

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二一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.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	14-19
A	交通投诉组接获的投诉及建议	20-22
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	23-26
C	投诉及建议的调查结果一览表	27-28
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	29-30
E	有关公共交通服务的投诉及建议	31-33
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	34-41
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	42
H	有关的士服务投诉及建议的分类	43
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	44
J	有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议	45
K	有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字	46-51
L	有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆采取执法行动的分项数字	52

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为零二二一年第三份季报，汇报二零二一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 10 344 宗² 投诉及建议，包括 372 宗³纯粹建议。大约 76%的个案（即 7 880 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，23%（即 2 434 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 8 268 宗上升 25.1%²，与二零二零年同季的 5 967 宗⁴比较，则上升 73.4%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 7 704 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 5 962 宗(77%)证实成立，不成立的有 19 宗(1%)，其余 1 723 宗（22%）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。在二零二一年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 617 宗⁵ 个案的最新进展，当中有 63 名⁵ 驾驶者被票控。

5. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 10 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件 D。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联

¹ 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 10 344 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 682 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 662 宗，与上季的 8 268 宗相比，增幅为 16.9%。与二零二零年同季的 5 205 宗（见注 4）相比，增幅为 85.6%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 372 宗纯粹建议中，有一位市民提出 267 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 105 宗。

⁴ 在 5 967 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 762 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 205 宗。

⁵ 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 8 367 宗⁶，较上季的 6 732 宗上升 24.3%⁶，与二零二零年同季的 3 844 宗比较，则上升 117.7%⁶。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 3 571 宗⁷，较上季的 2 870 宗上升 24.4%⁷，与二零二零年同季的 1 411 宗比较，则上升 153.1%⁷。

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 1 482 宗，上季有 1 232 宗，二零二零年同季则有 767 宗。今季的 1 482 宗个案中，涉及服务质量的个案有 313 宗（21.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 127 宗（76.0%）。

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 412 宗⁸，上季有 279 宗，二零二零年同季则有 79 宗。今季的 412 宗⁸个案中，涉及服务质量的个案有 149 宗⁸（36.2%），而涉及服务水平的个案则有 250 宗⁸（60.7%）。

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 79 宗，上季有 46 宗，二零二零年同季则有 33 宗。今季的 79 宗个案中，涉及服务质量的个

⁶ 在 8 367 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 682 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 685 宗，与上季的 6 732 宗相比，增幅为 14.2%。与二零二零年同季的 3 844 宗相比，增幅为 99.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁷ 在 3 571 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 682 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 889 宗，与上季的 2 870 宗相比，增幅为 0.7%。与二零二零年同季的 1 411 宗相比，增幅为 104.7%。

⁸ 在 412 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 136 宗投诉（涉及服务质量的个案有 93 宗，而涉及服务水平的个案则有 43 宗）。不包括这些投诉的数字为 276 宗。

案有 18 宗（22.8%），而涉及服务水平的个案则有 60 宗（75.9%）。

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 619 宗⁹，上季有 652 宗，二零二零年同季则有 124 宗。今季的 619 宗⁹个案中，涉及服务质量的个案有 140 宗⁹（22.6%），而涉及服务水平的个案则有 472 宗⁹（76.3%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 143 宗，上季有 114 宗，二零二零年同季则有 37 宗。今季的 143 宗个案中，涉及服务质量的个案有 27 宗（18.9%），而涉及服务水平的个案则有 113 宗（79.0%）。

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 42 宗，上季有 27 宗，二零二零年同季则有 12 宗。今季的 42 宗个案中，涉及服务水平的个案有一宗（2.4%），而涉及服务水平的个案则有 41 宗（97.6%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁰的投诉及建议共有 794 宗¹¹，上季有 520 宗，二零二零年同季则有 359 宗。今季的 794 宗¹¹个案中，涉及服务质量的个案有 280 宗¹¹（35.3%），而涉及服务水平的个案则有 502 宗¹¹（63.2%）。

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 87 宗，上季有 80 宗，二零二零年同季则有 41 宗。

⁹ 在 619 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 340 宗投诉（涉及服务质量的个案有 35 宗，而涉及服务水平的个案则有 305 宗）。不包括这些投诉的数字为 279 宗。

¹⁰ 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。

¹¹ 在 794 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 206 宗投诉（涉及服务质量的个案有 170 宗，而涉及服务水平的个案则有 36 宗）。不包括这些投诉的数字为 588 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 1 740 宗，较上季的 1 491 宗上升 16.7%，与二零二零年同季的 959 宗比较，则上升 81.4%。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 1 639 宗），较上季的 1 383 宗上升 18.5%，与二零二零年同季的 903 宗比较，则上升 81.5%。今季的 1 639 宗个案中，涉及服务质量的个案有 160 宗（9.8%），而涉及服务水平的个案则有 1 450 宗（88.5%）。

19. 其余 5.8%的个案（即 101 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 108 宗下降 6.5%，与二零二零年同季的 56 宗比较，则上升 80.4%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 744 宗，较上季上升 31.5%，与二零二零年同季比较，则上升 107.3%。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 2 744 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 649 宗（96.5%），上季则有 2 028 宗（97.2%）。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 480 宗（18.1%）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 371 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	16 (24)	4 (9)
(b) 投诉人撤销投诉	279 (184)	75 (69)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	76 (59)	21 (22)
	<u>371 (267)</u>	<u>100 (100)</u>

(注：括号内为上季数字。)

从上述数字可见，96%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 24 宗个案中，有 16 位的士司机被法庭¹²裁定违例驾驶。其中一位的士司机因拒绝驶达目的地而被罚款 1,000 元。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 800 元。一位的士司机因拒载而被罚款 500 元，另一位士司机则因未有展示司机证而被罚款 300 元。

铁路服务

24. 季内，共有 193 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 90 宗。今季的 193 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 184 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 32 宗，上季共有 23 宗，二零二零年同季则有 19 宗。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 263 宗，上季有 211 宗，二零二零年同季则有 166 宗。投诉涉及的地区详情如下：

¹² 截至 2021 年 10 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

	投诉数目
港岛	56 (54)
九龙	102 (79)
新界	104 (78)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1 (-)
总数	<u>263 (211)</u>

（注：括号内为上季数字。）

27. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为深水埗（27宗）、观塘（26宗）及油尖旺（25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、交通工程管理措施不当及执法不足（例如涉及违例泊车、未经许可的阻塞、交通灯号时间的分配、行车线安排、道路工程及禁区的设立）。

29. 今季共接获 60 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 57 宗及 23 项，二零二零年同季的数目则分别为 28 宗及 8 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 87 宗，上季的数目为 66 宗，二零二零年同季的数目是 40 宗。今季的 87 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 27 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 58 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为湾仔（五宗）、中西区、观塘及元朗（各三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为元朗（10宗）、黄大仙（六宗）、东区及油尖旺（各五宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 456 宗¹³，较上季的 1 069 宗上升 36.2%，与二零二零年同季 1 823 宗¹⁴比较，则下降 20.1%¹³。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（1 010 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（113 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（109 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（98 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（124 宗）、深水埗及中西区（各 121 宗）。

¹³ 个案数目较二零二零年同季的 1 061 宗（见注 14）相比，增幅为 37.2%。

¹⁴ 在 1 823 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 762 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 061 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

在二零二一年九月二十一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) 有关伤残驾驶者专用泊车设施的投诉及建议；
 - (b) 有关的士服务的投诉及建议；
 - (c) 有关车辆阻塞的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二一年第二号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关车辆阻塞的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二一年第二号季报。

对湾仔电单车泊车位不足的关注

3. 一名市民关注到湾仔电单车泊车位不足。他建议在菲林明道行车天桥下提供更多电单车泊车位，并询问有关政府提供电单车泊车位的政策。
4. 有关个案已转交运输署调查，并由警方采取所需的执法行动。运输署表示，政府目前提供泊車位的政策，是优先考虑商用車輛的泊車需求，如整体发展容许的话，并会向其他类别的车辆提供适量的泊車位，但亦鼓勵乘客尽量继续使用公共交通工具。
5. 为配合公众希望当局提供更多泊车位的期望，政府一直积极推展一系列短期及中长期措施，包括要求发展商在新发展项目中提供《香港规划标准与准则》现有泊車位标准范围内较高的泊車位數量；在行人天桥及行车天桥下提供泊车位（包括电单车泊车位）；在非办公时间（一般包括平日晚上及星期六、日及公众假期全日），以时租

停车场形式，开放政府产业署所管理的 12 幢联用政府大楼内约 1 200 个泊车位（包括电单车泊车位），供公众使用；以及按照「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项目中，加设公众泊车位（包括电单车泊车位）。

6. 就湾仔区而言，运输署正计划在军器厂街行车天桥下加设电单车泊车位。该署备悉有关在菲林明道行车天桥下提供更多电单车泊车位的建议，并会就此研究建议是否可行。

7. 此外，湾仔政府大楼（即入境事务大楼地库）内的电单车泊车位，由星期一至五（公众假期除外）晚上七时至早上七时，以及星期六、日及公众假期 24 小时开放予公众使用。

8. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关裕民坊公共运输交汇处过路设施的建议

9. 一名市民注意到自裕民坊公共运输交汇处于二零二一年四月启用后，协和街小巴总站入口的交通经常十分繁忙。他建议在裕民坊公共运输交汇处提供行人过路设施（例如交通灯控制的行人过路处），以提升道路安全。

10. 有关个案已转交运输署考虑。该署表示，裕民坊公共运输交汇处是市区重建局（市建局）观塘市中心计划第二及第三发展区项目的一部分。市建局已通过各种途径（包括观塘区议会），向公众发放交通改道的详情。根据该项目的原有计划，市建局将于二零二一年年底在小巴总站入口增设交通灯控制的行人过路处，以取代现有无交通灯控制的行人参考线。为进一步改善有关地点的交通情况，运输署已要求市建局检视整个交汇处的设计，并尽快装设交通灯控制的行人过路处。运输署表示，有关地点其后已于二零二一年七月底装设交通灯控制的行人过路处。

11. 该名市民已获悉运输署的回复。

有关智能电话应用程序所显示巴士到达时间不准的投诉

12. 市民投诉九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）的智能电

话应用程序（应用程序）所显示巴士到达时间不准（例如提早开出、误点及脱班）。投诉人投诉指，应用程序显示的预计巴士到达时间与实际班次及到达时间之间有偏差。应用程序显示的巴士到达时间不准，对他们计划巴士行程造成不便，令他们浪费时间等候巴士。部分投诉人要求运输署监察九巴实时巴士到站信息的准确性。

13. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复，该署已促请九巴提高预计巴士到达时间系统的准确性，并研究在应用程序中加入更多与服务延误有关的信息，方便乘客计划行程。运输署亦表示，九巴将会继续投放资源，以改善预计巴士到达时间系统的准确性。

14. 运输署的回复已转达投诉人。

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趋势，现载述如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2016	3 774	-
2017	3 855	+2.1%
2018	4 270	+10.8%
2019	4 625	+8.3%
2020	3 389	-26.7%
2021 (截至2021年9月30日)	3 732	-

2. 在二零二一年一月至九月期间，本组共接获3 732宗有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议，较二零二零年同期接获的2 420宗增加54.2%。现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>2020年 1月至9月</u>	<u>2021年 1月至9月</u>	
的士	964	1 527	+563 (+58.4%)
专营巴士	791	1 164	+373 (+47.2%)
专线小巴	524	836	+312 (+59.5%)
红色小巴	103	121	+18 (+17.5%)
非专营巴士	19	41	+22 (+115.8%)
港铁 (包括轻铁)	10	28	+18 (+180.0%)

电车	5	13	+8 (+160.0%)
渡轮	4	2	-2 (-50.0%)
总计	2 420	3 732	+1 312 (+54.2%)

3. 在该3 732宗个案中，投诉人大多对下列不当行为表示关注：

- (a) 高速驾驶；
- (b) 在限制区 / 切线上落乘客；
- (c) 慢驶；
- (d) 突然切线 / 超车时越过路面实线；
- (e) 冲灯；
- (f) 未待乘客安全上 / 落便开车；以及
- (g) 驾驶时使用流动电话。

过去五年（二零一六年至二零二零年）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。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K(i)及(ii)。接获较多投诉的交通工具分项数字则载于附件K(iii)至(vi)。

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。在二零二一年一月至九月期间接获的3 732宗有关驾驶行为不当的个案中，有524宗转交警方考虑采取检控行动。目前，有324宗个案已完成调查，结果如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	22	7
(b) 投诉人撤销投诉	236	73
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	66	20
总计	324	100

专营巴士服务

6. 各专营巴士营办商一直采取措施，改善其下巴士车长的驾驶技术、驾驶态度及安全意识，以期提升巴士运作安全。各专营巴士营办商除了为新入职车长提供训练外，亦不时为在职车长提供训练，包括重温培训、新巴士路线 / 车型训练及辅助训练。各营办商亦会发出员工通告，以及为其下在职巴士车长定期举办简介会，宣扬安全驾驶和优质服务的信息。

7. 为有助安全驾驶，专营巴士营办商已安装 / 采用车内装置 / 技术以限制巴士最高车速，并会向巴士车长发出超速驾驶的实时警报，以及遇有急速刹车情况时编制特别报告。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)，并协助管理驾驶表现和调查意外事故。巴士车长如被证实驾驶行为不当或涉及严重交通意外，营办商便会予以告诫、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. 专营巴士营办商会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。运输署亦促请所有专营巴士营办商进一步加强内部监察系统，以便在监察巴士车长安全驾驶及服务表现之余，亦同时改善巴士车长的工作环境。

9. 除上文所述之外，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的方法。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。运输署会继续与警方定期合办公共小巴道路安全研讨会，着重探讨常见的不当行为及陋习。在研讨会上，运输署及警方会特别针对投诉数字最多的个案，播放意外事故的片段，提醒与会者超速、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及道路安全，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，并在有需要时，例如当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时，便会进行检验。如专线小巴路线持续接获驾驶行为不当的投诉，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行动计划以作改善，并会密切监察进展。运输署亦会提醒专线小巴营办商，该等不当驾驶行为或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，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。运输署会持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，提醒的士司机安全及正确驾驶，并提升服务质素。运输署在二零一八年一月重组并新成立的士服务质素委员会。该委员会为一个多方平台，旨在讨论各项推动革新的策略及措施，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。此外，运输署亦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行动，并协助的士业界设立自行监察及规管制度。运输署亦研发了一个内部数据库，协助该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其下车辆的投诉

是否有上升趋势，以及按个案情况采取适当跟进及针对性行动。对于屡被投诉的的士车主及司机，运输署亦会向警方提供他们的资料，以便警方作出适当跟进调查及执法行动。运输署亦会促请警方在有需要时在黑点加强执法行动，以打击罪行。

15. 在宣传方面，运输署已为在职的士司机推出一系列网上培训课程，并优化「的士司机嘉许计划」，以表扬服务质素卓越的的士司机及的士服务管理团队，从而提升的士司机及营办商的专业形象。此外，该署会继续每半年出版《的士通讯》，向的士司机宣扬安全、正确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，并了解现时已有部分的士营办商以车队形式经营的士服务，提供不同途径让乘客就的士服务反映意见和作出投诉，以便监察司机的表现。此外，部分的士营办商已加强司机职前培训，并会对屡次涉及驾驶行为不当或服务态度欠佳的在职司机作出训示或提供训练。运输署会继续鼓励更多的士从业员采用车队管理，利用创新科技提升营运效率及管理质素，从而提升的士服务质素。

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」，着重宣扬五个主题，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、外展宣传及设有互动游戏和奖品的 Facebook 专页，以提高商用车辆司机安全驾驶及保持良好健康的认识。此外，运输署亦与运输业界定期举行会议，呼吁商用车辆司机时刻保持安全及有礼的驾驶态度。相关道路安全信息亦已透过宣传单张、运输业界通讯、《道路安全通讯》，以及重要道路上的可变信息标志发布。这些宣传单张、通讯及《道路安全通讯》亦可在运输署及道路安全议会的网页浏览。

18. 「道路安全」是警务署署长所定的首要行动项目之一。警方会在道路工程、公众参与及主动执法等方面采取多机构合作模式，确保香港的道路安全。年内，警方与道路安全议会及其他持份者紧密合作，举办宣传活动，包括向公共交通司机及业界营办商派发有关道路

安全的单张和举办道路安全讲座。警方推行二零二一重点交通执法项目，旨在改变道路使用者（包括公共交通司机）引致交通意外和阻碍交通的不负责任行为、响应社会关注道路使用者不负责任行为的问题，以及让所有人都肩负责任为道路使用者促进道路安全。此外，警方亦在全港各地定期采取执法行动，以打击不负责任的驾驶行为，例如酒后驾驶、超速，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。

19. 鉴于 2019 冠状病毒病爆发，二零二零年，警方对公共交通司机及车辆采取了 45 155 次执法行动，较二零一九年减少 21.3%。有关分项数字载于附件 L。

20. 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⁾	2020 年同季 (1.7.20 – 30.9.20)	上季 (1.4.21 – 30.6.21)	今季 (1.7.21 – 30.9.21)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	232 [22]	606[228]	1 146[319]
(b) 服务水平	3 488 [5]	5 978 [8]	7 018 [15]
(c) 一般性质	124 [4]	148 [3]	203 [3]
	3 844 [31] (64%)	6 732[239] (81%)	8 367⁽³⁾[337] (81%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	166 [4]	211 [6]	263 [4]
(b) 交通管理	28 [9]	57 [14]	60 [13]
(c) 增设交通标志及设备	8 [4]	23 [2]	23 [9]
(d) 泊车设施	7 [1]	28 [3]	24 [2]
	209 [18] (3%)	319 [25] (4%)	370 [28] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	22	23 [1]	27
(b) 交通标志及设备	15 [1]	40 [1]	58 [1]
(c) 行车道标记	3	3	2
	40 [1] (1%)	66 [2] (1%)	87 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	1 556 [1]	727 [3]	1 010 [1]
(b) 其他执法事宜	267	342 [1]	446 [4]
	1 823⁽³⁾ [1] (31%)	1 069 [4] (13%)	1 456 [5] (14%)
V. 其他	51 (1%)	82 [2] (1%)	64 [1] (1%)
合计	5 967⁽³⁾[51] (100%)	8 268 [272] (100%)	10 344⁽³⁾ [372] (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 (1.7.20 - 30.9.20) ⁽⁴⁾	上季 (1.4.20 - 30.6.21)	今季 (1.7.21 - 30.9.21) ⁽⁵⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	232 [22]	606[228]	848[319]
(b) 服务水平	3 488 [5]	5 978 [8]	6 634 [15]
(c) 一般性质	124 [4]	148 [3]	203 [3]
	3 844 [31] (74%)	6 732[239] (81%)	7 685⁽⁵⁾[337] (79%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	166 [4]	211 [6]	263 [4]
(b) 交通管理	28 [9]	57 [14]	60 [13]
(c) 增设交通标志及设备	8 [4]	23 [2]	23 [9]
(d) 泊车设施	7 [1]	28 [3]	24 [2]
	209 [18] (4%)	319 [25] (4%)	370 [28] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	22	23 [1]	27
(b) 交通标志及设备	15 [1]	40 [1]	58 [1]
(c) 行车道标记	3	3	2
	40 [1] (1%)	66 [2] (1%)	87 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	794 [1]	727 [3]	1 010 [1]
(b) 其他执法事宜	267	342 [1]	446 [4]
	1 061⁽⁴⁾ [1] (20%)	1 069 [4] (13%)	1 456 [5] (15%)
V. 其他	51 (1%)	82 [2] (1%)	64 [1] (1%)
合计	5 205⁽⁴⁾ [51] (100%)	8 268 [272] (100%)	9 662⁽⁵⁾ [372] (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)。

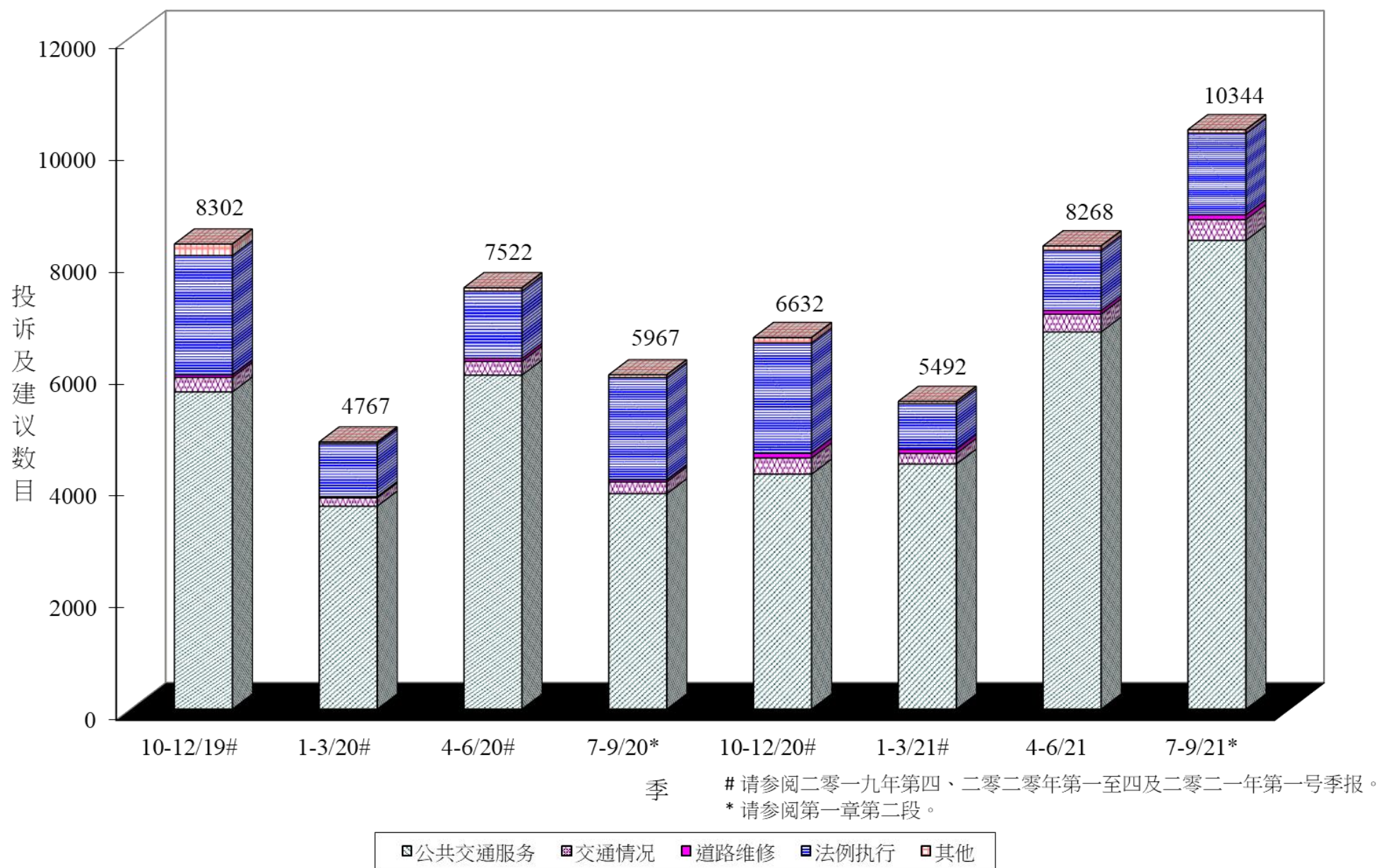
(2) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

(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。

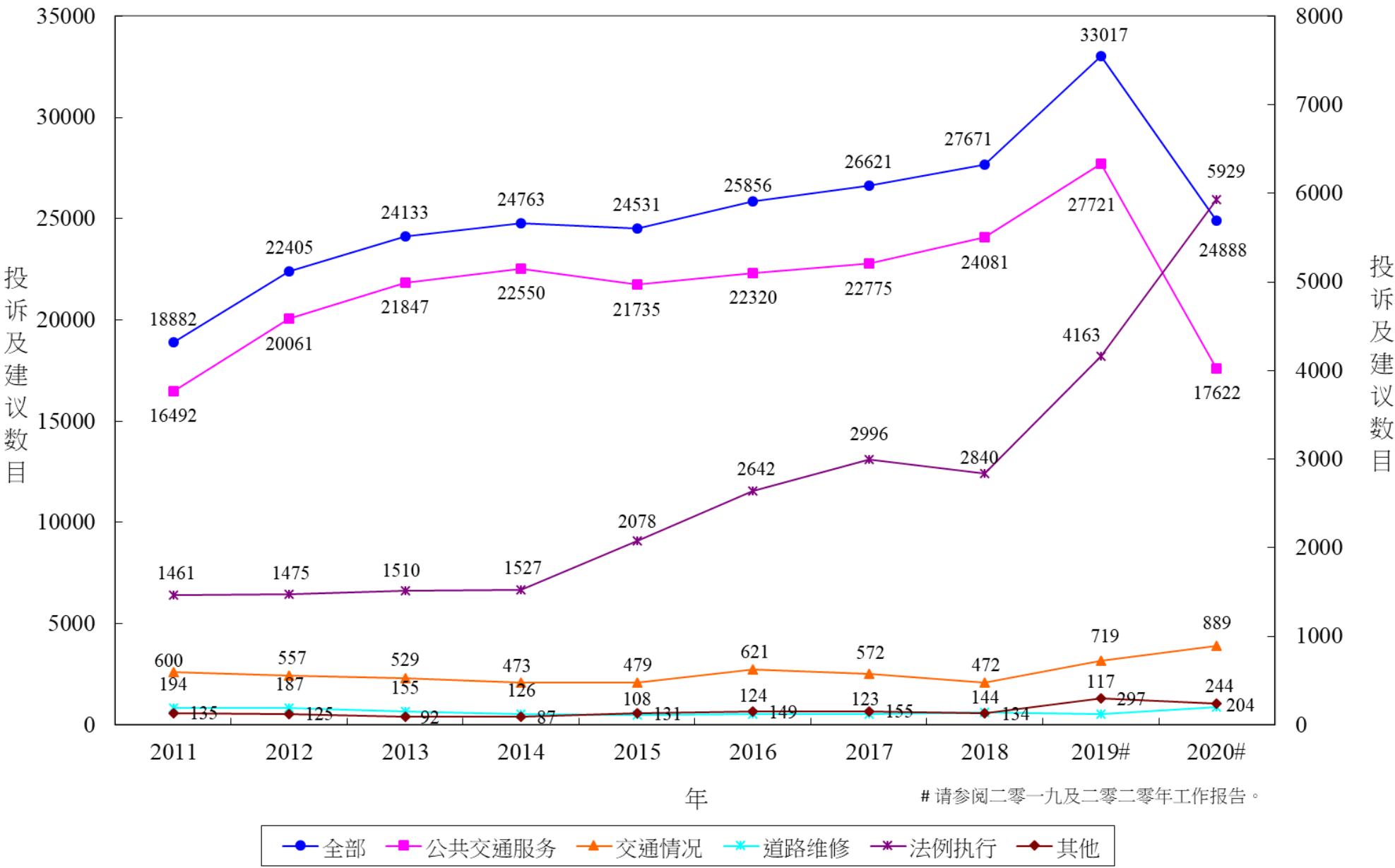
(4) 不包括由一位投诉人提出762宗个案。

(5) 不包括由一位投诉人提出682宗个案。

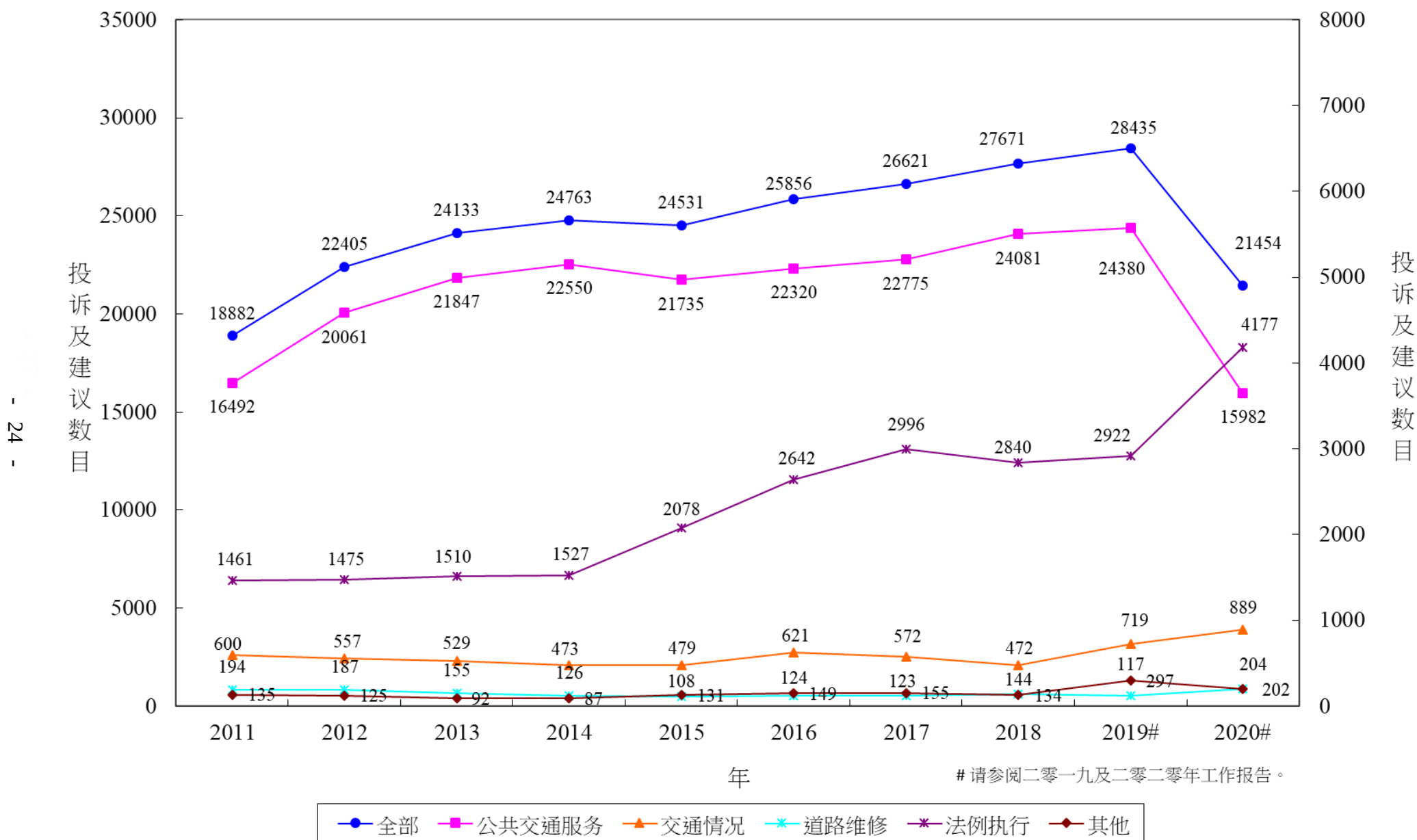
交通投诉组接获的投诉及建议



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)



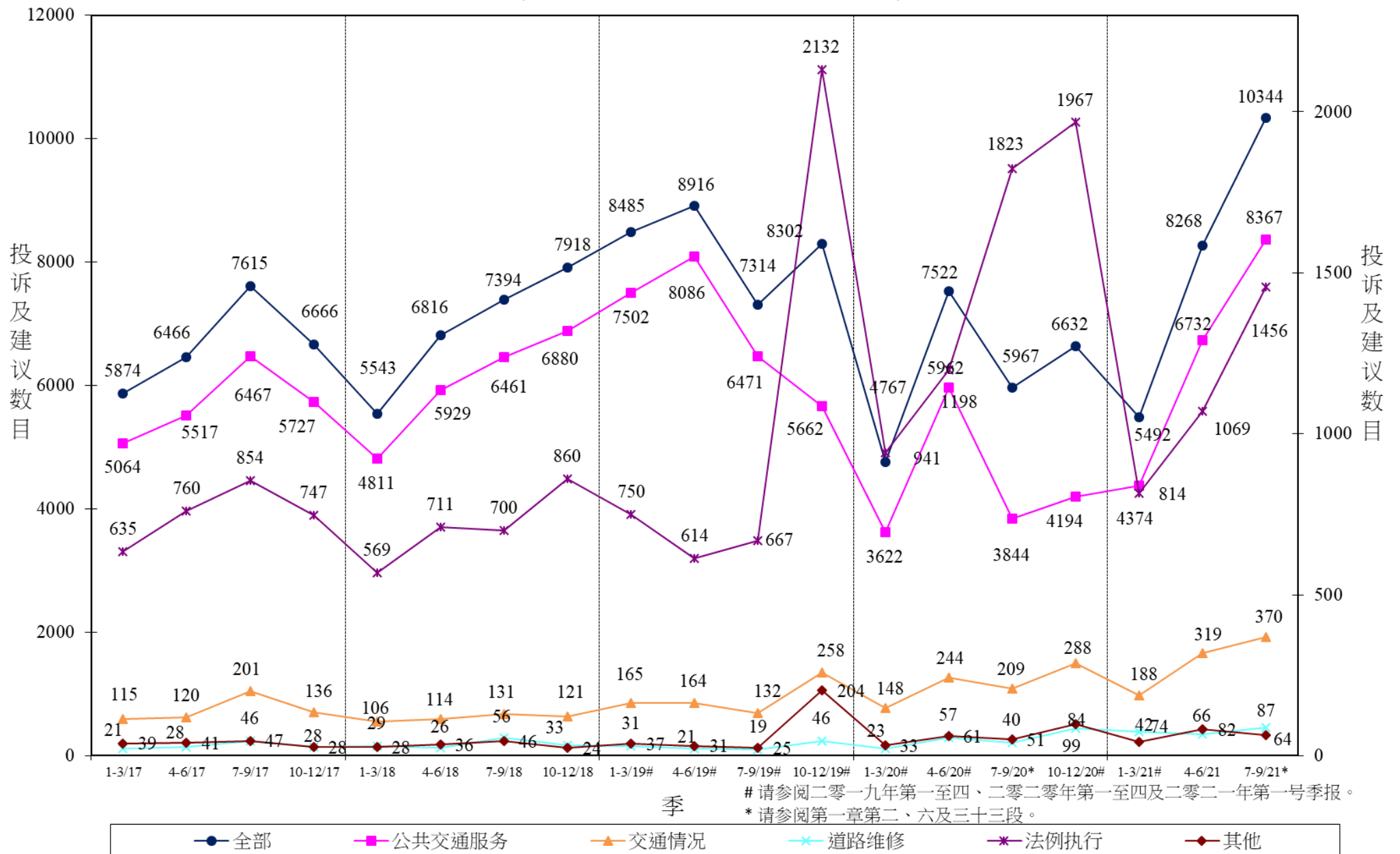
交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一一至二零二零年)



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 B(i)(a)。

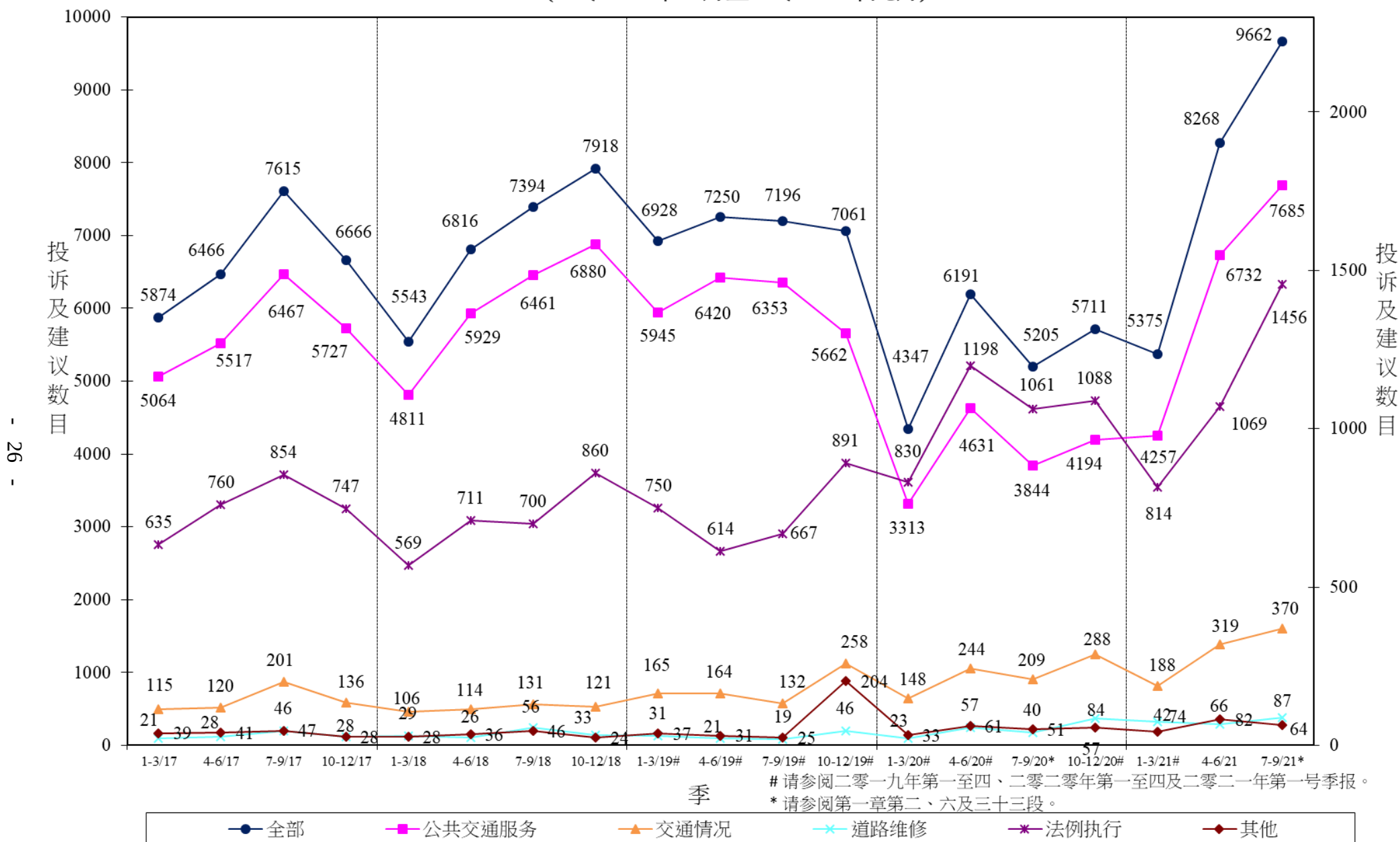
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一七年一月至二零二一年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一七年一月至二零二一年九月)

附件 B(ii)(b)



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 B(ii)(a)。

投诉及建议的调查结果一览表
(二零二一年七月至九月)

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		20	504	4	-	528
(b) 服务水平		1 692	2 305	12	1 565	5 574
(c) 一般性质		30	99	2	9	140
		1 742	2 908	18	1 574	6 242
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		52	134	-	2	188
(b) 交通管理		6	32	-	-	38
(c) 增设交通标志及设备		6	16	-	-	22
(d) 泊车设施		7	22	-	-	29
		71	204	-	2	277
III. 道路维修						
(a) 道路情况		20	7	-	-	27
(b) 交通标志及设备		9	8	1	-	18
(c) 行车道标记		-	2	-	-	2
		29	17	1	-	47
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		558	200	-	2	760
(b) 其他执法事宜		18	149	-	144	311
		576	349	-	146	1 071
V. 其他		17	49	-	1	67
合计		2 435	3 527	19	1 723	7 704
		(31%)	(46%)			
		5 962		(1%)	(22%)	(100%)
		(77%)				

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	426	824	1	15	1 266
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	90	132	2	2	226
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	25	22	-	3	50
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	79	164	2	9	254
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	13	8	1	-	22
龙运巴士公司	18	59	-	1	78
过海隧巴	184	241	-	8	433
非专营巴士服务	49	28	1	-	78
专线小巴	698	568	3	29	1 298
红色小巴	90	4	2	3	99
的士	10	706	5	1 504	2 225
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	36	119	-	-	155
香港铁路有限公司(轻铁)	9	17	-	-	26
香港电车有限公司	8	5	-	-	13
新渡轮服务有限公司	3	4	-	-	7
天星小轮有限公司	3	1	-	-	4
其他渡轮	1	6	1	-	8
合计	1 742 (28%)	2 908 (46%)	18	1 574	6 242
	4 650 (74%)		(1%)	(25%)	(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
(二零二一年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 开办巴士第 277A 号线特别班次由蓝田站往沙头角的新回程服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长马己仙峡道近蒲鲁贤径交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长永兴街东行线与电气道交界处交通灯在星期一至六下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在克顿道慧苑的车辆通道加设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。

九龙区

- 缩短秀雅道与协和街交界处交通灯在星期一至六日间的等候行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在西贡街近弥敦道加设「前面有行人正在道路上或正横过道路」交通标志及「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 延长佐敦道西行线与觉士道交界处交通灯在星期一至五早上及傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 在担杆莆街加设「请让巴士」交通标志及道路标记，提醒驾驶人士让路予巴士。
- 把青山公路—深井段（往九龙方向）近海韵花园停车场的双线车路改为三线车路，改善道路安全。
- 延长天福路与聚星路的连接路在天福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。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二一年七月至九月)

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													
九巴	九巴	九巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴	新巴
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	145	114	5	109	-	4	199	11	141	-	-	28	5	-	4	-	-	765
(2) 路线	147	31	11	30	-	21	66	-	12	-	-	3	2	-	-	-	1	324
(3) 服务时间	8	3	1	1	-	-	12	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	27
(4) 设置车站	13	1	1	-	1	2	3	3	6	-	-	-	-	-	-	-	-	30
小计	313	149	18	140	1	27	280	15	160	-	-	31	7	-	4	-	1	1146
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	454	100	20	375	6	29	179	17	462	-	-	12	1	1	1	3	2	1662
(2) 路线依循情况	9	1	4	1	1	-	9	2	74	-	519	-	-	-	-	-	-	620
(3) 驾驶行为不当	225	63	11	33	3	16	84	18	350	42	667	7	4	4	-	-	1	1528
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	233	49	16	46	23	16	102	11	435	27	1195	29	1	2	3	2	1	2191
(5) 滥收车/船费	3	-	1	-	-	1	4	1	38	3	268 *	1	-	-	-	-	-	320
(6) 清洁	4	1	-	4	-	-	4	-	20	3	14	1	-	-	-	1	-	52
(7) 车辆/船只状况	33	2	1	1	2	2	8	5	27	1	13	21	2	1	-	-	2	121
(8) 乘客服务及设施	166	34	7	12	6	49	112	15	44	2	5	52	9	1	3	-	7	524
小计	1127	250	60	472	41	113	502	69	1450	78	2681	123	17	9	7	6	13	7018
(C) 一般性质	42	13	1	7	-	3	12	3	29	23	63	5	1	-	-	-	1	203
今季合计	1482	412	79	619	42	143	794	87	1639	101	2744	159	25	9	11	6	15	8367
总数	(3571)							(4571)				(193)			(32)			
上季合计	1232	279	46	652	27	114	520	80	1383	108	2087	143	23	15	9	3	11	6732
2020 年同季合计	767	79	33	124	12	37	359	41	903	56	1324	72	7	11	11	1	7	3844

* 包括有关的士咪表的违规行为。

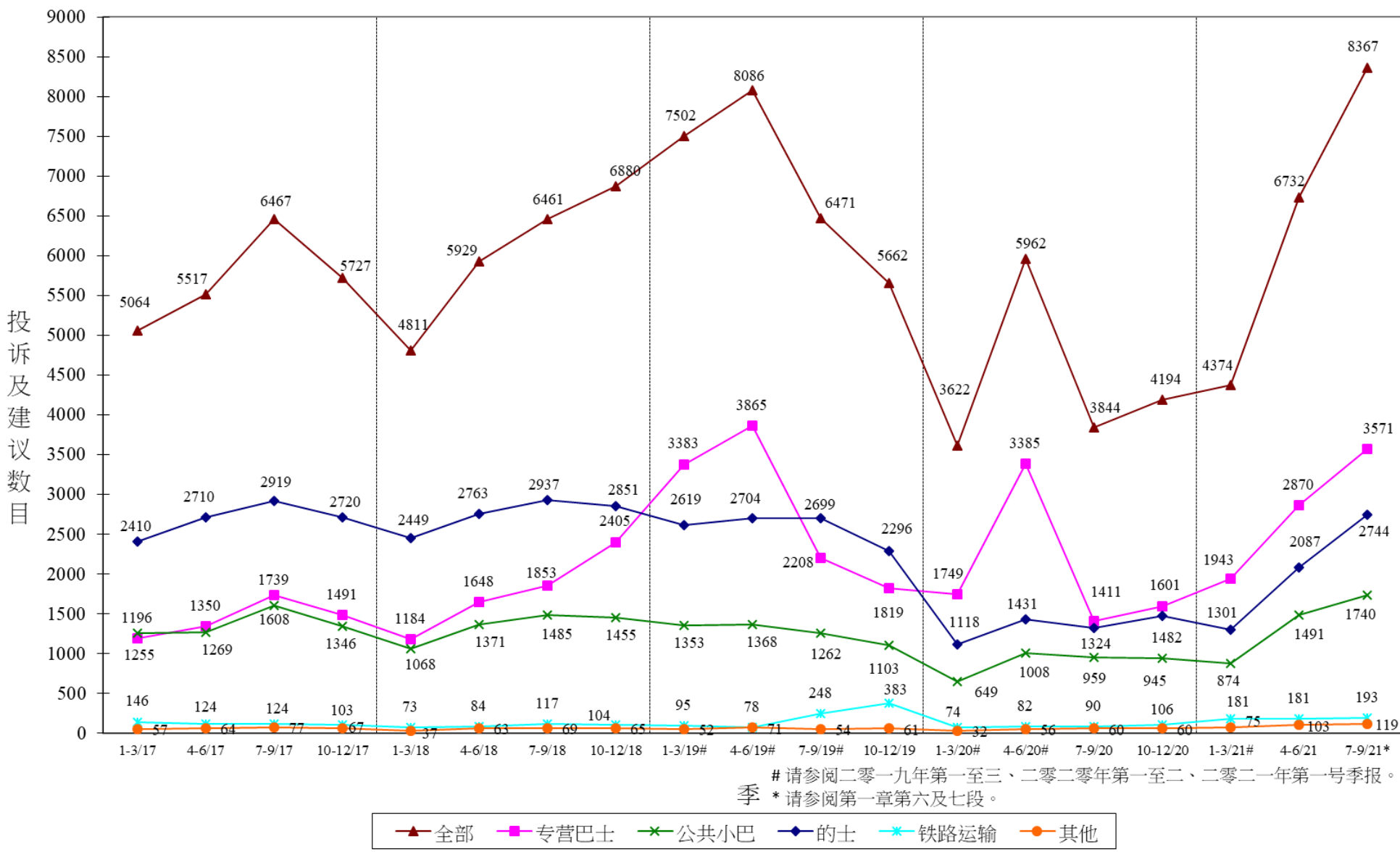
有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二一年七月至九月)

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	城巴 (第一类 专营权) ⁽¹⁾	城巴 (第二类 专营权)	新巴 ⁽¹⁾	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴 ⁽¹⁾	
(A) <u>服务质量</u>								
(1) 班次/载客量	145	21	5	74	-	4	29	278
(2) 路线	147	31	11	30	-	21	66	306
(3) 服务时间	8	3	1	1	-	-	12	25
(4) 设置车站	13	1	1	-	1	2	3	21
小计	313	56	18	105	1	27	110	630
(B) <u>服务水平</u>								
(1) 服务班次	454	57	20	70	6	29	143	779
(2) 路线依循情况	9	1	4	1	1	-	9	25
(3) 驾驶行为不当	225	63	11	33	3	16	84	435
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	233	49	16	46	23	16	102	485
(5) 滥收车费	3	-	1	-	-	1	4	9
(6) 清洁	4	1	-	4	-	-	4	13
(7) 车辆状况	33	2	1	1	2	2	8	49
(8) 乘客服务及设施	166	34	7	12	6	49	112	386
小计	1127	207	60	167	41	113	466	2181
(C) <u>一般性质</u>	42	13	1	7	-	3	12	78
今季合计	1 482	276	79	279	42	143	588	2889
总数	(2889)							
上季合计	1232	279	46	652	27	114	520	2870
2020 年同季合计	767	79	33	124	12	37	359	1411

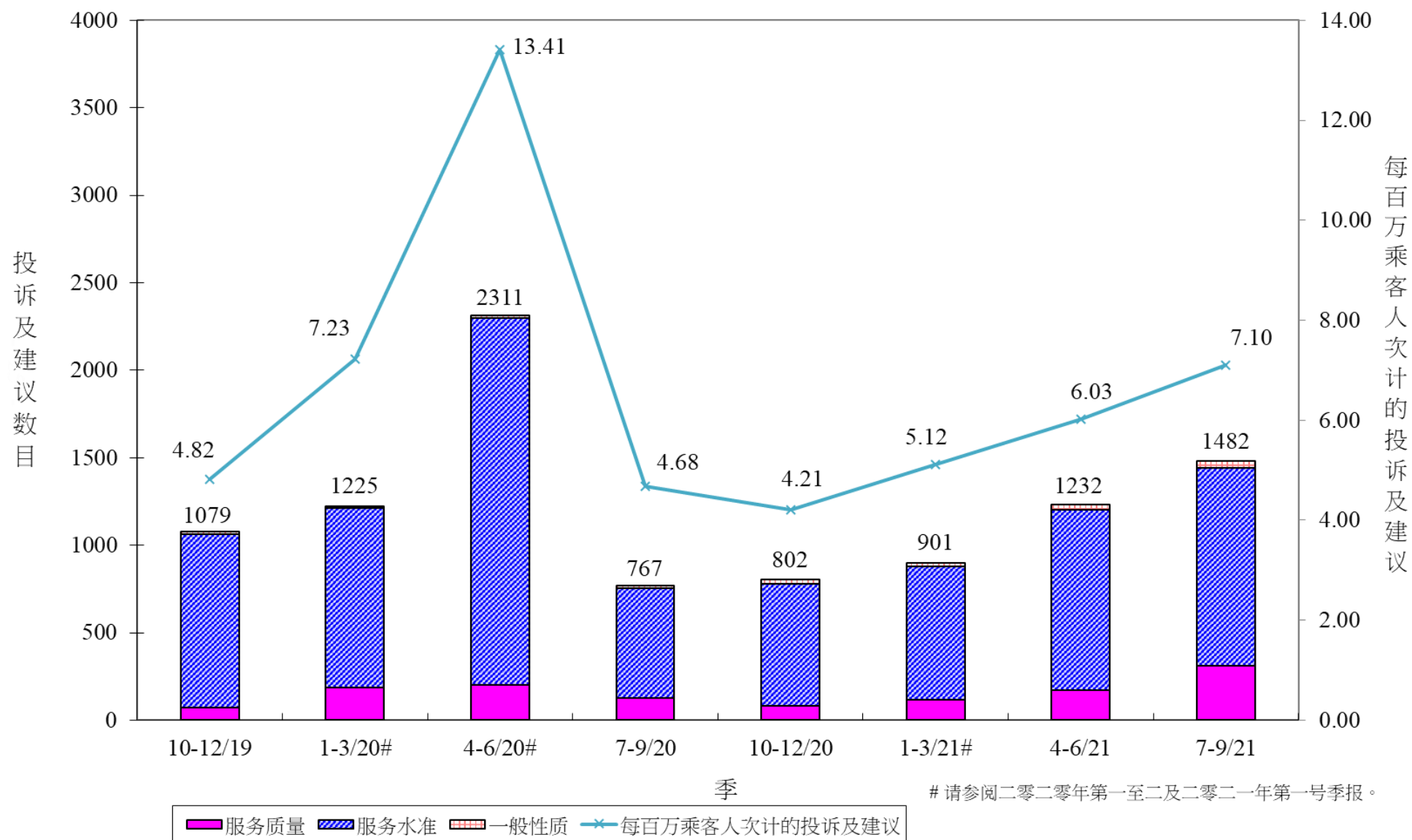
(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出 682 宗个案（包括 136 宗有关城巴(第一类专营权)，340 宗有关新巴及 206 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

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)



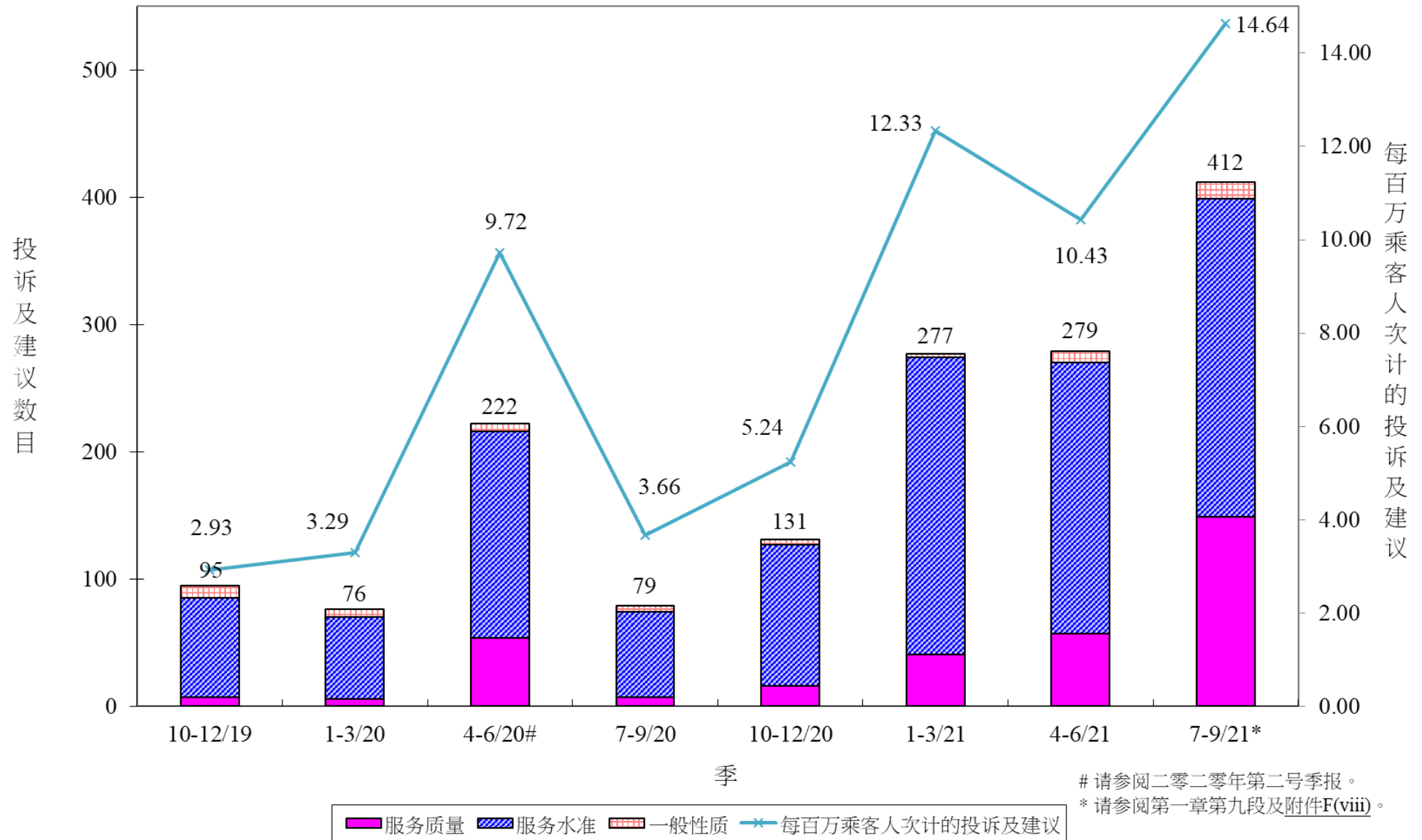
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



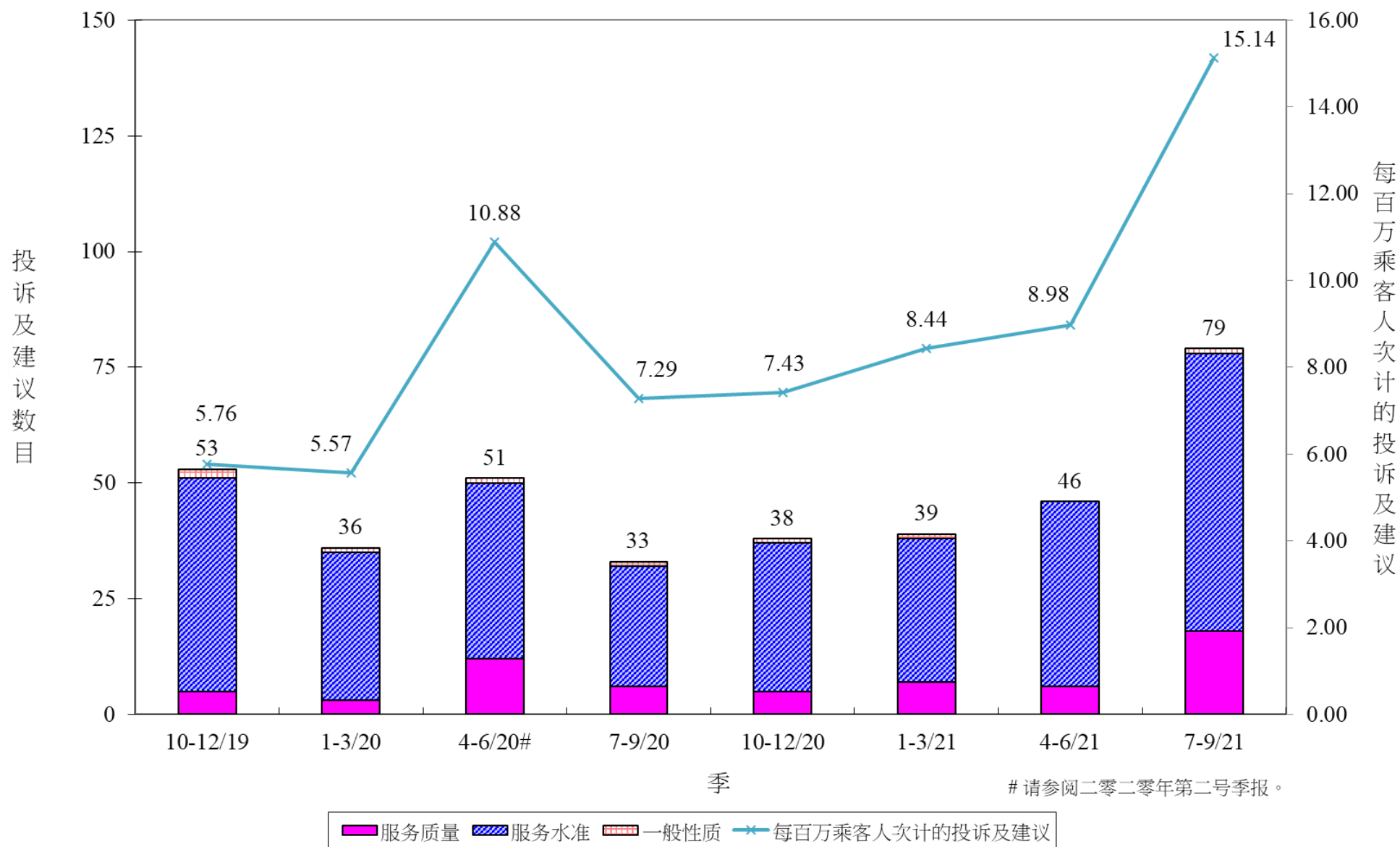
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



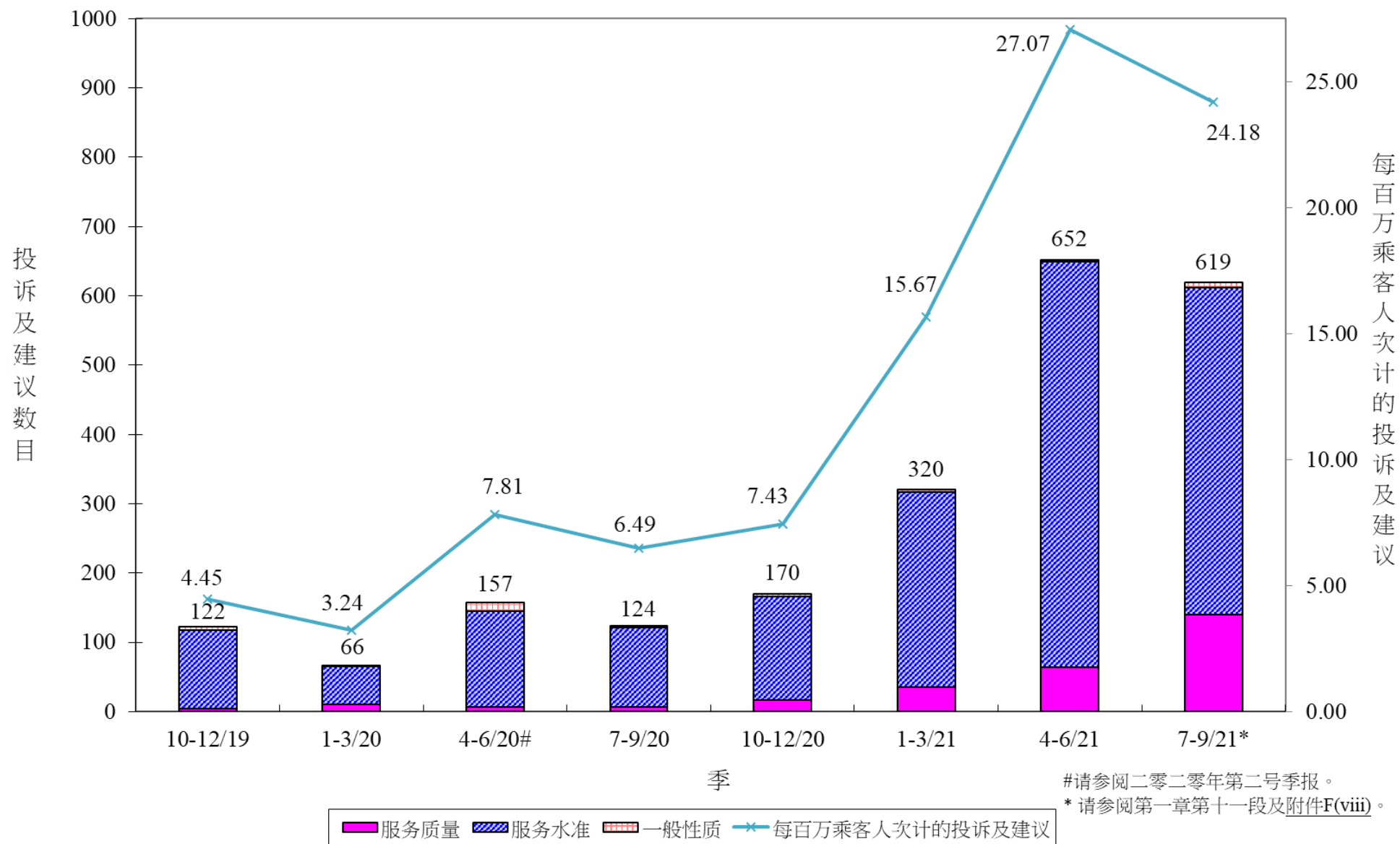
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



过去八季有关新巴服务的投诉及建议

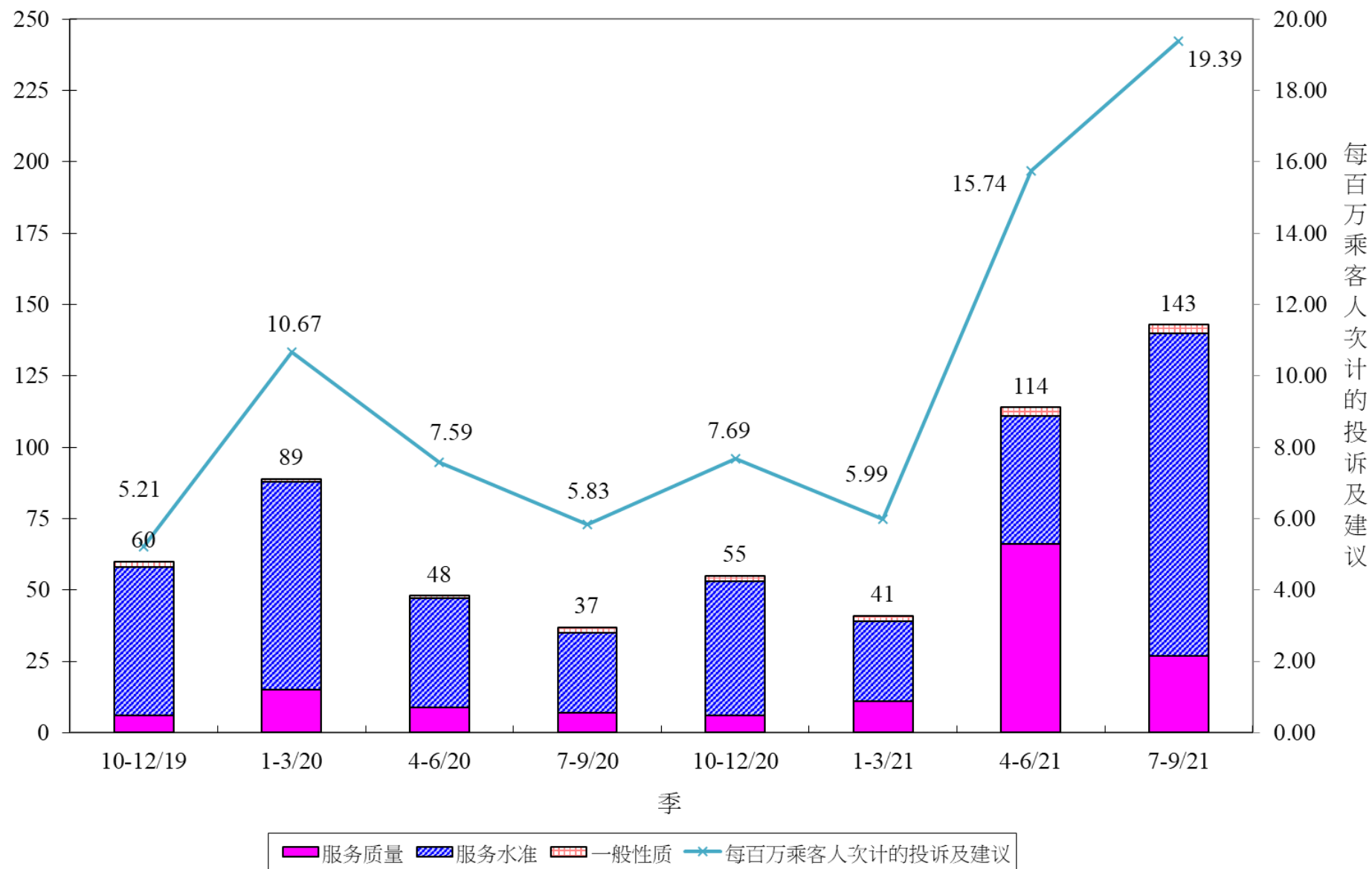
附件 F (iv)



过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

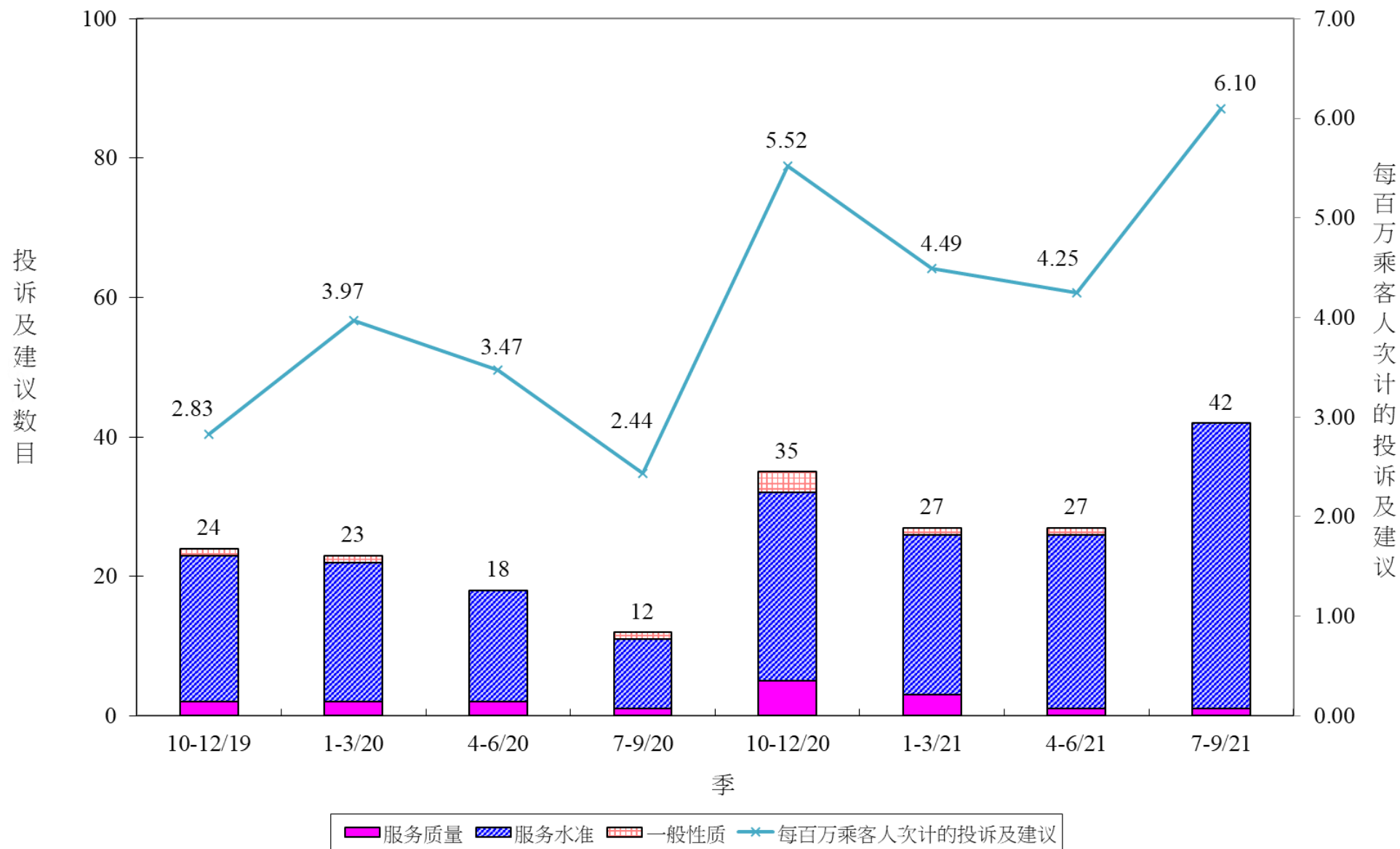
附件 F (v)

投诉及建议数目



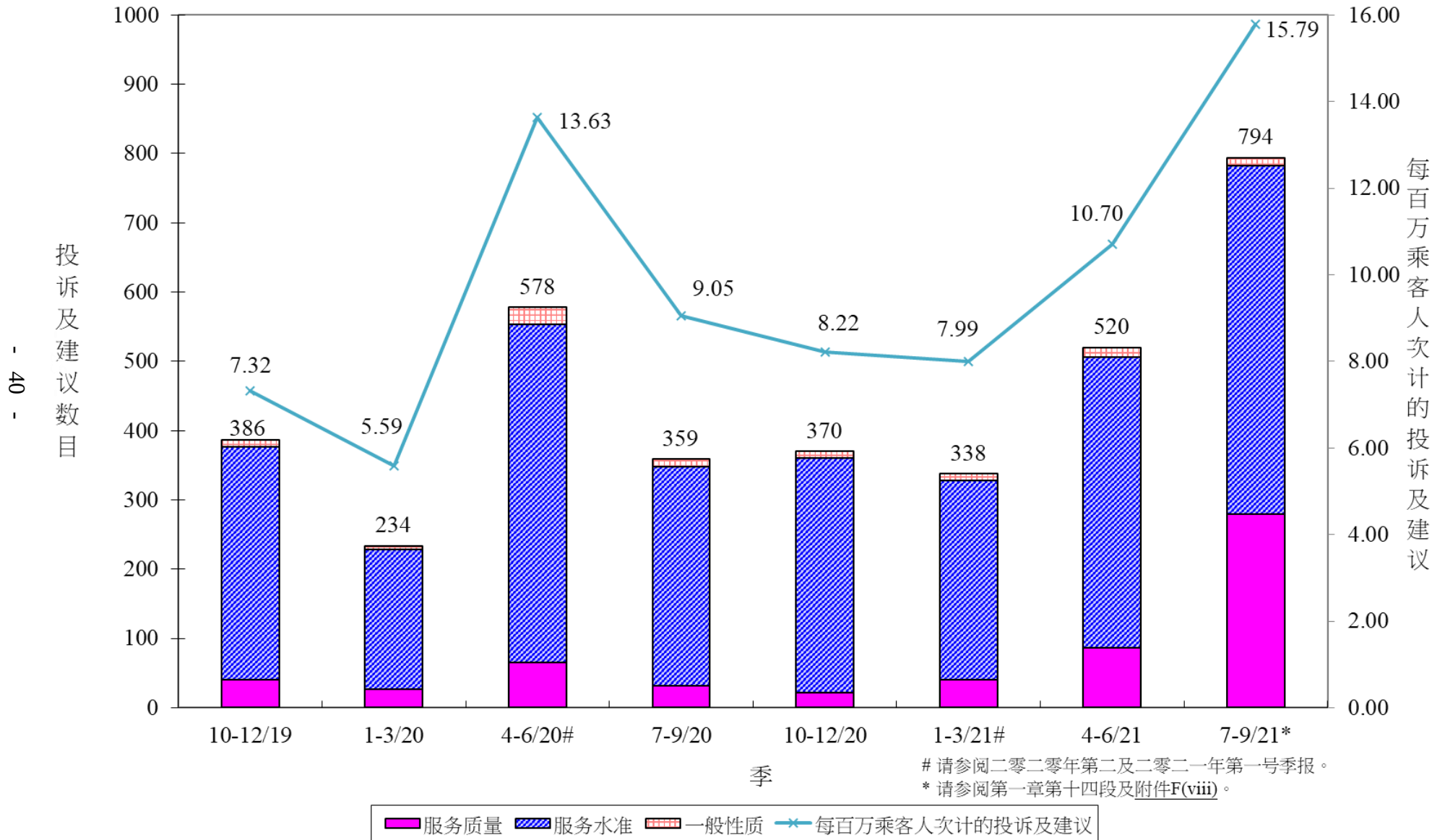
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)



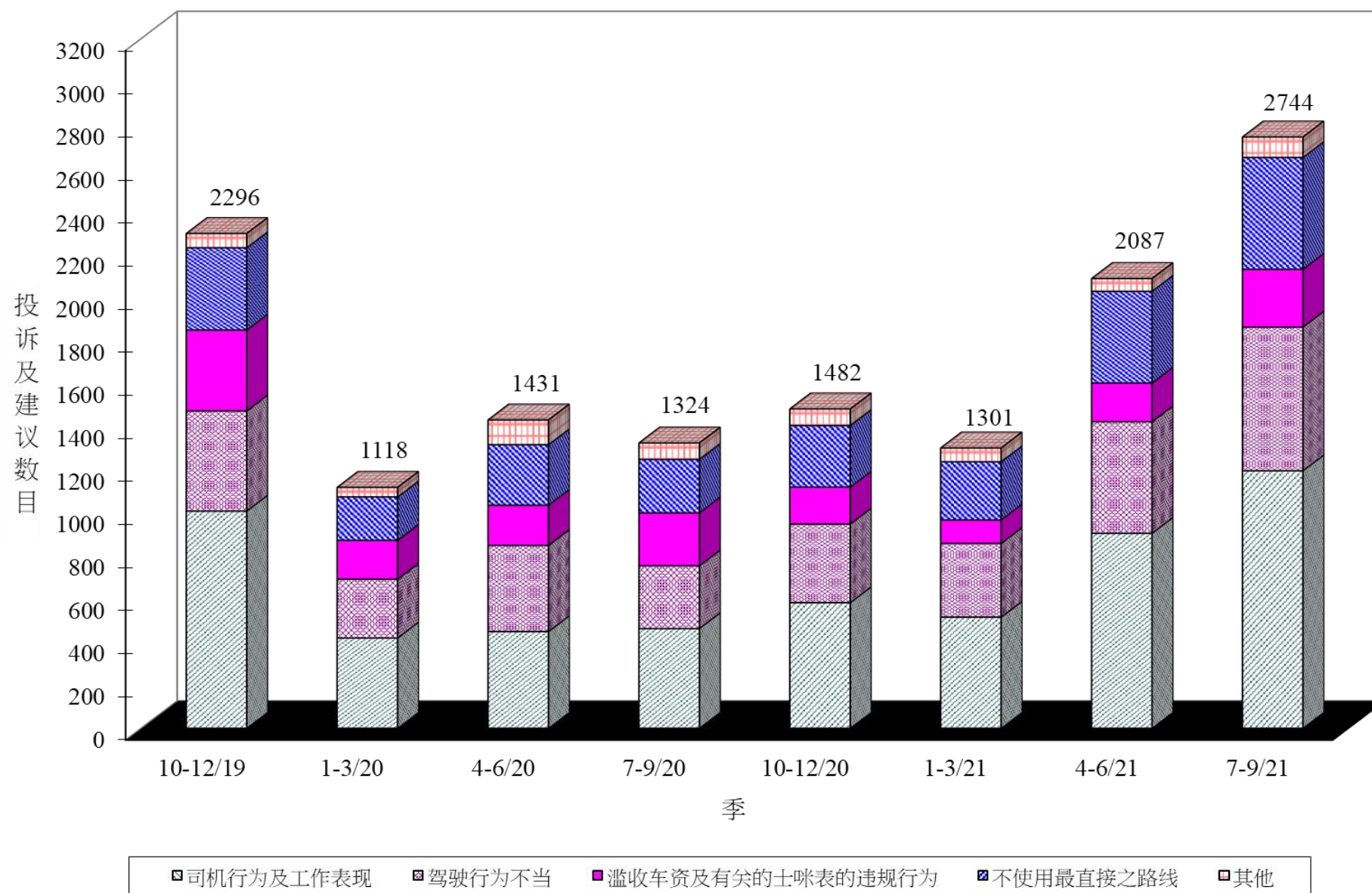
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二一年七月至九月)

<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</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 482	7.10
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	412 (276)	14.64 (9.80)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	79	15.14
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	619 (279)	24.18 (10.90)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	42	6.10
龙运巴士公司	143	19.39
过海隧巴 ⁽¹⁾	794 (588)	15.79 (11.69)
合计	3 571 (2 889)	10.75 (8.70)

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682宗投诉（136宗有关城巴（第一类专营权）、340宗有关新巴及206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



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>(1.7.20 – 30.9.20)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.21 – 30.6.21)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.21 – 30.9.21)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	239	354	445
(ii) 拒载	162	457	626
(iii) 兜客	3	1	2
(iv) 拒绝驶达目的地	47	80	100
(v) 未有展示司机证	12	9	19
(vi) 不正确展示司机证	-	4	3
小计	463	905	1 195
(b) 驾驶行为不当	291	518	667
(c) 滥收车资	209	128	210
(d) 有关的士咪表的违规行为	37	51	58
(e) 不使用最直接可行之路线	248	426	519
(f) 其他 ⁽¹⁾	76	59	95
合计	1 324	2 087	2 744

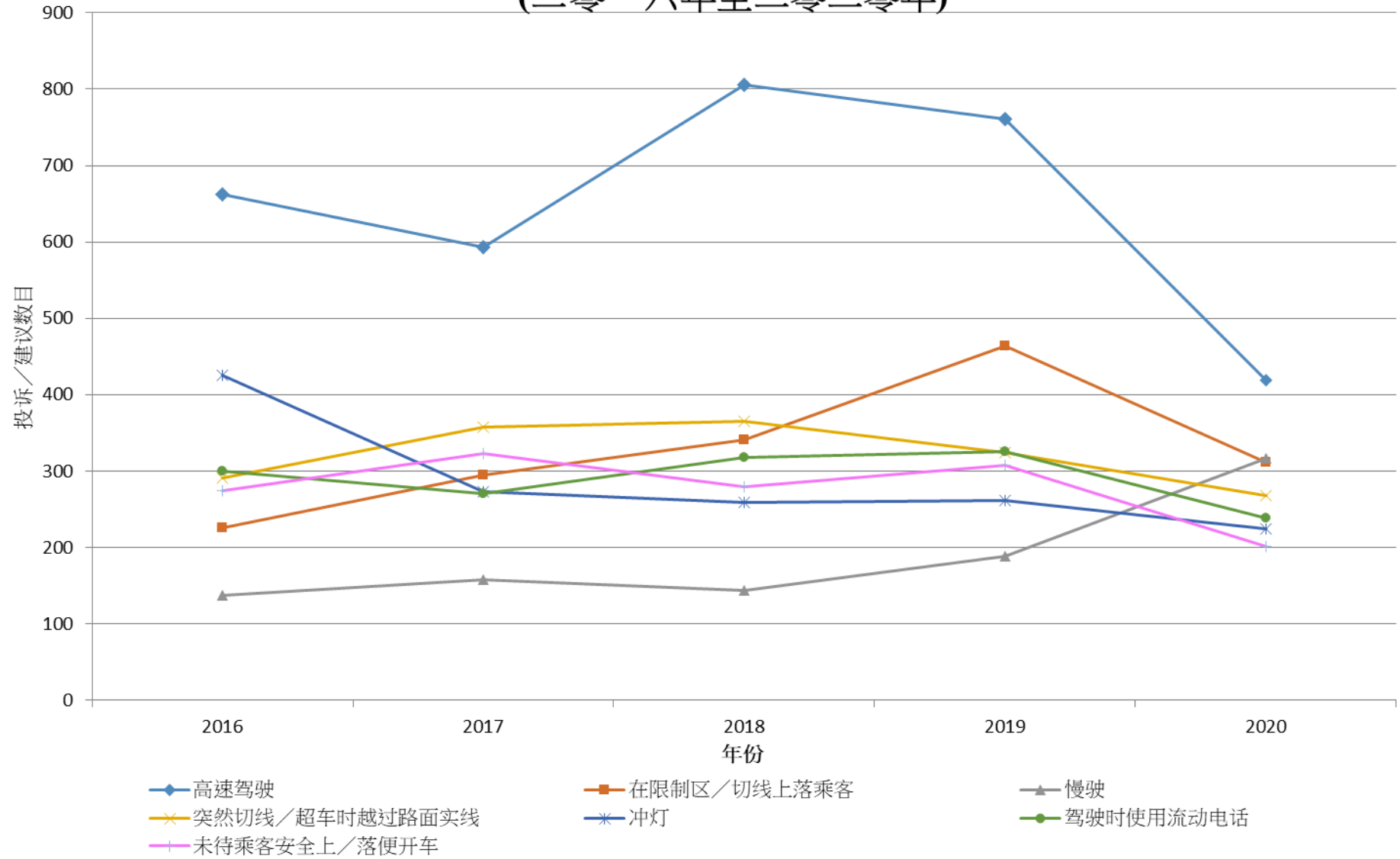
注：(1) 这些个案主要是有关的士引致交通阻塞和的士车身状况。

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零二一年七月至九月)

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	18	14	15	9	26	5	19	27	25	7	11	18	22	14	13	11	8	-	1	263
(b) 交通管理	6	3	2	6	9	-	5	2	2	5	1	1	6	5	3	1	-	-	3	60
(c) 增设交通标志及设备	2	-	1	1	2	1	4	-	2	-	1	2	2	1	2	2	-	-	-	23
(d) 泊车设施	2	1	1	2	-	-	5	-	1	1	1	1	-	1	4	1	1	1	1	24
小计	28	18	19	18	37	6	33	29	30	13	14	22	30	21	22	15	9	1	5	370
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	5	3	-	3	2	-	-	1	2	-	1	3	2	1	2	1	1	-	27
(b) 交通标志及设备	5	2	-	-	4	6	1	3	5	2	3	3	10	3	3	4	1	-	3	58
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	5	7	3	-	7	8	3	3	6	4	3	4	13	5	4	6	2	1	3	87
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	38	61	121	17	61	25	70	121	86	26	36	124	62	64	36	28	25	7	2	1010
(b) 其他执法事宜	25	28	20	6	39	24	36	19	43	7	19	27	36	46	18	16	23	6	8	446
小计	63	89	141	23	100	49	106	140	129	33	55	151	98	110	54	44	48	13	10	1456
合计	96	114	163	41	144	63	142	172	165	50	72	177	141	136	80	65	59	15	18	1913

有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议
(二零一六年至二零二零年)



有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

投诉 / 建议性质	2019 年	2020 年	增 / 减	
1. 高速驾驶	761	419	-342	(-44.9%)
2. 慢驶	189	317	+128	(+67.7%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	464	312	-152	(-32.8%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	324	268	-56	(-17.3%)
5. 驾驶时使用流动电话	325	239	-86	(-26.5%)
6. 冲灯	262	224	-38	(-14.5%)
7. 未待乘客安全上 / 落便开车	308	201	-107	(-34.7%)
8. 没有让路给行人 / 车辆	313	200	-113	(-36.1%)
9. 不遵从交通标志 / 措施指示	195	178	-17	(-8.7%)
10. 行车颠簸	130	154	+24	(+18.5%)
11. 突然煞车	243	140	-103	(-42.4%)
12. 在与车站有一段距离的位置上落乘客	194	111	-83	(-42.8%)
13. 车门夹着乘客	215	103	-112	(-52.1%)
14. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	96	72	-24	(-25.0%)
15. 驾驶时谈话	89	58	-31	(-34.8%)
16. 超载	67	48	-19	(-28.4%)
17. 行车时太接近另一车辆	40	42	+2	(+5.0%)
18. 驾驶时打瞌睡	70	37	-33	(-47.1%)
19. 收音机声量过高	19	30	+11	(+57.9%)
20. 车辆未停定便打开车门	31	21	-10	(-32.3%)
21. 其他	290	215	-75	(-25.9%)
总计	4 625	3 389	-1 236	(-26.7%)

有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020 年 1月至9月</u>	<u>2021 年 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	300	485	+185	(+61.7%)
2. 在限制区 / 切线上落乘客	215	344	+129	(+60.0%)
3. 慢驶	234	324	+90	(+38.5%)
4. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	194	290	+96	(+49.5%)
5. 冲灯	165	264	+99	(+60.0%)
6. 未待乘客安全上 / 落便开车	139	259	+120	(+86.3%)
7. 驾驶时使用流动电话	178	258	+80	(+44.9%)
8. 没有让路给行人 / 车辆	147	188	+41	(+27.9%)
9. 不遵从交通标志 / 措施指示	110	181	+71	(+64.5%)
10. 车门夹着乘客	72	154	+82	(+113.9%)
11. 行车颠簸	107	144	+37	(+34.6%)
12. 突然煞车	111	141	+30	(+27.0%)
13. 在与车站有一段距离的位置上 落乘客	81	124	+43	(+53.1%)
14. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	42	64	+22	(+52.4%)
15. 超载	34	59	+25	(+73.5%)
16. 行车时太接近另一车辆	26	47	+21	(+80.8%)
17. 驾驶时打瞌睡	24	44	+20	(+83.3%)
18. 驾驶时谈话	46	38	-8	(-17.4%)
19. 收音机声量过高	22	30	+8	(+36.4%)
20. 车辆未停定便打开车门	18	23	+5	(+27.8%)
21. 其他	155	271	+116	(+74.8%)
总计	2 420	3 732	+1 312	(+54.2%)

有关专营巴士司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020 年 1月至 9 月</u>	<u>2021 年 1月至 9 月</u>	<u>增 / 减</u>
1. 慢驶	181	255	+74 (+40.9%)
2. 在限制区 / 切线上落乘客	95	126	+31 (+32.6%)
3. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	62	95	+33 (+53.2%)
4. 在与车站有一段距离的位置上落 乘客	51	88	+37 (+72.5%)
5. 高速驾驶	57	85	+28 (+49.1%)
6. 冲灯	37	75	+38 (+102.7%)
7. 不遵从交通标志 / 措施指示	26	75	+49 (+188.5%)
8. 车门夹着乘客	23	57	+34 (+147.8%)
9. 未待乘客安全上 / 落便 开车	33	48	+15 (+45.5%)
10. 突然煞车	52	45	-7 (-13.5%)
11. 没有让路给行人 / 车辆	39	43	+4 (+10.3%)
12. 行车颠簸	29	39	+10 (+34.5%)
13. 驾驶时谈话	25	21	-4 (-16.0%)
14. 其他	81	112	+31 (+38.3%)
总计	791	1 164	+373 (+47.2%)

有关专线小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

投诉 / 建议性质	2020 年 1月至9月	2021 年 1月至9月	增 / 减	
1. 未待乘客安全上 / 落便开车	70	134	+64	(+91.4%)
2. 高速驾驶	70	113	+43	(+61.4%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	56	110	+54	(+96.4%)
4. 冲灯	32	74	+42	(+131.3%)
5. 突然切线 / 超车时越过路面实线	37	50	+13	(+35.1%)
6. 驾驶时使用流动电话	29	44	+15	(+51.7%)
7. 车门夹着乘客	19	43	+24	(+126.3%)
8. 在与车站有一段距离的位置上落乘客	27	35	+8	(+29.6%)
9. 超载	18	32	+14	(+77.8%)
10. 没有让路给行人 / 车辆	20	25	+5	(+25.0%)
11. 行车颠簸	22	20	-2	(-9.1%)
12. 突然煞车	17	19	+2	(+11.8%)
13. 不遵从交通标志 / 措施指示	9	17	+8	(+88.9%)
14. 慢驶	16	15	-1	(-6.3%)
15. 收音机声量过高	14	15	+1	(+7.1%)
16. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	10	15	+5	(+50.0%)
17. 驾驶时谈话	18	14	-4	(-22.2%)
18. 其他	40	61	+21	(+52.5%)
总计	524	836	+312	(+59.5%)

有关红色小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020 年 1月至9月</u>	<u>2021 年 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾驶	15	15	-	-
2. 冲灯	7	13	+6	(+85.7%)
3. 不遵从交通标志 / 措施指示	14	12	-2	(-14.3%)
4. 超载	8	12	+4	(+50.0%)
5. 在限制区 / 切线上落乘客	17	11	-6	(-35.3%)
6. 驾驶时使用流动电话	5	10	+5	(+100.0%)
7. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	2	8	+6	(+300.0%)
8. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	10	6	-4	(-40.0%)
9. 未待乘客安全上 / 落便开车	6	6	-	-
10. 乘客被车门夹到	-	6	+6	-
11. 其他	19	22	+3	(+15.8%)
总计	103	121	+18	(+17.5%)

有关的士司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020 年 1月至9月</u>	<u>2021 年 1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
1. 高速驾驶	152	258	+106 (+69.7%)
2. 驾驶时使用流动电话	119	184	+65 (+54.6%)
3. 突然切线 / 超车时越过路面 实线	83	137	+54 (+65.1%)
4. 没有让路给行人 / 车辆	81	114	+33 (+40.7%)
5. 冲灯	88	96	+8 (+9.1%)
6. 在限制区 / 切线上落乘客	44	91	+47 (+106.8%)
7. 行车颠簸	55	83	+28 (+50.9%)
8. 不遵从交通标志 / 措施指示	61	72	+11 (+18.0%)
9. 突然煞车	39	72	+33 (+84.6%)
10. 未待乘客安全上 / 落便开车	29	66	+37 (+127.6%)
11. 慢驶	34	45	+11 (+32.4%)
12. 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	29	39	+10 (+34.5%)
13. 车门夹着乘客	25	38	+13 (+52.0%)
14. 驾驶时打瞌睡	16	31	+15 (+93.8%)
15. 行车时太接近另一车辆	12	26	+14 (+116.7%)
16. 的士未停定便打开车门	18	23	+5 (+27.8%)
17. 其他	79	152	+73 (+92.4%)
总计	964	1 527	+563 (+58.4%)

有关对的士、公共小巴及巴士司机 / 车辆采取执法行动的分项数字

<u>交通工具</u>	<u>2019 年</u>	<u>2020 年</u>	<u>增 / 减</u>
的士	46 929	38 681	-8 248 (-17.6%)
公共小巴	3 990	3 089	-901 (-22.6%)
巴士(包括专营及 非专营巴士)	6 448	3 385	-3 063 (-47.5%)
总计	57 367	45 155	-12 212 (-21.3%)

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。