

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二一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.tcu.gov.hk

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	14-18
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	28-30
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	31-38
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	39
H	有关的士服务投诉及建议的分类	40
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	41
J	有关不当骑单车行为的投诉及建议	42-43
K	有关不当骑单车行为以外的单车事宜的投诉及建议	44
L	有关电动可移动工具事宜的投诉及建议	45-46
M	自二零一九年起涉及单车及骑单车人士伤亡的交通意外统计数字	47

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为零二二一年第一份季报，汇报二零二一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 5 492 宗² 投诉及建议，包括 128 宗³ 纯粹建议。大约 79% 的个案（即 4 376 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，20%（即 1 087 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 6 632 宗⁴ 下降 17.2%²，与二零二零年同季的 4 767 宗⁵ 比较，则上升 15.2%²。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)，则显示自二零一七年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 4 762 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 3 795 宗（79%）证实成立，不成立的有 17 宗（1%），其余 950 宗（20%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附件 C。如投诉人愿意作证，其个案将转介予警方作进一步调查。在二零二一年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 393 宗⁶ 个案的最新进展，当中有 85 名⁶ 驾驶者被票控。

5. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 11 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于

¹ 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。

² 在 5 492 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 375 宗，与上季的 5 711 宗（见注 4）相比，减幅为 5.9%。与二零二零年同季的 4 347 宗（见注 5）相比，增幅为 23.6%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 128 宗纯粹建议中，有一位市民提出共 75 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。不包括这些纯粹建议的数字为 53 宗。

⁴ 在 6 632 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 921 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 711 宗。

⁵ 在 4 767 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 420 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 347 宗。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

附件 D。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 4 374 宗⁷，较上季的 4 194 宗上升 4.3%⁷，与二零二零年同季的 3 622 宗⁸比较，则上升 20.8%⁷。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零一七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 1 943 宗⁹，较上季的 1 601 宗上升 21.4%⁹，与二零二零年同季的 1 749 宗¹⁰比较，则上升 11.1%⁹。

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 901 宗¹¹，上季有 802 宗，二零二零年同季则有 1 225 宗¹²。今季的 901 宗¹¹个案中，涉及服务质量的个案有 118 宗（13.1%），而涉及服务水平的个案则有 760 宗¹¹（84.4%）。

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 277 宗，上季有 131 宗，二零二零年同季则有 76 宗。今季的 277 宗个案中，涉及服务质量的个

⁷ 在 4 374 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 257 宗，与上季的 4 194 宗相比，增幅为 1.5%。与二零二零年同季的 3 313 宗（见注 8）相比，增幅为 28.5%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 在 3 622 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 309 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 313 宗。

⁹ 在 1 943 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 826 宗，与上季的 1 601 宗相比，增幅为 14.1%。与二零二零年同季的 1 440 宗（见注 10）相比，增幅为 26.8%。

¹⁰ 在 1 749 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 309 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 440 宗。

¹¹ 在 901 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 788 宗。

¹² 在 1 225 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 309 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 916 宗。

案有 41 宗（14.8%），而涉及服务水平的个案则有 233 宗（84.1%）。

10. 今季有关城巴有限公司（城巴）（机场及北大屿山巴士网络专营权）（第二类专营权）服务的投诉及建议共有 39 宗，上季有 38 宗，二零二零年同季则有 36 宗。今季的 39 宗个案中，涉及服务质量的个案有七宗（17.9%），而涉及服务水平的个案则有 31 宗（79.5%）。

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 320 宗，上季有 170 宗，二零二零年同季则有 66 宗。今季的 320 宗个案中，涉及服务质量的个案有 35 宗（10.9%），而涉及服务水平的个案则有 282 宗（88.1%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 41 宗，上季有 55 宗，二零二零年同季则有 89 宗。今季的 41 宗个案中，涉及服务质量的个案有 11 宗（26.8%），而涉及服务水平的个案则有 28 宗（68.3%）。

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 27 宗，上季有 35 宗，二零二零年同季则有 23 宗。今季的 27 宗个案中，涉及服务水平的个案有三宗（11.1%），而涉及服务水平的个案则有 23 宗（85.2%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹³的投诉及建议共有 338 宗¹⁴，上季有 370 宗，二零二零年同季则有 234 宗。今季的 338 宗¹⁴个案中，涉及服务质量的个案有 41 宗（12.1%），而涉及服务水平的个案则有 287 宗¹⁴（84.9%）。

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限公司（港铁）接驳巴士）的投诉及建议共有 56 宗，上季有 48 宗，

¹³ 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。

¹⁴ 在 338 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 334 宗。

二零二零年同季则有 20 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 874 宗，较上季的 945 宗下降 7.5%，与二零二零年同季的 649 宗比较，则上升 34.7%。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 93.5%（即 817 宗），较上季的 868 宗下降 5.9%，与二零二零年同季的 586 宗比较，则上升 39.4%。今季的 817 宗个案中，涉及服务质量的个案有 57 宗（7.0%），而涉及服务水平的个案则有 735 宗（90.0%）。

19. 其余 6.5% 的个案（即 57 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 77 宗下降 26.0%，与二零二零年同季的 63 宗比较，则下降 9.5%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 301 宗，较上季下降 12.2%，与二零二零年同季比较，则上升 16.4%。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 1 301 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 237 宗（95.1%），上季则有 1 405 宗（94.8%）。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 204 宗（16.5%）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 188 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	26 (25)	14 (11)
(b) 投诉人撤销投诉	126 (153)	67 (66)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	36 (52)	19 (23)
	188 (230)	100 (100)

(注：括号内为上季数字。)

从上述数字可见，86%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 25 宗个案中，有 20 位的士司机被法庭¹⁵裁定违例驾驶。其中一位的士司机因不使用最直接可行的路线驶往目的地而被罚款 600 元。一位的士司机因举止无礼及未有展示司机证而分别被罚款 450 元。另外两位的士司机因不小心驾驶而被罚款 900 元至 1,000 元。

铁路服务

24. 季内，共有 181 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 106 宗，二零二零年同季则有 74 宗。今季的 181 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 162 宗¹⁶。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 19 宗，上季及二零二零年同季则分别有 12 宗。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 117 宗，上季有 209 宗，

¹⁵ 截至 2021 年 4 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

¹⁶ 在 162 宗投诉个案中，涉及员工行为及工作表现的个案占 77 宗，涉及乘客服务及设施的个案占 40 宗。今季有关班次/载客量的个案共有 15 宗，上季有七宗，二零二零年同季则有五宗。

二零二零年同季则有 115 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	24 (31)
九龙	36 (86)
新界	57 (92)
其他（一般事宜及隧道 区域等）	- (-)
总数	<u>117 (209)</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沙田（21 宗）、油尖旺（11 宗）、深水埗及屯门（各九宗）。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 42 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 45 宗及 24 项，二零二零年同季的数目则分别为 15 宗及 14 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 74 宗，上季的数目为 84 宗，二零二零年同季的数目是 23 宗。今季的 74 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 18 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 52 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为观塘及油尖旺（各三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为中西区（16 宗）、油尖旺（九宗）及湾仔（七宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 814 宗¹⁷，较上季的 1 967 宗¹⁸下降 58.6%¹⁷，与二零二零年同季 941 宗¹⁹比较，则下降 13.5%¹⁷。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（583 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（75 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（62 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（43 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沙田（82 宗）、深水埗（67 宗）及九龙城（47 宗）。

¹⁷ 与上季的 1 088 宗（见注 18）相比，减幅为 25.2%。与二零二零年同季的 830 宗（见注 19）相比，减幅为 1.9%。

¹⁸ 在 1 967 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 879 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 088 宗。

¹⁹ 在 941 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 111 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

在二零二一年二月二十五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) 有关占用行车道 / 行人路以摆放物品的投诉及建议；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零二零年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零二零年第四号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 二零二零年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (b) 交通投诉组二零二零年第四号季报。

对屯门龙富路道路安全的关注

3. 一名市民对龙富路南行线近龙富路回旋处的安全问题表示关注。他投诉该段龙富路的速度限制由每小时 50 公里改为每小时 70 公里，继而又在短距离内突然减至每小时 50 公里，这会对道路使用者构成危险。他要求运输署检视上述地点的速度限制及交通标志，以便为驾车人士提供更佳指示，改善道路安全。

4. 有关个案已转交运输署调查。运输署表示，成立了一个速度限制检讨工作小组（「工作小组」），旨在定期检视车速限制。工作小组成员包括运输署、警方、香港汽车会及香港汽车高级驾驶协会的代表。工作小组会考虑路面情况、车速及有关路段的交通意外记录，以检讨速度限制。运输署备悉投诉人的关注，并已安排工作小组讨论相关事宜。

5. 运输署续称，该署一直密切监察有关回旋处在屯门赤𩚭角隧

道公路通车后的交通情况。运输署与警方及路政署合作，以检视和改善该回旋处的设计。运输署表示已实施一系列短期交通改善措施，包括提供额外黄色横条标记、「慢驶」道路标记、「回旋处在后」及「道路向左急转」的警告标志，以及在回旋处前面由原本 100 米改为 200 米开始实施每小时 50 公里的速度限制。

6. 运输署会继续监察有关道路的交通情况，并会按需要实施适当的交通管理措施。

7. 运输署的回复已转告该名市民，他没有提出其他意见。

对在道路及行人路上使用电动可移动工具的关注

8. 数名市民对在道路及行人路上使用电动可移动工具的安全问题表示关注。

9. 运输署表示，根据《道路交通条例》（第 374 章）（《条例》），「汽车」指任何由机械驱动的车辆，而所有「汽车」均须领牌，方可使用。由于电动可移动工具(例如电动滑板车、电动单轮车、电动辅助单车)由机械驱动，故符合「汽车」的定义。然而，电动可移动工具的设计与构造一般未能符合适用于汽车的法定安全要求，故运输署不会根据《条例》登记或发牌予电动可移动工具，而在道路上使用电动可移动工具即属违法。尽管如此，作为医疗用途的电动个人移动辅助工具，则一直被视为医疗仪器而非汽车。

10. 近年，在香港使用电动可移动工具日趋普遍，社会上有愈来愈多人呼吁政府作出妥善规管。运输署参考了其他司法管辖区 / 城市就电动可移动工具的做法及规管要求，并仔细研究了本地情况。该署认为，电动个人移动工具（例如电动滑板车及电动单轮车）及电动辅助单车不应获准在行人路及行车道上使用。运输署会进一步研究这些工具可否在单车径上作短途代步之用。电动个人移动辅助工具是残疾人士及长者重要的出行工具。该署认为这些人士有需要在行人路上使用电动个人移动辅助工具。若把该等工具的速度限制于某个水平，预计对行人的影响轻微。

11. 为了在单车径上使用电动个人移动工具及电动辅助单车方面取得实际运作的经验，以及了解若干安全要求的成效，运输署分别在二零二一年一月及二月在将军澳及近科学园的单车径路段进行实地试

验。实地试验所得的数据将有助于制订电动可移动工具的规管架构细节及技术要求。运输署亦已成立跨部门工作小组，以检视和制订拟议规管架构，包括技术要求、技术可行性，以及规管架构是否可以强制执行等。

12. 运输署的意见已转告相关市民，他们没有提出其他意见。

有关新蒲岗崇龄街电子行人过路发声装置音量水平的投诉

13. 一名市民投诉新蒲岗崇龄街的电子行人过路发声装置在早上约五时对附近居民造成过量噪音滋扰。投诉人建议调低该电子行人过路发声装置的音量水平，她亦查询该装置在不同时段的音量水平及现时在晚上的分贝水平。

14. 有关个案已转交运输署跟进。运输署表示，该电子行人过路发声装置设有日间及夜间设定。崇龄街电子行人过路发声装置的夜间设定由晚上十一时至早上七时启动，音量水平介乎 50 分贝至 70 分贝之间。运输署补充指出，该电子行人过路发声装置可根据周围环境的声量自动调校其音量水平。在嘈杂的环境下，其音量会自动调高；如环境宁静，其音量则会自动降低。为尽量减低对附近居民造成的噪音滋扰，运输署已调低有关地点电子行人过路发声装置夜间模式的最高音量水平，由 70 分贝下调至 60 分贝。

15. 运输署的回复已转告该投诉人，她没有提出其他意见。

第三章 专题文章

有关骑单车及电动可移动工具的投诉及建议

背景

骑单车事宜

香港人烟稠密，政府的运输政策是以公共交通为本，减少过度依赖私家车。同时，在道路安全和条件许可的情况下，政府致力缔造「单车友善环境」，以及推动单车作为休闲及短途代步工具，特别是在设有较全面单车径网络的新市镇及新发展区。政府会继续在九个新市镇²⁰改善现有单车径及单车停泊设施。

2. 凡在道路上骑单车的人士，均有责任遵守适用于驾驶人士的规例。他们必须遵守一般适用于车辆的交通标志、道路标记、交通灯号及其他交通规则。

3. 随着骑单车活动日趋普及，社会上有意见要求政府提升骑单车安全和改善单车设施。交通投诉组接获骑单车人士及其他道路使用者有关骑单车事宜的建议及投诉。

电动可移动工具事宜

4. 电动可移动工具²¹的设计与构造一般未能符合适用于汽车的法定安全要求，故运输署不会根据《条例》登记或发牌予电动可移动工具，而在道路上使用电动可移动工具即属违法。尽管如此，作为医疗用途的电动个人移动辅助工具，则一直被视为医疗仪器而非汽车。近年，在香港使用电动可移动工具日趋普遍，对道路使用者构成潜在道路安全隐患，涉及电动滑板车及电动辅助单车的致命意外尤其使公众更加关注使用电动可移动工具的安全问题。因此，政府在二零二零年六月十九日向立法会交通事务委员会提出有关使用电动可移动工具的拟议规管架构的基本考虑因素，以及计划在将军澳及科学园的单车

²⁰ 九个新市镇为天水围、元朗、屯门、荃湾、东涌、将军澳、沙田 / 马鞍山、大埔及粉岭 / 上水。

²¹ 电动可移动工具大致分为三大类：(i) 电动个人移动工具；(ii) 电动辅助单车；以及(iii) 电动个人移动辅助工具。

径就使用电动个人移动工具及电动辅助单车进行各一次合共两次实地试验。交通投诉组接获有关电动可移动工具事宜的投诉数目有上升趋势，反映了公众对该事宜的关注。

投诉统计数字

骑单车事宜

不当骑单车行为

5. 在二零二零年，交通投诉组接获36宗有关不当骑单车行为的投诉。个案数目与二零一九年的19宗比较上升89.5%。投诉个案主要关于骑单车人士在行人路 / 行人天桥 / 隧道内骑单车。在接获的36宗投诉当中，有10宗（28%）涉及外卖速递员在道路或行人路上骑单车。在二零二一年一月至三月期间，本组接获14宗投诉，与二零一九年及二零二零年同期接获的七宗及两宗比较，分别上升100.0% 及600.0%。在接获的14宗个案中，有六宗（43%）涉及外卖速递员在道路或行人路上骑单车。有关个案按投诉性质及地区的分类载于附件J(i)及附件J(ii)。

不当骑单车行为以外事宜

6. 在二零二零年，有关不当骑单车行为以外事宜的投诉及建议共有35宗。个案数目与二零一九年的25宗比较，上升40.0%。在二零二一年一月至三月期间，交通投诉组接获11宗投诉及建议，与二零一九年及二零二零年同期接获的七宗及五宗比较，分别上升57.1%及120.0%。这些投诉及建议主要涉及其他道路使用者罔顾他人安全的行为，对骑单车人士造成安全隐患。自二零一九年起接获个案的分类载于附件K。

电动可移动工具事宜

使用电动可移动工具

7. 在二零二零年，交通投诉组接获42宗涉及使用电动可移动工具的投诉。个案数目与二零一九年的九宗比较，上升366.7%。投诉个

案主要关于使用者罔顾他人安全的行为，对其他道路使用者造成安全隐患，以及在行人路、单车径及行车道上非法使用电动可移动工具。在接获的42宗个案中，有四宗（10%）涉及公共交通工具司机罔顾电动轮椅使用者安全的行为。在二零二一年一月至三月期间，本组接获四宗有关使用电动可移动工具的个案，二零一九年及二零二零年同期则分别为五宗及两宗。有关个案按投诉性质及地区的分类载于附件L(i)及附件L(ii)。

单车意外

8. 在二零二零年，共有2 737宗单车意外及2 623宗骑单车人士受伤或死亡的个案，与二零一九年比较，分别上升57.5%及61.4%。与二零一九年比较，在二零二零年骑单车人士致命和严重受伤的数目由167人增至446人，上升167.0%。自二零一九年起涉及单车及骑单车人士伤亡的交通意外数字载于附件M。

电动可移动工具意外

9. 在二零二零年，涉及电动可移动工具的伤亡个案共有17宗。

改善措施

10. 所有关于骑单车及电动可移动工具事宜的投诉及建议均已转交运输署、警方及其他相关部门调查和跟进。

单车安全

11. 政府采用跨部门多机构的合作模式策略，从有效执法、公众参与（包括宣传和教育）及完善现有单车径的配套设施三方面，提高骑单车人士及道路使用者的安全。因应去年单车意外数字上升，警方联同运输署、医疗辅助队及中国香港单车总会于二零二零年年底举行了单车安全记者会，向公众发布警方就二零二零年首三季涉及致命及严重受伤单车意外的专题研究结果、单车意外数据和医疗辅助队在单车径上为市民提供的急救服务；并提醒公众骑单车时，须量力而为和做足安全措施，时刻保持「专注、忍让、守法」。此外，警方会继续

到不同的小区中心、外卖店、租赁单车店铺、单车会、汽车会及驾驶中心等，宣传单车安全信息，并提醒司机驾驶时要注意道路上骑单车的人士。

12. 在完善单车径的配套设施方面，政府在规划和设计单车径时，会根据相关指引在弯度、坡度、宽度、视距及连贯性等方面作出适当的考虑，尽量减少强制骑单车人士下车横过路口及车辆出入口的情况，并在路面上提供适当的交通标志、道路标记和设施，以保障骑单车安全。此外，政府在全港单车径的适当地点以塑料减速护柱取代金属减速护柱，以减低骑单车人士意外受伤的机会，以及在合适位置加设单车泊位。

13. 除了教育及宣传外，警方亦就涉及骑单车的罪行（包括鲁莽骑踏单车、不小心骑踏单车、疏忽地骑踏单车，以及在行人路上骑踏单车）采取严厉执法行动。在二零二零年，警方向违反相关交通规例的骑单车人士发出共4 018张传票及740次口头警告。在二零二一年首三个月，警方发出1 425张传票及194次警告。

单车设施

14. 目前，新界单车径的总长约为240公里。土木工程拓展署现正进行数个项目，以期分阶段连接新界现有单车径网络的主干线，成为总长82公里由荃湾至马鞍山途经屯门及上水的新界单车径网络。全长11公里连接元朗及上水的单车径已全部完工，并已于二零二零年九月开放给公众使用，标志着整段长约60公里由屯门至马鞍山的单车径主干线全面落成。此外，土木工程拓展署已于二零一八年九月沿荃湾海滨开始建造长约2.3公里的单车径，当中1.5公里长的单车径已于二零二一年四月开放给公众使用，余下路段则预计于二零二一年年中竣工并开放给公众使用。另外，一段沿三门仔路长900米的单车径伸延部分亦已于二零二零年十一月展开工程，预计于二零二二年竣工。土木工程拓展署亦一直通过各种渠道，例如派发小册子／横额及短片，以提高单车安全意识；沿新建单车径派驻单车大使，以向骑单车人士和行人提供指导和协助；以及举办单车安全工作坊和小区参与活动等，推广安全使用新界单车径网络和骑单车礼仪。有关详情可浏览该项目网站（www.ntctn.hk）。另一方面，政府陆续推出贯通启德发展区内海滨长廊和休憩用地的「共融通道」。供行人和骑单车人士共享的「共融通道」将分两阶段建造，首阶段网络长7.5公里，预计于

二零二三年落成，而余下网络的5.5公里将于二零二五年后开放供公众使用。

15. 运输署在二零一七年完成改善九个新市镇现有单车设施的研究。研究结果建议增设单车泊位，以及在现有单车径的急弯、陡斜坡道和行人过路处加设安全设施，从而提升骑单车人士及行人的安全。

16. 为跟进研究结果，运输署联同路政署已分期推展改善工程。第一批改善工程涉及约 100 个地点，已于二零一八年年中完成。第二批改善工程涉及约 450 个地点，已于二零二零年二月展开，预计于二零二一年年底前完成。至于第三批约 160 个地点的改善工程，由于涉及较大规模及较复杂的工程，运输署会继续与路政署商讨有关工程的设计及施工。

电动可移动工具事宜

17. 运输署已推出网站，以公布与电动可移动工具有关的事宜，尤其是向公众发出清晰信息，说明在道路上使用电动可移动工具可能会违反《道路交通条例》（第 374 章）及其附属法例，以及其他相关法例。另一方面，政府有意更新法例，为电动可移动工具的使用制订妥善的规管架构，以及容让规管当局能接纳可便利个人短途出行的新科技和创新发明。运输署现正评估实地试验所得的数据，以便能更了解在规管单车径上使用电动可移动工具方面的实际运作经验和若干安全要求的成效。

18. 警方在二零二零年就道路上非法使用电动可移动工具拘捕了 285 人，而在二零二一年首三个月拘捕了 30 人。

19. 交通投诉组会继续监察，并与运输署及警方跟进有关单车及电动可移动工具事宜的投诉及建议。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2020 年同季 (1.1.20 – 31.3.20)	上季 (1.10.20 – 31.12.20)	今季 (1.1.21 – 31.3.21)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	299 [26]	213 [22]	340 [95]
(b) 服务水平	3 207 [4]	3 837 [8]	3 897 [13]
(c) 一般性质	116 [7]	144 [2]	137 [2]
	3 622⁽³⁾ [37] (76%)	4 194 [32] (63%)	4 374⁽³⁾ [110] (80%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	115 [3]	209	117
(b) 交通管理	15 [5]	45 [11]	42 [8]
(c) 增设交通标志及设备	14 [5]	24 [8]	18 [7]
(d) 泊车设施	4	10	11 [1]
	148 [13] (3%)	288 [19] (4%)	188 [16] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	5	30	18 [1]
(b) 交通标志及设备	16	51	52 [1]
(c) 行车道标记	2	3	4
	23 (1%)	84 (1%)	74 [2] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	790	1 450	583
(b) 其他执法事宜	151 [1]	517	231
	941⁽³⁾ [1] (19%)	1 967⁽³⁾ (30%)	814 (15%)
V. 其他	33 (1%)	99⁽³⁾ (2%)	42 (1%)
合计	4 767⁽³⁾ [51] (100%)	6 632⁽³⁾ [51] (100%)	5 492⁽³⁾ [128] (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。

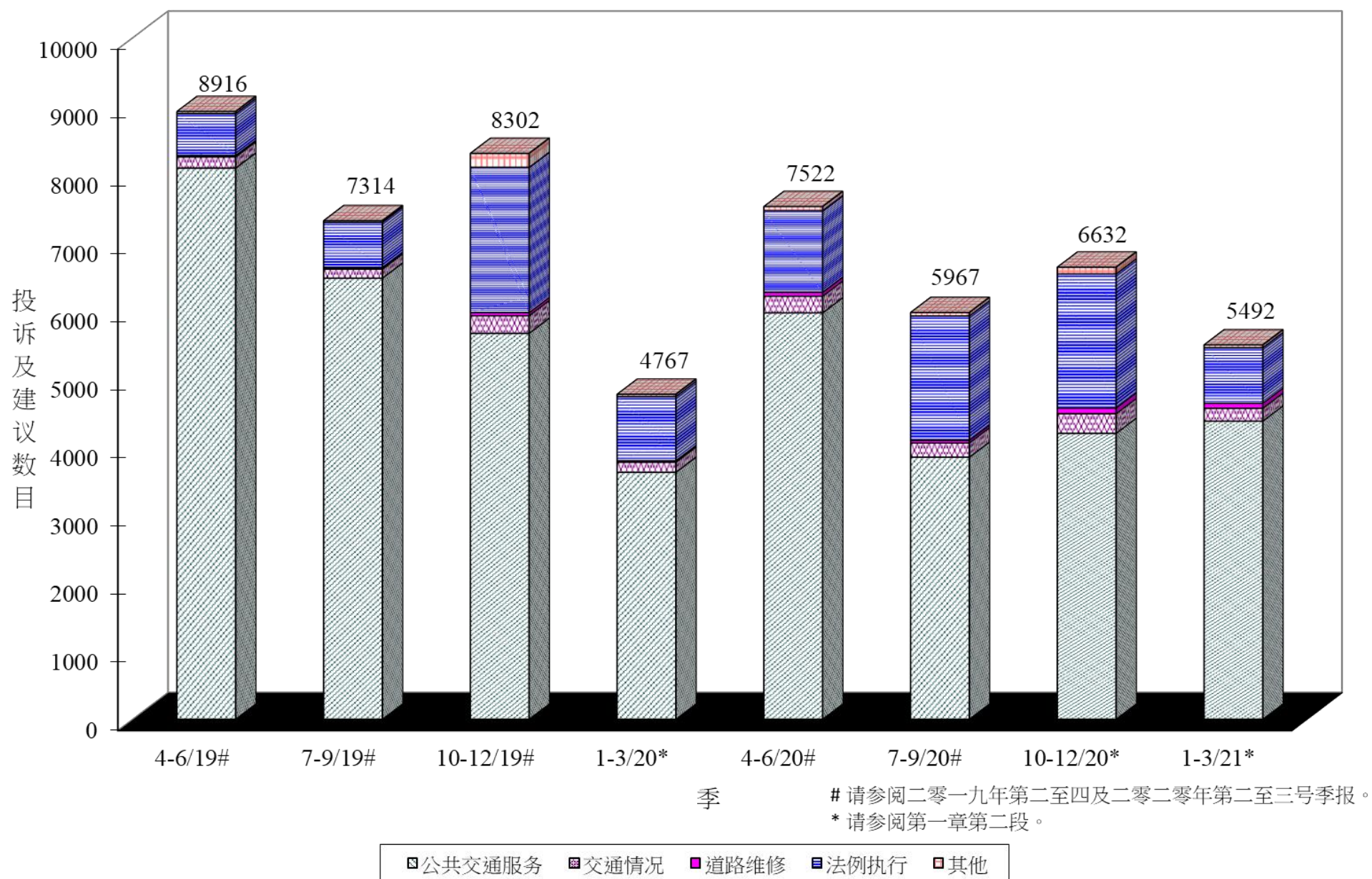
(3) 请参阅第一章第二、六及三十三段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

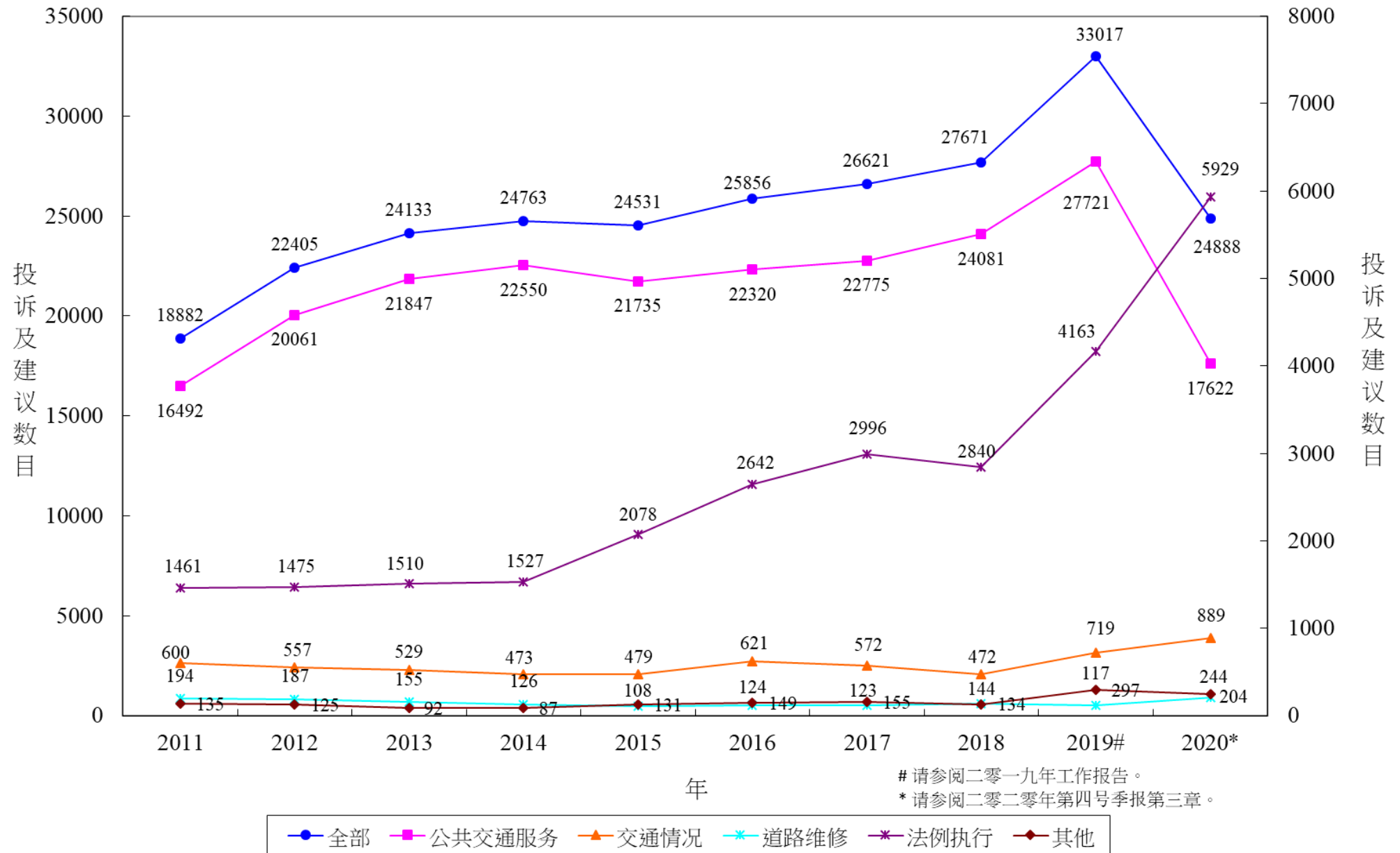
投诉/建议性质 ^{(2) (3)}	2020 年同季 (1.1.20 – 31.3.20) ⁽⁶⁾	上季 (1.10.20 – 31.12.20) ⁽⁹⁾	今季 (1.1.21 – 31.3.21) ⁽¹⁰⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	218 [26]	213 [22]	340 [95]
(b) 服务水平	2 979 [4]	3 837 [8]	3 780 [13]
(c) 一般性质	116 [7]	144 [2]	137 [2]
	3 313⁽⁴⁾ [37] (76%)	4 194 [32] (73%)	4 257⁽¹⁰⁾ [110] (79%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	115 [3]	209	117
(b) 交通管理	15 [5]	45 [11]	42 [8]
(c) 增设交通标志及设备	14 [5]	24 [8]	18 [7]
(d) 泊车设施	4	10	11 [1]
	148 [13] (3%)	288 [19] (5%)	188 [16] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	5	30	18 [1]
(b) 交通标志及设备	16	51	52 [1]
(c) 行车道标记	2	3	4
	23 (1%)	84 (2%)	74 [2] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	679	795	583
(b) 其他执法事宜	151 [1]	293	231
	830⁽⁵⁾ [1] (19%)	1 088⁽⁷⁾ (19%)	814 (15%)
V. 其他	33 (1%)	57⁽⁸⁾ (1%)	42 (1%)
合计	4 347⁽⁶⁾ [51] (100%)	5 711⁽⁹⁾ [51] (100%)	5 375⁽¹⁰⁾ [128] (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。有关投诉数字载于相关脚注。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提出309宗个案。
- (5) 不包括由一位投诉人提出111宗个案。
- (6) 不包括由两位投诉人提出共420宗个案。
- (7) 不包括由一位投诉人提出879宗个案。
- (8) 不包括由一位投诉人提出42宗个案。
- (9) 不包括由一位投诉人提出921宗个案。
- (10) 不包括由一位投诉人提出117宗个案。

交通投诉组接获的投诉及建议

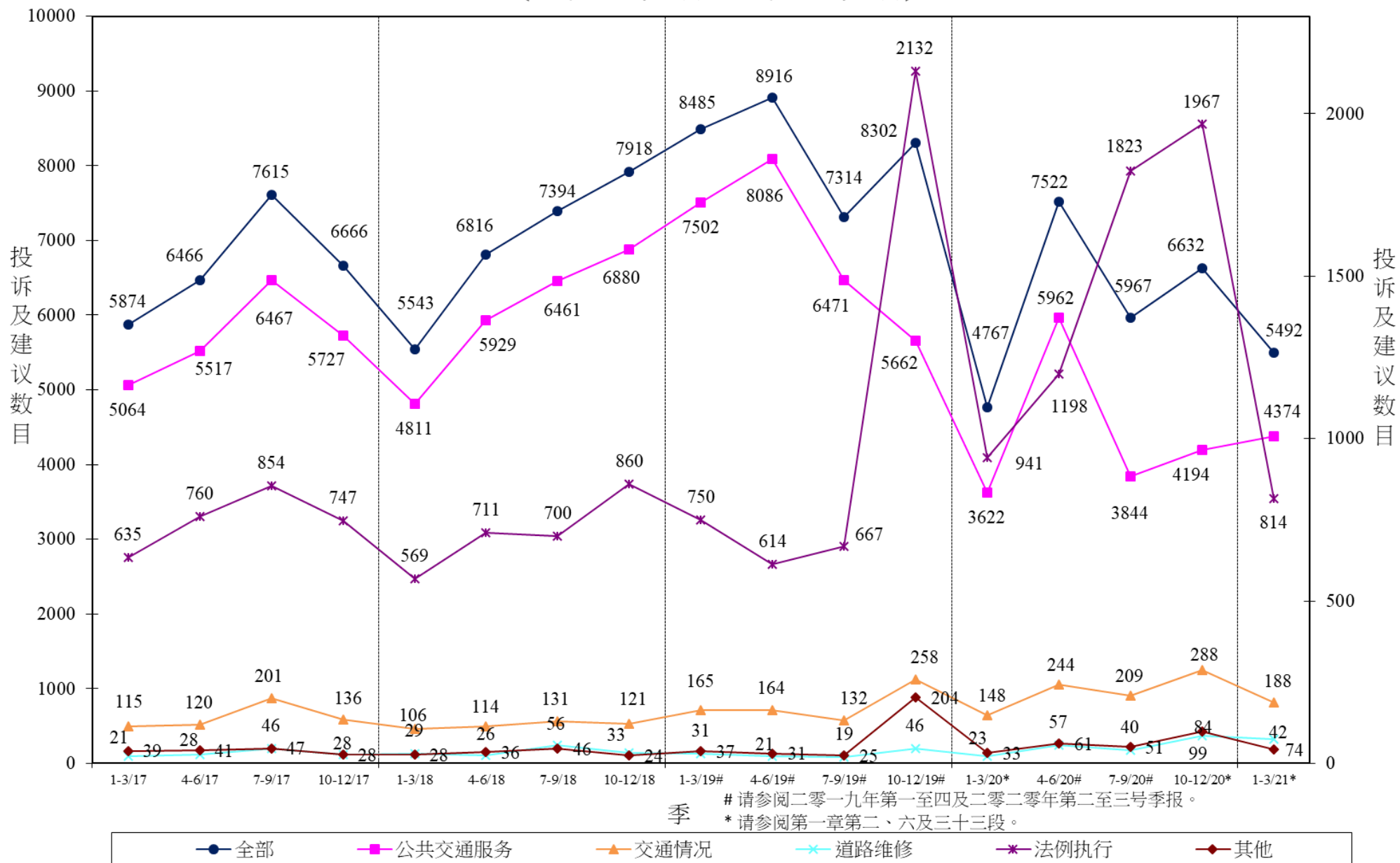


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一一至二零二零年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一七年一月至二零二一年三月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零二一年一月至三月)

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	13	141	-	-	154
	(b) 服务水平	1 101	1 170	15	836	3122
	(c) 一般性质	51	72	-	2	125
		1 165	1 383	15	838	3 401
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	52	58	-	1	111
	(b) 交通管理	4	22	-	-	26
	(c) 增设交通标志及设备	7	14	-	-	21
	(d) 泊车设施	1	9	-	-	10
		64	103	-	1	168
III. 道路维修	(a) 道路情况	14	5	-	-	19
	(b) 交通标志及设备	30	8	-	-	38
	(c) 行车道标记	3	-	1	-	4
		47	13	1	-	61
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	561	188	-	3	752
	(b) 其他执法事宜	38	161	1	108	308
		599	349	1	111	1 060
V. 其他		43	29	-	-	72
合计		1 918	1 877			
		(40%)	(39%)			
		3 795		17	950	4 762
		(79%)		(1%)	(20%)	(100%)

图例

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

有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零二一年一月至三月)

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	264	329	1	13	607
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	71	32	-	1	104
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	19	15	-	-	34
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	61	72	-	2	135
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	19	8	-	1	28
龙运巴士公司	20	31	-	1	52
过海隧巴	147	130	-	5	282
非专营巴士服务	12	28	-	1	41
专线小巴	414	281	1	13	709
红色小巴	54	3	4	6	67
的士	27	390	6	792	1 215
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	30	43	2	3	78
香港铁路有限公司(轻铁)	5	6	-	-	11
香港电车有限公司	17	9	1	-	27
新渡轮服务有限公司	2	2	-	-	4
天星小轮有限公司	1	-	-	-	1
其他渡轮	2	4	-	-	6
合计	1 165 (34%)	1 383 (41%)	15	838	3 401
	2 548 (75%)		(1%)	(24%)	(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
(二零二一年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 在昌荣路的巴士站增设指示牌，方便乘客排队。

II. 交通管理

港岛区

- 延长皇后大道中近汇丰总行大厦的 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。
- 在庄士敦道与菲林明道交界处加设由交通灯控制的行人过路处，改善道路安全。
- 在轩尼诗道西行线与波斯富街交界处以「不准左转」交通标志取代「只准向前驶」交通标志，以提醒驾车人士。
- 在船坞里南行线近英皇道实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆阻塞交通。

九龙区

- 修改凤舞街与杏林街交界处交通灯的运作模式，方便行人横过马路。
- 在加拿分道近碧仙桃路加设「转左」及「转右」道路标记和警告线，改善道路安全。
- 在弥敦道与亚皆老街交界处加设「前面有行人交通意外黑点」交通标志，向行人发出警告。

- 延长扎山道与清水湾道交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 延长宝运路东行线与宝石湖路交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长内河码头二号闸口与龙耀街之间一段龙门路西行线沿线交通灯在早上十时至下午四时的行车绿灯时间，改善交通流量。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零二一年一月至三月)

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							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			
	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													
(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	56	29	3	25	-	3	18	2	47	-	-	14	1	-	-	-	1	199
(2) 路线	47	8	4	9	3	8	19	4	5	-	-	1	-	-	-	-	-	108
(3) 服务时间	6	3	-	1	-	-	3	1	1	-	-	-	2	-	-	-	-	17
(4) 设置车站	9	1	-	-	-	-	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	16
小计	118	41	7	35	3	11	41	8	57	-	-	15	3	-	-	-	1	340
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	335	175	12	222	3	10	107	6	189	-	-	3	-	-	1	-	5	1068
(2) 路线依循情况	3	1	-	-	2	1	4	2	25	-	270	-	-	-	-	-	-	308
(3) 驾驶行为不当	162	22	7	21	4	5	49	10	192	29	342	3	-	5	-	-	-	851
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	177	24	7	24	8	6	93	16	263	15	516	73	4	2	1	-	1	1230
(5) 滥收车/船费	-	-	-	-	-	1	-	-	17	2	109 *	2	-	-	1	-	-	132
(6) 清洁	6	-	-	2	-	-	-	-	13	1	4	2	-	-	1	-	-	29
(7) 车辆/船只状况	9	2	1	1	4	-	5	2	11	-	7	11	3	1	-	-	1	58
(8) 乘客服务及设施	68	9	4	12	2	5	29	8	25	1	1	37	3	10	-	-	7	221
小计	760	233	31	282	23	28	287	44	735	48	1249	131	10	18	4	-	14	3897
(C) 一般性质	23	3	1	3	1	2	10	4	25	9	52	2	1	1	-	-	-	137
今季合计	901	277	39	320	27	41	338	56	817	57	1301	148 [#]	14 [#]	19	4	-	15	4374
总数	(1943)							(2231)				(181)			(19)			
上季合计	802	131	38	170	35	55	370	48	868	77	1482	65	11	30	1	2	9	4194
2020 年同季合计	1225	76	36	66	23	89	234	20	586	63	1118	63	8	3	6	-	6	3622

* 包括有关的士咪表的违规行为。

涉及员工行为及工作表现的个案占 77 宗，涉及乘客服务及设施的个案占 40 宗。

有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾
(二零二一年一月至三月)

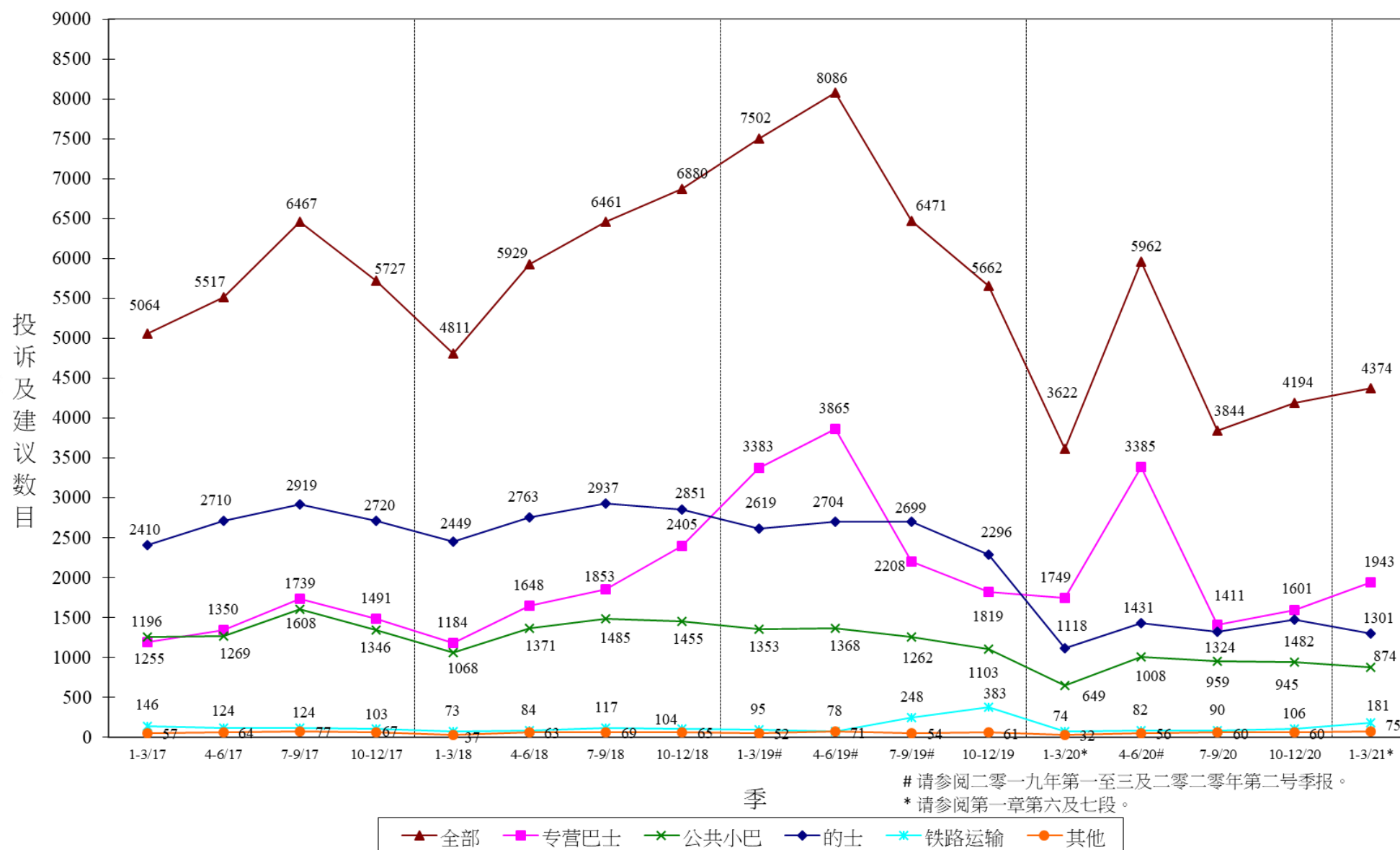
附件 E(i)(b)

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	过海隧巴 ⁽¹⁾	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	56	29	3	25	-	3	18	134
(2) 路线	47	8	4	9	3	8	19	98
(3) 服务时间	6	3	-	1	-	-	3	13
(4) 设置车站	9	1	-	-	-	-	1	11
小计	118	41	7	35	3	11	41	256
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	222	175	12	222	3	10	103	747
(2) 路线依循情况	3	1	-	-	2	1	4	11
(3) 驾驶行为不当	162	22	7	21	4	5	49	270
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	177	24	7	24	8	6	93	339
(5) 滥收车费	-	-	-	-	-	1	-	1
(6) 清洁	6	-	-	2	-	-	-	8
(7) 车辆状况	9	2	1	1	4	-	5	22
(8) 乘客服务及设施	68	9	4	12	2	5	29	129
小计	647	233	31	282	23	28	283	1527
(C) 一般性质	23	3	1	3	1	2	10	43
今季合计	788	277	39	320	27	41	334	1826
总数	(1826)							
上季合计	820	131	38	170	35	55	370	1601
2020 年同季合计	916	76	36	66	23	89	234	1440

(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出 117 宗个案（包括 113 宗有关九巴及四宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

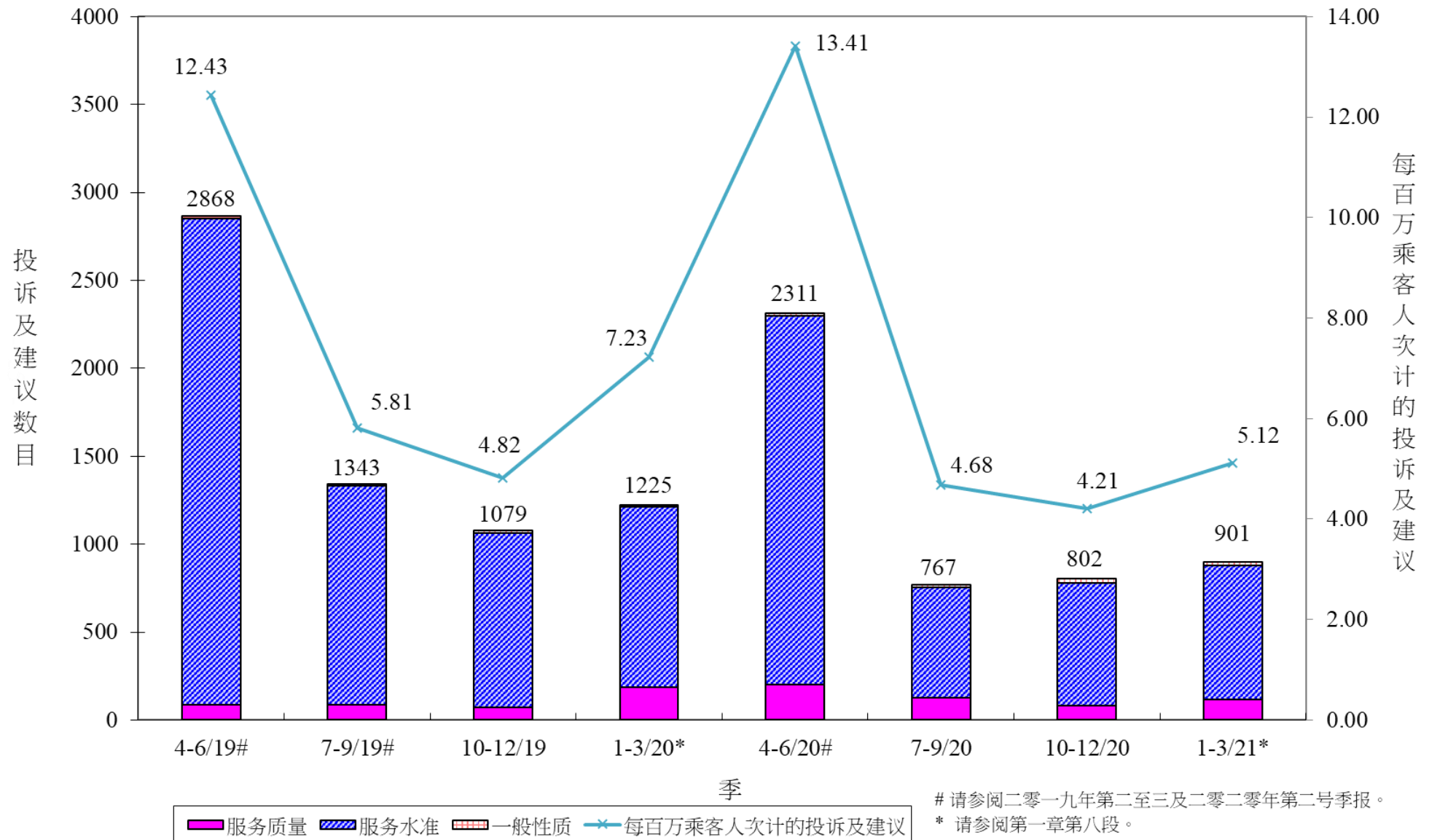
(2) 不包括由一位投诉人在二零二零年同季内提出 309 宗有关九巴的个案。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一七年一月至二零二一年三月)



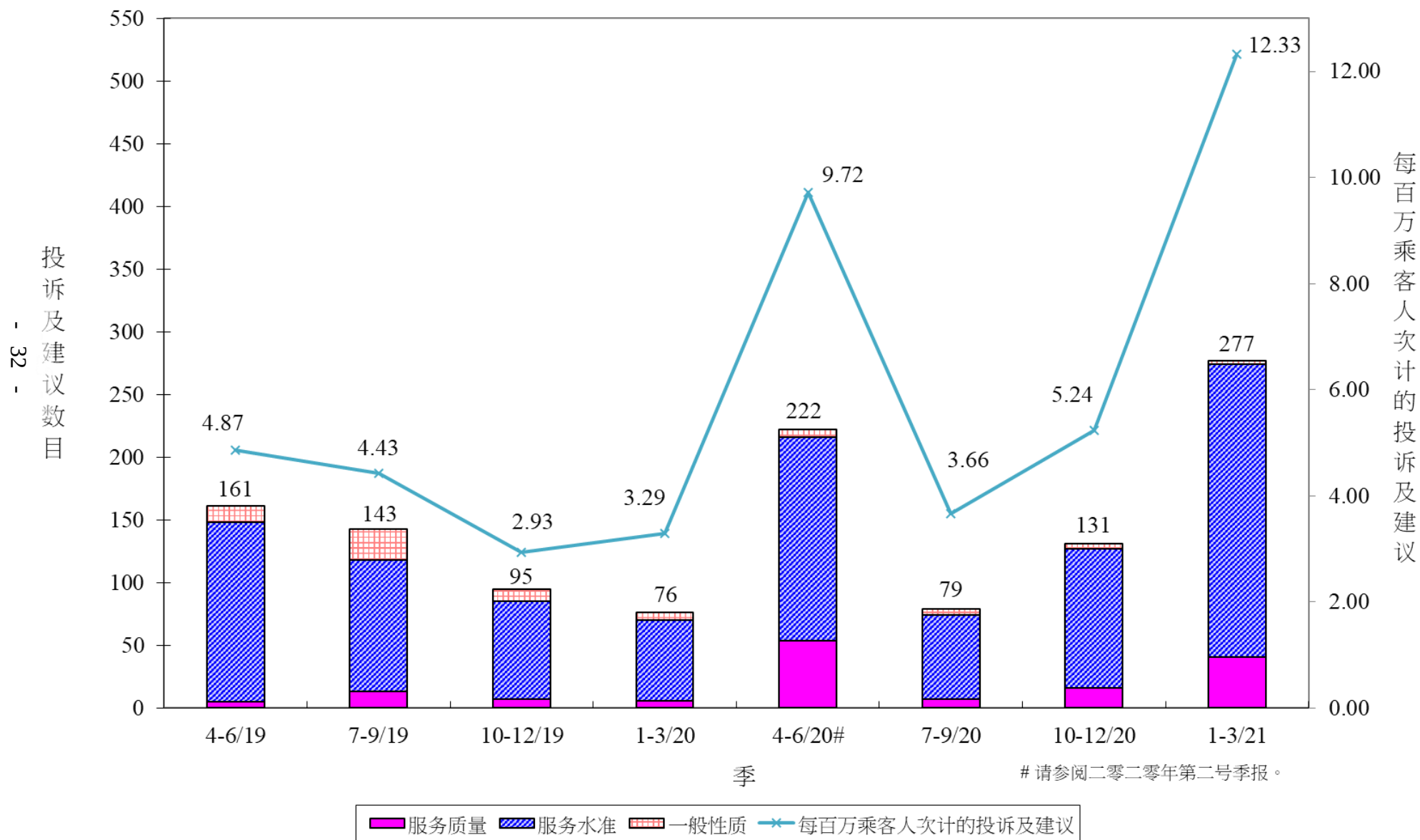
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



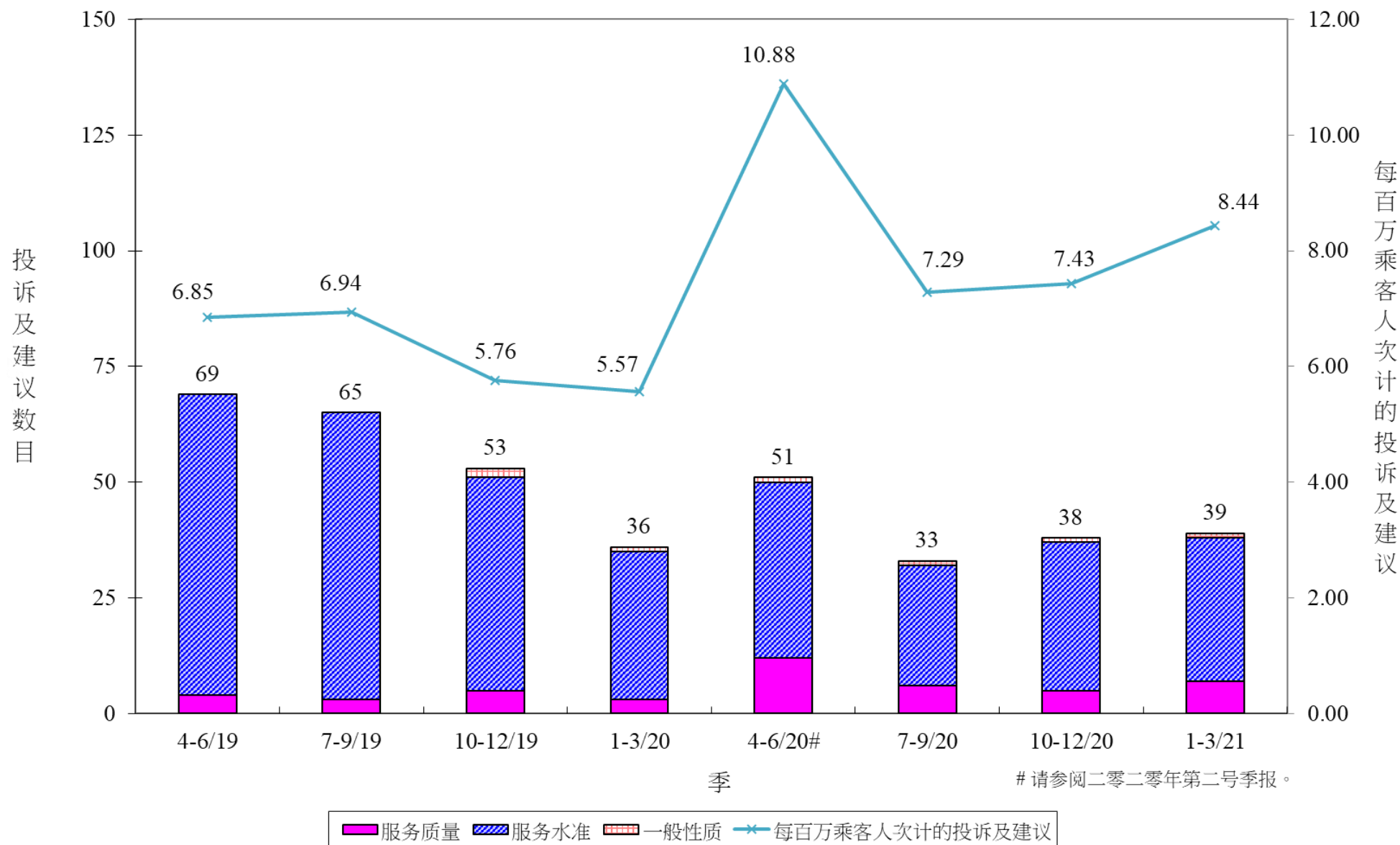
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



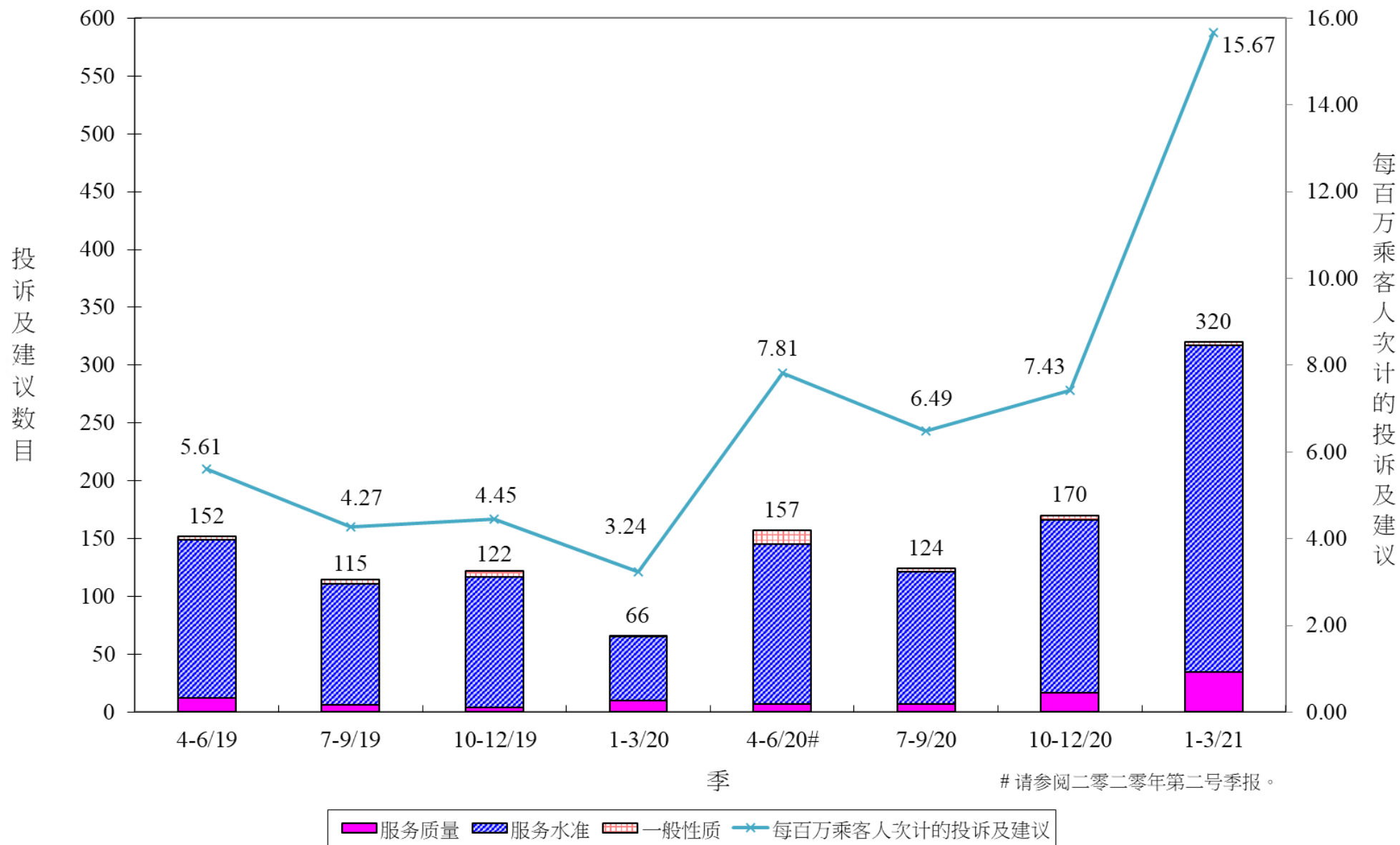
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



过去八季有关新巴服务的投诉及建议

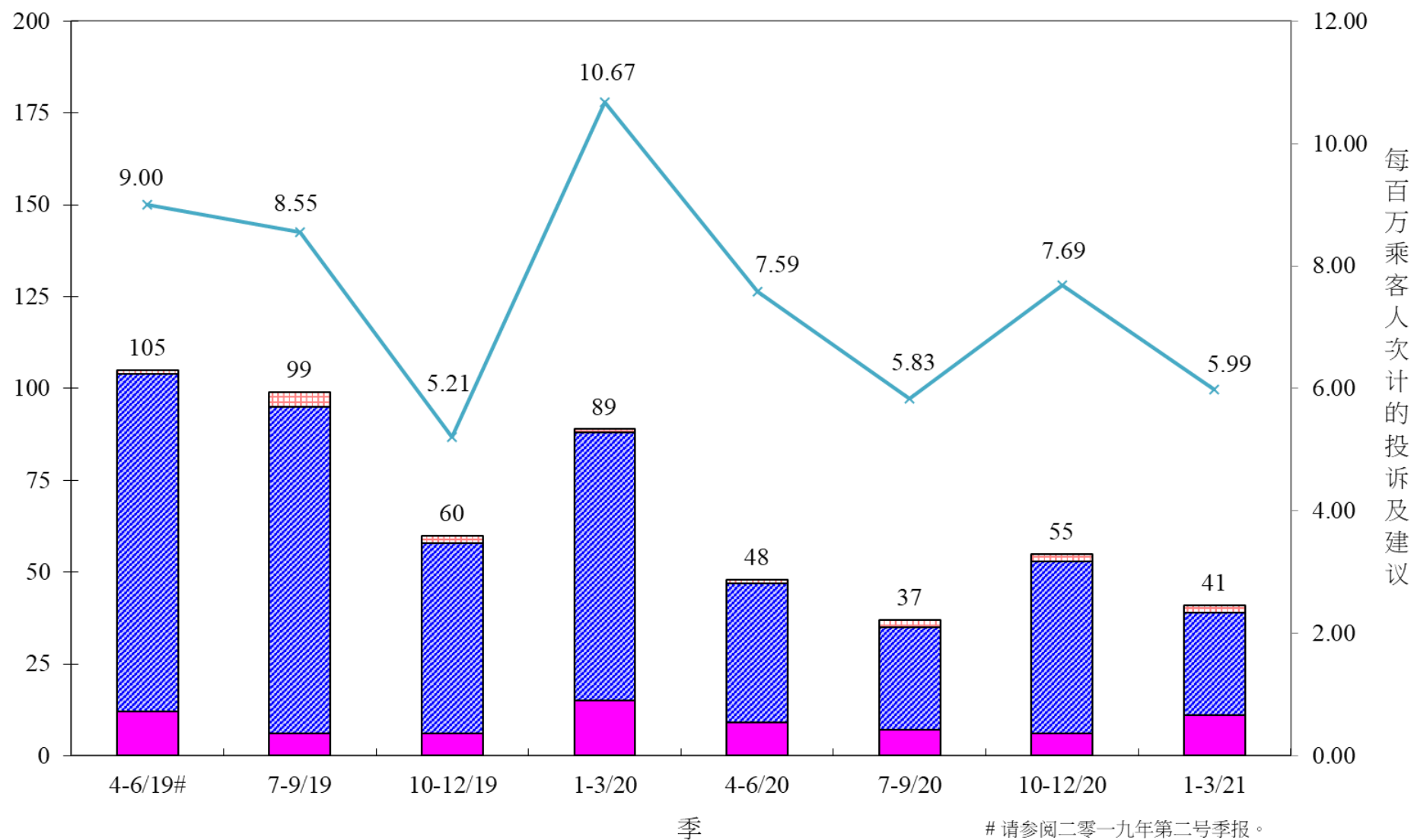
附件 F (iv)



过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)

投诉及建议数目

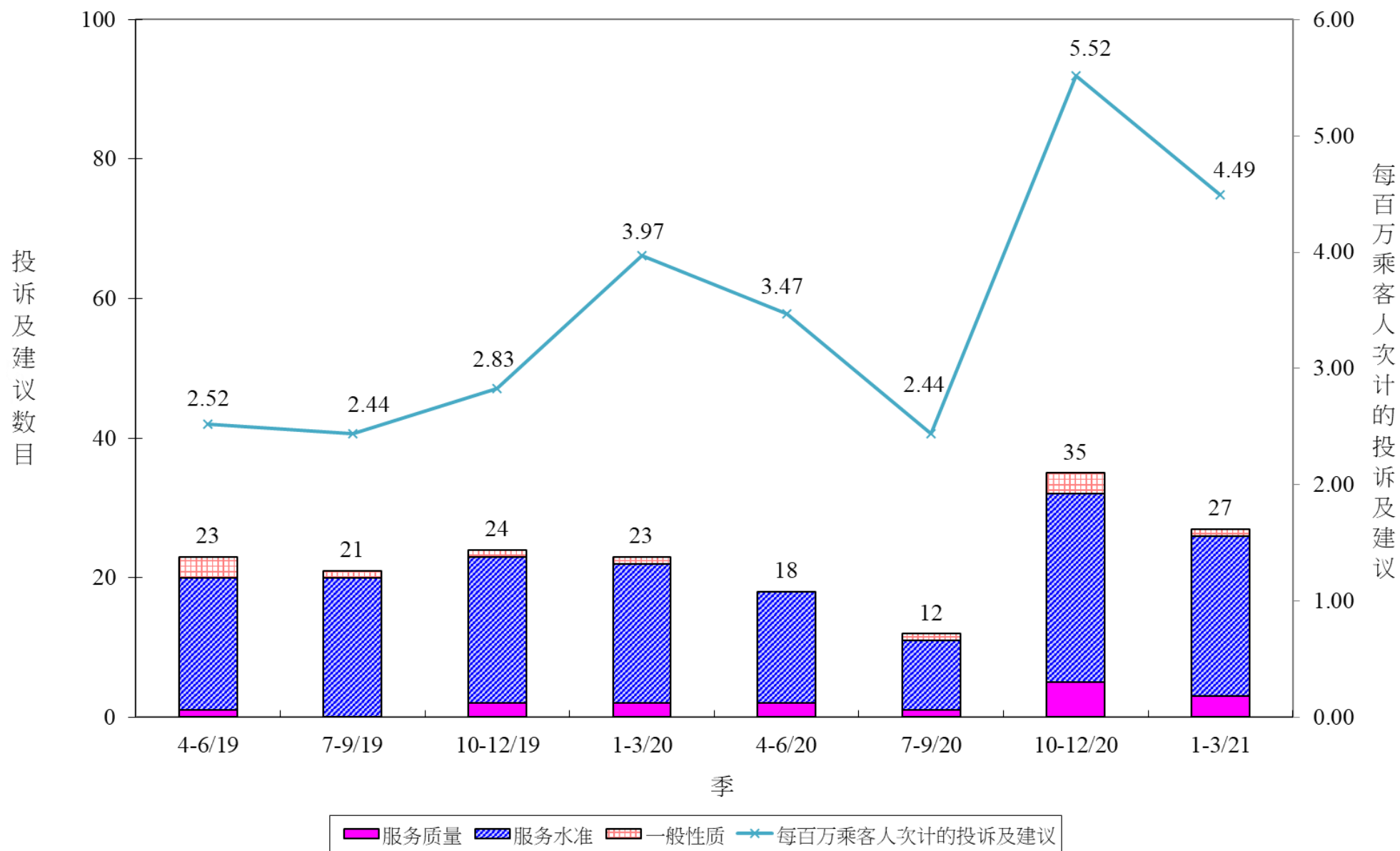


■ 服务质量
 ■ 服务水准
 ■ 一般性质
 —x— 每百万乘客人次计的投诉及建议

过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

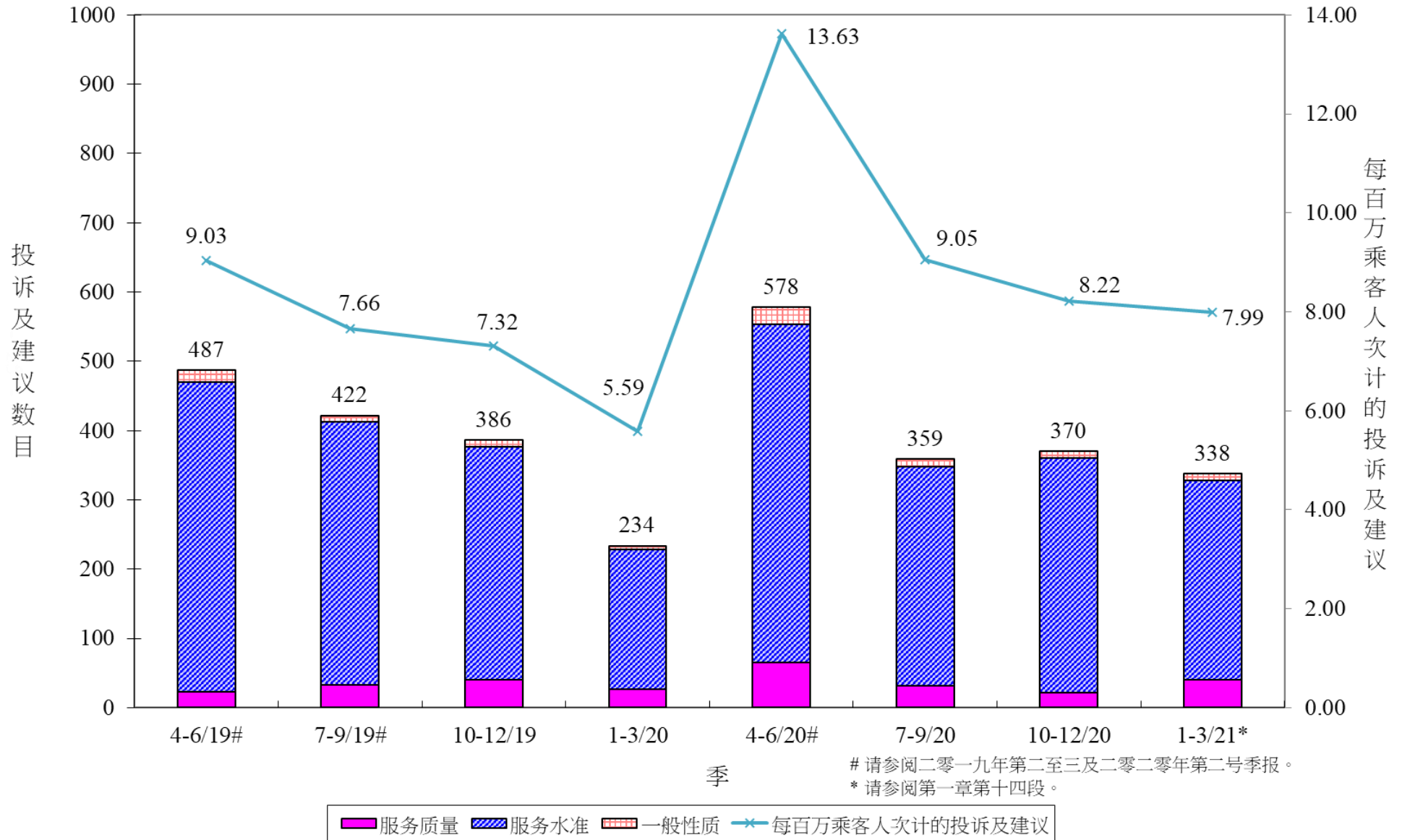
附件 F (vi)

- 36 -



过去八季有关过海隧巴服务的投诉及建议

附件 F (vii)



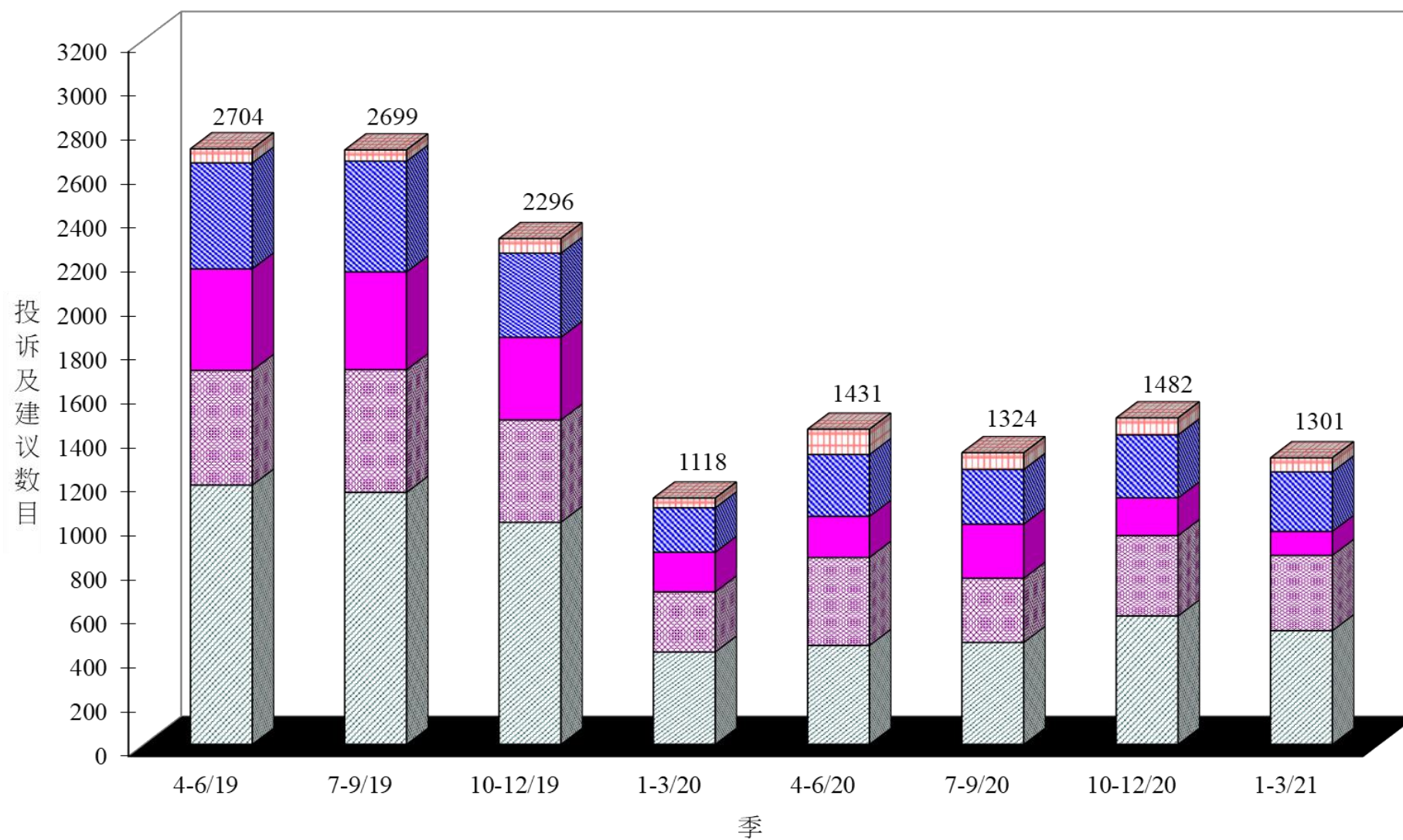
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二一年一月至三月)

<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)	901 (788)	5.12 (4.47)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	277	12.33
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	39	8.44
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	320	15.67
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	27	4.49
龙运巴士公司	41	5.99
过海隧巴 ⁽¹⁾	338 (334)	7.99 (7.89)
合计	1 943 (1 826)	6.97 (6.55)

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) 一位投诉人提出117宗投诉（113宗有关九巴和四宗有关过海隧巴），不包括这些个案的数字载于括号内。

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>2020 年同季</u> <u>(1.1.20 – 31.3.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.20 – 31.12.20)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.21 – 31.3.21)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	171	281	216
(ii)	拒载	200	232	239
(iii)	兜客	2	5	2
(iv)	拒绝驶达目的地	38	50	45
(v)	未有展示司机证	7	13	11
(vi)	不正确展示司机证	1	2	3
	小计	419	583	516
(b)	驾驶行为不当	273	365	342
(c)	滥收车资	154	138	82
(d)	有关的士咪表的违规行为	26	33	27
(e)	不使用最直接可行之路线	202	286	270
(f)	其他 ⁽¹⁾	44	77	64
	合计	1 118	1 482	1 301

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
(二零二一年一月至三月)

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	7	6	5	6	8	4	4	9	11	2	6	21	7	9	5	3	1	3	-	117
(b) 交通管理	2	4	-	3	7	-	1	1	1	-	1	10	1	5	2	2	1	1	-	42
(c) 增设交通标志及设备	-	2	1	-	-	2	1	1	-	1	1	-	3	-	-	2	2	1	1	18
(d) 泊车设施	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	3	11
小计	9	12	7	9	15	8	7	11	12	3	8	33	12	14	7	7	4	6	4	188
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	-	1	-	3	-	2	1	3	-	-	1	-	-	-	2	1	-	4	18
(b) 交通标志及设备	1	7	16	-	6	1	-	3	9	-	-	2	4	-	1	1	-	1	-	52
(c) 行车道标记	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4
小计	2	7	17	-	9	1	3	4	12	-	-	3	6	-	1	3	1	1	4	74
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	35	26	27	10	34	10	47	67	37	17	30	82	44	37	20	29	25	4	2	583
(b) 其他执法事宜	12	10	14	6	12	9	18	14	18	4	13	18	26	11	11	10	17	4	4	231
小计	47	36	41	16	46	19	65	81	55	21	43	100	70	48	31	39	42	8	6	814
合计	58	55	65	25	70	28	75	96	79	24	51	136	88	62	39	49	47	15	14	1076

有关不当骑单车行为的投诉及建议

投诉性质	2019 年	2020 年	2019 年 1 月至 3 月	2020 年 1 月至 3 月	2021 年 1 月至 3 月
(a) 在行人路 / 行人天桥 / 隧道内骑单车	6	20	2	1	7
(b) 不遵守交通标志 / 规例	7	9	3	1	3
(c) 其他 (例如违例泊车、泊车设施、交通管理)	6	7	2	-	4
合计	19	36	7	2	14

二零一九至二零二零年间有关不当骑单车行为的投诉地区

		<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>
港岛	- 东区	-	1
	- 湾仔	1	2
	- 中西区	-	-
	- 南区	3	1
九龙	- 观塘	-	2
	- 黄大仙	-	-
	- 九龙城	1	-
	- 深水埗	-	1
	- 油尖旺	2	4
新界	- 北区	1	1
	- 大埔	-	7
	- 沙田	2	2
	- 元朗	2	3
	- 屯门	-	4
	- 荃湾	-	-
	- 葵青	-	1
	- 西贡	5	5
	- 离岛	1	-
一般性质		1	2
合计		19	36 (+89.5%)

有关不当骑单车行为以外事宜的投诉及建议

<u>投诉性质</u>	2019 年	2020 年	2019 年 <u>1月至3月</u>	2020 年 <u>1月至3月</u>	2021 年 <u>1月至3月</u>
(a) 其他道路使用者危 及骑单车人士的安全	15	25	6	3	6
(b) 公共交通服务拒载 单车	4	2	-	-	2
(c) 其他 (例如骑单车人士的 交通设备)	6	8	1	2	3
合计	25	35	7	5	11

有关电动可移动工具事宜的投诉及建议

投诉性质	2019 年	2020 年	2019 年 1 月至 3 月	2020 年 1 月至 3 月	2021 年 1 月至 3 月
(a) 危及其他道路使用者的安全	3	24	2	-	1
(b) 非法使用电动可移动工具	2	14	1	-	2
(c) 公共交通工具司机罔顾电动轮椅使用者安全的行为	2	4	1	2	-
(d) 其他 (例如违例泊车)	2	-	1	-	1
合计	9	42	5	2	4

二零一九至二零二零年间有关电动可移动工具的投诉地区

		<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>
港岛	- 东区	-	-
	- 湾仔	-	-
	- 中西区	-	-
	- 南区	-	-
九龙	- 观塘	1	6
	- 黄大仙	-	1
	- 九龙城	-	-
	- 深水埗	-	-
	- 油尖旺	1	-
新界	- 北区	-	1
	- 大埔	-	2
	- 沙田	-	2
	- 元朗	2	-
	- 屯门	-	2
	- 荃湾	-	1
	- 葵青	3	1
	- 西贡	-	24
	- 离岛	1	2
一般性质		1	-
合计		9	42 (+366.7%)

附件M

自二零一九年起涉及单车及骑单车人士伤亡的交通意外数字

按严重程度划分的涉及单车的意外数字

意外 严重程度	2019 年	2020 年	增 / 减	2020 年 1 月至 3 月	2021 年 1 月至 3 月*	增 / 减
致命	8	17	+9 (+112.5%)	6	3	-3 (-50.0%)
严重	183	457	+274 (+149.7%)	51	151	+100 (+196.1%)
轻微	1 547	2 263	+716 (+46.3%)	427	636	+209 (+48.9%)
总数	1 738	2 737	+999 (+57.5%)	484	790	+306 (+63.2%)

* 临时数字

按受伤程度划分的骑单车人士意外伤亡数字

受伤程度	2019 年	2020 年	增 / 减	2020 年 1 月至 3 月	2021 年 1 月至 3 月*	增 / 减
死亡	7	16	+9 (+128.6%)	5	3	-2 (-40.0%)
重伤	160	430	+270 (+168.8%)	48	145	+97 (+202.1%)
轻伤	1 458	2 177	+719 (+49.3%)	412	620	+208 (+50.5%)
总数	1 625	2 623	+998 (+61.4%)	465	768	+303 (+65.2%)

* 临时数字

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.tcu.gov.hk**。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。