

交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二四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	14-17
<u>附件</u>	
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

本报告书为零二四年第三份季报，汇报二零二四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 14 519 宗² 投诉及建议，包括 230 宗³ 纯粹建议。大约 79% 的个案（即 11 481 宗）透过交通投诉组网上投诉 / 建议表格和电邮收到，21%（即 3 025 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 12 788 宗⁴ 上升 13.5%²，与二零二三年同季的 11 500 宗⁵ 比较，则上升 26.3%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 230³ 宗纯粹建议中，有 218³ 宗有关公共交通服务，其中 202 宗关于专营巴士服务，另有 12 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度起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 8 863 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 8 347 宗（94%）证实成立，不成立的有两宗（少于 1%），其余 514 宗（6%）则因证据不足而无法追查。这些个

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 14 519 宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共 1 698 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 12 821 宗，与上季的 10 996 宗（见注 4）相比，增幅为 16.6%。与二零二三年同季的 10 832 宗（见注 5）相比，增幅为 18.4%。不包括这些投诉的分类载于附件 A(i)(b)。

³ 在 230 宗纯粹建议中，有 218 宗有关公共交通服务。在该 218 宗个案中，有 167 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 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。

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。在二零二四年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 538 宗⁶个案的最新进展，当中有 14 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 12 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 13 160 宗⁷，较上季的 11 349 宗⁸上升 16.0%⁷，与二零二三年同季的 10 439 宗⁹比较，则上升 26.1%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 6 232 宗¹⁰，较上季的 5 646 宗¹¹上升 10.4%¹⁰，与二零二三年同季的 4 645 宗¹²比较，则上升 34.2%¹⁰。

⁶ 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

⁷ 在 13 160 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出共 1 346 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 11 814 宗，与上季的 9 830 宗（见注 8）相比，增幅为 20.2%。与二零二三年同季的 9 771 宗（见注 9）相比，增幅为 20.9%。不包括这些投诉的分类载于附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 10 439 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 771 宗。

¹⁰ 在 6 232 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 125 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 107 宗，与上季的 4 200 宗（见注 11）相比，增幅为 21.6%。与二零二三年同季的 3 977 宗（见注 12）相比，增幅为 28.4%。

¹¹ 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。

¹² 在 4 645 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 668 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 977 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 4 036 宗¹³，上季有 3 252 宗¹⁴，二零二三年同季则有 2 748 宗¹⁵。今季的 4 036 宗¹³ 个案中，涉及服务质量的个案有 281 宗（7.0%），而涉及服务水平的个案则有 3 712 宗（92.0%）。

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））服务的投诉及建议共有 794 宗¹⁶，上季有 1 056 宗¹⁷，二零二三年同季则有 788 宗。今季的 794 宗个案中，涉及服务质量的个案有 116 宗（14.6%），而涉及服务水平的个案则有 659 宗（83.0%）。

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 267 宗¹⁸，上季有 268 宗¹⁹，二零二三年同季则有 195 宗。今季的 267 宗个案中，涉及服务质量的个案有 30 宗（11.2%），而涉及服务水平的个案则有 233 宗（87.3%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 318 宗²⁰，上季有 308 宗²¹，二零二三年同季则有 241 宗。今季的 318 宗个案中，涉及服务质量的个案有 20 宗（6.3%），而涉及服务水平的个案则有 294 宗（92.5%）。

¹³ 在 4 036 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 032 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 3 004 宗。

¹⁴ 在 3 252 宗投诉及建议中，有三位投诉人提出共 915 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 2 337 宗。

¹⁵ 在 2 748 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 2 080 宗。

¹⁶ 在 794 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 15 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 779 宗。

¹⁷ 在 1 056 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 322 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 734 宗。

¹⁸ 在 267 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 15 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 252 宗。

¹⁹ 在 268 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 42 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 226 宗。

²⁰ 在 318 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 55 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 263 宗。

²¹ 在 308 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 46 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 262 宗。

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 105 宗，上季有 78 宗，二零二三年同季则有 81 宗。今季的 105 宗个案中，涉及服务质量的个案有八宗（7.6%），而涉及服务水平的个案则有 95 宗（90.5%）。

14. 今季有关过海隧巴服务²²的投诉及建议共有 712 宗²³，上季有 684 宗²⁴，二零二三年同季则有 592 宗。今季的 712 宗个案中，涉及服务质量的个案有 89 宗（12.5%），而涉及服务水平的个案则有 609 宗（85.5%）。

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 254 宗²⁵，上季有 206 宗²⁶，二零二三年同季则有 139 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 2 710 宗，较上季的 2 275 宗上升 19.1%，与二零二三年同季的 2 207 宗比较，则上升 22.8 %。所有个案已转介运输署或警方处理。

²² 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。

²³ 在 712 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共八宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 704 宗。

²⁴ 在 684 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 121 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 563 宗。

²⁵ 在 254 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 92 宗投诉（涉及服务水平）。不包括这些投诉的数字为 162 宗。

²⁶ 在 206 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 73 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 133 宗。

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 95.6%（即 2 591 宗），较上季的 2 157 宗上升 20.1%，与二零二三年同季的 2 108 宗比较，则上升 22.9%。今季的 2 591 宗个案中，涉及服务质量的个案有 196 宗（7.6%），而涉及服务水平的个案则有 2 351 宗（90.7%）。

19. 其余 4.4% 的个案（即 119 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 118 宗上升 0.8%，与二零二三年同季的 99 宗比较，则上升 20.2%。

的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 3 438 宗，较上季上升 17.0%，与二零二三年同季比较，则上升 6.1%。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 3 438 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 3 310 宗（96.3%），上季则有 2 832 宗（96.4%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括不采用最直接可行的路线、驾驶行为不当、司机拒载、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 833 宗（25.2%）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 432 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	7 (9)	2 (2)
(b) 投诉人撤销投诉	140 (168)	32 (32)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	285 (347)	66 (66)
	<u>432 (524)</u>	<u>100 (100)</u>

(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. 在上季被票控的九宗个案中，有两位的士司机被法庭²⁷裁定干犯交通罪行。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 486 宗²⁸涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 255 宗，二零二三年同季则有 182 宗。今季的 486 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 460 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 40 宗，上季及二零二三年同季分别有 28 宗及 27 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 / 阻塞的投诉共有 492 宗²⁹，上季有 367 宗³⁰，二零二三年同季则有 143 宗。投诉涉及的地区详情如下：

²⁷ 截至 2024 年九月底，其他被票控案件尚未有结果。

²⁸ 在 486 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 129 宗投诉（涉及港铁服务）。不包括这些投诉的数字为 357 宗。

²⁹ 在 492 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 352 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 140 宗。

³⁰ 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。

	<u>投诉数目</u>	
港岛	72 ³¹	(16)
九龙	105 ³²	(29)
新界	313 ³³	(322) ³⁴
其他 (一般事宜及 隧道区域等)	2	(0)
总数	492²⁹	(367)³⁰

(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 (254 宗³⁵)、九龙城 (70 宗³⁶) 及中西区 (46 宗³⁷)。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 82 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 81 宗及 41 项，二零二三年同季的数目则分别为 81 宗及 27 项。

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。

³¹ 在 72 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 38 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 34 宗。

³² 在 105 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 62 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 43 宗。

³³ 在 313 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 252 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 61 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 254 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 252 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为两宗。

³⁶ 在 70 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 59 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为 11 宗。

³⁷ 在 46 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 38 宗投诉。不包括这些投诉的数字分别为八宗。

道路维修

31. 今季有关道路维修的投诉有 40 宗，上季的数目为 82 宗，二零二三年同季的数目是 59 宗。今季的 40 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 26 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湾仔、中西区、元朗、屯门及葵青（各三宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为观塘及深水埗（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 643 宗，较上季的 767 宗下跌 16.2%，与二零二三年同季的 656 宗比较，则下跌 2.0%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（401 宗），冲红灯 / 不让行人先过马路或不让路予其他车辆（66 宗），不遵从交通标志 / 计划的指示（62 宗）及等候过久引致交通阻塞（59 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（69 宗）、油尖旺（43 宗）、元朗（36 宗）、及东区（31 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

在二零二四年九月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) 有关交通挤塞的投诉及建议；
 - (b) 有关过海巴士服务的投诉及建议；
 - (c) 有关公共小巴服务的投诉及建议；以及
 - (d) 交通投诉组二零二四年第二号季报。
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) 交通投诉组二零二四年第二号季报。

有关城巴第 A12 号线服务调整的建议

3. 一些市民关注到城巴第 A12 号线（小西湾（蓝湾半岛）—机场（地面运输中心））经西环的行车路线，对东区乘客造成不便。他们认为，城巴第 A10 号线（鸭脷洲（利乐街）—机场（地面运输中心））已提供西环与机场之间的巴士服务，因此建议取消城巴第 A12 号线在西环的所有巴士站，为来往东区与机场的乘客提供更直接的巴士服务。

4. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时表示，为了向东区乘客提供更直接的机场巴士服务，运输署和巴士公司已「2024-2025 年度巴士路线计划」中提出建议，修改城巴第 A12 号线的行车路线，大部分来回方向的班次不再绕经西环。经咨询相关区议会的交通及运输事务委员会后，上述城巴第 A12 号线的服务已于二零二四年七月二十一日作出调整。

5. 运输署的意见已转达有关市民，他们并无再提出意见。

有关彩盈邨电单车泊车位不足的关注

6. 一名市民关注到彩盈邨及附近地方的电单车泊车位不足。他投诉彩盈邨的电单车月租泊车位经常爆满。由于附近停车场的泊车位有限但需求甚殷，因此对驾驶电单车人士造成不便。他促请运输署在区内提供更多电单车泊车位，满足居民的需求。

7. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时表示，政府现时提供泊车位的政策，是优先配合商用车辆的泊车需求，并在整体发展容许的情况下，提供适量的私家车泊车位，但不鼓励乘客弃用公共交通工具而转用私家车，以免令路面交通更挤塞。

8. 此外，运输署响应表示明白该名市民十分关注彩盈邨及附近地方电单车泊车位的需求问题。运输署正与相关工程部门跟进，在彩霞道盈安楼对面提供 13 个路边电单车泊车位，供市民使用。运输署亦已要求彩盈邨的管理处，探讨是否可以在屋邨范围内提供更多电单车泊车位，以照顾邨内居民对电单车的需求。

9. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

有关九巴第 270A 号线服务不足的投诉

10. 一名市民投诉九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）来往上水与尖沙咀东的第 270A 号线服务不足。由于该条路线的巴士（往上水方向）在平日下午繁忙时间经常满座，他难以上车。他不满提供予北区乘客的巴士服务不足以满足乘客的需求。他促请运输署检讨情况，并提高九巴第 270A 号线的服务水平，以应付北区乘客的需求。

11. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时表示已进行实地视察，以评估九巴第 270A 号线的实际乘客需求和服务水平。该署发现第 270A 号线（往上水方向）在平日下午繁忙时间的班次为平均 20 分钟一班，平均载客量为 80%，脱班情况亦有出现。运输署已就此事与九巴会面，促请九巴按照服务详情表订明的时间表提供巴士服务，并密切监察实际乘客需求，灵活调配巴士以应付市民的出行需要。同

时，九巴已收集乘客数字，并自二零二四年九月二十三日起提高服务水平，增加第 270A 号线的班次至平日早上繁忙时间每 12 至 15 分钟一班（往尖沙咀方向），以及下午繁忙时间每 10 至 15 分钟一班（往上水方向），以满足乘客的需求。

12. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

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约30%。

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>
2019	10 318 (33.10)	-
2020	5 355 (22.17)	-48.1% (-33.0%)
2021	8 355 (30.02)	+56.0% (+35.4%)
2022	7 590 (29.24)	-9.2% (-2.6%)
2023	11 452 (43.02)	+50.9% (+47.1%)
2024 (截至 2024 年 9 月 30 日)	9 197 (48.68)	-

(注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目。)

3. 在二零二四年一月至九月期间，交通投诉组共接获9 197宗有关的士服务的投诉及建议，即每百万乘客人次计有48.68宗投诉 / 建议；与二零二三年同期接获的8 562宗及每百万乘客人次计有42.65宗投诉 / 建议比较，分别上升7.4%及14.1%。的士服务的投诉及建议按性质的分类载于附件J。在这9 197宗投诉及建议中，有2 070部的士(以车辆登记号码识别)及133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9 197宗个案中，有关的士司机违规行为的个案有8 888宗(即97%)，二零二三年同期该类个案则有8 285宗(即97%)。在各种的士司机违规行为中，投诉司机拒载(1 919宗)、不使用最直接

可行之路线（1 848宗）、司机驾驶行为不当（1 847宗）和司机举止无礼和不守规矩（1 502宗）的个案相对较多。

5. 除了涉及的士司机违规行为的投诉外，另有309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。

6. 在二零二四年一月至九月期间，有180宗与旅客有关的个案。旅客提出的投诉大多涉及滥收车资（83宗）、不使用最直接可行之路线(35宗)和司机举止无礼和不守规矩（26宗）。

7. 在180宗与旅客有关的个案中，分别有33宗及15宗涉及来往香港国际机场及西九龙站的的士车程。另外亦有接获山顶及山顶缆车总站（18宗）和香港迪斯尼乐园（13宗）等旅游景点的旅客投诉。

改善措施

运输署用以整合投诉个案记录的内部数据库

8. 运输署已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，并按个案情况作出适当跟进及针对性行动。对于屡被投诉的的士车主及司机，运输署会联络有关的士车主 / 司机，促请他们作出改善，并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

9. 政府一直与的士业界紧密合作，以协助业界提升的士服务质素。运输署于二零一八年一月改组并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。自委员会成立以来，运输署出版和更新《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。在宣传工作方面，运输署亦举办「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，运输署亦出版《的士通讯》，向的士司机宣扬优质服务的信息，并不时举办安全驾驶研讨会，以提高的士司机的安全及正确驾驶意识。

驾驶时使用流动通讯设备

10. 政府知悉社会关注到驾驶者，特别是的士司机，驾驶时在仪表盘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，运输署正筹备法例修订建议，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。运输署正与其他相关部门紧密合作，一同草拟法例，并会适时向立法会提交法例修订建议。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

11. 因应社会上有广泛意见认为政府应加强规管的士服务，政府早前已检视整体的士营运和管理，并提出一系列措施提升的士服务质素。这些措施包括引入的士车队管理制度、就部分与的士司机相关的罪行引入的士司机违例记分制度(记分制)和两级制罚则。有关条例已于二零二三年十二月获立法会通过。两级制罚则和记分制亦已分别于二零二三年十二月二十二日及二零二四年九月二十二日生效。至于的士车队管理制度，运输署于二零二四年七月底向五名申请人发出的士车队牌照的有条件暂准通知，他们须在一年内(即二零二五年七月底前)完成筹备工作，让的士车队投入服务。运输署一直积极鼓励和协助获选的的士车队营办商尽早投入营运。

12. 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，运输署已批准一系列先进驾驶辅助系统，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。市面上若干的士型号已安装防止碰撞警报、保持行车线警报、自动紧急煞车系统等。政府欢迎车辆制造商和的士业界引入已安装先进驾驶辅助系统的新的士型号。

13. 在法律架构方面，的士营运普遍是由《道路交通条例》（第374章）及其附属法例规管的。警方继续调配适当资源打击的士司机违规行为，以及调查相关投诉或转介个案，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。

14. 在二零二四年一月至九月期间，在本组接获有关的士司机违规行为的个案中，有2 292宗（即26%）在投诉人同意作证的情况下，已转交警方作进一步调查³⁸。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数据。警方会调查相关投诉个案，如有足够证据，便会采取进一步行动。

15. 至于的士阻塞交通及其他事宜的投诉（309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，本组已邀请运输署考虑交通管理措施以解决问题。

16. 交通投诉组会继续与有关部门密切监察和跟进关于的士服务的投诉及建议。

³⁸ 在二零二四年一月至六月期间，警方报告早前转介他们的 1 180 宗个案的调查结果。结果分别载于交通投诉组二零二四年第一号季报及第二号季报第一章第 22 段。

交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 ⁽¹⁾⁽²⁾	2023 年同季 (1.7.23-30.9.23)	上季 (1.4.24-30.6.24)	今季 (1.7.24-30.9.24)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	836[206]	531[172]	782[202]
(b) 服务水平	9 438 [16]	10 591 [10]	12 115 [12]
(c) 一般性质	165 [3]	227 [4]	263 [4]
	10 439⁽³⁾[225] (91%)	11 349⁽³⁾[186] (89%)	13 160⁽³⁾[218] (91%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	143 [1]	367	492
(b) 交通管理	81 [22]	81 [14]	82 [5]
(c) 增设交通标志及设备	27 [5]	41 [6]	41 [6]
(d) 泊车设施	16 [2]	20 [2]	14 [1]
	267 [30] (2%)	509 [22] (4%)	629 [12] (4%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	36 [3]	24	26
(b) 交通标志及设备	20	56 [1]	14
(c) 行车道标记	3	2	-
	59 [3] (<1%)	82 [1] (<1%)	40 (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	461	513 [1]	401
(b) 其他执法事宜	195 [1]	254	242
	656 [1] (6%)	767 [1] (6%)	643 (4%)
V. 其他	79 [1] (<1%)	81 [1] (<1%)	47 (<1%)
合计	11 500⁽³⁾ [260] (100%)	12 788⁽³⁾ [211] (100%)	14 519⁽³⁾ [230] (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206宗、172宗及202宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出154宗、131宗及148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⁽¹⁾

投诉/建议性质 ⁽²⁾⁽³⁾	2023 年同季 (1.7.23-30.9.23)	上季 (1.4.24-30.6.24)	今季 (1.7.24-30.9.24)
I. 公共交通服务			
(a) 服务质量	836[206]	531 [172]	782 [202]
(b) 服务水平	8 770 [16]	9 072 [10]	10 769 [12]
(c) 一般性质	165 [3]	227 [4]	263 [4]
	9 771[225] (90%)	9 830 [186](89%)	11 814 [218](92%)
II. 交通情况			
(a) 交通挤塞 / 阻塞	143 [1]	94	140
(b) 交通管理	81 [22]	81 [14]	82 [5]
(c) 增设交通标志及设备	27 [5]	41 [6]	41 [6]
(d) 泊车设施	16 [2]	20 [2]	14 [1]
	267 [30] (2%)	236 [22] (2%)	277 [12] (2%)
III. 道路维修			
(a) 道路情况	36 [3]	24	26
(b) 交通标志及设备	20	56 [1]	14
(c) 行车道标记	3	2	-
	59 [3] (<1%)	82 [1](<1%)	40 (<1%)
IV. 法例执行			
(a) 违例泊车	461	513 [1]	401
(b) 其他执法事宜	195 [1]	254	242
	656 [1] (6%)	767 [1] (7%)	643 (5%)
V. 其他	79 [1] (<1%)	81 [1](<1%)	47 (<1%)
合计	10 832⁽⁴⁾ [260] (100%)	10 996⁽⁵⁾ [211] (100%)	12 821⁽⁶⁾ [230] (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206宗、172宗及202宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出154宗、131宗及148宗有关公共交通路线的纯粹建议。

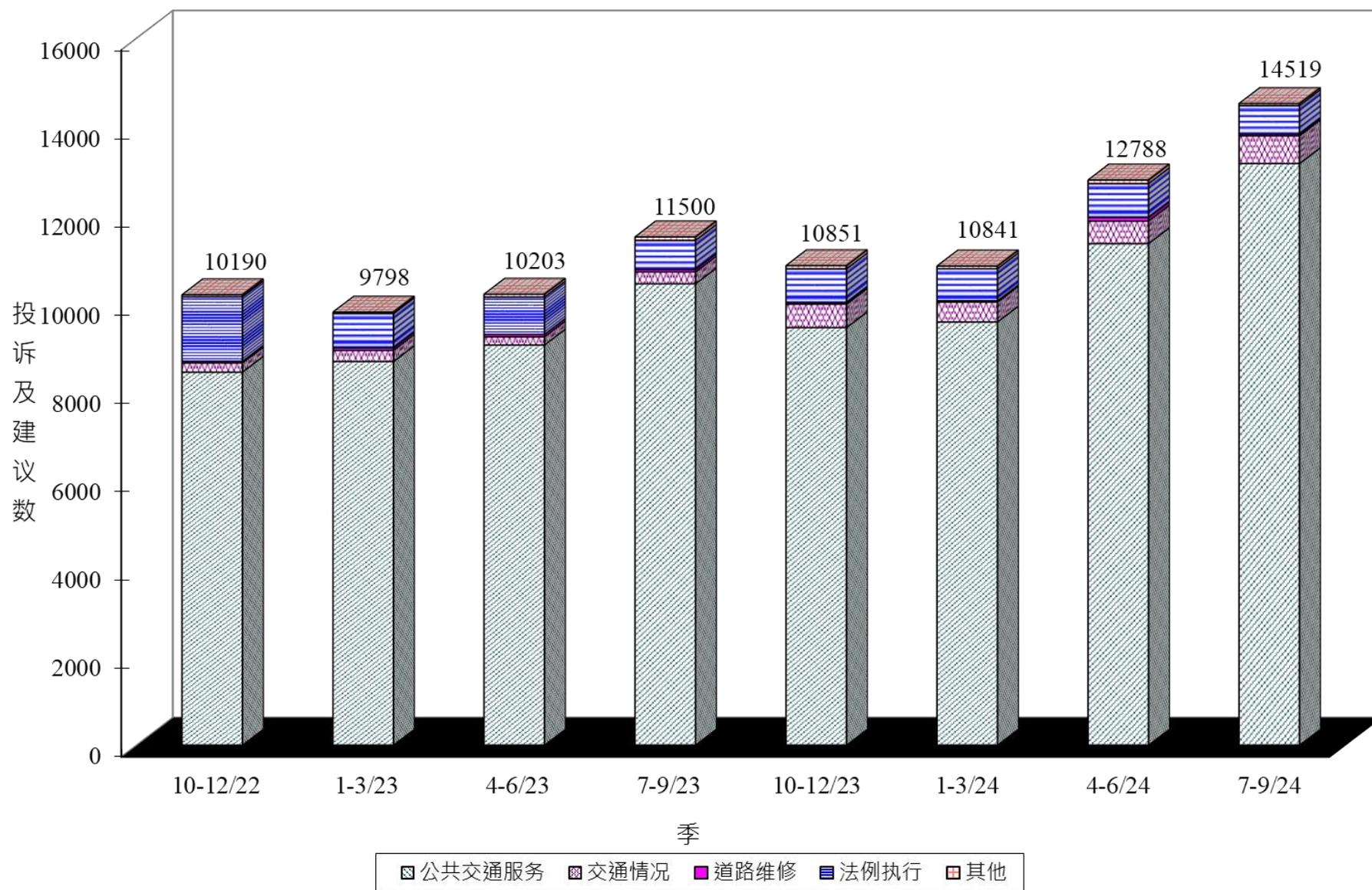
(3) 括号内百分率代表每类投诉 / 建议在季内接获的全部个案中所占的比例。

(4) 不包括由两位投诉人提出共668宗个案。

(5) 不包括由五位投诉人提出共1 792宗个案。

(6) 不包括由七位投诉人提出共1 698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 (二零二四年七月至九月)

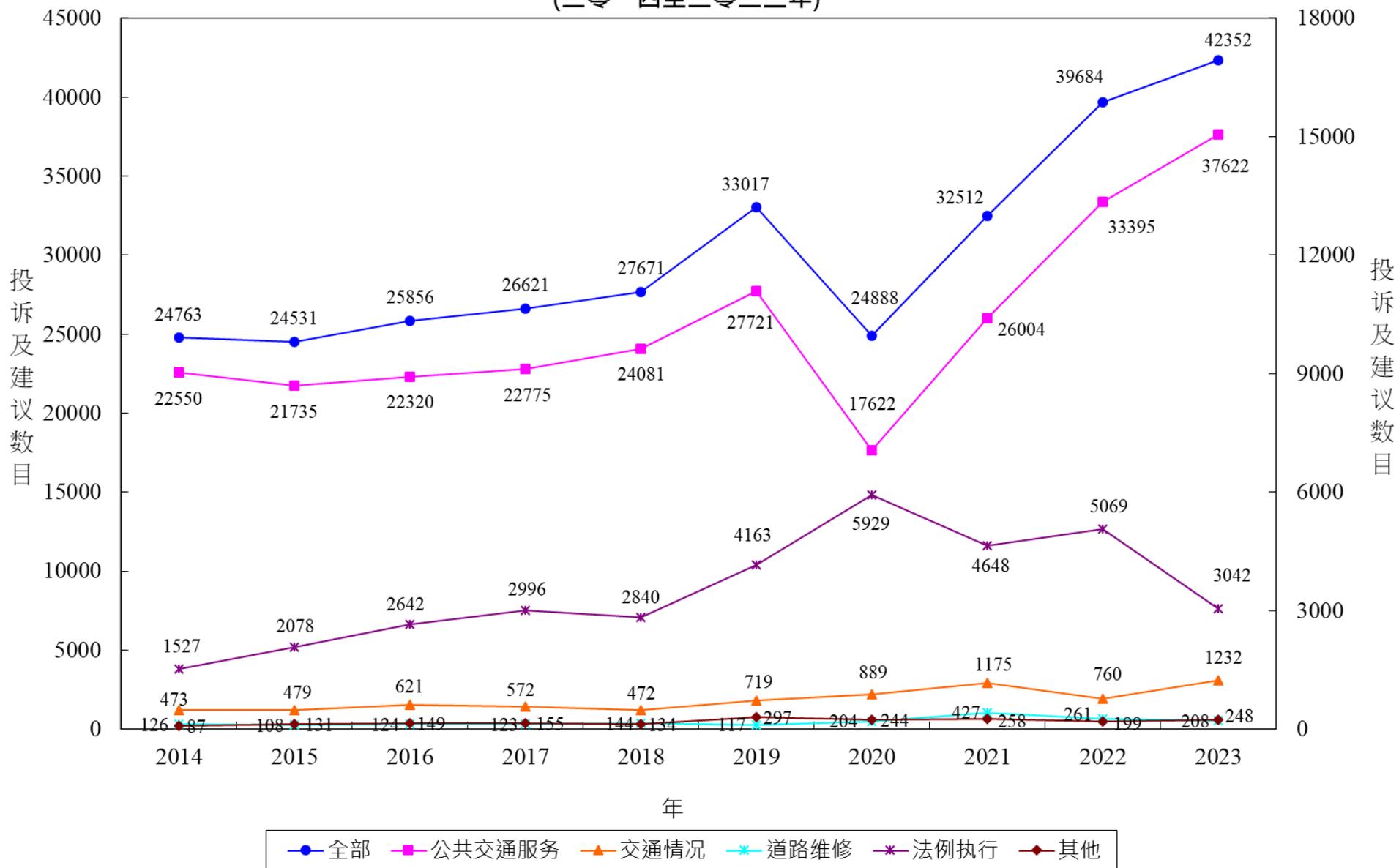
建议性质⁽¹⁾

	陆上交通工具					水路		小计
	专营巴士	非专营巴士	公共小巴	的士	铁路运输	交通工具		
(I) 公共交通服务								
(a) 服务质量								
(1) 班次 / 载客量	3 [1]	-	1	-	1 [1]	-	5 [2]	
(2) 路线	167 [146]	2 [2]	5	-	1	-	175 [148]	
(3) 服务时间	13 [10]	-	-	-	-	-	13 [10]	
(4) 设置车站	7 [2]	-	2	-	-	-	9 [2]	
	190 [159]	2 [2]	8	-	2 [1]	-	202 [162]	
(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	1	-	-	-	-	-	1	
(8) 乘客服务及设施	9 [3]	-	-	-	2	-	11 [3]	
	10 [3]	-	-	-	2	-	12 [3]	
(c) 一般性质 ⁽²⁾	2 [2]	1	-	1	-	-	4 [2]	
今季(I)项小计	202 [164]	3 [2]	8	1	4 [1]	0	218 [167]	
上季(I)项小计	180 [139]	0	3 [1]	1	2	0	186 [140]	
2023 年同季(I)项小计	203 [171]	0	15 [1]	0	7 [5]	0	225 [177]	
(II) 交通情况								
(a) 交通挤塞 / 阻塞							-	
(b) 交通管理							5	
(c) 增设交通标志及设备							6	
(d) 泊车设施							1	
今季(II)项小计							12	
上季(II)项小计							22	
2023 年同季(II)项小计							30	
(III) 道路维修							-	
(IV) 法例执行							-	
(V) 其他⁽³⁾							-	
今季合计							230 [167]	
上季合计							211 [140]	
2023 年同季合计							260 [177]	

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。

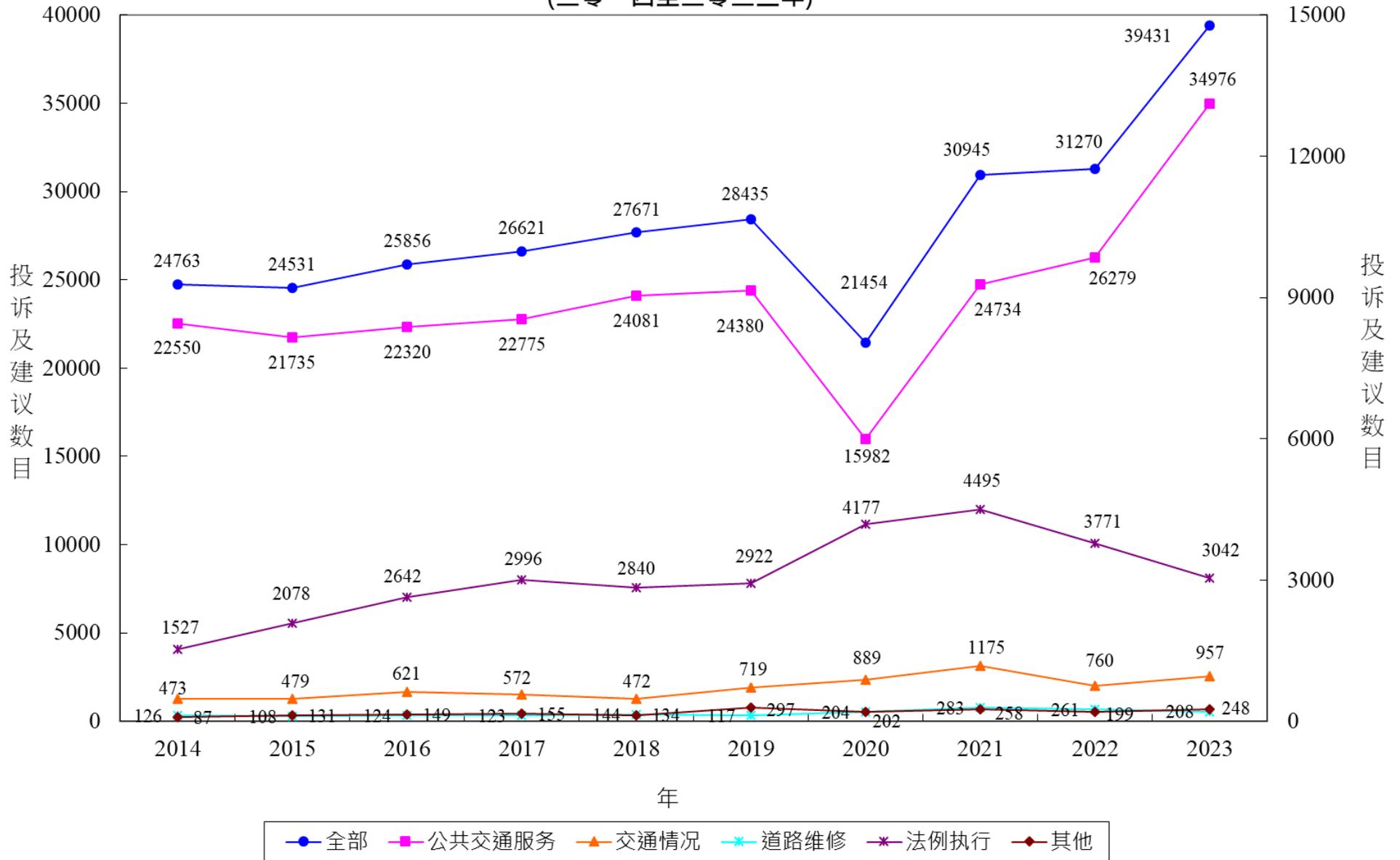
(2) 这些个案主要涉及巴士车费及公共交通票价优惠计划。

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⁾

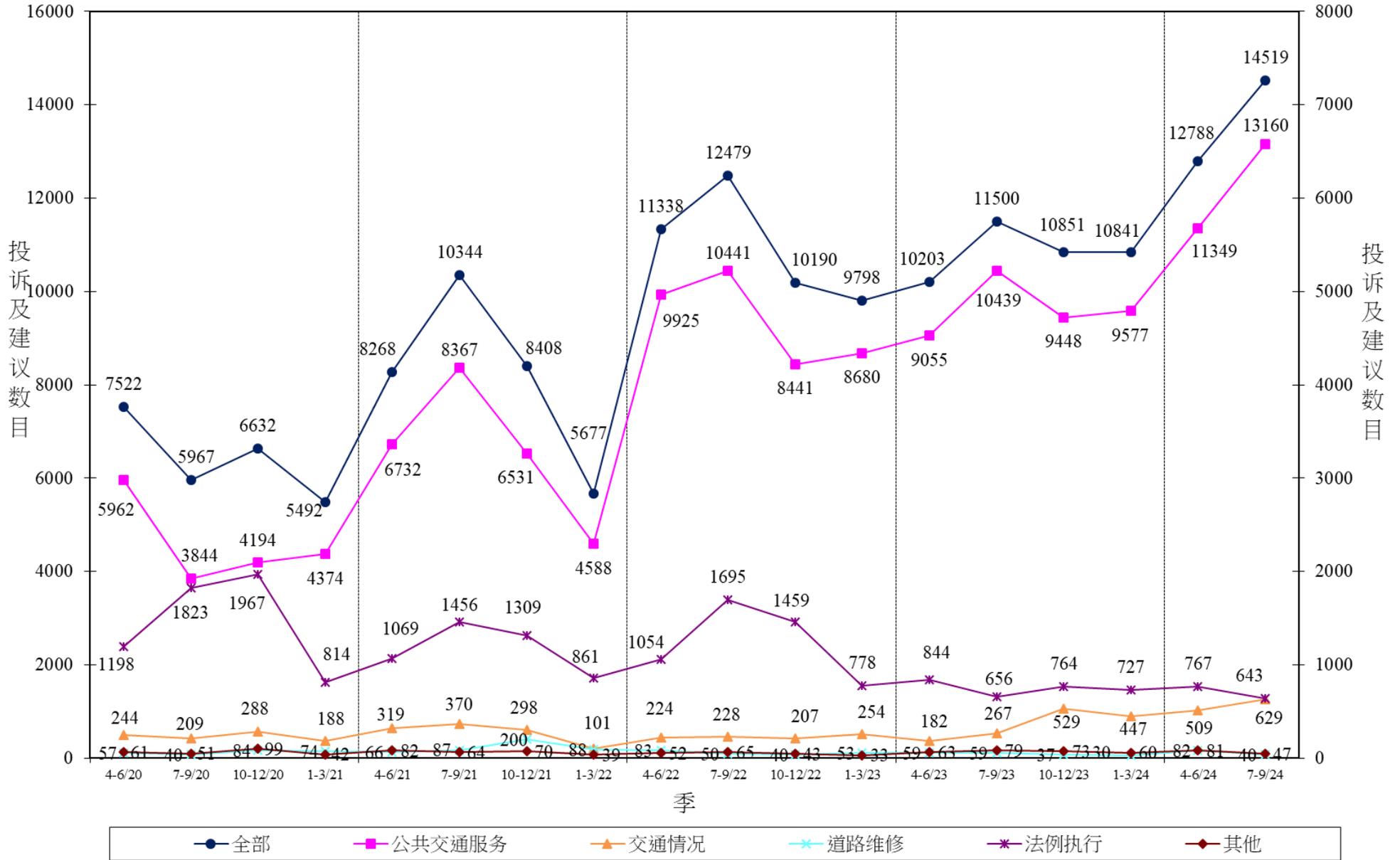
(二零一四至二零二三年)



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)。

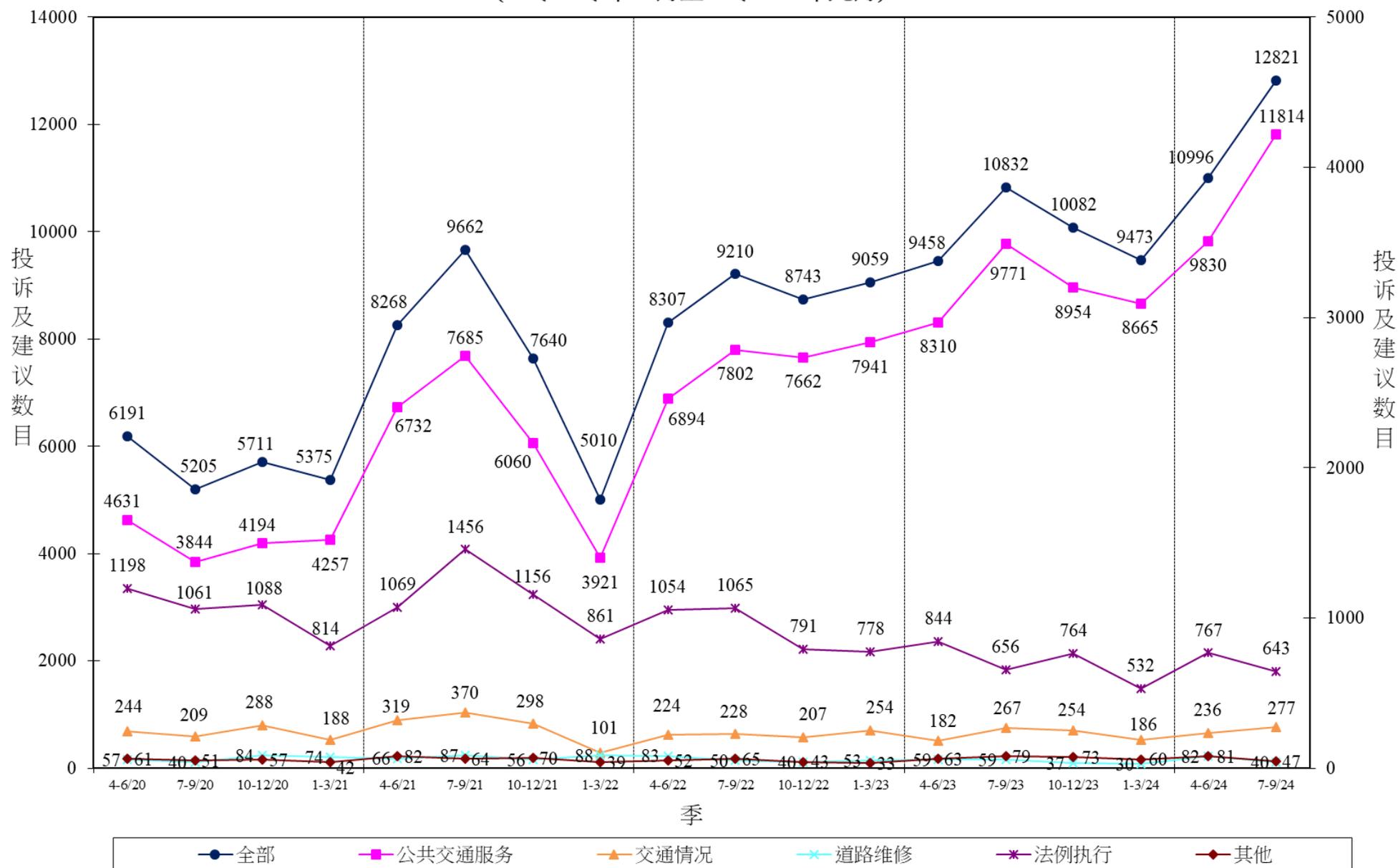
交通投诉组接获投诉及建议的趋势
(二零二零年四月至二零二四年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势⁽¹⁾
(二零二零年四月至二零二四年九月)

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
(二零二四年四七月至九月)

调查结果 投诉/建议性质	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1	476	-	1	478
(b) 服务水平	475	6 275	2	470	7 222
(c) 一般性质	-	182	-	1	183
	476	6 933	2	472	7 883
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞 / 阻塞	6	117	-	-	123
(b) 交通管理	2	56	-	-	58
(c) 增设交通标志及设备	1	36	-	-	37
(d) 泊车设施	1	13	-	-	14
	10	222	-	-	232
III. 道路维修					
(a) 道路情况	3	18	-	-	21
(b) 交通标志及设备	22	34	-	-	56
(c) 行车道标记	-	1	-	-	1
	25	53	-	-	78
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	302	137	-	3	442
(b) 其他执法事宜	5	130	-	39	174
	307	267	-	42	616
V. 其他	1	53	-	-	54
合计	819 (9%)	7 528 (85%)	2 (<1%)	514 (6%)	8 863 (100%)
	8 347 (94%)				

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
(二零二四年七月至九月)

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	222	2 149	-	35	2 406
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	1	993	-	4	998
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	-	250	-	-	250
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	70	-	-	70
龙运巴士公司	1	264	-	-	265
过海隧巴	-	622	-	-	622
非专营巴士服务	-	192	1	-	193
专线小巴	245	1 573	-	13	1 831
红色小巴	-	90	-	2	92
的士	3	374	1	418	796
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	2	270	-	-	272
香港铁路有限公司(轻铁)	2	46	-	-	48
香港电车有限公司	-	18	-	-	18
新渡轮服务有限公司	-	9	-	-	9
天星小轮有限公司	-	6	-	-	6
其他渡轮	-	7	-	-	7
合计	476 (6%)	6 933 (88%)	2 (<1%)	472 (6%)	7 883 (100%)
	7 409 (94%)				

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
(二零二四年七月至九月)

I. 公共交通服务

- 搬迁碧云道北行近康栢苑的专线小巴士站，改善交通流量。
- 在深旺道近海达邨设立的士站，方便的士等候。
- 加强九巴第 288B 号线在早上繁忙时间的服务，满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 调整阿公岩道与柴湾道交界处交通灯的行人过路按键设定，方便行人横过马路。
- 在黄泥涌道近体育道加设黄色横条道路标记和「15 米前停车」交通标志，提醒驾驶人士减速并在前面停车。
- 延长花园道及下亚厘毕道交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

九龙区

- 缩短香港浸会大学逸夫行政楼对出联福道一组交通灯的行人绿灯等候时间，方便行人横过马路。
- 延长佛光街与忠孝街交界处交通灯在星期一至五傍晚的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长通州街与兴华街西交界处交通灯的行人绿灯闪动时间，方便行人横过马路。

新界区

- 延长龙发街转入龙门路交通灯的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长天瑞路与通往俊宏轩及天恒邨巴士总站连接路交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长宝邑路与唐贤街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

有关公共交通服务的投诉及建议
(二零二四年七月至九月)

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	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	的士											
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	134	47	11	5	11	22	9	166	-	-	19	6	1	2	-	-	433
(2) 路线	124	51	10	1	7	57	3	18	-	-	1	-	-	-	-	-	272
(3) 服务时间	11	11	4	-	1	6	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(4) 设置车站	12	7	5	2	1	4	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	42
小计	281	116	30	8	20	89	13	196	-	-	20	6	1	2	-	-	782
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	2200	232	94	28	156	183	121	784	-	-	15	6	3	5	4	4	3835
(2) 路线依循情况	15	7	4	3	5	11	1	108	-	728	1	-	-	-	-	-	883
(3) 驾驶行为不当	509	121	21	21	31	112	29	367	38	659	19	5	11	1	1	1	1946
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	600	205	71	23	67	202	36	847	30	1329	60	1	6	1	3	1	3482
(5) 滥收车/船费	13	6	3	2	1	6	2	85	9	594*	-	-	-	-	-	-	721
(6) 清洁	17	5	5	4	-	6	-	45	3	22	2	1	-	-	2	-	112
(7) 车辆 / 船只状况	24	17	2	2	-	6	6	26	1	13	10	2	1	-	1	1	112
(8) 乘客服务及设施	334	66	33	12	34	83	35	89	5	16	249	52	4	3	5	4	1024
小计	3712	659	233	95	294	609	230	2351	86	3361	356	67	25	10	16	11	12115
(C) 一般性质	43	19	4	2	4	14	11	44	33	77	9	2	-	-	1	-	263
今季合计	4036	794	267	105	318	712	254	2591	119	3438	385	75	26	12	17	11	13160
总数	(6232)						(6402)				(486)			(40)			
上季合计	3252	1056	268	78	308	684	206	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	11349
2023 年同季合计	2748	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	10439

* 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
(二零二四年七月至九月)

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	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	九巴											
(A) 服务质量																	
(1) 班次 / 载客量	134	47	11	5	11	22	9	166	-	-	19	6	1	2	-	-	433
(2) 路线	124	51	10	1	7	57	3	18	-	-	1	-	-	-	-	-	272
(3) 服务时间	11	11	4	-	1	6	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(4) 设置车站	12	7	5	2	1	4	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	42
小计	281	116	30	8	20	89	13	196	-	-	20	6	1	2	-	-	782
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	1168	217	79	28	101	175	37	784	-	-	15	6	3	5	4	4	2710
(2) 路线依循情况	15	7	4	3	5	11	1	108	-	728	1	-	-	-	-	-	883
(3) 驾驶行为不当	509	121	21	21	31	112	29	367	38	659	19	5	11	1	1	1	1946
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	600	205	71	23	67	202	36	847	30	1329	60	1	6	1	3	1	3482
(5) 滥收车/船费	13	6	3	2	1	6	2	85	9	594*	-	-	-	-	-	-	721
(6) 清洁	17	5	5	4	-	6	-	45	3	22	2	1	-	-	2	-	112
(7) 车辆 / 船只状况	24	17	2	2	-	6	6	26	1	13	10	2	1	-	1	1	112
(8) 乘客服务及设施	334	66	33	12	34	83	27	89	5	16	155	17	4	3	5	4	1024
小计	2680	644	218	95	239	601	138	2351	86	3361	262	32	25	10	16	11	10769
(C) 一般性质	43	19	4	2	4	14	11	44	33	77	9	2	-	-	1	-	263
今季合计	3004 ⁽¹⁾	779 ⁽¹⁾	252 ⁽¹⁾	105	263 ⁽¹⁾	704 ⁽¹⁾	162 ⁽¹⁾	2591	119	3438	291 ⁽¹⁾	40 ⁽¹⁾	26	12	17	11	11814
总数	(5107)						(6310)				(357)			(40)			
上季合计	2337 ⁽²⁾	734 ⁽²⁾	226 ⁽²⁾	78	262 ⁽²⁾	563 ⁽²⁾	133 ⁽²⁾	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	9830
2023 年同季合计	2080 ⁽³⁾	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	9771

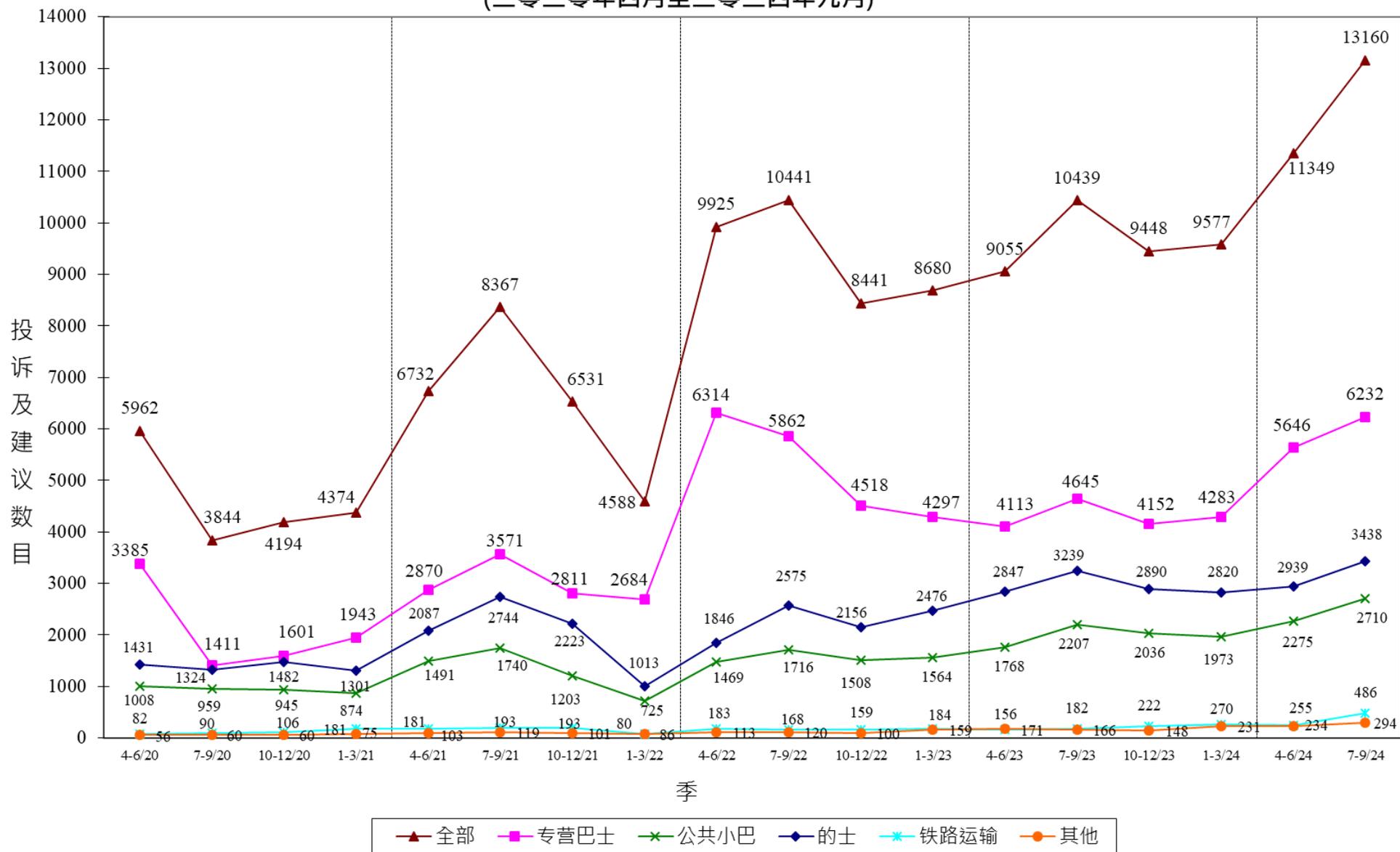
* 包括有关的士咪表的违规行为。

注：(1) 不包括由五位投诉人在上季内提出共 1 346 宗个案（包括 1 032 宗有关九巴、15 宗有关城巴（市区及新界）、15 宗有关城巴（大屿山）、55 宗有关龙运、8 宗有关过海隧巴、92 宗有关非专营巴士服务、94 宗有关港铁（非轻铁）及 35 宗有关港铁（轻铁）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 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)。

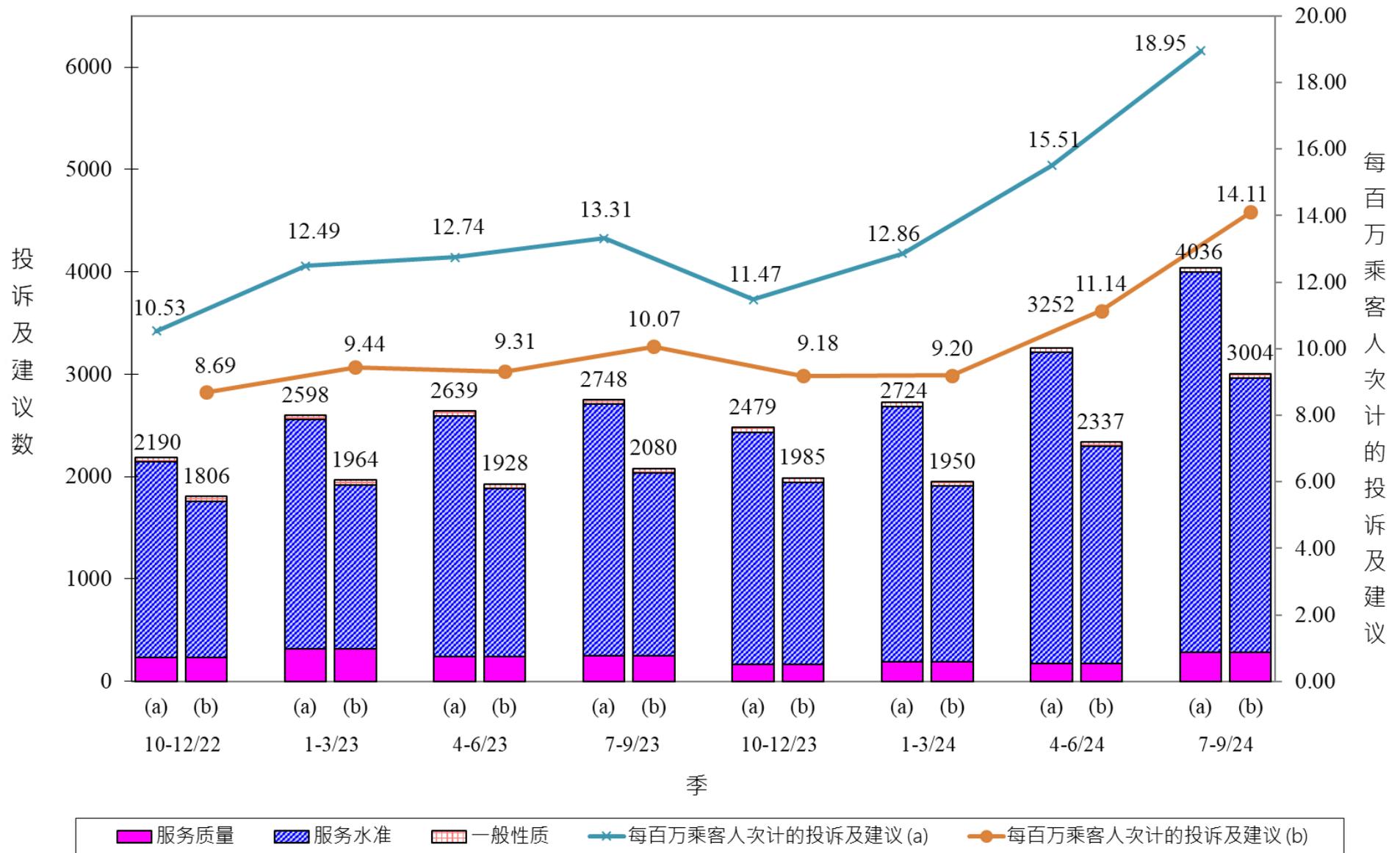
(3) 不包括由两位投诉人在上季内提出共 688 宗有关九巴个案。包括这些投诉的数字载于附件 E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势
(二零二零年四月至二零二四年九月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

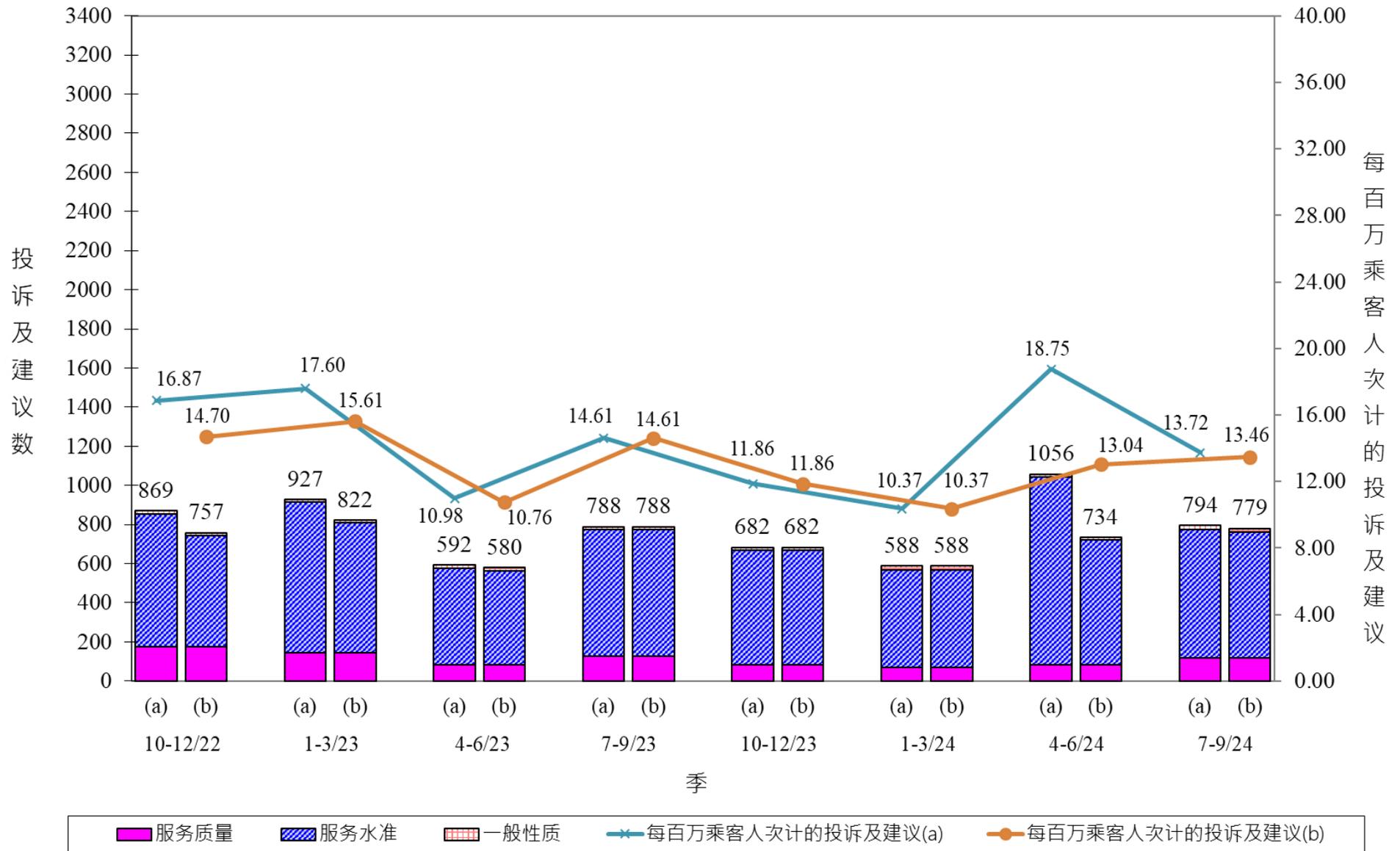


注: (a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

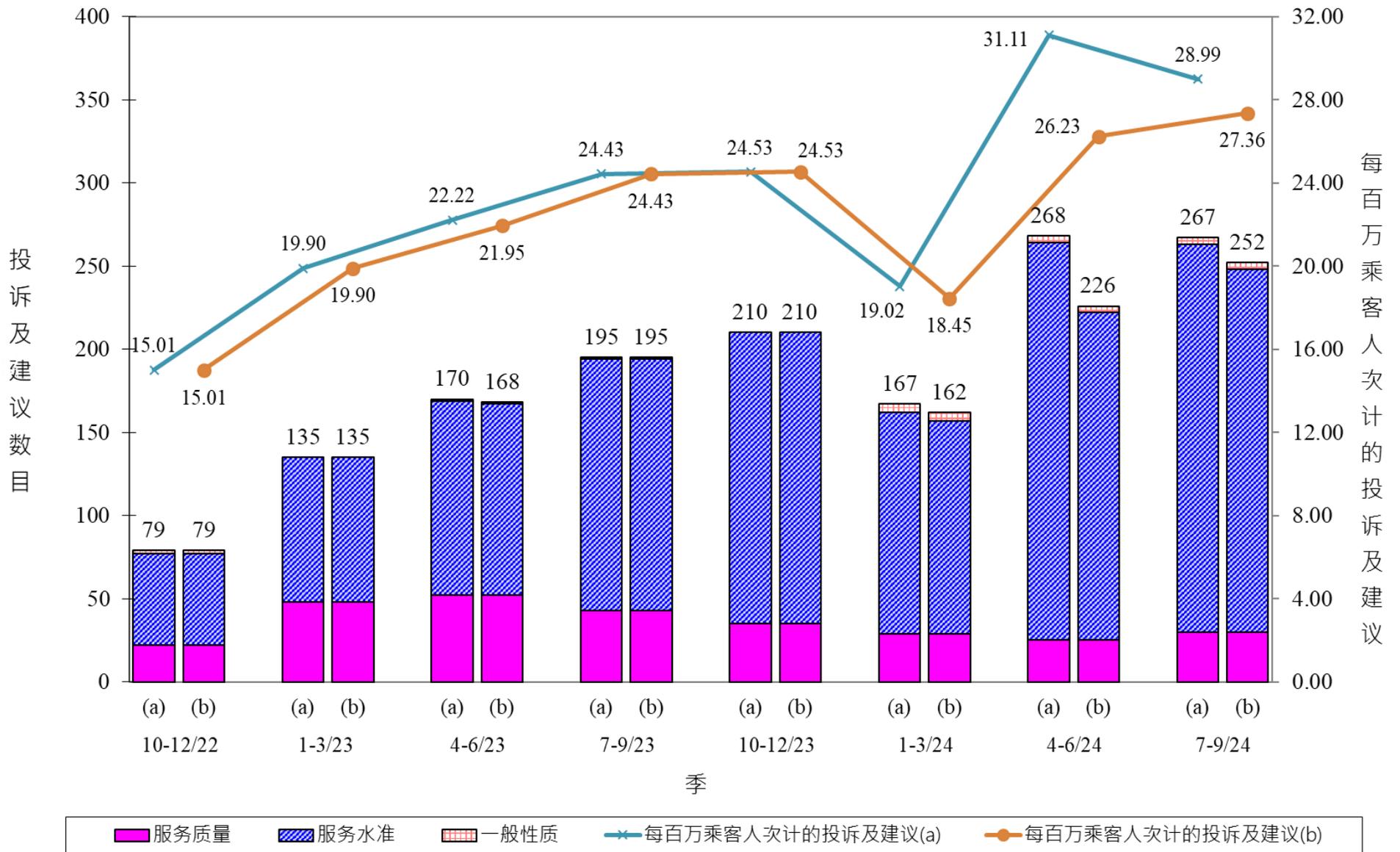


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

过去八季有关城巴（城巴专营（大屿山））服务的投诉及建议

附件 F (iii)

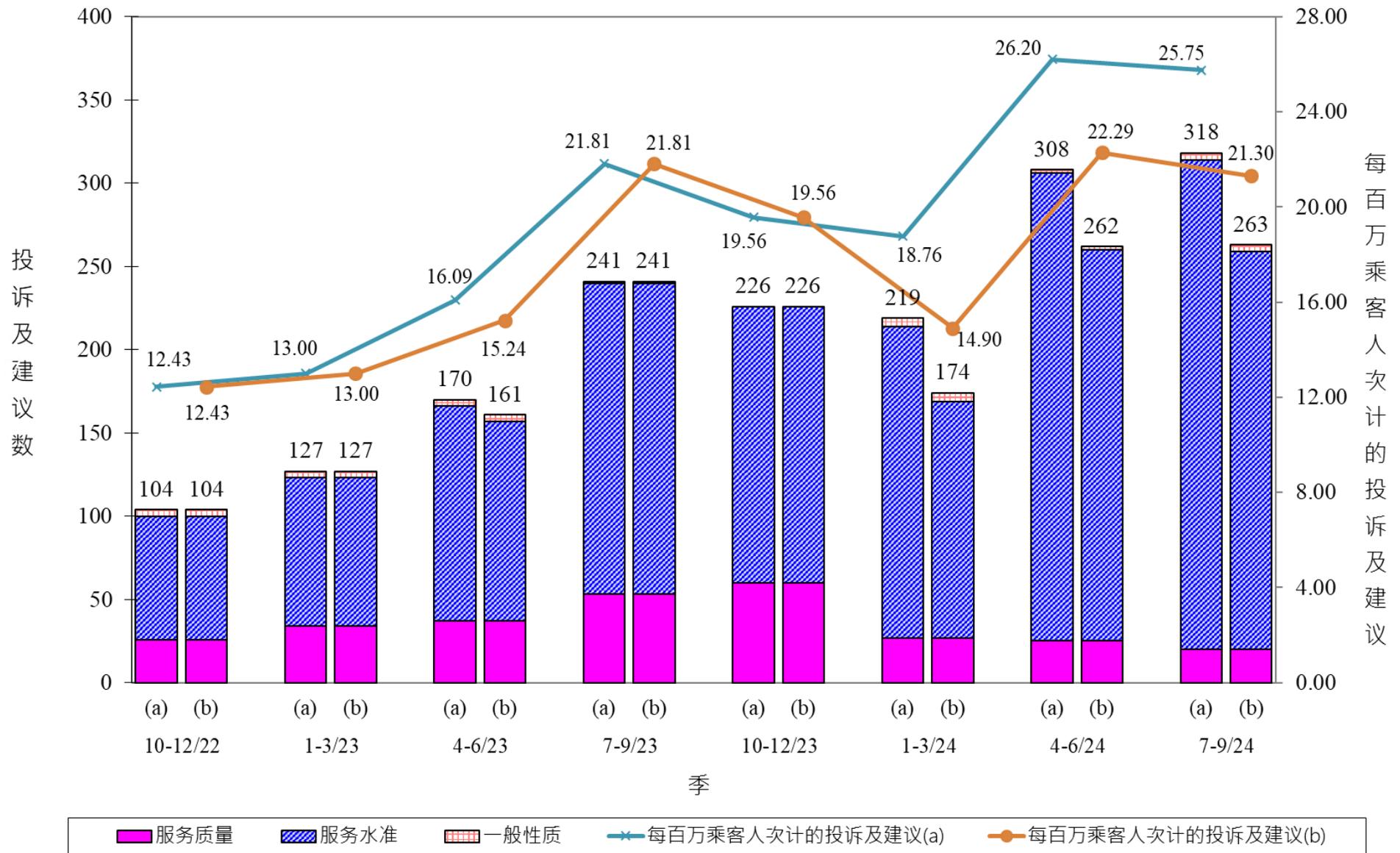


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

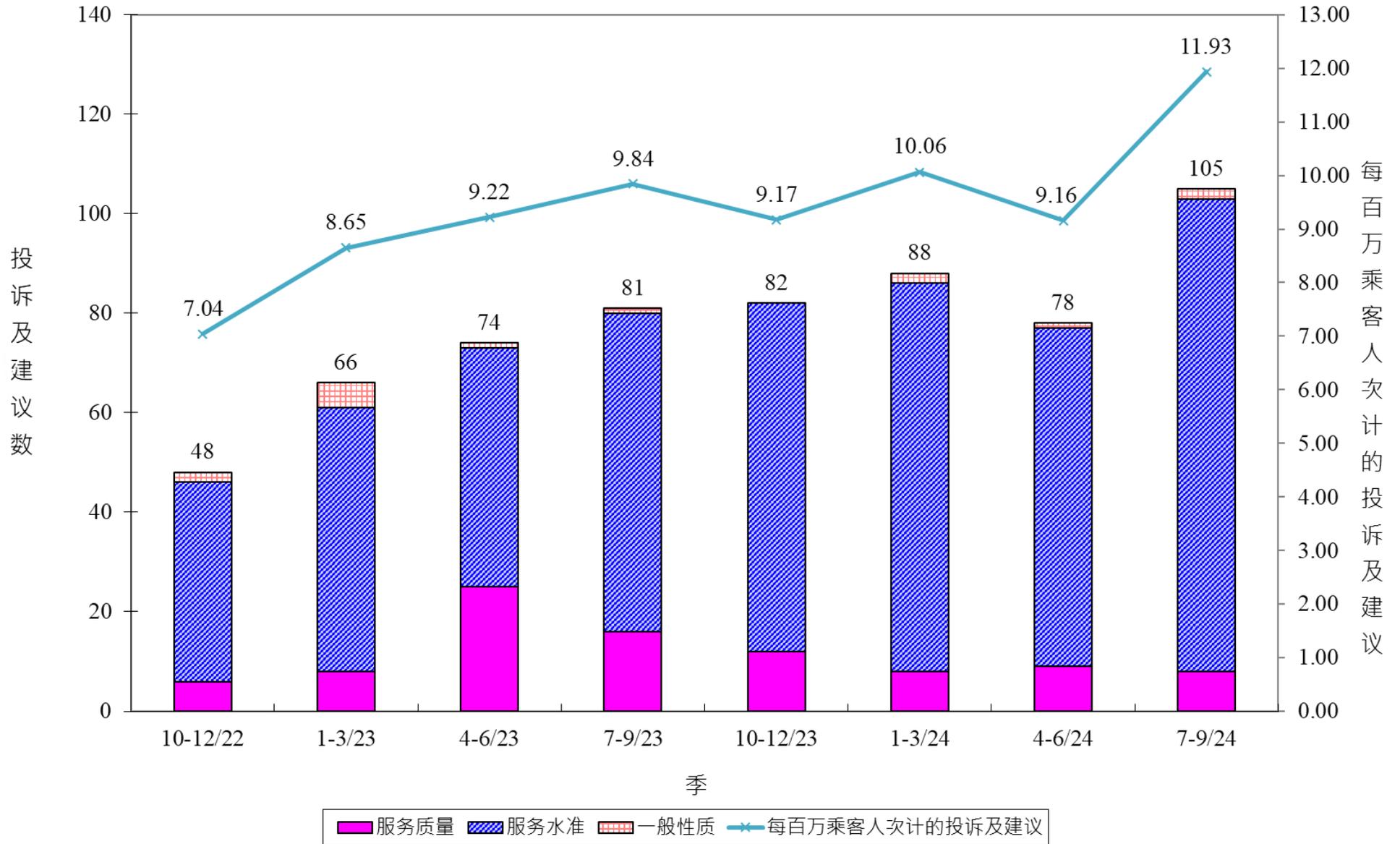


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

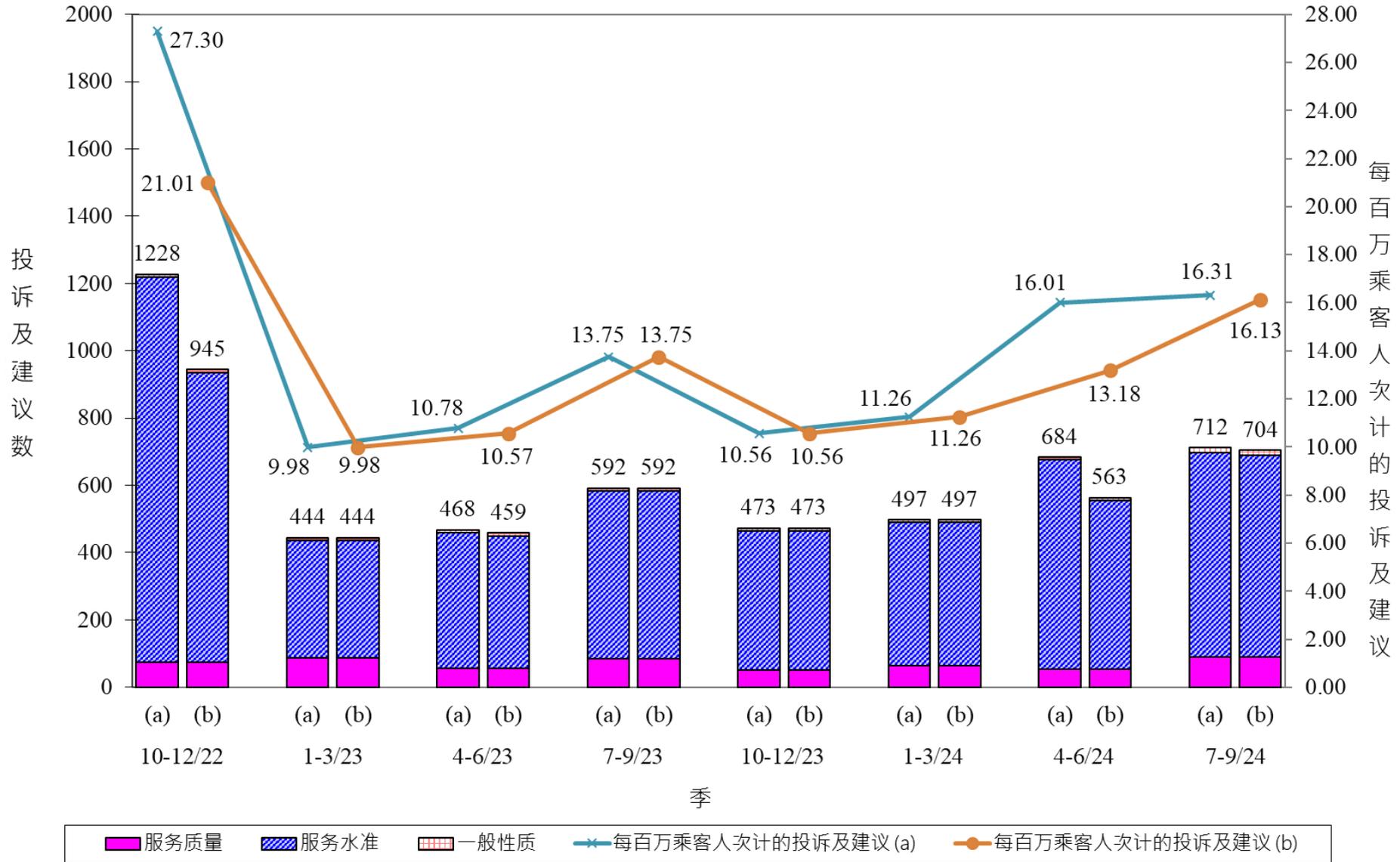
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

附件 F (v)



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。

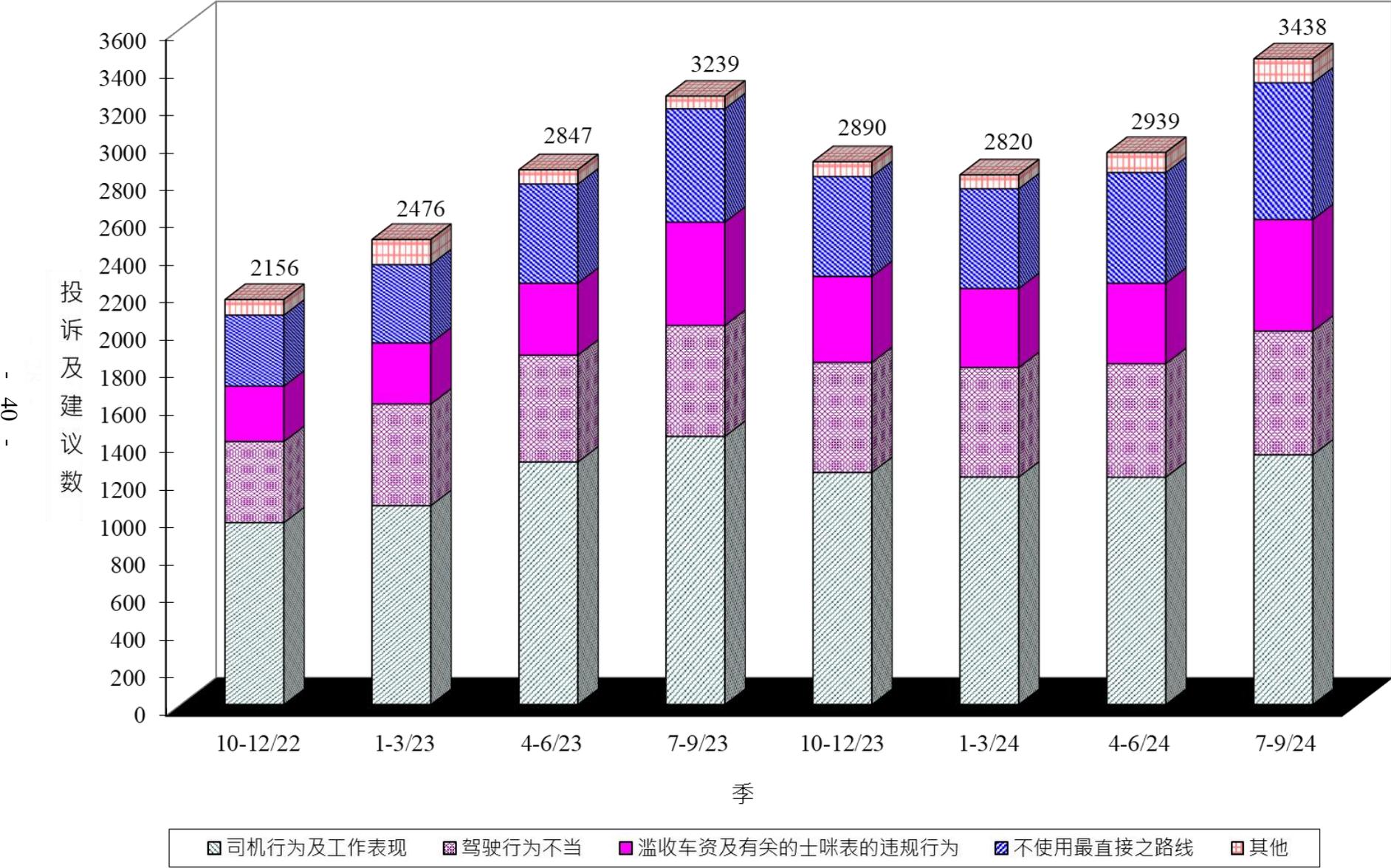
有关专营巴士服务的投诉及建议
(二零二四年七月至九月)

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）	4 036(3 004)	18.95 (14.11)
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	794(779)	13.72 (13.46)
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	267(252)	28.99 (27.36)
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	105	11.93
龙运巴士公司	318(263)	25.75 (21.30)
过海隧巴 ⁽¹⁾	712(704)	16.31 (16.13)
合计	6 232(5 107)	18.07 (14.81)

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1 125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



有关的士服务投诉及建议的分类

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2023 年同季</u> <u>(1.7.23-30.9.23)</u>	<u>上季</u> <u>(1.4.24-30.6.24)</u>	<u>今季</u> <u>(1.7.24-30.9.24)</u>
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	530	457	598
(ii) 拒载	773	636	618
(iii) 兜客	17	8	1
(iv) 拒绝驶达目的地	91	88	89
(v) 未有展示司机证	16	16	21
(vi) 不正确展示司机证	-	5	2
小计	1 427	1 210	1 329
(b) 驾驶行为不当	591	605	659
(c) 滥收车资	494	384	529
(d) 有关的士咪表的违规行为	56	44	65
(e) 不使用最直接可行之路线	604	589	728
(f) 其他 ⁽¹⁾	67	107	128
合计	3 239	2 939	3 438

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
交通情况																				
(a) 交通挤塞 / 阻塞	9	8	46	9	12	5	70	8	10	3	4	10	11	19	3	254	7	2	2	492
(b) 交通管理	4	3	5	3	8	3	3	3	5	4	1	3	7	8	6	5	4	4	3	82
(c) 增设交通标志及设备	3	-	1	3	15	3	4	1	-	-	2	2	3	-	1	-	1	-	2	41
(d) 泊车设施	-	-	-	2	1	-	-	2	4	-	-	1	1	-	-	1	2	-	-	14
小计	16	11	52	17	36	11	77	14	19	7	7	16	22	27	10	260	14	6	7	629
道路维修																				
(a) 道路情况	-	3	3	1	2	-	1	-	1	2	1	-	3	3	2	3	1	-	-	26
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	2	-	1	2	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	1	4	4	1	4	-	2	2	2	3	1	-	4	4	3	3	2	-	-	40
法例执行																				
(a) 违例泊车	31	10	19	12	15	14	28	28	43	9	16	69	36	18	16	20	8	7	2	401
(b) 其他执法事宜	14	9	23	2	20	6	15	8	46	7	7	20	12	11	9	6	18	5	4	242
小计	45	19	42	14	35	20	43	36	89	16	23	89	48	29	25	26	26	12	6	643
合计	62	34	98	32	75	31	122	52	110	26	31	105	74	60	38	289	42	18	13	1312

有关交通及道路情况的投诉及建议⁽¹⁾
(二零二四年七月至九月)

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	9	8	8	9	12	5	11	5	10	3	4	10	11	19	3	2	7	2	2	140
(b) 交通管理	4	3	5	3	8	3	3	3	5	4	1	3	7	8	6	5	4	4	3	82
(c) 增设交通标志及设备	3	-	1	3	15	3	4	1	-	-	2	2	3	-	1	-	1	-	2	41
(d) 泊车设施	-	-	-	2	1	-	-	2	4	-	-	1	1	-	-	1	2	-	-	14
小计	16	11	14	17	36	11	18	11	19	7	7	16	22	27	10	8	14	6	7	277
道路维修																				
(a) 道路情况	-	3	3	1	2	-	1	-	1	2	1	-	3	3	2	3	1	-	-	26
(b) 交通标志及设备	1	1	1	-	2	-	1	2	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	14
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	1	4	4	1	4	-	2	2	2	3	1	-	4	4	3	3	2	-	-	40
法例执行																				
(a) 违例泊车	31	10	19	12	15	14	28	28	43	9	16	69	36	18	16	20	8	7	2	401
(b) 其他执法事宜	14	9	23	2	20	6	15	8	46	7	7	20	12	11	9	6	18	5	4	242
小计	45	19	42	14	35	20	43	36	89	16	23	89	48	29	25	26	26	12	6	643
合计	62	34	60	32	75	31	63	49	110	26	31	105	74	60	38	37	42	18	13	960

注：(1) 不包括由两位投诉人在此季内提出共 352 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)。

有关的士服务的投诉及建议

投诉 / 建议性质

<u>的士司机违规行为</u>	<u>2023年 1月至9月</u>	<u>2024年 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	1 330	1 502	(+12.9%)
(ii) 拒载	2 144	1 919	(-10.5%)
(iii) 兜客	22	14	(-36.4%)
(iv) 拒绝驶往目的地	233	253	(+8.6%)
(v) 没有展示司机证	44	53	(+20.5%)
(vi) 不正确展示司机证	4	9	(+125.0%)
	<hr/>	<hr/>	
	3 777	3 750	(-0.7%)
(b) 驾驶行为不当	1 701	1 847	(+8.6%)
(c) 滥收车资	1 112	1 293	(+16.3%)
(d) 有关的士计程表的违规行为	146	150	(+2.7%)
(e) 不使用最直接可行之路线	1 549	1 848	(+19.3%)
	<hr/>	<hr/>	
小计	8 285	8 888	(+7.3%)
其他			
(a) 的士阻塞交通	125	121	(-3.2%)
(b) 其他事宜	152	188	(+23.7%)
	<hr/>	<hr/>	
小计	277	309	(+11.6%)
	<hr/>	<hr/>	
合计 ⁽¹⁾	8 562	9 197	(+7.4%)
	[42.65]	[48.68]	[+14.1%]

注：(1) 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。