

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二三年四月一日至六月三十日)

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	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	14-20
<u>附件</u>	
A 交通投诉组接获的投诉及建议	21-24
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	25-28
C 投诉及建议的调查结果一览表	29-30
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	31-32
E 有关公共交通服务的投诉及建议	33-35
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	36-43
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	44
H 有关的士服务投诉及建议的分类	45
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	46
J 有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议 (二零一八年至二零二二年)	47
K 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议	48-53
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	54

## 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二份季报，汇报二零二三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 10 203 宗<sup>2</sup> 投诉及建议，包括 285 宗<sup>3</sup> 纯粹建议。大约 79% 的个案（即 8 073 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，20%（即 2 066 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 9 798 宗<sup>4</sup> 上升 4.1%<sup>2</sup>，与二零二二年同季的 11 338 宗<sup>5</sup> 比较，则下降 10.0%<sup>2</sup>。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 285<sup>3</sup> 宗纯粹建议中，有 249<sup>3</sup> 宗有关公共交通服务，其中 226 宗关于专营巴士服务，另有 33 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。

5. 季内，共 10 884 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 9 247 宗（84%）证实成立，不成立的有 44 宗（少于 1%），其余 1 593 宗（15%）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

---

<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 10 203 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 745 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 458 宗，与上季的 9 059 宗（见注 4）相比，增幅为 4.4%。与二零二二年同季的 8 307 宗（见注 5）相比，增幅为 13.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 285 宗纯粹建议中，有 249 宗有关公共交通服务。在该 249 宗个案中，有 185 宗由一位市民提出。

<sup>4</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。

<sup>5</sup> 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。

介予警方作进一步调查。在二零二三年四月至六月，警方告知本组较早前转介的 640<sup>6</sup>宗个案的最新进展，当中有 89 名<sup>6</sup> 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 9 055 宗<sup>7</sup>，较上季的 8 680 宗<sup>8</sup>上升 4.3%<sup>7</sup>，与二零二二年同季的 9 925 宗<sup>9</sup>比较，则下降 8.8%<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

8. 季内，有关专营巴士服务的投诉及建议共有 4 113 宗<sup>10</sup>，较上季的 4 297 宗<sup>11</sup>下降 4.3%<sup>10</sup>，与二零二二年同季的 6 314 宗<sup>12</sup>比较，则下降 34.9%<sup>10</sup>。

9. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投

---

<sup>6</sup> 数字已包括第 23 段中所述的的士个案。

<sup>7</sup> 在 9 055 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 745 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 8 310 宗，与上季的 7 941 宗（见注 8）相比，增幅为 4.6%。与二零二二年同季的 6 894 宗（见注 9）相比，增幅为 20.5%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

<sup>8</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。

<sup>9</sup> 在 9 925 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出 3 031 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 6 894 宗。

<sup>10</sup> 在 4 113 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 743 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 370 宗，与上季的 3 558 宗（见注 11）相比，减幅为 5.3%。与二零二二年同季的 3 283 宗（见注 12）相比，增幅为 2.7%。

<sup>11</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。

<sup>12</sup> 在 6 314 宗投诉及建议中，有九位投诉人提出 3 031 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 283 宗。

诉及建议共有 2 639 宗<sup>13</sup>，上季有 2 598 宗<sup>14</sup>，二零二二年同季则有 3 401 宗<sup>15</sup>。今季的 2 639 宗<sup>13</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 238 宗（9.0%），而涉及服务水平的个案则有 2 357 宗（89.3%）。

10. 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 309 宗，上季有 698 宗<sup>16</sup>，二零二二年同季则有 779 宗<sup>17</sup>。今季的 309 宗个案中，涉及服务质量的个案有 58 宗（18.8%），而涉及服务水平的个案则有 239 宗（77.3%）。

11. 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 170 宗<sup>18</sup>，上季有 135 宗，二零二二年同季则有 60 宗。今季的 170 宗<sup>18</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 52 宗（30.6%），而涉及服务水平的个案则有 117 宗<sup>18</sup>（68.8%）。

12. 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 283 宗<sup>19</sup>，上季有 229 宗，二零二二年同季则有 1 291 宗<sup>20</sup>。今季的 283 宗<sup>19</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 26 宗（9.2%），而涉及服务水平的个案则有 252 宗<sup>19</sup>（89.0%）。

---

<sup>13</sup> 在 2 639 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 711 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 928 宗。

<sup>14</sup> 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。

<sup>15</sup> 在 3 401 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 798 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 603 宗。

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

<sup>17</sup> 在 779 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 330 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 449 宗。

<sup>18</sup> 在 170 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共两宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 168 宗。

<sup>19</sup> 在 283 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 12 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 271 宗。

<sup>20</sup> 在 1 291 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出 792 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 499 宗。

13. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 170 宗<sup>21</sup>，上季有 127 宗，二零二二年同季则有 77 宗。今季的 170 宗<sup>21</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 37 宗（21.8%），而涉及服务水平的个案则有 129 宗<sup>21</sup>（75.9%）。

14. 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 74 宗，上季有 66 宗，二零二二年同季则有 30 宗。今季的 74 宗个案中，涉及服务质量的个案有 25 宗（33.8%），而涉及服务水平的个案则有 48 宗（64.9%）。

15. 今季有关过海隧巴服务<sup>22</sup>的投诉及建议共有 468 宗<sup>23</sup>，上季有 444 宗，二零二二年同季则有 676 宗<sup>24</sup>。今季的 468 宗<sup>23</sup> 个案中，涉及服务质量的个案有 56 宗（12.0%），而涉及服务水平的个案则有 403 宗<sup>23</sup>（86.1%）。

16. 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

17. 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 143 宗<sup>25</sup>，上季有 137 宗，二零二二年同季则有 85 宗。

---

<sup>21</sup> 在 170 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共九宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 161 宗。

<sup>22</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>23</sup> 在 468 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共九宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 459 宗。

<sup>24</sup> 在 676 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 111 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 565 宗。

<sup>25</sup> 在 143 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 141 宗。

## 公共小巴服务

18. 今季有关公共小巴服务的投诉及建议共有 1 768 宗，较上季的 1 564 宗上升 13.0%，与二零二二年同季的 1 469 宗比较，则上升 20.4%。所有个案已转介运输署或警方处理。

19. 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 95.5%（即 1 688 宗），较上季的 1 471 宗上升 14.8%，与二零二二年同季的 1 369 宗比较，则上升 23.3%。今季的 1 688 宗个案中，涉及服务质量的个案有 125 宗（7.4%），而涉及服务水平的个案则有 1 535 宗（90.9%）。

20. 其余 4.5% 的个案（即 80 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 93 宗下跌 14.0%，与二零二二年同季的 100 宗比较，则下跌 20.0%。

## 的士服务

21. 今季有关的士服务的个案共有 2 847 宗，较上季上升 15.0%，与二零二二年同季比较，则上升 54.2%。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。

22. 在季内收到的 2 847 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 771 宗（97.3%），上季则有 2 342 宗（94.6%）。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 697 宗（25.2%）这类个案予警方处理。

23. 警方在季内告知本组较早前转介的 485 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	33 (21)	7 (6)
(b) 投诉人撤销投诉	272 (209)	56 (60)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	180 (116)	37 (34)
	<u><b>485 (346)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

(注：括号内为上季数字。)

从上述数字可见，93%的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法追查。

24. 在上季被票控的 21 宗个案中，有 11 位的士司机被法庭<sup>26</sup>裁定违例驾驶。其中一位的士司机因未有展示司机证而被罚款 1 000 元。两位的士司机因拒载分别被罚款 450 元及 900 元。一位的士司机因举止无礼和不守规矩而被罚款 800 元。两位的士司机分别因没有将的士计程表设定于记录位置和滥收车资而被罚款 320 元及 350 元。五位的士司机因驾驶行为不当包括横过连续双白线，没有遵从交通灯号和道路标志的指示及不让行人先过斑马线而被罚款 450 元至 600 元。

### 铁路服务

25. 季内，共有 156 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 184 宗，二零二二年同季则有 183 宗。今季的 156 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 144 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

26. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 28 宗，上季共有 22 宗，二零二二年同季则有 28 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)。

<sup>26</sup> 截至 2023 年 7 月底，其他被票控案件尚未有结果。

## 交通情况

27. 今季接获有关交通挤塞的投诉共有 81 宗，上季有 131 宗，二零二二年同季则有 139 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	10 (23)
九龙	32 (60)
新界	38 (48)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1 (0)
<b>总数</b>	<b>81 (131)</b>

（注：括号内为上季数字。）

28. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为观塘（12 宗）、油尖旺（11 宗）及屯门（7 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。

29. 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）。

30. 今季共接获 56 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 30 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 52 宗及 31 项，二零二二年同季的数目则分别为 43 宗及 24 项。

31. 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

32. 今季有关道路维修的投诉有 59 宗，上季的数目为 53 宗，二零二二年同季的数目是 83 宗。今季的 59 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 37 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 21 宗。

33. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（16宗）、西贡（五宗）及黄大仙（三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为屯门（四宗）、东区、中西区、元朗及葵青（各两宗）。

## 法例执行

34. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 844 宗，较上季的 778 宗上升 8.5%，与二零二二年同季的 1 054 宗比较，则下跌 19.9%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（563 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（105 宗），胡乱过马路（53 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（44 宗）及等候过久引致交通阻塞（39 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。

35. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（120 宗<sup>27</sup>）、九龙城（101 宗）、深水埗（49 宗）及元朗（47 宗）。

---

<sup>27</sup> 在 120 宗投诉及建议中，有 92 宗有关同一街道的投诉由匿名投诉人提出。不包括这些投诉的数字为 28 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

在二零二三年七月四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) 有关专营巴士服务和专线小巴服务实时巴士到站信息的投诉及建议；
  - (b) 有关机场巴士服务的投诉及建议；
  - (c) 有关骑单车和电动可移动工具事宜的投诉及建议；以及
  - (d) 交通投诉组二零二三年第一号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关骑单车和电动可移动工具事宜的投诉及建议；以及
  - (b) 交通投诉组二零二三年第一号季报。

### 有关城巴机场巴士第 A10 号线服务不足的投诉

3. 一名市民投诉城巴来往机场与鸭脷洲的第 A10 号线服务不足。他不满城巴第 A10 号线只由上午五时三十分至上午七时三十分（往机场方向），以及由下午四时三十分至下午六时三十分（往鸭脷洲方向）提供服务。他认为路线未能全日服务十分不便且不合理。他促请运输署提高城巴第 A10 号线的服务水平，以应付南区和坚尼地城乘客的需求。

4. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示，城巴已因应航空客运量的最新预测和实际乘客量，临时调整机场巴士服务（包括城巴第 A10 号线）。为配合乘客人数逐渐增加，城巴已由二零二三年六月五日起加强第 A10 号巴士线的服务。城巴第 A10 号线的服务时间已延长至涵盖上午五时三十分至下午四时三十分（往机场方向），以及下午一时二十分至下午十一时二十分（往鸭脷洲方向）。

5. 运输署会继续密切监察机场乘客的需求，并与巴士公司检讨城巴第 A10 号线的服务水平，及会适时进一步调整服务班次水平。
6. 运输署的意见已转达该名市民，他并无再提出意见。

### 有关黄大仙商用车辆泊车位不足的关注

7. 市民关注到黄大仙的商用车辆泊车位不足。他们建议容许旅游巴以外的商用车辆停泊在黄大仙公共运输总站。他们亦敦促运输署在该区提供更多商用车辆泊车位。

8. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示，近年政府已制订和一直积极推展一系列短期及中长期措施，以增加商用车辆泊车位，包括(a)在合适的路旁地点划设夜间商用车辆泊车位；(b)在合适的短期租约停车场租约条款中，订明最少须提供商用车辆泊车位数目；(c)规定新的房屋发展项目须按照最新的《香港规划标准与准则》有关提供泊车位的标准，增加泊车位的种类和数量；(d)按照「一地多用」原则，在合适的「政府、机构或小区设施」及公共休憩用地项目中提供公众泊车位；以及(e)规定在合适的新发展项目开放附属泊车位及上落客货处若干部分作夜间公众商用车辆泊车用途。

9. 现时，新蒲岗和黄大仙的五芳街、六合街、七宝街、八达街、双喜街、三祝街和景福街均设有货车路旁泊车位。除此之外，四美街和五芳街的上落客货处亦由下午八时至上午七时划为夜间公众商用车辆泊车用途。另外，运输署正研究在黄大仙区其他合适路段提供夜间商用泊车位。

10. 至于暂时容许其他车辆停泊在黄大仙公共运输总站上层旅游巴士停车场的建议，运输署备悉该项建议，并会继续监察停车场的使用安排。

11. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

### 有关屯门公路交通挤塞的投诉

12. 市民投诉屯门公路交通挤塞。一名市民留意到自屯门一赤鱗角隧道通车后，蓝地至屯门市广场一段屯门公路在早上繁忙时间十分

挤塞。他建议把现时屯门公路快线的行车线界线由红桥开始改为双白线，以改善交通流量。另一名市民投诉前往屯门公路和皇珠路的重型货车令屯发路交通严重挤塞。巴士滞留屯发路至少十分钟才可驶入屯门公路。他建议把屯发路在早上繁忙时间划为巴士专用。有关个案已转交运输署考虑。

13. 运输署一直密切监察屯门区(包括屯门公路)的交通情况，以制订相应的交通管理措施。就此，运输署与路政署作出安排，把屯门公路(市中心段)南行近屯门花园现时慢线与中线之间的行车线界线改为双白线，并延长至华都花园对出的路段，以限制中线车辆在有关路段切入慢线。改善工程已于二零二三年六月二十四日竣工。据运输署观察所得，改善工程不但有助理顺屯门公路(市中心段)南行的交通流量，而且亦利便屯发路的车辆(包括巴士)驶入屯门公路。中期措施方面，政府已计划于龙富路和海荣路进行改善工程，通过加强连系和提供替代路线，改善屯门公路(市中心段)及皇珠路的交通情况。为应付长远的交通需求，政府正积极推展多个运输基建项目，包括屯门绕道、十一号干线(元朗至北大屿山段)、青衣至大屿山连接路，以及元朗公路(蓝地至唐人新村段)扩阔工程等。这些工程完成后将能改善屯门区内交通情况，以及新界西北与市区的连系。

14. 运输署亦已研究投诉人所提把屯发路划为巴士专线的建议。考虑到建议对附近道路和路口交通，以及道路使用者的影响，而且当局亦已推行上文第 13 段所述的交通管理措施，现阶段不宜采纳有关建议。运输署会继续密切监察屯门公路的交通情况，并会适时检讨推行进一步交通管理措施(包括投诉人的建议)是否可行。

15. 投诉人接获运输署的回复后并无再提出意见。

### 第三章 专题文章

## 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议

### 背景

二零二二年，本港每日平均约有970万人使用公共交通系统，当中包括铁路、电车、巴士、小巴、的士及渡轮。交通投诉组接获的投诉及建议，仍以公共交通服务问题为主。二零二二年，本组接获33 395宗<sup>28</sup>有关公共交通服务的投诉及建议，占个案总数(39 684宗<sup>29</sup>)84%<sup>28</sup>。在该33 395宗<sup>28</sup>个案中，最受关注的问题之一是驾驶行为不当，二零二二年共接获4 555宗个案。

2. 鉴于安全向来是公共交通服务运作的重要考虑因素，本文集中论述有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议。

### 投诉及建议统计数字

3. 过去五年，有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议，趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2018	4 270 (1 925)	-
2019	4 625 (2 324)	+8.3%
2020	3 389 (1 584)	-26.7%
2021	5 086 (2 206)	+50.1%
2022	4 555 (1 881)	-10.4%

---

<sup>28</sup> 在33 395宗投诉及建议中，有13位投诉人提出共7 116宗有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉。不包括这些投诉的数字为26 279宗，占个案总数(31 270宗)（见脚注29）84%。

<sup>29</sup> 在39 684宗投诉及建议中，有14位投诉人提出共7 116宗有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉，以及1 298宗有关违例泊车的投诉。不包括这些投诉的数字为31 270宗。

2023 2 884 -  
(截至 2023 年 6 月 30 日)

(注：括号内的数字是过去数年在一月至六月接获的个案数目。)

4. 在二零二三年一月至六月期间，本组共接获2 884宗有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议，较二零二二年同期接获的1 881宗增加53.3%。现按交通工具分类如下：

投诉 / 建议数目

<u>交通工具</u>	<u>2022年 1月至6月</u>	<u>2023年 1月至6月</u>	<u>增 / 减</u>
专营巴士	678	1 130	+452 (+66.7%)
的士	715	1 110	+395 (+55.2%)
专线小巴	393	513	+120 (+30.5%)
红色小巴	54	65	+11 (+20.4%)
非专营巴士	22	30	+8 (+36.4%)
香港铁路(港铁) (包括轻铁)	13	25	+12 (+92.3%)
电车	4	9	+5 (+125.0%)
渡轮	2	2	- (-)
<b>总计</b>	<b>1 881</b>	<b>2 884</b>	<b>+1 003 (+53.3%)</b>

5. 在该2 884宗个案中，投诉人大多对下列不当行为表示关注：

- (a) 慢驶；
- (b) 高速驾车；
- (c) 在限制区 / 切线上落乘客；
- (d) 驾驶时使用流动电话；

- (e) 未待乘客安全上 / 落便开车；
- (f) 突然切线 / 超车时越过路面实线；
- (g) 不让行人先过马路 / 不让路予其他车辆；以及
- (h) 行车颠簸。

过去五年（二零一八年至二零二二年）有关上述主要不当行为所接获个案数目趋势的图表载于附件J。有关公共交通司机驾驶行为不当的个案，按性质分类的数字详载于附件K(i)及(ii)。接获较多投诉的交通工具分项数字则载于附件K(iii)至(vi)。

### 改善情况的措施

6. 所有涉及公共交通司机驾驶行为不当的投诉，均已转交相关营办商、运输署或警方调查。

7. 如投诉人同意作证，个案会转交警方作进一步调查。在二零二三年一月至六月期间接获的2 884宗有关驾驶行为不当的个案中，有416宗转交警方考虑采取检控行动。目前，有170宗个案已完成调查，结果如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	12	7
(b) 投诉人撤销投诉	98	58
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	60	35
<b>总计</b>	<b>170</b>	<b>100</b>

### **专营巴士服务**

8. 各专营巴士营办商一直采取措施，改善其下巴士车长的驾驶技术、驾驶态度及安全意识，以期提升巴士运作安全。各专营巴士营办商除了为新入职车长提供训练外，亦不时为在职车长提供训练，包括重温培训、新巴士路线 / 车型训练及矫正训练。各营办商亦会发出

员工通告，以及为其下在职巴士车长定期举办简介会，宣扬安全驾驶和优质服务的信息。

9. 为有助安全驾驶，专营巴士营办商已安装 / 采用车内装置 / 技术以限制巴士最高车速，并会向巴士车长发出超速驾驶的实时警报，以及遇有急速刹车情况时编制特别报告。此外，专营巴士营办商使用黑盒读取的车辆运作数据，监察巴士车长的驾驶行为（例如高速驾驶），并协助管理驾驶表现和调查意外事故。巴士车长如被证实驾驶行为不当或涉及严重交通意外，营办商便会予以告诫、辅导甚或纪律处分。如有需要，有关车长亦须接受额外驾驶训练。

10. 专营巴士营办商会继续安排便衣职员暗中巡查，并于巴士上监察巴士车长的驾驶方式、遵守交通灯号 / 标志的情况及服务态度。如有需要，营办商会作出跟进，对有关巴士车长采取纪律行动，并为他们安排训练。运输署亦促请所有专营巴士营办商进一步加强内部监察系统，以便在监察巴士车长安全驾驶及服务表现之余，亦同时改善巴士车长的工作环境。

11. 除上文所述之外，运输署及警方会继续为巴士车长合办道路安全研讨会。警方会在研讨会上向巴士车长讲解安全驾驶技术及行为，务求提升他们的道路安全意识，并向他们推广良好的驾驶行为。

## **公共小巴服务**

12. 运输署非常重视提升公共小巴安全，并已就此采取多管齐下的方法。过去数年，政府引入多项与安全有关的法例和发牌规定，包括强制新登记的公共小巴安装电子数据记录仪、速度显示器及车速限制器、在沿车厢通道两旁座位的上角（靠近通道一边）安装扶手、强制公共小巴驾驶执照的所有申请者修读职前课程，以及新增发牌规定要求所有在二零二三年九月一日或之后新登记的公共小巴必须安装佩戴安全带侦测及警示系统。

13. 此外，运输署一直与公共小巴业界保持紧密沟通，通过定期举办业界研讨会、出版《公共小巴服务通讯》和举办公共小巴道路安全研讨会等，以期合力提升公共小巴安全。运输署会继续与警方定期合办公共小巴道路安全研讨会，着重探讨常见的不当行为及陋习。在研讨会上，运输署及警方会特别针对投诉数字最多的个案，播放意外事故和法庭案件的片段，提醒与会者超速、突然切线和冲灯的严重后

果。运输署会继续鼓励公共小巴营办商安排更多前线司机参与公共小巴道路安全研讨会。

14. 此外，运输署亦会就红色小巴及专线小巴服务进行定期及特别调查。如发现司机的不当行为危及道路安全，运输署会提醒有关营办商 / 车主纠正情况，并把个案转交警方，以考虑对有关路线加强执法行动。运输署每年对公共小巴进行检查时，会检验车上与安全有关的装置，并在有需要时，例如当该署接获与安全装置有关的投诉或发现这些装置可能出现故障时，便会进行检验。如专线小巴路线持续接获驾驶行为不当的投诉，运输署会与相关专线小巴营办商会面，并按情况考虑向他们发出警告信。该署亦会要求专线小巴营办商提交行动计划以作改善，并会密切监察进展。运输署亦会提醒专线小巴营办商，该等不当驾驶行为或会影响中期检讨的结果及相关客运营业证的延展年期。

15. 随着各项提升公共小巴安全的措施以多管齐下的方式落实，公共小巴的意外率有所下降，二零一三年的每百万车辆公里 2.83 宗，下跌至二零二二年的每百万车辆公里 2.25 宗。运输署会持续与公共小巴业界保持紧密沟通，提倡安全及正确驾驶行为，以期提升整体服务质素。

### **的士服务**

16. 运输署一直与的士行业紧密合作，提醒的士司机安全及正确驾驶，并提升服务质素。运输署在二零一八年一月重组并新成立的士服务质素委员会。该委员会为一个多方平台，旨在讨论各项推动革新的策略及措施，以提升的士的服务质素。自的士服务质素委员会成立以来，运输署已实施多项措施，以改善的士服务质素，包括出版和更新《香港的士服务标准》及《香港的士服务指南》，详述的士司机的责任及行为，而《的士服务信息小锦囊》则提供有用资料，协助的士司机处理乘客的查询。此外，运输署亦已改善其处理的士服务投诉的机制，以便对屡被投诉的司机采取更积极的行动。运输署亦开发了一个内部数据库，协助该署更有效地掌握整体的士服务质素，分析针对个别车辆或个别公司其下车辆的投诉是否有上升趋势，以及按个案情况采取适当跟进及针对性行动。对于屡被投诉的的士车主及司机，运输署亦会向警方提供他们的资料，以便警方作出适当跟进调查及执法行动。运输署亦会促请警方在有需要时在黑点加强执法行动，以打击罪行。

17. 在宣传方面，运输署已为在职的士司机推出一系列网上培训课程，并优化「的士司机嘉许计划」，以表扬服务质素卓越的的士司机及的士服务管理团队，从而提升的士司机及营办商的专业形象。此外，该署会继续每半年出版《的士通讯》，向的士司机宣扬安全、正确驾驶和优质服务的信息。

18. 此外，为提的士司机的驾驶安全意识，运输署为的士司机举办「安全驾驶及健康研讨会」和「安全驾驶研讨会」，邀请警方和学术机构向的士业界宣扬安全驾驶的信息。运输署会继续定期为的士司机安排研讨会。

19. 最后，运输署认同有效监察司机的服务表现至为重要，并了解现时已有部分的士营办商以车队形式经营的士服务，提供不同途径让乘客就的士服务反映意见和作出投诉，以便监察司机的表现。此外，部分的士营办商已加强司机职前培训，并会对屡次涉及驾驶行为不当或服务态度欠佳的在职司机作出训示或提供训练。运输署会继续鼓励更多的士从业员采用车队管理，利用创新科技提升营运效率及管理质素，从而提升的士服务质素。

## 其他

20. 运输署继续致力提高商用车辆司机（包括公共交通司机）的驾驶安全及健康意识，每年举办「至 fit 安全驾驶大行动」。二零二二至二三年度的五个主题为「无烟生活」、「有营饮食」、「正确佩戴安全带」、「注意身体状况、避免疲劳驾驶」及「专注驾驶，要时刻注意行人」，透过一系列宣传计划及活动，包括电台广播、外展宣传及设有互动游戏和奖品的 Facebook 及 Instagram 专页，提高商用车辆司机安全驾驶及保持良好健康的认识。此外，运输署亦与运输业界定期举行会议，呼吁商用车辆司机时刻保持安全及有礼的驾驶态度。相关道路安全信息亦已通过宣传单张、运输业界通讯、《道路安全通讯》，以及重要道路上的可变信息标志发布。这些宣传单张、通讯及《道路安全通讯》亦可在运输署及道路安全议会的网页浏览。

21. 警方一直非常关注公共服务车辆的行车安全及相关意外情况。警方会继续通过「重点交通执法项目」，加强交通执法行动，打击不安全及不负责任的驾驶行为。警方亦会不时检讨执法行动的策略，致力提升公共服务车辆司机的驾驶安全意识，减少交通意外。

22. 警方不断推出各项措施，以提高交通执法成效。二零二二年五月，警方在微信平台推出「影住驾」小程序，让市民上载影片或照片，向警方举报非紧急交通罪行(不包括违例泊车)。程序推出后反应非常热烈。

23. 除执法行动外，警方会联同运输署、道路安全议会和公私营业界持份者推出各项宣传及教育活动，以提高道路使用者（包括公共服务车辆司机）的安全意识。警方亦会通过宣传及其他活动与市民沟通，藉以提高道路使用者的道路安全意识，以及改变他们可导致意外或危及其他道路使用者的不负责任行为及态度。

24. 交通投诉组会继续监察，并与运输署及警方跟进有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉。

## 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 (1.4.22 – 30.6.22)	上季 (1.1.23 – 31.3.23)	今季 (1.4.23 – 30.6.23)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	1 616[404]	855[294]	662[225]
(b) 服务水平	8 097 [19]	7 572 [10]	8 195 [17]
(c) 一般性质	212 [13]	253 [8]	198 [7]
	<b>9 925<sup>(3)</sup>[436] (87%)</b>	<b>8 680<sup>(3)</sup>[312] (88%)</b>	<b>9 055<sup>(3)</sup>[249] (88%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	139 [1]	131 [3]	81 [3]
(b) 交通管理	43 [11]	52 [14]	56 [16]
(c) 增设交通标志及设备	24 [11]	31 [13]	30 [11]
(d) 泊车设施	19 [6]	40 [8]	15 [1]
	<b>224 [29] (2%)</b>	<b>254 [38] (2%)</b>	<b>182 [31] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	18	23	37 [1]
(b) 交通标志及设备	62 [1]	22	21
(c) 行车道标记	3	8	1
	<b>83 [1] (1%)</b>	<b>53 (1%)</b>	<b>59 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	731	558 [1]	563 [1]
(b) 其他执法事宜	323 [3]	220	281
	<b>1 054 [3] (9%)</b>	<b>778 [1] (8%)</b>	<b>844 [1] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>52 (1%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>	<b>63 [3] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>11 338<sup>(3)</sup> [469] (100%)</b>	<b>9 798<sup>(3)</sup> [352] (100%)</b>	<b>10 203<sup>(3)</sup> [285] (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404宗、294宗及225宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出301宗、219宗及176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。

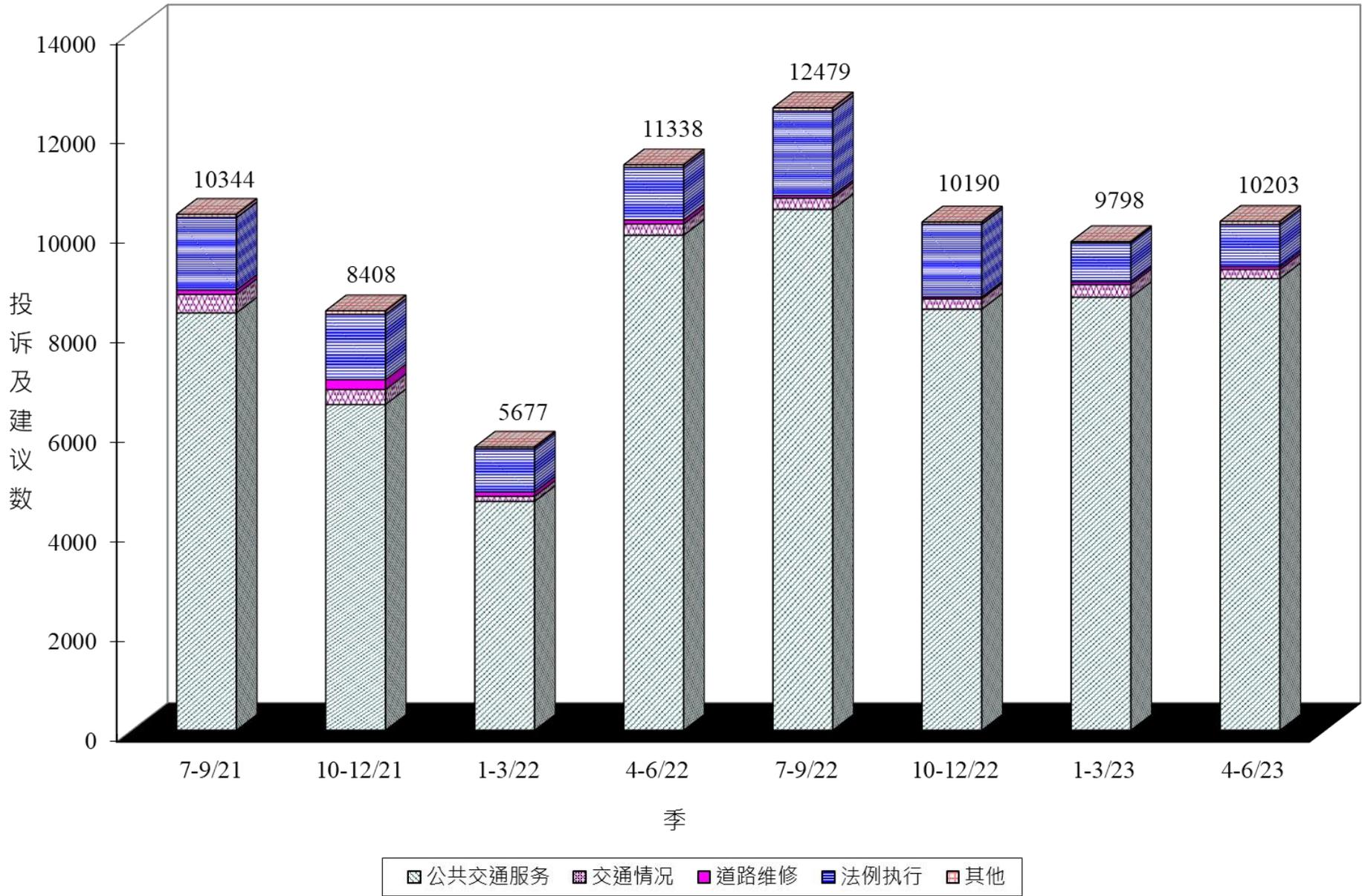
(3) 请参阅第一章第二及七段。

交通投诉组接获的投诉及建议<sup>(1)</sup>

投诉/建议性质 <sup>(2)(3)</sup>	2022 年同季 (1.4.22 – 30.6.22)	上季 (1.1.23 – 31.3.23)	今季 (1.4.23 – 30.6.23)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	1 351[404]	855[294]	662[225]
(b) 服务水平	5 331 [19]	6 833 [10]	7 450 [17]
(c) 一般性质	212 [13]	253 [8]	198 [7]
	<b>6 894<sup>(4)</sup>[436] (83%)</b>	<b>7 941<sup>(5)</sup>[312] (87%)</b>	<b>8 310<sup>(6)</sup>[249] (87%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	139 [1]	131 [3]	81 [3]
(b) 交通管理	43 [11]	52 [14]	56 [16]
(c) 增设交通标志及设备	24 [11]	31 [13]	30 [11]
(d) 泊车设施	18 [6]	40 [8]	15 [1]
	<b>224 [29] (3%)</b>	<b>254 [38] (3%)</b>	<b>182 [31] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	18	23	37 [1]
(b) 交通标志及设备	62 [1]	22	21
(c) 行车道标记	3	8	1
	<b>83 [1] (1%)</b>	<b>53 (1%)</b>	<b>59 [1] (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	731	558 [1]	563 [1]
(b) 其他执法事宜	323 [3]	220	281
	<b>1 054 [3] (12%)</b>	<b>778 [1] (8%)</b>	<b>844 [1] (9%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>52 (1%)</b>	<b>33 [1] (1%)</b>	<b>63 [3] (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>8 307<sup>(4)</sup> [469] (100%)</b>	<b>9 059<sup>(5)</sup> [352] (100%)</b>	<b>9 458<sup>(6)</sup> [285] (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404宗、294宗及225宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出301宗、219宗及176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) 不包括由九位投诉人提出共3 031宗个案。
- (5) 不包括由四位投诉人提出共739宗个案。
- (6) 不包括由三位投诉人提出共745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 (二零二三年四月至六月)

### 建议性质<sup>(1)</sup>

(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/载客量	8	[1]	-	2	-	1	-	11 [1]
(2) 路线	184	[171]	2 [2]	3 [3]	-	-	-	189 [176]
(3) 服务时间	9	[3]	-	-	-	-	-	9 [3]
(4) 设置车站	11	[2]	1	4	-	-	-	16 [2]
	<b>212</b>	<b>[177]</b>	<b>3 [2]</b>	<b>9 [3]</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>225 [182]</b>
(b) 服务水平								
(1) 服务班次	-	-	1	-	-	-	-	1
(2) 路线依循情况	-	-	-	-	-	-	-	0
(3) 驾驶行为不当	-	-	-	-	-	-	-	0
(4) 员工行为及工作表现	-	-	-	-	-	-	-	0
(5) 滥收车 / 船费	-	-	1	-	-	-	-	1
(6) 清洁	-	-	-	-	-	-	-	0
(7) 车辆 / 船只状况	2	-	-	-	-	-	-	2
(8) 乘客服务及设施	8	1	1	-	3	[1]	-	13 [1]
	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>[1]</b>	<b>-</b>	<b>17 [1]</b>
(c) 一般性质 <sup>(2)</sup>	4	[2]	-	-	2	1	-	7 [2]
今季(I)项小计	<b>226</b>	<b>[179]</b>	<b>4 [2]</b>	<b>12 [3]</b>	<b>2</b>	<b>5 [1]</b>	<b>0</b>	<b>249 [185]</b>
上季(I)项小计	292	[233]	0	10 [2]	2	5	3	312 [235]
2022年同季(I)项小计	380	[311]	2 [2]	35 [8]	4	8 [2]	1	436 [326]
(II) 交通情况								
(a) 交通挤塞								3
(b) 交通管理								16
(c) 增设交通标志及设备								11
(d) 泊车设施								1
今季(II)项小计								<b>31</b>
上季(II)项小计								38
2022年同季(II)项小计								29 [1]
(III) 道路维修								<b>1</b>
(IV) 法例执行								<b>1</b>
(V) 其他 <sup>(3)</sup>								<b>3</b>
今季合计								<b>285 [185]</b>
上季合计								352 [235]
2022年同季合计								469 [327]

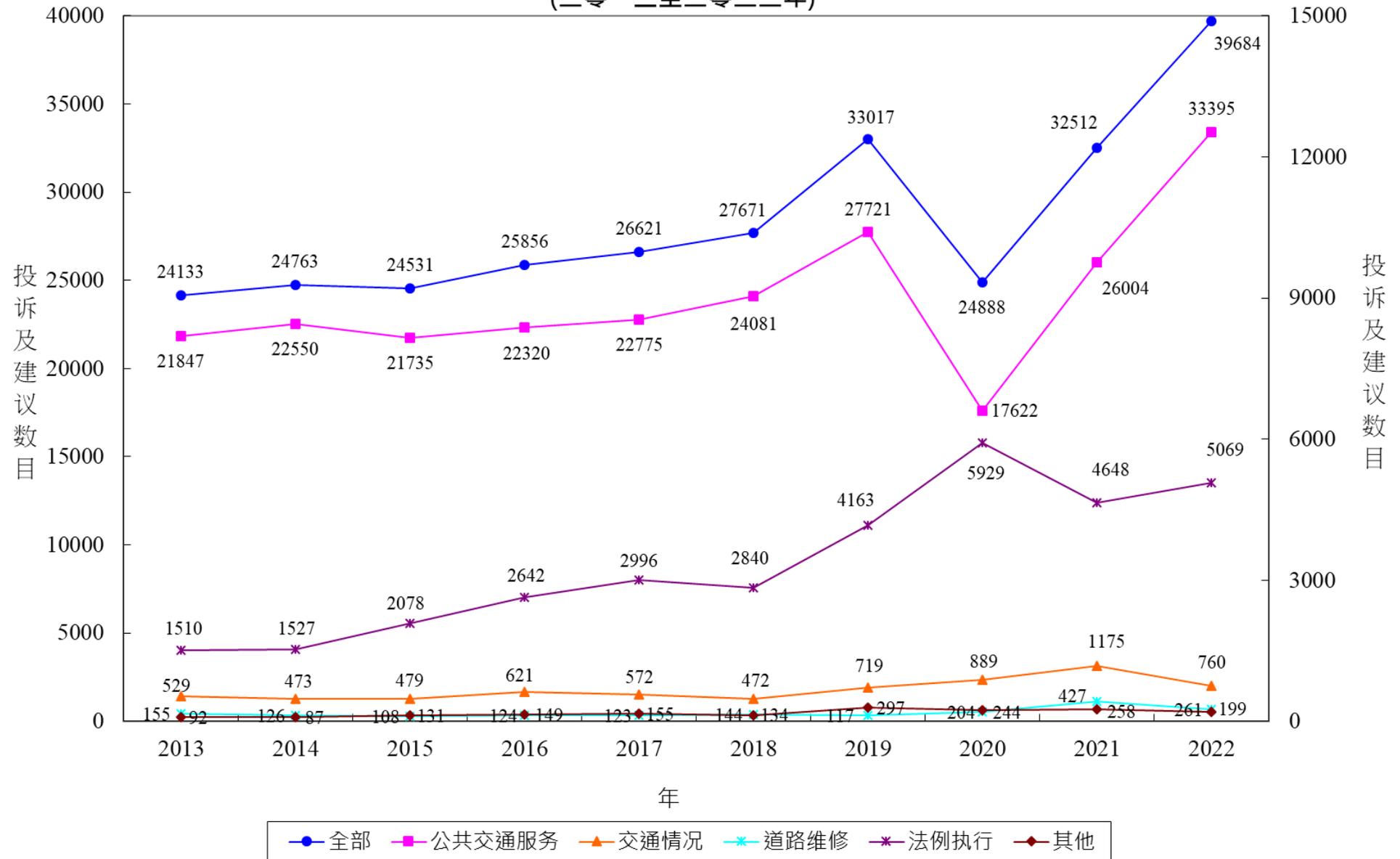
注：(1) 方括号内是季内接获一位市民提出的纯粹建议数目。这些数字已包括在所接获的纯粹建议总数之中。

(2) 这些个案主要涉及分段收费和的士站。

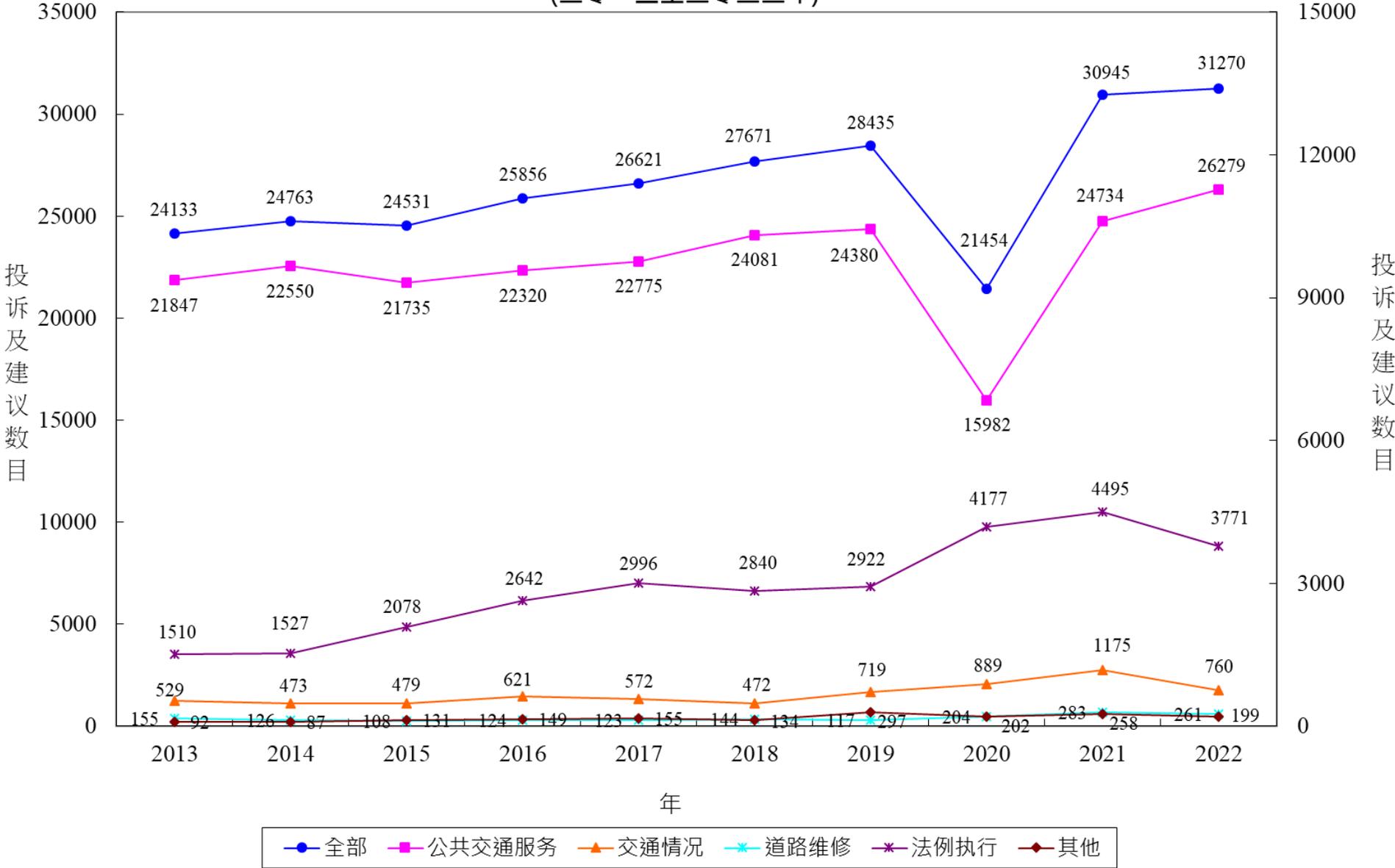
(3) 这些个案主要涉及行人路和单车径。

## 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)。

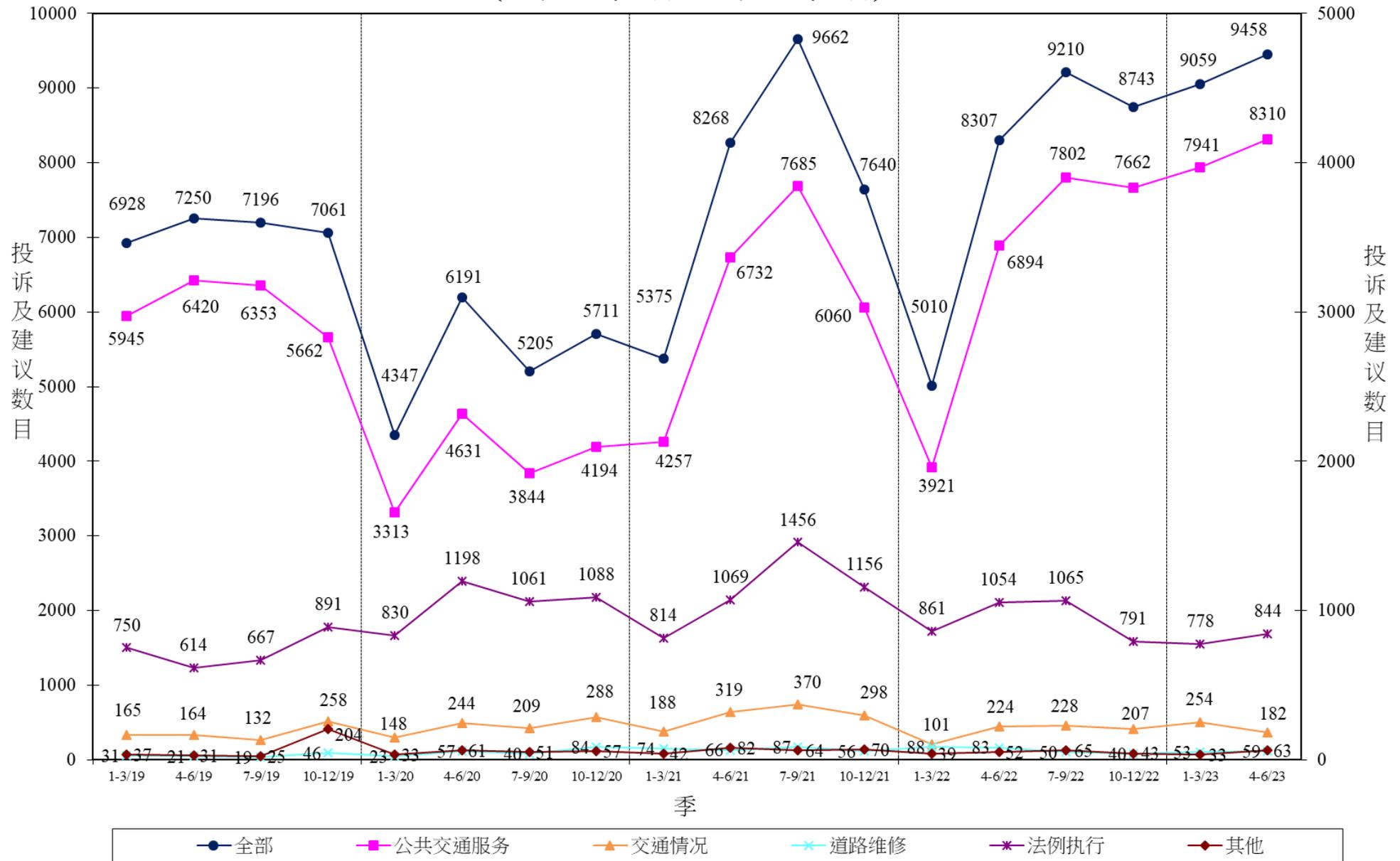
交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一九年一月至二零二三年六月)

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**  
(二零二三年四月至六月)

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		21	789	3	1	814
(b) 服务水平		1 316	5 770	33	1 517	8 636
(c) 一般性质		38	218	3	4	263
		<b>1 375</b>	<b>6 777</b>	<b>39</b>	<b>1 522</b>	<b>9 713</b>
<b>II. 交通情况</b>						
(a) 交通挤塞		26	86	-	-	112
(b) 交通管理		5	38	1	-	44
(c) 增设交通标志及设备		-	29	1	-	30
(d) 泊车设施		3	31	1	-	35
		<b>34</b>	<b>184</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>221</b>
<b>III. 道路维修</b>						
(a) 道路情况		10	19	-	-	29
(b) 交通标志及设备		8	14	2	-	24
(c) 行车道标记		-	3	-	-	3
		<b>18</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>56</b>
<b>IV. 法例执行</b>						
(a) 违例泊车		341	220	-	4	565
(b) 其他执法事宜		13	206	-	67	286
		<b>354</b>	<b>426</b>	<b>-</b>	<b>71</b>	<b>851</b>
<b>V. 其他</b>		<b>4</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>43</b>
		<b>1 785</b>	<b>7 462</b>			
		<b>(16%)</b>	<b>(68%)</b>			
				<b>44</b>	<b>1 593</b>	<b>10 884</b>
				<b>(1%)</b>	<b>(15%)</b>	<b>(100%)</b>
	<b>合计</b>		<b>9 247</b>			
			<b>(84%)</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  
(二零二三年四月至三六月)

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	102	3 546	3	13	3 664
城巴有限公司 (第一类专营权)	95	424	1	2	522
城巴有限公司 (第二类专营权)	52	90	4	-	146
新世界第一巴士服务有限公司	85	133	-	2	220
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	22	52	-	-	74
龙运巴士公司	42	97	-	-	139
过海隧巴	102	468	-	2	572
非专营巴士服务	39	93	-	-	132
专线小巴	680	775	-	13	1 468
红色小巴	91	5	2	3	101
的士	4	939	25	1 486	2 454
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	41	112	1	-	154
香港铁路有限公司(轻铁)	7	18	-	-	25
香港电车有限公司	8	5	1	-	14
新渡轮服务有限公司	2	11	1	-	14
天星小轮有限公司	-	1	-	-	1
其他渡轮	3	8	1	1	13
合计	<b>1 375</b> <b>(14%)</b>	<b>6 777</b> <b>(70%)</b>	<b>39</b> <b>(1%)</b>	<b>1 522</b> <b>(15%)</b>	<b>9 713</b> <b>(100%)</b>
	<b>8 152</b> <b>(84%)</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**  
**(二零二三年四月至六月)**

**I. 公共交通服务**

- 开办城巴第 22D 号线来往启德站（沐安街）与承丰道，满足乘客的需求。
- 为城巴第 A25 号线（往机场方向）在贵州街与落山道之间土瓜湾道增设巴士站，满足乘客的需求。
- 为九巴第 5A 及 24 号线（来回方向），以及城巴第 20A 号线（来回方向）在协调道近警务处东九龙总区总部增设巴士站，满足乘客的需求。

**II. 交通管理**

***港岛区***

- 在香港仔水塘道增设「慢驶」道路标记，提醒驾驶人士在下山路段小心驾驶。
- 收窄载德街近成和道的行车道，方便行人横过马路。

***九龙区***

- 在长沙湾道 792 号附近的道路分隔路堑上装设反光安全岛标柱牌，改善道路安全。
- 延长么地道西行线转入漆咸道南的交通灯在星期一至六晚上的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长富宁街与亚皆老街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

### **新界区**

- 延长宝湖道与东昌街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在屏厦路南行最右边行车线近聚星路加设「巴士线」道路标志，改善对驾驶人士的指示。
- 把海兴路南行中线与海安路交界处的「只准向前驶」改为「向前驶或转右」，改善交通流量。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零二三年四月至六月)

**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)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	九巴	新巴											
<b>(A) 服务质量</b>																		
(1) 班次/载客量	110	20	26	9	21	18	20	9	114	-	-	20	5	-	-	-	2	374
(2) 路线	114	28	16	14	4	15	30	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	228
(3) 服务时间	4	5	7	2	-	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 设置车站	10	5	3	1	-	4	4	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	36
小计	238	58	52	26	25	37	56	18	125	-	-	20	5	-	-	-	2	662
<b>(B) 服务水平</b>																		
(1) 服务班次	1553	113	51	136	20	52	140	54	602	-	-	10	2	1	3	-	8	2745
(2) 路线依循情况	8	3	-	1	1	-	9	5	57	-	528	2	-	-	-	-	-	614
(3) 驾驶行为不当	372	55	26	42	5	31	88	10	257	28	569	6	4	5	-	-	-	1498
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	227	46	29	56	7	24	104	15	465	21	1291	22	3	2	1	-	1	2314
(5) 滥收车/船费	6	-	-	1	2	-	3	1	64	8	383*	1	-	-	1	-	-	470
(6) 清洁	11	1	1	3	1	2	4	-	17	2	6	3	-	1	-	-	-	52
(7) 车辆/船只状况	17	1	2	3	3	1	7	10	20	2	3	2	-	3	1	-	2	77
(8) 乘客服务及设施	163	20	8	10	9	19	48	20	53	2	7	52	6	-	3	-	5	425
小计	2357	239	117	252	48	129	403	115	1535	63	2787	98	15	12	9	-	16	8195
<b>(C) 一般性质</b>	44	12	1	5	1	4	9	10	28	17	60	4	2	-	1	-	-	198
今季合计	2639	309	170	283	74	170	468	143	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	9055
总数	(4113)							(4758)				(156)			(28)			
上季合计	2598	698	135	229	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	8680
2022年同季合计	3401	779	60	1291	30	77	676	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	9925

\* 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**  
(二零二三年四月至六月)

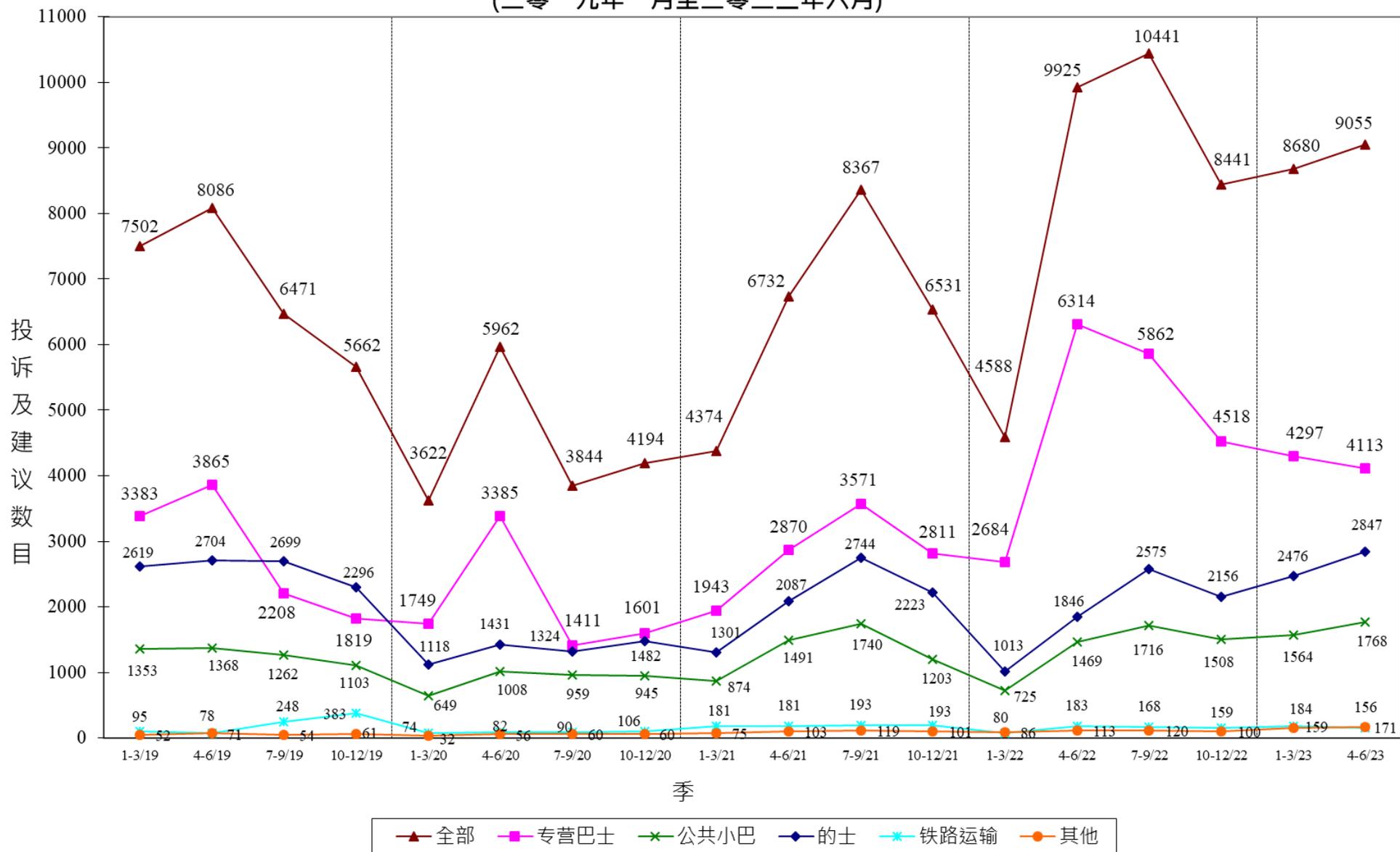
**附件 E(i)(b)**

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具								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 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新巴 新巴	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴	九巴	的士										
<b>(A) 服务质量</b>																		
(1) 班次/载客量	110	20	26	9	21	18	20	9	114	-	-	20	5	-	-	-	2	374
(2) 路线	114	28	16	14	4	15	30	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	228
(3) 服务时间	4	5	7	2	-	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	24
(4) 设置车站	10	5	3	1	-	4	4	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	36
小计	238	58	52	26	25	37	56	18	125	-	-	20	5	-	-	-	2	662
<b>(B) 服务水平</b>																		
(1) 服务班次	842	113	49	124	20	43	131	52	602	-	-	10	2	1	3	-	8	2000
(2) 路线依循情况	8	3	-	1	1	-	9	5	57	-	528	2	-	-	-	-	-	614
(3) 驾驶行为不当	372	55	26	42	5	31	88	10	257	28	569	6	4	5	-	-	-	1498
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	227	46	29	56	7	24	104	15	465	21	1291	22	3	2	1	-	1	2314
(5) 滥收车/船费	6	-	-	1	2	-	3	1	64	8	383*	1	-	-	1	-	-	470
(6) 清洁	11	1	1	3	1	2	4	-	17	2	6	3	-	1	-	-	-	52
(7) 车辆/船只状况	17	1	2	3	3	1	7	10	20	2	3	2	-	3	1	-	2	77
(8) 乘客服务及设施	163	20	8	10	9	19	48	20	53	2	7	52	6	-	3	-	5	425
小计	1646	239	115	240	48	120	394	113	1535	63	2787	98	15	12	9	-	16	7450
<b>(C) 一般性质</b>	44	12	1	5	1	4	9	10	28	17	60	4	2	-	1	-	-	198
今季合计	1928 <sup>(1)</sup>	309	168 <sup>(1)</sup>	271 <sup>(1)</sup>	74	161 <sup>(1)</sup>	459 <sup>(1)</sup>	141 <sup>(1)</sup>	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	8310
总数	(3370)								(4756)			(156)			(28)			
上季合计	1964 <sup>(2)</sup>	593 <sup>(2)</sup>	135	229	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	7941
2022年同季合计	1603 <sup>(3)</sup>	449 <sup>(3)</sup>	60	499 <sup>(3)</sup>	30	77	565 <sup>(3)</sup>	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	6894

\* 包括有关的士咪表的违规行为。

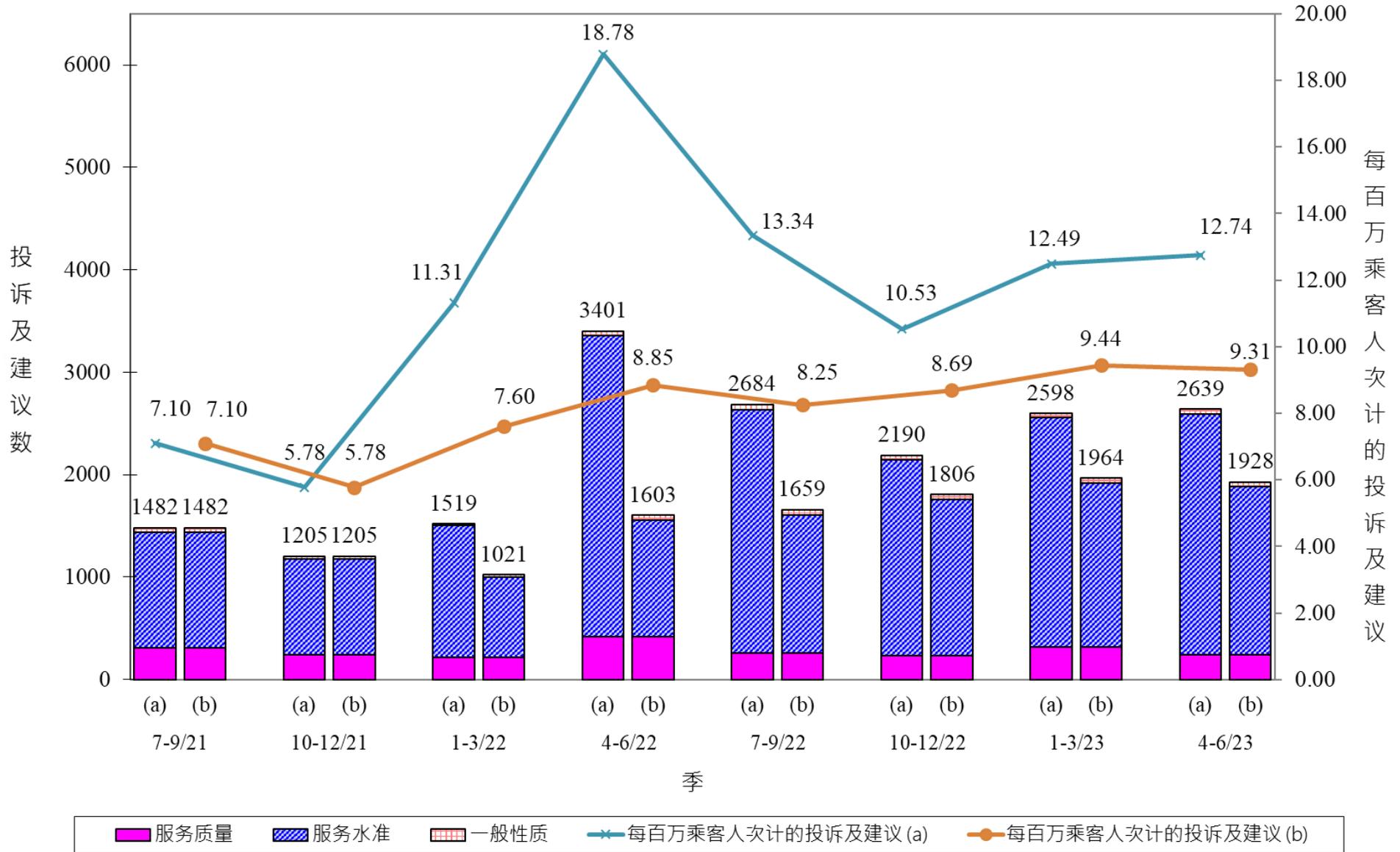
- 注： (1) 不包括由三位投诉人在此季内提出共 745 宗个案（包括 711 宗有关九巴、两宗有关城巴（第二类专营权）、12 宗有关新巴、九宗有关龙运巴士、九宗有关过海隧巴及两宗有关非专营巴士的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (2) 不包括由四位投诉人在上季内提出共 739 宗个案（包括 634 宗有关九巴及 105 有关城巴（第一类专营权）的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (3) 不包括由九位投诉人在 2022 年同季内提出共 3 031 宗个案（包括 1 798 宗有关九巴、330 宗有关城巴（第一类专营权）、792 宗有关新巴及 111 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)。

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六月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

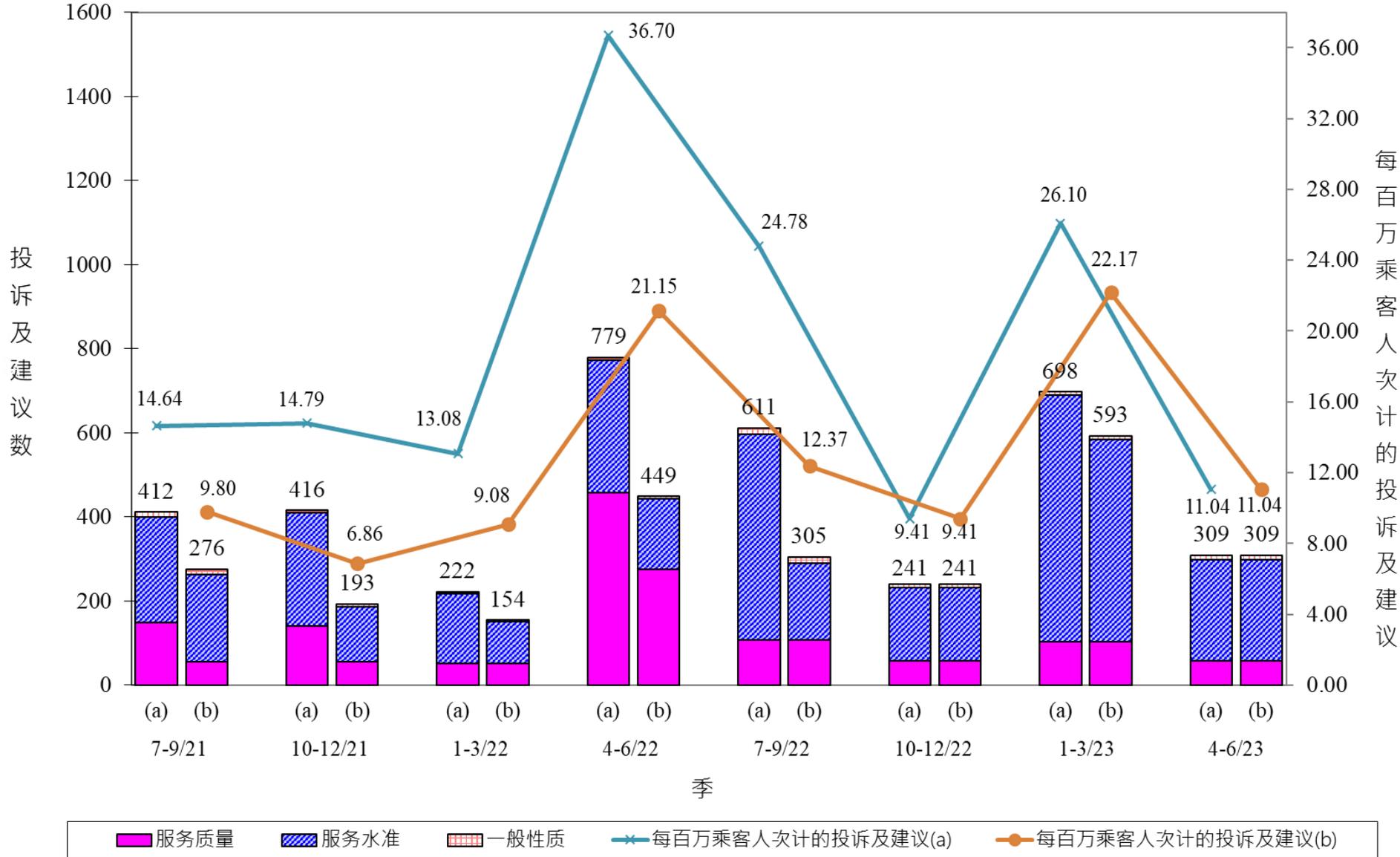
附件 F (i)



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。

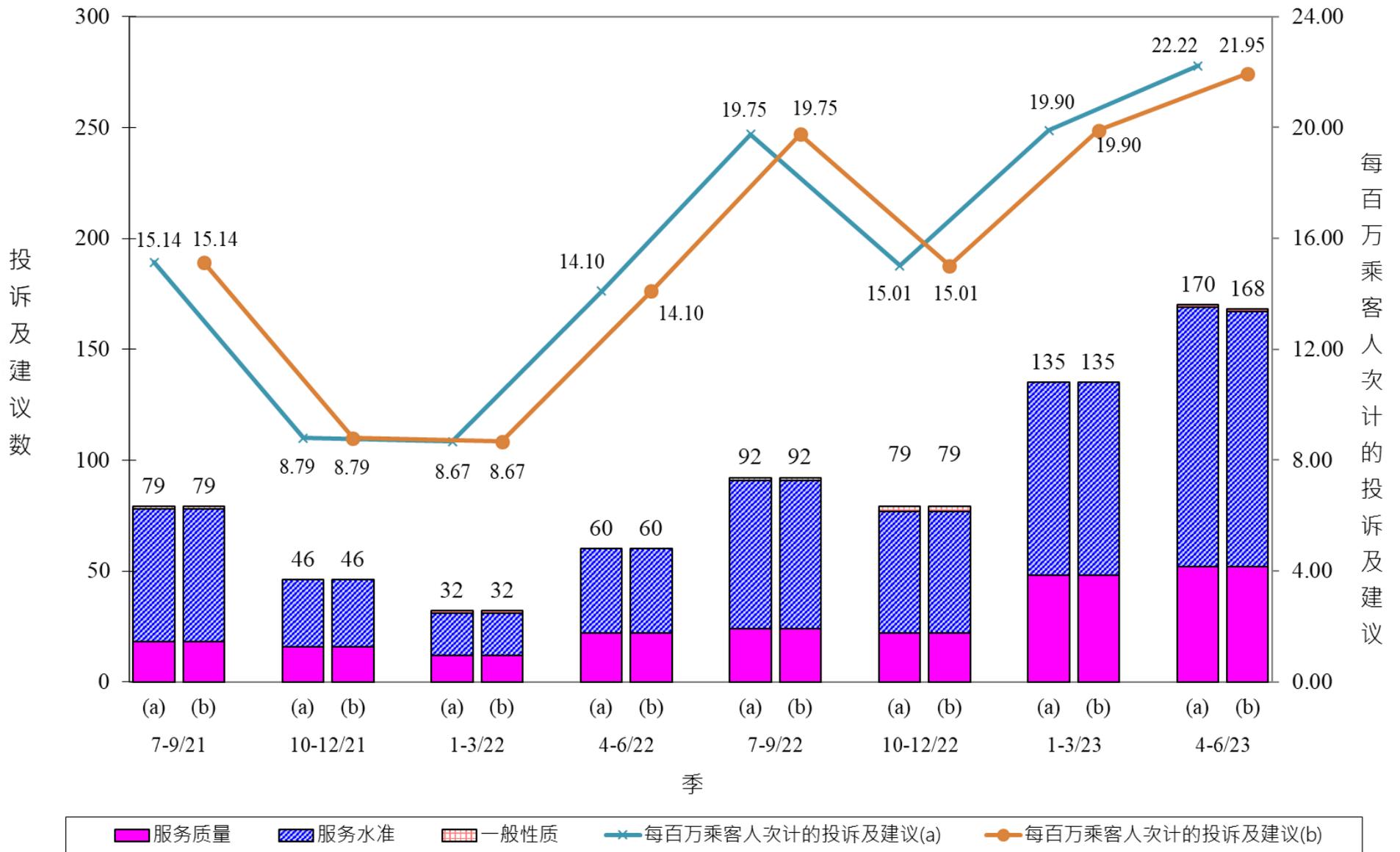
过去八季有关城巴(第一类专营权)服务的投诉及建议



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

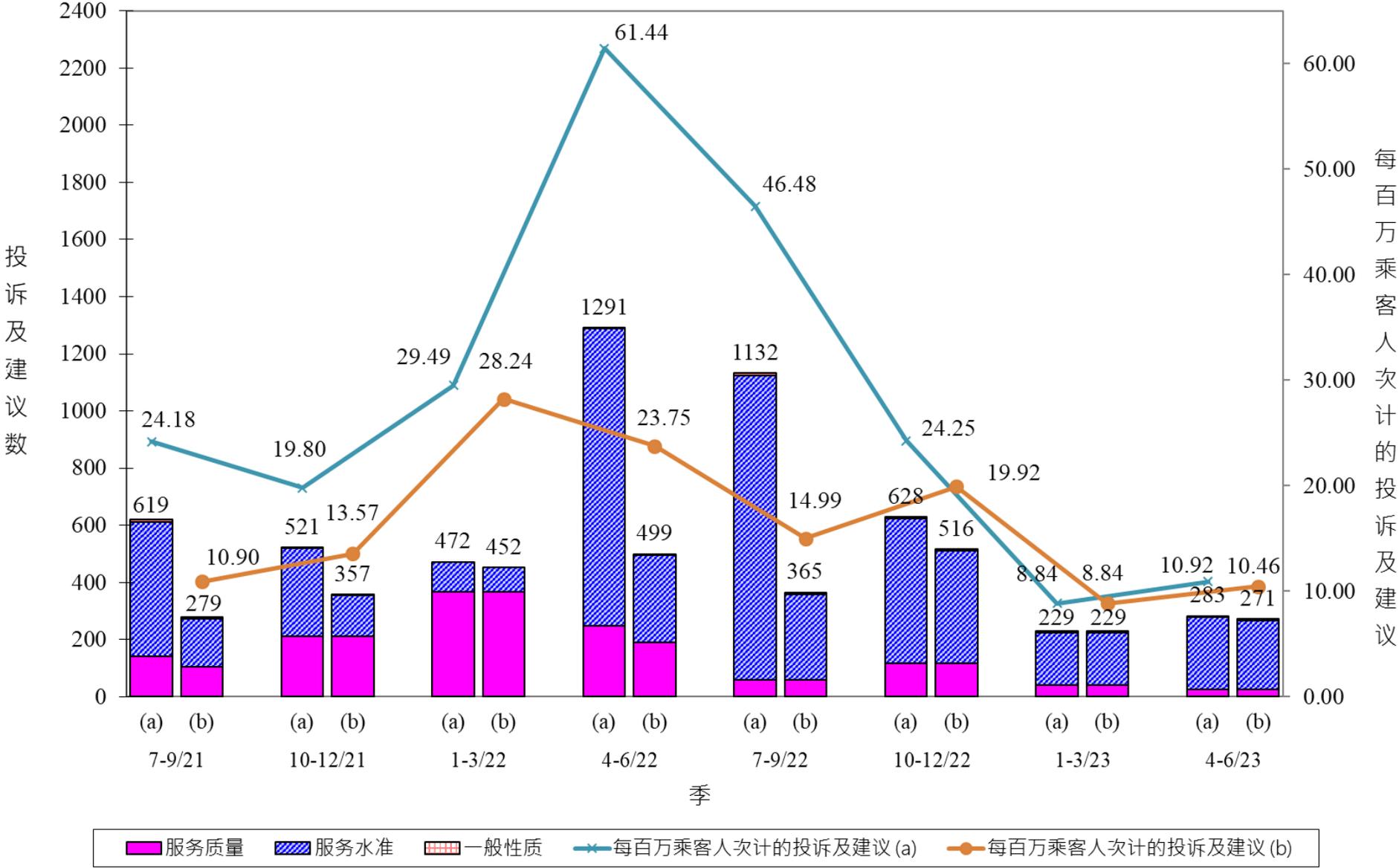
附件 F (iii)



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。

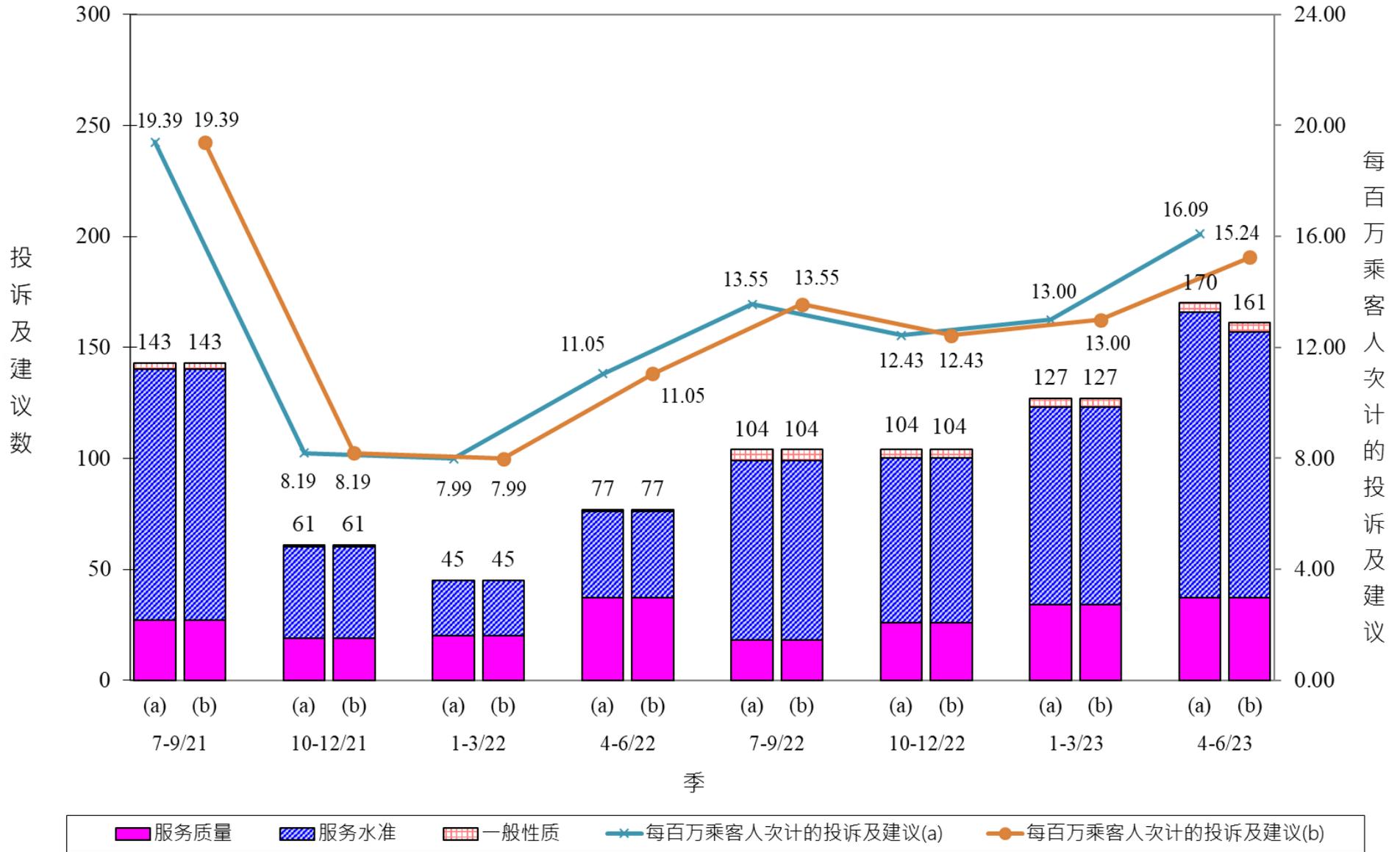
过去八季有关新巴服务的投诉及建议



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。

过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)

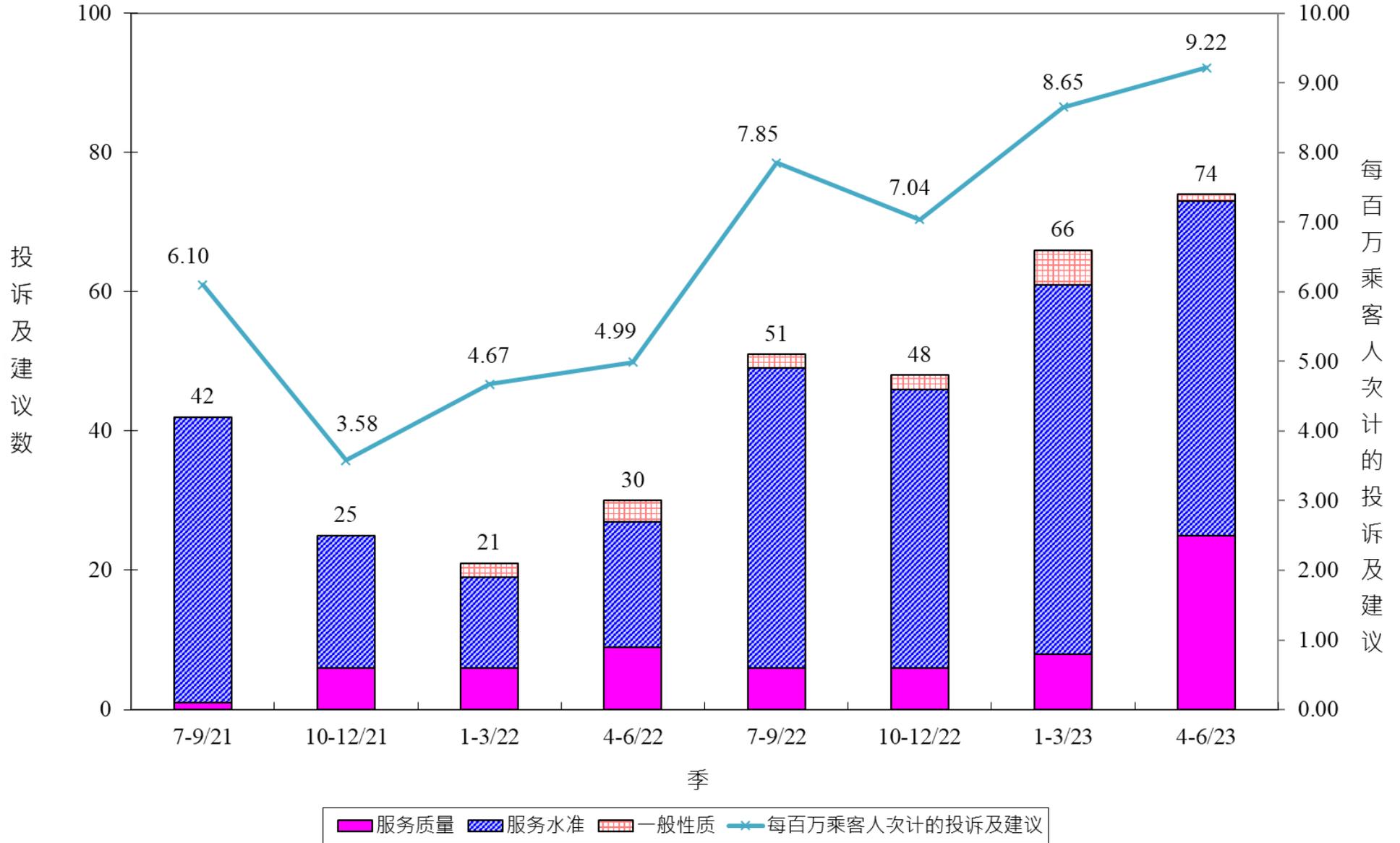


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

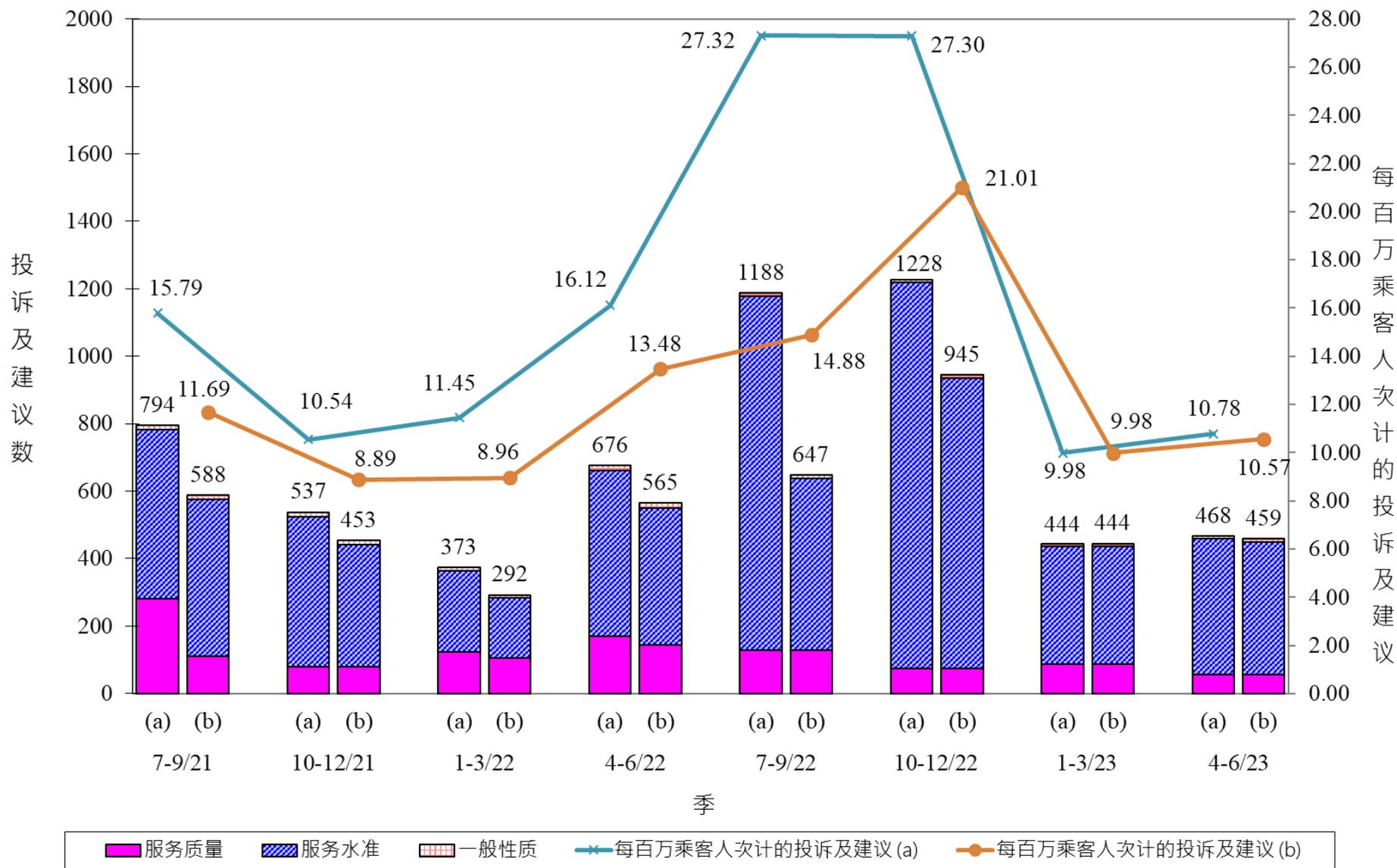
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

附件 F (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。

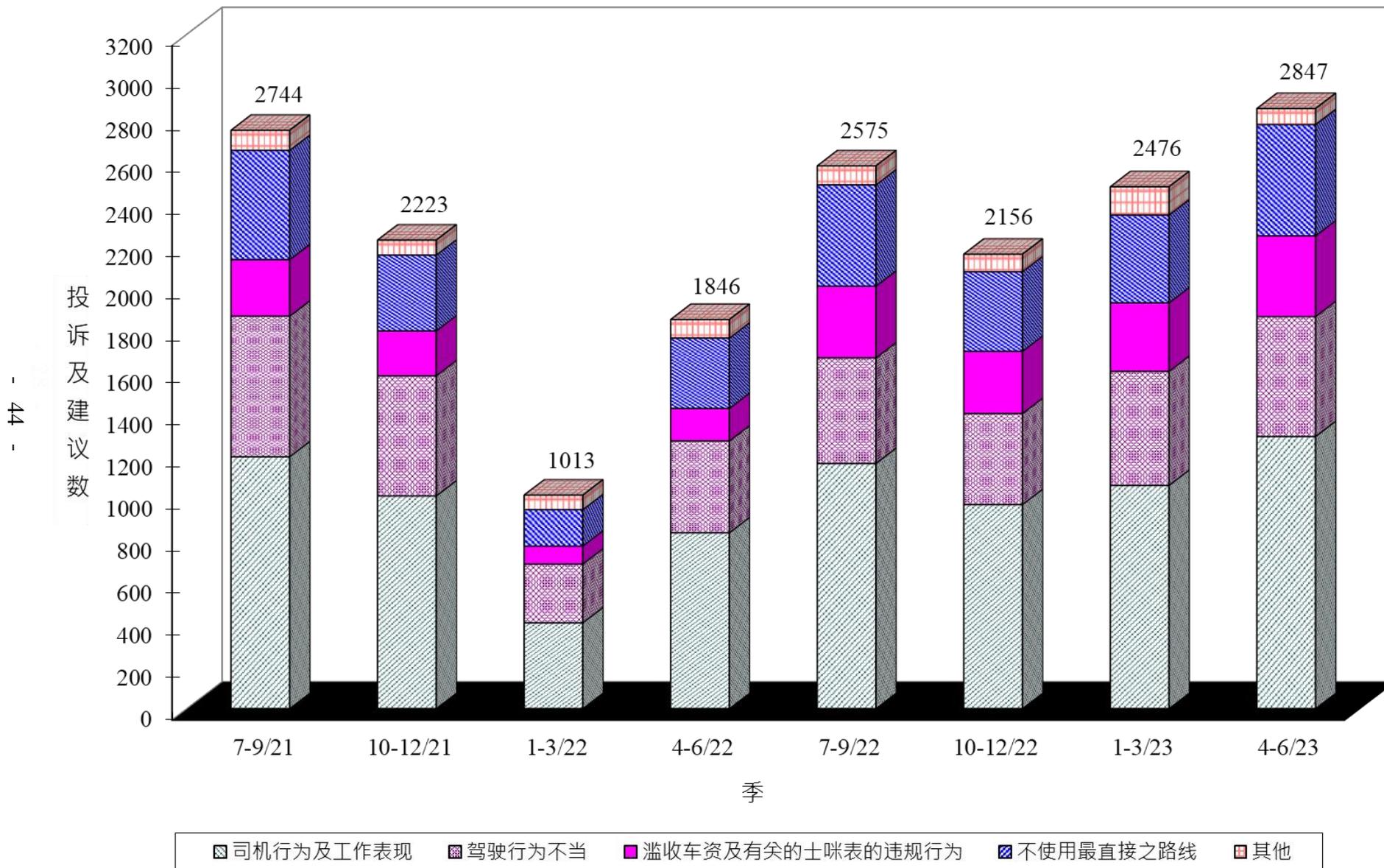
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

有关专营巴士服务的投诉及建议  
(二零二三年四月至六月)

<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）	2 639 (1 928)	12.74 (9.31)
城巴有限公司（城巴） （第一类专营权）	309	11.04
城巴有限公司（城巴） （第二类专营权）	170 (168)	22.22 (21.95)
新世界第一巴士服务有限公司（新巴）	283 (271)	10.92 (10.46)
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	74	9.22
龙运巴士公司	170 (161)	16.09 (15.24)
过海隧巴 <sup>(1)</sup>	468 (459)	10.78 (10.57)
<b>合计</b>	<b>4 113 (3 370)</b>	<b>12.44 (10.19)</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) 三位投诉人提出共743宗投诉（711宗有关九巴、两宗有关城巴（第二类专营权）、12宗有关新巴、九宗有关龙运巴士及九宗有关过海隧巴），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>2022 年同季</u> <u>(1.4.22 – 30.6.22)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.23 – 31.3.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.23 – 30.6.23)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	308	367	433
(ii) 拒载	444	621	750
(iii) 兜客	1	4	1
(iv) 拒绝驶达目的地	67	51	91
(v) 未有展示司机证	11	13	15
(vi) 不正确展示司机证	3	3	1
	<hr/>		
小计	834	1 059	1 291
(b) 驾驶行为不当	436	541	569
(c) 滥收车资	110	275	343
(d) 有关的士咪表的违规行为	44	50	40
(e) 不使用最直接可行之路线	334	417	528
(f) 其他 <sup>(1)</sup>	88	134	76
	<hr/>		
合计	<b>1 846</b>	<b>2 476</b>	<b>2 847</b>

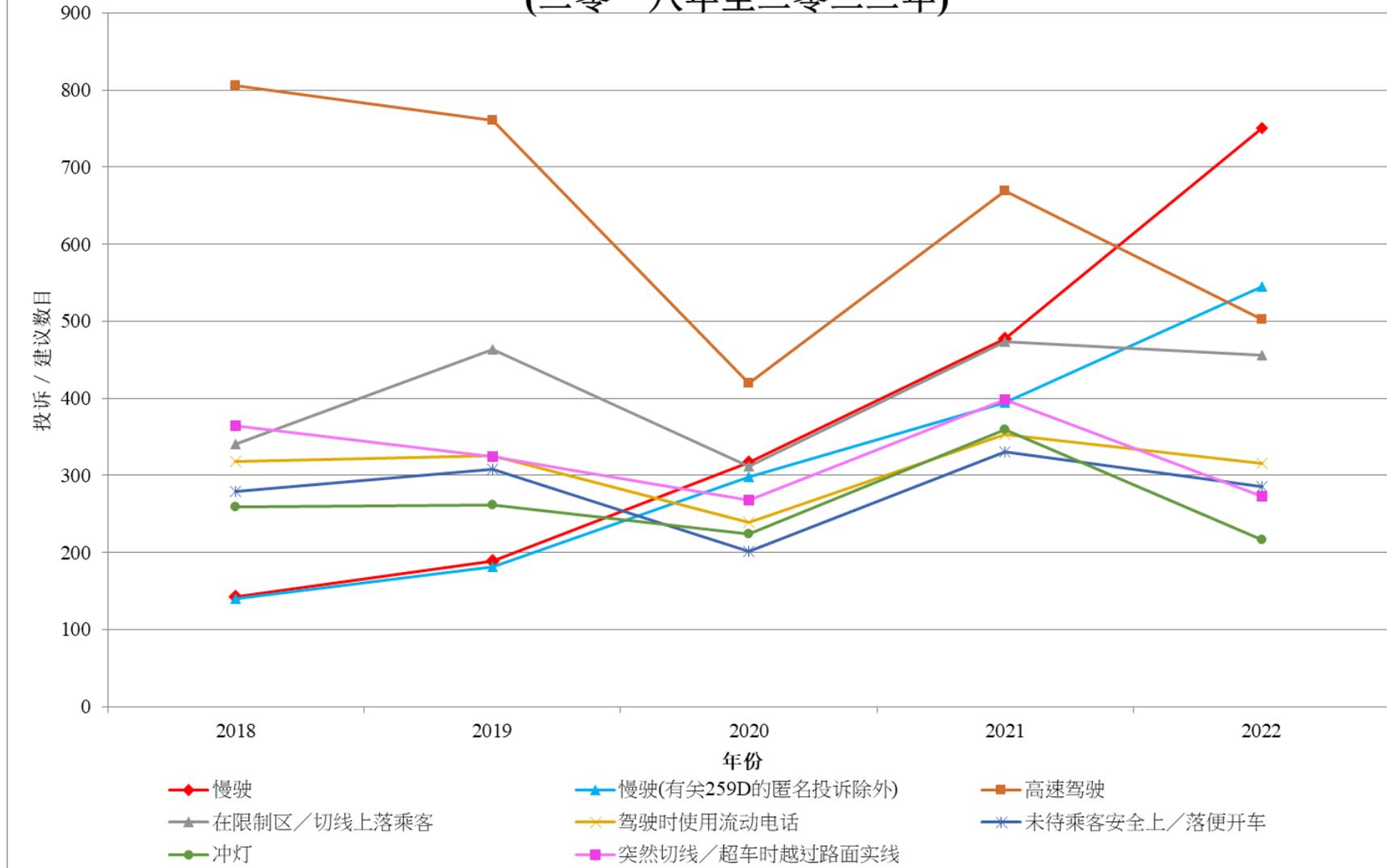
注：(1) 这些个案主要是有关的士引致交通阻塞、清洁和的士车身状况。

**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零二三年四月至六月)

**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
<b>交通情况</b>																				
(a) 交通挤塞	3	2	3	2	12	2	3	4	11	4	2	4	5	7	3	6	1	6	1	81
(b) 交通管理	2	1	2	1	5	-	2	1	3	7	3	2	4	4	5	5	3	1	5	56
(c) 增设交通标志及设备	3	4	1	1	4	-	3	1	2	-	2	2	-	1	-	3	2	1	-	30
(d) 泊车设施	-	1	-	1	5	2	1	-	1	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	15
小计	8	8	6	5	26	4	9	6	17	11	7	9	10	12	9	15	6	8	6	182
<b>道路维修</b>																				
(a) 道路情况	2	1	-	1	1	3	1	2	2	-	-	-	16	1	1	-	5	-	1	37
(b) 交通标志及设备	2	-	2	1	1	-	1	1	-	1	1	1	2	4	1	2	1	-	-	21
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
小计	4	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	18	5	2	2	6	-	1	59
<b>法例执行</b>																				
(a) 违例泊车	16	14	21	12	35	8	101	49	44	12	10	120	47	23	14	15	12	9	1	563
(b) 其他执法事宜	8	7	16	9	13	5	13	16	56	7	14	12	74	6	3	3	16	1	2	281
小计	24	21	37	21	48	13	114	65	100	19	24	132	121	29	17	18	28	10	3	844
<b>合计</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>76</b>	<b>20</b>	<b>125</b>	<b>74</b>	<b>120</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>142</b>	<b>149</b>	<b>46</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>1085</b>

有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议  
(二零一八年至二零二二年)



## 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2021 年</u>	<u>2022 年</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 慢驶 <sup>(1)</sup>	477	750	+273	(+57.2%)
2. 高速驾车	669	502	-167	(-25.0%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	474	456	-18	(-3.8%)
4. 驾驶时使用流动电话	353	316	-37	(-10.5%)
5. 未待乘客安全上 / 落便开车	331	285	-46	(-13.9%)
6. 突然切线 / 超车时越过路面实线	398	273	-125	(-31.4%)
7. 冲灯	360	216	-144	(-40.0%)
8. 突然煞车	197	201	+4	(+2.0%)
9. 不让行人先过马路 / 不让路予其他车辆	245	200	-45	(-18.4%)
10. 乘客被车门夹到	200	186	-14	(-7.0%)
11. 上落乘客的位置与巴士站相距较远	162	159	-3	(-1.9%)
12. 行车颠簸	192	159	-33	(-17.2%)
13. 不遵从交通标志 / 措施指示	248	155	-93	(-37.5%)
14. 驾驶时谈话	49	69	+20	(+40.8%)
15. 超载	79	62	-17	(-21.5%)
16. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	86	59	-27	(-31.4%)
17. 收音机声量过高	41	51	+10	(+24.4%)
18. 行车时太接近另一车辆	65	48	-17	(-26.2%)
19. 的士未停定便打开车门	38	43	+5	(+13.2%)
20. 驾驶时打瞌睡	56	40	-16	(-28.6%)
21. 其他	366	325	-41	(-11.2%)
<b>总计</b>	<b>5 086</b>	<b>4 555</b>	<b>-531</b>	<b>(-10.4%)</b>

注：(1) 二零二一年及二零二二年，九巴分别接获 90 宗及 232 宗有关第 259D 号线的投诉，当中分别有 83 宗及 205 宗由匿名投诉人提出。不包括这些投诉的数字为 394 宗及 545 宗。

## 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

投诉 / 建议性质	2022 年	2023 年	增 / 减	
	1月至6月	1月至6月		
1. 慢驶 <sup>(1)</sup>	290	454	+164	(+56.6%)
2. 高速驾车	204	387	+183	(+89.7%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	177	318	+141	(+79.7%)
4. 驾驶时使用流动电话	136	199	+63	(+46.3%)
5. 未待乘客安全上 / 落便开车	118	159	+41	(+34.7%)
6. 突然切线 / 超车时越过路面实线	125	127	+2	(+1.6%)
7. 不让行人先过马路 / 不让路予其他车辆	77	126	+49	(+63.6%)
8. 行车颠簸	62	126	+64	(+103.2%)
9. 乘客被车门夹到	75	117	+42	(+56.0%)
10. 不遵从交通标志 / 措施指示	82	115	+33	(+40.2%)
11. 突然煞车	81	115	+34	(+42.0%)
12. 冲灯	104	111	+7	(+6.7%)
13. 上落乘客的位置与巴士站相距较远	68	93	+25	(+36.8%)
14. 超载	22	53	+31	(+140.9%)
15. 驾驶时打瞌睡	12	49	+37	(+308.3%)
16. 驾驶时谈话	33	42	+9	(+27.3%)
17. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	27	41	+14	(+51.9%)
18. 的士未停定便打开车门	15	26	+11	(+73.3%)
19. 行车时太接近另一车辆	19	22	+3	(+15.8%)
20. 收音机声量过高	26	21	-5	(-19.2%)
21. 其他	128	183	+55	(+43.0%)
<b>总计</b>	<b>1 881</b>	<b>2 884</b>	<b>+1 003</b>	<b>(+53.3%)</b>

注：(1) 二零二二年及二零二三年的一月至六月期间，九巴分别接获 77 宗及 170 宗有关第 259D 号线的投诉，当中分别有 60 宗及 167 宗由匿名投诉人提出。不包括这些投诉的数字为 230 宗及 287 宗。

## 有关专营巴士司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

投诉 / 建议性质	2022 年	2023 年	增 / 减	
	1月至6月	1月至6月		
1. 慢驶 <sup>(1)</sup>	271	420	+149	(+55.0%)
2. 在限制区 / 切线上落乘客	64	158	+94	(+146.9%)
3. 上落乘客的位置与巴士站相距较远	43	69	+26	(+60.5%)
4. 突然煞车	28	56	+28	(+100.0%)
5. 高速驾车	31	51	+20	(+64.5%)
6. 乘客被车门夹到	22	51	+29	(+131.8%)
7. 冲灯	25	50	+25	(+100.0%)
8. 突然切线 / 超车时越过路面实线	44	43	-1	(-2.3%)
9. 未待乘客安全上 / 落便开车	20	34	+14	(+70.0%)
10. 不让行人先过马路 / 不让路予其他车辆	14	30	+16	(+114.3%)
11. 行车颠簸	20	29	+9	(+45.0%)
12. 驾驶时谈话	17	26	+9	(+52.9%)
13. 不遵从交通标志 / 措施指示	29	25	-4	(-13.8%)
14. 超载	11	23	+12	(+109.1%)
15. 其他	39	65	+26	(+66.7%)
总计	<b>678</b>	<b>1 130</b>	<b>+452</b>	<b>(+66.7%)</b>

注：(1) 二零二二年及二零二三年的一月至六月期间，九巴分别接获 77 宗及 170 宗有关第 259D 号线的投诉，当中分别有 60 宗及 167 宗由匿名投诉人提出。不包括这些投诉的数字为 211 宗及 253 宗。

## 有关专线小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

投诉 / 建议性质	2022年	2023年	增 / 减	
	1月至6月	1月至6月		
1. 高速驾车	50	87	+37	(+74.0%)
2. 未待乘客安全上 / 落便开车	69	79	+10	(+14.5%)
3. 在限制区 / 切线上落乘客	40	71	+31	(+77.5%)
4. 乘客被车门夹到	25	27	+2	(+8.0%)
5. 不让行人先过马路 / 不让路予其他车辆	15	25	+10	(+66.7%)
6. 上落乘客的位置与巴士站相距较远	19	23	+4	(+21.1%)
7. 冲灯	27	19	-8	(-29.6%)
8. 驾驶时使用流动电话	23	19	-4	(-17.4%)
9. 不遵从交通标志 / 措施指示	12	18	+6	(+50.0%)
10. 超载	7	18	+11	(+157.1%)
11. 驾驶时谈话	11	16	+5	(+45.5%)
12. 突然切线 / 超车时越过路面实线	11	15	+4	(+36.4%)
13. 突然煞车	13	13	-	(-)
14. 收音机声量过高	13	12	-1	(-7.7%)
15. 行车颠簸	10	11	+1	(+10.0%)
16. 其他	48	60	+12	(+25.0%)
<b>总计</b>	<b>393</b>	<b>513</b>	<b>+120</b>	<b>(+30.5%)</b>

## 有关红色小巴司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

<u>投诉 / 建议性质</u>	2022 年	2023 年	<u>增 / 减</u>	
	<u>1月至6月</u>	<u>1月至6月</u>		
1. 在限制区 / 切线上落乘客	9	13	+4	(+44.4%)
2. 高速驾车	5	12	+7	(+140.0%)
3. 超载	1	10	+9	(+900.0%)
4. 驾驶时使用流动电话	3	8	+5	(+166.7%)
5. 不遵从交通标志 / 措施指示	8	5	-3	(-37.5%)
6. 突然切线 / 超车时越过路面实线	4	4	-	(-)
7. 乘客被车门夹到	1	3	+2	(+200.0%)
8. 未待乘客安全上 / 落便开车	3	2	-1	(-33.3%)
9. 驾驶时不当 / 过度使用通讯器材	-	2	+2	(-)
10. 其他	20	6	-14	(-70.0%)
<b>总计</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>+11</b>	<b>(+20.4%)</b>

有关的士司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2022 年 1月至 6月</u>	<u>2023 年 1月至 6月</u>	<u>增 / 减</u>	
1. 高速驾车	115	233	+118	(+102.6%)
2. 驾驶时使用流动电话	102	162	+60	(+58.8%)
3. 行车颠簸	30	82	+52	(+173.3%)
4. 不让行人先过马路 / 不让路予其他车辆	42	68	+26	(+61.9%)
5. 突然切线 / 超车时越过路面实线	66	65	-1	(-1.5%)
6. 不遵从交通标志 / 措施指示	31	64	+33	(+106.5%)
7. 在限制区 / 切线上落乘客	59	62	+3	(+5.1%)
8. 突然煞车	37	44	+7	(+18.9%)
9. 未待乘客安全上 / 落便开车	23	38	+15	(+65.2%)
10. 驾驶时打瞌睡	10	38	+28	(+280.0%)
11. 冲灯	49	37	-12	(-24.5%)
12. 驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	22	32	+10	(+45.5%)
13. 的士未停定便打开车门	15	26	+11	(+73.3%)
14. 乘客被车门夹到	24	24	-	(-)
15. 慢驶	10	22	+12	(+120.0%)
16. 其他	80	113	+33	(+41.3%)
总计	<b>715</b>	<b>1 110</b>	<b>+395</b>	<b>(+55.2%)</b>

### 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。