

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二四年四月一日至六月三十日)

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

	<u>頁數</u>
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 有關綠色專線小巴服務的投訴及建議	44-47
K 有關紅色小巴服務的投訴及建議	48-51
L 向交通投訴組提出建議及投訴的方法	52

第一章 主要投訴及建議事項¹

本報告書為二零二四年第二份季報，匯報二零二四年四月一日至六月三十日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到 12 788 宗² 投訴及建議，包括 211 宗³ 純粹建議。大約 80% 的個案（即 10 221 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，20%（即 2 556 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 10 841 宗⁴ 上升 18.0%²，與二零二三年同季的 10 203 宗⁵ 比較，則上升 25.3%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 211³ 宗純粹建議中，有 186³ 宗有關公共交通服務，其中 180 宗關於專營巴士服務，另有 24 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)，則顯示自二零二零年第一季度起每季收到的投訴及建議的趨勢。

5. 季內，共 9 040 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 7 697 宗（85%）證實成立，不成立的有四宗（少於 1%），其餘 1 339 宗（15%）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 12 788 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 1 792 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 996 宗，與上季的 9 473 宗（見註 4）相比，增幅為 16.1%。與二零二三年同季的 9 458 宗（見註 5）相比，增幅為 16.3%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

³ 在 211 宗純粹建議中，有 186 宗有關公共交通服務。在該 186 宗個案中，有 140 宗由一位市民提出。

⁴ 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。

⁵ 在 10 203 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 745 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 458 宗。

介予警方作進一步調查。在二零二四年四月至六月，警方告知本組較早前轉介的 623 宗⁶個案的最新進展，當中有 10 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 11 349 宗⁷，較上季的 9 577 宗⁸上升 18.5%⁷，與二零二三年同季的 9 055 宗⁹比較，則上升 25.3%⁷。本季接獲的投訴及建議的分類載於附件 E(i)。自二零二零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 5 646 宗¹⁰，較上季的 4 283 宗¹¹上升 31.8%¹⁰，與二零二三年同季的 4 113 宗¹²比較，則上升 37.3%¹⁰。

⁶ 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

⁷ 在 11 349 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 519 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 830 宗，與上季的 8 665 宗（見註 8）相比，增幅為 13.4%。與二零二三年同季的 8 310 宗（見註 9）相比，增幅為 18.3%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

⁸ 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。

⁹ 在 9 055 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 745 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 8 310 宗。

¹⁰ 在 5 646 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 446 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 4 200 宗，與上季的 3 459 宗（見註 11）相比，增幅為 21.4%。與二零二三年同季的 3 370 宗（見註 12）相比，增幅為 24.6%。

¹¹ 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。

¹² 在 4 113 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出 743 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 370 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 3 252 宗¹³，上季有 2 724 宗¹⁴，二零二三年同季則有 2 639 宗¹⁵。今季的 3 252 宗¹³ 個案中，涉及服務質量的個案有 174 宗（5.4%），而涉及服務水準的個案則有 3 038 宗（93.4%）。

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 1 056 宗¹⁷，上季有 588 宗，二零二三年同季則有 592 宗¹⁸。今季的 1 056 宗個案中，涉及服務質量的個案有 83 宗（7.9%），而涉及服務水準的個案則有 960 宗（90.9%）。

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 268 宗¹⁹，上季有 167 宗²⁰，二零二三年同季則有 170 宗²¹。今季的 268 宗個案中，涉及服務質量的個案有 25 宗（9.3%），而涉及服務水準的個案則有 239 宗（89.2%）。

¹³ 在 3 252 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 915 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 2 337 宗。

¹⁴ 在 2 724 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 774 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 950 宗。

¹⁵ 在 2 639 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 711 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 1 928 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 1 056 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 322 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 734 宗。

¹⁸ 在 592 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 12 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 580 宗。

¹⁹ 在 268 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 42 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 226 宗。

²⁰ 在 167 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共五宗投訴。不包括這些投訴的數字為 162 宗。

²¹ 在 170 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 168 宗。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 308 宗²²，上季有 219 宗²³，二零二三年同季則有 170 宗²⁴。今季的 308 宗個案中，涉及服務質量的個案有 25 宗（8.1%），而涉及服務水準的個案則有 281 宗（91.2%）。

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 78 宗，上季有 88 宗，二零二三年同季則有 74 宗。今季的 78 宗個案中，涉及服務質量的個案有九宗（11.5%），而涉及服務水準的個案則有 68 宗（87.2%）。

14. 今季有關過海隧巴服務²⁵的投訴及建議共有 684 宗²⁶，上季有 497 宗，二零二三年同季則有 468 宗²⁷。今季的 684 宗個案中，涉及服務質量的個案有 53 宗（7.7%），而涉及服務水準的個案則有 624 宗（91.2%）。

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 206 宗²⁸，上季有

²² 在 308 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 46 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 262 宗。

²³ 在 219 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 45 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 174 宗。

²⁴ 在 170 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 161 宗。

²⁵ 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。

²⁶ 在 684 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 121 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 563 宗。

²⁷ 在 468 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 459 宗。

²⁸ 在 206 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 73 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 133 宗。

207 宗²⁹，二零二三年同季則有 143 宗³⁰。

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 2 275 宗，較上季的 1 973 宗上升 15.3%，與二零二三年同季的 1 768 宗比較，則上升 28.7%。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 94.8%（即 2 157 宗），較上季的 1 864 宗上升 15.7%，與二零二三年同季的 1 688 宗比較，則上升 27.8%。今季的 2 157 宗個案中，涉及服務質量的個案有 144 宗（6.7%），而涉及服務水準的個案則有 1 983 宗（91.9%）。

19. 其餘 5.2%的個案（即 118 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 109 宗上升 8.3%，與二零二三年同季的 80 宗比較，則上升 47.5%。

的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 2 939 宗，較上季上升 4.2%，與二零二三年同季比較，則上升 3.2%。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 2 939 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 832 宗（96.4%），上季則有 2 746 宗（97.4%）。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 737 宗（26.0%）這類個案予警方處理。

²⁹ 在 207 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 88 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 119 宗。

³⁰ 在 143 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 141 宗。

22. 警方在季內告知本組較早前轉介的 524 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	9 (17)	2 (3)
(b) 投訴人撤銷投訴	168 (185)	32 (28)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	347 (454)	66 (69)
	<u>524 (656)</u>	<u>100 (100)</u>

(註：括號內為上季數字。)

從上述數字可見，98%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 17 宗個案中，有四位的士司機被法庭³¹裁定干犯交通罪行。兩位的士司機分別因沒有遵從交通燈的指示及駕駛時沒有穩妥繫上安全帶而各被罰款 600 元及 320 元。兩位的士司機因橫過連續雙白綫或附有虛綫的連續白綫而被罰款 450 元

鐵路服務

24. 季內，共有 255 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 270 宗，二零二三年同季則有 156 宗。今季的 255 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 242 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 28 宗，上季及二零二三年同季分別有 24 宗及 28 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)。

³¹ 截至 2024 年六月底，其他被票控案件尚未有結果。

交通情況

26. 今季接獲有關交通擠塞／阻塞的投訴共有 367 宗³²，上季有 345 宗³³，二零二三年同季則有 81 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	投訴數目	
港島	16	(25)
九龍	29	(29)
新界	322 ³⁴	(291) ³⁵
其他（一般事宜及 隧道區域等）	0	(0)
總數	367 ³²	(345) ³³

（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（278 宗³⁶）、油尖旺及沙田區（各 12 宗）。有關各區交通及道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 81 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 41 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 56 宗及 22 項，二零二三年同季的數目則分別為 56 宗及 30 項。

³² 在 367 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 273 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 94 宗。

³³ 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。

³⁴ 在 322 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 273 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 49 宗。

³⁵ 在 291 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。

³⁶ 在 278 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 273 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為五宗。

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 82 宗，上季的數目為 30 宗，二零二三年同季的數目是 59 宗。今季的 82 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 24 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 56 宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為觀塘、沙田（各四宗）及東區（三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為屯門（22 宗）、九龍城（17 宗）及深水埗（三宗）。

法例執行

33. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 767 宗，較上季的 727 宗³⁷上升 5.5%，與二零二三年同季的 844 宗比較，則下跌 9.1%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（513 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（121 宗），等候過久引致交通阻塞（48 宗）及衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（45 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（99 宗）、九龍城（53 宗）、油尖旺（47 宗）及觀塘（43 宗）。

³⁷ 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。

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

在二零二四年五月二十二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) 有關旅客就公共交通服務提出的投訴及建議；
 - (b) 有關駕駛時使用流動電話或電訊設備的投訴及建議；
 - (c) 有關新運輸基建的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零二四年第一號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關新運輸基建的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零二四年第一號季報。

有關城巴第 B3A 號線服務不足的投訴

3. 一名市民投訴城巴第 B3A 號線服務不足。該路線是唯一一條來往屯門（西北）與深圳灣口岸的專營巴士路線。由於城巴第 B3A 號線早上時段的班次為每 45 至 60 分鐘一班，他注意到平日及周末在富泰邨候車的乘客未能登上巴士。他建議提升城巴第 B3A 號線的服務水平至非繁忙時間每 30 分鐘一班，以滿足乘客的需求。

4. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署回覆時表示，自二零二四年四月二十日起，城巴第 B3A 號線（屯門（山景）—深圳灣口岸）的服務水平已提升至平日上午八時四十五分至下午六時四十五分每 30 分鐘一班、星期六上午六時四十五分至下午六時四十五分每 20 至 30 分鐘一班，以及星期日上午六時四十五分至下午六時四十五分每 15 至 30 分鐘一班，以配合乘客的出行需要。

5. 運輸署會繼續密切監察乘客需求，並在有需要時與城巴跟進。
6. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關亞皆老街道路安全的關注

7. 一名市民關注到亞皆老街 138 號行人過路處的安全。他指出亞皆老街 138 號的行人過路處為交通黑點，過去多年曾發生多宗致命及嚴重受傷的交通意外。他認為駕駛人士經常以高速行駛，而行人橫過道路時視線亦被天橋混凝土牆阻擋。他提出一些建議，以期提高該行人過路處的安全。
8. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署研究個案後表示，有關行人輔助線的交通上游為亞皆老街的直路路段，車速限制為每小時 50 公里，行人有足夠視距看見車輛駛近。為進一步提升道路安全，運輸署已採取行動，在亞皆老街 138 號鄰近行人輔助線的上游豎立「前面有行人正在行車道上」及「開始減速」交通標誌，並畫上「慢駛」道路標記。
9. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

有關屯門龍門路及龍門居通路交通燈的投訴

10. 一名市民投訴龍門路與龍門居通路交界處交通燈的行人等候時間很長。投訴人亦關注車輛沿龍門路高速行駛導致交通意外的風險。他提出一些建議利便行人橫過馬路，提升道路安全。
11. 有關個案已轉交運輸署跟進。運輸署已檢視龍門路與龍門居通路交界處的交通情況及交通燈運作，並注意到有關交界處十分繁忙，交通流量很高。該交界處一般運作暢順，交通燈運作正常，行人有足夠時間橫過馬路。運輸署認為該處交通燈的設置合適，可平衡不同道路使用者的需要。
12. 此外，運輸署表示，該交界處的行人過路處為分段設計，行人等候橫過馬路的時間應在兩分鐘之內。為回應該名市民提出的建議，運輸署已適當延長該交界處交通燈的閃動綠燈時間，以進一步利便長者橫過馬路，並縮短行人等候時間。

13. 此外，運輸署已把車輛沿龍門路高速行駛一事轉介警方，以加強執法行動。運輸署及警方會定期檢視主要道路的意外記錄及超速駕駛活動情況，並考慮道路設計及交通情況等因素，在有需要時考慮在合適地點安裝偵察車速攝影機。

14. 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

有關公共小巴服務的投訴及建議

背景

公共小巴為公共交通系統的集體運輸工具提供輔助接駁服務，並為乘客需求相對較少或不宜使用高載客量交通工具的地區提供服務。公共小巴每日載客量約為146萬人次³⁸，並受《道路交通條例》（第374章）及其附屬法例規管。

2. 公共小巴分為綠色專線小巴和紅色小巴兩種。綠色專線小巴須按照服務詳情表營運，而收費、路線、車輛調配及服務班次亦受運輸署規管和監察。

3. 紅色小巴無須按照固定路線或時間表營運，亦可自行決定收費，惟在現行政策下服務地區須受若干限制³⁹。

4. 截至二零二四年六月，本港共有4 090輛領牌公共小巴，當中3 332 輛為領牌綠色專線小巴，758輛為領牌紅色小巴。綠色專線小巴的主要路線有359條，另有199條輔助路線。

投訴統計數字

5. 在二零二四年一月至六月期間，本組共接獲4 248宗有關公共小巴服務的投訴及建議，較二零二三年同期接獲的3 332宗增加27.5%。有關所接獲投訴及建議的分析載於以下各段。

³⁸ 二零二三年的乘客數字。

³⁹ 鑑於香港的道路擠塞問題，以及考慮到當局鼓勵紅色小巴轉為綠色專線小巴的目標，政府對紅色小巴的營運實施若干限制。紅色小巴可在現有服務地區營運，但不得行走新市鎮或新的房屋發展區。此外，紅色小巴使用快速公路亦受限制。

綠色專線小巴服務

6. 過去五年，有關綠色專線小巴服務的投訴及建議，趨勢如下：

年份	投訴／建議數目	增／減
2019	4 752	-
2020	3 276	-31.1%
2021	4 958	+51.3%
2022	5 075	+2.4%
2023	7 212	+42.1%
2024 (截至 2024 年 6 月 30 日)	4 021	-

7. 在二零二四年一月至六月期間，本組共接獲4 021宗有關綠色專線小巴服務的投訴及建議，較二零二三年同期接獲的3 159宗增加27.3%。在各類投訴當中，投訴較多的是員工行為及工作表現（1 300 宗）、服務班次（1 251宗）和駕駛行為不當（641宗）。涉及較多有關綠色專線小巴服務的投訴的地區為沙田（509宗）、觀塘（397宗）及葵青（329宗）。接獲的投訴及建議的分類載於附件J。

紅色小巴服務

8. 過去五年，有關紅色小巴服務的投訴及建議，趨勢如下：

年份	投訴／建議數目	增／減
2019	334	-
2020	285	-14.7%
2021	350	+22.8%
2022	343	-2.0%
2023	363	+5.8%
2024 (截至 2024 年 6 月 30 日)	227	-

9. 在二零二四年一月至六月期間，本組共接獲227宗有關紅色小巴服務的投訴及建議，較二零二三年同期接獲的173宗增加31.2%。在各類投訴當中，投訴較多的是駕駛行為不當（86宗）和員工行為及工作表現（63宗）。涉及較多有關紅色小巴服務的投訴的地區為油尖旺（47宗）、觀塘（39宗）及元朗（28宗）。接獲的投訴及建議的分類載於附件K。

提升公共小巴服務的措施

10. 所有涉及公共小巴服務的投訴及建議均已轉交運輸署或警方跟進。

11. 至於有關綠色專線小巴服務質量及班次的投訴，運輸署已不時進行突擊調查，以核實個別路線的服務水平。如發現服務有任何不當情況，該署會與營辦商跟進以糾正問題，確保服務依循已核准的服務詳情（包括時間表及路線等）運作。如有需要，該署亦會考慮加強和調整服務，以滿足乘客的需求。公共小巴的座位數目上限，自二零一七年七月七日起由16個增至19個，截至二零二四年六月，19座綠色專線小巴約有1 750輛，約佔全港登記綠色專線小巴總數的52%。綠色專線小巴營辦商現正積極把更多16座小巴更換為全新的19座小巴，務求能改善整體服務水平。更換為新的公共小巴車輛亦能改善本港綠色專線小巴服務的車輛質素。為方便綠色專線小巴乘客計劃行程，運輸署經該署的流動應用程式「香港出行易」發布所有綠色專線小巴的實時到站資訊。

12. 有關綠色專線小巴司機駕駛行為和員工行為及工作表現的投訴均上升。運輸署會繼續推出措施，通過重組服務改善經營環境和簡化增加車費的申請程序，改善綠色專線小巴服務的財政狀況。綠色專線小巴營辦商的財政狀況如更穩健，便能給予更佳的薪酬待遇吸引新血入行，並挽留富經驗的司機。此外，運輸署亦已要求綠色專線小巴營辦商加強監察服務水平和進行意見調查，以審視小巴司機的工作表現。如發現司機有超速等不當行為，運輸署會按情況把個案轉交警方跟進和執法。運輸署亦已提醒綠色專線小巴營辦商，應敦促其屬下司機安全駕駛，並應加強員工培訓改善服務質素。至於綠色專線小巴路線如屢次未能符合服務規定，運輸署將與有關營辦商會晤，並按情況向他們發出警告信。

13. 就紅色小巴的個案而言，投訴大多涉及員工（包括司機）行為及工作表現。紅色小巴服務彈性營運的模式（包括因應乘客需求調整時間表及營運時間），或會令乘客不滿，這亦可能是導致投訴的原因之一。為此，運輸署已致函提醒紅色小巴業界商會及車主，要求他們促請司機盡量向乘客清楚闡明營運細節，以及在回應乘客查詢時更有禮貌和耐性。此外，運輸署會繼續通過與紅色小巴業界定期舉行會議和出版通訊，讓業界認識到正確司機行為和駕駛行為至為重要。至於有關在紅色小巴實施二元乘車優惠計劃的個案，每輛獲批參與計劃的紅色小巴均會貼上該計劃的標誌。運輸署會不時進行突擊調查，以確保獲批的紅色小巴根據二元乘車優惠計劃提供服務時，車上的八達通卡閱讀器運作良好，而車身亦貼上該計劃的標誌。

14. 在二零二四年，運輸署繼續推行多項措施，推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。19座公共小巴的數目持續增加，預料會繼續有助改善公共小巴的服務水平，特別是在繁忙時間。為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。該署亦持續推行其他措施提升駕駛安全及以客為本服務，當中包括呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛和提供優質服務、為公共小巴司機每年舉行安全講座、為專業司機舉辦「至fit安全駕駛大行動」，以及出版《公共小巴服務通訊》。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。

15. 交通投訴組會繼續密切監察，並與相關部門跟進有關公共小巴服務的投訴及建議。

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 (1.4.23-30.6.23)	上季 (1.1.24-31.3.24)	今季 (1.4.24-30.6.24)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	662[225]	556[202]	531[172]
(b) 服務水準	8 195 [17]	8 832 [16]	10 591 [10]
(c) 一般性質	198 [7]	189 [9]	227 [4]
	9 055⁽³⁾[249] (89%)	9 577⁽³⁾[227] (88%)	11 349⁽³⁾[186] (89%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	81 [3]	345 [4]	367
(b) 交通管理	56 [16]	56 [14]	81 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	30 [11]	22 [8]	41 [6]
(d) 泊車設施	15 [1]	24 [2]	20 [2]
	182 [31] (2%)	447 [28] (4%)	509 [22] (4%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	37 [1]	17 [1]	24
(b) 交通標誌及設備	21	10	56 [1]
(c) 行車道標記	1	3	2
	59 [1] (<1%)	30 [1] (<1%)	82 [1] (<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	563 [1]	334 [1]	513 [1]
(b) 其他執法事宜	281	393 [1]	254
	844 [1] (8%)	727 [2] (7%)	767 [1] (6%)
V. 其他	63 [3] (<1%)	60 [2] (<1%)	81 [1] (<1%)
合計	10 203⁽³⁾ [285] (100%)	10 841⁽³⁾ [260] (100%)	12 788⁽³⁾ [211] (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225宗、202宗及172宗純粹建議的個案中，有一位市民提出176宗、123宗及131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 (1.4.23-30.6.23)	上季 (1.1.24-31.3.24)	今季 (1.4.24-30.6.24)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	662[225]	556 [202]	531 [172]
(b) 服務水準	7 450 [17]	7 920 [16]	9 072 [10]
(c) 一般性質	198 [7]	189 [9]	227 [4]
	8 310[249] (88%)	8 665 [227](91%)	9 830 [186](89%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞／阻塞	81 [3]	84 [4]	94
(b) 交通管理	56 [16]	56 [14]	81 [14]
(c) 增設交通標誌及設備	30 [11]	22 [8]	41 [6]
(d) 泊車設施	15 [1]	24 [2]	20 [2]
	182 [31] (2%)	186 [28] (2%)	236 [22] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	37 [1]	17 [1]	24
(b) 交通標誌及設備	21	10	56 [1]
(c) 行車道標記	1	3	2
	59 [1] (<1%)	30 [1](<1%)	82 [1](<1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	563 [1]	334 [1]	513 [1]
(b) 其他執法事宜	281	198 [1]	254
	844 [1] (9%)	532 [2] (6%)	767 [1] (7%)
V. 其他	63 [3] (<1%)	60 [2](<1%)	81 [1](<1%)
合計	9 458⁽⁴⁾ [285] (100%)	9 473⁽⁵⁾ [260] (100%)	10 996⁽⁶⁾ [211] (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225宗、202宗及172宗純粹建議的個案中，有一位市民提出176宗、123宗及131宗有關公共交通路線的純粹建議。

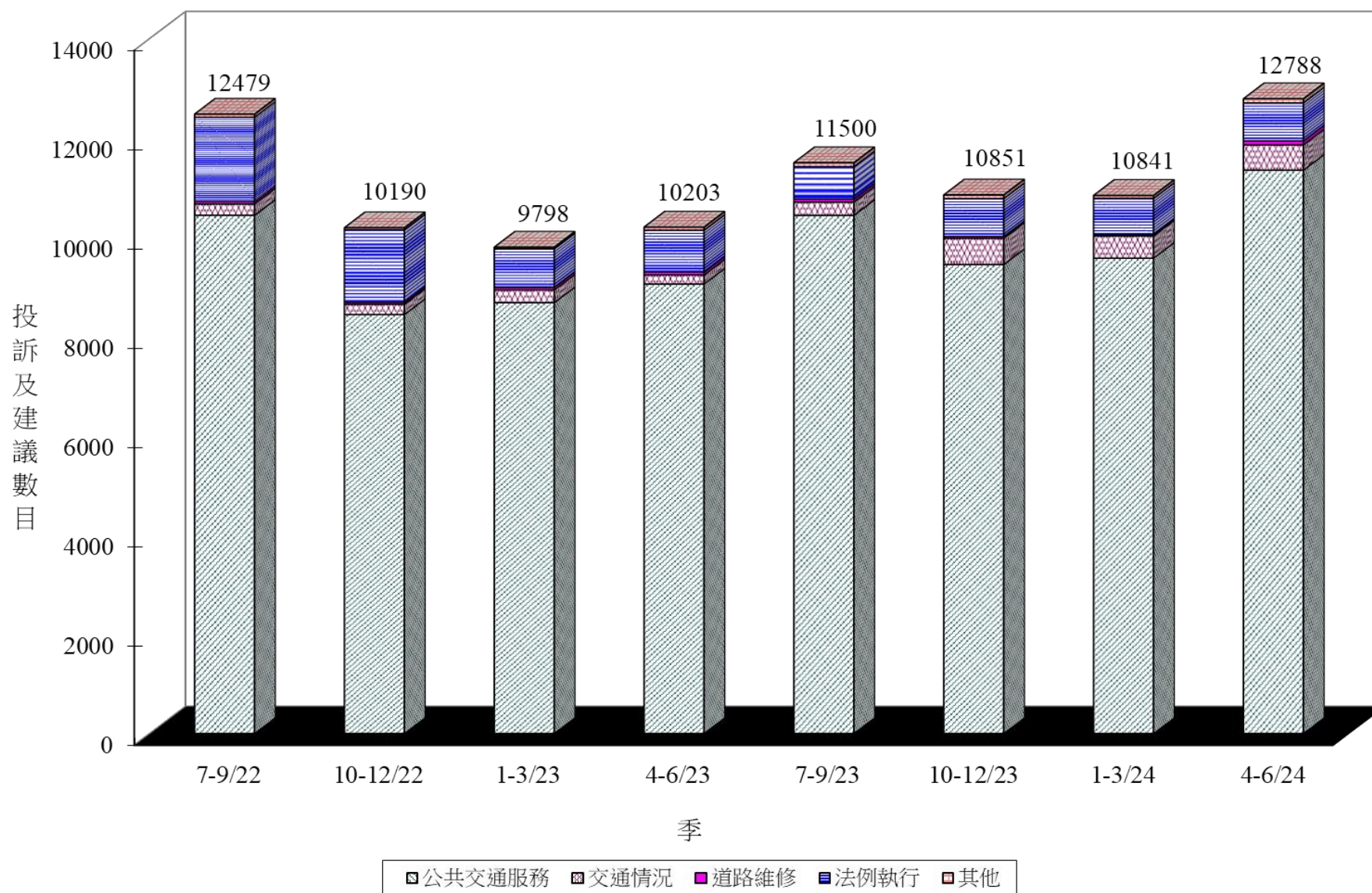
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由三位投訴人提出共745宗個案。

(5) 不包括由五位投訴人提出共1 368宗個案。

(6) 不包括由五位投訴人提出共1 792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
(二零二四年四月至六月)

建議性質⁽¹⁾

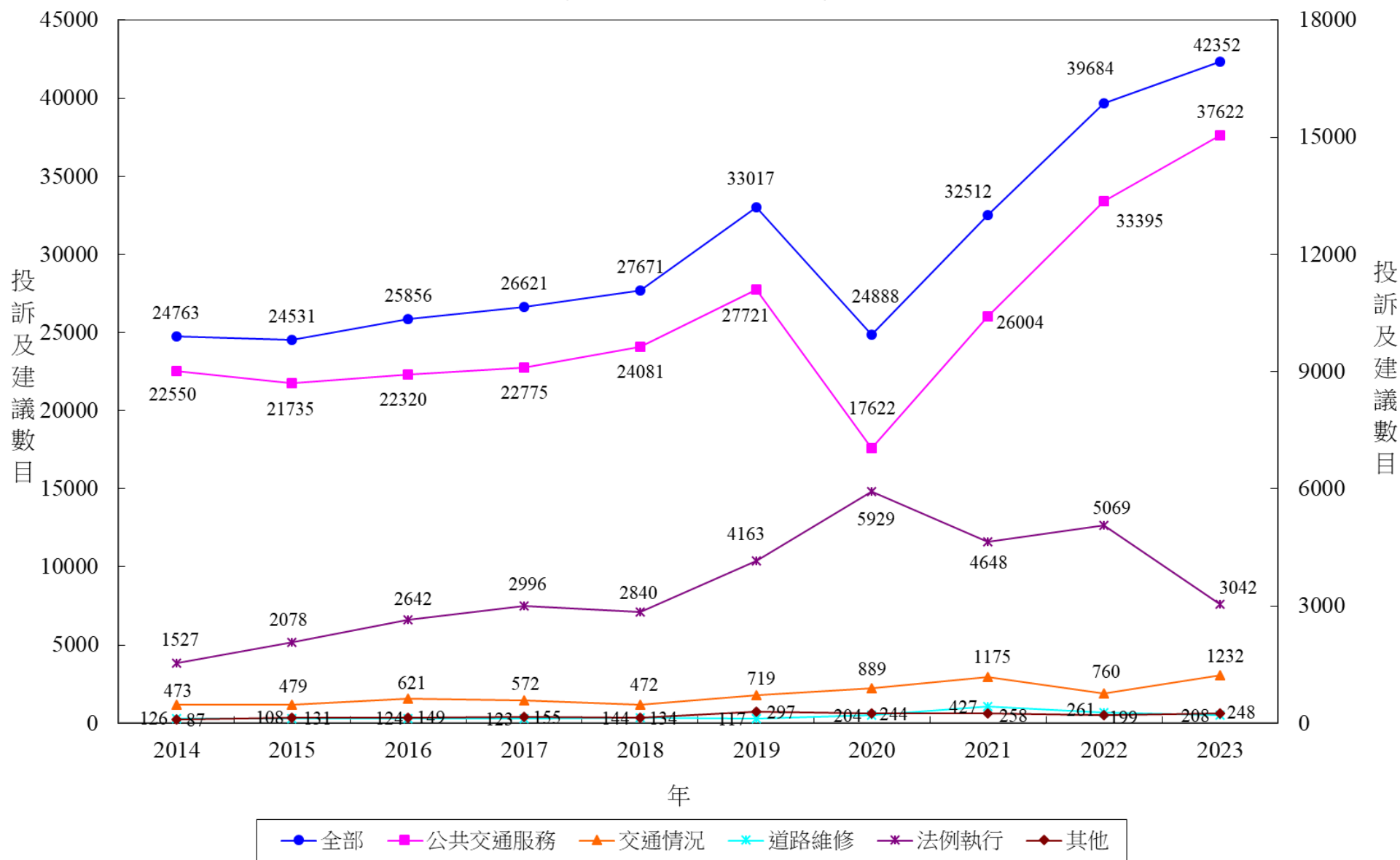
(I) 公共交通服務	陸上交通工具						水路 交通工具	小計
	專營巴士	非專營 巴士	公共 小巴	的士	鐵路運輸			
(a) 服務質量								
(1) 班次／載客量	10 [4]	-	-	-	-	-	-	10 [4]
(2) 路線	147 [130]	-	1 [1]	-	-	-	-	148 [131]
(3) 服務時間	3 [2]	-	-	-	-	-	-	3 [2]
(4) 設置車站	11 [2]	-	-	-	-	-	-	11 [2]
	171 [138]	-	1 [1]	-	-	-	-	172 [139]
(b) 服務水準								
(1) 服務班次	-	-	-	-	-	-	-	-
(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	-	-	-	-	-	-	-	-
(8) 乘客服務及設施	5	-	2	1	2	-	-	10
	5	-	2	1	2	-	-	10
(c) 一般性質 ⁽²⁾	4 [1]	-	-	-	-	-	-	4 [1]
今季(I)項小計	180 [139]	0	3 [1]	1	2	0	0	186 [140]
上季(I)項小計	205 [131]	3 [1]	12	0	7 [1]	0	0	227 [133]
2023 年同季(I)項小計	226 [179]	4 [2]	12 [3]	2	5 [1]	0	0	249 [185]
(II) 交通情況								
(a) 交通擠塞／阻塞								-
(b) 交通管理								14
(c) 增設交通標誌及設備								6
(d) 泊車設施								2
今季(II)項小計								22
上季(II)項小計								28
2023 年同季(II)項小計								31
(III) 道路維修								1
(IV) 法例執行								1
(V) 其他 ⁽³⁾								1
今季合計								211 [140]
上季合計								260 [133]
2023 年同季合計								285 [185]

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的士站。

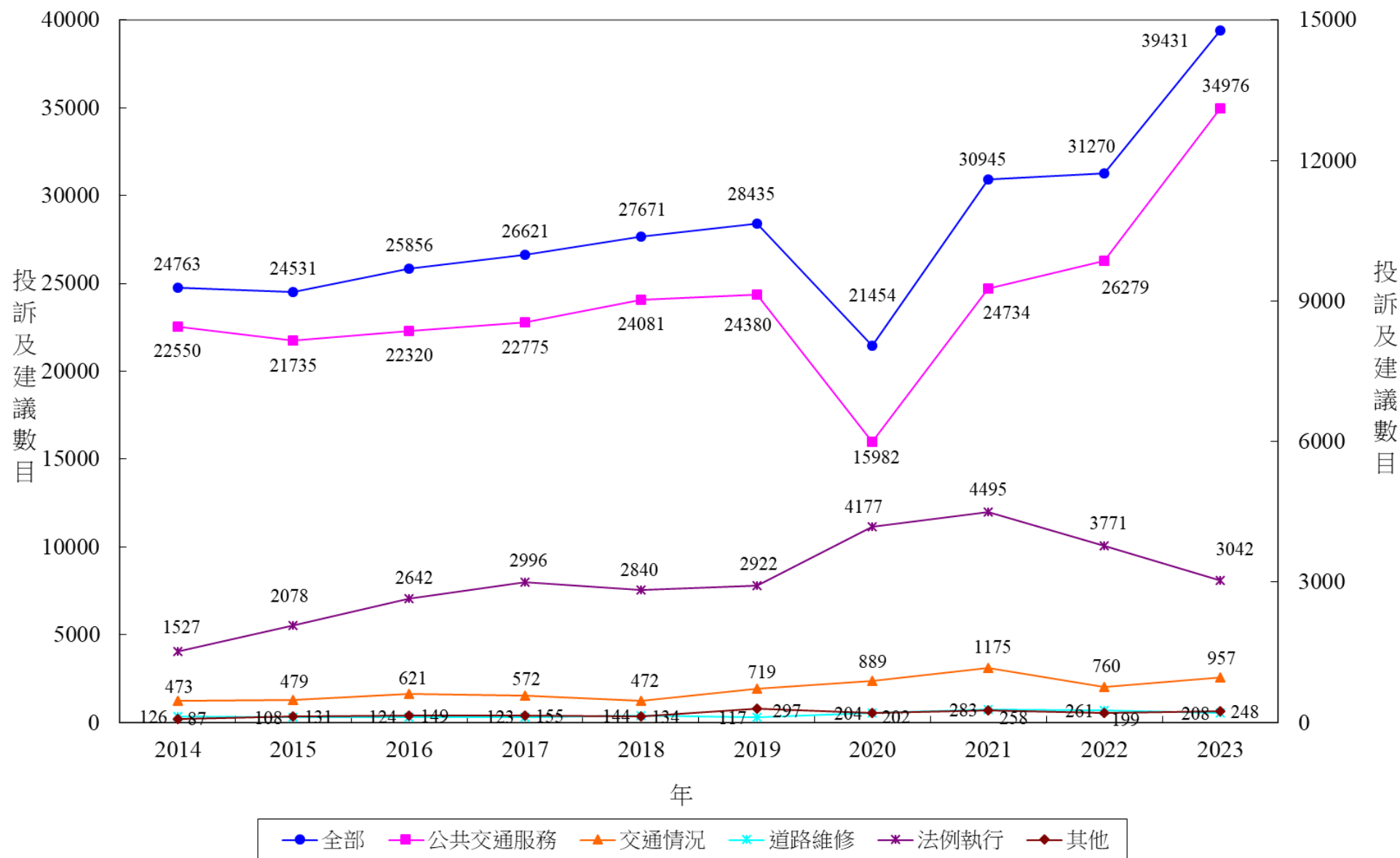
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零一四至二零二三年)

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)

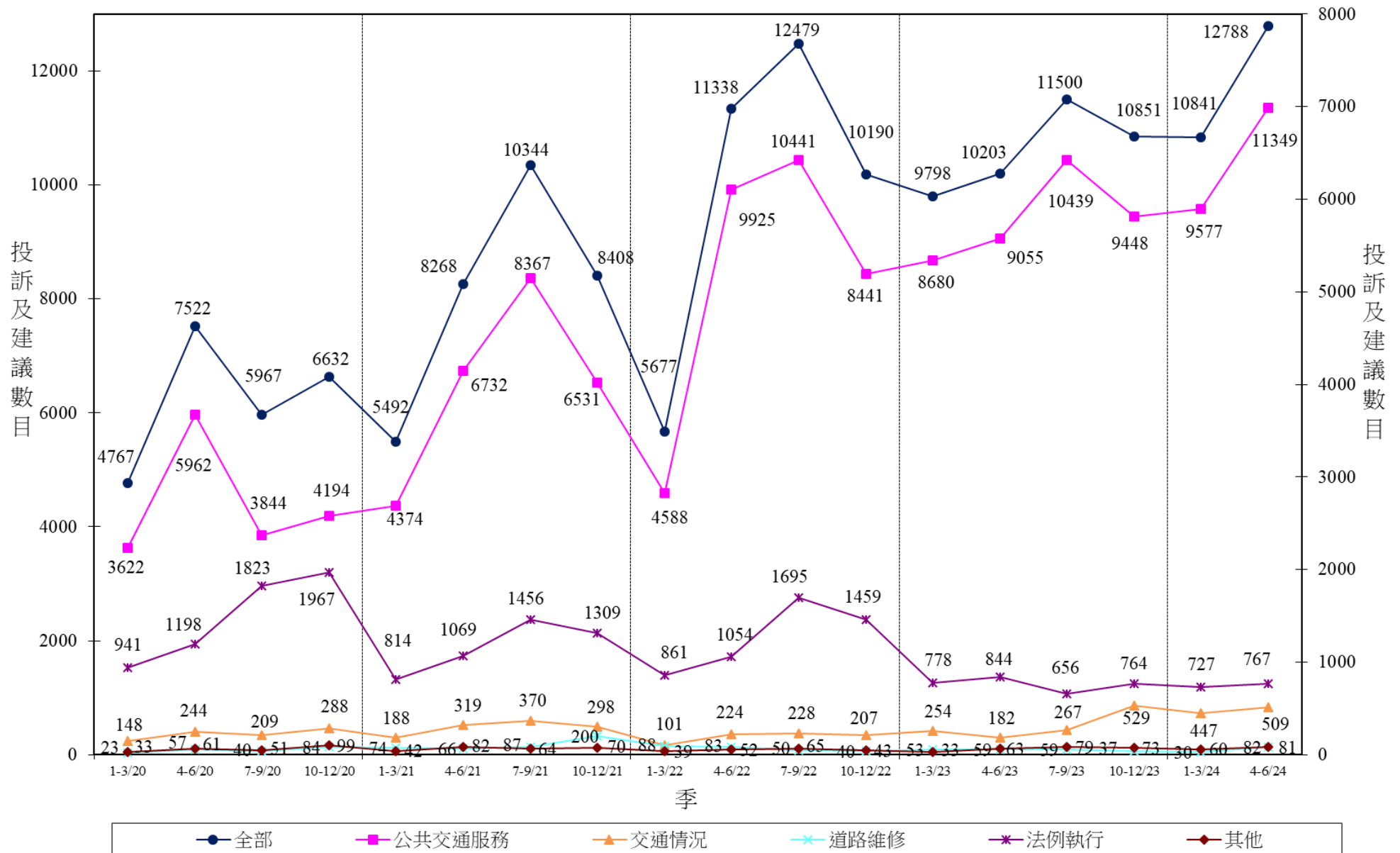
附件 B(i)(b)



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)。

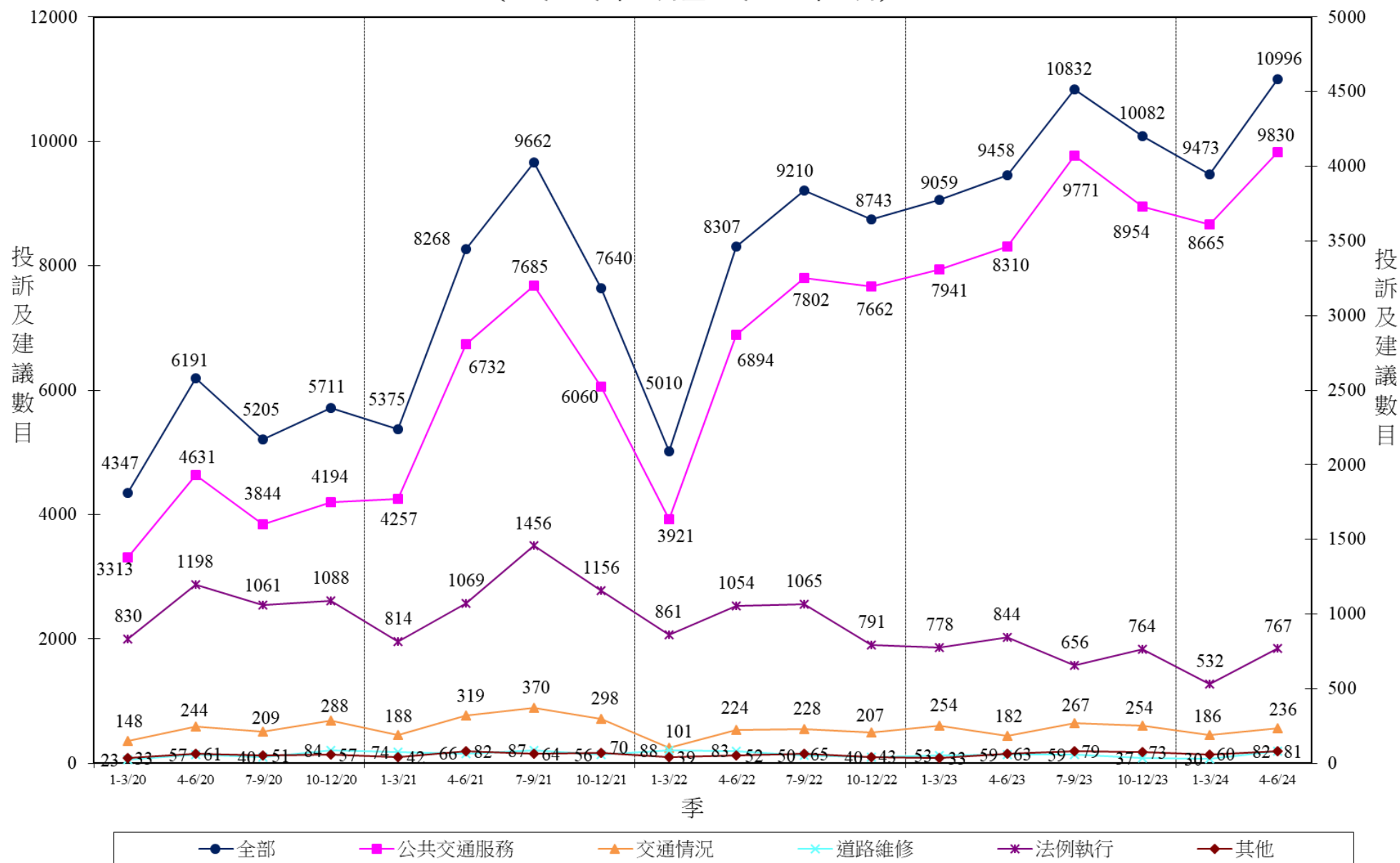
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零二零年一月至二零二四年六月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢⁽¹⁾
(二零二零年一月至二零二四年六月)

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
(二零二四年四月至六月)

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	5	585	-	-	590	
(b) 服務水準	382	5 484	4	1 295	7 165	
(c) 一般性質	2	187	-	4	193	
	389	6 256	4	1 299	7 948	
II. 交通情況						
(a) 交通擠塞／阻塞	4	193	-	1	198	
(b) 交通管理	9	44	-	-	53	
(c) 增設交通標誌及設備	5	16	-	-	21	
(d) 泊車設施	1	27	-	-	28	
	19	280	-	1	300	
III. 道路維修						
(a) 道路情況	4	14	-	-	18	
(b) 交通標誌及設備	4	5	-	-	9	
(c) 行車道標記	1	1	-	-	2	
	9	20	-	-	29	
IV. 法例執行						
(a) 違例泊車	258	132	-	-	390	
(b) 其他執法事宜	3	260	-	39	302	
	261	392	-	39	692	
V. 其他	5	66	-	-	71	
合計	683	7 014	4	1 339	9 040	
	(8%)	(78%)				
	7 697		(<1%)	(15%)	(100%)	
	(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
(二零二四年四月至六月)

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	127	1 786	-	26	1 939
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	5	558	-	8	571
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	2	184	-	1	187
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	74	-	-	74
龍運巴士公司	-	239	-	-	239
過海隧巴	-	484	-	5	489
非專營巴士服務	3	234	1	-	238
專線小巴	244	1 457	-	9	1 710
紅色小巴	1	83	-	4	88
的士	1	847	-	1 245	2 093
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	6	236	2	-	244
香港鐵路有限公司(輕鐵)	-	41	1	-	42
香港電車有限公司	-	8	-	1	9
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	-	17	-	-	17
合計	389 (5%)	6 256 (79%)	4	1 299	7 948
	6 645 (84%)		(<1%)	(16%)	(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
(二零二四年四月至六月)

交通管理

港島區

- 修改琉璃街近興發街的「望右」標記，方便行人橫過馬路。

九龍區

- 延長窩打老道與碧街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 在盈鳳里近竹園聯合村增設「望右」、「望左」及影線道路標記和雙黃線，改善道路安全。
- 延長歌和老街東行線與南昌街交界處交通燈在星期一至五早上繁忙時間的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長勵業街南行轉入海濱道一組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。
- 在振華道近彩霞道實施 24 小時「禁止停車」限制區，防止違例泊車，改善道路安全。

新界區

- 延長興貴街南行線一組交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長怡東路南行線一組交通燈在早上繁忙時間的行車綠燈時間，改善交通流量。

- 延長青山公路—青山灣段北行右轉和海榮路東行線一組交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長青山公路—藍地段南行轉入福亨村路一組交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。
- 延長青山公路—洪水橋段南行轉入順達街一組交通燈的行車綠燈時間，紓緩交通擠塞。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零二四年四月至六月)

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 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	69	40	13	8	13	16	3	129	-	-	7	2	1	1	1	1	304
(2) 路線	91	35	11	-	12	32	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	187
(3) 服務時間	3	3	1	1	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12
(4) 設置車站	11	5	-	-	-	2	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	28
小計	174	83	25	9	25	53	5	144	-	-	7	2	1	1	1	1	531
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	1823	574	111	23	177	294	98	642	-	-	8	5	4	2	2	3	3766
(2) 路線依循情況	13	9	8	1	7	10	4	78	-	589	-	-	-	-	-	-	719
(3) 駕駛行為不當	436	97	32	14	40	110	25	333	34	605	13	5	1	-	1	-	1746
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	463	206	75	22	36	145	34	708	36	1210	75	4	3	4	-	3	3024
(5) 濫收車/船費	10	6	1	1	3	-	1	79	12	428*	-	-	-	-	-	-	541
(6) 清潔	9	6	1	1	1	4	3	34	2	8	1	-	1	-	-	-	71
(7) 車輛／船隻狀況	26	6	1	2	-	4	7	30	-	11	11	2	-	-	-	-	100
(8) 乘客服務及設施	258	56	10	4	17	57	15	79	3	10	94	9	3	3	-	6	624
小計	3038	960	239	68	281	624	187	1983	87	2861	202	25	12	9	3	12	10591
(C) 一般性質	40	13	4	1	2	7	14	30	31	78	5	1	-	-	-	1	227
今季合計	3252	1056	268	78	308	684	206	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	11349
總數	(5646)						(5420)				(255)			(28)			
上季合計	2724	588	167	88	219	497	207	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	9577
2023 年同季合計	2639	592	170	74	170	468	143	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	9055

* 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
(二零二四年四月至六月)

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	九巴										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	69	40	13	8	13	16	3	129	-	-	7	2	1	1	1	1	304
(2) 路線	91	35	11	-	12	32	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	187
(3) 服務時間	3	3	1	1	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12
(4) 設置車站	11	5	-	-	-	2	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	28
小計	174	83	25	9	25	53	5	144	-	-	7	2	1	1	1	1	531
(B) 服務水準																	
(1) 服務班次	908	252	69	23	131	173	25	642	-	-	8	5	4	2	2	3	2247
(2) 路線依循情況	13	9	8	1	7	10	4	78	-	589	-	-	-	-	-	-	719
(3) 駕駛行為不當	436	97	32	14	40	110	25	333	34	605	13	5	1	-	1	-	1746
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	463	206	75	22	36	145	34	708	36	1210	75	4	3	4	-	3	3024
(5) 濫收車/船費	10	6	1	1	3	-	1	79	12	428*	-	-	-	-	-	-	541
(6) 清潔	9	6	1	1	1	4	3	34	2	8	1	-	1	-	-	-	71
(7) 車輛／船隻狀況	26	6	1	2	-	4	7	30	-	11	11	2	-	-	-	-	100
(8) 乘客服務及設施	258	56	10	4	17	57	15	79	3	10	94	9	3	3	-	6	624
小計	2123	638	197	68	235	503	114	1983	87	2861	202	25	12	9	3	12	9072
(C) 一般性質	40	13	4	1	2	7	14	30	31	78	5	1	-	-	-	1	227
今季合計	2337 ⁽¹⁾	734 ⁽¹⁾	226 ⁽¹⁾	78	262 ⁽¹⁾	563 ⁽¹⁾	133 ⁽¹⁾	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	9830
總數	(4200)						(5347)				(255)			(28)			
上季合計	1950 ⁽²⁾	588	162 ⁽²⁾	88	174 ⁽²⁾	497	119 ⁽²⁾	1864	109	2820	225	35	10	3	6	15	8665
2023 年同季合計	1928 ⁽³⁾	580 ⁽³⁾	168 ⁽³⁾	74	161 ⁽³⁾	459 ⁽³⁾	141 ⁽³⁾	1688	80	2847	122	22	12	10	-	18	8310

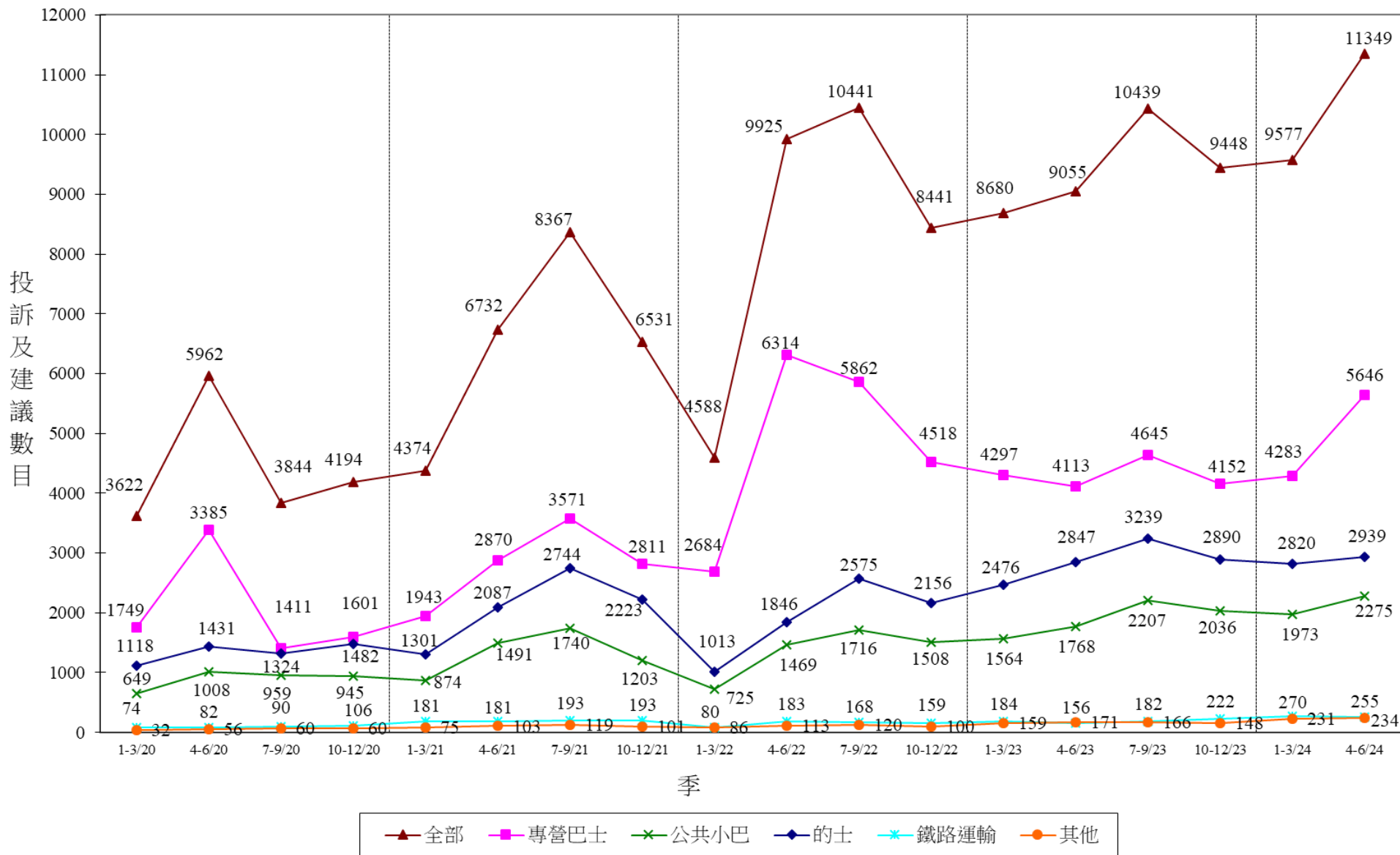
* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註： (1) 不包括由四位投訴人在上季內提出共 1 519 宗個案（包括 915 宗有關九巴、322 宗有關城巴（市區及新界）、42 宗有關城巴（大嶼山）、46 宗有關龍運、121 宗有關過海隧巴及 73 宗有關非專營巴士服務的個案）。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 宗有關非專營巴士服務的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

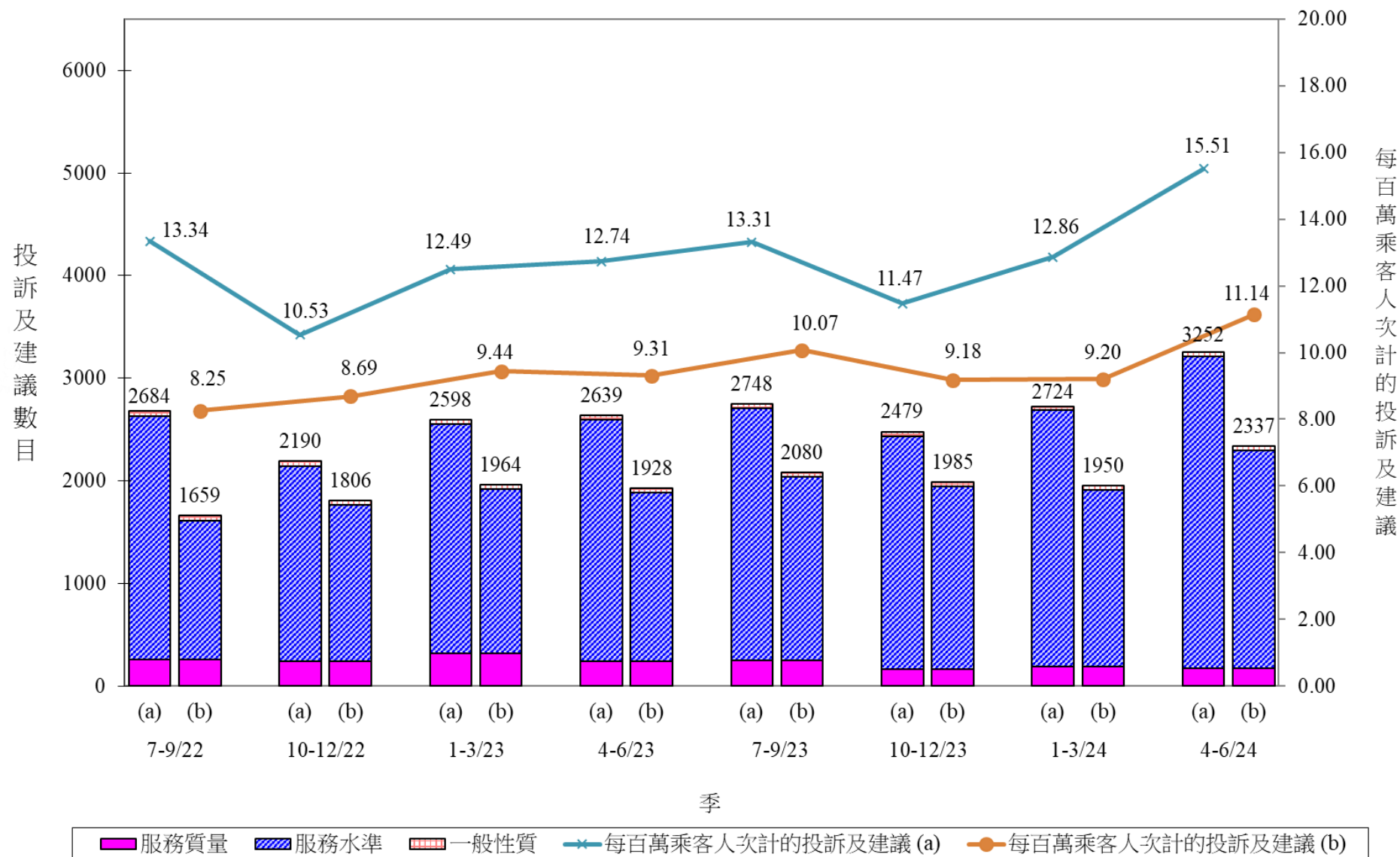
(3) 不包括由三位投訴人在上季內提出共 745 宗個案（包括 711 宗有關九巴、12 宗有關新巴、兩宗有關城巴（大嶼山）、九宗有關龍運、九宗有關過海隧巴及兩宗有關非專營巴士的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零二零年一月至二零二四年六月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

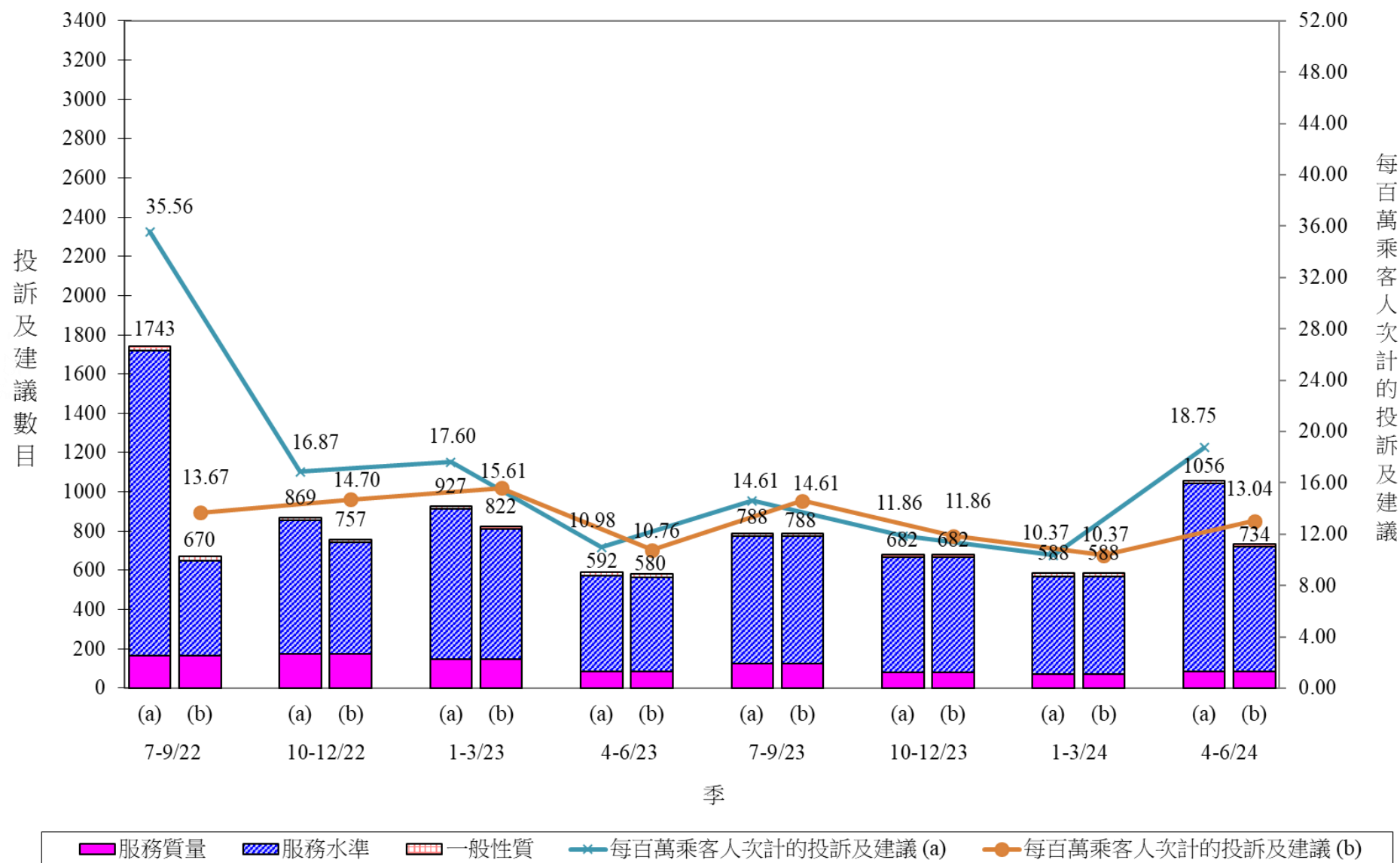
附件 F (i)



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

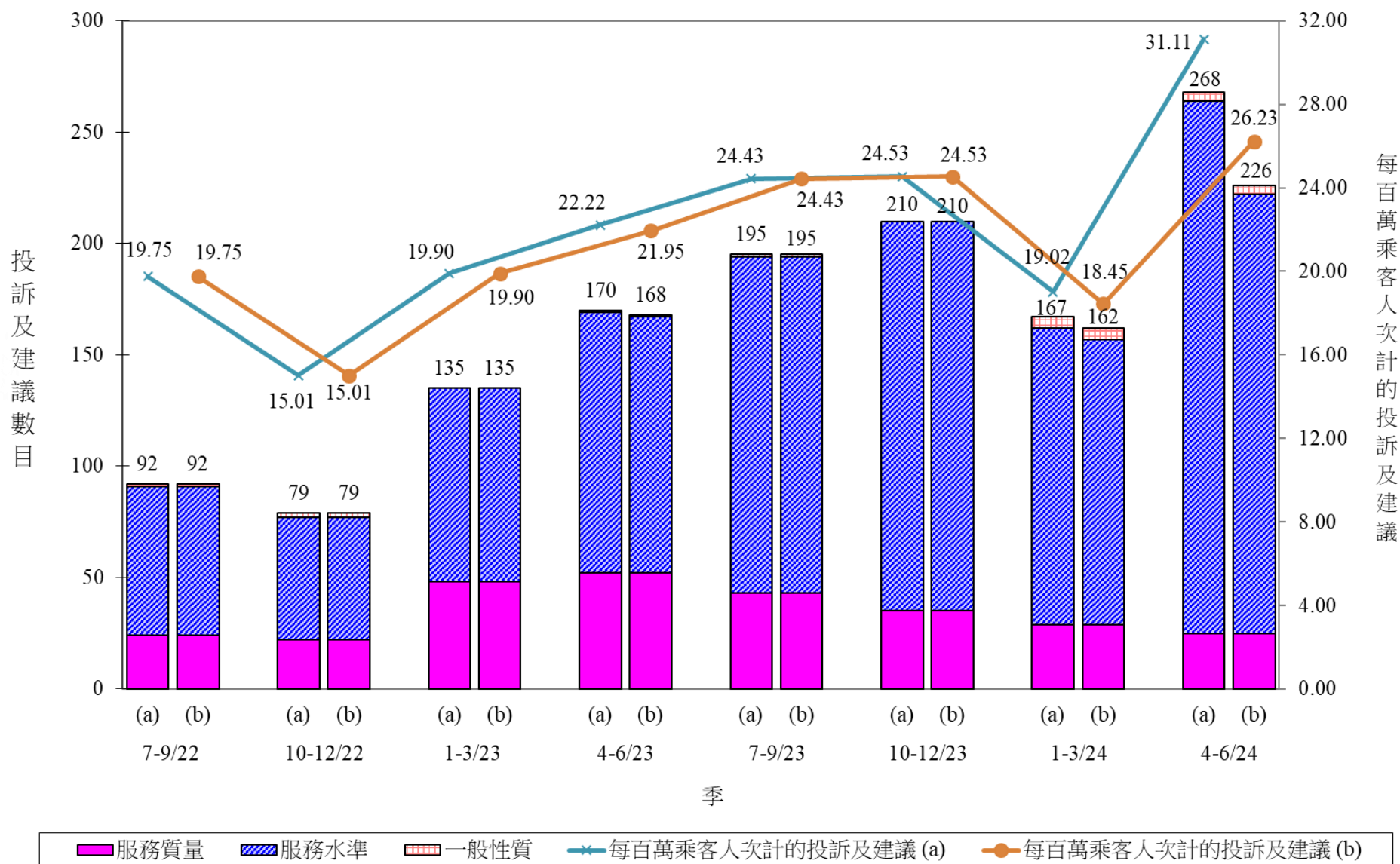


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

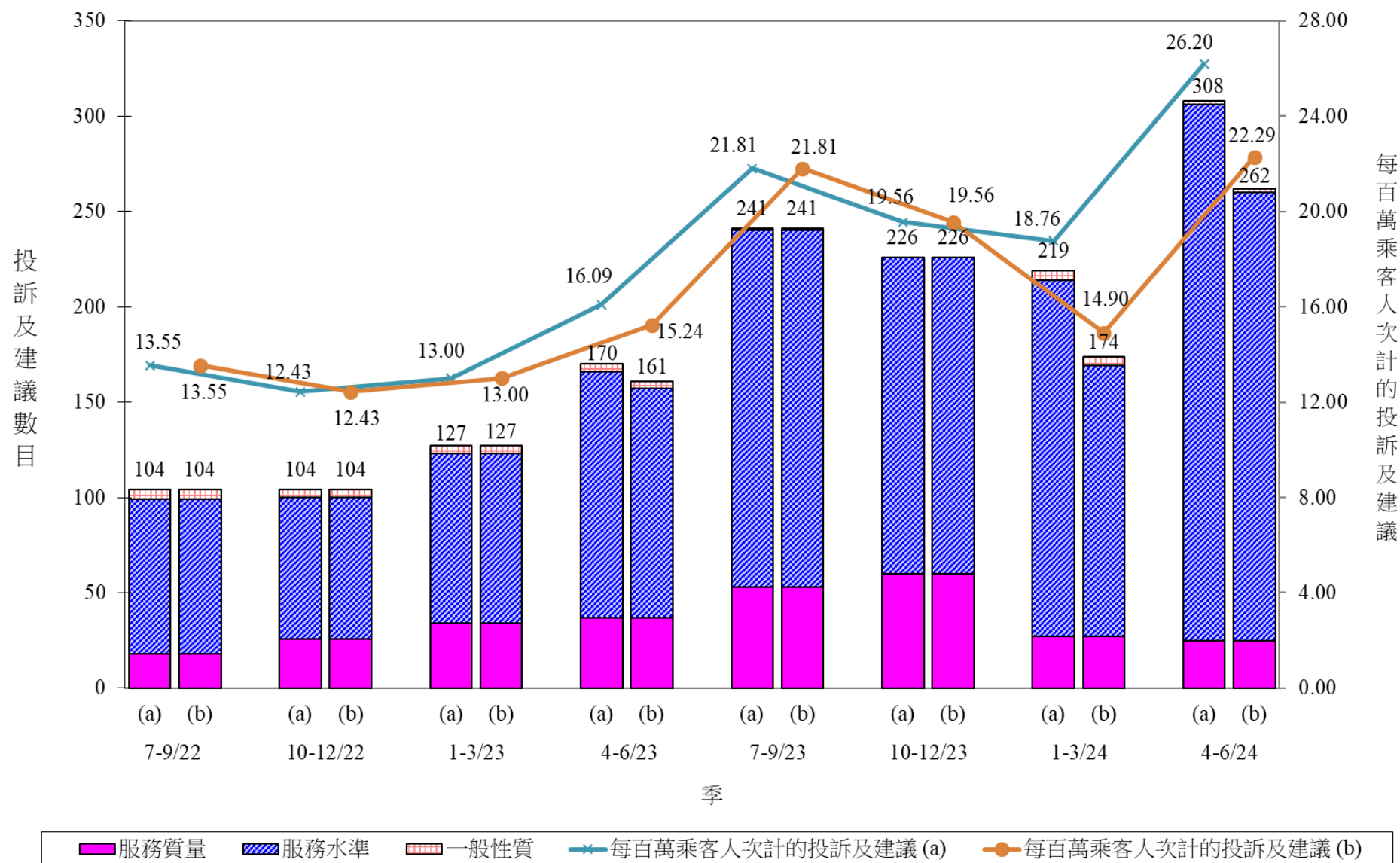


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

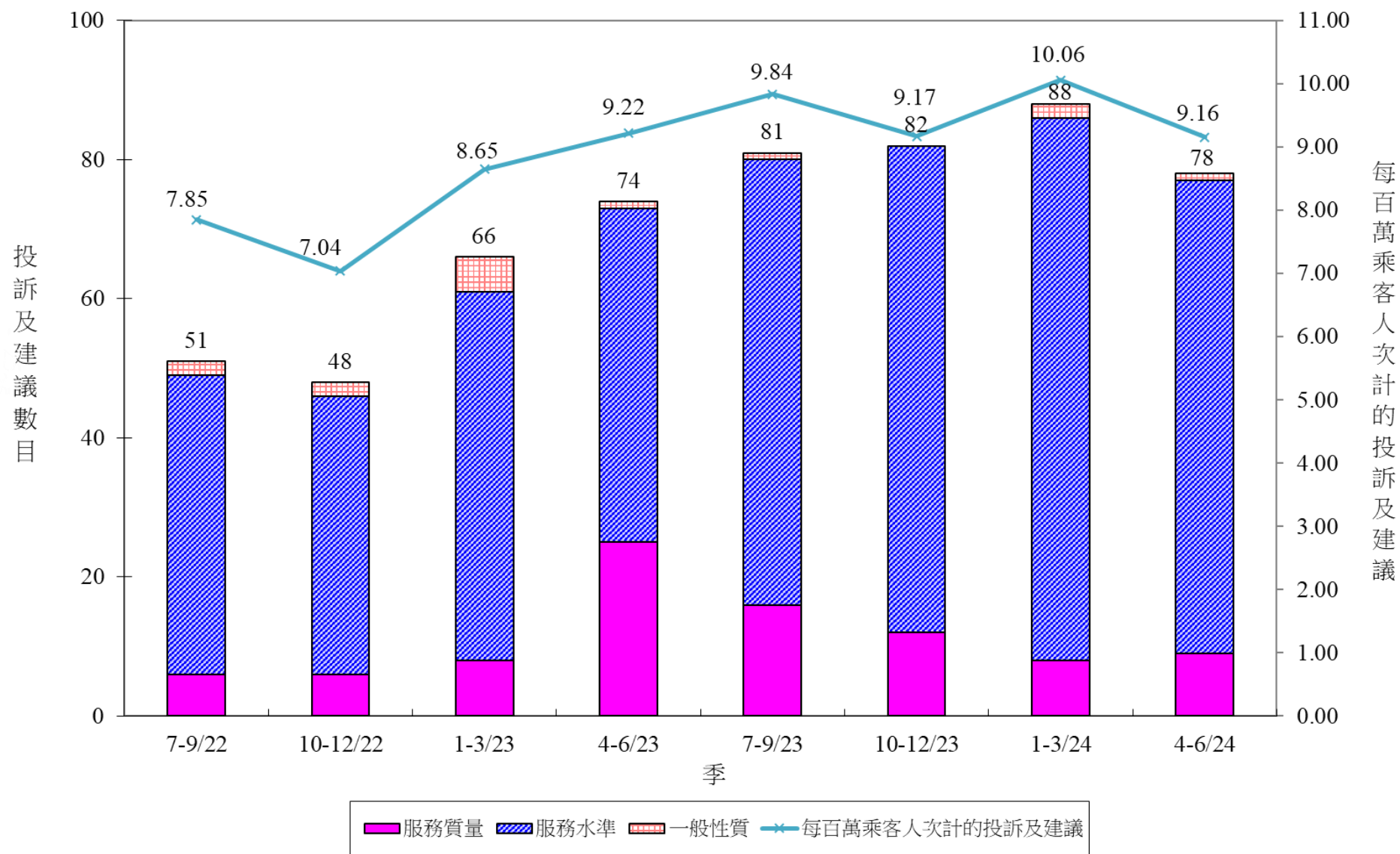


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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。

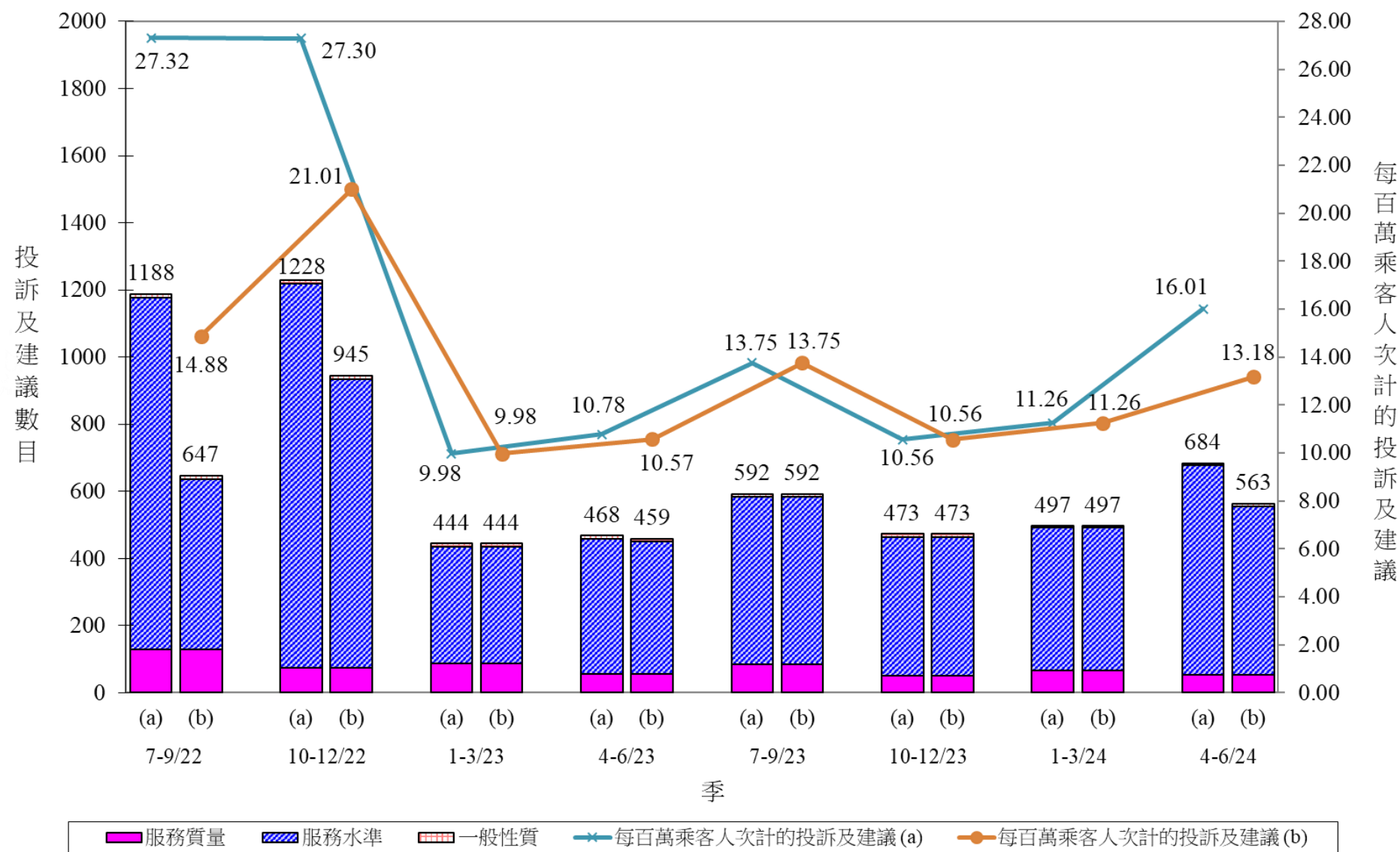
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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。

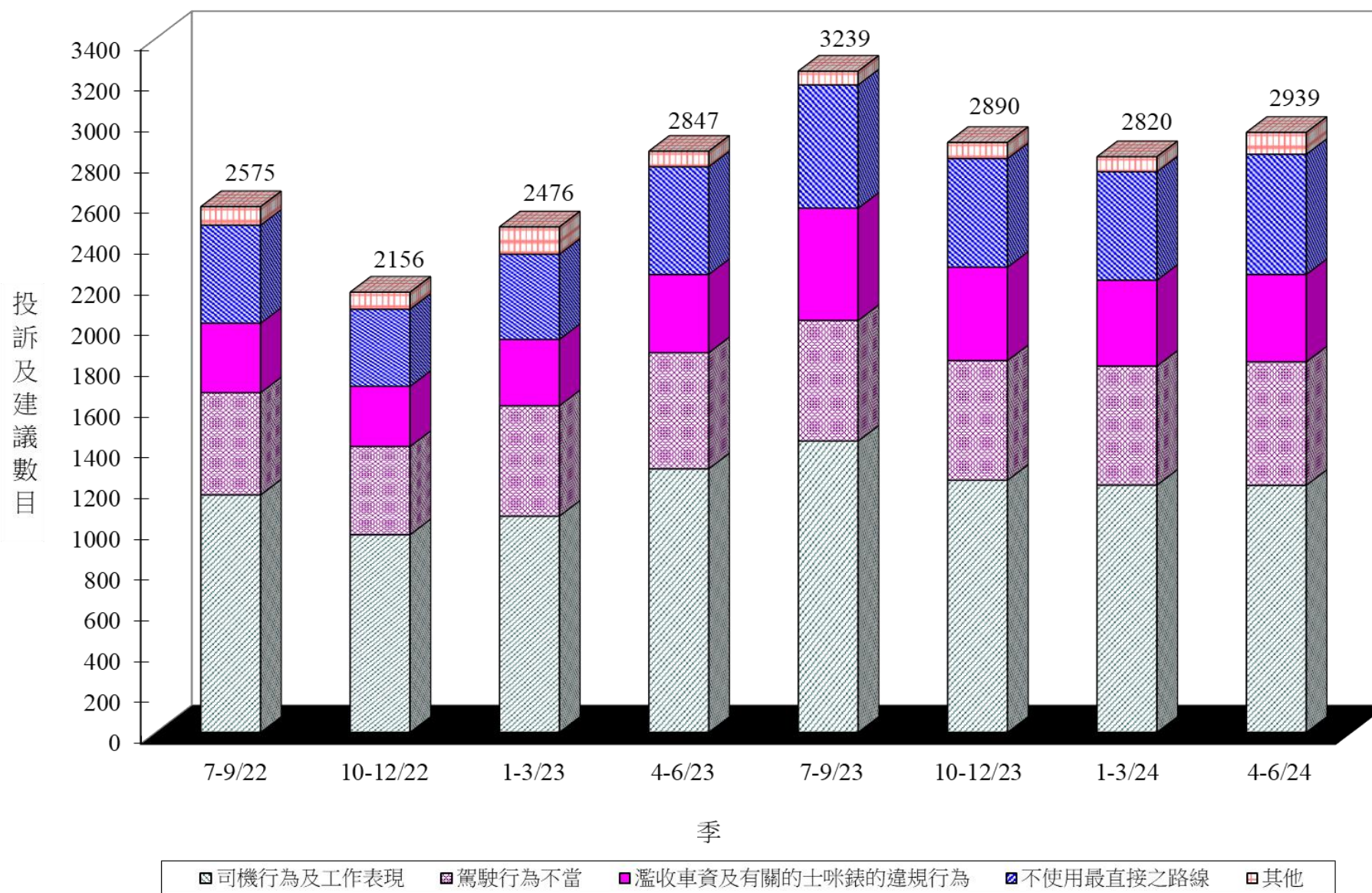
有關專營巴士服務的投訴及建議
(二零二四年四月至六月)

<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）	3 252 (2 337)	15.51 (11.14)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	1 056 (734)	18.75 (13.04)
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	268 (226)	31.11 (26.23)
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	78	9.16
龍運巴士公司	308 (262)	26.20 (22.29)
過海隧巴 ⁽¹⁾	684 (563)	16.01 (13.18)
合計	5 646 (4 200)	16.72 (12.44)

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) 四位投訴人提出共1 446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>(1.4.23-30.6.23)</u>	<u>上季</u> <u>(1.1.24-31.3.24)</u>	<u>今季</u> <u>(1.4.24-30.6.24)</u>
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	433	447	457
(ii) 拒載	750	665	636
(iii) 兜客	1	5	8
(iv) 拒絕駛達目的地	91	76	88
(v) 未有展示司機證	15	16	16
(vi) 不正確展示司機證	1	2	5
小計	1 291	1 211	1 210
(b) 駕駛行為不當	569	583	605
(c) 濫收車資	343	380	384
(d) 有關的士咪錶的違規行為	40	41	44
(e) 不使用最直接可行之路線	528	531	589
(f) 其他 ⁽¹⁾	76	74	107
合計	2 847	2 820	2 939

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
(二零二四年四月至六月)

附件 I(i)

投訴/建議性質 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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞／阻塞	4	3	3	6	8	2	3	4	12	5	3	12	7	7	3	278	5	2	-	367
(b) 交通管理	6	4	4	3	11	3	3	5	3	2	3	4	7	10	2	3	4	4	-	81
(c) 增設交通標誌及設備	1	5	1	2	9	-	5	-	2	4	1	5	-	2	1	2	-	1	-	41
(d) 泊車設施	-	1	-	1	-	3	1	2	1	-	1	1	2	-	1	2	2	1	1	20
小計	11	13	8	12	28	8	12	11	18	11	8	22	16	19	7	285	11	8	1	509
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	3	2	-	2	4	-	1	1	-	1	-	4	2	1	2	1	-	-	-	24
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	1	1	17	3	2	1	1	1	2	22	1	-	-	-	1	56
(c) 行車道標記	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	4	3	1	2	6	1	18	4	3	2	1	5	4	23	3	1	-	-	1	82
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	25	21	18	10	43	18	53	34	47	16	22	99	42	28	11	14	7	4	1	513
(b) 其他執法事宜	7	7	7	4	27	11	17	14	32	6	9	12	52	8	7	6	16	7	5	254
小計	32	28	25	14	70	29	70	48	79	22	31	111	94	36	18	20	23	11	6	767
合計	47	44	34	28	104	38	100	63	100	35	40	138	114	78	28	306	34	19	8	1358

有關交通及道路情況的投訴及建議⁽¹⁾
(二零二四年四月至六月)

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		
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞／阻塞	4	3	3	6	8	2	3	4	12	5	3	12	7	7	3	5	5	2	-	94
(b) 交通管理	6	4	4	3	11	3	3	5	3	2	3	4	7	10	2	3	4	4	-	81
(c) 增設交通標誌及設備	1	5	1	2	9	-	5	-	2	4	1	5	-	2	1	2	-	1	-	41
(d) 泊車設施	-	1	-	1	-	3	1	2	1	-	1	1	2	-	1	2	2	1	1	20
小計	11	13	8	12	28	8	12	11	18	11	8	22	16	19	7	12	11	8	1	236
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	3	2	-	2	4	-	1	1	-	1	-	4	2	1	2	1	-	-	-	24
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	1	1	17	3	2	1	1	1	2	22	1	-	-	-	1	56
(c) 行車道標記	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
小計	4	3	1	2	6	1	18	4	3	2	1	5	4	23	3	1	-	-	1	82
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	25	21	18	10	43	18	53	34	47	16	22	99	42	28	11	14	7	4	1	513
(b) 其他執法事宜	7	7	7	4	27	11	17	14	32	6	9	12	52	8	7	6	16	7	5	254
小計	32	28	25	14	70	29	70	48	79	22	31	111	94	36	18	20	23	11	6	767
合計	47	44	34	28	104	38	100	63	100	35	40	138	114	78	28	306	34	19	8	1085

註：(1) 不包括由一位投訴人在此季內提出共 273 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)。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議

投訴／建議性質	2023年 1月至6月	2024年 1月至6月	增／減
(A) 服務質量			
(1) 班次	246	244	-0.8%
(2) 路線	12	12	-
(3) 服務時間	7	4	-42.9%
(4) 設置車站	8	17	+112.5%
小計	273	277	+1.5%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	1 076	1 251	+16.3%
(2) 路線依循情況	114	137	+20.2%
(3) 駕駛行為不當	513	641	+25.0%
(4) 員工(包括司機)	858	1 300	+51.5%
行為及工作表現			
(5) 濫收車費	103	130	+26.2%
(6) 清潔	27	56	+107.4%
(7) 車輛狀況	47	57	+21.3%
(8) 乘客服務及設施	93	123	+32.3%
小計	2 831	3 695	+30.5%
(C) 一般性質*	55	49	-10.9%
合計	3 159	4 021	+27.3%

* 這些投訴主要是有關綠色專線小巴引致交通阻塞(二零二四年一月至六月共有31宗，而二零二三年同期則有36宗)。

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
駕駛行為不當個案的分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>2024 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>增／減</u>
(1) 未待乘客安全上落車便開車	79	101	+27.8%
(2) 高速駕駛	87	94	+8.0%
(3) 在限制區／切線上落乘客	71	67	-5.6%
(4) 乘客被車門夾到	27	57	+111.1%
(5) 上落乘客的位置與小巴站相距較遠	23	42	+82.6%
(6) 衝燈	19	32	+68.4%
(7) 駕駛時使用流動電話	19	31	+63.2%
(8) 沒有讓路給行人／車輛	25	28	+12.0%
(9) 超載	18	28	+55.6%
(10) 突然煞車	13	18	+38.5%
(11) 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	5	17	+240.0%
(12) 行車顛簸	11	16	+45.5%
(13) 突然切線／超車時越過路面實線	15	13	-13.3%
(14) 慢駛	9	13	+44.4%
(15) 不遵從交通標誌／措施指示	18	12	-33.3%
(16) 其他	74	72	-2.7%
合計	513	641	+25.0%

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
員工行為及工作表現個案的分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023 年 1 月至 6 月</u>	<u>2024 年 1 月至 6 月</u>	<u>增／減</u>
(1) 沒有讓乘客上車	507	816	+60.9%
(2) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣	162	224	+38.3%
(3) 沒有在乘客指定的位置／小巴站讓乘客下車	71	94	+32.4%
(4) 沒有展示司機證	27	36	+33.3%
(5) 站長辱罵乘客／對乘客態度惡劣	5	17	+240.0%
(6) 等候乘客時間過長	23	15	-34.8%
(7) 向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的錯誤資訊	1	14	+1300.0%
(8) 站長沒有控制乘客／車輛	7	11	+57.1%
(9) 沒有向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的資訊	4	9	+125.0%
(10) 其他	51	64	+25.5%
合計	858	1 300	+51.5%

有關綠色專線小巴服務的投訴及建議
各區個案的分項數字

<u>地區</u>	<u>2023 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>2024 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>增／減</u>
(1) 沙田	341	509	+49.3%
(2) 觀塘	339	397	+17.1%
(3) 葵青	262	329	+25.6%
(4) 黃大仙	172	304	+76.7%
(5) 南區	172	275	+59.9%
(6) 西貢	217	266	+22.6%
(7) 北區	204	237	+16.2%
(8) 大埔	205	213	+3.9%
(9) 元朗	186	213	+14.5%
(10) 荃灣	151	209	+38.4%
(11) 九龍城	129	182	+41.1%
(12) 油尖旺	162	170	+4.9%
(13) 屯門	193	167	-13.5%
(14) 東區	98	153	+56.1%
(15) 中西區	116	145	+25.0%
(16) 深水埗	73	83	+13.7%
(17) 灣仔	67	80	+19.4%
(18) 離島	2	1	-50.0%
(19) 一般性質	70	88	+25.7%
合計	3 159	4 021	+27.3%

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023年 1月至6月</u>	<u>2024年 1月至6月</u>	<u>增／減</u>
(A) 服務水準			
(1) 駕駛行為不當	65	86	+32.3%
(2) 員工(包括司機) 行為及工作表現	43	63	+46.5%
(3) 濫收車費	16	17	+6.3%
(4) 清潔	2	4	+100.0%
(5) 車輛狀況	3	2	-33.3%
(6) 乘客服務及設施	4	3	-25.0%
小計	133	175	+31.6%
(B) 一般性質*	40	52	+30.0%
合計	173	227	+31.2%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴服務不足(二零二四年一月至六月共有24宗，而二零二三年同期則有17宗)。

有關紅色小巴服務的投訴及建議
駕駛行為不當個案的分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023 年 1 月至 6 月</u>	<u>2024 年 1 月至 6 月</u>	<u>增／減</u>
(1) 高速駕駛	12	24	+100.0%
(2) 在限制區／切線上落乘客	13	10	-23.1%
(3) 駕駛時使用流動電話	8	9	+12.5%
(4) 超載	10	6	-40.0%
(5) 突然切線／超車時越過路面實線	4	5	+25.0%
(6) 乘客被車門夾到	3	5	+66.7%
(7) 沒有讓路給行人／車輛	1	5	+400.0%
(8) 衝燈	1	4	+300.0%
(9) 不遵從交通標誌／措施指示	5	2	-60.0%
(10) 駕駛時不當／過度使用通訊器材	2	2	-
(11) 未待乘客安全上落車便開車	2	2	-
(12) 駕駛時聆聽聲頻節目／觀看視聽節目	1	2	+100.0%
(13) 突然煞車	-	2	-
(14) 其他	3	8	+166.7%
合計	65	86	+32.3%

有關紅色小巴服務的投訴及建議
員工行為及工作表現個案的分項數字

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2023 年 1 月至 6 月</u>	<u>2024 年 1 月至 6 月</u>	<u>增／減</u>
(1) 辱罵乘客／對乘客態度惡劣	17	19	+11.8%
(2) 沒有讓乘客上車	9	15	+66.7%
(3) 沒有在乘客指定的位置／小巴站讓乘客下車	6	14	+133.3%
(4) 吸煙	3	3	-
(5) 沒有展示司機證	2	3	+50.0%
(6) 等候乘客時間過長	2	1	-50.0%
(7) 沒有向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的資訊	-	1	-
(8) 不正確展示司機證	-	1	-
(9) 向乘客提供路線／目的地／車費／班次時間表的錯誤資訊	2	-	-100.0%
(10) 其他	2	6	+200.0%
合計	43	63	+46.5%

有關紅色小巴服務的投訴及建議
各區個案的分項數字

<u>地區</u>	<u>2023 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>2024 年</u> <u>1 月至 6 月</u>	<u>增／減</u>
(1) 油尖旺	27	47	+74.1%
(2) 觀塘	33	39	+18.2%
(3) 元朗	18	28	+55.6%
(4) 黃大仙	14	17	+21.4%
(5) 九龍城	19	16	-15.8%
(6) 荃灣	12	15	+25.0%
(7) 深水埗	15	13	-13.3%
(8) 葵青	6	10	+66.7%
(9) 南區	4	9	+125.0%
(10) 北區	5	7	+40.0%
(11) 東區	2	7	+250.0%
(12) 屯門	-	7	-
(13) 西貢	6	4	-33.3%
(14) 大埔	3	4	+33.3%
(15) 中西區	2	3	+50.0%
(16) 灣仔	5	-	-100.0%
(17) 一般性質	2	1	-50.0%
合計	173	227	+31.2%

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。