

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二零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

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	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
J 有关的士服务的投诉及建议	41
K 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

本报告书为二零二零年第二份季报，汇报二零二零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 7 522 宗¹ 投诉及建议，包括 61 宗纯粹建议。大约 81% 的个案（即 6 086 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，18%（即 1 407 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 4 767 宗² 上升 57.8%¹，与二零一九年同季的 8 916 宗³ 比较，则下降 15.6%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 7 108 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 6 147 宗（86%）证实成立，不成立的有 30 宗（1%），其余 931 宗（13%）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。在二零二零年四月至六月，警方告知本组较早前转介的 701 宗⁴ 个案的最新进展，当中有 138 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 10 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 7 522 宗投诉及建议中，有两位投诉人在此季内提出共 1 331 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 6 191 宗，与上季的 4 347 宗（见注 2）相比，增幅为 42.4%。与二零一九年同季的 7 250 宗（见注 3）相比，减幅为 14.6%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

² 在 4 767 宗投诉及建议中，有两位投诉人在上季内提出共 420 宗投诉；他们各在上季内提出超过 100 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 347 宗。

³ 在 8 916 宗投诉及建议中，有两位投诉人在二零一九年同季内提出共 1 666 宗投诉；他们各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 7 250 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 5 962宗⁵，较上季的 3 622宗⁶上升 64.6%⁵，与二零一九年同季的 8 086宗⁷比较，则下降 26.3%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 3 385宗⁸，较上季的 1 749宗⁹上升 93.5%⁸，与二零一九年同季的 3 865宗¹⁰比较，则下降 12.4%⁸。

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 2 311宗¹¹，上季有 1 225宗¹²，二零一九年同季则有

⁵ 在 5 962宗投诉及建议中，有两位投诉人在此季内提出共 1 331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 4 631宗，与上季的 3 313宗（见注 6）相比，增幅为 39.8%。与二零一九年同季的 6 420宗（见注 7）相比，减幅为 27.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁶ 在 3 622宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 309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 3 313宗。

⁷ 在 8 086宗投诉及建议中，有两位投诉人在二零一九年同季内提出共 1 666宗投诉；他们各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 6 420宗。

⁸ 在 3 385宗投诉及建议中，有两位投诉人在此季内提出共 1 331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 2 054宗，与上季的 1 440宗（见注 9）相比，增幅为 42.6%。与二零一九年同季内的 2 199宗（见注 10）相比，减幅为 6.6%。

⁹ 在 1 749宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 309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 1 440宗。

¹⁰ 在 3 865宗投诉及建议中，有两位投诉人在二零一九年同季内提出共 1 666宗投诉；他们各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 2 199宗。

¹¹ 在 2 311宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 1 127宗投诉（涉及服务质量的个案有 137宗，而涉及服务水平的个案则有 990宗）；该投诉人在此季内提出超过 100宗投诉。

¹² 在 1 225宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 309宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100宗投诉。

2 868 宗¹³。今季的 2 311 宗¹¹ 个案中，涉及服务质量的个案有 202 宗¹¹（8.7%），而涉及服务水平的个案则有 2 095 宗¹¹（90.7%）。

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 222 宗¹⁴，上季有 76 宗，二零一九年同季则有 161 宗。今季的 222 宗¹⁴ 个案中，涉及服务质量的个案有 54 宗¹⁴（24.3%），而涉及服务水平的个案则有 162 宗¹⁴（73.0%）。

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 51 宗¹⁵，上季有 36 宗，二零一九年同季则有 69 宗。今季的 51 宗¹⁵ 个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗¹⁵（23.5%），而涉及服务水平的个案则有 38 宗（74.5%）。

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 157 宗¹⁶，上季有 66 宗，二零一九年同季则有 152 宗。今季的 157 宗¹⁶ 个案中，涉及服务质量的个案有七宗（4.5%），而涉及服务水平的个案则有 138 宗¹⁶（87.9%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 48 宗，上季有 89 宗，二零一九年同季则有 105 宗¹⁷。今季的 48 宗个案中，涉及服务质量的个案有九宗（18.8%），而涉及服务水平的个案则有 38 宗（79.2%）。

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 18 宗，上季及二零一九年同季分别有 23 宗。今季的 18 宗个

¹³ 在 2 868 宗投诉及建议中，有两位投诉人在二零一九年同季内提出共 1 635 宗投诉；他们各在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁴ 在 222 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 125 宗投诉（涉及服务质量的个案有 48 宗，而涉及服务水平的个案则有 77 宗）；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁵ 在 51 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出九宗涉及服务质量的投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁶ 在 157 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出四宗涉及服务水平的投诉；该投诉人在此季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁷ 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五宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

案中，涉及服务水平的个案有 16 宗（88.9%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁸的投诉及建议共有 578 宗¹⁹，上季有 234 宗，二零一九年同季则有 487 宗²⁰。今季的 578 宗¹⁹个案中，涉及服务质量的个案有 65 宗¹⁹（11.2%），而涉及服务水平的个案则有 488 宗¹⁹（84.4%）。

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限公司（港铁）接驳巴士）的投诉及建议共有 31 宗，上季有 20 宗，二零一九年同季则有 63 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 1 008 宗，较上季上升 55.3%，与二零一九年同季比较，则下降 26.3%。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 91.2%（即 919 宗）。上季及二零一九年同季收到的个案数目分别为 586 宗及 1 296 宗。今季的 919 宗个案中，涉及服务质量的个案有 44 宗（4.8%），而涉及服务水平的个案则有 843 宗（91.7%）。

19. 其余 8.8% 的个案（即 89 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 63 宗及 72 宗。

¹⁸ 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。

¹⁹ 在 578 宗投诉及建议中，有两位投诉人在此季内提出共 66 宗投诉（涉及服务质量的个案有 25 宗，而涉及服务水平的个案则有 41 宗）；他们各在此季内提出超过 100 宗投诉。

²⁰ 在 487 宗投诉及建议中，有两位投诉人在二零一九年同季内提出共 26 宗投诉；他们各在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 431 宗，较上季上升 28.0%，与二零一九年同季比较，则下降 47.1%。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 1 431 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 316 宗（92.0%），上季则有 1 074 宗（96.1%）。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、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 227 宗（17.2%）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 458 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	69 (46)	15 (11)
(b) 投诉人撤销投诉	256 (238)	56 (58)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	133 (127)	29 (31)
	<u>458 (411)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，85%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 46 宗个案中，有 25 位的士司机被法庭²¹裁定违例驾驶。其中一位的士司机因未有展示司机证而被罚款 6,000 元，另一位士司机因兜客而被罚款 3,000 元。有两位的士司机因不使用最直接可行之路线而分别被罚款 1,300 元和 1,500 元。而另外七位的士司机因在的士站拒载和拒载而被罚款 320 元至 3,000 元。

²¹ 截至 2020 年 8 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

铁路服务

24. 季内，共有 82 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 74 宗，二零一九年同季则有 78 宗。今季的 82 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 74 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 25 宗，上季有 12 宗，二零一九年同季则有八宗。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 176 宗，上季有 115 宗，二零一九年同季则有 84 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	28 (14)
九龙	85 (55)
新界	63 (46)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (-)
总数	<u>176 (115)</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深水埗（25 宗）及观塘（23 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。

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 44 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 18 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 15 宗及 14 项，二零一九年同季的数目则分别为 57 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 57 宗，上季的数目为 23 宗，二零一九年同季的数目是 21 宗。今季的 57 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 31 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 24 宗。

32. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为深水埗（五宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 198 宗，较上季的 941 宗²²上升 27.3%，与二零一九年同季的 614 宗比较，则上升 95.1%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（908 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（81 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（55 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（52 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。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括观塘（100 宗）、深水埗（88 宗）、元朗（87 宗）及沙田（80 宗）。

²² 在 941 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 111 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 830 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

在二零二零五月二十八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) 有关专营巴士服务班次不足和欠准的投诉；
 - (b) 有关道路工程及道路维修的投诉及建议；
 - (c) 有关违例泊车的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二零年第一号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关违例泊车的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二零年第一号季报。

有关摩星岭域多利道巴士站附近照明情况的投诉

3. 一名市民投诉专线小巴司机没有在域多利道近摩星岭道的巴士站附近接载他。他关注到该巴士站附近照明不足，令专线小巴司机无法留意到候车乘客。为改善照明情况，投诉人建议加装路灯，以及检视附近可能阻碍路灯照明的树木生长情况。

4. 有关个案已转交运输署、路政署和康乐及文化事务署（「康文署」）考虑。运输署回复指他们已要求专线小巴营办商提醒旗下司机注意中途乘客的登车需要，并应在专线小巴尚未客满时接载乘客。

5. 路政署表示，路面照明度是按《公共照明设施设计手册》所载的标准来厘定。路政署已进行实地视察，并以测光表量度该段路面的照明度。为响应投诉人的关注，路政署已把该巴士站附近灯柱的传统灯具更换为发光二极管灯具。发光二极管灯具的显色指数较高，令人较容易察觉街上的其他道路用户及物体。

6. 有关检视附近树木生长情况的建议，路政署和康文署已进行勘察，并修剪该巴士站附近的树木，以尽量减少路灯受阻碍的情况。

7. 该名市民已获告知相关部门所采取的跟进行动，他没有提出其他意见。

对旺角太子道西行人路及行车道被占用的关注

8. 一名市民对太子道西旺角花墟附近一间花店占用行人路及行车道的情况表示关注。该名市民指出，由于道路被占用，行人及驾车人士均需兜路，因而对他们构成不便和潜在危险。

9. 有关个案已转交食物环境卫生署（「食环署」）及警方，以便进行调查和采取所需的执法行动。食环署表示，按照相关部门与商户所达成的共识（获油尖旺区议会通过），花墟商户可扩展营业范围至铺前三尺的地方（即「酌情容许范围」），条件是店铺经营者能自律遵守协议的扩展范围，此举旨在为当区增添姿采和营造独特的地区特色。尽管如此，食环署关注有关地点的环境卫生问题（包括店铺非法扩展营业范围及非法摆卖）。食环署除了派员于每日不同时段进行巡查外，亦已采取不同的行动策略（包括定点巡逻、突击扫荡，以及教育和宣传工作），以打击上述违法活动。

10. 食环署表示已在有关地点进行两次实地巡查，并无发现货物阻街。尽管如此，该署已提醒商户不要摆放任何会对行人造成阻碍的货物，否则会被检控。就店铺阻街而言，食环署于二零二零年五月向花墟附近的违例者发出 107 张定额罚款通知书，该署会继续维持有关地点的环境卫生。

11. 警方表示，他们会继续在有关地点采取严厉的交通执法行动。

12. 上述资料已转告该名市民，他没有提出其他意见。

有关「大屿山自驾游」计划申请系统的投诉

13. 一名市民指出，他无法透过网上申请系统申请参加「大屿山自驾游」计划（「计划」）。他投诉新的名额在发出后一两分钟内便已额满，并促请运输署调查有关系统是否操作正常。

14. 有关个案已转交运输署。该署表示，推行该计划是要让市民可在平日交通不繁忙的日子驾驶私家车行经大屿山的封闭道路，以推动旅游业和本地经济。在该计划下，运输署容许每天最多 25 部私家车进入大屿山的封闭道路，其中五个名额会编配予电动私家车，以推动环保。名额会以先到先得方式发出，而每部私家车每个月只会获得一个名额。申请人须透过运输署的网上系统作出申请，并在网上缴付许可证费用。运输署会在可进入大屿山南部（「屿南」）的日子起计一个月前发出新的名额，上载时间是该日上午七时。

15. 运输署与系统供货商作出检查后，表示并无发现不当或滥用情况。此外，运输署鼓励市民使用公共交通服务（例如专营巴士及渡轮）前往屿南。

16. 上述资料已转告有关投诉人，他没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关的士服务的投诉及建议

背景

的士服务是其中一个经常引起投诉的主要范畴。涉及的士服务的投诉及建议，平均占公共交通服务个案总数约 45%。

投诉 / 建议统计数字

2. 过去五年有关的士服务的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2015	10 359 (29.52)	-
2016	10 357 (30.34)	-0.02% (+2.8%)
2017	10 759 (32.85)	+3.9% (+8.3%)
2018	11 000 (33.89)	+2.2% (+3.2%)
2019	10 318 (33.10)	-6.2% (-2.3%)
2020 (截至2020年6月30日)	2 549 (21.14)	-

注：括号内是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字。

3. 在二零二零年一月至六月期间，交通投诉组共接获2 549宗有关的士服务的投诉及建议，即每百万乘客人次计有21.14宗投诉 / 建议，与二零一九年同期接获的5 323宗及每百万乘客人次计有33.68宗投诉 / 建议比较，分别下跌52.1%及37.2%。的士服务的投诉及建议按性质的分类载于附件J。被投诉的的士中，有625部的士（以车牌号码识别）及33名的士司机（以的士司机证号码识别）在一年内涉及多于一宗投诉。

4. 在收到的2 549宗个案中，有关的士司机违规行为的个案有

2 390宗（即94%），二零一九年同期该类个案则有5 188宗（即98%）。在各种的士司机违规行为中，投诉司机驾驶行为不当（673宗）、不使用最直接可行之路线（483宗）、司机举止无礼和不守规矩（390宗）和拒载（368宗）的个案相对较多。

5. 除了涉及的士司机违规行为的投诉外，另有159宗投诉关乎的士阻塞交通及其他事宜（例如车身状况、乘客服务及设施等）。本组亦接获有关处理的士服务投诉机制的意见。

改善措施

运输署用以整合投诉个案纪录的新内部数据库

6. 运输署已改善其处理的士服务投诉的机制，以便对屡被投诉的司机采取跟进行动，以及协助的士业界设立自行监察和规管制度。内部数据库可协助运输署更有效地掌握整体的士服务质素，分析针对个别车辆或个别公司名下的车辆的投诉是否有上升趋势，并按个案情况作出适当跟进及针对性行动。运输署亦会向警方提供屡被投诉的的士车主及司机的资料，以便警方作出适当跟进调查及执法行动。

改善的士司机行为

7. 政府一直提升的士服务质素。为此，运输署已于二零一八年一月完成改组辖下的「优质的士服务督导委员会」，并易名为「的士服务质素委员会」。该委员会作为一个多方平台，讨论各项推动改革的策略及措施，以提升现有的士的服务质素。在公众教育方面，运输署出版和更新《香港的士服务标准》及《香港的士服务指南》，详述的士司机应有的行为及工作表现。该署亦推出一系列为现职的士司机而设的网上培训课程²³及「的士服务嘉许计划」²⁴，以表扬提供卓越的士服务的司机及服务管理团队，从而提升的士从业员的专业形象。

²³ 网上培训课程涵盖的课题包括司机与乘客有效沟通的技巧、处理冲突的方法，以及无障碍设施的知识。

²⁴ 运输署把「的士司机嘉许计划」优化为「的士服务嘉许计划」，并于二零一九年十月推出该计划。嘉许计划的范围涵盖的士司机及的士服务管理团队。为表扬获奖的士司机及的士服务管理团队的良好表现，运输署计划于二零二零年第四季举办二零一九年度的士服务嘉许计划颁奖典礼，但须视乎届时的疫情而定。

8. 因应社会要求及的士业界的意见，政府计划提交修例建议，以提高各项的士司机违规行为的罚则水平，包括(i)就性质较严重的的士司机相关罪行引入两级制罚则，对屡犯者施加较重的罚则；(ii)引入的士司机违例记分制度，的士司机若屡犯各项的士司机相关罪行，可被取消的士驾驶资格一段时期；以及(iii)更新部分现有的士司机相关罪行的条文，以确保条文切合时宜。

在驾驶时使用流动电话

9. 道路安全是警务处首要行动项目之一，有关执法的元素是透过重点交通执法项目来实施。在二零二零重点交通执法项目中，警方的目标包括驾驶时以手持方式使用流动通讯设备、不小心驾驶等。警方尽力透过严厉执法、公众参与及宣传活动，改变这些不负责任的驾驶行为，以确保香港道路安全。警方认为在驾驶时使用流动通讯装置，不论放置在车辆上的装置数目多寡及使用装置的目的为何，均会危害道路安全。因此，警方充分支持限制使用流动通讯装置及修订现有条例以配合信息科技急速发展的建议。鉴于世界其他地方越来越严肃处理驾驶时使用流动电话的问题，我们更不应容许驾驶人士因使用流动电话而分散注意力。除非有强烈理据显示实施「零容忍」政策并不切实可行，否则不应牺牲道路安全而容许在驾驶时使用流动通讯装置。

10. 运输署表示，根据《道路交通（交通管制）规例》（第374G章）》，任何司机在他所驾驶的汽车移动时，以他本人手持或放置于他的头与肩膀之间的方式使用流动电话，即属违法。现时法例虽然没有限制司机在驾驶车辆时以指尖操控流动电话，以及在车辆仪表板上放置流动电话的数目，但是如有证据证明司机因为相关的行为而影响其驾驶，他可能被控触犯《道路交通条例》（第374章）有关「危险驾驶」或「不小心驾驶」的罪行。运输署会继续呼吁的士业界提醒的士司机，避免在驾驶时使用流动装置。

提升的士服务质素

11. 运输署及的士服务质素委员会鼓励业界善用科技提升营运效率及服务质素，例如设立或整合召唤的士服务应用程序平台，为乘客提供更佳的服务体验。随着智能手机及流动应用程序日渐普及，以流动应用程序召唤的士服务亦日趋普遍，这种流动应用程序为乘客带来方便。

12. 的士乘客须依法按咪表缴付的士车资，以及所需的附加费。就此，运输署会继续透过不同渠道进行宣传，例如在「的士通讯」发放信息、派发宣传单张、与的士业界定期会面，以及在的士车厢内张贴乘客告示。

13. 政府一向致力协助业界维持优质的士服务。在法律架构方面，《道路交通条例》（第374章）及其附属法例规管的士营运。警方负责严厉执法以打击违规行为，而运输署则集中于教育及宣传工作，例如透过不同途径公布的士服务标准，以推广的士司机的正确行为。此外，运输署亦与的士业界组织保持紧密联系，提醒并让他们明白在香港提供的士服务时须遵守法律规定的需要和重要性。

14. 在二零二零年一月至六月期间，在本组接获有关的士司机违规行为的个案中，有403宗（即17%）在投诉人同意作证的情况下，已转交警方作进一步调查²⁵。此外，警方采取执法行动，尤其是在旅客常到的地区，打击的士司机违规行为，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，警方便会采取检控行动。

15. 现时有超过 59 000 名的士司机，当中大多数是自雇的租车司机或车主司机。大部分司机并非由车主雇用，服务管理质素参差。由于牌照拥有权及的士管理权高度分散，加上司机收入并不一定与服务质素挂钩，因此提升整体服务水平的各项工作成效一直未如理想。政府及的士业界均承认有必要改善服务。就此，17 个的士团体在二零一五年十一月成立香港的士业议会（「的士业议会」），旨在以自我监管模式改善服务质素。据了解，的士业议会已推出一个可供全港普通的士共享的召唤的士服务流动应用程序。与此同时，运输署正协助业界探讨在现有法律及规管架构下提升的士服务的可行性，其中一种方法是鼓励的士业界透过「包车」形式提供较高质素的服务。令人鼓舞的是，业界部分成员已朝这方向着手，并尝试进一步扩展这种「包车」服务。

16. 至于涉及的士阻塞交通及其他事宜的投诉个案（159 宗），所

²⁵ 在二零二零年一月至六月期间，警方报告早前转交他们的 869 宗个案的调查结果。有关结果载于交通投诉组二零二零年第一号季报和二零二零年第二号季报的第一章第 22 及 23 段。

有这些个案已转介相关部门采取行动。以的士阻塞交通的个案为例，本组已要求警方加强执法，并促请运输署考虑采取交通管理措施，以处理有关问题。

17. 交通投诉组会继续密切监察并与相关部门跟进有关的士服务的投诉及建议。

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 (1.4.19 - 30.6.19)	上季 (1.1.20 - 31.3.20)	今季 (1.4.20 - 30.6.20)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	250 [21]	299 [26]	421 [27]
(b) 服务水平	7 700 [2]	3 207 [4]	5 323 [5]
(c) 一般性质	136	116 [7]	218 [6]
	8 086⁽³⁾ [23] (90%)	3 622⁽³⁾ [37] (76%)	5 962⁽³⁾ [38] (79%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	84	115 [3]	176 [5]
(b) 交通管理	57 [9]	15 [5]	44 [7]
(c) 增设交通标志及设备	19 [5]	14 [5]	18 [7]
(d) 泊车设施	4	4	6 [1]
	164 [14] (1%)	148 [13] (3%)	244 [20] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	10	5	31
(b) 交通标志及设备	10 [1]	16	24
(c) 行车道标记	1	2	2
	21 [1] (1%)	23 (1%)	57 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	381 [1]	790	908
(b) 其他执法事宜	233 [1]	151 [1]	290 [2]
	614 [2] (7%)	941⁽³⁾ [1] (19%)	1 198 [2] (16%)
V. 其他	31 [1] (1%)	33 (1%)	61 [1] (1%)
合计	8 916⁽³⁾ [41] (100%)	4 767⁽³⁾ [51] (100%)	7 522⁽³⁾ [61] (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 (1.4.19 - 30.6.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.1.20 - 31.3.20) ⁽⁵⁾	今季 (1.4.20 - 30.6.20) ⁽⁸⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	236 [21]	218 [26]	202 [27]
(b) 服务水平	6 048 [2]	2 979 [4]	4 211 [5]
(c) 一般性质	136	116 [7]	218 [6]
	6 420⁽⁴⁾ [23] (88%)	3 313⁽⁶⁾ [37] (76%)	4 631⁽⁸⁾ [38] (75%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	84	115 [3]	176 [5]
(b) 交通管理	57 [9]	15 [5]	44 [7]
(c) 增设交通标志及设备	19 [5]	14 [5]	18 [7]
(d) 泊车设施	4	4	6 [1]
	164 [14] (2%)	148 [13] (3%)	244 [20] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	10	5	31
(b) 交通标志及设备	10 [1]	16	24
(c) 行车道标记	1	2	2
	21 [1] (1%)	23 (1%)	57 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	381 [1]	679	908
(b) 其他执法事宜	233 [1]	151 [1]	290 [2]
	614 [2] (8%)	830⁽⁷⁾ [1] (19%)	1 198 [2] (19%)
V. 其他	31 [1] (1%)	33 (1%)	61 [1] (1%)
合计	7 250⁽⁴⁾ [41] (100%)	4 347⁽⁵⁾ [51] (100%)	6 191⁽⁸⁾ [61] (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) 不包括由两位投诉人在二零一九年同季内提出共1 666宗个案，他们各在二零一九年同季内提出超过100宗投诉。

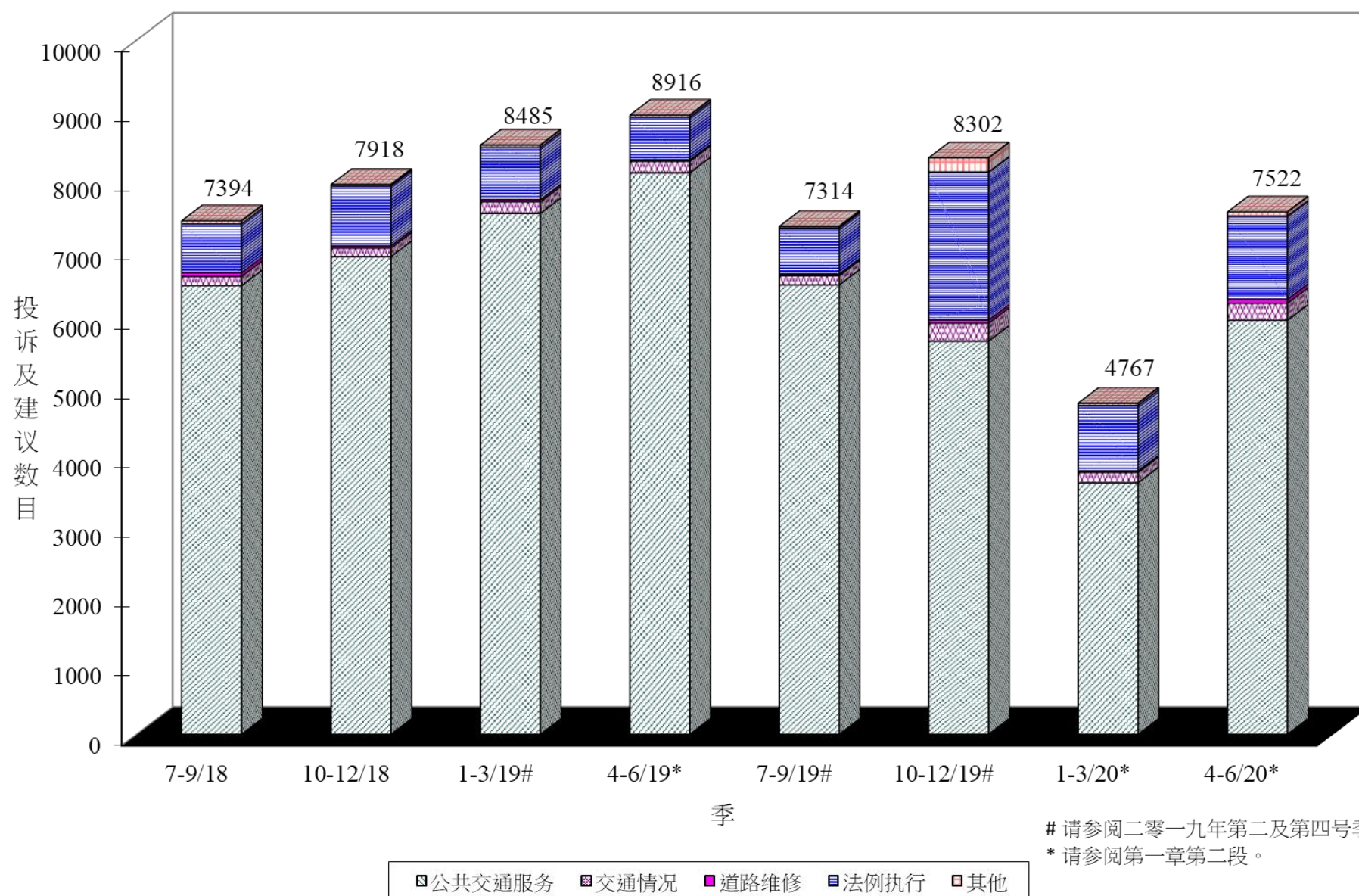
(5) 不包括由两位投诉人在上季内提出共420宗个案，他们各在上季内提出超过100宗投诉。

(6) 不包括由一位投诉人在上季内提出309宗个案，该投诉人在上季内提出超过100宗投诉。

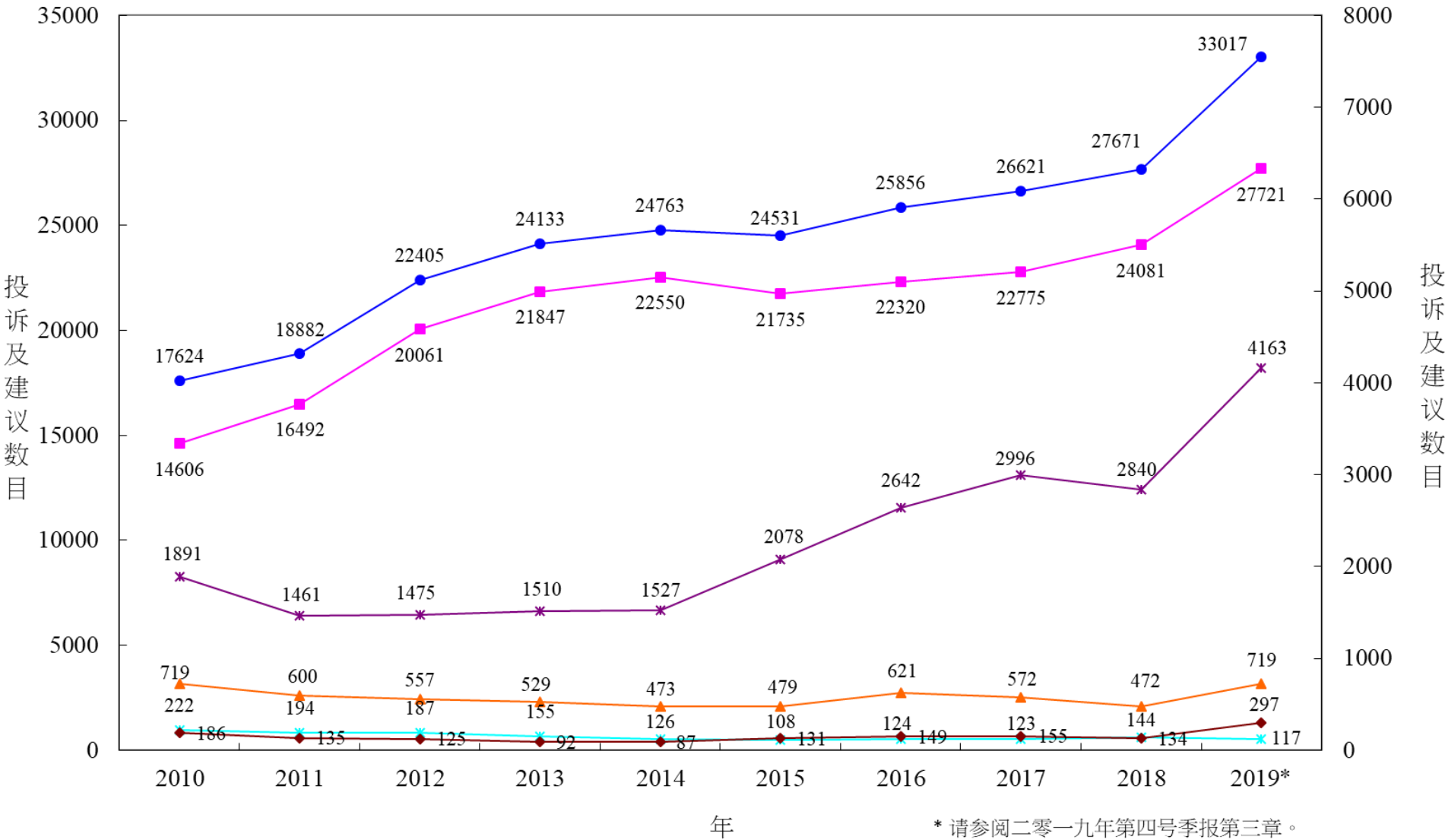
(7) 不包括由一位投诉人在上季内提出111宗个案，该投诉人在上季内提出超过100宗投诉。

(8) 不包括由两位投诉人在此季内提出共1 331宗个案，他们各在此季内提出超过100宗投诉。

交通投诉组接获的投诉及建议

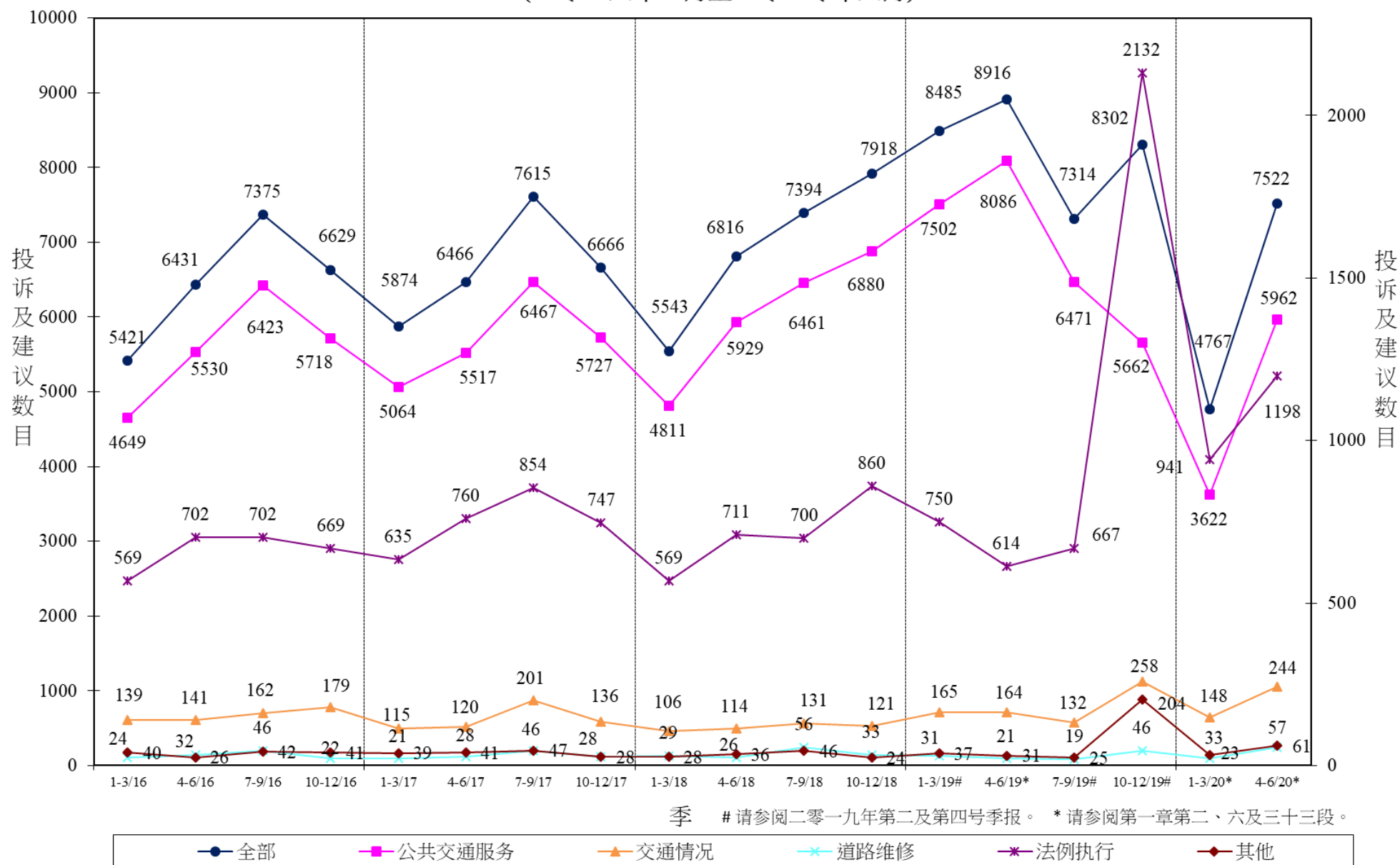


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一零至二零一九年)



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六月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零二零年四月至六月)

附件 C(i)

调查结果 投诉/建议性质						
		A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务						
(a) 服务质量		18	390	1	-	409
(b) 服务水平		1 265	2 770	25	814	4 874
(c) 一般性质		82	100	-	7	189
		1 365	3 260	26	821	5 472
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		88	68	-	-	156
(b) 交通管理		8	17	-	-	25
(c) 增设交通标志及设备		3	10	-	-	13
(d) 泊车设施		2	3	-	-	5
		101	98	-	-	199
III. 道路维修						
(a) 道路情况		12	7	1	-	20
(b) 交通标志及设备		18	11	2	-	31
(c) 行车道标记		1	-	-	-	1
		31	18	3	-	52
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		943	98	-	1	1 042
(b) 其他执法事宜		43	122	1	109	275
		986	220	1	110	1 317
V. 其他		31	37	-	-	68
合计		2 514	3 633			
		(35%)	(51%)	30	931	7 108
		6 147		(1%)	(13%)	(100%)
		(86%)				

图例

- A1 - 成立的个案 (行动已完成/已着手采取行动的个案)
- A2 - 成立的个案 (需进一步考虑才采取行动的个案)
- B - 不成立的个案
- C - 无法追查的个案

有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零二零年四月至六月)

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	388	2 034	3	16	2 441
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	52	49	-	3	104
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	29	29	1	-	59
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	55	54	2	5	116
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	11	13	1	1	26
龙运巴士公司	22	67	-	2	91
过海隧巴	149	185	-	4	338
非专营巴士服务	10	15	2	2	29
专线小巴	507	299	-	25	831
红色小巴	69	11	1	9	90
的士	42	387	15	754	1 198
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	23	90	1	-	114
香港铁路有限公司(轻铁)	2	13	-	-	15
香港电车有限公司	-	3	-	-	3
新世界第一渡轮服务有限公司	4	4	-	-	8
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	2	7	-	-	9
合计	1 365 (25%)	3 260 (59%)	26 (1%)	821 (15%)	5 472 (100%)
	4 625 (84%)				

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
(二零二零年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 在凤德道近荷里活广场的专线小巴 72 号线的车站加装站牌，方便乘客排队。
- 改善来往中环至长洲高速船跳板的扶手，让乘客安全上落船。

II. 交通管理

港岛区

- 延长雪厂街近皇后大道中的「禁止停车」限制，纾缓交通挤塞。
- 整合和移除德己立街近兰桂坊的「禁止停车」交通标志，以腾出更多行人路空间予行人使用。

九龙区

- 改善亚皆老街西行线与洗衣街及西洋菜南街交界处灯号的同步安排，纾缓交通挤塞。
- 延长鲤鱼门道东行线与连接东区海底隧道支路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。

新界区

- 扩大赤鱗角路西行线近港珠澳大桥的交通标志，并在该处加设道路标记，提醒驾车人士前方为禁区。

- 延长东涌海滨路西行线左转至惠东路交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长安群街近京瑞广场一期的 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊和方便的士驶近的士站。
- 延长宝琳北路北行线与翠琳路交界处交通灯在晚上的行车绿灯时间，改善交通流量。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零二零年四月至六月)

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	九巴	专营权)	专营权)	新巴	巴士	巴士												
(1) 班次/载客量	173	51	10	3	2	8	23	3	35	-	-	17	1	-	-	-	1	357
(2) 路线	9	2	-	2	-	1	8	3	3	-	-	-	-	-	-	-	1	29
(3) 服务时间	12	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14
(4) 设置车站	8	1	2	2	-	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	21
小计	202	54	12	7	2	9	65	6	44	-	-	17	1	-	-	-	2	421
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1452	112	3	72	6	14	229	7	278	-	-	2	-	-	2	-	5	2182
(2) 路线依循情况	5	-	5	-	-	-	11	2	33	-	281	-	-	-	-	-	-	337
(3) 驾驶行为不当	159	14	16	26	4	3	73	5	188	45	400	2	2	3	-	-	3	943
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	194	18	12	28	-	8	93	2	282	23	449	11	2	-	2	-	1	1125
(5) 滥收车/船费	2	-	-	-	2	-	1	-	16	6	186	-	-	-	-	-	2	215
(6) 清洁	25	9	-	-	-	1	-	-	12	2	8	1	1	-	2	-	-	61
(7) 车辆/船只状况	13	1	-	3	-	2	2	1	8	1	3	1	-	-	-	-	-	35
(8) 乘客服务及设施	245	8	2	9	4	10	79	3	26	-	2	24	3	5	1	-	4	425
小计	2095	162	38	138	16	38	488	20	843	77	1329	41	8	8	7	-	15	5323
(C) 一般性质	14	6	1	12	-	1	25	5	32	12	102	7	-	-	-	-	1	218
今季合计	2311	222	51	157	18	48	578	31	919	89	1431	65	9	8	7	-	18	5962
总数	(3385)							(2470)				(82)			(25)			
上季合计	1225	76	36	66	23	89	234	20	586	63	1118	63	8	3	6	-	6	3622
2019 年同季合计	2868	161	69	152	23	105	487	63	1296	72	2704	60	9	9	4	1	3	8086

* 包括有关的士咪表的违规行为。

注：请参阅第一章第六至十四段。

有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾
(二零二零年四月至六月)

附件 E(i)(b)

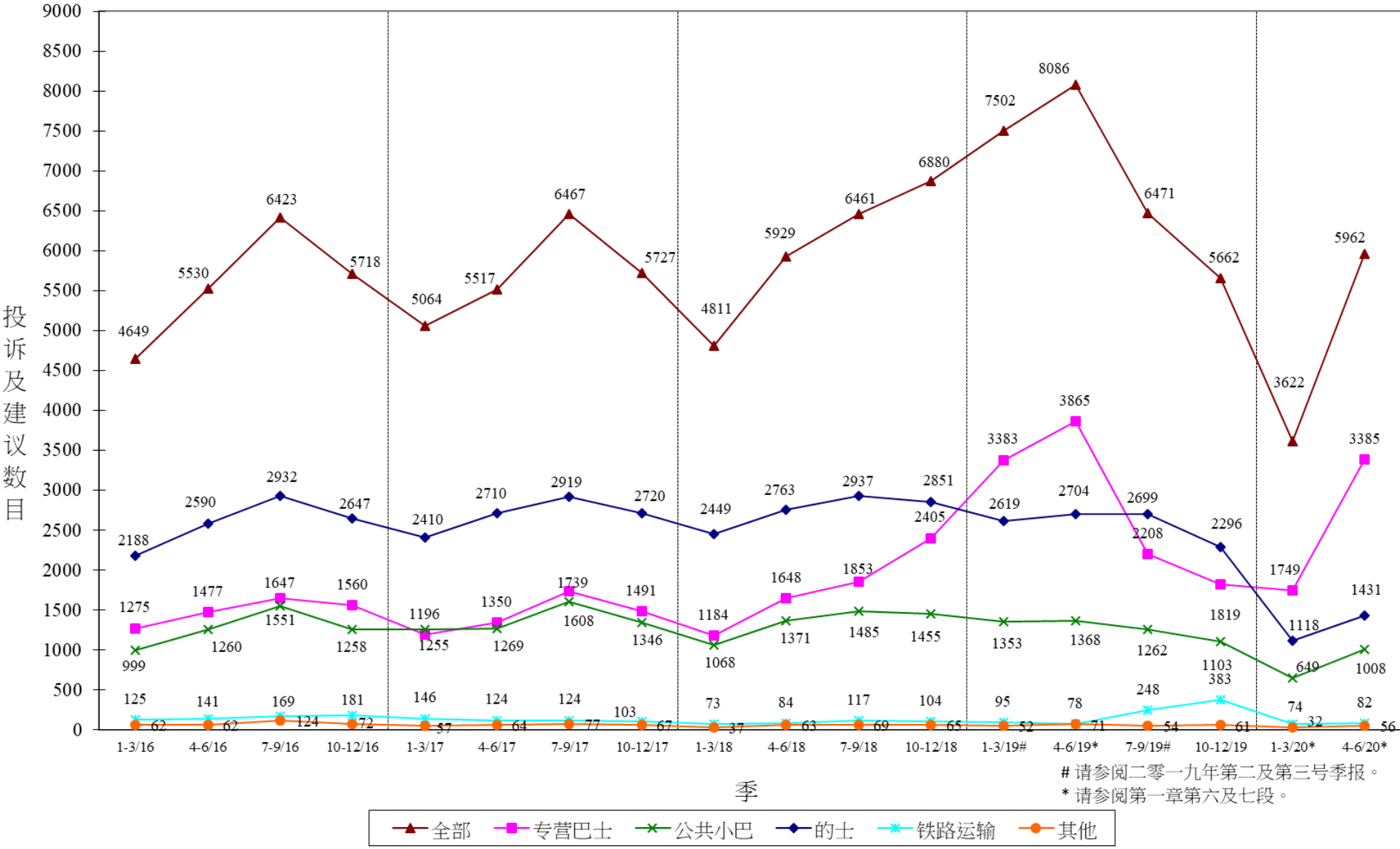
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							合计 或 小计
	专营巴士							
	九巴 ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	城巴 (第一类 专营权) ⁽¹⁾	城巴 (第二类 专营权) ⁽¹⁾	新巴 ⁽¹⁾	新大屿山 巴士	龙运 巴士 ⁽³⁾	过海隧巴 ⁽¹⁾⁽³⁾	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	40	3	1	3	2	8	28	85
(2) 路线	9	2	-	2	-	1	8	22
(3) 服务时间	8	-	-	-	-	-	2	10
(4) 设置车站	8	1	2	2	-	-	2	15
小计	65	6	3	7	2	9	40	132
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	593	35	3	68	6	14	193	912
(2) 路线依循情况	5	-	5	-	-	-	11	21
(3) 驾驶行为不当	159	14	16	26	4	3	72	294
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	194	18	12	28	-	8	93	353
(5) 滥收车费	2	-	-	-	2	-	1	5
(6) 清洁	25	9	-	-	-	1	-	35
(7) 车辆状况	13	1	-	3	-	2	2	21
(8) 乘客服务及设施	114	8	2	9	4	10	75	222
小计	1105	85	38	134	16	38	447	1863
(C) 一般性质	14	6	1	12	-	1	25	59
今季合计	1184	97	42	153	18	48	512	2054
总数	(2054)							
上季合计	916	76	36	66	23	89	234	1440
2019 年同季合计	1233	161	69	152	23	100	461	2199

(1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共 1 331 宗个案（1 127 宗关于九巴、125 宗关于城巴（第一类专营权）、九宗关于城巴（第二类专营权）、四宗关于新巴和 66 宗关于过海隧巴）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由一位投诉人在上季内提出关于九巴的 309 宗个案。

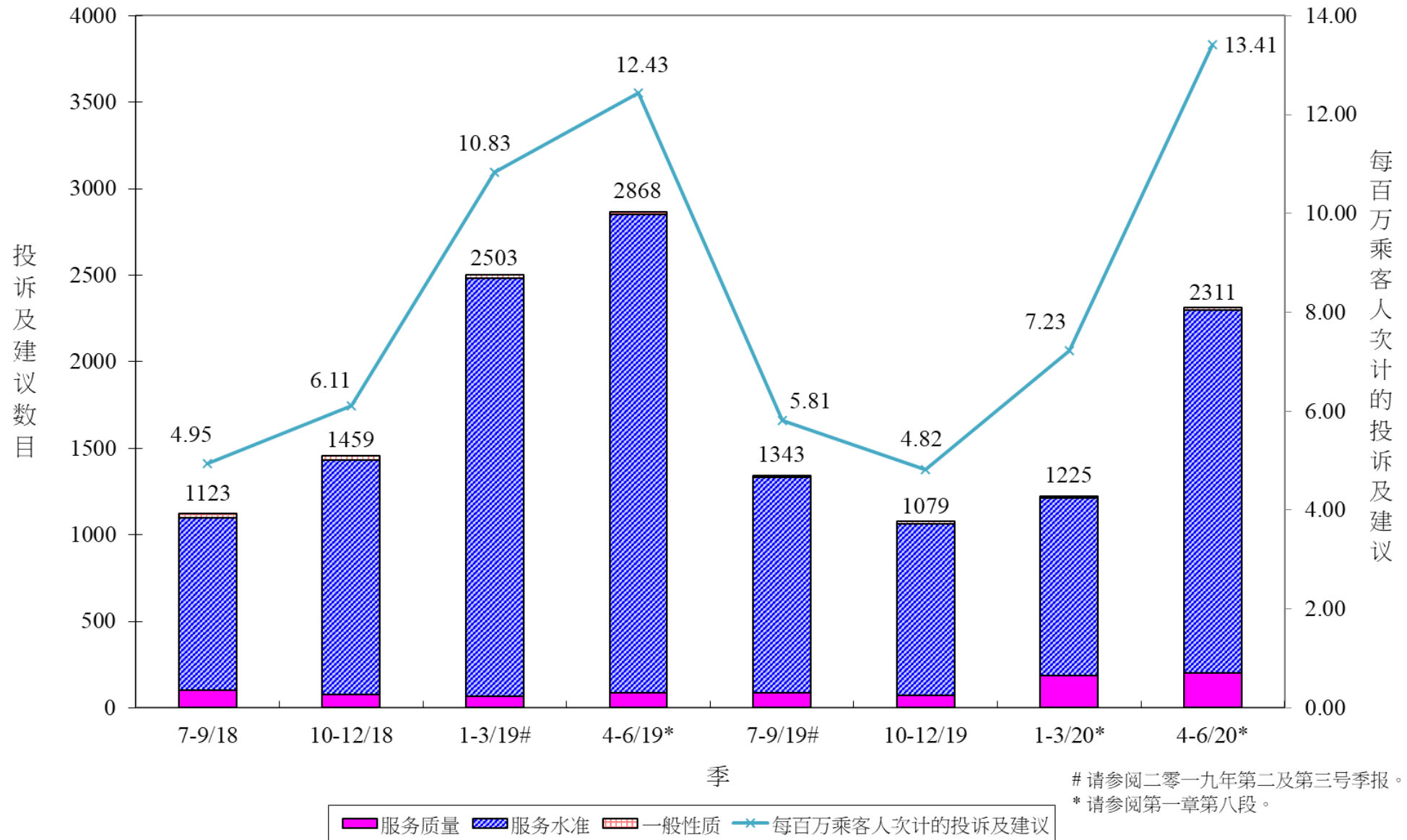
(3) 不包括由两位投诉人在二零一九年同季内提出共 1 666 宗个案（1 635 宗关于九巴、五宗关于龙运巴士和 26 宗关于过海隧巴）。

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)



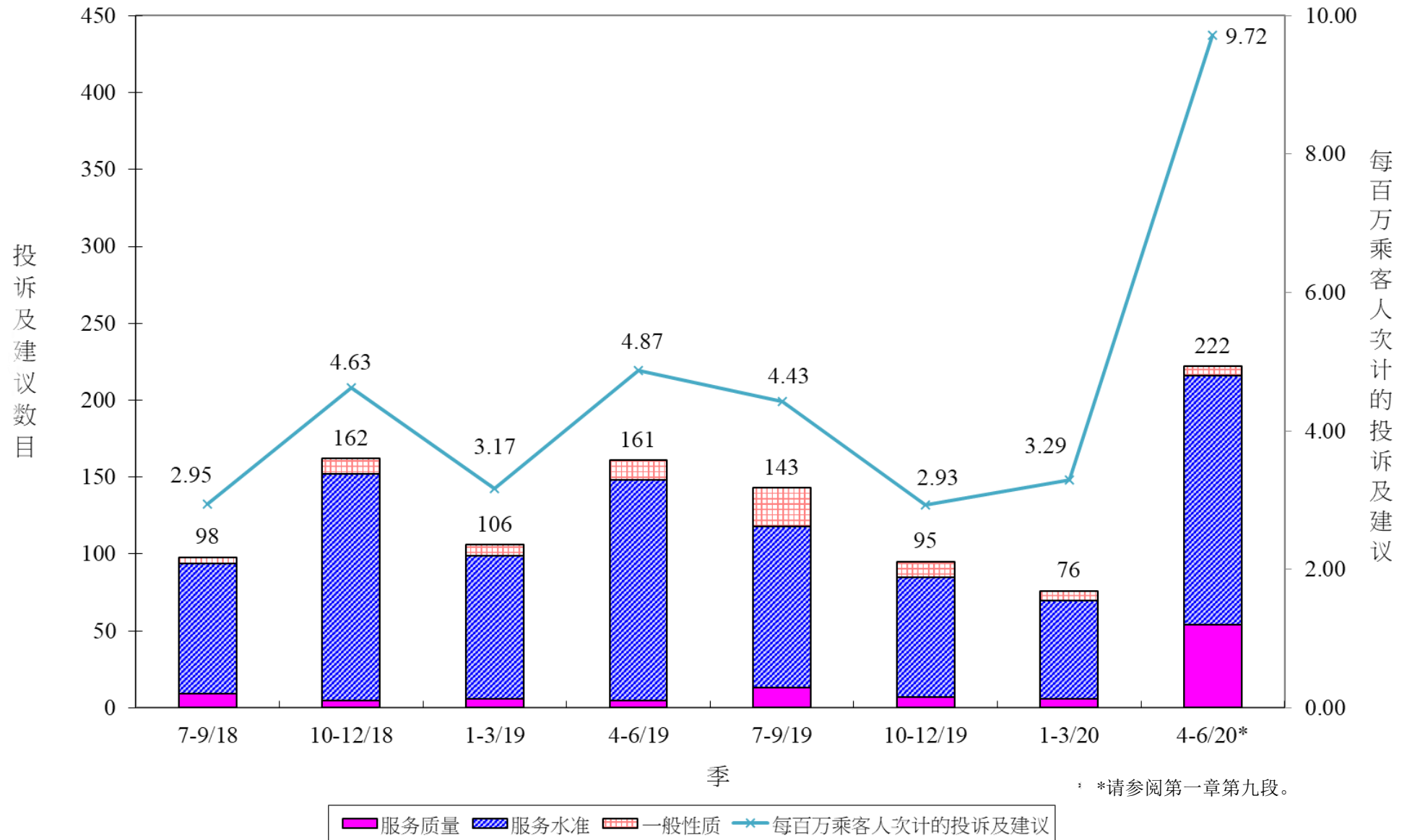
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



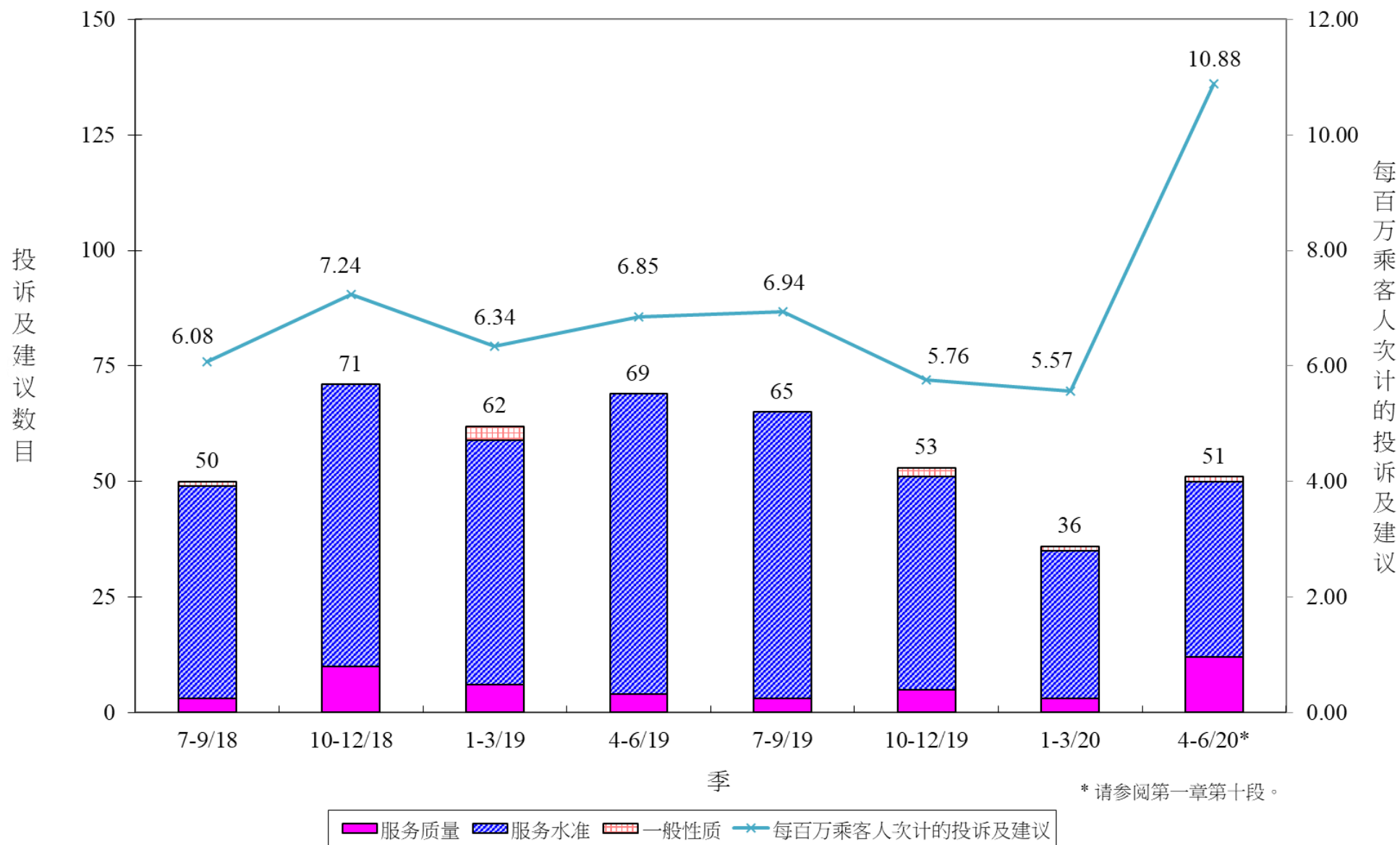
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



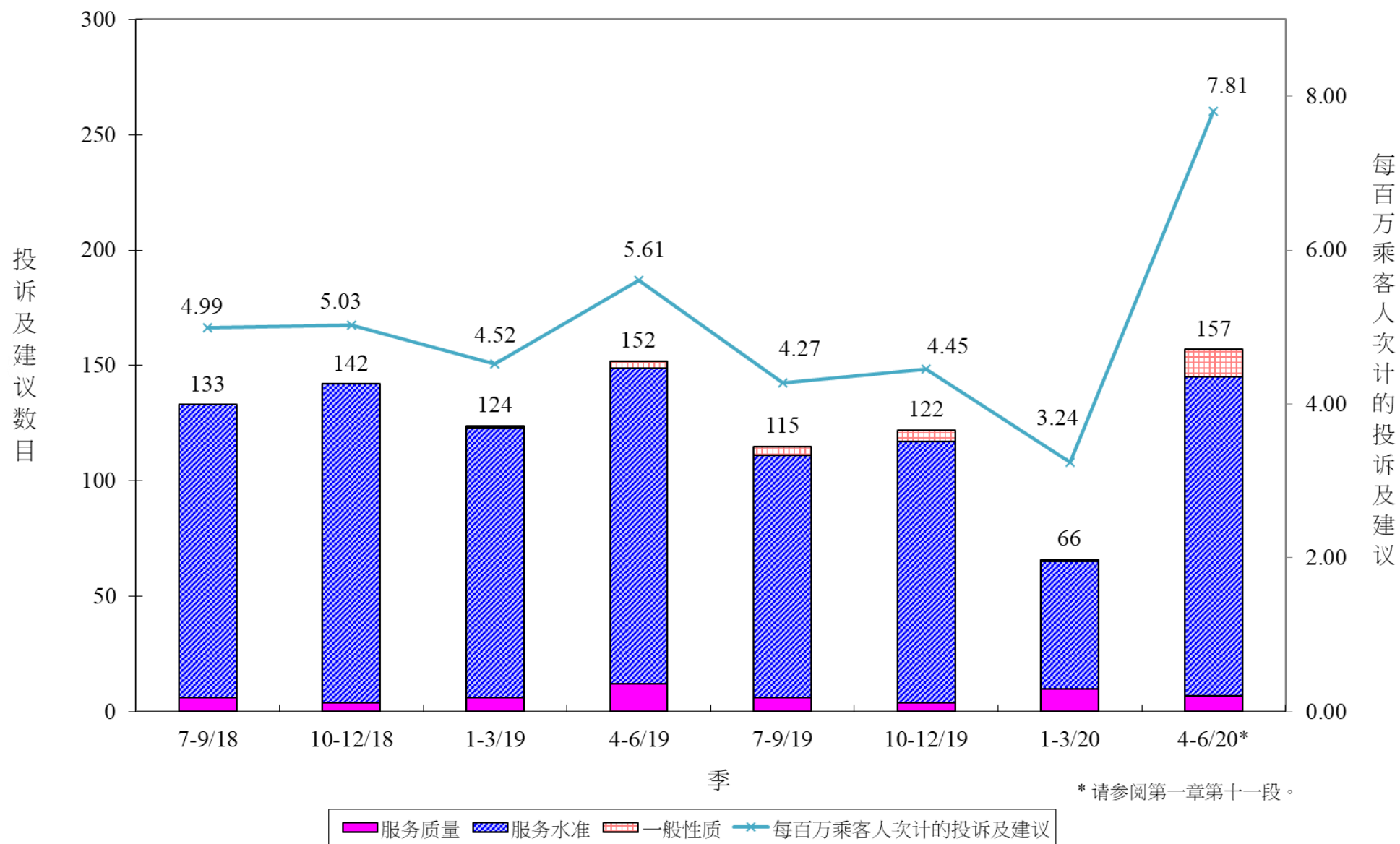
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



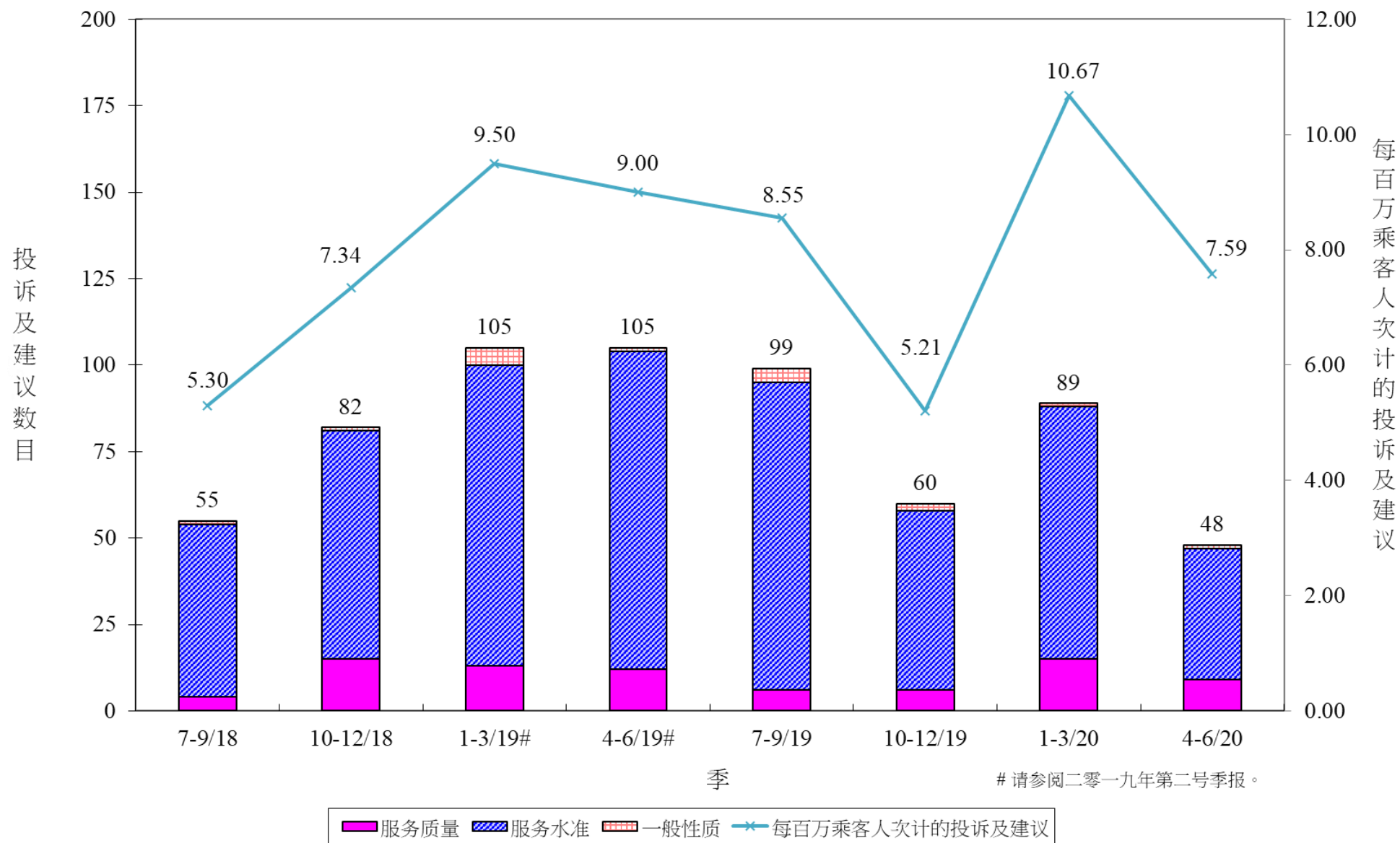
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



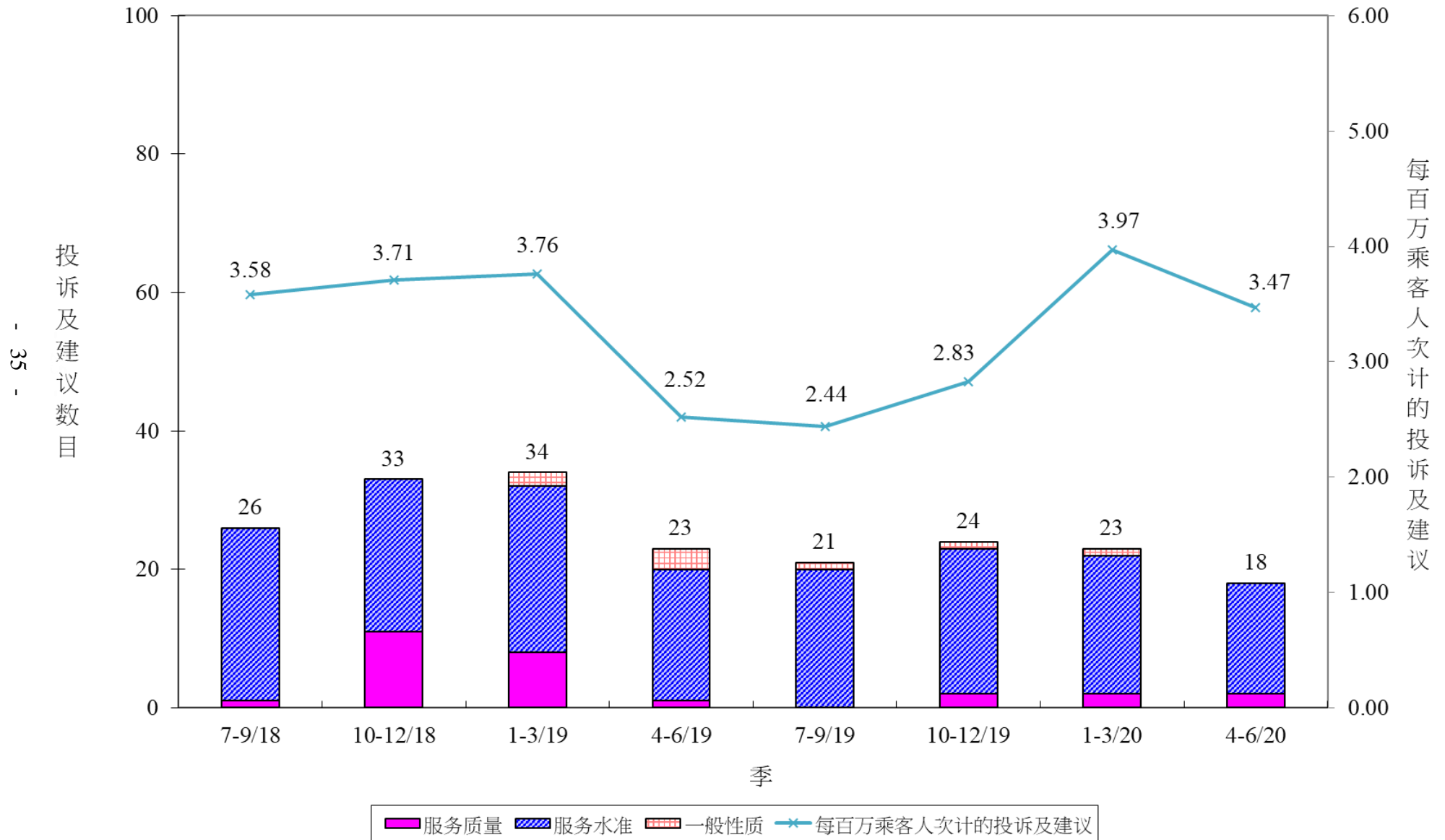
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



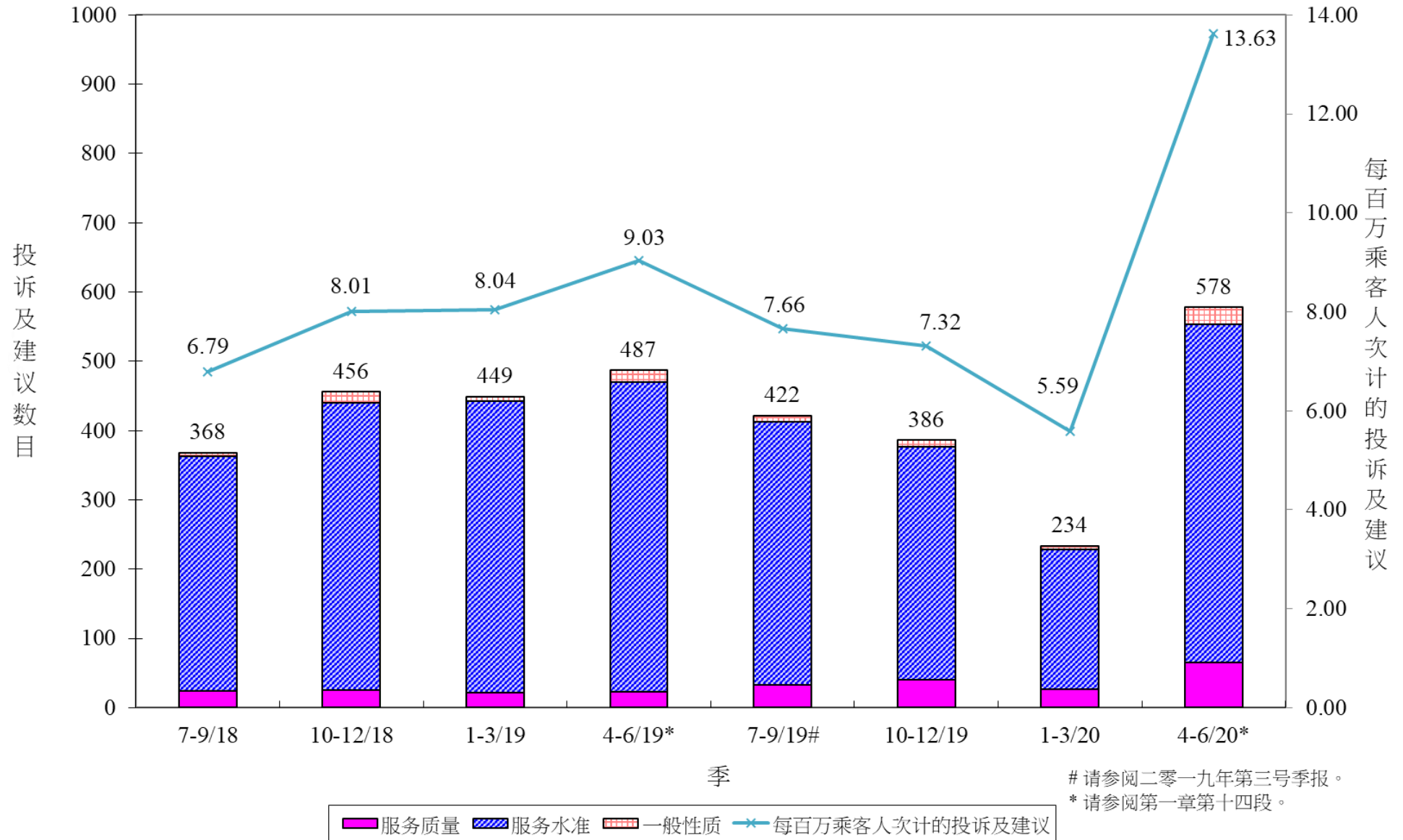
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)



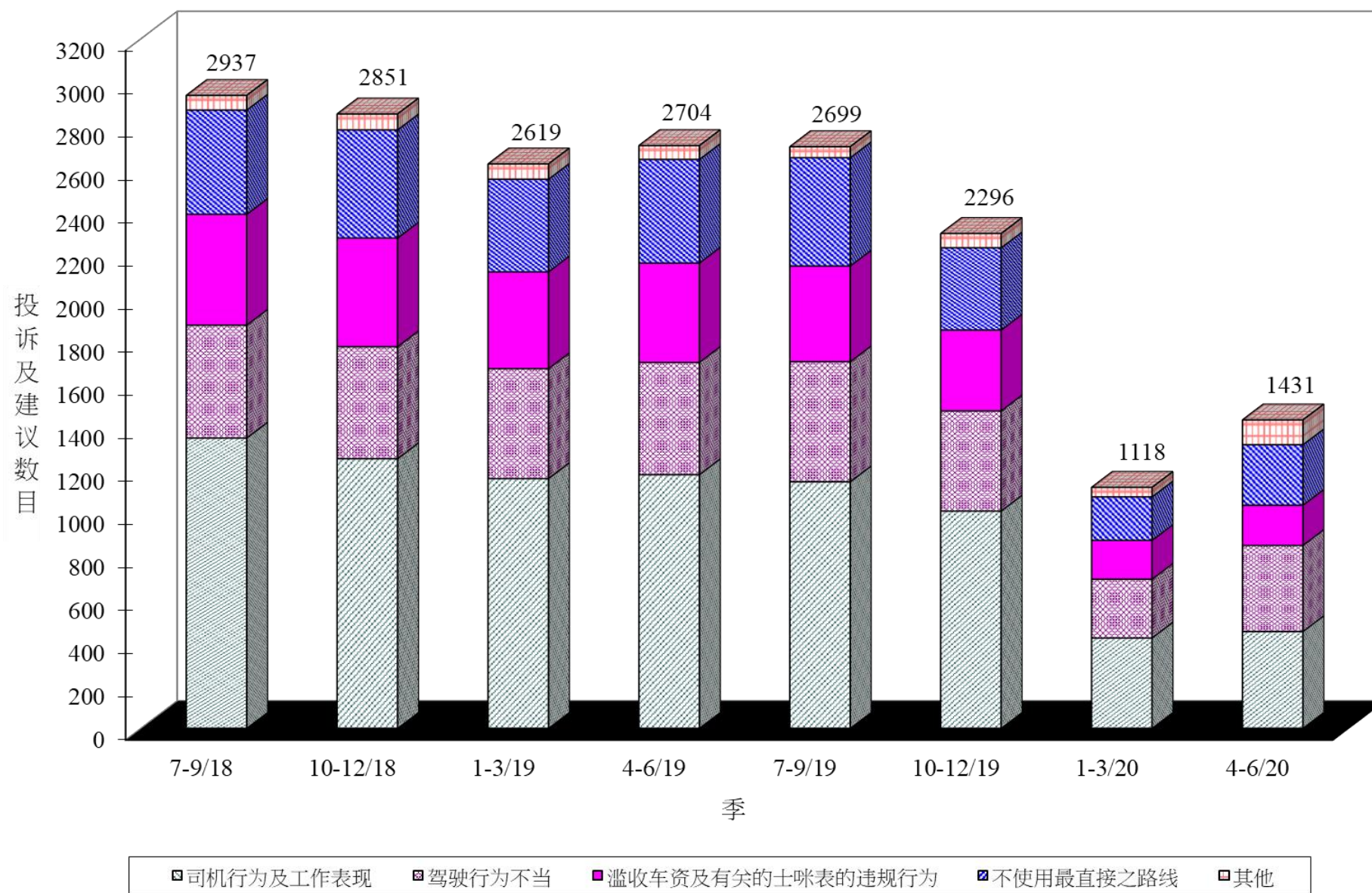
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二零年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议⁽²⁾</u>	<u>每百万乘客人次 计的投诉及建议⁽²⁾</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 311 (1 184)	13.41 (6.87)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	222 (97)	9.72 (4.25)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	51 (42)	10.88 (8.96)
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	157 (153)	7.81 (7.62)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	18	3.47
龙运巴士公司	48	7.59
过海隧巴 ⁽¹⁾	578 (512)	13.63 (12.07)
合计	3 385 (2 054)	12.36 (7.50)

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) 有两位投诉人在此季内提出共1 331宗投诉(1 127宗关于九巴、125宗关于城巴(第一类专营权)、九宗关于城巴(第二类专营权)、四宗关于新巴和66宗关于过海隧巴)；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载于括号内。

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>2019 年同季</u> <u>(1.4.19 – 30.6.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.20 – 31.3.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.20 – 30.6.20)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	438	171	219
(ii) 拒载	600	200	168
(iii) 兜客	4	2	-
(iv) 拒绝驶达目的地	124	38	48
(v) 未有展示司机证	8	7	13
(vi) 不正确展示司机证	3	1	1
小计	1 177	419	449
(b) 驾驶行为不当	521	273	400
(c) 滥收车资	417	154	157
(d) 有关的士咪表的违规行为	44	26	29
(e) 不使用最直接可行之路线	481	202	281
(f) 其他*	64	44	115
合计	2 704	1 118	1 431

* 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
(二零二零年四月至六月)

附件 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	11	9	8	-	23	1	14	25	22	2	10	7	8	5	10	7	12	2	-	176
(b) 交通管理	5	4	2	-	6	-	1	1	4	1	-	4	4	3	2	3	2	2	-	44
(c) 增设交通标志及设备	3	-	-	1	5	-	-	2	1	2	-	-	2	-	1	-	1	-	-	18
(d) 泊车设施	-	-	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6
小计	19	13	11	3	35	1	15	28	28	5	10	11	14	8	13	10	15	5	-	244
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	2	1	-	2	1	1	5	1	-	3	3	3	2	3	1	1	1	1	31
(b) 交通标志及设备	-	3	1	-	1	2	3	-	4	1	-	2	1	2	-	-	2	2	-	24
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	-	5	2	-	3	3	4	5	5	2	3	6	4	4	3	1	3	3	1	57
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	49	29	43	14	100	41	55	88	48	21	44	80	87	55	40	46	60	7	1	908
(b) 其他执法事宜	21	21	11	8	16	8	15	18	20	4	12	24	27	30	12	8	25	4	6	290
小计	70	50	54	22	116	49	70	106	68	25	56	104	114	85	52	54	85	11	7	1198
合计	89	68	67	25	154	53	89	139	101	32	69	121	132	97	68	65	103	19	8	1499

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>		<u>2019年</u> <u>1月至6月</u>	<u>2020年</u> <u>1月至6月</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	871	390	(-55.2%)
(ii)	拒载	1 196	368	(-69.2%)
(iii)	兜客	12	2	(-83.3%)
(iv)	拒绝驶达目的地	232	86	(-62.9%)
(v)	未有展示司机证	20	20	-
(vi)	不正确展示司机证	5	2	(-60.0%)
		2 336	868	(-62.8%)
(b)	驾驶行为不当	1 031	673	(-34.7%)
(c)	滥收车资	820	311	(-62.1%)
(d)	有关的士咪表的违规行为	90	55	(-38.9%)
(e)	不使用最直接可行之路线	911	483	(-47.0%)
	小计	5 188	2 390	(-53.9%)
其他				
(a)	的士阻塞交通	87	134	(+54.0%)
(b)	杂项	48	25	(-47.9%)
	小计	135	159	(+17.8%)
	合计 ⁽¹⁾	5 323	2 549	(-52.1%)
		[33.68]	[21.14]	[-37.2%]

注：(1) 方括号内是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字。

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。