

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二二年七月一日至九月三十日)

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](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	14-17
A 交通投诉组接获的投诉及建议	18-20
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	21-24
C 投诉及建议的调查结果一览表	25-26
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	27-28
E 有关公共交通服务的投诉及建议	29-31
F 过去八季有关九巴、城巴（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	32-39
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 有关违例泊车的投诉	44
K 有关执法事宜的投诉（不包括违例泊车）	45-46
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	47

## 第一章 主要投诉及建议事项<sup>1</sup>

本报告书为二零二二年第三份季报，汇报二零二二年七月一日至九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 12 479 宗<sup>2</sup> 投诉及建议，包括 353 宗<sup>3</sup> 纯粹建议。大约 82% 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，17%（即 2 224 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 11 338 宗<sup>4</sup> 上升 10.1%<sup>2</sup>，与二零二一年同季的 10 344 宗<sup>5</sup> 比较，则上升 20.6%<sup>2</sup>。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每季收到的投诉及建议的趋势。

4. 季内，共 9 360 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 7 960 宗（85%）证实成立，不成立的有 26 宗（少于 1%），其余 1 374 宗（14%）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。在二零二二年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 489 宗<sup>6</sup> 个案的最新进展，当中有 87 名<sup>6</sup> 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 12 项由市民提出

---

<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 12 479 宗投诉及建议中，有 12 位投诉人提出共 3 269 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 210 宗，与上季的 8 307 宗（见注 4）相比，增幅为 10.9%。与二零二一年同季的 9 662 宗（见注 5）相比，减幅为 4.7%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 353 宗纯粹建议中，有一位市民提出 232 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 121 宗。

<sup>4</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。

<sup>5</sup> 在 10 344 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 682 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 662 宗。

<sup>6</sup> 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

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 10 441 宗<sup>7</sup>，较上季的 9 925 宗<sup>8</sup>上升 5.2%<sup>7</sup>，与二零二一年同季的 8 367 宗<sup>9</sup>比较，则上升 24.8%<sup>7</sup>。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零一八年一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 5 862 宗<sup>10</sup>，较上季的 6 314 宗<sup>11</sup>下降 7.2%<sup>10</sup>，与二零二一年同季的 3 571 宗<sup>12</sup>比较，则上升 64.2%<sup>10</sup>。

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 2 684 宗<sup>13</sup>，上季有 3 401 宗<sup>14</sup>，二零二一年同季则有 1 482 宗。今季的 2 684 宗<sup>13</sup>个案中，涉及服务质量的个案有 260 宗

---

<sup>7</sup> 在 10 441 宗投诉及建议中，有 11 位投诉人提出共 2 639 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 802 宗，与上季的 6 894 宗（见注 8）相比，增幅为 13.2%。与二零二一年同季的 7 685 宗（见注 9）相比，增幅为 1.5%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

<sup>8</sup> 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。

<sup>9</sup> 在 8 367 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 682 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 685 宗。

<sup>10</sup> 在 5 862 宗投诉及建议中，有 11 位投诉人提出共 2 639 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 223 宗，与上季的 3 283 宗（见注 11）相比，减幅为 1.8%。与二零二一年同季的 2 889 宗（见注 12）相比，增幅为 11.6%。

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> 在 3 571 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 682 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 889 宗。

<sup>13</sup> 在 2 684 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 025 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 1 659 宗。

<sup>14</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。

(9.7%)，而涉及服务水平的个案则有 2 372 宗<sup>13</sup> (88.4%)。

9. 今季有关城巴有限公司(城巴)(香港岛及过海巴士网络专营权)(第一类专营权)服务的投诉及建议共有 611 宗<sup>15</sup>，上季有 779 宗<sup>16</sup>，二零二一年同季则有 412 宗<sup>17</sup>。今季的 611 宗<sup>15</sup>个案中，涉及服务质量的个案有 107 宗(17.5%)，而涉及服务水平的个案则有 489 宗<sup>15</sup> (80.0%)。

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 92 宗，上季有 60 宗，二零二一年同季则有 79 宗。今季的 92 宗个案中，涉及服务质量的个案有 24 宗(26.1%)，而涉及服务水平的个案则有 67 宗(72.8%)。

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 1 132 宗<sup>18</sup>，上季有 1 291 宗<sup>19</sup>，二零二一年同季则有 619 宗<sup>20</sup>。今季的 1 132 宗<sup>18</sup>个案中，涉及服务质量的个案有 59 宗(5.2%)，而涉及服务水平的个案则有 1 065 宗<sup>18</sup> (94.1%)。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 104 宗，上季有 77 宗，二零二一年同季则有 143 宗。今季的 104 宗个案中，涉及服务质量的个案有 18 宗(17.3%)，而涉及服务水平的个案则有 81 宗(77.9%)。

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 51 宗，上季有 30 宗，二零二一年同季则有 42 宗。今季的 51 宗个案中，涉及服务质量的个案有六宗(11.8%)，而涉及服务水平的个案则有 43 宗(84.3%)。

---

<sup>15</sup> 在 611 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 306 宗投诉(涉及服务水平)。不包括这些投诉的数字为 305 宗。

<sup>16</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>17</sup> 在 412 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 136 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 276 宗。

<sup>18</sup> 在 1 132 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共 767 宗投诉(涉及服务水平)。不包括这些投诉的数字为 365 宗。

<sup>19</sup> 在 1 291 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 792 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 499 宗。

<sup>20</sup> 在 619 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 340 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 279 宗。

14. 今季有关过海隧巴服务<sup>21</sup>的投诉及建议共有 1 188 宗<sup>22</sup>，上季有 676 宗<sup>23</sup>，二零二一年同季则有 794 宗<sup>24</sup>。今季的 1 188 宗<sup>22</sup>个案中，涉及服务质量的个案有 128 宗（10.8%），而涉及服务水平的个案则有 1 050 宗<sup>22</sup>（88.4%）。

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 89 宗，上季有 85 宗，二零二一年同季则有 87 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 1 716 宗，较上季的 1 469 宗上升 16.8%，与二零二一年同季的 1 740 宗比较，则下降 1.4%。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 94.1%（即 1 615 宗），较上季的 1 369 宗上升 18.0%，与二零二一年同季的 1 639 宗比较，则下降 1.5%。今季的 1 615 宗个案中，涉及服务质量的个案有 185 宗（11.5%），而涉及服务水平的个案则有 1 417 宗（87.7%）。

19. 其余 5.9% 的个案（即 101 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 100 宗上升 1.0%，而二零二一年同季则有 101 宗。

---

<sup>21</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>22</sup> 在 1 188 宗投诉及建议中，有八位投诉人提出共 541 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 647 宗。

<sup>23</sup> 在 676 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 111 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 565 宗。

<sup>24</sup> 在 794 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 206 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 588 宗。

## 的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 575 宗，较上季上升 39.5%，与二零二一年同季比较，则下降 6.2%。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 2 575 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 485 宗（96.5%），上季则有 1 758 宗（95.2%）。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 547 宗（22.0%）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 311 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 (24)	8 (9)
(b) 投诉人撤销投诉	225 (181)	72 (71)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	62 (51)	20 (20)
	<u><b>311 (256)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，92%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 24 宗个案中，有 16 位的士司机被法庭<sup>25</sup>裁定违例驾驶。其中两位的士司机因不使用最直接可行的路线驶往目的地而分别被罚款 400 元及 450 元。两位的士司机因拒绝驶达目的地而分别被罚款 450 元及 600 元。一位的士司机因拒载而被罚款 800 元。八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，不小心驾驶及在限制区内让乘客上落而被罚款

<sup>25</sup> 截至 2022 年 10 月底，其他被票控案件的结果尚未有最新进展。

450 元至 900 元。

### 铁路服务

24. 季内，共有 168 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 183 宗，二零二一年同季则有 193 宗。今季的 168 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 149 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 31 宗，上季共有 28 宗，二零二一年同季则有 32 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 128 宗，上季有 139 宗，二零二一年同季则有 263 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	12 (15)
九龙	60 (50)
新界	55 (73)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1 (1)
<b>总数</b>	<b><u>128 (139)</u></b>

（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深水埗及油尖旺（各 15 宗）及九龙城（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

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 45 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 21 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 43 宗及 24 项，二零二一年同季的数目则分别为 60 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 50 宗，上季的数目为 83 宗，二零二一年同季的数目是 87 宗。今季的 50 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 36 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 14 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为观塘（七宗）及元朗（六宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为屯门（三宗）、中西区、元朗及西贡（各两宗）。

### 法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 1 695 宗<sup>26</sup>，较上季的 1 054 宗上升 60.8%<sup>26</sup>，与二零二一年同季 1 456 宗比较，则上升 16.4%<sup>26</sup>。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（1 383 宗<sup>27</sup>），不遵从交通标志 / 计划的指示（99 宗），突然切线 / 超车时越过路面实线（65 宗）及等候过久引致交通阻塞（54 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。

---

<sup>26</sup> 在 1 695 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 630 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 065 宗，与上季的 1 054 宗相比，增幅为 1.0%。与二零二一年同季的 1 456 宗相比，减幅为 26.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 I(ii)。

<sup>27</sup> 在 1 383 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 630 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 753 宗。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括九龙城（597宗<sup>28</sup>）、沙田（100宗<sup>29</sup>）及深水埗（74宗<sup>30</sup>）。

---

<sup>28</sup> 在 597 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 556 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 41 宗。

<sup>29</sup> 在 100 宗投诉及建议中，有匿名投诉人提出 58 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字为 42 宗。

<sup>30</sup> 在 74 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出六宗投诉。不包括这些投诉的数字为 68 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

在二零二二年八月三十一日举行的交通投诉组小组委员会季会上，委员讨论了以下事项：

- (a) 有关过海巴士服务的投诉及建议；
  - (b) 有关电动可移动工具的投诉及建议；
  - (c) 有关公共小巴服务的投诉及建议；以及
  - (d) 交通投诉组二零二二年第二号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关公共小巴服务的投诉及建议；以及
  - (b) 交通投诉组二零二二年第二号季报。

### 有关车辆沿石澳道超速驾驶的关注

3. 一名市民关注到石澳道沿路多年来发生多宗交通意外及死亡个案，投诉每逢周末便有车辆沿该路超速驾驶。投诉人促请相关政府部门对车辆超速驾驶加强执法，并建议加设路丘，以改善道路安全。

4. 有关个案已转交运输署调查，并由警方采取所需的执法行动。运输署表示政府非常重视道路安全，会于全港各处安装多部侦察车速摄影机，以便警方打击超速驾驶罪行。运输署及警方会定期检视主要道路的超速驾驶活动情况及意外记录，并考虑道路设计及交通情况等因素，在有需要时考虑在全港合适地点安装侦察车速摄影机。警方除使用该等摄影机定期进行交通执法行动外，亦利用流动工具进行突击执法行动打击超速驾驶，以提高驾驶人士的道路安全意识。运输署已把投诉人观察所得意见转告警方，以便警方在有关地点加强执法打击超速驾驶活动。

5. 至于该名市民建议在石澳道加设路丘，运输署回复指路丘只适宜加设于私家路上，令车辆速度减至每小时 20 公里。对于以较高速度行驶公共道路的车辆，路丘或会令乘客感到不适，甚至会对他们造成伤害，并令车辆受损。鉴于以上安全隐忧，运输署认为不宜在石澳道等公共道路加设路丘。

6. 运输署表示，石澳道沿路已设有交通标志及道路标记，让道路用户对附近交通情况提高警惕，并提醒驾驶人士注意安全驾驶。运输署检视石澳道沿路现有交通安排后，已在沿路加设「慢驶」道路标记及适当的交通标志，例如「前面左弯」、「前面有行人正在道路上或正横过道路」、「慢驶，巴士站在前」及「开始减速」，以进一步提高驾驶人士的意识。运输署会继续监察石澳道的交通情况。

7. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

### **有关把荃湾的公众泊车位改为设有收费表的泊车位以阻止违例占用公众泊车位的建议**

8. 一名市民关注到荃湾海坝村东北台的公众泊车位被违例占用，建议把现有公众泊车位改为设有收费表的泊车位。

9. 有关个案已转交运输署考虑。运输署表示已一直密切留意荃湾海坝村东北台公众泊车位的使用情况。经运输署实地视察后，并无发现任何违例占用泊车位的个案，而免费泊车位的现有使用情况亦大致正常。然而，该署注意到有车辆在马闪排路的非泊车地方违例停泊。运输署已把个案转交警方跟进，并再次促请警方加强执法。

10. 此外，对于该名市民建议把公众泊车位改为设有收费表的泊车位，运输署已逐步把区内现有的免费泊车位改为设有收费表的泊车位。举例来说，该署已完成在西楼角村外的泊车地方安装停车收费表，位置与海坝村东北台相距约 80 米，收费表已于二零二二年六月二十八日投入服务。现有安排已大致平衡区内对泊车位的整体需求。运输署会继续密切监察区内泊车位的使用情况，并留意设有收费表泊车位的成效，以阻止区内违例占用公众泊车位。

11. 该名市民已获悉运输署的回复，并无再提出意见。

## 有关提供的士车费折扣的投诉

12. 一名市民投诉部分的士乘客会要求获得车费折扣，而部分的士召唤应用程序亦会提供车费折扣以吸引乘客。该名市民询问为何当局没有采取执法行动取缔这些应用程序。他认为这对那些按照的士收费表收取的士车费的的士司机并不公平，并询问有没有任何投诉机制处理有关事宜。

13. 运输署获邀跟进有关个案。运输署表示，根据《道路交通（公共服务车辆）规例》（第 374D 章），的士司机、代表或看来是代表该司机行事的人，不得以任何方式吸引或致力吸引任何人，以诱使其使用该车辆。「兜客」检控提出与否，将视乎是否有充分证据。相关个案会转交警方作进一步调查。警方会考虑每宗个案的个别情况，才决定如何处理个案；如有需要，会将个案提交法院审理。

14. 运输署会继续密切监察情况，并与警方合力打击非法兜客活动。鉴于执法行动属警方职权范围，市民如发现任何怀疑非法兜客活动，可直接向警方举报。与此同时，运输署会通过不同渠道（例如定期出版《的士通讯》发布信息，以及与的士业界定期会面等），提醒的士司机切勿以身试法。此外，该署亦会继续不时提醒的士乘客必须依法按表缴付的士车费。

15. 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

#### 有关执法事宜的投诉<sup>31</sup>

##### 背景

交通规例的执法工作是其中一个经常引起投诉的主要事项范畴。此类投诉大部分涉及违例泊车及驾驶人士 / 行人没有遵守交通规例。

##### 违例泊车

##### 投诉统计数字

2. 过去五年有关违例泊车的投诉趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增 / 减</u>
2017	2 043	-
2018	1 719	-15.9%
2019	3 182 <sup>32</sup>	+85.1% <sup>32</sup>
2020	4 704 <sup>33</sup>	+47.8% <sup>33</sup>
2021	3 290 <sup>34</sup>	-30.1% <sup>34</sup>
2022 (截至 2022 年 9 月 30 日)	2 680 <sup>35</sup>	-

<sup>31</sup> 个别投诉人提出的投诉数目载于相关脚注，他们各在一季内提出超过 100 宗投诉。

<sup>32</sup> 在 3 182 宗投诉中，有一位投诉人提出 1 241 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 941 宗，与二零一八年的 1 719 宗相比，增幅为 12.9%。

<sup>33</sup> 在 4 704 宗投诉中，有一位投诉人提出 1 528 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 176 宗，与二零一九年的 1 941 宗（见注 32）相比，增幅为 63.6%。

<sup>34</sup> 在 3 290 宗投诉中，有一位投诉人提出 153 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 137 宗，与二零二零年的 3 176 宗（见注 33）相比，减幅为 1.2%。

<sup>35</sup> 在 2 680 宗投诉中，有一位投诉人提出 630 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 050 宗，与二零二一年同期的 2 320 宗相比，减幅为 11.6%。

3. 在二零二二年一月至九月期间，本组共接获2 680<sup>35</sup>宗有关违例泊车的投诉，较二零二一年同期接获的2 320宗增加15.5%<sup>35</sup>。有关投诉按地区划分的分项数字载于附件J。在二零二二年一月至九月期间接获较多投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>2022年 1月至9月</u>	
九龙城	164	666 <sup>36</sup>	+306.1% <sup>36</sup>
沙田	309 <sup>37</sup>	373 <sup>37</sup>	+20.7%
深水埗	266	202 <sup>38</sup>	-24.1% <sup>38</sup>
元朗	158	166	+5.1%
观塘	164	147	-10.4%

4. 在2 680<sup>35</sup>宗个案中，分别有326宗及282宗投诉涉及巴士 / 小巴士及行人路违例泊车。86宗投诉则涉及违例占用路旁残疾人专用泊位。

5. 所有涉及违例泊车的个案均已转交警方，以采取执法行动。部分个案亦已转交运输署跟进，以研究是否需要推出合适的交通管理措施（例如提供设有收费表的泊车位或装设护柱），以改善有关情况。在接获的2 680<sup>35</sup>宗个案中，1 750宗已完成调查。相关部门已经 / 将会就1 746宗个案采取行动，以响应公众的关注（例如采取执法行动或实施交通管理措施）。四宗个案则因资料不足或有关地点位处私人范围内而无法追查。

<sup>36</sup> 在 666 宗投诉中，有一位投诉人提出 556 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 110 宗，与二零二一年同期的 164 宗相比，减幅为 32.9%。

<sup>37</sup> 在 373 宗及 309 宗投诉中，有匿名投诉人分别提出共 254 宗及 151 宗有关同一街道的投诉。不包括这些投诉的数字为 119 宗及 158 宗。

<sup>38</sup> 在 202 宗投诉中，有一位投诉人提出六宗投诉。不包括这些投诉的数字为 196 宗，与二零二一年同期的 266 宗相比，减幅为 26.3%。

## 其他执法事宜

### 投诉统计数字

6. 过去五年有关其他执法事宜的投诉趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增 / 减</u>
2017	953	-
2018	1 121	+17.6%
2019	981	-12.5%
2020	1 225 <sup>39</sup>	+24.9% <sup>39</sup>
2021	1 358	+10.9%
2022 (截至2022年 9月30日)	930	-

7. 在二零二二年一月至九月期间，本组共接获930宗有关其他执法事宜的投诉，较二零二一年同期接获的1 019宗减少8.7%。有关投诉按地区划分的分项数字载于附件K(i)。在二零二二年一月至九月期间接获较多投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>
	<u>2021年 1月至9月</u>	<u>2022年 1月至9月</u>	
油尖旺	93	127	+36.6%
观塘	78	92	+17.9%
元朗	92	89	-3.3%
沙田	66	78	+18.2%

有关投诉按性质划分的分项数字载于附件K(ii)。就这些地区而言，接获最多投诉的是不遵从交通标志 / 计划的指示（例如违例左转 / 右转 / 掉头），其次是突然切线 / 超车时越过路面实线，以及冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆。

<sup>39</sup> 在 1 225 宗投诉中，有一位投诉人提出 224 宗与车辆引擎空转有关的投诉。不包括这些投诉的数字为 1 001 宗，与二零一九年的 981 宗相比，增幅为 2.0%。

8. 在接获的930宗个案中，520宗个案的投诉人愿意作证，以便警方就他们所提出而可能涉及交通违例事项的投诉进行调查。其余则转交运输署及 / 或警方，以实施适当的交通管理措施及采取执法行动。在520宗个案中，警方汇报当中的271宗个案的最新进展。现把该等个案分类如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比(%)</u>
(a) 已被票控	109	40
(b) 投诉人撤销投诉	143	53
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	19	7
	<hr/> <b>271</b> <hr/>	<hr/> <b>100</b> <hr/>

值得注意的是，60%的个案因投诉人撤销投诉或证据不足而无法进一步追查。

### ***改善情况的措施***

9. 交通执法工作旨在预防交通意外以改善道路安全，以及保持道路畅通。警方是负责采取执法行动的法定机关，旨在取缔违例泊车及驾驶人士 / 行人没有遵守交通规例的情况。所有涉及执法事宜的个案均已转交警方调查。警方已向干犯交通违例事项的行人 / 驾驶人士发出口头警告、定额罚款通知书及传票。年内，警方因应交通意外及交通违例事项现有的趋势，针对不同道路使用者推出各项交通运动 / 行动。每宗交通违例事项的性质及复杂程度各异，因此每宗个案所需的调查时间不能一概而论。调查小组考虑所有相关情况后，会按个别情况审视每宗个案和采取行动。警方致力以快速及专业的方式完成调查及检控程序。

10. 另一方面，部分有关执法事宜的个案亦已转交运输署跟进，以研究是否需要推出合适的交通管理措施，以改善有关情况，例如在一些有车流问题的地点设立不准停车限制区；灵活地提供路旁泊车位；以及设立特定夜间货车及 / 或旅游巴路边泊位等。运输署会继续协调、监察和检视所有与泊车有关改善措施的实施情况。

11. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门跟进有关执法事宜的投诉。

## 交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 <sup>(1)(2)</sup>	2021 年同季 (1.7.21 – 30.9.21)	上季 (1.4.22 – 30.6.22)	今季 (1.7.22 – 30.9.22)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	1 146[319]	1 616[404]	846[304]
(b) 服务水平	7 018 [15]	8 097 [19]	9 394 [11]
(c) 一般性质	203 [3]	212 [13]	201 [11]
	<b>8 367<sup>(3)</sup>[337] (81%)</b>	<b>9 925<sup>(3)</sup>[436] (87%)</b>	<b>10 441<sup>(3)</sup>[326] (83%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	263 [4]	139 [1]	128 [4]
(b) 交通管理	60 [13]	43 [11]	45 [9]
(c) 增设交通标志及设备	23 [9]	24 [11]	21 [9]
(d) 泊车设施	24 [2]	18 [6]	34 [3]
	<b>370 [28] (3%)</b>	<b>224 [29] (2%)</b>	<b>228 [25] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	27	18	36
(b) 交通标志及设备	58 [1]	62 [1]	14
(c) 行车道标记	2	3	-
	<b>87 [1] (1%)</b>	<b>83 [1] (1%)</b>	<b>50 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	1 010 [1]	731	1 383
(b) 其他执法事宜	446 [4]	323 [3]	312 [2]
	<b>1 456 [5] (14%)</b>	<b>1 054 [3] (9%)</b>	<b>1 695<sup>(3)</sup> [2] (13%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>64 [1] (1%)</b>	<b>52 (1%)</b>	<b>65 (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>10 344<sup>(3)</sup> [372] (100%)</b>	<b>11 338<sup>(3)</sup> [469] (100%)</b>	<b>12 479<sup>(3)</sup> [353] (100%)</b>

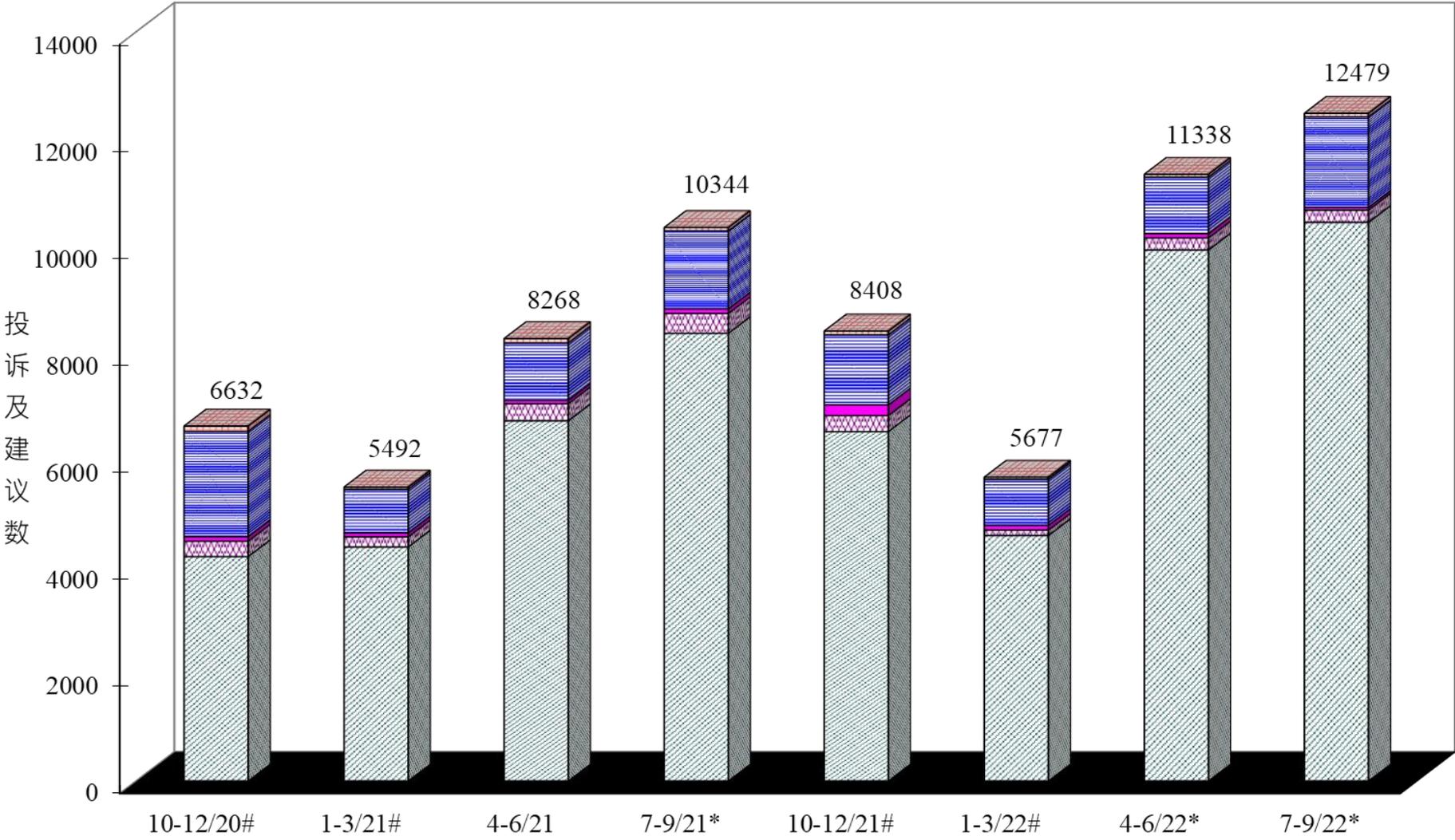
- 注： (1) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。  
(2) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。  
(3) 请参阅第一章第二、六及三十三段。

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>	2021 年同季 (1.7.21 – 30.9.21) <sup>(4)</sup>	上季 (1.4.22 – 30.6.22) <sup>(5)</sup>	今季 (1.7.22 – 30.9.22) <sup>(6)</sup>
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	848[319]	1 351[404]	846[304]
(b) 服务水平	6 634 [15]	5 331 [19]	6 755 [11]
(c) 一般性质	203 [3]	212 [13]	201 [11]
	<b>7 685<sup>(4)</sup>[337] (79%)</b>	<b>6 894<sup>(5)</sup>[436] (83%)</b>	<b>7 802<sup>(7)</sup>[326] (85%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞	263 [4]	139 [1]	128 [4]
(b) 交通管理	60 [13]	43 [11]	45 [9]
(c) 增设交通标志及设备	23 [9]	24 [11]	21 [9]
(d) 泊车设施	24 [2]	18 [6]	34 [3]
	<b>370 [28] (4%)</b>	<b>224 [29] (3%)</b>	<b>228 [25] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	27	18	36
(b) 交通标志及设备	58 [1]	62 [1]	14
(c) 行车道标记	2	3	-
	<b>87 [1] (1%)</b>	<b>83 [1] (1%)</b>	<b>50 (1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	1 010 [1]	731	753
(b) 其他执法事宜	446 [4]	323 [3]	312 [2]
	<b>1 456 [5] (15%)</b>	<b>1 054 [3] (12%)</b>	<b>1 032<sup>(8)</sup> [2] (11%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>64 [1] (1%)</b>	<b>52 (1%)</b>	<b>65 (1%)</b>
<b>合计</b>	<b>9 662<sup>(4)</sup>[372] (100%)</b>	<b>8 307<sup>(5)</sup> [469] (100%)</b>	<b>9 210<sup>(6)</sup> [353] (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。
- (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) 不包括由一位投诉人提出682宗个案。
- (5) 不包括由九位投诉人提出共3 031宗个案。
- (6) 不包括由12位投诉人提出共3 269宗个案。
- (7) 不包括由11位投诉人提出共2 639宗个案。
- (8) 不包括由一位投诉人提出630宗个案。

交通投诉组接获的投诉及建议

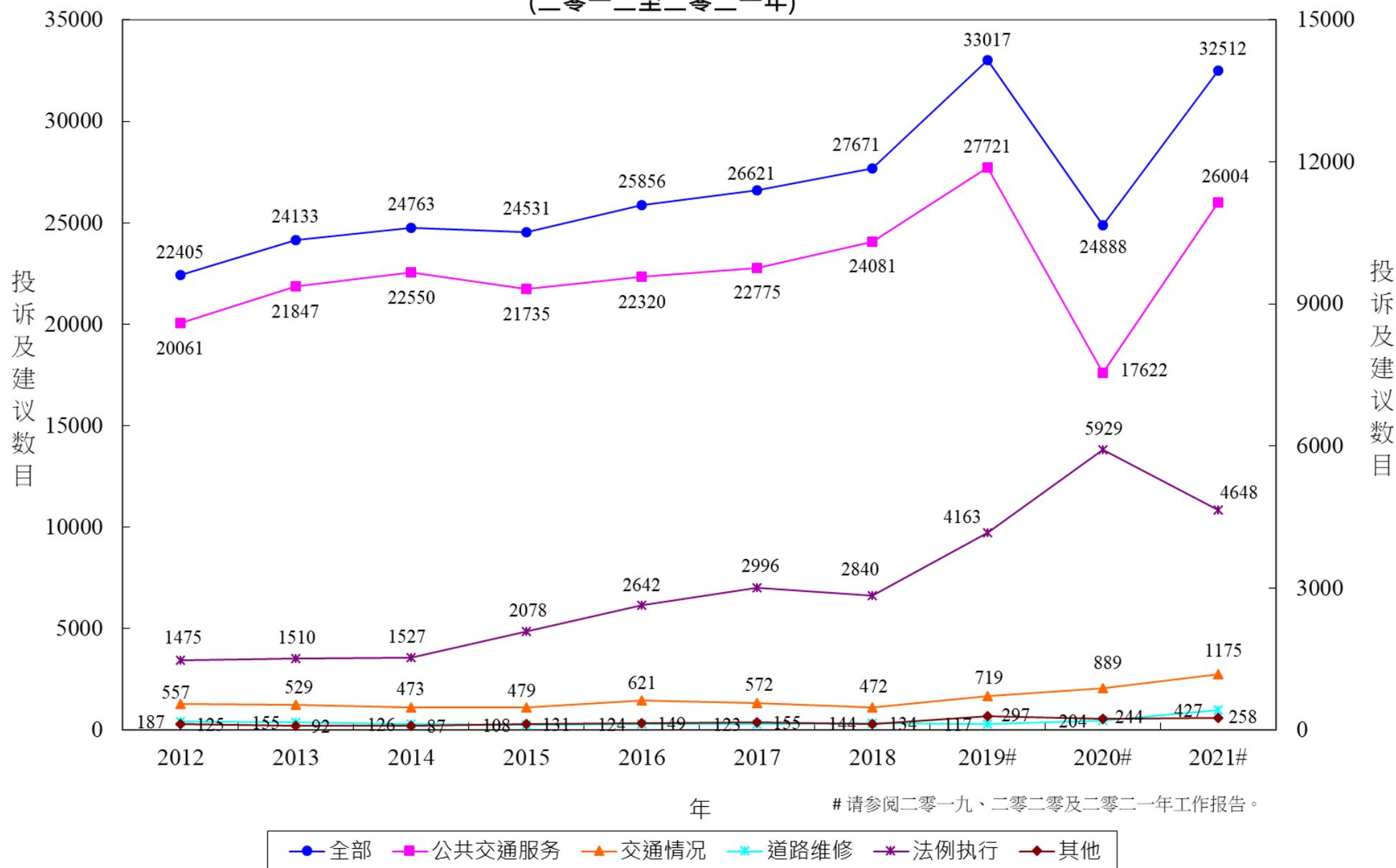


# 请参阅二零二零年第四、二零二一年第一、四及二零二二年第一号季报。  
\* 请参阅第一章第二段。

公共交通工具 交通情况 道路维修 法例执行 其他

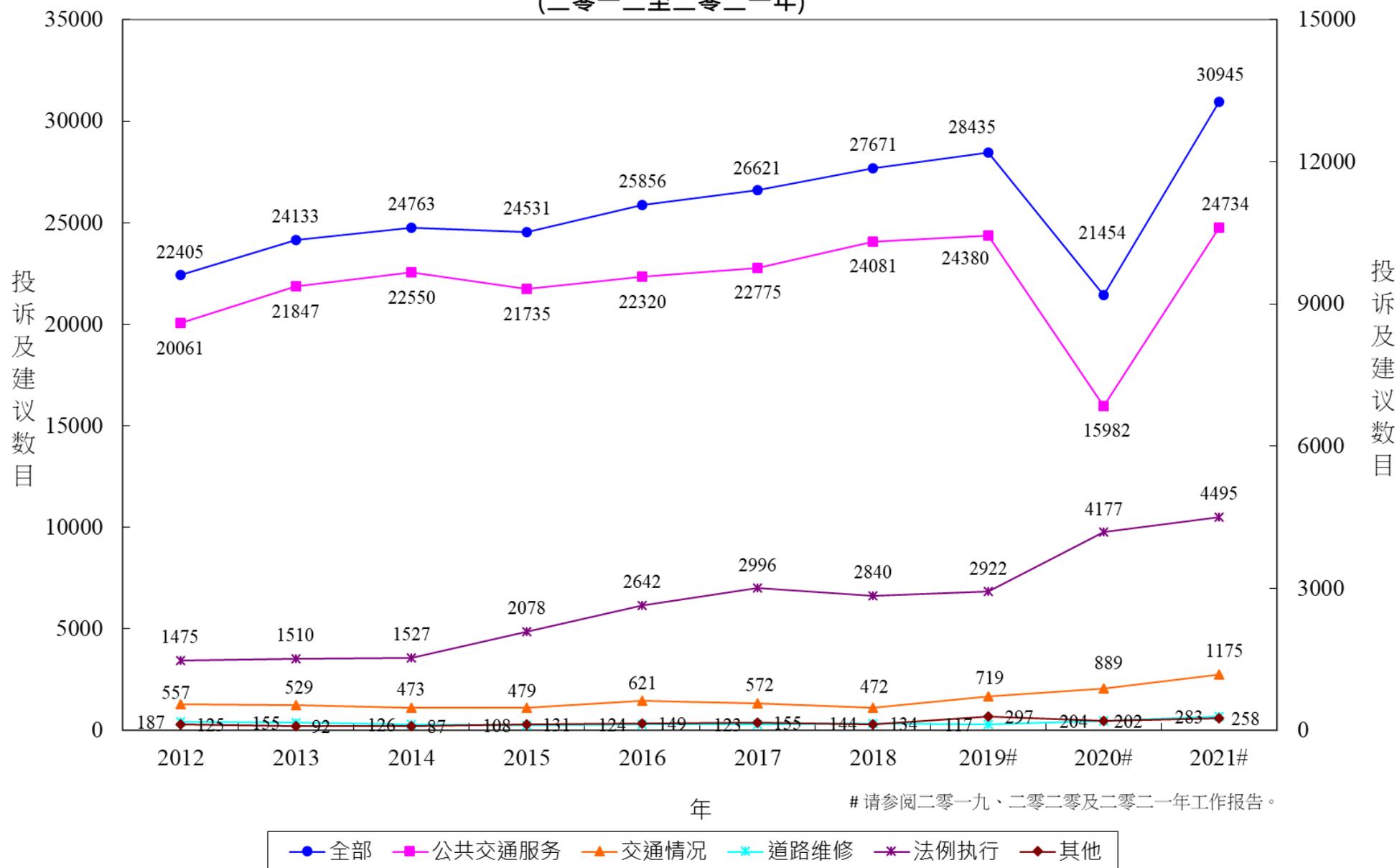
## 交通投诉组接获投诉及建议的趋势

(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<sup>(1)</sup>

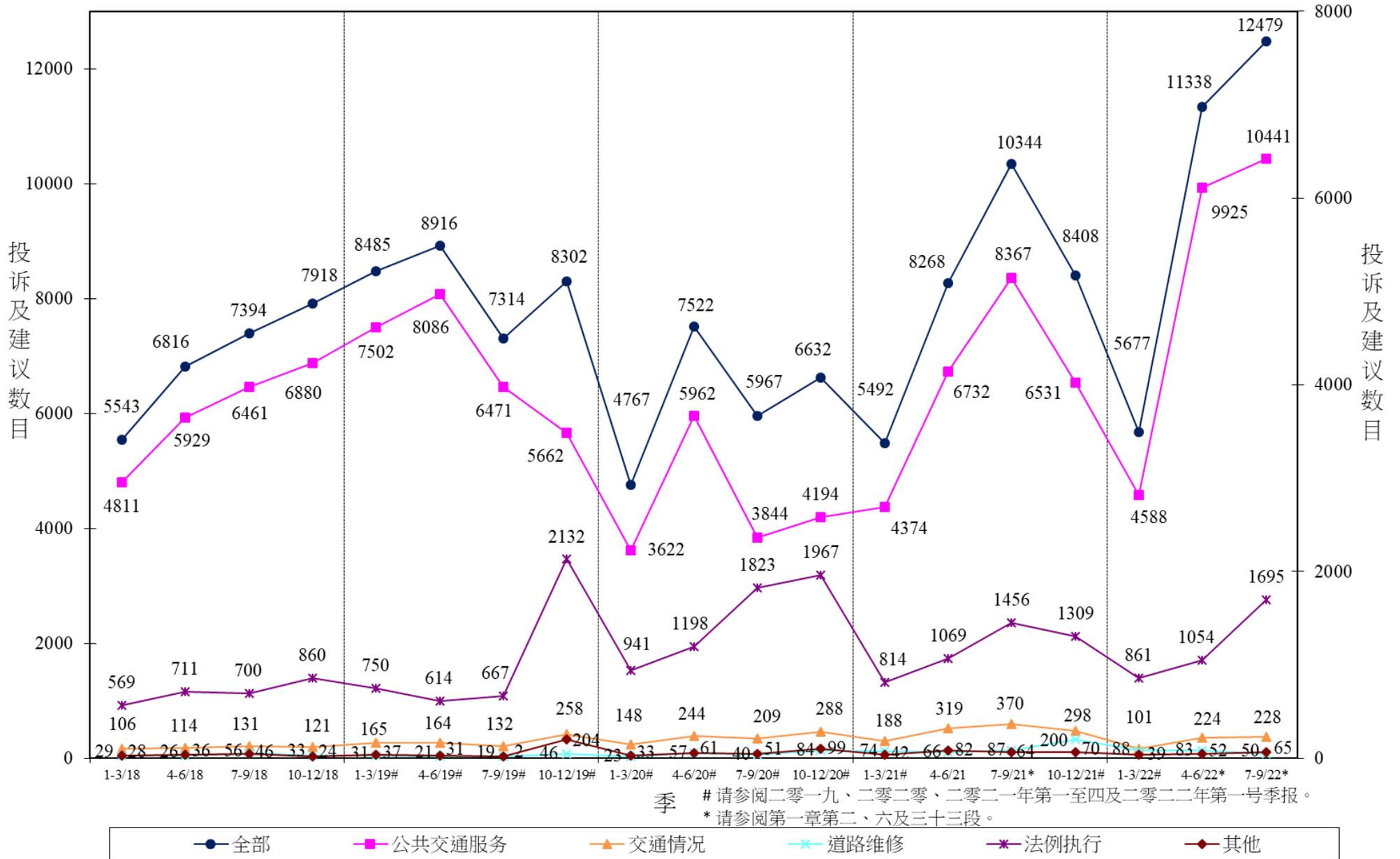
(二零一二至二零二一年)



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)。

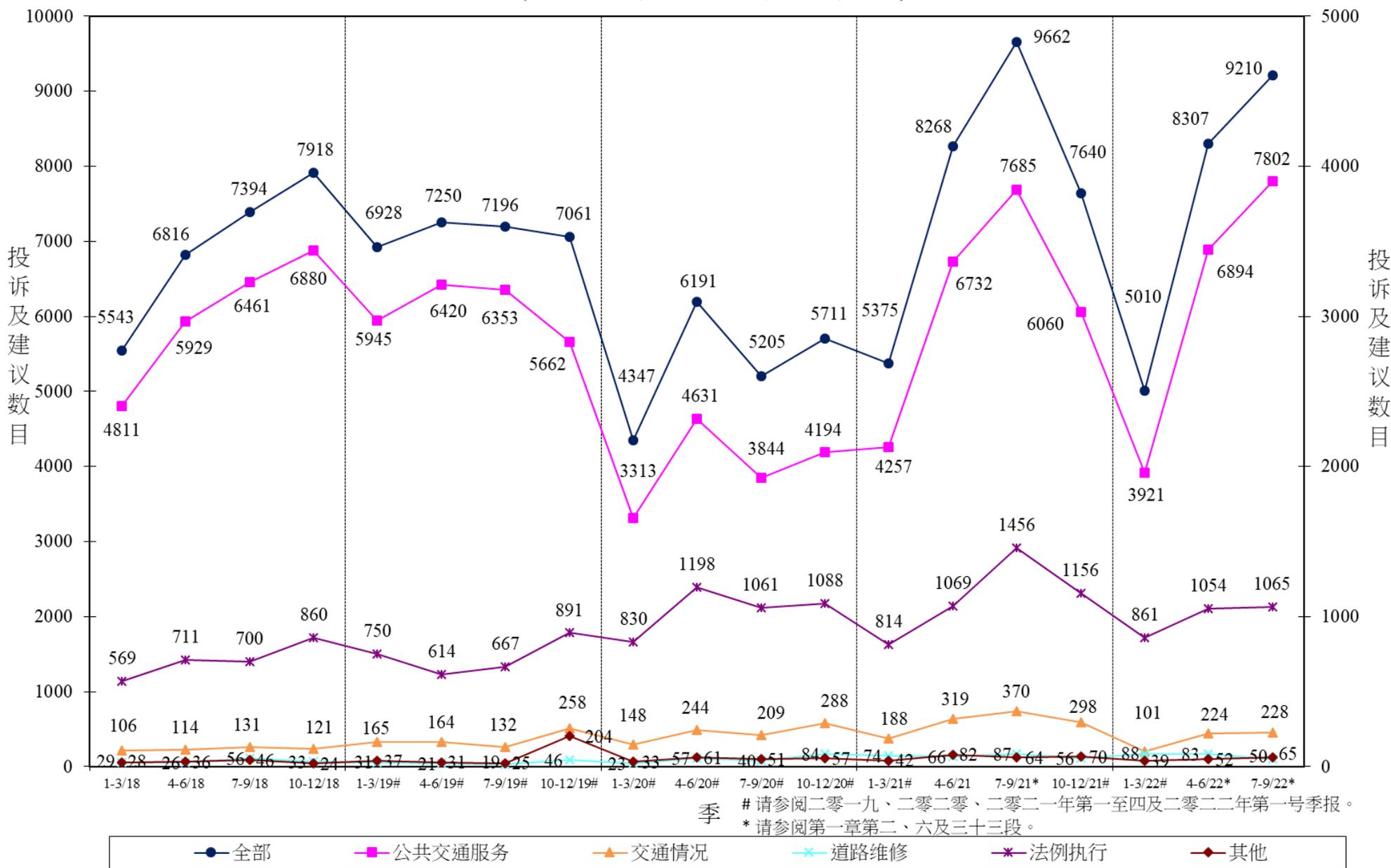
交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一八年一月至二零二二年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>  
(二零一八年一月至二零二二年九月)

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  
(二零二二年七月至九月)

附件 C(i)

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	51	1 033	-	-	1 084
(b) 服务水平	881	4 545	16	1 289	6 731
(c) 一般性质	42	127	6	2	177
	<b>974</b>	<b>5 705</b>	<b>22</b>	<b>1 291</b>	<b>7 992</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞	16	96	-	-	112
(b) 交通管理	2	33	-	1	36
(c) 增设交通标志及设备	-	22	-	-	22
(d) 泊车设施	2	15	-	-	17
	<b>20</b>	<b>166</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>187</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	6	18	-	-	24
(b) 交通标志及设备	31	73	4	-	108
(c) 行车道标记	-	1	-	-	1
	<b>37</b>	<b>92</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>133</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	435	294	-	8	736
(b) 其他执法事宜	12	175	-	74	261
	<b>447</b>	<b>469</b>	<b>-</b>	<b>82</b>	<b>998</b>
<b>V. 其他</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>50</b>
	<b>1 487</b>	<b>6 473</b>			
	<b>(16%)</b>	<b>(69%)</b>			
<b>合计</b>		<b>7 960</b>	<b>26</b>	<b>1 374</b>	<b>9 360</b>
		<b>(85%)</b>	<b>(1%)</b>	<b>(14%)</b>	<b>(100%)</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  
(二零二二年七月至九月)

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	71	1 495	-	7	1 573
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	88	583	2	6	679
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	26	35	-	-	61
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	87	1 165	1	2	1 255
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	11	18	-	-	29
龙运巴士公司	17	41	-	-	58
过海隧巴	6	606	-	2	614
非专营巴士服务	31	55	-	-	86
专线小巴	529	778	-	19	1 326
红色小巴	64	6	6	8	84
的士	6	770	11	1 245	2 032
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	22	119	-	-	141
香港铁路有限公司(轻铁)	4	16	-	1	21
香港电车有限公司	1	1	-	-	2
新渡轮服务有限公司	7	4	-	-	11
天星小轮有限公司	-	2	-	1	3
其他渡轮	4	11	2	-	17
合计	<b>974</b> <b>(12%)</b>	<b>5 705</b> <b>(71%)</b>	<b>22</b> <b>(1%)</b>	<b>1 291</b> <b>(16%)</b>	<b>7 992</b> <b>(100%)</b>
	<b>6 679</b> <b>(83%)</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  
(二零二二年七月至九月)

**I. 公共交通服务**

- 开办巴士路线第 56A 号来往屯门（欣宝路）与皇后山，满足乘客的需求。

**II. 交通管理**

*港岛区*

- 在深水湾道加设「前面右弯」和「开始减速」交通标志，及「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 延长菲林明道北行线与轩尼诗道交界处交通灯在星期一至五下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 在深湾码头径近深湾道提供两个残疾人士泊车位，让行动不便的残疾人士更易于出行。

*九龙区*

- 在九龙城道与马头角道交界处加设「驶入正确的行车线」交通标志，改善对驾驶人士的指示。
- 在丹荔街与医局街一段行人路上装设护柱，防止车辆经处所前面的行人路驶出油站。
- 延长长沙湾道近元禧楼电子行人过路发声装置的夜间模式操作时间，尽量减低在凌晨时分对附近居民造成噪音滋扰。

- 延长深旺道北行线与钦州街西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，改善交通流量。

### **新界区**

- 缩短大窝口道近基督教信义会天恩堂（荃湾）交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 延长宝琳北路北行线与佳景路交界处交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长大贵街北行线与汀角路交界处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。
- 延长宝湖道东行线与南运路交界处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。

**有关公共交通服务的投诉及建议**  
(二零二二年七月至九月)

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 新渡轮 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 新巴	龙运 巴士	过海隧巴													
<b>(A) 服务质量</b>																		
(1) 班次/载客量	95	29	11	9	2	4	37	12	161	-	-	28	5	2	-	-	1	396
(2) 路线	141	38	11	43	2	12	72	7	15	-	-	1	-	-	-	-	1	343
(3) 服务时间	10	3	-	2	-	1	11	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	31
(4) 设置车站	14	37	2	5	2	1	8	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	76
小计	260	107	24	59	6	18	128	21	185	-	-	29	5	2	-	-	2	846
<b>(B) 服务水平</b>																		
(1) 服务班次	1577	366	21	970	10	31	796	21	511	-	-	9	3	5	1	-	4	4325
(2) 路线依循情况	10	-	-	1	1	3	5	-	72	-	481	1	-	-	-	-	-	574
(3) 驾驶行为不当	349	36	15	31	11	14	100	17	289	37	501	13	2	1	-	1	1	1418
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	213	37	9	50	11	18	68	11	426	27	1163	9	1	4	4	-	4	2055
(5) 滥收车/船费	4	1	-	-	1	-	3	-	32	4	340 *	-	-	-	-	-	-	385
(6) 清洁	3	5	-	-	-	-	5	-	19	2	19	1	1	-	-	-	-	55
(7) 车辆/船只状况	23	3	-	2	2	1	10	1	15	-	10	12	1	2	-	1	2	85
(8) 乘客服务及设施	193	41	22	11	7	14	63	12	53	3	7	51	6	3	3	-	8	497
小计	2372	489	67	1065	43	81	1050	62	1417	73	2521	96	14	15	8	2	19	9394
<b>(C) 一般性质</b>	52	15	1	8	2	5	10	6	13	28	54	3	2	2	-	-	-	201
今季合计	2684	611	92	1132	51	104	1188	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	10441
总数	(5862)							(4380)				(168)			(31)			
上季合计	3401	779	60	1291	30	77	676	85	1369	100	1846	155	24	4	9	2	17	9925
2021年同季合计	1482	412	79	619	42	143	794	87	1639	101	2744	159	25	9	11	6	15	8367

\* 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<sup>(1)(2)(3)</sup>

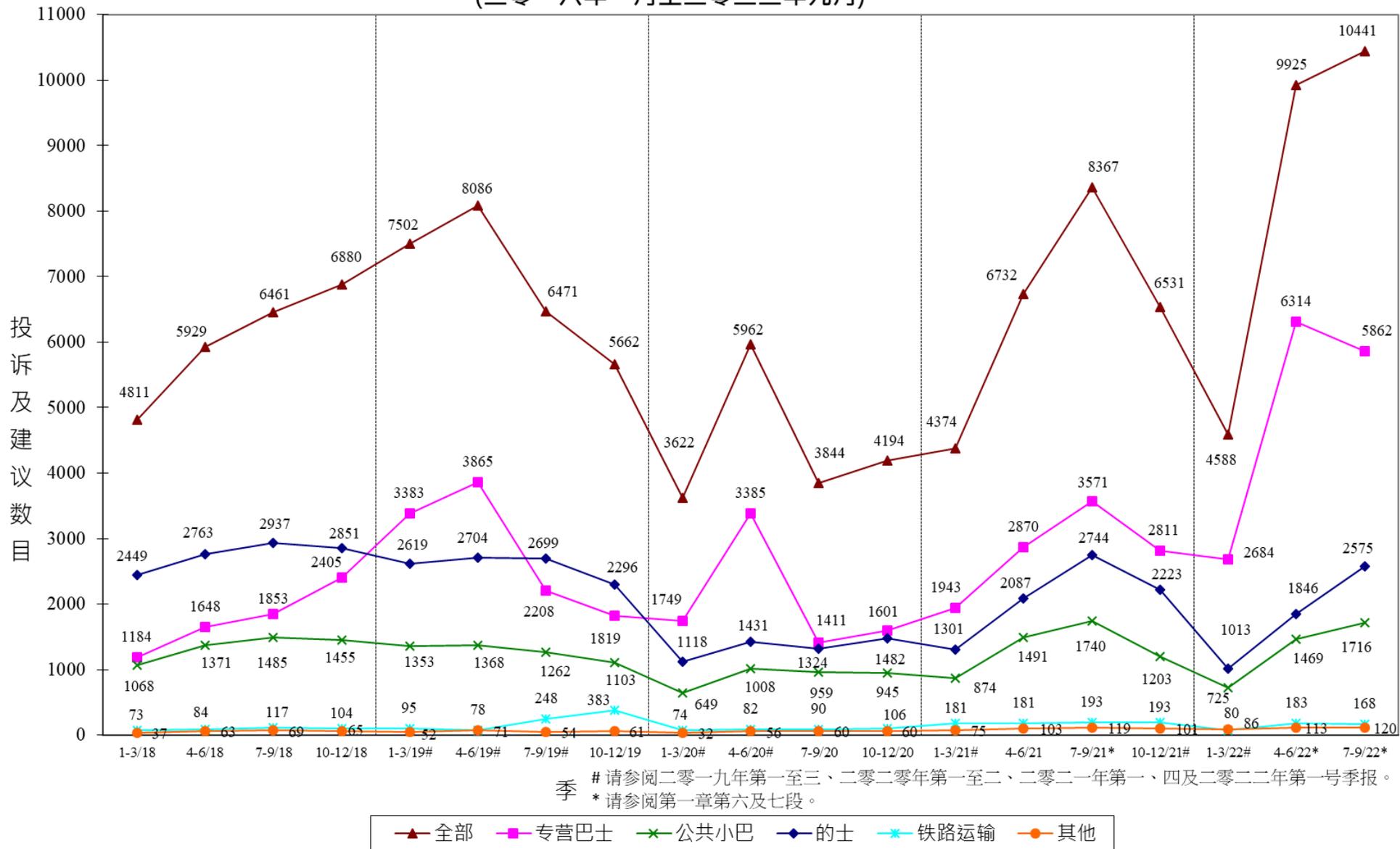
附件 E(i)(b)

(二零二二年七月至九月)

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 <sup>(1)(2)</sup>	城巴 (第一类 专营权) <sup>(1)(2)(3)</sup>	城巴 (第二类 专营权)	新巴 <sup>(1)(2)(3)</sup>	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴 <sup>(1)(2)(3)</sup>	
(A) <u>服务质量</u>								
(1) 班次/载客量	95	29	11	9	2	4	37	187
(2) 路线	141	38	11	43	2	12	72	319
(3) 服务时间	10	3	-	2	-	1	11	27
(4) 设置车站	14	37	2	5	2	1	8	69
小计	260	107	24	59	6	18	128	602
(B) <u>服务水平</u>								
(1) 服务班次	552	60	21	203	10	31	255	1132
(2) 路线依循情况	10	-	-	1	1	3	5	20
(3) 驾驶行为不当	349	36	15	31	11	14	100	556
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	213	37	9	50	11	18	68	406
(5) 滥收车费	4	1	-	-	1	-	3	9
(6) 清洁	3	5	-	-	-	-	5	13
(7) 车辆状况	23	3	-	2	2	1	10	41
(8) 乘客服务及设施	193	41	22	11	7	14	63	351
小计	1347	183	67	298	43	81	509	2528
(C) <u>一般性质</u>	52	15	1	8	2	5	10	93
今季合计	1659	305	92	365	51	104	647	3223
总数	(3223)							
上季合计	1603	449	60	499	30	77	565	3283
2021年同季合计	1482	276	79	279	42	143	588	2889

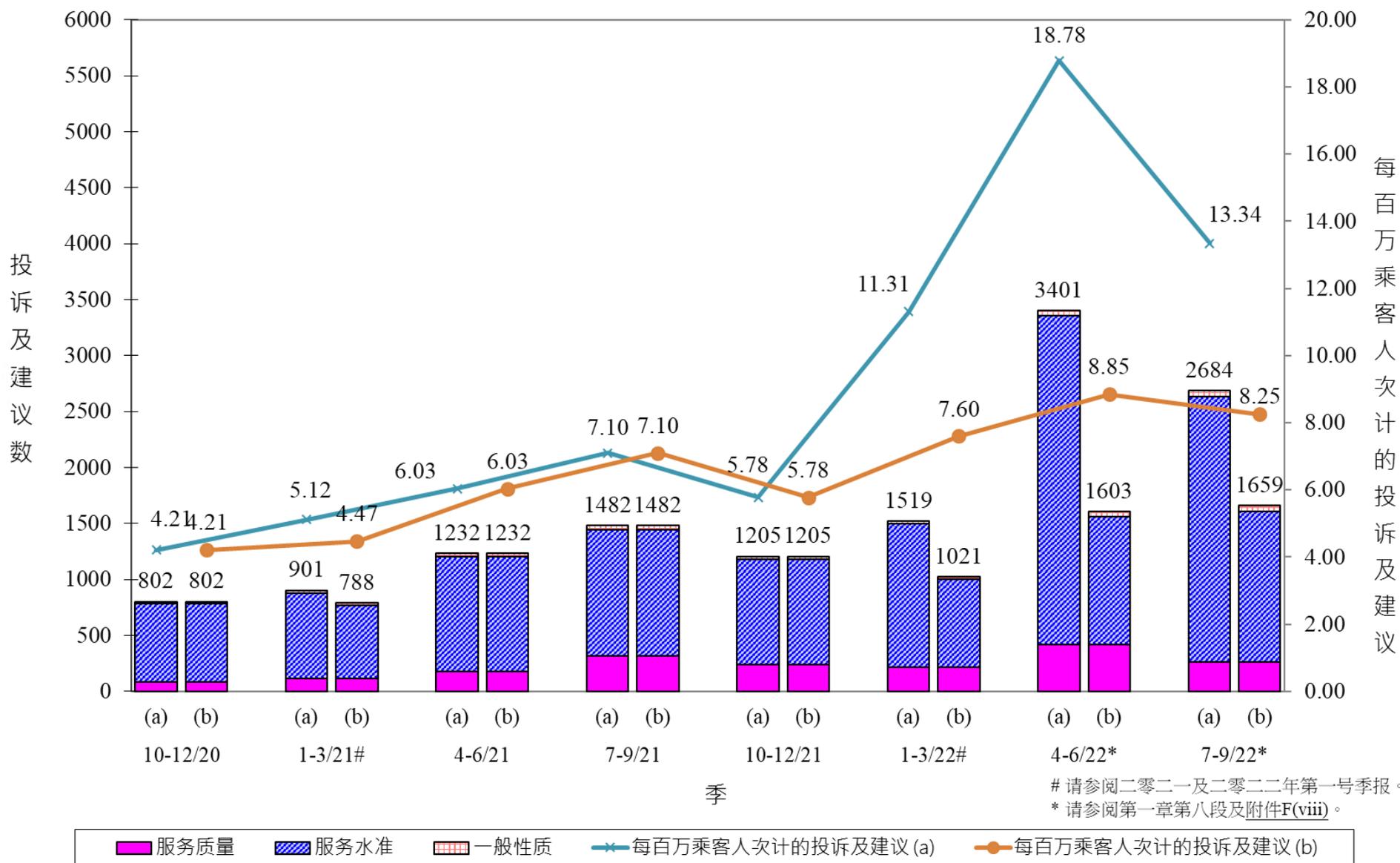
- 注：(1) 不包括由 11 位投诉人在此季内提出共 2 639 宗个案（包括 1 025 宗有关九巴、306 宗有关城巴(第一类专营权)，767 宗有关新巴及 541 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (2) 不包括由九位投诉人在上季内提出共 3 031 宗个案（包括 1 798 宗有关九巴、330 宗有关城巴(第一类专营权)，792 宗有关新巴及 111 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。
- (3) 不包括由一位投诉人在 2021 年同季内提出 682 宗个案（包括 136 宗有关城巴(第一类专营权)，340 宗有关新巴及 206 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九月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

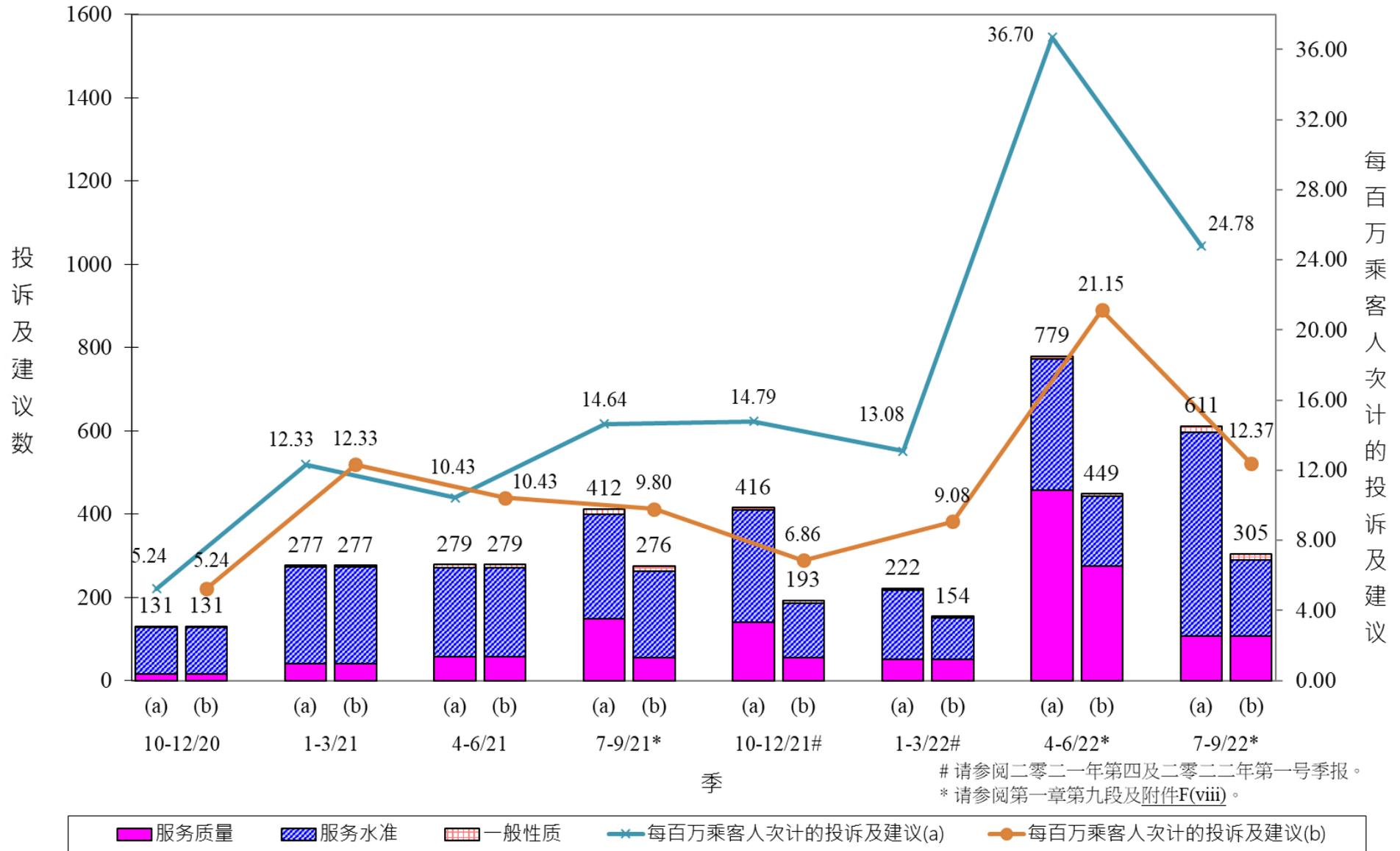


# 请参阅二零二一及二零二二年第一号季报。  
\* 请参阅第一章第八段及附件F(viii)。

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

附件 F (ii)

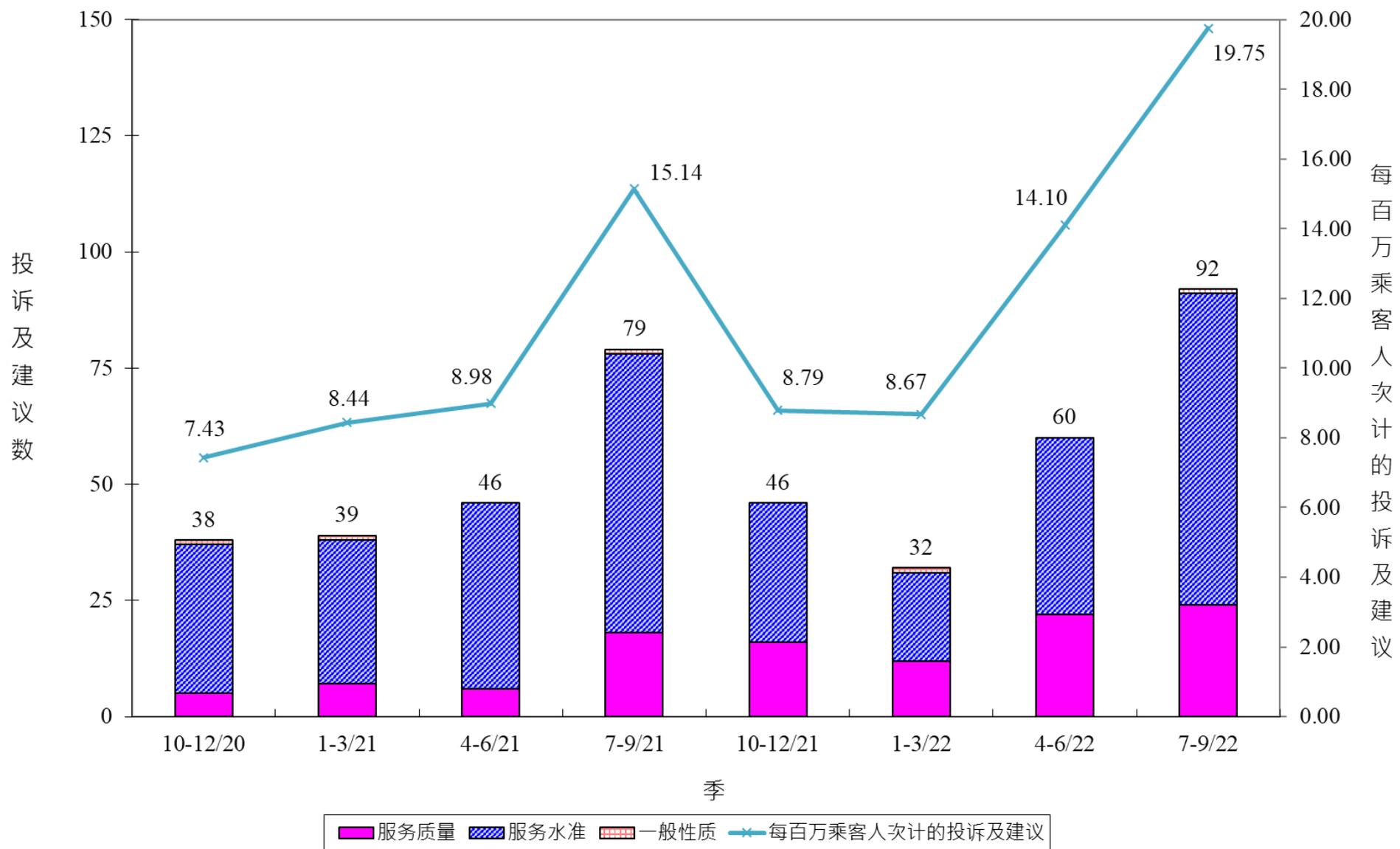


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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

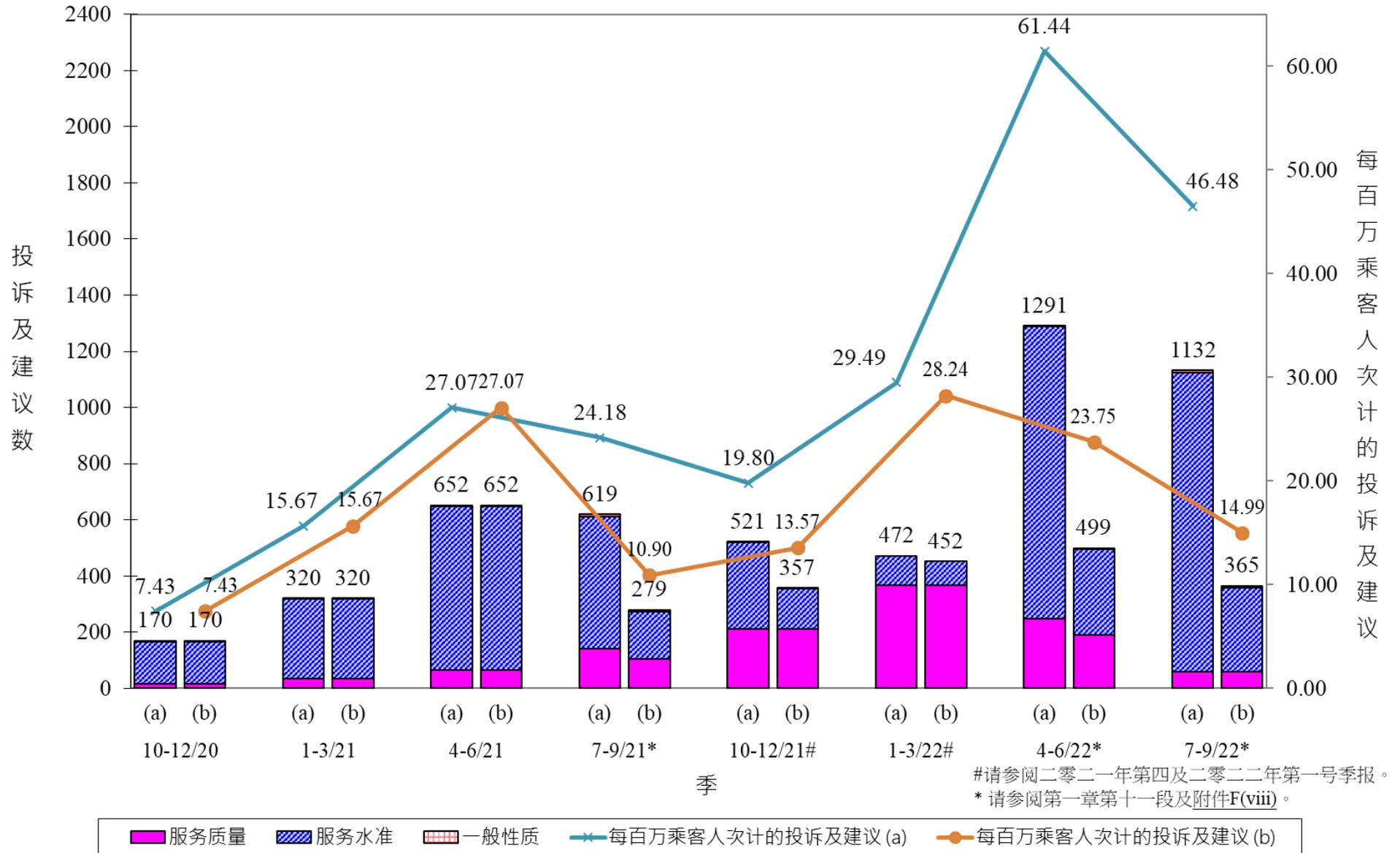
过去八季有关城巴(第二类专营权)服务的投诉及建议

附件 F (iii)



过去八季有关新巴服务的投诉及建议

附件 F (iv)

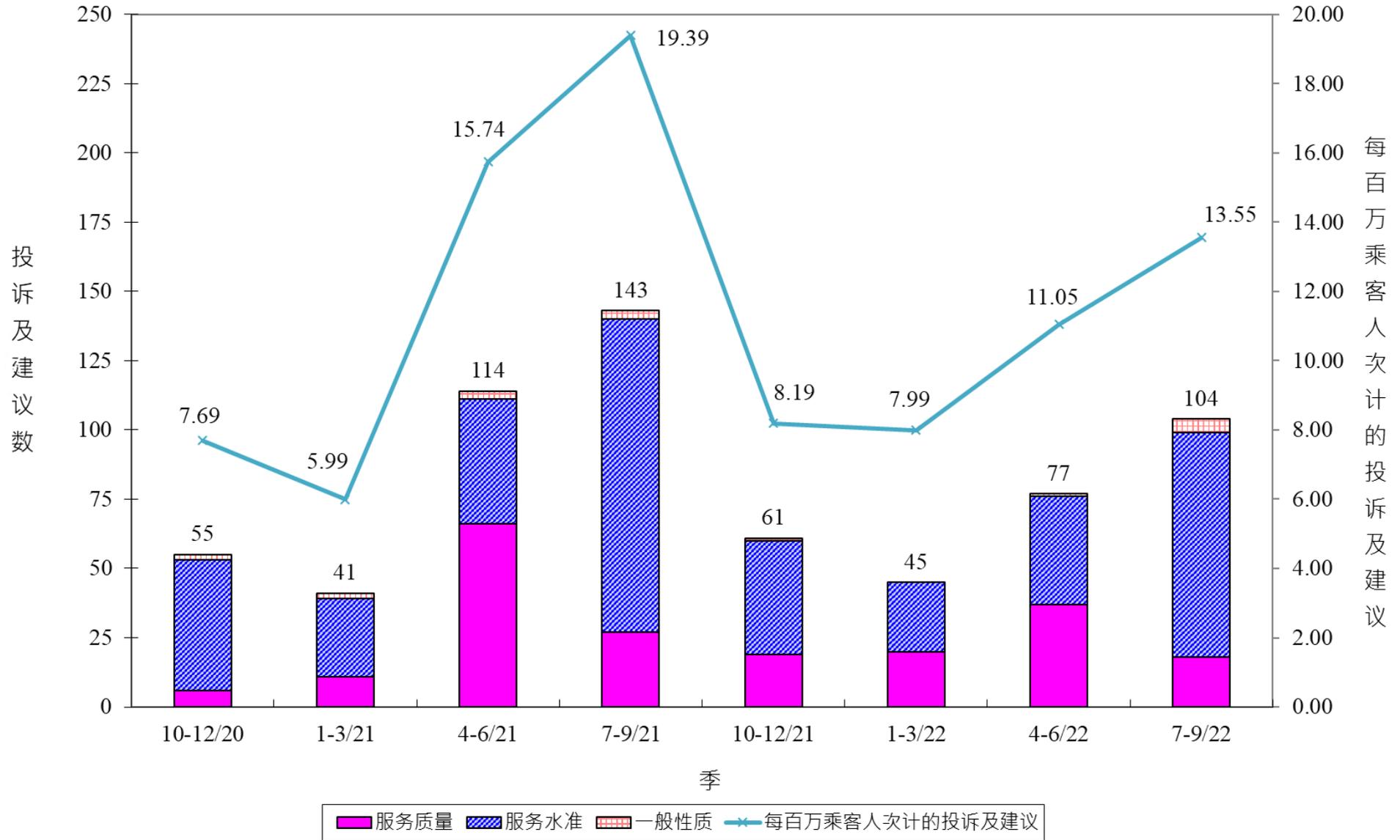


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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

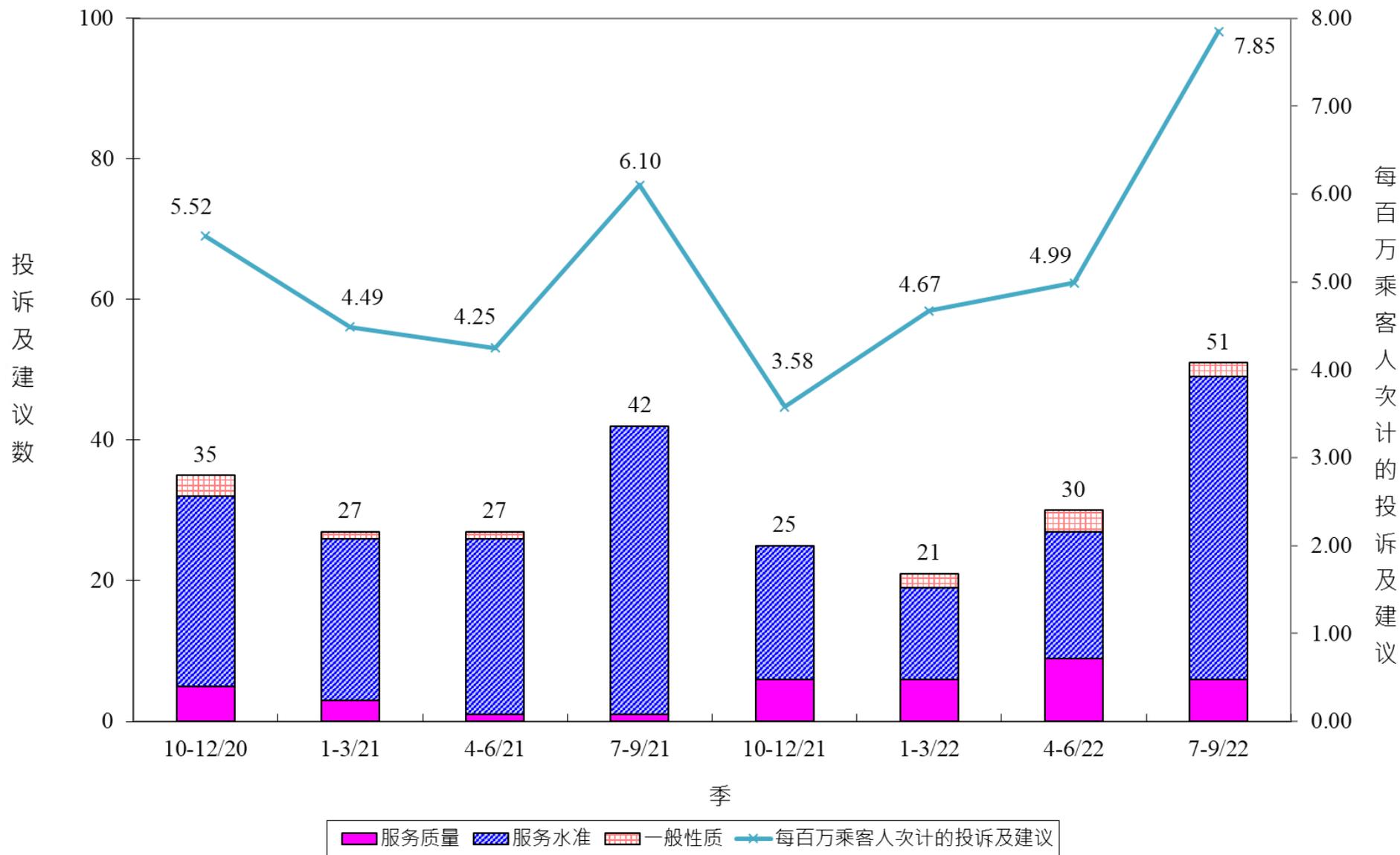
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



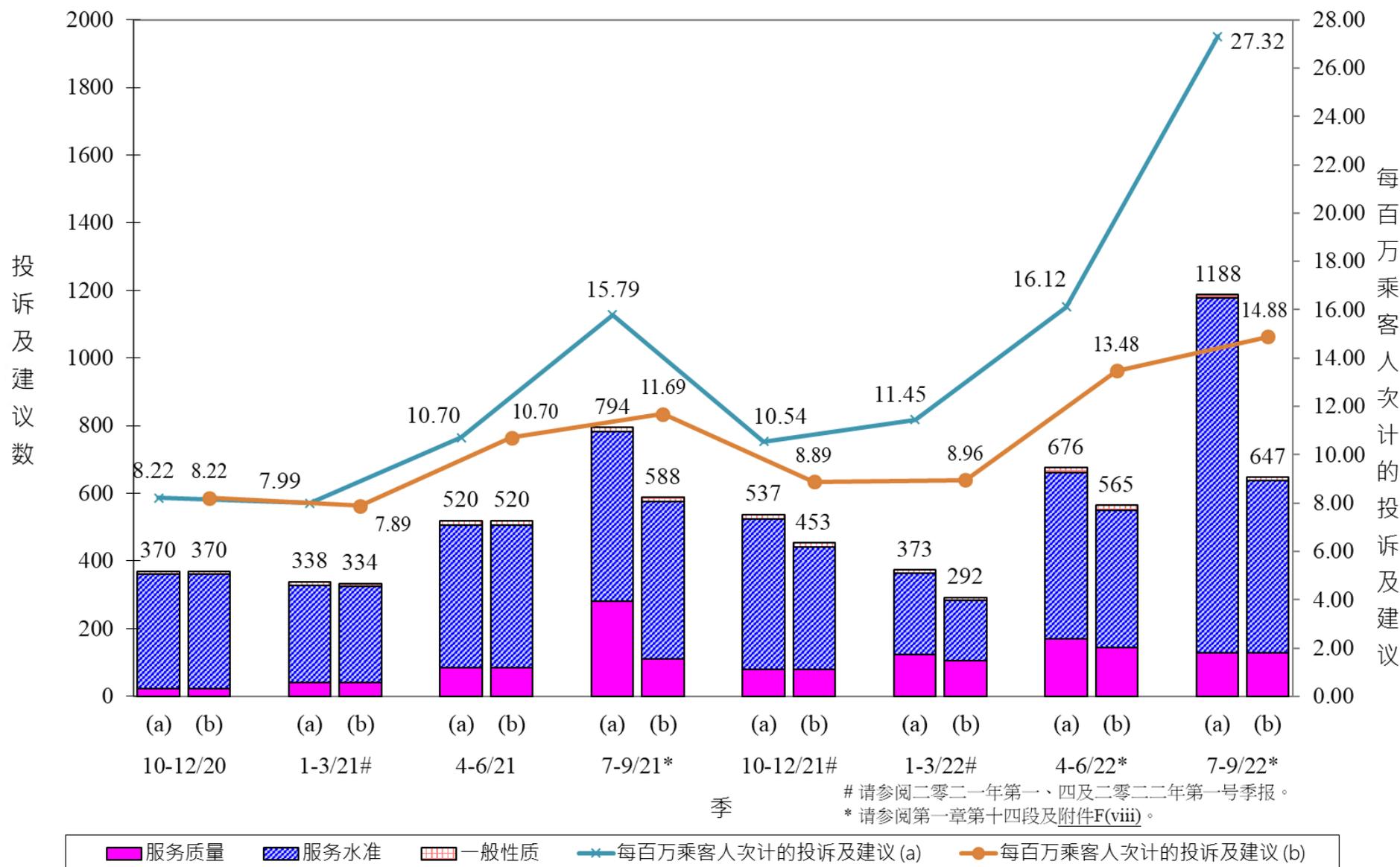
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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)



# 请参阅二零二一年第一、四及二零二二年第一号季报。  
\* 请参阅第一章第十四段及附件F(viii)。

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。

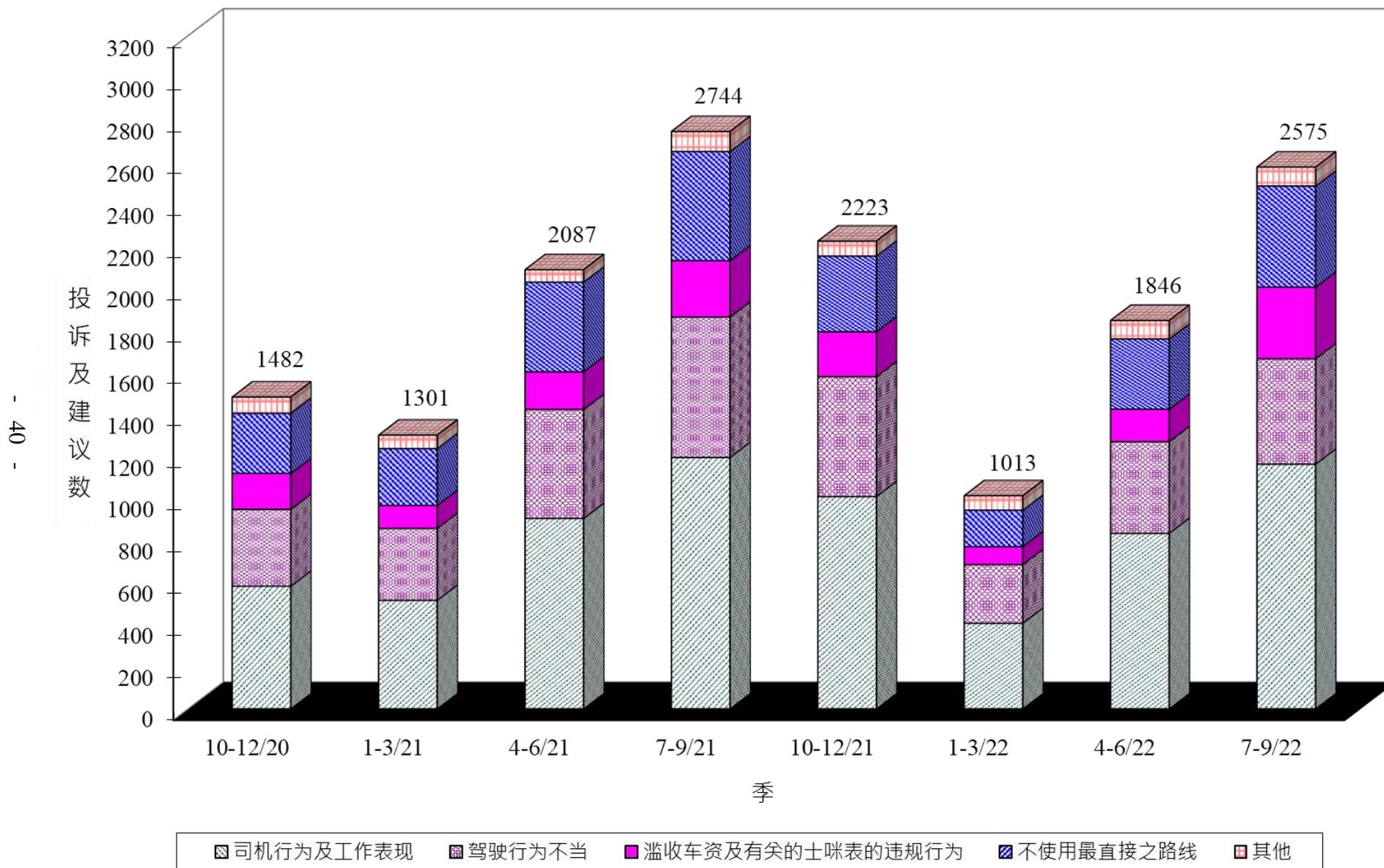
有关专营巴士服务的投诉及建议  
(二零二二年七月至九月)

<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)	2 684 (1 659)	13.34 (8.25)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	611 (305)	24.78 (12.37)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	92	19.75
新世界第一巴士服务有限公司(新巴)	1 132 (365)	46.48 (14.99)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	51	7.85
龙运巴士公司	104	13.55
过海隧巴 <sup>(1)</sup>	1 188 (647)	27.32 (14.88)
<b>合计</b>	<b>5 862 (3 223)</b>	<b>18.76 (10.31)</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) 11位投诉人提出共2 639宗投诉（1 025宗有关九巴、306宗有关城巴（第一类专营权）、767宗有关新巴及541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





**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零二二年七月至九月)

**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		
<b>交通情况</b>																				
(a) 交通挤塞	4	4	3	1	12	5	13	15	15	5	7	10	8	6	4	7	8	-	1	128
(b) 交通管理	1	4	1	-	4	2	-	3	3	2	3	6	2	4	5	-	3	-	2	45
(c) 增设交通标志及设备	-	1	-	2	4	-	-	1	5	-	1	1	1	1	2	1	1	-	-	21
(d) 泊车设施	2	2	-	-	2	1	7	3	2	-	1	3	2	2	-	2	1	1	3	34
小计	7	11	4	3	22	8	20	22	25	7	12	20	13	13	11	10	13	1	6	228
<b>道路维修</b>																				
(a) 道路情况	-	1	3	2	7	-	1	1	1	3	2	-	6	3	2	1	2	1	-	36
(b) 交通标志及设备	1	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	2	1	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	1	2	5	2	8	1	1	1	1	3	2	-	8	6	2	1	4	2	-	50
<b>法例执行</b>																				
(a) 违例泊车	68	35	63	40	55	11	597	74	70	26	23	100	73	49	24	29	35	8	3	1383
(b) 其他执法事宜	12	18	12	5	28	19	16	10	51	9	9	27	33	14	6	11	22	4	6	312
小计	80	53	75	45	83	30	613	84	121	35	32	127	106	63	30	40	57	12	9	1695
<b>合计</b>	<b>88</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>50</b>	<b>113</b>	<b>39</b>	<b>634</b>	<b>107</b>	<b>147</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>147</b>	<b>127</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>74</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>1973</b>

**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零二二年七月至九月)

**附件 I(ii)**

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	4	4	3	1	12	5	13	15	15	5	7	10	8	6	4	7	8	-	1	128
(b) 交通管理	1	4	1	-	4	2	-	3	3	2	3	6	2	4	5	-	3	-	2	45
(c) 增设交通标志及设备	-	1	-	2	4	-	-	1	5	-	1	1	1	1	2	1	1	-	-	21
(d) 泊车设施	2	2	-	-	2	1	7	3	2	-	1	3	2	2	-	2	1	1	3	34
小计	7	11	4	3	22	8	20	22	25	7	12	20	13	13	11	10	13	1	6	228
<b>道路维修</b>																				
(a) 道路情况	-	1	3	2	7	-	1	1	1	3	2	-	6	3	2	1	2	1	-	36
(b) 交通标志及设备	1	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	2	1	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	1	2	5	2	8	1	1	1	1	3	2	-	8	6	2	1	4	2	-	50
<b>法例执行</b>																				
(a) 违例泊车	43	35	28	32	55	11	41	68	70	26	23	100	73	49	24	29	35	8	3	753
(b) 其他执法事宜	12	18	12	5	28	19	16	10	51	9	9	27	33	14	6	11	22	4	6	312
小计	55	53	40	37	83	30	57	78	121	35	32	127	106	63	30	40	57	12	9	1065
<b>合计</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>113</b>	<b>39</b>	<b>78</b>	<b>101</b>	<b>147</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>147</b>	<b>127</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>74</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>1343</b>

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出 630 宗有關違例泊車的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

## 有关违例泊车的投诉

地区	投诉数目				
	2021年 1月至9月	2022年 1月至9月 <sup>(1)</sup>	增 / 减 <sup>(1)</sup>		
香港	- 东区	116	132 [107]	+16 [-9]	(+13.8%) (-7.8%)
	- 湾仔	125	102	-23	(-18.4%)
	- 中西区	181	105 [70]	-76 [-111]	(-42.0%) (-61.3%)
	- 南区	39	68 [60]	+29 [+21]	(+74.4%) (+53.8%)
九龙	- 观塘	164	147	-17	(-10.4%)
	- 黄大仙	56	43	-13	(-23.2%)
	- 九龙城	164	666 [110]	+502 [-54]	(+306.1%) (-32.9%)
	- 深水埗	266	202 [196]	-64 [-70]	(-24.1%) (-26.3%)
	- 油尖旺	183	140	-43	(-23.5%)
新界	- 北区	64	69	+5	(+7.8%)
	- 大埔	92	63	-29	(-31.5%)
	- 沙田	309	373	+64	(+20.7%)
	- 元朗	158	166	+8	(+5.1%)
	- 屯门	156	105	-51	(-32.7%)
	- 荃湾	74	65	-9	(-12.2%)
	- 葵青	82	104	+22	(+26.8%)
	- 西贡	66	99	+33	(+50.0%)
- 离岛	19	21	+2	(+10.5%)	
其他	6	10	+4	(+66.7%)	
合计	<b>2 320</b>	<b>2 680</b> <b>[2 050]</b>	<b>+360</b> <b>[-270]</b>	<b>(+15.5%)</b> <b>(-11.6%)</b>	

注：(1) 一位投诉人提出630宗投诉。不包括这些投诉的数字载于方括号内。

有关执法事宜的投诉  
(不包括违例泊车)

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		<u>增 / 减</u>	
	<u>2021年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2022年</u> <u>1月至9月</u>		
香港	- 东区	55	29	-26 (-47.3%)
	- 湾仔	58	38	-20 (-34.5%)
	- 中西区	44	29	-15 (-34.1%)
	- 南区	25	12	-13 (-52.0%)
九龙	- 观塘	78	92	+14 (+17.9%)
	- 黄大仙	49	52	+3 (+6.1%)
	- 九龙城	79	57	-22 (-27.8%)
	- 深水埗	55	43	-12 (-21.8%)
	- 油尖旺	93	127	+34 (+36.6%)
新界	- 北区	18	24	+6 (+33.3%)
	- 大埔	47	26	-21 (-44.7%)
	- 沙田	66	78	+12 (+18.2%)
	- 元朗	92	89	-3 (-3.3%)
	- 屯门	74	65	-9 (-12.2%)
	- 荃湾	48	34	-14 (-29.2%)
	- 葵青	39	37	-2 (-5.1%)
	- 西贡	61	60	-1 (-1.6%)
	- 离岛	15	12	-3 (-20.0%)
其他 <sup>(1)</sup>		23	26	+3 (+13.0%)
<b>合计</b>		<b>1 019</b>	<b>930</b>	<b>-89 (-8.7%)</b>

注：(1) 投诉主要涉及一般事宜及各条隧道内的执法事宜。

有关执法事宜的投诉(不包括违例泊车)  
接获较多投诉的地区  
 (二零二二年一月至九月)

地区 性质	油尖旺	观塘	元朗	沙田	合计
1. 不遵从交通标志 / 措施指示(例如违例左转 / 右转 / 掉头)	38	41 [启田道往观塘绕道- 30]	20	34 [塞拉利昂隧道公路- 25]	<b>133</b>
2. 突然切线 / 超车时越过路面实线	40	22	18	23	<b>103</b>
3. 冲红灯 / 没有让路给行人或车辆	20	15	12	10	<b>57</b>
4. 等候过久引致交通阻塞	20 (5)	9 (5)	13 (7)	9 (5)	<b>51 (22)</b>
5. 超速驾驶	2	-	6	1	<b>9</b>
6. 其他	7	5	20	1	<b>33</b>
<b>合计</b>	<b>127</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>78</b>	<b>386</b>

注：[ ] 所示地点在二零二二年一月至九月期间接获 10 宗或以上投诉。30 宗涉及启田道及 25 宗涉及塞拉利昂隧道公路的投诉是由同一投诉人提出的。  
 ( ) 所示接获投诉的数目涉及在巴士站等候过久引致交通阻塞。

### 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。