

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一九年四月一日至六月三十日)

交通投诉组  
香港添马添美道2号  
政府总部东翼20楼

投诉热线：2889 9999

图文传真：2577 1858

网址：[www.info.gov.hk/tcu](http://www.info.gov.hk/tcu)

电邮地址：[info@tcu.gov.hk](mailto:info@tcu.gov.hk)

## 目录

	<u>页数</u>
第一章 主要投诉及建议事项	3-8
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	9-11
第三章 专题文章	12-15

## 附件

A 交通投诉组接获的投诉及建议	16-17
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	18-19
C 投诉及建议的调查结果一览表	20-21
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	22-23
E 有关公共交通服务的投诉及建议	24-25
F 过去八季有关九巴、城巴（第一类及第二类专营权）、新巴、龙运巴士和新大屿山巴士服务的投诉及建议	26-32
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	33
H 有关的士服务投诉及建议的分类	34
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	35
J 有关涉及专营巴士车长和公共小巴及的士司机道路交通意外的分类	36-38
K 有关持有有效专营巴士、公共小巴和的士驾驶执照人士的年龄分布	39-41
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	42

## 第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为二零一九年第二份季报，汇报二零一九年四月一日至六月三十日期间的事项。

### 年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到 8 916 宗<sup>1</sup> 投诉及建议，包括 41 宗纯粹建议。大约 74% 的个案（即 6 654 宗）透过交通投诉组网上投诉／建议表格和电邮收到，25%（即 2 237 宗）透过电话收到，其余则透过传真或邮寄方式收到。个案数目较上季的 8 485 宗<sup>2</sup> 上升 5.1%，与去年同季的 6 816 宗比较，则上升 30.8%。本季收到的投诉及建议个案的分类列于附件 A。

3. 交通投诉组过去十年（二零零九年至二零一八年）收到的投诉及建议的趋势图表列于附件 B(i)。另一图表，列于附件 B(ii)，则显示自二零一五年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 936 宗个案（包括在过往季度未解决的个案）的调查工作已完成。当中有 5 160 宗（74%）证实成立，不成立的有 40 宗（1%），其余 1 736 宗（25%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表列于附件 C。如投诉人同意出庭作证人，其个案将转介予警方作进一步调查。在二零一九年四月至六月，警方告知本组较早前转介的 655 宗<sup>3</sup> 个案的最新进展，当中有 76 名<sup>3</sup> 驾驶者被票控。

5. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 13 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要列于附件 D。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。

---

<sup>1</sup> 在 8 916 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 1 666 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。

<sup>2</sup> 在 8 485 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季提出共 1 557 宗投诉。在二零一八年或以前并没有相关统计资料。

<sup>3</sup> 数字已包括第 21 段中所述的的士个案。

## 公共交通服务

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 8 086 宗<sup>4</sup>，较上季的 7 502 宗<sup>5</sup> 比较上升 7.8%，与去年同季的 5 929 宗比较，则上升 36.4%。本季接获的投诉及建议的分类列于附件 E(i)。自二零一五年起每季收到的投诉及建议的趋势图表，则列于附件 E(ii)。

## 专营巴士服务

7. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 3 865 宗<sup>6</sup>，较上季的 3 383 宗<sup>7</sup> 上升 14.2%，与去年同季 1 648 宗比较，则上升 134.5%。

8. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投诉及建议共有 2 868 宗<sup>8</sup>，上季有 2 503 宗<sup>9</sup>，去年同季则有 998 宗。今季的 2 868 宗个案中，涉及服务质量的个案有 86 宗（3%），而涉及服务水平的个案则有 2 766 宗（96.4%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（香港岛及过海巴士网络专营权）（第一类专营权）服务的投诉及建议共有 161 宗，上季有 106 宗，去年同季则有 102 宗。今季的 161 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（3.1%），而涉及服务水平的个案则有 143 宗（88.8%）。

10. 今季有关城巴有限公司（城巴）（机场及东涌市中心网络专营权）（第二类专营权）服务的投诉及建议共有 69 宗，上季有 62 宗，去年同季则有 35 宗。今季的 69 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（5.8%），而涉及服务水平的个案则有 65 宗（94.2%）。

---

<sup>4</sup> 在 8 086 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 1 666 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。

<sup>5</sup> 在 7 502 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季提出共 1 557 宗投诉。在二零一八年或以前并没有相关统计资料。

<sup>6</sup> 在 3 865 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 1 666 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。

<sup>7</sup> 在 3 383 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季提出共 1 557 宗投诉。在二零一八年或以前并没有相关统计资料。

<sup>8</sup> 在 2 868 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 1 635 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。

<sup>9</sup> 在 2 503 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季提出共 1 545 宗投诉。在二零一八年或以前并没有相关统计资料。

11. 今季有关新世界第一巴士服务有限公司（新巴）服务的投诉及建议共有 152 宗，上季有 124 宗，去年同季则有 121 宗。今季的 152 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（7.9%），而涉及服务水平的则有 137 宗（90.1%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 105 宗<sup>10</sup>，上季有 105 宗，去年同季则有 79 宗。今季的 105 宗<sup>11</sup>个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（11.4%），而涉及服务水平的个案则有 92 宗（87.6%）。

13. 今季有关新大屿山巴士（一九七三）有限公司服务的投诉及建议共有 23 宗，上季有 34 宗，去年同季则有 22 宗。今季的 23 宗个案中，涉及服务质量的个案有一宗（1.3%），而涉及服务水平的则有 19 宗（82.6%）。

14. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、城巴（第二类专营权）、新巴、龙运巴士和新大屿山巴士过去八个季度的投诉 / 建议的比较列于附件 F。

### 非专营巴士服务

15. 今季有关非专营巴士服务（例如居民巴士服务及香港铁路有限公司（港铁）接驳巴士）的投诉及建议共有 63 宗，上季有 47 宗，去年同季则有 43 宗。

### 公共小巴服务

16. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 1 368 宗，较上季上升 1.1%，与去年同季比较，则下降 0.2%。所有个案已转介运输署或警方处理。

17. 季内接获的公共小巴个案中，涉及专线小巴服务的投诉及建议占 94.7%（即 1 296 宗）。上季及去年同季收到的个案数目分别为 1 271 宗及 1 270 宗。今季的 1 296 宗个案中，涉及服务质量的个案有 76 宗（5.9%），而涉及服务水平的个案则有 1 199 宗（92.5%）。

---

<sup>10</sup> 在 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 5 宗投诉；该投诉人在此季中提出了超过 100 宗投诉。

<sup>11</sup> 在 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 12 宗投诉；该投诉人在上季中提出了超过 100 宗投诉。在二零一八年或以前并没有相关统计资料。

18. 其余 5.3% 的个案（即 72 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议。上季及去年同季收到的个案数目分别为 82 宗及 101 宗。

## 的士服务

19. 今季有关的士服务的个案共有 2 704 宗，较上季上升 3.2%，与去年同季比较，则下降 2.1 %。有关的士服务过去八个季度的投诉及建议的比较列于附件 G。

20. 在季内收到的 2 704 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 640 宗（97.6%），上季则有 2 548 宗（97.3%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括司机举止无礼和不守规矩、拒载、驾驶行为不当、滥收车资、有关的士咪表的违规行为、不采用最直接可行的路线等。有关的士服务的投诉及建议的详细分类列于附件 H。如投诉人愿意出庭作证，本组会把个案转交警方进一步调查。季内，本组共转介 541 宗（20.5%）这类个案予警方处理。

21. 警方在季内告知本组较早前转介的 466 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	40 (30)	9 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	298 (320)	64 (71)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	128 (99)	27 (22)
	<u><b>466 (449)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，91% 的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

22. 在上季被票控的 30 宗个案中，有 21 位司机被法庭<sup>12</sup>裁定违例驾驶。其中八位的士司机因拒载而被罚款 320 元至 1,000 元，而另外两位的士司机则因滥收车资而分别被罚款 800 元和 2,500 元。

---

<sup>12</sup> 截至 2019 年 8 月 7 日，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

## 铁路服务

23. 季内，共有 78 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 95 宗，去年同季则有 84 宗。今季 78 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 69 宗。

## 渡轮服务

24. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有八宗，上季共有五宗，去年同季则有 20 宗。

## 交通情况

25. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 84 宗，上季有 77 宗，去年同季则有 50 宗。这些投诉涉及全港共 77 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	28 (19)	26 (14)
九龙	23 (13)	23 (12)
新界	33 (44)	28 (23)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (1)	- (1)
<b>总数</b>	<b>84 (77)</b>	<b>77 (50)</b>

（注：括号内为上季数字。）

26. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为东区和沙田（各 13 宗）及九龙城（八宗）。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目列于附件 I。

27. 有关交通挤塞投诉的主要成因包括车辆阻塞、交通工程事宜（例如交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区的设立）及道路工程。

28. 今季共接获 57 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 19 项增设交通标志及设备的要求。上季这些个案的数目分别为 60 宗及 19 项，去年同季的数目则分别为 37 宗及 17 项。

29. 关于交通挤塞的投诉以及改善交通管理的建议（包括增加交通标志及设备的意见），均已转交有关政府部门研究。

### 道路维修

30. 今季有关道路维修的投诉有 21 宗，上季的数目为 31 宗，去年同季的数目是 26 宗。今季的 21 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 10 宗，而涉及交通标志及设备的则有 10 宗。

31. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为屯门（四宗）及沙田（三宗）。

### 法例执行

32. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 614 宗，较上季下降 18.1%，与去年同季比较，则下降 13.6%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车，突然切线 / 超车时越过路面实线及不遵从交通标志 / 计划的指示的驾车人士采取执法行动。这些投诉均已转介警方处理。

33. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括油尖旺（40 宗）、九龙城（37 宗）、元朗（34 宗）及深水埗（33 宗）。

## 第二章 本季大事纪要及值得注意的个案

### 交通投诉组小组委员会会议

在二零一九年五月九日举行的交通投诉组小组委员会季会上，委员讨论了以下事项：

- (a) 有关道路工程及道路维修的投诉及建议；
- (b) 有关过海巴士服务的投诉及建议；
- (c) 有关新运输基础设施的投诉及建议；以及
- (d) 交通投诉组二零一九年第一号季报。

2. 各委员同意：

- (a) 交通投诉组应密切监察有关新运输基础设施的投诉及建议；以及
- (b) 交通投诉组二零一九年第一号季报应呈递交通咨询委员会审阅。

### 有关山顶缆车服务暂停期间往来山顶的专营巴士服务的投诉

3. 有市民投诉往返中环和山顶的新世界第一巴士（新巴）第 15 号线巴士的服务质素和路线调整。一名投诉人指有关巴士服务的需求因山顶缆车服务暂停而激增。他就行走湾仔至山顶的巴士的候车时间过长表示不满。他认为巴士班次不准是由于第 15 号线的巴士被调派行走第 X15 号线，新巴应作出特别安排，以应付乘客需求。另一名投诉人关注到第 15 号线巴士的路线调整对学生造成不便。由于巴士在周一至周六下午一时十四分（由中环开出）和一时四十九分（由山顶开出）后暂时不会驶经侨福道和文辉道的巴士站，附近的学生在下午放学后无法乘搭第 15 号线巴士。由于该处没有行人路，他们须沿行车道步行落山，在另一个巴士站乘搭第 15 号线巴士，这引起对道路安全的关注。

4. 有关个案已转交运输署考虑。该署回复指由二零一九年四月二十三日起，在山顶缆车暂停服务以进行山顶缆车发展计划期间，除第 15 号线外，新巴会开办第 X15 号特别巴士线直接往来金钟及山顶，沿线不设中途站。运输署已要求新巴密切监察有关路线的巴士服务，并在有需要时实施改善措施。

5. 对于第 15 号线巴士在周一至周六下午不会驶经侨福道和文辉道的巴士站，运输署表示实施该项措施是为了配合警方的临时交通安排。该署注意到学生的需要，并已与新巴检讨有关安排，以尽量减低在山顶缆车服务暂停期间对公众造成的不便。

6. 运输署的意见已转告该两名市民，他们没有提出其他意见。

### **关注专营巴士车长的驾驶行为**

7. 一名市民关注到专营巴士车长的不当驾驶行为。投诉人指出，巴士车长突然切线的行为构成道路安全问题，他们对乘客及其他道路使用者不负责任。他促请巴士公司在所有巴士上安装车速警报器 / 限制器，以提醒巴士车长妥善驾驶。投诉人亦提出巴士车长应接受再培训，以了解他们在社会所担当的角色。

8. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示，确保专营巴士营运及其他道路使用者的安全是该署非常重视的工作。为提升专营巴士的安全，专营巴士营办商由二零一八年七月起购置的所有新双层巴士均会加装电子稳定控制系统和具有减速功能的车速限制器。运输署现正研究在现有的专营巴士上加装电子稳定控制系统和具有减速功能的车速限制器的成本效益。除上述装置外，专营巴士营办商现正试用或已经使用向巴士车长发出实时超速警示的系统，并正试用驾驶监察装置、碰撞警报及保持行车线装置。如发现不当的驾驶行为，营办商会对有关巴士车长采取所需的跟进行动。

9. 运输署已把投诉人的意见转告有关专营巴士营办商，并提醒他们密切监察其巴士车长的驾驶行为。

10. 有关市民获悉运输署的回复后，没有提出其他意见。

## 有关在屯门公路违反道路交通规例的投诉

11. 有市民关注到在屯门公路违反道路交通规例的问题。一名市民询问重型货车可否在屯门公路某些设有四条行车线的路段使用第三行车线，他并关注到重型货车在屯门公路超速的问题。另一名市民则投诉有私家车辆在屯门公路非法使用巴士线，要求警方加强执法行动和提高违反交通规例的罚则。

12. 有关个案已转交运输署。该署表示，根据《道路交通（快速公路）规例》（第 374Q 章），凡靠左驶快速公路设有三条或以上的行车线，供朝同一方向行驶的车辆使用，则任何人不得在该快速公路车路的最右线驾驶汽车，除非该处有交通标志，显示该最右线链接一条转向行车线，以及该车辆为驶往该转向行车线而须在该最右线行驶。因此，在投诉个案中，相关重型货车没有违反该规例。

13. 就最高车速限制而言，运输署表示，中型及重型货车的最高车速限制为时速 70 公里。驾驶人士驾驶时不可超过道路上核准的最高时速限制，或本身车辆所许可的速度限制，以较低者为准。至于重型货车在屯门公路超速的事宜，运输署已转交警方，以采取执法行动。

14. 关于巴士线的使用，运输署表示巴士线只供专营巴士使用。根据《道路交通（交通管制）规例》（第 374G 章），在订明时间内，并非属许可使用者的汽车的司机必须确保其车辆的任何部分不进入连续白线为界边的巴士线。任何人无合理辩解而违反该规例，即属犯罪，可处罚款 2,000 元。运输署续称，该署发出的《道路使用者守则》第五章提醒驾驶人士附有道路标志及标记的巴士线图例，而有关图例说明巴士线是供所有巴士（包括专营及非专营巴士）专用。

15. 运输署的意见已转告该两名市民。

### 第三章 专题文章

## 有关年老的公共交通司机的投诉及建议

### 背景

道路安全是市民的首要关注事项。交通投诉组小组委员会注意到，这些年来，随着香港人口老化<sup>13</sup>，年老的公共交通司机的人数持续增加。各专营巴士营办商和香港电车有限公司已对巴士车长和电车车长的年龄及健康状况订立明确规定。在年龄规定方面，巴士车长和电车车长的退休年龄分别为60岁和65岁。专营巴士营办商会按人手需要而弹性以合约形式延长其巴士车长的聘用期，年龄上限为65岁、67岁或69岁。至于其他公共交通行业，则没有统一的安排。

### 投诉

2. 过去四年，交通投诉组均接获有关年老专营巴士车长和公共小巴及的士的司机的投诉<sup>14</sup>，其趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增 / 减</u>
2015	12	-
2016	13	+8.3%
2017	40	+207.7%
2018	54	+35.0%
2019（截至2019年6月30日）	16	-

有关投诉及建议的数目近年不断增加。

<sup>13</sup> 根据政府统计处的资料，65岁及以上长者的人口推算在未来20年将增加超过一倍。长者人口由二零一六年的116万（占总人口的16.6%）上升超过100万至二零三六年的237万（占总人口的31.1%）。年龄中位数将由二零一六年的44.3岁上升至二零三六的50.9岁。

<sup>14</sup> 在二零一五年至二零一九年（截至二零一九年六月三十日）间，并无收到有关非专营巴士车长及电车车长的投诉。

3. 有关年老专营巴士车长和公共小巴及的士司机的投诉及建议，其分项数字如下：

<u>交通工具</u>	<u>2015年</u>	<u>2016年</u>	<u>2017年</u>	<u>2018年</u>	<u>2019年</u> (截至2019年 6月30日)
专营巴士	1	-	1	-	-
公共小巴					
专线小巴	7	6	11	19	10
红色小巴	-	-	4	1	-
小计	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
的士	4	7	24	34	6
<b>总计</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>16</b>

公共小巴及的士服务接获较多有关年老司机的投诉。

4. 投诉人关注年老专营巴士车长和公共小巴及的士司机的安全事宜，他们认为年老司机有健康问题，这会对其驾驶表现造成负面影响，从而构成安全问题。就公共小巴司机而言，大部分投诉人关注的是驾驶行为不当（例如跨线行车和未待乘客安全上 / 落车便开车）和行为及工作表现（例如未有在乘客指定的位置 / 车站让他们下车）。至于的士司机，大部分投诉人投诉的是驾驶行为不当（例如行车颠簸）和行为及工作表现（例如聆听乘客提供的目的地时感到吃力，以及难以妥当地控制軚盘）。

### 改善情况的措施

5. 根据运输署的统计数字，在二零一六年至二零一八年间按驾驶者因素划分涉及65岁或以上的年老专营巴士车长和公共小巴及的士司机的道路意外数目，载列于附件J。在二零一六年至二零一八年间，涉及65岁或以上司机而又涉及驾驶者的因素为「突然病发或心智不全」的意外最多只有一宗。

6. 专营巴士车长的退休年龄为60岁或65岁，而公共小巴及的士司机则没有统一的退休年龄。就专营巴士而言，截至二零一九年六月三十日，年过50岁的专营巴士车长按年龄分布载列如下：

	年龄组别			
	50-54岁	55-59岁	60岁或以上	各个年龄组别
专营巴士车长的数目	2 657	3 168	2 451	14 225

7. 截至二零一九年六月，现职专营巴士车长和公共小巴司机及持有有效的士驾驶执照人士<sup>15</sup>的平均年龄为50岁、63.5岁及59岁。

8. 在二零一四年至二零一九年间（截至二零一九年六月三十日），持有有效专营巴士、公共小巴和的士驾驶执照人士<sup>16</sup>的年龄分布载列于附件K。

9. 目前，申请人年满60岁或以上但未满70岁，其驾驶执照的有效期为三年，或至申请人年满70岁前一日为止（两者以较长者为准）。年满70岁或以上的申请人在新领、重领或续领驾驶执照时，须提交题为「70岁或以上人士申请正式或学习驾驶执照所须进行之体格检验报告」（TD256）的体格检验表格<sup>17</sup>。该表格须不早于申请前四个月由注册医生填写和签署，以证明申请人的健康状况适宜驾驶。申请人须选择有效期为一年或三年的驾驶执照。运输署已就有关强制提交司机体格证明或其他适合相关健康要求的现行年龄规定展开检讨。运输署在进行检讨时，会参考其他国家/地方的做法及其他相关因素。在得出检讨结果后，运输署会咨询持份者。

10. 现时，专营巴士营办商实施多项措施，以确保巴士车长的身体状况适合执行其职务。他们规定50岁或以上的现职巴士车长每年须接受身体检查，而50岁、54岁、57岁及年满60岁的车长在每年接受身体检查时更须一并进行心电图检查。此外，如车长曾经中风或有心血

<sup>15</sup> 截至二零一九年六月三十日，共有 208 754 名持有有效的士驾驶执照人士。根据运输署在二零一八年的问卷资料预测，当时有 59 000 名在的士司机。运输署并没有在的士司机平均年龄的数据。

<sup>16</sup> 运输署没有在在职专营巴士车长和公共小巴及的士司机的年龄分布。

<sup>17</sup> 递交体格检验证明书的的要求亦适用于 70 岁或以上申请或续领暂准或临时驾驶执照的申请人。

管病，又或因有糖尿病或血压高而须接受药物治疗，他们亦须向雇主申报这些疾病，并每年接受包括心电图检查的身体检查。

11. 对于所有年龄的车长的行为及工作表现，专营巴士营办商已采取措施，以改善这方面的情况。举例说，他们提供提升、进修及矫正训练，并发出通告提醒其员工维持服务质素。他们亦会安排穿着制服或便服的员工定期进行乘车检查，以监察巴士车长的工作表现及行为。如有需要，营办商会采取跟进行动，包括纪律处分。

12. 现时，公共小巴营办商及的士业界均实施多项措施，以确保年老司机的身体状况适合执行其职务。虽然没有专为年老的公共交通司机而设的计划，运输署一直为各个年龄的商业车辆司机（包括公共小巴及的士司机）举办安全研讨会和提供健康测试。此外，该署亦透过派发通讯和定期与业界的会议，让公共小巴及的士司机更加认识自身健康的重要性。运输署会研究上文第9段的检讨结果，以检视是否需要制订专为年老的公共交通司机而设的计划。

13. 交通投诉组会继续密切监察有关年老的公共交通司机的投诉及建议，并与运输署及相关的交通营办商作出跟进。

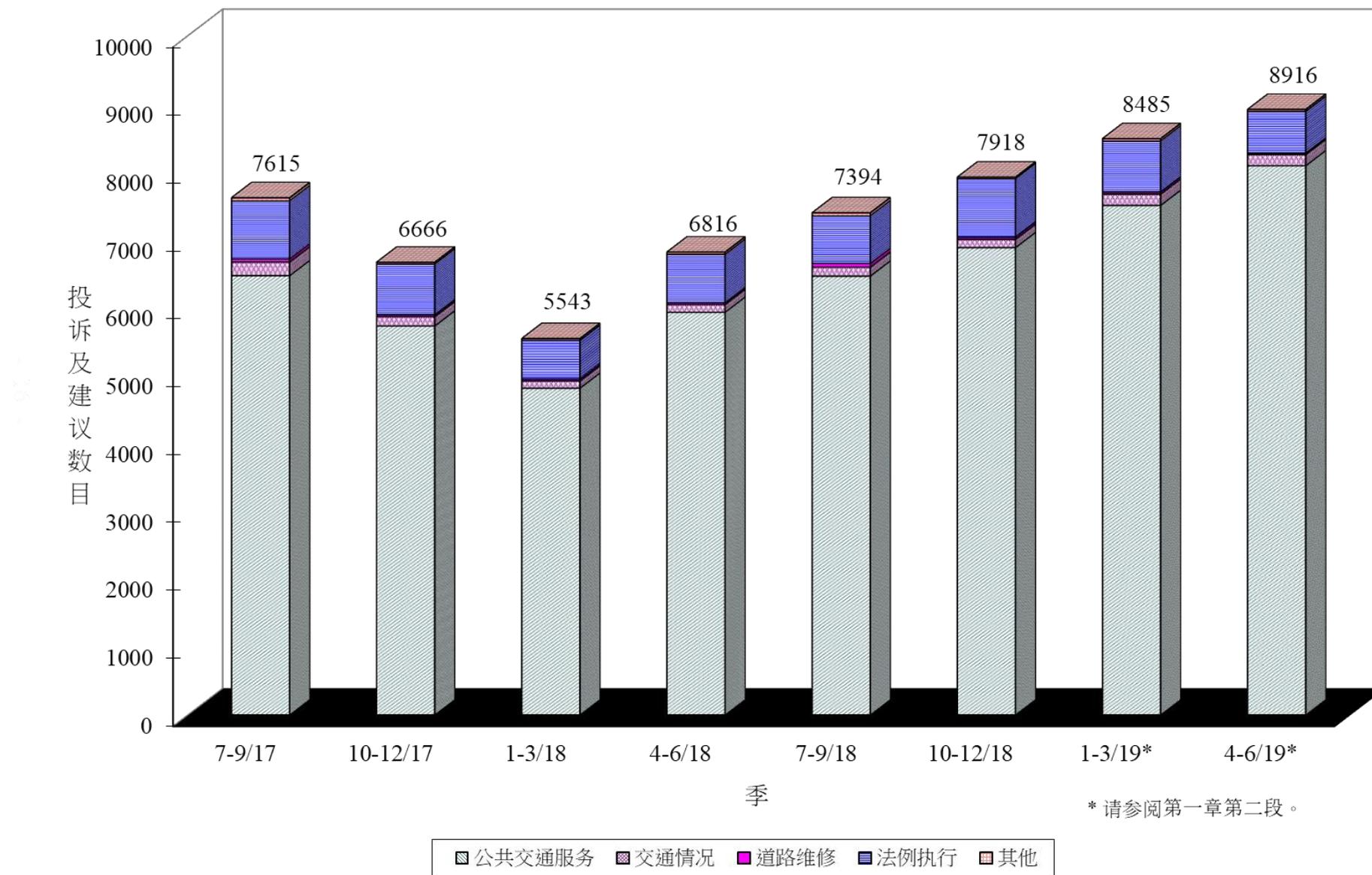
## 交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质	去年同季 (1.4.18 - 30.6.18)	上季 (1.1.19 - 31.3.19)	今季 (1.4.19 - 30.6.19)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	205 [15]	235 [22]	250 [21]
(b) 服务水平	5 604 [7]	7 100 [5]	7 700 [2]
(c) 一般性质	120 [5]	167 [3]	136
	<b>5 929 [27] (87%)</b>	<b>7 502<sup>(3)</sup> [30] (88%)</b>	<b>8 086<sup>(3)</sup> [23] (90%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	50	77 [2]	84
(b) 交通管理	37 [10]	60 [17]	57 [9]
(c) 增设交通标志及设备	17 [4]	19 [5]	19 [5]
(d) 泊车设施	10 [1]	9 [3]	4
	<b>114 [15] (1%)</b>	<b>165 [27] (2%)</b>	<b>164 [14] (1%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	10	12	10
(b) 交通标志及设备	13	16	10 [1]
(c) 行车道标记	3	3	1
	<b>26 (1%)</b>	<b>31 (1%)</b>	<b>21 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	410 [1]	474 [1]	381 [1]
(b) 其他执法事宜	301 [2]	276 [3]	233 [1]
	<b>711 [3] (10%)</b>	<b>750 [4] (8%)</b>	<b>614 [2] (7%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>36 [1] (1%)</b>	<b>37 (1%)</b>	<b>31 [1] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>6 816 [46] (100%)</b>	<b>8 485<sup>(3)</sup> [61] (100%)</b>	<b>8 916<sup>(3)</sup> [41] (100%)</b>

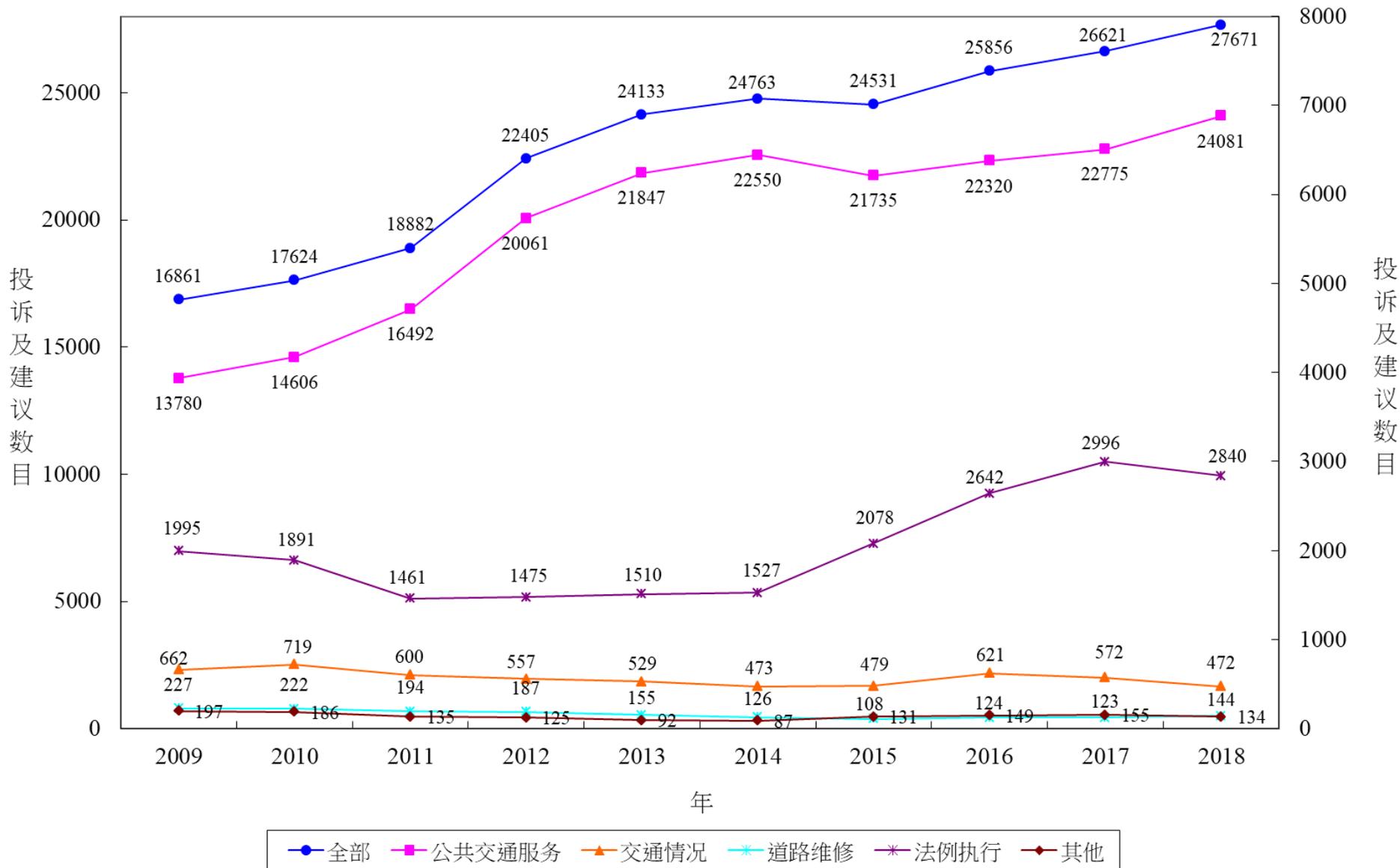
- 注： (1) 方括号内是本季接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。  
(2) 括号内百分率代表每类投诉/建议在季内接获的全部个案中所占的比例。  
(3) 请参阅第一章第二及六段。

# 交通投诉组接获的投诉及建议

附件 A (ii)

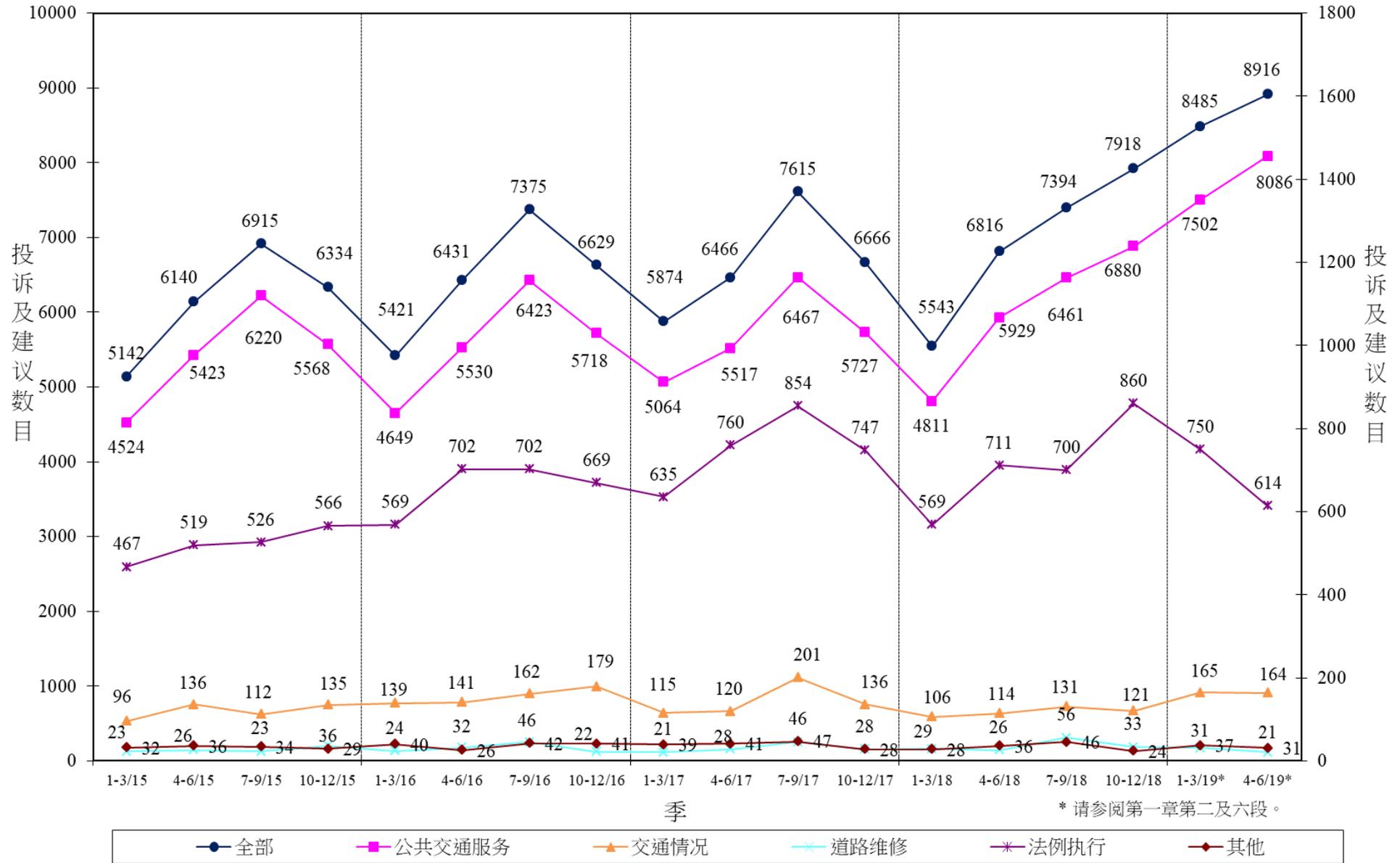


交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零零九至二零一八年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一五年一月至二零一九年六月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表  
(二零一九年四月至六月)

附件 C(i)

调查结果					
投诉/建议性质	A1	A2	B	C	合计
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	14	153	6	1	174
(b) 服务水平	1 160	3 272	22	1 628	6 082
(c) 一般性质	48	51	-	13	112
	<b>1 222</b>	<b>3 476</b>	<b>28</b>	<b>1 642</b>	<b>6 368</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	37	18	1	-	56
(b) 交通管理	10	12	7	-	29
(c) 增设交通标志及设备	3	5	1	1	10
(d) 泊车设施	1	1	-	-	2
	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>97</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	8	3	-	-	11
(b) 交通标志及设备	7	7	-	-	14
(c) 行车道标记	2	-	-	-	2
	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>27</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	174	14	-	1	189
(b) 其他执法事宜	74	59	3	92	228
	<b>248</b>	<b>73</b>	<b>3</b>	<b>93</b>	<b>417</b>
<b>V. 其他</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>27</b>
	<b>1 556</b>	<b>3 604</b>			
	<b>(22%)</b>	<b>(52%)</b>			
<b>合计</b>	<b>5 160</b>		<b>40</b>	<b>1 736</b>	<b>6 936</b>
	<b>(74%)</b>		<b>(1%)</b>	<b>(25%)</b>	<b>(100%)</b>

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  
(二零一九年四月至六月)

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	328	1 774	10	26	2 138
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	30	38	3	-	71
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	11	18	-	1	30
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	43	30	2	-	75
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	18	10	-	1	29
龙运巴士公司	24	39	-	-	63
过海隧巴	123	125	-	4	252
非专营巴士服务	22	36	1	1	60
专线小巴	535	334	4	28	901
红色小巴	44	5	-	4	53
的士	22	975	7	1 577	2 581
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	9	82	1	-	92
香港铁路有限公司(轻铁)	2	5	-	-	7
香港电车有限公司	9	2	-	-	11
新世界第一渡轮服务有限公司	2	-	-	-	2
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	-	3	-	-	3
合计	<b>1 222</b> <b>(19%)</b>	<b>3 476</b> <b>(54%)</b>	<b>28</b> <b>(1%)</b>	<b>1 642</b> <b>(26%)</b>	<b>6 368</b> <b>(100%)</b>
	<b>4 698</b> <b>(73%)</b>				

## 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 / 公共交通机构采纳的市民建议**  
**(二零一九年四月至六月)**

**I. 公共交通服务**

- 增加巴士 85X 号线 (往马鞍山) 在下午繁忙时间的班次, 以满足乘客的需求。

**II. 交通管理**

***港岛区***

- 在新业街与安业街交界处实施「禁止停车」限制和增设「不准掉头」交通标志, 防止车辆阻塞交通并改善道路安全。
- 在域多利道与华翠街交界处实施「禁止停车」限制, 防止违例泊车阻碍视线。
- 延长业勤街的「禁止停车」限制, 防止车辆阻塞交通。
- 在高山台外的太古城道巴士站增设「巴士站」道路标记, 防止车辆阻塞交通。

***九龙区***

- 延长白云街近石硤尾食水配水库的「禁止停车」限制, 防止违例泊车阻碍视线。
- 在龙翔道与观塘道交界处附近增设「前方汇合」交通标志, 提醒驾车人士。

- 在观塘道近福淘街增设方向标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 修改东头村道与正德街交界处的交通灯运作模式，方便行人横过马路。

### **新界区**

- 在通往扫管笏路东行线近二皇墩的通路增设「前面路口左转」交通标志，为驾车人士提供更佳指示。
- 在文东路近惠东路增设「行人天桥」交通标志，为行人提供更佳指示。
- 延长岗背街与沙角街交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长环保大道与百胜角路交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零一九年四月至六月)

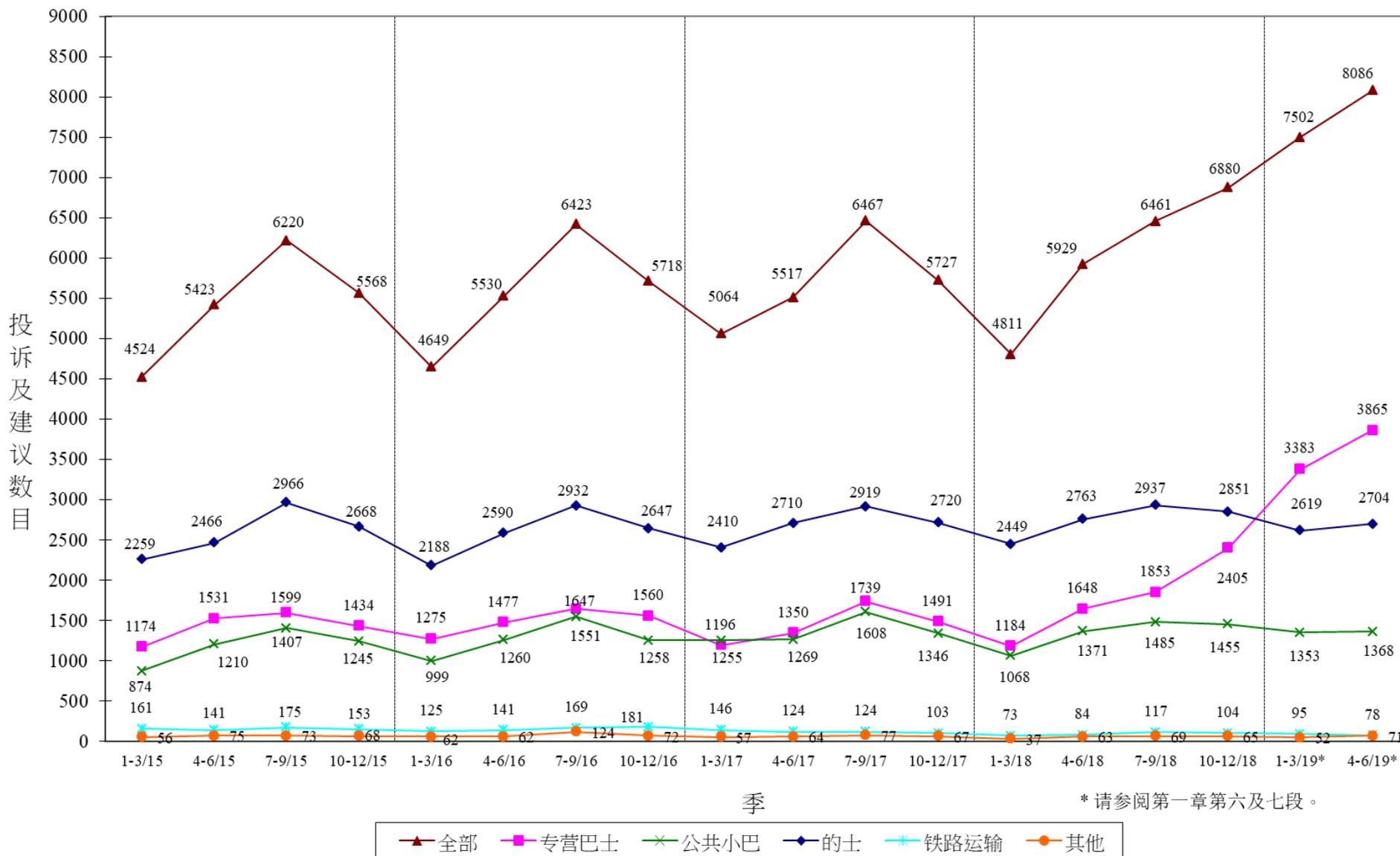
附件 E(i)

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	天星 新渡轮	其他 小轮		其他 渡轮
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	九巴	新巴	巴士											
(A) 服务质量																			
(1) 班次/载客量	65	1	4	4	1	7	15	25	57	-	-	5	1	-	-	-	-	-	185
(2) 路线	9	2	-	1	-	4	4	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(3) 服务时间	1	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
(4) 设置车站	11	1	-	7	-	1	3	-	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
小计	86	5	4	12	1	12	23	25	76	-	-	5	1	-	-	-	-	-	250
(B) 服务水平																			
(1) 服务班次	2015	40	26	57	2	33	205	17	370	-	-	1	1	1	-	1	1	-	2770
(2) 路线依循情况	9	-	-	4	-	1	2	2	55	-	481	-	-	-	-	-	-	-	554
(3) 驾驶行为不当	214	25	16	25	4	10	47	7	265	36	521	2	5	3	-	-	-	-	1180
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	316	32	16	40	9	25	136	5	428	22	1177	8	1	3	2	-	1	-	2221
(5) 滥收车/船费	5	2	-	1	-	-	4	-	28	3	461*	-	-	-	-	-	-	-	504
(6) 清洁	4	-	-	1	-	1	-	-	19	1	6	3	-	-	-	-	-	-	35
(7) 车辆/船只状况	11	3	-	-	1	3	-	3	16	1	11	-	-	-	-	-	-	-	49
(8) 乘客服务及设施	192	41	7	9	3	19	53	2	18	-	2	36	1	2	2	-	-	-	387
小计	2766	143	65	137	19	92	447	36	1199	63	2659	50	8	9	4	1	2	-	7700
(C) 一般性质	16	13	-	3	3	1	17	2	21	9	45	5	-	-	-	-	1	-	136
今季合计	2868	161	69	152	23	105	487	63	1296	72	2704	60	9	9	4	1	3	-	8086
总数	(3865)							(4135)				(78)			(8)				
上季合计	2503	106	62	124	34	105	449	47	1271	82	2619	79	6	10	3	-	2	-	7502
去年同季合计	998	102	35	121	22	79	291	43	1270	101	2763	70	6	8	9	1	10	-	5929

\* 包括有关的士咪表的违规行为

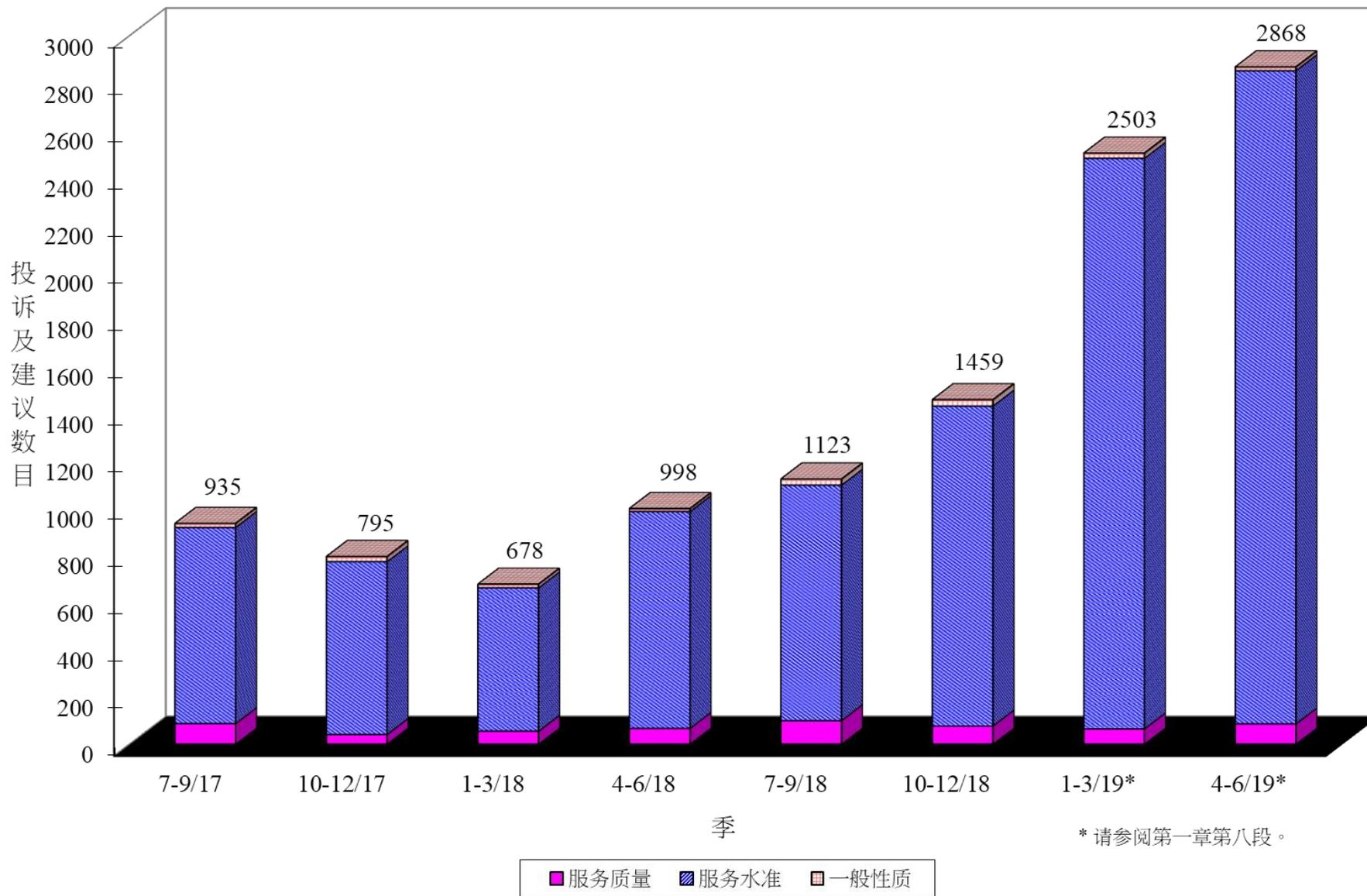
注：请参阅第一章第六、七、八及十二段。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势  
(二零一五年一月至二零一九年六月)

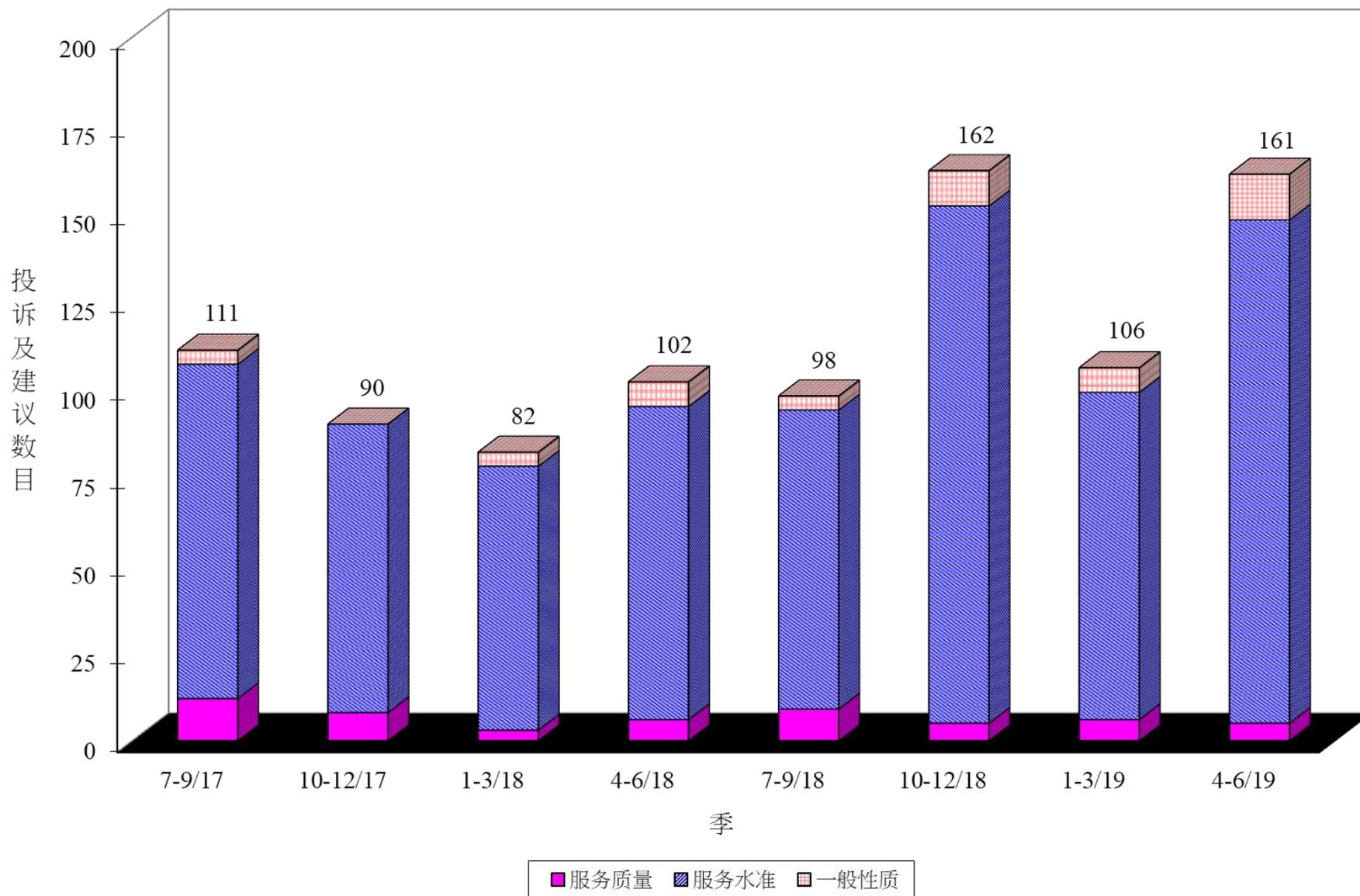


### 过去八季有关九巴服务的投诉及建议

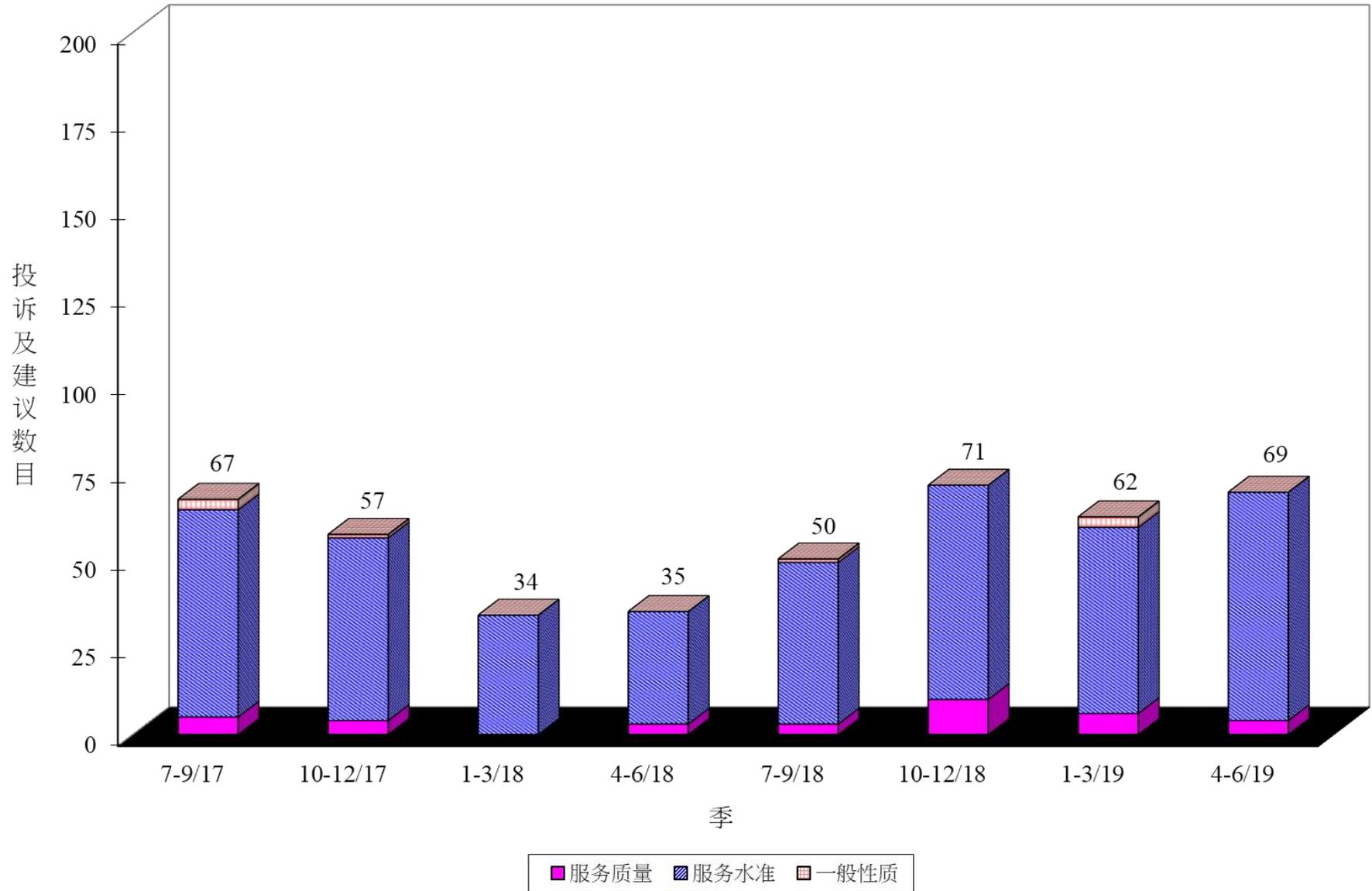
附件 F (i)



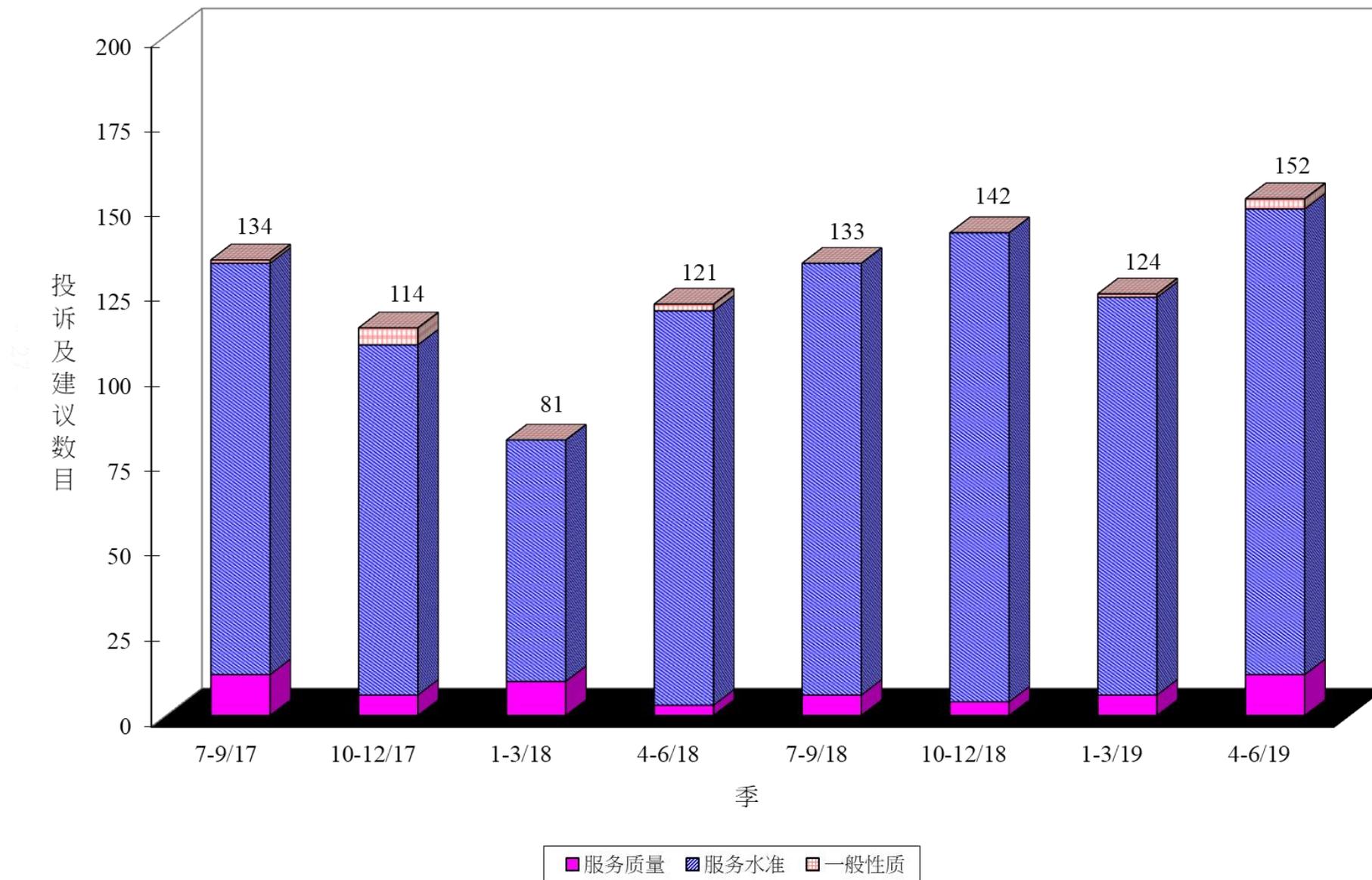
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



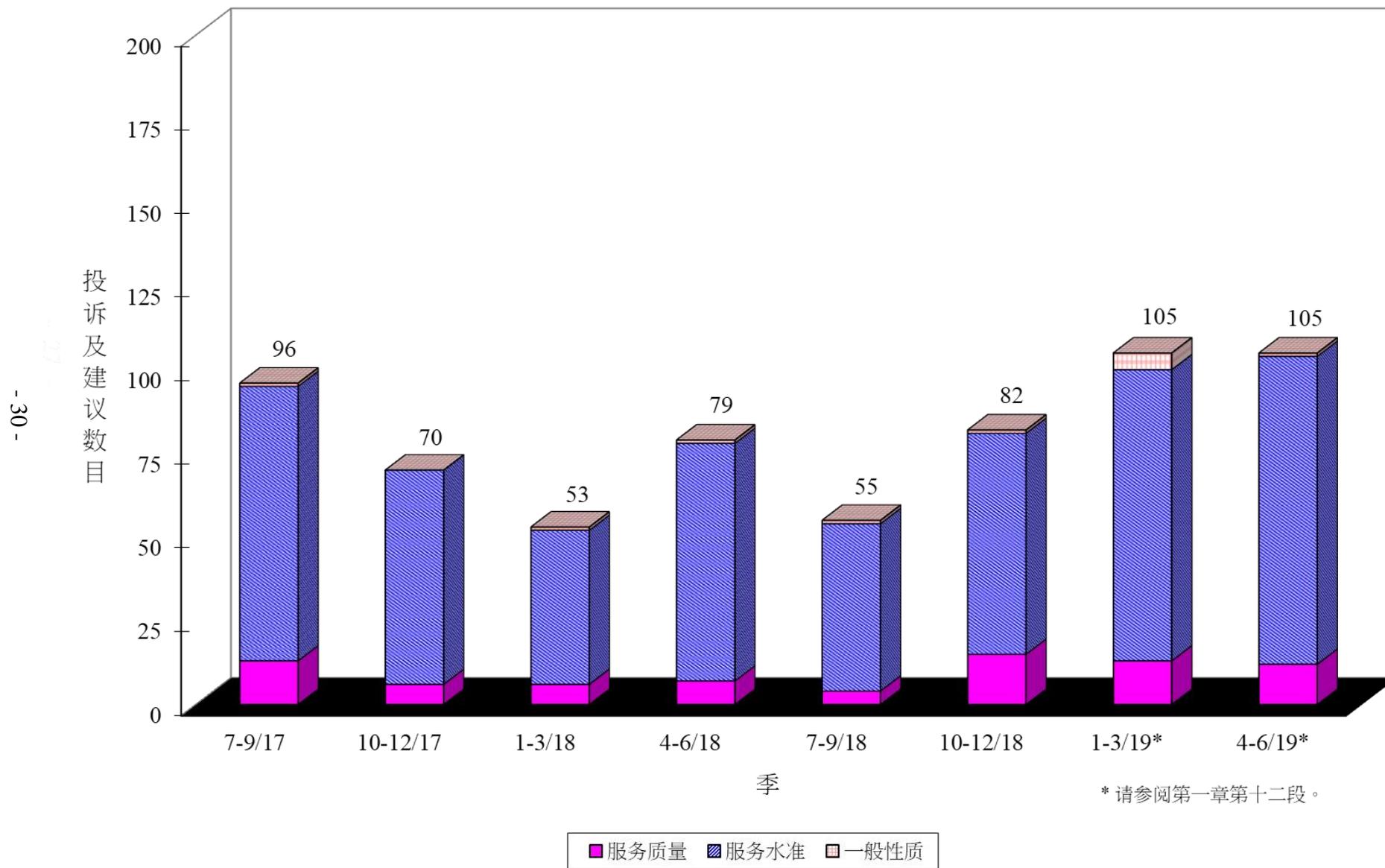
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议



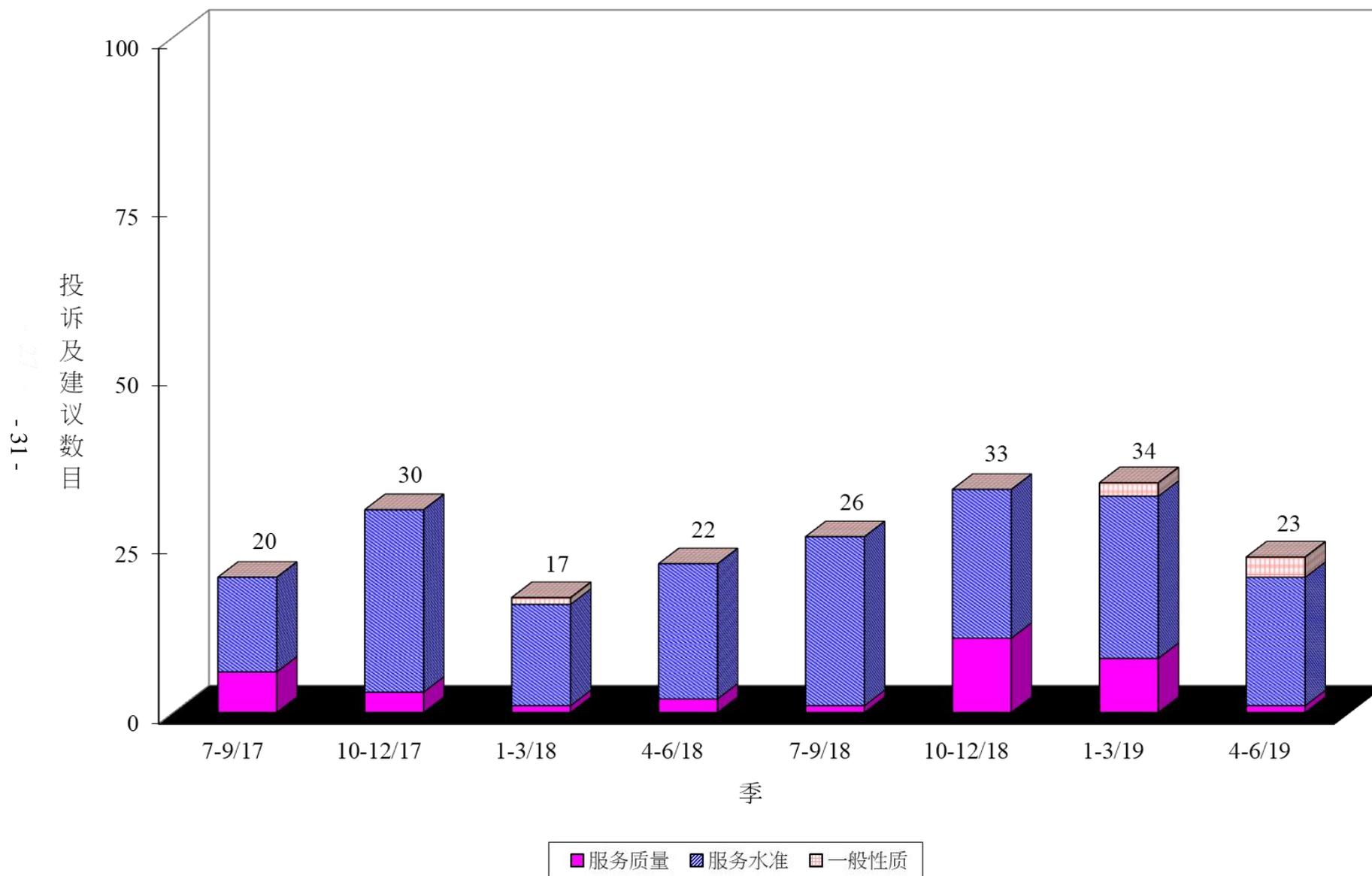
过去八季有关新巴服务的投诉及建议



过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议



过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议



投诉及建议数目

- 31 -

**有关专营巴士服务的投诉及建议**  
(二零一九年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议</u> <sup>18</sup>	<u>每百万乘客人次计的投诉及建议</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 868 <sup>19</sup>	12.43 <sup>19</sup>
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	161	4.87
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	69	6.85
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	152	5.61
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	23	2.52
龙运巴士公司	105 <sup>20</sup>	9.00 <sup>20</sup>
过海隧巴	487 <sup>21</sup>	9.03 <sup>21</sup>
<b>合计</b>	<b>3 865<sup>22</sup></b>	<b>10.29<sup>22</sup></b>

<sup>18</sup> 因过海隧巴服务是由九巴、城巴及新巴联合经营，有关投诉及建议不能按巴士公司分类。

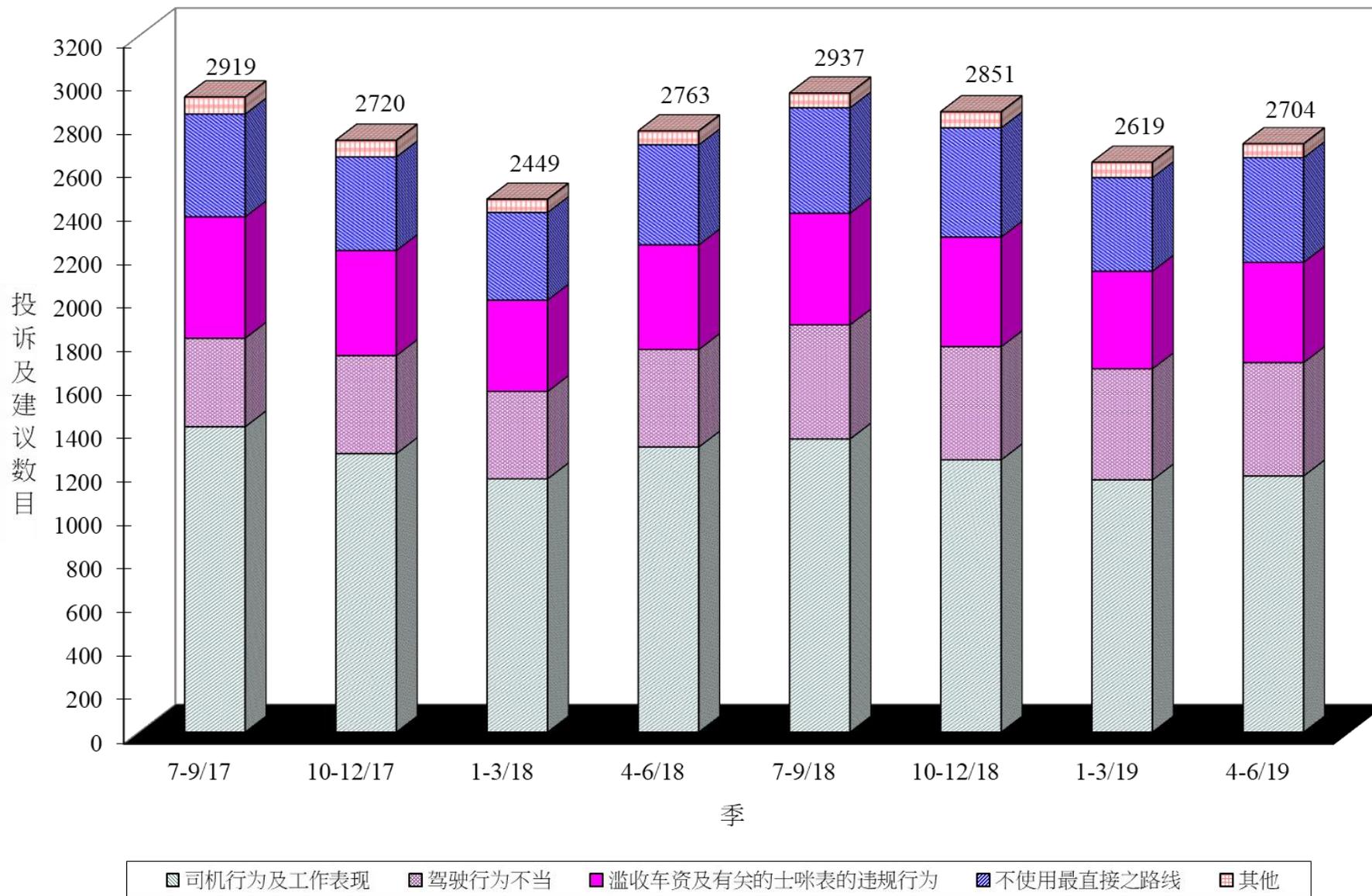
<sup>19</sup> 在 2 868 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 1 635 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。调整后的每百万乘客人次计的投诉及建议为是 5.34。

<sup>20</sup> 在 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 5 宗投诉；该投诉人在此季中提出了超过 100 宗投诉。调整后的每百万乘客人次计的投诉及建议为是 8.57。

<sup>21</sup> 在 487 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 26 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。调整后的每百万乘客人次计的投诉及建议为是 8.54。

<sup>22</sup> 在 3 865 宗投诉及建议中，共有两位投诉人提出共 1 666 宗投诉；他们各在此季中提出超过 100 宗投诉。调整后的每百万乘客人次计的投诉及建议为是 5.85。

过去八季有关的士服务的投诉及建议



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>	<u>去年同季</u> <u>(1.4.18 – 30.6.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.19– 31.3.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.19 – 30.6.19)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	481	433	438
(ii) 拒载	695	596	600
(iii) 兜客	5	8	4
(iv) 拒绝驶达目的地	121	108	124
(v) 未有展示司机证	8	12	8
(vi) 不正确展示司机证	-	2	3
	<hr/>		
小计	1 310	1 159	1 177
(b) 驾驶行为不当	448	510	521
(c) 滥收车资	432	403	417
(d) 有关的士咪表的违规行为	49	46	44
(e) 不使用最直接可行之路线	460	430	481
(f) 其他*	64	71	64
	<hr/>		
合计	<b>2 763</b>	<b>2 619</b>	<b>2 704</b>

\* 这些投诉 / 建议主要是有关的士引致交通阻塞和的士车身状况。

**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零一九年四月至六月)

**附件 I**

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 (地点数目)	13 (13)	7 (7)	7 (5)	1 (1)	4 (4)	2 (2)	8 (8)	3 (3)	6 (6)	3 (1)	3 (3)	13 (11)	4 (4)	3 (2)	1 (1)	3 (3)	2 (2)	1 (1)	- (-)	84 (77)
(b) 交通管理	5	4	6	2	3	1	6	2	3	2	1	4	4	4	5	2	2	1	-	57
(c) 增设交通标志及设备	1	1	3	-	-	-	2	2	2	1	-	-	1	2	-	-	3	1	-	19
(d) 泊车设施	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
小计	20	12	16	4	8	4	16	7	11	6	4	17	9	9	6	5	7	3	-	164
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	-	1	-	2	-	1	-	1	-	-	2	1	-	2	-	-	10
(b) 交通标志及设备	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	1	3	-	1	-	-	-	-	1	10
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
小计	-	2	-	-	1	-	2	2	1	-	2	3	-	4	1	-	2	-	1	21
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	30	18	25	9	30	11	37	33	40	9	19	24	34	19	10	16	12	4	1	381
(b) 其他执法事宜	14	16	13	10	14	7	11	13	21	4	15	20	14	20	18	8	8	5	2	233
小计	44	34	38	19	44	18	48	46	61	13	34	44	48	39	28	24	20	9	3	614
合计	64	48	54	23	53	22	66	55	73	19	40	64	57	52	35	29	29	12	4	799

二零一六年至二零一八年按驾驶者因素划分  
涉及 65 岁或以上专营巴士车长的道路交通意外数目

	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>2018 年</u>
涉及驾驶者因素的交通意外数目 <sup>23</sup>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>26</b>
不专注地驾驶	3	3	11
行车时太贴近前面的车辆	1	1	3
疏忽地开启车门(驾驶者)	0	0	3
未能确保乘客安全	7	3	3
不小心转换行车线	0	0	1
不遵照交通灯号的指示	0	0	1
试图避免相撞或为其他原故：突然转向 / 停车	1	0	1
疏忽地停车	0	1	0
在错误的一边道路行车	1	0	0
疏忽地从右 / 左边超车	0	1	0
其他涉及驾驶者的因素	2	1	3
没有涉及驾驶者因素的交通意外数目	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>34</b>
合计	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>60</b>

<sup>23</sup> 在单一意外中，有关车辆可能涉及多于一项驾驶者因素，因此车辆意外的个别驾驶者因素的总和会大于意外的整体数目。

二零一六年至二零一八年按驾驶者因素划分  
涉及 65 岁或以上公共小巴司机的道路交通意外数目

	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>2018 年</u>
涉及驾驶者因素的交通意外数目 <sup>24</sup>	<b>197</b>	<b>194</b>	<b>214</b>
不专注地驾驶	76	76	70
不小心转换行车线	21	20	27
行车时太贴近前面的车辆	21	15	26
未能确保乘客安全	23	32	25
疏忽地右 / 左转	5	11	20
疏忽地将车开行	8	10	13
不遵照交通灯号的指示	3	2	5
疏忽地倒后行车	2	3	4
不遵照让路标志的指示(减速)	4	4	4
疏忽地从旁路驶出	3	1	4
车辆失控	0	2	3
试图避免相撞或为其他原故：突然转向 / 停车	3	3	3
疏忽地掉头	1	1	1
疏忽地停车	0	0	1
没有在斑马线前停车	0	0	1
按当时道路情况而言行车太快	1	0	0
不遵照停车标志的指示(停车)	2	1	0
疏忽地开启车门(驾驶者)	2	0	0
在错误的一边道路行车	1	0	0
突然病发或心智不全	0	1	0
其他光源耀眼	1	0	0
不正确 / 不合法转向	1	0	0
疏忽地从右 / 左边超车	5	2	0
没有拉手掣导致车辆向后 / 前滑溜	2	2	0
疯狂驾驶	0	2	0
其他涉及驾驶者的因素	12	10	8
没有涉及驾驶者因素的交通意外数目	<b>119</b>	<b>141</b>	<b>110</b>
合计	<b>316</b>	<b>335</b>	<b>324</b>

<sup>24</sup> 在单一意外中，有关车辆可能涉及多于一项驾驶者因素，因此车辆意外的个别驾驶者因素的总和会大于意外的整体数目。

二零一六年至二零一八年按驾驶者因素划分  
涉及 65 岁或以上的士司机的道路交通意外数目

	<u>2016 年</u>	<u>2017 年</u>	<u>2018 年</u>
涉及驾驶者因素的交通意外数目 <sup>25</sup>	<b>398</b>	<b>405</b>	<b>489</b>
不专注地驾驶	145	170	195
行车时太贴近前面的车辆	62	45	79
不小心转换行车线	45	41	59
疏忽地右 / 左转	24	27	32
不遵照交通灯号的指示	12	13	19
疏忽地倒后行车	2	8	13
车辆失控	14	10	12
不遵照让路标志的指示(减速)	14	11	11
疏忽地从旁路驶出	7	8	10
试图避免相撞或为其他原故：突然转向 / 停车	11	10	10
疏忽地掉头	8	9	7
疏忽地将车开行	8	13	7
未能确保乘客安全	3	0	6
行车时太贴近并排行驶的车辆	1	1	3
不遵照停车标志的指示(停车)	2	6	3
疏忽地停车	0	0	2
不遵照双白线的指示	0	1	2
疏忽地开启车门(驾驶者)	2	2	2
疏忽地从右 / 左边超车	1	5	2
行车时太贴近路边	1	0	1
没有在斑马线前停车	0	1	1
睡觉或劳累	1	2	1
突然病发或心智不全	1	0	1
没有拉手掣导致车辆向后 / 前滑溜	1	0	1
按当时道路情况而言行车太快	2	0	0
没有靠道路左面行车	1	0	0
不正确 / 不合法转向	1	0	0
疯狂驾驶	0	1	0
其他涉及驾驶者的因素	39	29	22
没有涉及驾驶者因素的交通意外数目	<b>249</b>	<b>315</b>	<b>269</b>
合计	<b>647</b>	<b>720</b>	<b>758</b>

<sup>25</sup> 在单一意外中，有关车辆可能涉及多于一项驾驶者因素，因此车辆意外的个别驾驶者因素的总和会大于意外的整体数目。

二零一四年十二月至二零一九年六月  
持有有效专营巴士驾驶执照人士的数目<sup>26</sup>

年龄组别	2014年 12月	2015年 12月	2016年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2019年 6月
29或以下	537	593	625	656	621	645
30-39	2 188	2 279	2 370	2 513	2 566	2 563
40-49	4 443	4 500	4 457	4 418	4 437	4 546
50-59	9 168	8 847	8 499	7 998	7 447	7 371
60-69	6 232	7 064	7 874	8 225	8 444	8 371
70-79*	280	368	509	733	990	1 132
80或以上*	0	1	6	9	14	20

\* 专营巴士车长的退休年龄(包括已延长聘用期)上限为 65 至 69 岁。

<sup>26</sup> 持有有效专营巴士驾驶执照人士的数目并不包括持有相关学习驾驶执照人士的数目。

二零一四年十二月至二零一九年六月  
持有有效公共小巴驾驶执照人士的数目<sup>27</sup>

年龄组别	2014年 12月	2015年 12月	2016年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2019年 6月
29或以下	2 573	2 132	1 660	1 282	1 027	963
30-39	19 114	17 974	16 241	14 721	13 021	12 340
40-49	38 247	36 173	34 283	32 157	30 596	30 096
50-59	68 072	67 336	65 443	61 851	57 846	56 269
60-69	47 524	51 693	55 373	56 705	57 369	57 590
70-79	7 320	8 016	9 378	11 113	13 419	14 431
80或以上	791	932	1 078	1 210	1 338	1 379

<sup>27</sup> 持有有效公共小巴驾驶执照人士的数目并不包括持有相关学习驾驶执照人士的数目。

二零一四年十二月至二零一九年六月  
持有有效的士驾驶执照人士的数目

年龄组别	2014年 12月	2015年 12月	2016年 12月	2017年 12月	2018年 12月	2019年 6月
29或以下	1 129	1 090	1 044	1 069	1 070	1 137
30-39	9 483	9 405	9 316	9 223	9 101	9 119
40-49	32 135	28 801	26 228	23 960	22 286	21 884
50-59	96 143	93 076	88 699	81 738	73 866	70 918
60-69	70 734	77 691	83 730	85 801	86 725	86 666
70-79	7 607	8 601	10 419	12 927	16 244	17 748
80或以上	642	776	917	1 064	1 232	1 282

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。

另一方法是填妥适当表格（交通投诉表格及投诉的士表格），然后寄往香港邮政总局信箱 12430 号本组收。这些表格可向各区民政事务处及运输署索取。

此外，市民亦可写信向本组提出建议/投诉。本组地址如下：

香港添马添美道 2 号  
政府总部东翼 20 楼  
交通投诉组

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.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。