

交通投訴組二零二二年年報¹

二零二二年內接獲的投訴及建議的概況

在二零二二年，交通投訴組共接獲 39 684 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 1 451 宗³。個案總數與二零二一年的 32 512 宗⁴相比，增加 22.1%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（二零一三年至二零二二年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附錄 1(ii)。在二零二二年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	26 004 ⁵	33 395 ⁶	+28.4% ⁶
交通情況	1 175	760	-35.3%
道路維修	427 ⁷	261 ⁸	-38.9% ⁸
法例執行	4 648 ⁹	5 069 ¹⁰	+9.1% ¹⁰

¹ 個別投訴人提出的投訴數目載於相關註腳。他們各在一季內提出超過 100 宗投訴。

² 在 39 684 宗投訴及建議中，有 14 位投訴人提出共 8 414 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 31 270 宗，與二零二一年的 30 945 宗（見註 4）相比，增幅為 1.1%。不包括這些投訴的分類載於附錄 1(i)(b)。

³ 在這些純粹建議中，有一位市民提出 974 宗有關公共交通路線的純粹建議。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 在 33 395 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 26 279 宗，與二零二一年的 24 734 宗（見註 5）相比，增幅為 6.2%。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。

⁸ 投訴數字與二零二一年的 283 宗（見註 7）相比，跌幅為 7.8%。

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。

¹⁰ 在 5 069 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 771 宗，與二零二一年的 4 495 宗（見註 9）相比，跌幅為 16.1%。不包括這些投訴的分類載於附錄 24(ii)。

其他 ¹¹	258	199	-22.9%
合計	32 512⁴	39 684²	+22.1%²

2. 在二零二二年，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 82%，而透過電話提出的則佔 17%。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 36 165 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 31 385 宗（86%）證實成立，而不成立個案則有 86 宗（少於 1%），其餘 4 694 宗（13%）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二零二一年的 79% 上升至二零二二年的 86%。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二零二一年的 20% 下降至二零二二年的 13%。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零二二年，警方告知交通投訴組較早前轉介的 2 054 宗¹² 個案的最新進展，當中有 325 名¹² 駕駛者被票控。

4. 在二零二二年，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。在二零二二年，這些個案共有 33 395 宗⁶，佔個案總數 84%。當中純

¹¹ 這些個案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

¹² 數字包括第 24 段中所述的的士個案。

粹提出建議的共有 1 332 宗³。這類個案的數目較二零二一年的 26 004 宗⁵增加 28.4%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>2021</u>	<u>2022</u>	<u>增/減</u>
專營巴士服務	11 195 ¹³ (8.84 ¹³)	19 378 ¹⁴ (17.10 ¹⁴)	+73.1% ¹⁴ (+93.4% ¹⁴)
非專營巴士服務	303 (2.61)	309 (2.84)	+2.0% (+8.8%)
專線小巴	4 958 (10.68)	5 075 (11.88)	+2.4% (+11.2%)
紅色小巴	350 (4.58)	343 (5.89)	-2.0% (+28.6%)
的士	8 355 (30.02)	7 590 (28.95)	-9.2% (-3.6%)
鐵路運輸	748 (0.46)	590 (0.39)	-21.1% (-15.2%)
渡輪	95 (2.68)	110 (3.67)	+15.8% (+36.9%)
合計	26 004⁵	33 395⁶	+28.4%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. 在二零二二年，有關專營巴士服務的個案共有 19 378 宗¹⁴，即每百萬乘客人次計有 17.10 宗¹⁴投訴／建議；與二零二一年的 11 195 宗¹³個案及每百萬乘客人次計有 8.84 宗¹³投訴／建議相比，分別上升 73.1%¹⁴及 93.4%¹⁴。個案主要是涉及服務穩定性、駕駛行為不當及班次。該 19 378 宗¹⁴個案的分類數字詳載於附錄 5。

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。

¹⁴ 在 19 378 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 262 宗，即每百萬乘客人次計有 10.82 宗投訴／建議；與二零二零一年的 9 925 宗個案及每百萬乘客人次計有 7.83 宗投訴／建議（見註 13）相比，分別上升 23.5%及 38.2%。

7. 交通投訴組小組委員會得悉，投訴班次（由二零二一年的1 271宗¹⁵增至二零二二年的1 637宗¹⁶，增幅為28.8%¹⁶）及服務穩定性（由二零二一年的4 123宗¹⁷增至二零二二年的11 158宗¹⁸，增幅為170.6%¹⁸）的個案數目有所增加。針對路線的投訴及建議亦由二零二一年的926宗¹⁹增至二零二二年的1 277宗²⁰，增幅為37.9%²⁰。投訴有關車站設置（由二零二一年的77宗增至二零二二年的256宗，增幅為232.5%）、駕駛行為不當（由二零二一年的1 612宗增至二零二二年的1 760宗，增幅為9.2%）、乘客服務和設施（由二零二一年的1 038宗增至二零二二年的1 164宗，增幅為12.1%）的個案數量亦有所增加。

8. 個案數目增加原因之一可能是2019冠狀病毒病疫情持續，專營巴士公司因乘客出行模式有變和乘客量下跌而調整服務。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，以回應乘客需求的變化。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。

9. 有關專營巴士服務的19 378宗¹⁴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：

- 九龍巴士(一九三三)有限公司（九巴）— 二零二二年内接

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。

¹⁶ 在 1 637 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 283 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 354 宗，與二零二一年的 889 宗（見註 15）相比，增幅為 52.3%。

¹⁷ 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。

¹⁸ 在 11 158 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 6 833 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 325 宗，與二零二一年的 3 235 宗（見註 17）相比，增幅為 33.7%。

¹⁹ 在 926 宗投訴及建議中，有一位市民提出 741 宗有關專營巴士路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 185 宗。

²⁰ 在 1 277 宗投訴及建議中，有一位市民提出 941 宗有關專營巴士路線的純粹建議。不包括這些純粹建議的數字為 336 宗，與二零二一年的 185 宗（見註 19）相比，增幅為 81.6%。

獲的 9 794 宗²¹個案中，主要涉及服務穩定性(5 835 宗²²)、駕駛行為不當(1 156 宗)以及員工行為及工作表現(756 宗)。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二一年的 6.04 宗²¹ 增至二零二二年的 13.52 宗²¹，增幅為 123.8%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))—二零二二年内接獲的 1 853 宗²³個案，主要涉及服務穩定性(722 宗²⁴)、班次(346 宗²⁵)以及乘客服務和設施(176 宗)。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二一年的 13.12 宗²³ 增至二零二二年的 20.95 宗²³，增幅為 59.7%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，由二零二一年的 10.40 宗增至二零二二年的 14.72 宗，增幅為 41.5%。二零二二年内接獲的 263 宗個案，主要涉及服務穩定性(55 宗)、駕駛行為不當(49 宗)以及班次(38 宗)。
- 新世界第一巴士服務有限公司(新巴)—二零二二年内接獲的 3 523 宗²⁶個案，主要涉及服務穩定性(2 382 宗²⁷)、

²¹ 在 9 794 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 3 705 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 6 089 宗，即每百萬乘客人次計有 8.40 宗投訴／建議；與二零二一年的每百萬乘客人次計有 5.90 宗投訴／建議相比(見附錄 6)，增幅為 42.4%。

²² 在 5 835 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 3 705 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 130 宗。

²³ 在 1 853 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 704 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 149 宗，即每百萬乘客人次計有 12.99 宗投訴／建議；與二零二一年的每百萬乘客人次計有 9.72 宗投訴／建議相比(見附錄 6)，增幅為 33.6%。

²⁴ 在 722 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 522 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 200 宗。

²⁵ 在 346 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 164 宗。

²⁶ 在 3 523 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 1 691 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 832 宗，即每百萬乘客人次計有 20.99 宗投訴／建議；與二零二一年的每百萬乘客人次計有 16.68 宗投訴／建議相比(見附錄 6)，增幅為 25.8%。

²⁷ 在 2 382 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 1 632 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 750 宗。

班次（565宗²⁸）以及路線（186宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二一的 21.90 宗²⁶ 增至二零二二年的 40.37 宗²⁶，增幅為 84.3%²⁶。

- 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，由二零二一年的 12.42 宗下跌至二零二二年的 11.52 宗，跌幅為 7.2%。二零二二年內接獲的 330 宗個案中，主要涉及服務穩定性（90 宗）、路線（62 宗）以及駕駛行為不當（44 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，由二零二一年的 4.61 宗增至二零二二年的 6.30 宗，增幅為 36.7%。二零二二年內接獲的 150 宗個案，主要涉及員工行為及工作表現（33 宗）、乘客服務和設施（26 宗）以及駕駛行為不當（25 宗）。
- 過海隧巴服務²⁹—二零二二年內接獲的 3 465 宗³⁰個案，主要涉及服務穩定性（2 058 宗³¹）、員工行為及工作表現（290 宗）以及駕駛行為不當（272 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二一年的 11.39 宗³⁰ 增至二零二二年的 21.26 宗³⁰，增幅為 86.7%³⁰。

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 565 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 59 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 506 宗。

²⁹ 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。

³⁰ 在 3 465 宗投訴及建議中，有十位投訴人提出共 1 016 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 449 宗，即每百萬乘客人次計有 15.03 宗投訴／建議；與二零二一年的每百萬乘客人次計有 9.86 宗投訴／建議（見附錄 6）相比，增幅為 52.4%。

³¹ 在 2 058 宗投訴及建議中，有十位投訴人提出共 974 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 084 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. 在二零二二年，有關非專營巴士服務的個案共有 309 宗，即每百萬乘客人次計有 2.84 宗投訴／建議；與二零二一年的 303 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.61 宗投訴／建議相比，分別上升 2.0% 及 8.8%。運輸署會繼續監察情況，並與營辦商緊密合作，在必要時加強服務。該 309 宗個案的分類數字詳載於附錄 8。

13. 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

14. 在二零二二年，有關公共小巴服務的個案共有 5 418 宗，即每百萬乘客人次計有 11.16 宗投訴／建議；與二零二一年的 5 308 宗個案及每百萬乘客人次計有 9.82 宗投訴／建議相比，分別上升 2.1% 及 13.6%。

專線小巴服務

15. 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。

16. 在二零二二年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 5 075 宗，佔所有公共小巴個案的 94%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 11.88 宗；與二零二一年的 4 958 宗個案及每百萬乘客人次計有 10.68 宗投訴／建議相比，分別上升 2.4% 及 11.2%。個案數目上升主要原因是有關服務穩定性及班次投訴增加。有關年老司機的投訴有 36 宗，與二零二一年的 25 宗個案相比，上升 44.0%。該 5 075 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。

紅色小巴服務

17. 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³²。

18. 在二零二二年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 343 宗，佔所有公共小巴個案的 6%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 5.89 宗；與二零二一年的 350 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.58 宗投訴／建議相比，分別下跌 2.0% 及上升 28.6%。該 343 宗個案的分類數字詳載於附錄 11。

19. 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。

20. 交通投訴組小組委員會得悉，與二零二一年相比，在二零二二年所接獲投訴的整體數目有輕微增加。在接獲的投訴中，增幅最大的類別為服務穩定性。這個類別的投訴增加，原因之一可能是在 2019 冠狀病毒病疫情期間專線小巴司機確診或因是密切接觸者須接受檢疫而導致人手短缺，影響服務水平。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或會被縮短。

21. 至於紅色小巴的個案，在二零二二年所接獲投訴的整體數目較二零二一年為少，投訴類別主要是司機駕駛行為不當，以及員工行為及工作表現（包括司機）。為此，運輸署會就紅色小巴服務進行定期和突擊調查。如發現司機的不當行為危及道路安全，運輸署會致函提醒紅色小巴業界商會及／或車主以糾正情況，並把個案轉交警方考慮，在有關路線加強執法行動。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。

³² 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。

22. 另外，在二零二二年，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，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》。另一方面，二零二二年推出的專線小巴實時到站資訊系統覆蓋所有路線，方便乘客計劃行程，以加強專線小巴的整體服務。為了讓公共小巴行車更順暢和提高服務質素，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。最後，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。

的士服務

23. 在二零二二年，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 7 590 宗，佔涉及公共交通服務個案總數約 23%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 28.95 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零二一年的 8 355 宗個案及每百萬乘客人次計有 30.02 宗投訴／建議相比，分別減少 9.2% 及 3.6%。投訴主要涉及的士司機違規行為（特別是拒載、司機駕駛行為不當及不使用最直接的路線）。另有 45 宗投訴涉及年老司機，較二零二一年的 61 宗減少 26.2%。該 7 590 宗個案的分類數字詳載於附錄 13。

24. 在接獲的 7 590 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 7 260 宗（95.7%）。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 1 606 宗（22.1%）這類投訴轉介警方處理。在二零二二年，警方完成調查今年或以前轉介的 1 285 宗個案，當中有 105 名駕駛者被票控。調查結果的分類數字載於附錄 14。

25. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 15。

26. 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。

27. 在二零二二年的投訴數目減少，相信主要是由於政府在二零二二年上半年第五波疫情下收緊社交距離措施，令的士乘客量下

跌所致。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最佳的士服務。如的士車主及司機屢次干犯違例行為或其他與的士司機相關的嚴重罪行（例如濫收車資），運輸署會按情況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。

28. 鑑於公眾期望更佳的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發展，其中包括引入的士車隊管理制度、增加的士最高乘客座位數目，以及引入的士司機違例記分制，並就部分與的士司機相關且性質較嚴重的罪行實施兩級制罰則。此外，政府建議提高有關利用汽車作非法出租或取酬載客用途的罰則，以加強阻嚇力和對乘客及道路使用者安全的保障。政府已在二零二二年四月就擬議措施諮詢立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會。政府現正制訂相關規管架構的細節，並會適時提交立法會審議。

鐵路服務

29. 在二零二二年，有關鐵路服務的個案共有 590 宗，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 0.39 宗；與二零二一年的 748 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.46 宗投訴／建議相比，分別減少 21.1% 及 15.2%。其中對香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）服務的投訴由二零二一年的 688 宗減至二零二二年的 546 宗，跌幅為 20.6%。

30. 交通投訴組小組委員會得悉，在二零二二年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二一年減少，主要是由於有關員工行為及工作表現的個案減少（由二零二一年的 204 宗減至二零二二年的 70 宗）。這或許是加強員工培訓所致。儘管如此，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。

31. 電車服務方面，在二零二二年所接獲的投訴有 44 宗，與二零二一年的 60 宗相比，跌幅為 26.7%。投訴大多涉及服務穩定性及駕駛行為不當。運輸署已提醒香港電車有限公司調查有關投訴、按照時間表營運，並監察電車車長的工作表現。

32. 有關鐵路服務的 590 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於

附錄 16。其中有 546 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案總數約 93%。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，由二零二一年的 0.42 宗減至二零二二年的 0.34 宗，跌幅為 19.0%。二零二二年內接獲的 461 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（170 宗）及班次（99 宗）。
 - 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二一年的 0.64 宗增至二零二二年的 0.65 宗，增幅為 1.6%。二零二二年內接獲的 85 宗個案，主要涉及班次（21 宗）、乘客服務和設施（18 宗）及員工行為及工作表現（13 宗）。
33. 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

34. 在二零二二年，有關渡輪服務的個案共有 110 宗，即每百萬乘客人次計有 3.67 宗投訴／建議；與二零二一年的 95 宗個案和每百萬乘客人次計有 2.68 宗投訴／建議相比，分別上升 15.8% 及 36.9%。投訴數目增加，主要是由於涉及班次／載客量的投訴增加所致。有關班次／載客量的投訴數目增加，主要原因是 2019 冠狀病毒病第五波疫情嚴重影響操作人員，以致沒有足夠人員提供正常渡輪服務，令服務臨時縮減。

35. 有關渡輪服務的 110 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，由二零二一年的 2.34 宗上升至二零二二年的 3.57 宗，增幅為 52.6%。
 - 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，由二零二一年的 1.15 宗上升至二零二二年的 1.33 宗，增幅為 15.7%。
36. 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

37. 在二零二二年，交通投訴組共接獲 6 090 宗³³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 118 宗；與二零二一年的 6 250 宗³⁴投訴及建議相比，減少 2.6%³³。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

38. 在二零二二年，交通投訴組共接獲 760 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零二一年的 1 175 宗相比，這類個案數目減少 35.3%。

39. 在接獲的 760 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 448 宗(59%)；與二零二一年的 783 宗相比，減少 42.8%。二零二二年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

原因	投訴數目		
	<u>2021</u>	<u>2022</u>	增/減
車輛阻塞	513	286	-44.2%
交通管理	181	118	-34.8%
道路工程	37	32	-13.5%
其他	52	12	-76.9%
合計	783	448	-42.8%

40. 在二零二二年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

³³ 在 6 090 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 792 宗，與二零二一年的 5 953 宗（見註 34）相比，跌幅為 19.5%。

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。

投訴數目

<u>地區</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>增/減</u>
屯門	54	51	-5.6%
深水埗	68	44	-35.3%
觀塘	74	41	-44.6%

41. 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 448 宗個案中，有 286 宗（64%）涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零二一年的 513 宗相比，跌幅為 44.2%。在這些投訴個案中，有 34 宗涉及車輛阻塞巴士／小巴士而導致交通擠塞。在二零二二年，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成效，盡量減低道路工程導致交通擠塞；
- (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。

42. 在二零二二年接獲 164 宗有關交通管理事宜（不包括有關交通擠塞的個案）投訴及建議。這些個案與交通燈號時間分配及行車線安排等有關。與二零二一年的 205 宗相比，個案數目減少 20.0%。

43. 此外，在二零二二年，交通投訴組接獲 73 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二一年的 90 宗減少 18.9%。

44. 在二零二二年，有關泊車設施的投訴及建議共有 75 宗，較二零二一年的 97 宗減少 22.7%。交通投訴組接獲七宗有關殘疾人專用泊車位的個案，較二零二一年增加 133.3%。

道路維修

45. 在二零二二年，交通投訴組共接獲 261 宗⁸有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數 1%。與二零二一年的 427 宗⁷比較，這類個案的數目減少 38.9%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

46. 在二零二二年，交通投訴組共接獲 5 069 宗¹⁰有關法例執行的投訴，佔個案總數約 12%；與二零二一年的 4 648 宗⁹相比，增加 9.1%¹⁰。

47. 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。

48. 交通投訴組在二零二二年共接獲 330 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，警方在二零二二年共提出 25 298 宗檢控，與二零二一年的 25 574 宗相比，減少 1.1%。

有關道路安全事宜的投訴及建議

49. 在二零二二年接獲的 39 684 宗²投訴及建議中，7 356 宗（19%）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	4 007
交通管理	114
道路維修	64
法例執行	<u>3 171</u>
合計	<u>7 356</u>

50. 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、設置車站、上落車安排和載客量），可能危及乘客或其他道路使用者。

51. 交通管理方面，投訴人主要關注到不適當的交通燈號和輔助交通設備的安排，可能導致交通意外。

52. 道路維修方面，投訴人主要關注到路面破損及損壞交通燈號，可能導致交通意外。

53. 在二零二二年接獲的 7 356 宗有關道路安全的投訴及建議中，99 宗與騎單車人士或單車安全有關。

54. 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 2 208 宗。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、衝紅燈以及沒有讓路給行人或車輛）並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 963 宗。

55. 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

設置無障礙設施以照顧殘疾人士的出行需要

56. 有市民投訴，市民須經由一道只有樓梯上落的天橋，才可到達告士打道近分域街的多個巴士站，這對行動不便人士和長者造成不便。一名市民建議在蘭杜街和晏頓街設置更多殘疾人士專用路旁停車位（特定停車位），以應付殷切的泊車需求。

57. 有關個案已轉交運輸署審視。該署回覆指，已在告士打道馬來西亞大廈對開增設交通燈控制行人過路處，以提供無障礙通道前往告士打道近分域街的多個巴士站，並改善行人環境。

58. 至於在蘭杜街和晏頓街設置特定停車位的建議，運輸署回覆指，須顧及道路安全、不同道路使用者的需要、道路容車量、對道路使用者的影響、當區停車位的需求和當區居民的意見等多個因素。該署亦表示，蘭杜街已有一個特定停車位和多個設有收費錶的停車位及電單車停車位，而晏頓街附近亦有一個發展項目的工地，故沒有足夠空間增設停車位。不過，運輸署已安排在莊士敦道近機利臣街設置一個特定停車位。

59. 設於告士打道近分域街的交通燈控制行人過路處已於二零二三年三月啓用，而在莊士敦道近機利臣街設置特定停車位的工程預計於二零二三年年底或之前完工。

在九龍灣商貿區實施交通管制措施以改善交通

60. 交通投訴組接獲一些市民投訴，指九龍灣商貿區經常交通擠塞。部分投訴人把觀塘繞道北行線和宏照道與常怡道交界處的交通擠塞問題，歸咎於車輛進入九龍灣商貿區時經常轉線。有投訴人也注意到，宏冠道、常怡道、常悅道及啓興道有違例停泊車輛阻塞交通。另有一些投訴人關注輪候進入海濱道石油氣加氣站的的士車龍。他們要求相關部門採取跟進行動。

61. 交通投訴組請運輸署和警方檢視有關情況。運輸署回覆指，已在九龍灣商貿區實施多項交通改善措施，以紓緩擠塞情況。該署表示，宏照道（北行）由其與常怡道交界處起出現的車龍，是導致觀塘繞道北行線擠塞的原因之一。為紓緩有關路段的擠塞問題，該署已實施交

通改善措施，包括在二零二二年十二月完成把宏照道北行線由三線行車道擴闊為四線行車道，以及把宏照道南行線由兩線行車道擴闊為三線行車道。隨着宏照道與常怡道交界處的路口改善工程竣工，該處的車龍已經縮短，通常不會延伸至觀塘繞道。

62. 運輸署於二零二二年五月在常悅道與常怡道和常悅道與宏冠道交界處實施 24 小時「不准停車」限制，以防止車輛阻塞交通並改善行人及駕駛人士視線受阻的情況。警方表示，已派員巡邏有關地點，並一直嚴厲執法，打擊違例泊車。

63. 土木工程拓展署（土拓署）已聯絡有關石油氣加氣站，以將其入口由祥業街遷至海濱道，解決輪候進入加氣站的的士車龍阻塞海濱道與祥業街交界處的問題。遷移工程已於二零二二年十二月完成。

64. 運輸署亦表示，上述石油氣加氣站的路口改善工程已於二零二三年三月完成，包括在啓興道髹上道路標記並設置通往海濱道西行線的左轉行車線，從而紓緩輪候進入加氣站的的士車龍對交通的影響。另運輸署已要求警方加強執法行動，打擊車輛在上述地點的黃格違例停車。

在安邦路和安泰路實施交通管制措施以紓緩交通擠塞

65. 一名市民關注大埔安邦路和安泰路經常交通擠塞，導致大埔超級城多層停車場（該停車場）的出入口更加擠塞，其內車輛須輪候逾半小時才能駛出停車場。她要求運輸署設法解決問題。

66. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆指，該署已委聘顧問研究安邦路和安泰路等多個交通擠塞「黑點」，包括檢視和評估有關地點的交通情況、分析擠塞原因，以及提出可行的交通改善措施建議。

67. 運輸署建議把一段安邦路由雙程路改為單程路，以紓緩交通擠塞問題。由於該路段行車道的闊度不足以同時讓重型車輛雙程行駛，改為單程路可理順這情況，使車流更暢順。此外，該路段將以雙線行車道單程行車，並增設上落客處和改善現有行人過路設施，可更有效使用路面空間。

68. 運輸署在實施改善工程前，會先試行臨時交通安排一至兩個

月，其間會在安邦路和安泰路設置臨時交通標誌和道路標記。試行安排預計於二零二三年第三季完成，運輸署會視乎試行結果，分階段實施改善工程。

交通投訴組在二零一八至二零二二年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ⁽¹⁾	2018	2019	2020	2021	2022
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	967 [59]	941 [76]	1 165 [97]	2 921 [942]	4 051 [1 245]
(b) 服務水準	22 558 [25]	26 235 [23]	15 855 [22]	22 456 [44]	28 599 [47]
(c) 一般性質	556 [10]	545 [6]	602 [19]	627 [11]	745 [40]
	24 081 [94]	27 721 [105]	17 622 [138]	26 004 [997]	33 395 [1 332]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	220 [9]	435 [7]	666 [12]	783 [17]	448 [14]
(b) 交通管理	149 [30]	198 [39]	132 [32]	205 [51]	164 [40]
(c) 增設交通標誌及設備	69 [17]	66 [19]	64 [24]	90 [31]	73 [33]
(d) 泊車設施	34 [4]	20 [4]	27 [2]	97 [13]	75 [17]
	472 [60]	719 [69]	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	77	40 [1]	88	88 [2]	80
(b) 交通標誌及設備	57	72 [1]	106 [1]	325 [3]	169 [2]
(c) 行車道標記	10	5	10	14	12 [1]
	144	117 [2]	204 [1]	427 [5]	261 [3]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 719 [3]	3 182 [4]	4 704 [1]	3 290 [5]	3 934 [3]
(b) 其他執法事宜	1 121 [6]	981 [5]	1 225 [3]	1 358 [9]	1 135 [8]
	2 840 [9]	4 163 [9]	5 929 [4]	4 648 [14]	5 069 [11]
V. 其他	134 [10]	297 [2]	244 [1]	258 [8]	199 [1]
合計	27 671 [173]	33 017 [187]	24 888 [214]	32 512 [1 136]	39 684 [1 451]

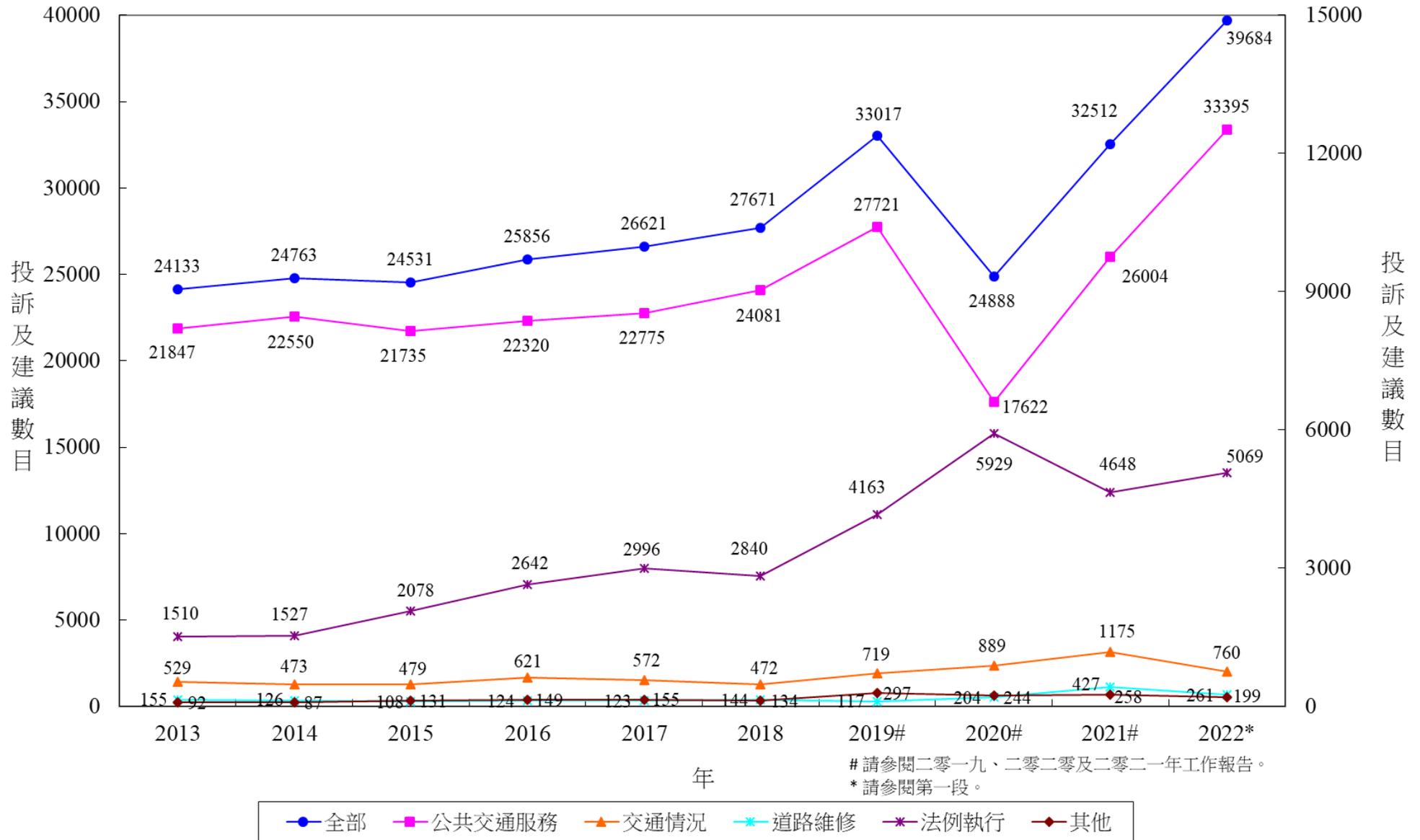
註：(1) 方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在 942 宗及 1 245 宗有關服務質量的純粹建議中，一名市民提出 772 宗及 974 宗有關公共交通工具路線的純粹建議。

交通投訴組在二零一八至二零二二年間接獲的投訴及建議⁽¹⁾

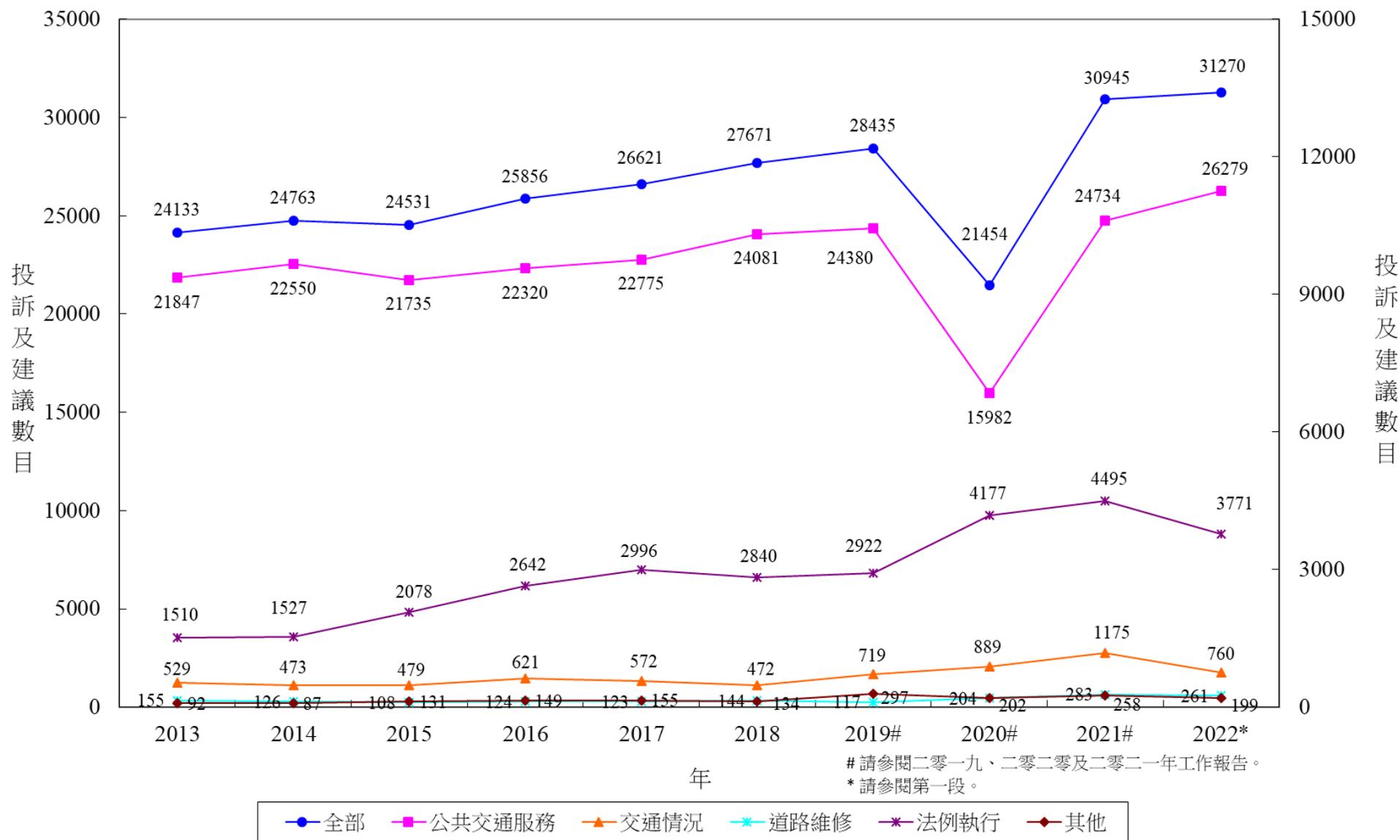
投訴/建議性質 ⁽²⁾	2018		2019		2020		2021		2022	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	967	[59]	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]
(b) 服務水準	22 558	[25]	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]
(c) 一般性質	556	[10]	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]
	24 081	[94]	24 380 ⁽³⁾	[105]	15 982 ⁽⁶⁾	[138]	24 734 ⁽¹¹⁾	[997]	26 279 ⁽¹⁵⁾	[1 332]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	220	[9]	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]
(b) 交通管理	149	[30]	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]
(c) 增設交通標誌及設備	69	[17]	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]
(d) 泊車設施	34	[4]	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]
	472	[60]	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	77		40	[1]	88		88	[2]	80	
(b) 交通標誌及設備	57		72	[1]	106	[1]	181 ⁽¹²⁾	[3]	169	[2]
(c) 行車道標記	10		5		10		14		12	[1]
	144		117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 719	[3]	1 941 ⁽⁴⁾	[4]	3 176 ⁽⁷⁾	[1]	3 137 ⁽¹³⁾	[5]	2 636 ⁽¹⁶⁾	[3]
(b) 其他執法事宜	1 121	[6]	981	[5]	1 001 ⁽⁸⁾	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]
	2 840	[9]	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]
V. 其他	134	[10]	297	[2]	202 ⁽⁹⁾	[1]	258	[8]	199	[1]
合計	27 671	[173]	28 435⁽⁵⁾	[187]	21 454⁽¹⁰⁾	[214]	30 945⁽¹⁴⁾	[1 136]	31 270⁽¹⁷⁾	[1 451]

- 註：(1) 此列表內二零一九年、二零二零年、二零二一年及二零二二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。在 942 宗及 1 245 宗有關服務質量的純粹建議中，一名市民提出 772 宗及 974 宗有關公共交通工具路線的純粹建議。
- (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二零二一年內提出共 1 270 宗個案。
- (12) 不包括由一位投訴人在二零二一年內提出的 144 宗個案。
- (13) 不包括由一位投訴人在二零二一年內提出的 153 宗個案。
- (14) 不包括由四位投訴人在二零二一年內提出共 1 567 宗個案。
- (15) 不包括由 13 位投訴人在本年內提出共 7 116 宗個案。
- (16) 不包括由一位投訴人在本年內提出的 1 298 宗個案。
- (17) 不包括由 14 位投訴人在本年內提出共 8 414 宗個案。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一三至二零二二年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一三至二零二二年)



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
(二零二二年一月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	134	4 046	3	-	4 183
(b) 服務水準	2 896	17 741	58	4 243	24 938
(c) 一般性質	141	497	11	21	670
	3 171	22 284	72	4 264	29 791
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	83	412	-	7	502
(b) 交通管理	27	125	1	1	154
(c) 增設交通標誌及設備	7	66	1	1	75
(d) 泊車設施	11	75	-	-	86
	128	678	2	9	817
III. 道路維修					
(a) 道路情況	17	64	1	-	82
(b) 交通標誌及設備	113	214	10	1	338
(c) 行車道標記	1	7	-	-	8
	131	285	11	1	428
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	2 739	1 050	-	13	3 802
(b) 其他執法事宜	47	658	1	407	1 113
	2 786	1 708	1	420	4 915
V. 其他	34	180	-	-	214
合計	6 250	25 135	86	4 694	36 165
	(17%)	(69%)	(1%)	(13%)	(100%)
	31 385				
	(86%)				

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**
(二零二二年一月至十二月)

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	296	7 961	1	35	8 293
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	308	1 743	9	12	2 072
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	92	147	1	-	240
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	297	3 332	2	7	3 638
新大嶼山巴士(一九七三)有限 公司	29	98	-	1	128
龍運巴士公司	36	248	-	-	284
過海隧巴服務	48	2 357	1	3	2 409
非專營巴士服務	91	204	1	4	300
專線小巴	1 462	3 068	1	60	4 591
紅色小巴	273	30	12	21	336
的士	29	2 596	37	4 113	6 775
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	107	375	1	1	484
香港鐵路有限公司(輕鐵)	32	49	-	1	82
香港電車有限公司	22	24	1	3	50
新世界第一渡輪服務有限公司 ⁽¹⁾	22	15	-	-	37
天星小輪有限公司	4	5	-	1	10
其他渡輪	23	32	5	2	62
合計	3 171 (10%)	22 284 (75%)	72 (1%)	4 264 (14%)	29 791 (100%)
	25 455 (85%)				

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/公共交通機構在二零二二年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 為專線小巴第 56A 及 56B 號線在羅便臣道 70 號增設小巴士站，滿足乘客的需求。
- 在街渡渡輪展示目的地指示牌，方便乘客。
- 拆除會展站公共運輸交匯處巴士總站的欄杆，方便乘客安全落車。

九龍區

- 在漆咸道北北行線近山西街巴士站加設排隊指示牌，方便乘客排隊。
- 在佛光街近香港都會大學加設九巴第 7B 號線（往樂富方向）巴士站，滿足乘客的需求。

新界區

- 增加九巴第 252 號線（往屯門方向）的班次，滿足乘客的需求。
- 開辦巴士第 279B 號線特別班次由聯和墟往葵興站，滿足乘客的需求。
- 開辦巴士路線第 56A 號來往屯門（欣寶路）與皇后山，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

港島區

- 延長南朗山道東行線近新會商會陳白沙紀念中學交通燈在傍晚的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長菲林明道北行線與軒尼詩道交界處交通燈在星期一至五下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在軒尼詩道近東角中心設立 24 小時「禁止停車」限制區，防止車輛阻塞交通。
- 在軒尼詩道近軒尼詩道官立小學設立「禁止停車」限制區，改善交通流量。
- 在加路連山道南華體育會體育大廈的車輛通道加設「請勿停車」道路標記，防止車輛阻塞交通。
- 在皇后大道東西行線與司徒拔道交界處加設「不准掉頭」交通標誌，提醒駕駛人士不准掉頭駛向皇后大道東東行線。
- 在英皇道西行線近船塢里加設「不准掉頭」交通標誌，提醒駕駛人士不准掉頭駛向英皇道東行線。
- 在深水灣道加設「前面右彎」和「開始減速」交通標誌，及「慢駛」道路標記，改善道路安全。
- 在業發街及塘邊徑各提供一個殘疾人士泊車位，讓行動不便的殘疾人士更易於出行。
- 在深灣碼頭徑近深灣道提供兩個殘疾人士泊車位，讓行動不便的殘疾人士更易於出行。
- 移除筲箕灣東大街近工廠街「斑馬線」控制區內的「禁止停車」限制，以免混淆駕駛人士。

九龍區

- 延長由紅樂道右轉至紅荔道及紅荔道東行線交通燈的綠燈相隔時間，改善道路安全。
- 延長承啟道東行線近沐安街交通燈的行人綠燈亮着時間，方便行人橫過馬路。
- 延長深旺道北行線與欽州街西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，改善交通流量。
- 延長龍悅道東行線與南昌街及歌和老街交界處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。
- 延長翠屏道近翠楠樓交通燈的行人綠燈亮着時間，方便行人橫過馬路。
- 延長海濱道與勵業街交界處交通燈的行人綠燈亮着時間，方便行人橫過馬路。
- 延長企業廣場外宏冠道北行線「禁止停車」限制的有效時間，防止車輛違例停泊。
- 延長長沙灣道近元禧樓電子行人過路發聲裝置的夜間模式操作時間，盡量減低在凌晨時分對附近居民造成噪音滋擾。
- 在九龍城道與馬頭角道交界處加設「駛入正確的行車線」交通標誌，改善對駕駛人士的指示。
- 在連德道加設交通燈控制的行人過路處，滿足行人橫過馬路的需求。
- 在丹荔街與醫局街一段行人路上裝設護柱，防止車輛經處所前面的行人路駛出油站。
- 取消茜發道與茶果嶺道交界處行人交通燈按鍵的操作，方便行人橫過馬路。

新界區

- 延長安埔路與安慈路交界處近大埔中心巴士總站交通燈在星期一至六早上繁忙時間的行車綠燈時間，方便巴士駛離巴士總站和提升道路安全。
- 延長西貢公路與蠔涌路交界處交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行人綠燈亮着時間，滿足行人橫過馬路的需求。
- 延長麗順路北行線與青山公路一荃灣段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。
- 延長寶琳北路北行線與佳景路交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長大貴街北行線與汀角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。
- 延長寶湖道東行線與南運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。
- 延長海珠路與海皇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，改善交通流量。
- 延長達運道與馬窩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。
- 延長和睦路南行與和泰街交界處交通燈在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山公路與擊壤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。
- 縮短大窩口道近基督教信義會天恩堂（荃灣）交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 調低培成路與銀澳路交界處電子行人過路發聲裝置的音量，盡量減低對附近居民造成噪音滋擾。

二零二二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	422	346	38	565	17	28	221	34	432	-	-	99	21	4	12	-	6	2245	
(2) 路線	608	146	35	186	7	62	233	25	68	-	-	7	1	-	2	1	1	1382	
(3) 服務時間	49	13	2	31	1	5	23	3	14	-	-	-	-	1	-	1	-	143	
(4) 設置車站	49	168	5	8	2	6	18	7	18	-	-	-	-	-	-	-	-	281	
小計	1128	673	80	790	27	101	495	69	532	-	-	106	22	5	14	2	7	4051	
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	5835	722	55	2382	16	90	2058	72	1509	-	-	27	6	11	4	-	16	12803	
(2) 路線依循情況	30	4	4	4	3	4	33	3	225	-	1366	1	-	2	-	-	-	1679	
(3) 駕駛行為不當	1156	91	49	123	25	44	272	51	933	109	1648	29	10	10	-	1	4	4555	
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	756	127	32	139	33	42	290	32	1413	86	3372	57	13	8	11	2	12	6425	
(5) 濫收車/船費	14	1	-	1	3	-	9	1	113	14	874*	2	-	-	-	-	-	1032	
(6) 清潔	17	11	2	1	1	-	17	1	59	4	47	4	1	-	1	-	-	166	
(7) 車輛/船隻狀況	80	14	1	6	7	3	35	14	70	4	31	53	11	2	1	1	4	337	
(8) 乘客服務及設施	618	176	36	60	26	36	212	45	144	8	21	170	18	4	8	3	17	1602	
小計	8506	1146	179	2716	114	219	2926	219	4466	225	7359	343	59	37	25	7	53	28599	
(C) 一般性質	160	34	4	17	9	10	44	21	77	118	231	12	4	2	1	1	-	745	
今年合計	9794	1853	263	3523	150	330	3465	309	5075	343	7590	461	85	44	40	10	60	33395	
總數	(19378)								(13317)				(590)			(110)			
上年合計	4820	1384	210	2112	121	359	2189	303	4958	350	8355	598	90	60	30	11	54	26004	

* 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

二零二二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	422	164	38	506	17	28	179	1354
(2) 路線	608	146	35	186	7	62	233	1277
(3) 服務時間	49	13	2	31	1	5	23	124
(4) 設置車站	49	168	5	8	2	6	18	256
小計	1128	491	80	731	27	101	453	3011
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	2130	200	55	750	16	90	1084	4325
(2) 路線依循情況	30	4	4	4	3	4	33	82
(3) 駕駛行為不當	1156	91	49	123	25	44	272	1760
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	756	127	32	139	33	42	290	1419
(5) 濫收車費	14	1	-	1	3	-	9	28
(6) 清潔	17	11	2	1	1	-	17	49
(7) 車輛狀況	80	14	1	6	7	3	35	146
(8) 乘客服務及設施	618	176	36	60	26	36	212	1164
小計	4801	624	179	1084	114	219	1952	8973
(C) 一般性質	160	34	4	17	9	10	44	278
今年合計	6089	1149	263	1832	150	330	2449	12262
總數	(12262)							
上年合計	4707	1025	210	1608	121	359	1895	9925

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及 13 位投訴人在二零二一年及二零二二年內分別提出共 1 270 宗及 7 116 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⁾

投訴/建議性質	<u>2021</u>		<u>2022</u>		<u>增/減</u>	
(A) 服務質量						
(1) 班次	1 271	[889]	1 637	[1 354]	+28.8%	[+52.3%]
(2) 路線	926		1 277		+37.9%	
(3) 服務時間	73		124		+69.9%	
(4) 設置車站	77		256		+232.5%	
小計	2 347	[1 965]	3 294	[3 011]	+40.3%	[+53.2%]
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	4 123	[3 235]	11 158	[4 325]	+170.6%	[+33.7%]
(2) 路線依循情況	66		82		+24.2%	
(3) 駕駛行為不當	1 612		1 760		+9.2%	
(4) 員工(包括司機) 行為及工作表現	1 576		1 419		-10.0%	
(5) 濫收車費	24		28		+16.7%	
(6) 清潔	44		49		+11.4%	
(7) 車輛狀況	135		146		+8.1%	
(8) 乘客服務及設施	1 038		1 164		+12.1%	
小計	8 618	[7 730]	15 806	[8 973]	+83.4%	[+16.1%]
(C) 一般性質⁽²⁾	230		278		+20.9%	
合計	11 195⁽²⁾	[9 925]	19 378⁽³⁾	[12 262]	+73.1%⁽³⁾	[+23.5%]

註：(1) 這些個案主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(2) 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。

(3) 在 19 378 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 262 宗，與二零二一年的 9 925 宗(見註 2)相比，增幅為 23.5%。

有關專營巴士服務的投訴及建議⁽¹⁾⁽²⁾

巴士公司	2021		2022		增/減
九龍巴士(一九三三)有限公司	4 820 ⁽⁴⁾	(6.04)	9 794 ⁽⁹⁾	(13.52)	+103.2% (+123.8%)
	[4 707	(5.90)]	[6 089	(8.40)]	[+29.4% (+42.4%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	1 384 ⁽⁵⁾	(13.12)	1 853 ⁽¹⁰⁾	(20.95)	+33.9% (+59.7%)
	[1 025	(9.72)]	[1 149	(12.99)]	[+12.1% (+33.6%)]
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	210	(10.40)	263	(14.72)	+25.2% (+41.5%)
新世界第一巴士服務有限公司	2 112 ⁽⁶⁾	(21.90)	3 523 ⁽¹¹⁾	(40.37)	+66.8% (+84.3%)
	[1 608	(16.68)]	[1 832	(20.99)]	[+13.9% (+25.8%)]
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	121	(4.61)	150	(6.30)	+24.0% (+36.7%)
龍運巴士公司	359	(12.42)	330	(11.52)	-8.1% (-7.2%)
過海隧巴 ⁽³⁾	2 189 ⁽⁷⁾	(11.39)	3 465 ⁽¹²⁾	(21.26)	+58.3% (+86.7%)
	[1 895	(9.86)]	[2 449	(15.03)]	[+29.2% (+52.4%)]
合計	11 195⁽⁸⁾	(8.84)	19 378⁽¹³⁾	(17.10)	+73.1% (+93.4%)
	[9 925	(7.83)]	[12 262	(10.82)]	[+23.5% (+38.2%)]

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 4 820 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 113 宗投訴。

(5) 在 1 384 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 359 宗投訴。

(6) 在 2 112 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 504 宗投訴。

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

(8) 在 11 195 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴及一名市民提出 741 宗有關專營巴士路線的純粹建議。

(9) 在 9 794 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 3 705 宗投訴。

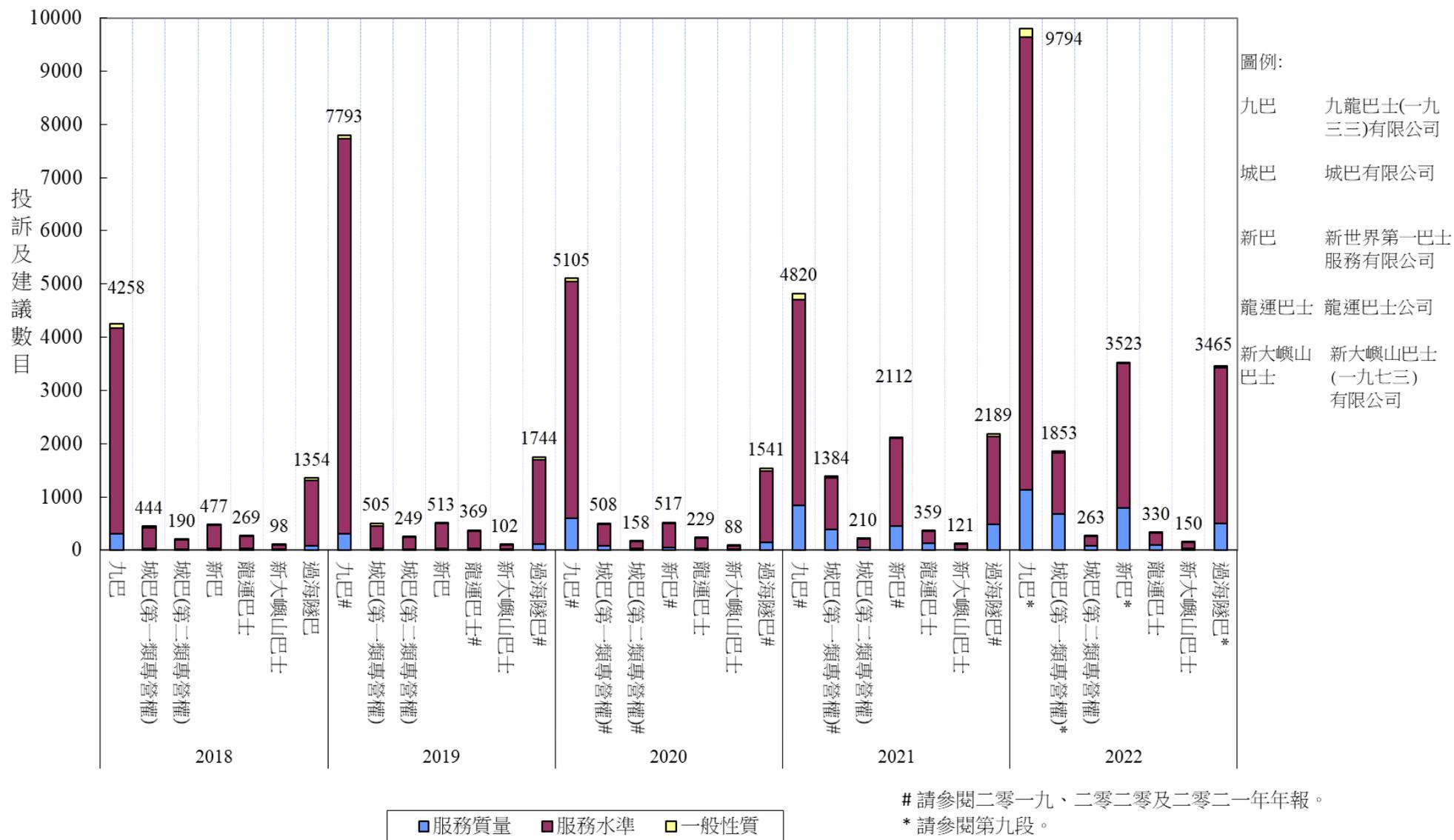
(10) 在 1 853 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 704 宗投訴。

(11) 在 3 523 宗投訴及建議中，有九位投訴人提出共 1 691 宗投訴。

(12) 在 3 465 宗投訴及建議中，有十位投訴人提出共 1 016 宗投訴。

(13) 在 19 378 宗投訴及建議中，有 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴及一名市民提出 941 宗有關專營巴士路線的純粹建議。

在二零一八至二零二二年間接獲有關專線巴士服務的投訴及建議

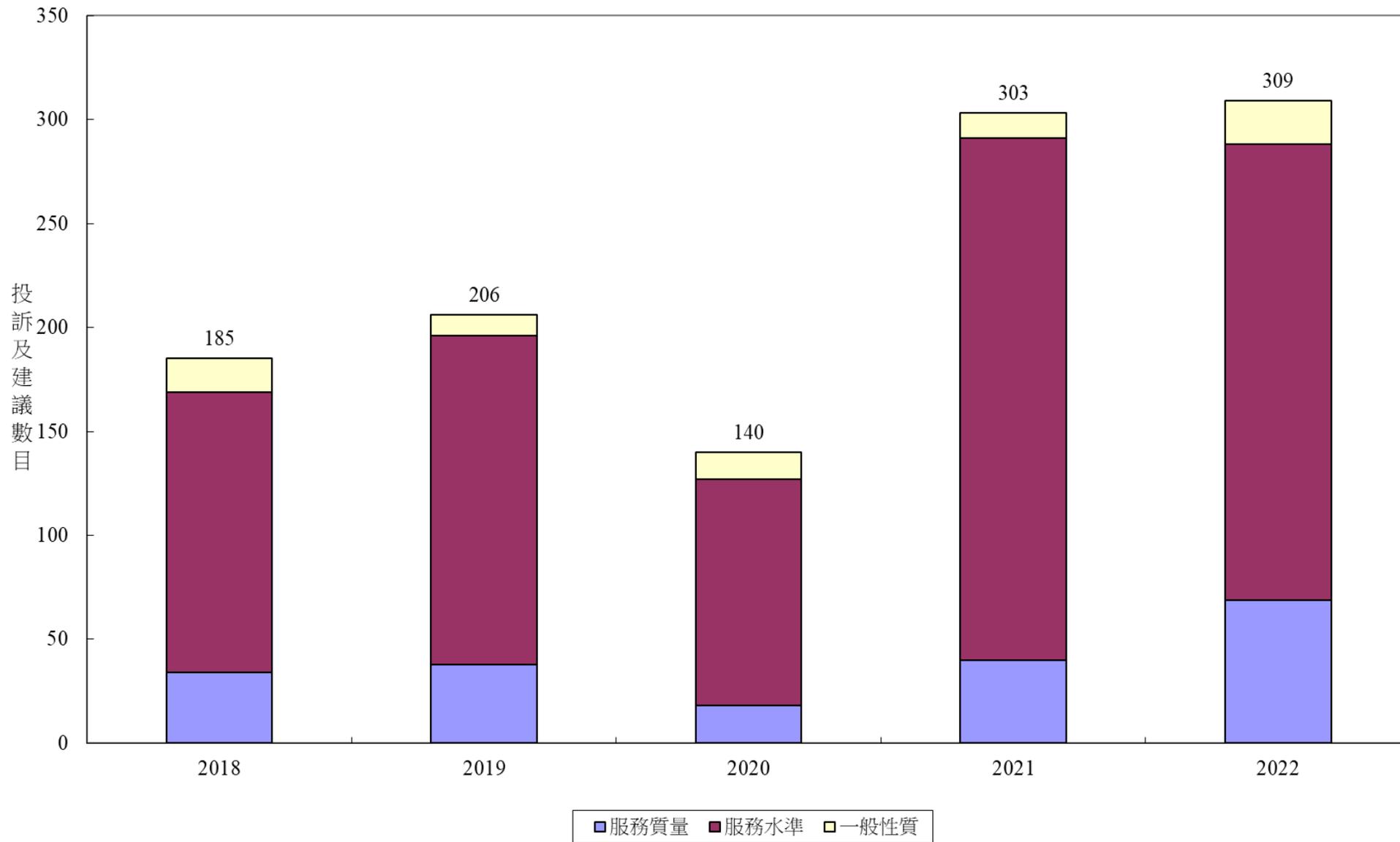


有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	21	34	+61.9%
(2) 路線	8	25	+212.5%
(3) 服務時間	2	3	+50.0%
(4) 設置車站	9	7	-22.2%
小計	40	69	+72.5%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	63	72	+14.3%
(2) 路線依循情況	5	3	-40.0%
(3) 駕駛行為不當	57	51	-10.5%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	75	32	-57.3%
(5) 濫收車費	1	1	-
(6) 清潔	2	1	-50.0%
(7) 車輛狀況	10	14	+40.0%
(8) 乘客服務及設施	38	45	+18.4%
小計	251	219	-12.7%
(C) 一般性質⁽¹⁾	12	21	+75.0%
合計	303	309	+2.0%

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。

在二零一八至二零二二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>2021</u>	<u>2022</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	361	432	+19.7%
(2) 路線	36	68	+88.9%
(3) 服務時間	6	14	+133.3%
(4) 設置車站	21	18	-14.3%
小計	424	532	+25.5%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 267	1 509	+19.1%
(2) 路線依循情況	229	225	-1.7%
(3) 駕駛行為不當	1 097	933	-14.9%
(5) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 455	1 413	-2.9%
(5) 濫收車費	108	113	+4.6%
(6) 清潔	60	59	-1.7%
(7) 車輛狀況	88	70	-20.5%
(8) 乘客服務及設施	124	144	+16.1%
小計	4 428	4 466	+0.9%
(C) 一般性質⁽¹⁾	106	77	-27.4%
合計	4 958	5 075	+2.4%

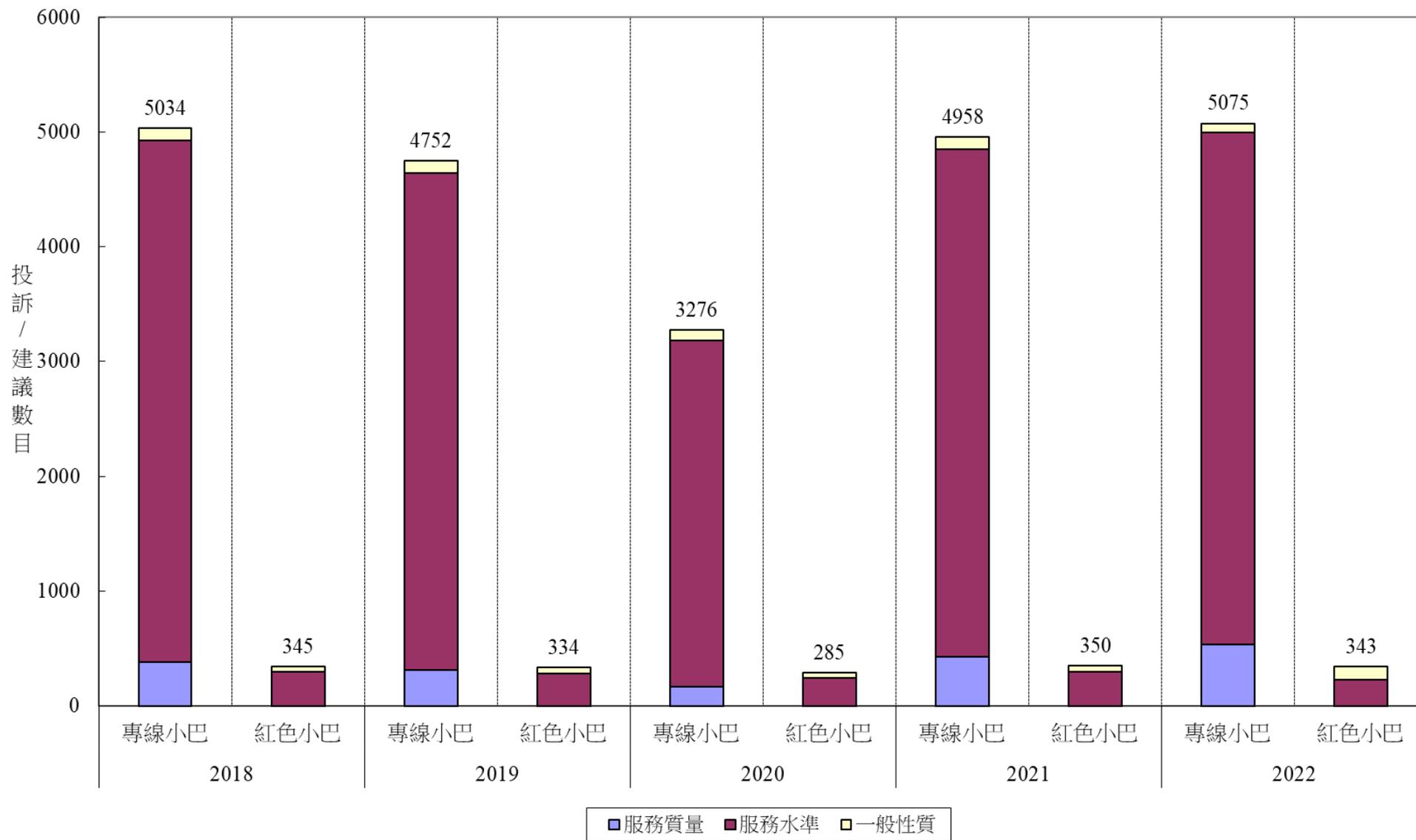
註：(1) 這些個案主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2021</u>	<u>2022</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	160	109	-31.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	107	86	-19.6%
(5) 濫收車費	8	14	+75.0%
(6) 清潔	15	4	-73.3%
(7) 車輛狀況	1	4	+300.0%
(8) 乘客服務及設施	7	8	+14.3%
小計	298	225	-24.5%
(C) 一般性質 ⁽¹⁾	52	118	+126.9%
合計	350	343	-2.0%

註：(1) 這些個案主要是有關於二零二二年二月底推出的長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃（二元優惠計劃）及紅色小巴班次服務。

在二零一八至二零二二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	2021	2022	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	1 361	1 304	-4.2%
(ii) 拒載	1 882	1 745	-7.3%
(iii) 兜客	6	8	+33.3%
(iv) 拒絕駛達目的地	310	263	-15.2%
(v) 未有展示司機證	55	42	-23.6%
(vi) 不正確展示司機證	11	10	-9.1%
	3 625	3 372	-7.0%
(b) 駕駛行為不當	2 097	1 648	-21.4%
(c) 濫收車資	586	709	+21.0%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	183	165	-9.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 575	1 366	-13.3%
	小計 8 066	7 260	-10.0%
其他			
(a) 的士阻塞	192	200	+4.2%
(b) 其他 ⁽¹⁾	97	130	+34.0%
	小計 289	330	+14.2%
	合計 8 355	7 590	-9.2%

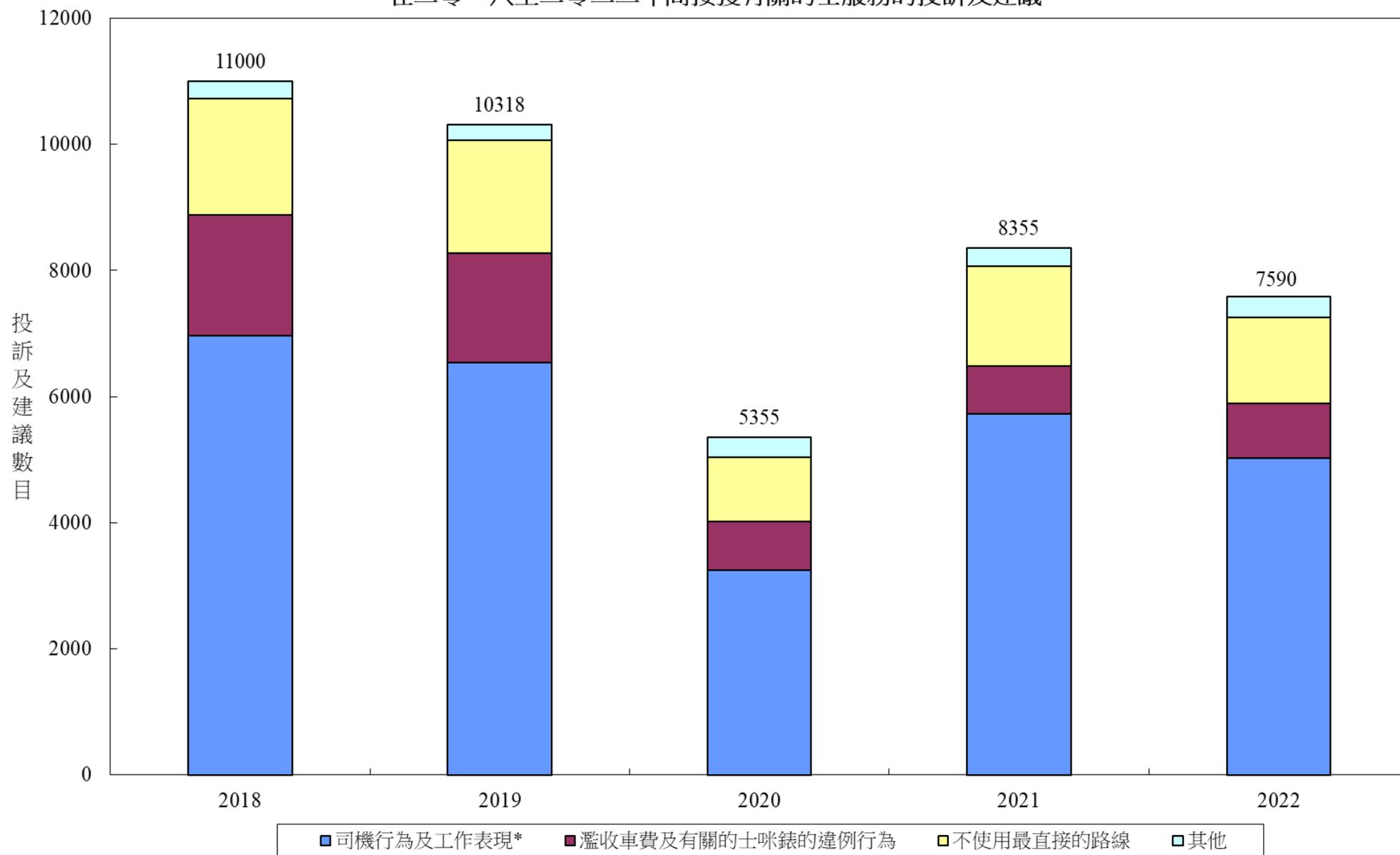
註： (1) 這些個案主要是有關的士清潔度及的士車輛和的士車廂狀況。

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零二二年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	105	(89)	8	(8)
(ii) 投訴人撤銷投訴	901	(817)	70	(70)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	279	(261)	22	(22)
合計	1 285	(1 167)	100	(100)

註： 括號內的數字是二零二一年的數字，以作比較。

在二零一八至二零二二年間接獲有關的士服務的投訴及建議



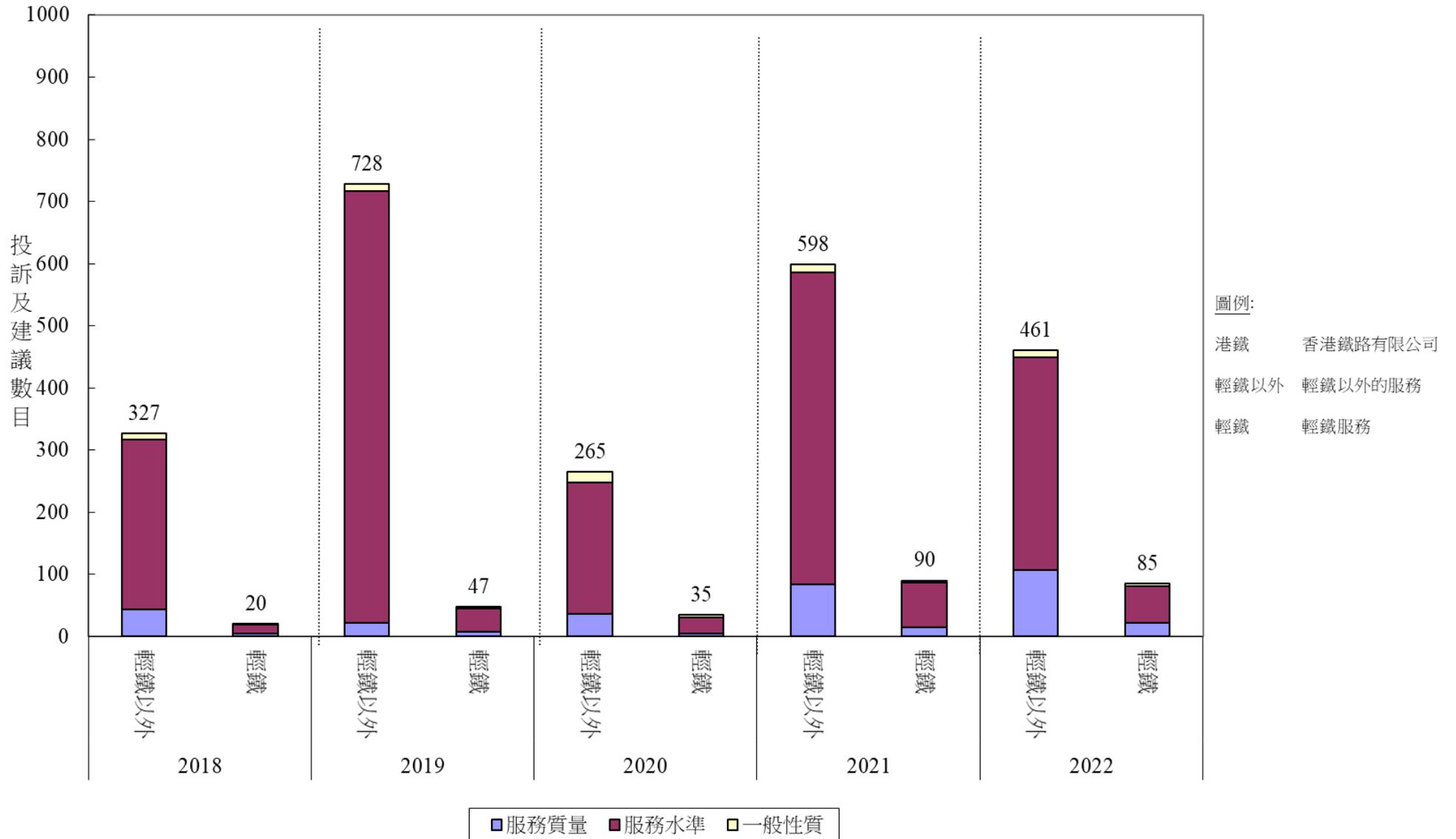
* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議⁽¹⁾

鐵路公司	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	598 (0.42)	461 (0.34)	-22.9%	(-19.0%)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	90 (0.64)	85 (0.65)	-5.6%	(+1.6%)
香港電車有限公司	60 (1.25)	44 (1.03)	-26.7%	(-17.6%)
合計	748 (0.46)	590 (0.39)	-21.1%	(-15.2%)

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一八至二零二二年間接獲港鐵服務的投訴及建議

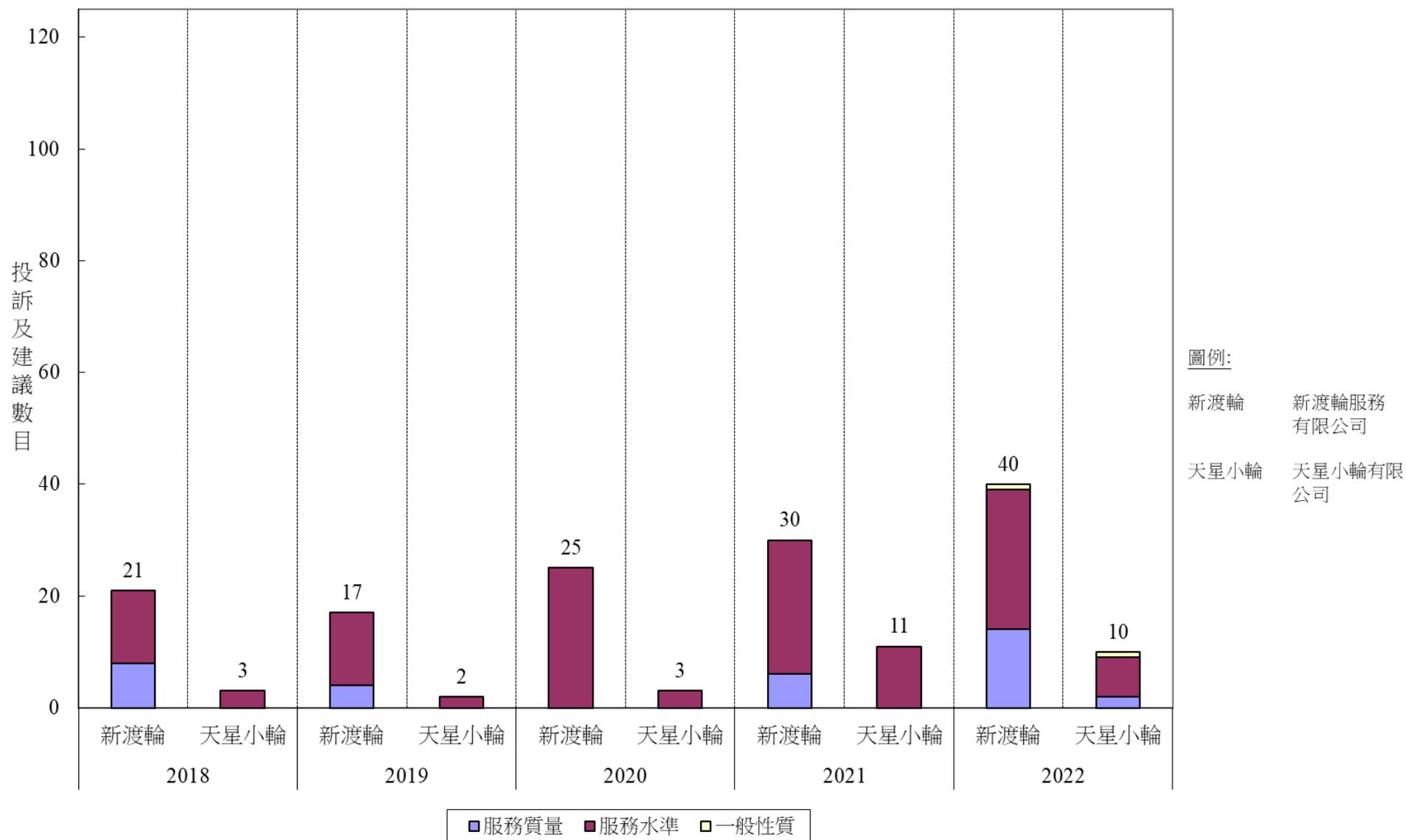


有關渡輪服務的投訴及建議⁽¹⁾

<u>渡輪公司</u>	<u>2021</u>		<u>2022</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪服務有限公司	30	(2.34)	40	(3.57)	+33.3%	(+52.6%)
天星小輪有限公司	11	(1.15)	10	(1.33)	-9.1%	(+15.7%)
其他渡輪	54	(4.12)	60	(5.34)	+11.1%	(+29.6%)
合計	95	(2.68)	110	(3.67)	+15.8%	(+36.9%)

註： (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一八至二零二二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	2021	2022	增/減	
交通情況				
(a) 交通擠塞	783	448	-42.8%	
(b) 交通管理	205	164	-20.0%	
(c) 增設交通標誌及設備	90	73	-18.9%	
(d) 泊車設施	97	75	-22.7%	
小計	1 175	760	-35.3%	
道路維修				
(a) 道路情況	88	80	-9.1%	
(b) 交通標誌及設備	325 ⁽²⁾ [181]	169	-48.0%	[-6.6%]
(c) 行車道標記	14	12	-14.3%	
小計	427⁽³⁾ [283]	261	-38.9%	[-7.8%]
法例執行				
(a) 違例泊車	3 290 ⁽⁴⁾ [3 137]	3 934 ⁽⁷⁾ [2 636]	+19.6%	[-16.0%]
(b) 其他執法事宜	1 358	1 135	-16.4%	
小計	4 648⁽⁵⁾ [4 495]	5 069⁽⁸⁾ [3 771]	+9.1%	[-16.1%]
合計	6 250⁽⁶⁾ [5 953]	6 090⁽⁹⁾ [4 792]	-2.6%	[-19.5%]

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 325 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。

(3) 在 427 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 144 宗投訴。

(4) 在 3 290 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。

(5) 在 4 648 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 153 宗投訴。

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

(7) 在 3 934 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。

(8) 在 5 069 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。

(9) 在 6 090 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。

二零一八至二零二二年間有關交通擠塞的投訴

地區		投訴數目				
		2018	2019	2020	2021	2022
港島	- 東區	11	27	25	53	24
	- 灣仔	17	17	31	53	14
	- 中西區	8	33	32	36	16
	- 南區	13	11	7	27	15
九龍	- 觀塘	10	52	92	74	41
	- 黃大仙	8	14	18	28	18
	- 九龍城	19	28	53	53	39
	- 深水埗	3	25	79	68	44
	- 油尖旺	38	29	57	68	34
新界	- 北區	11	36	14	20	20
	- 大埔	4	11	30	35	18
	- 沙田	15	43	46	67	29
	- 元朗	15	33	42	58	33
	- 屯門	12	23	30	54	51
	- 荃灣	9	16	43	43	11
	- 葵青	13	12	28	19	13
	- 西貢	8	18	34	21	18
	- 離島	5	2	5	5	7
其他	1	5	-	1	3	
合計		220	435	666	783	448

二零一八至二零二二年間有關違例泊車的投訴⁽¹⁾

地區		<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>
港島	- 東區	115	108	155	161(160)	160(135)
	- 灣仔	90	153(76)	176(175)	167(155)	131
	- 中西區	84	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)
	- 南區	52	36	47	55	79(71)
九龍	- 觀塘	141	188	343	215	182
	- 黃大仙	66	68	123	77	52
	- 九龍城	133	168	188(186)	220(218)	1 316(163)
	- 深水埗	128	167	355	338(333)	257(251)
	- 油尖旺	147	189(181)	226	255(253)	266(212)
新界	- 北區	53	76	103	97	103
	- 大埔	105	102	151	124	86
	- 沙田	131	143	305	466	475(458)
	- 元朗	115	183	225	218	216
	- 屯門	118	104	189	204	128
	- 荃灣	95	70	126	100	82
	- 葵青	59	93	166	128	132
	- 西貢	73	63	151	92	119
- 離島	8	24	21	23	23	
其他 ⁽²⁾		6	493(4)	7(6)	10(9)	11
	合計	1 719	3 182 (1 941)	4 704 (3 176)	3 290 (3 137)	3 934 (2 636)

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）。

二零一八至二零二二年間
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）⁽¹⁾

<u>地區</u>		<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>
港島	- 東區	66	48	61	72	42
	- 灣仔	72	60	66	74	50
	- 中西區	90	62	276(55)	57	37
	- 南區	28	28	18(17)	35	16
九龍	- 觀塘	94	61	68	102	104
	- 黃大仙	43	37	34	68	59
	- 九龍城	89	69	66(64)	103	65
	- 深水埗	56	60	53	74	59
	- 油尖旺	107	108	85	132	145
新界	- 北區	20	25	12	28	34
	- 大埔	53	42	37	62	33
	- 沙田	79	74	74	87	94
	- 元朗	76	86	87	114	109
	- 屯門	61	58	79	105	74
	- 荃灣	50	46	55	68	46
	- 葵青	39	40	36	48	49
	- 西貢	46	44	79	76	76
	- 離島	38	18	21	21	15
其他		14	15	18	32	28
	合計	1 121	981	1 225 (1 001)	1 358	1 135

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
(二零二二年一月至十二月)

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	24	14	16	15	41	18	39	44	34	20	18	29	33	51	11	13	18	7	3	448
(b) 交通管理	4	13	3	5	22	7	7	7	9	5	8	21	10	15	10	6	7	1	4	164
(c) 增設交通標誌及設備	1	3	1	2	11	-	8	3	7	2	8	5	7	5	4	2	3	1	-	73
(d) 泊車設施	3	4	5	3	5	5	9	3	5	-	2	7	3	4	1	4	6	1	5	75
小計	32	34	25	25	79	30	63	57	55	27	36	62	53	75	26	25	34	10	12	760
道路維修																				
(a) 道路情況	2	4	6	3	12	4	3	1	4	6	3	-	12	6	3	1	8	2	-	80
(b) 交通標誌及設備	10	19	18	-	10	5	5	11	18	5	8	10	24	10	4	3	5	3	1	169
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	1	3	1	1	-	-	12
小計	12	23	25	3	22	9	8	12	23	11	11	10	40	17	10	5	14	5	1	261
法例執行																				
(a) 違例泊車	160	131	116	79	182	52	1316	257	266	103	86	475	216	128	82	132	119	23	11	3934
(b) 其他執法事宜	42	50	37	16	104	59	65	59	145	34	33	94	109	74	46	49	76	15	28	1135
小計	202	181	153	95	286	111	1381	316	411	137	119	569	325	202	128	181	195	38	39	5069
合計	246	238	203	123	387	150	1452	385	489	175	166	641	418	294	164	211	243	53	52	6090

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字⁽¹⁾
(二零二二年一月至十二月)

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	24	14	16	15	41	18	39	44	34	20	18	29	33	51	11	13	18	7	3	448
(b) 交通管理	4	13	3	5	22	7	7	7	9	5	8	21	10	15	10	6	7	1	4	164
(c) 增設交通標誌及設備	1	3	1	2	11	-	8	3	7	2	8	5	7	5	4	2	3	1	-	73
(d) 泊車設施	3	4	5	3	5	5	9	3	5	-	2	7	3	4	1	4	6	1	5	75
小計	32	34	25	25	79	30	63	57	55	27	36	62	53	75	26	25	34	10	12	760
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	2	4	6	3	12	4	3	1	4	6	3	-	12	6	3	1	8	2	-	80
(b) 交通標誌及設備	10	19	18	-	10	5	5	11	18	5	8	10	24	10	4	3	5	3	1	169
(c) 行車道標記	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	1	3	1	1	-	-	12
小計	12	23	25	3	22	9	8	12	23	11	11	10	40	17	10	5	14	5	1	261
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	135	131	81	71	182	52	163	251	212	103	86	458	216	128	82	132	119	23	11	2636
(b) 其他執法事宜	42	50	37	16	104	59	65	59	145	34	33	94	109	74	46	49	76	15	28	1135
小計	177	181	118	87	286	111	228	310	357	137	119	552	325	202	128	181	195	38	39	3771
合計	221	238	168	115	387	150	299	379	435	175	166	624	418	294	164	211	243	53	52	4792

註：(1) 此列表不包括由一位投訴人在二零二二年內提出的 1 298 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 24(i)。