

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二零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	4-10
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	11-13
第三章 专题文章	14-24
A 交通投诉组接获的投诉及建议	25-27
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	28-29
C 投诉及建议的调查结果一览表	30-31
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	32-33
E 有关公共交通服务的投诉及建议	34-35
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	36-43
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	44
H 有关的士服务投诉及建议的分类	45
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	46-47
J 交通投诉组在二零一六年至二零二零年间接获的投诉及建议	48-49
K 有关专营巴士服务的投诉及建议	50-51
L 有关非专营巴士服务的投诉及建议	52
M 有关专线小巴服务的投诉及建议	53

N	有关红色小巴服务的投诉及建议	54
O	有关的士服务的投诉及建议	55
P	有关铁路服务的投诉及建议	56
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	57
R	二零一六至二零二零年间有关交通挤塞的投诉	58
S	二零一六至二零二零年间有关违例泊车的投诉	59
T	二零一六至二零二零年间有关法例执行事宜的投诉 (不包括违例泊车)	60
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	61

第一章 主要投诉及建议事项

本报告书为二零二零年第四份季报，汇报二零二零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 6 632 宗¹ 投诉及建议，包括 51 宗纯粹建议。大约 79%的个案（即 5 278 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，20%（即 1 332 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 5 967 宗² 上升 11.1%¹，与二零一九年同季的 8 302 宗³比较，则下降 20.1%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（二零一一年至二零二零年）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 7 949 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 6 692 宗(84%)证实成立，不成立的有 35 宗(1%)，其余 1 222 宗（15%）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。在二零二零年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 449 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 6 632 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 921 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 5 711 宗，与上季的 5 205 宗（见注 2）相比，增幅为 9.7%。与二零一九年同季的 7 061 宗（见注 3）相比，减幅为 19.1%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

² 在 5 967 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 762 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 5 205 宗。

³ 在 8 302 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 1 241 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 7 061 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 4 194 宗，较上季的 3 844 宗上升 9.1%，与二零一九年同季的 5 662 宗比较，则下降 25.9%。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 1 601 宗，较上季的 1 411 宗上升 13.5%，与二零一九年同季的 1 819 宗比较，则下降 12.0%。

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 802 宗，上季有 767 宗，二零一九年同季则有 1 079 宗。今季的 802 宗个案中，涉及服务质量的个案有 81 宗（10.1%），而涉及服务水平的个案则有 699 宗（87.2%）。

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 131 宗，上季有 79 宗，二零一九年同季则有 95 宗。今季的 131 宗个案中，涉及服务质量的个案有 16 宗（12.2%），而涉及服务水平的个案则有 111 宗（84.7%）。

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 38 宗，上季有 33 宗，二零一九年同季则有 53 宗。今季的 38 宗个案中，涉及服务质量的个案有五宗（13.2%），而涉及服务水平的个案则有 32 宗（84.2%）。

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 170 宗，上季有 124 宗，二零一九年同季则有 122 宗。今季的 170 宗个案中，涉及服务质量的个案有 17 宗（10.0%），而涉及服务水平的个案则有 149 宗（87.6%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 55 宗，上季有 37 宗，二零一九年同季则有 60 宗。今季的 55 宗个案中，涉及服务质

量的个案有六宗(10.9%),而涉及服务水平的个案则有 47 宗(85.5%)。

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 35 宗,上季有 12 宗,二零一九年同季则有 24 宗。今季的 35 宗个案中,涉及服务水平的个案有五宗(14.3%),而涉及服务水平的个案则有 27 宗(77.1%)。

14. 今季有关过海隧巴服务⁵的投诉及建议共有 370 宗,上季有 359 宗,二零一九年同季则有 386 宗。今季的 370 宗个案中,涉及服务质量的个案有 22 宗(5.9%),而涉及服务水平的个案则有 339 宗(91.6%)。

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 48 宗,上季有 41 宗,二零一九年同季则有 49 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 945 宗,较上季的 959 宗下降 1.5%,与二零一九年同季的 1 103 宗比较,则下降 14.3%。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 91.9%(即 868 宗),较上季的 903 宗下降 3.9%,与二零一九年同季的 1 012 宗比较,则下降 14.2%。今季的 868 宗个案中,涉及服务质量的个案有 48 宗(5.5%),而涉及服务水平的个案则有 799 宗(92.1%)。

19. 其余 8.1%的个案(即 77 宗)则为有关红色小巴服务的投诉及建议,较上季的 56 宗上升 37.5%,与二零一九年同季的 91 宗比较,

⁵ 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。

则下降 15.4%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 482 宗，较上季上升 11.9%，与二零一九年同季比较，则下降 35.5%。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。

21. 在季内收到的 1 482 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 405 宗（94.8%），上季则有 1 248 宗（94.3%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括司机举止无礼和不守规矩、拒载、驾驶行为不当、滥收车资、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 215 宗（15.3%）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 230 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	个案数目	百分比
(a) 已被票控	25 (17)	11 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	153 (180)	66 (72)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	52 (54)	23 (21)
	230 (251)	100 (100)

（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 17 宗个案中，有 14 位的士司机被法庭⁶裁定违例驾驶。其中四位的士司机因拒载而被罚款 300 元至 1,200 元。一位的士司机因不使用最直接可行的路线驶往目的地及未有展示司机证而被罚款 600 元及 320 元。另外三位的士司机因不小心驾驶而被罚款 1,500 元至 2,000 元。

⁶ 截至 2021 年 1 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 106 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 90 宗，二零一九年同季则有 383 宗⁷。今季的 106 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 76 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 12 宗，上季有 19 宗，二零一九年同季则有 12 宗。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 209 宗，上季有 166 宗，二零一九年同季则有 179 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	31 (22)
九龙	86 (73)
新界	92 (71)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (-)
总数	209 (166)

（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（27 宗）、沙田（24 宗）及深水埗（22 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

⁷ 在 383 宗投诉个案中，涉及港铁服务的个案占 381 宗。而在该 381 宗投诉中，有关一位港铁员工的投诉占 161 宗，有关港铁暂停服务的个案则占 95 宗。

（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 45 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 24 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 28 宗及八项，二零一九年同季的数目则分别为 60 宗及 15 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 84 宗，上季的数目为 40 宗，二零一九年同季的数目是 46 宗。今季的 84 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 30 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 51 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为九龙城及屯门（各六宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为中西区（11 宗）、湾仔（七宗）及元朗（六宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 967 宗⁸，较上季的 1 823 宗⁹上升 7.9%⁸，与二零一九年同季 2 132 宗¹⁰比较，则下降 7.7%⁸。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（1 450 宗¹¹），不遵从交通标志 / 计划的指示（88 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（59 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（39 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

⁸ 在 1 967 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 879 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 1 088 宗，与上季的 1 061 宗（见注 9）相比，增幅为 2.5%。与 2019 年同季的 891 宗（见注 10）相比，增幅为 22.1%。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

⁹ 在 1 823 宗投诉及建议中，有一位投诉人在上季内提出 762 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 1 061 宗。

¹⁰ 在 2 132 宗投诉及建议中，有一位投诉人在二零一九年同季内提出 1 241 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 891 宗。

¹¹ 在 1 450 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 655 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 795 宗。

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（680 宗¹²）、深水埗（107 宗）及湾仔（95 宗¹³）。

¹² 在 680 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出 652 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 28 宗。

¹³ 在 95 宗投诉及建议中，有一位投诉人在此季内提出一宗投诉；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 94 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

在二零二零年十一月五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) 有关使用流动电话或通讯设备的投诉；
 - (b) 有关泊车设施的投诉及建议；
 - (c) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二零年第三号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关公共交通工具司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二零年第三号季报。

加强圣十字径近筲箕湾道行人过路处的道路安全

3. 一名市民投诉当她横过圣十字径近筲箕湾道时，一名专线小巴司机拒绝让路给她并不停响号。为行人安全着想，投诉人建议在该交界处安装交通灯。

4. 有关个案已转交运输署调查。运输署要求有关专线小巴营办商进行调查，并与有关司机作出跟进。专线小巴营办商指示该司机留意路面情况，并须遵守交通规例及安全驾驶，以确保行人、乘客及其他道路使用者安全。

5. 运输署曾在有关地点进行实地视察。在咨询相关政府部门后，该署实施数项措施，以加强该交界处的行人过路处的道路安全。位于该交界处的圣十字径行人路已扩阔，令行人和司机有更佳视线。为进一步加强行人过路的安全，该交界处附近的行人路已加装铁栏，而该行人过路处的下斜路缘亦已加装触觉警示带，以方便视障人士过路。

6. 运输署的回复已转告有关投诉人，她没有提出其他意见。

对在公共小巴上携带个人手提行李的关注

7. 一名市民对在公共小巴上携带个人手提行李的问题表示关注，他曾因为手持一个行李箱（约 80 厘米 x 40 厘米）而被拒登上一辆专线小巴。他质疑公共小巴营办商是否获准以张贴告示的方式，对乘客可能携带的行李的体积施加限制。他续询问是否由当局决定乘客手提行李体积的限制，以及是否有相关规例准许专线小巴司机拒绝让携带手提行李的乘客上车。

8. 有关个案已转交运输署调查。运输署对该投诉人的遭遇表示关注，并以书面要求有关专线小巴营运商作出调查及跟进。运输署表示，该专线小巴营办商就有关专线小巴线路乘客手提行李的体积限制实施了清晰的安排，即 60 厘米 x 40 厘米 x 30 厘米。营办商检视有关告示，并提醒旗下司机须礼貌地对待乘客。营办商进一步解释有关专线小巴的路线包括很多上山和落山的路段，而车厢内亦不设行李贮存设施（例如行李架）。因此，有需要限制个人手提行李的大小，以确保乘客安全。

9. 运输署表示，现有规例并没有对公共小巴乘客可能携带的个人手提行李的体积施加限制。根据《道路交通（公共服务车辆）规例》（第 374D 章）第 46(1)(m)条，公共小巴的乘客或有意乘搭该车辆的人，不得未经司机允许而携带任何对象进入或登上该车辆，或将该对象放置于任何地方，而司机曾要求他不要将该对象放置在该地方。任何人士在无合理辩解下违反该规例，即属违法。根据第 374D 章第 56 条，公共小巴司机凡有合理理由相信某人已经犯有或将犯第 374D 章所订罪行，可拒绝该人上车，或可命令该人离开其车辆。

10. 运输署补充说，专线小巴营办商可按照营运情况，就乘客的个人手提行李订立体积限制。司机会负责检视放在公共小巴上的行李，并可按照第 374D 章的规定，拒绝让携带可能会影响车辆安全的个人行李的乘客上车，以确保乘客安全。运输署会继续监察有关路线的运作情况。

11. 运输署的回复已转告该名市民，他没有提出其他意见。

在强风情况下在青马干线驾驶

12. 一名市民对在强风情况下在青马管制区内青马干线驾驶的问题表示关注。事发当日早上约九时，该名驾驶电单车的人士沿青马大桥（往九龙方向）行驶，当时车速限制为每小时 50 公里。其电单车被强风由慢线吹到中线，差点酿成交通意外。他询问为何青马大桥的下层当时不开放予驾驶人士使用。

13. 有关个案已转交运输署调查。运输署表示，青马干线会按设定的风速分阶段实施强风交通管制措施，以维持交通畅顺和确保驾驶人士安全。根据既定机制，当青马干线（包括青马大桥）的十分钟平均风速超过每小时 40 公里，便会实施强风交通管制的前期阶段措施，车速限制会降低至每小时 50 公里。当十分钟平均风速超过每小时 50 公里时，青马干线的中线（来往方向）便会封闭。

14. 有关事发日期及时间的安排，青马管制区操作员已查阅其记录，表示强风交通管制的前期阶段措施在该段期间实施。在事发当日早上七时四十分至早上十时期间，青马干线下层确实已开放予来往车辆行驶，而营办商亦透过可变讯息标志通知驾驶人士这项安排。

15. 运输署的回复已转告该名市民，他没有提出其他意见。

第三章 专题文章

二零二零年内接获的投诉及建议概况

整体趋势

在二零二零年，交通投诉组共接获24 888宗¹⁴投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的有214宗。个案数目与二零一九年的33 017宗¹⁵比较，减少24.6%¹⁴。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)¹⁴。在二零二零年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	27 721 ¹⁶	17 622 ¹⁷	-36.4% ¹⁷
交通情况	719	889	+23.6%
道路维修	117	204	+74.4%
法例执行	4 163 ¹⁸	5 929 ¹⁹	+42.4% ¹⁹
其他	297 ²⁰	244 ²¹	-17.8% ²¹
合计	33 017¹⁵	24 888¹⁴	-24.6%¹⁴

¹⁴ 在 24 888 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 3 434 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 21 454 宗，与二零一九年的 28 435 宗（见注 15）相比，减幅为 24.6%。不包括这些投诉的分类载于附件 J(ii)。

¹⁵ 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。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 17 622 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 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 15 982 宗，与二零一九年的 24 380 宗（见注 16）相比，减幅为 34.4%。

¹⁸ 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。

¹⁹ 在 5 929 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 752 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 4 177 宗，与二零一九年的 2 922 宗（见注 18）相比，增幅为 43.0%。

²⁰ 这些个案主要是关于一般性的交通议题，例如改善道路安全的建议。在 297 宗投诉及建议中，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。

²¹ 这些个案主要是关于一般性的交通议题，例如货物阻碍马路及行人路。在 244 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 42 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 202 宗，与二零一九年的 297 宗相比，减幅为 32.0%。

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。在二零二零年，这些个案共有17 622宗¹⁷，占个案总数71%。在这些个案中，纯粹提出建议的有138宗。这类个案的数目较二零一九年的27 721宗¹⁶减少36.4%¹⁷。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	11 275 ²²	8 146 ²³	-27.8% ²³
非专营巴士	206	140	-32.0%
专线小巴	4 752	3 276	-31.1%
红色小巴	334	285	-14.7%
的士	10 318	5 355	-48.1%
铁路运输	804	352	-56.2%
渡轮	32	68	+112.5%
合计	27 721¹⁶	17 622¹⁷	-36.4%¹⁷

专营巴士服务

3. 在二零二零年，有关专营巴士服务的个案有8 146宗²³，较二零一九年的11 275宗²²减少27.8%²³。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8 146宗²³个案按专营巴士公司和投诉 / 建议性质的分类，载于附件K。

4. 投诉服务班次的个案数目有所增加（由二零一九年的384宗²⁴增至二零二零年的723宗²⁵，增幅为88.3%²⁵）。针对服务时间的投诉

²² 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。

²³ 在 8 146 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 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 6 506 宗，与二零一九年的 7 934 宗（见注 22）相比，减幅为 18.0%。

²⁴ 在 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 21 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 363 宗。

²⁵ 在 723 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 296 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 427 宗，与二零一九年的 363 宗(见注 24)相比，增幅为 17.6%。

亦由二零一九年的13宗增至二零二零年的28宗²⁶，增幅为115.4%，这可能是由于在2019冠状病毒病疫情期间专营巴士服务因乘客量大幅下跌而缩减所致。根据既定做法，专营巴士公司须就任何班次调整向运输署提出申请。运输署在考虑专营巴士公司的申请时，会考虑相关路线乘客量的下降幅度、载客率、拟议班次调整后对乘客候车时间的影响、善用巴士资源，以及市民对拟议班次调整的接受程度等因素。专营巴士公司须密切监察乘客需求，并适时按需要加强服务。运输署亦一直密切监察专营巴士公司的服务提供情况和市民的出行模式，以因应不断转变的乘客需求作出适时的调整。

5. 尽管二零二零年大部分投诉仍涉及服务班次、员工行为及工作表现和驾驶行为不当，但这三个类别的个案数目均分别下跌40.4%、13.2%及33.0%，跌幅与二零二零年专营巴士服务整体投诉数目的跌幅（-27.8%）相约。

非专营巴士服务

6. 在二零二零年，有关非专营巴士服务的个案有140宗，较二零一九年的206宗减少32.0%。该140宗个案的详细分类，载于附件L。运输署注意到有关西北铁路服务范围接驳巴士的投诉增加了2.3%，大部分投诉是涉及员工行为及工作表现，其次是服务班次。为应对有关事宜，运输署已发信要求港铁公司采取跟进行动，并要求港铁公司相应地继续监察其车长的表现及服务水平。

公共小巴服务

7. 在二零二零年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议共有3 561宗，较二零一九年的5 086宗减少30.0%。

8. 有关专线小巴服务的个案有3 276宗，较二零一九年的4 752宗减少31.1%。数字下跌的主要原因，是投诉员工行为及工作表现、服务班次及驾驶行为不当的个案有所减少。该3 276宗个案的详细分类，载于附件M。

²⁶ 在28宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉，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24宗，与二零一九年的13宗相比，增幅为84.6%。

9. 有关红色小巴服务的个案有285宗，较二零一九年的334宗减少14.7%。该285宗个案的详细分类，载于附件N。

10. 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驾驶行为不当的投诉数目有所减少，可能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和更能满足服务需求。截至二零二零年年底，超过35%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，对于不依循服务班次（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。

11. 就红色小巴的个案而言，有关驾驶行为不当的投诉数目录得最大跌幅，可能是由于运输署继续致力与红色小巴业界合作，为新入职司机提供职前培训课程等措施。另一方面，业界逐步以新车辆取代旧车辆，亦令针对车辆状况的投诉数目有所减少。

12. 此外，在二零二零年，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，会继续有助改善公共小巴的服务水平（特别是在繁忙时间）。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。其他持续推行用以提升驾驶安全及以客为本服务的措施包括：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

13. 在二零二零年，有关的士服务的个案有5 355宗，与二零一九年的10 318宗比较，减幅为48.1%。尽管涉及的士阻塞交通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、滥收车资及不使用最直接的路线的投诉个案均有所减少。该5 355宗个案的详细分类，载于附件O。

14. 警方定期采取执法行动，打击的士司机违例行为，主要包括在黑点加强巡逻工作，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，警方非常鼓励市民向他们举报，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。

15. 运输署注意到受疫情发展影响，与二零一九年相比，的士服务的需求下跌约 23%。的士乘客量下跌，相信会令针对的士司机的投诉数目减少。为提升的士服务质素，运输署已建立一个内部投诉数据库。该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行动。此外，运输署为在职司机推出一系列网上培训课程，并推行「的士服务嘉许计划」，以表扬提供卓越服务的的士司机和的士服务管理团队，藉此提升的士营办商的专业形象。运输署会继续与的士业界维持紧密沟通及协作，以携手提升的士服务质素。

16. 有关的士阻塞交通的投诉，所接获的大部分投诉均涉及的士在巴士站 / 路边等候上客和违例泊车。运输署已要求警方在崇光百货公司外的轩尼诗道等黑点采取执法行动。

铁路服务

17. 在二零二零年，有关铁路服务的个案有 352 宗，较二零一九年的 804 宗减少 56.2%，其中对香港铁路有限公司（「港铁公司」）的服务的投诉有所减少（由二零一九年的 775 宗²⁷减至二零二零年的 300 宗，减幅为 61.3%）。该 352 宗个案按铁路公司的详细分类，载于附件 P。

18. 与二零一九年相比，有关港铁公司服务的投诉数目在二零二零年有所减少，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。运输署会继续密切监察港铁公司服务的表现。

19. 电车服务方面，在二零二零年，本组接获的投诉有 52 宗，与二零一九年的 29 宗相比，增幅为 79.3%。大部分投诉均涉及乘客服务

²⁷ 在 775 宗个案中，有 210 宗是关于港铁服务（包括轻铁）因公众活动暂停，另有 161 宗是关于一位港铁员工。

及设施（例如电子目的地显示屏故障等）和驾驶行为不当。运输署已提醒香港电车有限公司就有关投诉进行调查，并与制造商合作，以尽快纠正显示屏的问题。

渡轮服务

20. 在二零二零年，有关渡轮服务的个案有 68 宗，较二零一九年的 32 宗增加 112.5%。该 68 宗个案按渡轮公司的详细分类，载于附件 Q。投诉数目有所增加，主要是由于涉及服务班次和员工行为及工作表现的投诉数目增加所致。在 2019 冠状病毒病肆虐期间，服务班次可能在乘客没有事先获悉的情况下临时缩减，是导致有关班次的投诉数目增加的原因。此外，涉及员工行为及工作表现的投诉有所增加，主要是由于船员和乘客在防止 2019 冠状病毒病传播的预防措施（例如《预防及控制疾病（佩戴口罩）规例》（第 599I 章）等）实施期间发生争拗所致。

21. 运输署已提醒营办商须就班次改动事先张贴通告，并要求营办商加强 2019 冠状病毒病预防措施，包括提醒乘客在使用渡轮服务时须佩戴口罩，以及耐心向乘客讲解相关规例下的法定要求。

交通情况

22. 在二零二零年，本组接获 889 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 3%。与二零一九年的 719 宗比较，这类个案的数目增加 23.6%。

交通挤塞

23. 在接获的 889 宗个案中，有 666 宗（75%）与交通挤塞有关，较二零一九年的 435 宗增加 53.1%。现把投诉交通挤塞的个案按地区分类，载于附件 R。在二零二零年，涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
观塘	52	92	+76.9%
深水埗	25	79	+216.0%
油尖旺	29	57	+96.6%

24. 在二零二零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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
车辆阻塞	245	488	+99.2%
交通管理	131	112	-14.5%
道路工程	23	26	+13.0%
其他	36	40	+11.1%
合计	435	666	+53.1%

25. 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。在接获的 666 宗个案中，有 488 宗（73%）是涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零一九年的 245 宗相比，增幅为 99.2%。在二零二零年，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

26. 在二零二零年，本组接获 132 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。与二零一九年的 198 宗比较，个案数目减少 33.3%。

增设交通标志及设备

27. 在二零二零年，交通投诉组接获 64 项增设交通标志及设备的要求，较二零一九年的减少 3.0%。

泊车设施

28. 在二零二零年，有关泊车设施的投诉及建议共有 27 宗，较二零一九年的 20 宗增加 35.0%。

道路维修

29. 在二零二零年，本组收到 204 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零一九年的 117 宗比较，这类个案的数目增加 74.4%。

法例执行

30. 在二零二零年，本组收到 5 929 宗¹⁹有关法例执行事宜的投诉，占个案总数约 24%。二零二零年接获的投诉与二零一九年的比较如下：

<u>类别</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
违例泊车	3 182 ²⁸	4 704 ²⁹	+47.8% ²⁹
其他执法事宜	981	1 225 ³⁰	+24.9% ³⁰
合计	4 163¹⁸	5 929¹⁹	+42.4%¹⁹

此类投诉按地区的分类，载于附件 S及附件 T。

违例泊车

31. 在二零二零年，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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
中西区	754 ³¹	1 647 ³²	+118.4% ³²
深水埗	167	355	+112.6%
观塘	188	343	+82.4%
沙田	143	305	+113.3%

32. 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。此外，

²⁸ 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。

²⁹ 在 4 704 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 528 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 3 176 宗，与二零一九年的 1 941 宗（见注 28）相比，增幅为 63.6%。

³⁰ 在 1 225 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 224 宗与车辆引擎空转有关的投诉，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 1 001 宗，与二零一九年的 981 宗相比，增幅为 2.0%。

³¹ 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。

³² 在 1 647 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 524 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 123 宗，与二零一九年的 87 宗（见注 31）相比，增幅为 41.4%。

警方自二零二零年四月起推出「电子定额罚款通知书先导计划」，以提高整体执法准确性及效率。除了执法行动外，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。

33. 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，以满足长远的泊车需求。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夜间路旁泊车位的合适地点，以及订明合适短期租约停车场须提供特定数量的货车及旅游巴士泊车位。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。

其他执法事宜

34. 在二零二零年，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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
中西区	62	276 ³³	+345.2% ³³
元朗	86	87	+1.2%
油尖旺	108	85	-21.3%
屯门	58	79	+36.2%
西贡	44	79	+79.5%

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、车辆冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆，以及驾车人士等候过久以致阻塞。有关这些地区的投诉的分类，载于附件 T。

³³ 在 276 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 221 宗与车辆引擎空转有关的投诉，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 55 宗，与二零一九年的 62 宗相比，减幅为 11.3%。

35. 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⁾	2019 年同季 (1.10.19 - 31.12.19)	上季 (1.7.20 – 30.9.20)	今季 (1.10.20 – 31.12.20)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	224 [17]	232 [22]	213 [22]
(b) 服务水平	5 327 [7]	3 488 [5]	3 837 [8]
(c) 一般性质	111	124 [4]	144 [2]
	5 662 [24] (68%)	3 844 [31] (64%)	4 194 [32] (63%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	179 [3]	166 [4]	209
(b) 交通管理	60 [3]	28 [9]	45 [11]
(c) 增设交通标志及设备	15 [7]	8 [4]	24 [8]
(d) 泊车设施	4	7 [1]	10
	258 [13] (3%)	209 [18] (3%)	288 [19] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	8 [1]	22	30
(b) 交通标志及设备	38	15 [1]	51
(c) 行车道标记	-	3	3
	46 [1] (1%)	40 [1] (1%)	84 (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	1 894	1 556 [1]	1 450
(b) 其他执法事宜	238 [1]	267	517
	2 132⁽³⁾ [1] (26%)	1 823⁽³⁾ [1] (31%)	1 967⁽³⁾ (30%)
V. 其他	204 [1] (2%)	51 (1%)	99 (2%)
合计	8 302⁽³⁾ [40] (100%)	5 967⁽³⁾ [51] (100%)	6 632⁽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。

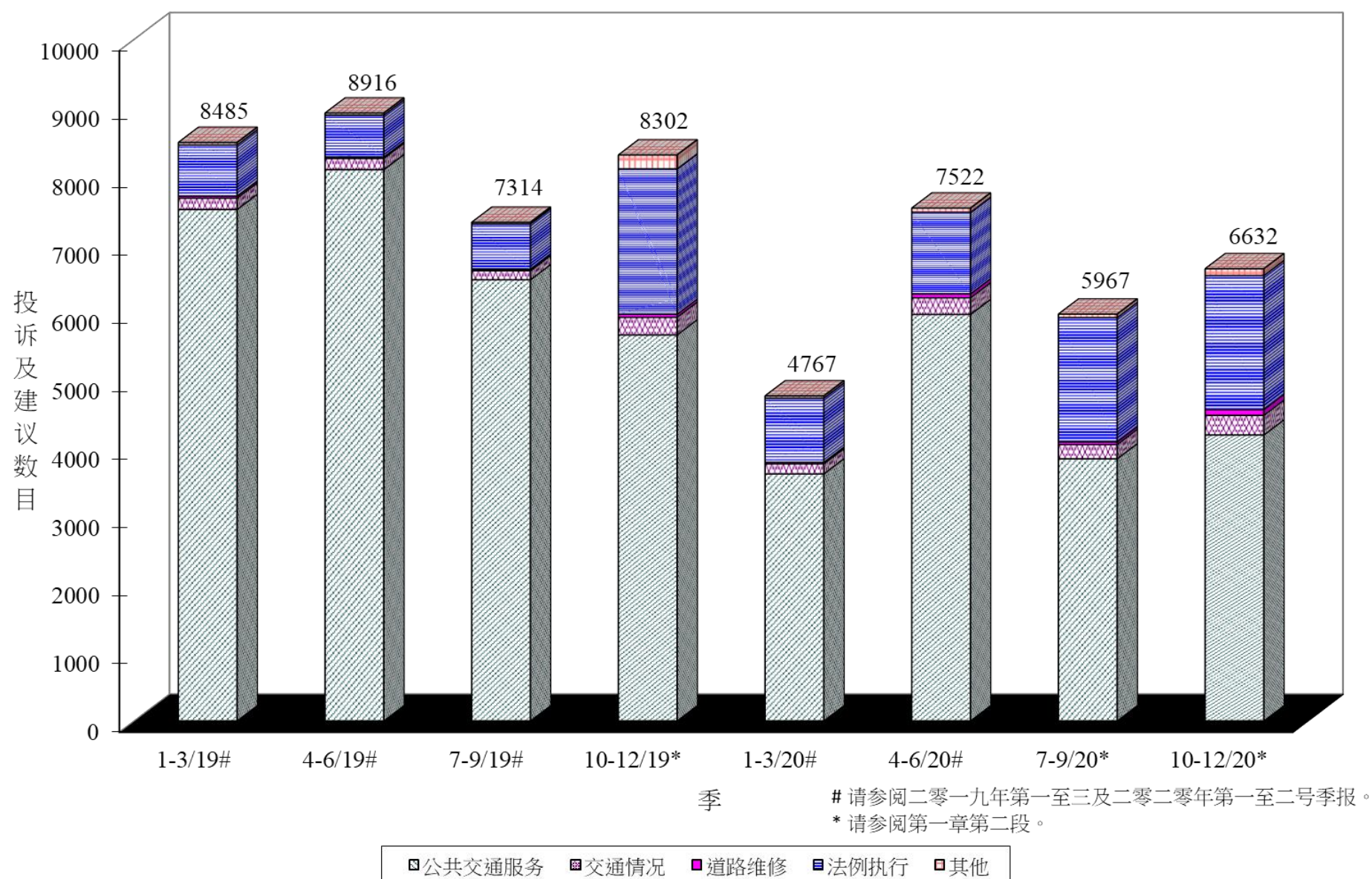
(3) 请参阅第一章第二及三十三段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

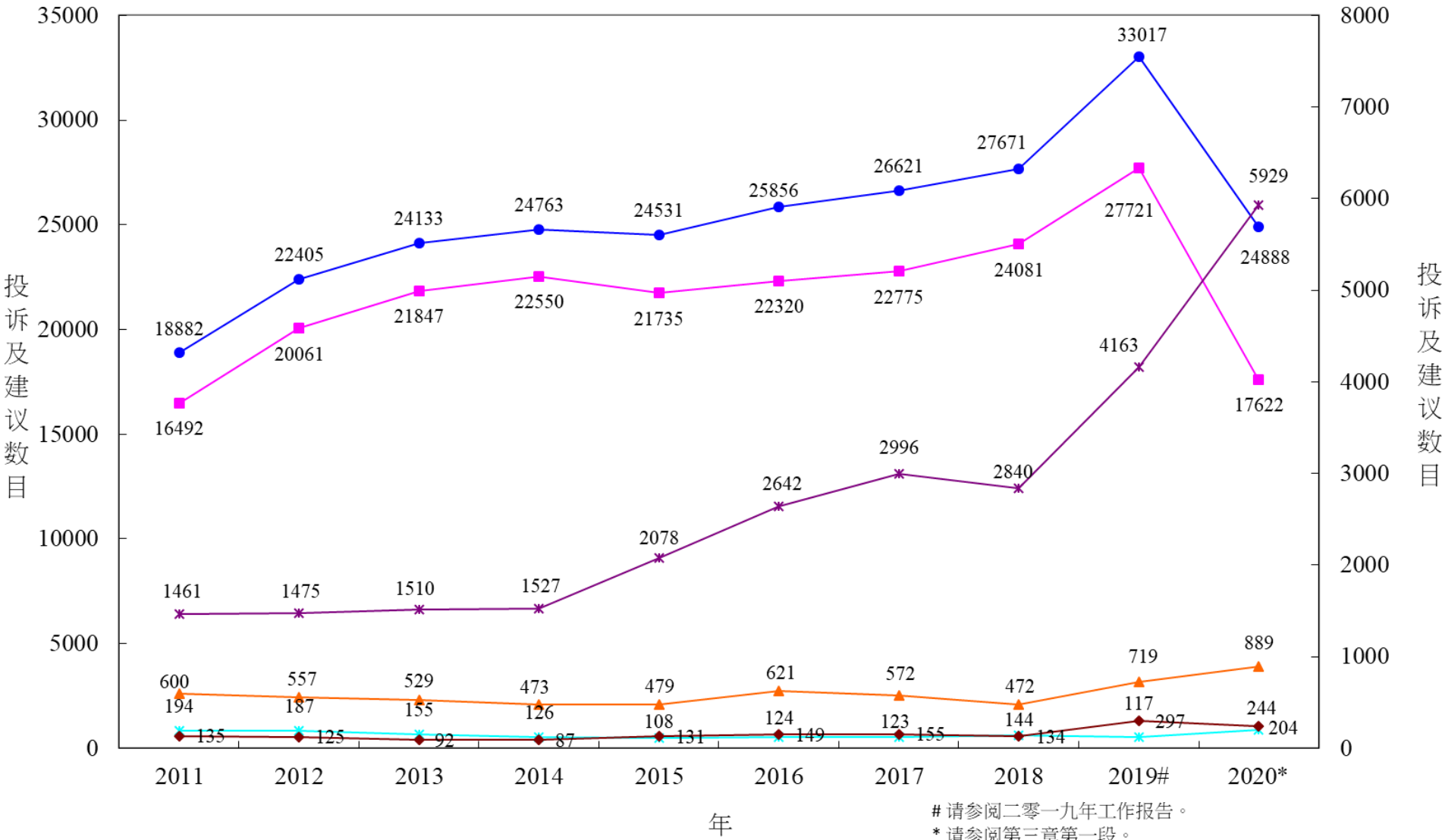
投诉/建议性质 ⁽²⁾⁽³⁾	2019 年同季 (1.10.19 - 31.12.19) ⁽⁴⁾	上季 (1.7.20 - 30.9.20) ⁽⁵⁾	今季 (1.10.20 - 31.12.20) ⁽⁸⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	224 [17]	232 [22]	213 [22]
(b) 服务水平	5 327 [7]	3 488 [5]	3 837 [8]
(c) 一般性质	111	124 [4]	144 [2]
	5 662 [24] (80%)	3 844 [31] (74%)	4 194 [32] (73%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	179 [3]	166 [4]	209
(b) 交通管理	60 [3]	28 [9]	45 [11]
(c) 增设交通标志及设备	15 [7]	8 [4]	24 [8]
(d) 泊车设施	4	7 [1]	10
	258 [13] (4%)	209 [18] (4%)	288 [19] (5%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	8 [1]	22	30
(b) 交通标志及设备	38	15 [1]	51
(c) 行车道标记	-	3	3
	46 [1] (1%)	40 [1] (1%)	84 (2%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	653	794 [1]	795
(b) 其他执法事宜	238 [1]	267	293
	891⁽⁴⁾ [1] (12%)	1 061⁽⁵⁾ [1] (20%)	1 088⁽⁶⁾ (19%)
V. 其他	204 [1] (3%)	51 (1%)	57⁽⁷⁾ (1%)
合计	7 061⁽⁴⁾ [40] (100%)	5 205⁽⁵⁾ [51] (100%)	5 711⁽⁸⁾ [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1 241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762宗个案，该投诉人在上季内提出超过100宗投诉。
- (6) 不包括由一位投诉人在此季内提出879宗个案，该投诉人在此季内提出超过100宗投诉。
- (7) 不包括由一位投诉人在此季内提出42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921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

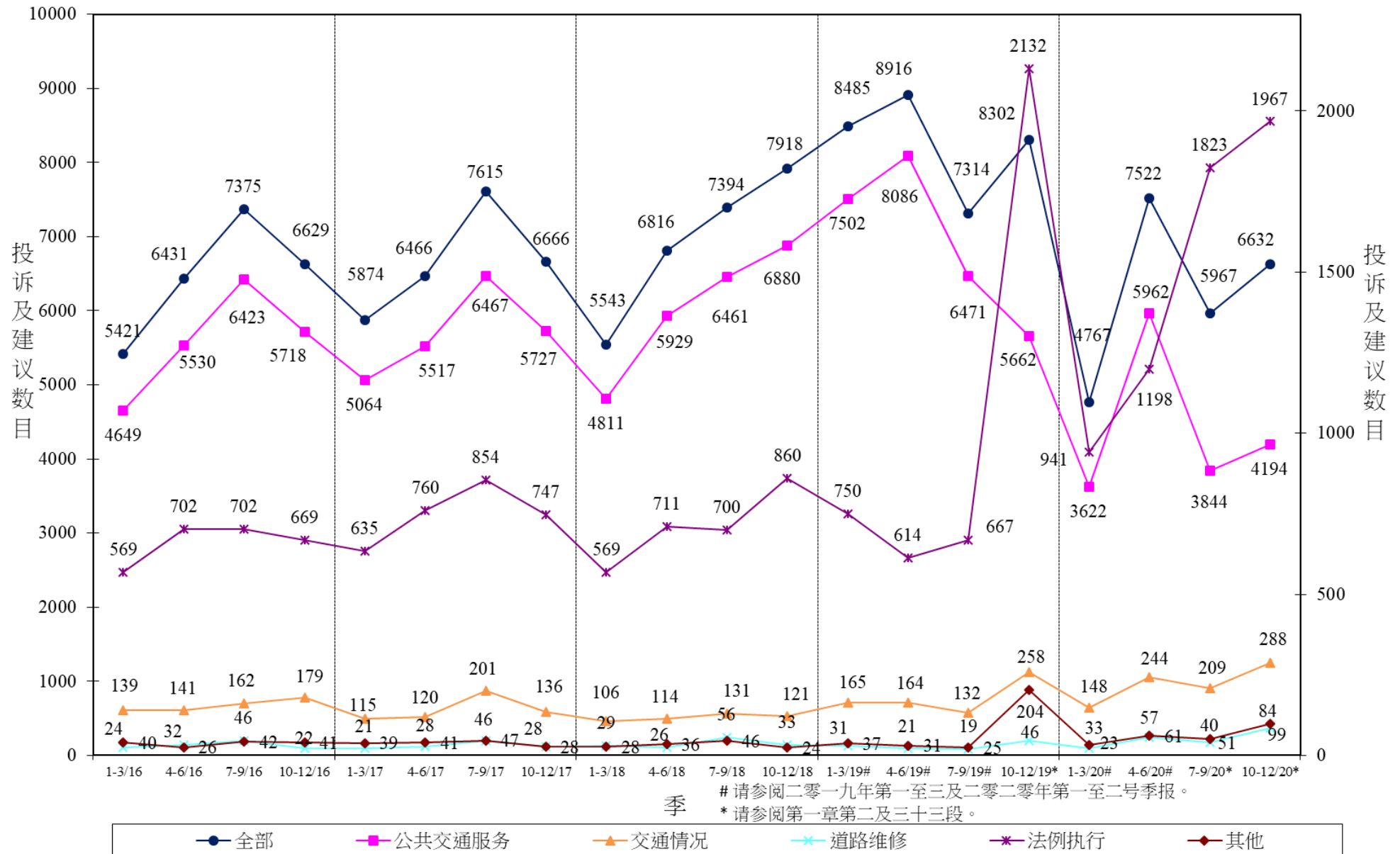


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一一至二零二零年)



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十二月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零二零年十月至十二月)

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	21	188	-	-	209
	(b) 服务水平	1 524	1 703	26	1 081	4 334
	(c) 一般性质	55	91	4	6	156
		1 600	1 982	30	1 087	4 699
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	121	123	-	-	244
	(b) 交通管理	18	32	1	1	52
	(c) 增设交通标志及设备	3	10	1	-	14
	(d) 泊车设施	4	9	-	-	13
		146	174	2	1	323
III. 道路维修	(a) 道路情况	24	10	1	-	35
	(b) 交通标志及设备	23	10	-	-	33
	(c) 行车道标记	2	1	-	-	3
		49	21	1	-	71
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	2 170	114	1	5	2 290
	(b) 其他执法事宜	250	116	-	128	494
		2 420	230	1	133	2 784
V. 其他		42	28	1	1	72
合计		4 257	2 435			
		(53%)	(31%)			
		6 692		35	1 222	7 949
		(84%)		(1%)	(15%)	(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
(二零二零年十月至十二月)

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	375	565	1	51	992
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	80	27	-	5	112
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	21	15	-	-	36
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	66	78	2	4	150
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	14	10	2	-	26
龙运巴士公司	18	25	1	-	44
过海隧巴	238	216	-	6	460
非专营巴士服务	15	28	-	-	43
专线小巴	639	423	2	15	1 079
红色小巴	65	6	4	10	85
的士	28	512	18	995	1 553
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	25	57	-	1	83
香港铁路有限公司(轻铁)	2	7	-	-	9
香港电车有限公司	5	2	-	-	7
新世界第一渡轮服务有限公司	6	4	-	-	10
天星小轮有限公司	1	1	-	-	2
其他渡轮	2	6	-	-	8
合计	1 600 (34%)	1 982 (42%)	30 (1%)	1 087 (23%)	4 699 (100%)
	3 582 (76%)				

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
(二零二零年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 在轩尼诗道近东角道增设方向标志，以引导乘客前往的士站。

II. 交通管理

港岛区

- 延长皇后大道西与东边街交界处交通灯在平日及周日的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长民耀街北行线近龙和道交通灯在周一至周六的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 迁移位于新街一幢楼宇门外的电单车停车位及相关交通标志，方便该处的居民。

九龙区

- 延长富美街东行线与横头磡东道交界处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。
- 调整启祥道西行线 / 宏光道南行线和宏光道南行线 / 临兴街两个交界处交通灯在平日早上繁忙时间的协调安排，改善交通流量。
- 延长上海街南行线与佐敦道交界处交通灯在周六傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长广东道北行线与西贡街交界处交通灯在下午的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 延长大涌桥路南行线近安心街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。
- 延长震寰路西行线与鸣琴路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。
- 延长和满街南行线与联安街交界处交通灯在早上及傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长蚝涌路东行线与西贡公路交界处交通灯在周一至周五早上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 (二零二零年十月至十二月)

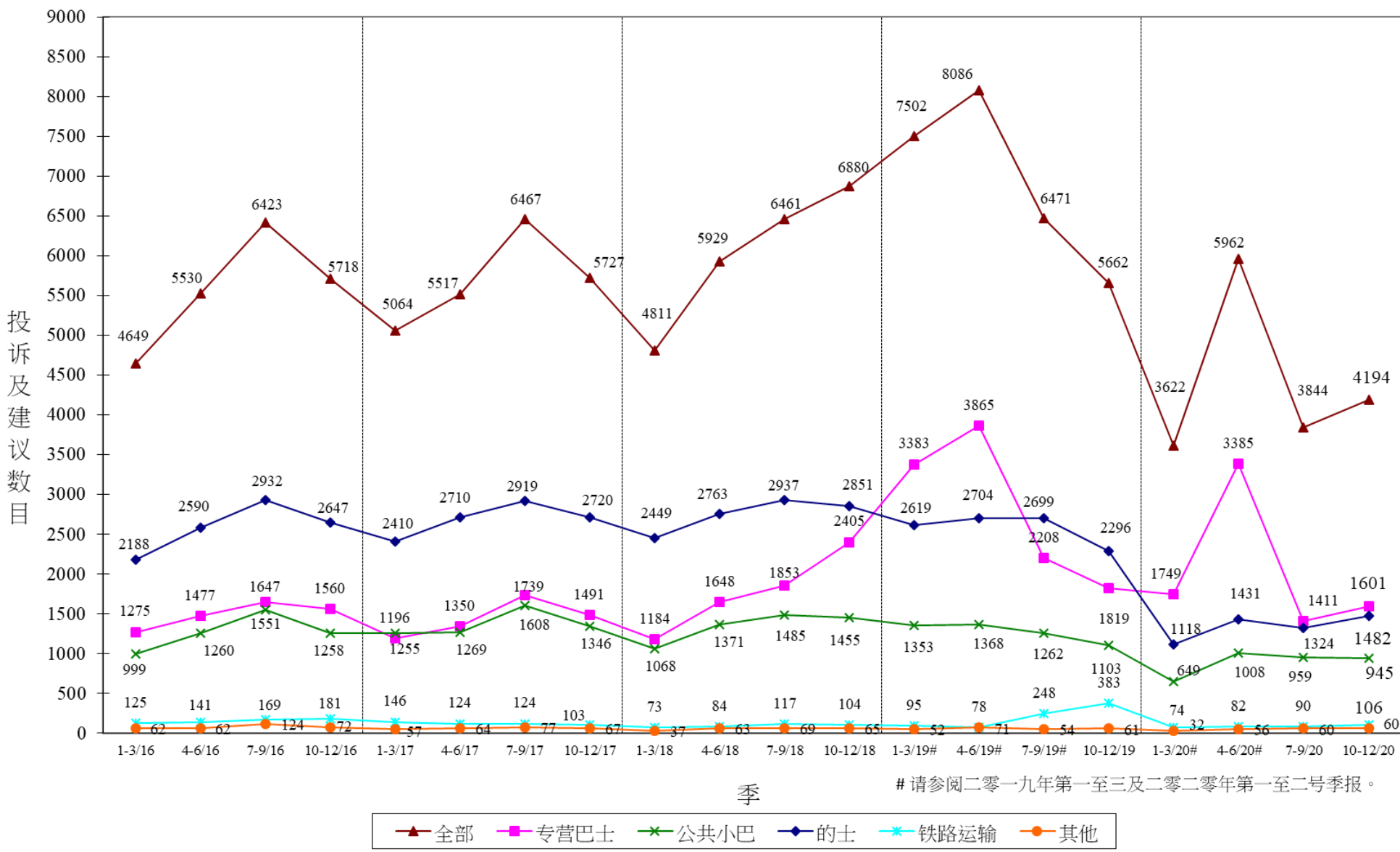
附件 E(i)

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	天星 小轮	其他 渡轮				
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	43	13	4	9	2	4	11	3	38	-	-	7	-	-	-	-	1	135
(2) 路线	18	2	1	6	3	1	7	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	43
(3) 服务时间	5	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	8
(4) 设置车站	15	1	-	2	-	1	3	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小计	81	16	5	17	5	6	22	5	48	-	-	7	-	-	-	-	1	213
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	234	21	9	66	5	18	89	14	239	-	-	4	2	-	-	-	2	703
(2) 路线依循情况	2	1	3	1	2	2	4	2	26	-	286	-	-	-	-	-	-	329
(3) 驾驶行为不当	171	39	8	33	5	8	80	7	205	39	365	4	3	2	-	-	-	969
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	184	39	9	35	8	13	114	10	260	20	583	31	2	1	1	1	2	1313
(5) 滥收车/船费	2	-	-	-	-	-	1	-	16	2	171 *	-	-	-	-	-	-	192
(6) 清洁	8	2	-	-	-	-	1	1	14	3	6	-	-	-	-	-	1	36
(7) 车辆/船只状况	23	2	-	-	1	-	10	1	11	-	11	1	1	-	-	-	-	61
(8) 乘客服务及设施	75	7	3	14	6	6	40	5	28	2	-	16	2	27	-	1	2	234
小计	699	111	32	149	27	47	339	40	799	66	1422	56	10	30	1	2	7	3837
(C) 一般性质	22	4	1	4	3	2	9	3	21	11	60	2	1	-	-	-	1	144
今季合计	802	131	38	170	35	55	370	48	868	77	1482	65	11	30	1	2	9	4194
总数	(1601)							(2475)				(106)			(12)			
上季合计	767	79	33	124	12	37	359	41	903	56	1324	72	7	11	11	1	7	3844
2019 年同季合计	1079	95	53	122	24	60	386	49	1012	91	2296	357 [#]	24	2	6	-	6	5662

* 包括有关的士咪表的违规行为。

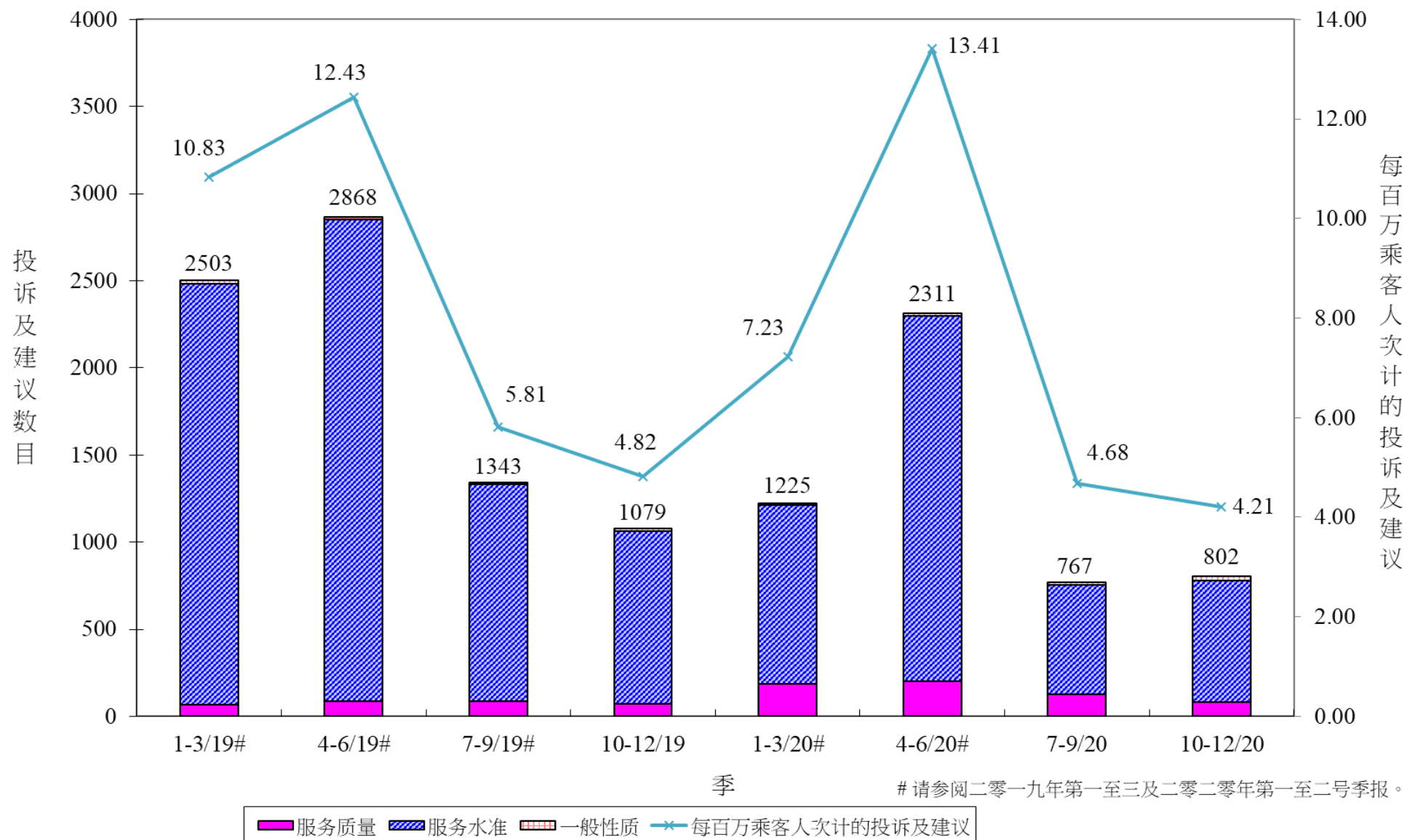
[#] 有关一位港铁员工的投诉占 161 宗，有关港铁暂停服务的个案则占 95 宗。

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)



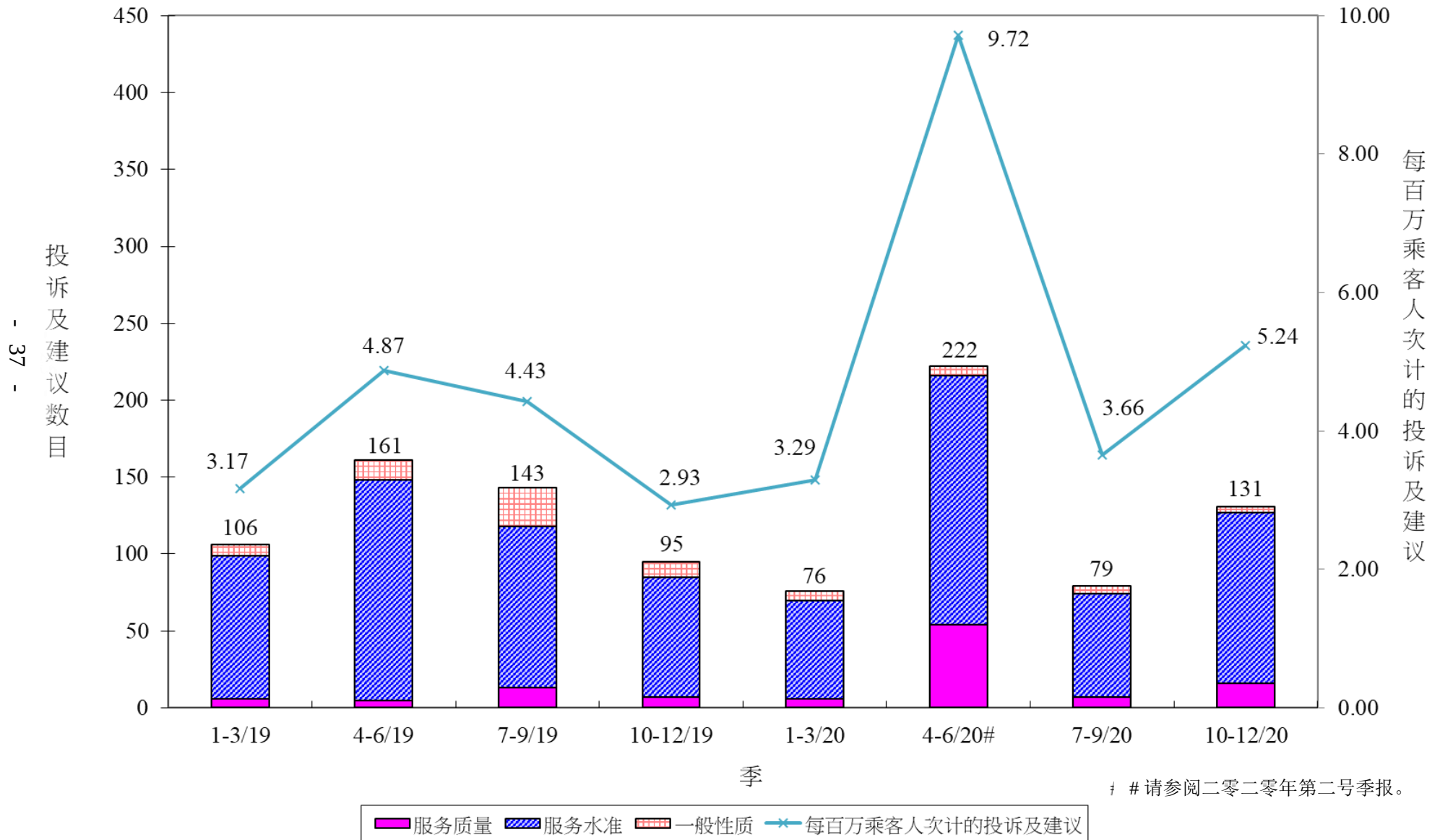
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



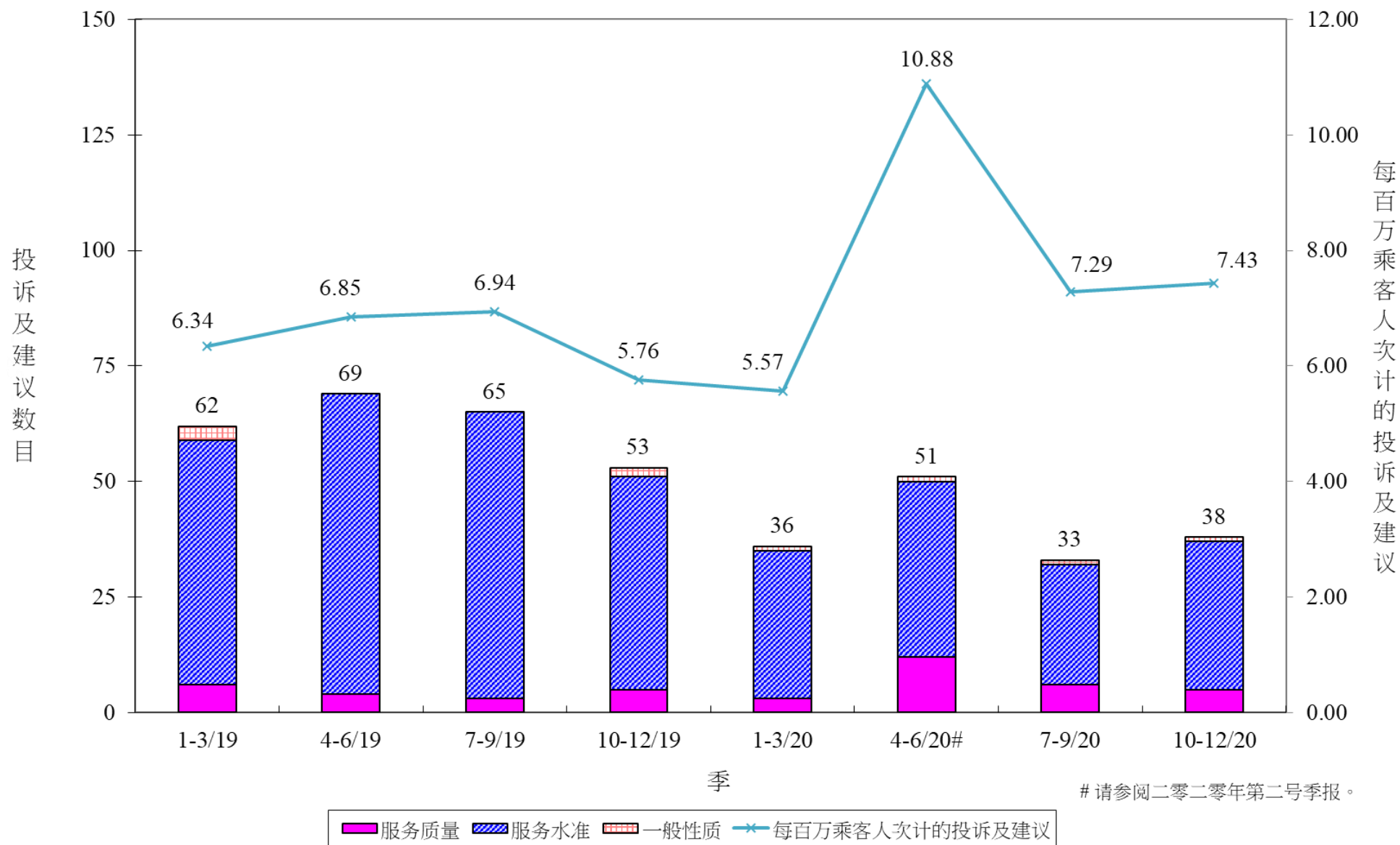
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



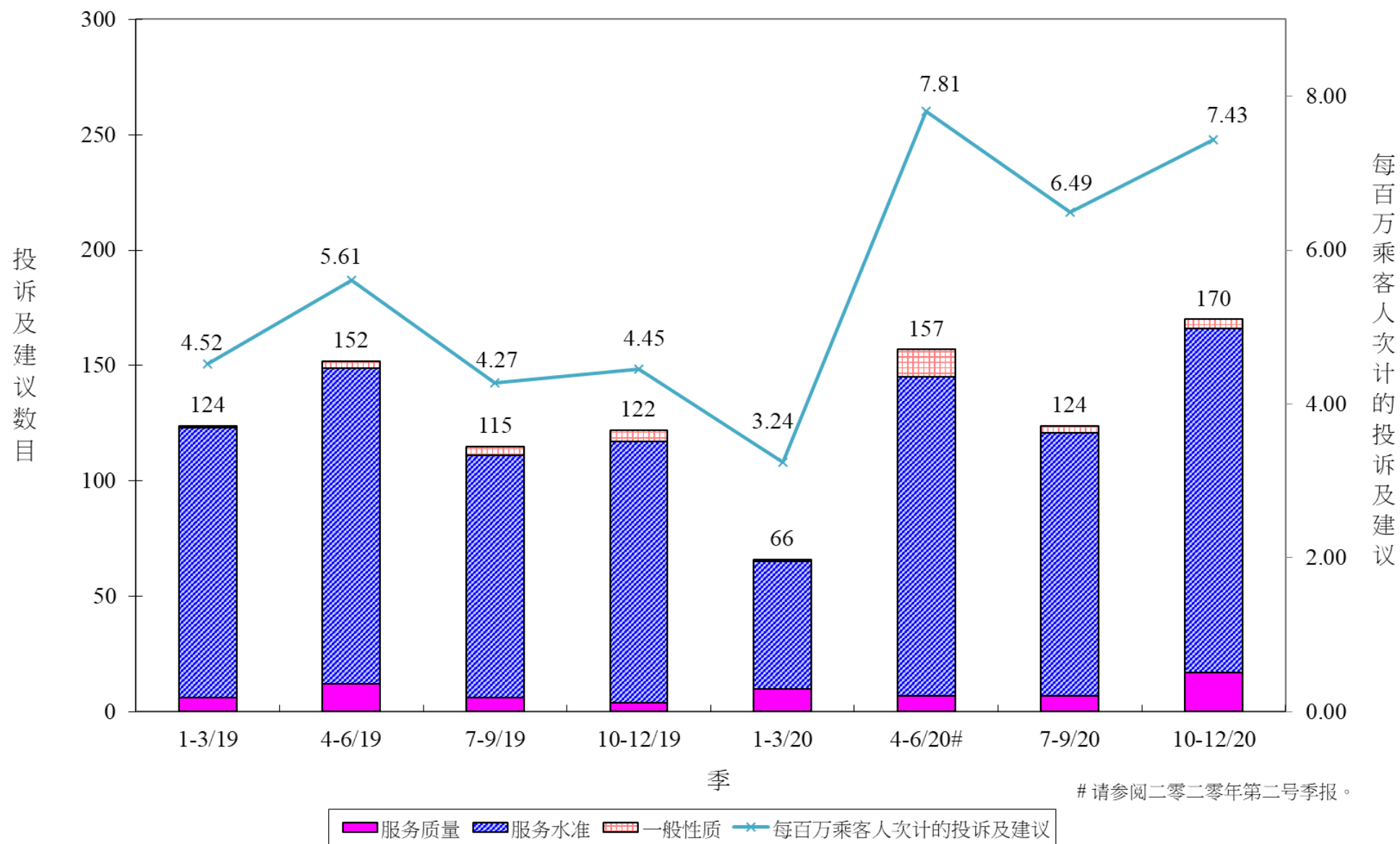
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



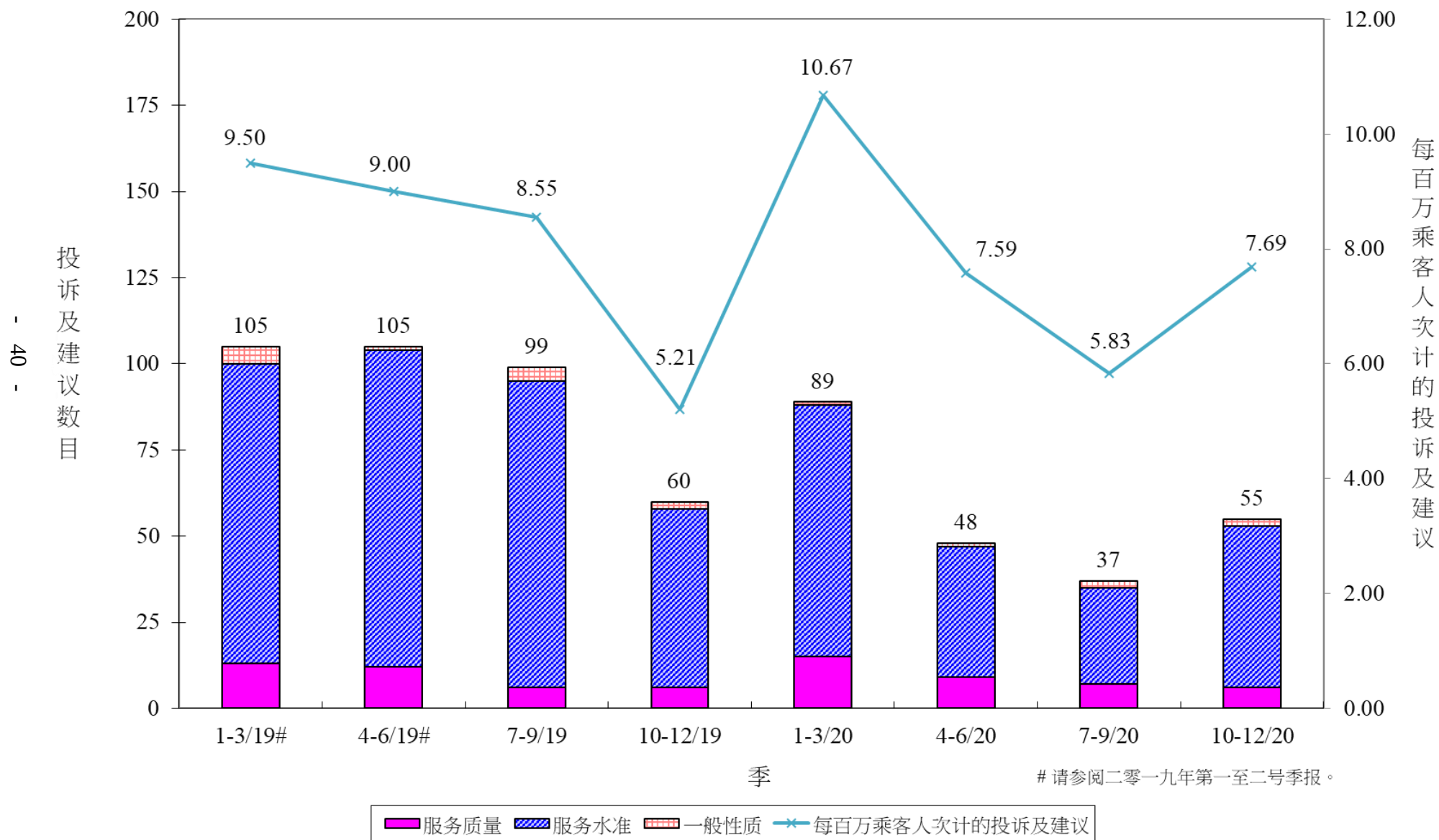
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



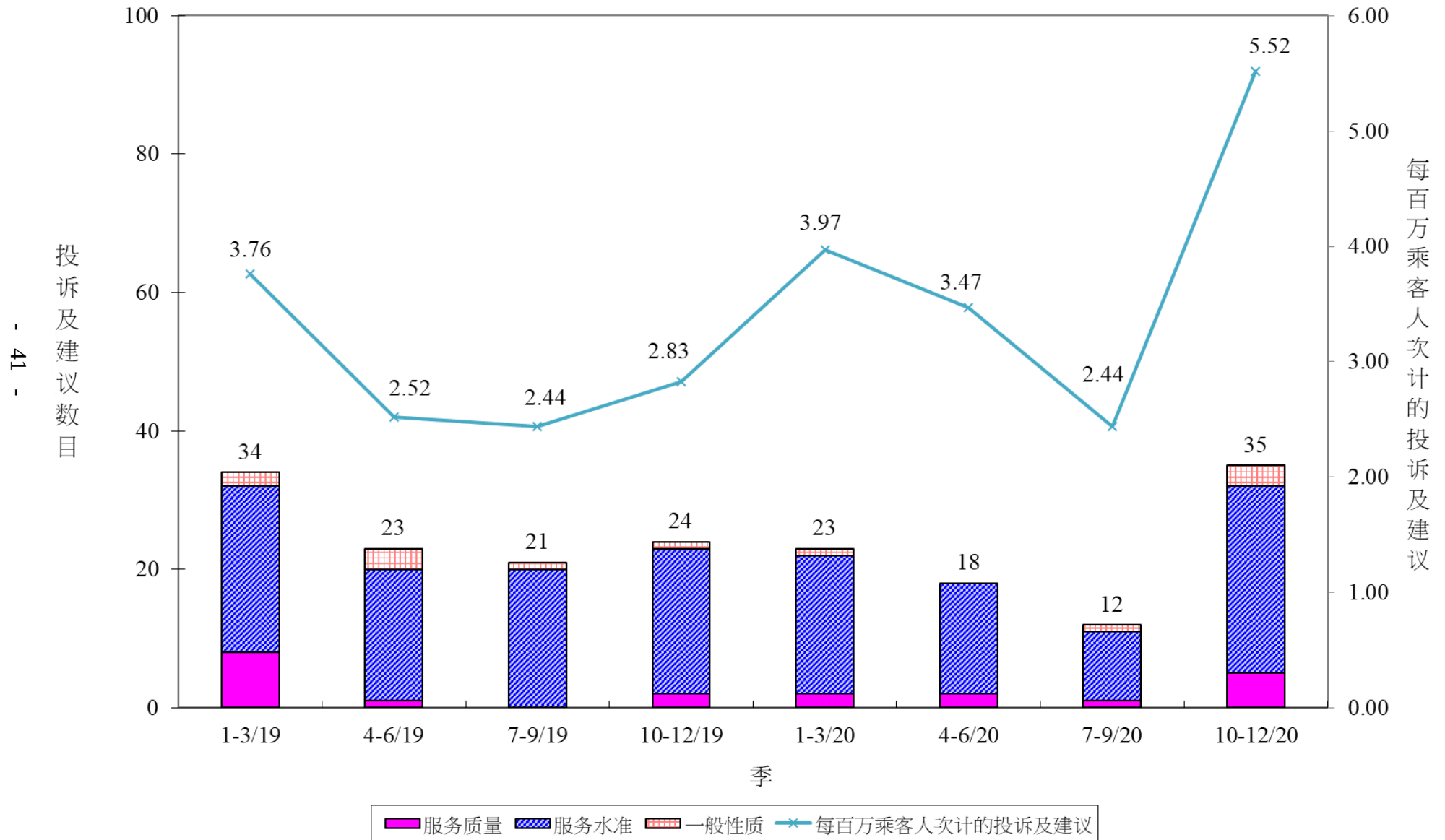
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



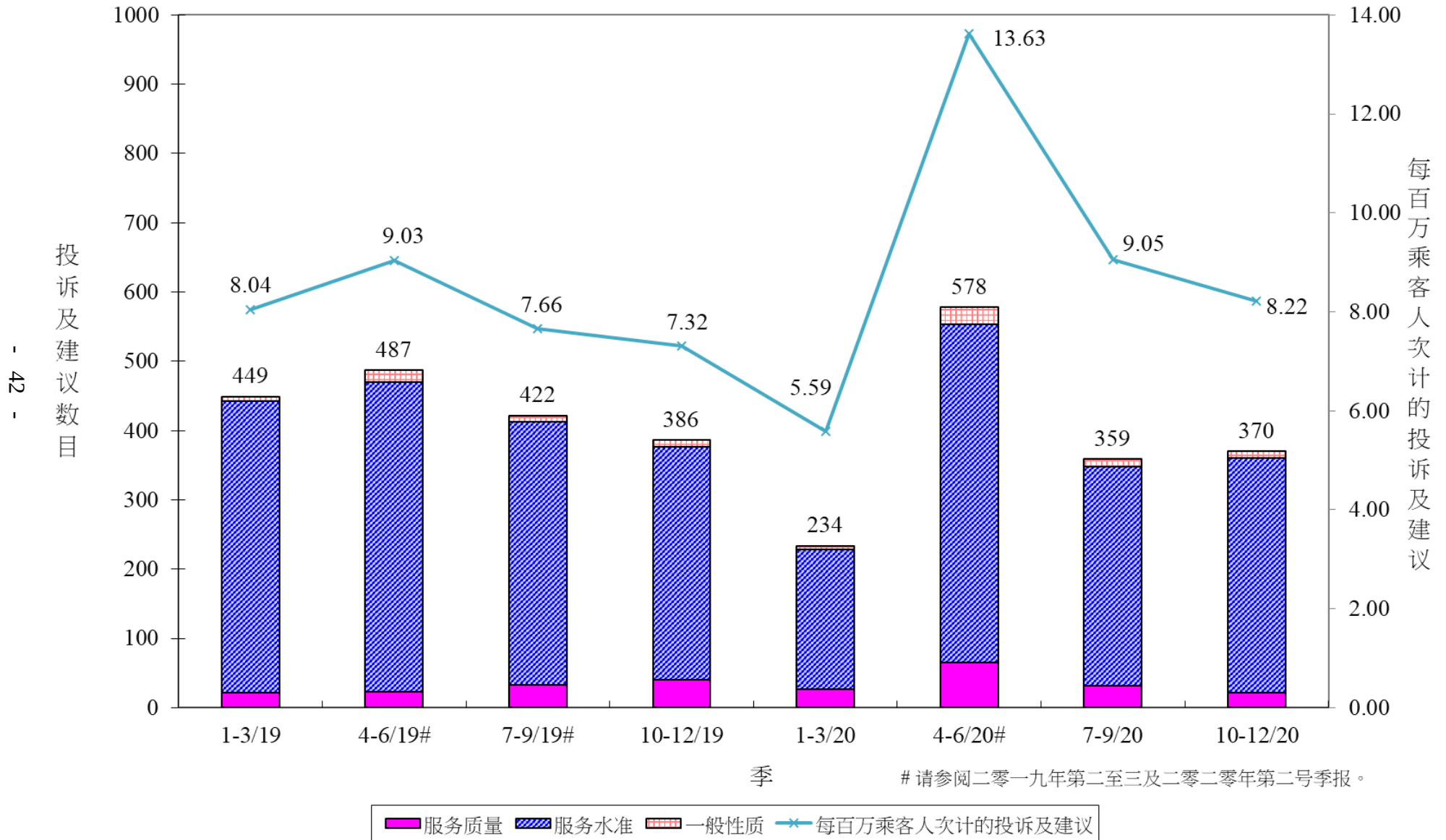
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)

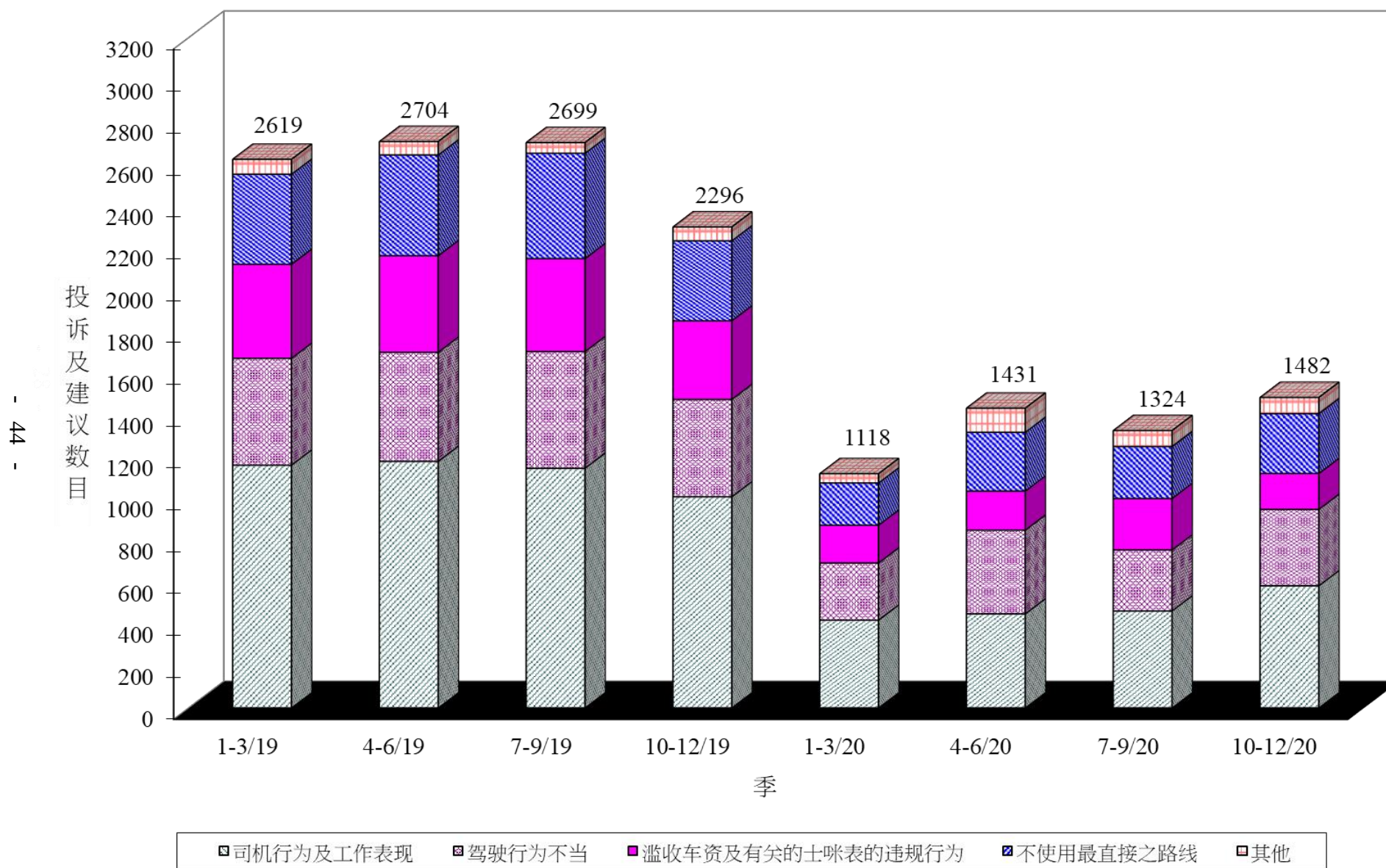


有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二零年十月至十二月)

<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)	802	4.21
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	131	5.24
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	38	7.43
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	170	7.43
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	35	5.52
龙运巴士公司	55	7.69
过海隧巴 ⁽¹⁾	370	8.22
合计	1 601	5.30

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



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>		2019 年同季 <u>(1.10.19 – 31.12.19)</u>	上季 <u>(1.7.20 – 30.9.20)</u>	今季 <u>(1.10.20 – 31.12.20)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	333	239	281
(ii)	拒载	566	162	232
(iii)	兜客	16	3	5
(iv)	拒绝驶达目的地	75	47	50
(v)	未有展示司机证	18	12	13
(vi)	不正确展示司机证	-	-	2
	小计	1 008	463	583
(b)	驾驶行为不当	465	291	365
(c)	滥收车资	339	209	138
(d)	有关的士咪表的违规行为	36	37	33
(e)	不使用最直接可行之路线	382	248	286
(f)	其他 ⁽¹⁾	66	76	77
	合计	2 296	1 324	1 482

注：（1）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	3	15	9	4	27	6	16	22	15	6	7	24	18	10	10	6	10	1	-	209
(b) 交通管理	4	-	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	-	45
(c) 增设交通标志及设备	2	-	1	-	3	1	-	-	1	1	2	3	-	3	3	1	1	1	1	24
(d) 泊车设施	-	1	-	1	-	1	1	-	2	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	10
小计	9	16	13	6	33	10	20	24	21	10	12	31	21	17	16	10	13	5	1	288
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	-	1	-	-	6	5	1	-	1	1	1	6	1	3	3	-	1	30
(b) 交通标志及设备	1	7	11	1	1	3	4	-	3	-	1	3	6	2	4	3	-	1	-	51
(c) 行车道标记	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小计	1	7	11	3	1	3	11	5	5	-	2	4	7	8	5	6	3	1	1	84
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	38	95	680	15	61	17	45	107	53	34	38	66	48	43	28	43	33	5	1	1450
(b) 其他执法事宜	20	17	240	5	20	7	17	18	30	3	9	17	25	20	11	12	32	5	9	517
小计	58	112	920	20	81	24	62	125	83	37	47	83	73	63	39	55	65	10	10	1967
合计	68	135	944	29	115	37	93	154	109	47	61	118	101	88	60	71	81	16	12	2339

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二零年十月至十二月)

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	3	15	9	4	27	6	16	22	15	6	7	24	18	10	10	6	10	1	-	209
(b) 交通管理	4	-	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	-	45
(c) 增设交通标志及设备	2	-	1	-	3	1	-	-	1	1	2	3	-	3	3	1	1	1	1	24
(d) 泊车设施	-	1	-	1	-	1	1	-	2	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	10
小计	9	16	13	6	33	10	20	24	21	10	12	31	21	17	16	10	13	5	1	288
道路维修																				
(a) 道路情况	-	-	-	1	-	-	6	5	1	-	1	1	1	6	1	3	3	-	1	30
(b) 交通标志及设备	1	7	11	1	1	3	4	-	3	-	1	3	6	2	4	3	-	1	-	51
(c) 行车道标记	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小计	1	7	11	3	1	3	11	5	5	-	2	4	7	8	5	6	3	1	1	84
法例执行																				
(a) 违例泊车	38	94	28	15	61	17	43	107	53	34	38	66	48	43	28	43	33	5	1	795
(b) 其他执法事宜	20	17	19	4	20	7	15	18	30	3	9	17	25	20	11	12	32	5	9	293
小计	58	111	47	19	81	24	58	125	83	37	47	83	73	63	39	55	65	10	10	1088
合计	68	134	71	28	115	37	89	154	109	47	61	118	101	88	60	71	81	16	12	1460

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出的879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)。

交通投诉组在二零一六年至二零二零年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2016年		2017年		2018年		2019年		2020年	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	915	[74]	975	[51]	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]
(b) 服务水平	20 818	[17]	21 237	[23]	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]
(c) 一般性质	587	[22]	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]
	22 320	[113]	22 775	[87]	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	283	[5]	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]
(b) 交通管理	191	[24]	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]
(c) 增设交通标志及设备	96	[28]	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]
(d) 泊车设施	51	[6]	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]
	621	[63]	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	79	[3]	69		77		40	[1]	88	
(b) 交通标志及设备	35		45	[1]	57		72	[1]	106	[1]
(c) 行车道标记	10	[1]	9		10		5		10	
	124	[4]	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 919	[1]	2 043	[3]	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]
(b) 其他执法事宜	723	[5]	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]
	2 642	[6]	2 996	[6]	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]
V. 其他	149	[6]	155	[5]	134	[10]	297	[2]	244	[1]
合计	25 856	[192]	26 621	[185]	27 671	[173]	33 017	[187]	24 888	[214]

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。

交通投诉组在二零一六年至二零二零年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉 / 建议性质 ⁽²⁾	2016年		2017年		2018年		2019年		2020年	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	915	[74]	975	[51]	967	[59]	918	[76]	865	[97]
(b) 服务水平	20 818	[17]	21 237	[23]	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]
(c) 一般性质	587	[22]	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]
	22 320	[113]	22 775	[87]	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	283	[5]	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]
(b) 交通管理	191	[24]	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]
(c) 增设交通标志及设备	96	[28]	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]
(d) 泊车设施	51	[6]	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]
	621	[63]	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	79	[3]	69		77		40	[1]	88	
(b) 交通标志及设备	35		45	[1]	57		72	[1]	106	[1]
(c) 行车道标记	10	[1]	9		10		5		10	
	124	[4]	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 919	[1]	2 043	[3]	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]
(b) 其他执法事宜	723	[5]	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]
	2 642	[6]	2 996	[6]	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]
V. 其他	149	[6]	155	[5]	134	[10]	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]
合计	25 856	[192]	26 621	[185]	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]

- 注： (1) 此列表内二零一九及二零二零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)。
- (2) 方括号内是本年接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
- (3) 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)。
- (4) 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)。
- (5) 不包括由三位投诉人提出共 4 582 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。包括这些投诉的数字载于附件 J(i)。
- (6) 不包括由两位投诉人提出共 1 640 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)。
- (7) 不包括由一位投诉人提出的 1 528 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)。
- (8) 不包括由一位投诉人提出的 224 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)。
- (9) 不包括由一位投诉人提出的 42 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)。
- (10) 不包括由三位投诉人提出共 3 434 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)。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>巴士公司</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司 (九巴)	7 793 ⁽³⁾ (4 498)	5 105 ⁽⁷⁾ (3 669)	-34.5% (-18.4%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	505	508 ⁽⁸⁾ (383)	+0.6% (-24.2%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	249	158 ⁽⁹⁾ (149)	-36.5% (-40.2%)
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	513	517 ⁽¹⁰⁾ (513)	+0.8% (-)
新大屿山巴士(一九七三) 有限公司	102	88	-13.7%
龙运巴士有限公司	369 ⁽⁴⁾ (352)	229	-37.9% (-34.9%)
过海隧巴 ⁽²⁾	1 744 ⁽⁵⁾ (1 715)	1 541 ⁽¹¹⁾ (1 475)	-11.6% (-14.0%)
合计	11 275⁽⁶⁾ (7 934)	8 146⁽¹²⁾ (6 506)	-27.8% (-18.0%)

- 注：
- (1) 此列表内的投诉及建议数目包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。不包括这些投诉的数字载于括号内。
 - (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。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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。
 - (6) 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。
 - (7) 在 5 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 436 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。
 - (8) 在 508 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 125 宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。
 - (9) 在 158 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。
 - (10) 在 517 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉，该投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉。
 - (11) 在 1 541 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 66 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。
 - (12) 在 8 146 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	384	723	+88.3%
(2) 路线	94	120	+27.7%
(3) 服务时间	13	28	+115.4%
(4) 设置車站	63	69	+9.5%
小计	554	940	+69.7%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	5 830	3 472	-40.4%
(2) 路线依循情况	79	59	-25.3%
(3) 驾驶行为不当	1 308	1 135	-13.2%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	2 091	1 401	-33.0%
(5) 濫收車费	37	23	-37.8%
(6) 清洁	19	55	+189.5%
(7) 車輛狀況	73	91	+24.7%
(8) 乘客服务及设施	1 085	803	-26.0%
小计	10 522	7 039	-33.1%
(C) 一般性质⁽¹⁾	199	167	-16.1%
合计	11 275⁽²⁾	8 146⁽³⁾	-27.8%

注：(1) 这些投诉主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(2) 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。

(3) 在8 146宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共1 640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6 506宗，与二零一九年的7 934宗（见注2）相比，减幅为18.0%。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	30	11	-63.3%
(2) 路线	-	5	-
(3) 服务时间	2	-	-100.0%
(4) 设置车站	6	2	-66.7%
小计	38	18	-52.6%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	55	37	-32.7%
(2) 路线依循情况	6	8	+33.3%
(3) 驾驶行为不当	32	26	-18.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	29	20	-31.0%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	3	1	-66.7%
(7) 车辆状况	7	3	-57.1%
(8) 乘客服务及设施	25	13	-48.0%
小计	158	109	-31.0%
(C) 一般性质⁽¹⁾	10	13	+30.0%
合计	206	140	-32.0%

注：(1) 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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	256	129	-49.6%
(2) 路线	11	11	-
(3) 服务时间	19	5	-73.7%
(4) 设置车站	27	17	-37.0%
小计	313	162	-48.2%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 337	930	-30.4%
(2) 路线依循情况	196	114	-41.8%
(3) 驾驶行为不当	1 031	729	-29.3%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 452	1 002	-31.0%
(5) 滥收车费	101	64	-36.6%
(6) 清洁	74	49	-33.8%
(7) 车辆状况	55	33	-40.0%
(8) 乘客服务及设施	80	99	+23.8%
小计	4 326	3 020	-30.2%
(C) 一般性质⁽¹⁾	113	94	-16.8%
合计	4 752	3 276	-31.1%

注：(1) 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>2019</u>	<u>2020</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	177	142	-19.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	89	72	-19.1%
(5) 滥收车费	10	10	-
(6) 清洁	2	8	+300.0%
(7) 车辆状况	3	5	+66.7%
(8) 乘客服务及设施	3	2	-33.3%
小计	284	239	-15.8%
(C) 一般性质⁽¹⁾	50	46	-8.0%
合计	334	285	-14.7%

注：(1) 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

有关的士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2019</u>	<u>2020</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	1 619	910	-43.8%
(ii) 拒载	2 346	762	-67.5%
(iii) 兜客	38	10	-73.7%
(iv) 拒绝驶达目的地	424	183	-56.8%
(v) 未有展示司机证	54	45	-16.7%
(vi) 不正确展示司机证	7	4	-42.9%
	4 488	1 914	-57.4%
(b) 驾驶行为不当	2 053	1 329	-35.3%
(c) 滥收车资	1 550	658	-57.5%
(d) 有关的士咪表的违规行为	179	125	-30.2%
(e) 不使用最直接的路线	1 796	1 017	-43.4%
小计	10 066	5 043	-50.0%
<u>其他</u>			
(a) 的士阻塞	138	248	+79.7%
(b) 其他 ⁽¹⁾	114	64	-43.9%
小计	252	312	+23.8%
合计	10 318	5 355	-48.1%

注：(1) 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>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	728 ⁽¹⁾	265	-63.6%
香港铁路有限公司(轻铁)	47 ⁽¹⁾	35	-25.5%
香港电车有限公司	29	52	+79.3%
合计	804	352	-56.2%

注：(1) 在775 (728 + 47)宗个案中，有210宗是关于港铁暂停服务（包括轻铁）。

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>增 / 减</u>
新世界第一渡轮服务有限公司	17	25	+47.1%
天星小轮有限公司	2	3	+50.0%
其他渡轮	13	40	+207.7%
合计	32	68	+112.5%

二零一六至二零二零年间有关交通挤塞的投诉

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>				
		<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
港岛	- 东区	11	10	11	27	25
	- 湾仔	12	12	17	17	31
	- 中西区	14	16	8	33	32
	- 南区	7	8	13	11	7
九龙	- 观塘	22	16	10	52	92
	- 黄大仙	9	14	8	14	18
	- 九龙城	25	20	19	28	53
	- 深水埗	13	15	3	25	79
	- 油尖旺	32	21	38	29	57
新界	- 北区	35	17	11	36	14
	- 大埔	7	6	4	11	30
	- 沙田	17	22	15	43	46
	- 元朗	18	8	15	33	42
	- 屯门	19	13	12	23	30
	- 荃湾	9	9	9	16	43
	- 葵青	8	6	13	12	28
	- 西贡	15	10	8	18	34
	- 离岛	8	7	5	2	5
其他		2	4	1	5	-
合计		283	234	220	435	666

二零一六至二零二零年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
港岛	- 东区	177	150	115	108	155
	- 湾仔	87	79	90	153(76)	176(175)
	- 中西区	91	99	84	754(87)	1 647(123)
	- 南区	40	46	52	36	47
九龙	- 观塘	208	177	141	188	343
	- 黄大仙	62	60	66	68	123
	- 九龙城	129	161	133	168	188(186)
	- 深水埗	144	176	128	167	355
	- 油尖旺	150	180	147	189(181)	226
新界	- 北区	47	56	53	76	103
	- 大埔	60	80	105	102	151
	- 沙田	135	316	131	143	305
	- 元朗	129	102	115	183	225
	- 屯门	117	95	118	104	189
	- 荃湾	97	86	95	70	126
	- 葵青	83	81	59	93	166
	- 西贡	142	81	73	63	151
	- 离岛	18	15	8	24	21
其他 ⁽²⁾		3	3	6	493(4)	7(6)
合计		1 919	2 043	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)

注：(1) 有个别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括号内。

(2) 这些个案主要涉及一位投诉人提出的违例泊车（并无提供地点详情）投诉。该投诉人在一季内提出超过100宗投诉。

二零一六至二零二零年间
有关法例执行事宜的投诉(不包括违例泊车)⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
港岛	- 东区	51	41	66	48	61
	- 湾仔	75	94	72	60	66
	- 中西区	31	67	90	62	276(55)
	- 南区	27	29	28	28	18(17)
九龙	- 观塘	44	76	94	61	68
	- 黄大仙	26	40	43	37	34
	- 九龙城	56	64	89	69	66(64)
	- 深水埗	34	54	56	60	53
	- 油尖旺	75	98	107	108	85
新界	- 北区	24	16	20	25	12
	- 大埔	22	33	53	42	37
	- 沙田	47	57	79	74	74
	- 元朗	51	53	76	86	87
	- 屯门	46	55	61	58	79
	- 荃湾	32	75	50	46	55
	- 葵青	25	33	39	40	36
	- 西贡	24	38	46	44	79
	- 离岛	14	13	38	18	21
其他		19	17	14	15	18
合计		723	953	1 121	981	1 225 (1 001)

注：(1) 有个别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括号内。

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。