交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二二年十月一日至十二月三十一日)

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	15-25
A	交通投诉组接获的投诉及建议	26-28
B	交通投诉组接获投诉及建议的趋势	29-32
C	投诉及建议的调查结果一览表	33-34
D	有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	35-36
E	有关公共交通服务的投诉及建议	37-39
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	40-47
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	48
H	有关的士服务投诉及建议的分类	49
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	50-51
J	交通投诉组在二零一八年至二零二二年间接获的投诉及建议	52-53
K	有关专营巴士服务的投诉及建议	54-55
L	有关非专营巴士服务的投诉及建议	56
M	有关专线小巴服务的投诉及建议	57

N	有关红色小巴服务的投诉及建议	58
O	有关的士服务的投诉及建议	59
P	有关铁路服务的投诉及建议	60
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	61
R	二零一八至二零二二年间有关交通挤塞的投诉	62
S	二零一八至二零二二年间有关违例泊车的投诉	63
T	二零一八至二零二二年间有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）	64
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	65

第一章　主要投诉及建议事项[1]

本报告书为二零二二年第四份季报，汇报二零二二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 10 190 宗[2] 投诉及建议，包括 318 宗[3] 纯粹建议。大约 83%的个案（即 8 516 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，16%（即 1 630 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 12 479 宗[4] 下降 18.3%[2]，与二零二一年同季的 8 408 宗[5]比较，则上升 21.2%[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（二零一三年至二零二二年）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)，则显示自二零一八年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 13 886 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 12 236 宗（88%）证实成立，不成立的有 23 宗（少于 1%），其余 1 627 宗（11%）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。在二零二二年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 653 宗[6] 个案的最新进展，当中有 103 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 10 190 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 1 447 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 743 宗，与上季的 9 210 宗（见注 4）相比，减幅为 5.1%。与二零二一年同季的 7 640 宗（见注 5）相比，增幅为 14.4%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

[3] 在 318 宗纯粹建议中，有一位市民提出 212 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 106 宗。

[4] 在 12 479 宗投诉及建议中，有 12 位投诉人提出共 3 269 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 210 宗。

[5] 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。

[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 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 8 441 宗[7]，较上季的 10 441 宗[8]下降 19.2%[7]，与二零二一年同季的 6 531 宗[9]比较，则上升 29.2%[7]。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零一八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 4 518 宗[10]，较上季的 5 862 宗[11]下降 22.9%[10]，与二零二一年同季的 2 811 宗[12]比较，则上升 60.7%[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 2 190 宗[13]，上季有 2 684 宗[14]，二零二一年同季则有

---

[7] 在 8 441 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 779 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 662 宗，与上季的 7 802 宗（见注 8）相比，减幅为 1.8%。与二零二一年同季的 6 060 宗（见注 9）相比，增幅为 26.4%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

[8] 在 10 441 宗投诉及建议中，有 11 位投诉人提出共 2 639 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 802 宗。

[9] 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。

[10] 在 4 518 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 779 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 739 宗，与上季的 3 223 宗（见注 11）相比，增幅为 16.0%。与二零二一年同季的 2 340 宗（见注 12）相比，增幅为 59.8%。

[11] 在 5 862 宗投诉及建议中，有 11 位投诉人提出共 2 639 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 223 宗。

[12] 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。

[13] 在 2 190 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 384 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 806 宗。

[14] 在 2 684 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 025 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 659 宗。

1 205 宗。今季的 2 190 宗[13]个案中，涉及服务质量的个案有 237 宗（10.8%），而涉及服务水平的个案则有 1 908 宗[13]（87.1%）。

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 241 宗，上季有 611 宗[15]，二零二一年同季则有 416 宗[16]。今季的 241 宗个案中，涉及服务质量的个案有 57 宗（23.7%），而涉及服务水平的个案则有 175 宗（72.6%）。

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 92 宗，二零二一年同季则有 46 宗。今季的 79 宗个案中，涉及服务质量的个案有 22 宗（27.8%），而涉及服务水平的个案则有 55 宗（69.6%）。

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 628 宗[17]，上季有 1 132 宗[18]，二零二一年同季则有 521 宗[19]。今季的 628 宗[17]个案中，涉及服务质量的个案有 116 宗（18.5%），而涉及服务水平的个案则有 507 宗[17]（80.7%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 104 宗，上季有 104 宗，二零二一年同季则有 61 宗。今季的 104 宗个案中，涉及服务质量的个案有 26 宗（25.0%），而涉及服务水平的个案则有 74 宗（71.2%）。

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 48 宗，上季有 51 宗，二零二一年同季则有 25 宗。今季的 48 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗（12.5%），而涉及服务水平的个案则有 40 宗（83.3%）。

---

[15] 在 611 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 306 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 305 宗。

[16] 在 416 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 223 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 193 宗。

[17] 在 628 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 112 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 516 宗。

[18] 在 1 132 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共 767 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 365 宗。

[19] 在 521 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 164 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 357 宗。

14. 今季有关过海隧巴服务[20]的投诉及建议共有 1 228 宗[21]，上季有 1 188 宗[22]，二零二一年同季则有 537 宗[23]。今季的 1 228 宗[21]个案中，涉及服务质量的个案有 74 宗（6.0%），而涉及服务水平的个案则有 1 144 宗[21]（93.2%）。

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 82 宗，上季有 89 宗，二零二一年同季则有 80 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 1 508 宗，较上季的 1 716 宗下降 12.1%，与二零二一年同季的 1 203 宗比较，则上升 25.4%。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 94.3%（即 1 422 宗），较上季的 1 615 宗下降 12.0%，与二零二一年同季的 1 119 宗比较，则上升 27.1%。今季的 1 422 宗个案中，涉及服务质量的个案有 121 宗（8.5%），而涉及服务水平的个案则有 1 272 宗（89.5%）。

19. 其余 5.7%的个案（即 86 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 14.9%，与二零二一年同季的 84 宗比

---

[20] 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。

[21] 在 1 228 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 283 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 945 宗。

[22] 在 1 188 宗投诉及建议中，有八位投诉人提出共 541 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 647 宗。

[23] 在 537 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 84 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 453 宗。

较，则上升 2.4%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 156 宗，较上季下降 16.3%，与二零二一年同季比较，则下降 3.0%。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 2 156 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 073 宗（96.2%），上季则有 2 485 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 458 宗（22.1%）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 449 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	31	(24)	7	(8)
(b) 投诉人撤销投诉	317	(225)	71	(72)
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	101	(62)	22	(20)
	449	**(311)**	**100**	**(100)**

（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 24 宗个案中，有 16 位的士司机被法庭[24]裁定违例驾驶。其中一位的士司机因危险驾驶而被罚款 10,000 元及停牌六个月。一位的士司机因拒绝驶达目的地而被罚款 800 元。一位的士

[24] 截至 2023 年 1 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

司机因未有展示司机证及举止无礼和不守规矩而分别被罚款 400 元。13 位的士司机因驾驶行为不当包括横过连续双白线，没有遵从交通灯号和道路标志的指示，不小心驾驶及在限制区内让乘客上落而被罚款 320 元至 1,200 元。

铁路服务

24. 季内，共有 159 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 168 宗，二零二一年同季则有 193 宗。今季的 159 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 145 宗。有关铁路服务的投诉及建议的详细分类载于附件 E(i)(a)。

渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 18 宗，上季共有 31 宗，二零二一年同季则有 21 宗。有关渡轮服务的投诉及建议的详细分类载于附件 E(i)(a)。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 120 宗，上季有 128 宗，二零二一年同季则有 192 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	投诉数目	
港岛	26	(12)
九龙	39	(60)
新界	54	(55)
其他（一般事宜及隧道区域等）	1	(1)
总数	**120**	**(128)**

（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（13 宗）、北区、元朗及屯门（各 11 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 58 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 17 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 21 项，二零二一年同季的数目则分别为 46 宗及 26 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 40 宗，上季的数目为 50 宗，二零二一年同季的数目是 200 宗[25]。今季的 40 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 13 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 20 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（三宗）、北区及西贡（各两宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为深水埗（四宗）、沙田及元朗（各三宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 459 宗[26]，较上季的 1 695 宗[27]下降 13.9%[26]，与二零二一年同季的 1 309 宗[28]比较，则

---

[25] 在 200 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。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

[26] 在 1 459 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 791 宗，与上季的 1 065 宗（见注 27）相比，减幅为 25.7%。与二零二一年同季的 1 156 宗（见注 28）相比，减幅为 31.6%。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

[27] 在 1 695 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 630 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 065 宗。

[28] 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。

上升 11.5%[26]。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（1 254 宗[29]），不遵从交通标志／计划的指示（59 宗），等候过久引致交通阻塞（58 宗）及突然切线／超车时越过路面实线（31 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九龙城（650 宗[30]）、油尖旺（126 宗[31]）、沙田（102 宗[32]）及深水埗（55 宗）。

---

[29] 在 1 254 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 586 宗。

[30] 在 650 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 597 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 53 宗。

[31] 在 126 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 54 宗。不包括这些投诉的数字为 72 宗。

[32] 在 102 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 17 宗投诉及有匿名投诉人提出 56 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字为 29 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

在二零二二年十一月十六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) 有关公共交通服务营办商热线服务的投诉；

(b) 有关铁路服务的投诉及建议；

(c) 有关执法事宜的投诉；以及

(d) 交通投诉组二零二二年第三号季报。

2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：

(a) 有关执法事宜的投诉；以及

(b) 交通投诉组二零二二年第三号季报。

有关油塘鲤鱼门道交通挤塞的关注

3. 公众关注到油塘鲤鱼门道的交通挤塞情况。他们注意到交通灯的行车绿灯时间太短，而该处的虚实双白线则太长。他们建议调整有关路段的交通灯号安排，并检讨该处的虚实双白线，以改善交通流量。

4. 有关个案已转交运输署调查。运输署注意到在将军澳—蓝田隧道通车后，鲤鱼门道的交通流量已见减少，交通畅顺。为进一步改善交通情况，运输署延长了鲤鱼门道北行线与通往东区海底隧道的通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，以改善交通流量。运输署亦已修改沿鲤鱼门道（往油塘方向）道路标记的安排，把该处的虚实双白线改为白色虚线，以便驾驶人士选择前往油塘或东区海底隧道的行车线。运输署会密切监察鲤鱼门道的交通情况。

5. 运输署的回复已转达投诉人。

有关沙田安耀街道路安全的关注

6. 一名市民关注到沙田安耀街行人过路处设施的问题。她指出该处只有一个安全岛。由于该处交通繁忙，她建议在有关路段提供交通灯控制的行人过路处，以改善道路安全，方便行人横过马路。

7. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示已审视安耀街介乎安心街与安明街之间的交通情况。安耀街设有四组行人过路处，中间有一个安全岛分隔行车方向，人流不多，交通亦不繁忙。行人只须留意一个方向的交通情况，便可横过马路至中间的安全岛，然后再望向相反方向的交通。由于车流不多，行人横过马路并不困难。

8. 为改善道路安全，运输署在有关地点实施24小时「禁止停车」限制区，以改善过路行人的视线。此外，运输署亦已检讨交通标志风险，并加设「前面有行人正在道路上或正横过道路」交通标志，让驾驶人士提高警觉。有鉴于此，运输署认为该处现有的行人过路处设计合适，在交通方面并无理据支持把该处改为交通灯控制的行人过路处。

9. 运输署的回复已转达该名市民，她并无再提出意见。

有关车辆废气排放的关注

10. 一名市民关注到一辆小巴废气排放的问题，并要求有关部门对有关车辆进行排放测试。

11. 有关个案已转交环境保护署（环保署）考虑。环保署表示，根据运输署的记录，有关小巴属石油气车辆。环保署进一步表示，为改善路边空气质素，环保署自二零一四年九月一日起在路边设置遥测设备，在无须截停行驶中汽油和石油气车辆的情况下，量度其排放的一氧化碳、碳氢化合物和氮氧化物。车辆如被遥测设备探测到排放过量废气，环保署会向车主发出废气测试通知书，规定其车辆须于12 个工作天内在指定车辆废气测试中心通过以底盘式功率机辅助进行的排放测试。如车辆未有符合要求，环保署会通知运输署吊销有关车辆的牌照。

12. 由于车辆经主要道路前往香港各区，环保署指定超过 100 个轮流运作的遥测地点，覆盖香港岛、九龙、新界及离岛的主要道路，以便有效找出排放过量废气的汽油和石油气车辆。如遥测设备侦测到

有关小巴排放过量废气，环保署会按既定机制向车主发出废气测试通知书。

13. 环保署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

第三章　　专题文章

二零二二年内接获的投诉及建议概况[33]

整体趋势

在二零二二年，交通投诉组共接获39 684宗[34]投诉及建议，包括1 451宗[35]纯粹建议。个案数目较二零二一年的32 512宗[36]增加22.1%[34]。交通投诉组过去十年（二零一三年至二零二二年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附件B(i)。交通投诉组过去五年所接获投诉及建议个案的分类载于附件J[34]。二零二二年所接获个案的分类如下：

投诉／建议性质	2021年	2022年	增／减
公共交通服务	26 004[37]	33 395[38]	+28.4%[38]
交通情况	1 175	760	-35.3%
道路维修	427[39]	261[40]	-38.9%[40]
法例执行	4 648[41]	5 069[42]	+9.1%[42]
其他[43]	258	199	-22.9%
合计	**32 512**[36]	**39 684**[34]	**+22.1%**[34]

[33] 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。

[34] 在 39 684 宗投诉及建议中，有 14 位投诉人提出共 8 414 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 31 270 宗，与二零二一年的 30 945 宗（见注 36）相比，增幅为 1.1%。不包括这些投诉的个案分类载于附件 J(ii)。

[35] 在这些纯粹建议中，有一位市民提出 974 宗有关公共交通路线的纯粹建议。

[36] 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。

[37] 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。

[38] 在 33 395 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 26 279 宗，与二零二一年的 24 734 宗（见注 37）相比，增幅为 6.2%。

[39] 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。

[40] 投诉数目与二零二一年的 283 宗（见注 39）相比，减幅为 7.8%。

[41] 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。

[42] 在 5 069 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 771 宗，与二零二一年的 4 495 宗（见注 41）相比，减幅为 16.1%。

[43] 这些个案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

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。在二零二二年，这些个案共有33 395宗[38]，占个案总数84%。在这些个案中，纯粹提出建议的有1 332宗[35]。这类个案的数目较二零二一年的26 004宗[37]增加28.4%[38]。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

交通工具类别	2021年	2022年	增／减
专营巴士	11 195[44]	19 378[45]	+73.1%[45]
非专营巴士	303	309	+2.0%
专线小巴	4 958	5 075	+2.4%
红色小巴	350	343	-2.0%
的士	8 355	7 590	-9.2%
铁路运输	748	590	-21.1%
渡轮	95	110	+15.8%
合计	**26 004**[37]	**33 395**[38]	**+28.4%**[38]

专营巴士服务

3. 在二零二二年，有关专营巴士服务的个案有19 378宗[45]，较二零二一年的11 195宗[44]增加73.1%[45]。投诉大多涉及服务稳定性、驾驶行为不当及班次。该19 378宗[45]个案按个别专营巴士公司的分项数字和这些个案的详情，载于附件K。

[44] 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。

[45] 在 19 378 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 262 宗，与二零二一年的 9 925 宗（见注 44）相比，增幅为 23.5%。

4. 二零二二年投诉服务班次及稳定性的个案数目有所增加，服务班次的投诉由二零二一年的1 271宗[46]增至二零二二年的1 637宗[47]，增幅为28.8%[47]；而服务稳定性的投诉则由二零二一年的4 123宗[48]增至二零二二年的11 158宗[49]，增幅为170.6%[49]。有关路线的投诉及建议亦由二零二一年的926宗[50]增至二零二二年的 1 277宗[51]，增幅为37.9%[51]；有关车站设置的投诉由二零二一年的77宗增至二零二二年的256宗，增幅为232.5%；有关驾驶行为不当的投诉由二零二一年的1 612宗增至二零二二年的1 760宗，增幅为9.2%；而有关乘客服务及设施的投诉则由二零二一年的1 038宗增至二零二二年的1 164宗，增幅为12.1%。

5. 原因之一可能是2019冠状病毒病疫情持续，专营巴士公司因乘客出行模式有变和乘客量下跌而调整服务。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，以响应乘客需求的变化。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。

非专营巴士服务

6. 在二零二二年，有关非专营巴士服务的个案有309宗，较二零二一年的303宗增加2.0%。在二零二二年所接获309宗个案的详细

---

[46] 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。

[47] 在 1 637 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 283 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 354 宗，与二零二一年的 889 宗（见注 46）相比，增幅为 52.3%。

[48] 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。

[49] 在 11 158 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 6 833 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 325 宗，与二零二一年的 3 235 宗（见注 48）相比，增幅为 33.7%。

[50] 在 926 宗投诉及建议中，有一位市民提出 741 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。不包括这些个案的数字为 185 宗。

[51] 在 1 277 宗投诉及建议中，有一位市民提出 941 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。不包括这些投诉的数字为 336 宗，与二零二一年的 185 宗（见注 50）相比，增幅为 81.6%。

分项数字，载于附件L。然而，运输署会继续监察情况，并与营办商紧密合作，在必要时加强服务。

公共小巴服务

7. 在二零二二年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议共有5 418宗，较二零二一年的5 308宗增加2.1%。

8. 有关专线小巴服务的个案有5 075宗，较二零二一年的4 958 宗增加2.4%。数字上升的主要原因，是投诉服务稳定性及班次的个案有所增加，当中有36宗投诉涉及年老司机，较二零二一年的25 宗增加44.0%。该5 075宗个案的详细分项数字，载于附件M。

9. 有关红色小巴服务的个案有343宗，较二零二一年的350宗减少2.0%。该343宗个案的详细分项数字，载于附件N。

10. 所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均已按情况转交运输署或警方跟进。与二零二一年相比，在二零二二年所接获投诉的整体数目有所增加。在接获的投诉中，增幅最大的类别为服务稳定性。这个类别的投诉增加，原因之一可能是在2019冠状病毒病疫情期间专线小巴司机确诊或因是密切接触者须接受检疫而导致人手短缺，影响服务水平。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。

11. 至于红色小巴的个案，在二零二二年所接获投诉的整体数目较二零二一年为少，投诉类别主要是司机驾驶行为不当，以及员工行为及工作表现（包括司机）。为此，运输署会就红色小巴服务进行定期和突击调查。如发现司机的不当行为危及道路安全，运输署会致函提醒红色小巴业界商会及／或车主以纠正情况，并把个案转交警方考虑，在有关路线加强执法行动。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。

12. 另外，在二零二二年，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，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》。另一方面，二零二二年推出的专线小巴实时到站信息系统覆盖所有路线，方便乘客计划行程，以加强专线小巴的整体服务。为了让公共小巴行车更顺畅和提高服务质素，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。最后，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。

的士服务

13. 在二零二二年，有关的士服务的个案有7 590宗，与二零二一年的8 355宗相比，跌幅为9.2%。投诉个案数字减少，主要原因是涉及驾驶行为不当、不使用最直接路线及拒载的投诉个案均有所减少。另有45宗投诉涉及年老司机，较二零二一年的61宗减少26.2%。该7 590宗个案的详细分项数字，载于附件O。

14. 警方一直采取执法行动，打擊的士司机违例行为，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。

15. 在二零二二年的投诉数目减少，相信主要是由于政府在二零二二年上半年第五波疫情下收紧社交距离措施，令的士乘客量下跌所致。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更佳的士服务。如的士车主及司机屡次干犯违例行为或其他与的士司机相关的严重罪行（例如滥收车资），运输署会按情况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。

16. 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、增加的士最高乘客座位数目，以及引入的士司机违例记分制，并就部分与的士司机相关且性质较严重的罪行

实施两级制罚则。此外，政府建议提高有关利用汽车作非法出租或取酬载客用途的罚则，以加强阻吓力和对乘客及道路使用者安全的保障。政府已在二零二二年四月就拟议措施咨询立法会交通事务委员会及交通咨询委员会。政府现正制订相关规管架构的细节，并会适时提交立法会审议。

铁路服务

17. 在二零二二年，有关铁路服务的个案有 590 宗，较二零二一年的 748 宗减少 21.1%，其中对港铁公司服务的投诉减少（由二零二一年的 688 宗减至二零二二年的 546 宗，减幅为 20.6%）。该 590 宗个案按个别铁路公司的详细分项数字，载于附件 P。

18. 在二零二二年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二一年减少，主要是由于有关员工行为及工作表现的个案减少（由二零二一年的 204 宗减至二零二二年的 70 宗）。这或许是加强员工培训所致。尽管如此，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。

19. 电车服务方面，在二零二二年所接获的投诉有 44 宗，与二零二一年的 60 宗相比，跌幅为 26.7%。投诉大多涉及服务稳定性及驾驶行为不当。运输署已提醒香港电车有限公司调查有关投诉、按照时间表营运，并监察电车车长的工作表现。

渡轮服务

20. 在二零二二年，有关渡轮服务的个案有 110 宗，较二零二一年的 95 宗增加 15.8%。该 110 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，主要是由于涉及班次／载客量的投诉增加所致。有关班次／载客量的投诉数目增加，主要原因是 2019 冠状病毒病第五波疫情严重影响操作人员，以致没有足够人员提供正常渡轮服务，令服务临时缩减。

交通情况

21. 在二零二二年接获 760 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总

数约 2%。与二零二一年的 1 175 宗相比，这类个案的数目减少 35.3%。

交通挤塞

22. 在接获的 760 宗个案中，有 448 宗（59%）与交通挤塞有关，较二零二一年的 783 宗减少 42.8%。有关投诉交通挤塞个案按地区的分项数字，载于附件 R。在二零二二年，涉及较多这类投诉的地区如下：

	投诉数目		
地区	**2021年**	**2022年**	**增 / 减**
屯门	54	51	-5.6%
深水埗	68	44	-35.3%
观塘	74	41	-44.6%

23. 在二零二二年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

	投诉数目		
原因	**2021年**	**2022年**	**增 / 减**
车辆阻塞	513	286	-44.2%
交通管理	181	118	-34.8%
道路工程	37	32	-13.5%
其他	52	12	-76.9%
合计	**783**	**448**	**-42.8%**

24. 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 448 宗个案中，有 286 宗（64%）涉及车辆阻塞而导致交通挤塞，与二零二一年的 513 宗相比，跌幅为 44.2%。在这些投诉个案中，有 34 宗涉及车辆阻塞巴士 / 小巴站而导致交通挤塞。在二零二二年，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) 装设新交通灯和调节现有交通灯号；

(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，方使上落客货。

交通管理

25. 在二零二二年接获 164 宗有关交通管理事宜（不包括有关交通挤塞的个案）投诉及建议。这些个案与交通灯号时间分配及行车线安排等有关。与二零二一年的 205 宗相比，个案数目减少 20.0%。

增设交通标志及设备

26. 在二零二二年，交通投诉组接获 73 项增设交通标志及设备的要求，较二零二一年减少 18.9%。

泊车设施

27. 在二零二二年，有关泊车设施的投诉及建议共有 75 宗，较二零二一年的 97 宗减少 22.7%。交通投诉组接获七宗有关残疾人专用泊车位的个案，较二零二一年增加 133.3%。

<u>道路维修</u>

28. 在二零二二年接获 261 宗 [40] 有关道路维修的投诉及建议，占个案总数 1%。与二零二一年的 427 宗 [39] 相比，这类个案的数目减少 38.9%[40]。

<u>法例执行</u>

29. 在二零二二年接获 5 069 宗 [42] 有关执法事宜的投诉，占个案总数约 12%。二零二二年接获的投诉与二零二一年比较如下：

类别	投诉数目 2021年	2022年	增／减
违例泊车	3 290[52]	3 934[53]	+19.6%[53]
其他执法事宜	1 358	1 135	-16.4%
合计	**4 648**[41]	**5 069**[42]	**+9.1%**[42]

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

30. 在二零二二年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

地区	投诉数目 2021年	2022年	增／减
九龙城	220[54]	1 316[55]	+498.2%[55]
沙田	466[56]	475[57]	+1.9%[57]
油尖旺	255[58]	266[59]	+4.3%[59]
深水埗	338[60]	257[61]	-24.0%[61]

[52] 在这 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。

[53] 在这 3 934 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 636 宗，与二零二一年的 3 137 宗（见注 52）相比，减幅为 16.0%。

[54] 在这 220 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 218 宗。

[55] 在这 1 316 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 1 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 163 宗，与二零二一年的 218 宗（见注 54）相比，减幅为 25.2%。

[56] 在 466 宗及 475 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 261 宗及 310 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字分别为 205 宗及 165 宗。

[57] 在这 475 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 458 宗，与二零二一年的 466 宗相比，减幅为 1.7%。

[58] 在这 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。

[59] 在这 266 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 54 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 212 宗，与二零二一年的 253 宗（见注 58）相比，减幅为 16.2%。

[60] 在这 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。

[61] 在这 257 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出六宗投诉。不包括这些投诉的数字为 251 宗，与二零二一年的 333 宗（见注 60）相比，减幅为 24.6%。

在 3 934 宗[53]个案中，涉及在巴士／小巴站违例泊车的投诉有 420 宗（11%），较二零二一年的 465 宗减少 9.7%。在二零二二年，交通投诉组接获有关违例占用残疾人士泊车位的投诉共有 81 宗，较二零二一年的 121 宗减少 33.1%。

31. 警方全年持续监察违例泊车及其他交通事宜，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。警方与运输及物流局和运输署合作，不断研发新的交通执法科技，以提高前线人员的执法效率，打擊违例泊车及引致交通阻塞的相关行车违例。近年，警方推出多项措施提升交通执法工作的效率，例如电子定额罚款通知书、流动摄影队及自动车牌识别系统。二零二二年五月，警方在微信平台推出「影住驾」小程序，让市民上载影片或照片，向警方举报非紧急交通罪行（不包括违例泊车）。程序推出后反应非常热烈。此外，运输署正在中环和观塘进行先导计划，利用闭路电视科技打擊违例泊车及引致交通阻塞的相关行车违例，警方亦会从执法角度提供意见。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。

32. 为解决泊车设施不足的问题，政府持续推展一系列短期及中长期措施，以增加泊车位供应。举例来说，《香港规划标准与准则》内载的泊车设施标准已作修订，发展商或项目发展人须按照最新的泊车设施标准，在可行情况下在住宅发展项目尽量提供更多泊车位。视乎当区泊车需要并获发展商或项目发展人同意后，如规划／用地条件许可，运输署也会要求发展商或项目发展人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的路边地方提供路旁泊车位（包括货车夜间泊车位），以及为合适的短期租约停车场订明所须提供商用车辆泊车位的最低数量。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。

其他执法事宜

33. 在二零二二年，有关驾驶人士／行人不遵守交通规例投诉较多的地区如下：

	投诉数目		
地区	**2021年**	**2022年**	**增／减**
油尖旺	132	145	+9.8%

元朗	114	109	-4.4%
观塘	102	104	+2.0%

就上述各区而言，投诉最多的是不遵从交通标志／措施指示，其次是突然切线／超车时越过路面实线、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。

34. 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。

附件 A(i)(a)

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质[1] [2]	2021 年同季 (1.10.21 – 31.12.21)			上季 (1.7.22 – 30.9.22)			今季 (1.10.22 – 31.12.22)		
I. 公共交通服务									
(a) 服务质量	829	[300]		846	[304]		705	[265]	
(b) 服务水平	5 563	[8]		9 394	[11]		7 536	[6]	
(c) 一般性质	139	[3]		201	[11]		200	[8]	
	6 531[3]	**[311]**	(78%)	**10 441**[3]	**[326]**	(83%)	**8 441**[3]	**[279]**	(82%)
II. 交通情况									
(a) 交通挤塞	192	[7]		128	[4]		120	[7]	
(b) 交通管理	46	[16]		45	[9]		58	[13]	
(c) 增设交通标志及设备	26	[13]		21	[9]		17	[10]	
(d) 泊车设施	34	[7]		34	[3]		12	[6]	
	298	**[43]**	(3%)	**228**	**[25]**	(2%)	**207**	**[36]**	(2%)
III. 道路维修									
(a) 道路情况	20			36			13		
(b) 交通标志及设备	175			14			20		
(c) 行车道标记	5			-			7		
	200[3]		(2%)	**50**		(1%)	**40**		(1%)
IV. 法例执行									
(a) 违例泊车	970	[1]		1 383			1 254	[1]	
(b) 其他执法事宜	339	[4]		312	[2]		205	[1]	
	1 309[3]	**[5]**	(16%)	**1 695**[3]	**[2]**	(13%)	**1 459**[3]	**[2]**	(14%)
V. 其他	**70**	**[5]**	(1%)	**65**		(1%)	**43**	**[1]**	(1%)
合计	**8 408**[3]	**[364]**	(100%)	**12 479**[3]	**[353]**	(100%)	**10 190**[3]	**[318]**	(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。在有关服务质量的300宗、304宗及265宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出242宗、232宗及212宗有关公共交通路线的纯粹建议。
(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。

附件 A(i)(b)

交通投诉组接获的投诉及建议[1]

投诉/建议性质[2][3]	2021 年同季 (1.10.21 – 31.12.21)[4]			上季 (1.7.22 – 30.9.22)[5]			今季 (1.10.22 – 31.12.22)[6]		
I. 公共交通服务									
(a) 服务质量	745	[300]		846	[304]		705	[265]	
(b) 服务水平	5 176	[8]		6 755	[11]		6 757	[6]	
(c) 一般性质	139	[3]		201	[11]		200	[8]	
	6 060[7]	**[311]**	(79%)	**7 802**[8]	**[326]**	(85%)	**7 662**[9]	**[279]**	(87%)
II. 交通情况									
(a) 交通挤塞	192	[7]		128	[4]		120	[7]	
(b) 交通管理	46	[16]		45	[9]		58	[13]	
(c) 增设交通标志及设备	26	[13]		21	[9]		17	[10]	
(d) 泊车设施	34	[7]		34	[3]		12	[6]	
	298	**[43]**	(4%)	**228**	**[25]**	(2%)	**207**	**[36]**	(2%)
III. 道路维修									
(a) 道路情况	20			36			13		
(b) 交通标志及设备	31			14			20		
(c) 行车道标记	5			-			7		
	56[10]		(1%)	**50**		(1%)	**40**		(1%)
IV. 法例执行									
(a) 违例泊车	817	[1]		753			586	[1]	
(b) 其他执法事宜	339	[4]		312	[2]		205	[1]	
	1 156[11]	**[5]**	(15%)	**1 065**[12]	**[2]**	(11%)	**791**[13]	**[2]**	(9%)
V. 其他	**70**	**[5]**	(1%)	**65**		(1%)	**43**	**[1]**	(1%)
合计	**7 640**[4]	**[364]**	(100%)	**9 210**[5]	**[353]**	(100%)	**8 743**[6]	**[318]**	(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。在有关服务质量的300宗、304宗及265宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出242宗、232宗及212宗有关公共交通路线的纯粹建议。

(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) 不包括由三位投诉人提出共768宗个案。

(5) 不包括由12位投诉人提出共3 269宗个案。

(6) 不包括由六位投诉人提出共1 447宗个案。

(7) 不包括由一位投诉人提出471宗个案。

(8) 不包括由11位投诉人提出共2 639宗个案。

(9) 不包括由五位投诉人提出共779宗个案。

(10) 不包括由一位投诉人提出144宗个案。

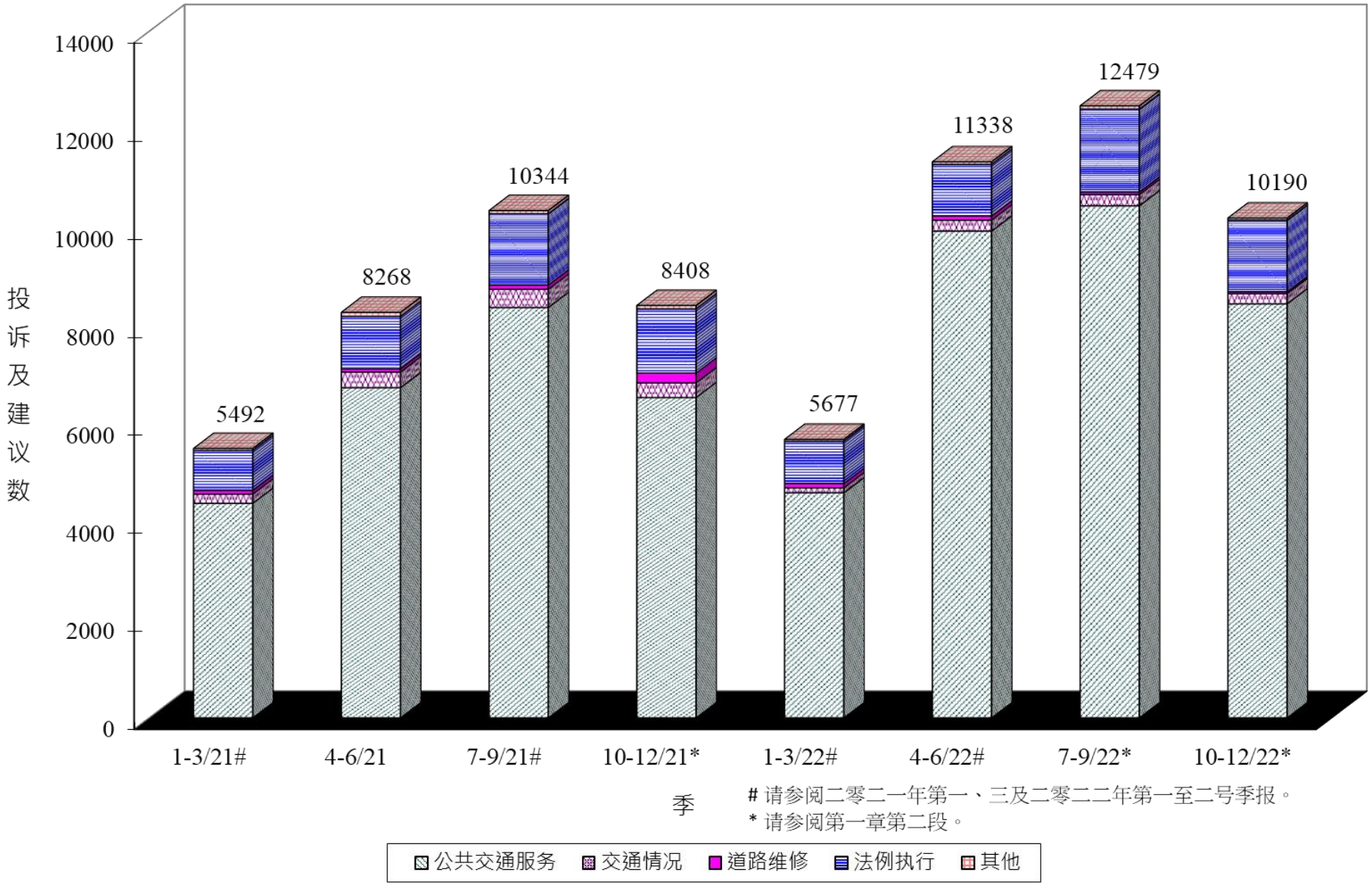
(11) 不包括由一位投诉人提出153宗个案。

(12) 不包括由一位投诉人提出630宗个案。

(13) 不包括由一位投诉人提出668宗个案。

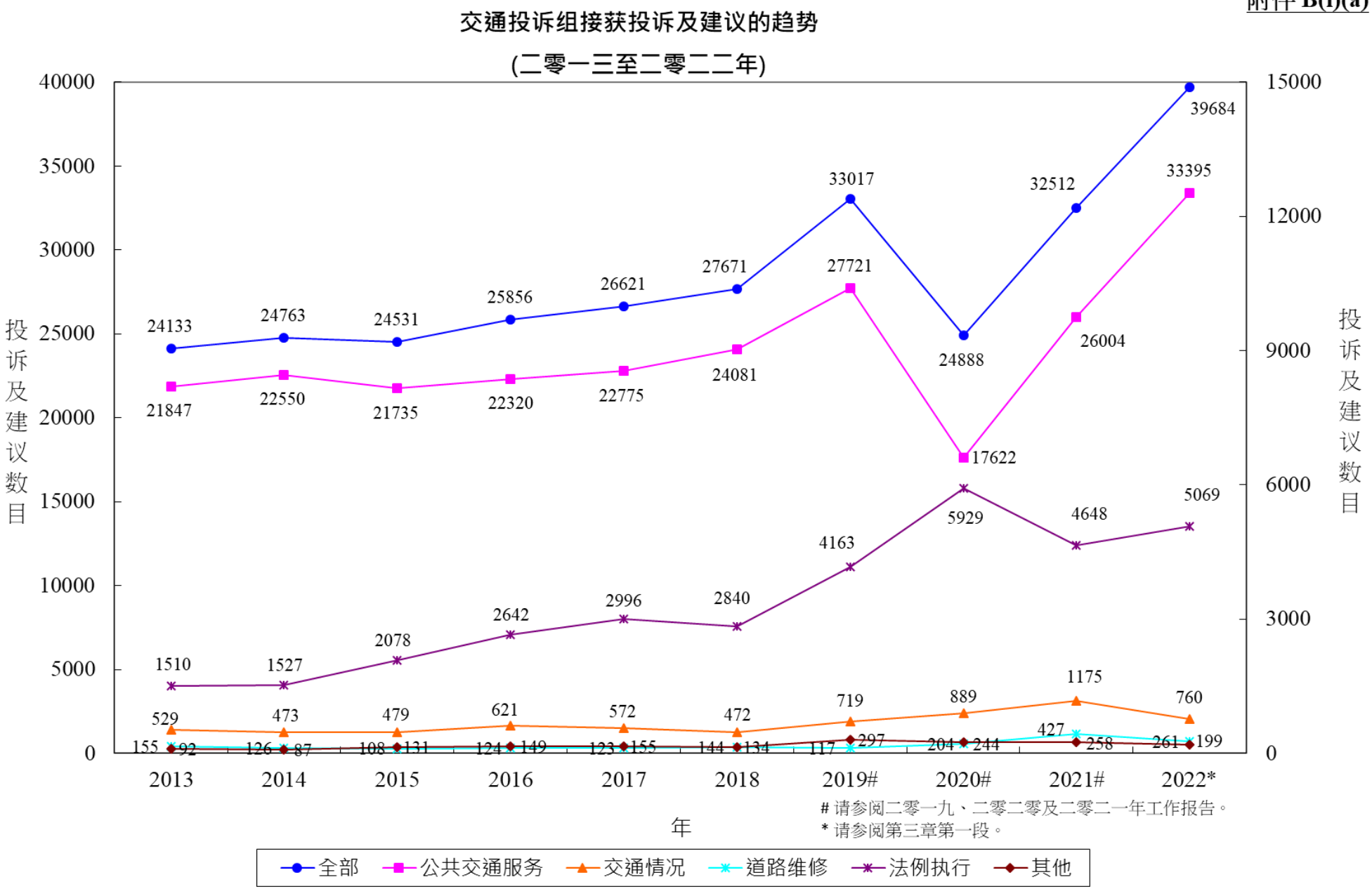
附件 A (ii)

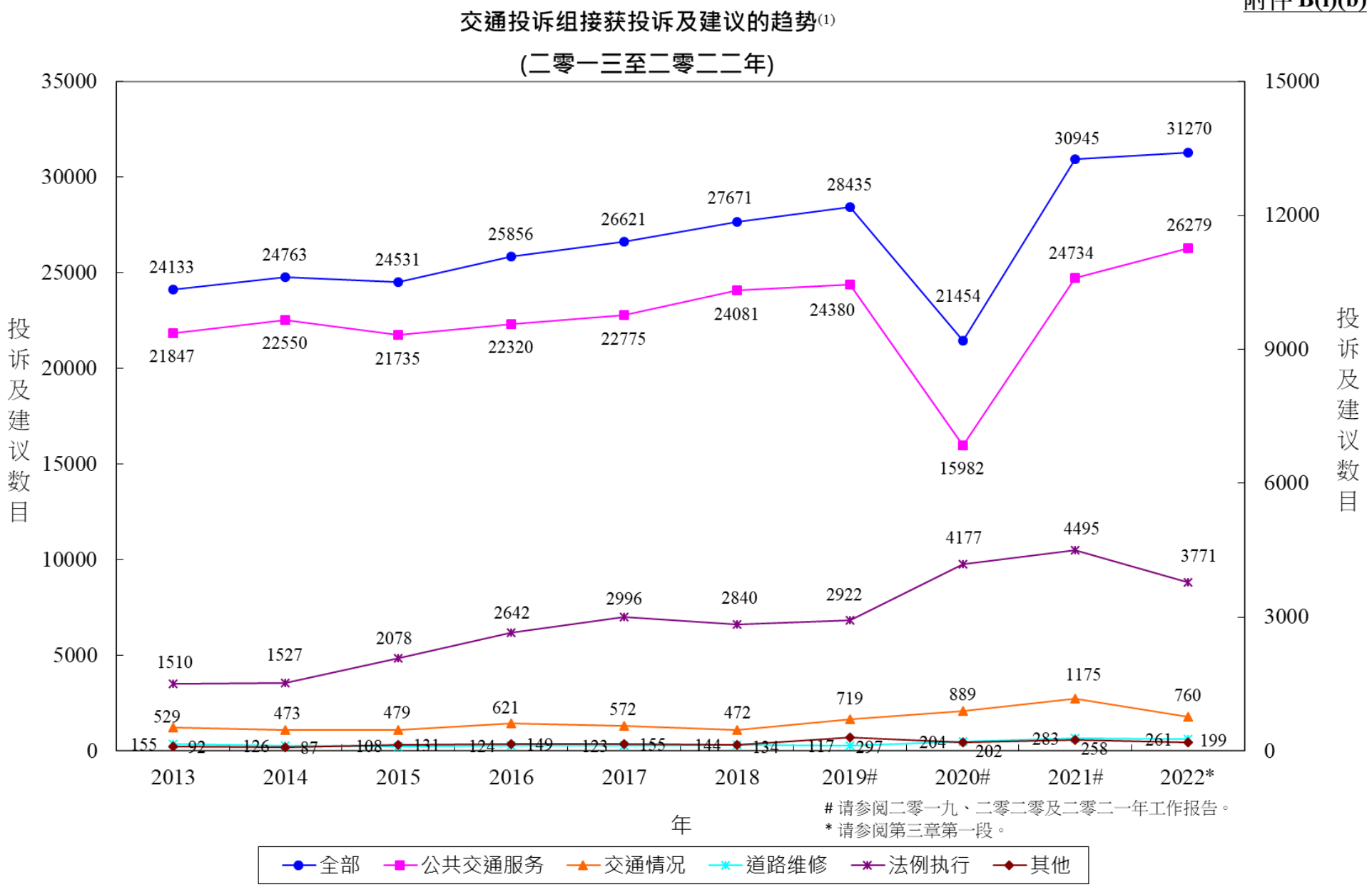
交通投诉组接获的投诉及建议



请参阅二零二一年第一、三及二零二二年第一至二号季报。
* 请参阅第一章第二段。

附件 B(i)(a)

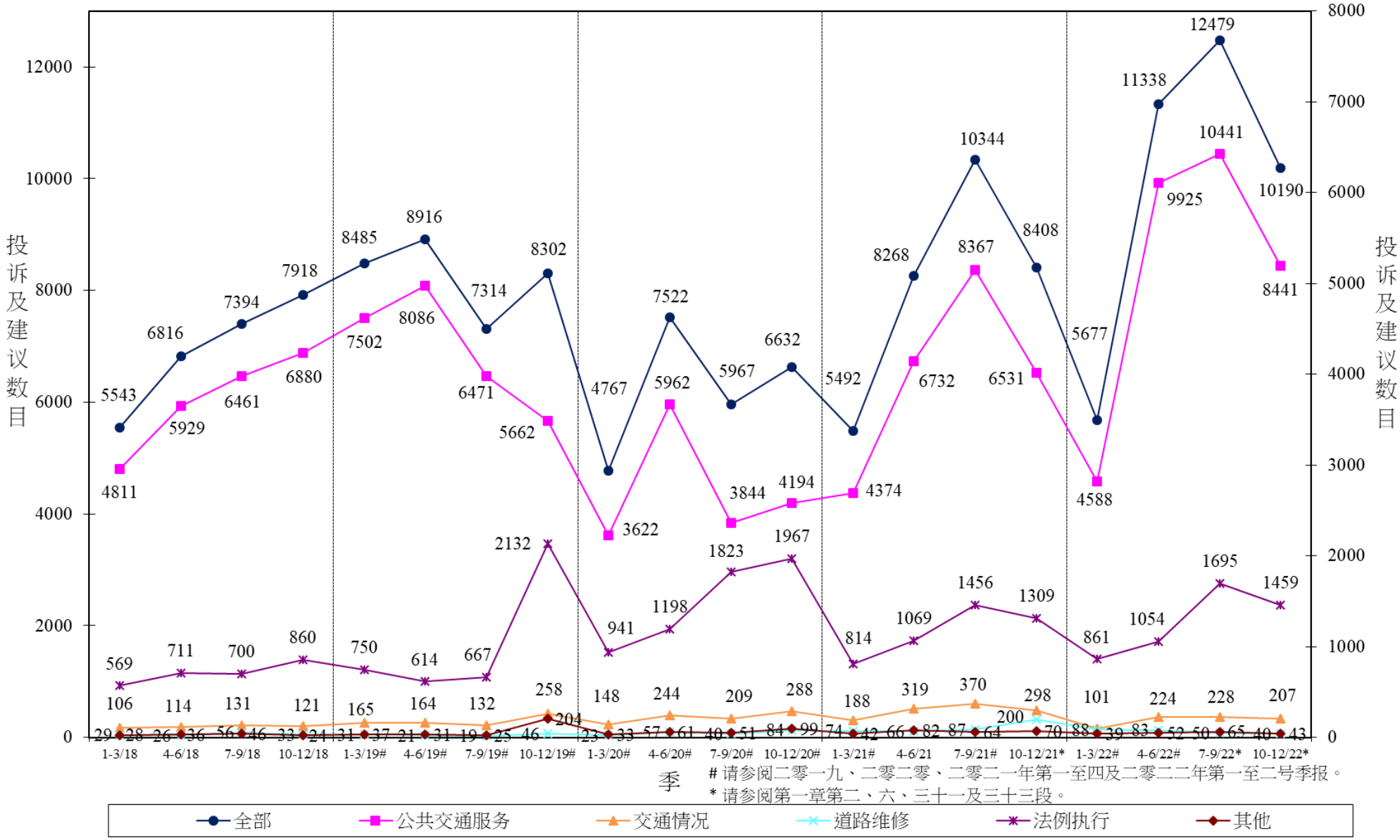

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一三至二零二二年)
投诉及建议数目
投诉及建议数目
40000
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
15000
12000
9000
6000
3000
0
24133
24763
24531
25856
26621
27671
33017
24888
32512
39684
21847
22550
21735
22320
22775
24081
27721
17622
26004
33395
1510
1527
2078
2642
2996
2840
4163
5929
4648
5069
529
473
479
621
572
472
719
889
1175
760
155
92
126
87
108
131
124
149
123
155
144
134
117
297
204
244
427
258
261
199
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019#
2020#
2021#
2022*
年
请参阅二零一九、二零二零及二零二一年工作报告。
* 请参阅第三章第一段。
全部
公共交通服务
交通情况
道路维修
法例执行
其他



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)。

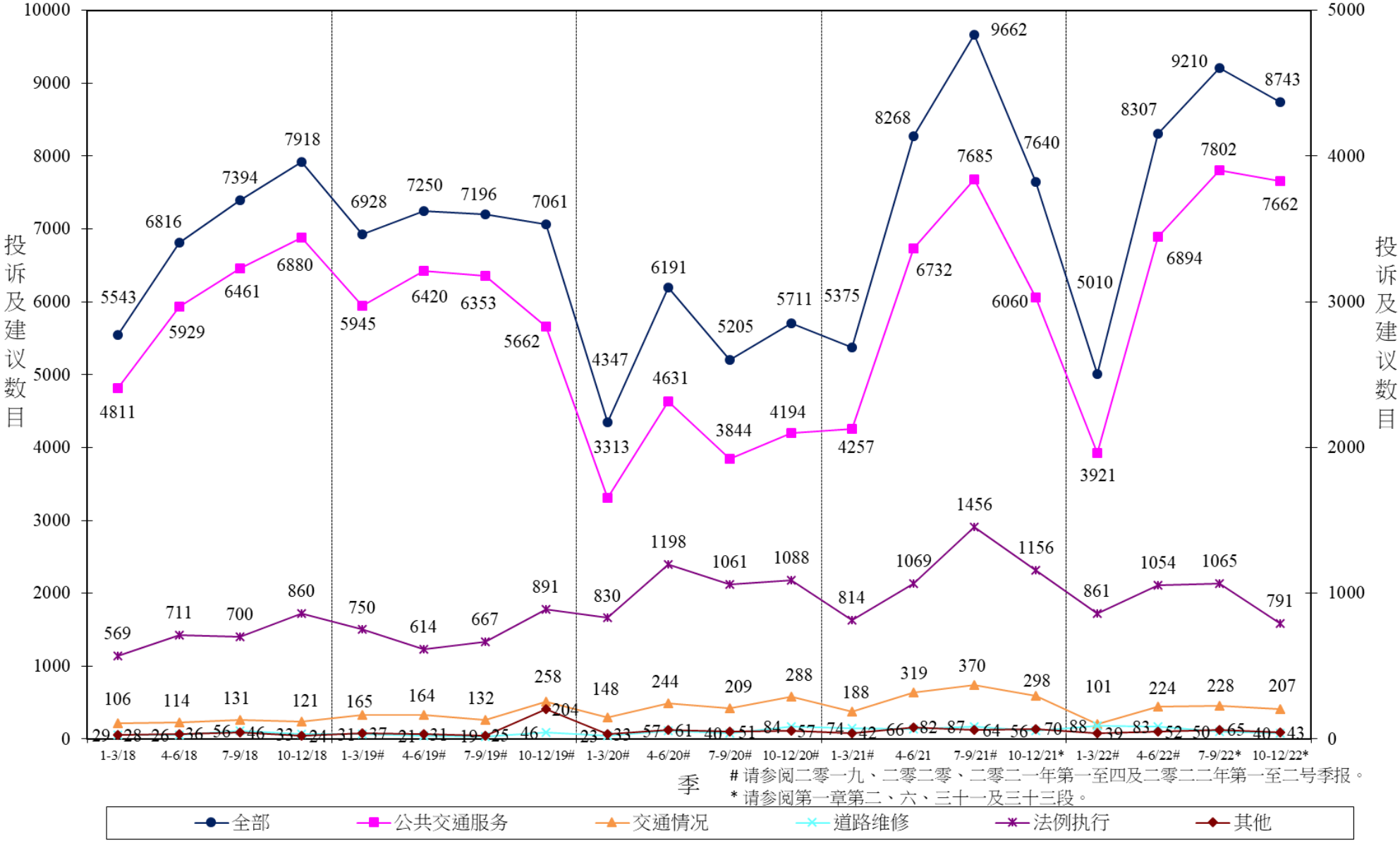
附件 B(ii)(a)

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一八年一月至二零二二年十二月)



请参阅二零一九、二零二零、二零二一年第一至四及二零二二年第一至二号季报。
* 请参阅第一章第二、六、三十一及三十三段。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势[1]
(二零一八年一月至二零二二年十二月)



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)。

附件 C(i)

投诉及建议的调查结果一览表
(二零二二年十月至十二月)

投诉/建议性质 \ 调查结果	A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	16	825	-	-	841
(b) 服务水平	1 038	7 899	15	1 523	10 475
(c) 一般性质	45	136	4	6	191
	1 099	**8 860**	**19**	**1 529**	**11 507**
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	16	117	-	5	138
(b) 交通管理	8	42	-	-	50
(c) 增设交通标志及设备	3	18	-	-	21
(d) 泊车设施	6	22	-	-	28
	33	**199**	**-**	**5**	**237**
III. 道路维修					
(a) 道路情况	8	21	1	-	30
(b) 交通标志及设备	17	40	3	1	61
(c) 行车道标记	-	3	-	-	3
	25	**64**	**4**	**1**	**94**
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	1 344	350	-	1	1 695
(b) 其他执法事宜	12	192	-	91	295
	1 356	**542**	**-**	**92**	**1 990**
V. 其他	**9**	**49**	**-**	**-**	**58**
合计	**2 522 (18%)**	**9 714 (70%)**	**23 (1%)**	**1 627 (11%)**	**13 886 (100%)**
	12 236 (88%)				

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

附件 C(ii)

有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零二二年十月至十二月)

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	119	4 188	-	15	4 322
城巴有限公司(城巴)(第一类专营权)	89	434	2	3	528
城巴有限公司(城巴)(第二类专营权)	34	56	-	-	90
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	113	1 059	1	1	1 174
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	17	35	-	-	52
龙运巴士公司	19	82	-	-	101
过海隧巴	37	878	-	-	915
非专营巴士服务	26	55	-	2	83
专线小巴	504	979	-	17	1 500
红色小巴	90	5	4	5	104
的士	5	937	10	1 485	2 437
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	18	114	1	-	133
香港铁路有限公司(轻铁)	5	11	-	-	16
香港电车有限公司	11	15	1	1	28
新渡轮服务有限公司	4	2	-	-	6
天星小轮有限公司	-	2	-	-	2
其他渡轮	8	8	-	-	16
合计	**1 099 (9%)**	**8 860 (77%)**	**19 (1%)**	**1 529 (13%)**	**11 507 (100%)**
	9 959 (86%)				

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

附件 D

有关政府部门／公共交通机构采纳的市民建议
（二零二二年十月至十二月）

I. 公共交通服务

- 为专线小巴第 56A 及 56B 号线在罗便臣道 70 号增设小巴站，满足乘客的需求。
- 在街渡渡轮展示目的地指示牌，方便乘客。
- 拆除会展站公共运输交汇处巴士总站的栏杆，方便乘客安全下车。
- 在佛光街近香港都会大学加设九巴第 7B 号线（往乐富方向）巴士站，满足乘客的需求。

II. 交通管理

九龙区

- 延长龙悦道东行线与南昌街及歌和老街交界处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。
- 延长翠屏道近翠楠楼交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长海滨道与励业街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

新界区

- 延长海珠路与海皇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，改善交通流量。

- 延长达运道与马窝路交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长和睦路南行与和泰街交界处交通灯在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长青山公路与击壤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

附件 E(i)(a)

(二零二二年十月至十二月)

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																	
	九巴	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	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	新渡轮	天星小轮	其他渡轮	
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	83	18	10	18	6	7	23	8	107	-	-	20	4	2	1	-	1	308
(2) 路线	136	34	9	78	-	11	43	5	6	-	-	1	1	-	-	-	-	324
(3) 服务时间	11	2	2	19	-	4	6	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	49
(4) 设置车站	7	3	1	1	-	4	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小计	237	57	22	116	6	26	74	16	121	-	-	21	5	2	1	-	1	705
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1064	87	17	390	1	36	897	29	437	-	-	6	1	3	-	-	3	2971
(2) 路线依循情况	8	4	2	2	1	-	13	-	63	-	378	-	-	1	-	-	-	472
(3) 驾驶行为不当	348	20	15	53	8	15	67	12	251	18	432	10	1	5	-	-	1	1256
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	287	41	14	44	14	10	100	7	416	24	968	11	3	2	2	-	2	1945
(5) 滥收车/船费	4	-	-	1	2	-	5	-	39	4	295 *	2	-	-	-	-	-	352
(6) 清洁	8	-	-	-	1	-	2	-	15	-	22	-	-	-	1	-	-	49
(7) 车辆/船只状况	26	1	-	2	3	1	7	5	19	3	6	25	6	-	1	-	-	105
(8) 乘客服务及设施	163	22	7	15	10	12	53	7	32	2	5	46	6	1	2	2	1	386
小计	1908	175	55	507	40	74	1144	60	1272	51	2106	100	17	12	6	2	7	7536
(C) 一般性质	45	9	2	5	2	4	10	6	29	35	50	1	1	-	-	1	-	200
今季合计	2190	241	79	628	48	104	1228	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	8441
总数	(4518)							(3746)				(159)			(18)			
上季合计	2684	611	92	1132	51	104	1188	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	10441
2021 年同季合计	1205	416	46	521	25	61	537	80	1119	84	2223	148	28	17	6	2	13	6531

* 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)(2)(3)]

(二零二二年十月至十二月)

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)[(2)(3)]	城巴(第二类专营权)	新巴[(1)(2)(3)]	新大屿山巴士	龙运巴士	过海隧巴[(1)(2)(3)]	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	**83**	**18**	**10**	**18**	**6**	**7**	**23**	**165**
(2) 路线	**136**	**34**	**9**	**78**	**-**	**11**	**43**	**311**
(3) 服务时间	**11**	**2**	**2**	**19**	**-**	**4**	**6**	**44**
(4) 设置车站	**7**	**3**	**1**	**1**	**-**	**4**	**2**	**18**
小计	**237**	**57**	**22**	**116**	**6**	**26**	**74**	**538**
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	**680**	**87**	**17**	**278**	**1**	**36**	**614**	**1713**
(2) 路线依循情况	**8**	**4**	**2**	**2**	**1**	**-**	**13**	**30**
(3) 驾驶行为不当	**348**	**20**	**15**	**53**	**8**	**15**	**67**	**526**
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	**287**	**41**	**14**	**44**	**14**	**10**	**100**	**510**
(5) 滥收车费	**4**	**-**	**-**	**1**	**2**	**-**	**5**	**12**
(6) 清洁	**8**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**2**	**11**
(7) 车辆状况	**26**	**1**	**-**	**2**	**3**	**1**	**7**	**40**
(8) 乘客服务及设施	**163**	**22**	**7**	**15**	**10**	**12**	**53**	**282**
小计	**1524**	**175**	**55**	**395**	**40**	**74**	**861**	**3124**
(C) 一般性质	**45**	**9**	**2**	**5**	**2**	**4**	**10**	**77**
今季合计	**1806**	**241**	**79**	**516**	**48**	**104**	**945**	**3739**
总数				**(3739)**				
上季合计	**1659**	**305**	**92**	**365**	**51**	**104**	**647**	**3223**
2021 年同季合计	**1205**	**193**	**46**	**357**	**25**	**61**	**453**	**2340**

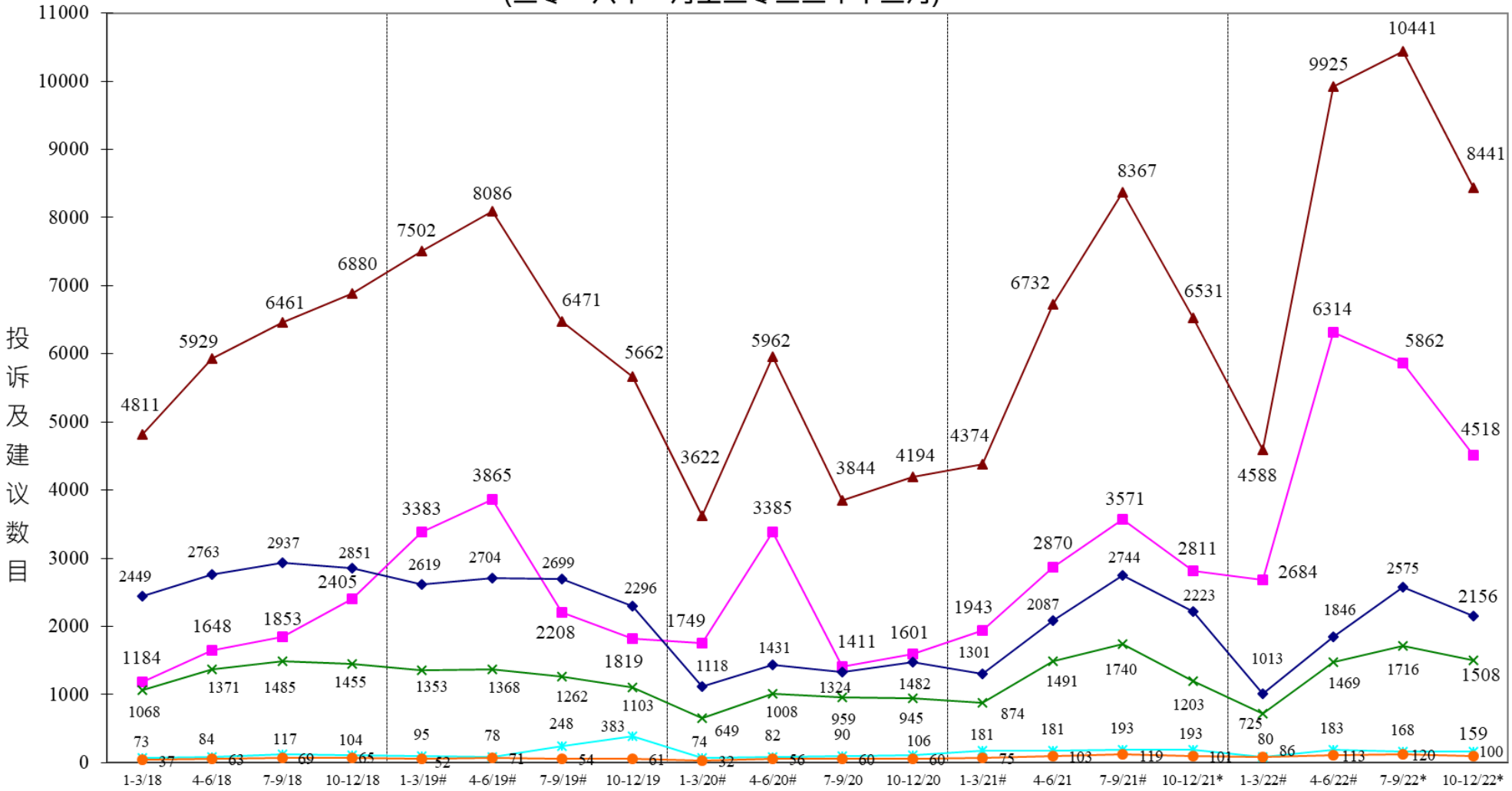
注： (1) 不包括由五位投诉人在此季内提出共 779 宗个案（包括 384 宗有关九巴、112 宗有关新巴及 283 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由 11 位投诉人在上季内提出共 2 639 宗个案（包括 1 025 宗有关九巴、306 宗有关城巴(第一类专营权)、767 宗有关新巴及 541 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)。

(3) 不包括由一位投诉人在 2021 年同季内提出 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)。

附件 E (ii)

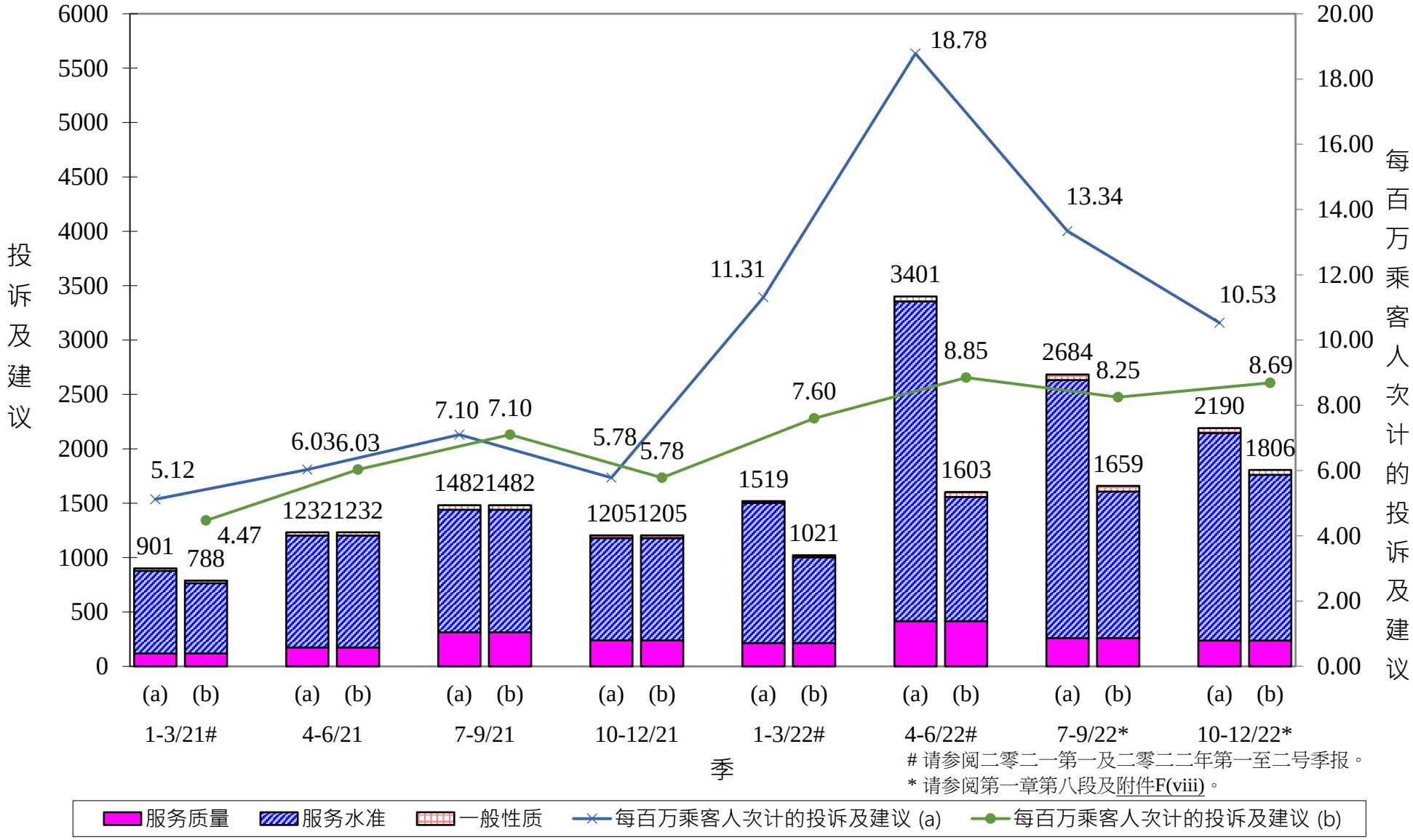
有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一八年一月至二零二二年十二月)



请参阅二零一九年第一至三、二零二零年第一至二、二零二一年第一、三及二零二二年第一至二号季报。
* 请参阅第一章第六及七段。

附件 F (i)

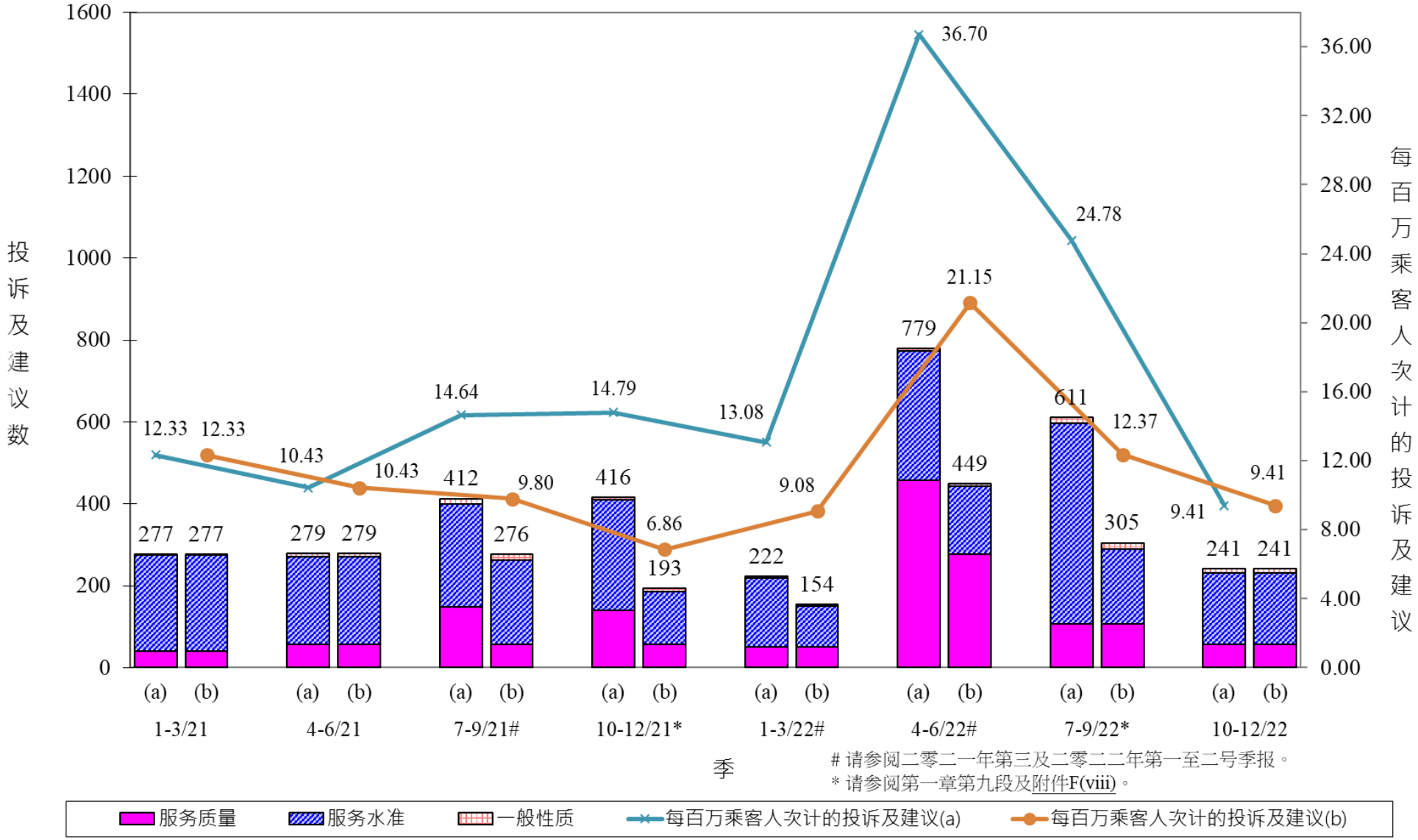
过去八季有关九巴服务的投诉及建议



注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

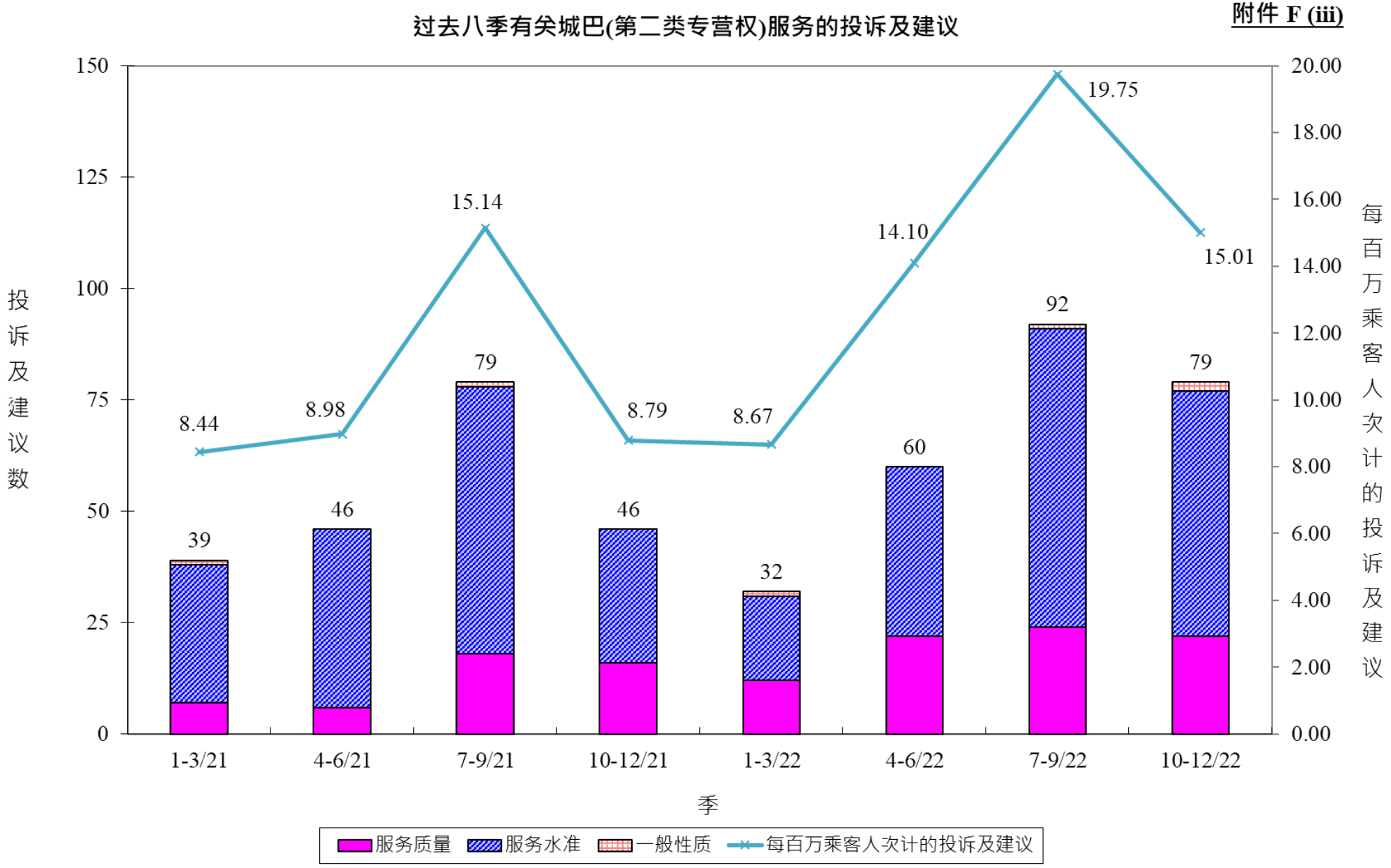
附件 F (ii)

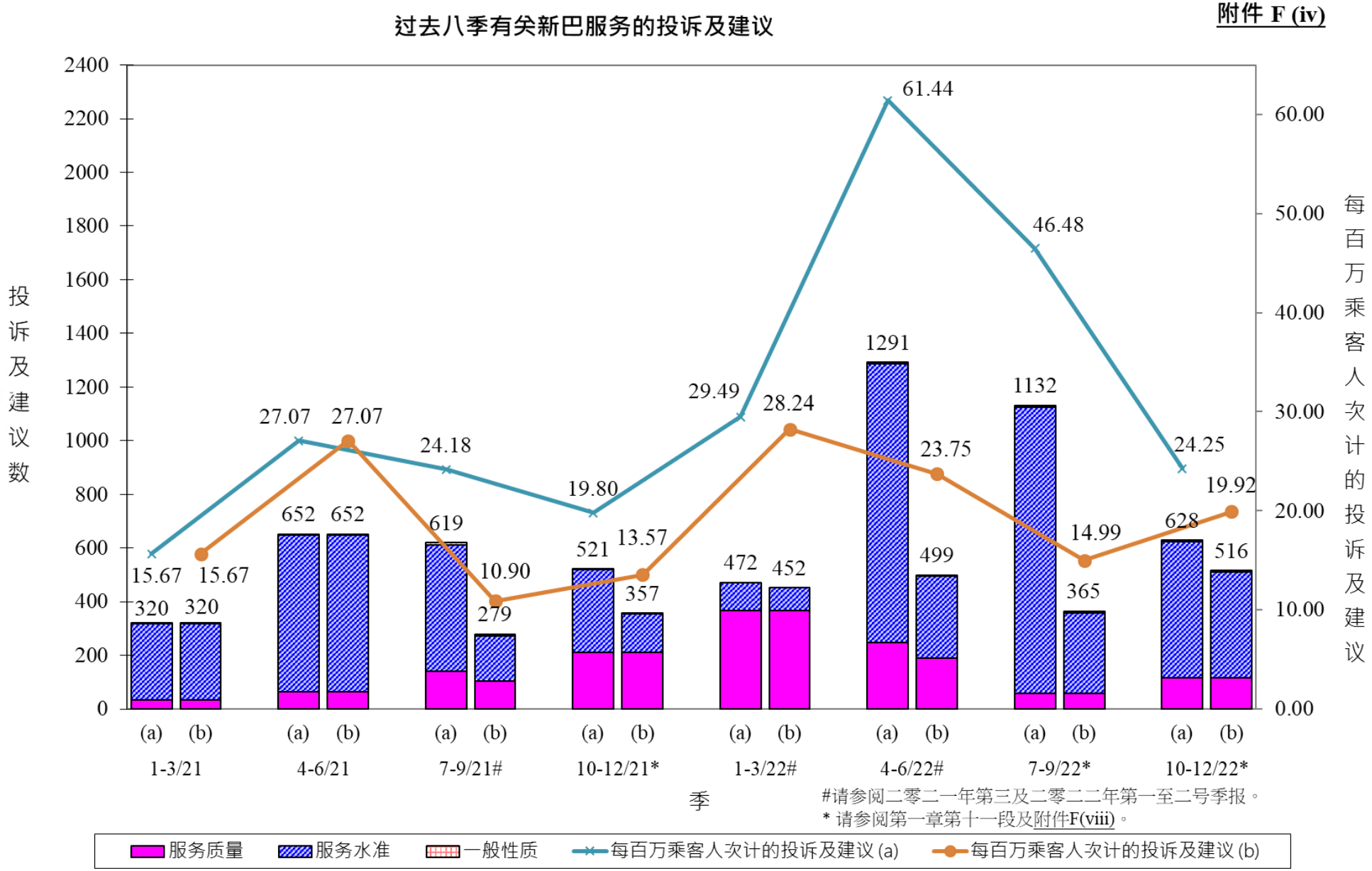
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



注： (a) 季内接获的全部投诉个案数字。
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

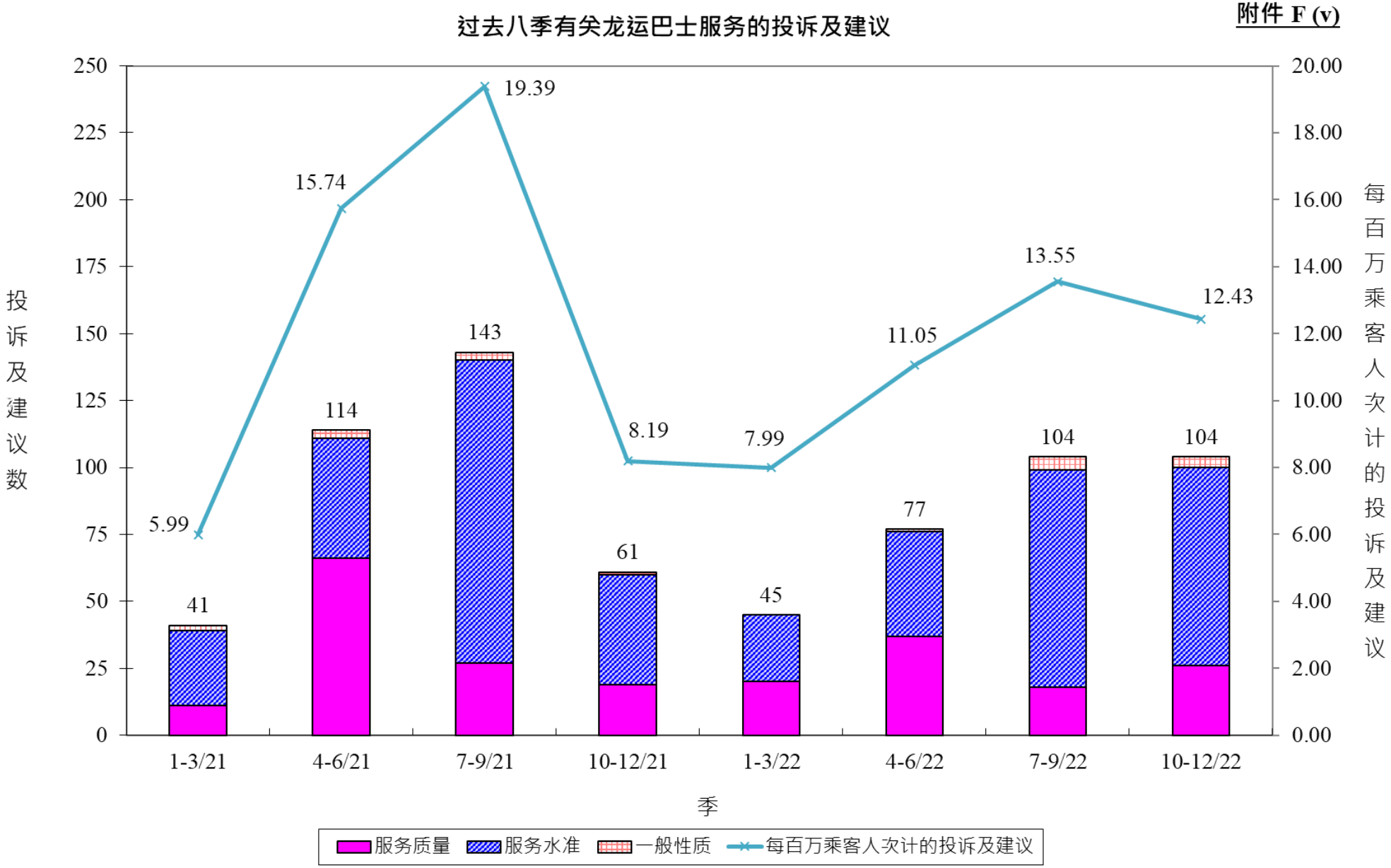
附件 F (iii)


过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议
投诉及建议数
每百万乘客人次计的投诉及建议
季
1-3/21
4-6/21
7-9/21
10-12/21
1-3/22
4-6/22
7-9/22
10-12/22
39
46
79
46
32
60
92
79
8.44
8.98
15.14
8.79
8.67
14.10
19.75
15.01
服务质量
服务水准
一般性质
每百万乘客人次计的投诉及建议

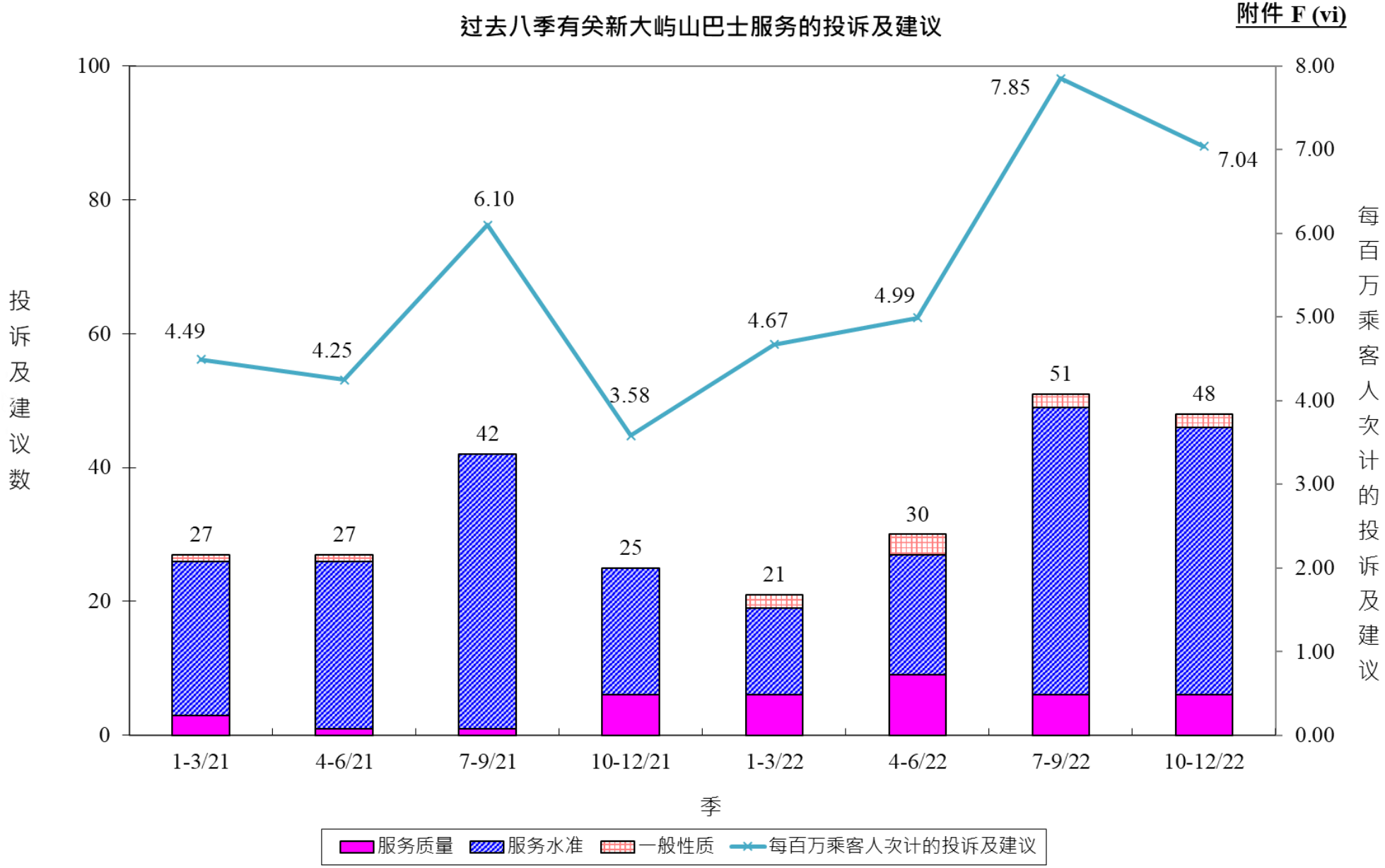


注： (a) 季内接获的全部投诉个案数字。
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

附件 F (v)

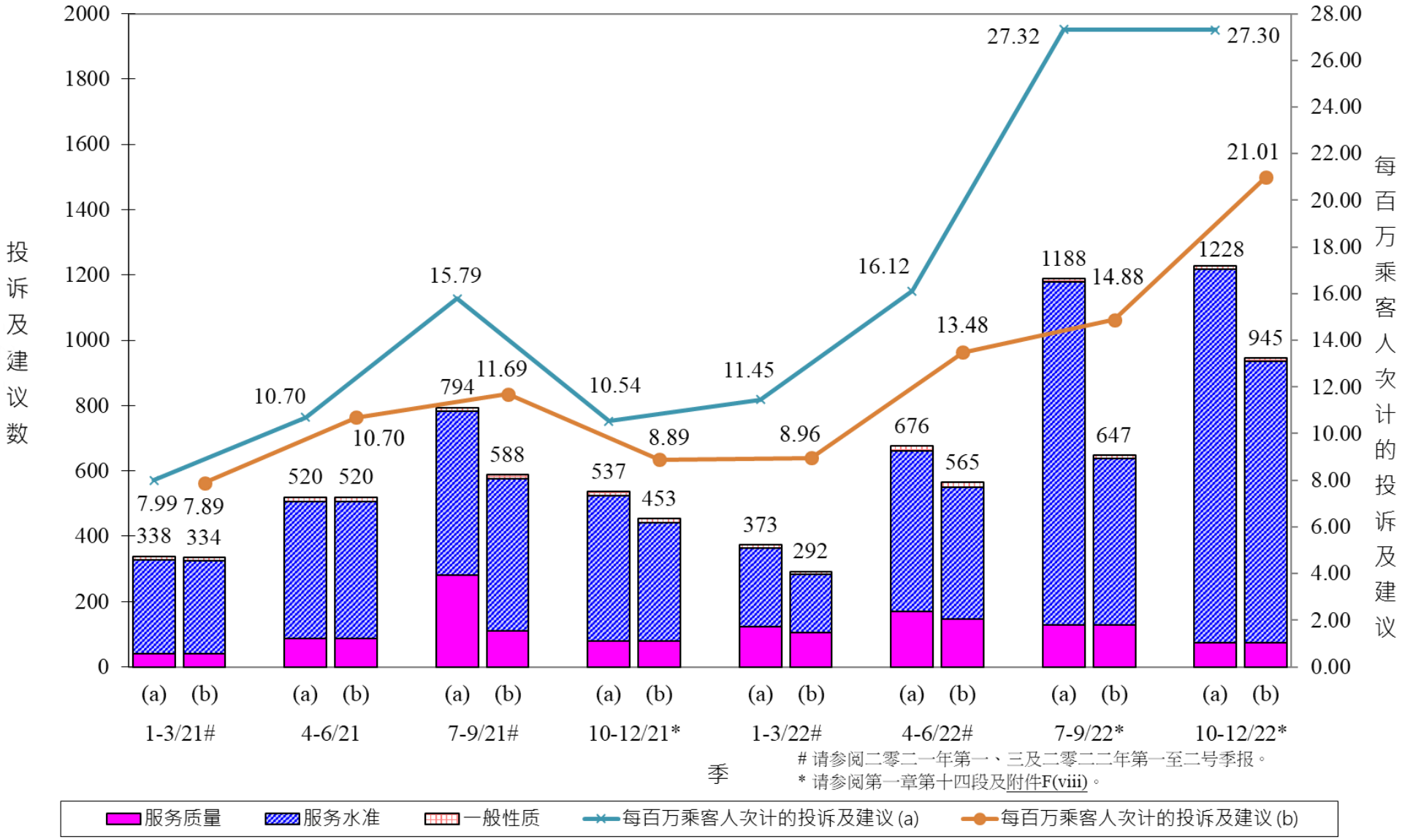

过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议
投诉及建议数
每百万乘客人次计的投诉及建议
250
225
200
175
150
125
100
75
50
25
0
20.00
18.00
16.00
14.00
12.00
10.00
8.00
6.00
4.00
2.00
0.00
41
114
143
61
45
77
104
104
5.99
15.74
19.39
8.19
7.99
11.05
13.55
12.43
1-3/21
4-6/21
7-9/21
10-12/21
1-3/22
4-6/22
7-9/22
10-12/22
季
服务质量
服务水准
一般性质
每百万乘客人次计的投诉及建议

附件 F (vi)


过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议
投诉及建议数
每百万乘客人次计的投诉及建议
100
80
60
40
20
0
8.00
7.00
6.00
5.00
4.00
3.00
2.00
1.00
0.00
4.49
4.25
6.10
3.58
4.67
4.99
7.85
7.04
27
27
42
25
21
30
51
48
1-3/21
4-6/21
7-9/21
10-12/21
1-3/22
4-6/22
7-9/22
10-12/22
季
服务质量
服务水准
一般性质
每百万乘客人次计的投诉及建议

附件 F (vii)

过去八季有关过海隧巴服务的投诉及建议



注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

附件 **F(viii)**

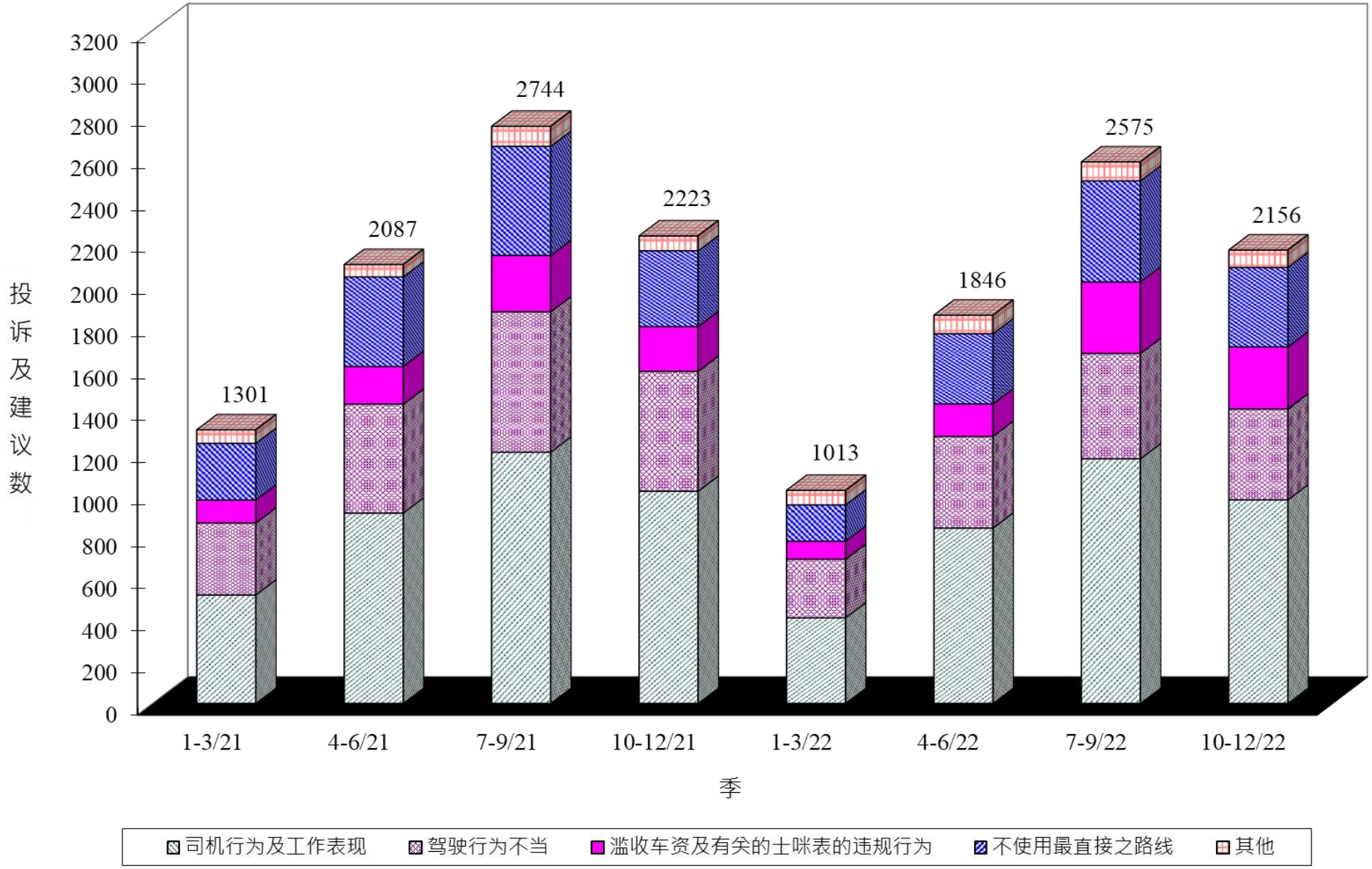
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二二年十月至十二月)

巴士公司	投诉数目及建议[2]		每百万乘客人次计的投诉及建议	
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	2 190	(1 806)	10.53	(8.69)
城巴有限公司(城巴)(第一类专营权)	241		9.41	
城巴有限公司(城巴)(第二类专营权)	79		15.01	
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	628	(516)	24.25	(19.92)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	48		7.04	
龙运巴士公司	104		12.43	
过海隧巴[1]	1 228	(945)	27.30	(21.01)
合计	**4 518**	**(3 739)**	**13.91**	**(11.51)**

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) 五位投诉人提出共779宗投诉（384宗有关九巴、112宗有关新巴及283宗有关过海隧巴），不包括这些个案的数字载于括号内。

附件 G

过去八季有关的士服务的投诉及建议



附件 H

有关的士服务投诉及建议的分类

投诉/建议性质		2021 年同季 (1.10.21 – 31.12.21)	上季 (1.7.22 – 30.9.22)	今季 (1.10.22 – 31.12.22)
(a)	司机行为及工作表现			
	(i) 举止无礼和不守规矩	346	464	347
	(ii) 拒载	560	584	530
	(iii) 兜客	1	4	3
	(iv) 拒绝驶达目的地	85	90	77
	(v) 未有展示司机证	16	16	11
	(vi) 不正确展示司机证	1	5	-
	小计	1 009	1 163	968
(b)	驾驶行为不当	570	501	432
(c)	滥收车资	166	295	242
(d)	有关的士咪表的违规行为	47	45	53
(e)	不使用最直接可行之路线	360	481	378
(f)	其他[1]	71	90	83
	合计	**2 223**	**2 575**	**2 156**

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
(二零二二年十月至十二月)

附件 I(i)

地区 / 投诉/建议性质	港岛				九龙					新界									其他（一般事及隧道区域）	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	5	5	9	13	4	7	9	6	11	4	4	11	11	1	3	4	5	1	120
(b) 交通管理	2	3	1	1	8	3	4	2	3	1	3	5	6	9	3	2	2	-	-	58
(c) 增设交通标志及设备	-	2	1	-	2	-	2	-	1	-	1	2	1	1	1	-	2	1	-	17
(d) 泊车设施	-	2	1	1	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	2	12
小计	9	12	8	11	23	8	14	11	10	12	8	13	18	21	5	5	10	6	3	207
道路维修																				
(a) 道路情况	-	1	-	-	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	-	-	2	-	-	13
(b) 交通标志及设备	1	-	1	-	2	-	-	4	1	-	-	3	3	2	2	-	1	-	-	20
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	1	-	-	-	7
小计	1	1	2	-	3	-	1	4	2	2	1	3	9	4	3	1	3	-	-	40
法例执行																				
(a) 违例泊车	28	29	11	11	35	9	650	55	126	34	23	102	50	23	17	28	20	2	1	1254
(b) 其他执法事宜	13	12	8	4	12	7	8	16	18	10	7	16	20	9	12	12	16	3	2	205
小计	41	41	19	15	47	16	658	71	144	44	30	118	70	32	29	40	36	5	3	1459
合计	51	54	29	26	73	24	673	86	156	58	39	134	97	57	37	46	49	11	6	1706

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零二二年十月至十二月)

地区 / 投诉/建议性质	港岛				九龙					新界									其他（一般事及隧道区域）	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	5	5	9	13	4	7	9	6	11	4	4	11	11	1	3	4	5	1	120
(b) 交通管理	2	3	1	1	8	3	4	2	3	1	3	5	6	9	3	2	2	-	-	58
(c) 增设交通标志及设备	-	2	1	-	2	-	2	-	1	-	1	2	1	1	1	-	2	1	-	17
(d) 泊车设施	-	2	1	1	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	2	12
小计	9	12	8	11	23	8	14	11	10	12	8	13	18	21	5	5	10	6	3	207
道路维修																				
(a) 道路情况	-	1	-	-	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	-	-	2	-	-	13
(b) 交通标志及设备	1	-	1	-	2	-	-	4	1	-	-	3	3	2	2	-	1	-	-	20
(c) 行车道标记	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	1	-	-	-	7
小计	1	1	2	-	3	-	1	4	2	2	1	3	9	4	3	1	3	-	-	40
法例执行																				
(a) 违例泊车	28	29	11	11	35	9	53	55	72	34	23	85	50	23	17	28	20	2	1	586
(b) 其他执法事宜	13	12	8	4	12	7	8	16	18	10	7	16	20	9	12	12	16	3	2	205
小计	41	41	19	15	47	16	61	71	90	44	30	101	70	32	29	40	36	5	3	791
合计	51	54	29	26	73	24	76	86	102	58	39	117	97	57	37	46	49	11	6	1038

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出 668 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)。

交通投诉组在二零一八年至二零二二年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质[1]	2018年		2019年		2020年		2021年		2022年	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	967	[59]	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]	4 051	[1 245]
(b) 服务水平	22 558	[25]	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]	28 599	[47]
(c) 一般性质	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]
	24 081	[94]	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]	33 395	[1 332]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]
(b) 交通管理	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]
(c) 增设交通标志及设备	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]
(d) 泊车设施	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]
	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	77		40	[1]	88		88	[2]	80	
(b) 交通标志及设备	57		72	[1]	106	[1]	325	[3]	169	[2]
(c) 行车道标记	10		5		10		14		12	[1]
	144		117	[2]	204	[1]	427	[5]	261	[3]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 719	[3]	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]	3 934	[3]
(b) 其他执法事宜	1 121	[6]	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]
	2 840	[9]	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]	5 069	[11]
V. 其他	134	[10]	297	[2]	244	[1]	258	[8]	199	[1]
合计	**27 671**	**[173]**	**33 017**	**[187]**	**24 888**	**[214]**	**32 512**	**[1 136]**	**39 684**	**[1 451]**

注： (1) 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。在有关服务质量的942宗及1 245宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出772宗及974宗有关公共交通路线的纯粹建议。

交通投诉组在二零一八年至二零二二年间接获的投诉及建议[1]

投诉 / 建议性质[2]	2018年		2019年		2020年		2021年		2022年	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	967	[59]	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]
(b) 服务水平	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]
(c) 一般性质	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]
	24 081	[94]	24 380[3]	[105]	15 982[6]	[138]	24 734[11]	[997]	26 279[15]	[1 332]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]
(b) 交通管理	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]
(c) 增设交通标志及设备	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]
(d) 泊车设施	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]
	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	77		40	[1]	88		88	[2]	80	
(b) 交通标志及设备	57		72	[1]	106	[1]	181[12]	[3]	169	[2]
(c) 行车道标记	10		5		10		14		12	[1]
	144		117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 719	[3]	1 941[4]	[4]	3 176[7]	[1]	3 137[13]	[5]	2 636[16]	[3]
(b) 其他执法事宜	1 121	[6]	981	[5]	1 001[8]	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]
	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]
V. 其他	134	[10]	297	[2]	202[9]	[1]	258	[8]	199	[1]
合计	**27 671**	**[173]**	**28 435[5]**	**[187]**	**21 454[10]**	**[214]**	**30 945[14]**	**[1 136]**	**31 270[17]**	**[1 451]**

注：
(1) 二零一九、二零二零、二零二一及二零二二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J(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。在有关服务质量的942宗及1 245宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出772宗及974宗有关公共交通路线的纯粹建议。
(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1 528宗投诉。
(8) 不包括由一位投诉人提出224宗投诉。
(9) 不包括由一位投诉人提出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144宗投诉。
(13) 不包括由一位投诉人提出153宗投诉。
(14) 不包括由四位投诉人提出共1 567宗投诉。
(15) 不包括由13位投诉人提出共7 116宗投诉。
(16) 不包括由一位投诉人提出1 298宗投诉。
(17) 不包括由14位投诉人提出共8 414宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议[1][2]

巴士公司	2021	2022	增/减
九龙巴士(一九三三)有限公司	4 820[4] (6.04) [4 707 (5.90)]	9 794[9] (13.52) [6 089 (8.40)]	+103.2% (+123.8%) [+29.4% (+42.4%)]
城巴有限公司(城巴)(第一类专营权)	1 384[5] (13.12) [1 025 (9.72)]	1 853[10] (20.95) [1 149 (12.99)]	+33.9% (+59.7%) [+12.1% (+33.6%)]
城巴有限公司(城巴)(第二类专营权)	210 (10.40)	263 (14.72)	+25.2% (+41.5%)
新世界第一巴士服务有限公司	2 112[6] (21.90) [1 608 (16.68)]	3 523[11] (40.37) [1 832 (20.99)]	+66.8% (+84.3%) [+13.9% (+25.8%)]
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	121 (4.61)	150 (6.30)	+24.0% (+36.7%)
龙运巴士公司	359 (12.42)	330 (11.52)	-8.1% (-7.2%)
过海隧巴[3]	2 189[7] (11.39) [1 895 (9.86)]	3 465[12] (21.26) [2 449 (15.03)]	+58.3% (+86.7%) [+29.2% (+52.4%)]
合计	**11 195[8] (8.84)** **[9 925 (7.83)]**	**19 378[13] (17.10)** **[12 262 (10.82)]**	**+73.1% (+93.4%)** **[+23.5% (+38.2%)]**

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按巴士公司分类。
(4) 在 4 820 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉。
(5) 在 1 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 359 宗投诉。
(6) 在 2 112 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 504 宗投诉。
(7) 在 2 189 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 294 宗投诉。
(8) 在 11 195 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 270 宗投诉及一名市民提出 741 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。
(9) 在 9 794 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 3 705 宗投诉。
(10) 在 1 853 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 704 宗投诉。
(11) 在 3 523 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出 1 691 投诉。
(12) 在 3 465 宗投诉及建议中，有十位投诉人提出 1 016 投诉。
(13) 在 19 378 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 7 116 宗投诉及一名市民提出 941 宗有关专营巴士路线的纯粹建议。

有关专营巴士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2021年	2022年	增 / 减
(A) 服务质量			
(1) 班次	1 271	1 637	+28.8%
(2) 路线	926	1 277	+37.9%
(3) 服务时间	73	124	+69.9%
(4) 设置车站	77	256	+232.5%
小计	**2 347**	**3 294**	**+40.3%**
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	4 123	11 158	+170.6%
(2) 路线依循情况	66	82	+24.2%
(3) 驾驶行为不当	1 612	1 760	+9.2%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	1 576	1 419	-10.0%
(5) 滥收车费	24	28	+16.7%
(6) 清洁	44	49	+11.4%
(7) 车辆状况	135	146	+8.1%
(8) 乘客服务及设施	1 038	1 164	+12.1%
小计	**8 618**	**15 806**	**+83.4%**
(C) 一般性质[1]	**230**	**278**	**+20.9%**
合计	**11 195**[2]	**19 378**[3]	**+73.1%**[3]

注：
(1) 这些投诉主要是有关专营巴士引致交通阻塞。
(2) 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。
(3) 在这19 378宗投诉及建议中，有13位投诉人提出共7 116宗投诉。不包括这些投诉的数字为12 262宗，与二零二一年的9 925宗（见注2）相比，增幅为23.5%。

附件 L

有关非专营巴士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2021年	2022年	增 / 减
(A) 服务质量			
(1) 班次	21	34	+61.9%
(2) 路线	8	25	+212.5%
(3) 服务时间	2	3	+50.0%
(4) 设置车站	9	7	-22.2%
小计	**40**	**69**	**+72.5%**
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	63	72	+14.3%
(2) 路线依循情况	5	3	-40.0%
(3) 驾驶行为不当	57	51	-10.5%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	75	32	-57.3%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	2	1	-50.0%
(7) 车辆状况	10	14	+40.0%
(8) 乘客服务及设施	38	45	+18.4%
小计	**251**	**219**	**-12.7%**
(C) 一般性质[1]	**12**	**21**	**+75.0%**
合计	**303**	**309**	**+2.0%**

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。

附件 M

有关专线小巴服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2021年	2022年	增 / 减
(A) 服务质量			
(1) 班次	361	432	+19.7%
(2) 路线	36	68	+88.9%
(3) 服务时间	6	14	+133.3%
(4) 设置车站	21	18	-14.3%
小计	**424**	**532**	**+25.5%**
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 267	1 509	+19.1%
(2) 路线依循情况	229	225	-1.7%
(3) 驾驶行为不当	1 097	933	-14.9%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	1 455	1 413	-2.9%
(5) 滥收车费	108	113	+4.6%
(6) 清洁	60	59	-1.7%
(7) 车辆状况	88	70	-20.5%
(8) 乘客服务及设施	124	144	+16.1%
小计	**4 428**	**4 466**	**+0.9%**
(C) 一般性质[1]	**106**	**77**	**-27.4%**
合计	**4 958**	**5 075**	**+2.4%**

注： (1) 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

附件N

有关红色小巴服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2021年	2022年	增 / 减
(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	160	109	-31.9%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	107	86	-19.6%
(5) 滥收车费	8	14	+75.0%
(6) 清洁	15	4	-73.3%
(7) 车辆状况	1	4	+300.0%
(8) 乘客服务及设施	7	8	+14.3%
小计	**298**	**225**	**-24.5%**
(C) 一般性质[1]	**52**	**118**	**+126.9%**
合计	**350**	**343**	**-2.0%**

注： (1) 这些投诉主要是有关二零二二年二月底推出的长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划（二元优惠计划），以及红色小巴的服务班次。

有关的士服务的投诉及建议

投诉／建议性质	2021年	2022年	增／减
的士司机违例行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 361	1 304	-4.2%
(ii) 拒载	1 882	1 745	-7.3%
(iii) 兜客	6	8	+33.3%
(iv) 拒绝驶往目的地	310	263	-15.2%
(v) 没有展示司机证	55	42	-23.6%
(vi) 不正确展示司机证	11	10	-9.1%
	3 625	3 372	-7.0%
(b) 驾驶行为不当	2 097	1 648	-21.4%
(c) 滥收车资	586	709	+21.0%
(d) 有关的士计程表的违规行为	183	165	-9.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 575	1 366	-13.3%
小计	**8 066**	**7 260**	**-10.0%**
其他			
(a) 的士阻塞	192	200	+4.2%
(b) 其他[1]	97	130	+34.0%
小计	**289**	**330**	**+14.2%**
合计	**8 355**	**7 590**	**-9.2%**

注： (1) 这些投诉主要是有关车辆及车厢的清洁及状况。

有关铁路服务的投诉及建议

铁路公司	2021年	2022年	增 / 减
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	598	461	-22.9%
香港铁路有限公司 (轻铁)	90	85	-5.6%
香港电车有限公司	60	44	-26.7%
合计	**748**	**590**	**-21.1%**

有关渡轮服务的投诉及建议

渡轮公司	2021年	2022年	增／减
新渡轮服务有限公司	30	40	+33.3%
天星小轮有限公司	11	10	-9.1%
其他渡轮	54	60	+11.1%
合计	**95**	**110**	**+15.8%**

附件R

二零一八至二零二二年间有关交通挤塞的投诉

地区		投诉数目				
		2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
港岛	- 东区	11	27	25	53	24
	- 湾仔	17	17	31	53	14
	- 中西区	8	33	32	36	16
	- 南区	13	11	7	27	15
九龙	- 观塘	10	52	92	74	41
	- 黄大仙	8	14	18	28	18
	- 九龙城	19	28	53	53	39
	- 深水埗	3	25	79	68	44
	- 油尖旺	38	29	57	68	34
新界	- 北区	11	36	14	20	20
	- 大埔	4	11	30	35	18
	- 沙田	15	43	46	67	29
	- 元朗	15	33	42	58	33
	- 屯门	12	23	30	54	51
	- 荃湾	9	16	43	43	11
	- 葵青	13	12	28	19	13
	- 西贡	8	18	34	21	18
	- 离岛	5	2	5	5	7
其他		1	5	-	1	3
	合计	**220**	**435**	**666**	**783**	**448**

附件S

二零一八至二零二二年间有关违例泊车的投诉[1]

地区		2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
港岛	- 东区	115	108	155	161(160)	160(135)
	- 湾仔	90	153(76)	176(175)	167(155)	131
	- 中西区	84	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)
	- 南区	52	36	47	55	79(71)
九龙	- 观塘	141	188	343	215	182
	- 黄大仙	66	68	123	77	52
	- 九龙城	133	168	188(186)	220(218)	1 316(163)
	- 深水埗	128	167	355	338(333)	257(251)
	- 油尖旺	147	189(181)	226	255(253)	266(212)
新界	- 北区	53	76	103	97	103
	- 大埔	105	102	151	124	86
	- 沙田	131	143	305	466	475(458)
	- 元朗	115	183	225	218	216
	- 屯门	118	104	189	204	128
	- 荃湾	95	70	126	100	82
	- 葵青	59	93	166	128	132
	- 西贡	73	63	151	92	119
	- 离岛	8	24	21	23	23
其他[2]		6	493(4)	7(6)	10(9)	11
	合计	**1 719**	**3 182 (1 941)**	**4 704 (3 176)**	**3 290 (3 137)**	**3 934 (2 636)**

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）。

二零一八至二零二二年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）[1]

地区		2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
港岛	- 东区	66	48	61	72	42
	- 湾仔	72	60	66	74	50
	- 中西区	90	62	276(55)	57	37
	- 南区	28	28	18(17)	35	16
九龙	- 观塘	94	61	68	102	104
	- 黄大仙	43	37	34	68	59
	- 九龙城	89	69	66(64)	103	65
	- 深水埗	56	60	53	74	59
	- 油尖旺	107	108	85	132	145
新界	- 北区	20	25	12	28	34
	- 大埔	53	42	37	62	33
	- 沙田	79	74	74	87	94
	- 元朗	76	86	87	114	109
	- 屯门	61	58	79	105	74
	- 荃湾	50	46	55	68	46
	- 葵青	39	40	36	48	49
	- 西贡	46	44	79	76	76
	- 离岛	38	18	21	21	15
其他		14	15	18	32	28
	合计	**1 121**	**981**	**1 225 (1 001)**	**1 358**	**1 135**

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。

另一方法是在本组网站填妥适当的电子表格（交通投诉表格、的士投诉表格及建议表格）。这些表格可向各区民政事务处及运输署索取，填妥后寄往香港邮政总局信箱 12430 号。

市民亦可以邮递方式向交通投诉组提出建议或投诉，邮递地址如下 –

香港邮政总局邮箱 12430 号

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**（载有电子表格）。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。