

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二五年四月一日至六月三十日)

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.tcu.gov.hk

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

| | <u>頁數</u> |
|--|-----------|
| 第一章 主要投訴及建議事項 | 3-9 |
| 第二章 本季大事紀要及值得注意的個案 | 10-12 |
| 第三章 專題文章 | 13-17 |
| <u>附件</u> | |
| A 交通投訴組接獲的投訴及建議 | 18-21 |
| B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢 | 22-25 |
| C 投訴及建議的調查結果一覽表 | 26-27 |
| D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議 | 28-29 |
| E 有關公共交通服務的投訴及建議 | 30-32 |
| F 過去八季有關九巴、城巴（市區及新界和大嶼山專營權）、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議 | 33-39 |
| G 過去八季有關的士服務的投訴及建議 | 40 |
| H 有關的士服務投訴及建議的分類 | 41 |
| I 有關交通及道路情況的投訴及建議 | 42 |
| J 有關的士服務員工行為及工作表現投訴及建議的分項數字 | 43 |
| K 有關公共交通服務（不包括的士）員工行為及工作表現投訴及建議的分項數字 | 44-48 |
| L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法 | 49 |

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二五年第二份季報，匯報二零二五年四月一日至六月三十日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 10 476 宗² 投訴及建議，包括 177 宗³ 純粹建議。大約 76% 的個案（即 7 965 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，24%（即 2 502 宗）透過電話收到，其餘則透過傳真或郵寄方式收到。交通投訴組於季內接獲的投訴及建議均已轉交有關的政府部門及公共交通機構跟進。個案數目較上季的 10 536 宗⁴ 下降 0.6%²，與二零二四年同季的 12 788 宗⁵ 比較，則下降 18.1%²。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件A。

3. 在收到的 177³ 宗純粹建議中，有 150 宗有關公共交通服務，其中 136 宗關於專營巴士服務，另有 20 宗關於交通情況。本季所收到全部純粹建議個案的分類載於附件A(iii)。

4. 交通投訴組過去十年（二零一五年至二零二四年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附件B(i)。另一圖表，載於附件B(ii)，則顯示自二零二一年第一季起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 12 250 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 9 854 宗（80%）證實成立，不成立的有五宗（少於 1%），其餘 2 391 宗（20%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附件C。如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方作進一步調查。在二零二五年四月至六月，警方告知本

¹ 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

² 與上季的 10 287 宗（見註 4）相比，增幅為 1.8%。與二零二四年同季的 10 996 宗（見註 5）相比，跌幅為 4.7%。

³ 在 177 宗純粹建議中，有 93 宗由一位市民提出。

⁴ 在 10 536 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 249 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 287 宗。

⁵ 在 12 788 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 1 792 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 996 宗。

組較早前轉介的 695 宗⁶個案的最新進展，當中有 39 名⁶駕駛者被票控。

6. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 11 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要載於附件D。交通投訴組小組委員會主席已向部份提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

7. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 9 384 宗⁷，較上季的 9 346 宗上升 0.4%，與二零二四年同季的 11 349 宗⁸比較，則下跌 17.3%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零二一年第一季起每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則載於附件 E(ii)。

專營巴士服務

8. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 4 078 宗⁹，較上季的 3 847 宗上升 6.0%，與二零二四年同季的 5 646 宗¹⁰比較，則下跌 27.8%⁹。

9. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 2 424 宗，上季有 2 191 宗，二零二四年同季則有 3 252 宗¹¹。今季的 2 424 宗個案中，涉及服務質量的個案有 187 宗（7.7%），而涉及服務水準的個案則有 2 171 宗（89.6%）。

10. 今季有關城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））服務的投訴及建議共有 656 宗，上季

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 與二零二四年同季的 9 830 宗（見註 8）投訴相比，跌幅為 4.5%。

⁸ 在 11 349 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 1 519 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 830 宗。

⁹ 與二零二四年同季的 4 200 宗（見註 10）相比，跌幅為 2.9%。

¹⁰ 在 5 646 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 1 446 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 200 宗。

¹¹ 在 3 252 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 915 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 337 宗。

有 670 宗，二零二四年同季則有 1 056¹² 宗。今季的 656 宗個案中，涉及服務質量的個案有 42 宗（6.4%），而涉及服務水準的個案則有 596 宗（90.9%）。

11. 今季有關城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（大嶼山））服務的投訴及建議共有 162 宗，上季有 187 宗，二零二四年同季則有 268 宗¹³。今季的 162 宗個案中，涉及服務質量的個案有 13 宗（8.0%），而涉及服務水準的個案則有 146 宗（90.1%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 210 宗，上季有 212 宗，二零二四年同季則有 308 宗¹⁴。今季的 210 宗個案中，涉及服務質量的個案有 42 宗（20.0%），而涉及服務水準的個案則有 167 宗（79.5%）。

13. 今季有關新大嶼山巴士（一九七三）有限公司服務的投訴及建議共有 80 宗，上季有 104 宗，二零二四年同季則有 78 宗。今季 80 宗個案中，涉及服務質量的個案有 12 宗（15.0%），而涉及服務水準的個案則有 67 宗（83.8%）。

14. 今季有關過海隧巴服務¹⁵的投訴及建議共有 546 宗，上季有 483 宗，二零二四年同季則有 684 宗¹⁶。今季的 546 宗個案中，涉及服務質量的個案有 40 宗（7.3%），而涉及服務水準的個案則有 495 宗（90.7%）。

15. 有關九巴、城巴（市區及新界）、城巴（大嶼山）、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴過去八個季度的投訴／建議的比較載於附件F。

¹² 在 1 056 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 322 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 734 宗。

¹³ 在 268 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 42 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 226 宗。

¹⁴ 在 308 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 46 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 262 宗。

¹⁵ 過海隧巴服務是九巴及城巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

¹⁶ 在 684 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 121 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 563 宗。

非專營巴士服務

16. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 98 宗，上季有 108 宗，二零二四年同季則有 206 宗¹⁷。

公共小巴服務

17. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 2 203 宗，較上季的 2 075 宗上升 6.2%，與二零二四年同季的 2 275 宗比較，則下跌 3.2%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

18. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 94.2%（即 2 076 宗），較上季的 1 967 宗上升 5.5%，與二零二四年同季的 2 175 宗比較，則下跌 3.8%。今季的 2 076 宗個案中，涉及服務質量的個案有 133 宗（6.4%），而涉及服務水準的個案則有 1 892 宗（91.1%）。

19. 其餘 5.8%的個案（即 127 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 108 宗，上升 17.6%，與二零二四年同季的 118 宗比較，則上升 7.6%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 784 宗，較上季下跌 7.9%，與二零二四年同季比較，則下跌 5.3%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較載於附件G。

21. 在季內收到的 2 784 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 682 宗（96.3%），上季則有 2 896 宗（95.8%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線、司機拒載、舉止無禮和不守規矩及濫收車資等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類載於附件H。如投訴人願意作證，本組會把個案轉

¹⁷ 在 206 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 73 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 133 宗。

交警方進一步調查。季內，本組共轉介 776 宗（28.9%）這類個案予警方處理。

22. 警方在季內告知本組較早前轉介的 453 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

| | <u>個案數目</u> | <u>百分比</u> |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| (a) 已被票控 | 20 (12) | 4 (3) |
| (b) 投訴人撤銷投訴 | 232 (227) | 51 (56) |
| (c) 警方認為無足夠證據 進一步處理 | 201 (169) | 44 (41) |
| | <u>453 (408)</u> | <u>100 (100)</u> |

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，96%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

23. 在上季被票控的 12 宗個案中，一位的士司機因沒有採取一切合理預防措施確保公共巴士、公共小巴或的士乘客的安全而被罰款 320 元¹⁸。

鐵路服務

24. 季內，共有 175 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 258 宗，二零二四年同季則有 255 宗。今季的 175 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 158 宗。有關鐵路服務的投訴及建議的詳細分類載於附件E(i)(a)。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 46 宗，上季及二零二四年同季分別有 35 宗及 28 宗。有關渡輪服務的投訴及建議的詳細分類載於附件E(i)(a)。

¹⁸ 截至 2025 年六月底，其他被票控案件尚未有結果。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞／阻塞的投訴共有 111 宗，上季有 350 宗¹⁹，二零二四年同季則有 367²⁰宗。投訴涉及的地區詳情如下：

| | <u>投訴數目</u> | |
|--------------------|-------------|---------------------------|
| 港島 | 22 | (24) |
| 九龍 | 44 | (32) |
| 新界 | 44 | (294) ²¹ |
| 其他（一般事宜及 隧道區域等） | 1 | (0) |
| 總數 | <u>111</u> | <u>(350)¹⁹</u> |

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞／阻塞影響比較嚴重的地區為油尖旺（17 宗）、觀塘（12 宗）及中西區（10 宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目載於附件I。

28. 有關交通擠塞／阻塞投訴的主要成因，包括車輛阻塞、交通工程管理措施不當及執法不足（例如涉及違例泊車、未經許可的阻塞、交通燈號時間的分配、行車線安排、道路工程及禁區的設立）。

29. 今季共接獲 85 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 38 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 87 宗及 36 項，二零二四年同季的數目則分別為 81 宗及 41 項。

30. 關於交通擠塞／阻塞的投訴以及改善交通管理的建議（包括增加交通標誌及設備的意見），均已轉交有關政府部門研究。

¹⁹ 在 350 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 249 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 101 宗。

²⁰ 在 367 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 273 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 94 宗。

²¹ 在 294 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 249 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 45 宗。

道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 36 宗，上季的數目及二零二四年同季的數目分別為 25 宗及 82 宗。今季的 36 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 26 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有九宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為觀塘（九宗）及九龍城（四宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為九龍城（兩宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 743 宗，較上季的 632 宗上升 17.6%，與二零二四年同季的 767 宗比較，則下跌 3.1%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（412 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（97 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（78 宗）及等候過久引致交通阻塞（71 宗）的人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。有關各區交通法例執行情況載於附件I。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括油尖旺（47 宗）、沙田（35 宗）、元朗（33 宗）及東區（31 宗）。

第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

交通投訴組小組委員會會議

在二零二五年五月二十一日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，委員討論了以下事項：

- (a) 有關鐵路服務的投訴及建議；
 - (b) 有關泊車設施的投訴及建議；
 - (c) 有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二五年第一號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關專營巴士服務班次及穩定性的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二五年第一號季報。

有關南區泊車位不足的投訴

3. 一名市民關注到南區電單車及私家車泊車位的需求不斷增加。他促請運輸署在南區提供更多電單車及私家車泊車位，滿足居民的需求。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時表示，現時南區約有 600 個路旁私家車泊車位及 450 個路旁電單車泊車位。運輸署管理的香港仔停車場則提供 293 個私家車泊車位及 51 個電單車泊車位。在不影響交通暢順、道路安全及其他道路使用者上落客貨的情況下，運輸署一直於合適地點增加路旁泊車位。為應付南區的泊車位需求，運輸署已在漁光道、田灣徑、春坎角道等地點增加約 70 個路旁泊車位。該署亦正考慮在南區，包括悅海街、赤柱灘道及環角道等地點，增加約 60 個路旁私家車泊車位及 40 個路旁電單車泊車位。此外，運輸署正探討是否可以在香港鐵路南港島線（東段）高架鐵路下的香葉道提供路旁電單車泊車位。

5. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關九龍城碼頭公共運輸交匯處交通擠塞的投訴

6. 九龍城碼頭公共運輸交匯處現正進行修復工程，本組接獲市民投訴該處的臨時交通安排及相關交通擠塞問題。他們促請有關政府部門採取改善措施，以紓緩情況。

7. 有關個案已轉交路政署調查和跟進。路政署回覆時表示，該署轄下的中九龍幹線一啟德西工程（合約編號 HY/2014/07）現正為位於土瓜灣新碼頭街的九龍城碼頭公共運輸交匯處進行修復工程。為方便工程進行，新碼頭街現正分階段實施臨時交通安排。相關的臨時交通管理計劃已獲交通管理及聯絡小組審批，小組成員包括路政署、運輸署、警務處等有關政府部門、巴士公司及工程小組的代表。

8. 關於投訴人對巴士上落客情況的意見，工程小組自二零二五年六月十四日起實施新一階段的臨時交通安排，而有關地點的交通擠塞情況已有改善。工程小組亦與巴士公司保持緊密聯繫，加強協調駛經該處巴士路線的司機，以減少擠塞。此外，承辦商已調配交通督導員，實地協助駕駛人士更好了解和遵循臨時交通安排，以確保交通更順暢安全。

9. 路政署的回覆已轉達有關市民，他們並無再提出意見。

有關北區交通擠塞的投訴

10. 一名市民投訴北區雞嶺迴旋處交通擠塞。他把交通擠塞歸咎於道路設計問題，促請運輸署制訂措施紓緩擠塞問題。

11. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署回覆時表示已一直密切監察雞嶺迴旋處的交通情況，並觀察到早晚繁忙時間的交通流量較高。

12. 運輸署表示，一條全長 4 公里，連接粉嶺北與粉嶺公路的粉嶺繞道（東段）現正興建。繞道暫定於二零二五年年底通車，其後粉嶺市中心近聯和墟的交通便可經由龍躍頭交匯處及粉嶺繞道（東段）來往粉嶺公路，無須經過雞嶺迴旋處，從而紓緩交通情況。

13. 同時，政府亦正建議進行掃管埔交匯處改善工程項目。該項目旨在興建一條長約 700 米的新雙線高架行車橋，連接新運路與百和路，而無須經過掃管埔交匯處。這既可令交通分流，亦可讓交通繞過雞嶺迴旋處。土木工程拓展署正為掃管埔交匯處改善工程進行詳細設計。政府會根據最新的交通管理計劃和現有的基本建設工程工務計劃的項目推展優先次序，繼續檢視最新情況。

14. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

第三章 專題文章

有關公共交通服務員工（包括司機）行為及工作表現的投訴及建議

背景

本港每日平均有1 200 萬人使用公共交通系統，當中包括鐵路、電車、巴士、小巴、的士及渡輪。交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以公共交通服務問題為主。自二零二零年起，有關員工行為及工作表現的投訴佔公共交通服務全部個案約25%。

統計數字

2. 過去五年有關公共交通服務員工行為及工作表現的投訴趨勢如下：

| <u>年份</u> | <u>投訴數目</u> | <u>增／減</u> |
|----------------|--------------|------------|
| 2020 | 4 513 (26%) | - |
| 2021 | 7 067 (27%) | +56.6% |
| 2022 | 6 425 (19%) | -9.1% |
| 2023 | 9 560 (25%) | +48.8% |
| 2024 | 12 906 (28%) | +35.0% |
| 2025 | 5 769 (31%) | - |
| (截至2025年6月30日) | | |

(註：括號內百分率代表有關個案在公共交通服務全部個案中所佔的比例。)

二零二五年一月至六月接獲的個案按交通工具分類如下：

| <u>交通工具</u> | <u>2024年 1月至6月</u> | <u>2025年 1月至6月</u> | <u>增／減</u> |
|-----------------|------------------------|------------------------|--------------|
| 的士 | 2 421 | 2 162 | -10.7% |
| 專營巴士 | 1 650 | 2 009 | +21.8% |
| 綠色專線小巴 | 1 300 | 1 383 | +6.4% |
| 紅色小巴 | 63 | 73 | +15.9% |
| 香港鐵路 (不包括輕鐵) | 164 | 72 | -56.1% |
| 其他 | 82 | 70 | -14.6% |
| 合計 | 5 680 | 5 769 | +1.6% |

3. 在二零二五年一月至六月期間，交通投訴組共接獲5 769 宗有關員工行為及工作表現的投訴，與去年同期接獲的5 680 宗個案比較，上升1.6%。

4. 在這5 769 宗個案中，有關的士服務的個案有2 162 宗。投訴主要關於以下不當行為：

- (a) 拒載；
- (b) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣；以及
- (c) 拒絕駛達目的地。

二零二五年一月至六月期間接獲的投訴與二零二四年同期的比較載於附件J。

5. 其餘的3 607 宗個案與其他公共交通工具的服務有關。投訴主要關於以下不當行為：

- (a) 沒有讓乘客上車；
- (b) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣；以及

(c) 沒有在乘客指定的位置／車站讓乘客下車。

二零二五年一月至六月期間接獲的投訴與二零二四年同期的比較載於附件K(i)-(v)。各類交通工具（不包括的士）個案的整體分類載於附件K(i)。個別交通工具個案的分類載於附件K(ii)-(v)。

改善措施

6. 所有關於公共交通服務員工行為及工作表現的投訴均轉交有關營辦商、運輸署或警方調查。

的士服務

7. 政府早前已檢視整體的士營運和管理，並提出一系列措施提升的士服務質素。這些措施包括引入的士車隊管理制度、增加的士的最高乘客座位數目，以及就部分與的士司機相關的罪行引入的士司機違例記分制度（記分制）和兩級制罰則。推行這些措施的目的，是讓乘客有更好的出行體驗、改善的士業的整體形象，以及促進行業長遠健康發展。

8. 此外，為提升的士服務，政府已修改法例規定在所有的士車廂內必須安裝行程記錄系統，以及所有的士司機必須容許乘客以電子繳付媒介繳付的士車費。安裝這些裝置有助警醒的士業內的少數害羣之馬，亦有助警方和運輸署跟進和調查的士司機涉嫌違規的行為（例如濫收車資、兜路等），更好地保障乘客的權益。經立法會審批後，強制所有的士司機必須提供電子繳付媒介的規定將於二零二六年四月一日實施。至於有關行程記錄系統的規定，預計的士業界會在二零二六年開始在的士車廂內安裝系統，以期在二零二七年年初完成安裝。

9. 運輸署會繼續利用不同渠道提醒的士司機遵守法例，並注意道路安全和服務質素。同時，運輸署會與警方通過執法、宣傳及教育等工作，加強的士司機的駕駛安全意識，並打擊業內害羣之馬的違規行為。

專營巴士服務

10. 在二零二五年一月至六月期間，本組共接獲2 009 宗有關專營巴士服務員工行為及工作表現的個案，較去年同期接獲的1 650 宗增加21.8%。

11. 投訴大多涉及「沒有讓乘客上車」及「辱罵乘客／對乘客態度惡劣」。運輸署已把個案轉交專營巴士營辦商調查，並按情況與有關巴士車長跟進，以及提醒營辦商繼續加強巴士車長培訓。營辦商亦須加強定期監察巴士車長的工作表現。所有專營巴士營辦商會繼續採取各項措施改善這個範疇的服務。除了為新人職車長提供培訓外，專營巴士營辦商亦有為在職車長提供定期增進課程、複修課程和矯正訓練課程，並不時發出通告提醒員工維持服務質素。此外，專營巴士營辦商亦安排穿着制服或便服的職員定期上車檢查，以監察巴士車長的工作表現和行為，並在有需要時採取紀律處分等跟進行動。

公共小巴服務

12. 在二零二五年一月至六月期間，本組共接獲1 456 宗有關公共小巴服務員工行為及工作表現的投訴（即綠色專線小巴1 383 宗和紅色小巴73 宗），較去年同期接獲的1 363 宗（即綠色專線小巴1 300 宗和紅色小巴63 宗）微升6.8%，亦即綠色專線小巴和紅色小巴的投訴分別上升6.4%及15.9%。

13. 有關綠色專線小巴服務員工行為及工作表現的投訴大多為「沒有讓乘客上車」及「對乘客態度惡劣」。運輸署注意到這可能是由於整個行業的人手短缺問題，導致兼職司機增多，而他們在應對乘客方面經驗較為不足。為維持綠色專線小巴司機的穩定性及質素，運輸署繼續推出措施，通過重組服務改善經營環境和簡化增加車費的申請程序，改善綠色專線小巴服務的財政狀況。綠色專線小巴營辦商的財政狀況如更穩健，便能給予更佳的薪酬待遇吸引新血入行，並挽留富經驗的司機。此外，為進一步紓緩業界人手短缺，政府在二零二三年六月公布「運輸業輸入勞工計劃—公共小巴／客車行業」，並分別在二零二三年九月及二零二四年七月通過兩輪申請批出共900 個公共小巴輸入司機配額。據運輸署觀察和僱主的回饋，輸入司機普遍駕駛經驗及交通知識豐富，能夠應對本港的路面情況，提供穩健及高質素的服務。同時，在運輸署與僱員再培訓局合作下，僱員再培訓局與公共小巴營辦商及第三方培訓機構已在二零二四年十二月聯

合推出以公共小巴司機為對象的就職掛勾駕駛培訓計劃，鼓勵本地勞工加入公共小巴司機行業。學員獲得駕駛執照後，已在二零二五年四月起在指定綠色專線小巴路線提供服務。另一方面，運輸署亦已要求綠色專線小巴營辦商加強監察服務水平和進行意見調查，以審視小巴司機的工作表現。如發現司機有超速、駕駛行為危及乘客安全等違規行為，運輸署會按情況把個案轉交警方跟進和執法。運輸署亦已提醒綠色專線小巴營辦商，應敦促其屬下司機安全駕駛，並應加強員工培訓改善服務質素。至於個別綠色專線小巴路線如屢次未能符合服務規定，運輸署將與有關營辦商會晤，並按情況向他們發出警告信。

14. 紅色小巴大多由個人獨立經營。政府一貫的政策是鼓勵紅色小巴轉為綠色專線小巴營運，以期改善營運狀況，同時可讓運輸署更有效監管，確保服務質素水平。除了通過現行的專線小巴營辦商遴選計劃邀請有興趣人士（包括紅色小巴營辦商）申請營運新的綠色專線小巴路線，運輸署亦已批准兩條符合政府指定條件的紅色小巴路線直接轉為綠色專線小巴路線模式營運，並自二零二五年三月起已投入服務。

15. 運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。這些措施包括出版通訊、為公共小巴司機舉行講座以提升駕駛安全及乘客服務，以及呼籲公共小巴商會和營辦商提升駕駛安全和提供優質服務。

香港鐵路（不包括輕鐵）

16. 關於員工行為及工作表現方面，香港鐵路有限公司（港鐵公司）致力加強前線員工培訓和監察服務表現，因此二零二五年一月至六月期間投訴及建議的整體數目，與二零二四年同期比較減少約56%。儘管如此，港鐵公司仍會繼續加強前線員工的顧客服務培訓，以提升服務能力。

17. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關營辦商和部門跟進有關公共交通服務員工行為及工作表現的投訴。

交通投訴組接獲的投訴及建議

| 投訴/建議性質 ^{(1) (2)} | 2024 年同季 (1.4.24-30.6.24) | 上季 (1.1.25-31.3.25) | 今季 (1.4.25-30.6.25) |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| I. 公共交通服務 | | | |
| (a) 服務質量 | 531[172] | 570[150] | 502[136] |
| (b) 服務水準 | 10 591 [10] | 8 504 [15] | 8 622 [9] |
| (c) 一般性質 | 227 [4] | 272 [10] | 260 [5] |
| | 11 349 [186] (89%) | 9 346 [175] (89%) | 9 384[150] (90%) |
| II. 交通情況 | | | |
| (a) 交通擠塞／阻塞 | 367 | 350 [1] | 111 [1] |
| (b) 交通管理 | 81 [14] | 87 [6] | 85 [12] |
| (c) 增設交通標誌及設備 | 41 [6] | 36 [3] | 38 [5] |
| (d) 泊車設施 | 20 [2] | 16 | 15 [2] |
| | 509 [22] (4%) | 489 [10] (5%) | 249 [20] (2%) |
| III. 道路維修 | | | |
| (a) 道路情況 | 24 | 14 | 26 |
| (b) 交通標誌及設備 | 56 [1] | 10 | 9 |
| (c) 行車道標記 | 2 | 1 | 1 |
| | 82 [1] (<1%) | 25 (<1%) | 36 (<1%) |
| IV. 法例執行 | | | |
| (a) 違例泊車 | 513 [1] | 370 | 412 |
| (b) 其他執法事宜 | 254 | 262 | 331 |
| | 767 [1] (6%) | 632 (6%) | 743 (7%) |
| V. 其他 | 81 [1] (<1%) | 44 [3] (<1%) | 64 [7] (<1%) |
| 合計 | 12 788[211] (100%) | 10 536 [188] (100%) | 10 476 [177] (100%) |

註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在有關服務質量的172宗、150宗及136宗純粹建議的個案中，有一位市民提出131宗、99宗及85宗有關公共交通路線的純粹建議。

(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

| 投訴/建議性質 ^{(2) (3)} | 2024 年同季 (1.4.24-30.6.24) | 上季 (1.1.25-31.3.25) | 今季 (1.4.25-30.6.25) |
|----------------------------|--|--|----------------------------|
| I. 公共交通服務 | | | |
| (a) 服務質量 | 531 [172] | 570 [150] | 502 [136] |
| (b) 服務水準 | 9 072 [10] | 8 504 [15] | 8 622 [9] |
| (c) 一般性質 | 227 [4] | 272 [10] | 260 [5] |
| | 9 830 [186] (89%) | 9 346 [175] (91%) | 9 384 [150] (90%) |
| II. 交通情況 | | | |
| (a) 交通擠塞／阻塞 | 94 | 101 [1] | 111 [1] |
| (b) 交通管理 | 81 [14] | 87 [6] | 85 [12] |
| (c) 增設交通標誌及設備 | 41 [6] | 36 [3] | 38 [5] |
| (d) 泊車設施 | 20 [2] | 16 | 15 [2] |
| | 236 [22] (2%) | 240 [10] (2%) | 249 [20] (2%) |
| III. 道路維修 | | | |
| (a) 道路情況 | 24 | 14 | 26 |
| (b) 交通標誌及設備 | 56 [1] | 10 | 9 |
| (c) 行車道標記 | 2 | 1 | 1 |
| | 82 [1] (<1%) | 25 (<1%) | 36 (<1%) |
| IV. 法例執行 | | | |
| (a) 違例泊車 | 513 [1] | 370 | 412 |
| (b) 其他執法事宜 | 254 | 262 | 331 |
| | 767 [1] (7%) | 632 (6%) | 743 (7%) |
| V. 其他 | 81 [1] (<1%) | 44 [3] (<1%) | 64 [7] (<1%) |
| 合計 | 10 996⁽⁴⁾ [211] (100%) | 10 287⁽⁵⁾ [188] (100%) | 10 476 [177] (100%) |

註：(1) 此列表內的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過100宗投訴的個案數字。有關投訴數字載於相關註腳。包括這些投訴的數字載於附件A(i)(a)。

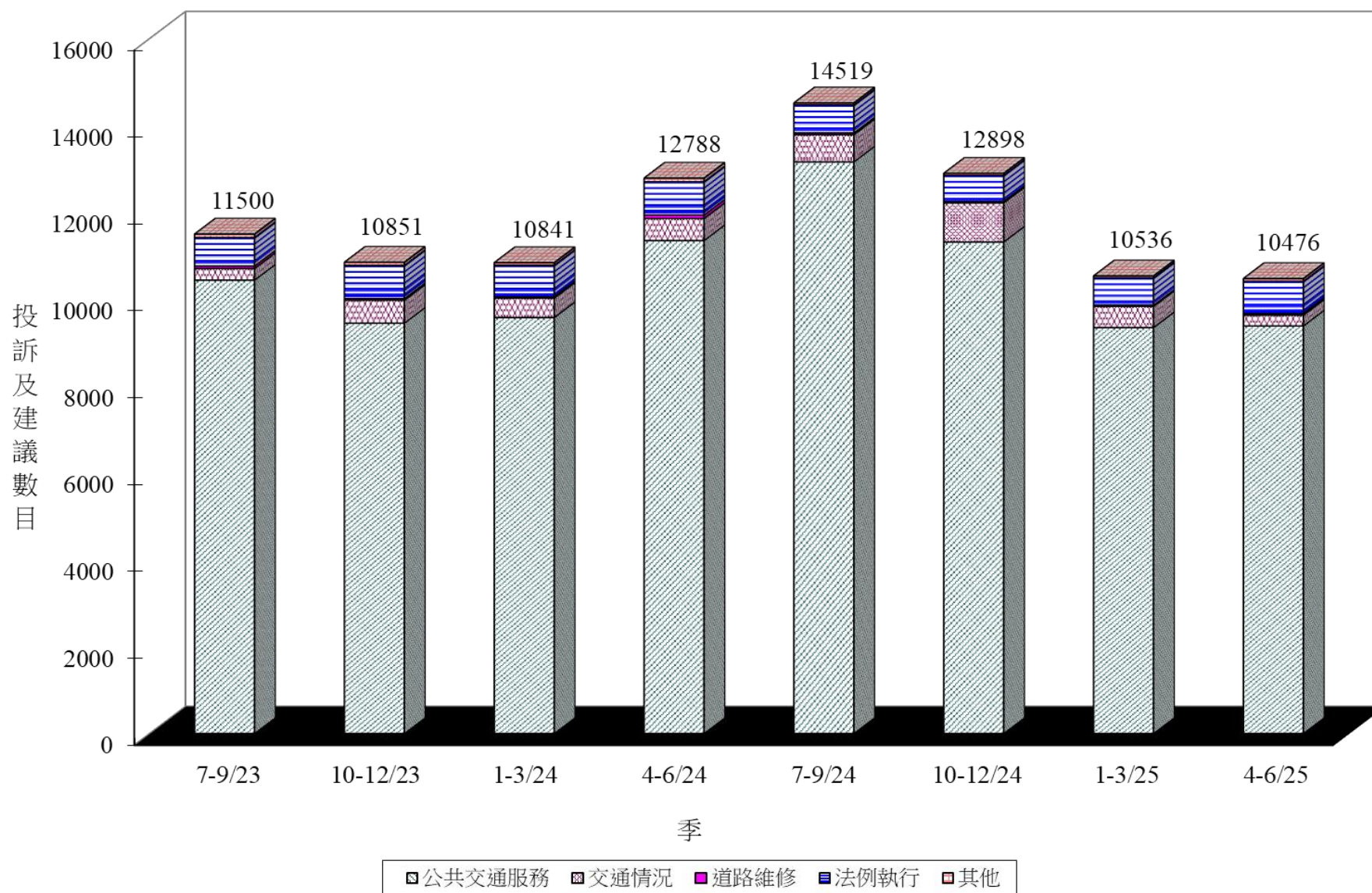
(2) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在有關服務質量的172宗、150宗及136宗純粹建議的個案中，有一位市民提出131宗、99宗及85宗有關公共交通路線的純粹建議。

(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由五位投訴人提出共1 792宗個案。

(5) 不包括由一位投訴人提出共249宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲的純粹建議
(二零二五年四月至六月)

建議性質⁽¹⁾

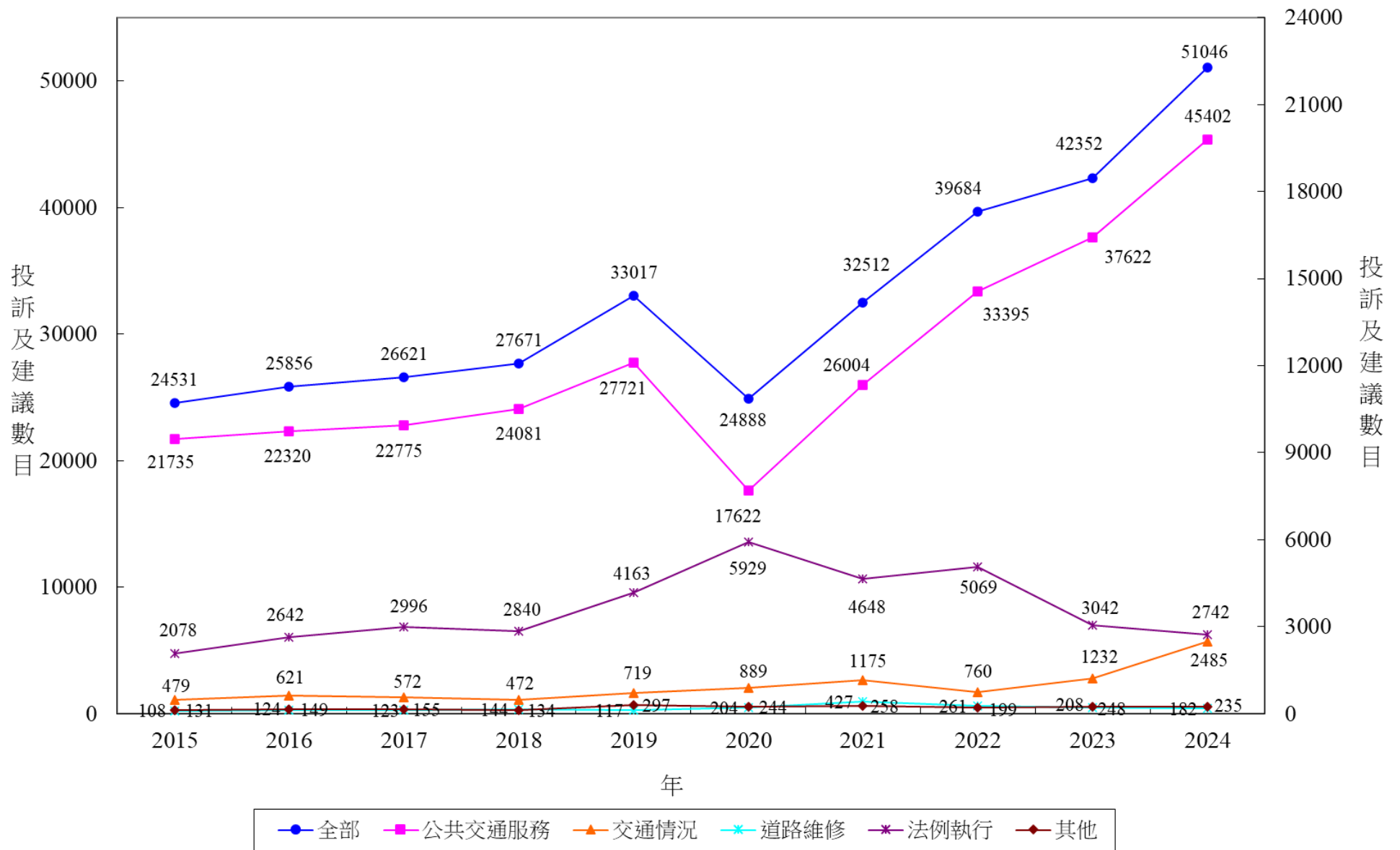
| | | 陸上交通工具 | | | | | | | 水路 | | |
|-------------------------|---------------|-----------|-------|-------|-----|------|-----|----|-------|------|-----------|
| | | 專營巴士 | | 非專營巴士 | | 公共小巴 | | 的士 | 鐵路運輸 | 交通工具 | 小計 |
| (I) | 公共交通服務 | | | | | | | | | | |
| (a) 服務質量 | | | | | | | | | | | |
| | (1) 班次／載客量 | 8 | [5] | - | | 2 | | - | - | - | 10 [5] |
| | (2) 路線 | 107 | [82] | 3 | [2] | 1 | [1] | - | - | 1 | 112 [85] |
| | (3) 服務時間 | 5 | [3] | - | | - | | - | - | - | 5 [3] |
| | (4) 設置車站 | 9 | | - | | - | | - | - | - | 9 |
| | | 129 | [90] | 3 | [2] | 3 | [1] | - | - | 1 | 136 [93] |
| (b) 服務水準 | | | | | | | | | | | |
| | (1) 服務班次 | - | | - | | - | | - | - | - | - |
| | (2) 路線依循情況 | - | | - | | - | | - | - | - | - |
| | (3) 駕駛行為不當 | - | | - | | - | | - | - | - | - |
| | (4) 員工行為及工作表現 | - | | - | | - | | - | - | - | - |
| | (5) 濫收車／船費 | - | | - | | - | | - | - | - | - |
| | (6) 清潔 | - | | - | | - | | - | - | - | - |
| | (7) 車輛／船隻狀況 | - | | - | | - | 1 | - | - | - | 1 |
| | (8) 乘客服務及設施 | 6 | | - | | - | | 2 | - | - | 8 |
| | | 6 | | - | | - | 1 | 2 | - | - | 9 |
| (c) 一般性質 ⁽²⁾ | | 1 | | - | | 2 | | 2 | - | - | 5 |
| 今季(I)項小計 | | 136 | [90] | 3 | [2] | 5 | [1] | 3 | 2 | 1 | 150 [93] |
| 上季(I)項小計 | | 151 | [117] | 1 | [1] | 12 | [2] | 4 | 7 [2] | 0 | 175 [122] |
| 2024 年同季(I)項小計 | | 180 | [139] | - | | 3 | [1] | 1 | 2 | 0 | 186 [140] |
| (II) 交通情況 | | | | | | | | | | | |
| (a) 交通擠塞／阻塞 | | | | | | | | | | | |
| (b) 交通管理 | | | | | | | | | | | |
| (c) 增設交通標誌及設備 | | | | | | | | | | | |
| (d) 泊車設施 | | | | | | | | | | | |
| 今季(II)項小計 | | 20 | | | | | | | | | |
| 上季(II)項小計 | | 10 | | | | | | | | | |
| 2024 年同季(II)項小計 | | 22 | | | | | | | | | |
| (III) 道路維修 | | | | | | | | | | | |
| (IV) 法例執行 | | | | | | | | | | | |
| (V) 其他 | | | | | | | | | | | |
| 今季合計 | | 177 [93] | | | | | | | | | |
| 上季合計 | | 188 [122] | | | | | | | | | |
| 2024 年同季合計 | | 211 [140] | | | | | | | | | |

註：(1) 方括號內是季內接獲一位市民提出的純粹建議數目。這些數字已包括在所接獲的純粹建議總數之中。

(2) 這些個案主要涉及分段收費和轉乘優惠。

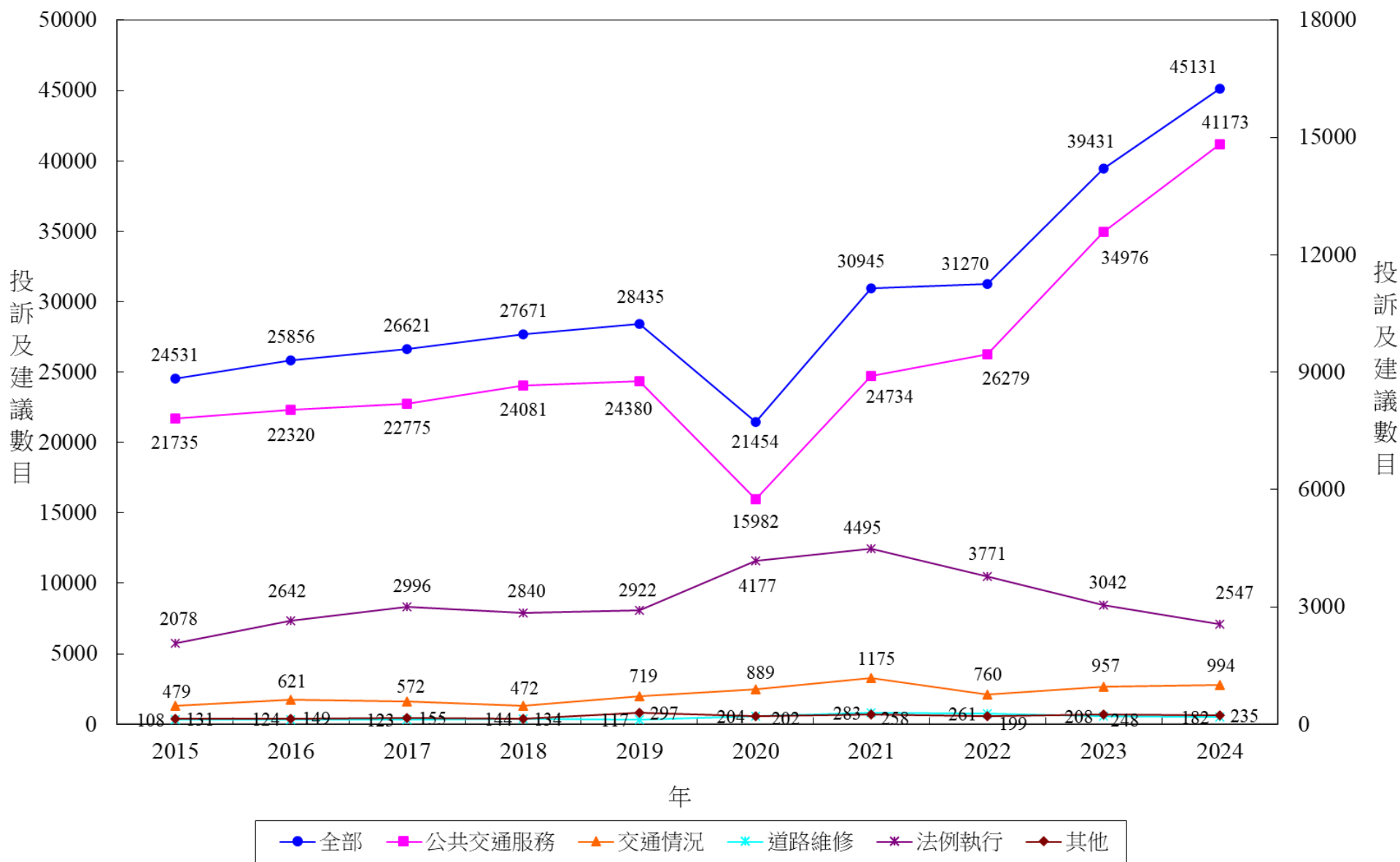
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一五至二零二四年)

附件 B(i)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一五至二零二四年)

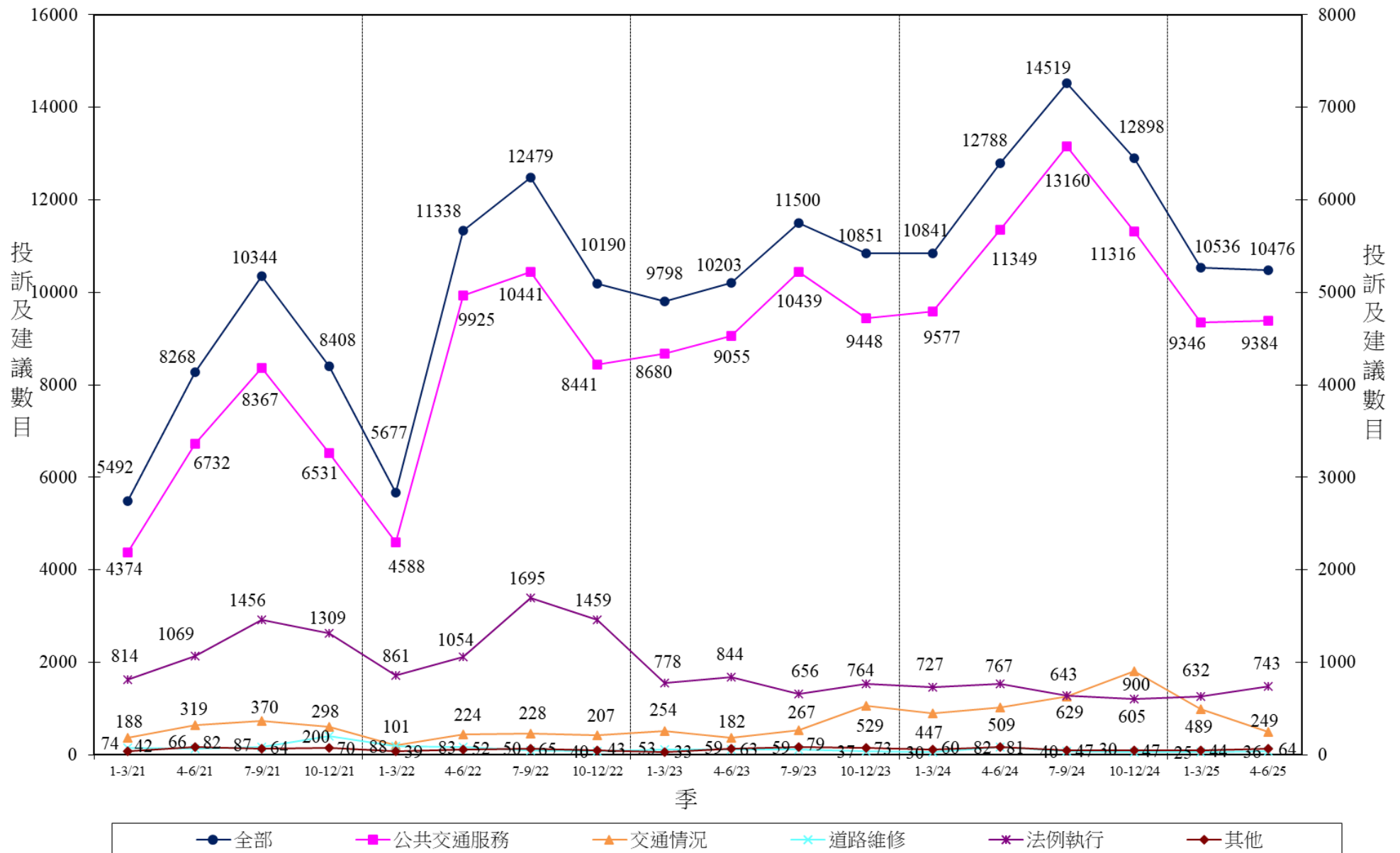
附件 B(i)(b)



註：(1) 此列表內的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附件B(i)(a)。

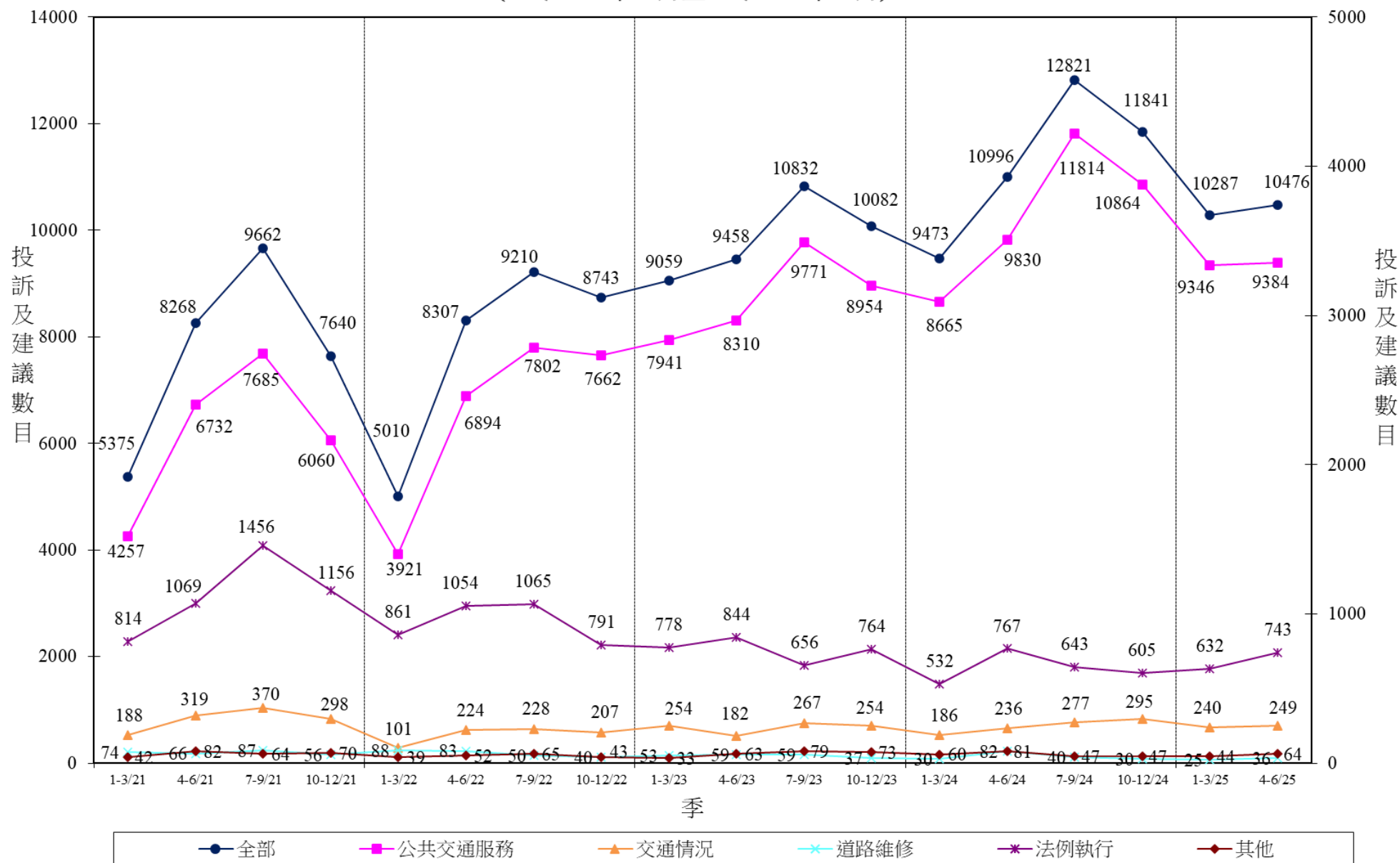
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零二一年一月至二零二五年六月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零二一年一月至二零二五年六月)

附件 B(ii)(b)



註：(1) 此列表內的投訴及建議數目不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。包括這些投訴的數字載於附件B(ii)(a)。

投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二五年四月至六月)

| 調查結果 | | | | | | |
|-----------|---------------|----------------|----------------|------------|----------------|------------------|
| 投訴/建議性質 | | A1 | A2 | B | C | 合計 |
| I. 公共交通服務 | (a) 服務質量 | 1 | 645 | - | - | 646 |
| | (b) 服務水準 | 598 | 6 836 | 4 | 2 229 | 9 667 |
| | (c) 一般性質 | 4 | 256 | - | 26 | 286 |
| | | 603 | 7 737 | 4 | 2 255 | 10 599 |
| | | | | | | |
| II. 交通情況 | (a) 交通擠塞／阻塞 | 7 | 468 | - | 7 | 482 |
| | (b) 交通管理 | 4 | 100 | - | - | 104 |
| | (c) 增設交通標誌及設備 | 3 | 41 | - | - | 44 |
| | (d) 泊車設施 | 4 | 17 | - | - | 21 |
| | | 18 | 626 | - | 7 | 651 |
| III. 道路維修 | (a) 道路情況 | 2 | 26 | - | - | 28 |
| | (b) 交通標誌及設備 | 4 | 40 | - | - | 44 |
| | (c) 行車道標記 | - | 6 | - | - | 6 |
| | | 6 | 72 | - | - | 78 |
| IV. 法例執行 | (a) 違例泊車 | 414 | 131 | 1 | 8 | 554 |
| | (b) 其他執法事宜 | 6 | 182 | - | 121 | 309 |
| | | 420 | 313 | 1 | 129 | 863 |
| V. 其他 | | 2 | 57 | - | - | 59 |
| 合計 | | 1 049 (9%) | 8 805 (72%) | 5 (<1%) | 2 391 (20%) | 12 250 (100%) |
| | | 9 854 (80%) | | | | |

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
B - 不成立的個案
C - 無法追查的個案

有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二五年四月至六月)

| 調查結果 交通工具類別 | A1 | A2 | B | C | 合計 |
|-------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|--------------|---------------|
| 九龍巴士(一九三三)有限公司 | 204 | 2 377 | 1 | 44 | 2 626 |
| 城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界)) | - | 787 | - | - | 787 |
| 城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山)) | 1 | 205 | - | - | 206 |
| 新大嶼山巴士(一九七三)有限公司 | - | 84 | - | - | 84 |
| 龍運巴士公司 | - | 166 | - | 1 | 167 |
| 過海隧巴 | 82 | 520 | - | 12 | 614 |
| 非專營巴士服務 | 4 | 107 | 1 | 2 | 114 |
| 專線小巴 | 303 | 1 521 | - | 28 | 1 852 |
| 紅色小巴 | - | 125 | - | - | 125 |
| 的士 | 6 | 1 605 | - | 2 167 | 3 778 |
| 香港鐵路有限公司(不包括輕鐵) | 3 | 156 | 2 | 1 | 162 |
| 香港鐵路有限公司(輕鐵) | - | 24 | - | - | 24 |
| 香港電車有限公司 | - | 16 | - | - | 16 |
| 新渡輪服務有限公司 | - | 24 | - | - | 24 |
| 天星小輪有限公司 | - | 8 | - | - | 8 |
| 其他渡輪 | - | 12 | - | - | 12 |
| 合計 | 603 (6%) | 7 737 (73%) | 4 | 2 255 | 10 599 |
| | 8 340 (79%) | | (<1%) | (21%) | (100%) |

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
B - 不成立的個案
C - 無法追查的個案

有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零二五年四月至六月)

I. 公共交通服務

- 為城巴第 20A、22、22D 及 22M 號線在啟德橋道及承豐道增設兩個巴士站，滿足乘客的需求。
- 在啟田商場外的巴士站增設排隊標記，方便乘客等候上車。

II. 交通管理

港島區

- 調節皇后大道中交通燈的聯繫，改善交通流量。
- 延長山光道北行與山村道交界處交通燈在平日下午二時至三時的行車綠燈時間，改善交通流量。

九龍區

- 遷移南昌街「前面有殘疾人士」的交通標誌，以更有效提醒駕駛人士。
- 延長汝州街與南昌街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 調節九江街與青山道交界處電子行人過路發聲裝置的音量，盡量減低對附近居民造成噪音滋擾。

新界區

- 延長大涌橋路與沙田鄉事會路及沙田圍路交界處交通燈在星期一至六上午七時三十分至上午九時三十分的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山公路—青山灣段與青海圍及顯發里交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長昭信路與銀澳路交界處交通燈在星期一至五早上及下午繁忙時間的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 調整沙頭角公路—龍躍頭段與萃雲路交界處交通燈的燈號設定，改善交通流量。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二五年四月至六月)

附件 E(i)(a)

| 交通工具類別 投訴/建議性質 | 陸上交通工具 | | | | | | | | | | 鐵路運輸 | | | 水路交通工具 | | | 合計 或小計 |
|-------------------------|-------------------------|-------------|------------|----------|------|-----------|--------|------|-----|------|-------|----|----|--------|----|----|-----------|
| | 專營巴士 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 城巴 (市區及 九巴 新界) | 城巴 (大嶼山) | 新大嶼山 巴士 | 龍運 巴士 | 過海隧巴 | 非專營 巴士 | | | | | | | | | | | |
| (A) 服務質量 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) 班次／載客量 | 75 | 19 | 5 | 7 | 11 | 20 | 6 | 119 | - | - | 9 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 283 |
| (2) 路線 | 84 | 15 | 7 | - | 26 | 14 | 3 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 153 |
| (3) 服務時間 | 14 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | - | 4 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 31 |
| (4) 設置車站 | 14 | 5 | - | 3 | 4 | 1 | - | 8 | - | - | - | - | - | - | - | - | 35 |
| 小計 | 187 | 42 | 13 | 12 | 42 | 40 | 9 | 133 | - | - | 10 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 502 |
| (B) 服務水準 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) 服務班次 | 706 | 231 | 43 | 14 | 79 | 151 | 16 | 517 | - | - | 6 | 2 | 3 | - | 4 | 8 | 1780 |
| (2) 路線依循情況 | 15 | 9 | 1 | - | 5 | 6 | 2 | 74 | - | 614 | - | 1 | - | - | - | - | 727 |
| (3) 駕駛行為不當 | 549 | 115 | 28 | 7 | 28 | 97 | 17 | 385 | 45 | 647 | 8 | 9 | 3 | - | - | - | 1938 |
| (4) 員工(包括司機)行為及 工作表現 | 605 | 180 | 57 | 32 | 39 | 168 | 21 | 715 | 39 | 1023 | 29 | 1 | 5 | 5 | 4 | - | 2923 |
| (5) 濫收車/船費 | 15 | 5 | 2 | - | - | 2 | - | 91 | 13 | 398* | 2 | - | - | 1 | - | - | 529 |
| (6) 清潔 | 11 | 2 | 2 | 1 | - | 5 | 1 | 21 | 2 | 18 | 1 | - | 1 | - | - | - | 65 |
| (7) 車輛／船隻狀況 | 13 | 5 | 3 | 1 | 1 | 11 | 3 | 25 | - | 9 | 1 | - | 1 | - | - | - | 73 |
| (8) 乘客服務及設施 | 257 | 49 | 10 | 12 | 15 | 55 | 20 | 64 | 3 | 9 | 69 | 8 | 1 | 4 | 9 | 2 | 587 |
| 小計 | 2171 | 596 | 146 | 67 | 167 | 495 | 80 | 1892 | 102 | 2718 | 116 | 21 | 14 | 10 | 17 | 10 | 8622 |
| (C) 一般性質 | 66 | 18 | 3 | 1 | 1 | 11 | 9 | 51 | 25 | 66 | 6 | 1 | - | - | 1 | 1 | 260 |
| 今季合計 | 2424 | 656 | 162 | 80 | 210 | 546 | 98 | 2076 | 127 | 2784 | 132 | 26 | 17 | 13 | 19 | 14 | 9384 |
| 總數 | (4078) | | | | | | (5085) | | | | (175) | | | (46) | | | |
| 上季合計 | 2191 | 670 | 187 | 104 | 212 | 483 | 108 | 1967 | 108 | 3023 | 215 | 27 | 16 | 18 | 11 | 6 | 9346 |
| 2024 年同季合計 | 3252 | 1056 | 268 | 78 | 308 | 684 | 206 | 2157 | 118 | 2939 | 214 | 28 | 13 | 10 | 4 | 14 | 11349 |

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二五年四月至六月)

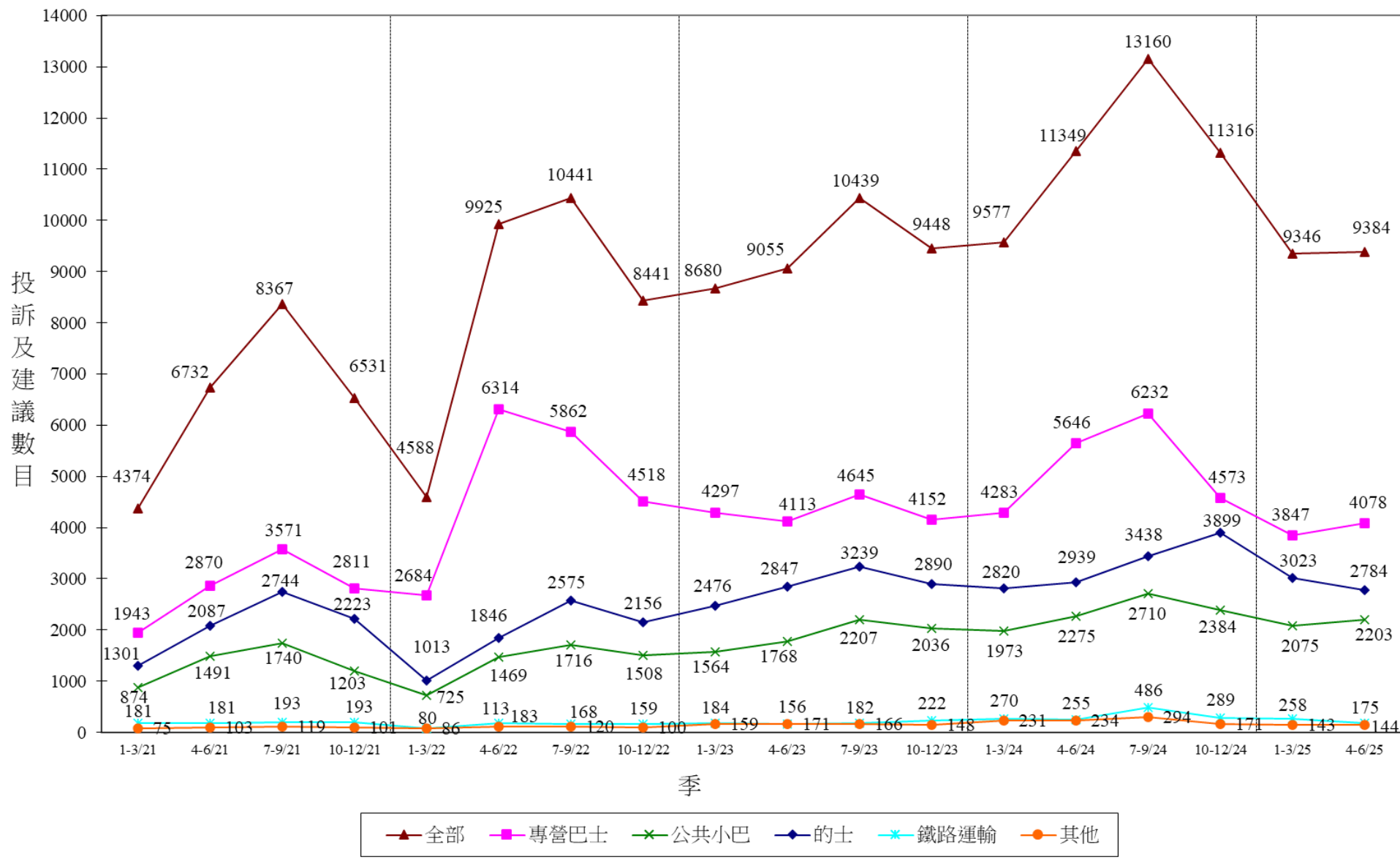
附件 E(i)(b)

| 交通工具類別 投訴/建議性質 | 陸上交通工具 | | | | | | | | | | 鐵路運輸 | | | 水路交通工具 | | | 合計 或小計 |
|-------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------|--------------------|--------------------|--------------------|------|-----|------|-------|----|----|--------|----|----|-----------|
| | 專營巴士 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 城巴 (市區及 新界) | 城巴 (大嶼山) | 新大嶼山 巴士 | 龍運 巴士 | 過海隧巴 | 非專營 巴士 | | | | | | | | | | | |
| (A) 服務質量 | 75 | 19 | 5 | 7 | 11 | 20 | 6 | 119 | - | - | 9 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 283 |
| (1) 班次／載客量 | 84 | 15 | 7 | - | 26 | 14 | 3 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 153 |
| (2) 路線 | 14 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | - | 4 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 31 |
| (3) 服務時間 | 14 | 5 | - | 3 | 4 | 1 | - | 8 | - | - | - | - | - | - | - | - | 35 |
| (4) 設置車站 | 187 | 42 | 13 | 12 | 42 | 40 | 9 | 133 | - | - | 10 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 502 |
| 小計 | | | | | | | | | | | | | | | | | 502 |
| (B) 服務水準 | 706 | 231 | 43 | 14 | 79 | 151 | 16 | 517 | - | - | 6 | 2 | 3 | - | 4 | 8 | 1780 |
| (1) 服務班次 | 15 | 9 | 1 | - | 5 | 6 | 2 | 74 | - | 614 | - | 1 | - | - | - | - | 727 |
| (2) 路線依循情況 | 549 | 115 | 28 | 7 | 28 | 97 | 17 | 385 | 45 | 647 | 8 | 9 | 3 | - | - | - | 1938 |
| (3) 駕駛行為不當 | 605 | 180 | 57 | 32 | 39 | 168 | 21 | 715 | 39 | 1023 | 29 | 1 | 5 | 5 | 4 | - | 2923 |
| (4) 員工(包括司機)行為及 工作表現 | 15 | 5 | 2 | - | - | 2 | - | 91 | 13 | 398* | 2 | - | - | 1 | - | - | 529 |
| (5) 濫收車/船費 | 11 | 2 | 2 | 1 | - | 5 | 1 | 21 | 2 | 18 | 1 | - | 1 | - | - | - | 65 |
| (6) 清潔 | 13 | 5 | 3 | 1 | 1 | 11 | 3 | 25 | - | 9 | 1 | - | 1 | - | - | - | 73 |
| (7) 車輛／船隻狀況 | 257 | 49 | 10 | 12 | 15 | 55 | 20 | 64 | 3 | 9 | 69 | 8 | 1 | 4 | 9 | 2 | 587 |
| (8) 乘客服務及設施 | | | | | | | | | | | | | | | | | 8622 |
| 小計 | 2171 | 596 | 146 | 67 | 167 | 495 | 80 | 1892 | 102 | 2718 | 116 | 21 | 14 | 10 | 17 | 10 | 8622 |
| (C) 一般性質 | 66 | 18 | 3 | 1 | 1 | 11 | 9 | 51 | 25 | 66 | 6 | 1 | - | - | 1 | 1 | 260 |
| 今季合計 | 2424 | 656 | 162 | 80 | 210 | 546 | 98 | 2076 | 127 | 2784 | 132 | 26 | 17 | 13 | 19 | 14 | 9384 |
| 總數 | (4078) | | | | | | (5085) | | | | (175) | | | (46) | | | |
| 上季合計 | 2191 | 670 | 187 | 104 | 212 | 483 | 108 | 1967 | 108 | 3023 | 215 | 27 | 16 | 18 | 11 | 6 | 9346 |
| 2024 年同季合計 | 2337 ⁽¹⁾ | 734 ⁽¹⁾ | 226 ⁽¹⁾ | 78 | 262 ⁽¹⁾ | 563 ⁽¹⁾ | 133 ⁽¹⁾ | 2157 | 118 | 2939 | 214 | 28 | 13 | 10 | 4 | 14 | 9830 |

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

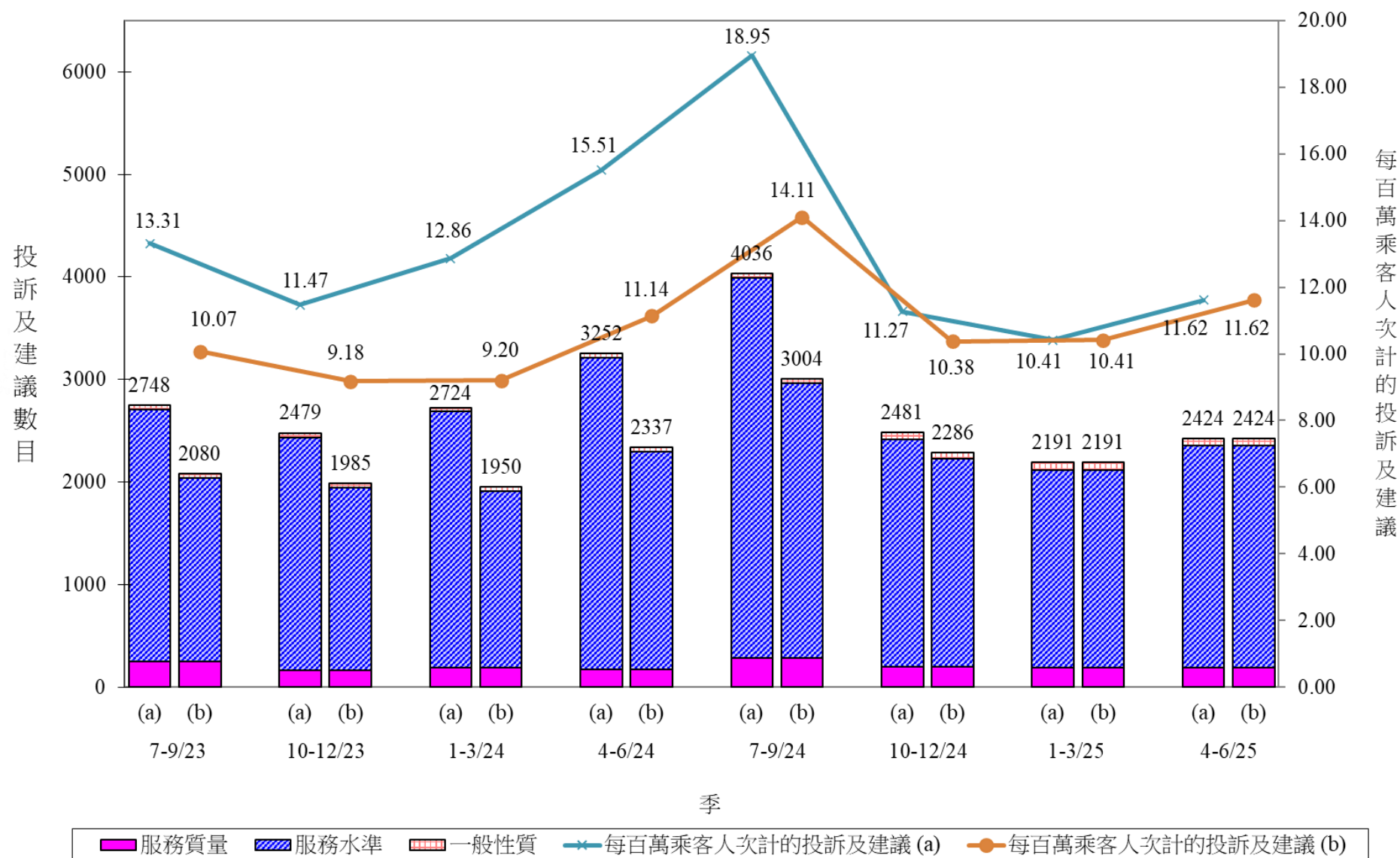
註：(1) 不包括由四位投訴人在上季內提出共 1 519 宗個案（包括 915 宗有關九巴、322 宗有關城巴（市區及新界）、42 宗有關城巴（大嶼山）、46 宗有關龍運、121 宗有關過海隧巴及 73 宗有關非專營巴士服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零二一年一月至二零二五年六月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

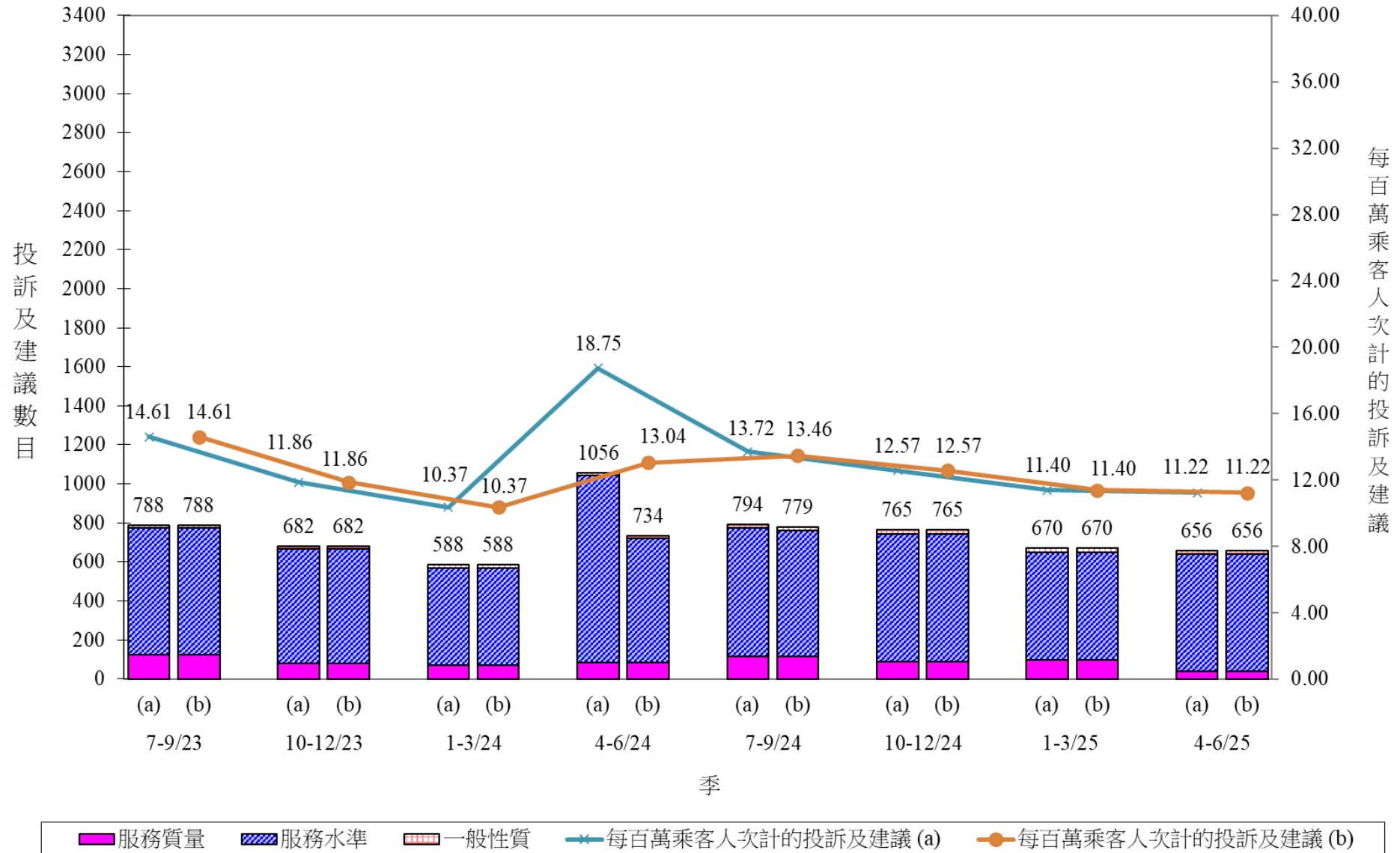


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關城巴（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議

附件 F (ii)

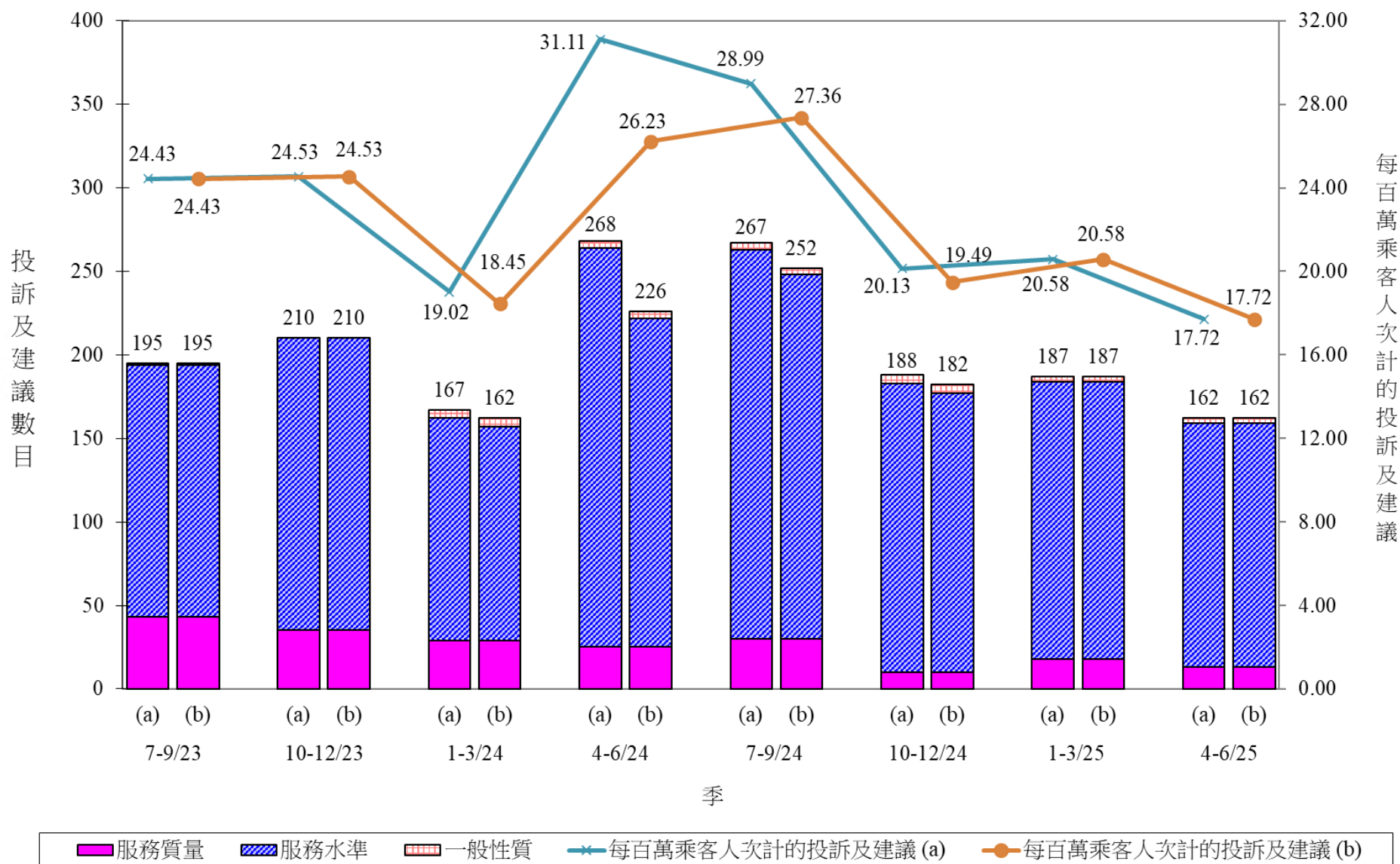


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關城巴（城巴專營（大嶼山））服務的投訴及建議

附件 F (iii)

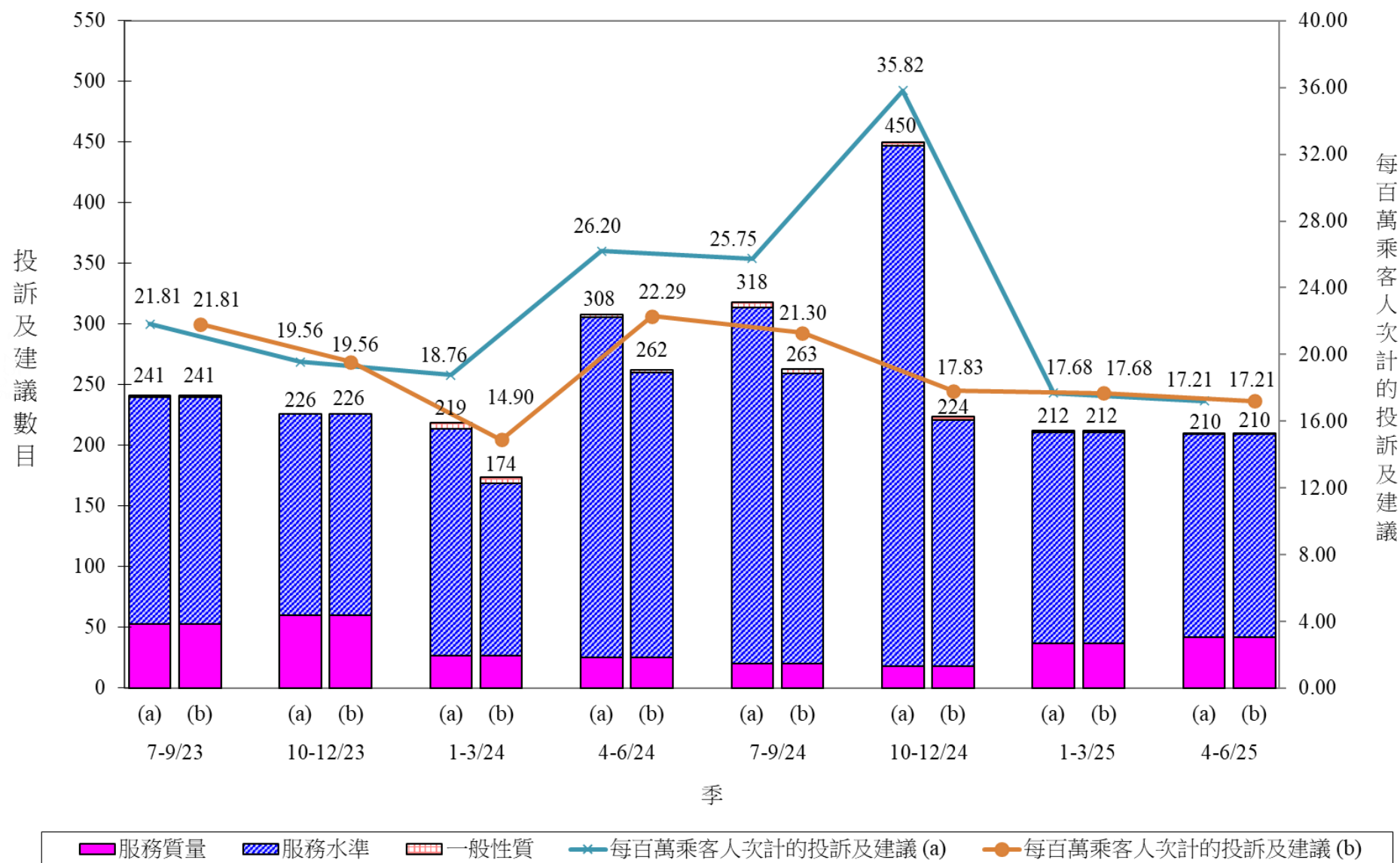


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (iv)

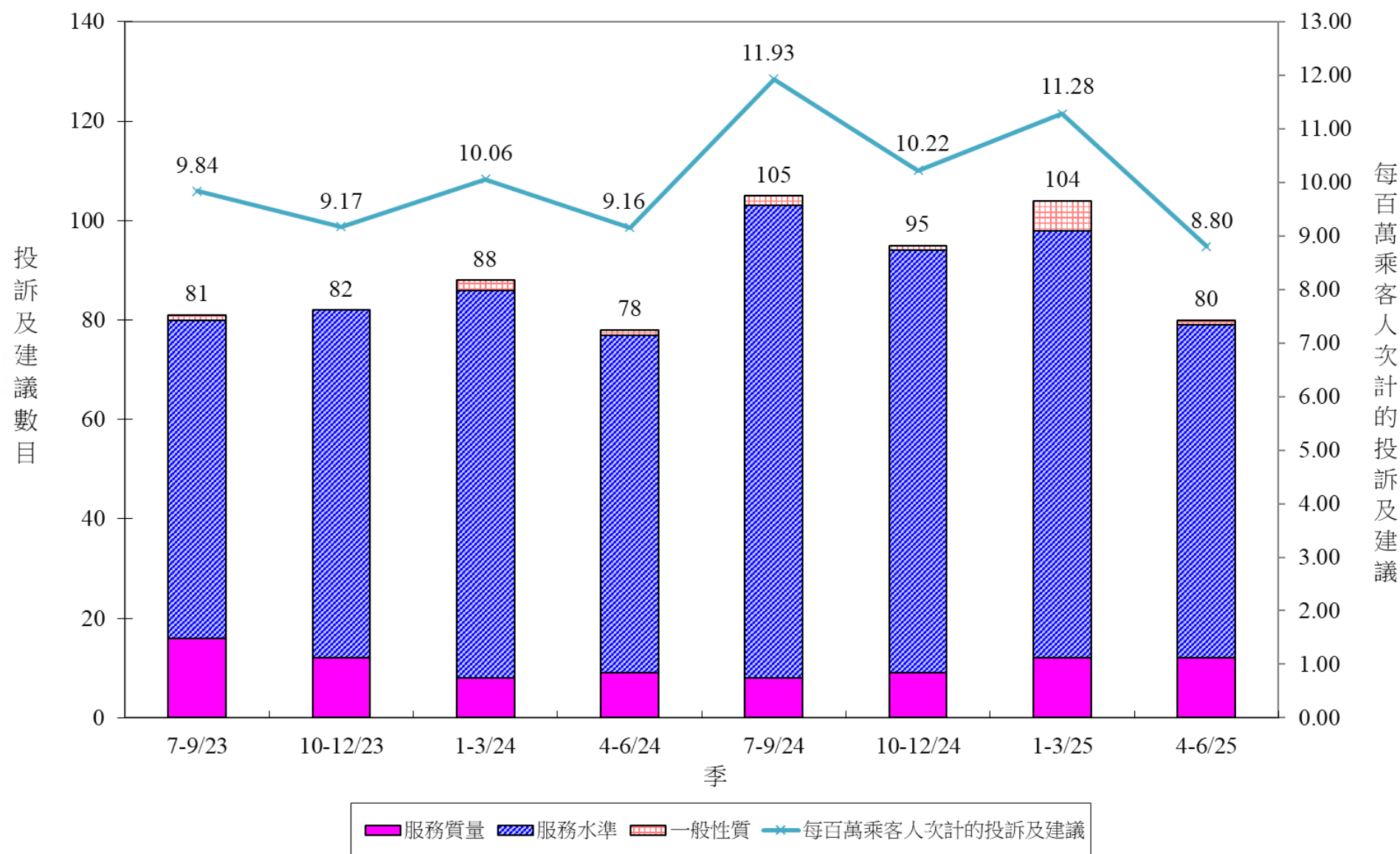


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

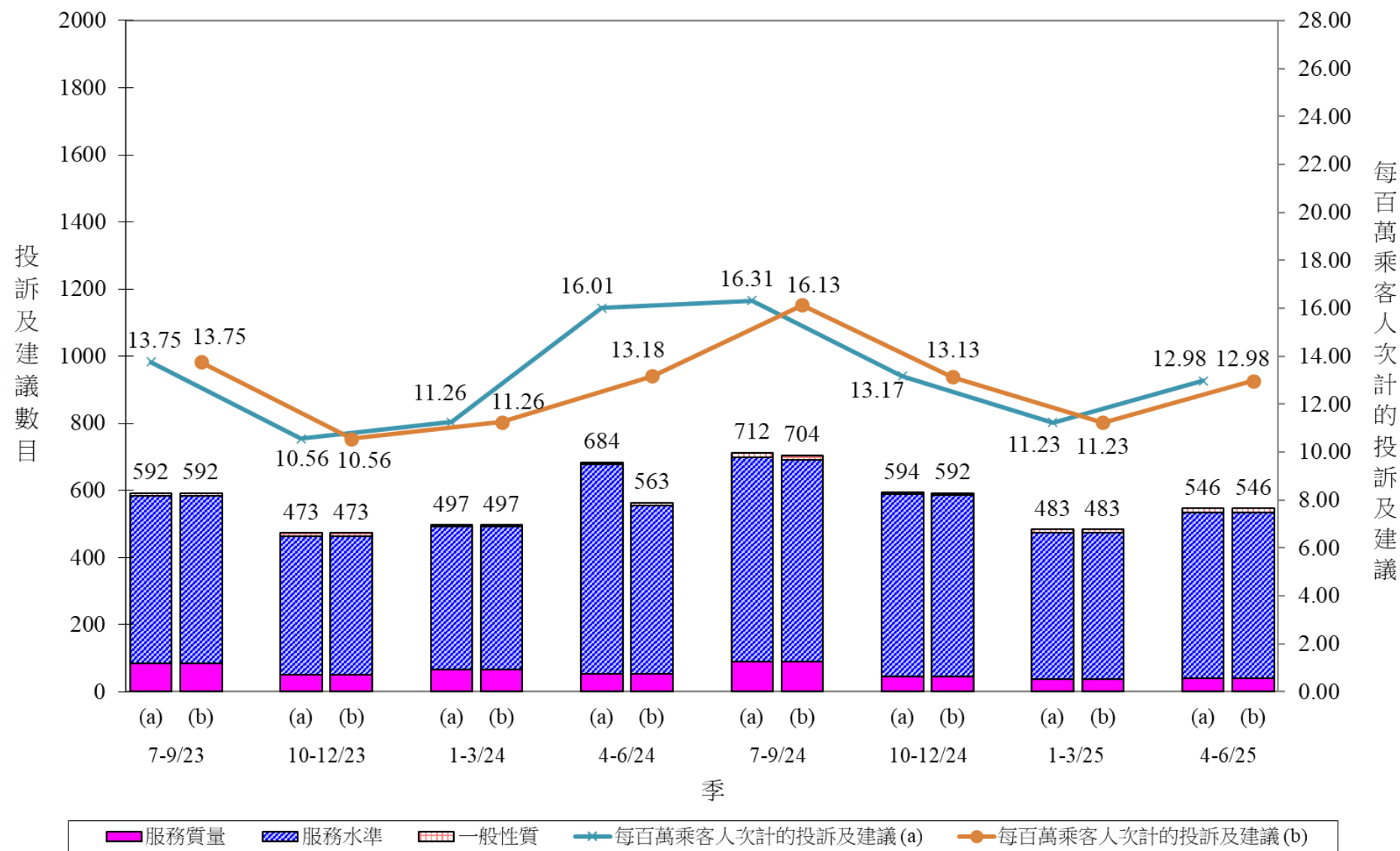
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vi)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

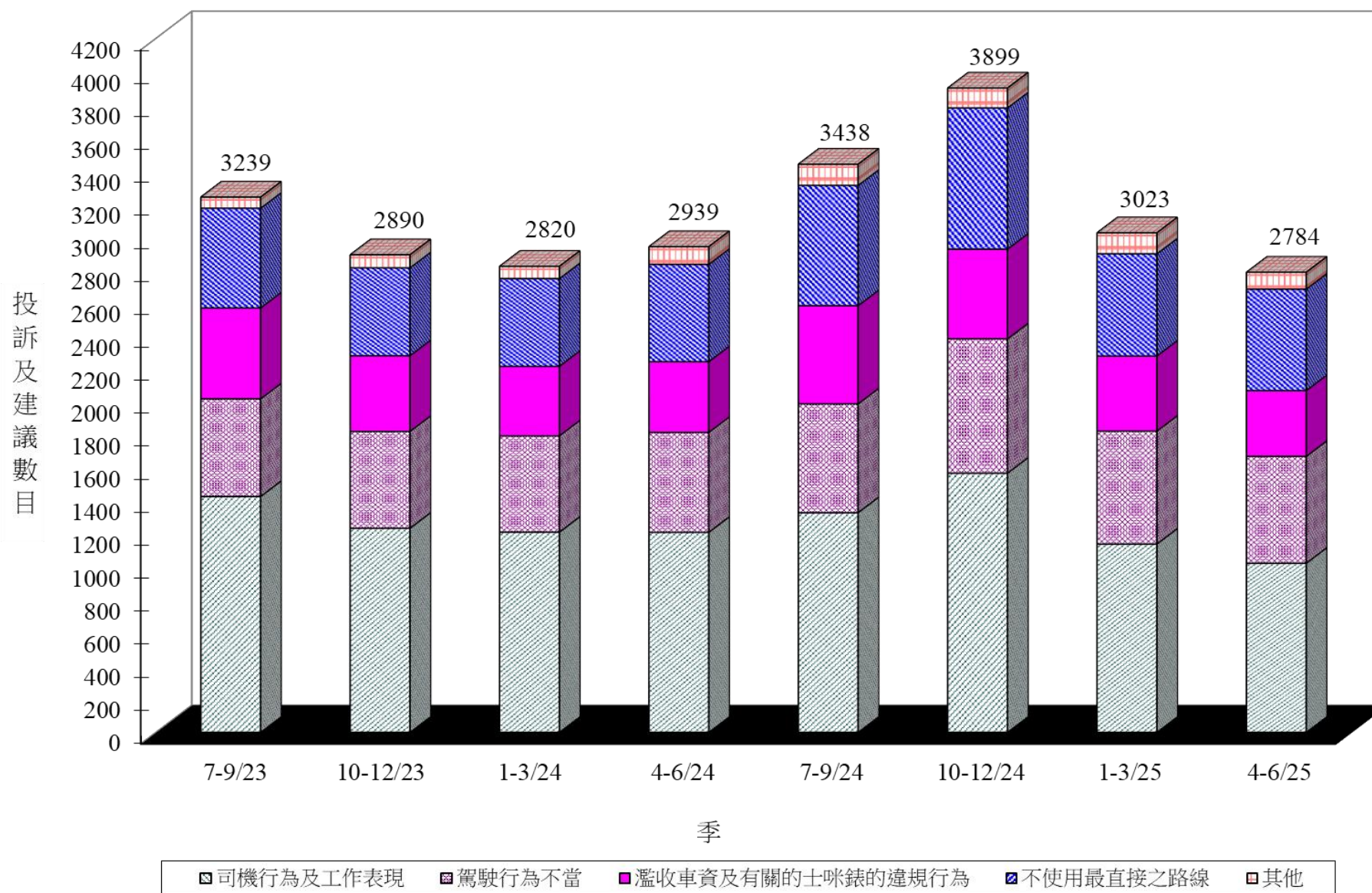
(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二五年四月至六月)

| <u>巴士公司</u> | <u>投訴數目及建議</u> | <u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u> |
|--------------------------------|----------------|----------------------------|
| 九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴） | 2 424 | 11.62 |
| 城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權） | 656 | 11.22 |
| 城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權） | 162 | 17.72 |
| 新大嶼山巴士（一九七三）有限公司 | 80 | 8.80 |
| 龍運巴士公司 | 210 | 17.21 |
| 過海隧巴 ⁽¹⁾ | 546 | 12.98 |
| 合計 | 4 078 | 12.01 |

註： (1) 過海隧巴服務是九巴及城巴（市區及新界巴士網絡專營權）聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

過去八季有關的士服務的投訴及建議



有關的士服務投訴及建議的分類

| <u>投訴/建議性質</u> | <u>2024 年同季</u> <u>(1.4.24-30.6.24)</u> | <u>上季</u> <u>(1.1.25-31.3.25)</u> | <u>今季</u> <u>(1.4.25-30.6.25)</u> |
|-----------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| (a) 司機行為及工作表現 | | | |
| (i) 舉止無禮和不守規矩 | 457 | 469 | 467 |
| (ii) 拒載 | 636 | 572 | 469 |
| (iii) 兜客 | 8 | 3 | 2 |
| (iv) 拒絕駛達目的地 | 88 | 71 | 74 |
| (v) 未有展示司機證 | 16 | 22 | 10 |
| (vi) 不正確展示司機證 | 5 | 2 | 1 |
| 小計 | 1 210 | 1 139 | 1 023 |
| (b) 駕駛行為不當 | 605 | 684 | 647 |
| (c) 濫收車資 | 384 | 402 | 333 |
| (d) 有關的士咪錶的違規行為 | 44 | 52 | 65 |
| (e) 不使用最直接可行之路線 | 589 | 619 | 614 |
| (f) 其他 ⁽¹⁾ | 107 | 127 | 102 |
| 合計 | 2 939 | 3 023 | 2 784 |

註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞、清潔和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二五年四月至六月)

附件 I

| <div> <div>地區</div> <div>投訴/建議性質</div> </div> | 港島 | | | | 九龍 | | | | | 新界 | | | | | | | | | 其他(一般事宜及隧道區域等) | 合計 |
|---|----|----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------|------|
| | 東區 | 灣仔 | 中西區 | 南區 | 觀塘 | 黃大仙 | 九龍城 | 深水埗 | 油尖旺 | 北區 | 大埔 | 沙田 | 元朗 | 屯門 | 荃灣 | 葵青 | 西貢 | 離島 | | |
| 交通情況 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (a) 交通擠塞／阻塞 | 4 | 4 | 10 | 4 | 12 | 2 | 9 | 4 | 17 | 2 | 4 | 4 | 8 | 9 | 3 | 1 | 7 | 6 | 1 | 111 |
| (b) 交通管理 | 6 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 5 | 7 | 1 | 3 | 4 | 9 | 9 | 6 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 85 |
| (c) 增設交通標誌及設備 | 1 | 1 | - | - | 10 | 4 | 4 | - | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | - | 1 | 2 | 1 | 1 | 38 |
| (d) 泊車設施 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | 3 | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 1 | 6 | 15 |
| 小計 | 12 | 8 | 13 | 6 | 32 | 8 | 19 | 12 | 23 | 8 | 9 | 16 | 21 | 16 | 7 | 3 | 12 | 11 | 13 | 249 |
| 道路維修 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (a) 道路情況 | 2 | - | - | - | 9 | 2 | 4 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | - | - | - | 26 |
| (b) 交通標誌及設備 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 9 |
| (c) 行車道標記 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| 小計 | 2 | - | - | 1 | 9 | 3 | 6 | 1 | 2 | 2 | - | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | - | - | 36 |
| 法例執行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (a) 違例泊車 | 31 | 20 | 22 | 18 | 14 | 15 | 26 | 22 | 47 | 20 | 13 | 35 | 33 | 25 | 21 | 18 | 11 | 18 | 3 | 412 |
| (b) 其他執法事宜 | 13 | 17 | 10 | 5 | 14 | 4 | 12 | 32 | 61 | 11 | 13 | 44 | 42 | 16 | 6 | 6 | 14 | 5 | 6 | 331 |
| 小計 | 44 | 37 | 32 | 23 | 28 | 19 | 38 | 54 | 108 | 31 | 26 | 79 | 75 | 41 | 27 | 24 | 25 | 23 | 9 | 743 |
| 合計 | 58 | 45 | 45 | 30 | 69 | 30 | 63 | 67 | 133 | 41 | 35 | 96 | 97 | 60 | 36 | 29 | 38 | 34 | 22 | 1028 |

有關的士服務員工行為及工作表現
投訴及建議的分項數字

| 投訴／建議性質 | 2024年 1月至6月 | 2025年 1月至6月 | 增／減 |
|-----------------------------|----------------|----------------|---------|
| 1. 舉止無禮和不守規矩 | 904 | 936 | +3.5% |
| (a) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 743 | 770 | +3.6% |
| (b) 吸煙 | 18 | 32 | +77.8% |
| (c) 沒有發出收據 | 19 | 18 | -5.3% |
| (d) 沒有妥當發出收據 | 15 | 13 | -13.3% |
| (e) 沒有向乘客提供路線／ 目的地／車費的資訊 | 12 | 7 | -41.7% |
| (f) 襲擊乘客 | 7 | 3 | -57.1% |
| (g) 等候乘客時間過長 | - | 1 | - |
| (h) 在總站讓引擎空轉 | 1 | - | -100.0% |
| (i) 其他 | 89 | 92 | +3.4% |
| 2. 拒載 | 1 301 | 1 041 | -20.0% |
| 3. 兜客 | 13 | 5 | -61.5% |
| 4. 拒絕駛達目的地 | 164 | 145 | -11.6% |
| 5. 沒有展示司機證 | 32 | 32 | - |
| 6. 沒有妥當展示司機證 | 7 | 3 | -57.1% |
| 合計 | 2 421 | 2 162 | -10.7% |

有關公共交通服務（不包括的士）員工行為及工作表現
投訴及建議的分項數字

| 投訴／建議性質 | 2024年 1月至6月 | 2025年 1月至6月 | 增／減 |
|---------------------------|----------------|----------------|--------|
| 1. 沒有讓乘客上車 | 1 788 | 2 119 | +18.5% |
| 2. 辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 555 | 637 | +14.8% |
| 3. 沒有在乘客指定的位置／車站讓乘客下車 | 222 | 254 | +14.4% |
| 4. 沒有展示司機證 | 176 | 55 | -68.8% |
| 5. 站長辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 45 | 49 | +8.9% |
| 6. 吸煙 | 23 | 44 | +91.3% |
| 7. 等候乘客時間過長 | 26 | 35 | +34.6% |
| 8. 向乘客提供路線／目的地／車費的資訊不足／錯誤 | 45 | 34 | -24.4% |
| 9. 站長沒有控制乘客／車輛 | 38 | 31 | -18.4% |
| 10. 其他 | 341 | 349 | +2.3% |
| 合計 | 3 259 | 3 607 | +10.7% |

有關專營巴士服務員工行為及工作表現
投訴及建議的分項數字

| <u>投訴／建議性質</u> | <u>2024年 1月至6月</u> | <u>2025年 1月至6月</u> | <u>增／減</u> |
|---------------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| 1. 沒有讓乘客上車 | 928 | 1 241 | +33.7% |
| 2. 辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 240 | 334 | +39.2% |
| 3. 沒有在乘客指定的位置／車站讓乘客下車 | 106 | 115 | +8.5% |
| 4. 沒有展示司機證 | 133 | 21 | -84.2% |
| 5. 站長沒有控制乘客／車輛 | 16 | 20 | +25.0% |
| 6. 向乘客提供路線／目的地／車費的資訊不足／錯誤 | 9 | 18 | +100.0% |
| 7. 吸煙 | 11 | 16 | +45.5% |
| 8. 站長辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 22 | 14 | -36.4% |
| 9. 等候乘客時間過長 | 10 | 8 | -20.0% |
| 10. 其他 | 175 | 222 | +26.9% |
| 合計 | 1 650 | 2 009 | +21.8% |

有關綠色專線小巴服務員工行為及工作表現
投訴及建議的分項數字

| <u>投訴／建議性質</u> | <u>2024年 1月至6月</u> | <u>2025年 1月至6月</u> | <u>增／減</u> |
|---------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| 1. 沒有讓乘客上車 | 816 | 835 | +2.3% |
| 2. 辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 224 | 229 | +2.2% |
| 3. 沒有在乘客指定的位置／車站讓乘客下車 | 94 | 128 | +36.2% |
| 4. 沒有展示司機證 | 36 | 29 | -19.4% |
| 5. 站長辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 17 | 27 | +58.8% |
| 6. 等候乘客時間過長 | 15 | 21 | +40.0% |
| 7. 吸煙 | 7 | 19 | +171.4% |
| 8. 向乘客提供路線／目的地／車費的資訊不足／錯誤 | 23 | 12 | -47.8% |
| 9. 站長沒有控制乘客／車輛 | 11 | 9 | -18.2% |
| 10. 其他 | 57 | 74 | +29.8% |
| 合計 | 1 300 | 1 383 | +6.4% |

有關紅色小巴服務員工行為及工作表現
投訴及建議的分項數字

| 投訴／建議性質 | 2024年 1月至6月 | 2025年 1月至6月 | 增／減 |
|-------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| 1. 辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 19 | 21 | +10.5% |
| 2. 沒有讓乘客上車 | 15 | 21 | +40.0% |
| 3. 吸煙 | 3 | 7 | +133.3% |
| 4. 沒有到達展示的目的地 | 14 | 6 | -57.1% |
| 5. 等候乘客時間過長 | 1 | 4 | +300.0% |
| 6. 向乘客提供路線／目的地／ 車費的資訊不足／錯誤 | 1 | 1 | - |
| 7. 展示錯誤收費／分段收費 | - | 1 | - |
| 8. 沒有展示司機證 | 3 | 1 | -66.7% |
| 9. 沒有妥當展示司機證 | 1 | - | -100.0% |
| 10. 其他 | 6 | 11 | +83.3% |
| 合計 | 63 | 73 | +15.9% |

有關香港鐵路（不包括輕鐵）員工行為及工作表現
投訴及建議的分項數字

| 投訴／建議性質 | 2024年 1月至6月 | 2025年 1月至6月 | 增／減 |
|-------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| 1. 辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 50 | 22 | -56.0% |
| 2. 站長辱罵乘客／對乘客態度惡劣 | 3 | 5 | +66.7% |
| 3. 沒有讓乘客上車 | 1 | 4 | +300.0% |
| 4. 沒有展示司機證 | 3 | 3 | - |
| 5. 吸煙 | 1 | 1 | - |
| 6. 沒有在乘客指定的位置／ 鐵路站讓乘客下車 | 3 | 1 | -66.7% |
| 7. 站長沒有控制乘客／列車 | 8 | 1 | -87.5% |
| 8. 向乘客提供路線／目的地／ 車費的資訊不足／錯誤 | 11 | 1 | -90.9% |
| 9. 其他 | 84 | 34 | -59.5% |
| 合計 | 164 | 72 | -56.1% |

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

市民如欲提出任何有關交通問題的建議或投訴，可用電話與交通投訴組聯絡。本組的熱線電話 **2889 9999** 在辦公時間有工作人員接聽，而在辦公時間以外則提供留言服務。

另一方法是在本組網站填妥適當的電子表格（交通投訴表格、的士投訴表格及建議表格）。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取，填妥後寄往香港郵政總局信箱 12430 號。

市民亦可以郵遞方式向交通投訴組提出建議或投訴，郵遞地址如下－

香港郵政總局郵箱 12430 號

本組圖文傳真機號碼是 **2577 1858**，電子郵箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而網頁地址是 **www.tcu.gov.hk**（載有電子表格）。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。