

交通投訴組二零二一年年報¹

二零二一年內接獲的投訴及建議的概況

在二零二一年，交通投訴組共接獲 32 512 宗²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 1 136 宗³。個案總數與二零二零年的 24 888 宗⁴相比，增加 30.6%²。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(i)。交通投訴組過去十年（二零一二年至二零二一年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附錄 1(ii)。在二零二一年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	17 622 ⁵	26 004 ⁶	+47.6% ⁶
交通情況	889	1 175	+32.2%
道路維修	204	427 ⁷	+109.3% ⁷
法例執行	5 929 ⁸	4 648 ⁹	-21.6% ⁹

¹ 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

² 在 32 512 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 30 945 宗，與二零二零年的 21 454 宗（見註 4）相比，增幅為 44.2%。不包括這些投訴的分類載於附錄 1(i)(b)。

³ 在純粹提出建議的個案中，有一名市民提出 772 項有關公共交通路線的純粹建議。

⁴ 在 24 888 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 3 434 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 21 454 宗。

⁵ 在 17 622 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 15 982 宗。

⁶ 在 26 004 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 24 734 宗，與二零二零年的 15 982 宗（見註 5）相比，增幅為 54.8%。不包括這些投訴的分類載於附錄 4(ii)。

⁷ 在 427 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 283 宗，與二零二零年的 204 宗相比，增幅為 38.7%。不包括這些投訴的分類載於附錄 24(ii)。

⁸ 在 5 929 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 177 宗。

⁹ 在 4 648 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 495 宗，與二零二零年的 4 177 宗（見註 8）相比，增幅為 7.6%。不包括這些投訴的分類載於附錄 24(ii)。

其他 ¹⁰	244	258	+5.7%
合計	24 888⁴	32 512²	+30.6%²

2. 在二零二一年，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 76%，而透過電話提出的則佔 23%。其餘的個案則是透過傳真或信件提出。交通投訴組接獲的投訴及建議均已轉交有關的政府部門及公共交通機構跟進。

3. 年內，共 30 316 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 24 169 宗（79%）證實成立，而不成立個案則有 80 宗（少於 1%），其餘 6 067 宗（20%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附錄 2。交通投訴組注意到：

- 個案成立的百分率由二零二零年的 84% 下降至二零二一年的 79%。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二零二零年的 15% 上升至二零二一年的 20%。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零二一年，警方告知交通投訴組較早前轉介的 2 063 宗¹¹ 個案的最新進展，當中有 291 名¹¹ 駕駛者被票控。

4. 在二零二一年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 43 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。在二零二一年，這些個案共有 26 004 宗⁶，佔個案總數 80%。當中純

¹⁰ 這些個案主要是關於一般性的交通議題，例如貨物阻礙馬路及行人路。

¹¹ 數字包括第 25 段中所述的的士個案。

粹提出建議的共有 997 宗³。這類個案的數目較二零二零年的 17 622 宗⁵增加 47.6%⁶。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/減</u>
專營巴士服務	8 146 ¹² (7.33 ¹²)	11 195 ¹³ (8.84 ¹³)	+37.4% ¹³ (+20.6% ¹³)
非專營巴士服務	140 (1.40)	303 (2.61)	+116.4% (+86.4%)
專線小巴	3 276 (8.02)	4 958 (10.68)	+51.3% (+33.2%)
紅色小巴	285 (4.25)	350 (4.58)	+22.8% (+7.8%)
的士	5 355 (22.17)	8 355 (30.02)	+56.0% (+35.4%)
鐵路運輸	352 (0.27)	748 (0.46)	+112.5% (+70.4%)
渡輪	68 (2.16)	95 (2.68)	+39.7% (+24.1%)
合計	17 622⁵	26 004⁶	+47.6%⁶

(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. 在二零二一年，有關專營巴士服務的個案共有 11 195 宗¹³，即每百萬乘客人次計有 8.84 宗¹³投訴／建議；與二零二零年的 8 146 宗¹²個案及每百萬乘客人次計有 7.33 宗¹²投訴／建議相比，分別上升 37.4%¹³及 20.6%¹³。個案主要是涉及服務班次、駕駛行為不當及員工行為及工作表現。該 11 195 宗¹³個案的分類數字詳載於附錄 5。

¹² 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 506 宗，即每百萬乘客人次計有 5.85 宗投訴／建議。

¹³ 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 925 宗，即每百萬乘客人次計有 7.83 宗投訴／建議；與二零二零年的 6 506 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.85 宗（見註 12）投訴／建議相比，分別上升 52.6%及 33.8%。

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（由二零二零年的723宗¹⁴增至二零二一年的1 271宗¹⁵，增幅為75.8%¹⁵）。針對路線的投訴及建議亦由二零二零年的120宗增至二零二一年的926宗¹⁶，增幅為671.7%¹⁶，原因之一可能是2019冠狀病毒病疫情持續，專營巴士服務因乘客量下跌而持續縮減。根據既定做法，專營巴士公司須就任何班次調整向運輸署提出申請。運輸署在考慮專營巴士公司的申請時，會顧及相關路線乘客量的下降幅度、載客率、擬議班次調整後對乘客候車時間的影響、善用巴士資源，以及市民對擬議班次調整的接受程度等因素。專營巴士公司須密切監察乘客需求，並適時按需要加強服務。運輸署亦一直密切監察專營巴士公司提供服務的情況和市民的出行模式，以因應不斷轉變的乘客需求適時作出調整。

8. 投訴駕駛行為不當（由二零二零年的1 135宗增至二零二一年的1 612宗，增幅為42.0%）、乘客服務及設施（由二零二零年的803宗¹⁷增至二零二一年的1 038宗¹⁸，增幅為29.3%¹⁸）、服務班次（由二零二零年的3 472宗¹⁹增至二零二一年的4 123宗²⁰，增幅為18.8%²⁰），以及員工行為及工作表現（由二零二零年的1 401宗增至二零二一年的1 576宗，增幅為12.5%）的個案數目亦有所增加。

9. 有關專營巴士服務的11 195宗¹³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：

¹⁴ 在 723 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 296 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 427 宗。

¹⁵ 在 1 271 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 382 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 889 宗，與二零二零年的 427 宗（見註 14）相比，增幅為 108.2%。

¹⁶ 在 926 宗投訴及建議中，一名市民提出 741 項有關專營巴士路線的純粹建議。如不包括這些數字，純粹提出的建議為 185 宗，與二零二零年的 120 宗相比，增幅為 54.2%。

¹⁷ 在 803 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 135 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 668 宗。

¹⁸ 與二零二零年的 668 宗（見註 17）相比，投訴數目增幅為 55.4%。

¹⁹ 在 3 472 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 204 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 268 宗。

²⁰ 在 4 123 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 888 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 235 宗，與二零二零年的 2 268 宗（見註 19）相比，增幅為 42.6%。

- 九巴 – 二零二一年內接獲的 4 820 宗²¹個案中，主要涉及服務班次（1 520 宗²²）、駕駛行為不當（892 宗）以及員工行為及工作表現（796 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的 7.33 宗減至二零二一年的 6.04 宗²¹，減幅為 17.6%²¹。
- 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））– 二零二一年內接獲的 1 384 宗²³個案，主要涉及服務班次（553 宗²⁴）、班次（292 宗²⁵）以及駕駛行為不當（151 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的 5.49 宗增至二零二一年的 13.12 宗²³，增幅為 139.0%²³。
- 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，由二零二零年的 7.60 宗增至二零二一年的 10.40 宗²⁶，增幅為 36.8%²⁶。二零二一年內接獲的 210 宗個案，主要涉及服務班次（48 宗）、員工行為及工作表現（45 宗）以及駕駛行為不當（39 宗）。
- 新世界第一巴士服務有限公司（新巴）– 二零二一年內接獲的 2 112 宗²⁷個案，主要涉及服務班次（1 285 宗²⁸）、

²¹ 在 4 820 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 707 宗，即每百萬乘客人次計有 5.90 宗投訴／建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 5.27 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 12.0%。

²² 在 1 520 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 407 宗。

²³ 在 1 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 359 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 025 宗，即每百萬乘客人次計有 9.72 宗投訴／建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 4.14 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 134.8%

²⁴ 在 553 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 182 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 371 宗。

²⁵ 在 292 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 177 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 115 宗。

²⁶ 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的 7.17 宗增至二零二一年的 10.40 宗（見附錄 6），增幅為 45.0%。

²⁷ 在 2 112 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 504 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 608 宗，即每百萬乘客人次計有 16.68 宗投訴／建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 6.22 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 168.2%。

班次（374宗²⁹）以及員工行為及工作表現（152宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的 6.27 宗增至二零二一年的 21.90 宗²⁷，增幅為 249.3%²⁷。

- 龍運巴士公司（龍運巴士）－每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的 8.13 宗增至二零二一年的 12.42 宗，增幅為 52.8%。二零二一年內接獲的 359 宗個案中，主要涉及路線（95 宗）、乘客服務和設施（75 宗）以及服務班次（67 宗）。
- 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，由二零二零年的 3.95 宗增至二零二一年的 4.61 宗，增幅為 16.7%。二零二一年內接獲的 121 宗個案，主要涉及員工行為及工作表現（41 宗）、駕駛行為不當（18 宗）以及服務班次（18 宗）。
- 過海隧巴服務³⁰－二零二一年內接獲的 2 189 宗³¹個案，主要涉及服務班次（632 宗³²）、員工行為及工作表現（375 宗）以及駕駛行為不當（330 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的 9.12 宗增至二零二一年的 11.39 宗³¹，增幅為 24.9%³¹。

10. 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。

²⁸ 在 1 285 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 469 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 816 宗。

²⁹ 在 374 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 35 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 339 宗。

³⁰ 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。

³¹ 在 2 189 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 294 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 895 宗，即每百萬乘客人次計有 9.86 宗投訴／建議；與二零二零年的每百萬乘客人次計有 8.73 宗投訴／建議（見附錄 6）相比，增幅為 12.9%。

³² 在 632 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 124 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 508 宗。

非專營巴士服務

11. 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。

12. 在二零二一年，有關非專營巴士服務的個案共有 303 宗，即每百萬乘客人次計有 2.61 宗投訴／建議；與二零二零年的 140 宗個案及每百萬乘客人次計有 1.40 宗投訴／建議相比，分別上升 116.4% 及 86.4%。運輸署注意到有關西北鐵路服務範圍接駁巴士的投訴，由二零二零年的 45 宗增至二零二一年的 152 宗，增幅為 237.8%。在這些投訴中，一名投訴人多次投訴巴士車長檢查乘客使用「特惠八達通」的資格，一共作出 50 宗投訴。其他主要事宜則涉及巴士服務班次／載客量，以及巴士車長的駕駛行為。

13. 雖然西北鐵路服務範圍接駁巴士的服務水平一般可應付乘客需求，但運輸署一直與營辦商緊密合作，在必要時加強服務。例如，在二零二一年，第 K52S、K53 及 K75P 號線的服務水平已有改善，而第 K52A 及 K76S 號線亦已投入服務，以應付新增人口所帶來的乘客需求或改善乘客服務。至於有關駕駛行為不當的投訴，運輸署亦已跟進，並要求香港鐵路有限公司（港鐵公司）相應地繼續監察其巴士車長的工作表現。該 303 宗個案的分類數字詳載於附錄 8。

14. 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

15. 在二零二一年，有關公共小巴服務的個案共有 5 308 宗，即每百萬乘客人次計有 9.82 宗投訴／建議；與二零二零年的 3 561 宗個案及每百萬乘客人次計有 7.49 宗投訴／建議相比，分別上升 49.1% 及 31.1%。

專線小巴服務

16. 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。

17. 在二零二一年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 4 958 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 10.68 宗；與二零二零年的 3 276 宗個案及每百萬乘客人次計有 8.02 宗投訴／建議相比，分別上升 51.3% 及 33.2%。該 4 958 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

紅色小巴服務

18. 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³³。

19. 在二零二一年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 350 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 4.58 宗；與二零二零年的 285 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.25 宗投訴／建議相比，分別上升 22.8% 及 7.8%。該 350 宗個案的分類數字詳載於附錄 11。

20. 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。

21. 交通投訴組小組委員會得悉，所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均已按情況轉交運輸署或警方跟進。與二零二零年相比，在二零二一年所接獲投訴的整體數目有所增加。抗疫措施在二零二一年放寬後，專線小巴乘客需求逐步恢復，專線小巴提供的服務因而較二零二零年為多，這亦令投訴的整體數目相應增加。在接獲的投訴中，加幅最多的類別為員工行為及工作表現。這個類別的投訴增加，原因之一可能是專線小巴服務有時未能及時恢復以應付突然改變的乘客需求，導致出現針對司機的投訴，例如指司機沒有在小巴站讓乘客上車。儘管如此，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，藉此查明有關路線的服務水平，並與營辦商跟進以糾正問題。此外，如有營辦商不依循服務班次（包括不依循時間表及路線等），運輸署會發出警告信。當局會在有關專線小巴營辦商的中期評核時考慮該等警告信。如專線小巴營辦商表現差劣，其客運營業證的延展年期

³³ 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。

或會被縮短。

22. 就紅色小巴的個案而言，有關員工（包括司機）行為及工作表現的投訴數目增幅最大。投訴數目增加，部分原因是使用紅色小巴服務的乘客數目增加所致，而紅色小巴服務彈性營運的模式（包括因應乘客需求調整時間表及營運時間），或會令乘客對司機不滿，這亦可能是導致投訴數目增加的另一個原因。為此，運輸署已致函提醒紅色小巴業界商會及車主，要求他們促請司機盡量向乘客清楚闡明營運細節，以及在回應乘客查詢時保持禮貌和耐性。此外，運輸署會繼續通過與紅色小巴業界定期舉行會議和出版通訊，讓業界認識到正確司機行為和駕駛行為至為重要。

23. 此外，在二零二一年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。19座公共小巴的數目持續增加，預料會繼續有助改善公共小巴的服務水平（特別是在繁忙時間）。為提升公共小巴暢達性和服務質素，運輸署亦強制規定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。該署亦持續推行其他措施提升駕駛安全及以客為本服務，當中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、為公共小巴司機每年舉行安全講座、為專業司機舉辦「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

24. 在二零二一年，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 8 355 宗，佔涉及公共交通服務個案總數約 32%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 30.02 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零二零年的 5 355 宗個案及每百萬乘客人次計有 22.17 宗投訴／建議相比，分別上升 56.0% 及 35.4%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是司機駕駛行為不當、拒載及不使用最直接的路線）。該 8 355 宗個案的分類數字詳載於附錄 13。

25. 在接獲的 8 355 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 8 066 宗（96.5%）。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 1 478 宗（18.3%）這類投訴轉介警方處理。在二零二一年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 167 宗個案，當中有 89 名駕駛者被票控。調查結果的分類數字載於附錄 14。

26. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 15。

27. 交通投訴組小組委員會得悉，警方一直採取執法行動，打擊的士司機違例行為，主要包括在黑點加強巡邏，以及根據情報採取行動。市民遇有任何的士司機違規，例如濫收車資、拒載或兜客，警方十分鼓勵市民向他們舉報，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。

28. 在二零二一年的投訴數目增加，相信主要是由於疫情放緩，加上社交距離措施逐步放寬，令的士乘客量增加所致。儘管如此，運輸署已通過不同途徑，包括定期舉行業界會議、致函業界和出版通訊，提醒業界向公眾提供更佳的士服務。如的士車主及司機屢次干犯違例行為及其他與的士司機相關的嚴重罪行（例如濫收車資），運輸署會向警方提供他們的個人資料，以作調查和採取檢控行動。運輸署亦會按需要要求警方在各個黑點加強執法行動，打擊罪行。

29. 鑑於公眾期望更佳的士服務質素及安全，政府檢視了整體的士營運及管理，並建議推出一系列措施改善的士業界的經營環境、改革的士行業，以及改善的士服務的整體質素。這些措施包括(i)增加的士收費；(ii)把的士最高載客量由五人增至六人；(iii)引入的士車隊管理制度，以鼓勵的士營辦商／車主／司機組建專業車隊管理團隊，在受監管的平台下提供優質的士服務；以及(iv)引入「的士司機違例記分制度」及兩級制罰則，以更有效阻嚇的士司機的違例行為，例如濫收車資、拒載，以及毀損、損壞或更改的士計程錶等。此外，政府建議增加利用汽車作非法出租或取酬載客用途的罰則，以提升安全和保障乘客及其他道路使用者的利益。政府已在二零二二年四月就有關建議諮詢立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會，並會繼續聽取業界的意見，然後在適當時候向立法會提交上述措施的相關法例修訂，以供考慮。

鐵路服務

30. 在二零二一年，有關鐵路服務的個案共有 748 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.46 宗；與二零二零年的 352 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.27 宗投訴／建議相比，分別上升 112.5% 及 70.4%。其中對香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）服務的投訴由二零二零年的 300 宗增至二零二一年的 688 宗，增幅為 129.3%。

31. 交通投訴組小組委員會得悉，在二零二一年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二零年增加，主要是由於二零二零年的乘客量在2019冠狀病毒病疫情期間大幅下跌，令投訴個案數目相應較少。在688宗個案中，有207宗及204宗分別涉及乘客服務及設施和員工行為及工作表現。運輸署已提醒港鐵公司密切監察情況，並按需要採取改善措施。運輸署會繼續密切監察港鐵公司列車服務的表現。

32. 電車服務方面，在二零二一年所接獲的投訴有60宗，與二零二零年的52宗相比，增幅為15.4%。投訴大多涉及駕駛行為不當和乘客服務及設施（例如電子目的地顯示屏故障等）。運輸署已提醒香港電車有限公司調查有關投訴，並與製造商合作，盡快糾正顯示屏的問題。

33. 有關鐵路服務的748宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄16。其中有688宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約92%。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，由二零二零年的0.23宗增至二零二一年的0.42宗，增幅為82.6%。二零二一年內接獲的598宗個案，主要涉及員工行為及工作表現(187宗)及乘客服務和設施(186宗)。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二零年的0.31宗增至二零二一年的0.64宗，增幅為106.5%。二零二一年內接獲的90宗個案，主要涉及乘客服務和設施(21宗)、員工行為及工作表現及車輛狀況(各17宗)。

34. 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

35. 在二零二一年，有關渡輪服務的個案共有95宗，即每百萬乘客人次計有2.68宗投訴／建議；與二零二零年的68宗個案和每百萬乘客人次計有2.16宗投訴／建議相比，分別上升39.7%及24.1%。投訴數目增加，主要是由於涉及乘客服務及設施和服務班次的投訴增加所致。有關乘客服務及設施的投訴數目增加，主要原因是個別渡輪服務的船隻發生故障。此外，船隻突然故障而須更換船隻，

令輪候時間延長，亦是導致有關服務班次投訴數目增加的主要原因。

36. 運輸署已提醒營辦商加強例行維修和保養船隻，以及在日後出現突發事故時加快調配後備船隻，盡量減少服務受阻。

37. 有關渡輪服務的 95 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，由二零二零年的 2.21 宗上升至二零二一年的 2.34 宗，增幅為 5.9%。
- 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，由二零二零年的 0.35 宗上升至二零二一年的 1.15 宗，增幅為 228.6%。

38. 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

39. 在二零二一年，交通投訴組共接獲 6 250 宗³⁴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 131 宗；與二零二零年的 7 022 宗³⁵投訴及建議相比，減少 11.0%³⁴。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 20至附錄 24。

交通情況

40. 在二零二一年，交通投訴組共接獲 1 175 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 4%。與二零二零年的 889 宗相比，這類個案數目上升 32.2%。

³⁴ 在 6 250 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 297 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 953 宗，與二零二零年的 5 270 宗（見註 35）相比，增幅為 13.0%。

³⁵ 在 7 022 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 270 宗。

41. 在接獲的 1 175 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 783 宗（67%）；與二零二零年的 666 宗相比，增加 17.6%。二零二一年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>原因</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/減</u>
車輛阻塞	488	513	+5.1%
交通管理	112	181	+61.6%
道路工程	26	37	+42.3%
其他	40	52	+30.0%
合計	666	783	+17.6%

42. 在二零二一年，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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/減</u>
觀塘	92	74	-19.6%
深水埗	79	68	-13.9%
油尖旺	57	68	+19.3%

43. 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。在接獲的 783 宗個案中，有 513 宗（66%）涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零二零年的 488 宗相比，增幅為 5.1%。交通投訴組小組委員會得悉，二零二一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。

44. 在二零二一年，交通投訴組共接獲 205 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。與二零二零年的 132 宗比較，個案數目增加 55.3%。

45. 此外，在二零二一年，交通投訴組接獲 90 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二零年的 64 宗上升 40.6%。

46. 在二零二一年，有關泊車設施的投訴及建議共有 97 宗³⁶，較二零二零年的 27 宗上升 259.3%。

道路維修

47. 在二零二一年，交通投訴組共接獲 427 宗⁷有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數 1%。與二零二零年的 204 宗比較，這類個案的數目增加 109.3%⁷。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

48. 在二零二一年，交通投訴組共接獲 4 648 宗⁹有關法例執行的投訴，佔個案總數約 14%；與二零二零年的 5 929 宗⁸相比，下降 21.6%⁹。

49. 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

³⁶ 在 97 宗個案中，有 43 宗涉及要求增設泊車位（相對於二零二零年的 13 宗），另有 50 宗涉及其他泊車設施。

理措施或提供泊車設施)以改善情況。

50. 交通投訴組在二零二一年共接獲 365 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，警方在二零二一年共提出 25 574 宗檢控，與二零二零年的 23 919 宗相比，上升 6.9%。

有關道路安全事宜的投訴及建議

51. 在二零二一年接獲的 32 512 宗²投訴及建議中，7 097 宗(22%)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	4 586
交通管理	130
道路維修	63
法例執行	<u>2 318</u>
合計	<u>7 097</u>

52. 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、乘車安排、載客量和車站設置)，可能危及乘客或其他道路使用者。

53. 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。

54. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損及植物阻礙路面，可能導致交通意外。

55. 在二零二一年接獲的 7 097 宗有關道路安全的投訴及建議中，106 宗與騎單車人士或單車安全有關。

56. 法例執行方面，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 1 089 宗³⁷。有關駕車人士／行人不遵守交通規則（例如不遵守交通燈號、突然轉線、衝紅燈、沒有讓路給行人或車輛以及超速駕駛）並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 1 229 宗。

57. 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。

³⁷ 在 1 089 宗投訴及建議中，有一位投訴人就違例泊車提出 184 宗投訴。

值得注意的個案改善措施

在西灣河耀興道和鯉景道實施交通管制措施以緩解車輛阻塞問題

58. 有市民投訴，上落客貨活動在耀興道近太寧街和鯉景道近安屏閣的巴士站及停車場出入口造成交通阻塞。投訴人亦表示車輛可使用的行車線因此減少，造成擠塞。此外，停泊在巴士站的車輛阻礙乘客和殘疾人士上落車，並阻擋進出停車場的駕駛人士的視線。

59. 有關個案已轉交運輸署審視，並交由警方對違例停泊車輛和上落客貨活動採取所需執法行動。運輸署表示，根據現行法例，除了指定泊車位外，在公用道路任何路段停泊車輛均屬干犯交通罪行。運輸署亦已要求警方加強在耀興道和鯉景道的執法行動。

60. 運輸署觀察到有關地點（即巴士站及停車場出入口）常有上落客貨活動，是因為在該路段中只有有關地點沒有設置行人欄杆。為緩解車輛阻塞交通的問題，運輸署制訂了多項改善措施，包括在耀興道近太寧街加設「巴士站」道路標記、移除附近部分行人欄杆讓上落客貨活動遠離巴士站。運輸署亦在鯉景道近安屏閣的停車場出入口擴大了24小時「不准停車」限制區、移除部分行人欄杆、增設「請勿停車」道路標記，以防止上落客貨活動阻擋駕駛人士的視線。此外，運輸署已向的士業界發信，要求提醒其司機遵守《道路使用者守則》，切勿在巴士站停泊車輛阻礙巴士乘客上落車。

61. 上述改善措施已於二零二一年六月至二零二二年三月期間分階段完成。

紓緩新清水灣道、清水灣道和彩虹交匯處的交通擠塞問題

62. 有市民投訴，指新清水灣道、清水灣道和彩虹交匯處一帶在早上繁忙時間經常擠塞，要求相關部門跟進。

63. 有關個案已轉交運輸署調查。運輸署回覆指，該署已在上述一帶實施多項交通改善措施，以紓緩交通擠塞情況，例如在新清水灣道／彩興里路口增設方向標誌，提示駕駛人士可使用彩興里及彩興路，經彩石里、彩榮路及彩霞道分別前往觀塘及旺角，以減少新清水灣道與清水灣道交界處及彩虹交匯處的車流。此外，運輸署亦已在新清水灣道與清水灣道交界處加設方向標誌，引導往觀塘方向的駕駛人

士使用上述替代路線，以進一步減少彩虹交匯處的交通流量。上述加設方向標誌工程已於二零二一年第三季完成。

64. 為進一步改善新清水灣道的交通情況，土木工程拓展署已於二零二一年第三季把新清水灣道近聖言中學附近的現有巴士停車灣延長，由現時兩個巴士停車位延長至四個，以減少在清水灣道巴士排隊上落客而阻塞交通的情況，令經新清水灣道西行前往彩虹交匯處的車流更為暢順。

65. 為緩解由清水灣道西行方向近港鐵彩虹站 A2 出口外的小巴經常轉線而引致的交通擠塞，運輸署建議將港鐵彩虹站 A2 出口外的小巴落客區遷移到坪石邨紅石樓對出清水灣道西行方向的現有路旁小巴總站停車處。有關工程現正進行。

66. 運輸署會繼續密切監察新清水灣道、清水灣道和彩虹交匯處的交通情況。

關注沙田大涌橋路的道路安全

67. 一名市民對大涌橋路的安全問題表示關注。他引用二零二一年六月在大涌橋路發生的一宗交通意外為例子，要求運輸署檢視該處的交通燈、交通標誌和道路標記，以改善交通安全。

68. 上述個案已轉交運輸署審視。運輸署回覆，「綠色箭嘴標誌」（俗稱「預仔燈」）是安全有效的交通燈號，在本港以及海外國家廣泛使用，亦是常見的交通燈號設備之一。運輸署出版的《道路使用者守則》已詳盡介紹各種交通燈號（包括「預仔燈」）的涵義。所有通過駕駛考試、持有有效駕駛執照並專心駕駛的人士，應能完全理解並遵從這些交通燈號。大涌橋路路口的布局及其交通燈均符合相關的設計標準。

69. 運輸署於二零一八年全面檢討大涌橋路的道路設計，並推行多項提升道路安全的交通改善措施，包括加設交通標誌、在路口前的路面加設雙白線分隔不同行車方向的行車線、加設衝紅燈攝影機，以及優化個別交通燈的位置。這些改善工程已於二零一九年年初至二零二零年年底分階段完成。自改善工程完成以來，大涌橋路的整體交通意外和傷亡數字均見下跌。

70. 為進一步改善大涌橋路／沙田鄉事會路／沙田圍路的路口設計，運輸署計劃在有關路口設置交通安全島，以明確分隔左轉和直駛／右轉的行車線，並為每個行車方向加裝交通燈，讓駕駛人士可以更清晰地看到交通燈號。由於工程複雜，所需的施工時間會較長。

71. 運輸署已在相關路口實施多項改善措施，包括以斜線標記和臨時交通圓柱分隔左轉和直駛的行車線，並在大涌橋路來回方向路口前的路面髹上「慢駛」標記，提醒駕駛人士減慢車速。運輸署會繼續推行改善措施，按原定計劃加設交通安全島。

交通投訴組在二零一七至二零二一年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾	2017	2018	2019	2020	2021
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	975 [51]	967 [59]	941 [76]	1 165 [97]	2 921 [942]
(b) 服務水準	21 237 [23]	22 558 [25]	26 235 [23]	15 855 [22]	22 456 [44]
(c) 一般性質	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]	627 [11]
	22 775 [87]	24 081 [94]	27 721 [105]	17 622 [138]	26 004 [997]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]	783 [17]
(b) 交通管理	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]	205 [51]
(c) 增設交通標誌及設備	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]	90 [31]
(d) 泊車設施	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]	97 [13]
	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]	1 175 [112]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	69	77	40 [1]	88	88 [2]
(b) 交通標誌及設備	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]	325 [3]
(c) 行車道標記	9	10	5	10	14
	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]	427 [5]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	2 043 [3]	1 719 [3]	3 182 [4]	4 704 [1]	3 290 [5]
(b) 其他執法事宜	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 225 [3]	1 358 [9]
	2 996 [6]	2 840 [9]	4 163 [9]	5 929 [4]	4 648 [14]
V. 其他	155 [5]	134 [10]	297 [2]	244 [1]	258 [8]
合計	26 621 [185]	27 671 [173]	33 017 [187]	24 888 [214]	32 512 [1 136]

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。

交通投訴組在二零一七至二零二一年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ⁽²⁾	2017	2018	2019	2020	2021
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	975 [51]	967 [59]	918 [76]	865 [97]	2 539 [942]
(b) 服務水準	21 237 [23]	22 558 [25]	22 917 [23]	14 515 [22]	21 568 [44]
(c) 一般性質	563 [13]	556 [10]	545 [6]	602 [19]	627 [11]
	22 775 [87]	24 081 [94]	24 380 ⁽³⁾ [105]	15 982 ⁽⁶⁾ [138]	24 734 ⁽¹¹⁾ [997]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	234 [5]	220 [9]	435 [7]	666 [12]	783 [17]
(b) 交通管理	209 [47]	149 [30]	198 [39]	132 [32]	205 [51]
(c) 增設交通標誌及設備	82 [29]	69 [17]	66 [19]	64 [24]	90 [31]
(d) 泊車設施	47 [5]	34 [4]	20 [4]	27 [2]	97 [13]
	572 [86]	472 [60]	719 [69]	889 [70]	1 175 [112]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	69	77	40 [1]	88	88 [2]
(b) 交通標誌及設備	45 [1]	57	72 [1]	106 [1]	181 ⁽¹²⁾ [3]
(c) 行車道標記	9	10	5	10	14
	123 [1]	144	117 [2]	204 [1]	283 [5]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	2 043 [3]	1 719 [3]	1 941 ⁽⁴⁾ [4]	3 176 ⁽⁷⁾ [1]	3 137 ⁽¹³⁾ [5]
(b) 其他執法事宜	953 [3]	1 121 [6]	981 [5]	1 001 ⁽⁸⁾ [3]	1 358 [9]
	2 996 [6]	2 840 [9]	2 922 [9]	4 177 [4]	4 495 [14]
V. 其他	155 [5]	134 [10]	297 [2]	202 ⁽⁹⁾ [1]	258 [8]
合計	26 621 [185]	27 671 [173]	28 435⁽⁵⁾ [187]	21 454⁽¹⁰⁾ [214]	30 945⁽¹⁴⁾ [1 136]

註：(1) 此列表內二零一九年、二零二零年及二零二一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)。

(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二零一九年內提出共 3 341 宗個案。

(4) 不包括由一位投訴人在二零一九年內提出的 1 241 宗個案。

(5) 不包括由三位投訴人在二零一九年內提出共 4 582 宗個案。

(6) 不包括由兩位投訴人在二零二零年內提出共 1 640 宗個案。

(7) 不包括由一位投訴人在二零二零年內提出的 1 528 宗個案。

(8) 不包括由一位投訴人在二零二零年內提出的 224 宗個案。

(9) 不包括由一位投訴人在二零二零年內提出的 42 宗個案。

(10) 不包括由三位投訴人在二零二零年內提出共 3 434 宗個案。

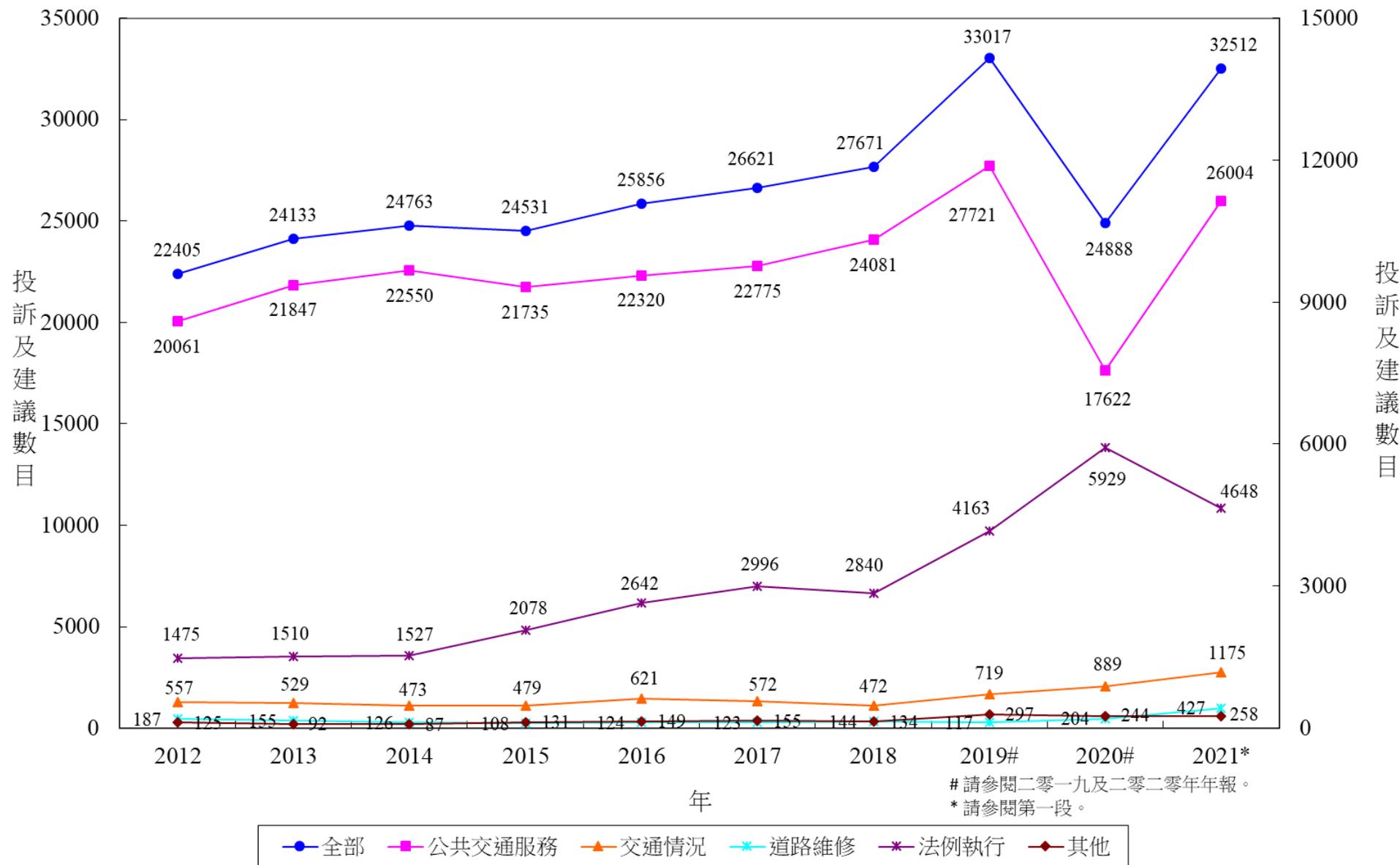
(11) 不包括由兩位投訴人在本年內提出共 1 270 宗個案

(12) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 144 宗個案。

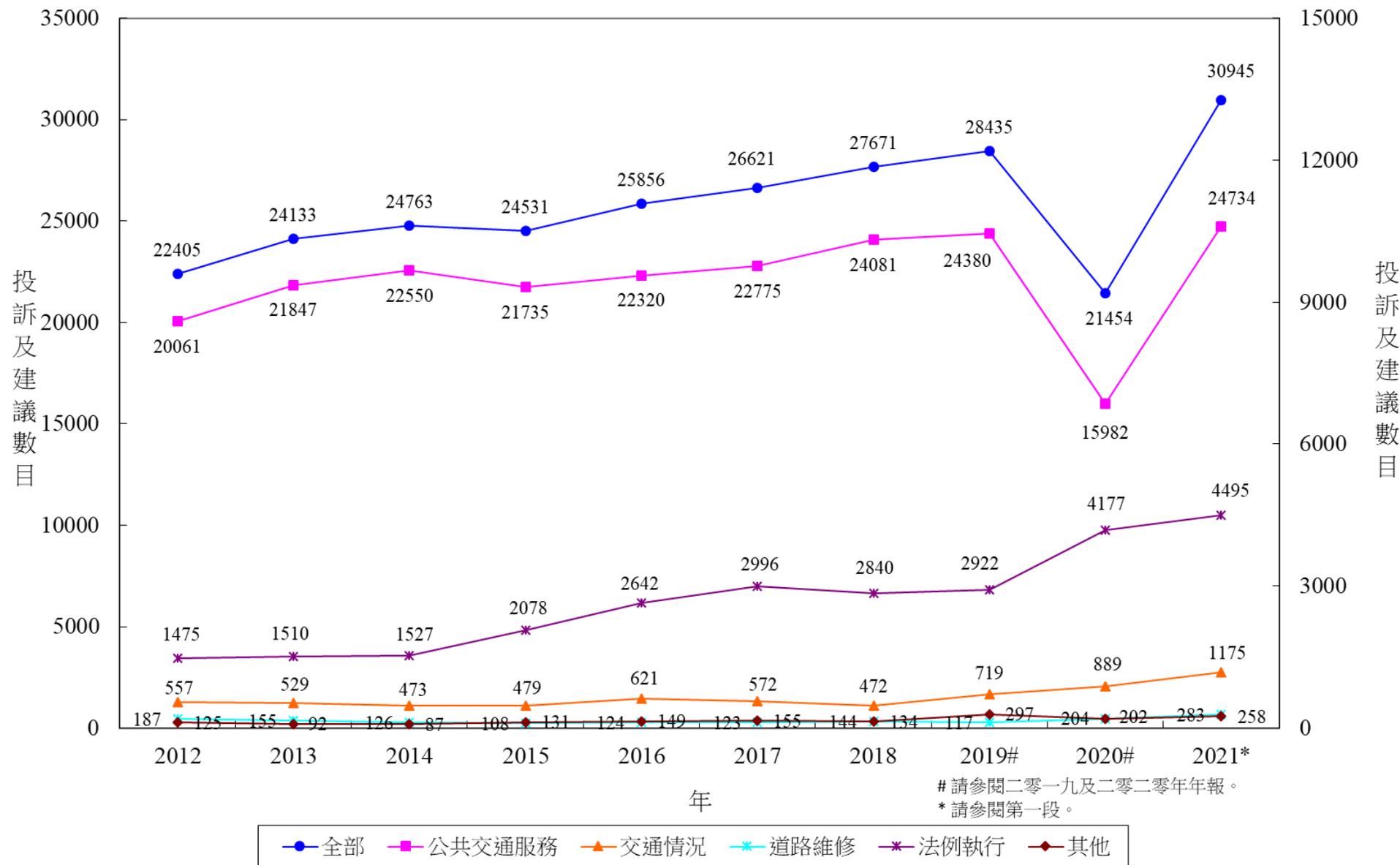
(13) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 153 宗個案。

(14) 不包括由四位投訴人在本年內提出共 1 567 宗個案。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一二至二零二一年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一二至二零二一年)



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

投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二一年一月至十二月)

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	69	2 224	7	-	2 300
(b) 服務水準	5 333	10 411	54	5 497	21 295
(c) 一般性質	190	409	5	20	624
	5 592	13 044	66	5 517	24 219
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	206	518	2	4	730
(b) 交通管理	32	151	1	1	185
(c) 增設交通標誌及設備	26	67	1	1	95
(d) 泊車設施	13	62	-	-	75
	277	798	4	6	1 085
III. 道路維修					
(a) 道路情況	55	30	-	1	86
(b) 交通標誌及設備	83	40	4	1	128
(c) 行車道標記	8	4	1	-	13
	146	74	5	2	227
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	2 452	825	-	16	3 293
(b) 其他執法事宜	90	610	5	522	1 227
	2 542	1 435	5	538	4 520
V. 其他	92	169	-	4	265
合計	8 649 (28%)	15 520 (51%)	80 (1%)	6 067 (20%)	30 316 (100%)
	24 169 (79%)				

圖例

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

**有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二一年一月至十二月)**

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	1 137	3 107	7	52	4 303
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	337	746	3	13	1 099
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	96	105	2	3	206
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	299	1 448	5	19	1 771
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	61	65	1	2	129
龍運巴士公司	73	283	-	2	358
過海隧巴服務	565	1 413	-	18	1 996
非專營巴士服務	129	146	2	2	279
專線小巴	2 254	2 481	10	91	4 836
紅色小巴	300	15	8	21	344
的士	66	2 734	21	5 288	8 109
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	164	364	3	5	536
香港鐵路有限公司(輕鐵)	30	53	-	-	83
香港電車有限公司	52	30	1	1	84
新世界第一渡輪服務有限公司 ⁽¹⁾	13	15	-	-	28
天星小輪有限公司	6	4	-	-	10
其他渡輪	10	35	3	-	48
合計	5 592 (23%)	13 044 (54%)	66 (1%)	5 517 (22%)	24 219 (100%)
	18 636 (77%)				

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/公共交通機構在二零二一年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 把專線小巴第 30 號線改為非循環線服務，在銅鑼灣（蘭芳道）和跑馬地（冬青道）均設有總站，滿足乘客的需求。

九龍區

- 開辦巴士第 277A 號線特別班次由藍田站往沙頭角新的回程服務，滿足乘客的需求。
- 在物華街增設的士上落客點，方便乘客。

新界區

- 在平日下午繁忙時間增加巴士 249X 號線（往博康方向）的班次，滿足乘客的需求。
- 在昌榮路的巴士站增設指示牌，方便乘客排隊。
- 把巴士 798 號線（往火炭方向）位於沙田站公共運輸交匯處的只供落客中途站改為可供上落客的中途站，方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 延長油街與英皇道交界處交通燈在下午的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長大潭道北行線與柴灣道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長馬己仙峽道近蒲魯賢徑交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長永興街東行線與電氣道交界處交通燈在星期一至六下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長禮頓道近銅鑼灣道「禁止停車」限制的有效時間，以及禮頓道與希雲街交界處的 24 小時「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 延長成和道近昌明街的「禁止停車」限制區，防止違例泊車，以及在成和道與山村道交界處加設黃色方格路口道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 延長皇后大道中近滙豐總行大廈的 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在船塢里南行線近英皇道設立 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通。
- 在樂民道通往柴灣洗衣房的通路設立 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊，並改善行人的視線。
- 在軒尼詩道西行線與波斯富街交界處以「不准左轉」交通標誌取代「只准向前駛」交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在柯士甸山道東行線近山頂道以「停車」交通標誌及道路標記取代「讓路」交通標誌及道路標記，改善道路安全。
- 在克頓道慧苑的車輛通道加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在莊士敦道與菲林明道交界處加設由交通燈控制的行人過路處，改善道路安全。

九龍區

- 延長扎山道與清水灣道交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長巴域街右轉至石硤尾街交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長新山道東行線與土瓜灣道交界處交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長佐敦道西行線與覺士道交界處交通燈在星期一至五早上及傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長安秀道與寶琳路交界處交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長梳士巴利道東行線直行和轉右至 K11 Musea 交通燈在星期一至五傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長廣東道近九龍公園徑公共運輸交匯處入口交通燈的行人綠燈亮着時間，方便行人橫過馬路。
- 縮短秀雅道與協和街交界處交通燈在星期一至六日間的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 修改鳳舞街與杏林街交界處交通燈的運作模式，方便行人橫過馬路。
- 在彌敦道與亞皆老街交界處加設「前面有行人交通意外黑點」交通標誌，向行人發出警告。
- 在西貢街近彌敦道加設「前面有行人正在道路上或正橫過道路」交通標誌及「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 在加拿芬道近碧仙桃路加設「轉左」及「轉右」道路標記和警告線，改善道路安全。

- 在欽州街西與批發市場街交界處的行人路裝設護柱，防止車輛違例停泊。

新界區

- 延長寶運路東行線與寶石湖路交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長內河碼頭二號閘口與龍耀街之間一段龍門路西行線沿線交通燈在早上十時至下午四時的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長鳴琴路南行線與田景路交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長沙田圍路東行線與牛皮沙街交界處交通燈在日間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長天福路與聚星路的連接路在天福路交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長彩園路西行線與寶石湖路交界處交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長汀角路與大貴街和露輝路交界處交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長科學園路北行線與創新路交界處交通燈在星期一至六早上及傍晚繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在圍頭村通往大窩西支路的通路設立 24 小時「禁止停車」限制，防止車輛違例停泊。
- 在担杆莆街加設「請讓巴士」交通標誌及道路標記，提醒駕駛人士讓路予巴士。
- 把青山公路－深井段(往九龍方向)近海韻花園停車場的雙線車路改為三線車路，改善道路安全。

二零二一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	326	292	12	374	-	19	248	21	361	-	-	77	9	1	6	-	3	1749
(2) 路線	444	82	28	70	8	95	199	8	36	-	-	6	4	-	-	-	2	982
(3) 服務時間	27	8	3	6	-	2	27	2	6	-	-	-	2	-	-	-	-	83
(4) 設置車站	46	5	4	-	3	7	12	9	21	-	-	-	-	-	-	-	-	107
小計	843	387	47	450	11	123	486	40	424	-	-	83	15	1	6	-	5	2921
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	1520	553	48	1285	18	67	632	63	1267	-	-	35	2	2	3	5	14	5514
(2) 路線依循情況	23	3	5	4	4	8	19	5	229	-	1575	-	-	2	-	-	-	1877
(3) 駕駛行為不當	892	151	39	141	18	41	330	57	1097	160	2097	27	12	20	1	1	2	5086
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	796	136	45	152	41	31	375	75	1455	107	3625	187	17	7	10	4	4	7067
(5) 濫收車/船費	10	2	1	-	-	3	8	1	108	8	769*	3	-	1	1	-	2	917
(6) 清潔	19	6	2	7	1	-	9	2	60	15	36	4	2	-	1	1	-	165
(7) 車輛/船隻狀況	84	9	3	3	9	2	25	10	88	1	35	60	17	8	2	-	3	359
(8) 乘客服務及設施	512	105	18	55	17	75	256	38	124	7	11	186	21	18	6	-	22	1471
小計	3856	965	161	1647	108	227	1654	251	4428	298	8148	502	71	58	24	11	47	22456
(C) 一般性質	121	32	2	15	2	9	49	12	106	52	207	13	4	1	-	-	2	627
今年合計	4820	1384	210	2112	121	359	2189	303	4958	350	8355	598	90	60	30	11	54	26004
總數	(11195)							(13966)				(748)			(95)			
上年合計	5105	508	158	517	88	229	1541	140	3276	285	5355	265	35	52	25	3	40	17622

* 包括有關的士咪錶的違規行為

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(由二零二零年十二月二十一日起公司名稱更改為新渡輪服務有限公司。)
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

二零二一年有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質	交通工具類別		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	326	115	12	339	-	19	78	889
(2) 路線	444	82	28	70	8	95	199	926
(3) 服務時間	27	8	3	6	-	2	27	73
(4) 設置車站	46	5	4	-	3	7	12	77
小計	843	210	47	415	11	123	316	1965
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	1407	371	48	816	18	67	508	3235
(2) 路線依循情況	23	3	5	4	4	8	19	66
(3) 駕駛行為不當	892	151	39	141	18	41	330	1612
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	796	136	45	152	41	31	375	1576
(5) 濫收車費	10	2	1	-	-	3	8	24
(6) 清潔	19	6	2	7	1	-	9	44
(7) 車輛狀況	84	9	3	3	9	2	25	135
(8) 乘客服務及設施	512	105	18	55	17	75	256	1038
小計	3743	783	161	1178	108	227	1530	7730
(C) 一般性質	121	32	2	15	2	9	49	230
今年合計	4707	1025	210	1608	121	359	1895	9925
總數	(9925)							
上年合計	3669	383	149	513	88	229	1475	6506

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二零二零年及二零二一年內分別提出共 1 640 宗及 1 270 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)。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>增/減</u>
(A) 服務質量					
(1) 班次	723	[427]	1 271	[889]	+75.8% [+108.2%]
(2) 路線	120		926		+671.7%
(3) 服務時間	28	[24]	73		+160.7% [+204.2%]
(4) 設置車站	69		77		+11.6%
小計	940	[640]	2 347	[1 965]	+149.7% [+207.0%]
(B) 服務水準					
(1) 服務班次	3 472	[2 268]	4 123	[3 235]	+18.8% [+42.6%]
(2) 路線依循情況	59		66		+11.9%
(3) 駕駛行為不當	1 135	[1 134]	1 612		+42.0% [+42.2%]
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 401		1 576		+12.5%
(5) 濫收車費	23		24		+4.3%
(6) 清潔	55		44		-20.0%
(7) 車輛狀況	91		135		+48.4%
(8) 乘客服務及設施	803	[668]	1 038		+29.3% [+55.4%]
小計	7 039	[5 699]	8 618	[7 730]	+22.4% [+35.6%]
(C) 一般性質⁽²⁾	167		230		+37.7%
合計	8 146⁽³⁾	[6 506]	11 195⁽⁴⁾	[9 925]	+37.4% [+52.6%]

註：(1) 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。

(2) 這些個案主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(3) 在 8 146 投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(4) 在 11 925 投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 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⁾⁽²⁾

巴士公司	<u>2020</u>		<u>2021</u>		增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	5 105 ⁽⁴⁾ [3 669	(7.33) (5.27)]	4 820 ⁽¹⁰⁾ [4 707	(6.04) (5.90)]	-5.6% (-17.6%) [+28.3% (+12.0%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	508 ⁽⁵⁾ [383	(5.49) (4.14)]	1 384 ⁽¹¹⁾ [1 025	(13.12) (9.72)]	+172.4% (+139.0%) [+167.6% (+134.8%)]
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	158 ⁽⁶⁾ [149	(7.60) (7.17)]	210	(10.40)	+32.9% (+36.8%) [+40.9% (+45.0%)]
新世界第一巴士服務有限公司	517 ⁽⁷⁾ [513	(6.27) (6.22)]	2 112 ⁽¹²⁾ [1 608	(21.90) (16.68)]	+308.5% (+249.3%) [+213.5% (+168.2%)]
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	88	(3.95)	121	(4.61)	+37.5% (+16.7%)
龍運巴士公司	229	(8.13)	359	(12.42)	+56.8% (+52.8%)
過海隧巴 ⁽³⁾	1 541 ⁽⁸⁾ [1 475	(9.12) (8.73)]	2 189 ⁽¹³⁾ [1 895	(11.39) (9.86)]	+42.1% (+24.9%) [+28.5% (+12.9%)]
合計	8 146⁽⁹⁾ [6 506	(7.33) (5.85)]	11 195⁽¹⁴⁾ [9 925	(8.84) (7.83)]	+37.4% (+20.6%) [+52.6% (+33.8%)]

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) 個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於相關註腳。不包括這些投訴的數字載於方括號內。

(3) 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。

(4) 在 5 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 436 宗投訴。

(5) 在 508 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 125 宗投訴。

(6) 在 158 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出九宗投訴。

(7) 在 517 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出四宗投訴。

(8) 在 1 541 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 66 宗投訴。

(9) 在 8 146 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。

(10) 在 4 820 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。

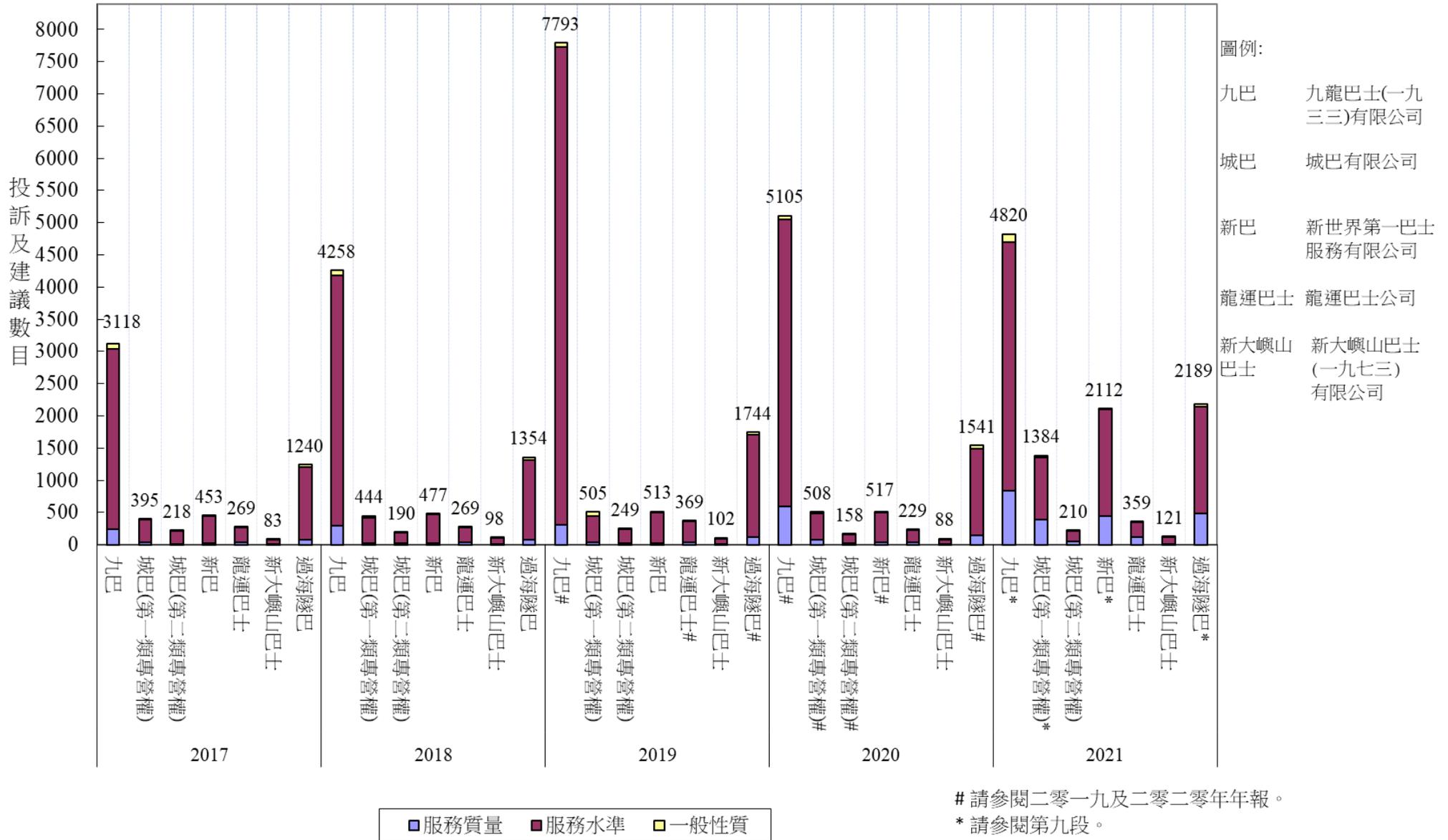
(11) 在 1 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 359 投訴。

(12) 在 2 112 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 504 投訴。

(13) 在 2 189 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 294 宗投訴。

(14) 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。

在二零一七至二零二一年間接獲有關專線巴士服務的投訴及建議

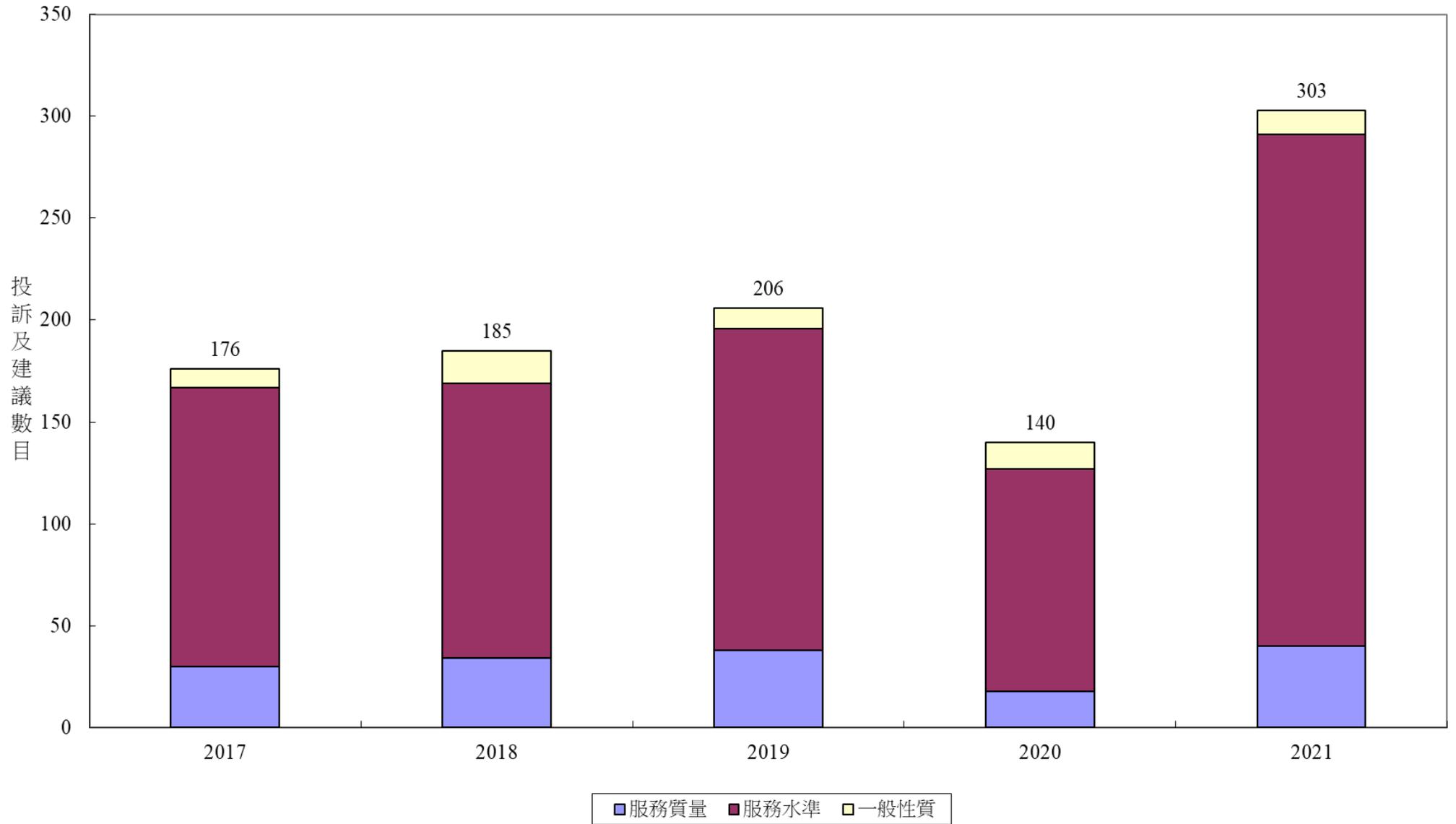


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	11	21	+90.9%
(2) 路線	5	8	+60.0%
(3) 服務時間	-	2	-
(4) 設置車站	2	9	+350.0%
小計	18	40	+122.2%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	37	63	+70.3%
(2) 路線依循情況	8	5	-37.5%
(3) 駕駛行為不當	26	57	+119.2%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	20	75	+275.0%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	1	2	+100.0%
(7) 車輛狀況	3	10	+233.3%
(8) 乘客服務及設施	13	38	+192.3%
小計	109	251	+130.3%
(C) 一般性質⁽¹⁾	13	12	-7.7%
合計	140	303	+116.4%

註：(1) 這些個案主要是有關提供非專營巴士服務的車輛引致交通阻塞。

在二零一七至二零二一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>2020</u>	<u>2021</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	129	361	+179.8%
(2) 路線	11	36	+227.3%
(3) 服務時間	5	6	+20.0%
(4) 設置車站	17	21	+23.5%
小計	162	424	+161.7%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	930	1 267	+36.2%
(2) 路線依循情況	114	229	+100.9%
(3) 駕駛行為不當	729	1 097	+50.5%
(5) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 002	1 455	+45.2%
(5) 濫收車費	64	108	+68.8%
(6) 清潔	49	60	+22.4%
(7) 車輛狀況	33	88	+166.7%
(8) 乘客服務及設施	99	124	+25.3%
小計	3 020	4 428	+46.6%
(C) 一般性質⁽¹⁾	94	106	+12.8%
合計	3 276	4 958	+51.3%

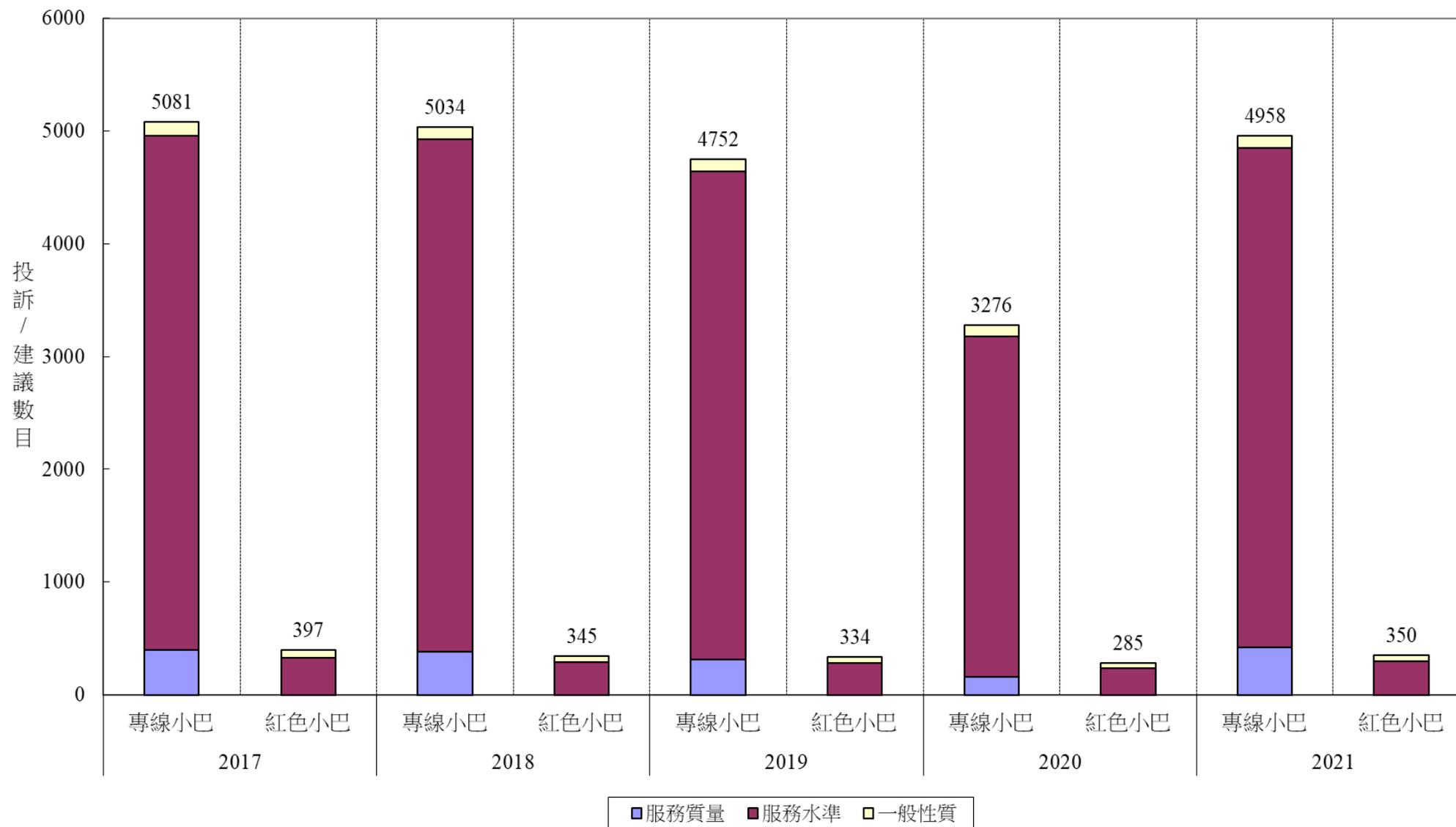
註：(1) 這些個案主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2020</u>	<u>2021</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	142	160	+12.7%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	72	107	+48.6%
(5) 濫收車費	10	8	-20.0%
(6) 清潔	8	15	+87.5%
(7) 車輛狀況	5	1	-80.0%
(8) 乘客服務及設施	2	7	+250.0%
小計	239	298	+24.7%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	46	52	+13.0%
合計	285	350	+22.8%

註：(1) 這些個案主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零一七至二零二一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	2020	2021	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	910	1 361	+49.6%
(ii) 拒載	762	1 882	+147.0%
(iii) 兜客	10	6	-40.0%
(iv) 拒絕駛達目的地	183	310	+69.4%
(v) 未有展示司機證	45	55	+22.2%
(vi) 不正確展示司機證	4	11	+175.0%
	1 914	3 625	+89.4%
(b) 駕駛行為不當	1 329	2 097	+57.8%
(c) 濫收車資	658	586	-10.9%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	125	183	+46.4%
(e) 不使用最直接的路線	1 017	1 575	+54.9%
小計	5 043	8 066	+59.9%
其他			
(a) 的士阻塞	248	192	-22.6%
(b) 其他 ⁽¹⁾	64	97	+51.6%
小計	312	289	-7.4%
合計	5 355	8 355	+56.0%

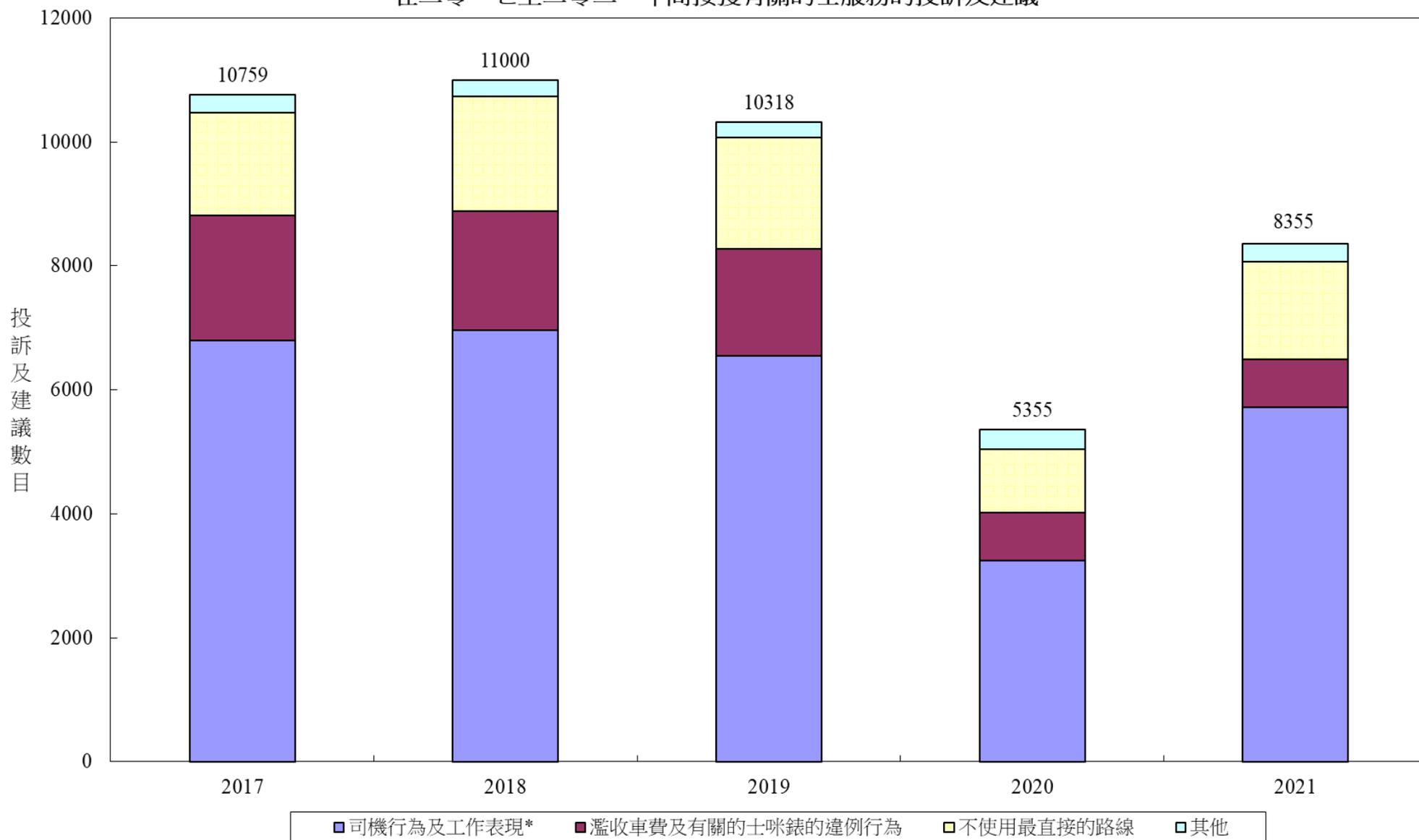
註：(1) 這些個案主要是有關的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零二一年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	89	(157)	8	(12)
(ii) 投訴人撤銷投訴	817	(827)	70	(61)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	261	(366)	22	(27)
合計	1 167	(1 350)	100	(100)

註： 括號內的數字是二零二零年的數字，以作比較。

在二零一七至二零二一年間接獲有關的士服務的投訴及建議



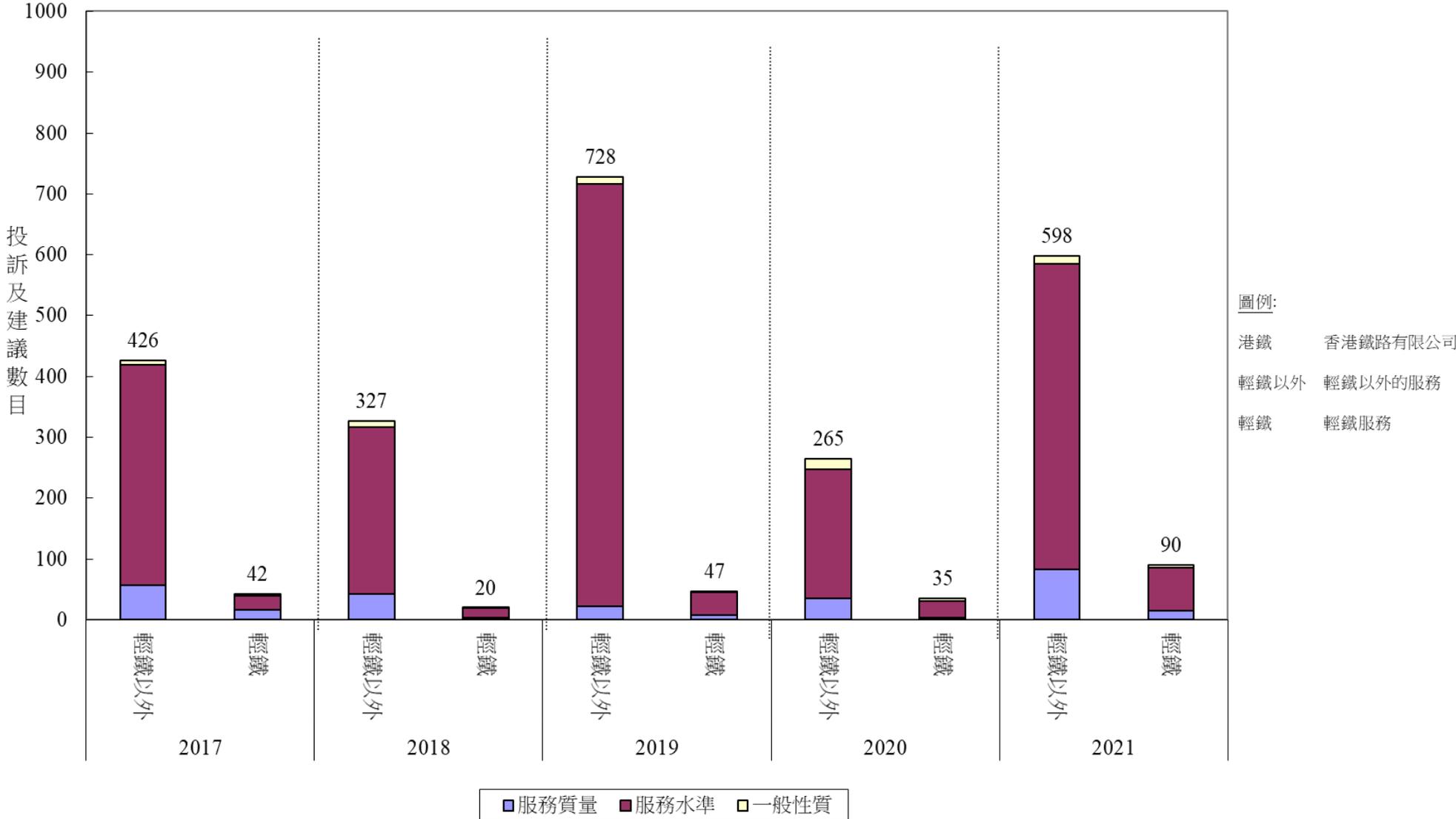
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議⁽¹⁾

鐵路公司	<u>2020</u>	<u>2021</u>	增/減	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	265 (0.23)	598 (0.42)	+125.7%	(+82.6%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	35 (0.31)	90 (0.64)	+157.1%	(+106.5%)
香港電車有限公司	52 (1.26)	60 (1.25)	+15.4%	(-0.8%)
合計	352 (0.27)	748 (0.46)	+112.5%	(+70.4%)

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一七至二零二一年間接獲港鐵服務的投訴及建議

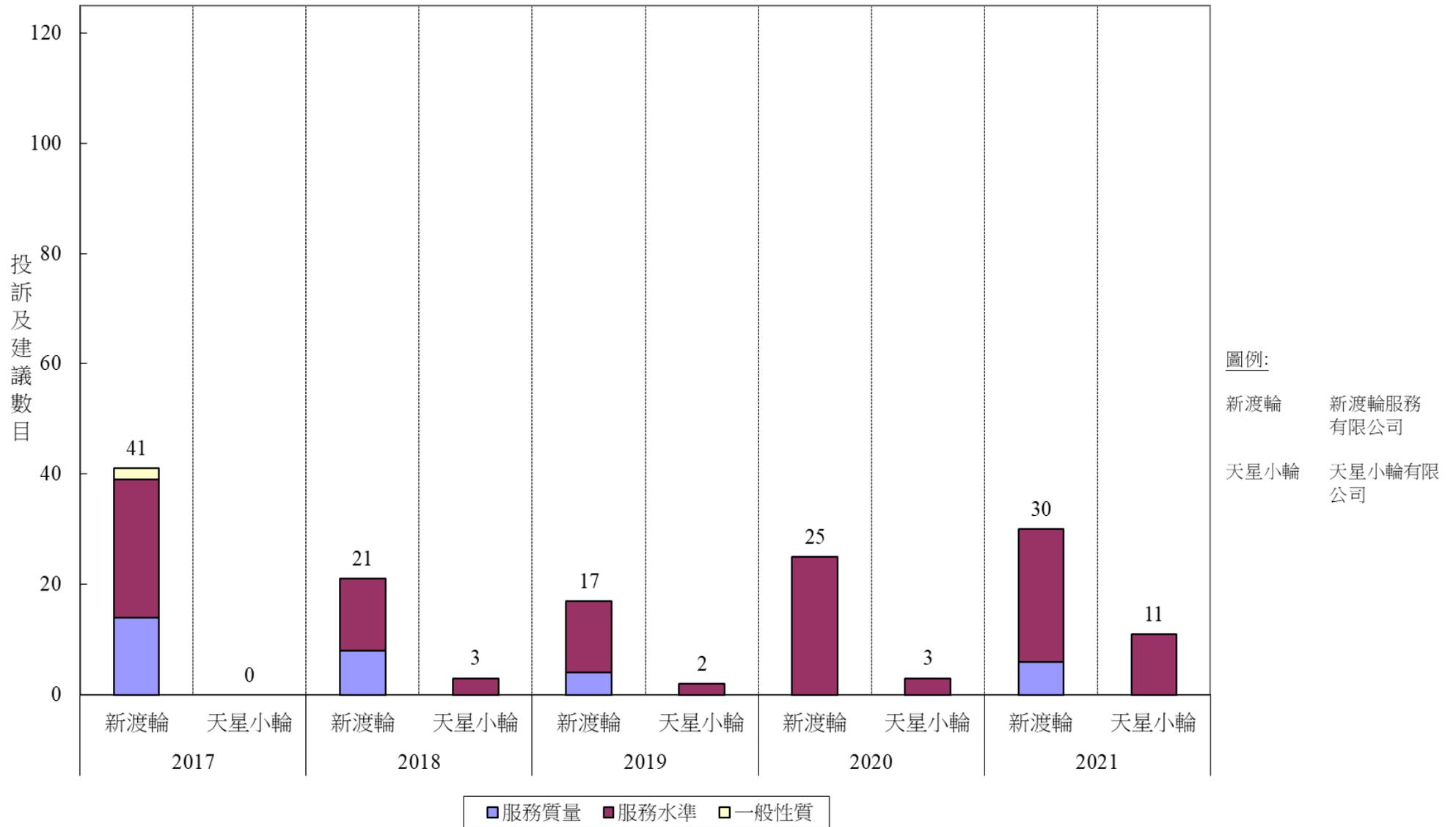


有關渡輪服務的投訴及建議⁽¹⁾

<u>渡輪公司</u>	<u>2020</u>		<u>2021</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪服務有限公司	25	(2.21)	30	(2.34)	+20.0%	(+5.9%)
天星小輪有限公司	3	(0.35)	11	(1.15)	+266.7%	(+228.6%)
其他渡輪	40	(3.44)	54	(4.12)	+35.0%	(+19.8%)
合計	68	(2.16)	95	(2.68)	+39.7%	(+24.1%)

註： (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一七至二零二一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⁽¹⁾

投訴/建議性質	2020	2021	增/減	
交通情況				
(a) 交通擠塞	666	783	+17.6%	
(b) 交通管理	132	205	+55.3%	
(c) 增設交通標誌及設備	64	90	+40.6%	
(d) 泊車設施	27	97	+259.3%	
小計	889	1 175	+32.2%	
道路維修				
(a) 道路情況	88	88	-	
(b) 交通標誌及設備	106	325 ⁽⁶⁾ [181]	+206.6%	[+70.8%]
(c) 行車道標記	10	14	+40.0%	
小計	204	427⁽⁷⁾ [283]	+109.3%	[+38.7%]
法例執行				
(a) 違例泊車	4 704 ⁽²⁾ [3 176]	3 290 ⁽⁸⁾ [3 137]	-30.1%	[-1.2%]
(b) 其他執法事宜	1 225 ⁽³⁾ [1 001]	1 358	+10.9%	[+35.7%]
小計	5 929⁽⁴⁾ [4 177]	4 648⁽⁹⁾ [4 495]	-21.6%	[+7.6%]
合計	7 022⁽⁵⁾ [5 270]	6 250⁽¹⁰⁾ [5 953]	-11.0%	[+13.0%]

註：(1) 不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的投訴數字載於方括號內。

(2) 在 4 704 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 528 宗投訴。

(3) 在 1 225 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 224 宗投訴。

(4) 在 5 929 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。

(5) 在 7 022 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 752 宗投訴。

(6) 在 325 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。

(7) 在 427 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。

(8) 在 3 290 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。

(9) 在 4 648 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。

(10) 在 6 250 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 297 宗投訴。

二零一七至二零二一年間有關交通擠塞的投訴

地區		投訴數目				
		2017	2018	2019	2020	2021
港島	- 東區	10	11	27	25	53
	- 灣仔	12	17	17	31	53
	- 中西區	16	8	33	32	36
	- 南區	8	13	11	7	27
九龍	- 觀塘	16	10	52	92	74
	- 黃大仙	14	8	14	18	28
	- 九龍城	20	19	28	53	53
	- 深水埗	15	3	25	79	68
	- 油尖旺	21	38	29	57	68
新界	- 北區	17	11	36	14	20
	- 大埔	6	4	11	30	35
	- 沙田	22	15	43	46	67
	- 元朗	8	15	33	42	58
	- 屯門	13	12	23	30	54
	- 荃灣	9	9	16	43	43
	- 葵青	6	13	12	28	19
	- 西貢	10	8	18	34	21
	- 離島	7	5	2	5	5
其他	4	1	5	-	1	
合計		234	220	435	666	783

二零一七至二零二一年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

地區		<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港島	- 東區	150	115	108	155	161(160)
	- 灣仔	79	90	153(76)	176(175)	167(155)
	- 中西區	99	84	754(87)	1 647(123)	340(210)
	- 南區	46	52	36	47	55
九龍	- 觀塘	177	141	188	343	215
	- 黃大仙	60	66	68	123	77
	- 九龍城	161	133	168	188(186)	220(218)
	- 深水埗	176	128	167	355	338(333)
	- 油尖旺	180	147	189(181)	226	255(253)
新界	- 北區	56	53	76	103	97
	- 大埔	80	105	102	151	124
	- 沙田	316	131	143	305	466
	- 元朗	102	115	183	225	218
	- 屯門	95	118	104	189	204
	- 荃灣	86	95	70	126	100
	- 葵青	81	59	93	166	128
	- 西貢	81	73	63	151	92
- 離島	15	8	24	21	23	
其他 ⁽²⁾		3	6	493(4)	7(6)	10(9)
合計		2 043	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)

註： (1) 括號內的數字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。

(2) 這些投訴主要是有關違例泊車（並無提供地點詳情）。

二零一七至二零二一年間
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）⁽¹⁾

<u>地區</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
港島					
- 東區	41	66	48	61	72
- 灣仔	94	72	60	66	74
- 中西區	67	90	62	276(55)	57
- 南區	29	28	28	18(17)	35
九龍					
- 觀塘	76	94	61	68	102
- 黃大仙	40	43	37	34	68
- 九龍城	64	89	69	66(64)	103
- 深水埗	54	56	60	53	74
- 油尖旺	98	107	108	85	132
新界					
- 北區	16	20	25	12	28
- 大埔	33	53	42	37	62
- 沙田	57	79	74	74	87
- 元朗	53	76	86	87	114
- 屯門	55	61	58	79	105
- 荃灣	75	50	46	55	68
- 葵青	33	39	40	36	48
- 西貢	38	46	44	79	76
- 離島	13	38	18	21	21
其他	17	14	15	18	32
合計	953	1 121	981	1 225 (1 001)	1 358

註： (1) 括號內的數字不包括個別投訴人在一季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零二一年一月至十二月)

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	53	53	36	27	74	28	53	68	68	20	35	67	58	54	43	19	21	5	1	783
(b) 交通管理	13	11	7	13	23	-	15	7	12	6	6	20	16	16	15	9	5	6	5	205
(c) 增設交通標誌及設備	6	3	3	2	7	6	11	2	3	6	3	8	7	3	8	5	4	1	2	90
(d) 泊車設施	6	4	5	3	11	9	7	-	6	1	1	7	9	2	10	5	3	3	5	97
小計	78	71	51	45	115	43	86	77	89	33	45	102	90	75	76	38	33	15	13	1175
道路維修																				
(a) 道路情況	-	8	5	2	8	3	5	4	4	2	4	7	11	4	2	5	6	2	6	88
(b) 交通標誌及設備	13	23	25	-	26	20	13	17	29	21	14	27	40	18	12	13	4	3	7	325
(c) 行車道標記	1	2	-	-	1	-	4	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	14
小計	14	33	30	2	35	23	22	21	33	23	18	35	56	22	14	18	10	5	13	427
法例執行																				
(a) 違例泊車	161	167	340	55	215	77	220	338	255	97	124	466	218	204	100	128	92	23	10	3290
(b) 其他執法事宜	72	74	57	35	102	68	103	74	132	28	62	87	114	105	68	48	76	21	32	1358
小計	233	241	397	90	317	145	323	412	387	125	186	553	332	309	168	176	168	44	42	4648
合計	325	345	478	137	467	211	431	510	509	181	249	690	478	406	258	232	211	64	68	6250

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字⁽¹⁾
(二零二一年一月至十二月)

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																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	53	53	36	27	74	28	53	68	68	20	35	67	58	54	43	19	21	5	1	783
(b) 交通管理	13	11	7	13	23	-	15	7	12	6	6	20	16	16	15	9	5	6	5	205
(c) 增設交通標誌及設備	6	3	3	2	7	6	11	2	3	6	3	8	7	3	8	5	4	1	2	90
(d) 泊車設施	6	4	5	3	11	9	7	-	6	1	1	7	9	2	10	5	3	3	5	97
小計	78	71	51	45	115	43	86	77	89	33	45	102	90	75	76	38	33	15	13	1175
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	-	8	5	2	8	3	5	4	4	2	4	7	11	4	2	5	6	2	6	88
(b) 交通標誌及設備	9	14	20	-	13	9	5	11	20	4	7	10	24	9	7	10	2	2	5	181
(c) 行車道標記	1	2	-	-	1	-	4	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	14
小計	10	24	25	2	22	12	14	15	24	6	11	18	40	13	9	15	8	4	11	283
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	160	155	210	55	215	77	218	333	253	97	124	466	218	204	100	128	92	23	9	3137
(b) 其他執法事宜	72	74	57	35	102	68	103	74	132	28	62	87	114	105	68	48	76	21	32	1358
小計	232	229	267	90	317	145	321	407	385	125	186	553	332	309	168	176	168	44	41	4495
合計	320	324	343	137	454	200	421	499	498	164	242	673	462	397	253	229	209	63	65	5953

註：(1) 此列表不包括由兩位投訴人在二零二一年內提出共 297 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 24(i)。