

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二三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

		<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	11-14
第三章	专题文章	15-25
<u>附件</u>		
A	交通投诉组接获的投诉及建议	26-29
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（市区及新界和大屿山专营权）、龙运巴士、新大屿山巴士和过海隧巴服务的投诉及建议	41-47
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	交通投诉组在二零一九至二零二三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	二零一九至二零二三年间有关交通挤塞／阻塞的投诉	62
S	二零一九至二零二三年间有关违例泊车的投诉	63
T	二零一九至二零二三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

本报告书为二零二三年第四份季报，汇报二零二三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 10 851 宗² 投诉及建议，包括 291 宗³ 纯粹建议。大约 76% 的个案（即 8 273 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，24%（即 2 569 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 11 500 宗⁴ 下降 5.6%²，与二零二二年同季的 10 190 宗⁵ 比较，则上升 6.5%²。本季收到的投诉及建议个案的分类载于附件 A。

3. 在收到的 291³ 宗纯粹建议中，有 248³ 宗有关公共交通服务，其中 225 宗关于专营巴士服务，另有 41 宗关于交通及道路情况（包括执法事宜）。本季所收到全部纯粹建议个案的分类载于附件 A(iii)。

4. 交通投诉组过去十年（二零一四年至二零二三年）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)，则显示自二零一九年起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 8 314 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 7 492 宗（90%）证实成立，不成立的有七宗（少于 1%），其余 815 宗（10%）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

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 10 851 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 769 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 10 082 宗，与上季的 10 832 宗（见注 4）相比，减幅为 6.9%。与二零二二年同季的 8 743 宗（见注 5）相比，增幅为 15.3%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 291 宗纯粹建议中，有 248 宗有关公共交通服务。在该 248 宗个案中，有 161 宗由一位市民提出。

⁴ 在 11 500 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 10 832 宗。

⁵ 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。

介予警方作进一步调查。在二零二三年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 846 宗⁶个案的最新进展，当中有 17 名⁶ 驾驶者被票控。

6. 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部份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

7. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 9 448 宗⁷，较上季的 10 439 宗⁸下降 9.5%⁷，与二零二二年同季的 8 441 宗⁹比较，则上升 11.9%⁷。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零一九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

8. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 4 152 宗¹⁰，较上季的 4 645 宗¹¹下降 10.6%¹⁰，与二零二二年同季的 4 518 宗¹²比较，则下降 8.1%¹⁰。

9. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

⁷ 在 9 448 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 494 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 954 宗，与上季的 9 771 宗（见注 8）相比，减幅为 8.4%。与二零二二年同季的 7 662 宗（见注 9）相比，增幅为 16.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 在 10 439 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 771 宗。

⁹ 在 8 441 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出 779 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 662 宗。

¹⁰ 在 4 152 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 494 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 658 宗，与上季的 3 977 宗（见注 11）相比，减幅为 8.0%。与二零二二年同季的 3 739 宗（见注 12）相比，减幅为 2.2%。

¹¹ 在 4 645 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 977 宗。

¹² 在 4 518 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出 779 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 739 宗。

诉及建议共有 2 479 宗¹³，上季有 2 748 宗¹⁴，二零二二年同季则有 2 190 宗¹⁵。今季的 2 479 宗¹³ 个案中，涉及服务质量的个案有 162 宗（6.5%），而涉及服务水平的个案则有 2 273 宗（91.7%）。

10. 今季有关城巴有限公司（市区及新界巴士网络专营权）（城巴（市区及新界））¹⁶服务的投诉及建议共有 682 宗，上季有 788 宗，二零二二年同季则有 869 宗¹⁷。今季的 682 宗个案中，涉及服务质量的个案有 82 宗（12.0%），而涉及服务水平的个案则有 587 宗（86.1%）。

11. 今季有关城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（城巴（大屿山））服务的投诉及建议共有 210 宗，上季有 195 宗，二零二二年同季则有 79 宗。今季的 210 宗个案中，涉及服务质量的个案有 35 宗（16.7%），而涉及服务水平的个案则有 175 宗（83.3%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 226 宗，上季有 241 宗，二零二二年同季则有 104 宗。今季的 226 宗个案中，涉及服务质量的个案有 60 宗（26.5%），而涉及服务水平的个案则有 166 宗（73.5%）。

13. 今季有关新大屿山巴士（一九七三）有限公司服务的投诉及建议共有 82 宗，上季有 81 宗，二零二二年同季则有 48 宗。今季的 82 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（14.6%），而涉及服务水平的个案则有 70 宗（85.4%）。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁸的投诉及建议共有 473 宗，上季有

¹³ 在 2 479 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 494 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 985 宗。

¹⁴ 在 2 748 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 080 宗。

¹⁵ 在 2 190 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 384 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 806 宗。

¹⁶ 城巴有限公司（香港岛及过海巴士网络专营权）及新世界第一巴士服务有限公司专营权，于二零二三年七月一日起整合为城巴（市区及新界巴士网络专营权）（城巴（市区及新界））。

¹⁷ 在 869 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 112 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 757 宗。

¹⁸ 过海隧巴服务是九巴及城巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

592 宗，二零二二年同季则有 1 228 宗¹⁹。今季的 473 宗个案中，涉及服务质量的个案有 51 宗（10.8%），而涉及服务水平的个案则有 413 宗（87.3%）。

15. 有关九巴、城巴（市区及新界）、城巴（大屿山）、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 126 宗，上季有 139 宗，二零二二年同季则有 82 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 2 036 宗，较上季的 2 207 宗下降 7.7%，与二零二二年同季的 1 508 宗比较，则上升 35.0%。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 95.5%（即 1 945 宗），较上季的 2 108 宗下降 7.7%，与二零二二年同季的 1 422 宗比较，则上升 36.8%。今季的 1 945 宗个案中，涉及服务质量的个案有 173 宗（8.9%），而涉及服务水平的个案则有 1 747 宗（89.8%）。

19. 其余 4.5% 的个案（即 91 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 99 宗下降 8.1%，与二零二二年同季的 86 宗比较，则上升 5.8%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 890 宗，较上季下降 10.8%，

¹⁹ 在 1 228 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 283 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 945 宗。

与二零二二年同季比较，则上升 34.0%。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 2 890 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 811 宗（97.3%），上季则有 3 172 宗（97.9%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括司机拒载、驾驶行为不当、不采用最直接可行的路线、滥收车资、举止无礼和不守规矩等。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 712 宗（25.3%）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 617 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	8 (6)	1 (1)
(b) 投诉人撤销投诉	188 (178)	30 (31)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	421 (383)	68 (68)
	<u>617 (567)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，99%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 6 宗个案中，有两位的士司机被法庭²⁰裁定干犯交通罪行。两位的士司机分别因没有遵从道路标志和交通灯号的指示而各被罚款 450 元。

铁路服务

24. 季内，共有 222 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有

²⁰ 截至 2023 年十二月底，其他被票控案件尚未有结果。

182宗，二零二二年同季则有159宗。今季的222宗个案中，涉及港铁服务的个案占191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22宗，上季共有27宗，二零二二年同季则有18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406宗²¹，上季有143宗，二零二二年同季则有120宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>	
港岛	27	(29)
九龙	50	(42)
新界	328 ²²	(71)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1	(1)
总数	406²¹	(143)

（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葵青（279宗²²）、观塘（19宗）及屯门（18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）。

²¹ 在406宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共275宗投诉。不包括这些投诉的数字为131宗。

²² 在328宗及279宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共275宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为53宗及4宗。

29. 今季共接获 66 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 33 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 81 宗及 27 项，二零二二年同季的数目则分别为 58 宗及 17 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 37 宗，上季的数目为 59 宗，二零二二年同季的数目是 40 宗。今季的 37 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 17 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 19 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（七宗）、湾仔及观塘（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（三宗）、油尖旺、屯门、葵青及西贡（各两宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 764 宗，较上季的 656 宗上升 16.5%，与二零二二年同季的 1 459 宗²³比较，则下跌 47.6%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（460 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（100 宗），等候过久引致交通阻塞（63 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（44 宗）及胡乱横过马路（41 宗）的人士采取执法行动。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（54 宗）、九龙城（50 宗）、油尖旺（49 宗）及观塘（43 宗）。

²³ 在 1 459 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 791 宗，与今季的 764 宗相比，减幅为 3.4%。

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

在二零二三年十一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) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二三年第三号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二三年第三号季报。

有关加强东涌专营巴士服务的建议

3. 一名市民关注到东涌专营巴士服务不足的情况。鉴于东涌一带人口不断增长，现时的专营巴士服务未能应付东涌居民的需求。因此，她建议增加专营巴士行车班次，并提高专营巴士服务的服务水平，以满足东涌乘客的需求。

4. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示会密切监察乘客需求的转变，并与巴士公司一同检讨区内提供的专营巴士服务。运输署会研究巴士公司每年提交的「巴士路线计划」，并调整现时的专营巴士服务，以进一步加强东涌的公共交通网络。有关工作旨在方便居民在东涌区内出行，以及来往港、九、新界各区，作为新市镇区的延伸部分。

5. 为配合迁入裕雅苑居民的交通需要，运输署在早前的「巴士路线计划」中曾咨询区议会，并调整各条与裕雅苑有关的巴士路线。

二零二三年，运输署分阶段调整「巴士路线计划」中的巴士路线。自二零二三年十一月二十六日起，城巴第 E11A 号线（来回路程）、第 E11B 号线（来回路程）、第 E11S 号线（往天后方向）、第 E22S 号线（来回路程）及第 S56 号线将改经怡东路近裕雅苑的巴士站，方便裕雅苑居民日常出行。

6. 运输署的意见已转达该名市民，她并无再提出意见。

有关旅游巴士在九龙湾公共交通总站违例停泊的投诉

7. 一名市民投诉旅游巴士在九龙湾公共交通总站（交通总站）违例停泊。投诉人指出，一些在交通总站违例停泊的旅游巴士罔顾该处「停车等候会被检控而不予警告」的交通标志和黄色方格道路标记。他认为车辆阻塞该处不但大大影响交通流量和公共交通服务的运作，而且亦会危及使用交通总站人士的安全。他促请相关部门制订措施，防止车辆在交通总站违例停泊。

8. 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。运输署回复指，该署已要求警方在交通总站加强执法行动，以确保交通畅顺及其他公共交通服务运作正常，并已提醒巴士公司指示车长须确保乘客安全上落。

9. 此外，运输署在咨询相关持份者后，自二零二三年十月二十七日起已把交通总站划为禁区，除专利巴士、专线小巴及经由运输署署长发给许可证者外，所有机动车辆司机全日二十四小时一律禁止在交通总站驾驶车辆。

10. 至于执法行动方面，警方回复指会继续留意区内发生的交通罪行。如有任何违反交通条例的情况，警方会视乎违例事项的严重程度，决定根据「重点交通执法项目」采取所需的执法行动。这包括利用流动录像采取执法行动、就违例停泊发出多张定额罚款通知书，以及拖走严重阻塞交通的车辆。这些执法行动预期会加强阻吓作用，促使司机改变驾驶行为，以提升道路安全，保持交通畅顺。

11. 该名投诉人已获悉上述回复，并无再提出意见。

有关驶近「斑马线」时不当驾驶行为的关注

12. 一名市民关注到的士司机的不当驾驶行为。他投诉一名的士司机没有让路给正在等候横过「斑马线」的行人，并超越「斑马线」上正停下让路给行人的车辆。他促请运输署检讨情况，以提升道路安全。

13. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复时表示，《道路交通（交通管制）规例》（第 374G 章）第 32 条订明禁止在「斑马线」上超车。任何人无合理辩解而违反规例的任何条文或规定，即属犯罪，可处罚款及监禁。《道路使用者守则》第五章亦提到，驾驶人士在「斑马线」的「之」字线区域内切勿超车。驾驶人士若在可能要与其他道路使用者争路的地方，例如在路口、路面收窄的地方，或在驶近行人过路处的时候，不应超车。驾驶人士须观察前后的路面情况，确知将要驶入的路段在足够距离内并无障碍时，方可超车。此外，除非肯定超车对自己及他人不会造成危险，否则切勿超车。

14. 运输署续称，行人必须完全遵守《道路安全守则》。在横过「斑马线」前，行人应让驾驶人士有充分时间看见自己，以便减速和停车。如有需要，行人应首先在「斑马线」上踏出一小步，向驶近车辆的驾驶人士表示想过路。行人在踏上「斑马线」前，车辆仍不须为其停下。行人须确保车辆已停定，才开始横过马路。

15. 政府十分重视道路安全。运输署一直与道路安全议会及警方紧密合作，通过各种宣传和教育途径，向不同道路使用者宣扬道路安全。有关措施包括派发《道路安全通讯》及单张，以及在道路安全议会的社交媒体平台宣扬安全信息等，向驾驶人士发放各种安全信息，包括使用「斑马线」。运输署会继续与道路安全议会及警方合作，通过宣传和教育提高驾驶人士使用「斑马线」的意识。

16. 关于该名的士司机的不当驾驶行为，运输署已把个案转交警方考虑，以采取执法行动。同时，运输署已致函有关的士的车主，要求车主敦促该名司机注意驾驶态度，驾驶时必须谨慎专注。该名司机须遵守《道路交通条例》及《道路使用者守则》，在「斑马线」附近不得超越车辆。司机驶近「斑马线」时，亦须留意是否有等候横过马路的行人，并应减速，预备在「让路」线前停下来，好让他们横过马路。

17. 该名市民已获悉上述回复，并无再提出意见。

第三章 专题文章

二零二三年内接获的投诉及建议概况²⁴

整体趋势

在二零二三年，交通投诉组共接获42 352宗²⁵投诉及建议，包括1 188宗²⁶纯粹建议。个案数目较二零二二年的39 684宗²⁷增加6.7%。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(i)。二零二三年所接获个案的分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	33 395 ²⁸	37 622 ²⁹	+12.7%
交通情况	760	1 232 ³⁰	+62.1%
道路维修	261	208	-20.3%
法例执行	5 069 ³¹	3 042	-40.0%
其他 ³²	199	248	+24.6%
合计	39 684²⁷	42 352²⁵	+6.7%

²⁴ 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。

²⁵ 在 42 352 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 2 921 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 39 431 宗，与二零二二年的 31 270 宗（见注 27）相比，增幅为 26.1%。不包括这些投诉的个案分类载于附件 J(ii)。

²⁶ 在这些纯粹建议中，有一位市民提出 699 宗有关公共交通路线的纯粹建议。

²⁷ 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。

²⁸ 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。

²⁹ 在 37 622 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 646 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 34 976 宗，与二零二二年的 26 279 宗（见注 28）相比，增幅为 33.1%。

³⁰ 在 1 232 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 957 宗，与二零二二年的 760 宗相比，增幅为 25.9%。

³¹ 在 5 069 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 771 宗，与二零二三年的 3 042 宗相比，减幅为 19.3%。

³² 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。在二零二三年，这些个案共有37 622宗²⁹，占个案总数89%。在这些个案中，纯粹提出建议的有1 034宗²⁶。这类个案的数目较二零二二年的33 395宗²⁸增加12.7%。有关投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具类别</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	19 378 ³³	17 207 ³⁴	-11.2%
非专营巴士	309	545	+76.4%
专线小巴	5 075	7 212	+42.1%
红色小巴	343	363	+5.8%
的士	7 590	11 452	+50.9%
铁路运输	590	744	+26.1%
渡轮	110	99	-10.0%
合计	33 395²⁸	37 622²⁹	+12.7%

专营巴士服务

3. 在二零二三年，有关专营巴士服务的个案有17 207宗³⁴，较二零二二年的19 378宗³³减少11.2%。投诉大多涉及服务稳定性、驾驶行为不当，以及员工行为及工作表现。该17 207宗³⁴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。

4. 二零二三年投诉服务班次及稳定性的个案数目有所下跌，服务班次的投诉由二零二二年的1 637宗³⁵减至二零二三年的939宗，跌幅为

³³ 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。

³⁴ 在 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 14 563 宗，与二零二二年的 12 262 宗（见注 33）相比，增幅为 18.8%。

³⁵ 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，与二零二三年 939 宗相比，跌幅为 30.6%。

42.6%；而服务稳定性的投诉则由二零二二年的11 158宗³⁶减至二零二三年的8 423宗³⁷，跌幅为24.5%。有关路线的投诉及建议亦由二零二二年的1 277宗³⁸减至二零二三年的965宗³⁹，跌幅为24.4%；有关员工行为及工作表现的投诉由二零二二年的1 419宗增至二零二三年的2 225宗，增幅为56.8%；有关驾驶行为不当的投诉由二零二二年的1 760宗增至二零二三年的2 433宗，增幅为38.2%；而有关乘客服务及设施的投诉则由二零二二年的1 164宗增至二零二三年的1 286宗，增幅为10.5%。

5. 有关服务稳定性的投诉数目有所下跌，主要是由于针对新世界第一巴士（新巴）/城巴（第一类专营权）和过海隧巴服务的投诉个案数字减少：前者由二零二二年的3 104宗减至二零二三年的1 335宗；后者由二零二二年的2 058宗减至二零二三年的582宗。二零二二年有关新巴和城巴（第一类专营权）服务稳定性的投诉个案数字特别高，这是由于在二零二二年上半年，颇多巴士车长因感染2019冠状病毒病或曾与感染者有密切接触而须接受隔离或检疫。随着二零二三年巴士运作复常，有关新巴和城巴（第一类专营权）的投诉数目已见减少。

6. 二零二三年有关驾驶行为不当和员工行为及工作表现的投诉数目与二零二二年相比显著增加。这可能是由于社交距离措施放宽，以及2019冠状病毒病疫情持续一段时间后边境管制站重开，令乘客量上升所致。二零二二年有关驾驶行为不当的投诉数字每百万名乘客人次为1.6宗，而有关员工行为及工作表现的投诉数字则为1.3宗，与二零二三年相比，有关数字分别为1.8宗和1.7宗。当局已要求专营巴士营办商密切监察情况，并继续提供足够培训，以改善员工驾驶行为、员工行为及工作表现。

³⁶ 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。

³⁷ 在8 423宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共2 644宗投诉。不包括这些投诉的数字为5 779宗，与二零二二年4 325宗（见注36）相比，增幅为33.6%。

³⁸ 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。不包括这些个案的数字为336宗。

³⁹ 在965宗投诉及建议中，有一位市民提出683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282宗，与二零二二年的336宗（见注38）相比，跌幅为16.1%。

非专营巴士服务

7. 在二零二三年，有关非专营巴士服务的个案有545宗⁴⁰，较二零二二年的309宗增加76.4%。在二零二三年所接获545宗个案的详细分项数字，载于附件L。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

8. 在二零二三年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议共有7 575宗，较二零二二年的5 418宗增加39.8%。

9. 有关专线小巴服务的个案有7 212宗，较二零二二年的5 075宗增加42.1%。数字上升的主要原因，是投诉服务稳定性及员工行为及工作表现有所增加。该7 212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363宗，较二零二二年的343宗增加5.8%。该363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。与二零二二年相比，在二零二三年所接获投诉的整体数目有所增加。在接获的专线小巴投诉个案中，大部分个案关于服务稳定性、司机驾驶行为不当，以及员工行为及工作表现（包括司机）。投诉数目增加的原因之一可能是司机短缺。为应对公共小巴行业（包括专线小巴和红色小巴）及客车行业长期面对司机短缺问题，政府在二零二三年推行「运输业输入劳工计划」，为运输业提供稳定的劳动力，从而维持公共交通服务的可靠性。同时，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和司机服务表现，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. 至于红色小巴的个案，在二零二三年所接获投诉的整体数目较二零二二年为多，投诉类别主要是司机驾驶行为不当，以及员工行

⁴⁰ 在 545 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉。不包括这些投诉的数字为 543 宗，与二零二二年的 309 宗相比，增幅为 75.7%。

为及工作表现（包括司机）。为此，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。

13. 另外，在二零二三年，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》。此外，发牌规定要求所有在二零二三年九月一日或之后新登记的公共小巴必须安装佩戴安全带侦测及警示系统，以提高乘客佩戴安全带的意识。另一方面，二零二三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

14. 在二零二三年，有关的士服务的个案有11 452宗，与二零二二年的7 590宗相比，增幅为50.9%。投诉个案数字增加，主要原因是涉及拒载、滥收车资及不使用最直接路线的投诉个案均有所增加。该11 452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. 在二零二三年的投诉数目增加，相信主要是由于所有社交距离措施结束，以及香港与内地恢复正常通关后，的士乘客量上升所致。运输署已通过不同途径，包括定期举行业界会议、安全驾驶讲座、致函业界和出版通讯，提醒业界提高的士服务质素。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（例如滥收车资及拒载），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，

打击不当行为。

17. 鉴于公众期望更佳的的士服务质素及安全，政府推出一系列措施以提升个人化点对点交通服务的整体质素，以及促进的士行业的长远健康发展，包括引入的士车队管理制度、增加的士最高乘客座位数目、就部分与的士司机相关的罪行引入两级制罚则和更新部分罪行条文，以及提高有关利用汽车作非法出租或取酬载客用途的罚则。有关条例在二零二三年十二月二十二日生效。此外，政府亦引入的士司机违例记分制，以加强对的士司机不当行为的阻吓作用。《的士司机违例记分条例》将于二零二四年九月二十二日生效。

铁路服务

18. 在二零二三年，有关铁路服务的个案有 744 宗，较二零二二年的 590 宗增加 26.1%。其中对港铁公司服务的投诉由二零二二年的 546 宗增至二零二三年的 667 宗，增幅为 22.2%。该 744 宗个案按个别铁路公司的详细分项数字，载于附件 P。

19. 在二零二三年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二二年增加，主要是由于在二零二三年年初本地服务全面恢复和内地边境重新开放，令乘客量回升所致。大部分投诉涉及员工行为及工作表现，以及乘客服务及设施。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，在二零二三年所接获的投诉有 77 宗，与二零二二年的 44 宗相比，增幅为 75.0%。投诉大多涉及驾驶行为不当、员工工作表现，以及服务稳定性及班次。香港电车有限公司已调查有关投诉，并会继续监察电车车长的工作表现及按照时间表和乘客需要营运。

渡轮服务

21. 在二零二三年，有关渡轮服务的个案有 99 宗，较二零二二年的 110 宗减少 10.0%。该 99 宗个案按个别渡轮公司的详细分项数字，载于附件 Q。投诉数目减少，主要是由于涉及班次 / 载客量和员工行为及工作表现的投诉减少所致。有关班次 / 载客量的投诉数目减少，主要原因是渡轮服务在二零二三年大致上可按照服务详情表运作，与二零二二年初不同，当时服务因 2019 冠状病毒病第五波疫情而临时缩减。此外，由于前线职员接受更多培训和指导，他们的行为及工作表现已有改善，二零二三年接获的投诉因而减少。

交通情况

22. 在二零二三年接获 1 232 宗³⁰有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 3%。与二零二二年的 760 宗相比，这类个案的数目增加 62.1%。

交通挤塞 / 阻塞

23. 在接获的 1 232 宗³⁰个案中，有 761 宗⁴¹（62%）与交通挤塞 / 阻塞有关，较二零二二年的 448 宗增加 69.9%。有关投诉交通挤塞 / 阻塞个案按地区的分项数字，载于附件 R。在二零二三年，涉及较多这类投诉的地区如下：

地区	投诉数目		增 / 减
	2022 年	2023 年	
葵青	13	323 ⁴²	+2384.6%
观塘	41	70	+70.7%
油尖旺	34	49	+44.1%

24. 在二零二三年引致交通挤塞 / 阻塞投诉的原因分类如下：

原因	投诉数目		增 / 减
	2022 年	2023 年	
车辆阻塞	286	575 ⁴³	+101.0%
交通管理	118	111	-5.9%
道路工程	32	24	-25.0%
其他	12	51	+325.0%
合计	448	761⁴¹	+69.9%

⁴¹ 在 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 486 宗，与二零二二年的 448 宗相比，增幅为 8.5%。

⁴² 在 323 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 48 宗，与二零二二年的 13 宗相比，增幅为 269.2%。

⁴³ 在 575 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 300 宗，与二零二二年的 286 宗相比，增幅为 4.9%。

25. 所有涉及交通挤塞 / 阻塞的投诉及建议，均转交运输署、警方、路政署及其他相关部门考虑和跟进。在接获的 761 宗⁴¹个案中，有 575 宗⁴³（76%）涉及车辆阻塞，与二零二二年的 286 宗相比，增幅为 101.0%。在二零二三年，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，方便上落客货。

交通管理

26. 在二零二三年接获 255 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。与二零二二年 164 宗相比，个案数目增加 55.5%。

增加交通标志及设备

27. 在二零二三年，交通投诉组接获 121 项增设交通标志及设备的要求，较二零二二年的 73 宗增加 65.8%。

泊车设施

28. 在二零二三年，有关泊车设施的投诉及建议共有 95 宗，较二零二二年的 75 宗增加 26.7%。

道路维修

29. 在二零二三年接获 208 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零二二年的 261 宗相比，这类个案的数目减少 20.3%。

法例执行

30. 在二零二三年接获 3 042 宗有关执法事宜的投诉，占个案总数约 7%。二零二三年接获的投诉与二零二二年比较如下：

类别	投诉数目		
	2022 年	2023 年	增 / 减
违例泊车	3 934 ⁴⁴	2 042	-48.1%
其他执法事宜	1 135	1 000	-11.9%
合计	5 069 ³¹	3 042	-40.0%

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

31. 在二零二三年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

地区	投诉数目		
	2022 年	2023 年	增 / 减
沙田	475 ^{45 46}	315 ⁴⁵	-33.7%
九龙城	1 316 ⁴⁷	247	-81.2%
元朗	216	183	-15.3%
油尖旺	266 ⁴⁸	171	-35.7%

32. 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

⁴⁴ 在这 3 934 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 1 298 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 636 宗。

⁴⁵ 在 475 宗和 315 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 310 宗和 192 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字分别为 165 宗和 123 宗。

⁴⁶ 在 475 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 17 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 458 宗。

⁴⁷ 在 1 316 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 1 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 163 宗。

⁴⁸ 在 266 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 54 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 212 宗。

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，打击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。二零二二年九月，运输署与警方合作在皇后大道中及开源道测试自动交通执法系统。系统旨在辨识和记录常见于路旁的交通违例事项，例如车辆在设有不准停车限制的路段违例停车，引致交通挤塞的违例行为。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。

33. 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，如规划 / 地契条款许可，运输署也会要求发展商或项目发展人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（包括商用车辆夜间泊车位），以及为合适的短期租约停车场订明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。政府亦会继续在合适的短期租约停车场及公众停车场项目推展自动泊车系统。

其他执法事宜

34. 在二零二三年，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>2022 年</u>	<u>2023 年</u>	
元朗	109	213	+95.4%
油尖旺	145	120	-17.2%
观塘	104	83	-20.2%

就上述各区而言，投诉最多的是不遵从交通标志 / 措施指示，其次是胡乱横过马路、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。

35. 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⁾	2022 年同季 (1.10.22-31.12.22)	上季 (1.7.23 – 30.9.23)	今季 (1.10.23-31.12.23)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	705[265]	836[206]	616[209]
(b) 服务水平	7 536 [6]	9 438 [16]	8 651 [32]
(c) 一般性质	200 [8]	165 [3]	181 [7]
	8 441⁽³⁾[279] (83%)	10 439⁽³⁾[225] (91%)	9 448⁽³⁾[248] (87%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	120 [7]	143 [1]	406 [10]
(b) 交通管理	58 [13]	81 [22]	66 [14]
(c) 增设交通标志及设备	17 [10]	27 [5]	33 [12]
(d) 泊车设施	12 [6]	16 [2]	24
	207 [36] (2%)	267 [30] (2%)	529 [36] (5%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	13	36 [3]	17
(b) 交通标志及设备	20	20	19 [1]
(c) 行车道标记	7	3	1
	40 (<1%)	59 [3] (<1%)	37 [1] (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	1 254 [1]	461	460 [3]
(b) 其他执法事宜	25 [1]	195 [1]	304 [1]
	1 459 [2] (14%)	656 [1] (6%)	764 [4] (7%)
V. 其他	43 [1] (<1%)	79 [1] (<1%)	73 [2] (<1%)
合计	10 190⁽³⁾ [318] (100%)	11 500⁽³⁾ [260] (100%)	10 851⁽³⁾ [291] (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 265宗、206宗及209宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出212宗、154宗及150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) 请参阅第一章第二及七段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾⁽³⁾	2022 年同季 (1.10.22-31.12.22)	上季 (1.7.23 – 30.9.23)	今季 (1.10.23-31.12.23)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	705[265]	836 [206]	616 [209]
(b) 服务水平	6 757 [6]	8 770 [16]	8 157 [32]
(c) 一般性质	200 [8]	165 [3]	181 [7]
	7 662[279] (88%)	9 771 [225](90%)	8 954 [248](89%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	120 [7]	143 [1]	131 [10]
(b) 交通管理	58 [13]	81 [22]	66 [14]
(c) 增设交通标志及设备	17 [10]	27 [5]	33 [12]
(d) 泊车设施	12 [6]	16 [2]	24
	207 [36] (2%)	267 [30] (2%)	254 [36] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	13	36 [3]	17
(b) 交通标志及设备	20	20	19 [1]
(c) 行车道标记	7	3	1
	40 (<1%)	59 [3] (<1%)	37 [1](<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	586 [1]	461	460 [3]
(b) 其他执法事宜	205 [1]	195 [1]	304 [1]
	791 [2] (9%)	656 [1] (6%)	764 [4] (8%)
V. 其他	43 [1] (<1%)	79 [1] (<1%)	73 [2](<1%)
合计	8 743⁽⁴⁾ [318] (100%)	10 832⁽⁵⁾[260] (100%)	10 082⁽⁶⁾ [291] (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265宗、206宗及209宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出212宗、154宗及150宗有关公共交通路线的纯粹建议。

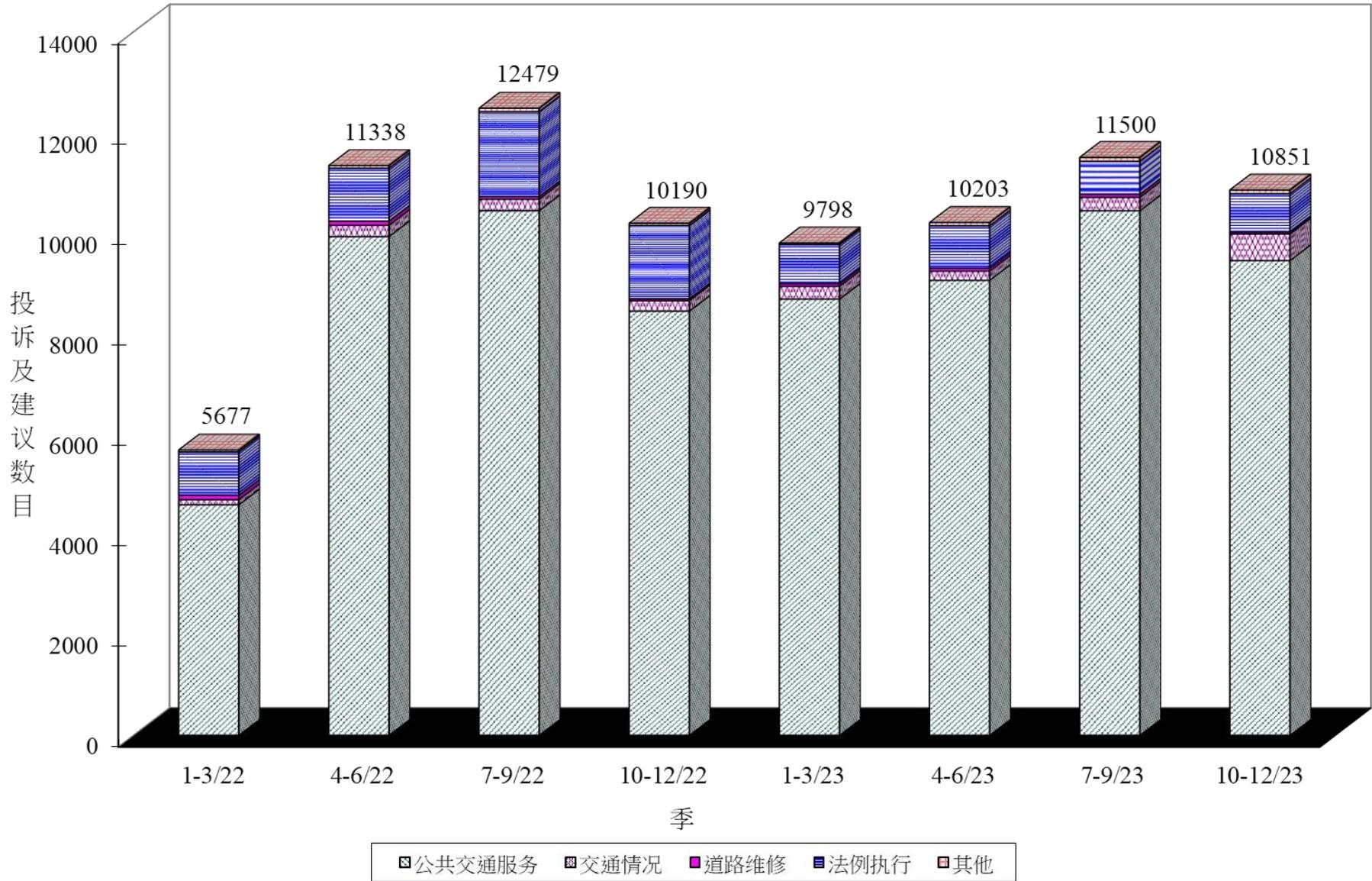
(3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(4) 不包括由六位投诉人提出共1 447宗个案。

(5) 不包括由两位投诉人提出共668宗个案。

(6) 不包括由三位投诉人提出共769宗个案。

交通投诉组接获的投诉及建议



交通投诉组接获的纯粹建议 (二零二三年十月至十二月)

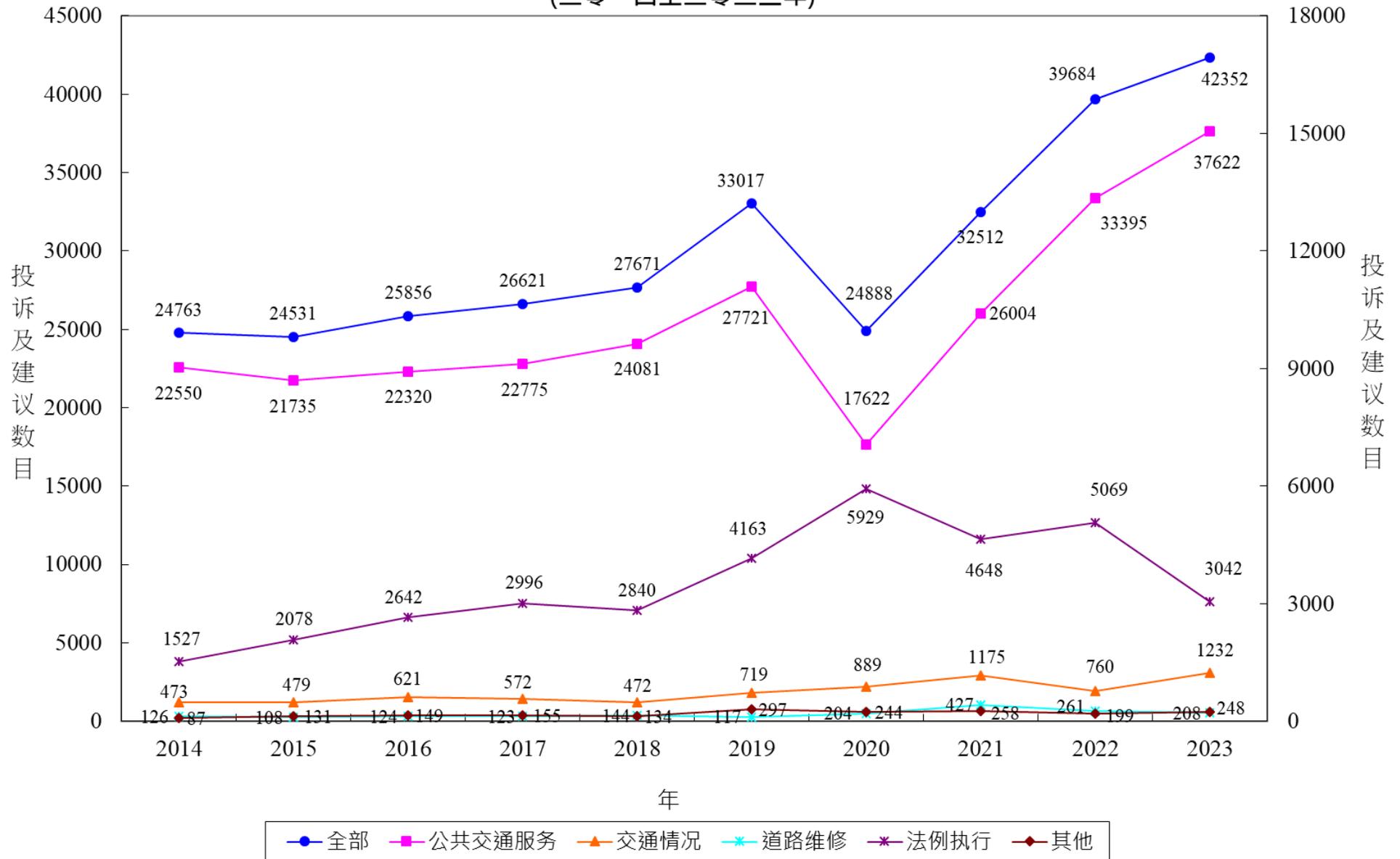
建议性质⁽¹⁾

(I) 公共交通服务	陆上交通工具							水路 交通工具	小计	
	专营巴士	非专营 巴士	公共 小巴	的士	铁路运输					
(a) 服务质量										
(1) 班次/载客量	11	[3]	-	1	-	-	-	12	[3]	
(2) 路线	171	[146]	2	[2]	3	[1]	-	2	[1]	
(3) 服务时间	8	[4]	-	-	-	-	-	8	[4]	
(4) 设置车站	7	[2]	1	3	-	-	-	11	[2]	
	197	[155]	3	[2]	7	[1]	-	2	[1]	
(b) 服务水平										
(1) 服务班次	2	-	2	-	-	-	-	4		
(2) 路线依循情况	1	[1]	-	-	-	-	-	1	[1]	
(3) 驾驶行为不当	-	-	-	1	-	-	-	1		
(4) 员工行为及工作表现	-	-	-	-	-	-	-	-		
(5) 滥收车 / 船费	-	-	-	-	-	-	-	-		
(6) 清洁	-	-	-	-	-	-	-	-		
(7) 车辆 / 船只状况	2	-	-	-	-	-	-	2		
(8) 乘客服务及设施	20	-	2	-	2	[1]	-	24	[1]	
	25	[1]	-	4	1	2	[1]	32	[2]	
(c) 一般性质 ⁽²⁾	3	-	1	3	-	-	-	7		
今季(I)项小计	225	[156]	3	[2]	12	[1]	4	4	[2]	
上季(I)项小计	203	[171]	0	15	[1]	0	7	[5]	0	
2022年同季(I)项小计	260	[224]	5	[3]	10	[2]	1	2	[1]	
(II) 交通情况										
(a) 交通挤塞 / 阻塞									10	
(b) 交通管理									14	
(c) 增设交通标志及设备									12	
(d) 泊车设施									-	
今季(II)项小计									36	
上季(II)项小计									30	
2022年同季(II)项小计									36	
(III) 道路维修									1	
(IV) 法例执行									4	
(V) 其他 ⁽³⁾									2	
今季合计									291	[161]
上季合计									260	[177]
2022年同季合计									318	[230]

注：(1) 方括号内是季内接获一位市民提出的纯粹建议数目。这些数字已包括在所接获的纯粹建议总数之中。

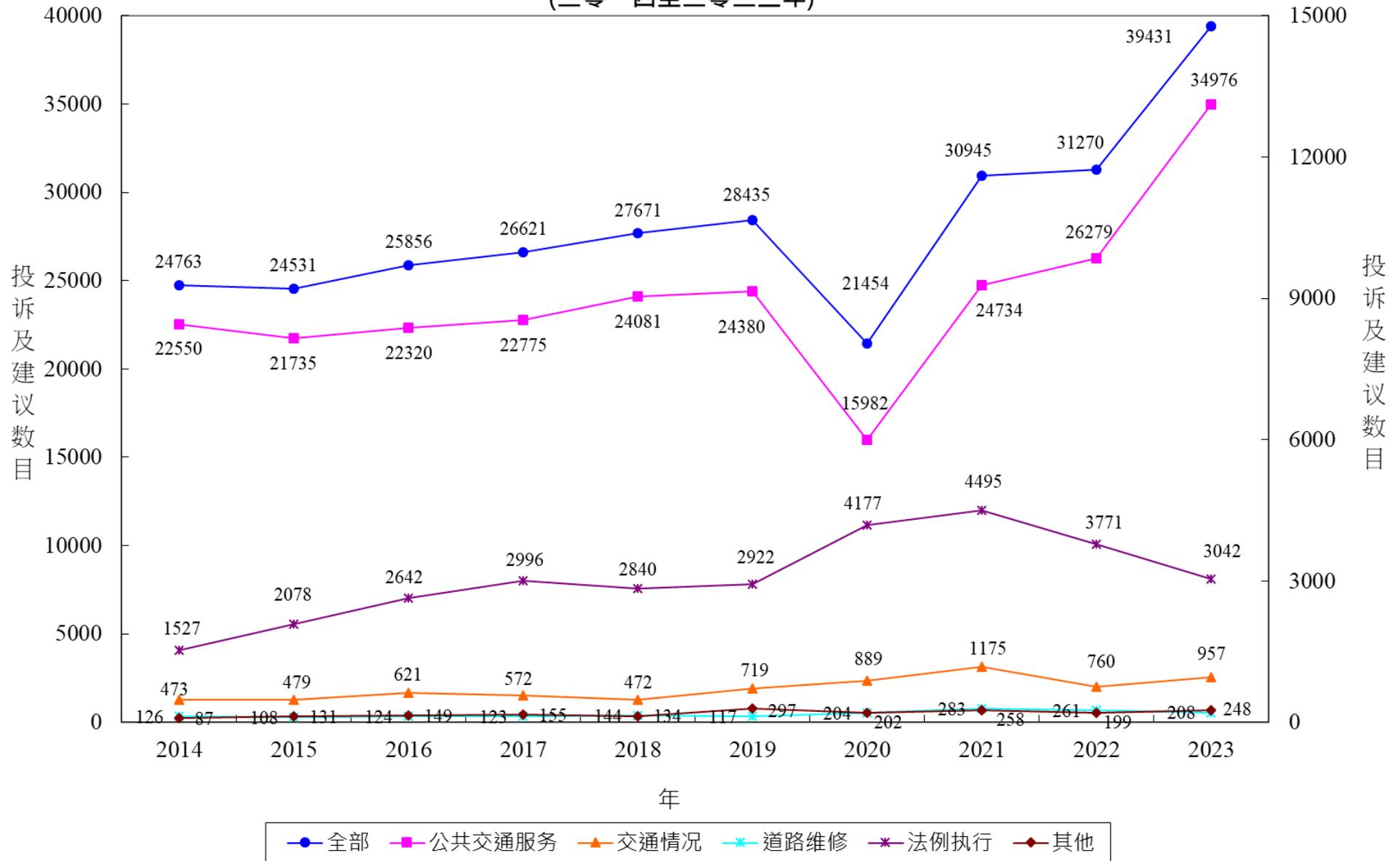
(2) 这些个案主要涉及分段收费、换乘优惠和的士服务管理计划。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一四至二零二三年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

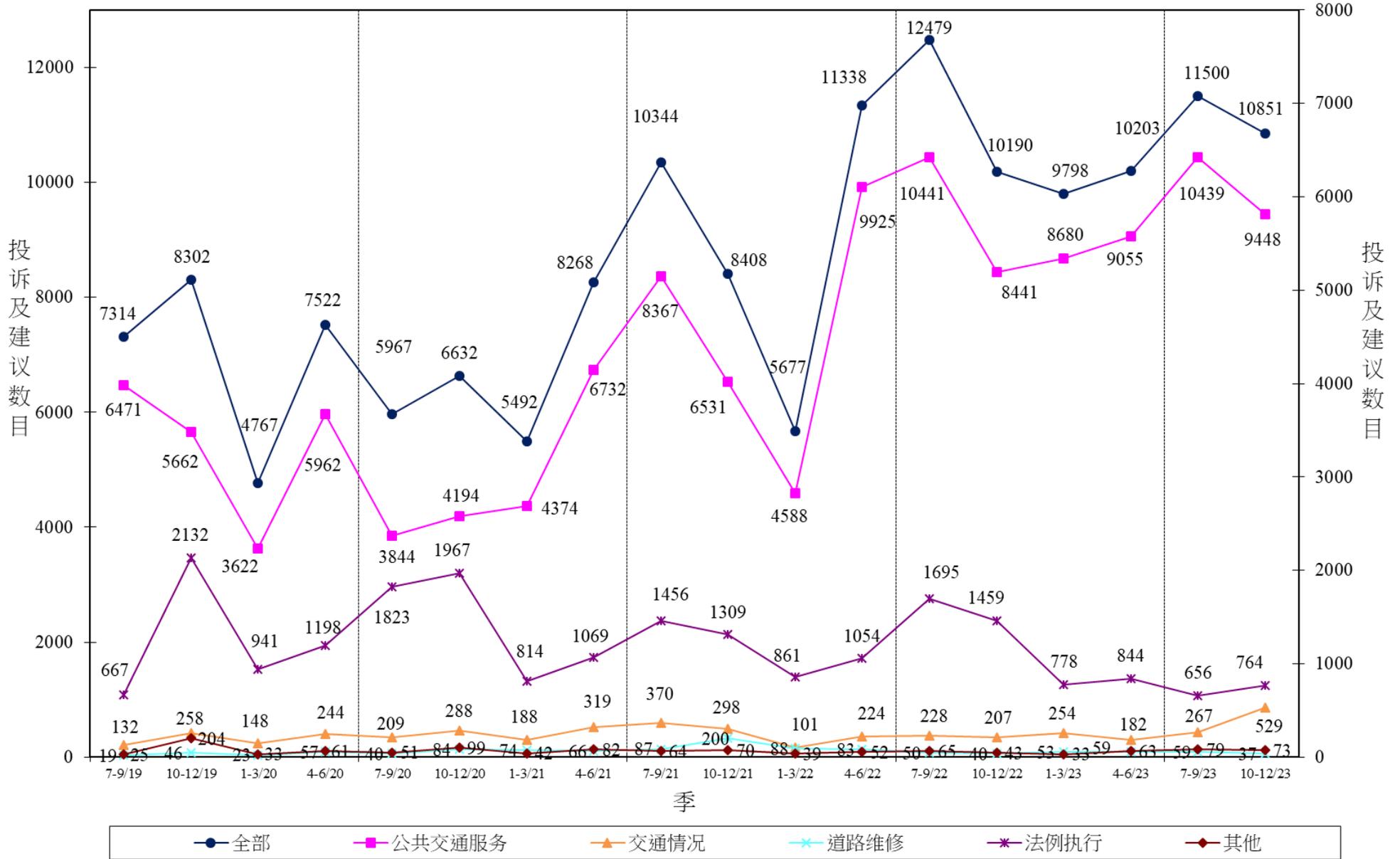
(二零一四至二零二三年)



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
(二零一九年七月至二零二三年十二月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一九年七月至二零二三年十二月)

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
(二零二三年十月至十二月)

调查结果 投诉/建议性质	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	12	760	-	-	772
(b) 服务水平	442	4 927	3	662	6 034
(c) 一般性质	5	161	-	4	170
	459	5 848	3	666	6 976
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	17	203	-	1	221
(b) 交通管理	15	62	-	-	77
(c) 增设交通标志及设备	7	22	2	-	31
(d) 泊车设施	1	18	-	-	19
	40	305	2	1	348
III. 道路维修					
(a) 道路情况	8	34	-	-	42
(b) 交通标志及设备	1	18	1	-	20
(c) 行车道标记	-	2	-	-	2
	9	54	1	-	64
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	360	165	1	-	526
(b) 其他执法事宜	5	160	-	148	313
	365	325	1	148	839
V. 其他	2	85	-	-	87
合计	875 (11%)	6 617 (80%)	7 (1%)	815 (10%)	8 314 (100%)
	7 492 (90%)				

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
(二零二三年十月至十二月)

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	116	1 785	2	19	1 922
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	7	759	-	7	773
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	4	182	-	-	186
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	1	59	-	-	60
龙运巴士公司	13	185	-	1	199
过海隧巴	20	513	-	5	538
非专营巴士服务	1	108	-	-	109
专线小巴	286	1 627	-	21	1 934
红色小巴	2	93	-	6	101
的士	7	377	1	605	990
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	2	100	-	-	102
香港铁路有限公司(轻铁)	-	17	-	1	18
香港电车有限公司	-	24	-	-	24
新渡轮服务有限公司	-	7	-	-	7
天星小轮有限公司	-	7	-	-	7
其他渡轮	-	5	-	1	6
合计	459 (7%)	5 848 (84%)	3 (<1%)	666 (10%)	6 976 (100%)
	6 307 (90%)				

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
(二零二三年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 延长城巴第 B8 号线（往香园围方向）平日的服务时间，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 S56 号线（循环线）的服务，满足乘客的需求。
- 延长城巴第 A12 号线（来回方向）的服务时间并加强服务，满足乘客的需求。
- 延长九巴第 251C 号线（江夏围一元朗（西）（循环线））的服务时间，并延长该行车路线至元朗（西），满足乘客的需求。
- 加强九巴第 40P 号线（往荃湾方向）下午繁忙时间的服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

九龙区

- 增加毓华街近德爱中学的电单车泊车位，方便电单车驾驶者。
- 扩大伟发道近伟业街的交通标志，提醒驾驶人士前方车辆并入。
- 延长荔枝角道、弥敦道与水渠道交界处交通灯在星期一至五放学时间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长海辉道转入深旺道交通灯在早上非繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 在安祥路南行线加设「不准右转」交通标志，提醒驾驶人士。
- 延长马会道与龙琛路交界处交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二三年十月至十二月)

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	新渡轮		天星 小轮	其他 渡轮
	城巴 (市区及 九巴 新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴												
(A) 服务质量																	
(1) 班次/载客量	68	34	14	9	20	21	7	143	-	-	13	4	1	3	3	-	340
(2) 路线	80	38	15	1	39	25	3	23	-	-	3	-	-	-	-	-	227
(3) 服务时间	6	6	1	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	18
(4) 设置车站	8	4	5	1	-	5	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	31
小计	162	82	35	12	60	51	13	173	-	-	17	4	1	3	3	-	616
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	1358	234	91	27	76	138	41	638	-	-	8	3	3	-	-	7	2624
(2) 路线依循情况	9	6	2	4	2	7	-	80	-	532	-	-	2	-	-	-	644
(3) 驾驶行为不当	401	101	24	4	26	89	25	287	36	586	19	3	17	-	2	1	1621
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	286	177	45	23	38	128	20	565	18	1235	32	5	3	-	2	-	2577
(5) 滥收车/船费	12	3	1	4	1	3	2	72	9	458*	-	-	-	-	-	1	566
(6) 清洁	9	10	1	-	1	2	2	21	1	12	1	1	-	2	-	-	63
(7) 车辆/船只状况	17	10	3	-	3	5	8	24	1	6	4	2	2	-	-	-	85
(8) 乘客服务及设施	181	46	8	8	19	41	10	60	4	6	77	7	3	-	-	1	471
小计	2273	587	175	70	166	413	108	1747	69	2835	141	21	30	2	4	10	8651
(C) 一般性质	44	13	-	-	-	9	5	25	22	55	6	2	-	-	-	-	181
今季合计	2479	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	9448
总数	(4152)						(5052)				(222)			(22)			
上季合计	2748	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	10439
2022年同季合计	2190	869	79	48	104	1228	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	8441

* 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
(二零二三年十月至十二月)

附件 E(i)(b)

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							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	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮		天星 小轮	其他 渡轮	
	城巴 (市区及 新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	的士											
(A) 服务质量																	
(1) 班次/载客量	68	34	14	9	20	21	7	143	-	-	13	4	1	3	3	-	340
(2) 路线	80	38	15	1	39	25	3	23	-	-	3	-	-	-	-	-	227
(3) 服务时间	6	6	1	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	18
(4) 设置车站	8	4	5	1	-	5	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	31
小计	162	82	35	12	60	51	13	173	-	-	17	4	1	3	3	-	616
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	864	234	91	27	76	138	41	638	-	-	8	3	3	-	-	7	2130
(2) 路线依循情况	9	6	2	4	2	7	-	80	-	532	-	-	2	-	-	-	644
(3) 驾驶行为不当	401	101	24	4	26	89	25	287	36	586	19	3	17	-	2	1	1621
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	286	177	45	23	38	128	20	565	18	1235	32	5	3	-	2	-	2577
(5) 滥收车/船费	12	3	1	4	1	3	2	72	9	458*	-	-	-	-	-	1	566
(6) 清洁	9	10	1	-	1	2	2	21	1	12	1	1	-	2	-	-	63
(7) 车辆/船只状况	17	10	3	-	3	5	8	24	1	6	4	2	2	-	-	-	85
(8) 乘客服务及设施	181	46	8	8	19	41	10	60	4	6	77	7	3	-	-	1	471
小计	1779	587	175	70	166	413	108	1747	69	2835	141	21	30	2	4	10	8157
(C) 一般性质	44	13	-	-	-	9	5	25	22	55	6	2	-	-	-	-	181
今季合计	1985 ⁽¹⁾	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	8954
总数	(3658)						(5052)				(222)			(22)			
上季合计	2080 ⁽²⁾	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	9771
2022年同季合计	1806 ⁽³⁾	757 ⁽³⁾	79	48	104	945 ⁽³⁾	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	7662

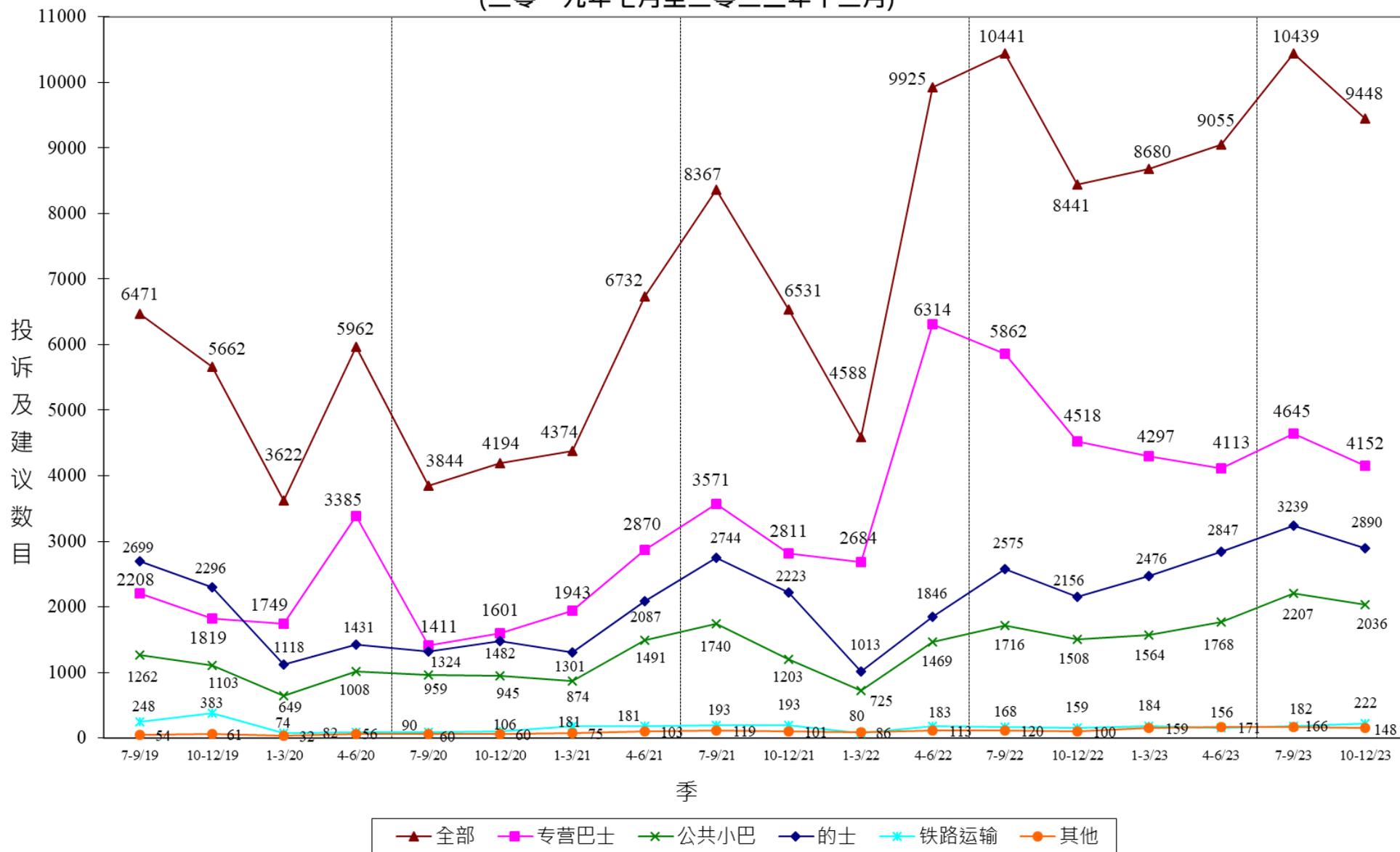
* 包括有关的士咪表的违规行为。

注：(1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共 494 宗个案。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由两位投诉人在上季内提出共 668 宗个案。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

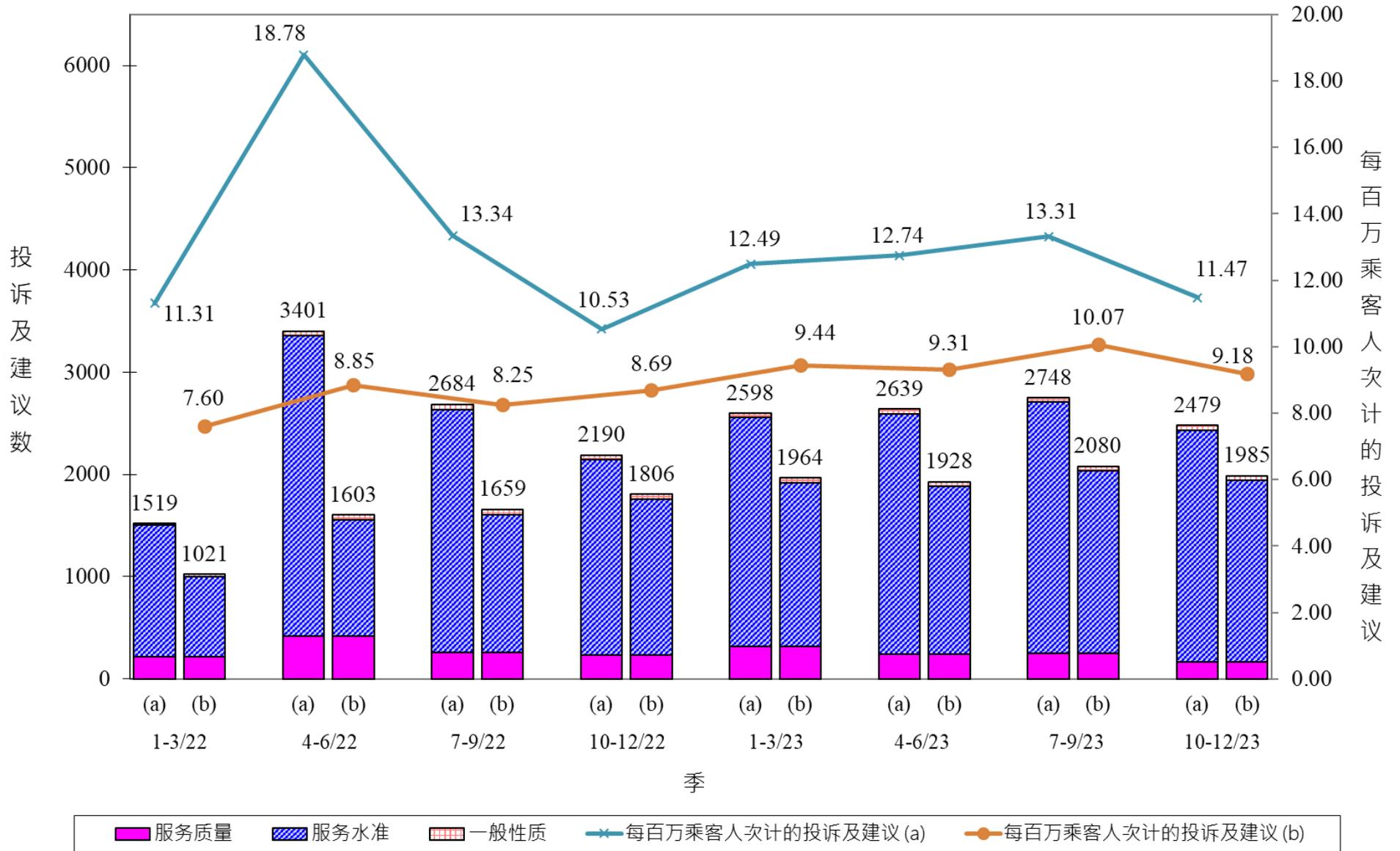
(3) 不包括由五位投诉人在上季内提出共 779 宗个案（包括 384 宗有关九巴、112 宗有关新巴及 283 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一九年七月至二零二三年十二月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

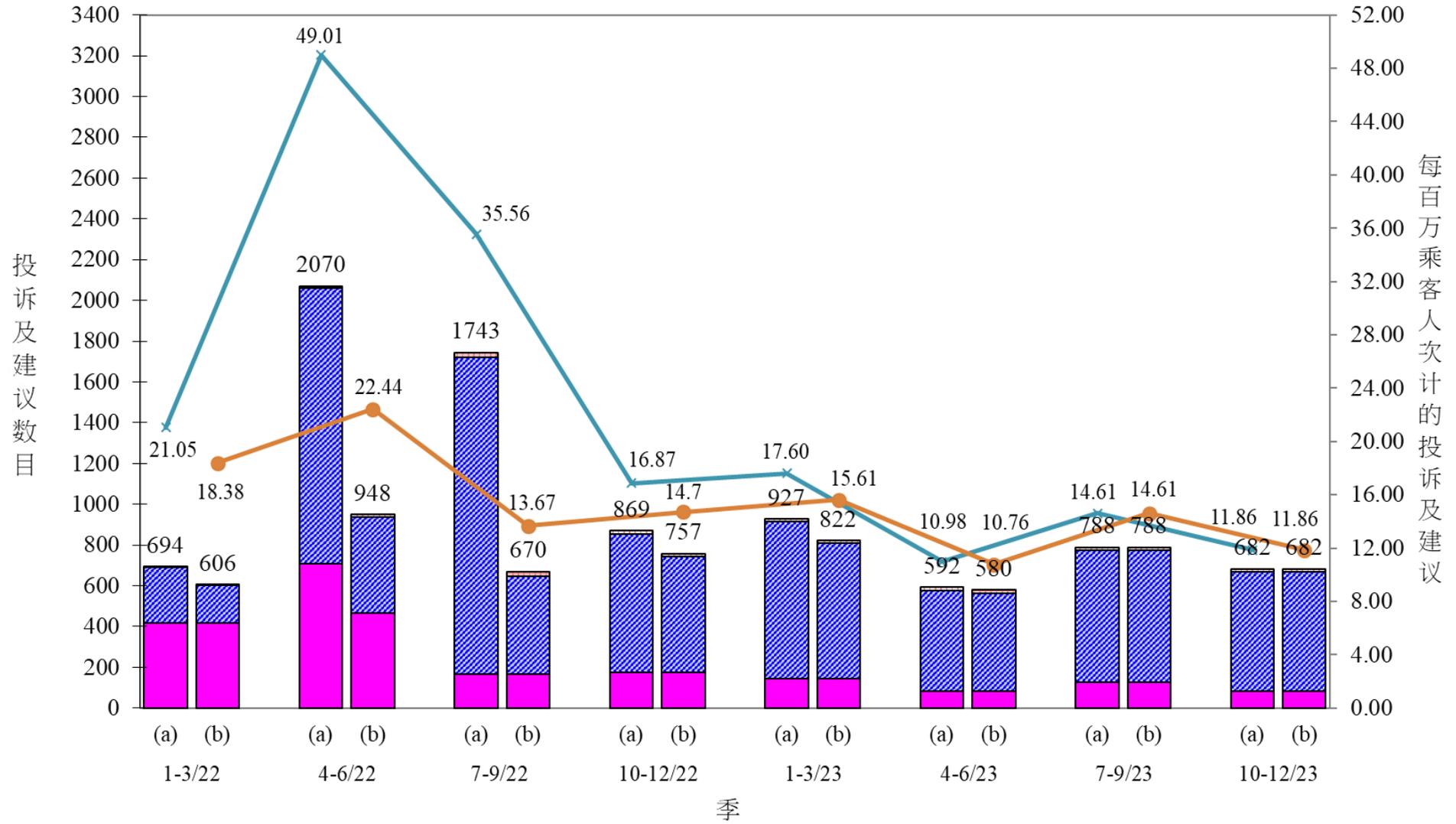
附件 F (i)



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。

过去八季有关城巴（城巴专营（市区及新界））服务的投诉及建议

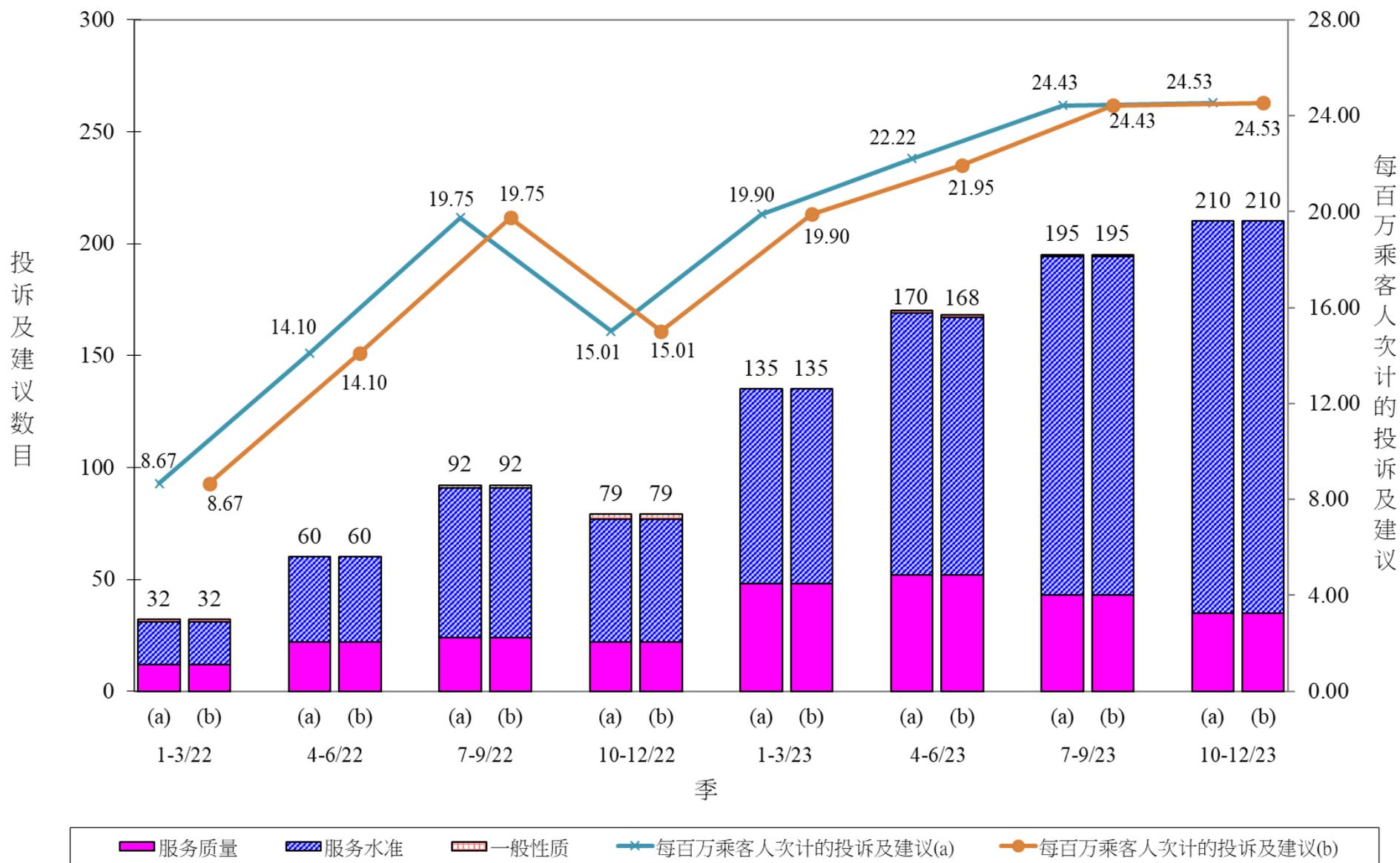


■ 服务质量
 ■ 服务水平
 ■ 一般性质
 — 每百万乘客人次计的投诉及建议(a)
 — 每百万乘客人次计的投诉及建议(b)

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。

过去八季有关城巴（城巴专营（大屿山））服务的投诉及建议

附件 F (iii)

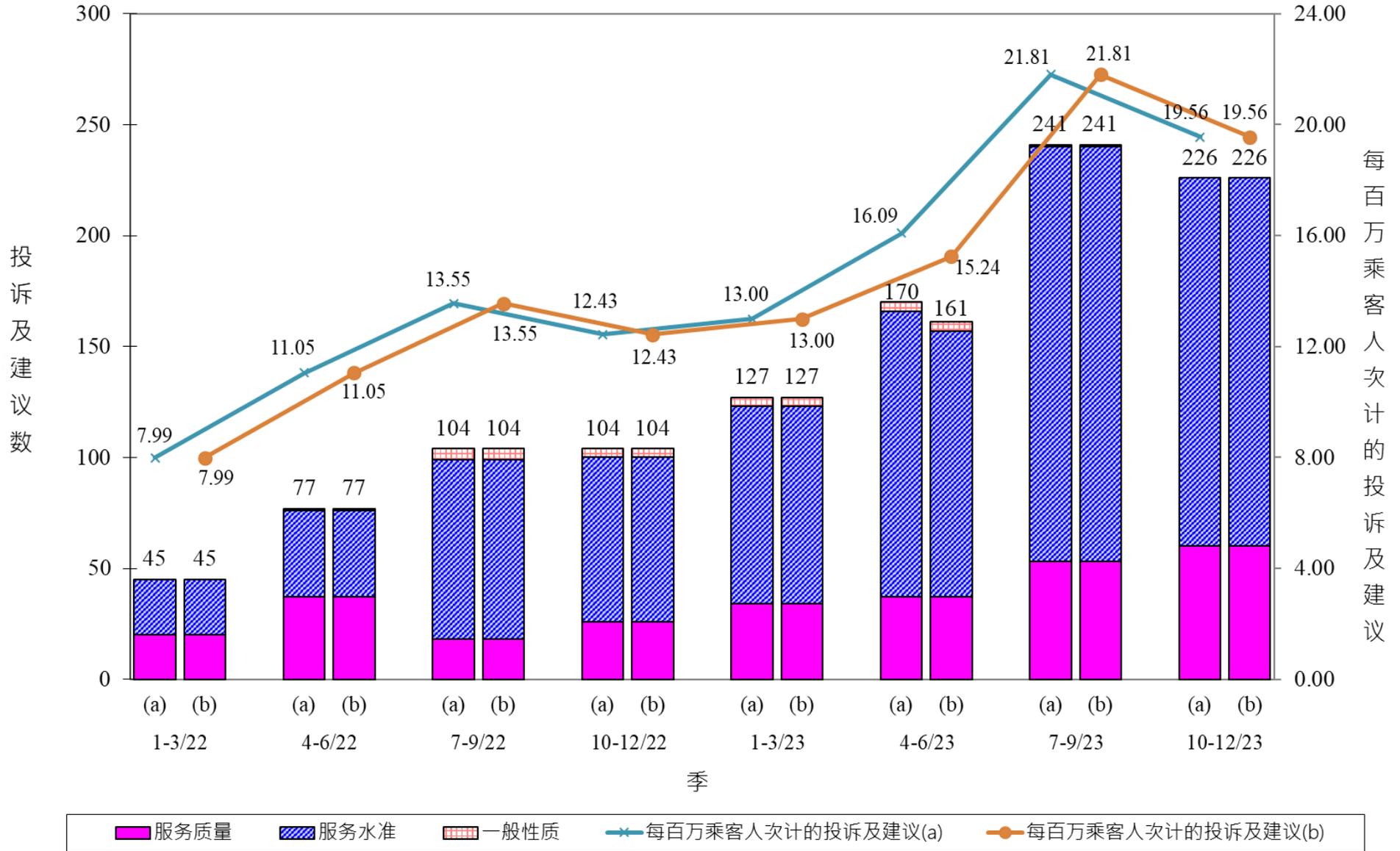


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (iv)

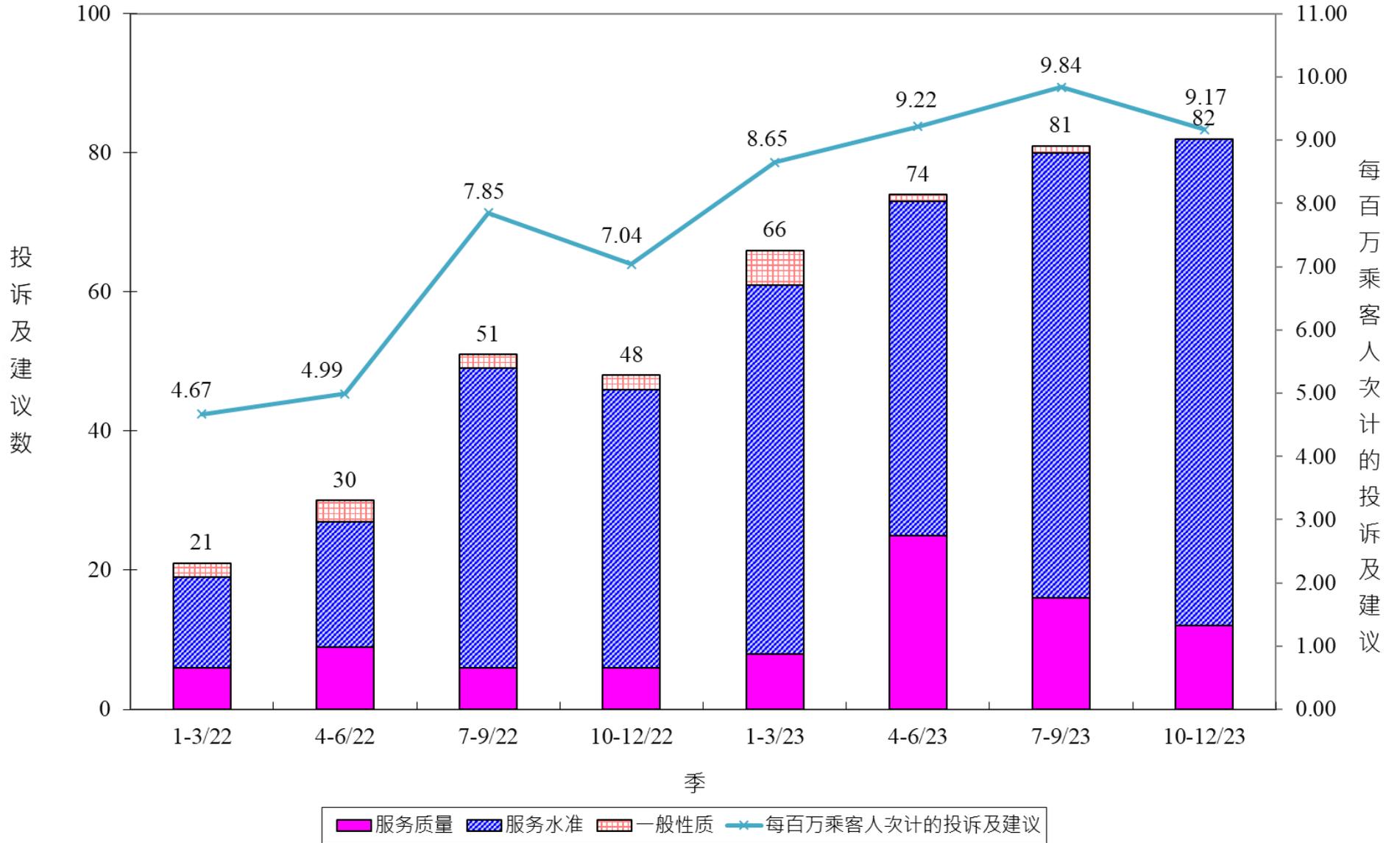


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

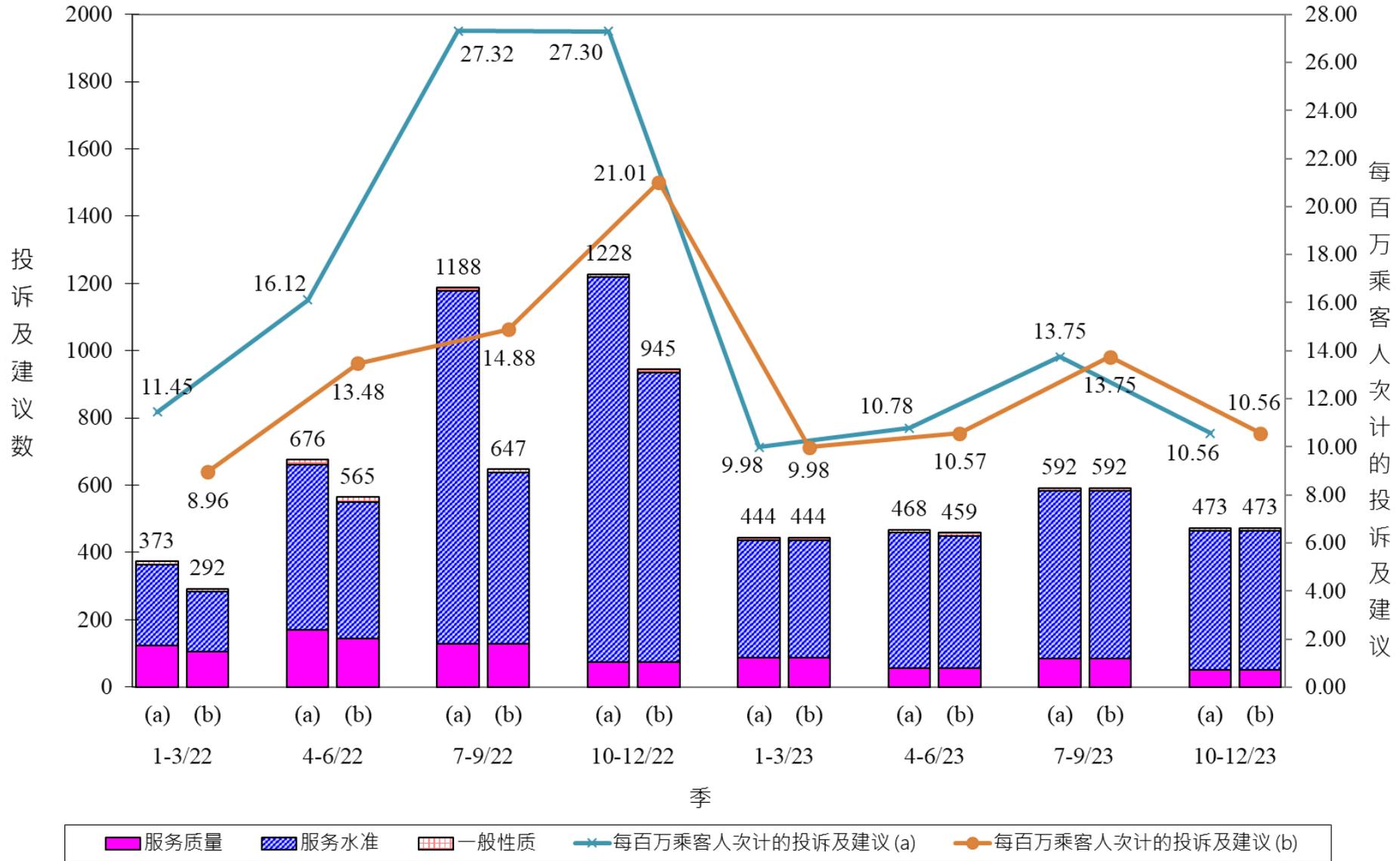
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



过去八季有关过海隧巴服务的投诉及建议

附件 F (vi)



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。

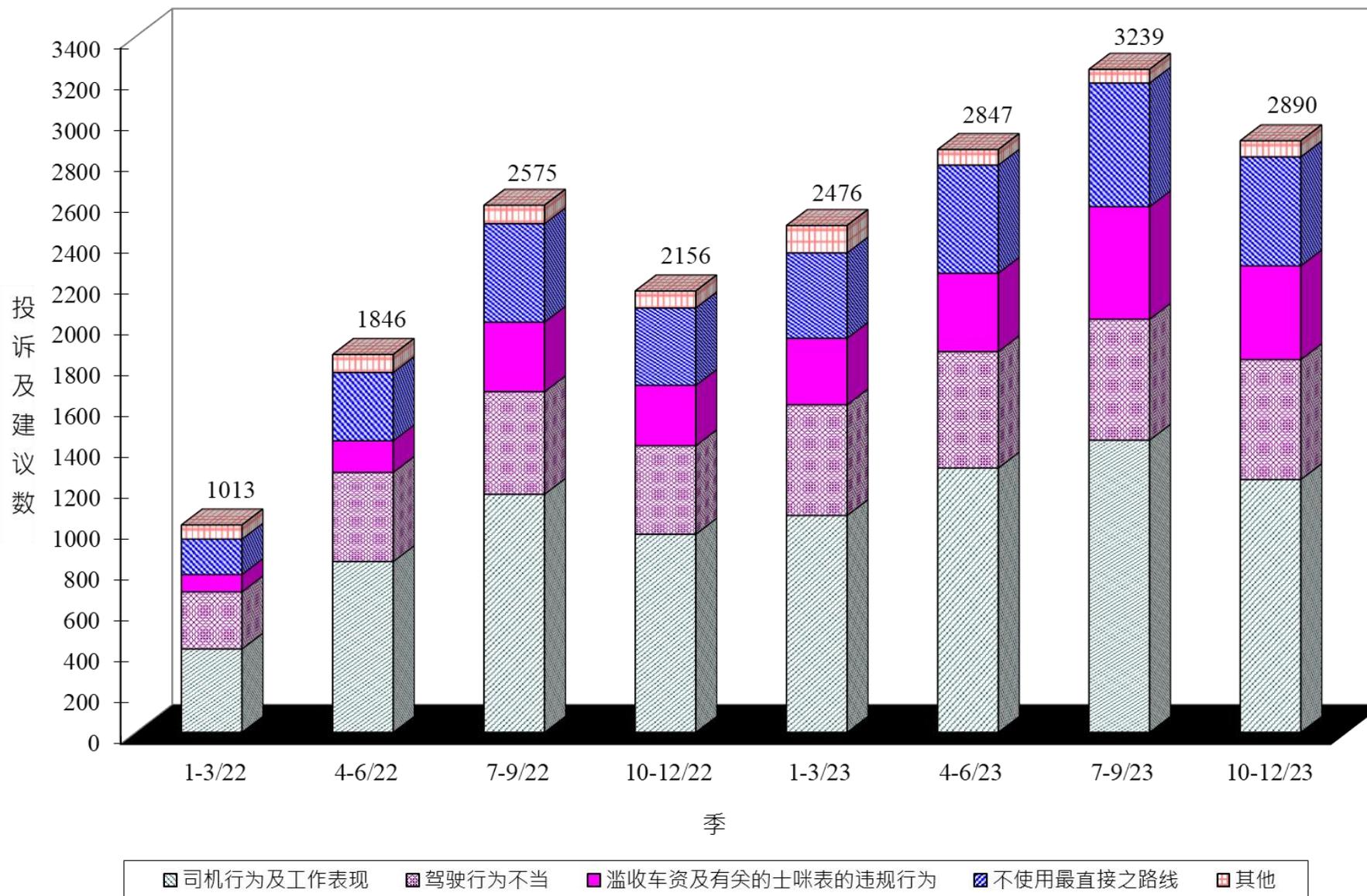
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二三年十月至十二月)

<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）	2 479 (1 985)	11.47 (9.18)
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	682	11.86
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	210	24.53
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	82	9.17
龙运巴士公司	226	19.56
过海隧巴 ⁽¹⁾	473	10.56
合计	4 152 (3 658)	11.95 (10.53)

注： (1) 过海隧巴服务是九巴及城巴（市区及新界巴士网络专营权）联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

(2) 两位投诉人提出共494宗有关九巴投诉，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
(二零二三年十月至十二月)

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 / 阻塞	9	7	6	5	19	1	14	7	9	4	2	4	9	18	2	279	8	2	1	406
(b) 交通管理	2	2	3	1	3	5	1	2	11	3	1	8	4	3	4	1	1	5	6	66
(c) 增设交通标志及设备	1	-	1	1	9	1	3	1	4	2	-	2	2	1	1	2	1	1	-	33
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	-	3	12	2	-	-	-	-	1	1	2	1	1	1	24
小计	12	9	10	7	31	7	21	22	26	9	3	14	15	23	8	284	11	9	8	529
道路维修																				
(a) 道路情况	-	3	-	1	3	1	-	-	-	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	17
(b) 交通标志及设备	1	-	1	1	1	-	-	1	2	-	-	-	3	2	1	2	2	1	1	19
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
小计	1	3	1	2	4	1	1	1	2	-	-	2	10	2	1	2	2	1	1	37
法例执行																				
(a) 违例泊车	29	16	27	19	43	12	50	29	49	14	12	54	30	26	11	12	14	7	6	460
(b) 其他执法事宜	10	12	18	9	21	2	15	7	24	9	4	18	102	12	3	7	18	6	7	304
小计	39	28	45	28	64	14	65	36	73	23	16	72	132	38	14	19	32	13	13	764
合计	52	40	56	37	99	22	87	59	101	32	19	88	157	63	23	305	45	23	22	1330

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二三年十月至十二月)

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		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 / 阻塞	9	7	6	5	19	1	14	7	9	4	2	4	9	18	2	4	8	2	1	131
(b) 交通管理	2	2	3	1	3	5	1	2	11	3	1	8	4	3	4	1	1	5	6	66
(c) 增设交通标志及设备	1	-	1	1	9	1	3	1	4	2	-	2	2	1	1	2	1	1	-	33
(d) 泊车设施	-	-	-	-	-	-	3	12	2	-	-	-	-	1	1	2	1	1	1	24
小计	12	9	10	7	31	7	21	22	26	9	3	14	15	23	8	9	11	9	8	254
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	3	-	1	3	1	-	-	-	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	17
(b) 交通标志及设备	1	-	1	1	1	-	-	1	2	-	-	-	3	2	1	2	2	1	1	19
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
小计	1	3	1	2	4	1	1	1	2	-	-	2	10	2	1	2	2	1	1	37
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	29	16	27	19	43	12	50	29	49	14	12	54	30	26	11	12	14	7	6	460
(b) 其他执法事宜	10	12	18	9	21	2	15	7	24	9	4	18	102	12	3	7	18	6	7	304
小计	39	28	45	28	64	14	65	36	73	23	16	72	132	38	14	19	32	13	13	764
合计	52	40	56	37	99	22	87	59	101	32	19	88	157	63	23	30	45	23	22	1055

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出共 275 宗有关交通挤塞 / 阻塞的个案。包括这些投诉的数字载于附件 I(i)。

交通投诉组在二零一九至二零二三年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2019年		2020年		2021年		2022年		2023年	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	941	[76]	1 165	[97]	2 921	[942]	4 051	[1245]	2 969	[934]
(b) 服务水平	26 235	[23]	15 855	[22]	22 456	[44]	28 599	[47]	33 856	[75]
(c) 一般性质	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]
	27 721	[105]	17 622	[138]	26 004	[997]	33 395	[1 332]	37 622	[1 034]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞 / 阻塞	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]	761	[17]
(b) 交通管理	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]
(c) 增设交通标志及设备	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]
(d) 泊车设施	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]
	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	1 232	[135]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	40	[1]	88		88	[2]	80		113	[4]
(b) 交通标志及设备	72	[1]	106	[1]	325	[3]	169	[2]	82	[1]
(c) 行车道标记	5		10		14		12	[1]	13	
	117	[2]	204	[1]	427	[5]	261	[3]	208	[5]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	3 182	[4]	4 704	[1]	3 290	[5]	3 934	[3]	2 042	[5]
(b) 其他执法事宜	981	[5]	1 225	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]
	4 163	[9]	5 929	[4]	4 648	[14]	5 069	[11]	3 042	[7]
V. 其他	297	[2]	244	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]
合计	33 017	[187]	24 888	[214]	32 512	[1 136]	39 684	[1 451]	42 352	[1 188]

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。

交通投诉组在二零一九年至二零二三年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉 / 建议性质 ⁽²⁾	2019年		2020年		2021年		2022年		2023年	
I. 公共交通服务										
(a) 服务质量	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1245]	2 969	[934]
(b) 服务水平	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]
(c) 一般性质	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]
	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]	24 734 ⁽¹¹⁾	[997]	26 279 ⁽¹⁵⁾	[1 332]	34 976 ⁽¹⁸⁾	[1 034]
II. 交通情况										
(a) 交通挤塞 / 阻塞	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]	486 ⁽¹⁹⁾	[17]
(b) 交通管理	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]
(c) 增设交通标志及设备	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]
(d) 泊车设施	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]
	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	957	[135]
III. 道路维修										
(a) 道路情况	40	[1]	88		88	[2]	80		113	[4]
(b) 交通标志及设备	72	[1]	106	[1]	181 ⁽¹²⁾	[3]	169	[2]	82	[1]
(c) 行车道标记	5		10		14		12	[1]	13	
	117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]	208	[5]
IV. 法例执行										
(a) 违例泊车	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]	3 137 ⁽¹³⁾	[5]	2 636 ⁽¹⁶⁾	[3]	2 042	[5]
(b) 其他执法事宜	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]
	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]	3 042	[7]
V. 其他	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]
合计	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]	30 945⁽¹⁴⁾	[1 136]	31 270⁽¹⁷⁾	[1 451]	39 431⁽²⁰⁾	[1 188]

注:

- (1) 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字。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共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共1 528宗投诉。
- (8) 不包括由一位投诉人提出共224宗投诉。
- (9) 不包括由一位投诉人提出共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共144宗投诉。
- (13) 不包括由一位投诉人提出共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共1 298宗投诉。
- (17) 不包括由14位投诉人提出共8 414宗投诉。
- (18) 不包括由五位投诉人提出共2 646宗投诉。
- (19) 不包括由一位投诉人提出共275宗投诉。
- (20) 不包括由六位投诉人提出共2 921宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

巴士公司	2022	2023	增/减
九龙巴士(一九三三)有限公司	9 794 ⁽⁴⁾ (6 089)	10 464 ⁽⁹⁾ (7 957)	+6.8% (+30.7%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权) ⁽²⁾	1 853 ⁽⁵⁾ (1 149)	2 477 ⁽¹⁰⁾ (2 372)	+33.7% (+106.4%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	263	710 ⁽¹¹⁾ (708)	+170.0% (+169.2%)
新世界第一巴士服务有限公司 ⁽²⁾	3 523 ⁽⁶⁾ (1 832)	512 ⁽¹²⁾ (500)	-85.5% (-72.7%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	150	303	+102.0%
龙运巴士公司	330	764 ⁽¹³⁾ (755)	+131.5% (+128.8%)
过海隧巴 ⁽³⁾	3 465 ⁽⁷⁾ (2 449)	1 977 ⁽¹⁴⁾ (1 968)	-42.9% (-19.6%)
合计	19 378⁽⁸⁾ (12 262)	17 207⁽¹⁵⁾ (14 563)	-11.2% (+18.8%)

- 注： (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。不包括这些投诉的数字载于方括号内。
- (2) 城巴（第一类专营权）及新世界第一巴士服务有限公司，于二零二三年七月一日起整合为城巴有限公司（市区及新界巴士网络专营权）。
- (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 9 794 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 3 705 宗投诉。
- (5) 在 1 853 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 704 宗投诉。
- (6) 在 3 523 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出 1 691 宗投诉。
- (7) 在 3 465 宗投诉及建议中，有 10 位投诉人提出 1 016 宗投诉。
- (8) 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。
- (9) 在 10 464 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 2 507 宗投诉。
- (10) 在 2 477 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 105 宗投诉。
- (11) 在 710 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出两宗投诉。
- (12) 在 512 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 12 宗投诉。
- (13) 在 764 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉。
- (14) 在 1 977 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出九宗投诉。
- (15) 在 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 646 宗投诉及一名市民提出 683 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

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	1 637	939	-42.6%
(2) 路线	1 277	965	-24.4%
(3) 服务时间	124	94	-24.2%
(4) 设置车站	256	113	-55.9%
	<hr/>		
小计	3 294	2 111	-35.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	11 158	8 423	-24.5%
(2) 路线依循情况	82	119	+45.1%
(3) 驾驶行为不当	1 760	2 433	+38.2%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 419	2 225	+56.8%
(5) 滥收车费	28	70	+150.0%
(6) 清洁	49	85	+73.5%
(7) 车辆状况	146	170	+16.4%
(8) 乘客服务及设施	1 164	1 286	+10.5%
	<hr/>		
小计	15 806	14 811	-6.3%
(C) 一般性质⁽¹⁾	278	285	+2.5%
	<hr/>		
合计	19 378⁽²⁾	17 207⁽³⁾	-11.2%
	<hr/> <hr/>		

注：(1) 这些投诉主要是有关专营巴士引致交通阻塞。

(2) 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。

(3) 在这17 207宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共2 644宗投诉。不包括这些投诉的数字为14 563宗，与二零二二年的12 262宗（见注2）相比，增幅为18.8%。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	34	39	+14.7%
(2) 路线	25	10	-60.0%
(3) 服务时间	3	4	+33.3%
(4) 设置车站	7	11	+57.1%
小计	69	64	-7.2%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	72	189	+162.5%
(2) 路线依循情况	3	11	+266.7%
(3) 驾驶行为不当	51	80	+56.9%
(4) 员工（包括司机）行为 及工作表现	32	78	+143.8%
(5) 滥收车费	1	4	+300.0%
(6) 清洁	1	5	+400.0%
(7) 车辆状况	14	27	+92.9%
(8) 乘客服务及设施	45	53	+17.8%
小计	219	447	+104.1%
(C) 一般性质⁽¹⁾	21	34	+61.9%
合计	309	545	+76.4%

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>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	432	570	+31.9%
(2) 路线	68	45	-33.8%
(3) 服务时间	14	11	-21.4%
(4) 设置车站	18	17	-5.6%
小计	532	643	+20.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 509	2 446	+62.1%
(2) 路线依循情况	225	308	+36.9%
(3) 驾驶行为不当	933	1 088	+16.6%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 413	2 001	+41.6%
(5) 滥收车费	113	226	+100.0%
(6) 清洁	59	84	+42.4%
(7) 车辆状况	70	83	+18.6%
(8) 乘客服务及设施	144	236	+63.9%
小计	4 466	6 472	+44.9%
(C) 一般性质⁽¹⁾	77	97	+26.0%
合计	5 075	7 212	+42.1%

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>2022年</u>	<u>2023年</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	109	124	+13.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	86	105	+22.1%
(5) 滥收车费	14	32	+128.6%
(6) 清洁	4	3	-25.0%
(7) 车辆状况	4	5	+25.0%
(8) 乘客服务及设施	8	11	+37.5%
小计	225	280	+24.4%
(C) 一般性质 ⁽¹⁾	118	83	-29.7%
合计	343	363	+5.8%

注：(1) 这些投诉主要是有关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

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</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	1 304	1 730	+32.7%
(ii) 拒载	1 745	2 878	+64.9%
(iii) 兜客	8	30	+275.0%
(iv) 拒绝驶往目的地	263	310	+17.9%
(v) 没有展示司机证	42	59	+40.5%
(vi) 不正确展示司机证	10	5	-50.0%
	3 372	5 012	+48.6%
(b) 驾驶行为不当	1 648	2 287	+38.8%
(c) 滥收车资	709	1 525	+115.1%
(d) 有关的士计程表的违规行为	165	191	+15.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 366	2 081	+52.3%
	7 260	11 096	+52.8%
其他			
(a) 的士阻塞	200	164	-18.0%
(b) 其他 ⁽¹⁾	130	192	+47.7%
	330	356	+7.9%
	7 590	11 452	+50.9%

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

<u>铁路公司</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	461	566	+22.8%
香港铁路有限公司 (轻铁)	85	101	+18.8%
香港电车有限公司	44	77	+75.0%
合计	590	744	+26.1%

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>增 / 减</u>
新渡轮服务有限公司	40	36	-10.0%
天星小轮有限公司	10	14	+40.0%
其他渡轮	60	49	-18.3%
合计	110	99	-10.0%

二零一九至二零二三年间有关交通挤塞 / 阻塞的投诉

地区		投诉数目				
		2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
港岛	- 东区	27	25	53	24	28
	- 湾仔	17	31	53	14	21
	- 中西区	33	32	36	16	19
	- 南区	11	7	27	15	21
九龙	- 观塘	52	92	74	41	70
	- 黄大仙	14	18	28	18	9
	- 九龙城	28	53	53	39	34
	- 深水埗	25	79	68	44	22
	- 油尖旺	29	57	68	34	49
新界	- 北区	36	14	20	20	23
	- 大埔	11	30	35	18	9
	- 沙田	43	46	67	29	16
	- 元朗	33	42	58	33	30
	- 屯门	23	30	54	51	45
	- 荃湾	16	43	43	11	10
	- 葵青	12	28	19	13	323 ⁽¹⁾
	- 西贡	18	34	21	18	12
其他	- 离岛	2	5	5	7	17
	合计	435	666	783	448	761 ⁽¹⁾

注：(1) 在 323 宗及 761 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 275 宗投诉。

二零一九至二零二三年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

地区		<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>
港岛	- 东区	108	155	161(160)	160(135)	103
	- 湾仔	153(76)	176(175)	167(155)	131	67
	- 中西区	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)	81
	- 南区	36	47	55	79(71)	64
九龙	- 观塘	188	343	215	182	169
	- 黄大仙	68	123	77	52	40
	- 九龙城	168	188(186)	220(218)	1316(163)	247
	- 深水埗	167	355	338(333)	257(251)	165
	- 油尖旺	189(181)	226	255(253)	266(212)	171
新界	- 北区	76	103	97	103	68
	- 大埔	102	151	124	86	63
	- 沙田	143	305	466	475(458)	315
	- 元朗	183	225	218	216	183
	- 屯门	104	189	204	128	78
	- 荃湾	70	126	100	82	52
	- 葵青	93	166	128	132	66
	- 西贡	63	151	92	119	70
- 离岛	24	21	23	23	31	
其他 ⁽²⁾		493(4)	7(6)	10(9)	11	9
	合计	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2 042

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）。

二零一九至二零二三年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>
港岛	- 东区	48	61	72	42	46
	- 湾仔	60	66	74	50	44
	- 中西区	62	276(55)	57	37	56
	- 南区	28	18(17)	35	16	30
九龙	- 观塘	61	68	102	104	83
	- 黄大仙	37	34	68	59	22
	- 九龙城	69	66(64)	103	65	57
	- 深水埗	60	53	74	59	43
	- 油尖旺	108	85	132	145	120
新界	- 北区	25	12	28	34	26
	- 大埔	42	37	62	33	28
	- 沙田	74	74	87	94	55
	- 元朗	86	87	114	109	213
	- 屯门	58	79	105	74	45
	- 荃湾	46	55	68	46	24
	- 葵青	40	36	48	49	20
	- 西贡	44	79	76	76	54
	- 离岛	18	21	21	15	17
其他		15	18	32	28	17
	合计	981	1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000

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 –

香港邮政总局信箱 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。