

## 交通投诉组二零二二年年报<sup>1</sup>

### 二零二二年内接获的投诉及建议的概况

在二零二二年，交通投诉组共接获 39 684 宗<sup>2</sup>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 1 451 宗<sup>3</sup>。个案总数与二零二一年的 32 512 宗<sup>4</sup>相比，增加 22.1%<sup>2</sup>。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（二零一三年至二零二二年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附录 1(ii)。在二零二二年接获的个案分类如下：

| <u>投诉 / 建议性质</u> | <u>2021</u>         | <u>2022</u>         | <u>增 / 减</u>        |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 公共交通服务           | 26 004 <sup>5</sup> | 33 395 <sup>6</sup> | +28.4% <sup>6</sup> |
| 交通情况             | 1 175               | 760                 | -35.3%              |
| 道路维修             | 427 <sup>7</sup>    | 261 <sup>8</sup>    | -38.9% <sup>8</sup> |
| 法例执行             | 4 648 <sup>9</sup>  | 5 069 <sup>10</sup> | +9.1% <sup>10</sup> |

---

<sup>1</sup> 个别投诉人提出的投诉数目载于相关脚注。他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。

<sup>2</sup> 在 39 684 宗投诉及建议中，有 14 位投诉人提出共 8 414 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 31 270 宗，与二零二一年的 30 945 宗（见注 4）相比，增幅为 1.1%。不包括这些投诉的分类载于附录 1(i)(b)。

<sup>3</sup> 在这些纯粹建议中，有一位市民提出 974 宗有关公共交通路线的纯粹建议。

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 在 33 395 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 26 279 宗，与二零二一年的 24 734 宗（见注 5）相比，增幅为 6.2%。不包括这些投诉的分类载于附录 4(ii)。

<sup>7</sup> 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。

<sup>8</sup> 投诉数字与二零二一年的 283 宗（见注 7）相比，跌幅为 7.8%。

<sup>9</sup> 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。

<sup>10</sup> 在 5 069 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 771 宗，与二零二一年的 4 495 宗（见注 9）相比，跌幅为 16.1%。不包括这些投诉的分类载于附录 24(ii)。

|                  |                     |                     |                     |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 其他 <sup>11</sup> | 258                 | 199                 | -22.9%              |
| 合计               | 32 512 <sup>4</sup> | 39 684 <sup>2</sup> | +22.1% <sup>2</sup> |

2. 在二零二二年，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 82%，而透过电话提出的则占 17%。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 36 165 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 31 385 宗（86%）证实成立，而不成立个案则有 86 宗（少于 1%），其余 4 694 宗（13%）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二零二一年的 79% 上升至二零二二年的 86%。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二零二一年的 20% 下降至二零二二年的 13%。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零二二年，警方告知交通投诉组较早前转介的 2 054 宗<sup>12</sup> 个案的最新进展，当中有 325 名<sup>12</sup> 驾驶者被票控。

4. 在二零二二年，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。在二零二二年，这些个案共有 33 395 宗<sup>6</sup>，占个案总数 84%。当中纯

<sup>11</sup> 这些个案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

<sup>12</sup> 数字包括第 24 段中所述的的士个案。

粹提出建议的共有 1 332 宗<sup>3</sup>。这类个案的数目较二零二一年的 26 004 宗<sup>5</sup>增加 28.4%<sup>6</sup>。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

| <u>交通工具</u> | <u>2021</u>                                | <u>2022</u>                                 | <u>增/减</u>                                   |
|-------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 专营巴士服务      | 11 195 <sup>13</sup> (8.84 <sup>13</sup> ) | 19 378 <sup>14</sup> (17.10 <sup>14</sup> ) | +73.1% <sup>14</sup> (+93.4% <sup>14</sup> ) |
| 非专营巴士服务     | 303 (2.61)                                 | 309 (2.84)                                  | +2.0% (+8.8%)                                |
| 专线小巴        | 4 958 (10.68)                              | 5 075 (11.88)                               | +2.4% (+11.2%)                               |
| 红色小巴        | 350 (4.58)                                 | 343 (5.89)                                  | -2.0% (+28.6%)                               |
| 的士          | 8 355 (30.02)                              | 7 590 (28.95)                               | -9.2% (-3.6%)                                |
| 铁路运输        | 748 (0.46)                                 | 590 (0.39)                                  | -21.1% (-15.2%)                              |
| 渡轮          | 95 (2.68)                                  | 110 (3.67)                                  | +15.8% (+36.9%)                              |
| 合计          | <b>26 004<sup>5</sup></b>                  | <b>33 395<sup>6</sup></b>                   | <b>+28.4%<sup>6</sup></b>                    |

（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. 在二零二二年，有关专营巴士服务的个案共有 19 378 宗<sup>14</sup>，即每百万乘客人次计有 17.10 宗<sup>14</sup>投诉 / 建议；与二零二一年的 11 195 宗<sup>13</sup>个案及每百万乘客人次计有 8.84 宗<sup>13</sup>投诉 / 建议相比，分别上升 73.1%<sup>14</sup>及 93.4%<sup>14</sup>。个案主要是涉及服务稳定性、驾驶行为不当及班次。该 19 378 宗<sup>14</sup>个案的分类数字详载于附录 5。

<sup>13</sup> 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。

<sup>14</sup> 在 19 378 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 262 宗，即每百万乘客人次计有 10.82 宗投诉 / 建议；与二零二零一年的 9 925 宗个案及每百万乘客人次计有 7.83 宗投诉 / 建议（见注 13）相比，分别上升 23.5%及 38.2%。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，投诉班次（由二零二一年的1 271宗<sup>15</sup>增至二零二二年的1 637宗<sup>16</sup>，增幅为28.8%<sup>16</sup>）及服务稳定性（由二零二一年的4 123宗<sup>17</sup>增至二零二二年的11 158宗<sup>18</sup>，增幅为170.6%<sup>18</sup>）的个案数目有所增加。针对路线的投诉及建议亦由二零二一年的926宗<sup>19</sup>增至二零二二年的1 277宗<sup>20</sup>，增幅为37.9%<sup>20</sup>。投诉有关车站设置（由二零二一年的77宗增至二零二二年的256宗，增幅为232.5%）、驾驶行为不当（由二零二一年的1 612宗增至二零二二年的1 760宗，增幅为9.2%）、乘客服务和设施（由二零二一年的1 038宗增至二零二二年的1 164宗，增幅为12.1%）的个案数量亦有所增加。

8. 个案数目增加原因之一可能是2019冠状病毒病疫情持续，专营巴士公司因乘客出行模式有变和乘客量下跌而调整服务。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，以响应乘客需求的变化。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。

9. 有关专营巴士服务的19 378宗<sup>14</sup>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：

● 九龙巴士(一九三三)有限公司（九巴）— 二零二二年内接

---

<sup>15</sup> 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。

<sup>16</sup> 在 1 637 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 283 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 354 宗，与二零二一年的 889 宗（见注 15）相比，增幅为 52.3%。

<sup>17</sup> 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。

<sup>18</sup> 在 11 158 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 6 833 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 325 宗，与二零二一年的 3 235 宗（见注 17）相比，增幅为 33.7%。

<sup>19</sup> 在 926 宗投诉及建议中，有一位市民提出 741 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。不包括这些纯粹建议的数字为 185 宗。

<sup>20</sup> 在 1 277 宗投诉及建议中，有一位市民提出 941 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。不包括这些纯粹建议的数字为 336 宗，与二零二一年的 185 宗（见注 19）相比，增幅为 81.6%。

获的 9 794 宗<sup>21</sup>个案中，主要涉及服务稳定性(5 835 宗<sup>22</sup>)、驾驶行为不当(1 156 宗)以及员工行为及工作表现(756 宗)。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二一年的 6.04 宗<sup>21</sup>增至二零二二年的 13.52 宗<sup>21</sup>，增幅为 123.8%<sup>21</sup>。

- 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））— 二零二二年内接获的 1 853 宗<sup>23</sup>个案，主要涉及服务稳定性(722 宗<sup>24</sup>)、班次(346 宗<sup>25</sup>)以及乘客服务和设施(176 宗)。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二一年的 13.12 宗<sup>23</sup>增至二零二二年的 20.95 宗<sup>23</sup>，增幅为 59.7%<sup>23</sup>。
- 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，由二零二一年的 10.40 宗增至二零二二年的 14.72 宗，增幅为 41.5%。二零二二年内接获的 263 宗个案，主要涉及服务稳定性(55 宗)、驾驶行为不当(49 宗)以及班次(38 宗)。
- 新世界第一巴士服务有限公司（新巴）— 二零二二年内接获的 3 523 宗<sup>26</sup>个案，主要涉及服务稳定性(2 382 宗<sup>27</sup>)、

---

<sup>21</sup> 在 9 794 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 3 705 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 089 宗，即每百万乘客人次计有 8.40 宗投诉 / 建议；与二零二一年的每百万乘客人次计有 5.90 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 42.4%。

<sup>22</sup> 在 5 835 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 3 705 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 130 宗。

<sup>23</sup> 在 1 853 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 704 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 149 宗，即每百万乘客人次计有 12.99 宗投诉 / 建议；与二零二一年的每百万乘客人次计有 9.72 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 33.6%。

<sup>24</sup> 在 722 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 522 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 200 宗。

<sup>25</sup> 在 346 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 182 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 164 宗。

<sup>26</sup> 在 3 523 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 1 691 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 832 宗，即每百万乘客人次计有 20.99 宗投诉 / 建议；与二零二一年的每百万乘客人次计有 16.68 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 25.8%。

<sup>27</sup> 在 2 382 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 1 632 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 750 宗。

班次（565宗<sup>28</sup>）以及路线（186宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二一年的 21.90 宗<sup>26</sup> 增至二零二二年的 40.37 宗<sup>26</sup>，增幅为 84.3%<sup>26</sup>。

- 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，由二零二一年的 12.42 宗下跌至二零二二年的 11.52 宗，跌幅为 7.2%。二零二二年内接获的 330 宗个案中，主要涉及服务稳定性（90 宗）、路线（62 宗）以及驾驶行为不当（44 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，由二零二一年的 4.61 宗增至二零二二年的 6.30 宗，增幅为 36.7%。二零二二年内接获的 150 宗个案，主要涉及员工行为及工作表现（33 宗）、乘客服务和设施（26 宗）以及驾驶行为不当（25 宗）。
- 过海隧巴服务<sup>29</sup>—二零二二年内接获的 3 465 宗<sup>30</sup>个案，主要涉及服务稳定性（2 058 宗<sup>31</sup>）、员工行为及工作表现（290 宗）以及驾驶行为不当（272 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二一年的 11.39 宗<sup>30</sup> 增至二零二二年的 21.26 宗<sup>30</sup>，增幅为 86.7%<sup>30</sup>。

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。

---

<sup>28</sup> 在 565 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 59 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 506 宗。

<sup>29</sup> 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。

<sup>30</sup> 在 3 465 宗投诉及建议中，有十位投诉人提出共 1 016 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 449 宗，即每百万乘客人次计有 15.03 宗投诉 / 建议；与二零二一年的每百万乘客人次计有 9.86 宗投诉 / 建议（见附录 6）相比，增幅为 52.4%。

<sup>31</sup> 在 2 058 宗投诉及建议中，有十位投诉人提出共 974 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 084 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. 在二零二二年，有关非专营巴士服务的个案共有 309 宗，即每百万乘客人次计有 2.84 宗投诉 / 建议；与二零二一年的 303 宗个案及每百万乘客人次计有 2.61 宗投诉 / 建议相比，分别上升 2.0% 及 8.8%。运输署会继续监察情况，并与营办商紧密合作，在必要时加强服务。该 309 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. 在二零二二年，有关公共小巴服务的个案共有 5 418 宗，即每百万乘客人次计有 11.16 宗投诉 / 建议；与二零二一年的 5 308 宗个案及每百万乘客人次计有 9.82 宗投诉 / 建议相比，分别上升 2.1% 及 13.6%。

## 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. 在二零二二年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 5 075 宗，占有所有公共小巴个案的 94%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 11.88 宗；与二零二一年的 4 958 宗个案及每百万乘客人次计有 10.68 宗投诉 / 建议相比，分别上升 2.4% 及 11.2%。个案数目上升主要原因是有关服务稳定性及班次投诉增加。有关年老司机的投诉有 36 宗，与二零二一年的 25 宗个案相比，上升 44.0%。该 5 075 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<sup>32</sup>。

18. 在二零二二年,有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 343 宗, 占有所有公共小巴个案的 6%, 以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 5.89 宗;与二零二一年的 350 宗个案及每百万乘客人次计有 4.58 宗投诉 / 建议相比,分别下跌 2.0%及上升 28.6%。该 343 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,与二零二一年相比,在二零二二年所接获投诉的整体数目有轻微增加。在接获的投诉中,增幅最大的类别为服务稳定性。这个类别的投诉增加,原因之一可能是在 2019 冠状病毒病疫情期间专线小巴司机确诊或因是密切接触者须接受检疫而导致人手短缺,影响服务水平。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或会被缩短。

21. 至于红色小巴的个案,在二零二二年所接获投诉的整体数目较二零二一年为少,投诉类别主要是司机驾驶行为不当,以及员工行为及工作表现(包括司机)。为此,运输署会就红色小巴服务进行定期和突击调查。如发现司机的不当行为危及道路安全,运输署会致函提醒红色小巴业界商会及 / 或车主以纠正情况,并把个案转交警方考虑,在有关路线加强执法行动。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。

22. 另外,在二零二二年,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,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

---

<sup>32</sup> 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。

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》。另一方面，二零二二年推出的专线小巴实时到站信息系统覆盖所有路线，方便乘客计划行程，以加强专线小巴的整体服务。为了让公共小巴行车更顺畅和提高服务质素，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。最后，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。

## **的士服务**

23. 在二零二二年，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 7 590 宗，占涉及公共交通服务个案总数约 23%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 28.95 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零二一年的 8 355 宗个案及每百万乘客人次计有 30.02 宗投诉 / 建议相比，分别减少 9.2% 及 3.6%。投诉主要涉及的士司机违规行为（特别是拒载、司机驾驶行为不当及不使用最直接的路线）。另有 45 宗投诉涉及年老司机，较二零二一年的 61 宗减少 26.2%。该 7 590 宗个案的分类数字详载于附录 13。

24. 在接获的 7 590 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 7 260 宗（95.7%）。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 1 606 宗（22.1%）这类投诉转介警方处理。在二零二二年，警方完成调查今年或以前转介的 1 285 宗个案，当中有 105 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。

27. 在二零二二年的投诉数目减少，相信主要是由于政府在二零二二年上半年第五波疫情下收紧社交距离措施，令的士乘客量下跌所致。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或其他与的士司机相关的严重罪行（例如

滥收车资），运输署会按情况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。

28. 鉴于公众期望更佳的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发展，其中包括引入的士车队管理制度、增加的士最高乘客座位数目，以及引入的士司机违例记分制，并就部分与的士司机相关且性质较严重的罪行实施两级制罚则。此外，政府建议提高有关利用汽车作非法出租或取酬载客用途的罚则，以加强阻吓力和对乘客及道路使用者安全的保障。政府已在二零二二年四月就拟议措施咨询立法会交通事务委员会及交通咨询委员会。政府现正制订相关规管架构的细节，并会适时提交立法会审议。

## **铁路服务**

29. 在二零二二年，有关铁路服务的个案共有 590 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.39 宗；与二零二一年的 748 宗个案和每百万乘客人次计有 0.46 宗投诉 / 建议相比，分别减少 21.1% 及 15.2%。其中对香港铁路有限公司（「港铁公司」）服务的投诉由二零二一年的 688 宗减至二零二二年的 546 宗，跌幅为 20.6%。

30. 交通投诉组小组委员会得悉，在二零二二年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二一年减少，主要是由于有关员工行为及工作表现的个案减少（由二零二一年的 204 宗减至二零二二年的 70 宗）。这或许是加强员工培训所致。尽管如此，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。

31. 电车服务方面，在二零二二年所接获的投诉有 44 宗，与二零二一年的 60 宗相比，跌幅为 26.7%。投诉大多涉及服务稳定性及驾驶行为不当。运输署已提醒香港电车有限公司调查有关投诉、按照时间表营运，并监察电车车长的工作表现。

32. 有关铁路服务的 590 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 16。其中有 546 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 93%。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，由二零二一年的 0.42 宗减至二零二二年的 0.34 宗，跌幅为 19.0%。二零二二年内接获的 461 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（170 宗）及班次（99 宗）。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二一年的 0.64 宗增至二零二二年的 0.65 宗，增幅为 1.6%。二零二二年内接获的 85 宗个案，主要涉及班次（21 宗）、乘客服务和设施（18 宗）及员工行为及工作表现（13 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。

## 渡轮服务

34. 在二零二二年，有关渡轮服务的个案共有 110 宗，即每百万乘客人次计有 3.67 宗投诉 / 建议；与二零二一年的 95 宗个案和每百万乘客人次计有 2.68 宗投诉 / 建议相比，分别上升 15.8% 及 36.9%。投诉数目增加，主要是由于涉及班次 / 载客量的投诉增加所致。有关班次 / 载客量的投诉数目增加，主要原因是 2019 冠状病毒病第五波疫情严重影响操作人员，以致没有足够人员提供正常渡轮服务，令服务临时缩减。

35. 有关渡轮服务的 110 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，由二零二一年的 2.34 宗上升至二零二二年的 3.57 宗，增幅为 52.6%。
- 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，由二零二一年的 1.15 宗上升至二零二二年的 1.33 宗，增幅为 15.7%。

36. 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

37. 在二零二二年，交通投诉组共接获 6 090 宗<sup>33</sup>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 118 宗；与二零二一年的 6 250 宗<sup>34</sup>投诉及建议相比，减少 2.6%<sup>33</sup>。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

38. 在二零二二年，交通投诉组共接获 760 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零二一年的 1 175 宗相比，这类个案数目减少 35.3%。

39. 在接获的 760 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 448 宗(59%)；与二零二一年的 783 宗相比，减少 42.8%。二零二二年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

| 原因   | 投诉数目 |      |        |
|------|------|------|--------|
|      | 2021 | 2022 | 增/减    |
| 车辆阻塞 | 513  | 286  | -44.2% |
| 交通管理 | 181  | 118  | -34.8% |
| 道路工程 | 37   | 32   | -13.5% |
| 其他   | 52   | 12   | -76.9% |
| 合计   | 783  | 448  | -42.8% |

40. 在二零二二年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

---

<sup>33</sup> 在 6 090 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 792 宗，与二零二一年的 5 953 宗（见注 34）相比，跌幅为 19.5%。

<sup>34</sup> 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。

| <u>投诉数目</u> |             |             |            |
|-------------|-------------|-------------|------------|
| <u>地区</u>   | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>增/减</u> |
| 屯门          | 54          | 51          | -5.6%      |
| 深水埗         | 68          | 44          | -35.3%     |
| 观塘          | 74          | 41          | -44.6%     |

41. 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 448 宗个案中，有 286 宗（64%）涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零二一年的 513 宗相比，跌幅为 44.2%。在这些投诉个案中，有 34 宗涉及车辆阻塞巴士 / 小巴站而导致交通挤塞。在二零二二年，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成效，尽量减低道路工程导致交通挤塞；
- (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。

42. 在二零二二年接获 164 宗有关交通管理事宜（不包括有关交通挤塞的个案）投诉及建议。这些个案与交通灯号时间分配及行车线安排等有关。与二零二一年的 205 宗相比，个案数目减少 20.0%。

43. 此外，在二零二二年，交通投诉组接获 73 项增设交通标志及设备的要求，较二零二一年的 90 宗减少 18.9%。

44. 在二零二二年，有关泊车设施的投诉及建议共有 75 宗，较二零二一年的 97 宗减少 22.7%。交通投诉组接获七宗有关残疾人专用泊车位的个案，较二零二一年增加 133.3%。

## 道路维修

45. 在二零二二年，交通投诉组共接获 261 宗<sup>8</sup>有关道路维修的投诉及建议，占个案总数 1%。与二零二一年的 427 宗<sup>7</sup>比较，这类个案的数目减少 38.9%<sup>8</sup>。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

46. 在二零二二年，交通投诉组共接获 5 069 宗<sup>10</sup>有关法例执行的投诉，占个案总数约 12%；与二零二一年的 4 648 宗<sup>9</sup>相比，增加 9.1%<sup>10</sup>。

47. 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。

48. 交通投诉组在二零二二年共接获 330 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，警方在二零二二年共提出 25 298 宗检控，与二零二一年的 25 574 宗相比，减少 1.1%。

## 有关道路安全事宜的投诉及建议

49. 在二零二二年接获的 39 684 宗<sup>2</sup>投诉及建议中，7 356 宗（19%）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 | 4 007               |
| 交通管理   | 114                 |
| 道路维修   | 64                  |
| 法例执行   | <u>3 171</u>        |
| 合计     | <u><b>7 356</b></u> |

50. 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、设置车站、上落车安排和载客量），可能危及乘客或其他道路使用者。

51. 交通管理方面，投诉人主要关注到不适当的交通灯号和辅助交通设备的安排，可能导致交通意外。

52. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损及损坏交通灯号，可能导致交通意外。

53. 在二零二二年接获的 7 356 宗有关道路安全的投诉及建议中，99 宗与骑单车人士或单车安全有关。

54. 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 2 208 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、冲红灯以及没有让路给行人或车辆）并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 963 宗。

55. 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**

### **设置无障碍设施以照顾残疾人士的出行需要**

56. 有市民投诉，市民须经由一道只有楼梯上落的天桥，才可到达告士打道近分域街的多个巴士站，这对行动不便人士和长者造成不便。一名市民建议在兰杜街和晏顿街设置更多残疾人士专用路旁停车位（特定停车位），以应付殷切的泊车需求。

57. 有关个案已转交运输署审视。该署回复指，已在告士打道马来西亚大厦对开增设交通灯控制行人过路处，以提供无障碍通道前往告士打道近分域街的多个巴士站，并改善行人环境。

58. 至于在兰杜街和晏顿街设置特定停车位的建议，运输署回复指，须顾及道路安全、不同道路使用者的需要、道路容车量、对道路使用者的影响、当区停车位的需求和当区居民的意见等多个因素。该署亦表示，兰杜街已有一个特定停车位和多个设有收费表的停车位及电单车停车位，而晏顿街附近亦有一个发展项目的工地，故没有足够空间增设停车位。不过，运输署已安排在庄士敦道近机利臣街设置一个特定停车位。

59. 设于告士打道近分域街的交通灯控制行人过路处已于二零二三年三月启用，而在庄士敦道近机利臣街设置特定停车位的工程预计于二零二三年年底或之前完工。

### **在九龙湾商贸区实施交通管制措施以改善交通**

60. 交通投诉组接获一些市民投诉，指九龙湾商贸区经常交通挤塞。部分投诉人把观塘绕道北行线和宏照道与常怡道交界处的交通挤塞问题，归咎于车辆进入九龙湾商贸区时经常转线。有投诉人也注意到，宏冠道、常怡道、常悦道及启兴道有违例停泊车辆阻塞交通。另有一些投诉人关注轮候进入海滨道石油气加气站的的士车龙。他们要求相关部门采取跟进行动。

61. 交通投诉组请运输署和警方检视有关情况。运输署回复指，已在九龙湾商贸区实施多项交通改善措施，以纾缓挤塞情况。该署表示，宏照道（北行）由其与常怡道交界处起出现的车龙，是导致观塘绕道北行线挤塞的原因之一。为纾缓有关路段的挤塞问题，该署已实施交

通改善措施，包括在二零二二年十二月完成把宏照道北行线由三线行车道扩阔为四线行车道，以及把宏照道南行线由两线行车道扩阔为三线行车道。随着宏照道与常怡道交界处的路口改善工程竣工，该处的车龙已经缩短，通常不会延伸至观塘绕道。

62. 运输署于二零二二年五月在常悦道与常怡道和常悦道与宏冠道交界处实施 24 小时「不准停车」限制，以防止车辆阻塞交通并改善行人及驾驶人士视线受阻的情况。警方表示，已派员巡逻有关地点，并一直严厉执法，打击违例泊车。

63. 土木工程拓展署（土拓署）已联络有关石油气加气站，以将其入口由祥业街迁至海滨道，解决轮候进入加气站的的士车龙阻塞海滨道与祥业街交界处的的问题。迁移工程已于二零二二年十二月完成。

64. 运输署亦表示，上述石油气加气站的路口改善工程已于二零二三年三月完成，包括在启兴道髹上道路标记并设置通往海滨道西行线的左转行车线，从而纾缓轮候进入加气站的的士车龙对交通的影响。另运输署已要求警方加强执法行动，打击车辆在上述地点的黄格违例停车。

### ***在安邦路和安泰路实施交通管制措施以纾缓交通挤塞***

65. 一名市民关注大埔安邦路和安泰路经常交通挤塞，导致大埔超级城多层停车场（该停车场）的出入口更加挤塞，其内车辆须轮候逾半小时才能驶出停车场。她要求运输署设法解决问题。

66. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复指，该署已委聘顾问研究安邦路和安泰路等多个交通挤塞「黑点」，包括检视和评估有关地点的交通情况、分析挤塞原因，以及提出可行的交通改善措施建议。

67. 运输署建议把一段安邦路由双程路改为单程路，以纾缓交通挤塞问题。由于该路段行车道的阔度不足以同时让重型车辆双程行驶，改为单程路可理顺这情况，使车流更畅顺。此外，该路段将以双线行车道单程行车，并增设上落客处和改善现有行人过路设施，可更有效使用路面空间。

68. 运输署在实施改善工程前，会先试行临时交通安排一至两个

月，其间会在安邦路和安泰路设置临时交通标志和道路标记。试行安排预计于二零二三年第三季完成，运输署会视乎试行结果，分阶段实施改善工程。

## 交通投诉组在二零一八至二零二二年间接获的投诉及建议

| 投诉/建议性质 <sup>(1)</sup> | 2018                | 2019                | 2020                | 2021                  | 2022                  |
|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>I. 公共交通服务</b>       |                     |                     |                     |                       |                       |
| (a) 服务质量               | 967 [59]            | 941 [76]            | 1 165 [97]          | 2 921 [942]           | 4 051 [1 245]         |
| (b) 服务水平               | 22 558 [25]         | 26 235 [23]         | 15 855 [22]         | 22 456 [44]           | 28 599 [47]           |
| (c) 一般性质               | 556 [10]            | 545 [6]             | 602 [19]            | 627 [11]              | 745 [40]              |
|                        | 24 081 [94]         | 27 721 [105]        | 17 622 [138]        | 26 004 [997]          | 33 395 [1 332]        |
| <b>II. 交通情况</b>        |                     |                     |                     |                       |                       |
| (a) 交通挤塞               | 220 [9]             | 435 [7]             | 666 [12]            | 783 [17]              | 448 [14]              |
| (b) 交通管理               | 149 [30]            | 198 [39]            | 132 [32]            | 205 [51]              | 164 [40]              |
| (c) 增设交通标志及设备          | 69 [17]             | 66 [19]             | 64 [24]             | 90 [31]               | 73 [33]               |
| (d) 泊车设施               | 34 [4]              | 20 [4]              | 27 [2]              | 97 [13]               | 75 [17]               |
|                        | 472 [60]            | 719 [69]            | 889 [70]            | 1 175 [112]           | 760 [104]             |
| <b>III. 道路维修</b>       |                     |                     |                     |                       |                       |
| (a) 道路情况               | 77                  | 40 [1]              | 88                  | 88 [2]                | 80                    |
| (b) 交通标志及设备            | 57                  | 72 [1]              | 106 [1]             | 325 [3]               | 169 [2]               |
| (c) 行车道标记              | 10                  | 5                   | 10                  | 14                    | 12 [1]                |
|                        | 144                 | 117 [2]             | 204 [1]             | 427 [5]               | 261 [3]               |
| <b>IV. 法例执行</b>        |                     |                     |                     |                       |                       |
| (a) 违例泊车               | 1 719 [3]           | 3 182 [4]           | 4 704 [1]           | 3 290 [5]             | 3 934 [3]             |
| (b) 其他执法事宜             | 1 121 [6]           | 981 [5]             | 1 225 [3]           | 1 358 [9]             | 1 135 [8]             |
|                        | 2 840 [9]           | 4 163 [9]           | 5 929 [4]           | 4 648 [14]            | 5 069 [11]            |
| <b>V. 其他</b>           | 134 [10]            | 297 [2]             | 244 [1]             | 258 [8]               | 199 [1]               |
| <b>合计</b>              | <b>27 671 [173]</b> | <b>33 017 [187]</b> | <b>24 888 [214]</b> | <b>32 512 [1 136]</b> | <b>39 684 [1 451]</b> |

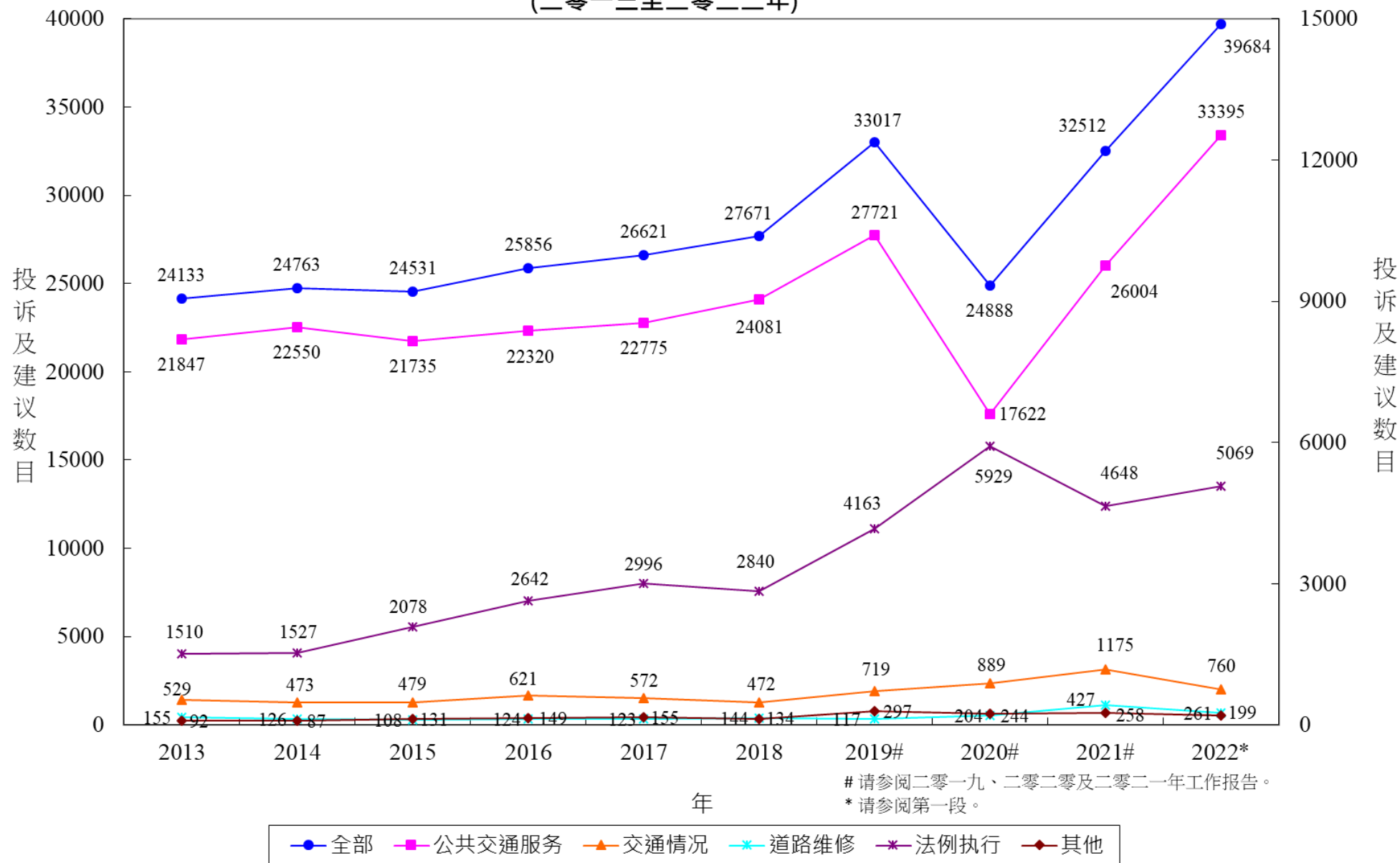
注：(1) 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。在 942 宗及 1 245 宗有关服务质量的纯粹建议中，一名市民提出 772 宗及 974 宗有关公共交通工具路线的纯粹建议。

交通投诉组在二零一八至二零二二年间接获的投诉及建议<sup>(1)</sup>

| 投诉/建议性质 <sup>(2)</sup> | <u>2018</u>   |              | <u>2019</u>                 |              | <u>2020</u>                  |              | <u>2021</u>                  |                | <u>2022</u>                  |                |
|------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|--------------|------------------------------|----------------|------------------------------|----------------|
| <b>I. 公共交通服务</b>       |               |              |                             |              |                              |              |                              |                |                              |                |
| (a) 服务质量               | 967           | [59]         | 918                         | [76]         | 865                          | [97]         | 2 539                        | [942]          | 3 768                        | [1 245]        |
| (b) 服务水平               | 22 558        | [25]         | 22 917                      | [23]         | 14 515                       | [22]         | 21 568                       | [44]           | 21 766                       | [47]           |
| (c) 一般性质               | 556           | [10]         | 545                         | [6]          | 602                          | [19]         | 627                          | [11]           | 745                          | [40]           |
|                        | 24 081        | [94]         | 24 380 <sup>(3)</sup>       | [105]        | 15 982 <sup>(6)</sup>        | [138]        | 24 734 <sup>(11)</sup>       | [997]          | 26 279 <sup>(15)</sup>       | [1 332]        |
| <b>II. 交通情况</b>        |               |              |                             |              |                              |              |                              |                |                              |                |
| (a) 交通挤塞               | 220           | [9]          | 435                         | [7]          | 666                          | [12]         | 783                          | [17]           | 448                          | [14]           |
| (b) 交通管理               | 149           | [30]         | 198                         | [39]         | 132                          | [32]         | 205                          | [51]           | 164                          | [40]           |
| (c) 增设交通标志及设备          | 69            | [17]         | 66                          | [19]         | 64                           | [24]         | 90                           | [31]           | 73                           | [33]           |
| (d) 泊车设施               | 34            | [4]          | 20                          | [4]          | 27                           | [2]          | 97                           | [13]           | 75                           | [17]           |
|                        | 472           | [60]         | 719                         | [69]         | 889                          | [70]         | 1 175                        | [112]          | 760                          | [104]          |
| <b>III. 道路维修</b>       |               |              |                             |              |                              |              |                              |                |                              |                |
| (a) 道路情况               | 77            |              | 40                          | [1]          | 88                           |              | 88                           | [2]            | 80                           |                |
| (b) 交通标志及设备            | 57            |              | 72                          | [1]          | 106                          | [1]          | 181 <sup>(12)</sup>          | [3]            | 169                          | [2]            |
| (c) 行车道标记              | 10            |              | 5                           |              | 10                           |              | 14                           |                | 12                           | [1]            |
|                        | 144           |              | 117                         | [2]          | 204                          | [1]          | 283                          | [5]            | 261                          | [3]            |
| <b>IV. 法例执行</b>        |               |              |                             |              |                              |              |                              |                |                              |                |
| (a) 违例泊车               | 1 719         | [3]          | 1 941 <sup>(4)</sup>        | [4]          | 3 176 <sup>(7)</sup>         | [1]          | 3 137 <sup>(13)</sup>        | [5]            | 2 636 <sup>(16)</sup>        | [3]            |
| (b) 其他执法事宜             | 1 121         | [6]          | 981                         | [5]          | 1 001 <sup>(8)</sup>         | [3]          | 1 358                        | [9]            | 1 135                        | [8]            |
|                        | 2 840         | [9]          | 2 922                       | [9]          | 4 177                        | [4]          | 4 495                        | [14]           | 3 771                        | [11]           |
| <b>V. 其他</b>           | 134           | [10]         | 297                         | [2]          | 202 <sup>(9)</sup>           | [1]          | 258                          | [8]            | 199                          | [1]            |
| <b>合计</b>              | <b>27 671</b> | <b>[173]</b> | <b>28 435<sup>(5)</sup></b> | <b>[187]</b> | <b>21 454<sup>(10)</sup></b> | <b>[214]</b> | <b>30 945<sup>(14)</sup></b> | <b>[1 136]</b> | <b>31 270<sup>(17)</sup></b> | <b>[1 451]</b> |

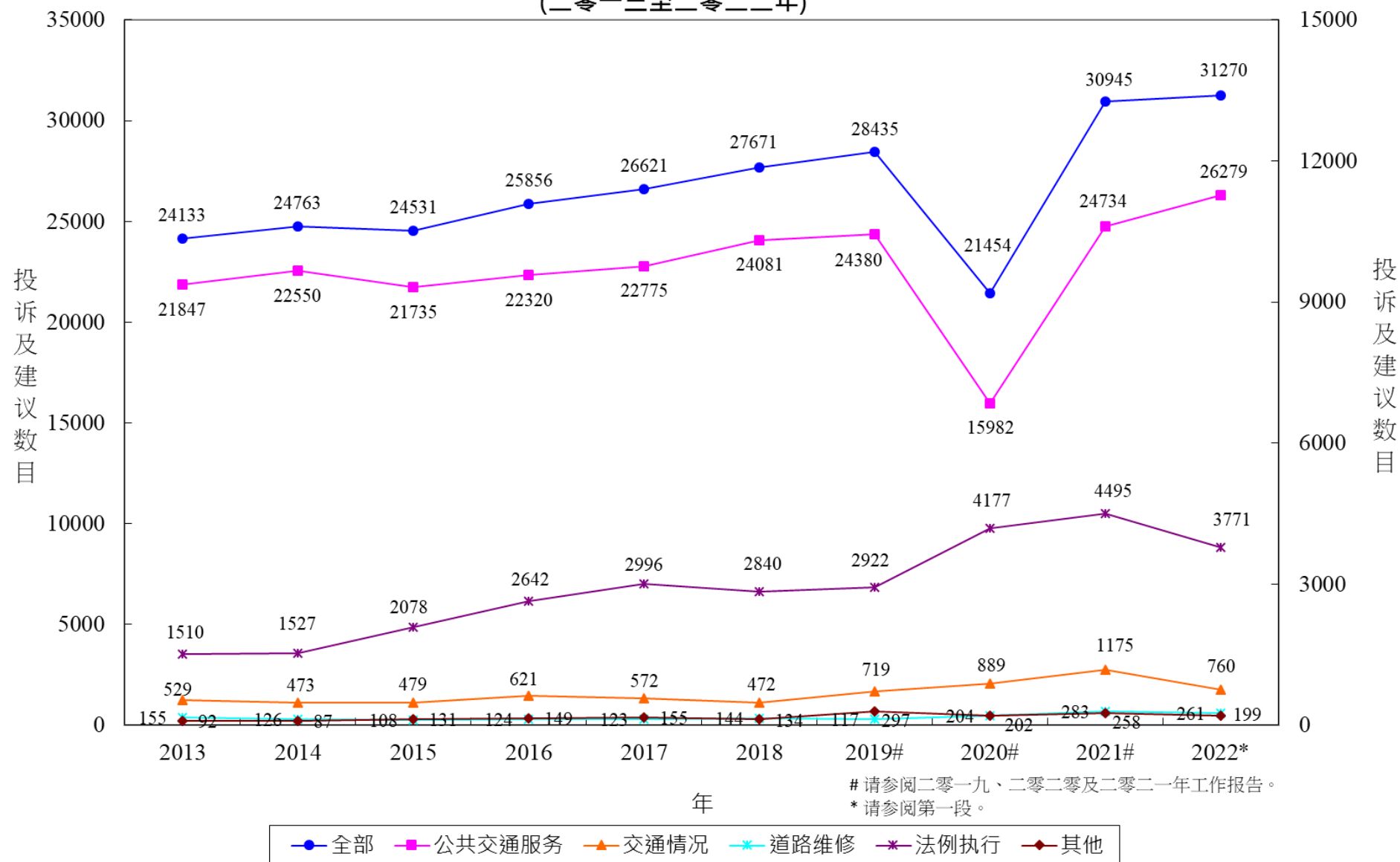
- 注：(1) 此列表内二零一九年、二零二零年、二零二一年及二零二二年的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。包括这些投诉的数字载于附录 1(i)(a)。
- (2) 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。在 942 宗及 1 245 宗有关服务质量的纯粹建议中，一名市民提出 772 宗及 974 宗有关公共交通工具路线的纯粹建议。
- (3) 不包括由两位投诉人在二零一九年内提出共 3 341 宗个案。
- (4) 不包括由一位投诉人在二零一九年内提出的 1 241 宗个案。
- (5) 不包括由三位投诉人在二零一九年内提出共 4 582 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二零二一年内提出共 1 270 宗个案。
- (12) 不包括由一位投诉人在二零二一年内提出的 144 宗个案。
- (13) 不包括由一位投诉人在二零二一年内提出的 153 宗个案。
- (14) 不包括由四位投诉人在二零二一年内提出共 1 567 宗个案。
- (15) 不包括由 13 位投诉人在本年内提出共 7 116 宗个案。
- (16) 不包括由一位投诉人在本年内提出的 1 298 宗个案。
- (17) 不包括由 14 位投诉人在本年内提出共 8 414 宗个案。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一三至二零二二年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>

(二零一三至二零二二年)



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**  
(二零二二年一月至十二月)

| 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      | 134             | 4 046           | 3          | -              | 4 183            |  |
| (b) 服务水平      | 2 896           | 17 741          | 58         | 4 243          | 24 938           |  |
| (c) 一般性质      | 141             | 497             | 11         | 21             | 670              |  |
|               | 3 171           | 22 284          | 72         | 4 264          | 29 791           |  |
| II. 交通情况      |                 |                 |            |                |                  |  |
| (a) 交通挤塞      | 83              | 412             | -          | 7              | 502              |  |
| (b) 交通管理      | 27              | 125             | 1          | 1              | 154              |  |
| (c) 增设交通标志及设备 | 7               | 66              | 1          | 1              | 75               |  |
| (d) 泊车设施      | 11              | 75              | -          | -              | 86               |  |
|               | 128             | 678             | 2          | 9              | 817              |  |
| III. 道路维修     |                 |                 |            |                |                  |  |
| (a) 道路情况      | 17              | 64              | 1          | -              | 82               |  |
| (b) 交通标志及设备   | 113             | 214             | 10         | 1              | 338              |  |
| (c) 行车道标记     | 1               | 7               | -          | -              | 8                |  |
|               | 131             | 285             | 11         | 1              | 428              |  |
| IV. 法例执行      |                 |                 |            |                |                  |  |
| (a) 违例泊车      | 2 739           | 1 050           | -          | 13             | 3 802            |  |
| (b) 其他执法事宜    | 47              | 658             | 1          | 407            | 1 113            |  |
|               | 2 786           | 1 708           | 1          | 420            | 4 915            |  |
| V. 其他         | 34              | 180             | -          | -              | 214              |  |
| 合计            | 6 250<br>(17%)  | 25 135<br>(69%) | 86<br>(1%) | 4 694<br>(13%) | 36 165<br>(100%) |  |
|               | 31 385<br>(86%) |                 |            |                |                  |  |

**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  
(二零二二年一月至十二月)**

| 调查结果<br>交通工具类别               | A1              | A2              | B          | C              | 合计               |
|------------------------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|------------------|
| 九龙巴士(一九三三)有限公司               | 296             | 7 961           | 1          | 35             | 8 293            |
| 城巴有限公司(城巴)<br>(第一类专营权)       | 308             | 1 743           | 9          | 12             | 2 072            |
| 城巴有限公司(城巴)<br>(第二类专营权)       | 92              | 147             | 1          | -              | 240              |
| 新世界第一巴士服务有限公司<br>(新巴)        | 297             | 3 332           | 2          | 7              | 3 638            |
| 新大屿山巴士(一九七三)有限公司             | 29              | 98              | -          | 1              | 128              |
| 龙运巴士公司                       | 36              | 248             | -          | -              | 284              |
| 过海隧巴服务                       | 48              | 2 357           | 1          | 3              | 2 409            |
| 非专营巴士服务                      | 91              | 204             | 1          | 4              | 300              |
| 专线小巴                         | 1 462           | 3 068           | 1          | 60             | 4 591            |
| 红色小巴                         | 273             | 30              | 12         | 21             | 336              |
| 的士                           | 29              | 2 596           | 37         | 4 113          | 6 775            |
| 香港铁路有限公司(不包括轻铁)              | 107             | 375             | 1          | 1              | 484              |
| 香港铁路有限公司(轻铁)                 | 32              | 49              | -          | 1              | 82               |
| 香港电车有限公司                     | 22              | 24              | 1          | 3              | 50               |
| 新世界第一渡轮服务有限公司 <sup>(1)</sup> | 22              | 15              | -          | -              | 37               |
| 天星小轮有限公司                     | 4               | 5               | -          | 1              | 10               |
| 其他渡轮                         | 23              | 32              | 5          | 2              | 62               |
| 合计                           | 3 171<br>(10%)  | 22 284<br>(75%) | 72<br>(1%) | 4 264<br>(14%) | 29 791<br>(100%) |
|                              | 25 455<br>(85%) |                 |            |                |                  |

## 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/公共交通机构在二零二二年采纳的市民建议

**I. 公共交通服务**

**港岛区**

- 为专线小巴第 56A 及 56B 号线在罗便臣道 70 号增设小巴士站，满足乘客的需求。
- 在街渡渡轮展示目的地指示牌，方便乘客。
- 拆除会展站公共运输交汇处巴士总站的栏杆，方便乘客安全落车。

**九龙区**

- 在漆咸道北北行线近山西街巴士站加设排队指示牌，方便乘客排队。
- 在佛光街近香港都会大学加设九巴第 7B 号线（往乐富方向）巴士站，满足乘客的需求。

**新界区**

- 增加九巴第 252 号线（往屯门方向）的班次，满足乘客的需求。
- 开办巴士第 279B 号线特别班次由联和墟往葵兴站，满足乘客的需求。
- 开办巴士路线第 56A 号来往屯门（欣宝路）与皇后山，满足乘客的需求。

## II. 交通管理

### 港岛区

- 延长南朗山道东行线近新会商会陈白沙纪念中学交通灯在傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长菲林明道北行线与轩尼诗道交界处交通灯在星期一至五下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在轩尼诗道近东角中心设立 24 小时「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 在轩尼诗道近轩尼诗道官立小学设立「禁止停车」限制区，改善交通流量。
- 在加路连山道南华体育会体育大厦的车辆通道加设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在皇后大道东西行线与司徒拔道交界处加设「不准掉头」交通标志，提醒驾驶人士不准掉头驶向皇后大道东东行线。
- 在英皇道西行线近船坞里加设「不准掉头」交通标志，提醒驾驶人士不准掉头驶向英皇道东行线。
- 在深水湾道加设「前面右弯」和「开始减速」交通标志，及「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 在业发街及塘边径各提供一个残疾人士泊车位，让行动不便的残疾人士更易于出行。
- 在深湾码头径近深湾道提供两个残疾人士泊车位，让行动不便的残疾人士更易于出行。
- 移除筲箕湾东大街近工厂街「斑马线」控制区内的「禁止停车」限制，以免混淆驾驶人士。

## 九龙区

- 延长由红乐道右转至红荔道及红荔道东行线交通灯的绿灯相隔时间，改善道路安全。
- 延长承启道东行线近沐安街交通灯的行人绿灯亮着时间，方便行人横过马路。
- 延长深旺道北行线与钦州街西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，改善交通流量。
- 延长龙悦道东行线与南昌街及歌和老街交界处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。
- 延长翠屏道近翠楠楼交通灯的行人绿灯亮着时间，方便行人横过马路。
- 延长海滨道与励业街交界处交通灯的行人绿灯亮着时间，方便行人横过马路。
- 延长企业广场外宏冠道北行线「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆违例停泊。
- 延长长沙湾道近元禧楼电子行人过路发声装置的夜间模式操作时间，尽量减低在凌晨时分对附近居民造成噪音滋扰。
- 在九龙城道与马头角道交界处加设「驶入正确的行车线」交通标志，改善对驾驶人士的指示。
- 在连德道加设交通灯控制的行人过路处，满足行人横过马路的需求。
- 在丹荔街与医局街一段行人路上装设护柱，防止车辆经处所前面的行人路驶出油站。
- 取消茜发道与茶果岭道交界处行人交通灯按键的操作，方便行人横过马路。

## 新界区

- 延长安埔路与安慈路交界处近大埔中心巴士总站交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间,方便巴士驶离巴士总站和提升道路安全。
- 延长西贡公路与蚝涌路交界处交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行人绿灯亮着时间,满足行人横过马路的需求。
- 延长丽顺路北行线与青山公路一荃湾段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。
- 延长宝琳北路北行线与佳景路交界处交通灯的行车绿灯时间,改善交通流量。
- 延长大贵街北行线与汀角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。
- 延长宝湖道东行线与南运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。
- 延长海珠路与海皇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,改善交通流量。
- 延长达运道与马窝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。
- 延长和睦路南行与和泰街交界处交通灯在下午繁忙时间的行车绿灯时间,改善交通流量。
- 延长青山公路与击壤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。
- 缩短大窝口道近基督教信义会天恩堂(荃湾)交通灯的行人绿灯等候时间,方便行人横过马路。
- 调低培成路与银澳路交界处电子行人过路发声装置的音量,尽量减低对附近居民造成噪音滋扰。

二零二二年有关公共交通服务的投诉及建议

| 交通工具类别<br>投诉/建议性质       | 陆上交通工具  |                    |                    |      |            |          |      |                 |      |     |       | 铁路运输                       |    |    | 水路交通工具            |    |    | 合计<br>或<br>小计 |
|-------------------------|---------|--------------------|--------------------|------|------------|----------|------|-----------------|------|-----|-------|----------------------------|----|----|-------------------|----|----|---------------|
|                         | 专营巴士    |                    |                    |      |            |          |      | 非专营<br>巴士<br>服务 |      |     |       | 港铁<br>(轻铁以外) 港铁<br>(轻铁) 电车 |    |    | 天星<br>小轮 其他<br>渡轮 |    |    |               |
|                         | 九巴      | 城巴<br>(第一类<br>专营权) | 城巴<br>(第二类<br>专营权) | 新巴   | 新大屿山<br>巴士 | 龙运<br>巴士 | 过海隧巴 |                 |      |     |       |                            |    |    |                   |    |    |               |
| (A) 服务质量                |         |                    |                    |      |            |          |      |                 |      |     |       |                            |    |    |                   |    |    |               |
| (1) 班次/载客量              | 422     | 346                | 38                 | 565  | 17         | 28       | 221  | 34              | 432  | -   | -     | 99                         | 21 | 4  | 12                | -  | 6  | 2245          |
| (2) 路线                  | 608     | 146                | 35                 | 186  | 7          | 62       | 233  | 25              | 68   | -   | -     | 7                          | 1  | -  | 2                 | 1  | 1  | 1382          |
| (3) 服务时间                | 49      | 13                 | 2                  | 31   | 1          | 5        | 23   | 3               | 14   | -   | -     | -                          | -  | 1  | -                 | 1  | -  | 143           |
| (4) 设置车站                | 49      | 168                | 5                  | 8    | 2          | 6        | 18   | 7               | 18   | -   | -     | -                          | -  | -  | -                 | -  | -  | 281           |
| 小计                      | 1128    | 673                | 80                 | 790  | 27         | 101      | 495  | 69              | 532  | -   | -     | 106                        | 22 | 5  | 14                | 2  | 7  | 4051          |
| (B) 服务水平                |         |                    |                    |      |            |          |      |                 |      |     |       |                            |    |    |                   |    |    |               |
| (1) 服务班次                | 5835    | 722                | 55                 | 2382 | 16         | 90       | 2058 | 72              | 1509 | -   | -     | 27                         | 6  | 11 | 4                 | -  | 16 | 12803         |
| (2) 路线依循情况              | 30      | 4                  | 4                  | 4    | 3          | 4        | 33   | 3               | 225  | -   | 1366  | 1                          | -  | 2  | -                 | -  | -  | 1679          |
| (3) 驾驶行为不当              | 1156    | 91                 | 49                 | 123  | 25         | 44       | 272  | 51              | 933  | 109 | 1648  | 29                         | 10 | 10 | -                 | 1  | 4  | 4555          |
| (4) 员工(包括司机)行为及<br>工作表现 | 756     | 127                | 32                 | 139  | 33         | 42       | 290  | 32              | 1413 | 86  | 3372  | 57                         | 13 | 8  | 11                | 2  | 12 | 6425          |
| (5) 滥收车/船费              | 14      | 1                  | -                  | 1    | 3          | -        | 9    | 1               | 113  | 14  | 874 * | 2                          | -  | -  | -                 | -  | -  | 1032          |
| (6) 清洁                  | 17      | 11                 | 2                  | 1    | 1          | -        | 17   | 1               | 59   | 4   | 47    | 4                          | 1  | -  | 1                 | -  | -  | 166           |
| (7) 车辆/船只状况             | 80      | 14                 | 1                  | 6    | 7          | 3        | 35   | 14              | 70   | 4   | 31    | 53                         | 11 | 2  | 1                 | 1  | 4  | 337           |
| (8) 乘客服务及设施             | 618     | 176                | 36                 | 60   | 26         | 36       | 212  | 45              | 144  | 8   | 21    | 170                        | 18 | 4  | 8                 | 3  | 17 | 1602          |
| 小计                      | 8506    | 1146               | 179                | 2716 | 114        | 219      | 2926 | 219             | 4466 | 225 | 7359  | 343                        | 59 | 37 | 25                | 7  | 53 | 28599         |
| (C) 一般性质                | 160     | 34                 | 4                  | 17   | 9          | 10       | 44   | 21              | 77   | 118 | 231   | 12                         | 4  | 2  | 1                 | 1  | -  | 745           |
| 今年合计                    | 9794    | 1853               | 263                | 3523 | 150        | 330      | 3465 | 309             | 5075 | 343 | 7590  | 461                        | 85 | 44 | 40                | 10 | 60 | 33395         |
| 总数                      | (19378) |                    |                    |      |            |          |      | (13317)         |      |     |       | (590)                      |    |    | (110)             |    |    |               |
| 上年合计                    | 4820    | 1384               | 210                | 2112 | 121        | 359      | 2189 | 303             | 4958 | 350 | 8355  | 598                        | 90 | 60 | 30                | 11 | 54 | 26004         |

\* 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  |

二零二二年有关专营巴士服务的投诉及建议<sup>(1)</sup>

| 交通工具类别<br>投诉/建议性质       | 陆上交通工具  |                    |                    |      |            |          |      | 合计<br>或<br>小计 |
|-------------------------|---------|--------------------|--------------------|------|------------|----------|------|---------------|
|                         | 专营巴士    |                    |                    |      |            |          |      |               |
|                         | 九巴      | 城巴<br>(第一类<br>专营权) | 城巴<br>(第二类<br>专营权) | 新巴   | 新大屿山<br>巴士 | 龙运<br>巴士 | 过海隧巴 |               |
| (A) 服务质量                |         |                    |                    |      |            |          |      |               |
| (1) 班次/载客量              | 422     | 164                | 38                 | 506  | 17         | 28       | 179  | 1354          |
| (2) 路线                  | 608     | 146                | 35                 | 186  | 7          | 62       | 233  | 1277          |
| (3) 服务时间                | 49      | 13                 | 2                  | 31   | 1          | 5        | 23   | 124           |
| (4) 设置车站                | 49      | 168                | 5                  | 8    | 2          | 6        | 18   | 256           |
| 小计                      | 1128    | 491                | 80                 | 731  | 27         | 101      | 453  | 3011          |
| (B) 服务水平                |         |                    |                    |      |            |          |      |               |
| (1) 服务班次                | 2130    | 200                | 55                 | 750  | 16         | 90       | 1084 | 4325          |
| (2) 路线依循情况              | 30      | 4                  | 4                  | 4    | 3          | 4        | 33   | 82            |
| (3) 驾驶行为不当              | 1156    | 91                 | 49                 | 123  | 25         | 44       | 272  | 1760          |
| (4) 员工(包括司机)行为及<br>工作表现 | 756     | 127                | 32                 | 139  | 33         | 42       | 290  | 1419          |
| (5) 滥收车费                | 14      | 1                  | -                  | 1    | 3          | -        | 9    | 28            |
| (6) 清洁                  | 17      | 11                 | 2                  | 1    | 1          | -        | 17   | 49            |
| (7) 车辆状况                | 80      | 14                 | 1                  | 6    | 7          | 3        | 35   | 146           |
| (8) 乘客服务及设施             | 618     | 176                | 36                 | 60   | 26         | 36       | 212  | 1164          |
| 小计                      | 4801    | 624                | 179                | 1084 | 114        | 219      | 1952 | 8973          |
| (C) 一般性质                | 160     | 34                 | 4                  | 17   | 9          | 10       | 44   | 278           |
| 今年合计                    | 6089    | 1149               | 263                | 1832 | 150        | 330      | 2449 | 12262         |
| 总数                      | (12262) |                    |                    |      |            |          |      |               |
| 上年合计                    | 4707    | 1025               | 210                | 1608 | 121        | 359      | 1895 | 9925          |

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及 13 位投诉人在二零二一年及二零二二年内分别提出共 1 270 宗及 7 116 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<sup>(1)</sup>

| 投诉/建议性质                 | 2021                  |         | 2022                  |          | 增/减                   |          |
|-------------------------|-----------------------|---------|-----------------------|----------|-----------------------|----------|
| (A) 服务质量                |                       |         |                       |          |                       |          |
| (1) 班次                  | 1 271                 | [889]   | 1 637                 | [1 354]  | +28.8%                | [+52.3%] |
| (2) 路线                  | 926                   |         | 1 277                 |          | +37.9%                |          |
| (3) 服务时间                | 73                    |         | 124                   |          | +69.9%                |          |
| (4) 设置车站                | 77                    |         | 256                   |          | +232.5%               |          |
| 小计                      | 2 347                 | [1 965] | 3 294                 | [3 011]  | +40.3%                | [+53.2%] |
| (B) 服务水平                |                       |         |                       |          |                       |          |
| (1) 服务班次                | 4 123                 | [3 235] | 11 158                | [4 325]  | +170.6%               | [+33.7%] |
| (2) 路线依循情况              | 66                    |         | 82                    |          | +24.2%                |          |
| (3) 驾驶行为不当              | 1 612                 |         | 1 760                 |          | +9.2%                 |          |
| (4) 员工(包括司机)            | 1 576                 |         | 1 419                 |          | -10.0%                |          |
| 行为及工作表现                 |                       |         |                       |          |                       |          |
| (5) 滥收车费                | 24                    |         | 28                    |          | +16.7%                |          |
| (6) 清洁                  | 44                    |         | 49                    |          | +11.4%                |          |
| (7) 车辆状况                | 135                   |         | 146                   |          | +8.1%                 |          |
| (8) 乘客服务及设施             | 1 038                 |         | 1 164                 |          | +12.1%                |          |
| 小计                      | 8 618                 | [7 730] | 15 806                | [8 973]  | +83.4%                | [+16.1%] |
| (C) 一般性质 <sup>(2)</sup> |                       |         |                       |          |                       |          |
|                         | 230                   |         | 278                   |          | +20.9%                |          |
| 合计                      | 11 195 <sup>(2)</sup> | [9 925] | 19 378 <sup>(3)</sup> | [12 262] | +73.1% <sup>(3)</sup> | [+23.5%] |

注：(1) 这些个案主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(2) 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。

(3) 在 19 378 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 262 宗，与二零二一年的 9 925 宗（见注 2）相比，增幅为 23.5%。

有关专营巴士服务的投诉及建议<sup>(1)(2)</sup>

| 巴士公司                   | 2021                                            | 2022                                               | 增/减                                    |
|------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 九龙巴士(一九三三)有限公司         | 4 820 <sup>(4)</sup> (6.04)<br>[4 707 (5.90)]   | 9 794 <sup>(9)</sup> (13.52)<br>[6 089 (8.40)]     | +103.2% (+123.8%)<br>[+29.4% (+42.4%)] |
| 城巴有限公司(城巴)<br>(第一类专营权) | 1 384 <sup>(5)</sup> (13.12)<br>[1 025 (9.72)]  | 1 853 <sup>(10)</sup> (20.95)<br>[1 149 (12.99)]   | +33.9% (+59.7%)<br>[+12.1% (+33.6%)]   |
| 城巴有限公司(城巴)<br>(第二类专营权) | 210 (10.40)                                     | 263 (14.72)                                        | +25.2% (+41.5%)                        |
| 新世界第一巴士服务有限公司          | 2 112 <sup>(6)</sup> (21.90)<br>[1 608 (16.68)] | 3 523 <sup>(11)</sup> (40.37)<br>[1 832 (20.99)]   | +66.8% (+84.3%)<br>[+13.9% (+25.8%)]   |
| 新大屿山巴士(一九七三)有限公司       | 121 (4.61)                                      | 150 (6.30)                                         | +24.0% (+36.7%)                        |
| 龙运巴士公司                 | 359 (12.42)                                     | 330 (11.52)                                        | -8.1% (-7.2%)                          |
| 过海隧巴 <sup>(3)</sup>    | 2 189 <sup>(7)</sup> (11.39)<br>[1 895 (9.86)]  | 3 465 <sup>(12)</sup> (21.26)<br>[2 449 (15.03)]   | +58.3% (+86.7%)<br>[+29.2% (+52.4%)]   |
| 合计                     | 11 195 <sup>(8)</sup> (8.84)<br>[9 925 (7.83)]  | 19 378 <sup>(13)</sup> (17.10)<br>[12 262 (10.82)] | +73.1% (+93.4%)<br>[+23.5% (+38.2%)]   |

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 4 820 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉。

(5) 在 1 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 359 宗投诉。

(6) 在 2 112 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 504 宗投诉。

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

(8) 在 11 195 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉及一名市民提出 741 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。

(9) 在 9 794 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 3 705 宗投诉。

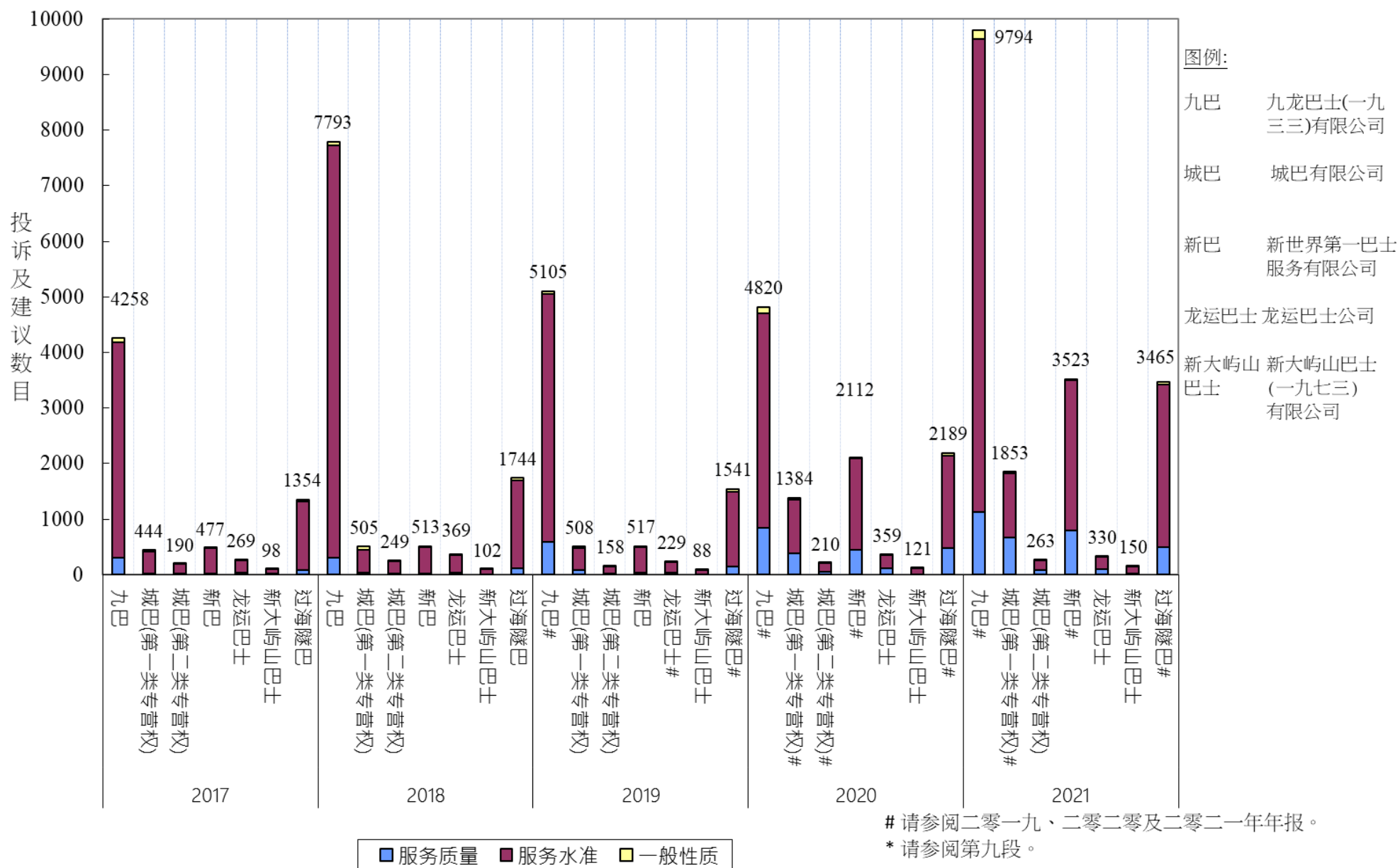
(10) 在 1 853 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 704 宗投诉。

(11) 在 3 523 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 1 691 宗投诉。

(12) 在 3 465 宗投诉及建议中，有十位投诉人提出共 1 016 宗投诉。

(13) 在 19 378 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉及一名市民提出 941 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。

## 在二零一八至二零二二年间接获有关专线巴士服务的投诉及建议

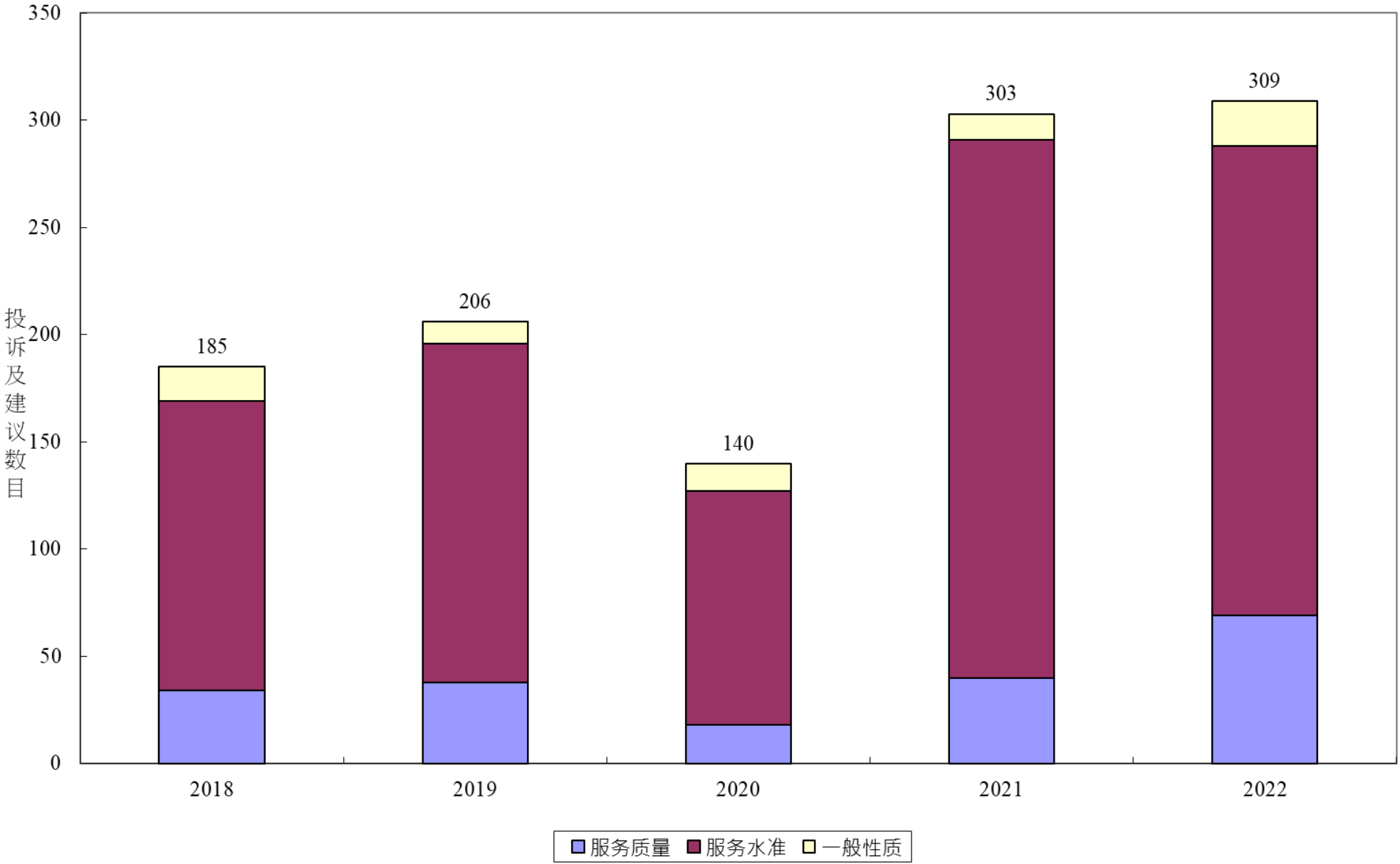


## 有关非专营巴士服务的投诉及建议

| <u>投诉/建议性质</u>                | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>增/减</u>    |
|-------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>(A) 服务质量</b>               |             |             |               |
| (1) 班次                        | 21          | 34          | +61.9%        |
| (2) 路线                        | 8           | 25          | +212.5%       |
| (3) 服务时间                      | 2           | 3           | +50.0%        |
| (4) 设置车站                      | 9           | 7           | -22.2%        |
| 小计                            | <b>40</b>   | <b>69</b>   | <b>+72.5%</b> |
| <b>(B) 服务水平</b>               |             |             |               |
| (1) 服务班次                      | 63          | 72          | +14.3%        |
| (2) 路线依循情况                    | 5           | 3           | -40.0%        |
| (3) 驾驶行为不当                    | 57          | 51          | -10.5%        |
| (4) 员工(包括司机)行为<br>及工作表现       | 75          | 32          | -57.3%        |
| (5) 滥收车费                      | 1           | 1           | -             |
| (6) 清洁                        | 2           | 1           | -50.0%        |
| (7) 车辆状况                      | 10          | 14          | +40.0%        |
| (8) 乘客服务及设施                   | 38          | 45          | +18.4%        |
| 小计                            | <b>251</b>  | <b>219</b>  | <b>-12.7%</b> |
| <b>(C) 一般性质<sup>(1)</sup></b> | <b>12</b>   | <b>21</b>   | <b>+75.0%</b> |
| 合计                            | <b>303</b>  | <b>309</b>  | <b>+2.0%</b>  |

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。

在二零一八至二零二二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>2021</u>  | <u>2022</u>  | <u>增/减</u>    |
|-------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>(A) 服务质量</b>               |              |              |               |
| (1) 班次                        | 361          | 432          | +19.7%        |
| (2) 路线                        | 36           | 68           | +88.9%        |
| (3) 服务时间                      | 6            | 14           | +133.3%       |
| (4) 设置车站                      | 21           | 18           | -14.3%        |
| 小计                            | <b>424</b>   | <b>532</b>   | <b>+25.5%</b> |
| <b>(B) 服务水平</b>               |              |              |               |
| (1) 服务班次                      | 1 267        | 1 509        | +19.1%        |
| (2) 路线依循情况                    | 229          | 225          | -1.7%         |
| (3) 驾驶行为不当                    | 1 097        | 933          | -14.9%        |
| (5) 员工(包括司机)行为<br>及工作表现       | 1 455        | 1 413        | -2.9%         |
| (5) 滥收车费                      | 108          | 113          | +4.6%         |
| (6) 清洁                        | 60           | 59           | -1.7%         |
| (7) 车辆状况                      | 88           | 70           | -20.5%        |
| (8) 乘客服务及设施                   | 124          | 144          | +16.1%        |
| 小计                            | <b>4 428</b> | <b>4 466</b> | <b>+0.9%</b>  |
| <b>(C) 一般性质<sup>(1)</sup></b> | <b>106</b>   | <b>77</b>    | <b>-27.4%</b> |
| 合计                            | <b>4 958</b> | <b>5 075</b> | <b>+2.4%</b>  |

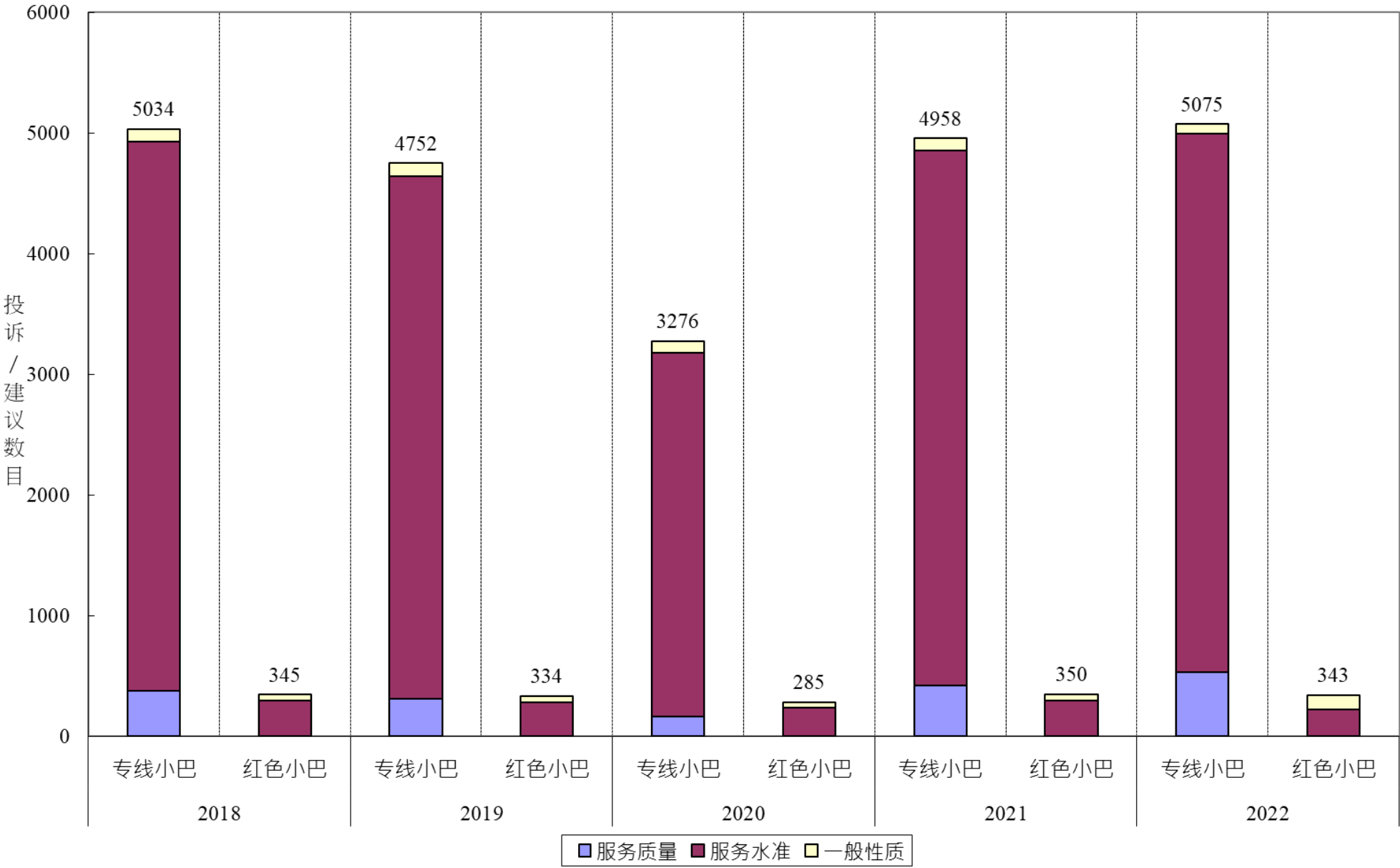
注：(1) 这些个案主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

## 有关红色小巴服务的投诉及建议

| <u>投诉/建议性质</u>                | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>增/减</u>     |
|-------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| <b>(A) 服务质量</b>               | -           | -           | -              |
| <b>(B) 服务水平</b>               |             |             |                |
| (1) 服务班次                      | -           | -           | -              |
| (2) 路线依循情况                    | -           | -           | -              |
| (3) 驾驶行为不当                    | 160         | 109         | -31.9%         |
| (4) 员工(包括司机)行为<br>及工作表现       | 107         | 86          | -19.6%         |
| (5) 滥收车费                      | 8           | 14          | +75.0%         |
| (6) 清洁                        | 15          | 4           | -73.3%         |
| (7) 车辆状况                      | 1           | 4           | +300.0%        |
| (8) 乘客服务及设施                   | 7           | 8           | +14.3%         |
| 小计                            | <b>298</b>  | <b>225</b>  | <b>-24.5%</b>  |
| <b>(C) 一般性质<sup>(1)</sup></b> | <b>52</b>   | <b>118</b>  | <b>+126.9%</b> |
| 合计                            | <b>350</b>  | <b>343</b>  | <b>-2.0%</b>   |

注：(1) 这些个案主要是有关于二零二二年二月底推出的长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划（二元优惠计划）及红色小巴班次服务。

在二零一八至二零二二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               | 2021  | 2022  | 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         | 1 361 | 1 304 | -4.2%  |
| (ii) 拒载               | 1 882 | 1 745 | -7.3%  |
| (iii) 兜客              | 6     | 8     | +33.3% |
| (iv) 拒绝驶达目的地          | 310   | 263   | -15.2% |
| (v) 未有展示司机证           | 55    | 42    | -23.6% |
| (vi) 不正确展示司机证         | 11    | 10    | -9.1%  |
|                       | 3 625 | 3 372 | -7.0%  |
| (b) 驾驶行为不当            | 2 097 | 1 648 | -21.4% |
| (c) 滥收车资              | 586   | 709   | +21.0% |
| (d) 有关的士咪表的违规行为       | 183   | 165   | -9.8%  |
| (e) 不使用最直接的路线         | 1 575 | 1 366 | -13.3% |
| 小计                    | 8 066 | 7 260 | -10.0% |
| 其他                    |       |       |        |
| (a) 的士阻塞              | 192   | 200   | +4.2%  |
| (b) 其他 <sup>(1)</sup> | 97    | 130   | +34.0% |
| 小计                    | 289   | 330   | +14.2% |
| 合计                    | 8 355 | 7 590 | -9.2%  |

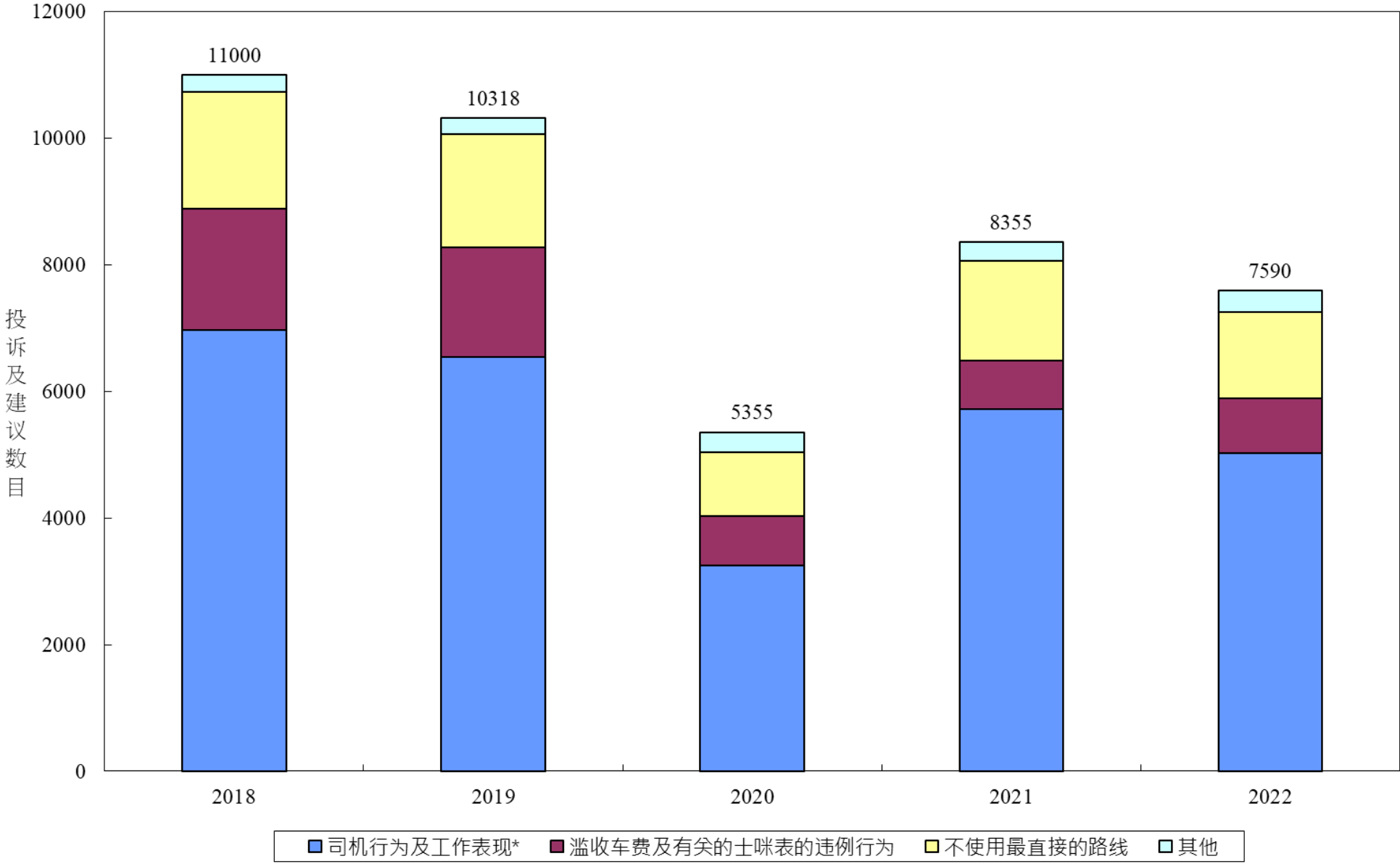
注： (1) 这些个案主要是有关的士清洁度及的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果  
(二零二二年一月至十二月)

|                      | <u>个案数目</u> |               | <u>百分比</u> |       |
|----------------------|-------------|---------------|------------|-------|
| (i) 已被票控             | 105         | (89)          | 8          | (8)   |
| (ii) 投诉人撤销投诉         | 901         | (817)         | 70         | (70)  |
| (iii) 警方认为无足够证据进一步处理 | 279         | (261)         | 22         | (22)  |
|                      | <hr/>       |               | <hr/>      |       |
|                      | 合计          | 1 285 (1 167) | 100        | (100) |
|                      | <hr/>       |               | <hr/>      |       |

注： 括号内的数字是二零二一年的数字，以作比较。

在二零一八至二零二二年间接获有关的士服务的投诉及建议



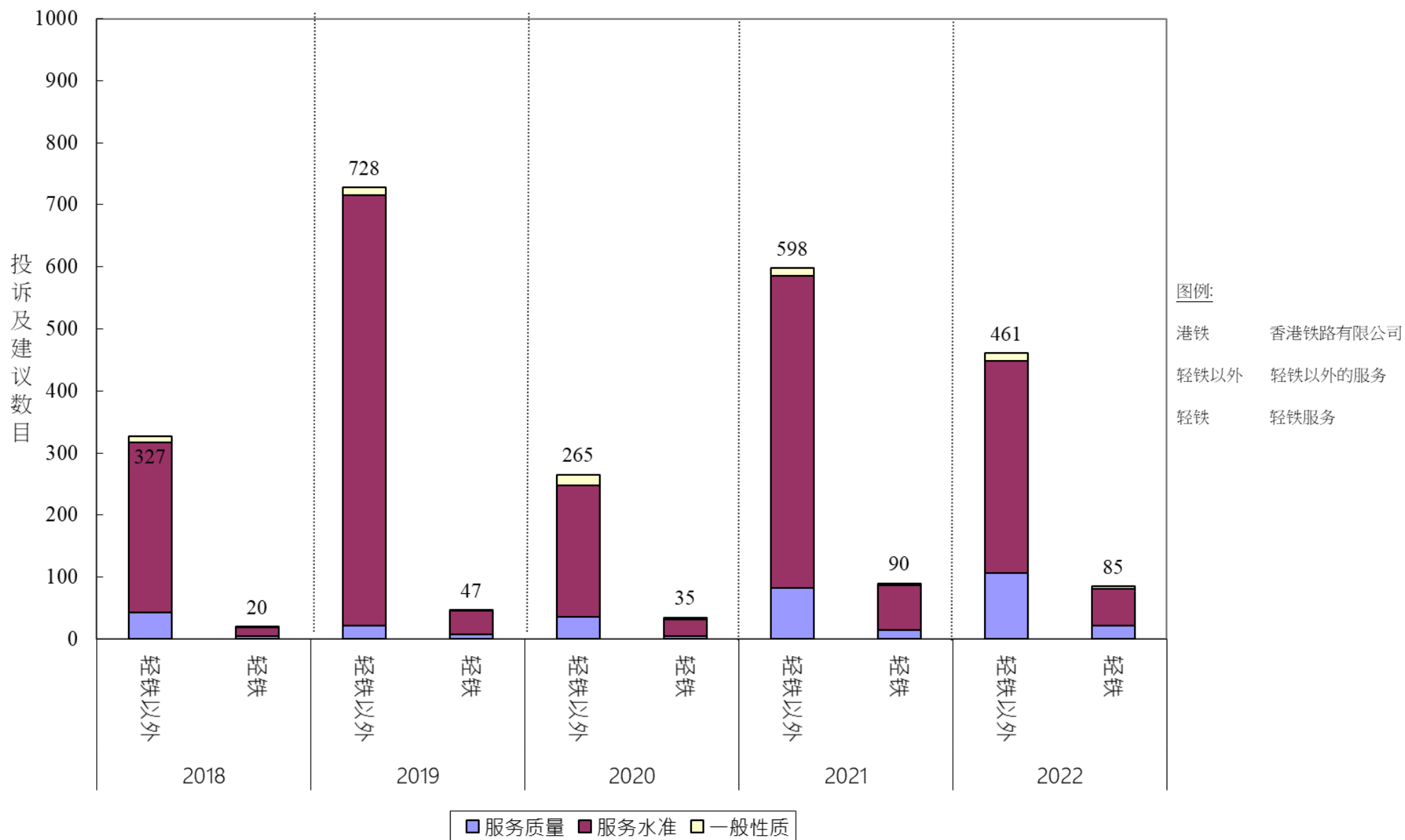
\* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议<sup>(1)</sup>

| <u>铁路公司</u>         | <u>2021</u>       | <u>2022</u>       | <u>增/减</u>    |                 |
|---------------------|-------------------|-------------------|---------------|-----------------|
| 香港铁路有限公司<br>(不包括轻铁) | 598 (0.42)        | 461 (0.34)        | -22.9%        | (-19.0%)        |
| 香港铁路有限公司<br>(轻铁)    | 90 (0.64)         | 85 (0.65)         | -5.6%         | (+1.6%)         |
| 香港电车有限公司            | 60 (1.25)         | 44 (1.03)         | -26.7%        | (-17.6%)        |
| 合计                  | <b>748 (0.46)</b> | <b>590 (0.39)</b> | <b>-21.1%</b> | <b>(-15.2%)</b> |

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

## 在二零一八至二零二二年间接获港铁服务的投诉及建议

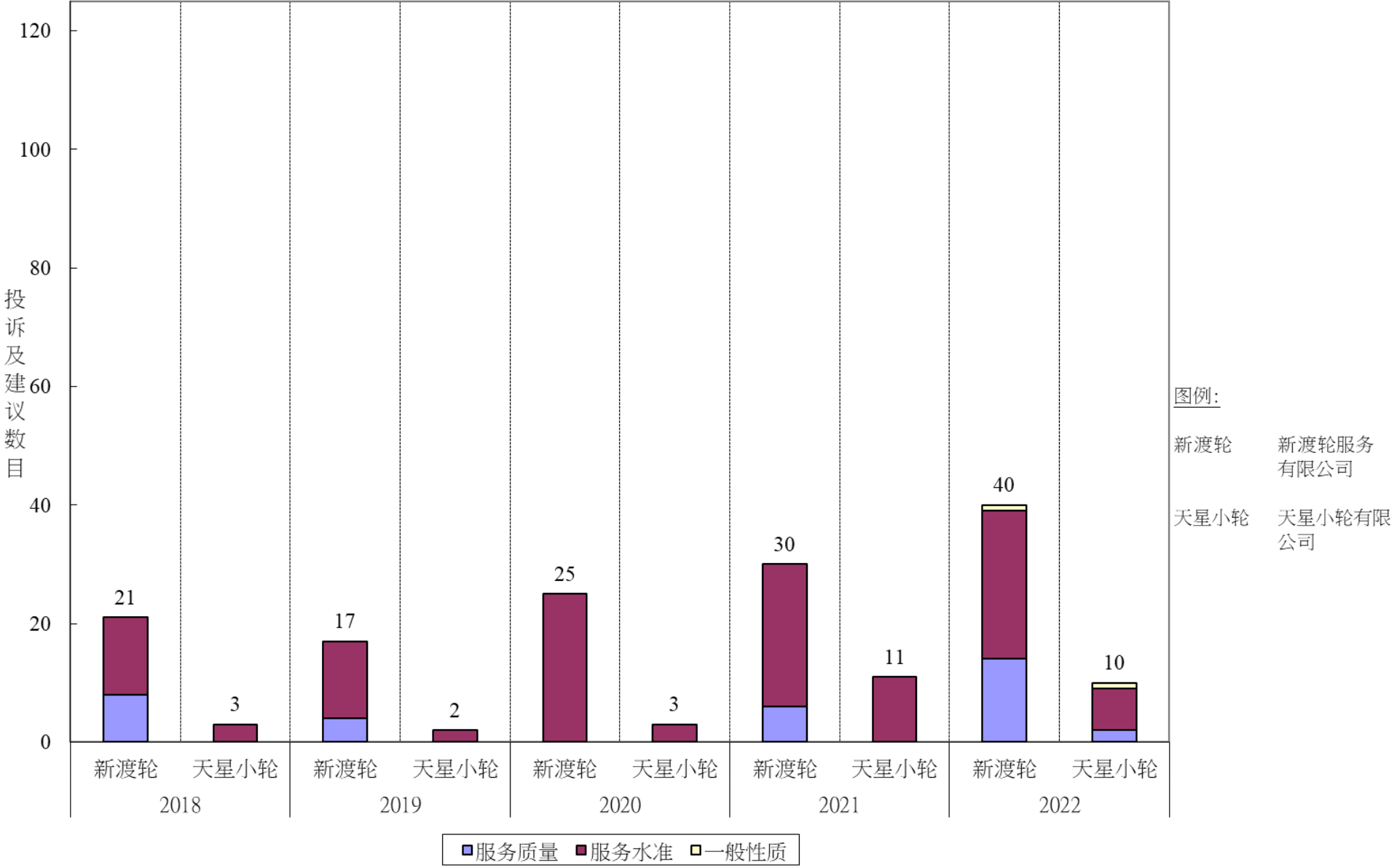


有关渡轮服务的投诉及建议<sup>(1)</sup>

| <u>渡轮公司</u> | <u>2021</u> |               | <u>2022</u> |               | <u>增/减</u>    |                 |
|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-----------------|
| 新渡轮服务有限公司   | 30          | (2.34)        | 40          | (3.57)        | +33.3%        | (+52.6%)        |
| 天星小轮有限公司    | 11          | (1.15)        | 10          | (1.33)        | -9.1%         | (+15.7%)        |
| 其他渡轮        | 54          | (4.12)        | 60          | (5.34)        | +11.1%        | (+29.6%)        |
| 合计          | <b>95</b>   | <b>(2.68)</b> | <b>110</b>  | <b>(3.67)</b> | <b>+15.8%</b> | <b>(+36.9%)</b> |

注： (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一八至二零二二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<sup>(1)</sup>

| 投诉/建议性质       | 2021                         | 2022                         | 增/减    |          |
|---------------|------------------------------|------------------------------|--------|----------|
| <b>交通情况</b>   |                              |                              |        |          |
| (a) 交通挤塞      | 783                          | 448                          | -42.8% |          |
| (b) 交通管理      | 205                          | 164                          | -20.0% |          |
| (c) 增设交通标志及设备 | 90                           | 73                           | -18.9% |          |
| (d) 泊车设施      | 97                           | 75                           | -22.7% |          |
| 小计            | 1 175                        | 760                          | -35.3% |          |
| <b>道路维修</b>   |                              |                              |        |          |
| (a) 道路情况      | 88                           | 80                           | -9.1%  |          |
| (b) 交通标志及设备   | 325 <sup>(2)</sup> [181]     | 169                          | -48.0% | [-6.6%]  |
| (c) 行车道标记     | 14                           | 12                           | -14.3% |          |
| 小计            | 427 <sup>(3)</sup> [283]     | 261                          | -38.9% | [-7.8%]  |
| <b>法例执行</b>   |                              |                              |        |          |
| (a) 违例泊车      | 3 290 <sup>(4)</sup> [3 137] | 3 934 <sup>(7)</sup> [2 636] | +19.6% | [-16.0%] |
| (b) 其他执法事宜    | 1 358                        | 1 135                        | -16.4% |          |
| 小计            | 4 648 <sup>(5)</sup> [4 495] | 5 069 <sup>(8)</sup> [3 771] | +9.1%  | [-16.1%] |
| 合计            | 6 250 <sup>(6)</sup> [5 953] | 6 090 <sup>(9)</sup> [4 792] | -2.6%  | [-19.5%] |

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 325 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 144 宗投诉。

(3) 在 427 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 144 宗投诉。

(4) 在 3 290 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。

(5) 在 4 648 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。

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

(7) 在 3 934 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。

(8) 在 5 069 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。

(9) 在 6 090 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。

二零一八至二零二二年有关交通挤塞的投诉

| <u>地区</u> |       | <u>投诉数目</u> |             |             |             |             |
|-----------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|           |       | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> |
| 港岛        | - 东区  | 11          | 27          | 25          | 53          | 24          |
|           | - 湾仔  | 17          | 17          | 31          | 53          | 14          |
|           | - 中西区 | 8           | 33          | 32          | 36          | 16          |
|           | - 南区  | 13          | 11          | 7           | 27          | 15          |
| 九龙        | - 观塘  | 10          | 52          | 92          | 74          | 41          |
|           | - 黄大仙 | 8           | 14          | 18          | 28          | 18          |
|           | - 九龙城 | 19          | 28          | 53          | 53          | 39          |
|           | - 深水埗 | 3           | 25          | 79          | 68          | 44          |
|           | - 油尖旺 | 38          | 29          | 57          | 68          | 34          |
| 新界        | - 北区  | 11          | 36          | 14          | 20          | 20          |
|           | - 大埔  | 4           | 11          | 30          | 35          | 18          |
|           | - 沙田  | 15          | 43          | 46          | 67          | 29          |
|           | - 元朗  | 15          | 33          | 42          | 58          | 33          |
|           | - 屯门  | 12          | 23          | 30          | 54          | 51          |
|           | - 荃湾  | 9           | 16          | 43          | 43          | 11          |
|           | - 葵青  | 13          | 12          | 28          | 19          | 13          |
|           | - 西贡  | 8           | 18          | 34          | 21          | 18          |
|           | - 离岛  | 5           | 2           | 5           | 5           | 7           |
| 其他        |       | 1           | 5           | -           | 1           | 3           |
| 合计        |       | <b>220</b>  | <b>435</b>  | <b>666</b>  | <b>783</b>  | <b>448</b>  |

二零一八至二零二二年有关违例泊车的投诉<sup>(1)</sup>

| <u>地区</u>         |       | <u>2018</u>  | <u>2019</u>                    | <u>2020</u>                    | <u>2021</u>                    | <u>2022</u>                    |
|-------------------|-------|--------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 港岛                | - 东区  | 115          | 108                            | 155                            | 161(160)                       | 160(135)                       |
|                   | - 湾仔  | 90           | 153(76)                        | 176(175)                       | 167(155)                       | 131                            |
|                   | - 中西区 | 84           | 754(87)                        | 1 647(123)                     | 340(210)                       | 116(81)                        |
|                   | - 南区  | 52           | 36                             | 47                             | 55                             | 79(71)                         |
| 九龙                | - 观塘  | 141          | 188                            | 343                            | 215                            | 182                            |
|                   | - 黄大仙 | 66           | 68                             | 123                            | 77                             | 52                             |
|                   | - 九龙城 | 133          | 168                            | 188(186)                       | 220(218)                       | 1 316(163)                     |
|                   | - 深水埗 | 128          | 167                            | 355                            | 338(333)                       | 257(251)                       |
|                   | - 油尖旺 | 147          | 189(181)                       | 226                            | 255(253)                       | 266(212)                       |
| 新界                | - 北区  | 53           | 76                             | 103                            | 97                             | 103                            |
|                   | - 大埔  | 105          | 102                            | 151                            | 124                            | 86                             |
|                   | - 沙田  | 131          | 143                            | 305                            | 466                            | 475(458)                       |
|                   | - 元朗  | 115          | 183                            | 225                            | 218                            | 216                            |
|                   | - 屯门  | 118          | 104                            | 189                            | 204                            | 128                            |
|                   | - 荃湾  | 95           | 70                             | 126                            | 100                            | 82                             |
|                   | - 葵青  | 59           | 93                             | 166                            | 128                            | 132                            |
|                   | - 西贡  | 73           | 63                             | 151                            | 92                             | 119                            |
|                   | - 离岛  | 8            | 24                             | 21                             | 23                             | 23                             |
| 其他 <sup>(2)</sup> |       | 6            | 493(4)                         | 7(6)                           | 10(9)                          | 11                             |
| 合计                |       | <b>1 719</b> | <b>3 182</b><br><b>(1 941)</b> | <b>4 704</b><br><b>(3 176)</b> | <b>3 290</b><br><b>(3 137)</b> | <b>3 934</b><br><b>(2 636)</b> |

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）。

二零一八至二零二二年間  
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）<sup>(1)</sup>

| <u>地区</u> |       | <u>2018</u>  | <u>2019</u> | <u>2020</u>                    | <u>2021</u>  | <u>2022</u>  |
|-----------|-------|--------------|-------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| 港岛        | - 东区  | 66           | 48          | 61                             | 72           | 42           |
|           | - 湾仔  | 72           | 60          | 66                             | 74           | 50           |
|           | - 中西区 | 90           | 62          | 276(55)                        | 57           | 37           |
|           | - 南区  | 28           | 28          | 18(17)                         | 35           | 16           |
| 九龙        | - 观塘  | 94           | 61          | 68                             | 102          | 104          |
|           | - 黄大仙 | 43           | 37          | 34                             | 68           | 59           |
|           | - 九龙城 | 89           | 69          | 66(64)                         | 103          | 65           |
|           | - 深水埗 | 56           | 60          | 53                             | 74           | 59           |
|           | - 油尖旺 | 107          | 108         | 85                             | 132          | 145          |
| 新界        | - 北区  | 20           | 25          | 12                             | 28           | 34           |
|           | - 大埔  | 53           | 42          | 37                             | 62           | 33           |
|           | - 沙田  | 79           | 74          | 74                             | 87           | 94           |
|           | - 元朗  | 76           | 86          | 87                             | 114          | 109          |
|           | - 屯门  | 61           | 58          | 79                             | 105          | 74           |
|           | - 荃湾  | 50           | 46          | 55                             | 68           | 46           |
|           | - 葵青  | 39           | 40          | 36                             | 48           | 49           |
|           | - 西贡  | 46           | 44          | 79                             | 76           | 76           |
|           | - 离岛  | 38           | 18          | 21                             | 21           | 15           |
| 其他        |       | 14           | 15          | 18                             | 32           | 28           |
| 合计        |       | <b>1 121</b> | <b>981</b>  | <b>1 225</b><br><b>(1 001)</b> | <b>1 358</b> | <b>1 135</b> |

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**  
(二零二二年一月至十二月)

| 地区<br>投诉/建议性质 | 港 岛 |     |       |     | 九 龙 |       |       |       |       | 新 界 |     |     |     |     |     |     |     |     | 其他（一般事宜<br>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      | 24  | 14  | 16    | 15  | 41  | 18    | 39    | 44    | 34    | 20  | 18  | 29  | 33  | 51  | 11  | 13  | 18  | 7   | 3                  | 448  |
| (b) 交通管理      | 4   | 13  | 3     | 5   | 22  | 7     | 7     | 7     | 9     | 5   | 8   | 21  | 10  | 15  | 10  | 6   | 7   | 1   | 4                  | 164  |
| (c) 增设交通标志及设备 | 1   | 3   | 1     | 2   | 11  | -     | 8     | 3     | 7     | 2   | 8   | 5   | 7   | 5   | 4   | 2   | 3   | 1   | -                  | 73   |
| (d) 泊车设施      | 3   | 4   | 5     | 3   | 5   | 5     | 9     | 3     | 5     | -   | 2   | 7   | 3   | 4   | 1   | 4   | 6   | 1   | 5                  | 75   |
| 小计            | 32  | 34  | 25    | 25  | 79  | 30    | 63    | 57    | 55    | 27  | 36  | 62  | 53  | 75  | 26  | 25  | 34  | 10  | 12                 | 760  |
| 道路维修          |     |     |       |     |     |       |       |       |       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                    |      |
| (a) 道路情况      | 2   | 4   | 6     | 3   | 12  | 4     | 3     | 1     | 4     | 6   | 3   | -   | 12  | 6   | 3   | 1   | 8   | 2   | -                  | 80   |
| (b) 交通标志及设备   | 10  | 19  | 18    | -   | 10  | 5     | 5     | 11    | 18    | 5   | 8   | 10  | 24  | 10  | 4   | 3   | 5   | 3   | 1                  | 169  |
| (c) 行车道标记     | -   | -   | 1     | -   | -   | -     | -     | -     | 1     | -   | -   | -   | 4   | 1   | 3   | 1   | 1   | -   | -                  | 12   |
| 小计            | 12  | 23  | 25    | 3   | 22  | 9     | 8     | 12    | 23    | 11  | 11  | 10  | 40  | 17  | 10  | 5   | 14  | 5   | 1                  | 261  |
| 法例执行          |     |     |       |     |     |       |       |       |       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                    |      |
| (a) 违例泊车      | 160 | 131 | 116   | 79  | 182 | 52    | 1316  | 257   | 266   | 103 | 86  | 475 | 216 | 128 | 82  | 132 | 119 | 23  | 11                 | 3934 |
| (b) 其他执法事宜    | 42  | 50  | 37    | 16  | 104 | 59    | 65    | 59    | 145   | 34  | 33  | 94  | 109 | 74  | 46  | 49  | 76  | 15  | 28                 | 1135 |
| 小计            | 202 | 181 | 153   | 95  | 286 | 111   | 1381  | 316   | 411   | 137 | 119 | 569 | 325 | 202 | 128 | 181 | 195 | 38  | 39                 | 5069 |
| 合计            | 246 | 238 | 203   | 123 | 387 | 150   | 1452  | 385   | 489   | 175 | 166 | 641 | 418 | 294 | 164 | 211 | 243 | 53  | 52                 | 6090 |

**有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字<sup>(1)</sup>**  
**(二零二二年一月至十二月)**

| 地区<br>投诉/建议性质 | 港岛  |     |     |     | 九龙  |     |     |     |     | 新界  |     |     |     |     |     |     |     |    | 其他<br>(一般事宜<br>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 |                        |      |
| <b>交通情况</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |                        |      |
| (a) 交通挤塞      | 24  | 14  | 16  | 15  | 41  | 18  | 39  | 44  | 34  | 20  | 18  | 29  | 33  | 51  | 11  | 13  | 18  | 7  | 3                      | 448  |
| (b) 交通管理      | 4   | 13  | 3   | 5   | 22  | 7   | 7   | 7   | 9   | 5   | 8   | 21  | 10  | 15  | 10  | 6   | 7   | 1  | 4                      | 164  |
| (c) 增设交通标志及设备 | 1   | 3   | 1   | 2   | 11  | -   | 8   | 3   | 7   | 2   | 8   | 5   | 7   | 5   | 4   | 2   | 3   | 1  | -                      | 73   |
| (d) 泊车设施      | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 9   | 3   | 5   | -   | 2   | 7   | 3   | 4   | 1   | 4   | 6   | 1  | 5                      | 75   |
| 小计            | 32  | 34  | 25  | 25  | 79  | 30  | 63  | 57  | 55  | 27  | 36  | 62  | 53  | 75  | 26  | 25  | 34  | 10 | 12                     | 760  |
| <b>道路维修</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |                        |      |
| (a) 道路情况      | 2   | 4   | 6   | 3   | 12  | 4   | 3   | 1   | 4   | 6   | 3   | -   | 12  | 6   | 3   | 1   | 8   | 2  | -                      | 80   |
| (b) 交通标志及设备   | 10  | 19  | 18  | -   | 10  | 5   | 5   | 11  | 18  | 5   | 8   | 10  | 24  | 10  | 4   | 3   | 5   | 3  | 1                      | 169  |
| (c) 行车道标记     | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | 4   | 1   | 3   | 1   | 1   | -  | -                      | 12   |
| 小计            | 12  | 23  | 25  | 3   | 22  | 9   | 8   | 12  | 23  | 11  | 11  | 10  | 40  | 17  | 10  | 5   | 14  | 5  | 1                      | 261  |
| <b>法例执行</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |                        |      |
| (a) 违例泊车      | 135 | 131 | 81  | 71  | 182 | 52  | 163 | 251 | 212 | 103 | 86  | 458 | 216 | 128 | 82  | 132 | 119 | 23 | 11                     | 2636 |
| (b) 其他执法事宜    | 42  | 50  | 37  | 16  | 104 | 59  | 65  | 59  | 145 | 34  | 33  | 94  | 109 | 74  | 46  | 49  | 76  | 15 | 28                     | 1135 |
| 小计            | 177 | 181 | 118 | 87  | 286 | 111 | 228 | 310 | 357 | 137 | 119 | 552 | 325 | 202 | 128 | 181 | 195 | 38 | 39                     | 3771 |
| 合计            | 221 | 238 | 168 | 115 | 387 | 150 | 299 | 379 | 435 | 175 | 166 | 624 | 418 | 294 | 164 | 211 | 243 | 53 | 52                     | 4792 |

注：(1) 此列表不包括由一位投诉人在二零二二年内提出的 1 298 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 24(i)。