

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二零年一月一日至三月三十一日)

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

	页数
第一章 主要投诉及建议事项	3-9
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	13-17
A 交通投诉组接获的投诉及建议	18-20
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	21-22
C 投诉及建议的调查结果一览表	23-24
D 有关政府部门／公共交通机构采纳的市民建议	25-26
E 有关公共交通服务的投诉及建议	27-29
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、新大屿山巴士和过海隧巴服务的投诉及建议	30-37
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	38
H 有关的士服务投诉及建议的分类	39
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	40-41
J 有关违例泊车的投诉及建议	42
K 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	43

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零二零二零年第一份季报，汇报二零二零年一月一日至三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 4 767 宗¹ 投诉及建议，包括 51 宗纯粹建议。大约 79% 的个案（即 3 787 宗）透过交通投诉组网上投诉／建议表格和电邮收到，20%（即 965 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 8 302 宗² 下降 42.6%¹，与二零一九年同季的 8 485 宗³ 比较，则下降 43.8%¹。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)，则显示自二零一六年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 9 397 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 7 856 宗(83%) 证实成立，不成立的有 46 宗(1%)，其余 1 495 宗（16%）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。在二零二零年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 653 宗⁴ 个案的最新进展，当中有 101 名⁴ 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 12 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

¹ 在 4 767 宗投诉及建议中，有两位投诉人在此季内提出共 420 宗投诉；他们各在此季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 347 宗，与上季的 7 061 宗（见注 2）相比，减幅为 38.4%。与二零一九年同季的 6 928 宗（见注 3）相比，减幅为 37.3%。不包括这些投诉的分类载于附件A(i)(b)。

² 在 8 302 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 1 241 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 061 宗。

³ 在 8 485 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 1 557 宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 928 宗。

⁴ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 3 622宗⁵，较上季的 5 662 宗比较下降 36.0%⁵，与二零一九年同季的 7 502 宗⁶比较，则下降 51.7%⁵。本季接获的投诉及建议的分类载于附件E(i)。自二零一六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 1 749 宗⁷，较上季的 1 819 宗下降 3.8%⁷，与二零一九年同季 3 383 宗⁸比较，则下降 48.3%⁷。

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 1 225 宗⁹，上季有 1 079 宗，二零一九年同季则有 2 503 宗¹⁰。今季的 1 225 宗个案中，涉及服务质量的个案有 188 宗（15.3%），而涉及服务水准的个案则有 1 027 宗（83.8%）。

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 76 宗，上季有 95 宗，二零一九年同季则有 106 宗。今季的 76 宗个案中，涉及服务

⁵ 在 3 622 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 309 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 3 313 宗，与上季的 5 662 宗和二零一九年同季的 5 945 宗（见注 6）相比，减幅分别为 41.5%和 44.3%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁶ 在 7 502 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 1 557 宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 945 宗。

⁷ 在 1 749 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 309 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 1 440 宗，与上季的 1 819 宗和二零一九年同季内的 1 826 宗（见注 8）相比，减幅分别为 20.8%和 21.1%。

⁸ 在 3 383 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 1 557 宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 826 宗。

⁹ 在 1 225 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 309 宗投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁰ 在 2 503 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 1 545 宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

质量的个案有六宗（7.9%），而涉及服务水准的个案则有 64 宗（84.2%）。

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 36 宗，上季有 53 宗，二零一九年同季则有 62 宗。今季的 36 宗个案中，涉及服务质量的个案有三宗（8.3%），而涉及服务水准的个案则有 32 宗（88.9%）。

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 66 宗，上季有 122 宗，二零一九年同季则有 124 宗。今季的 66 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（15.2%），而涉及服务水准的则有 55 宗（83.3%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 89 宗，上季有 60 宗，二零一九年同季则有 105 宗¹¹。今季的 89 宗个案中，涉及服务质量的个案有 15 宗（16.9%），而涉及服务水准的个案则有 73 宗（82.0%）。

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 24 宗，二零一九年同季则有 34 宗。今季的 23 宗个案中，涉及服务水准的则有 20 宗（87.0%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹²的投诉及建议共有 234 宗，上季有 386 宗，二零一九年同季则有 449 宗。今季的 234 宗个案中，涉及服务质量的个案有 27 宗（11.5%），而涉及服务水准的个案则有 201 宗（85.9%）。

15. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、城巴（第二类专营权）、新巴、龙运巴士、新大屿山巴士和过海隧巴过去八个季度的投诉／建议的比较载于附件F。

非专营巴士服务

16. 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

¹¹ 在 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 12 宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

¹² 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。

限公司（港铁）接驳巴士）的投诉及建议共有 20 宗，上季有 49 宗，二零一九年同季则有 47 宗。

公共小巴服务

17. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 649 宗，较上季下降 41.2%，与二零一九年同季比较，则下降 52.0%。所有个案已转介运输署或警方处理。

18. 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 90.3%（即 586 宗）。上季及二零一九年同季收到的个案数目分别为 1 012 宗及 1 271 宗。今季的 586 宗个案中，涉及服务质量的个案有 36 宗（6.1%），而涉及服务水准的个案则有 526 宗（89.8%）。

19. 其余 9.7% 的个案（即 63 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议。上季及二零一九年同季收到的个案数目分别为 91 宗及 82 宗。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 118 宗，较上季下降 51.3%，与二零一九年同季比较，则下降 57.3%。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。

21. 在季内收到的 1 118 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 074 宗（96.1%），上季则有 2 230 宗（97.1%）。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 176 宗（16.4%）这类个案予警方处理。

22. 警方在季内告知本组较早前转介的 411 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	46 (44)	11 (8)
(b) 投诉人撤销投诉	238 (364)	58 (65)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	127 (149)	31 (27)
	<u>411 (577)</u>	<u>100 (100)</u>

(注：括号内为上季数字。)

从上述数字可见，89%的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

23. 在上季被票控的 44 宗个案中，有 39 位的士司机被法庭¹³裁定违例驾驶。12 位的士司机因拒载而被罚款 800 元至 4,000 元，当中一位的士司机被罚款 3,000 元及吊销驾驶执照三个月。另外五个个案的士司机因不小心及危险驾驶而被罚款 800 元至 2,000 元。

铁路服务

24. 季内，共有 74 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 383 宗，二零一九年同季则有 95 宗。今季 74 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 71 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季有 12 宗，上季共有 12 宗，二零一九年同季则有五宗。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 115 宗，上季有 179 宗，二零一九年同季则有 77 宗。投诉涉及的地区详情如下：

¹³ 截至 2020 年 5 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

	<u>投诉数目</u>
港岛	14 (25)
九龙	55 (78)
新界	46 (72)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (4)
总数	<u>115 (179)</u>

（注：括号内为上季数字。）

27. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为观塘（20宗）及深水埗（15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)。

28. 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。

29. 今季共接获 15 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 14 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 15 项，二零一九年同季的数目则分别为 60 宗及 19 项。

30. 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

31. 今季有关道路维修的投诉有 23 宗，上季的数目为 46 宗，二零一九年同季的数目是 31 宗。今季的 23 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占五宗，而涉及交通标志及设备的则有 16 宗。

32. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为油尖旺（四宗）及九龙城（三宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 941 宗¹⁴，与上季的 2 132 宗¹⁵比较，下降 55.9%¹⁴，与二零一九年同季的 750 宗比较，则上升 25.5%¹⁴。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（790 宗¹⁶），突然切线／超车时越过路面实线（43 宗）及冲红灯／不让行人先过马路或不让路予其他车辆（28 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)。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括中西区（133 宗¹⁷）、观塘（101 宗）、深水埗（64 宗）及沙田（60 宗）。

¹⁴ 在 941 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 111 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 830 宗，与上季的 891 宗（见注 15）相比，减幅为 6.8%。与 2019 年同季的 750 宗相比，增幅为 10.7%。不包括这些投诉的分类载于附件I(ii)。

¹⁵ 在 2 132 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 1 241 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 891 宗。

¹⁶ 在 790 宗投诉中，有一位投诉人在此季内提出 111 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 679 宗。

¹⁷ 在 133 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 110 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 23 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

在二零二零年三月十二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) 有关车辆阻碍巴士站及小巴士站的投诉及建议；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零一九年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零一九年第四号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 二零一九年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (b) 交通投诉组二零一九年第四号季报。

有关青衣长安公共运输总站无障碍通道设施的投诉

3. 一名市民就青衣长安公共运输总站的无障碍通道设施作出投诉。他指出虽然该公共运输总站的行人路及部分巴士候车平台设有下斜路缘，但邻近的士站的一个巴士候车平台却没有下斜路缘。有关安排对轮椅使用者来说不方便，并对他们构成危险。他建议房屋署检讨该公共运输总站的设计，或提供足够及清晰的标志，方便市民。
4. 有关个案已转交房屋署检视。该署表示，该公共运输总站内有一条无障碍通道，可供轮椅使用者前往的士站。尽管如此，为加强公众对该公共运输总站的无障碍通道设施的认知，房屋署已在站内当眼位置加设固定标志。
5. 上述资料已转告该名市民，他没有提出其他意见。

有关观塘开源道交通挤塞的投诉

6. 一名市民投诉观塘开源道经常交通挤塞，要求相关部门制订措施纾缓有关问题。他并建议把开源道划为巴士专用路段，以禁止其他车辆使用该段道路。

7. 运输署获邀研究有关个案。该署表示，开源道为观塘商贸区内的主要道路，因此在繁忙时间的行车速度会较慢。运输署已进行实地视察，观察到开源道的违例泊车活动令该处的行车线数目减少，由观塘道回旋处驶出的车辆因而难以转入开源道，导致观塘道交通挤塞。

8. 根据《道路交通条例》，在非指定泊车位／泊车处停泊车辆均属违法（不论是否在不准停车限制区的时间及范围内）。运输署已加强与警方沟通，警方亦会加强执法行动，打击开源道的违例泊车活动。

9. 至于投诉人建议把开源道划为巴士专用路段，运输署表示，由观塘道驶入观塘商贸区的车辆主要经（1）开源道转右至巧明街，（2）开源道及伟业街回旋处驶入伟业街，以及（3）创纪之城六期驶入巧明街。因此，有关建议会减低开源道的分流作用，对观塘道等邻近道路的交通流量造成不良影响。因此，运输署没有计划调整相关交通管理措施。

10. 此外，建造六号干线（包括将军澳－蓝田隧道、中九龙干线及 T2 主干路），将有助分流东九龙道路网络的交通，纾缓区内的交通挤塞情况。

11. 运输署的回复已转告有关市民。

有关元朗红棉围红色小巴运作的事宜

12. 一名市民关注到元朗红棉围红色小巴的运作事宜。他投诉红色小巴司机的不当驾驶行为，包括不当落客、停泊和操作红色小巴，对道路使用者构成危险。他并建议把有关红色小巴站搬至寿富街或凤翔路的小巴总站，以减少红色小巴占用红棉围的咪表泊车位。

13. 交通投诉组已通知警方有关红色小巴的不当驾驶行为，以便采取所需的执法行动，并邀请运输署跟进有关个案。警方回复指，他

们已备悉该宗投诉，并会继续跟进有关个案。运输署表示，他们已致函红色小巴商会，要求该商会提醒红色小巴司机遵守交通规例及道路标志，以免对道路使用者构成危险。

14. 有关搬迁红棉围红色小巴站的建议，运输署表示，现时由专线小巴使用的寿富街及凤翔路小巴总站并无足够空间容纳红色小巴。

15. 运输署表示，红棉围的咪表泊车位是拟供所有车辆（中型及重型货车、巴士、电单车及单车除外）使用。因此，小巴可使用该处的泊车位。尽管如此，运输署已致函红色小巴商会，要求该商会提醒司机按照适用于有关泊车位的规规定缴付泊车费。运输署亦已把上述情况转介警方，以便采取跟进行动。

第三章 专题文章

有关违例泊车的投诉及建议

投诉统计数字

过去五年有关违例泊车的投诉的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增／减</u>
2015	1 512	-
2016	1 919	+407 (+26.9%)
2017	2 043	+124 (+6.5%)
2018	1 719	-324 (-15.9%)
2019	3 182 ¹⁸	+1 463(+85.1%) ¹⁸
2020	790 ¹⁹	-

(截至2020年3月31日)

2. 在二零一九年，有关违例泊车的投诉有 3 182 宗¹⁸，与二零一八年的 1 719 宗相比，增幅为 85.1%¹⁸。在二零二零年一月至三月期间，本组接获 790 宗¹⁹有关违例泊车的投诉，与二零一九年同季接获的 474 宗相比，增幅为 66.7%¹⁹。二零一九年及二零二零年首季按车辆类别划分的分项数字如下：

¹⁸ 在 3 182 宗投诉中，有一位投诉人在一季内提出 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%。二零一八年及以前并无相关统计数字。

¹⁹ 在 790 宗投诉中，有一位投诉人在一季内提出 111 宗投诉，该投诉人在一季内作出超过 100 宗投诉。不包括这些个案的投诉数目为 679 宗，与二零一九年同季的 474 宗相比，增幅为 43.2%。二零一八年及以前并无相关统计数字。

<u>车辆类别</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2019年 1月至3月</u>	<u>2020年 1月至3月</u>	<u>增／减</u>
私家车	103	166	+61.2%
货车	34	26	-23.5%
旅游巴	20	4	-80.0%
客货车	2	3	+50.0%
货柜车辆	3	1	-66.7%
其他车辆*	312	590	+89.1%
合计	474	790 ¹⁹	+66.7% ¹⁹

* 这些投诉所涉及的个案，投诉人并无说明所涉及的车辆类别，或对多于一种类别的车辆作出投诉。

3. 在二零二零年首季接获的790宗¹⁹投诉中，有690宗²⁰涉及在行车线违例泊车，与二零一九年同季的384宗相比，增幅为79.7%²⁰。现把投诉人提出涉及在行车线违例泊车的主要事宜概述如下：

- (a) 违例泊车减少车辆可用的行车线数目，因而造成挤塞。车辆有时会因违泊车辆阻塞交通而被迫跨越对面行车线行驶；
- (b) 违例停泊在路旁的车辆阻碍行人及驾驶人士的视线，对道路使用者构成安全问题；
- (c) 违例停泊的货车及其他重型车辆经常阻塞交通，导致挤塞；
- (d) 停车场（例如沙田秦石邨停车场）的出入口等经常有车辆违例停泊；
- (e) 路旁泊车位被违例占用（例如占用指定供另一种车辆使用的泊车位和长时间占用泊车位）；

²⁰ 在 690 宗投诉及建议中，有一位投诉人在一季内提出 111 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 579 宗，与二零一九年同季的 384 宗相比，增幅为 50.8%。

(f) 双行或三行泊车(例如皇后大道中、青山公路及东涌港铁站)；
以及

(g) 车辆通宵违例停泊(例如荃湾及元朗)。

4. 在二零二零年一月至三月期间，在690宗²⁰涉及在行车线违例泊车的投诉中，有155宗对巴士站及小巴站(巴士站)造成阻塞，与二零一九年同季接获的122宗相比，增幅为27.0%。乘客指出，违例停泊的车辆经常阻碍巴士及小巴在车站上落乘客，以致乘客被迫在行车线中间上落车，而轮椅使用者有时更无法安全上落车。巴士及小巴有时会绕过被阻塞的巴士站而没有接载乘客。

5. 在二零二零年首季，有关在行人路上违例泊车的投诉有69宗，与二零一九年同季的47宗相比，增幅为46.8%。投诉人关切到道路安全问题，指出当行人路被车辆占用时，行人(包括儿童及长者)须走到行车道上。另一方面，一些司机投诉停泊在行人路上的大型车辆阻碍他们的视线。

6. 在二零二零年一月至三月期间接获较多投诉的地区为：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增／减</u>
	<u>2019年 1月至3月</u>	<u>2020年 1月至3月</u>	
中西区	25	133 ²¹	+432.0% ²¹
观塘	39	101	+159.0%
深水埗	50	64	+28.0%
沙田	35	60	+71.4%

按地区划分的分项数字载于附件J。

7. 尽管几乎所有投诉人均要求加强执法行动打击违例泊车，但是有一些投诉人要求实施措施，以纾缓违例泊车问题。一些投诉人建议拖走违例停泊的车辆，或在行人路上加设栏杆，以阻止违例泊车。

²¹ 在133宗投诉中，有一位投诉人在一季内提出110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23宗，与二零一九年同季的25宗相比，减幅为8.0%。

改善情况的措施

8. 政府非常关注违例泊车的情况。就此，警方会按照「二零二零年重点交通执法项目」采取针对违例泊车的执法行动，目标是拯救生命、令交通畅顺和回应社会的关注。

9. 警方会继续严厉执法，在重点执法地点，包括交通意外黑点和交通挤塞严重的路段发出告票。警方会不时在全港或地区层面进行打击违例泊车行动，在没有预先警告下发出定额罚款通知书，严重阻塞交通或危及其他道路使用者的车辆更会被拖走。被拖车辆的车主须前往警察车辆扣留中心缴付拖车费和存放费，才可领回车辆。

10. 各分区警署会因应所属地区独有的交通管制特性调配资源，包括繁忙时段、交通黑点及其他因素（包括学生活动、涉及上落客货的商业活动及其他会影响车流的特别活动）。投诉人应即时向相关警署作出投诉（致电报案室），以便警方可把资源调配到相关地方，从而更好地应对有关情况。在二零二零年一月至三月期间，警方就全港的违例泊车行为发出合共520 326张定额罚款通知书。

11. 部分关乎执法事宜的个案亦已转交运输署跟进，以便该署研究是否有需要推出合适的交通管理措施改善有关情况，例如在一些因上落货活动而出现道路安全或车流问题的地点，设立不准停车限制区；与地政总署联系，把短期租约用地用作泊车处；在情况许可下提供电单车泊位；以及在工业区设立特定夜间货车及／或旅游巴路边泊位等。

12. 除了警方加强执法外，运输署亦会实施多项措施，以回应全港的泊车需求。政府提供泊車位的政策，是优先考虑商用車輛的泊車需求，并在整体发展容许的情况下，提供适量的私家車泊車位，但不希望诱使惯常乘搭公共交通工具的市民转用私家車，以免加剧路面交通的负荷。一般而言，泊位应尽量设于大厦内及街道以外，以善用路面空间供路面交通和路旁活动，以及改善道路环境。运输署会研究区

内整体的泊车位供求情况，如现有设施不足，则会在合适地点提供路旁泊车位²²。

13. 此外，运输署一直积极实施一系列短期和中长期措施，增加泊车位的供应。有关措施包括但不限于以下各项：

- (a) 在合适的路旁地点为商用车辆划设夜间泊车位；
- (b) 鼓励学校容许校巴在放学后停泊于校舍内；
- (c) 要求发展商在切实可行的范围内，在新发展项目中提供《香港规划标准与准则》所订现有泊车设施标准范围内较高数量的泊车位；
- (d) 检视《香港规划标准与准则》内的商用车辆泊车位及上落客货设施的相关标准，以及有关提供私家车泊车位的准则，以期更新有关规定，从而增加在未来的房屋发展项目中的泊车位数量；
- (e) 按照「一地多用」的原则，在合适的「政府、机构或社区」设施及公共休憩用地发展项目中加设公众泊车位；以及
- (f) 继续推展智能泊车系统先导研究，以物色先导项目选址，并评估在香港应用不同类型智能泊车系统的可行性及适用性。

14. 运输署会继续协调、监察和检讨所有与泊车有关的改善措施的推行情况。

15. 交通投诉组会继续密切监察并与相关部门跟进有关违例泊车的投诉。

²² 运输署现正检讨收费低的路旁收费表泊车位收费及位于核心商业区的路旁收费表泊车位的最长泊车时间，以加快泊车位的流转。就此，运输署已在2020年第一季就有关收费表泊车位的拟议调整开始咨询相关收费表泊车位所在分区的当区持份者及区议员，并会在充分考虑收集所得的意见后逐步作出拟议的延长时段安排。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ^{(1) (2)}	2019 年同季 (1.1.19 - 31.3.19)	上季 (1.10.19 - 31.12.19)	今季 (1.1.20 - 31.3.20)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	235 [22]	224 [17]	299 [26]
(b) 服务水准	7 100 [5]	5 327 [7]	3 207 [4]
(c) 一般性质	167 [3]	111	116 [7]
	7 502⁽³⁾ [30] (88%)	5 662 [24] (68%)	3 622⁽³⁾ [37] (76%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	77 [2]	179 [3]	115 [3]
(b) 交通管理	60 [17]	60 [3]	15 [5]
(c) 增设交通标志及设备	19 [5]	15 [7]	14 [5]
(d) 泊车设施	9 [3]	4	4
	165 [27] (2%)	258 [13] (3%)	148 [13] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	12	8 [1]	5
(b) 交通标志及设备	16	38	16
(c) 行车道标记	3	-	2
	31 (1%)	46 [1] (1%)	23 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	474 [1]	1 894	790
(b) 其他执法事宜	276 [3]	238 [1]	151 [1]
	750 [4] (8%)	2 132⁽³⁾ [1] (26%)	941⁽³⁾ [1] (19%)
V. 其他	37 (1%)	204 [1] (2%)	33 (1%)
合计	8 485⁽³⁾ [61] (100%)	8 302⁽³⁾ [40] (100%)	4 767⁽³⁾ [51] (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、六段及三十三段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ^{(2) (3)}	2019 年同季 (1.1.19 - 31.3.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.10.19 - 31.12.19) ⁽⁵⁾	今季 (1.1.20 - 31.3.20) ⁽⁶⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	226 [22]	224 [17]	218 [26]
(b) 服务水准	5 552 [5]	5 327 [7]	2 979 [4]
(c) 一般性质	167 [3]	111	116 [7]
	5 945⁽⁴⁾ [30] (86%)	5 662 [24] (80%)	3 313⁽⁷⁾ [37] (76%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	77 [2]	179 [3]	115 [3]
(b) 交通管理	60 [17]	60 [3]	15 [5]
(c) 增设交通标志及设备	19 [5]	15 [7]	14 [5]
(d) 泊车设施	9 [3]	4	4
	165 [27] (1%)	258 [13] (4%)	148 [13] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	12	8 [1]	5
(b) 交通标志及设备	16	38	16
(c) 行车道标记	3	-	2
	31 (1%)	46 [1] (1%)	23 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	474 [1]	653	679
(b) 其他执法事宜	276 [3]	238 [1]	151 [1]
	750 [4] (10%)	891⁽⁵⁾ [1] (12%)	830⁽⁸⁾ [1] (19%)
V. 其他	37 (1%)	204 [1] (3%)	33 [1] (1%)
合计	6 928⁽⁴⁾ [61] (100%)	7 061⁽⁵⁾ [40] (100%)	4 347⁽⁶⁾ [51] (100%)

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件A(i)(a)。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 不包括由一位投诉人在二零一九年同季内提出的1 557宗个案，该投诉人在二零一九年同季内提出超过100宗投诉。

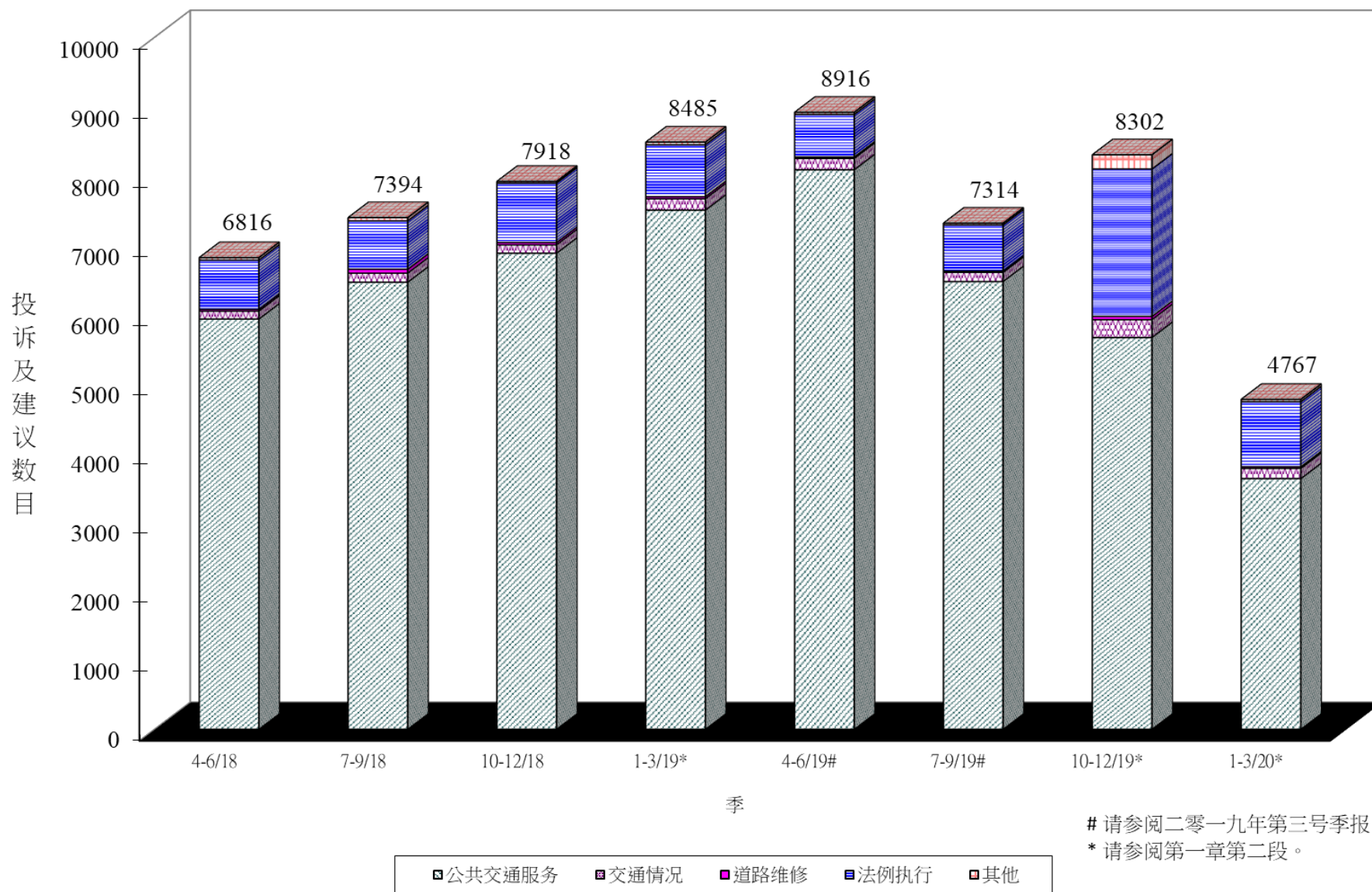
(5) 不包括由一位投诉人在上季内提出的1 241宗个案，该投诉人在上季内提出超过100宗投诉。

(6) 不包括由两位投诉人在此季内提出共420宗的个案，他们各在此季内提出超过100宗投诉。

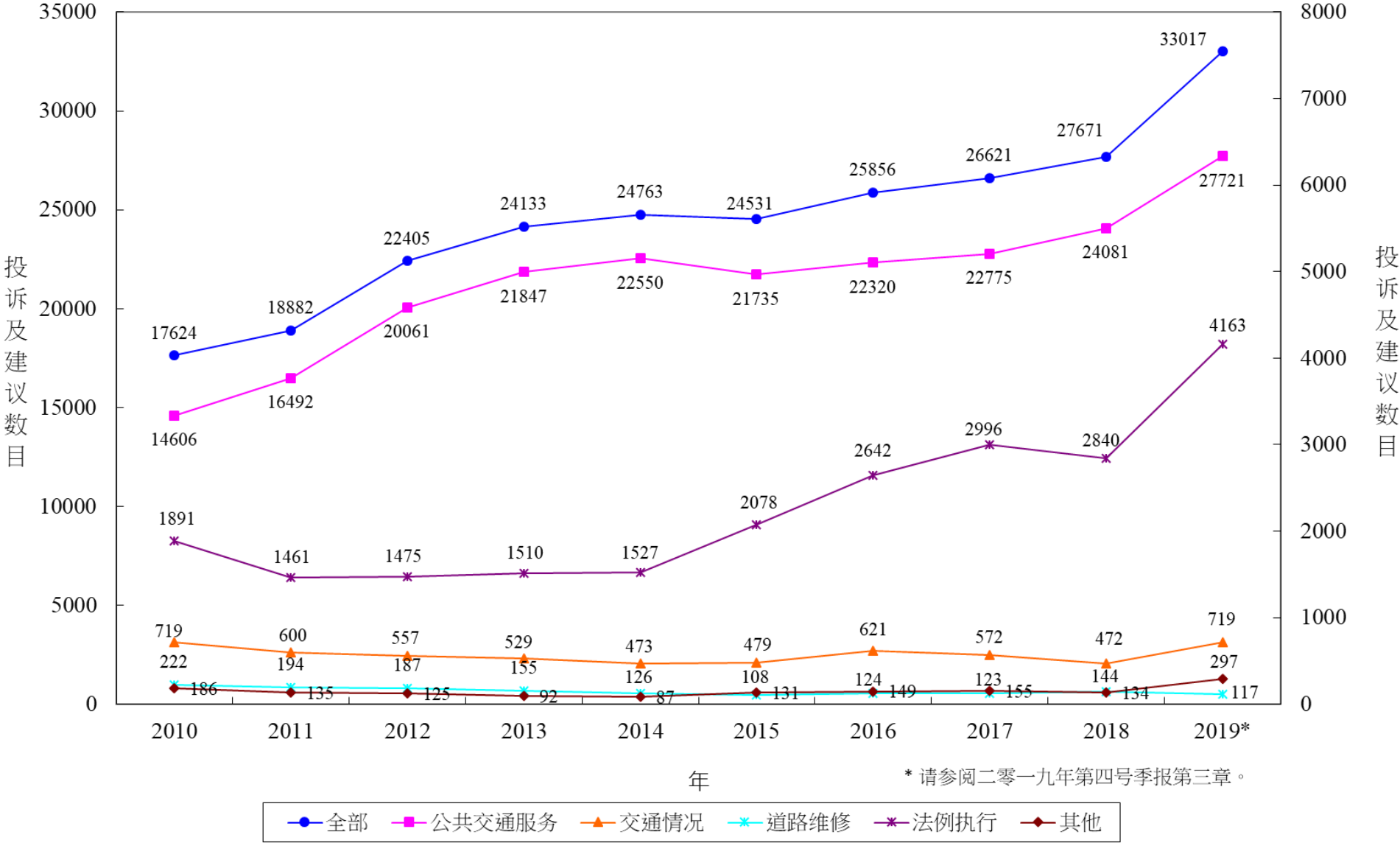
(7) 不包括由一位投诉人在此季内提出的309宗个案，该投诉人在此季内提出超过100宗投诉。

(8) 不包括由一位投诉人在此季内提出的111宗个案，该投诉人在此季内提出超过100宗投诉。

交通投诉组接获的投诉及建议

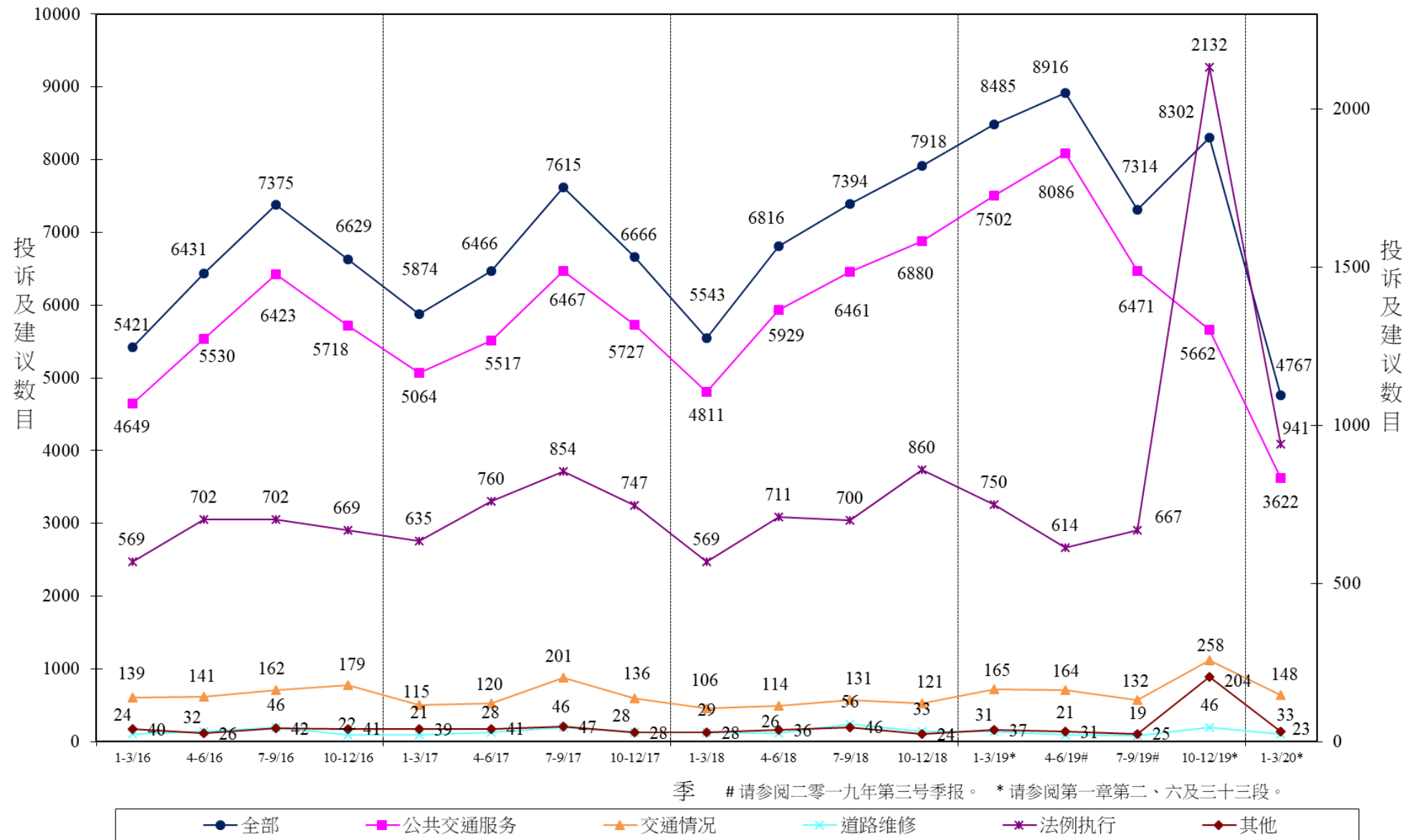


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一零至二零一九年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一六年一月至二零二零年三月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零二零年一月至三月)

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	40	255	1	1	297
	(b) 服务水准	2 071	2 575	33	1 361	6 040
	(c) 一般性质	74	75	4	2	155
		2 185	2 905	38	1 364	6 492
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	116	99	2	1	218
	(b) 交通管理	14	59	2	-	75
	(c) 增设交通标志及设备	5	10	1	-	16
	(d) 泊车设施	1	2	-	-	3
		136	170	5	1	312
III. 道路维修	(a) 道路情况	16	6	-	-	22
	(b) 交通标志及设备	29	8	-	-	37
	(c) 行车道标记	-	2	-	-	2
		45	16	-	-	61
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	1 471	587	-	1	2 059
	(b) 其他执法事宜	60	104	2	129	295
		1 531	691	2	130	2 354
V. 其他		99	78	1	-	178
合计		3 996 (42%)	3 860 (41%)	46 (1%)	1 495 (16%)	9 397 (100%)
		7 856 (83%)				

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
(二零二零年一月至三月)

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	688	716	2	16	1 422
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	46	56	-	1	103
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	21	28	-	-	49
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	49	74	1	4	128
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	19	12	-	1	32
龙运巴士公司	56	45	-	1	102
过海隧巴	215	258	1	9	483
非专营巴士服务	20	32	-	-	52
专线小巴	766	615	3	26	1 410
红色小巴	84	23	4	4	115
的士	26	855	23	1 301	2 205
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	185	167	3	1	356
香港铁路有限公司(轻铁)	3	19	1	-	23
香港电车有限公司	2	1	-	-	3
新世界第一渡轮服务有限公司	2	3	-	-	5
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	3	1	-	-	4
合计	2 185 (33%)	2 905 (45%)	38 (1%)	1 364 (21%)	6 492 (100%)
	5 090 (78%)				

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
(二零二零年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 巴士 38P 号线在平日早上繁忙时间加开一班班次由葵盛（中）前往平田，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长崇文街近东胜道的「禁止停车」限制的有效时间，并在该处加设「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 在环翠道加设一条行车线，供由柴湾道回旋处驶出的车辆使用，纾缓交通挤塞。
- 在坚弥地城新海旁实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通和改善道路安全。

九龙区

- 在窝打老道近砵兰街加设「慢驶」道路标记及「前面有行人在行车道上」交通标志，改善道路安全。
- 在合桃街近必发道实施「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通和加强行人过路安全。
- 调整马头围道／民裕街、马头围道／大环道及马头围道／芜湖街的交界处交通灯在晚上的协调安排，改善马头围道的交通流量。

- 在清水湾道西行线近基督教宣道会宣基小学（坪石）修改栏杆和缩短「禁止停车」限制，利便校巴上落学童和改善校巴阻塞交通的情况。

新界区

- 在青山公路（荃湾段）近荃湾浸信会实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊和阻塞小巴士站。
- 延长科研路北行线近科技大道西交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长石排头路近伟昌工业中心的「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在宝邑路与唐俊街交界处加设危险警告线，以便更有效地指引驾车人士行车线之间的分界。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零二零年一月至三月)

附件 E(i)(a)

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	天星 小轮	其他 渡轮				
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	168	3	-	8	1	10	20	4	29	-	-	5	-	-	-	-	1	249
(2) 路线	13	1	1	2	-	4	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	28
(3) 服务时间	5	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(4) 设置车站	2	2	2	-	1	1	2	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	14
小计	188	6	3	10	2	15	27	5	36	-	-	6	-	-	-	-	1	299
(B) 服务水准																		
(1) 服务班次	648	17	13	23	5	42	86	5	149	-	-	5	-	-	1	-	2	996
(2) 路线依循情况	3	1	-	3	2	1	-	1	22	-	202	-	-	1	-	-	-	236
(3) 驾驶行为不当	120	17	10	11	5	3	38	4	133	24	273	-	1	1	-	-	1	641
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	175	19	8	13	2	13	55	1	181	17	419	11	-	1	2	-	-	917
(5) 滥收车/船费	5	-	-	-	-	-	1	-	8	2	180 *	-	-	-	-	-	-	196
(6) 清洁	1	-	-	-	-	-	1	-	8	1	-	2	1	-	-	-	1	15
(7) 车辆/船只状况	3	5	-	1	-	-	1	1	10	3	7	7	-	-	1	-	-	39
(8) 乘客服务及设施	72	5	1	4	6	14	19	1	15	-	-	24	3	-	2	-	1	167
小计	1027	64	32	55	20	73	201	13	526	47	1081	49	5	3	6	-	5	3207
(C) 一般性质	10	6	1	1	1	1	6	2	24	16	37	8	3	-	-	-	-	116
今季合计	1225	76	36	66	23	89	234	20	586	63	1118	63	8	3	6	-	6	3622
总数	(1749)							(1787)				(74)			(12)			
上季合计	1079	95	53	122	24	60	386	49	1012	91	2296	357 [#]	24	2	6	-	6	5662
2019 年同季合计	2503	106	62	124	34	105	449	47	1271	82	2619	79	6	10	3	-	2	7502

* 包括有关的士咪表的违规行为。

[#] 在二零一九年第四季内，有 95 宗及 161 宗投诉分别是关于港铁服务暂停及一位港铁员工。

注：请参阅第一章第六、七、八及十二段。

有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾
(二零二零年一月至三月)

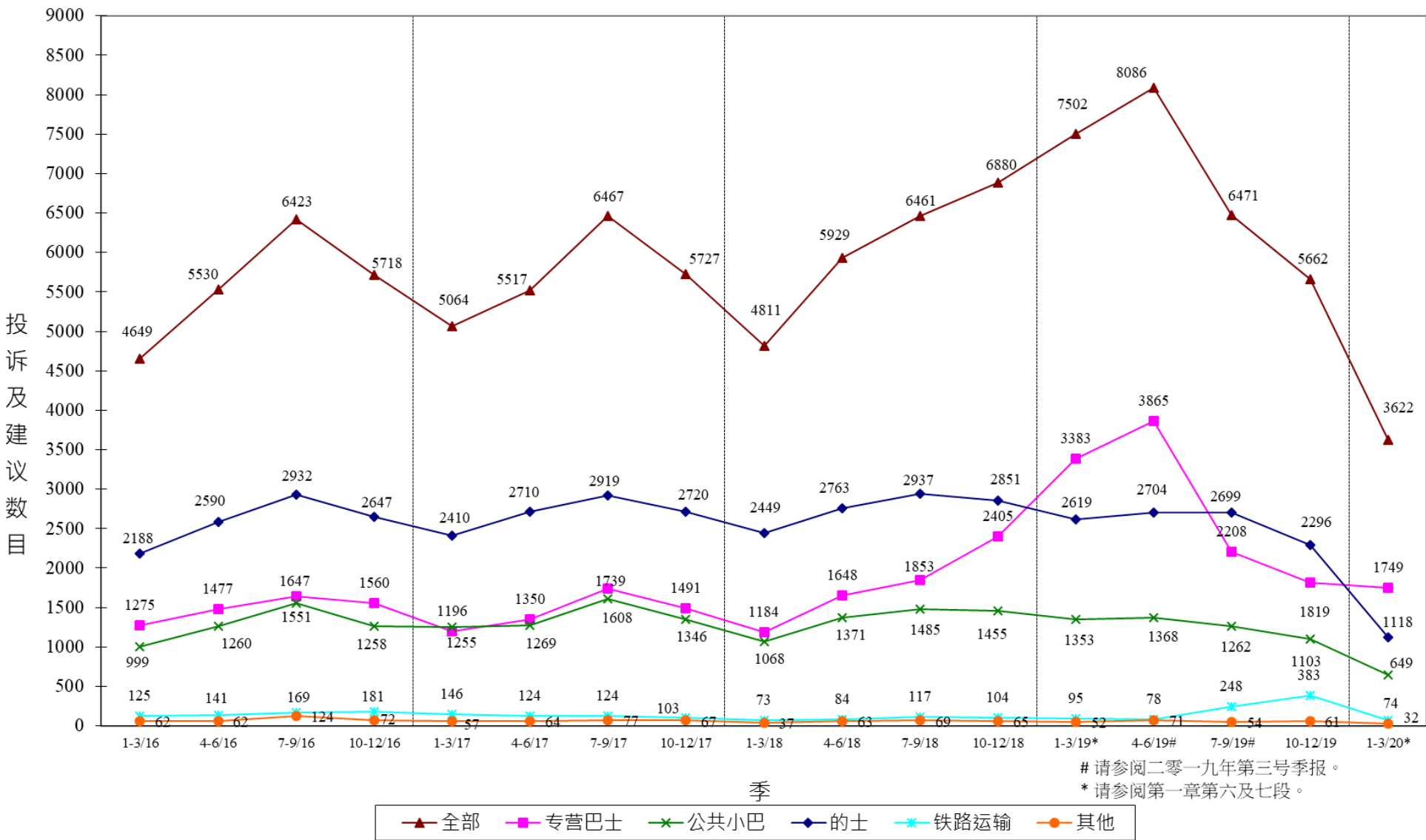
附件 E(i)(b)

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							合计 或 小计
	专营巴士							
	九巴 ⁽¹⁾⁽²⁾	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新巴	新大屿山 巴士	龙运 巴士 ⁽²⁾	过海隧巴	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	87	3	-	8	1	10	20	129
(2) 路线	13	1	1	2	-	4	5	26
(3) 服务时间	5	-	-	-	-	-	-	5
(4) 设置车站	2	2	2	-	1	1	2	10
小计	107	6	3	10	2	15	27	170
(B) 服务水准								
(1) 服务班次	420	17	13	23	5	42	86	606
(2) 路线依循情况	3	1	-	3	2	1	-	10
(3) 驾驶行为不当	120	17	10	11	5	3	38	204
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	175	19	8	13	2	13	55	285
(5) 滥收车费	5	-	-	-	-	-	1	6
(6) 清洁	1	-	-	-	-	-	1	2
(7) 车辆状况	3	5	-	1	-	-	1	10
(8) 乘客服务及设施	72	5	1	4	6	14	19	121
小计	799	64	32	55	20	73	201	1244
(C) 一般性质	10	6	1	1	1	1	6	26
今季合计	916	76	36	66	23	89	234	1440
总数	(1440)							
上季合计	1079	95	53	122	24	60	386	1819
2019 年同季合计	958	106	62	124	34	93	449	1826

(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出关于九巴的 309 宗的个案。包括这些投诉的数字，请参阅附件E(i)(a)。

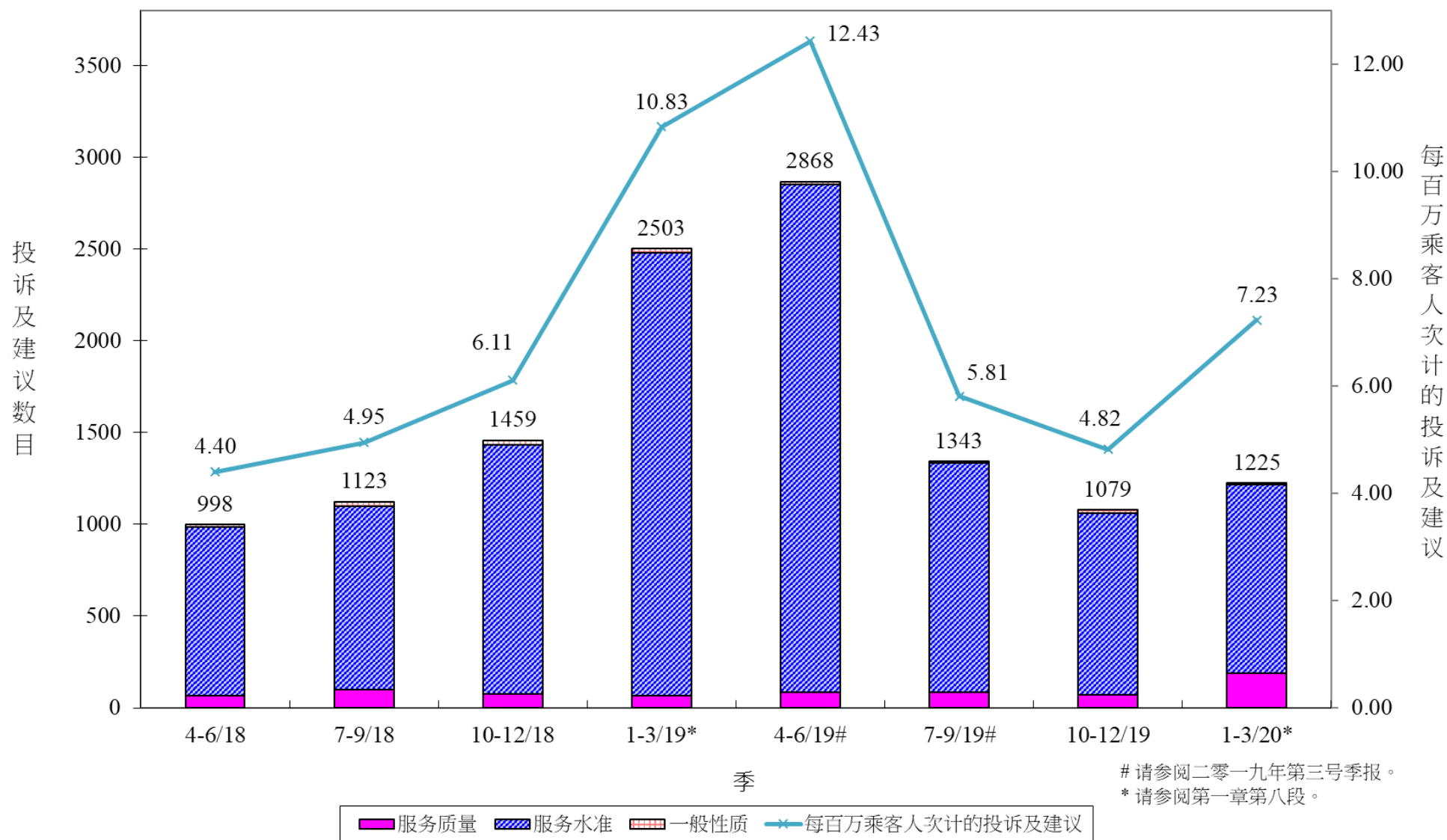
(2) 不包括由一位投诉人在二零一九年同季内提出的 1 557 宗（1 545 宗和 12 宗分别关于九巴和龙运巴士）个案。包括这些投诉的数字，请参阅附件E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一六年一月至二零二零年三月)



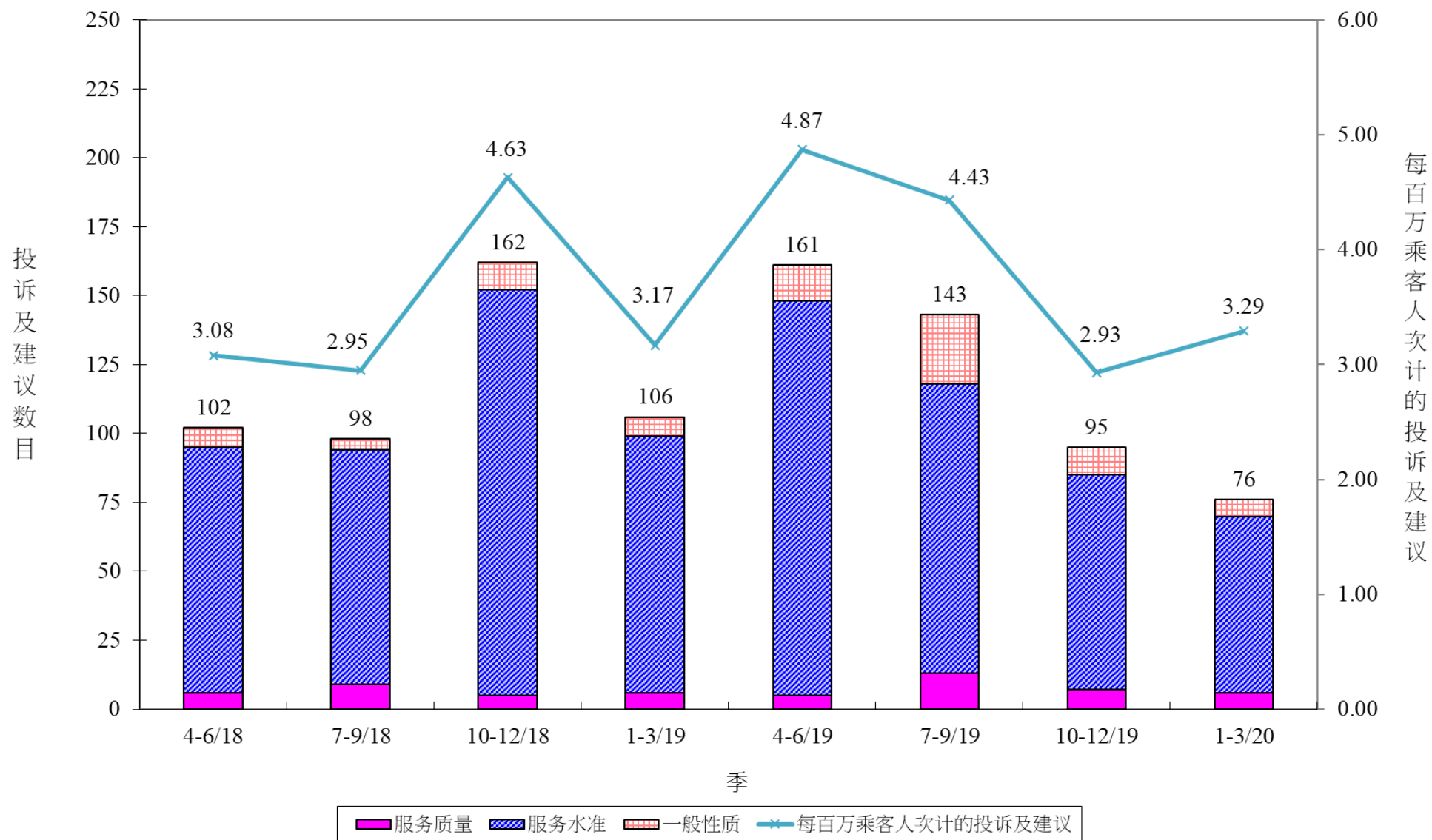
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



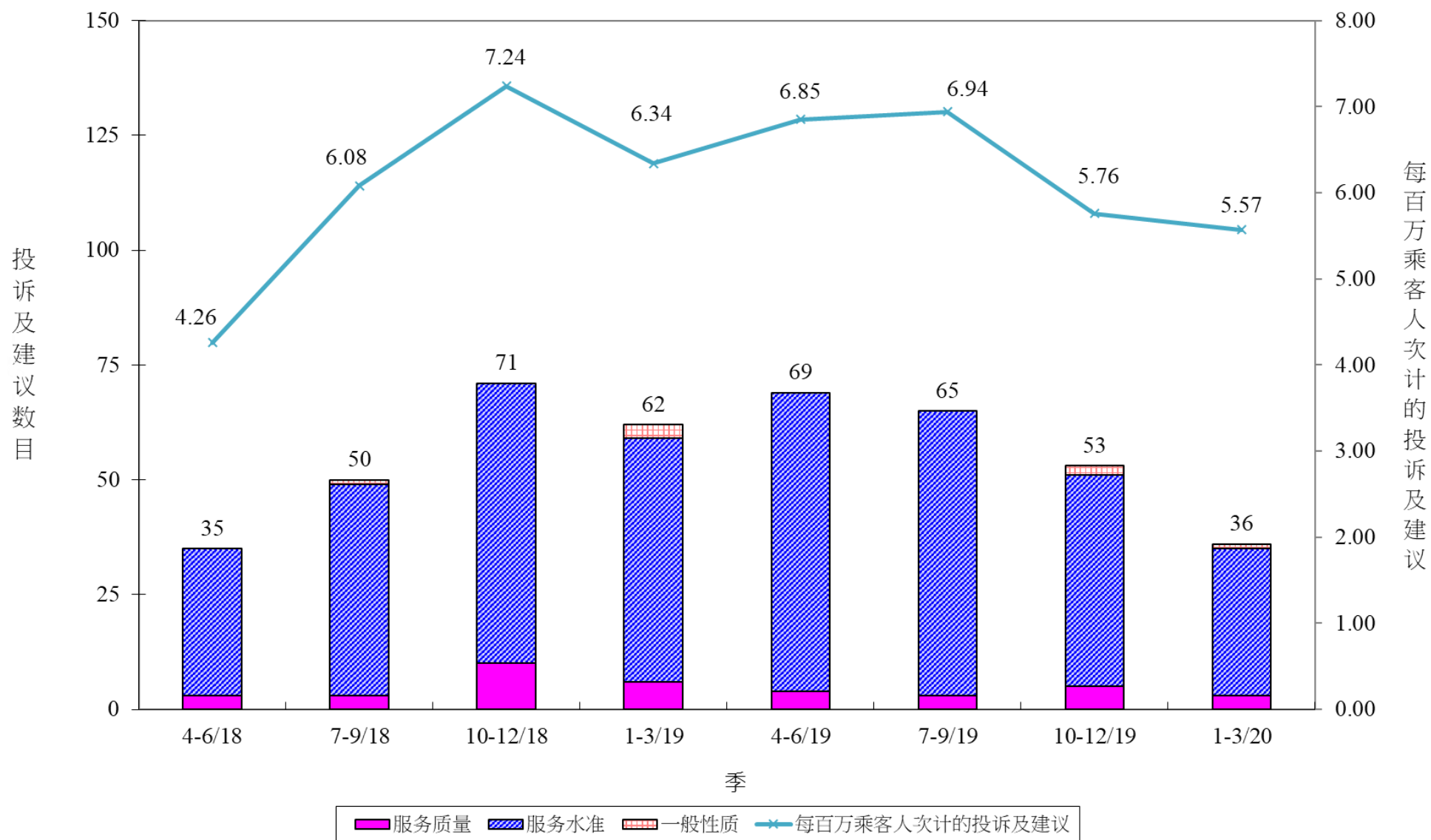
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



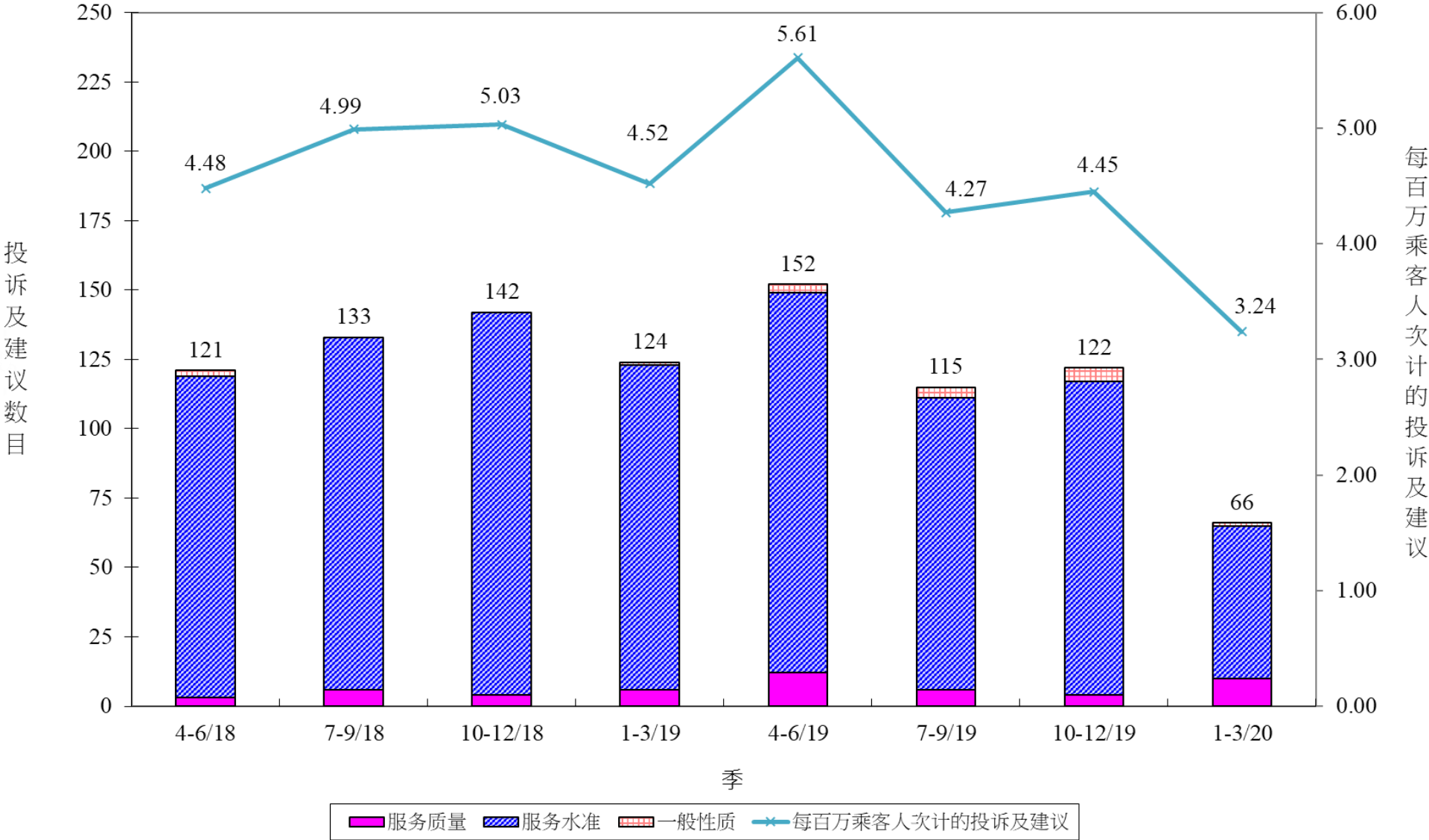
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



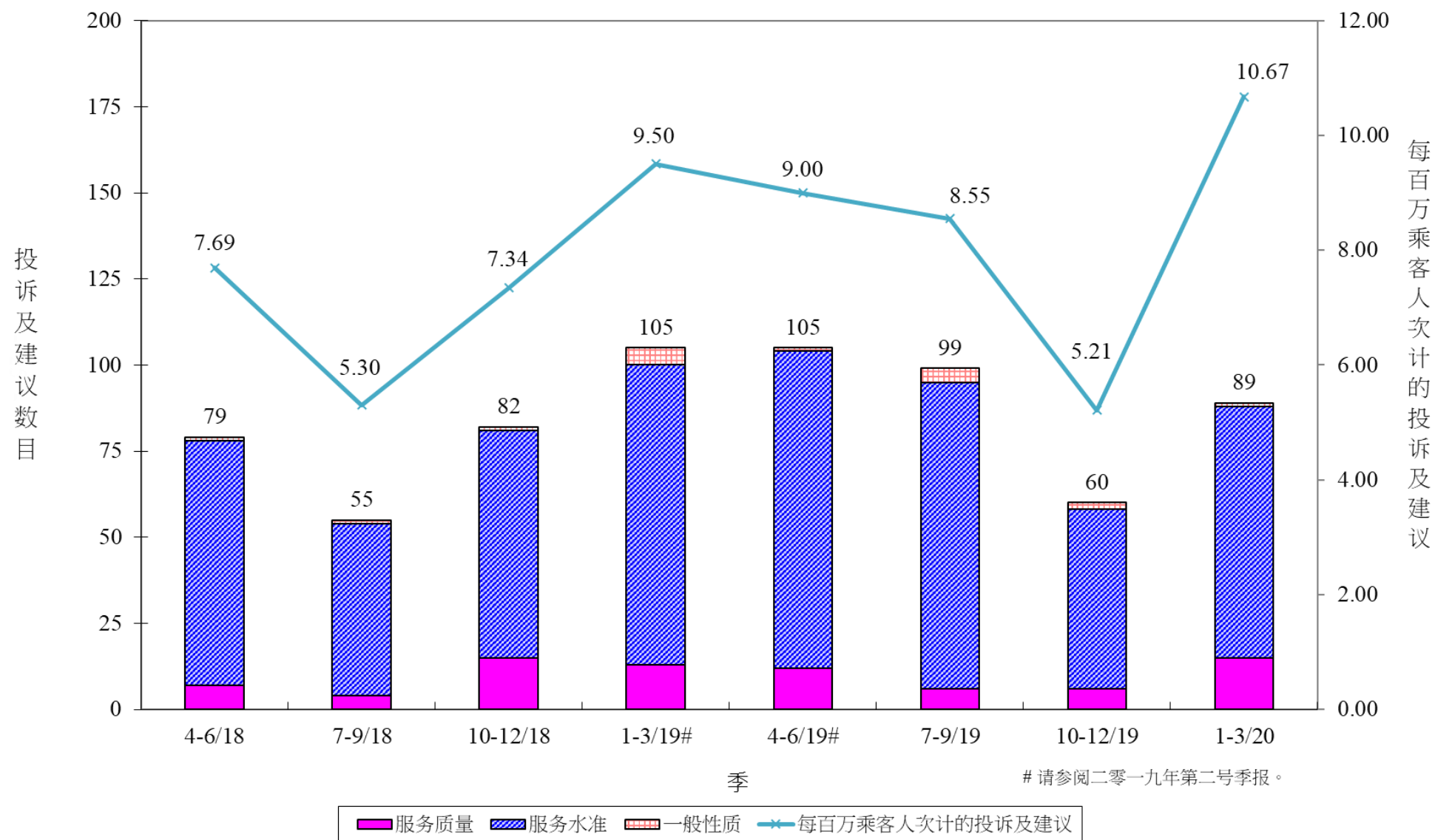
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



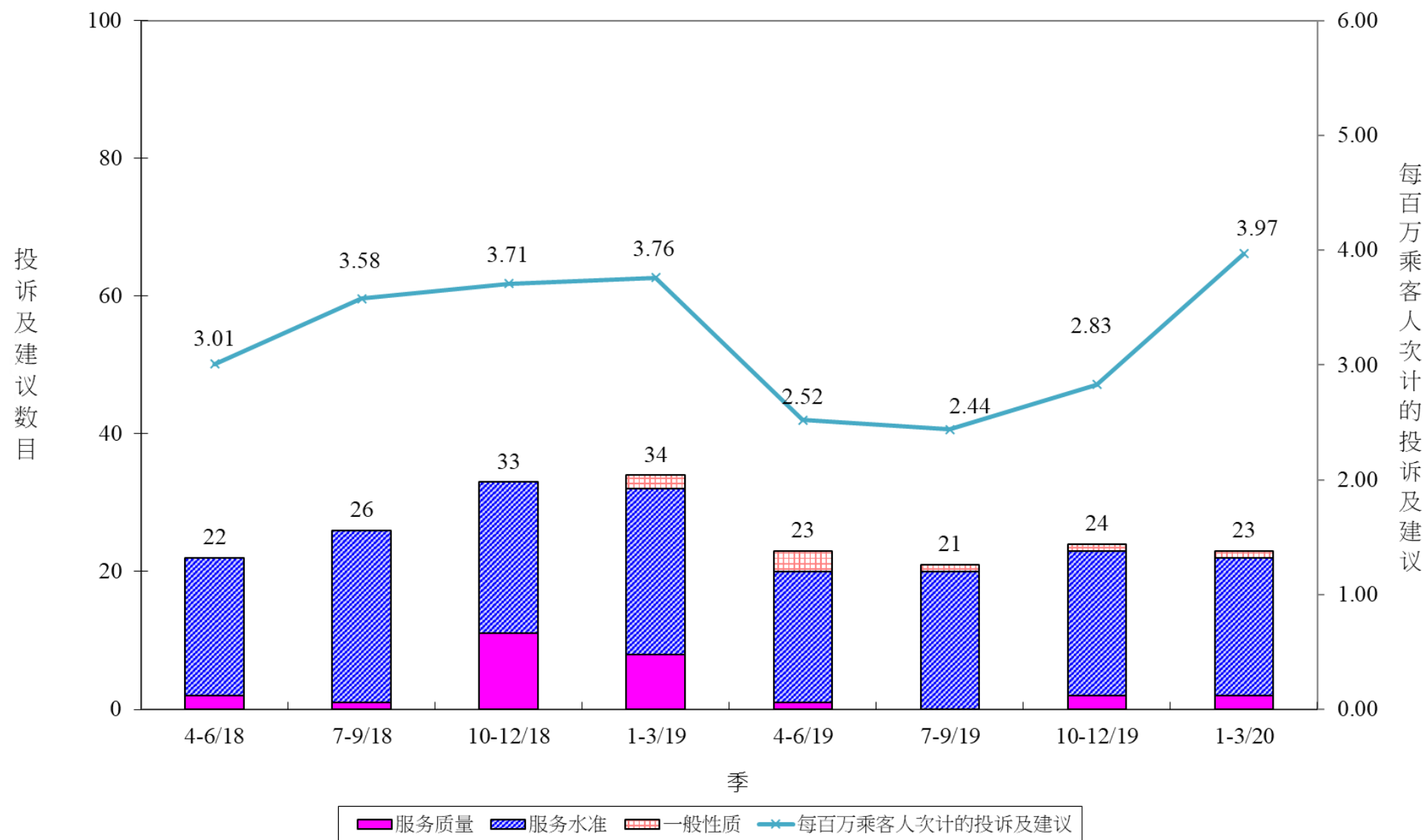
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



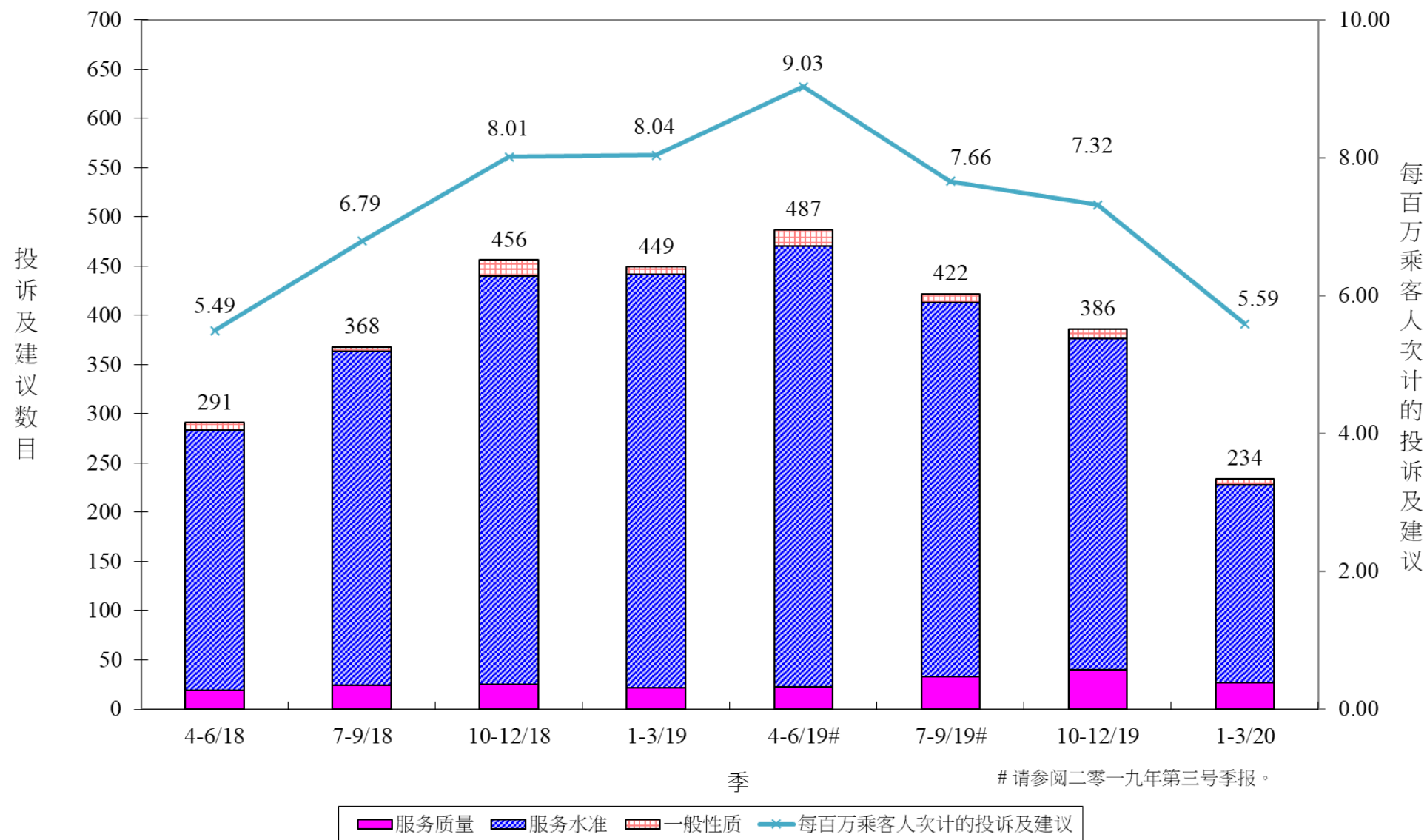
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

附件 F (vi)



过去八季有关过海隧巴服务的投诉及建议

附件 F (vii)



有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二零年一月至三月)

<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)	1 225 (916) ⁽²⁾	7.23 (5.41) ⁽²⁾
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	76	3.29
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	36	5.57
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	66	3.24
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	23	3.97
龙运巴士公司	89	10.67
过海隧巴 ⁽¹⁾	234	5.59
合计	1 749 (1 440)⁽³⁾	6.35 (5.23)⁽³⁾

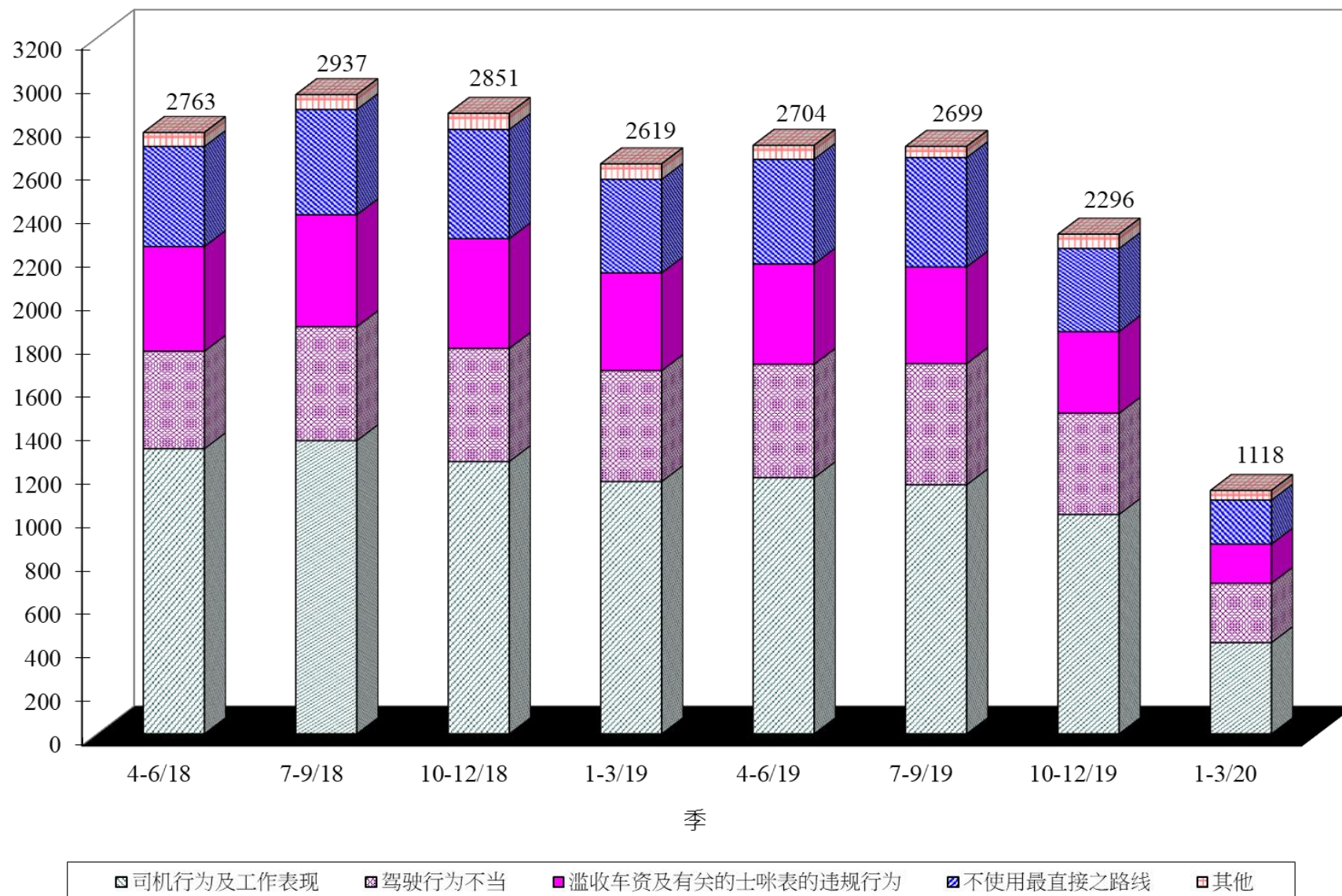
注：(1) 过海隧巴服务是九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

(2) 在1 225宗投诉及建议中，有一位投诉人提出309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。

(3) 在1 749宗投诉及建议中，有一位投诉人提出309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。

过去八季有关的士服务的投诉及建议

附件 G



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2019 年同季</u> <u>(1.1.19 – 31.3.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.19 – 31.12.19)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.20 – 31.3.20)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	433	333	171
(ii) 拒载	596	566	200
(iii) 兜客	8	16	2
(iv) 拒绝驶达目的地	108	75	38
(v) 未有展示司机证	12	18	7
(vi) 不正确展示司机证	2	-	1
小计	1 159	1 008	419
(b) 驾驶行为不当	510	465	273
(c) 滥收车资	403	339	154
(d) 有关的士咪表的违规行为	46	36	26
(e) 不使用最直接可行之路线	430	382	202
(f) 其他*	71	66	44
合计	2 619	2 296	1 118

* 这些投诉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
(二零二零年一月至三月)

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	6	3	4	1	20	5	8	15	7	3	6	6	4	4	7	7	7	2	-	115
(b) 交通管理	-	1	2	-	2	-	1	-	2	-	-	1	4	-	-	1	1	-	-	15
(c) 增设交通标志及设备	2	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1	3	2	-	-	-	1	1	-	14
(d) 泊车设施	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
小计	9	4	8	1	23	5	10	15	10	4	7	10	10	4	8	8	9	3	-	148
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	5
(b) 交通标志及设备	-	-	2	1	-	-	3	-	4	-	-	2	1	1	-	-	2	-	-	16
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	-	-	3	1	-	-	3	1	5	2	1	2	1	1	-	-	2	1	-	23
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	29	21	133	8	101	42	45	64	57	20	29	60	49	33	19	47	26	2	5	790
(b) 其他执法事宜	10	8	11	4	10	9	15	5	8	1	5	14	10	7	15	9	4	4	2	151
小计	39	29	144	12	111	51	60	69	65	21	34	74	59	40	34	56	30	6	7	941
合计	48	33	155	14	134	56	73	85	80	27	42	86	70	45	42	64	41	10	7	1112

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二零年一月至三月)

附件 I(ii)

地区 投诉/建议性质	港岛				九龙					新界									其他 (一般事宜 及隧道区域等)	合计
	东区	湾仔	中西区	南区	观塘	黄大仙	九龙城	深水埗	油尖旺	北区	大埔	沙田	元朗	屯门	荃湾	葵青	西贡	离岛		
交通情况																				
(a) 交通挤塞	6	3	4	1	20	5	8	15	7	3	6	6	4	4	7	7	7	2	-	115
(b) 交通管理	-	1	2	-	2	-	1	-	2	-	-	1	4	-	-	1	1	-	-	15
(c) 增设交通标志及设备	2	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1	3	2	-	-	-	1	1	-	14
(d) 泊车设施	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
小计	9	4	8	1	23	5	10	15	10	4	7	10	10	4	8	8	9	3	-	148
道路维修																				
(a) 道路情况	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	5
(b) 交通标志及设备	-	-	2	1	-	-	3	-	4	-	-	2	1	1	-	-	2	-	-	16
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	-	-	3	1	-	-	3	1	5	2	1	2	1	1	-	-	2	1	-	23
法例执行																				
(a) 违例泊车	29	21	23	8	101	42	45	64	57	20	29	60	49	33	19	47	26	2	4	679
(b) 其他执法事宜	10	8	11	4	10	9	15	5	8	1	5	14	10	7	15	9	4	4	2	151
小计	39	29	34	12	111	51	60	69	65	21	34	74	59	40	34	56	30	6	6	830
合计	48	33	45	14	134	56	73	85	80	27	42	86	70	45	42	64	41	10	6	1001

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出的 111 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)。

有关违例泊车的投诉及建议

地区		投诉数目			
		2019 年 1月至3月	2020 年 1月至3月	增／减	
港岛	- 东区	28	29	+1	(+3.6%)
	- 湾仔	19	21	+2	(+10.5%)
	- 中西区	25	133 ⁽²⁾	+108	(+432.0%) ⁽²⁾
	- 南区	8	8	-	-
九龙	- 观塘	39	101	+62	(+159.0%)
	- 黄大仙	19	42	+23	(+121.1%)
	- 九龙城	34	45	+11	(+32.4%)
	- 深水埗	50	64	+14	(+28.0%)
	- 油尖旺	42	57	+15	(+35.7%)
新界	- 北区	17	20	+3	(+17.6%)
	- 大埔	24	29	+5	(+20.8%)
	- 沙田	35	60	+25	(+71.4%)
	- 元朗	43	49	+6	(+14.0%)
	- 屯门	20	33	+13	(+65.0%)
	- 荃湾	24	19	-5	(-20.8%)
	- 葵青	25	47	+22	(+88.0%)
	- 西贡	14	26	+12	(+85.7%)
其他 ⁽¹⁾	- 离岛	8	2	-6	(-75.0%)
		-	5 ⁽³⁾	+5	-
合计		474	790 ⁽⁴⁾	+316	(+66.7%) ⁽⁴⁾

注：(1) 这些投诉所涉及的个案，投诉人并无说明有关地点。

(2) 在133宗投诉及建议中，有一位投诉人提出110宗个案，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23宗，与二零一九年同季的25宗相比，减幅为8.0%。

(3) 在五宗投诉及建议中，有一位投诉人提出一宗投诉，该投诉人在一季内提出超过100宗投诉。不包括该个案的数字为四宗。

(4) 在790宗投诉及建议中，有一位投诉人提出111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679宗，与二零一九年同季的474宗相比，增幅为43.2%。

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。