

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二一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.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	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	19-20
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	27-28
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	29-36
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	37
H 有关的士服务投诉及建议的分类	38
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	39
J 有关车辆阻塞的投诉及建议	40-43
K 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	44

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为零二二一年第二份季报，汇报二零二一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 8 268 宗² 投诉及建议，包括 272 宗³纯粹建议。大约 77%的个案（即 6 359 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，22%（即 1 883 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 5 492 宗⁴ 上升 50.5%²，与二零二零年同季的 7 522 宗⁵比较，则上升 9.9%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 7 182 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 5 911 宗(82%)证实成立，不成立的有 23 宗(1%)，其余 1 248 宗（17%）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。在二零二一年四月至六月，警方告知本组较早前转介的 472 宗⁶ 个案的最新进展，当中有 66 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 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

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 个案数目较上季的 5 375 宗（见注 4）上升 53.8%，与二零二零年同季的 6 191 宗（见注 5）比较，则上升 33.5%。

³ 在 272 宗纯粹建议中，有一位市民提出 188 宗有关公共交通路线的纯粹建议。不包括这些纯粹建议的数字为 84 宗。

⁴ 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。

⁵ 在 7 522 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 331 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 191 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 6 732 宗⁷，较上季的 4 374 宗⁸上升 53.9%⁷，与二零二零年同季的 5 962 宗⁹比较，则上升 12.9%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 2 870 宗¹⁰，较上季的 1 943 宗¹¹上升 47.7%¹⁰，与二零二零年同季的 3 385 宗¹²比较，则下降 15.2%¹⁰。

8. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投诉及建议共有 1 232 宗，上季有 901 宗¹³，二零二零年同季则有 2 311 宗¹⁴。今季的 1 232 宗个案中，涉及服务质量的个案有 174 宗（14.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 028 宗（83.4%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（香港岛及过海巴士网络专

⁷ 个案数目较上季的 4 257 宗（见注 8）上升 58.1%，与二零二零年同季的 4 631 宗（见注 9）比较，则上升 45.4%。

⁸ 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。

⁹ 在 5 962 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 331 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 631 宗。

¹⁰ 个案数目较上季的 1 826 宗（见注 11）上升 57.2%，与二零二零年同季的 2 054 宗（见注 12）比较，则上升 39.7%。

¹¹ 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。

¹² 在 3 385 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 331 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 054 宗。

¹³ 在 901 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 788 宗。

¹⁴ 在 2 311 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 127 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 184 宗。

营权) (第一类专营权) 服务的投诉及建议共有 279 宗, 上季有 277 宗, 二零二零年同季则有 222 宗¹⁵。今季的 279 宗个案中, 涉及服务质量的个案有 57 宗(20.4%), 而涉及服务水平的个案则有 213 宗(76.3%)。

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 46 宗, 上季有 39 宗, 二零二零年同季则有 51 宗¹⁶。今季的 46 宗个案中, 涉及服务质量的个案有六宗 (13.0%), 而涉及服务水平的个案则有 40 宗 (87.0%)。

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 652 宗, 上季有 320 宗, 二零二零年同季则有 157 宗¹⁷。今季的 652 宗个案中, 涉及服务质量的个案有 64 宗 (9.8%), 而涉及服务水平的个案则有 585 宗 (89.7%)。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 114 宗, 上季有 41 宗, 二零二零年同季则有 48 宗。今季的 114 宗个案中, 涉及服务质量的个案有 66 宗 (57.9%), 而涉及服务水平的个案则有 45 宗 (39.5%)。

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 27 宗, 上季有 27 宗, 二零二零年同季则有 18 宗。今季的 27 宗个案中, 涉及服务水平的个案有一宗 (3.7%), 而涉及服务水平的个案则有 25 宗 (92.6%)。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁸的投诉及建议共有 520 宗, 上季有 338 宗¹⁹, 二零二零年同季则有 578 宗²⁰。今季的 520 宗个案中, 涉及服务质量的个案有 86 宗(16.5%), 而涉及服务水平的个案则有 420 宗 (80.8%)。

¹⁵ 在 222 宗投诉及建议中, 有一位投诉人提出 125 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 97 宗。

¹⁶ 在 51 宗投诉及建议中, 有一位投诉人提出九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 42 宗。

¹⁷ 在 157 宗投诉及建议中, 有一位投诉人提出四宗投诉。不包括这些投诉的数字为 153 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 338 宗投诉及建议中, 有一位投诉人提出四宗投诉。不包括这些投诉的数字为 334 宗。

²⁰ 在 578 宗投诉及建议中, 有两位投诉人提出共 66 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 512 宗。

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 80 宗，上季有 56 宗，二零二零年同季则有 31 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 1 491 宗，较上季的 874 宗上升 70.6%，与二零二零年同季的 1 008 宗比较，则上升 47.9%。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 92.8%（即 1 383 宗），较上季的 817 宗上升 69.3%，与二零二零年同季的 919 宗比较，则上升 50.5%。今季的 1 383 宗个案中，涉及服务质量的个案有 121 宗（8.7%），而涉及服务水平的个案则有 1 233 宗（89.2%）。

19. 其余 7.2% 的个案（即 108 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 57 宗上升 89.5%，与二零二零年同季的 89 宗比较，则上升 21.3%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 087 宗，较上季上升 60.4%，与二零二零年同季比较，则上升 45.8%。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 2 087 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 028 宗（97.2%），上季则有 1 237 宗（95.1%）。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 388 宗（19.1%）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 267 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	24 (26)	9 (14)
(b) 投诉人撤销投诉	184 (126)	69 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	59 (36)	22 (19)
	<u>267 (188)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，91%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 26 宗个案中，有 18 位的士司机被法庭²¹裁定违例驾驶。其中一位的士司机因滥收车资而被罚款 800 元。三位的士司机因未有展示司机证而被罚款 300 元至 500 元。一位的士司机因拒载而被罚款 1,200 元，另一位士司机则因在的士站没有接受租用而被罚款 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 181 宗，二零二零年同季则有 82 宗。今季的 181 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 166 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 23 宗，上季共有 19 宗，二零二零年同季则有 25 宗。

²¹ 截至 2021 年 7 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 211 宗，上季有 117 宗，二零二零年同季则有 176 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	54 (24)
九龙	79 (36)
新界	78 (57)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	- (-)
总数	<u>211 (117)</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东区及荃湾（各 21 宗）、观塘（20 宗）及湾仔（19 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及交通工程事宜（例如交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区的设立）。

29. 今季共接获 57 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 23 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 42 宗及 18 项，二零二零年同季的数目则分别为 44 宗及 18 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 66 宗，上季的数目为 74 宗，二零二零年同季的数目是 57 宗。今季的 66 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 23 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 40 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为九龙城、大埔、沙田及元朗（各三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为

屯门（五宗）、湾仔及油尖旺（各四宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 069 宗，较上季的 814 宗上升 31.3%，与二零二零年同季 1 198 宗比较，则下降 10.8%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（727 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（110 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（70 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（69 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（103 宗）、深水埗（78 宗）及观塘（69 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

在二零二一年五月二十七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) 有关铁路服务的投诉及建议；
 - (b) 有关道路工程与道路维修的投诉及建议；
 - (c) 有关骑单车及电动可移动工具的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二一年第一号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关骑单车及电动可移动工具的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二一年第一号季报。

有关湾仔骆克道设有收费表的泊车设施的投诉

3. 一名市民观察到柯布连道与军器厂街之间一段骆克道的收费表停车位的最长泊车时间，最近由两小时缩短至半小时。他投诉新的泊车时间太短。由于市民对停车位的需求殷切但附近停车场的停车位有限，因此新的泊车安排对驾驶人士造成不便。他亦询问运输署为何作出这样的改变。

4. 有关个案已转交运输署考虑。该署表示，在路旁设立停车位是为应付驾驶人士的短暂泊车需要。为协助驾驶人士寻找其目的地附近的空置停车位，以及减少车辆在道路上徘徊寻找停车位时所造成的交通负荷，运输署订立路旁停车位达致 15% 可用率的目标（即相等于每 10 个停车位在任何时间平均会有一至两个备用）。运输署会定期检视路旁停车位的情况，包括是否需要调整最长的泊车时间，以加快路旁停车位的流转。

5. 就上述一段骆克道的路旁泊车位而言，该路段位于繁忙地区，其泊车位的使用率大部分时间均维持在 85% 以上。运输署认为有需要调整最长的泊车时间（即由两小时缩短至半小时），以应付有关地区短期泊车需求殷切的情况。

6. 此外，运输署已在有关路段及附近(例如谢斐道及卢押道)的路旁泊车位安装新停车收费表。有关的实时信息会经运输署的「入表易」流动应用程序、「香港出行易」手机版／网页版及「资料一线通」网站发放，有助驾驶人士寻找可用的泊车位。驾驶人士亦可使用「入表易」遥距续购泊车时间，最多可购买有关停车收费表合共两段「每次交易的最长泊车时间」（包括起初缴付的泊车费）。

7. 运输署一直密切监察湾仔区的泊车需要。运输署理解该区对泊车位的需求甚殷，并会继续推展各项措施，以增设泊车位，包括要求新发展项目尽量提供《香港规划标准与准则》的泊车位标准范围内较高的泊车位数量；在非办公时间开放更多政府大楼的泊车位予公众使用；按照「一地多用」的原则，在合适的「政府、机构或小区」设施和公共休憩用地发展项目中，加设公众泊车位等。

8. 运输署的回复已转告该名市民，他没有提出其他意见。

对天水围桥发街专营巴士夜间停车处的关注

9. 一名市民投诉夜间停泊在水围桥发街的专营巴士在每日早上约五时发出过量噪音，对附近居民造成滋扰。他询问当局容许专营巴士在桥发街通宵停泊的理据，并促请相关部门解决有关噪音问题。

10. 有关个案已转交运输署跟进。该署表示，桥发街和桥昌路目前只限获授权车辆进入，以配合巴士服务的运作需要。九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）和龙运巴士有限公司（龙运巴士）已申请把旗下行走天水围及元朗区的专营巴士停泊在有关路段。运输署检视九巴和龙运巴士的运作需要后，批准他们由 2021 年 1 月 7 日起，在晚上十一时至翌日早上七时分别把 16 辆和五辆巴士停泊在桥发街和桥昌路。有关安排可让九巴和龙运巴士减少不必要的车程，从而提升为乘客提供巴士服务的稳定性及运作效率。

11. 运输署注意到附近居民的关注，并检视了桥发街的泊车安排。为了尽量减少专营巴士在夜间泊车时对附近居民造成的影响，运输署

已减少九巴获准通宵停泊在桥发街和桥昌路的巴士数目，由16辆减至七辆。另外，运输署把允许泊车的时间调整为晚上八时至翌日早上八时，并指示巴士公司尽量避免安排巴士在深夜和清晨进入有关路段。此外，巴士公司已发出内部通告，提醒巴士车长小心控制巴士油门，在启动引擎后尽快驶走车辆，以及于深夜和清晨在有关路段停泊巴士时避免高声说话。再者，鉴于有专营巴士以外的车辆未经授权停泊在桥发街和桥昌路，并对附近居民造成滋扰，运输署计划以「只限专营巴士」的交通标志取代「只限获授权车辆」的交通标志，以提醒驾驶人士有关限制。

12. 运输署续称，巴士公司有需要把巴士停泊在其运作区域的附近，以维持稳定的巴士服务。该署会密切监察有关情况，并要求巴士公司在有需要时检视和调整有关泊车安排。长远而言，运输署会继续与相关部门和巴士公司合作，为专营巴士物色合适的泊车位。

13. 运输署的回复已转告该投诉人，他没有提出其他意见。

有关提供专线小巴实时到站信息系统的建议

14. 一名市民建议提供专线小巴的实时到站信息，他认为流动应用程序有助乘客计划行程。他得悉运输署会推出专线小巴实时到站信息系统（该系统）后，查询有关推行细节。

15. 有关建议已转交运输署考虑。运输署表示，为方便专线小巴乘客计划行程，该署会在所有专线小巴安装定位装置，让乘客可以透过运输署的流动应用程序「香港出行易」取得专线小巴实时到站信息。相关数据亦会以机器可读格式透过政府「数据一线通」发布予公众免费使用。运输署已由2020年12月31日起在三条香港岛专线小巴路线（第69、69A及69X号）试行该系统，并已由2021年3月25日起进一步发放共75条专线小巴路线的实时到站信息。

16. 运输署会继续密切监察该系统的运作情况，并会就分阶段在余下专线小巴路线推行该系统，与系统承办商和专线小巴业界联络，以期于2022年全面覆盖所有专线小巴路线。运输署稍后会公布下一阶段的推行安排。

17. 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

有关车辆阻塞的投诉及建议

投诉及统计数字

过去五年有关车辆阻塞的投诉及建议数目有上升趋势，现表列如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议</u> <u>数目</u>	<u>增 / 减</u>
2016	1 506	-
2017	1 749	+243 (+16.1%)
2018	1 513	-236 (-13.5%)
2019	2 804 ²²	+1 291(+85.3%) ²²
2020	2 738 ²³	-66 (-2.4%) ²³
2021 (截至2021年6月30日)	1 012	-

大部分投诉人均表示车辆阻塞主要是由违例泊车及车辆等候过久引致。

2. 在二零二零年，有关车辆阻塞的投诉及建议共有2 738宗²³。虽然与二零一九年的2 804宗²²相比，轻微下降2.4%²³，但如扣除重复的投诉后，则上升64.9%（见脚注22）。有关个案按地区划分的分类，载于附件J(i)。接获较多投诉的地区如下：

²² 在 2 804 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 1 563 宗，与二零一八年的 1 513 宗相比，增幅为 3.3%。

²³ 在 2 738 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 161 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 2 577 宗，与二零一九年的 1 563 宗（见脚注 22）相比，增幅为 64.9%。

<u>投诉 / 建议数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>增 / 减</u>
中西区	744 ²⁴	291 ²⁵	-60.9% ²⁵
深水埗	110	288	+161.8%
观塘	143	273	+90.9%
油尖旺	194 ²⁶	187 ²⁷	-3.6% ²⁷

3. 在二零二一年一月至六月期间，交通投诉组接获有关车辆阻塞的投诉及建议共有1 012宗²⁸，与二零二零年同季接获的1 388宗²⁹相比，跌幅为27.1%²⁸。有关个案按地区划分的分类，载于附件J(ii)。涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>投诉 / 建议数目</u>			
<u>地区</u>	<u>2020 年 1 月至 6 月</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
深水埗	122	92	-24.6%
屯门	65	87	+33.8%
观塘	143	86	-39.9%
沙田	93	77	-17.2%

4. 在车辆阻塞的个案中，过去五年，平均约有95%及5%的投诉人分别对车辆阻塞行车道及行人路表示关注。现把投诉人提出因车辆阻塞而导致的主要事宜概述如下：

(a) 车辆可用的行车线数目减少，因而造成挤塞。车辆有时会因

²⁴ 在 744 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 667 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 77 宗。

²⁵ 在 291 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 160 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 131 宗，与二零一九年的 77 宗（见脚注 24）相比，增幅为 70.1%。

²⁶ 在 194 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出八宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 186 宗。

²⁷ 该 187 宗个案与二零一九年的 186 宗（见脚注 26）相比，增幅为 0.5%。

²⁸ 该 1 012 宗个案与二零二零年同季的 1 278 宗（见脚注 29）相比，减幅为 20.8%。

²⁹ 在 1 388 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 110 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 1 278 宗。

车辆阻塞而被迫跨越对面行车线行驶；

- (b) 阻碍行人及驾驶人士的视线，对道路用户构成安全问题；
- (c) 涉及货车及其他重型车辆的车辆阻塞情况经常严重阻塞交通，导致挤塞；
- (d) 阻塞停车场的出入口；
- (e) 行人及轮椅使用者须走到 / 驶到行车道上，对他们及驾驶人士构成安全问题；以及
- (f) 约有三分之一的车辆阻塞个案发生于巴士站及小巴站（巴士站）。

5. 在二零二一年一月至六月期间，共有1 012宗有关车辆阻塞的投诉及建议，当中有351宗个案是关于巴士站的车辆阻塞问题，与二零二零年同季接获的537宗相比，跌幅为34.6%。有关巴士站的车辆阻塞个案按车辆类别的分类如下：

<u>车辆类别</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>		
	<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>	<u>2021 年[#]</u>
公共交通工具 (巴士 / 小巴 / 的士)	144	267	95
私家车	191	264	87
货车	60	52	26
旅游巴	40	12	6
客货车	5	13	6
货柜车辆	1	1	-
其他车辆*	278	384	131
合计	719	993	351

[#] 截至 2021 年 6 月 30 日

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

6. 在二零二一年一月至六月期间，共有351宗有关巴士站的车辆阻塞个案，当中大部分涉及公共交通车辆（包括的士、巴士及小巴）（95宗）及私家车（87宗）。有关个案按地区分类，载于附件J(iii)。接获较多投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>		
	<u>2020 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>2021 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
观塘	57	42	-26.3%
沙田	35	32	-8.6%
屯门	32	29	-9.4%
深水埗	61	26	-57.4%

7. 就巴士站的车辆阻塞个案而言，大部分投诉人指出，这导致巴士 / 小巴须在与巴士站有一段距离的地方上落乘客，构成安全问题和造成不便。例如，乘客须在第二条行车线（非最左行车线）上落巴士 / 小巴，并横过马路以返回行人路。巴士及小巴有时绕过被阻塞的巴士站而无法接载乘客。另一方面，有些驾驶人士投诉巴士 / 小巴在中在线落乘客，导致交通挤塞。有些投诉人则指出，停泊在巴士站的车辆阻碍轮椅使用者上落巴士。

改善情况的措施

8. 所有有关车辆阻塞的投诉已转交运输署、警方及其他相关部门，以供考虑和采取跟进行动。

9. 道路安全是警务处处长首要行动项目之一，有关执法的元素则透过重点交通执法项目实施。警方一直针对违反重点交通执法项目的违例事项（包括导致交通挤塞的违例事项）采取严厉的执法行动，以改变道路使用者引致交通意外或阻碍交通的不负责任行为。近年，警方采用电子定额罚款通知书和流动摄影队，以提升交通执法工作的准确性和效率。

10. 就电子定额罚款通知书而言，在二零二零年三月，警务处针对第237章违例泊车事项展开先导计划。为配合先导计划，运输署自二零二零年四月起向新申请或续领牌照的人士发出印有已加密二维码

的车辆牌照。在先导计划下，前线执法人员以流动装置输入违泊车辆的数据，或透过扫描贴于车辆挡风玻璃上印有加密二维码的车辆牌照读取有关资料。前线执法人员会拍摄现场照片作违例泊车的证据，实时打印电子定额罚款通知书，并把通知书固定于车辆挡风玻璃上。收集所得的全部数据其后会上载至后端系统，作进一步处理。先导计划减少发出人手填写定额罚款通知书和人手输入数据时的人为错误，从而提升整体执法的准确性。

11. 流动摄影队是警方在处理交通挤塞问题时，针对行车违例事项所采取的新措施。自二零一九年第二季起，警方已全面执行有关措施，调派流动摄影队对行车违例事项进行摄录。有关录像连同违例车辆的数据会送交各总区交通部作后端处理，警方之后会以邮递方式发出定额罚款通知书，而毋须直接联络违例司机。有关措施大大提升了交通执法行动的整体效率。

12. 为配合《香港智慧城市蓝图》的智慧出行措施，警方在探讨应用科技协助进行交通执法时，应考虑从目前以人为本的执法模式过渡到以科技为本的模式。例如，可把数据分析工具应用于冲红灯摄影机 / 侦速摄影机，以准确和有效地摄录违反交通规例的车辆的证据，从而大大加强执法工作和节省资源。虽然与车辆阻塞投诉并无直接关系，但在交通执法上应用科技所产生的阻吓作用会有助改变不负责任司机的行为，继而有助改善整体交通情况和道路安全。警方会与运输及房屋局和运输署合作，以进一步探讨不同途径，推展有关措施。

13. 除了警方加强执法外，运输署亦会视乎现场及交通实况，按个别个案的情况，考虑采取适当措施以改善情况。例如，在上落客货活动构成道路安全或交通流量问题的地点实施不准停车限制；提供路旁停车湾；检视巴士站的位置及长度和延长巴士站道路标记的范围；缩减过阔行车道的阔度等，同时提供足够的空间供路旁上落客货，以配合区内需求。

14. 为了善用路面空间以应付交通流量、进行路旁活动和改善道路环境，运输署已积极采取不同措施，以增加街道以外泊车位及上落客货车位，包括但不限于以下各项：

- (a) 在《香港规划标准与准则》(下文(b)段)新修订公布前，要求发展商在切实可行的范围内，在所有新的发展项目提供现时《香港规划标准与准则》标准范围内较高的泊车位数量及上

落客货车位数量；

- (b) 更新《香港规划标准与准则》（已于二零二一年八月十二日公布）内的商用车辆泊车位及上落客货车位的相关标准，以及有关提供私家车泊车位的准则，从而增加在未来的私营及资助房屋发展项目中的私家车泊車位數量，以及未来的资助房屋发展项目中的商用车辆的泊车位数量及类别；
- (c) 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；以及
- (d) 鼓励学校在非上课时间开放校舍供学生服务车辆停泊。

15. 运输署一直与道路安全议会和警方合作举办宣传及教育活动，以推广道路安全，包括透过各种渠道（例如道路安全议会的社交媒体平台、电视及电台的宣传短片／声带、道路安全通讯、「香港出行易」流动应用程序的弹出式广告及新闻稿），加强驾驶人士的守法意识，以及向驾驶人士灌输违例泊车对道路安全的影响。

16. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门跟进有关车辆阻塞的投诉。

交通投诉组接获的投诉及建议

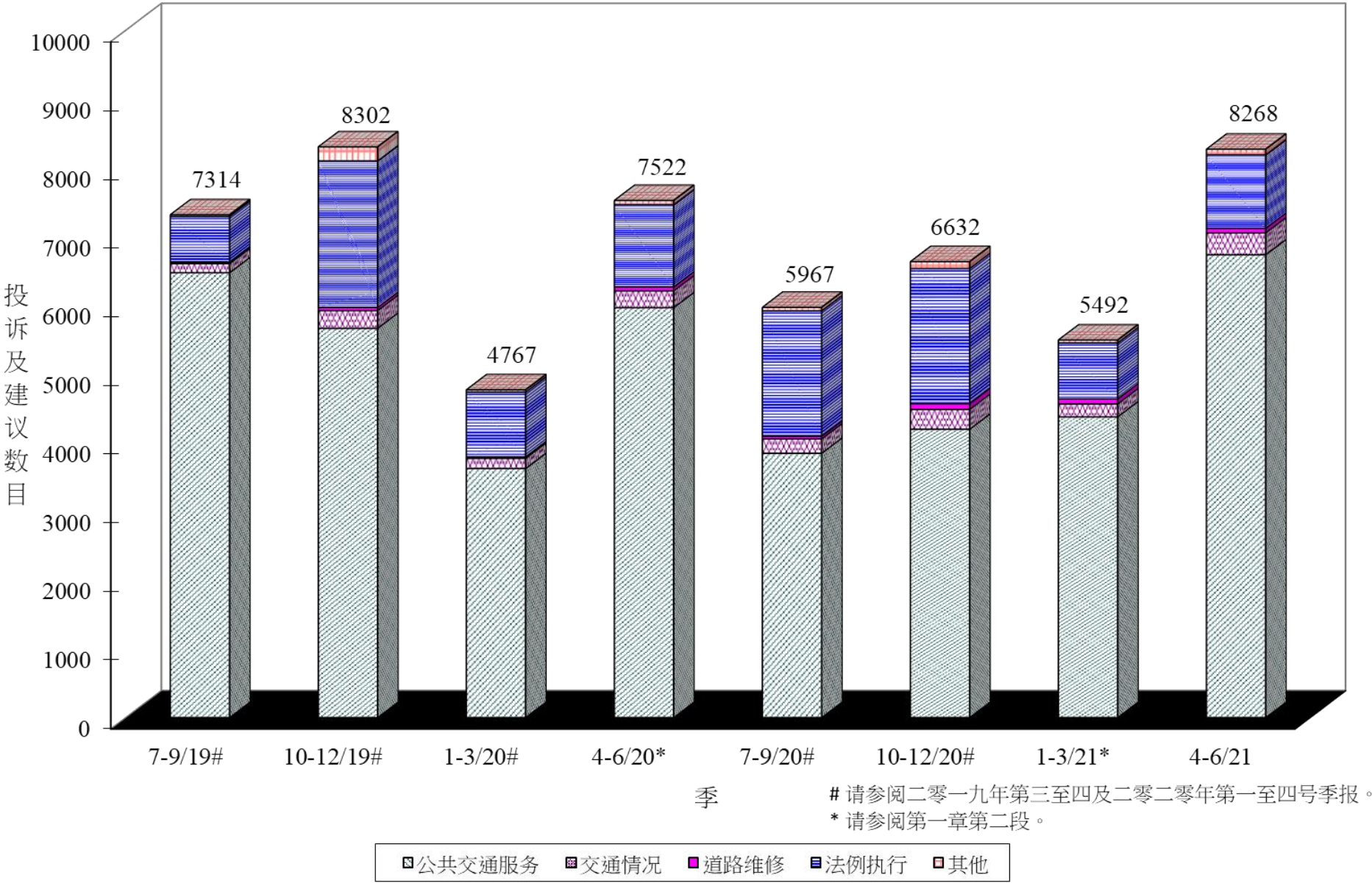
投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2020 年同季 (1.4.20 – 30.6.20)	上季 (1.1.21 – 31.3.21)	今季 (1.4.21 – 30.6.21)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	421 [27]	340 [95]	606[228]
(b) 服务水平	5 323 [5]	3 897 [13]	5 978 [8]
(c) 一般性质	218 [6]	137 [2]	148 [3]
	5 962⁽³⁾[38] (79%)	4 374⁽³⁾[110] (80%)	6 732[239] (81%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	176 [5]	117	211 [6]
(b) 交通管理	44 [7]	42 [8]	57 [14]
(c) 增设交通标志及设备	18 [7]	18 [7]	23 [2]
(d) 泊车设施	6 [1]	11 [1]	28 [3]
	244 [20] (3%)	188 [16] (3%)	319 [25] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	31	18 [1]	23 [1]
(b) 交通标志及设备	24	52 [1]	40 [1]
(c) 行车道标记	2	4	3
	57 (1%)	74 [2] (1%)	66 [2] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	908	583	727 [3]
(b) 其他执法事宜	290 [2]	231	342 [1]
	1 198 [2] (16%)	814 (15%)	1 069 [4] (13%)
V. 其他	61 [1] (1%)	42 (1%)	82 [2] (1%)
合计	7 522⁽³⁾[61] (100%)	5 492⁽³⁾[128](100%)	8 268 [272] (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。

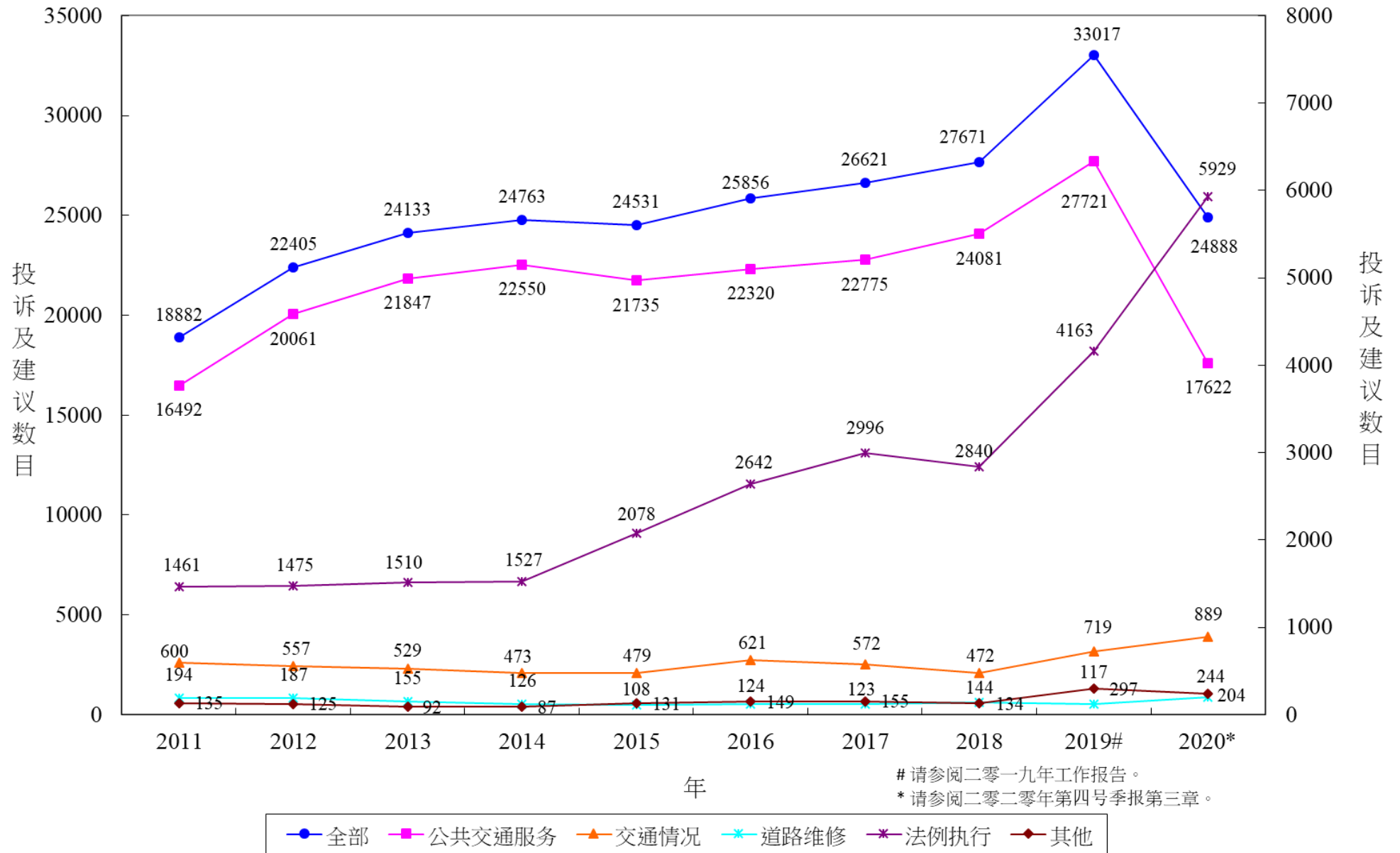
(2) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(3) 请参阅第一章第二及六段。

交通投诉组接获的投诉及建议

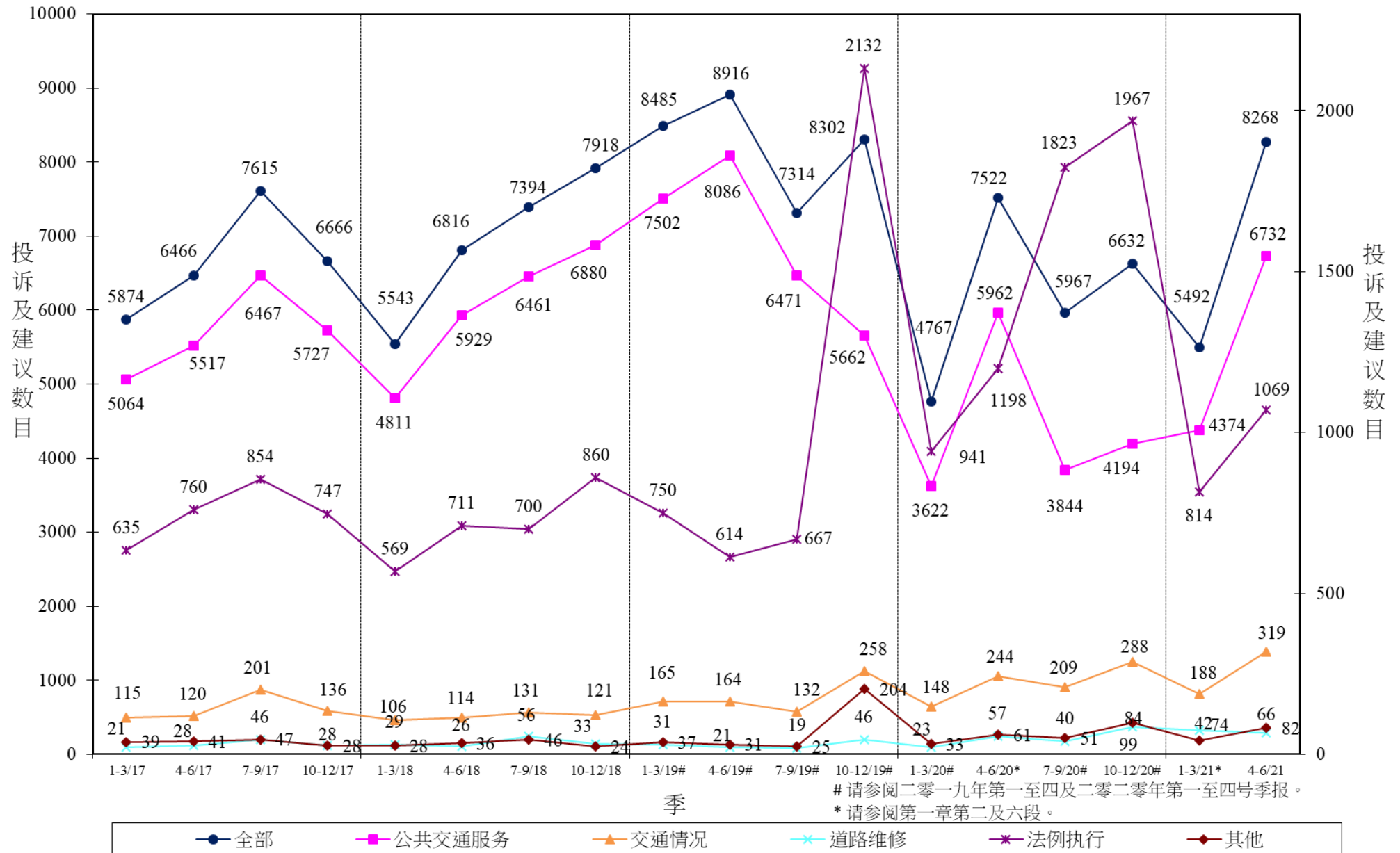


交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一一至二零二零年)



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六月)

附件 B(ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零二一年四月至六月)

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		17	476	3	-	496
(b) 服务水平		1 536	2 508	12	1 107	5 163
(c) 一般性质		52	99	1	3	155
		1 605	3 083	16	1 110	5 814
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		50	113	1	-	164
(b) 交通管理		11	44	-	-	55
(c) 增设交通标志及设备		10	15	1	-	26
(d) 泊车设施		3	5	-	-	8
		74	177	2	-	253
III. 道路维修						
(a) 道路情况		15	4	-	-	19
(b) 交通标志及设备		35	7	1	-	43
(c) 行车道标记		3	1	-	-	4
		53	12	1	-	66
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		524	196	-	5	725
(b) 其他执法事宜		23	110	4	132	269
		547	306	4	137	994
V. 其他		18	36	-	1	55
合计		2 297	3 614	23	1 248	7 182
		(32%)	(50%)			
		5 911		(1%)	(17%)	(100%)
		(82%)				

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	347	742	5	13	1 107
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	72	310	-	2	384
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	19	27	-	-	46
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	73	683	2	2	760
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	18	16	-	-	34
龙运巴士公司	18	31	-	-	49
过海隧巴	185	251	-	1	437
非专营巴士服务	39	33	1	-	73
专线小巴	681	376	1	19	1 077
红色小巴	67	4	2	5	78
的士	18	463	3	1 067	1 551
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	48	108	1	-	157
香港铁路有限公司(轻铁)	1	15	-	-	16
香港电车有限公司	14	5	-	1	20
新渡轮服务有限公司	2	5	-	-	7
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	3	14	1	-	18
合计	1 605 (27%)	3 083 (53%)	16	1 110	5 814
	4 688 (80%)		(1%)	(19%)	(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
(二零二一年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 在平日下午繁忙时间增加巴士 249X 号线（往博康方向）的班次，满足乘客的需求。
- 在物华街增设的士上落客点，方便乘客。
- 把巴士 798 号线（往火炭方向）位于沙田站公共运输交汇处的只供落客中途站改为可供上落客的中途站，方便乘客。

II. 交通管理

港岛区

- 延长大潭道北行线与柴湾道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在乐民道通往柴湾洗衣房的通路实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊，并改善行人的视线。
- 在柯士甸山道东行线近山顶道以「停车」交通标志及道路标记取代「让路」交通标志及道路标记，改善道路安全。

九龙区

- 延长巴域街右转至石硤尾街交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 在钦州街西与批发市场街交界处的行人路装设护柱，防止车辆违例停泊。

- 延长新山道东行线与土瓜湾道交界处交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。

新界区

- 在围头村通往大窝西支路的通路实施 24 小时「禁止停车」限制，防止车辆违例停泊。
- 延长鸣琴路南行线与田景路交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长沙田围路东行线与牛皮沙街交界处交通灯在日间的行车绿灯时间，改善交通流量。

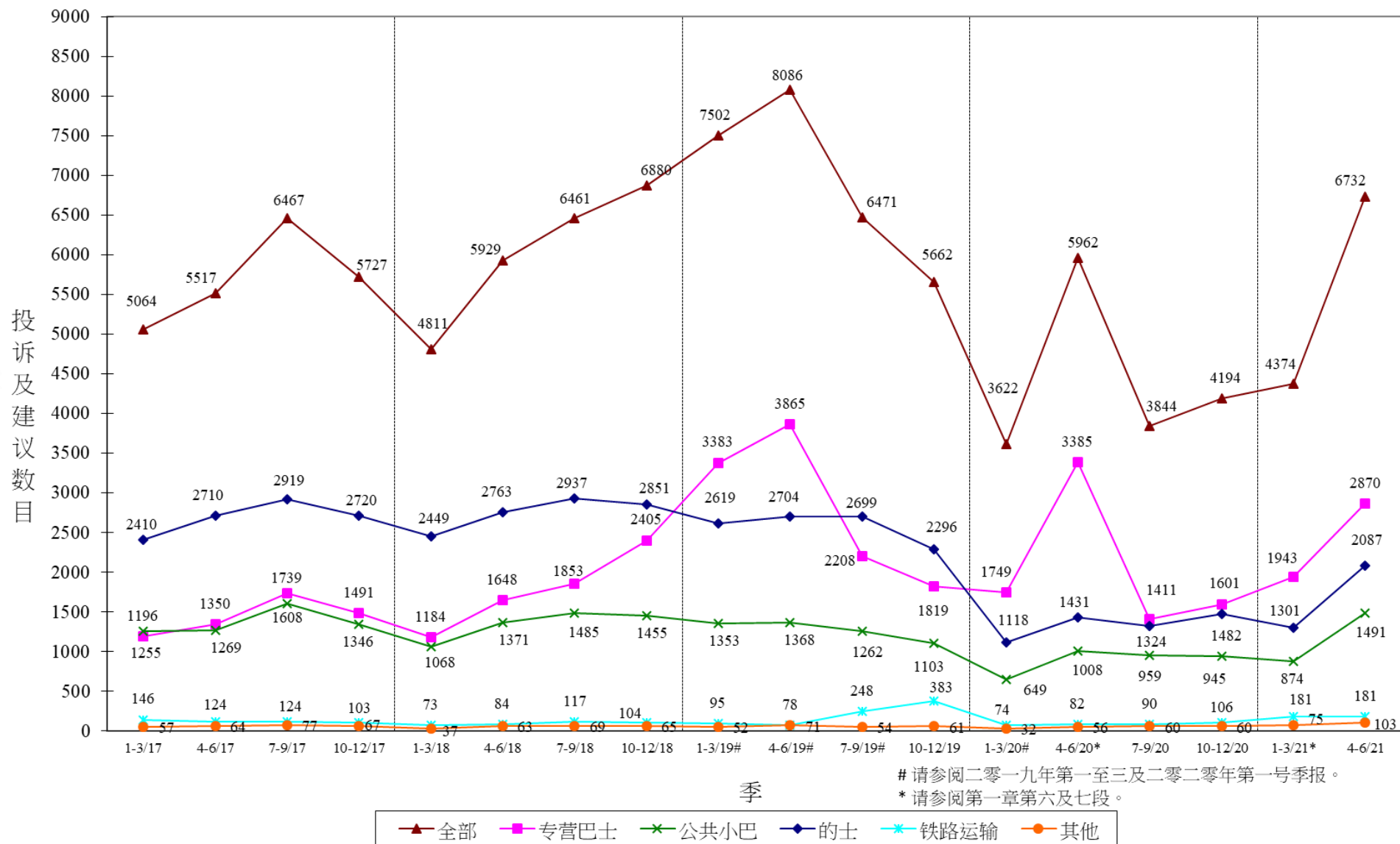
有关公共交通服务的投诉及建议 (二零二一年四月至六月)

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							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			新巴	巴士	巴士												
(1) 班次/载客量	56	42	3	44	-	8	16	3	101	-	-	16	-	1	1	-	1	292
(2) 路线	104	13	2	20	-	52	63	2	13	-	-	1	1	-	-	-	1	272
(3) 服务时间	5	2	1	-	-	1	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	15
(4) 设置车站	9	-	-	-	1	5	3	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	27
小计	174	57	6	64	1	66	86	9	121	-	-	17	1	1	1	-	2	606
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	416	108	9	466	4	19	131	11	355	-	-	6	-	-	1	1	4	1531
(2) 路线依循情况	7	-	-	1	1	5	2	1	67	-	426	-	-	1	-	-	-	511
(3) 驾驶行为不当	238	29	13	54	5	9	112	13	294	51	518	11	3	4	1	-	-	1355
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	220	40	13	43	8	3	99	38	414	36	905	43	2	-	2	2	1	1869
(5) 滥收车/船费	2	2	-	-	-	-	2	-	29	2	179 *	-	-	-	-	-	-	216
(6) 清洁	3	2	-	-	1	-	4	1	20	9	8	1	2	-	-	-	-	51
(7) 车辆/船只状况	14	2	1	1	2	-	5	-	26	-	6	12	6	4	2	-	-	81
(8) 乘客服务及设施	128	30	4	20	4	9	65	6	28	-	4	48	8	5	2	-	3	364
小计	1028	213	40	585	25	45	420	70	1233	98	2046	121	21	14	8	3	8	5978
(C) 一般性质	30	9	-	3	1	3	14	1	29	10	41	5	1	-	-	-	1	148
今季合计	1232	279	46	652	27	114	520	80	1383	108	2087	143	23	15	9	3	11	6732
总数	(2870)							(3658)				(181)			(23)			
上季合计	901	277	39	320	27	41	338	56	817	57	1301	148	14	19	4	-	15	4374
2020 年同季合计	2311	222	51	157	18	48	578	31	919	89	1431	65	9	8	7	-	18	5962

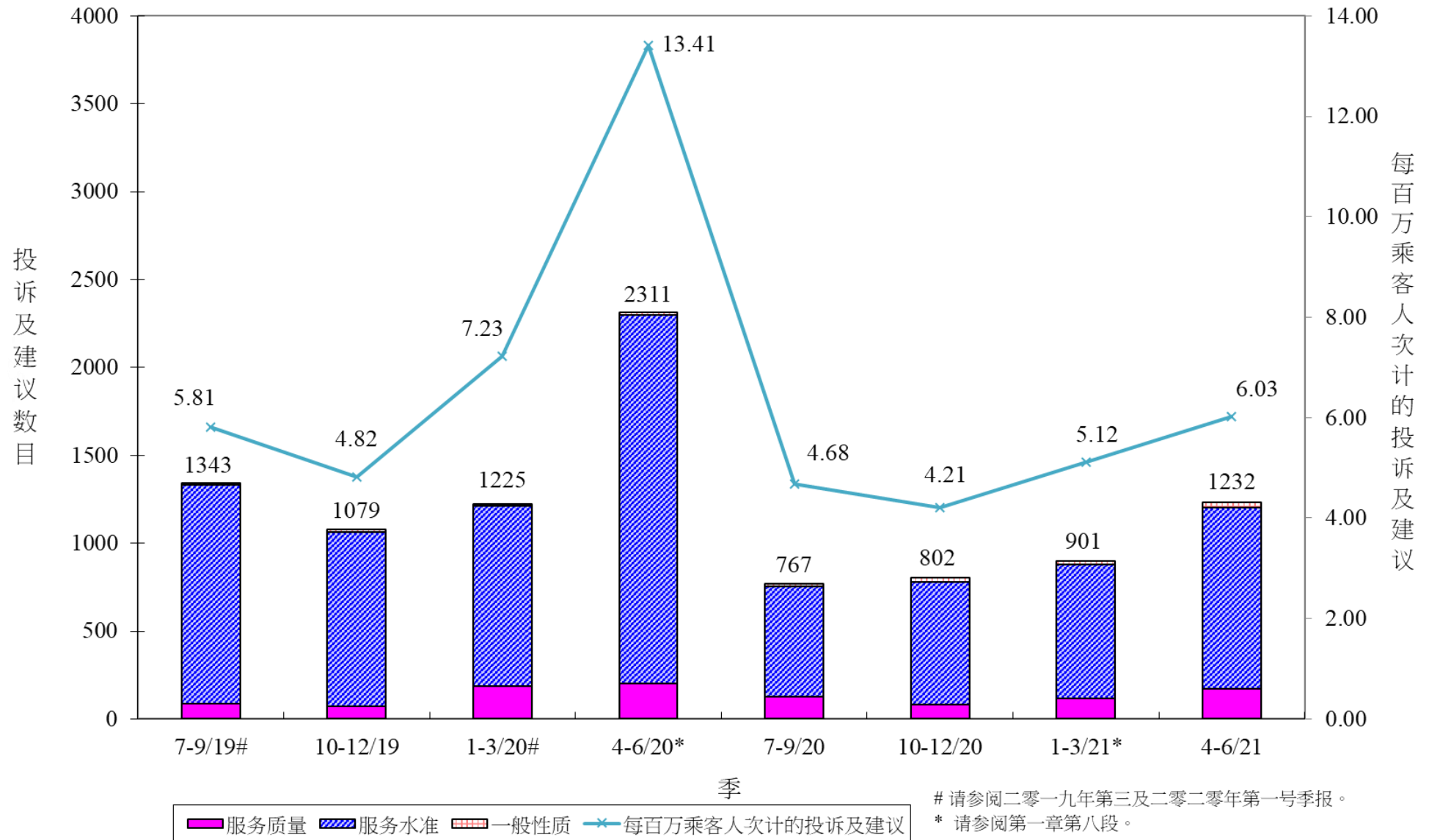
* 包括有关的士咪表的违规行为。

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)



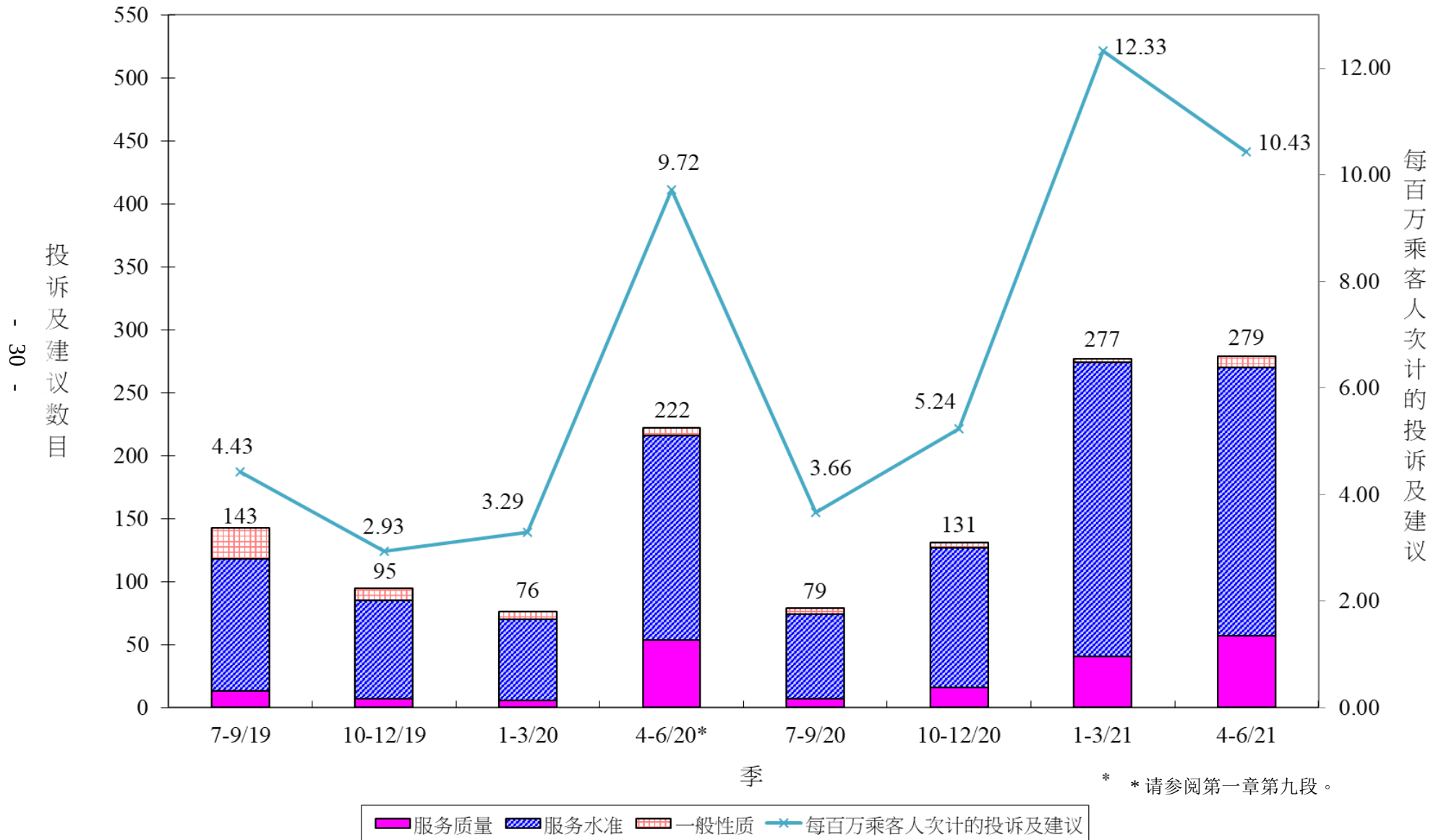
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



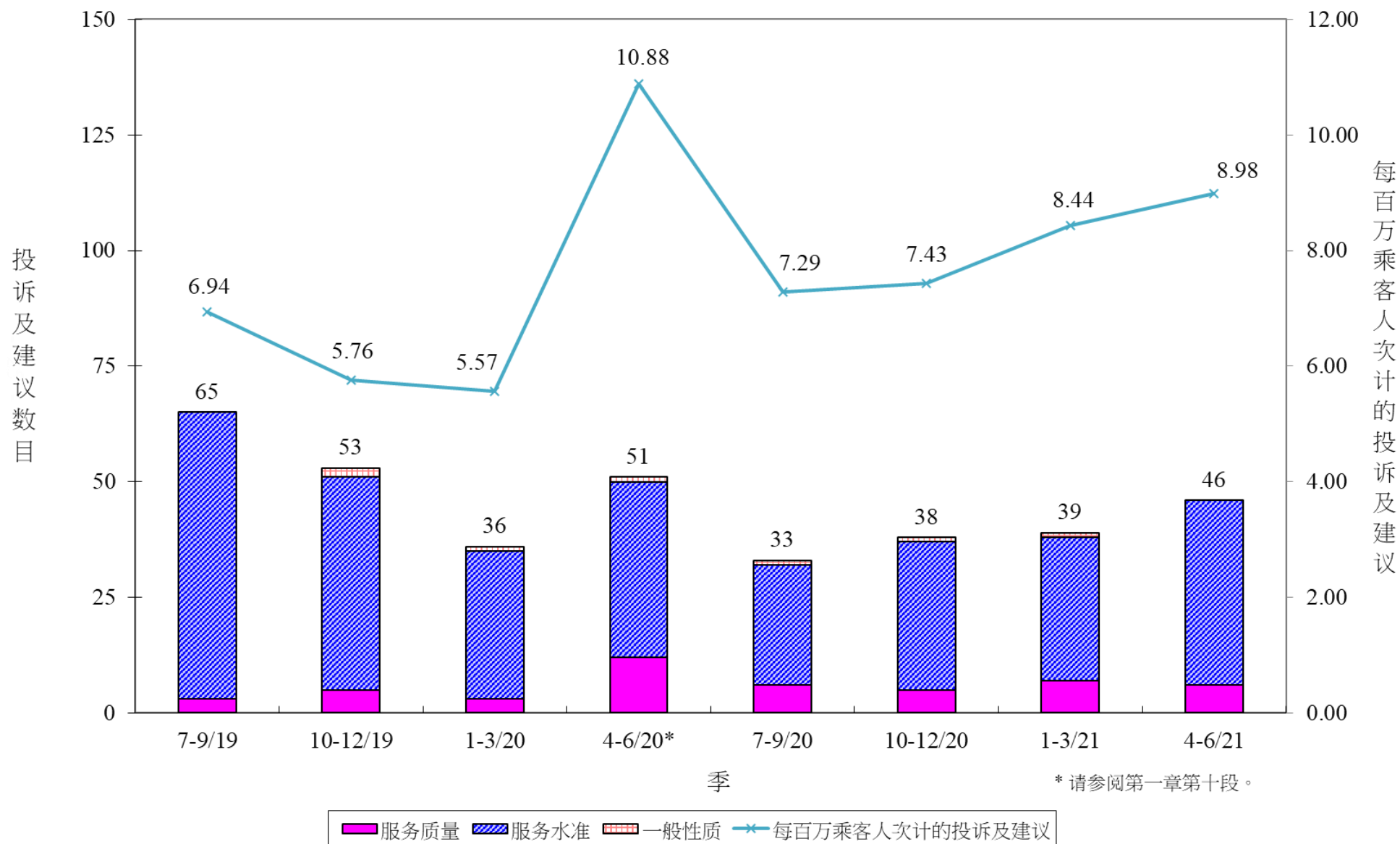
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



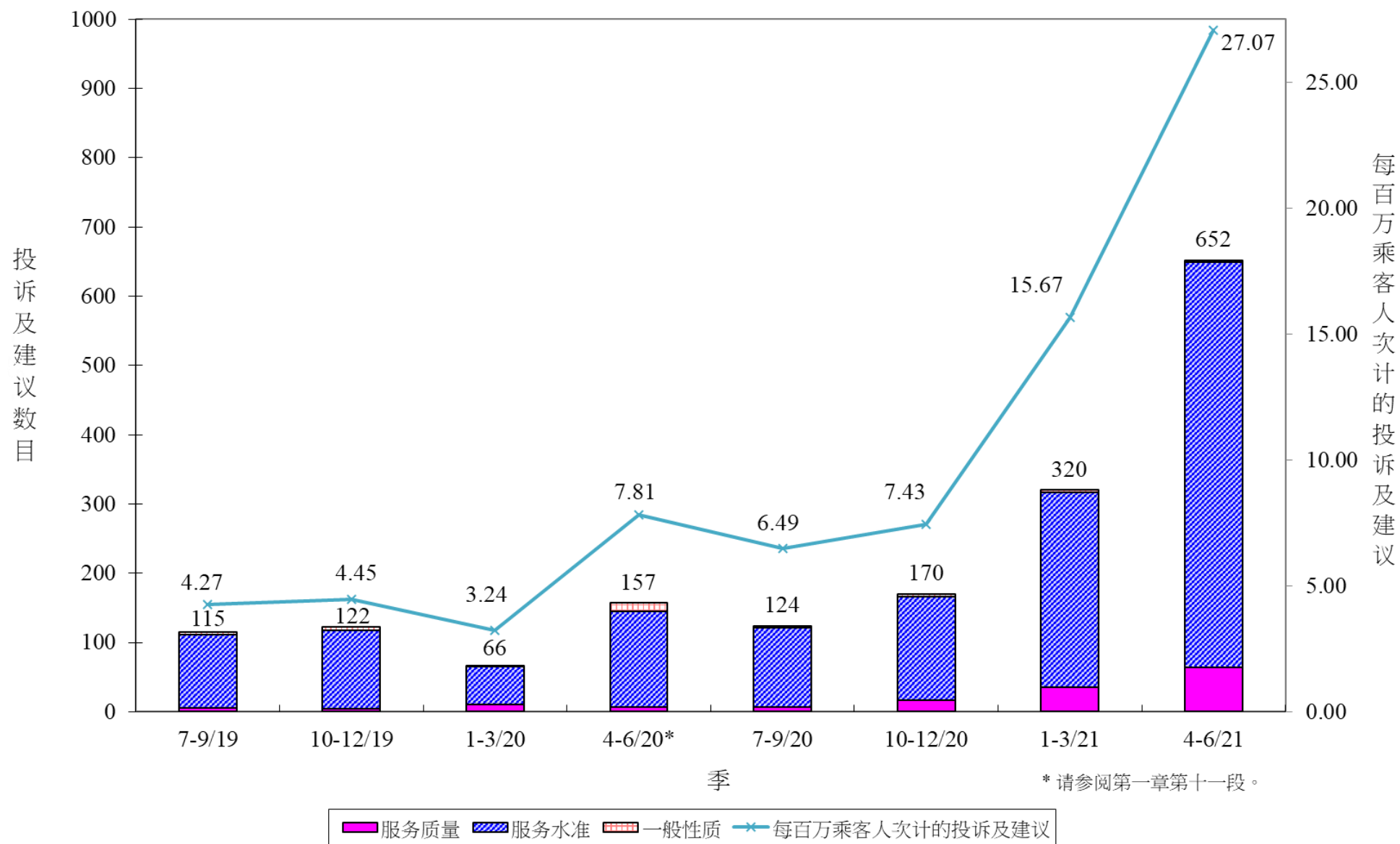
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



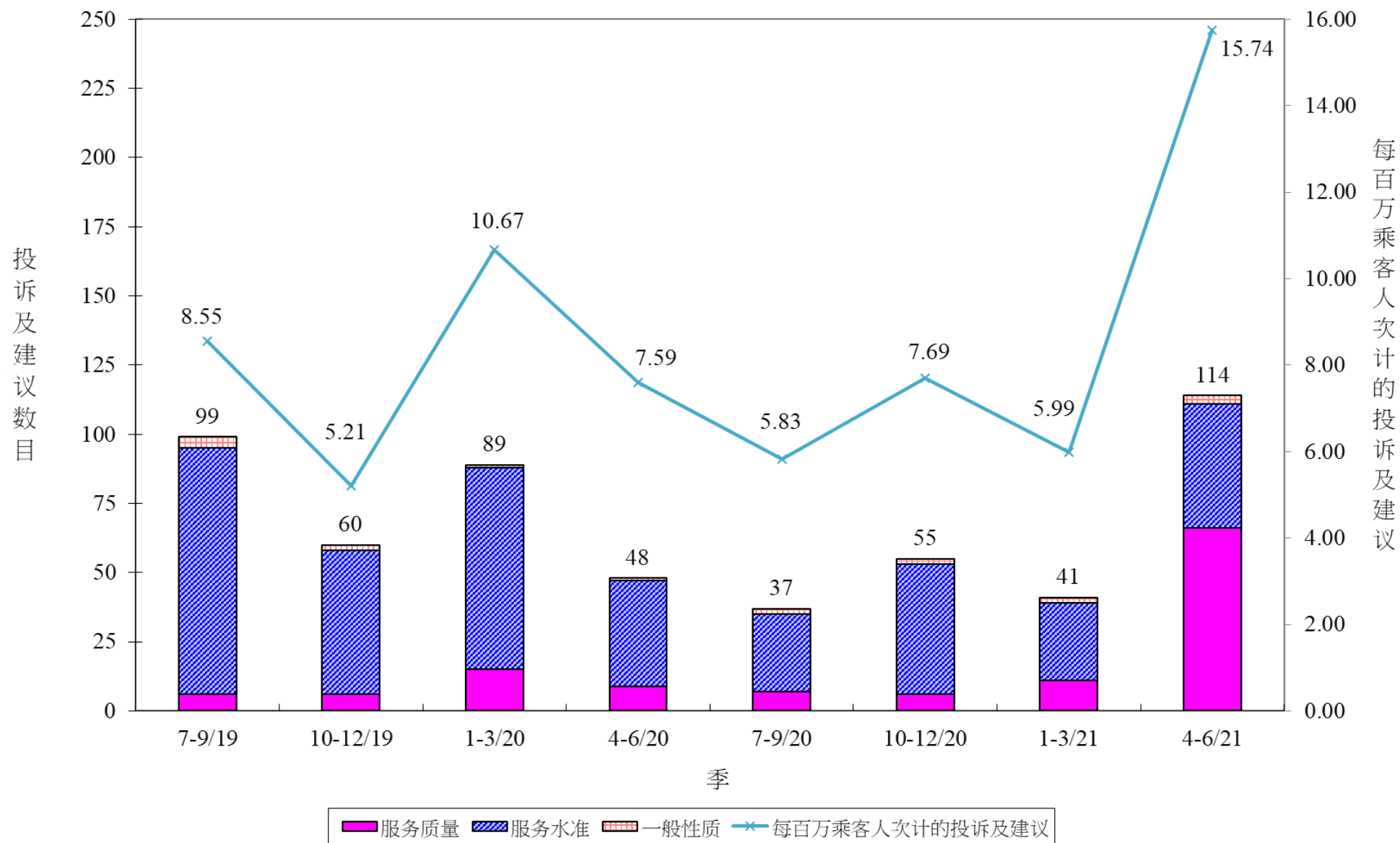
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



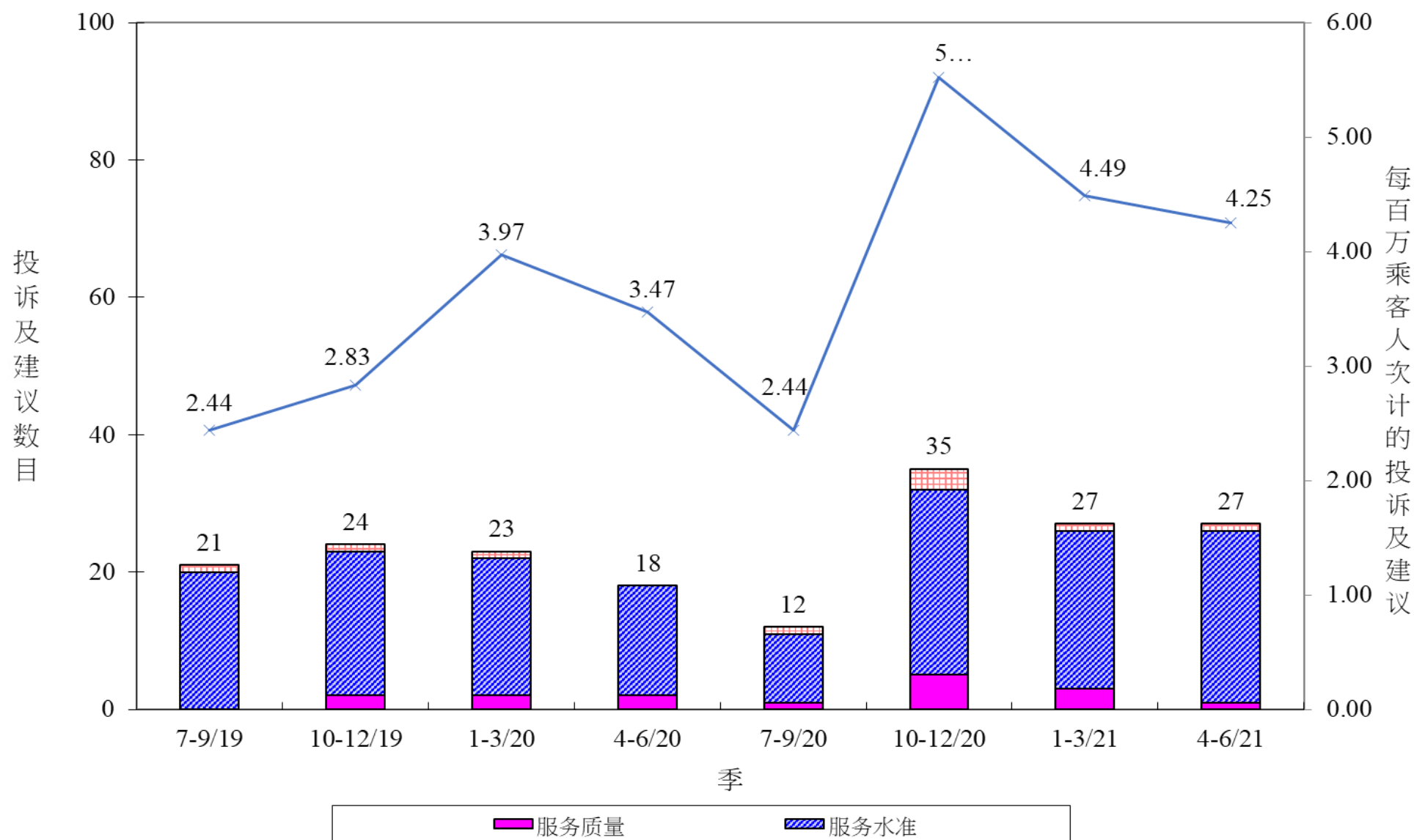
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



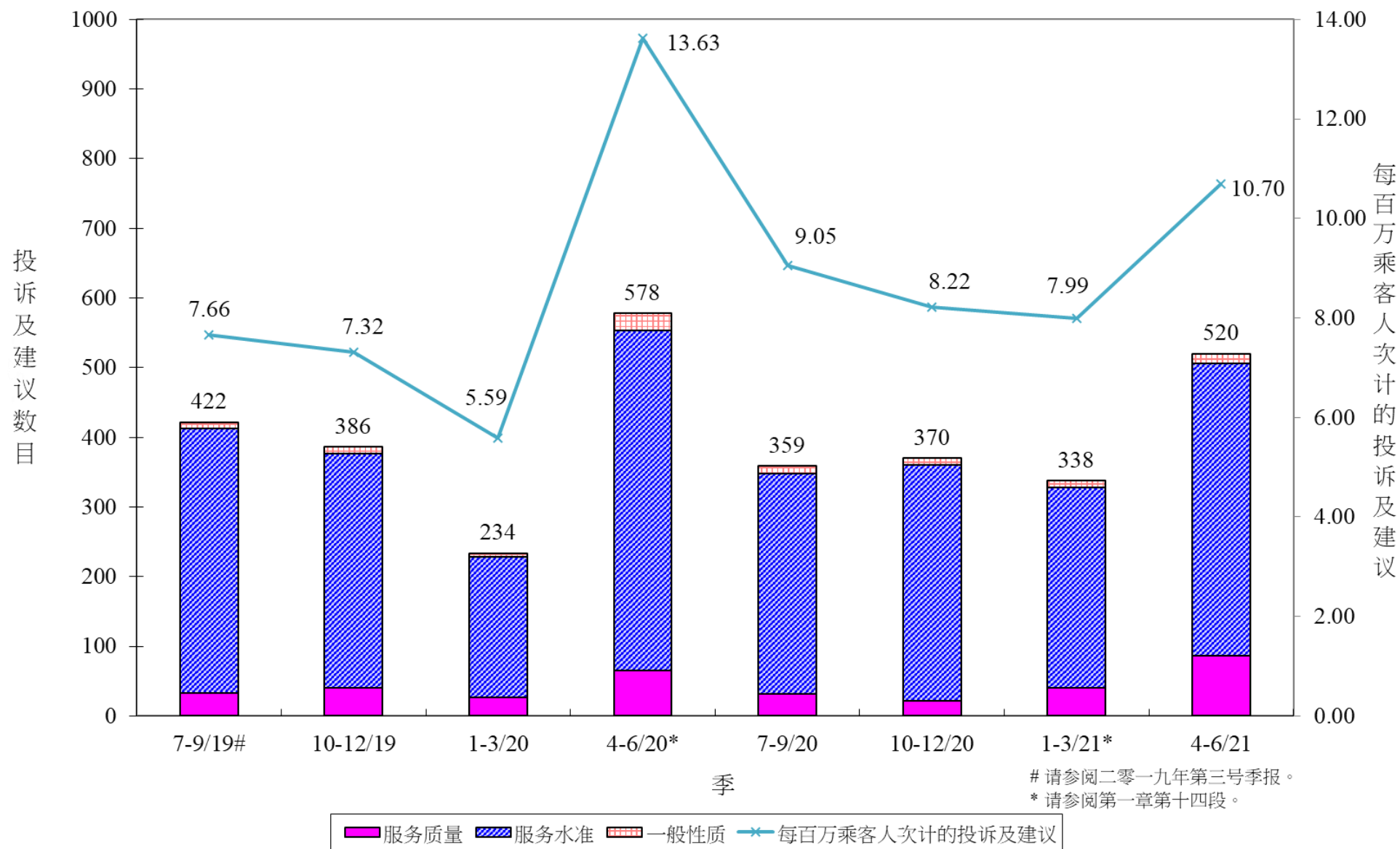
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)

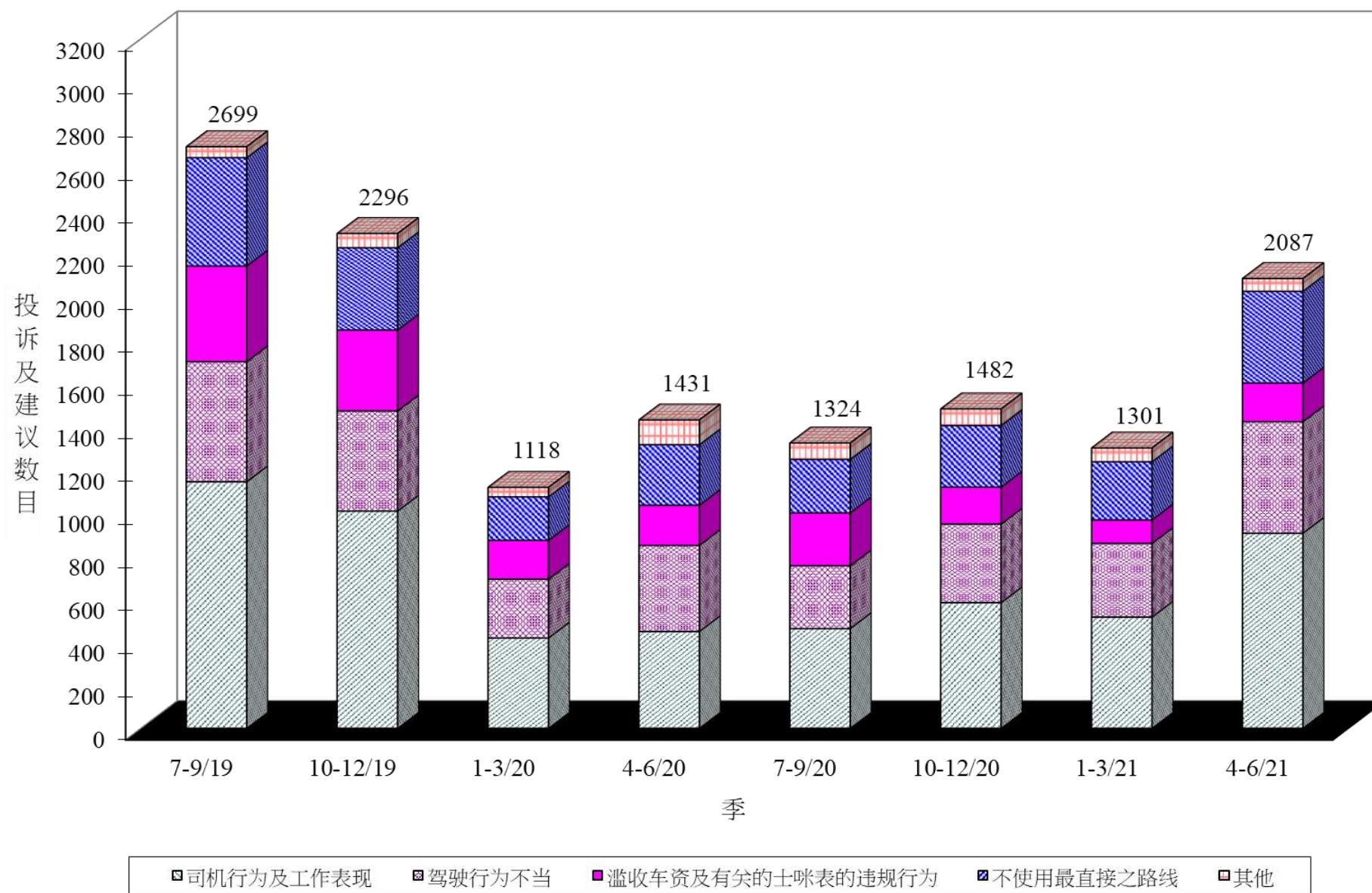


有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二一年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议</u>	<u>每百万乘客人次 计的投诉及建议</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 232	6.03
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	279	10.43
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	46	8.98
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	652	27.07
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	27	4.25
龙运巴士公司	114	15.74
过海隧巴 ⁽¹⁾	520	10.70
合计	2 870	8.90

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>		<u>2020 年同季</u> <u>(1.4.20 – 30.6.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.21 – 31.3.21)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.21 – 30.6.21)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	219	216	354
(ii)	拒载	168	239	457
(iii)	兜客	-	2	1
(iv)	拒绝驶达目的地	48	45	80
(v)	未有展示司机证	13	11	9
(vi)	不正确展示司机证	1	3	4
	小计	449	516	905
(b)	驾驶行为不当	400	342	518
(c)	滥收车资	157	82	128
(d)	有关的士咪表的违规行为	29	27	51
(e)	不使用最直接可行之路线	281	270	426
(f)	其他 ⁽¹⁾	115	64	59
	合计	1 431	1 301	2 087

注：（1）这些个案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	21	19	9	5	20	8	18	15	18	5	7	13	9	13	21	3	7	-	-	211
(b) 交通管理	2	-	3	1	5	-	6	3	2	1	1	7	3	3	8	5	1	4	2	57
(c) 增设交通标志及设备	1	-	-	-	2	-	4	1	-	1	1	3	-	1	5	1	2	-	1	23
(d) 泊车设施	1	3	1	-	7	1	-	-	2	-	-	2	1	-	4	2	2	1	1	28
小计	25	22	13	6	34	9	28	19	22	7	9	25	13	17	38	11	12	5	4	319
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	2	1	2	2	-	3	1	-	-	3	3	3	1	-	-	-	-	2	23
(b) 交通标志及设备	1	4	2	-	2	-	3	2	4	2	2	3	3	5	3	2	1	1	-	40
(c) 行车道标记	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
小计	1	8	3	2	5	-	6	3	4	2	5	6	6	6	3	2	1	1	2	66
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	43	38	33	12	69	21	47	78	60	21	26	103	52	55	18	25	16	8	2	727
(b) 其他执法事宜	18	20	10	13	27	16	25	22	32	7	15	21	30	17	19	13	21	5	11	342
小计	61	58	43	25	96	37	72	100	92	28	41	124	82	72	37	38	37	13	13	1069
合计	87	88	59	33	135	46	106	122	118	37	55	155	101	95	78	51	50	19	19	1454

有关车辆阻塞的投诉及建议

地区		投诉数目			
		2019年	2020年	增 / 减	
香港	- 东区	102	139	+37	(+36.3%)
	- 湾仔	143 ⁽²⁾	180 ⁽²⁾	+37	(+25.9%) ⁽²⁾
	- 中西区	744 ⁽³⁾	291 ⁽³⁾	-453	(-60.9%) ⁽³⁾
	- 南区	57	71	+14	(+24.6%)
九龙	- 观塘	143	273	+130	(+90.9%)
	- 黄大仙	54	95	+41	(+75.9%)
	- 九龙城	121	132	+11	(+9.1%)
	- 深水埗	110	288	+178	(+161.8%)
	- 油尖旺	194 ⁽⁴⁾	187	-7	(-3.6%) ⁽⁴⁾
新界	- 北区	60	74	+14	(+23.3%)
	- 大埔	54	116	+62	(+114.8%)
	- 沙田	111	181	+70	(+63.1%)
	- 元朗	108	159	+51	(+47.2%)
	- 屯门	81	144	+63	(+77.8%)
	- 荃湾	70	122	+52	(+74.3%)
	- 葵青	83	139	+56	(+67.5%)
	- 西贡	51	125	+74	(+145.1%)
	- 离岛	17	17	-	-
其他 ⁽¹⁾		501 ⁽⁵⁾	5	-496	(-99.0%) ⁽⁵⁾
合计		2 804 ⁽⁶⁾	2 738 ⁽⁶⁾	-66	(-2.4%) ⁽⁶⁾

注：(1) 这些个案的投诉人并无说明有关地点。

(2) 在143宗投诉及建议中，有一位投诉人提出77宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为66宗。在180宗投诉及建议中，有一位投诉人提出一宗投诉，不包括这个案的投诉数字为179宗，与二零一九年的66宗相比，增幅为171.2%。

(3) 在744宗投诉及建议中，有一位投诉人提出667宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为77宗。在291宗投诉及建议中，有一位投诉人提出160宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为131宗，与二零一九年的77宗相比，增幅为70.1%。

(4) 在194宗投诉及建议中，有一位投诉人提出八宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为186宗。二零二零年共接获187宗个案，与二零一九年的186宗相比，增幅为0.5%。

- (5) 在501宗投诉及建议中，有一位投诉人提出489宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为12宗。二零二零年共接获五宗个案，与二零一九年的12宗相比，减幅为58.3%。
- (6) 在2 804宗投诉及建议中，有一位投诉人提出1 241宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为1 563宗。在2 738宗投诉及建议中，有一位投诉人提出161宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为2 577宗，与二零一九年的1 563宗相比，增幅为64.9%。

有关车辆阻塞的投诉及建议

地区		投诉数目			
		2020年 1月至6月	2021年 1月至6月	增 / 减	
香港	- 东区	74	75	+1	(+1.4%)
	- 湾仔	57	56	-1	(-1.8%)
	- 中西区	180 ⁽²⁾	54	-126	(-70.0%) ⁽²⁾
	- 南区	44	35	-9	(-20.5%)
九龙	- 观塘	143	86	-57	(-39.9%)
	- 黄大仙	54	34	-20	(-37.0%)
	- 九龙城	63	68	+5	(+7.9%)
	- 深水埗	122	92	-30	(-24.6%)
	- 油尖旺	101	75	-26	(-25.7%)
新界	- 北区	31	32	+1	(+3.2%)
	- 大埔	56	42	-14	(-25.0%)
	- 沙田	93	77	-16	(-17.2%)
	- 元朗	89	66	-23	(-25.8%)
	- 屯门	65	87	+22	(+33.8%)
	- 荃湾	61	39	-22	(-36.1%)
	- 葵青	70	46	-24	(-34.3%)
	- 西贡	72	35	-37	(-51.4%)
	- 离岛	8	7	-1	(-12.5%)
其他 ⁽¹⁾		5	6	+1	(+20.0%)
合计		1 388 ⁽³⁾	1 012 ⁽⁴⁾	-376	(-27.1%) ⁽⁴⁾

注：(1) 这些个案的投诉人并无说明有关地点。

(2) 在 180 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 110 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 70 宗。二零二一年同季共接获 54 宗个案，与二零二零年同季接获的 70 宗相比，减幅为 22.9%。

(3) 在 1 388 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 110 宗投诉，不包括这些个案的投诉数字为 1 278 宗。

(4) 该 1 012 宗个案与二零二零年同季的 1 278 宗（见脚注(3)）相比，减幅为 20.8%。

有关巴士站的车辆阻塞的投诉及建议

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>			
		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>		
		<u>1月至6月</u>	<u>1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>	
香港	- 东区	28	24	-4	(-14.3%)
	- 湾仔	26	4	-22	(-84.6%)
	- 中西区	29	20	-9	(-31.0%)
	- 南区	15	11	-4	(-26.7%)
九龙	- 观塘	57	42	-15	(-26.3%)
	- 黄大仙	22	17	-5	(-22.7%)
	- 九龙城	17	15	-2	(-11.8%)
	- 深水埗	61	26	-35	(-57.4%)
	- 油尖旺	41	25	-16	(-39.0%)
新界	- 北区	17	14	-3	(-17.6%)
	- 大埔	16	15	-1	(-6.3%)
	- 沙田	35	32	-3	(-8.6%)
	- 元朗	45	22	-23	(-51.1%)
	- 屯门	32	29	-3	(-9.4%)
	- 荃湾	26	16	-10	(-38.5%)
	- 葵青	32	23	-9	(-28.1%)
	- 西贡	32	13	-19	(-59.4%)
	- 离岛	3	2	-1	(-33.3%)
其他 ⁽¹⁾		3	1	-2	(-66.7%)
合计		537	351	-186	(-34.6%)

注：(1) 这些个案的投诉人并无说明有关地点。

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。