

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二一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.tcu.gov.hk

电邮地址：info@tcu.gov.hk

目录

		页数
第一章	主要投诉及建议事项	4-11
第二章	本季大事纪要及值得注意的个案	12-14
第三章	专题文章	15-26
A	交通投诉组接获的投诉及建议	27-29
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	30-33
C	投诉及建议的调查结果一览表	34-35
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	36-37
E	有关公共交通服务的投诉及建议	38-40
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	41-48
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	49
H	有关的士服务投诉及建议的分类	50
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	51-52
J	交通投诉组在二零一七年至二零二一年间接获的投诉及建议	53-54
K	有关专营巴士服务的投诉及建议	55-56
L	有关非专营巴士服务的投诉及建议	57
M	有关专线小巴服务的投诉及建议	58

N	有关红色小巴服务的投诉及建议	59
O	有关的士服务的投诉及建议	60
P	有关铁路服务的投诉及建议	61
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	62
R	二零一七至二零二一年间有关交通挤塞的投诉	63
S	二零一七至二零二一年间有关违例泊车的投诉	64
T	二零一七至二零二一年间有关执法事宜的投诉 (不包括违例泊车)	65
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	66

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为二零二一年第四份季报，汇报二零二一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 8 408 宗² 投诉及建议，包括 364 宗³ 纯粹建议。大约 74% 的个案（即 6 231 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，25%（即 2 142 宗）透过电话收到，其余则透过传真或邮寄方式收到。交通投诉组于季内接获的投诉及建议均已转交有关的政府部门及公共交通机构跟进。个案数目较上季的 10 344 宗⁴ 下降 18.7%²，与二零二零年同季的 6 632 宗⁵ 比较，则上升 26.8%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（二零一二年至二零二一年）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 10 668 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 8 501 宗（79%）证实成立，不成立的有 21 宗（1%），其余 2 146 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。在二零二一年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 580 宗⁶ 个案的最新进展，当中有 77 名⁶ 驾驶者被票控。

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 8 408 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 768 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 640 宗，与上季的 9 662 宗（见注 4）相比，减幅为 20.9%。与二零二零年同季的 5 711 宗（见注 5）相比，增幅为 33.8%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 364 宗纯粹建议中，有一位市民提出 242 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 122 宗。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

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 6 531 宗⁷，较上季的 8 367 宗⁸下降 21.9%⁷，与二零二零年同季的 4 194 宗比较，则上升 55.7%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 2 811 宗⁹，较上季的 3 571 宗¹⁰下降 21.3%⁹，与二零二零年同季的 1 601 宗比较，则上升 75.6%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 1 205 宗，上季有 1 482 宗，二零二零年同季则有 802 宗。今季的 1 205 宗个案中，涉及服务质量的个案有 238 宗（19.8%），而涉及服务水平的个案则有 941 宗（78.1%）。

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 416 宗¹¹，上季有

⁷ 在 6 531 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 471 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 060 宗，与上季的 7 685 宗（见注 8）相比，减幅为 21.1%。与二零二零年同季的 4 194 宗相比，增幅为 44.5%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 2 811 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 471 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 340 宗，与上季的 2 889 宗（见注 10）相比，减幅为 19.0%。与二零二零年同季的 1 601 宗相比，增幅为 46.2%。

¹⁰ 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。

¹¹ 在 416 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 223 宗投诉（涉及服务质量的个案有 84 宗，而涉及服务水平的个案则有 139 宗）。不包括这些投诉的数字为 193 宗。

412宗¹²，二零二零年同季则有131宗。今季的416宗¹¹个案中，涉及服务质量的个案有140宗¹¹（33.7%），而涉及服务水平的个案则有269宗¹¹（64.7%）。

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46宗，上季有79宗，二零二零年同季则有38宗。今季的46宗个案中，涉及服务质量的个案有16宗（34.8%），而涉及服务水平的个案则有30宗（65.2%）。

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521宗¹³，上季有619宗¹⁴，二零二零年同季则有170宗。今季的521宗¹³个案中，涉及服务质量的个案有211宗（40.5%），而涉及服务水平的个案则有308宗¹³（59.1%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有61宗，上季有143宗，二零二零年同季则有55宗。今季的61宗个案中，涉及服务质量的个案有19宗（31.1%），而涉及服务水平的个案则有41宗（67.2%）。

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25宗，上季有42宗，二零二零年同季则有35宗。今季的25宗个案中，涉及服务水平的个案有六宗（24.0%），而涉及服务水平的个案则有19宗（76.0%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁵的投诉及建议共有537宗¹⁶，上季有794宗¹⁷，二零二零年同季则有370宗。今季的537宗¹⁶个案中，涉及服务质量的个案有79宗（14.7%），而涉及服务水平的个案则有445宗¹⁶（82.9%）。

¹² 在412宗投诉及建议中，有一位投诉人提出136宗投诉。不包括这些投诉的数字为276宗。

¹³ 在521宗投诉及建议中，有一位投诉人提出164宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为357宗。

¹⁴ 在619宗投诉及建议中，有一位投诉人提出340宗投诉。不包括这些投诉的数字为279宗。

¹⁵ 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。

¹⁶ 在537宗投诉及建议中，有一位投诉人提出84宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为453宗。

¹⁷ 在794宗投诉及建议中，有一位投诉人提出206宗投诉。不包括这些投诉的数字为588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 87 宗，二零二零年同季则有 48 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 1 203 宗，较上季的 1 740 宗下降 30.9%，与二零二零年同季的 945 宗比较，则上升 27.3%。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 93.0%（即 1 119 宗），较上季的 1 639 宗下降 31.7%，与二零二零年同季的 868 宗比较，则上升 28.9%。今季的 1 119 宗个案中，涉及服务质量的个案有 86 宗（7.7%），而涉及服务水平的个案则有 1 010 宗（90.3%）。

19. 其余 7.0% 的个案（即 84 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 101 宗下降 16.8%，与二零二零年同季的 77 宗比较，则上升 9.1%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 223 宗，较上季下降 19.0%，与二零二零年同季比较，则上升 50.0%。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 2 223 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 152 宗（96.8%），上季则有 2 649 宗（96.5%）。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 406 宗（18.9%）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 341 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	23 (16)	7 (4)
(b) 投诉人撤销投诉	228 (279)	67 (75)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	90 (76)	26 (21)
	<u>341 (371)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，93%的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

23. 在上季被票控的 16 宗个案中，有 13 位的士司机被法庭¹⁸裁定违例驾驶。其中两位的士司机因拒载而分别被罚款 600 元及 800 元。十位的士司机因驾驶行为不当包括不小心驾驶，横过连续双白线及没有遵从交通灯的指示等而被罚款 450 元至 2,000 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 193 宗，二零二零年同季则有 106 宗。今季的 193 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 176 宗。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 21 宗，上季共有 32 宗，二零二零年同季则有 12 宗。

¹⁸ 截至 2022 年 1 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 192 宗，上季有 263 宗，二零二零年同季则有 209 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	35 (56)
九龙	74 (102)
新界	83 (104)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	- (1)
总数	<u>192 (263)</u>

（注：括号内为上季数字。）

27. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为观塘与元朗（各 20 宗¹⁹）及屯门（18 宗¹⁹）。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 46 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 26 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 60 宗及 23 项，二零二零年同季的数目则分别为 45 宗及 24 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。

¹⁹ 在这些投诉个案中，分别有 13 宗、12 宗及九宗涉及观塘、元朗及屯门因车辆阻塞而导致交通挤塞。

道路维修

31. 今季有关道路维修的投诉有 200 宗²⁰，上季的数目为 87 宗，二零二零年同季的数目是 84 宗。今季的 200 宗²⁰投诉中，涉及道路情况的投诉占 20 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 175 宗²⁰。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（五宗）、西贡（四宗）、深水埗及沙田（各两宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为元朗（23 宗²¹）、沙田（19 宗²²）及北区（17 宗²³）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 309 宗²⁴，较上季的 1 456 宗下降 10.1%²⁴，与二零二零年同季 1 967 宗²⁵比较，则下降 33.5%²⁴。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（970 宗²⁶），不遵从交通标志 / 计划的指示（102 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（79 宗）及突然切线 / 超车时越过路面实线（76 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。

²⁰ 在 200 宗及 175 宗投诉及建议中，有一位投诉人就交通标志的字体、字形大小以及状况等提出 144 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 56 宗及 31 宗。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

²¹ 在 23 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 16 宗投诉。不包括这些投诉的数字为七宗。

²² 在 19 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉。不包括这些投诉的数字为两宗。

²³ 在 17 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉。不包括这些投诉的数字为零宗。

²⁴ 在 1 309 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 156 宗，与上季的 1 456 宗相比，减幅为 20.6%。与二零二零年同季的 1 088 宗（见注 25）相比，增幅为 6.3%。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

²⁵ 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。

²⁶ 在 970 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 817 宗。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括中西区（159宗²⁷）、沙田（157宗）、深水埗及油尖旺（各72宗²⁸）。

²⁷ 在 159 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 130 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 29 宗。

²⁸ 在这些投诉及建议中，有一位投诉人分别提出五宗及两宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 67 宗及 70 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

在二零二一年十一月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) 有关专营巴士服务及专线小巴服务实时到站信息的投诉及建议；
 - (b) 有关交通管理和要求增设交通标志及设备的投诉及建议；
 - (c) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二一年第三号季报。
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) 交通投诉组二零二一年第三号季报。

有关湾仔大坑道近宏丰台行人过路设施的关注

3. 一名市民关注到湾仔大坑道近宏丰台没有行人过路设施。她观察到该处的交通经常十分繁忙，来回方向的车辆均以高速行驶。为改善行人安全，她建议在有关路段提供行人过路设施（例如交通灯控制的行人过路处）。

4. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示，有关路段位于弯位，限制了驾驶人士的视线，令他们留意不到行人过路。基于道路安全考虑，行人不宜在有关路段横过马路。此外，由于地理限制，该处并无足够空间提供行人过路设施。行人如欲横过大坑道，可使用宏丰台巴士站附近的行人参考线。

5. 运输署续称，宏丰台巴士站附近设有「前面有行人正在道路上或正在横过马路」交通标志，提醒驾驶人士小心驾驶。有关地点亦

设有四个「小心车辆」交通标志，提醒行人留意前面交通。运输署已检视该处的交通标志，认为现有的「小心车辆」交通标志不能向行人给予清晰指示，因此已经更换，以提升道路安全。此外，运输署已把宏丰台巴士站附近的虚线改为双白线，禁止车辆超车。运输署会继续监察交通情况，尽量提升道路安全。

6. 该投诉人已获悉运输署的回复，并无再提出意见。

有关红磡漆咸道北近平治街交通挤塞的投诉

7. 一名市民投诉红磡漆咸道北近平治街巴士站附近在早上繁忙时间交通挤塞。她认为交通挤塞是由于有关路段没有巴士专用线。她观察到车辆在驶近巴士停车处时，会由最左行车线转到相邻行车线，以避免驶离巴士站的巴士。车辆转线导致该处交通挤塞。她要求相关部门采取跟进行动，并建议在有关路段加设巴士专用线。

8. 有关个案已转交运输署跟进。运输署考虑到漆咸道北西行线在繁忙时间交通流量甚高，认为把有关巴士站附近最左行车线改为巴士专用线，并不能应付其他车辆的需求。因此，该署不会考虑投诉人的意见。

9. 尽管如此，运输署注意到专营巴士在驶离漆咸道北近平治街巴士站时，或会不时与其他车辆碰撞。该署会在该巴士站加设「请让巴士」交通标志及「请让巴士」道路标记，提醒和鼓励驾驶人士让路给正驶离该巴士停车处的巴士。这项措施可改善道路安全，纾缓交通挤塞，令巴士服务更为畅顺。有关工程已于二零二一年十月完成。

10. 运输署的回复已转达该名市民，她并无再提出意见。

有关一名的士司机在马鞍山的士站拒载的投诉

11. 一名市民投诉一名的士司机在马鞍山的士站拒载。该名投诉人拟在的士站租用一辆市区的士（红色的士）前往硕门邨，然而，该名红色的士司机拒载，并要求投诉人租用新界的士（绿色的士）。一名绿色的士司机则告诉她，绿色的士不准载客前往硕门。她于是要求同一红色的士司机载她到硕门，但该名的士司机拒绝接载她。她投诉该名红色的士司机在无合理辩解下拒载，提供错误信息，以及对乘

客态度欠佳。她要求相关部门调查和跟进。

12. 运输署获邀跟进有关个案。该署致函有关的士车主，要求车主提醒有关司机遵循与的士相关的法例，不得在无合理辩解下故意拒绝或忽略乘客的租用，不得拣客，亦不得拒绝驶往乘客的目的地。的士司机亦应保持良好态度，以礼待客，并避免在提供服务时作出不当行为。

13. 运输署会继续鼓励的士业界改善的士服务质素。该署会通过「的士通讯」促请的士业界提醒的士司机在运作方面严格遵循法例规定（包括不得拣客和不得拒绝接载乘客），以及向乘客提供优质的士服务。

14. 由于该名投诉人同意作证，有关个案亦已转交警方调查和跟进。

15. 该名投诉人已获悉上述各项，并无再提出意见。

第三章 专题文章

二零二一年内接获的投诉及建议概况²⁹

整体趋势

在二零二一年，交通投诉组共接获32 512宗³⁰投诉及建议。在这些个案中，纯粹提出建议的有1 136宗³¹。个案数目与二零二零年的24 888宗³²相比，增加30.6%³⁰。交通投诉组过去十年（二零一二年至二零二一年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附件B(i)。交通投诉组在过去五年内所接获投诉及建议的分类，载于附件J(i)³⁰。在二零二一年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	17 622 ³³	26 004 ³⁴	+47.6% ³⁴
交通情况	889	1 175	+32.2%
道路维修	204	427 ³⁵	+109.3% ³⁵
法例执行	5 929 ³⁶	4 648 ³⁷	-21.6% ³⁷

²⁹ 个别投诉人提出的投诉数目载于相关脚注，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。

³⁰ 在 32 512 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 567 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 30 945 宗，与二零二零年的 21 454 宗（见注 32）相比，增幅为 44.2%。不包括这些投诉的分类载于附件 J(ii)。

³¹ 在纯粹提出建议的个案中，有一名市民提出 772 项有关公共交通路线的纯粹建议。

³² 在 24 888 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 3 434 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 21 454 宗。

³³ 在 17 622 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 15 982 宗。

³⁴ 在 26 004 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 24 734 宗，与二零二零年的 15 982 宗（见注 33）相比，增幅为 54.8%。

³⁵ 在 427 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 144 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 283 宗，与二零二零年的 204 宗相比，增幅为 38.7%。

³⁶ 在 5 929 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 752 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 177 宗。

³⁷ 在 4 648 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 495 宗，与二零二零年的 4 177 宗（见注 36）相比，增幅为 7.6%。

其他 ³⁸	244 ³⁹	258 ⁴⁰	+5.7% ⁴⁰
合计	24 888³²	32 512³⁰	+30.6%³⁰

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。在二零二一年，这些个案共有26 004宗³⁴，占个案总数80%。在这些个案中，纯粹提出建议的有997宗³¹。这类个案的数目较二零二零年的17 622宗³³增加47.6%³⁴。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>增 / 减</u>	
专营巴士	8 146 ⁴¹	(7.33 ⁴¹)	11 195 ⁴²	(8.84 ⁴²)	+37.4% ⁴²	(+20.6% ⁴²)
非专营巴士	140	(1.40)	303	(2.61)	+116.4%	(+86.4%)
专线小巴	3 276	(8.02)	4 958	(10.68)	+51.3%	(+33.2%)
红色小巴	285	(4.25)	350	(4.58)	+22.8%	(+7.8%)
的士	5 355	(22.17)	8 355	(30.02)	+56.0%	(+35.4%)
铁路运输	352	(0.27)	748	(0.46)	+112.5%	(+70.4%)
渡轮	68	(2.16)	95	(2.68)	+39.7%	(+24.1%)
合计	17 622³³		26 004³⁴		+47.6%³⁴	

(注：括号内是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字。)

³⁸ 这些个案主要是关于一般交通议题，例如改善道路安全的建议。

³⁹ 在 244 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 42 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 202 宗。

⁴⁰ 与二零二零年的 202 宗（见注 39）相比，投诉数目增幅为 27.7%。

⁴¹ 在 8 146 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 506 宗，即每百万乘客人次计有 5.85 宗投诉 / 建议。

⁴² 在 11 195 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 925 宗，即每百万乘客人次计有 7.83 宗投诉 / 建议；与二零二零年的 6 506 宗及每百万乘客人次计有 5.85 宗投诉 / 建议（见注 41）相比，增幅分别为 52.6% 及 33.8%。

专营巴士服务

3. 在二零二一年，有关专营巴士服务的个案有11 195宗⁴²，较二零二零年的8 146宗⁴¹增加37.4%⁴²。投诉大多涉及服务班次、驾驶行为不当和员工行为及工作表现。该11 195宗⁴²个案按个别专营巴士公司的分项数字（包括每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字）和这些个案的详情，载于附件K。

4. 投诉服务班次的个案数目有所增加（由二零二零年的723宗⁴³增至二零二一年的1 271宗⁴⁴，增幅为75.8%⁴⁴）。针对路线的投诉及建议亦由二零二零年的120宗增至二零二一年的926宗⁴⁵，增幅为671.7%⁴⁵，原因之一可能是2019冠状病毒病疫情持续，专营巴士服务因乘客量下跌而持续缩减。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，会顾及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提供服务的情况和市民的出行模式，以因应不断转变的乘客需求适时作出调整。

5. 投诉驾驶行为不当（由二零二零年的1 135宗增至二零二一年的1 612宗，增幅为42.0%）、乘客服务及设施（由二零二零年的803宗⁴⁶增至二零二一年的1 038宗⁴⁷，增幅为29.3%⁴⁷）、服务班次（由二零二零年的3 472宗⁴⁸增至二零二一年的4 123宗⁴⁹，增幅为18.8%⁴⁹），

⁴³ 在 723 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 296 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 427 宗。

⁴⁴ 在 1 271 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 382 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 889 宗，与二零二零年的 427 宗（见注 43）相比，增幅为 108.2%。

⁴⁵ 在 926 宗投诉及建议中，一名市民提出 741 项有关专营巴士路线的纯粹建议。如不包括这些数字，纯粹提出的建议为 185 宗，与二零二零年的 120 宗相比，增幅为 54.2%。

⁴⁶ 在 803 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 135 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 668 宗。

⁴⁷ 与二零二零年的 668 宗（见注 46）相比，投诉数目增幅为 55.4%。

⁴⁸ 在 3 472 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 204 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 268 宗。

⁴⁹ 在 4 123 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 888 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 235 宗，与二零二零年的 2 268 宗（见注 48）相比，增幅为 42.6%。

以及员工行为及工作表现（由二零二零年的1 401宗增至二零二一年的1 576宗，增幅为12.5%）的个案数目亦有所增加。

非专营巴士服务

6. 在二零二一年，有关非专营巴士服务的个案有303宗，较二零二零年的140宗增加116.4%。在二零二一年所接获303宗个案的详细分项数字，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，由二零二零年的45宗增至二零二一年的152宗，增幅为237.8%。在这些投诉中，一名投诉人多次投诉巴士车长检查乘客使用「特惠八达通」的资格，一共作出50宗投诉。其他主要事宜则涉及巴士服务班次 / 载客量，以及巴士车长的驾驶行为。

7. 虽然西北铁路服务范围接驳巴士的服务水平一般可应付乘客需求，但运输署一直与营办商紧密合作，在必要时加强服务。例如，在二零二一年，第K52S、K53及K75P号线的服务水平已有改善，而第K52A及K76S号线亦已投入服务，以应付新增人口所带来的乘客需求或改善乘客服务。至于有关驾驶行为不当的投诉，运输署亦已跟进，并要求香港铁路有限公司（港铁公司）相应地继续监察其下巴士车长的工作表现。

公共小巴服务

8. 在二零二一年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议共有5 308宗，较二零二零年的3 561宗增加49.1%。

9. 有关专线小巴服务的个案有4 958宗，较二零二零年的3 276宗增加51.3%。数字上升的主要原因，是投诉员工行为及工作表现、驾驶行为不当及服务班次的个案有所增加。该4 958宗个案的详细分项数字，载于附件M。

10. 有关红色小巴服务的个案有350宗，较二零二零年的285宗增加22.8%。该350宗个案的详细分项数字，载于附件N。

11. 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。与二零二零年相比，在二零二一年所接获投诉的整体数目有所增加。抗疫措施在二零二一年放宽后，专线小巴乘客需求逐步

恢复，专线小巴提供的服务因而较二零二零年为多，这亦令投诉的整体数目相应增加。在接获的投诉中，加幅最多的类别为员工行为及工作表现。这个类别的投诉增加，原因之一可能是专线小巴服务有时未能及时恢复以应付突然改变的乘客需求，导致出现针对司机的投诉，例如指司机没有在小巴站让乘客上车。尽管如此，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，藉此查明有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正问题。此外，如有营办商不依循服务班次（包括不依循时间表及路线等），运输署会发出警告信。当局会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑该等警告信。如专线小巴营办商表现差劣，其客运营业证的延展年期或会被缩短。

12. 就红色小巴的个案而言，有关员工（包括司机）行为及工作表现的投诉数目增幅最大。投诉数目增加，部分原因是使用红色小巴服务的乘客数目增加所致，而红色小巴服务弹性营运的模式（包括因应乘客需求调整时间表及营运时间），或会令乘客对司机不满，这亦可能是导致投诉数目增加的另一个原因。为此，运输署已致函提醒红色小巴业界商会及车主，要求他们促请司机尽量向乘客清楚阐明营运细节，以及在回应乘客查询时更有礼貌和耐性。此外，运输署会继续通过与红色小巴业界定期举行会议和出版通讯，让业界认识到正确司机行为和驾驶行为至为重要。

13. 此外，在二零二一年，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。19座公共小巴的数目持续增加，预料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，运输署亦强制规定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。该署亦持续推行其他措施提升驾驶安全及以客为本服务，当中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、为公共小巴司机每年举行安全讲座、为专业司机举办「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

14. 在二零二一年，有关的士服务的个案有 8 355 宗，与二零二零年的 5 355 宗相比，增幅为 56.0%。投诉个案数字增加，主要原因是涉及拒载、驾驶行为不当及不使用最直接路线的投诉个案均有所增加。该 8 355 宗个案的详细分项数字，载于附件 O。

15. 警方一直采取执法行动，打击的士司机违例行为，主要包括在黑点加强巡逻，以及根据情报采取行动。市民遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，警方十分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。

16. 在二零二一年的投诉数目增加，相信主要是由于疫情放缓，加上社交距离措施逐步放宽，令的士乘客量增加所致。尽管如此，运输署已通过不同途径，包括定期举行业界会议、致函业界和出版通讯，提醒业界向公众提供最佳的士服务。如的士车主及司机屡次干犯违例行为及其他与的士司机相关的严重罪行（例如滥收车资），运输署会向警方提供他们的个人资料，以作调查和采取检控行动。运输署亦会按需要要求警方在各个黑点加强执法行动，打击罪行。

17. 鉴于公众期望更佳的的士服务质素及安全，政府检视了整体的士营运及管理，并建议推出一系列措施改善的士业界的发展，其中包括引入的士车队管理制度，为乘客提供更佳服务。政府亦拟引入「的士司机违例记分制度」及两级制罚则，以阻吓的士司机的违例行为，例如滥收车资、拒载等。此外，政府现正拟备修订法例，以增加利用汽车作非法出租或取酬载客用途的罚则，为乘客安全提供更佳保障。政府已在二零二二年四月八日就有关建议咨询立法会交通事务委员会。

铁路服务

18. 在二零二一年，有关铁路服务的个案有 748 宗，较二零二零年的 352 宗增加 112.5%，其中对港铁公司服务的投诉有所增加（由二零二零年的 300 宗增至二零二一年的 688 宗，增幅为 129.3%）。该 748 宗个案按个别铁路公司的详细分项数字，载于附件 P。

19. 在二零二一年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二零年增加，主要是由于二零二零年的乘客量在 2019 冠状病毒病疫情期间大幅下跌，令投诉个案数目相应较少。在 688 宗个案中，有 207 宗及 204 宗分别涉及乘客服务及设施和员工行为及工作表现。运输署已提醒港铁公司密切监察情况，并按需要采取改善措施。运输署会继续密切监察港铁公司列车服务的表现。

20. 电车服务方面，在二零二一年所接获的投诉有 60 宗，与二零二零年的 52 宗相比，增幅为 15.4%。投诉大多涉及驾驶行为不当和乘客服务及设施（例如电子目的地显示屏故障等）。运输署已提醒香港电车有限公司调查有关投诉，并与制造商合作，尽快纠正显示屏的问题。

渡轮服务

21. 在二零二一年，有关渡轮服务的个案有 95 宗，较二零二零年的 68 宗增加 39.7%。该 95 宗个案按个别渡轮公司的详细分项数字，载于附件 Q。投诉数目增加，主要是由于涉及乘客服务及设施和服务班次的投诉增加所致。有关乘客服务及设施的投诉数目增加，主要原因是个别渡轮服务的船只发生故障。此外，船只突然故障而须更换船只，令轮候时间延长，亦是导致有关服务班次投诉数目增加的主要原因。

22. 运输署已提醒营办商加强例行维修和保养船只，以及在日后出现突发事故时加快调配后备船只，尽量减少服务受阻。

交通情况

23. 在二零二一年接获 1 175 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 4%。与二零二零年的 889 宗相比，这类个案的数目增加 32.2%。

交通挤塞

24. 在接获的 1 175 宗个案中，有 783 宗（67%）与交通挤塞有关，较二零二零年的 666 宗增加 17.6%。有关投诉交通挤塞个案按地区的分项数字，载于附件 R。在二零二一年，涉及较多这类投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
观塘	92	74	-19.6%

深水埗	79	68	-13.9%
油尖旺	57	68	+19.3%

25. 在二零二一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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
车辆阻塞	488	513	+5.1%
交通管理	112	181	+61.6%
道路工程	26	37	+42.3%
其他	40	52	+30.0%
合计	666	783	+17.6%

26. 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和跟进。在接获的 783 宗个案中，有 513 宗（66%）涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零二零年的 488 宗相比，增幅为 5.1%。在二零二一年，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成效，尽量减低道路工程导致交通挤塞；
- (b) 装设新交通灯及调节现有交通灯号；
- (c) 实施交通改道，令交通更畅顺；
- (d) 采取交通限制措施；
- (e) 重新划定行车道和调整道路交界处的设计；以及
- (f) 提供停车处，方便上落客货。

交通管理

27. 在二零二一年接获 205 宗有关交通管理事宜（不包括有关交

通挤塞的个案)的投诉及建议。这些个案与交通灯号时间分配、行车线安排及禁区等有关。与二零二零年的 132 宗相比,个案数目增加 55.3%。

增设交通标志及设备

28. 在二零二一年,交通投诉组接获 90 项增设交通标志及设备的要求,较二零二零年增加 40.6%。

泊车设施

29. 在二零二一年,有关泊车设施的投诉及建议共有 97 宗⁵⁰,较二零二零年的 27 宗增加 259.3%。

道路维修

30. 在二零二一年接获 427 宗³⁵有关道路维修的投诉及建议,占个案总数 1%。与二零二零年的 204 宗相比,这类个案的数目增加 109.3%³⁵。

法例执行

31. 在二零二一年接获 4 648 宗³⁷有关执法事宜的投诉,占个案总数约 14%。二零二一年接获的投诉与二零二零年比较如下:

⁵⁰ 在 97 宗个案中,有 43 宗涉及要求增设泊车位(相对于二零二零年的 13 宗),另有 50 宗涉及其他泊车设施。

类别	投诉数目		
	2020	2021	增 / 减
违例泊车	4 704 ⁵¹	3 290 ⁵²	-30.1% ⁵²
其他执法事宜	1 225 ⁵³	1 358 ⁵⁴	+10.9% ⁵⁴
合计	5 929³⁶	4 648³⁷	-21.6%³⁷

这类投诉按地区的分项数字，载于附件 S 及附件 T。

违例泊车

32. 在二零二一年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

地区	投诉数目		
	2020	2021	增 / 减
沙田	305 ⁵⁵	466 ⁵⁵	+52.8%
中西区	1 647 ⁵⁶	340 ⁵⁷	-79.4% ⁵⁷
深水埗	355	338 ⁵⁸	-4.8% ⁵⁸
油尖旺	226	255 ⁵⁹	+12.8% ⁵⁹

⁵¹ 在 4 704 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 528 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 176 宗。

⁵² 在 3 290 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 137 宗，与二零二零年的 3 176 宗（见注 51）相比，减幅为 1.2%。

⁵³ 在 1 225 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 224 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 001 宗。

⁵⁴ 与二零二零年的 1 001 宗（见注 53）相比，投诉数目增幅为 35.7%。

⁵⁵ 在 305 宗及 466 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 48 宗及 261 宗有关同一街道的投诉，不包括这些投诉的数字分别为 257 宗及 205 宗。

⁵⁶ 在 1 647 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 524 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 123 宗。

⁵⁷ 在 340 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 130 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 210 宗，与二零二零年的 123 宗（见注 56）相比，增幅为 70.7%。

⁵⁸ 在 338 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出五宗投诉。不包括这些投诉的数字为 333 宗，与二零二零年的 355 宗相比，减幅为 6.2%。

⁵⁹ 在 255 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出两宗投诉。不包括这些投诉的数字为 253 宗，与二零二零年的 226 宗相比，增幅为 11.9%。

33. 警方全年持续监察违例泊车及其他交通相关事宜，除执行其他职责外亦会调拨适当资源采取执法行动和维持道路安全。此外，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」，令整体执法更为准确有效。警方鉴于先导计划成功推行，已于二零二一年六月向立法会寻求拨款，建立全新的电子交通执法系统，以全面推行电子交通执法。警方藉着这个中央系统可更好地整合和分析交通执法资料，以便执行交通管理工作。除执法行动外，警方亦会通过宣传及其他活动与市民沟通，藉以提高道路使用者的道路安全意识，以及改变不负责任的行为及态度，避免或会导致的意外或交通阻塞。

34. 为解决泊车设施不足的问题，政府已更新《香港规划标准与准则》的泊车标准，并要求发展商根据最新标准提供泊车位。视乎当区泊车需要并获发展商同意后，如规划 / 用地条件许可，运输署也会要求发展商考虑在发展项目中提供公众泊车位。另外，政府会继续物色合适地点提供夜间路旁泊车位，以及为合适的短期租约停车场订明须提供货车及旅游巴士泊车位的最低数量。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项目中提供公众泊车位。为了在泊车设施提供更多车位和更有效运用空间，政府亦正积极在短期租约停车场及工务工程项目推展自动泊车系统项目。

其他执法事宜

35. 在二零二一年，有关驾驶人士 / 行人不遵守交通规例投诉较多的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2020</u>	<u>2021</u>	
油尖旺	85	132	+55.3%
元朗	87	114	+31.0%
屯门	79	105	+32.9%

就上述各区而言，投诉最多的是突然切线 / 超车时越过路面实线，其次是不遵从交通标志 / 措施指示、车辆冲红灯 / 没有让路给行人或车辆，以及驾驶人士停车等候过久导致阻塞。这些地区相关投诉的分项

数字，载于附件 T。

36. 投诉驾驶人士 / 行人不遵守交通规例的所有个案均转交警方调查。部分个案亦已转交运输署，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⁾	2020 年同季 (1.10.20 – 31.12.20)	上季 (1.7.21 – 30.9.21)	今季 (1.10.21 – 31.12.21)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	213 [22]	1 146[319]	829[300]
(b) 服务水平	3 837 [8]	7 018 [15]	5 563 [8]
(c) 一般性质	144 [2]	203 [3]	139 [3]
	4 194 [32] (63%)	8 367⁽³⁾[337] (81%)	6 531⁽³⁾[311] (78%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	209	263 [4]	192 [7]
(b) 交通管理	45 [11]	60 [13]	46 [16]
(c) 增设交通标志及设备	24 [8]	23 [9]	26 [13]
(d) 泊车设施	10	24 [2]	34 [7]
	288 [19] (4%)	370 [28] (3%)	298 [43] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	30	27	20
(b) 交通标志及设备	51	58 [1]	175
(c) 行车道标记	3	2	5
	84 (1%)	87 [1] (1%)	200⁽³⁾ (2%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	1 450	1 010 [1]	970 [1]
(b) 其他执法事宜	517	446 [4]	339 [4]
	1 967⁽³⁾ (30%)	1 456 [5] (14%)	1 309⁽³⁾ [5] (16%)
V. 其他	99 (2%)	64 [1] (1%)	70 [5] (1%)
合计	6 632⁽³⁾[51] (100%)	10 344⁽³⁾ [372] (100%)	8 408⁽³⁾ [364] (100%)

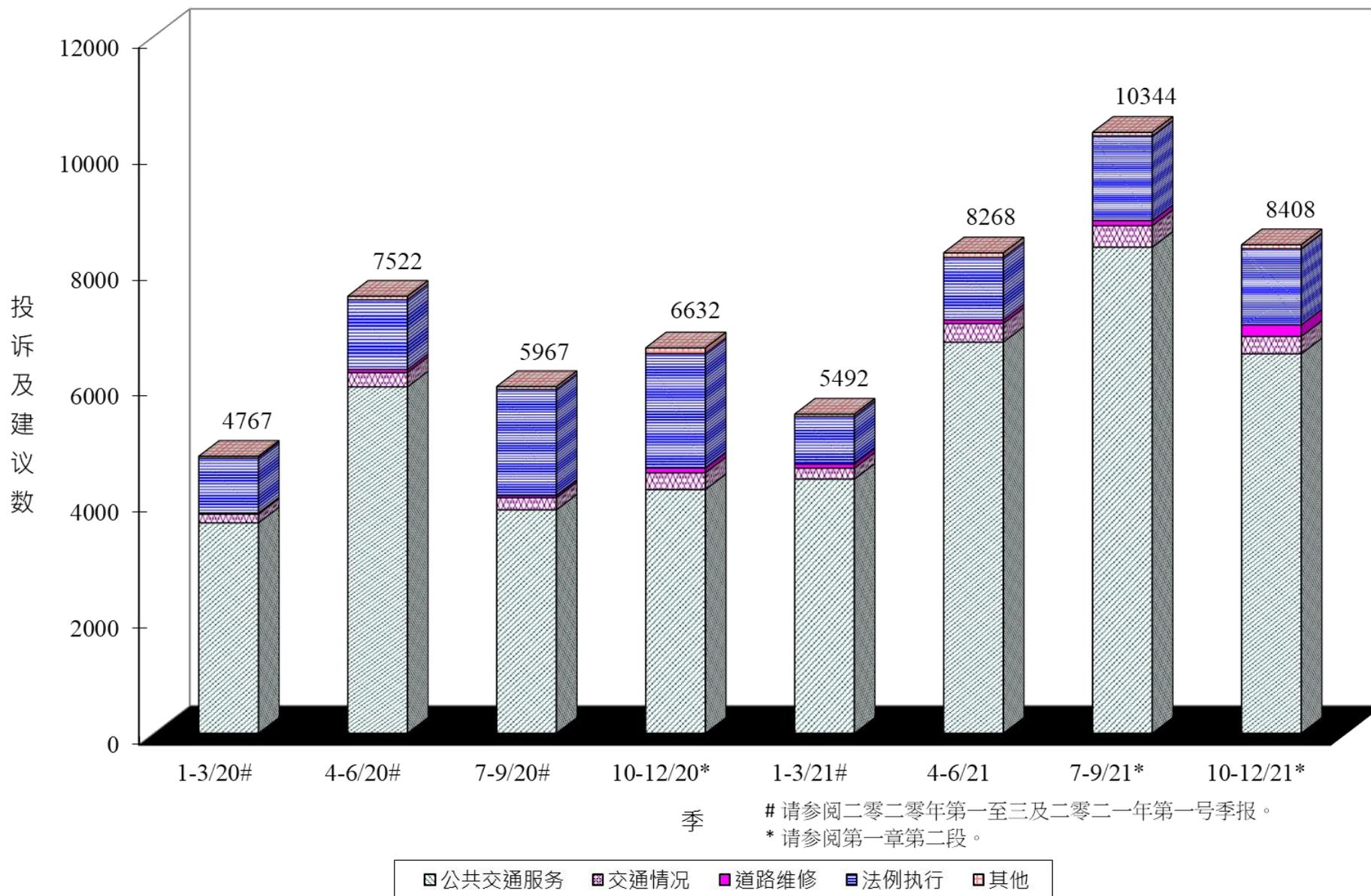
- 注： (1) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
(2) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。
(3) 请参阅第一章第二、六、三十一及三十三段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

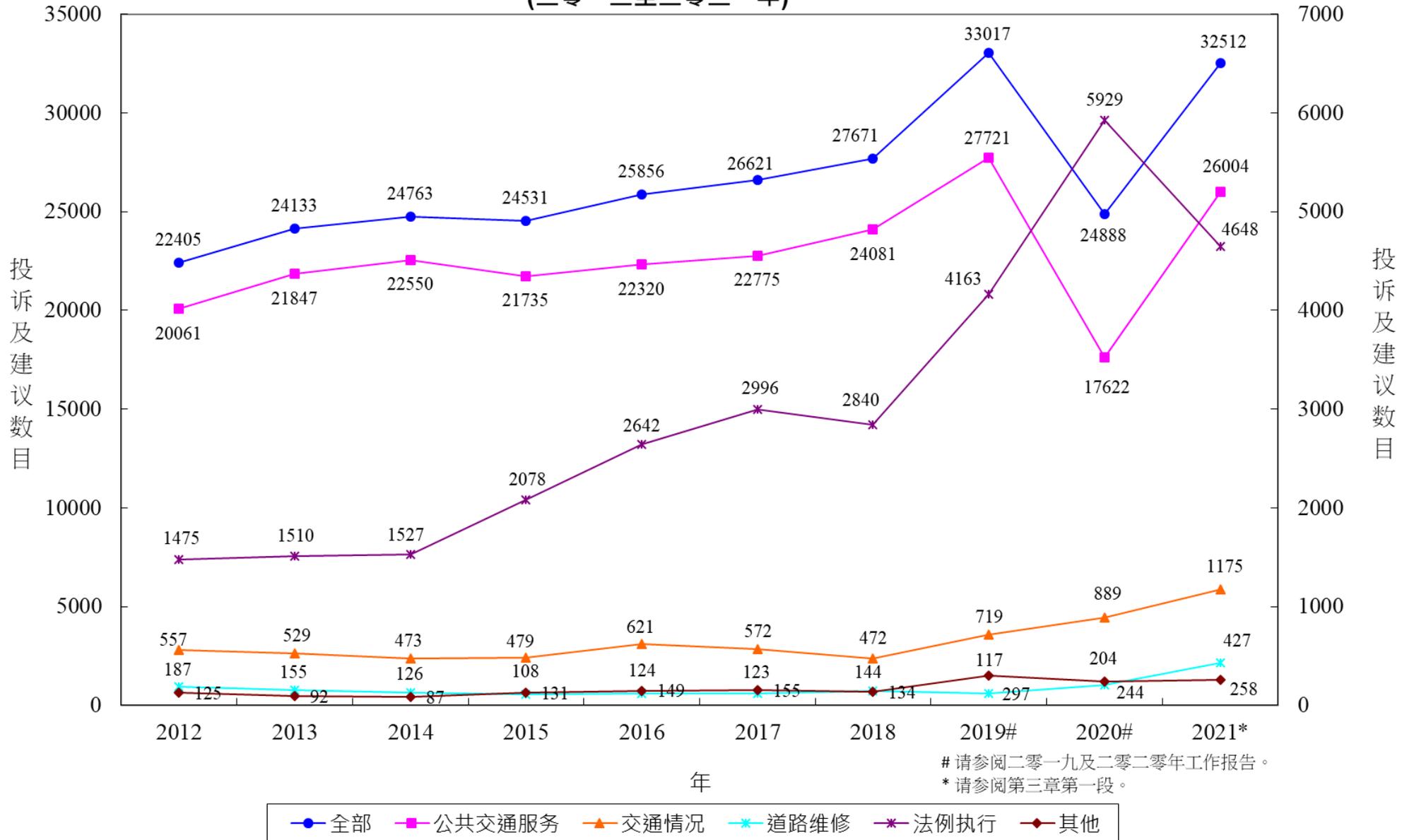
投诉/建议性质 ⁽²⁾⁽³⁾	2020 年同季 (1.10.20 - 31.12.20) ⁽⁶⁾	上季 (1.7.21 - 30.9.21) ⁽⁷⁾	今季 (1.10.21 - 31.12.21) ⁽¹¹⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	213 [22]	848[319]	745[300]
(b) 服务水平	3 837 [8]	6 634 [15]	5 176 [8]
(c) 一般性质	144 [2]	203 [3]	139 [3]
	4 194 [32] (73%)	7 685⁽⁷⁾[337] (79%)	6 060⁽⁸⁾[311] (79%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	209	263 [4]	192 [7]
(b) 交通管理	45 [11]	60 [13]	46 [16]
(c) 增设交通标志及设备	24 [8]	23 [9]	26 [13]
(d) 泊车设施	10	24 [2]	34 [7]
	288 [19] (5%)	370 [28] (4%)	298 [43] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	30	27	20
(b) 交通标志及设备	51	58 [1]	31
(c) 行车道标记	3	2	5
	84 (2%)	87 [1] (1%)	56⁽⁹⁾ (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	795	1 010 [1]	817 [1]
(b) 其他执法事宜	293	446 [4]	339 [4]
	1 088⁽⁴⁾ (19%)	1 456 [5] (15%)	1 156⁽¹⁰⁾ [5] (15%)
V. 其他	57⁽⁵⁾ (1%)	64 [1] (1%)	70 [5] (1%)
合计	5 711⁽⁶⁾ [51] (100%)	9 662⁽⁷⁾[372] (100%)	7 640⁽¹¹⁾ [364] (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879宗个案。
- (5) 不包括由一位投诉人提出42宗个案。
- (6) 不包括由一位投诉人提出921宗个案。
- (7) 不包括由一位投诉人提出682宗个案。
- (8) 不包括由一位投诉人提出471宗个案。
- (9) 不包括由一位投诉人提出144宗个案。
- (10) 不包括由一位投诉人提出153宗个案。
- (11) 不包括由三位投诉人提出共768宗个案。

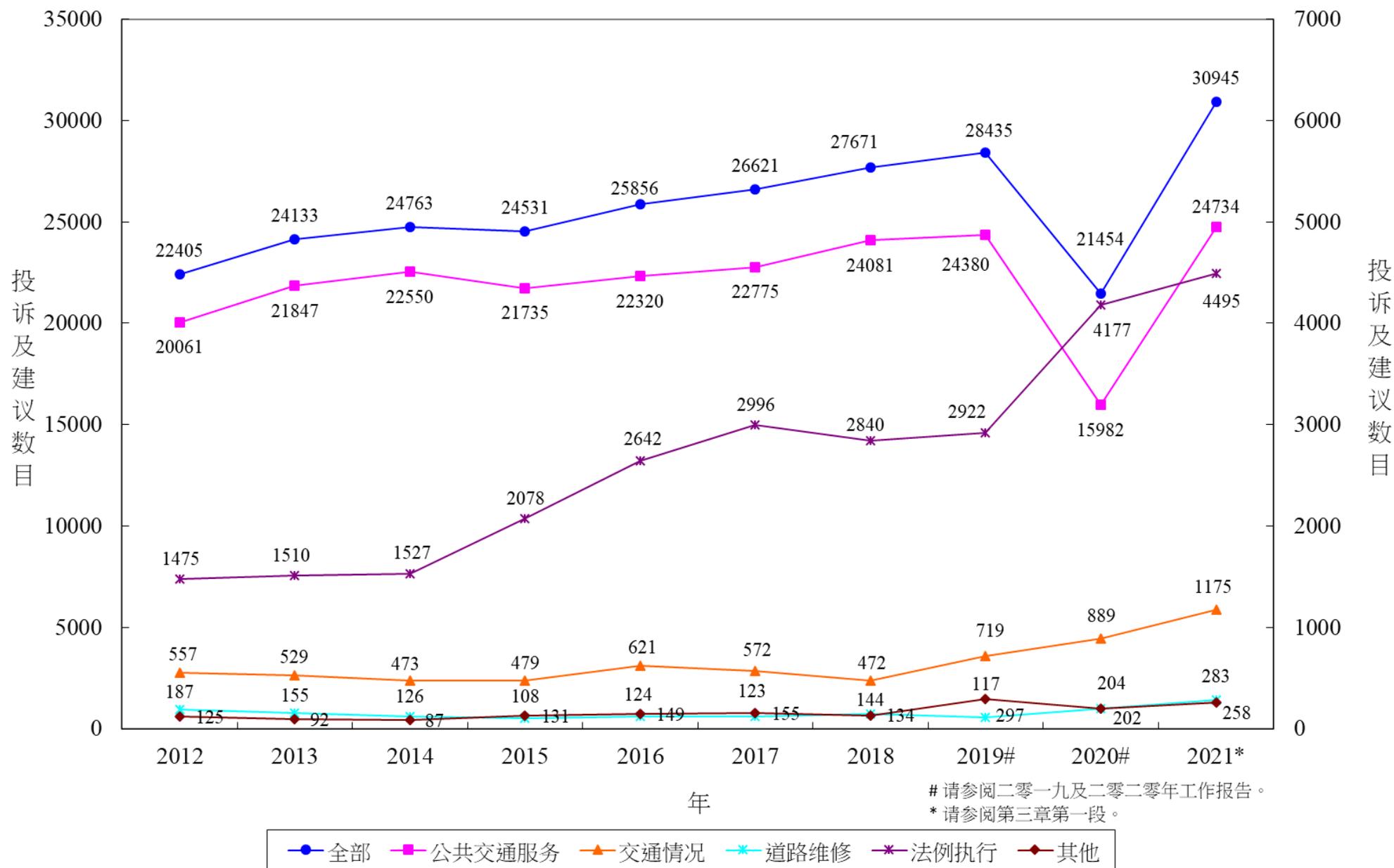
交通投诉组接获的投诉及建议



交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一二至二零二一年)



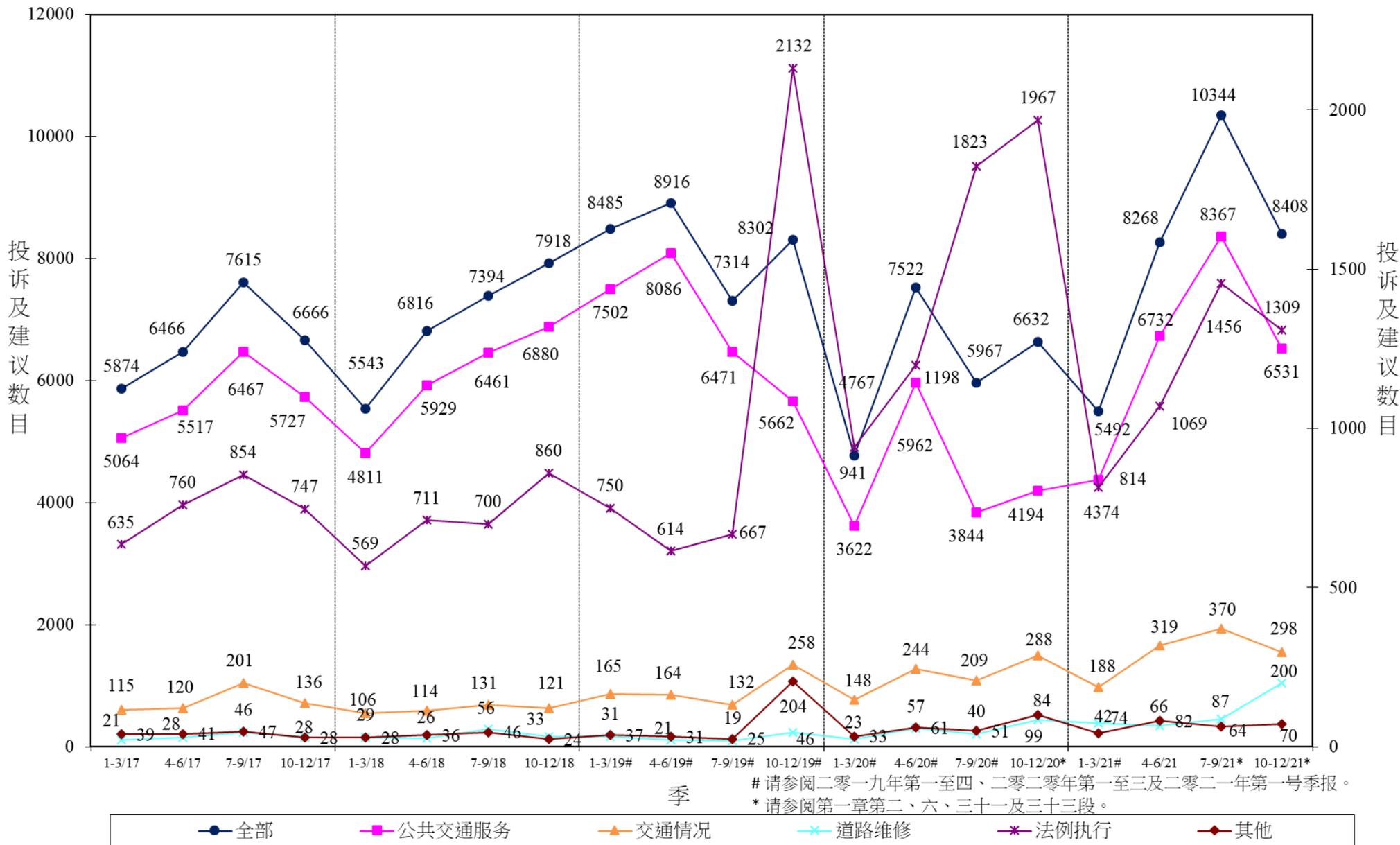
交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一二至二零二一年)



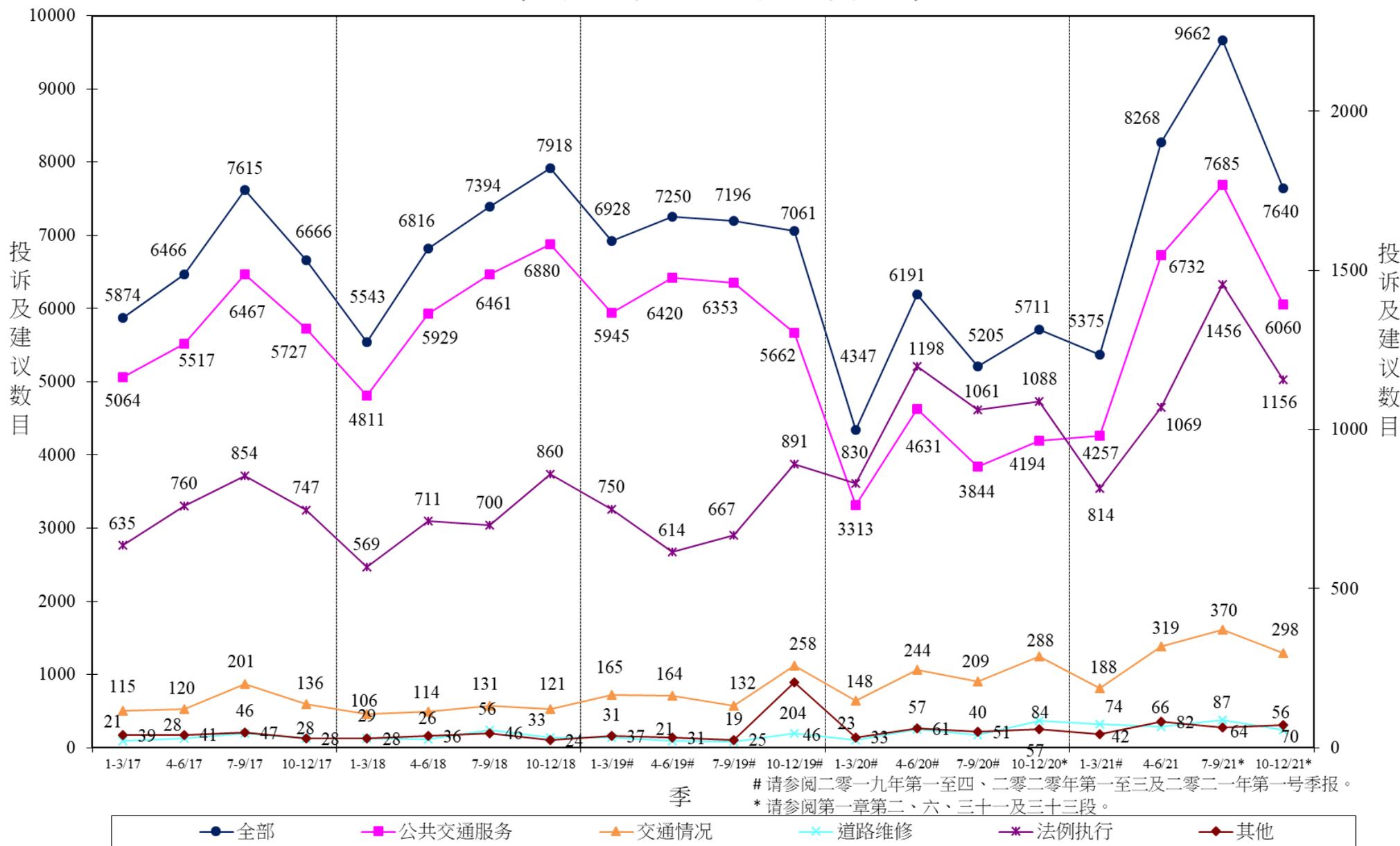
注：(1) 此列表内的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。包括这些投诉的数字载于附件 B(i)(a)。

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十二月)

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十二月)



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	19	1 103	-	-	1 122
(b) 服务水平	1 004	4 428	15	1 989	7 436
(c) 一般性质	57	139	2	6	204
	1 080	5 670	17	1 995	8 762
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	52	213	1	1	267
(b) 交通管理	11	53	1	1	66
(c) 增设交通标志及设备	3	22	-	1	26
(d) 泊车设施	2	26	-	-	28
	68	314	2	3	387
III. 道路维修					
(a) 道路情况	6	14	-	1	21
(b) 交通标志及设备	9	17	2	1	29
(c) 行车道标记	2	1	-	-	3
	17	32	2	2	53
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	809	241	-	6	1 056
(b) 其他执法事宜	11	190	-	138	339
	820	431	-	144	1 395
V. 其他	14	55	-	2	71
	1 999	6 502			
	(18%)	(61%)			
合计		8 501	21	2 146	10 668
		(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	100	1 212	-	11	1 323
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	104	272	1	8	385
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	33	41	2	-	76
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	86	529	1	6	622
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	11	33	-	1	45
龙运巴士公司	17	162	-	-	179
过海隧巴	49	791	-	4	844
非专营巴士服务	29	57	-	1	87
专线小巴	461	1 256	5	30	1 752
红色小巴	89	4	-	7	100
的士	11	1 175	7	1 925	3 118
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	50	94	-	2	146
香港铁路有限公司(轻铁)	15	15	-	-	30
香港电车有限公司	13	11	-	-	24
新渡轮服务有限公司	6	4	-	-	10
天星小轮有限公司	2	3	-	-	5
其他渡轮	4	11	1	-	16
合计	1 080 (12%)	5 670 (65%)	17 (1%)	1 995 (22%)	8 762 (100%)
	6 750 (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

有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议
(二零二一年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 把专线小巴第 30 号线改为非循环线服务，在铜锣湾（兰芳道）和跑马地（冬青道）均设有总站，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长礼顿道近铜锣湾道「禁止停车」限制的有效时间，以及礼顿道与希云街交界处的 24 小时「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 延长成和道近昌明街的「禁止停车」限制区，防止违例泊车，以及在成和道与山村道交界处加设黄色方格路口道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 延长油街与英皇道交界处交通灯在下午的行车绿灯时间，改善交通流量。

九龙区

- 延长广东道近九龙公园径公共运输交汇处入口交通灯的行人绿灯亮着时间，方便行人横过马路。
- 延长安秀道与宝琳路交界处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。
- 延长梳士巴利道东行线直行和转右至K11 Musea交通灯在星期一至五傍晚繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 延长彩园路西行线与宝石湖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。
- 延长汀角路与大贵街和露辉路交界处交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长科学园路北行线与创新路交界处交通灯在星期一至六早上及傍晚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
(二零二一年十月至十二月)

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	新巴											
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	69	107	1	196	-	4	15	5	72	-	-	19	3	-	1	-	1	493
(2) 路线	146	30	11	11	5	14	51	2	6	-	-	1	1	-	-	-	-	278
(3) 服务时间	8	-	1	4	-	1	8	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 设置车站	15	3	3	-	1	-	5	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	34
小计	238	140	16	211	6	19	79	8	86	-	-	20	4	-	1	-	1	829
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	315	170	7	222	5	9	215	29	261	-	-	14	1	1	-	1	3	1253
(2) 路线依循情况	4	1	1	2	-	2	4	-	63	-	360	-	-	1	-	-	-	438
(3) 驾驶行为不当	267	37	8	33	6	11	85	16	261	38	570	6	5	7	-	1	1	1352
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	166	23	9	39	2	6	81	10	343	29	1009	42	10	3	4	-	1	1777
(5) 滥收车/船费	5	-	-	-	-	1	2	-	24	1	213 *	-	-	1	-	-	2	249
(6) 清洁	6	3	2	1	-	-	1	1	7	2	10	-	-	-	-	-	-	33
(7) 车辆/船只状况	28	3	-	-	1	-	7	3	24	-	9	16	6	2	-	-	-	99
(8) 乘客服务及设施	150	32	3	11	5	12	50	9	27	4	1	49	1	2	1	-	5	362
小计	941	269	30	308	19	41	445	68	1010	74	2172	127	23	17	5	2	12	5563
(C) 一般性质	26	7	-	2	-	1	13	4	23	10	51	1	1	-	-	-	-	139
今季合计	1205	416	46	521	25	61	537	80	1119	84	2223	148	28	17	6	2	13	6531
总数	(2811)							(3506)				(193)			(21)			
上季合计	1482	412	79	619	42	143	794	87	1639	101	2744	159	25	9	11	6	15	8367
2020年同季合计	802	131	38	170	35	55	370	48	868	77	1482	65	11	30	1	2	9	4194

* 包括有关的士咪表的违规行为。

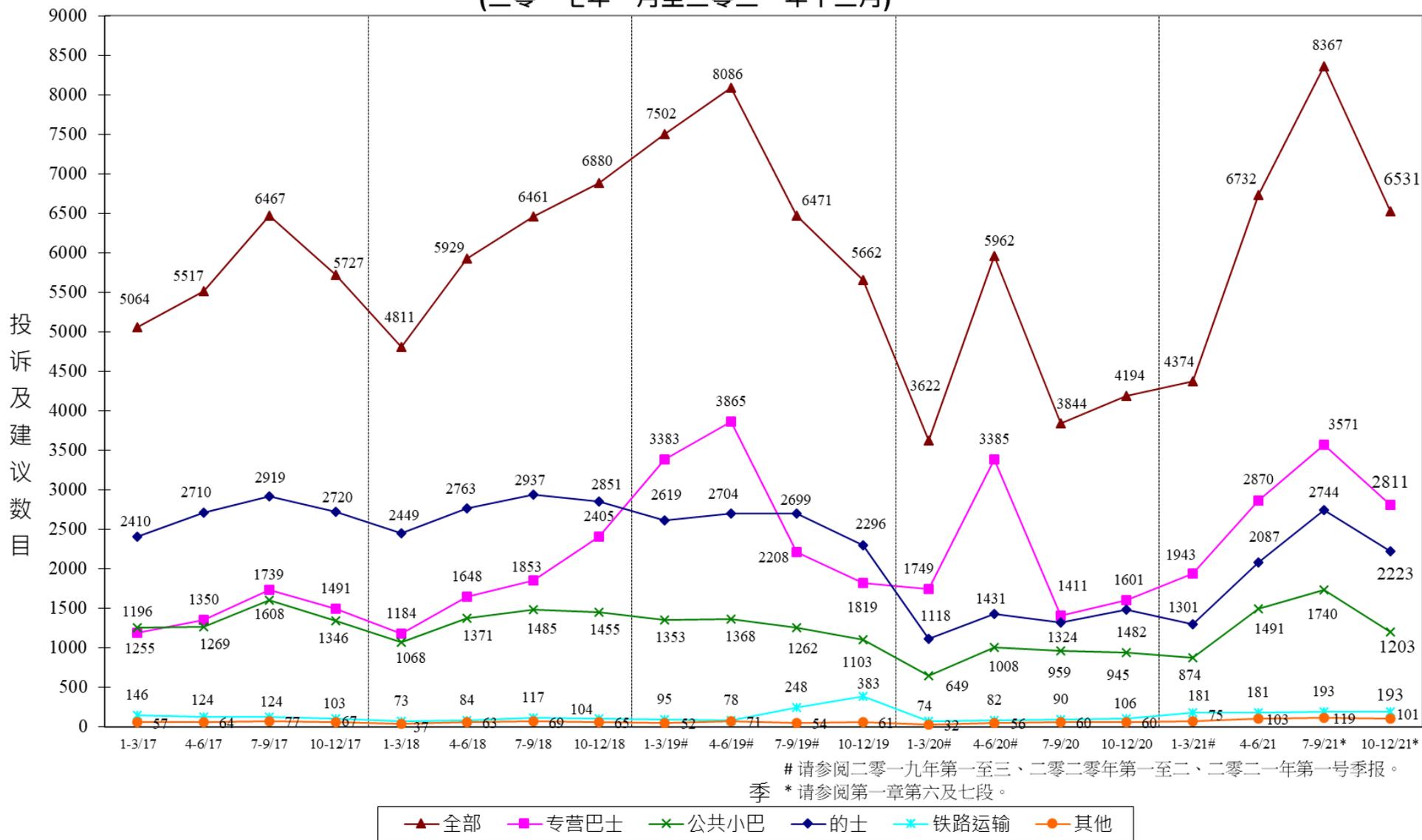
有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二一年十月至十二月)

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) 服务质量								
(1) 班次/载客量	69	23	1	196	-	4	15	308
(2) 路线	146	30	11	11	5	14	51	268
(3) 服务时间	8	-	1	4	-	1	8	22
(4) 设置车站	15	3	3	-	1	-	5	27
小计	238	56	16	211	6	19	79	625
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	315	31	7	58	5	9	131	556
(2) 路线依循情况	4	1	1	2	-	2	4	14
(3) 驾驶行为不当	267	37	8	33	6	11	85	447
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	166	23	9	39	2	6	81	326
(5) 滥收车费	5	-	-	-	-	1	2	8
(6) 清洁	6	3	2	1	-	-	1	13
(7) 车辆状况	28	3	-	-	1	-	7	39
(8) 乘客服务及设施	150	32	3	11	5	12	50	263
小计	941	130	30	144	19	41	361	1666
(C) 一般性质	26	7	-	2	-	1	13	49
今季合计	1205	193	46	357	25	61	453	2340
总数	(2340)							
上季合计	1482	276	79	279	42	143	588	2889
2020年同季合计	802	131	38	170	35	55	370	1601

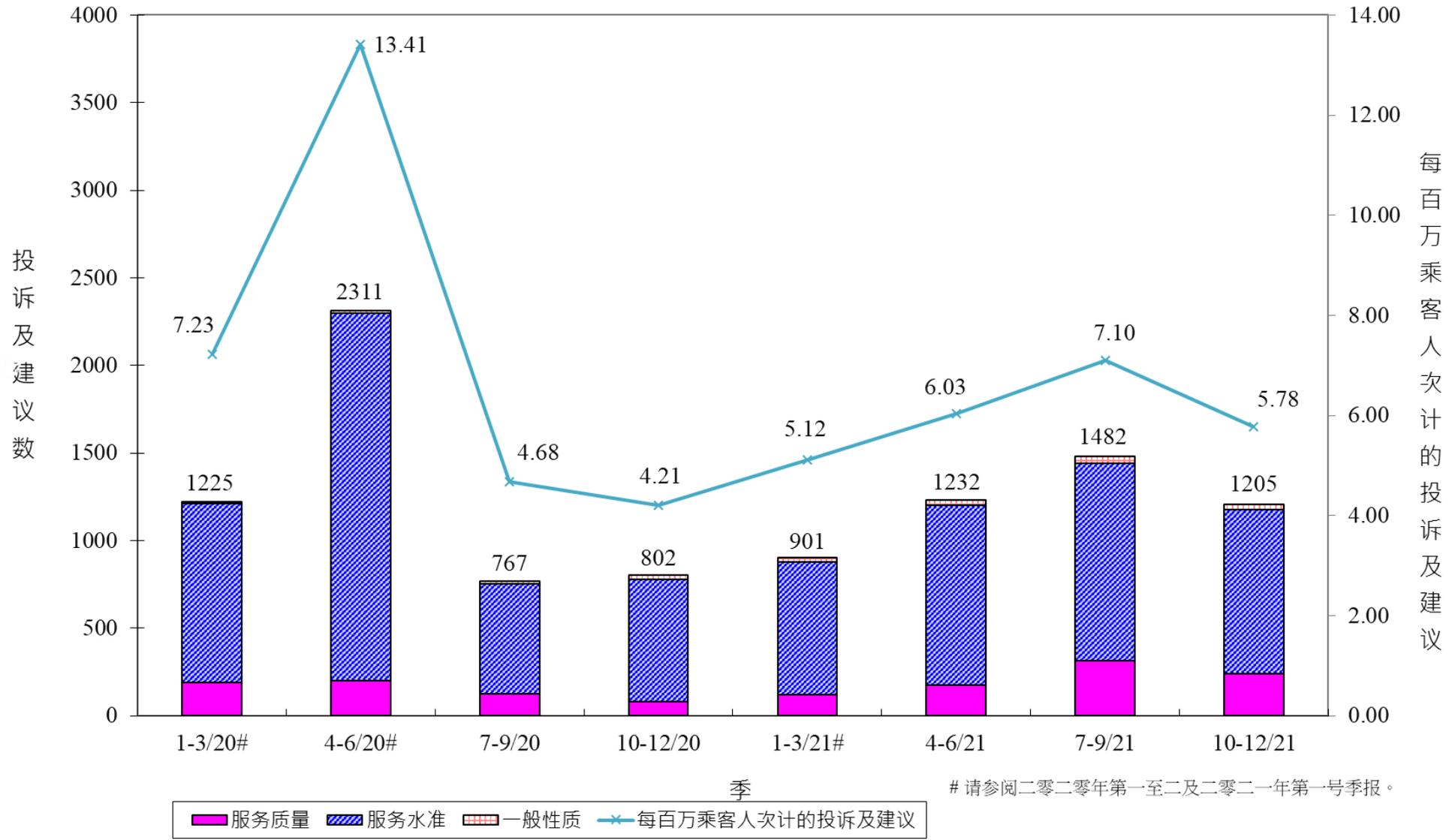
(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出 471 宗个案（包括 223 宗有关城巴(第一类专营权)，164 宗有关新巴及 84 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

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

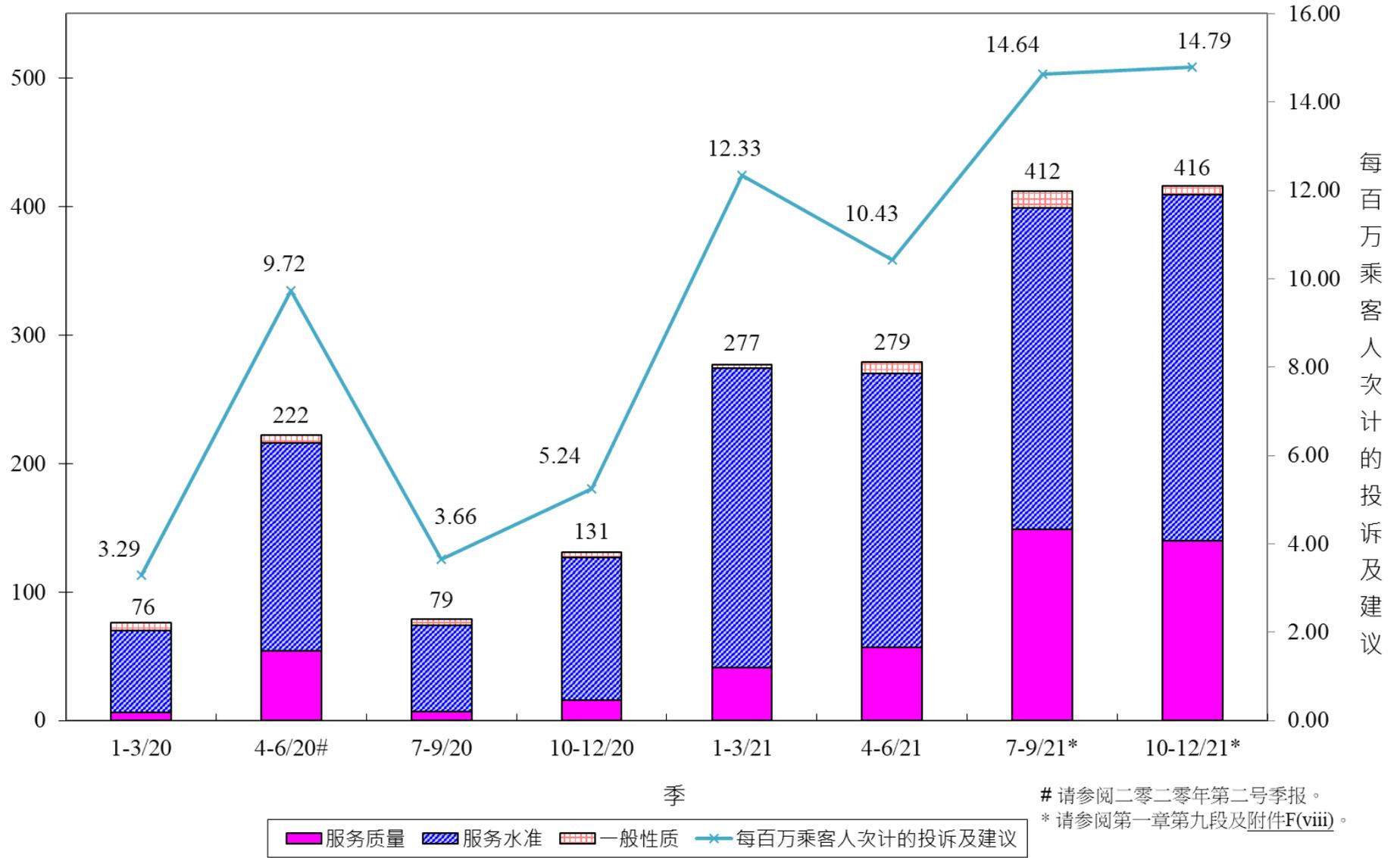
附件 F (i)



过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

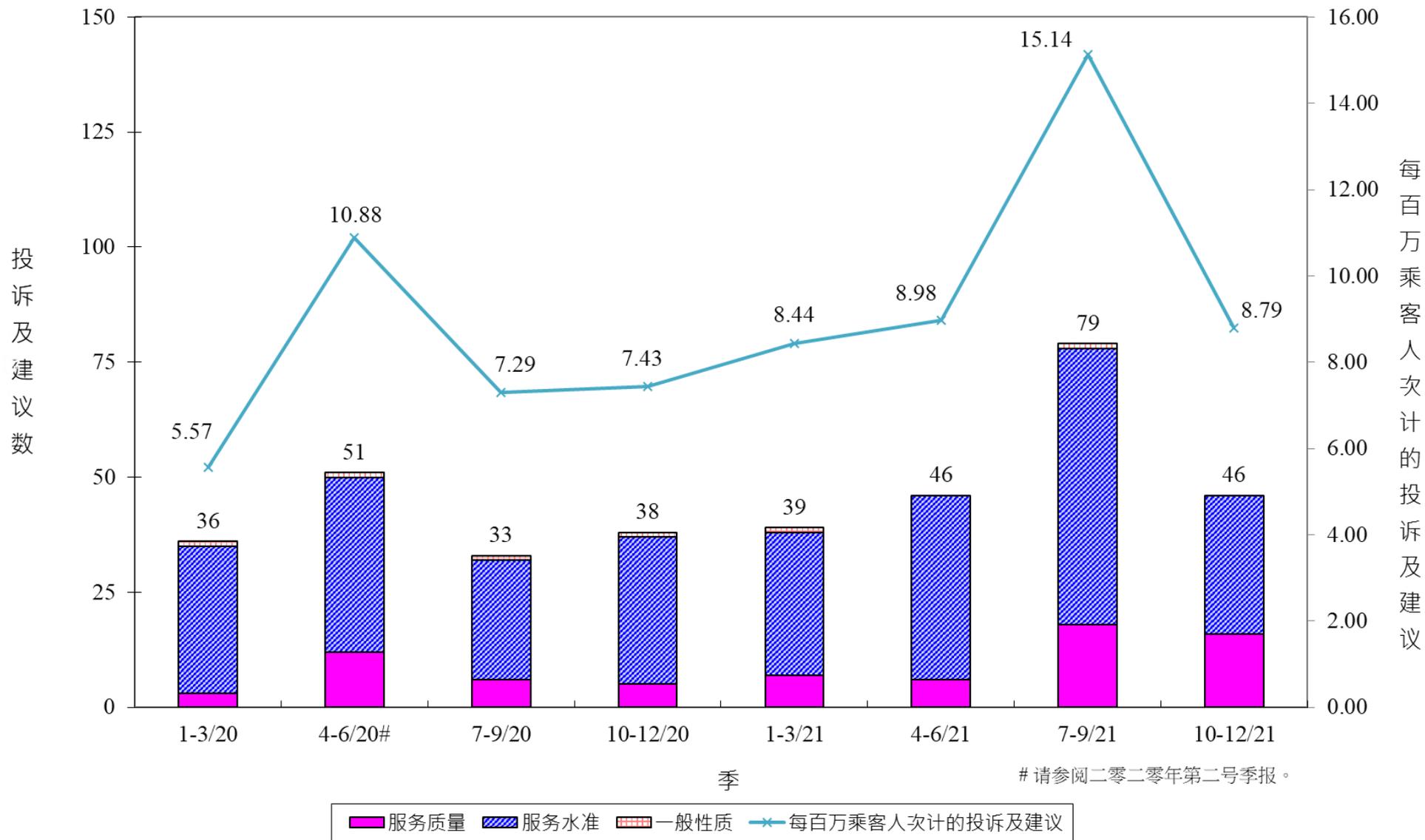
附件 F (ii)

投诉及建议数



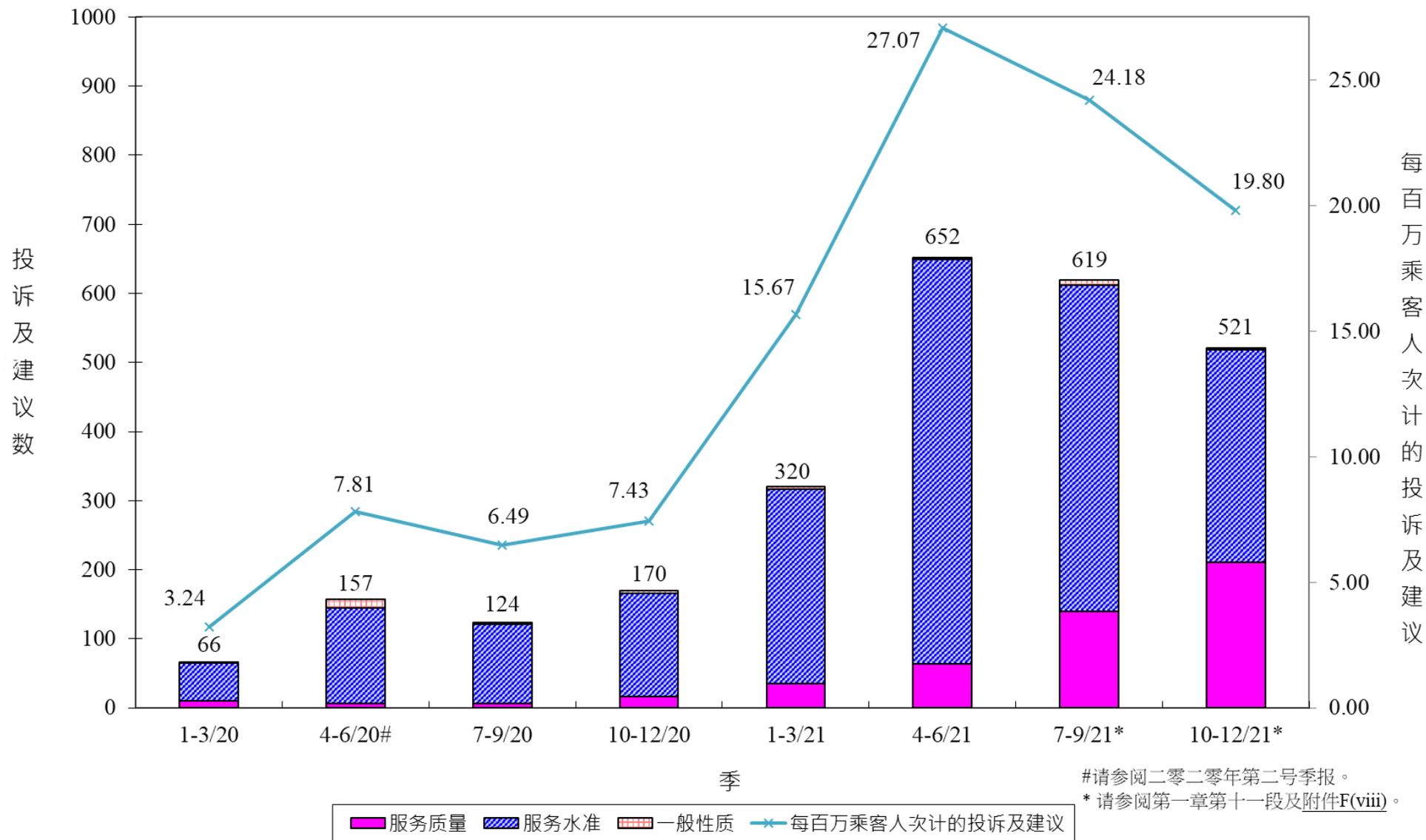
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



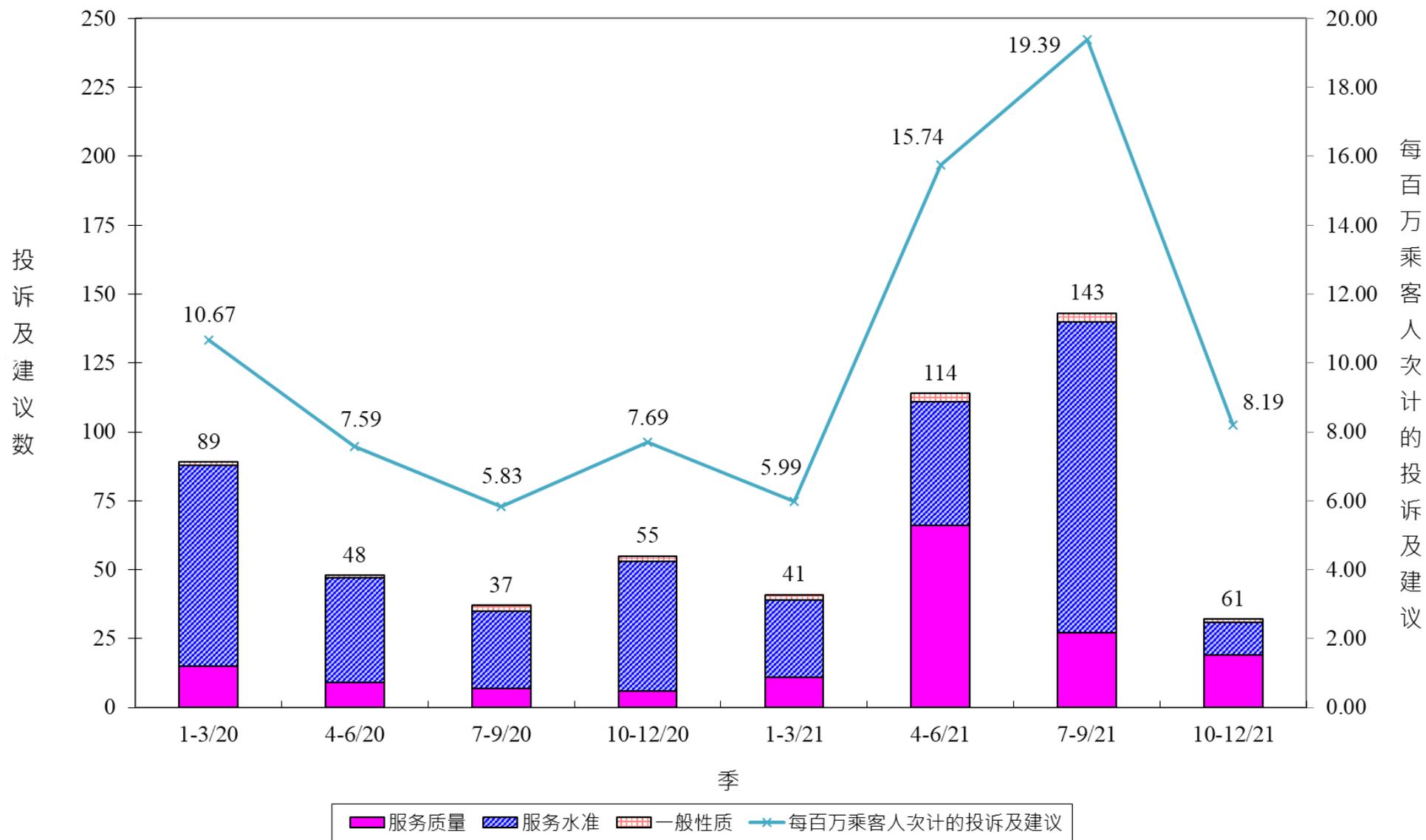
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



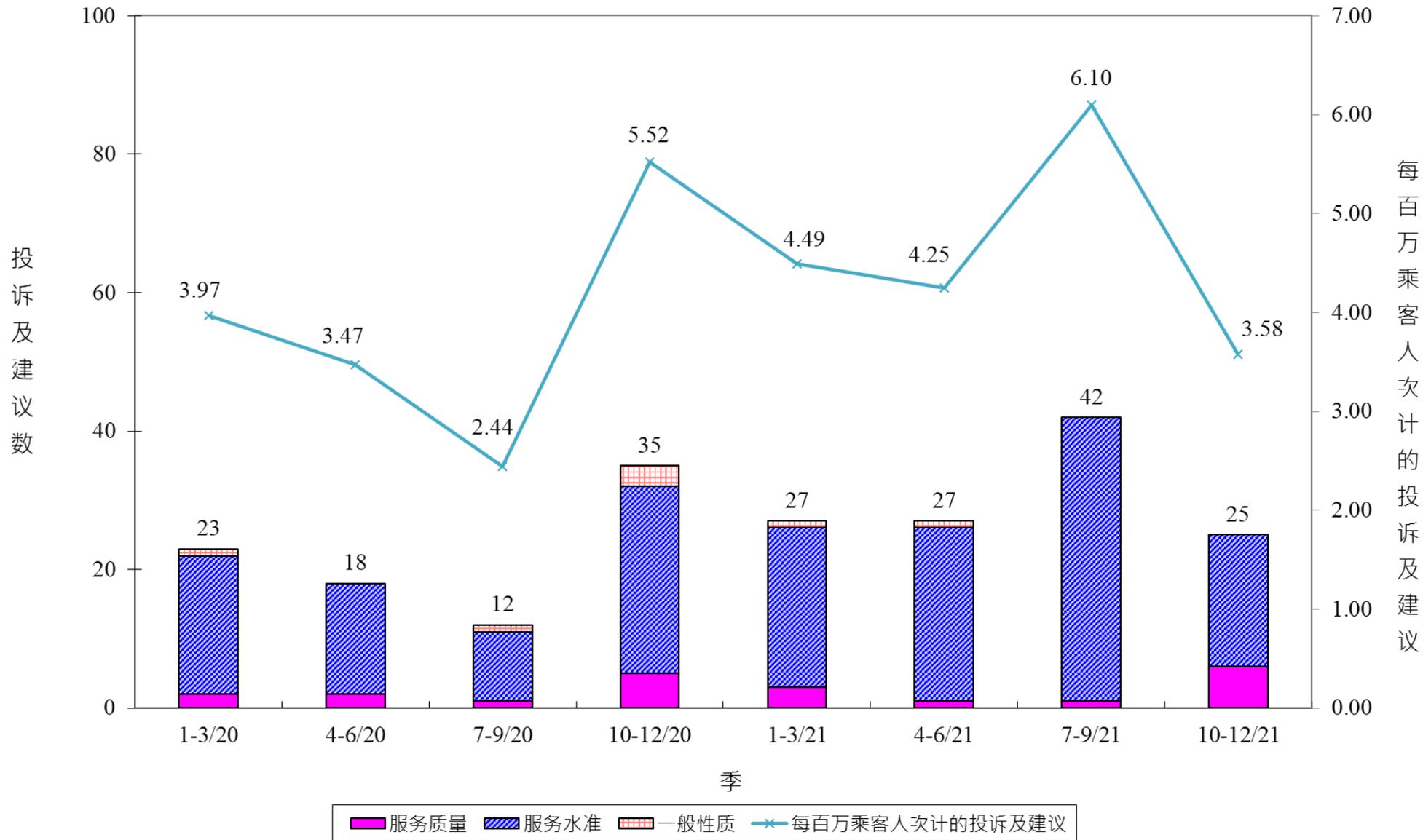
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



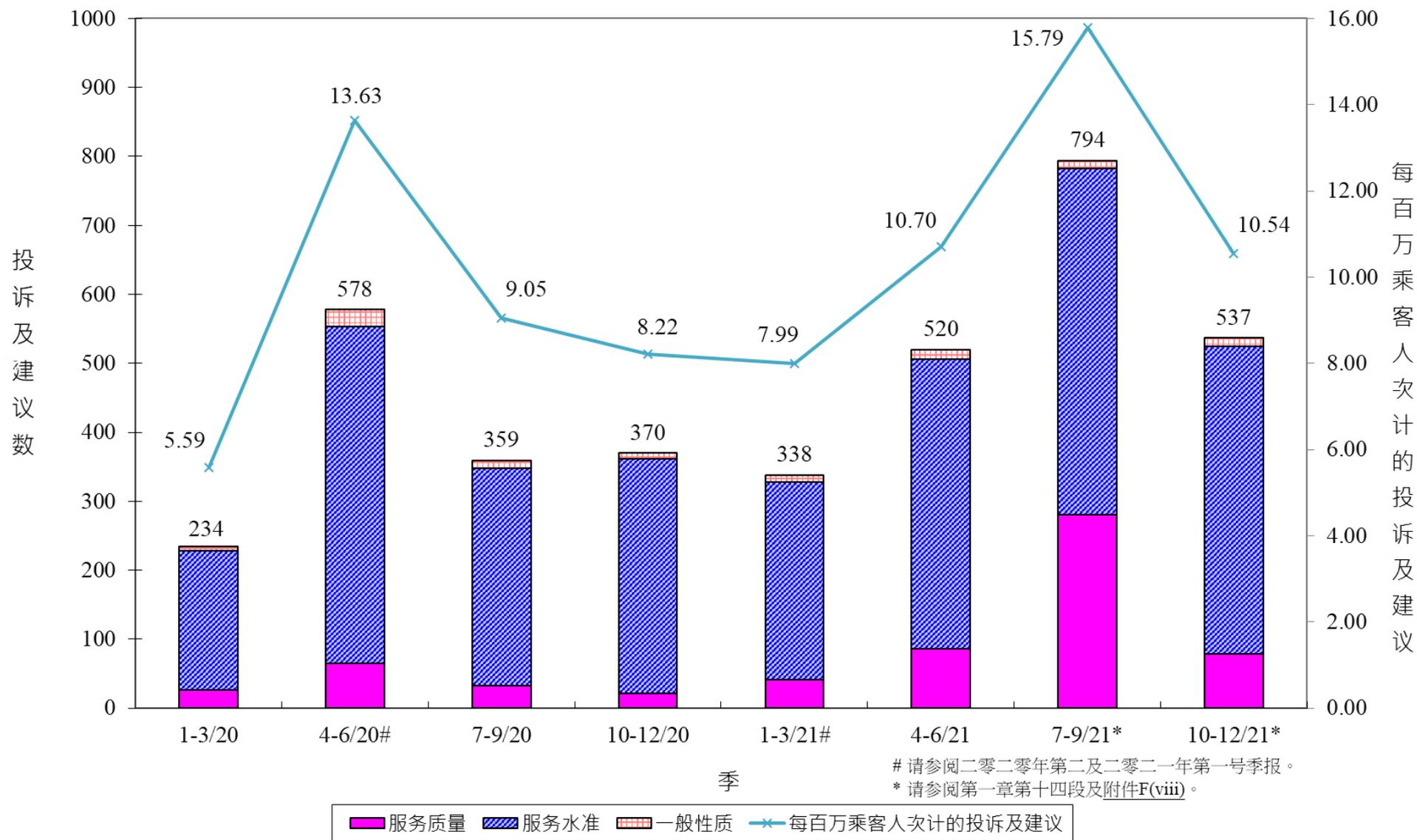
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)



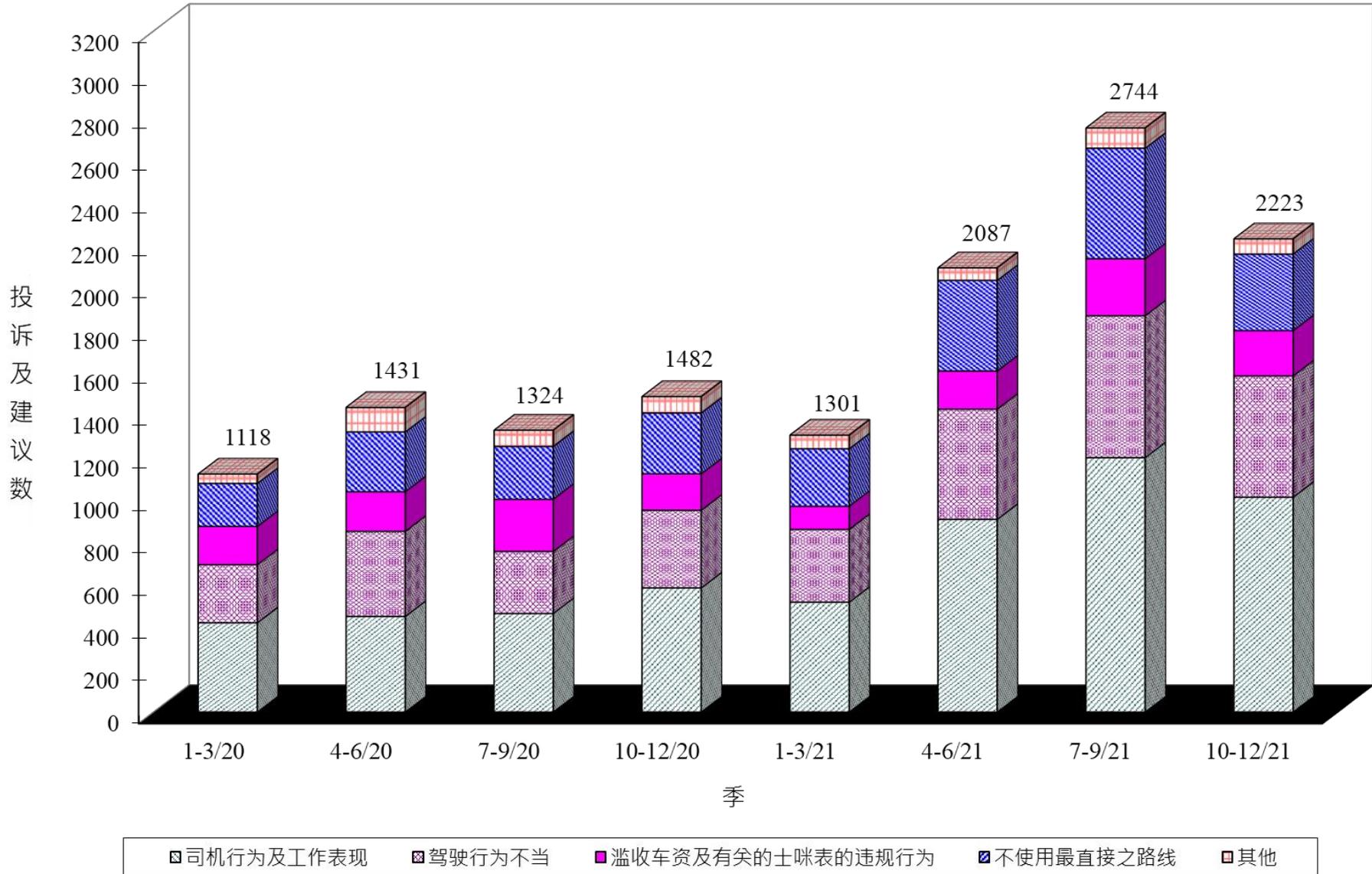
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二一年十月至十二月)

<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)	1 205	5.78
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	416 (193)	14.79 (6.86)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	46	8.79
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	521 (357)	19.80 (13.57)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	25	3.58
龙运巴士公司	61	8.19
过海隧巴 ⁽¹⁾	537 (453)	10.54 (8.89)
合计	2 811 (2 340)	8.43 (7.02)

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471宗投诉（223宗有关城巴（第一类专营权）、164宗有关新巴及84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



有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零二一年十月至十二月)

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
交通情况																				
(a) 交通挤塞	7	14	7	7	20	11	12	17	14	6	11	15	20	18	4	2	5	2	-	192
(b) 交通管理	3	4	2	3	2	-	3	1	7	-	3	2	6	3	2	1	3	1	-	46
(c) 增设交通标志及设备	3	1	1	1	3	3	2	-	1	4	-	3	2	1	1	-	-	-	-	26
(d) 泊车设施	3	-	2	1	4	6	1	-	3	-	-	2	7	1	2	2	-	-	-	34
小计	16	19	12	12	29	20	18	18	25	10	14	22	35	23	9	5	8	3	-	298
道路维修																				
(a) 道路情况	-	1	-	-	-	1	-	2	-	-	1	2	5	1	1	1	4	1	-	20
(b) 交通标志及设备	6	10	7	-	14	13	9	9	11	17	9	19	23	10	5	6	2	1	4	175
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	5
小计	6	11	7	-	14	14	10	11	11	17	10	22	31	11	6	7	6	2	4	200
法例执行																				
(a) 违例泊车	45	42	159	16	51	21	56	72	72	33	32	157	60	48	26	46	26	4	4	970
(b) 其他执法事宜	17	16	13	10	24	19	24	19	39	10	15	21	22	31	20	9	15	6	9	339
小计	62	58	172	26	75	40	80	91	111	43	47	178	82	79	46	55	41	10	13	1309
合计	84	88	191	38	118	74	108	120	147	70	71	222	148	113	61	67	55	15	17	1807

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零二一年十月至十二月)

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	7	14	7	7	20	11	12	17	14	6	11	15	20	18	4	2	5	2	-	192
(b) 交通管理	3	4	2	3	2	-	3	1	7	-	3	2	6	3	2	1	3	1	-	46
(c) 增设交通标志及设备	3	1	1	1	3	3	2	-	1	4	-	3	2	1	1	-	-	-	-	26
(d) 泊车设施	3	-	2	1	4	6	1	-	3	-	-	2	7	1	2	2	-	-	-	34
小计	16	19	12	12	29	20	18	18	25	10	14	22	35	23	9	5	8	3	-	298
道路维修																				
(a) 道路情况	-	1	-	-	-	1	-	2	-	-	1	2	5	1	1	1	4	1	-	20
(b) 交通标志及设备	2	1	2	-	1	2	1	3	2	-	2	2	7	1	-	3	-	-	2	31
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	5
小计	2	2	2	-	1	3	2	5	2	-	3	5	15	2	1	4	4	1	2	56
法例执行																				
(a) 违例泊车	44	30	29	16	51	21	54	67	70	33	32	157	60	48	26	46	26	4	3	817
(b) 其他执法事宜	17	16	13	10	24	19	24	19	39	10	15	21	22	31	20	9	15	6	9	339
小计	61	46	42	26	75	40	78	86	109	43	47	178	82	79	46	55	41	10	12	1156
合计	79	67	56	38	105	63	98	109	136	53	64	205	132	104	56	64	53	14	14	1510

注：(1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共297宗个案（包括144宗有关交通标志及设备以及153宗有关违例泊车的个案）。包括这些投诉的数字载于附件I(i)。

交通投诉组在二零一七年至二零二一年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2017		2018		2019		2020		2021	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	975	[51]	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]
(b) 服务水平	21 237	[23]	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]
(c) 一般性质	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]
	22 775	[87]	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]
(b) 交通管理	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]
(c) 增设交通标志及设备	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]
(d) 泊车设施	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]
	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	69		77		40	[1]	88		88	[2]
(b) 交通标志及设备	45	[1]	57		72	[1]	106	[1]	325	[3]
(c) 行车道标记	9		10		5		10		14	
	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]	427	[5]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	2 043	[3]	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]
(b) 其他执法事宜	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]
	2 996	[6]	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]
V. 其他	155	[5]	134	[10]	297	[2]	244	[1]	258	[8]
合计	26 621	[185]	27 671	[173]	33 017	[187]	24 888	[214]	32 512	[1 136]

注：方括号内数字是年内接获纯粹为建议的数目。这些数字已包括在所接获个案的总数之中。

交通投诉组在二零一七年至二零二一年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉 / 建议性质 ⁽²⁾	2017		2018		2019		2020		2021	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	975	[51]	967	[59]	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]
(b) 服务水平	21 237	[23]	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]
(c) 一般性质	563	[13]	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]
	22 775	[87]	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]	24 734 ⁽¹¹⁾	[997]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	234	[5]	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]
(b) 交通管理	209	[47]	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]
(c) 增设交通标志及设备	82	[29]	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]
(d) 泊车设施	47	[5]	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]
	572	[86]	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	69		77		40	[1]	88		88	[2]
(b) 交通标志及设备	45	[1]	57		72	[1]	106	[1]	181 ⁽¹²⁾	[3]
(c) 行车道标记	9		10		5		10		14	
	123	[1]	144		117	[2]	204	[1]	283	[5]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	2 043	[3]	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]	3 137 ⁽¹³⁾	[5]
(b) 其他执法事宜	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]	1 358	[9]
	2 996	[6]	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]
V. 其他	155	[5]	134	[10]	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]	258	[8]
合计	26 621	[185]	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]	30 945⁽¹⁴⁾	[1 136]

- 注：
- (1) 二零一九、二零二零及二零二一年的数字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 I(i)。
 - (2) 方括号内数字是年内接获纯粹为建议的数目。这些数字已包括在所接获个案的总数之中。
 - (3) 不包括由两位投诉人提出共 3 341 宗投诉。
 - (4) 不包括由一位投诉人提出的 1 241 宗投诉。
 - (5) 不包括由三位投诉人提出共 4 582 宗投诉。
 - (6) 不包括由两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。
 - (7) 不包括由一位投诉人提出的 1 528 宗投诉。
 - (8) 不包括由一位投诉人提出的 224 宗投诉。
 - (9) 不包括由一位投诉人提出的 42 宗投诉。
 - (10) 不包括由三位投诉人提出共 3 434 宗投诉。
 - (11) 不包括由两位投诉人提出共 1 270 宗投诉。
 - (12) 不包括由一位投诉人提出的 144 宗投诉。
 - (13) 不包括由一位投诉人提出的 153 宗投诉。
 - (14) 不包括由四位投诉人提出共 1 567 宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2020	2021	增 / 减
九龙巴士(一九三三)有限公司 (九巴)	5 105 ⁽⁴⁾ (7.33) [3 669 (5.27)]	4 820 ⁽¹⁰⁾ (6.04) [4 707 (5.90)]	-5.6% (-17.6%) [+28.3% (+12.0%)]
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	508 ⁽⁵⁾ (5.49) [383 (4.14)]	1 384 ⁽¹¹⁾ (13.12) [1 025 (9.72)]	+172.4% (+139.0%) [+167.6% (+134.8%)]
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	158 ⁽⁶⁾ (7.60) [149 (7.17)]	210 (10.40)	+32.9% (+36.8%) [+40.9% (+45.0%)]
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	517 ⁽⁷⁾ (6.27) [513 (6.22)]	2 112 ⁽¹²⁾ (21.90) [1 608 (16.68)]	+308.5% (+249.3%) [+213.5% (+168.2%)]
新大屿山巴士(一九七三) 有限公司	88 (3.95)	121 (4.61)	+37.5% (+16.7%)
龙运巴士有限公司	229 (8.13)	359 (12.42)	+56.8% (+52.8%)
过海隧巴服务 ⁽³⁾	1 541 ⁽⁸⁾ (9.12) [1 475 (8.73)]	2 189 ⁽¹³⁾ (11.39) [1 895 (9.86)]	+42.1% (+24.9%) [+28.5% (+12.9%)]
合计	8 146⁽⁹⁾ (7.33) [6 506 (5.85)]	11 195⁽¹⁴⁾ (8.84) [9 925 (7.83)]	+37.4% (+20.6%) [+52.6% (+33.8%)]

- 注：
- (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。
 - (2) 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。不包括这些投诉的数字载于方括号内。
 - (3) 过海隧巴服务由九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能再按巴士公司列出分类项数字。
 - (4) 在 5 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 436 宗投诉。
 - (5) 在 508 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 125 宗投诉。
 - (6) 在 158 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉。
 - (7) 在 517 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。
 - (8) 在 1 541 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 66 宗投诉。
 - (9) 在 8 146 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 640 宗投诉。
 - (10) 在 4 820 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉。
 - (11) 在 1 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 359 宗投诉。
 - (12) 在 2 112 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 504 宗投诉。
 - (13) 在 2 189 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 294 宗投诉。
 - (14) 在 11 195 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	723	1 271	+75.8%
(2) 路线	120	926	+671.7%
(3) 服务时间	28	73	+160.7%
(4) 设置車站	69	77	+11.6%
小计	940	2 347	+149.7%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	3 472	4 123	+18.8%
(2) 路线依循情况	59	66	+11.9%
(3) 驾驶行为不当	1 135	1 612	+42.0%
(4) 员工（包括司机）行为 及工作表现	1 401	1 576	+12.5%
(5) 濫收車费	23	24	+4.3%
(6) 清洁	55	44	-20.0%
(7) 車輛狀況	91	135	+48.4%
(8) 乘客服务及设施	803	1 038	+29.3%
小计	7 039	8 618	+22.4%
(C) 一般性质⁽¹⁾	167	230	+37.7%
合计	8 146⁽²⁾	11 195⁽³⁾	+37.4%

注：(1) 这些投诉主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(2) 在8 146宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共1 640宗投诉。不包括这些投诉的数字为6 506宗。

(3) 在11 195宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共1 270宗投诉。不包括这些投诉的数字为9 925宗，与二零二零年的6 506宗（见注2）相比，增幅为52.6%。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	11	21	+90.9%
(2) 路线	5	8	+60.0%
(3) 服务时间	-	2	-
(4) 设置车站	2	9	+350.0%
小计	18	40	+122.2%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	37	63	+70.3%
(2) 路线依循情况	8	5	-37.5%
(3) 驾驶行为不当	26	57	+119.2%
(5) 员工（包括司机）行为 及工作表现	20	75	+275.0%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	1	2	+100.0%
(7) 车辆状况	3	10	+233.3%
(8) 乘客服务及设施	13	38	+192.3%
小计	109	251	+130.3%
(C) 一般性质⁽¹⁾	13	12	-7.7%
合计	140	303	+116.4%

注： (1) 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	129	361	+179.8%
(2) 路线	11	36	+227.3%
(3) 服务时间	5	6	+20.0%
(4) 设置车站	17	21	+23.5%
小计	162	424	+161.7%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	930	1 267	+36.2%
(2) 路线依循情况	114	229	+100.9%
(3) 驾驶行为不当	729	1 097	+50.5%
(4) 员工（包括司机）行为 及工作表现	1 002	1 455	+45.2%
(5) 滥收车费	64	108	+68.8%
(6) 清洁	49	60	+22.4%
(7) 车辆状况	33	88	+166.7%
(8) 乘客服务及设施	99	124	+25.3%
小计	3 020	4 428	+46.6%
(C) 一般性质⁽¹⁾	94	106	+12.8%
合计	3 276	4 958	+51.3%

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>2020</u>	<u>2021</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	142	160	+12.7%
(4) 员工（包括司机）行为 及工作表现	72	107	+48.6%
(5) 滥收车费	10	8	-20.0%
(6) 清洁	8	15	+87.5%
(7) 车辆状况	5	1	-80.0%
(8) 乘客服务及设施	2	7	+250.0%
小计	239	298	+24.7%
(C) 一般性质 ⁽¹⁾	46	52	+13.0%
合计	285	350	+22.8%

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>2020</u>	<u>2021</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	910	1 361	+49.6%
(ii) 拒载	762	1 882	+147.0%
(iii) 兜客	10	6	-40.0%
(iv) 拒绝驶往目的地	183	310	+69.4%
(v) 没有展示司机证	45	55	+22.2%
(vi) 不正确展示司机证	4	11	+175.0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	1 914	3 625	+89.4%
(b) 驾驶行为不当	1 329	2 097	+57.8%
(c) 滥收车资	658	586	-10.9%
(d) 有关的士计程表的违规行为	125	183	+46.4%
(e) 不使用最直接的路线	1 017	1 575	+54.9%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
小计	5 043	8 066	+59.9%
其他			
(a) 的士阻塞	248	192	-22.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	64	97	+51.6%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
小计	312	289	-7.4%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
合计	5 355	8 355	+56.0%

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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	265	598	+125.7%
香港铁路有限公司 (轻铁)	35	90	+157.1%
香港电车有限公司	52	60	+15.4%
合计	352	748	+112.5%

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增 / 减</u>
新渡轮服务有限公司	25	30	+20.0%
天星小轮有限公司	3	11	+266.7%
其他渡轮	40	54	+35.0%
合计	68	95	+39.7%

二零一七至二零二一年间有关交通挤塞的投诉

地区		投诉数目				
		2017	2018	2019	2020	2021
港岛	- 东区	10	11	27	25	53
	- 湾仔	12	17	17	31	53
	- 中西区	16	8	33	32	36
	- 南区	8	13	11	7	27
九龙	- 观塘	16	10	52	92	74
	- 黄大仙	14	8	14	18	28
	- 九龙城	20	19	28	53	53
	- 深水埗	15	3	25	79	68
	- 油尖旺	21	38	29	57	68
新界	- 北区	17	11	36	14	20
	- 大埔	6	4	11	30	35
	- 沙田	22	15	43	46	67
	- 元朗	8	15	33	42	58
	- 屯门	13	12	23	30	54
	- 荃湾	9	9	16	43	43
	- 葵青	6	13	12	28	19
	- 西贡	10	8	18	34	21
	- 离岛	7	5	2	5	5
其他		4	1	5	-	1
合计		234	220	435	666	783

二零一七至二零二一年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

<u>地区</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港岛					
- 东区	150	115	108	155	161(160)
- 湾仔	79	90	153(76)	176(175)	167(155)
- 中西区	99	84	754(87)	1 647(123)	340(210)
- 南区	46	52	36	47	55
九龙					
- 观塘	177	141	188	343	215
- 黄大仙	60	66	68	123	77
- 九龙城	161	133	168	188(186)	220(218)
- 深水埗	176	128	167	355	338(333)
- 油尖旺	180	147	189(181)	226	255(253)
新界					
- 北区	56	53	76	103	97
- 大埔	80	105	102	151	124
- 沙田	316	131	143	305	466
- 元朗	102	115	183	225	218
- 屯门	95	118	104	189	204
- 荃湾	86	95	70	126	100
- 葵青	81	59	93	166	128
- 西贡	81	73	63	151	92
- 离岛	15	8	24	21	23
其他 ⁽²⁾	3	6	493(4)	7(6)	10(9)
合计	2 043	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)

注：(1) 括号内的数字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。

(2) 这些投诉主要是有关违例泊车（并无提供地点详情）。

二零一七至二零二一年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港岛	- 东区	41	66	48	61	72
	- 湾仔	94	72	60	66	74
	- 中西区	67	90	62	276(55)	57
	- 南区	29	28	28	18(17)	35
九龙	- 观塘	76	94	61	68	102
	- 黄大仙	40	43	37	34	68
	- 九龙城	64	89	69	66(64)	103
	- 深水埗	54	56	60	53	74
	- 油尖旺	98	107	108	85	132
新界	- 北区	16	20	25	12	28
	- 大埔	33	53	42	37	62
	- 沙田	57	79	74	74	87
	- 元朗	53	76	86	87	114
	- 屯门	55	61	58	79	105
	- 荃湾	75	50	46	55	68
	- 葵青	33	39	40	36	48
	- 西贡	38	46	44	79	76
- 离岛	13	38	18	21	21	
其他		17	14	15	18	32
合计		953	1 121	981	1 225 (1 001)	1 358

注： (1) 括号内的数字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。

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。