交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二四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

电邮地址：info@tcu.gov.hk

目录

		页数
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
附件		
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	有关绿色专线小巴服务的投诉及建议	44-47
K	有关红色小巴服务的投诉及建议	48-51
L	向交通投诉组提出建议及投诉的方法	52

第一章　　主要投诉及建议事项[1]

本报告书为二零二四年第二份季报，汇报二零二四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 12 788 宗[2] 投诉及建议，包括 211 宗[3] 纯粹建议。大约 80%的个案（即 10 221 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，20%（即 2 556 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 10 841 宗[4]上升 18.0%[2]，与二零二三年同季的 10 203 宗[5]比较，则上升 25.3%[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 211[3] 宗纯粹建议中，有 186[3] 宗有关公共交通服务，其中 180 宗关于专营巴士服务，另有 24 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)，则显示自二零二零年第一季起每季收到的投诉及建议的趋势。

5.　　季内，共 9 040 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 7 697 宗（85%）证实成立，不成立的有四宗（少于 1%），其余 1 339 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

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 12 788 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 1 792 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 10 996 宗，与上季的 9 473 宗（见注 4）相比，增幅为 16.1%。与二零二三年同季的 9 458 宗（见注 5）相比，增幅为 16.3%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

3　在 211 宗纯粹建议中，有 186 宗有关公共交通服务。在该 186 宗个案中，有 140 宗由一位市民提出。

4　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。

5　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。

介予警方作进一步调查。在二零二四年四月至六月，警方告知本组较早前转介的623宗[6]个案的最新进展，当中有10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 11 349 宗[7]，较上季的 9 577 宗[8]上升 18.5%[7]，与二零二三年同季的 9 055 宗[9]比较，则上升 25.3%[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5 646宗[10]，较上季的 4 283 宗[11]上升 31.8%[10]，与二零二三年同季的 4 113 宗[12]比较，则上升37.3%[10]。

---

[6] 数字已包括第22段中所述的的士个案。

[7] 在11 349宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共1 519宗投诉。不包括这些投诉的数字为9 830宗，与上季的8 665宗（见注 8）相比，增幅为13.4%。与二零二三年同季的8 310宗（见注9）相比，增幅为18.3%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

[8] 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。

[9] 在9 055宗投诉及建议中，有三位投诉人提出745宗投诉。不包括这些投诉的数字为8 310宗。

[10] 在5 646宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共1 446宗投诉。不包括这些投诉的数字为4 200宗，与上季的3 459宗（见注 11）相比，增幅为21.4%。与二零二三年同季的3 370宗（见注 12）相比，增幅为24.6%。

[11] 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。

[12] 在4 113宗投诉及建议中，有三位投诉人提出743宗投诉。不包括这些投诉的数字为3 370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 3 252 宗[13]，上季有 2 724 宗[14]，二零二三年同季则有 2 639 宗[15]。今季的 3 252 宗[13] 个案中，涉及服务质量的个案有 174 宗（5.4%），而涉及服务水平的个案则有 3 038 宗（93.4%）。

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 1 056 宗[17]，上季有 588 宗，二零二三年同季则有 592 宗[18]。今季的 1 056 宗个案中，涉及服务质量的个案有 83 宗（7.9%），而涉及服务水平的个案则有 960 宗（90.9%）。

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 268 宗[19]，上季有 167 宗[20]，二零二三年同季则有 170 宗[21]。今季的 268 宗个案中，涉及服务质量的个案有 25 宗（9.3%），而涉及服务水平的个案则有 239 宗（89.2%）。

---

[13] 在 3 252 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 915 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 2 337 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 2 639 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 711 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 928 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 1 056 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 322 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 734 宗。

[18] 在 592 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 12 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 580 宗。

[19] 在 268 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 42 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 226 宗。

[20] 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。

[21] 在 170 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 168 宗。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 308 宗[22]，上季有 219 宗[23]，二零二三年同季则有 170 宗[24]。今季的 308 宗个案中，涉及服务质量的个案有 25 宗（8.1%），而涉及服务水平的个案则有 281 宗（91.2%）。

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 78 宗，上季有 88 宗，二零二三年同季则有 74 宗。今季的 78 宗个案中，涉及服务质量的个案有九宗（11.5%），而涉及服务水平的个案则有 68 宗（87.2%）。

14. 今季有关过海隧巴服务[25]的投诉及建议共有 684 宗[26]，上季有 497 宗，二零二三年同季则有 468 宗[27]。今季的 684 宗个案中，涉及服务质量的个案有 53 宗（7.7%），而涉及服务水平的个案则有 624 宗（91.2%）。

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 206 宗[28]，上季有

[22] 在 308 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 46 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 262 宗。

[23] 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。

[24] 在 170 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 161 宗。

[25] 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。

[26] 在 684 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 121 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 563 宗。

[27] 在 468 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共九宗投诉。不包括这些投诉的数字为 459 宗。

[28] 在 206 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 73 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 133 宗。

207 宗[29]，二零二三年同季则有 143 宗[30]。

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 2 275 宗，较上季的 1 973 宗上升 15.3%，与二零二三年同季的 1 768 宗比较，则上升 28.7%。所有个案已转介运输署或警方处理。

18. 季内接获的公共小巴个案中，涉及专线小巴服务的投诉及建议占 94.8%（即 2 157 宗），较上季的 1 864 宗上升 15.7%，与二零二三年同季的 1 688 宗比较，则上升 27.8%。今季的 2 157 宗个案中，涉及服务质量的个案有 144 宗（6.7%），而涉及服务水平的个案则有 1 983 宗（91.9%）。

19. 其余 5.2%的个案（即 118 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 109 宗上升 8.3%，与二零二三年同季的 80 宗比较，则上升 47.5%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 939 宗，较上季上升 4.2%，与二零二三年同季比较，则上升 3.2%。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 2 939 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 832 宗（96.4%），上季则有 2 746 宗（97.4%）。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 737 宗（26.0%）这类个案予警方处理。

---

[29] 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。

[30] 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。

22. 警方在季内告知本组较早前转介的 524 宗个案的最新进展。它们的分类如下：

	个案数目	百分比
(a) 已被票控	9 (17)	2 (3)
(b) 投诉人撤销投诉	168 (185)	32 (28)
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	347 (454)	66 (69)
	524 (656)	**100 (100)**

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，98%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 17 宗个案中，有四位的士司机被法庭[31]裁定干犯交通罪行。两位的士司机分别因没有遵从交通灯的指示及驾驶时没有稳妥系上安全带而各被罚款 600 元及 320 元。两位的士司机因横过连续双白线或附有虚线的连续白线而被罚款 450 元

铁路服务

24. 季内，共有 255 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 270 宗，二零二三年同季则有 156 宗。今季的 255 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 28 宗，上季及二零二三年同季分别有 24 宗及 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)。

[31] 截至 2024 年六月底，其他被票控案件尚未有结果。

交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞／阻塞的投诉共有 367 宗[32]，上季有 345 宗[33]，二零二三年同季则有 81 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	投诉数目	
港岛	16	(25)
九龙	29	(29)
新界	322[34]	(291)[35]
其他（一般事宜及隧道区域等）	0	(0)
总数	**367**[32]	**(345)**[33]

（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（278 宗[36]）、油尖旺及沙田区（各 12 宗）。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目载于附件 I。

28. 有关交通挤塞／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 81 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 41 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 56 宗及 22 项，二零二三年同季的数目则分别为 56 宗及 30 项。

---

[32] 在 367 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 273 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 94 宗。

[33] 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。

[34] 在 322 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 273 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 49 宗。

[35] 在 291 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。

[36] 在 278 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 273 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为五宗。

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 82 宗，上季的数目为 30 宗，二零二三年同季的数目是 59 宗。今季的 82 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 24 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 56 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为观塘、沙田（各四宗）及东区（三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为屯门（22 宗）、九龙城（17 宗）及深水埗（三宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 767 宗，较上季的 727 宗[37]上升 5.5%，与二零二三年同季的 844 宗比较，则下跌 9.1%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（513 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（121 宗），等候过久引致交通阻塞（48 宗）及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（45 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（99 宗）、九龙城（53 宗）、油尖旺（47 宗）及观塘（43 宗）。

[37] 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

在二零二四年五月二十二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) 有关旅客就公共交通服务提出的投诉及建议；

(b) 有关驾驶时使用流动电话或电讯设备的投诉及建议；

(c) 有关新运输基建的投诉及建议；以及

(d) 交通投诉组二零二四年第一号季报。

2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：

(a) 有关新运输基建的投诉及建议；以及

(b) 交通投诉组二零二四年第一号季报。

有关城巴第 B3A 号线服务不足的投诉

3. 一名市民投诉城巴第 B3A 号线服务不足。该路线是唯一一条来往屯门（西北）与深圳湾口岸的专营巴士路线。由于城巴第 B3A 号线早上时段的班次为每 45 至 60 分钟一班，他注意到平日及周末在富泰邨候车的乘客未能登上巴士。他建议提升城巴第 B3A 号线的服务水平至非繁忙时间每 30 分钟一班，以满足乘客的需求。

4. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复时表示，自二零二四年四月二十日起，城巴第 B3A 号线（屯门（山景）—深圳湾口岸）的服务水平已提升至平日上午八时四十五分至下午六时四十五分每 30 分钟一班、星期六上午六时四十五分至下午六时四十五分每 20 至 30 分钟一班，以及星期日上午六时四十五分至下午六时四十五分每 15 至 30 分钟一班，以配合乘客的出行需要。

5. 运输署会继续密切监察乘客需求，并在有需要时与城巴跟进。

6. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关亚皆老街道路安全的关注

7. 一名市民关注到亚皆老街 138 号行人过路处的安全。他指出亚皆老街 138 号的行人过路处为交通黑点，过去多年曾发生多宗致命及严重受伤的交通意外。他认为驾驶人士经常以高速行驶，而行人横过道路时视线亦被天桥混凝土墙阻挡。他提出一些建议，以期提高该行人过路处的安全。

8. 有关个案已转交运输署考虑。运输署研究个案后表示，有关行人参考线的交通上游为亚皆老街的直路路段，车速限制为每小时 50 公里，行人有足够视距看见车辆驶近。为进一步提升道路安全，运输署已采取行动，在亚皆老街 138 号邻近行人参考线的上游竖立「前面有行人正在行车道上」及「开始减速」交通标志，并画上「慢驶」道路标记。

9. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关屯门龙门路及龙门居通路交通灯的投诉

10. 一名市民投诉龙门路与龙门居通路交界处交通灯的行人等候时间很长。投诉人亦关注车辆沿龙门路高速行驶导致交通意外的风险。他提出一些建议利便行人横过马路，提升道路安全。

11. 有关个案已转交运输署跟进。运输署已检视龙门路与龙门居通路交界处的交通情况及交通灯运作，并注意到有关交界处十分繁忙，交通流量很高。该交界处一般运作畅顺，交通灯运作正常，行人有足够时间横过马路。运输署认为该处交通灯的设置合适，可平衡不同道路使用者的需要。

12. 此外，运输署表示，该交界处的行人过路处为分段设计，行人等候横过马路的时间应在两分钟之内。为响应该名市民提出的建议，运输署已适当延长该交界处交通灯的闪动绿灯时间，以进一步利便长者横过马路，并缩短行人等候时间。

13. 此外，运输署已把车辆沿龙门路高速行驶一事转介警方，以加强执法行动。运输署及警方会定期检视主要道路的意外记录及超速驾驶活动情况，并考虑道路设计及交通情况等因素，在有需要时考虑在合适地点安装侦察车速摄影机。

14. 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，并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146万人次[38]，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[39]。

4. 截至二零二四年六月，本港共有4 090辆领牌公共小巴，当中3 332 辆为领牌绿色专线小巴，758辆为领牌红色小巴。绿色专线小巴的主要路线有359条，另有199条辅助路线。

投诉统计数字

5. 在二零二四年一月至六月期间，本组共接获4 248宗有关公共小巴服务的投诉及建议，较二零二三年同期接获的3 332宗增加27.5%。有关所接获投诉及建议的分析载于以下各段。

---

[38] 二零二三年的乘客数字。

[39] 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：

年份	投诉／建议数目	增／减
2019	4 752	-
2020	3 276	-31.1%
2021	4 958	+51.3%
2022	5 075	+2.4%
2023	7 212	+42.1%
2024 (截至 2024 年 6 月 30 日)	4 021	-

7. 在二零二四年一月至六月期间，本组共接获4 021宗有关绿色专线小巴服务的投诉及建议，较二零二三年同期接获的3 159宗增加27.3%。在各类投诉当中，投诉较多的是员工行为及工作表现（1 300 宗）、服务班次（1 251宗）和驾驶行为不当（641宗）。涉及较多有关绿色专线小巴服务的投诉的地区为沙田（509宗）、观塘（397宗）及葵青（329宗）。接获的投诉及建议的分类载于附件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：

年份	投诉／建议数目	增／减
2019	334	-
2020	285	-14.7%
2021	350	+22.8%
2022	343	-2.0%
2023	363	+5.8%
2024 (截至 2024 年 6 月 30 日)	227	-

9. 在二零二四年一月至六月期间，本组共接获227宗有关红色小巴服务的投诉及建议，较二零二三年同期接获的173宗增加31.2%。在各类投诉当中，投诉较多的是驾驶行为不当（86宗）和员工行为及工作表现（63宗）。涉及较多有关红色小巴服务的投诉的地区为油尖旺（47宗）、观塘（39宗）及元朗（28宗）。接获的投诉及建议的分类载于附件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，截至二零二四年六月，19座绿色专线小巴约有1 750辆，约占全港登记绿色专线小巴总数的52%。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，运输署经该署的流动应用程序「香港出行易」发布所有绿色专线小巴的实时到站信息。

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上升。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. 在二零二四年，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。为了让公共小巴行车更顺畅和提高服务质素，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》。此外，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，以提高乘客佩戴安全带的意识。

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。

附件 A(i)(a)

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 (1.4.23-30.6.23)			上季 (1.1.24-31.3.24)			今季 (1.4.24-30.6.24)		
I. 公共交通服务									
(a) 服务质量	662	[225]		556	[202]		531	[172]	
(b) 服务水平	8 195	[17]		8 832	[16]		10 591	[10]	
(c) 一般性质	198	[7]		189	[9]		227	[4]	
	9 055[3]	**[249]**	(89%)	**9 577**[3]	**[227]**	(88%)	**11 349**[3]	**[186]**	(89%)
II. 交通情况									
(a) 交通挤塞 / 阻塞	81	[3]		345	[4]		367		
(b) 交通管理	56	[16]		56	[14]		81	[14]	
(c) 增设交通标志及设备	30	[11]		22	[8]		41	[6]	
(d) 泊车设施	15	[1]		24	[2]		20	[2]	
	182	**[31]**	(2%)	**447**	**[28]**	(4%)	**509**	**[22]**	(4%)
III. 道路维修									
(a) 道路情况	37	[1]		17	[1]		24		
(b) 交通标志及设备	21			10			56	[1]	
(c) 行车道标记	1			3			2		
	59	**[1]**	(<1%)	**30**	**[1]**	(<1%)	**82**	**[1]**	(<1%)
IV. 法例执行									
(a) 违例泊车	563	[1]		334	[1]		513	[1]	
(b) 其他执法事宜	281			393	[1]		254		
	844	**[1]**	(8%)	**727**	**[2]**	(7%)	**767**	**[1]**	(6%)
V. 其他	**63**	**[3]**	(<1%)	**60**	**[2]**	(<1%)	**81**	**[1]**	(<1%)
合计	**10 203**[3]	**[285]**	(100%)	**10 841**[3]	**[260]**	(100%)	**12 788**[3]	**[211]**	(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225宗、202宗及172宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出176宗、123宗及131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。

附件 A(i)(b)

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 (1.4.23-30.6.23)			上季 (1.1.24-31.3.24)			今季 (1.4.24-30.6.24)		
I. 公共交通服务									
(a) 服务质量	662	[225]		556	[202]		531	[172]	
(b) 服务水平	7 450	[17]		7 920	[16]		9 072	[10]	
(c) 一般性质	198	[7]		189	[9]		227	[4]	
	8 310	**[249]**	(88%)	**8 665**	**[227]**	(91%)	**9 830**	**[186]**	(89%)
II. 交通情况									
(a) 交通挤塞 / 阻塞	81	[3]		84	[4]		94		
(b) 交通管理	56	[16]		56	[14]		81	[14]	
(c) 增设交通标志及设备	30	[11]		22	[8]		41	[6]	
(d) 泊车设施	15	[1]		24	[2]		20	[2]	
	182	**[31]**	(2%)	**186**	**[28]**	(2%)	**236**	**[22]**	(2%)
III. 道路维修									
(a) 道路情况	37	[1]		17	[1]		24		
(b) 交通标志及设备	21			10			56	[1]	
(c) 行车道标记	1			3			2		
	59	**[1]**	(<1%)	**30**	**[1]**	(<1%)	**82**	**[1]**	(<1%)
IV. 法例执行									
(a) 违例泊车	563	[1]		334	[1]		513	[1]	
(b) 其他执法事宜	281			198	[1]		254		
	844	**[1]**	(9%)	**532**	**[2]**	(6%)	**767**	**[1]**	(7%)
V. 其他	**63**	**[3]**	(<1%)	**60**	**[2]**	(<1%)	**81**	**[1]**	(<1%)
合计	**9 458**[4]	**[285]**	(100%)	**9 473**[5]	**[260]**	(100%)	**10 996**[6]	**[211]**	(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225宗、202宗及172宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出176宗、123宗及131宗有关公共交通路线的纯粹建议。

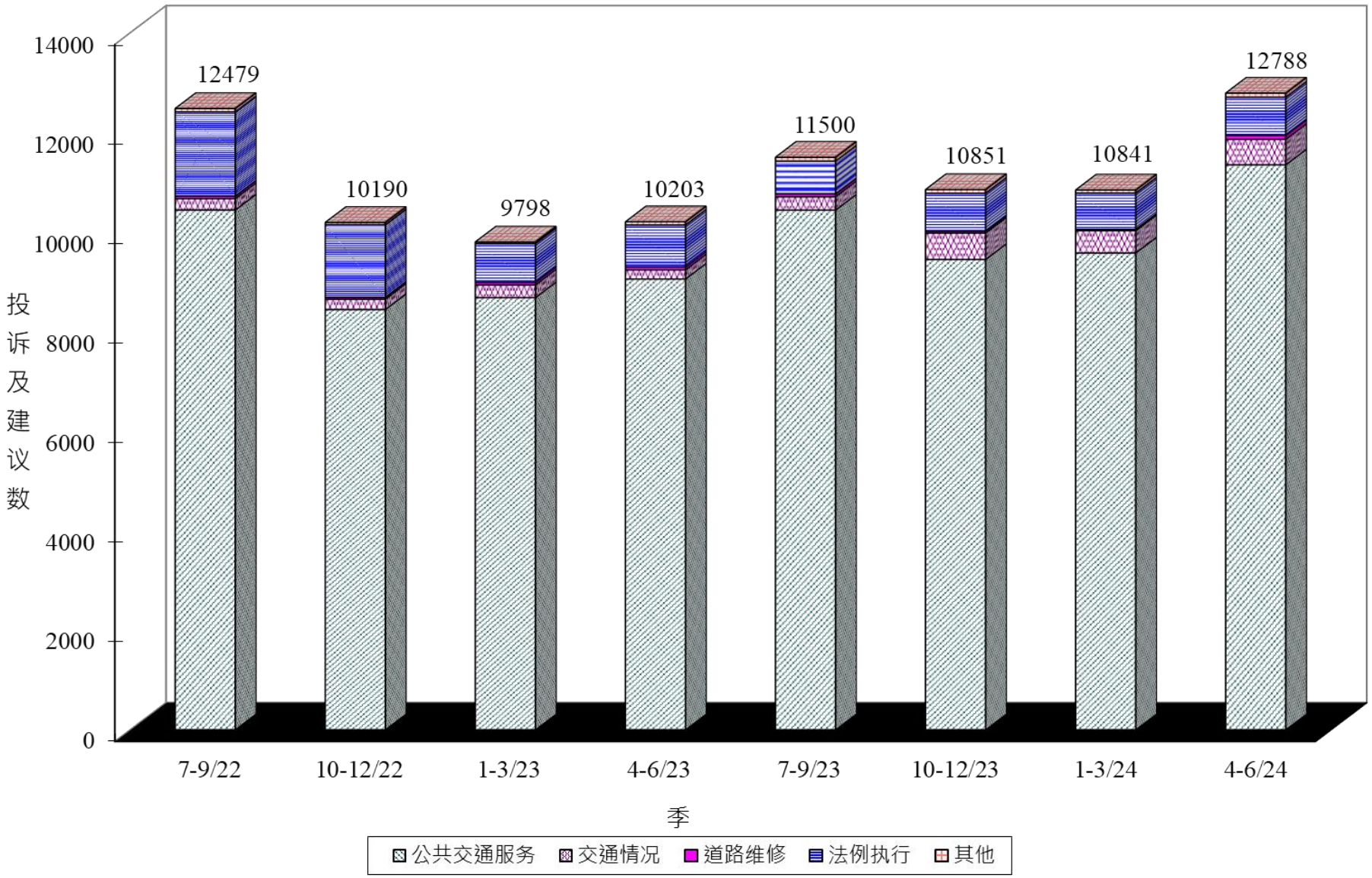
(3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(4) 不包括由三位投诉人提出共745宗个案。

(5) 不包括由五位投诉人提出共1 368宗个案。

(6) 不包括由五位投诉人提出共1 792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
(二零二四年四月至六月)

建议性质[1]

	陆上交通工具				水路	
(I) 公共交通服务	专营巴士	非专营巴士	公共小巴	的士	铁路运输	交通工具	小计
(a) 服务质量							
(1) 班次 / 载客量	10 [4]	-	-	-	-	-	10 [4]
(2) 路线	147 [130]	-	1 [1]	-	-	-	148 [131]
(3) 服务时间	3 [2]	-	-	-	-	-	3 [2]
(4) 设置车站	11 [2]	-	-	-	-	-	11 [2]
	171 [138]	-	1 [1]	-	-	-	172 [139]
(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	-	-	-	-	-	-	-
(8) 乘客服务及设施	5	-	2	1	2	-	10
	5	-	2	1	2	-	10
(c) 一般性质[2]	4 [1]	-	-	-	-	-	4 [1]
今季(I)项小计	**180 [139]**	**0**	**3 [1]**	**1**	**2**	**0**	**186 [140]**
上季(I)项小计	205 [131]	3 [1]	12	0	7 [1]	0	227 [133]
2023 年同季(I)项小计	226 [179]	4 [2]	12 [3]	2	5 [1]	0	249 [185]

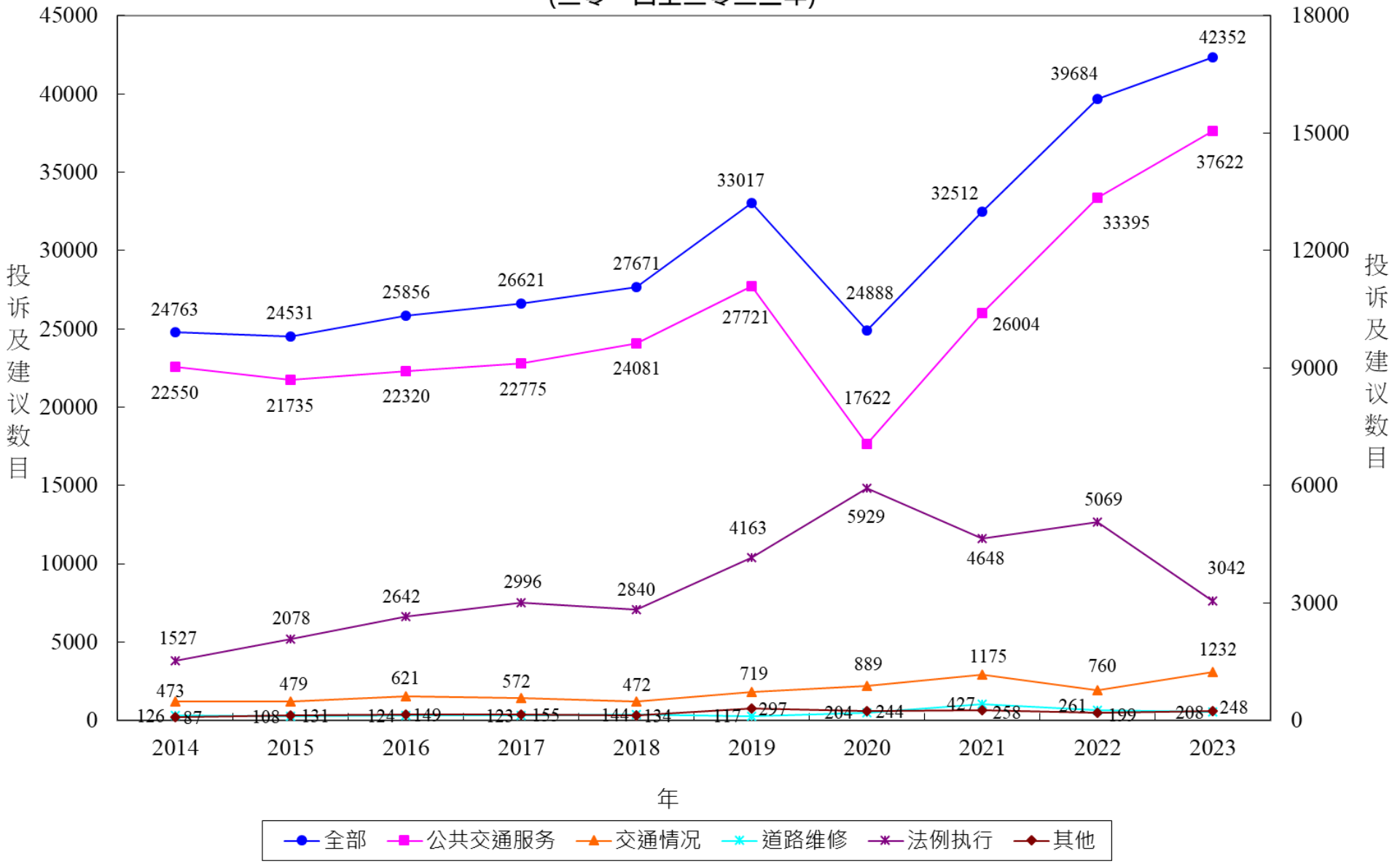
(II) 交通情况	
(a) 交通挤塞 / 阻塞	-
(b) 交通管理	14
(c) 增设交通标志及设备	6
(d) 泊车设施	2
今季(II)项小计	**22**
上季(II)项小计	28
2023 年同季(II)项小计	31
(III) 道路维修	**1**
(IV) 法例执行	**1**
(V) 其他[3]	**1**
今季合计	**211 [140]**
上季合计	260 [133]
2023 年同季合计	285 [185]

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。

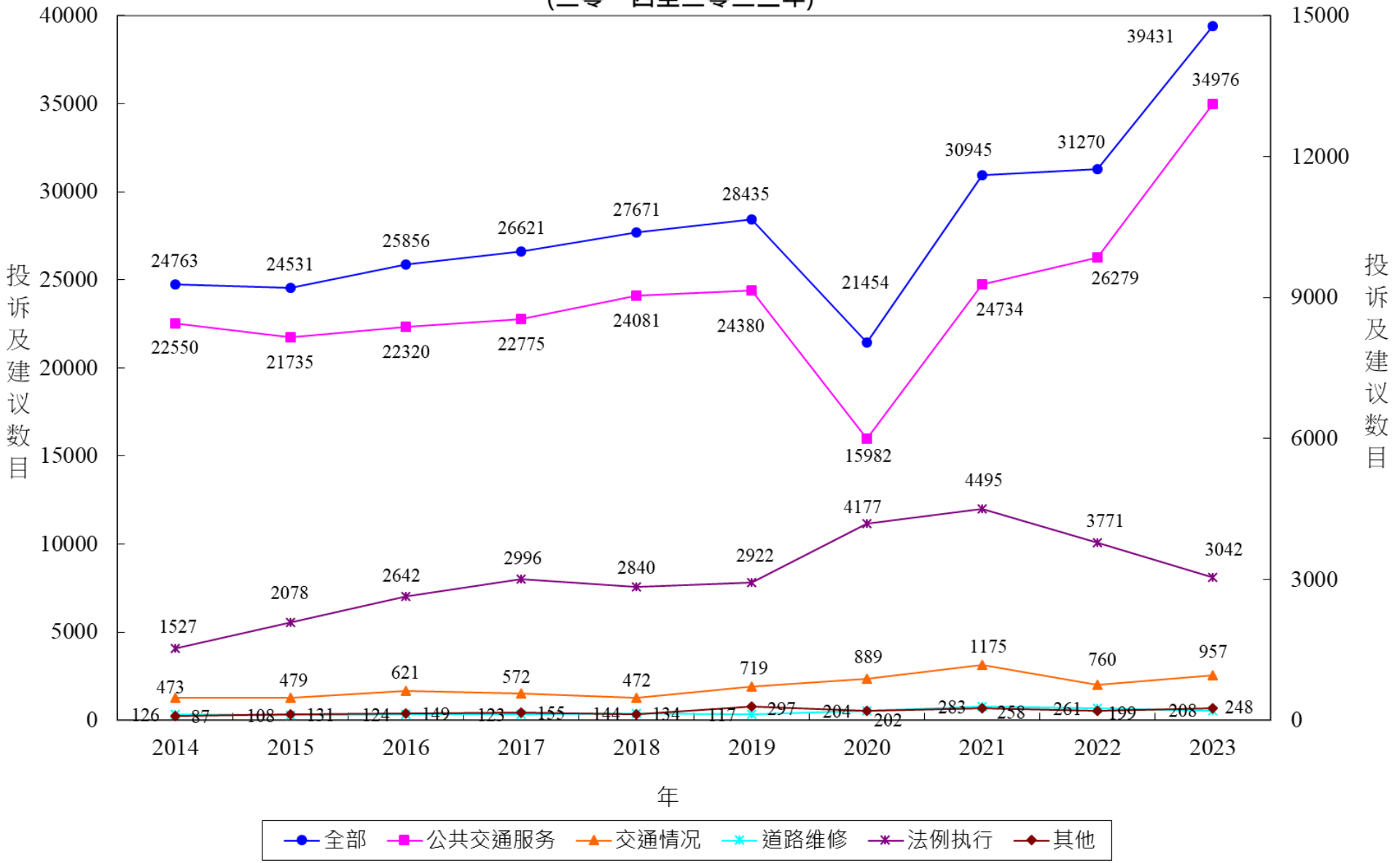
交通投诉组接获投诉及建议的趋势

(二零一四至二零二三年)



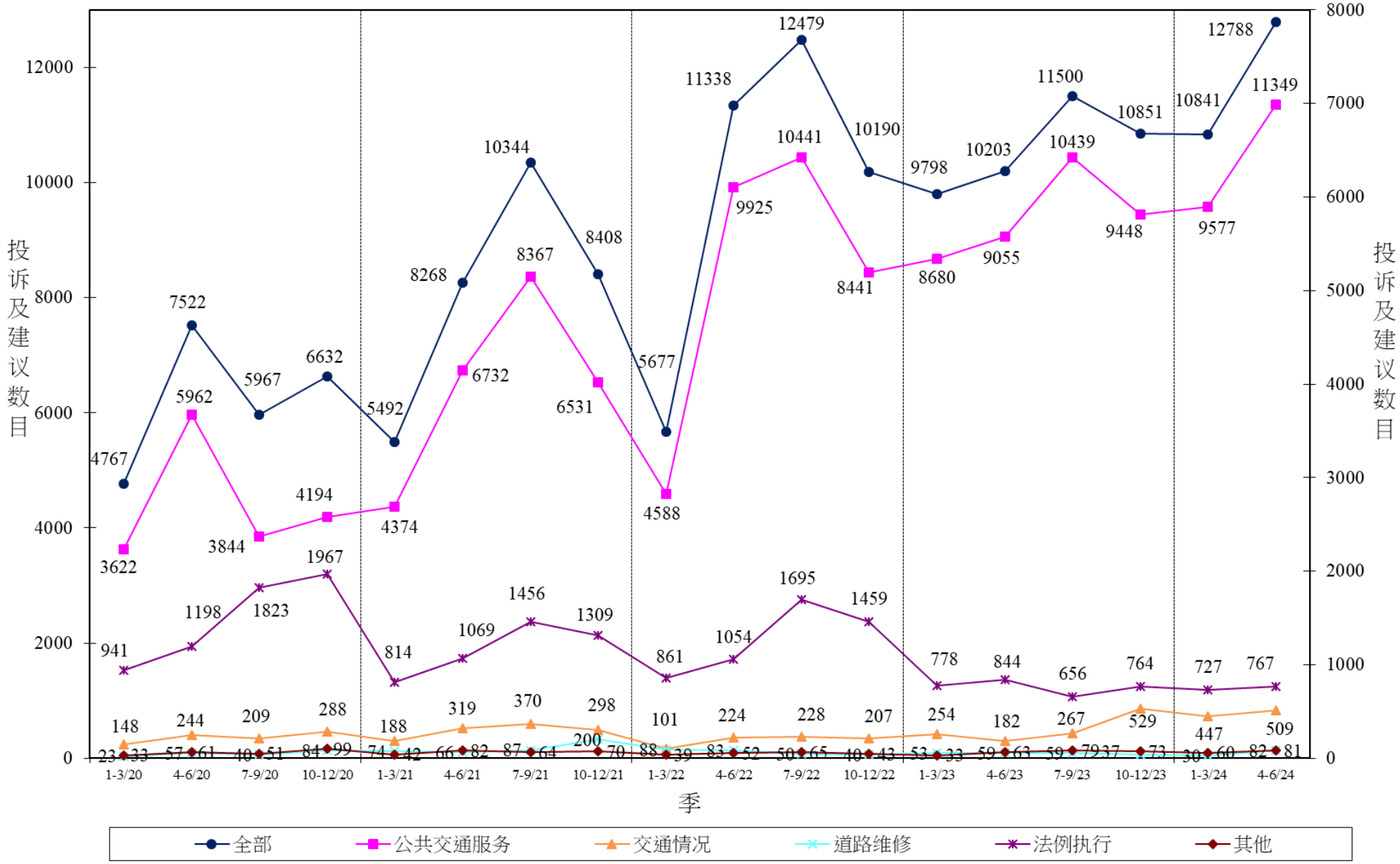
交通投诉组接获投诉及建议的趋势(1)

(二零一四至二零二三年)



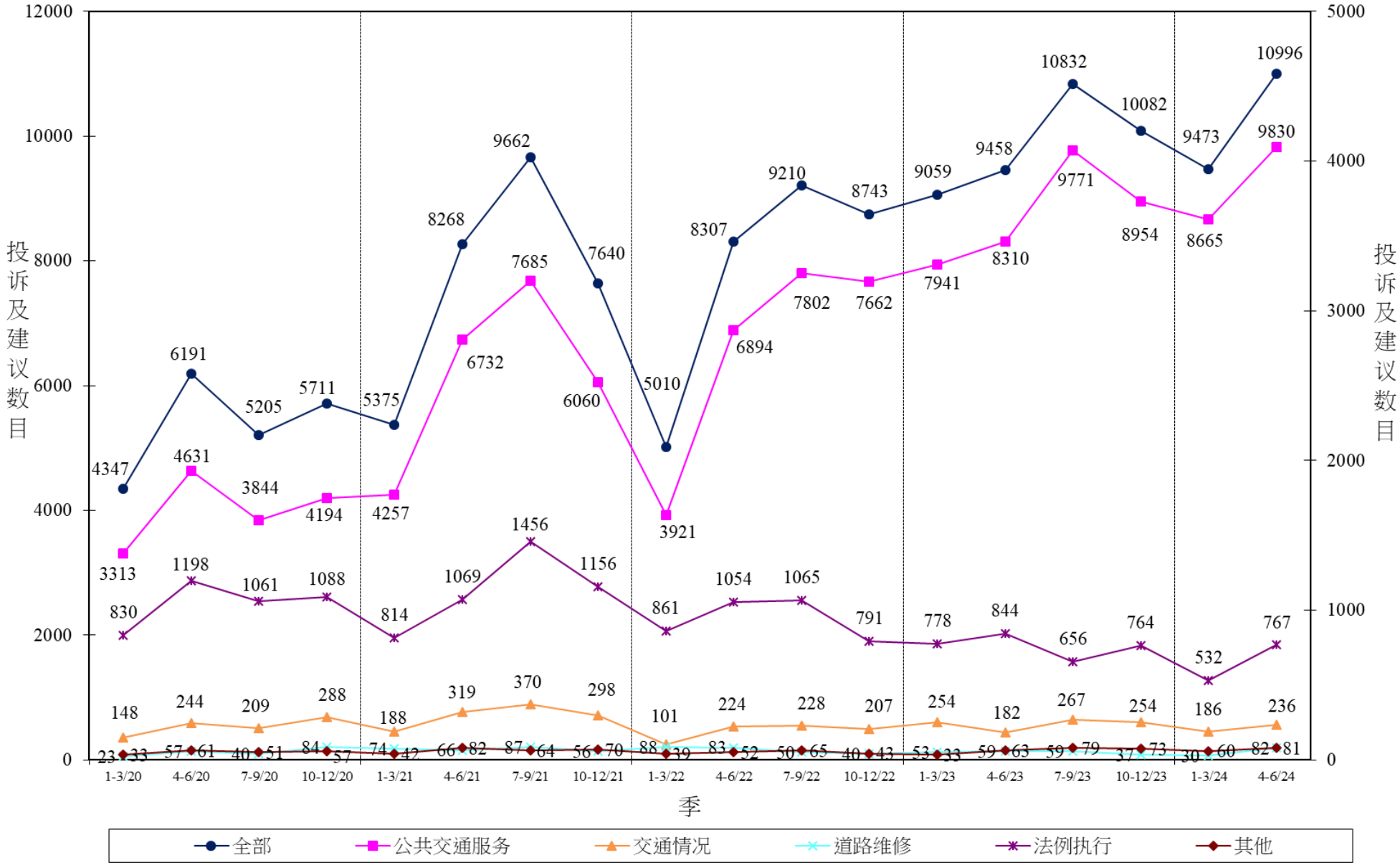
注：(1) 此列表内的投诉及建议数目不包括个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。包括这些投诉的数字载于附件 B(i)(a)。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零二零年一月至二零二四年六月)



附件 B(ii)(b)

交通投诉组接获投诉及建议的趋势[1]
(二零二零年一月至二零二四年六月)



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
(二零二四年四月至六月)

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	5	585	-	-	590
(b) 服务水平	382	5 484	4	1 295	7 165
(c) 一般性质	2	187	-	4	193
	389	**6 256**	**4**	**1 299**	**7 948**
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	4	193	-	1	198
(b) 交通管理	9	44	-	-	53
(c) 增设交通标志及设备	5	16	-	-	21
(d) 泊车设施	1	27	-	-	28
	19	**280**	**-**	**1**	**300**
III. 道路维修					
(a) 道路情况	4	14	-	-	18
(b) 交通标志及设备	4	5	-	-	9
(c) 行车道标记	1	1	-	-	2
	9	**20**	**-**	**-**	**29**
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	258	132	-	-	390
(b) 其他执法事宜	3	260	-	39	302
	261	**392**	**-**	**39**	**692**
V. 其他	**5**	**66**	**-**	**-**	**71**
合计	**683 (8%)**	**7 014 (78%)**	**4 (<1%)**	**1 339 (15%)**	**9 040 (100%)**
	7 697 (85%)				

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

附件 C(ii)

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	127	1 786	-	26	1 939
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	5	558	-	8	571
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	2	184	-	1	187
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	74	-	-	74
龙运巴士公司	-	239	-	-	239
过海隧巴	-	484	-	5	489
非专营巴士服务	3	234	1	-	238
专线小巴	244	1 457	-	9	1 710
红色小巴	1	83	-	4	88
的士	1	847	-	1 245	2 093
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	6	236	2	-	244
香港铁路有限公司(轻铁)	-	41	1	-	42
香港电车有限公司	-	8	-	1	9
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	-	17	-	-	17
合计	**389 (5%)**	**6 256 (79%)**	**4 (<1%)**	**1 299 (16%)**	**7 948 (100%)**
	6 645 (84%)				

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

附件 D

有关政府部门／公共交通机构采纳的市民建议
（二零二四年四月至六月）

交通管理

港岛区

- 修改琉璃街近兴发街的「望右」标记，方便行人横过马路。

九龙区

- 延长窝打老道与碧街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在盈凤里近竹园联合村增设「望右」、「望左」及影线道路标记和双黄线，改善道路安全。
- 延长歌和老街东行线与南昌街交界处交通灯在星期一至五早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长励业街南行转入海滨道一组交通灯在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 在振华道近彩霞道实施 24 小时「禁止停车」限制区，防止违例泊车，改善道路安全。

新界区

- 延长兴贵街南行线一组交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 延长怡东路南行线一组交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长青山公路—青山湾段北行右转和海荣路东行线一组交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长青山公路—蓝地段南行转入福亨村路一组交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。

- 延长青山公路—洪水桥段南行转入顺达街一组交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。

有关公共交通服务的投诉及建议

附件 E(i)(a)

(二零二四年四月至六月)

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	的士	港铁(非轻铁)	港铁(轻铁)	电车	新渡轮	天星小轮	其他渡轮	
	九巴	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											
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	69	40	13	8	13	16	3	129	-	-	7	2	1	1	1	1	304
(2) 路线	91	35	11	-	12	32	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	187
(3) 服务时间	3	3	1	1	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12
(4) 设置车站	11	5	-	-	-	2	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	28
小计	174	83	25	9	25	53	5	144	-	-	7	2	1	1	1	1	531
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	1823	574	111	23	177	294	98	642	-	-	8	5	4	2	2	3	3766
(2) 路线依循情况	13	9	8	1	7	10	4	78	-	589	-	-	-	-	-	-	719
(3) 驾驶行为不当	436	97	32	14	40	110	25	333	34	605	13	5	1	-	1	-	1746
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	463	206	75	22	36	145	34	708	36	1210	75	4	3	4	-	3	3024
(5) 滥收车/船费	10	6	1	1	3	-	1	79	12	428*	-	-	-	-	-	-	541
(6) 清洁	9	6	1	1	1	4	3	34	2	8	1	-	1	-	-	-	71
(7) 车辆 / 船只状况	26	6	1	2	-	4	7	30	-	11	11	2	-	-	-	-	100
(8) 乘客服务及设施	258	56	10	4	17	57	15	79	3	10	94	9	3	3	-	6	624
小计	3038	960	239	68	281	624	187	1983	87	2861	202	25	12	9	3	12	10591
(C) 一般性质	40	13	4	1	2	7	14	30	31	78	5	1	-	-	-	1	227
今季合计	3252	1056	268	78	308	684	206	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	11349
总数	(5646)						(5420)				(255)			(28)			
上季合计	2724	588	167	88	219	497	207	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	9577
2023 年同季合计	2639	592	170	74	170	468	143	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	9055

* 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)

(二零二四年四月至六月)

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	的士	港铁(非轻铁)	港铁(轻铁)	电车	新渡轮	天星小轮	其他渡轮	
	九巴	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											
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	69	40	13	8	13	16	3	129	-	-	7	2	1	1	1	1	304
(2) 路线	91	35	11	-	12	32	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	187
(3) 服务时间	3	3	1	1	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12
(4) 设置车站	11	5	-	-	-	2	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	28
小计	174	83	25	9	25	53	5	144	-	-	7	2	1	1	1	1	531
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	908	252	69	23	131	173	25	642	-	-	8	5	4	2	2	3	2247
(2) 路线依循情况	13	9	8	1	7	10	4	78	-	589	-	-	-	-	-	-	719
(3) 驾驶行为不当	436	97	32	14	40	110	25	333	34	605	13	5	1	-	1	-	1746
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	463	206	75	22	36	145	34	708	36	1210	75	4	3	4	-	3	3024
(5) 滥收车/船费	10	6	1	1	3	-	1	79	12	428*	-	-	-	-	-	-	541
(6) 清洁	9	6	1	1	1	4	3	34	2	8	1	-	1	-	-	-	71
(7) 车辆 / 船只状况	26	6	1	2	-	4	7	30	-	11	11	2	-	-	-	-	100
(8) 乘客服务及设施	258	56	10	4	17	57	15	79	3	10	94	9	3	3	-	6	624
小计	2123	638	197	68	235	503	114	1983	87	2861	202	25	12	9	3	12	9072
(C) 一般性质	40	13	4	1	2	7	14	30	31	78	5	1	-	-	-	1	227
今季合计	2337(1)	734(1)	226(1)	78	262(1)	563(1)	133(1)	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	9830
总数	(4200)						(5347)				(255)			(28)			
上季合计	1950(2)	588	162(2)	88	174(2)	497	119(2)	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	8665
2023 年同季合计	1928(3)	580(3)	168(3)	74	161(3)	459(3)	141(3)	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	8310

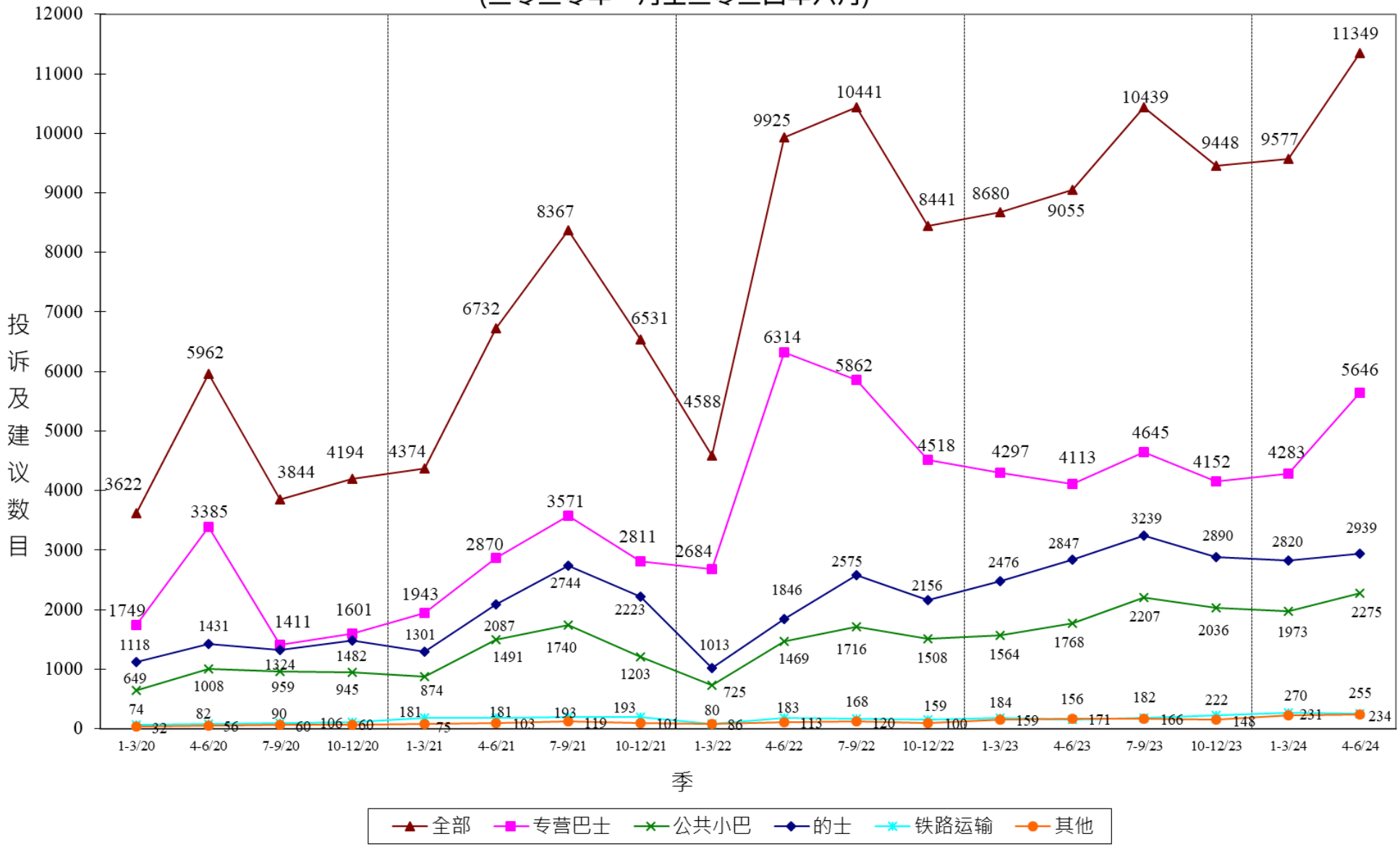
* 包括有关的士咪表的违规行为。

注： (1) 不包括由四位投诉人在上季内提出共 1 519 宗个案（包括 915 宗有关九巴、322 宗有关城巴（市区及新界）、42 宗有关城巴（大屿山）、46 宗有关龙运、121 宗有关过海隧巴及 73 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)。

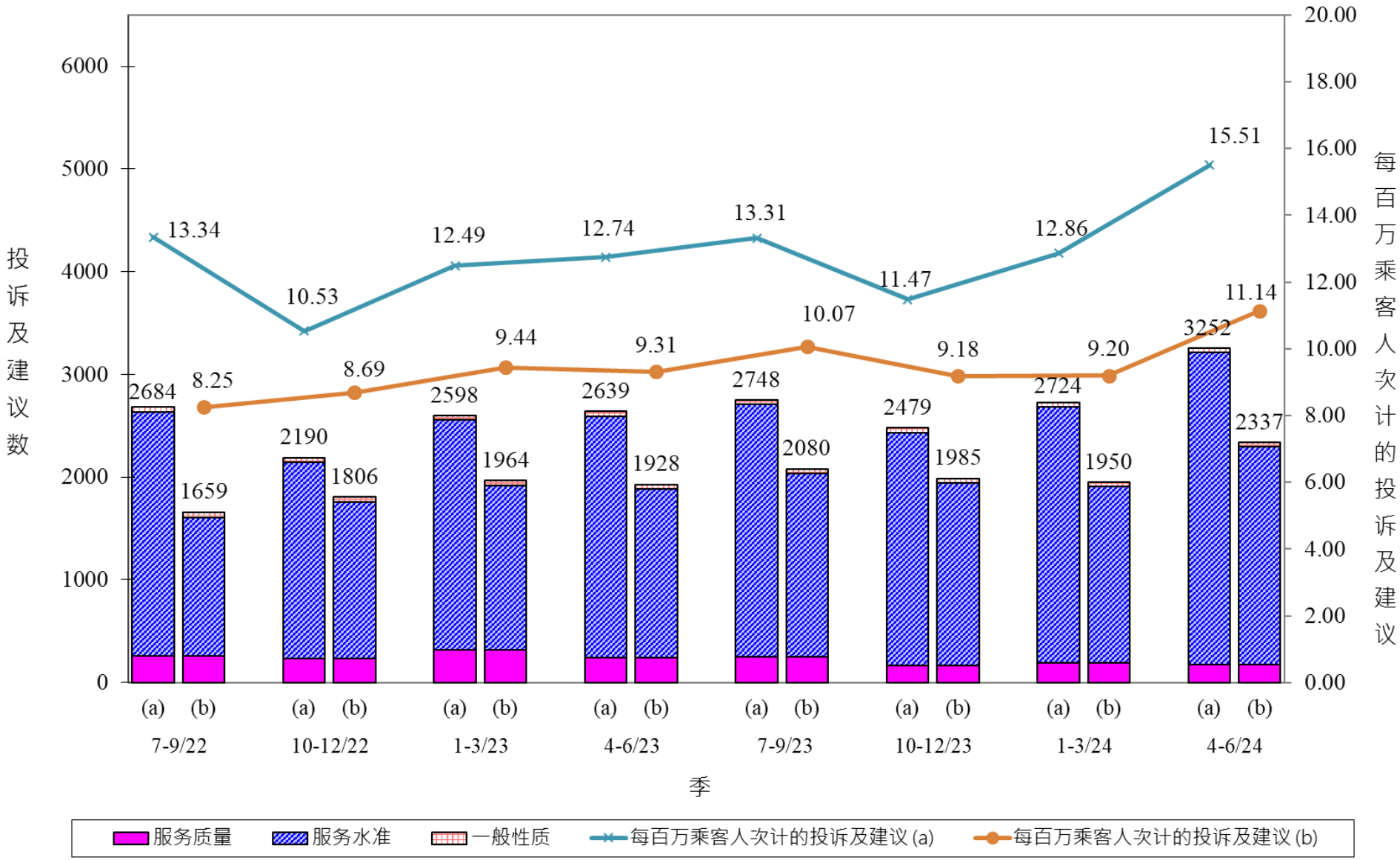
(3) 不包括由三位投诉人在上季内提出共 745 宗个案（包括 711 宗有关九巴、12 宗有关新巴、两宗有关城巴（大屿山）、九宗有关龙运、九宗有关过海隧巴及两宗有关非专营巴士的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零二零年一月至二零二四年六月)



附件 F (i)

过去八季有关九巴服务的投诉及建议

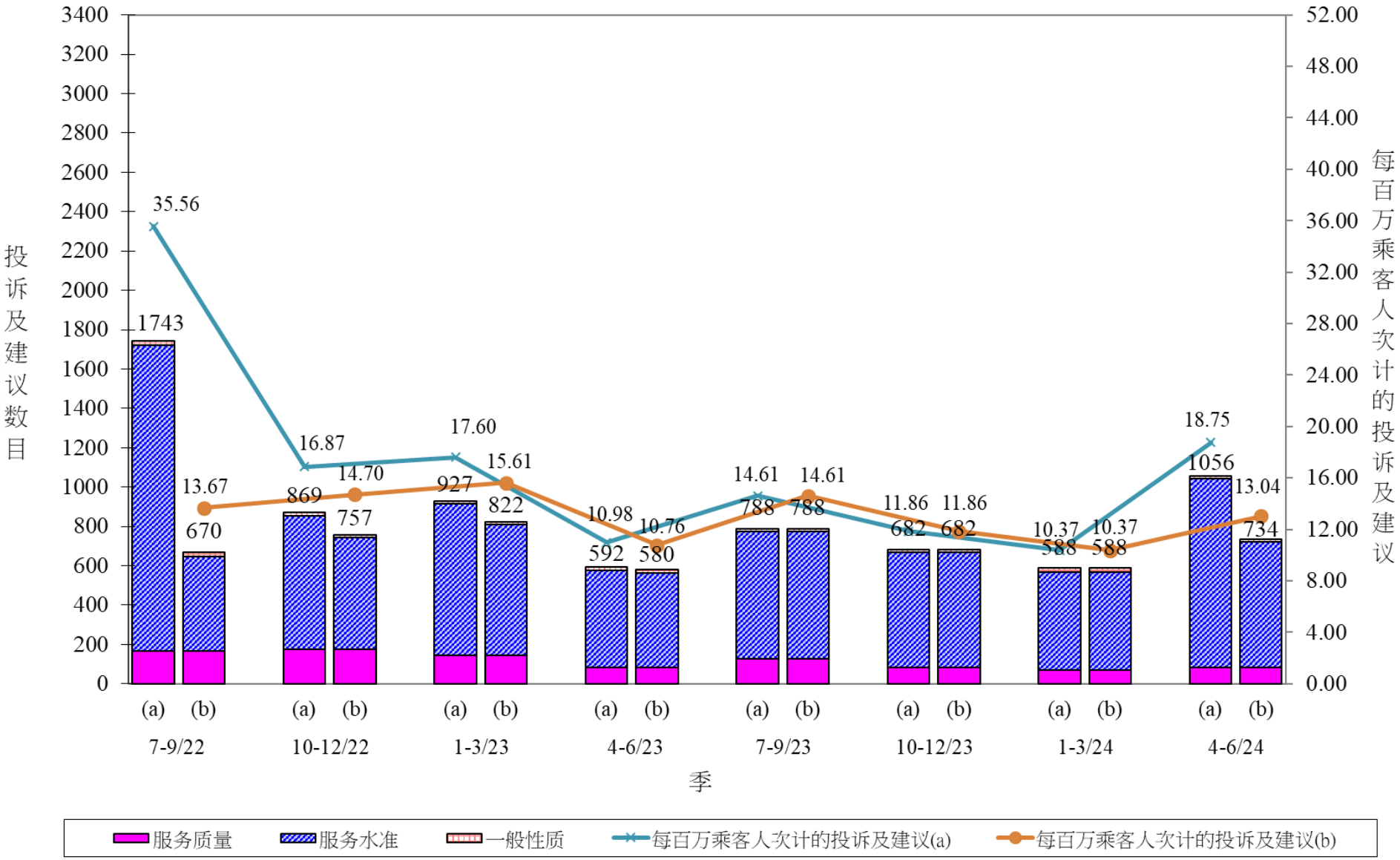


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

附件 F (ii)

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

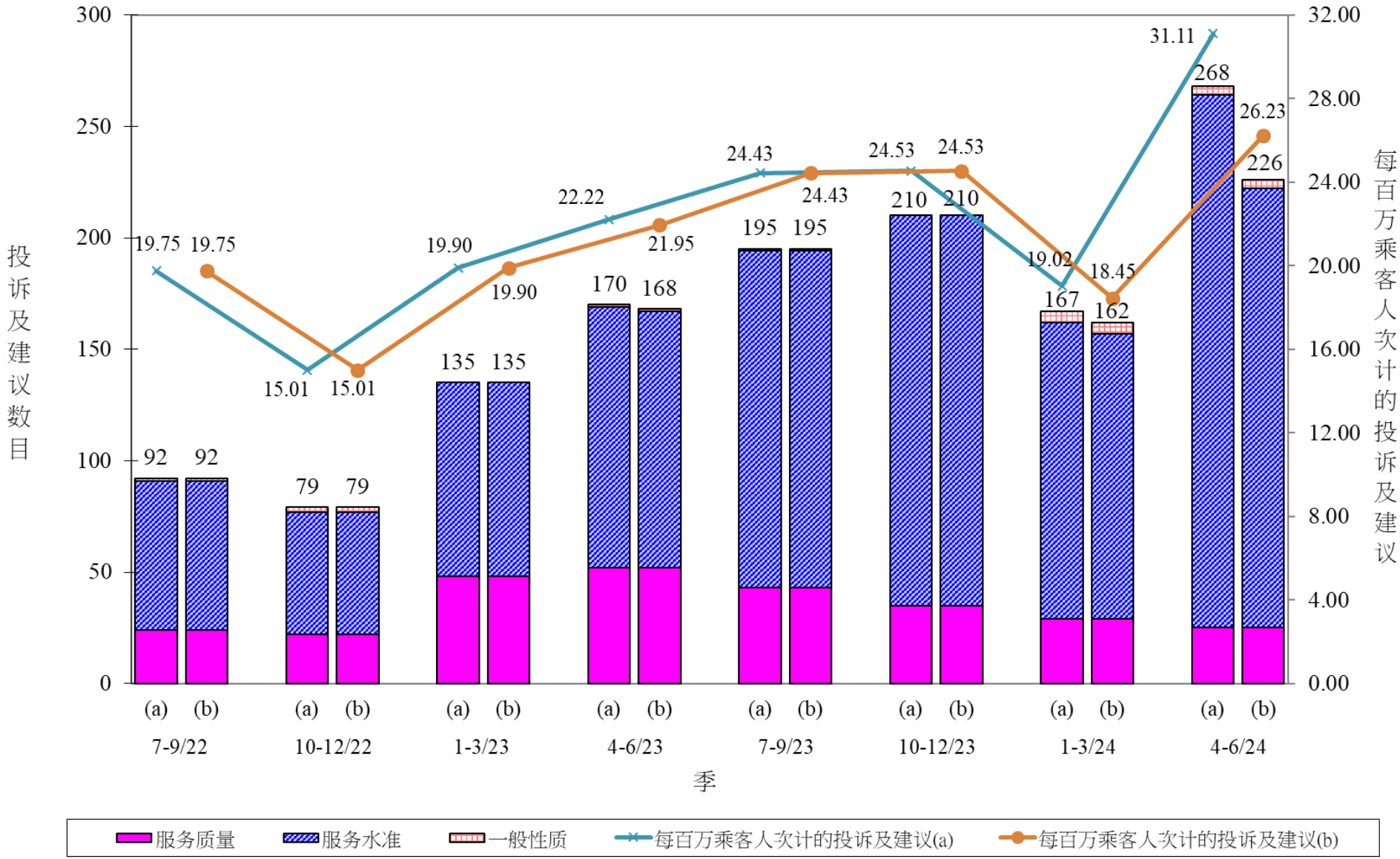


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

附件 F (iii)

过去八季有关城巴（城巴专营（大屿山））服务的投诉及建议

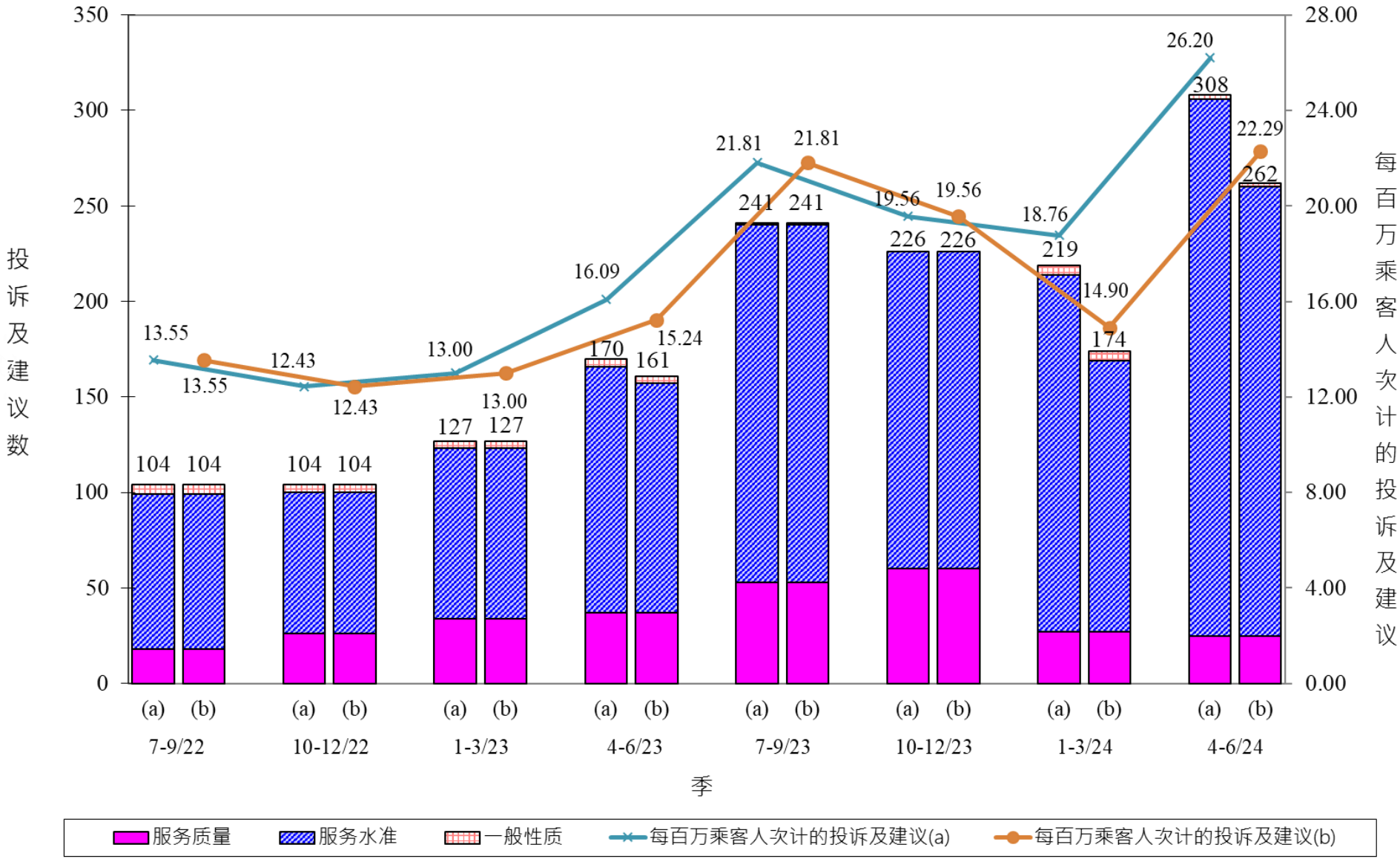


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

附件 F (iv)

过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

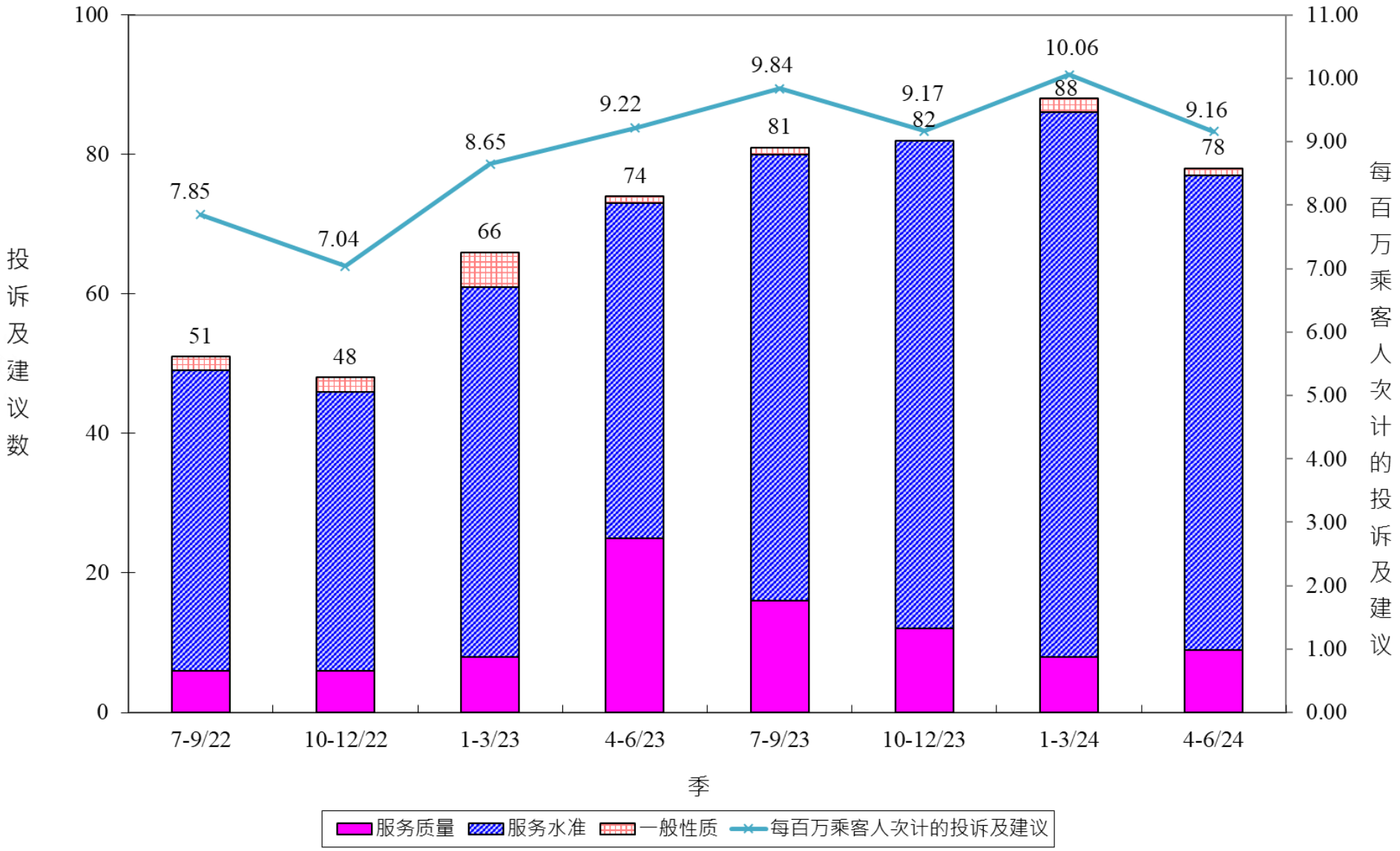


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

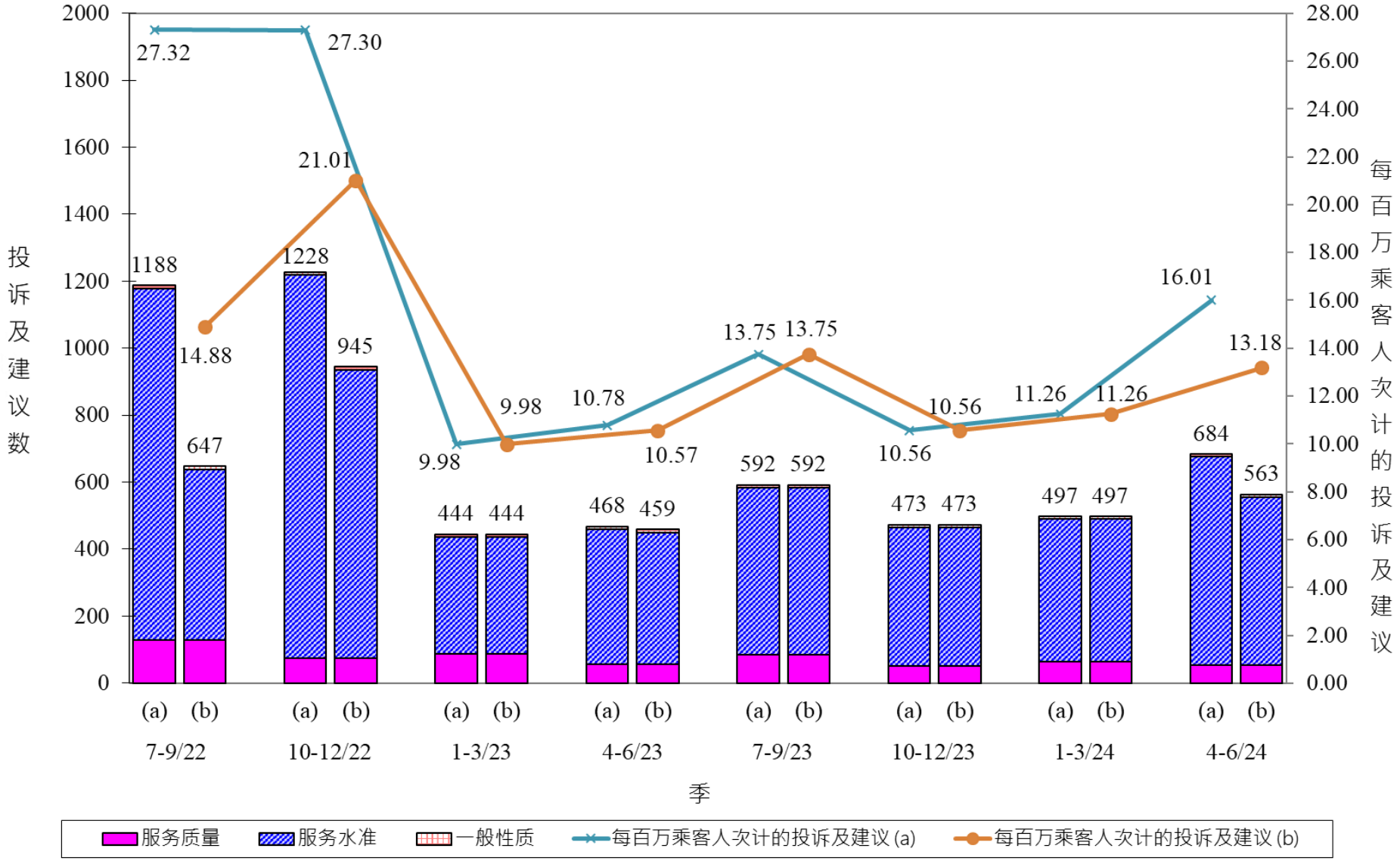
附件 F (v)

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



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。

附件 F(vii)

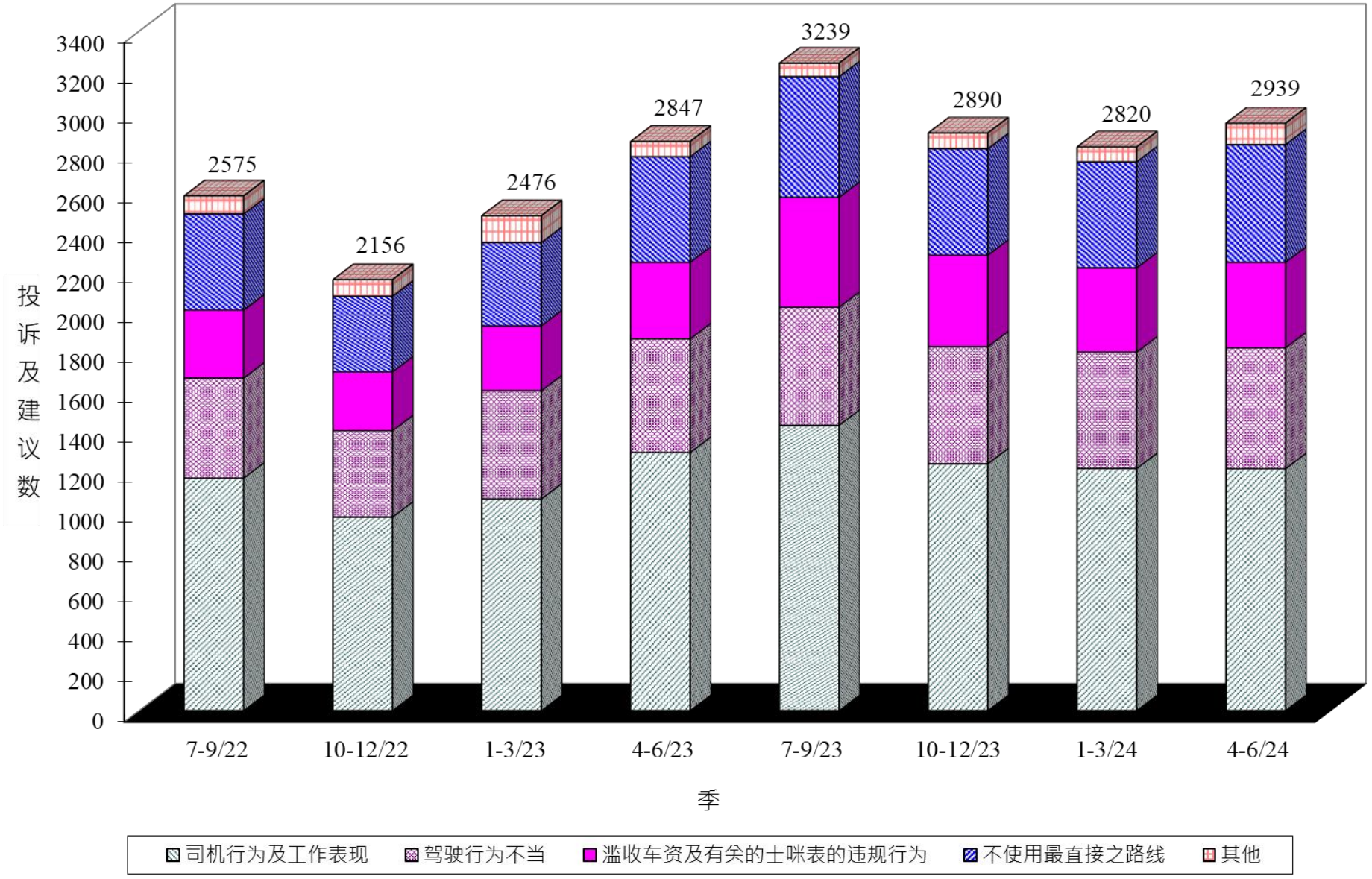
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二四年四月至六月)

巴士公司	投诉数目及建议[2]	每百万乘客人次计的投诉及建议	
九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）	3 252 (2 337)	15.51	(11.14)
城巴有限公司（城巴）（市区及新界巴士网络专营权）	1 056 (734)	18.75	(13.04)
城巴有限公司（城巴）（机场及北大屿山巴士网络专营权）	268 (226)	31.11	(26.23)
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	78	9.16	
龙运巴士公司	308 (262)	26.20	(22.29)
过海隧巴[1]	684 (563)	16.01	(13.18)
合计	**5 646 (4 200)**	**16.72**	**(12.44)**

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) 四位投诉人提出共1 446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



附件 H

有关的士服务投诉及建议的分类

	投诉/建议性质	2023 年同季 (1.4.23-30.6.23)	上季 (1.1.24-31.3.24)	今季 (1.4.24-30.6.24)
(a)	司机行为及工作表现			
	(i) 举止无礼和不守规矩	433	447	457
	(ii) 拒载	750	665	636
	(iii) 兜客	1	5	8
	(iv) 拒绝驶达目的地	91	76	88
	(v) 未有展示司机证	15	16	16
	(vi) 不正确展示司机证	1	2	5
	小计	1 291	1 211	1 210
(b)	驾驶行为不当	569	583	605
(c)	滥收车资	343	380	384
(d)	有关的士咪表的违规行为	40	41	44
(e)	不使用最直接可行之路线	528	531	589
(f)	其他[(1)]	76	74	107
	合计	**2 847**	**2 820**	**2 939**

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
(二零二四年四月至六月)

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	3	3	6	8	2	3	4	12	5	3	12	7	7	3	278	5	2	-	367
(b) 交通管理	6	4	4	3	11	3	3	5	3	2	3	4	7	10	2	3	4	4	-	81
(c) 增设交通标志及设备	1	5	1	2	9	-	5	-	2	4	1	5	-	2	1	2	-	1	-	41
(d) 泊车设施	-	1	-	1	-	3	1	2	1	-	1	1	2	-	1	2	2	1	1	20
小计	11	13	8	12	28	8	12	11	18	11	8	22	16	19	7	285	11	8	1	509
道路维修																				
(a) 道路情况	3	2	-	2	4	-	1	1	-	1	-	4	2	1	2	1	-	-	-	24
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	1	1	17	3	2	1	1	1	2	22	1	-	-	-	1	56
(c) 行车道标记	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	4	3	1	2	6	1	18	4	3	2	1	5	4	23	3	1	-	-	1	82
法例执行																				
(a) 违例泊车	25	21	18	10	43	18	53	34	47	16	22	99	42	28	11	14	7	4	1	513
(b) 其他执法事宜	7	7	7	4	27	11	17	14	32	6	9	12	52	8	7	6	16	7	5	254
小计	32	28	25	14	70	29	70	48	79	22	31	111	94	36	18	20	23	11	6	767
合计	47	44	34	28	104	38	100	63	100	35	40	138	114	78	28	306	34	19	8	1358

有关交通及道路情况的投诉及建议(1)
(二零二四年四月至六月)

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		
交通情况																				
(a) 交通挤塞 / 阻塞	4	3	3	6	8	2	3	4	12	5	3	12	7	7	3	5	5	2	-	94
(b) 交通管理	6	4	4	3	11	3	3	5	3	2	3	4	7	10	2	3	4	4	-	81
(c) 增设交通标志及设备	1	5	1	2	9	-	5	-	2	4	1	5	-	2	1	2	-	1	-	41
(d) 泊车设施	-	1	-	1	-	3	1	2	1	-	1	1	2	-	1	2	2	1	1	20
小计	11	13	8	12	28	8	12	11	18	11	8	22	16	19	7	12	11	8	1	236
道路维修																				
(a) 道路情况	3	2	-	2	4	-	1	1	-	1	-	4	2	1	2	1	-	-	-	24
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	1	1	17	3	2	1	1	1	2	22	1	-	-	-	1	56
(c) 行车道标记	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小计	4	3	1	2	6	1	18	4	3	2	1	5	4	23	3	1	-	-	1	82
法例执行																				
(a) 违例泊车	25	21	18	10	43	18	53	34	47	16	22	99	42	28	11	14	7	4	1	513
(b) 其他执法事宜	7	7	7	4	27	11	17	14	32	6	9	12	52	8	7	6	16	7	5	254
小计	32	28	25	14	70	29	70	48	79	22	31	111	94	36	18	20	23	11	6	767
合计	47	44	34	28	104	38	100	63	100	35	40	138	114	78	28	306	34	19	8	1085

注： (1) 不包括由一位投诉人在此季内提出共 273 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)。

附件J(a)

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质		2023年 1月至6月	2024年 1月至6月	增 / 减
(A)	**服务质量**			
	(1) 班次	246	244	-0.8%
	(2) 路线	12	12	-
	(3) 服务时间	7	4	-42.9%
	(4) 设置车站	8	17	+112.5%
	小计	**273**	**277**	**+1.5%**
(B)	**服务水平**			
	(1) 服务班次	1 076	1 251	+16.3%
	(2) 路线依循情况	114	137	+20.2%
	(3) 驾驶行为不当	513	641	+25.0%
	(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	858	1 300	+51.5%
	(5) 滥收车费	103	130	+26.2%
	(6) 清洁	27	56	+107.4%
	(7) 车辆状况	47	57	+21.3%
	(8) 乘客服务及设施	93	123	+32.3%
	小计	**2 831**	**3 695**	**+30.5%**
(C)	**一般性质***	**55**	**49**	**-10.9%**
	合计	**3 159**	**4 021**	**+27.3%**

* 这些投诉主要是有关绿色专线小巴引致交通阻塞(二零二四年一月至六月共有31宗，而二零二三年同期则有36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

投诉 / 建议性质		2023 年 1 月至 6 月	2024 年 1 月至 6 月	增 / 减
(1)	未待乘客安全上落车便开车	79	101	+27.8%
(2)	高速驾驶	87	94	+8.0%
(3)	在限制区 / 切线上落乘客	71	67	-5.6%
(4)	乘客被车门夹到	27	57	+111.1%
(5)	上落乘客的位置与小巴站相距较远	23	42	+82.6%
(6)	冲灯	19	32	+68.4%
(7)	驾驶时使用流动电话	19	31	+63.2%
(8)	没有让路给行人 / 车辆	25	28	+12.0%
(9)	超载	18	28	+55.6%
(10)	突然煞车	13	18	+38.5%
(11)	驾驶时聆听声频节目 / 观看视听节目	5	17	+240.0%
(12)	行车颠簸	11	16	+45.5%
(13)	突然切线 / 超车时越过路面实线	15	13	-13.3%
(14)	慢驶	9	13	+44.4%
(15)	不遵从交通标志 / 措施指示	18	12	-33.3%
(16)	其他	74	72	-2.7%
	合计	**513**	**641**	**+25.0%**

附件 J(c)

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

投诉 / 建议性质		2023 年 1 月至 6 月	2024 年 1 月至 6 月	增 / 减
(1)	没有让乘客上车	507	816	+60.9%
(2)	辱骂乘客 / 对乘客态度恶劣	162	224	+38.3%
(3)	没有在乘客指定的位置 / 小巴站让乘客下车	71	94	+32.4%
(4)	没有展示司机证	27	36	+33.3%
(5)	站长辱骂乘客 / 对乘客态度恶劣	5	17	+240.0%
(6)	等候乘客时间过长	23	15	-34.8%
(7)	向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的错误信息	1	14	+1300.0%
(8)	站长没有控制乘客 / 车辆	7	11	+57.1%
(9)	没有向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的信息	4	9	+125.0%
(10)	其他	51	64	+25.5%
	合计	**858**	**1 300**	**+51.5%**

附件 J(d)

有关绿色专线小巴服务的投诉及建议
各区个案的分项数字

地区		2023 年 1 月至 6 月	2024 年 1 月至 6 月	增 / 减
(1)	沙田	341	509	+49.3%
(2)	观塘	339	397	+17.1%
(3)	葵青	262	329	+25.6%
(4)	黄大仙	172	304	+76.7%
(5)	南区	172	275	+59.9%
(6)	西贡	217	266	+22.6%
(7)	北区	204	237	+16.2%
(8)	大埔	205	213	+3.9%
(9)	元朗	186	213	+14.5%
(10)	荃湾	151	209	+38.4%
(11)	九龙城	129	182	+41.1%
(12)	油尖旺	162	170	+4.9%
(13)	屯门	193	167	-13.5%
(14)	东区	98	153	+56.1%
(15)	中西区	116	145	+25.0%
(16)	深水埗	73	83	+13.7%
(17)	湾仔	67	80	+19.4%
(18)	离岛	2	1	-50.0%
(19)	一般性质	70	88	+25.7%
	合计	**3 159**	**4 021**	**+27.3%**

附件 K(a)

有关红色小巴服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质		2023年 1月至6月	2024年 1月至6月	增 / 减
(A)	**服务水平**			
	(1) 驾驶行为不当	65	86	+32.3%
	(2) 员工(包括司机) 行为及工作表现	43	63	+46.5%
	(3) 滥收车费	16	17	+6.3%
	(4) 清洁	2	4	+100.0%
	(5) 车辆状况	3	2	-33.3%
	(6) 乘客服务及设施	4	3	-25.0%
	小计	**133**	**175**	**+31.6%**
(B)	**一般性质***	**40**	**52**	**+30.0%**
	合计	**173**	**227**	**+31.2%**

* 这些投诉主要是有关红色小巴服务不足(二零二四年一月至六月共有24 宗，而二零二三年同期则有17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

投诉／建议性质		2023年1月至6月	2024年1月至6月	增／减
(1)	高速驾驶	12	24	+100.0%
(2)	在限制区／切线上落乘客	13	10	-23.1%
(3)	驾驶时使用流动电话	8	9	+12.5%
(4)	超载	10	6	-40.0%
(5)	突然切线／超车时越过路面实线	4	5	+25.0%
(6)	乘客被车门夹到	3	5	+66.7%
(7)	没有让路给行人／车辆	1	5	+400.0%
(8)	冲灯	1	4	+300.0%
(9)	不遵从交通标志／措施指示	5	2	-60.0%
(10)	驾驶时不当／过度使用通讯器材	2	2	-
(11)	未待乘客安全上落车便开车	2	2	-
(12)	驾驶时聆听声频节目／观看视听节目	1	2	+100.0%
(13)	突然煞车	-	2	-
(14)	其他	3	8	+166.7%
	合计	**65**	**86**	**+32.3%**

附件 K(c)

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

投诉 / 建议性质		2023 年 1 月至 6 月	2024 年 1 月至 6 月	增 / 减
(1)	辱骂乘客 / 对乘客态度恶劣	17	19	+11.8%
(2)	没有让乘客上车	9	15	+66.7%
(3)	没有在乘客指定的位置 / 小巴站让乘客下车	6	14	+133.3%
(4)	吸烟	3	3	-
(5)	没有展示司机证	2	3	+50.0%
(6)	等候乘客时间过长	2	1	-50.0%
(7)	没有向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的信息	-	1	-
(8)	不正确展示司机证	-	1	-
(9)	向乘客提供路线 / 目的地 / 车费 / 班次时间表的错误信息	2	-	-100.0%
(10)	其他	2	6	+200.0%
	合计	**43**	**63**	**+46.5%**

附件 K(d)

有关红色小巴服务的投诉及建议
各区个案的分项数字

地区		2023 年 1 月至 6 月	2024 年 1 月至 6 月	增 / 减
(1)	油尖旺	27	47	+74.1%
(2)	观塘	33	39	+18.2%
(3)	元朗	18	28	+55.6%
(4)	黄大仙	14	17	+21.4%
(5)	九龙城	19	16	-15.8%
(6)	荃湾	12	15	+25.0%
(7)	深水埗	15	13	-13.3%
(8)	葵青	6	10	+66.7%
(9)	南区	4	9	+125.0%
(10)	北区	5	7	+40.0%
(11)	东区	2	7	+250.0%
(12)	屯门	-	7	-
(13)	西贡	6	4	-33.3%
(14)	大埔	3	4	+33.3%
(15)	中西区	2	3	+50.0%
(16)	湾仔	5	-	-100.0%
(17)	一般性质	2	1	-50.0%
	合计	**173**	**227**	**+31.2%**

附件 L

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 –

香港邮政总局邮箱 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。