月至十二月)

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	53	53	36	27	74	28	53	68	68	20	35	67	58	54	43	19	21	5	1	783
(b) 交通管理	13	11	7	13	23	-	15	7	12	6	6	20	16	16	15	9	5	6	5	205
(c) 增设交通标志及设备	6	3	3	2	7	6	11	2	3	6	3	8	7	3	8	5	4	1	2	90
(d) 泊车设施	6	4	5	3	11	9	7	-	6	1	1	7	9	2	10	5	3	3	5	97
小计	78	71	51	45	115	43	86	77	89	33	45	102	90	75	76	38	33	15	13	1175
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	8	5	2	8	3	5	4	4	2	4	7	11	4	2	5	6	2	6	88
(b) 交通标志及设备	13	23	25	-	26	20	13	17	29	21	14	27	40	18	12	13	4	3	7	325
(c) 行车道标记	1	2	-	-	1	-	4	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	14
小计	14	33	30	2	35	23	22	21	33	23	18	35	56	22	14	18	10	5	13	427
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	161	167	340	55	215	77	220	338	255	97	124	466	218	204	100	128	92	23	10	3290
(b) 其他执法事宜	72	74	57	35	102	68	103	74	132	28	62	87	114	105	68	48	76	21	32	1358
小计	233	241	397	90	317	145	323	412	387	125	186	553	332	309	168	176	168	44	42	4648
合计	325	345	478	137	467	211	431	510	509	181	249	690	478	406	258	232	211	64	68	6250

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字⁽¹⁾
(二零二一年一月至十二月)

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	53	53	36	27	74	28	53	68	68	20	35	67	58	54	43	19	21	5	1	783
(b) 交通管理	13	11	7	13	23	-	15	7	12	6	6	20	16	16	15	9	5	6	5	205
(c) 增设交通标志及设备	6	3	3	2	7	6	11	2	3	6	3	8	7	3	8	5	4	1	2	90
(d) 泊车设施	6	4	5	3	11	9	7	-	6	1	1	7	9	2	10	5	3	3	5	97
小计	78	71	51	45	115	43	86	77	89	33	45	102	90	75	76	38	33	15	13	1175
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	8	5	2	8	3	5	4	4	2	4	7	11	4	2	5	6	2	6	88
(b) 交通标志及设备	9	14	20	-	13	9	5	11	20	4	7	10	24	9	7	10	2	2	5	181
(c) 行车道标记	1	2	-	-	1	-	4	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	14
小计	10	24	25	2	22	12	14	15	24	6	11	18	40	13	9	15	8	4	11	283
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	160	155	210	55	215	77	218	333	253	97	124	466	218	204	100	128	92	23	9	3137
(b) 其他执法事宜	72	74	57	35	102	68	103	74	132	28	62	87	114	105	68	48	76	21	32	1358
小计	232	229	267	90	317	145	321	407	385	125	186	553	332	309	168	176	168	44	41	4495
合计	320	324	343	137	454	200	421	499	498	164	242	673	462	397	253	229	209	63	65	5953

注：(1) 此列表不包括由两位投诉人在二零二一年内提出共 297 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 24(i)。