

交通咨询委员会交通投诉组年报

(二零二四年一月一日至十二月三十一日)

投诉热线：**2889 9999**

图文传真：**2577 1858**

网址：**www.tcu.gov.hk**

电邮地址：**info@tcu.gov.hk**

目录

	<u>页数</u>
第一章 主要投诉及建议事项	4-19
第二章 值得注意的个案改善措施	20-22
 <u>附件</u>	
1 交通投诉组接获的投诉及建议	23-26
2 投诉及建议的调查结果一览表	27-28
3 有关政府部门/公共交通机构在二零二四年采纳的市民建议	29-32
4 二零二四年有关公共交通服务的投诉及建议	33-34
5 有关专营巴士服务的投诉及建议	35
6 有关专营巴士服务的投诉及建议	36
7 在二零二零至二零二四年间接获有关专营巴士服务的投诉及建议	37
8 有关非专营巴士服务的投诉及建议	38
9 在二零二零至二零二四年间接获有关非专营巴士服务的投诉及建议	39
10 有关专线小巴服务的投诉及建议	40
11 有关红色小巴服务的投诉及建议	41
12 在二零二零至二零二四年间接获有关专线小巴及红色小巴服务的投诉及建议	42
13 有关的士服务的投诉及建议	43

14	转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果	44
15	在二零二零至二零二四年间接获有关的士服务的投诉及建议	45
16	有关铁路服务的投诉及建议	46
17	在二零二零至二零二四年间接获有关港铁服务的投诉及建议	47
18	有关渡轮服务的投诉及建议	48
19	在二零二零至二零二四年间接获有关新渡轮及天星小轮服务的投诉及建议	49
20	有关交通及道路情况的投诉及建议	50
21	二零二零至二零二四年间有关交通挤塞／阻塞的投诉	51
22	二零二零至二零二四年间有关违例泊车的投诉	52
23	二零二零至二零二四年间有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）	53
24	有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字	54-55
25	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	56

第一章 主要投诉及建议事项¹

二零二四年内接获的投诉及建议的概况

在二零二四年，交通投诉组共接获 51 046 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 843 宗³。个案总数与二零二三年的 42 352 宗⁴相比，增加 20.5%。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（二零一五年至二零二四年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附录 1(ii)。在二零二四年接获的个案分类如下：

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>增／减</u>
公共交通服务	37 622 ⁵	45 402 ⁶	+20.7%
交通情况	1 232 ⁷	2 485 ⁸	+101.7%
道路维修	208	182	-12.5%
法例执行	3 042	2 742 ⁹	-9.9%

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 51 046 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 5 915 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 45 131 宗，与二零二三年的 39 431 宗（见注 4）相比，增幅为 14.5%。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 478 宗有关公共交通路线的纯粹建议。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 在 45 402 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共 4 229 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 41 173 宗，与二零二三年的 34 976 宗（见注 5）相比，增幅为 17.7%。

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。

⁸ 在 2 485 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 491 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 994 宗，与二零二三年的 957 宗（见注 7）相比，增幅为 3.9%。

⁹ 在 2 742 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 195 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 547 宗，与二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅为 16.3%。

其他 ¹⁰	248	235	-5.2%
合计	42 352⁴	51 046²	+20.5%

2. 在二零二四年，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35 329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31 670宗（90%）证实成立，而不成立个案则有11宗（少于1%），其余3 648宗（10%）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二零二三年的86%上升至二零二四年的90%。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二零二三年的14%下降至二零二四年的10%。

如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方进一步调查。在二零二四年警方告知交通投诉组较早前转介的2 376宗¹¹个案的最新进展，当中有79名¹¹驾驶者被票控。

4. 在二零二四年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳46项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况。个案的概要载于附录3。交通投诉组小组委员会主席已向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。在二零二四年，这些个案共有45 402宗⁶，占个案总数89%。当中纯

¹⁰ 这些个案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

¹¹ 数字包括第24段中所述的的士个案。

粹提出建议的共有 754 宗³。这类个案的数目较二零二三年的 37 622 宗⁵增加 20.7%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/减</u>	
专营巴士服务	17 207 ¹²	(12.86)	20 734 ¹³	(15.01)	+20.5%	(+16.7%)
非专营巴士服务	545 ¹⁴	(4.38)	811 ¹⁵	(6.39)	+48.8%	(+45.9%)
专线小巴	7 212	(15.14)	8 865	(18.27)	+22.9%	(+20.7%)
红色小巴	363	(6.31)	477	(8.92)	+31.4%	(+41.4%)
的士	11 452	(43.02)	13 096	(52.42)	+14.4%	(+21.9%)
铁路运输	744	(0.39)	1 300 ¹⁶	(0.67)	+74.7%	(+71.8%)
渡轮	99	(2.54)	119	(3.05)	+20.2%	(+20.1%)
合计	37 622⁵		45 402⁶		+20.7%	

(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。

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。

¹³ 在 20 734 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 3 824 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 16 910 宗，即每百万乘客人次计有 12.24 宗投诉／建议；与二零二三年的 14 563 宗及每百万乘客人次计有 10.88 宗投诉／建议相比（见注 12），增幅分别为 16.1% 及 12.5%。

¹⁴ 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。

¹⁵ 在 811 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 276 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 535 宗，即每百万乘客人次计有 4.22 宗投诉／建议；与二零二三年的 543 宗及每百万乘客人次计有 4.36 宗投诉／建议相比（见注 14），跌幅分别为 1.5% 及 3.2%。

¹⁶ 在 1 300 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 129 宗有关铁路服务的投诉。不包括这些投诉的数字为 1 171 宗，即每百万乘客人次计有 0.60 宗投诉／建议；与二零二三年的 744 宗及每百万乘客人次计有 0.39 宗投诉／建议相比，增幅分别为 57.4% 及 53.8%。

专营巴士服务

6. 在二零二四年，有关专营巴士服务的个案共有 20 734 宗¹³，即每百万乘客人次计有 15.01 宗投诉／建议；与二零二三年的 17 207 宗¹²个案及每百万乘客人次计有 12.86 宗投诉／建议相比，分别上升 20.5% 及 16.7%。个案主要是涉及服务稳定性、员工行为及工作表现及驾驶行为不当。该 20 734 宗¹³个案的分类数字详载于附录 5。

7. 投诉班次（由二零二三年的 939 宗减至二零二四年的 708 宗，跌幅为 24.6%）及路线（由二零二三年的 965 宗减至二零二四年的 761 宗，跌幅为 21.1%）的个案数目有所减少。针对服务稳定性的投诉由二零二三年的 8 423 宗¹⁷增至二零二四年的 9 656 宗¹⁸，增幅为 14.6%。投诉有关员工行为及工作表现（由二零二三年的 2 225 宗增至二零二四年的 4 106 宗¹⁹，增幅为 84.5%）、驾驶行为不当（由二零二三年的 2 433 宗增至二零二四年的 2 871 宗，增幅为 18.0%）、乘客服务和设施（由二零二三年的 1 286 宗增至二零二四年的 1 578 宗，增幅为 22.7%）的个案数量则有所增加。

8. 服务稳定性的投诉数目增加，部分原因可能是由于实施巴士路线重组建议所致，当中一些需求较低的路线，服务班次并无完全回复至疫情前水平。为改善整体巴士网络的营运效率和更有效运用资源，运输署一直与专营巴士公司合作，通过既定机制适时调整巴士服务，包括因应新基建项目及物业发展和最新出行模式导致乘客需求转变而重组巴士服务（例如重组与新通车铁路线重迭的巴士服务，以及因应市面晚间活动减少的整体趋势而缩减晚间的巴士服务班次）。在推行重组项目期间，乘客或需时间适应经调整的服务水平，亦同时导致乘客提出各项投诉。运输署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，并在适当情况下重新调配所节省的资源改善其他服务。

¹⁷ 在 8 423 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出 2 644 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 779 宗。

¹⁸ 在 9 656 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出 3 611 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 045 宗，与二零二三年的 5 779 宗（见注 17）相比，增幅为 4.6%。

¹⁹ 在 4 106 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 213 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 893 宗，与二零二三年的 2 225 宗相比，增幅为 75.0%。

9. 除上述情况外，有关服务稳定性的投诉数目增加，也可能与服务班次是否准时有关。随着经济及社会活动恢复，路面交通一般较为繁忙，导致中途站巴士到站的时间更加不确定。其中一个例子是，行走屯门区（例如屯门公路及皇珠路）的巴士路线普遍受该处的繁忙交通影响。尽管如此，运输署一直密切监察巴士服务，要求专营巴士公司在有需要时调派更多车辆以维持服务水平的稳定性，并批准在适当情况下，当交通繁忙时采用替代路线作临时改道。经推行上述措施后，二零二四年第四季有关服务稳定性的投诉数目明显减少，较二零二四年第三季下跌约42%。

10. 至于有关驾驶行为不当和员工行为及工作表现的投诉数目增加，运输署已要求专营巴士公司留意情况，并在有需要时与有关司机跟进。此外，专营巴士公司亦须加强培训巴士司机，以改善驾驶行为和员工行为及工作表现。

11. 有关专营巴士服务的20 734宗¹³个案，按巴士公司／服务分类的数字载于附录6。有关专营服务的投诉及建议资料如下：

- 九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）— 二零二四年内接获的 12 493 宗²⁰个案中，主要涉及服务稳定性（6 673 宗²¹）、员工行为及工作表现（1 916 宗）以及驾驶行为不当（1 685 宗）。每百万乘客人次计的投诉／建议数目，由二零二三年的 12.49 宗增至二零二四年的 14.62 宗，增幅为 17.1%。
- 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））— 二零二四年内接获的 3 203 宗²²个案，主要涉及服务稳定性（1 234 宗²³）、员工

²⁰ 在 12 493 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 916 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 577 宗，即每百万乘客人次计有 11.20 宗投诉／建议；与二零二三年的每百万乘客人次计有 9.50 宗投诉／建议相比（见附录 6），增幅为 17.9%。

²¹ 在 6 673 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 916 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 757 宗。

²² 在 3 203 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 337 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 866 宗，即每百万乘客人次计有 12.37 宗投诉／建议；与二零二三年的每百万乘客人次计有 13.17 宗投诉／建议相比（见附录 6），跌幅为 6.1%。

²³ 在 1 234 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 337 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 897 宗。

行为及工作表现（792宗）以及驾驶行为不当（429宗）。每百万乘客人次计的投诉／建议数目，由二零二三年的13.71宗增至二零二四年的13.82宗，增幅为0.8%。

- 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，由二零二三年的22.92宗增至二零二四年的24.76宗，增幅为8.0%。二零二四年内接获的890宗²⁴个案，主要涉及服务稳定性（305宗²⁵）、员工行为及工作表现（254宗）以及驾驶行为不当（120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，由二零二三年的17.79宗增至二零二四年的26.79宗，增幅为50.6%。二零二四年内接获的1 295宗²⁶个案中，主要涉及服务稳定性（545宗²⁷）、员工行为及工作表现（390宗²⁸）以及驾驶行为不当（130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，由二零二三年的9.23宗增至二零二四年的10.35宗，增幅为12.1%。二零二四年内接获的366宗个案，主要涉及服务稳定性（105宗）、员工行为及工作表现（98宗）以及驾驶行为不当（69宗）。

²⁴ 在890宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共68宗投诉。不包括这些投诉的数字为822宗，即每百万乘客人次计有22.87宗投诉／建议；与二零二三年的每百万乘客人次计有22.85宗投诉／建议相比（见附录6），增幅为0.1%。

²⁵ 在305宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共68宗投诉。不包括这些投诉的数字为237宗。

²⁶ 在1 295宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共372宗投诉。不包括这些投诉的数字为923宗，即每百万乘客人次计有19.09宗投诉／建议；与二零二三年的每百万乘客人次计有17.58宗投诉／建议相比（见附录6），增幅为8.6%。

²⁷ 在545宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共159宗投诉。不包括这些投诉的数字为386宗。

²⁸ 在390宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共213宗投诉。不包括这些投诉的数字为177宗。

- 过海隧巴服务²⁹—二零二四年内接获的 2 487 宗³⁰个案，主要涉及服务稳定性（794 宗³¹）、员工行为及工作表现（656 宗）以及驾驶行为不当（436 宗）。每百万乘客人次计的投诉／建议数目，由二零二三年的 11.25 宗增至二零二四年的 14.16 宗，增幅为 25.9%。

12. 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

13. 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。

14. 在二零二四年，有关非专营巴士服务的个案共有 811 宗¹⁵，即每百万乘客人次计有 6.39 宗投诉／建议；与二零二三年的 545¹⁴ 宗个案及每百万乘客人次计有 4.38 宗投诉／建议相比，分别上升 48.8% 及 45.9%。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 811 宗¹⁵ 个案的分类数字详载于附录 8。

15. 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

16. 在二零二四年，有关公共小巴服务的个案共有 9 342 宗，即每百万乘客人次计有 17.34 宗投诉／建议；与二零二三年的 7 575 宗个案及每百万乘客人次计有 14.18 宗投诉／建议相比，分别上升 23.3%

²⁹ 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。

³⁰ 在 2 487 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 131 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 356 宗，即每百万乘客人次计有 13.42 宗投诉／建议；与二零二三年的每百万乘客人次计有 11.20 宗投诉／建议（见附录 6）相比，增幅为 19.8%。

³¹ 在 794 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 131 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 663 宗。

及 22.3%。

专线小巴服务

17. 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。

18. 在二零二四年，有关专线小巴服务的投诉／建议共有 8 865 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 18.27 宗；与二零二三年的 7 212 宗个案及每百万乘客人次计有 15.14 宗投诉／建议相比，分别上升 22.9% 及 20.7%。个案数目上升主要原因是有关员工行为及工作表现及驾驶行为不当投诉增加。该 8 865 宗个案的分类数字详载于附录 10。

19. 与二零二三年相比，在二零二四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，大部分个案关于员工行为及工作表现（包括司机）、服务稳定性，以及驾驶行为不当。鉴于投诉专线小巴司机驾驶行为不当和行为及工作表现的数目不断增加，运输署会继续与专线小巴业界合作推行措施，例如为新入职司机及输入司机提供职前培训课程。同时，就投诉专线小巴的服务稳定性而言，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。

红色小巴服务

20. 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³²。

21. 在二零二四年，有关红色小巴服务的投诉／建议共有 477 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

³² 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。

是 8.92 宗；与二零二三年的 363 宗个案及每百万乘客人次计有 6.31 宗投诉／建议相比，分别上升 31.4% 及 41.4%。该 477 宗个案的分类数字详载于附录 11。

22. 至于红色小巴的个案，在二零二四年所接获投诉的整体数目较二零二三年为多，投诉类别主要是驾驶行为不当，以及员工行为及工作表现（包括司机）。由于红色小巴大部份由个人独立经营，运输署收到有关员工行为及工作表现的投诉后，便会向相关的红色小巴业界商会反映，并提醒他们敦促红色小巴司机注意。至于有关驾驶行为不当的投诉，运输署会把涉嫌违反道路交通规例的投诉转介警方采取执法行动。此外，运输署通过与红色小巴业界商会举行定期会议，不时提醒公共小巴业界注意驾驶安全和服务质素。运输署亦与警方合作，为前线公共小巴司机举行安全讲座，以提高他们的安全意识。

23. 有关专线小巴及红色小巴过去五年的投诉及建议的比较载于附录 12。

的士服务

24. 在二零二四年，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 13 096 宗，占涉及公共交通服务个案总数约 29%。每百万乘客人次计的投诉／建议数目是 52.42 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零二三年的 11 452 宗个案及每百万乘客人次计有 43.02 宗投诉／建议相比，分别上升 14.4% 及 21.9%。投诉主要涉及的士司机违规行为（特别是拒载、不使用最直接的路线及司机驾驶行为不当）。该 13 096 宗个案的分类数字详载于附录 13。

25. 在接获的 13 096 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 12 667 宗（96.7%）。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 3 312 宗（26.1%）这类投诉转介警方处理。在二零二四年，警方完成调查今年或以前转介的 1 918 宗个案，当中有 39 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. 在二零二四年的投诉数目增加，相信主要是由于访港旅客总数上升。根据香港旅游发展局的资料，香港在二零二四年共接待 4 500 万旅客，按年增长 31%。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规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，打击违规行为。

29. 鉴于公众期望更佳的的士服务质素及安全，政府在过去两年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。为了对的士司机的违规行为加强阻吓作用，政府就部分与的士司机相关的罪行引入两级制罚则和的士司机违例记分制。该两级制罚则在二零二三年十二月二十二日生效，而的士司机违例记分制则于二零二四年九月二十二日生效。截至二零二五年七月十四日，共有 107 名的士司机因干犯有关罪行而被定罪或负上法律责任须缴付定额罚款，以及根据记分制被记分数。

30. 此外，为善用科技提升整体的士服务质素，政府于二零二五年七月二十三日透过先订立后审议的程序，向立法会提交两条修订规例，建议规定所有的士必须在车厢内安装行程记录系统，以及所有的士司机必须容许乘客以电子缴付媒介缴付的士车费。经立法会审议后，有关所有的士司机必须容许乘客以电子缴付媒介缴付的士车费的规定将于二零二六年四月一日生效。至于行程记录系统，政府预期的士业界可在二零二六年开始在的士车厢内安装行车记录系统，以期于二零二七年完成安装。

铁路服务

31. 在二零二四年，有关铁路服务的个案共有 1 300 宗¹⁶，与二零二三年的 744 宗个案相比，上升了 74.7%。其中每百万乘客人次计的投诉／建议数目由二零二三年的 0.39 宗上升至二零二四年的 0.67 宗，增幅为 71.8%。

32. 有关铁路服务的 1 300 宗¹⁶ 个案，按铁路公司分类的数字载于附录 16。其中有 1 226 宗³³ 个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 94%。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，与二零二三年的 0.34 宗增至二零二四年的 0.60 宗，增幅为 76.5%。二零二四年内接获的 1 045 宗³⁴ 个案，主要涉及乘客服务和设施(558 宗)及员工行为及工作表现(256 宗)。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉／建议数目，由二零二三年的 0.67 宗增至二零二四年的 1.17 宗，增幅为 74.6%。二零二四年内接获的 181 宗³⁵ 个案，主要涉及乘客服务和设施(86 宗)及班次／载客量(41 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。

34. 在二零二四年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二三年增加，特别是关乎员工行为及工作表现，以及乘客服务和设施。这些个案涉及员工在执行附例和响应乘客查询时的态度、要求港铁公司对违反附例加强执法行动，以及在炎热天气下港铁车站的温度问题。针对在炎热天气下港铁车站的温度问题，港铁公司已实时安排在各车站加装超过 250 部流动通风设备和牛角扇，以加强空气流通和减低炎热天气的影响。至于员工的工作表现，港铁公司已提醒前线员工注意态度，特别是对可能违反附例而加强执法行动的情况。运输署已提醒港铁公司继续密切监察情况，并按需要采取改善措施。

35. 电车服务方面，在二零二四年所接获的投诉有 74 宗，与二零二三年的 77 宗相比，跌幅为 3.9%。投诉大多涉及员工行为及工作表现及驾驶行为不当。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，按照时间表和乘客需要营运。

³³ 在 1 226 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 129 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 097 宗，与二零二三年的 667 宗相比，增幅为 64.5%。

³⁴ 在 1 045 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 94 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 951 宗，与二零二三年的 566 宗相比，增幅为 68.0%。

³⁵ 在 181 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 35 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 146 宗，与二零二三年的 101 宗相比，增幅为 44.6%。

渡轮服务

36. 在二零二四年，有关渡轮服务的个案共有 119 宗，即每百万乘客人次计有 3.05 宗投诉／建议；与二零二三年的 99 宗个案和每百万乘客人次计有 2.54 宗投诉／建议相比，分别上升 20.2% 及 20.1%。投诉数目增加，主要原因是有关员工行为及工作表现及乘客服务和设施投诉增加。

37. 有关渡轮服务的 119 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，由二零二三年的 2.98 宗上升至二零二四年的 3.22 宗，增幅为 8.1%。
- 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，由二零二三年的 0.94 宗上升至二零二四年的 1.91 宗，跌幅为 103.2%。

38. 有关新渡轮及天星小轮过去五年的投诉／建议的比较载于附录 19。

交通及道路情况

39. 在二零二四年，交通投诉组共接获 5 409 宗³⁶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 83 宗；与二零二三年的 4 482 宗³⁷投诉及建议相比，上升 20.7%。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。

³⁶ 在 5 409 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 1 686 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 723 宗，与二零二三年的 4 207 宗（见注 37）相比，跌幅为 11.5%。

³⁷ 在 4 482 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 4 207 宗。

交通情况

40. 在二零二四年，交通投诉组共接获 2 485 宗⁸有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 5%。与二零二三年的 1 232 宗⁷相比，这类个案数目增加 101.7%。

41. 在接获的 2 485 宗⁸个案中，与交通挤塞／阻塞有关的共有 1 907 宗³⁸（77%）；与二零二三年的 761 宗³⁹相比，增加 150.6%。二零二四年引致交通挤塞／阻塞投诉的原因分类如下：

原因	投诉数目		
	2023	2024	增/减
车辆挤塞／阻塞	575 ⁴⁰	1 748 ⁴¹	+204.0%
交通管理	111	82	-26.1%
道路工程	24	37	+54.2%
其他	51	40	-21.6%
合计	761³⁹	1 907³⁸	+150.6%

³⁸ 在 1 907 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 1 491 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 416 宗，与二零二三年的 486 宗（见注 39）相比，跌幅为 14.4%。

³⁹ 在 761 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 486 宗。

⁴⁰ 在 575 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 300 宗。

⁴¹ 在 1 748 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 1 491 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 257 宗，与二零二三年的 300 宗（见注 40）相比，跌幅为 14.3%。

42. 在二零二四年，接获较多有关交通挤塞／阻塞投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>增/减</u>
葵青	323 ⁴²	1 023 ⁴³	+216.7%
九龙城	34	333 ⁴⁴	+879.4%
油尖旺	49	152 ⁴⁵	+210.2%

43. 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 1 907 宗³⁸个案中，有 1 748 宗⁴¹（92%）涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零二三年的 575 宗相比，升幅为 204.0%。在二零二四年，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 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。

⁴³ 在 1 023 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 011 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 宗，与二零二三年的 48 宗（见注 42）相比，跌幅为 75.0%。

⁴⁴ 在 333 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 308 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 25 宗，与二零二三年的 34 宗相比，跌幅为 26.5%。

⁴⁵ 在 152 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 111 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 41 宗，与二零二三年的 49 宗相比，跌幅为 16.3%。

44. 在二零二四年接获 319 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。与二零二三年的 255 宗相比，个案数目增加 25.1%。

45. 此外，在二零二四年，交通投诉组接获 186 项增设交通标志及设备的要求，较二零二三年的 121 宗增加 53.7%。

46. 在二零二四年，有关泊车设施的投诉及建议共有 73 宗，较二零二三年的 95 宗下降 23.2%。

道路维修

47. 在二零二四年，交通投诉组共接获 182 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零二三年的 208 宗比较，这类个案的数目下降 12.5%。有关个案均已转介路政署或其他有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

法例执行

48. 在二零二四年，交通投诉组共接获 2 742 宗⁹有关法例执行的投诉，占个案总数约 5%；与二零二三年的 3 042 宗相比，减少 9.9%。

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

50. 交通投诉组在二零二四年共接获 525 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，警方在二零二四年共提出 26 004 宗检控，与二零二三年的 26 929 宗相比，下跌 3.4%。

有关道路安全事宜的投诉及建议

51. 在二零二四年接获的 51 046 宗²投诉及建议中，8 806 宗（17.3%）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	6 556
交通管理	171
道路维修	61
法例执行	<u>2 018</u>
合计	<u>8 806</u>

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

53. 交通管理方面，投诉人主要关注到不适当的辅助交通设备的安排、不适当的交通灯号安排／协调和不适当的交通限制措施，可能导致交通意外。

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

55. 在二零二四年接获的 8 806 宗有关道路安全的投诉及建议中，346 宗与骑单车人士或单车安全有关。

56. 法例执行方面，有关违例泊车造成阻塞的投诉共有 1 027 宗⁴⁶。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 991 宗。

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

⁴⁶ 在 1 027 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 444 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 583 宗。

第二章 值得注意的个案改善措施

加强南区的行人安全

58. 一名市民对南区行人过路处不足的问题表示关注。二零二四年六月，大潭道曾发生一宗交通意外，揭示区内一些安全隐患。他认为交通挤塞并非由行人过路处引起，而是交通流量超出了南区道路的设计行车量所致。该名市民建议政府相关部门在南区增设行人过路处，特别是在大潭道近香港国际学校处设置交通灯和速度限制标志，以加强行人安全，并提醒驾驶人士小心驾驶。

59. 有关个案已转交运输署跟进。该署回复指为改善南区行人过路处的环境，运输署一直有检视公共道路上的行人和交通情况，并曾在合适地点设置或改善行人过路设施进行考虑。该署于二零二三年及二零二四年分别在黄竹坑道（近科达设计中心）及业发街设置新的行人过路设施。此外，运输署正与路政署联系，检视在大潭道（近香港国际学校）、鸭脷洲大街等地点设置行人过路设施的可行性。待有可行方案，该署会经民政事务总署安排就此进行地区咨询。至于鸭脷洲大街的拟议工程，路政署表示，有关建造工程预计在二零二五年之内展开。

60. 就着投诉人提出在大潭道近香港国际学校处设置行人过路设施的建议，运输署正与路政署联系，检视在香港国际学校附近的大潭道与白笔山道交界处设置交通灯控制过路处是否可行，藉此改善行人环境。路政署进一步表示，大潭道的建造工程预计约于二零二五年内展开。

61. 此外，运输署表示，根据《道路交通条例》（第 374 章）第 40 条，除非「速度限制」标志另有标示，否则所有道路的最高速度限制为每小时 50 公里。由于整段大潭道均受时速 50 公里的车速所限制，故有关路段无须设置速度限制标志。大潭道的适当位置已设有「前面道路两边收窄」、「开始减速」及「小心迎面而来的车辆」的交通标志，以及「慢驶」的道路标记。为进一步提醒驾驶人士小心驾驶，运输署已于二零二四年九月在香港国际学校附近的大潭道及白笔山道增设「慢驶」道路标记，以及「前面有行人在道路上或正横过道路」和「学校」的交通标志。

有关开源道与伟业街交界处的临时交通管制措施

62. 自从连接伟业街、开源道及观塘码头公共运输交汇处的回旋处于二零二四年八月因临时交通管制改为交通灯控制路口后，交通投诉组接获多宗市民投诉，指该处一带交通严重挤塞。

63. 有关个案已转交运输署调查和跟进。运输署回复指，该署一直监察开源道与伟业街交界处的交通情况，并已调整邻近交界处的交通灯号，以理顺交通流量。该署表示，已与倡议部门土木工程拓展署（土拓署）和警方进行多次实地视察，以检视有关的临时交通安排。该署亦表示已实施多项交通改善措施，包括(a)设立一条专供观塘码头公共运输交汇处转入伟业街西行线的行车道；(b)在观塘码头公共运输交汇处出口道路与伟业街交界处设置黄色方格路口标记，确保该处交通畅顺；(c)局部扩阔开源道最左行车线，以配合长车转向所需及维持开源道三线行车；(d)改善交通标志和道路标记，以提示驾驶人士相关的临时交通安排，并禁止在交界处掉头和造成阻塞；(e)增设方向标志，为前往不同目的地的驾驶者及乘客提供指示；(f)与专营巴士营办商和附近物业的管理公司等不同持份者保持联系，解说临时交通安排措施及改道路线；以及(g)加强执法行动，打击在有关道路交界处违例泊车。

64. 运输署表示，在实施上述措施后，该处在繁忙时间的交通情况有所改善。运输署会继续监察实施临时交通安排后的交通情况，并在有需要时要求土拓署更改临时交通安排，直至工程完结（暂定二零二五年底）。

实施交通管理措施以纾缓屯门区的挤塞情况

65. 屯门一赤鱗角隧道通车后，交通投诉组接获多宗市民对屯门公路挤塞情况所提出的投诉。一名市民表示，屯门公路在早上繁忙时段经常堵塞，当中往荃湾方向近屯门市中心路段的情况尤其严重。据投诉人观察所见，车龙中有不少车辆取道上述路段转入屯门一赤鱗角隧道。投诉人要求运输署采取可行措施，以纾缓交通挤塞情况。

66. 有关个案已转交运输署跟进。该署回复指，部门一直密切监察新界西北的交通情况和需求变动，并按需要适时采取相应的交通措施。为配合新界西北发展衍生的长远交通需求，政府正进行一系列项目，包括十一号干线（元朗至北大屿山段）和屯门绕道等。这些措施旨在加强区内外的连系，提升交汇道路和区内道路网络的承受能力，增强

周边发展的连系。

67. 拟建的屯门绕道将可让车辆直接往来元朗和屯门—赤鱗角隧道，而无须绕道屯门公路（市中心段）和皇珠路，这有助该等道路交通分流，减轻相关道路的交通负荷。

68. 在中期措施方面，政府会在屯门绕道开通前，在屯门区内优先进行主要道路扩建工程（包括拟建的龙富路连接路和海荣路连接路），以提升区内道路网络的承受能力。拟建的龙富路连接路让车辆可直接由龙富路前往青云路，便利屯门市中心和屯门西之间的交通往来，并把屯门公路（市中心段）和皇珠路的车辆分流至该连接路，这有助纾缓该等道路的挤塞情况。

69. 此外，运输署亦已因应屯门的交通情况，制订了短期交通管理措施。政府已安排在鸣琴路与龙门路交界处进行路口扩阔工程，让车辆可顺畅地沿青田路、鸣琴路、青云路和龙门路的路线，往来屯门公路（虎地段）和屯门—赤鱗角隧道，藉此把屯门公路（市中心段）和皇珠路的交通分流。

70. 运输署会继续监察屯门区的交通情况，并按需要制订适当的交通管理措施。

交通投诉组在二零二零至二零二四年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾	2020	2021	2022	2023	2024
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 165 [97]	2 921 [942]	4 051 [1 245]	2 969 [934]	2 451 [682]
(b) 服务水平	15 855 [22]	22 456 [44]	28 599 [47]	33 856 [75]	42 029 [50]
(c) 一般性质	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]	922 [22]
	17 622 [138]	26 004 [997]	33 395 [1 332]	37 622 [1 034]	45 402 [754]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞/阻塞	666 [12]	783 [17]	448 [14]	761 [17]	1 907 [4]
(b) 交通管理	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]	319 [43]
(c) 增设交通标志及设备	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]	186 [25]
(d) 泊车设施	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]	73 [6]
	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	1 232 [135]	2 485 [78]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	88	88 [2]	80	113 [4]	88 [1]
(b) 交通标志及设备	106 [1]	325 [3]	169 [2]	82 [1]	86 [1]
(c) 行车道标记	10	14	12 [1]	13	8
	204 [1]	427 [5]	261 [3]	208 [5]	182 [2]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	4 704 [1]	3 290 [5]	3 934 [3]	2 042 [5]	1 589 [2]
(b) 其他执法事宜	1 225 [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]	1 153 [1]
	5 929 [4]	4 648 [14]	5 069 [11]	3 042 [7]	2 742 [3]
V. 其他	244 [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]	235 [6]
合计	24 888 [214]	32 512 [1 136]	39 684 [1 451]	42 352 [1 188]	51 046 [843]

注：(1) 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

交通投诉组在二零二零至二零二四年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾	<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>2024</u>	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]	2 969	[934]	2 451	[682]
(b) 服务水平	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]	37 800	[50]
(c) 一般性质	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]	922	[22]
	<u>15 982⁽³⁾</u>	<u>[138]</u>	<u>24 734⁽⁸⁾</u>	<u>[997]</u>	<u>26 279⁽¹²⁾</u>	<u>[1 332]</u>	<u>34 976⁽¹⁵⁾</u>	<u>[1 034]</u>	<u>41 173⁽¹⁸⁾</u>	<u>[754]</u>
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞/阻塞	666	[12]	783	[17]	448	[14]	486 ⁽¹⁶⁾	[17]	416 ⁽¹⁹⁾	[4]
(b) 交通管理	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]	319	[43]
(c) 增设交通标志及设备	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]	186	[25]
(d) 泊车设施	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]	73	[6]
	<u>889</u>	<u>[70]</u>	<u>1 175</u>	<u>[112]</u>	<u>760</u>	<u>[104]</u>	<u>957</u>	<u>[135]</u>	<u>994</u>	<u>[78]</u>
III. 道路维修										
(a) 道路情况	88		88	[2]	80		113	[4]	88	[1]
(b) 交通标志及设备	106	[1]	181 ⁽⁹⁾	[3]	169	[2]	82	[1]	86	[1]
(c) 行车道标记	10		14		12	[1]	13		8	
	<u>204</u>	<u>[1]</u>	<u>283</u>	<u>[5]</u>	<u>261</u>	<u>[3]</u>	<u>208</u>	<u>[5]</u>	<u>182</u>	<u>[2]</u>
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	3 176 ⁽⁴⁾	[1]	3 137 ⁽¹⁰⁾	[5]	2 636 ⁽¹³⁾	[3]	2 042	[5]	1 589	[2]
(b) 其他执法事宜	1 001 ⁽⁵⁾	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]	958 ⁽²⁰⁾	[1]
	<u>4 177</u>	<u>[4]</u>	<u>4 495</u>	<u>[14]</u>	<u>3 771</u>	<u>[11]</u>	<u>3 042</u>	<u>[7]</u>	<u>2 547</u>	<u>[3]</u>
V. 其他	202 ⁽⁶⁾	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]	235	[6]
合计	<u>21 454⁽⁷⁾</u>	<u>[214]</u>	<u>30 945⁽¹¹⁾</u>	<u>[1 136]</u>	<u>31 270⁽¹⁴⁾</u>	<u>[1 451]</u>	<u>39 431⁽¹⁷⁾</u>	<u>[1 188]</u>	<u>45 131⁽²¹⁾</u>	<u>[843]</u>

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 1 640 宗投诉。

(4) 不包括由一位投诉人提出共 1 528 宗投诉。

(5) 不包括由一位投诉人提出共 224 宗投诉。

(6) 不包括由一位投诉人提出共 42 宗投诉。

(7) 不包括由三位投诉人提出共 3 434 宗投诉。

(8) 不包括由两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。

(9) 不包括由一位投诉人提出共 144 宗投诉。

(10) 不包括由一位投诉人提出共 153 宗投诉。

(11) 不包括由四位投诉人提出共 1 567 宗投诉。

(12) 不包括由 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。

(13) 不包括由一位投诉人提出共 1 298 宗投诉。

(14) 不包括由 14 位投诉人提出共 8 414 宗投诉。

(15) 不包括由五位投诉人提出共 2 646 宗投诉。

(16) 不包括由一位投诉人提出共 275 宗投诉。

(17) 不包括由六位投诉人提出共 2 921 宗投诉。

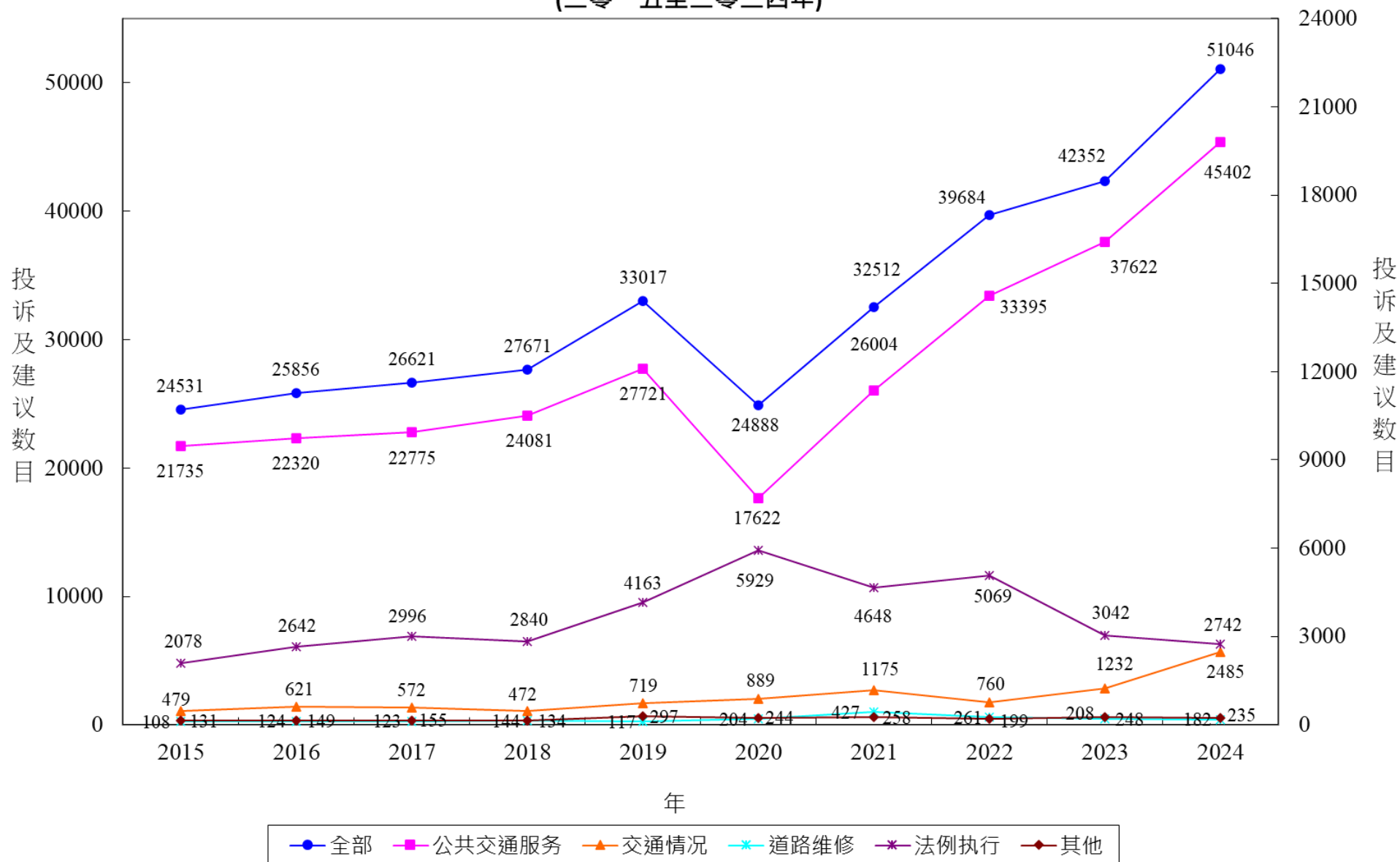
(18) 不包括由七位投诉人提出共 4 229 宗投诉。

(19) 不包括由二位投诉人提出共 1 491 宗投诉。

(20) 不包括由一位投诉人提出共 195 宗投诉。

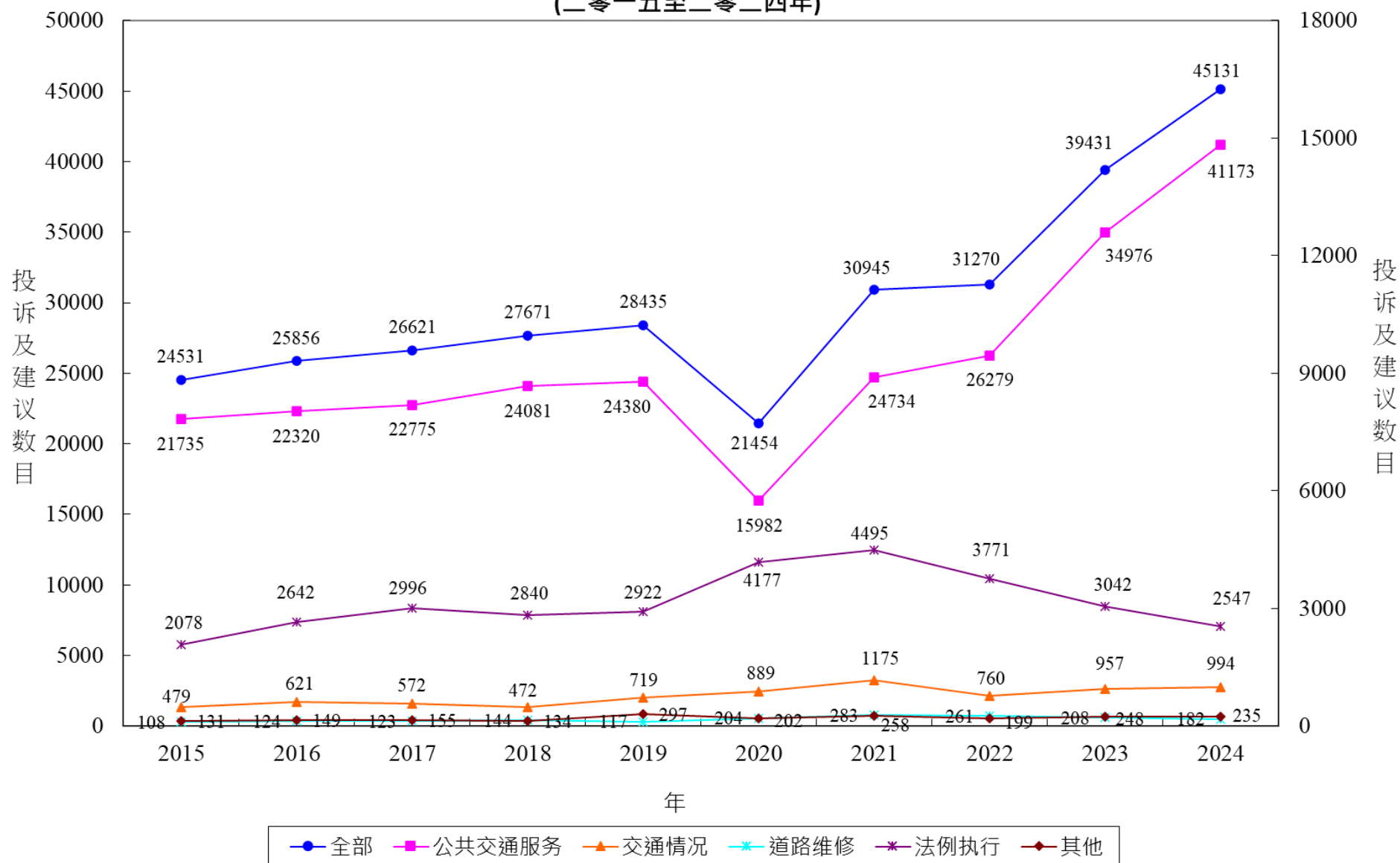
(21) 不包括由九位投诉人提出共 5 915 宗投诉。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一五至二零二四年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

(二零一五至二零二四年)



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
(二零二四年一月至十二月)

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	17	2 240	-	1	2 258
(b) 服务水平	1 735	22 711	11	3 441	27 898
(c) 一般性质	7	741	-	11	759
	1 759	25 692	11	3 453	30 915
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞/阻塞	81	670	-	2	753
(b) 交通管理	29	221	-	-	250
(c) 增设交通标志及设备	16	100	-	-	116
(d) 泊车设施	6	72	-	-	78
	132	1 063	-	2	1 197
III. 道路维修					
(a) 道路情况	10	51	-	-	61
(b) 交通标志及设备	32	50	-	-	82
(c) 行车道标记	2	5	-	-	7
	44	106	-	-	150
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 153	510	-	4	1 667
(b) 其他执法事宜	25	948	-	188	1 161
	1 178	1 458	-	192	2 828
V. 其他	12	226	-	1	239
	3 125 (9%)	28 545 (81%)	11 (<1%)	3 648 (10%)	35 329 (100%)
合计	31 670 (90%)				

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
(二零二四年一月至十二月)**

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	675	8 116	-	112	8 903
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	9	2 763	-	17	2 789
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	11	832	-	2	845
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	296	-	-	296
龙运巴士公司	1	960	-	-	961
过海隧巴服务	5	2 161	-	10	2 176
非专营巴士服务	9	728	4	4	745
专线小巴	1 021	5 936	-	57	7 014
红色小巴	1	349	-	9	359
的士	10	2 328	1	3 238	5 577
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	15	897	5	-	917
香港铁路有限公司(轻铁)	2	158	1	-	161
香港电车有限公司	-	67	-	3	70
新世界第一渡轮服务有限公司	-	24	-	-	24
天星小轮有限公司	-	30	-	-	30
其他渡轮	-	47	-	1	48
合计	1 759 (6%)	25 692 (83%)	11 (<1%)	3 453 (11%)	30 915 (100%)
	27 451 (89%)				

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/公共交通机构在二零二四年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 加强城巴第 A12 号线的服务，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 A10 号线的服务，满足乘客的需求。

九龙区

- 搬迁碧云道北行近康栢苑的专线小巴士站，改善交通流量。
- 在深旺道近海达邨设立的士站，方便的士等候。

新界区

- 延长城巴第 B8 号线的服务时间，满足乘客的需求。
- 加强九巴第 276B 号线的服务，满足乘客的需求。
- 加强九巴第 249X 号线下午繁忙时间的服务，满足乘客的需求。
- 加强九巴第 288B 号线在早上繁忙时间的服务，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 B8 号线的服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 修改琉璃街近兴发街的「望右」标记，方便行人横过马路。
- 调整阿公岩道与柴湾道交界处交通灯的行人过路按钮设定，方便行

人横过马路。

- 在黄泥涌道近体育道加设黄色横条道路标记和「15 米前停车」交通标志，提醒驾驶人士减速并在前面停车。
- 延长花园道及下亚厘毕道交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在坚尼地城第 96W 及 98W 号电车站黄色「停车」线前方的行车道路路面加设红褐底色的「留意乘客」道路标记，改善道路安全。
- 延长上亚厘毕道与坚道交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

九龙区

- 延长茶果岭道南行与高超道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长伊利沙伯医院路转入加士居道交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 调低联合道与贾炳达道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。
- 修改牛头角道与振华道交界处的行车线标记，提升道路安全。
- 延长窝打老道与碧街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在盈凤里近竹园联合村增设「望右」、「望左」及影线道路标记和双黄线，改善道路安全。
- 延长歌和老街东行线与南昌街交界处交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长励业街南行转入海滨道一组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。

- 在振华道近彩霞道实施 24 小时「禁止停车」限制区，防止违例泊车，改善道路安全。
- 缩短香港浸会大学逸夫行政楼对出联福道一组交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 延长佛光街与忠孝街交界处交通灯在星期一至五傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长通州街与兴华街西交界处交通灯的行人绿灯闪动时间，方便行人横过马路。
- 延长连翔道北行与佐敦道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长白田街右转入窝仔街及窝仔街右转入石硤尾街交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 增加钦州街西近西邨路的电单车泊车位，方便电单车驾驶者。
- 延长协和街与秀雅道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长鲤鱼门道近圣安当女书院往鲤鱼门方向交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 延长屯门乡事会路与海珠路交界处交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 缩短石排头路与鸣琴路交界处交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 延长兴贵街南行线一组交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。

- 延长怡东路南行线一组交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长青山公路—青山湾段北行右转和海荣路东行线一组交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长青山公路—蓝地段南行转入福亨村路一组交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长青山公路—洪水桥段南行转入顺达街一组交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长龙发街转入龙门路交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长天瑞路与通往俊宏轩及天恒邨巴士总站连接路交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长宝邑路与唐贤街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长田厦路与青山公路—洪水桥段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。
- 延长东涌海滨路与怡东路及迎禧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。
- 延长达运道与丰运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。
- 缩短天瑞路与天坛街及通往天颂苑连接路交界处交通灯的行车绿灯时间，方便行人横过马路。

二零二四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	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮		其他 渡轮
	城巴 (市区及 新界)	城巴 (大屿山)	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	366	158	37	26	45	76	28	570	-	-	53	14	2	4	2	3		1384
(2) 路线	382	153	43	4	40	139	9	40	-	-	4	-	-	-	-	-		814
(3) 服务时间	28	26	7	1	4	14	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-		91
(4) 设置车站	68	19	7	3	1	23	3	37	-	-	-	1	-	-	-	-		162
小计	844	356	94	34	90	252	43	655	-	-	57	15	2	4	2	3		2451
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	6673	1234	305	105	545	794	389	2604	-	-	47	19	11	7	7	18		12758
(2) 路线依循情况	48	27	14	6	29	34	8	335	-	2703	2	-	1	-	-	1		3208
(3) 驾驶行为不当	1685	429	120	69	130	438	92	1411	158	2660	55	41	20	2	2	2		7314
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1916	792	254	98	390	656	123	2903	147	5318	256	7	21	12	6	7		12906
(5) 滥收车/船费	48	18	7	6	8	19	6	305	35	1986*	2	1	-	-	1	1		2443
(6) 清洁	44	14	10	6	2	18	4	140	10	63	8	1	2	1	2	-		325
(7) 车辆/船只状况	96	37	9	5	2	18	23	115	3	40	38	6	2	-	1	3		398
(8) 乘客服务及设施	957	220	59	31	85	226	74	284	11	44	558	86	11	10	8	13		2677
小计	11467	2771	778	326	1191	2203	719	8097	364	12814	966	161	68	32	27	45		42029
(C) 一般性质	182	76	18	6	14	32	49	113	113	282	22	5	4	-	2	4		922
今年合计	12493	3203	890	366	1295	2487	811	8865	477	13096	1045	181	74	36	31	52		45402
总数	(20734)						(23249)				(1300)			(119)				
上年合计	10464	2989	710	303	764	1977	545	7212	363	11452	566	101	77	36	14	49		37622

* 包括有关的士咪表的违规行为。

二零二四年有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							铁路运输				水路交通工具			合计 或小计			
	专营巴士							非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车		新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮
	城巴 (市区及 九巴 新界)	城巴 (大屿山)	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	366	158	37	26	45	76	28	570	-	-	53	14	2	4	2	3	1384	
(2) 路线	382	153	43	4	40	139	9	40	-	-	4	-	-	-	-	-	814	
(3) 服务时间	28	26	7	1	4	14	3	8	-	-	-	-	-	-	-	-	91	
(4) 设置车站	68	19	7	3	1	23	3	37	-	-	-	1	-	-	-	-	162	
小计	844	356	94	34	90	252	43	655	-	-	57	15	2	4	2	3	2451	
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	3757	897	237	105	386	663	121	2604	-	-	47	19	11	7	7	18	8879	
(2) 路线依循情况	48	27	14	6	29	34	8	335	-	2703	2	-	1	-	-	1	3208	
(3) 驾驶行为不当	1685	429	120	69	130	438	92	1411	158	2660	55	41	20	2	2	2	7314	
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	1916	792	254	98	177	656	123	2903	147	5318	256	7	21	12	6	7	12693	
(5) 滥收车/船费	48	18	7	6	8	19	6	305	35	1986*	2	1	-	-	1	1	2443	
(6) 清洁	44	14	10	6	2	18	4	140	10	63	8	1	2	1	2	-	325	
(7) 车辆/船只状况	96	37	9	5	2	18	23	115	3	40	38	6	2	-	1	3	398	
(8) 乘客服务及设施	957	220	59	31	85	226	66	284	11	44	464	51	11	10	8	13	2540	
小计	8551	2434	710	326	819	2072	443	8097	364	12814	872	126	68	32	27	45	37800	
(C) 一般性质	182	76	18	6	14	32	49	113	113	282	22	5	4	-	2	4	922	
今年合计	9577	2866	822	366	923	2356	535	8865	477	13096	951	146	74	36	31	52	41173	
总数	(16910)							(22973)				(1171)			(119)			
上年合计	7957	2872	708	303	755	1968	543	7212	363	11452	566	101	77	36	14	49	34976	

* 包括有关的士咪表的违规行为。

注：(1) 此列表不包括由五位及七位投诉人在二零二三年及二零二四年内分别提出共 2 646 宗及 4 229 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。包括这些投诉的数字载于附录 4(i)。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/减</u>	
(A) 服务质量						
(1) 班次	939		708		-24.6%	
(2) 路线	965		761		-21.1%	
(3) 服务时间	94		80		-14.9%	
(4) 设置车站	113		121		+7.1%	
小计	2 111		1 670		-20.9%	
(B) 服务水平						
(1) 服务班次	8 423	[5 779]	9 656	[6 045]	+14.6%	[+4.6%]
(2) 路线依循情况	119		158		+32.8%	
(3) 驾驶行为不当	2 433		2 871		+18.0%	
(4) 员工(包括司机) 行为及工作表现	2 225		4 106	[3 893]	+84.5%	[+75.0%]
(5) 滥收车费	70		106		+51.4%	
(6) 清洁	85		94		+10.6%	
(7) 车辆状况	170		167		-1.8%	
(8) 乘客服务及设施	1 286		1 578		+22.7%	
小计	14 811	[12 167]	18 736	[14 912]	+26.5%	[+22.6%]
(C) 一般性质⁽²⁾	285		328		+15.1%	
合计	17 207⁽³⁾	[14 563]	20 734⁽⁴⁾	[16 910]	+20.5%	[+16.1%]

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 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。

(4) 在 20 734 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 3 824 宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2023	2024	增/减
九龙巴士(一九三三)有限公司	10 464 ⁽⁵⁾ (12.49) [7 957 (9.50)]	12 493 ⁽¹¹⁾ (14.62) [9 577 (11.20)]	+19.4% (+17.1%) [+20.4% (+17.9%)]
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界)) ⁽³⁾	2 989 ⁽⁶⁾ (13.71) [2 872 (13.17)]	3 203 ⁽¹²⁾ (13.82) [2 866 (12.37)]	+7.2% (+0.8%) [-0.2% (-6.1%)]
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	710 ⁽⁷⁾ (22.92) [708 (22.85)]	890 ⁽¹³⁾ (24.76) [822 (22.87)]	+25.4% (+8.0%) [+16.1% (+0.1%)]
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	303 (9.23)	366 (10.35)	+20.8% (+12.1%)
龙运巴士公司	764 ⁽⁸⁾ (17.79) [755 (17.58)]	1 295 ⁽¹⁴⁾ (26.79) [923 (19.09)]	+69.5% (+50.6%) [+22.3% (+8.6%)]
过海隧巴 ⁽⁴⁾	1 977 ⁽⁹⁾ (11.25) [1 968 (11.20)]	2 487 ⁽¹⁵⁾ (14.16) [2 356 (13.42)]	+25.8% (+25.9%) [+19.7% (+19.8%)]
合计	17 207⁽¹⁰⁾ (12.86) [14 563 (10.88)]	20 734⁽¹⁶⁾ (15.01) [16 910 (12.24)]	+20.5% (+16.7%) [+16.1% (+12.5%)]

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 10 464 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 507 宗投诉。

(6) 在 2 989 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 117 宗投诉。

(7) 在 710 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。

(8) 在 764 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共九宗投诉。

(9) 在 1 977 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共九宗投诉。

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

(11) 在 12 493 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 916 宗投诉。

(12) 在 3 203 宗投诉及建议中，有二位投诉人提出共 337 宗投诉。

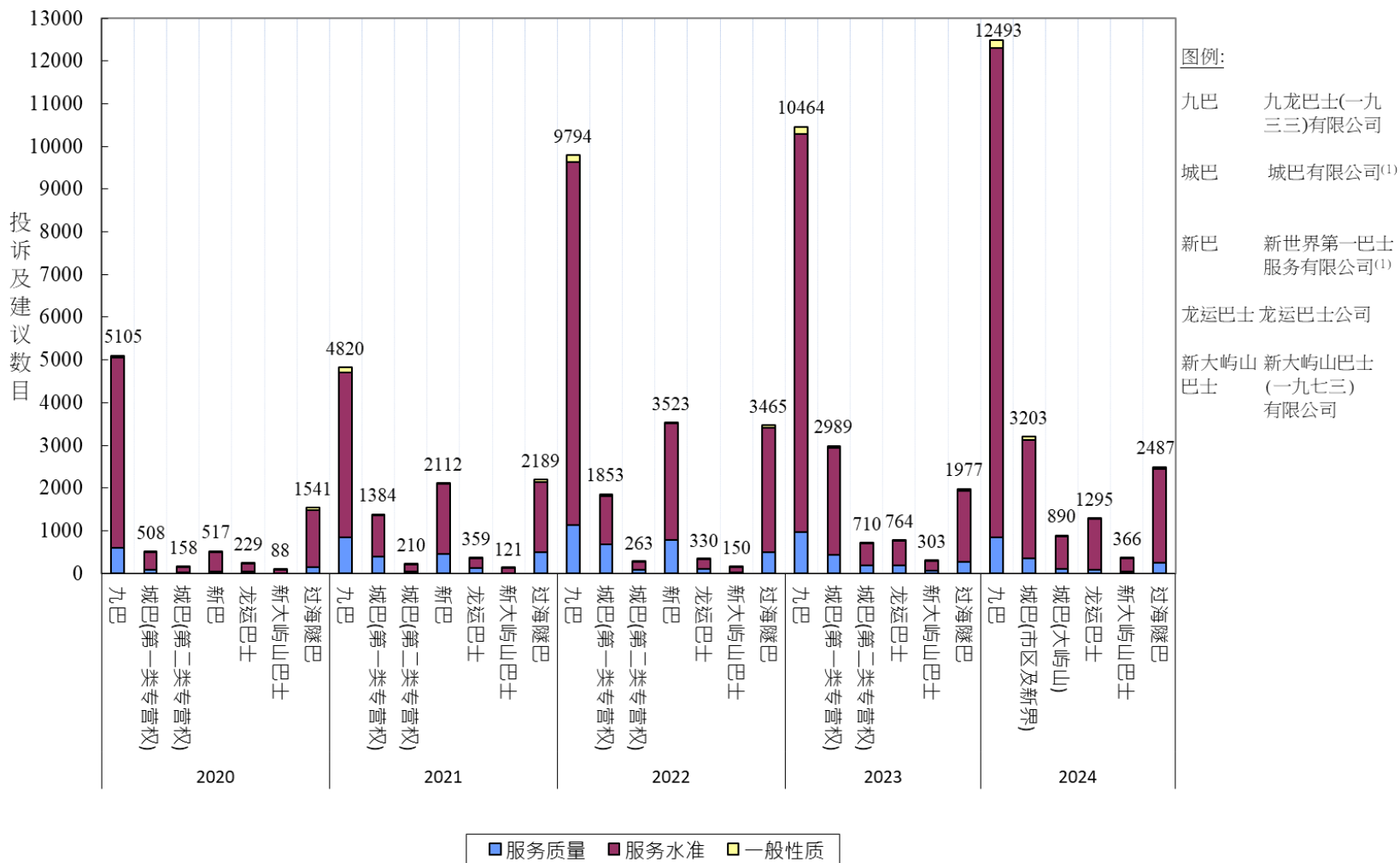
(13) 在 890 宗投诉及建议中，有二位投诉人提出共 68 宗投诉。

(14) 在 1 295 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 372 宗投诉。

(15) 在 2 487 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 131 宗投诉。

(16) 在 20 734 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 3 824 宗投诉

在二零二零至二零二四年间接获有关专营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⁽¹⁾

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/减</u>	
(A) 服务质量						
(1) 班次	39		28		-28.2%	
(2) 路线	10		9		-10.0%	
(3) 服务时间	4		3		-25.0%	
(4) 设置车站	11		3		-72.7%	
小计	64		43		-32.8%	
(B) 服务水平						
(1) 服务班次	189	[187]	389	[121]	+105.8%	[-35.3%]
(2) 路线依循情况	11		8		-27.3%	
(3) 驾驶行为不当	80		92		+15.0%	
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	78		123		+57.7%	
(5) 滥收车费	4		6		+50.0%	
(6) 清洁	5		4		-20.0%	
(7) 车辆状况	27		23		-14.8%	
(8) 乘客服务及设施	53		74	[66]	+39.6%	[+24.5%]
小计	447	[445]	719	[443]	+60.9%	[-0.4%]
(C) 一般性质⁽²⁾	34		49		+44.1%	
合计	545⁽³⁾	[543]	811⁽⁴⁾	[535]	+48.8%	[-1.5%]

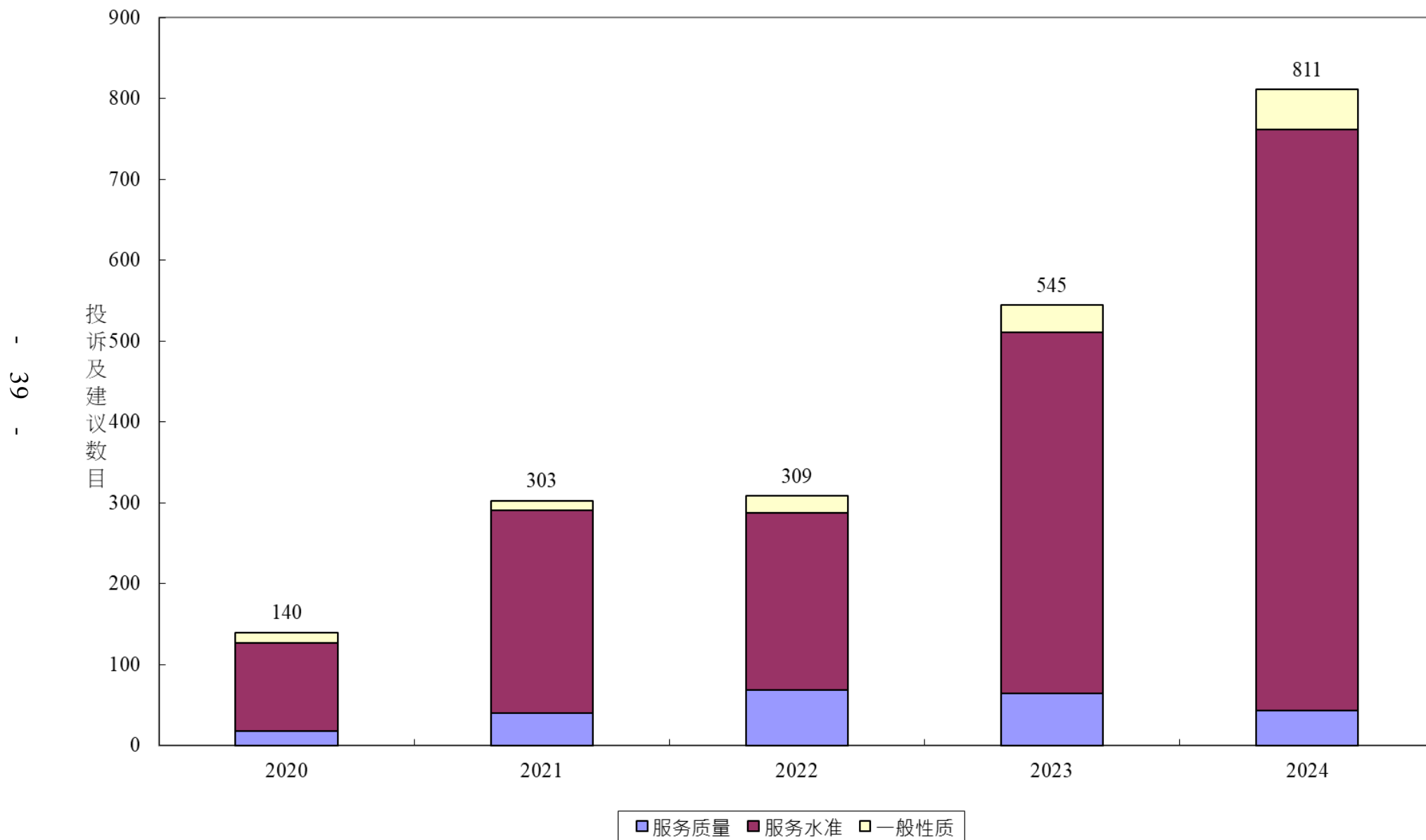
注：(1) 不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于方括号内。

(2) 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。

(3) 在 545 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。

(4) 在 811 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 276 宗投诉。

在二零二零至二零二四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>2023</u>	<u>2024</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	570	570	+0.0%
(2) 路线	45	40	-11.1%
(3) 服务时间	11	8	-27.3%
(4) 设置车站	17	37	+117.6%
小计	643	655	+1.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	2 446	2 604	+6.5%
(2) 路线依循情况	308	335	+8.8%
(3) 驾驶行为不当	1 088	1 411	+29.7%
(5) 员工(包括司机)行为 及工作表现	2 001	2 903	+45.1%
(5) 滥收车费	226	305	+35.0%
(6) 清洁	84	140	+66.7%
(7) 车辆状况	83	115	+38.6%
(8) 乘客服务及设施	236	284	+20.3%
小计	6 472	8 097	+25.1%
(C) 一般性质⁽¹⁾	97	113	+16.5%
合计	7 212	8 865	+22.9%

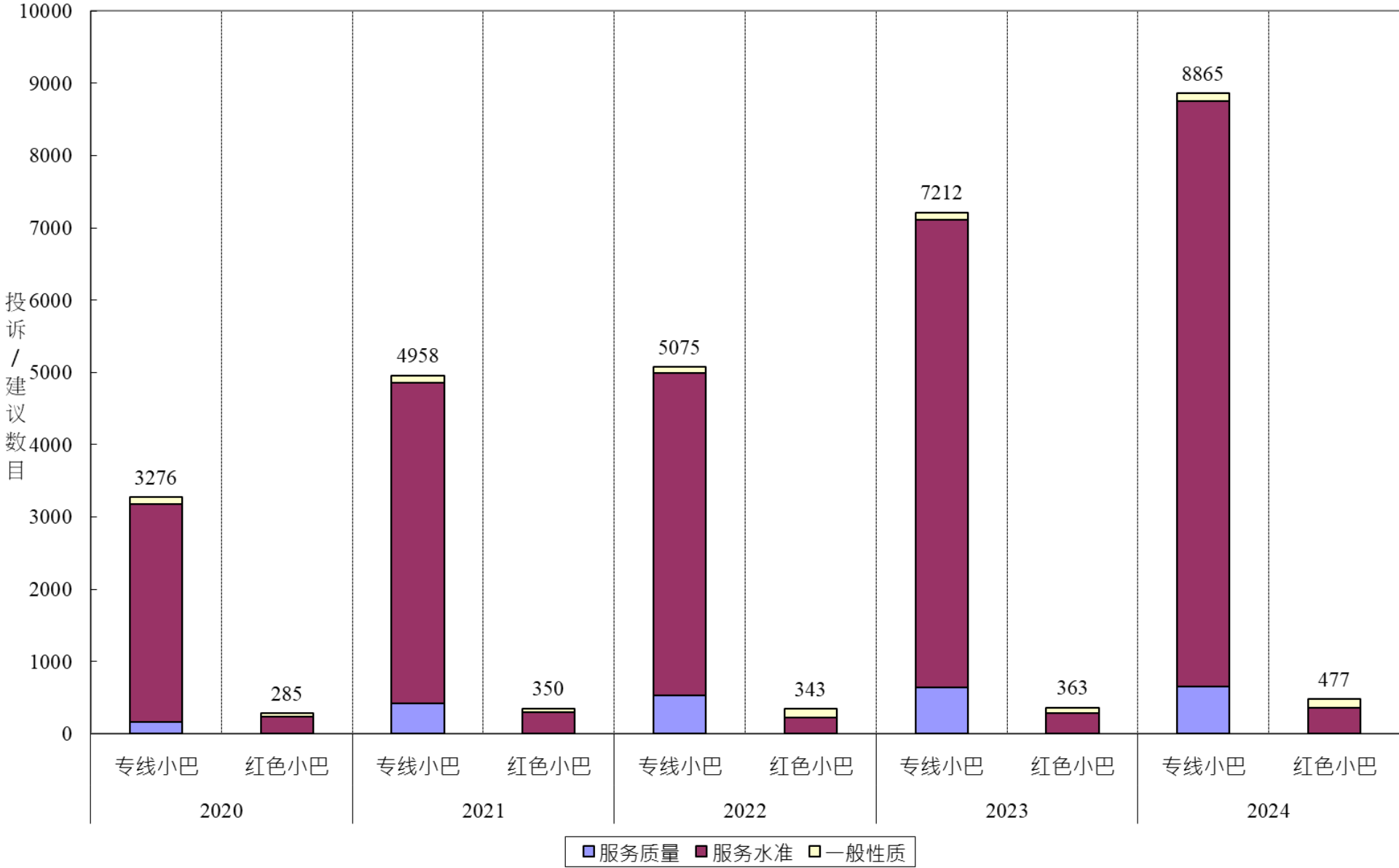
注：(1) 这些个案主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2023</u>	<u>2024</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	124	158	+27.4%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	105	147	+40.0%
(5) 滥收车费	32	35	+9.4%
(6) 清洁	3	10	+233.3%
(7) 车辆状况	5	3	-40.0%
(8) 乘客服务及设施	11	11	+0.0%
小计	280	364	+30.0%
(C) 一般性质 ⁽¹⁾	83	113	+36.1%
合计	363	477	+31.4%

注：(1) 这些个案主要是有关红色小巴的服务班次及服务稳定性。

在二零二零至二零二四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>2023</u>	<u>2024</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	1 730	2 125	+22.8%
(ii) 拒载	2 878	2 714	-5.7%
(iii) 兜客	30	21	-30.0%
(iv) 拒绝驶达目的地	310	369	+19.0%
(v) 未有展示司机证	59	76	+28.8%
(vi) 不正确展示司机证	5	13	+160.0%
	5 012	5 318	+6.1%
(b) 驾驶行为不当	2 287	2 660	+16.3%
(c) 滥收车资	1 525	1 777	+16.5%
(d) 有关的士咪表的违规行为	191	209	+9.4%
(e) 不使用最直接的路线	2 081	2 703	+29.9%
小计	11 096	12 667	+14.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	163	-0.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	192	266	+38.5%
小计	356	429	+20.5%
合计	11 452	13 096	+14.4%

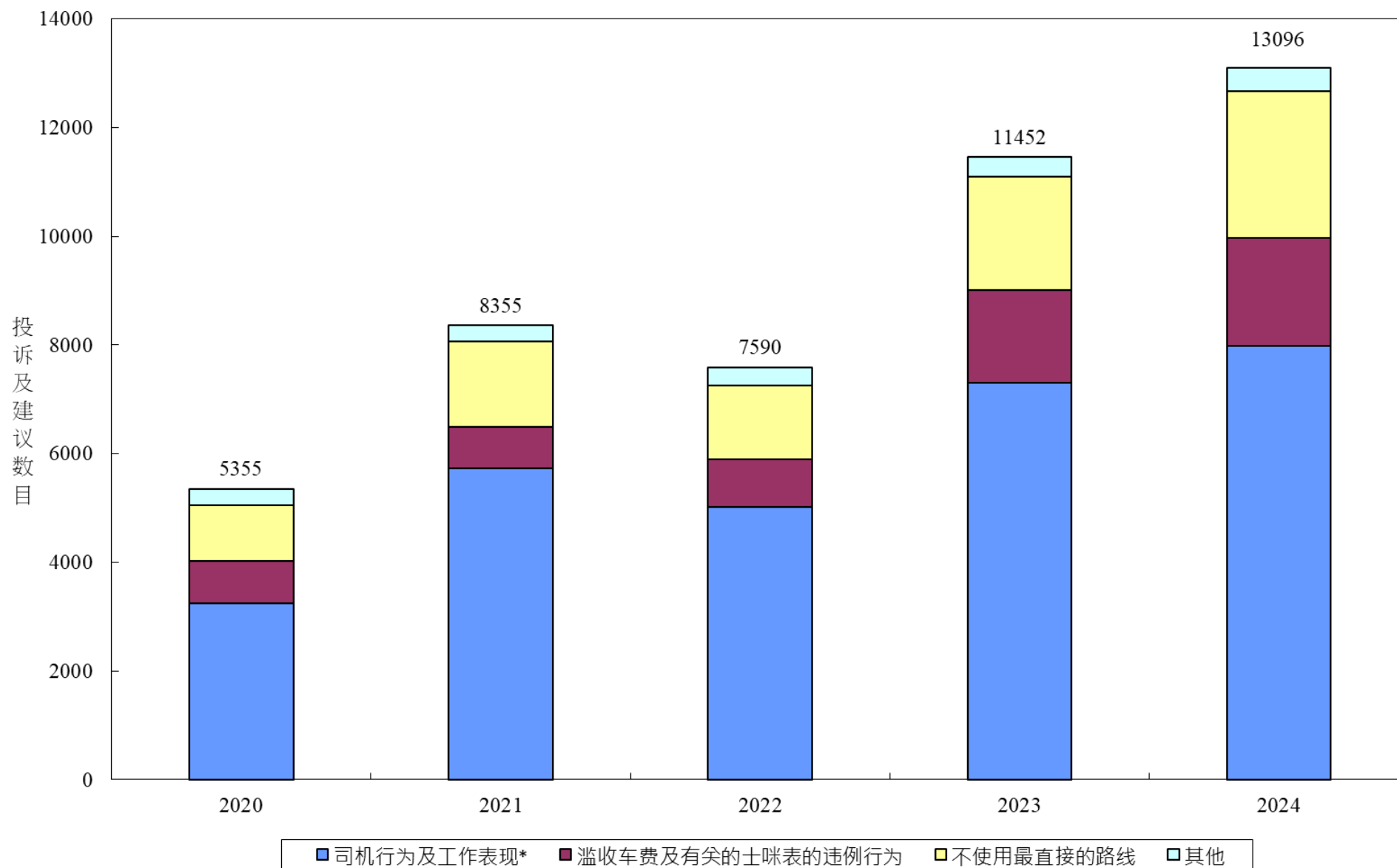
注：(1) 这些个案主要是有关的士清洁度及的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零二四年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	39	(68)	2	(3)
(ii) 投诉人撤销投诉	663	(847)	35	(42)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	1 216	(1 100)	63	(55)
	<hr/>			
	1 918	(2 015)	100	(100)
	<hr/> <hr/>			

注： 括号内的数字是二零二三年的数字，以作比较。

在二零二零至二零二四年间接获有关的士服务的投诉及建议



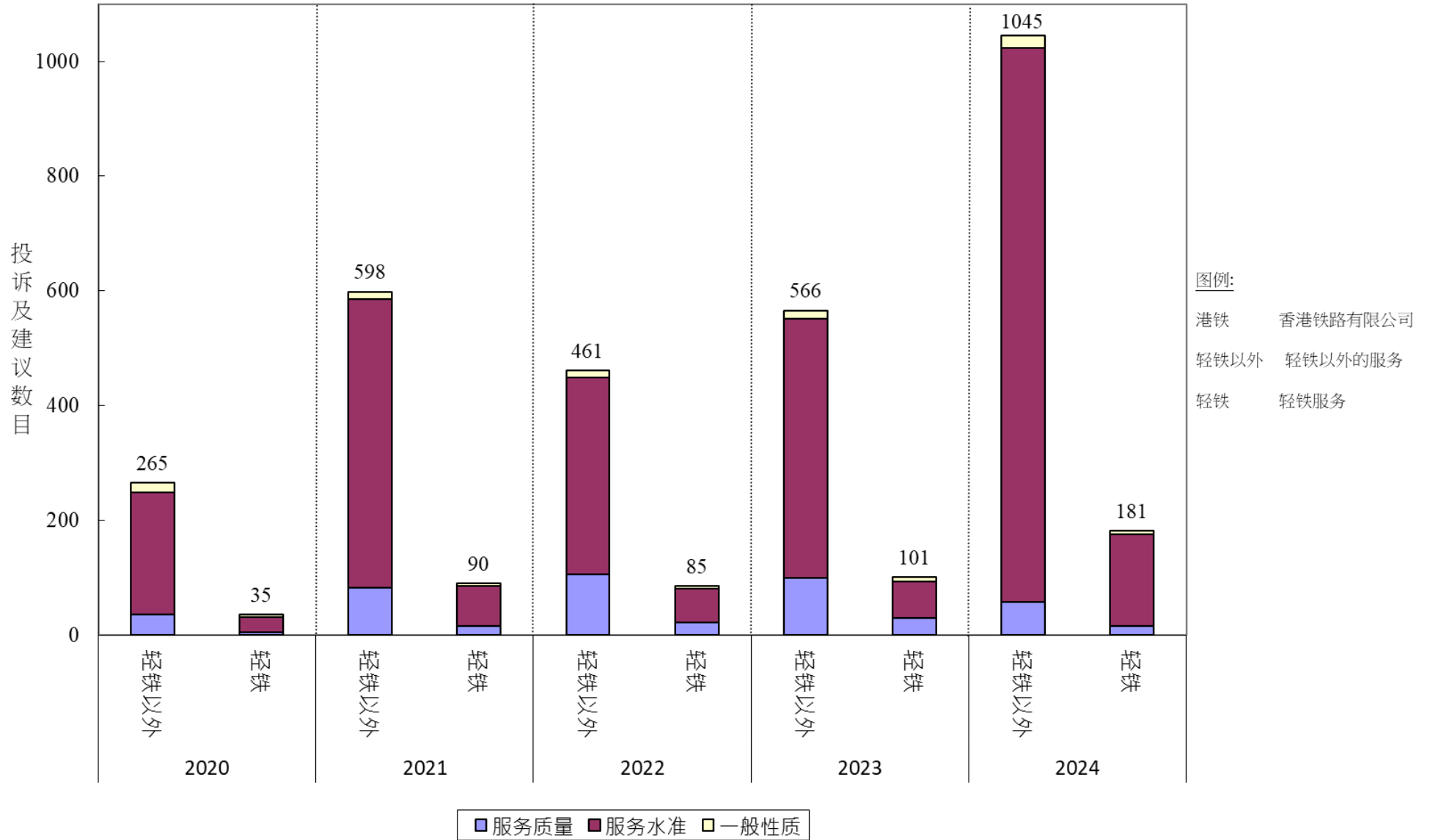
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾

<u>铁路公司</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	566	(0.34)	1 045 ⁽³⁾ [951	(0.60) (0.55)]	+84.6% [+68.0%	(+76.5%) (+61.8%)]
香港铁路有限公司 (轻铁)	101	(0.67)	181 ⁽⁴⁾ [146	(1.17) (0.94)]	+79.2% [+44.6%	(+74.6%) (+40.3%)]
香港电车有限公司	77	(1.57)	74	(1.47)	-3.9%	(-6.4%)
合计	744	(0.39)	1 300⁽⁵⁾ [1 171	(0.67) (0.60)]	+74.7% [+57.4%	(+71.8%) (+53.8%)]

- 注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉／建议数目。
(2) 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。
(3) 在 1 045 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 94 宗投诉。
(4) 在 181 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 35 宗投诉。
(5) 在 1 300 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 129 宗投诉。

在二零二零至二零二四年间接获港铁服务的投诉及建议

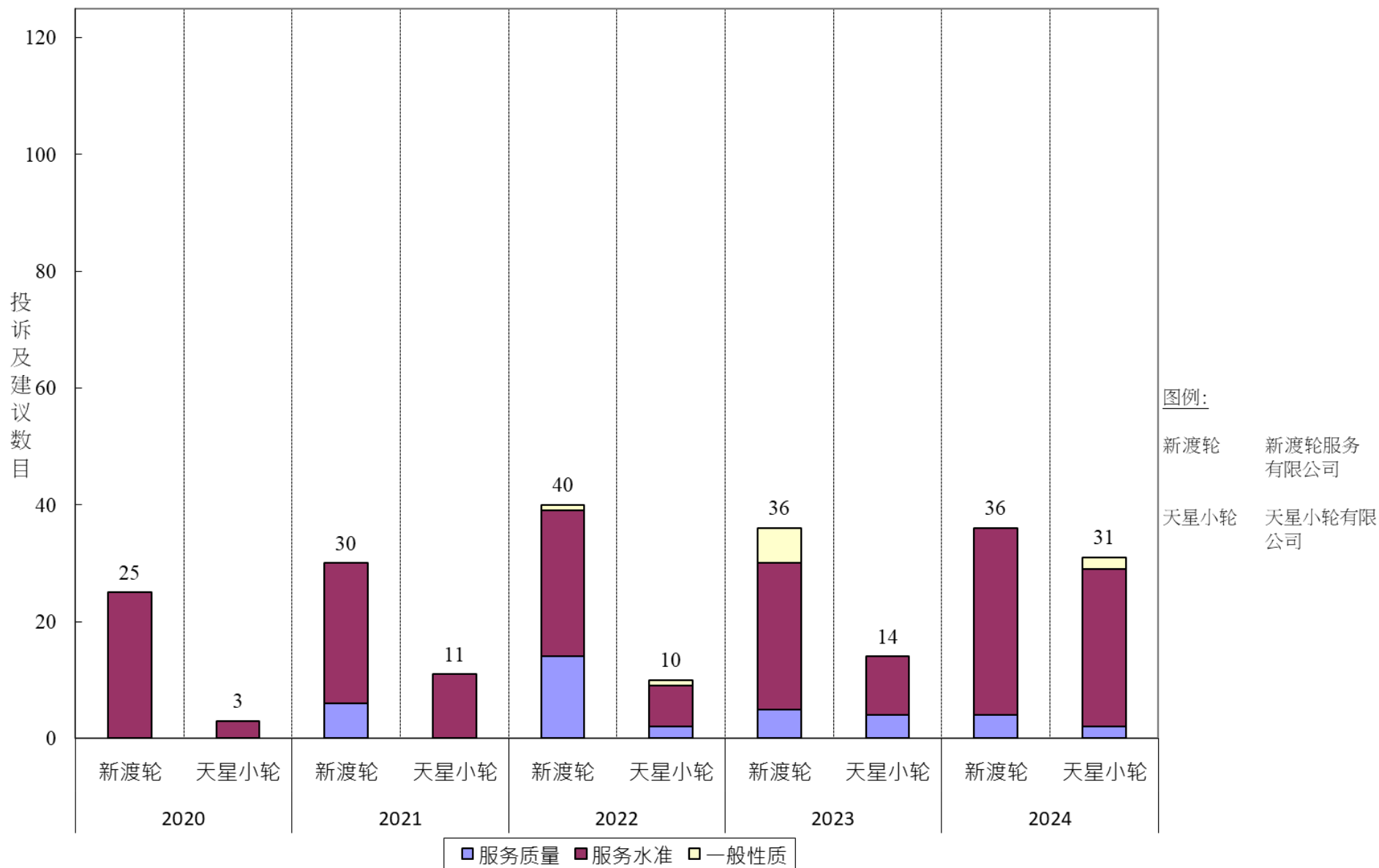


有关渡轮服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>渡轮公司</u>	<u>2023</u>		<u>2024</u>		<u>增/减</u>	
新渡轮服务有限公司	36	(2.98)	36	(3.22)	-	(+8.1%)
天星小轮有限公司	14	(0.94)	31	(1.91)	+121.4%	(+103.2%)
其他渡轮	49	(4.10)	52	(4.45)	+6.1%	(+8.5%)
合计	99	(2.54)	119	(3.05)	+20.2%	(+20.1%)

注：(1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉／建议数目。

在二零二零至二零二四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	<u>2023</u>		<u>2024</u>		增/减	
交通情况						
(a) 交通挤塞/阻塞	761 ⁽²⁾	[486]	1 907 ⁽⁵⁾	[416]	+150.6%	[-14.4%]
(b) 交通管理	255		319		+25.1%	
(c) 增设交通标志及设备	121		186		+53.7%	
(d) 泊车设施	95		73		-23.2%	
小计	1 232⁽³⁾	[957]	2 485⁽⁶⁾	[994]	+101.7%	[+3.9%]
道路维修						
(a) 道路情况	113		88		-22.1%	
(b) 交通标志及设备	82		86		+4.9%	
(c) 行车道标记	13		8		-38.5%	
小计	208		182		-12.5%	
法例执行						
(a) 违例泊车	2 042		1 589		-22.2%	
(b) 其他执法事宜	1 000		1 153 ⁽⁷⁾	[958]	+15.3%	[-4.2%]
小计	3 042		2 742⁽⁸⁾	[2 547]	-9.9%	[-16.3%]
合计	4 482⁽⁴⁾	[4 207]	5 409⁽⁹⁾	[3 723]	+20.7%	[-11.5%]

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 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。

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

(4) 在 4 482 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。

(5) 在 1 907 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 1 491 宗投诉。

(6) 在 2 485 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 491 宗投诉。

(7) 在 1 153 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 195 宗投诉。

(8) 在 2 742 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 195 宗投诉。

(9) 在 5 409 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 1 686 宗投诉。

二零二零至二零二四年间有关交通挤塞／阻塞的投诉

地区	投诉数目					
	2020	2021	2022	2023	2024	
港岛	- 东区	25	53	24	28	20
	- 湾仔	31	53	14	21	21
	- 中西区	32	36	16	19	81
	- 南区	7	27	15	21	25
九龙	- 观塘	92	74	41	70	36
	- 黄大仙	18	28	18	9	13
	- 九龙城	53	53	39	34	333
	- 深水埗	79	68	44	22	26
	- 油尖旺	57	68	34	49	152
新界	- 北区	14	20	20	23	12
	- 大埔	30	35	18	9	15
	- 沙田	46	67	29	16	25
	- 元朗	42	58	33	30	29
	- 屯门	30	54	51	45	45
	- 荃湾	43	43	11	10	9
	- 葵青	28	19	13	323	1 023
	- 西贡	34	21	18	12	22
	- 离岛	5	5	7	17	18
其他	-	1	3	3	2	
合计	666	783	448	761⁽¹⁾	1 907⁽²⁾	

注：(1) 在 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 275 宗投诉。

(2) 在 1 907 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 1 491 宗投诉。

二零二零至二零二四年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

<u>地区</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>	
港岛	- 东区	155	161(160)	160(135)	103	91
	- 湾仔	176(175)	167(155)	131	67	51
	- 中西区	1 647(123)	340(210)	116(81)	81	78
	- 南区	47	55	79(71)	64	41
九龙	- 观塘	343	215	182	169	112
	- 黄大仙	123	77	52	40	47
	- 九龙城	188(186)	220(218)	1 316(163)	247	132
	- 深水埗	355	338(333)	257(251)	165	109
	- 油尖旺	226	255(253)	266(212)	171	147
新界	- 北区	103	97	103	68	51
	- 大埔	151	124	86	63	70
	- 沙田	305	466	475(458)	315	259
	- 元朗	225	218	216	183	151
	- 屯门	189	204	128	78	78
	- 荃湾	126	100	82	52	49
	- 葵青	166	128	132	66	60
	- 西贡	151	92	119	70	33
- 离岛	21	23	23	31	23	
其他 ⁽²⁾	7(6)	10(9)	11	9	7	
合计	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2 042	1 589	

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）。

二零二零至二零二四年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）⁽¹⁾

<u>地区</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>
港岛					
- 东区	61	72	42	46	49
- 湾仔	66	74	50	44	41
- 中西区	276(55)	57	37	56	57
- 南区	18(17)	35	16	30	14
九龙					
- 观塘	68	102	104	83	77
- 黄大仙	34	68	59	22	32
- 九龙城	66(64)	103	65	57	59
- 深水埗	53	74	59	43	46
- 油尖旺	85	132	145	120	123
新界					
- 北区	12	28	34	26	29(27)
- 大埔	37	62	33	28	31
- 沙田	74	87	94	55	63
- 元朗	87	114	109	213	334(141)
- 屯门	79	105	74	45	40
- 荃湾	55	68	46	24	34
- 葵青	36	48	49	20	23
- 西贡	79	76	76	54	65
- 离岛	21	21	15	17	18
其他	18	32	28	17	17
合计	1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000	1 153 (958)

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
(二零二四年一月至十二月)

地区	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
投诉/建议性质																				
交通情况																				
(a) 交通挤塞/阻塞	20	21	81	25	36	13	333	26	152	12	15	25	29	45	9	1023	22	18	2	1907
(b) 交通管理	14	18	16	11	32	13	9	16	18	15	14	15	23	29	21	13	21	15	6	319
(c) 增设交通标志及设备	5	6	3	7	46	4	15	2	2	44	5	12	7	8	3	6	5	2	4	186
(d) 泊车设施	3	2	1	3	6	4	6	17	8	1	1	3	3	1	2	4	4	2	2	73
小计	42	47	101	46	120	34	363	61	180	72	35	55	62	83	35	1046	52	37	14	2485
道路维修																				
(a) 道路情况	5	7	3	4	13	-	2	5	1	5	2	4	13	8	8	5	2	1	-	88
(b) 交通标志及设备	4	3	3	-	5	1	20	5	4	2	2	1	6	24	3	-	1	-	2	86
(c) 行车道标记	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	8
小计	9	10	6	4	21	1	22	10	7	7	4	5	20	33	11	5	4	1	2	182
法例执行																				
(a) 违例泊车	91	51	78	41	112	47	132	109	147	51	70	259	151	78	49	60	33	23	7	1589
(b) 其他执法事宜	49	41	57	14	77	32	59	46	123	29	31	63	334	40	34	23	65	18	18	1153
小计	140	92	135	55	189	79	191	155	270	80	101	322	485	118	83	83	98	41	25	2742
合计	191	149	242	105	330	114	576	226	457	159	140	382	567	234	129	1134	154	79	41	5409

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字⁽¹⁾
(二零二四年一月至十二月)

地区	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
投诉/建议性质																				
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞/阻塞	20	20	30	25	36	13	25	17	41	12	15	25	29	45	9	12	22	18	2	416
(b) 交通管理	14	18	16	11	32	13	9	16	18	15	14	15	23	29	21	13	21	15	6	319
(c) 增设交通标志及设备	5	6	3	7	46	4	15	2	2	44	5	12	7	8	3	6	5	2	4	186
(d) 泊车设施	3	2	1	3	6	4	6	17	8	1	1	3	3	1	2	4	4	2	2	73
小计	42	46	50	46	120	34	55	52	69	72	35	55	62	83	35	35	52	37	14	994
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	5	7	3	4	13	-	2	5	1	5	2	4	13	8	8	5	2	1	-	88
(b) 交通标志及设备	4	3	3	-	5	1	20	5	4	2	2	1	6	24	3	-	1	-	2	86
(c) 行车道标记	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	8
小计	9	10	6	4	21	1	22	10	7	7	4	5	20	33	11	5	4	1	2	182
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	91	51	78	41	112	47	132	109	147	51	70	259	151	78	49	60	33	23	7	1589
(b) 其他执法事宜	49	41	57	14	77	32	59	46	123	27	31	63	141	40	34	23	65	18	18	958
小计	140	92	135	55	189	79	191	155	270	78	101	322	292	118	83	83	98	41	25	2547
合计	191	148	191	105	330	114	268	217	346	157	140	382	374	234	129	123	154	79	41	3723

注：(1) 此列表不包括由三位投诉人在二零二四年内提出的 1 686 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)。

向交通投诉组提出建议及投诉的方法

市民如欲提出任何有关交通问题的建议或投诉，可用电话与交通投诉组联络。本组的热线电话 **2889 9999** 在办公时间有工作人员接听，而在办公时间以外则提供留言服务。

另一方法是在本组网站填妥适当的电子表格（交通投诉表格、的士投诉表格及建议表格）。这些表格可向各区民政事务处及运输署索取，填妥后寄往香港邮政总局信箱 12430 号。

市民亦可以邮递方式向交通投诉组提出建议或投诉，邮递地址如下－

香港邮政总局信箱 12430 号

本组图文传真机号码是 **2577 1858**，电子邮箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而网页地址是 **www.tcu.gov.hk**（载有电子表格）。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。