

# 交通咨询委员会交通投诉组季报

(二零二五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](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	13-18
<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	43-44
J 有关公共交通服务主要驾驶行为不当的投诉及建议（二零二零至二零二四年）	45
K 有关公共交通司机驾驶行为不当的投诉及建议分项数字	46-51
L 向交通投诉组提出建议及投诉的方法	52

## 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三份季报，汇报二零二五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 11 842 宗<sup>2</sup> 投诉及建议，包括 346 宗<sup>3</sup> 纯粹建议。大约 77% 的个案（即 9 167 宗）透过交通投诉组网上投诉／建议表格和电邮收到，23%（即 2 665 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 10 476 宗上升 13.0%<sup>2</sup>，与二零二四年同季的 14 519 宗<sup>4</sup>比较，则下降 18.4%<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 346<sup>3</sup> 宗纯粹建议中，有 267 宗有关公共交通服务，其中 243 宗关于专营巴士服务，另有 72 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二季起每季收到的投诉及建议的趋势。

5. 季内，共 13 655 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 11 311 宗（83%）证实成立，不成立的有两宗（少于 1%），其余 2 342 宗（17%）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。在二零二五年七月至九月，警方告知本组较早前转介的 458 宗<sup>5</sup>个案的最新进展，当中有 19 名<sup>5</sup> 驾驶者被票

---

<sup>1</sup> 个别投诉人在一季内提出超过 100 宗投诉的投诉数字载于相关脚注。

<sup>2</sup> 在 11 842 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 136 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 11 706 宗，与上季的 10 476 宗相比，增幅为 11.7%。与二零二四年同季的 12 821 宗（见注 4）相比，跌幅为 8.7%。不包括这些投诉的分类载于附件A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 346 宗纯粹建议中，有 176 宗由一位市民提出。

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 数字已包括第 22 段中所述的的士个案。

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 10 519 宗<sup>6</sup>，较上季的 9 384 宗上升 12.1%，与二零二四年同季的 13 160 宗<sup>7</sup>比较，则下跌 20.1%<sup>6</sup>。本季接获的投诉及建议的分类载于附件 E(i)。自二零二一年第二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 4 564 宗<sup>8</sup>，较上季的 4 078 宗上升 11.9%，与二零二四年同季的 6 232 宗<sup>9</sup>比较，则下跌 26.8%<sup>8</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 2 498 宗，上季有 2 424 宗，二零二四年同季则有 4 036 宗<sup>10</sup>。今季的 2 498 宗个案中，涉及服务质量的个案有 308 宗（12.3%），而涉及服务水平的个案则有 2 104 宗（84.2%）。

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 779 宗，上季

---

<sup>6</sup> 与二零二四年同季的 11 814 宗（见注 7）投诉相比，跌幅为 11.0%。

<sup>7</sup> 在 13 160 宗投诉及建议中，有五位投诉人提出 1 346 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 11 814 宗。

<sup>8</sup> 与二零二四年同季的 5 107 宗（见注 9）相比，跌幅为 10.6%。

<sup>9</sup> 在 6 232 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出 1 125 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 5 107 宗。

<sup>10</sup> 在 4 036 宗投诉及建议中，有四位投诉人提出共 1 032 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 3 004 宗。

有 656 宗，二零二四年同季则有 794<sup>11</sup> 宗。今季的 779 宗个案中，涉及服务质量的个案有 72 宗（9.2%），而涉及服务水平的个案则有 688 宗（88.3%）。

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 196 宗，上季有 162 宗，二零二四年同季则有 267 宗<sup>12</sup>。今季的 196 宗个案中，涉及服务质量的个案有 19 宗（9.7%），而涉及服务水平的个案则有 173 宗（88.3%）。

12. 今季有关龙运巴士公司服务的投诉及建议共有 228 宗，上季有 210 宗，二零二四年同季则有 318 宗<sup>13</sup>。今季的 228 宗个案中，涉及服务质量的个案有 19 宗（8.3%），而涉及服务水平的个案则有 203 宗（89.0%）。

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 101 宗，上季有 80 宗，二零二四年同季则有 105 宗。今季 101 宗个案中，涉及服务质量的个案有 14 宗（13.9%），而涉及服务水平的个案则有 84 宗（83.2%）。

14. 今季有关过海隧巴服务<sup>14</sup>的投诉及建议共有 762 宗，上季有 546 宗，二零二四年同季则有 712 宗<sup>15</sup>。今季的 762 宗个案中，涉及服务质量的个案有 98 宗（12.9%），而涉及服务水平的个案则有 647 宗（84.9%）。

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>11</sup> 在 794 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 779 宗。

<sup>12</sup> 在 267 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出 15 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 252 宗。

<sup>13</sup> 在 318 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 55 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 263 宗。

<sup>14</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>15</sup> 在 712 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共八宗投诉。不包括这些投诉的数字为 704 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 167 宗，上季有 98 宗，二零二四年同季则有 254 宗<sup>16</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 2 590 宗，较上季的 2 203 宗上升 17.6%，与二零二四年同季的 2 710 宗比较，则下跌 4.4%。所有个案已转介运输署或警方处理。

18. 季内接获的公共小巴个案中，涉及专线小巴服务的投诉及建议占 94.7%（即 2 453 宗），较上季的 2 076 宗上升 18.2%，与二零二四年同季的 2 591 宗比较，则下跌 5.3%。今季的 2 453 宗个案中，涉及服务质量的个案有 178 宗（7.3%），而涉及服务水平的个案则有 2 236 宗（91.2%）。

19. 其余 5.3%的个案（即 137 宗）则为有关红色小巴服务的投诉及建议，较上季的 127 宗，上升 7.9%，与二零二四年同季的 119 宗比较，则上升 15.1%。

## 的士服务

20. 今季有关的士服务的个案共有 2 804 宗，较上季上升 0.7%，与二零二四年同季比较，则下跌 18.4%。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 2 804 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 2 702 宗（96.4%），上季则有 2 682 宗（96.3%）。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，本组会把个案转交警方进一步调查。季内，本组共转介 723 宗（26.8%）这类个案予

---

<sup>16</sup> 在 254 宗投诉及建议中，有两位投诉人提出共 92 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 162 宗。

警方处理。

22. 警方在季内告知本组较早前转介的 331 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	12 (20)	4 (4)
(b) 投诉人撤销投诉	161 (232)	49 (51)
(c) 警方认为无足够证据 进一步处理	158 (201)	48 (44)
	<u><b>331 (453)</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 20 宗个案中，一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，一位的士司机因没有遵从交通灯的指示而被罚款 600 元及另一位士司机因驾驶时没有稳妥系上安全带而被罚款 320 元<sup>17</sup>。

## 铁路服务

24. 季内，共有 322 宗涉及铁路服务的投诉及建议，上季共有 175 宗，二零二四年同季则有 486 宗<sup>18</sup>。今季的 322 宗个案中，涉及港铁服务的个案占 296 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)。

<sup>17</sup> 截至 2025 年九月底，其他被票控案件尚未有结果。

<sup>18</sup> 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。

## 渡轮服务

25. 有关渡轮服务的投诉及建议，今季共有 72 宗，上季及二零二四年同季分别有 46 宗及 40 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 144 宗，上季有 111 宗，二零二四年同季则有 492<sup>19</sup>宗。投诉涉及的地区详情如下：

	<u>投诉数目</u>	
港岛	27	(22)
九龙	38	(44)
新界	76	(44)
其他（一般事宜及 隧道区域等）	3	(1)
<b>总数</b>	<b>144</b>	<b>(111)</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西贡（23 宗）、油尖旺（20 宗）及元朗（14 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 108 宗有关交通管理的投诉及建议，以及 36 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 85 宗及 38 项，二零二四年同季的数目则分别为 82 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 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。

## 道路维修

31. 今季有关道路维修的投诉有 57 宗，上季的数目及二零二四年同季的数目分别为 36 宗及 40 宗。今季的 57 宗投诉中，涉及道路情况的投诉占 41 宗，而涉及交通标志及设备的投诉则有 16 宗。

32. 涉及较多有关道路情况的投诉的地区为元朗及西贡（各七宗）及观塘（六宗）。涉及较多有关交通标志及设备的投诉的地区为东区（五宗），九龙城及深水埗（各三宗）。

## 法例执行

33. 季内，与交通法例执行事宜有关的投诉有 905 宗<sup>20</sup>，较上季的 743 宗上升 21.8%，与二零二四年同季的 643 宗比较，则上升 40.7%。投诉个案主要是要求当局对违例泊车（391 宗），不遵从交通标志／计划的指示（210 宗<sup>21</sup>），等候过久引致交通阻塞（100 宗<sup>22</sup>）及冲红灯／不让行人先过马路或不让路予其他车辆（77 宗<sup>23</sup>）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（52 宗）、沙田（49 宗）、元朗（33 宗）及深水埗（31 宗）。

---

<sup>20</sup> 在 905 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 136 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 769 宗，与上季的 743 宗相比，增幅为 3.5%。与二零二四年同季的 643 宗相比，增幅为 19.6%。

<sup>21</sup> 在 210 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 82 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 128 宗。

<sup>22</sup> 在 100 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共 26 宗投诉。不包括这些投诉的数字为 74 宗。

<sup>23</sup> 在 77 宗投诉及建议中，有一位投诉人提出共一宗投诉。不包括这些投诉的数字为 76 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

在二零二五年九月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) 有关专营巴士服务和专线小巴服务实时巴士到站信息的投诉及建议；
  - (b) 有关机场巴士服务的投诉及建议；
  - (c) 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；以及
  - (d) 交通投诉组二零二五年第二号季报。
2. 各委员同意应呈递以下文件予交通咨询委员会审阅：
- (a) 有关公共交通服务员工（包括司机）行为及工作表现的投诉及建议；以及
  - (b) 交通投诉组二零二五年第二号季报。

### 有关湾仔骆克道与卢押道交界处道路安全的关注

3. 一名市民关注到骆克道与卢押道交界处的交通情况。投诉人认为该路段已有一段长时间，特别是在繁忙时间，出现交通挤塞。投诉人认为该交界处缺乏基本交通管理设施，包括(i)没有划上黄色方格，导致车辆在交界处停车或泊车，阻碍其他车辆通行；(ii)没有装设交通监察摄影机，以致缺乏执法及监察机制；以及(iii)没有交通警察定期巡逻，令违规行为未能适时处理。投诉人相信这种情况不但危及道路使用者的安全，亦会对公众构成潜在的交通意外风险。投诉人促请相关政府部门尽快采取有效措施，以改善该处的交通情况。

4. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复指，该署早前已委托路政署进行工程，在骆克道与卢押道交界处划上黄色方格。路政署

现正安排相关工程，预期于二零二六年二月前划妥标记。

5. 运输署续称，该署现时为交通管制及监察而管理的闭路电视系统，只用于实时监察交通情况和处理交通意外。因此，运输署并无记录或储存闭路电视片段，而系统亦不可用以监察和记录司机的行为或作执法用途。运输署因而未能考虑投诉人所提出在上述地点安装摄影机系统的建议。

6. 运输署注意到，骆克道与卢押道交界处一带偶然出现挤塞问题，是由于违例泊车／停车所致。运输署已向警方传达观察所得的意见，并要求加强巡逻和执法。市民如怀疑有任何违例泊车情况影响行人安全，便应立即通知警方作实地处理。尽管如此，运输署会继续监察相关地点的情况，并在有需要及可行的情况下，探讨可采取的改善措施。

7. 运输署的回复已转达该名市民，他并无再提出意见。

### **有关启德体育园「不准停车」限制区过多的投诉**

8. 一名市民投诉启德体育园（体育园）「不准停车」限制区过多。他认为限制区过多，令的士司机及驾驶人士不便于在体育园上落乘客。

9. 有关个案已转交运输署调查跟进。运输署回复时表示，考虑到体育园在大型活动举行期间，园区一带交通预期会较为繁忙，并为配合警方实施人流及交通管理，运输署一直呼吁前往园区的访客应乘搭公共交通工具，避免驾驶或乘坐私家车。

10. 运输署表示，为进一步利便访客乘搭的士前往体育园，自今年六月起，体育园已在大型活动举行期间开放启德主场馆的士上落客区。此外，驾驶人士如有需要，可预先购买泊车证，以便在大型活动举行期间预留启德体艺馆停车场的泊车位。体育园亦已在其他时间开放的士上落客区、私家车上落客区，以及启德主场馆及启德体艺馆的停车场，供到访园区的人士使用。此外，任何人士如有特别需要，可预先联络启德体育园有限公司，以作出合适的上落安排。

11. 运输署续称，启德范围内的承启道为该区的主要干路，易于接驳到地区干路及邻近地区。现时在相关道路实施 24 小时不准停车限

制，避免车辆停车上落客或进行其他活动影响该区交通。运输署会继续监察该区的交通情况。

12. 运输署的回复已转达有关市民，他并无再提出意见。

### 有关清水湾道交通挤塞的投诉

13. 市民投诉清水湾道在早上繁忙时间交通严重挤塞。他们注意到挤塞问题在今年显著恶化，由上洋村至银线湾回旋处完全堵塞。交通挤塞严重影响日常出行人士及居民。他们促请运输署在回旋处进行改善工程，并引入专营巴士服务，以改善清水湾道沿线居民的出行体验。

14. 有关个案已转交运输署跟进。运输署回复指经咨询路政署后，已向该署发出施工通知，以进行道路改善工程，兴建一条行车道，专供车辆由清水湾道（北行）左转入坑口道（南行）。该项措施可让清水湾道北行的车辆更快进入坑口道，无须驶入回旋处。

15. 运输署亦表示，在工程期间将实施临时交通安排，为了减低对交通的影响，道路改善工程会分三个阶段进行。路政署现正进行准备工程，而第一阶段道路改善工程预期会在二零二五年第四季完成。

16. 运输署补充，由于工程的不同阶段会涉及地下设施改道及移除树木，政府会检讨进度，并因应最新交通情况，为其后各阶段的工程制定临时交通安排。当局的目标是该条专供车辆左转的行车道可于二零二六年第三季学年开始前完成，而整个项目则会在二零二七年年中前完成。

17. 同时，运输署一直密切监察清水湾区公共交通服务的营运状况及乘客需求的转变。运输署亦会检讨公共交通服务水平，并与公共交通机构商讨服务调整，以应付乘客需求。现时设有专营巴士九巴第 91 及 91S 号线，连接清水湾区至坑口、观塘、彩虹及钻石山港铁站。根据最近进行的监察调查，九巴第 91 及 91S 号线平日早上最繁忙一小时的载客率约为 40%。运输署认为清水湾区的专营巴士服务大致足以应付乘客需求。

18. 运输署会继续监察清水湾区的公共交通服务水平及乘客需求。运输署的回复已转达有关市民，他们并无再提出意见。

### 第三章 专题文章

## 有关公共交通服务驾驶行为不当的投诉及建议

### 背景

二零二四年，本港每日平均约有1 170万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。二零二四年，本组接获45 402宗<sup>24</sup>有关公共交通服务的投诉及建议，占个案总数（51 046宗<sup>25</sup>）89%<sup>24</sup>。在该45 402宗<sup>24</sup>个案中，最受关注的问题之一是驾驶行为不当，二零二四年共接获7 314宗个案。

2. 鉴于安全向来是公共交通服务运作的重要考虑因素，本文集中论述有关公共交通服务驾驶行为不当的投诉及建议。

### 投诉及建议统计数字

3. 过去五年，有关公共交通服务驾驶行为不当的投诉及建议，趋势如下：

年份	投诉／建议数目	增／减
2020	3 389 (2 420)	-
2021	5 086 (3 734)	+50.1%
2022	4 555 (3 299)	-10.4%
2023	6 105 (4 484)	+34.0%
2024	7 314 (5 340)	+19.8%
2025	5 926	-

（截至2025年9月30日）

（注：括号内的数字是过去数年在一月至九月接获的个案数目。）

<sup>24</sup> 在45 402宗投诉及建议中，有七位投诉人提出共4 229宗投诉。不包括这些投诉的数字为41 173宗，占个案总数（45 131宗）（见脚注25）91%。

<sup>25</sup> 在51 046宗投诉及建议中，有九位投诉人提出共5 915宗投诉。不包括这些投诉的数字为45 131宗。

4. 在二零二五年一月至九月期间，本组共接获5 926宗有关公共交通服务驾驶行为不当的投诉及建议，较二零二四年同期接获的5 340宗增加11.0%。现按交通工具分类如下：

<u>投诉／建议数目</u>			
<u>交通工具</u>	<u>2024年 1月至9月</u>	<u>2025年 1月至9月</u>	<u>增／减</u>
专营巴士	2 200	2 394	+194 (+8.8%)
的士	1 847	2 069	+222 (+12.0%)
专线小巴	1 008	1 197	+189 (+18.8%)
红色小巴	124	127	+3 (+2.4%)
非专营巴士	71	68	-3 (-4.2%)
香港铁路（港铁） （包括轻铁）	71	50	-21 (-29.6%)
电车	14	18	+4 (+28.6%)
渡轮	5	3	-2 (-40.0%)
<b>总计</b>	<b>5 340</b>	<b>5 926</b>	<b>+586 (+11.0%)</b>

5. 在该5 926宗个案中，投诉人大多对下列不当行为表示关注：

- (a) 慢驶；
- (b) 高速驾驶；
- (c) 在限制区／切线上落乘客；
- (d) 未待乘客安全上落车便开车；
- (e) 驾驶时使用流动电话；
- (f) 突然切线／超车时越过路面实线；以及
- (g) 没有让路给行人／车辆。

过去五年（二零二零年至二零二四年）有关上述主要不当行为所接获个案数目趋势的图表载于附件J。有关公共交通服务驾驶行为不当的个案，按性质分类的数字详载于附件K(a)及(b)。接获较多投诉的交通工具分项数字则载于附件K(c)至(f)。

## 改善情况的措施

6. 所有涉及公共交通司机驾驶行为不当的投诉，均已转交相关营办商、运输署或警方调查。

7. 如投诉人同意作证，个案会转交警方作进一步调查。在二零二五年一月至九月期间接获的5 926宗有关驾驶行为不当的个案中，有914宗转交警方考虑采取检控行动。目前，有326宗个案已完成调查，结果如下：

	<u>个案数目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	8	2%
(b) 投诉人撤销投诉	156	48%
(c) 警方认为无足够证据进一步处理	162	50%
<b>总计</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

## 专营巴士服务

8. 为支持安全驾驶，专营巴士营办商愈来愈多提供全面培训和采用先进科技，以改善巴士车长的驾驶技巧、驾驶态度及安全意识。各专营巴士营办商除了为新入职车长提供训练外，亦不时为在职车长提供训练，包括重温培训、新巴士路线／车型训练及矫正训练。

9. 主要巴士营办商已为其下整个车队配备司机管理系统，以监测驾驶行为，并就超速、急煞车、急加速等不当驾驶行为向车长发出实时警报。系统亦会向巴士车长提供反馈，以持续改善他们的驾驶行为。巴士车长如有驾驶行为不当或涉及严重交通意外，会被告诫、辅导或纪律处分。他们或须接受矫正训练。此外，专营巴士营办商亦已为其下巴士车队广泛装设先进驾驶辅助系统及司机状态监测系统，提供防止碰撞警报、保持行车线警报，以及疲劳驾驶侦测功能，以进一步减低安全风险。除了应用科技措施，巴士营办商已通过针对性培训、内部沟通及定期向巴士车长发出提示，加强安全驾驶行为。

10. 专营巴士营办商继续安排便衣职员暗中巡查，并于巴士上监察巴士车长的驾驶方式、遵守交通灯号／标志的情况及服务态度。如

有需要，营办商会采取纪律行动和安排训练。运输署亦促请所有专营巴士营办商改善并加强内部监察系统，以便更有效监察巴士车长安全驾驶及服务表现之余，亦同时为巴士车长营造更佳的工作环境。

## 公共小巴服务

11. 运输署非常重视提升公共小巴安全，并已就此采取多管齐下的方法。过去数年，政府引入多项与安全有关的法例和发牌规定，包括强制新登记的公共小巴安装电子数据记录仪、速度显示器及车速限制器、在沿车厢通道两旁座位的上角（靠近通道一边）安装扶手、强制公共小巴驾驶执照的所有申请者修读职前课程，以及新增发牌规定要求所有在二零二三年九月一日或之后新登记的公共小巴必须安装佩戴安全带侦测及警示系统。

12. 此外，运输署一直与公共小巴业界保持紧密沟通，通过定期举办业界研讨会、出版《公共小巴服务通讯》和举办公共小巴道路安全研讨会等，以期合力提升公共小巴安全。运输署会继续与警方定期合办公共小巴道路安全研讨会，着重探讨常见的不当行为及陋习。在研讨会上，运输署及警方会特别针对投诉数字最多的个案，播放意外事故和法庭案件的片段，提醒与会者超速、突然切线和冲灯的严重后果。运输署会继续鼓励公共小巴营办商安排更多前线司机参与公共小巴道路安全研讨会。

13. 此外，运输署亦会就红色小巴及专线小巴服务进行定期及特别调查。如发现司机的不当行为危及道路安全，运输署会提醒有关营办商／车主纠正情况，并把个案转交警方，以考虑对有关路线加强执法行动。运输署每年对公共小巴进行检查时，亦会检验车上与安全有关的装置，并在有需要时，例如当该署接获与安全装置有关的投诉或发现这些装置可能出现故障时，便会进行检验。如专线小巴路线持续接获与安全装置有关的投诉，运输署会与相关专线小巴营办商会面，并按情况考虑向他们发出警告信。该署亦会要求专线小巴营办商提交行动计划以作改善，并会密切监察进展。运输署亦会提醒专线小巴营办商，该等不当驾驶行为或会影响中期检讨的结果及相关客运营业证的延展年期。

14. 运输署会持续与公共小巴业界保持紧密沟通，提倡安全及正确驾驶行为，以期提升整体服务质素。

## 的士服务

15. 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，以打击的士司机的违法行为，加强对屡犯者的阻吓作用。相关的法律条文已获立法会通过并生效。

16. 此外，为提升的士服务质素，政府已规定所有的士必须安装行车记录系统，包括车厢摄录机、行车记录仪和全球卫星导航系统。安装这些装置有助警醒业内少数的害羣之马切勿违法，亦让警方或运输署更容易跟进和调查的士司机涉嫌违规的行为（例如：滥收车资、不使用最直接可行之路线等），更好地保障乘客的权益。

17. 另一方面，政府在去年推出的士车队制度，鼓励业界采用更专业和系统化的模式管理其下车队和司机，提升的士服务质素及的士行业的整体形象。

18. 此外，运输署已开发了一个内部数据库，协助该署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，打击罪行。

## 其他事项

19. 运输署每年举办「至 fit 安全驾驶大行动」，通过一系列宣传及教育活动，鼓励商用车辆司机持续注意安全驾驶及健康，以提升道路安全。相关道路安全信息亦已通过宣传单张、运输业界通讯、《道路安全通讯》，以及重要道路上的可变信息标志发布。这些宣传单张、通讯及《道路安全通讯》亦可在运输署及道路安全议会的网页浏览。

20. 警方一直非常关注公共服务车辆的行车安全及相关意外情况。警方会继续通过「重点交通执法项目」，加强交通执法行动，打击不安全及不负责任的驾驶行为。警方亦会不时检讨执法行动的策略，致力提升公共服务车辆司机的驾驶安全意识，减少交通意外。

21. 警方不断推出各项措施，以提高交通执法成效。自二零二五年八月起，市民可通过香港警察流动应用程序的「电子报案中心」平台，使用「驾驶者不当行为」表格上载影片或照片，向警方举报非紧急交通罪行（不包括违例泊车）。程序推出后反应非常热烈。

22. 除执法行动外，警方会联同运输署、道路安全议会和公私营业界持份者推出各项宣传及教育活动，以提高道路使用者（包括公共服务车辆司机）的安全意识。警方亦会通过宣传及其他活动与市民沟通，藉以提高道路使用者的道路安全意识，以及改变他们可导致意外或危及其他道路使用者的不负责任行为及态度。

23. 交通投诉组会继续密切监察，并与相关部门及交通营办商跟进有关公共交通服务驾驶行为不当的投诉。

## 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 (1.7.24-30.9.24)	上季 (1.4.25-30.6.25)	今季 (1.7.25-30.9.25)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	782[202]	502[136]	756[224]
(b) 服务水平	12 115 [12]	8 622 [9]	9 468 [32]
(c) 一般性质	263 [4]	260 [5]	295 [11]
	<b>13 160 [218] (91%)</b>	<b>9 384[150] (90%)</b>	<b>10 519[267] (89%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞/阻塞	492	111 [1]	144 [8]
(b) 交通管理	82 [5]	85 [12]	108 [47]
(c) 增设交通标志及设备	41 [6]	38 [5]	36 [16]
(d) 泊车设施	14 [1]	15 [2]	11 [1]
	<b>629 [12] (4%)</b>	<b>249 [20] (2%)</b>	<b>299 [72] (3%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	26	26	41
(b) 交通标志及设备	14	9	16
(c) 行车道标记	-	1	-
	<b>40 (&lt;1%)</b>	<b>36 (&lt;1%)</b>	<b>57 (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	401	412	391 [2]
(b) 其他执法事宜	242	331	514 [1]
	<b>643 (4%)</b>	<b>743 (7%)</b>	<b>905 [3] (8%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>47 (&lt;1%)</b>	<b>64 [7] (&lt;1%)</b>	<b>62 [4] (&lt;1%)</b>
<b>合计</b>	<b>14 519[230] (100%)</b>	<b>10 476 [177] (100%)</b>	<b>11 842 [346] (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202宗、136宗及224宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出148宗、85宗及159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 (1.7.24-30.9.24)	上季 (1.4.25-30.6.25)	今季 (1.7.25-30.9.25)
<b>I. 公共交通服务</b>			
(a) 服务质量	782 [202]	502 [136]	756 [224]
(b) 服务水平	10 769 [12]	8 622 [9]	9 468 [32]
(c) 一般性质	263 [4]	260 [5]	295 [11]
	<b>11 814 [218] (92%)</b>	<b>9 384 [150] (90%)</b>	<b>10 519 [267] (90%)</b>
<b>II. 交通情况</b>			
(a) 交通挤塞/阻塞	140	111 [1]	144 [8]
(b) 交通管理	82 [5]	85 [12]	108 [47]
(c) 增设交通标志及设备	41 [6]	38 [5]	36 [16]
(d) 泊车设施	14 [1]	15 [2]	11 [1]
	<b>277 [12] (2%)</b>	<b>249 [20] (2%)</b>	<b>299 [72] (3%)</b>
<b>III. 道路维修</b>			
(a) 道路情况	26	26	41
(b) 交通标志及设备	14	9	16
(c) 行车道标记	-	1	-
	<b>40 (&lt;1%)</b>	<b>36 (&lt;1%)</b>	<b>57 (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例执行</b>			
(a) 违例泊车	401	412	391 [2]
(b) 其他执法事宜	242	331	378 [1]
	<b>643 (5%)</b>	<b>743 (7%)</b>	<b>769 [3] (7%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>47 (&lt;1%)</b>	<b>64 [7] (&lt;1%)</b>	<b>62 [4] (&lt;1%)</b>
<b>合计</b>	<b>12 821<sup>(4)</sup> [230] (100%)</b>	<b>10 476 [177] (100%)</b>	<b>11 706<sup>(5)</sup> [346] (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)。

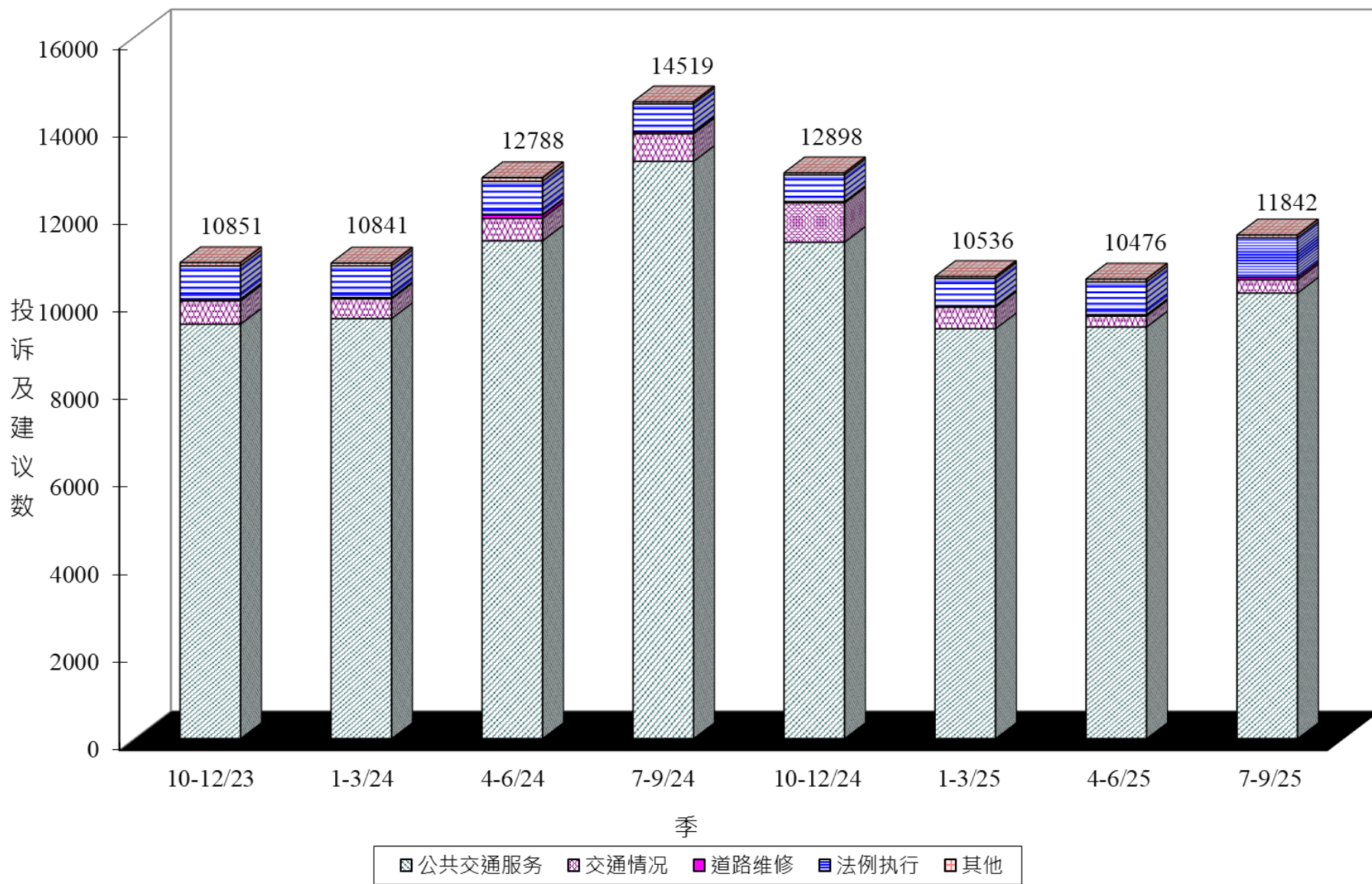
(2) 方括号内是季内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。在有关服务质量的202宗、136宗及224宗纯粹建议的个案中，有一位市民提出148宗、85宗及159宗有关公共交通路线的纯粹建议。

(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) 不包括由七位投诉人提出共1 698宗个案。

(5) 不包括由一位投诉人提出共136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 (二零二五年七月至九月)

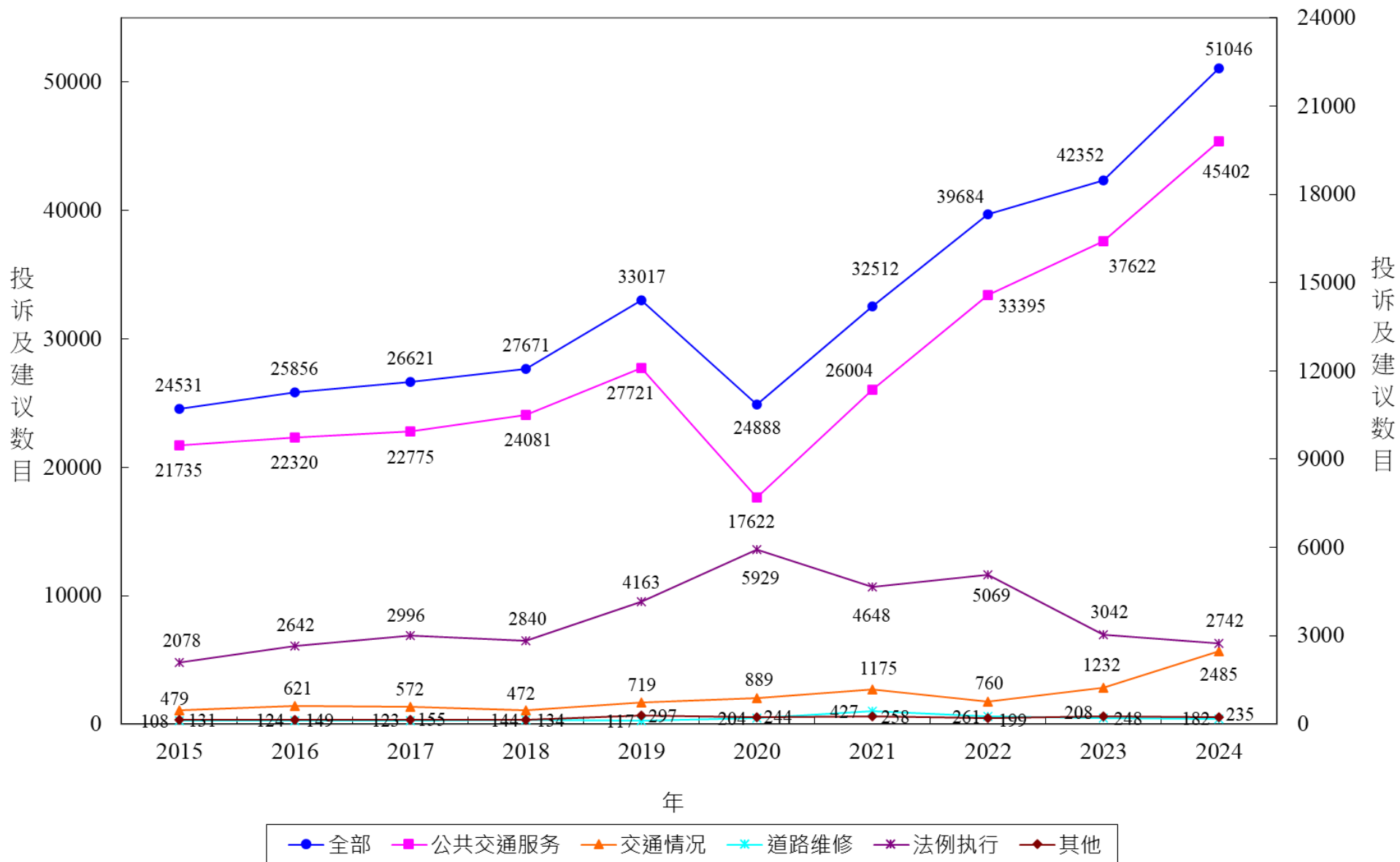
### 建议性质<sup>(1)</sup>

(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	[3]	-	2	[1]	-	1	-	11	[4]		
(2) 路线	183	[159]	1	1	-	-	-	-	185	[159]		
(3) 服务时间	14	[7]	-	-	-	-	-	-	14	[7]		
(4) 设置车站	10	[3]	-	4	-	-	-	-	14	[3]		
	<b>215</b>	<b>[172]</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>[1]</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>224</b>	<b>[173]</b>		
(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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
(6) 清洁	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
(7) 车辆／船只状况	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-		
(8) 乘客服务及设施	23	[2]	-	2	3	1	-	-	29	[2]		
	<b>23</b>	<b>[2]</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>[2]</b>		
(c) 一般性质 <sup>(2)</sup>	5	[1]	-	1	5	-	-	-	11	[1]		
今季(I)项小计	<b>243</b>	<b>[175]</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>[1]</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>267</b>	<b>[176]</b>		
上季(I)项小计	136	[90]	3	[2]	5	[1]	3	2	1	150	[93]	
2024年同季(I)项小计	202	[164]	3	[2]	8		1	4	[1]	0	218	[167]
(II) 交通情况												
(a) 交通挤塞／阻塞											8	
(b) 交通管理											47	
(c) 增设交通标志及设备											16	
(d) 泊车设施											1	
今季(II)项小计											<b>72</b>	
上季(II)项小计											20	
2024年同季(II)项小计											12	
(III) 道路维修											-	
(IV) 法例执行											3	
(V) 其他											4	
今季合计											<b>346</b>	<b>[176]</b>
上季合计											177	[93]
2024年同季合计											230	[167]

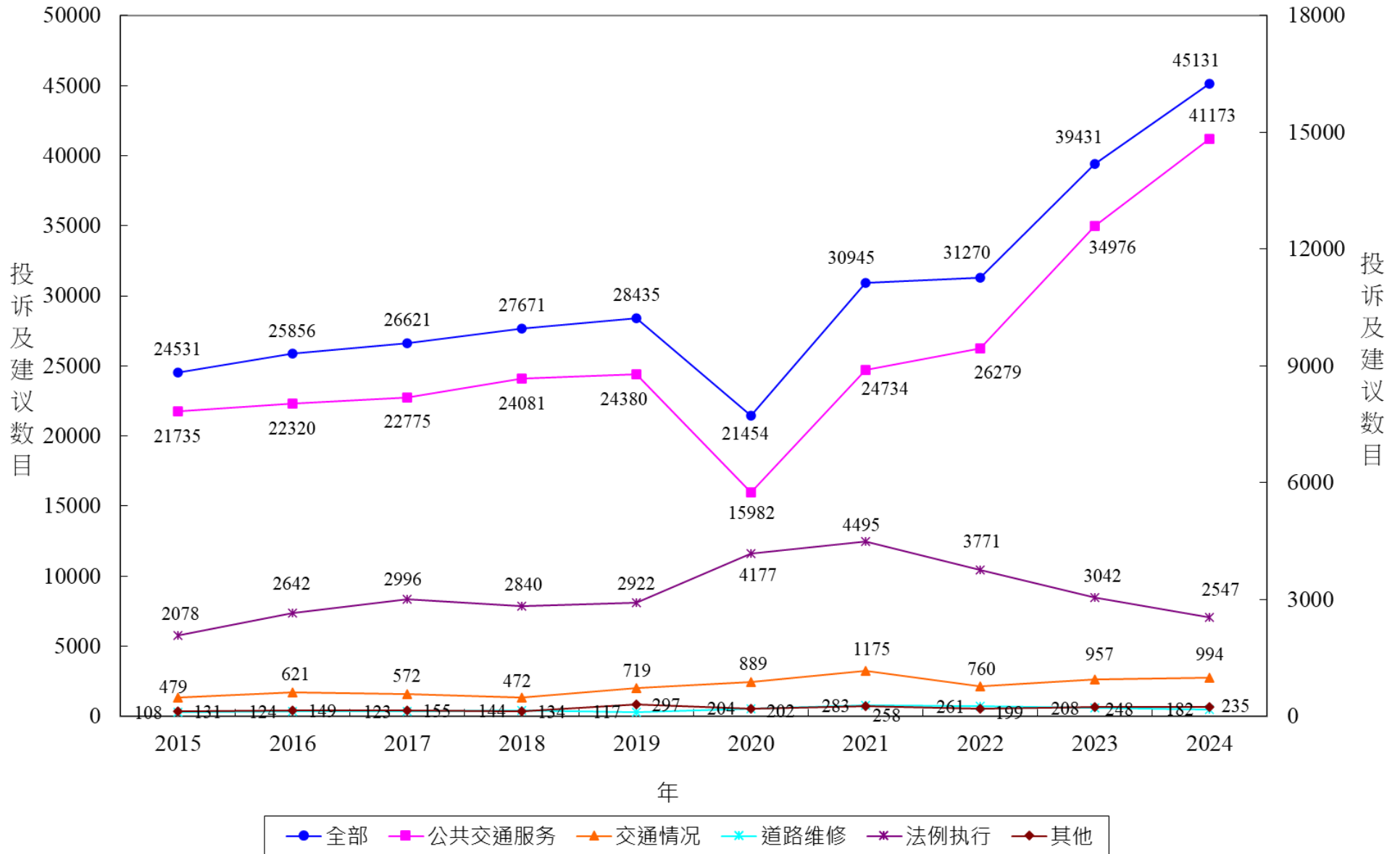
注：(1) 方括号内是季内接获一位市民提出的纯粹建议数目。这些数字已包括在所接获的纯粹建议总数之中。

(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)



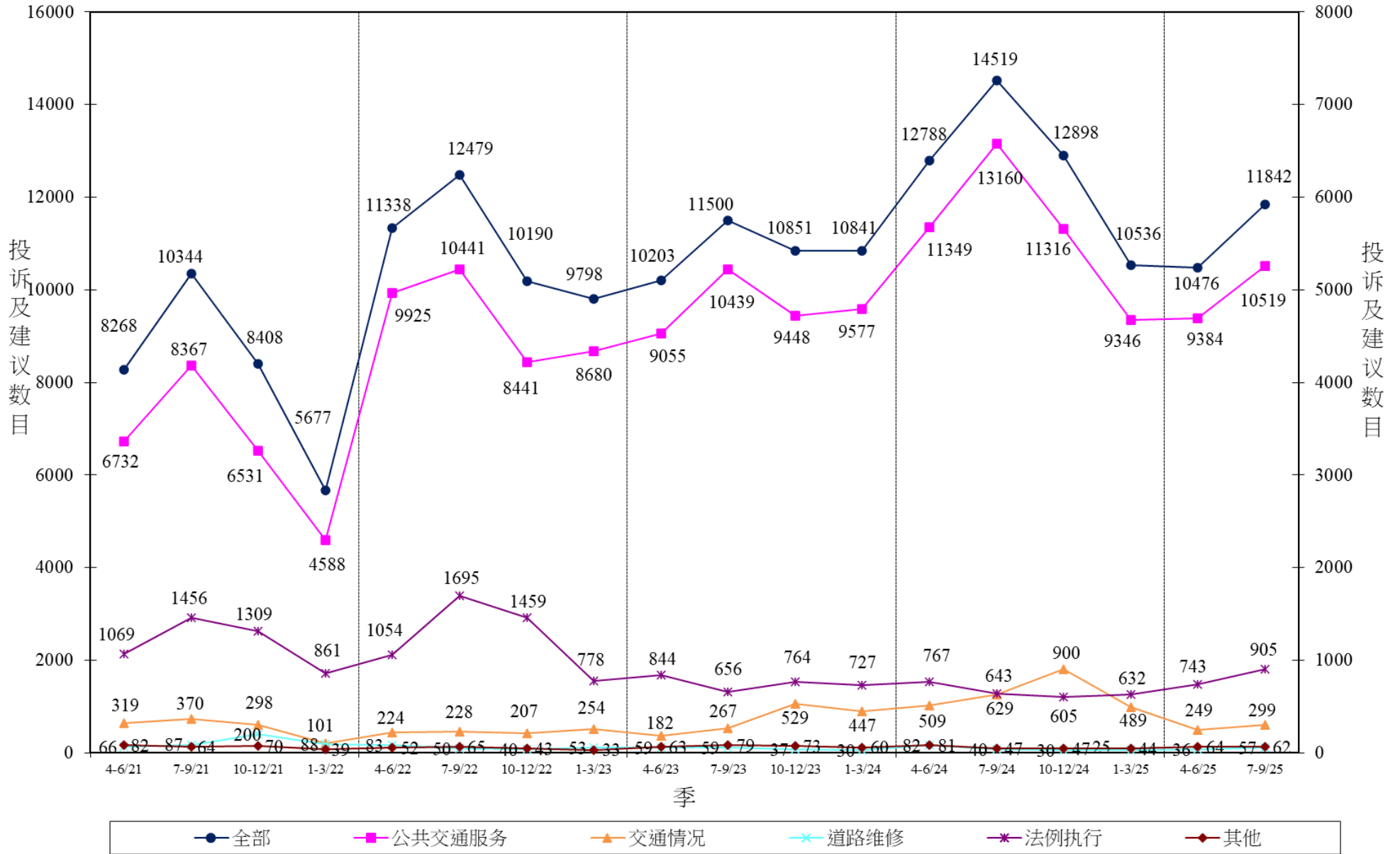
交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>  
(二零一五至二零二四年)



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)。

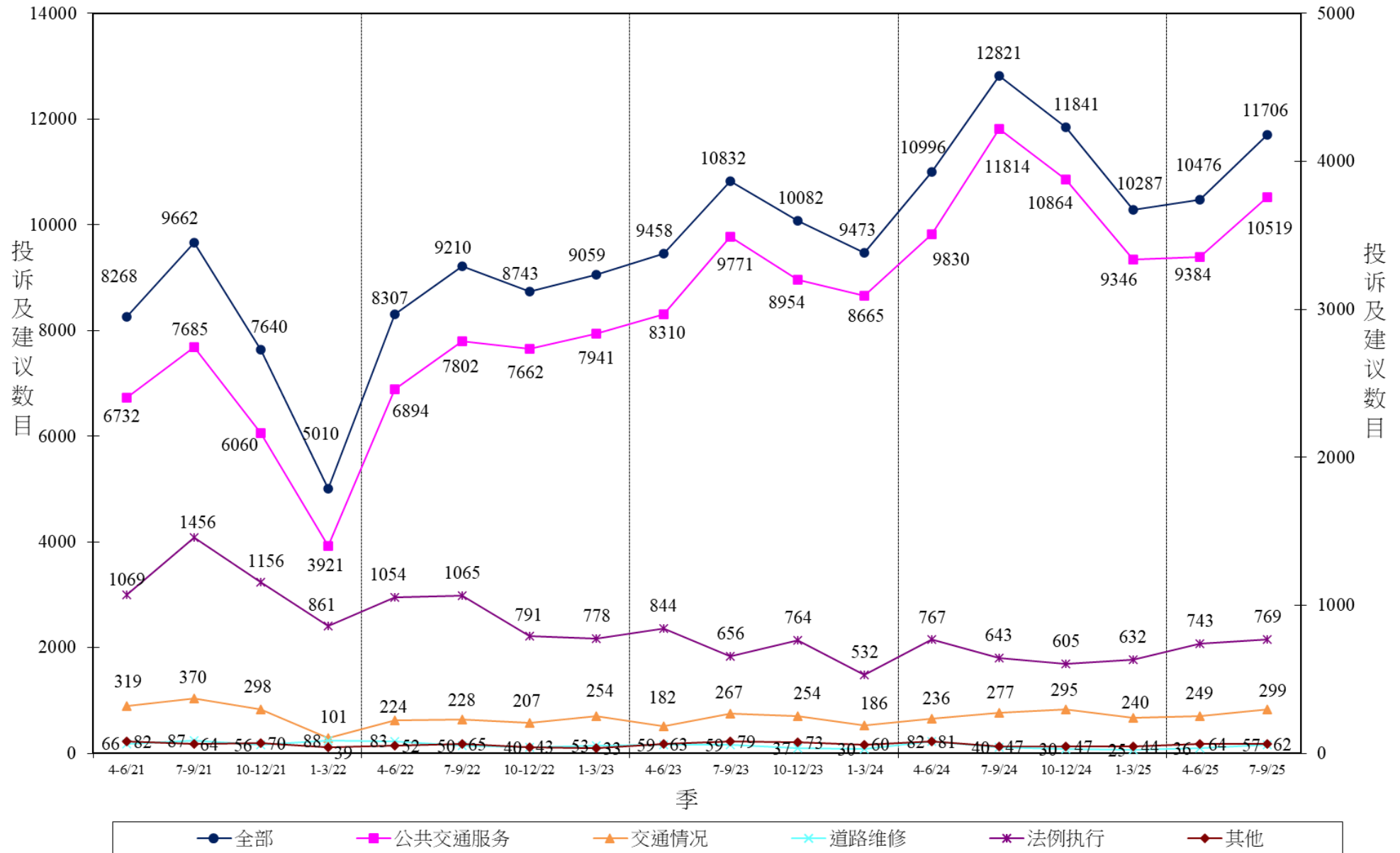
交通投诉组接获投诉及建议的趋势  
(二零二一年四月至二零二五年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投诉组接获投诉及建议的趋势<sup>(1)</sup>  
(二零二一年四月至二零二五年九月)

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**  
(二零二五年七月至九月)

调查结果					
投诉/建议性质	A1	A2	B	C	合计
<b>I. 公共交通服务</b>					
(a) 服务质量	-	377	-	-	377
(b) 服务水平	349	9 769	2	2 258	12 378
(c) 一般性质	3	168	-	9	180
	<b>352</b>	<b>10 314</b>	<b>2</b>	<b>2 267</b>	<b>12 935</b>
<b>II. 交通情况</b>					
(a) 交通挤塞/阻塞	2	63	-	-	65
(b) 交通管理	1	51	-	-	52
(c) 增设交通标志及设备	2	25	-	-	27
(d) 泊车设施	1	8	-	-	9
	<b>6</b>	<b>147</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>153</b>
<b>III. 道路维修</b>					
(a) 道路情况	10	12	-	-	22
(b) 交通标志及设备	3	4	-	-	7
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-
	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>29</b>
<b>IV. 法例执行</b>					
(a) 违例泊车	205	58	-	6	269
(b) 其他执法事宜	1	160	-	69	230
	<b>206</b>	<b>218</b>	<b>-</b>	<b>75</b>	<b>499</b>
<b>V. 其他</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>39</b>
	<b>580</b>	<b>10 731</b>			
	<b>(4%)</b>	<b>(79%)</b>			
合计	<b>11 311</b>		<b>2</b>	<b>2 342</b>	<b>13 655</b>
	<b>(83%)</b>		<b>(&lt;1%)</b>	<b>(17%)</b>	<b>(100%)</b>

## 图例

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

有关公共交通服务的  
投诉及建议的调查结果一览表  
(二零二五年七月至九月)

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	134	6 077	-	34	6 245
城巴有限公司 (城巴专营(市区及新界))	-	438	1	-	439
城巴有限公司 (城巴专营(大屿山))	-	104	-	-	104
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	-	67	-	-	67
龙运巴士公司	-	314	-	-	314
过海隧巴	40	862	-	2	904
非专营巴士服务	2	100	-	-	102
专线小巴	172	715	-	9	896
红色小巴	-	73	-	-	73
的士	2	1 312	-	2 220	3 534
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	2	184	1	2	189
香港铁路有限公司(轻铁)	-	25	-	-	25
香港电车有限公司	-	12	-	-	12
新渡轮服务有限公司	-	6	-	-	6
天星小轮有限公司	-	16	-	-	16
其他渡轮	-	9	-	-	9
合计	<b>352</b> (3%)	<b>10 314</b> (80%)	<b>2</b> (<1%)	<b>2 267</b> (18%)	<b>12 935</b> (100%)
	<b>10 666</b> (83%)				

## 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**  
**(二零二五年七月至九月)**

**I. 公共交通服务**

- 移除牛头角巴士总站一个巴士站的栏杆，方便乘客上落车。

**II. 交通管理**

**港岛区**

- 延长横过爱礼街交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 在龙和道近香港会议展览中心为特别活动设置掉头位置。
- 调整干诺道西与东边街交界处近确利达中心交通灯号的设定，为星期一至六晚上七时至八时期间干诺道西西行往西区海底隧道的车辆提供更长绿灯时间，改善交通流量。

**九龙区**

- 调节达之路与桃源街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。
- 延长界限街与嘉林边道交界处交通灯的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 延长庆田街与德田街交界处交通灯在早上繁忙时间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。

## 新界区

- 调整天瑞路与天秀路交界处交通灯号时间的设定，改善交通流量。
- 调整车公庙路与田心街交界处交通灯号时间的设定和延长行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 调整清水湾道与银影路交界处交通灯号的设定，为星期一至五下午五时至晚上七时三十分期间清水湾道北行（往九龙方向）的车辆提供更长绿灯时间，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	134	33	5	12	9	18	13	167	-	-	15	8	-	1	2	1	418
(2) 路线	140	35	8	1	8	67	2	2	-	-	-	1	-	-	-	-	264
(3) 服务时间	16	2	1	-	-	8	-	2	-	-	1	-	-	-	-	1	31
(4) 设置车站	18	2	5	1	2	5	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	43
小计	308	72	19	14	19	98	18	178	-	-	16	9	-	1	2	2	756
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	773	192	44	21	93	230	36	641	-	-	19	3	2	2	2	8	2066
(2) 路线依循情况	14	7	5	3	7	8	1	79	-	531	-	-	1	-	-	1	657
(3) 驾驶行为不当	468	147	37	19	29	149	30	415	45	738	12	6	11	-	1	-	2107
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	501	262	66	34	45	170	46	802	41	1015	55	4	10	6	3	5	3065
(5) 滥收车/船费	10	9	1	2	1	3	1	98	9	418*	3	-	-	-	1	-	556
(6) 清洁	10	-	-	-	2	4	-	46	2	18	2	-	-	-	-	-	84
(7) 车辆/船只状况	21	10	2	1	2	11	7	37	5	10	6	1	-	1	-	1	115
(8) 乘客服务及设施	307	61	18	4	24	72	18	118	1	12	143	6	1	7	18	8	818
小计	2104	688	173	84	203	647	139	2236	103	2742	240	20	25	16	25	23	9468
(C) 一般性质	86	19	4	3	6	17	10	39	34	62	9	2	1	-	2	1	295
今季合计	2498	779	196	101	228	762	167	2453	137	2804	265	31	26	17	29	26	10519
总数	(4564)						(5561)				(322)			(72)			
上季合计	2424	656	162	80	210	546	98	2076	127	2784	132	26	17	13	19	14	9384
2024年同季合计	4036	794	267	105	318	712	254	2591	119	3438	385	75	26	12	17	11	13160

\* 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)

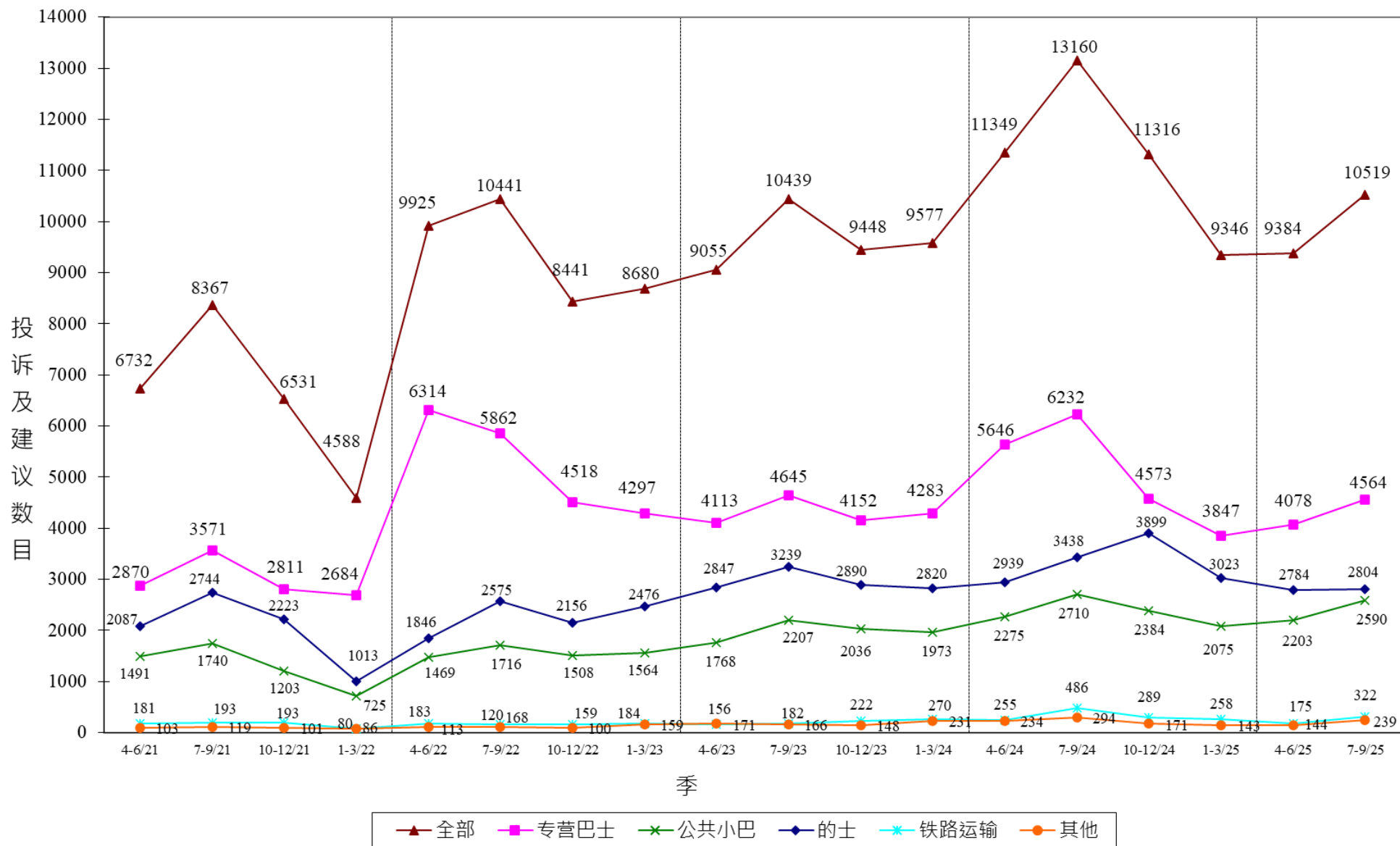
附件 E(i)(b)

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	33	5	12	9	18	13	167	-	-	15	8	-	1	2	1	418
(2) 路线	140	35	8	1	8	67	2	2	-	-	-	1	-	-	-	-	264
(3) 服务时间	16	2	1	-	-	8	-	2	-	-	1	-	-	-	-	1	31
(4) 设置车站	18	2	5	1	2	5	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	43
小计	308	72	19	14	19	98	18	178	-	-	16	9	-	1	2	2	756
(B) 服务水平																	
(1) 服务班次	773	192	44	21	93	230	36	641	-	-	19	3	2	2	2	8	2066
(2) 路线依循情况	14	7	5	3	7	8	1	79	-	531	-	-	1	-	-	1	657
(3) 驾驶行为不当	468	147	37	19	29	149	30	415	45	738	12	6	11	-	1	-	2107
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	501	262	66	34	45	170	46	802	41	1015	55	4	10	6	3	5	3065
(5) 滥收车/船费	10	9	1	2	1	3	1	98	9	418*	3	-	-	-	1	-	556
(6) 清洁	10	-	-	-	2	4	-	46	2	18	2	-	-	-	-	-	84
(7) 车辆/船只状况	21	10	2	1	2	11	7	37	5	10	6	1	-	1	-	1	115
(8) 乘客服务及设施	307	61	18	4	24	72	18	118	1	12	143	6	1	7	18	8	818
小计	2104	688	173	84	203	647	139	2236	103	2742	240	20	25	16	25	23	9468
(C) 一般性质	86	19	4	3	6	17	10	39	34	62	9	2	1	-	2	1	295
今季合计	2498	779	196	101	228	762	167	2453	137	2804	265	31	26	17	29	26	10519
总数	(4564)						(5561)				(322)			(72)			
上季合计	2424	656	162	80	210	546	98	2076	127	2784	132	26	17	13	19	14	9384
2024年同季合计	3004 <sup>(1)</sup>	779 <sup>(1)</sup>	252 <sup>(1)</sup>	105	263 <sup>(1)</sup>	704 <sup>(1)</sup>	162 <sup>(1)</sup>	2591	119	3438	291 <sup>(1)</sup>	40 <sup>(1)</sup>	26	12	17	11	11814

\* 包括有关的士咪表的违规行为。

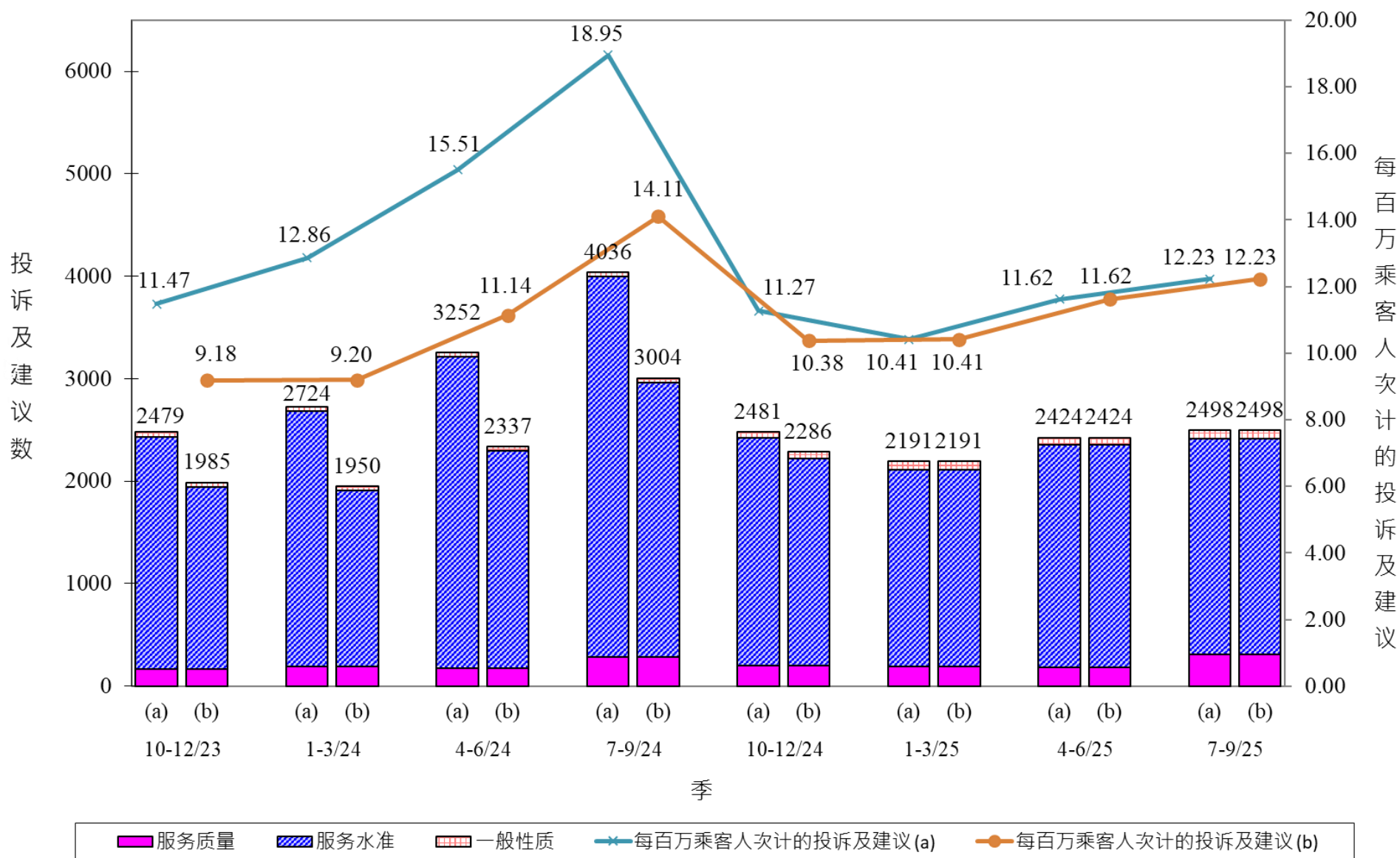
注：(1) 不包括由五位投诉人在上季内提出共 1 346 宗个案（包括 1 032 宗有关九巴、15 宗有关城巴（市区及新界）、15 宗有关城巴（大屿山）、55 宗有关龙运、8 宗有关过海隧巴及 92 宗有关非专营巴士、94 宗有关港铁（非轻铁）及 35 宗有关港铁（轻铁）服务的个案）。包括这些投诉的数字载于附件E(i)(a)。

有关公共交通服务投诉及建议的趋势  
(二零二一年四月至二零二五年九月)



过去八季有关九巴服务的投诉及建议

附件 F (i)

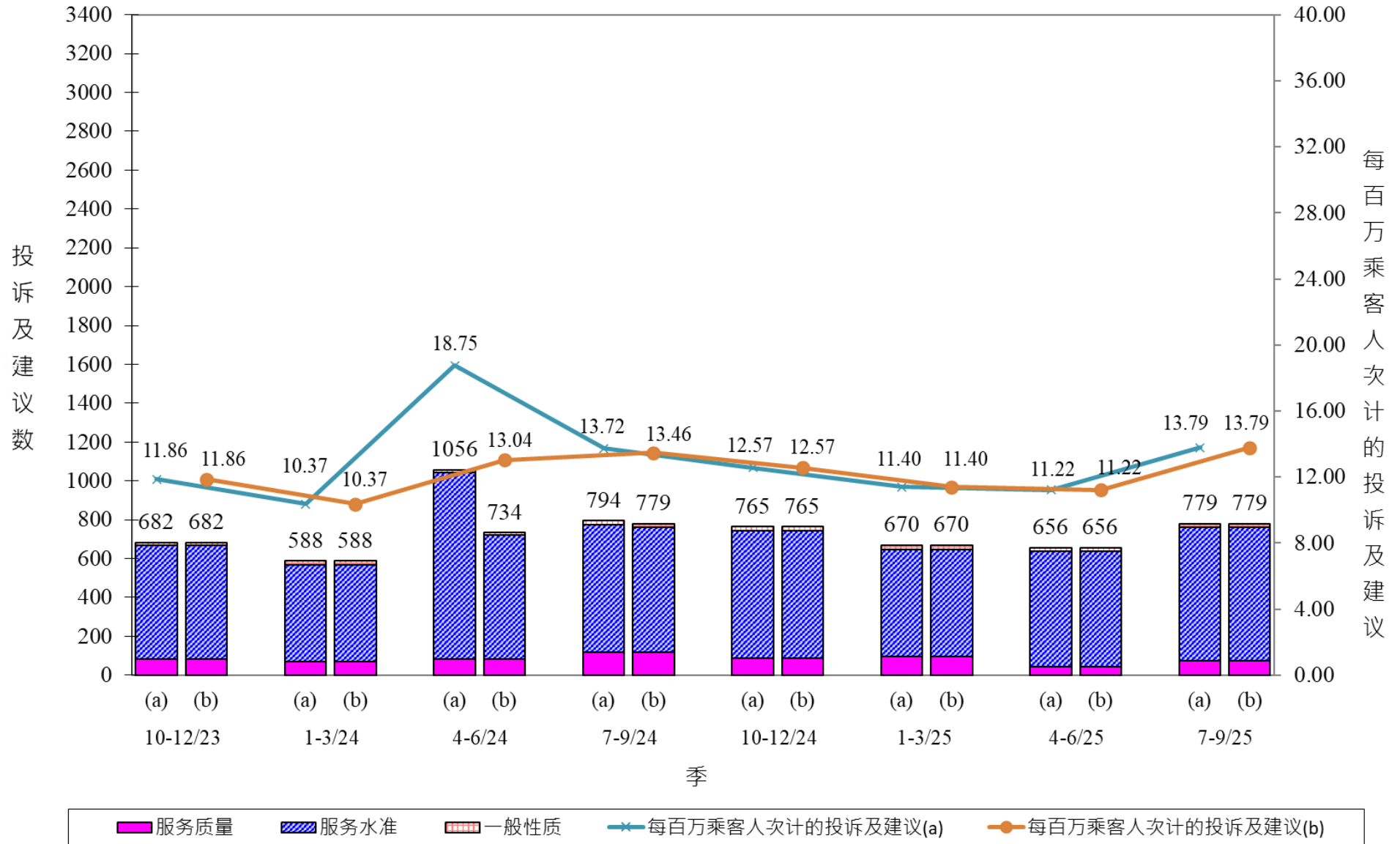


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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)

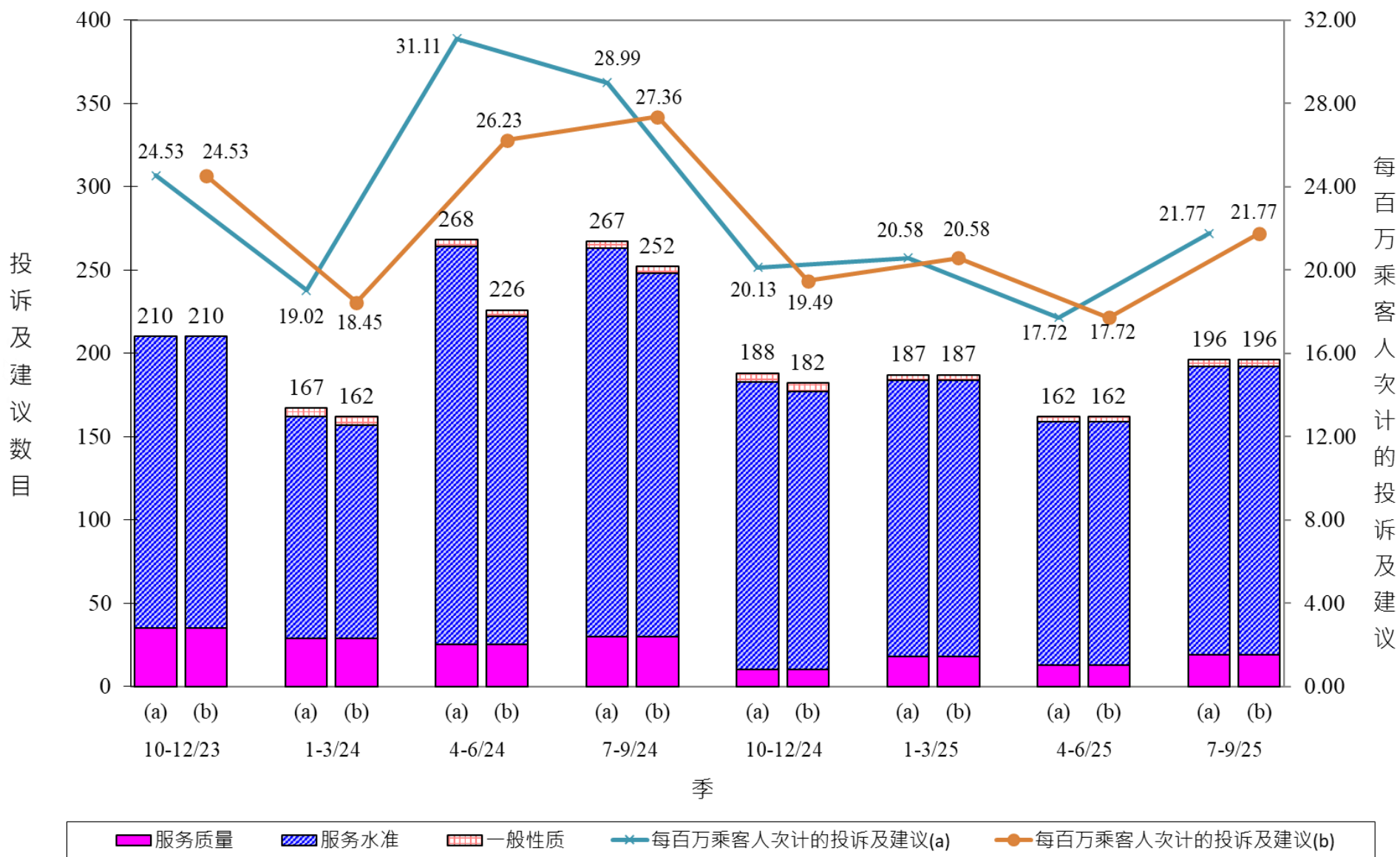


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

(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

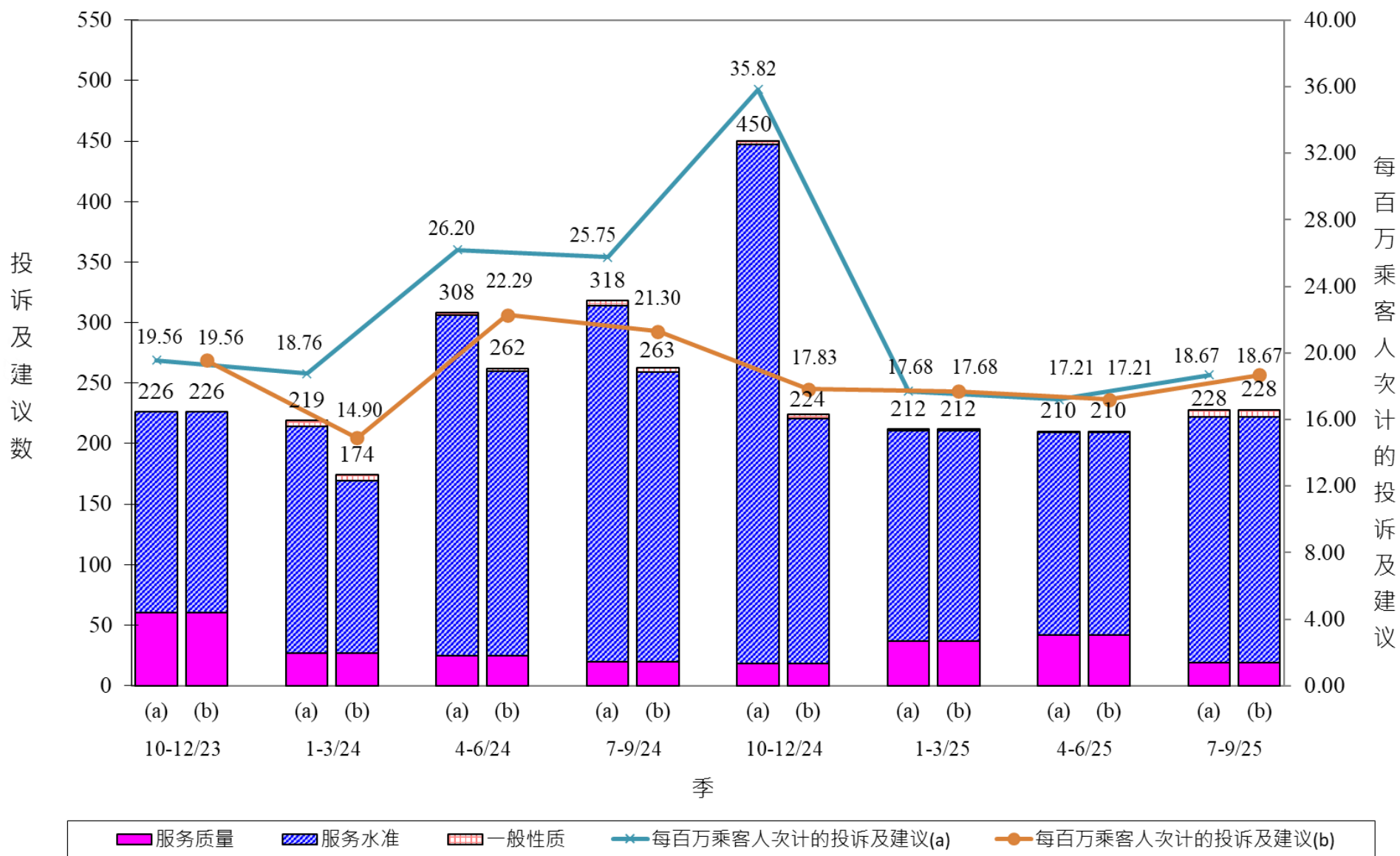
附件 F (iii)



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)

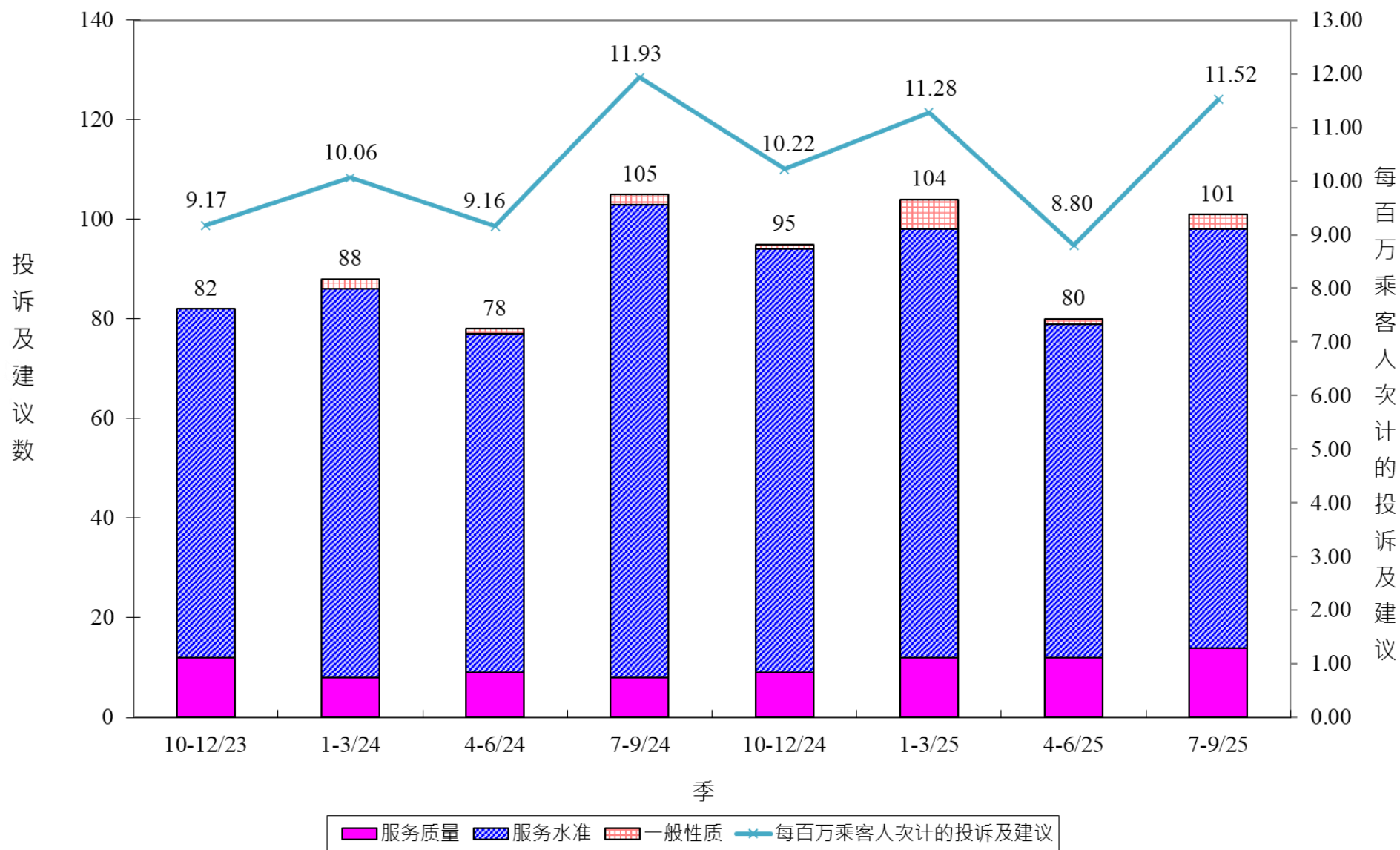


注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

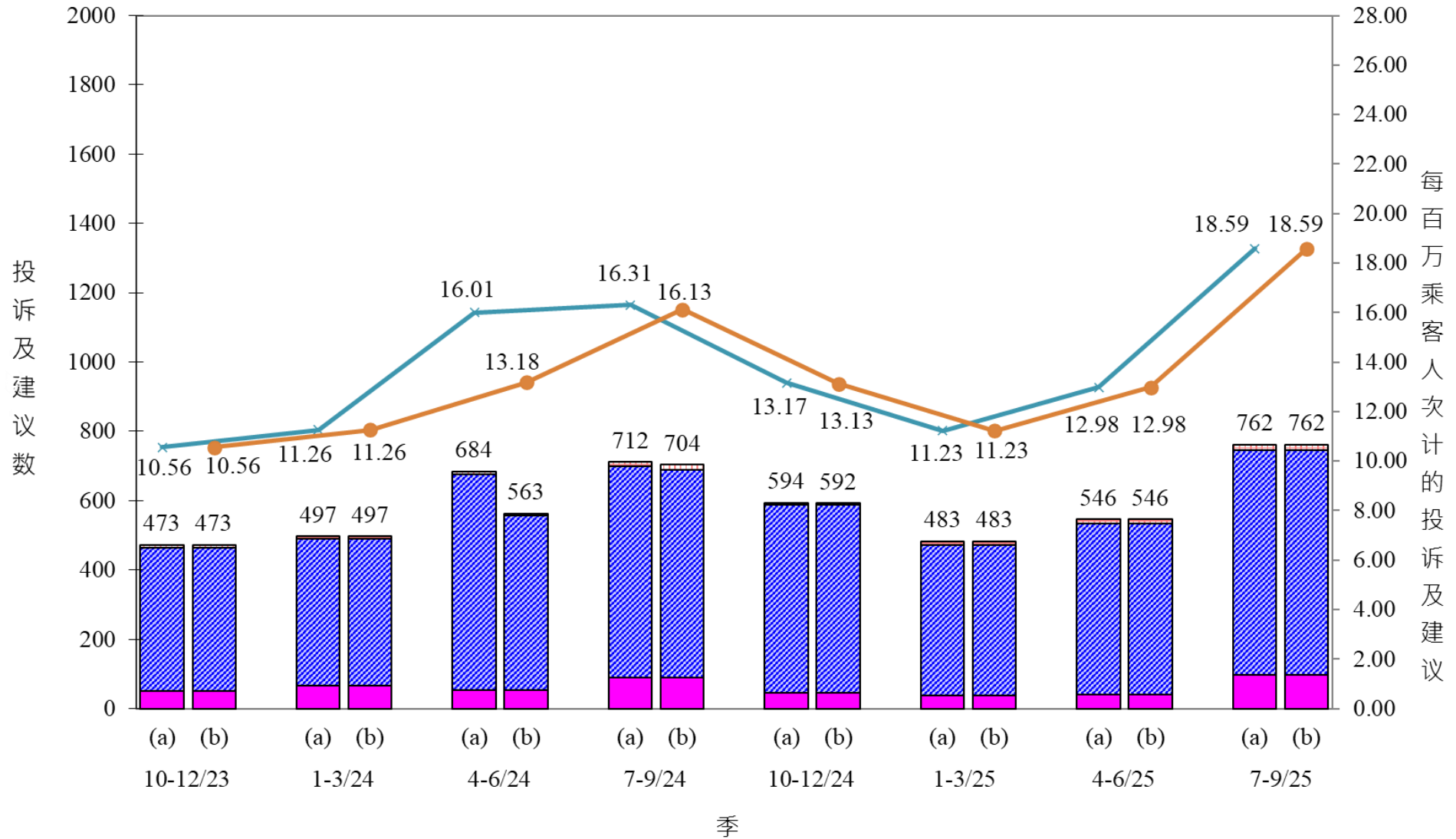
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

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



注：(a) 季内接获的全部投诉个案数字。

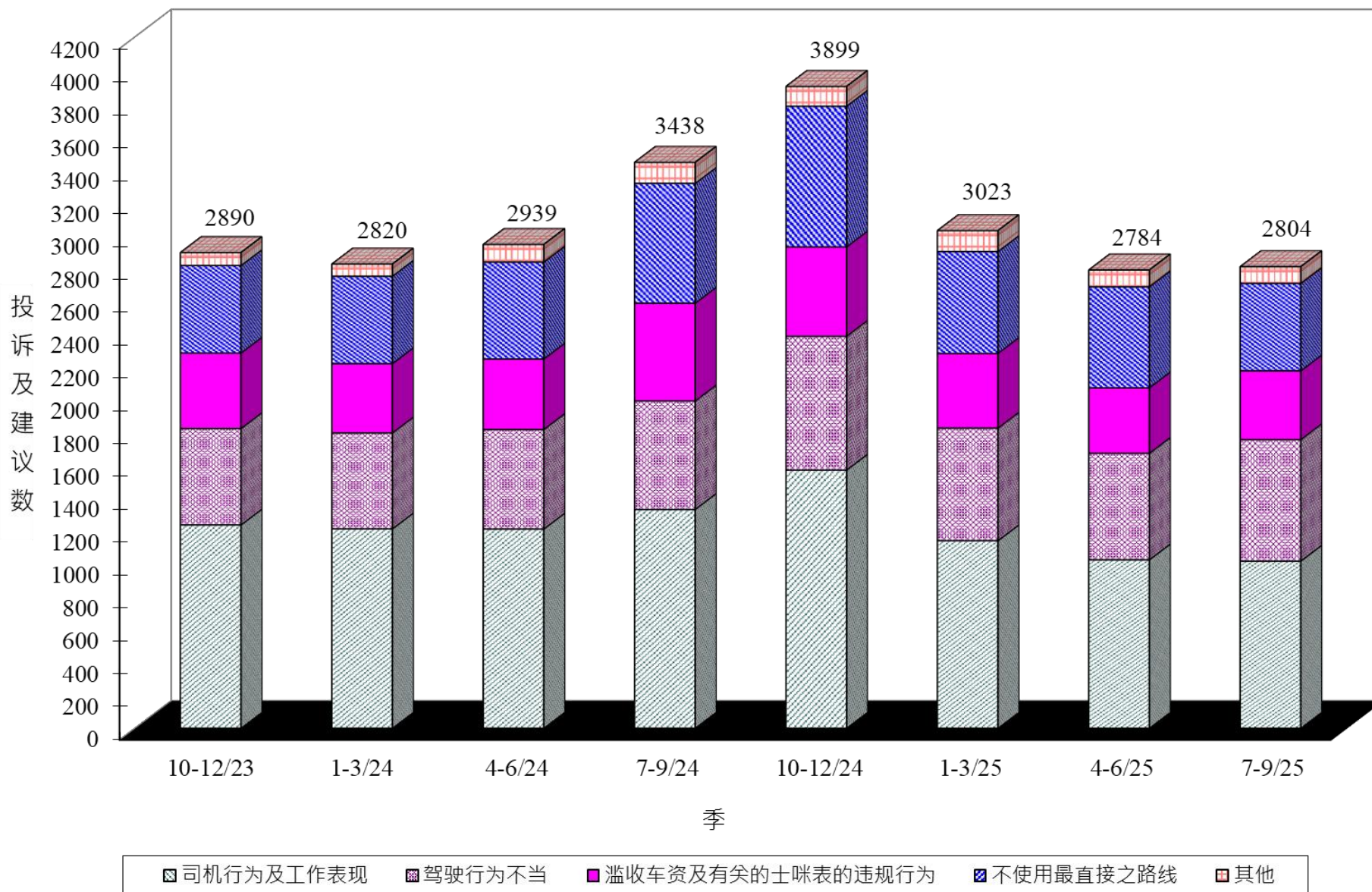
(b) 投诉个案数字不包括个别投诉人在季内提出超过 100 宗投诉的个案数字。

有关专营巴士服务的投诉及建议  
(二零二五年七月至九月)

<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）	2 498	12.23
城巴有限公司（城巴） （市区及新界巴士网络专营权）	779	13.79
城巴有限公司（城巴） （机场及北大屿山巴士网络专营权）	196	21.77
新大屿山巴士（一九七三）有限公司	101	11.52
龙运巴士公司	228	18.67
过海隧巴 <sup>(1)</sup>	762	18.59
<b>合计</b>	<b>4 564</b>	<b>13.76</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





**有关交通及道路情况的投诉及建议**  
(二零二五年七月至九月)

**附件 I(i)**

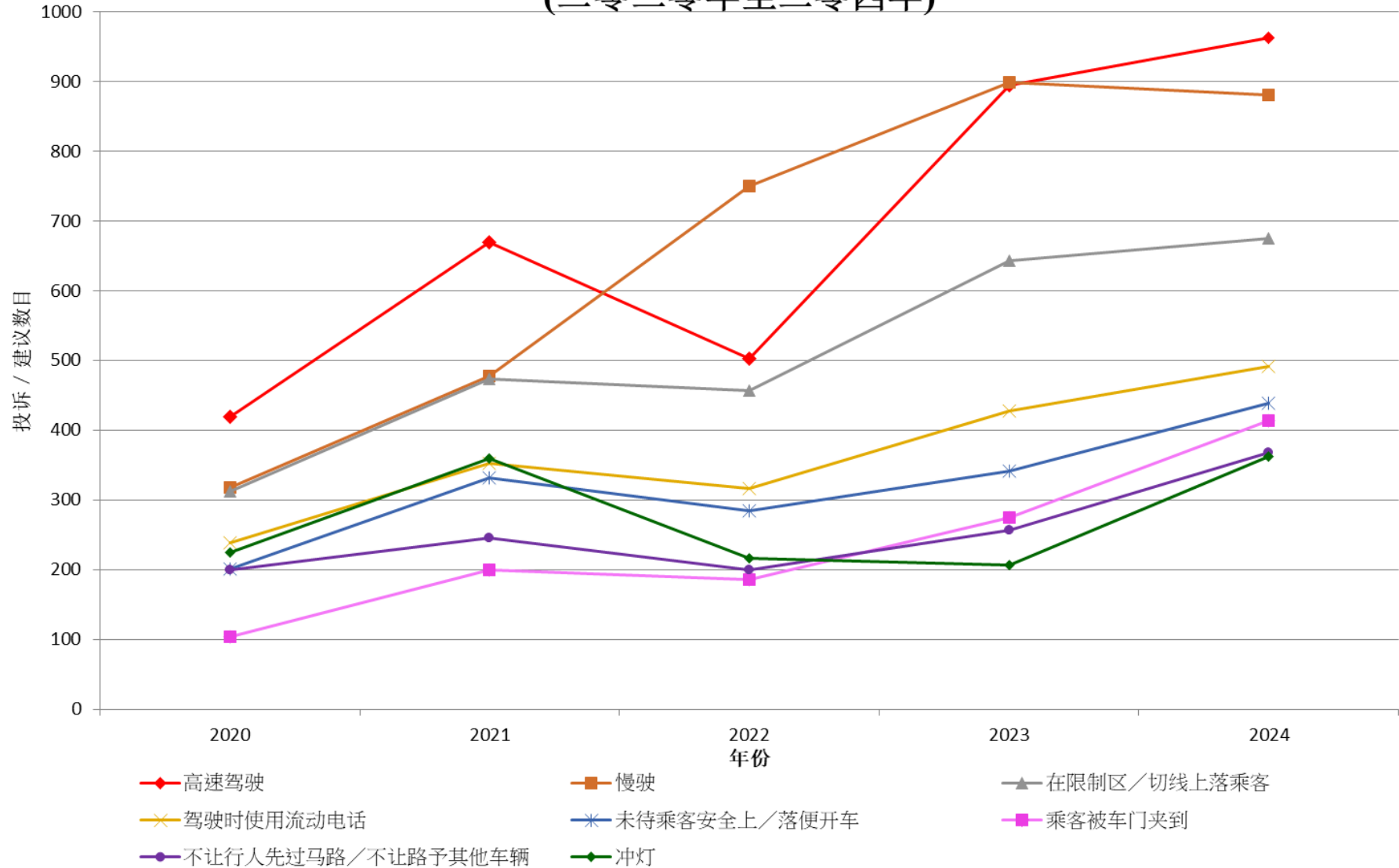
投诉/建议性质	港岛				九龙					新界								其他(一般事宜 及隧道区域等)	合计	
	东区	湾仔	中西区	南区	观塘	黄大仙	九龙城	深水埗	油尖旺	北区	大埔	沙田	元朗	屯门	荃湾	葵青	西贡			离岛
<b>交通情况</b>																				
(a) 交通挤塞/阻塞	4	10	7	6	11	1	5	1	20	12	5	5	14	6	4	4	23	3	3	144
(b) 交通管理	4	3	5	-	12	3	8	2	11	6	6	11	9	4	7	4	4	7	2	108
(c) 增设交通标志及设备	1	1	-	2	6	1	3	1	1	-	1	2	6	4	1	-	1	3	2	36
(d) 泊车设施	-	-	-	-	2	-	2	-	2	2	-	-	-	1	-	-	-	1	1	11
小计	9	14	12	8	31	5	18	4	34	20	12	18	29	15	12	8	28	14	8	299
<b>道路维修</b>																				
(a) 道路情况	2	-	-	-	6	-	2	1	1	2	1	2	7	1	4	4	7	-	1	41
(b) 交通标志及设备	5	1	-	-	1	1	3	3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	16
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	7	1	-	-	7	1	5	4	2	2	1	2	7	1	5	4	7	-	1	57
<b>法例执行</b>																				
(a) 违例泊车	25	21	16	13	25	10	21	31	52	8	14	49	33	13	20	17	14	9	-	391
(b) 其他执法事宜	53	12	20	11	53	6	21	55	47	17	9	42	127	6	10	-	9	8	8	514
小计	78	33	36	24	78	16	42	86	99	25	23	91	160	19	30	17	23	17	8	905
<b>合计</b>	<b>94</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>116</b>	<b>22</b>	<b>65</b>	<b>94</b>	<b>135</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>111</b>	<b>196</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>29</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>1261</b>

**有关交通及道路情况的投诉及建议<sup>(1)</sup>**  
**(二零二五年七月至九月)**

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	10	7	6	11	1	5	1	20	12	5	5	14	6	4	4	23	3	3	144
(b) 交通管理	4	3	5	-	12	3	8	2	11	6	6	11	9	4	7	4	4	7	2	108
(c) 增设交通标志及设备	1	1	-	2	6	1	3	1	1	-	1	2	6	4	1	-	1	3	2	36
(d) 泊车设施	-	-	-	-	2	-	2	-	2	2	-	-	-	1	-	-	-	1	1	11
小计	9	14	12	8	31	5	18	4	34	20	12	18	29	15	12	8	28	14	8	299
<b>道路维修</b>																				
(a) 道路情况	2	-	-	-	6	-	2	1	1	2	1	2	7	1	4	4	7	-	1	41
(b) 交通标志及设备	5	1	-	-	1	1	3	3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	16
(c) 行车道标记	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小计	7	1	-	-	7	1	5	4	2	2	1	2	7	1	5	4	7	-	1	57
<b>法例执行</b>																				
(a) 违例泊车	25	21	16	13	25	10	21	31	52	8	14	49	33	13	20	17	14	9	-	391
(b) 其他执法事宜	19	12	20	11	26	6	21	23	46	17	9	41	86	6	10	-	9	8	8	378
小计	44	33	36	24	51	16	42	54	98	25	23	90	119	19	30	17	23	17	8	769
<b>合计</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>89</b>	<b>22</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>134</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>110</b>	<b>155</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>29</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>1125</b>

注：(1) 不包括由一位投诉人在此季内提出共 136 宗有关其他执法事宜的个案。包括这些投诉的数字载于附件 I(i)。

### 有关公共交通司机主要驾驶行为不当的投诉及建议 (二零二零年至二零四年)



有关公共交通司机驾驶行为不当的  
投诉及建议分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2023年</u>	<u>2024年</u>	<u>增／减</u>	
1. 高速驾驶	894	963	+69	(+7.7%)
2. 慢驶	899	881	-18	(-2.0%)
3. 在限制区／切线上落乘客	643	675	+32	(+5.0%)
4. 驾驶时使用流动电话	427	491	+64	(+15.0%)
5. 未待乘客安全上落车便开车	342	439	+97	(+28.4%)
6. 乘客被车门夹到	274	413	+139	(+50.7%)
7. 没有让路给行人／车辆	257	368	+111	(+43.2%)
8. 冲灯	207	362	+155	(+74.9%)
9. 突然切线／超车时越过路面实线	258	337	+79	(+30.6%)
10. 上落乘客的位置与车站相距较远	210	321	+111	(+52.9%)
11. 突然煞车	288	315	+27	(+9.4%)
12. 行车颠簸	225	305	+80	(+35.6%)
13. 不遵从交通标志／措施指示	203	190	-13	(-6.4%)
14. 驾驶时聆听声频节目／观看视听节目	87	154	+67	(+77.0%)
15. 超载	96	130	+34	(+35.4%)
16. 驾驶时谈话	89	88	-1	(-1.1%)
17. 驾驶时打瞌睡	101	80	-21	(-20.8%)
18. 行车时太接近另一车辆	57	72	+15	(+26.3%)
19. 突然掉头／右转／左转	34	36	+2	(+5.9%)
20. 车辆未停定便打开车门	51	32	-19	(-37.3%)
21. 其他	463	662	+199	(+43.0%)
<b>合计</b>	<b>6 105</b>	<b>7 314</b>	<b>+1 209</b>	<b>(+19.8%)</b>

有关公共交通服务驾驶行为不当的  
投诉及建议分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2025年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／减</u>	
1. 慢驶	690	785	+95	(+13.8%)
2. 高速驾驶	699	728	+29	(+4.1%)
3. 在限制区／切线上落乘客	499	587	+88	(+17.6%)
4. 未待乘客安全上落车便开车	304	373	+69	(+22.7%)
5. 驾驶时使用流动电话	340	364	+24	(+7.1%)
6. 突然切线／超车时越过路面实线	246	323	+77	(+31.3%)
7. 没有让路给行人／车辆	243	304	+61	(+25.1%)
8. 乘客被车门夹到	302	290	-12	(-4.0%)
9. 突然煞车	232	254	+22	(+9.5%)
10. 行车颠簸	219	237	+18	(+8.2%)
11. 冲灯	270	231	-39	(-14.4%)
12. 上落乘客的位置与车站相距较远	254	229	-25	(-9.8%)
13. 不遵从交通标志／措施指示	139	166	+27	(+19.4%)
14. 驾驶时聆听声频节目／ 观看视听节目	108	125	+17	(+15.7%)
15. 超载	94	98	+4	(+4.3%)
16. 驾驶时打瞌睡	60	82	+22	(+36.7%)
17. 驾驶时谈话	64	65	+1	(+1.6%)
18. 行车时太接近另一车辆	48	51	+3	(+6.3%)
19. 收音机声量过高	14	37	+23	(+164.3%)
20. 车辆未停定便打开车门	26	32	+6	(+23.1%)
21. 其他	489	565	+76	(+15.5%)
<b>合计</b>	<b>5 340</b>	<b>5 926</b>	<b>+586</b>	<b>(+11.0%)</b>

有关专营巴士司机驾驶行为不当的  
投诉及建议分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年 1月至9月</u>	<u>2025年 1月至9月</u>	<u>增／减</u>	
1. 慢驶	632	676	+44	(+7.0%)
2. 在限制区／切线上落乘客	240	298	+58	(+24.2%)
3. 上落乘客的位置与巴士站相距较远	186	165	-21	(-11.3%)
4. 乘客被车门夹到	138	151	+13	(+9.4%)
5. 高速驾驶	140	136	-4	(-2.9%)
6. 突然切线／超车时越过路面实线	108	126	+18	(+16.7%)
7. 突然煞车	103	121	+18	(+17.5%)
8. 没有让路给行人／车辆	74	101	+27	(+36.5%)
9. 未待乘客安全上落车便开车	66	94	+28	(+42.4%)
10. 行车颠簸	72	90	+18	(+25.0%)
11. 冲灯	93	83	-10	(-10.8%)
12. 不遵从交通标志／措施指示	47	47	-	-
13. 驾驶时谈话	38	33	-5	(-13.2%)
14. 超载	31	30	-1	(-3.2%)
15. 其他	232	243	+11	(+4.7%)
<b>合计</b>	<b>2 200</b>	<b>2 394</b>	<b>+194</b>	<b>(+8.8%)</b>

有关专线小巴司机驾驶行为不当的  
投诉及建议分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2025年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／减</u>	
1. 未待乘客安全上落车便开车	150	188	+38	(+25.3%)
2. 高速驾驶	139	158	+19	(+13.7%)
3. 在限制区／切线上落乘客	119	153	+34	(+28.6%)
4. 乘客被车门夹到	92	73	-19	(-20.7%)
5. 驾驶时使用流动电话	49	58	+9	(+18.4%)
6. 上落乘客的位置与小巴士站相距较远	65	55	-10	(-15.4%)
7. 突然切线／超车时越过路面实线	23	51	+28	(+121.7%)
8. 没有让路给行人／车辆	42	49	+7	(+16.7%)
9. 冲灯	45	43	-2	(-4.4%)
10. 超载	43	39	-4	(-9.3%)
11. 突然煞车	22	30	+8	(+36.4%)
12. 慢驶	19	30	+11	(+57.9%)
13. 行车颠簸	28	29	+1	(+3.6%)
14. 驾驶时聆听声频节目／观看视听节目	25	29	+4	(+16.0%)
15. 驾驶时谈话	22	29	+7	(+31.8%)
16. 其他	125	183	+58	(+46.4%)
<b>合计</b>	<b>1 008</b>	<b>1 197</b>	<b>+189</b>	<b>(+18.8%)</b>

有关红色小巴司机驾驶行为不当的  
投诉及建议分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2025年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／减</u>	
1. 超载	15	17	+2	(+13.3%)
2. 高速驾驶	27	15	-12	(-44.4%)
3. 驾驶时使用流动电话	12	12	-	-
4. 未待乘客安全上落车便开车	3	12	+9	(+300.0%)
5. 在限制区／切线上落乘客	13	11	-2	(-15.4%)
6. 慢驶	2	9	+7	(+350.0%)
7. 突然切线／超车时越过路面实线	7	7	-	-
8. 没有让路给行人／车辆	5	7	+2	(+40.0%)
9. 冲灯	7	3	-4	(-57.1%)
10. 乘客被车门夹到	5	3	-2	(-40.0%)
11. 驾驶时聆听声频节目／ 观看视听节目	3	3	-	-
12. 行车时太接近另一车辆	1	3	+2	(+200.0%)
13. 收音机声量过高	-	3	+3	-
14. 其他	24	22	-2	(-8.3%)
<b>合计</b>	<b>124</b>	<b>127</b>	<b>+3</b>	<b>(+2.4%)</b>

有关的士司机驾驶行为不当的  
投诉及建议分项数字

<u>投诉／建议性质</u>	<u>2024年</u> <u>1月至9月</u>	<u>2025年</u> <u>1月至9月</u>	<u>增／减</u>	
1. 高速驾驶	383	411	+28	(+7.3%)
2. 驾驶时使用流动电话	244	263	+19	(+7.8%)
3. 没有让路给行人／车辆	118	143	+25	(+21.2%)
4. 突然切线／ 超车时越过路面实线	104	137	+33	(+31.7%)
5. 在限制区／切线上落乘客	110	114	+4	(+3.6%)
6. 行车颠簸	106	111	+5	(+4.7%)
7. 冲灯	117	96	-21	(-17.9%)
8. 突然煞车	85	93	+8	(+9.4%)
9. 驾驶时聆听声频节目／ 观看视听节目	75	91	+16	(+21.3%)
10. 不遵从交通标志／措施指示	68	91	+23	(+33.8%)
11. 未待乘客安全上落车便开车	79	73	-6	(-7.6%)
12. 慢驶	28	60	+32	(+114.3%)
13. 驾驶时打瞌睡	39	51	+12	(+30.8%)
14. 的士未停定便打开车门	26	32	+6	(+23.1%)
15. 乘客被车门夹到	29	30	+1	(+3.4%)
16. 其他	236	273	+37	(+15.7%)
合计	<b>1 847</b>	<b>2 069</b>	<b>+222</b>	<b>(+12.0%)</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。