

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二二年四月一日至六月三十日)

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	3-9
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	10-12
第三章 专题文章	13-16
A 交通投诉组接获的投诉及建议	17-19
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	20-23
C 投诉及建议的调查结果一览表	24-25
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	26-27
E 有关公共交通服务的投诉及建议	28-30
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	31-38
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
J 有关绿色专线小巴服务的投诉及建议	42-44
K 有关红色小巴服务的投诉及建议	45-47
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	48

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为零二二二年第二份季报，汇报二零二二年四月一日至六月三十日期间的事项。

年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到 11 338 宗² 投诉及建议，包括 469 宗³ 纯粹建议。大约 82% 的个案（即 9 310 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，17%（即 1 983 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 5 677 宗⁴ 上升 99.7%²，与二零二一年同季的 8 268 宗比较，则上升 37.1%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 6 427 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 5 652 宗（88%）证实成立，不成立的有 14 宗（少于 1%），其余 761 宗（11%）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。在二零二二年四月至六月，警方告知本组较早前转介的 493 宗⁵ 个案的最新进展，当中有 77 名⁵ 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 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

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 11 338 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 3 031 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 307 宗，与上季的 5 010 宗（见注 4）相比，增幅为 65.8%。与二零二一年同季的 8 268 宗相比，增幅为 0.5%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 469 宗纯粹建议中，有一位市民提出 301 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 168 宗。

⁴ 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。

⁵ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

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 9 925 宗⁶，较上季的 4 588 宗⁷上升 116.3%⁶，与二零二一年同季的 6 732 宗比较，则上升 47.4%⁶。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 6 314 宗⁸，较上季的 2 684 宗⁹上升 135.2%⁸，与二零二一年同季的 2 870 宗比较，则上升 120.0%⁸。

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 3 401 宗¹⁰，上季有 1 519 宗¹¹，二零二一年同季则有 1 232 宗。今季的 3 401 宗¹⁰个案中，涉及服务质量的个案有 416 宗（12.2%），而涉及服务水平的个案则有 2 940 宗¹⁰（86.4%）。

9. 今季有关城巴有限公司（城巴）（香港岛及过海巴士网络专

⁶ 在 9 925 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 3 031 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 894 宗，与上季的 3 921 宗（见注 7）相比，增幅为 75.8%。与二零二一年同季的 6 732 宗相比，增幅为 2.4%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

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。

⁸ 在 6 314 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共 3 031 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 283 宗，与上季的 2 017 宗（见注 9）相比，增幅为 62.8%。与二零二一年同季的 2 870 宗相比，增幅为 14.4%。

⁹ 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。

¹⁰ 在 3 401 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 798 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 603 宗。

¹¹ 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。

营权) (第一类专营权) 服务的投诉及建议共有 779 宗¹², 上季有 222 宗¹³, 二零二一年同季则有 279 宗。今季的 779 宗¹² 个案中, 涉及服务质量的个案有 458 宗¹² (58.8%), 而涉及服务水平的个案则有 315 宗¹² (40.4%)。

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 60 宗, 上季有 32 宗, 二零二一年同季则有 46 宗。今季的 60 宗个案中, 涉及服务质量的个案有 22 宗 (36.7%), 而涉及服务水平的个案则有 38 宗 (63.3%)。

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 1 291 宗¹⁴, 上季有 472 宗¹⁵, 二零二一年同季则有 652 宗。今季的 1 291 宗¹⁴ 个案中, 涉及服务质量的个案有 248 宗 (19.2%), 而涉及服务水平的个案则有 1 039 宗¹⁴ (80.5%)。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 77 宗, 上季有 45 宗, 二零二一年同季则有 114 宗。今季的 77 宗个案中, 涉及服务质量的个案有 37 宗 (48.1%), 而涉及服务水平的个案则有 39 宗 (50.6%)。

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 30 宗, 上季有 21 宗, 二零二一年同季则有 27 宗。今季的 30 宗个案中, 涉及服务质量的个案有九宗 (30.0%), 而涉及服务水平的个案则有 18 宗 (60.0%)。

14. 今季有关过海隧巴服务¹⁶的投诉及建议共有 676 宗¹⁷, 上季有

¹² 在 779 宗投诉及建议中, 有一位投诉人提出 330 宗投诉 (涉及服务质量的个案有 182 宗, 而涉及服务水平的个案则有 148 宗)。不包括这些投诉的数字为 449 宗。

¹³ 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。

¹⁴ 在 1 291 宗投诉及建议中, 有五位投诉人提出共 792 宗投诉 (涉及服务质量的个案有 59 宗, 而涉及服务水平的个案则有 733 宗)。不包括这些投诉的数字为 499 宗。

¹⁵ 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。

¹⁶ 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。

¹⁷ 在 676 宗投诉及建议中, 有一位投诉人提出 111 宗投诉 (涉及服务质量的个案有 24 宗, 而涉及服务水平的个案则有 87 宗)。不包括这些投诉的数字为 565 宗。

373 宗¹⁸，二零二一年同季则有 520 宗。今季的 676 宗¹⁷个案中，涉及服务质量的个案有 169 宗¹⁶（25.0%），而涉及服务水平的个案则有 492 宗¹⁶（72.8%）。

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 85 宗，上季有 53 宗，二零二一年同季则有 80 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 1 469 宗，较上季的 725 宗上升 102.6%，与二零二一年同季的 1 491 宗比较，则下降 1.5%。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 93.2%（即 1 369 宗），较上季的 669 宗上升 104.6%，与二零二一年同季的 1 383 宗比较，则下降 1.0%。今季的 1 369 宗个案中，涉及服务质量的个案有 175 宗（12.8%），而涉及服务水平的个案则有 1 175 宗（85.8%）。

19. 其余 6.8%的个案（即 100 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 56 宗上升 78.6%，与二零二一年同季的 108 宗比较，则下降 7.4%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 1 846 宗，较上季上升 82.2%，

¹⁸ 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。

与二零二一年同季比较，则下降 11.5%。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 1 846 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 1 758 宗（95.2%），上季则有 944 宗（93.2%）。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 383 宗（21.8%）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 256 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	24 (26)	9 (10)
(b) 投诉人撤销投诉	181 (178)	71 (66)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	51 (65)	20 (24)
	<u>256 (269)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，91%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 26 宗个案中，有 18 位的士司机被法庭¹⁹裁定违例驾驶。其中两位的士司机因拒载而被罚款 800 元。两位的士司机因未有展示司机证而分别被罚款 450 元及 600 元。两位的士司机因拒绝驶达目的地而分别被罚款 800 元及 1,000 元。七位的士司机因驾驶行为不当包括横过连续双白线，没有遵从交通灯号及道路标志的指示等而被罚款 320 元至 600 元。

¹⁹ 截至 2022 年 7 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 183 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 80 宗，二零二一年同季则有 181 宗。今季的 183 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 179 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 28 宗，上季共有 33 宗，二零二一年同季则有 23 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 139 宗，上季有 61 宗，二零二一年同季则有 211 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	15 (16)
九龙	50 (27)
新界	73 (18)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1 (-)
总数	<u>139 (61)</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屯门（31 宗²⁰）、深水埗及沙田（各 13 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

²⁰ 在 31 宗投诉及建议中，有 17 宗与行车绿灯时间不足而造成挤塞有关，有九宗则与车辆阻塞造成挤塞有关。

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 43 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 24 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 18 宗及 11 项，二零二一年同季的数目则分别为 57 宗及 23 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 83 宗，上季的数目为 88 宗，二零二一年同季的数目是 66 宗。今季的 83 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 18 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 62 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为西贡（四宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为元朗（11 宗）、油尖旺（七宗）、湾仔及深水埗（各五宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 054 宗，较上季的 861 宗上升 22.4%，与二零二一年同季 1 069 宗比较，则下降 1.4%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（731 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（125 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（58 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（48 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。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（157 宗²¹）、深水埗（71 宗）及观塘（51 宗）。

²¹ 在 157 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 114 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字为 43 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

在二零二二年五月二十五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) 有关驾驶期间使用流动电话或电讯设备的投诉及建议；
 - (b) 有关占用行车道 / 行人路以摆放物品的投诉及建议；
 - (c) 有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二二年第一号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二二年第一号季报。

有关筲箕湾停车场泊车票发售安排的投诉

3. 一名市民注意到筲箕湾停车场每月购买泊车票的安排，现已由每季抽签形式取代。投诉人连续两季未获分配泊车位，因此质疑每季抽签是否公平而这个机制又是否适当。

4. 有关个案已转交运输署跟进。运输署表示，筲箕湾停车场是运输署辖下的政府公众停车场之一，现时由敏记停车场管理有限公司管理和营运。因应审计署及申诉专员公署有关运输署辖下停车场每月发售泊车票安排的建议，筲箕湾停车场泊车季票由二零二一年九月起，以抽签形式向成功申请人发售。为确保泊车票分配公平，停车场所使用的电子抽签系统是由机电工程署承办商开发的，并经一名独立专家审核。此外，抽签仪式对外开放，申请人及公众均可亲身观看。整个抽签过程亦会录像，供申请人、审计师及其他各方（例如廉政公署）在抽签仪式后覆检。

5. 有关筲箕湾停车场的泊车需求，运输署注意到筲箕湾停车场私家车 / 客货车泊车季票的申请数目，由二零二一年九月的 442 宗增至二零二二年三月的 520 宗。然而，由于运输署难以再增加该停车场泊车位的数目，因此申请人如再增加，被抽中的机会便会减少。运输署会继续留意情况，或会按需要推行措施，减少非真正有意使用泊车位的申请人参加抽签。

6. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关么地道与么地里交界处交通灯行人及车辆红灯时间过长的投诉

7. 一名市民关注到事发当日由上午八时五十分起，供行人横过么地里的灯号与指示驾驶人士在么地里停车的灯号同为红色。当时行人无法横过马路，而么地里亦有很长车龙。交通灯号在上午九时许恢复正常。他促请相关部门跟进，避免同类事件再次发生。

8. 有关个案已转交运输署调查。运输署表示在投诉人所指的日期及时间，有关交界处由上午八时四十九分至上午八时五十一分启动了「绿波行车路线」模式。「绿波行车路线」旨在利便紧急服务车辆驶经多个灯号控制交汇处时，能以较短时间到达目的地。指定行车路线沿途的交通灯号在「绿波行车路线」期间会转为绿色，令其他道路的行人及车辆等候时间较长。交通灯号已在「绿波行车路线」过后恢复正常。

9. 该名市民已获悉运输署的回复，并无再提出意见。

有关在荃湾杨屋道近横龙街为视障人士设置触觉警示带的建议

10. 一名市民关注到视障人士道路安全的问题。他指出在荃湾杨屋道近横龙街行人过路处的下斜路缘及安全岛均没有设置触觉警示带。他建议尽快在有关地点设置触觉警示带，让视障人士横过马路时更为安全。

11. 有关个案已转交运输署考虑。在有关地点设置触觉警示带的建议，运输署表示经荃湾地政处进行公众咨询后，路政署已完成设置触觉警示带的工程。有关行人过路处的下斜路缘及安全岛亦已加设附有凸出大圆点的危险警示砖，方便视障人士过路。

12. 运输署的意见已转达该名市民，他并无再提出意见。

第三章 专题文章

有关公共小巴服务的投诉及建议

背景

公共小巴为公共交通系统的集体运输工具提供辅助接驳服务，及为乘客需求相对较少或不宜使用高载客量交通工具的地区提供服务。公共小巴每日载客量约为148万人次²²，并受《道路交通条例》（第374章）及其附属法例规管。

2. 公共小巴分为绿色专线小巴和红色小巴两种。绿色专线小巴须按照服务详情表营运，而收费、路线、车辆调配及服务班次亦受运输署规管和监察。

3. 红色小巴无须按照固定路线或时间表营运，亦可自行决定收费，惟在现行政策下服务地区须受若干限制²³。

4. 截至二零二二年六月，本港共有4 348辆公共小巴，当中3 331辆为绿色专线小巴，1 017辆为红色小巴。绿色专线小巴的主要路线有356条，另有194条辅助路线。

投诉及建议统计数字

5. 在二零二二年一月至六月期间，本组共接获2 194宗有关公共小巴服务的投诉及建议，较二零二一年同期接获的2 365宗减少7.2%。有关所接获投诉及建议的分析载于以下各段。

²² 二零二一年的乘客数字。

²³ 鉴于香港的道路挤塞问题，以及考虑到当局鼓励红色小巴转为绿色专线小巴的目标，政府对红色小巴的营运实施若干限制。红色小巴可在现有服务地区营运，但不得行走新市镇或新的房屋发展区。此外，红色小巴使用快速公路亦受限制。

绿色专线小巴服务

6. 过去五年，有关绿色专线小巴服务的投诉及建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2017	5 081	-
2018	5 034	-0.9%
2019	4 752	-5.6%
2020	3 276	-31.1%
2021	4 958	+51.3%
2022 (截至 2022 年 6 月 30 日)	2 038	-

7. 在二零二二年一月至六月期间，本组共接获2 038宗有关绿色专线小巴服务的投诉及建议，较二零二一年同期接获的2 200宗减少7.4%。在各类投诉当中，投诉较多的是员工行为及工作表现（571宗）、服务班次（561宗）和驾驶行为不当（393宗）。自绿色专线小巴实时到站信息系统在二零二零年年底推出后，本组在二零二二年一月至六月期间共接获34宗投诉及建议，而在二零二一年则接获25宗。有关投诉及建议的分项数字载于附件J。

红色小巴服务

8. 过去五年，有关红色小巴服务的投诉及建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2017	397	-
2018	345	-13.1%
2019	334	-3.2%
2020	285	-14.7%
2021	350	+22.8%
2022 (截至 2022 年 6 月 30 日)	156	-

9. 在二零二二年一月至六月期间，本组共接获156宗有关红色小巴服务的投诉及建议，较二零二一年同期接获的165宗减少5.5%。在各类投诉当中，投诉较多的是驾驶行为不当（54宗）和员工行为及工作表现（35宗）。32宗投诉涉及长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划（二元乘车优惠计划），投诉人关注到他们在乘乘车身有展示二元乘车优惠计划标志的红色小巴时，未能享用二元票价优惠。有关投诉及建议的分项数字载于附件K。

提升公共小巴服务的措施

10. 所有涉及公共小巴服务的投诉及建议均已转交运输署或警方跟进。

11. 至于有关绿色专线小巴服务质量及班次的投诉，运输署已不时进行突击调查，以核实个别路线的服务水平。如发现服务有任何不当情况，该署会与营办商跟进以纠正问题，确保服务依循已核准的服务详情（包括时间表及路线等）运作。如有需要，该署亦会考虑加强和调整服务，以满足乘客的需求。公共小巴的座位数目上限，自二零一七年七月七日起由16个增至19个，截至二零二二年六月，19座绿色专线小巴约有1 523辆，约占全港绿色专线小巴总数（3 331辆）的46%。绿色专线小巴营办商现正积极把更多16座小巴更换为全新的19座小巴，务求能改善整体服务水平。更换为新的公共小巴车辆亦能改善本港绿色专线小巴服务的车辆质素。为方便绿色专线小巴乘客计划行程，运输署自二零二零年年底起经该署的流动应用程序「香港出行易」，分阶段发布绿色专线小巴的实时到站信息，以期在二零二二年年末前全面推行。

12. 有关绿色专线小巴司机驾驶行为和员工行为及工作表现的投诉均下跌。尽管如此，运输署会继续推出措施，通过重组服务改善经营环境和简化增加车费的申请程序，改善绿色专线小巴服务的财政状况。绿色专线小巴营办商的财政状况如更稳健，便能给予更佳的薪酬待遇吸引新血入行，并挽留富经验的司机。此外，运输署亦已要求绿色专线小巴营办商加强监察服务水平和进行意见调查，以审视小巴司机的工作表现。如发现司机有超速等不当行为，运输署会按情况把个案转交警方跟进和执法。运输署亦已提醒绿色专线小巴营办商，应敦促其属下司机安全驾驶，并应加强员工培训改善服务质素。至于绿色

专线小巴路线如屡次未能符合服务规定，运输署将与有关营办商会晤，并按情况向他们发出警告信。

13. 就红色小巴的个案而言，投诉大多涉及员工（包括司机）行为及工作表现。红色小巴服务弹性营运的模式（包括因应乘客需求调整时间表及营运时间），或会令乘客对司机不满，这亦可能是导致投诉的原因之一。为此，运输署已致函提醒红色小巴业界商会及车主，要求他们促请司机尽量向乘客清楚阐明营运细节，以及在回应乘客查询时更有礼貌和耐性。此外，运输署会继续通过与红色小巴业界定期举行会议和出版通讯，让业界认识到正确司机行为和驾驶行为至为重要。至于有关在红色小巴实施二元乘车优惠计划的个案，每辆获批参与计划的红色小巴均会贴上该计划的标志。运输署会不时进行突击调查，以确保获批的红色小巴根据二元乘车优惠计划提供服务时，车上的八达通卡阅读器运作良好，而车身亦贴上该计划的标志。

14. 在二零二一年，运输署继续推行多项措施，推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。19 座公共小巴的数目持续增加，预料会继续有助改善公共小巴的服务水平（特别是在繁忙时间）。为提升公共小巴畅达性和服务质素，运输署亦强制规定所有新登记公共小巴必须加装额外扶手和有显示灯的乘客落车钟。该署亦持续推行其他措施提升驾驶安全及以客为本服务，当中包括呼吁公共小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质服务、为公共小巴司机每年举行安全讲座、为专业司机举办「至 fit 安全驾驶大行动」，以及出版《公共小巴服务通讯》。

15. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门跟进有关公共小巴服务的投诉及建议。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2021 年同季 (1.4.21 – 30.6.21)	上季 (1.1.22 – 31.3.22)	今季 (1.4.22 – 30.6.22)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	606[228]	884[272]	1 616[404]
(b) 服务水平	5 978 [8]	3 572 [11]	8 097 [19]
(c) 一般性质	148 [3]	132 [8]	212 [13]
	6 732[239] (81%)	4 588⁽³⁾[291] (81%)	9 925⁽³⁾[436] (87%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	211 [6]	61 [2]	139 [1]
(b) 交通管理	57 [14]	18 [7]	43 [11]
(c) 增设交通标志及设备	23 [2]	11 [3]	24 [11]
(d) 泊车设施	28 [3]	11 [2]	18 [6]
	319 [25] (4%)	101 [14] (2%)	224 [29] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	23 [1]	13	18
(b) 交通标志及设备	40 [1]	73 [1]	62 [1]
(c) 行车道标记	3	2 [1]	3
	66 [2] (1%)	88 [2] (1%)	83 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	727 [3]	566 [2]	731
(b) 其他执法事宜	342 [1]	295 [2]	323 [3]
	1 069 [4] (13%)	861 [4] (15%)	1 054 [3] (9%)
V. 其他	82 [2] (1%)	39 (1%)	52 (1%)
合计	8 268 [272] (100%)	5 677⁽³⁾ [311] (100%)	11 338⁽³⁾ [469] (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。

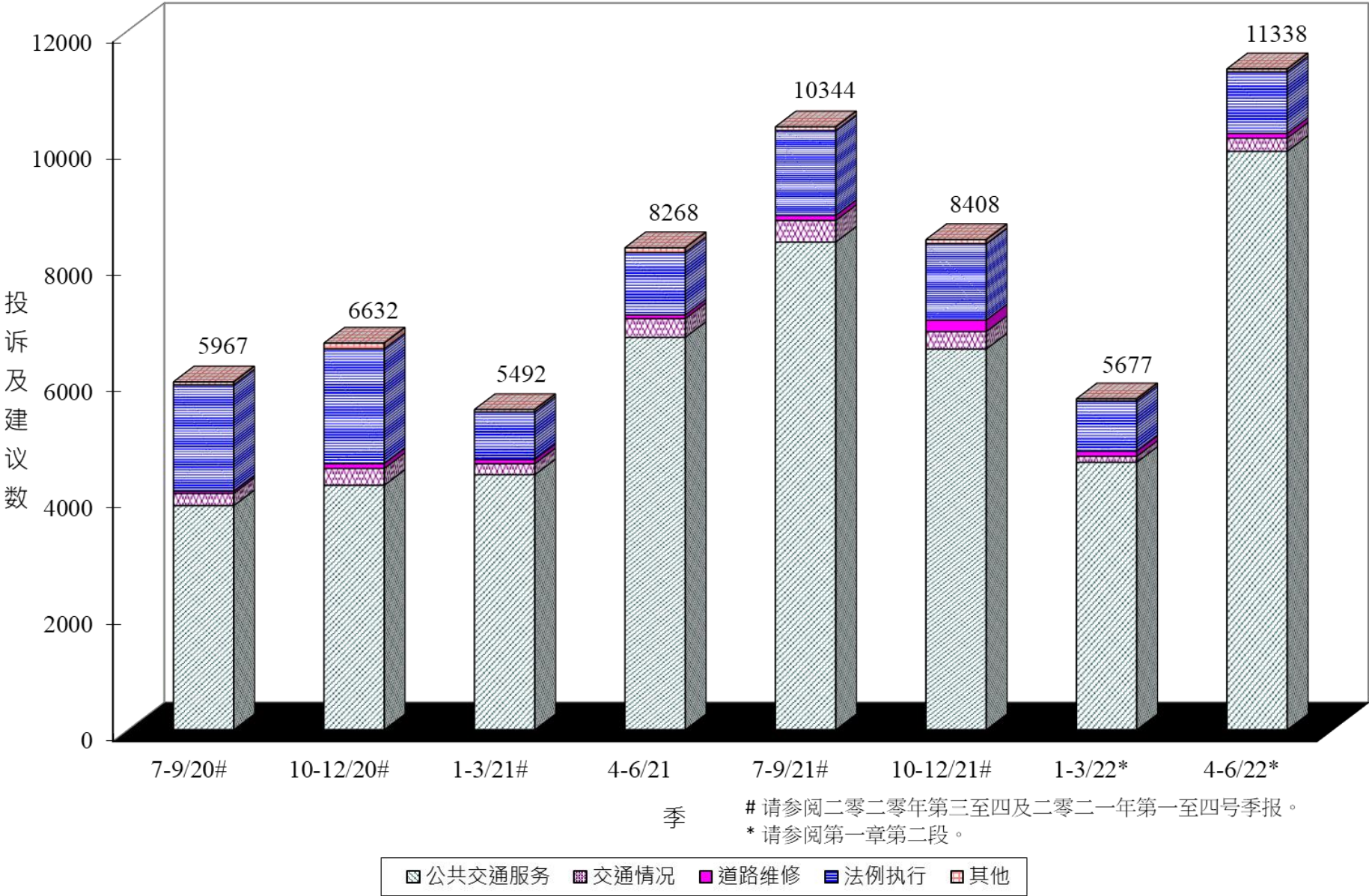
(3) 请参阅第一章第二及六段。

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 (1.4.21 – 30.6.21)	上季 (1.1.22 – 31.3.22) ⁽⁴⁾	今季 (1.4.22 – 30.6.22) ⁽⁵⁾
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	606[228]	866[272]	1 351[404]
(b) 服务水平	5 978 [8]	2 923 [11]	5 331 [19]
(c) 一般性质	148 [3]	132 [8]	212 [13]
	6 732[239] (81%)	3 921⁽⁴⁾[291] (78%)	6 894⁽⁵⁾[436] (83%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	211 [6]	61 [2]	139 [1]
(b) 交通管理	57 [14]	18 [7]	43 [11]
(c) 增设交通标志及设备	23 [2]	11 [3]	24 [11]
(d) 泊车设施	28 [3]	11 [2]	18 [6]
	319 [25] (4%)	101 [14] (2%)	224 [29] (3%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	23 [1]	13	18
(b) 交通标志及设备	40 [1]	73 [1]	62 [1]
(c) 行车道标记	3	2 [1]	3
	66 [2] (1%)	88 [2] (2%)	83 [1] (1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	727 [3]	566 [2]	731
(b) 其他执法事宜	342 [1]	295 [2]	323 [3]
	1 069 [4] (13%)	861 [4] (17%)	1 054 [3] (12%)
V. 其他	82 [2] (1%)	39 (1%)	52 (1%)
合计	8 268 [272] (100%)	5 010⁽⁴⁾ [311] (100%)	8 307⁽⁵⁾ [469] (100%)

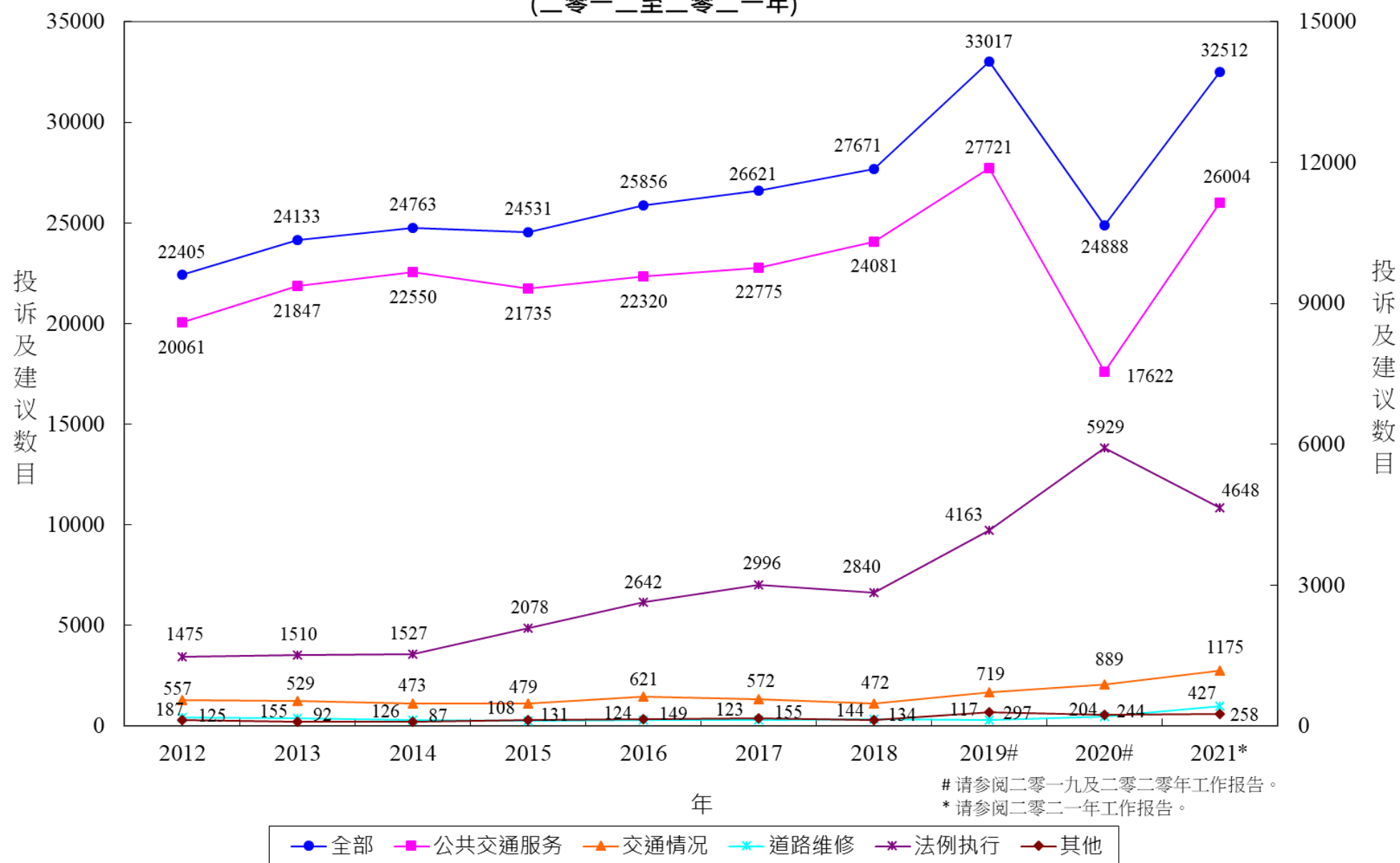
- 注： (1) 此列表内的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过100宗投诉的个案数字。有关投诉数字载于相关脚注。包括这些投诉的数字载于附件A(i)(a)。
- (2) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。
- (3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。
- (4) 不包括由三位投诉人提出共667宗个案。
- (5) 不包括由九位投诉人提出共3 031宗个案。

交通投诉组接获的投诉及建议



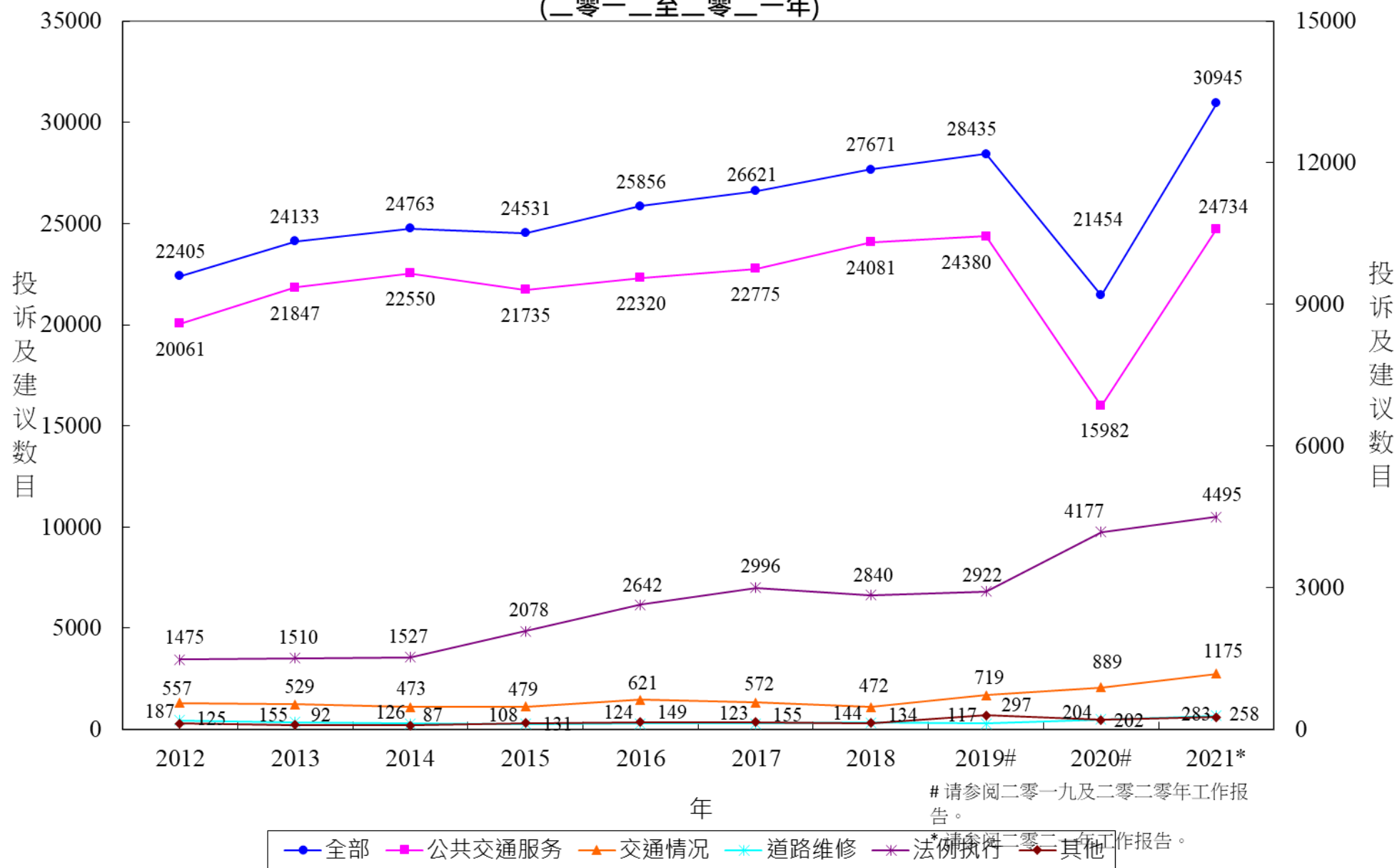
交通投诉组接获投诉及建议的趋势

(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⁾

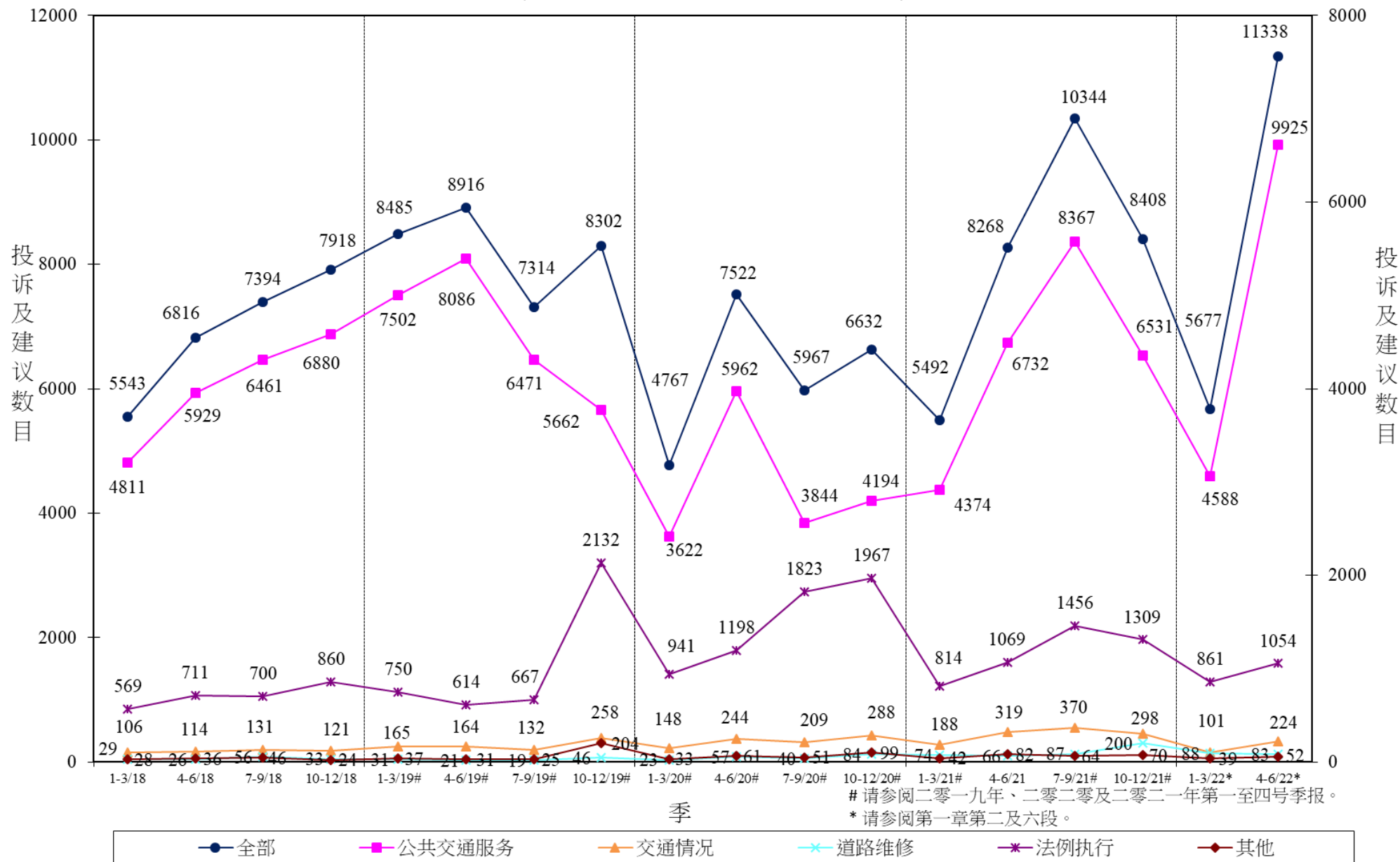
(二零一二至二零二一年)



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)。

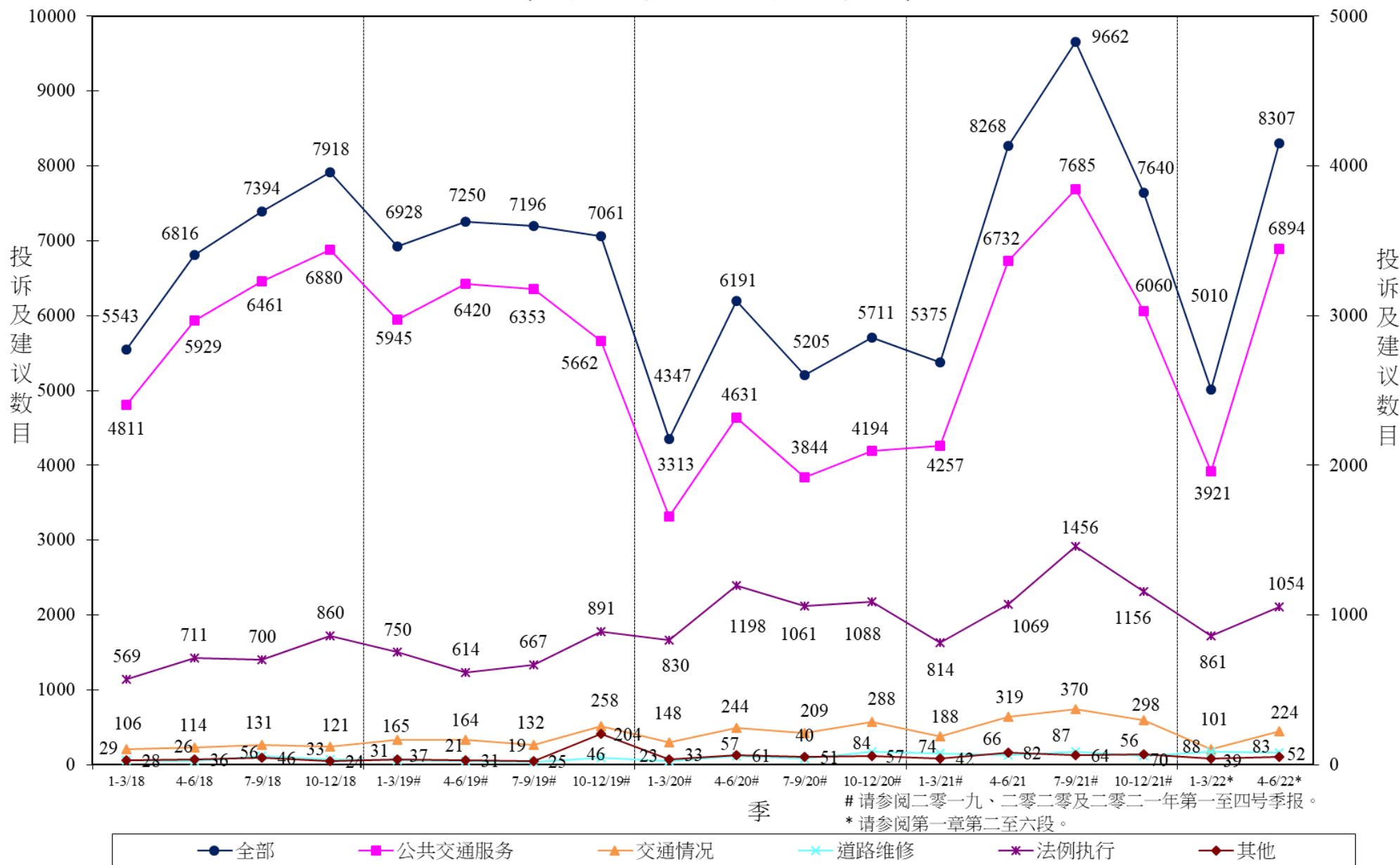
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一八年一月至二零二二年六月)

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六月)

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
(二零二二年四月至六月)

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		63	1 320	-	-	1 383
(b) 服务水平		427	2 603	10	602	3 642
(c) 一般性质		31	138	1	6	176
		521	4 061	11	608	5 201
II. 交通情况						
(a) 交通挤塞		27	79	-	1	107
(b) 交通管理		9	13	-	-	22
(c) 增设交通标志及设备		4	12	-	-	16
(d) 泊车设施		2	16	-	-	18
		42	120	-	1	163
III. 道路维修						
(a) 道路情况		3	11	-	-	14
(b) 交通标志及设备		34	58	3	-	95
(c) 行车道标记		1	2	-	-	3
		38	71	3	-	112
IV. 法例执行						
(a) 违例泊车		380	214	-	3	597
(b) 其他执法事宜		12	151	-	149	312
		392	365	-	152	909
V. 其他		5	37	-	-	42
合计		998	4 654	14	761	6 427
		(16%)	(72%)			
		5 652		(1%)	(11%)	(100%)
		(88%)				

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
(二零二二年四月至六月)

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	60	1 368	-	7	1 435
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	73	373	-	1	447
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	15	34	-	-	49
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	37	602	-	2	641
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	27	-	-	27
龙运巴士公司	-	69	-	-	69
过海隧巴	4	402	-	1	407
非专营巴士服务	13	42	-	2	57
专线小巴	189	636	-	9	834
红色小巴	55	15	1	4	75
的士	9	392	8	580	989
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	31	75	-	-	106
香港铁路有限公司(轻铁)	13	9	-	-	22
香港电车有限公司	6	4	-	1	11
新渡轮服务有限公司	6	6	-	-	12
天星小轮有限公司	3	-	-	-	3
其他渡轮	7	7	2	1	17
合计	521 (10%)	4 061 (78%)	11	608	5 201
	4 582 (88%)		(1%)	(11%)	(100%)

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
(二零二二年四月至六月)

I. 公共交通服务

- 增加九巴第 252 号线（往屯门方向）的班次，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长南朗山道东行线近新会商会陈白沙纪念中学交通灯在傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 移除筲箕湾东大街近工厂街「斑马线」控制区内的「禁止停车」限制，以免混淆驾驶人士。
- 在业发街及塘边径各提供一个残疾人士泊车位，让行动不便的残疾人士更易于出行。

九龙区

- 取消茜发道与茶果岭道交界处行人交通灯按键的操作，方便行人横过马路。
- 延长企业广场外宏冠道北行线「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆违例停泊。
- 在连德道加设交通灯控制的行人过路处，满足行人横过马路的需求。

新界区

- 延长西贡公路与蚝涌路交界处交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行人绿灯亮着时间，满足行人横过马路的需求。
- 延长丽顺路北行线与青山公路一荃湾段交界处交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 调低培成路与银澳路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。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二二年四月至六月)

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)	新巴	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴												
九巴	九巴	专营权)	专营权)	新巴	巴士	巴士	过海隧巴	巴士	小巴	小巴	的士	(非轻铁)	(轻铁)	电车	新渡轮	天星 小轮	其他 渡轮	
(A) 服务质量																		
(1) 班次/载客量	176	288	13	206	6	12	92	9	136	-	-	41	8	-	4	-	2	993
(2) 路线	210	38	7	33	2	24	70	9	35	-	-	5	-	-	-	-	-	433
(3) 服务时间	16	5	-	7	1	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	34
(4) 设置车站	14	127	2	2	-	1	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	156
小计	416	458	22	248	9	37	169	22	175	-	-	46	8	-	4	-	2	1616
(B) 服务水平																		
(1) 服务班次	2257	188	12	967	2	18	240	13	385	-	-	10	1	2	3	-	5	4103
(2) 路线依循情况	8	-	1	-	1	1	12	2	59	-	334	-	-	-	-	-	-	418
(3) 驾驶行为不当	300	21	15	27	3	10	75	14	248	27	436	5	3	-	-	-	1	1185
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	168	32	4	21	6	6	73	12	378	27	834	13	6	2	1	1	2	1586
(5) 滥收车/船费	3	-	-	-	-	-	1	-	22	5	154 *	-	-	-	-	-	-	185
(6) 清洁	4	1	2	1	-	-	7	1	17	2	6	1	-	-	-	-	-	42
(7) 车辆/船只状况	24	8	-	1	2	1	14	5	25	-	9	15	2	-	-	-	2	108
(8) 乘客服务及设施	176	65	4	22	4	3	70	10	41	-	8	57	3	-	1	1	5	470
小计	2940	315	38	1039	18	39	492	57	1175	61	1781	101	15	4	5	2	15	8097
(C) 一般性质	45	6	-	4	3	1	15	6	19	39	65	8	1	-	-	-	-	212
今季合计	3401	779	60	1291	30	77	676	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	9925
总数	(6314)							(3400)				(183)			(28)			
上季合计	1519	222	32	472	21	45	373	53	669	56	1013	56	17	7	16	3	14	4588
2021 年同季合计	1232	279	46	652	27	114	520	80	1383	108	2087	143	23	15	9	3	11	6732

* 包括有关的士咪表的违规行为。

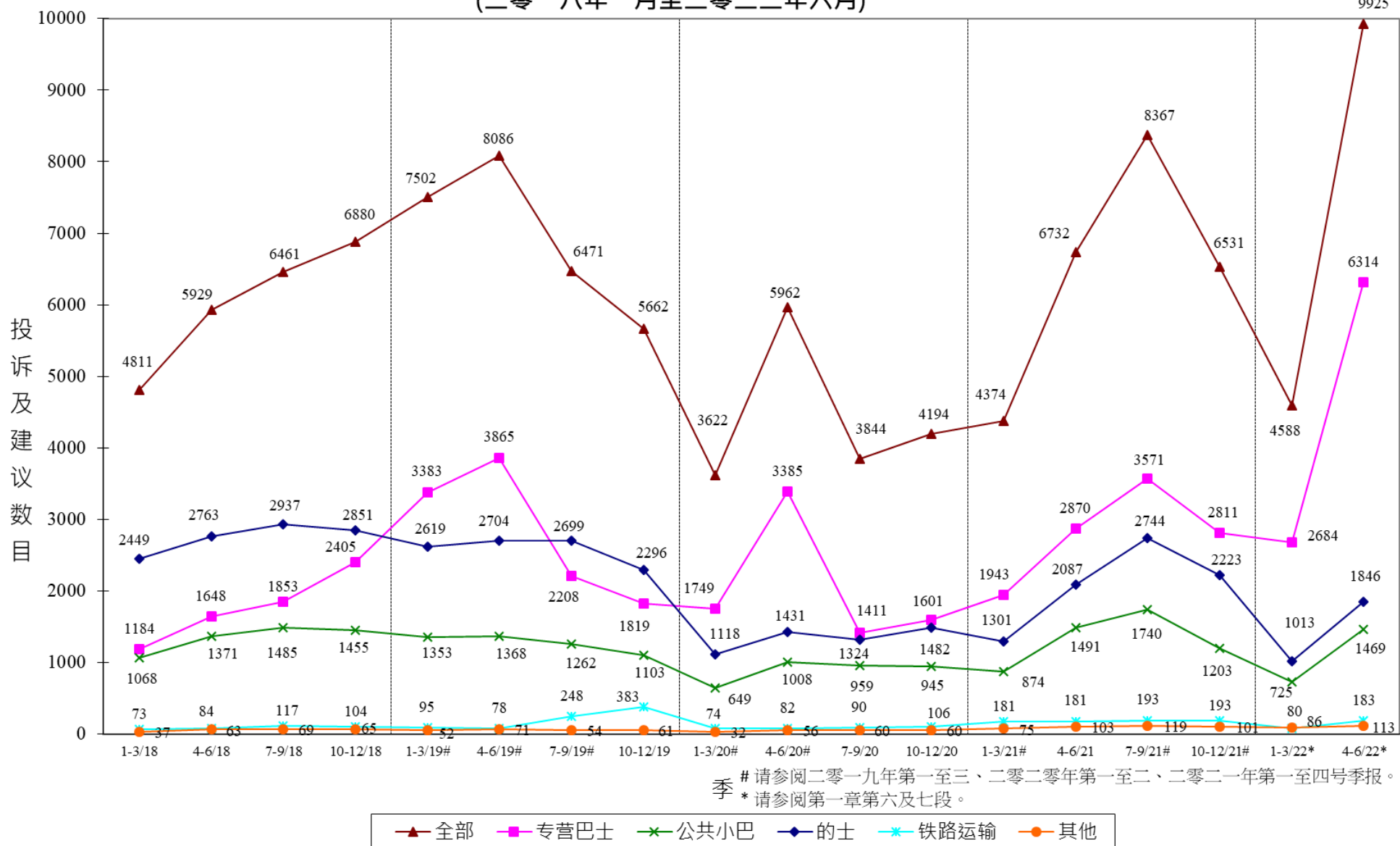
有关公共交通服务的投诉及建议⁽¹⁾⁽²⁾
(二零二二年四月至六月)

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⁾⁽²⁾	城巴 (第一类 专营权) ⁽¹⁾⁽²⁾	城巴 (第二类 专营权)	新巴 ⁽¹⁾⁽²⁾	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴 ⁽¹⁾⁽²⁾	
(A) 服务质量								
(1) 班次/载客量	176	106	13	147	6	12	68	528
(2) 路线	210	38	7	33	2	24	70	384
(3) 服务时间	16	5	-	7	1	-	2	31
(4) 设置车站	14	127	2	2	-	1	5	151
小计	416	276	22	189	9	37	145	1094
(B) 服务水平								
(1) 服务班次	459	40	12	234	2	18	153	918
(2) 路线依循情况	8	-	1	-	1	1	12	23
(3) 驾驶行为不当	300	21	15	27	3	10	75	451
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	168	32	4	21	6	6	73	310
(5) 滥收车费	3	-	-	-	-	-	1	4
(6) 清洁	4	1	2	1	-	-	7	15
(7) 车辆状况	24	8	-	1	2	1	14	50
(8) 乘客服务及设施	176	65	4	22	4	3	70	344
小计	1142	167	38	306	18	39	405	2115
(C) 一般性质	45	6	-	4	3	1	15	74
今季合计	1603	449	60	499	30	77	565	3283
总数	(3283)							
上季合计	1021	154	32	452	21	45	292	2017
2021 年同季合计	1232	279	46	652	27	114	520	2870

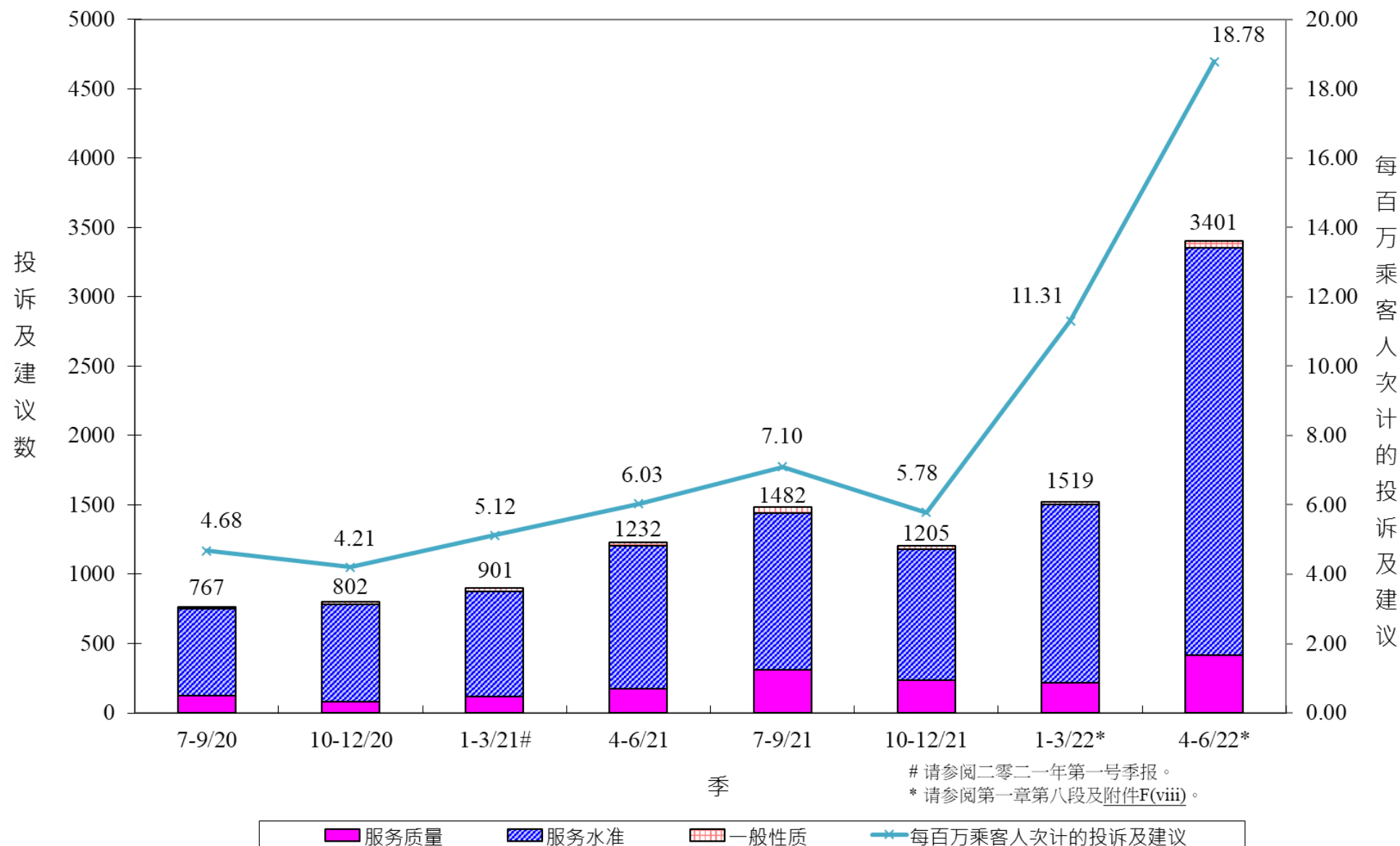
- (1) 不包括由九位投诉人在此季内提出共 3 031 宗个案（包括 1 798 宗有关九巴、330 宗有关城巴(第一类专营权)、792 宗有关新巴及 111 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (2) 不包括由三位投诉人在上季内提出共 667 宗个案（包括 498 宗有关九巴、68 宗有关城巴(第一类专营权)、20 宗有关新巴及 81 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

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六月)



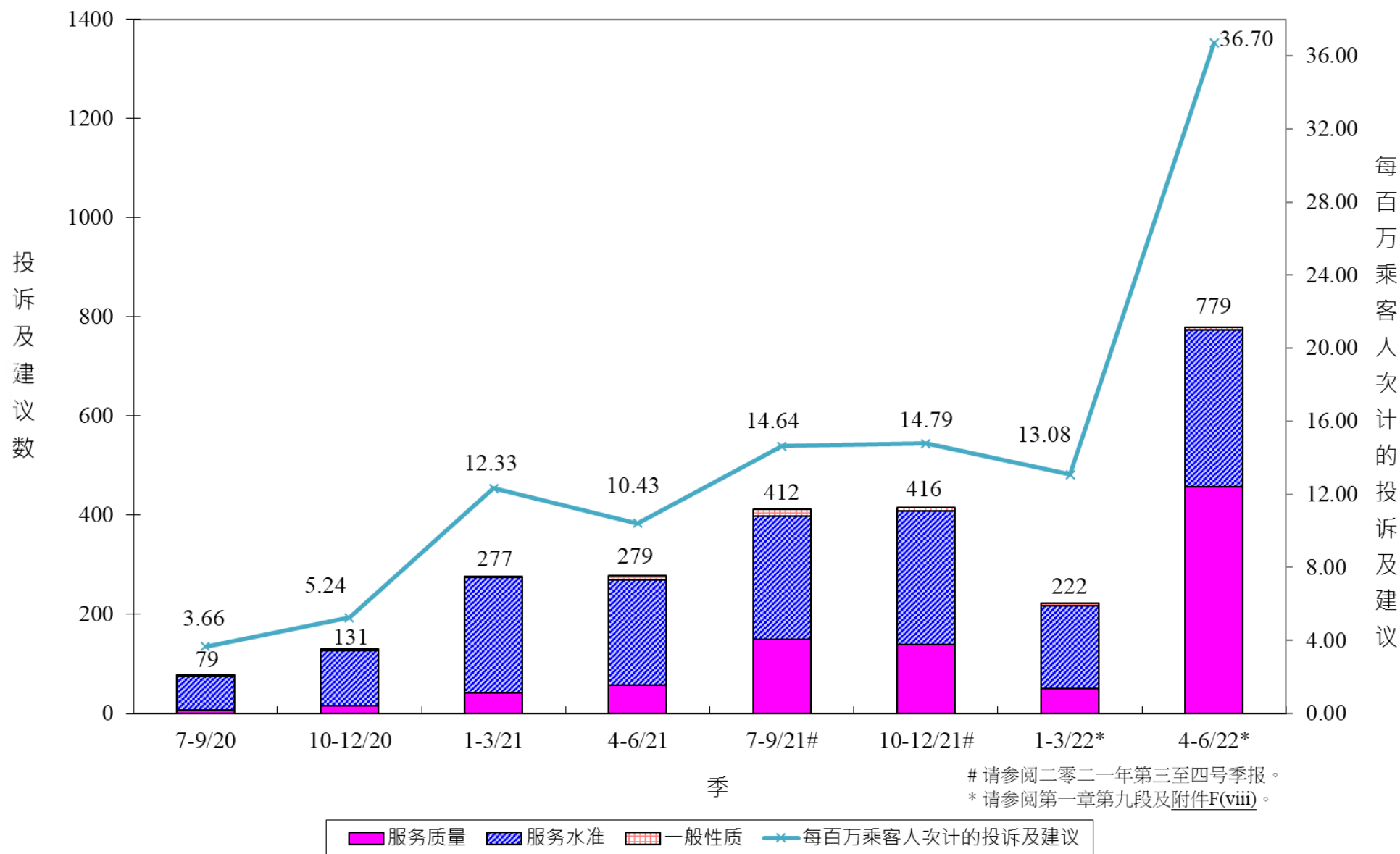
过去八季有关九巴服务的投诉及建议

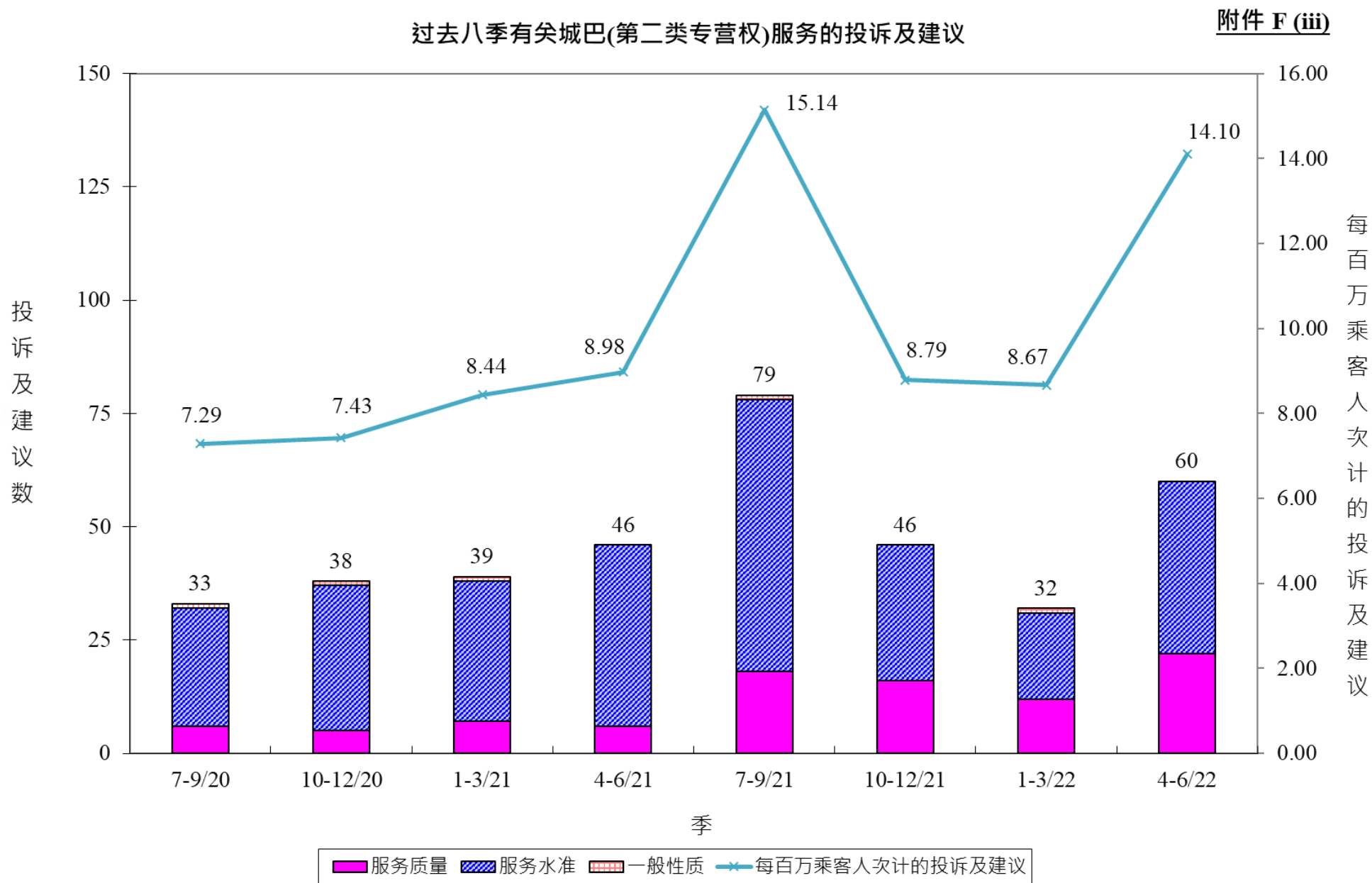
附件 F (i)



过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议

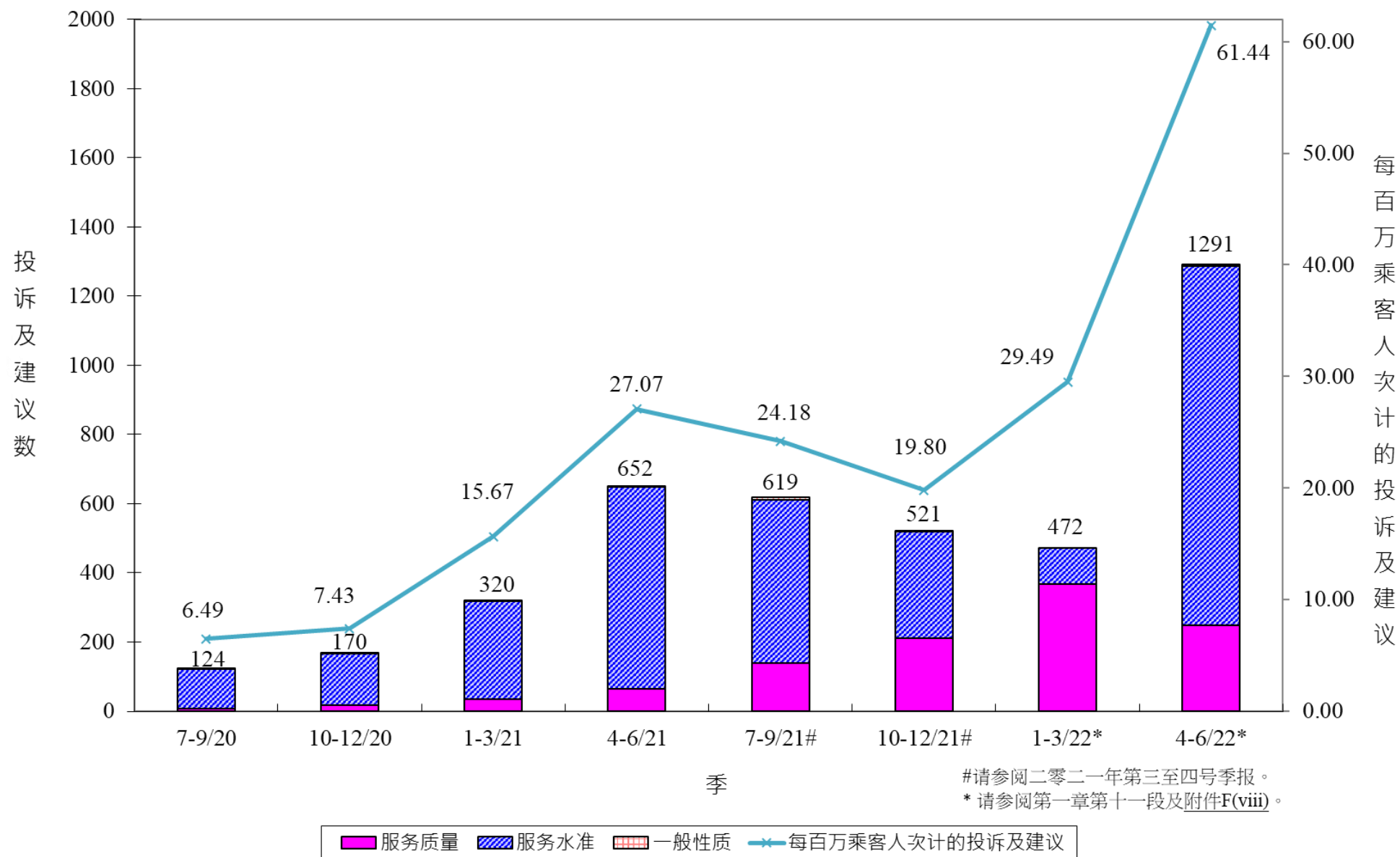
附件 F (ii)





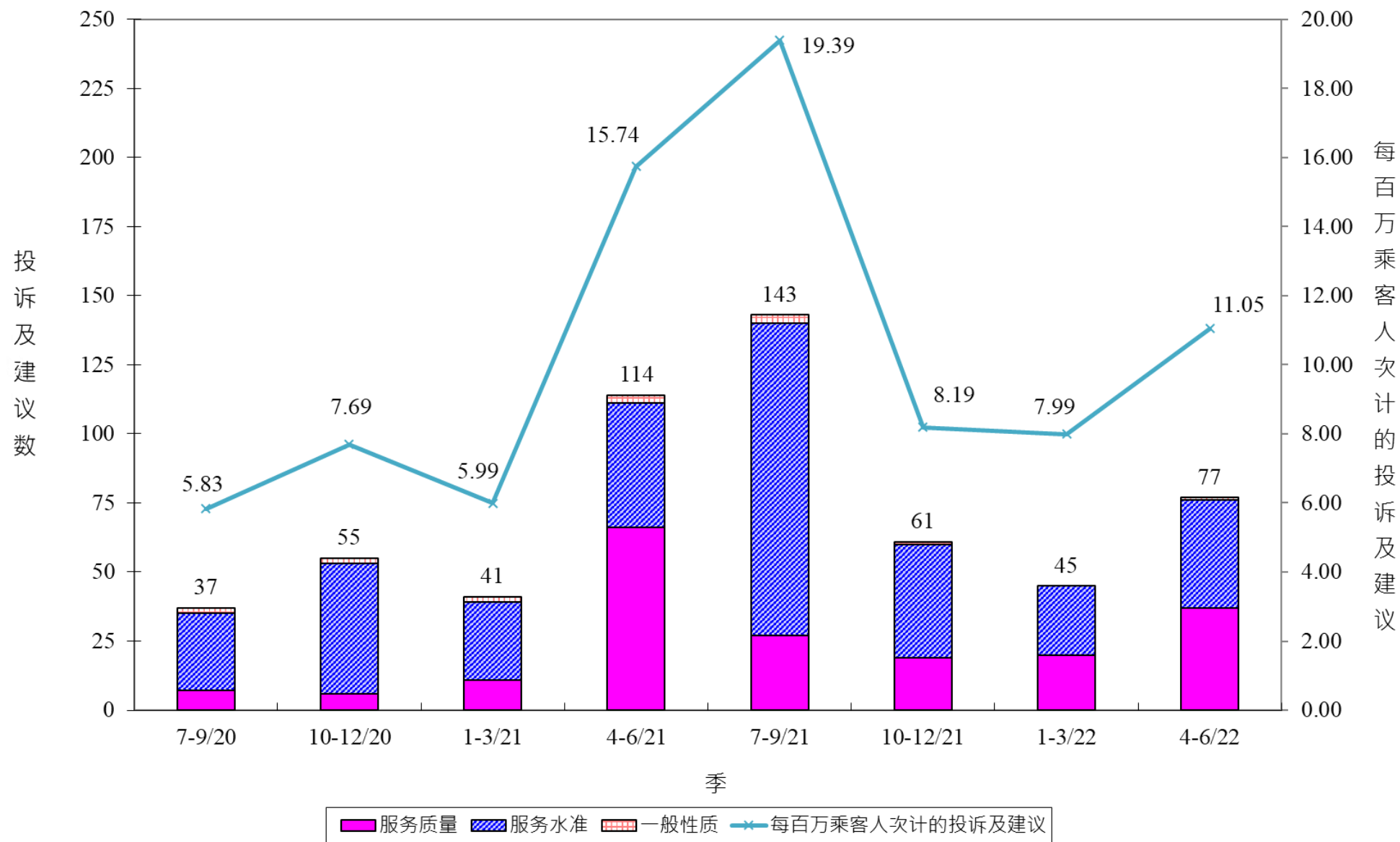
过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)



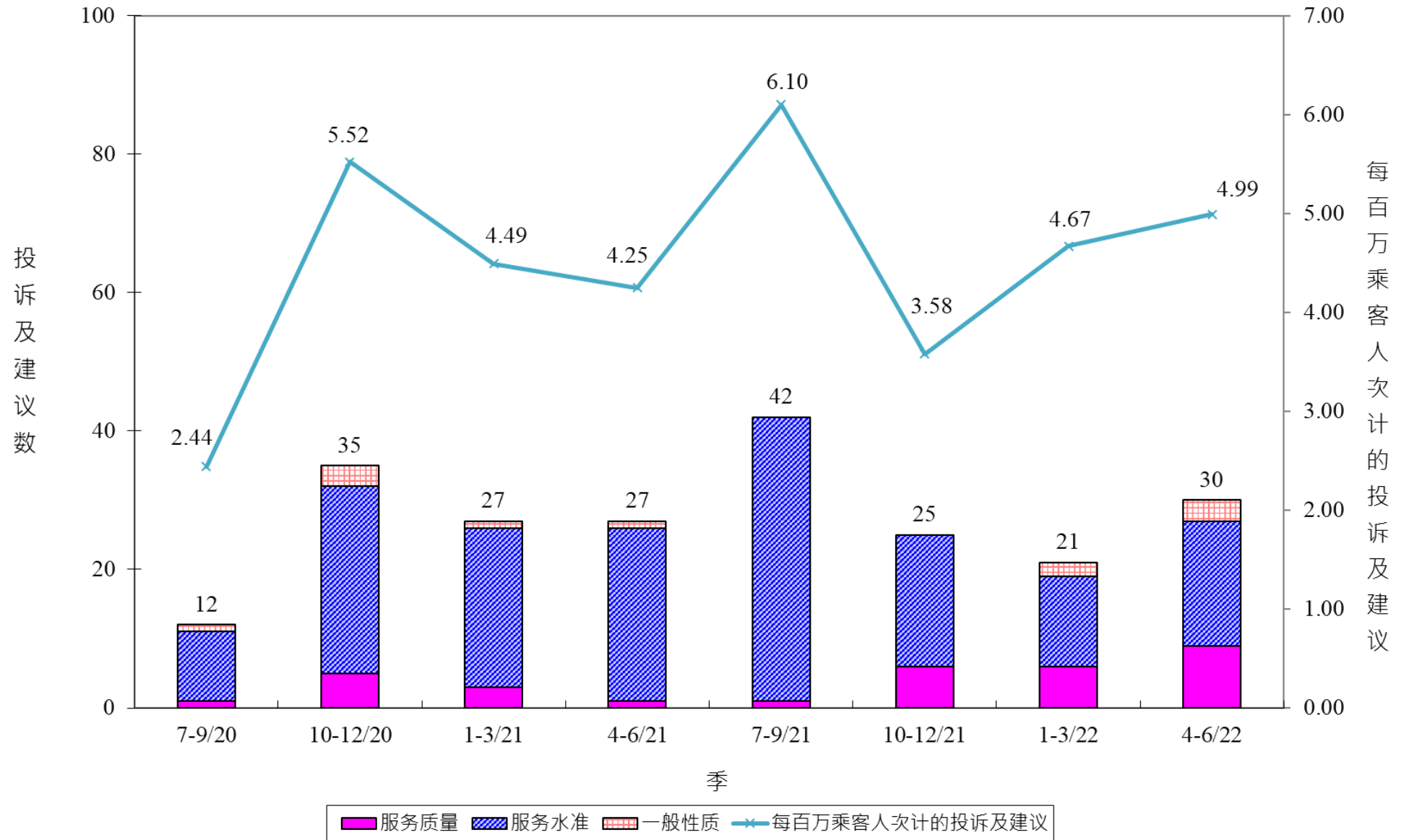
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



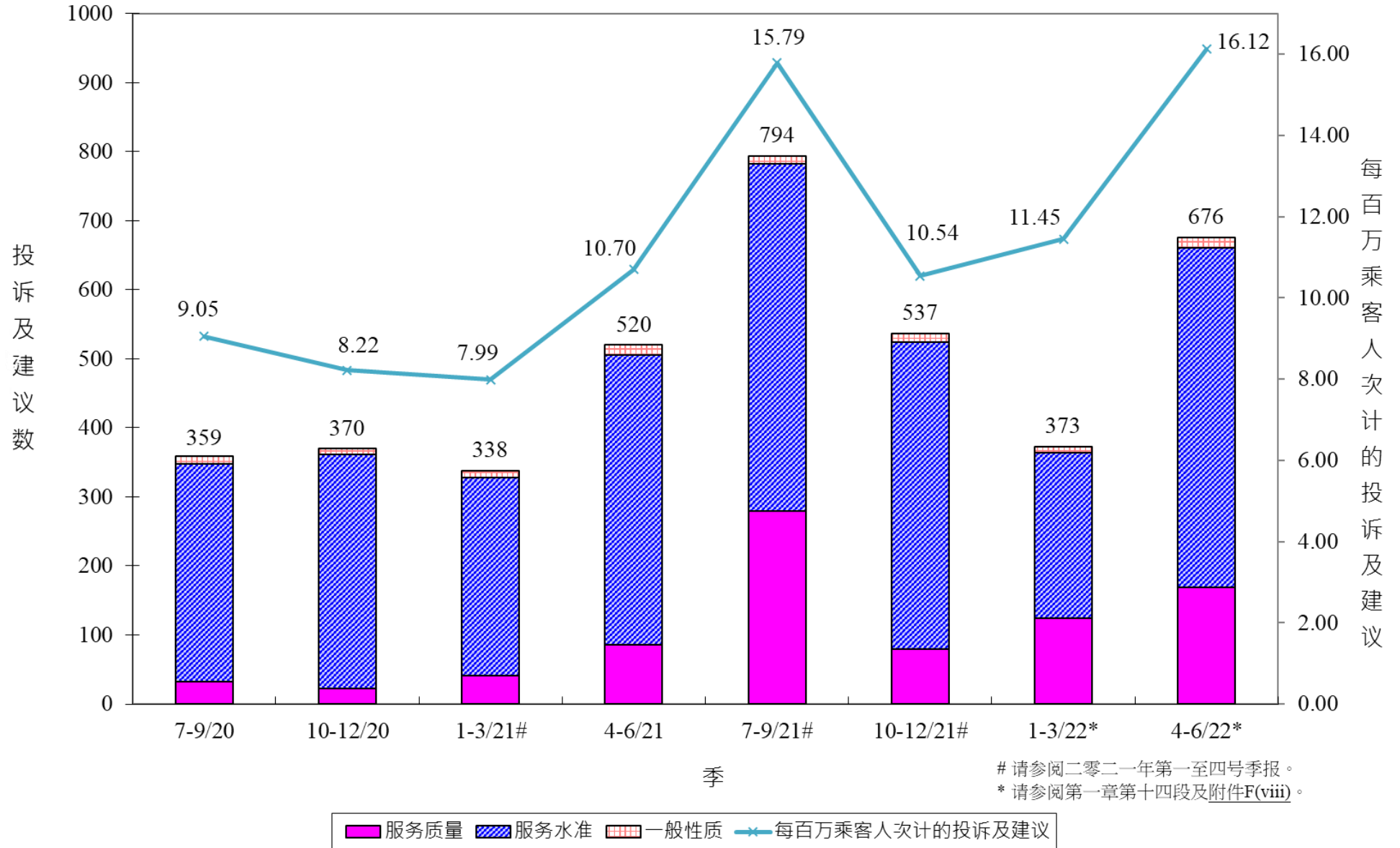
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)



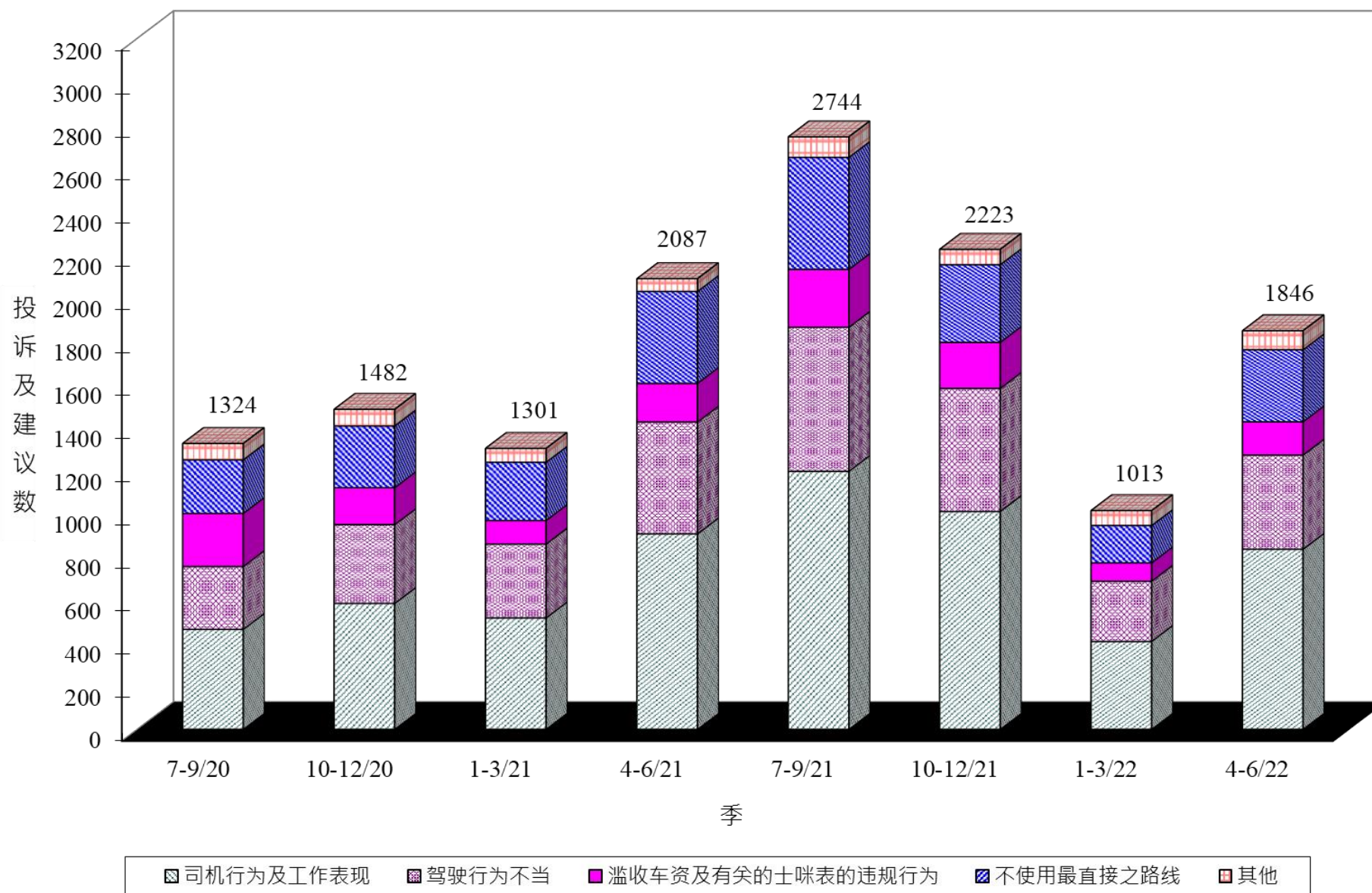
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二二年四月至六月)

<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)	3 401 (1 603)	18.78 (8.85)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	779 (449)	36.70 (21.15)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	60	14.10
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	1 291 (499)	61.44 (23.75)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	30	4.99
龙运巴士公司	77	11.05
过海隧巴 ⁽¹⁾	676 (565)	16.12 (13.48)
合计	6 314 (3 283)	22.35 (11.62)

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) 九位投诉人提出共3 031宗投诉（1 798宗有关九巴、330宗有关城巴（第一类专营权）、792宗有关新巴及111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>(1.4.21 – 30.6.21)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.22 – 31.3.22)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.22 – 30.6.22)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	354	185	308
(ii) 拒载	457	187	444
(iii) 兜客	1	-	1
(iv) 拒绝驶达目的地	80	29	67
(v) 未有展示司机证	9	4	11
(vi) 不正确展示司机证	4	2	3
小计	905	407	834
(b) 驾驶行为不当	518	279	436
(c) 滥收车资	128	62	110
(d) 有关的士咪表的违规行为	51	23	44
(e) 不使用最直接可行之路线	426	173	334
(f) 其他 ⁽¹⁾	59	69	88
合计	2 087	1 013	1 846

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
(二零二二年四月至六月)

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		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	7	3	3	2	9	5	12	13	11	3	3	13	10	31	5	2	5	1	1	139
(b) 交通管理	1	3	1	3	6	1	2	2	3	1	2	8	2	-	1	3	2	1	1	43
(c) 增设交通标志及设备	1	-	-	-	4	-	4	2	1	1	5	2	3	1	-	-	-	-	-	24
(d) 泊车设施	-	-	3	2	2	2	1	-	2	-	1	1	1	-	1	1	1	-	-	18
小计	9	6	7	7	21	8	19	17	17	5	11	24	16	32	7	6	8	2	2	224
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	-	2	2	1	2	-	1	-	1	1	-	-	1	2	1	-	4	-	-	18
(b) 交通标志及设备	3	5	3	-	4	2	4	5	7	3	4	3	11	2	1	1	1	2	1	62
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3
小计	3	7	5	1	6	2	5	5	9	4	4	3	13	4	3	1	5	2	1	83
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	40	29	29	13	51	23	43	71	37	31	21	157	48	29	21	41	35	7	5	731
(b) 其他执法事宜	8	9	13	5	47	17	17	17	36	4	6	35	27	17	14	13	18	6	14	323
小计	48	38	42	18	98	40	60	88	73	35	27	192	75	46	35	54	53	13	19	1054
合计	60	51	54	26	125	50	84	110	99	44	42	219	104	82	45	61	66	17	22	1361

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2021年 1月至6月</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	148	164	+10.8%
(2) 路线	18	47	+161.1%
(3) 服务时间	3	5	+66.7%
(4) 车站设置	9	10	+11.1%
小计	178	226	+27.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	544	561	+3.1%
(2) 路线依循情况	92	90	-2.2%
(3) 驾驶行为不当	486	393	-19.1%
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	677	571	-15.7%
(5) 滥收车费	46	42	-8.7%
(6) 清洁	33	25	-24.2%
(7) 车辆状况	37	36	-2.7%
(8) 乘客服务及设施	53	59	+11.3%
小计	1 968	1 777	-9.7%
(C) 一般性质*	54	35	-35.2%
总计	2 200	2 038	-7.4%

* 这些投诉主要是有关绿色专线小巴引致交通阻塞(二零二二年一月至六月共有 23 宗, 而二零二一年同期则有 40 宗)。

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
驾驶行为不当个案的分项数字

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	<u>2022 年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 未待乘客安全上落车便开车	75	69	-8.0%
(2) 高速驾驶	72	50	-30.6%
(3) 在限制区 / 切线上落乘客	60	40	-33.3%
(4) 冲灯	45	27	-40.0%
(5) 乘客被车门夹到	28	25	-10.7%
(6) 驾驶时使用流动电话	28	23	-17.9%
(7) 上落乘客的位置与小巴士相距较远	17	19	+11.8%
(8) 没有让路给行人 / 车辆	17	15	-11.8%
(9) 突然煞车	10	13	+30.0%
(10) 收音机声量过高	8	13	+62.5%
(11) 不遵从交通标志 / 措施指示	14	12	-14.3%
(12) 突然切线 / 超车时越过路面实线	22	11	-50.0%
(13) 驾驶时谈话	5	11	+120.0%
(14) 行车颠簸	15	10	-33.3%
(15) 其他	70	55	-21.4%
总计	486	393	-19.1%

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
员工行为及工作表现个案的分项数字

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	<u>2022 年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 没有让乘客上车	342	326	-4.7%
(2) 辱骂乘客 / 对乘客态度恶劣	138	77	-44.2%
(3) 没有在乘客指定的位置 / 小巴站让乘客下车	66	42	-36.4%
(4) 没有展示司机证	38	26	-31.6%
(5) 等候乘客时间过长	12	26	+116.7%
(6) 吸烟	9	9	-
(7) 站长辱骂乘客 / 对乘客态度恶劣	8	8	-
(8) 向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的错误信息	4	5	+25.0%
(9) 没有向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的信息	4	5	+25.0%
(10) 其他	56	47	-16.1%
总计	677	571	-15.7%

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	<u>2022 年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(A) 服务质量	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	80	54	-32.5%
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	51	35	-31.4%
(5) 滥收车费	4	6	+50.0%
(6) 清洁	10	2	-80.0%
(7) 车辆状况	-	1	-
(8) 乘客服务及设施	1	3	+200.0%
小计	146	101	-30.8%
(C) 一般性质*	19	55	+189.5%
总计	165	156	-5.5%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞(二零二二年一月至六月共有四宗, 而二零二一年同期则有 11 宗), 以及在二零二二年二月底推出的长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划(二元乘车优惠计划)(二零二二年一月至六月共有 32 宗)。

有关红色小巴服务的投诉及建议
驾驶行为不当个案的分项数字

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	<u>2022 年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 在限制区 / 切线上落乘客	10	9	-10.0%
(2) 不遵从交通标志 / 措施指示	11	8	-27.3%
(3) 高速驾驶	7	5	-28.6%
(4) 驾驶时谈话	2	5	+150.0%
(5) 突然切线 / 超车时越过路面实线	3	4	+33.3%
(6) 驾驶时使用流动电话	6	3	-50.0%
(7) 未待乘客安全上落车便开车	4	3	-25.0%
(8) 收音机声量过高	2	3	+50.0%
(9) 驾驶时聆听声频节目 / 观看 视听节目	5	2	-60.0%
(10) 没有让路给行人 / 车辆	1	2	+100.0%
(11) 行车颠簸	-	2	-
(12) 其他	29	8	-72.4%
总计	80	54	-32.5%

有关红色小巴服务的投诉及建议
员工行为及工作表现个案的分项数字

<u>投诉 / 建议的性质</u>	<u>2021 年 1 月至 6 月</u>	<u>2022 年 1 月至 6 月</u>	<u>增 / 减</u>
(1) 没有让乘客上车	8	10	+25.0%
(2) 辱骂乘客 / 对乘客态度恶劣	11	7	-36.4%
(3) 没有在乘客指定的位置 / 小巴站让乘客下车	8	7	-12.5%
(4) 等候乘客时间过长	5	3	-40.0%
(5) 吸烟	4	-	-100.0%
(6) 没有向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的信息	1	-	-100.0%
(7) 没有展示司机证	1	-	-100.0%
(8) 其他	13	8	-38.5%
总计	51	35	-31.4%

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。

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**（载有电子表格）。市民可用上述各种方法提出建议或投诉。