

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二三年一月一日至三月三十一日)

投诉热线：2889 9999

图文传真：2577 1858

网址：[www.tcu.gov.hk](http://www.tcu.gov.hk)

电邮地址：[info@tcu.gov.hk](mailto: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	12-14
第三章 专题文章	15-19
A 交通投诉组接获的投诉及建议	20-22
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	23-26
C 投诉及建议的调查结果一览表	27-28
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	29-30
E 有关公共交通服务的投诉及建议	31-33
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	34-41
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	42
H 有关的士服务投诉及建议的分类	43
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	44
J 有关不当骑单车行为的投诉及建议	45-46
K 有关不当骑单车行为以外的单车事宜的投诉及建议	47
L 有关电动可移动工具事宜的投诉及建议	48-49
M 自二零二一年起涉及单车及骑单车人士伤亡的交通意外统计数字	50



## 第一章 主要投诉及建议事项<sup>1</sup>

本报告书为二零二三年第一份季报，汇报二零二三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 9 798 宗<sup>2</sup> 投诉及建议，包括 352 宗<sup>3</sup> 纯粹建议。大约 80% 的个案（即 7 844 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，19%（即 1 903 宗）透过电话收到，其余则透过传真或邮寄方式收到。交通投诉组于季内接获的投诉及建议均已转交有关的政府部门及公共交通机构跟进。个案数目较上季的 10 190 宗<sup>4</sup> 下降 3.8%<sup>2</sup>，与二零二二年同季的 5 677 宗<sup>5</sup> 比较，则上升 72.6%<sup>2</sup>。本季收到的投诉及建议个案的分类载于附件 A。

3. 交通投诉组过去十年（二零一三年至二零二二年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附件 B(i)。另一图表，载于附件 B(ii)，则显示自二零一九年起每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 8 114 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 6 721 宗（82%）证实成立，不成立的有 19 宗（少于 1%），其余 1 374 宗（17%）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。在二零二三年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 456 宗<sup>6</sup> 个案的最新进展，当中有 56 名<sup>6</sup> 驾驶者被票控。

5. 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

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 在 9 798 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 739 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 059 宗，与上季的 8 743 宗（见注 4）相比，增幅为 3.6%。与二零二二年同季的 5 010 宗（见注 5）相比，增幅为 80.8%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 352 宗纯粹建议中，有一位市民提出 219 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 133 宗。

<sup>4</sup> 在 10 190 宗投诉及建议中，有 6 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。

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件 D。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

## 公共交通服务

6. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 8 680 宗<sup>7</sup>，较上季的 8 441 宗<sup>8</sup>上升 2.8%<sup>7</sup>，与二零二二年同季的 4 588 宗<sup>9</sup>比较，则上升 89.2%<sup>7</sup>。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

7. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 4 297 宗<sup>10</sup>，较上季的 4 518 宗<sup>11</sup>下降 4.9%<sup>10</sup>，与二零二二年同季的 2 684 宗<sup>12</sup>比较，则上升 60.1%<sup>10</sup>。

8. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投诉及建议共有 2 598 宗<sup>13</sup>，上季有 2 190 宗<sup>14</sup>，二零二二年同季则有

---

<sup>7</sup> 在 8 680 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 739 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 941 宗，与上季的 7 662 宗（见注 8）相比，增幅为 3.6%。与二零二二年同季的 3 921 宗（见注 9）相比，增幅为 102.5%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

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

<sup>9</sup> 在 4 588 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 667 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 921 宗。

<sup>10</sup> 在 4 297 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 739 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 558 宗，与上季的 3 739 宗（见注 11）相比，减幅为 4.8%。与二零二二年同季的 2 017 宗（见注 12）相比，增幅为 76.4%。

<sup>11</sup> 在 4 518 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 779 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 739 宗。

<sup>12</sup> 在 2 684 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 667 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 017 宗。

<sup>13</sup> 在 2 598 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 634 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 964 宗。

<sup>14</sup> 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。

1 519 宗<sup>15</sup>。今季的 2 598 宗<sup>13</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 321 宗（12.4%），而涉及服务水平的个案则有 2 233 宗<sup>13</sup>（86.0%）。

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 698 宗<sup>16</sup>，上季有 241 宗，二零二二年同季则有 222 宗<sup>17</sup>。今季的 698 宗<sup>16</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 104 宗（14.9%），而涉及服务水平的个案则有 586 宗<sup>16</sup>（84.0%）。

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 135 宗，上季有 79 宗，二零二二年同季则有 32 宗。今季的 135 宗个案中，涉及服务质量的个案有 48 宗（35.6%），而涉及服务水平的个案则有 87 宗（64.4%）。

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 229 宗，上季有 628 宗<sup>18</sup>，二零二二年同季则有 472 宗<sup>19</sup>。今季的 229 宗个案中，涉及服务质量的个案有 42 宗（18.3%），而涉及服务水平的个案则有 181 宗（79.0%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 127 宗，上季有 104 宗，二零二二年同季则有 45 宗。今季的 127 宗个案中，涉及服务质量的个案有 34 宗（26.8%），而涉及服务水平的个案则有 89 宗（70.1%）。

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 66 宗，上季有 48 宗，二零二二年同季则有 21 宗。今季的 66 宗个案中，涉及服务质量的个案有八宗（12.1%），而涉及服务水平的个案则有 53 宗（80.3%）。

---

<sup>15</sup> 在 1 519 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 498 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 021 宗。

<sup>16</sup> 在 698 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 105 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 593 宗。

<sup>17</sup> 在 222 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 68 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 154 宗。

<sup>18</sup> 在 628 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 112 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 516 宗。

<sup>19</sup> 在 472 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 20 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 452 宗。

14. 今季有关过海隧巴服务<sup>20</sup>的投诉及建议共有 444 宗，上季有 1 228 宗<sup>21</sup>，二零二二年同季则有 373 宗<sup>22</sup>。今季的 444 宗个案中，涉及服务质量的个案有 87 宗（19.6%），而涉及服务水平的个案则有 348 宗（78.4%）。

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 137 宗，上季有 82 宗，二零二二年同季则有 53 宗。

### 公共小巴服务

17. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 1 564 宗，较上季的 1 508 宗上升 3.7%，与二零二二年同季的 725 宗比较，则上升 115.7%。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 94.1%（即 1 471 宗），较上季的 1 422 宗上升 3.4%，与二零二二年同季的 669 宗比较，则上升 119.9%。今季的 1 471 宗个案中，涉及服务质量的个案有 148 宗（10.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 296 宗（88.1%）。

19. 其余 5.9% 的个案（即 93 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 86 宗上升 8.1%，与二零二二年同季的 56 宗比较，则上升 66.1%。

---

<sup>20</sup> 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。

<sup>21</sup> 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。

<sup>22</sup> 在 373 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 81 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 292 宗。

## 的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 476 宗，较上季上升 14.8%，与二零二二年同季比较，则上升 144.4%。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 2 476 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 342 宗（94.6%），上季则有 2 073 宗（96.2%）。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、举止无礼和不守规矩、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 551 宗（23.5%）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 346 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	21 (31)	6 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	209 (317)	60 (71)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	116 (101)	34 (22)
	<u><b>346 (449)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，94%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 31 宗个案中，有 20 位的士司机被法庭<sup>23</sup>裁定违例驾驶。其中一位的士司机因滥收车资而被停牌四个月及被罚 180 小时社会服务令。三位的士司机因不采用最直接可行的路线驶往目的地而被罚款 450 元至 800 元。三位的士司机因拒载而被罚款 600 元至 800 元。12 位的士司机因驾驶行为不当包括横过连续双白

---

<sup>23</sup> 截至 2023 年 4 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

线，没有遵从交通灯号和道路标志的指示及不小心驾驶而被罚款 450 元至 1,500 元。

### 铁路服务

24. 季内，共有 184 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 159 宗，二零二二年同季则有 80 宗。今季的 184 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 171 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 18 宗，二零二二年同季则有 33 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 131 宗，上季有 120 宗，二零二二年同季则有 61 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	23 (26)
九龙	60 (39)
新界	48 (54)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	0 (1)
<b>总数</b>	<b><u>131 (120)</u></b>

（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(22 宗)、油尖旺(13 宗)及屯门(12 宗)。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目载于附件 I。

28. 有关交通挤塞投诉的主要成因，包括车辆阻塞、交通工程管理措施不当及执法不足（例如涉及违例泊车、未经许可的阻塞、交通灯号时间的分配、行车线安排、道路工程及禁区的设立）。

29. 今季共接获 52 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 31 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 58 宗及 17 项，二零二二年同季的数目则分别为 18 宗及 11 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 53 宗，上季的数目为 40 宗，二零二二年同季的数目是 88 宗。今季的 53 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 23 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 22 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（13 宗）、油尖旺及屯门（各两宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为元朗（10 宗）及中西区（四宗）。

### 法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 778 宗，较上季的 1 459 宗<sup>24</sup>下降 46.7%<sup>25</sup>，与二零二二年同季的 861 宗比较，则下降 9.6%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（558 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（70 宗），等候过久引致交通阻塞（44 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（37 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。

---

<sup>24</sup> 在 1 459 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 791 宗。

<sup>25</sup> 与二零二二年同季的 791 宗（见注 24）相比，跌幅为 1.6%。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（77宗<sup>26</sup>）、元朗（62宗）及九龙城（51宗）。

---

<sup>26</sup> 在 77 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 47 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字为 30 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

在二零二三年三月八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) 二零二二年内接获的投诉及建议概况；以及
  - (d) 交通投诉组二零二二年第四号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 二零二二年内接获的投诉及建议概况；以及
  - (b) 交通投诉组二零二二年第四号季报。

### 有关智能手机应用程序显示绿色专线小巴到站时间不准的投诉

3. 一名市民投诉运输署流动应用程序「香港出行易」显示的预计到站时间不准及一条绿色专线小巴路线班次不稳。投诉人留意到预计到站时间不断更改至较后时间，而专线小巴亦经常比原来的预计时间较后才到站。

4. 有关个案已转交运输署跟进。运输署表示，现时专线小巴实时到站信息系统预先上载专线小巴路线的服务详情表。专线小巴离开总站前，「香港出行易」应用程序会按服务详情表预计小巴离站 / 到站时间，并显示预计离站 / 到站时间为「未开出」，供乘客参考。专线小巴离开总站后，系统会按照小巴的实时位置信息更新预计到站时间。然而，专线小巴的实际到站时间或会受各项因素影响，例如小巴实际离站时间、路面交通情况，以及沿线乘客上落次数。

5. 运输署会继续与承办商密切监察系统的运作情况，令专线小

巴预计到站时间更为准确。运输署亦提醒专线小巴营办商遵照服务详情表提供服务，并留意乘客对有关路线的需求，以确保服务班次稳定。

6. 运输署的意见已转达该名市民，他并无再提出意见。

### **有关九巴第 B1 号线服务不足的投诉**

7. 随着香港与内地恢复全面通关，一名市民关注到九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）来往天慈与落马洲站的巴士路线第 B1 号线服务不足。他要求增加巴士服务班次，以应付大量乘客需求，并投诉九巴流动应用程序显示的巴士到站时间不准。

8. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示非常重视市民的关注。香港与内地恢复全面通关后，运输署已协调各公共交通营办商，并密切监察边境管制站公共交通安排的运作情况。为应付有关路线的乘客需求，巴士公司已由二零二三年三月二十日起加强服务，并会因应乘客需求提升服务。市民如欲知悉最新服务安排的详情，可参阅有关路线的乘客通告。

9. 此外，运输署已指示巴士公司密切监察该路线的服务水平，并适当调整服务，例如灵活增调巴士应付乘客需求，特别是在有关地点（元朗站巴士总站）、加强宣传最新的服务安排，以及维持流动应用程序显示的预计到站时间准确无误。运输署会继续监察该路线的服务水平，并在服务班次不稳定或服务不足时与巴士公司跟进。

10. 该名市民收到运输署的回复后并无再提出意见。

### **有关理顺城巴第 96 及 99 号线的投诉**

11. 一名市民投诉城巴取消第 96 号线。她认为没有直接来往利东与铜锣湾的巴士线十分不便。

12. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示，在港铁南港岛线通车前，城巴第 96 号线主要为来往利东 / 黄竹坑与港铁铜锣湾站的乘客提供铁路接驳服务，以及为来往铜锣湾商业区的乘客提供服务。由于乘客的出行模式有变，第 96 号线的乘客量持续偏低。

13. 有见及此，运输署建议把第 96 号线的服务并入第 99 号线。第 99 号线往筲箕湾方向改经坚拿道西、告士打道及高士威道，并提供海怡半岛至维多利亚公园的双向分段收费，以及延长服务时间和加密班次，以应付乘客需求。路线重组后，利东的乘客可使用第 99 号线前往铜锣湾。来往铜锣湾（摩顿台）与坚拿道东的乘客可选用城巴第 72、72A 或 592 号线，并在香港仔隧道收费广场换乘城巴第 97 或 99 号线前往利东。

14. 运输署在制订和推行计划前亦已安排实地视察，并与巴士公司所提交的营运数据一并考虑，预计第 99 号线加强服务后有足够载客量应付乘客需求。运输署一直密切监察公共交通服务的营运状况和质素，并会因应乘客需求与公共交通服务营办商适时检讨相关服务调整措施，以满足各区对公共交通服务的需求。

15. 运输署的回复已转達该名市民，她并无再提出意见。

## 第三章 专题文章

### 有关骑单车及电动可移动工具的投诉及建议

#### 背景

##### 骑单车事宜

香港人烟稠密，政府的运输政策是以公共交通为本，减少过度依赖私家车。同时，在道路安全和条件许可的情况下，政府致力缔造「单车友善环境」，以及推动单车作为休闲及短途代步工具，特别是在设有较全面单车径网络的新市镇及新发展区。政府会继续在九个新市镇<sup>27</sup>改善现有单车径及单车停泊设施。

2. 随着骑单车活动日趋普及，社会上有意见要求政府提升骑单车安全和改善单车设施。交通投诉组接获骑单车人士及其他道路使用者有关骑单车事宜的建议及投诉。

##### 电动可移动工具事宜

3. 电动可移动工具<sup>28</sup>的设计与构造一般未能符合适用于汽车的法定安全规定，因此运输署不会根据《道路交通条例》登记或发牌予电动可移动工具，而在道路上使用电动可移动工具即属违法。然而，近年在香港使用电动可移动工具日趋普遍，对道路使用者构成潜在道路安全隐患。交通投诉组接获有关电动可移动工具事宜的投诉数目有上升趋势，反映了公众对该事宜的关注。有见及此，政府正探讨如何加强规管，包括参考其他司法管辖区的做法，并须考虑香港人口密集和道路汽车流量高的情况。为了在规管电动可移动工具方面取得实际运作的经验，运输署在二零二一年分别于将军澳南及香港科技园旁的部分单车径进行实地试验；另于二零二二年年尾完成与香港科技园公司合作，于白石角约三公里长的单车径范围进行为期六个月的先导试验。运输署正审视和分析试验结果，初步认为如能施加合适的技术及安全规定（例如最高行驶速度、最大重量及阔度限制，以及安装照明、制动及停车装置等），电动可移动工具的行驶速度、行驶时所需的空

---

<sup>27</sup> 九个新市镇为天水围、元朗、屯门、荃湾、东涌、将军澳、沙田 / 马鞍山、大埔及粉岭 / 上水。

<sup>28</sup> 电动可移动工具大致分为两类：(i) 电动个人移动工具及(ii) 电动辅助单车。

间及操作表现均与一般单车相若；而电动可移动工具在单车径上的试验运作亦大致畅顺。试验结果亦初步显示，在技术及安全规定许可的情况下，当局可考虑容许若干电动可移动工具在单车径上使用，但基于安全考虑则不应在行人路和行车路上行驶。

## **投诉统计数字**

### **骑单车事宜**

#### **不当骑单车行为**

4. 在二零二二年，交通投诉组接获75宗有关不当骑单车行为的投诉。个案数目与二零二一年的69宗比较上升8.7%。投诉个案主要关于骑单车人士在行人路 / 行人天桥 / 隧道内骑单车。在接获的75宗投诉当中，有20宗（27%）涉及外卖速递员在道路或行人路上骑单车和不遵守交通规例。在二零二三年一月至三月期间，本组接获21宗投诉，与二零二一年及二零二二年同期接获的14宗及18宗比较，分别上升50.0%及16.7%。在接获的21宗个案中，有一宗（5%）涉及外卖速递员在道路或行人路上骑单车和不遵守交通规例。有关个案按投诉性质及地区的分类载于附件J(i)及附件J(ii)。

#### **不当骑单车行为以外事宜**

5. 在二零二二年，有关不当骑单车行为以外事宜的投诉及建议共有47宗。个案数目与二零二一年的57宗比较，下降17.5%。在二零二三年一月至三月期间，交通投诉组接获19宗投诉及建议，与二零二一年及二零二二年同期接获的11宗及九宗比较，分别上升72.7%及111.1%。这些投诉及建议主要涉及其他道路使用者罔顾他人安全的行为，对骑单车人士造成安全隐患。自二零二一年起接获个案的分类载于附件K。

### **电动可移动工具事宜**

#### **使用电动可移动工具**

6. 在二零二二年，交通投诉组接获88宗涉及使用电动可移动工具的投诉。个案数目与二零二一年的64宗比较，上升37.5%。投诉个案主要关于使用者罔顾他人安全的行为，对其他道路使用者造成安全隐患，以及在行人路、单车径及行车道上非法使用电动可移动工具。在

接获的88宗个案中，有30宗（34%）涉及外卖速递员，另有两宗（2%）涉及公共交通工具司机罔顾电动轮椅使用者安全的行为。

7. 在二零二三年一月至三月期间，本组接获八宗有关使用电动可移动工具的个案，二零二一年及二零二二年同期则分别为四宗及18宗。投诉个案主要关于在行人路、单车径及行车道上非法使用电动可移动工具，以及使用者的不当行为对其他道路使用者造成安全隐患。有关个案按投诉性质及地区的分类载于附件L(i)及附件L(ii)。

### **单车意外**

8. 在二零二二年，共有2 224宗单车意外及2 089宗骑单车人士伤亡个案，与二零二一年比较，分别下降25.7%及26.7%。与二零二一年比较，在二零二二年骑单车人士致命和严重受伤的数目由490人减少至136人，下降72.2%。自二零二一年起涉及单车及骑单车人士伤亡的交通意外数字载于附件M。

### **电动可移动工具意外**

9. 在二零二一年及二零二二年，涉及电动可移动工具的伤亡个案共有23宗及12宗。

### **改善措施**

10. 所有关于骑单车及电动可移动工具事宜的投诉及建议均已转交运输署、警方及其他相关部门调查和跟进。

### **单车安全**

11. 政府采用跨部门多机构的合作模式策略，从有效执法、公众参与（包括宣传和教育）及完善现有单车径的配套设施三方面，提高骑单车人士及道路使用者的安全。为提高学生的单车安全意识，警方与道路安全议会和运输署合作，在二零二二至二零二三年度举办单车安全训练计划。在该计划下，单车训练课程安排在各中小学举行，聘请专业单车训练员向学生讲解骑单车的基本技巧、佩戴保护装备的重要、基本单车装备，以及骑单车的基本规则（例如相关法例、交通标志、道路标记等）。课程亦向学生简介有关使用适合的过路设施、过路的不当行为，以及出行的安全小秘方，以提高他们的安全意识。

12. 在完善单车径的配套设施方面，政府在规划和设计单车径时，会根据相关指引审慎考虑弯度、坡度、宽度、视线及连贯性等因素，尽量减少强制骑单车人士下车横过路口及行车通道，并提供适当的交通标志、道路标记和设施，以保障骑单车安全。此外，政府亦在合适位置加设单车泊位。

13. 除了教育及宣传外，警方亦一直就涉及骑单车的罪行（包括鲁莽骑踏单车、不小心骑踏单车、疏忽地骑踏单车，以及在行人路上骑踏单车）采取严厉执法行动。在二零二二年，警方向违反相关交通规例的骑单车人士发出共 5 818 张传票及 909 次口头警告。在二零二三年首三个月，警方发出 1 105 张传票及 189 次警告。

### **单车设施**

14. 目前，新界单车径总长约 250 公里。土木工程拓展署现正进行多个项目，以期分阶段连接新界现有单车径网络的主干线，成为新界单车径网络，总长 82 公里，由荃湾至马鞍山途经屯门及上水。全长 11 公里连接元朗及上水的单车径已全部完工，并已于二零二零年九月开放给公众使用，标志着整段全长 60 公里由屯门至马鞍山的单车径主干线全面落成。沿荃湾海滨全长 2.3 公里的单车径亦已于二零二一年七月全面开放给公众使用。另外，土木工程拓展署已于二零二零年十一月展开工程，建造一段沿三门仔路全长 900 米的单车径伸延部分，将于二零二三年竣工。土木工程拓展署亦一直通过各种渠道，例如派发单张 / 横额及短片，以提高单车安全意识；沿新建单车径派驻单车大使，以向骑单车人士和行人提供指导和协助；以及举办单车安全工作坊和小区参与活动等，推广安全使用新界单车径网络和骑单车礼仪。有关详情载于该项目网站（[www.ntctn.hk](http://www.ntctn.hk)）。另一方面，政府陆续推出贯通启德发展区内海滨长廊和休憩用地的「共融通道」网络。「共融通道」供行人和骑单车人士共享，将分两阶段建造。首阶段长约 7 公里，预计于二零二三年起分阶段落成，而第二阶段则将于二零二五年后完工。

15. 运输署在二零一七年完成改善九个新市镇现有单车设施的研究。研究结果建议增设单车泊位，以及在现有单车径的急弯、陡斜坡道和行人过路处加设安全设施，从而提升骑单车人士及行人的安全。

16. 为跟进研究结果，运输署联同路政署已一直分阶段推展改善工程。第一批改善工程涉及约 100 个地点，已于二零一八年年中完成。

第二批改善工程涉及约 450 个地点，已于二零二一年年底完成。至于第三批约 160 个地点的改善工程，由于所涉工程规模较大及较复杂，运输署正与路政署就有关工程检讨设计和商讨施工安排。

### **电动可移动工具事宜**

17. 运输署已推出网站，以公布与电动可移动工具有关的事宜，特别是向公众发出清晰信息，说明在道路上使用电动可移动工具可能会违反《道路交通条例》（第 374 章）及其附属法例，以及其他相关法例。宣传大使亦在二零二一年及二零二二年试验期间向市民派发单张，劝喻他们停止使用电动可移动工具。至于法例修订工作，运输署正与有关部门详细研究试验结果，并会继续听取相关持份者的意见，总结试验结果及其他司法管辖区的做法，从而制订电动可移动工具的规管架构。政府在二零二二年六月向立法会交通事务委员会汇报相关进展。

18. 同时，鉴于上文第三段所述两项试验的成功经验，运输署自二零二三年三月起在白石角单车径推行共享电动辅助单车试验计划，为期一年，以取得共享电动可移动工具的实际操作经验，并提高公众对使用这些工具的意识。所得资料将有助与共享电动可移动工具承办商制订行政安排，以应付或会出现的市场需求。

19. 警方在二零二一年及二零二二年就道路上非法使用电动可移动工具分别拘捕了 217 人和 235 人。

20. 交通投诉组会继续监察，并与运输署及警方跟进有关单车及电动可移动工具事宜的投诉及建议。

## 交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 <sup>(1)(2)</sup>	2022 年同季 (1.1.22 – 31.3.22)	上季 (1.10.22 – 31.12.22)	今季 (1.1.23 – 31.3.23)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	884[272]	705[265]	855[294]
(b) 服务水平	3 572 [11]	7 536 [6]	7 572 [10]
(c) 一般性质	132 [8]	200 [8]	253 [8]
	<b>4 588<sup>(3)</sup>[291] (81%)</b>	<b>8 441<sup>(3)</sup>[279] (82%)</b>	<b>8 680<sup>(3)</sup>[312] (88%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	61 [2]	120 [7]	131 [3]
(b) 交通管理	18 [7]	58 [13]	52 [14]
(c) 增设交通标志及设备	11 [3]	17 [10]	31 [13]
(d) 泊车设施	11 [2]	12 [6]	40 [8]
	<b>101 [14] (2%)</b>	<b>207 [36] (2%)</b>	<b>254 [38] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	13	13	23
(b) 交通标志及设备	73 [1]	20	22
(c) 行车道标记	2 [1]	7	8
	<b>88 [2] (1%)</b>	<b>40 (1%)</b>	<b>53 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	566 [2]	1 254 [1]	558 [1]
(b) 其他执法事宜	295 [2]	205 [1]	220
	<b>861 [4] (15%)</b>	<b>1 459<sup>(3)</sup> [2] (14%)</b>	<b>778 [1] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>39 (1%)</b>	<b>43 [1] (1%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>5 677<sup>(3)</sup> [311] (100%)</b>	<b>10 190<sup>(3)</sup> [318] (100%)</b>	<b>9 798<sup>(3)</sup> [352] (100%)</b>

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 272宗、265宗及294宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出229宗、212宗及219宗有关公共交通路线的纯粹建议。

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

(3) 请参阅第一章第二、六及三十三段。

交通投诉组接获的投诉及建议<sup>(1)</sup>

投诉/建议性质 <sup>(2)(3)</sup>	2022 年同季 (1.1.22 – 31.3.22) <sup>(4)</sup>	上季 (1.10.22 – 31.12.22) <sup>(5)</sup>	今季 (1.1.23 – 31.3.23) <sup>(6)</sup>
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	866[272]	705[265]	855[294]
(b) 服务水平	2 923 [11]	6 757 [6]	6 833 [10]
(c) 一般性质	132 [8]	200 [8]	253 [8]
	<b>3 921<sup>(4)</sup>[291] (78%)</b>	<b>7 662<sup>(7)</sup>[279] (87%)</b>	<b>7 941<sup>(6)</sup>[312] (87%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	61 [2]	120 [7]	131 [3]
(b) 交通管理	18 [7]	58 [13]	52 [14]
(c) 增设交通标志及设备	11 [3]	17 [10]	31 [13]
(d) 泊车设施	11 [2]	12 [6]	40 [8]
	<b>101 [14] (2%)</b>	<b>207 [36] (2%)</b>	<b>254 [38] (3%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	13	13	23
(b) 交通标志及设备	73 [1]	20	22
(c) 行车道标记	2 [1]	7	8
	<b>88 [2] (2%)</b>	<b>40 (1%)</b>	<b>53 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	566 [2]	586 [1]	558 [1]
(b) 其他执法事宜	295 [2]	205 [1]	220
	<b>861 [4] (17%)</b>	<b>791<sup>(8)</sup> [2] (9%)</b>	<b>778 [1] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>39 (1%)</b>	<b>43 [1] (1%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>5 010<sup>(4)</sup> [311] (100%)</b>	<b>8 743<sup>(5)</sup> [318] (100%)</b>	<b>9 059<sup>(6)</sup> [352] (100%)</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。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272宗、265宗及294宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出229宗、212宗及219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667宗个案。

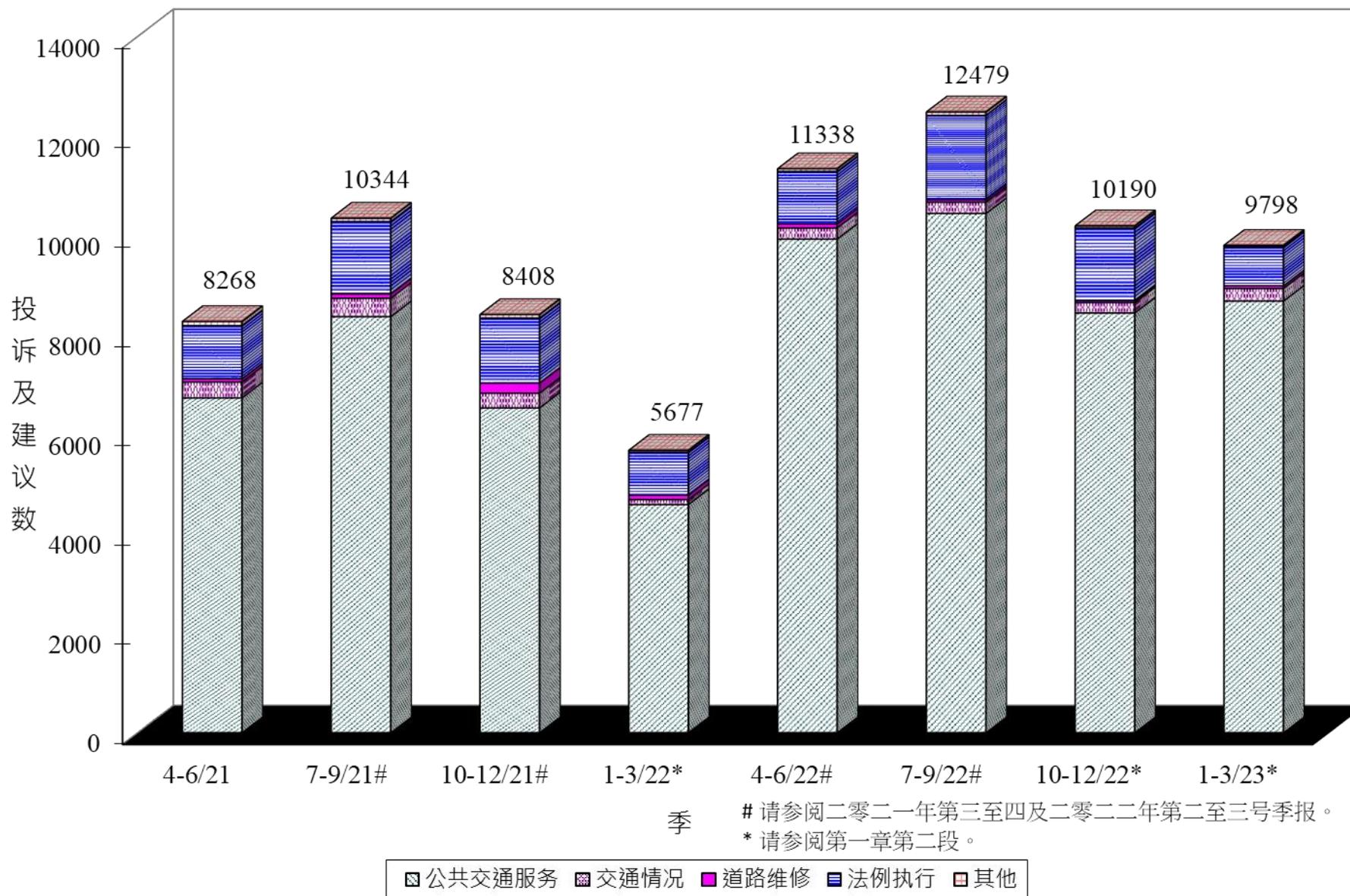
(5) 不包括由六位投诉人提出共1 447宗个案。

(6) 不包括由四位投诉人提出共739宗个案。

(7) 不包括由五位投诉人提出779宗个案。

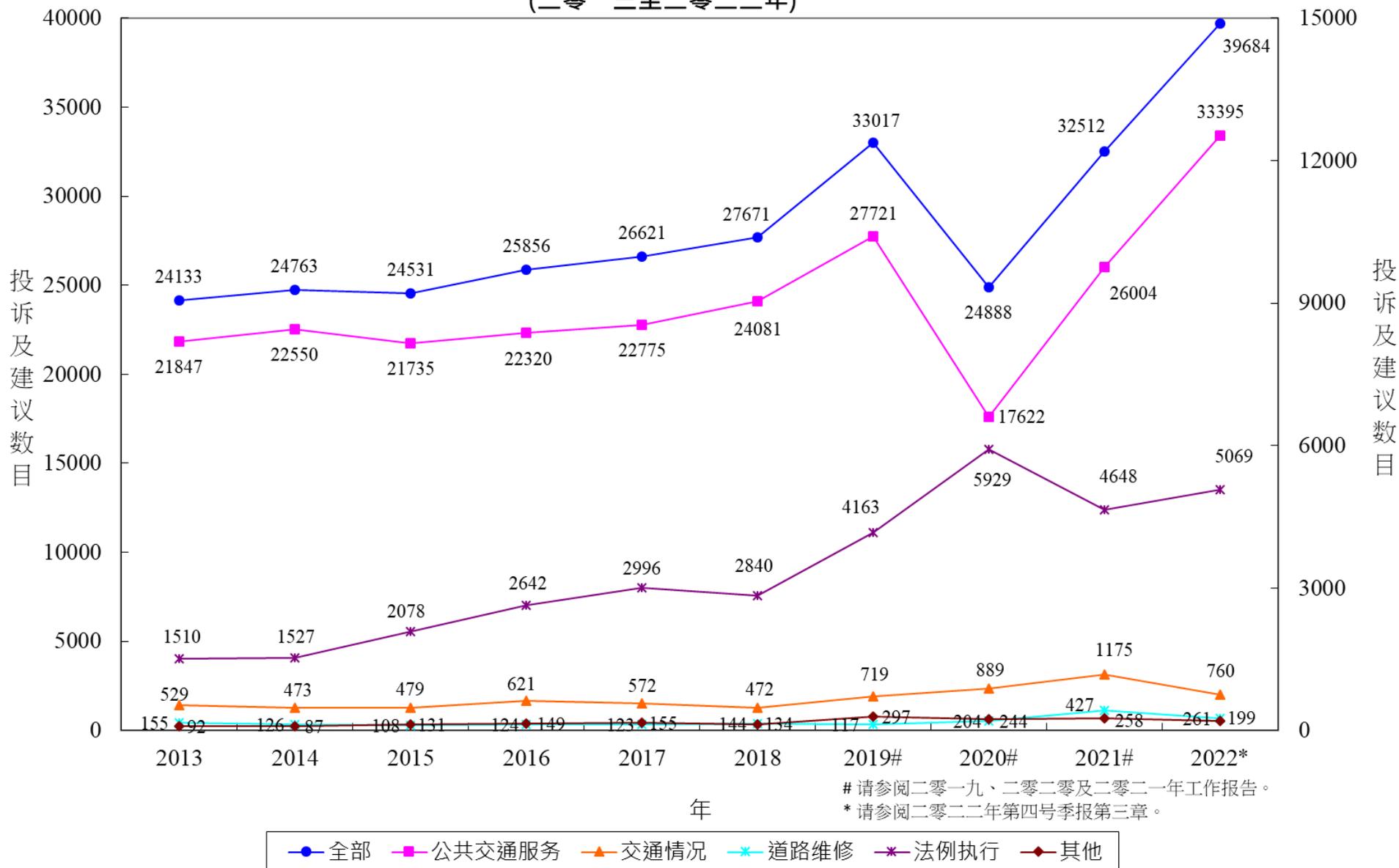
(8) 不包括由一位投诉人提出共668宗个案。

交通投诉组接获的投诉及建议



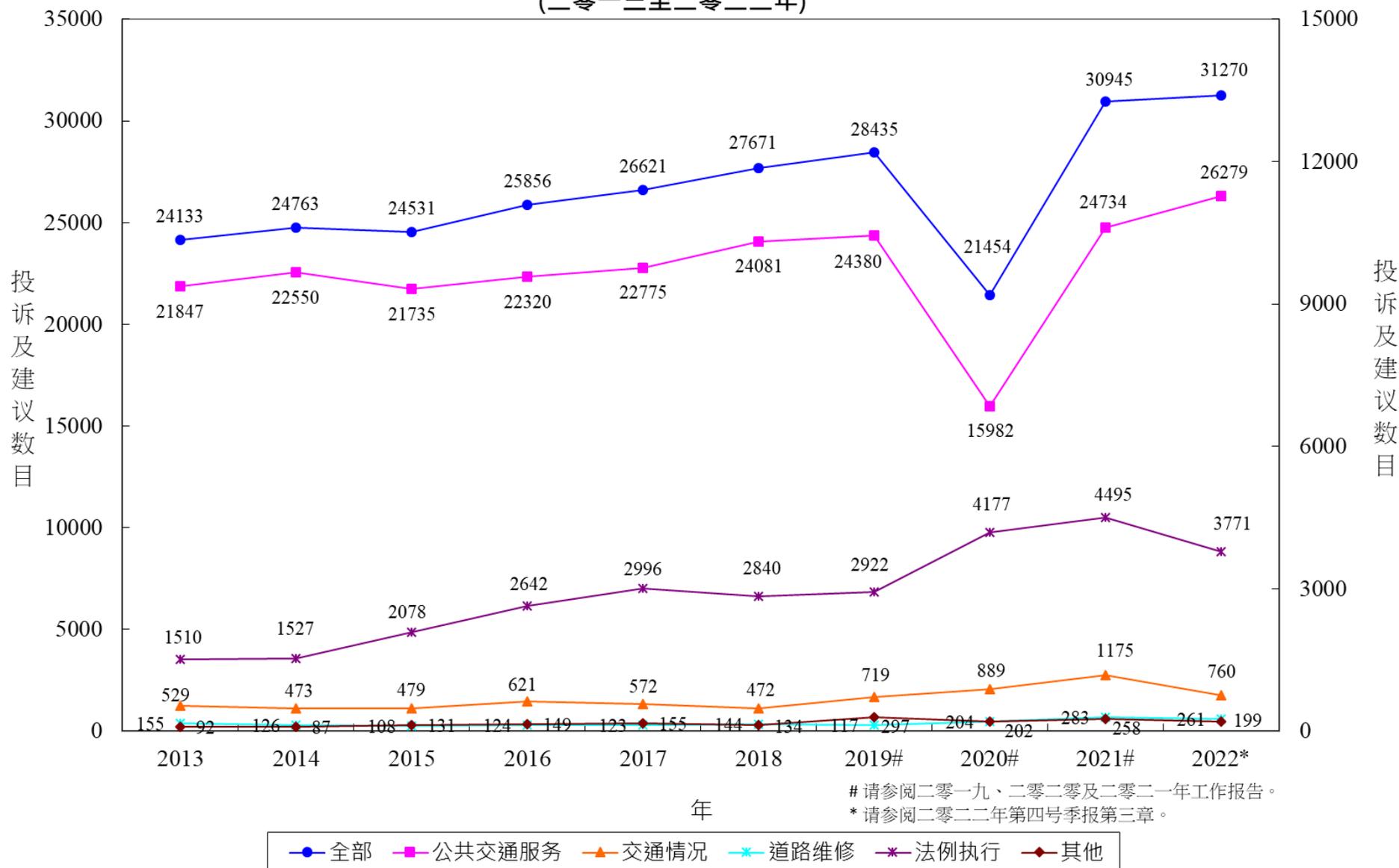
## 交通投诉组接获投诉及建议的趋势

(二零一三至二零二二年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>

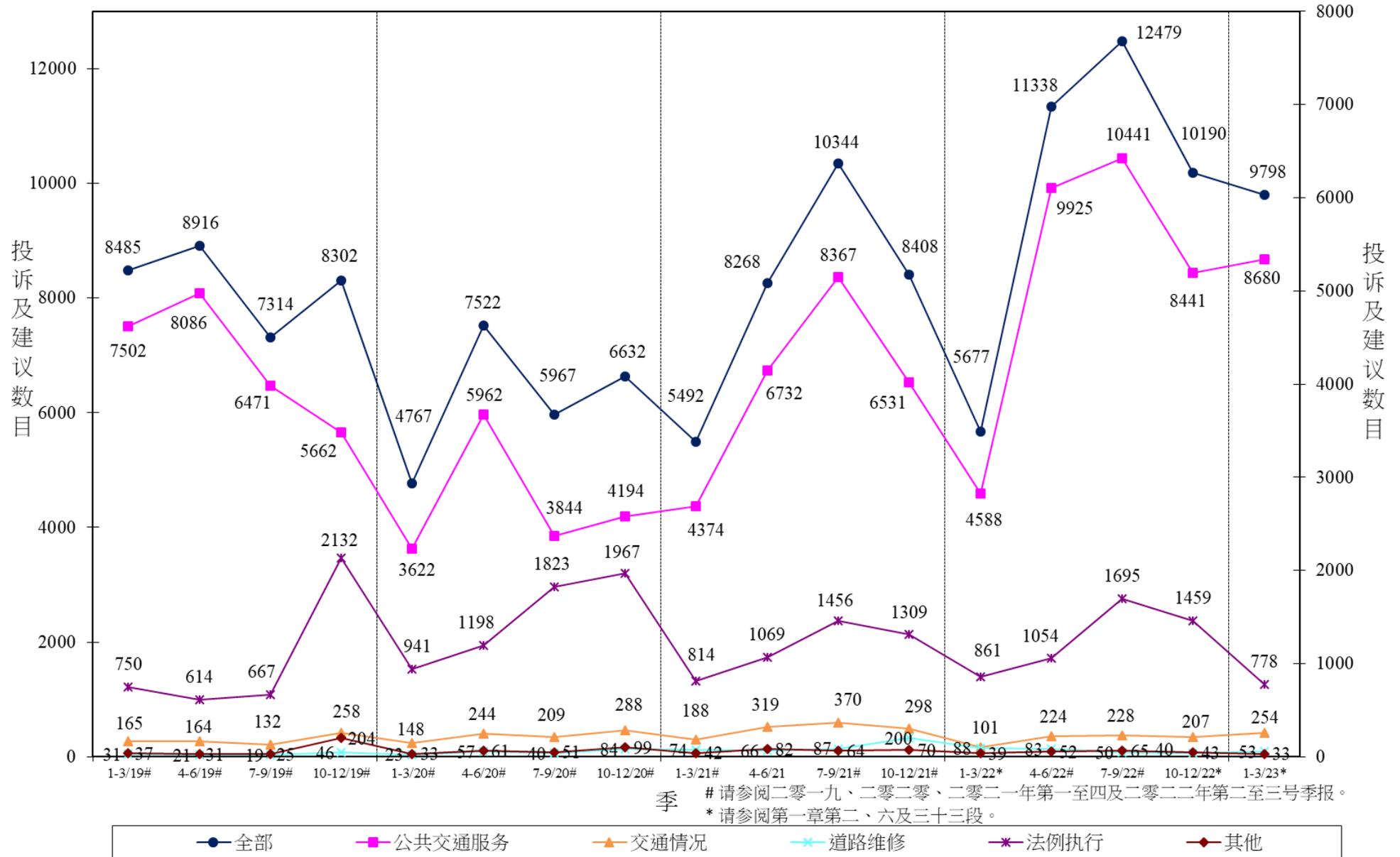
(二零一三至二零二二年)



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)。

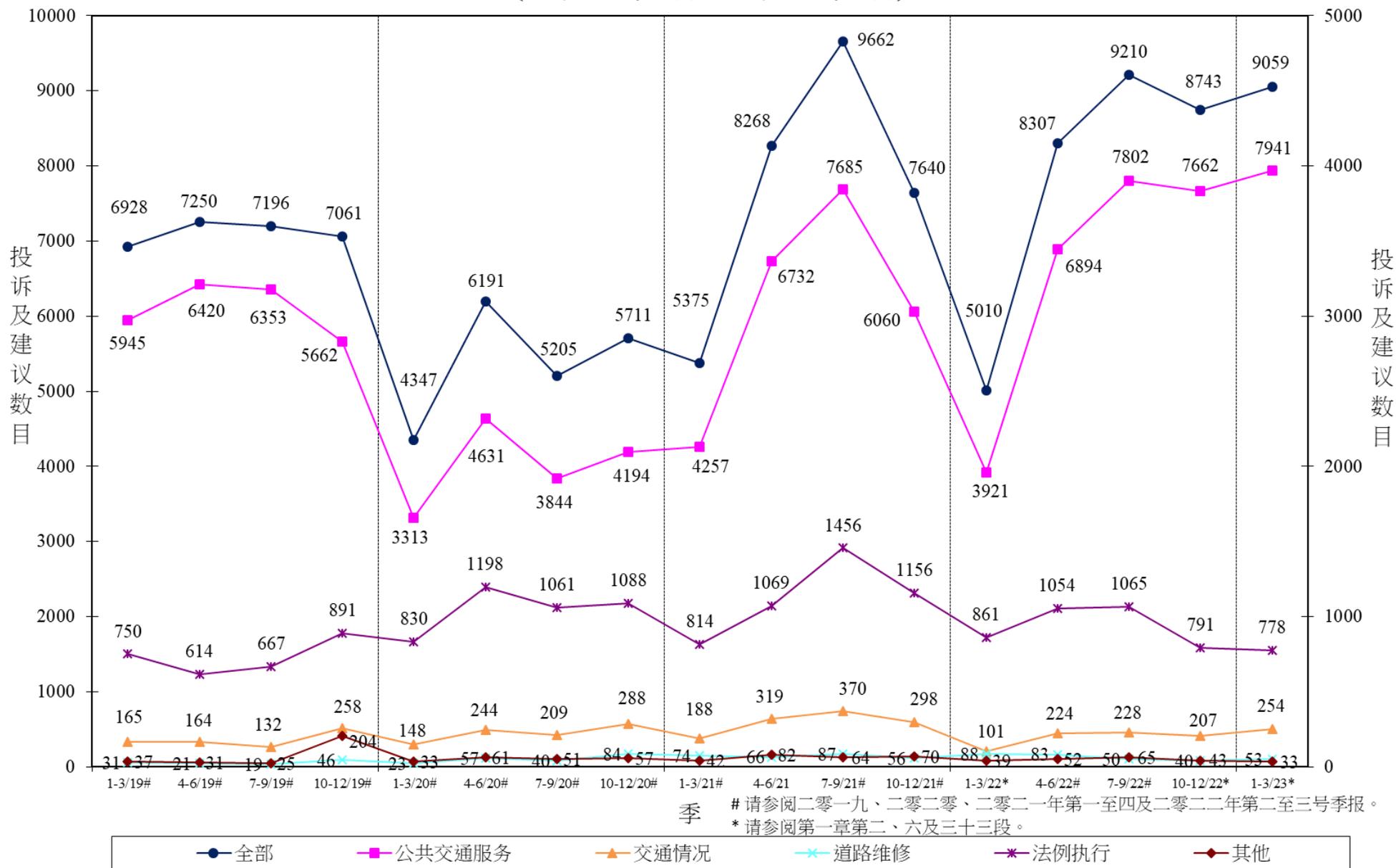
交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一九年一月至二零二三年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>  
(二零一九年一月至二零二三年三月)

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  
(二零二三年一月至三月)

附件 C(i)

调查结果					
投诉/建议性质	A1	A2	B	C	合计
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	11	679	1	-	691
(b) 服务水平	1 064	3 562	14	1 316	5 956
(c) 一般性质	47	134	3	4	188
	<b>1 122</b>	<b>4 375</b>	<b>18</b>	<b>1 320</b>	<b>6 835</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	21	97	-	3	121
(b) 交通管理	2	51	-	-	53
(c) 增设交通标志及设备	1	18	-	-	19
(d) 泊车设施	3	14	-	-	17
	<b>27</b>	<b>180</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>210</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	-	10	-	-	10
(b) 交通标志及设备	10	18	-	-	28
(c) 行车道标记	2	7	-	-	9
	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	527	276	1	3	807
(b) 其他执法事宜	11	118	-	48	177
	<b>538</b>	<b>394</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>984</b>
<b>V. 其他</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>38</b>
	<b>1 702</b>	<b>5 019</b>			
	<b>(21%)</b>	<b>(61%)</b>			
<b>合计</b>	<b>6 721</b>		<b>19</b>	<b>1 374</b>	<b>8 114</b>
	<b>(82%)</b>		<b>(1%)</b>	<b>(17%)</b>	<b>(100%)</b>

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	131	1 456	2	5	1 594
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	64	301	3	1	369
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	32	50	-	1	83
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	82	287	2	3	374
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	19	20	-	-	39
龙运巴士公司	21	85	-	-	106
过海隧巴	91	655	-	1	747
非专营巴士服务	15	84	1	1	101
专线小巴	551	629	1	12	1 193
红色小巴	67	4	2	8	81
的士	10	684	5	1 287	1 986
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	23	88	-	-	111
香港铁路有限公司(轻铁)	9	19	-	1	29
香港电车有限公司	3	5	-	-	8
新渡轮服务有限公司	2	3	-	-	5
天星小轮有限公司	-	1	1	-	2
其他渡轮	2	4	1	-	7
合计	<b>1 122</b> <b>(16%)</b>	<b>4 375</b> <b>(64%)</b>	<b>18</b> <b>(1%)</b>	<b>1 320</b> <b>(19%)</b>	<b>6 835</b> <b>(100%)</b>
	<b>5 497</b> <b>(80%)</b>				

## 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**  
**(二零二三年一月至三月)**

**I. 公共交通服务**

- 城巴第 56A 号线（往皇后山方向）增加一班平日早上繁忙时间的班次，满足乘客的需求。
- 为城巴第 B8 号线（往大围方向）在翠怡花园外加设巴士站，方便乘客。
- 城巴第 A12 号线改经中环及湾仔绕道，改善服务效率。

**II. 交通管理**

***港岛区***

- 在加路连山道近棉花路增设电单车泊车位，方便电单车司机。

***九龙区***

- 把协调道近启德小区会堂无交通灯控制的行人参考线改为交通灯控制的过路处，改善道路安全。
- 延长大有街与三祝街交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长由弥敦道北行线左转至亚皆老街交通灯在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长由观塘绕道右转至伟业街交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长西九龙站巴士总站出口交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。

### **新界区**

- 延长骏日街北行线与骏昌街交界处交通灯在星期一至六下午的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 改善百和路东行线与吉祥街交界处交通灯行人绿灯时间的同步安排，方便行人横过马路。
- 缩短鸣琴路与杨景路交界处交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。

有关公共交通服务的投诉及建议  
(二零二三年一月至三月)

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 新巴	龙运 巴士	过海隧巴	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	125	29	30	9	7	19	31	14	132	-	-	22	8	4	-	1	1	432
(2) 路线	163	61	14	28	1	13	46	3	8	-	-	2	1	-	1	-	1	342
(3) 服务时间	9	6	3	2	-	2	7	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(4) 设置车站	24	8	1	3	-	-	3	3	3	-	-	-	1	-	-	-	-	46
小计	321	104	48	42	8	34	87	21	148	-	-	24	10	4	1	1	2	855
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	1427	475	36	77	15	37	119	47	474	-	-	14	1	2	1	-	3	2728
(2) 路线依循情况	11	2	4	3	-	3	8	3	57	-	417	-	-	-	-	-	-	508
(3) 驾驶行为不当	324	40	17	37	11	11	71	20	256	37	541	12	3	4	1	-	1	1386
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	254	32	21	43	16	19	81	18	393	22	1059	23	4	1	4	-	1	1991
(5) 滥收车/船费	5	1	1	-	1	-	-	-	39	8	325 *	-	-	-	-	-	-	380
(6) 清洁	7	9	-	1	2	-	4	1	10	-	10	-	1	-	-	-	-	45
(7) 车辆/船只状况	30	4	-	3	2	7	12	6	27	1	14	13	4	1	1	-	-	125
(8) 乘客服务及设施	175	23	8	17	6	12	53	10	40	2	1	50	7	1	3	-	1	409
小计	2233	586	87	181	53	89	348	105	1296	70	2367	112	20	9	10	-	6	7572
(C) 一般性质	44	8	-	6	5	4	9	11	27	23	109	2	3	-	2	-	-	253
今季合计	2598	698	135	229	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	8680
总数	(4297)							(4177)				(184)			(22)			
上季合计	2190	241	79	628	48	104	1228	82	1422	86	2156	122	23	14	7	3	8	8441
2022年同季合计	1519	222	32	472	21	45	373	53	669	56	1013	56	17	7	16	3	14	4588

\* 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<sup>(1)(2)(3)</sup>

附件 E(i)(b)

(二零二三年一月至三月)

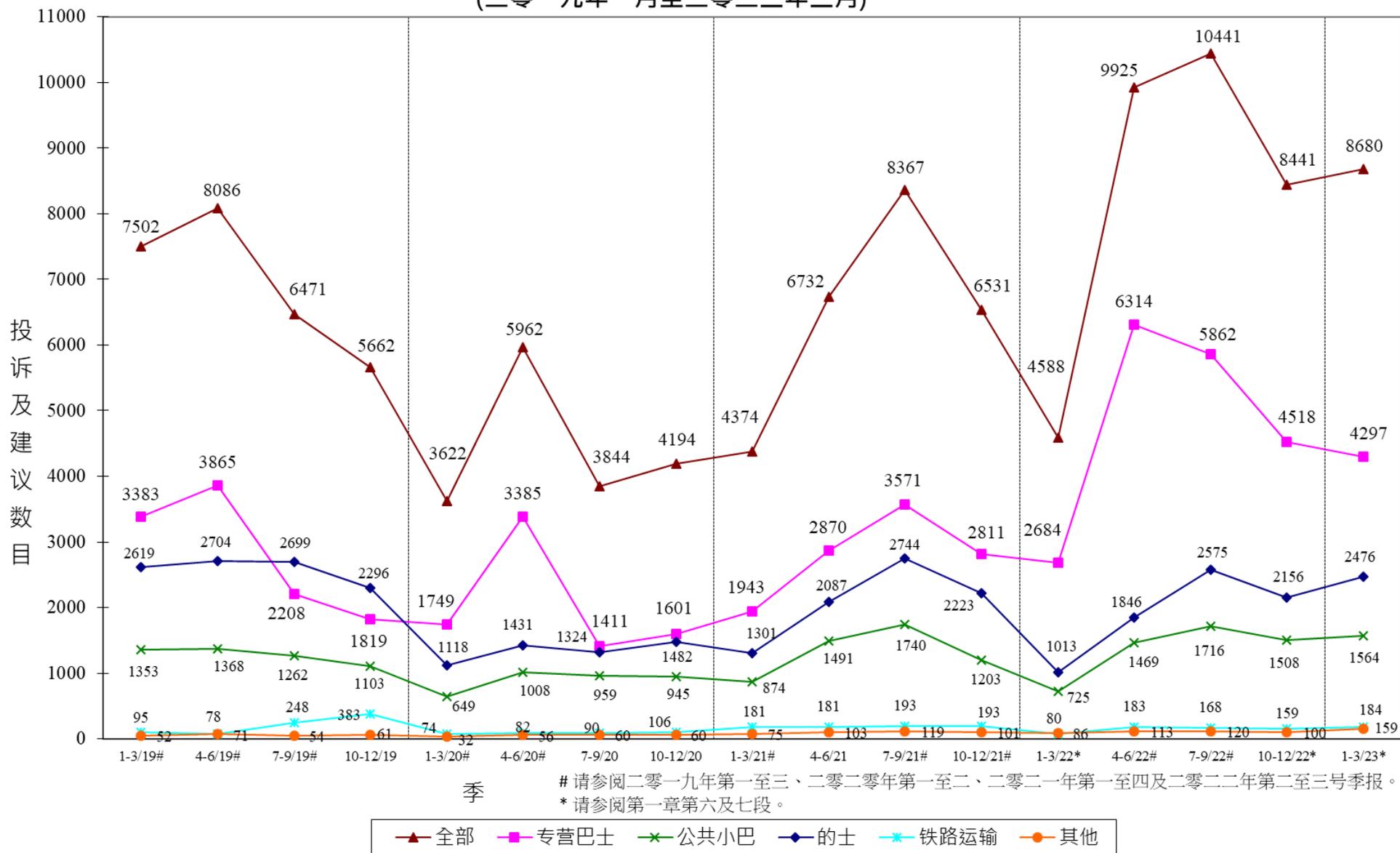
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							合计 或小计
	专营巴士							
	九巴 <sup>(1)(2)(3)</sup>	城巴 (第一类 专营权) <sup>(1)(3)</sup>	城巴 (第二类 专营权)	新巴 <sup>(2)(3)</sup>	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴 <sup>(2)(3)</sup>	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	125	29	30	9	7	19	31	250
(2) 路线	163	61	14	28	1	13	46	326
(3) 服务时间	9	6	3	2	-	2	7	29
(4) 设置车站	24	8	1	3	-	-	3	39
小计	321	104	48	42	8	34	87	644
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	793	370	36	77	15	37	119	1447
(2) 路线依循情况	11	2	4	3	-	3	8	31
(3) 驾驶行为不当	324	40	17	37	11	11	71	511
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	254	32	21	43	16	19	81	466
(5) 滥收车费	5	1	1	-	1	-	-	8
(6) 清洁	7	9	-	1	2	-	4	23
(7) 车辆状况	30	4	-	3	2	7	12	58
(8) 乘客服务及设施	175	23	8	17	6	12	53	294
小计	1599	481	87	181	53	89	348	2838
(C) 一般性质	44	8	-	6	5	4	9	76
今季合计	1964	593	135	229	66	127	444	3558
总数				(3558)				
上季合计	1806	241	79	516	48	104	945	3739
2022年同季合计	1021	154	32	452	21	45	292	2017

注：(1) 不包括由四位投诉人在此季内提出共 739 宗个案（包括 634 宗有关九巴及 105 宗有关城巴(第一类专营权)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 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)。

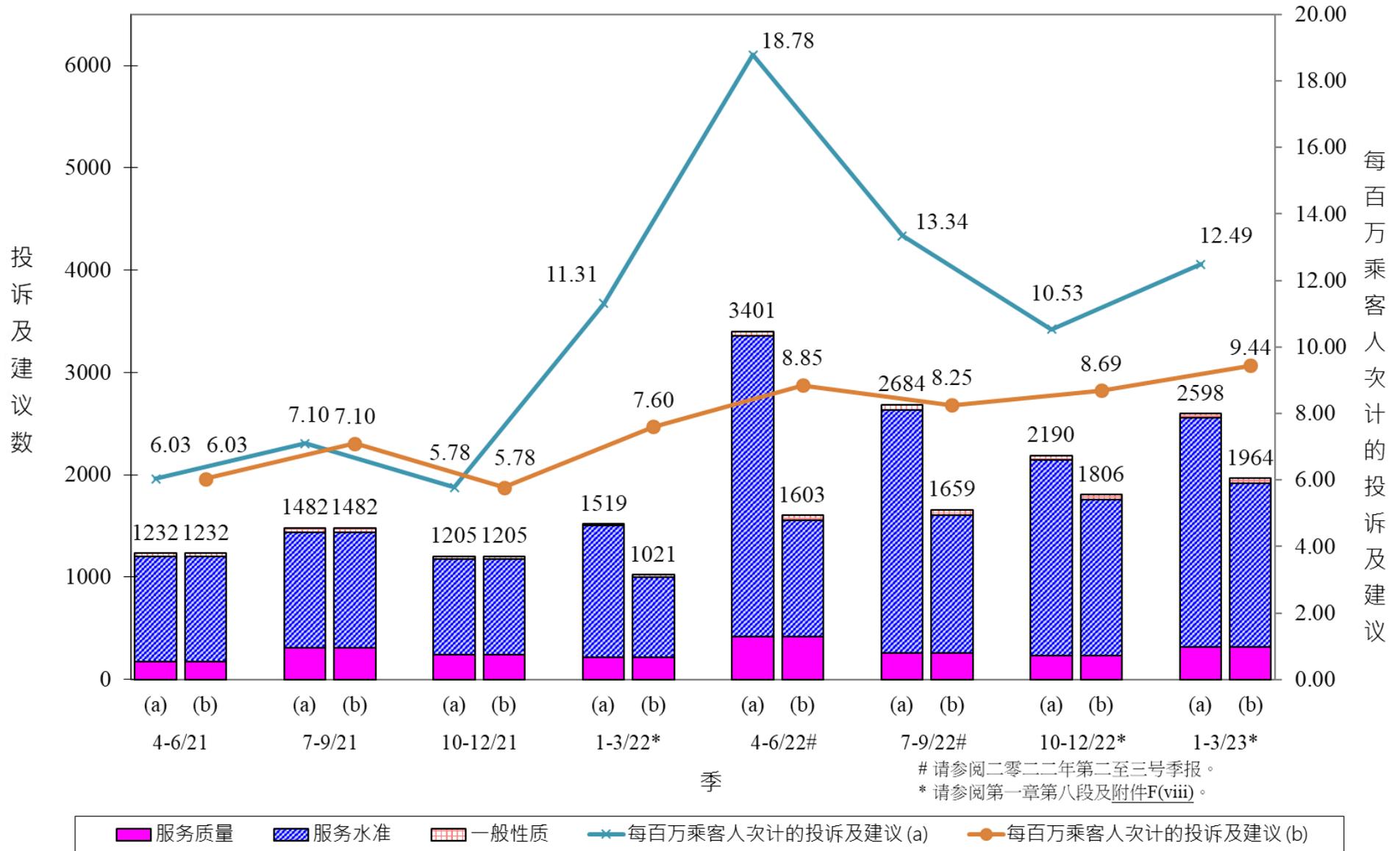
(3) 不包括由三位投诉人在 2022 年同季内提出共 667 宗个案（包括 498 宗有关九巴、68 宗有关城巴(第一类专营权)、20 宗有关新巴及 81 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

### 有关公共交通服务投诉及建议的趋势 (二零一九年一月至二零二三年三月)

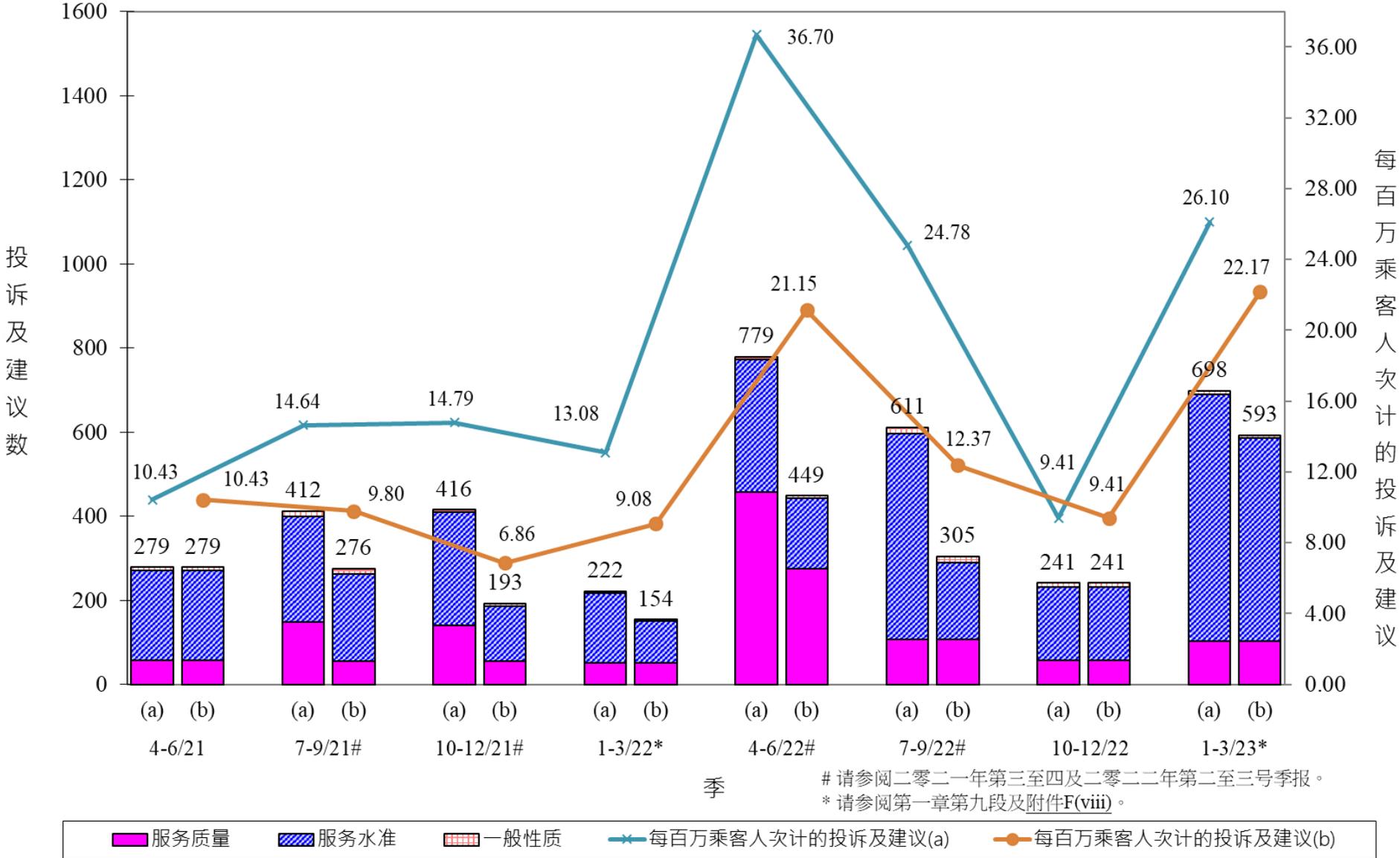


过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)



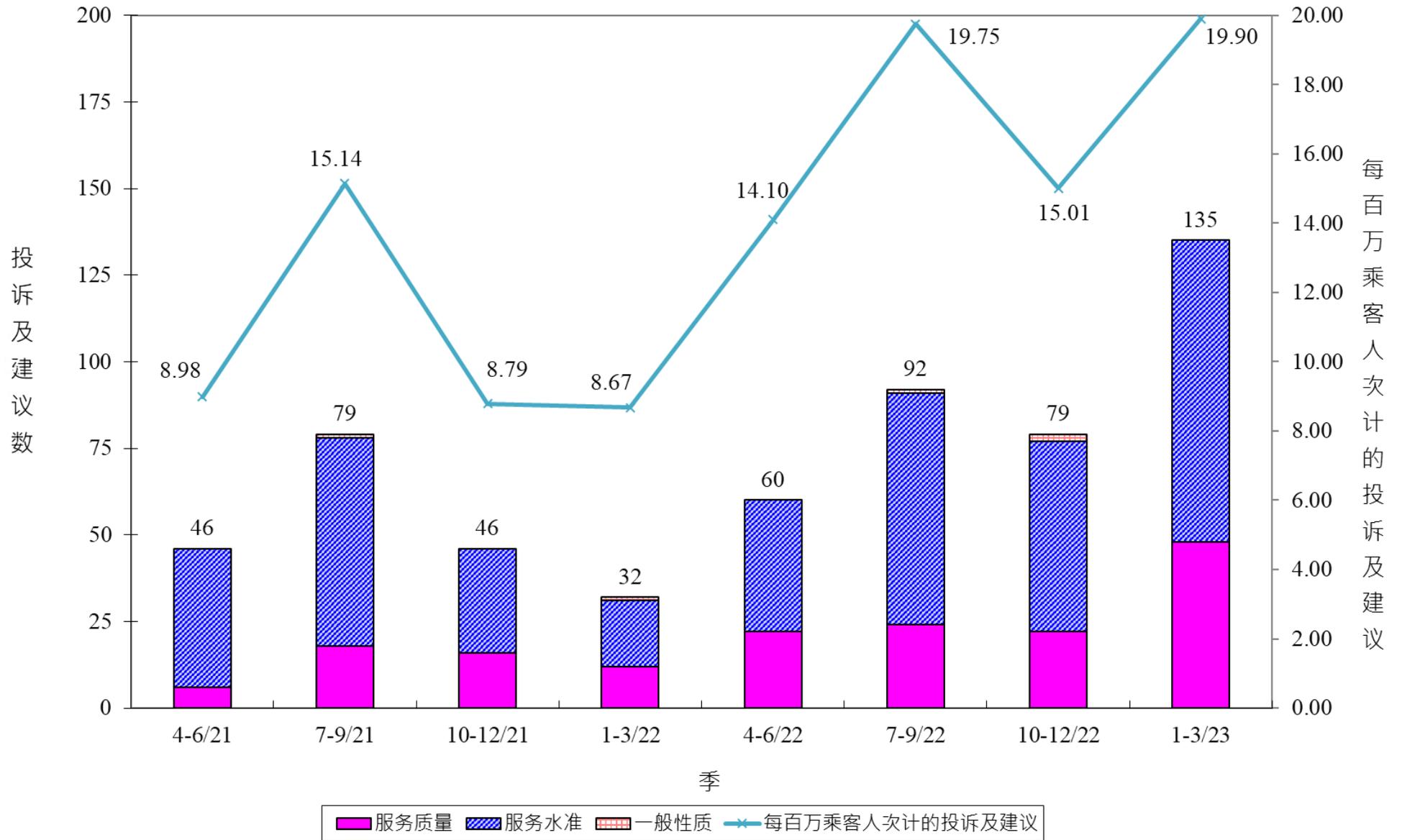
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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。

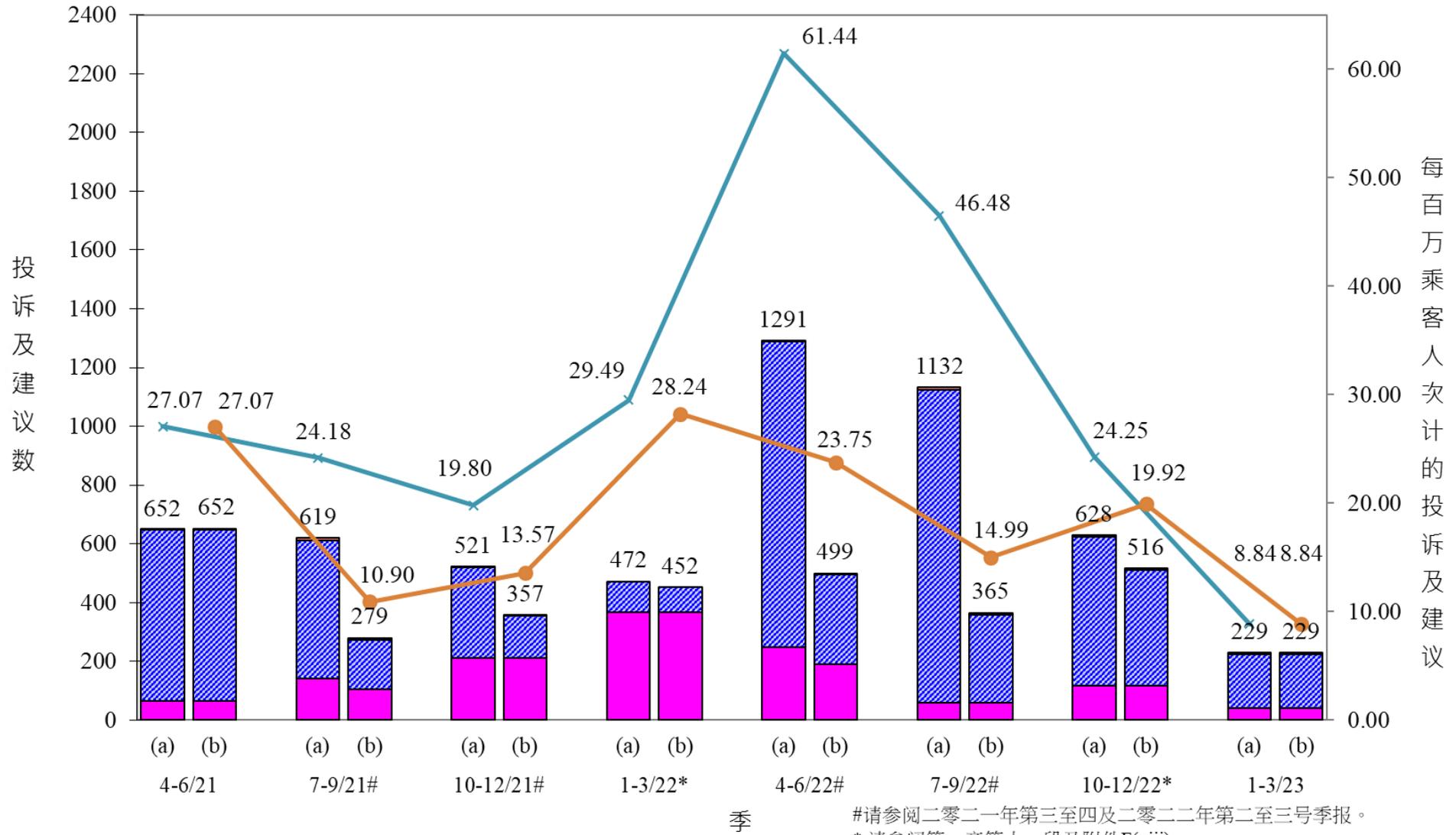
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



#请参阅二零二一年第三至四及二零二二年第二至三号季报。  
\* 请参阅第一章第十一段及附件F(viii)。

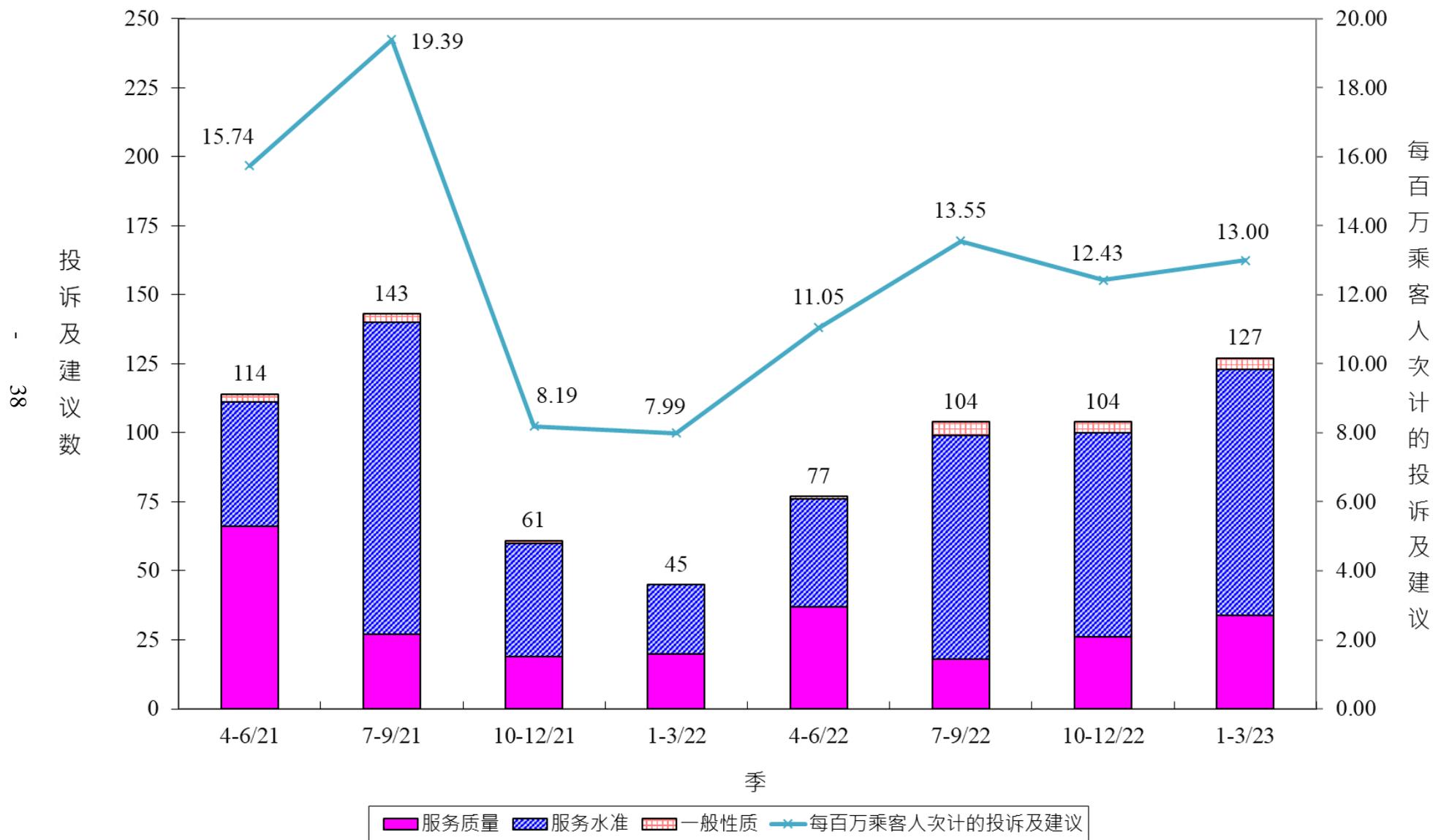
■ 服务质量   ■ 服务水准   ■ 一般性质   —×— 每百万乘客人次计的投诉及建议 (a)   —●— 每百万乘客人次计的投诉及建议 (b)

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。

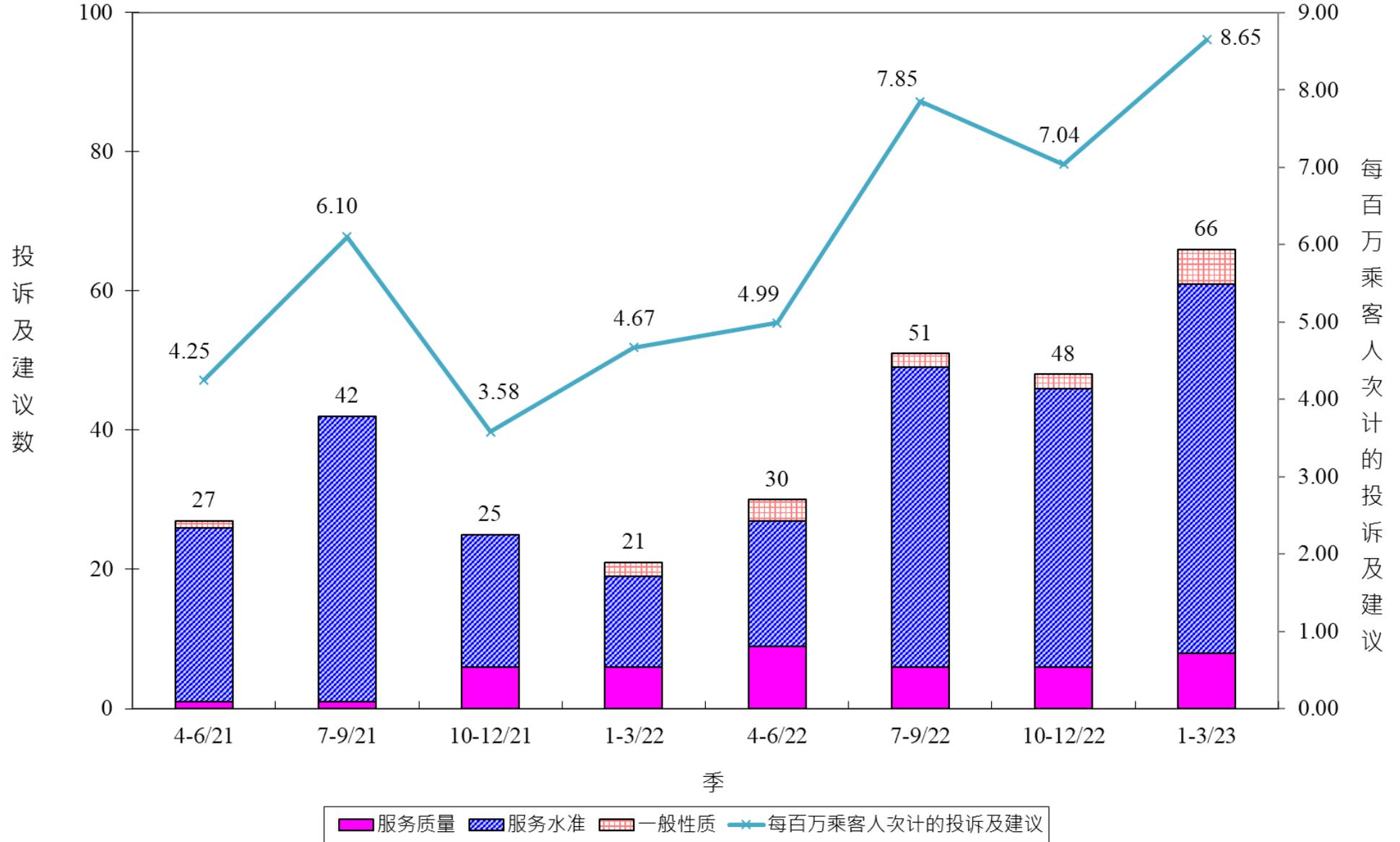
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



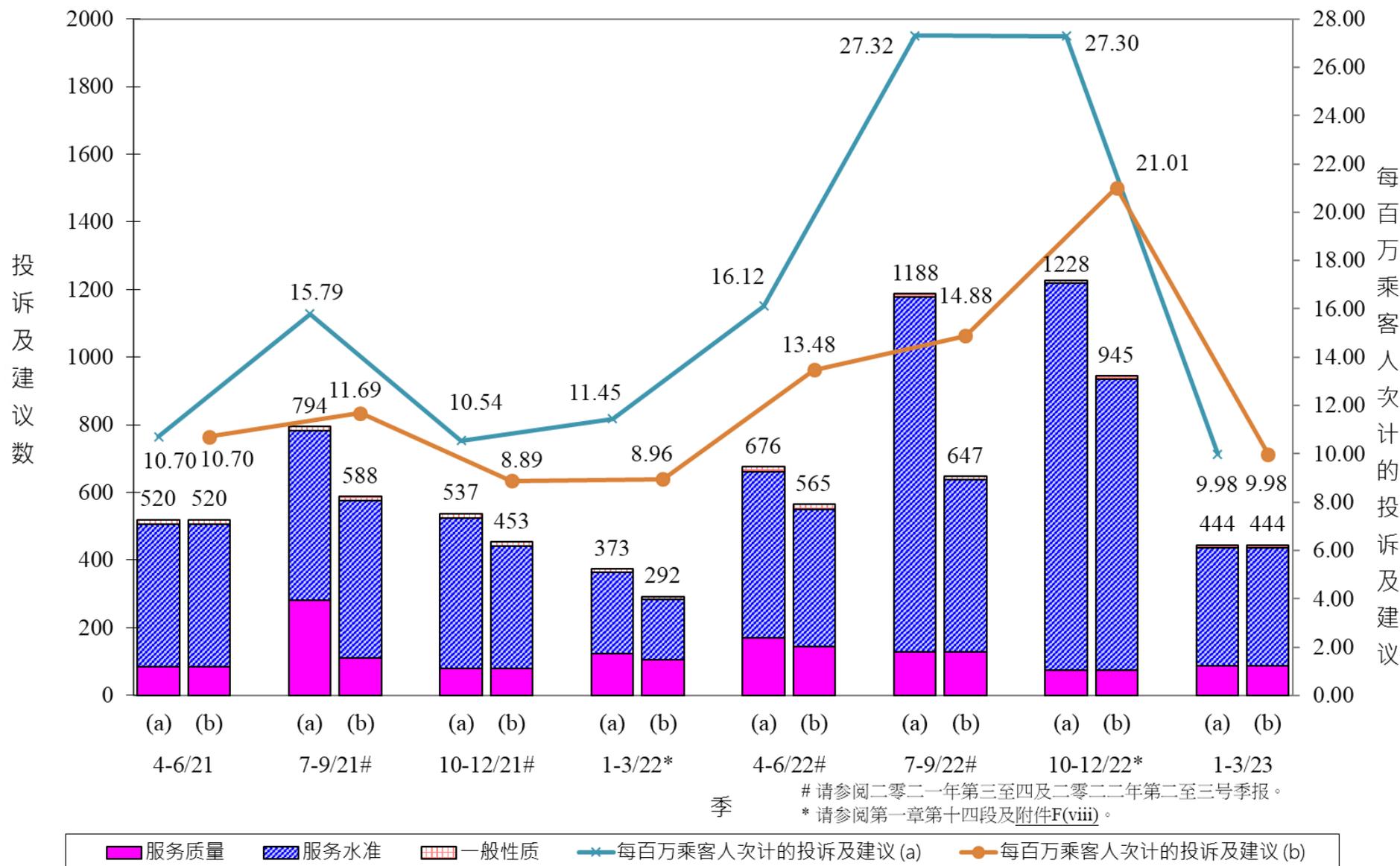
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)



注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

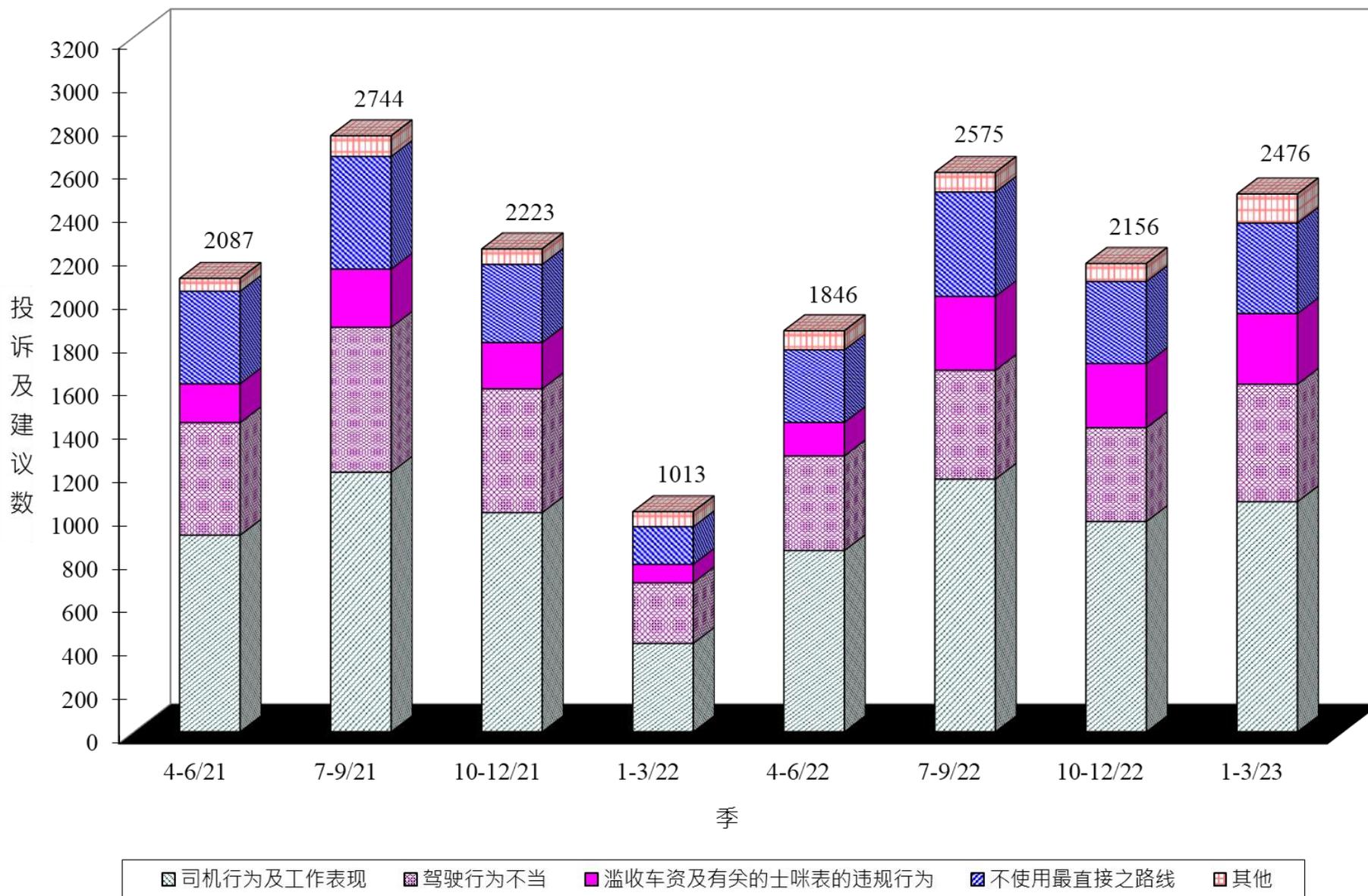
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

有关专营巴士服务的投诉及建议  
(二零二三年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议<sup>(2)</sup></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）	2 598 (1 964)	12.49 (9.44)
城巴有限公司（城巴） （第一类专营权）	698 (593)	26.10 (22.17)
城巴有限公司（城巴） （第二类专营权）	135	19.90
新世界第一巴士服务有限公司（新巴）	229	8.84
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	66	8.65
龙运巴士公司	127	13.00
过海隧巴 <sup>(1)</sup>	444	9.98
<b>合计</b>	<b>4 297 (3 558)</b>	<b>13.05 (10.80)</b>

- 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) 四位投诉人提出共739宗投诉（634宗有关九巴及105宗有关城巴（第一类专营权）），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 及隧道区域)	合计	
	东区	湾仔	中西区	南区	观塘	黄大仙	九龙城	深水埗	油尖旺	北区	大埔	沙田	元朗	屯门	荃湾	葵青	西贡			离岛
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	6	7	5	5	22	4	11	10	13	10	2	3	8	12	4	6	1	2	-	131
(b) 交通管理	5	-	1	-	3	1	2	4	3	4	3	3	8	8	-	1	5	-	1	52
(c) 增设交通标志及设备	-	-	2	1	3	-	2	3	4	-	1	3	-	6	1	1	2	1	1	31
(d) 泊车设施	-	-	2	1	3	11	2	1	1	5	-	3	-	-	-	5	2	-	4	40
小计	11	7	10	7	31	16	17	18	21	19	6	12	16	26	5	13	10	3	6	254
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	-	-	-	1	-	-	1	2	-	1	1	13	2	-	-	1	-	-	23
(b) 交通标志及设备	-	-	4	2	1	-	2	-	-	-	1	1	10	-	-	-	1	-	-	22
(c) 行车道标记	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	5	-	-	-	-	-	-	8
小计	2	-	4	2	3	-	2	1	2	-	3	2	28	2	-	-	2	-	-	53
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	32	23	14	19	43	11	51	49	49	22	23	77	62	13	9	22	30	8	1	558
(b) 其他执法事宜	15	10	9	6	27	12	15	11	21	4	8	17	17	16	5	7	10	5	5	220
小计	47	33	23	25	70	23	66	60	70	26	31	94	79	29	14	29	40	13	6	778
合计	60	40	37	34	104	39	85	79	93	45	40	108	123	57	19	42	52	16	12	1085

## 有关不当骑单车行为的投诉及建议

<u>投诉性质</u>	<b>2021 年</b>	<b>2022 年</b>	<b>2021 年 1月至3月</b>	<b>2022 年 1月至3月</b>	<b>2023 年 1月至3月</b>
(a) 在行人路 / 行人天桥 / 隧道骑单车	28	28	7	10	6
(b) 不遵守交通标志 / 规例	23	19	3	3	6
(c) 其他（例如违例泊车、泊车设施、交通管理）	18	28	4	5	9
<b>合计</b>	<b>69</b>	<b>75</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>21</b>

二零二一年至二二年间有关不当骑单车行为的投诉及建议

<u>地区</u>		<u>2021年</u>	<u>2022年</u>
港岛	- 东区	-	1
	- 湾仔	2	2
	- 中西区	1	-
	- 南区	3	1
九龙	- 观塘	2	1
	- 黄大仙	1	2
	- 九龙城	8	-
	- 深水埗	5	-
	- 油尖旺	6	6
新界	- 北区	4	3
	- 大埔	6	5
	- 沙田	7	5
	- 元朗	5	9
	- 屯门	2	1
	- 荃湾	5	6
	- 葵青	1	1
	- 西贡	6	25
	- 离岛	5	1
一般性质		-	6
	<b>合计</b>	<b>69</b>	<b>75 (+8.7%)</b>

## 有关不当骑单车行为以外的单车事宜的投诉及建议

投诉性质	2021 年	2022 年	2021 年 1月至3月	2022 年 1月至3月	2023 年 1月至3月
(a) 其他道路使用者危及 骑单车人士的安全	31	25	6	4	4
(b) 公共交通服务拒载单 车	4	4	2	1	4
(c) 其他（例如骑单车人 士的交通设备）	22	18	3	4	11
合计	57	47	11	9	19

## 有关电动可移动工具事宜的投诉及建议

投诉性质	2021 年	2022 年	2021 年 1月至3月	2022 年 1月至3月	2023 年 1月至3月
(a) 危及其他道路使用者的安全	34	49	1	4	2
(b) 非法使用电动可移动工具	21	35	2	13	4
(c) 公共交通工具司机罔顾电动轮椅使用者安全的行为	4	2	-	-	2
(d) 其他 (例如违例泊车)	5	2	1	1	-
合计	64	88	4	18	8

二零二一年至二零二二年有关电动可移动工具事宜的投诉及建议

<u>地区</u>		<u>2021 年</u>	<u>2022 年</u>
港岛	- 东区	2	1
	- 湾仔	1	-
	- 中西区	1	-
	- 南区	3	-
九龙	- 观塘	2	2
	- 黄大仙	-	3
	- 九龙城	2	1
	- 深水埗	6	6
	- 油尖旺	3	24
新界	- 北区	-	1
	- 大埔	5	1
	- 沙田	2	2
	- 元朗	1	8
	- 屯门	5	-
	- 荃湾	2	3
	- 葵青	2	1
	- 西贡	19	26
	- 离岛	6	2
一般性质		2	7
	合计	<b>64</b>	<b>88 (+37.5%)</b>

## 自二零二一年起涉及单车及骑单车人士伤亡的交通意外数字

## 按严重程度划分的涉及单车的意外数字

意外 严重程度	2021年			2022年			增 / 减		2022年 1月至 3月	2023年 1月至 3月*	增 / 减	
	2021年	2022年	增 / 减	2021年	2022年	增 / 减	增 / 减	百分比			增 / 减	百分比
致命	8	10	2	(+25.0%)	0	1	1	-				
严重	507	143	-364	(-71.8%)	33	19	-14	(-42.4%)				
轻微	2 479	2 071	-408	(-16.5%)	480	424	-56	(-11.7%)				
<b>合计</b>	<b>2 994</b>	<b>2 224</b>	<b>-770</b>	<b>(-25.7%)</b>	<b>513</b>	<b>444</b>	<b>-69</b>	<b>(-13.5%)</b>				

\* 临时数字

## 按受伤程度划分的骑单车人士意外伤亡数字

受伤程度	2021年			2022年			增 / 减		2022年 1月至 3月	2023年 1月至 3月*	增 / 减	
	2021年	2022年	增 / 减	2021年	2022年	增 / 减	增 / 减	百分比			增 / 减	百分比
死亡	8	8	0	-	0	1	1	-				
重伤	482	128	-354	(-73.4%)	28	16	-12	(-42.9%)				
轻伤	2 359	1 953	-406	(-17.2%)	464	396	-68	(-14.7%)				
<b>合计</b>	<b>2 849</b>	<b>2 089</b>	<b>-760</b>	<b>(-26.7%)</b>	<b>492</b>	<b>413</b>	<b>-79</b>	<b>(-16.1%)</b>				

\* 临时数字

## 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。