

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二二年一月一日至三月三十一日)

交通投诉组
香港添马添美道2号
政府总部东翼20楼

投诉热线：2889 9999

图文传真：2577 1858

网址：www.tcu.gov.hk

电邮地址：info@tcu.gov.hk

目录

	<u>页数</u>
第一章 主要投诉及建议事项	3-10
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	11-13
第三章 专题文章	14-17
A 交通投诉组接获的投诉及建议	18-20
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	21-24
C 投诉及建议的调查结果一览表	25-26
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	27-28
E 有关公共交通服务的投诉及建议	29-31
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	32-39
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	40
H 有关的士服务投诉及建议的分类	41
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	42
J 有关专营巴士服务的投诉及建议	43
K 有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉	44
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	45

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为二零二二年第一份季报，汇报二零二二年一月一日至三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 5 677 宗² 投诉及建议，包括 311 宗³ 纯粹建议。大约 80% 的个案（即 4 544 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，19%（即 1 108 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 8 408 宗⁴下降 32.5%²，与二零二一年同季的 5 492 宗⁵比较，则上升 3.4%²。本季收到的投诉及建议个案的分类载于附件 A。

3. 交通投诉组过去十年（二零一二年至二零二一年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附件 B(i)。另一图表，载于附件 B(ii)，则显示自二零一八年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 6 492 宗个案（包括在过往季度未解决的个案）的调查工作已完成。当中有 5 537 宗（85%）证实成立，不成立的有 23 宗（少于 1%），其余 932 宗（14%）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。在二零二二年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 419 宗⁶ 个案的最新进展，当中有 58 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 5 677 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 667 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 010 宗，与上季的 7 640 宗（见注 4）相比，减幅为 34.4%。与二零二一年同季的 5 375 宗（见注 5）相比，减幅为 6.8%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 311 宗纯粹建议中，有一位市民提出 229 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 82 宗。

⁴ 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。

⁵ 在 5 492 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 375 宗。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

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

公共交通服务

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 4 588 宗⁷，较上季的 6 531 宗⁸下降 29.8%⁷，与二零二一年同季的 4 374 宗⁹比较，则上升 4.9%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 2 684 宗¹⁰，较上季的 2 811 宗¹¹下降 4.5%¹⁰，与二零二一年同季的 1 943 宗¹²比较，则上升 38.1%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 1 519 宗¹³，上季有 1 205 宗，二零二一年同季则有

⁷ 在 4 588 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 667 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 921 宗，与上季的 6 060 宗（见注 8）相比，减幅为 35.3%。与二零二一年同季的 4 257 宗（见注 9）相比，减幅为 7.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 4 374 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 257 宗。

¹⁰ 在 2 684 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 667 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 017 宗，与上季的 2 340 宗（见注 11）相比，减幅为 13.8%。与二零二一年同季的 1 826 宗（见注 12）相比，增幅为 10.5%。

¹¹ 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。

¹² 在 1 943 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 826 宗。

¹³ 在 1 519 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 498 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 021 宗。

901 宗¹⁴。今季的 1 519 宗¹³ 个案中，涉及服务质量的个案有 215 宗（14.2%），而涉及服务水平的个案则有 1 286 宗¹³（84.7%）。

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 222 宗¹⁵，上季有 416 宗¹⁶，二零二一年同季则有 277 宗。今季的 222 宗¹⁵ 个案中，涉及服务质量的个案有 51 宗（23.0%），而涉及服务水平的个案则有 167 宗¹⁵（75.2%）。

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 32 宗，上季有 46 宗，二零二一年同季则有 39 宗。今季的 32 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（37.5%），而涉及服务水平的个案则有 19 宗（59.4%）。

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 472 宗¹⁷，上季有 521 宗¹⁸，二零二一年同季则有 320 宗。今季的 472 宗¹⁷ 个案中，涉及服务质量的个案有 367 宗（77.8%），而涉及服务水平的个案则有 105 宗¹⁷（22.2%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 45 宗，上季有 61 宗，二零二一年同季则有 41 宗。今季的 45 宗个案中，涉及服务质量的个案有 20 宗（44.4%），而涉及服务水平的个案则有 25 宗（55.6%）。

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 21 宗，上季有 25 宗，二零二一年同季则有 27 宗。今季的 21 宗个案中，涉及服务水平的个案有六宗（28.6%），而涉及服务水平的个案则有 13 宗（61.9%）。

¹⁴ 在 901 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 113 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 788 宗。

¹⁵ 在 222 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 68 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 154 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 472 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 20 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 452 宗。

¹⁸ 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¹⁹的投诉及建议共有 373 宗²⁰，上季有 537 宗²¹，二零二一年同季则有 338 宗²²。今季的 373 宗²⁰个案中，涉及服务质量的个案有 124 宗²⁰（33.2%），而涉及服务水平的个案则有 240 宗²⁰（64.3%）。

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 53 宗，上季有 80 宗，二零二一年同季则有 56 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 725 宗，较上季的 1 203 宗下降 39.7%，与二零二一年同季的 874 宗比较，则下降 17.0%。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 92.3%（即 669 宗），较上季的 1 119 宗下降 40.2%，与二零二一年同季的 817 宗比较，则下降 18.1%。今季的 669 宗个案中，涉及服务质量的个案有 51 宗（7.6%），而涉及服务水平的个案则有 602 宗（90.0%）。

19. 其余 7.7% 的个案（即 56 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 84 宗下降 33.3%，与二零二一年同季的 57 宗比较，则下降 1.8%。

¹⁹ 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。

²⁰ 在 373 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 81 宗投诉（涉及服务质量的个案有 18 宗，而涉及服务水平的个案则有 63 宗）。不包括这些投诉的数字为 292 宗。

²¹ 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。

²² 在 338 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出四宗投诉。不包括这些投诉的数字为 334 宗。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 013 宗，较上季下降 54.4%，与二零二一年同季比较，则下降 22.1%。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 1 013 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 944 宗（93.2%），上季则有 2 152 宗（96.8%）。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 218 宗（23.1%）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 269 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	26 (23)	10 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	178 (228)	66 (67)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	65 (90)	24 (26)
	269 (341)	100 (100)

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，90%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 23 宗个案中，有 13 位的士司机被法庭²³裁定违例驾驶。其中两位的士司机因拒载而分别被罚款 600 元及 1,200 元。一位的士司机因未有展示司机证而被罚款 320 元。十位的士司机因驾驶行为不当包括不小心驾驶，横过连续双白线及没有遵从交通灯的指示等而被罚款 450 元至 900 元。

²³ 截至 2022 年 4 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

铁路服务

24. 季内，共有 80 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 193 宗，二零二一年同季则有 181 宗。今季的 80 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 73 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 33 宗，上季共有 21 宗，二零二一年同季则有 19 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 61 宗，上季有 192 宗，二零二一年同季则有 117 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	16 (35)
九龙	27 (74)
新界	18 (83)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	- (-)
总数	<u>61 (192)</u>

（注：括号内为上季数字。）

27. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为观塘、九龙城及深水埗（各七宗²⁴）。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

²⁴ 观塘、九龙城及深水埗的所有投诉均与车辆阻塞造成挤塞有关，九龙城及深水埗各有一宗因道路工程而造成挤塞的投诉除外。

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 18 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 11 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 46 宗及 26 项，二零二一年同季的数目则分别为 42 宗及 18 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 88 宗，上季的数目为 200 宗²⁵，二零二一年同季的数目是 74 宗。今季的 88 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 73 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为黄大仙（四宗）、东区、观塘及元朗（各两宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为湾仔（13 宗）、中西区（12 宗）及油尖旺（10 宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 861 宗²⁶，较上季的 1 309 宗²⁷下降 34.2%²⁶，与二零二一年同季 814 宗比较，则上升 5.8%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（566 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（90 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（69 宗）及不遵从交通标志 / 计划的指示（62 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。

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。不包括这些投诉的数字分别为 56 宗。

²⁶ 与二零二一年同季的 1 156 宗（见注 27）相比，减幅为 25.5%。

²⁷ 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。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（116宗²⁸）、深水埗（57宗）及元朗（45宗）。

²⁸ 在 116 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 82 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字为 34 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

在二零二二年三月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) 有关渡轮服务的投诉及建议；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零二一年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零二一年第四号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 二零二一年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (b) 交通投诉组二零二一年第四号季报。

有关长沙湾保安道近东沙岛街道路安全的关注

3. 长沙湾一个私人屋苑关注到该屋苑停车场出入口外面违例泊车造成道路安全问题。当驾驶人士进入或离开该停车场时，车辆或会撞到违例停泊在出入口的车辆。违例停泊的车辆令视线受阻，亦会对行人及驾驶人士构成危险。因此，该私人屋苑要求相关部门采取跟进行动，并建议加设道路标记，以改善道路安全。

4. 有关个案已转交运输署调查，并由警方采取所需的执法行动。运输署表示已实地视察有关路段。运输署咨询相关政府部门后，会在该停车场出入口加设「请勿停车」道路标记，以提醒驾驶人士。运输署亦会在保安道近东沙岛街实施 24 小时「禁止停车」限制区，以改善过路行人的视线。有关工程已分别在二零二一年十一月及二零二二年二月竣工。

5. 运输署已把违例泊车事宜交由警方处理，以加强执法行动。

警方表示会对该处的交通违例事项严厉执法，以遏止车辆在有关路段违例泊车及阻塞交通。

6. 该私人屋苑已获悉上述各项，并无再提出意见。

有关运输署流动应用程序实时收费表泊车信息的投诉

7. 一名市民曾使用运输署流动应用程序，查阅湾仔爱群道路旁泊车位的供应情况。虽然应用程序显示该处有空置的路旁泊车位，但投诉人到达时发现那些泊车位已被没有缴费的车辆占用。投诉人不满经运输署应用程序发放给驾驶人士的实时收费表泊车信息并不准确，并促请当局对有关地点的违例泊车采取执法行动。

8. 警方已获悉有关情况，并会采取所需的执法行动，而运输署亦获邀调查有关个案。运输署表示现已使用车辆占用传感器，侦测设有收费表的泊车位有否被占用。运输署已联络营办商香港电讯及Flowbird联营公司，要求检查传感器是否操作正常和作出所需的调校。此外，运输署亦已要求营办商留意有关地点，并寻求警方协助，打击没有按停车收费表缴费而泊车的行为。

9. 运输署的回复已转达该名市民。

有关开办新巴士路线行走大埔区的建议

10. 一名市民得悉日后或会开办两条新巴士路线，行走康盛花园与大埔工业邨之间及大埔与乌溪沙之间。他认为运输署应把该两条巴士路线的经营权批给九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴），而非城巴有限公司（城巴）及新世界第一巴士服务有限公司（新巴），因为近年开办的新专营巴士路线已大多由城巴及新巴经营。

11. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示会因应个别地区的小区发展及人口增长，考虑开办新巴士服务，以应付乘客需求。巴士公司可向运输署建议开办新巴士服务，或应运输署邀请提交建议。一般来说，运输署会考虑巴士公司所提建议的细节，包括服务水平、车资、资源运用和所提供的乘客设施，以及该公司的运作容量和服务表现等因素，以拣选合适的巴士公司营办有关路线。

12. 就该名市民查询在康盛花园与大埔工业邨之间开办新巴士服务的进展，运输署表示现正拣选合适的巴士营办商开办上述巴士服务，工作尚未完成。

13. 至于大埔与乌溪沙之间拟议的巴士服务，运输署回复指九巴第 274P 号线（大埔工业邨—乌溪沙站）现正提供大埔与乌溪沙之间的巴士服务，该署无意开办新服务。有关路线行走马鞍山及大埔区内多个地点，包括乌溪沙、锦英路、马鞍山市中心、大埔市中心、富亨及大埔工业邨。运输署在考虑开办新巴士服务时，会计及现有公共交通网络等多项相关因素。由于本港道路及交通资源有限，政府鼓励市民选用现有的公共交通服务。

14. 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

有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉及建议²⁹

背景

在交通投诉组所接获投诉提及的交通事宜当中，公共交通服务的班次及稳定性一直是备受关注的主要范畴之一。在二零二一年，交通投诉组接获1 749宗³⁰及5 514宗³¹有关服务班次及稳定性的投诉，占所接获个案总数（32 512宗³²）约5%³⁰及17%³¹，当中大多涉及专营巴士服务，占有关投诉的73%³³（1 271宗³³）及75%³⁴（4 123宗³⁴）。有关专营巴士服务投诉的分项数字载于附件J。本文集中讨论专营巴士服务的班次及稳定性。服务班次缩减及不稳定或会对乘客造成不便，而对于主要倚赖巴士服务出入的乘客而言，甚至会带来麻烦。

投诉

2. 投诉显示，乘客大多对专营巴士不按班次提供服务感到困扰，因为他们无法预计候车及全程所需时间。投诉人认为最不能接受的，是在清早赶上班或在晚上赶搭尾班车时遇上班次失准。假如可选择的其他公共交通服务有限（例如在机场范围等偏远地区），或改搭其他交通工具较为不便或需费较高，他们便会更为关注服务稳定性的问题。
3. 过去五年有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉趋势如下：

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

³⁰ 在 1 749 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 382 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 1 367 宗（占个案总数 4%）。

³¹ 在 5 514 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 888 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 4 626 宗（占个案总数 15%）。

³² 在 32 512 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 567 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 30 945 宗。

³³ 在 1 271 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 382 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 889 宗（65%），与二零二零年的 427 宗（见注 37）相比，增幅为 108.2%。

³⁴ 在 4 123 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 888 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 3 235 宗（70%），与二零二零年的 2 268 宗（见注 38）相比，增幅为 42.6%。

年份	有关班次的 投诉数目	增 / 减	有关稳定性的 投诉数目	增 / 减
2017	306	-	2 204	-
2018	282	-7.8%	2 721	+23.5%
2019	384 ³⁵	+36.2% ³⁵	5 830 ³⁶	+114.3% ³⁶
2020	723 ³⁷	+88.3% ³⁷	3 472 ³⁸	-40.4% ³⁸
2021	1 271 ³³	+75.8% ³³	4 123 ³⁴	+18.8% ³⁴
2022	492 ³⁹	-	1 211 ⁴⁰	-
(截至 2022年3 月31日)				

在二零二二年一月至三月期间按专营巴士营办商列出的个案分项数字，载于附件 K。

4. 在二零二二年一月至三月期间共有492宗³⁹有关专营巴士服务班次的投诉，即每百万乘客人次计有2.30宗³⁹投诉 / 建议。这些数字与二零二一年同一季的134宗及每百万乘客人次计有0.48宗投诉 / 建议相比，增幅分别为267.2%³⁹及379.2%³⁹。在专营巴士服务的稳定性方面，在二零二二年一月至三月期间共有1 211宗⁴⁰投诉，即每百万

³⁵ 在 384 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 21 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 363 宗，与二零一八年的 282 宗相比，增幅为 28.7%。

³⁶ 在 5 830 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 3 265 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 2 565 宗，与二零一八年的 2 721 宗相比，减幅为 5.7%。

³⁷ 在 723 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 296 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 427 宗，与二零一九年的 363 宗（见注 35）相比，增幅为 17.6%。

³⁸ 在 3 472 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 1 204 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 2 268 宗，与二零一九年的 2 565 宗（见注 36）相比，减幅为 11.6%。

³⁹ 在 492 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 18 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 474 宗，即每百万乘客人次计有 2.22 宗投诉 / 建议。这些数字与二零二一年第一季的 134 宗及每百万乘客人次计有 0.48 宗投诉 / 建议相比，增幅分别为 253.7% 及 362.5%。

⁴⁰ 在 1 211 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 649 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 562 宗，即每百万乘客人次计有 2.63 宗投诉 / 建议。这些数字与二零二一年第一季的 747 宗及每百万乘客人次计有 2.68 宗投诉 / 建议（见注 41）相比，减幅分别为 24.8% 及 1.9%。

乘客人次计有5.67宗⁴⁰投诉 / 建议。这些数字与二零二一年同一季的864宗⁴¹及每百万乘客人次计有3.10宗⁴¹投诉 / 建议相比，增幅分别为40.2%⁴⁰及82.9%⁴⁰。

5. 投诉人认为，专营巴士服务班次缩减的幅度，与2019冠状病毒病第五波疫情下乘客量的跌幅不成比例。此外，他们投诉专营巴士服务脱班及班次不稳，导致候车时间过长和巴士车厢拥挤。投诉人亦关注到，乘搭巴士时如车厢拥挤而通风又欠佳，或会增加感染2019冠状病毒病的风险。若干投诉人表示，专营巴士营办商应维持原有的服务班次，而不应只顾维持财政健全。此外，专营巴士营办商应实施各项预防措施，例如加强消毒工作，以及确保所有巴士车长及乘客适当配戴口罩，以对抗2019冠状病毒病。另有部分投诉人则认为假如专营巴士营办商缩减服务的幅度不成比例，则运输署应检视应否把专营权批给该等营办商。

改善情况的措施

6. 专营巴士营办商如要临时调整服务，须向运输署提出申请。运输署在考虑专营巴士营办商的申请时，已计及多项因素，例如乘客需求的增减幅度、巴士路线载客率（特别是在繁忙时段）、拟议服务调整后乘客的候车时间、巴士资源调配，以及市民对缩减服务建议的接受程度。运输署亦已考虑到专营巴士营办商的巴士车长，在疫情肆虐期间因感染2019冠状病毒病而须缺勤的情况。专营巴士营办商虽获批临时调整服务，但仍须密切监察乘客需求，并按需要适时加强服务，以免车厢拥挤。运输署亦一直密切监察专营巴士营办商所提供的服务及乘客的出行模式，以配合不断改变的乘客需求，适时作出调整。

7. 自2019冠状病毒病疫情爆发以来，一直有投诉指专营巴士营办商没有按照获批准的服务详情表营运服务（包括未得运输署事先批准而缩减班次），或未能因应急增的需求而迅速加强服务。在疫情期间，乘客需求或会急速转变，运输署与专营巴士营办商一直紧密合作，改善所提供的服务。举例来说，鉴于公共服务由二零二二年四月二十一日起恢复，运输署遂要求专营巴士营办商恢复大部分早前暂停的巴士服务，并密切监察和加强巴士服务（特别是获准临时缩减班次的服务），以适当地应付市民出行的需求。

⁴¹ 在 864 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 117 宗投诉。不包括这些个案的投诉数字为 747 宗，即每百万乘客人次计有 2.68 宗投诉 / 建议。

8. 运输署会继续采用多管齐下的方法密切监察专营巴士营办商的表现，包括进行意见调查及巡查、查核运作记录，以及与营办商举行会议，确保专营巴士服务稳定可靠。

9. 最后，专营巴士营办商已加强清洁消毒措施，以对抗2019冠状病毒病。专营巴士营办商在日常运作中严格遵循清洁消毒程序，包括每日清洁巴士车厢及员工休息室、在巴士车厢内提供消毒搓手液供乘客使用，以及经常清洗空调过滤器。各营办商亦通过其网站、流动应用程序、社交媒体平台、车上信息及电子显示牌宣传抗疫信息，以加强乘客的抗疫意识。此外，专营巴士营办商在巴士总站向前线员工派发口罩和提供酒精搓手液。部分营办商亦在员工内部网络设立信息区，以发出有关2019冠状病毒病的通知及信息，并提醒员工注意个人卫生。个别巴士公司已采用抗菌涂层技术，为其车队进行长效消毒，并为车队的空调系统安装电子空气过滤器清除细菌灰尘，以及增设等离子空气净化器。

10. 政府已向所有专营巴士营办商提供快速抗原测试包，而各营办商亦一直要求所有前线员工每日进行快速抗原测试。

11. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门跟进有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉。

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 (1.1.21 – 31.3.21)	上季 (1.10.21 – 31.12.21)	今季 (1.1.22 – 31.3.22)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	340 [95]	829[300]	884[272]
(b) 服务水平	3 897 [13]	5 563 [8]	3 572 [11]
(c) 一般性质	137 [2]	139 [3]	132 [8]
	4 374⁽³⁾[110] (80%)	6 531⁽³⁾[311] (78%)	4 588⁽³⁾[291] (81%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	117	192 [7]	61 [2]
(b) 交通管理	42 [8]	46 [16]	18 [7]
(c) 增设交通标志及设备	18 [7]	26 [13]	11 [3]
(d) 泊车设施	11 [1]	34 [7]	11 [2]
	188 [16] (3%)	298 [43] (3%)	101 [14] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	18 [1]	20	13
(b) 交通标志及设备	52 [1]	175	73 [1]
(c) 行车道标记	4	5	2 [1]
	74 [2] (1%)	200⁽³⁾ (2%)	88 [2] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	583	970 [1]	566 [2]
(b) 其他执法事宜	231	339 [4]	295 [2]
	814 (15%)	1 309⁽³⁾ [5] (16%)	861 [4] (15%)
V. 其他	42 (1%)	70 [5] (1%)	39 (1%)
合计	5 492⁽³⁾[128](100%)	8 408⁽³⁾ [364] (100%)	5 677⁽³⁾ [311] (100%)

注： (1) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

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

(3) 请参阅第一章第二、六、三十一及三十三段。

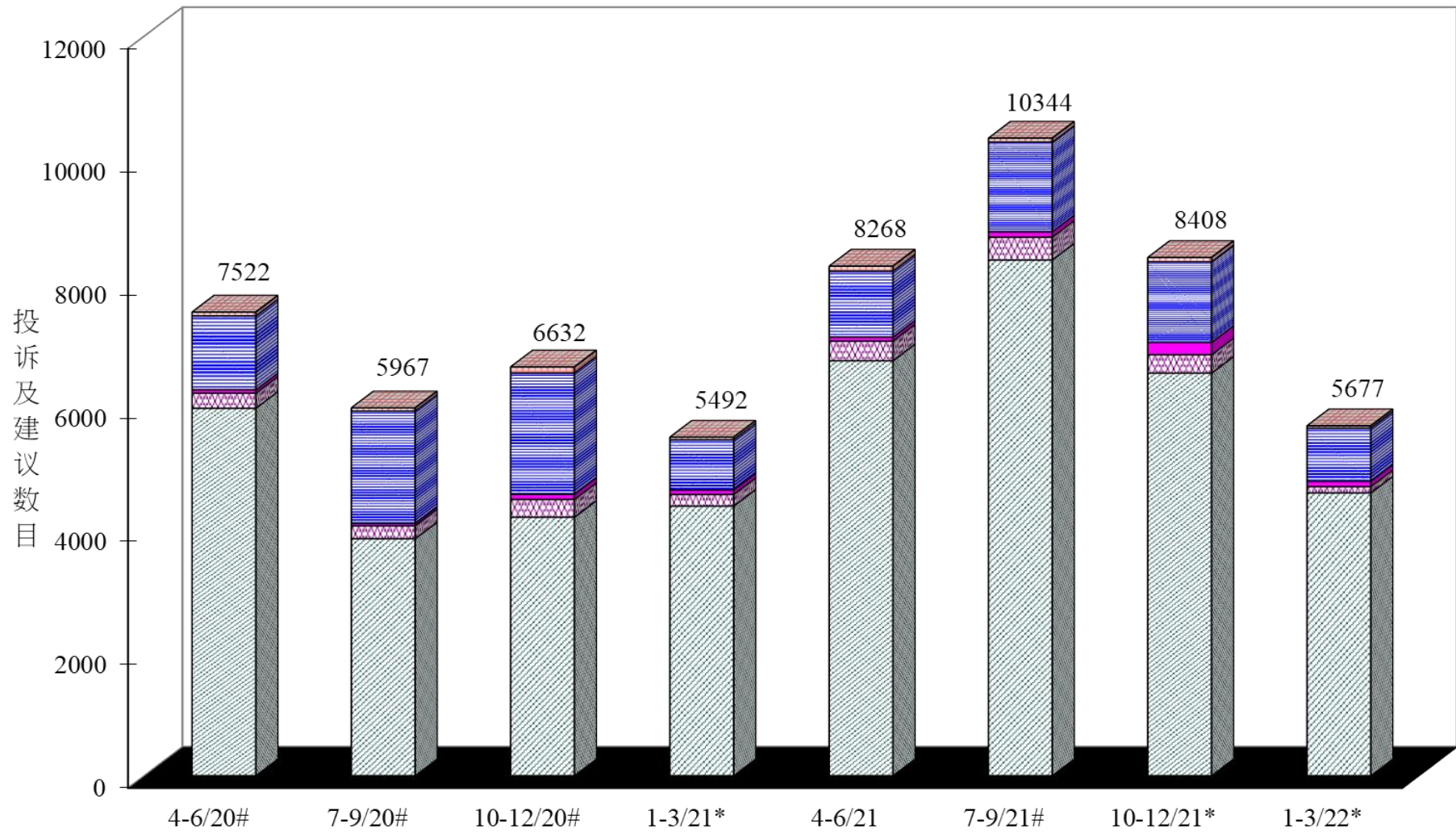
交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾⁽³⁾	2021 年同季 (1.1.21 – 31.3.21) ⁽⁴⁾	上季 (1.10.21 – 31.12.21) ⁽⁸⁾	今季 (1.1.22 – 31.3.22) ⁽⁹⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	340 [95]	745 [300]	866 [272]
(b) 服务水平	3 780 [13]	5 176 [8]	2 923 [11]
(c) 一般性质	137 [2]	139 [3]	132 [8]
	4 257⁽⁴⁾[110] (79%)	6 060⁽⁵⁾[311] (79%)	3 921⁽⁹⁾[291] (78%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	117	192 [7]	61 [2]
(b) 交通管理	42 [8]	46 [16]	18 [7]
(c) 增设交通标志及设备	18 [7]	26 [13]	11 [3]
(d) 泊车设施	11 [1]	34 [7]	11 [2]
	188 [16] (4%)	298 [43] (4%)	101 [14] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	18 [1]	20	13
(b) 交通标志及设备	52 [1]	31	73 [1]
(c) 行车道标记	4	5	2 [1]
	74 [2] (1%)	56⁽⁶⁾ (1%)	88 [2] (2%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	583	817 [1]	566 [2]
(b) 其他执法事宜	231	339 [4]	295 [2]
	814 (15%)	1 156⁽⁷⁾ [5] (15%)	861 [4] (17%)
V. 其他	42 (1%)	70 [5] (1%)	39 (1%)
合计	5 375⁽⁴⁾[128](100%)	7 640⁽⁸⁾ [364] (100%)	5 010⁽⁹⁾ [311] (100%)

- 注： (1) 此列表内的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过100宗投诉的个案数字。有关投诉数字载于相关脚注。包括这些投诉的数字载于附件A(i)(a)。
- (2) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
- (3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。
- (4) 不包括由一位投诉人提出117宗个案。
- (5) 不包括由一位投诉人提出471宗个案。
- (6) 不包括由一位投诉人提出144宗个案。
- (7) 不包括由一位投诉人提出153宗个案。
- (8) 不包括由三位投诉人提出共768宗个案。
- (9) 不包括由三位投诉人提出共667宗个案。

交通投诉组接获的投诉及建议

附件 A (ii)

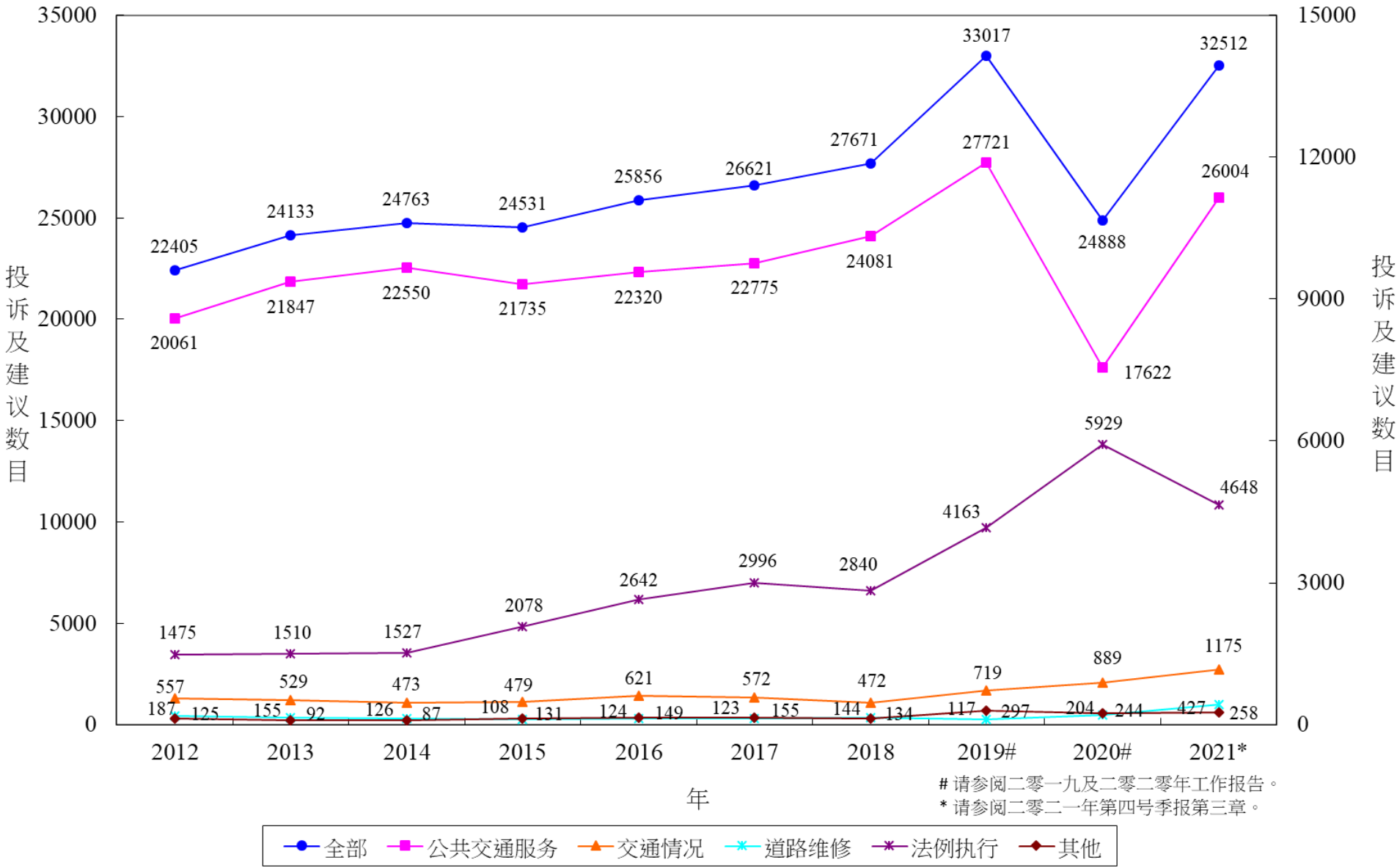


请参阅二零二零年第二至四及二零二一年第三号季报。

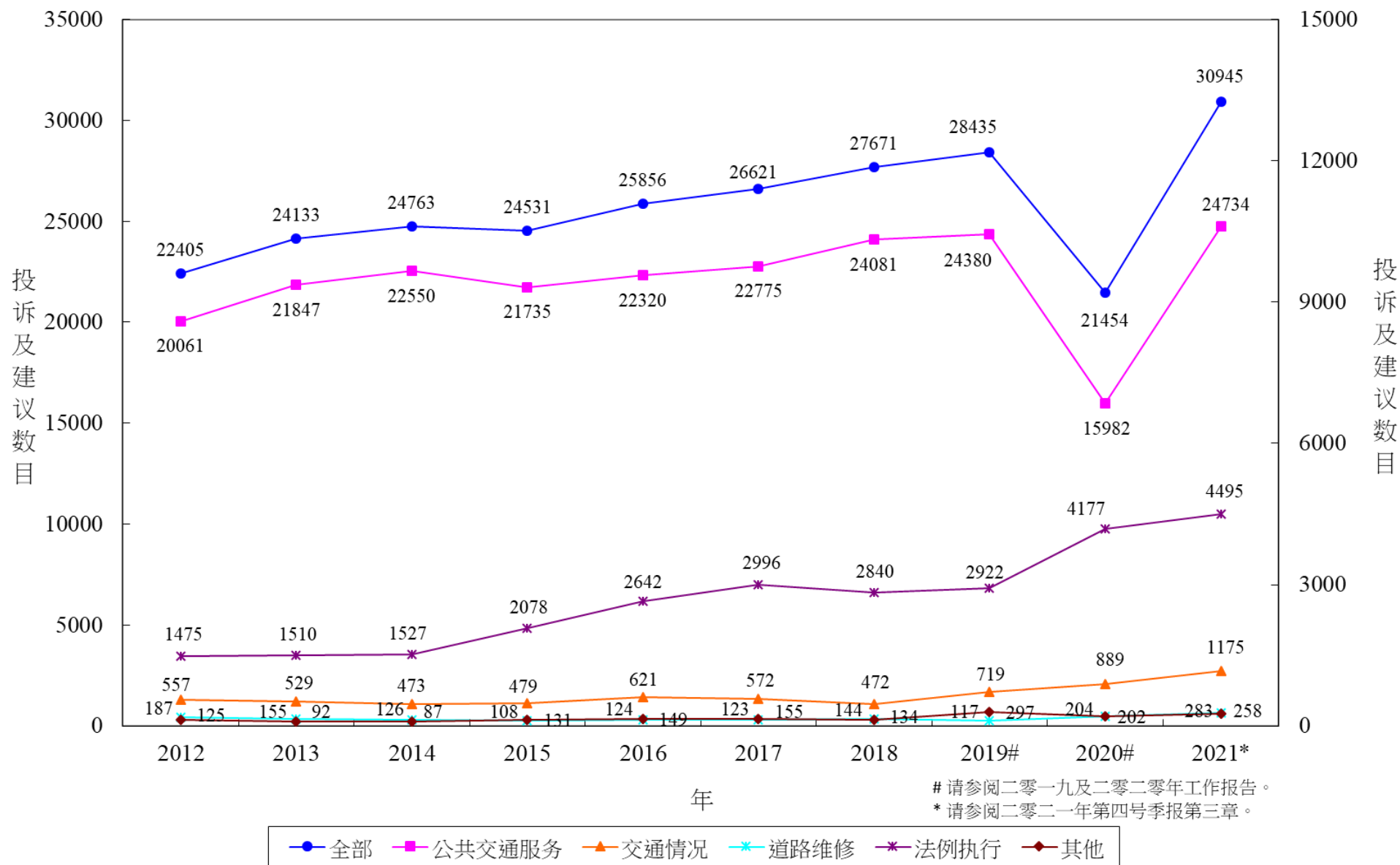
* 请参阅第一章第二段。

公共交通服务 交通情况 道路维修 法例执行 其他

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一二至二零二一年)



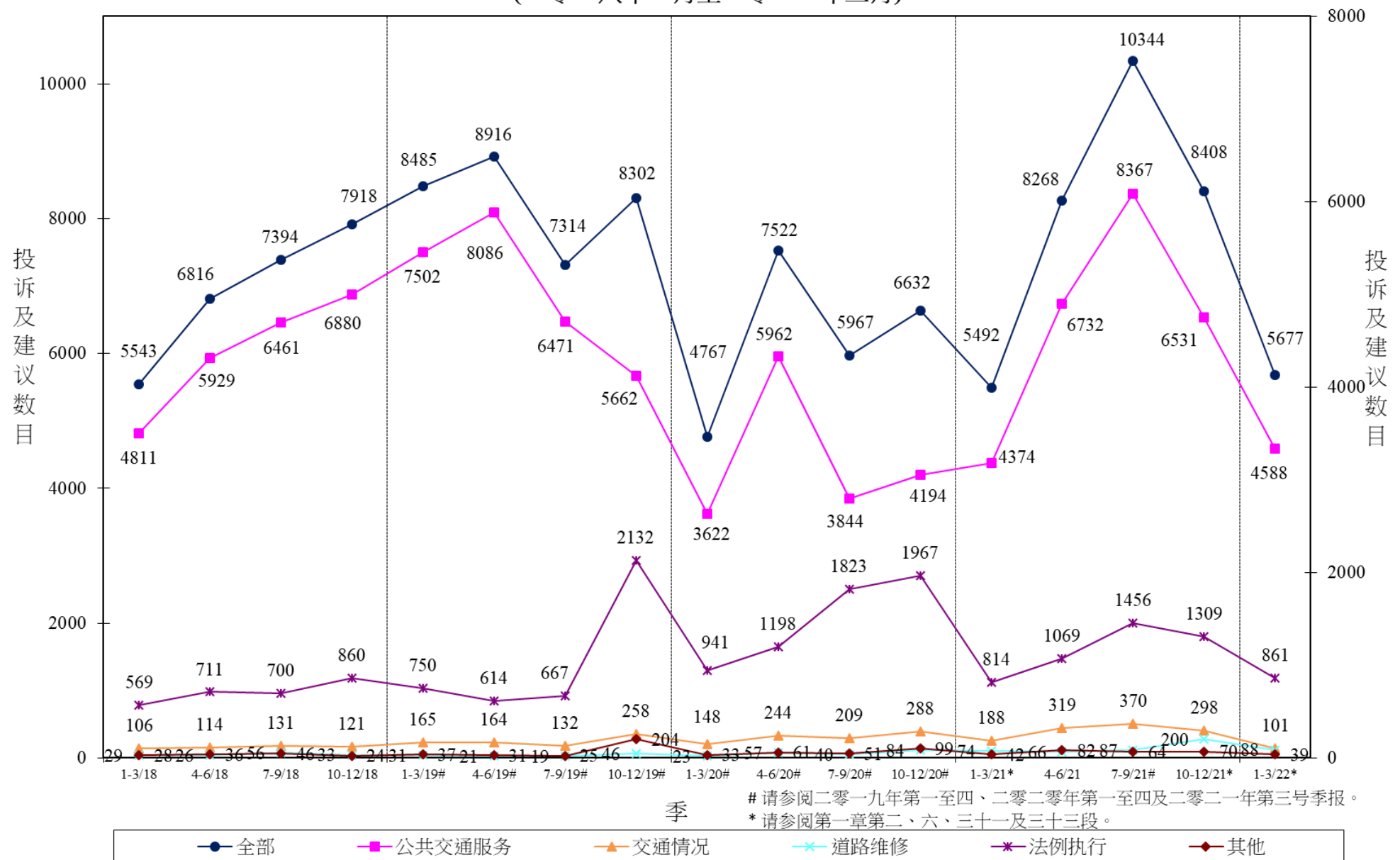
交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一二至二零二一年)



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

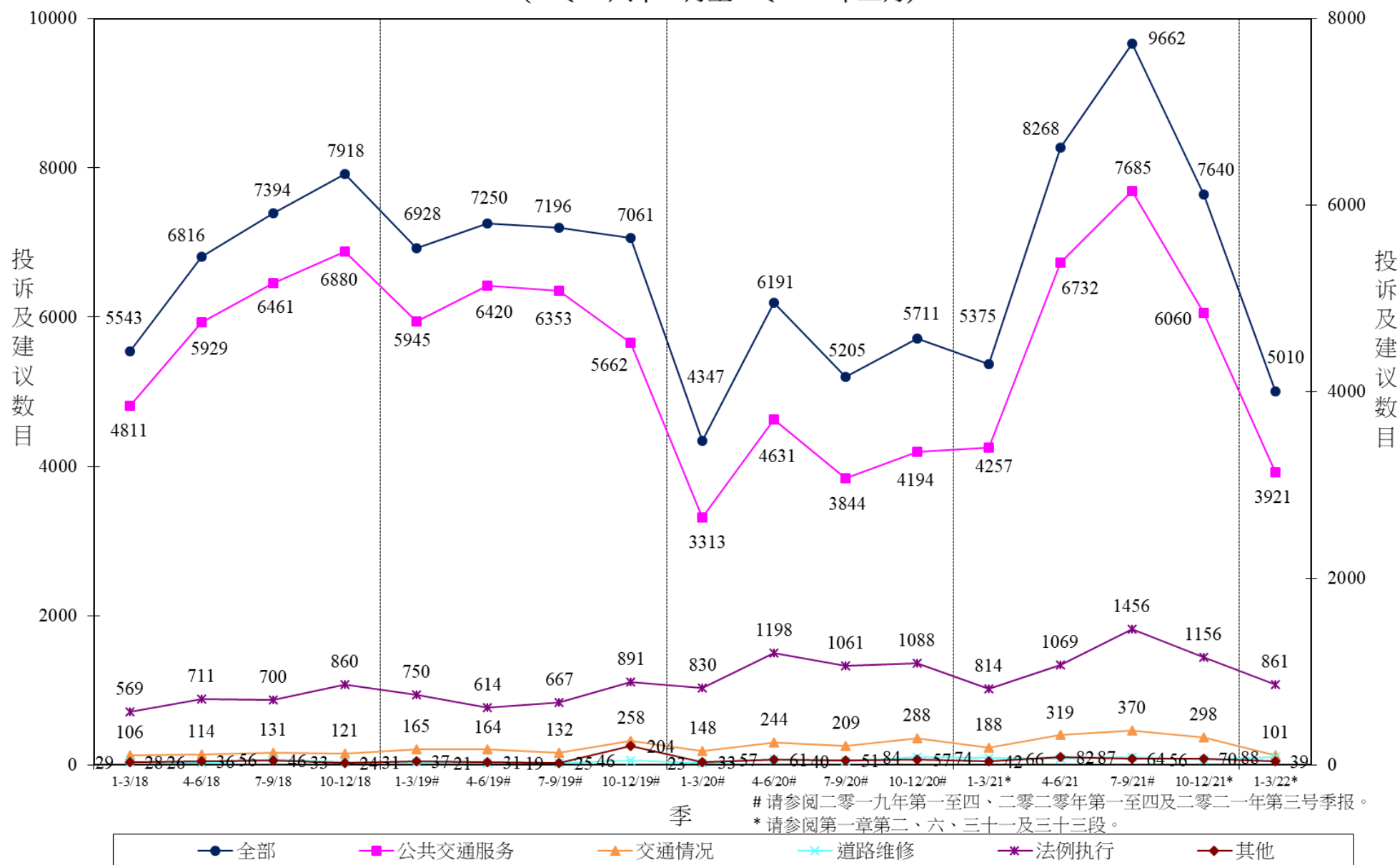
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一八年一月至二零二二年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一八年一月至二零二二年三月)

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
(二零二二年一月至三月)

附件 C(i)

调查结果						
投诉/建议性质		A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务	(a) 服务质量	4	868	3	-	875
	(b) 服务水平	550	2 694	17	829	4 090
	(c) 一般性质	23	96	-	7	126
		577	3 658	20	836	5 091
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	24	120	-	1	145
	(b) 交通管理	8	37	1	-	46
	(c) 增设交通标志及设备	-	14	1	1	16
	(d) 泊车设施	1	22	-	-	23
		33	193	2	2	230
III. 道路维修	(a) 道路情况	-	14	-	-	14
	(b) 交通标志及设备	31	43	-	-	74
	(c) 行车道标记	-	1	-	-	1
		31	58	-	-	89
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	580	192	-	1	773
	(b) 其他执法事宜	11	140	1	93	245
		591	332	1	94	1 018
V. 其他		11	53	-	-	64
合计		1 243 (19%)	4 294 (66%)	23 (1%)	932 (14%)	6 492 (100%)
		5 537 (85%)				

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
(二零二二年一月至三月)

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	46	910	1	6	963
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	58	353	5	2	418
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	17	22	1	-	40
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	60	506	-	2	568
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	1	18	-	1	20
龙运巴士公司	-	56	-	-	56
过海隧巴	1	471	1	-	473
非专营巴士服务	21	52	1	-	74
专线小巴	240	675	1	15	931
红色小巴	64	4	1	4	73
的士	9	497	8	803	1 317
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	36	67	-	1	104
香港铁路有限公司(轻铁)	10	13	-	-	23
香港电车有限公司	4	4	-	1	9
新渡轮服务有限公司	5	3	-	-	8
天星小轮有限公司	1	1	-	-	2
其他渡轮	4	6	1	1	12
合计	577 (11%)	3 658 (72%)	20 (1%)	836 (16%)	5 091 (100%)
	4 235 (83%)				

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
(二零二二年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 在漆咸道北北行线近山西街巴士站加设排队指示牌，方便乘客排队。
- 开办巴士第 279B 号线特别班次由联和墟往葵兴站，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 在加路连山道南华体育会体育大厦的车辆通道加设「请勿停车」道路标记，防止车辆阻塞交通。
- 在皇后大道东西行线与司徒拔道交界处加设「不准掉头」交通标志，提醒驾驶人士不准掉头驶向皇后大道东东行线。
- 在英皇道西行线近船坞里加设「不准掉头」交通标志，提醒驾驶人士不准掉头驶向英皇道东行线。
- 在轩尼诗道近东角中心设立 24 小时「禁止停车」限制区，防止车辆阻塞交通。
- 在轩尼诗道近轩尼诗道官立小学设立「禁止停车」限制区，改善交通流量。

九龙区

- 延长由红乐道右转至红荔道及红荔道东行线交通灯的绿灯相隔时间，改善道路安全。
- 延长承启道东行线近沐安街交通灯的行人绿灯亮着时间，方便行人横过马路。

新界区

- 延长安埔路与安慈路交界处近大埔中心巴士总站交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，方便巴士驶离巴士总站和提升道路安全。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二二年一月至三月)

附件 E(i)(a)

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或小计
	专营巴士							非专营 巴士 专线 小巴 红色 小巴 的士				港铁 (非轻铁) 港铁 (轻铁) 电车			天星 小轮 其他 渡轮			
	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴													
(A) <u>服务质量</u>	九巴																	
(1) 班次/载客量	68	11	4	332	3	5	69	5	28	-	-	10	4	-	7	-	2	548
(2) 路线	121	36	8	32	3	15	48	4	12	-	-	-	-	-	2	1	-	282
(3) 服务时间	12	3	-	3	-	-	4	1	4	-	-	-	-	1	-	1	-	29
(4) 设置车站	14	1	-	-	-	-	3	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	25
小计	215	51	12	367	6	20	124	10	51	-	-	10	4	1	9	2	2	884
(B) <u>服务水平</u>																		
(1) 服务班次	937	81	5	55	3	5	125	9	176	-	-	2	1	1	-	-	4	1404
(2) 路线依循情况	4	-	1	1	-	-	3	1	31	-	173	-	-	1	-	-	-	215
(3) 驾驶行为不当	159	14	4	12	3	5	30	8	145	27	279	1	4	4	-	-	1	696
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	88	17	5	24	2	8	49	2	193	8	407	24	3	-	4	1	4	839
(5) 滥收车/船费	3	-	-	-	-	-	-	1	20	1	85 *	-	-	-	-	-	-	110
(6) 清洁	2	5	-	-	-	-	3	-	8	-	-	2	-	-	-	-	-	20
(7) 车辆/船只状况	7	2	1	1	-	-	4	3	11	1	6	1	2	-	-	-	-	39
(8) 乘客服务及设施	86	48	3	12	5	7	26	16	18	3	1	16	3	-	2	-	3	249
小计	1286	167	19	105	13	25	240	40	602	40	951	46	13	6	6	1	12	3572
(C) <u>一般性质</u>	18	4	1	-	2	-	9	3	16	16	62	-	-	-	1	-	-	132
今季合计	1519	222	32	472	21	45	373	53	669	56	1013	56	17	7	16	3	14	4588
总数	(2684)							(1791)				(80)			(33)			
上季合计	1205	416	46	521	25	61	537	80	1119	84	2223	148	28	17	6	2	13	6531
2021 年同季合计	901	277	39	320	27	41	338	56	817	57	1301	148	14	19	4	-	15	4374

* 包括有关的士咪表的违规行为。

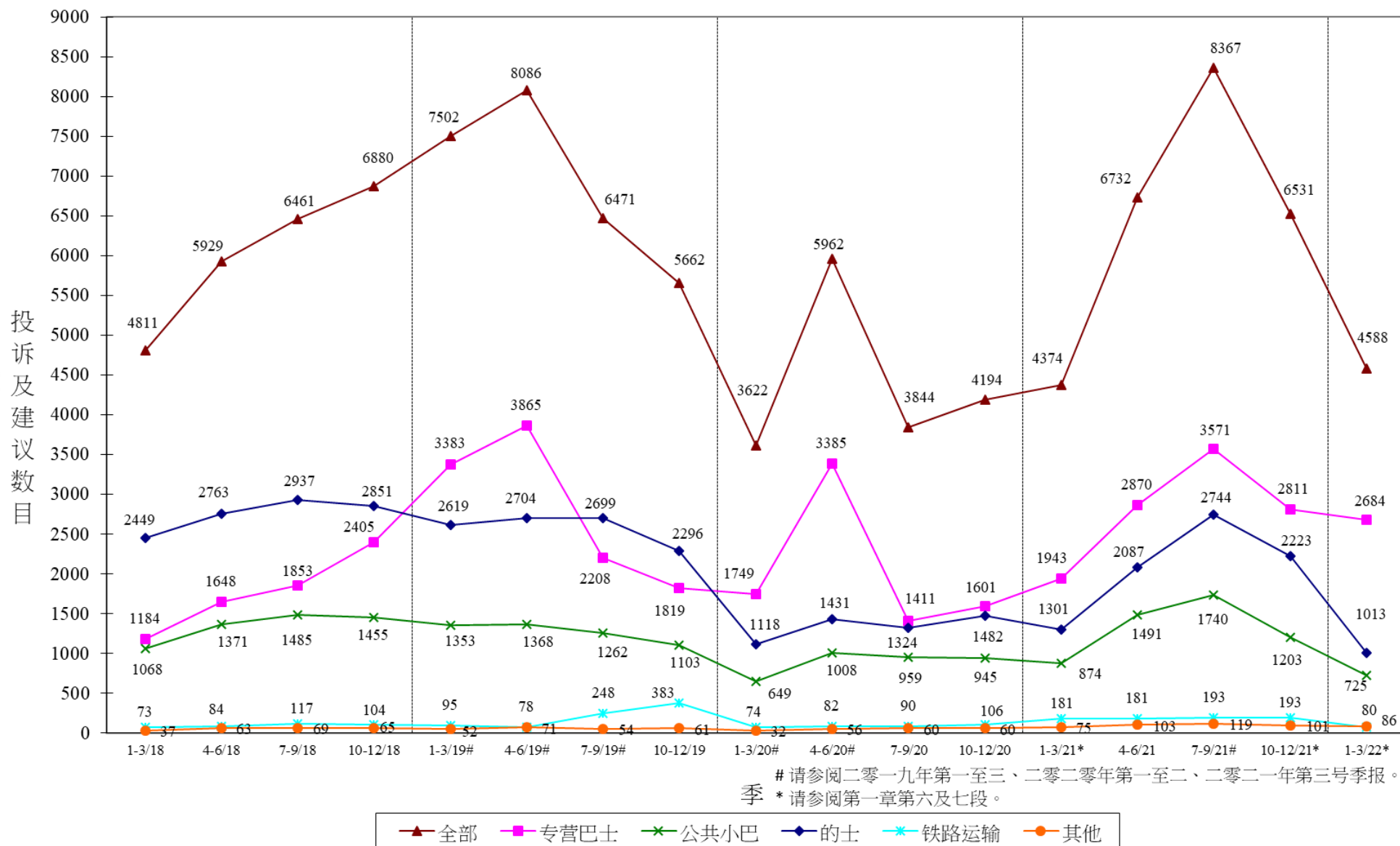
有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二二年一月至三月)

附件 E(i)(b)

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							合计 或小计
	专营巴士							
	九巴 ⁽¹⁾	城巴 (第一类 专营权) ⁽¹⁾	城巴 (第二类 专营权)	新巴 ⁽¹⁾	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴 ⁽¹⁾	
(A) <u>服务质量</u>								
(1) 班次/载客量	68	11	4	332	3	5	51	474
(2) 路线	121	36	8	32	3	15	48	263
(3) 服务时间	12	3	-	3	-	-	4	22
(4) 设置车站	14	1	-	-	-	-	3	18
小计	215	51	12	367	6	20	106	777
(B) <u>服务水平</u>								
(1) 服务班次	439	13	5	35	3	5	62	562
(2) 路线依循情况	4	-	1	1	-	-	3	9
(3) 驾驶行为不当	159	14	4	12	3	5	30	227
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	88	17	5	24	2	8	49	193
(5) 滥收车费	3	-	-	-	-	-	-	3
(6) 清洁	2	5	-	-	-	-	3	10
(7) 车辆状况	7	2	1	1	-	-	4	15
(8) 乘客服务及设施	86	48	3	12	5	7	26	187
小计	788	99	19	85	13	25	177	1206
(C) <u>一般性质</u>	18	4	1	-	2	-	9	34
今季合计	1021	154	32	452	21	45	292	2017
总数	(2017)							
上季合计	1205	193	46	357	25	61	453	2340
2021 年同季合计	788	277	39	320	27	41	334	1826

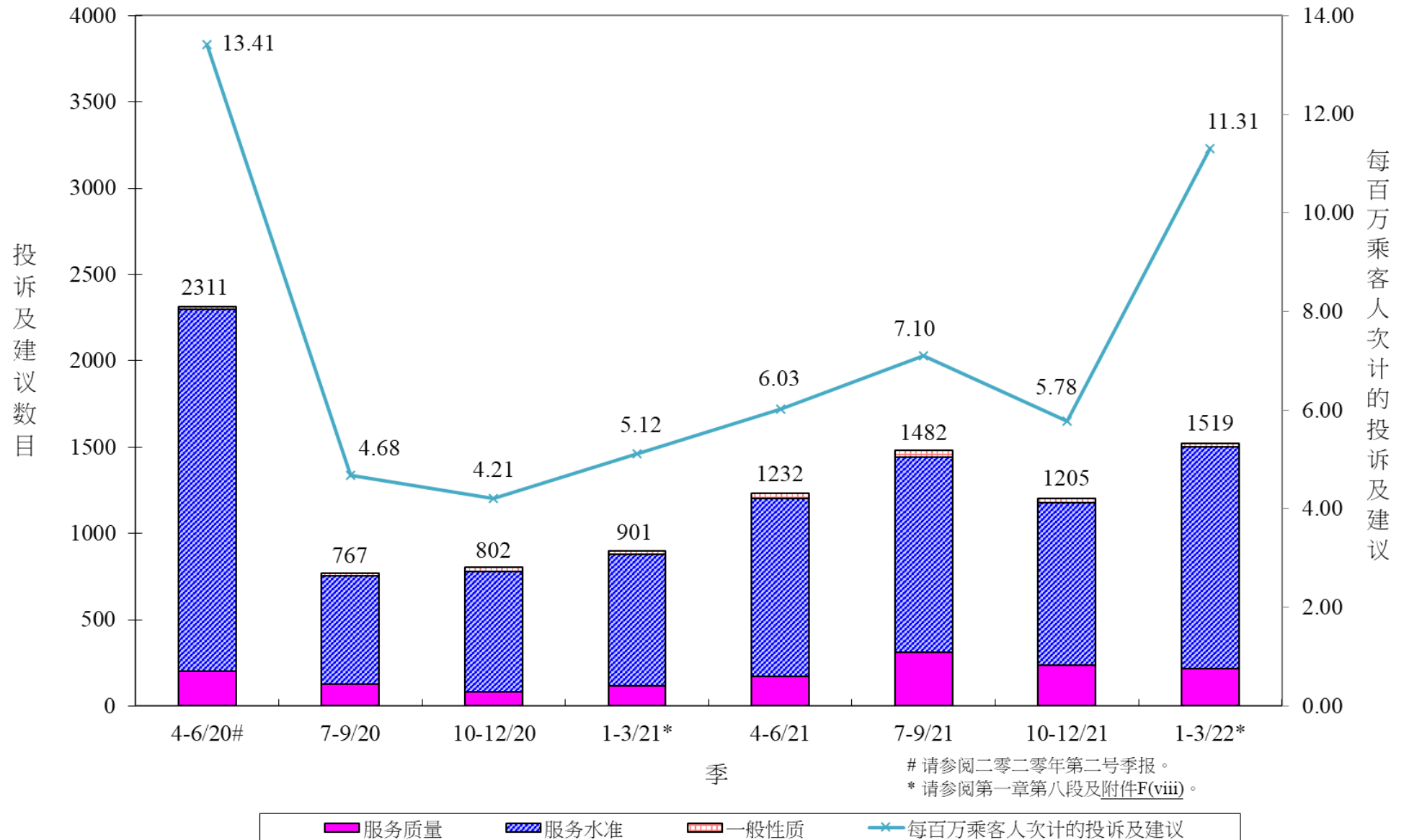
(1) 不包括由三位投诉人在此季内提出共 667 宗个案（包括 498 宗有关九巴、68 宗有关城巴(第一类专营权)，20 宗有关新巴及 81 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一八年一月至二零二二年三月)



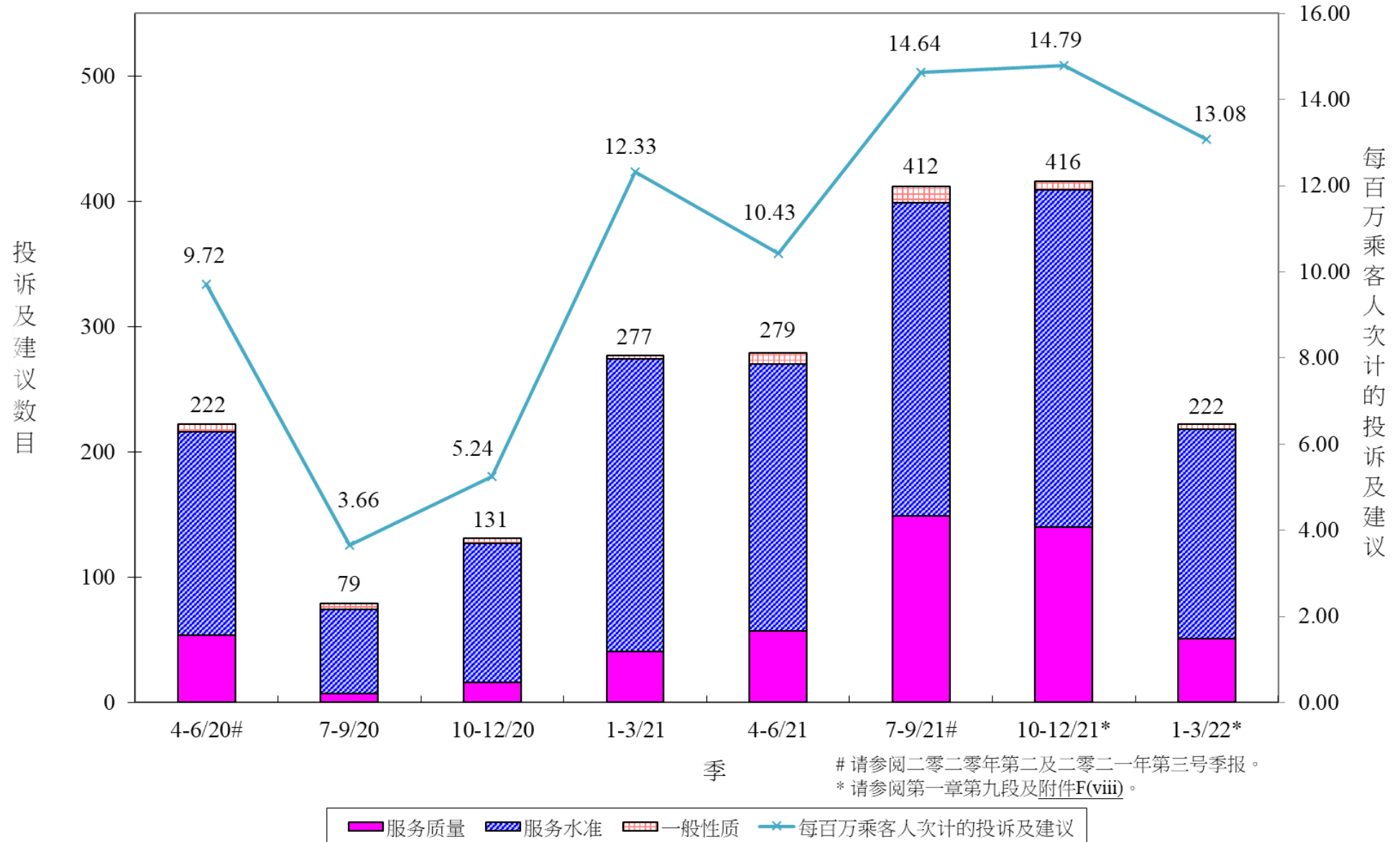
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



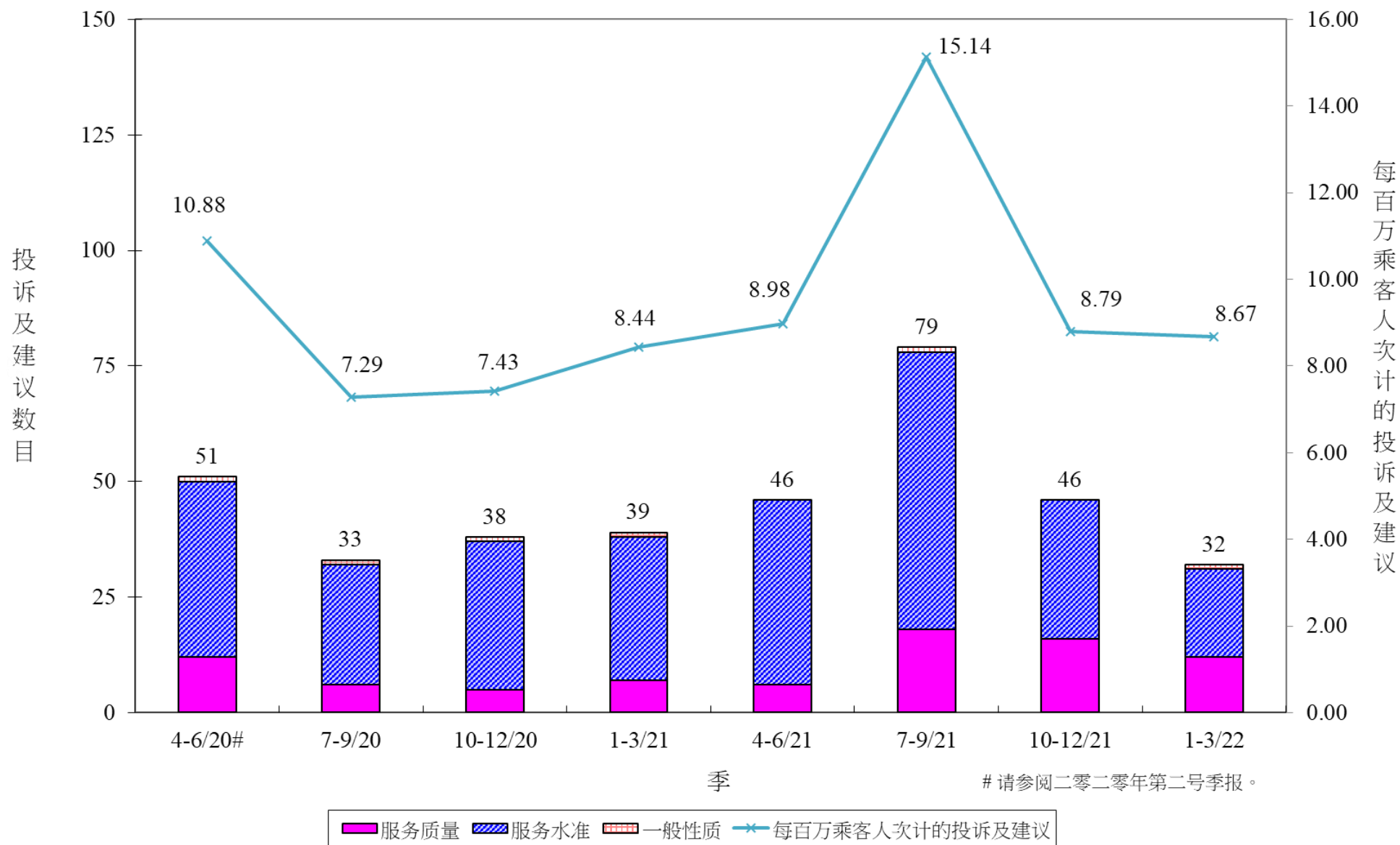
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (ii)



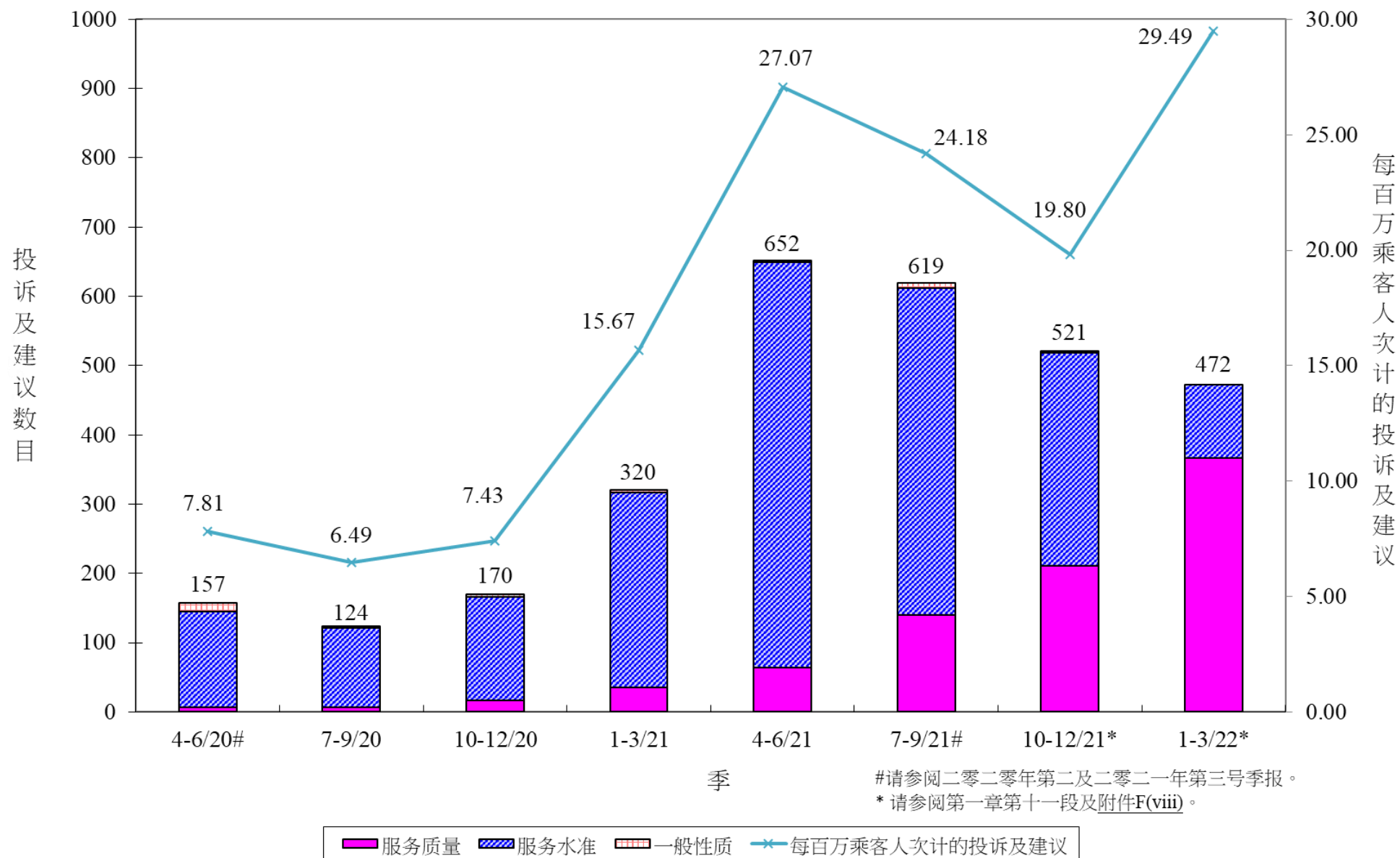
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



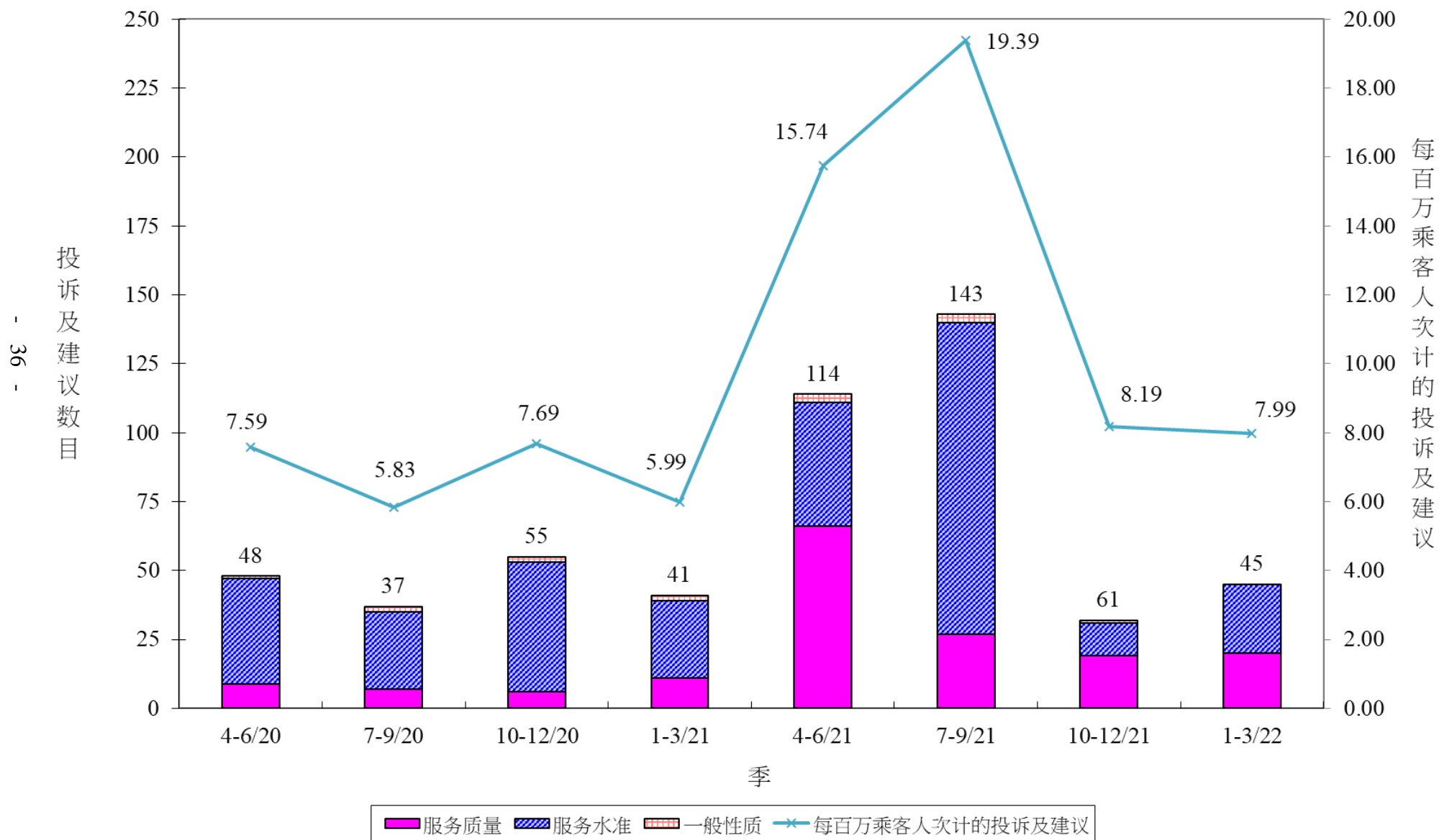
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



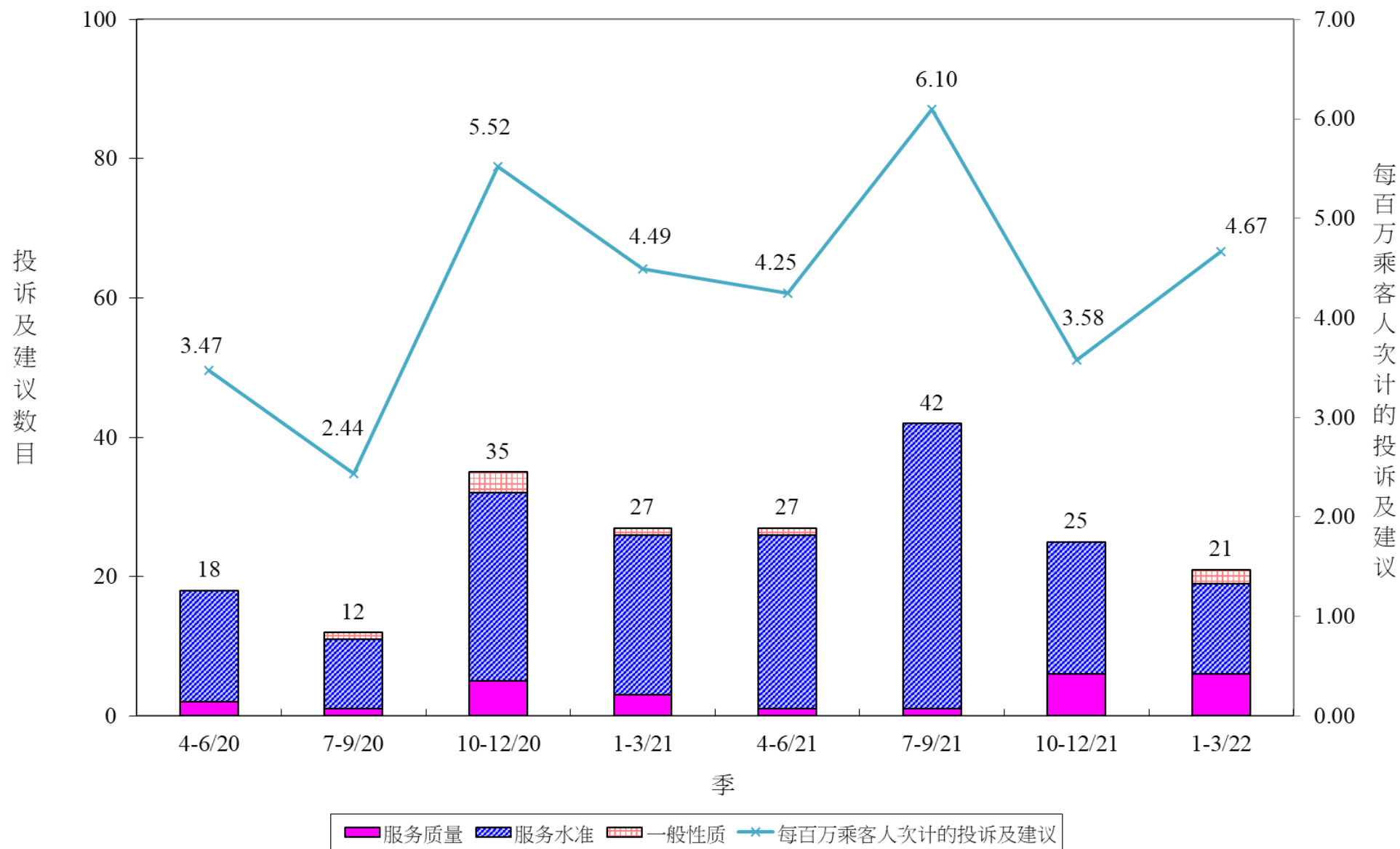
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



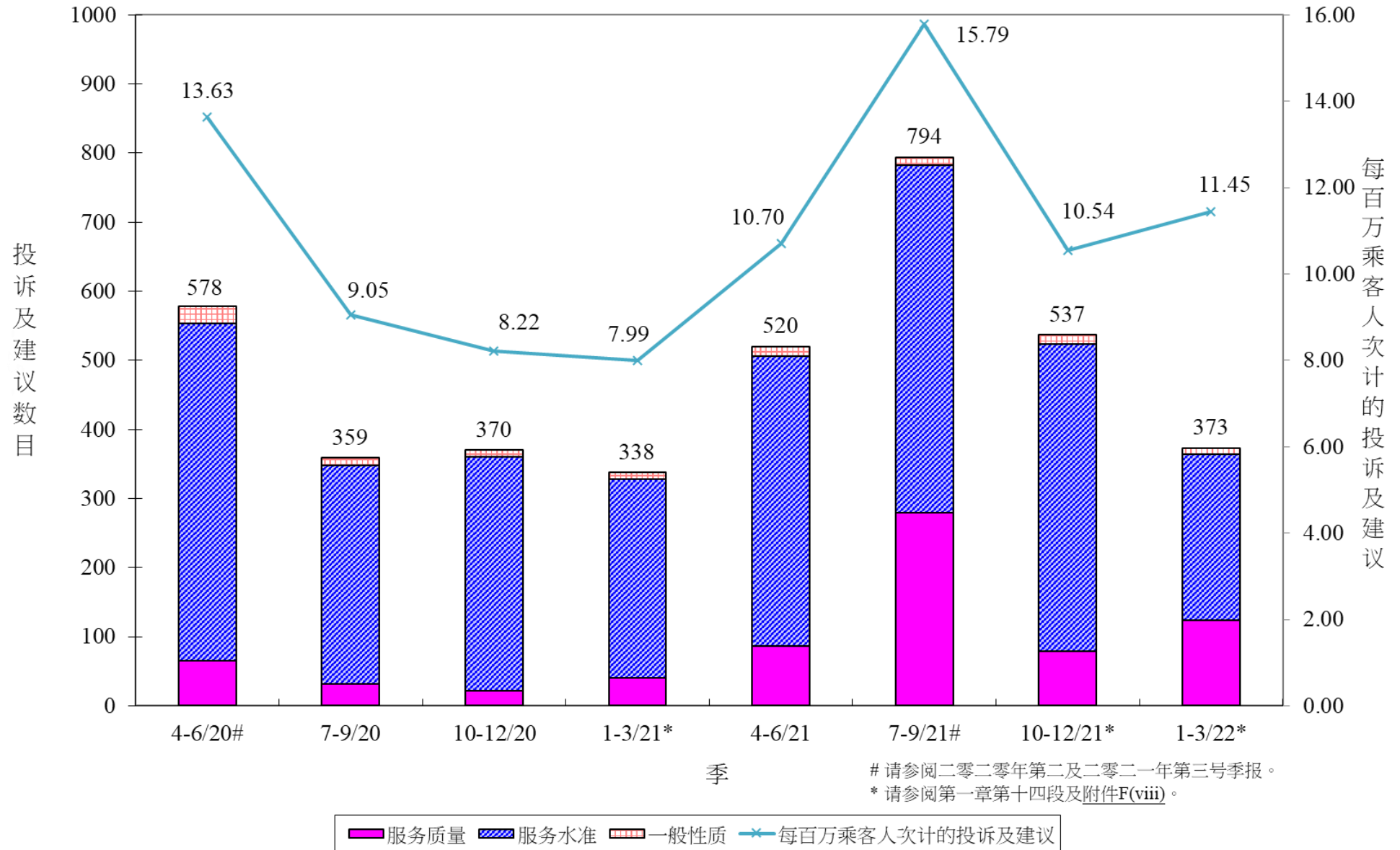
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

附件 F (vi)



过去八季有关过海隧巴服务的投诉及建议

附件 F (vii)

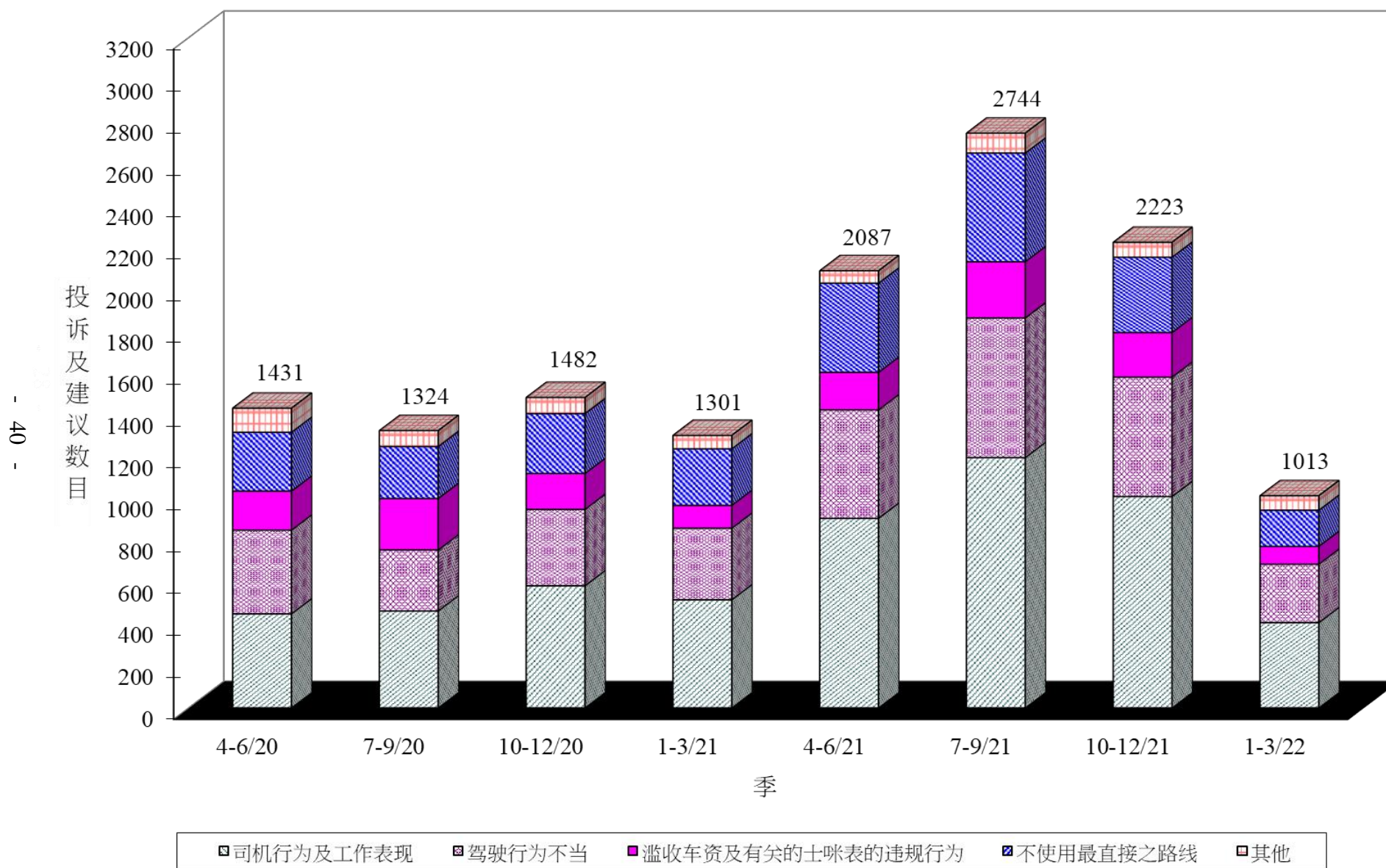


有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二二年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议⁽²⁾</u>	<u>每百万乘客人次 计的投诉及建议</u>
九龙巴士(一九三三)有限公司(九巴)	1 519 (1 021)	11.31 (7.60)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	222 (154)	13.08 (9.08)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	32	8.67
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	472 (452)	29.49 (28.24)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	21	4.67
龙运巴士公司	45	7.99
过海隧巴 ⁽¹⁾	373 (292)	11.45 (8.96)
合计	2 684 (2 017)	12.56 (9.44)

- 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) 三位投诉人提出共667宗投诉（498宗有关九巴、68宗有关城巴（第一类专营权）、20宗有关新巴及81宗有关过海隧巴），不包括这些个案的数字载于括号内。

过去八季有关的士服务的投诉及建议



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2021 年同季</u> <u>(1.1.21 – 31.3.21)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.21 – 31.12.21)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.22 – 31.3.22)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	216	346	185
(ii) 拒载	239	560	187
(iii) 兜客	2	1	-
(iv) 拒绝驶达目的地	45	85	29
(v) 未有展示司机证	11	16	4
(vi) 不正确展示司机证	3	1	2
小计	516	1 009	407
(b) 驾驶行为不当	342	570	279
(c) 滥收车资	82	166	62
(d) 有关的士咪表的违规行为	27	47	23
(e) 不使用最直接可行之路线	270	360	173
(f) 其他 ⁽¹⁾	64	71	69
合计	1 301	2 223	1 013

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
(二零二二年一月至三月)

附件 I

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他 (一般事宜 及隧道区域等)	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
交通情况																				
(a) 交通挤塞	6	2	5	3	7	4	7	7	2	1	4	2	4	3	1	1	1	1	-	61
(b) 交通管理	-	3	-	1	4	1	1	-	-	1	-	2	-	2	1	1	-	-	1	18
(c) 增设交通标志及设备	-	-	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	2	2	1	1	-	-	-	11
(d) 泊车设施	1	-	1	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	2	-	1	2	-	-	11
小计	7	5	6	4	13	6	10	7	3	3	5	5	6	9	3	4	3	1	1	101
道路维修																				
(a) 道路情况	2	-	1	-	2	4	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	13
(b) 交通标志及设备	5	13	12	-	3	2	1	2	10	2	4	4	8	3	1	2	1	-	-	73
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2
小计	7	13	13	-	5	6	1	2	11	2	4	4	10	3	2	2	2	1	-	88
法例执行																				
(a) 违例泊车	24	38	13	15	41	9	26	57	33	12	19	116	45	27	20	34	29	6	2	566
(b) 其他执法事宜	9	11	4	2	17	16	24	16	40	11	11	16	29	34	14	13	20	2	6	295
小计	33	49	17	17	58	25	50	73	73	23	30	132	74	61	34	47	49	8	8	861
合计	47	67	36	21	76	37	61	82	87	28	39	141	90	73	39	53	54	10	9	1050

有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2021年 1月至3月⁽³⁾</u>	<u>2022年 1月至3月⁽³⁾</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	134	492 [474]	+267.2% [+253.7%]
(2) 路线 ⁽¹⁾	98	263	+168.4%
(3) 服务时间	13	22	+69.2%
(4) 设置車站	11	18	+63.6%
小计	256	795 [777]	+210.5% [+203.5%]
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	864 [747]	1 211 [562]	+40.2% [-24.8%]
(2) 路线依循情况	11	9	-18.2%
(3) 驾驶行为不当	270	227	-15.9%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	339	193	-43.1%
(5) 濫收車费	1	3	+200.0%
(6) 清洁	8	10	+25.0%
(7) 車輛狀況	22	15	-31.8%
(8) 乘客服务及设施	129	187	+45.0%
小计	1 644 [1 527]	1 855 [1 206]	+12.8% [-21.0%]
(C) 一般性质⁽²⁾	43	34	-20.9%
合计	1 943⁽³⁾ [1 826]	2 684⁽³⁾ [2 017]	+38.1% [+10.5%]

注：(1) 在98宗及263宗个案中，有一名市民提出70项及223项有关专营巴士路线的纯粹建议。

(2) 这些投诉主要是有关提供专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

(3) 在这些个案当中，有一位投诉人在二零二一年第一季提出117宗投诉，另有三位投诉人在二零二二年第一季提出共667宗投诉。不包括这些个案的数字载于方括号内。

有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉⁽¹⁾⁽²⁾
(二零二二年一月至三月)

<u>营办商 / 服务</u>	<u>有关班次的 投诉数目</u>		<u>有关稳定性的 投诉数目</u>	
九龙巴士(一九三三) 有限公司	68	(0.51)	937 ⁽⁶⁾	(6.98)
			[439]	[3.27]
城巴有限公司 (第一类专营权)	11	(0.65)	81 ⁽⁷⁾	(4.77)
			[13]	[0.77]
城巴有限公司 (第二类专营权)	4	(1.08)	5	(1.35)
新世界第一巴士服务 有限公司	332	(20.74)	55 ⁽⁸⁾	(3.44)
			[35]	[2.19]
新大屿山巴士(一九七三) 有限公司	3	(0.67)	3	(0.67)
龙运巴士有限公司	5	(0.89)	5	(0.89)
过海隧巴服务 ⁽³⁾	69 ⁽⁴⁾	(2.12)	125 ⁽⁹⁾	(3.84)
	[51]	[1.57]	[62]	[1.90]
合计	492 ⁽⁵⁾	(2.30)	1 211 ⁽¹⁰⁾	(5.67)
	[474]	[2.22]	[562]	[2.63]

- 注：
- (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。
 - (2) 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。不包括这些投诉的数字载于方括号内。
 - (3) 过海隧巴服务由九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能再按巴士公司列出分项数字。
 - (4) 在69宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共18宗投诉。
 - (5) 在492宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共18宗投诉。
 - (6) 在937宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共498宗投诉。
 - (7) 在81宗投诉及建议中，有一位投诉人提出68宗投诉。
 - (8) 在55宗投诉及建议中，有一位投诉人提出20宗投诉。
 - (9) 在125宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共63宗投诉。
 - (10) 在1 211宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共649宗投诉。

向交通投诉组提出建议及投诉的方法

市民如欲提出任何有关交通问题的建议或投诉，可用电话与交通投诉组联络。本组的热线电话 **2889 9999** 在办公时间有工作人员接听，而在办公时间以外则提供留言服务。

另一方法是填妥适当表格（交通投诉表格及投诉的士表格），然后寄往香港邮政总局信箱 12430 号本组收。这些表格可向各区民政事务处及运输署索取。

此外，市民亦可写信向本组提出建议/投诉。本组地址如下：

**香港添马添美道 2 号
政府总部东翼 20 楼
交通投诉组**

本组图文传真机号码是 **2577 1858**，电子邮箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而网页地址是 **www.tcu.gov.hk**。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。