

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二四年一月一日至三月三十一日)

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.tcu.gov.hk

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	頁數
第一章 主要投訴及建議事項	3-10
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	11-13
第三章 專題文章	14-17
<u>附件</u>	
A 交通投訴組接獲的投訴及建議	18-21
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	22-25
C 投訴及建議的調查結果一覽表	26-27
D 有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議	28-29
E 有關公共交通服務的投訴及建議	30-32
F 過去八季有關九巴、城巴（市區及新界和大嶼山專營權）、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴服務的投訴及建議	33-39
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	40
H 有關的士服務投訴及建議的分類	41
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	42-43
J 有關新運輸基建項目的投訴及建議	44
K 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	45

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二四年第一份季報，匯報二零二四年一月一日至三月三十一日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 10 841 宗² 投訴及建議，包括 260 宗³ 純粹建議。大約 77% 的個案（即 8 331 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，23%（即 2 498 宗）透過電話收到，其餘則透過傳真或郵寄方式收到。交通投訴組於季內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。個案數目較上季的 10 851 宗⁴ 下降 0.1%²，與二零二三年同季的 9 798 宗⁵ 比較，則上升 10.6%²。本季收到的投訴及建議個案的分類載於附件 A。

3. 在收到的 260³ 宗純粹建議中，有 227³ 宗有關公共交通服務，其中 205 宗關於專營巴士服務，另有 31 宗關於交通及道路情況（包括執法事宜）。本季所收到全部純粹建議個案的分類載於附件 A(iii)。

4. 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件 B(i)。另一圖表，載於附件 B(ii)，則顯示自二零一九年第四季起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 7 409 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 6 646 宗（90%）證實成立，不成立的有兩宗（少於 1%），其餘 761 宗（10%）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件 C。如投訴人願意作證，其個案將轉

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 10 841 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 1 368 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 473 宗，與上季的 10 082 宗（見註 4）相比，減幅為 6.0%。與二零二三年同季的 9 059 宗（見註 5）相比，增幅為 4.6%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 260 宗純粹建議中，有 227 宗有關公共交通服務。在該 227 宗個案中，有 133 宗由一位市民提出。

⁴ 在 10 851 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 769 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 082 宗。

⁵ 在 9 798 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 739 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 059 宗。

介予警方作進一步調查。在二零二四年一月至三月，警方告知本組較早前轉介的 808 宗⁶個案的最新進展，當中有 41 名⁶駕駛者被票控。

6. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 11 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要載於附件 D。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

7. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 9 577 宗⁷，較上季的 9 448 宗⁸上升 1.4%⁷，與二零二三年同季的 8 680 宗⁹比較，則上升 10.3%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零一九年起每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則載於附件 E(ii)。

專營巴士服務

8. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 4 283 宗¹⁰，較上季的 4 152 宗¹¹上升 3.2%¹⁰，與二零二三年同季的 4 297 宗¹²比較，則下降 0.3%¹⁰。

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 在 9 577 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 912 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 665 宗，與上季的 8 954 宗（見註 8）相比，減幅為 3.2%。與二零二三年同季的 7 941 宗（見註 9）相比，增幅為 9.1%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 在 9 448 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 954 宗。

⁹ 在 8 680 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 739 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 7 941 宗。

¹⁰ 在 4 283 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 824 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 459 宗，與上季的 3 658 宗（見註 11）相比，減幅為 5.4%。與二零二三年同季的 3 558 宗（見註 12）相比，減幅為 2.8%。

¹¹ 在 4 152 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 658 宗。

¹² 在 4 297 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出 739 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 558 宗。

9. 今季有關九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）服務的投訴及建議共有 2 724 宗¹³，上季有 2 479 宗¹⁴，二零二三年同季則有 2 598 宗¹⁵。今季的 2 724 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 188 宗（6.9%），而涉及服務水準的個案則有 2 499 宗（91.7%）。

10. 今季有關城巴有限公司（市區及新界巴士網絡專營權）（城巴（市區及新界））¹⁶服務的投訴及建議共有 588 宗，上季有 682 宗，二零二三年同季則有 927 宗¹⁷。今季的 588 宗個案中，涉及服務質量的個案有 70 宗（11.9%），而涉及服務水準的個案則有 497 宗（84.5%）。

11. 今季有關城巴有限公司（機場及北大嶼山巴士網絡專營權）（城巴（大嶼山））服務的投訴及建議共有 167 宗¹⁸，上季有 210 宗，二零二三年同季則有 135 宗。今季的 167 宗個案中，涉及服務質量的個案有 29 宗（17.4%），而涉及服務水準的個案則有 133 宗（79.6%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 219 宗¹⁹，上季有 226 宗，二零二三年同季則有 127 宗。今季的 219 宗個案中，涉及服務質量的個案有 27 宗（12.3%），而涉及服務水準的個案則有 187 宗（85.4%）。

¹³ 在 2 724 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 774 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 1 950 宗。

¹⁴ 在 2 479 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 494 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 985 宗。

¹⁵ 在 2 598 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 634 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 964 宗。

¹⁶ 城巴有限公司（香港島及過海巴士網絡專營權）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））。

¹⁷ 在 927 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出 105 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 822 宗。

¹⁸ 在 167 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共五宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 162 宗。

¹⁹ 在 219 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 45 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 174 宗。

13. 今季有關新大嶼山巴士（一九七三）有限公司服務的投訴及建議共有 88 宗，上季有 82 宗，二零二三年同季則有 66 宗。今季的 88 宗個案中，涉及服務質量的個案有八宗（9.1%），而涉及服務水準的個案則有 78 宗（88.6%）。

14. 今季有關過海隧巴服務²⁰的投訴及建議共有 497 宗，上季有 473 宗，二零二三年同季則有 444 宗。今季的 497 宗個案中，涉及服務質量的個案有 65 宗（13.1%），而涉及服務水準的個案則有 426 宗（85.7%）。

15. 有關九巴、城巴（市區及新界）、城巴（大嶼山）、龍運巴士、新大嶼山巴士和過海隧巴過去八個季度的投訴／建議的比較載於附件 F。

非專營巴士服務

16. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 207 宗²¹，上季有 126 宗，二零二三年同季則有 137 宗。

公共小巴服務

17. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 1 973 宗，較上季的 2 036 宗下降 3.1%，與二零二三年同季的 1 564 宗比較，則上升 26.2%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

18. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 94.5%（即 1 864 宗），較上季的 1 945 宗下降 4.2%，與二零二三年同季的 1 471 宗比較，則上升 26.7%。今季的 1 864 宗個案中，涉及服務質量的個案有 133 宗（7.1%），而涉及服務水準的個案則有 1 712 宗（91.8%）。

²⁰ 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。

²¹ 在 207 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 88 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 119 宗。

19. 其餘 5.5%的個案（即 109 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 91 宗上升 19.8%，與二零二三年同季的 93 宗比較，則上升 17.2%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 820 宗，較上季下降 2.4%，與二零二三年同季比較，則上升 13.9%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較載於附件 G。

21. 在季內收到的 2 820 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 746 宗（97.4%），上季則有 2 811 宗（97.3%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機拒載、駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線、舉止無禮和不守規矩及濫收車資等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 H。如投訴人願意作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 721 宗（26.3%）這類個案予警方處理。

22. 警方在季內告知本組較早前轉介的 656 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	17 (8)	3 (1)
(b) 投訴人撤銷投訴	185 (188)	28 (30)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	454 (421)	69 (68)
	<u>656 (617)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，97%的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

23. 在上季被票控的八宗個案中，有一位的士司機被法庭²²裁定干犯交通罪行。這位的士司機因沒有展示的士司機證而被罰款 320 元。

²² 截至 2024 年三月底，其他被票控案件尚未有結果。

鐵路服務

24. 季內，共有 270 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 222 宗，二零二三年同季則有 184 宗。今季的 270 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 260 宗。有關鐵路服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 E(i)(a)。

渡輪服務

25. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季共有 24 宗，上季及二零二三年同季均有 22 宗。有關渡輪服務的投訴及建議的詳細分類載於附件 E(i)(a)。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞／阻塞的投訴共有 345 宗²³，上季有 406 宗，二零二三年同季則有 131 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	25	(27)
九龍	29	(50)
新界	291 ²⁴	(328) ²⁵
其他（一般事宜及 隧道區域等）	0	(1)
總數	<u>345²³</u>	<u>(406)²⁵</u>

（註：括號內為上季數字。）

27. 投訴數目顯示，受交通擠塞／阻塞影響比較嚴重的地區為葵青（261 宗²⁴）、屯門（13 宗）及中西區（十宗）。有關各區交通及道

²³ 在 345 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 261 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 84 宗。

²⁴ 在 291 宗及 261 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 261 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 30 宗及 0 宗。

²⁵ 在 328 宗及 406 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分別為 53 宗及 131 宗。

路情況的投訴及建議的數目載於附件 I。

28. 有關交通擠塞／阻塞投訴的主要成因，包括車輛阻塞、交通工程管理措施不當及執法不足（例如涉及違例泊車、未經許可的阻塞、交通燈號時間的分配、行車線安排、道路工程及禁區的設立）。

29. 今季共接獲 56 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 22 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 66 宗及 33 項，二零二三年同季的數目則分別為 52 宗及 31 項。

30. 關於交通擠塞／阻塞的投訴以及改善交通管理的建議（包括增加交通標誌及設備的意見），均已轉交有關政府部門研究。

道路維修

31. 今季有關道路維修的投訴有 30 宗，上季的數目為 37 宗，二零二三年同季的數目是 53 宗。今季的 30 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 17 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有十宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為元朗（四宗）、觀塘及屯門（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為元朗及九龍城（各兩宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 727 宗²⁶，較上季的 764 宗下跌 4.8%，與二零二三年同季的 778 宗比較，則下跌 6.6%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（334 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（170 宗²⁷），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他

²⁶ 在 727 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 195 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 532 宗，與上季的 764 宗相比，減幅為 30.4%。與二零二三年同季的 778 宗相比，減幅為 31.6%。

²⁷ 在 170 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 103 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 67 宗。

車輛（50 宗²⁸），胡亂橫過馬路（48 宗²⁹）及等候過久引致交通阻塞（29 宗）的人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。有關各區交通法例執行情況載於附件 I。

34. 涉及較多有關違例泊車的投訴的地區包括沙田（53 宗）、元朗（34 宗）、觀塘及深水埗（各 33 宗）。

²⁸ 在 50 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 15 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 35 宗。

²⁹ 在 48 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 43 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 宗。

第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

交通投訴組小組委員會會議

在二零二四年二月二十一日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，委員討論了以下事項：

- (a) 有關交通管理的投訴及建議，以及增設交通標誌及設備的要求；
 - (b) 有關道路安全事宜的投訴及建議；
 - (c) 二零二三年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (d) 交通投訴組二零二三年第四號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 二零二三年內接獲的投訴及建議概況；以及
 - (b) 交通投訴組二零二三年第四號季報。

有關灣仔司徒拔道近山頂道道路安全的關注

3. 一名市民關注到灣仔司徒拔道近山頂道的道路安全。他指出有關地點行人路不足，可能會引起一些安全問題，例如行人亂過馬路及駕駛人士超速駕駛導致交通事故。他建議擴闊司徒拔道近山頂道的行人路，以提高所有道路使用者的道路安全。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。就擴闊司徒拔道近山頂道行人路的建議，運輸署表示已一直監察交通情況，並已安排工程部門擴闊該條行人路，以及適當修改司徒拔道與山頂道之間路段的道路標記，以改善司機和行人在該處的視線。改善工程已於二零二四年二月完成。

5. 運輸署進一步表示會繼續監察交通情況，並在有需要及可行的情況下建議適當的改善措施。

6. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關觀塘海濱道與駿業街交界處道路安全的關注

7. 觀塘近海濱道和駿業街在二零二四年一月九日發生致命意外後，一家管理服務公司關注到有關地點的道路安全。該公司促請有關部門全面檢討該處現時的道路設置，並制訂措施防止附近違例泊車，避免引起交通擠塞，阻擋駕駛人士和行人的視線。為了提高所有道路使用者的安全，該公司建議運輸署遷移現有的過路設施、增設行人過路設施（包括「斑馬線」或「交通燈控制的過路處」），以及加設雙白線，以避免車輛在有關地點轉換行車線。

8. 有關個案已轉交運輸署調查，並由警方採取所需的執法行動。運輸署回覆時表示已就海濱道、基業街與駿業街交界處的交通情況進行實地視察和檢討。運輸署已於二零二四年二月完成有關交界處的多項交通改善措施，包括在駿業街近海濱道 181 號裝設欄杆，以引導行人前往視線充足的過路設施；在海濱道加設「前面有行人正在道路上或正在橫過馬路」交通標誌，並畫上「慢駛」和人字形道路標記以收窄行車道，提醒駕駛人士慢駛和留意行人輔助線；在交界處前方畫上雙白線道路標記，以免駕駛人士在過路處前突然轉線；以及在過路處旁設置 24 小時不准停車限制區，以維持視線不受阻。

9. 此外，為進一步改善有關交界處的行人過路設施，運輸署建議擴闊交界處的行人路，以縮短行人橫過行車道的距離。該項建議在地區諮詢中獲正面意見後，運輸署已經與路政署安排落實建議。

10. 運輸署進一步表示已在有關交界處進行交通流量調查，以評估加設交通燈控制過路處的可行性。結果顯示，交界處的車流及人流不多，而該處與毗鄰偉業街及駿業街的繁忙交界處距離少於 100 米。為免影響附近交通，新設交通燈控制過路處的交通信號必須配合鄰近的交界處，因此須採用較長的燈號時間和等候時間，對行人及駕駛人士造成不必要的延誤。儘管如此，運輸署會繼續密切監察該處的交通情況，並在有需要時制訂更多適切的交通管理措施。

11. 至於執法行動方面，警方回覆表示會繼續採取嚴厲的交通執法行動，以打擊在有關地點違例泊車的問題，並會密切監察情況。

12. 管理服務公司已獲悉運輸署的回覆，並無再提出意見。

有關大圍迴旋處道路安全的關注

13. 一名市民關注到大圍迴旋處的道路安全。他認為該迴旋處為交通意外黑點，促請運輸署制訂改善措施，以提升該迴旋處的道路安全。

14. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆指，為改善大圍迴旋處，該署計劃把現時三線傳統式迴旋處改為兩線螺旋處，並利用騰出的空間在每條接駁道路設立只准左轉行車道。該處改為兩線模式後，駕駛人士便可更易駛入和駛離迴旋處，連同螺旋式安排，螺旋處的內線將能更充分利用。每條接駁道路的只准左轉行車道可讓左轉車輛繞過迴旋處，有助紓緩迴旋處內的交通。

15. 運輸署進一步表示，《道路使用者守則》第五章關於「迴旋處」的章節，訂明使用迴旋處的基本規則，包括駛過迴旋處時應走的路線，以及在迴旋處內行駛時如何正確和適當地發出信號。司機駛過迴旋處時須遵守一般駕駛規則，應謹慎和專注，並適當顧及其他道路使用者和乘客的安全。例如，司機須遵守交通標誌和道路標記，並在轉彎、轉線或超車之前，提早亮起方向指示燈，而且要在轉向前留意前後的車輛。此外，運輸署亦解釋了螺旋處與傳統式迴旋處之間的分別。司機可從迴旋處前方豎立的預告方向指示標誌，辨識前方迴旋處的類別和前往不同目的地的路線／方向。

16. 此外，運輸署一直與道路安全議會及警方緊密合作，通過各種宣傳及教育途徑，推廣正確使用迴旋處及在迴旋處駕駛的安全貼士。措施包括製作和播放電視宣傳短片及電台宣傳聲帶、派發單張／海報／《道路安全通訊》，以及通過議會的社交媒體平台推廣網上信息／短片等，向司機發放各種安全信息，以提高司機的安全意識。運輸署會繼續推行宣傳及教育活動，加強道路使用者的安全意識。

17. 運輸署亦有為私人駕駛教師及受限制駕駛教師舉辦入職課程及複修課程，內容涵蓋有關迴旋處的課題，以提高學習駕駛人士正確使用迴旋處的意識。另外，運輸署會繼續加強宣傳和教育工作，提高現時道路使用者對這方面的認識。

18. 該名市民已獲悉運輸署的回覆，並無再提出意見。

第三章 專題文章

有關新運輸基建的投訴及建議

背景

屯門至赤鱗角北面連接路全長5.5公里，其中約5公里為屯門—赤鱗角的海底行車隧道（屯赤隧道），連接屯門南和港珠澳大橋香港口岸。連接路在二零一三年六月動工，並在二零二零年十二月二十七日通車。

2. 沙田至中環線（沙中線）全長17公里，由「大圍至紅磡段」及「紅磡至金鐘段」組成。「大圍至紅磡段」連接前馬鞍山線與西鐵線，成為屯馬線；而「紅磡至金鐘段」則延伸東鐵線至香港島。沙中線在二零一二年七月動工。屯馬線全線在二零二一年六月二十七日開通，而東鐵線過海段則在二零二二年五月十五日啓用。為配合過海段通車，港鐵引入新的九卡列車取代原有的12卡列車。東鐵線成為香港第四條過海鐵路，提供更快捷方便的鐵路服務。市民無須轉車便可直接往來新界東北與港島，又可以在東鐵線沿線的四個轉車站轉乘其他五條鐵路線。

3. 將藍公路由將軍澳—藍田隧道（將藍隧道）及將軍澳跨灣連接路（跨灣連接路）組成。將藍隧道是一條連接將軍澳至市區的雙程雙線分隔公路，全長約3.8公里，其中約2.2公里為隧道，東接跨灣連接路及寶順路，西連東區海底隧道（東隧）、觀塘茶果嶺道及正在興建的T2主幹路。跨灣連接路橫跨將軍澳灣，是一條長約1.8公里並附設有單車徑和行人路的雙程雙線分隔車道，主要由橫跨將軍澳灣的海上高架橋組成，連接將藍隧道及來往康城或將軍澳工業邨的環保大道。將藍隧道和跨灣連接路分別於二零一六年七月及二零一八年七月動工，而將藍公路則於二零二二年十二月十一日通車。

投訴及建議

4. 在二零二零年至二零二四年三月接獲有關該三個運輸基建項目的投訴及建議趨勢，現載於附件J。

5. 屯赤隧道通車後，來往屯門、元朗（包括天水圍）及北大嶼山（包括機場）的巴士線已改道，改為行走屯赤隧道，以縮短巴士車程。本組注意到，大部分投訴及建議均與元朗及天水圍專營巴士服務改道有關，特別是屯門公路及皇珠路在繁忙時間交通擠塞，導致行車時間延長。

6. 大部分就東鐵線作出的投訴及建議，均與列車服務質量（例如班次／載客量不足）及服務班次有關。若干投訴人報稱，東鐵線採用九卡列車，導致列車的載客量大減，令擠迫情況更為嚴重。他們要求增加列車班次，或使用原先的12卡列車，以應付乘客需求。

7. 大部分在將藍公路通車後接獲的投訴及建議，均與進一步提升專營巴士服務及交通擠塞有關。東隧在二零二三年八月底實施「易通行」及相關臨時交通安排以拆卸收費亭及收費島和調整隧道行車線後，本組接獲的投訴主要關於在早上繁忙時間在東隧南行管道出入口的車龍更長，一直延伸至將藍隧道及跨灣連接路。

改善情況的措施

屯門至赤鱗角北面連接路

8. 運輸署一直密切監察屯赤隧道通車對專營巴士服務的影響。自二零二一年八月三十日起，龍運巴士有限公司為第E36號線（元朗（八鄉路）—機場）開辦特別班次第E36S號線（元朗（媽橫路）—機場（地面運輸中心）），在繁忙時間駛經大欖隧道及青嶼幹線，為乘客提供更多選擇。此外，運輸署亦批准所有行經屯赤隧道的第「A」及「E」巴士線選用替代路線，讓巴士車長靈活選擇適當路線，避免交通擠塞。上述措施能減輕因交通情況對行車時間造成的影響，相關投訴數目因而大幅減少。

東鐵線服務

9. 運輸署注意到，有關東鐵線服務的投訴及建議數目在二零二二年五月過海段通車後有所增加。政府一直鼓勵香港鐵路有限公司（港鐵公司）探討更多措施疏導人流，提升乘客的乘車體驗。據港鐵公司觀察所得，在早上繁忙時間個別時段、個別車站及列車車廂的乘客較

多，因此已採取一系列措施疏導人流，包括實施乘客分流措施，引導乘客到較少人的月台位置上車；使用「過海易」顯示屏及「車廂載客情況顯示」等科技，協助分流乘客到較少人的鐵路線及車卡，讓客量分布更均勻；以及在乘客較多的車站安排短途班次列車疏導人流，例如於早上繁忙時間在沙田站及大埔墟站安排短途班次往金鐘站。

10. 政府會繼續促請港鐵公司密切監察服務，並因應乘客量及實際情況按需要作出調整，以應付乘客需求。

將藍公路

11. 為配合將藍公路通車，五條新的專營巴士路線自二零二二年十二月十二日起推出，即九巴第96號線（康盛花園—大埔工業邨）、第290E號線（將軍澳工業邨—荃灣西站公共運輸交匯處）及第298X號線（坑口（北）—長沙灣（甘泉街）；以及城巴第790號線（青水灣半島—尖沙咀東（麼地道））及第795號線（將軍澳工業邨—海達公共運輸交匯處），經將藍公路來往大埔／荃灣／深水埗／尖沙咀等各區。此外，兩條新增專營巴士路線亦於二零二三年三月推出，即過海路線第690S號線（坑口（明德邨）—中環（交易廣場）），以及第694S號線（調景嶺站公共運輸交匯處—小西灣），以回應公眾及地區人士的建議，便利乘客在繁忙時間經將藍公路來往將軍澳與港島。九巴第96號線、城巴第790號線及過海巴士第690S號線已於二零二三年提升服務水平，為乘客提供更佳服務。二零二四至二零二五年度巴士路線計劃提出多項建議，以提高現時行經將藍公路專營巴士路線的服務水平，包括城巴第790及795號線，以及九巴第290E號線。運輸署正就上述建議諮詢相關區議會的交通及運輸事務委員會，並會歸納和總結所接獲有關各方的意見。運輸署會繼續密切監察上述專營巴士路線的服務和乘客需求，並在有需要時與專營巴士公司適時檢討現有巴士服務安排。

12. 東隧的行車容量受制於其南行管道只有兩線行車道，平日繁忙時間的交通需求已超越隧道的設計容車量，因此單靠實施「易通行」並不會大幅改善現時東隧的擠塞情況。事實上，在東隧實施「易通行」後，觀塘繞道在平日早上繁忙時間的車龍平均縮短約700米。據觀察所得，由於東隧收費廣場的拆卸工程及相關臨時交通安排，將藍隧道往東隧的交通略為受影響，在平日早上最繁忙的時間形成車龍。為了更好平衡各條引路的交通需求，運輸署已更改早上繁忙時間的臨時交

通安排，將藍隧道的交通擠塞情況得以紓緩。東隧的道路工程完成後，行車線將會拉直使行車更為暢順。

13. 交通投訴組會繼續監察，並與運輸署及有關交通營辦商跟進有關新運輸基建項目交通安排的投訴及建議。

交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 ^{(1) (2)}	2023 年同季 (1.1.23-31.3.23)	上季 (1.10.23-31.12.23)	今季 (1.1.24-31.3.24)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	855[294]	616[209]	556[202]
(b) 服務水準	7 572 [10]	8 651 [32]	8 832 [16]
(c) 一般性質	253 [8]	181 [7]	189 [9]
	8 680⁽³⁾[312] (89%)	9 448⁽³⁾[248] (87%)	9 577⁽³⁾[227] (88%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	131 [3]	406 [10]	345 [4]
(b) 交通管理	52 [14]	66 [14]	56 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	31 [13]	33 [12]	22 [8]
(d) 泊車設施	40 [8]	24	24 [2]
	254 [38] (3%)	529 [36] (5%)	447 [28] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	23	17	17 [1]
(b) 交通標誌及設備	22	19 [1]	10
(c) 行車道標記	8	1	3
	53 (<1%)	37 [1] (<1%)	30 [1] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	558 [1]	460 [3]	334 [1]
(b) 其他執法事宜	220	304 [1]	393 [1]
	778 [1] (8%)	764 [4] (7%)	727 [2] (7%)
V. 其他	33 [1] (<1%)	73 [2] (<1%)	60 [2] (<1%)
合計	9 798⁽³⁾ [352] (100%)	10 851⁽³⁾ [291] (100%)	10 841⁽³⁾ [260] (100%)

註： (1) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在有關服務質量的294宗、209宗及202宗純粹建議的個案中，有一位市民提出219宗、150宗及123宗有關公共交通路線的純粹建議。

(2) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(3) 請參閱第一章第二及七段。

交通投訴組接獲的投訴及建議⁽¹⁾

投訴/建議性質 ^{(2) (3)}	2023 年同季 (1.1.23-31.3.23)	上季 (1.10.23-31.12.23)	今季 (1.1.24-31.3.24)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	855[294]	616 [209]	556 [202]
(b) 服務水準	6 833 [10]	8 157 [32]	7 920 [16]
(c) 一般性質	253 [8]	181 [7]	189 [9]
	7 941[312] (88%)	8 954 [248](89%)	8 665 [227](91%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	131 [3]	131 [10]	84 [4]
(b) 交通管理	52 [14]	66 [14]	56 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	31 [13]	33 [12]	22 [8]
(d) 泊車設施	40 [8]	24	24 [2]
	254 [38] (3%)	254 [36] (3%)	186 [28] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	23	17	17 [1]
(b) 交通標誌及設備	22	19 [1]	10
(c) 行車道標記	8	1	3
	53 (<1%)	37 [1](<1%)	30 [1](<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	558 [1]	460 [3]	334 [1]
(b) 其他執法事宜	220	304 [1]	198 [1]
	778 [1] (9%)	764 [4] (8%)	532 [2] (6%)
V. 其他	33 [1] (<1%)	73 [2](<1%)	60 [2](<1%)
合計	9 059⁽⁴⁾ [352] (100%)	10 082⁽⁵⁾ [291] (100%)	9 473⁽⁶⁾ [260] (100%)

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。有關投訴數字載於相關註腳。包括這些投訴的數字載於附件A(i)(a)。

(2) 方括號內是季內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。在有關服務質量的294宗、209宗及202宗純粹建議的個案中，有一位市民提出219宗、150宗及123宗有關公共交通路線的純粹建議。

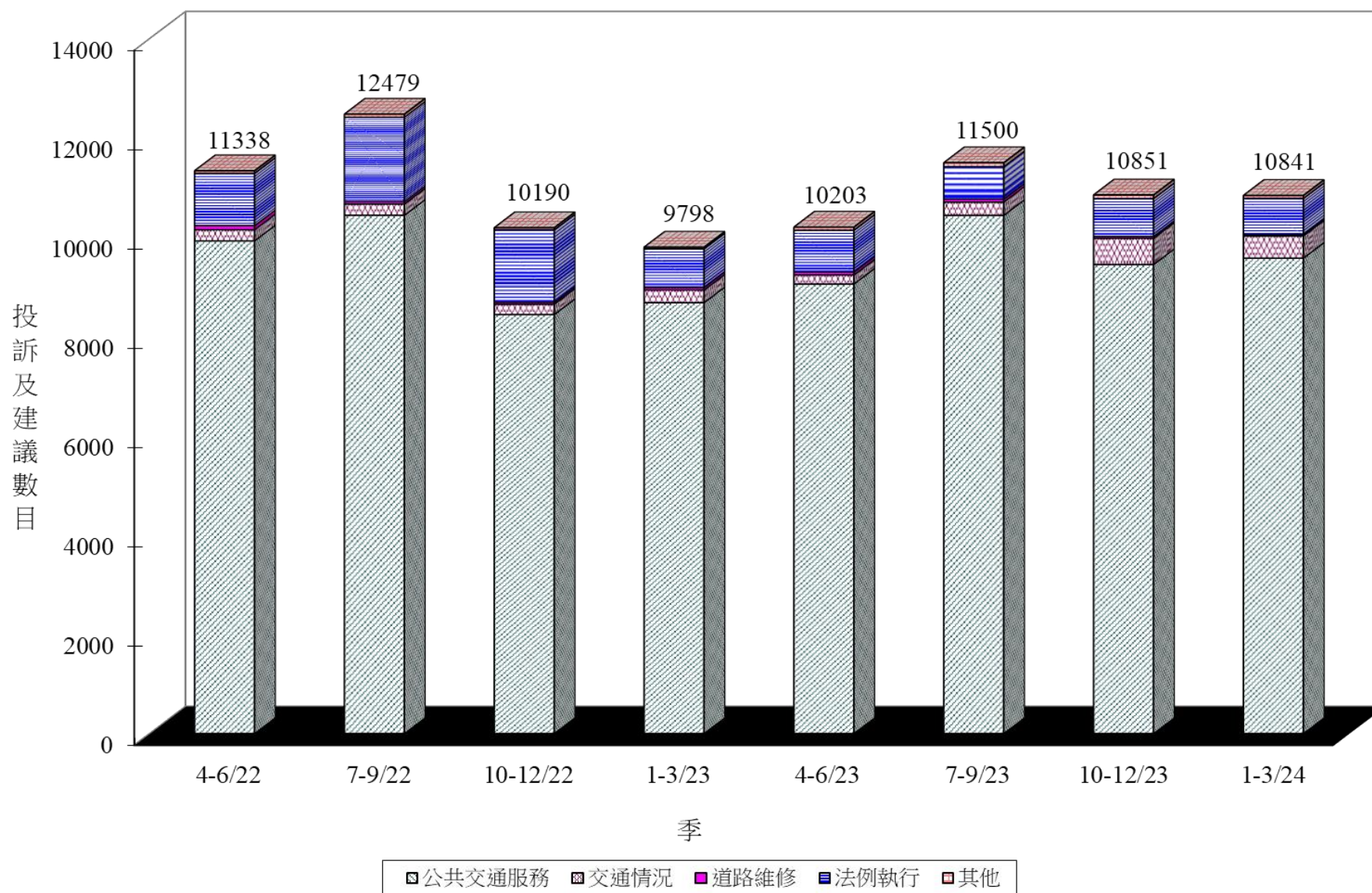
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由四位投訴人提出共739宗個案。

(5) 不包括由三位投訴人提出共769宗個案。

(6) 不包括由五位投訴人提出共1 368宗個案。

交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲的純粹建議
(二零二四年一月至三月)

建議性質⁽¹⁾

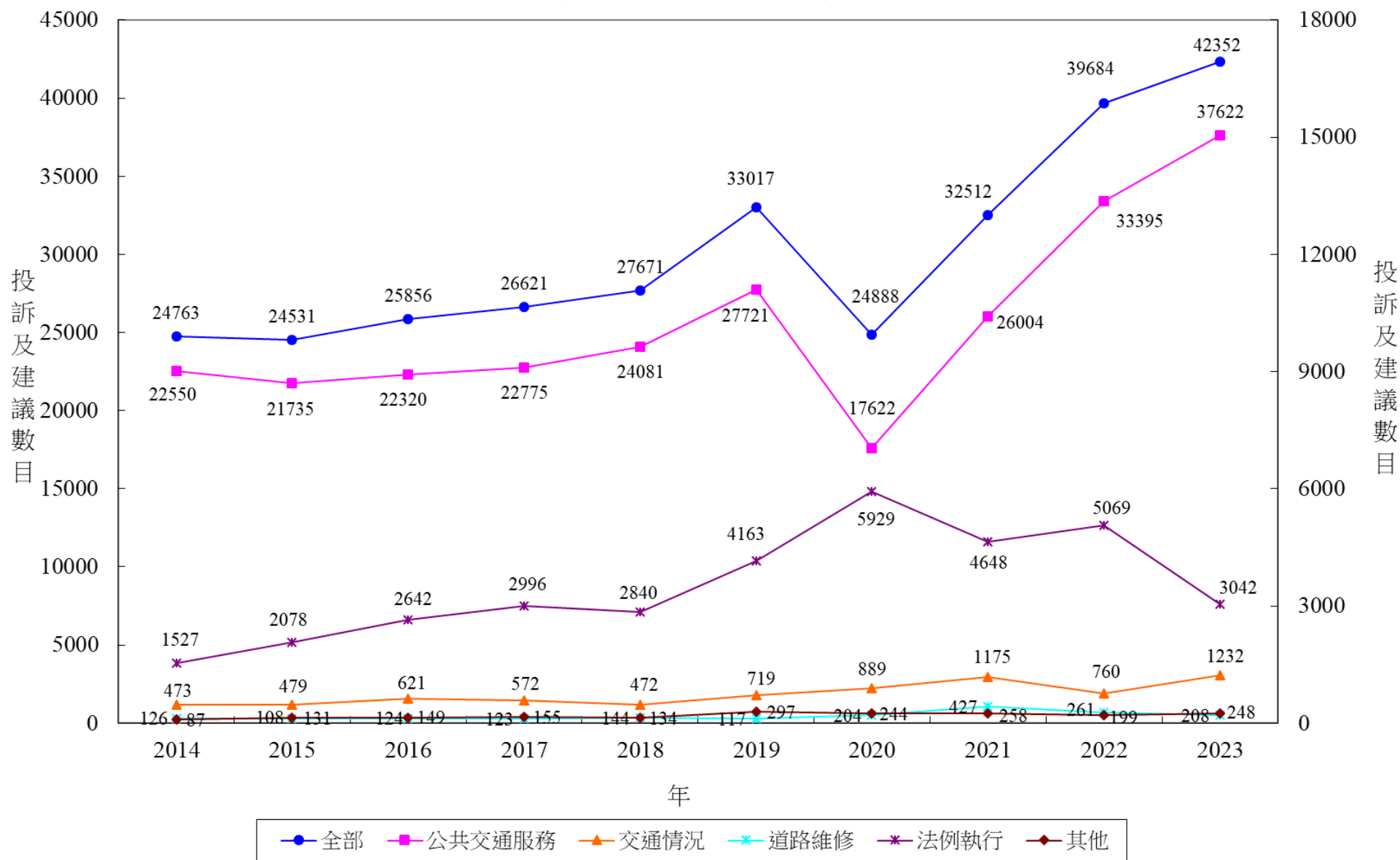
(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸			
(a) 服務質量								
(1) 班次／載客量	5 [2]	-	2	-	2 [1]		-	9 [3]
(2) 路線	158 [122]	2 [1]	2	-	1		-	163 [123]
(3) 服務時間	8 [2]	-	2	-	-		-	10 [2]
(4) 設置車站	16 [2]	-	3	-	1		-	20 [2]
	187 [128]	2 [1]	9	-	4 [1]		-	202 [130]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	-	-	-	-	-		-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-	-	-		-	-
(3) 駕駛行為不當	-	-	-	-	-		-	-
(4) 員工行為及工作表現	-	-	-	-	-		-	-
(5) 濫收車／船費	-	-	-	-	-		-	-
(6) 清潔	-	-	-	-	-		-	-
(7) 車輛／船隻狀況	1	-	-	-	-		-	1
(8) 乘客服務及設施	10	-	3	-	2		-	15
	11	-	3	-	2		-	16
(c) 一般性質 ⁽²⁾	7 [3]	1	-	-	1		-	9 [3]
今季(I)項小計	205 [131]	3 [1]	12	0	7 [1]		0	227 [133]
上季(I)項小計	225 [156]	3 [2]	12 [1]	4	4 [2]		0	248 [161]
2023 年同季(I)項小計	292 [233]	-	10 [2]	2	5		3	312 [235]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞／阻塞								4
(b) 交通管理								14
(c) 增設交通標誌及設備								8
(d) 泊車設施								2
今季(II)項小計								28
上季(II)項小計								36
2023 年同季(II)項小計								38
(III) 道路維修								1
(IV) 法例執行								2
(V) 其他 ⁽³⁾								2
今季合計								260 [133]
上季合計								291 [161]
2023 年同季合計								352 [235]

註：(1) 方括號內是季內接獲一位市民提出的純粹建議數目。這些數字已包括在所接獲的純粹建議總數之中。

(2) 這些個案主要涉及分段收費和轉乘優惠。

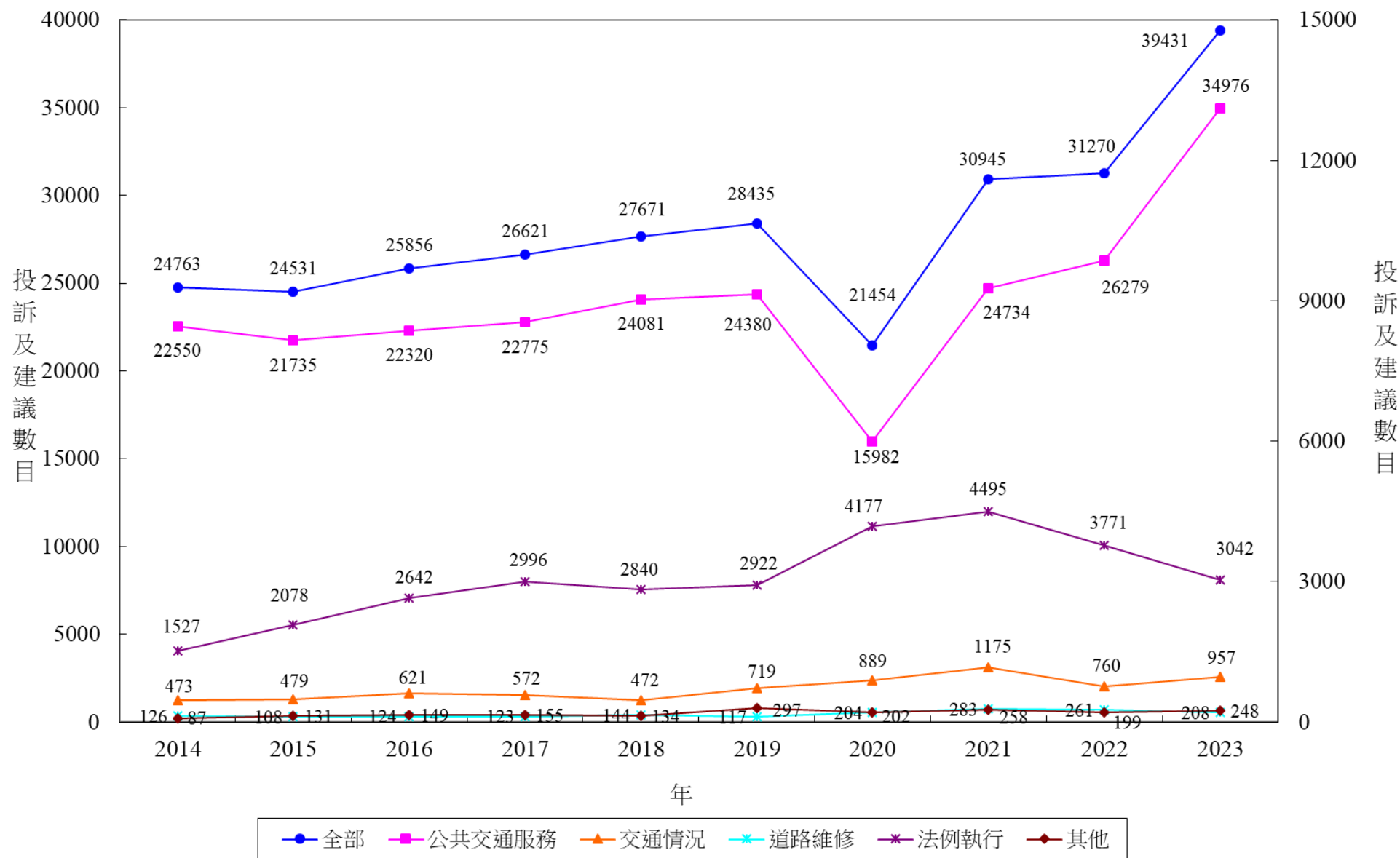
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一四至二零二三年)

附件 B(i)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一四至二零二三年)

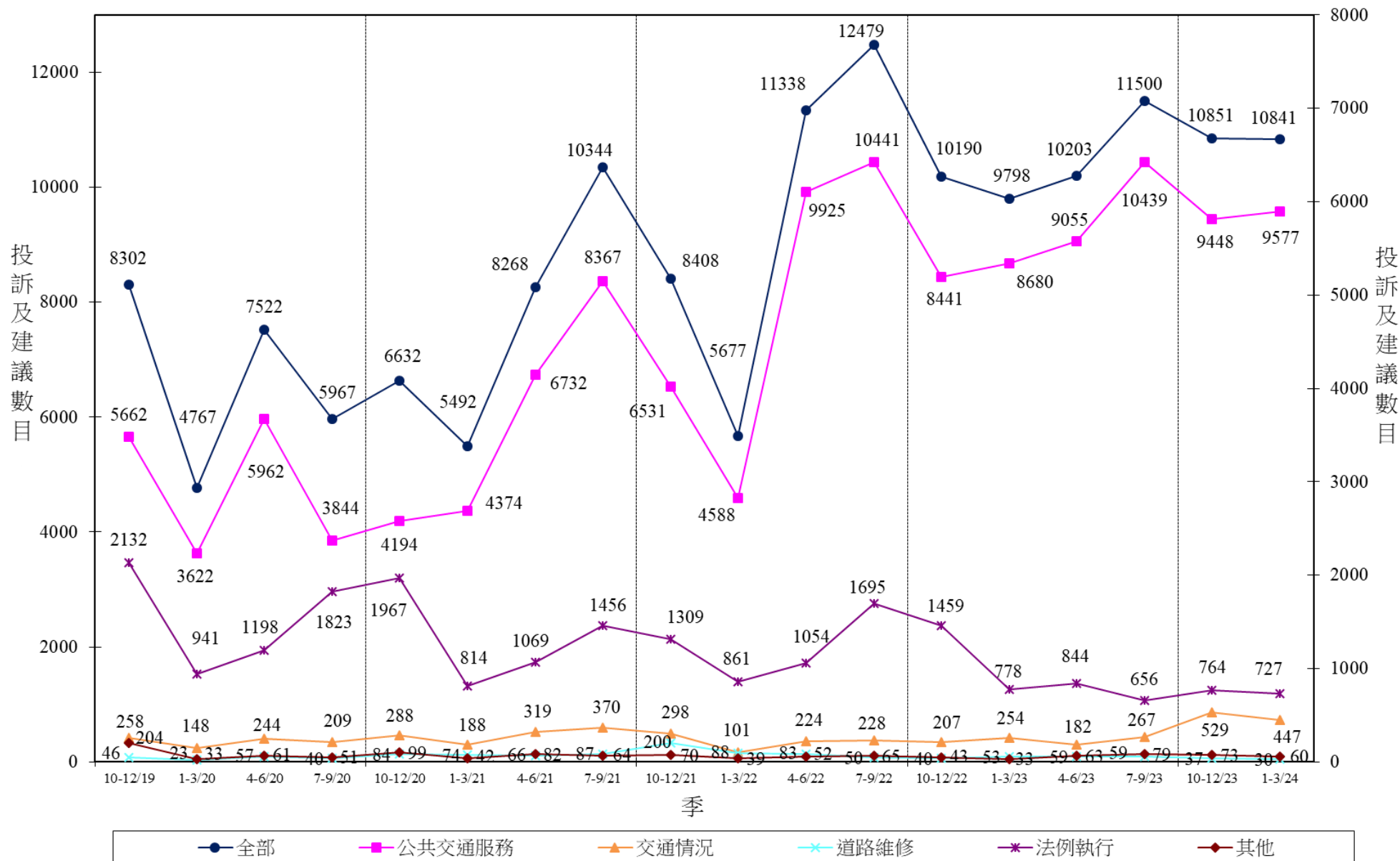
附件 B(i)(b)



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件 B(i)(a)。

交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一九年十月至二零二四年三月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零一九年十月至二零二四年三月)

附件 B(ii)(b)



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件 B(ii)(a)。

投訴及建議的調查結果一覽表
(二零二四年一月至三月)

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	11	492	-	-	503	
(b) 服務水準	360	4 377	2	689	5 428	
(c) 一般性質	1	149	-	2	152	
	372	5 018	2	691	6 083	
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞／阻塞	4	229	-	1	234	
(b) 交通管理	13	51	-	-	64	
(c) 增設交通標誌及設備	5	17	-	-	22	
(d) 泊車設施	3	19	-	-	22	
	25	316	-	1	342	
III. 道路維修						
(a) 道路情況	2	9	-	-	11	
(b) 交通標誌及設備	5	8	-	-	13	
(c) 行車道標記	1	2	-	-	3	
	8	19	-	-	27	
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車	284	122	-	-	406	
(b) 其他執法事宜	2	417	-	68	487	
	286	539	-	68	893	
V. 其他	1	62	-	1	64	
合計	692 (9%)	5 954 (80%)	2 (<1%)	761 (10%)	7 409 (100%)	
	6 646 (90%)					

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
(二零二四年一月至三月)

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	144	1 475	-	30	1 649
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	3	512	-	4	519
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	9	158	-	1	168
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	76	-	-	76
龍運巴士公司	-	209	-	-	209
過海隧巴	1	531	-	1	533
非專營巴士服務	1	74	1	1	77
專線小巴	208	1 440	-	17	1 665
紅色小巴	-	73	-	2	75
的士	3	286	-	632	921
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	3	123	1	-	127
香港鐵路有限公司(輕鐵)	-	18	-	-	18
香港電車有限公司	-	23	-	2	25
新渡輪服務有限公司	-	2	-	-	2
天星小輪有限公司	-	6	-	-	6
其他渡輪	-	12	-	1	13
合計	372 (6%)	5 018 (82%)	2	691	6 083
	5 390 (89%)		(<1%)	(11%)	(100%)

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／公共交通機構採納的市民建議
(二零二四年一月至三月)

I. 公共交通服務

- 加強城巴第 A12 號線的服務，滿足乘客的需求。
- 加強城巴第 A10 號線的服務，滿足乘客的需求。
- 延長城巴第 B8 號線的服務時間，滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 276B 號線的服務，滿足乘客的需求。
- 加強九巴第 249X 號線下午繁忙時間的服務，滿足乘客的需求。

II. 交通管理

九龍區

- 延長茶果嶺道南行與高超道交界處交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長伊利沙伯醫院路轉入加士居道交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 調低聯合道與賈炳達道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。
- 修改牛頭角道與振華道交界處的行車線標記，提升道路安全。

新界區

- 延長屯門鄉事會路與海珠路交界處交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 縮短石排頭路與鳴琴路交界處交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二四年一月至三月)

附件 E(i)(a)

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																
	城巴 (市區及 九巴	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士											
(A) 服務質量											港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
(1) 班次／載客量	62	25	10	5	8	20	8	115	-	-	14	3	-	-	-	1	271
(2) 路線	94	39	16	2	16	34	4	7	-	-	2	-	-	-	-	-	214
(3) 服務時間	6	5	2	-	3	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(4) 設置車站	26	1	1	1	-	9	1	8	-	-	-	1	-	-	-	-	48
小計	188	70	29	8	27	65	15	133	-	-	16	4	-	-	-	1	556
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	1587	181	41	26	113	132	115	609	-	-	16	3	-	-	-	7	2830
(2) 路線依循情況	7	7	-	1	5	7	1	59	-	531	-	-	-	-	-	-	618
(3) 駕駛行為不當	371	105	37	19	20	104	17	308	52	583	12	17	2	-	-	1	1648
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	331	156	42	22	28	124	23	591	27	1211	89	1	4	2	2	2	2656
(5) 濫收車/船費	14	3	2	2	1	7	1	51	5	421*	2	1	-	-	-	-	510
(6) 清潔	6	-	1	-	-	-	1	22	2	14	2	-	-	-	-	-	48
(7) 車輛／船隻狀況	25	7	3	-	1	6	5	27	2	6	9	1	-	-	-	1	93
(8) 乘客服務及設施	158	38	7	8	19	46	14	44	-	6	73	8	3	1	3	1	429
小計	2499	497	133	78	187	426	177	1712	88	2772	203	31	9	3	5	12	8832
(C) 一般性質	37	21	5	2	5	6	15	19	21	48	6	-	1	-	1	2	189
今季合計	2724	588	167	88	219	497	207	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	9577
總數	(4283)						(5000)				(270)			(24)			
上季合計	2479	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	9448
2023 年同季合計	2598	927	135	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	8680

* 包括有關的士咪錶的違規行為。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二四年一月至三月)

附件 E(i)(b)

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																
	城巴 (市區及 新界)	城巴 (大嶼山)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士											
(A) 服務質量											港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
(1) 班次／載客量	62	25	10	5	8	20	8	115	-	-	14	3	-	-	-	1	271
(2) 路線	94	39	16	2	16	34	4	7	-	-	2	-	-	-	-	-	214
(3) 服務時間	6	5	2	-	3	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	23
(4) 設置車站	26	1	1	1	-	9	1	8	-	-	-	1	-	-	-	-	48
小計	188	70	29	8	27	65	15	133	-	-	16	4	-	-	-	1	556
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	813	181	36	26	68	132	27	609	-	-	16	3	-	-	-	7	1918
(2) 路線依循情況	7	7	-	1	5	7	1	59	-	531	-	-	-	-	-	-	618
(3) 駕駛行為不當	371	105	37	19	20	104	17	308	52	583	12	17	2	-	-	1	1648
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	331	156	42	22	28	124	23	592	27	1211	89	1	4	2	2	2	2656
(5) 濫收車/船費	14	3	2	2	1	7	1	51	5	421*	2	1	-	-	-	-	510
(6) 清潔	6	-	1	-	-	-	1	22	2	14	2	-	-	-	-	-	48
(7) 車輛／船隻狀況	25	7	3	-	1	6	5	27	2	6	9	1	-	-	-	1	93
(8) 乘客服務及設施	158	38	7	8	19	46	14	44	-	6	73	8	3	1	3	1	429
小計	1725	497	128	78	142	426	89	1712	88	2772	203	31	9	3	5	12	7920
(C) 一般性質	37	21	5	2	5	6	15	19	21	48	6	-	1	-	1	2	189
今季合計	1950 ⁽¹⁾	588	162 ⁽¹⁾	88	174 ⁽¹⁾	497	119 ⁽¹⁾	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	8665
總數	(3459)						(4912)				(270)			(24)			
上季合計	1985 ⁽²⁾	682	210	82	226	473	126	1945	91	2890	164	27	31	5	7	10	8954
2023 年同季合計	1964 ⁽³⁾	822 ⁽³⁾	135	66	127	444	137	1471	93	2476	138	33	13	13	1	8	7941

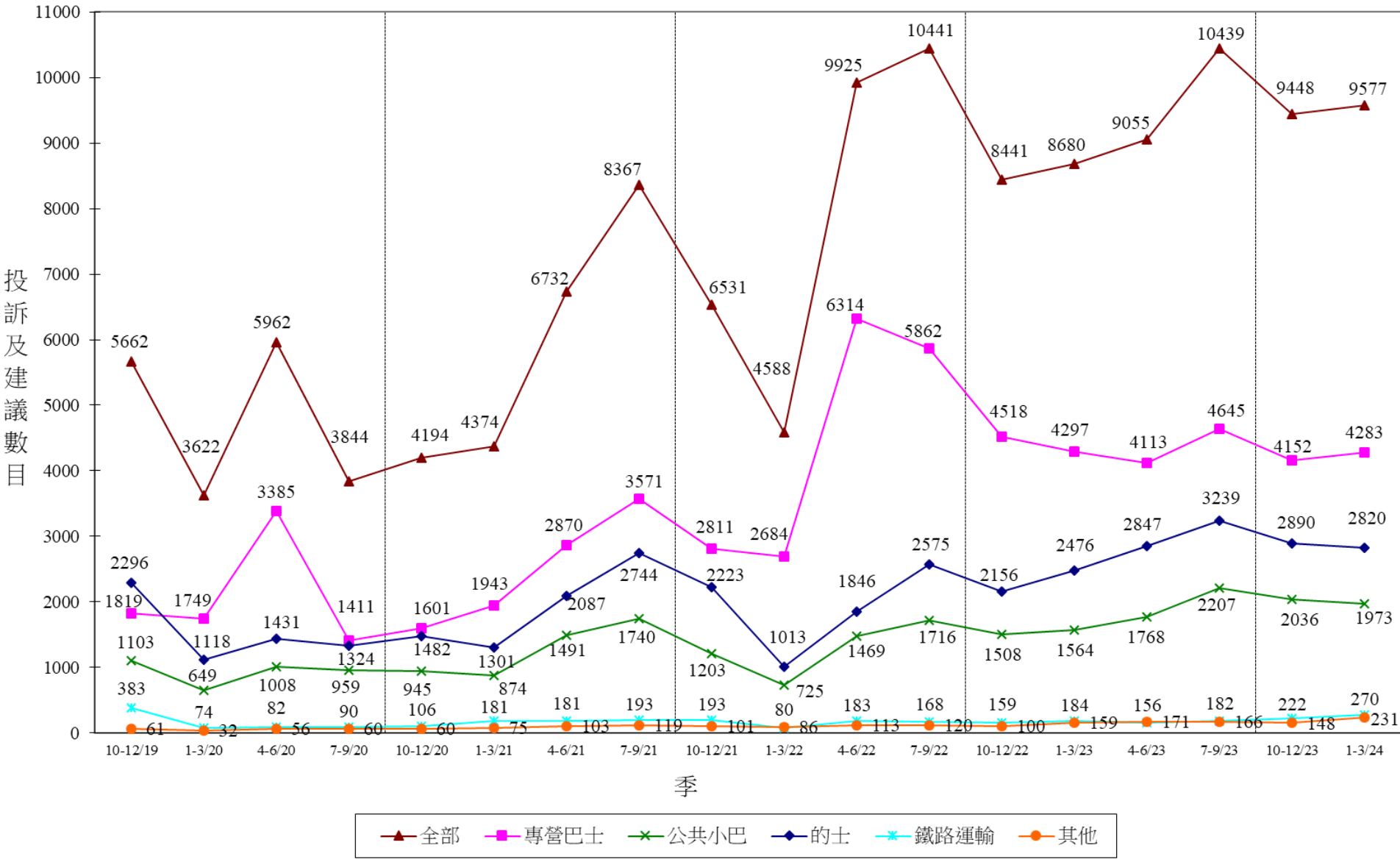
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註：(1) 不包括由三位投訴人在上季內提出共 912 宗個案（包括 774 宗有關九巴、五宗有關城巴（大嶼山）、45 宗有關龍運及 88 宗有關港鐵巴士服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共 494 宗個案。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

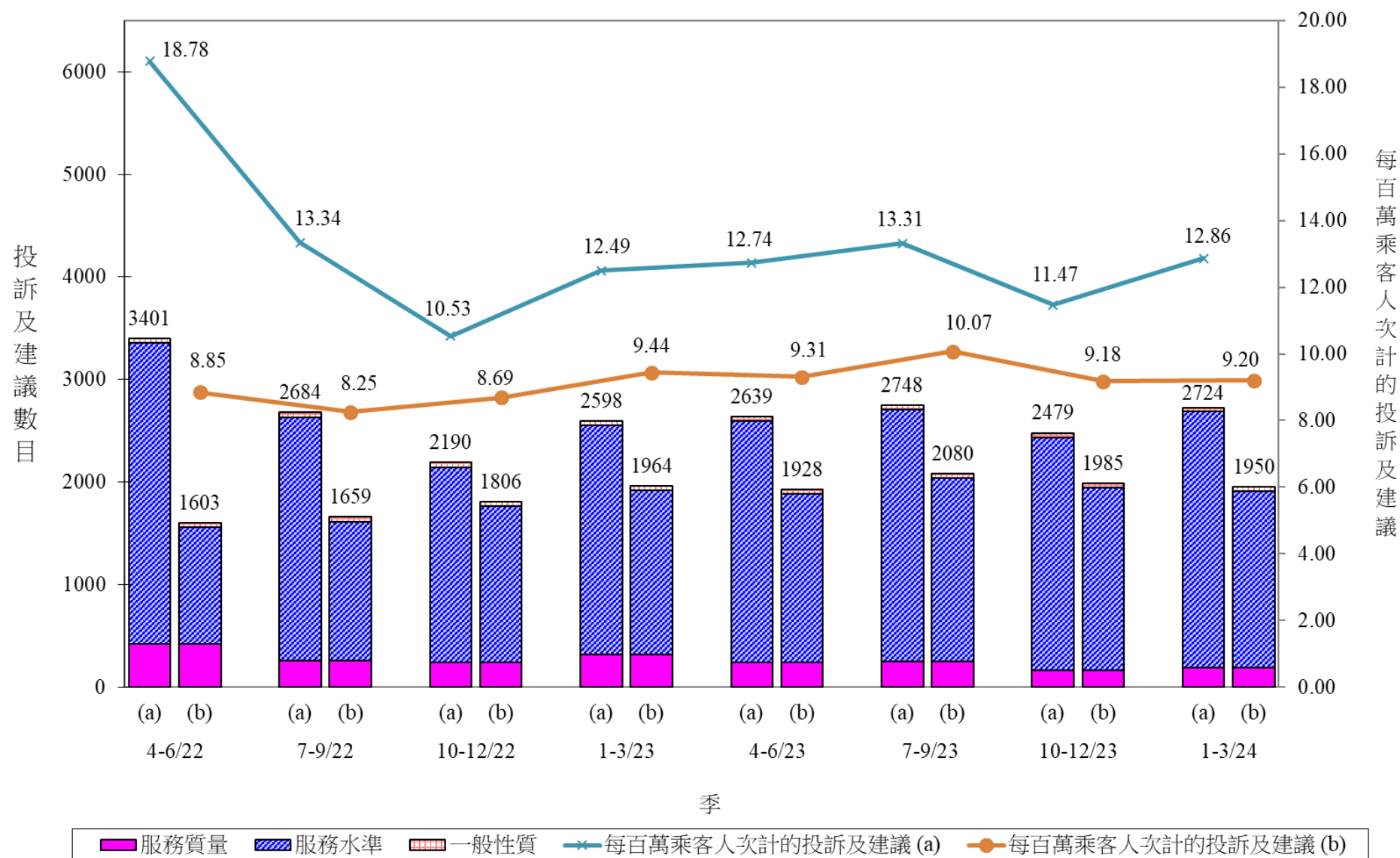
(3) 不包括由四位投訴人在上季內提出共 739 宗個案（包括 634 宗有關九巴及 105 宗有關城巴（市區及新界）的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零一九年十月至二零二四年三月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

附件 F (i)

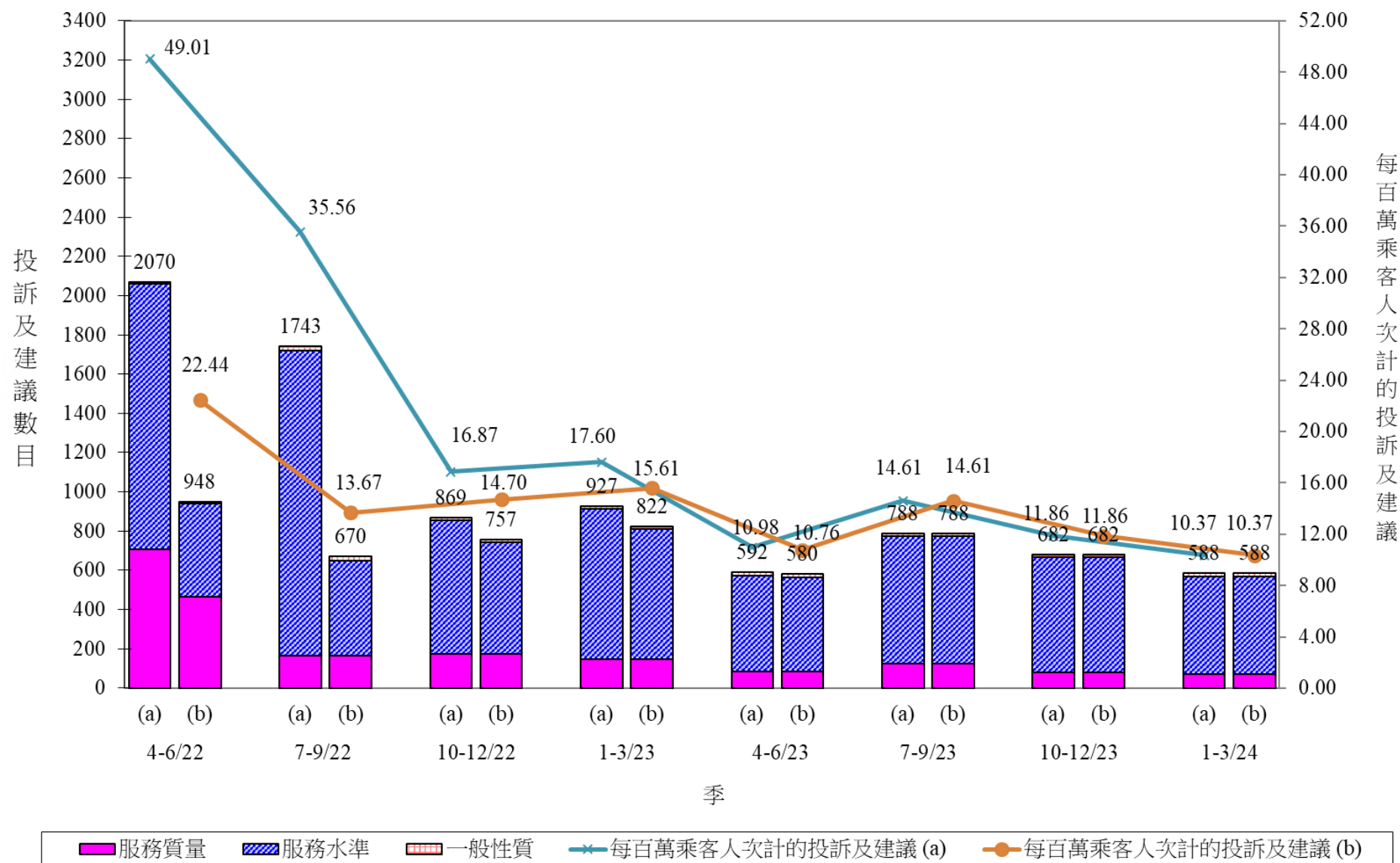


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關城巴（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議

附件 F (ii)

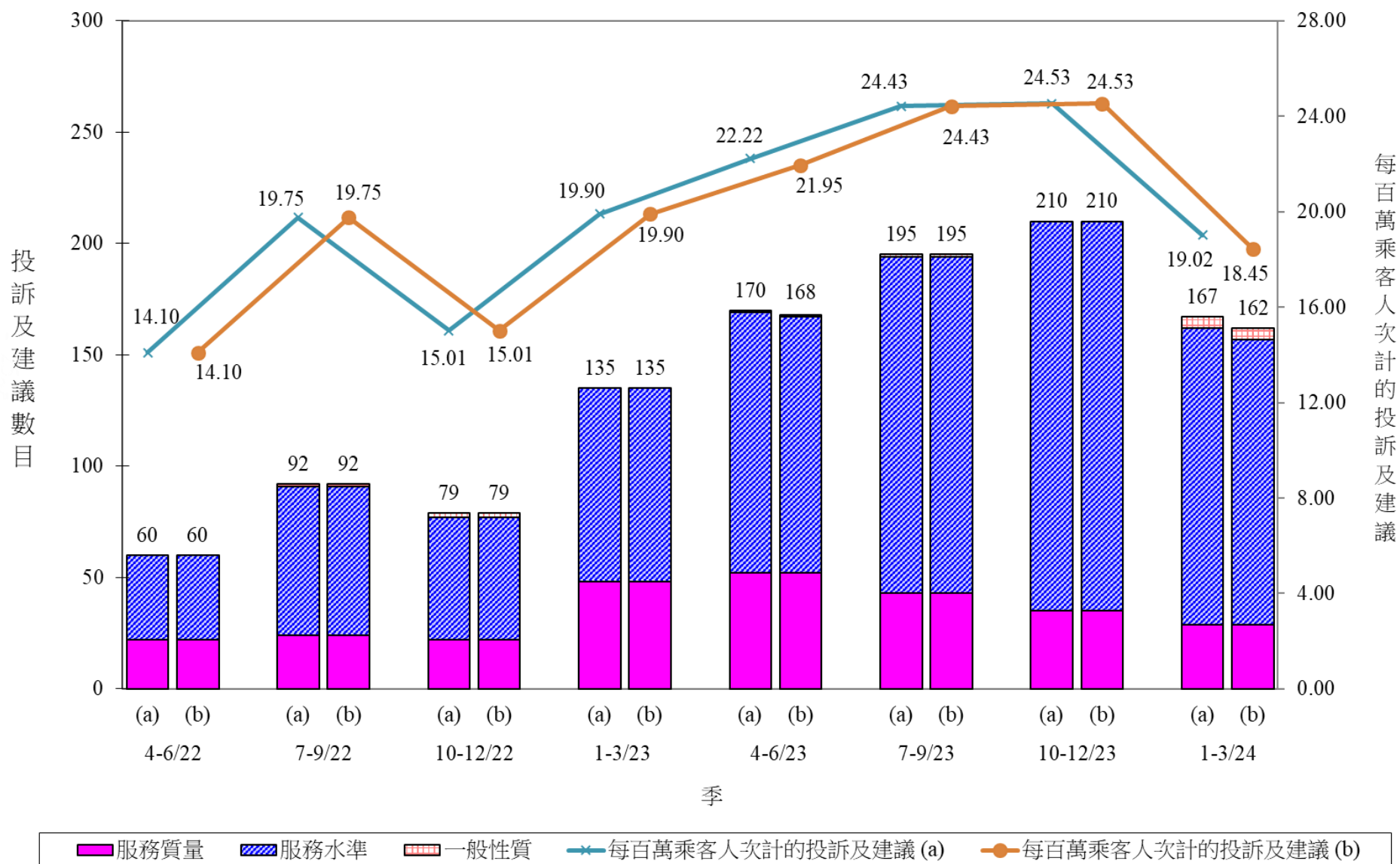


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關城巴（城巴專營（大嶼山））服務的投訴及建議

附件 F (iii)

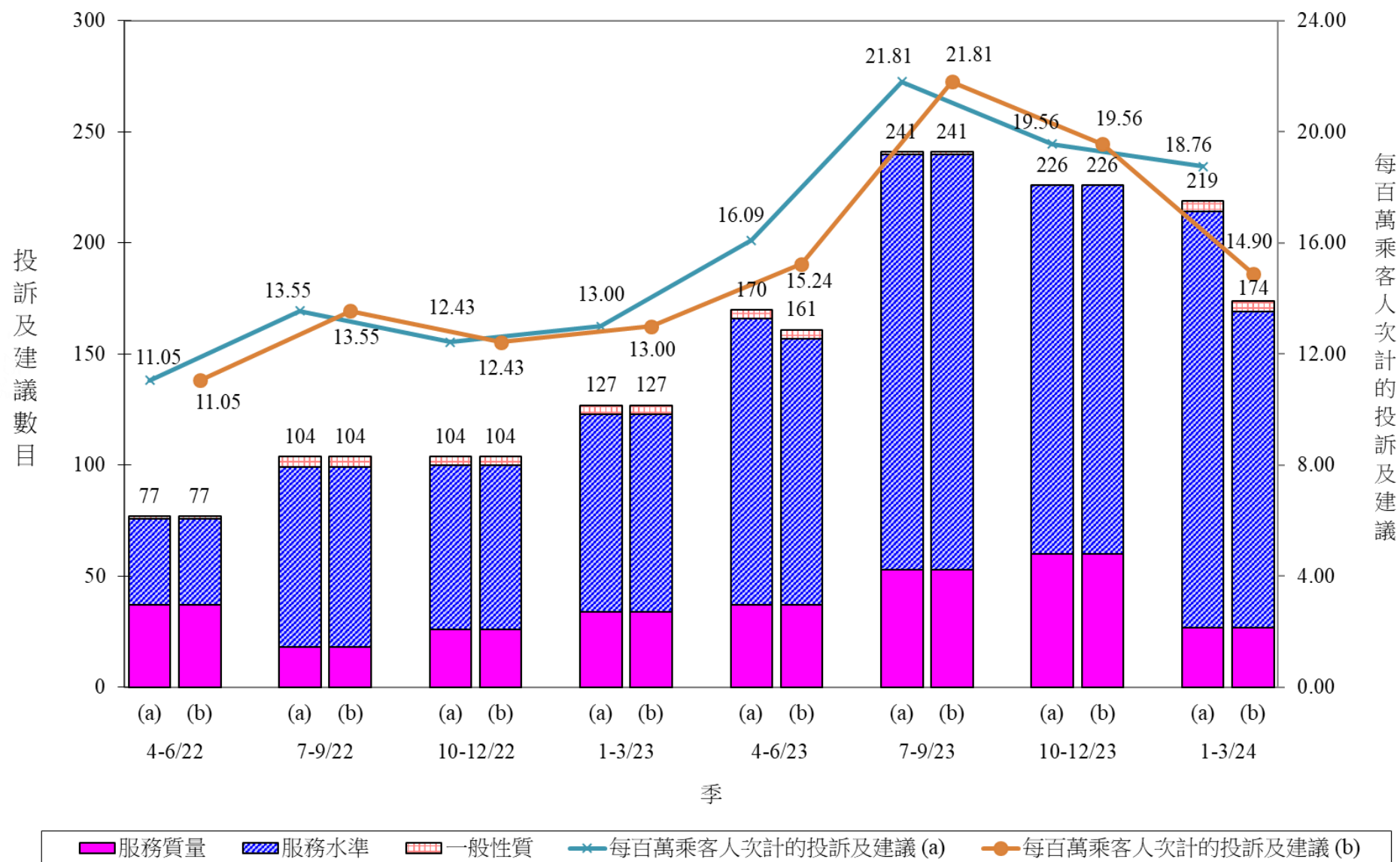


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

過去八季有關龍運巴士服務的投訴及建議

附件 F (iv)

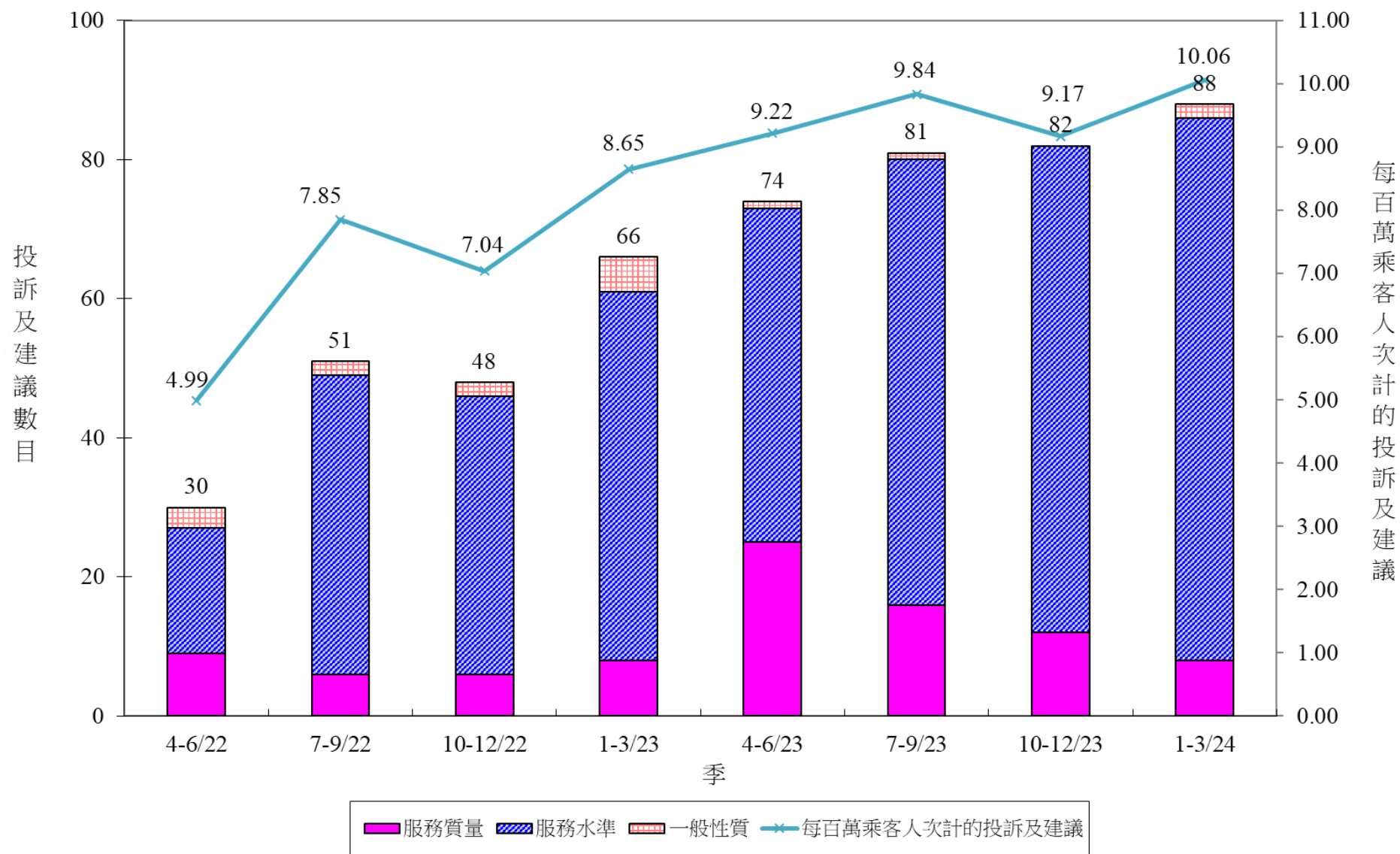


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

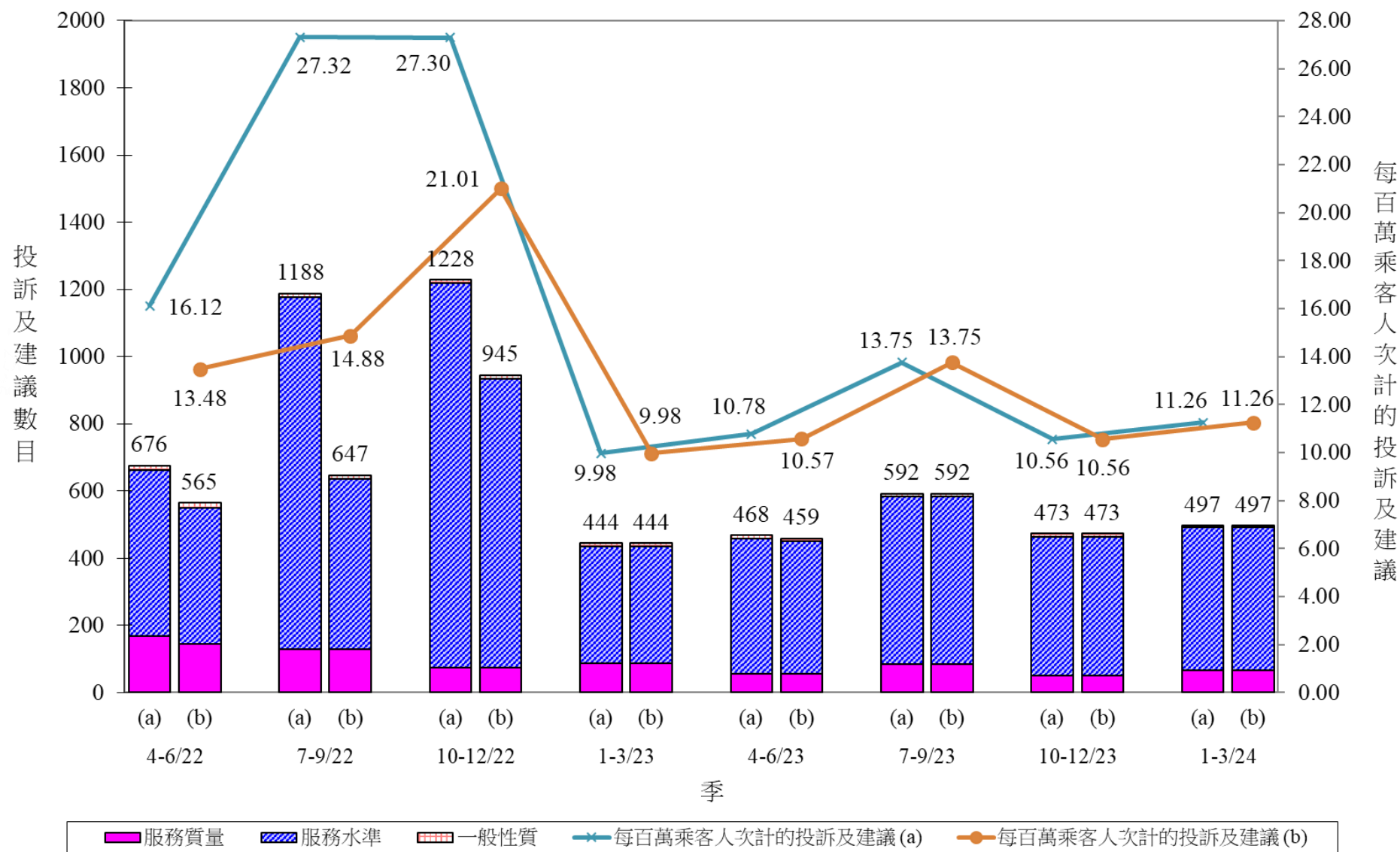
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

附件 F (v)



過去八季有關過海隧巴服務的投訴及建議

附件 F (vi)



註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(b) 投訴個案數字不包括個別投訴人在季內提出超過 100 宗投訴的個案數字。

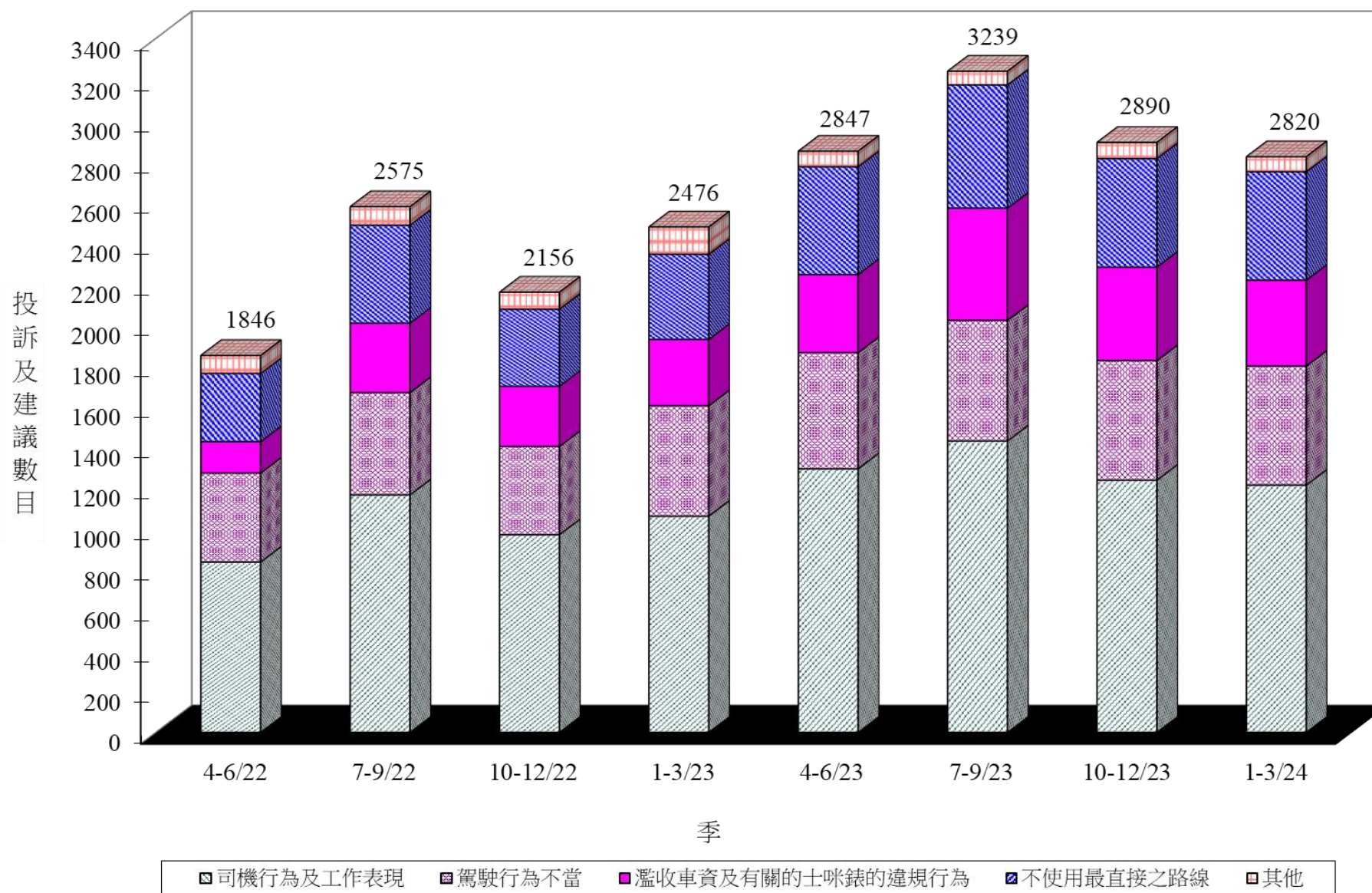
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二四年一月至三月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議⁽²⁾</u>	<u>每百萬乘客人次 計的投訴及建議</u>
九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）	2 724(1 950)	12.86 (9.20)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	588	10.37
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	167(162)	19.02 (18.45)
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	88	10.06
龍運巴士公司	219(174)	18.76 (14.90)
過海隧巴 ⁽¹⁾	497	11.26
合計	4 283(3 459)	12.53 (10.12)

註： (1) 過海隧巴服務是九巴及城巴（市區及新界巴士網絡專營權）聯合經營，因此投訴及建議不能按巴士公司分類。

(2) 三位投訴人提出共824宗投訴，不包括這些個案的數字載於括號內。

過去八季有關的士服務的投訴及建議



有關的士服務投訴及建議的分類

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2023 年同季</u> <u>(1.1.23-31.3.23)</u>	<u>上季</u> <u>(1.10.23-31.12.23)</u>	<u>今季</u> <u>(1.1.24-31.3.24)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	367	400	447
(ii) 拒載	621	734	665
(iii) 兜客	4	8	5
(iv) 拒絕駛達目的地	51	77	76
(v) 未有展示司機證	13	15	16
(vi) 不正確展示司機證	3	1	2
小計	1 059	1 235	1 211
(b) 駕駛行為不當	541	586	583
(c) 濫收車資	275	413	380
(d) 有關的士咪錶的違規行為	50	45	41
(e) 不使用最直接可行之路線	417	532	531
(f) 其他 ⁽¹⁾	134	79	74
合計	2 476	2 890	2 820

註：(1) 這些個案主要是有關的士引致交通阻塞、清潔和的士車身狀況。

有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零二四年一月至三月)

附件 I(i)

地區 投訴/建議性質	港島				九龍					新界									其他(一般事宜及隧道區域等)	合計
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢	離島		
交通情況																				
(a) 交通擠塞／阻塞	2	5	10	8	5	3	9	3	9	2	-	1	3	13	1	261	5	5	-	345
(b) 交通管理	1	5	5	4	3	4	2	5	3	2	5	1	5	3	2	2	1	2	1	56
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	-	-	8	1	1	-	-	-	-	1	1	3	1	2	2	-	1	22
(d) 泊車設施	1	1	-	-	1	1	3	13	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小計	5	11	15	12	17	9	15	21	15	5	5	3	9	19	4	265	8	7	2	447
道路維修																				
(a) 道路情況	1	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	1	1	1	-	17
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	10
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
小計	2	2	1	1	3	-	2	-	2	-	-	-	7	3	2	1	2	1	1	30
法例執行																				
(a) 違例泊車	16	11	21	9	33	5	22	33	25	12	13	53	34	17	6	11	8	4	1	334
(b) 其他執法事宜	10	12	11	4	15	6	14	11	12	7	10	13	220	11	6	7	18	5	1	393
小計	26	23	32	13	48	11	36	44	37	19	23	66	254	28	12	18	26	9	2	727
合計	33	36	48	26	68	20	53	65	54	24	28	69	270	50	18	284	36	17	5	1204

有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二四年一月至三月)

地區 投訴/建議性質	港島				九龍					新界									其他(一般事宜 及隧道區域等)	合計
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢	離島		
交通情況																				
(a) 交通擠塞／阻塞	2	5	10	8	5	3	9	3	9	2	-	1	3	13	1	-	5	5	-	84
(b) 交通管理	1	5	5	4	3	4	2	5	3	2	5	1	5	3	2	2	1	2	1	56
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	-	-	8	1	1	-	-	-	-	1	1	3	1	2	2	-	1	22
(d) 泊車設施	1	1	-	-	1	1	3	13	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小計	5	11	15	12	17	9	15	21	15	5	5	3	9	19	4	4	8	7	2	186
道路維修																				
(a) 道路情況	1	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	1	1	1	-	17
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	10
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
小計	2	2	1	1	3	-	2	-	2	-	-	-	7	3	2	1	2	1	1	30
法例執行																				
(a) 違例泊車	16	11	21	9	33	5	22	33	25	12	13	53	34	17	6	11	8	4	1	334
(b) 其他執法事宜	10	12	11	4	15	6	14	11	12	5	10	13	27	11	6	7	18	5	1	198
小計	26	23	32	13	48	11	36	44	37	17	23	66	61	28	12	18	26	9	2	532
合計	33	36	48	26	68	20	53	65	54	22	28	69	77	50	18	23	36	17	5	748

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 195 宗有關交通擠塞／阻塞的個案。包括這些投訴的數字載於附件 I(i)。

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

市民如欲提出任何有關交通問題的建議或投訴，可用電話與交通投訴組聯絡。本組的熱線電話 **2889 9999** 在辦公時間有工作人員接聽，而在辦公時間以外則提供留言服務。

另一方法是在本組網站填妥適當的電子表格（交通投訴表格、的士投訴表格及建議表格）。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取，填妥後寄往香港郵政總局信箱 12430 號。

市民亦可以郵遞方式向交通投訴組提出建議或投訴，郵遞地址如下－

香港郵政總局郵箱 12430 號

本組圖文傳真機號碼是 **2577 1858**，電子郵箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而網頁地址是 **www.tcu.gov.hk**（載有電子表格）。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。