

## 交通投訴組二零二三年年報<sup>1</sup>

### 二零二三年內接獲的投訴及建議的概況

在二零二三年，交通投訴組共接獲 42 352 宗<sup>2</sup>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 1 188 宗<sup>3</sup>。個案總數與二零二二年的 39 684 宗<sup>4</sup>相比，增加 6.7%。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（二零一四年至二零二三年）收到的投訴及建議的趨勢圖表載於附錄 1(ii)。在二零二三年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	33 395 <sup>5</sup>	37 622 <sup>6</sup>	+12.7%
交通情況	760	1 232 <sup>7</sup>	+62.1%
道路維修	261	208	-20.3%
法例執行	5 069 <sup>8</sup>	3 042	-40.0%
其他 <sup>9</sup>	199	248	+24.6%
<b>合計</b>	<b>39 684<sup>4</sup></b>	<b>42 352<sup>2</sup></b>	<b>+6.7%</b>

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 在 42 352 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出共 2 921 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 39 431 宗，與二零二二年的 31 270 宗（見註 4）相比，增幅為 26.1%。不包括這些投訴的分類載於附錄 1(i)(b)。

<sup>3</sup> 在這些純粹建議中，有一位市民提出 699 宗有關公共交通路線的純粹建議。

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 在 37 622 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 646 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 34 976 宗，與二零二二年的 26 279 宗（見註 5）相比，增幅為 33.1%。不包括這些投訴的分類載於附錄 4(ii)。

<sup>7</sup> 在 1 232 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 957 宗，與二零二二年的 760 宗相比，增幅為 25.9%。

<sup>8</sup> 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，與二零二三年的 3 042 宗相比，跌幅為 19.3%。

<sup>9</sup> 這些個案主要涉及一般交通事宜，例如道路安全。

2. 在二零二三年，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 78%，而透過電話提出的則佔 22%。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 36 105 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 31 046 宗（86%）證實成立，而不成立個案則有 91 宗（少於 1%），其餘 4 968 宗（14%）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二零二二年的 87% 下降至二零二三年的 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二零二二年的 13% 上升至二零二三年的 14%。

如投訴人願意作證，其個案將轉介予警方進一步調查。在二零二三年，警方告知交通投訴組較早前轉介的 2 705 宗<sup>10</sup> 個案的最新進展，當中有 187 名<sup>10</sup> 駕駛者被票控。

4. 在二零二三年，有關的政府部門及公共交通機構共採納 44 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部份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。在二零二三年，這些個案共有 37 622 宗<sup>6</sup>，佔個案總數 89%。當中純粹提出建議的共有 1 034 宗<sup>3</sup>。這類個案的數目較二零二二年的 33 395 宗<sup>5</sup>增加 12.7%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

---

<sup>10</sup> 數字包括第 24 段中所述的的士個案。

交通工具	<u>2022</u>		<u>2023</u>		增/減	
專營巴士服務	19 378 <sup>11</sup>	(17.10)	17 207 <sup>12</sup>	(12.86)	-11.2%	(-24.8%)
非專營巴士服務	309	(2.85)	545	(4.38)	+76.4%	(+53.7%)
專線小巴	5 075	(11.88)	7 212	(15.14)	+42.1%	(+27.4%)
紅色小巴	343	(5.89)	363	(6.31)	+5.8%	(+7.1%)
的士	7 590	(29.24)	11 452	(43.02)	+50.9%	(+47.1%)
鐵路運輸	590	(0.39)	744	(0.39)	+26.1%	( - )
渡輪	110	(3.67)	99	(2.54)	-10.0%	(-30.8%)
合計	<b>33 395 <sup>5</sup></b>		<b>37 622 <sup>6</sup></b>		<b>+12.7%</b>	

(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. 在二零二三年，有關專營巴士服務的個案共有 17 207 宗<sup>12</sup>，即每百萬乘客人次計有 12.86 宗投訴／建議；與二零二二年的 19 378 宗<sup>11</sup>個案及每百萬乘客人次計有 17.10 宗投訴／建議相比，分別下降 11.2% 及 24.8%。個案主要是涉及服務穩定性、駕駛行為不當及員工行為及工作表現。該 17 207 宗<sup>12</sup>個案的分類數字詳載於附錄 5。

7. 投訴班次（由二零二二年的 1 637 宗<sup>13</sup>減至二零二三年的 939 宗，跌幅為 42.6%）及服務穩定性（由二零二二年的 11 158 宗<sup>14</sup>減

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 14 563 宗，即每百萬乘客人次計有 10.88 宗投訴／建議；與二零二二年的 12 262 宗及每百萬乘客人次計有 10.82 宗投訴／建議相比（見註 11），增幅分別為 18.8% 及 0.6%。

<sup>13</sup> 在 1 637 宗投訴及建議中，有六位投訴人提出 283 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 354 宗。

<sup>14</sup> 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。

至二零二三年的8 423宗<sup>15</sup>，跌幅為24.5%)的個案數目有所減少。針對路線的投訴及建議亦由二零二二年的1 277宗<sup>16</sup>減至二零二三年的965宗<sup>17</sup>，跌幅為24.4%。投訴有關員工行為及工作表現(由二零二二年的1 419宗增至二零二三年的2 225宗，增幅為56.8%)、駕駛行為不當(由二零二二年的1 760宗增至二零二三年的2 433宗，增幅為38.2%)、乘客服務和設施(由二零二二年的1 164宗增至二零二三年的1 286宗，增幅為10.5%)的個案數量則有所增加。

8. 有關服務穩定性的投訴數目有所下跌，主要是由於針對新世界第一巴士(新巴)／城巴(第一類專營權)和過海隧巴服務的投訴個案數字減少：前者由二零二二年的3 104宗減至二零二三年的1 335宗；後者由二零二二年的2 058宗減至二零二三年的582宗。二零二二年有關新巴和城巴(第一類專營權)服務穩定性的投訴個案數字特別高，這是由於在二零二二年上半年，頗多巴士車長因感染2019冠狀病毒病或曾與感染者有密切接觸而須接受隔離或檢疫。隨着二零二三年巴士運作復常，有關新巴和城巴(第一類專營權)的投訴數目已見減少。

9. 二零二三年有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴數目與二零二二年相比顯著增加。這可能是由於社交距離措施放寬，以及2019冠狀病毒病疫情持續一段時間後邊境管制站重開，令乘客量上升所致。二零二二年有關駕駛行為不當的投訴數字每百萬名乘客人次為1.6宗，而有關員工行為及工作表現的投訴數字則為1.3宗，與二零二三年相比，有關數字分別為1.8宗和1.7宗。當局已要求專營巴士營辦商密切監察情況，並繼續提供足夠培訓，以改善員工駕駛行為、員工行為及工作表現。

10. 有關專營巴士服務的17 207宗<sup>12</sup>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：

---

<sup>15</sup> 在8 423宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共2 644宗投訴。不包括這些投訴的數字為5 779宗，與二零二二年的4 325宗(見註14)相比，增幅為33.6%。

<sup>16</sup> 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。

<sup>17</sup> 在965宗投訴及建議中，有一位市民提出683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282宗，與二零二二年的336宗(見註16)相比，跌幅為16.1%。

- 九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）— 二零二三年內接獲的 10 464 宗<sup>18</sup>個案中，主要涉及服務穩定性（5 897 宗<sup>19</sup>）、駕駛行為不當（1 472 宗）以及員工行為及工作表現（1 004 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二二年的 13.52 宗減至二零二三年的 12.49 宗，跌幅為 7.6%。
- 城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））<sup>20</sup>— 二零二三年內接獲的 2 989 宗<sup>21</sup>個案，主要涉及服務穩定性（1 335 宗<sup>22</sup>）、員工行為及工作表現（503 宗）以及駕駛行為不當（390 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二二年的 30.59 宗減至二零二三年的 13.71 宗，跌幅為 55.2%。
- 城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（大嶼山））— 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二二年的 14.72 宗增至二零二三年的 22.92 宗，增幅為 55.7%。二零二三年內接獲的 710 宗<sup>23</sup>個案，主要涉及服務穩定性（258 宗<sup>24</sup>）、員工行為及工作表現（114 宗）以及駕駛行為不當（99 宗）。

---

<sup>18</sup> 在 10 464 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 507 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 957 宗，即每百萬乘客人次計有 9.50 宗投訴／建議；與二零二二年的每百萬乘客人次計有 8.40 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 13.1%。

<sup>19</sup> 在 5 897 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 507 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 390 宗。

<sup>20</sup> 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）及世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））。

<sup>21</sup> 在 2 989 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 872 宗，即每百萬乘客人次計有 13.17 宗投訴／建議；與二零二二年的每百萬乘客人次計有 16.96 宗投訴／建議相比（見附錄 6），跌幅為 22.3%。

<sup>22</sup> 在 1 335 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 117 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 218 宗。

<sup>23</sup> 在 710 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 708 宗，即每百萬乘客人次計有 22.85 宗投訴／建議；與二零二二年的每百萬乘客人次計有 14.72 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 55.2%。

<sup>24</sup> 在 258 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 256 宗。

- 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，由二零二二年的 11.52 宗增至二零二三年的 17.79 宗，增幅為 54.4%。二零二三年內接獲的 764 宗<sup>25</sup>個案中，主要涉及服務穩定性（258 宗<sup>26</sup>）、員工行為及工作表現（111 宗）以及駕駛行為不當（88 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，由二零二二年的 6.30 宗增至二零二三年的 9.23 宗，增幅為 46.5%。二零二三年內接獲的 303 宗個案，主要涉及服務穩定性（93 宗）、員工行為及工作表現（60 宗）以及班次（52 宗）。
- 過海隧巴服務<sup>27</sup>— 二零二三年內接獲的 1 977 宗<sup>28</sup>個案，主要涉及服務穩定性（582 宗<sup>29</sup>）、員工行為及工作表現（433 宗）以及駕駛行為不當（358 宗）。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二二年的 21.26 宗減至二零二三年的 11.25 宗，跌幅為 47.1%。

11. 有關九巴、城巴（市區及新界）、城巴（大嶼山）、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

12. 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

<sup>25</sup> 在 764 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 755 宗，即每百萬乘客人次計有 17.58 宗投訴／建議；與二零二二年的每百萬乘客人次計有 11.52 宗投訴／建議相比（見附錄 6），增幅為 52.6%。

<sup>26</sup> 在 258 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 249 宗。

<sup>27</sup> 過海隧巴服務是九巴及城巴聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

<sup>28</sup> 在 1 977 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 968 宗，即每百萬乘客人次計有 11.20 宗投訴／建議；與二零二二年的每百萬乘客人次計有 15.03 宗投訴／建議（見附錄 6）相比，跌幅為 25.5%。

<sup>29</sup> 在 582 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共九宗投訴。不包括這些投訴的數字為 573 宗。

能提供符合營運效益服務的地區應付乘客需求。

13. 在二零二三年，有關非專營巴士服務的個案共有 545 宗<sup>30</sup>，即每百萬乘客人次計有 4.38 宗投訴／建議；與二零二二年的 309 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.85 宗投訴／建議相比，分別上升 76.4% 及 53.7%。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 545 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. 在二零二三年，有關公共小巴服務的個案共有 7 575 宗，即每百萬乘客人次計有 14.18 宗投訴／建議；與二零二二年的 5 418 宗個案及每百萬乘客人次計有 11.16 宗投訴／建議相比，分別上升 39.8% 及 27.1%。

### 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. 在二零二三年，有關專線小巴服務的投訴／建議共有 7 212 宗，佔所有公共小巴個案的 95%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 15.14 宗；與二零二二年的 5 075 宗個案及每百萬乘客人次計有 11.88 宗投訴／建議相比，分別上升 42.1% 及 27.4%。個案數目上升主要原因是有關服務穩定性及員工行為及工作表現投訴增加。該 7 212 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

---

<sup>30</sup> 在 545 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。不包括這些投訴的數字為 543 宗，即每百萬乘客人次計有 4.36 宗投訴／建議；與二零二二年的每百萬乘客人次計有 2.85 宗投訴／建議（見附錄 8）相比，增幅為 53.0%。

地區受現行政策的特定規範<sup>31</sup>。

19. 在二零二三年，有關紅色小巴服務的投訴／建議共有 363 宗，佔所有公共小巴個案的 5%，以每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 6.31 宗；與二零二二年的 343 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.89 宗投訴／建議相比，分別上升 5.8% 及 7.1%。該 363 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. 與二零二二年相比，在二零二三年所接獲投訴的整體數目有所增加。在接獲的專線小巴投訴個案中，大部分個案關於服務穩定性。投訴數目增加的原因之一可能是司機短缺。為應對公共小巴行業（包括專線小巴和紅色小巴）及客車行業長期面對司機短缺問題，政府在二零二三年推行「運輸業輸入勞工計劃」，為運輸業提供穩定的勞動力，從而維持公共交通服務的可靠性。同時，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和司機服務表現，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。

22. 至於紅色小巴的個案，在二零二三年所接獲投訴的整體數目較二零二二年為多，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，運輸署會致函提醒紅色小巴業界商會及／或車主以警示有關司機及糾正情況，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。

23. 另外，在二零二三年，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

---

<sup>31</sup> 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。



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》。此外，發牌規定要求所有在二零二三年九月一日或之後新登記的公共小巴必須安裝佩戴安全帶偵測及警示系統，以提高乘客佩戴安全帶的意識。另一方面，二零二三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

24. 在二零二三年，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 11 452 宗，佔涉及公共交通服務個案總數約 30%。每百萬乘客人次計的投訴／建議數目是 43.02 宗，在所有公共交通服務中最高；與二零二二年的 7 590 宗個案及每百萬乘客人次計有 29.24 宗投訴／建議相比，分別上升 50.9% 及 47.1%。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）。該 11 452 宗個案的分類數字詳載於附錄 13。

25. 在接獲的 11 452 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 11 096 宗（96.9%）。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 2 761 宗（24.9%）這類投訴轉介警方處理。在二零二三年，警方完成調查今年或以前轉介的 2 015 宗個案，當中有 68 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. 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. 在二零二三年的投訴數目增加，相信主要是由於所有社交距離措施結束，以及香港與內地恢復正常通關後，的士乘客量上升所致。運輸署已通過不同途徑，包括定期舉行業界會議、安全駕駛講座、致函業界和出版通訊，提醒業界提高的士服務質素。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（例如濫收車資及拒載），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，打擊不當行為。

29. 鑑於公眾期望更佳的的士服務質素及安全，政府推出一系列措施以提升個人化點對點交通服務的整體質素，以及促進的士行業的長遠健康發展，包括引入的士車隊管理制度、把的士的最高乘客座位數目由五個增加至六個、引入的士司機違例記分制，以及就部分與的士司機相關的罪行引入兩級制罰則<sup>32</sup>。有關條例修訂在二零二三年十二月中獲立法會通過，並在二零二三年十二月二十二日刊憲。

## 鐵路服務

30. 在二零二三年，有關鐵路服務的個案共有 744 宗，與二零二二年的 590 宗個案相比，上升了 26.1%，每百萬乘客人次計則有 0.39 宗，與二零二二年相同。其中對香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）服務的投訴由二零二二年的 546 宗增至二零二三年的 667 宗，增幅為 22.2%。

31. 在二零二三年有關港鐵公司服務的投訴數目較二零二二年增加，主要是由於在二零二三年年初本地服務全面恢復和內地邊境重新開放，令乘客量回升所致。大部分投訴涉及員工行為及工作表現，以及乘客服務及設施。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，在二零二三年所接獲的投訴有 77 宗，與二零二二年的 44 宗相比，增幅為 75.0%。投訴大多涉及駕駛行為不當、員工工作表現，以及服務穩定性及班次。香港電車有限公司已調查有關投訴，並會繼續監察電車車長的工作表現，按照時間表和乘客需要營運。

33. 有關鐵路服務的 744 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 16。其中有 667 宗個案與港鐵公司的服務有關，佔鐵路服務個案

---

<sup>32</sup> 兩級制罰則已於二零二三年十二月二十二日生效，而的士司機違例記分制將會在二零二四年九月二十二日生效。

總數約 90%。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，與二零二二年同為 0.34 宗。二零二三年內接獲的 566 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（237 宗）及員工行為及工作表現（103 宗）。
- 輕鐵服務 – 每百萬乘客人次計的投訴／建議數目，由二零二二年的 0.65 宗增至二零二三年的 0.67 宗，增幅為 3.1%。二零二三年內接獲的 101 宗個案，主要涉及乘客服務和設施（24 宗）及班次／載客量（23 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. 在二零二三年，有關渡輪服務的個案共有 99 宗，即每百萬乘客人次計有 2.54 宗投訴／建議；與二零二二年的 110 宗個案和每百萬乘客人次計有 3.67 宗投訴／建議相比，分別下降 10.0% 及 30.8%。投訴數目減少，主要是由於涉及班次／載客量和員工行為及工作表現的投訴減少所致。有關班次／載客量的投訴數目減少，主要原因是渡輪服務在二零二三年大致上可按照服務詳情表運作，與二零二二年初不同，當時服務因 2019 冠狀病毒病第五波疫情而臨時縮減。此外，由於前線職員接受更多培訓和指導，他們的行為及工作表現已有改善，二零二三年接獲的投訴因而減少。

36. 有關渡輪服務的 99 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，由二零二二年的 3.57 宗下降至二零二三年的 2.98 宗，跌幅為 16.5%。
- 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，由二零二二年的 1.33 宗下降至二零二三年的 0.94 宗，跌幅為 29.3%。

37. 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

38. 在二零二三年，交通投訴組共接獲 4 482 宗<sup>33</sup>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 147 宗；與二零二二年的 6 090 宗<sup>34</sup>投訴及建議相比，減少 26.4%。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

39. 在二零二三年，交通投訴組共接獲 1 232 宗<sup>7</sup>有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 3%。與二零二二年的 760 宗相比，這類個案數目增加 62.1%。

40. 在接獲的 1 232 宗<sup>7</sup>個案中，與交通擠塞／阻塞有關的共有 761 宗<sup>35</sup>（62%）；與二零二二年的 448 宗相比，增加 69.9%。二零二三年引致交通擠塞／阻塞投訴的原因分類如下：

---

<sup>33</sup> 在 4 482 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 207 宗，與二零二二年的 4 792 宗（見註 34）相比，跌幅為 12.2%。

<sup>34</sup> 在 6 090 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 1 298 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 792 宗。

<sup>35</sup> 在 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 486 宗，與二零二二年的 448 宗相比，升幅為 8.5%。

<u>投訴數目</u>			
<u>原因</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/減</u>
車輛阻塞	286	575 <sup>36</sup>	+101.0%
交通管理	118	111	-5.9%
道路工程	32	24	-25.0%
其他	12	51	+325.0%
<b>合計</b>	<b>448</b>	<b>761<sup>35</sup></b>	<b>+69.9%</b>

41. 在二零二三年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/減</u>
葵青	13	323 <sup>37</sup>	+2384.6%
觀塘	41	70	+70.7%
油尖旺	34	49	+44.1%

42. 所有涉及交通擠塞／阻塞的投訴及建議，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 761 宗<sup>35</sup>個案中，有 575 宗<sup>36</sup> (76%) 涉及車輛阻塞而導致交通擠塞，與二零二二年的 286 宗相比，升幅為 101.0%。在二零二三年，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；

<sup>36</sup> 在 575 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 300 宗，與二零二二年的 286 宗相比，升幅為 4.9%。

<sup>37</sup> 在 323 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 48 宗，與二零二二年的 13 宗相比，升幅為 269.2%。

- (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。

43. 在二零二三年接獲 255 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。與二零二二年的 164 宗相比，個案數目增加 55.5%。

44. 此外，在二零二三年，交通投訴組接獲 121 項增設交通標誌及設備的要求，較二零二二年的 73 宗增加 65.8%。

45. 在二零二三年，有關泊車設施的投訴及建議共有 95 宗，較二零二二年的 75 宗增加 26.7%。

### **道路維修**

46. 在二零二三年，交通投訴組共接獲 208 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數少於 1%。與二零二二年的 261 宗比較，這類個案的數目下降 20.3%。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**

47. 在二零二三年，交通投訴組共接獲 3 042 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 7%；與二零二二年的 5 069 宗<sup>8</sup>相比，減少 40.0%。

48. 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。

49. 交通投訴組在二零二三年共接獲 443 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，警方在二零二三年共提出 26 929 宗檢控，與二零二二年的 25 298 宗

相比，增加 6.4%。

### 有關道路安全事宜的投訴及建議

50. 在二零二三年接獲的 42 352 宗<sup>2</sup>投訴及建議中，7 743 宗（18.3%）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	5 723
交通管理	193
道路維修	97
法例執行	1 730
合計	<u>7 743</u>

51. 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、服務質量、上落車安排），可能危及乘客或其他道路使用者。

52. 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。

53. 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。

54. 在二零二三年接獲的 7 743 宗有關道路安全的投訴及建議中，311 宗與騎單車人士或單車安全有關。

55. 法例執行方面，有關違例泊車造成阻塞的投訴共有 852 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 878 宗。

56. 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**

### **改善啟德協調道的道路安全和公共交通服務**

57. 一些市民關注啟德社區會堂、稅務中心和工業貿易大樓附近一段協調道的道路安全。為保障行人安全，他們要求相關部門檢視該區的行人過路設施，並制訂措施提高道路使用者的警覺性，藉以預防該區發生交通意外。交通投訴組亦接獲投訴，指啟德一帶的公共交通服務不足。

58. 有關個案已轉交運輸署調查和跟進。運輸署回覆指，該署在二零二三年已在協調道實施多項改善道路安全的措施。為顧及行人有需要橫過啟德協調道和往返港鐵啟德站與稅務中心或工業貿易大樓，有關行人過路處已升級為交通燈控制的行人過路處。該過路處的工程於二零二三年一月二十日竣工後，已開放予公眾使用。此外，在檢視工業貿易大樓對出一段太子道東的交通標誌和道路標記後，運輸署在有關位置髹上了「慢駛」道路標記，以進一步加強道路安全。

59. 運輸署又表示，為應付啟德一帶與日俱增的公共交通服務需求，該署已在二零二三年四月／五月在協調道近東九龍總區警察總部設置多個巴士站，供以下巴士路線停站：九巴路線第 5A、24、108（來回方向）和 5M（往九龍灣方向）號，以及城巴路線第 20、20A、22、608、608P、N20（來回方向）和 22M（往土瓜灣方向）號。

60. 運輸署會繼續密切監察有關交通情況，致力改善道路安全，並制訂適當的公共交通服務，以應付啟德一帶不斷增加的服務需求。

### **實施交通管理措施以紓緩東區海底隧道的擠塞情況**

61. 東區海底隧道（東隧）在二零二三年八月二十七日實施「易通行」後，交通投訴組接獲市民投訴，指東隧入口（往港島方向）在平日早上繁忙時段經常出現交通擠塞，影響鯉魚門道、觀塘繞道和將軍澳—藍田隧道（將藍隧道）的交通。

62. 有關個案已轉交運輸署調查和跟進。運輸署回覆指，東隧的南北行管道各只有兩條行車線，其道路容車量因而受到限制，而平日繁忙時間的交通需求亦已超出了隧道的設計行車量。因此，單靠實施「易通行」無法大幅改善東隧現時的擠塞情況。此外，現正進行工程拆卸



東隧先前收費廣場已停用的收費亭和安全島，並實施相關的臨時交通安排，而往港島方向共七條行車線中，亦有三條已停用和關閉。最右第三條與第四條行車線之間已劃設一條以臨時虛實雙白線標示的合流車道，引導駕駛者有序安全地駛過已停用的收費亭，同時讓經觀塘繞道、將藍隧道和鯉魚門道駛至的巴士、中型和重型車輛，在進入東隧前保持靠左行駛。

63. 據運輸署在二零二三年九月和十月所見，東隧營辦商已在收費廣場與隧道入口之間的適當位置擺放交通圓筒，藉以更適當地平衡來自各條行車線的交通流量，以及引導從不同行車線合流的交通。東隧營辦商亦有派員在場指揮巴士駛出巴士轉乘站和進入慢線，讓巴士可更順暢地進入東隧。現場亦豎立了「請讓巴士」的交通標誌，鼓勵其他駕駛人士讓路予從巴士轉乘站駛出的巴士。

64. 運輸署自二零二三年十一月中以來，一直在調整東隧早上繁忙時段的臨時交通安排，以期讓車輛合流／換線保持井然有序，並進一步平衡來自引道的交通需求。根據運輸署的初步觀察，從將藍隧道和鯉魚門道進入東隧的交通情況已經有所改善。該署又表示，與「易通行」相關的道路工程竣工後，收費廣場騰空的部分地方會用作改善東隧入口的交通情況，而行車線亦會拉直，讓行車更為暢順。

65. 運輸署會繼續監察東隧的交通情況，並在有需要時制訂適當的交通管理措施。

### **優化公共交通服務以改善皇后山的交通暢達程度**

66. 交通投訴組接獲市民投訴，指皇后山的公共交通服務不足。投訴人表示，皇后山公共交通總站在早上繁忙時段有很長的排隊候車人龍。他們要求運輸署優化公共交通服務，以改善皇后山的交通暢達程度，滿足居民的出行需要。

67. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署一直就市民關注的事項與相關公共交通營辦商保持緊密聯繫，以改善皇后山的公共交通服務。有關改善措施包括增加巴士／專線小巴班次、延長服務時間、推出新路線和加開短途特別班次。為疏導皇后山公共交通總站繁忙時段的人流，公共交通營辦商已派出前線員工管理乘客的候車安排、調配流動八達通收費器收取車費，並在可行的情況下安排兩部巴士同時上客，讓乘客可更快登車。另一方面，運輸署表示，為方便乘客更直接在早

上繁忙時段由皇后山前往港鐵上水站，九巴已由二零二三年九月四日起開辦第 78B 號線（皇后山—彩園）特別班次，在平日早上繁忙時段提供一班車由皇后山往彩園（不經粉嶺南），並由二零二三年九月七日起增至兩班。同時，九巴亦已由二零二三年九月四日起，在下午時段開辦一班第 78B 號線的回程班次，方便在上水和粉嶺南上學的學生放學後返回皇后山。此項回程服務亦有分流作用，可紓緩九巴第 78A 號線的服務需求。

68. 此外，運輸署在二零二三年推行了多項措施，以加強皇后山往返市區的巴士服務。有關措施包括：由二零二三年八月二十一日起，城巴開辦第 79P 號線的新班次，在平日繁忙時段往返皇后山及西九龍站；由二零二三年十月一日起，城巴第 79X 號線（皇后山—長沙灣（甘泉街））由長沙灣往皇后山的服務時間延長至午夜十二時；以及由二零二三年十月三日起，城巴第 78X 號線（皇后山—啟德）增加早上繁忙時間的班次至每 20 分鐘一班。

69. 在專線小巴服務方面，運輸署表示，專線小巴營辦商在二零二三年已額外增加 12 輛小巴（總共 27 輛小巴）行走第 503 號線（皇后山—北區醫院）和第 503K 號線（皇后山—上水）。為配合乘客量及相關需求的增長，營辦商已進一步增加專線小巴第 503K 號線在繁忙時段的班次至每五分鐘一班。

70. 運輸署會繼續密切監察皇后山的公共交通服務需求；如有必要，亦會檢討和改善該區的公共交通服務，以應居民出行所需。

交通投訴組在二零一九至二零二三年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 <sup>(1)</sup>	2019	2020	2021	2022	2023
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	941 [76]	1 165 [97]	2 921 [942]	4 051 [1 245]	2 969 [934]
(b) 服務水準	26 235 [23]	15 855 [22]	22 456 [44]	28 599 [47]	33 856 [75]
(c) 一般性質	545 [6]	602 [19]	627 [11]	745 [40]	797 [25]
	27 721 [105]	17 622 [138]	26 004 [997]	33 395 [1 332]	37 622 [1 034]
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞／阻塞	435 [7]	666 [12]	783 [17]	448 [14]	761 [17]
(b) 交通管理	198 [39]	132 [32]	205 [51]	164 [40]	255 [66]
(c) 增設交通標誌及設備	66 [19]	64 [24]	90 [31]	73 [33]	121 [41]
(d) 泊車設施	20 [4]	27 [2]	97 [13]	75 [17]	95 [11]
	719 [69]	889 [70]	1 175 [112]	760 [104]	1 232 [135]
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	40 [1]	88	88 [2]	80	113 [4]
(b) 交通標誌及設備	72 [1]	106 [1]	325 [3]	169 [2]	82 [1]
(c) 行車道標記	5	10	14	12 [1]	13
	117 [2]	204 [1]	427 [5]	261 [3]	208 [5]
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	3 182 [4]	4 704 [1]	3 290 [5]	3 934 [3]	2 042 [5]
(b) 其他執法事宜	981 [5]	1 225 [3]	1 358 [9]	1 135 [8]	1 000 [2]
	4 163 [9]	5 929 [4]	4 648 [14]	5 069 [11]	3 042 [7]
<b>V. 其他</b>	297 [2]	244 [1]	258 [8]	199 [1]	248 [7]
<b>合計</b>	<b>33 017 [187]</b>	<b>24 888 [214]</b>	<b>32 512 [1 136]</b>	<b>39 684 [1 451]</b>	<b>42 352 [1 188]</b>

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。在二零二一年、二零二二年及二零二三年分別收到 942 宗、1 245 宗及 934 宗有關服務質量的純粹建議中，一名市民提出 772 宗、974 宗及 699 宗有關公共交通工具路線的純粹建議。

交通投訴組在二零一九至二零二三年間接獲的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質 <sup>(2)</sup>	2019		2020		2021		2022		2023	
<b>I. 公共交通服務</b>										
(a) 服務質量	918	[76]	865	[97]	2 539	[942]	3 768	[1 245]	2 969	[934]
(b) 服務水準	22 917	[23]	14 515	[22]	21 568	[44]	21 766	[47]	31 210	[75]
(c) 一般性質	545	[6]	602	[19]	627	[11]	745	[40]	797	[25]
	24 380 <sup>(3)</sup>	[105]	15 982 <sup>(6)</sup>	[138]	24 734 <sup>(11)</sup>	[997]	26 279 <sup>(15)</sup>	[1 332]	34 976 <sup>(18)</sup>	[1 034]
<b>II. 交通情況</b>										
(a) 交通擠塞／阻塞	435	[7]	666	[12]	783	[17]	448	[14]	486	[17]
(b) 交通管理	198	[39]	132	[32]	205	[51]	164	[40]	255	[66]
(c) 增設交通標誌 及設備	66	[19]	64	[24]	90	[31]	73	[33]	121	[41]
(d) 泊車設施	20	[4]	27	[2]	97	[13]	75	[17]	95	[11]
	719	[69]	889	[70]	1 175	[112]	760	[104]	957 <sup>(19)</sup>	[135]
<b>III. 道路維修</b>										
(a) 道路情況	40	[1]	88		88	[2]	80		113	[4]
(b) 交通標誌及設備	72	[1]	106	[1]	181 <sup>(12)</sup>	[3]	169	[2]	82	[1]
(c) 行車道標記	5		10		14		12	[1]	13	
	117	[2]	204	[1]	283	[5]	261	[3]	208	[5]
<b>IV. 法例執行</b>										
(a) 違例泊車	1 941 <sup>(4)</sup>	[4]	3 176 <sup>(7)</sup>	[1]	3 137 <sup>(13)</sup>	[5]	2 636 <sup>(16)</sup>	[3]	2 042	[5]
(b) 其他執法事宜	981	[5]	1 001 <sup>(8)</sup>	[3]	1 358	[9]	1 135	[8]	1 000	[2]
	2 922	[9]	4 177	[4]	4 495	[14]	3 771	[11]	3 042	[7]
<b>V. 其他</b>	297	[2]	202 <sup>(9)</sup>	[1]	258	[8]	199	[1]	248	[7]
<b>合計</b>	<b>28 435<sup>(5)</sup></b>	<b>[187]</b>	<b>21 454<sup>(10)</sup></b>	<b>[214]</b>	<b>30 945<sup>(14)</sup></b>	<b>[1 136]</b>	<b>31 270<sup>(17)</sup></b>	<b>[1 451]</b>	<b>39 431<sup>(20)</sup></b>	<b>[1 188]</b>

註：(1) 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) 方括號內數字是年內接獲純粹為建議的數字。這些數字已包括在所接獲個案的總數之中。

(3) 不包括由兩位投訴人提出共 3 341 宗投訴。

(4) 不包括由一位投訴人提出共 1 241 宗投訴。

(5) 不包括由三位投訴人提出共 4 582 宗投訴。

(6) 不包括由兩位投訴人提出共 1 640 宗投訴。

(7) 不包括由一位投訴人提出共 1 528 宗投訴。

(8) 不包括由一位投訴人提出共 224 宗投訴。

(9) 不包括由一位投訴人提出共 42 宗投訴。

(10) 不包括由三位投訴人提出共 3 434 宗投訴。

(11) 不包括由兩位投訴人提出共 1 270 宗投訴。

(12) 不包括由一位投訴人提出共 144 宗投訴。

(13) 不包括由一位投訴人提出共 153 宗投訴。

(14) 不包括由四位投訴人提出共 1 567 宗投訴。

(15) 不包括由 13 位投訴人提出共 7 116 宗投訴。

(16) 不包括由一位投訴人提出共 1 298 宗投訴。

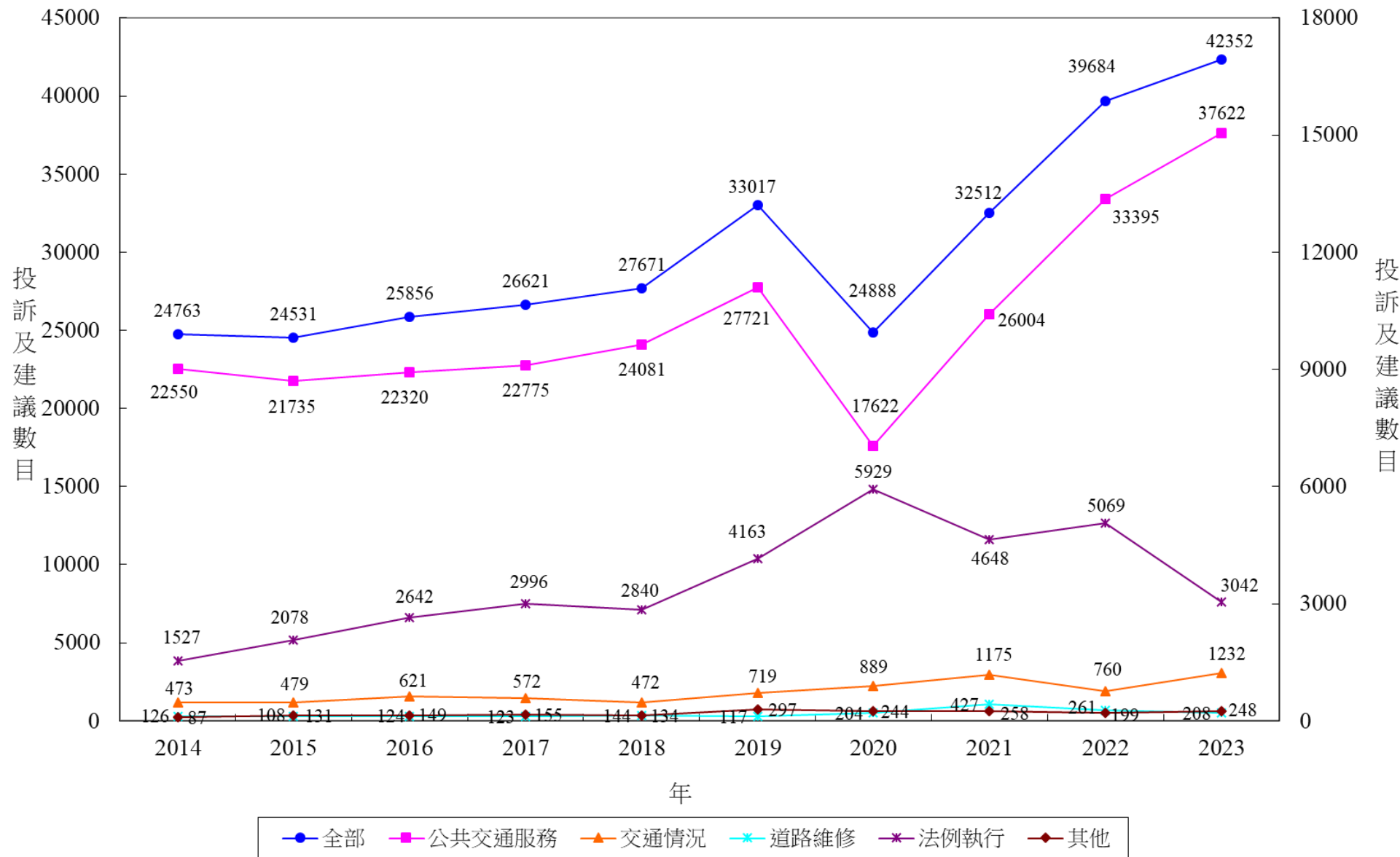
(17) 不包括由 14 位投訴人提出共 8 414 宗個案。

(18) 不包括由五位投訴人提出共 2 646 宗投訴。

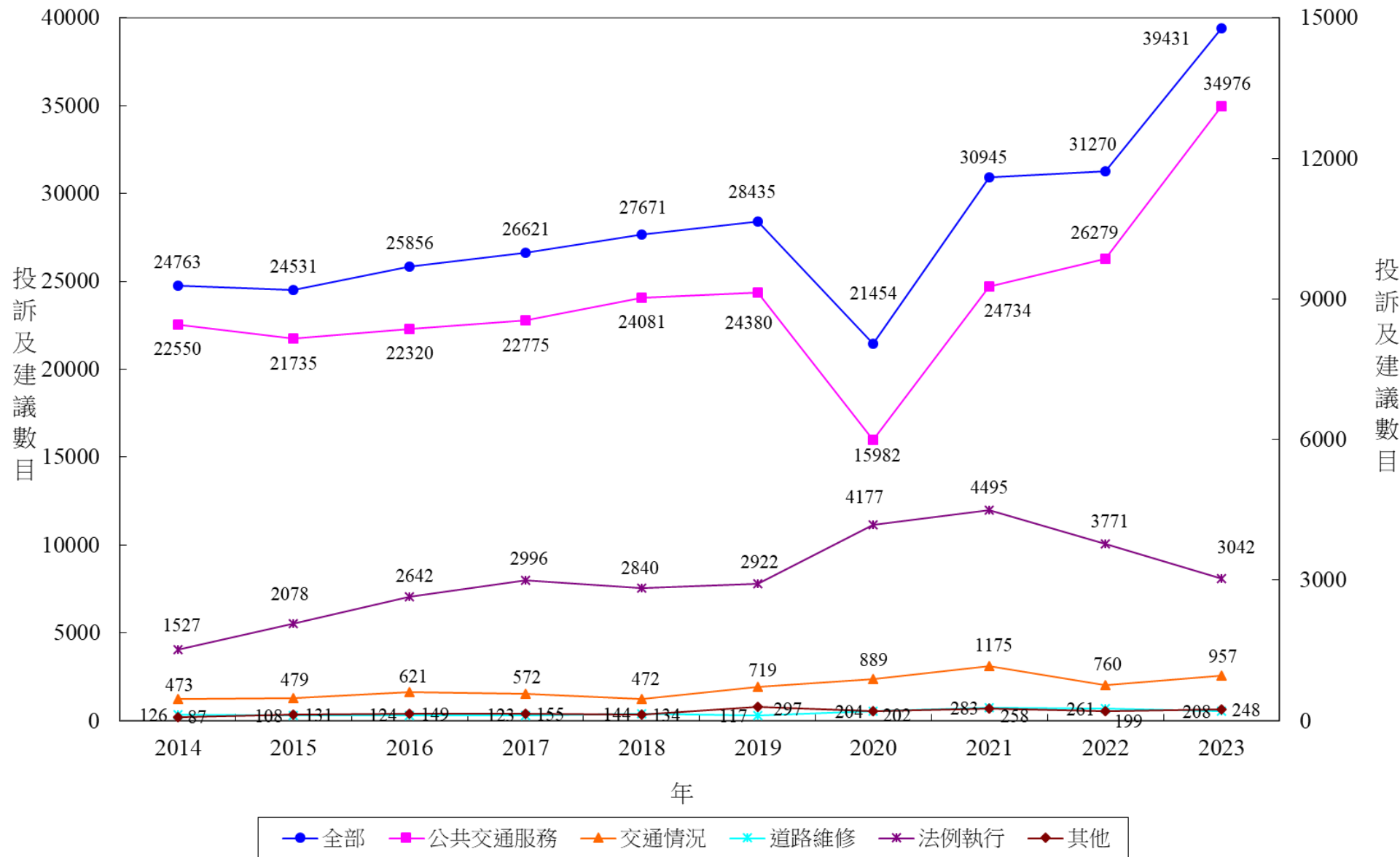
(19) 不包括由一位投訴人提出共 275 宗投訴。

(20) 不包括由六位投訴人提出共 2 921 宗投訴。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零一四至二零二三年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零一四至二零二三年)



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**  
(二零二三年一月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
<b>I. 公共交通服務</b>					
(a) 服務質量	70	2 849	7	1	2 927
(b) 服務水準	3 859	19 054	65	4 594	27 572
(c) 一般性質	105	658	6	17	786
	<b>4 034</b>	<b>22 561</b>	<b>78</b>	<b>4 612</b>	<b>31 285</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞／阻塞	80	454	-	4	538
(b) 交通管理	28	194	2	-	224
(c) 增設交通標誌及設備	11	98	3	1	113
(d) 泊車設施	11	72	1	-	84
	<b>130</b>	<b>818</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>959</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	24	85	-	-	109
(b) 交通標誌及設備	24	70	3	-	97
(c) 行車道標記	3	13	-	-	16
	<b>51</b>	<b>168</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>222</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	1 571	826	2	8	2 407
(b) 其他執法事宜	37	628	2	343	1 010
	<b>1 608</b>	<b>1 454</b>	<b>4</b>	<b>351</b>	<b>3 417</b>
<b>V. 其他</b>	<b>13</b>	<b>209</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>222</b>
合計	<b>5 836</b>	<b>25 210</b>	<b>91</b>	<b>4 968</b>	<b>36 105</b>
	<b>(16%)</b>	<b>(70%)</b>	<b>(&lt;1%)</b>	<b>(14%)</b>	<b>(100%)</b>
	<b>31 046</b>				
	<b>(86%)</b>				

## 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  
(二零二三年一月至十二月)**

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	457	9 077	12	66	9 612
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	204	1 825	4	13	2 046
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	118	474	5	1	598
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	193	651	2	10	856
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	55	182	-	-	237
龍運巴士公司	121	492	-	2	615
過海隧巴服務	331	1 987	1	12	2 331
非專營巴士服務	83	390	1	1	475
專線小巴	2 133	4 052	2	94	6 281
紅色小巴	180	155	4	20	359
的士	31	2 671	40	4 387	7 129
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	84	410	2	1	497
香港鐵路有限公司(輕鐵)	19	71	-	2	92
香港電車有限公司	12	46	1	-	59
新世界第一渡輪服務有限公司 <sup>(1)</sup>	6	33	1	-	40
天星小輪有限公司	-	10	1	-	11
其他渡輪	7	35	2	3	47
合計	<b>4 034 (13%)</b>	<b>22 561 (72%)</b>	<b>78 (&lt;1%)</b>	<b>4 612 (15%)</b>	<b>31 285 (100%)</b>
	<b>26 595 (85%)</b>				

## 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/公共交通機構在二零二三年採納的市民建議

I. 公共交通服務

*港島區*

- 城巴第 A12 號線改經中環及灣仔繞道，改善服務效率。
- 延長城巴第 A12 號線（來回方向）的服務時間並加強服務，滿足乘客的需求。

*九龍區*

- 開辦城巴第 22D 號線來往啟德站（沐安街）與承豐道，滿足乘客的需求。
- 為城巴第 A25 號線（往機場方向）在貴州街與落山道之間土瓜灣道加設巴士站，滿足乘客的需求。
- 為九巴第 5A 及 24 號線（來回方向），以及城巴第 20A 號線（來回方向）在協調道近警務處東九龍總區總部加設巴士站，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 22R 及 20A 號線的服務，滿足乘客來往啟德郵輪碼頭的需求。

*新界區*

- 城巴第 56A 號線（往皇后山方向）增加一班平日早上繁忙時間的班次，滿足乘客的需求。
- 為城巴第 B8 號線（往大圍方向）在翠怡花園外加設巴士站，方便乘客。

- 為城巴第 E21A、E21D、E21X 及 S52A 號線，以及龍運巴士第 E32A 及 E36A 號線在裕雅苑和裕雅商場加設巴士站，滿足乘客的需求。
- 延長城巴第 B8 號線（往香園圍方向）平日的服務時間，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 S56 號線（循環線）的服務，滿足乘客的需求。
- 延長九巴第 251C 號線（江夏圍一元朗（西）（循環線））的服務時間，並延長該行車路線至元朗（西），滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 40P 號線（往荃灣方向）下午繁忙時間的服務，滿足乘客的需求。

## II. 交通管理

### *港島區*

- 在加路連山道近棉花路加設電單車泊車位，方便電單車司機。
- 在香港仔水塘道加設「慢駛」道路標記，提醒駕駛人士在下山路段小心駕駛。
- 收窄載德街近成和道的行車道，方便行人橫過馬路。
- 調整域多利皇后街與德輔道中交界處交通燈的轉燈時間，縮短行人等候的時間。

### *九龍區*

- 把協調道近啟德社區會堂無交通燈控制的行人輔助線改為交通燈控制的過路處，改善道路安全。

- 延長大有街與三祝街交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長由彌敦道北行線左轉至亞皆老街交通燈在下午繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長由觀塘繞道右轉至偉業街交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長西九龍站巴士總站出口交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 在長沙灣道 792 號附近的道路分隔路壘上裝設反光安全島標柱牌，改善道路安全。
- 延長麼地道西行線轉入漆咸道南的交通燈在星期一至六晚上的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長富寧街與亞皆老街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 更換大埔道近呈祥道的欄杆，令行人和駕駛者有更佳視線。
- 在秀明道近秀明道公園加設電單車泊車位，並在該處重整行車線，改善車流。
- 縮短四美街／彩頤里交界處和彩虹道／近采頤花園巴士總站交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 增加毓華街近德愛中學的電單車泊車位，方便電單車駕駛者。
- 擴大偉發道近偉業街的交通標誌，提醒駕駛人士前方車輛併入。
- 延長荔枝角道、彌敦道與水渠道交界處交通燈在星期一至五放學時間的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長海輝道轉入深旺道交通燈在早上非繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

## 新界區

- 延長駿日街北行線與駿昌街交界處交通燈在星期一至六下午的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 改善百和路東行線與吉祥街交界處交通燈行人綠燈時間的同步安排，方便行人橫過馬路。
- 縮短鳴琴路與楊景路交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 延長寶湖道與東昌街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在屏廈路南行最右邊行車線近聚星路加設「巴士線」道路標誌，改善對駕駛人士的指示。
- 把海興路南行中線與海安路交界處的「只准向前駛」改為「向前駛或轉右」，改善交通流量。
- 延長和泰街與聯安街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長和泰街東行線交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，以及縮短聯安街北行線交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 在恆康街加設電單車泊車位，方便電單車司機。
- 改善洪祥路與天后路交界處的車輛感應器的靈敏度，易於探測車輛。
- 在安祥路南行線加設「不准右轉」交通標誌，提醒駕駛人士。
- 延長馬會道與龍琛路交界處交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。

二零二三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) <sup>(1)</sup>	城巴 (第二類 專營權)	新巴 <sup>(1)</sup>	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	450	146	89	18	52	85	99	39	570	-	-	91	23	7	4	4	5	1682
(2) 路線	448	172	64	42	6	86	147	10	45	-	-	7	5	-	1	-	1	1034
(3) 服務時間	24	33	13	4	1	4	15	4	11	-	-	1	1	-	-	-	-	111
(4) 設置車站	51	18	12	4	2	9	17	11	17	-	-	-	1	-	-	-	-	142
小計	973	369	178	68	61	184	278	64	643	-	-	99	30	7	5	4	6	2969
(B) 服務水準																		
(1) 服務班次	5897	1122	258	213	93	258	582	189	2446	-	-	43	8	7	6	3	25	11150
(2) 路線依循情況	42	13	6	4	7	13	34	11	308	-	2081	2	-	2	-	-	-	2523
(3) 駕駛行為不當	1472	311	99	79	26	88	358	80	1088	124	2287	40	12	35	1	2	3	6105
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1004	404	114	99	60	111	433	78	2001	105	5012	103	12	9	6	5	4	9560
(5) 濫收車/船費	42	6	3	1	8	2	8	4	226	32	1716*	2	-	-	1	-	1	2052
(6) 清潔	36	21	2	4	5	3	14	5	84	3	37	5	2	2	2	-	-	225
(7) 車輛/船隻狀況	86	20	6	6	6	15	31	27	83	5	25	20	6	9	3	-	3	351
(8) 乘客服務及設施	739	163	42	27	30	81	204	53	236	11	24	237	24	6	6	-	7	1890
小計	9318	2060	530	433	235	571	1664	447	6472	280	11182	452	64	70	25	10	43	33856
(C) 一般性質	173	48	2	11	7	9	35	34	97	83	270	15	7	-	6	-	-	797
今年合計	10464	2477	710	512	303	764	1977	545	7212	363	11452	566	101	77	36	14	49	37622
總數	(17207)							(19572)				(744)			(99)			
上年合計	9794	1853	263	3523	150	330	3465	309	5075	343	7590	461	85	44	40	10	60	33395

\* 包括有關的士咪錶的違規行為

註：(1) 城巴有限公司（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）。

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

二零二三年有關專營巴士服務的投訴及建議<sup>(1)</sup>

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) <sup>(2)</sup>	城巴 (第二類 專營權)	新巴 <sup>(2)</sup>	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	450	146	89	18	52	85	99	939
(2) 路線	448	172	64	42	6	86	147	965
(3) 服務時間	24	33	13	4	1	4	15	94
(4) 設置車站	51	18	12	4	2	9	17	113
小計	973	369	178	68	61	184	278	2111
(B) 服務水準								
(1) 服務班次	3390	1017	256	201	93	249	573	5779
(2) 路線依循情況	42	13	6	4	7	13	34	119
(3) 駕駛行為不當	1472	311	99	79	26	88	358	2433
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	1004	404	114	99	60	111	433	2225
(5) 濫收車費	42	6	3	1	8	2	8	70
(6) 清潔	36	21	2	4	5	3	14	85
(7) 車輛狀況	86	20	6	6	6	15	31	170
(8) 乘客服務及設施	739	163	42	27	30	81	204	1286
小計	6811	1955	528	421	235	562	1655	12167
(C) 一般性質	173	48	2	11	7	9	35	285
今年合計	7957	2372	708	500	303	755	1968	14563
總數	(14563)							
上年合計	6089	1149	263	1832	150	330	2449	12262

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 13 位及五位投訴人在二零二二年及二零二三年內分別提出共 7 116 宗及 2 644 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)。

(2) 城巴有限公司（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）。

有關專營巴士服務的投訴及建議<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質	2022		2023		增/減
<b>(A) 服務質量</b>					
(1) 班次	1 637	[1 354]	939		-42.6%
(2) 路線	1 277		965		-24.4%
(3) 服務時間	124		94		-24.2%
(4) 設置車站	256		113		-55.9%
小計	<b>3 294</b>	<b>[3 011]</b>	<b>2 111</b>		<b>-35.9%</b>
<b>(B) 服務水準</b>					
(1) 服務班次	11 158	[4 325]	8 423	[5 779]	-24.5% [+33.6%]
(2) 路線依循情況	82		119		+45.1%
(3) 駕駛行為不當	1 760		2 433		+38.2%
(4) 員工(包括司機) 行為及工作表現	1 419		2 225		+56.8%
(5) 濫收車費	28		70		+150.0%
(6) 清潔	49		85		+73.5%
(7) 車輛狀況	146		170		+16.4%
(8) 乘客服務及設施	1 164		1 286		+10.5%
小計	<b>15 806</b>	<b>[8 973]</b>	<b>14 811</b>	<b>[12 167]</b>	<b>-6.3% [+35.6%]</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(2)</sup></b>	<b>278</b>		<b>285</b>		<b>+2.5%</b>
<b>合計</b>	<b>19 378<sup>(3)</sup></b>	<b>[12 262]</b>	<b>17 207<sup>(4)</sup></b>	<b>[14 563]</b>	<b>-11.2% [+18.8%]</b>

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) 這些個案主要是有關專營巴士引致交通阻塞。

(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。

(4) 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 644 宗投訴。

有關專營巴士服務的投訴及建議<sup>(1)(2)</sup>

巴士公司	2022		2023		增/減	
九龍巴士(一九三三)有限公司	9 794 <sup>(5)</sup>	(13.52)	10 464 <sup>(10)</sup>	(12.49)	+6.8%	(-7.6%)
	[6 089	(8.40)]	[7 957	(9.50)]	[+30.7%	(+13.1%)]
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	1 853 <sup>(6)</sup>	(20.95)	2 477 <sup>(11)</sup>	(14.91)	+33.7%	(-28.8%)
	[1 149	(12.99)]	[2 372	(14.28)]	[+106.4%	(+9.9%)]
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	263	(14.72)	710 <sup>(12)</sup>	(22.92)	+170.0%	(+55.7%)
			[708	(22.85)]	[+169.2%	(+55.2%)]
新世界第一巴士服務有限公司	3 523 <sup>(7)</sup>	(40.37)	512 <sup>(13)</sup>	(9.88)	-85.5%	(-75.5%)
	[1 832	(20.99)]	[500	(9.65)]	[-72.7%	(-54.0%)]
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	150	(6.30)	303	(9.23)	+102.0%	(+46.5%)
龍運巴士公司	330	(11.52)	764 <sup>(14)</sup>	(17.79)	+131.5%	(+54.4%)
			[755	(17.58)]	[+128.8%	(+52.6%)]
過海隧巴 <sup>(3)</sup>	3 465 <sup>(8)</sup>	(21.26)	1 977 <sup>(15)</sup>	(11.25)	-42.9%	(-47.1%)
	[2 449	(15.03)]	[1 968	(11.20)]	[-19.6%	(-25.5%)]
合計	19 378 <sup>(9)</sup>	(17.10)	17 207 <sup>(16)</sup>	(12.86)	-11.2%	(-24.8%)
	[12 262	(10.82)]	[14 563	(10.88)]	[+18.8%	(+0.6%)]

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) 城巴有限公司（第一類專營權）及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））。

(4) 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。

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

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

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

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

(9) 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。

(10) 在 10 464 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 2 507 宗投訴。

(11) 在 2 477 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 105 宗投訴。

(12) 在 710 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共兩宗投訴。

(13) 在 512 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 12 宗投訴。

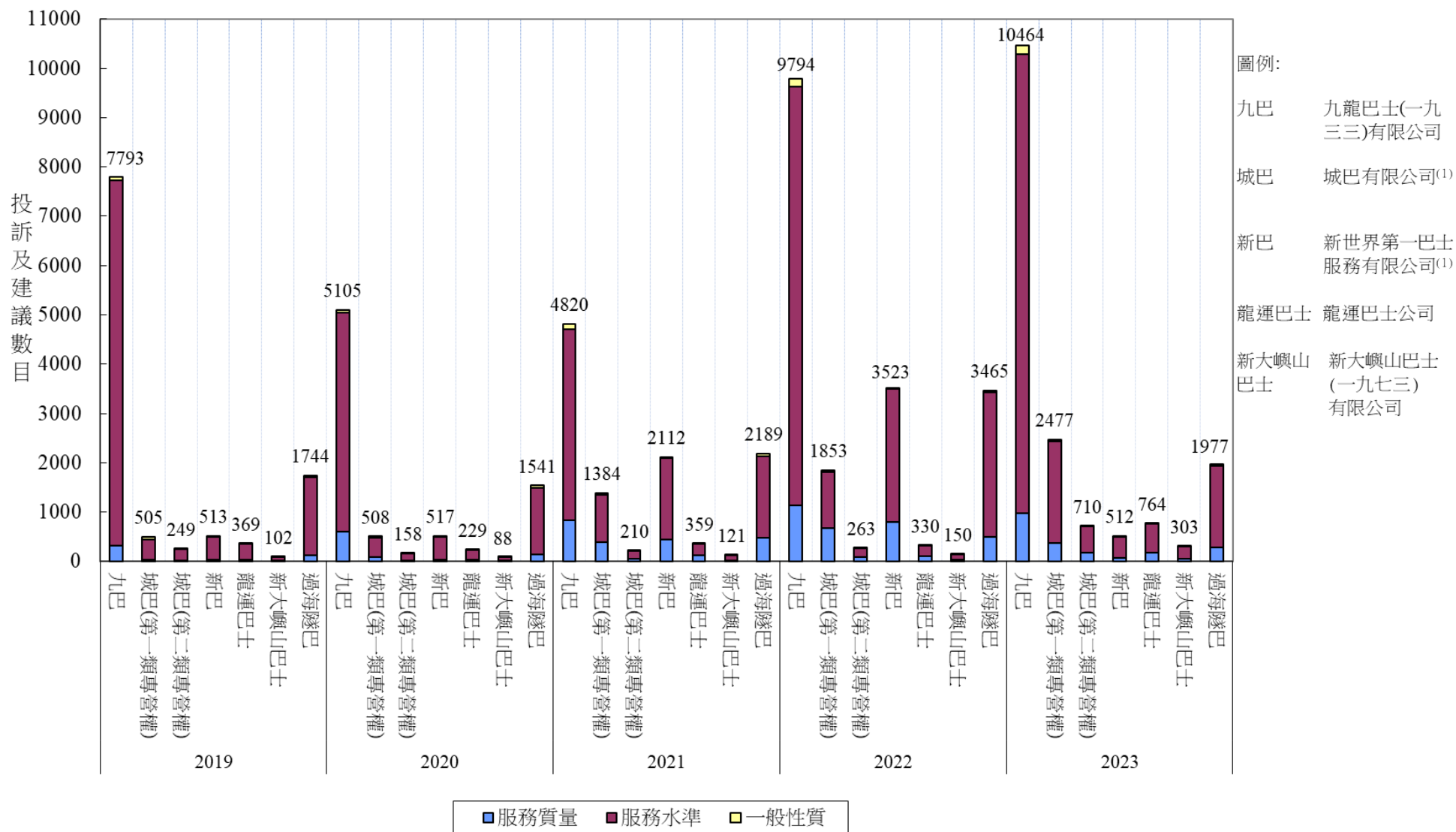
(14) 在 764 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共九宗投訴。

(15) 在 1 977 宗投訴及建議中，有二位投訴人提出共九宗投訴。

(16) 在 17 207 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 2 646 宗投訴及一名市民提出 683 宗有關專營巴士路線的純粹建議。



在二零一九至二零二三年間接獲有關專線巴士服務的投訴及建議



註： (1) 城巴有限公司(第一類專營權)及新世界第一巴士服務有限公司專營權，於二零二三年七月一日起整合為城巴(市區及新界巴士網絡專營權)(城巴(市區及新界))。

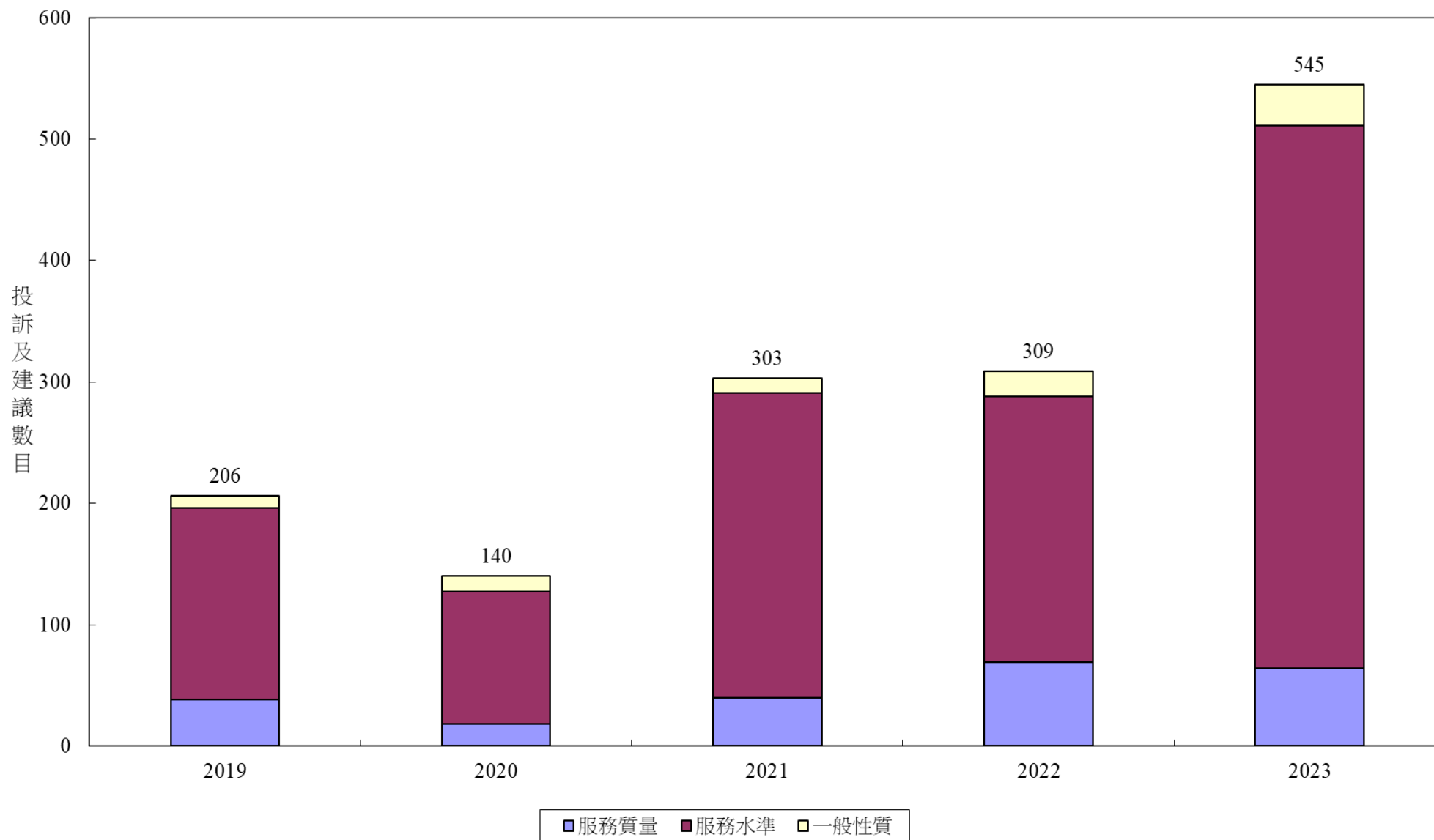
## 有關非專營巴士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2022</u>	<u>2023</u>	增/減
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	34	39	+14.7%
(2) 路線	25	10	-60.0%
(3) 服務時間	3	4	+33.3%
(4) 設置車站	7	11	+57.1%
小計	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>-7.2%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	72	189 [187]	+162.5% [+159.7%]
(2) 路線依循情況	3	11	+266.7%
(3) 駕駛行為不當	51	80	+56.9%
(4) 員工(包括司機)行為及工作表現	32	78	+143.8%
(5) 濫收車費	1	4	+300.0%
(6) 清潔	1	5	+400.0%
(7) 車輛狀況	14	27	+92.9%
(8) 乘客服務及設施	45	53	+17.8%
小計	<b>219</b>	<b>447 [445]</b>	<b>+104.1% [+103.2%]</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>+61.9%</b>
合計	<b>309</b>	<b>545 [543]</b>	<b>+76.4% [+75.7%]</b>

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。

(2) 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。

在二零一九至二零二三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>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/減</u>
<b>(A) 服務質量</b>			
(1) 班次	432	570	+31.9%
(2) 路線	68	45	-33.8%
(3) 服務時間	14	11	-21.4%
(4) 設置車站	18	17	-5.6%
小計	<b>532</b>	<b>643</b>	<b>+20.9%</b>
<b>(B) 服務水準</b>			
(1) 服務班次	1 509	2 446	+62.1%
(2) 路線依循情況	225	308	+36.9%
(3) 駕駛行為不當	933	1 088	+16.6%
(5) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 413	2 001	+41.6%
(5) 濫收車費	113	226	+100.0%
(6) 清潔	59	84	+42.4%
(7) 車輛狀況	70	83	+18.6%
(8) 乘客服務及設施	144	236	+63.9%
小計	<b>4 466</b>	<b>6 472</b>	<b>+44.9%</b>
<b>(C) 一般性質<sup>(1)</sup></b>	<b>77</b>	<b>97</b>	<b>-26.0%</b>
合計	<b>5 075</b>	<b>7 212</b>	<b>+42.1%</b>

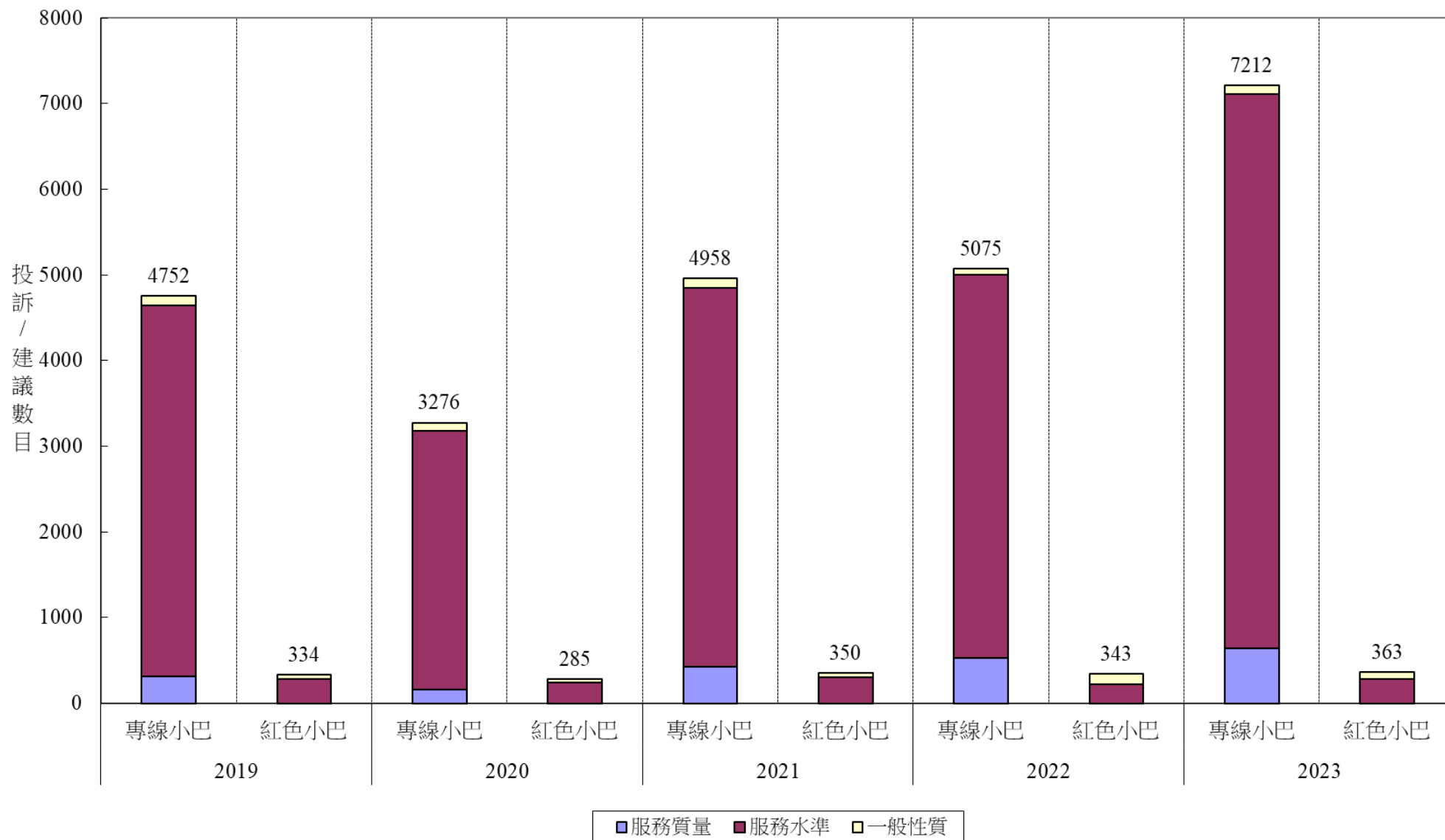
註：(1) 這些個案主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

## 有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2022</u>	<u>2023</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	109	124	+13.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	86	105	+22.1%
(5) 濫收車費	14	32	+128.6%
(6) 清潔	4	3	-25.0%
(7) 車輛狀況	4	5	+25.0%
(8) 乘客服務及設施	8	11	+37.5%
小計	<b>225</b>	<b>280</b>	<b>+24.4%</b>
(C) 一般性質 <sup>(1)</sup>	<b>118</b>	<b>83</b>	<b>-29.7%</b>
合計	<b>343</b>	<b>363</b>	<b>+5.8%</b>

註：(1) 這些個案主要是有關於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。

在二零一九至二零二三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	2022	2023	增/減
<b>的士司機違規行為</b>			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 304	1 730	+32.7%
(ii) 拒載	1 745	2 878	+64.9%
(iii) 兜客	8	30	+275.0%
(iv) 拒絕駛達目的地	263	310	+17.9%
(v) 未有展示司機證	42	59	+40.5%
(vi) 不正確展示司機證	10	5	-50.0%
	3 372	5 012	+48.6%
(b) 駕駛行為不當	1 648	2 287	+38.8%
(c) 濫收車資	709	1 525	+115.1%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	165	191	+15.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 366	2 081	+52.3%
小計	<b>7 260</b>	<b>11 096</b>	<b>+52.8%</b>
<b>其他</b>			
(a) 的士阻塞	200	164	-18.0%
(b) 其他 <sup>(1)</sup>	130	192	+47.7%
小計	<b>330</b>	<b>356</b>	<b>+7.9%</b>
合計	<b>7 590</b>	<b>11 452</b>	<b>+50.9%</b>

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。

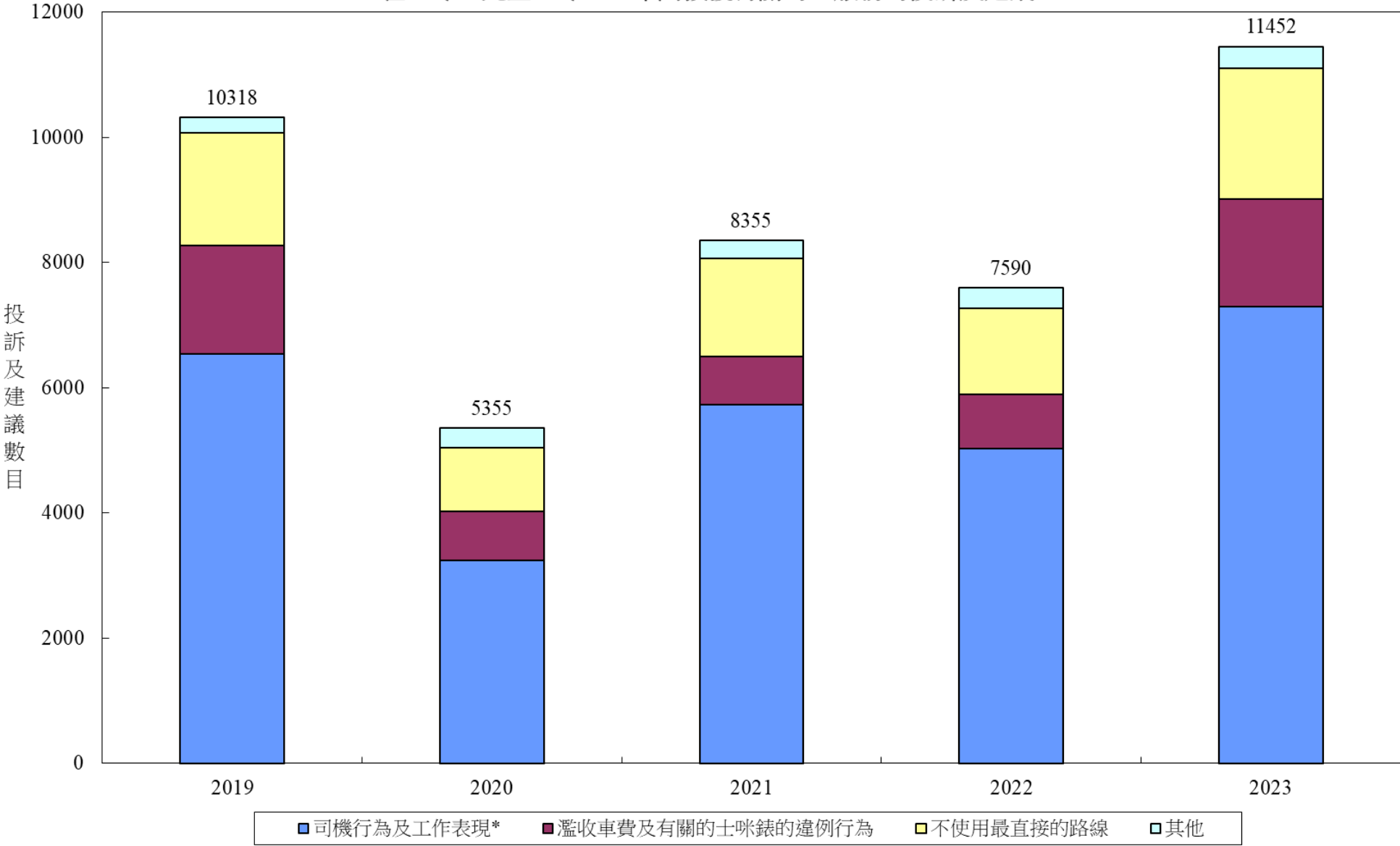
轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果  
(二零二三年一月至十二月)

	<u>個案數目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	68	(105)	3	(8)
(ii) 投訴人撤銷投訴	847	(901)	42	(70)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	1 100	(279)	55	(22)
<b>合計</b>	<b>2 015</b>	<b>(1 285)</b>	<b>100</b>	<b>(100)</b>

註： 括號內的數字是二零二二年的數字，以作比較。



在二零一九至二零二三年間接獲有關的士服務的投訴及建議



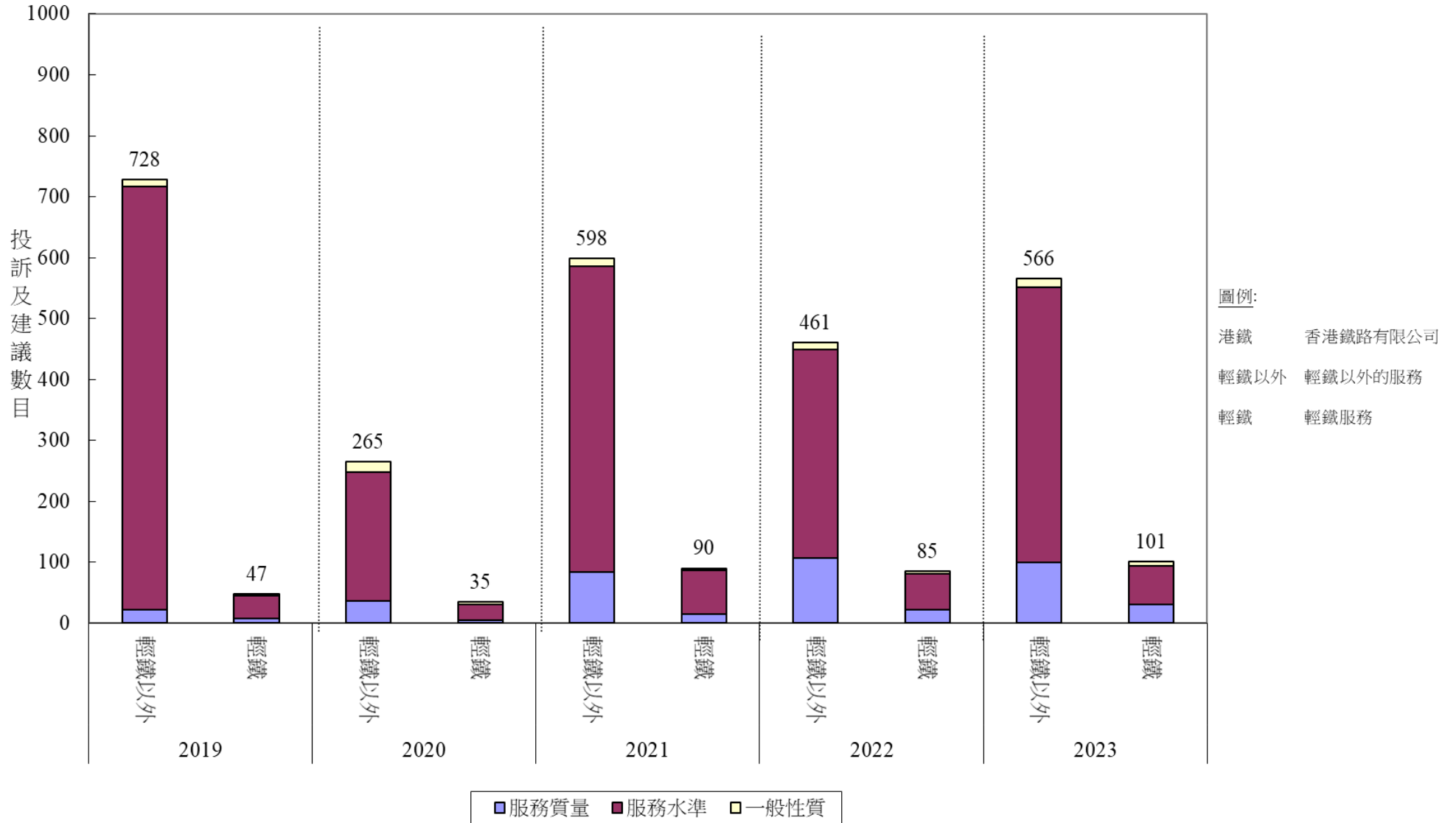
\* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議<sup>(1)</sup>

<u>鐵路公司</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>增/減</u>	
香港鐵路有限公司 (不包括輕鐵)	461 (0.34)	566 (0.34)	+22.8%	(-)
香港鐵路有限公司 (輕鐵)	85 (0.65)	101 (0.67)	+18.8%	(+3.1%)
香港電車有限公司	44 (1.03)	77 (1.57)	+75.0%	(+52.4%)
<b>合計</b>	<b>590 (0.39)</b>	<b>744 (0.39)</b>	<b>+26.1%</b>	<b>(-)</b>

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一九至二零二三年間接獲港鐵服務的投訴及建議

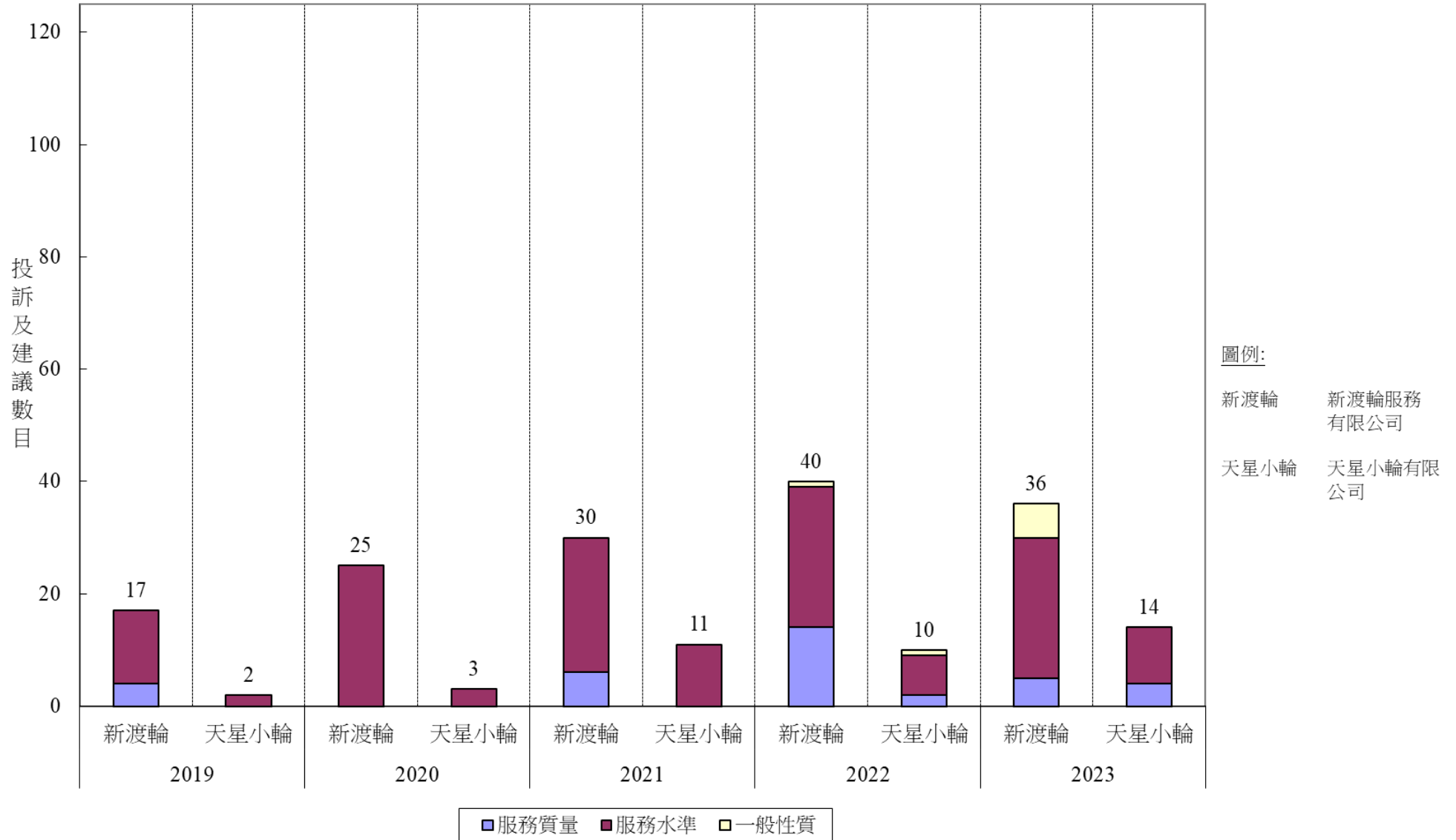


有關渡輪服務的投訴及建議<sup>(1)</sup>

<u>渡輪公司</u>	<u>2022</u>		<u>2023</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪服務有限公司	40	(3.57)	36	(2.98)	-10.0%	(-16.5%)
天星小輪有限公司	10	(1.33)	14	(0.94)	+40.0%	(-29.3%)
其他渡輪	60	(5.34)	49	(4.10)	-18.3%	(-23.2%)
<b>合計</b>	<b>110</b>	<b>(3.67)</b>	<b>99</b>	<b>(2.54)</b>	<b>-10.0%</b>	<b>(-30.8%)</b>

註： (1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。

在二零一九至二零二三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<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質	2022	2023	增/減
<b>交通情況</b>			
(a) 交通擠塞／阻塞	448	761 <sup>(5)</sup> [486]	+69.9% [+8.5%]
(b) 交通管理	164	255	+55.5%
(c) 增設交通標誌及設備	73	121	+65.8%
(d) 泊車設施	75	95	+26.7%
小計	<b>760</b>	<b>1 232<sup>(6)</sup> [957]</b>	<b>+62.1% [+25.9%]</b>
<b>道路維修</b>			
(a) 道路情況	80	113	+41.3%
(b) 交通標誌及設備	169	82	-51.5%
(c) 行車道標記	12	13	+8.3%
小計	<b>261</b>	<b>208</b>	<b>-20.3%</b>
<b>法例執行</b>			
(a) 違例泊車	3 934 <sup>(2)</sup> [2 636]	2 042	-48.1% [-22.5%]
(b) 其他執法事宜	1 135	1 000	-11.9%
小計	<b>5 069<sup>(3)</sup> [3 771]</b>	<b>3 042</b>	<b>-40.0% [-19.3%]</b>
合計	<b>6 090<sup>(4)</sup> [4 792]</b>	<b>4 482<sup>(7)</sup> [4 207]</b>	<b>-26.4% [-12.2%]</b>

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 3 934 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 1 298 宗投訴。

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

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

(5) 在 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。

(6) 在 1 232 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 275 宗投訴。

(7) 在 4 482 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。

## 二零一九至二零二三年間有關交通擠塞／阻塞的投訴

地區		投訴數目				
		2019	2020	2021	2022	2023
港島	- 東區	27	25	53	24	28
	- 灣仔	17	31	53	14	21
	- 中西區	33	32	36	16	19
	- 南區	11	7	27	15	21
九龍	- 觀塘	52	92	74	41	70
	- 黃大仙	14	18	28	18	9
	- 九龍城	28	53	53	39	34
	- 深水埗	25	79	68	44	22
	- 油尖旺	29	57	68	34	49
新界	- 北區	36	14	20	20	23
	- 大埔	11	30	35	18	9
	- 沙田	43	46	67	29	16
	- 元朗	33	42	58	33	30
	- 屯門	23	30	54	51	45
	- 荃灣	16	43	43	11	10
	- 葵青	12	28	19	13	323 <sup>(1)</sup>
	- 西貢	18	34	21	18	12
	- 離島	2	5	5	7	17
其他	5	-	1	3	3	
合計		<b>435</b>	<b>666</b>	<b>783</b>	<b>448</b>	<b>761<sup>(1)</sup></b>

註：(1) 在 323 宗及 761 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 275 宗投訴。

二零一九至二零二三年間有關違例泊車的投訴<sup>(1)</sup>

地區		<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
港島	- 東區	108	155	161(160)	160(135)	103
	- 灣仔	153(76)	176(175)	167(155)	131	67
	- 中西區	754(87)	1 647(123)	340(210)	116(81)	81
	- 南區	36	47	55	79(71)	64
九龍	- 觀塘	188	343	215	182	169
	- 黃大仙	68	123	77	52	40
	- 九龍城	168	188(186)	220(218)	1 316(163)	247
	- 深水埗	167	355	338(333)	257(251)	165
	- 油尖旺	189(181)	226	255(253)	266(212)	171
新界	- 北區	76	103	97	103	68
	- 大埔	102	151	124	86	63
	- 沙田	143	305	466	475(458)	315
	- 元朗	183	225	218	216	183
	- 屯門	104	189	204	128	78
	- 荃灣	70	126	100	82	52
	- 葵青	93	166	128	132	66
	- 西貢	63	151	92	119	70
- 離島	24	21	23	23	31	
其他 <sup>(2)</sup>		493(4)	7(6)	10(9)	11	9
	合計	<b>3 182</b> <b>(1 941)</b>	<b>4 704</b> <b>(3 176)</b>	<b>3 290</b> <b>(3 137)</b>	<b>3 934</b> <b>(2 636)</b>	<b>2042</b>

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）。



二零一九至二零二三年間  
有關執法事宜的投訴（不包括違例泊車）<sup>(1)</sup>

地區		<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
港島	- 東區	48	61	72	42	46
	- 灣仔	60	66	74	50	44
	- 中西區	62	276(55)	57	37	56
	- 南區	28	18(17)	35	16	30
九龍	- 觀塘	61	68	102	104	83
	- 黃大仙	37	34	68	59	22
	- 九龍城	69	66(64)	103	65	57
	- 深水埗	60	53	74	59	43
	- 油尖旺	108	85	132	145	120
新界	- 北區	25	12	28	34	26
	- 大埔	42	37	62	33	28
	- 沙田	74	74	87	94	55
	- 元朗	86	87	114	109	213
	- 屯門	58	79	105	74	45
	- 荃灣	46	55	68	46	24
	- 葵青	40	36	48	49	20
	- 西貢	44	79	76	76	54
	- 離島	18	21	21	15	17
其他		15	18	32	28	17
	合計	<b>981</b>	<b>1 225</b> <b>(1 001)</b>	<b>1 358</b>	<b>1 135</b>	<b>1 000</b>

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  
(二零二三年一月至十二月)

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/阻塞	28	21	19	21	70	9	34	22	49	23	9	16	30	45	10	323	12	17	3	761
(b) 交通管理	9	7	9	2	16	9	7	10	28	18	9	20	27	19	12	9	12	11	21	255
(c) 增設交通標誌及設備	5	5	5	4	21	1	10	5	12	2	5	10	2	10	3	9	6	4	2	121
(d) 泊車設施	1	1	3	2	9	13	6	22	4	6	-	5	1	1	3	8	4	1	5	95
小計	43	34	36	29	116	32	57	59	93	49	23	51	60	75	28	349	34	33	31	1232
道路維修																				
(a) 道路情況	5	5	2	4	7	5	4	5	7	-	2	5	43	5	4	1	8	-	1	113
(b) 交通標誌及設備	4	2	7	5	3	-	3	3	3	2	2	5	19	8	3	5	6	1	1	82
(c) 行車道標記	1	-	-	-	2	-	1	-	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-	-	13
小計	10	7	9	9	12	5	8	8	11	3	5	10	68	13	7	6	14	1	2	208
法例執行																				
(a) 違例泊車	103	67	81	64	169	40	247	165	171	68	63	315	183	78	52	66	70	31	9	2042
(b) 其他執法事宜	46	44	56	30	83	22	57	43	120	26	28	55	213	45	24	20	54	17	17	1000
小計	149	111	137	94	252	62	304	208	291	94	91	370	396	123	76	86	124	48	26	3042
合計	202	152	182	132	380	99	369	275	395	146	119	431	524	211	111	441	172	82	59	4482

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字<sup>(1)</sup>  
(二零二三年一月至十二月)

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／阻塞	28	21	19	21	70	9	34	22	49	23	9	16	30	45	10	48	12	17	3	486	
(b) 交通管理	9	7	9	2	16	9	7	10	28	18	9	20	27	19	12	9	12	11	21	255	
(c) 增設交通標誌及設備	5	5	5	4	21	1	10	5	12	2	5	10	2	10	3	9	6	4	2	121	
(d) 泊車設施	1	1	3	2	9	13	6	22	4	6	-	5	1	1	3	8	4	1	5	95	
小計	43	34	36	29	116	32	57	59	93	49	23	51	60	75	28	74	34	33	31	957	
<u>道路維修</u>																					
(a) 道路情況	5	5	2	4	7	5	4	5	7	-	2	5	43	5	4	1	8	-	1	113	
(b) 交通標誌及設備	4	2	7	5	3	-	3	3	3	2	2	5	19	8	3	5	6	1	1	82	
(c) 行車道標記	1	-	-	-	2	-	1	-	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-	-	13	
小計	10	7	9	9	12	5	8	8	11	3	5	10	68	13	7	6	14	1	2	208	
<u>法例執行</u>																					
(a) 違例泊車	103	67	81	64	169	40	247	165	171	68	63	315	183	78	52	66	70	31	9	2042	
(b) 其他執法事宜	46	44	56	30	83	22	57	43	120	26	28	55	213	45	24	20	54	17	17	1000	
小計	149	111	137	94	252	62	304	208	291	94	91	370	396	123	76	86	124	48	26	3042	
合計	202	152	182	132	380	99	369	275	395	146	119	431	524	211	111	166	172	82	59	4207	

註：(1) 此列表不包括由一位投訴人在二零二三年內提出的 275 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)。