

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二零年七月一日至九月三十日)

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	13-18
A 交通投诉组接获的投诉及建议	19-21
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	22-23
C 投诉及建议的调查结果一览表	24-25
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	26-27
E 有关公共交通服务的投诉及建议	28-29
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 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议	42-49
K 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	50

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为零二零二零年第三份季报，汇报二零二零年七月一日至九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 5 967 宗¹ 投诉及建议，包括 51 宗纯粹建议。大约 79%的个案（即 4 715 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，20%（即 1 235 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 7 522 宗² 下降 20.7%¹，与二零一九年同季的 7 314 宗³比较，则下降 18.4%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 6 224 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 5 076 宗(81%)证实成立，不成立的有 41 宗(1%)，其余 1 107 宗（18%）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。在二零二零年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 446 宗⁴ 个案的最新进展，当中有 64 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 5 967 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 762 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 5 205 宗，与上季的 6 191 宗（见注 2）相比，减幅为 15.9%。与二零一九年同季的 7 196 宗（见注 3）相比，减幅为 27.7%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

² 在 7 522 宗投诉及建议中，有两位投诉人在上季内提出共 1 331 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 6 191 宗。

³ 在 7 314 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 118 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 7 196 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 3 844宗⁵，较上季的 5 962 宗⁶下降 35.5%⁵，与二零一九年同季的 6 471 宗⁷比较，则下降 40.6%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 1 411 宗⁸，较上季的 3 385 宗⁹下降 58.3%⁸，与二零一九年同季的 2 208 宗¹⁰比较，则下降 36.1%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 767 宗，上季有 2 311 宗¹¹，二零一九年同季则有 1 343 宗¹²。今季的 767 宗个案中，涉及服务质量的个案有 126 宗（16.4%），而涉及服务水平的个案则有 627 宗（81.7%）。

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 79 宗，上季有

⁵ 个案数目较上季的 4 631 宗（见注 6）下降 17.0%，与二零一九年同季的 6 353 宗（见注 7）比较，则下降 39.5%。

⁶ 在 5 962 宗投诉及建议中，有两位投诉人在上季内提出共 1 331 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 4 631 宗。

⁷ 在 6 471 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 118 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 6 353 宗。

⁸ 个案数目较上季的 2 054 宗（见注 9）下降 31.3%，与二零一九年同季的 2 090 宗（见注 10）比较，则下降 32.5%。

⁹ 在 3 385 宗投诉及建议中，有两位投诉人在上季内提出共 1 331 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 2 054 宗。

¹⁰ 在 2 208 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 118 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 2 090 宗。

¹¹ 在 2 311 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 1 127 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。

¹² 在 1 343 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 115 宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

222 宗¹³，二零一九年同季则有 143 宗。今季的 79 宗个案中，涉及服务质量的个案有七宗（8.9%），而涉及服务水平的个案则有 67 宗（84.8%）。

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 33 宗，上季有 51 宗¹⁴，二零一九年同季则有 65 宗。今季的 33 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（18.2%），而涉及服务水平的个案则有 26 宗（78.8%）。

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 124 宗，上季有 157 宗¹⁵，二零一九年同季则有 115 宗。今季的 124 宗个案中，涉及服务质量的个案有七宗（5.6%），而涉及服务水平的个案则有 114 宗（91.9%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 37 宗，上季有 48 宗，二零一九年同季则有 99 宗。今季的 37 宗个案中，涉及服务质量的个案有七宗（18.9%），而涉及服务水平的个案则有 28 宗（75.7%）。

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 12 宗，上季有 18 宗，二零一九年同季则有 21 宗。今季的 12 宗个案中，涉及服务水平的个案有十宗（83.3%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁶的投诉及建议共有 359 宗，上季有 578 宗¹⁷，二零一九年同季则有 422 宗¹⁸。今季的 359 宗个案中，涉及服务质量的个案有 32 宗（8.9%），而涉及服务水平的个案则有 316 宗（88.0%）。

15. 有关九巴、城巴（第一类专营权）、城巴（第二类专营权）、

¹³ 在 222 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 125 宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁴ 在 51 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出九宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁵ 在 157 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出四宗投诉；该投诉人在上季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 578 宗投诉及建议中，有两位投诉人在上季内提出共 66 宗投诉；他们各在上季内提出超过 100 宗投诉。

¹⁸ 在 422 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出三宗投诉；该投诉人在二零一九年同季内提出超过 100 宗投诉。

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 41 宗，上季有 31 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 959 宗，较上季的 1 008 宗下降 4.9%，与二零一九年同季的 1 262 宗比较，则下降 24.0%。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 94.2%（即 903 宗），较上季的 919 宗下降 1.7%，与二零一九年同季的 1 173 宗比较，则下降 23.0%。今季的 903 宗个案中，涉及服务质量的个案有 34 宗(3.8%)，而涉及服务水平的个案则有 852 宗(94.4%)。

19. 其余 5.8%的个案（即 56 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季及二零一九年同季的 89 宗下降 37.1%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 324 宗，较上季下降 7.5%，与二零一九年同季比较，则下降 50.9%。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 1 324 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 248 宗（94.3%），上季则有 1 316 宗（92.0%）。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（18.2%）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 251 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	17 (69)	7 (15)
(b) 投诉人撤销投诉	180 (256)	72 (56)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	54 (133)	21 (29)
	<u>251 (458)</u>	<u>100 (100)</u>

(注：括号内为上季数字。)

从上述数字可见，93%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 69 宗个案中，有 52 位的士司机被法庭¹⁹裁定违例驾驶。其中三位的士司机因滥收车资而被罚款 1,000 元至 2,000 元。六位的士司机因不使用最直接可行之路线而被罚款 400 元至 1,000 元。另外八位的士司机因拒载（包括在的士站没有接受租用）而被罚款 320 元至 1,500 元。

铁路服务

24. 季内，共有 90 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 82 宗，二零一九年同季则有 248 宗²⁰。今季的 90 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 79 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 19 宗，上季有 25 宗，二零一九年同季则有七宗。

¹⁹ 截至 2020 年 10 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

²⁰ 在 248 宗投诉个案中，涉及港铁服务的个案占 240 宗。而在该 240 宗投诉中，有关暂停港铁列车服务的个案占 115 宗。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 166 宗，上季有 176 宗，二零一九年同季则有 95 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	22 (28)
九龙	73 (85)
新界	71 (63)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (-)
总数	<u>166 (176)</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（22 宗）及深水埗（17 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 28 宗有关交通管理的投诉及建议，以及八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 44 宗及 18 项，二零一九年同季的数目则分别为 21 宗及 13 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 40 宗，上季的数目为 57 宗，二零一九年同季的数目是 19 宗。今季的 40 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 22 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 15 宗。

32. 涉及较多有关道路维修的投诉的地区为西贡（四宗）及屯门（三宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 823 宗²¹，较上季的 1 198 宗上升 52.2%²¹，与二零一九年同季的 667 宗比较，则上升 173.3%²¹。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（1 556 宗²²），不遵从交通标志 / 计划的指示（86 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（60 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（49 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（791 宗²³）、沙田（99 宗）、深水埗（96 宗）及观塘（81 宗）。

²¹ 在 1 823 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 762 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 1 061 宗，与上季的 1 198 宗相比，减幅为 11.4%。与 2019 年同季的 667 宗相比，增幅为 59.1%。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

²² 在 1 556 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 762 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 794 宗。

²³ 在 791 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 762 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 29 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

在二零二零年九月三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) 有关交通挤塞的投诉及建议；
 - (b) 有关单车事宜的投诉及建议；
 - (c) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二零年第二号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二零年第二号季报。

有关铜锣湾百德新街的士站排队及运作情况的投诉

3. 一名市民投诉有关铜锣湾百德新街的士站排队及运作的情况。投诉人观察到，由于该的士站没有铁栏，因此有些乘客插队登上该的士。她亦关注到该处设有两个「的士站」标志，导致乘客在距离第一个「的士站」标志约 15 米的位置排队。投诉人建议在有关的士站加装铁栏，防止乘客插队，以及移除第二个「的士站」标志，免生混淆。
4. 运输署获邀研究有关个案。该署回复指，为方便乘客上车，该署早前容许乘客同时登上该的士站内首两辆的士。然而，运输署其后观察到，乘客往往只会在第二个登车处排队等候登上该的士，而不会同时在第一和第二个登车处上车，因此该署已取消有关安排。
5. 至于投诉人提出在该的士站加装铁栏的建议，运输署表示，百德新街路缘附近的行人路只有一部分属政府土地，因此没有足够空间加装铁栏。

6. 运输署续称，百德新街的士站位于停车处前端的指定区域内，的士可在该处停车候客。一如香港其他的士站，有关的士站指定区域是以两个「的士站」标志划定界线，并在路面铺设适当的道路标记。上述指定区域的上游位置实施 24 小时「禁止停车」（的士落客除外）限制，以方便驶到该处的的士落客，然后沿着车龙驶往指定区域接载乘客。运输署在有关的士站进行实地视察，观察到乘客大致上有秩序地排队。然而，该署亦观察到乘客有时候会错误地在指定区域的另一边排队。

7. 为改善有关的士站的排队及运作情况，运输署已加设标志，提示轮候的士的乘客到前方排队上车。该署会继续监察有关地点的的士运作情况。

8. 运输署的建议已转告该名市民，她没有提出其他意见。

对专营巴士车厢内提供双轮椅泊位的关注

9. 一名市民对越来越多专营巴士设有双轮椅泊位的情况表示关注。投诉人询问该项决定是如何作出的，以及有多少辆专营巴士是这样设计的。他认为由于长者和孕妇不便移入专营巴士车厢内的位置和步上巴士上层，因此他们需要巴士下层易于上落的座位。他要求实时停止提供第二个轮椅泊位，并恢复为有需要人士提供优先座。

10. 有关个案已转交运输署考虑。该署回复指，方便使用的交通服务对残疾人士和长者来说是重要事宜。政府致力促进所有人士使用公共交通服务的权利，并采取「无障碍运输」策略，为持份者提供指引，就未来路向订立清晰概念，尽量令香港的公共交通服务方便所有人使用。

11. 运输署表示，除了其他措施外，提供「双轮椅泊位」及「优先座」可让残疾人士使用专营巴士服务。设有双轮椅泊位的巴士主要行走医院路线（「H」线）或其他途经医院或诊所的路线，以应付轮椅使用者往返医院或诊所的需要。

12. 运输署补充说，截至二零二零年五月，设有双轮椅泊位的可供轮椅上落巴士有 291 辆。由于巴士营办商没有计划开办新「H」线，因此他们不拟增加设有双轮椅泊位的巴士数目。

13. 运输署续称，「优先座」是另一项为有需要乘客提供更方便巴士服务的措施。一般來說，每辆双层巴士的下层设有至少四个指定的优先座位。不论所提供的轮椅泊位数目如何，所提供的优先座位数目均维持不变。运输署会继续与公共交通营办商及不同乘客羣组携手推行无障碍运输系统。

14. 运输署的回复已转告有关投诉人，他没有提出其他意见。

对林锦公路近嘉道理农场巴士必停站的关注

15. 一名市民观察到，即使没有乘客要求上车或落车，九龙巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）路线 64K 号（往大埔方向）的巴士司机往往都会在林锦公路嘉道理农场巴士站停车。他投诉此举既无必要，亦浪费乘客时间。为减少有关路线的行车时间，投诉人认为如没有乘客要求上车或落车，巴士司机便应「飞站」。

16. 有关个案已转交运输署。该署表示，该站已被指定为巴士必停站，以提升巴士安全。巴士营办商会在陡坡地点设置巴士必停站，藉此提醒巴士司机减速。这项安排可减低巴士下坡时的行车速度，让巴士司机可在驶落陡峭道路前，检查煞车系统是否运作正常。

17. 运输署的意见已转告该名市民，他建议九巴在巴士站路线图以及九巴流动应用程序及网站，提供有关巴士必停站的相关资料。运输署已把有关建议转告九巴，以供考虑。

18. 上述资料已转告该名市民，他没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议

投诉 / 建议统计数字

过去五年有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议的趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投数 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2015	3 056	-
2016	3 774	+23.5%
2017	3 855	+2.1%
2018	4 270	+10.8%
2019	4 625	+8.3%
2020	2 420	-
(截至 2020 年 9 月 30 日)		

2. 在二零二零年一月至九月期间，本组共接获2 420宗有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议，比二零一九年同期接获的3 570宗下跌32.2%。按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>投数 / 建议数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2019 年</u> <u>1 月至 9 月</u>	<u>2020 年</u> <u>1 月至 9 月</u>	
的士	1 588	964	-624 (-39.3%)
专营巴士	991	791	-200 (-20.2%)
专线小巴	816	524	-292 (-35.8%)
红色小巴	132	103	-29 (-22.0%)
非专营巴士	20	19	-1 (-5.0%)
电车	12	5	-7 (-58.3%)
港铁	11	10	-1 (-9.1%)
(包括轻铁)			
渡轮	-	4	+4 -
总计	3 570	2 420	-1 150 (-32.2%)

3. 在该2 420宗个案中，投诉人大多对下述不当行为表示关注：

- (a) 高速驾驶；
- (b) 慢驶；
- (c) 在限制区 / 切线上落乘客；
- (d) 突然切线 / 超车时越过路面实线；
- (e) 驾驶时使用流动电话；
- (f) 冲灯；以及
- (g) 没有让路给行人 / 车辆。

过去五年（二零一五年至二零一九年）有关上述主要不当行为所接获个案数目趋势的图表载于附件J(i)。有关公共交通司机驾驶行为不当的个案，按性质分类的数字详载于附件J(ii)及(iii)。接获较多投诉的交通工具分项数字则载于附件J(iv)至(vii)。

改善情况的措施

4. 所有涉及公共交通司机驾驶行为不当的投诉，均已转交相关营办商、运输署或警方调查。

5. 如投诉人同意作证，个案会转交警方作进一步调查。在二零二零年一月至九月期间接获的2 420宗有关驾驶行为不当的个案中，有309宗转交警方考虑采取检控行动。目前，有222宗个案已完成调查工作，结果如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	25	11
(b) 投诉人撤销投诉	164	74
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	33	15
总计	<u>222</u>	<u>100</u>

专营巴士服务

6. 为加强推广巴士运作安全，各专营巴士营办商一直采取措施，改善旗下巴士车长的驾驶技术、驾驶态度及安全意识。除了为新入职车长提供训练外，各专营巴士营办商亦为现职车长提供训练，包括重温培训、新巴士路线 / 车型训练及辅助训练、发出员工通告，以及为旗下现职巴士车长定期举办有关安全驾驶和优质服务的简介会。

7. 此外，专营巴士营办商使用黑盒读取的车辆运作数据，监察巴士车长的驾驶行为（例如高速驾驶）和协助进行意外调查。如发现巴士车长驾驶行为不当或涉及严重交通意外，会予以告诫、辅导甚或纪律处分。如有需要，有关车长亦须接受额外驾驶训练。

8. 专营巴士营办商继续安排便衣职员暗中巡查，并于巴士上监察巴士车长的驾驶方式、遵守交通灯号 / 标志的情况及服务态度。如有需要，营办商会作出跟进，对有关巴士车长采取纪律行动，并为他们安排训练。运输署亦要求所有专营巴士营办商进一步加强内部监察系统，以便在安全驾驶及服务表现方面对巴士车长进行监察。

9. 除上文所述以外，运输署及警方会继续为巴士车长合办道路安全研讨会。警方会在研讨会上向巴士车长讲解安全驾驶技术及行为，务求提升他们的道路安全意识，并向他们推广良好的驾驶行为。

公共小巴服务

10. 运输署非常重视提升公共小巴安全，并已就此采取多管齐下方法。过去数年，政府引入多项与安全有关的新法例规定，包括强制新登记的公共小巴安装电子数据记录仪、速度显示器及车速限制器、在沿车厢通道两旁座位的上角（靠近通道一边）安装扶手，以及强制公共小巴驾驶执照的所有申请者修读职前课程。

11. 此外，运输署一直与公共小巴业界保持紧密沟通，通过举办业界研讨会、出版《公共小巴服务通讯》和举办公共小巴道路安全研讨会等，以期合力提升公共小巴安全。在二零一九年，运输署与警方合办公共小巴道路安全研讨会，重点探讨常见的不当行为及陋习。在研讨会上，运输署及警方特别针对投诉数字最多的个案，向与会者播放意外片段，讲解超速、突然切线和冲灯的严重后果。运输署会继续鼓励公共小巴营办商安排更多前线司机参与公共小巴道路安全研讨会。

12. 此外，运输署亦会就红色小巴及专线小巴服务进行定期及特别调查。如发现司机的不当行为危害道路安全，运输署会提醒有关营办商 / 车主纠正情况，并把个案转交警方，以考虑对有关路线加强执法行动。运输署每年对公共小巴进行检查时，会检验车上与安全有关的装置，并会在必要时，如该署接获与安全装置有关的投诉或发现这些装置可能出现故障，进行有关检验。对于持续接获驾驶行为不当的投诉的专线小巴路线，运输署会与相关专线小巴营办商会面，并按情况考虑向他们发出警告信。该署亦会要求专线小巴营办商提交可改善表现的行动计划，并密切监察有关进展。运输署亦会提醒专线小巴营办商，此等不良驾驶行为可能会影响中期检讨的结果及相关客运营业证的延展年期。

13. 随着各项提升公共小巴安全的措施以多管齐下的方式落实，本组注意到公共小巴的意外率有所下降，由二零零七年的每百万车辆公里3.03宗，下跌至二零一六年的每百万车辆公里2.57宗。作为运输署持续进行的工作，该署会继续与公共小巴业界保持紧密沟通，提倡安全及正确驾驶行为，以期提升整体服务质素。

的士服务

14. 运输署一直与的士行业的代表紧密合作，鼓励的士司机安全及妥善驾驶，并提升服务质素。运输署在二零一八年一月改组并成立的士服务质素委员会。该委员会作为一个多方²⁴平台，讨论各项推动改革的策略及措施，以提升的士的服务质素。自的士服务质素委员会成立以来，运输署已实施多项措施，以改善的士服务质素，包括出版和更新《香港的士服务标准》及《香港的士服务指南》，详述的士司机的责任及行为。与此同时，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。

15. 在宣传方面，运输署已推出一系列为现职的士司机而设的网上培训课程，并优化「的士司机嘉许计划」，以表扬服务质素卓越之的士司机，从而提升的士司机的专业形象。此外，该署会继续每半年出版《的士通讯》，向的士司机传递安全及妥善驾驶和优质服务的信息。

16. 最后，运输署认同有效监察司机的服务表现至为重要。为协助的士乘客就的士司机的服务表现提出意见，该署会继续在年内定期于主要的士站向乘客派发单张，以公布提供意见的主要途径（例如交通投诉组热线电话）。

其他工作

17. 运输署继续致力提高商用车辆司机（包括公共交通司机）的驾驶安全及健康意识，每年举办「至 fit 安全驾驶大行动」，集中宣扬五个主题，包括「正确的驾驶态度」、「尊重其他道路使用者」、「切勿酒后药后驾驶」、「时刻注意身体状况」，以及「宣扬司机和乘客互相尊重」。是次大行动推出一系列宣传计划及活动，包括电台广播、外展宣传及 Facebook 专页设有互动游戏及奖品，以提高商用车辆司机对安全驾驶和保持良好健康的认识。

18. 「道路安全」是警务署署长列为首要行动项目之一。警方会特别留意作为道路主要使用者的公共交通工具，包括的士、公共小巴及专营巴士，并在道路工程、公众参与及主动执法方面采取多机构合

²⁴ 的士服务质素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。

作模式，当中包括提升香港公共交通的道路安全。年内，警方与道路安全议会的紧密合作，宣传活动持续进行，包括向公共交通司机及乘客派发有关道路安全的单张。警方亦定期为公共交通司机及业界营办商举办道路安全教育讲座，宣扬安全驾驶态度，防止发生交通意外。此外，警方亦针对公共交通司机的不负责任驾驶行为，定期在全港采取执法行动，以打击酒后驾驶、超速、不遵守交通灯号，以及与使用流动电话、安全带、车辆构造及保养和不遵守交通灯号有关的违法行为。警方的二零二零重点交通执法项目旨在改变道路用户引致交通意外和阻碍交通的不负责任行为、响应社会对道路使用者不负责任行为的关注，以及令所有人都有责任向道路使用者推广道路安全。在二零一九年，警方对公共交通的司机及车辆采取了 57 367 次执法行动，与二零一八年相比减少了 18.0%。有关分项数字载于附件 J(viii)。

19. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门及交通营办商跟进有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉。

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 (1.7.19 - 30.9.19)	上季 (1.4.20 - 30.6.20)	今季 (1.7.20 - 30.9.20)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	232 [16]	421 [27]	232 [22]
(b) 服务水平	6 108 [9]	5 323 [5]	3 488 [5]
(c) 一般性质	131 [3]	218 [6]	124 [4]
	6 471⁽³⁾ [28] (88%)	5 962⁽³⁾ [38] (79%)	3 844 [31] (64%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	95 [2]	176 [5]	166 [4]
(b) 交通管理	21 [10]	44 [7]	28 [9]
(c) 增设交通标志及设备	13 [2]	18 [7]	8 [4]
(d) 泊车设施	3 [1]	6 [1]	7 [1]
	132 [15] (1%)	244 [20] (3%)	209 [18] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	10	31	22
(b) 交通标志及设备	8	24	15 [1]
(c) 行车道标记	1	2	3
	19 (1%)	57 (1%)	40 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	433 [2]	908	1 556 [1]
(b) 其他执法事宜	234	290 [2]	267
	667 [2] (9%)	1 198 [2] (16%)	1 823⁽³⁾ [1] (31%)
V. 其他	25 (1%)	61 [1] (1%)	51 (1%)
合计	7 314⁽³⁾ [45] (100%)	7 522⁽³⁾ [61] (100%)	5 967⁽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。

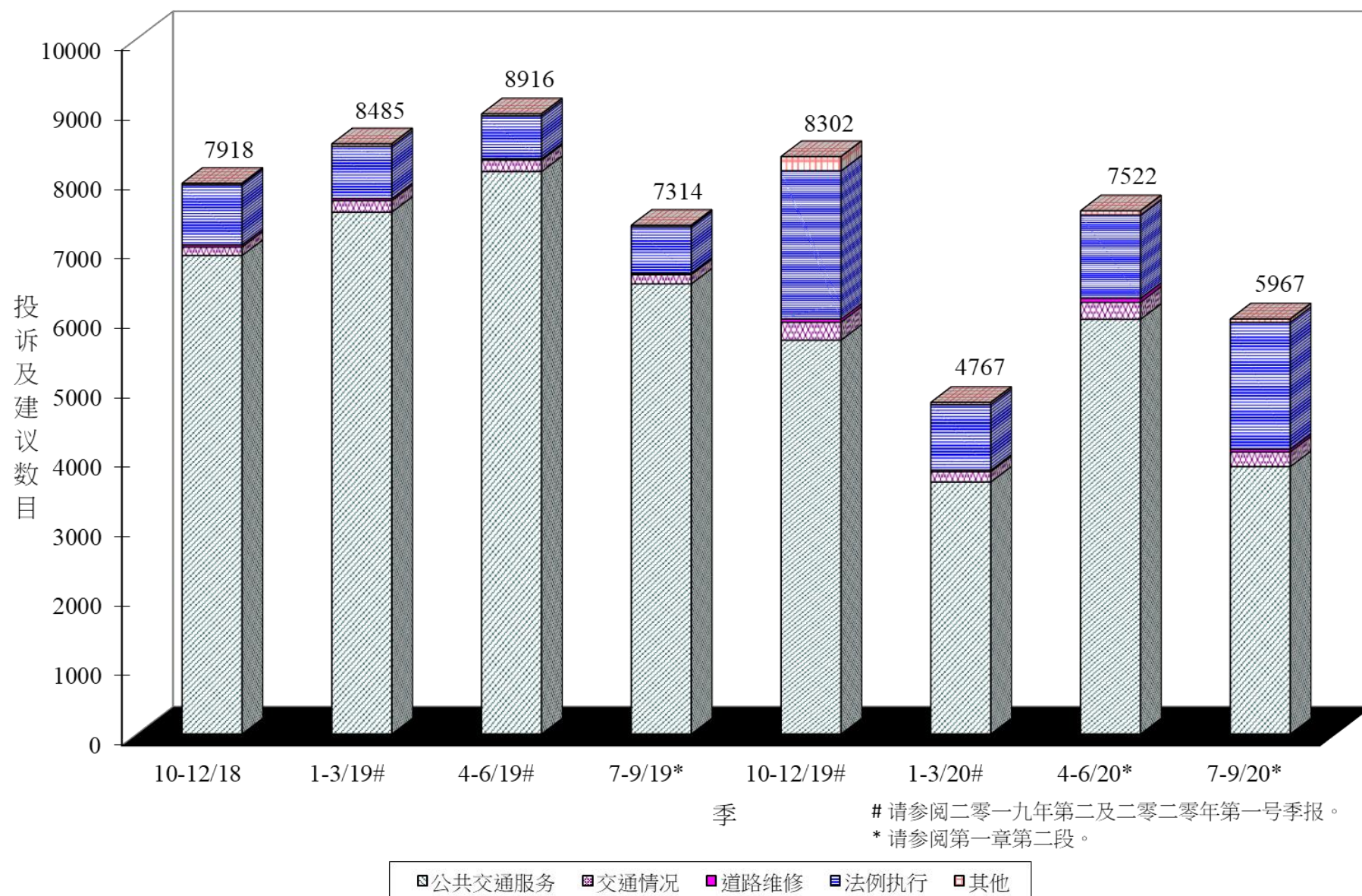
(3) 请参阅第一章第二、六段及三十三段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

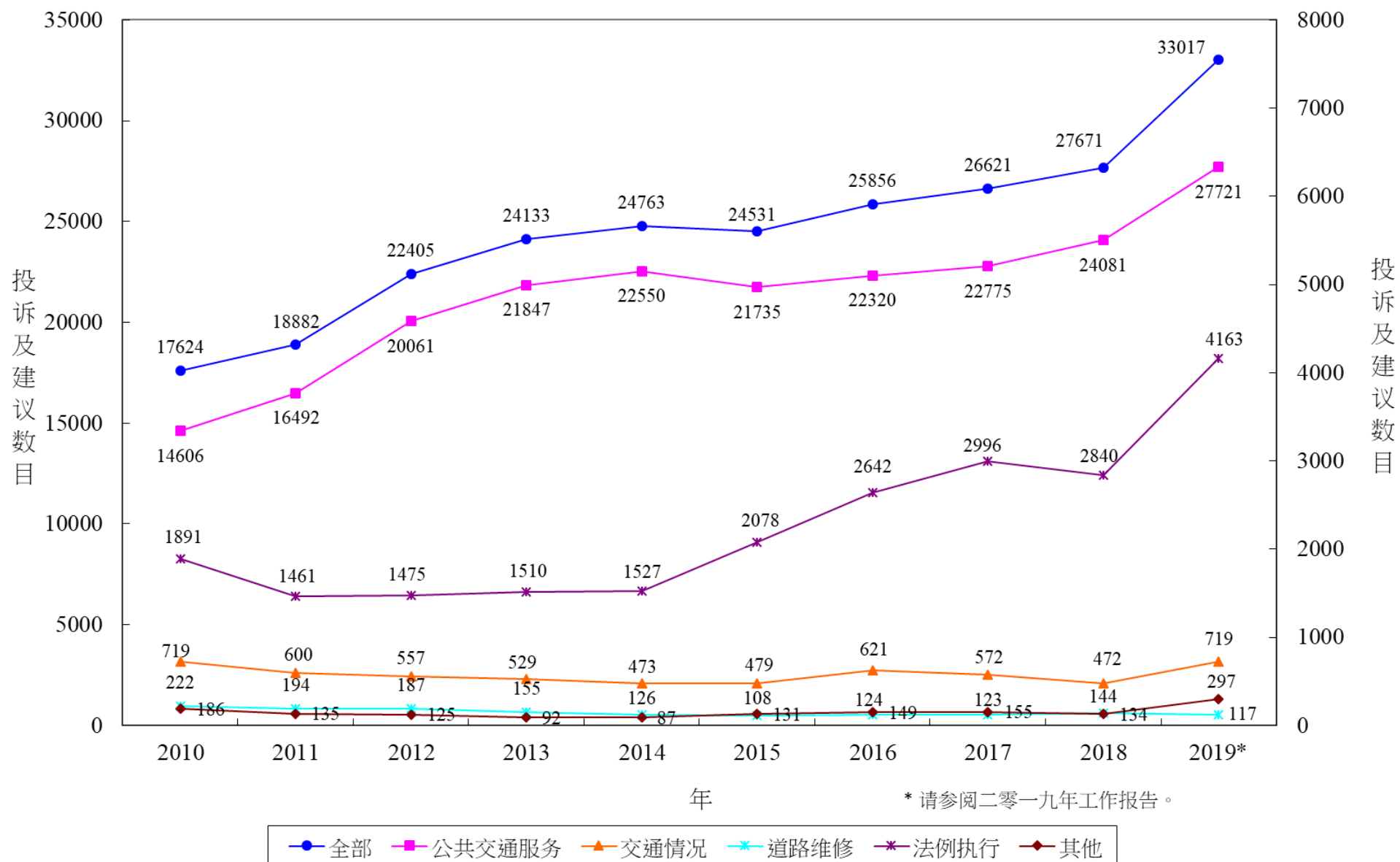
投诉/建议性质 ^{(2) (3)}	2019 年同季 (1.7.19 - 30.9.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.4.20 - 30.6.20) ⁽⁵⁾	今季 (1.7.20 - 30.9.20) ⁽⁶⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	232 [16]	202 [27]	232 [22]
(b) 服务水平	5 990 [9]	4 211 [5]	3 488 [5]
(c) 一般性质	131 [3]	218 [6]	124 [4]
	6 353⁽¹⁾ [28] (88%)	4 631⁽⁵⁾ [38] (75%)	3 844 [31] (74%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	95 [2]	176 [5]	166 [4]
(b) 交通管理	21 [10]	44 [7]	28 [9]
(c) 增设交通标志及设备	13 [2]	18 [7]	8 [4]
(d) 泊车设施	3 [1]	6 [1]	7 [1]
	132 [15] (1%)	244 [20] (4%)	209 [18] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	10	31	22
(b) 交通标志及设备	8	24	15 [1]
(c) 行车道标记	1	2	3
	19 (1%)	57 (1%)	40 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	433 [2]	908	794 [1]
(b) 其他执法事宜	234	290 [2]	267
	667 [2] (9%)	1 198 [2] (19%)	1 061⁽⁶⁾ [1] (20%)
V. 其他	25 (1%)	61 [1] (1%)	51 (1%)
合计	7 196⁽⁴⁾ [45] (100%)	6 191⁽⁵⁾ [61] (100%)	5 205⁽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118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) 不包括由两位投诉人在上季内提出共1 331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此季内提出762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

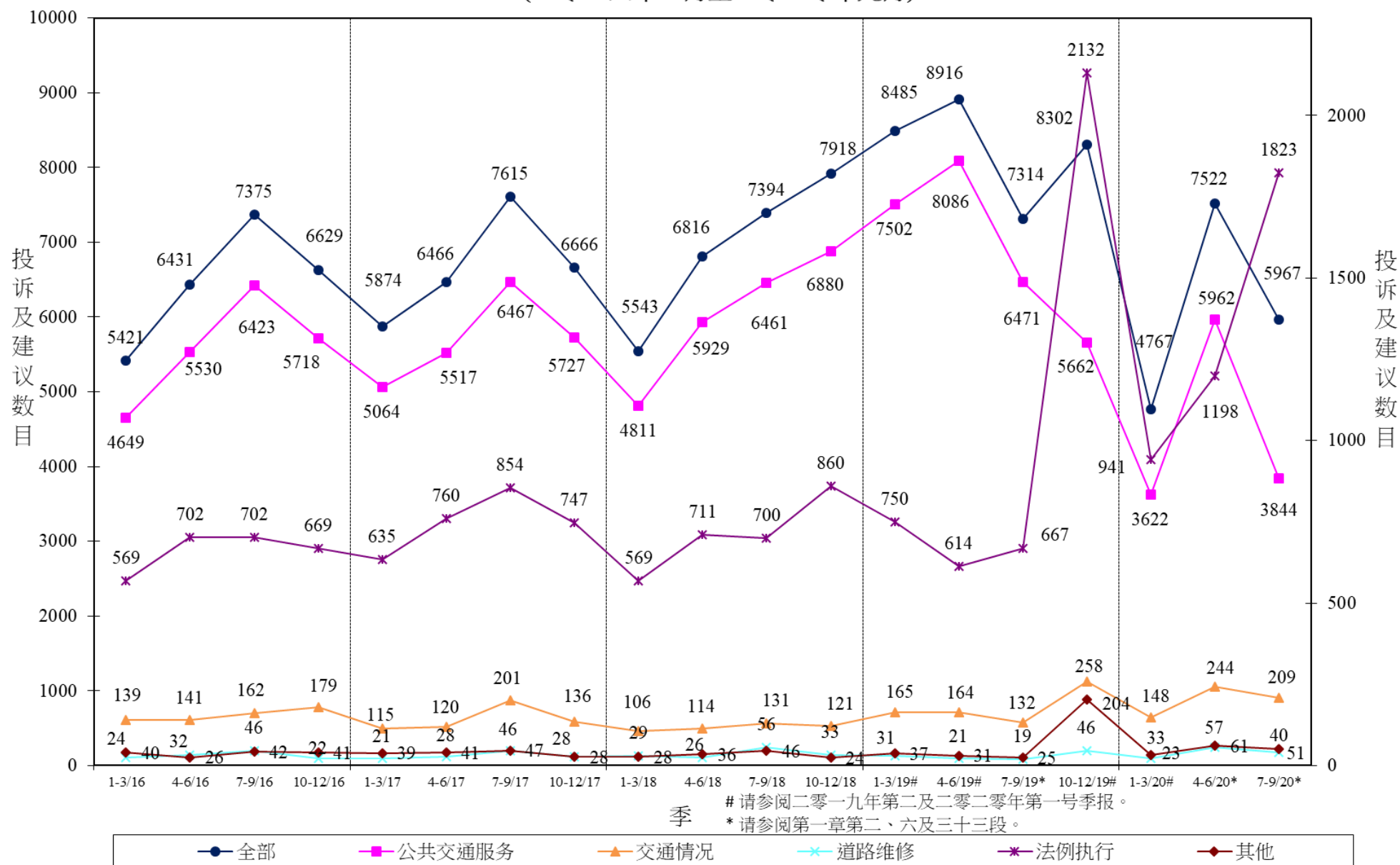


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一零至二零一九年)



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九月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零二零年七月至九月)

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	12	415	-	-	427
	(b) 服务水平	1 241	2 043	37	980	4 301
	(c) 一般性质	70	87	2	6	165
		1 323	2 545	39	986	4 893
II. 交通情况						
	(a) 交通挤塞	84	90	-	3	177
	(b) 交通管理	7	24	-	1	32
	(c) 增设交通标志及设备	3	15	1	-	19
	(d) 泊车设施	-	2	-	-	2
		94	131	1	4	230
III. 道路维修						
	(a) 道路情况	14	5	-	-	19
	(b) 交通标志及设备	14	4	-	-	18
	(c) 行车道标记	2	-	-	-	2
		30	9	-	-	39
IV. 法例执行						
	(a) 违例泊车	605	128	-	3	736
	(b) 其他执法事宜	41	100	-	114	255
		646	228	-	117	991
V. 其他		23	47	1	-	71
合计		2 116	2 960			
		(34%)	(47%)	41	1 107	6 224
		5 076		(1%)	(18%)	(100%)
		(81%)				

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
(二零二零年七月至九月)

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	302	891	13	22	1 228
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	42	169	1	-	212
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	21	20	-	-	41
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	54	96	-	2	152
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	6	9	-	-	15
龙运巴士公司	24	42	-	-	66
过海隧巴	176	374	1	1	552
非专营巴士服务	14	20	-	1	35
专线小巴	557	396	1	15	969
红色小巴	61	9	6	6	82
的士	38	453	15	939	1 445
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	12	48	1	-	61
香港铁路有限公司(轻铁)	2	6	-	-	8
香港电车有限公司	4	2	-	-	6
新世界第一渡轮服务有限公司	3	-	1	-	4
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	7	10	-	-	17
合计	1 323 (27%)	2 545 (52%)	39	986	4 893
	3 868 (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

有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议
(二零二零年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 专线小巴第 69 号线在非繁忙时间由途经黄竹坑道天桥，改为途经黄竹坑道，以应付乘客需求。

II. 交通管理

港岛区

- 把渣华道近北角道部分双白线改为虚实白线，方便车辆转线。
- 迁移和富道与糖水道交界处的「让路」道路标记，改善驾车人士的视线。

九龙区

- 在东宝庭道喇沙阁的汽车出入口外加设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 调整亚皆老街东行线与公主道交界处交通灯在周一至周六早上繁忙时间的灯号设定，改善亚皆老街东行线与窝打老道北行线的交通流量。
- 在永定道近怡富花园实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊和阻塞交通。
- 在彩霞道近盈富楼以交通灯控制的行人过路处取代现有的行人参考线，提升道路安全。

- 延长长沙湾道西行线由兴华街至蝴蝶谷道之间路段交通灯在周一至周六傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 在彩明苑彩贵阁外的车辆出口加设「不准右转」交通标志，提升道路安全。
- 延长恒德街南行线与恒信街交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长创新路北行线近科进路交通灯在周一至周六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长荔景山东行线近清丽商场交通灯的行车红灯时间与行人绿灯时间之间的差距，提升道路安全。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零二零年七月至九月)

附件 E(i)

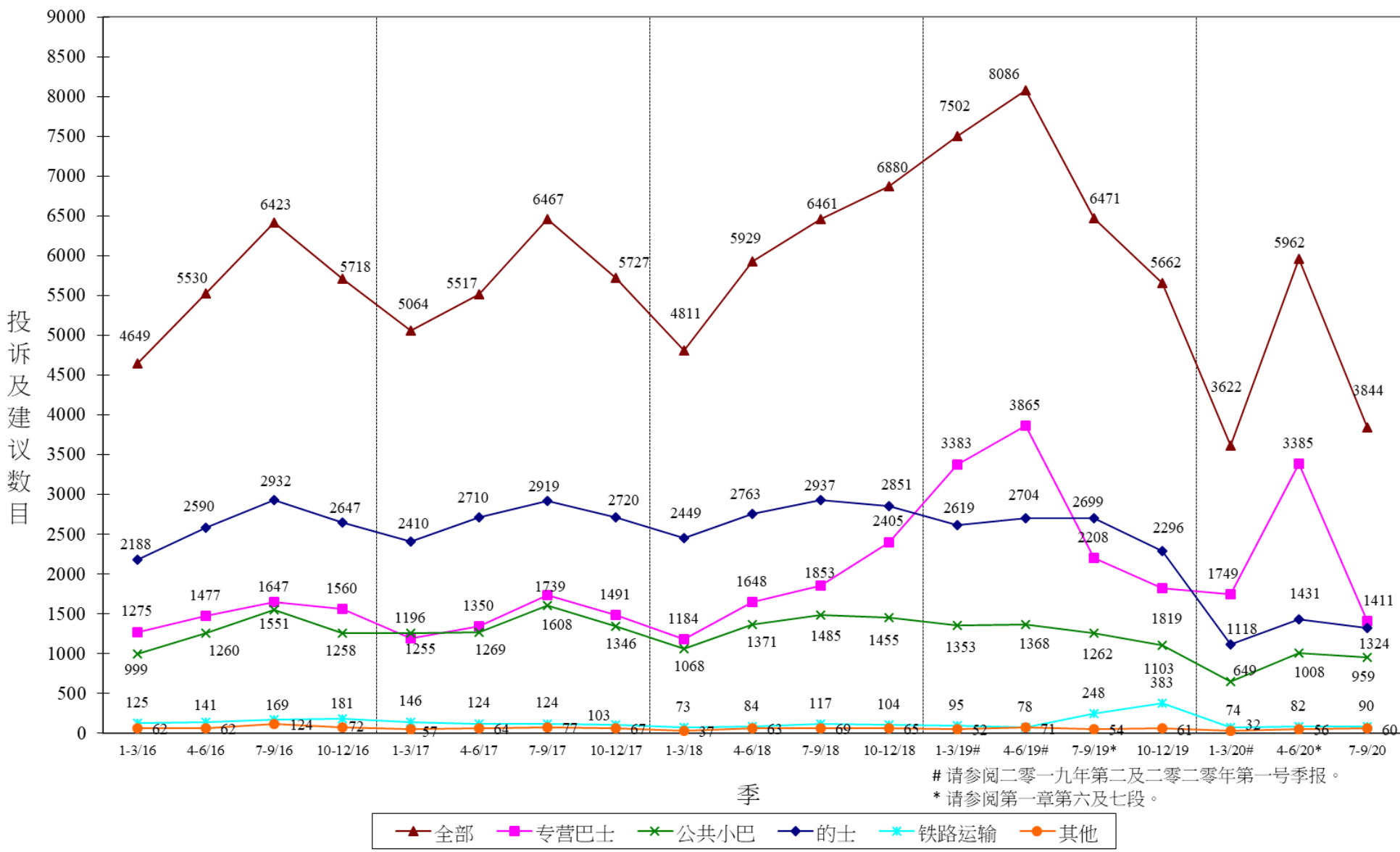
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士																	
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮			
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	103	2	3	3	1	4	11	1	27	-	-	6	3	-	-	-	1	165
(2) 路线	16	3	3	1	-	2	9	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	37
(3) 服务时间	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
(4) 设置车站	5	1	-	3	-	1	12	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小计	126	7	6	7	1	7	32	2	34	-	-	6	3	-	-	-	1	232
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	160	11	8	45	2	8	74	11	264	-	-	2	-	-	1	-	3	589
(2) 路线依循情况	5	-	1	2	-	1	4	3	33	-	248	-	-	-	-	-	-	297
(3) 驾驶行为不当	157	24	7	19	4	6	75	10	203	34	291	5	-	1	-	-	-	836
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	191	23	8	34	4	3	98	7	279	12	463	25	-	2	7	1	1	1158
(5) 滥收车/船费	4	1	-	-	-	1	3	1	24	-	246 *	1	-	-	-	-	-	281
(6) 清洁	3	-	-	2	-	-	2	-	15	2	4	2	2	-	-	-	-	32
(7) 车辆/船只状况	19	-	1	-	-	-	4	-	4	1	9	-	-	3	-	-	-	41
(8) 乘客服务及设施	88	8	1	12	-	9	56	4	30	-	4	31	2	5	3	-	1	254
小计	627	67	26	114	10	28	316	36	852	49	1265	66	4	11	11	1	5	3488
(C) 一般性质	14	5	1	3	1	2	11	3	17	7	59	-	-	-	-	-	1	124
今季合计	767	79	33	124	12	37	359	41	903	56	1324	72	7	11	11	1	7	3844
总数	(1411)							(2324)				(90)			(19)			
上季合计	2311	222	51	157	18	48	578	31	919	89	1431	65	9	8	7	-	18	5962
2019 年同季合计	1343	143	65	115	21	99	422	47	1173	89	2699	232 [#]	8	8	4	1	2	6471

* 包括有关的士咪表的违规行为。

有关港铁列车暂停服务的个案占 115 宗。

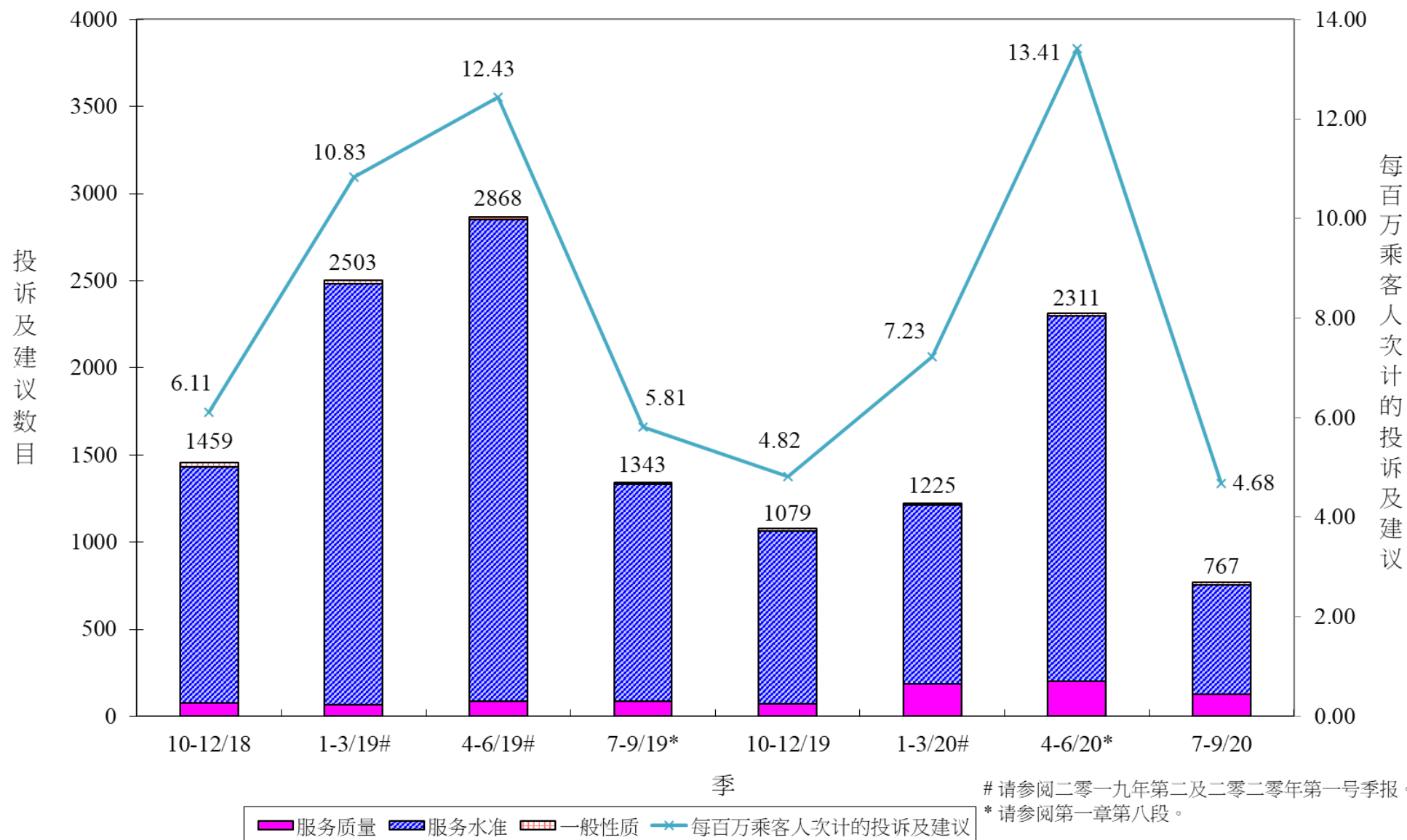
注：请参阅第一章第六至十四段。

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九月)



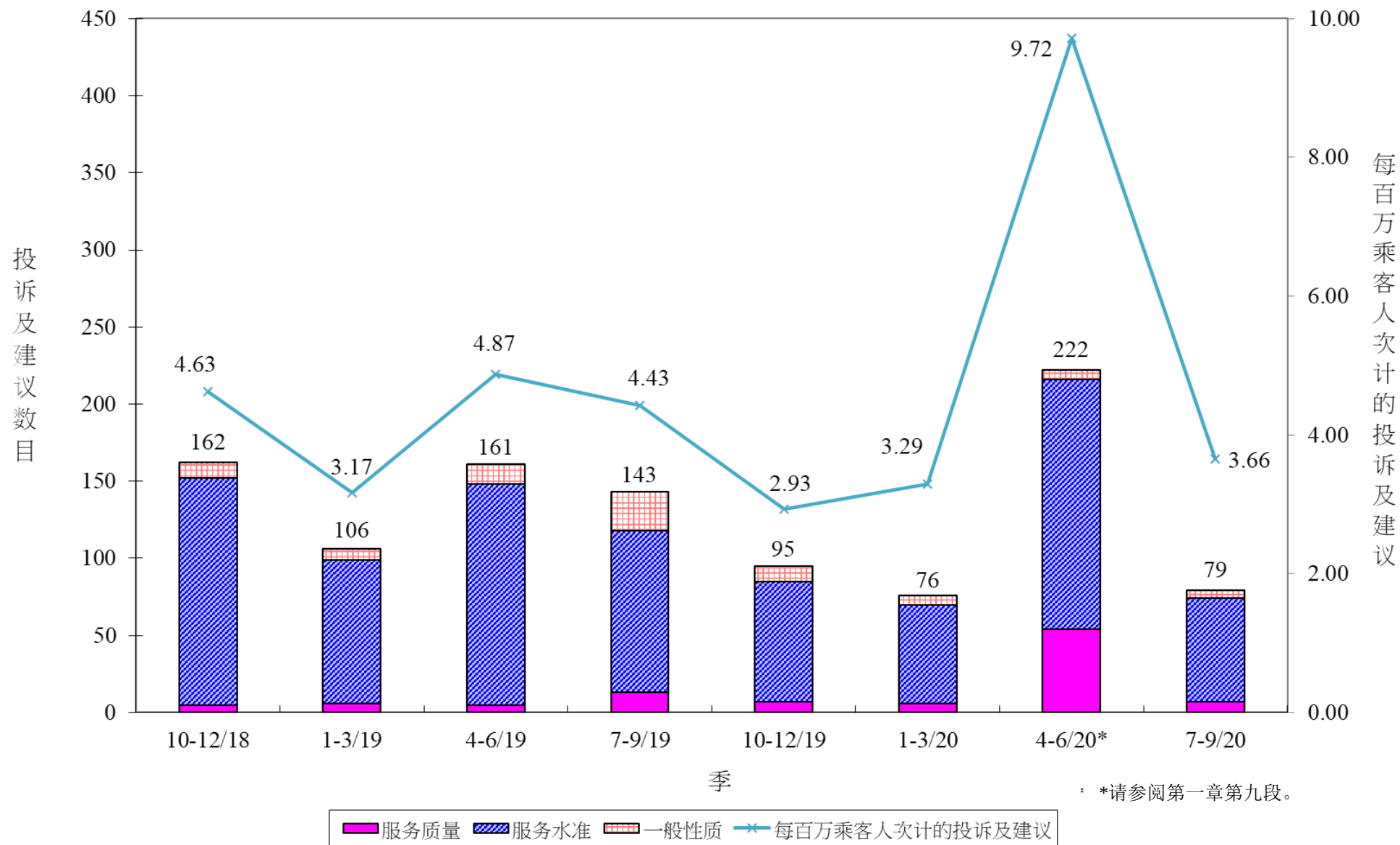
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



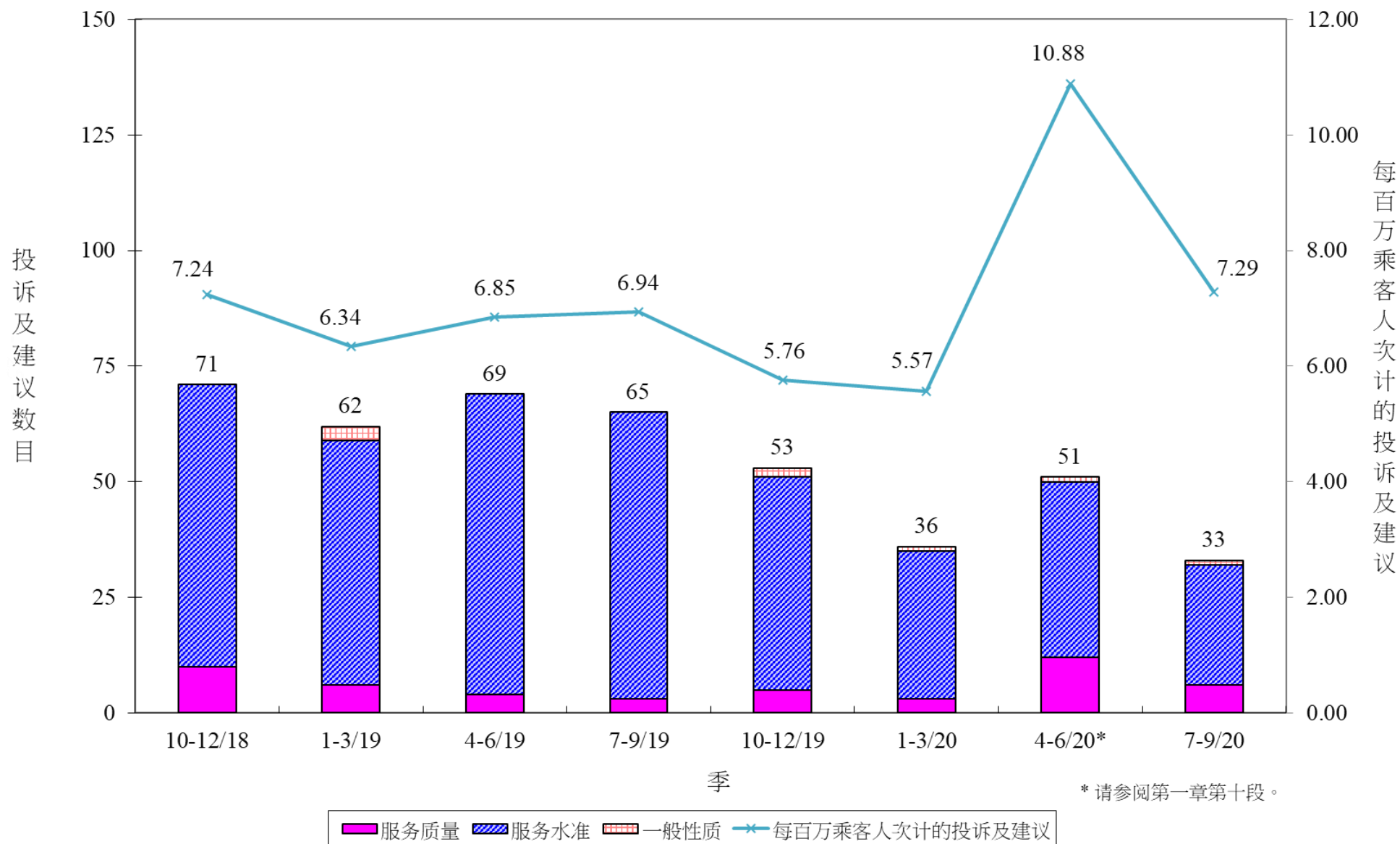
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



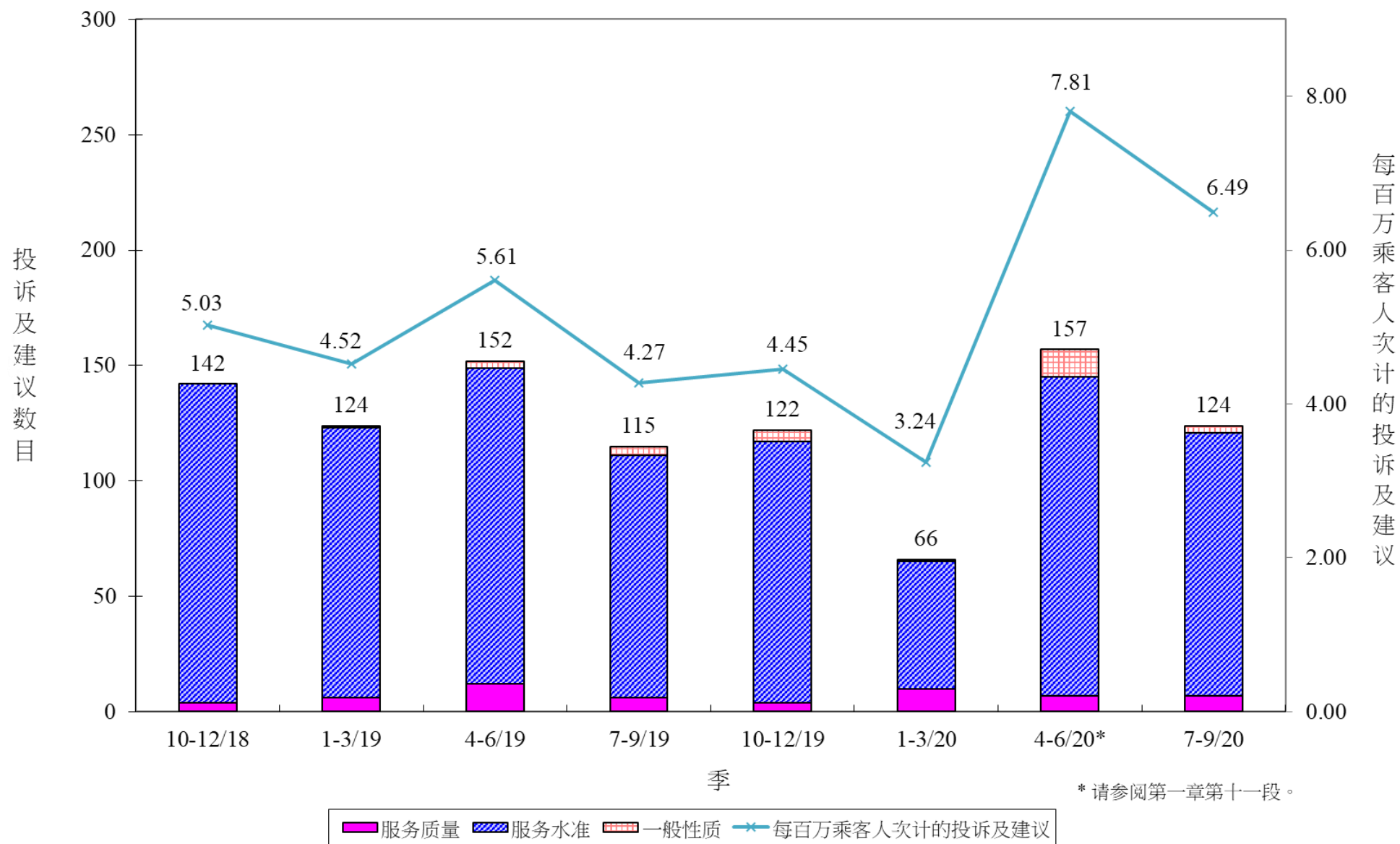
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



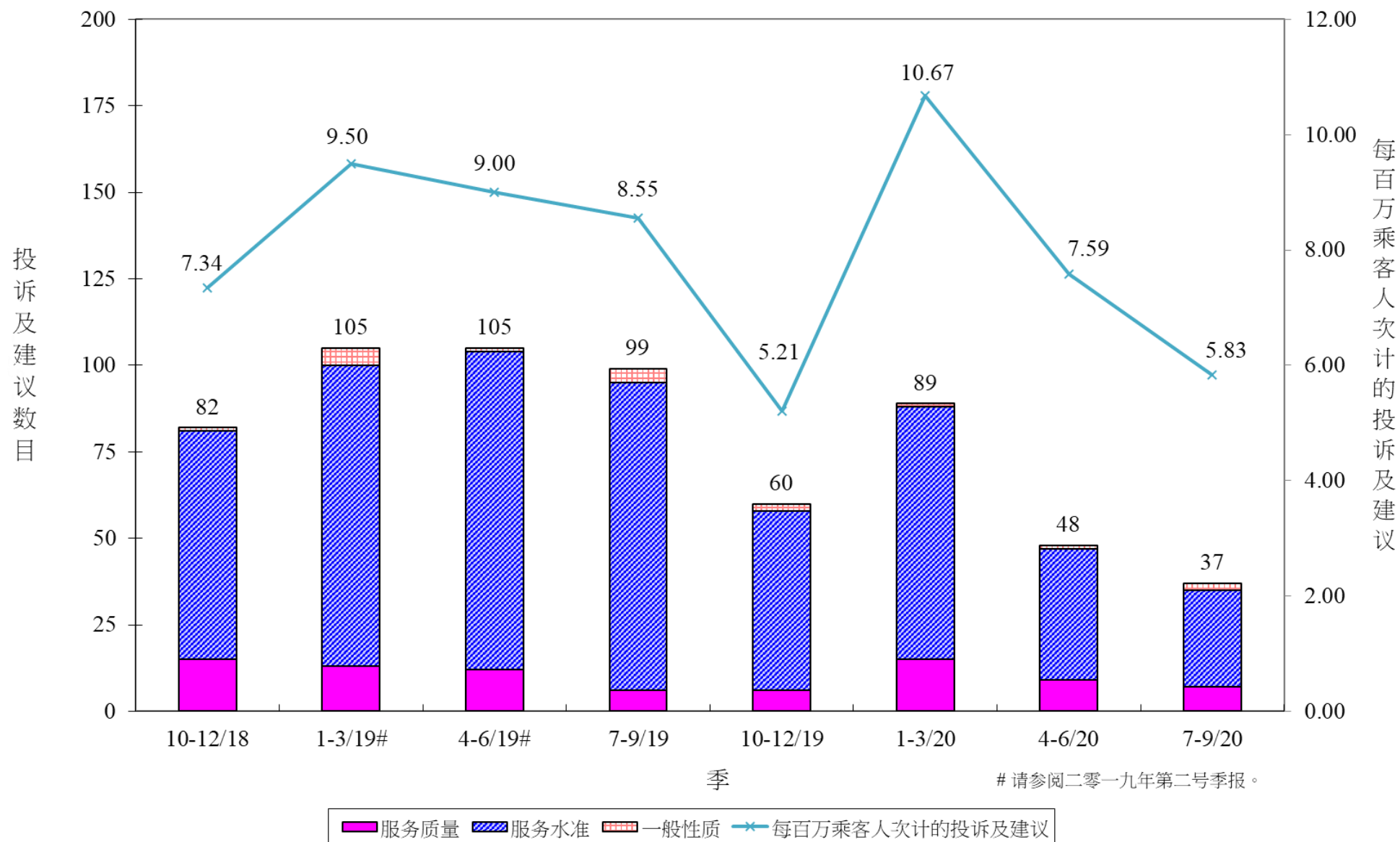
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



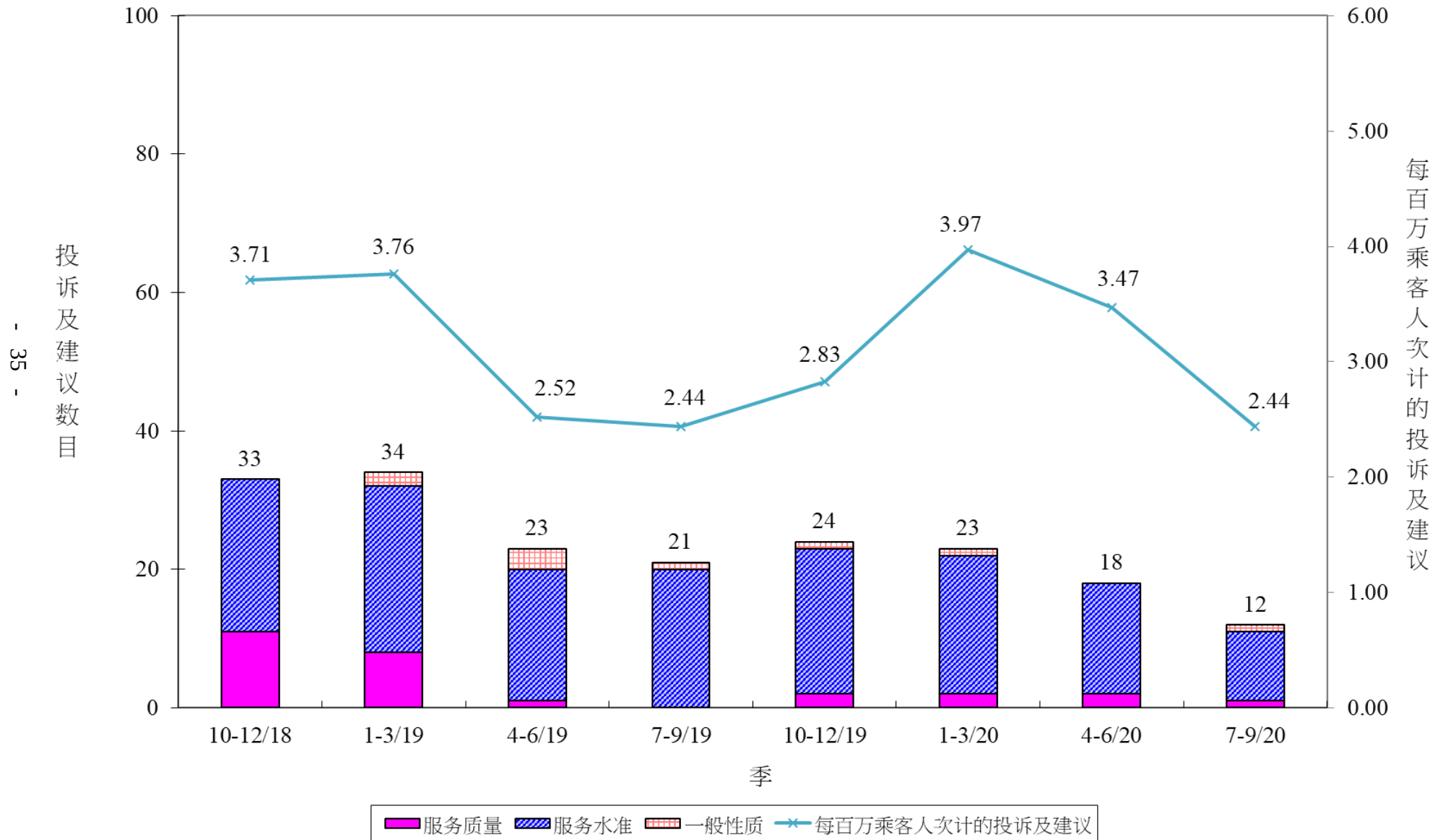
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



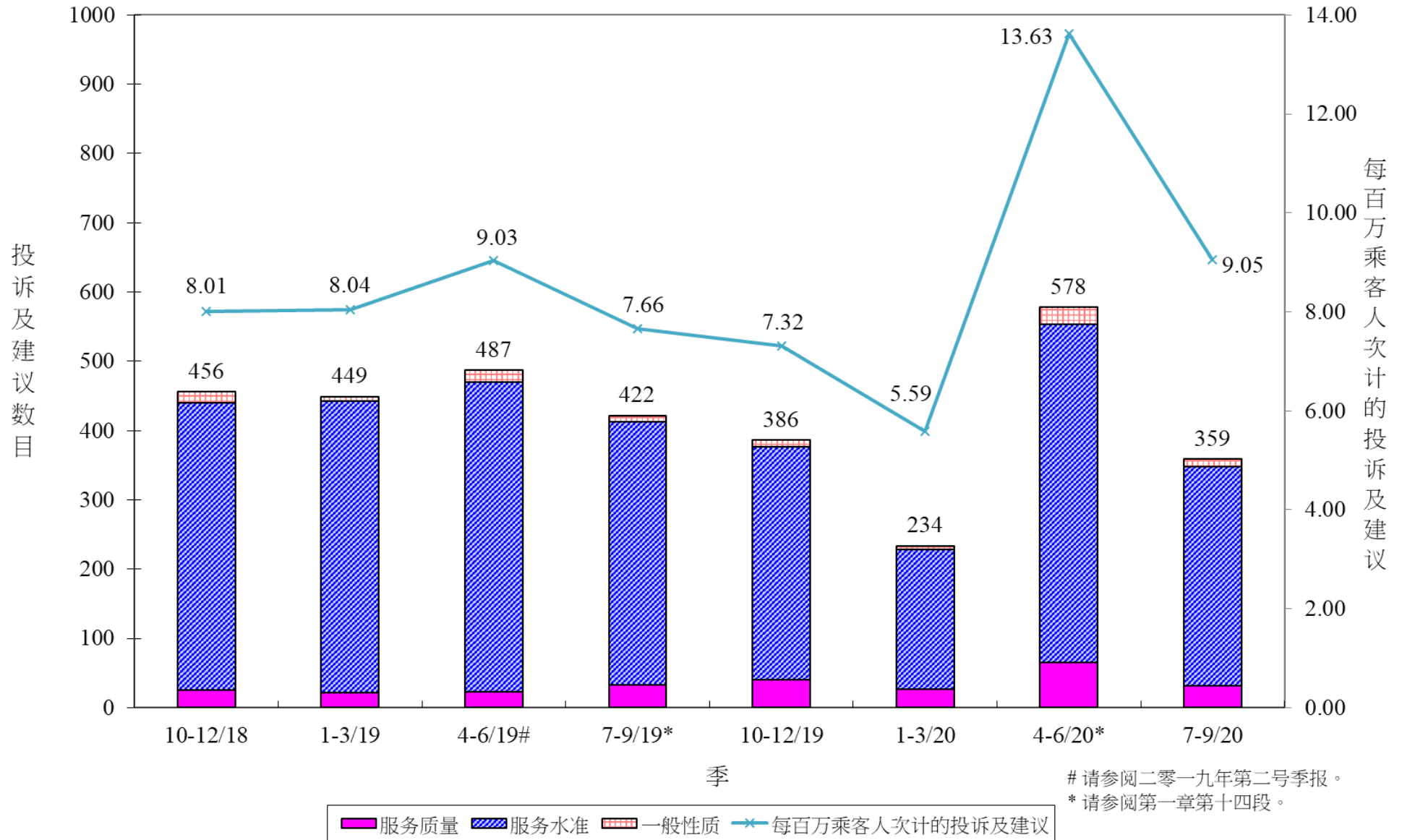
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)

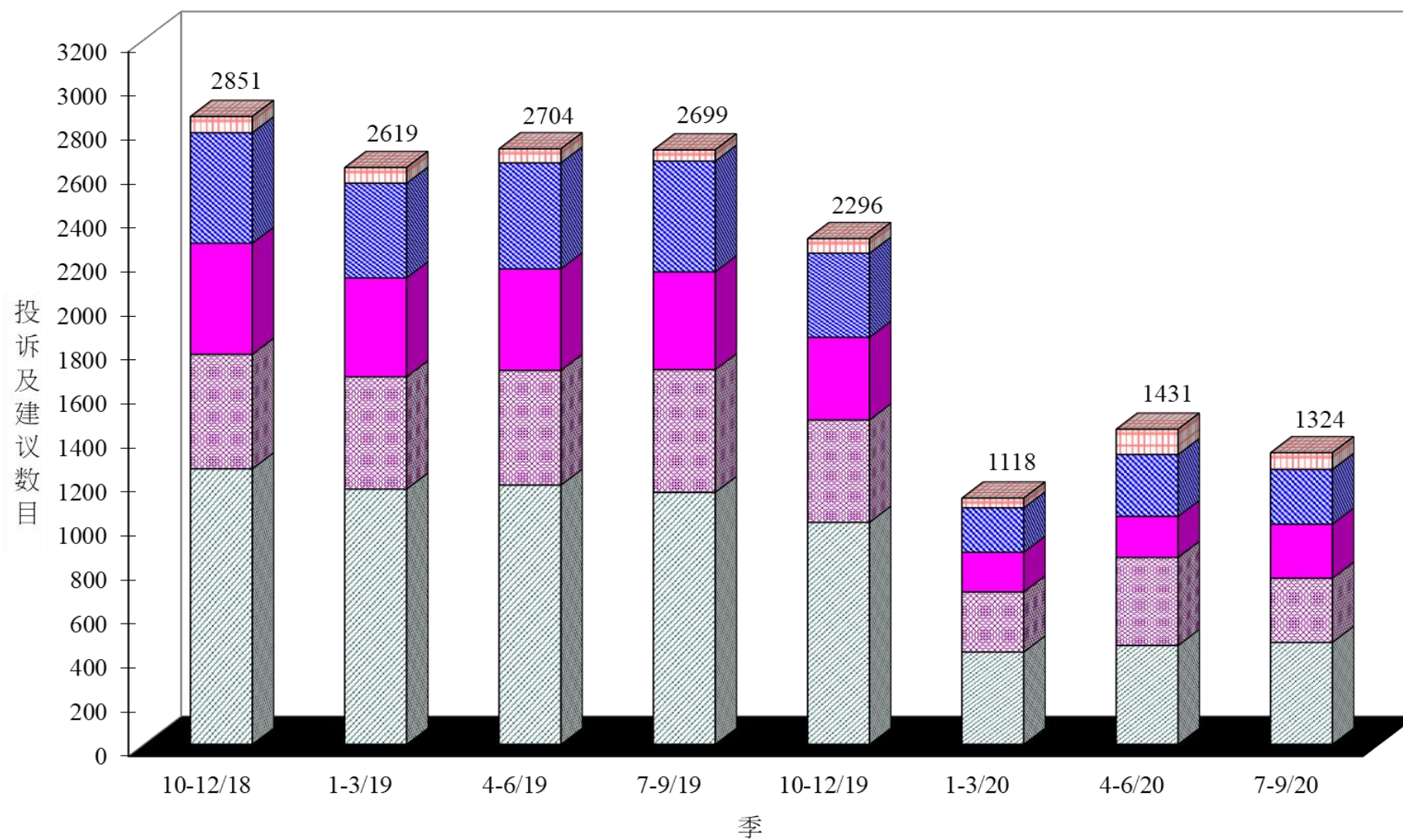


有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二零年七月至九月)

<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)	767	4.68
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	79	3.66
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	33	7.29
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	124	6.49
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	12	2.44
龙运巴士公司	37	5.83
过海隧巴 ⁽¹⁾	359	9.05
合计	1 411	5.43

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。

过去八季有关的士服务的投诉及建议



■ 司机行为及工作表现
 ■ 驾驶行为不当
 ■ 滥收车资及有关的士咪表的违规行为
 ■ 不使用最直接之路线
 ■ 其他

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>(1.7.19 – 30.9.19)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.20 – 30.6.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.20 – 30.9.20)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	415	219	239
(ii) 拒载	584	168	162
(iii) 兜客	10	-	3
(iv) 拒绝驶达目的地	117	48	47
(v) 未有展示司机证	16	13	12
(vi) 不正确展示司机证	2	1	-
小计	1 144	449	463
(b) 驾驶行为不当	557	400	291
(c) 滥收车资	391	157	209
(d) 有关的士咪表的违规行为	53	29	37
(e) 不使用最直接可行之路线	503	281	248
(f) 其他*	51	115	76
合计	2 699	1 431	1 324

* 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
(二零二零年七月至九月)

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	5	4	11	2	22	6	15	17	13	3	7	9	12	11	16	8	5	-	-	166
(b) 交通管理	2	2	2	-	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	-	-	-	28
(c) 增设交通标志及设备	-	1	-	-	2	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	8
(d) 泊车设施	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	7
小计	7	7	17	2	25	9	17	19	15	5	9	12	15	13	20	12	5	-	-	209
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	-	2	1	2	1	-	1	1	-	1	2	-	3	-	2	4	1	-	22
(b) 交通标志及设备	-	1	-	-	3	1	1	1	3	1	3	-	-	-	1	-	-	-	-	15
(c) 行车道标记	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小计	2	1	3	1	5	2	1	2	4	2	4	2	-	3	1	2	4	1	-	40
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	39	31	791	10	81	23	43	96	68	28	40	99	41	58	39	30	32	7	-	1556
(b) 其他执法事宜	10	20	14	1	22	10	19	12	27	4	11	19	25	22	17	7	18	8	1	267
小计	49	51	805	11	103	33	62	108	95	32	51	118	66	80	56	37	50	15	1	1823
合计	58	59	825	14	133	44	80	129	114	39	64	132	81	96	77	51	59	16	1	2072

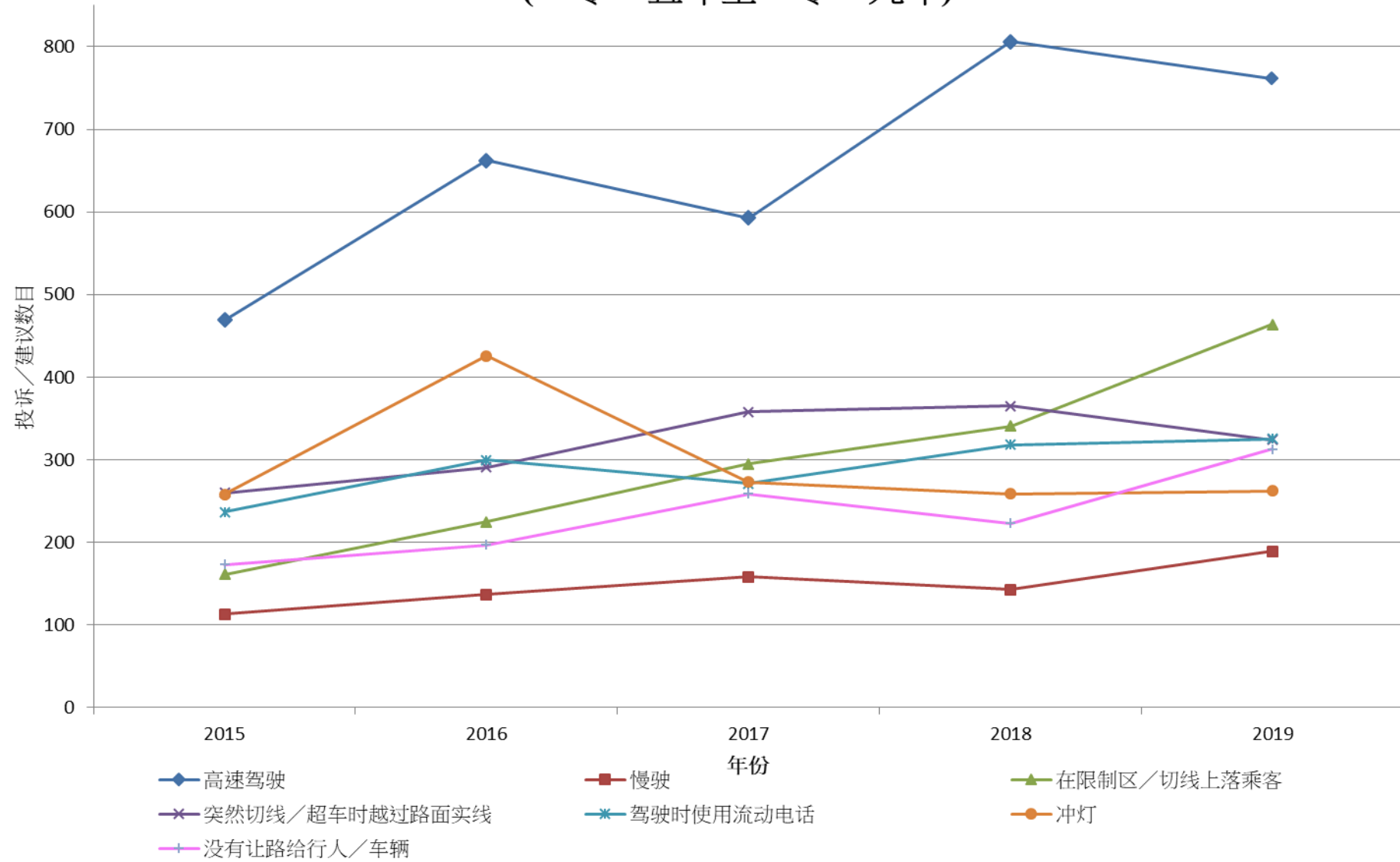
有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二零年七月至九月)

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	
<u>交通情况</u>																			
(a) 交通挤塞	5	4	11	2	22	6	15	17	13	3	7	9	12	11	16	8	5	-	166
(b) 交通管理	2	2	2	-	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	-	-	28
(c) 增设交通标志及设备	-	1	-	-	2	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	8
(d) 泊车设施	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	7
小计	7	7	17	2	25	9	17	19	15	5	9	12	15	13	20	12	5	-	209
<u>道路维修</u>																			
(a) 道路情况	1	-	2	1	2	1	-	1	1	-	1	2	-	3	-	2	4	1	22
(b) 交通标志及设备	-	1	-	-	3	1	1	1	3	1	3	-	-	-	1	-	-	-	15
(c) 行车道标记	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小计	2	1	3	1	5	2	1	2	4	2	4	2	-	3	1	2	4	1	40
<u>法例执行</u>																			
(a) 违例泊车	39	31	29	10	81	23	43	96	68	28	40	99	41	58	39	30	32	7	794
(b) 其他执法事宜	10	20	14	1	22	10	19	12	27	4	11	19	25	22	17	7	18	8	267
小计	49	51	43	11	103	33	62	108	95	32	51	118	66	80	56	37	50	15	1061
合计	58	59	63	14	133	44	80	129	114	39	64	132	81	96	77	51	59	16	1310

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出的762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)。

有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议
(二零一五年至二零一九年)



有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2018 年</u>	<u>2019 年</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	806	761	-45	(-5.6%)
2. 在限制区 / 切线上落乘客	341	464	+123	(+36.1%)
3. 驾驶时使用流动电话	318	325	+7	(+2.2%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面实线	365	324	-41	(-11.2%)
5. 没有让路给行人 / 车辆	223	313	+90	(+40.4%)
6. 未待乘客安全上 / 落车便开车	279	308	+29	(+10.4%)
7. 冲灯	259	262	+3	(+1.2%)
8. 突然煞车	177	243	+66	(+37.3%)
9. 车门夹着乘客	202	215	+13	(+6.4%)
10. 不遵从交通标志 / 措施指示	180	195	+15	(+8.3%)
11. 在与车站有一段距离的位置 上落乘客	134	194	+60	(+44.8%)
12. 慢驶	143	189	+46	(+32.2%)
13. 行车颠簸	159	130	-29	(-18.2%)
14. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	50	96	+46	(+92.0%)
15. 驾驶时谈话	47	89	+42	(+89.4%)
16. 驾驶时打瞌睡	66	70	+4	(+6.1%)
17. 超载	72	67	-5	(-6.9%)
18. 车辆未停定便打开车门	54	45	-9	(-16.7%)
19. 行车时太接近另一车辆	51	40	-11	(-21.6%)
20. 跨线行车	23	29	+6	(+26.1%)
21. 其他	321	266	-55	(-17.1%)
合计	4 270	4 625	+355	(+8.3%)

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019 年 1月至 9 月</u>	<u>2020 年 1月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	615	300	-315	(-51.2%)
2. 慢驶	140	234	+94	(+67.1%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	347	215	-132	(-38.0%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	248	194	-54	(-21.8%)
5. 驾驶时使用流动电话	262	178	-84	(-32.1%)
6. 冲灯	196	165	-31	(-15.8%)
7. 没有让路给行人 / 车辆	235	147	-88	(-37.4%)
8. 未待乘客安全上 / 落车便开车	243	139	-104	(-42.8%)
9. 突然煞车	188	111	-77	(-41.0%)
10. 不遵从交通标志 / 措施指示	144	110	-34	(-23.6%)
11. 行车颠簸	101	107	+6	(+5.9%)
12. 在与车站有一段距离的位置 上落乘客	157	81	-76	(-48.4%)
13. 车门夹着乘客	174	72	-102	(-58.6%)
14. 驾驶时谈话	59	46	-13	(-22.0%)
15. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	68	42	-26	(-38.2%)
16. 超载	49	34	-15	(-30.6%)
17. 行车时太接近另一车辆	32	26	-6	(-18.8%)
18. 车辆未停定便打开车门	30	25	-5	(-16.7%)
19. 驾驶时打瞌睡	60	24	-36	(-60.0%)
20. 收音机声量过高	17	22	+5	(+29.4%)
21. 其他	205	148	-57	(-27.8%)
合计	3 570	2 420	-1 150	(-32.2%)

有关专营巴士司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019 年 1月至9月</u>	<u>2020 年 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 慢驶	85	181	+96	(+112.9%)
2. 在限制区 / 切线上落乘客	126	95	-31	(-24.6%)
3. 突然切线 / 超车时越过路面实线	70	62	-8	(-11.4%)
4. 高速驾驶	93	57	-36	(-38.7%)
5. 突然煞车	81	52	-29	(-35.8%)
6. 在与巴士站有一段距离的位置上落乘客	113	51	-62	(-54.9%)
7. 没有让路给行人 / 车辆	54	39	-15	(-27.8%)
8. 冲灯	49	37	-12	(-24.5%)
9. 未待乘客安全上 / 落车便开车	48	33	-15	(-31.3%)
10. 行车颠簸	21	29	+8	(+38.1%)
11. 不遵从交通标志 / 措施指示	37	26	-11	(-29.7%)
12. 驾驶时谈话	35	25	-10	(-28.6%)
13. 车门夹着乘客	84	23	-61	(-72.6%)
14. 驾驶时使用流动电话	14	23	+9	(+64.3%)
15. 其他	81	58	-23	(-28.4%)
合计	991	791	-200	(-20.2%)

有关专线小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

投诉 / 建议性质	2019 年 1月至9月	2020 年 1月至9月	增 / 减	
1. 未待乘客安全上 / 落车便开车	120	70	-50	(-41.7%)
2. 高速驾驶	111	70	-41	(-36.9%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	95	56	-39	(-41.1%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面实线	65	37	-28	(-43.1%)
5. 冲灯	42	32	-10	(-23.8%)
6. 驾驶时使用流动电话	47	29	-18	(-38.3%)
7. 在与小巴站有一段距离的位置上落乘客	42	27	-15	(-35.7%)
8. 行车颠簸	16	22	+6	(+37.5%)
9. 没有让路给行人 / 车辆	39	20	-19	(-48.7%)
10. 车门夹着乘客	47	19	-28	(-59.6%)
11. 超载	19	18	-1	(-5.3%)
12. 驾驶时谈话	23	18	-5	(-21.7%)
13. 突然煞车	31	17	-14	(-45.2%)
14. 慢驶	9	16	+7	(+77.8%)
15. 收音机声量过高	11	14	+3	(+27.3%)
16. 其他	99	59	-40	(-40.4%)
合计	816	524	-292	(-35.8%)

有关红色小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

投诉 / 建议性质	2019 年 1月至9月	2020 年 1月至9月	增 / 减	
1. 在限制区 / 切线上落乘客	4	17	+13	(+325.0%)
2. 高速驾驶	33	15	-18	(-54.5%)
3. 不遵从交通标志 / 措施指示	10	14	+4	(+40.0%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面实线	7	10	+3	(+42.9%)
5. 超载	8	8	-	-
6. 冲灯	13	7	-6	(-46.2%)
7. 未待乘客安全上 / 落车便开车	11	6	-5	(-45.5%)
8. 没有让路给行人 / 车辆	4	5	+1	(+25.0%)
9. 驾驶时使用流动电话	12	5	-7	(-58.3%)
10. 其他	30	16	-14	(-46.7%)
合计	132	103	-29	(-22.0%)

有关的士司机驾驶行为不当的投诉及建议分类

投诉 / 建议性质	2019 年 1月至9月	2020 年 1月至9月	增 / 减	
1. 高速驾驶	374	152	-222	(-59.4%)
2. 驾驶时使用流动电话	187	119	-68	(-36.4%)
3. 冲灯	91	88	-3	(-3.3%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	103	83	-20	(-19.4%)
5. 没有让路给行人 / 车辆	134	81	-53	(-39.6%)
6. 不遵从交通标志 / 措施指示	75	61	-14	(-18.7%)
7. 行车颠簸	60	55	-5	(-8.3%)
8. 在限制区 / 切线上落乘客	120	44	-76	(-63.3%)
9. 突然煞车	73	39	-34	(-46.6%)
10. 慢驶	43	34	-9	(-20.9%)
11. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	43	29	-14	(-32.6%)
12. 未待乘客安全上 / 落车便开车	61	29	-32	(-52.5%)
13. 车门夹着乘客	35	25	-10	(-28.6%)
14. 的士未停定便打开车门	21	18	-3	(-14.3%)
15. 驾驶时打瞌睡	35	16	-19	(-54.3%)
16. 行车时太接近另一车辆	12	12	-	-
17. 其他	121	79	-42	(-34.7%)
合计	1 588	964	-624	(-39.3%)

有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆采取执法行动的分类

交通工具	<u>2018 年</u>	<u>2019 年</u>	<u>增 / 减</u>
的士	57 064	46 929	-10 135 (-17.8%)
公共小巴	5 220	3 990	-1 230 (-23.6%)
巴士(包括专营及非 专营巴士)	7 672	6 448	-1 224 (-16.0%)
合计	69 956	57 367	-12 589 (-18.0%)

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。