

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二五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	14-16
<u>附件</u>		
A	交通投诉组接获的投诉及建议	17-20
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（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	32-38
G	过去八季有关的士服务的投诉及建议	39
H	有关的士服务投诉及建议的分类	40
I	有关交通及道路情况的投诉及建议	41-42
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

本报告书为零二五年第一份季报，汇报二零二五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 10 536 宗² 投诉及建议，包括 188 宗³ 纯粹建议。大约 76% 的个案（即 8 000 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，24%（即 2 528 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 12 898 宗⁴ 下降 18.3%²，与二零二四年同季的 10 841 宗⁵ 比较，则下降 2.8%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 188³ 宗纯粹建议中，有 175³ 宗有关公共交通服务，其中 151 宗关于专营巴士服务，另有 10 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四季起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 11 061 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 9 612 宗（87%）证实成立，不成立的有五宗（少于 1%），其余 1 444 宗（13%）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 10 536 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为 10 287 宗，与上季的 11 841 宗（见注 4）相比，跌幅为 13.1%。与二零二四年同季的 9 473 宗（见注 5）相比，增幅为 8.6%。不包括这些投诉的分类载于附件A(i)(b)。

³ 在 188 宗纯粹建议中，有 175 宗有关公共交通服务。在该 175 宗个案中，有 122 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 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。

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。在二零二五年一月至三月，警方告知本组较早前转介的 496 宗⁶个案的最新进展，当中有 16 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 9 346 宗⁷，较上季的 11 316 宗⁸下跌 17.4%⁷，与二零二四年同季的 9 577 宗⁹比较，则下跌 2.4%⁷。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零二零年第四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 3 847 宗¹⁰，较上季的 4 573 宗¹¹下跌 15.9%¹⁰，与二零二四年同季的 4 283 宗¹²比较，则下跌 10.2%¹⁰。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

⁷ 与上季的 10 864 宗（见注 8）投诉相比，跌幅为 14.0%。与二零二四年同季的 8 665 宗（见注 9）投诉相比，增幅为 7.9%。

⁸ 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。

⁹ 在 9 577 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 912 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 665 宗。

¹⁰ 与上季的 4 144 宗（见注 11）相比，跌幅为 7.2%。与二零二四年同季的 3 459 宗（见注 12）相比，增幅为 11.2%。

¹¹ 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。

¹² 在 4 283 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出 824 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 459 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 2 191 宗，上季有 2 481 宗¹³，二零二四年同季则有 2 724 宗¹⁴。今季的 2 191 宗个案中，涉及服务质量的个案有 189 宗（8.6%），而涉及服务水平的个案则有 1 924 宗（87.8%）。

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 670 宗，上季有 765 宗，二零二四年同季则有 588 宗。今季的 670 宗个案中，涉及服务质量的个案有 96 宗（14.3%），而涉及服务水平的个案则有 552 宗（82.4%）。

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 187 宗，上季有 188 宗¹⁵，二零二四年同季则有 167 宗¹⁶。今季的 187 宗个案中，涉及服务质量的个案有 18 宗（9.6%），而涉及服务水平的个案则有 166 宗（88.8%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 212 宗，上季有 450 宗¹⁷，二零二四年同季则有 219 宗¹⁸。今季的 212 宗个案中，涉及服务质量的个案有 37 宗（17.5%），而涉及服务水平的个案则有 174 宗（82.1%）。

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 104 宗，上季有 95 宗，二零二四年同季则有 88 宗。今季 104 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（11.5%），而涉及服务水平的个案则有 86 宗（82.7%）。

¹³ 在 2 481 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 2 286 宗。

¹⁴ 在 2 724 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 774 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 950 宗。

¹⁵ 在 188 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共六宗投诉。不包括这些投诉的数字为 182 宗。

¹⁶ 在 167 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共五宗投诉。不包括这些投诉的数字为 162 宗。

¹⁷ 在 450 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 226 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 224 宗。

¹⁸ 在 219 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 45 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 174 宗。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁹的投诉及建议共有 483 宗，上季有 594 宗²⁰，二零二四年同季则有 497 宗。今季的 483 宗个案中，涉及服务质量的个案有 38 宗（7.9%），而涉及服务水平的个案则有 435 宗（90.1%）。

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 108 宗，上季有 144 宗²¹，二零二四年同季则有 207 宗²²。

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 2 075 宗，较上季的 2 384 宗下跌 13.0%，与二零二四年同季的 1 973 宗比较，则上升 5.2%。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 94.8%（即 1 967 宗），较上季的 2 253 宗下跌 12.7%，与二零二四年同季的 1 864 宗比较，则上升 5.5%。今季的 1 967 宗个案中，涉及服务质量的个案有 146 宗（7.4%），而涉及服务水平的个案则有 1 789 宗（91.0%）。

19. 其余 5.2% 的个案（即 108 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 131 宗，下跌 17.6%，与二零二四年同季的 109 宗

¹⁹ 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。

²⁰ 在 594 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 592 宗。

²¹ 在 144 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 23 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 121 宗。

²² 在 207 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 88 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 119 宗。

比较，则下跌 0.9%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 3 023 宗，较上季下跌 22.5%，与二零二四年同季比较，则上升 7.2%。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 3 023 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 896 宗（95.8%），上季则有 3 779 宗（96.9%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括驾驶行为不当、不采用最直接可行的路线、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 794 宗（27.4%）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 408 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	12 (6)	3 (2)
(b) 投诉人撤销投诉	227 (170)	56 (56)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	169 (130)	41 (42)
	<u>408 (306)</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. 在上季被票控的六宗个案中，有两位的士司机被法庭²³裁定干犯交通罪行。一位的士司机因在禁区上落客而被罚款 560 元，另一位士司机因没有遵从交通灯的指示而被罚款 600 元。

²³ 截至 2025 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 258 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 289 宗，二零二四年同季则有 270 宗。今季的 258 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 242 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 35 宗，上季及二零二四年同季分别有 27 宗及 24 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 350 宗²⁴，上季有 703 宗²⁵，二零二四年同季则有 345²⁶宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>	
港岛	24	(34) ²⁷
九龙	32	(397) ²⁸
新界	294 ²⁹	(272) ³⁰

²⁴ 在 350 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为 101 宗。

²⁵ 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。

²⁶ 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。

²⁷ 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。

²⁸ 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。

²⁹ 在 294 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为 45 宗。

³⁰ 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为 47 宗。

其他（一般事宜及 隧道区域等）	0	(0)
总数	350²⁴	(703)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（251 宗³¹）、油尖旺（17 宗）及南区（11 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 / 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 87 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 36 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 100 宗及 82 项，二零二四年同季的数目则分别为 56 宗及 22 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 25 宗，上季的数目及二零二四年同季的数目均为 30 宗。今季的 25 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 14 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观塘（五宗）及东区（两宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为观塘（五宗）。

³¹ 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为两宗。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 632 宗，较上季的 605 宗上升 4.5%，与二零二四年同季的 727 宗³²比较，则下跌 13.1%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（370 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（81 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（77 宗）及等候过久引致交通阻塞（50 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）、油尖旺（31 宗）、观塘（30 宗）及南区（26 宗）。

³² 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。

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

在二零二五年二月十八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) 有关道路工程及道路维修的投诉及建议；
 - (b) 有关道路安全事宜的投诉及建议；
 - (c) 二零二四年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (d) 交通投诉组二零二四年第四号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 二零二四年内接获的投诉及建议概况；以及
 - (b) 交通投诉组二零二四年第四号季报。

有关东区道路安全的关注

3. 一名市民关注到吉胜街与利众街交界处的交通黑点。他促请相关政府部门检视东区的交通黑点，并采取改善措施提升道路安全。

4. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时表示，某一地点，如 (i) 在过去一年内，发生了六宗或以上涉及行人伤亡的交通意外；或 (ii) 在过去一年内，发生了九宗或以上涉及伤亡的交通意外；或 (iii) 在过去五年内，发生了两宗或以上涉及死亡的交通意外；或 (iv) 在过去三年内，发生了八宗或以上涉及行人伤亡的交通意外，便会视为交通黑点。

5. 根据现有的最新统计资料，吉胜街与利众街交界处，以及康祥街与太康街交界处均为东区的交通黑点。就吉胜街与利众街交界处而言，运输署已采取改善措施，以提升交界处的交通安全，包括加设

栏杆和「慢驶」道路标记，以及把该让路路口改为必须停车路口。至于康祥街与太康街交界处，运输署亦已检视交通灯号、指示牌及道路标记。运输署认为该处的行人绿灯时间足够让行人横过康祥街，而交界处交通灯号的前方亦已设有「前面有交通灯号」标志和「慢驶」道路标记，以提醒驾驶人士。为提醒行人注意交通灯号和加强行人过路安全，运输署计划在二零二五年第二季前，在交界处安装投射红光的辅助装置。该署正与工务部门联系，检讨合适的改善工程，以改善在该交界处行人及驾驶人士的视线。

6. 运输署进一步表示会继续监察东区的交通情况，并考虑在有需要时采取适当的交通改善措施。

7. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关蓝田电单车泊车位不足的关注

8. 一名市民关注到蓝田电单车泊车位不足。他注意到车辆牌照已过期的弃置车辆占用平田街路旁泊车位的问题。他促请当局在蓝田区增设电单车泊车位，以应付居民的需求。

9. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时表示，蓝田区屋邨之间的道路多为双线不分隔行车道，而路旁的行人路亦普遍狭窄，因而更难增设路旁泊车位。尽管如此，运输署已一直积极在蓝田区物色适当地点，以增设路旁电单车泊车位。例如，当局近年已在庆田街近蓝田邨的车辆通道及平田街近平田街公园增设泊车位。运输署现亦建议在碧云道近德盛楼增设泊车位，供市民使用。由于建议涉及德田邨的土地范围，运输署已一直与德田邨业主立案法团联系。如获正面回复，运输署会与相关部门合作，进行所需的土地契约修订，以落实建议。此外，运输署建议驾驶人士使用「香港出行易」流动应用程序，以获取电单车的空置泊位信息。

10. 此外，运输署续称，政府一直非常关注弃置车辆问题。各相关部门（包括运输署）现正积极采取联合行动移走弃置车辆，特别是占用路旁泊车位的弃置车辆。为了从源头解决弃置车辆问题，有关法例修订已获立法会通过，旨在优化车辆登记及领牌制度，由源头加强管控，提高对车主以不当方式弃置废弃车辆行为的阻吓力。新法例暂

定于二零二五年十二月生效实施。

11. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关西区海底隧道交通挤塞的投诉

12. 一名市民投诉西区海底隧道（西隧）往中上环方向交通挤塞。他注意到「分时段收费」方案实施后，西隧的行车量显著增加。他亦提到在繁忙时间西隧经常出现交通挤塞。他促请运输署采取改善措施，以纾缓西隧交通挤塞。

13. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时解释，在过海隧道（即海底隧道（红隧）、东区海底隧道（东隧）及西隧）实施分时段收费，是为理顺过海交通和善用三条过海隧道容量，以纾缓过海交通挤塞。在实施分时段收费后，红隧及东隧的交通流量减少，隧道口的车龙及挤塞情况已见纾缓。至于西隧方面，由于收费下调，交通流量因而增加，但前往西隧的车辆一般仍可以时速约 30 至 50 公里行驶。

14. 运输署续称，因应西隧交通流量增加，政府正于西隧港岛出口往中上环方向增建一条行车线，提升该路段的容车量和减少车辆切线的需要，从而使隧道口及其周边交通较为畅顺。

15. 运输署亦表示，政府正整合和分析二零二四年的过海交通数据，当中包括三条过海隧道每日不同时间 / 季度 / 方向的交通流量、车速和车龙的数据，以及各车种的交通流量分布，以全面分析分时段收费对过海交通的影响，继而检视现时的收费水平是否需要调整。有关检讨预计在二零二五年年中前完成。

16. 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³³

背景

在交通投诉组所接获投诉提及的交通事宜中，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。二零二四年，交通投诉组接获1 384宗及12 758宗³⁴有关服务班次及稳定性的投诉，占所接获个案总数（51 046宗³⁵）约3%及25%³⁴，当中大多涉及专营巴士服务，占有关投诉的51%（708宗）及76%³⁶（9 656宗³⁶）。有关专营巴士在二零二四年及二零二五年一月至三月期间服务投诉的分项数字载于附件J。本文件集中讨论专营巴士服务的班次及稳定性。

投诉

2. 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：

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
2020	723 ³⁷	-	3 472 ³⁸	-
2021	1 271 ³⁹	+75.8% ³⁹	4 123 ⁴⁰	+18.8% ⁴⁰

³³ 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。

³⁴ 在 12 758 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 3 879 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 879 宗，占个案总数 20%（见注 35）。

³⁵ 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。

³⁶ 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（68%），与二零二三年的 5 779 宗（见注 43）相比，增幅为 4.6%。

³⁷ 在 723 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 296 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 427 宗。

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。不包括这些投诉的数字为 2 268 宗。

³⁹ 在 1 271 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 382 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 889 宗，与二零二零年的 427 宗（见注 37）相比，增幅为 108.2%。

⁴⁰ 在 4 123 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 888 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 235 宗，与二零二零年的 2 268 宗（见注 38）相比，增幅为 42.6%。

2022	1 637 ⁴¹	+28.8% ⁴¹	11 158 ⁴²	+170.6% ⁴²
2023	939	-42.6%	8 423 ⁴³	-24.5% ⁴³
2024	708	-24.6%	9 656 ³⁶	+14.6% ³⁶
2025	140	-	1 193	-

(截至 2025 年 3 月 31 日)

在二零二五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。

3. 在二零二五年一月至三月期间共有140宗有关专营巴士服务班次的投诉，即每百万乘客人次计有0.41宗投诉 / 建议。这些数字与二零二四年同季的130宗及每百万乘客人次计有0.38宗投诉 / 建议相比，增幅分别为7.7%及7.9%。

4. 投诉人认为，班次不足导致候车时间过长和巴士车厢拥挤。若干投诉人表示，专营巴士营办商应调配载客量较大的巴士型号。另有部分投诉人亦认为，假如专营巴士营办商未能提供足够巴士服务满足乘客需求，运输署便应检讨应否发牌予营办商。

5. 在专营巴士服务的稳定性方面，在二零二五年一月至三月共有1 193宗投诉，即每百万乘客人次计有3.48宗投诉 / 建议。这些数字与二零二四年同季的2 080宗⁴⁴及每百万乘客人次计有6.08宗⁴⁴投诉 / 建议相比，减幅分别为42.6%及42.8%。

6. 投诉显示，乘客大多不满专营巴士不按班次提供服务，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

⁴¹ 在 1 637 宗投诉及建议中，有六位投诉人提出共 283 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 354 宗，与二零二一年的 889 宗（见注 39）相比，增幅为 52.3%。

⁴² 在 11 158 宗投诉及建议中，有 13 位投诉人提出共 6 833 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 325 宗，与二零二一年的 3 235 宗（见注 40）相比，增幅为 33.7%。

⁴³ 在 8 423 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 2 644 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 779 宗，与二零二二年的 4 325 宗（见注 42）相比，增幅为 33.6%。

⁴⁴ 在 2 080 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 1 256 宗，即每百万乘客人次计有 3.67 宗投诉 / 建议。

公共交通服务有限，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不稳定的问题。

改善情况的措施

7. 政府一直订有严谨而公平的既定机制，评估和跟进专营巴士营办商提供的服务。由于疫情后社会复常，对专营巴士服务的需求增加，所以有关专营巴士服务班次的投诉数字自二零二三年起有所增加。因应疫情后乘客出行模式及需求的变化，并为改善巴士网络的整体营运效率，运输署一直通过既定机制检视各区的专营巴士路线服务水平及乘客需求情况，并与专营巴士营办商合作适时作出调整，以改善和重整专营巴士服务，包括调整服务班次或服务时间，以及重组巴士路线等。

8. 关于专营巴士服务稳定性的投诉，运输署一直通过不同方式密切监察服务水平及稳定性，包括与专营巴士营办商举行定期会议、审核和检视营办商提交的营运报表、进行实地调查和分析乘客投诉或建议，并会严肃跟进服务不稳定的成因。经过上述各方共同努力，有关服务稳定性的投诉数目自二零二四年下半年起显著减少，由二零二四年第三季的2 893 宗个案减至二零二四年第四季的1 681 宗，大幅减少42%。下跌趋势在二零二五第一季仍然持续，投诉数目进一步减少29%至1 193 宗。

9. 为确保专营巴士服务优质稳定，运输署会继续采用多管齐下的方式密切监察专营巴士营办商的表现，包括进行调查及巡查、审核营运记录，以及与营办商举行会议，以回应乘客所关注的事宜。

10. 展望未来，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⁾	2024 年同季 (1.1.24-31.3.24)	上季 (1.10.24-31.12.24)	今季 (1.1.25-31.3.25)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	556[202]	582[106]	570[150]
(b) 服务水平	8 832 [16]	10 491 [12]	8 504 [15]
(c) 一般性质	189 [9]	243 [5]	272 [10]
	9 577[227] (88%)	11 316[123] (88%)	9 346[175] (89%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	345 [4]	703	350 [1]
(b) 交通管理	56 [14]	100 [10]	87 [6]
(c) 增设交通标志及设备	22 [8]	82 [5]	36 [3]
(d) 泊车设施	24 [2]	15 [1]	16
	447 [28] (4%)	900 [16] (7%)	489 [10] (5%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	17 [1]	21	14
(b) 交通标志及设备	10	6	10
(c) 行车道标记	3	3	1
	30 [1] (<1%)	30 (<1%)	25 (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	334 [1]	341	370
(b) 其他执法事宜	393 [1]	264	262
	727 [2] (7%)	605 (5%)	632 (6%)
V. 其他	60 [2] (<1%)	47 [3] (<1%)	44 [3] (<1%)
合计	10 841[260] (100%)	12 898 [142] (100%)	10 536 [188] (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150宗、106宗及202宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出99宗、76宗及123宗有关公共交道路线的纯粹建议。

(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。

交通投诉组接获的投诉及建议⁽¹⁾

<u>投诉/建议性质</u> ⁽²⁾⁽³⁾	<u>2024 年同季</u> <u>(1.1.24-31.3.24)</u>		<u>上季</u> <u>(1.10.24-31.12.24)</u>		<u>今季</u> <u>(1.1.25-31.3.25)</u>	
I. 公共交通服务						
(a) 服务质量	556	[202]	582	[106]	570	[150]
(b) 服务水平	7 920	[16]	10 039	[12]	8 504	[15]
(c) 一般性质	189	[9]	243	[5]	272	[10]
	8 665	[227](91%)	10 864	[123] (92%)	9 346	[175](91%)
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞 / 阻塞	84	[4]	98		101	[1]
(b) 交通管理	56	[14]	100	[10]	87	[6]
(c) 增设交通标志及设备	22	[8]	82	[5]	36	[3]
(d) 泊车设施	24	[2]	15	[1]	16	
	186	[28] (2%)	295	[16] (2%)	240	[10] (2%)
III. 道路维修						
(a) 道路情况	17	[1]	21		14	
(b) 交通标志及设备	10		6		10	
(c) 行车道标记	3		3		1	
	30	[1](<1%)	30	(<1%)	25	(<1%)
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车	334	[1]	341		370	
(b) 其他执法事宜	198	[1]	264		262	
	532	[2] (6%)	605	(5%)	632	(6%)
V. 其他	60	[2](<1%)	47	[3] (<1%)	44	[3](<1%)
合计	9 473⁽⁴⁾	[260](100%)	11 841⁽⁵⁾	[142] (100%)	10 287⁽⁶⁾	[188] (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150宗、106宗及202宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出99宗、76宗及123宗有关公共交通路线的纯粹建议。

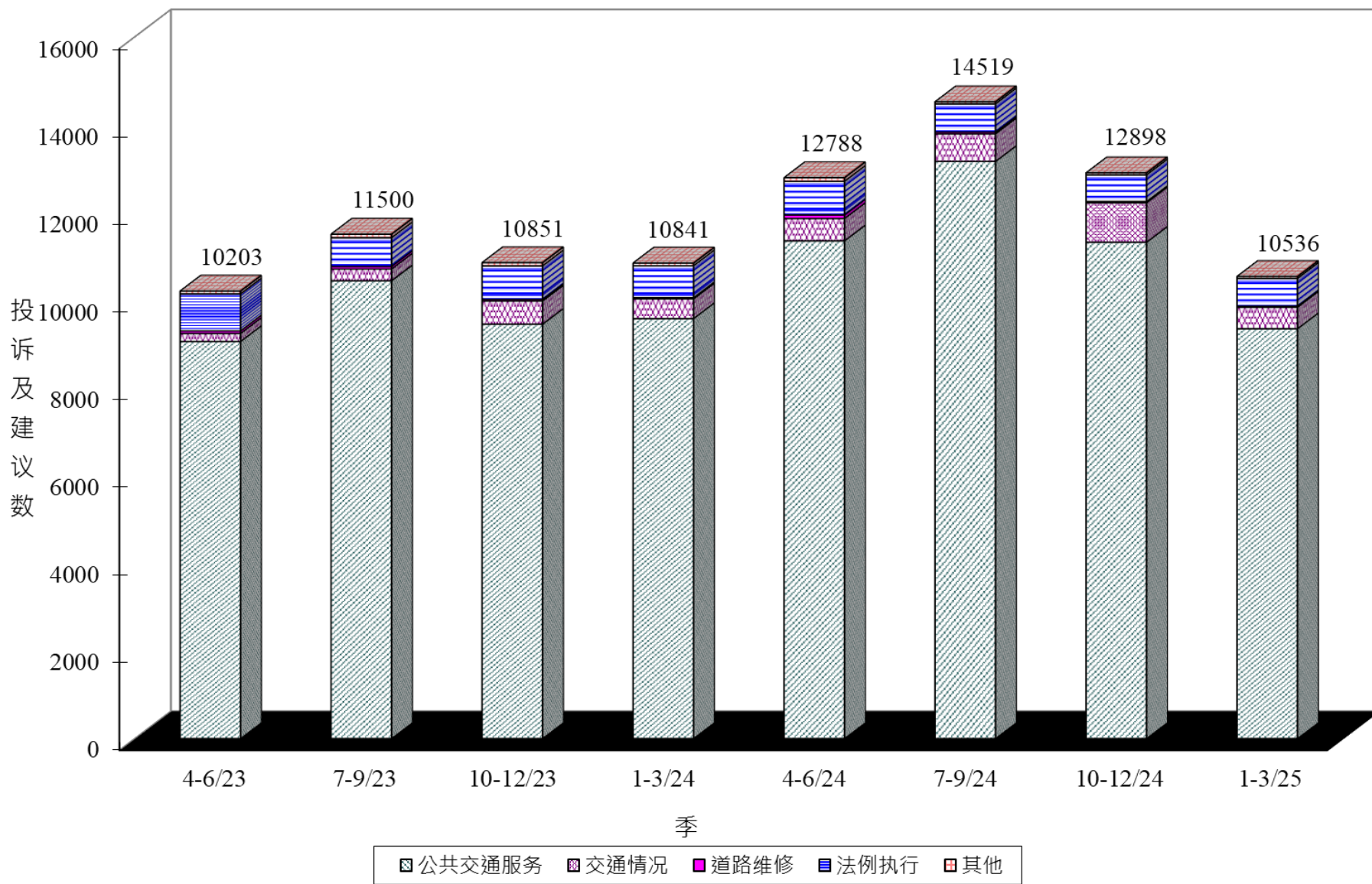
(3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(4) 不包括由五位投诉人提出共1 368宗个案。

(5) 不包括由三位投诉人提出共1 057宗个案。

(6) 不包括由一位投诉人提出共249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 (二零二五年一月至三月)

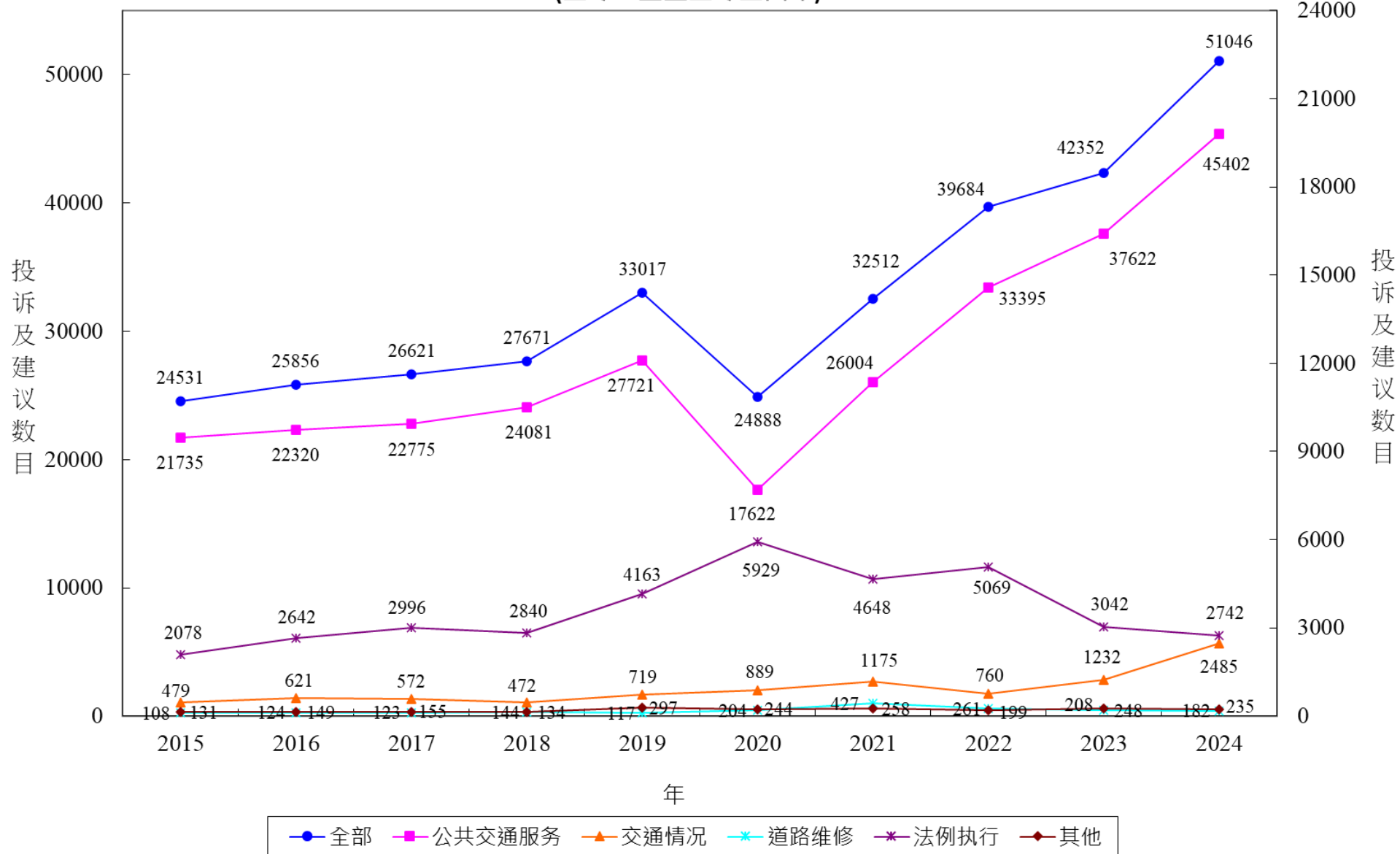
建议性质⁽¹⁾

	陆上交通工具					水路		小计					
	专营巴士	非专营巴士	公共小巴	的士	铁路运输	交通工具							
(I) 公共交通服务													
(a) 服务质量													
(1) 班次 / 载客量	4	[3]	-	-	-	-	4	[3]					
(2) 路线	116	[95]	1	[1]	7	[2]	-	126 [99]					
(3) 服务时间	12	[9]	-	-	-	1	[1]	-	13 [10]				
(4) 设置车站	7	[3]	-	-	-	-	-	7	[3]				
	139	[110]	1	[1]	7	[2]	-	150	[115]				
(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					
(8) 乘客服务及设施	6	[1]	-	2	1	3	-	12	[1]				
	7	[2]	-	2	2	4	-	15	[2]				
(c) 一般性质 ⁽²⁾	5	[5]	-	3	2	-	-	10	[5]				
今季(I)项小计	151	[117]	1	[1]	12	[2]	4	7	[2]	0	175	[122]	
上季(I)项小计	107	[85]	0	8	[1]	6	2	0	123	[86]			
2024 年同季(I)项小计	205	[131]	3	[1]	12	0	7	[1]	0	227	[133]		
(II) 交通情况													
(a) 交通挤塞 / 阻塞												1	
(b) 交通管理												6	
(c) 增设交通标志及设备												3	
(d) 泊车设施												-	
今季(II)项小计												10	
上季(II)项小计												16	
2024 年同季(II)项小计												28	
(III) 道路维修												-	
(IV) 法例执行												-	
(V) 其他												3	
今季合计												188	[122]
上季合计												142	[86]
2024 年同季合计												260	[133]

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。

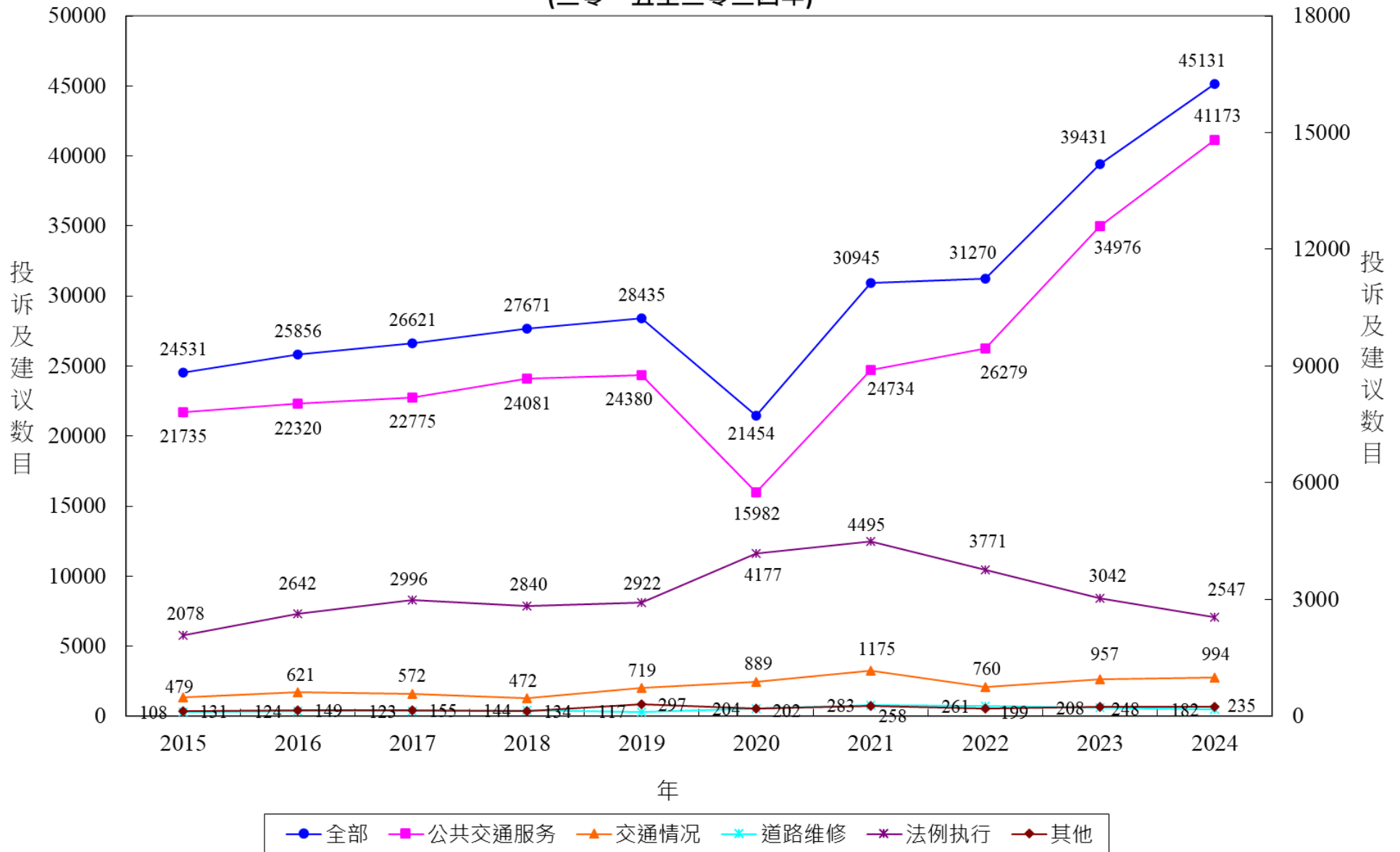
(2) 这些个案主要涉及分段收费和换乘优惠。

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⁾

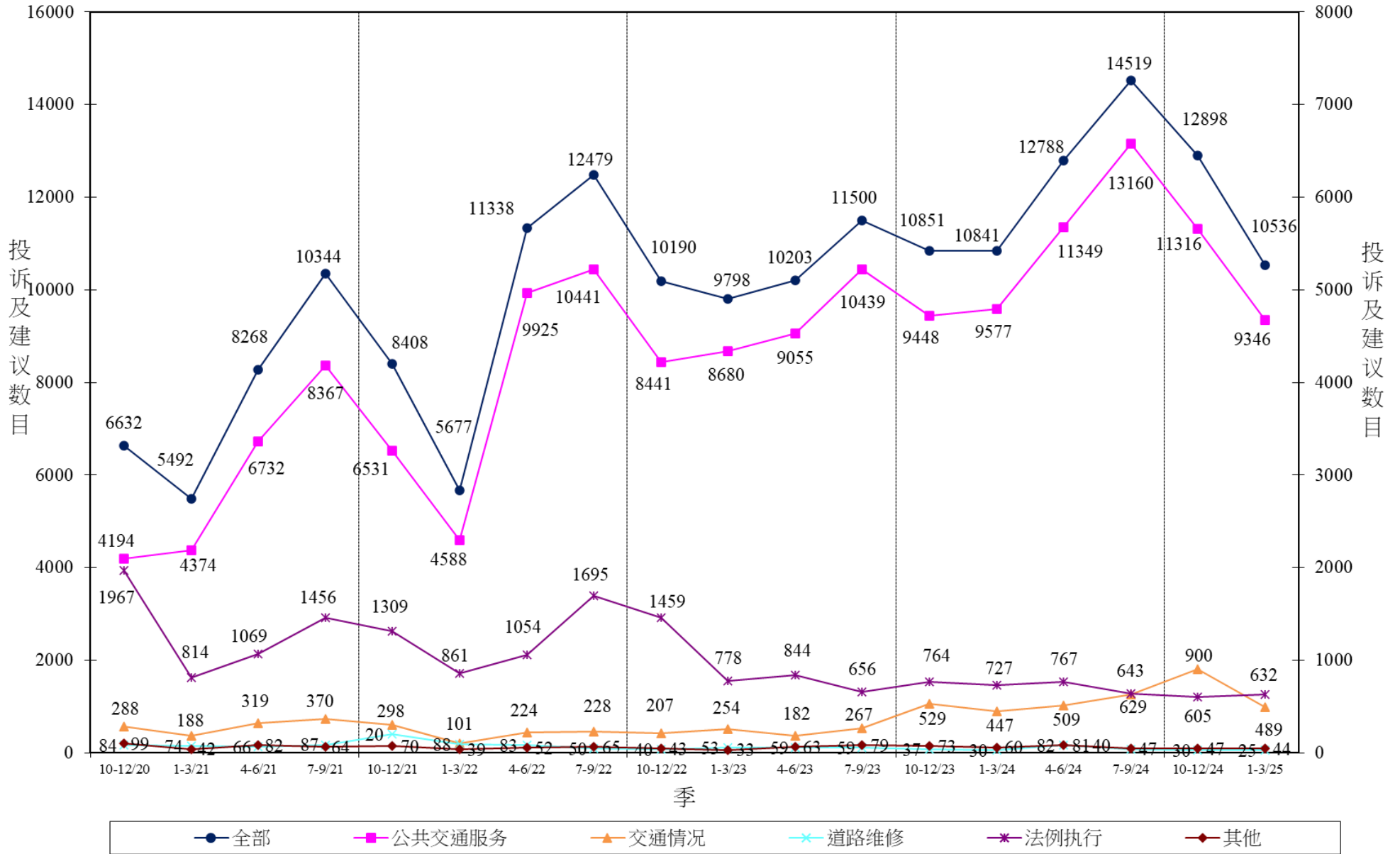
(二零一五至二零二四年)



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
(二零二零年十月至二零二五年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零二零年十月至二零二五年三月)

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
(二零二五年一月至三月)

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	-	602	-	-	602
(b) 服务水平	625	7 172	2	1 383	9 182
(c) 一般性质	3	226	3	13	245
	628	8 000	5	1 396	10 029
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	46	119	-	-	165
(b) 交通管理	5	113	-	-	118
(c) 增设交通标志及设备	1	86	-	-	87
(d) 泊车设施	-	14	-	-	14
	52	332	-	-	384
III. 道路维修					
(a) 道路情况	7	26	-	-	33
(b) 交通标志及设备	2	9	-	-	11
(c) 行车道标记	2	1	-	-	3
	11	36	-	-	47
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	247	88	-	1	336
(b) 其他执法事宜	18	159	-	47	224
	265	247	-	48	560
V. 其他	2	39	-	-	41
合计	958 (9%)	8 654 (78%)	5 (<1%)	1 444 (13%)	11 061 (100%)
	9 612 (87%)				

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
(二零二五年一月至三月)**

交通工具类别	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
九龙巴士(一九三三)有限公司	193	2 186	-	22	2 401
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	-	726	-	-	726
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	-	175	-	-	175
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	89	-	-	89
龙运巴士公司	-	352	-	-	352
过海隧巴	136	562	-	2	700
非专营巴士服务	2	116	2	1	121
专线小巴	289	1 809	-	11	2 109
红色小巴	-	91	-	-	91
的士	2	1 570	2	1 360	2934
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	4	245	1	-	250
香港铁路有限公司(轻铁)	2	36	-	-	38
香港电车有限公司	-	17	-	-	17
新渡轮服务有限公司	-	9	-	-	9
天星小轮有限公司	-	8	-	-	8
其他渡轮	-	9	-	-	9
合计	628 (6%)	8 000 (80%)	5 (<1%)	1 396 (14%)	10 029 (100%)
	8 628 (86%)				

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
(二零二五年一月至三月)

I. 公共交通服务

- 移除近樱桃街公园樱桃街巴士站的栏杆，方便乘客上落车。

II. 交通管理

港岛区

- 延长干诺道西东行左转入东边街（往中山纪念公园方向）交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长遮打道西行右转入昃臣道交通灯在星期一至六下午四时至五时的行车绿灯时间，改善交通流量。

九龙区

- 在安秀道与安健道交界处增设「前面有残疾人士」交通标志，提醒驾驶人士。
- 调节砵兰街北行与亚皆老街交界处交通灯的联系，改善交通流量。
- 延长亚皆老街与嘉道理道交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 移除钦州街与通州街交界处的右转袋口位，改善道路安全。

新界区

- 延长龙门路与湖山路交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 协调大河道与海贵路交界处、大河道近湾景广场，以及大河道与杨屋道及海盛路交界处交通灯在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长和泰街与联安街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。
- 延长宝康路东行（富丽花园）交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二五年一月至三月)

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	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	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	80	28	5	11	5	11	4	125	-	-	19	2	1	-	2	-	293
(2) 路线	76	48	11	1	26	23	1	15	-	-	2	1	-	-	-	-	204
(3) 服务时间	18	17	2	-	2	2	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-	47
(4) 设置车站	15	3	-	-	4	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	26
小计	189	96	18	12	37	38	6	146	-	-	22	3	1	-	2	-	570
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	725	180	51	19	66	152	27	443	-	-	11	1	1	3	1	2	1682
(2) 路线依循情况	14	12	4	-	9	12	1	76	-	619	-	-	-	-	-	-	747
(3) 驾驶行为不当	433	124	36	19	24	85	21	397	37	684	10	5	4	2	-	-	1881
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	467	172	59	37	59	134	18	668	34	1139	43	2	6	5	2	1	2846
(5) 滥收车/船费	19	7	-	1	2	5	2	92	13	454*	-	-	-	-	-	-	595
(6) 清洁	6	4	2	1	-	4	1	16	1	22	-	-	1	-	-	-	58
(7) 车辆 / 船只状况	15	8	-	1	3	5	7	37	1	15	4	1	-	3	1	-	101
(8) 乘客服务及设施	245	45	14	8	11	38	13	60	2	9	120	14	2	5	5	3	594
小计	1924	552	166	86	174	435	90	1789	88	2942	188	23	14	18	9	6	8504
(C) 一般性质	78	22	3	6	1	10	12	32	20	81	5	1	1	-	-	-	272
今季合计	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346
总数	(3847)						(5206)			(258)			(35)				
上季合计	2481	765	188	95	450	594	144	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	11316
2024 年同季合计	2724	588	167	88	219	497	207	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	9577

* 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

附件 E(i)(b)

(二零二五年一月至三月)

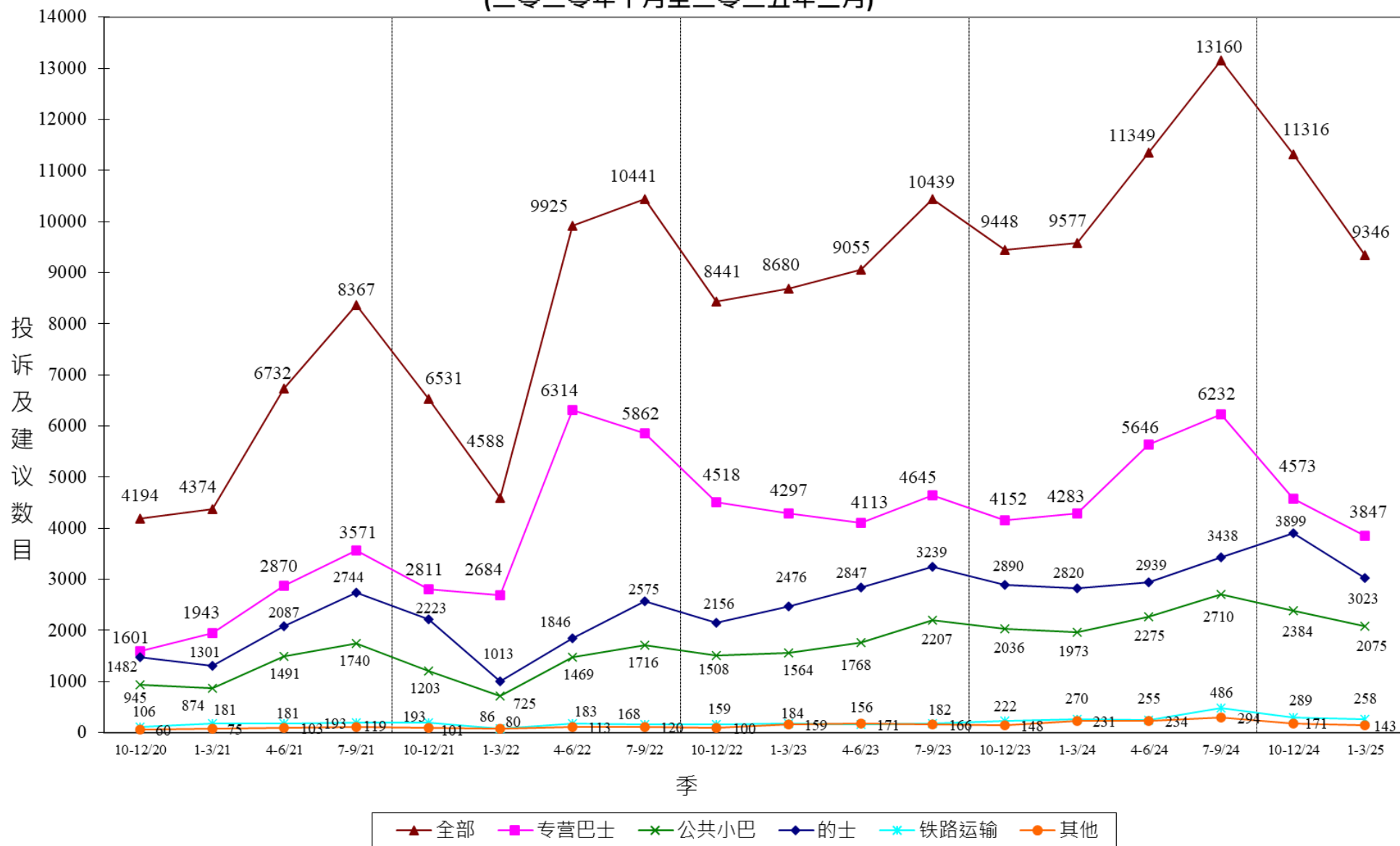
交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具							铁路运输			水路交通工具			合计 或小计			
	专营巴士						非专营 巴士	专线 小巴	红色 小巴	港铁 (非轻铁)	港铁 (轻铁)	电车	新渡轮		天星 小轮	其他 渡轮	
	城巴 (市区及 新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	的士											
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	80	28	5	11	5	11	4	125	-	-	19	2	1	-	2	-	293
(2) 路线	76	48	11	1	26	23	1	15	-	-	2	1	-	-	-	-	204
(3) 服务时间	18	17	2	-	2	2	1	4	-	-	1	-	-	-	-	-	47
(4) 设置车站	15	3	-	-	4	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	26
小计	189	96	18	12	37	38	6	146	-	-	22	3	1	-	2	-	570
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	725	180	51	19	66	152	27	443	-	-	11	1	1	3	1	2	1682
(2) 路线依循情况	14	12	4	-	9	12	1	76	-	619	-	-	-	-	-	-	747
(3) 驾驶行为不当	433	124	36	19	24	85	21	397	37	684	10	5	4	2	-	-	1881
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	467	172	59	37	59	134	18	668	34	1139	43	2	6	5	2	1	2846
(5) 滥收车/船费	19	7	-	1	2	5	2	92	13	454*	-	-	-	-	-	-	595
(6) 清洁	6	4	2	1	-	4	1	16	1	22	-	-	1	-	-	-	58
(7) 车辆 / 船只状况	15	8	-	1	3	5	7	37	1	15	4	1	-	3	1	-	101
(8) 乘客服务及设施	245	45	14	8	11	38	13	60	2	9	120	14	2	5	5	3	594
小计	1924	552	166	86	174	435	90	1789	88	2942	188	23	14	18	9	6	8504
(C) 一般性质	78	22	3	6	1	10	12	32	20	81	5	1	1	-	-	-	272
今季合计	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346
总数	(3847)						(5206)				(258)			(35)			
上季合计	2286 ⁽¹⁾	765	182 ⁽¹⁾	95	224 ⁽¹⁾	592 ⁽¹⁾	121 ⁽¹⁾	2253	131	3899	221	43	25	11	4	12	10864
2024 年同季合计	1950 ⁽²⁾	588	162 ⁽²⁾	88	174 ⁽²⁾	497	119 ⁽²⁾	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	8665

* 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、两宗有关过海隧巴及 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)。

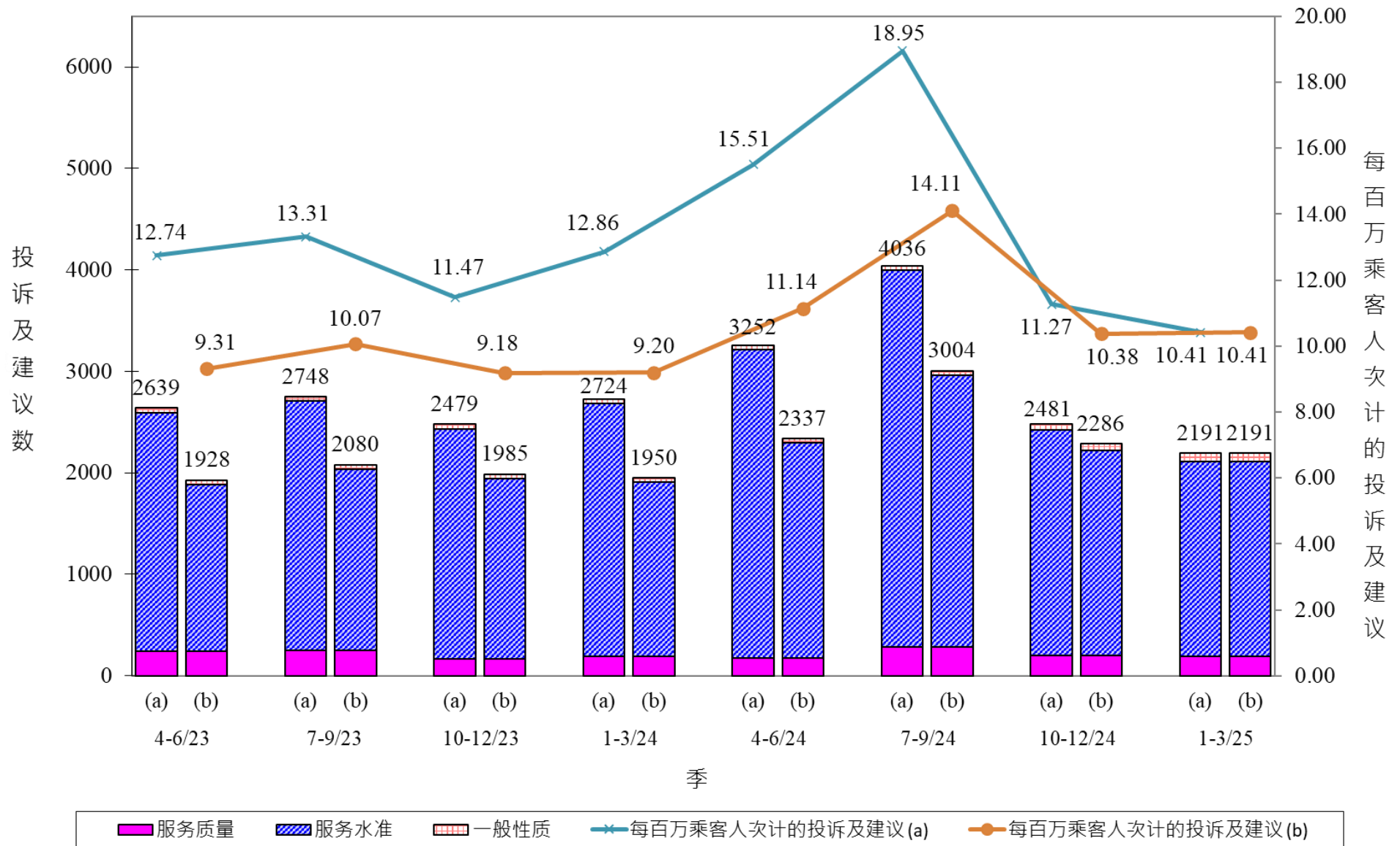
(2) 不包括由三位投诉人在上季内提出共 912 宗个案（包括 774 宗有关九巴、五宗有关城巴（大屿山）、45 宗有关龙运及 88 宗有关非专营巴士服务的个案）。包括这些投诉的数字载于附件E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零二零年十月至二零二五年三月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

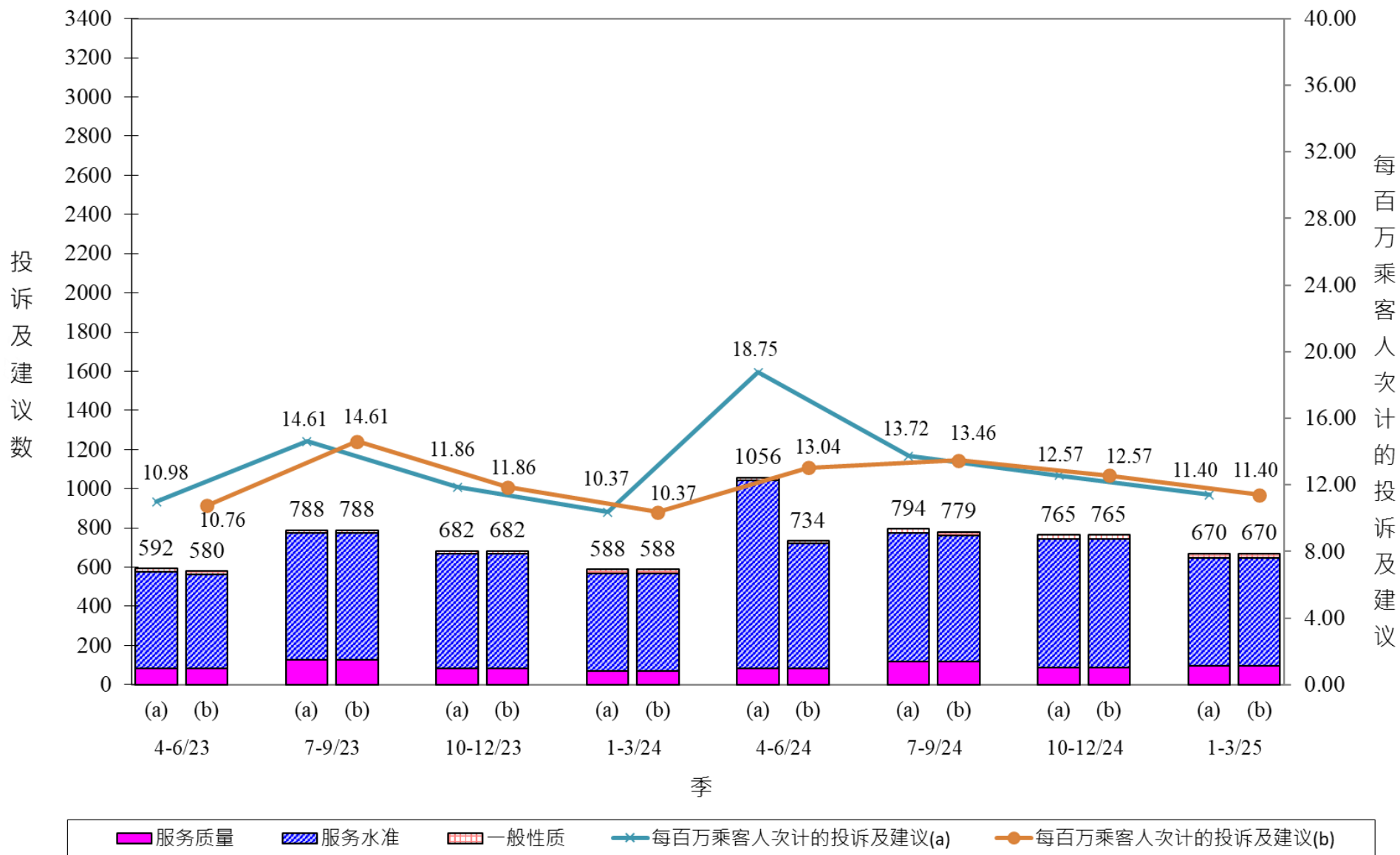


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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

附件 F (ii)

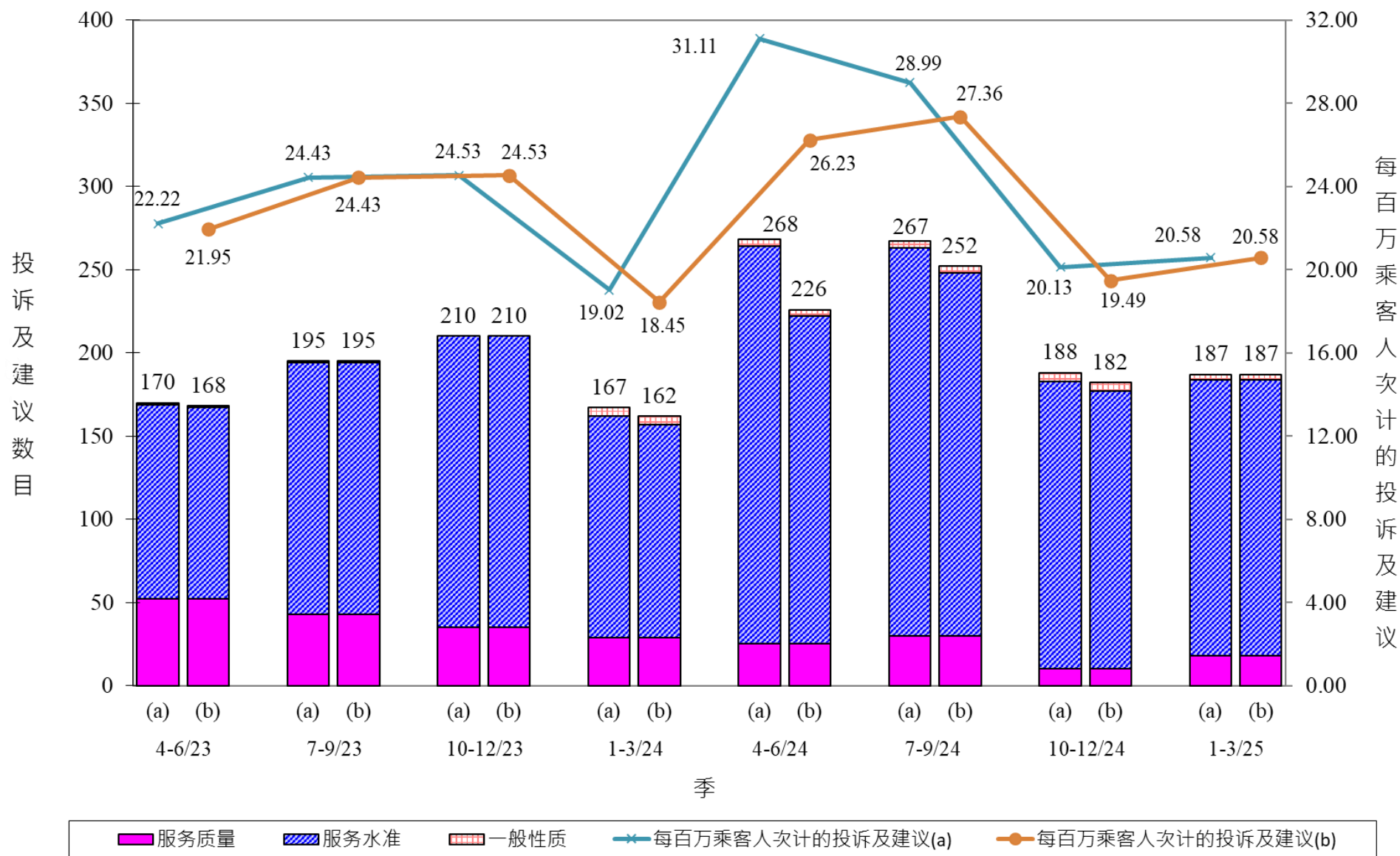


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

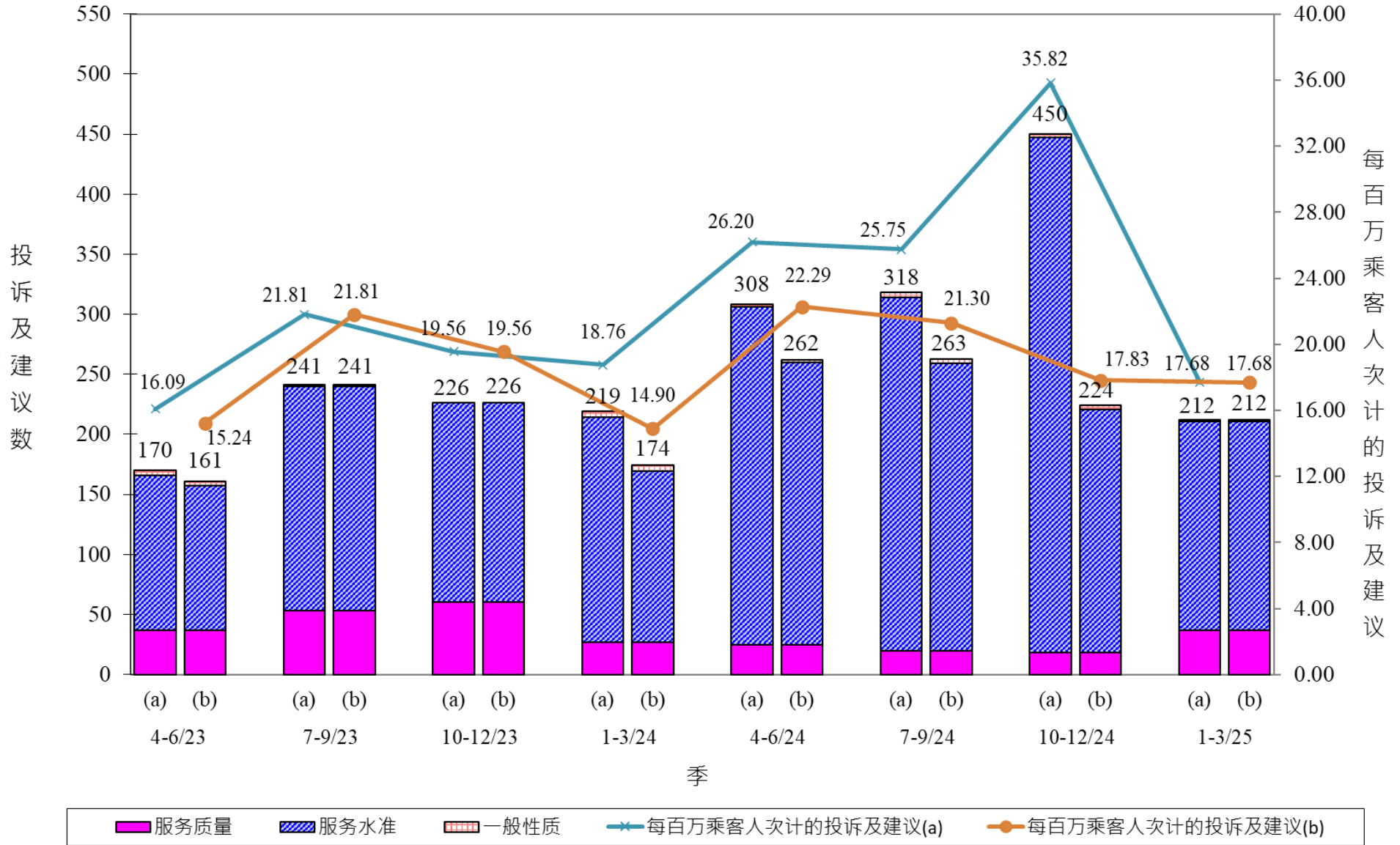


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

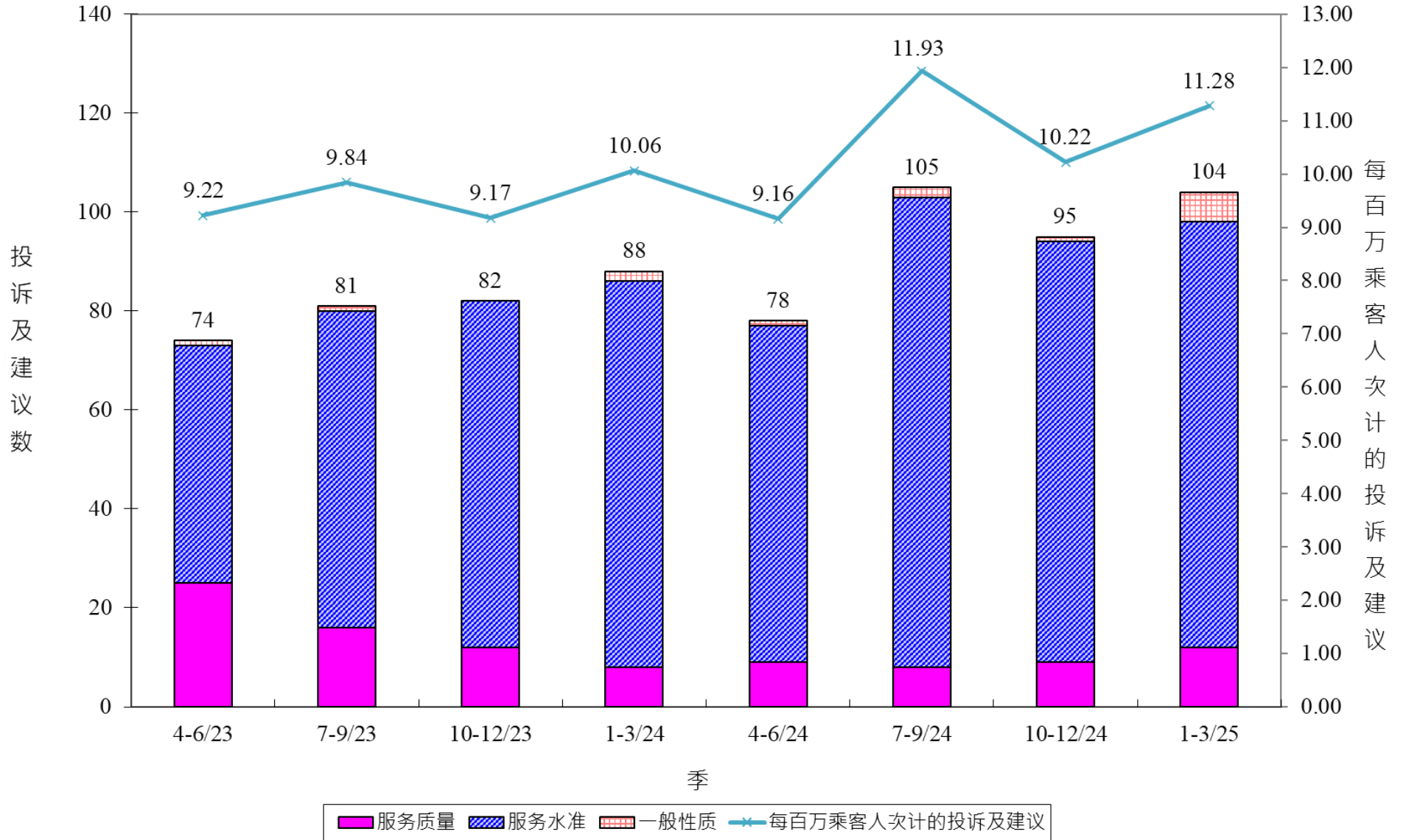


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

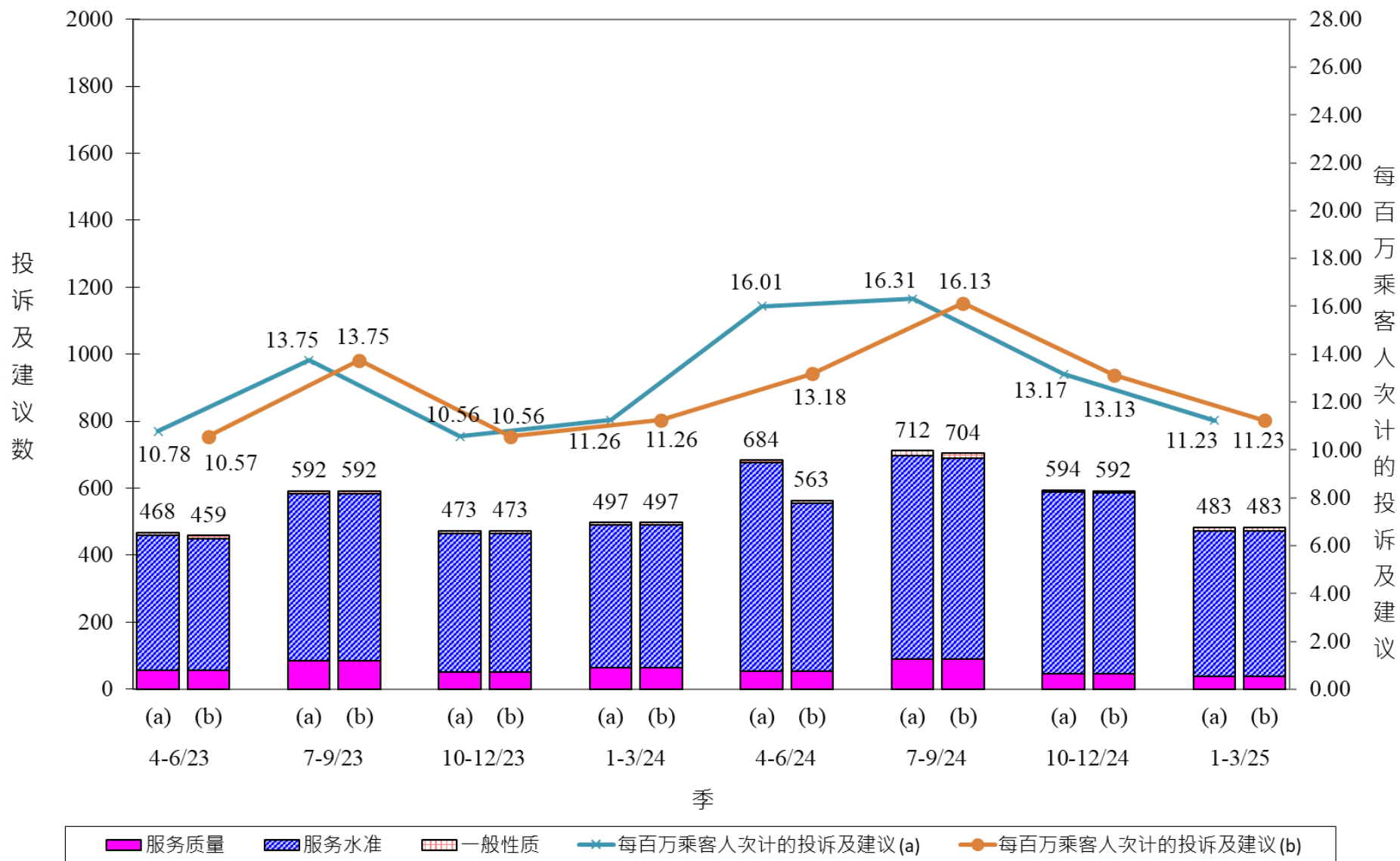
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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。

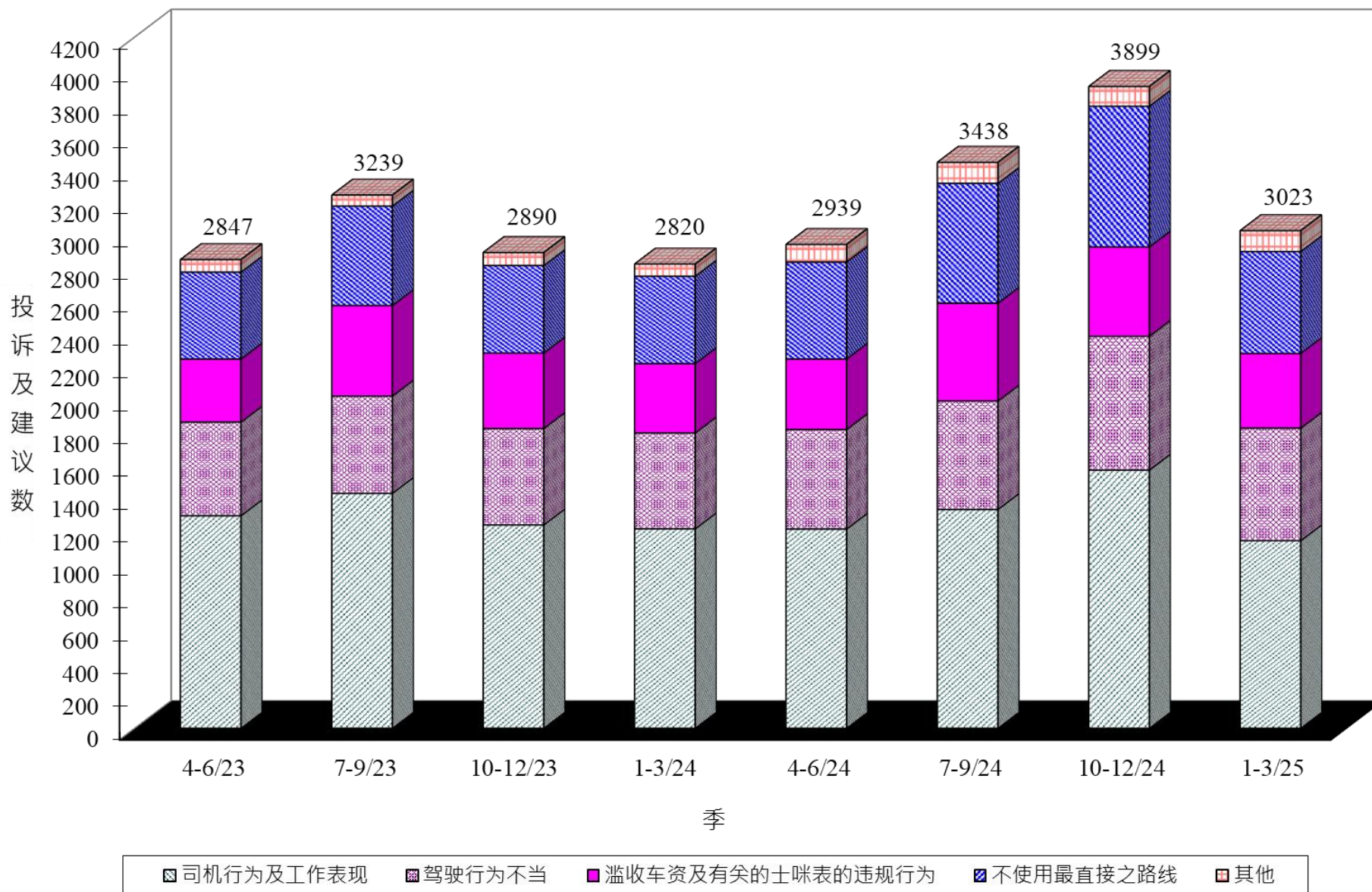
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二五年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议</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）	2 191	10.41
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	670	11.40
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	187	20.58
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	104	11.28
龙运巴士公司	212	17.68
过海隧巴 ⁽¹⁾	483	11.23
合计	3 847	11.23

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。

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
(二零二五年一月至三月)

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	4	1	8	11	9	3	2	1	17	1	-	4	10	10	4	251	7	7	-	350
(b) 交通管理	2	2	6	2	10	3	2	-	7	4	3	5	8	6	16	4	-	6	1	87
(c) 增设交通标志及设备	2	-	-	-	10	2	4	-	4	1	2	3	3	2	-	2	1	-	-	36
(d) 泊车设施	1	1	-	1	-	1	1	2	2	-	-	-	2	-	2	-	-	1	2	16
小计	9	4	14	14	29	9	9	3	30	6	5	12	23	18	22	257	8	14	3	489
道路维修																				
(a) 道路情况	2	-	1	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	14
(b) 交通标志及设备	-	-	-	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	10
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
小计	2	-	1	-	10	2	-	-	2	2	-	-	3	1	-	-	-	1	1	25
法例执行																				
(a) 违例泊车	20	11	22	26	30	11	25	17	31	12	14	53	25	19	12	15	10	12	5	370
(b) 其他执法事宜	17	8	16	15	7	5	14	13	49	5	2	40	30	8	2	9	7	9	6	262
小计	37	19	38	41	37	16	39	30	80	17	16	93	55	27	14	24	17	21	11	632
合计	48	23	53	55	76	27	48	33	112	25	21	105	81	46	36	281	25	36	15	1146

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二五年一月至三月)

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	4	1	8	11	9	3	2	1	17	1	-	4	10	10	4	2	7	7	-	101
(b) 交通管理	2	2	6	2	10	3	2	-	7	4	3	5	8	6	16	4	-	6	1	87
(c) 增设交通标志及设备	2	-	-	-	10	2	4	-	4	1	2	3	3	2	-	2	1	-	-	36
(d) 泊车设施	1	1	-	1	-	1	1	2	2	-	-	-	2	-	2	-	-	1	2	16
小计	9	4	14	14	29	9	9	3	30	6	5	12	23	18	22	8	8	14	3	240
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	2	-	1	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	14
(b) 交通标志及设备	-	-	-	-	5	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	10
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
小计	2	-	1	-	10	2	-	-	2	2	-	-	3	1	-	-	-	1	1	25
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	20	11	22	26	30	11	25	17	31	12	14	53	25	19	12	15	10	12	5	370
(b) 其他执法事宜	17	8	16	15	7	5	14	13	49	5	2	40	30	8	2	9	7	9	6	262
小计	37	19	38	41	37	16	39	30	80	17	16	93	55	27	14	24	17	21	11	632
合计	48	23	53	55	76	27	48	33	112	25	21	105	81	46	36	32	25	36	15	897

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出共 249 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)。

有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2024 年 1 月至 3 月⁽²⁾</u>	<u>2025 年 1 月至 3 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	130	140	+7.7%
(2) 路线	201	185	-8.0%
(3) 服务时间	18	41	+127.8%
(4) 设置车站	38	24	-36.8%
小计	387	390	+0.8%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	2 080 [1 256]	1 193	-42.6% [-5.0%]
(2) 路线依循情况	27	51	+88.9%
(3) 驾驶行为不当	656	721	+9.9%
(4) 员工（包括司机） 行为及工作表现	703	928	+32.0%
(5) 滥收车费	29	34	+17.2%
(6) 清洁	7	17	+142.9%
(7) 车辆状况	42	32	-23.8%
(8) 乘客服务及设施	276	361	+30.8%
小计	3 820 [2 996]	3 337	-12.6% [+11.4%]
(C) 一般性质⁽¹⁾	76	120	+57.9%
合计	4 283 [3 459]	3 847	-10.2% [+11.2%]

注：(1) 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。

(2) 在这些个案当中，有三位投诉人提出共 824 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⁾
(二零二五年一月至三月)

<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（九巴）	80 (0.38)	725 (3.45)
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））	28 (0.48)	180 (3.06)
城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）	5 (0.55)	51 (5.61)
新大屿山巴士（一九七三） 有限公司	11 (1.19)	19 (2.06)
龙运巴士有限公司	5 (0.42)	66 (5.50)
过海隧巴服务 ⁽²⁾	11 (0.26)	152 (3.53)
合计	140 (0.41)	1 193 (3.48)

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) 过海隧巴服务由九巴及城巴（市区及新界）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。

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。