

交通投诉组二零二三年年报¹

二零二三年内接获的投诉及建议的概况

在二零二三年，交通投诉组共接获 42 352 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 1 188 宗³。个案总数与二零二二年的 39 684 宗⁴相比，增加 6.7%。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（二零一四年至二零二三年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附录 1(ii)。在二零二三年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	33 395 ⁵	37 622 ⁶	+12.7%
交通情况	760	1 232 ⁷	+62.1%
道路维修	261	208	-20.3%
法例执行	5 069 ⁸	3 042	-40.0%
其他 ⁹	199	248	+24.6%
合计	39 684⁴	42 352²	+6.7%

¹ 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。

² 在 42 352 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 2 921 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 39 431 宗，与二零二二年的 31 270 宗（见注 4）相比，增幅为 26.1%。不包括这些投诉的分类载于附录 1(i)(b)。

³ 在这些纯粹建议中，有一位市民提出 699 宗有关公共交通路线的纯粹建议。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 在 37 622 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 646 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 34 976 宗，与二零二二年的 26 279 宗（见注 5）相比，增幅为 33.1%。不包括这些投诉的分类载于附录 4(ii)。

⁷ 在 1 232 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 957 宗，与二零二二年的 760 宗相比，增幅为 25.9%。

⁸ 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，与二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅为 19.3%。

⁹ 这些个案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

2. 在二零二三年，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 78%，而透过电话提出的则占 22%。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 36 105 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 31 046 宗（86%）证实成立，而不成立个案则有 91 宗（少于 1%），其余 4 968 宗（14%）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二零二二年的 87%下降至二零二三年的 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二零二二年的 13%上升至二零二三年的 14%。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零二三年，警方告知交通投诉组较早前转介的 2 705 宗¹⁰个案的最新进展，当中有 187 名¹⁰驾驶者被票控。

4. 在二零二三年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 44 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部份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。在二零二三年，这些个案共有 37 622 宗⁶，占个案总数 89%。当中纯粹提出建议的共有 1 034 宗³。这类个案的数目较二零二二年的 33 395 宗⁵增加 12.7%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

¹⁰ 数字包括第 24 段中所述的的士个案。

<u>交通工具</u>	<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士服务	19 378 ¹¹	(17.10)	17 207 ¹²	(12.86)	-11.2%	(-24.8%)
非专营巴士服务	309	(2.85)	545	(4.38)	+76.4%	(+53.7%)
专线小巴	5 075	(11.88)	7 212	(15.14)	+42.1%	(+27.4%)
红色小巴	343	(5.89)	363	(6.31)	+5.8%	(+7.1%)
的士	7 590	(29.24)	11 452	(43.02)	+50.9%	(+47.1%)
铁路运输	590	(0.39)	744	(0.39)	+26.1%	(-)
渡轮	110	(3.67)	99	(2.54)	-10.0%	(-30.8%)
合计	33 395 ⁵		37 622 ⁶		+12.7%	

(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. 在二零二三年，有关专营巴士服务的个案共有 17 207 宗¹²，即每百万乘客人次计有 12.86 宗投诉 / 建议；与二零二二年的 19 378 宗¹¹ 个案及每百万乘客人次计有 17.10 宗投诉 / 建议相比，分别下降 11.2% 及 24.8%。个案主要是涉及服务稳定性、驾驶行为不当及员工行为及工作表现。该 17 207 宗¹² 个案的分类数字详载于附录 5。

7. 投诉班次（由二零二二年的 1 637 宗¹³ 减至二零二三年的 939 宗，跌幅为 42.6%）及服务稳定性（由二零二二年的 11 158 宗¹⁴ 减

¹¹ 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。

¹² 在 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 14 563 宗，即每百万乘客人次计有 10.88 宗投诉 / 建议；与二零二二年的 12 262 宗及每百万乘客人次计有 10.82 宗投诉 / 建议相比（见注 11），增幅分别为 18.8% 及 0.6%。

¹³ 在 1 637 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出 283 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 354 宗。

¹⁴ 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。

至二零二三年的8 423宗¹⁵，跌幅为24.5%) 的个案数目有所减少。针对路线的投诉及建议亦由二零二二年的1 277宗¹⁶减至二零二三年的965宗¹⁷，跌幅为24.4%。投诉有关员工行为及工作表现(由二零二二年的1 419宗增至二零二三年的2 225宗，增幅为56.8%)、驾驶行为不当(由二零二二年的1 760宗增至二零二三年的2 433宗，增幅为38.2%)、乘客服务和设施(由二零二二年的1 164宗增至二零二三年的1 286宗，增幅为10.5%) 的个案数量则有所增加。

8. 有关服务稳定性的投诉数目有所下跌，主要是由于针对新世界第一巴士(新巴) / 城巴(第一类专营权) 和过海隧巴服务的投诉个案数字减少：前者由二零二二年的3 104宗减至二零二三年的1 335宗；后者由二零二二年的2 058宗减至二零二三年的582宗。二零二二年有关新巴和城巴(第一类专营权) 服务稳定性的投诉个案数字特别高，这是由于在二零二二年上半年，颇多巴士车长因感染2019冠状病毒病或曾与感染者有密切接触而须接受隔离或检疫。随着二零二三年巴士运作复常，有关新巴和城巴(第一类专营权) 的投诉数目已见减少。

9. 二零二三年有关驾驶行为不当和员工行为及工作表现的投诉数目与二零二二年相比显著增加。这可能是由于社交距离措施放宽，以及2019冠状病毒病疫情持续一段时间后边境管制站重开，令乘客量上升所致。二零二二年有关驾驶行为不当的投诉数字每百万名乘客人次为1.6宗，而有关员工行为及工作表现的投诉数字则为1.3宗，与二零二三年相比，有关数字分别为1.8宗和1.7宗。当局已要求专营巴士营办商密切监察情况，并继续提供足够培训，以改善员工驾驶行为、员工行为及工作表现。

10. 有关专营巴士服务的17 207宗¹²个案，按巴士公司 / 服务分类的数字载于附录6。有关专营服务的投诉及建议资料如下：

¹⁵ 在 8 423 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 779 宗，与二零二二年的 4 325 宗（见注 14）相比，增幅为 33.6%。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 965 宗投诉及建议中，有一位市民提出 683 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 282 宗，与二零二二年的 336 宗（见注 16）相比，跌幅为 16.1%。

- 九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）— 二零二三年内接获的 10 464 宗¹⁸个案中，主要涉及服务稳定性（5 897 宗¹⁹）、驾驶行为不当（1 472 宗）以及员工行为及工作表现（1 004 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二二年的 13.52 宗减至二零二三年的 12.49 宗，跌幅为 7.6%。
- 城巴有限公司（市区及新界巴士网络专营权）（城巴（市区及新界））²⁰— 二零二三年内接获的 2 989 宗²¹个案，主要涉及服务稳定性（1 335 宗²²）、员工行为及工作表现（503 宗）以及驾驶行为不当（390 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二二年的 30.59 宗减至二零二三年的 13.71 宗，跌幅为 55.2%。
- 城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（城巴（大屿山））— 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二二年的 14.72 宗增至二零二三年的 22.92 宗，增幅为 55.7%。二零二三年内接获的 710 宗²³个案，主要涉及服务稳定性（258 宗²⁴）、员工行为及工作表现（114 宗）以及驾驶行为不当（99 宗）。

¹⁸ 在 10 464 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 507 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 957 宗，即每百万乘客人次计有 9.50 宗投诉 / 建议；与二零二二年的每百万乘客人次计有 8.40 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 13.1%。

¹⁹ 在 5 897 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 507 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 390 宗。

²⁰ 城巴有限公司（香港岛及过海巴士网络专营权）及新世界第一巴士服务有限公司专营权，于二零二三年七月一日起整合为城巴（市区及新界巴士网络专营权）（城巴（市区及新界））。

²¹ 在 2 989 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 872 宗，即每百万乘客人次计有 13.17 宗投诉 / 建议；与二零二二年的每百万乘客人次计有 16.96 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），跌幅为 22.3%。

²² 在 1 335 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 218 宗。

²³ 在 710 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。不包括这些投诉的数字为 708 宗，即每百万乘客人次计有 22.85 宗投诉 / 建议；与二零二二年的每百万乘客人次计有 14.72 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 55.2%。

²⁴ 在 258 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。不包括这些投诉的数字为 256 宗。

- 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，由二零二二年的 11.52 宗增至二零二三年的 17.79 宗，增幅为 54.4%。二零二三年内接获的 764 宗²⁵个案中，主要涉及服务稳定性（258 宗²⁶）、员工行为及工作表现（111 宗）以及驾驶行为不当（88 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，由二零二二年的 6.30 宗增至二零二三年的 9.23 宗，增幅为 46.5%。二零二三年内接获的 303 宗个案，主要涉及服务稳定性（93 宗）、员工行为及工作表现（60 宗）以及班次（52 宗）。
- 过海隧巴服务²⁷— 二零二三年内接获的 1 977 宗²⁸个案，主要涉及服务稳定性（582 宗²⁹）、员工行为及工作表现（433 宗）以及驾驶行为不当（358 宗）。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二二年的 21.26 宗减至二零二三年的 11.25 宗，跌幅为 47.1%。

11. 有关九巴、城巴（市区及新界）、城巴（大屿山）、新巴、龙运巴士、新大屿山巴士和过海隧巴过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 7。

非专营巴士服务

12. 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

²⁵ 在 764 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 755 宗，即每百万乘客人次计有 17.58 宗投诉 / 建议；与二零二二年的每百万乘客人次计有 11.52 宗投诉 / 建议相比（见附录 6），增幅为 52.6%。

²⁶ 在 258 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 249 宗。

²⁷ 过海隧巴服务是九巴及城巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

²⁸ 在 1 977 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 968 宗，即每百万乘客人次计有 11.20 宗投诉 / 建议；与二零二二年的每百万乘客人次计有 15.03 宗投诉 / 建议（见附录 6）相比，跌幅为 25.5%。

²⁹ 在 582 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 573 宗。

能提供符合营运效益服务的地区应付乘客需求。

13. 在二零二三年，有关非专营巴士服务的个案共有 545 宗³⁰，即每百万乘客人次计有 4.38 宗投诉 / 建议；与二零二二年的 309 宗个案及每百万乘客人次计有 2.85 宗投诉 / 建议相比，分别上升 76.4% 及 53.7%。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 545 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. 在二零二三年，有关公共小巴服务的个案共有 7 575 宗，即每百万乘客人次计有 14.18 宗投诉 / 建议；与二零二二年的 5 418 宗个案及每百万乘客人次计有 11.16 宗投诉 / 建议相比，分别上升 39.8% 及 27.1%。

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. 在二零二三年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 7 212 宗，占有公共小巴个案的 95%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 15.14 宗；与二零二二年的 5 075 宗个案及每百万乘客人次计有 11.88 宗投诉 / 建议相比，分别上升 42.1% 及 27.4%。个案数目上升主要原因是有关服务稳定性及员工行为及工作表现投诉增加。该 7 212 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

³⁰ 在 545 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。不包括这些投诉的数字为 543 宗，即每百万乘客人次计有 4.36 宗投诉 / 建议；与二零二二年的每百万乘客人次计有 2.85 宗投诉 / 建议（见附录 8）相比，增幅为 53.0%。

地区受现行政策的特定规范³¹。

19. 在二零二三年,有关红色小巴服务的投诉/建议共有 363 宗, 占有公共小巴个案的 5%, 以每百万乘客人次计的投诉/建议数目是 6.31 宗;与二零二二年的 343 宗个案及每百万乘客人次计有 5.89 宗投诉/建议相比,分别上升 5.8%及 7.1%。该 363 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. 与二零二二年相比,在二零二三年所接获投诉的整体数目有所增加。在接获的专线小巴投诉个案中,大部分个案关于服务稳定性。投诉数目增加的原因之一可能是司机短缺。为应对公共小巴行业(包括专线小巴和红色小巴)及客车行业长期面对司机短缺问题,政府在二零二三年推行「运输业输入劳工计划」,为运输业提供稳定的劳动力,从而维持公共交通服务的可靠性。同时,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和司机服务表现,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。

22. 至于红色小巴的个案,在二零二三年所接获投诉的整体数目较二零二二年为多,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,运输署会致函提醒红色小巴业界商会及/或车主以警示有关司机及纠正情况,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。

23. 另外,在二零二三年,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

³¹ 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。

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》。此外，发牌规定要求所有在二零二三年九月一日或之后新登记的公共小巴必须安装佩戴安全带侦测及警示系统，以提高乘客佩戴安全带的意识。另一方面，二零二三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

24. 在二零二三年，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 11 452 宗，占涉及公共交通服务个案总数约 30%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 43.02 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零二二年的 7 590 宗个案及每百万乘客人次计有 29.24 宗投诉 / 建议相比，分别上升 50.9% 及 47.1%。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）。该 11 452 宗个案的分类数字详载于附录 13。

25. 在接获的 11 452 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 11 096 宗（96.9%）。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 2 761 宗（24.9%）这类投诉转介警方处理。在二零二三年，警方完成调查今年或以前转介的 2 015 宗个案，当中有 68 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. 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. 在二零二三年的投诉数目增加，相信主要是由于所有社交距离措施结束，以及香港与内地恢复正常通关后，的士乘客量上升所致。

运输署已通过不同途径，包括定期举行业界会议、安全驾驶讲座、致函业界和出版通讯，提醒业界提高的士服务质素。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（例如滥收车资及拒载），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，打击不当行为。

29. 鉴于公众期望更佳的的士服务质素及安全，政府推出一系列措施以提升个人化点对点交通服务的整体质素，以及促进的士行业的长远健康发展，包括引入的士车队管理制度、把的士的最高乘客座位数目由五个增加至六个、引入的士司机违例记分制，以及就部分与的士司机相关的罪行引入两级制罚则³²。有关条例修订在二零二三年十二月中获立法会通过，并在二零二三年十二月二十二日刊宪。

铁路服务

30. 在二零二三年，有关铁路服务的个案共有 744 宗，与二零二二年的 590 宗个案相比，上升了 26.1%，每百万乘客人次计则有 0.39 宗，与二零二二年相同。其中对香港铁路有限公司（「港铁公司」）服务的投诉由二零二二年的 546 宗增至二零二三年的 667 宗，增幅为 22.2%。

31. 在二零二三年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二二年增加，主要是由于在二零二三年年初本地服务全面恢复和内地边境重新开放，令乘客量回升所致。大部分投诉涉及员工行为及工作表现，以及乘客服务及设施。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，在二零二三年所接获的投诉有 77 宗，与二零二二年的 44 宗相比，增幅为 75.0%。投诉大多涉及驾驶行为不当、员工工作表现，以及服务稳定性及班次。香港电车有限公司已调查有关投诉，并会继续监察电车车长的工作表现，按照时间表和乘客

³² 两级制罚则已于二零二三年十二月二十二日生效，而的士司机违例记分制将会在二零二四年九月二十二日生效。

需要营运。

33. 有关铁路服务的 744 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 16。其中有 667 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 90%。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，与二零二二年同为 0.34 宗。二零二三年内接获的 566 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（237 宗）及员工行为及工作表现（103 宗）。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零二二年的 0.65 宗增至二零二三年的 0.67 宗，增幅为 3.1%。二零二三年内接获的 101 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（24 宗）及班次 / 载客量（23 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. 在二零二三年，有关渡轮服务的个案共有 99 宗，即每百万乘客人次计有 2.54 宗投诉 / 建议；与二零二二年的 110 宗个案和每百万乘客人次计有 3.67 宗投诉 / 建议相比，分别下降 10.0% 及 30.8%。投诉数目减少，主要是由于涉及班次 / 载客量和员工行为及工作表现的投诉减少所致。有关班次 / 载客量的投诉数目减少，主要原因是渡轮服务在二零二三年大致上可按照服务详情表运作，与二零二二年初不同，当时服务因 2019 冠状病毒病第五波疫情而临时缩减。此外，由于前线职员接受更多培训和指导，他们的行为及工作表现已有改善，二零二三年接获的投诉因而减少。

36. 有关渡轮服务的 99 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，由二零二二年的 3.57 宗下降至二零二三年的 2.98 宗，跌幅为 16.5%。

- 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，由二零二二年的 1.33 宗下降至二零二三年的 0.94 宗，跌幅为 29.3%。

37. 有关新渡轮及天星小轮过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 19。

交通及道路情况

38. 在二零二三年，交通投诉组共接获 4 482 宗³³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 147 宗；与二零二二年的 6 090 宗³⁴投诉及建议相比，减少 26.4%。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

39. 在二零二三年，交通投诉组共接获 1 232 宗⁷有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 3%。与二零二二年的 760 宗相比，这类个案数目增加 62.1%。

40. 在接获的 1 232 宗⁷个案中，与交通挤塞 / 阻塞有关的共有 761 宗³⁵（62%）；与二零二二年的 448 宗相比，增加 69.9%。二零二三年引致交通挤塞 / 阻塞投诉的原因分类如下：

³³ 在 4 482 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 207 宗，与二零二二年的 4 792 宗（见注 34）相比，跌幅为 12.2%。

³⁴ 在 6 090 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 792 宗。

³⁵ 在 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 486 宗，与二零二二年的 448 宗相比，升幅为 8.5%。

<u>投诉数目</u>			
<u>原因</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/减</u>
车辆阻塞	286	575 ³⁶	+101.0%
交通管理	118	111	-5.9%
道路工程	32	24	-25.0%
其他	12	51	+325.0%
合计	448	761³⁵	+69.9%

41. 在二零二三年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

<u>投诉数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/减</u>
葵青	13	323 ³⁷	+2384.6%
观塘	41	70	+70.7%
油尖旺	34	49	+44.1%

42. 所有涉及交通挤塞 / 阻塞的投诉及建议，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 761 宗³⁵个案中，有 575 宗³⁶ (76%) 涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零二二年的 286 宗相比，升幅为 101.0%。在二零二三年，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；

³⁶ 在 575 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 300 宗，与二零二二年的 286 宗相比，升幅为 4.9%。

³⁷ 在 323 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 48 宗，与二零二二年的 13 宗相比，升幅为 269.2%。

- (c) 实行交通改道，以增加流量；
- (d) 采取交通限制措施；
- (e) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计；以及
- (f) 提供停车处，以方便上落客货。

43. 在二零二三年接获 255 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。与二零二二年的 164 宗相比，个案数目增加 55.5%。

44. 此外，在二零二三年，交通投诉组接获 121 项增设交通标志及设备的要求，较二零二二年的 73 宗增加 65.8%。

45. 在二零二三年，有关泊车设施的投诉及建议共有 95 宗，较二零二二年的 75 宗增加 26.7%。

道路维修

46. 在二零二三年，交通投诉组共接获 208 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零二二年的 261 宗比较，这类个案的数目下降 20.3%。有关个案均已转介路政署或其他有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

法例执行

47. 在二零二三年，交通投诉组共接获 3 042 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 7%；与二零二二年的 5 069 宗⁸相比，减少 40.0%。

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

49. 交通投诉组在二零二三年共接获 443 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，警方在二零二三年共提出 26 929 宗检控，与二零二二年的 25 298 宗

相比，增加 6.4%。

有关道路安全事宜的投诉及建议

50. 在二零二三年接获的 42 352 宗² 投诉及建议中，7 743 宗（18.3%）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	5 723
交通管理	193
道路维修	97
法例执行	1 730
合计	<u>7 743</u>

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

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

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

54. 在二零二三年接获的 7 743 宗有关道路安全的投诉及建议中，311 宗与骑单车人士或单车安全有关。

55. 法例执行方面，有关违例泊车造成阻塞的投诉共有 852 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 878 宗。

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

值得注意的个案改善措施

改善启德协调道的道路安全和公共交通服务

57. 一些市民关注启德小区会堂、税务中心和工业贸易大楼附近一段协调道的道路安全。为保障行人安全，他们要求相关部门检视该区的行人过路设施，并制订措施提高道路使用者的警觉性，藉以预防该区发生交通意外。交通投诉组亦接获投诉，指启德一带的公共交通服务不足。

58. 有关个案已转交运输署调查和跟进。运输署回复指，该署在二零二三年已在协调道实施多项改善道路安全的措施。为顾及行人有需要横过启德协调道和往返港铁启德站与税务中心或工业贸易大楼，有关行人过路处已升级为交通灯控制的行人过路处。该过路处的工程于二零二三年一月二十日竣工后，已开放予公众使用。此外，在检视工业贸易大楼对出一段太子道东的交通标志和道路标记后，运输署在有关位置髹上了「慢驶」道路标记，以进一步加强道路安全。

59. 运输署又表示，为应付启德一带与日俱增的公共交通服务需求，该署已在二零二三年四月 / 五月在协调道近东九龙总区警察总部设置多个巴士站，供以下巴士路线停站：九巴路线第 5A、24、108（来回方向）和 5M（往九龙湾方向）号，以及城巴路线第 20、20A、22、608、608P、N20（来回方向）和 22M（往土瓜湾方向）号。

60. 运输署会继续密切监察有关交通情况，致力改善道路安全，并制订适当的公共交通服务，以应付启德一带不断增加的服务需求。

实施交通管理措施以纾缓东区海底隧道的挤塞情况

61. 东区海底隧道（东隧）在二零二三年八月二十七日实施「易通行」后，交通投诉组接获市民投诉，指东隧入口（往港岛方向）在平日早上繁忙时段经常出现交通挤塞，影响鲤鱼门道、观塘绕道和将军澳—蓝田隧道（将蓝隧道）的交通。

62. 有关个案已转交运输署调查和跟进。运输署回复指，东隧的南北行管道各只有两条行车线，其道路容车量因而受到限制，而平日繁忙时间的交通需求亦已超出了隧道的设计行车量。因此，单靠实施「易通行」无法大幅改善东隧现时的挤塞情况。此外，现正进行工程拆卸

东隧先前收费广场已停用的收费亭和安全岛，并实施相关的临时交通安排，而往港岛方向共七条行车线中，亦有三条已停用和关闭。最右第三条与第四条行车线之间已划设一条以临时虚实双白线标示的合流车道，引导驾驶者有序安全地驶过已停用的收费亭，同时让经观塘绕道、将蓝隧道和鲤鱼门道驶至的巴士、中型和重型车辆，在进入东隧前保持靠左行驶。

63. 据运输署在二零二三年九月和十月所见，东隧营办商已在收费广场与隧道入口之间的适当位置摆放交通圆筒，藉以更适当地平衡来自各条行车线的交通流量，以及引导从不同行车线合流的交通。东隧营办商亦有派员在场指挥巴士驶出巴士换乘站和进入慢线，让巴士可更顺畅地进入东隧。现场亦竖立了「请让巴士」的交通标志，鼓励其他驾驶人士让路予从巴士换乘站驶出的巴士。

64. 运输署自二零二三年十一月中以来，一直在调整东隧早上繁忙时段的临时交通安排，以期让车辆合流 / 换线保持井然有序，并进一步平衡来自引道的交通需求。根据运输署的初步观察，从将蓝隧道和鲤鱼门道进入东隧的交通情况已经有所改善。该署又表示，与「易通行」相关的道路工程竣工后，收费广场腾空的部分地方会用作改善东隧入口的交通情况，而行车线亦会拉直，让行车更为畅顺。

65. 运输署会继续监察东隧的交通情况，并在有需要时制订适当的交通管理措施。

优化公共交通服务以改善皇后山的交通畅达程度

66. 交通投诉组接获市民投诉，指皇后山的公共交通服务不足。投诉人表示，皇后山公共交通总站在早上繁忙时段有很长的排队候车人龙。他们要求运输署优化公共交通服务，以改善皇后山的交通畅达程度，满足居民的出行需要。

67. 有关个案已转交运输署跟进。运输署一直就市民关注的事项与相关公共交通营办商保持紧密联系，以改善皇后山的公共交通服务。有关改善措施包括增加巴士 / 专线小巴班次、延长服务时间、推出新路线和加开短途特别班次。为疏导皇后山公共交通总站繁忙时段的人流，公共交通营办商已派出前线员工管理乘客的候车安排、调配流动八达通收费器收取车费，并在可行的情况下安排两部巴士同时上客，让乘客可更快登车。另一方面，运输署表示，为方便乘客更直接在早

上繁忙时段由皇后山前往港铁上水站，九巴已由二零二三年九月四日起开办第 78B 号线（皇后山—彩园）特别班次，在平日早上繁忙时段提供一班车由皇后山往彩园（不经粉岭南），并由二零二三年九月七日起增至两班。同时，九巴亦已由二零二三年九月四日起，在下午时段开办一班第 78B 号线的回程班次，方便在上水和粉岭南上学的学生放学后返回皇后山。此项回程服务亦有分流作用，可纾缓九巴第 78A 号线的服务需求。

68. 此外，运输署在二零二三年推行了多项措施，以加强皇后山往返市区的巴士服务。有关措施包括：由二零二三年八月二十一日起，城巴开办第 79P 号线的新班次，在平日繁忙时段往返皇后山及西九龙站；由二零二三年十月一日起，城巴第 79X 号线（皇后山—长沙湾（甘泉街））由长沙湾往皇后山的服务时间延长至午夜十二时；以及由二零二三年十月三日起，城巴第 78X 号线（皇后山—启德）增加早上繁忙时间的班次至每 20 分钟一班。

69. 在专线小巴服务方面，运输署表示，专线小巴营办商在二零二三年已额外增加 12 辆小巴（总共 27 辆小巴）行走第 503 号线（皇后山—北区医院）和第 503K 号线（皇后山—上水）。为配合乘客量及相关需求的增长，营办商已进一步增加专线小巴第 503K 号线在繁忙时段的班次至每五分钟一班。

70. 运输署会继续密切监察皇后山的公共交通服务需求；如有必要，亦会检讨和改善该区的公共交通服务，以应居民出行所需。

交通投诉组在二零一九至二零二三年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾	2019	2020	2021	2022	2023
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	941 [76]	1 165 [97]	2 921 [942]	4 051 [1 245]	2 969 [934]
(b) 服务水平	26 235 [23]	15 855 [22]	22 456 [44]	28 599 [47]	33 856 [75]
(c) 一般性质	545 [6]	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]
	27 721 [105]	17 622 [138]	26 004 [997]	33 395 [1 332]	37 622 [1 034]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	435 [7]	666 [12]	783 [17]	448 [14]	761 [17]
(b) 交通管理	198 [39]	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]
(c) 增设交通标志及设备	66 [19]	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]
(d) 泊车设施	20 [4]	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]
	719 [69]	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	1 232 [135]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	40 [1]	88	88 [2]	80	113 [4]
(b) 交通标志及设备	72 [1]	106 [1]	325 [3]	169 [2]	82 [1]
(c) 行车道标记	5	10	14	12 [1]	13
	117 [2]	204 [1]	427 [5]	261 [3]	208 [5]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	3 182 [4]	4 704 [1]	3 290 [5]	3 934 [3]	2 042 [5]
(b) 其他执法事宜	981 [5]	1 225 [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]
	4 163 [9]	5 929 [4]	4 648 [14]	5 069 [11]	3 042 [7]
V. 其他	297 [2]	244 [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]
合计	33 017 [187]	24 888 [214]	32 512 [1 136]	39 684 [1 451]	42 352 [1 188]

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。在二零二一年、二零二二年及二零二三年分别收到 942 宗、1 245 宗及 934 宗有关服务质量的纯粹建议中，一名市民提出 772 宗、974 宗及 699 宗有关公共交通工具路线的纯粹建议。

交通投诉组在二零一九至二零二三年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾	<u>2019</u>		<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>2022</u>		<u>2023</u>	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]	2 969	[934]
(b) 服务水平	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]
(c) 一般性质	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]
	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]	24 734 ⁽¹¹⁾	[997]	26 279 ⁽¹⁵⁾	[1 332]	34 976 ⁽¹⁸⁾	[1 034]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞 / 阻塞	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]	486	[17]
(b) 交通管理	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]
(c) 增设交通标志及设备	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]
(d) 泊车设施	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]
	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	957 ⁽¹⁹⁾	[135]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	40	[1]	88		88	[2]	80		113	[4]
(b) 交通标志及设备	72	[1]	106	[1]	181 ⁽¹²⁾	[3]	169	[2]	82	[1]
(c) 行车道标记	5		10		14		12	[1]	13	
	117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]	208	[5]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]	3 137 ⁽¹³⁾	[5]	2 636 ⁽¹⁶⁾	[3]	2 042	[5]
(b) 其他执法事宜	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]
	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]	3 042	[7]
V. 其他	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]
合计	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]	30 945⁽¹⁴⁾	[1 136]	31 270⁽¹⁷⁾	[1 451]	39 431⁽²⁰⁾	[1 188]

注：(1) 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) 方括号内数字是年内接获纯粹为建议的数字。这些数字已包括在所接获个案的总数之中。

(3) 不包括由两位投诉人提出共 3 341 宗投诉。

(4) 不包括由一位投诉人提出共 1 241 宗投诉。

(5) 不包括由三位投诉人提出共 4 582 宗投诉。

(6) 不包括由两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。

(7) 不包括由一位投诉人提出共 1 528 宗投诉。

(8) 不包括由一位投诉人提出共 224 宗投诉。

(9) 不包括由一位投诉人提出共 42 宗投诉。

(10) 不包括由三位投诉人提出共 3 434 宗投诉。

(11) 不包括由两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。

(12) 不包括由一位投诉人提出共 144 宗投诉。

(13) 不包括由一位投诉人提出共 153 宗投诉。

(14) 不包括由四位投诉人提出共 1 567 宗投诉。

(15) 不包括由 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。

(16) 不包括由一位投诉人提出共 1 298 宗投诉。

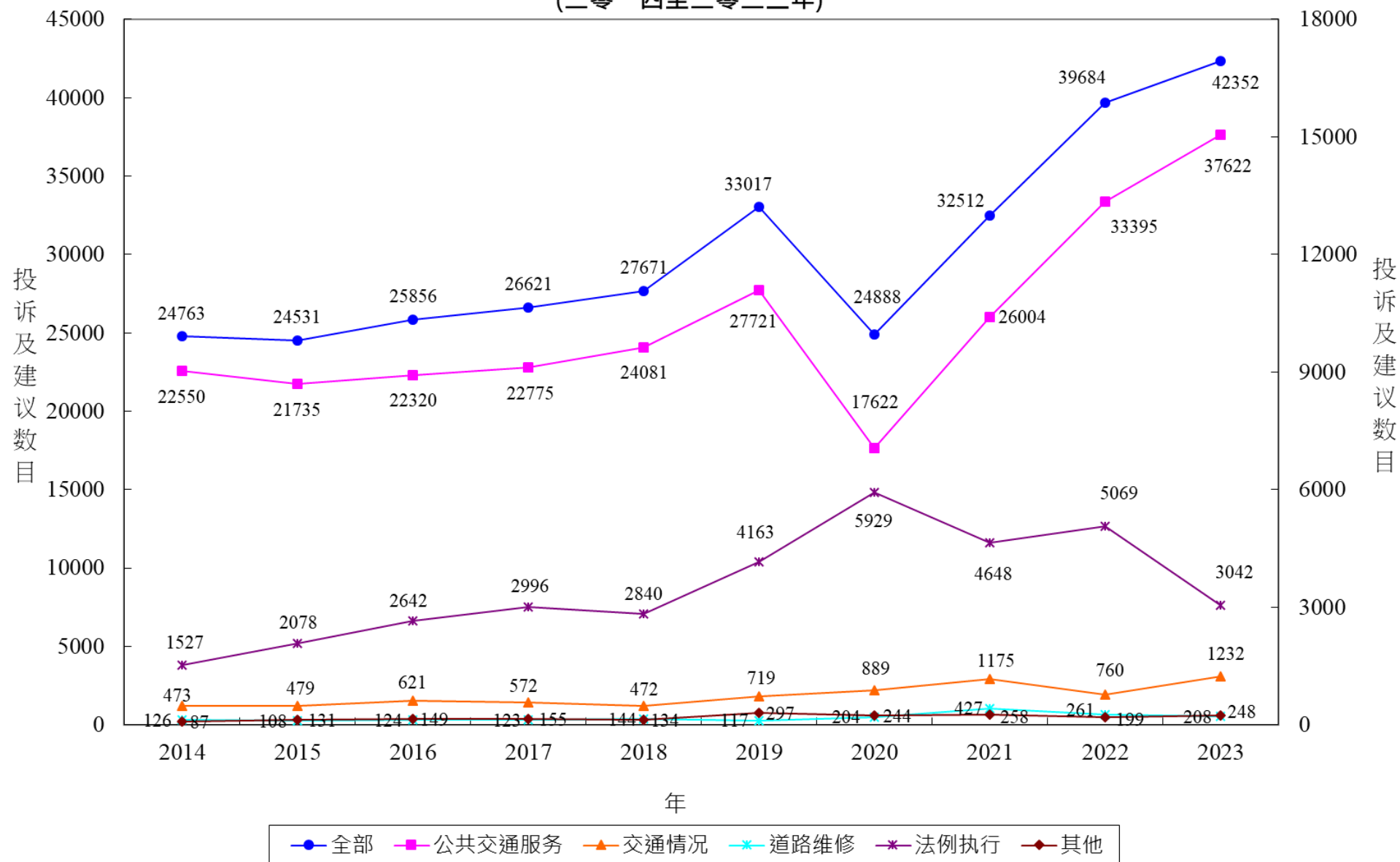
(17) 不包括由 14 位投诉人提出共 8 414 宗个案。

(18) 不包括由五位投诉人提出共 2 646 宗投诉。

(19) 不包括由一位投诉人提出共 275 宗投诉。

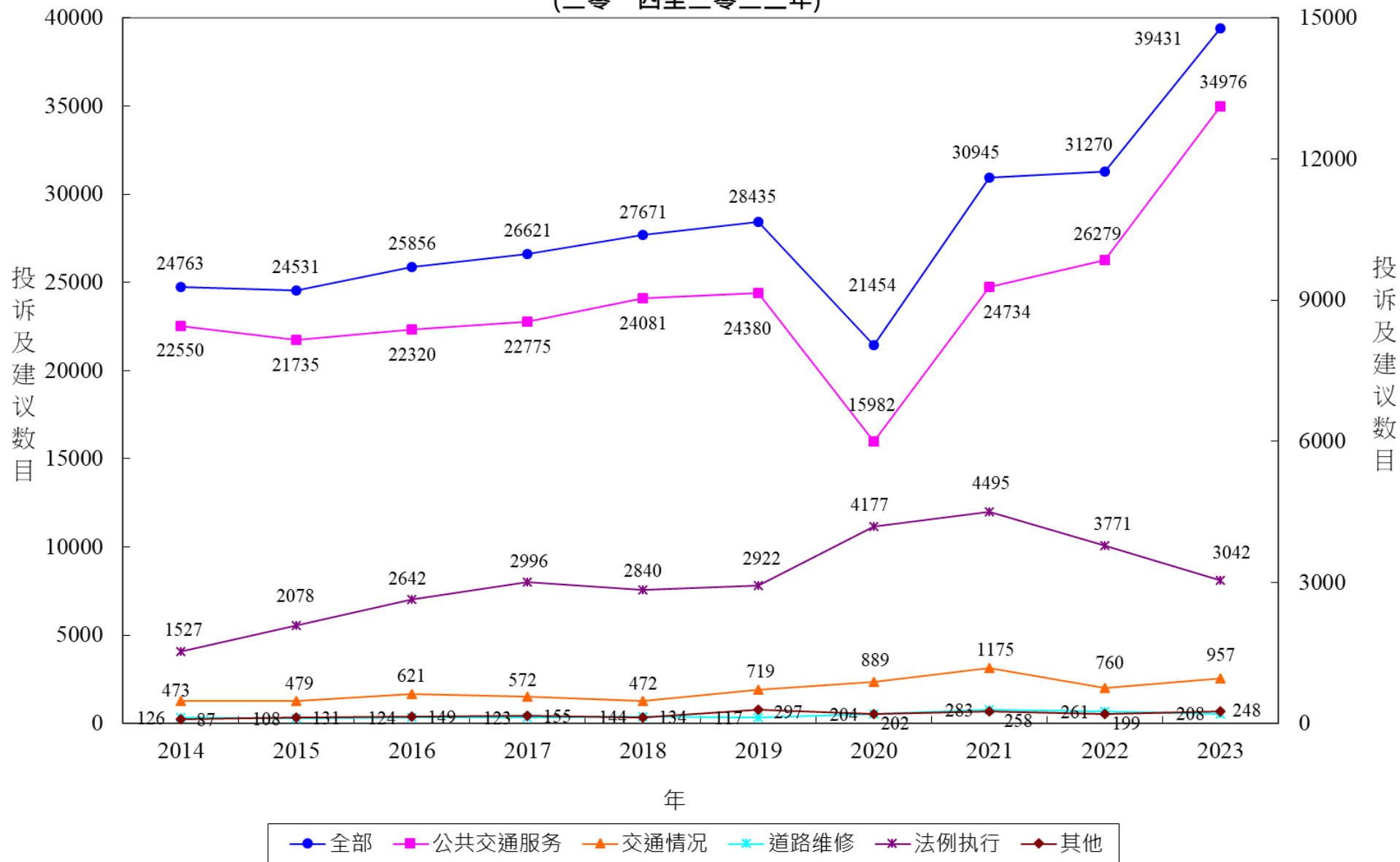
(20) 不包括由六位投诉人提出共 2 921 宗投诉。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一四至二零二三年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

(二零一四至二零二三年)



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
(二零二三年一月至十二月)

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	70	2 849	7	1		2 927
(b) 服务水平	3 859	19 054	65	4 594		27 572
(c) 一般性质	105	658	6	17		786
	4 034	22 561	78	4 612		31 285
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞 / 阻塞	80	454	-	4		538
(b) 交通管理	28	194	2	-		224
(c) 增设交通标志及设备	11	98	3	1		113
(d) 泊车设施	11	72	1	-		84
	130	818	6	5		959
III. 道路维修						
(a) 道路情况	24	85	-	-		109
(b) 交通标志及设备	24	70	3	-		97
(c) 行车道标记	3	13	-	-		16
	51	168	3	-		222
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车	1 571	826	2	8		2 407
(b) 其他执法事宜	37	628	2	343		1 010
	1 608	1 454	4	351		3 417
V. 其他	13	209	-	-		222
合计	5 836 (16%)	25 210 (70%)	91 ($<1\%$)	4 968 (14%)		36 105 (100%)
	31 046 (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
(二零二三年一月至十二月)**

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	457	9 077	12	66	9 612
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	204	1 825	4	13	2 046
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	118	474	5	1	598
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	193	651	2	10	856
新大 屿 山 巴 士(一 九 七 三)有 限 公 司	55	182	-	-	237
龙运巴士公司	121	492	-	2	615
过海隧巴服务	331	1 987	1	12	2 331
非专营巴士服务	83	390	1	1	475
专线小巴	2 133	4 052	2	94	6 281
红色小巴	180	155	4	20	359
的士	31	2 671	40	4 387	7 129
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	84	410	2	1	497
香港铁路有限公司(轻铁)	19	71	-	2	92
香港电车有限公司	12	46	1	-	59
新世界第一渡轮服务有限公司 ⁽¹⁾	6	33	1	-	40
天星小轮有限公司	-	10	1	-	11
其他渡轮	7	35	2	3	47
合计	4 034 (13%)	22 561 (72%)	78 ($<1\%$)	4 612 (15%)	31 285 (100%)
	26 595 (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/公共交通机构在二零二三年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 城巴第 A12 号线改经中环及湾仔绕道，改善服务效率。
- 延长城巴第 A12 号线（来回方向）的服务时间并加强服务，满足乘客的需求。

九龙区

- 开办城巴第 22D 号线来往启德站（沐安街）与承丰道，满足乘客的需求。
- 为城巴第 A25 号线（往机场方向）在贵州街与落山道之间土瓜湾道加设巴士站，满足乘客的需求。
- 为九巴第 5A 及 24 号线（来回方向），以及城巴第 20A 号线（来回方向）在协调道近警务处东九龙总区总部加设巴士站，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 22R 及 20A 号线的服务，满足乘客来往启德邮轮码头的需求。

新界区

- 城巴第 56A 号线（往皇后山方向）增加一班平日早上繁忙时间的班次，满足乘客的需求。
- 为城巴第 B8 号线（往大围方向）在翠怡花园外加设巴士站，方便乘客。

- 为城巴第 E21A、E21D、E21X 及 S52A 号线，以及龙运巴士第 E32A 及 E36A 号线在裕雅苑和裕雅商场加设巴士站，满足乘客的需求。
- 延长城巴第 B8 号线（往香园围方向）平日的服务时间，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 S56 号线（循环线）的服务，满足乘客的需求。
- 延长九巴第 251C 号线（江夏围—元朗（西）（循环线））的服务时间，并延长该行车路线至元朗（西），满足乘客的需求。
- 加强九巴第 40P 号线（往荃湾方向）下午繁忙时间的服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 在加路连山道近棉花路加设电单车泊车位，方便电单车司机。
- 在香港仔水塘道加设「慢驶」道路标记，提醒驾驶人士在下山路段小心驾驶。
- 收窄载德街近成和道的行车道，方便行人横过马路。
- 调整域多利皇后街与德辅道中交界处交通灯的转灯时间，缩短行人等候的时间。

九龙区

- 把协调道近启德小区会堂无交通灯控制的行人参考线改为交通灯控制的过路处，改善道路安全。

- 延长大有街与三祝街交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长由弥敦道北行线左转至亚皆老街交通灯在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长由观塘绕道右转至伟业街交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长西九龙站巴士总站出口交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在长沙湾道 792 号附近的道路分隔路壘上装设反光安全岛标柱牌，改善道路安全。
- 延长么地道西行线转入漆咸道南的交通灯在星期一至六晚上的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长富宁街与亚皆老街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 更换大埔道近呈祥道的栏杆，令行人和驾驶者有更佳视线。
- 在秀明道近秀明道公园加设电单车泊车位，并在该处重整行车线，改善车流。
- 缩短四美街 / 彩颐里交界处和彩虹道 / 近采颐花园巴士总站交界处交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 增加毓华街近德爱中学的电单车泊车位，方便电单车驾驶者。
- 扩大伟发道近伟业街的交通标志，提醒驾驶人士前方车辆并入。
- 延长荔枝角道、弥敦道与水渠道交界处交通灯在星期一至五放学时间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长海辉道转入深旺道交通灯在早上非繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 延长骏日街北行线与骏昌街交界处交通灯在星期一至六下午的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 改善百和路东行线与吉祥街交界处交通灯行人绿灯时间的同步安排，方便行人横过马路。
- 缩短鸣琴路与杨景路交界处交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 延长宝湖道与东昌街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在屏厦路南行最右边行车线近聚星路加设「巴士线」道路标志，改善对驾驶人士的指示。
- 把海兴路南行中线与海安路交界处的「只准向前驶」改为「向前驶或转右」，改善交通流量。
- 延长和泰街与联安街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长和泰街东行线交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，以及缩短联安街北行线交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 在恒康街加设电单车泊车位，方便电单车司机。
- 改善洪祥路与天后路交界处的车辆传感器的灵敏度，易于探测车辆。
- 在安祥路南行线加设「不准右转」交通标志，提醒驾驶人士。
- 延长马会道与龙琛路交界处交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。

二零二三年有关公共交通服务的投诉及建议

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士							非专营 巴士 服务				港铁 (轻铁以外) 港铁 (轻铁) 电车			天星 新渡轮 小轮 其他 渡轮			
	城巴 (第一类 专营权) ⁽¹⁾ 九巴	城巴 (第二类 专营权) 新巴 ⁽¹⁾	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	450	146	89	18	52	85	99	39	570	-	-	91	23	7	4	4	5	1682
(2) 路线	448	172	64	42	6	86	147	10	45	-	-	7	5	-	1	-	1	1034
(3) 服务时间	24	33	13	4	1	4	15	4	11	-	-	1	1	-	-	-	-	111
(4) 设置车站	51	18	12	4	2	9	17	11	17	-	-	-	1	-	-	-	-	142
小计	973	369	178	68	61	184	278	64	643	-	-	99	30	7	5	4	6	2969
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	5897	1122	258	213	93	258	582	189	2446	-	-	43	8	7	6	3	25	11150
(2) 路线依循情况	42	13	6	4	7	13	34	11	308	-	2081	2	-	2	-	-	-	2523
(3) 驾驶行为不当	1472	311	99	79	26	88	358	80	1088	124	2287	40	12	35	1	2	3	6105
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1004	404	114	99	60	111	433	78	2001	105	5012	103	12	9	6	5	4	9560
(5) 滥收车/船费	42	6	3	1	8	2	8	4	226	32	1716 *	2	-	-	1	-	1	2052
(6) 清洁	36	21	2	4	5	3	14	5	84	3	37	5	2	2	2	-	-	225
(7) 车辆/船只状况	86	20	6	6	6	15	31	27	83	5	25	20	6	9	3	-	3	351
(8) 乘客服务及设施	739	163	42	27	30	81	204	53	236	11	24	237	24	6	6	-	7	1890
小计	9318	2060	530	433	235	571	1664	447	6472	280	11182	452	64	70	25	10	43	33856
(C) 一般性质	173	48	2	11	7	9	35	34	97	83	270	15	7	-	6	-	-	797
今年合计	10464	2477	710	512	303	764	1977	545	7212	363	11452	566	101	77	36	14	49	37622
总数	(17207)							(19572)				(744)			(99)			
上年合计	9794	1853	263	3523	150	330	3465	309	5075	343	7590	461	85	44	40	10	60	33395

* 包括有关的士咪表的违规行为

注: (1) 城巴有限公司（第一类专营权）及新世界第一巴士服务有限公司专营权，
于二零二三年七月一日起整合为城巴（市区及新界巴士网络专营权）。

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

二零二三年有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

附录 4(ii)

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) ⁽²⁾	城巴 (第二类 专营权)	新巴 ⁽²⁾	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	
(A) <u>服务质量</u>								
(1) 班次/载客量	450	146	89	18	52	85	99	939
(2) 路线	448	172	64	42	6	86	147	965
(3) 服务时间	24	33	13	4	1	4	15	94
(4) 设置车站	51	18	12	4	2	9	17	113
小计	973	369	178	68	61	184	278	2111
(B) <u>服务水平</u>								
(1) 服务班次	3390	1017	256	201	93	249	573	5779
(2) 路线依循情况	42	13	6	4	7	13	34	119
(3) 驾驶行为不当	1472	311	99	79	26	88	358	2433
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1004	404	114	99	60	111	433	2225
(5) 滥收车费	42	6	3	1	8	2	8	70
(6) 清洁	36	21	2	4	5	3	14	85
(7) 车辆状况	86	20	6	6	6	15	31	170
(8) 乘客服务及设施	739	163	42	27	30	81	204	1286
小计	6811	1955	528	421	235	562	1655	12167
(C) <u>一般性质</u>	173	48	2	11	7	9	35	285
今年合计	7957	2372	708	500	303	755	1968	14563
总数	(14563)							
上年合计	6089	1149	263	1832	150	330	2449	12262

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 13 位及五位投诉人在二零二二年及二零二三年内分别提出共 7 116 宗及 2 644 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)。
- (2) 城巴有限公司（第一类专营权）及新世界第一巴士服务有限公司专营权，于二零二三年七月一日起整合为城巴（市区及新界巴士网络专营权）。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质	2022		2023		增/减
(A) 服务质量					
(1) 班次	1 637	[1 354]	939		-42.6%
(2) 路线	1 277		965		-24.4%
(3) 服务时间	124		94		-24.2%
(4) 设置车站	256		113		-55.9%
小计	3 294	[3 011]	2 111		-35.9%
(B) 服务水平					
(1) 服务班次	11 158	[4 325]	8 423	[5 779]	-24.5% [+33.6%]
(2) 路线依循情况	82		119		+45.1%
(3) 驾驶行为不当	1 760		2 433		+38.2%
(4) 员工(包括司机)	1 419		2 225		+56.8%
行为及工作表现					
(5) 滥收车费	28		70		+150.0%
(6) 清洁	49		85		+73.5%
(7) 车辆状况	146		170		+16.4%
(8) 乘客服务及设施	1 164		1 286		+10.5%
小计	15 806	[8 973]	14 811	[12 167]	-6.3% [+35.6%]
(C) 一般性质 ⁽²⁾	278		285		+2.5%
合计	19 378 ⁽³⁾	[12 262]	17 207 ⁽⁴⁾	[14 563]	-11.2% [+18.8%]

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) 这些个案主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(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。

(4) 在 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2022	2023	增/减
九龙巴士(一九三三)有限公司	9 794 ⁽⁵⁾ (13.52) [6 089 (8.40)]	10 464 ⁽¹⁰⁾ (12.49) [7 957 (9.50)]	+6.8% (-7.6%) [+30.7% (+13.1%)]
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	1 853 ⁽⁶⁾ (20.95) [1 149 (12.99)]	2 477 ⁽¹¹⁾ (14.91) [2 372 (14.28)]	+33.7% (-28.8%) [+106.4% (+9.9%)]
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	263 (14.72)	710 ⁽¹²⁾ (22.92) [708 (22.85)]	+170.0% (+55.7%) [+169.2% (+55.2%)]
新世界第一巴士服务有限公司	3 523 ⁽⁷⁾ (40.37) [1 832 (20.99)]	512 ⁽¹³⁾ (9.88) [500 (9.65)]	-85.5% (-75.5%) [-72.7% (-54.0%)]
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	150 (6.30)	303 (9.23)	+102.0% (+46.5%)
龙运巴士公司	330 (11.52)	764 ⁽¹⁴⁾ (17.79) [755 (17.58)]	+131.5% (+54.4%) [+128.8% (+52.6%)]
过海隧巴 ⁽³⁾	3 465 ⁽⁸⁾ (21.26) [2 449 (15.03)]	1 977 ⁽¹⁵⁾ (11.25) [1 968 (11.20)]	-42.9% (-47.1%) [-19.6% (-25.5%)]
合计	19 378 ⁽⁹⁾ (17.10) [12 262 (10.82)]	17 207 ⁽¹⁶⁾ (12.86) [14 563 (10.88)]	-11.2% (-24.8%) [+18.8% (+0.6%)]

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) 城巴有限公司（第一类专营权）及新世界第一巴士服务有限公司专营权，于二零二三年七月一日起整合为城巴（市区及新界巴士网络专营权）（城巴（市区及新界））。

(4) 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。

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

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

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

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

(9) 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。

(10) 在 10 464 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 507 宗投诉。

(11) 在 2 477 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 105 宗投诉。

(12) 在 710 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。

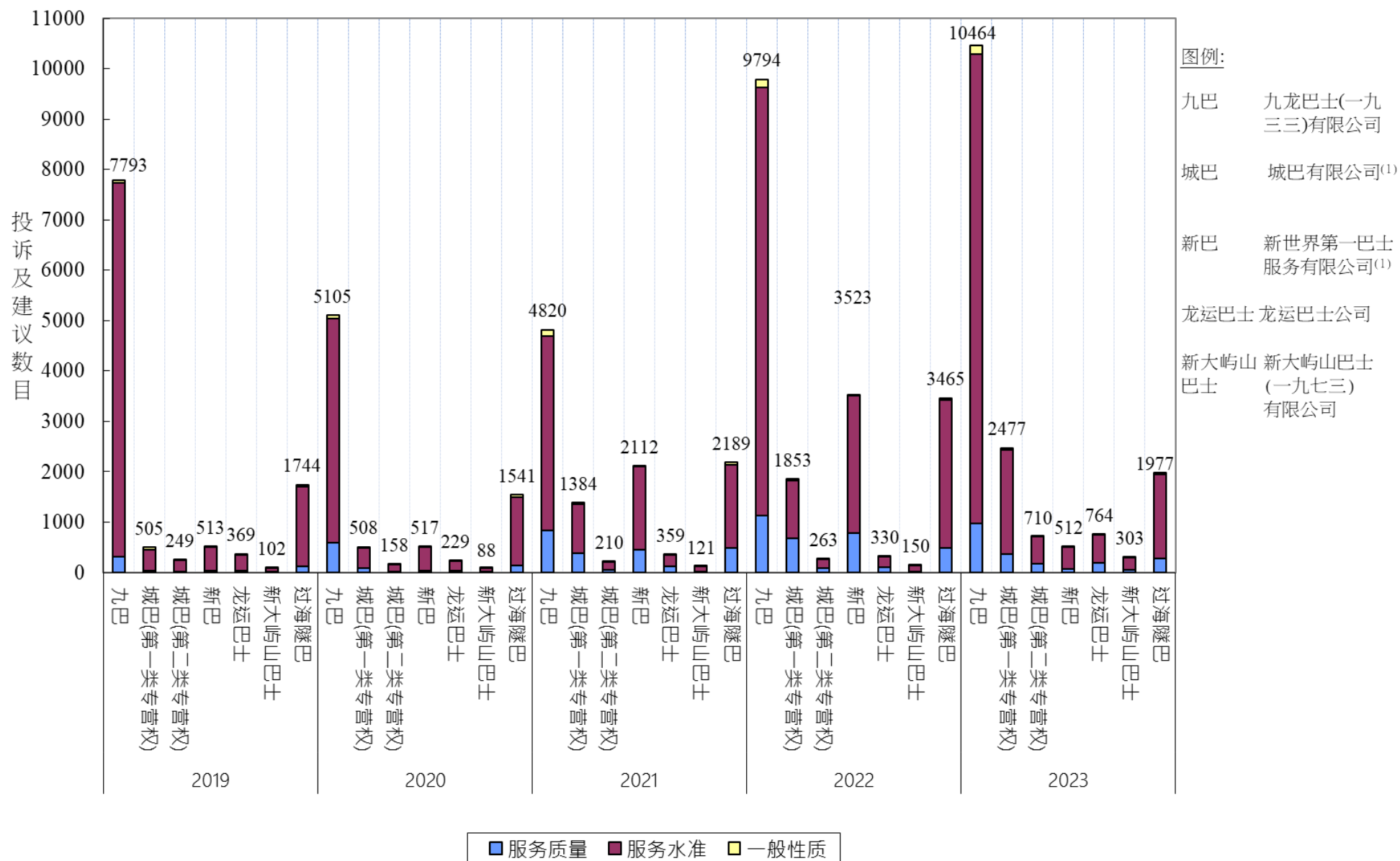
(13) 在 512 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 12 宗投诉。

(14) 在 764 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共九宗投诉。

(15) 在 1 977 宗投诉及建议中，有二位投诉人提出共九宗投诉。

(16) 在 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 646 宗投诉及一名市民提出 683 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。

在二零一九至二零二三年间接获有关专线巴士服务的投诉及建议



注: (1) 城巴有限公司(第一类专营权)及新世界第一巴士服务有限公司专营权, 于二零二三年七月一日起整合为城巴(市区及新界巴士网络专营权)(城巴(市区及新界))。

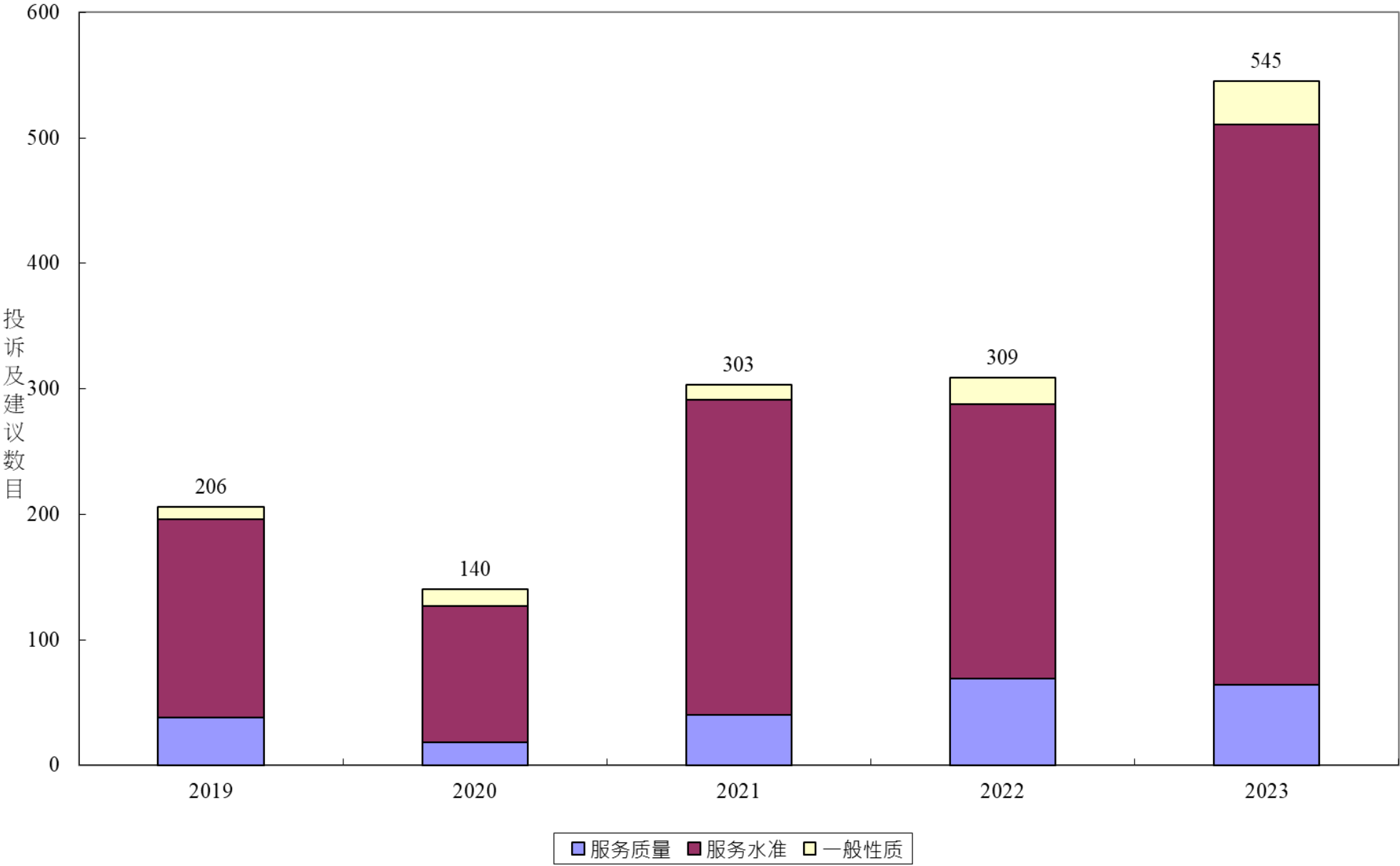
有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	34	39	+14.7%
(2) 路线	25	10	-60.0%
(3) 服务时间	3	4	+33.3%
(4) 设置车站	7	11	+57.1%
小计	69	64	-7.2%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	72	189 [187]	+162.5% [+159.7%]
(2) 路线依循情况	3	11	+266.7%
(3) 驾驶行为不当	51	80	+56.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	32	78	+143.8%
(5) 滥收车费	1	4	+300.0%
(6) 清洁	1	5	+400.0%
(7) 车辆状况	14	27	+92.9%
(8) 乘客服务及设施	45	53	+17.8%
小计	219	447 [445]	+104.1% [+103.2%]
(C) 一般性质⁽¹⁾	21	34	+61.9%
合计	309	545 [543]	+76.4% [+75.7%]

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。

(2) 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。

在二零一九至二零二三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>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	432	570	+31.9%
(2) 路线	68	45	-33.8%
(3) 服务时间	14	11	-21.4%
(4) 设置车站	18	17	-5.6%
小计	532	643	+20.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 509	2 446	+62.1%
(2) 路线依循情况	225	308	+36.9%
(3) 驾驶行为不当	933	1 088	+16.6%
(5) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 413	2 001	+41.6%
(5) 滥收车费	113	226	+100.0%
(6) 清洁	59	84	+42.4%
(7) 车辆状况	70	83	+18.6%
(8) 乘客服务及设施	144	236	+63.9%
小计	4 466	6 472	+44.9%
(C) 一般性质⁽¹⁾	77	97	+26.0%
合计	5 075	7 212	+42.1%

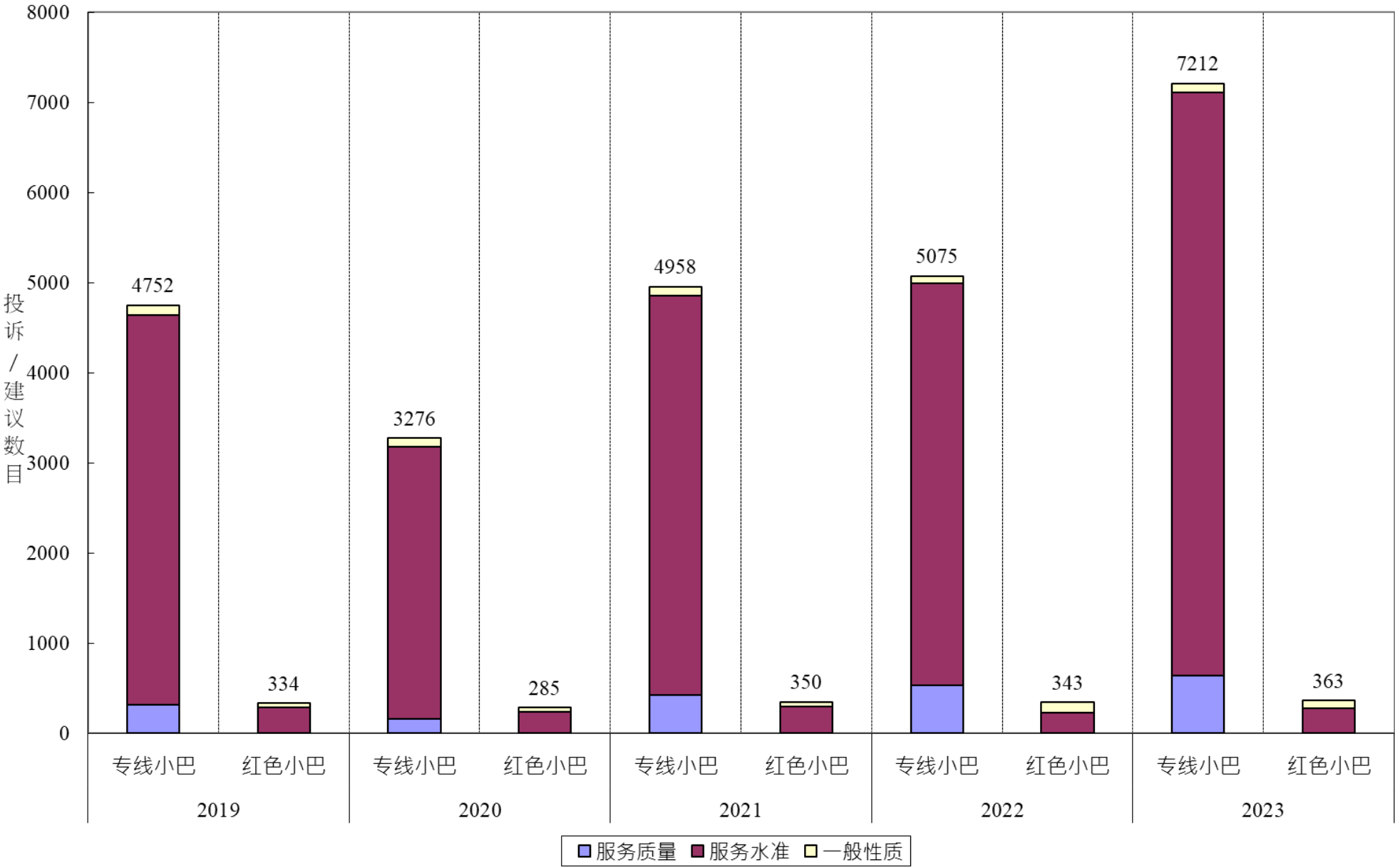
注：(1) 这些个案主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2022</u>	<u>2023</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	109	124	+13.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	86	105	+22.1%
(5) 滥收车费	14	32	+128.6%
(6) 清洁	4	3	-25.0%
(7) 车辆状况	4	5	+25.0%
(8) 乘客服务及设施	8	11	+37.5%
小计	225	280	+24.4%
(C) 一般性质⁽¹⁾	118	83	-29.7%
合计	343	363	+5.8%

注：(1) 这些个案主要是有关于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。

在二零一九至二零二三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

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/减</u>
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	1 304	1 730	+32.7%
(ii) 拒载	1 745	2 878	+64.9%
(iii) 兜客	8	30	+275.0%
(iv) 拒绝驶达目的地	263	310	+17.9%
(v) 未有展示司机证	42	59	+40.5%
(vi) 不正确展示司机证	10	5	-50.0%
	3 372	5 012	+48.6%
(b) 驾驶行为不当	1 648	2 287	+38.8%
(c) 滥收车资	709	1 525	+115.1%
(d) 有关的士咪表的违规行为	165	191	+15.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 366	2 081	+52.3%
小计	7 260	11 096	+52.8%
其他			
(a) 的士阻塞	200	164	-18.0%
(b) 其他 ⁽¹⁾	130	192	+47.7%
小计	330	356	+7.9%
合计	7 590	11 452	+50.9%

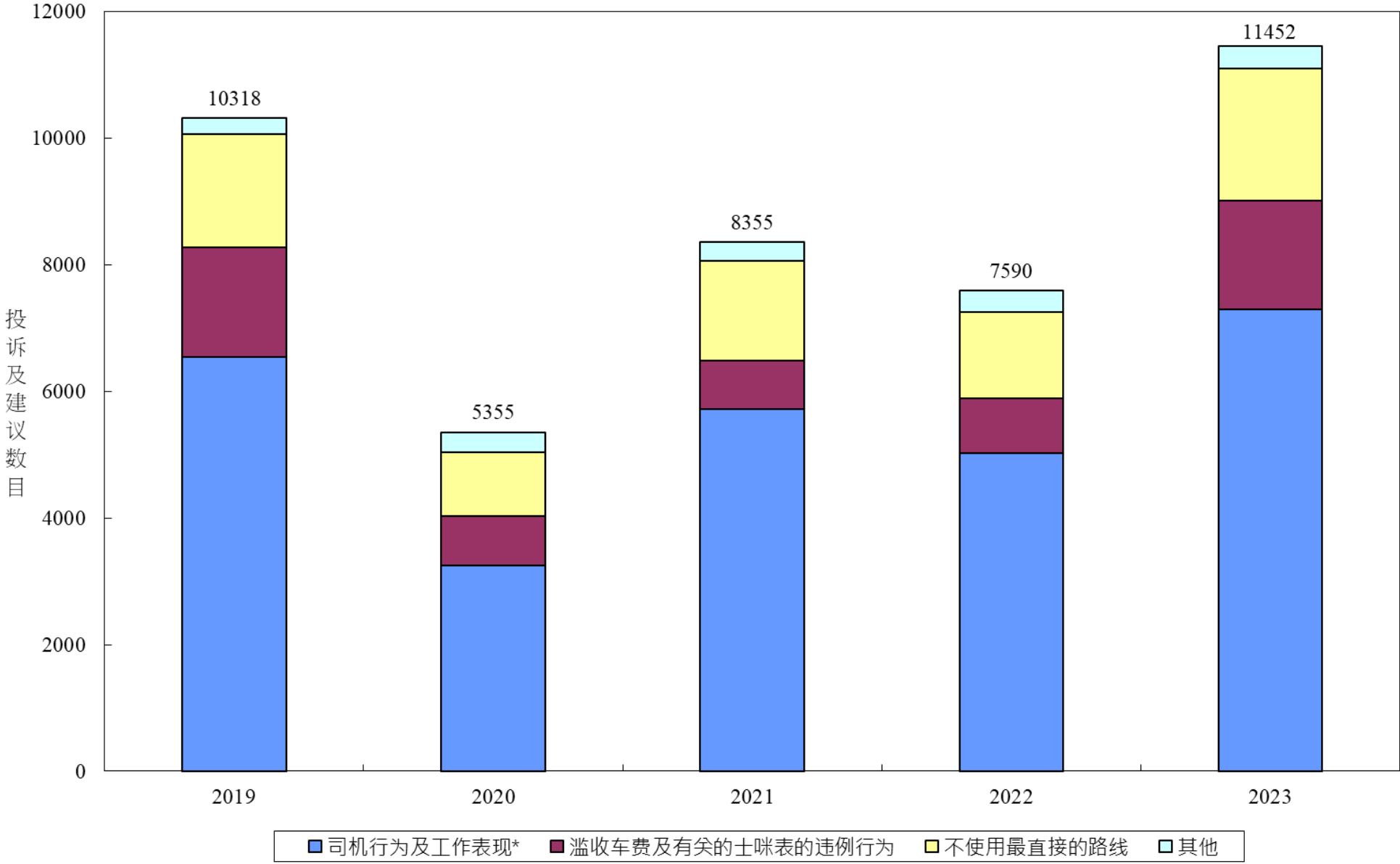
注： (1) 这些个案主要是有关的士清洁度及的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零二三年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	68	(105)	3	(8)
(ii) 投诉人撤销投诉	847	(901)	42	(70)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	1 100	(279)	55	(22)
	合计	2 015 (1 285)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零二二年的数字，以作比较。

在二零一九至二零二三年间接获有关的士服务的投诉及建议



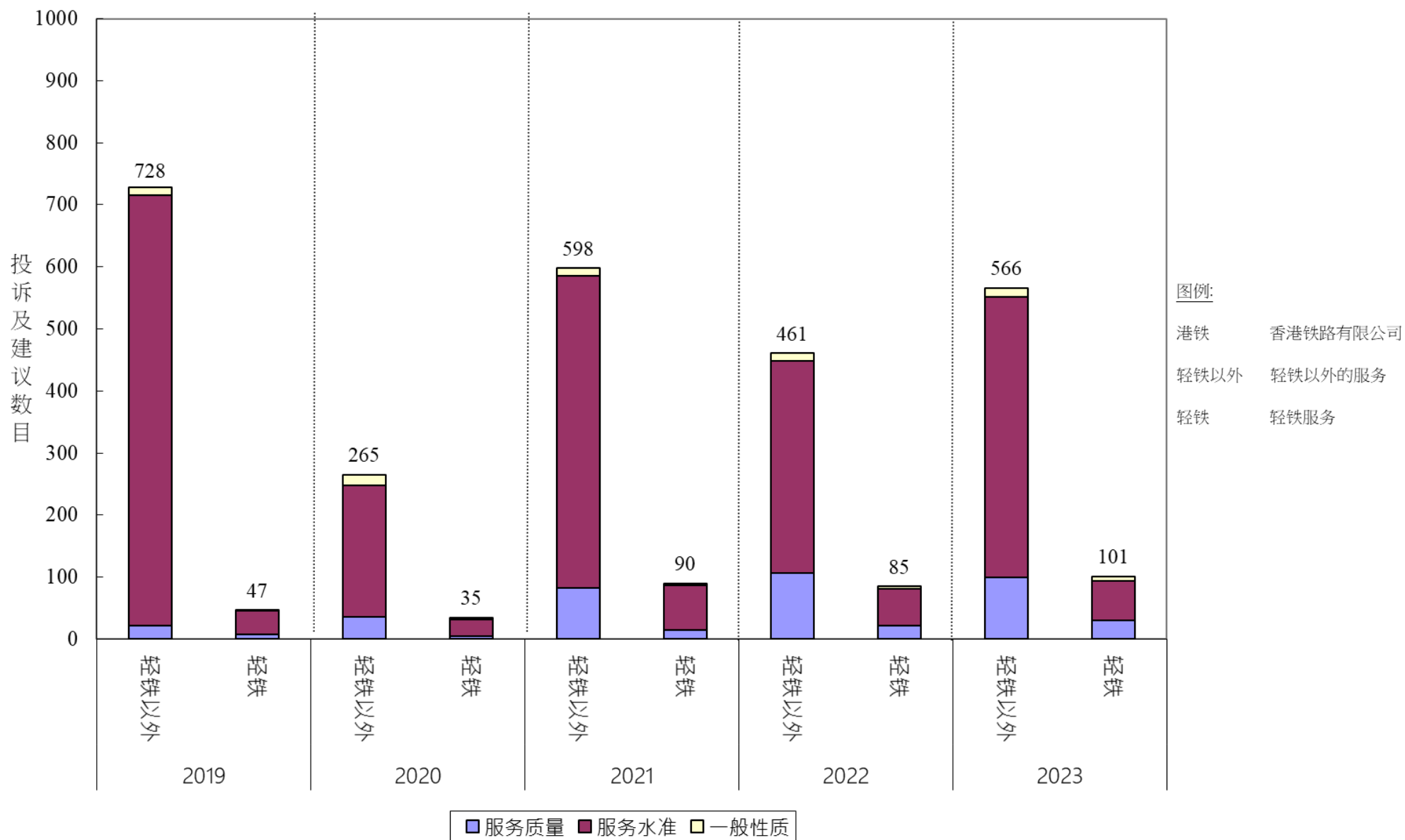
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议⁽¹⁾

铁路公司	<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	461	(0.34)	566	(0.34)	+22.8%	(-)
香港铁路有限公司 (轻铁)	85	(0.65)	101	(0.67)	+18.8%	(+3.1%)
香港电车有限公司	44	(1.03)	77	(1.57)	+75.0%	(+52.4%)
合计	590	(0.39)	744	(0.39)	+26.1%	(-)

注： (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一九至二零二三年间接获港铁服务的投诉及建议

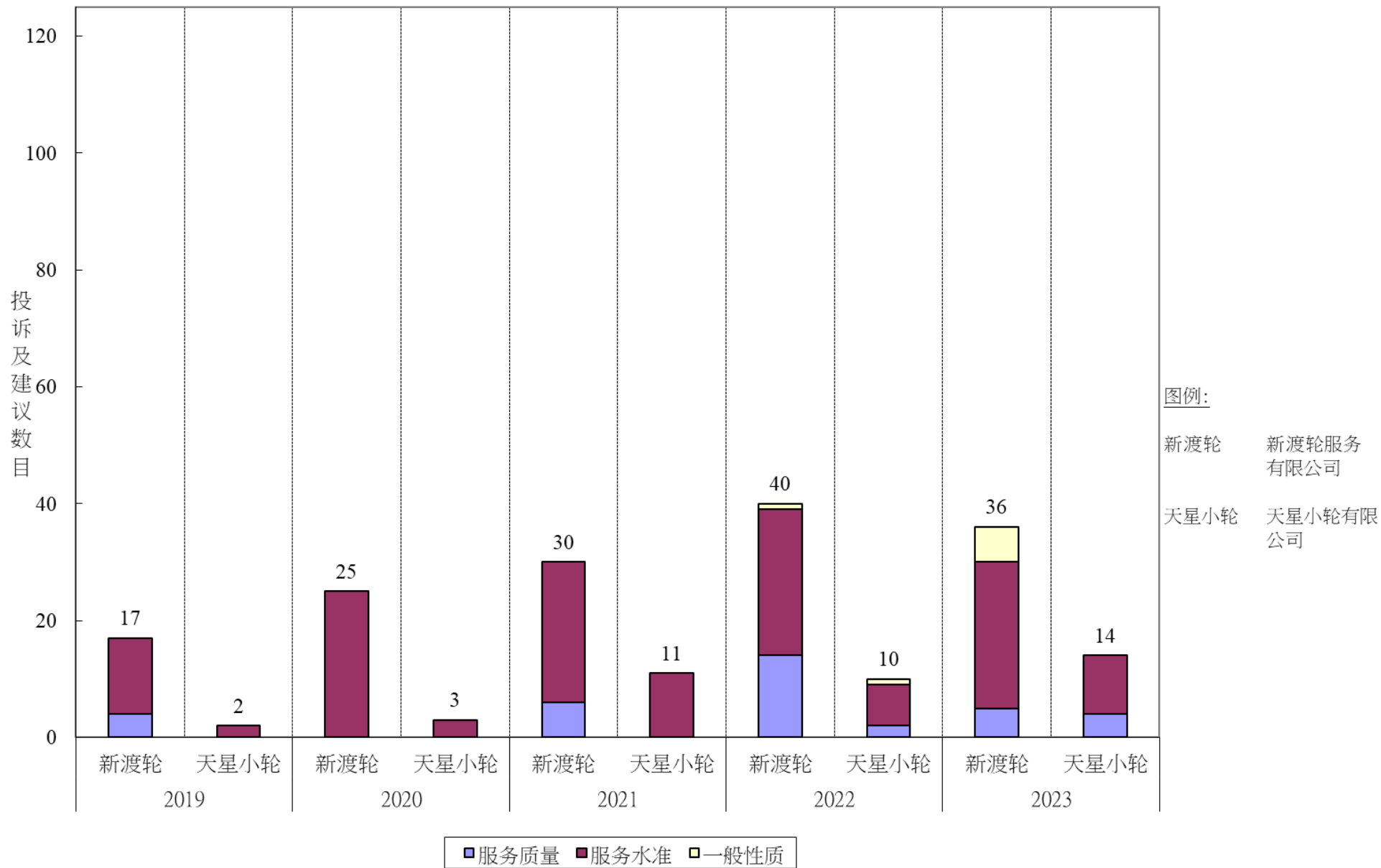


有关渡轮服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>渡轮公司</u>	<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>增/减</u>	
新渡轮服务有限公司	40	(3.57)	36	(2.98)	-10.0%	(-16.5%)
天星小轮有限公司	10	(1.33)	14	(0.94)	+40.0%	(-29.3%)
其他渡轮	60	(5.34)	49	(4.10)	-18.3%	(-23.2%)
合计	110	(3.67)	99	(2.54)	-10.0%	(-30.8%)

注： (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

在二零一九至二零二三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	2022	2023	增/减
交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	448	761 ⁽⁵⁾ [486]	+69.9% [+8.5%]
(b) 交通管理	164	255	+55.5%
(c) 增设交通标志及设备	73	121	+65.8%
(d) 泊车设施	75	95	+26.7%
小计	760	1 232 ⁽⁶⁾ [957]	+62.1% [+25.9%]
道路维修			
(a) 道路情况	80	113	+41.3%
(b) 交通标志及设备	169	82	-51.5%
(c) 行车道标记	12	13	+8.3%
小计	261	208	-20.3%
法例执行			
(a) 违例泊车	3 934 ⁽²⁾ [2 636]	2 042	-48.1% [-22.5%]
(b) 其他执法事宜	1 135	1 000	-11.9%
小计	5 069 ⁽³⁾ [3 771]	3 042	-40.0% [-19.3%]
合计	6 090 ⁽⁴⁾ [4 792]	4 482 ⁽⁷⁾ [4 207]	-26.4% [-12.2%]

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

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

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

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

(5) 在 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。

(6) 在 1 232 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。

(7) 在 4 482 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。

二零一九至二零二三年间有关交通挤塞／阻塞的投诉

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>				
		<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
港岛	- 东区	27	25	53	24	28
	- 湾仔	17	31	53	14	21
	- 中西区	33	32	36	16	19
	- 南区	11	7	27	15	21
九龙	- 观塘	52	92	74	41	70
	- 黄大仙	14	18	28	18	9
	- 九龙城	28	53	53	39	34
	- 深水埗	25	79	68	44	22
	- 油尖旺	29	57	68	34	49
新界	- 北区	36	14	20	20	23
	- 大埔	11	30	35	18	9
	- 沙田	43	46	67	29	16
	- 元朗	33	42	58	33	30
	- 屯门	23	30	54	51	45
	- 荃湾	16	43	43	11	10
	- 葵青	12	28	19	13	323 ⁽¹⁾
	- 西贡	18	34	21	18	12
	- 离岛	2	5	5	7	17
其他		5	-	1	3	3
合计		435	666	783	448	761⁽¹⁾

注：（1）在 323 宗及 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。

二零一九至二零二三年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
港岛	- 东区	108	155	161(160)	160(135)	103
	- 湾仔	153(76)	176(175)	167(155)	131	67
	- 中西区	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)	81
	- 南区	36	47	55	79(71)	64
九龙	- 观塘	188	343	215	182	169
	- 黄大仙	68	123	77	52	40
	- 九龙城	168	188(186)	220(218)	1 316(163)	247
	- 深水埗	167	355	338(333)	257(251)	165
	- 油尖旺	189(181)	226	255(253)	266(212)	171
新界	- 北区	76	103	97	103	68
	- 大埔	102	151	124	86	63
	- 沙田	143	305	466	475(458)	315
	- 元朗	183	225	218	216	183
	- 屯门	104	189	204	128	78
	- 荃湾	70	126	100	82	52
	- 葵青	93	166	128	132	66
	- 西贡	63	151	92	119	70
	- 离岛	24	21	23	23	31
其他 ⁽²⁾		493(4)	7(6)	10(9)	11	9
合计		3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2042

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）。

二零一九至二零二三年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车） ⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
港岛	- 东区	48	61	72	42	46
	- 湾仔	60	66	74	50	44
	- 中西区	62	276(55)	57	37	56
	- 南区	28	18(17)	35	16	30
九龙	- 观塘	61	68	102	104	83
	- 黄大仙	37	34	68	59	22
	- 九龙城	69	66(64)	103	65	57
	- 深水埗	60	53	74	59	43
	- 油尖旺	108	85	132	145	120
新界	- 北区	25	12	28	34	26
	- 大埔	42	37	62	33	28
	- 沙田	74	74	87	94	55
	- 元朗	86	87	114	109	213
	- 屯门	58	79	105	74	45
	- 荃湾	46	55	68	46	24
	- 葵青	40	36	48	49	20
	- 西贡	44	79	76	76	54
	- 离岛	18	21	21	15	17
其他		15	18	32	28	17
合计		981	1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000

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
(二零二三年一月至十二月)

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 / 阻塞	28	21	19	21	70	9	34	22	49	23	9	16	30	45	10	323	12	17	3	761
(b) 交通管理	9	7	9	2	16	9	7	10	28	18	9	20	27	19	12	9	12	11	21	255
(c) 增设交通标志及设备	5	5	5	4	21	1	10	5	12	2	5	10	2	10	3	9	6	4	2	121
(d) 泊车设施	1	1	3	2	9	13	6	22	4	6	-	5	1	1	3	8	4	1	5	95
小计	43	34	36	29	116	32	57	59	93	49	23	51	60	75	28	349	34	33	31	1232
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	5	5	2	4	7	5	4	5	7	-	2	5	43	5	4	1	8	-	1	113
(b) 交通标志及设备	4	2	7	5	3	-	3	3	3	2	2	5	19	8	3	5	6	1	1	82
(c) 行车道标记	1	-	-	-	2	-	1	-	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-	-	13
小计	10	7	9	9	12	5	8	8	11	3	5	10	68	13	7	6	14	1	2	208
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	103	67	81	64	169	40	247	165	171	68	63	315	183	78	52	66	70	31	9	2042
(b) 其他执法事宜	46	44	56	30	83	22	57	43	120	26	28	55	213	45	24	20	54	17	17	1000
小计	149	111	137	94	252	62	304	208	291	94	91	370	396	123	76	86	124	48	26	3042
合 计	202	152	182	132	380	99	369	275	395	146	119	431	524	211	111	441	172	82	59	4482

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字⁽¹⁾
(二零二三年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他（一般事宜及隧道区域等）	合 计
	东 区	湾 仔	中西区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
交通情况																				
(a) 交通挤塞 / 阻塞	28	21	19	21	70	9	34	22	49	23	9	16	30	45	10	48	12	17	3	486
(b) 交通管理	9	7	9	2	16	9	7	10	28	18	9	20	27	19	12	9	12	11	21	255
(c) 增设交通标志及设备	5	5	5	4	21	1	10	5	12	2	5	10	2	10	3	9	6	4	2	121
(d) 泊车设施	1	1	3	2	9	13	6	22	4	6	-	5	1	1	3	8	4	1	5	95
小计	43	34	36	29	116	32	57	59	93	49	23	51	60	75	28	74	34	33	31	957
道路维修																				
(a) 道路情况	5	5	2	4	7	5	4	5	7	-	2	5	43	5	4	1	8	-	1	113
(b) 交通标志及设备	4	2	7	5	3	-	3	3	3	2	2	5	19	8	3	5	6	1	1	82
(c) 行车道标记	1	-	-	-	2	-	1	-	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-	-	13
小计	10	7	9	9	12	5	8	8	11	3	5	10	68	13	7	6	14	1	2	208
法例执行																				
(a) 违例泊车	103	67	81	64	169	40	247	165	171	68	63	315	183	78	52	66	70	31	9	2042
(b) 其他执法事宜	46	44	56	30	83	22	57	43	120	26	28	55	213	45	24	20	54	17	17	1000
小计	149	111	137	94	252	62	304	208	291	94	91	370	396	123	76	86	124	48	26	3042
合 计	202	152	182	132	380	99	369	275	395	146	119	431	524	211	111	166	172	82	59	4207

注：(1) 此列表不包括由一位投诉人在二零二三年内提出的 275 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)。