

交通投訴組二零一九年年報

二零一九年內接獲的投訴及建議的概況

在二零一九年，交通投訴組共接獲 33 017 宗¹有關運輸交通事宜的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 187 宗。個案總數與二零一八年的 27 671 宗相比，增加 19.3%¹。交通投訴組過去五年內接獲的投訴及建議的分類載於附錄 1。在二零一九年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	24 081	27 721 ²	+15.1% ²
交通情況	472	719	+52.3%
道路維修	144	117	-18.8%
法例執行	2 840	4 163 ³	+46.6% ³
其他 ⁴	134	297	+121.6%
合計	27 671	33 017¹	+19.3%¹

2. 在二零一九年，經交通投訴組網上投訴／建議表格及電郵提出的投訴及建議佔全年個案總數的 73%，而透過電話提出的則佔

¹ 在 33 017 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 4 582 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 28 435 宗，與二零一八年的 27 671 宗相比，增幅為 2.8%。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。不包括這些投訴的分類載於附錄 1(i)(b)。

² 在 27 721 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 24 380 宗，與二零一八年的 24 081 宗相比，增幅為 1.2%。不包括這些投訴的分類載於附錄 4(ii)。

³ 在 4 163 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 922 宗，與二零一八年的 2 840 宗相比，增幅為 2.9%。不包括這些投訴的分類載於附錄 21(ii)。

⁴ 這些個案是關於一般性的交通議題，例如改善道路安全的建議。在 297 宗個案中，有 163 宗與公眾活動有關，例如在行人天橋下的道路的安全問題和成立跨部門指揮中心。

26%。其餘的個案則是透過傳真或信件提出。

3. 年內，共 30 846 宗個案（包括在上一年未解決的個案）的調查工作經已完成。當中 23 633 宗（76%）證實成立，而不成立個案則有 161 宗（1%），其餘 7 052 宗（23%）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錄 2。本組注意到：

- 個案成立的百分率由二零一八年的 72% 上升至二零一九年的 76%。有關政府部門／公共交通機構已就這些個案採取措施改善有關情況，又或正考慮如何解決問題；以及
- 個案無法追查的百分率由二零一八年的 27% 下降至二零一九年的 23%。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零一九年，警方告知本組較早前轉介的 2 704 宗⁵ 個案的最新進展，當中有 304 名⁵ 駕駛者被票控。

4. 在二零一九年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 47 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況。個案的概要載於附錄 3。交通投訴組小組委員會主席已向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

5. 交通投訴組接獲的投訴及建議仍以涉及公共交通服務為主。在二零一九年，這些個案共有 27 721 宗²，佔個案總數 84%。當中純粹提出建議的共有 105 宗。這類個案的數目較二零一八年的 24 081 宗增加 15.1%²。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

⁵ 數字包括第 28 段中所述的的士個案。

<u>交通工具</u>	<u>2018</u>		<u>2019</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士服務	7 090	(4.79)	11 275 ⁶	(7.55 ⁶)	+59.0% ⁶	(+57.6% ⁶)
非專營巴士服務	185	(1.39)	206	(1.59)	+11.4%	(+14.4%)
專線小巴	5 034	(9.06)	4 752	(8.78)	-5.6%	(-3.1%)
紅色小巴	345	(3.28)	334	(3.24)	-3.2%	(-1.2%)
的士	11 000	(33.89)	10 318	(33.10)	-6.2%	(-2.3%)
鐵路運輸	378	(0.18)	804	(0.42)	+112.7%	(+133.3%)
渡輪	49	(1.05)	32	(0.72)	-34.7%	(-31.4%)
合計	24 081		27 721²		+15.1%²	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴／建議數字。)

按交通工具及投訴／建議性質分類的數字詳載於附錄 4。

專營巴士服務

6. 在二零一九年，有關專營巴士服務的個案共有 11 275 宗⁶，即每百萬乘客人次計有 7.55 宗⁶投訴／建議；與二零一八年的 7 090 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.79 宗投訴／建議相比，分別上升 59.0%⁶及 57.6%⁶。個案主要是涉及服務班次，員工行為及工作表現及駕駛行為不當。該 11 275 宗⁶個案的分類數字詳載於附錄 5。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，投訴服務班次的個案數目有所增加（由二零一八年的 2 721 宗增至二零一九年的 5 830 宗⁷，增幅為 114.3%⁷），主要是由於交通擠塞和巴士車長短缺所致。關於因交通擠塞而導致班次不準，運輸署一直與專營巴士營辦商聯繫，以審視巴士服務班次嚴重受擠塞地點情況的影響，並擬定改善計劃，以加強服

⁶ 在 11 275 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 934 宗，即每百萬乘客人次計有 5.31 宗投訴／建議；與二零一八年的 7 090 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.79 宗投訴／建議相比，分別上升 11.9%及 10.9%。

⁷ 在 5 830 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 265 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 565 宗，與二零一八年的 2 721 宗相比，減幅為 5.7%。

務的穩定性。運輸署亦要求專營巴士營辦商利用黑盒數據進行檢討，把實際的巴士行車時間與預定的巴士行車時間作比較，以找出服務不足之處。專營巴士營辦商已按實際的交通需求，對服務時間表作出適當調整。

8. 至於因巴士車長短缺而導致服務班次不準，運輸署已促請專營巴士營辦商加強招募巴士車長、加強與員工溝通，以及改善巴士車長的薪酬和工作環境，以吸納新血和挽留在職員工。此外，該署正盡可能協助專營巴士營辦商招募巴士車長，並與勞工處聯繫，在不同地區舉辦專營巴士車長聯合招聘日。運輸署會繼續密切監察專營巴士公司的人手情況。

9. 此外，投訴乘客服務及設施（由二零一八年的 695 宗增至二零一九年的 1 085 宗⁸，增幅為 56.1%⁸）、員工行為及工作表現（由二零一八年的 1 719 宗增至二零一九年的 2 091 宗，增幅為 21.6%），以及駕駛行為不當（由二零一八年的 1 104 宗增至二零一九年的 1 308 宗，增幅為 18.5%）的個案數目均有所增加。

10. 投訴乘客服務及設施的個案數目有所增加，主要涉及預計到達時間不準確、無法接通客戶服務熱線，以及在公眾活動期間發出的通知／公布不足。就預計到達時間的準確性而言，運輸署已要求專營巴士營辦商實施措施，以提升預計到達時間系統的準確程度。此外，運輸署已提醒專營巴士營辦商適時安排足夠的宣傳，通知乘客有關在公眾活動期間的臨時巴士服務安排，並要求營辦商研究使用更簡便的渠道，供乘客在熱線的來電數目急增期間作出查詢／投訴。

11. 至於投訴員工行為及工作表現和駕駛行為不當的個案數目有所增加，當局要求各專營巴士營辦商加強巴士車長在顧客服務和駕駛行為等方面的培訓。各營辦商會繼續安排暗中巡查，以監察巴士車長的工作表現及行為。運輸署會繼續密切監察有關情況，並在有需要時與各巴士公司進一步跟進。

12. 運輸署對確保專營巴士服務的安全十分重視，並積極推展香港專營巴士服務獨立檢討委員會（「獨立檢討委員會」）提出的建議。

⁸ 在 1 085 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 53 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 032 宗，與二零一八年的 695 宗相比，增幅為 48.5%。

在二零一九年，運輸署已把專營巴士安全委員會提升為常設組織，邀請了兩位本地獨立專家學者加入該委員會，並與各專營巴士營辦商的安全總監及管理層合作，監察和推動各項提升專營巴士安全的策略及措施。運輸署的巴士安全改善工作涉及四個主要範疇，包括安裝及加強車內裝置／科技以協助安全駕駛；提升巴士車長的訓練及改善其工作環境；加強巴士意外事故分析及安全表現管理；提升一般道路及基礎設施的安全，以及推出更多巴士友善措施。大部分建議均已落實或正推行。

13. 有關專營巴士服務的 11 275 宗⁶個案，按巴士公司／服務分類的數字載於附錄 6。有關專營服務的投訴及建議資料如下：

- 九巴 – 二零一九年內接獲的 7 793 宗⁹個案中，主要涉及服務班次（4 662 宗¹⁰）、員工行為及工作表現（1 229 宗）以及駕駛行為不當（761 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 4.65 宗增至二零一九年的 8.50 宗⁹，增幅為 82.8%⁹。
- 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）（城巴（第一類專營權）） – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 3.34 宗增至二零一九年的 3.85 宗，增幅為 15.3%。二零一九年內接獲的 505 宗個案，主要涉及服務班次（126 宗）、乘客服務和設施（105 宗）以及員工行為及工作表現（102 宗）。
- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（第二類專營權）） – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 5.59 宗增至二零一九年的 6.48 宗，增幅為 15.9%。二零一九年內接獲的 249 宗個案，主要涉及服務班次（85 宗）、員工行為及工作表現（64 宗）以及駕駛行為不當（44 宗）。

⁹ 在 7 793 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 295 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 498 宗，即每百萬乘客人次計有 4.91 宗投訴／建議；與二零一八年的每百萬乘客人次計有 4.65 宗投訴／建議相比，增幅為 5.6%。

¹⁰ 在 4 662 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 222 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 440 宗。

- 新世界第一巴士服務有限公司（新巴）－ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 4.41 宗增至二零一九年的 4.71 宗，增幅為 6.8%。二零一九年內接獲的 513 宗個案，主要涉及服務班次（186 宗）、員工行為及工作表現（125 宗）以及駕駛行為不當（110 宗）。
- 龍運巴士公司（龍運巴士）－ 二零一九年內接獲的 369 宗¹¹個案中，主要涉及服務班次（120 宗¹²）、員工行為及工作表現（83 宗）以及乘客服務和設施（59 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 6.48 宗增至二零一九年的 8.06 宗¹¹，增幅為 24.4%¹¹。
- 新大嶼山巴士（一九七三）有限公司（新大嶼山巴士）－ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 3.21 宗減至二零一九年的 2.89 宗，減幅為 10.0%。二零一九年內接獲的 102 宗個案，主要涉及員工行為及工作表現（37 宗）、駕駛行為不當（18 宗）以及乘客服務和設施（14 宗）。
- 過海隧巴服務¹³－ 二零一九年內接獲的 1 744 宗¹⁴個案，主要涉及服務班次（640 宗¹⁵）、員工行為及工作表現（451 宗）以及駕駛行為不當（250 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 6.25 宗增至二零一九年的 8.01 宗¹⁴，增幅為 28.2%¹⁴。

¹¹ 在 369 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 352 宗，即每百萬乘客人次計有 7.68 宗投訴／建議；與二零一八年的每百萬乘客人次計有 6.48 宗投訴／建議相比，增幅為 18.5%。

¹² 在 120 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 103 宗。

¹³ 過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

¹⁴ 在 1 744 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 29 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 715 宗，即每百萬乘客人次計有 7.88 宗投訴／建議；與二零一八年的每百萬乘客人次計有 6.25 宗投訴／建議相比，增幅為 26.1%。

¹⁵ 在 640 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 26 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 614 宗。

14. 有關九巴、城巴（第一類專營權）、城巴（第二類專營權）、新巴、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 7。

非專營巴士服務

15. 非專營巴士服務於公共交通系統擔當輔助角色，紓緩市民在繁忙時間對專營巴士和專線小巴服務的需求，及在一些其他公共交通不能提供符合營運效益服務的地區應付乘客需求。

16. 在二零一九年，有關非專營巴士服務的個案共有 206 宗，即每百萬乘客人次計有 1.59 宗投訴／建議；與二零一八年的 185 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.39 宗投訴／建議相比，分別上升 11.4% 及 14.4%。運輸署注意到，投訴服務質量及水準的個案數字有所增加。就前者而言，在二零一九年，有關服務班次／車輛載客量的投訴個案較二零一八年增加十宗。在這些投訴個案中，大部分個案都是關於一條居民服務路線的乘客誤以為營辦商擬調派較小型車輛為其屋苑提供服務。有關營辦商應運輸署要求澄清並無有關打算，亦不會提出有關更改的申請，個案其後得以解決。至於服務水準方面，有關服務班次的投訴增加 15 宗。大部分投訴個案都是關於居民服務路線的班次不準（特別是行走馬灣珀麗灣的路線）。為處理有關事宜，運輸署已批准有關居民服務路線的營辦商調派雙層巴士（而非單層巴士）行走珀麗灣的居民服務路線。運輸署會繼續密切監察有關居民服務路線的服務，以確保服務切合乘客需求。該 206 宗個案的分類數字詳載於附錄 8。

17. 有關非專營巴士服務過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 9。

公共小巴服務

18. 在二零一九年，有關公共小巴服務的個案共有 5 086 宗，即每百萬乘客人次計有 7.89 宗投訴／建議；與二零一八年的 5 379 宗個案及每百萬乘客人次計有 8.14 宗投訴／建議相比，分別下降 5.4% 及 3.1%。

專線小巴服務

19. 專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

20. 在二零一九年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 4 752 宗，佔所有公共小巴個案的 93%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 8.78 宗；與二零一八年的 5 034 宗個案及每百萬乘客人次計有 9.06 宗投訴／建議相比，分別下降 5.6% 及 3.1%。該 4 752 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

紅色小巴服務

21. 紅色小巴沒有固定的路線和班次，亦可自行決定收費，唯營運地區受現行政策的特定規範¹⁶。

22. 在二零一九年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 334 宗，佔所有公共小巴個案的 7%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 3.24 宗；與二零一八年的 345 宗個案及每百萬乘客人次計有 3.28 宗投訴／建議相比，分別下降 3.2% 及 1.2%。該 334 宗個案的分類數字詳載於附錄 11。

23. 有關專線小巴及紅色小巴過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 12。

24. 交通投訴組小組委員會得悉，針對員工行為及工作表現和依循路線的投訴數目有所減少，是由於運輸署不斷致力與專線小巴業界合作推出措施，例如為新入職司機提供職前培訓課程。針對服務班次的投訴數目有所減少，是由於公共小巴的 19 座小巴數目有所增加。截至二零一九年年底，約 31% 公共小巴已轉換為新的 19 座小巴。運輸署會繼續研究每宗投訴個案，有需要時會進行突擊調查，藉此核實有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題。此外，對於已被辨識及證實服務欠妥（包括不依循時間表及路線等）的營辦商，運輸署會發出警告信，而當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮此

¹⁶ 考慮到香港的道路擠塞問題及鼓勵紅巴轉為專線小巴的政策目標，政府對紅巴實施一些營運規限。紅巴可在現時的服務地區營運，但不能行走新市鎮或新的房屋發展區。此外，政府也限制紅巴使用快速公路。

等警告信。如專線小巴營辦商在評核期間表現差劣，其客運營業證的延展年期或會被縮短。

25. 就紅色小巴的個案而言，針對車輛狀況的投訴數目有所減少，可能是由於業界繼續以新車輛取代舊車輛。另一方面，針對濫收車資的投訴數目有所增加，則可能是由於司機沒有清楚展示車費。運輸署已要求業界清楚展示車費，讓乘客在登車前知悉收費。

26. 此外，運輸署繼續在二零一九年推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。預料 19 座公共小巴的數目持續增加，會繼續有助減少涉及公共小巴服務水平（特別是在繁忙時間）的投訴。為提升公共小巴暢達性和服務質素，運輸署亦強制所有新登記公共小巴必須加裝額外扶手和有顯示燈的乘客落車鐘。其他持續推行的措施包括：呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、為專業司機而設的「至 fit 安全駕駛大行動」、以及出版《公共小巴服務通訊》。

的士服務

27. 在二零一九年，的士服務仍屬一項主要投訴項目。有關的士服務的個案共有 10 318 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 37%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 33.10 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零一八年的 11 000 宗個案及每百萬乘客人次計有 33.89 宗投訴／建議相比，分別下降 6.2% 及 2.3%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是司機拒載及駕駛行為不當）。該 10 318 宗個案的分類數字詳載於附錄 13。

28. 在接獲的 10 318 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 10 066 宗（97.6%）。如投訴人願意作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，共有 1 939 宗（19.3%）這類投訴轉介警方處理。在二零一九年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 949 宗個案，當中有 141 名駕駛者被票控。調查結果的分類數字載於附錄 14。

29. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 15。

30. 交通投訴組小組委員會得悉，警方已定期採取執法行動（尤其是在旅客常到的地區），打擊的士司機違例行為，主要包括在蘭桂坊和廣東道等黑點加強巡邏工作，以及根據情報展開行動。遇有任何

的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，當局非常鼓勵市民向警方舉報，提供事發日期、時間、地點、的士車牌號碼等詳細資料，以便警方調查。如有足夠證據，警方會採取檢控行動。

31. 政府會繼續致力改善現有的士的服務質素及經營環境，以便更能滿足市民的需要，以及促進行業的長遠健康發展。與此同時，政府一直與業界保持緊密溝通，以積極改善的士服務質素。運輸署在二零一八年一月成立的士服務質素委員會。委員會作為一個多方¹⁷平台，討論和推動各項策略及措施，以提升的士服務質素。在二零一九年，運輸署與的士服務質素委員會合作推展一系列措施。在教育了的士司機方面，運輸署繼續為在職司機提供一系列網上培訓課程，涵蓋的士司機與乘客有效溝通的技巧、處理衝突的方法、良好顧客服務的技巧等課題；為那些已完成網上培訓課程的的士司機安排進行測試；推行宣傳和教育運動(例如「的士服務嘉許計劃」)，以表揚服務質素卓越的的士司機，藉此提升的士司機的專業形象。與此同時，運輸署已改善其處理涉及的士服務投訴的機制，通過設立內部資料庫，整合投訴個案紀錄及跟進詳情。此外，運輸署已仔細考慮和研究了的士業界及的士服務質素委員會委員提出有關的士筆試的意見和建議，並由二零二零年二月十四日起優化的士筆試，包括考核內容，試題數目和合格標準以吸引更多有意投身的士服務的新人入行。運輸署亦會確保在現行考核制度嚴謹和穩健的大前提下完成相關檢討¹⁸。此外，政府已完成檢視現行有關的士司機的各種違規行為的罰則，並計劃向立法會提交立法建議，以加強對的士司機違規行為的阻嚇力，從而提升整體的士服務質素。

32. 與此同時，政府計劃引入專營的士以回應社會上對較高質素，並提供網上召喚服務的個人化點對點公共交通服務的新需求。專營的士會以專營權模式營運，其數目、服務、收費及司機質素方面均受政府規管。政府已於二零一九年五月八日將《專營的士服務條例草案》（《條例草案》）提交立法會審議。鑑於《專營的士服務條例草案》委員會於二零二零年六月一日會議上決定終止審議《條例草案》的工作，政府不會在本立法年度內就《條例草案》恢復二讀辯論。政府對此決定深表遺憾，並會因應社會的意見及情況，考慮會否在下一

¹⁷ 委員會的非官方委員來自的士業界、立法會、區議會、學術界、消費者委員會、香港旅遊發展局和殘疾人士團體。

¹⁸ 為減低 2019 冠狀病毒的傳播風險，運輸署自二零二零年一月二十九日起暫停筆試服務（包括的士筆試）。此服務於二零二零年五月二十六日恢復。

屆立法會會期內重新提交《條例草案》予立法會審議。

鐵路服務

33. 在二零一九年，有關鐵路服務的個案共有 804 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.42 宗；與二零一八年的 378 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.18 宗投訴／建議相比，分別上升 112.7% 及 133.3%。其中對香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）服務的投訴由二零一八年的 347 宗增至二零一九年的 775 宗¹⁹，增幅為 123.3%。

34. 交通投訴組小組委員會得悉，與二零一八年相比，有關港鐵服務的投訴數目在二零一九年有所增加，尤其是涉及員工行為及工作表現，以及乘客服務及設施的投訴。個案數目增加的主要原因，是港鐵服務在二零一九年屢因公眾活動暫停。

35. 電車服務方面，在二零一九年，本組接獲的投訴有 29 宗，與二零一八年的 31 宗相比，減幅為 6.5%。大部分投訴涉及駕駛行為不當和員工行為及工作表現。香港電車有限公司（「電車公司」）已提醒電車車長以適當速度行駛，並注意乘客安全，以及為電車車長提供適當訓練以提升駕駛安全和服務質素。此外，在必要時，電車公司會進行抽查以監察電車車長的工作表現，並視乎情況，就不當行為採取紀律行動。

36. 有關鐵路服務的 804 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 16。其中有 775 宗¹⁹個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 96%。有關港鐵公司服務的投訴及建議資料如下：

- 輕鐵以外的服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 0.18 宗增至二零一九年的 0.43 宗，增幅為 138.9%。二零一九年內接獲的 728 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（437 宗）及員工行為及工作表現（221 宗）。

¹⁹ 在 775 宗個案中，有 210 宗是關於港鐵暫停服務（包括輕鐵），和 161 宗是關於一位港鐵員工。

- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 0.11 宗增至二零一九年的 0.30 宗，增幅為 172.7%。二零一九年內接獲的 47 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（21 宗）及服務班次（八宗）。

37. 運輸署正催促港鐵維持正常乘客服務和設施，並盡力加快維修進度。運輸署會繼續密切監察情況並適當地與港鐵跟進。

38. 有關港鐵公司過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 17。

渡輪服務

39. 在二零一九年，有關渡輪服務的個案共有 32 宗，即每百萬乘客人次計有 0.72 宗投訴／建議；與二零一八年的 49 宗個案和每百萬乘客人次計有 1.05 宗投訴／建議相比，分別下降 34.7% 及 31.4%。在二零一九年，針對新世界第一渡輪服務有限公司（「新渡輪」）及其他小規模渡輪營辦商的投訴普遍減少。就新渡輪而言，投訴的減幅為 19%，主要是由於涉及服務質量及服務班次的投訴有所減少。至於小規模渡輪，投訴的減幅為 48%，主要原因是有關服務班次的投訴有所減少。

40. 運輸署一直通過實地調查及巡查，密切監察渡輪營辦商的表現，以確保所有渡輪營辦商均依照時間表提供服務，並在有需要時繼續改善服務（包括加開航班），以滿足乘客需求。

41. 有關渡輪服務的 32 宗個案，按渡輪公司分類的數字載於附錄 18。有關兩間主要渡輪公司的投訴及建議資料如下：

- 新渡輪 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 1.56 宗下降至二零一九年的 1.27 宗，減幅為 18.6%。
- 天星小輪有限公司（天星小輪）– 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零一八年的 0.15 宗下降至二零一九年的 0.11 宗，減幅為 26.7%。

42. 有關新渡輪及天星小輪過去五年的投訴／建議的比較載於附錄 19。

交通及道路情況

43. 在二零一九年，交通投訴組共接獲 4 999 宗²⁰有關交通及道路情況的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 80 宗；與二零一八年的 3 456 宗投訴及建議相比，增加 44.6%²⁰。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 20及附錄 21。

交通情況

44. 在二零一九年，交通投訴組共接獲 719 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一八年的 472 宗相比，這類個案數目上升 52.3%。

45. 在接獲的 719 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 435 宗（61%）；與二零一八年的 220 宗相比，增加 97.7%。二零一九年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		
	2018	2019	增/減
交通管理	93	131	+40.9%
道路工程	30	23	-23.3%
車輛阻塞	66	245	+271.2%
其他	31	36	+16.1%
合計	220	435	+97.7%

²⁰ 在 4 999 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 758 宗，與二零一八年的 3 456 宗相比，增幅為 8.7%。

46. 在二零一九年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/減</u>
觀塘	10	52	+420.0%
沙田	15	43	+186.7%
北區	11	36	+227.3%

47. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均轉交予運輸署、警務處、路政署及其他相關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零一九年內運輸署繼續採取以下措施，紓緩交通擠塞：

- (a) 審核有關臨時交通安排的建議並監察其成效，以盡量減低因道路工程導致的擠塞；
- (b) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (c) 實行交通改道，以增加流量；
- (d) 採取交通限制措施；
- (e) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；以及
- (f) 提供停車處，以方便上落客貨。

48. 在二零一九年，本組共接獲 198 宗有關交通管理事宜（與交通擠塞有關的個案除外）的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一八年的 149 宗比較，二零一八年的個案數目增加 32.9%。

49. 此外，在二零一九年，交通投訴組接獲 66 項增設交通標誌及設備的要求，較二零一八年的 69 宗下降 4.3%。

50. 在二零一九年，有關泊車設施的投訴及建議共有 20 宗，較二零一八年的 34 宗下降 41.2%。

道路維修

51. 在二零一九年，交通投訴組共接獲 117 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數不足 1%。與二零一八年的 144 宗比較，這類個案的數目下降 18.8%。有關個案均已轉介路政署或其他有關部門，以便進行調查和採取改善措施。

法例執行

52. 在二零一九年，交通投訴組共接獲 4 163 宗³有關法例執行的投訴，佔個案總數約 12%；與二零一八年的 2 840 宗相比，上升 46.6%³。

53. 有關法例執行的投訴個案，主要涉及違例泊車及駕車人士／行人不遵守交通規則。所有投訴均已轉介警務處進一步調查。部分個案亦已轉介運輸署，由該署考慮應否採取適當措施（例如實行交通管理措施或提供泊車設施）以改善情況。

54. 交通投訴組在二零一九年共接獲 338 宗有關駕駛人士在駕駛時使用流動電話或通訊設備的投訴。交通投訴組小組委員會得悉，警方在二零一九年共提出 21 569 宗檢控，與二零一八年的 25 712 宗相比，下降 16.1%。

有關道路安全事宜的投訴及建議

55. 在二零一九年接獲的 33 017 宗¹投訴及建議中，5 252 宗（16%）與道路安全的事宜有關。這些個案分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	4 055
交通管理	22
道路維修	20
法例執行	<u>1 155</u>
合計	<u>5 252</u>

56. 公共交通服務方面，投訴人關注到司機的駕駛行為不當、車輛狀況以及其他事項（例如公共交通車輛造成阻塞，載客量，車站設置），可能危及乘客或其他道路使用者。

57. 交通管理方面，投訴人主要關注到不適當輔助交通設備和限制的安排，可能導致交通意外。

58. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面及交通燈破損可能導致交通意外。

59. 在二零一九年接獲的 5 252 宗有關道路安全的投訴及建議中，17 宗與騎單車人士或單車安全有關。

60. 法例執行方面，有關駕車人士／行人不遵守交通規則（例如突然轉線、衝紅燈以及沒有讓路給行人或車輛及不遵守交通燈號）並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 822 宗。有關違例泊車造成阻塞並對駕車人士和行人構成危險的投訴共有 333 宗。

61. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

值得注意的個案改善措施

在渣華道近和富道及北角道實施交通管制措施以改善交通流量

62. 一名市民投訴車輛由和富道轉入渣華道經常遇上交通擠塞，相信是由於有車輛違例停泊，以及交通燈的設定令來自和富道及北角道的車輛可同時轉入渣華道。

63. 上述個案已轉交運輸署調查。運輸署回覆說，鑑於渣華道與北角道交界處交通流量偏高，渣華道與和富道交界處的交通燈已採用了相對較長的交通燈號週期時間，並按每個行車方向釐定合適的行車綠燈時間，以盡量縮短道路使用者的等候時間。運輸署又在和富道及渣華道不同路段劃定有效時間各異的「不准停車限制區」，以規管該等路段的上落客貨活動，而為了阻遏車輛在和富道及渣華道違例停泊，亦已要求警方加強執法。

64. 此外，運輸署為了提升交界處的通行能力，將會重新安排並擴闊渣華道近交界處的行車線。渣華道近和富道一段的行人過路處將予遷移，而交通燈亦將予調整。上述措施可使交界處的車流更為暢順，亦能控制來自和富道的車輛。運輸署亦會在渣華道近交界處一段劃定「不准停車限制區」，防止車輛阻塞交通。

65. 各項改善工作預計於二零二零年第三季完成。

改善觀塘茶果嶺道與茜發道交界處的交通流量

66. 一名市民投訴，指觀塘麗港城一帶出現交通問題，包括車輛違例停泊、上落客貨活動影響交通，以及愈來愈多貨車超載。他建議對違泊車輛和超載的貨車加強執法，並把茶果嶺道與茜發道交界處「不准停車」限制的有效時間延長至 24 小時。

67. 上述個案已轉交運輸署調查。運輸署回覆說，涉事的一段茶果嶺道是《道路交通規例》下的公共道路，任何人均不得在泊車位以外的公共道路／行人路上停泊車輛，而茜發道和茶果嶺道部分路段亦已實施車輛重量限制，重逾 23 公噸的車輛不得使用。運輸署已要求警方調查該路段的違例泊車及貨車超載情況，以及考慮對違例的車輛加強執法。此外，運輸署針對茶果嶺道與茜發道交界處毗連各行人過路處的路段，把該等路段實施的「不准停車」限制的有效時間延長至

24 小時，以阻遏違例泊車及上落客貨活動。

68. 運輸署表示，前茶果嶺高嶺土礦場發展令駛入茜發道的地盤車輛日漸增多，實有需要在茶果嶺道與茜發道交界處進行改善工程。運輸署已在茶果嶺道東行線設置兩條行車線，其中行人路旁的行車線供左轉車輛使用，另一條則供左轉及右轉車輛使用，有助改善交界處的情況。

69. 各項改善措施已由二零二零年二月起逐步落實。

在沙田安明街實施交通管制措施以紓緩擠塞

70. 一名市民投訴沙田安明街交通擠塞。她認為問題是由安明街與安睦街交界處的交通燈行人綠燈時間偏長，但行車綠燈時間偏短引致。她指出，安明街東行線僅有一條行車線可供行走該路，右線則專為領有碩門邨停車場（「停車場」）月租車位泊車許可證的車輛而設，只可右轉入停車場。這項交通安排令該路嚴重擠塞，在上學及放學時段尤為明顯。她亦促請警方在安明街加強執法，打擊違例泊車。

71. 上述個案已轉交運輸署調查。該署回覆說，安明街的行人過路處長約 20 米，設有安全島。根據交通燈號系統的設計標準，長者橫過馬路時需要 15 秒的亮定綠燈時間及 10 秒的閃動綠燈時間，所以縮短相關交通燈的行人綠燈時間並不切實可行。儘管如此，為了改善交通流量，運輸署在平衡各類道路使用者的需求後，已自二零一九年八月起延長安明街與安睦街交界處的行車綠燈時間。

72. 運輸署經檢討交通情況並諮詢房屋署後，已把安明街東行線的右線由「只准右轉」改為「只准向前駛」，以改善該處的交通流量。駕駛人士如持有月租車位泊車許可證，可沿安明街西行線左轉入停車場。運輸署已在適當位置豎設交通標誌和鬆上道路標記。此外，運輸署已把上述個案轉交警方，以便在適當情況下對安明街的違泊車輛採取執法行動。

73. 運輸署完成地區諮詢工作後，已由二零一九年十月起逐步落實上述各項改善措施。

交通投訴組在二零一五至二零一九年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾	2015	2016	2017	2018	2019
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]	967 [59]	941 [76]
(b) 服務水準	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]
(c) 一般性質	568 [25]	587 [22]	563 [13]	556 [10]	545 [6]
	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	201 [7]	283 [5]	234 [5]	220 [9]	435 [7]
(b) 交通管理	159 [36]	191 [24]	209 [47]	149 [30]	198 [39]
(c) 增設交通標誌及設備	84 [21]	96 [28]	82 [29]	69 [17]	66 [19]
(d) 泊車設施	35 [7]	51 [6]	47 [5]	34 [4]	20 [4]
	479 [71]	621 [63]	572 [86]	472 [60]	719 [69]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	63 [2]	79 [3]	69	77	40 [1]
(b) 交通標誌及設備	39 [2]	35	45 [1]	57	72 [1]
(c) 行車道標記	6	10 [1]	9	10	5
	108 [4]	124 [4]	123 [1]	144	117 [2]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]
(b) 其他執法事宜	566 [3]	723 [5]	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]
	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]
V. 其他	131 [8]	149 [6]	155 [5]	134 [10]	297 [2]
合計	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]

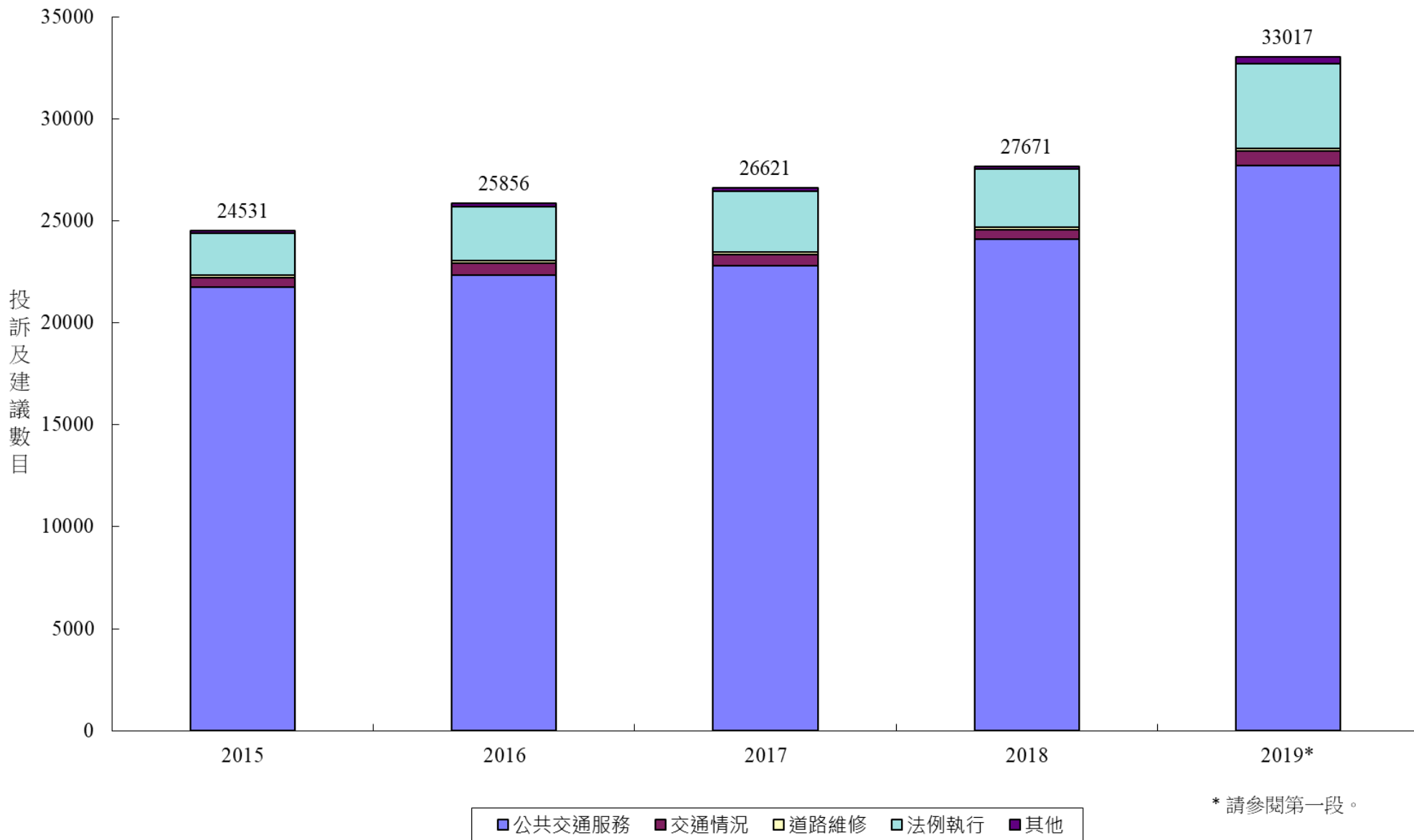
註：(1) 方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

交通投訴組在二零一五至二零一九年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ⁽²⁾	<u>2015</u>		<u>2016</u>		<u>2017</u>		<u>2018</u>		<u>2019</u>	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	1 040	[80]	915	[74]	975	[51]	967	[59]	918	[76]
(b) 服務水準	20 127	[30]	20 818	[17]	21 237	[23]	22 558	[25]	22 917	[23]
(c) 一般性質	568	[25]	587	[22]	563	[13]	556	[10]	545	[6]
	21 735	[135]	22 320	[113]	22 775	[87]	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	201	[7]	283	[5]	234	[5]	220	[9]	435	[7]
(b) 交通管理	159	[36]	191	[24]	209	[47]	149	[30]	198	[39]
(c) 增設交通標誌及設備	84	[21]	96	[28]	82	[29]	69	[17]	66	[19]
(d) 泊車設施	35	[7]	51	[6]	47	[5]	34	[4]	20	[4]
	479	[71]	621	[63]	572	[86]	472	[60]	719	[69]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	63	[2]	79	[3]	69		77		40	[1]
(b) 交通標誌及設備	39	[2]	35		45	[1]	57		72	[1]
(c) 行車道標記	6		10	[1]	9		10		5	
	108	[4]	124	[4]	123	[1]	144		117	[2]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 512	[1]	1 919	[1]	2 043	[3]	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]
(b) 其他執法事宜	566	[3]	723	[5]	953	[3]	1 121	[6]	981	[5]
	2 078	[4]	2 642	[6]	2 996	[6]	2 840	[9]	2 922	[9]
V. 其他	131	[8]	149	[6]	155	[5]	134	[10]	297	[2]
合計	24 531	[222]	25 856	[192]	26 621	[185]	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]

- 註：(1) 此列表內二零一九年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錄 1(i)(a)。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。
- (2) 方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
- (3) 不包括由兩位投訴人在本年內提出共 3 341 宗個案，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。
- (4) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 1 241 宗個案，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。
- (5) 不包括由三位投訴人在本年內提出共 4 582 宗個案，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。

交通投訴組在二零一五至二零一九年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一九年一月至十二月)

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	55	921	9	3	988
(b) 服務水準	6 533	12 965	109	6 634	26 241
(c) 一般性質	238	289	11	33	571
	6 826	14 175	129	6 670	27 800
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	164	106	4	2	276
(b) 交通管理	58	99	14	1	172
(c) 增設交通標誌及設備	28	37	7	1	73
(d) 泊車設施	13	18	-	-	31
	263	260	25	4	552
III. 道路維修					
(a) 道路情況	40	9	-	-	49
(b) 交通標誌及設備	25	23	-	-	48
(c) 行車道標記	3	1	-	-	4
	68	33	-	-	101
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 206	99	-	4	1 309
(b) 其他執法事宜	294	284	7	373	958
	1 500	383	7	377	2 267
V. 其他	85	40	-	1	126
合計	8 742 (28%)	14 891 (48%)	161 (1%)	7 052 (23%)	30 846 (100%)
	23 633 (76%)				

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
(二零一九年一月至十二月)**

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	1 895	5 772	21	69	7 757
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	201	322	9	8	540
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	103	144	2	4	253
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	223	266	7	9	505
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	70	39	1	1	111
龍運巴士公司	152	210	2	-	364
過海隧巴服務	698	908	8	16	1 630
非專營巴士服務	75	135	4	4	218
專線小巴	2 966	1 960	17	97	5 040
紅色小巴	254	29	4	22	309
的士	95	3 970	45	6 438	10 548
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	47	371	8	1	427
香港鐵路有限公司(輕鐵)	11	15	-	-	26
香港電車有限公司	28	10	-	1	39
新世界第一渡輪服務有限公司	5	7	-	-	13
天星小輪有限公司	-	3	-	-	3
其他渡輪	3	14	-	-	17
合計	6 826 (24%)	14 175 (51%)	129 (1%)	6 670 (24%)	27 800 (100%)
	21 001 (75%)				

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/公共交通機構在二零一九年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 增加隧巴 608 號線（往九龍城）在平日早上繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。
- 調整專線小巴 56 及 56A 號線的服務時間和班次，以及開辦羅便臣道至天后地鐵站的新專線小巴 56B 號線，以滿足乘客的需求。

九龍區

- 增加巴士 85X 號線（往馬鞍山）在下午繁忙時間的班次，以滿足乘客的需求。
- 增加巴士 214 號線在平日早上繁忙時間的班次（往長沙灣）及在平日下午繁忙時間的班次（往油塘），以滿足乘客的需求。
- 在平日早上繁忙時間增加巴士 272S 號線（往香港科學園方向）的班次，以滿足乘客的需求。
- 巴士 E22C 號線每日分別在早上由調景嶺站和在黃昏由飛機維修區加開一班班次，以滿足乘客的需求。
- 巴士 213D 號線在平日早上繁忙時間加開一班特別班次由安達邨巴士總站前往彩虹站(單程服務)，以滿足乘客的需求。
- 合併長沙灣道 42A 及 43C 號線巴士站排隊位置，以善用巴士站上蓋。

新界區

- 在平日早上繁忙時間（往觀塘渡輪碼頭方向）及下午繁忙時間（往泥涌方向）增加巴士 X89D 號線的班次，以滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長南風道南行線與黃竹坑道交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長博覽道中近博覽道東在平日的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長駱克道近菲林明道在平日的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長銅鑼灣道南行線近禮頓道的交通燈在平日下午的行人綠燈時間，方便行人過馬路。
- 延長愛信道與愛義街交界處的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 彈性延長皇后大道西與東邊街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 縮短黃竹坑道西行交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 調整皇后大道東／堅尼地道東行線和皇后大道東／司徒拔道兩個交界處的交通燈在平日下午的協調安排，改善交通流量。
- 延長清風街近英皇道的「不准停車」限制的有效時間，改善行人和駕車人士的視線。
- 延長業勤街的「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在新業街與安業街交界處實施「禁止停車」限制和增設「不准掉頭」交通標誌，防止車輛阻塞交通並改善道路安全。
- 在域多利道與華翠街交界處實施「禁止停車」限制，防止違例泊車阻礙視線。
- 在高山臺外的太古城道巴士站增設「巴士站」道路標記，防止車輛阻塞交通。

九龍區

- 延長彩虹道東行線近彩頤里的交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長秀明道南行線與曉光街交界處交通燈在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長偉業街南行線與茶果嶺道交界處交通燈在平日早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 縮短創業街與巧明街交匯點交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人過馬路。
- 縮短曉光街近曉育徑交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 修改東頭村道與正德街交界處的交通燈運作模式，方便行人橫過馬路。
- 在龍翔道與觀塘道交界處附近增設「前方匯合」交通標誌，提醒駕車人士。
- 在觀塘道近福淘街增設方向標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在梳士巴利道與九龍公園徑交界處的黃色方格路口道路標記加設危險警告綫，使道路更為安全。
- 延長白雲街近石硤尾食水配水庫的「禁止停車」限制，防止違例泊車阻礙視線。
- 延長達之路南行線近又一城的欄杆，阻止違例泊車。
- 把松樹街與塘尾道之間的必發道部分行車道改為行人路，以方便行人。

新界區

- 延長崗背街與沙角街交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長環保大道南行近石角路在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長十八鄉路東行近公庵路在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長安睦街與安明街交界處的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞。
- 延長清水灣道近大埔仔村交通燈在周一至周五繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長環保大道與百勝角路交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在十八鄉交匯處近元朗公路增設道路標記，提醒駕車人士讓路給其他車輛。
- 在業旺路的氣站入口加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在通往掃管笏路東行線近二皇墩的通路增設「前面路口左轉」交通標誌，為駕車人士提供更佳指示。
- 在文東路近惠東路增設「行人天橋」交通標誌，為行人提供更佳指示。
- 在山尾街實施「禁止停車」限制，防止車輛阻礙巴士駛入公共運輸交匯處。
- 在西樓角路近荃灣公共圖書館實施 24 小時「禁止停車」限制，阻止違例泊車。
- 在青山公路（荃灣段）近灣景花園以交通燈號控制行人過路處取代

現有的斑馬綫，改善道路安全。

二零一九年有關公共交通服務的投訴及建議

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							非專營 巴士 服務	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (輕鐵以外)	港鐵 (輕鐵)	電車		新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪
	九巴	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴											
(A) 服務質量																		
(1) 班次/載客量	237	20	10	15	9	22	71	30	256	-	-	20	8	-	4	-	1	703
(2) 路線	44	7	4	4	-	10	25	-	11	-	-	2	-	-	-	-	1	108
(3) 服務時間	1	1	-	1	-	1	9	2	19	-	-	-	-	-	-	-	-	34
(4) 設置車站	29	3	4	8	2	4	13	6	27	-	-	-	-	-	-	-	-	96
小計	311	31	18	28	11	37	118	38	313	-	-	22	8	-	4	-	2	941
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	4662	126	85	186	11	120	640	55	1337	-	-	14	5	4	2	1	3	7251
(2) 路線依循情況	39	1	7	9	-	3	20	6	196	-	1796	-	-	1	-	-	-	2078
(3) 駕駛行為不當	761	77	44	110	18	48	250	32	1031	177	2053	5	7	12	-	-	-	4625
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1229	102	64	125	37	83	451	29	1452	89	4488	221	3	9	6	-	4	8392
(5) 濫收車/船費	19	2	2	5	-	-	9	1	101	10	1729*	1	-	-	-	-	-	1879
(6) 清潔	15	-	-	1	-	3	-	3	74	2	27	10	1	-	-	-	-	136
(7) 車輛/船隻狀況	47	6	1	3	4	4	8	7	55	3	62	6	-	-	-	1	-	207
(8) 乘客服務及設施	646	105	23	33	14	59	205	25	80	3	6	437	21	2	5	-	3	1667
小計	7418	419	226	472	84	320	1583	158	4326	284	10161	694	37	28	13	2	10	26235
(C) 一般性質	64	55	5	13	7	12	43	10	113	50	157	12	2	1	-	-	1	545
今年合計	7793	505	249	513	102	369	1744	206	4752	334	10318	728#	47#	29	17	2	13	27721
總數	(11275)							(15610)				(804)			(32)			
上年合計	4258	444	190	477	98	269	1354	185	5034	345	11000	327	20	31	21	3	25	24081

* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括 210 宗關於港鐵(包括輕鐵)暫停服務和 161 宗關於一位港鐵員工的投訴

九巴	九龍巴士(一九三三)有限公司	龍運巴士	龍運巴士公司
城巴(第一類專營權)	城巴有限公司(第一類專營權)	港鐵	香港鐵路有限公司
城巴(第二類專營權)	城巴有限公司(第二類專營權)	電車	香港電車有限公司
新巴	新世界第一巴士服務有限公司	新渡輪	新世界第一渡輪服務有限公司
新大嶼山巴士	新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	天星小輪	天星小輪有限公司

二零一九年有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具							合計 或 小計
	專營巴士							
	九巴	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新巴	新大嶼山 巴士	龍運 巴士#	過海隧巴	
(A) 服務質量								
(1) 班次/載客量	216	20	10	15	9	22	71	363
(2) 路線	44	7	4	4	-	10	25	94
(3) 服務時間	1	1	-	1	-	1	9	13
(4) 設置車站	27	3	4	8	2	4	13	61
小計	288	31	18	28	11	37	118	531
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	1440	126	85	186	11	103	614	2565
(2) 路線依循情況	39	1	7	9	-	3	20	79
(3) 駕駛行為不當	761	77	44	110	18	48	250	1308
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1229	102	64	125	37	83	451	2091
(5) 濫收車費	19	2	2	5	-	-	9	37
(6) 清潔	15	-	-	1	-	3	-	19
(7) 車輛狀況	47	6	1	3	4	4	8	73
(8) 乘客服務及設施	596	105	23	33	14	59	202	1032
小計	4146	419	226	472	84	303	1554	7204
(C) 一般性質	64	55	5	13	7	12	43	199
今年合計	4498	505	249	513	102	352	1715	7934
總數	(7934)							
上年合計	4258	444	190	477	98	269	1354	7090

九巴	九龍巴士(一九三三)有限公司
城巴(第一類專營權)	城巴有限公司(第一類專營權)
城巴(第二類專營權)	城巴有限公司(第二類專營權)
新巴	新世界第一巴士服務有限公司
新大嶼山巴士	新大嶼山巴士(一九七三)有限公司
龍運巴士	龍運巴士公司

註：(1) 此列表不包括由兩位投訴人在二零一九年內提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附錄 4(i)。二零一八年及以前並沒有相關統計資料。

有關專營巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2018	2019	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	282	384 [363]	+36.2% [+28.7%]
(2) 路線	131	94	-28.2%
(3) 服務時間	16	13	-18.8%
(4) 設置車站	62	63 [61]	+1.6% [-1.6%]
小計	491	554 [531]	+12.8% [+8.1%]
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	2 721	5 830 [2 565]	+114.3% [-5.7%]
(2) 路線依循情況	63	79	+25.4%
(3) 駕駛行為不當	1 104	1 308	+18.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 719	2 091	+21.6%
(5) 濫收車費	21	37	+76.2%
(6) 清潔	25	19	-24.0%
(7) 車輛狀況	96	73	-24.0%
(8) 乘客服務及設施	695	1 085 [1 032]	+56.1% [+48.5%]
小計	6 444	10 522 [7 204]	+63.3% [+11.8%]
(C) 一般性質⁽¹⁾	155	199	+28.4%
合計	7 090	11 275⁽²⁾ [7 934]	+59.0% [+11.9%]

註：(1) 這些投訴主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 在這些投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

巴士公司	2018	2019	增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	4 258 (4.65)	7 793 ⁽³⁾ (8.50) [4 498 (4.91)]	+83.0% (+82.8%) [+5.6% (+5.6%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	444 (3.34)	505 (3.85)	+13.7% (+15.3%)
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	190 (5.59)	249 (6.48)	+31.1% (+15.9%)
新世界第一巴士服務有限公司	477 (4.41)	513 (4.71)	+7.5% (+6.8%)
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	98 (3.21)	102 (2.89)	+4.1% (-10.0%)
龍運巴士公司	269 (6.48)	369 ⁽⁴⁾ (8.06) [352 (7.68)]	+37.2% (+24.4%) [+30.9% (+18.5%)]
過海隧巴 ⁽²⁾	1 354 (6.25)	1 744 ⁽⁵⁾ (8.01) [1 715 (7.88)]	+28.8% (+28.2%) [+26.7% (+26.1%)]
合計	7 090 (4.79)	11 275⁽⁶⁾ (7.55) [7 934 (5.31)]	+59.0% (+57.6%) [+11.9% (+10.9%)]

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

(2) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

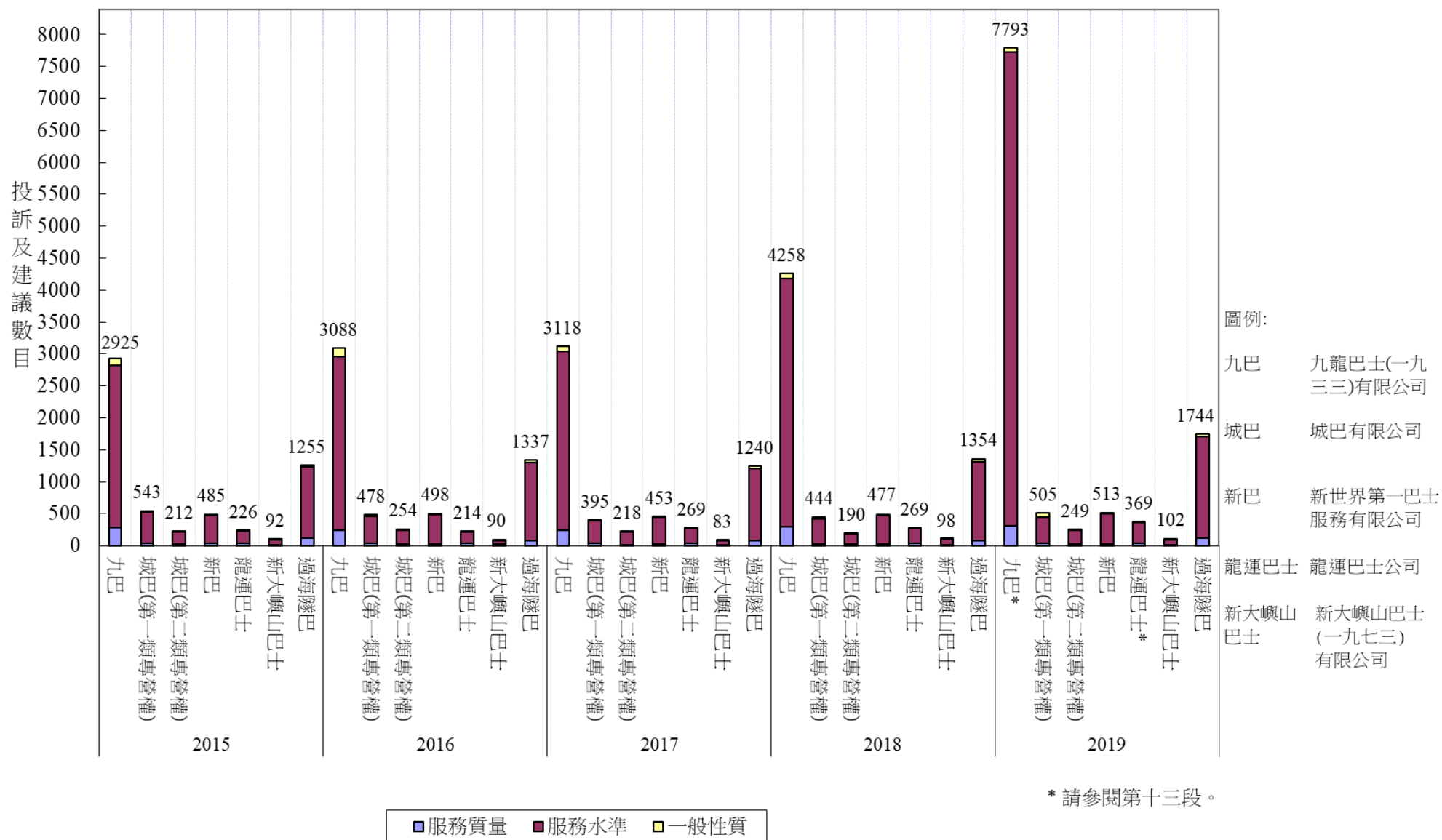
(3) 在 7 793 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 295 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(4) 在 369 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 17 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(5) 在 1 744 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 29 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(6) 在 11 275 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴，他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

在二零一五至二零一九年間接獲有關專線巴士服務的投訴及建議

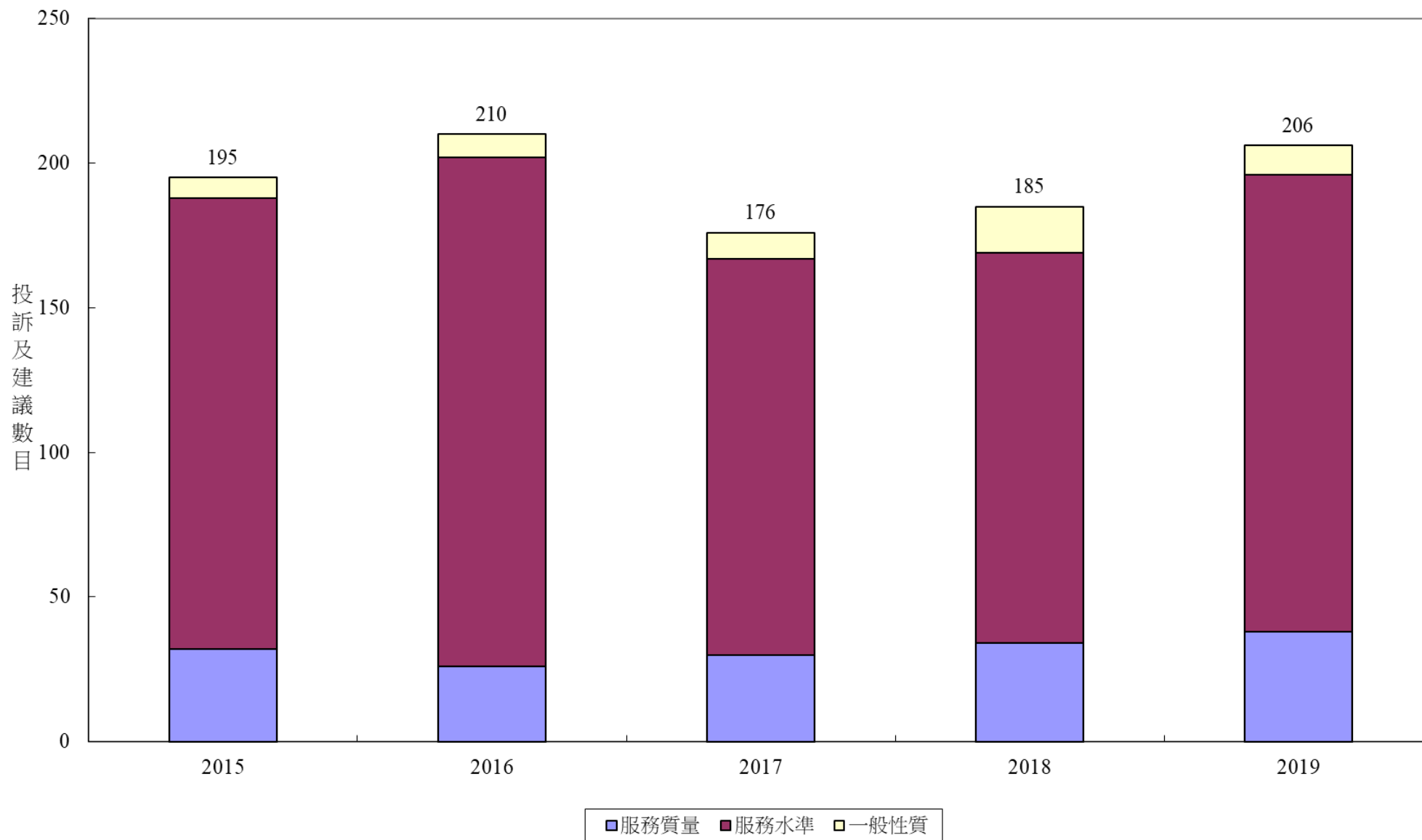


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	20	30	+50.0%
(2) 路線	7	-	-100.0%
(3) 服務時間	3	2	-33.3%
(4) 設置車站	4	6	+50.0%
小計	34	38	+11.8%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	40	55	+37.5%
(2) 路線依循情況	4	6	+50.0%
(3) 駕駛行為不當	34	32	-5.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	30	29	-3.3%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	-	3	-
(7) 車輛狀況	6	7	+16.7%
(8) 乘客服務及設施	20	25	+25.0%
小計	135	158	+17.0%
(C) 一般性質⁽¹⁾	16	10	-37.5%
合計	185	206	+11.4%

註：(1) 這些投訴主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

在二零一五至二零一九年間接獲有關非專營巴士服務的投訴及建議



有關專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	343	256	-25.4%
(2) 路線	12	11	-8.3%
(3) 服務時間	3	19	+533.3%
(4) 設置車站	22	27	+22.7%
小計	380	313	-17.6%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 325	1 337	+0.9%
(2) 路線依循情況	279	196	-29.7%
(3) 駕駛行為不當	1 028	1 031	+0.3%
(5) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 588	1 452	-8.6%
(5) 濫收車費	109	101	-7.3%
(6) 清潔	59	74	+25.4%
(7) 車輛狀況	70	55	-21.4%
(8) 乘客服務及設施	90	80	-11.1%
小計	4 548	4 326	-4.9%
(C) 一般性質⁽¹⁾	106	113	+6.6%
合計	5 034	4 752	-5.6%

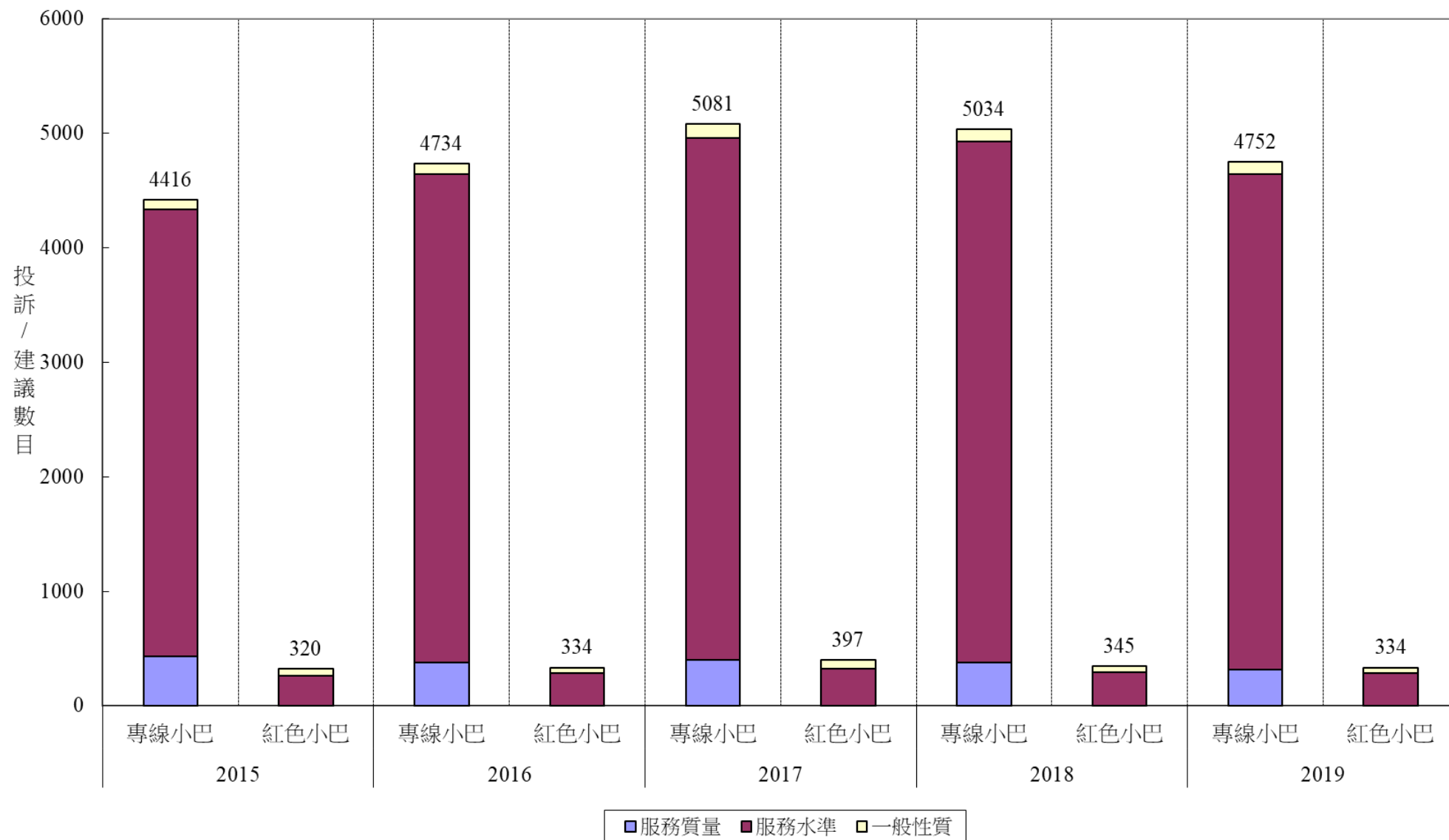
註：(1) 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	173	177	+2.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	97	89	-8.2%
(5) 濫收車費	9	10	+11.1%
(6) 清潔	7	2	-71.4%
(7) 車輛狀況	4	3	-25.0%
(8) 乘客服務及設施	3	3	-
小計	293	284	-3.1%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	52	50	-3.8%
合計	345	334	-3.2%

註：(1) 這些投訴主要是有關紅色小巴的班次。

在二零一五至二零一九年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有關的士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2018	2019	增/減
的士司機違規行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 798	1 619	-10.0%
(ii) 拒載	2 730	2 346	-14.1%
(iii) 兜客	14	38	+171.4%
(iv) 拒絕駛達目的地	491	424	-13.6%
(v) 未有展示司機證	31	54	+74.2%
(vi) 不正確展示司機證	8	7	-12.5%
	5 072	4 488	-11.5%
(b) 駕駛行為不當	1 893	2 053	+8.5%
(c) 濫收車資	1 690	1 550	-8.3%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	229	179	-21.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 849	1 796	-2.9%
小計	10 733	10 066	-6.2%
其他			
(a) 的士阻塞	175	138	-21.1%
(b) 其他 ⁽¹⁾	92	114	+23.9%
小計	267	252	-5.6%
合計	11 000	10 318	-6.2%

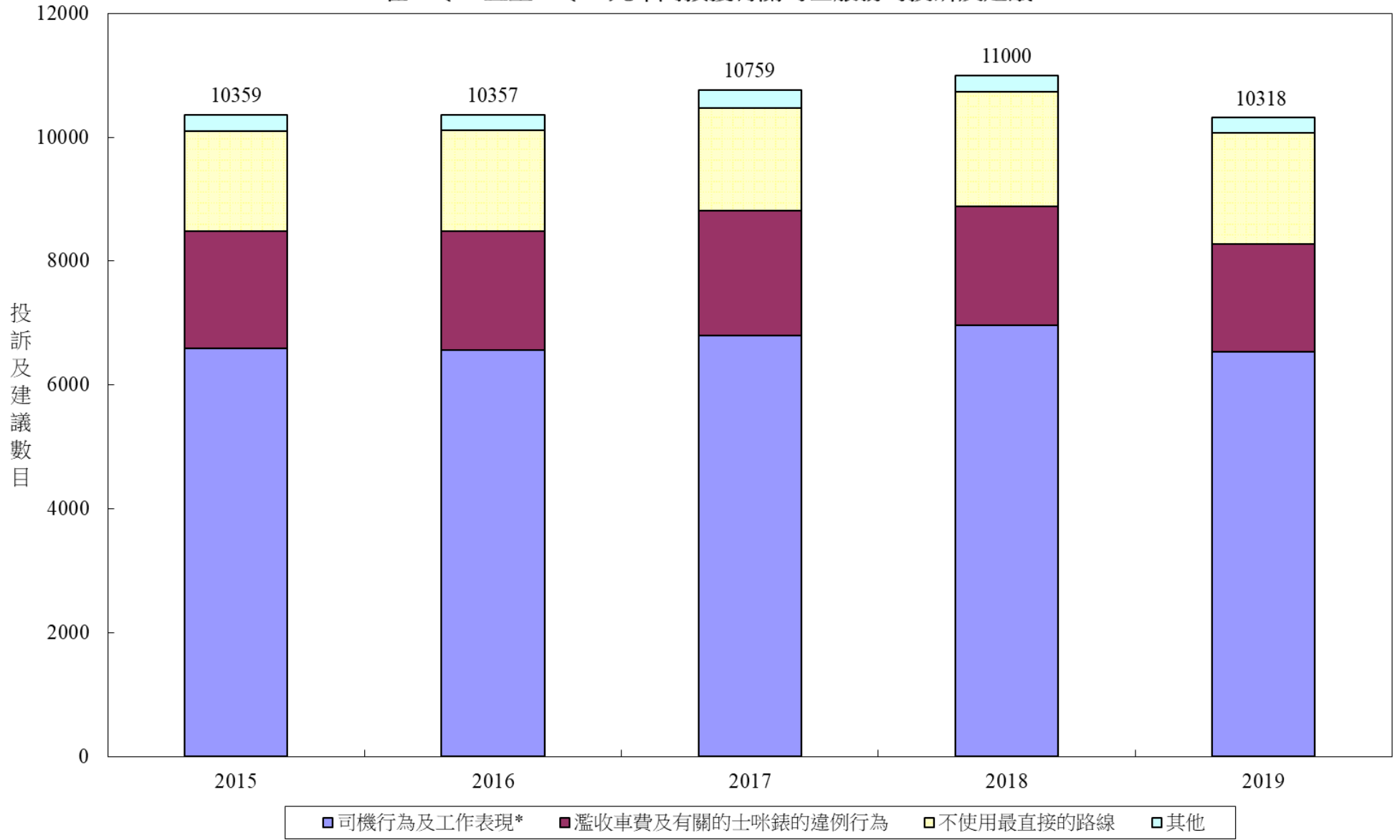
註： (1) 這些投訴主要是有關的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零一九年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	141	(123)	7	(6)
(ii) 投訴人撤銷投訴	1 301	(1 468)	67	(68)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	507	(570)	26	(26)
合計	1 949	(2 161)	100	(100)

註： 括號內的數字是二零一八年的數字，以作比較。

在二零一五至二零一九年間接獲有關的士服務的投訴及建議



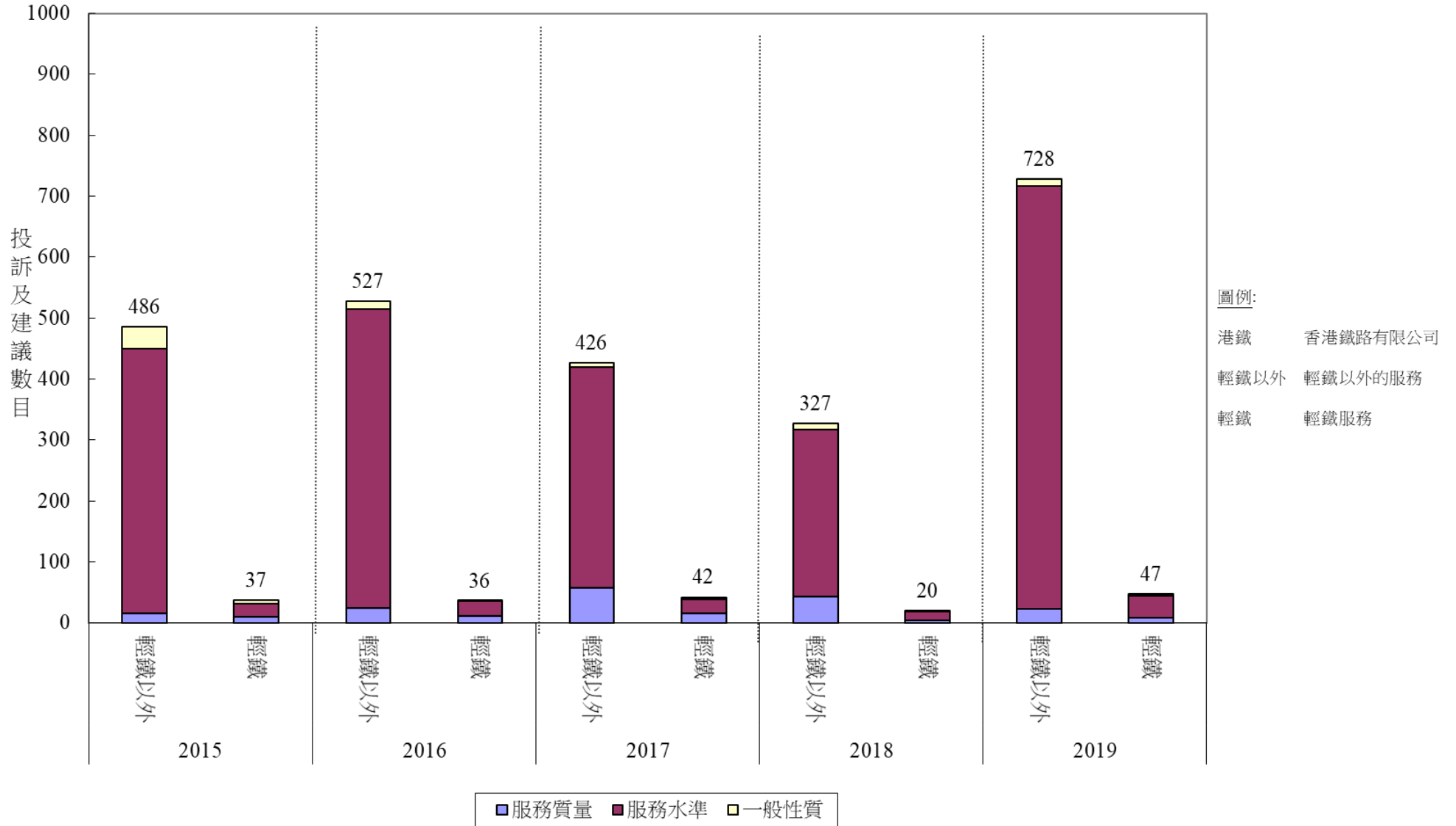
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2018</u>		<u>2019</u>		<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	327	(0.18)	728	(0.43)	+122.6%	(+138.9%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	20	(0.11)	47	(0.30)	+135.0%	(+172.7%)
香港電車有限公司	31	(0.52)	29	(0.53)	-6.5%	(+1.9%)
合計	378	(0.18)	804	(0.42)	+112.7%	(+133.3%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一五至二零一九年間接獲港鐵服務的投訴及建議

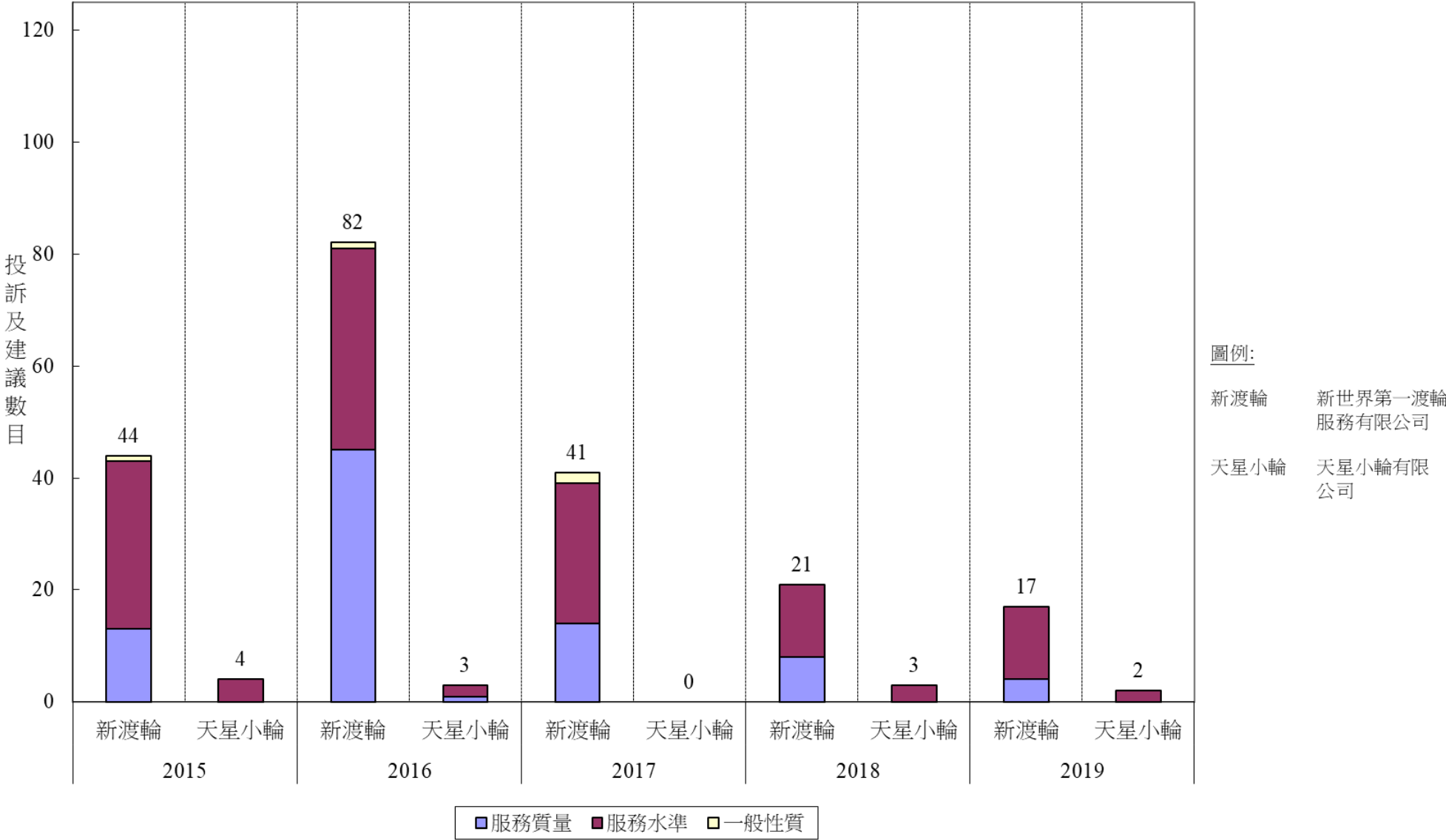


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2018</u>		<u>2019</u>		<u>增/減</u>	
新世界第一渡輪服務有限公司	21	(1.56)	17	(1.27)	-19.0%	(-18.6%)
天星小輪有限公司	3	(0.15)	2	(0.11)	-33.3%	(-26.7%)
其他渡輪	25	(1.87)	13	(0.98)	-48.0%	(-47.6%)
合計	49	(1.05)	32	(0.72)	-34.7%	(-31.4%)

註： 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一五至二零一九年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



有關交通及道路情況的投訴及建議

投訴/建議性質	2018	2019	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	220	435	+97.7%
(b) 交通管理	149	198	+32.9%
(c) 增設交通標誌及設備	69	66	-4.3%
(d) 泊車設施	34	20	-41.2%
小計	472	719	+52.3%
道路維修			
(a) 道路情況	77	40	-48.1%
(b) 交通標誌及設備	57	72	+26.3%
(c) 行車道標記	10	5	-50.0%
小計	144	117	-18.8%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 719	3 182 ⁽¹⁾ [1 941]	+85.1% ⁽¹⁾ [+12.9%]
(b) 其他執法事宜	1 121	981	-12.5%
小計	2 840	4 163⁽²⁾ [2 922]	+46.6%⁽²⁾ [+2.9%]
合計	3 456	4 999⁽³⁾ [3 758]	+44.6%⁽³⁾ [+8.7%]

註：(1) 在 3 182 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(2) 在 4 163 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(3) 在 4 999 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 241 宗投訴，該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零一九年一月至十二月)

地區	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
投訴/建議性質																				
交通情況																				
(a) 交通擠塞	27	17	33	11	52	14	28	25	29	36	11	43	33	23	16	12	18	2	5	435
(b) 交通管理	9	12	54	3	10	2	10	8	10	6	1	23	14	5	19	4	3	2	3	198
(c) 增設交通標誌及設備	2	4	9	1	1	-	4	7	5	2	1	7	4	3	2	3	8	2	1	66
(d) 泊車設施	2	1	-	1	3	1	-	-	1	1	-	3	-	-	5	-	-	-	2	20
小計	40	34	96	16	66	17	42	40	45	45	13	76	51	31	42	19	29	6	11	719
道路維修																				
(a) 道路情況	-	1	1	2	1	2	4	1	2	1	3	7	1	3	3	2	4	2	-	40
(b) 交通標誌及設備	1	4	2	1	3	-	5	5	18	1	4	10	6	5	2	2	-	-	3	72
(c) 行車道標記	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	5
小計	1	6	4	3	4	2	9	6	20	2	7	17	8	9	5	5	4	2	3	117
法例執行																				
(a) 違例泊車	108	153	754	36	188	68	168	167	189	76	102	143	183	104	70	93	63	24	493	3182
(b) 其他執法事宜	48	60	62	28	61	37	69	60	108	25	42	74	86	58	46	40	44	18	15	981
小計	156	213	816	64	249	105	237	227	297	101	144	217	269	162	116	133	107	42	508	4163
合計	197	253	916	83	319	124	288	273	362	148	164	310	328	202	163	157	140	50	522	4999

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字⁽¹⁾
(二零一九年一月至十二月)

投訴/建議性質	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
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	27	17	33	11	52	14	28	25	29	36	11	43	33	23	16	12	18	2	5	435
(b) 交通管理	9	12	54	3	10	2	10	8	10	6	1	23	14	5	19	4	3	2	3	198
(c) 增設交通標誌及設備	2	4	9	1	1	-	4	7	5	2	1	7	4	3	2	3	8	2	1	66
(d) 泊車設施	2	1	-	1	3	1	-	-	1	1	-	3	-	-	5	-	-	-	2	20
小計	40	34	96	16	66	17	42	40	45	45	13	76	51	31	42	19	29	6	11	719
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	1	1	2	1	2	4	1	2	1	3	7	1	3	3	2	4	2	-	40
(b) 交通標誌及設備	1	4	2	1	3	-	5	5	18	1	4	10	6	5	2	2	-	-	3	72
(c) 行車道標記	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	5
小計	1	6	4	3	4	2	9	6	20	2	7	17	8	9	5	5	4	2	3	117
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	108	76	87	36	188	68	168	167	181	76	102	143	183	104	70	93	63	24	4	1941
(b) 其他執法事宜	48	60	62	28	61	37	69	60	108	25	42	74	86	58	46	40	44	18	15	981
小計	156	136	149	64	249	105	237	227	289	101	144	217	269	162	116	133	107	42	19	2922
合計	197	176	249	83	319	124	288	273	354	148	164	310	328	202	163	157	140	50	33	3758

註：(1) 此列表不包括由一位投訴人在二零一九年內提出 1 241 宗投訴。該投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴。包括這些投訴的數字載於附錄 21(i)。