

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二三年七月一日至九月三十日)

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

	<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	14-18
<u>附件</u>	
A 交通投诉组接获的投诉及建议	19-22
B 交通投诉组接获投诉及建议的趋势	23-26
C 投诉及建议的调查结果一览表	27-28
D 有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议	29-30
E 有关公共交通服务的投诉及建议	31-33
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	34-40
G 过去八季有关的士服务的投诉及建议	41
H 有关的士服务投诉及建议的分类	42
I 有关交通及道路情况的投诉及建议	43
J 有关的士服务的投诉及建议	44
K 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	45

第一章 主要投诉及建议事项¹

本报告书为零二三年第三份季报，汇报二零二三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 11 500 宗² 投诉及建议，包括 260 宗³ 纯粹建议。大约 77% 的个案（即 8 864 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，23%（即 2 620 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 10 203 宗⁴ 上升 12.7%²，与二零二二年同季的 12 479 宗⁵ 比较，则下降 7.8%²。本季收到的投诉及建议个案的分类载于 附件 A。

3. 在收到的 260³ 宗纯粹建议中，有 225³ 宗有关公共交通服务，其中 203 宗关于专营巴士服务，另有 34 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 8 793 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 7 586 宗（86%）证实成立，不成立的有 21 宗（少于 1%），其余 1 186 宗（13%）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 11 500 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 10 832 宗，与上季的 9 458 宗（见注 4）相比，增幅为 14.5%。与二零二二年同季的 9 210 宗（见注 5）相比，增幅为 17.6%。不包括这些投诉的分类载于 附件 A(i)(b)。

³ 在 260 宗纯粹建议中，有 225 宗有关公共交通服务。在该 225 宗个案中，有 177 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 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。

介予警方作进一步调查。在二零二三年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 763 宗⁶个案的最新进展，当中有 25 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 10 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件 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 10 439 宗⁷，较上季的 9 055 宗⁸上升 15.3%⁷，与二零二二年同季的 10 441 宗⁹比较，则下降少于 1%⁷。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 4 645 宗¹⁰，较上季的 4 113 宗¹¹上升 12.9%¹⁰，与二零二二年同季的 5 862 宗¹²比较，则下降 20.8%¹⁰。

9. 今季有关九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）服务的投

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

⁷ 在 10 439 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 771 宗，与上季的 8 310 宗（见注 8）相比，增幅为 17.6%。与二零二二年同季的 7 802 宗（见注 9）相比，增幅为 25.2%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 10 441 宗投诉及建议中，有 11 位投诉人提出 2 639 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 7 802 宗。

¹⁰ 在 4 645 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 977 宗，与上季的 3 370 宗（见注 11）相比，增幅为 18.0%。与二零二二年同季的 3 223 宗（见注 12）相比，增幅为 23.4%。

¹¹ 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。

¹² 在 5 862 宗投诉及建议中，有 11 位投诉人提出 2 639 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 223 宗。

诉及建议共有 2 748 宗¹³，上季有 2 639 宗¹⁴，二零二二年同季则有 2 684 宗¹⁵。今季的 2 784 宗¹³ 个案中，涉及服务质量的个案有 252 宗（9.2%），而涉及服务水平的个案则有 2 455 宗（89.3%）。

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 788 宗，上季有 592 宗¹⁷，二零二二年同季则有 1 743 宗¹⁸。今季的 788 宗个案中，涉及服务质量的个案有 125 宗（15.9%），而涉及服务水平的个案则有 648 宗（82.2%）。

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 195 宗，上季有 170 宗¹⁹，二零二二年同季则有 92 宗。今季的 195 宗个案中，涉及服务质量的个案有 43 宗（22.1%），而涉及服务水平的个案则有 151 宗（77.4%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 241 宗，上季有 170 宗²⁰，二零二二年同季则有 104 宗。今季的 241 宗个案中，涉及服务质量的个案有 53 宗（22.0%），而涉及服务水平的个案则有 187 宗（77.6%）。

13. 今季有关新大屿山巴士（一九七三）有限公司服务的投诉及建议共有 81 宗，上季有 74 宗，二零二二年同季则有 51 宗。今季的

¹³ 在 2 748 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 668 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 2 080 宗。

¹⁴ 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。

¹⁵ 在 2 684 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 025 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 659 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 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。

¹⁸ 在 1 743 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出 1 073 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 670 宗。

¹⁹ 在 170 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出两宗投诉。不包括这些投诉的数字为 168 宗。

²⁰ 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。

81 宗个案中，涉及服务质量的个案有 16 宗（19.8%），而涉及服务水平的个案则有 64 宗（79.0%）。

14. 今季有关过海隧巴服务²¹的投诉及建议共有 592 宗，上季有 468 宗²²，二零二二年同季则有 1 188 宗²³。今季的 592 宗个案中，涉及服务质量的个案有 84 宗（14.2%），而涉及服务水平的个案则有 500 宗（84.5%）。

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 139 宗，上季有 143 宗²⁴，二零二二年同季则有 89 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 2 207 宗，较上季的 1 768 宗上升 24.8%，与二零二二年同季的 1 716 宗比较，则上升 28.6%。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 95.5%（即 2 108 宗），较上季的 1 688 宗上升 24.9%，与二零二二年同季的 1 615 宗比较，则上升 30.5%。今季的 2 108 宗个案中，涉及服务质量的个案有 197 宗（9.3%），而涉及服务水平的个案则有 1 894 宗（89.8%）。

²¹ 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。

²² 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。

²³ 在 1 188 宗投诉及建议中，有八位投诉人提出共 541 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 647 宗。

²⁴ 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。

19. 其余 4.5%的个案（即 99 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 80 宗上升 23.8%，与二零二二年同季的 101 宗比较，则下跌 2.0%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 3 239 宗，较上季上升 13.8%，与二零二二年同季比较，则上升 25.8%。有关的士服务过去八个季度的投诉及建议的比较载于附件 G。

21. 在季内收到的 3 239 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 3 172 宗（97.9%），上季则有 2 771 宗（97.3%）。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 801 宗（25.3%）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 567 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	6 (33)	1 (7)
(b) 投诉人撤销投诉	178 (272)	31 (56)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	383 (180)	68 (37)
	<u>567 (485)</u>	<u>100 (100)</u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，99%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 33 宗个案中，有 15 位的士司机被法庭²⁵裁定干犯交通罪行。其中两位的士司机因拒载而分别被罚款 1 600 元及 700 元。两位的士司机因举止无礼和不守规矩而分别被罚款 500 元及 600 元。11 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、不让行人先过斑马线、驾驶时使用流动电话及妄顾乘客安全而被罚款 320 元至 800 元。

铁路服务

24. 季内，共有 182 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 156 宗，二零二二年同季则有 168 宗。今季的 182 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 161 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 27 宗，上季共有 28 宗，二零二二年同季则有 31 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 143 宗，上季有 81 宗，二零二二年同季则有 128 宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>
港岛	29 (10)
九龙	42 (32)
新界	71 (38)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1 (1)
总数	<u><u>143 (81)</u></u>

（注：括号内为上季数字。）

²⁵ 截至 2023 年十月底，其他被票控案件尚未有结果。

27. 投诉数目显示，受交通挤塞影响比较严重的地区为葵青（32 宗）、观塘（17 宗）及油尖旺（16 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、交通工程及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 27 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 30 项，二零二二年同季的数目则分别为 45 宗及 21 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 59 宗，上季的数目为 59 宗，二零二二年同季的数目是 50 宗。今季的 59 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 20 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗（7 宗）、九龙城、油尖旺及荃湾（各三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为元朗（四宗）及沙田（三宗）。

法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 656 宗，较上季的 844 宗下跌 22.3%，与二零二二年同季的 1 695 宗²⁶比较，则下跌 61.3%²⁶。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（461 宗），等候过久引致交通阻塞（60 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（59 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（29 宗）及胡乱转线（23 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。

²⁶ 在 1 695 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 630 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 1 065 宗，与今季的 656 宗相比，减幅为 38.4%。

34. 涉及较多有关违例泊车的投诉的地区包括沙田（64宗）、观塘（48宗）、九龙城（45宗）及元朗（44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

在二零二三年八月二十三日举行的交通投诉组小组委员会季会上，委员讨论了以下事项：

- (a) 有关道路工程与道路维修的投诉及建议；
 - (b) 有关轮椅使用者的士服务的投诉及建议；
 - (c) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二三年第二号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议；以及
 - (b) 交通投诉组二零二三年第二号季报。

有关不当骑单车行为的关注

3. 一名市民关注到不当骑单车行为。他投诉骑单车人士的不当行为会对其他道路使用者构成危险。他亦要求运输署制订改善措施。

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，骑单车人士在道路上骑单车时，有同样责任遵守适用于驾驶人士的规则和规例。骑单车人士在骑踏单车时必须谨慎和专注，并适当顾及其他道路使用者的安全。否则，骑单车人士在骑踏单车时如危及其他道路使用者，可能须视乎实际情况为《道路交通条例》（第 374 章）下的不小心骑踏单车罪行承担责任，视乎实际情况而定。

5. 运输署亦表示，《道路使用者守则》提醒骑单车人士在进行行动（例如改变行驶方向或减慢车速等）前必须清楚和适时发出手号。在改变行驶方向或减慢车速前，骑单车人士须确定其他道路使用者已看见自己，并且不要突然改变方向或车速，以免和其他道路使用者发

生碰撞。骑单车人士不得完全依靠手号，并应不时环顾四周，留意其他道路使用者。

6. 运输署续称，该署一直与道路安全议会和警方合作，通过宣传和推广推广骑单车安全。运输署正循各种途径传播骑单车安全的信息，包括电视短片、电台广播、单车信息中心网站(https://www.td.gov.hk/mini_site/cic/tc/)和其他刊物，以鼓励骑单车人士加深了解相关法例和规则、尊重各道路用户的权利，并提升他们骑单车的安全意识。

7. 另一方面，警方回复表示会继续加强执法行动。

8. 该名投诉人已获悉上述各项，并无再提出意见。

有关降低九龙塘高槐路、石竹路和丹桂路车速限制的建议

9. 一名市民关注到九龙塘高槐路、石竹路和丹桂路的道路安全。他注意到车辆高速行驶和车辆停泊在道路两旁，会对道路使用者构成危险。他因而建议运输署降低有关地点的车速限制，以改善道路安全。

10. 有关个案已转交运输署调查。运输署表示已在高槐路和石竹路增设「慢驶」道路标记和「前面有行人在道路上或正横过道路」交通标志，以提升道路安全，并让驾驶人士提高警觉。此外，运输署获悉在有关路段设立低速行车限制区的建议。

11. 为构建更安全舒适的行人环境，运输署在石硤尾伟智街（介乎窝仔街与南昌街一段）、深水埗棠荫街和九龙城沐虹街试行实施车速限制为每小时 30 公里的低速行车限制区。运输署表示已计划自二零二三年第四季起，在深水埗、旺角和观塘的选定地点逐步推展该试行计划。运输署会观察和评估实施低速行车限制区的成效，以便考虑把措施推展至其他合适地区。

12. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关北区交通挤塞的投诉

13. 一名市民投诉北区上水新运路近鸡岭回旋处交通严重挤塞，促请运输署制订措施纾缓挤塞问题。

14. 运输署获邀调查有关个案。运输署表示，最近已在上述回旋处往粉岭公路西行的出口加设黄格道路标记，确保回旋处行车畅顺。长远而言，土木工程拓展署正进行「粉岭绕道（东段）」工程和「扫管埔交汇处改善工程」，以纾缓鸡岭回旋处交通挤塞问题。

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

有关的士服务的投诉及建议

背景

的士服务是其中一个经常引起投诉的主要范畴。有关的士服务的投诉及建议，平均约占公共交通服务个案总数33.6%。

投诉及建议统计数字

2. 过去五年有关的士服务的投诉及建议趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉 / 建议数目</u>	<u>增 / 减</u>
2018	11 000 (33.89)	-
2019	10 318 (33.10)	-6.2% (-2.3%)
2020	5 355 (22.17)	-48.1% (-33.0%)
2021	8 355 (30.02)	+56.0% (+35.4%)
2022	7 590 (28.95)	-9.2% (-3.6%)
2023	8 562 (42.58)	-

（截至2023年9月30日）

（注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。）

3. 在二零二三年一月至九月期间，交通投诉组共接获8 562宗有关的士服务的投诉及建议，即每百万乘客人次计有42.58宗投诉 / 建议；与二零二二年同期接获的5 434宗及每百万乘客人次计有28.66宗投诉 / 建议比较，分别上升57.6%及48.6%。的士服务的投诉及建议按性质的分类载于附件J。被投诉的的士中，有1 963部的士（以车辆登记号码识别）及112名的士司机（以的士司机证号码识别）在一年内涉及多于一宗投诉。

4. 在收到的8 562宗个案中，有关的士司机违规行为的个案有8 285宗（即97%），二零二二年同期该类个案则有5 187宗（即95%）。在各种的士司机违规行为中，投诉司机拒载（2 144宗）、司机驾驶行为不当（1 701宗）、不使用最直接可行之路线（1 549宗）和司机举止无礼和不守规矩（1 330宗）的个案相对较多。

5. 有关拒绝为500元或1 000元纸币提供找赎的个案有105宗。部分投诉人认为，500元和1 000元纸币现已十分普遍，因此的士司机应当收受。另有201宗个案涉及滥收乘客车厢内轻便个人手提行李（例如自带行李、婴儿车和购物车）的附加费。当中87宗个案的投诉人明确表示行李的长、阔、高总和不超过140厘米。

6. 除了涉及的士司机违规行为的投诉外，另有277宗投诉关乎的士阻塞交通及其他事宜（例如车身状况、乘客服务及设施等）。本组亦接获有关处理的士服务投诉机制的意见。

改善措施

运输署用以整合投诉个案记录的内部数据库

7. 运输署已改善处理的士服务投诉的机制，以便对屡被投诉的司机采取行动，以及协助的士业界设立自行监察和规管制度。内部数据库可协助运输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，并按个案情况作出适当跟进及针对性行动。对于重复针对个别的士车主和司机的投诉，运输署会联络有关的士车主 / 司机，促请他们作出改善。运输署亦会视乎需要，要求警方在各个黑点加强执法行动，打击滥收车资、拒载等罪行。

改善的士司机行为

8. 政府一直与的士业界保持紧密沟通，以协助业界提升的士服务质素。为此，运输署于二零一八年一月成立的士服务质素委员会。该委员会作为一个多方平台，讨论各项推动革新的策略及措施，以提升现有的士的服务质素。运输署与委员会合作，出版和更新《香港的士服务标准》及《香港的士服务指南》，详述的士司机应有的行为及

工作表现。该署亦推出一系列为现职的士司机而设的网上培训课程²⁷及「的士服务嘉许计划」，以表扬服务卓越的的士司机及服务管理团队，从而提升的士从业员的专业形象。此外，运输署亦不时举办安全驾驶研讨会，以提高的士司机的安全驾驶意识。

驾驶时使用流动通讯设备

9. 道路安全是警方首要行动项目之一，有关执法的元素通过重点交通执法项目实施。在二零二三年重点交通执法项目中，警方的目标包括驾驶时使用手提式通讯设备、不小心驾驶等。警方一直尽力通过严厉执法、公众参与及宣传活动，改变这些不负责任的驾驶行为，以确保香港道路安全。警方认为在驾驶时使用流动通讯设备，不论放置在车辆上的通讯设备数目多寡及使用设备的目的为何，均会危害道路安全。

10. 政府一直十分关注道路安全，通过法例规管以保障道路使用者的安全，并通过教育和宣传宣扬专注驾驶的信息。《道路交通条例》（第374章）已就「危险驾驶」及「不小心驾驶」订明严谨的法则。如果驾驶者在驾驶时因使用流动电话或其他智能设备而影响驾驶，不论有否酿成交通意外，该驾驶者可能已触犯「危险驾驶」或「不小心驾驶」的罪行。此外，根据《道路交通（交通管制）规例》（第374G章），任何驾驶者在车辆移动时，以其本人手持或放置于其头与肩膀之间的方式使用流动电话，或以其本人手持的方式使用其他电讯设备，即属违法。现行的《道路使用者守则》亦已向驾驶者发出清晰指引，在驾驶时应尽量避免使用流动电话或其他智能设备，保持专注驾驶。

11. 政府知悉社会关注到驾驶者，特别是的士司机，驾驶时在仪表板上摆放多部流动电话的情况，同时亦理解驾驶者或有实际需要需要使用流动电话或其他设备，例如获取导航、实时交通情况及泊车位等信息。在平衡道路安全、实际情况、业界需要与科技发展等各个考虑因素和参考其他地区的做法后，运输署正提交法例修订建议，通过规管流动通讯设备的数量、尺寸和放置地方，限制驾驶者在驾驶时使用流动通讯设备。运输署在二零二二年咨询相关业界和持份者，以及立法会交通事务委员会、道路安全研究委员会、道路安全议会和交通咨询委员会，而修订建议普遍获得支持。法例修订建议预计在二零二四年

²⁷ 网上培训课程涵盖的课题，包括司机与乘客有效沟通的技巧、处理冲突的方法，以及无障碍设施的知识。

内向立法会提交。同时，政府和道路安全议会将继续多管齐下，包括执法、规管的士服务、宣传和教育，以提高司机（包括的士司机）的道路安全意识，并呼吁司机驾驶时要专注，避免使用流动通讯设备。

提升的士服务质素

12. 本港现时约有46 000名现职的士司机。由于司机多为自雇人士，的士服务质素因而十分参差。鉴于市民期望更佳和安全的士服务，政府检视了整体的士营运和管理，并建议推出一系列措施改善的士行业的发展。这些措施包括引入的士车队制度、增加的士最高乘客座位数目，以及就部分与的士司机相关且性质较严重的罪行引入两级制罚则。有关条例已于二零二三年十二月二十二日生效。此外，为加强对的士司机不当行为的阻吓作用，政府亦引入的士司机违例记分制。《的士司机违例记分条例》将于二零二四年九月二十二日生效。此外，运输署会继续联同的士服务质素委员会鼓励更多的士业界人士采用车队管理，并利用创新科技提升管理的营运效率和质素，从而提升的士服务质素。

13. 政府一向对能有效改善道路及驾驶安全的创新科技持开放态度，并欢迎车辆制造商为各类型车辆引入先进驾驶辅助系统。近年，运输署已批准不少车辆装设驾驶辅助系统，例如防止碰撞警报、保持行车线警报、行车视野盲点警示、电子控制稳定和自动紧急煞车系统等。如车辆制造商有意为的士引入驾驶辅助系统，运输署乐意与的士业界及制造商研究有关系统的应用，以确立在的士安装该等系统的技术可行性。如车主有意安装该等系统，运输署会根据法例检验和核准车辆，确保道路安全。

14. 在法律架构方面，的士营运是由《道路交通条例》（第374章）及其附属法例规管的。警方采取严厉执法行动以打击违规行为，而运输署则集中于教育及宣传工作，例如颁布标准及指引，通过各种途径提高的士服务标准。

15. 在二零二三年一月至九月期间，在本组接获有关的士司机违规行为的个案中，有2 047宗（即24%）在投诉人同意作证的情况下，

已转交警方作进一步调查²⁸。市民遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，警方十分鼓励市民向他们举报，提供事发日期、时间、地点、的士车牌号码等详细资料，以便警方调查。如有足够证据，警方会采取检控行动。

16. 至于的士阻塞交通及其他事宜的投诉（277宗），所有个案均已转介有关当局处理。举例来说，关于的士阻塞交通的个案，本组已促请警方加强执法行动，并邀请运输署考虑交通管理措施以解决问题。

17. 交通投诉组会继续与运输署及警方监察和跟进关于的士服务的投诉及建议。

²⁸ 在二零二三年一月至九月期间，警方报告早前转介他们的 1 398 宗个案的调查结果。结果分别载于交通投诉组二零二三年第一号季报第一章第 22 段、二零二三年第二号季报第一章第 23 段，以及二零二三年第三号季报第一章第 22 段。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2022 年同季 (1.7.22 – 30.9.22)	上季 (1.4.23 – 30.6.23)	今季 (1.7.23 – 30.9.23)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	846[304]	662[225]	836[206]
(b) 服务水平	9 394 [11]	8 195 [17]	9 438 [16]
(c) 一般性质	201 [11]	198 [7]	165 [3]
	10 441⁽³⁾[326] (84%)	9 055⁽³⁾[249] (89%)	10 439⁽³⁾[225] (91%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	128 [4]	81 [3]	143 [1]
(b) 交通管理	45 [9]	56 [16]	81 [22]
(c) 增设交通标志及设备	21 [9]	30 [11]	27 [5]
(d) 泊车设施	34 [3]	15 [1]	16 [2]
	228 [25] (2%)	182 [31] (2%)	267 [30] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	36	37 [1]	36 [3]
(b) 交通标志及设备	14	21	20
(c) 行车道标记	-	1	3
	50 (<1%)	59 [1] (<1%)	59 [3] (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	1 383	563 [1]	461
(b) 其他执法事宜	312 [2]	281	195 [1]
	1 695 [2] (14%)	844 [1] (8%)	656 [1] (6%)
V. 其他	65 (<1%)	63 [3] (<1%)	79 [1] (<1%)
合计	12 479⁽³⁾ [353] (100%)	10 203⁽³⁾ [285] (100%)	11 500⁽³⁾ [260] (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304宗、225宗及206宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出232宗、176宗及154宗有关公共交路线的纯粹建议。

(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⁽¹⁾

投诉/建议性质 ^{(2) (3)}	2022 年同季 (1.7.22 – 30.9.22)	上季 (1.4.23 – 30.6.23)	今季 (1.7.23 – 30.9.23)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	846[304]	662[225]	836[206]
(b) 服务水平	6 755 [11]	7 450 [17]	8 770 [16]
(c) 一般性质	201 [11]	198 [7]	165 [3]
	7 802⁽⁴⁾[326] (85%)	8 310⁽⁷⁾[249] (88%)	9 771⁽⁸⁾[225] (90%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞	128 [4]	81 [3]	143 [1]
(b) 交通管理	45 [9]	56 [16]	81 [22]
(c) 增设交通标志及设备	21 [9]	30 [11]	27 [5]
(d) 泊车设施	34 [3]	15 [1]	16 [2]
	228 [25] (2%)	182 [31] (2%)	267 [30] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	36	37 [1]	36 [3]
(b) 交通标志及设备	14	21	20
(c) 行车道标记	-	1	3
	50 (<1%)	59 [1] (<1%)	59 [3] (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	753	563 [1]	461
(b) 其他执法事宜	312 [2]	281	195 [1]
	1 065⁽⁵⁾ [2] (12%)	844 [1] (9%)	656 [1] (6%)
V. 其他	65 (<1%)	63 [3] (<1%)	79 [1] (<1%)
合计	9 210⁽⁶⁾ [353] (100%)	9 458⁽⁷⁾ [285] (100%)	10 832⁽⁸⁾ [260] (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304宗、225宗及206宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出232宗、176宗及154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11位投诉人提出共2 639宗个案。

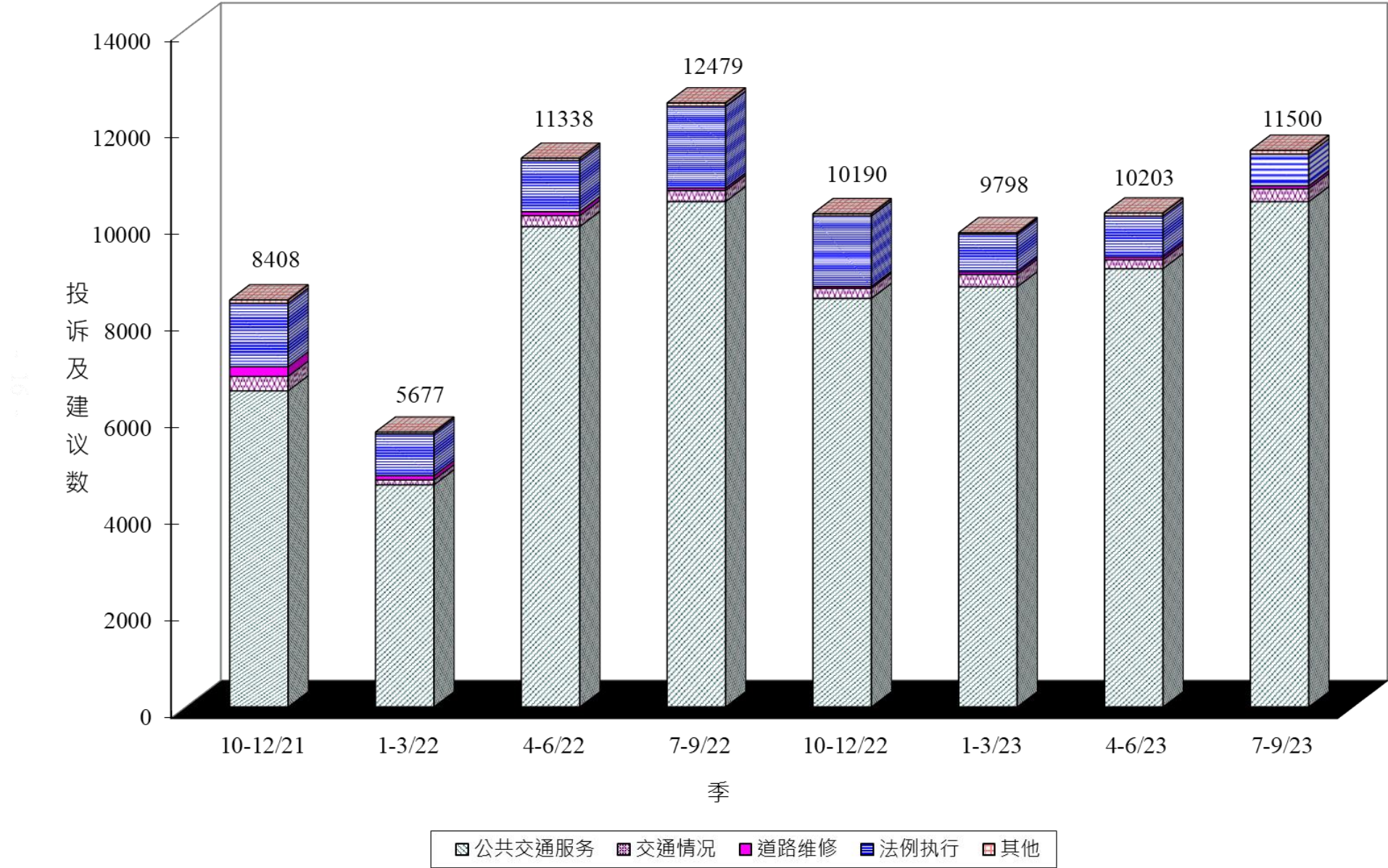
(5) 不包括由一位投诉人提出共630宗个案。

(6) 不包括由12位投诉人提出共3 269宗个案。

(7) 不包括由三位投诉人提出共745宗个案。

(8) 不包括由两位投诉人提出共668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 (二零二三年七月至九月)

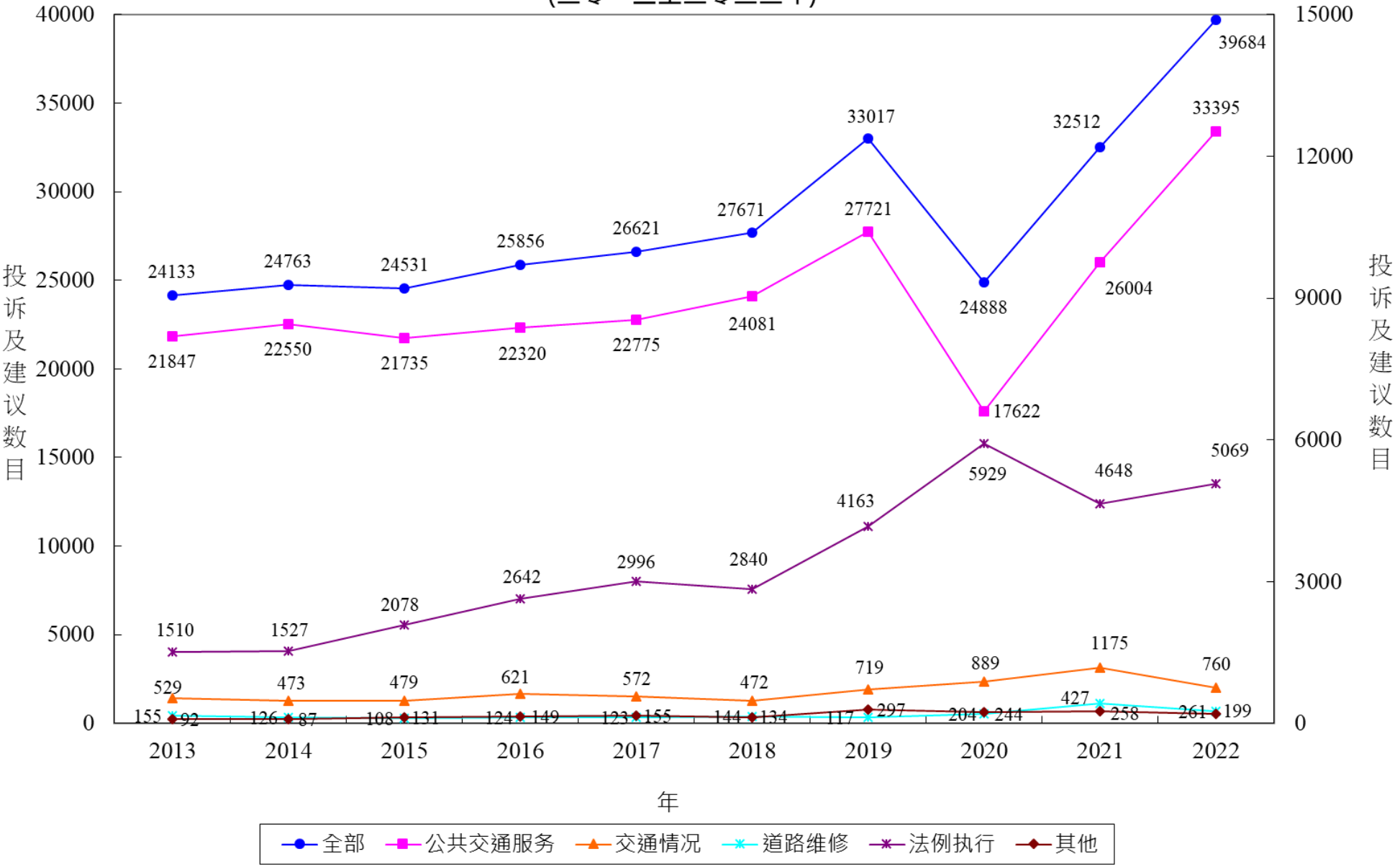
建议性质⁽¹⁾

		陆上交通工具						水路		
		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	
(I)	公共交通服务									
	(a) 服务质量									
	(1) 班次/载客量	11 [2]	-	4	-	-	-		15 [2]	
	(2) 路线	159 [149]	-	5 [1]	-	4 [4]	-		168 [154]	
	(3) 服务时间	15 [12]	-	-	-	1 [1]	-		16 [13]	
	(4) 设置车站	7 [4]	-	-	-	-	-		7 [4]	
		192 [167]	-	9 [1]	-	5 [5]	-		206 [173]	
	(b) 服务水平									
	(1) 服务班次	1	-	-	-	-	-		1	
	(2) 路线依循情况	-	-	-	-	-	-		-	
	(3) 驾驶行为不当	-	-	-	-	-	-		-	
	(4) 员工行为及工作表现	-	-	1	-	-	-		1	
	(5) 滥收车 / 船费	-	-	1	-	-	-		1	
	(6) 清洁	-	-	-	-	-	-		-	
	(7) 车辆 / 船只状况	-	-	-	-	-	-		-	
	(8) 乘客服务及设施	7 [1]	-	4	-	2	-		13 [1]	
		8 [1]	-	6	-	2	-		16 [1]	
	(c) 一般性质 ⁽²⁾	3 [3]	-	-	-	-	-		3 [3]	
	今季(I)项小计	203 [171]	0	15 [1]	-	7 [5]	0		225 [177]	
	上季(I)项小计	226 [179]	4 [2]	12 [3]	2	5 [1]	0		249 [185]	
	2022 年同季(I)项小计	298 [246]	4 [1]	18 [7]	3	2 [2]	1 [1]		326 [257]	
(II)	交通情况									
	(a) 交通挤塞								1	
	(b) 交通管理								22	
	(c) 增设交通标志及设备								5	
	(d) 泊车设施								2	
	今季(II)项小计								30	
	上季(II)项小计								31	
	2022 年同季(II)项小计								25	
(III)	道路维修								3	
(IV)	法例执行								1	
(V)	其他 ⁽³⁾								1	
	今季合计								260 [177]	
	上季合计								285 [185]	
	2022 年同季合计								353 [257]	

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。

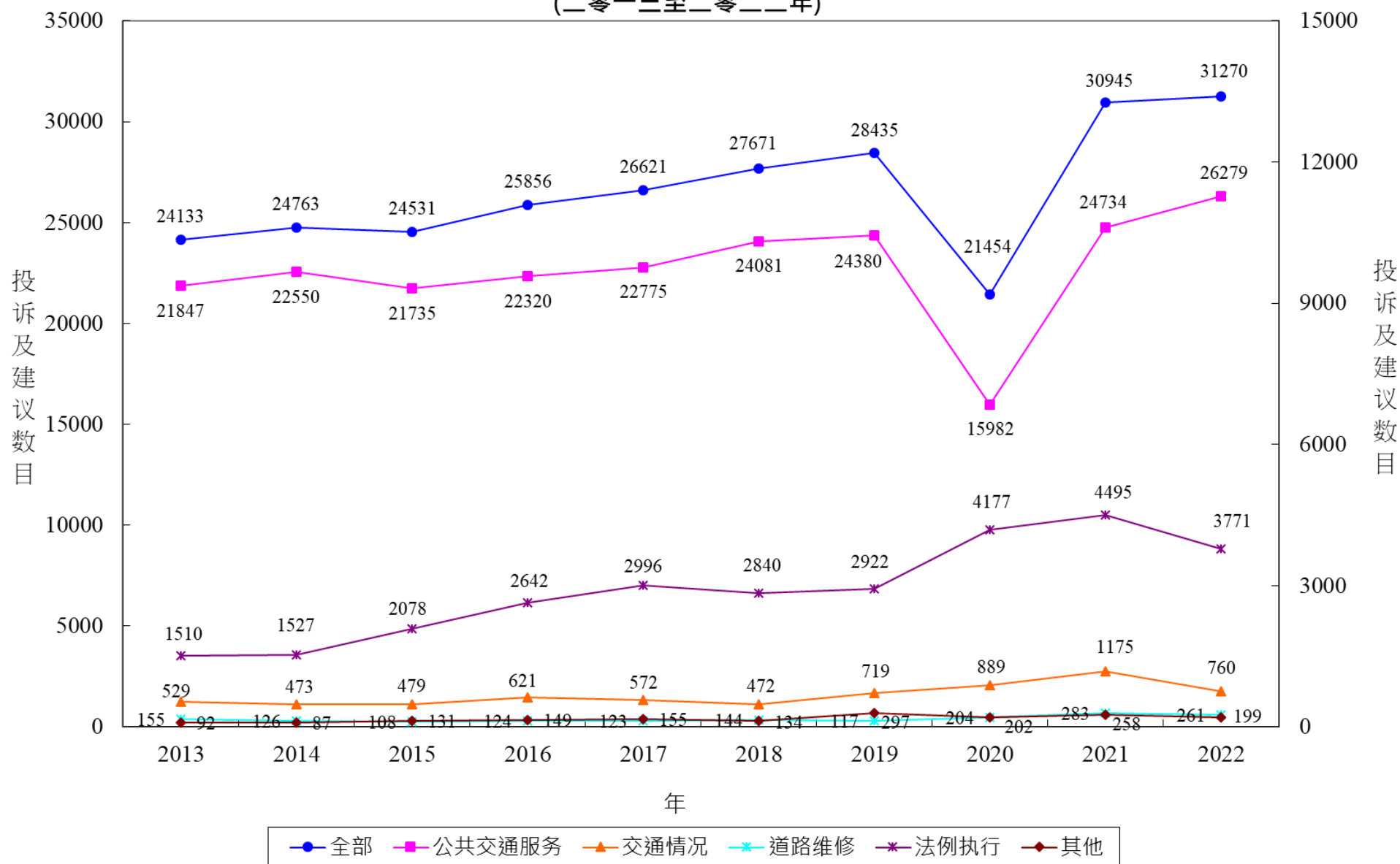
(2) 这些个案主要涉及分段收费和的士站。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零一三至二零二二年)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾

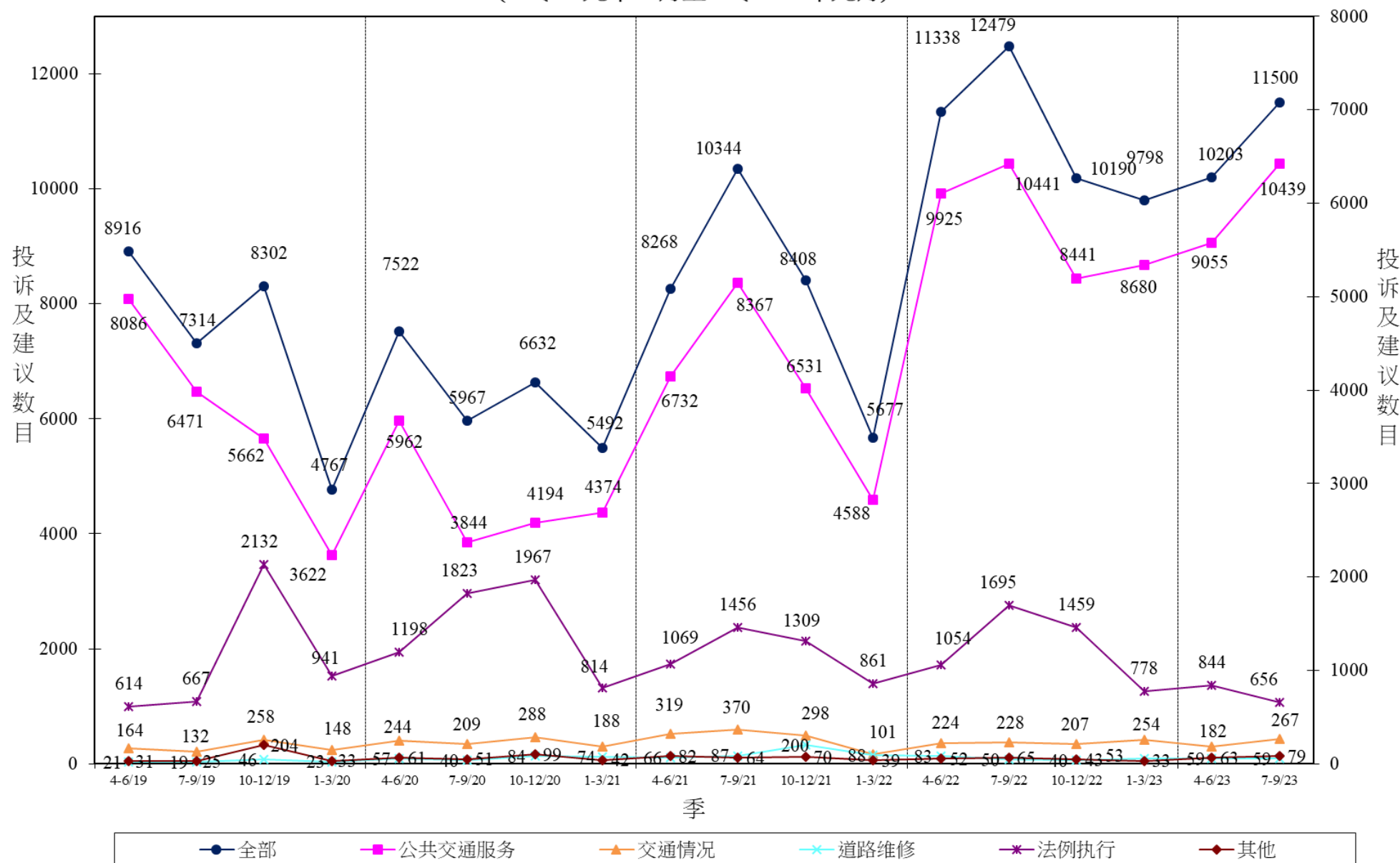
(二零一三至二零二二年)



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
(二零一九年四月至二零二三年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零一九年四月至二零二三年九月)

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
(二零二三年七月至九月)

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	26	621	3	-	650
	(b) 服务水平	1 037	4 795	15	1 099	6 946
	(c) 一般性质	15	145	-	5	165
		1 078	5 561	18	1 104	7 761
II. 交通情况	(a) 交通挤塞	16	68	-	-	84
	(b) 交通管理	6	43	1	-	50
	(c) 增设交通标志及设备	3	29	-	1	33
	(d) 泊车设施	4	9	-	-	13
		29	149	1	1	180
III. 道路维修	(a) 道路情况	6	22	-	-	28
	(b) 交通标志及设备	5	20	-	-	25
	(c) 行车道标记	1	1	-	-	2
		12	43	-	-	55
IV. 法例执行	(a) 违例泊车	343	165	-	1	509
	(b) 其他执法事宜	8	144	2	80	234
		351	309	2	81	743
V. 其他	4	50	-	-	54	
合计	1 474 (17%)	6 112 (69%)	21 (1%)	1 186 (13%)	8 793 (100%)	
	7 586 (86%)					

图例

- A1 - 成立的个案 (行动已完成/已着手采取行动的个案)
- A2 - 成立的个案 (需进一步考虑才采取行动的个案)
- B - 不成立的个案
- C - 无法追查的个案

有关公共交通服务的
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	108	2 290	5	29	2 432
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	64	572	-	8	644
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	30	152	1	-	183
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	13	51	-	-	64
龙运巴士公司	45	125	-	1	171
过海隧巴	118	351	1	4	474
非专营巴士服务	28	105	-	-	133
专线小巴	616	1 021	1	48	1 686
红色小巴	20	53	-	3	76
的士	10	671	9	1 009	1 699
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	18	110	1	1	130
香港铁路有限公司(轻铁)	3	17	-	-	20
香港电车有限公司	1	12	-	-	13
新渡轮服务有限公司	2	12	-	-	14
天星小轮有限公司	-	1	-	-	1
其他渡轮	2	18	-	1	21
合计	1 078 (14%)	5 561 (71%)	18 (1%)	1 104 (14%)	7 761 (100%)
	6 639 (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

有关政府部门 / 公共交通机构采纳的市民建议
(二零二三年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 为城巴第 E21A、E21D、E21X 及 S52A 号线，以及龙运巴士第 E32A 及 E36A 号线在裕雅苑和裕雅商场加设巴士站，满足乘客的需求。
- 加强城巴第 22R 及 20A 号线的服务，满足乘客来往启德邮轮码头的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 调整域多利皇后街与德辅道中交界处交通灯的转灯时间，缩短行人等候的时间。

九龙区

- 更换大埔道近呈祥道的栏杆，令行人和驾驶者有更佳视线。
- 在秀明道近秀明道公园加设电单车泊车位，并在该处重整行车线，改善车流。
- 缩短四美街 / 彩颐里交界处和彩虹道 / 近采颐花园巴士总站交界处交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。

新界区

- 延长和泰街与联安街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长和泰街东行线交通灯在早上繁忙时间的行车绿灯时间，以及缩短联安街北行线交通灯的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 在恒康街加设电单车泊车位，方便电单车司机。
- 改善洪祥路与天后路交界处的车辆传感器的灵敏度，易于探测车辆。

有关公共交通服务的投诉及建议 (二零二三年七月至九月)

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			新渡轮 天星 小轮 其他 渡轮			
	城巴 (市区及 九巴 新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴												
(A) 服务质量																	
(1) 班次/载客量	147	63	19	15	28	27	9	181	-	-	36	6	2	1	-	2	536
(2) 路线	91	45	19	-	19	46	1	10	-	-	2	4	-	-	-	-	237
(3) 服务时间	5	16	2	-	1	6	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	34
(4) 设置车站	9	1	3	1	5	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小计	252	125	43	16	53	84	12	197	-	-	38	11	2	1	-	2	836
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	1559	300	80	31	93	185	47	732	-	-	11	2	1	2	3	7	3053
(2) 路线依循情况	14	2	-	2	8	10	3	114	-	604	-	-	-	-	-	-	757
(3) 驾驶行为不当	375	115	32	6	20	110	25	288	23	591	3	2	9	-	-	1	1600
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	237	149	19	14	30	120	25	578	44	1427	26	-	3	1	3	2	2678
(5) 滥收车/船费	19	2	1	1	1	2	1	51	7	550*	1	-	-	-	-	-	636
(6) 清洁	9	1	-	2	-	4	2	36	-	9	1	-	1	-	-	-	65
(7) 车辆/船只状况	22	5	1	1	4	7	3	12	1	2	1	-	3	1	-	1	64
(8) 乘客服务及设施	220	74	18	7	31	62	13	83	3	10	58	4	2	-	-	-	585
小计	2455	648	151	64	187	500	119	1894	78	3193	101	8	19	4	6	11	9438
(C) 一般性质	41	15	1	1	1	8	8	17	21	46	3	-	-	3	-	-	165
今季合计	2748	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	10439
总数	(4645)						(5585)				(182)			(27)			
上季合计	2639	592	170	74	170	468	143	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	9055
2022 年同季合计	2684	1743	92	51	104	1188	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	10441

* 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 (二零二三年七月至九月)

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 的士				港铁(非轻铁) 港铁(轻铁) 电车			新渡轮 天星小轮 其他渡轮			
	城巴 (市区及新界)	城巴 (大屿山)	新大屿山巴士	龙运巴士	过海隧巴												
(A) 服务质量																	
(1) 班次/载客量	147	63	19	15	28	27	9	181	-	-	36	6	2	1	-	2	536
(2) 路线	91	45	19	-	19	46	1	10	-	-	2	4	-	-	-	-	237
(3) 服务时间	5	16	2	-	1	6	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	34
(4) 设置车站	9	1	3	1	5	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	29
小计	252	125	43	16	53	84	12	197	-	-	38	11	2	1	-	2	836
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	891	300	80	31	93	185	47	732	-	-	11	2	1	2	3	7	2385
(2) 路线依循情况	14	2	-	2	8	10	3	114	-	604	-	-	-	-	-	-	757
(3) 驾驶行为不当	375	115	32	6	20	110	25	288	23	591	3	2	9	-	-	1	1600
(4) 员工(包括司机)行为及工作表现	237	149	19	14	30	120	25	578	44	1427	26	-	3	1	3	2	2678
(5) 滥收车/船费	19	2	1	1	1	2	1	51	7	550*	1	-	-	-	-	-	636
(6) 清洁	9	1	-	2	-	4	2	36	-	9	1	-	1	-	-	-	65
(7) 车辆/船只状况	22	5	1	1	4	7	3	12	1	2	1	-	3	1	-	1	64
(8) 乘客服务及设施	220	74	18	7	31	62	13	83	3	10	58	4	2	-	-	-	585
小计	1787	648	151	64	187	500	119	1894	78	3193	101	8	19	4	6	11	8770
(C) 一般性质	41	15	1	1	1	8	8	17	21	46	3	-		3	-	-	165
今季合计	2080 ⁽¹⁾	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	9771
总数	(3977)						(5585)				(182)			(27)			
上季合计	1928 ⁽²⁾	580 ⁽²⁾	168 ⁽²⁾	74	161 ⁽²⁾	459 ⁽²⁾	141 ⁽²⁾	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	8310
2022 年同季合计	1659 ⁽³⁾	670 ⁽³⁾	92	51	104	647 ⁽³⁾	89	1615	101	2575	128	21	19	8	2	21	7802

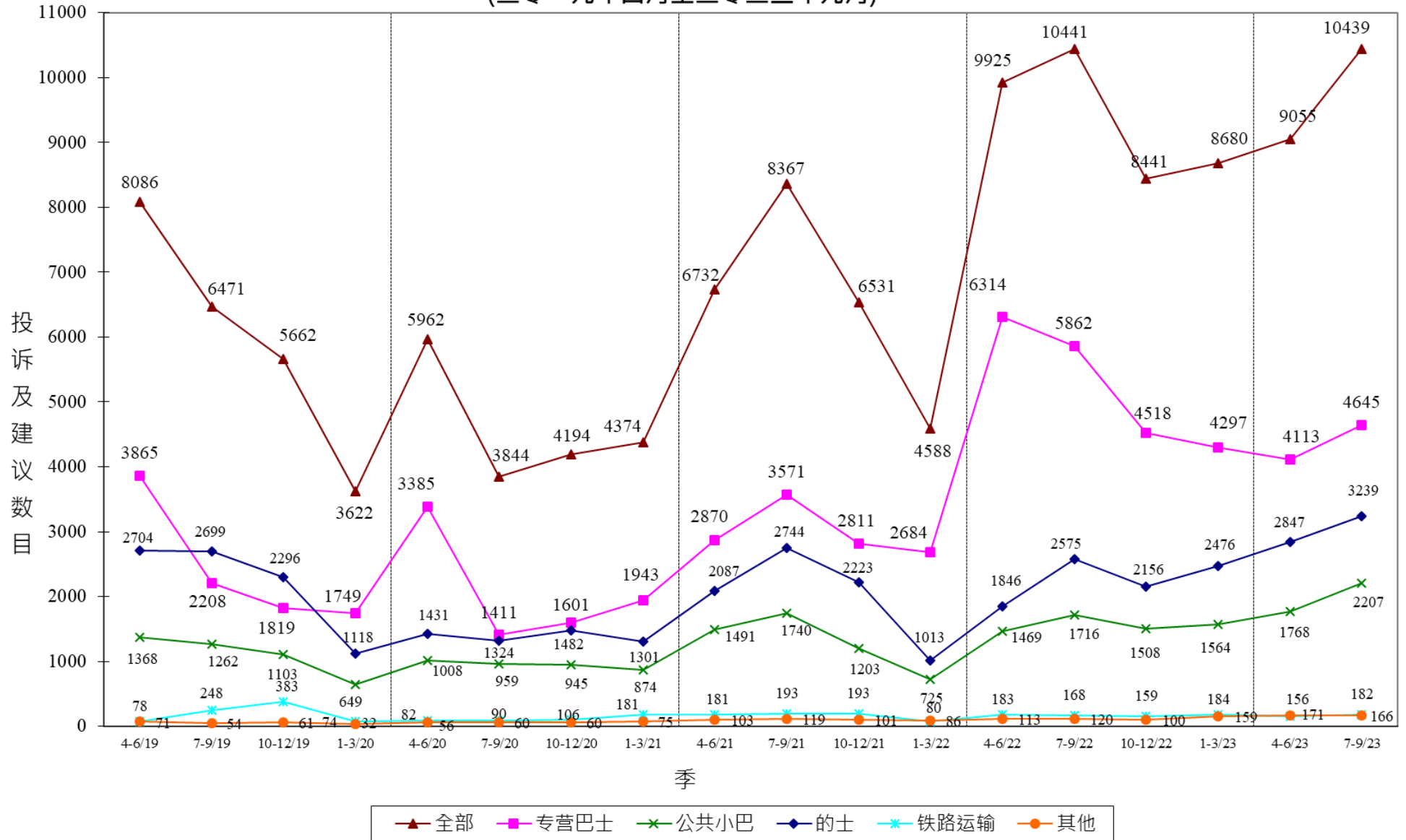
* 包括有关的士咪表的违规行为。

注： (1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共 668 宗个案。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 745 宗个案（包括 711 宗有关九巴、两宗有关城巴（大屿山）、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)。

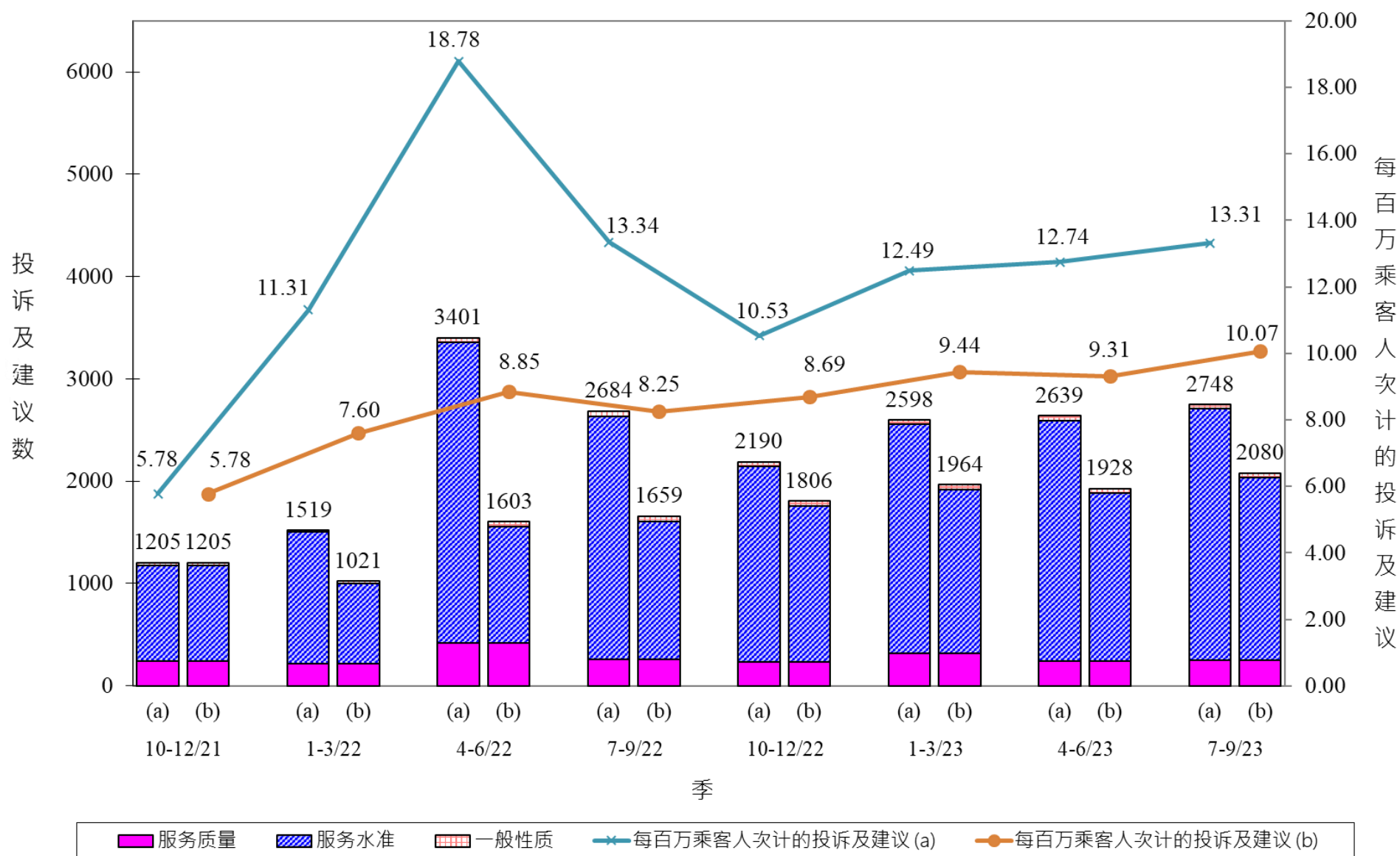
(3) 不包括由 11 位投诉人在 2022 年同季内提出共 2 639 宗个案（包括 1 025 宗有关九巴、306 宗有关城巴（第一类专营权）、767 宗有关新巴及 541 宗有关过海隧巴的个案）。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零一九年四月至二零二三年九月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

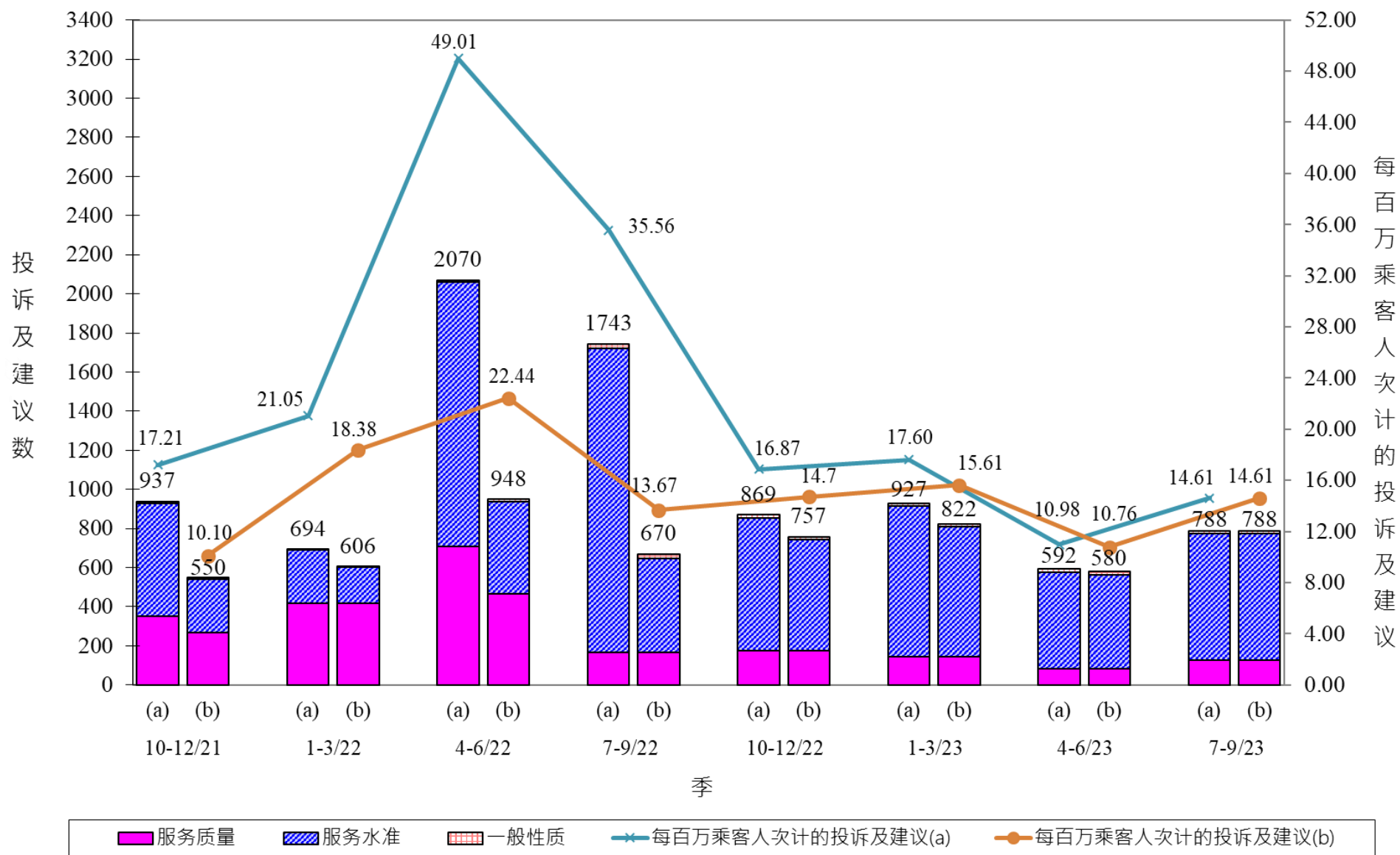


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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

过去八季有关城巴（城巴专营（市区及新界））服务的投诉及建议

附件 F (ii)

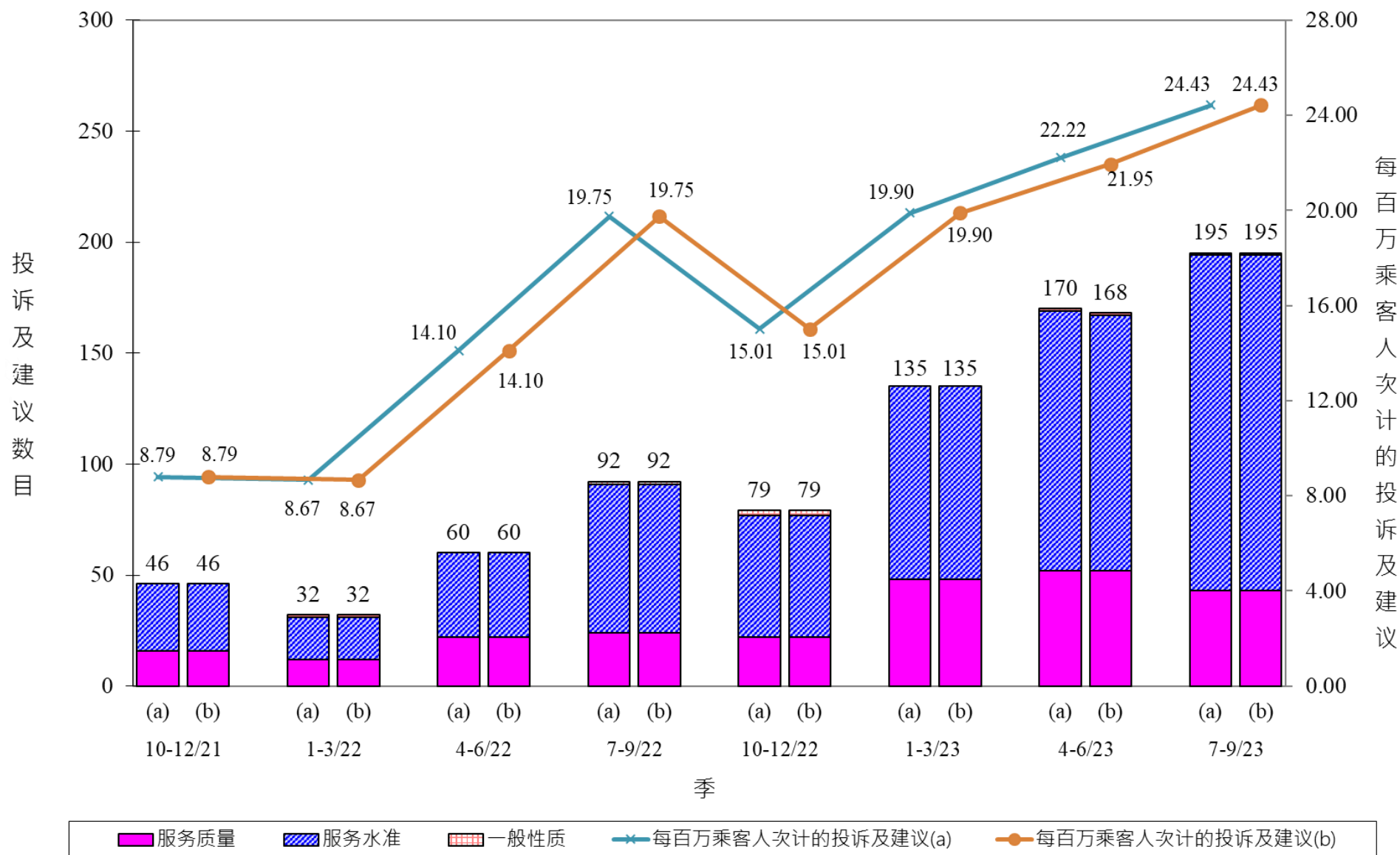


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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

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

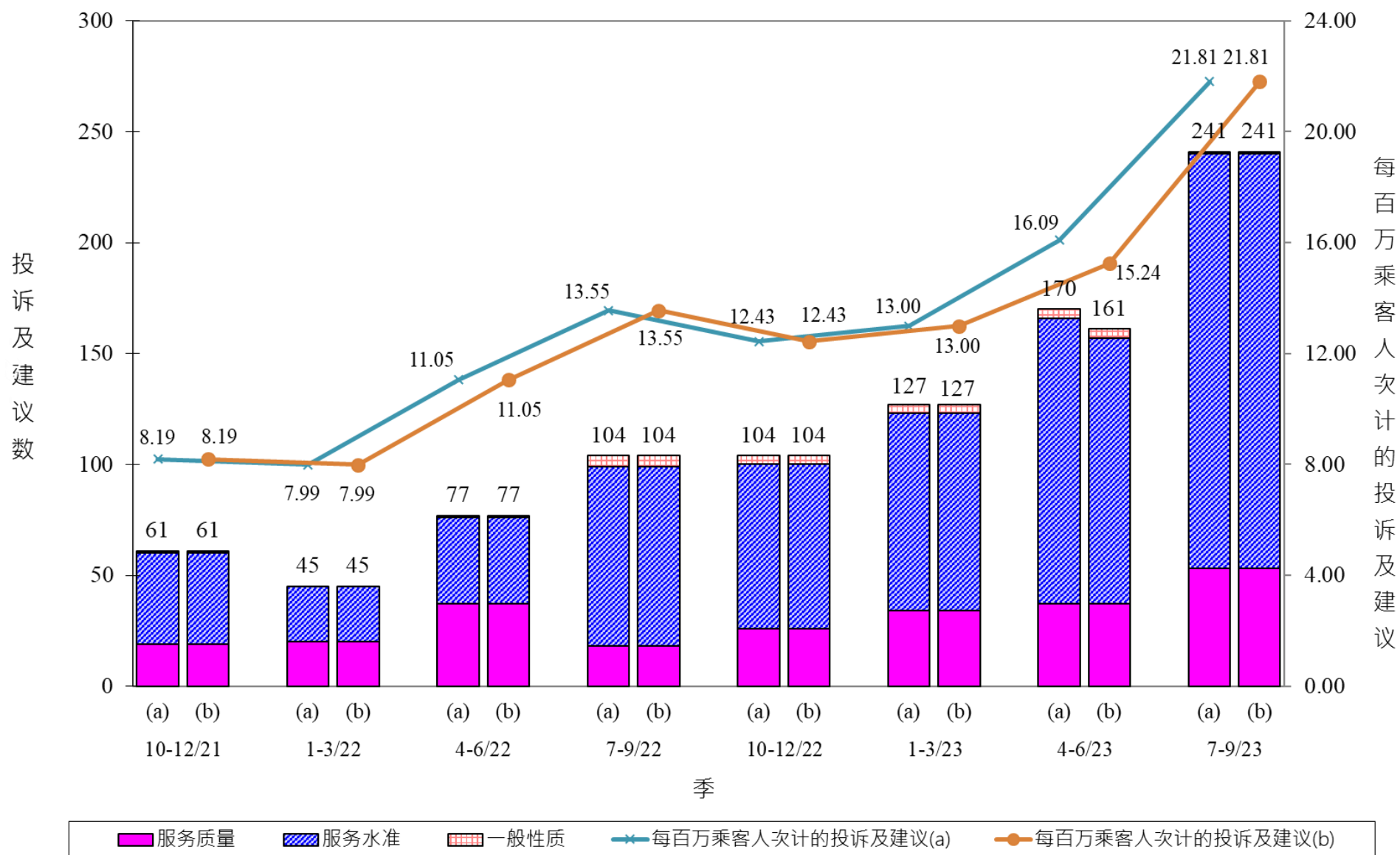


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

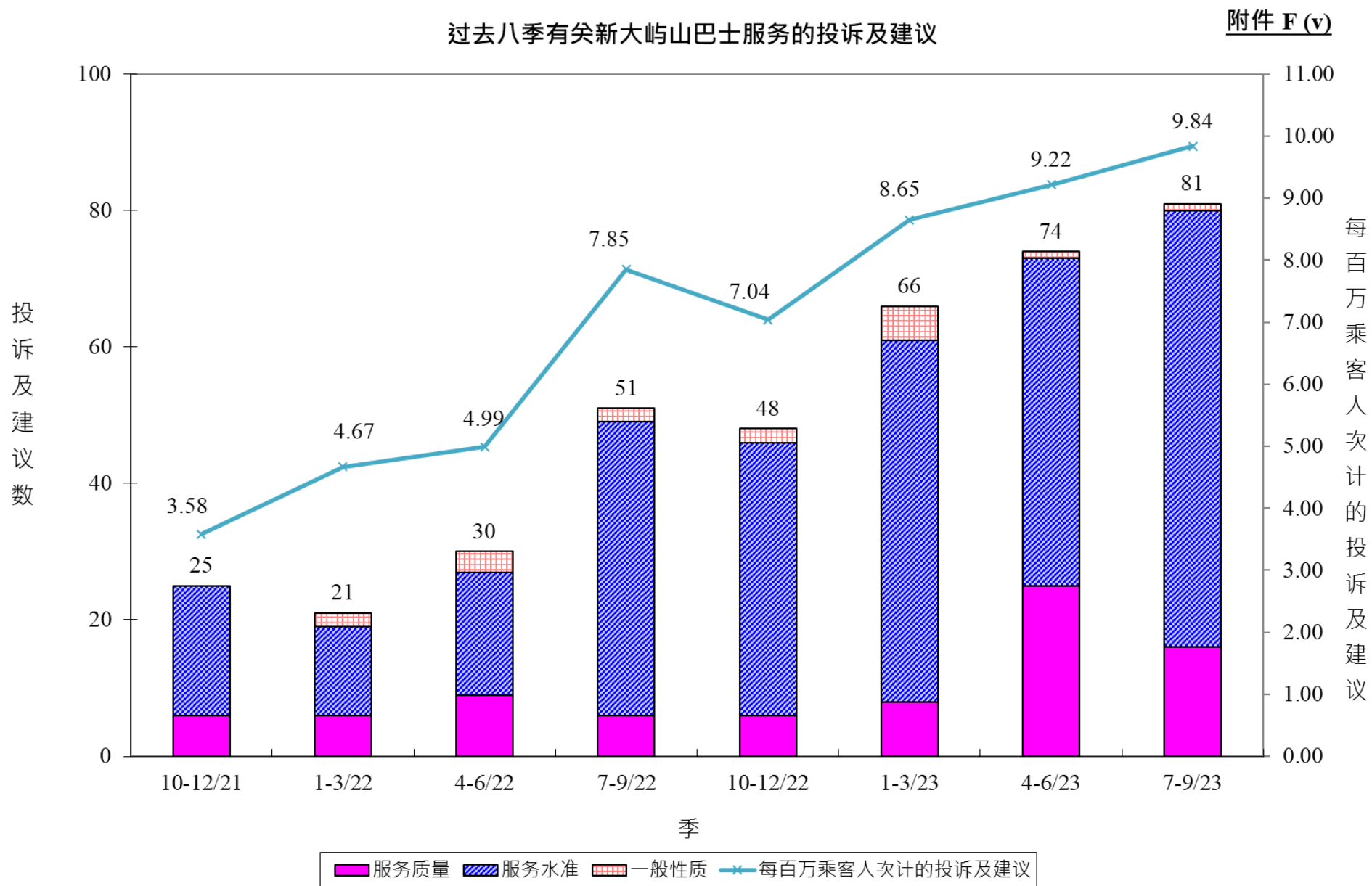
过去八季有关龙运巴士服务的投诉及建议

附件 F (iv)



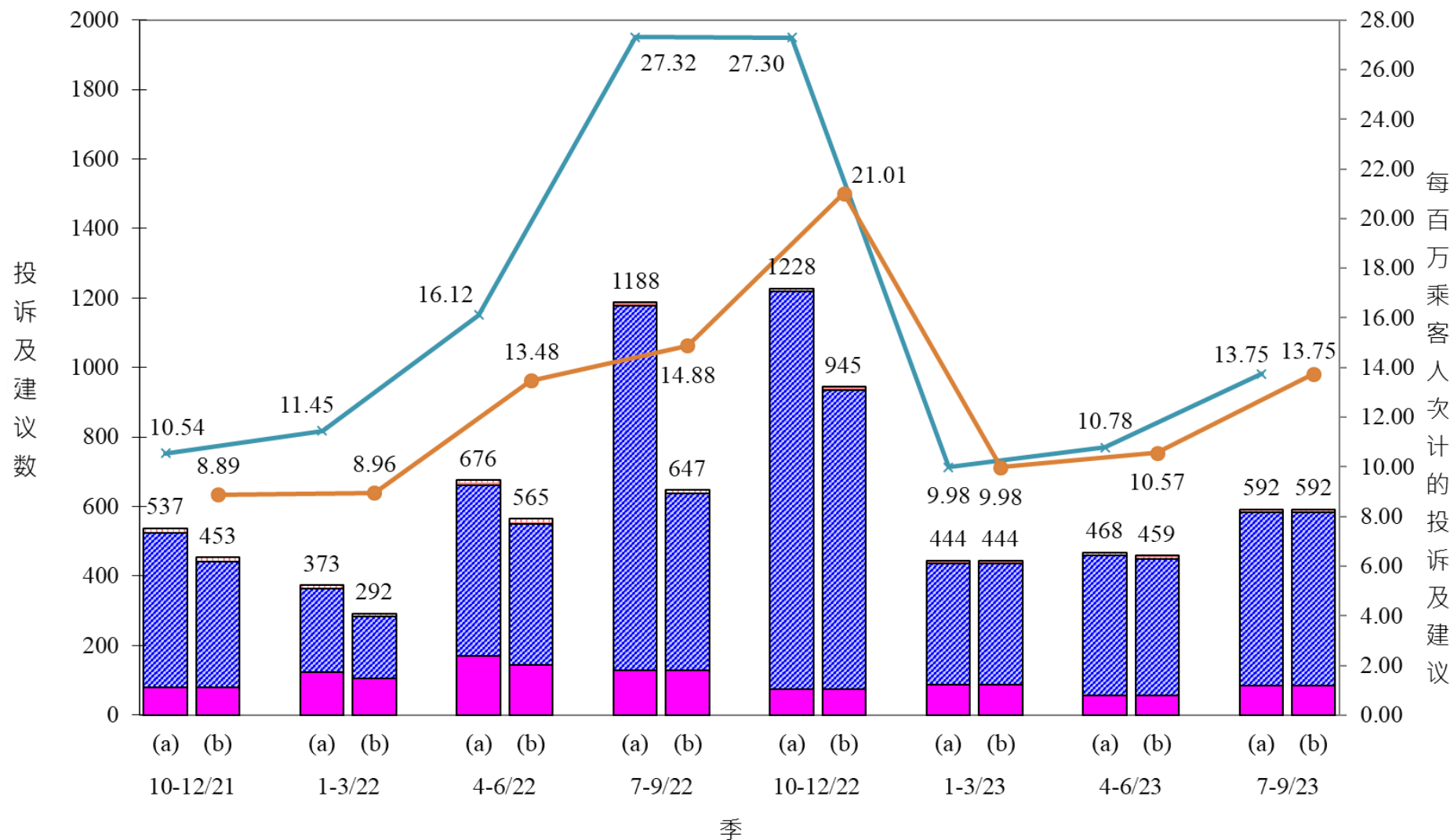
注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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



过去八季有关过海隧巴服务的投诉及建议

附件 F (vi)



注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

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

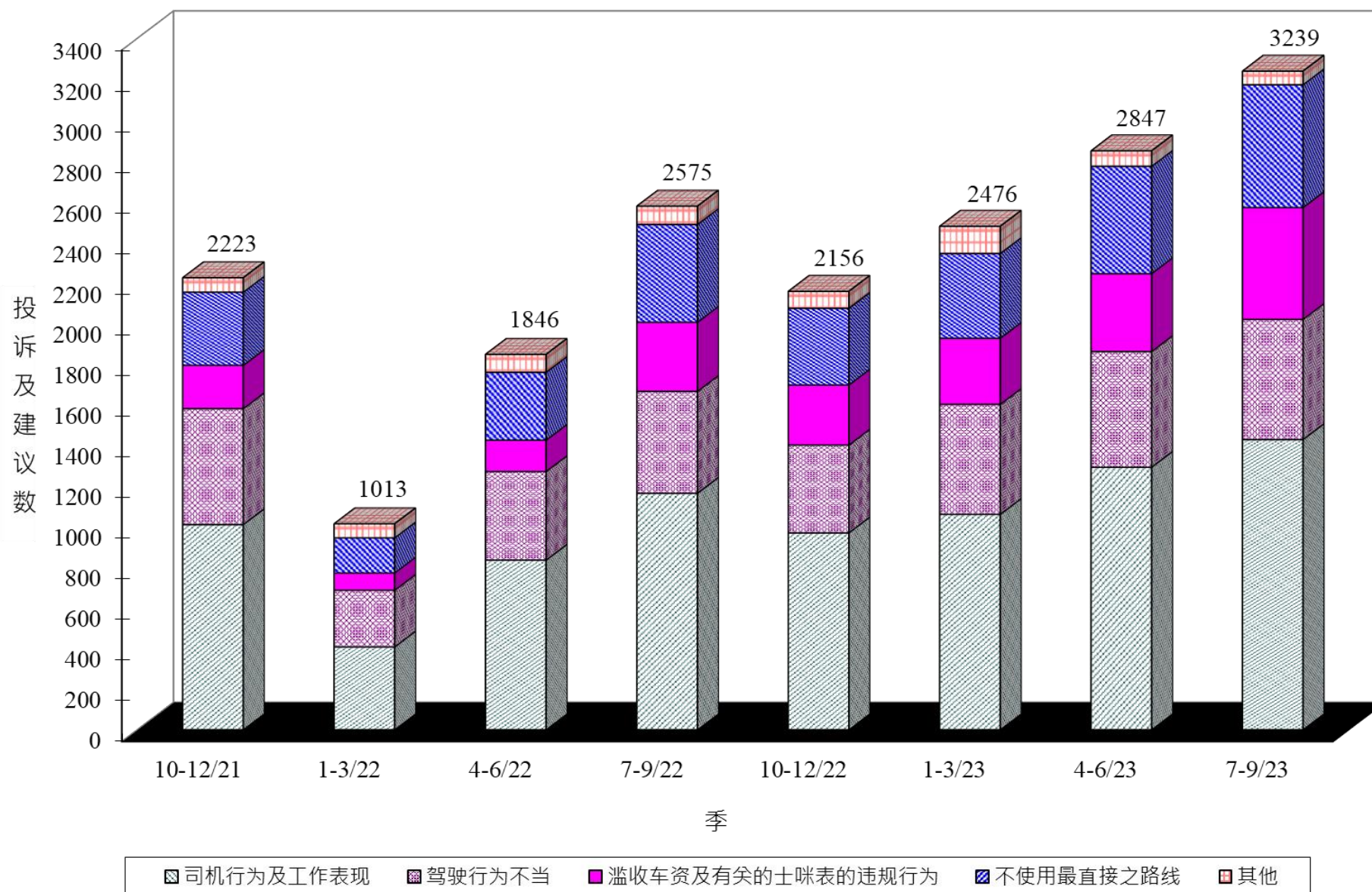
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二三年七月至九月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议⁽²⁾</u>	<u>每百万乘客人次 计的投诉及建议</u>
九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）	2 748 (2 080)	13.31 (10.07)
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	788	14.61
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	195	24.43
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	81	9.84
龙运巴士公司	241	21.81
过海隧巴 ⁽¹⁾	592	13.75
合计	4 645 (3 977)	14.04 (12.02)

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) 两位投诉人提出共668宗有关九巴投诉，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



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>(1.7.22 – 30.9.22)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.23 – 30.6.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.23 – 30.9.23)</u>
(a)	司机行为及工作表现			
(i)	举止无礼和不守规矩	464	433	530
(ii)	拒载	584	750	773
(iii)	兜客	4	1	17
(iv)	拒绝驶达目的地	90	91	91
(v)	未有展示司机证	16	15	16
(vi)	不正确展示司机证	5	1	-
	小计	1 163	1 291	1 427
(b)	驾驶行为不当	501	569	591
(c)	滥收车资	295	343	494
(d)	有关的士咪表的违规行为	45	40	56
(e)	不使用最直接可行之路线	481	528	604
(f)	其他 ⁽¹⁾	90	76	67
	合计	2 575	2 847	3 239

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
(二零二三年七月至九月)

附件 I

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他 (一般事宜 及隧道区域等)	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	10	5	5	9	17	2	6	1	16	5	3	5	8	8	1	32	2	7	1	143
(b) 交通管理	-	4	3	-	5	3	2	3	11	4	2	7	11	4	3	2	3	5	9	81
(c) 增设交通标志及设备	1	1	1	1	5	-	2	-	2	-	2	3	-	2	1	3	1	1	1	27
(d) 泊车设施	1	-	1	-	1	-	-	9	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	16
小计	12	10	10	10	28	5	10	13	29	10	7	16	19	14	6	37	7	13	11	267
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	2	1	2	2	2	1	3	2	3	-	1	2	7	2	3	1	2	-	-	36
(b) 交通标志及设备	1	2	-	1	-	-	-	1	1	1	-	3	4	2	1	1	2	-	-	20
(c) 行车道标记	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
小计	3	3	2	3	3	1	3	3	4	2	1	5	12	4	4	2	4	-	-	59
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	26	14	19	14	48	9	45	38	29	20	18	64	44	16	18	17	14	7	1	461
(b) 其他执法事宜	13	15	13	6	22	3	14	9	19	6	2	8	20	11	13	3	10	5	3	195
小计	39	29	32	20	70	12	59	47	48	26	20	72	64	27	31	20	24	12	4	656
合计	54	42	44	33	101	18	72	63	81	38	28	93	95	45	41	59	35	25	15	982

有关的士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质

的士司机违规行为	<u>2022年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2023年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增 / 减</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	957	1 330	(+39.0%)
(ii) 拒载	1 215	2 144	(+76.5%)
(iii) 兜客	5	22	(+340.0%)
(iv) 拒绝驶达目的地	186	233	(+25.3%)
(v) 没有展示司机证	31	44	(+41.9%)
(vi) 不正确展示司机证	10	4	(-60.0%)
	2 404	3 777	(+57.1%)
(b) 驾驶行为不当	1 216	1 701	(+39.9%)
(c) 滥收车资	467	1 112	(+138.1%)
(d) 有关的士计程表的违规行为	112	146	(+30.4%)
(e) 不使用最直接可行之路线	988	1 549	(+56.8%)
小计	5 187	8 285	(+59.7%)
其他			
(a) 的士阻塞交通	158	125	(-20.9%)
(b) 其他事宜	89	152	(+70.8%)
小计	247	277	(+12.1%)
合计 ⁽¹⁾	5 434	8 562	(+57.6%)
	[28.66]	[42.58]	[+48.6%]

注： (1) 方括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。

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。