

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二四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	4-11
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	12-13
第三章 专题文章	14-24
<u>附件</u>	
A 交通投诉组接获的投诉及建议	25-28
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（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	40-46
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	47
H 有关的士服务投诉及建议的分类	48
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	49-50
J 交通投诉组在二零二零至二零二四年间接获的投诉及建议	51-52
K 有关专营巴士服务的投诉及建议	53-54
L 有关非专营巴士服务的投诉及建议	55

M	有关专线小巴服务的投诉及建议	56
N	有关红色小巴服务的投诉及建议	57
O	有关的士服务的投诉及建议	58
P	有关铁路服务的投诉及建议	59
Q	有关渡轮服务的投诉及建议	60
R	二零二零至二零二四年间有关交通挤塞 / 阻塞的投诉	61
S	二零二零至二零二四年间有关违例泊车的投诉	62
T	二零二零至二零二四年间有关执法事宜的投诉 (不包括违例泊车)	63
U	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	64

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为零二四年第四份季报，汇报二零二四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 12 898 宗² 投诉及建议，包括 142 宗³ 纯粹建议。大约 78% 的个案（即 9 997 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，22%（即 2 886 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 14 519 宗⁴ 下跌 11.2%²，与二零二三年同季的 10 851 宗⁵ 比较，则上升 18.9%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 142³ 宗纯粹建议中，有 123³ 宗有关公共交通服务，其中 107 宗关于专营巴士服务，另有 16 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（二零一五年至二零二四年）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)，则显示自二零二零年第三季起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 10 017 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 8 980 宗（90%）证实成立，不成立的有三宗（少于 1%），其余 1 034 宗（10%）则因证据不足而无法追查。这些

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 12 898 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 1 057 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 11 841 宗，与上季的 12 821 宗（见注 4）相比，跌幅为 7.6%。与二零二三年同季的 10 082 宗（见注 5）相比，增幅为 17.4%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 142 宗纯粹建议中，有 123 宗有关公共交通服务。在该 123 宗个案中，有 86 宗由一位市民提出。

⁴ 在 14 519 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共 1 698 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 821 宗。

⁵ 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。

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。在二零二四年十月至十二月，警方告知本组较早前转介的 407 宗⁶个案的最新进展，当中有 14 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 12 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件 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 11 316 宗⁷，较上季的 13 160 宗⁸下跌 14.0%⁷，与二零二三年同季的 9 448 宗⁹比较，则上升 19.8%⁷。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零二零年第三季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 4 573 宗¹⁰，较上季的 6 232 宗¹¹下跌 26.6%¹⁰，与二零二三年同季的 4 152 宗¹²比较，则上升 10.1%¹⁰。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

⁷ 在 11 316 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 452 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 10 864 宗，与上季的 11 814 宗（见注 8）相比，跌幅为 8.0%。与二零二三年同季的 8 954 宗（见注 9）相比，增幅为 21.3%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 在 13 160 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 1 346 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 11 814 宗。

⁹ 在 9 448 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 494 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 954 宗。

¹⁰ 在 4 573 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 429 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 144 宗，与上季的 5 107 宗（见注 11）相比，跌幅为 18.9%。与二零二三年同季的 3 658 宗（见注 12）相比，增幅为 13.3%。

¹¹ 在 6 232 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 125 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 107 宗。

¹² 在 4 152 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 494 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 658 宗。

9. 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 2 481 宗¹³，上季有 4 036 宗¹⁴，二零二三年同季则有 2 479 宗¹⁵。今季的 2 481 宗¹³ 个案中，涉及服务质量的个案有 201 宗（8.1%），而涉及服务水平的个案则有 2 218 宗（89.4%）。

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））服务的投诉及建议共有 765 宗，上季有 794 宗¹⁶，二零二三年同季则有 682 宗。今季的 765 宗个案中，涉及服务质量的个案有 87 宗（11.4%），而涉及服务水平的个案则有 655 宗（85.6%）。

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 188 宗¹⁷，上季有 267 宗¹⁸，二零二三年同季则有 210 宗。今季的 188 宗个案中，涉及服务质量的个案有 10 宗（5.3%），而涉及服务水平的个案则有 173 宗（92.0%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 450 宗¹⁹，上季有 318 宗²⁰，二零二三年同季则有 226 宗。今季的 450 宗个案中，涉及服务质量的个案有 18 宗（4.0%），而涉及服务水平的个案则有 429 宗（95.3%）。

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 95 宗，上季有 105 宗，二零二三年同季则有 82 宗。今季的

¹³ 在 2 481 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 195 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 2 286 宗。

¹⁴ 在 4 036 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 032 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 004 宗。

¹⁵ 在 2 479 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 1 985 宗。

¹⁶ 在 794 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 15 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 779 宗。

¹⁷ 在 188 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共六宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 182 宗。

¹⁸ 在 267 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 15 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 252 宗。

¹⁹ 在 450 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 226 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 224 宗。

²⁰ 在 318 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 55 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 263 宗。

95 宗个案中，涉及服务质量的个案有九宗（9.5%），而涉及服务水平的个案则有 85 宗（89.5%）。

14. 今季有关过海隧巴服务²¹的投诉及建议共有 594 宗²²，上季有 712 宗²³，二零二三年同季则有 473 宗。今季的 594 宗个案中，涉及服务质量的个案有 45 宗（7.6%），而涉及服务水平的个案则有 544 宗（91.6%）。

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 144 宗²⁴，上季有 254 宗²⁵，二零二三年同季则有 126 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 2 384 宗，较上季的 2 710 宗下跌 12.0%，与二零二三年同季的 2 036 宗比较，则上升 17.1%。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 94.5%（即 2 253 宗），较上季的 2 591 宗下跌 13.0%，与二零二三年同季的 1 945 宗比较，则上升 15.8%。今季的 2 253 宗个案中，涉及服务质量的个案有 182 宗（8.1%），而涉及服务水平的个案则

²¹ 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。

²² 在 594 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 592 宗。

²³ 在 712 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共八宗投诉。不包括这些投诉的数字为 704 宗。

²⁴ 在 144 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 23 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 121 宗。

²⁵ 在 254 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 92 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 162 宗。

有 2 051 宗 (91.0%) 。

19. 其余 5.5% 的个案 (即 131 宗) 则为有关红色小巴服务的投诉及建议, 较上季的 119 宗上升 10.1%, 与二零二三年同季的 91 宗比较, 则上升 44.0%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 3 899 宗, 较上季上升 13.4%, 与二零二三年同季比较, 则上升 34.9%。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 3 899 宗个案中, 涉及的士司机违规行为的个案有 3 779 宗 (96.9%), 上季则有 3 310 宗 (96.3%)。有关的士司机违规行为的投诉, 包括不采用最直接可行的路线、驾驶行为不当、司机拒载、举止无礼和不守规矩及滥收车资等。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 1 021 宗 (27.0%) 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 306 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	6 (7)	2 (2)
(b) 投诉人撤销投诉	170 (140)	56 (32)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	130 (285)	42 (66)
	<u>306 (432)</u>	<u>100 (100)</u>

(注: 括号内为上季数字。)

从上述数字可见, 98% 的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

23. 在上季被票控的七宗个案中，有一位巴士司机被法庭²⁶裁定干犯交通罪行。这位的士司机因不采用最直接可行的路线到达目的地而被罚款 600 元。

铁路服务

24. 季内，共有 289 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 486²⁷ 宗，二零二三年同季则有 222 宗。今季的 289 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 264 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 27 宗，上季及二零二三年同季分别有 40 宗及 22 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. 季接获有关交通挤塞 / 阻塞的投诉共有 703 宗²⁸，上季有 492 宗²⁹，二零二三年同季则有 406³⁰ 宗。投诉涉及的地区详情如下：

²⁶ 截至 2024 年 12 月底，其他被票控案件尚未有结果。

²⁷ 在 486 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 129 宗投诉（涉及港铁服务）。不包括这些投诉的数字为 357 宗。

²⁸ 在 703 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 605 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 98 宗。

²⁹ 在 492 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 352 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 140 宗。

³⁰ 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。

	<u>投诉数目</u>	
港岛	34 ³¹	(72) ³²
九龙	397 ³³	(105) ³⁴
新界	272 ³⁵	(313) ³⁶
其他（一般事宜及 隧道区域等）	0	(2)
总数	703²⁸	(492)²⁹

（注：括号内为上季数字。）

27. 投诉数目显示，受交通挤塞 / 阻塞影响比较严重的地区为九龙城（251 宗³⁷）、葵青（230 宗³⁸）及油尖旺（121 宗³⁹）。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 / 阻塞投诉的主要成因，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 100 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 82 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 82 宗及 41 项，二零二三年同季的数目则分别为 66 宗及 33 项。

³¹ 在 34 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 14 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 20 宗。

³² 在 72 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 38 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 34 宗。

³³ 在 397 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 366 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 31 宗。

³⁴ 在 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 62 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 43 宗。

³⁵ 在 272 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 225 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 47 宗。

³⁶ 在 313 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 252 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 61 宗。

³⁷ 在 251 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 249 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为两宗。

³⁸ 在 230 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 225 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为五宗。

³⁹ 在 121 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 111 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为十宗。

30. 关于交通挤塞 / 阻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 30 宗，上季的数目为 40 宗，二零二三年同季的数目是 37 宗。今季的 30 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 21 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有六宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为观塘、深水埗及元朗（各四宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为观塘（两宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 605 宗，较上季的 643 宗下跌 5.9%，与二零二三年同季的 764 宗比较，则下跌 20.8%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（341 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（77 宗），等候过久引致交通阻塞（68 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（47 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元朗（39 宗）、沙田（38 宗）、油尖旺（32 宗）、及九龙城（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

在二零二四年十一月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) 有关渡轮服务的投诉及建议；
 - (b) 有关泊车设施的投诉及建议；
 - (c) 有关的士服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二四年第三号季报。
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) 交通投诉组二零二四年第三号季报。

有关北角电气道近大强街道路安全的关注

3. 一名市民注意到北角电气道近大强街的一组交通灯设有左转和直驶的交通灯号。当直驶的交通灯转绿时，左转的交通灯维持红色，而行人过路灯则转绿。投诉人投诉一名的士司机冲过红色左转交通灯，漠视投诉人在行人过路灯已转绿时横过马路。这会危及正在横过马路的行人。他促请运输署检讨现行的交通灯号安排，以提升道路安全。
4. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复指，根据《道路交通条例》，司机在交通灯路口必须遵守所有交通灯号、交通标志和道路标记。当红灯或「红黄灯」亮着时，必须在「停车」线前停车等候，直至绿灯亮起和可以安全前进时，才可继续向前行驶。有关投诉人所提司机不遵照交通灯号指示的事件，运输署会促请警方在有关地点加强巡逻，并采取适当的执法行动。
5. 此外，运输署经检讨后建议调整有关地点的交通灯安排。拟

议的改动将容许在电气道行驶的司机同时左转入大强街或直驶。另外，电气道近大强街慢在线的道路标记亦已由「只准左转」改为「直驶或左转」。有关工作已于二零二四年十月三十一日完成。

6. 运输署的回复已转达该名投诉人，他并无再提出意见。

有关油塘茶果岭道与四山街交界处交通情况的关注

7. 一名市民关注到茶果岭道近四山街的黄色方格路口道路标记移除后的交通情况，因为此举对区内居民及商户造成极大不便。他认为黄色方格路口道路标记移除后，来自大本型的司机便无法右转入四山街，司机因而须绕道经鲤鱼门。

8. 有关个案已转交运输署考虑。就此，运输署已安排路政署更改有关地点的道路标记，包括在茶果岭道南行线增设右转车道供前往四山街方向的车辆使用，并保留部分原有的黄色方格路口，以改善有关路口的交通情况。改善工程已于二零二四年十一月完成。

9. 运输署续称会继续观察交通情况，并在有需要时采取适当的交通管理措施。

10. 该名市民已获悉运输署所采取的措施，并无再提出意见。

有关荃湾电单车泊车位不足的关注

11. 一名市民关注到荃湾的电单车泊车位不足。由于该区的泊车位有限但需求甚殷，因此对驾驶电单车人士造成不便。他建议运输署在区内提供更多电单车泊车位，满足居民的需求。

12. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复指早前已安排路政署在海贵路公共运输交汇处增设十个电单车泊车位，有关工程已经完成。此外，运输署已向路政署发出施工通知书，在荃湾街市街近荃湾城市广场再增设九个电单车泊车位。路政署表示现正安排申请临时交通改道和地下管线改道。有关工程预计于二零二五年下半年展开。

13. 运输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

二零二四年内接获的投诉及建议概况⁴⁰

整体趋势

在二零二四年，交通投诉组共接获51 046宗⁴¹投诉及建议，包括843宗⁴²纯粹建议。个案数目较二零二三年的42 352宗⁴³增加20.5%。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)。二零二四年所接获个案的分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2023 年</u>	<u>2024 年</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	37 622 ⁴⁴	45 402 ⁴⁵	+20.7%
交通情况	1 232 ⁴⁶	2 485 ⁴⁷	+101.7%
道路维修	208	182	-12.5%
法例执行	3 042	2 742 ⁴⁸	-9.9%

⁴⁰ 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。

⁴¹ 在 51 046 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 5 915 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 45 131 宗，与二零二三年的 39 431 宗（见注 43）相比，增幅为 14.5%。不包括这些投诉的个案分类载于附件 J(ii)。

⁴² 在这些纯粹建议中，有一位市民提出 478 宗有关公共交通路线的纯粹建议。

⁴³ 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。

⁴⁴ 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。

⁴⁵ 在 45 402 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共 4 229 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 41 173 宗，与二零二三年的 34 976 宗（见注 44）相比，增幅为 17.7%。

⁴⁶ 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。

⁴⁷ 在 2 485 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 491 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 994 宗，与二零二三年的 957 宗（见注 46）相比，增幅为 3.9%。

⁴⁸ 在 2 742 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 195 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 547 宗，与二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅为 16.3%。

其他 ⁴⁹	248	235	-5.2%
合计	42 352⁴³	51 046⁴¹	+20.5%

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。在二零二四年，这些个案共有45 402宗⁴⁵，占个案总数89%。在这些个案中，纯粹提出建议的有754宗⁴²。这类个案的数目较二零二三年的37 622宗⁴⁴增加20.7%。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>2023 年</u>	<u>2024 年</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	17 207 ⁵⁰	20 734 ⁵¹	+20.5%
非专营巴士	545 ⁵²	811 ⁵³	+48.8%
专线小巴	7 212	8 865	+22.9%
红色小巴	363	477	+31.4%
的士	11 452	13 096	+14.4%
铁路运输	744	1 300 ⁵⁴	+74.7%
渡轮	99	119	+20.2%
合计	37 622⁴⁴	45 402⁴⁵	+20.7%

⁴⁹ 这些个案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

⁵⁰ 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。

⁵¹ 在 20 734 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 3 824 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 16 910 宗，与二零二三年的 14 563 宗（见注 50）相比，增幅为 16.1%。

⁵² 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。

⁵³ 在 811 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 276 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 535 宗，与二零二三年的 543 宗（见注 52）相比，跌幅为 1.5%。

⁵⁴ 在 1 300 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 129 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 171 宗，与二零二三年的 744 宗相比，增幅为 57.4%。

专营巴士服务

3. 在二零二四年，有关专营巴士服务的个案有20 734宗⁵¹，较二零二三年的17 207宗⁵⁰增加20.5%。投诉大多涉及服务稳定性、员工行为及工作表现，以及驾驶行为不当。该20 734宗⁵¹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. 二零二四年投诉服务班次及路线的个案数目有所下跌，服务班次的投诉由二零二三年的939宗减至二零二四年的708宗，跌幅为24.6%；而路线的投诉亦由二零二三年的965宗减至二零二四年的761宗，跌幅为21.1%。有关服务稳定性的投诉则由二零二三年的8 423宗⁵⁵增至二零二四年的9 656宗⁵⁶，增幅为14.6%；有关员工行为及工作表现的投诉由二零二三年的2 225宗增至二零二四年的4 106宗⁵⁷，增幅为84.5%；有关驾驶行为不当的投诉由二零二三年的2 433宗增至二零二四年的2 871宗，增幅为18.0%；而有关乘客服务和设施的投诉亦由二零二三年的1 286宗增至二零二四年的1 578宗，增幅为22.7%。

5. 服务稳定性的投诉数目增加，部分原因可能是由于实施巴士路线重组建议所致，当中一些需求较低的路线，服务班次并无完全回复至疫情前水平。为改善整体巴士网络的营运效率和更有效运用资源，运输署一直与专营巴士公司合作，通过既定机制适时调整巴士服务，包括因应新基建项目及物业发展和最新出行模式导致乘客需求转变而重组巴士服务（例如重组与新通车铁路线重迭的巴士服务，以及因应市面晚间活动减少的整体趋势而缩减晚间的巴士服务班次）。在推行重组项目期间，乘客或需时间适应经调整的服务水平，亦同时导致乘客提出各项投诉。运输署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，并在适当情况下重新调配所节省的资源改善其他服务。

⁵⁵ 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。

⁵⁶ 在9 656宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共3 611宗投诉。不包括这些投诉的数字为6 045宗，与二零二三年的5 779宗（见注55）相比，增幅为4.6%。

⁵⁷ 在4 106宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共213宗投诉。不包括这些投诉的数字为3 893宗，与二零二三年的2 225宗相比，增幅为75.0%。

6. 除上述情况外，有关服务稳定性的投诉数目增加，也可能与服务班次是否准时有关。随着经济及社会活动恢复，路面交通一般较为繁忙，导致中途站巴士到站的时间更加不确定。其中一个例子是，行走屯门区（例如屯门公路及皇珠路）的巴士路线普遍受该处的繁忙交通影响。尽管如此，运输署一直密切监察巴士服务，要求专营巴士公司在有需要时调派更多车辆以维持服务水平的稳定性，并批准在适当情况下，当交通繁忙时采用替代路线作临时改道。经推行上述措施后，二零二四年第四季有关服务稳定性的投诉数目明显减少，较二零二四年第三季下跌约42%。

7. 至于有关驾驶行为不当和员工行为及工作表现的投诉数目增加，运输署已要求专营巴士公司留意情况，并在有需要时与有关司机跟进。此外，专营巴士公司亦须加强培训巴士司机，以改善驾驶行为和员工行为及工作表现。

非专营巴士服务

8. 在二零二四年，有关非专营巴士服务的个案共有811宗⁵³，较二零二三年的545宗⁵²增加48.8%。在二零二四年所接获811宗⁵³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

9. 在二零二四年，交通投诉组接获有关公共小巴服务的投诉及建议共有 9 342 宗，较二零二三年的 7 575 宗增加 23.3%。

10. 有关专线小巴服务的个案有 8 865 宗，较二零二三年的 7 212 宗增加 22.9%。数字上升的主要原因，是投诉员工行为及工作表现和驾驶行为不当有所增加。该 8 865 宗个案的详细分项数字，载于附件 M。

11. 有关红色小巴服务的个案有477宗，较二零二三年的363宗增加31.4%。该477宗个案的详细分项数字，载于附件N。

12. 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。与二零二三年相比，在二零二四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，大部分个案关于员工行为及工作表现（包括司机）、服务稳定性，以及驾驶行为不当。鉴于投诉专线小巴司机驾驶行为不当和行为及工作表现的数目不断增加，运输署会继续与专线小巴业界合作推行措施，例如为新入职司机及输入司机提供职前培训课程。同时，就投诉专线小巴的服务稳定性而言，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。

13. 至于红色小巴的个案，在二零二四年所接获投诉的整体数目较二零二三年为多，投诉类别主要是驾驶行为不当，以及员工行为及工作表现（包括司机）。运输署通过与红色小巴业界商会举行定期会议，不时提醒公共小巴业界注意驾驶安全和服务质素。运输署收到有关员工行为及工作表现的投诉后，便会向相关的红色小巴业界商会反映，并提醒他们敦促红色小巴司机注意。至于有关驾驶行为不当的投诉，运输署会把涉嫌违反道路交通规例的投诉转介警方采取执法行动。另一方面，运输署亦与警方合作，为前线公共小巴司机举行安全讲座，以提高他们的安全意识。

的士服务

14. 在二零二四年，有关的士服务的个案有 13 096 宗，与二零二三年的 11 452 宗相比，增幅为 14.4%。投诉个案数字增加，主要原因是涉及的士司机不采用最直接可行的路线、举止无礼和不守规矩、滥收车资，以及作出其他不当驾驶行为。该 13 096 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，打击的士司机违规行为，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. 在二零二四年的投诉数目增加，相信主要是由于访港旅客总

数上升。根据香港旅游发展局的资料，香港在二零二四年共接待 4 500 万旅客，按年增长 31%。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规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，打击违规行为。

17. 鉴于公众期望更佳的的士服务质素及安全，政府在过去两年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。为了对的士司机的违规行为加强阻吓作用，政府就部分与的士司机相关的罪行引入两级制罚则和的士司机违例记分制。该两级制罚则在二零二三年十二月二十二日生效，而的士司机违例记分制则于二零二四年九月二十二日生效。截至二零二五年二月三日，共有 58 名的士司机因干犯有关罪行而被定罪或负上法律责任，须缴付定额罚款，以及根据记分制被记分数。

18. 此外，为善用科技提升整体的士服务质素，政府建议规定所有的士必须在车厢内安装摄录设备，以及规定所有的士司机必须提供电子支付方式，为乘客提供更多支付车费的选项。政府会争取在二零二五年第二季向立法会提交法例修订建议。

铁路服务

19. 在二零二四年，有关铁路服务的个案有 1 300 宗⁵⁴，较二零二三年的 744 宗增加 74.7%。其中对港铁公司服务的投诉由二零二三年的 667 宗增至二零二四年的 1 226 宗⁵⁸，增幅为 83.8%。该 1 300 宗个案按个别铁路公司的详细分项数字，载于附件 P。

20. 在二零二四年有关港铁公司服务的投诉数目较二零二三年增加，特别是关乎员工行为及工作表现，以及乘客服务和设施。这些个案涉及员工在执行附例和响应乘客查询时的态度、要求港铁公司对违反附例加强执法行动，以及在炎热天气下港铁车站的温度问题。针对在炎热天气下港铁车站的温度问题，港铁公司已实时安排在各车站加

⁵⁸ 在 1 226 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 129 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 097 宗，与二零二三年的 667 宗相比，增幅为 64.5%。

装超过 250 部流动通风设备和牛角扇，以加强空气流通和减低炎热天气的影响。至于员工的工作表现，港铁公司已提醒前线员工注意态度，特别是对可能违反附例而加强执法行动的情况。运输署已提醒港铁公司继续密切监察情况，并按需要采取改善措施。

渡轮服务

21. 在二零二四年，有关渡轮服务的个案有 119 宗，较二零二三年的 99 宗增加 20.2%。该 119 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，主要是由于涉及员工行为及工作表现，以及乘客服务和设施的个案增加所致。政府已敦促相关渡轮营办商为前线职员提供更多培训和指导，并在适当情况下提升乘客服务和设施。至于有关节庆活动期间渡轮服务质素的个案，政府已敦促渡轮营办商采取适当措施，例如在节庆高峰期间增派职员，以及改善码头的指示牌方便乘客上落。

交通情况

22. 在二零二四年接获 2 485 宗⁴⁷有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 5%。与二零二三年的 1 232 宗⁴⁶相比，这类个案的数目增加 101.7%。

交通挤塞／阻塞

23. 在接获的 2 485 宗⁴⁷个案中，有 1 907 宗⁵⁹（77%）与交通挤塞／阻塞有关，较二零二三年的 761 宗⁶⁰增加 150.6%。有关投诉交通挤塞／阻塞个案按地区的详细分项数字，载于附件 R。在二零二四年，涉及较多这类投诉的地区如下：

⁵⁹ 在 1 907 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 491 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 416 宗，与二零二三年的 486 宗（见注 60）相比，跌幅为 14.4%。

⁶⁰ 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。

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2023 年</u>	<u>2024 年</u>	<u>增 / 减</u>
葵青	323 ⁶¹	1 023 ⁶²	+216.7%
九龙城	34	333 ⁶³	+879.4%
油尖旺	49	152 ⁶⁴	+210.2%

24. 在二零二四年引致交通挤塞 / 阻塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2023 年</u>	<u>2024 年</u>	<u>增 / 减</u>
车辆阻塞	575 ⁶⁵	1 748 ⁶⁶	+204.0%
交通管理	111	82	-26.1%
道路工程	24	37	+54.2%
其他	51	40	-21.6%
合计	761⁶⁰	1 907⁵⁹	+150.6%

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 1 907 宗⁵⁹ 个案中，有 1 748 宗⁶⁶ (92%) 涉及车辆阻塞，与二零二三年的 575 宗⁶⁵ 相比，增幅为 204.0%。在二零二四年，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

⁶¹ 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。

⁶² 在 1 023 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 1 011 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 宗，与二零二三年的 48 宗（见注 61）相比，跌幅为 75.0%。

⁶³ 在 333 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 308 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 25 宗，与二零二三年的 34 宗相比，跌幅为 26.5%。

⁶⁴ 在 152 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 111 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 41 宗，与二零二三年的 49 宗相比，跌幅为 16.3%。

⁶⁵ 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。

⁶⁶ 在 1 748 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 491 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 257 宗，与二零二三年的 300 宗（见注 65）相比，跌幅为 14.3%。

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. 在二零二四年接获 319 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及行车线安排等有关。与二零二三年的 255 宗相比，个案数目增加 25.1%。

增加交通标志及设备

27. 在二零二四年，交通投诉组接获 186 项增设交通标志及设备的要求，较二零二三年的 121 宗增加 53.7%。

泊车设施

28. 在二零二四年，有关泊车设施的投诉及建议共有 73 宗，较二零二三年的 95 宗减少 23.2%。

道路维修

29. 在二零二四年接获 182 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数少于 1%。与二零二三年的 208 宗相比，这类个案的数目减少 12.5%。

法例执行

30. 在二零二四年接获 2 742 宗⁶⁷有关执法事宜的投诉，占个案总数约 5%。二零二四年接获的投诉与二零二三年比较如下：

<u>类别</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2023 年</u>	<u>2024 年</u>	
违例泊车	2 042	1 589	-22.2%
其他执法事宜	1 000	1 153 ⁶⁸	+15.3%
合计	3 042	2 742 ⁶⁷	-9.9%

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. 在二零二四年，涉及较多违例泊车投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2023 年</u>	<u>2024 年</u>	
沙田	315 ⁶⁹	259 ⁶⁹	-17.8%
元朗	183	151	-17.5%
油尖旺	171	147	-14.0%
九龙城	247	132	-46.6%

32. 道路安全是警方首要行动项目之一。警队致力通过执法、教育及宣传，改变道路使用者导致交通阻塞的不负责任行为。警方全年持续监察违例泊车及其他交通事宜，并调拨适当资源采取执法行动。对于司机因导致严重阻塞而干犯交通违例事项，有关车辆或会被拖走

⁶⁷ 在 2 742 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 195 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 547 宗，与二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅为 16.3%。

⁶⁸ 在 1 153 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 195 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 985 宗，与二零二三年的 1 000 宗相比，跌幅为 4.2%。

⁶⁹ 在 315 宗及 259 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出共 192 宗及 158 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字分别为 123 宗及 101 宗。

以确保交通畅顺。

33. 立法会于二零二四年六月通过《2023年电子执行交通法例(杂项修订)条例草案》后，警方正筹备交通定额罚款通知书数码化的工作，并将于二零二五年内陆续推行。警方通过采取更高效的交通执法行动，可有效遏止司机干犯交通违例事项，并培养司机良好的驾驶态度，有助减少违例泊车事故，长远而言可纾缓交通挤塞。

34. 来年，警方会继续采取多机构合作模式及「3E」策略，即道路工程(Engineering)、公众参与(Engagement)及积极执法(Enforcement)，并与其他政府部门合作，研究以科技提升交通执法效率，实现「路上零意外，香港人人爱」的愿景。

其他执法事宜

35. 在二零二四年，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>2023年</u>	<u>2024年</u>	
元朗	213	334	+56.8%
油尖旺	120	123	+2.5%
观塘	83	77	-7.2%

就上述各区而言，投诉最多的是不遵从交通标志/措施指示，其次是车辆冲红灯/没有让路给行人或车辆、胡乱横过马路，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详细分项数字，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⁾	2023 年同季 (1.10.23-31.12.23)	上季 (1.7.24-30.9.24)	今季 (1.10.24-31.12.24)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	616[209]	782[202]	582[106]
(b) 服务水平	8 651 [32]	12 115 [12]	10 491 [12]
(c) 一般性质	181 [7]	263 [4]	243 [5]
	9 448⁽³⁾[248] (87%)	13 160⁽³⁾[218] (91%)	11 316⁽³⁾[123] (88%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	406 [10]	492	703
(b) 交通管理	66 [14]	82 [5]	100 [10]
(c) 增设交通标志及设备	33 [12]	41 [6]	82 [5]
(d) 泊车设施	24	14 [1]	15 [1]
	529 [36] (5%)	629 [12] (4%)	900 [16] (7%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	17	26	21
(b) 交通标志及设备	19 [1]	14	6
(c) 行车道标记	1	-	3
	37 [1] (<1%)	40 (<1%)	30 (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	460 [3]	401	341
(b) 其他执法事宜	304 [1]	242	264
	764 [4] (7%)	643 (4%)	605 (5%)
V. 其他	73 [2] (<1%)	47 (<1%)	47 [3] (<1%)
合计	10 851⁽³⁾ [291] (100%)	14 519⁽³⁾ [230] (100%)	12 898⁽³⁾ [142] (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209宗、202宗及106宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出150宗、148宗及76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⁾

<u>投诉/建议性质^{(2) (3)}</u>	<u>2023 年同季</u> <u>(1.10.23-31.12.23)</u>		<u>上季</u> <u>(1.7.24-30.9.24)</u>		<u>今季</u> <u>(1.10.24-31.12.24)</u>	
I. 公共交通服务						
(a) 服务质量	616	[209]	782	[202]	582	[106]
(b) 服务水平	8 157	[32]	10 769	[12]	10 039	[12]
(c) 一般性质	181	[7]	263	[4]	243	[5]
	8 954	[248](89%)	11 814	[218](92%)	10 864	[123](92%)
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞 / 阻塞	131	[10]	140		98	
(b) 交通管理	66	[14]	82	[5]	100	[10]
(c) 增设交通标志及设备	33	[12]	41	[6]	82	[5]
(d) 泊车设施	24		14	[1]	15	[1]
	254	[36] (3%)	277	[12] (2%)	295	[16] (2%)
III. 道路维修						
(a) 道路情况	17		26		21	
(b) 交通标志及设备	19	[1]	14		6	
(c) 行车道标记	1		-		3	
	37	[1](<1%)	40	(<1%)	30	(<1%)
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车	460	[3]	401		341	
(b) 其他执法事宜	304	[1]	242		264	
	764	[4] (8%)	643	(5%)	605	(5%)
V. 其他	73	[2](<1%)	47	(<1%)	47	[3] (<1%)
合计	10 082⁽⁴⁾	[291] (100%)	12 821⁽⁵⁾	[230] (100%)	11 841⁽⁶⁾	[142] (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209宗、202宗及106宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出150宗、148宗及76宗有关公共交通路线的纯粹建议。

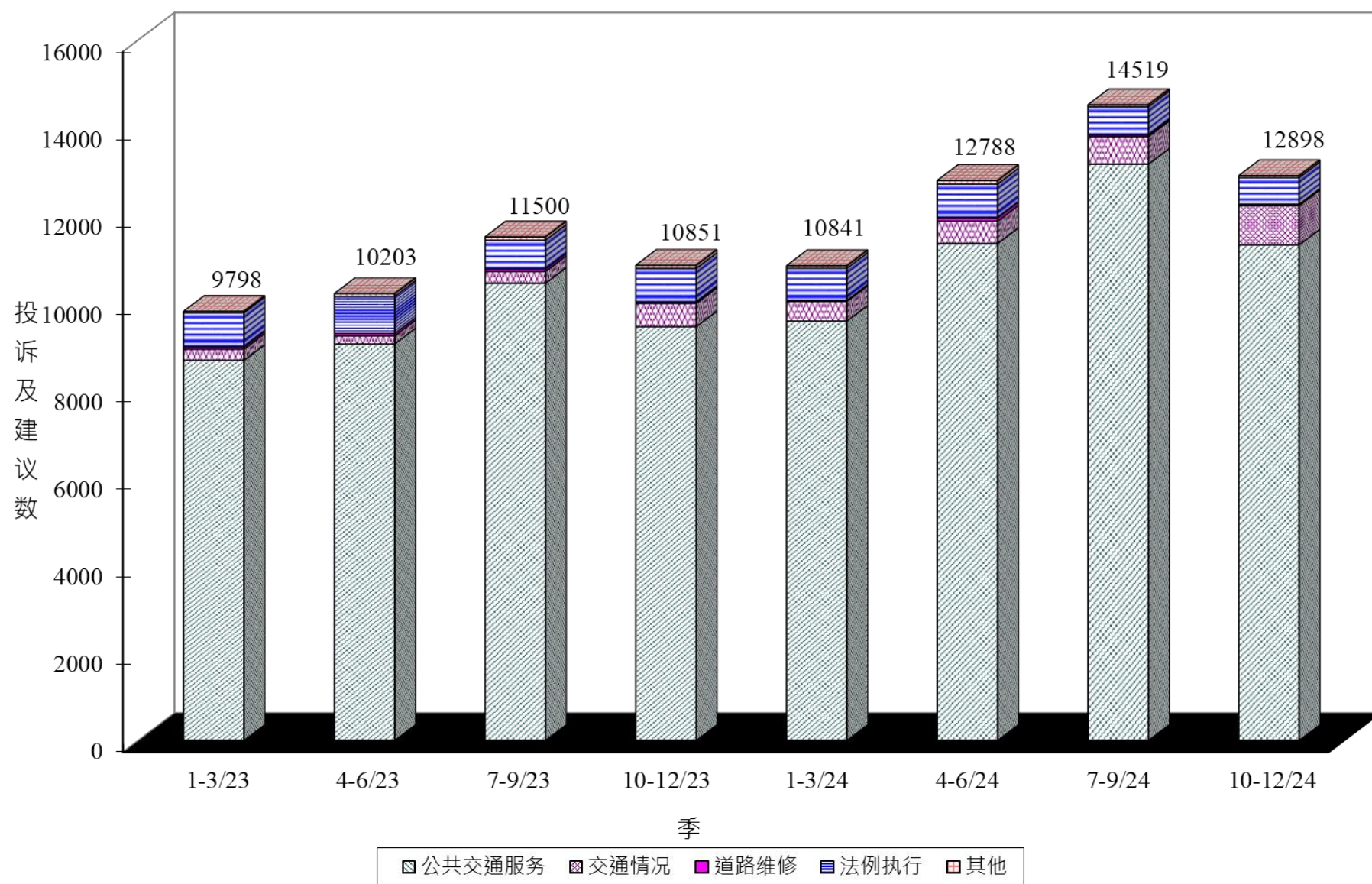
(3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(4) 不包括由三位投诉人提出共769宗个案。

(5) 不包括由七位投诉人提出共1 698宗个案。

(6) 不包括由三位投诉人提出共1 057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 (二零二四年十月至十二月)

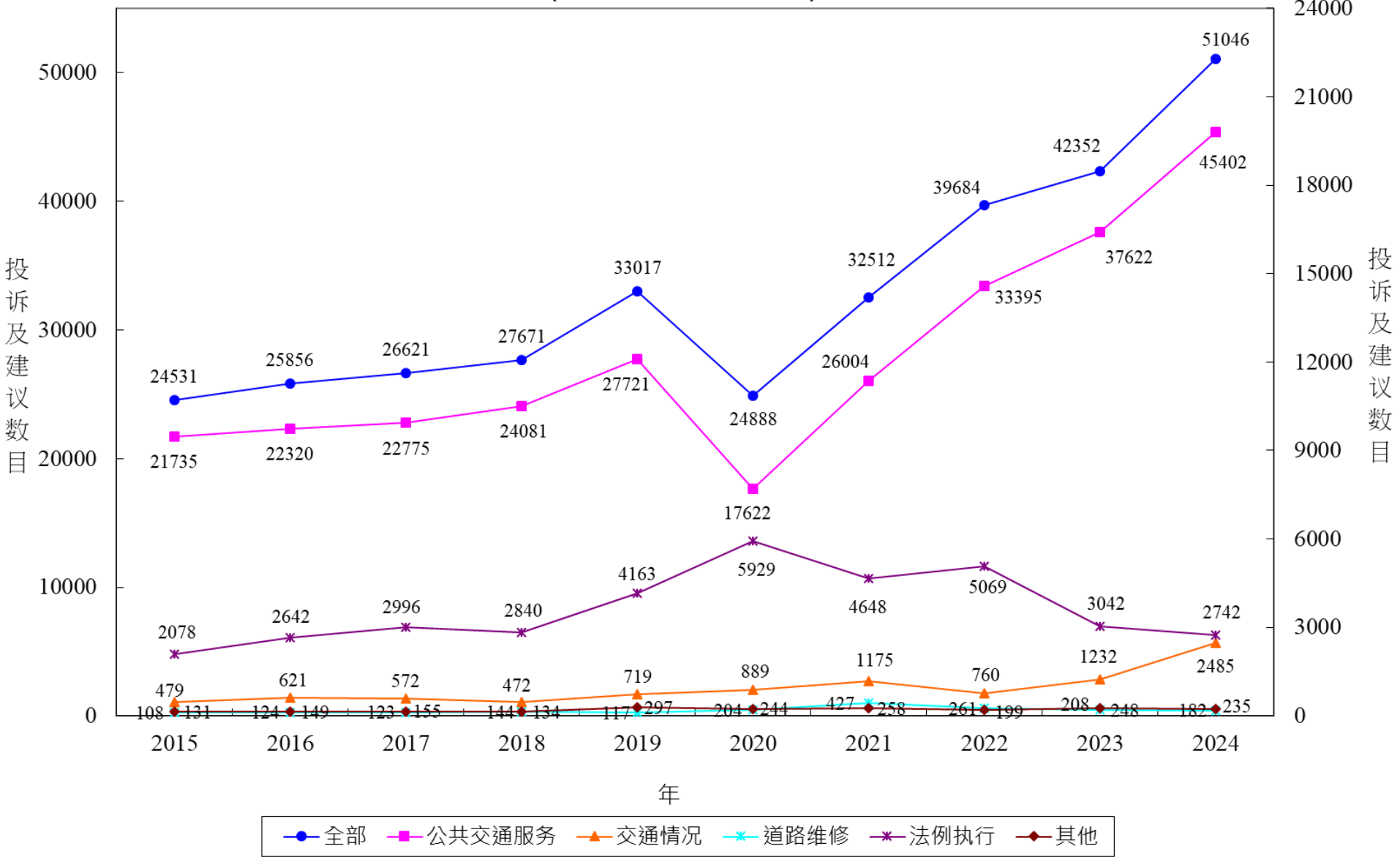
建议性质⁽¹⁾

		陆上交通工具						水路					
		专营巴士	非专营巴士	公共小巴	的士	铁路运输	交通工具	小计					
(I)	公共交通服务												
	(a) 服务质量												
	(1) 班次/载客量	4	[1]	-	2	-	-	6	[1]				
	(2) 路线	80	[75]	-	3	[1]	-	83	[76]				
	(3) 服务时间	8	[5]	-	-	-	-	8	[5]				
	(4) 设置车站	8	[2]	-	1	-	-	9	[2]				
		100	[83]	-	6	[1]	-	106	[84]				
	(b) 服务水平												
	(1) 服务班次	-		-	-	-	-	-					
	(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	-		1	1	-	-	2					
	(8) 乘客服务及设施	5	[1]	-	1	2	-	8	[1]				
		6	[2]	-	1	3	2	12	[2]				
	(c) 一般性质 ⁽²⁾	1		1	3	-	-	5					
	今季(I)项小计	107	[85]	0	8	[1]	6	2	0	123	[86]		
	上季(I)项小计	202	[164]	3	[2]	8	1	4	[1]	0	218	[167]	
	2023 年同季(I)项小计	225	[156]	3	[2]	12	[1]	4	4	[2]	0	248	[161]
(II)	交通情况												
	(a) 交通挤塞 / 阻塞										-		
	(b) 交通管理										10		
	(c) 增设交通标志及设备										5		
	(d) 泊车设施										1		
	今季(II)项小计										16		
	上季(II)项小计										12		
	2023 年同季(II)项小计										36		
(III)	道路维修										-		
(IV)	法例执行										-		
(V)	其他 ⁽³⁾										3		
	今季合计										142	[86]	
	上季合计										230	[167]	
	2023 年同季合计										291	[161]	

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。

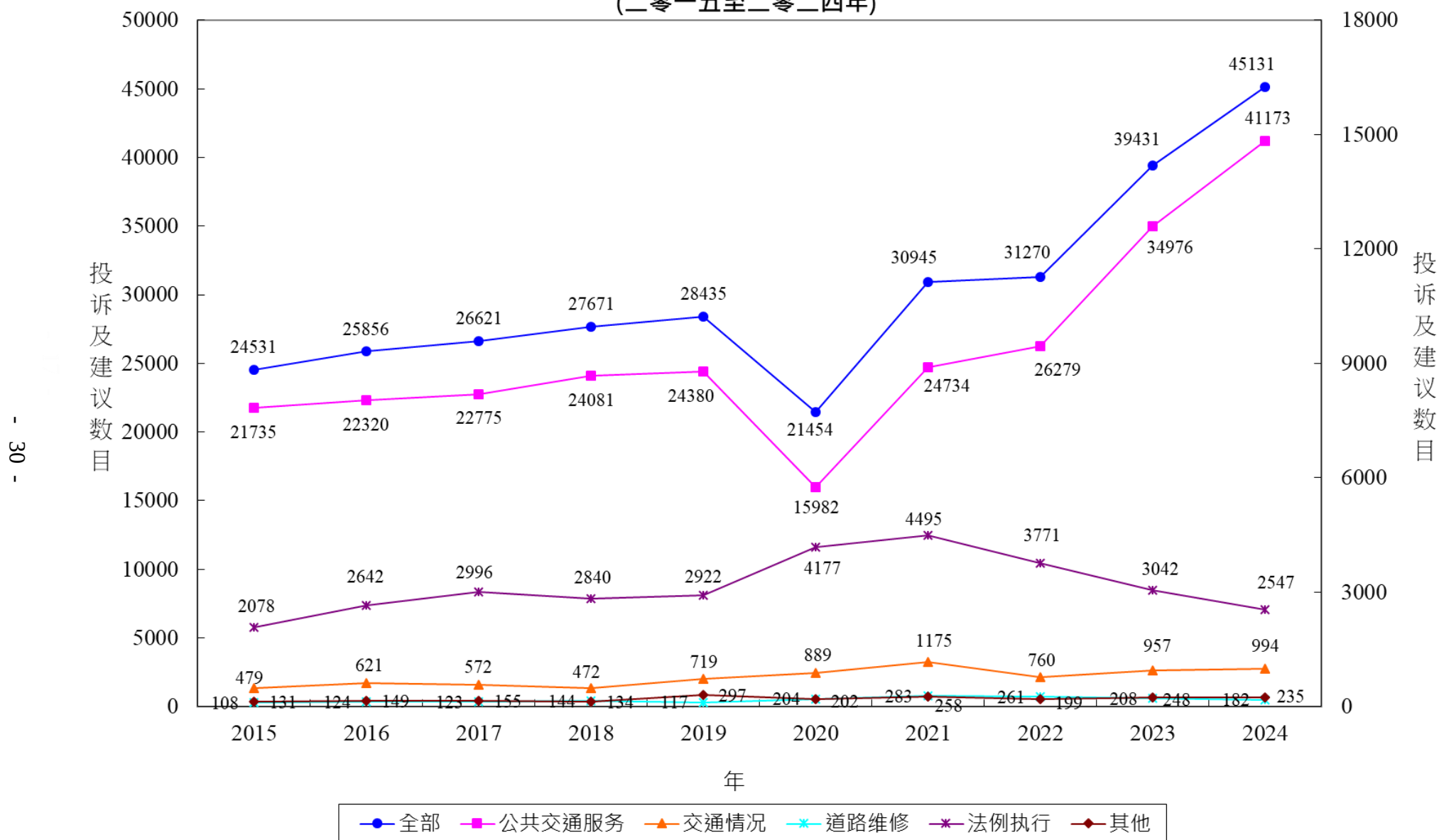
(2) 这些个案主要涉及分段收费、换乘优惠和的士服务管理计划。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一五至二零二四年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

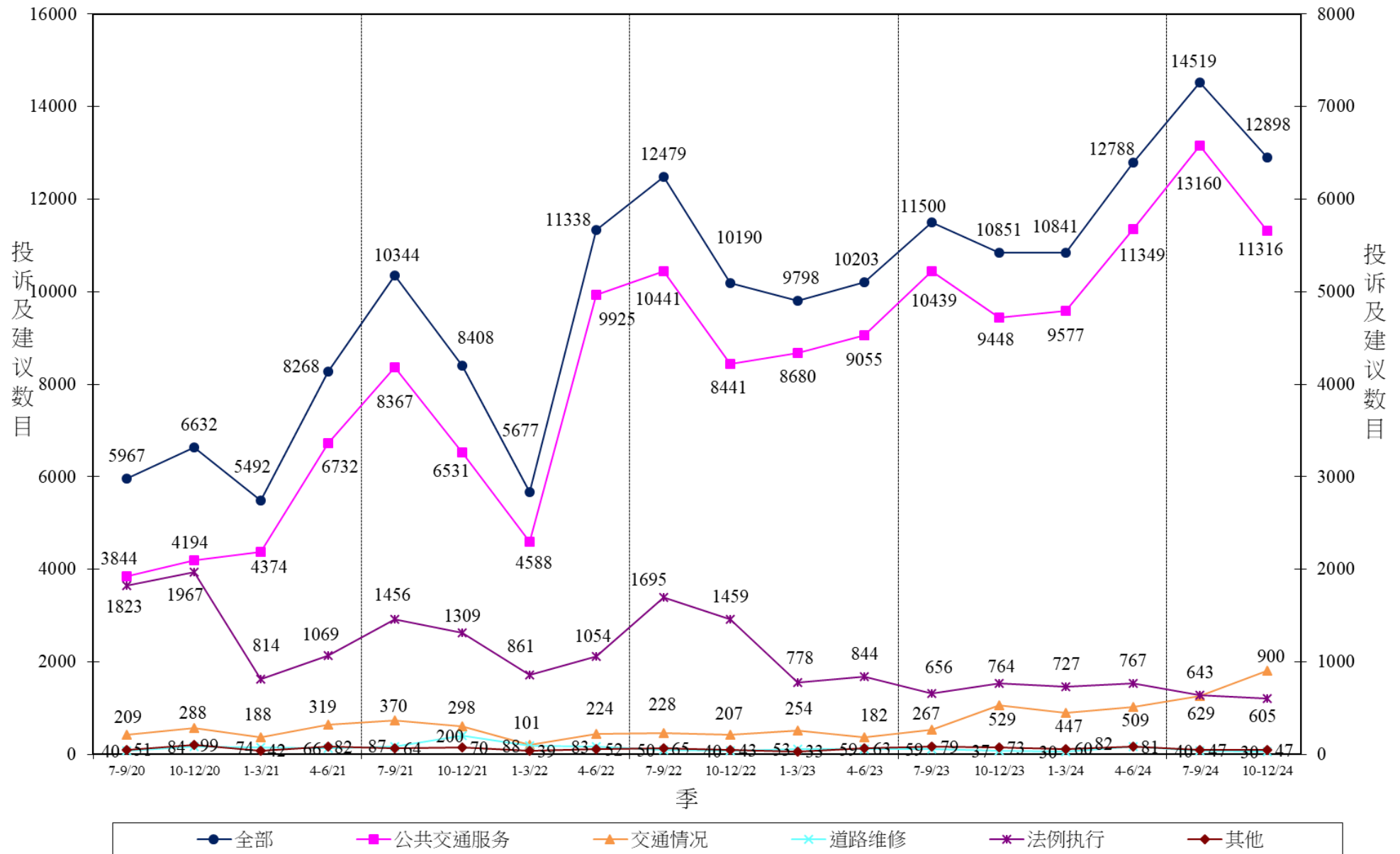
(二零一五至二零二四年)



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)。

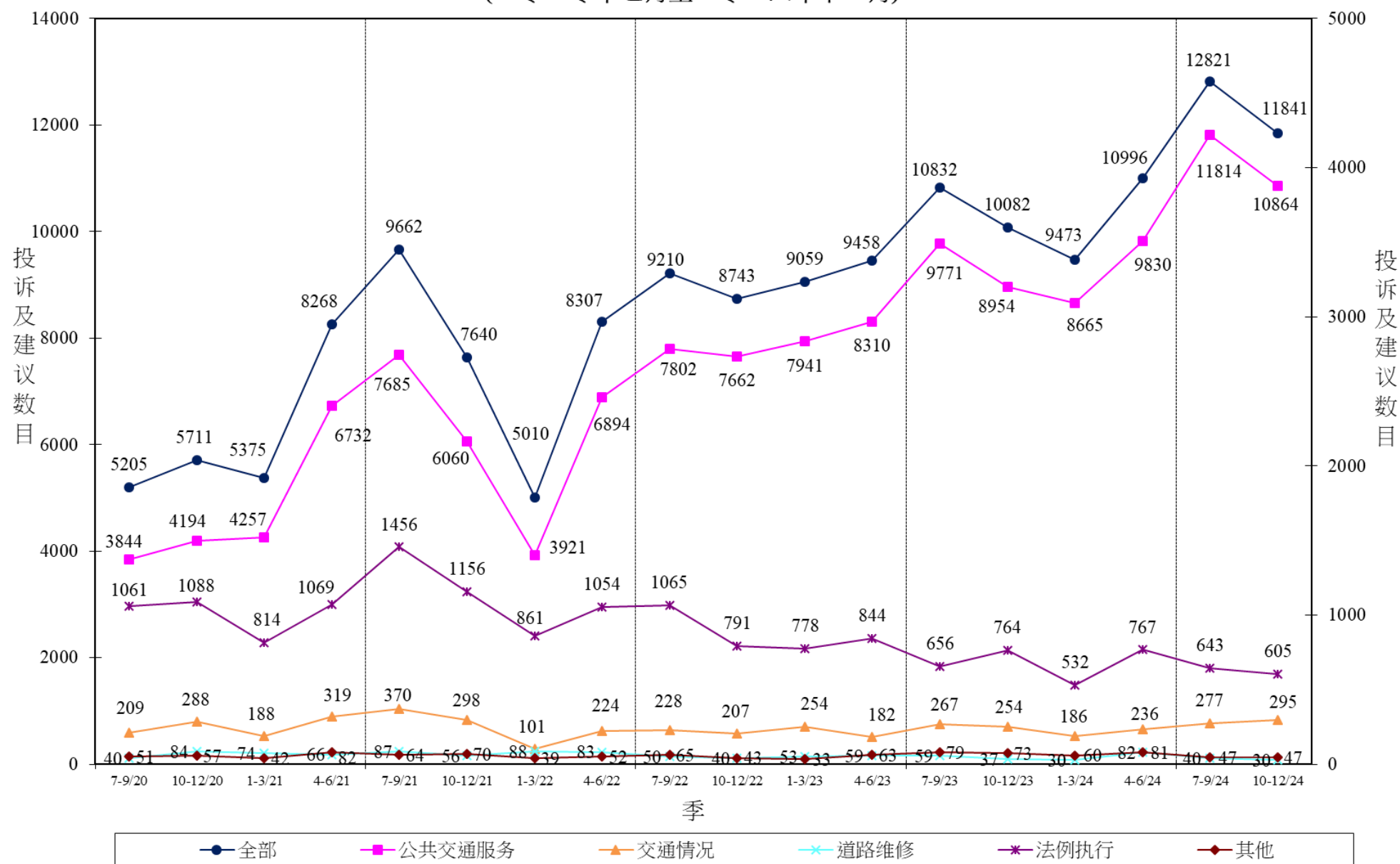
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零二零年七月至二零二四年十二月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零二零年七月至二零二四年十二月)

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
(二零二四年十月至十二月)

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	-	687	-	-	687
	(b) 服务水平	518	6 576	3	987	8 084
	(c) 一般性质	4	222	-	4	230
		522	7 485	3	991	9 001
II. 交通情况	(a) 交通挤塞 / 阻塞	67	131	-	-	198
	(b) 交通管理	5	70	-	-	75
	(c) 增设交通标志及设备	5	31	-	-	36
	(d) 泊车设施	1	13	-	-	14
		78	245	-	-	323
III. 道路维修	(a) 道路情况	1	10	-	-	11
	(b) 交通标志及设备	1	3	-	-	4
	(c) 行车道标记	-	1	-	-	1
		2	14	-	-	16
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	309	119	-	1	429
	(b) 其他执法事宜	15	141	-	42	198
		324	260	-	43	627
		5	45	-	-	50
合计		931 (9%)	8 049 (80%)	3 (1%)	1 034 (10%)	10 017 (100%)
		8 980 (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
(二零二四年十月至十二月)

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	182	2 706	-	21	2 909
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	-	700	-	1	701
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	-	240	-	-	240
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	76	-	-	76
龙运巴士公司	-	248	-	-	248
过海隧巴	4	524	-	4	532
非专营巴士服务	5	228	1	3	237
专线小巴	324	1 466	-	18	1 808
红色小巴	-	103	-	1	104
的士	3	821	-	943	1 767
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	4	268	2	-	274
香港铁路有限公司(轻铁)	-	53	-	-	53
香港电车有限公司	-	18	-	-	18
新渡轮服务有限公司	-	11	-	-	11
天星小轮有限公司	-	12	-	-	12
其他渡轮	-	11	-	-	11
合计	522 (6%)	7 485 (83%)	3 (1%)	991 (11%)	9 001 (100%)
	8 007 (89%)				

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
(二零二四年十月至十二月)

I. 公共交通服务

- 加强城巴第 B8 号线的服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 在坚尼地城第 96W 及 98W 号电车站黄色「停车」线前方的行车道路面加设红褐底色的「留意乘客」道路标记，改善道路安全。
- 延长上亚厘毕道与坚道交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

九龙区

- 延长连翔道北行与佐敦道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长白田街右转入窝仔街及窝仔街右转入石硤尾街交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 增加钦州街西近西邨路的电单车泊车位，方便电单车驾驶者。
- 延长协和街与秀雅道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长鲤鱼门道近圣安当女书院往鲤鱼门方向交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

新界区

- 延长田厦路与青山公路－洪水桥段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。
- 延长东涌海滨路与怡东路及迎禧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。
- 延长达运道与丰运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。
- 缩短天瑞路与天坛街及通往天颂苑连接路交界处交通灯的行车绿灯时间，方便行人横过马路。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二四年十月至十二月)

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																
	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																
	九巴						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	101	46	3	8	13	18	8	160	-	-	13	3	-	1	1	1	376
(2) 路线	73	28	6	1	5	16	1	10	-	-	1	-	-	-	-	-	141
(3) 服务时间	8	7	-	-	-	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	21
(4) 设置车站	19	6	1	-	-	8	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	44
小计	201	87	10	9	18	45	10	182	-	-	14	3	-	1	1	1	582
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	1063	247	59	28	99	185	55	569	-	-	8	5	4	-	1	4	2327
(2) 路线依循情况	13	4	2	1	12	6	2	90	-	855	1	-	1	-	-	1	988
(3) 驾驶行为不当	369	106	30	15	39	112	21	403	34	813	11	14	6	1	-	-	1974
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	522	225	66	31	259	185	30	756	54	1568	32	1	8	5	1	1	3744
(5) 滥收车/船费	11	3	1	1	3	6	2	90	9	543*	-	-	-	-	1	1	671
(6) 清洁	12	3	3	1	1	8	-	39	3	19	3	-	1	1	-	-	94
(7) 车辆/船只状况	21	7	3	1	1	2	5	32	-	10	8	1	1	-	-	1	93
(8) 乘客服务及设施	207	60	9	7	15	40	10	72	3	12	142	17	1	3	-	2	600
小计	2218	655	173	85	429	544	125	2051	103	3820	205	38	22	10	3	10	10491
(C) 一般性质	62	23	5	1	3	5	9	20	28	79	2	2	3	-	-	1	243
今季合计	2481	765	188	95	450	594	144	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	11316
总数	(4573)						(6427)				(289)			(27)			
上季合计	4036	794	267	105	318	712	254	2591	119	3438	385	75	26	12	17	11	13160
2023 年同季合计	2479	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	9448

* 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 (二零二四年十月至十二月)

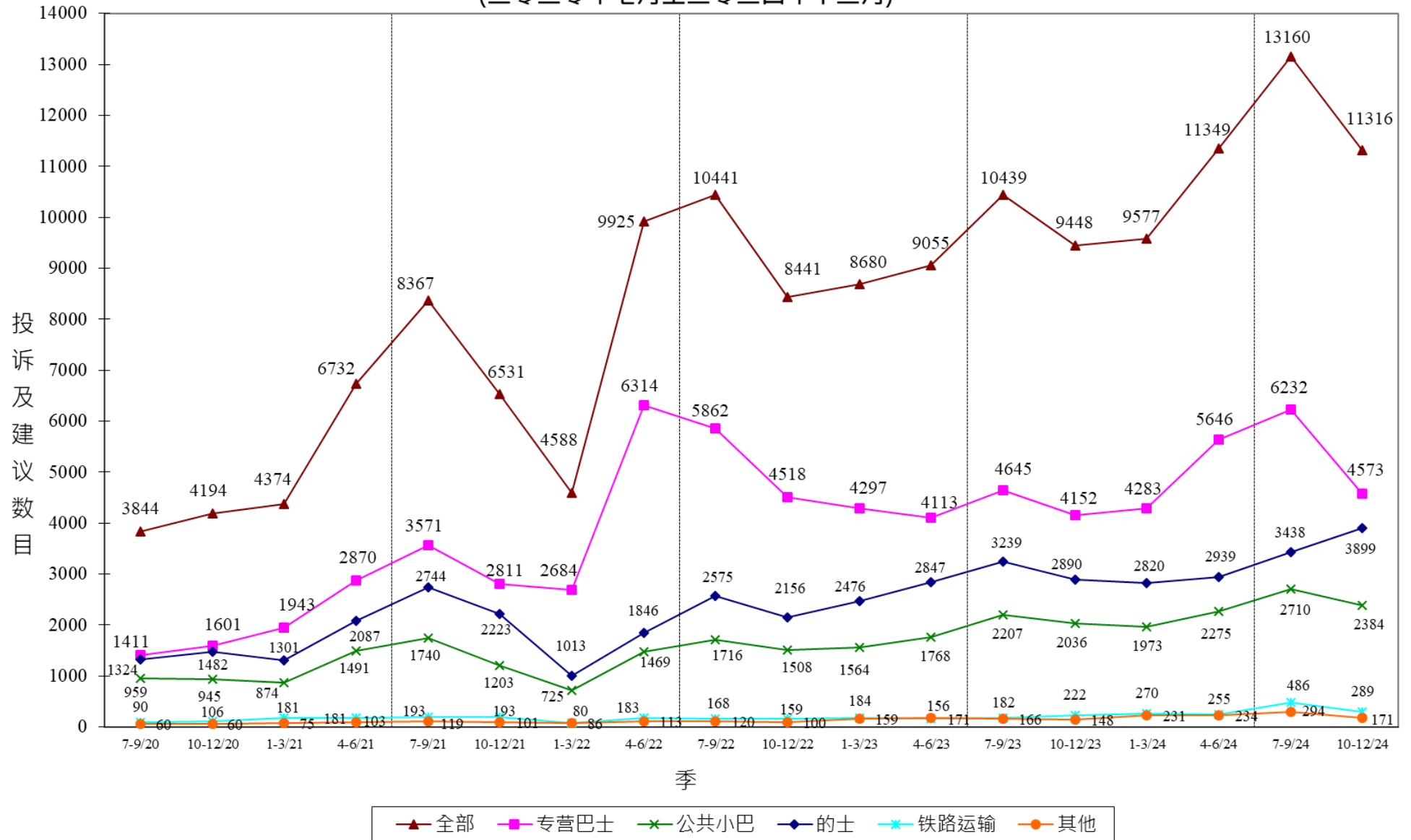
附件 E(i)(b)

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																
	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		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	101	46	3	8	13	18	8	160	-	-	13	3	-	1	1	1	376
(2) 路线	73	28	6	1	5	16	1	10	-	-	1	-	-	-	-	-	141
(3) 服务时间	8	7	-	-	-	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	21
(4) 设置车站	19	6	1	-	-	8	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	44
小计	201	87	10	9	18	45	10	182	-	-	14	3	-	1	1	1	582
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	868	247	53	28	86	183	32	569	-	-	8	5	4	-	1	4	2088
(2) 路线依循情况	13	4	2	1	12	6	2	90	-	855	1	-	1	-	-	1	988
(3) 驾驶行为不当	369	106	30	15	39	112	21	403	34	813	11	14	6	1	-	-	1974
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	522	225	66	31	46	185	30	756	54	1568	32	1	8	5	1	1	3531
(5) 滥收车/船费	11	3	1	1	3	6	2	90	9	543*	-	-	-	-	1	1	671
(6) 清洁	12	3	3	1	1	8	-	39	3	19	3	-	1	1	-	-	94
(7) 车辆/船只状况	21	7	3	1	1	2	5	32	-	10	8	1	1	-	-	1	93
(8) 乘客服务及设施	207	60	9	7	15	40	10	72	3	12	142	17	1	3	-	2	600
小计	2023	655	167	85	203	542	102	2051	103	3820	205	38	22	10	3	10	10039
(C) 一般性质	62	23	5	1	3	5	9	20	28	79	2	2	3	-	-	1	243
今季合计	2286 ⁽¹⁾	765	182 ⁽¹⁾	95	224 ⁽¹⁾	592 ⁽¹⁾	121 ⁽¹⁾	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	10864
总数	(4144)						(6404)				(289)			(27)			
上季合计	3004 ⁽²⁾	779 ⁽²⁾	252 ⁽²⁾	105	263 ⁽²⁾	704 ⁽²⁾	162 ⁽²⁾	2591	119	3438	291 ⁽²⁾	40 ⁽²⁾	26	12	17	11	11814
2023 年同季合计	1985 ⁽³⁾	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	8954

* 包括有关的士咪表的违规行为。

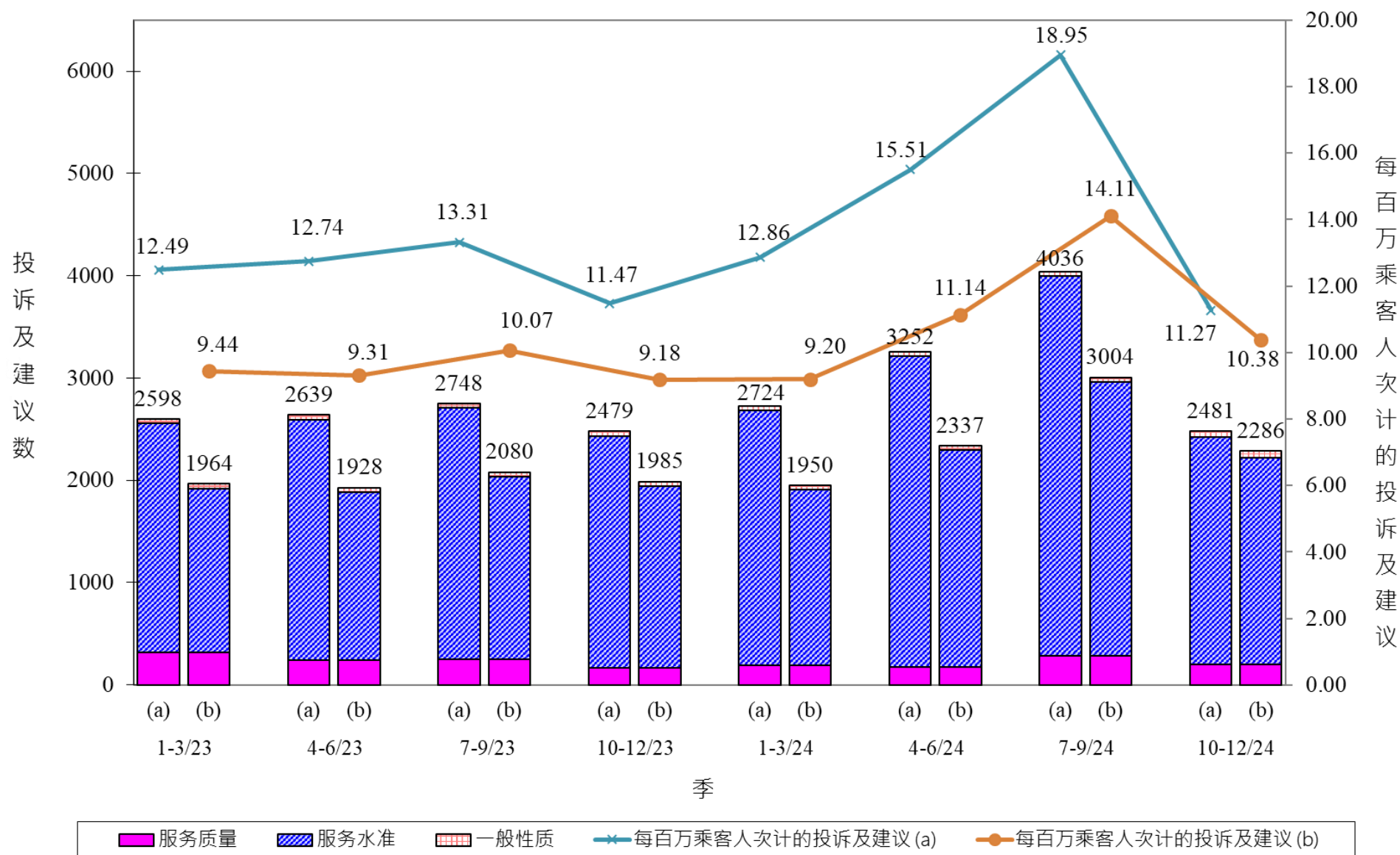
- 注： (1) 不包括由两位投诉人在上季内提出共 452 宗个案（包括 195 宗有关九巴、六宗有关城巴（大屿山）、226 宗有关龙运、两宗有关过海隧巴、23 宗有关非专营巴士服务的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (2) 不包括由五位投诉人在上季内提出共 1 346 宗个案（包括 1 032 宗有关九巴、15 宗有关城巴（市区及新界）、15 宗有关城巴（大屿山）、55 宗有关龙运、八宗有关过海隧巴、92 宗有关非专营巴士服务、94 宗有关港铁（非轻铁）及 35 宗有关港铁（轻铁）的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (3) 不包括由两位投诉人在上季内提出共 494 宗有关九巴个案。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
(二零二零年七月至二零二四年十二月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

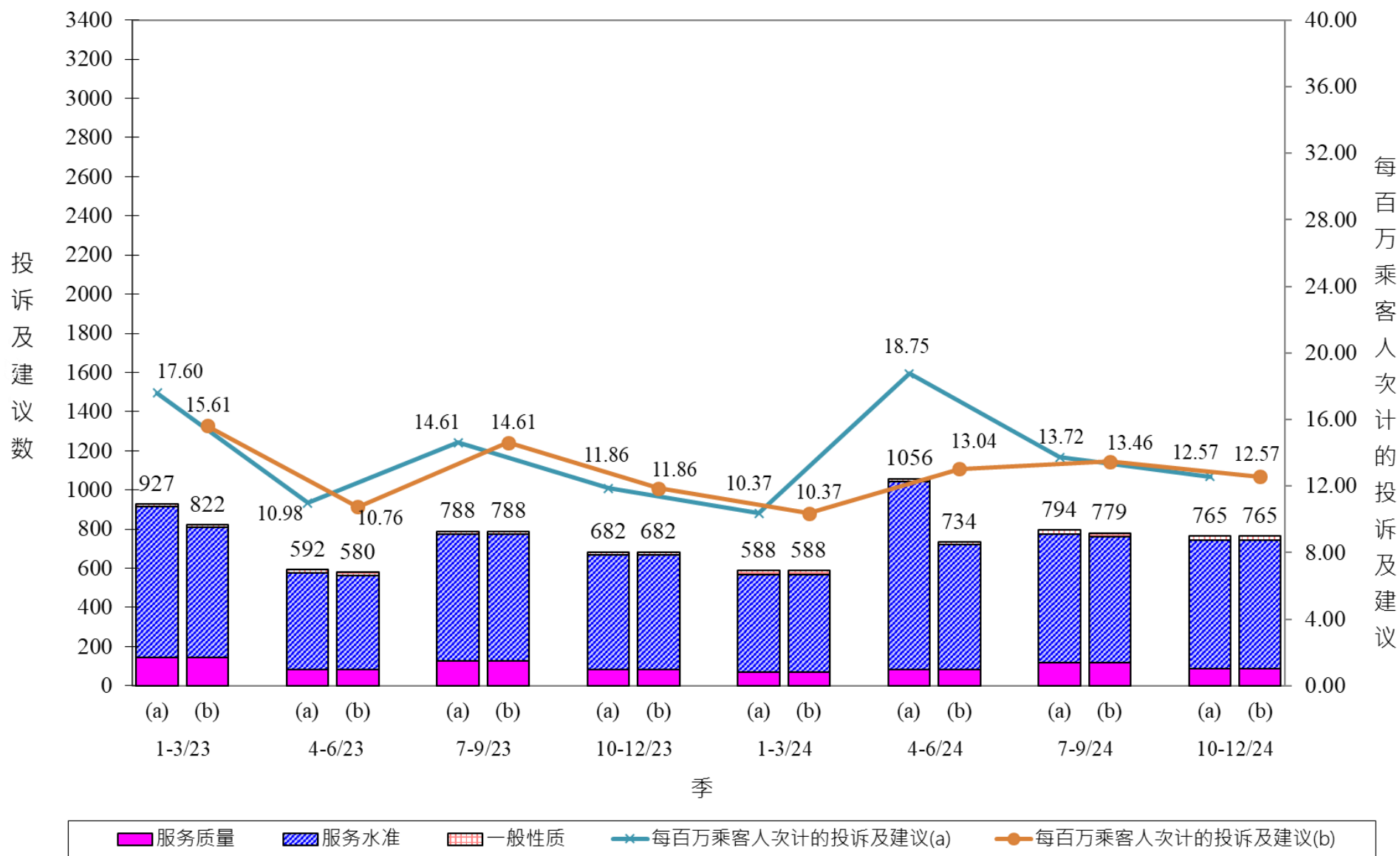


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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

附件 F (ii)

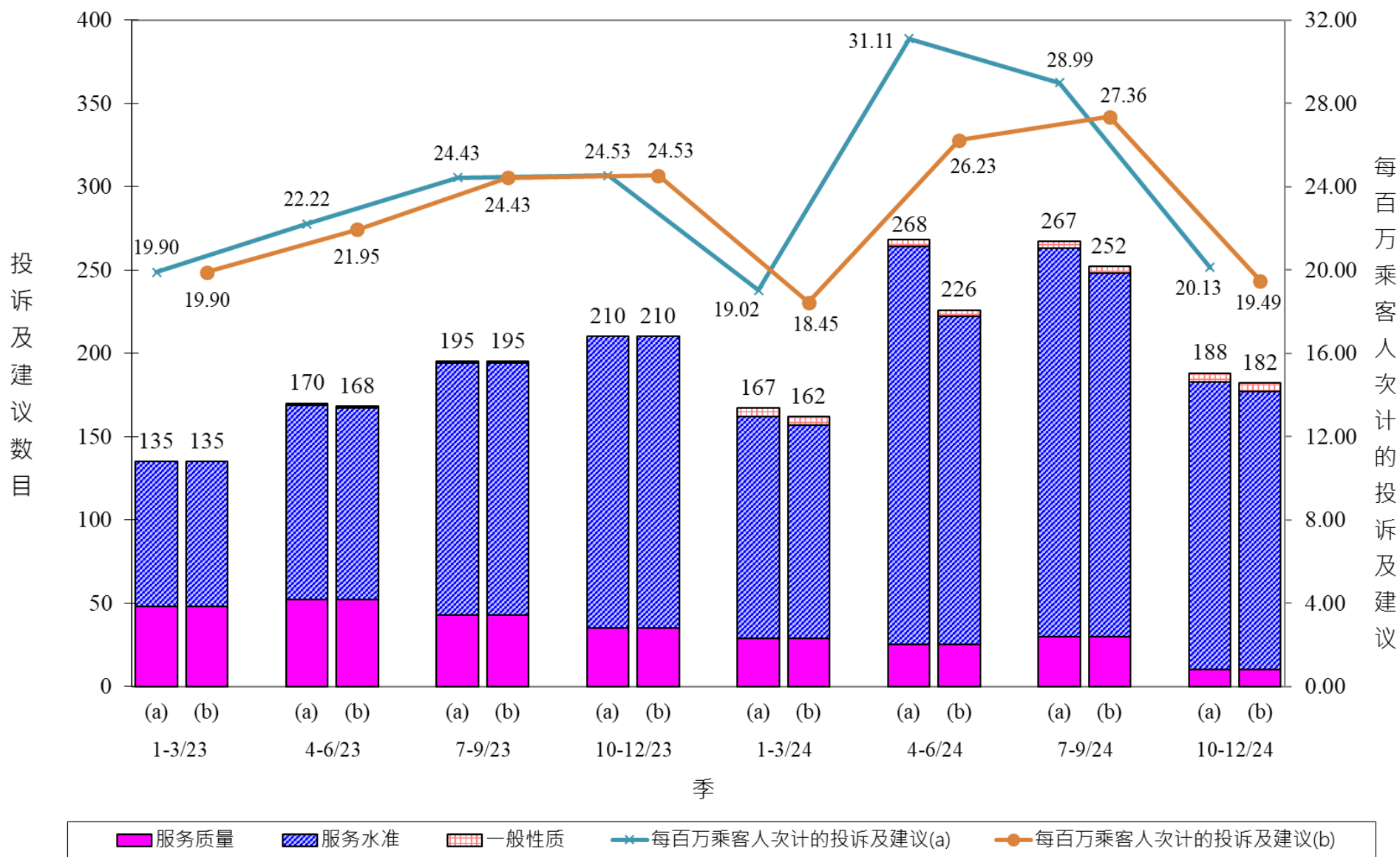


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

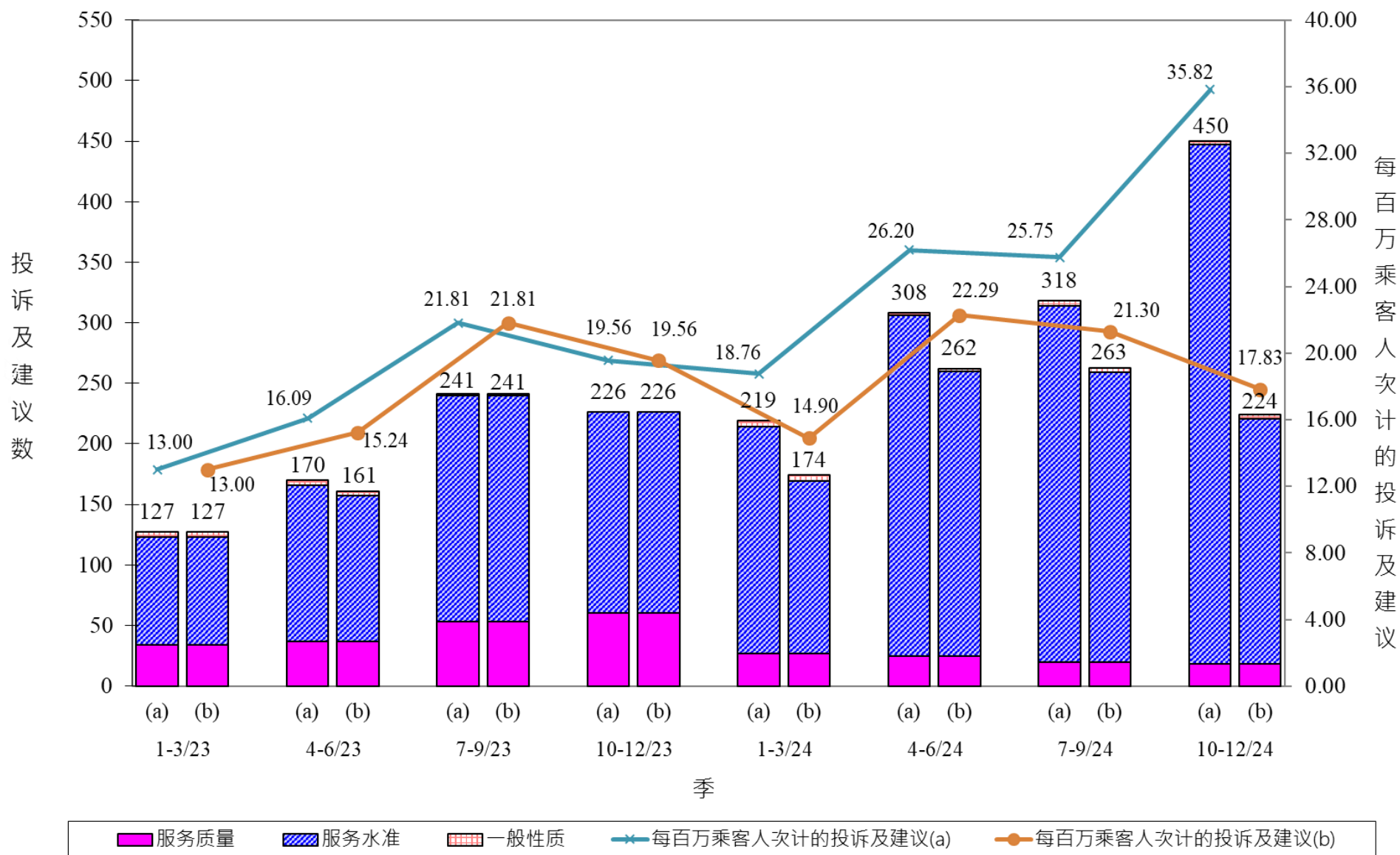


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

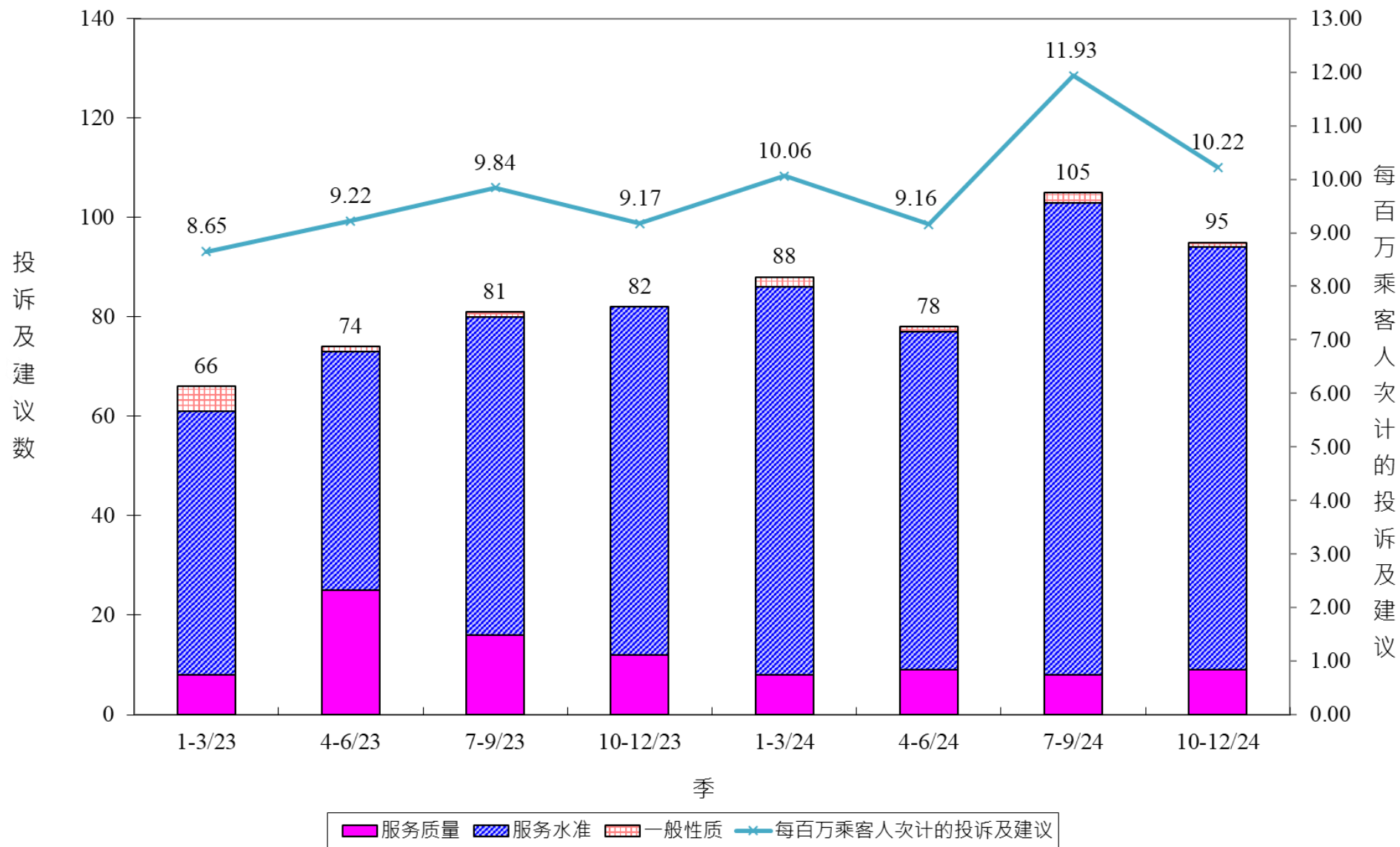


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

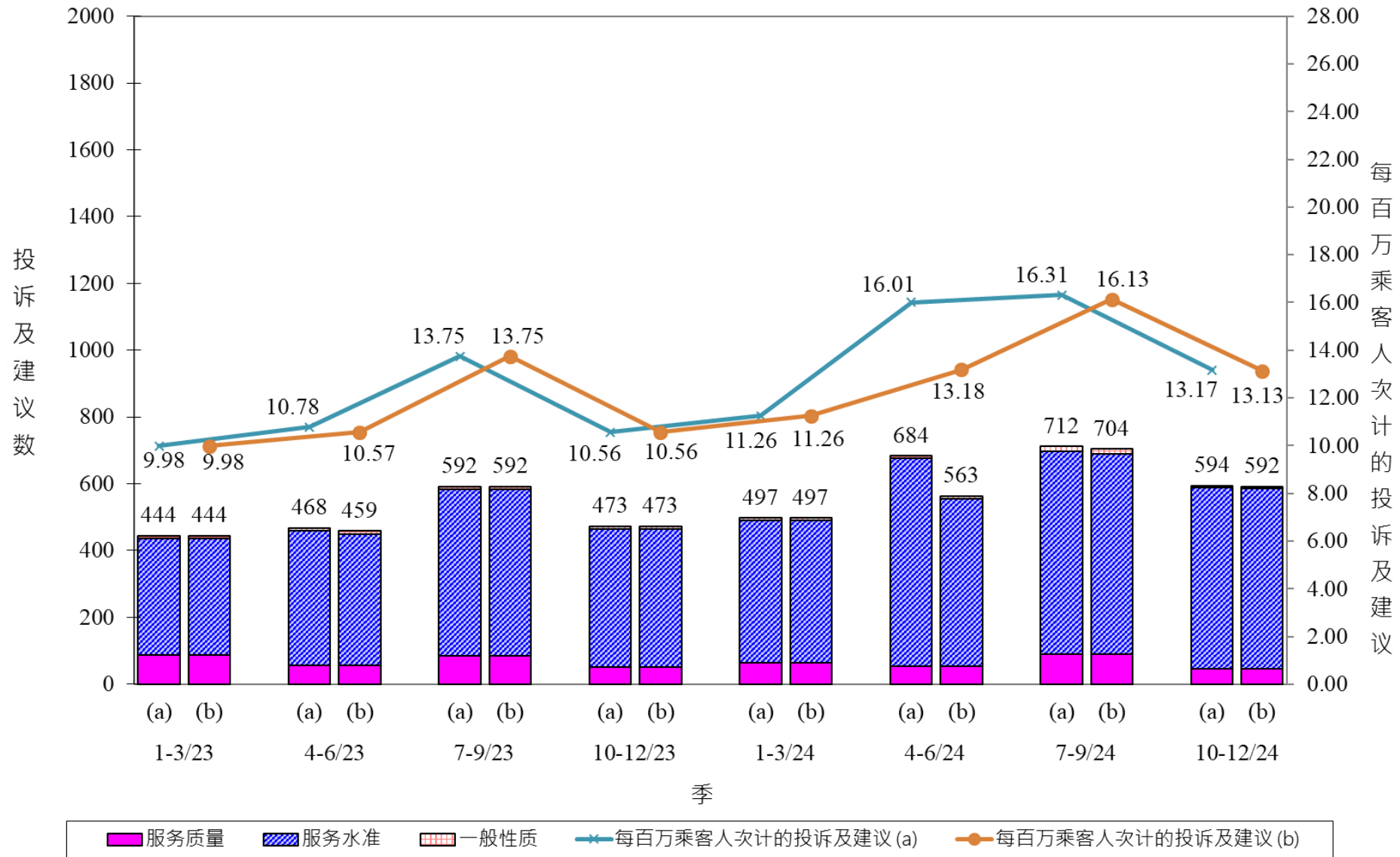
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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。

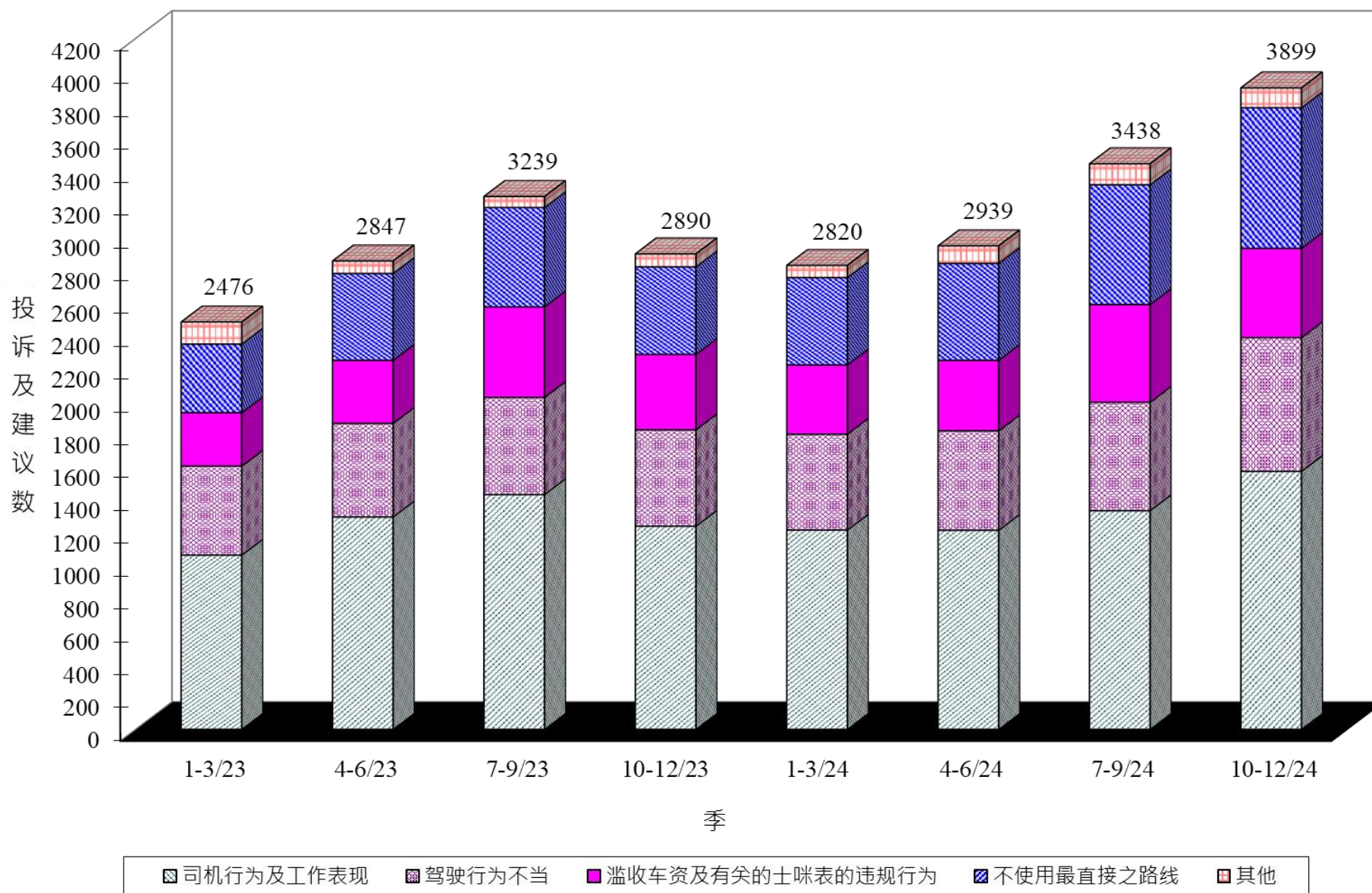
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二四年十月至十二月)

<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）	2 481 (2 286)	11.27 (10.38)
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	765	12.57
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	188 (182)	20.13 (19.49)
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	95	10.22
龙运巴士公司	450 (224)	35.82 (17.83)
过海隧巴 ⁽¹⁾	594 (592)	13.17 (13.13)
合计	4 573 (4 144)	12.80 (11.60)

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429宗投诉，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



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2023 年同季</u> <u>(1.10.23-31.12.23)</u>	<u>上季</u> <u>(1.7.24-30.9.24)</u>	<u>今季</u> <u>(1.10.24-31.12.24)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	400	598	623
(ii) 拒载	734	618	795
(iii) 兜客	8	1	7
(iv) 拒绝驶达目的地	77	89	116
(v) 未有展示司机证	15	21	23
(vi) 不正确展示司机证	1	2	4
小计	1 235	1 329	1 568
(b) 驾驶行为不当	586	659	813
(c) 滥收车资	413	529	484
(d) 有关的士咪表的违规行为	45	65	59
(e) 不使用最直接可行之路线	532	728	855
(f) 其他 ⁽¹⁾	79	128	120
合计	2 890	3 438	3 899

注：（1）这些个案主要是有关的士引致交通阻塞、清洁和的士车身状况。

有关交通及道路情况的投诉及建议
(二零二四年十月至十二月)

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		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞 / 阻塞	5	5	22	2	11	3	251	11	121	2	8	2	8	6	2	230	5	9	-	703
(b) 交通管理	3	6	2	1	10	3	1	3	7	7	5	7	4	8	11	3	12	5	2	100
(c) 增设交通标志及设备	-	1	1	2	14	-	5	1	-	40	2	4	3	3	-	2	2	1	1	82
(d) 泊车设施	2	-	1	-	4	-	2	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	15
小计	10	12	26	5	39	6	259	15	128	49	15	14	15	18	14	236	19	16	4	900
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	-	-	4	-	-	4	-	2	1	-	4	1	3	-	-	-	-	21
(b) 交通标志及设备	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	6
(c) 行车道标记	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
小计	2	1	-	-	8	-	-	4	-	2	2	-	5	3	3	-	-	-	-	30
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	19	9	20	10	21	10	29	14	32	14	19	38	39	15	16	15	10	8	3	341
(b) 其他执法事宜	18	13	16	4	15	9	13	13	33	9	5	18	50	10	12	4	13	1	8	264
小计	37	22	36	14	36	19	42	27	65	23	24	56	89	25	28	19	23	9	11	605
合计	49	35	62	19	83	25	301	46	193	74	41	70	109	46	45	255	42	25	15	1535

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二四年十月至十二月)

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	5	4	9	2	11	3	2	5	10	2	8	2	8	6	2	5	5	9	-	98
(b) 交通管理	3	6	2	1	10	3	1	3	7	7	5	7	4	8	11	3	12	5	2	100
(c) 增设交通标志及设备	-	1	1	2	14	-	5	1	-	40	2	4	3	3	-	2	2	1	1	82
(d) 泊车设施	2	-	1	-	4	-	2	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	15
小计	10	11	13	5	39	6	10	9	17	49	15	14	15	18	14	11	19	16	4	295
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	-	-	4	-	-	4	-	2	1	-	4	1	3	-	-	-	-	21
(b) 交通标志及设备	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	6
(c) 行车道标记	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
小计	2	1	-	-	8	-	-	4	-	2	2	-	5	3	3	-	-	-	-	30
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	19	9	20	10	21	10	29	14	32	14	19	38	39	15	16	15	10	8	3	341
(b) 其他执法事宜	18	13	16	4	15	9	13	13	33	9	5	18	50	10	12	4	13	1	8	264
小计	37	22	36	14	36	19	42	27	65	23	24	56	89	25	28	19	23	9	11	605
合计	49	34	49	19	83	25	52	40	82	74	41	70	109	46	45	30	42	25	15	930

注：(1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共 605 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)。

交通投诉组在二零二零至二零二四年间接获的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 165 [97]	2 921 [942]	4 051 [1245]	2 969 [934]	2 451 [682]
(b) 服务水平	15 855 [22]	22 456 [44]	28 599 [47]	33 856 [75]	42 029 [50]
(c) 一般性质	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]	922 [22]
	17 622 [138]	26 004 [997]	33 395 [1 332]	37 622 [1 034]	45 402 [754]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	666 [12]	783 [17]	448 [14]	761 [17]	1 907 [4]
(b) 交通管理	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]	319 [43]
(c) 增设交通标志及设备	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]	186 [25]
(d) 泊车设施	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]	73 [6]
	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	1 232 [135]	2 485 [78]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	88	88 [2]	80	113 [4]	88 [1]
(b) 交通标志及设备	106 [1]	325 [3]	169 [2]	82 [1]	86 [1]
(c) 行车道标记	10	14	12 [1]	13	8
	204 [1]	427 [5]	261 [3]	208 [5]	182 [2]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	4 704 [1]	3 290 [5]	3 934 [3]	2 042 [5]	1 589 [2]
(b) 其他执法事宜	1 225 [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]	1 153 [1]
	5 929 [4]	4 648 [14]	5 069 [11]	3 042 [7]	2 742 [3]
V. 其他	244 [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]	235 [6]
合计	24 888 [214]	32 512 [1 136]	39 684 [1 451]	42 352 [1 188]	51 046 [843]

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。

交通投诉组在二零二零至二零二四年间接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉 / 建议性质 ⁽²⁾	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	865 [97]	2 539 [942]	3 768 [1245]	2 969 [934]	2 451 [682]
(b) 服务水平	14 515 [22]	21 568 [44]	21 766 [47]	31 210 [75]	37 800 [50]
(c) 一般性质	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]	922 [22]
	15 982 ⁽³⁾ [138]	24 734 ⁽⁸⁾ [997]	26 279 ⁽¹²⁾ [1 332]	34 976 ⁽¹⁵⁾ [1 034]	41 173 ⁽¹⁸⁾ [754]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	666 [12]	783 [17]	448 [14]	486 ⁽¹⁶⁾ [17]	416 ⁽¹⁹⁾ [4]
(b) 交通管理	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]	319 [43]
(c) 增设交通标志及设备	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]	186 [25]
(d) 泊车设施	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]	73 [6]
	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	957 [135]	994 [78]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	88	88 [2]	80	113 [4]	88 [1]
(b) 交通标志及设备	106 [1]	181 ⁽⁹⁾ [3]	169 [2]	82 [1]	86 [1]
(c) 行车道标记	10	14	12 [1]	13	8
	204 [1]	283 [5]	261 [3]	208 [5]	182 [2]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	3 176 ⁽⁴⁾ [1]	3 137 ⁽¹⁰⁾ [5]	2 636 ⁽¹³⁾ [3]	2 042 [5]	1 589 [2]
(b) 其他执法事宜	1 001 ⁽⁵⁾ [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]	958 ⁽²⁰⁾ [1]
	4 177 [4]	4 495 [14]	3 771 [11]	3 042 [7]	2 547 [3]
V. 其他					
	202 ⁽⁶⁾ [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]	235 [6]
合计	21 454⁽⁷⁾ [214]	30 945⁽¹¹⁾ [1 136]	31 270⁽¹⁴⁾ [1 451]	39 431⁽¹⁷⁾ [1 188]	45 131⁽²¹⁾ [843]

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1 640宗投诉。

(4) 不包括由一位投诉人提出共1 528宗投诉。

(5) 不包括由一位投诉人提出共224宗投诉。

(6) 不包括由一位投诉人提出共42宗投诉。

(7) 不包括由三位投诉人提出共3 434宗投诉。

(8) 不包括由两位投诉人提出共1 270宗投诉。

(9) 不包括由一位投诉人提出共144宗投诉。

(10) 不包括由一位投诉人提出共153宗投诉。

(11) 不包括由四位投诉人提出共1 567宗投诉。

(12) 不包括由13位投诉人提出共7 116宗投诉。

(13) 不包括由一位投诉人提出共1 298宗投诉。

(14) 不包括由14位投诉人提出共8 414宗投诉。

(15) 不包括由五位投诉人提出共2 646宗投诉。

(16) 不包括由一位投诉人提出共275宗投诉。

(17) 不包括由六位投诉人提出共2 921宗投诉。

(18) 不包括由七位投诉人提出共4 229宗投诉。

(19) 不包括由两位投诉人提出共1 491宗投诉。

(20) 不包括由一位投诉人提出共195宗投诉。

(21) 不包括由九位投诉人提出共5 915宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议⁽¹⁾

<u>巴士公司</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>增/减</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司	10 464 ⁽⁴⁾ (7 957)	12 493 ⁽¹⁰⁾ (9 577)	+19.4% (+20.4%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权) ⁽²⁾	2 989 ⁽⁵⁾ (2 872)	3 203 ⁽¹¹⁾ (2 866)	+7.2% (-0.2%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	710 ⁽⁶⁾ (708)	890 ⁽¹²⁾ (822)	+25.4% (+16.1%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	303	366	+20.8%
龙运巴士公司	764 ⁽⁷⁾ (755)	1 295 ⁽¹³⁾ (923)	+69.5% (+22.3%)
过海隧巴 ⁽³⁾	1 977 ⁽⁸⁾ (1 968)	2 487 ⁽¹⁴⁾ (2 356)	+25.8% (+19.7%)
合计	17 207⁽⁹⁾ (14 563)	20 734⁽¹⁵⁾ (16 910)	+20.5% (+16.1%)

- 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 10 464 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 2 507 宗投诉。
- (5) 在 2 989 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 117 宗投诉。
- (6) 在 710 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出两宗投诉。
- (7) 在 764 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出九宗投诉。
- (8) 在 1 977 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共九宗投诉。
- (9) 在 17 207 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。
- (10) 在 12 493 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 2 916 宗投诉。
- (11) 在 3 203 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 337 宗投诉。
- (12) 在 890 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 68 宗投诉。
- (13) 在 1 295 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 372 宗投诉。
- (14) 在 2 487 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 131 宗投诉。
- (15) 在 20 734 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 3 824 宗投诉。

有关专营巴士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2023年	2024年	增 / 减
(A) 服务质量			
(1) 班次	939	708	-24.6%
(2) 路线	965	761	-21.1%
(3) 服务时间	94	80	-14.9%
(4) 设置车站	113	121	+7.1%
小计	2 111	1 670	-20.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	8 423	9 656	+14.6%
(2) 路线依循情况	119	158	+32.8%
(3) 驾驶行为不当	2 433	2 871	+18.0%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	2 225	4 106	+84.5%
(5) 滥收车费	70	106	+51.4%
(6) 清洁	85	94	+10.6%
(7) 车辆状况	170	167	-1.8%
(8) 乘客服务及设施	1 286	1 578	+22.7%
小计	14 811	18 736	+26.5%
(C) 一般性质⁽¹⁾	285	328	+15.1%
合计	17 207⁽²⁾	20 734⁽³⁾	+20.5%

注： (1) 这些投诉主要是有关专营巴士引致交通阻塞。
 (2) 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。
 (3) 在这20 734宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共3 824宗投诉。不包括这些投诉的数字为16 910宗，与二零二三年的14 563宗(见注2)相比，增幅为16.1%。

有关非专营巴士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2023年	2024年	增 / 减
(A) 服务质量			
(1) 班次	39	28	-28.2%
(2) 路线	10	9	-10.0%
(3) 服务时间	4	3	-25.0%
(4) 设置车站	11	3	-72.7%
小计	64	43	-32.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	189	389	+105.8%
(2) 路线依循情况	11	8	-27.3%
(3) 驾驶行为不当	80	92	+15.0%
(4) 员工 (包括司机) 行为 及工作表现	78	123	+57.7%
(5) 滥收车费	4	6	+50.0%
(6) 清洁	5	4	-20.0%
(7) 车辆状况	27	23	-14.8%
(8) 乘客服务及设施	53	74	+39.6%
小计	447	719	+60.9%
(C) 一般性质⁽¹⁾	34	49	+44.1%
合计	545⁽²⁾	811⁽³⁾	+48.8%

- 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。
- (2) 在这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。
- (3) 在这811宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共276宗投诉。不包括这些投诉的数字为535宗，与二零二三年的543宗（见注2）相比，跌幅为1.5%。

有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	570	570	+0.0%
(2) 路线	45	40	-11.1%
(3) 服务时间	11	8	-27.3%
(4) 设置车站	17	37	+117.6%
小计	643	655	+1.9%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	2 446	2 604	+6.5%
(2) 路线依循情况	308	335	+8.8%
(3) 驾驶行为不当	1 088	1 411	+29.7%
(4) 员工 (包括司机) 行为 及工作表现	2 001	2 903	+45.1%
(5) 滥收车费	226	305	+35.0%
(6) 清洁	84	140	+66.7%
(7) 车辆状况	83	115	+38.6%
(8) 乘客服务及设施	236	284	+20.3%
小计	6 472	8 097	+25.1%
(C) 一般性质⁽¹⁾	97	113	+16.5%
合计	7 212	8 865	+22.9%

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>2023年</u>	<u>2024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	124	158	+27.4%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	105	147	+40.0%
(5) 滥收车费	32	35	+9.4%
(6) 清洁	3	10	+233.3%
(7) 车辆状况	5	3	-40.0%
(8) 乘客服务及设施	11	11	+0.0%
小计	280	364	+30.0%
(C) 一般性质⁽¹⁾	83	113	+36.1%
合计	363	477	+31.4%

注： (1) 这些投诉主要是有关红色小巴的服务班次及服务稳定性。

有关的士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质	2023年	2024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	1 730	2 125	+22.8%
(ii) 拒载	2 878	2 714	-5.7%
(iii) 兜客	30	21	-30.0%
(iv) 拒绝驶往目的地	310	369	+19.0%
(v) 没有展示司机证	59	76	+28.8%
(vi) 不正确展示司机证	5	13	+160.0%
	5 012	5 318	+6.1%
(b) 驾驶行为不当	2 287	2 660	+16.3%
(c) 滥收车资	1 525	1 777	+16.5%
(d) 有关的士计程表的违规行为	191	209	+9.4%
(e) 不使用最直接的路线	2 081	2 703	+29.9%
小计	11 096	12 667	+14.2%
其他			
(a) 的士阻塞	164	163	-0.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	192	266	+38.5%
小计	356	429	+20.5%
合计	11 452	13 096	+14.4%

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>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增 / 减</u>
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	566	1 045	+84.6%
香港铁路有限公司 (轻铁)	101	181	+79.2%
香港电车有限公司	77	74	-3.9%
合计	744	1 300⁽¹⁾	+74.7%

注： (1) 在这1 300宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共129宗投诉。不包括这些投诉的数字为1 171宗，与二零二三年的744宗相比，增幅为57.4%。

有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增 / 减</u>
新渡轮服务有限公司	36	36	+0.0%
天星小轮有限公司	14	31	+121.4%
其他渡轮	49	52	+6.1%
合计	99	119	+20.2%

二零二零至二零二四年间有关交通挤塞 / 阻塞的投诉

<u>地区</u>		<u>投诉数目</u>				
		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>
港岛	- 东区	25	53	24	28	20
	- 湾仔	31	53	14	21	21
	- 中西区	32	36	16	19	81
	- 南区	7	27	15	21	25
九龙	- 观塘	92	74	41	70	36
	- 黄大仙	18	28	18	9	13
	- 九龙城	53	53	39	34	333
	- 深水埗	79	68	44	22	26
	- 油尖旺	57	68	34	49	152
新界	- 北区	14	20	20	23	12
	- 大埔	30	35	18	9	15
	- 沙田	46	67	29	16	25
	- 元朗	42	58	33	30	29
	- 屯门	30	54	51	45	45
	- 荃湾	43	43	11	10	9
	- 葵青	28	19	13	323	1 023
	- 西贡	34	21	18	12	22
	- 离岛	5	5	7	17	18
其他		-	1	3	3	2
合计		666	783	448	761⁽¹⁾	1 907⁽²⁾

注： (1) 在这761宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共275宗投诉。

(2) 在这1 907宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共1 491宗投诉。

二零二零至二零二四年间有关违例泊车的投诉⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>
港岛	- 东区	155	161(160)	160(135)	103	91
	- 湾仔	176(175)	167(155)	131	67	51
	- 中西区	1 647(123)	340(210)	116(81)	81	78
	- 南区	47	55	79(71)	64	41
九龙	- 观塘	343	215	182	169	112
	- 黄大仙	123	77	52	40	47
	- 九龙城	188(186)	220(218)	1316(163)	247	132
	- 深水埗	355	338(333)	257(251)	165	109
	- 油尖旺	226	255(253)	266(212)	171	147
新界	- 北区	103	97	103	68	51
	- 大埔	151	124	86	63	70
	- 沙田	305	466	475(458)	315	259
	- 元朗	225	218	216	183	151
	- 屯门	189	204	128	78	78
	- 荃湾	126	100	82	52	49
	- 葵青	166	128	132	66	60
	- 西贡	151	92	119	70	33
	- 离岛	21	23	23	31	23
其他 ⁽²⁾		7(6)	10(9)	11	9	7
合计		4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)	2 042	1 589

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）。

二零二零至二零二四年间
有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车） ⁽¹⁾

<u>地区</u>		<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>
港岛	- 东区	61	72	42	46	49
	- 湾仔	66	74	50	44	41
	- 中西区	276(55)	57	37	56	57
	- 南区	18(17)	35	16	30	14
九龙	- 观塘	68	102	104	83	77
	- 黄大仙	34	68	59	22	32
	- 九龙城	66(64)	103	65	57	59
	- 深水埗	53	74	59	43	46
	- 油尖旺	85	132	145	120	123
新界	- 北区	12	28	34	26	29(27)
	- 大埔	37	62	33	28	31
	- 沙田	74	87	94	55	63
	- 元朗	87	114	109	213	334(141)
	- 屯门	79	105	74	45	40
	- 荃湾	55	68	46	24	34
	- 葵青	36	48	49	20	23
	- 西贡	79	76	76	54	65
	- 离岛	21	21	15	17	18
其他		18	32	28	17	18
合计		1 225 (1 001)	1 358	1 135	1 000	1 153 (958)

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。