

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二四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

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
<u>附件</u>	
A 交通投诉组接获的投诉及建议	18-21
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	22-25
C 投诉及建议的调查结果一览表	26-27
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	28-29
E 有关公共交通服务的投诉及建议	30-32
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	33-39
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	42-43
J 有关新运输基建项目的投诉及建议	44
K 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

本报告书为二零二四年第一份季报，汇报二零二四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 10 841 宗² 投诉及建议，包括 260 宗³ 纯粹建议。大约 77% 的个案（即 8 331 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，23%（即 2 498 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 10 851 宗⁴ 下降 0.1%²，与二零二三年同季的 9 798 宗⁵ 比较，则上升 10.6%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 260³ 宗纯粹建议中，有 227³ 宗有关公共交通服务，其中 205 宗关于专营巴士服务，另有 31 宗关于交通及道路情况（包括执法事宜）。本季所收到全部纯粹建议个案的分类载于附件 A(iii)。

4. 交通投诉组过去十年（二零一四年至二零二三年）收到的投诉及建议的趋势图表载于附件 B(i)。另一图表，载于附件 B(ii)，则显示自二零一九年第四季起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 7 409 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 6 646 宗（90%）证实成立，不成立的有两宗（少于 1%），其余 761 宗（10%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附件 C。如投诉人愿意作证，其个案将转

¹ 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。

² 在 10 841 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 1 368 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 473 宗，与上季的 10 082 宗（见注 4）相比，减幅为 6.0%。与二零二三年同季的 9 059 宗（见注 5）相比，增幅为 4.6%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 260 宗纯粹建议中，有 227 宗有关公共交通服务。在该 227 宗个案中，有 133 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 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。

介予警方作进一步调查。在二零二四年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 808 宗⁶个案的最新进展，当中有 41 名⁶ 驾驶者被票控。

6. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 11 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件 D。交通投诉组小组委员会主席已向部份提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

7. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 9 577 宗⁷，较上季的 9 448 宗⁸上升 1.4%⁷，与二零二三年同季的 8 680 宗⁹比较，则上升 10.3%⁷。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零一九年起每季收到的投诉及建议的趋势图表，则载于附件 E(ii)。

专营巴士服务

8. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 4 283 宗¹⁰，较上季的 4 152 宗¹¹上升 3.2%¹⁰，与二零二三年同季的 4 297 宗¹²比较，则下降 0.3%¹⁰。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

⁷ 在 9 577 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 912 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 665 宗，与上季的 8 954 宗（见注 8）相比，减幅为 3.2%。与二零二三年同季的 7 941 宗（见注 9）相比，增幅为 9.1%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

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

⁹ 在 8 680 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 739 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 941 宗。

¹⁰ 在 4 283 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 824 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 459 宗，与上季的 3 658 宗（见注 11）相比，减幅为 5.4%。与二零二三年同季的 3 558 宗（见注 12）相比，减幅为 2.8%。

¹¹ 在 4 152 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 494 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 658 宗。

¹² 在 4 297 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 739 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 558 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 2 724 宗¹³，上季有 2 479 宗¹⁴，二零二三年同季则有 2 598 宗¹⁵。今季的 2 724 宗¹³ 个案中，涉及服务质量的个案有 188 宗（6.9%），而涉及服务水平的个案则有 2 499 宗（91.7%）。

10. 今季有关城巴有限公司（市区及新界巴士网络专营权）（城巴（市区及新界））¹⁶服务的投诉及建议共有 588 宗，上季有 682 宗，二零二三年同季则有 927 宗¹⁷。今季的 588 宗个案中，涉及服务质量的个案有 70 宗（11.9%），而涉及服务水平的个案则有 497 宗（84.5%）。

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 167 宗¹⁸，上季有 210 宗，二零二三年同季则有 135 宗。今季的 167 宗个案中，涉及服务质量的个案有 29 宗（17.4%），而涉及服务水平的个案则有 133 宗（79.6%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 219 宗¹⁹，上季有 226 宗，二零二三年同季则有 127 宗。今季的 219 宗个案中，涉及服务质量的个案有 27 宗（12.3%），而涉及服务水平的个案则有 187 宗（85.4%）。

¹³ 在 2 724 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 774 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 950 宗。

¹⁴ 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。

¹⁵ 在 2 598 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 634 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 964 宗。

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

¹⁷ 在 927 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 105 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 822 宗。

¹⁸ 在 167 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共五宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 162 宗。

¹⁹ 在 219 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 45 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 174 宗。

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 88 宗，上季有 82 宗，二零二三年同季则有 66 宗。今季的 88 宗个案中，涉及服务质量的个案有八宗（9.1%），而涉及服务水平的个案则有 78 宗（88.6%）。

14. 今季有关过海隧巴服务²⁰的投诉及建议共有 497 宗，上季有 473 宗，二零二三年同季则有 444 宗。今季的 497 宗个案中，涉及服务质量的个案有 65 宗（13.1%），而涉及服务水平的个案则有 426 宗（85.7%）。

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 207 宗²¹，上季有 126 宗，二零二三年同季则有 137 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 1 973 宗，较上季的 2 036 宗下降 3.1%，与二零二三年同季的 1 564 宗比较，则上升 26.2%。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 1 864 宗），较上季的 1 945 宗下降 4.2%，与二零二三年同季的 1 471 宗比较，则上升 26.7%。今季的 1 864 宗个案中，涉及服务质量的个案有 133 宗（7.1%），而涉及服务水平的个案则有 1 712 宗（91.8%）。

²⁰ 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。

²¹ 在 207 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 88 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 119 宗。

19. 其余 5.5% 的个案（即 109 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 91 宗上升 19.8%，与二零二三年同季的 93 宗比较，则上升 17.2%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 820 宗，较上季下降 2.4%，与二零二三年同季比较，则上升 13.9%。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 2 820 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 746 宗（97.4%），上季则有 2 811 宗（97.3%）。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 721 宗（26.3%）这类个案予警方处理。

22. 警方在季内告知本组较早前转介的 656 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	17 (8)	3 (1)
(b) 投诉人撤销投诉	185 (188)	28 (30)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	454 (421)	69 (68)
	<u>656 (617)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，97% 的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

23. 在上季被票控的八宗个案中，有一位的士司机被法庭²²裁定干犯交通罪行。这位的士司机因没有展示的士司机证而被罚款 320 元。

²² 截至 2024 年三月底，其他被票控案件尚未有结果。

铁路服务

24. 季内，共有 270 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 222 宗，二零二三年同季则有 184 宗。今季的 270 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 260 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 24 宗，上季及二零二三年同季均有 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. 今季接获有关交通挤塞 / 阻塞的投诉共有 345 宗²³，上季有 406 宗，二零二三年同季则有 131 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>	
港岛	25	(27)
九龙	29	(50)
新界	291 ²⁴	(328) ²⁵
其他（一般事宜及 隧道区域等）	0	(1)
总数	345²³	(406)²⁵

（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葵青（261 宗²⁴）、屯门（13 宗）及中西区（十宗）。有关各区交通及道

²³ 在 345 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 261 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 84 宗。

²⁴ 在 291 宗及 261 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 261 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 30 宗及 0 宗。

²⁵ 在 328 宗及 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分别为 53 宗及 131 宗。

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 56 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 22 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 66 宗及 33 项，二零二三年同季的数目则分别为 52 宗及 31 项。

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 37 宗，二零二三年同季的数目是 53 宗。今季的 30 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 17 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有十宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（四宗）、观塘及屯门（各三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为元朗及九龙城（各两宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 727 宗²⁶，较上季的 764 宗下跌 4.8%，与二零二三年同季的 778 宗比较，则下跌 6.6%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（334 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（170 宗²⁷），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他

²⁶ 在 727 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 532 宗，与上季的 764 宗相比，减幅为 30.4%。与二零二三年同季的 778 宗相比，减幅为 31.6%。

²⁷ 在 170 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 103 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 67 宗。

车辆（50宗²⁸），胡乱横过马路（48宗²⁹）及等候过久引致交通阻塞（29宗）的人士采取执法行动。这些投诉均已转介警方处理。有关各区交通法例执行情况载于附件 I。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（53宗）、元朗（34宗）、观塘及深水埗（各33宗）。

²⁸ 在 50 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 35 宗。

²⁹ 在 48 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 43 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 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

在二零二四年二月二十一日举行的交通投诉组小组委员会季会上，委员讨论了以下事项：

- (a) 有关交通管理的投诉及建议，以及增设交通标志及设备的要求；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零二三年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零二三年第四号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 二零二三年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (b) 交通投诉组二零二三年第四号季报。

有关湾仔司徒拔道近山顶道道路安全的关注

3. 一名市民关注到湾仔司徒拔道近山顶道的道路安全。他指出有关地点行人路不足，可能会引起一些安全问题，例如行人乱过马路及驾驶人士超速驾驶导致交通事故。他建议扩阔司徒拔道近山顶道的行人路，以提高所有道路使用者的道路安全。

4. 有关个案已转交运输署考虑。就扩阔司徒拔道近山顶道行人路的建议，运输署表示已一直监察交通情况，并已安排工程部门扩阔该条行人路，以及适当修改司徒拔道与山顶道之间路段的道路标记，以改善司机和行人在该处的视线。改善工程已于二零二四年二月完成。

5. 运输署进一步表示会继续监察交通情况，并在有需要及可行的情况下建议适当的改善措施。

6. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关观塘海滨道与骏业街交界处道路安全的关注

7. 观塘近海滨道和骏业街在二零二四年一月九日发生致命意外后，一家管理服务公司关注到有关地点的道路安全。该公司促请有关部门全面检讨该处现时的道路设置，并制订措施防止附近违例泊车，避免引起交通挤塞，阻挡驾驶人士和行人的视线。为了提高所有道路使用者的安全，该公司建议运输署迁移现有的过路设施、增设行人过路设施（包括「斑马线」或「交通灯控制的过路处」），以及加设双白线，以避免车辆在有关地点转换行车线。

8. 有关个案已转交运输署调查，并由警方采取所需的执法行动。运输署回复时表示已就海滨道、基业街与骏业街交界处的交通情况进行实地视察和检讨。运输署已于二零二四年二月完成有关交界处的多项交通改善措施，包括在骏业街近海滨道 181 号装设栏杆，以引导行人前往视线充足的过路设施；在海滨道加设「前面有行人正在道路上或正在横过马路」交通标志，并画上「慢驶」和人字形道路标记以收窄行车道，提醒驾驶人士慢驶和留意行人参考线；在交界处前方画上双白线道路标记，以免驾驶人士在过路处前突然转线；以及在过路处旁设置 24 小时不准停车限制区，以维持视线不受阻。

9. 此外，为进一步改善有关交界处的行人过路设施，运输署建议扩阔交界处的行人路，以缩短行人横过行车道的距离。该项建议在地区咨询中获正面意见后，运输署已经与路政署安排落实建议。

10. 运输署进一步表示已在有关交界处进行交通流量调查，以评估加设交通灯控制过路处的可行性。结果显示，交界处的车流及人流不多，而该处与毗邻伟业街及骏业街的繁忙交界处距离少于 100 米。为免影响附近交通，新设交通灯控制过路处的交通信号必须配合邻近的交界处，因此须采用较长的灯号时间和等候时间，对行人及驾驶人士造成不必要的延误。尽管如此，运输署会继续密切监察该处的交通情况，并在有需要时制订更多适切的交通管理措施。

11. 至于执法行动方面，警方回复表示会继续采取严厉的交通执法行动，以打击在有关地点违例泊车的问题，并会密切监察情况。

12. 管理服务公司已获悉运输署的回复，并无再提出意见。

有关大围回旋处道路安全的关注

13. 一名市民关注到大围回旋处的道路安全。他认为该回旋处为交通意外黑点，促请运输署制订改善措施，以提升该回旋处的道路安全。

14. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复指，为改善大围回旋处，该署计划把现时三线传统式回旋处改为两线螺旋处，并利用腾出的空间在每条接驳道路设立只准左转行车道。该处改为两线模式后，驾驶人士便可更易驶入和驶离回旋处，连同螺旋式安排，螺旋处的内线将能更充分利用。每条接驳道路的只准左转行车道可让左转车辆绕过回旋处，有助纾缓回旋处内的交通。

15. 运输署进一步表示，《道路使用者守则》第五章关于「回旋处」的章节，订明使用回旋处的基本规则，包括驶过回旋处时应走的路线，以及在回旋处内行驶时如何正确和适当地发出信号。司机驶过回旋处时须遵守一般驾驶规则，应谨慎和专注，并适当顾及其他道路使用者和乘客的安全。例如，司机须遵守交通标志和道路标记，并在转弯、转线或超车之前，提早亮起方向指示灯，而且要在转向前留意前后的车辆。此外，运输署亦解释了螺旋处与传统式回旋处之间的分别。司机可从回旋处前方竖立的预告方向指示标志，辨识前方回旋处的类别和前往不同目的地的路线 / 方向。

16. 此外，运输署一直与道路安全议会及警方紧密合作，通过各种宣传及教育途径，推广正确使用回旋处及在回旋处驾驶的安全贴士。措施包括制作和播放电视宣传短片及电台宣传声带、派发单张 / 海报 / 《道路安全通讯》，以及通过议会的社交媒体平台推广网上信息 / 短片等，向司机发放各种安全信息，以提高司机的安全意识。运输署会继续推行宣传及教育活动，加强道路使用者的安全意识。

17. 运输署亦有为私人驾驶教师及受限制驾驶教师举办入职课程及复修课程，内容涵盖有关回旋处的课题，以提高学习驾驶人士正确使用回旋处的意识。另外，运输署会继续加强宣传和教育工作，提高现时道路使用者对这方面的认识。

18. 该名市民已获悉运输署的回复，并无再提出意见。

第三章 专题文章

有关新运输基建的投诉及建议

背景

屯门至赤鱸角北面连接路全长5.5公里，其中约5公里为屯门—赤鱸角的海底行车隧道（屯赤隧道），连接屯门南和港珠澳大桥香港口岸。连接路在二零一三年六月动工，并在二零二零年十二月二十七日通车。

2. 沙田至中环线（沙中线）全长17公里，由「大围至红磡段」及「红磡至金钟段」组成。「大围至红磡段」连接前马鞍山线与西铁线，成为屯马线；而「红磡至金钟段」则延伸东铁线至香港岛。沙中线在二零一二年七月动工。屯马线全线在二零二一年六月二十七日开通，而东铁线过海段则在二零二二年五月十五日启用。为配合过海段通车，港铁引入新的九卡列车取代原有的12卡列车。东铁线成为香港第四条过海铁路，提供更快捷方便的铁路服务。市民无须转车便可直接往来新界东北与港岛，又可以在东铁线沿线的四个转车站换乘其他五条铁路线。

3. 将蓝公路由将军澳—蓝田隧道（将蓝隧道）及将军澳跨湾连接路（跨湾连接路）组成。将蓝隧道是一条连接将军澳至市区的双程双线分隔公路，全长约3.8公里，其中约2.2公里为隧道，东接跨湾连接路及宝顺路，西连东区海底隧道（东隧）、观塘茶果岭道及正在兴建的T2主干路。跨湾连接路横跨将军澳湾，是一条长约1.8公里并附设有单车径和行人路的双程双线分隔车道，主要由横跨将军澳湾的海上高架桥组成，连接将蓝隧道及来往康城或将军澳工业邨的环保大道。将蓝隧道和跨湾连接路分别于二零一六年七月及二零一八年七月动工，而将蓝公路则于二零二二年十二月十一日通车。

投诉及建议

4. 在二零二零年至二零二四年三月接获有关该三个运输基建项目的投诉及建议趋势，现载于附件J。

5. 屯赤隧道通车后，来往屯门、元朗（包括天水围）及北大屿山（包括机场）的巴士线已改道，改为行走屯赤隧道，以缩短巴士车程。本组注意到，大部分投诉及建议均与元朗及天水围专营巴士服务改道有关，特别是屯门公路及皇珠路在繁忙时间交通挤塞，导致行车时间延长。

6. 大部分就东铁线作出的投诉及建议，均与列车服务质量（例如班次 / 载客量不足）及服务班次有关。若干投诉人报称，东铁线采用九卡列车，导致列车的载客量大减，令挤迫情况更为严重。他们要求增加列车班次，或使用原先的12卡列车，以应付乘客需求。

7. 大部分在将蓝公路通车后接获的投诉及建议，均与进一步提升专营巴士服务及交通挤塞有关。东隧在二零二三年八月底实施「易通行」及相关临时交通安排以拆卸收费亭及收费岛和调整隧道行车线后，本组接获的投诉主要关于在早上繁忙时间在东隧南行管道出入口的车龙更长，一直延伸至将蓝隧道及跨湾连接路。

改善情况的措施

屯门至赤鱗角北面连接路

8. 运输署一直密切监察屯赤隧道通车对专营巴士服务的影响。自二零二一年八月三十日起，龙运巴士有限公司为第E36号线（元朗（八乡路）—机场）开办特别班次第E36S号线（元朗（妈横路）—机场（地面运输中心）），在繁忙时间驶经大榄隧道及青屿干线，为乘客提供更多选择。此外，运输署亦批准所有行经屯赤隧道的第「A」及「E」巴士线选用替代路线，让巴士车长灵活选择适当路线，避免交通挤塞。上述措施能减轻因交通情况对行车时间造成的影响，相关投诉数目因而大幅减少。

东铁线服务

9. 运输署注意到，有关东铁线服务的投诉及建议数目在二零二二年五月过海段通车后有所增加。政府一直鼓励香港铁路有限公司（港铁公司）探讨更多措施疏导人流，提升乘客的乘车体验。据港铁公司观察所得，在早上繁忙时间个别时段、个别车站及列车车厢的乘客较

多，因此已采取一系列措施疏导人流，包括实施乘客分流措施，引导乘客到较少人的月台位置上车；使用「过海易」显示屏及「车厢载客情况显示」等科技，协助分流乘客到较少人的铁路线及车卡，让客流量分布更均匀；以及在乘客较多的车站安排短途班次列车疏导人流，例如于早上繁忙时间在沙田站及大埔墟站安排短途班次往金钟站。

10. 政府会继续促请港铁公司密切监察服务，并因应乘客量及实际情况按需要作出调整，以应付乘客需求。

将蓝公路

11. 为配合将蓝公路通车，五条新的专营巴士路线自二零二二年十二月十二日起推出，即九巴第96号线（康盛花园—大埔工业邨）、第290E号线（将军澳工业邨—荃湾西站公共运输交汇处）及第298X号线（坑口（北）—长沙湾（甘泉街）；以及城巴第790号线（青水湾半岛—尖沙咀东（么地道））及第795号线（将军澳工业邨—海达公共运输交汇处），经将蓝公路来往大埔 / 荃湾 / 深水埗 / 尖沙咀等各区。此外，两条新增专营巴士路线亦于二零二三年三月推出，即过海路线第690S号线（坑口（明德邨）—中环（交易广场）），以及第694S号线（调景岭站公共运输交汇处—小西湾），以响应公众及地区人士的建议，便利乘客在繁忙时间经将蓝公路来往将军澳与港岛。九巴第96号线、城巴第790号线及过海巴士第690S号线已于二零二三年提升服务水平，为乘客提供更佳服务。二零二四至二零二五年度巴士路线计划提出多项建议，以提高现时行经将蓝公路专营巴士路线的服务水平，包括城巴第790及795号线，以及九巴第290E号线。运输署正就上述建议咨询相关区议会的交通及运输事务委员会，并会归纳和总结所接获有关各方的意见。运输署会继续密切监察上述专营巴士路线的服务和乘客需求，并在有需要时与专营巴士公司适时检讨现有巴士服务安排。

12. 东隧的行车容量受制于其南行管道只有两线行车道，平日繁忙时间的交通需求已超越隧道的设计容量，因此单靠实施「易通行」并不会大幅改善现时东隧的挤塞情况。事实上，在东隧实施「易通行」后，观塘绕道在平日早上繁忙时间的车龙平均缩短约700米。据观察所得，由于东隧收费广场的拆卸工程及相关临时交通安排，将蓝隧道往东隧的交通略为受影响，在平日早上最繁忙的时间形成车龙。为了更好平衡各条引路的交通需求，运输署已更改早上繁忙时间的临时交

通安排，将蓝隧道的交通挤塞情况得以纾缓。东隧的道路工程完成后，行车线将会拉直使行车更为畅顺。

13. 交通投诉组会继续监察，并与运输署及有关交通营办商跟进有关新运输基建项目交通安排的投诉及建议。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2023 年同季 (1.1.23-31.3.23)	上季 (1.10.23-31.12.23)	今季 (1.1.24-31.3.24)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	855[294]	616[209]	556[202]
(b) 服务水平	7 572 [10]	8 651 [32]	8 832 [16]
(c) 一般性质	253 [8]	181 [7]	189 [9]
	8 680⁽³⁾[312] (89%)	9 448⁽³⁾[248] (87%)	9 577⁽³⁾[227] (88%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	131 [3]	406 [10]	345 [4]
(b) 交通管理	52 [14]	66 [14]	56 [14]
(c) 增设交通标志及设备	31 [13]	33 [12]	22 [8]
(d) 泊车设施	40 [8]	24	24 [2]
	254 [38] (3%)	529 [36] (5%)	447 [28] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	23	17	17 [1]
(b) 交通标志及设备	22	19 [1]	10
(c) 行车道标记	8	1	3
	53 (<1%)	37 [1] (<1%)	30 [1] (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	558 [1]	460 [3]	334 [1]
(b) 其他执法事宜	220	304 [1]	393 [1]
	778 [1] (8%)	764 [4] (7%)	727 [2] (7%)
V. 其他	33 [1] (<1%)	73 [2] (<1%)	60 [2] (<1%)
合计	9 798⁽³⁾ [352] (100%)	10 851⁽³⁾ [291] (100%)	10 841⁽³⁾ [260] (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 294宗、209宗及202宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出219宗、150宗及123宗有关公共交通路线的纯粹建议。

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

(3) 请参阅第一章第二及七段。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾⁽³⁾	2023 年同季 (1.1.23-31.3.23)	上季 (1.10.23-31.12.23)	今季 (1.1.24-31.3.24)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	855[294]	616 [209]	556 [202]
(b) 服务水平	6 833 [10]	8 157 [32]	7 920 [16]
(c) 一般性质	253 [8]	181 [7]	189 [9]
	7 941[312] (88%)	8 954 [248](89%)	8 665 [227](91%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	131 [3]	131 [10]	84 [4]
(b) 交通管理	52 [14]	66 [14]	56 [14]
(c) 增设交通标志及设备	31 [13]	33 [12]	22 [8]
(d) 泊车设施	40 [8]	24	24 [2]
	254 [38] (3%)	254 [36] (3%)	186 [28] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	23	17	17 [1]
(b) 交通标志及设备	22	19 [1]	10
(c) 行车道标记	8	1	3
	53 (<1%)	37 [1](<1%)	30 [1](<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	558 [1]	460 [3]	334 [1]
(b) 其他执法事宜	220	304 [1]	198 [1]
	778 [1] (9%)	764 [4] (8%)	532 [2] (6%)
V. 其他	33 [1] (<1%)	73 [2](<1%)	60 [2](<1%)
合计	9 059⁽⁴⁾ [352] (100%)	10 082⁽⁵⁾[291] (100%)	9 473⁽⁶⁾ [260] (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294宗、209宗及202宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出219宗、150宗及123宗有关公共交通路线的纯粹建议。

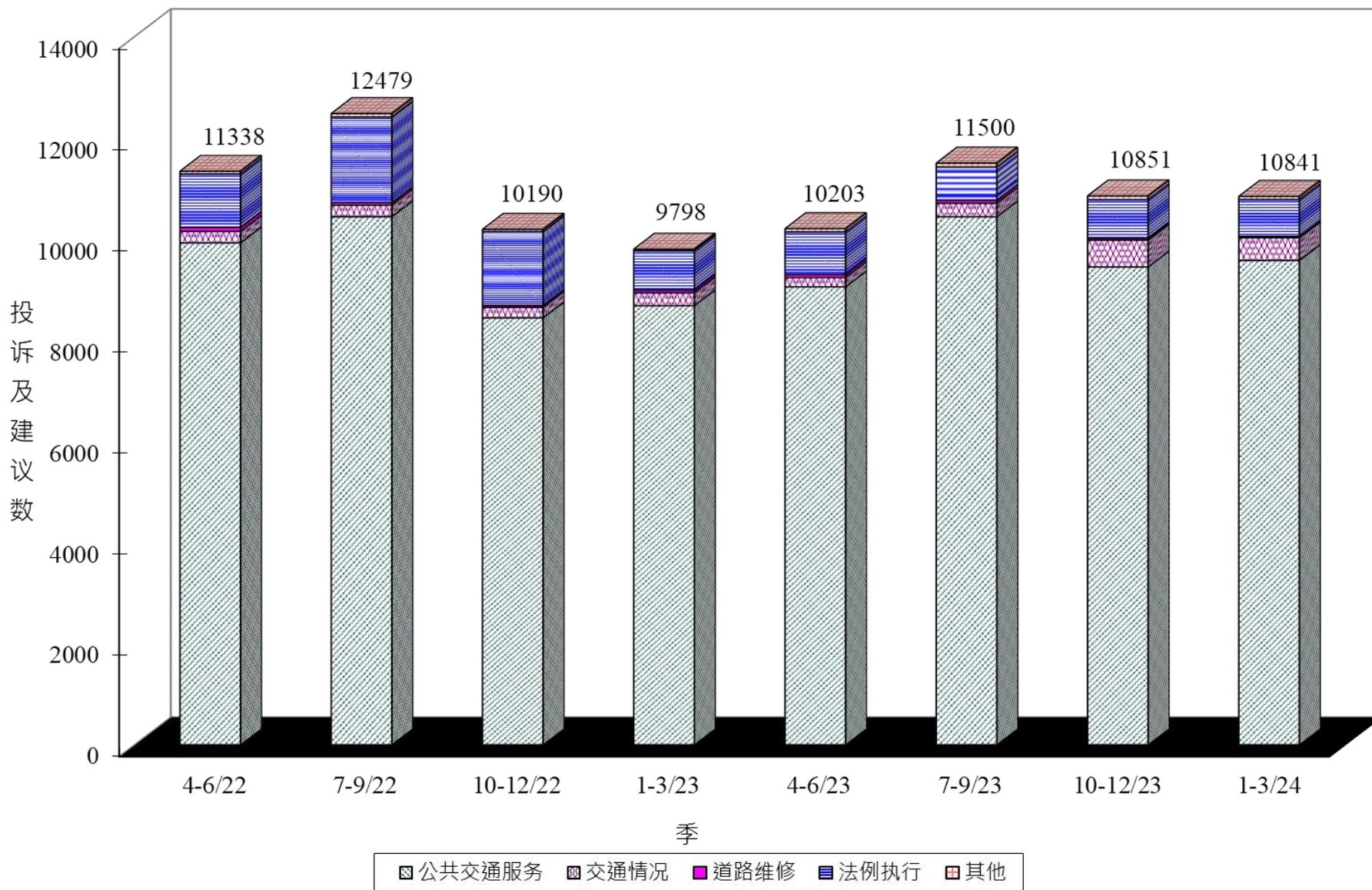
(3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(4) 不包括由四位投诉人提出共739宗个案。

(5) 不包括由三位投诉人提出共769宗个案。

(6) 不包括由五位投诉人提出共1 368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 (二零二四年一月至三月)

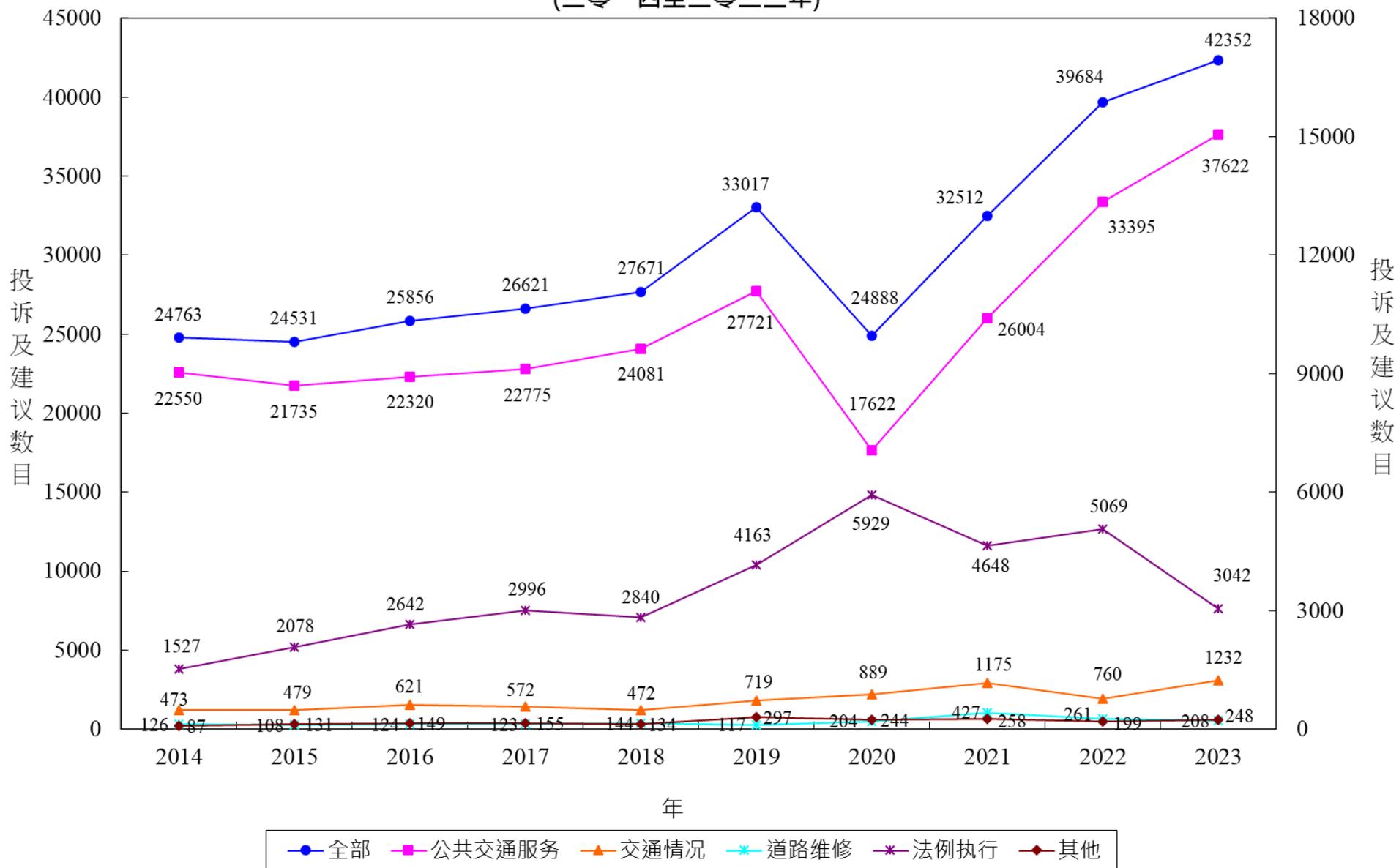
建议性质⁽¹⁾

(I) 公共交通服务	陆上交通工具						水路 交通工具	小计				
	专营巴士	非专营 巴士	公共 小巴	的士	铁路运输							
(a) 服务质量												
(1) 班次 / 载容量	5	[2]	-	2	-	2	[1]	-	9	[3]		
(2) 路线	158	[122]	2	[1]	2	-	1	-	163	[123]		
(3) 服务时间	8	[2]	-	2	-	-	-	-	10	[2]		
(4) 设置车站	16	[2]	-	3	-	1	-	-	20	[2]		
	187	[128]	2	[1]	9	-	4	[1]	-	202	[130]	
(b) 服务水平												
(1) 服务班次	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
(2) 路线依循情况	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
(3) 驾驶行为不当	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
(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		
(8) 乘客服务及设施	10	-	-	3	-	2	-	-	-	15		
	11	-	-	3	-	2	-	-	-	16		
(c) 一般性质 ⁽²⁾	7	[3]	1	-	-	1	-	-	9	[3]		
今季(I)项小计	205	[131]	3	[1]	12	0	7	[1]	0	227	[133]	
上季(I)项小计	225	[156]	3	[2]	12	[1]	4	4	[2]	0	248	[161]
2023年同季(I)项小计	292	[233]	-	10	[2]	2	5	-	3	-	312	[235]
(II) 交通情况												
(a) 交通挤塞 / 阻塞											4	
(b) 交通管理											14	
(c) 增设交通标志及设备											8	
(d) 泊车设施											2	
今季(II)项小计											28	
上季(II)项小计											36	
2023年同季(II)项小计											38	
(III) 道路维修											1	
(IV) 法例执行											2	
(V) 其他 ⁽³⁾											2	
今季合计											260	[133]
上季合计											291	[161]
2023年同季合计											352	[235]

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。

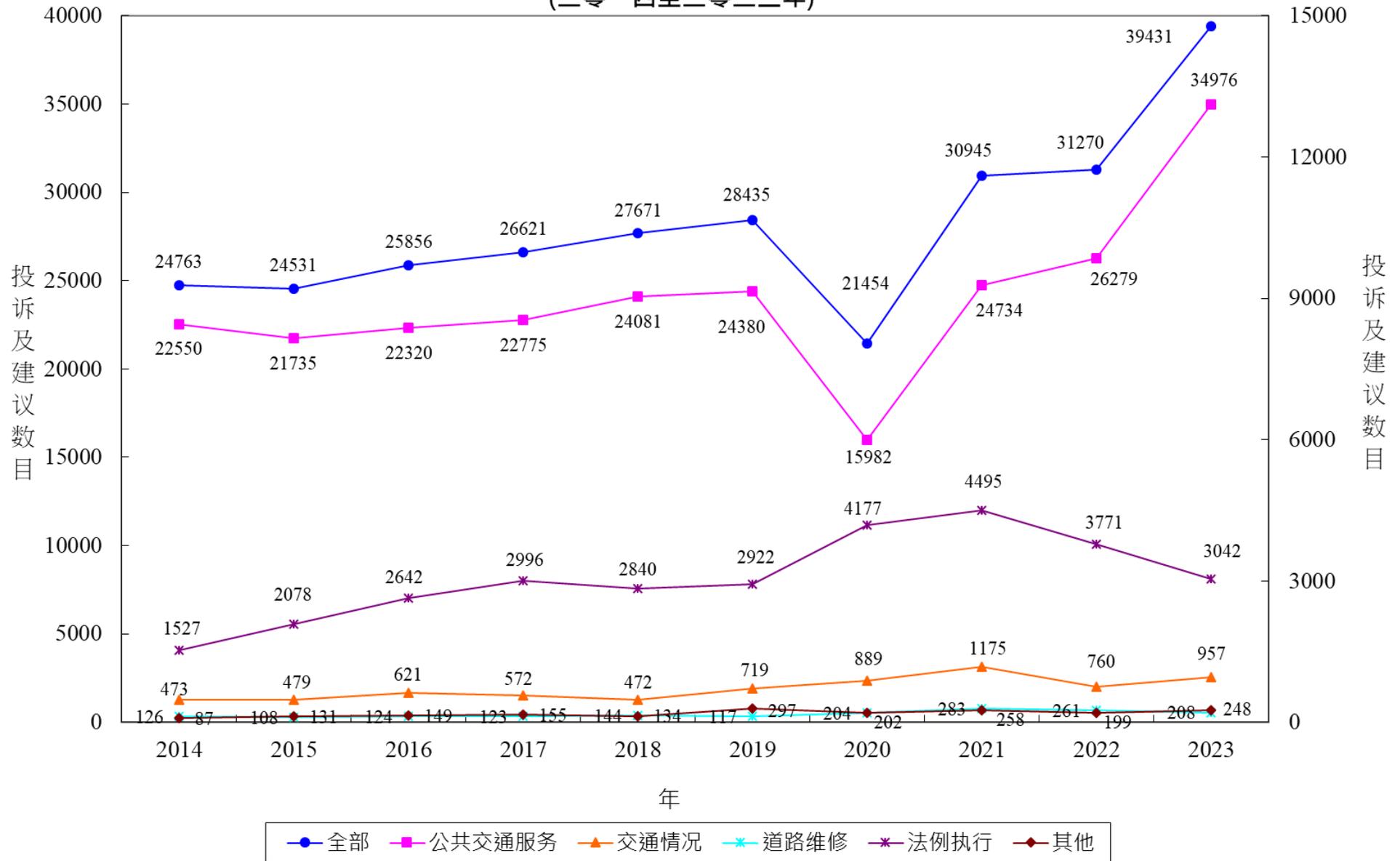
(2) 这些个案主要涉及分段收费和换乘优惠。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一四至二零二三年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

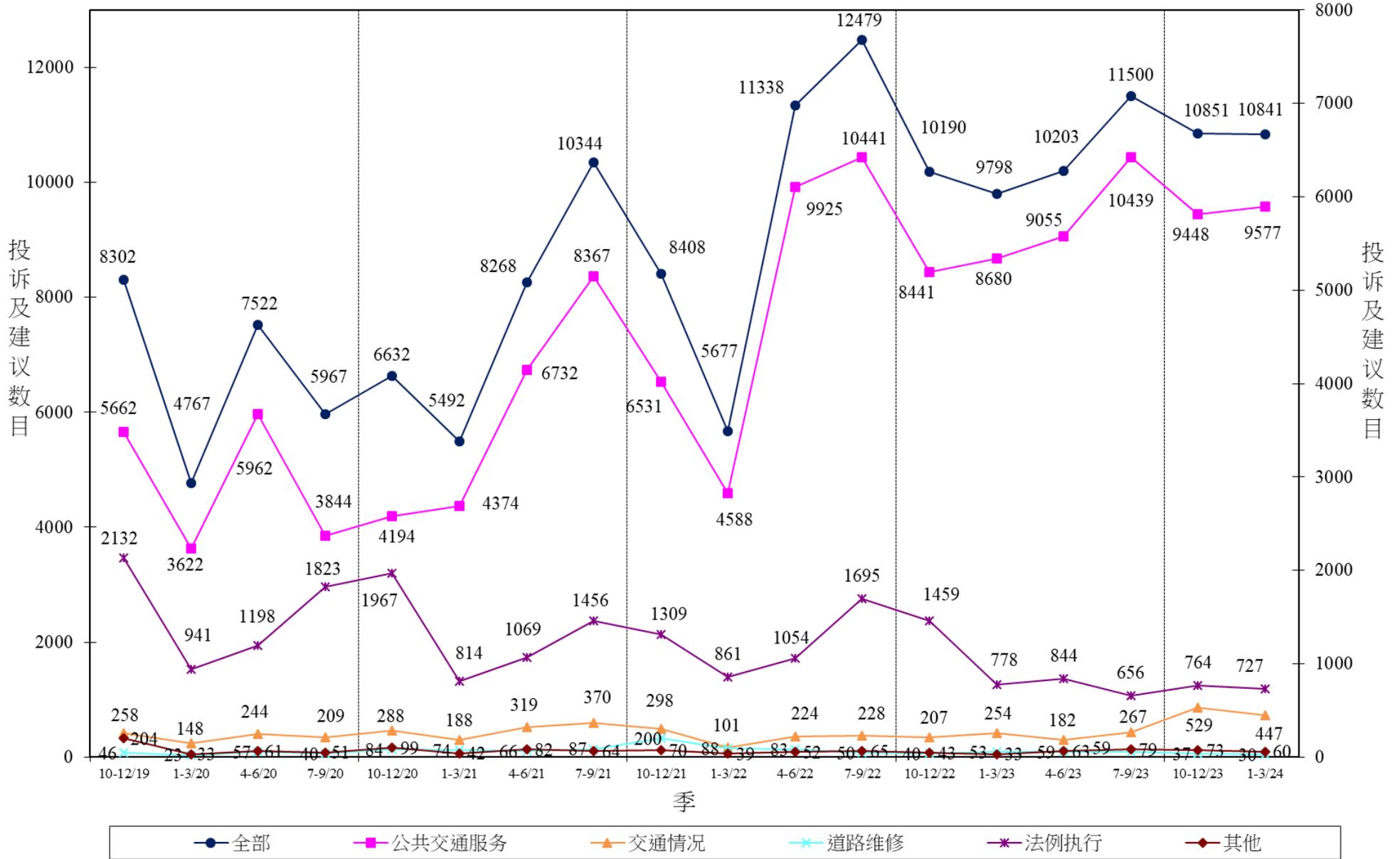
(二零一四至二零二三年)



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

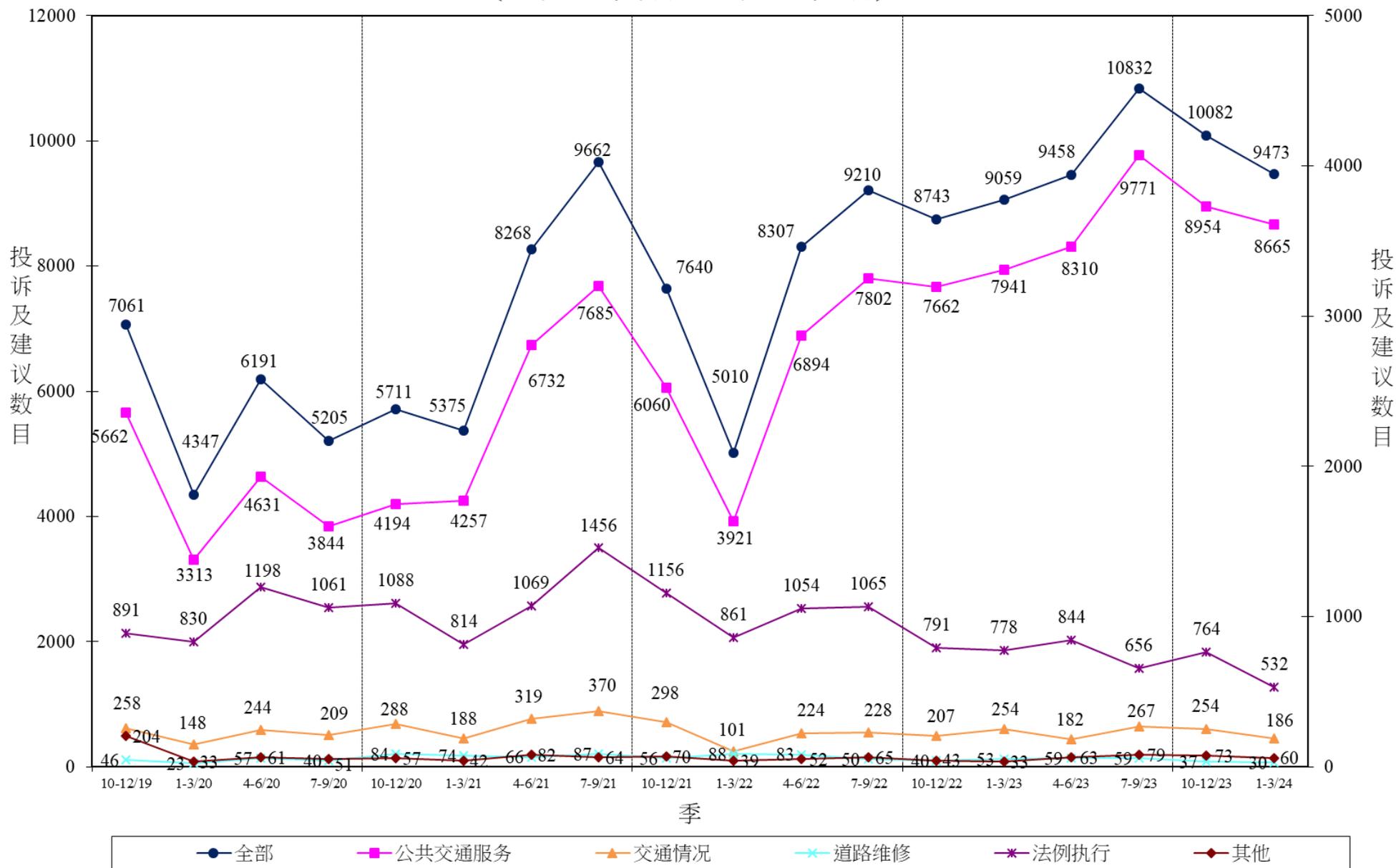
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一九年十月至二零二四年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一九年十月至二零二四年三月)

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
(二零二四年一月至三月)

调查结果 投诉/建议性质	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	11	492	-	-	503
(b) 服务水平	360	4 377	2	689	5 428
(c) 一般性质	1	149	-	2	152
	372	5 018	2	691	6 083
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	4	229	-	1	234
(b) 交通管理	13	51	-	-	64
(c) 增设交通标志及设备	5	17	-	-	22
(d) 泊车设施	3	19	-	-	22
	25	316	-	1	342
III. 道路维修					
(a) 道路情况	2	9	-	-	11
(b) 交通标志及设备	5	8	-	-	13
(c) 行车道标记	1	2	-	-	3
	8	19	-	-	27
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	284	122	-	-	406
(b) 其他执法事宜	2	417	-	68	487
	286	539	-	68	893
V. 其他	1	62	-	1	64
合计	692 (9%)	5 954 (80%)	2 (<1%)	761 (10%)	7 409 (100%)
	6 646 (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	144	1 475	-	30	1 649
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	3	512	-	4	519
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	9	158	-	1	168
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	76	-	-	76
龙运巴士公司	-	209	-	-	209
过海隧巴	1	531	-	1	533
非专营巴士服务	1	74	1	1	77
专线小巴	208	1 440	-	17	1 665
红色小巴	-	73	-	2	75
的士	3	286	-	632	921
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	3	123	1	-	127
香港铁路有限公司(轻铁)	-	18	-	-	18
香港电车有限公司	-	23	-	2	25
新渡轮服务有限公司	-	2	-	-	2
天星小轮有限公司	-	6	-	-	6
其他渡轮	-	12	-	1	13
合计	372 (6%)	5 018 (82%)	2 (<1%)	691 (11%)	6 083 (100%)
	5 390 (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
(二零二四年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 加强城巴第 A12 号线的服务，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 A10 号线的服务，满足乘客的需求。
- 延长城巴第 B8 号线的服务时间，满足乘客的需求。
- 加强九巴第 276B 号线的服务，满足乘客的需求。
- 加强九巴第 249X 号线下午繁忙时间的服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

九龙区

- 延长茶果岭道南行与高超道交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长伊利沙伯医院路转入加士居道交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 调低联合道与贾炳达道交界处电子行人过路发声装置的音量，尽量减低对附近居民造成噪音滋扰。
- 修改牛头角道与振华道交界处的行车线标记，提升道路安全。

新界区

- 延长屯门乡事会路与海珠路交界处交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 缩短石排头路与鸣琴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
(二零二四年一月至三月)

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		新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮
	城巴 (市区及 九巴 新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴												
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	62	25	10	5	8	20	8	115	-	-	14	3	-	-	-	1	271
(2) 路线	94	39	16	2	16	34	4	7	-	-	2	-	-	-	-	-	214
(3) 服务时间	6	5	2	-	3	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(4) 设置车站	26	1	1	1	-	9	1	8	-	-	-	1	-	-	-	-	48
小计	188	70	29	8	27	65	15	133	-	-	16	4	-	-	-	1	556
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	1587	181	41	26	113	132	115	609	-	-	16	3	-	-	-	7	2830
(2) 路线依循情况	7	7	-	1	5	7	1	59	-	531	-	-	-	-	-	-	618
(3) 驾驶行为不当	371	105	37	19	20	104	17	308	52	583	12	17	2	-	-	1	1648
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	331	156	42	22	28	124	23	591	27	1211	89	1	4	2	2	2	2656
(5) 滥收车/船费	14	3	2	2	1	7	1	51	5	421*	2	1	-	-	-	-	510
(6) 清洁	6	-	1	-	-	-	1	22	2	14	2	-	-	-	-	-	48
(7) 车辆 / 船只状况	25	7	3	-	1	6	5	27	2	6	9	1	-	-	-	1	93
(8) 乘客服务及设施	158	38	7	8	19	46	14	44	-	6	73	8	3	1	3	1	429
小计	2499	497	133	78	187	426	177	1712	88	2772	203	31	9	3	5	12	8832
(C) 一般性质	37	21	5	2	5	6	15	19	21	48	6	-	1	-	1	2	189
今季合计	2724	588	167	88	219	497	207	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	9577
总数	(4283)						(5000)				(270)			(24)			
上季合计	2479	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	9448
2023年同季合计	2598	927	135	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	8680

* 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							铁路运输			水路交通工具			合计 或小计			
	专营巴士						非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮		天星 小轮	其他 渡轮	
	城巴 (市区及 新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	的士											
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	62	25	10	5	8	20	8	115	-	-	14	3	-	-	-	1	271
(2) 路线	94	39	16	2	16	34	4	7	-	-	2	-	-	-	-	-	214
(3) 服务时间	6	5	2	-	3	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(4) 设置车站	26	1	1	1	-	9	1	8	-	-	-	1	-	-	-	-	48
小计	188	70	29	8	27	65	15	133	-	-	16	4	-	-	-	1	556
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	813	181	36	26	68	132	27	609	-	-	16	3	-	-	-	7	1918
(2) 路线依循情况	7	7	-	1	5	7	1	59	-	531	-	-	-	-	-	-	618
(3) 驾驶行为不当	371	105	37	19	20	104	17	308	52	583	12	17	2	-	-	1	1648
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	331	156	42	22	28	124	23	592	27	1211	89	1	4	2	2	2	2656
(5) 滥收车/船费	14	3	2	2	1	7	1	51	5	421*	2	1	-	-	-	-	510
(6) 清洁	6	-	1	-	-	-	1	22	2	14	2	-	-	-	-	-	48
(7) 车辆 / 船只状况	25	7	3	-	1	6	5	27	2	6	9	1	-	-	-	1	93
(8) 乘客服务及设施	158	38	7	8	19	46	14	44	-	6	73	8	3	1	3	1	429
小计	1725	497	128	78	142	426	89	1712	88	2772	203	31	9	3	5	12	7920
(C) 一般性质	37	21	5	2	5	6	15	19	21	48	6	-	1	-	1	2	189
今季合计	1950 ⁽¹⁾	588	162 ⁽¹⁾	88	174 ⁽¹⁾	497	119 ⁽¹⁾	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	8665
总数	(3459)						(4912)				(270)			(24)			
上季合计	1985 ⁽²⁾	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	8954
2023年同季合计	1964 ⁽³⁾	822 ⁽³⁾	135	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	7941

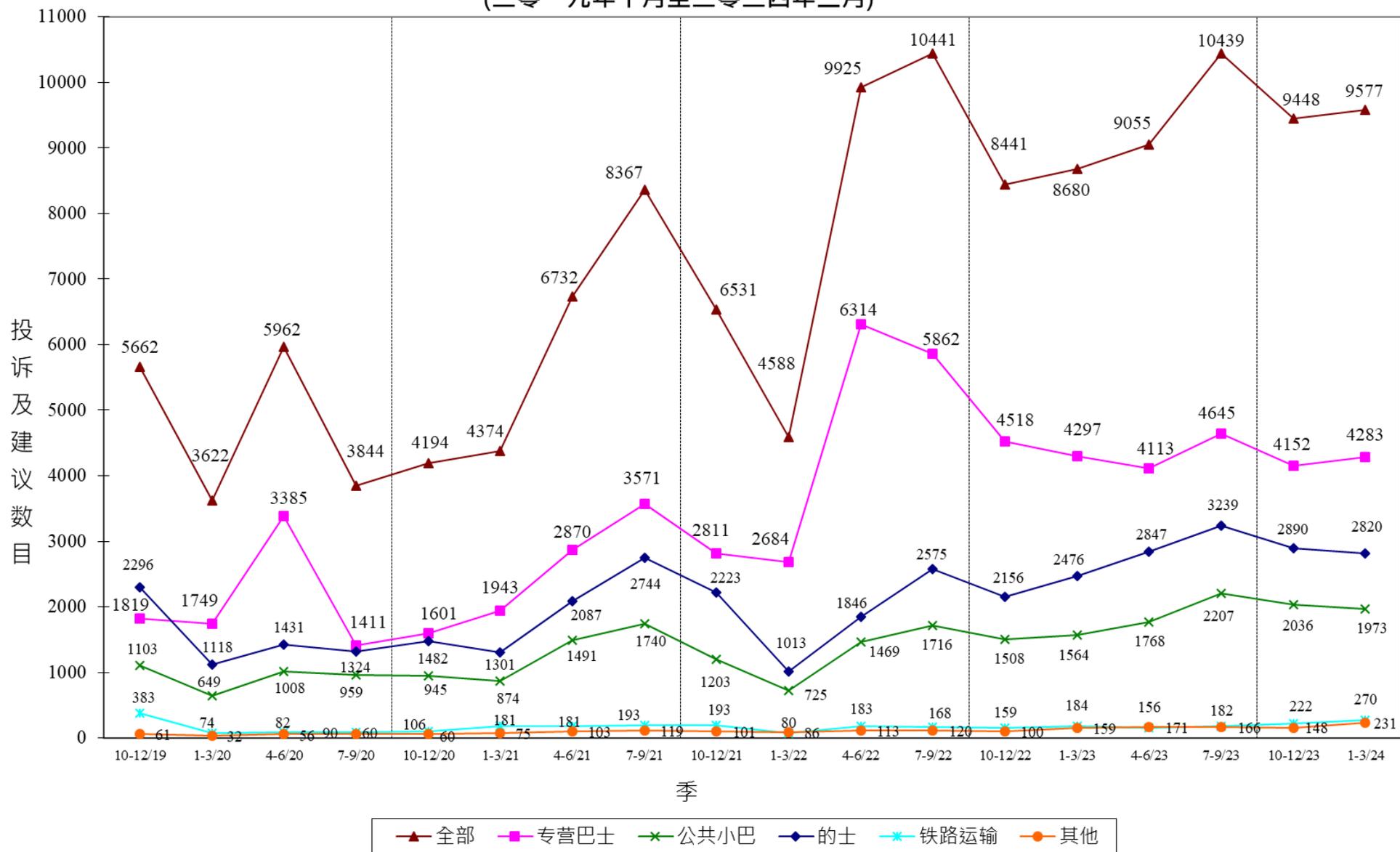
* 包括有关的士咪表的违规行为。

注：(1) 不包括由三位投诉人在上季内提出共 912 宗个案（包括 774 宗有关九巴、5 宗有关城巴（大屿山）、45 宗有关龙运及 88 宗有关港铁巴士服务的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

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

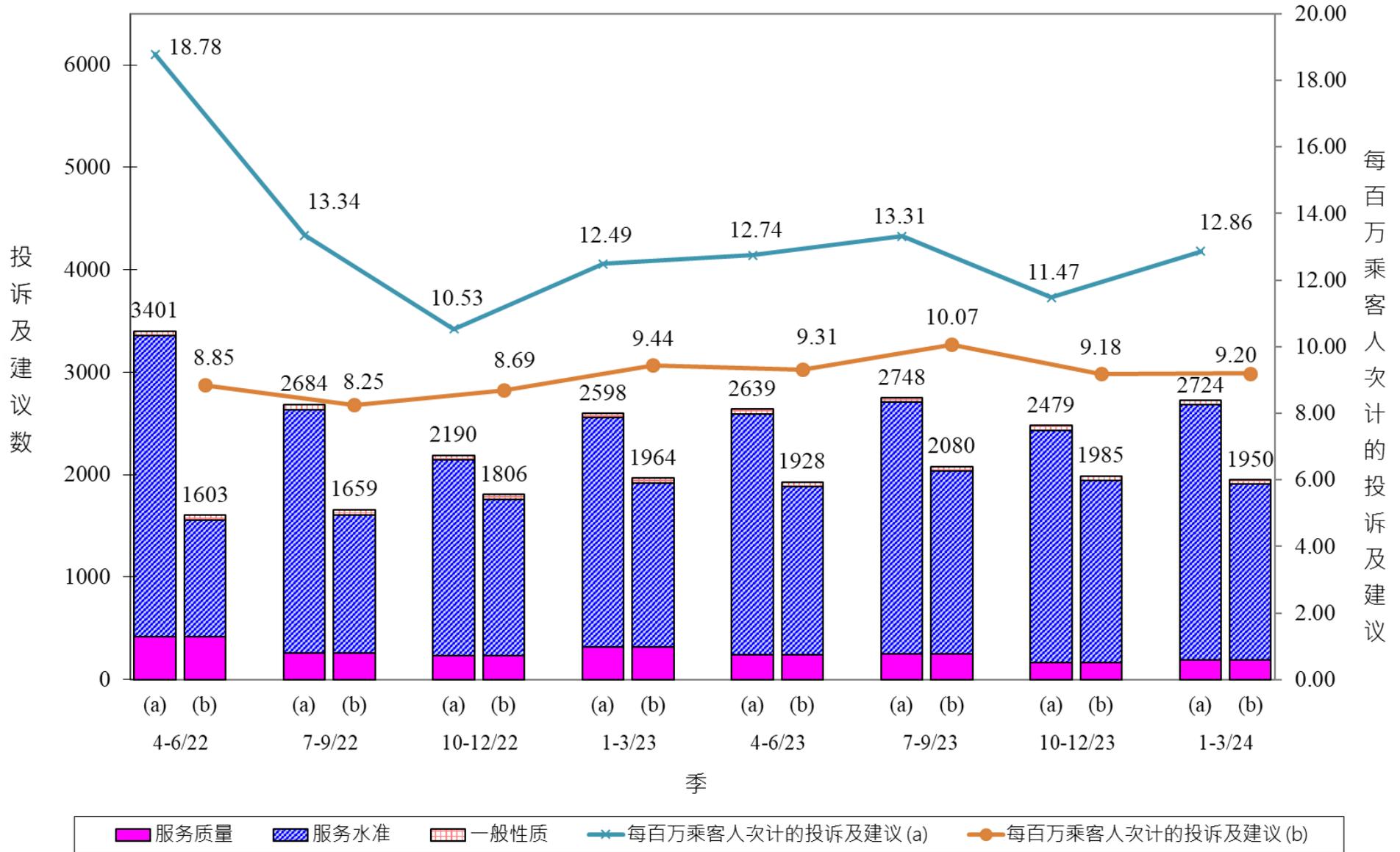
(3) 不包括由四位投诉人在上季内提出共 739 宗个案（包括 634 宗有关九巴及 105 宗有关城巴（市区及新界）的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一九年十月至二零二四年三月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

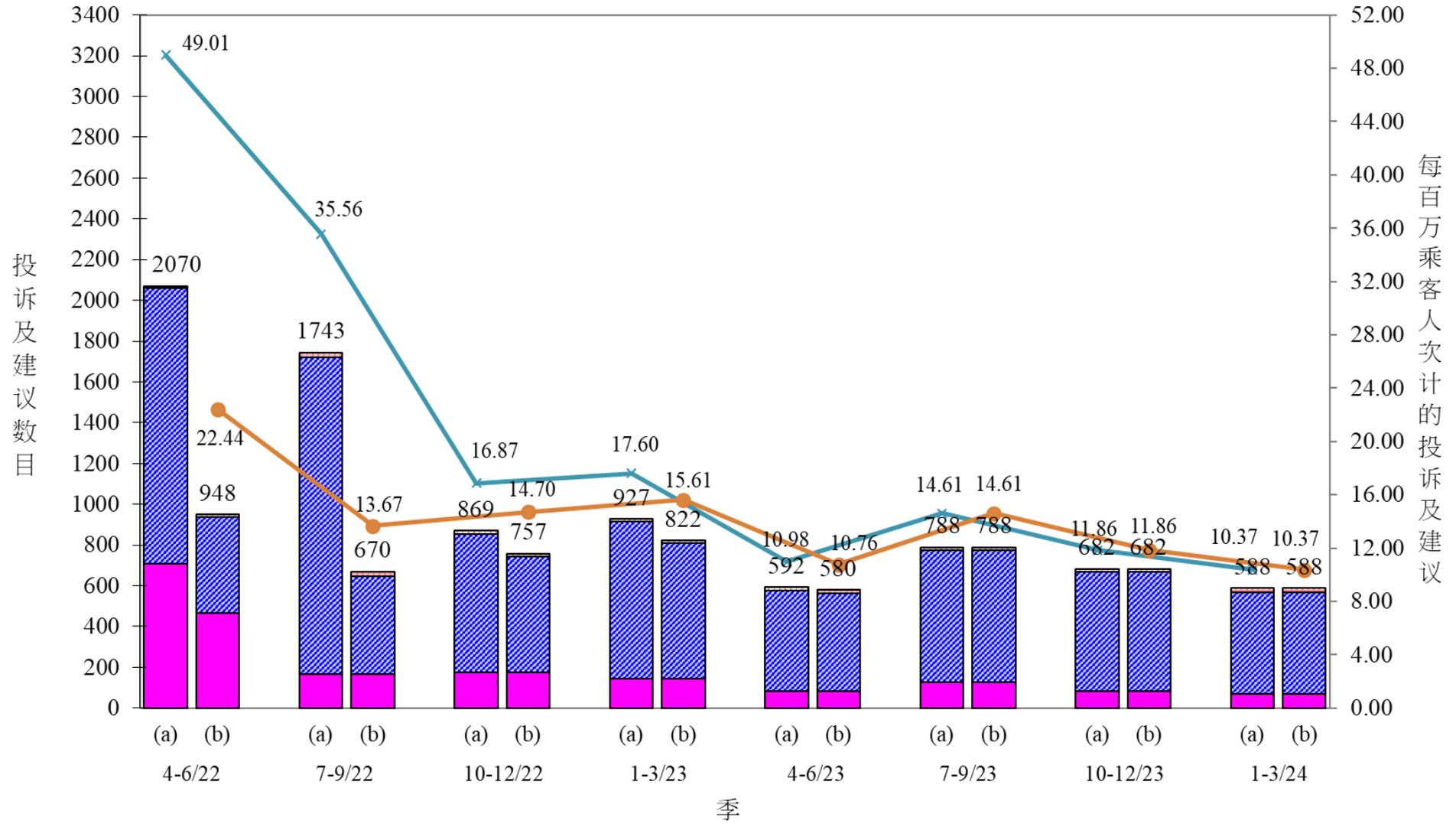
附件 F (i)



注: (a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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

过去八季有关城巴（城巴专营（市区及新界））服务的投诉及建议

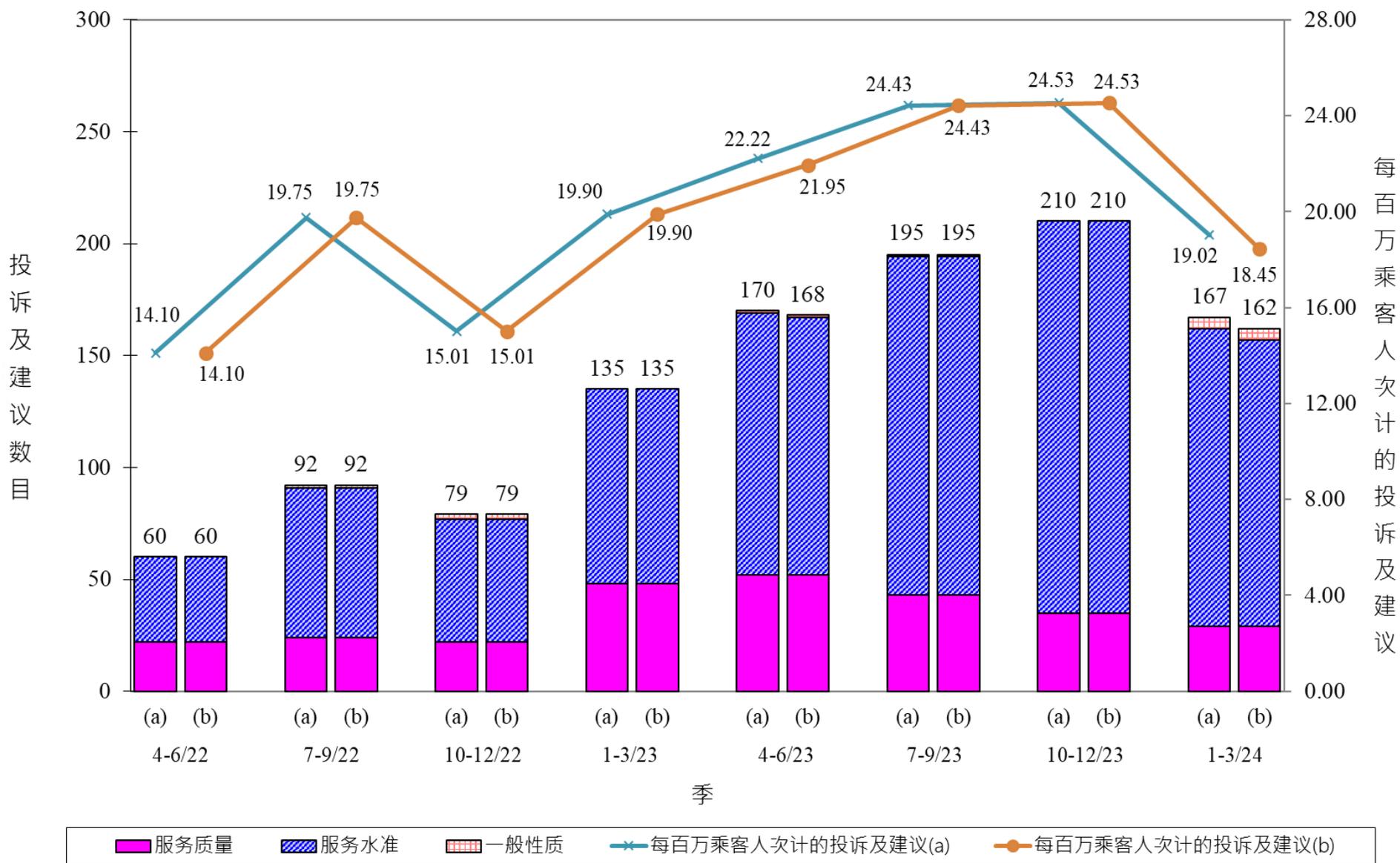


服务质量
 服务水准
 一般性质
 每百万乘客人次计的投诉及建议(a)
 每百万乘客人次计的投诉及建议(b)

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)

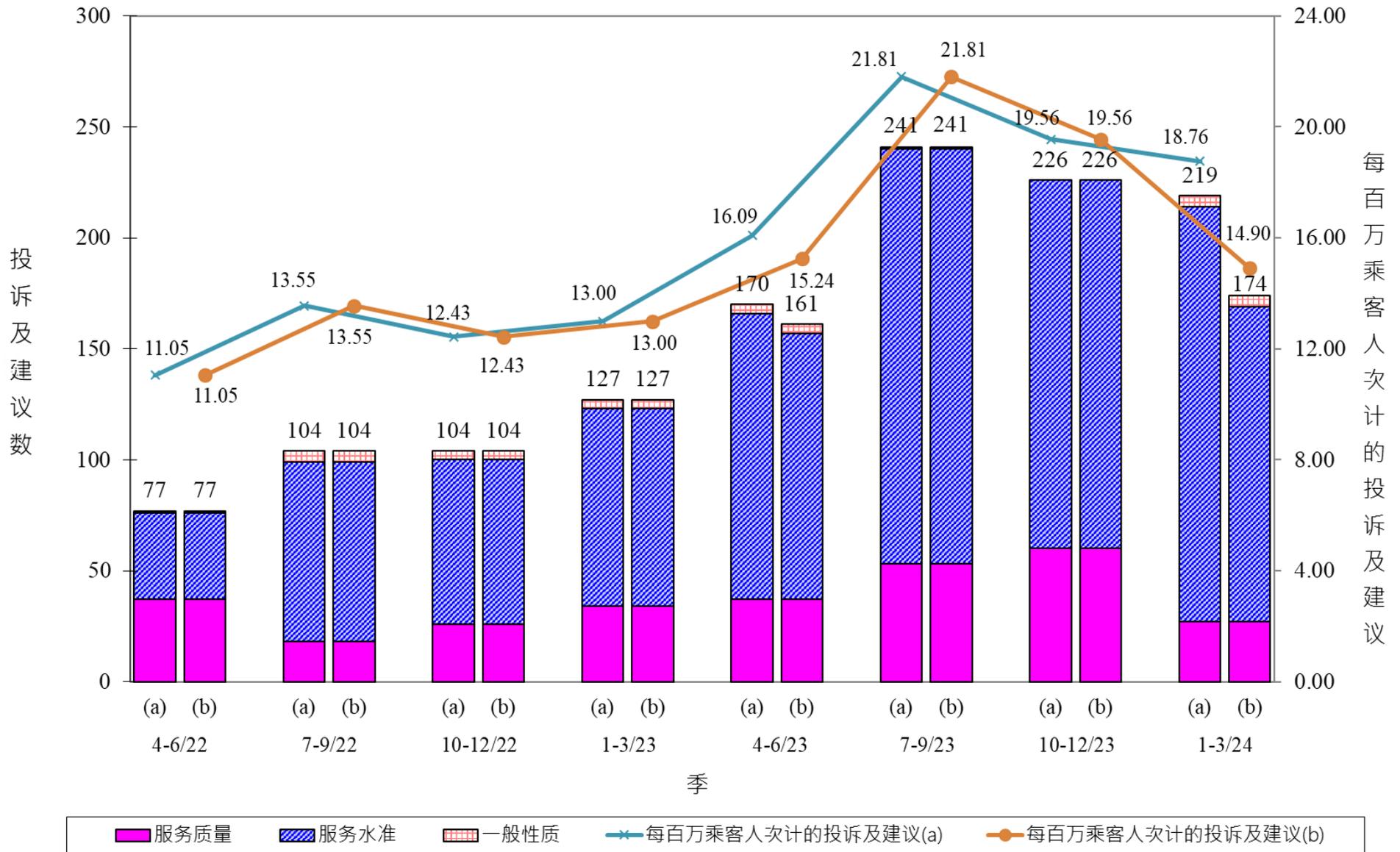


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

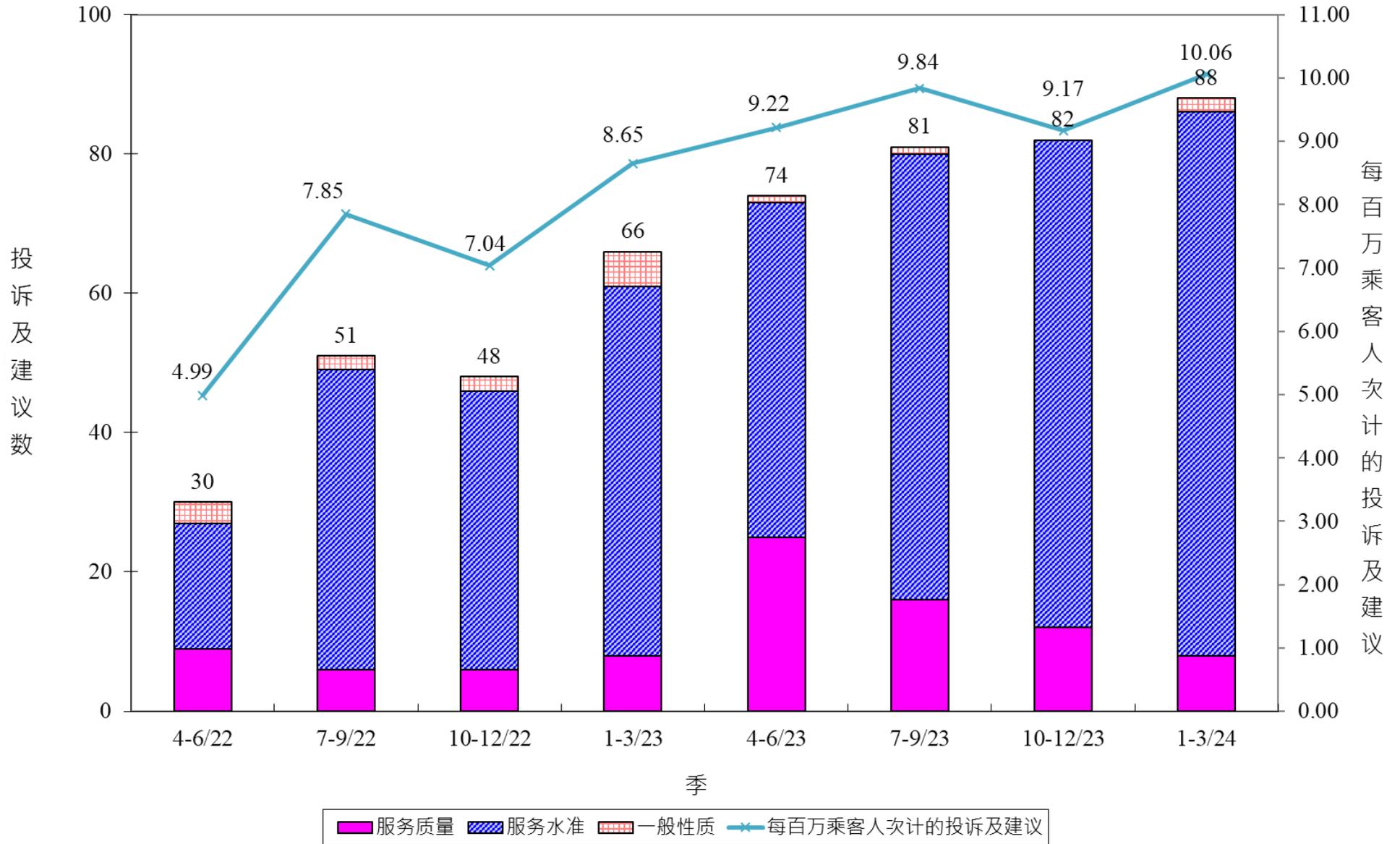


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

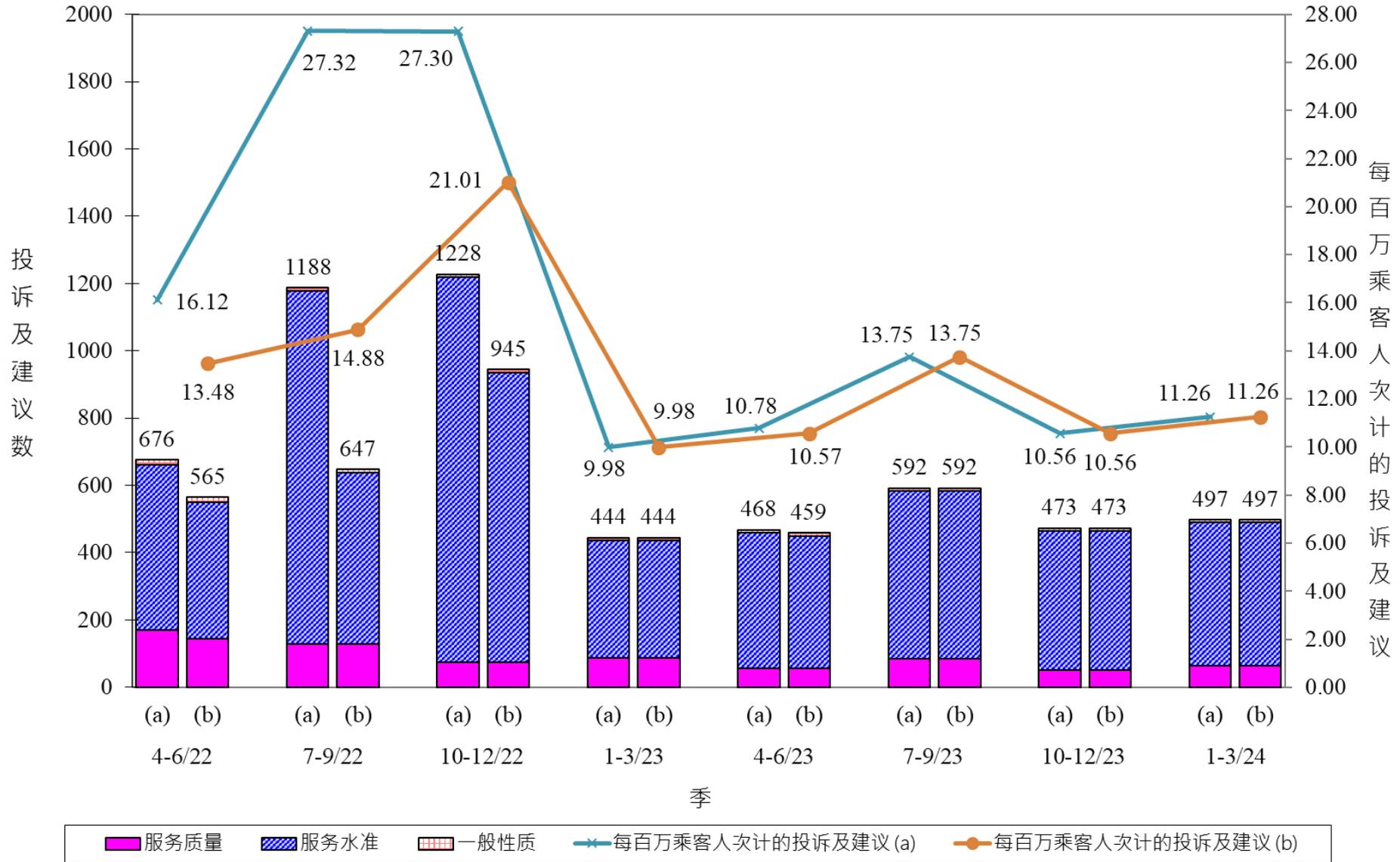
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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。

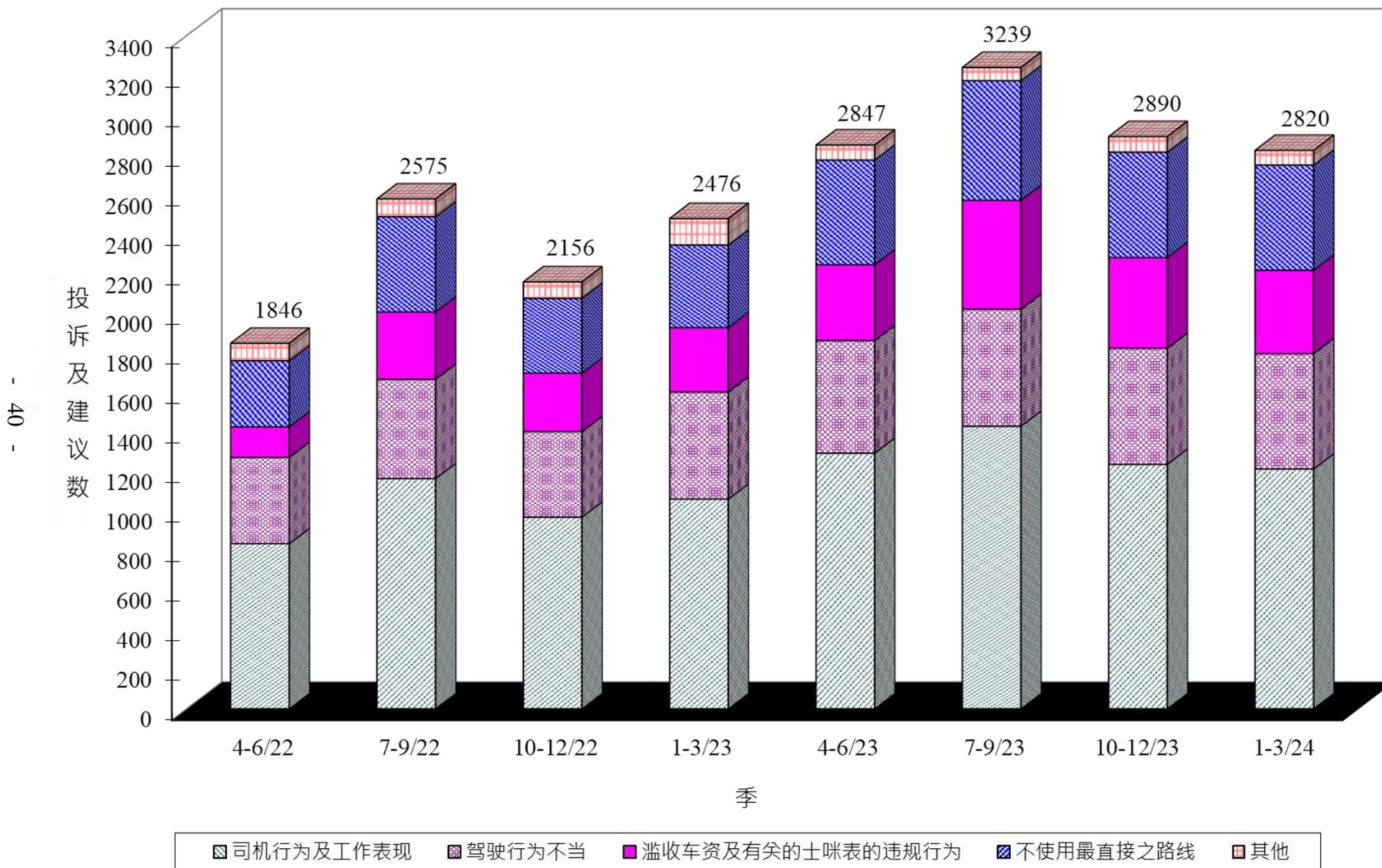
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二四年一月至三月)

<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）	2 724 (1 950)	12.86 (9.20)
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	588	10.37
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	167 (162)	19.02 (18.45)
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	88	10.06
龙运巴士公司	219 (174)	18.76 (14.90)
过海隧巴 ⁽¹⁾	497	11.26
合计	4 283 (3 459)	12.53 (10.12)

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) 三位投诉人提出共824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>(1.1.23-31.3.23)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.23-31.12.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.24-31.3.24)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	367	400	447
(ii) 拒载	621	734	665
(iii) 兜客	4	8	5
(iv) 拒绝驶达目的地	51	77	76
(v) 未有展示司机证	13	15	16
(vi) 不正确展示司机证	3	1	2
小计	1 059	1 235	1 211
(b) 驾驶行为不当	541	586	583
(c) 滥收车资	275	413	380
(d) 有关的士咪表的违规行为	50	45	41
(e) 不使用最直接可行之路线	417	532	531
(f) 其他 ⁽¹⁾	134	79	74
合计	2 476	2 890	2 820

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
(二零二四年一月至三月)

附件 I(i)

地区 投诉/建议性质	港岛				九龙					新界								其他(一般事宜 及隧道区域等)	合计	
	东区	湾仔	中西区	南区	观塘	黄大仙	九龙城	深水埗	油尖旺	北区	大埔	沙田	元朗	屯门	荃湾	葵青	西贡			离岛
交通情况																				
(a) 交通挤塞 / 阻塞	2	5	10	8	5	3	9	3	9	2	-	1	3	13	1	261	5	5	-	345
(b) 交通管理	1	5	5	4	3	4	2	5	3	2	5	1	5	3	2	2	1	2	1	56
(c) 增设交通标志及设备	1	-	-	-	8	1	1	-	-	-	-	1	1	3	1	2	2	-	1	22
(d) 泊车设施	1	1	-	-	1	1	3	13	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小计	5	11	15	12	17	9	15	21	15	5	5	3	9	19	4	265	8	7	2	447
道路维修																				
(a) 道路情况	1	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	1	1	1	-	17
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	10
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
小计	2	2	1	1	3	-	2	-	2	-	-	-	7	3	2	1	2	1	1	30
法例执行																				
(a) 违例泊车	16	11	21	9	33	5	22	33	25	12	13	53	34	17	6	11	8	4	1	334
(b) 其他执法事宜	10	12	11	4	15	6	14	11	12	7	10	13	220	11	6	7	18	5	1	393
小计	26	23	32	13	48	11	36	44	37	19	23	66	254	28	12	18	26	9	2	727
合计	33	36	48	26	68	20	53	65	54	24	28	69	270	50	18	284	36	17	5	1204

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二四年一月至三月)

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	2	5	10	8	5	3	9	3	9	2	-	1	3	13	1	-	5	5	-	84
(b) 交通管理	1	5	5	4	3	4	2	5	3	2	5	1	5	3	2	2	1	2	1	56
(c) 增设交通标志及设备	1	-	-	-	8	1	1	-	-	-	-	1	1	3	1	2	2	-	1	22
(d) 泊车设施	1	1	-	-	1	1	3	13	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小计	5	11	15	12	17	9	15	21	15	5	5	3	9	19	4	4	8	7	2	186
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	1	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	1	1	1	-	17
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	10
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
小计	2	2	1	1	3	-	2	-	2	-	-	-	7	3	2	1	2	1	1	30
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	16	11	21	9	33	5	22	33	25	12	13	53	34	17	6	11	8	4	1	334
(b) 其他执法事宜	10	12	11	4	15	6	14	11	12	5	10	13	27	11	6	7	18	5	1	198
小计	26	23	32	13	48	11	36	44	37	17	23	66	61	28	12	18	26	9	2	532
合计	33	36	48	26	68	20	53	65	54	22	28	69	77	50	18	23	36	17	5	748

注：(1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共 195 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)。

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。