

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零一九年十月一日至十二月三十一日)

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

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	4-9
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	10-12
第三章 专题文章	13-23

附件

A	交通投诉组接获的投诉及建议	24-26
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	27-28
C	投诉及建议的调查结果一览表	29-30
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	31-32
E	有关公共交通服务的投诉及建议	33-34
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	35-41
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	42
H	有关的士服务投诉及建议的分类	43
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	44-45
J	交通投诉组在二零一五至二零一九年间接获的投诉及建议	46-47
K	有关专营巴士服务的投诉及建议	48
L	有关非专营巴士服务的投诉及建议	49
M	有关专线小巴服务的投诉及建议	50

N	有关红色小巴服务的投诉及建议	51
O	有关的士服务的投诉及建议	52
P	有关铁路服务的投诉及建议	53
Q	有关的士服务的投诉及建议	54
R	二零一五至二零一九年间有关交通挤塞的投诉	55
S	二零一五至二零一九年间有关违例泊车的投诉	56
T	二零一五至二零一九年间有关法例执行事宜的投诉 (不包括违例泊车)	57
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	58

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零一九年第四份季报，汇报二零一九年十月一日至十二月三十一日期间的事项。

年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到 8 302 宗¹ 投诉及建议，包括 40 宗纯粹建议。大约 75% 的个案（即 6 244 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，23%（即 1 874 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 7 314 宗² 上升 13.5%，与二零一八年同季的 7 918 宗比较，则上升 4.8%。本季收到的投诉及建议个案的分类载于附件 A。

3. 交通投诉组过去十年（二零一零年至二零一九年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附件 B(i)。另一图表，载于附件 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 8 774 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 6 931 宗（79%）证实成立，不成立的有 60 宗（1%），其余 1 783 宗（20%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附件 C。如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方作进一步调查。在二零一九年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 756 宗³ 个案的最新进展，当中有 81 名³ 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 11 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件 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。

¹ 在 8 302 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 1 241 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

² 在 7 314 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 118 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。二零一八年及以前并没有相关统计资料。

³ 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 5 662 宗，较上季的 6 471 宗⁴ 比较下降 12.5%，与二零一八年同季的 6 880 宗比较，则下降 17.7%。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零一五年起每季收到的投诉及建议的趋势图表，则载于附件 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 1 819 宗，较上季的 2 208 宗⁵下降 17.6%，与二零一八年同季 2 405 宗比较，则下降 24.4%。

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 1 079 宗，上季有 1 343 宗⁶，二零一八年同季则有 1 459 宗。今季的 1 079 宗个案中，涉及服务质量的个案有 73 宗（6.8%），而涉及服务水平的个案则有 989 宗（91.7%）。

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 95 宗，上季有 143 宗，二零一八年同季则有 162 宗。今季的 95 宗个案中，涉及服务质量的个案有 7 宗（7.4%），而涉及服务水平的个案则有 78 宗（82.1%）。

10. 今季有关城巴有限公司（城巴）（机场及北大屿山巴士网络专营权）（第二类专营权）服务的投诉及建议共有 53 宗，上季有 65 宗，二零一八年同季则有 71 宗。今季的 53 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（9.4%），而涉及服务水平的个案则有 46 宗（86.8%）。

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 122 宗，上季有 115 宗，二零一八年同季则有 142 宗。今季的 122 宗个案中，涉及服务质量的个案有四宗（3.3%），而涉及服务水

⁴ 在 6 471 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 118 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。二零一八年及以前并没有相关统计资料。

⁵ 在 2 208 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 118 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。二零一八年及以前并没有相关统计资料。

⁶ 在 1 343 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 115 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。二零一八年及以前并没有相关统计资料。

平的则有 113 宗（92.6%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 60 宗，上季有 99 宗，二零一八年同季则有 82 宗。今季的 60 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（10%），而涉及服务水平的个案则有 52 宗（86.7%）。

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 24 宗，上季有 21 宗，二零一八年同季则有 33 宗。今季的 24 宗个案中，涉及服务水平的则有 21 宗（87.5%）。

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 / 建议的比较载于附件 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 49 宗，上季有 47 宗，二零一八年同季则有 52 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 1 103 宗，较上季下降 12.6%，与二零一八年同季比较，则下降 24.2%。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 91.7%（即 1 012 宗）。上季及二零一八年同季收到的个案数目分别为 1 173 宗及 1 370 宗。今季的 1 012 宗个案中，涉及服务质量的个案有 74 宗（7.3%），而涉及服务水平的个案则有 912 宗（90.1%）。

18. 其余 8.3% 的个案（即 91 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议。上季及二零一八年同季收到的个案数目分别为 89 宗及 85 宗。

的士服务

19. 今季有关的士服务的个案共有 2 296 宗，较上季下降 14.9%，与二零一八年同季比较，则下降 19.5 %。有关的士服务过去八个季度的投诉及建议的比较载于附件 G。

20. 在季内收到的 2 296 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 230 宗（97.1%），上季则有 2 648 宗（98.1%）。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载于附件 H。如投诉人愿意作证，本组会把个案转交警方进一步调查。季内，本组共转介 380 宗（17.0%）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 557 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	44 (27)	8 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	364 (319)	65 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	149 (131)	27 (27)
	<u>557 (477)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，92%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 27 宗个案中，有 23 位的士司机被法庭⁷裁定违例驾驶。其中一位的士司机因司机举止无礼和不守规矩而被罚款 3,000 元，四位的士司机则因滥收车资、拒绝提供收据、举止无礼、拒载而被罚款 600 元至 1,000 元。另外四个个案的的士司机因不小心及危险驾驶而被罚款 900 元至 3,000 元。

⁷ 截至 2020 年 3 月 11 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 383 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 248 宗，二零一八年同季则有 104 宗。今季 383 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 381 宗⁸。

渡轮服务

24. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 12 宗，上季共有七宗，二零一八年同季则有 13 宗。

交通情况

25. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 179 宗，上季有 95 宗，二零一八年同季则有 51 宗。这些投诉涉及全港共 159 个地点，详情如下：

	<u>投诉数目</u>	<u>地点数目</u>
港岛	25 (16)	24 (14)
九龙	78 (34)	65 (28)
新界	72 (45)	66 (39)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	4 (-)	4 (-)
总数	<u>179 (95)</u>	<u>159 (81)</u>

（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观塘（32 宗）及沙田（18 宗）。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目载于附件 I(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。

⁸ 在 381 宗投诉中，有关港铁员工的投诉占 161 宗，而有关港铁暂停服务的个案则占 95 宗。

28. 今季共接获 60 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 15 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 21 宗及 13 项，二零一八年同季的数目则分别为 45 宗及 15 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 46 宗，上季的数目为 19 宗，二零一八年同季的数目是 33 宗。今季的 46 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占八宗，而涉及交通标志及设备的则有 38 宗。

31. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为油尖旺（16 宗）及沙田（10 宗）。

法例执行

32. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 2 132 宗⁹，较上季上升 219.6%，与二零一八年同季比较，则上升 147.9%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（1 894 宗¹⁰），不遵从交通标志 / 计划的指示（64 宗）及突然切线 / 超车时越过路面实线（56 宗）的驾车人士采取执法行动。这些投诉均已转介警方处理。有关各区交通法例执行情况载于附件 I(i)。

33. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括中西区（691 宗）¹¹、湾仔（101 宗）¹¹、观塘（71 宗）及元朗（69 宗）。

⁹ 在 2 132 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 1 241 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

¹⁰ 在 1 894 宗投诉中，有一位投诉人在此季内提出 1 241 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 653 宗。

¹¹ 在该 691 宗及 101 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内分别提出 667 宗及 77 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉，两区的投诉数字均为 24 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

在二零一九年十一月四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) 有关交通管理和要求增设交通标志及设备的投诉及建议；
 - (b) 有关专线小巴服务的投诉及建议；
 - (c) 有关无障碍运输及设施的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零一九年第三号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关无障碍运输及设施的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零一九年第三号季报。

有关在巴士顶部及巴士站上盖安装太阳能板的建议

3. 一名市民查询有关九龙巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）在巴士顶部和西贡巴士总站内的巴士站上盖安装太阳能板的用途。为响应环保，他建议运输署硬性要求各巴士营办商必须在某个百分比的巴士的顶部和香港所有巴士站的上盖安装太阳能电池板。

4. 运输署表示，政府一直致力推动各项环保措施，包括持续提高公共车辆的相关环保标准（例如废气排放标准），资助各专营巴士公司试用电动巴士，以及鼓励它们推出更多环保措施或设备，以期改善环境。

5. 目前，九巴有部分巴士的顶部已安装太阳能发电装置，该装置可为巴士的降温系统及 USB 插座提供电力，以提升巴士的能源效益。倘其他专营巴士公司亦有兴趣为旗下巴士安装相关装置，只要有关车辆及装置符合运输署的车辆检验规定，运输署便会按照既定程序

处理有关个案并作出配套安排。

6. 另一方面，政府一直鼓励各专营巴士公司优化巴士站的设施，包括设置巴士站上盖和研究在巴士站使用可持续能源的可行性，缔造更理想的环境。据九巴表示，西贡巴士总站内巴士站上盖的太阳能板能为巴士站的照明系统提供电力，方便乘客上落巴士。约有100个巴士站已安装太阳能电力装置。

7. 上述资料已转告该名市民，他没有提出其他意见。

有关专线小巴实时到站信息的建议

8. 一些市民对专线小巴服务的稳定性及班次作出投诉，并要求提供专线小巴实时到站信息系统。他们认为有关系统可让乘客掌握专线小巴的实时状况、位置及载客情况，以便乘客计划行程。

9. 有关建议已转交运输署考虑。该署表示，政府会出资研发数据收集系统，并在所有专线小巴（约3 500辆专线小巴）上安装定位装置，让乘客透过运输署的「香港出行易」手机应用程序取得专线小巴路线的实时到站信息。相关实时数据亦会以机器可读格式透过「数据一线通」发布予公众使用，而各专线小巴营办商亦可利用这些数据作车队管理，以提升营运效率。运输署的目标是由二零二零年年底起分阶段推出实时到站信息系统，务求在二零二二年年底或之前全面推行该系统。

10. 运输署的意见已转告有关市民，他们没有提出其他意见。

有关专营巴士公司手机流动应用程序广告投诉

11. 一些市民投诉专营巴士公司的手机流动应用程序（「程序」）显示过多和不恰当的广告。一名市民投诉程序中的弹出式广告及视频对用户构成不便，另有一名投诉人关注到程序中显示的广告内容为儿童不宜。

12. 运输署获邀研究有关个案。该署回复指，他们已注意到投诉人的意见，并已要求各专营巴士公司特别留意程序中显示的广告，以方便乘客获取有关巴士服务的信息。运输署表示，各专营巴士公司一

直都有因应不同持份者的意见优化其程序，优化措施包括缩小屏幕上所显示广告的比例、在残疾用户的手机开启了话音控制功能时关闭所有广告、优化界面以显示更多信息，以及加快加载速度。

13. 运输署续称，各专营巴士公司已投放大量资源研发和操作其程序，并会持续提升硬件和改善服务，以提供巴士路线信息、预计到站时间及最新车务信息等服务。显示广告所得的收入可用作纾缓加价压力，从而支持在操作程序和持续改善上述服务方面的经常开支。尽管如此，运输署会继续监察有关程序的操作，并要求各专营巴士公司继续优化程序，让乘客在计划行程时可获得更准确的巴士信息。

14. 运输署的意见已转告有关市民，他们没有提出其他意见。

第三章 专题文章

二零一九年内接获的投诉及建议概况

整体趋势

在二零一九年，交通投诉组共接获 33 017¹²宗投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的有 187 宗。个案数目与二零一八年的 27 671 宗比较，增加 19.3%¹²。交通投诉组在过去五年内接获的投诉及建议的分类，载于附件 J(i)¹²。在二零一九年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	24 081	27 721 ¹³	+15.1% ¹³
交通情况	472	719	+52.3%
道路维修	144	117	-18.8%
法例执行	2 840	4 163 ¹⁴	+46.6% ¹⁴
其他 ¹⁵	134	297	+121.6%
合计	27 671	33 017¹²	+19.3%¹²

¹² 在 33 017 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 4 582 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 28 435 宗，与二零一八年的 27 671 宗相比，增幅为 2.8%。二零一八年及之前并没有相关统计资料。不包括这些投诉的分类载于附件 J(ii)。

¹³ 在 27 721 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 24 380 宗，与二零一八年的 24 081 宗相比，增幅为 1.2%。

¹⁴ 在 4 163 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 922 宗，与二零一八年的 2 840 宗相比，增幅为 2.9%。

¹⁵ 这些个案是关于一般性的交通议题，例如改善道路安全的建议。在 297 宗个案中，有 163 宗与公众活动有关，例如在行人天桥下的道路的安全问题和成立跨部门指挥中心。

公共交通服务

2. 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。在二零一九年，这些个案共有 27 721¹³宗，占个案总数 84%。在这些个案中，纯粹提出建议的有 105 宗。这类个案的数目较二零一八年的 24 081 宗增加 15.1%¹³。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	7 090	11 275 ¹⁶	+59.0% ¹⁶
非专营巴士	185	206	+11.4%
专线小巴	5 034	4 752	-5.6%
红色小巴	345	334	-3.2%
的士	11 000	10 318	-6.2%
铁路运输	378	804	+112.7%
渡轮	49	32	-34.7%
合计	24 081	27 721	+15.1%

专营巴士服务

3. 在二零一九年，有关专营巴士服务的个案有 11 275¹⁶宗，较二零一八年的 7 090 宗增加 59.0%¹⁶。投诉大多涉及服务班次、员工行为及工作表现和驾驶行为不当。该 11 275 宗个案按专营巴士公司的分类，载于附件 K。

4. 投诉服务班次的个案数目有所增加（由二零一八年的 2 721 宗增至二零一九年的 5 830¹⁷宗，增幅为 114.3%¹⁷），主要是由于交通挤塞和巴士司机短缺所致。关于因交通挤塞而导致班次不准，运输署一直与专营巴士营办商联系，以审视巴士服务班次严重受影响的挤塞地

¹⁶ 在 11 275 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 934 宗，与二零一八年的 7 090 宗相比，增幅为 11.9%。

¹⁷ 在 5 830 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 265 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 565 宗，与二零一八年的 2 721 宗相比，减幅为 5.7%。

点的情况，并拟定改善计划，以改善服务的稳定性。运输署亦要求专营巴士营办商利用黑盒数据进行检讨，把预定的巴士行车时间与实际的巴士行车时间作比较，以找出服务不足之处。专营巴士营办商已按实际的交通需求，对服务时间表作出适当调整。

5. 至于因巴士司机短缺而导致服务班次不准，运输署已促请专营巴士营办商增加招募巴士司机、加强与员工沟通，以及改善巴士司机的薪酬和工作环境，以吸纳新血和挽留在职员工。此外，该署正尽可能协助专营巴士营办商招募巴士司机，并与劳工处联系，在不同地区举办专营巴士司机联合招聘日。运输署会继续密切监察专营巴士公司的人手情况。

6. 此外，投诉乘客服务及设施（由二零一八年的695宗增至二零一九年的1 085¹⁸宗，增幅为56.1%）、员工行为及工作表现（由二零一八年的1 719宗增至二零一九年的2 091宗，增幅为21.6%），以及驾驶行为不当（由二零一八年的1 104宗增至二零一九年的1 308宗，增幅为18.5%）的个案数目均有所增加。

7. 投诉乘客服务及设施的个案数目有所增加，个案主要涉及预计到达时间不准确、无法接通客户服务热线，以及在公众活动期间发出的通知 / 公布不足。就预计到达时间的准确性而言，运输署已要求专营巴士营办商实施措施，以提升预计到达时间系统的准确程度。此外，运输署已提醒专营巴士营办商适时安排足够的宣传，通知乘客有关在公众活动期间的临时巴士服务安排，并要求营办商研究使用更简便的渠道，供乘客在热线的来电数目急增期间作出查询 / 投诉。

8. 至于投诉员工行为及工作表现和驾驶行为不当的个案数目有所增加，当局要求各专营巴士营办商加强巴士车长在顾客服务和驾驶行为等方面的培训。各营办商会继续安排暗中巡查，以监察巴士车长的工作表现及行为。运输署会继续密切监察有关情况，并在有需要时与各巴士公司进一步跟进。

9. 运输署对确保专营巴士服务的安全十分重视，并积极推展香港专营巴士服务独立检讨委员会（「独立检讨委员会」）提出的建议。在二零一九年，运输署已把专营巴士安全委员会提升为常设组织，邀

¹⁸ 在 1 085 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 53 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 032 宗，与二零一八年的 695 宗相比，增幅为 48.5%。

请了两位本地专家学者加入该委员会，并与各专营巴士营办商的安全总监及管理层合作，监察和推动各项提升专营巴士安全的策略及措施。运输署的巴士安全改善工作涉及四个主要范畴，包括安装及加强车内装置 / 科技以协助安全驾驶；提升巴士车长的训练及改善其工作环境；加强巴士意外事故分析及安全表现管理；以及提升一般道路及基础设施的安全，以及推出更多巴士友善措施。大部分建议均已落实或正推行。

非专营巴士服务

10. 在二零一九年，有关非专营巴士服务的个案有206宗，较二零一八年的185宗增加11.4%。该206宗个案的详细分类，载于附件L。运输署注意到，投诉服务质量及水平的个案数字有所增加。就前者而言，在二零一九年，有关服务班次 / 车辆载客量的投诉个案较二零一八年增加十宗。在这些投诉个案中，大部分个案都是关于一条居民服务路线的乘客误以为营办商拟调派较小型车辆为其屋苑提供服务。有关营办商应运输署要求澄清并无有关打算，亦不会提出有关更改的申请，个案其后得以解决。至于服务水平方面，本组注意到，有关服务班次的投诉增加15宗。大部分投诉个案都是关于居民服务路线的班次不准（特别是行走马湾珀丽湾的路线）。为处理有关事宜，运输署已批准有关居民服务路线的营办商调派双层巴士（而非单层巴士）行走珀丽湾的居民服务路线。运输署会继续密切监察有关居民服务路线的服务，以确保服务切合乘客需求。

公共小巴服务

11. 在二零一九年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议共有5 086宗，较二零一八年的5 379宗减少5.4%。

12. 有关专线小巴服务的个案有4 752宗，较二零一八年的5 034宗减少5.6%。数字下跌的主要原因，是投诉员工行为及工作表现、班次和依循路线的个案有所减少。该4 752宗个案的详细分类，载于附件M。

13. 有关红色小巴服务的个案有334宗，较二零一八年的345宗减少3.2%。该334宗个案的详细分类，载于附件N。

14. 所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均已按情况转交运输署或警方跟进。针对员工行为及工作表现和依循路线的投诉数目有所减少，是由于运输署不断致力与专线小巴业界合作推出措施，例如为新入职司机提供职前培训课程。针对服务班次的投诉数目有所减少，是由于公共小巴的19座小巴数目有所增加。截至二零一九年年底，约31%公共小巴已转换为新的19座小巴。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，藉此核实有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正问题。此外，对于已被辨识及证实服务欠妥（包括不依循时间表及路线等）的营办商，运输署会发出警告信，而当局会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑此等警告信。如专线小巴营办商在评核期间表现差劣，其客运营业证的延展年期或会被缩短。

15. 就红色小巴的个案而言，针对车辆状况的投诉数目有所减少，可能是由于业界继续以新车辆取代旧车辆。另一方面，针对滥收车资的投诉数目有所增加，则是由于司机没有清楚展示车费。运输署已要求业界清楚展示车费，让乘客在登车前知悉收费。

16. 此外，在二零一九年，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。预料19座公共小巴的数目持续增加，会继续有助减少涉及公共小巴服务水平（特别是在繁忙时间）的投诉。为提升公共小巴畅达性和服务质素，运输署亦强制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。其他持续推行的措施包括：呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质服务、为专业司机而设的「至 fit 安全驾驶大行动」、以及出版《公共小巴服务通讯》。

的士服务

17. 在二零一九年，有关的士服务的个案有 10 318 宗，与二零一八年的 11 000 宗比较，减幅为 6.2%。尽管涉及驾驶行为不当的投诉数目有所增加，但有关的士服务的个案数字有所减少，主要原因是涉及拒载、举止无礼和不守规矩以及滥收车资的投诉个案均有所减少。该 10 318 宗个案的详细分类，载于附件 O。

18. 警方定期采取执法行动（尤其是在旅客常到的地区），打击的士司机违例行为，主要包括在兰桂坊和广东道等黑点加强巡逻工作，以及根据情报展开行动。遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒

载或兜客，当局非常鼓励市民向警方举报，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。

19. 政府会继续致力改善现有的士的服务质素及经营环境，以便更能满足市民的需要，以及促进行业的长远健康发展。与此同时，政府一直与业界保持紧密沟通，以积极改善的士服务质素。运输署在二零一八年一月成立的士服务质素委员会。委员会作为一个多方¹⁹平台，讨论和推动各项策略及措施，以提升的士服务质素。在二零一九年，运输署与的士服务质素委员会合作推展一系列措施。在教育司机方面，运输署继续为在职司机提供一系列网上培训课程，涵盖的士司机与乘客有效沟通的技巧、处理冲突的方法、良好顾客服务的技巧等课题；为那些已完成网上培训课程的的士司机安排进行测试；推行宣传和教育活动(例如「的士服务嘉许计划」)，以表扬服务质素卓越的的士司机，藉此提升的士司机的专业形象。与此同时，运输署已改善其处理涉及的士服务投诉的机制，通过设立内部数据库，整合投诉个案纪录及跟进详情。此外，运输署已仔细考虑和研究士业界及的士服务质素委员会委员提出有关的士笔试的意见和建议，并已在确保现行考核制度稳健的大前提下完成相关检讨。的士笔试已由二零二零年二月十四日起优化。此外，政府已完成检视现行有关的司机的各种违规行为的罚则，并计划向立法会提交立法建议，以加强对的士司机违规行为的阻吓力，从而提升整体的士服务质素。

20. 与此同时，政府计划引入专营的士以响应社会上对较高质素，并提供网上召唤服务的个人化点对点公共交通服务的新需求。专营的士会以专营权模式营运，其数目、服务、收费及司机质素等方面均受政府规管。政府已于二零一九年五月八日向立法会提交《专营的士服务条例草案》（《条例草案》），而立法会亦已成立法案委员会审议《条例草案》。

铁路服务

21. 在二零一九年，有关铁路服务的个案有 804 宗，较二零一八年的 378 宗增加 112.7%，其中对香港铁路有限公司（「港铁」）的服务的投诉有所增加（由二零一八年的 347 宗增至二零一九年的

¹⁹ 委员会的非官方委员来自的士业界、立法会、区议会、学术界、消费者委员会、香港旅游发展局和残疾人士团体。

775²⁰宗，增幅为 123.3%）。该 804 宗个案按铁路公司的详细分类，载于附件 P。

22. 与二零一八年相比，有关港铁服务的投诉数目在二零一九年有所增加，尤其是涉及员工行为及工作表现，以及乘客服务及设施的投诉。个案数目增加的主要原因，是港铁服务在二零一九年屡因公众活动暂停。

23. 电车服务方面，在二零一九年，本组接获的投诉有 29 宗，与二零一八年的 31 宗相比，减幅为 6.5%。大部分投诉涉及驾驶行为不当和员工行为及工作表现。香港电车有限公司（「电车公司」）已提醒电车车长以适当速度行驶，并注意乘客安全，以及为员工提供适当训练以提升驾驶安全和服务质素。此外，在必要时，电车公司会进行抽查以监察电车车长的工作表现，并视乎情况，对涉事电车车长采取纪律行动。

渡轮服务

24. 在二零一九年，有关渡轮服务的个案有 32 宗，较二零一八年的 49 宗减少 34.7%。该 32 宗个案按渡轮公司的详细分类，载于附件 Q。在二零一九年，针对新世界第一渡轮服务有限公司（「新渡轮」）及其他小规模渡轮营办商的投诉普遍减少。就新渡轮而言，投诉的减幅为 19%，主要是由于涉及服务质量及服务班次的投诉有所减少。至于小规模渡轮，投诉的减幅为 48%，主要原因是有关服务班次的投诉有所减少。

25. 运输署一直通过实地调查及巡查，密切监察渡轮营办商的表现，以确保所有渡轮营办商均依照时间表提供服务，并在有需要时改善服务（包括加开航班），以满足乘客需求。

交通情况

26. 在二零一九年，本组接获 719 宗有关交通情况的投诉及建议，

²⁰ 在 775 宗个案中，有 210 宗是关于港铁服务（包括轻铁），另有 161 宗是关于一位港铁员工。

占个案总数约 2%。与二零一八年的 472 宗比较，这类个案的数目增加 52.3%。

交通挤塞

27. 在接获的 719 宗个案中，有 435 宗（61%）与交通挤塞有关，较二零一八年的 220 宗增加 97.7%。现把投诉交通挤塞的个案按地区分类，载于附件 R。在二零一九年，涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
观塘	10	52	+420.0%
沙田	15	43	+186.7%
北区	11	36	+227.3%

28. 在二零一九年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
交通管理	93	131	+40.9%
道路工程	30	23	-23.3%
车辆阻塞	66	245	+271.2%
其他	31	36	+16.1%
合计	220	435	+97.7%

29. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均转交运输署、警方、路政署或其他相关部门考虑及跟进。在二零一九年，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其成效，以尽量减低因道路工程导致的挤塞；

- (b) 装设新交通灯及调节现有交通灯号；
- (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。

交通管理

30. 在二零一九年，本组接获 198 宗有关交通管理事宜（与交通挤塞有关者除外）的投诉及建议。这类个案与交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区等有关。与二零一八年的 149 宗比较，个案数目增加 32.9%。

增设交通标志及设备

31. 在二零一九年，交通投诉组接获 66 项增设交通标志及设备的要求，较二零一八年的减少 4.3%。

泊车设施

32. 在二零一九年，有关泊车设施的投诉及建议共有 20 宗，较二零一八年的 34 宗减少 41.2%。

道路维修

33. 在二零一九年，本组收到 117 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零一八年的 144 宗比较，这类个案的数目减少 18.8%。

法例执行

34. 在二零一九年，本组收到 4 163¹⁴宗有关法例执行事宜的投诉，占个案总数约 12%。二零一九年接获的投诉与二零一八年的比较如下：

<u>类别</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
违例泊车	1 719	3 182 ²¹	+85.1% ²¹
其他执法事宜	1 121	981	-12.5%
合计	2 840	4 163¹⁴	+46.6%¹⁴

此类投诉按地区的分类，载于附件 S及附件 T。

违例泊车

35. 在二零一九年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
中西区	84	754 ²²	+797.6% ²²
油尖旺	147	189 ²³	+28.6% ²³
观塘	141	188	+33.3%
元朗	115	183	+59.1%

36. 警方全年持续监察违例泊车及其他交通相关事宜，并与执行其他职责相若，调拨适当资源采取执法行动和维持道路安全。除了执

²¹ 在 3 182 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 941 宗，与二零一八年的 1 719 宗相比，增幅为 12.9%。

²² 在 754 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 667 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 87 宗，与二零一八年的 84 宗相比，增幅为 3.6%。

²³ 在 189 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出八宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 181 宗，与二零一八年的 147 宗相比，增幅为 23.1%。

法行动外，警方亦会通过宣传及其他活动，与市民沟通，藉以提醒他们注意其他道路使用者的安全，以及改变可导致意外或阻碍交通的不负责任行为及态度。

37. 为解决泊车设施不足的问题，政府要求发展商提供《香港规划标准与准则》标准范围内较高的泊车位数量，以满足长远的需求。如规划／用地条件许可和相关部门同意，政府也会考虑要求发展商提供公众泊车位。另外，政府会继续物色可提供通宵路旁泊车位的合适地点和可提供更多泊车位（特别是货车和旅游巴士泊车位）的短期租约土地。此外，政府会按照「一地多用」的原则，在合适的政府、机构或小区设施及公共休憩用地发展项目中，加设公众泊车位，以期达致「地尽其用」。

其他执法事宜

38. 在二零一九年，涉及较多有关驾车人士／行人不遵守交通规例的投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
油尖旺	107	108	+0.9%
元朗	76	86	+13.2%
沙田	79	74	-6.3%
九龙城	89	69	-22.5%

就上述各区而言，市民提出最多投诉的是不遵从交通标志／措施的指示，其次是突然切线／在实在线超车、驾车人士等候过久以致阻塞和车辆冲红灯／不让行人先过马路或不让路予其他车辆。有关这些地区的投诉的分类，载于附件 T。

39. 所有投诉驾车人士／行人不遵守交通规例的个案均转交警方调查。本组并把部分个案转交运输署，以便该署考虑可否采取适当交通管理措施以改善情况。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2018 年同季 (1.10.18 - 31.12.18)	上季 (1.7.19 - 30.9.19)	今季 (1.10.19 - 31.12.19)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	284 [14]	232 [16]	224 [17]
(b) 服务水平	6 435 [10]	6 108 [9]	5 327 [7]
(c) 一般性质	161 [4]	131 [3]	111
	6 880 [28] (87%)	6 471⁽³⁾ [28] (88%)	5 662 [24] (68%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	51 [2]	95 [2]	179 [3]
(b) 交通管理	45 [8]	21 [10]	60 [3]
(c) 增设交通标志及设备	15 [2]	13 [2]	15 [7]
(d) 泊车设施	10 [1]	3 [1]	4
	121 [13] (1%)	132 [15] (1%)	258 [13] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	18	10	8 [1]
(b) 交通标志及设备	14	8	38
(c) 行车道标记	1	1	-
	33 (1%)	19 (1%)	46 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	524 [1]	433 [2]	1 894
(b) 其他执法事宜	336 [3]	234	238 [1]
	860 [4] (10%)	667 [2] (9%)	2 132⁽⁴⁾ [1] (26%)
V. 其他	24 [2] (1%)	25 (1%)	204 [1] (2%)
合计	7 918 [47] (100%)	7 314⁽³⁾ [45] (100%)	8 302⁽⁴⁾ [40] (100%)

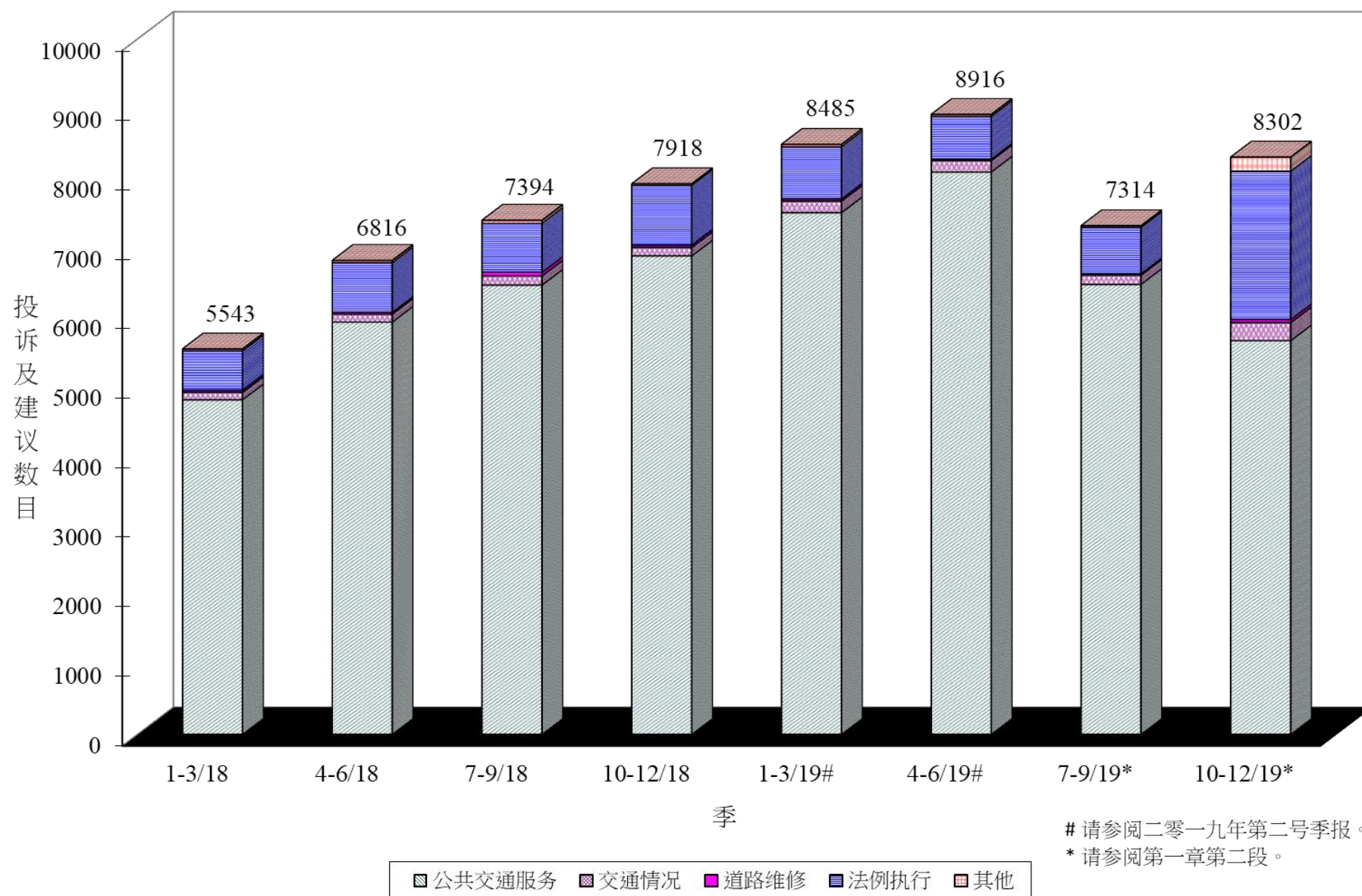
- 注： (1) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
 (2) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。
 (3) 请参阅第一章第二及六段。
 (4) 请参阅第一章第二及三十二段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

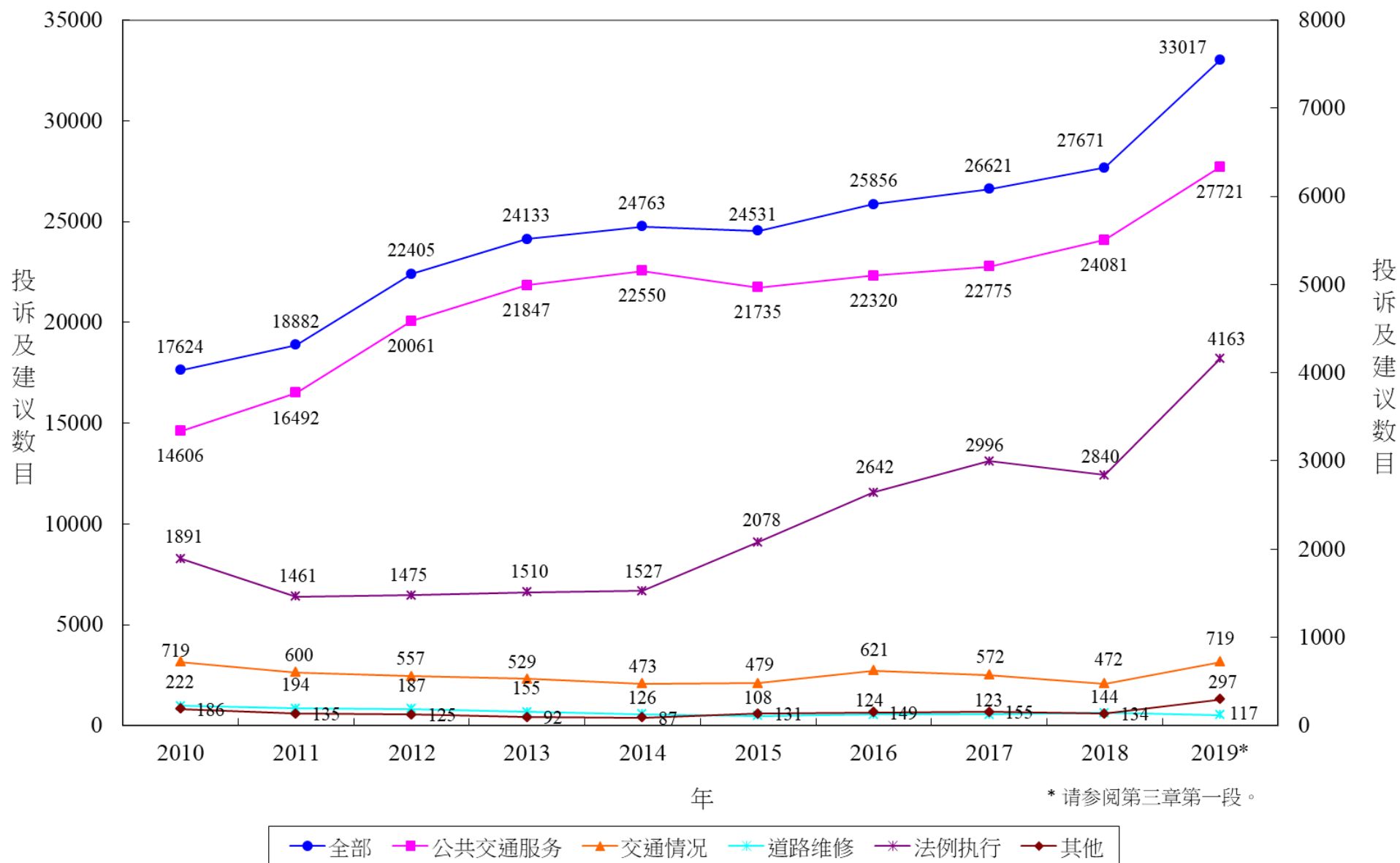
投诉/建议性质 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	2018 年同季 (1.10.18 - 31.12.18)	上季 (1.7.19 - 30.9.19) ⁽²⁾	今季 (1.10.19 - 31.12.19) ⁽³⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	284 [14]	232 [16]	224 [17]
(b) 服务水平	6 435 [10]	5 990 [9]	5 327 [7]
(c) 一般性质	161 [4]	131 [3]	111
	6 880 [28] (87%)	6 353⁽²⁾ [28] (88%)	5 662 [24] (80%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	51 [2]	95 [2]	179 [3]
(b) 交通管理	45 [8]	21 [10]	60 [3]
(c) 增设交通标志及设备	15 [2]	13 [2]	15 [7]
(d) 泊车设施	10 [1]	3 [1]	4
	121 [13] (1%)	132 [15] (1%)	258 [13] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	18	10	8 [1]
(b) 交通标志及设备	14	8	38
(c) 行车道标记	1	1	-
	33 (1%)	19 (1%)	46 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	524 [1]	433 [2]	653
(b) 其他执法事宜	336 [3]	234	238 [1]
	860 [4] (10%)	667 [2] (9%)	891⁽³⁾ [1] (12%)
V. 其他	24 [2] (1%)	25 (1%)	204 [1] (3%)
合计	7 918 [47] (100%)	7 196⁽²⁾ [45] (100%)	7 061⁽³⁾ [40] (100%)

- 注： (1) 此列表内二零一九年的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过100宗投诉的个案数字。包括这些投诉的数字载于附件A(i)(a)。二零一八年及之前并无相关统计资料。
- (2) 不包括由一位投诉人在此季内提出的118宗个案，该投诉人在此季内提出超过100宗投诉。包括这些投诉的数字载于附件A(i)(a)。
- (3) 不包括由一位投诉人在此季内提出的1 241宗个案，该投诉人在此季内提出超过100宗投诉。包括这些投诉的数字载于附件A(i)(a)。
- (4) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
- (5) 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。

交通投诉组接获的投诉及建议

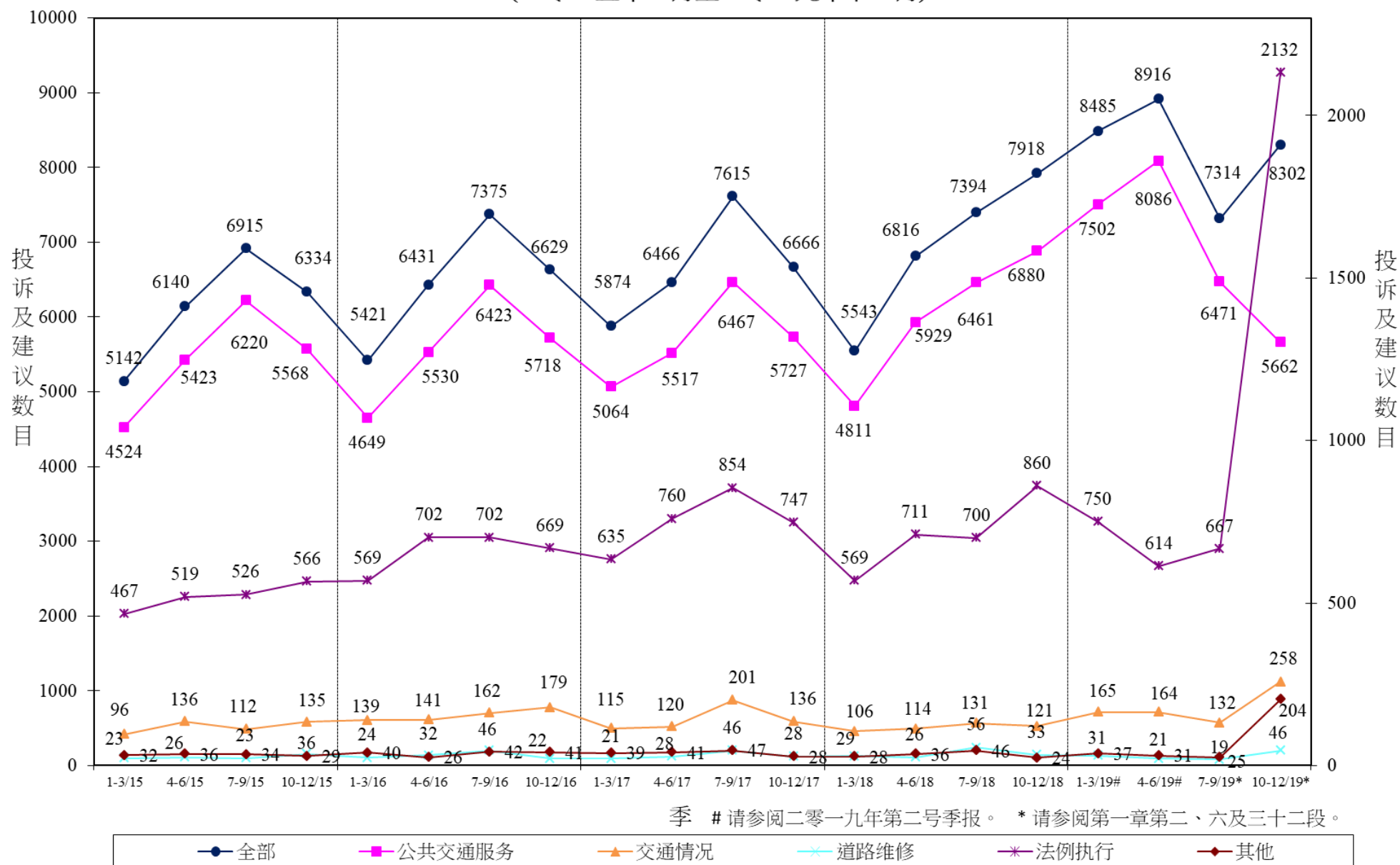


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一零至二零一九年)



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十二月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一九年十月至十二月)

附件 C(i)

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		19	244	1	-	264
(b) 服务水平		2 038	3 727	49	1 666	7 480
(c) 一般性质		73	109	2	5	189
		2 130	4 080	52	1 671	7 933
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		56	36	-	2	94
(b) 交通管理		15	30	4	-	49
(c) 增设交通标志及设备		16	13	1	-	30
(d) 泊车设施		6	3	-	-	9
		93	82	5	2	182
III. 道路维修						
(a) 道路情况		8	2	-	-	10
(b) 交通标志及设备		7	9	-	-	16
(c) 行车道标记		-	1	-	-	1
		15	12	-	-	27
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		311	31	-	1	343
(b) 其他执法事宜		60	74	3	108	245
		371	105	3	109	588
V. 其他		29	14	-	1	44
合计		2 638	4 293			
		(30%)	(49%)			
		6 931		60	1 783	8 774
		(79%)		(1%)	(20%)	(100%)

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
(二零一九年十月至十二月)

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	639	1 551	1	12	2 203
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	83	178	4	3	268
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	52	82	2	1	137
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	108	140	5	3	256
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	11	6	1	-	18
龙运巴士公司	41	57	1	-	99
过海隧巴	199	305	6	6	516
非专营巴士服务	15	22	1	2	40
专线小巴	796	505	4	18	1 323
红色小巴	137	21	4	10	172
的士	22	1 011	19	1 615	2 667
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	13	183	3	-	199
香港铁路有限公司(轻铁)	2	3	-	-	5
香港电车有限公司	10	4	-	1	15
新世界第一渡轮服务有限公司	1	6	1	-	8
天星小轮有限公司	-	1	-	-	1
其他渡轮	1	5	-	-	6
合计	2 130 (27%)	4 080 (51%)	52	1 671	7 933
	6 210 (78%)		(1%)	(21%)	(100%)

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
(二零一九年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 在平日早上繁忙时间（往观塘渡轮码头方向）及下午繁忙时间（往泥涌方向）增加巴士 X89D 号线的班次，以满足乘客的需求。
- 在平日早上繁忙时间增加巴士 272S 号线（往香港科学园方向）的班次，以满足乘客的需求。
- 调整专线小巴 56 及 56A 号线的服务时间和班次，以及开办罗便臣道至天后地铁站的新专线小巴 56B 号线，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 弹性延长皇后大道西与东边街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长博览道中近博览道东在平日的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长骆克道近菲林明道在平日的行车绿灯时间，改善交通流量。

九龙区

- 延长伟业街南行线与茶果岭道交界处交通灯在平日早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长达之路南行线近又一城的栏杆，阻止违例泊车。

新界区

- 在山尾街实施「禁止停车」限制，防止车辆阻碍巴士驶入公共运输交汇处。
- 在西楼角路近荃湾公共图书馆实施 24 小时「禁止停车」限制，阻止违例泊车。
- 延长清水湾道近大埔仔村交通灯在周一至周五繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零一九年十月至十二月)

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																	
	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	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			
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	48	5	2	3	1	5	24	1	49	-	-	-	2	-	3	-	-	143
(2) 路线	16	1	-	1	-	-	10	-	5	-	-	1	-	-	-	-	1	35
(3) 服务时间	-	-	-	-	-	-	1	2	16	-	-	-	-	-	-	-	-	19
(4) 设置车站	9	1	3	-	1	1	5	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小计	73	7	5	4	2	6	40	6	74	-	-	1	2	-	3	-	1	224
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	303	22	17	39	3	11	117	7	301	-	-	6	2	1	2	-	1	832
(2) 路线依循情况	10	-	3	1	-	-	4	2	45	-	382	-	-	-	-	-	-	447
(3) 驾驶行为不当	179	21	11	35	4	7	60	12	215	45	465	1	-	-	-	-	-	1055
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	299	22	12	22	8	19	98	6	275	23	1008	175 [^]	-	1	1	-	2	1971
(5) 滥收车/船费	7	-	-	2	-	-	-	-	27	4	375*	-	-	-	-	-	-	415
(6) 清洁	4	-	-	-	-	2	-	2	15	-	8	2	1	-	-	-	-	34
(7) 车辆/船只状况	12	1	-	1	-	1	-	1	8	1	42	3	-	-	-	-	-	70
(8) 乘客服务及设施	175	12	3	13	6	12	57	11	26	-	1	167	18	-	-	-	2	503
小计	989	78	46	113	21	52	336	41	912	73	2281	354	21	2	3	-	5	5327
(C) 一般性质	17	10	2	5	1	2	10	2	26	18	15	2	1	-	-	-	-	111
今季合计	1079	95	53	122	24	60	386	49	1012	91	2296	357 [#]	24	2	6	-	6	5662
总数	(1819)							(3448)				(383)			(12)			
上季合计	1343	143	65	115	21	99	422	47	1173	89	2699	232 [#]	8	8	4	1	2	6471
2018 年同季合计	1459	162	71	142	33	82	456	52	1370	85	2851	87	4	13	3	1	9	6880

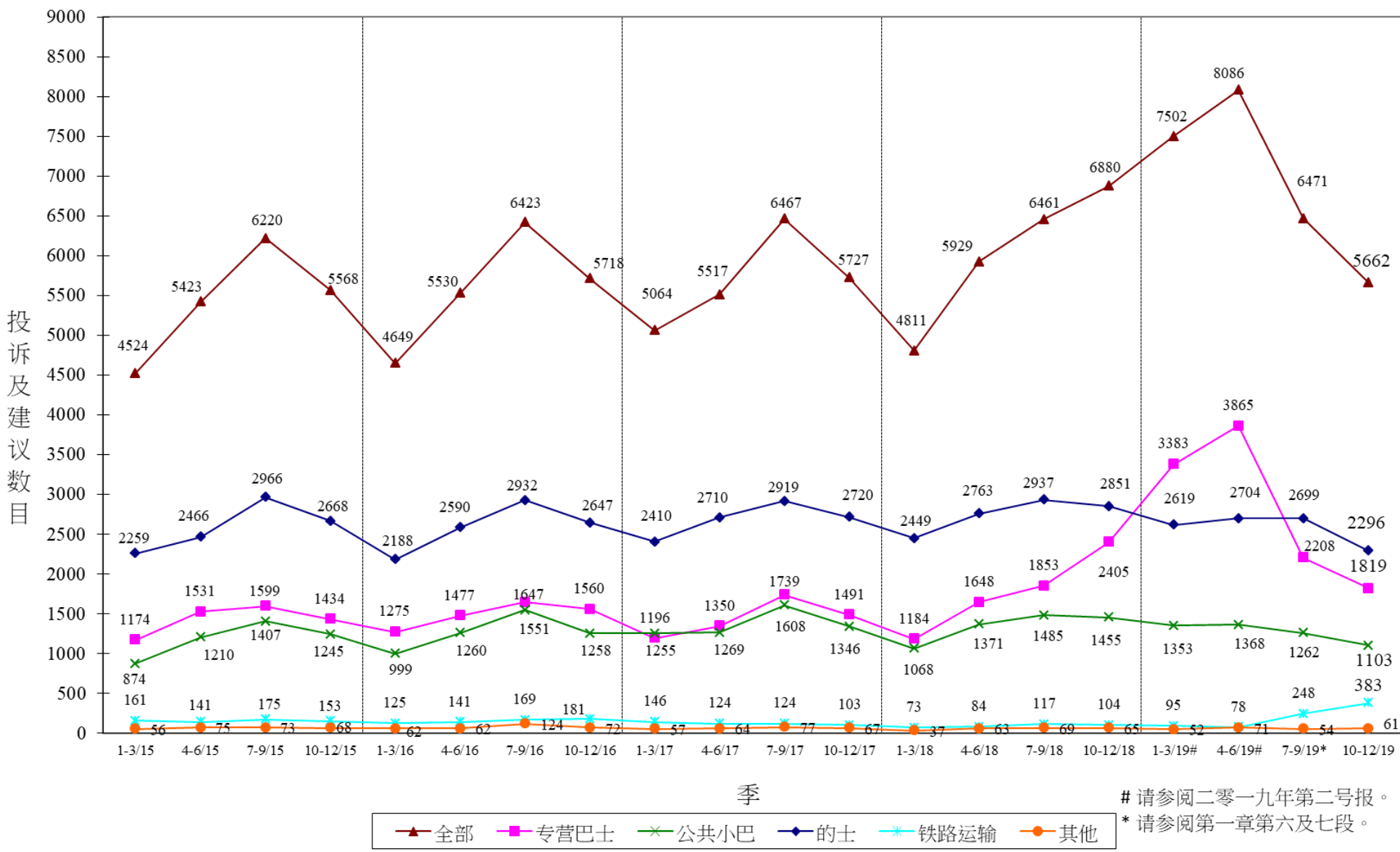
* 包括有关的士咪表的违规行为。

[^] 包括涉及港铁员工的 161 宗投诉。

[#] 有 95 宗及 115 宗投诉是关于港铁服务在二零一九年第三季及第四季期间暂停。

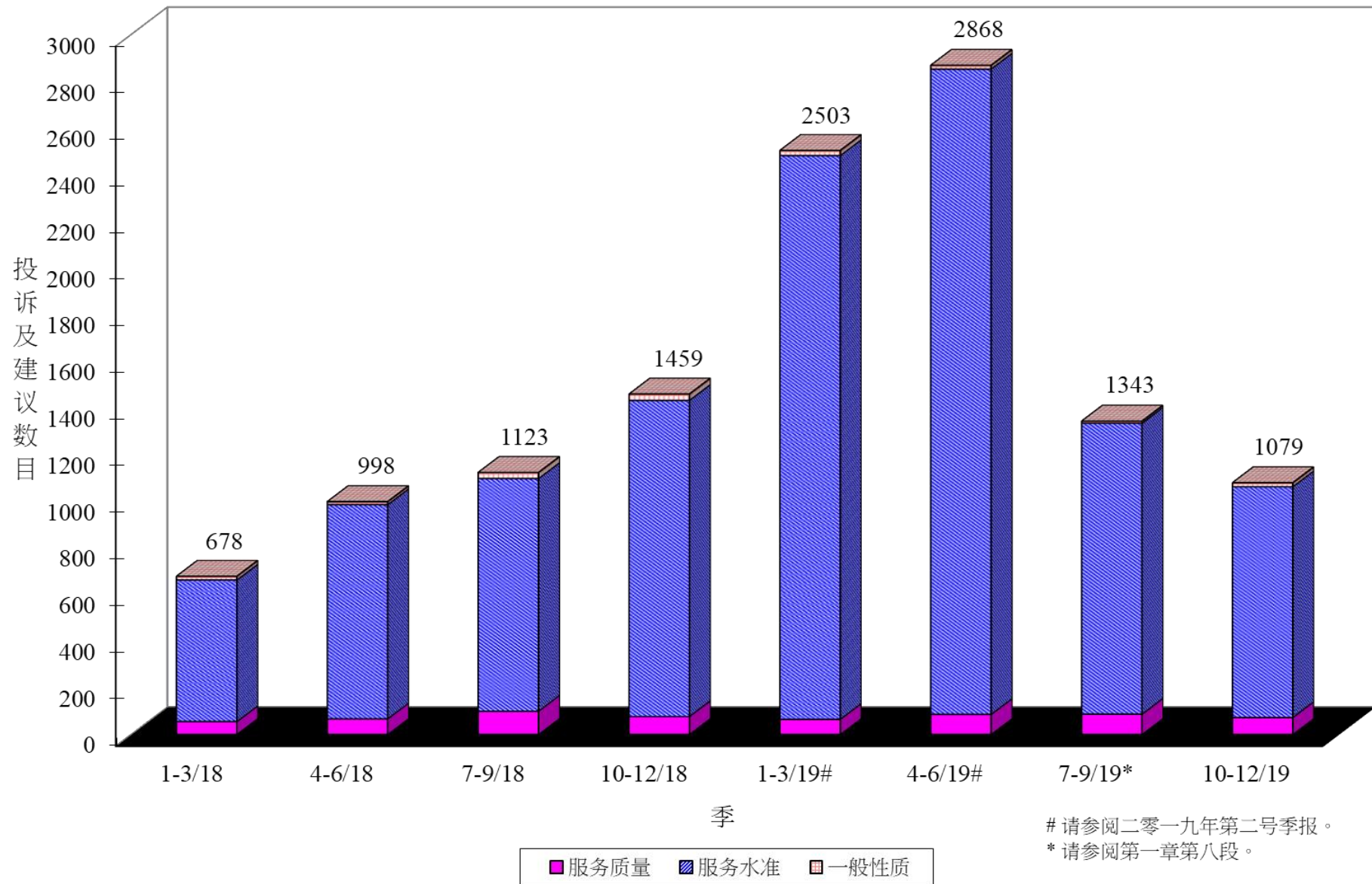
注：有关上季的投诉数字，请参阅第一章第六、七及八段。

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十二月)

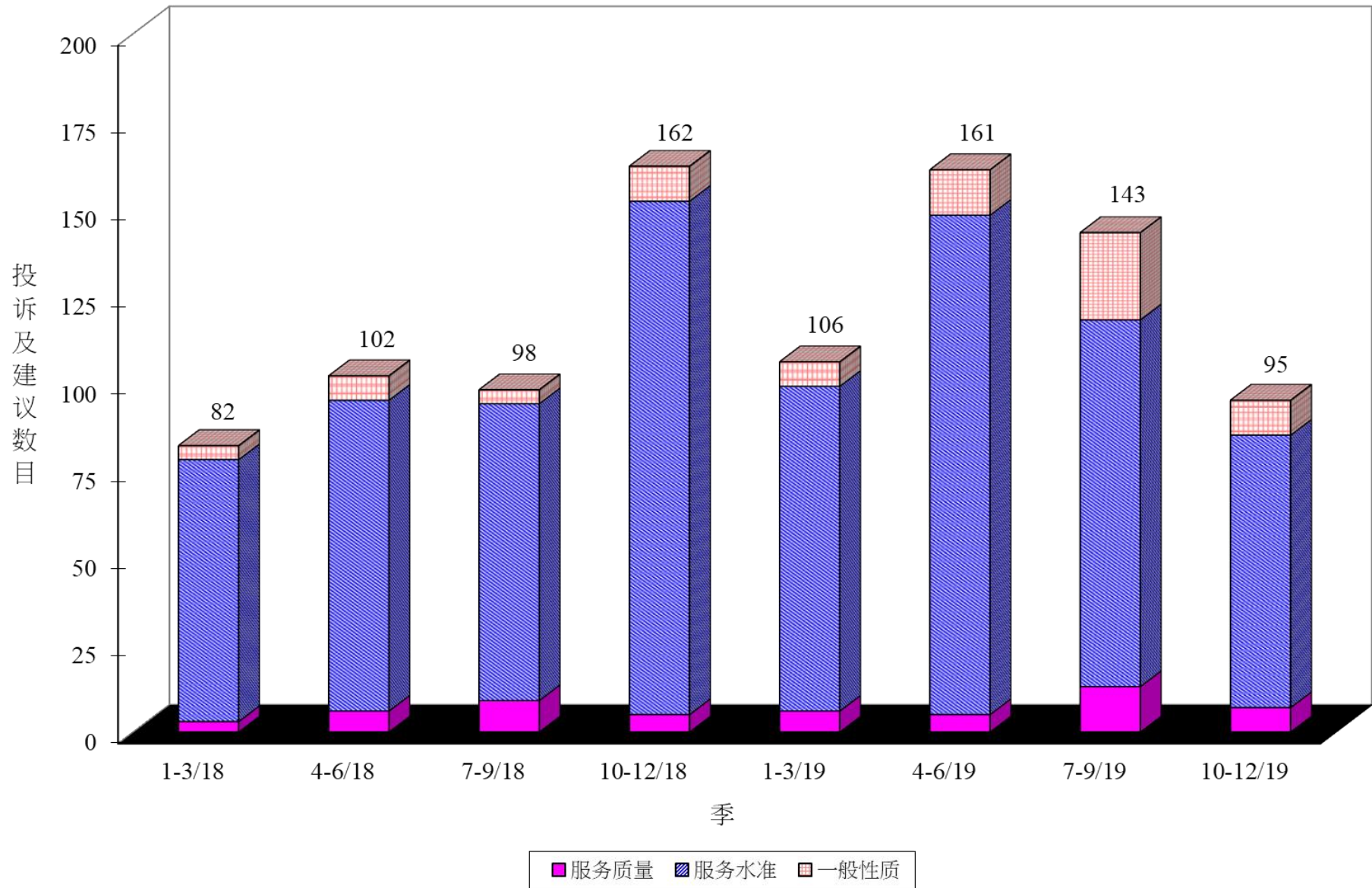


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

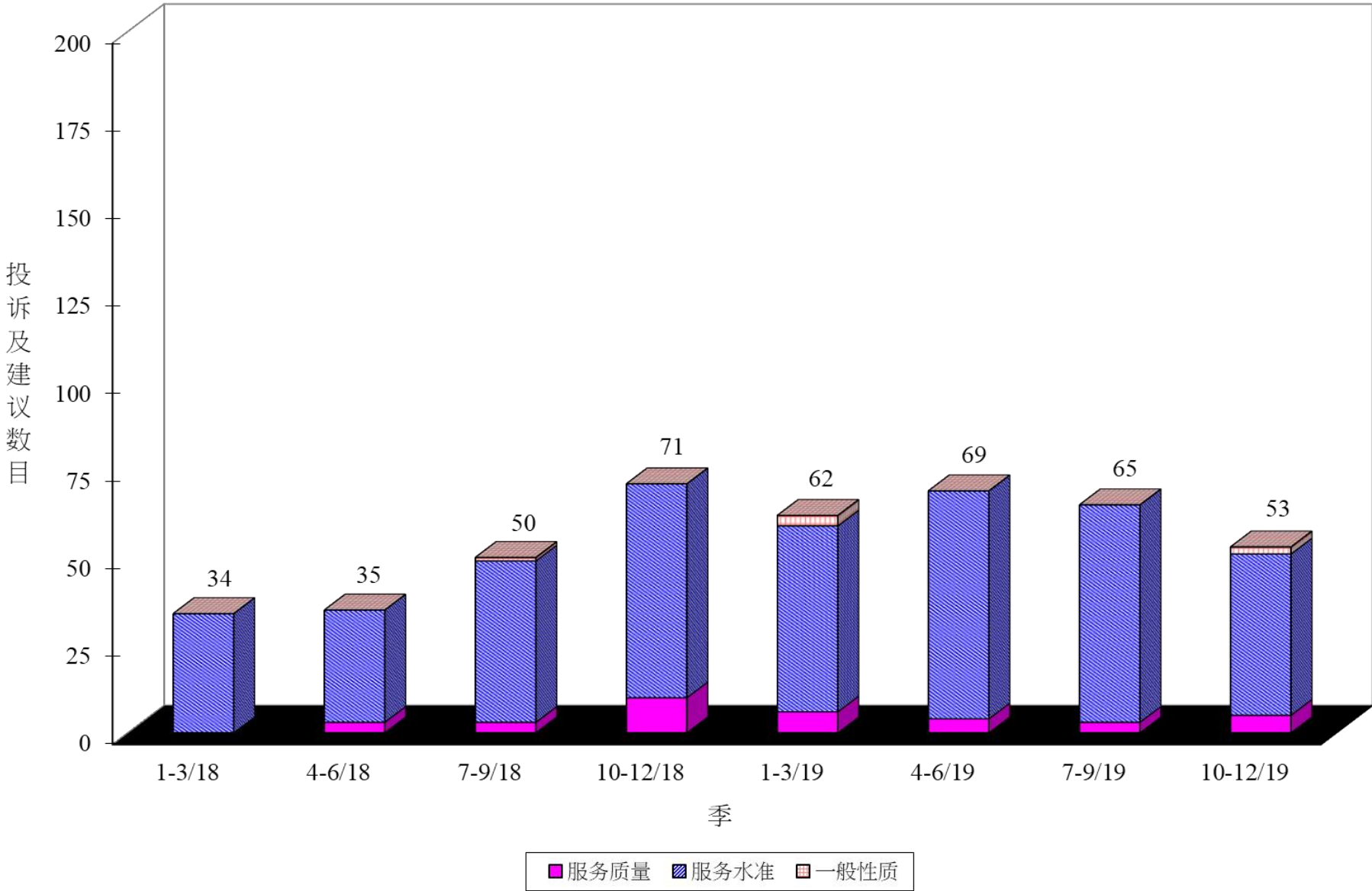
附件 F (i)



过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

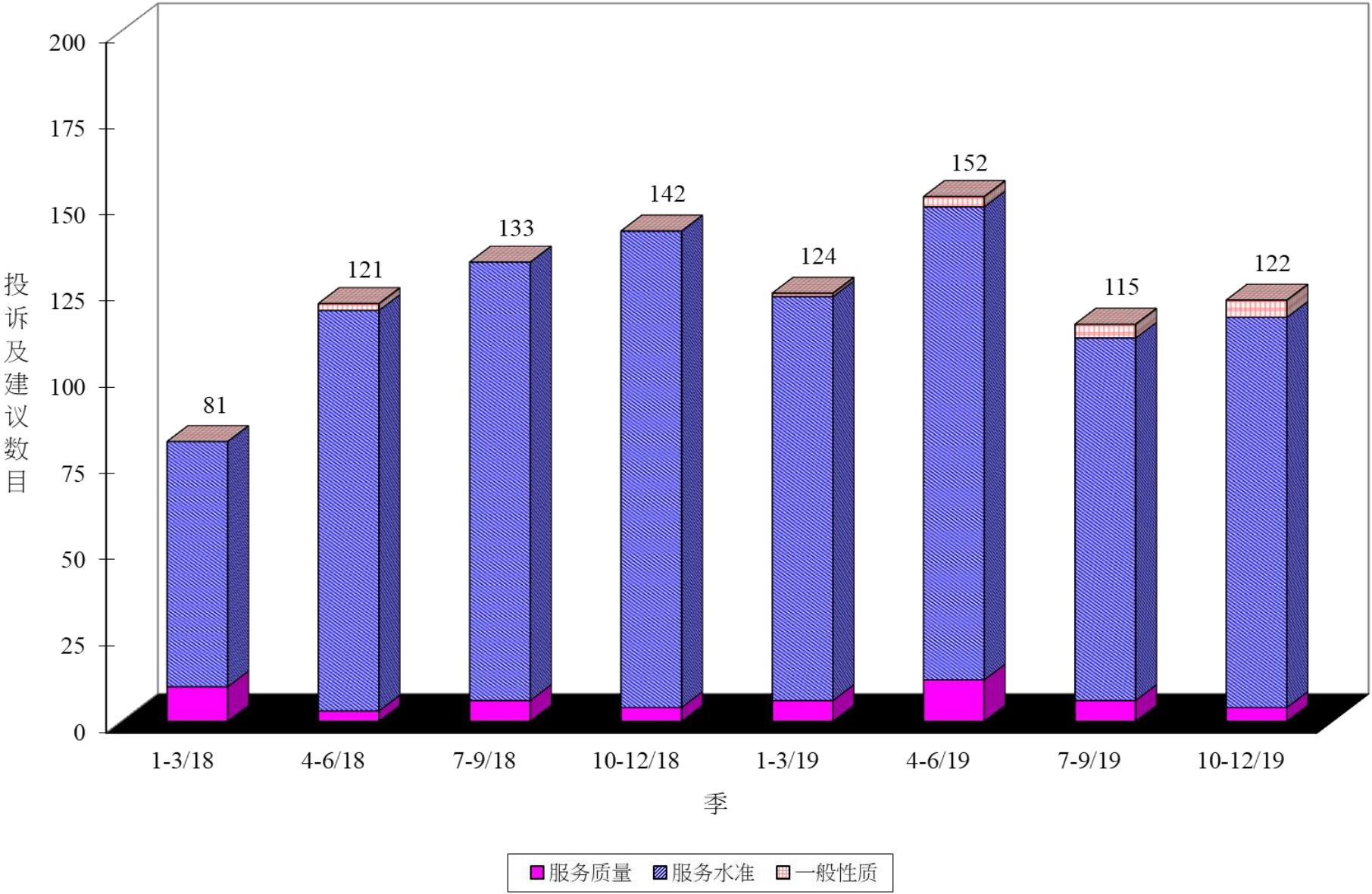


过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议



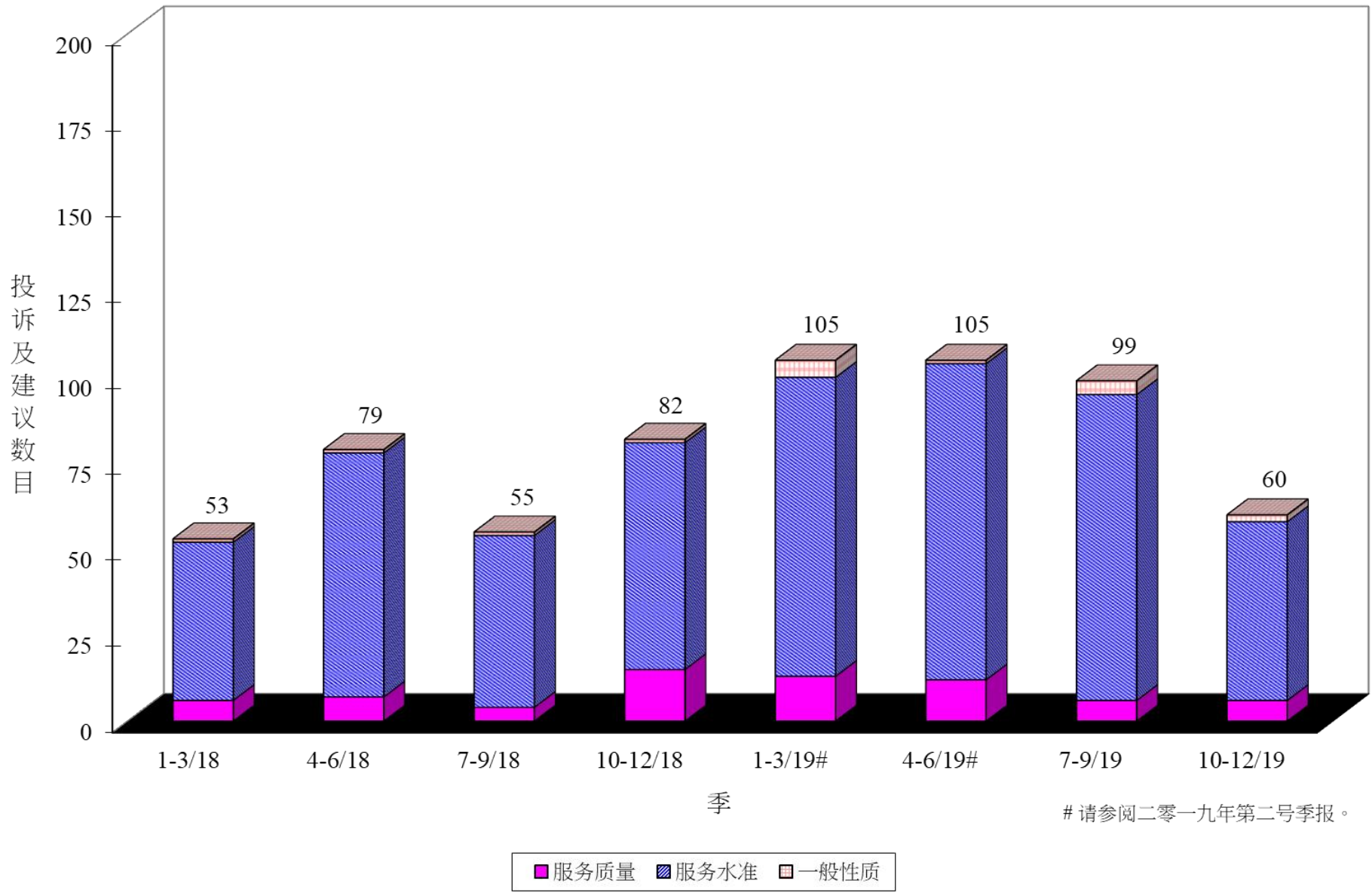
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

- 38 -

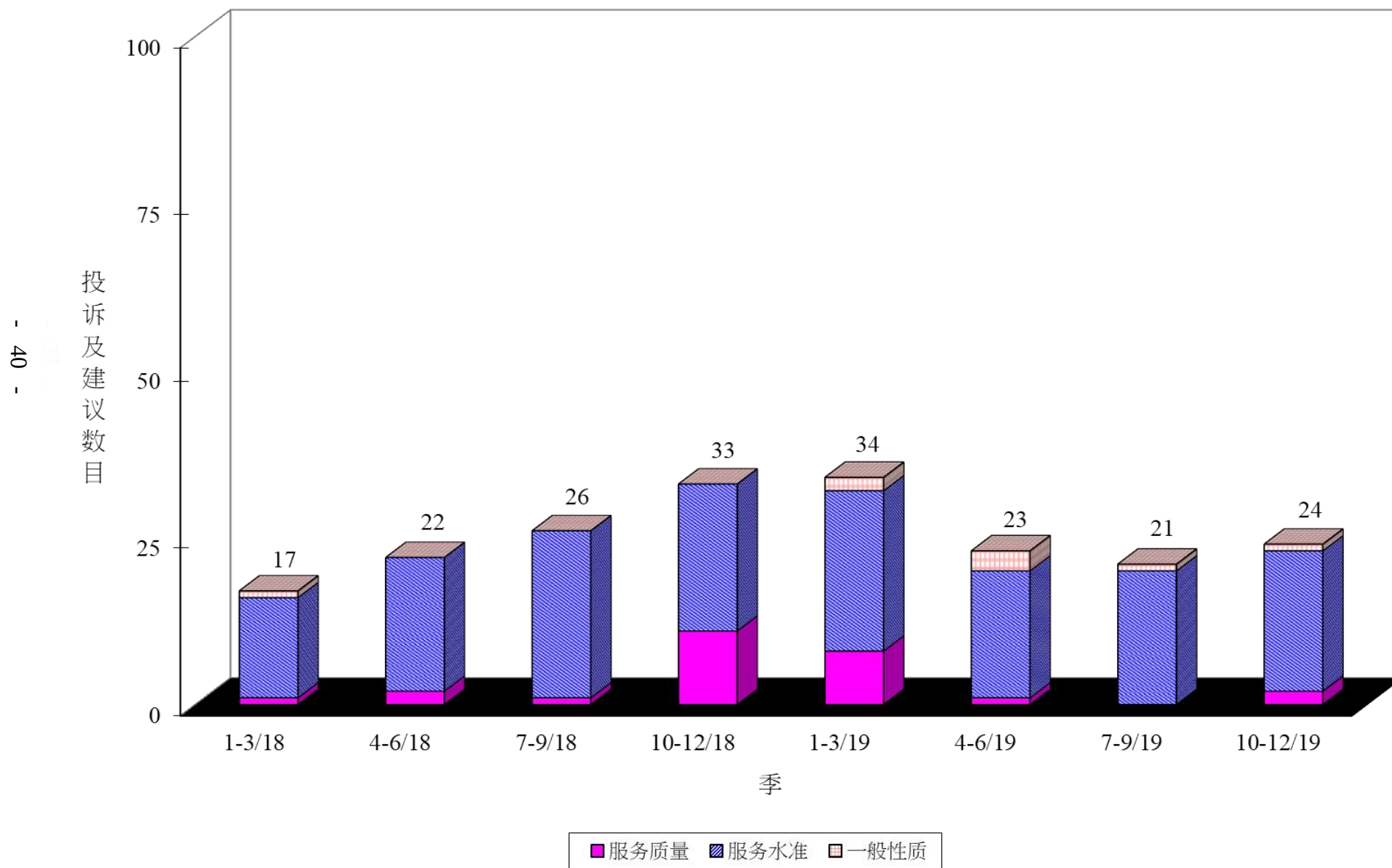


过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

- 39 -



过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

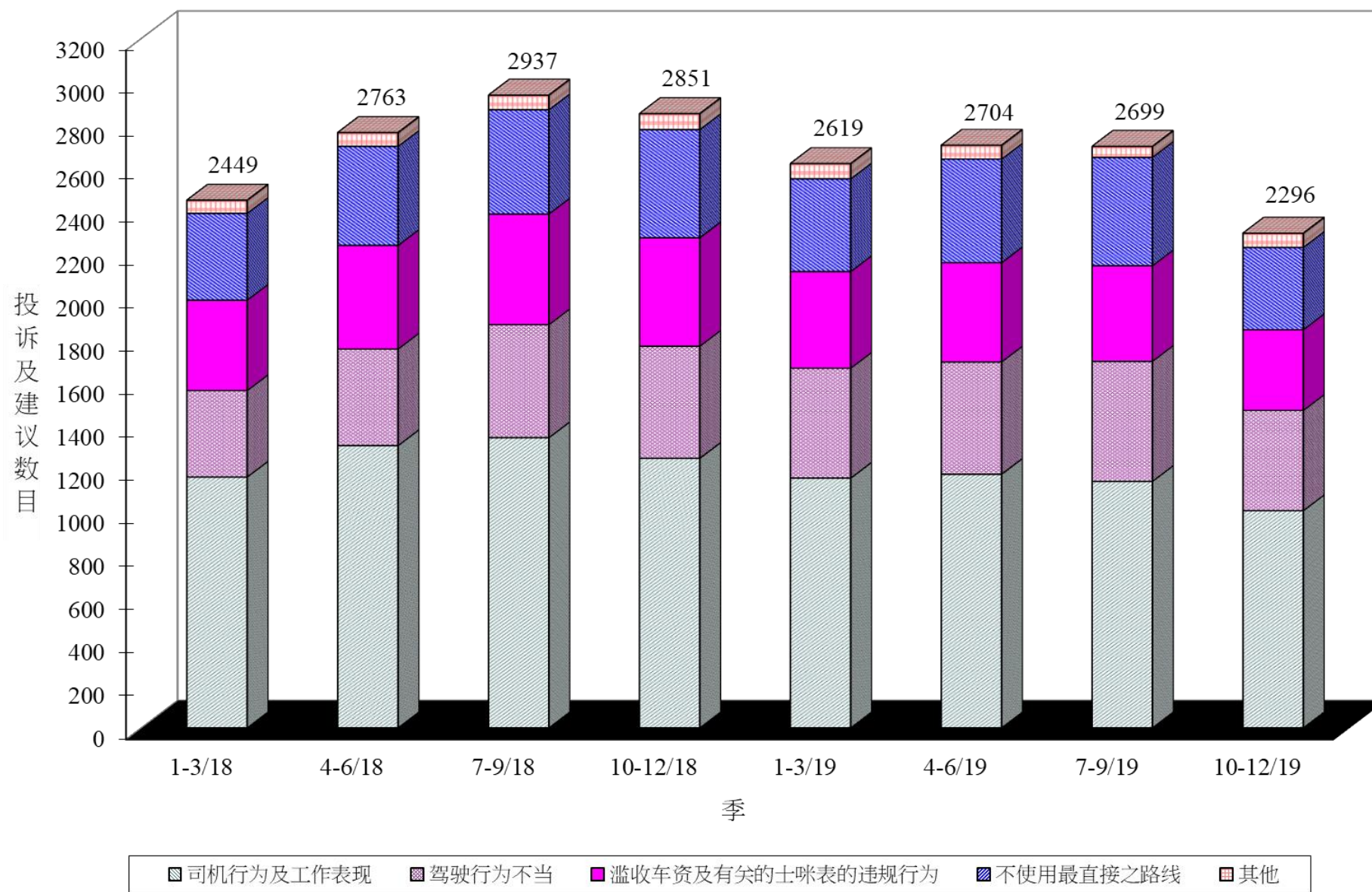


有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零一九年十月至十二月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议</u>	<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)	1 079	4.87
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	95	2.93
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	53	5.76
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	122	4.45
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	24	2.83
龙运巴士公司	60	5.21
过海隧巴 ²⁴	386	7.32
合计	1 819	5.01

²⁴ 过海隧巴服务是九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

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>2018 年同季</u> <u>(1.10.18 – 31.12.18)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.19– 30.9.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.19 – 31.12.19)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	435	415	333
(ii) 拒载	686	584	566
(iii) 兜客	6	10	16
(iv) 拒绝驶达目的地	113	117	75
(v) 未有展示司机证	8	16	18
(vi) 不正确展示司机证	3	2	-
小计	1 251	1 144	1 008
(b) 驾驶行为不当	520	557	465
(c) 滥收车资	451	391	339
(d) 有关的士咪表的违规行为	53	53	36
(e) 不使用最直接可行之路线	502	503	382
(f) 其他*	74	51	66
合计	2 851	2 699	2 296

* 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
(二零一九年十月至十二月)

附件 I(i)

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 (地点数目)	9 (8)	5 (5)	6 (6)	5 (5)	32 (25)	6 (5)	13 (12)	14 (11)	13 (12)	4 (4)	6 (6)	18 (15)	15 (13)	9 (9)	8 (8)	6 (5)	6 (6)	- (-)	4 (4)	179 (159)
(b) 交通管理	2	2	39	-	1	-	1	2	2	1	-	3	1	1	2	2	-	1	-	60
(c) 增设交通标志及设备	-	1	2	-	-	-	2	4	1	-	-	-	-	-	1	1	2	1	-	15
(d) 泊车设施	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
小计	12	9	47	5	33	6	16	20	16	5	6	23	16	10	11	9	8	2	4	258
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	1	-	8
(b) 交通标志及设备	-	1	-	-	2	-	2	1	16	-	3	7	5	-	-	-	-	-	1	38
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	-	1	-	-	2	1	3	1	16	1	4	10	5	-	-	-	-	1	1	46
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	36	101	691	11	71	22	51	48	64	32	33	54	69	42	20	28	24	7	490	1894
(b) 其他执法事宜	11	20	11	3	14	12	11	12	22	9	15	18	36	11	11	6	7	4	5	238
小计	47	121	702	14	85	34	62	60	86	41	48	72	105	53	31	34	31	11	495	2132
合计	59	131	749	19	120	41	81	81	118	47	58	105	126	63	42	43	39	14	500	2436

有关交通及道路情况的投诉及建议²⁵
(二零一九年十月至十二月)

附件 I(ii)

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)	9 (8)	5 (5)	6 (6)	5 (5)	32 (25)	6 (5)	13 (12)	14 (11)	13 (12)	4 (4)	6 (6)	18 (15)	15 (13)	9 (9)	8 (8)	6 (5)	6 (6)	- (-)	4 (4)	179 (159)
(b) 交通管理	2	2	39	-	1	-	1	2	2	1	-	3	1	1	2	2	-	1	-	60
(c) 增设交通标志及设备	-	1	2	-	-	-	2	4	1	-	-	-	-	-	1	1	2	1	-	15
(d) 泊车设施	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
小计	12	9	47	5	33	6	16	20	16	5	6	23	16	10	11	9	8	2	4	258
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1	3	-	-	-	-	-	1	-	8
(b) 交通标志及设备	-	1	-	-	2	-	2	1	16	-	3	7	5	-	-	-	-	-	1	38
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	-	1	-	-	2	1	3	1	16	1	4	10	5	-	-	-	-	1	1	46
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	36	24	24	11	71	22	51	48	56	32	33	54	69	42	20	28	24	7	1	653
(b) 其他执法事宜	11	20	11	3	14	12	11	12	22	9	15	18	36	11	11	6	7	4	5	238
小计	47	44	35	14	85	34	62	60	78	41	48	72	105	53	31	34	31	11	6	891 ²⁵
合计	59	54	82	19	120	41	81	81	110	47	58	105	126	63	42	43	39	14	11	1195

²⁵ 此列表不包括由一位投诉人在此季内提出 1 241 宗投诉。该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。包括这些投诉的数字载于附件 I(i)。

交通投诉组在二零一五至二零一九年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2015	2016	2017	2018	2019
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]	941 [76]
(b) 服务水平	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]
(c) 一般性质	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]
	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]
(b) 交通管理	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]
(c) 增设交通标志及设备	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]
(d) 泊车设施	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]
	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	63 [2]	79 [3]	69	77	40 [1]
(b) 交通标志及设备	39 [2]	35	45 [1]	57	72 [1]
(c) 行车道标记	6	10 [1]	9	10	5
	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]
(b) 其他执法事宜	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]
	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]
V. 其他	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]
合计	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]

注： 方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

交通投诉组在二零一五至二零一九年间接获的投诉及建议²⁶

投诉 / 建议性质	2015	2016	2017	2018	2019
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]	918 [76]
(b) 服务水平	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	22 917 [23]
(c) 一般性质	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]
	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	24 380 ²⁷ [105]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]
(b) 交通管理	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]
(c) 增设交通标志及设备	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]
(d) 泊车设施	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]
	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	63 [2]	79 [3]	69	77	40 [1]
(b) 交通标志及设备	39 [2]	35	45 [1]	57	72 [1]
(c) 行车道标记	6	10 [1]	9	10	5
	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	1 941 ²⁸ [4]
(b) 其他执法事宜	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]
	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	2 922 [9]
V. 其他	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]
合计	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	28 435²⁹ [187]

注：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。

²⁶ 此列表内二零一九年的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。包括这些投诉的数字载于附件 J(i)。二零一八年及之前并没有相关统计资料。

²⁷ 不包括由两位投诉人提出共 3 341 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件 J(i)。

²⁸ 不包括由一位投诉人提出的 1 241 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件 J(i)。

²⁹ 不包括由三位投诉人提出共 4 582 宗投诉，他们各在一季内作出超过 100 宗投诉。包括这些投诉的数字载于附件 J(i)。

有关专营巴士服务的投诉及建议

巴士公司	2018	2019	增 / 减
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	4 258 (4.65)	7 793 ³⁰ (8.50) [4 498 (4.91)]	+83.0% (+82.8%) [+5.6% (+5.6%)]
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	444 (3.34)	505 (3.85)	+13.7% (+15.3%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	190 (5.59)	249 (6.48)	+31.1% (+15.9%)
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	477 (4.41)	513 (4.71)	+7.5% (+6.8%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	98 (3.21)	102 (2.89)	+4.1% (-10.0%)
龙运巴士公司	269 (6.48)	369 ³¹ (8.06) [352 (7.68)]	+37.2% (+24.4%) [+30.9% (+18.5%)]
过海隧巴	1 354 (6.25)	1 744 ³² (8.01) [1 715 (7.88)]	+28.8% (+28.2%) [+26.7% (+26.1%)]
合计	7 090 (4.79)	11 275 ³³ (7.55) [7 934 (5.31)]	+59.0% (+57.6%) [+11.9% (+10.9%)]

注： (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉或建议数目。

(2) 过海隧巴服务是九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

³⁰ 在 7 793 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 295 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

³¹ 在 369 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

³² 在 1 744 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 29 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

³³ 在 11 275 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 341 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	20	30	+50.0%
(2) 路线	7	-	-100.0%
(3) 服务时间	3	2	-33.3%
(4) 设置车站	4	6	+50.0%
小计	34	38	+11.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	40	55	+37.5%
(2) 路线依循情况	4	6	+50.0%
(3) 驾驶行为不当	34	32	-5.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	30	29	-3.3%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	-	3	-
(7) 车辆状况	6	7	+16.7%
(8) 乘客服务及设施	20	25	+25.0%
小计	135	158	+17.0%
(C) 一般性质*	16	10	-37.5%
合计	185	206	+11.4%

* 这些投诉主要是有关非专营巴士引致交通阻塞。

有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	343	256	-25.4%
(2) 路线	12	11	-8.3%
(3) 服务时间	3	19	+533.3%
(4) 设置车站	22	27	+22.7%
小计	380	313	-17.6%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 325	1 337	+0.9%
(2) 路线依循情况	279	196	-29.7%
(3) 驾驶行为不当	1 028	1 031	+0.3%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 588	1 452	-8.6%
(5) 滥收车费	109	101	-7.3%
(6) 清洁	59	74	+25.4%
(7) 车辆状况	70	55	-21.4%
(8) 乘客服务及设施	90	80	-11.1%
小计	4 548	4 326	-4.9%
(C) 一般性质*	106	113	+6.6%
合计	5 034	4 752	-5.6%

* 这些投诉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>2018</u>	<u>2019</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	173	177	+2.3%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	97	89	-8.2%
(5) 滥收车费	9	10	+11.1%
(6) 清洁	7	2	-71.4%
(7) 车辆状况	4	3	-25.0%
(8) 乘客服务及设施	3	3	-
小计	293	284	-3.1%
(C) 一般性质*	52	50	-3.8%
合计	345	334	-3.2%

* 这些投诉主要是有关红色小巴服务的班次。

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
的士司机违例行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 798	1 619	-10.0%
(ii) 拒载	2 730	2 346	-14.1%
(iii) 兜客	14	38	+171.4%
(iv) 拒绝驶达目的地	491	424	-13.6%
(v) 未有展示司机证	31	54	+74.2%
(vi) 不正确展示司机证	8	7	-12.5%
	5 072	4 488	-11.5%
(b) 驾驶行为不当	1 893	2 053	+8.5%
(c) 滥收车资	1 690	1 550	-8.3%
(d) 有关的士咪表的违规行为	229	179	-21.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 849	1 796	-2.9%
小计	10 733	10 066	-6.2%
<u>其他</u>			
(a) 的士阻塞	175	138	-21.1%
(b) 其他*	92	114	+23.9%
小计	267	252	-5.6%
合计	11 000	10 318	-6.2%

* 这些投诉主要是有关车辆及车厢的状况。

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	327	728 ³⁴	+122.6%
香港铁路有限公司(轻铁)	20	47 ³⁴	+135.0%
香港电车有限公司	31	29	-6.5%
合计	378	804	+112.7%

³⁴ 在 775 (728 + 47)宗个案中，有 210 宗是关于港铁暂停服务(包括轻铁)和 161 宗是关于一位港铁员工。

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增 / 减</u>
新世界第一渡轮服务 有限公司	21	17	-19.0%
天星小轮有限公司	3	2	-33.3%
其他渡轮	25	13	-48.0%
合计	49	32	-34.7%

二零一五至二零一九年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>				
		<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
港 岛	- 东区	18	11	10	11	27
	- 湾仔	13	12	12	17	17
	- 中西区	8	14	16	8	33
	- 南区	23	7	8	13	11
九 龙	- 观塘	11	22	16	10	52
	- 黄大仙	7	9	14	8	14
	- 九龙城	26	25	20	19	28
	- 深水埗	2	13	15	3	25
	- 油尖旺	15	32	21	38	29
新 界	- 北区	6	35	17	11	36
	- 大埔	5	7	6	4	11
	- 沙田	9	17	22	15	43
	- 元朗	14	18	8	15	33
	- 屯门	14	19	13	12	23
	- 荃湾	4	9	9	9	16
	- 葵青	9	8	6	13	12
	- 西贡	11	15	10	8	18
	- 离岛	6	8	7	5	2
其他		-	2	4	1	5
合计		<u>201</u>	<u>283</u>	<u>234</u>	<u>220</u>	<u>435</u>

二零一五至二零一九年间有关违例泊车的投诉

地区		2015	2016	2017	2018	2019
港岛	- 东区	126	177	150	115	108
	- 湾仔	94	87	79	90	153(76) ³⁵
	- 中西区	114	91	99	84	754(87) ³⁶
	- 南区	41	40	46	52	36
九龙	- 观塘	166	208	177	141	188
	- 黄大仙	48	62	60	66	68
	- 九龙城	107	129	161	133	168
	- 深水埗	80	144	176	128	167
	- 油尖旺	162	150	180	147	189(181) ³⁷
新界	- 北区	40	47	56	53	76
	- 大埔	40	60	80	105	102
	- 沙田	97	135	316	131	143
	- 元朗	111	129	102	115	183
	- 屯门	66	117	95	118	104
	- 荃湾	63	97	86	95	70
	- 葵青	58	83	81	59	93
	- 西贡	89	142	81	73	63
	- 离岛	7	18	15	8	24
其他		3	3	3	6	493(4) ³⁸
合计		1 512	1 919	2 043	1 719	3 182(1941)³⁹

³⁵ 有一位投诉人在此季内提出 77 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于括号内。

³⁶ 有一位投诉人在此季内提出 667 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于括号内。

³⁷ 有一位投诉人在此季内提出八宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于括号内。

³⁸ 有一位投诉人在此季内提出 489 宗涉及违例泊车(并无提供地点详情)投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于括号内。

³⁹ 有一位投诉人在此季内提出 1 241 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字载于括号内。

二零一五至二零一九年间
有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)

<u>地区</u>		<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
港岛	- 东区	29	51	41	66	48
	- 湾仔	35	75	94	72	60
	- 中西区	27	31	67	90	62
	- 南区	23	27	29	28	28
九龙	- 观塘	30	44	76	94	61
	- 黄大仙	28	26	40	43	37
	- 九龙城	64	56	64	89	69
	- 深水埗	33	34	54	56	60
	- 油尖旺	72	75	98	107	108
新界	- 北区	16	24	16	20	25
	- 大埔	13	22	33	53	42
	- 沙田	31	47	57	79	74
	- 元朗	48	51	53	76	86
	- 屯门	23	46	55	61	58
	- 荃湾	34	32	75	50	46
	- 葵青	27	25	33	39	40
	- 西贡	13	24	38	46	44
	- 离岛	10	14	13	38	18
其他		10	19	17	14	15
合计		566	723	953	1 121	981

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。