

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二五年四月一日至六月三十日)

投诉热线：2889 9999

图文传真：2577 1858

网址：[www.tcu.gov.hk](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	3-9
第二章 本季大事纪要及值得注意的个案	10-12
第三章 专题文章	13-17
<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
J 有关的士服务员工行为及工作表现投诉及建议的分项数字	43
K 有关公共交通服务（不包括的士）员工行为及工作表现投诉及建议的分项数字	44-48
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	49

## 第一章 主要投诉及建议事项<sup>1</sup>

本报告书为二零二五年第二份季报，汇报二零二五年四月一日至六月三十日期间的事项。

### 年度及季度趋势

2. 交通投诉组在季内共收到 10 476 宗<sup>2</sup> 投诉及建议，包括 177 宗<sup>3</sup> 纯粹建议。大约 76% 的个案（即 7 965 宗）透过交通投诉组网上投诉／建议表格和电邮收到，24%（即 2 502 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 10 536 宗<sup>4</sup>下降 0.6%<sup>2</sup>，与二零二四年同季的 12 788 宗<sup>5</sup>比较，则下降 18.1%<sup>2</sup>。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 177<sup>3</sup> 宗纯粹建议中，有 150 宗有关公共交通服务，其中 136 宗关于专营巴士服务，另有 20 宗关于交通情况。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（二零一五年至二零二四年）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)，则显示自二零二一年第一季起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 12 250 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 9 854 宗（80%）证实成立，不成立的有五宗（少于 1%），其余 2 391 宗（20%）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。在二零二五年四月至六月，警方告知本

---

<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> 与上季的 10 287 宗（见注 4）相比，增幅为 1.8%。与二零二四年同季的 10 996 宗（见注 5）相比，跌幅为 4.7%。

<sup>3</sup> 在 177 宗纯粹建议中，有 93 宗由一位市民提出。

<sup>4</sup> 在 10 536 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 249 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 10 287 宗。

<sup>5</sup> 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。

组较早前转介的 695 宗<sup>6</sup>个案的最新进展，当中有 39 名<sup>6</sup> 驾驶者被票控。

6. 季内，有关政府部门及公共交通机构共采纳 11 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况，有关个案的概要载于附件D。交通投诉组小组委员会主席已向部份提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

## 公共交通服务

7. 有关公共交通服务的投诉及建议共有 9 384 宗<sup>7</sup>，较上季的 9 346 宗上升 0.4%，与二零二四年同季的 11 349 宗<sup>8</sup>比较，则下跌 17.3%<sup>7</sup>。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零二一年第一季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 4 078 宗<sup>9</sup>，较上季的 3 847 宗上升 6.0%，与二零二四年同季的 5 646 宗<sup>10</sup>比较，则下跌 27.8%<sup>9</sup>。

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 2 424 宗，上季有 2 191 宗，二零二四年同季则有 3 252 宗<sup>11</sup>。今季的 2 424 宗个案中，涉及服务质量的个案有 187 宗（7.7%），而涉及服务水平的个案则有 2 171 宗（89.6%）。

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 656 宗，上季

---

<sup>6</sup> 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

<sup>7</sup> 与二零二四年同季的 9 830 宗（见注 8）投诉相比，跌幅为 4.5%。

<sup>8</sup> 在 11 349 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 1 519 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 9 830 宗。

<sup>9</sup> 与二零二四年同季的 4 200 宗（见注 10）相比，跌幅为 2.9%。

<sup>10</sup> 在 5 646 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 1 446 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 4 200 宗。

<sup>11</sup> 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。

有 670 宗，二零二四年同季则有 1 056<sup>12</sup> 宗。今季的 656 宗个案中，涉及服务质量的个案有 42 宗（6.4%），而涉及服务水平的个案则有 596 宗（90.9%）。

11. 今季有关城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（城巴（大屿山））服务的投诉及建议共有 162 宗，上季有 187 宗，二零二四年同季则有 268 宗<sup>13</sup>。今季的 162 宗个案中，涉及服务质量的个案有 13 宗（8.0%），而涉及服务水平的个案则有 146 宗（90.1%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 210 宗，上季有 212 宗，二零二四年同季则有 308 宗<sup>14</sup>。今季的 210 宗个案中，涉及服务质量的个案有 42 宗（20.0%），而涉及服务水平的个案则有 167 宗（79.5%）。

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 80 宗，上季有 104 宗，二零二四年同季则有 78 宗。今季 80 宗个案中，涉及服务质量的个案有 12 宗（15.0%），而涉及服务水平的个案则有 67 宗（83.8%）。

14. 今季有关过海隧巴服务<sup>15</sup>的投诉及建议共有 546 宗，上季有 483 宗，二零二四年同季则有 684 宗<sup>16</sup>。今季的 546 宗个案中，涉及服务质量的个案有 40 宗（7.3%），而涉及服务水平的个案则有 495 宗（90.7%）。

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。

---

<sup>12</sup> 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。

<sup>13</sup> 在 268 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出 42 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 226 宗。

<sup>14</sup> 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。

<sup>15</sup> 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。

<sup>16</sup> 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。

## 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 98 宗，上季有 108 宗，二零二四年同季则有 206 宗<sup>17</sup>。

## 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 2 203 宗，较上季的 2 075 宗上升 6.2%，与二零二四年同季的 2 275 宗比较，则下跌 3.2%。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 94.2%（即 2 076 宗），较上季的 1 967 宗上升 5.5%，与二零二四年同季的 2 175 宗比较，则下跌 3.8%。今季的 2 076 宗个案中，涉及服务质量的个案有 133 宗（6.4%），而涉及服务水平的个案则有 1 892 宗（91.1%）。

19. 其余 5.8%的个案（即 127 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 108 宗，上升 17.6%，与二零二四年同季的 118 宗比较，则上升 7.6%。

## 的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 784 宗，较上季下跌 7.9%，与二零二四年同季比较，则下跌 5.3%。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 2 784 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 682 宗（96.3%），上季则有 2 896 宗（95.8%）。有关的士司机违规行为的投诉，包括驾驶行为不当、不采用最直接可行的路线、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

---

<sup>17</sup> 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。

交警方进一步调查。季内，本组共转介 776 宗（28.9%）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 453 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	20 (12)	4 (3)
(b) 投诉人撤销投诉	232 (227)	51 (56)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	201 (169)	44 (41)
	<u><b>453 (408)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></u>

（注：括号内为上季数字。）

从上述数字可见，96%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 12 宗个案中，一位的士司机因没有采取一切合理预防措施确保公共巴士、公共小巴或的士乘客的安全而被罚款 320 元<sup>18</sup>。

## 铁路服务

24. 季内，共有 175 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 258 宗，二零二四年同季则有 255 宗。今季的 175 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 158 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 46 宗，上季及二零二四年同季分别有 35 宗及 28 宗。有关渡轮服务的投诉及建议的详细分类载于附件E(i)(a)。

---

<sup>18</sup> 截至 2025 年六月底，其他被票控案件尚未有结果。

## 交通情况

26. 今季接获有关交通挤塞／阻塞的投诉共有 111 宗，上季有 350 宗<sup>19</sup>，二零二四年同季则有 367<sup>20</sup>宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>	
港岛	22	(24)
九龙	44	(32)
新界	44	(294) <sup>21</sup>
其他（一般事宜及 隧道区域等）	1	(0)
<b>总数</b>	<b>111</b>	<b>(350)<sup>19</sup></b>

（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油尖旺（17 宗）、观塘（12 宗）及中西区（10 宗）。有关各区交通及道路情况的投诉及建议的数目载于附件I。

28. 有关交通挤塞／阻塞投诉的主要成因，包括车辆阻塞、交通工程管理措施不当及执法不足（例如涉及违例泊车、未经许可的阻塞、交通灯号时间的分配、行车线安排、道路工程及禁区的设立）。

29. 今季共接获 85 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 38 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 87 宗及 36 项，二零二四年同季的数目则分别为 81 宗及 41 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。

---

<sup>19</sup> 在 350 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 249 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 101 宗。

<sup>20</sup> 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。

<sup>21</sup> 在 294 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 249 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 45 宗。

## 道路维修

31. 今季有关道路维修的投诉有 36 宗，上季的数目及二零二四年同季的数目分别为 25 宗及 82 宗。今季的 36 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九宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为观塘（九宗）及九龙城（四宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为九龙城（两宗）。

## 法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 743 宗，较上季的 632 宗上升 17.6%，与二零二四年同季的 767 宗比较，则下跌 3.1%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（412 宗），冲红灯／不让行人先过马路或不让路予其他车辆（97 宗），不遵从交通标志／计划的指示（78 宗）及等候过久引致交通阻塞（71 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油尖旺（47 宗）、沙田（35 宗）、元朗（33 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

在二零二五年五月二十一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) 有关铁路服务的投诉及建议；
  - (b) 有关泊车设施的投诉及建议；
  - (c) 有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉及建议；以及
  - (d) 交通投诉组二零二五年第一号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关专营巴士服务班次及稳定性的投诉及建议；以及
  - (b) 交通投诉组二零二五年第一号季报。

### 有关南区泊车位不足的投诉

3. 一名市民关注到南区电单车及私家车泊车位的需求不断增加。他促请运输署在南区提供更多电单车及私家车泊车位，满足居民的需求。

4. 有关个案已转交运输署考虑。运输署回复时表示，现时南区约有 600 个路旁私家车泊车位及 450 个路旁电单车泊车位。运输署管理的香港仔停车场则提供 293 个私家车泊车位及 51 个电单车泊车位。在不影响交通畅顺、道路安全及其他道路使用者上落客货的情况下，运输署一直于合适地点增加路旁泊车位。为应付南区的泊车位需求，运输署已在渔光道、田湾径、春坎角道等地点增加约 70 个路旁泊车位。该署亦正考虑在南区，包括悦海街、赤柱滩道及环角道等地点，增加约 60 个路旁私家车泊车位及 40 个路旁电单车泊车位。此外，运输署正探讨是否可以在香港铁路南港岛线（东段）高架铁路下的香叶道提供路旁电单车泊车位。

5. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

### 有关九龙城码头公共运输交汇处交通挤塞的投诉

6. 九龙城码头公共运输交汇处现正进行修复工程，本组接获市民投诉该处的临时交通安排及相关交通挤塞问题。他们促请有关政府部门采取改善措施，以纾缓情况。

7. 有关个案已转交路政署调查和跟进。路政署回复时表示，该署辖下的中九龙干线一启德西工程（合约编号 HY/2014/07）现正为位于土瓜湾新码头街的九龙城码头公共运输交汇处进行修复工程。为方便工程进行，新码头街现正分阶段实施临时交通安排。相关的临时交通管理计划已获交通管理及联络小组审批，小组成员包括路政署、运输署、警务处等有关政府部门、巴士公司及工程小组的代表。

8. 关于投诉人对巴士上落客情况的意见，工程小组自二零二五年六月十四日起实施新一阶段的临时交通安排，而有关地点的交通挤塞情况已有改善。工程小组亦与巴士公司保持紧密联系，加强协调驶经该处巴士路线的司机，以减少挤塞。此外，承办商已调配交通督导员，实地协助驾驶人士更好了解和遵循临时交通安排，以确保交通更顺畅安全。

9. 路政署的回复已转达有关市民，他们并无再提出意见。

### 有关北区交通挤塞的投诉

10. 一名市民投诉北区鸡岭回旋处交通挤塞。他把交通挤塞归咎于道路设计问题，促请运输署制订措施纾缓挤塞问题。

11. 有关个案已转交运输署调查。运输署回复时表示已一直密切监察鸡岭回旋处的交通情况，并观察到早晚繁忙时间的交通流量较高。

12. 运输署表示，一条全长 4 公里，连接粉岭北与粉岭公路的粉岭绕道（东段）现正兴建。绕道暂定于二零二五年年底通车，其后粉岭市中心近联和墟的交通便可经由龙跃头交汇处及粉岭绕道（东段）来往粉岭公路，无须经过鸡岭回旋处，从而纾缓交通情况。

13. 同时，政府亦正建议进行扫管埔交汇处改善工程项目。该项目旨在兴建一条长约 700 米的新双线高架行车桥，连接新运路与百和路，而无须经过扫管埔交汇处。这既可令交通分流，亦能让交通绕过鸡岭回旋处。土木工程拓展署正为扫管埔交汇处改善工程进行详细设计。政府会根据最新的交通管理计划和现有的基本建设工程工务计划的项目推展优先次序，继续检视最新情况。

14. 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

## 有关公共交通服务员工（包括司机）行为及工作表现的投诉及建议

### 背景

本港每日平均有1 200 万人使用公共交通系统，当中包括铁路、电车、巴士、小巴、的士及渡轮。交通投诉组接获的投诉及建议，仍以公共交通服务问题为主。自二零二零年起，有关员工行为及工作表现的投诉占公共交通服务全部个案约25%。

### 统计数字

2. 过去五年有关公共交通服务员工行为及工作表现的投诉趋势如下：

<u>年份</u>	<u>投诉数目</u>	<u>增／减</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）

（注：括号内百分率代表有关个案在公共交通服务全部个案中所占的比例。）

二零二五年一月至六月接获的个案按交通工具分类如下：

<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／减</u>
的士	2 421	2 162	-10.7%
专营巴士	1 650	2 009	+21.8%
绿色专线小巴	1 300	1 383	+6.4%
红色小巴	63	73	+15.9%
香港铁路 (不包括轻铁)	164	72	-56.1%
其他	82	70	-14.6%
<b>合计</b>	<b>5 680</b>	<b>5 769</b>	<b>+1.6%</b>

3. 在二零二五年一月至六月期间，交通投诉组共接获5 769宗有关员工行为及工作表现的投诉，与去年同期接获的5 680宗个案比较，上升1.6%。

4. 在这5 769宗个案中，有关的士服务的个案有2 162宗。投诉主要关于以下不当行为：

- (a) 拒载；
- (b) 辱骂乘客／对乘客态度恶劣；以及
- (c) 拒绝驶达目的地。

二零二五年一月至六月期间接获的投诉与二零二四年同期的比较载于附件J。

5. 其余的3 607宗个案与其他公共交通工具的服务有关。投诉主要关于以下不当行为：

- (a) 没有让乘客上车；
- (b) 辱骂乘客／对乘客态度恶劣；以及

(c) 没有在乘客指定的位置／车站让乘客下车。

二零二五年一月至六月期间接获的投诉与二零二四年同期的比较载于附件K(i)-(v)。各类交通工具（不包括的士）个案的整体分类载于附件K(i)。个别交通工具个案的分类载于附件K(ii)-(v)。

## **改善措施**

6. 所有关于公共交通服务员工行为及工作表现的投诉均转交有关营办商、运输署或警方调查。

## **的士服务**

7. 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、增加的士的最高乘客座位数目，以及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。推行这些措施的目的，是让乘客有更好的出行体验、改善的士业的整体形象，以及促进行业长远健康发展。

8. 此外，为提升的士服务，政府已修改法例规定在所有的士车厢内必须安装行程记录系统，以及所有的士司机必须容许乘客以电子缴付媒介缴付的士车费。安装这些装置有助警醒的士业内的少数害羣之马，亦有助警方和运输署跟进和调查的士司机涉嫌违规的行为（例如滥收车资、兜路等），更好地保障乘客的权益。经立法会审批后，强制所有的士司机必须提供电子缴付媒介的规定将于二零二六年四月一日实施。至于有关行程记录系统的规定，预计的士业界会在二零二六年开始在的士车厢内安装系统，以期在二零二七年年年初完成安装。

9. 运输署会继续利用不同渠道提醒的士司机遵守法例，并注意道路安全和服务质素。同时，运输署会与警方通过执法、宣传及教育等工作，加强的士司机的驾驶安全意识，并打击业内害羣之马的违规行为。

## 专营巴士服务

10. 在二零二五年一月至六月期间，本组共接获2 009宗有关专营巴士服务员工行为及工作表现的个案，较去年同期接获的1 650宗增加21.8%。

11. 投诉大多涉及「没有让乘客上车」及「辱骂乘客／对乘客态度恶劣」。运输署已把个案转交专营巴士营办商调查，并按情况与有关巴士车长跟进，以及提醒营办商继续加强巴士车长培训。营办商亦须加强定期监察巴士车长的工作表现。所有专营巴士营办商会继续采取各项措施改善这个范畴的服务。除了为新入职车长提供培训外，专营巴士营办商亦有为在职车长提供定期增进课程、复修课程和矫正训练课程，并不时发出通告提醒员工维持服务质素。此外，专营巴士营办商亦安排穿着制服或便服的职员定期上车检查，以监察巴士车长的工作表现和行为，并在有需要时采取纪律处分等跟进行动。

## 公共小巴服务

12. 在二零二五年一月至六月期间，本组共接获1 456宗有关公共小巴服务员工行为及工作表现的投诉（即绿色专线小巴1 383宗和红色小巴73宗），较去年同期接获的1 363宗（即绿色专线小巴1 300宗和红色小巴63宗）微升6.8%，亦即绿色专线小巴和红色小巴的投诉分别上升6.4%及15.9%。

13. 有关绿色专线小巴服务员工行为及工作表现的投诉大多为「没有让乘客上车」及「对乘客态度恶劣」。运输署注意到这可能是由于整个行业的人手短缺问题，导致兼职司机增多，而他们在应对乘客方面经验较为不足。为维持绿色专线小巴司机的稳定性及质素，运输署继续推出措施，通过重组服务改善经营环境和简化增加车费的申请程序，改善绿色专线小巴服务的财政状况。绿色专线小巴营办商的财政状况如更稳健，便能给予更佳的薪酬待遇吸引新血入行，并挽留富经验的司机。此外，为进一步纾缓业界人手短缺，政府在二零二三年六月公布「运输业输入劳工计划—公共小巴／客车行业」，并分别在二零二三年九月及二零二四年七月通过两轮申请批出共900个公共小巴输入司机配额。据运输署观察和雇主的回馈，输入司机普遍驾驶经验及交通知识丰富，能够应对本港的路面情况，提供稳健及高质素的服务。同时，在运输署与雇员再培训局合作下，雇员再培训局与公共小巴营办商及第三方培训机构已在二零二四年十二月联

合推出以公共小巴司机为对象的就职挂勾驾驶培训计划，鼓励本地劳工加入公共小巴司机行业。学员获得驾驶执照后，已在二零二五年四月起在指定绿色专线小巴路线提供服务。另一方面，运输署亦已要求绿色专线小巴营办商加强监察服务水平和进行意见调查，以审视小巴司机的工作表现。如发现司机有超速、驾驶行为危及乘客安全等违规行为，运输署会按情况把个案转交警方跟进和执法。运输署亦已提醒绿色专线小巴营办商，应敦促其属下司机安全驾驶，并应加强员工培训改善服务质素。至于个别绿色专线小巴路线如屡次未能符合服务规定，运输署将与有关营办商会晤，并按情况向他们发出警告信。

14. 红色小巴大多由个人独立经营。政府一贯的政策是鼓励红色小巴转为绿色专线小巴营运，以期改善营运状况，同时可让运输署更有效监管，确保服务质素水平。除了通过现行的专线小巴营办商遴选计划邀请有兴趣人士（包括红色小巴营办商）申请营运新的绿色专线小巴路线，运输署亦已批准两条符合政府指定条件的红色小巴路线直接转为绿色专线小巴路线模式营运，并自二零二五年三月起已投入服务。

15. 运输署继续推行多项措施，推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。这些措施包括出版通讯、为公共小巴司机举行讲座以提升驾驶安全及乘客服务，以及呼吁公共小巴商会和营办商提升驾驶安全和提供优质服务。

### **香港铁路（不包括轻铁）**

16. 关于员工行为及工作表现方面，香港铁路有限公司（港铁公司）致力加强前线员工培训和监察服务表现，因此二零二五年一月至六月期间投诉及建议的整体数目，与二零二四年同期比较减少约56%。尽管如此，港铁公司仍会继续加强前线员工的顾客服务培训，以提升服务能力。

17. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关营办商和部门跟进有关公共交通服务员工行为及工作表现的投诉。

## 交通投诉组接获的投诉及建议

投诉/建议性质 <sup>(1)(2)</sup>	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)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	531[172]	570[150]	502[136]
(b) 服务水平	10 591 [10]	8 504 [15]	8 622 [9]
(c) 一般性质	227 [4]	272 [10]	260 [5]
	<b>11 349 [186] (89%)</b>	<b>9 346 [175] (89%)</b>	<b>9 384[150] (90%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞/阻塞	367	350 [1]	111 [1]
(b) 交通管理	81 [14]	87 [6]	85 [12]
(c) 增设交通标志及设备	41 [6]	36 [3]	38 [5]
(d) 泊车设施	20 [2]	16	15 [2]
	<b>509 [22] (4%)</b>	<b>489 [10] (5%)</b>	<b>249 [20] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	24	14	26
(b) 交通标志及设备	56 [1]	10	9
(c) 行车道标记	2	1	1
	<b>82 [1] (&lt;1%)</b>	<b>25 (&lt;1%)</b>	<b>36 (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	513 [1]	370	412
(b) 其他执法事宜	254	262	331
	<b>767 [1] (6%)</b>	<b>632 (6%)</b>	<b>743 (7%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>81 [1] (&lt;1%)</b>	<b>44 [3] (&lt;1%)</b>	<b>64 [7] (&lt;1%)</b>
<b>合计</b>	<b>12 788[211] (100%)</b>	<b>10 536 [188] (100%)</b>	<b>10 476 [177] (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。在有关服务质量的172宗、150宗及136宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出131宗、99宗及85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。

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>	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)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	531 [172]	570 [150]	502 [136]
(b) 服务水平	9 072 [10]	8 504 [15]	8 622 [9]
(c) 一般性质	227 [4]	272 [10]	260 [5]
	<b>9 830 [186] (89%)</b>	<b>9 346 [175] (91%)</b>	<b>9 384 [150] (90%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞/阻塞	94	101 [1]	111 [1]
(b) 交通管理	81 [14]	87 [6]	85 [12]
(c) 增设交通标志及设备	41 [6]	36 [3]	38 [5]
(d) 泊车设施	20 [2]	16	15 [2]
	<b>236 [22] (2%)</b>	<b>240 [10] (2%)</b>	<b>249 [20] (2%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	24	14	26
(b) 交通标志及设备	56 [1]	10	9
(c) 行车道标记	2	1	1
	<b>82 [1] (&lt;1%)</b>	<b>25 (&lt;1%)</b>	<b>36 (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	513 [1]	370	412
(b) 其他执法事宜	254	262	331
	<b>767 [1] (7%)</b>	<b>632 (6%)</b>	<b>743 (7%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>81 [1] (&lt;1%)</b>	<b>44 [3] (&lt;1%)</b>	<b>64 [7] (&lt;1%)</b>
<b>合计</b>	<b>10 996<sup>(4)</sup> [211] (100%)</b>	<b>10 287<sup>(5)</sup> [188] (100%)</b>	<b>10 476 [177] (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)。

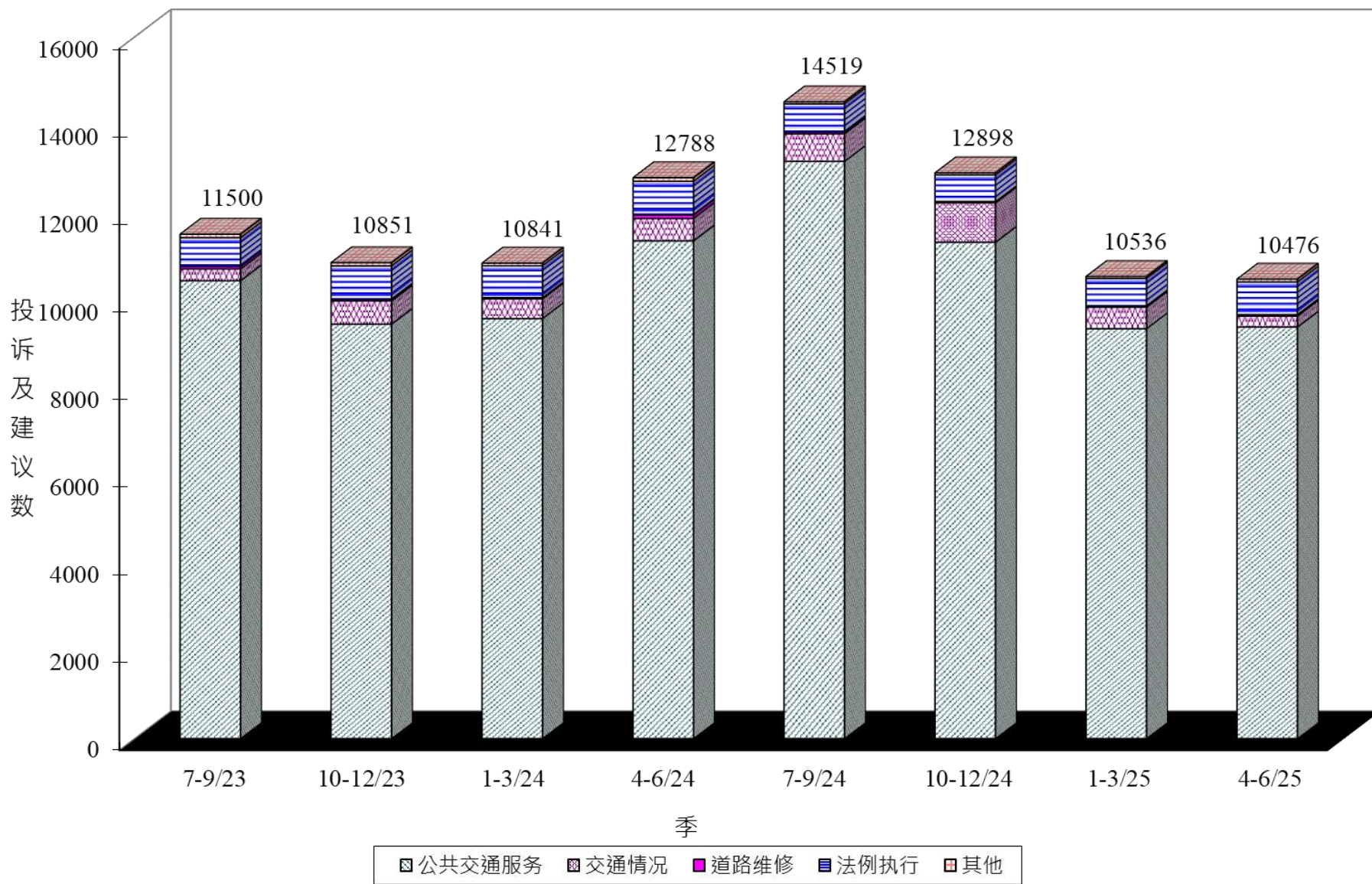
(2) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。在有关服务质量的172宗、150宗及136宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出131宗、99宗及85宗有关公共交通路线的纯粹建议。

(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) 不包括由五位投诉人提出共1 792宗个案。

(5) 不包括由一位投诉人提出共249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 (二零二五年四月至六月)

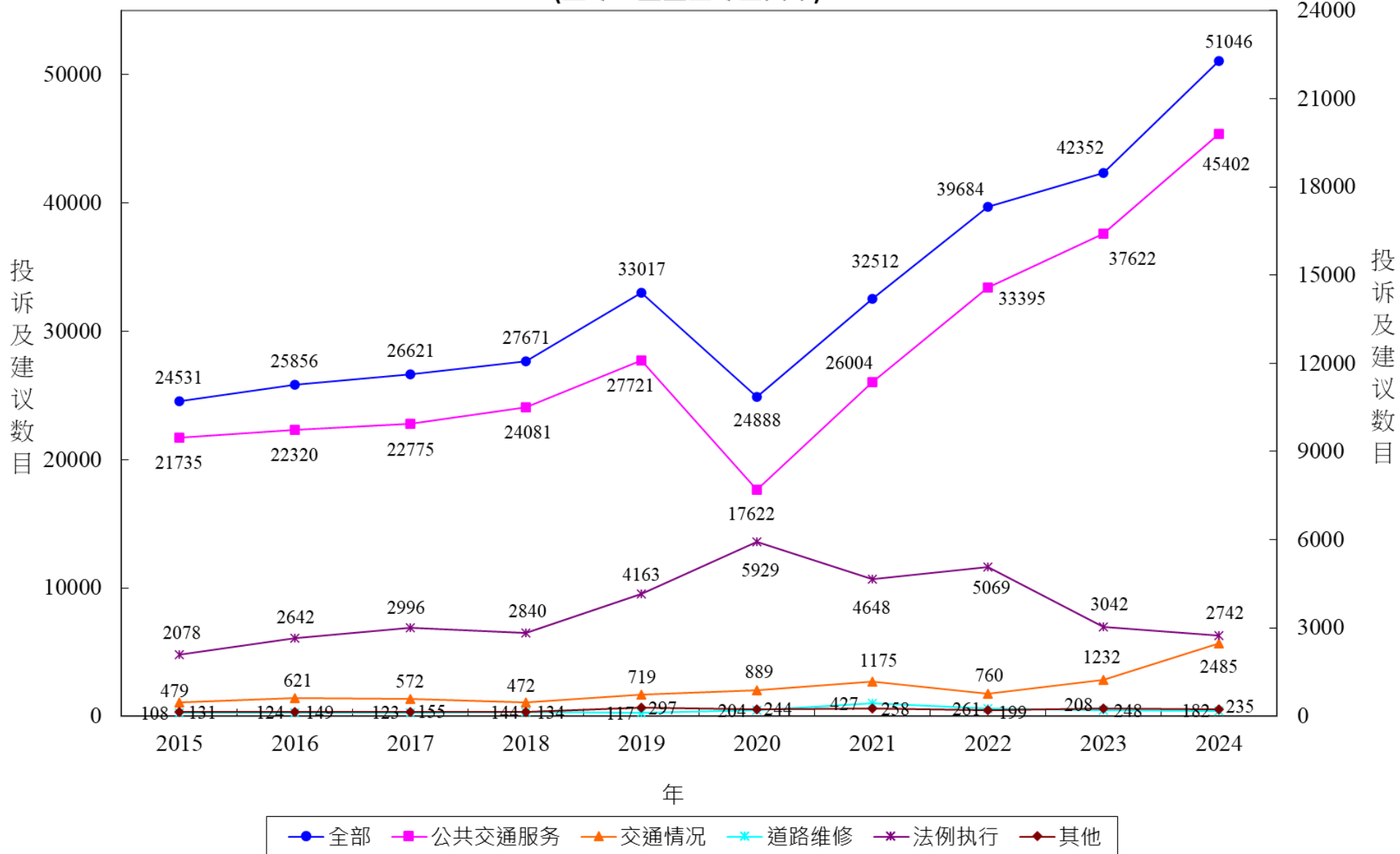
### 建议性质<sup>(1)</sup>

(I) 公共交通服务	陆上交通工具							水路 交通工具	小计
	专营巴士	非专营 巴士	公共 小巴	的士	铁路运输				
(a) 服务质量									
(1) 班次／载客量	8	[5]	-	2	-	-	-	10	[5]
(2) 路线	107	[82]	3 [2]	1 [1]	-	-	1	112	[85]
(3) 服务时间	5	[3]	-	-	-	-	-	5	[3]
(4) 设置车站	9	-	-	-	-	-	-	9	
	<b>129</b>	<b>[90]</b>	<b>3 [2]</b>	<b>3 [1]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>136</b>	<b>[93]</b>
(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	6	-	-	-	2	-	-	8	
	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	
(c) 一般性质 <sup>(2)</sup>	1	-	2	2	-	-	-	5	
今季(I)项小计	<b>136</b>	<b>[90]</b>	<b>3 [2]</b>	<b>5 [1]</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>150</b>	<b>[93]</b>
上季(I)项小计	151	[117]	1 [1]	12 [2]	4	7 [2]	0	175	[122]
2024 年同季(I)项小计	180	[139]	-	3 [1]	1	2	0	186	[140]
(II) 交通情况									
(a) 交通挤塞／阻塞									1
(b) 交通管理									12
(c) 增设交通标志及设备									5
(d) 泊车设施									2
今季(II)项小计									<b>20</b>
上季(II)项小计									10
2024 年同季(II)项小计									22
(III) 道路维修									-
(IV) 法例执行									-
(V) 其他									<b>7</b>
今季合计									<b>177 [93]</b>
上季合计									188 [122]
2024 年同季合计									211 [140]

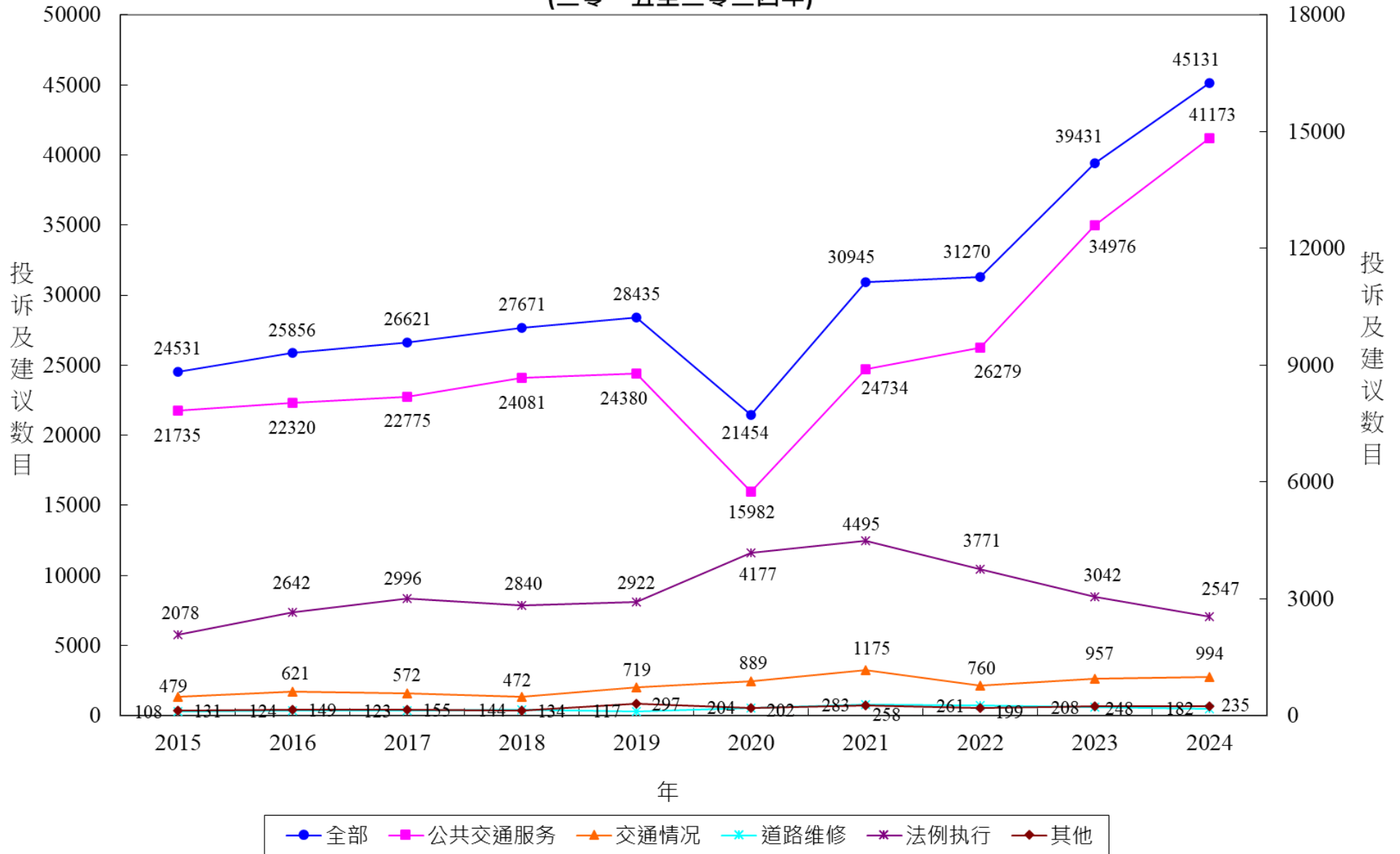
注：(1) 方括号内是季内接获一位市民提出的纯粹建议数目。这些数字已包括在所接获的纯粹建议总数之中。

(2) 这些个案主要涉及分段收费和换乘优惠。

交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零一五至二零二四年)



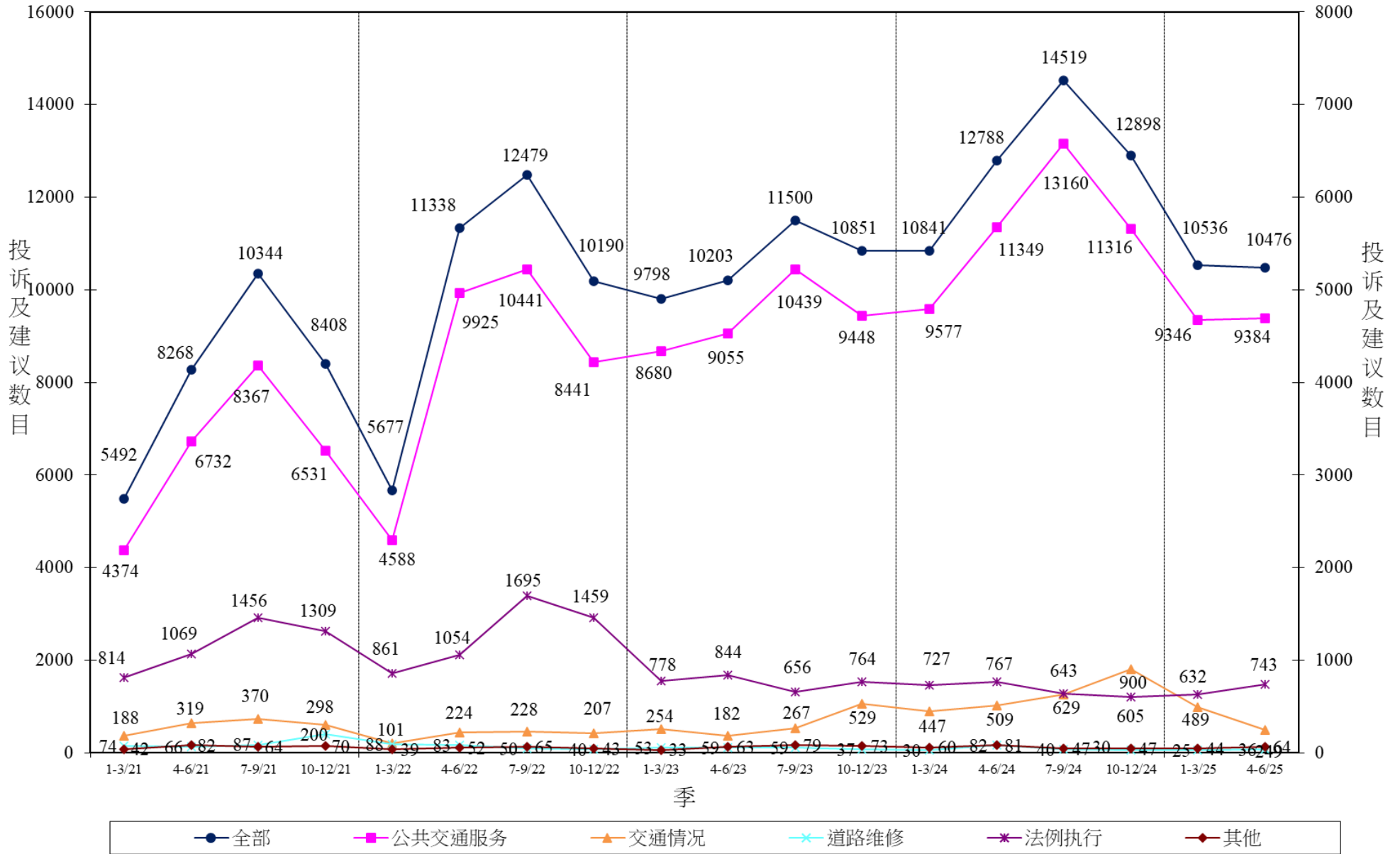
交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>  
(二零一五至二零二四年)



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)。

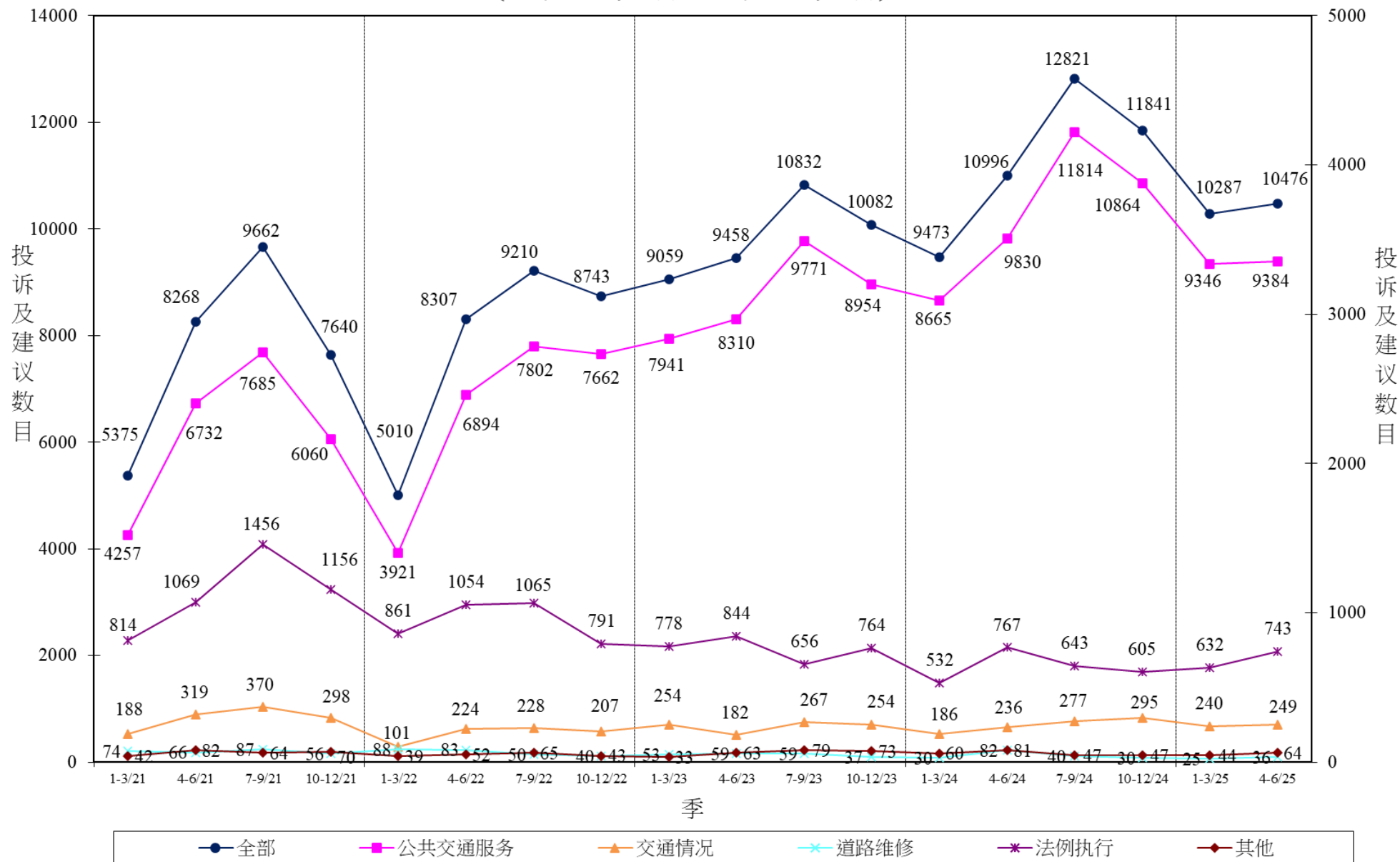
交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零二一年一月至二零二五年六月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>  
(二零二一年一月至二零二五年六月)

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**  
(二零二五年四月至六月)

调查结果 投诉/建议性质	调查结果				合计
	A1	A2	B	C	
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	1	645	-	-	646
(b) 服务水平	598	6 836	4	2 229	9 667
(c) 一般性质	4	256	-	26	286
	<b>603</b>	<b>7 737</b>	<b>4</b>	<b>2 255</b>	<b>10 599</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞/阻塞	7	468	-	7	482
(b) 交通管理	4	100	-	-	104
(c) 增设交通标志及设备	3	41	-	-	44
(d) 泊车设施	4	17	-	-	21
	<b>18</b>	<b>626</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>651</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	2	26	-	-	28
(b) 交通标志及设备	4	40	-	-	44
(c) 行车道标记	-	6	-	-	6
	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>78</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	414	131	1	8	554
(b) 其他执法事宜	6	182	-	121	309
	<b>420</b>	<b>313</b>	<b>1</b>	<b>129</b>	<b>863</b>
<b>V. 其他</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>59</b>
合计	<b>1 049</b> (9%)	<b>8 805</b> (72%)	<b>5</b> (<1%)	<b>2 391</b> (20%)	<b>12 250</b> (100%)
	<b>9 854</b> (80%)				

## 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  
(二零二五年四月至六月)

调查结果					
交通工具类别	A1	A2	B	C	合计
九龙巴士(一九三三)有限公司	204	2 377	1	44	2 626
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	-	787	-	-	787
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	1	205	-	-	206
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	84	-	-	84
龙运巴士公司	-	166	-	1	167
过海隧巴	82	520	-	12	614
非专营巴士服务	4	107	1	2	114
专线小巴	303	1 521	-	28	1 852
红色小巴	-	125	-	-	125
的士	6	1 605	-	2 167	3 778
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	3	156	2	1	162
香港铁路有限公司(轻铁)	-	24	-	-	24
香港电车有限公司	-	16	-	-	16
新渡轮服务有限公司	-	24	-	-	24
天星小轮有限公司	-	8	-	-	8
其他渡轮	-	12	-	-	12
合计	<b>603</b> (6%)	<b>7 737</b> (73%)	<b>4</b> (<1%)	<b>2 255</b> (21%)	<b>10 599</b> (100%)
	<b>8 340</b> (79%)				

## 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**  
**(二零二五年四月至六月)**

**I. 公共交通服务**

- 为城巴第 20A、22、22D 及 22M 号线在启德桥道及承丰道增设两个巴士站，满足乘客的需求。
- 在启田商场外的巴士站增设排队标记，方便乘客等候上车。

**II. 交通管理**

***港岛区***

- 调节皇后大道中交通灯的联系，改善交通流量。
- 延长山光道北行与山村道交界处交通灯在平日下午二时至三时的行车绿灯时间，改善交通流量。

***九龙区***

- 迁移南昌街「前面有残疾人士」的交通标志，以更有效提醒驾驶人士。
- 延长汝州街与南昌街交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 调节九江街与青山道交界处电子行人过路发声装置的音量，尽量减低对附近居民造成噪音滋扰。

## 新界区

- 延长大涌桥路与沙田乡事会路及沙田围路交界处交通灯在星期一至六上午七时三十分至上午九时三十分的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长青山公路—青山湾段与青海围及显发里交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长昭信路与银澳路交界处交通灯在星期一至五早上及下午繁忙时间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 调整沙头角公路—龙跃头段与萃云路交界处交通灯的灯号设定，改善交通流量。

有关公共交通服务的投诉及建议  
(二零二五年四月至六月)

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 (非轻轨)	港铁 (轻轨)	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	75	19	5	7	11	20	6	119	-	-	9	4	3	2	1	2	283
(2) 路线	84	15	7	-	26	14	3	2	-	-	-	-	-	1	-	1	153
(3) 服务时间	14	3	1	2	1	5	-	4	-	-	1	-	-	-	-	-	31
(4) 设置车站	14	5	-	3	4	1	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	35
小计	187	42	13	12	42	40	9	133	-	-	10	4	3	3	1	3	502
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	706	231	43	14	79	151	16	517	-	-	6	2	3	-	4	8	1780
(2) 路线依循情况	15	9	1	-	5	6	2	74	-	614	-	1	-	-	-	-	727
(3) 驾驶行为不当	549	115	28	7	28	97	17	385	45	647	8	9	3	-	-	-	1938
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	605	180	57	32	39	168	21	715	39	1023	29	1	5	5	4	-	2923
(5) 滥收车/船费	15	5	2	-	-	2	-	91	13	398*	2	-	-	1	-	-	529
(6) 清洁	11	2	2	1	-	5	1	21	2	18	1	-	1	-	-	-	65
(7) 车辆/船只状况	13	5	3	1	1	11	3	25	-	9	1	-	1	-	-	-	73
(8) 乘客服务及设施	257	49	10	12	15	55	20	64	3	9	69	8	1	4	9	2	587
小计	2171	596	146	67	167	495	80	1892	102	2718	116	21	14	10	17	10	8622
(C) 一般性质	66	18	3	1	1	11	9	51	25	66	6	1	-	-	1	1	260
今季合计	2424	656	162	80	210	546	98	2076	127	2784	132	26	17	13	19	14	9384
总数	(4078)						(5085)				(175)			(46)			
上季合计	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346
2024年同季合计	3252	1056	268	78	308	684	206	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	11349

\* 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  
(二零二五年四月至六月)

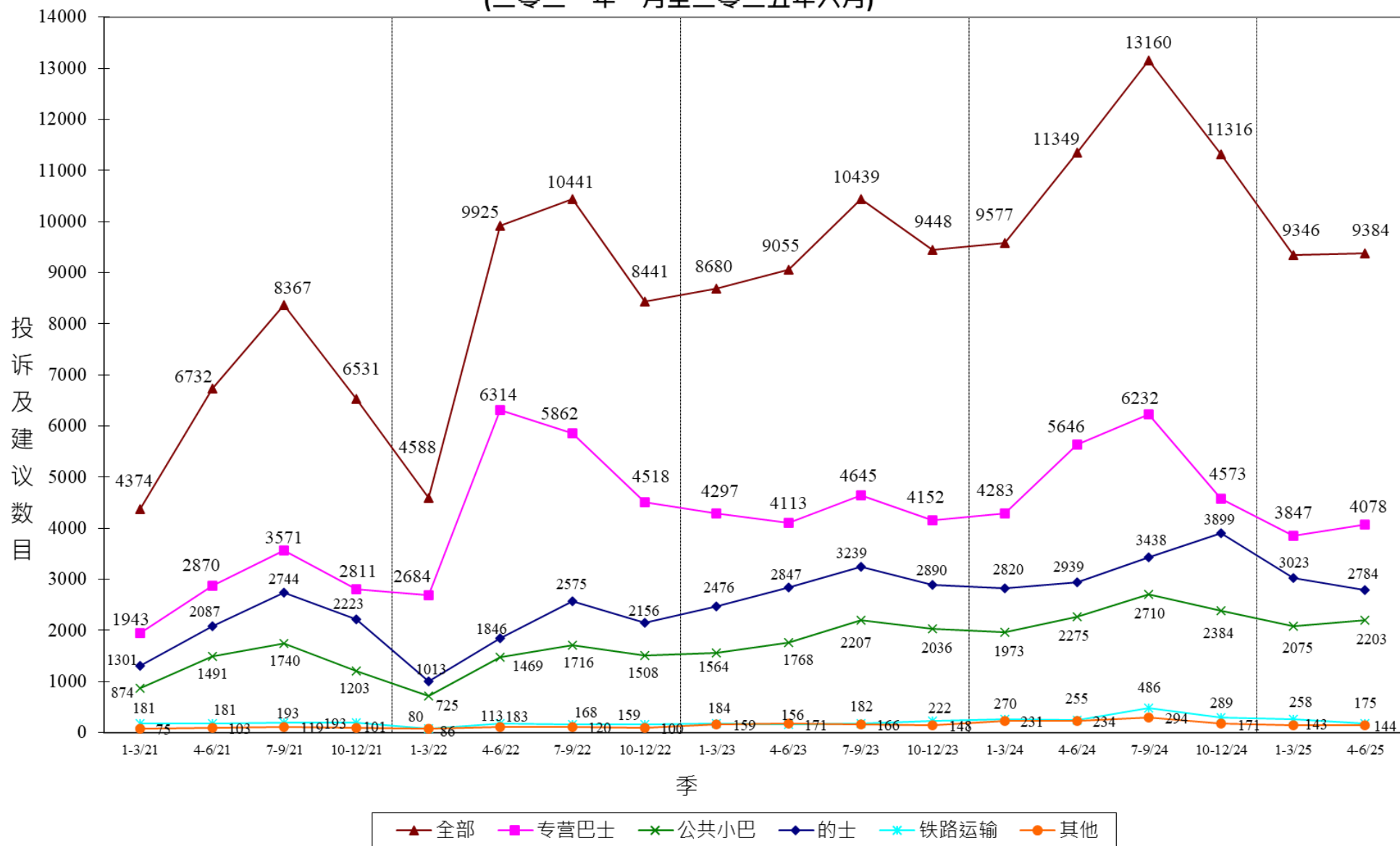
附件 E(i)(b)

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	九巴											
(A) 服务质量																	
(1) 班次/载客量	75	19	5	7	11	20	6	119	-	-	9	4	3	2	1	2	283
(2) 路线	84	15	7	-	26	14	3	2	-	-	-	-	-	1	-	1	153
(3) 服务时间	14	3	1	2	1	5	-	4	-	-	1	-	-	-	-	-	31
(4) 设置车站	14	5	-	3	4	1	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	35
小计	187	42	13	12	42	40	9	133	-	-	10	4	3	3	1	3	502
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	706	231	43	14	79	151	16	517	-	-	6	2	3	-	4	8	1780
(2) 路线依循情况	15	9	1	-	5	6	2	74	-	614	-	1	-	-	-	-	727
(3) 驾驶行为不当	549	115	28	7	28	97	17	385	45	647	8	9	3	-	-	-	1938
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	605	180	57	32	39	168	21	715	39	1023	29	1	5	5	4	-	2923
(5) 滥收车/船费	15	5	2	-	-	2	-	91	13	398*	2	-	-	1	-	-	529
(6) 清洁	11	2	2	1	-	5	1	21	2	18	1	-	1	-	-	-	65
(7) 车辆/船只状况	13	5	3	1	1	11	3	25	-	9	1	-	1	-	-	-	73
(8) 乘客服务及设施	257	49	10	12	15	55	20	64	3	9	69	8	1	4	9	2	587
小计	2171	596	146	67	167	495	80	1892	102	2718	116	21	14	10	17	10	8622
(C) 一般性质	66	18	3	1	1	11	9	51	25	66	6	1	-	-	1	1	260
今季合计	2424	656	162	80	210	546	98	2076	127	2784	132	26	17	13	19	14	9384
总数	(4078)						(5085)				(175)			(46)			
上季合计	2191	670	187	104	212	483	108	1967	108	3023	215	27	16	18	11	6	9346
2024年同季合计	2337 <sup>(1)</sup>	734 <sup>(1)</sup>	226 <sup>(1)</sup>	78	262 <sup>(1)</sup>	563 <sup>(1)</sup>	133 <sup>(1)</sup>	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	9830

\* 包括有关的士咪表的违规行为。

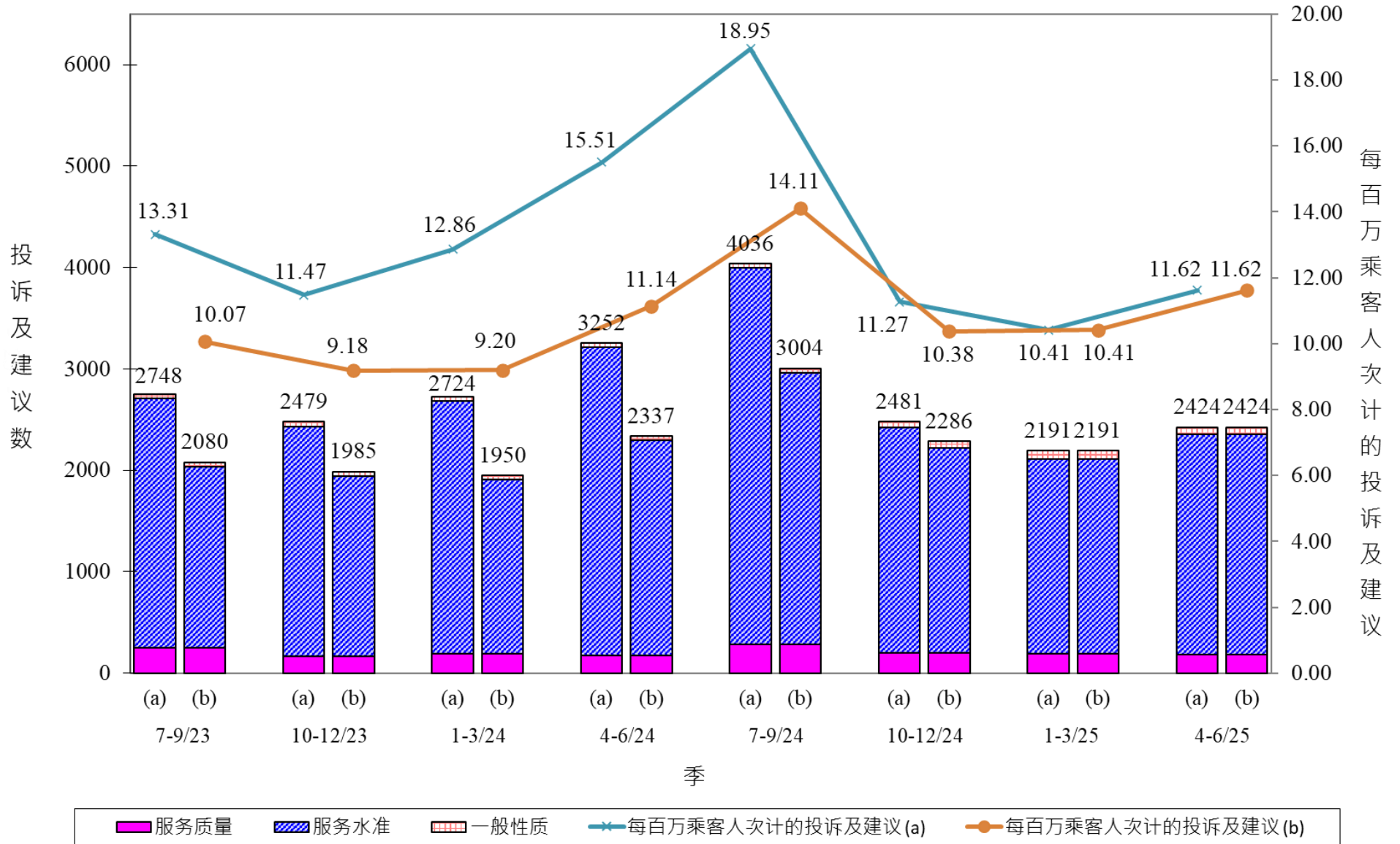
注：(1) 不包括由四位投诉人在上季内提出共 1 519 宗个案 (包括 915 宗有关九巴、322 宗有关城巴 (市区及新界)、42 宗有关城巴 (大屿山)、46 宗有关龙运、121 宗有关过海隧巴及 73 宗有关非专营巴士服务的个案)。包括这些投诉的数字载于附件E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势  
(二零二一年一月至二零二五年六月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

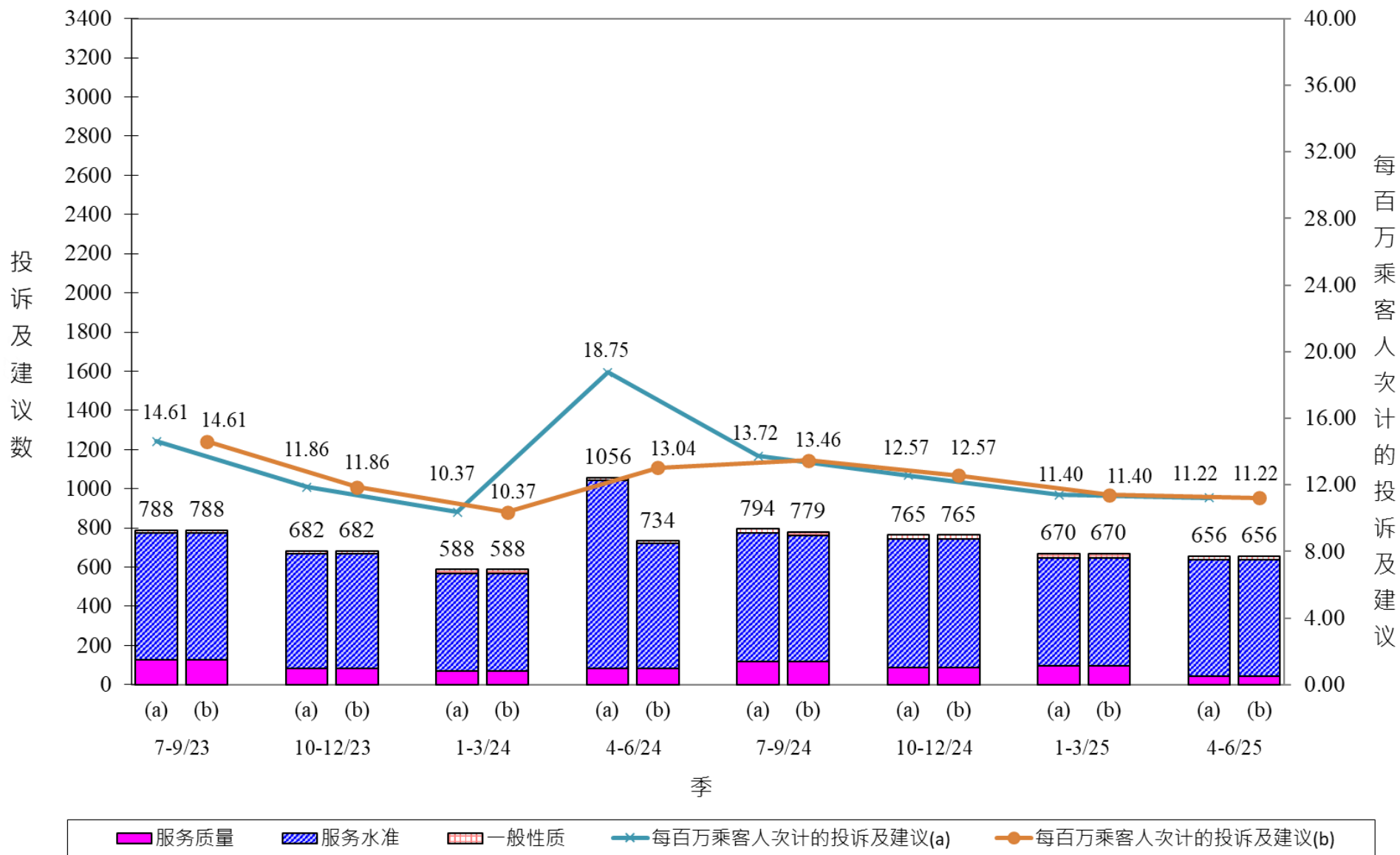


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

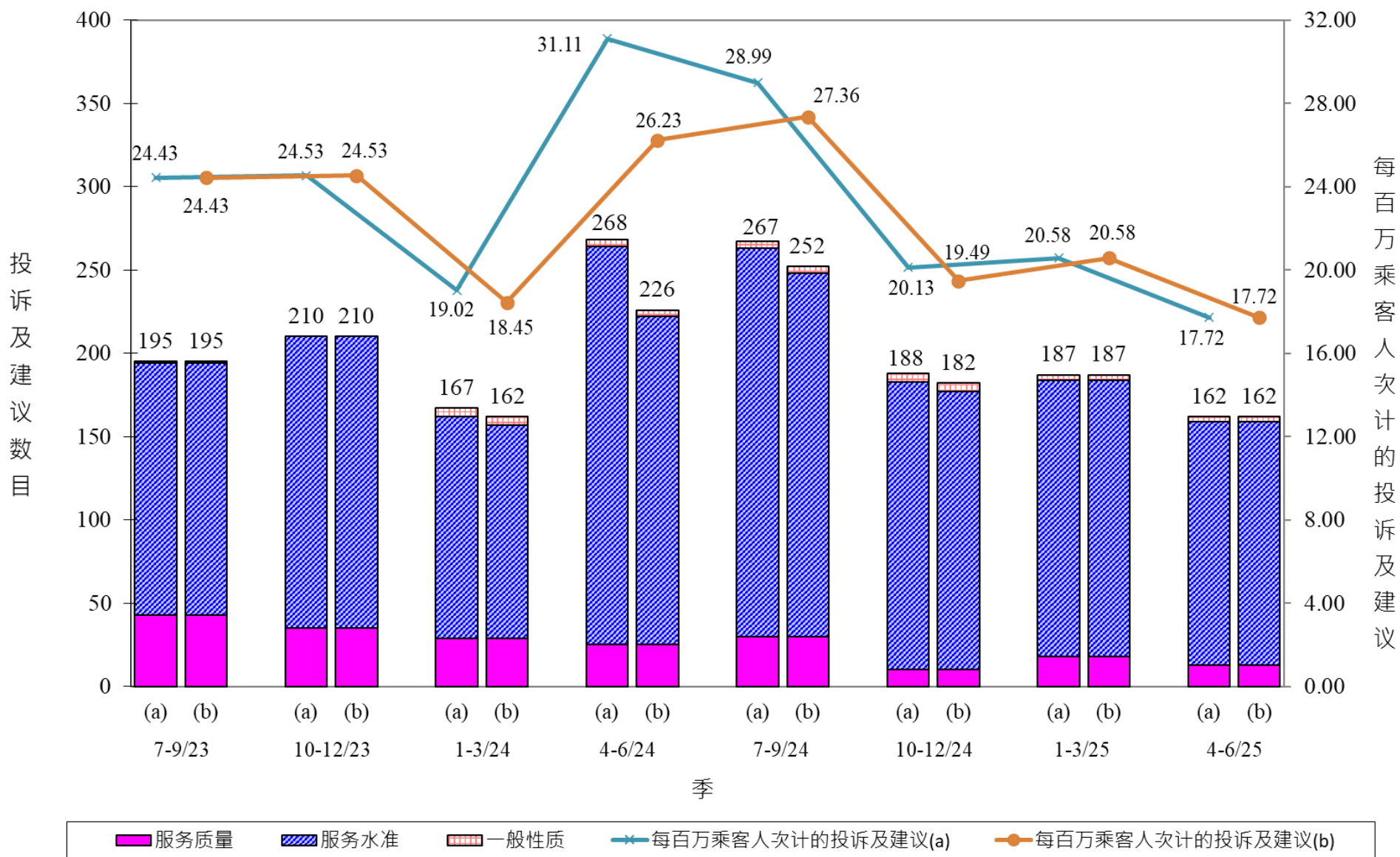


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

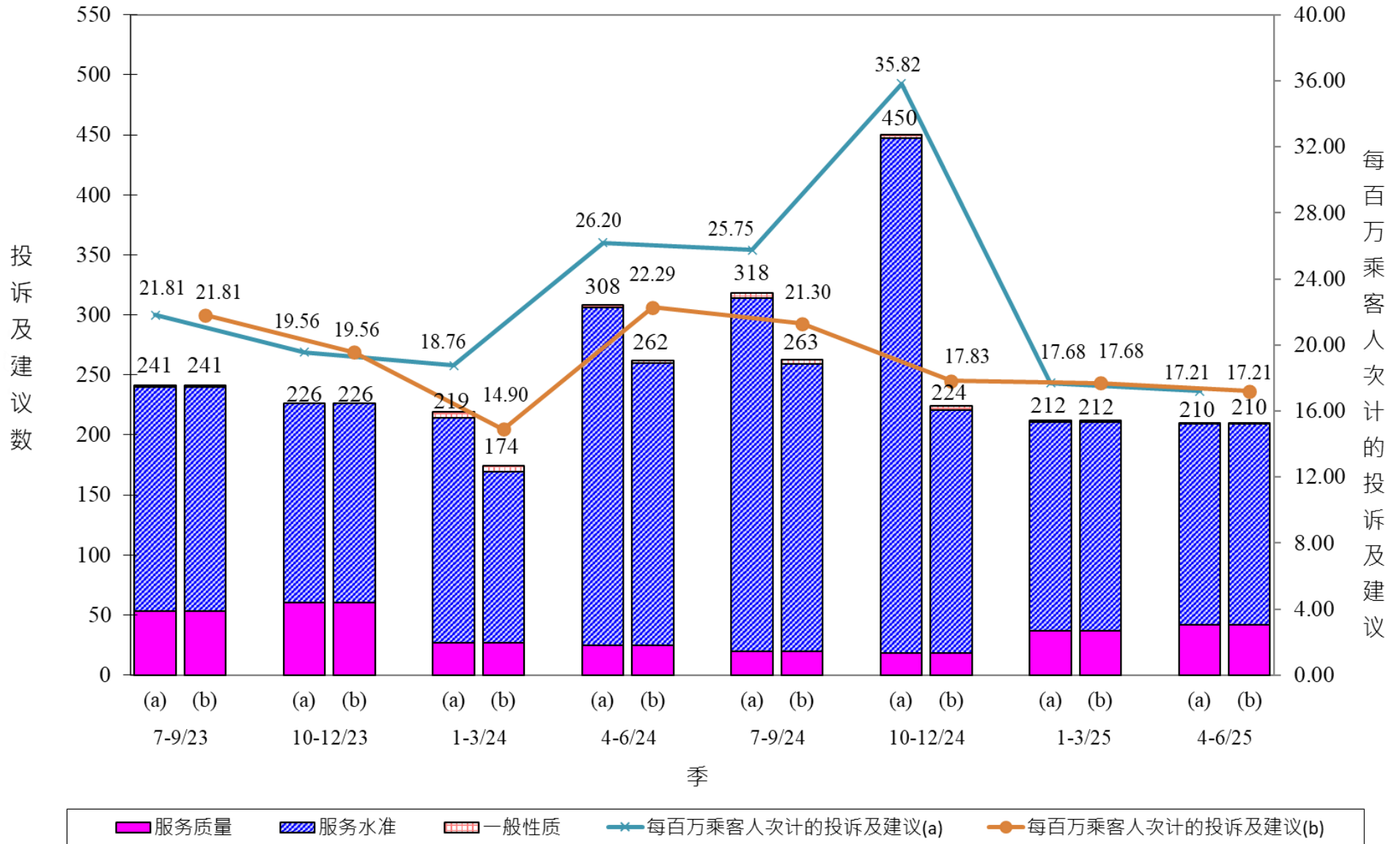


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

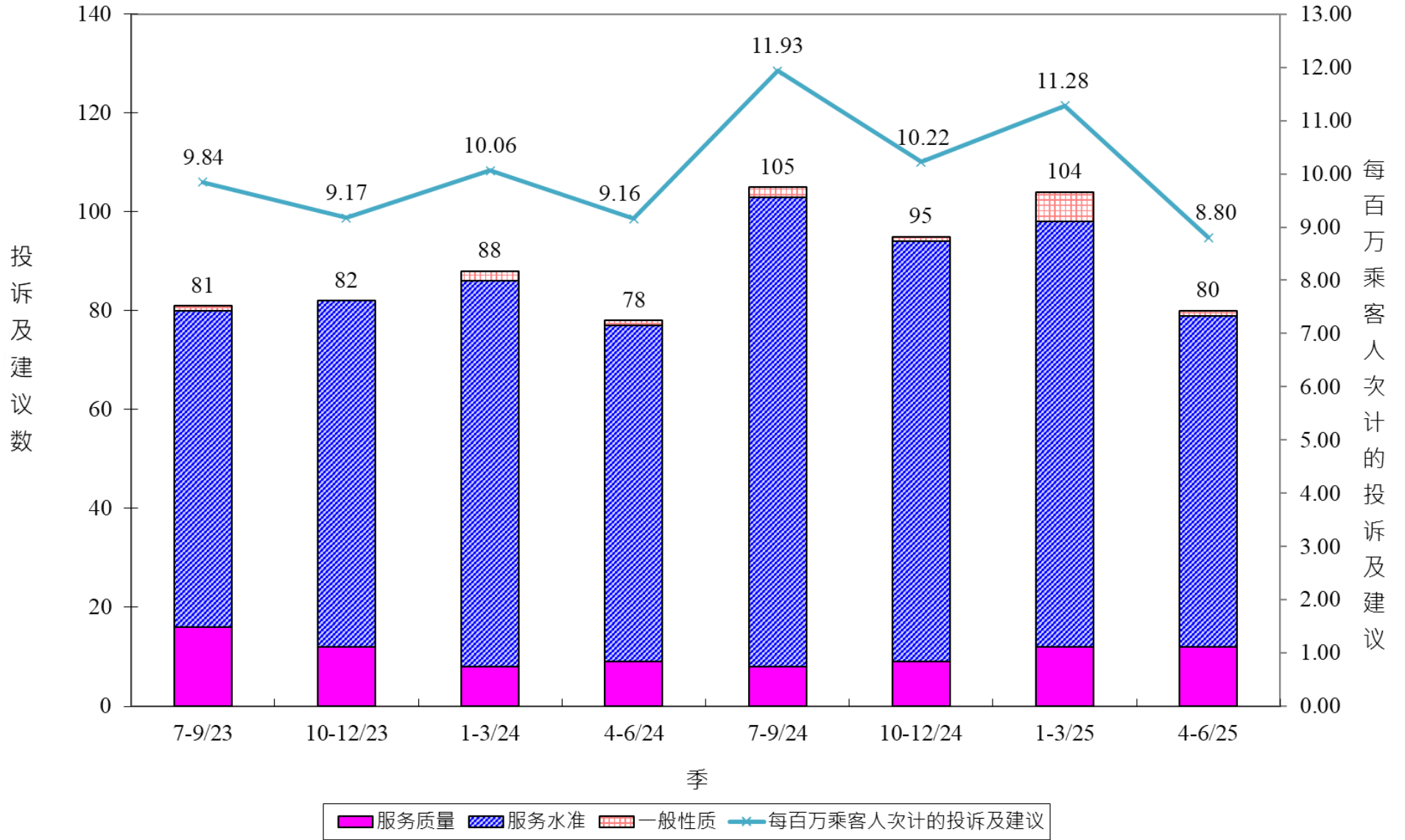


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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。

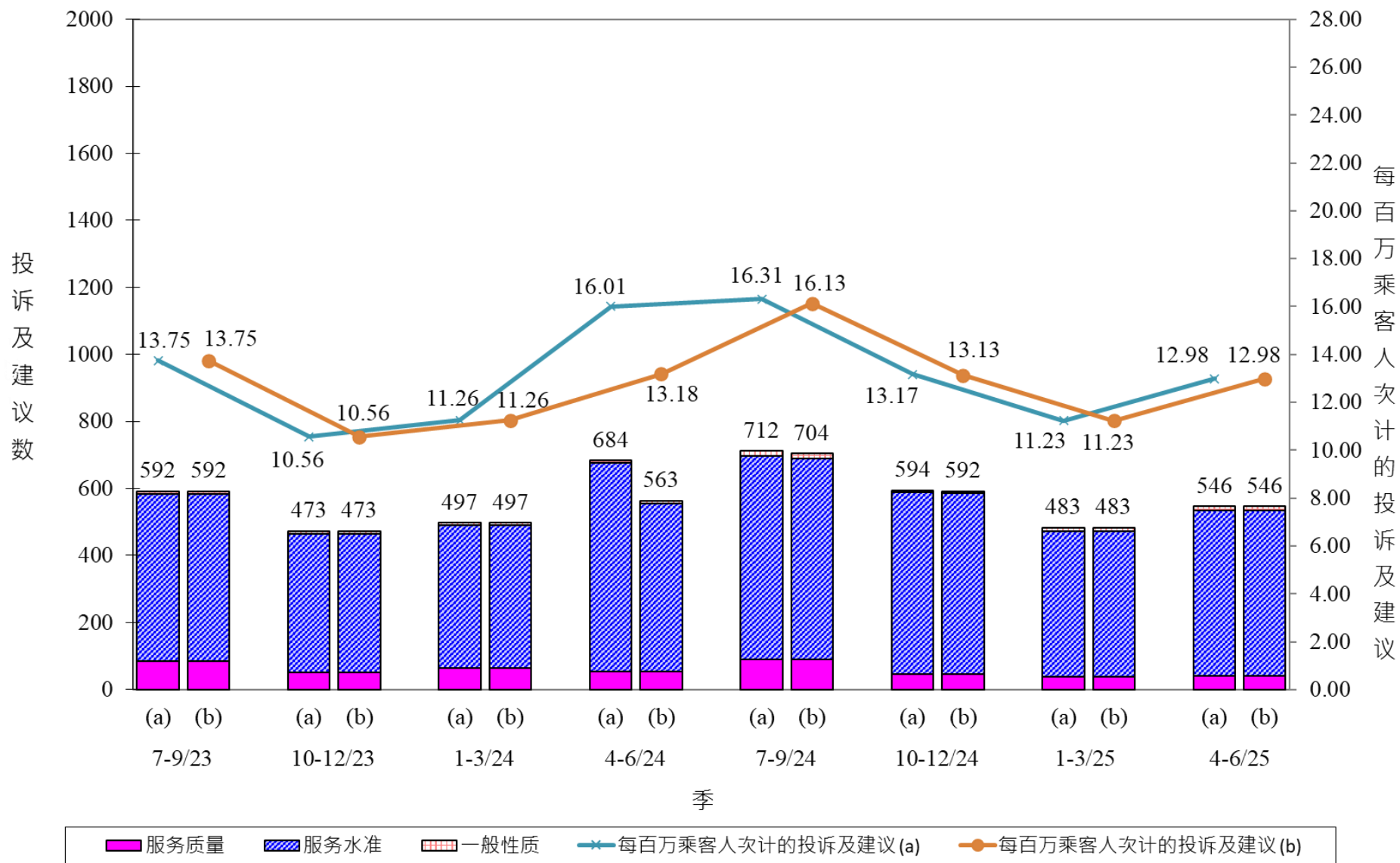
过去八季有关新大屿山巴士服务的投诉及建议

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。

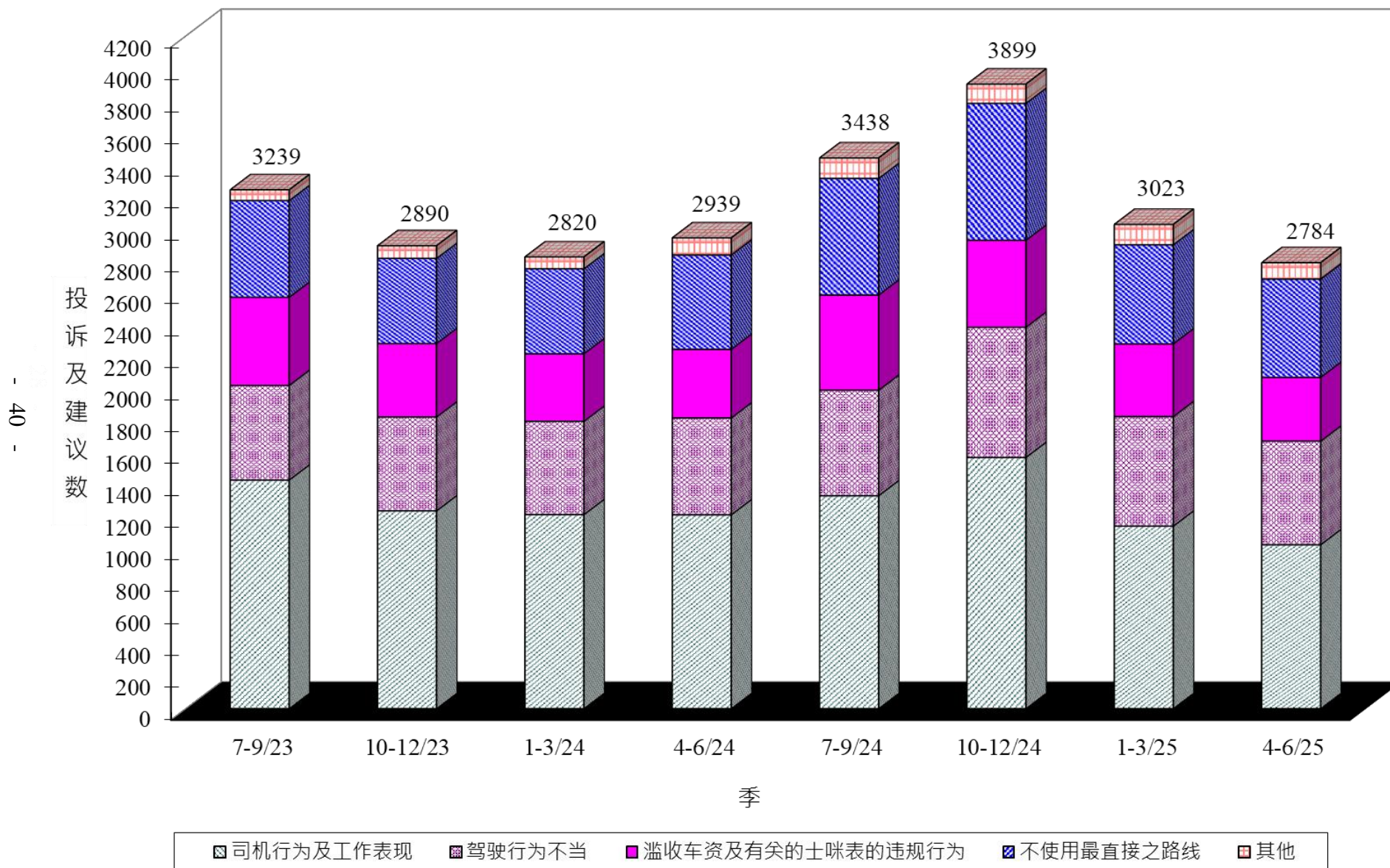
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

有关专营巴士服务的投诉及建议  
(二零二五年四月至六月)

<u>巴士公司</u>	<u>投诉数目及建议</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）	2 424	11.62
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	656	11.22
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	162	17.72
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	80	8.80
龙运巴士公司	210	17.21
过海隧巴 <sup>(1)</sup>	546	12.98
<b>合计</b>	<b>4 078</b>	<b>12.01</b>

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。

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>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) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	457	469	467
(ii) 拒载	636	572	469
(iii) 兜客	8	3	2
(iv) 拒绝驶达目的地	88	71	74
(v) 未有展示司机证	16	22	10
(vi) 不正确展示司机证	5	2	1
小计	1 210	1 139	1 023
(b) 驾驶行为不当	605	684	647
(c) 滥收车资	384	402	333
(d) 有关的士咪表的违规行为	44	52	65
(e) 不使用最直接可行之路线	589	619	614
(f) 其他 <sup>(1)</sup>	107	127	102
合计	<b>2 939</b>	<b>3 023</b>	<b>2 784</b>

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**  
(二零二五年四月至六月)

**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
<b>交通情况</b>																				
(a) 交通挤塞/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) 增设交通标志及设备	1	1	-	-	10	4	4	-	2	3	1	2	4	1	-	1	2	1	1	38
(d) 泊车设施	1	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	1	-	-	-	-	1	1	6	15
小计	12	8	13	6	32	8	19	12	23	8	9	16	21	16	7	3	12	11	13	249
<b>道路维修</b>																				
(a) 道路情况	2	-	-	-	9	2	4	-	1	1	-	1	1	2	2	1	-	-	-	26
(b) 交通标志及设备	-	-	-	1	-	-	2	1	1	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	9
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
小计	2	-	-	1	9	3	6	1	2	2	-	1	1	3	2	2	1	-	-	36
<b>法例执行</b>																				
(a) 违例泊车	31	20	22	18	14	15	26	22	47	20	13	35	33	25	21	18	11	18	3	412
(b) 其他执法事宜	13	17	10	5	14	4	12	32	61	11	13	44	42	16	6	6	14	5	6	331
小计	44	37	32	23	28	19	38	54	108	31	26	79	75	41	27	24	25	23	9	743
<b>合计</b>	<b>58</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>69</b>	<b>30</b>	<b>63</b>	<b>67</b>	<b>133</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>60</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>1028</b>

有关的士服务员工行为及工作表现  
投诉及建议的分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>2025年 1月至6月</u>	<u>增／减</u>
1. 举止无礼和不守规矩	904	936	+3.5%
(a) 辱骂乘客／对乘客态度恶劣	743	770	+3.6%
(b) 吸烟	18	32	+77.8%
(c) 没有发出收据	19	18	-5.3%
(d) 没有妥当发出收据	15	13	-13.3%
(e) 没有向乘客提供路线／ 目的地／车费的信息	12	7	-41.7%
(f) 袭击乘客	7	3	-57.1%
(g) 等候乘客时间过长	-	1	-
(h) 在总站让引擎空转	1	-	-100.0%
(i) 其他	89	92	+3.4%
2. 拒载	1 301	1 041	-20.0%
3. 兜客	13	5	-61.5%
4. 拒绝驶达目的地	164	145	-11.6%
5. 没有展示司机证	32	32	-
6. 没有妥当展示司机证	7	3	-57.1%
<b>合计</b>	<b>2 421</b>	<b>2 162</b>	<b>-10.7%</b>

有关公共交通服务（不包括的士）员工行为及工作表现  
投诉及建议的分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>2025年 1月至6月</u>	<u>增／减</u>
1. 没有让乘客上车	1 788	2 119	+18.5%
2. 辱骂乘客／对乘客态度恶劣	555	637	+14.8%
3. 没有在乘客指定的位置／车站让乘客下车	222	254	+14.4%
4. 没有展示司机证	176	55	-68.8%
5. 站长辱骂乘客／对乘客态度恶劣	45	49	+8.9%
6. 吸烟	23	44	+91.3%
7. 等候乘客时间过长	26	35	+34.6%
8. 向乘客提供路线／目的地／车费的信息不足／错误	45	34	-24.4%
9. 站长没有控制乘客／车辆	38	31	-18.4%
10. 其他	341	349	+2.3%
<b>合计</b>	<b>3 259</b>	<b>3 607</b>	<b>+10.7%</b>

有关专营巴士服务员工行为及工作表现  
投诉及建议的分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>2025年 1月至6月</u>	<u>增／减</u>
1. 没有让乘客上车	928	1 241	+33.7%
2. 辱骂乘客／对乘客态度恶劣	240	334	+39.2%
3. 没有在乘客指定的位置／车站让乘客下车	106	115	+8.5%
4. 没有展示司机证	133	21	-84.2%
5. 站长没有控制乘客／车辆	16	20	+25.0%
6. 向乘客提供路线／目的地／车费的信息不足／错误	9	18	+100.0%
7. 吸烟	11	16	+45.5%
8. 站长辱骂乘客／对乘客态度恶劣	22	14	-36.4%
9. 等候乘客时间过长	10	8	-20.0%
10. 其他	175	222	+26.9%
<b>合计</b>	<b>1 650</b>	<b>2 009</b>	<b>+21.8%</b>

有关绿色专线小巴服务员工行为及工作表现  
投诉及建议的分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>2025年 1月至6月</u>	<u>增／减</u>
1. 没有让乘客上车	816	835	+2.3%
2. 辱骂乘客／对乘客态度恶劣	224	229	+2.2%
3. 没有在乘客指定的位置／车站让乘客下车	94	128	+36.2%
4. 没有展示司机证	36	29	-19.4%
5. 站长辱骂乘客／对乘客态度恶劣	17	27	+58.8%
6. 等候乘客时间过长	15	21	+40.0%
7. 吸烟	7	19	+171.4%
8. 向乘客提供路线／目的地／车费的信息不足／错误	23	12	-47.8%
9. 站长没有控制乘客／车辆	11	9	-18.2%
10. 其他	57	74	+29.8%
合计	<b>1 300</b>	<b>1 383</b>	<b>+6.4%</b>

有关红色小巴服务员工行为及工作表现  
投诉及建议的分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>2025年 1月至6月</u>	<u>增／减</u>
1. 辱骂乘客／对乘客态度恶劣	19	21	+10.5%
2. 没有让乘客上车	15	21	+40.0%
3. 吸烟	3	7	+133.3%
4. 没有到达展示的目的地	14	6	-57.1%
5. 等候乘客时间过长	1	4	+300.0%
6. 向乘客提供路线／目的地／ 车费的信息不足／错误	1	1	-
7. 展示错误收费／分段收费	-	1	-
8. 没有展示司机证	3	1	-66.7%
9. 没有妥当展示司机证	1	-	-100.0%
10. 其他	6	11	+83.3%
<b>合计</b>	<b>63</b>	<b>73</b>	<b>+15.9%</b>

有关香港铁路（不包括轻铁）员工行为及工作表现  
投诉及建议的分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>2025年 1月至6月</u>	<u>增／减</u>
1. 辱骂乘客／对乘客态度恶劣	50	22	-56.0%
2. 站长辱骂乘客／对乘客态度恶劣	3	5	+66.7%
3. 没有让乘客上车	1	4	+300.0%
4. 没有展示司机证	3	3	-
5. 吸烟	1	1	-
6. 没有在乘客指定的位置／ 铁路站让乘客下车	3	1	-66.7%
7. 站长没有控制乘客／列车	8	1	-87.5%
8. 向乘客提供路线／目的地／ 车费的信息不足／错误	11	1	-90.9%
9. 其他	84	34	-59.5%
<b>合计</b>	<b>164</b>	<b>72</b>	<b>-56.1%</b>

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。