

# 交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零二四年七月一日至九月三十日)

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：[www.tcu.gov.hk](http://www.tcu.gov.hk)

電郵地址：[info@tcu.gov.hk](mailto: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 有關的士服務的投訴及建議	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<sup>1</sup>

本報告書為二零二四年第三份季報，匯報二零二四年七月一日至九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 14 519 宗<sup>2</sup> 投訴及建議，包括 230 宗<sup>3</sup> 純粹建議。大約 79% 的個案（即 11 481 宗）透過交通投訴組網上投訴／建議表格和電郵收到，21%（即 3 025 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 12 788 宗<sup>4</sup> 上升 13.5%<sup>2</sup>，與二零二三年同季的 11 500 宗<sup>5</sup> 比較，則上升 26.3%<sup>2</sup>。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 230<sup>3</sup> 宗純粹建議中，有 218<sup>3</sup> 宗有關公共交通服務，其中 202 宗關於專營巴士服務，另有 12 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 8 863 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 8 347 宗（94%）證實成立，不成立的有兩宗（少於 1%），其餘 514 宗（6%）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，其個案將轉介

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 在 14 519 宗投訴及建議中，有七位投訴人提出共 1 698 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 12 821 宗，與上季的 10 996 宗（見註 4）相比，增幅為 16.6%。與二零二三年同季的 10 832 宗（見註 5）相比，增幅為 18.4%。不包括這些投訴的分類載於附件 A(i)(b)。

<sup>3</sup> 在 230 宗純粹建議中，有 218 宗有關公共交通服務。在該 218 宗個案中，有 167 宗由一位市民提出。

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 在 11 500 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 10 832 宗。

予警方作進一步調查。在二零二四年七月至九月，警方告知本組較早前轉介的 538 宗<sup>6</sup>個案的最新進展，當中有 14 名<sup>6</sup>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 12 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 13 160 宗<sup>7</sup>，較上季的 11 349 宗<sup>8</sup>上升 16.0%<sup>7</sup>，與二零二三年同季的 10 439 宗<sup>9</sup>比較，則上升 26.1%<sup>7</sup>。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 6 232 宗<sup>10</sup>，較上季的 5 646 宗<sup>11</sup>上升 10.4%<sup>10</sup>，與二零二三年同季的 4 645 宗<sup>12</sup>比較，則上升 34.2%<sup>10</sup>。

---

<sup>6</sup> 數字已包括第 22 段中所述的的士個案。

<sup>7</sup> 在 13 160 宗投訴及建議中，有五位投訴人提出共 1 346 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 11 814 宗，與上季的 9 830 宗（見註 8）相比，增幅為 20.2%。與二零二三年同季的 9 771 宗（見註 9）相比，增幅為 20.9%。不包括這些投訴的分類載於附件 E(i)(b)。

<sup>8</sup> 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。

<sup>9</sup> 在 10 439 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 9 771 宗。

<sup>10</sup> 在 6 232 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 125 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 5 107 宗，與上季的 4 200 宗（見註 11）相比，增幅為 21.6%。與二零二三年同季的 3 977 宗（見註 12）相比，增幅為 28.4%。

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> 在 4 645 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 3 977 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 4 036 宗<sup>13</sup>，上季有 3 252 宗<sup>14</sup>，二零二三年同季則有 2 748 宗<sup>15</sup>。今季的 4 036 宗<sup>13</sup> 個案中，涉及服務質量的個案有 281 宗（7.0%），而涉及服務水準的個案則有 3 712 宗（92.0%）。

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））服務的投訴及建議共有 794 宗<sup>16</sup>，上季有 1 056 宗<sup>17</sup>，二零二三年同季則有 788 宗。今季的 794 宗個案中，涉及服務質量的個案有 116 宗（14.6%），而涉及服務水準的個案則有 659 宗（83.0%）。

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 267 宗<sup>18</sup>，上季有 268 宗<sup>19</sup>，二零二三年同季則有 195 宗。今季的 267 宗個案中，涉及服務質量的個案有 30 宗（11.2%），而涉及服務水準的個案則有 233 宗（87.3%）。

12. 今季有關龍運巴士公司服務的投訴及建議共有 318 宗<sup>20</sup>，上季有 308 宗<sup>21</sup>，二零二三年同季則有 241 宗。今季的 318 宗個案中，涉及服務質量的個案有 20 宗（6.3%），而涉及服務水準的個案則有 294 宗（92.5%）。

---

<sup>13</sup> 在 4 036 宗投訴及建議中，有四位投訴人提出共 1 032 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 3 004 宗。

<sup>14</sup> 在 3 252 宗投訴及建議中，有三位投訴人提出共 915 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 337 宗。

<sup>15</sup> 在 2 748 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 668 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 2 080 宗。

<sup>16</sup> 在 794 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 15 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 779 宗。

<sup>17</sup> 在 1 056 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 322 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 734 宗。

<sup>18</sup> 在 267 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 252 宗。

<sup>19</sup> 在 268 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 42 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 226 宗。

<sup>20</sup> 在 318 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 55 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 263 宗。

<sup>21</sup> 在 308 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 46 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 262 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 105 宗，上季有 78 宗，二零二三年同季則有 81 宗。今季的 105 宗個案中，涉及服務質量的個案有八宗（7.6%），而涉及服務水準的個案則有 95 宗（90.5%）。

14. 今季有關過海隧巴服務<sup>22</sup>的投訴及建議共有 712 宗<sup>23</sup>，上季有 684 宗<sup>24</sup>，二零二三年同季則有 592 宗。今季的 712 宗個案中，涉及服務質量的個案有 89 宗（12.5%），而涉及服務水準的個案則有 609 宗（85.5%）。

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 254 宗<sup>25</sup>，上季有 206 宗<sup>26</sup>，二零二三年同季則有 139 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 2 710 宗，較上季的 2 275 宗上升 19.1%，與二零二三年同季的 2 207 宗比較，則上升 22.8%。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 95.6%（即 2 591 宗），較上季的 2 157 宗上升 20.1%，與

---

<sup>22</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>23</sup> 在 712 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共八宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 704 宗。

<sup>24</sup> 在 684 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 121 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 563 宗。

<sup>25</sup> 在 254 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 92 宗投訴（涉及服務水準）。不包括這些投訴的數字為 162 宗。

<sup>26</sup> 在 206 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 73 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 133 宗。

二零二三年同季的 2 108 宗比較，則上升 22.9%。今季的 2 591 宗個案中，涉及服務質量的個案有 196 宗（7.6%），而涉及服務水準的個案則有 2 351 宗（90.7%）。

19. 其餘 4.4%的個案（即 119 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議，較上季的 118 宗上升 0.8%，與二零二三年同季的 99 宗比較，則上升 20.2%。

## 的士服務

20. 今季有關的士服務的個案共有 3 438 宗，較上季上升 17.0%，與二零二三年同季比較，則上升 6.1%。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 3 438 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 3 310 宗（96.3%），上季則有 2 832 宗（96.4%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括不採用最直接可行的路線、駕駛行為不當、司機拒載、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 833 宗（25.2%）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 432 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	7 (9)	2 (2)
(b) 投訴人撤銷投訴	140 (168)	32 (32)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	285 (347)	66 (66)
	<u><b>432 (524)</b></u>	<u><b>100 (100)</b></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. 在上季被票控的九宗個案中，有兩位的士司機被法庭<sup>27</sup>裁定干犯交通罪行。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 486 宗<sup>28</sup>涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 255 宗，二零二三年同季則有 182 宗。今季的 486 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 460 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 40 宗，上季及二零二三年同季分別有 28 宗及 27 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 492 宗<sup>29</sup>，上季有 367 宗<sup>30</sup>，二零二三年同季則有 143 宗。投訴涉及的地區詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	
港島	72 <sup>31</sup>	(16)
九龍	105 <sup>32</sup>	(29)

---

<sup>27</sup> 截至 2024 年九月底，其他被票控案件尚未有結果。

<sup>28</sup> 在 486 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 129 宗投訴（涉及港鐵服務）。不包括這些投訴的數字為 357 宗。

<sup>29</sup> 在 492 宗投訴及建議中，有兩位投訴人提出共 352 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 140 宗。

<sup>30</sup> 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。

<sup>31</sup> 在 72 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 38 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 34 宗。

<sup>32</sup> 在 105 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 62 宗投訴。不包括這些投訴的數字為 43 宗。

新界	313 <sup>33</sup>	(322) <sup>34</sup>
其他（一般事宜及 隧道區域等）	2	(0)
<b>總數</b>	<b>492<sup>29</sup></b>	<b>(367)<sup>30</sup></b>

（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（254宗<sup>35</sup>）、九龍城（70宗<sup>36</sup>）及中西區（46宗<sup>37</sup>）。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 82 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 81 宗及 41 項，二零二三年同季的數目則分別為 81 宗及 27 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 40 宗，上季的數目為 82 宗，二零二三年同季的數目是 59 宗。今季的 40 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 26 宗，而涉及交通標誌及設備的投訴則有 14 宗。

<sup>33</sup> 在 313 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 252 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 61 宗。

<sup>34</sup> 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。

<sup>35</sup> 在 254 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 252 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為兩宗。

<sup>36</sup> 在 70 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 59 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為 11 宗。

<sup>37</sup> 在 46 宗投訴及建議中，有一位投訴人提出共 38 宗投訴。不包括這些投訴的數字分別為八宗。

32. 涉及較多有關道路情況的投訴的地區為灣仔、中西區、元朗、屯門及葵青（各三宗）。涉及較多有關交通標誌及設備的投訴的地區為觀塘及深水埗（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 643 宗，較上季的 767 宗下跌 16.2%，與二零二三年同季的 656 宗比較，則下跌 2.0%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車（401 宗），衝紅燈／不讓行人先過馬路或不讓路予其他車輛（66 宗），不遵從交通標誌／計劃的指示（62 宗）及等候過久引致交通阻塞（59 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（69 宗）、油尖旺（43 宗）、元朗（36 宗）、及東區（31 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

在二零二四年九月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) 有關交通擠塞的投訴及建議；
  - (b) 有關過海巴士服務的投訴及建議；
  - (c) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
  - (d) 交通投訴組二零二四年第二號季報。
2. 各委員同意應呈遞以下文件予交通諮詢委員會審閱：
- (a) 有關公共小巴服務的投訴及建議；以及
  - (b) 交通投訴組二零二四年第二號季報。

### 有關城巴第 A12 號線服務調整的建議

3. 一些市民關注到城巴第 A12 號線（小西灣（藍灣半島）—機場（地面運輸中心））經西環的行車路線，對東區乘客造成不便。他們認為，城巴第 A10 號線（鴨脷洲（利樂街）—機場（地面運輸中心））已提供西環與機場之間的巴士服務，因此建議取消城巴第 A12 號線在西環的所有巴士站，為來往東區與機場的乘客提供更直接的巴士服務。

4. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時表示，為了向東區乘客提供更直接的機場巴士服務，運輸署和巴士公司已在「2024-2025 年度巴士路線計劃」中提出建議，修改城巴第 A12 號線的行車路線，大部分來回方向的班次不再繞經西環。經諮詢相關區議會的交通及運輸事務委員會後，上述城巴第 A12 號線的服務已於二零二四年七月二十一日作出調整。

5. 運輸署的意見已轉達有關市民，他們並無再提出意見。

## 有關彩盈邨電單車泊車位不足的關注

6. 一名市民關注到彩盈邨及附近地方的電單車泊車位不足。他投訴彩盈邨的電單車月租泊車位經常爆滿。由於附近停車場的泊車位有限但需求甚殷，因此對駕駛電單車人士造成不便。他促請運輸署在區內提供更多電單車泊車位，滿足居民的需求。

7. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時表示，政府現時提供泊車位的政策，是優先配合商用車輛的泊車需求，並在整體發展容許的情況下，提供適量的私家車泊車位，但不鼓勵乘客棄用公共交通工具而轉用私家車，以免令路面交通更擠塞。

8. 此外，運輸署回應表示明白該名市民十分關注彩盈邨及附近地方電單車泊車位的需求問題。運輸署正與相關工程部門跟進，在彩霞道盈安樓對面提供 13 個路邊電單車泊車位，供市民使用。運輸署亦已要求彩盈邨的管理處，探討是否可以在屋邨範圍內提供更多電單車泊車位，以照顧邨內居民對電單車的需求。

9. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

## 有關九巴第 270A 號線服務不足的投訴

10. 一名市民投訴九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）來往上水與尖沙咀東的第 270A 號線服務不足。由於該條路線的巴士（往上水方向）在平日下午繁忙時間經常滿座，他難以上車。他不滿提供予北區乘客的巴士服務不足以滿足乘客的需求。他促請運輸署檢討情況，並提高九巴第 270A 號線的服務水平，以應付北區乘客的需求。

11. 有關個案已轉交運輸署考慮。運輸署回覆時表示已進行實地視察，以評估九巴第 270A 號線的實際乘客需求和服務水平。該署發現第 270A 號線（往上水方向）在平日下午繁忙時間的班次為平均 20 分鐘一班，平均載客量為 80%，脫班情況亦有出現。運輸署已就此事與九巴會面，促請九巴按照服務詳情表訂明的時間表提供巴士服務，並密切監察實際乘客需求，靈活調配巴士以應付市民的出行需要。同時，九巴已收集乘客數字，並自二零二四年九月二十三日起提高服務水平，增加第 270A 號線的班次至平日早上繁忙時間每 12 至 15 分鐘一班（往尖沙咀方向），以及下午繁忙時間每 10 至 15 分鐘一班（往上水方向），以滿足乘客的需求。

12. 運輸署的回覆已轉達該名市民，他並無再提出意見。

## 第三章 專題文章

### 有關的士服務的投訴及建議

#### 背景

的士服務是其中一個經常引起投訴的主要範疇。有關的士服務的投訴及建議，平均約佔公共交通服務個案總數約30%。

#### 投訴及建議統計數字

2. 過去五年有關的士服務的投訴及建議趨勢如下：

年份	投訴／建議數目	增／減
2019	10 318 (33.10)	-
2020	5 355 (22.17)	-48.1% (-33.0%)
2021	8 355 (30.02)	+56.0% (+35.4%)
2022	7 590 (29.24)	-9.2% (-2.6%)
2023	11 452 (43.02)	+50.9% (+47.1%)
2024	9 197 (48.68)	-

(截至 2024 年 9 月 30 日)

(註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴／建議數目。)

3. 在二零二四年一月至九月期間，交通投訴組共接獲9 197宗有關的士服務的投訴及建議，即每百萬乘客人次計有48.68宗投訴／建議；與二零二三年同期接獲的8 562宗及每百萬乘客人次計有42.65宗投訴／建議比較，分別上升7.4%及14.1%。的士服務的投訴及建議按性質的分類載於附件J。在這9 197宗投訴及建議中，有2 070部的士(以車輛登記號碼識別)及133名的士司機(以的士司機證號碼識別)在一年內涉及多於一宗投訴。

4. 在收到的9 197宗個案中，有關的士司機違規行為的個案有8 888宗(即97%)，二零二三年同期該類個案則有8 285宗(即97%)。在各種的士司機違規行為中，投訴司機拒載(1 919宗)、不使用最直接

可行之路線（1 848宗）、司機駕駛行為不當（1 847宗）和司機舉止無禮和不守規矩（1 502宗）的個案相對較多。

5. 除了涉及的士司機違規行為的投訴外，另有309宗投訴關乎的士阻塞交通及其他事宜（例如車身狀況、乘客服務及設施等）。本組亦接獲有關處理的士服務投訴機制的意見。

6. 在二零二四年一月至九月期間，有180宗與旅客有關的個案。旅客提出的投訴大多涉及濫收車資（83宗）、不使用最直接可行之路線（35宗）和司機舉止無禮和不守規矩（26宗）。

7. 在180宗與旅客有關的個案中，分別有33宗及15宗涉及來往香港國際機場及西九龍站的的士車程。另外亦有接獲山頂及山頂纜車總站（18宗）和香港迪士尼樂園（13宗）等旅遊景點的旅客投訴。

## 改善措施

### *運輸署用以整合投訴個案記錄的內部資料庫*

8. 運輸署已開發了一個內部資料庫，協助該署更有效地掌握整體的士服務質素，分析針對個別車輛或個別公司其下車輛的投訴是否有上升趨勢，並按個案情況作出適當跟進及針對性行動。對於屢被投訴的的士車主及司機，運輸署會聯絡有關的士車主／司機，促請他們作出改善，並向警方提供他們的資料，以便警方作出適當跟進調查及執法行動。運輸署亦會視乎需要，要求警方在各個黑點加強執法行動，打擊濫收車資、拒載等罪行。

### *改善的士司機行為*

9. 政府一直與的士業界緊密合作，以協助業界提升的士服務質素。運輸署於二零一八年一月改組並成立的士服務質素委員會。該委員會作為一個多方平台，討論各項推動革新的策略及措施，以提升現有的士的服務質素。自委員會成立以來，運輸署出版和更新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指南》，詳述的士司機應有的行為及工作表現。在宣傳工作方面，運輸署亦舉辦「的士服務嘉許計劃」，以表揚服務卓越的的士司機及服務管理團隊，從而提升的士從業員的專業形象。此外，運輸署亦出版《的士通訊》，向的士司機宣揚優質

服務的信息，並不時舉辦安全駕駛研討會，以提高的士司機的安全及正確駕駛意識。

### **駕駛時使用流動通訊設備**

10. 政府知悉社會關注到駕駛者，特別是士司機，駕駛時在儀錶板上擺放多部流動電話的情況，同時亦理解駕駛者或有實際需要使用流動電話或其他設備，例如獲取導航、實時交通情況及泊車位等資訊。在平衡道路安全、實際情況、業界需要與科技發展等各個考慮因素和參考其他地區的做法後，運輸署正籌備法例修訂建議，通過規管流動通訊設備的數量、尺寸和放置地方，限制駕駛者在駕駛時使用流動通訊設備。運輸署在二零二二年諮詢相關業界和持份者，以及立法會交通事務委員會、道路安全研究委員會、道路安全議會和交通諮詢委員會，而修訂建議普遍獲得支持。運輸署正與其他相關部門緊密合作，一同草擬法例，並會適時向立法會提交法例修訂建議。同時，政府和道路安全議會將繼續多管齊下，包括執法、規管的士服務、宣傳和教育，以提高司機(包括的士司機)的道路安全意識，並呼籲司機駕駛時要專注，避免使用流動通訊設備。

### **提升的士服務質素**

11. 因應社會上有廣泛意見認為政府應加強規管的士服務，政府早前已檢視整體的士營運和管理，並提出一系列措施提升的士服務質素。這些措施包括引入的士車隊管理制度、就部分與的士司機相關的罪行引入的士司機違例記分制度(記分制)和兩級制罰則。有關條例已於二零二三年十二月獲立法會通過。兩級制罰則和記分制亦已分別於二零二三年十二月二十二日及二零二四年九月二十二日生效。至於的士車隊管理制度，運輸署於二零二四年七月底向五名申請人發出的士車隊牌照的有條件暫准通知，他們須在一年內(即二零二五年七月底前)完成籌備工作，讓的士車隊投入服務。運輸署一直積極鼓勵和協助獲選的的士車隊營辦商盡早投入營運。

12. 政府一向對能有效改善道路及駕駛安全的創新科技持開放態度，並歡迎車輛製造商為各類型車輛引入先進駕駛輔助系統。近年，運輸署已批准一系列先進駕駛輔助系統，例如防止碰撞警報、保持行車線警報、行車視野盲點警示、電子控制穩定和自動緊急煞車系統等。市面上若干的士型號已安裝防止碰撞警報、保持行車線警報、自動緊

急煞車系統等。政府歡迎車輛製造商和的士業界引入已安裝先進駕駛輔助系統的新的士型號。

13. 在法律架構方面，的士營運普遍是由《道路交通條例》（第374章）及其附屬法例規管的。警方繼續調配適當資源打擊的士司機違規行為，以及調查相關投訴或轉介個案，而運輸署則集中於教育及宣傳工作，例如頒布標準及指引，通過各種途徑提高的士服務標準。

14. 在二零二四年一月至九月期間，在本組接獲有關的士司機違規行為的個案中，有2 292宗（即26%）在投訴人同意作證的情況下，已轉交警方作進一步調查<sup>38</sup>。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。警方會調查相關投訴個案，如有足夠證據，便會採取進一步行動。

15. 至於的士阻塞交通及其他事宜的投訴（309宗），所有個案均已轉介有關當局處理。舉例來說，關於的士阻塞交通的個案，本組已邀請運輸署考慮交通管理措施以解決問題。

16. 交通投訴組會繼續與有關部門密切監察和跟進關於的士服務的投訴及建議。

---

<sup>38</sup> 在二零二四年一月至六月期間，警方報告早前轉介他們的 1 180 宗個案的調查結果。結果分別載於交通投訴組二零二四年第一號季報及第二號季報第一章第 22 段。

## 交通投訴組接獲的投訴及建議

投訴/建議性質 <sup>(1)(2)</sup>	2023 年同季 (1.7.23-30.9.23)	上季 (1.4.24-30.6.24)	今季 (1.7.24-30.9.24)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	836[206]	531[172]	782[202]
(b) 服務水準	9 438 [16]	10 591 [10]	12 115 [12]
(c) 一般性質	165 [3]	227 [4]	263 [4]
	<b>10 439<sup>(3)</sup>[225] (91%)</b>	<b>11 349<sup>(3)</sup>[186] (89%)</b>	<b>13 160<sup>(3)</sup>[218] (91%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞／阻塞	143 [1]	367	492
(b) 交通管理	81 [22]	81 [14]	82 [5]
(c) 增設交通標誌及設備	27 [5]	41 [6]	41 [6]
(d) 泊車設施	16 [2]	20 [2]	14 [1]
	<b>267 [30] (2%)</b>	<b>509 [22] (4%)</b>	<b>629 [12] (4%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	36 [3]	24	26
(b) 交通標誌及設備	20	56 [1]	14
(c) 行車道標記	3	2	-
	<b>59 [3] (&lt;1%)</b>	<b>82 [1] (&lt;1%)</b>	<b>40 (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	461	513 [1]	401
(b) 其他執法事宜	195 [1]	254	242
	<b>656 [1] (6%)</b>	<b>767 [1] (6%)</b>	<b>643 (4%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>79 [1] (&lt;1%)</b>	<b>81 [1] (&lt;1%)</b>	<b>47 (&lt;1%)</b>
<b>合計</b>	<b>11 500<sup>(3)</sup> [260] (100%)</b>	<b>12 788<sup>(3)</sup> [211] (100%)</b>	<b>14 519<sup>(3)</sup> [230] (100%)</b>

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206宗、172宗及202宗純粹建議的個案中，有一位市民提出154宗、131宗及148宗有關公共交路線的純粹建議。

(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<sup>(1)</sup>

投訴/建議性質 <sup>(2) (3)</sup>	2023 年同季 (1.7.23-30.9.23)	上季 (1.4.24-30.6.24)	今季 (1.7.24-30.9.24)
<b>I. 公共交通服務</b>			
(a) 服務質量	836[206]	531 [172]	782 [202]
(b) 服務水準	8 770 [16]	9 072 [10]	10 769 [12]
(c) 一般性質	165 [3]	227 [4]	263 [4]
	<b>9 771[225] (90%)</b>	<b>9 830 [186](89%)</b>	<b>11 814 [218](92%)</b>
<b>II. 交通情況</b>			
(a) 交通擠塞／阻塞	143 [1]	94	140
(b) 交通管理	81 [22]	81 [14]	82 [5]
(c) 增設交通標誌及設備	27 [5]	41 [6]	41 [6]
(d) 泊車設施	16 [2]	20 [2]	14 [1]
	<b>267 [30] (2%)</b>	<b>236 [22] (2%)</b>	<b>277 [12] (2%)</b>
<b>III. 道路維修</b>			
(a) 道路情況	36 [3]	24	26
(b) 交通標誌及設備	20	56 [1]	14
(c) 行車道標記	3	2	-
	<b>59 [3] (&lt;1%)</b>	<b>82 [1](&lt;1%)</b>	<b>40 (&lt;1%)</b>
<b>IV. 法例執行</b>			
(a) 違例泊車	461	513 [1]	401
(b) 其他執法事宜	195 [1]	254	242
	<b>656 [1] (6%)</b>	<b>767 [1] (7%)</b>	<b>643 (5%)</b>
<b>V. 其他</b>	<b>79 [1] (&lt;1%)</b>	<b>81 [1](&lt;1%)</b>	<b>47 (&lt;1%)</b>
<b>合計</b>	<b>10 832<sup>(4)</sup> [260] (100%)</b>	<b>10 996<sup>(5)</sup> [211] (100%)</b>	<b>12 821<sup>(6)</sup> [230] (100%)</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。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206宗、172宗及202宗純粹建議的個案中，有一位市民提出154宗、131宗及148宗有關公共交通路線的純粹建議。

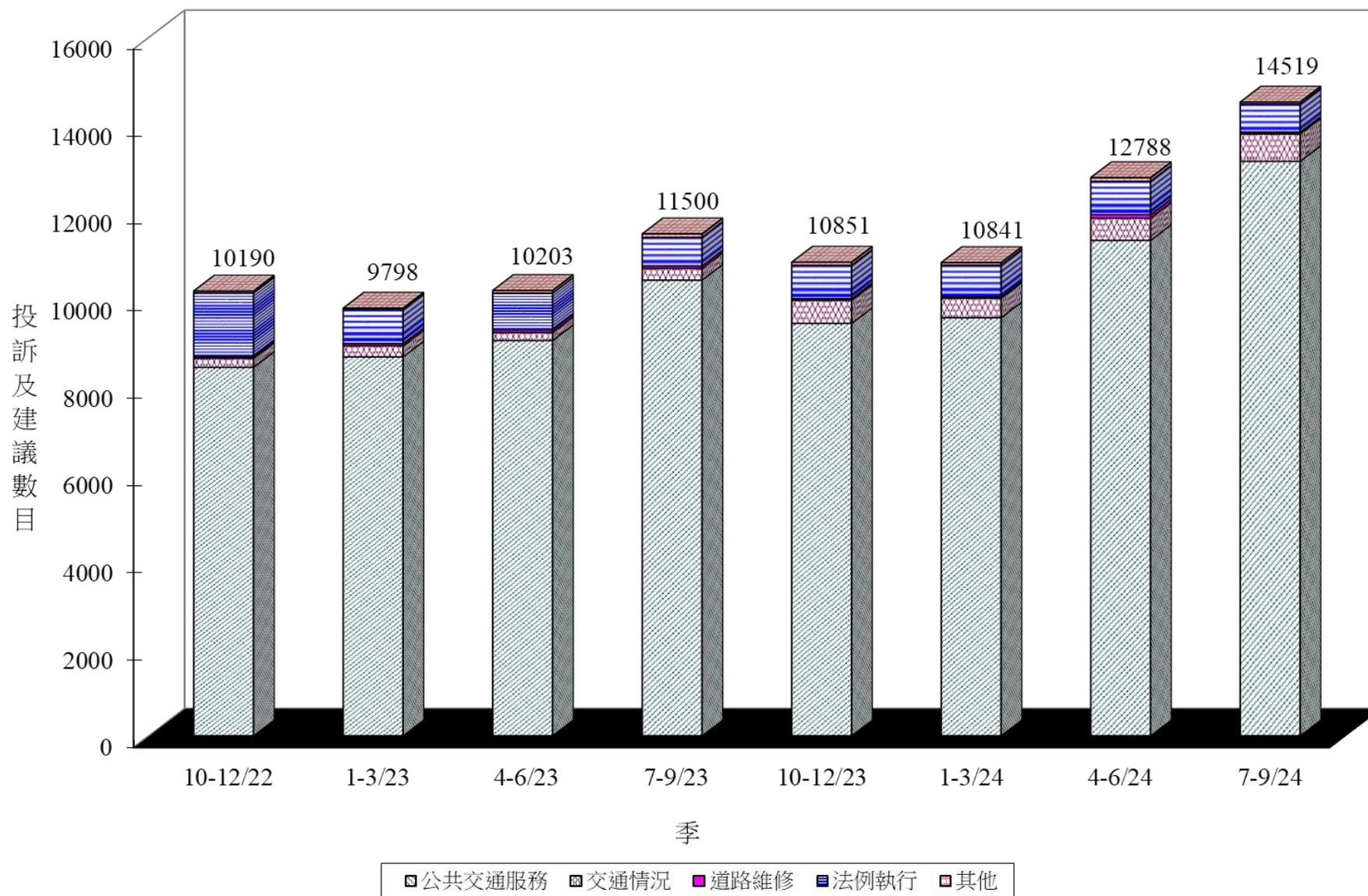
(3) 括號內百分率代表每類投訴／建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

(4) 不包括由兩位投訴人提出共668宗個案。

(5) 不包括由五位投訴人提出共1 792宗個案。

(6) 不包括由七位投訴人提出共1 698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  
(二零二四年七月至九月)

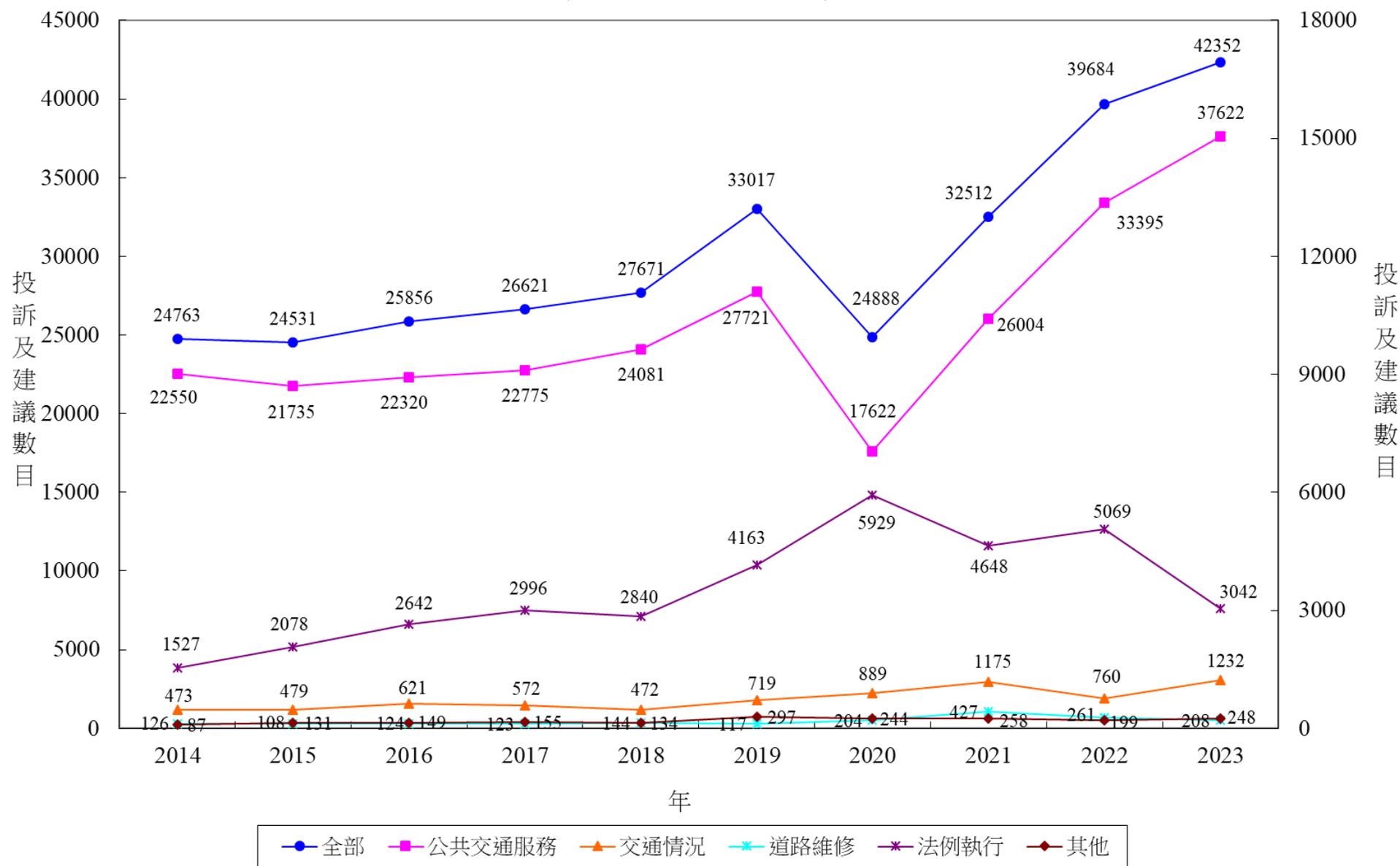
建議性質<sup>(1)</sup>

(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／載容量	3	[1]	-	1	-	1	[1]	-	5	[2]	
(2) 路線	167	[146]	2	[2]	5	-	1	-	175	[148]	
(3) 服務時間	13	[10]	-	-	-	-	-	-	13	[10]	
(4) 設置車站	7	[2]	-	2	-	-	-	-	9	[2]	
	190	[159]	2	[2]	8	-	2	[1]	-	202	[162]
(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	9	[3]	-	-	-	2	-	-	11	[3]	
	10	[3]	-	-	-	2	-	-	12	[3]	
(c) 一般性質 <sup>(2)</sup>	2	[2]	1	-	1	-	-	-	4	[2]	
今季(I)項小計	202	[164]	3	[2]	8	1	4	[1]	0	218	[167]
上季(I)項小計	180	[139]	0	3	[1]	1	2	-	0	186	[140]
2023年同季(I)項小計	203	[171]	0	15	[1]	0	7	[5]	0	225	[177]
(II) 交通情況											
(a) 交通擠塞／阻塞										-	
(b) 交通管理										5	
(c) 增設交通標誌及設備										6	
(d) 泊車設施										1	
今季(II)項小計										12	
上季(II)項小計										22	
2023年同季(II)項小計										30	
(III) 道路維修										-	
(IV) 法例執行										-	
(V) 其他 <sup>(3)</sup>										-	
今季合計										230	[167]
上季合計										211	[140]
2023年同季合計										260	[177]

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。

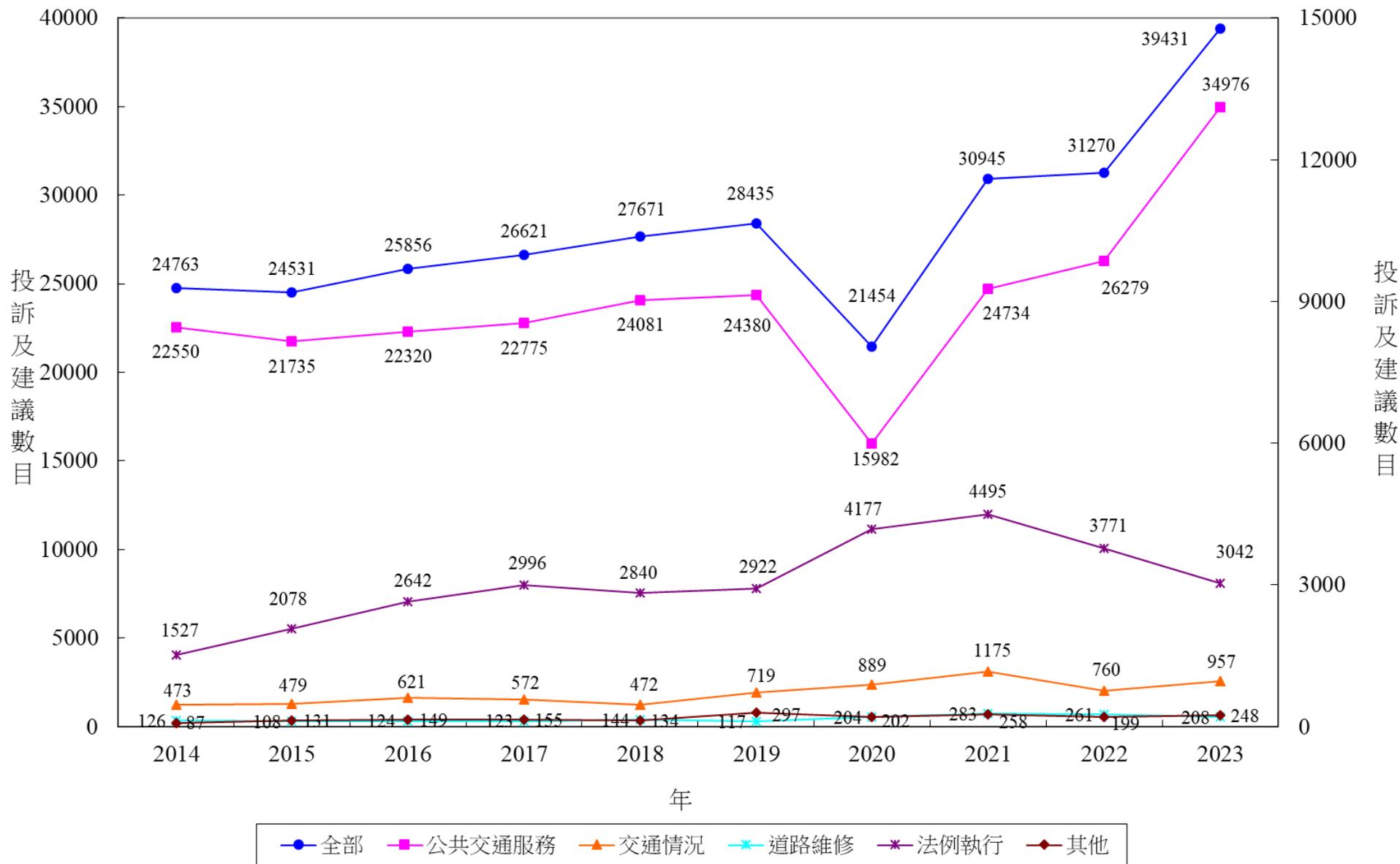
(2) 這些個案主要涉及巴士車費及公共交通票價優惠計劃。

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)

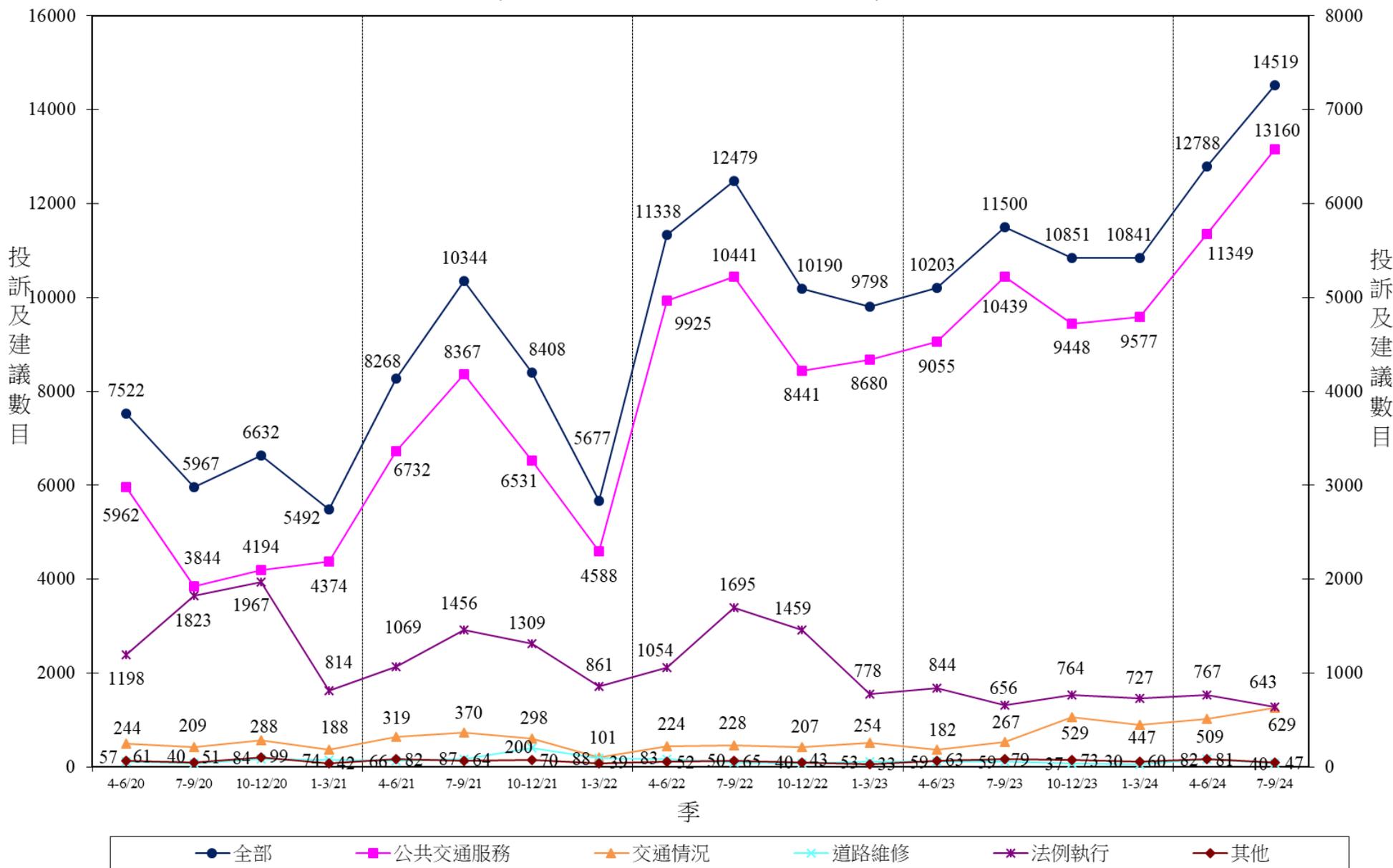
附件 B(i)(b)



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)。

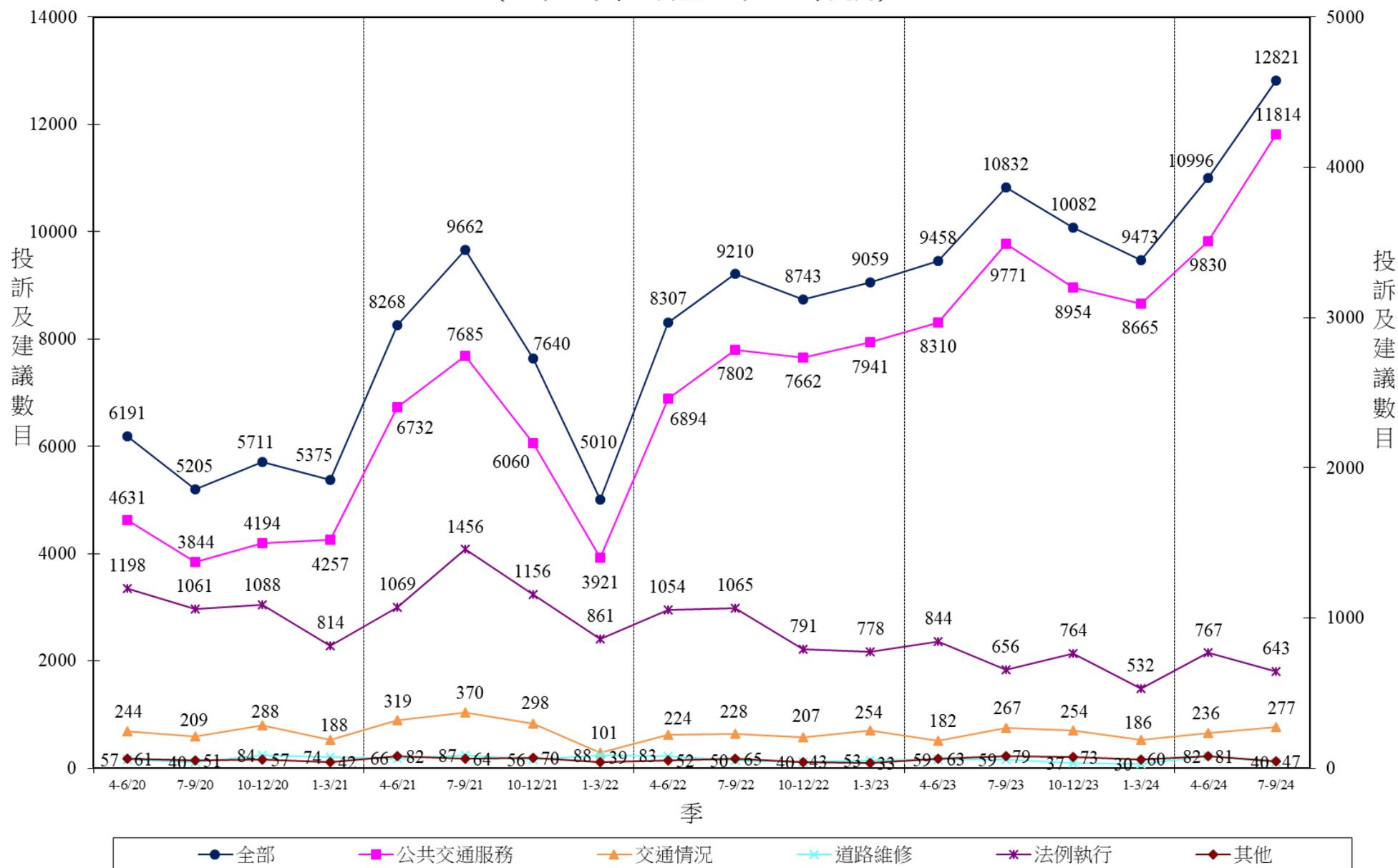
交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢  
(二零二零年四月至二零二四年九月)

附件 B(ii)(a)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢<sup>(1)</sup>  
(二零二零年四月至二零二四年九月)

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**  
(二零二四年四七月至九月)

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	1	476	-	1	478
(b) 服務水準	475	6 275	2	470	7 222
(c) 一般性質	-	182	-	1	183
	<b>476</b>	<b>6 933</b>	<b>2</b>	<b>472</b>	<b>7 883</b>
<b>II. 交通情況</b>					
(a) 交通擠塞／阻塞	6	117	-	-	123
(b) 交通管理	2	56	-	-	58
(c) 增設交通標誌及設備	1	36	-	-	37
(d) 泊車設施	1	13	-	-	14
	<b>10</b>	<b>222</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>232</b>
<b>III. 道路維修</b>					
(a) 道路情況	3	18	-	-	21
(b) 交通標誌及設備	22	34	-	-	56
(c) 行車道標記	-	1	-	-	1
	<b>25</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>78</b>
<b>IV. 法例執行</b>					
(a) 違例泊車	302	137	-	3	442
(b) 其他執法事宜	5	130	-	39	174
	<b>307</b>	<b>267</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>616</b>
<b>V. 其他</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>54</b>
合計	<b>819</b> <b>(9%)</b>	<b>7 528</b> <b>(85%)</b>	<b>2</b> <b>(&lt;1%)</b>	<b>514</b> <b>(6%)</b>	<b>8 863</b> <b>(100%)</b>
	<b>8 347</b> <b>(94%)</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  
(二零二四年七月至九月)

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	222	2 149	-	35	2 406
城巴有限公司 (城巴專營(市區及新界))	1	993	-	4	998
城巴有限公司 (城巴專營(大嶼山))	-	250	-	-	250
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	-	70	-	-	70
龍運巴士公司	1	264	-	-	265
過海隧巴	-	622	-	-	622
非專營巴士服務	-	192	1	-	193
專線小巴	245	1 573	-	13	1 831
紅色小巴	-	90	-	2	92
的士	3	374	1	418	796
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	2	270	-	-	272
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	46	-	-	48
香港電車有限公司	-	18	-	-	18
新渡輪服務有限公司	-	9	-	-	9
天星小輪有限公司	-	6	-	-	6
其他渡輪	-	7	-	-	7
合計	<b>476</b> <b>(6%)</b>	<b>6 933</b> <b>(88%)</b>	<b>2</b> <b>(&lt;1%)</b>	<b>472</b> <b>(6%)</b>	<b>7 883</b> <b>(100%)</b>
	<b>7 409</b> <b>(94%)</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／公共交通機構採納的市民建議**  
**(二零二四年七月至九月)**

**I. 公共交通服務**

- 搬遷碧雲道北行近康栢苑的專線小巴士站，改善交通流量。
- 在深旺道近海達邨設立的士站，方便的士等候。
- 加強九巴第 288B 號線在早上繁忙時間的服務，滿足乘客的需求。

**II. 交通管理**

***港島區***

- 調整阿公岩道與柴灣道交界處交通燈的行人過路按鍵設定，方便行人橫過馬路。
- 在黃泥涌道近體育道加設黃色橫條道路標記和「15 米前停車」交通標誌，提醒駕駛人士減速並在前面停車。
- 延長花園道及下亞厘畢道交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

***九龍區***

- 縮短香港浸會大學逸夫行政樓對出聯福道一組交通燈的行人綠燈等候時間，方便行人橫過馬路。
- 延長佛光街與忠孝街交界處交通燈在星期一至五傍晚的行人綠燈時間，改善交通流量。

- 延長通州街與興華街西交界處交通燈的行人綠燈閃動時間，方便行人橫過馬路。

### **新界區**

- 延長龍發街轉入龍門路交通燈的行車綠燈時間，改善交通流量。
- 延長天瑞路與通往俊宏軒及天恆邨巴士總站連接路交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。
- 延長寶邑路與唐賢街交界處交通燈的行人綠燈時間，方便行人橫過馬路。

**有關公共交通服務的投訴及建議**  
(二零二四年七月至九月)

**附件 E(i)(a)**

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	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	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												
<b>(A) 服務質量</b>																	
(1) 班次/載客量	134	47	11	5	11	22	9	166	-	-	19	6	1	2	-	-	433
(2) 路線	124	51	10	1	7	57	3	18	-	-	1	-	-	-	-	-	272
(3) 服務時間	11	11	4	-	1	6	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(4) 設置車站	12	7	5	2	1	4	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	42
小計	281	116	30	8	20	89	13	196	-	-	20	6	1	2	-	-	782
<b>(B) 服務水準</b>																	
(1) 服務班次	2200	232	94	28	156	183	121	784	-	-	15	6	3	5	4	4	3835
(2) 路線依循情況	15	7	4	3	5	11	1	108	-	728	1	-	-	-	-	-	883
(3) 駕駛行為不當	509	121	21	21	31	112	29	367	38	659	19	5	11	1	1	1	1946
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	600	205	71	23	67	202	36	847	30	1329	60	1	6	1	3	1	3482
(5) 濫收車/船費	13	6	3	2	1	6	2	85	9	594*	-	-	-	-	-	-	721
(6) 清潔	17	5	5	4	-	6	-	45	3	22	2	1	-	-	2	-	112
(7) 車輛/船隻狀況	24	17	2	2	-	6	6	26	1	13	10	2	1	-	1	1	112
(8) 乘客服務及設施	334	66	33	12	34	83	35	89	5	16	249	52	4	3	5	4	1024
小計	3712	659	233	95	294	609	230	2351	86	3361	356	67	25	10	16	11	12115
<b>(C) 一般性質</b>	43	19	4	2	4	14	11	44	33	77	9	2	-	-	1	-	263
今季合計	4036	794	267	105	318	712	254	2591	119	3438	385	75	26	12	17	11	13160
總數	(6232)						(6402)			(486)			(40)				
上季合計	3252	1056	268	78	308	684	206	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	11349
2023年同季合計	2748	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	10439

\* 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**  
(二零二四年七月至九月)

**附件 E(i)(b)**

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	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵)	電車	新渡輪	天星 小輪	其他 渡輪	
	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	九巴											
<b>(A) 服務質量</b>																	
(1) 班次／載客量	134	47	11	5	11	22	9	166	-	-	19	6	1	2	-	-	433
(2) 路線	124	51	10	1	7	57	3	18	-	-	1	-	-	-	-	-	272
(3) 服務時間	11	11	4	-	1	6	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	35
(4) 設置車站	12	7	5	2	1	4	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	42
小計	281	116	30	8	20	89	13	196	-	-	20	6	1	2	-	-	782
<b>(B) 服務水準</b>																	
(1) 服務班次	1168	217	79	28	101	175	37	784	-	-	15	6	3	5	4	4	2710
(2) 路線依循情況	15	7	4	3	5	11	1	108	-	728	1	-	-	-	-	-	883
(3) 駕駛行為不當	509	121	21	21	31	112	29	367	38	659	19	5	11	1	1	1	1946
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	600	205	71	23	67	202	36	847	30	1329	60	1	6	1	3	1	3482
(5) 濫收車/船費	13	6	3	2	1	6	2	85	9	594*	-	-	-	-	-	-	721
(6) 清潔	17	5	5	4	-	6	-	45	3	22	2	1	-	-	2	-	112
(7) 車輛／船隻狀況	24	17	2	2	-	6	6	26	1	13	10	2	1	-	1	1	112
(8) 乘客服務及設施	334	66	33	12	34	83	27	89	5	16	155	17	4	3	5	4	1024
小計	2680	644	218	95	239	601	138	2351	86	3361	262	32	25	10	16	11	10769
<b>(C) 一般性質</b>	43	19	4	2	4	14	11	44	33	77	9	2	-	-	1	-	263
今季合計	3004 <sup>(1)</sup>	779 <sup>(1)</sup>	252 <sup>(1)</sup>	105	263 <sup>(1)</sup>	704 <sup>(1)</sup>	162 <sup>(1)</sup>	2591	119	3438	291 <sup>(1)</sup>	40 <sup>(1)</sup>	26	12	17	11	11814
總數	(5107)						(6310)			(357)			(40)				
上季合計	2337 <sup>(2)</sup>	734 <sup>(2)</sup>	226 <sup>(2)</sup>	78	262 <sup>(2)</sup>	563 <sup>(2)</sup>	133 <sup>(2)</sup>	2157	118	2939	214	28	13	10	4	14	9830
2023年同季合計	2080 <sup>(3)</sup>	788	195	81	241	592	139	2108	99	3239	142	19	21	8	6	13	9771

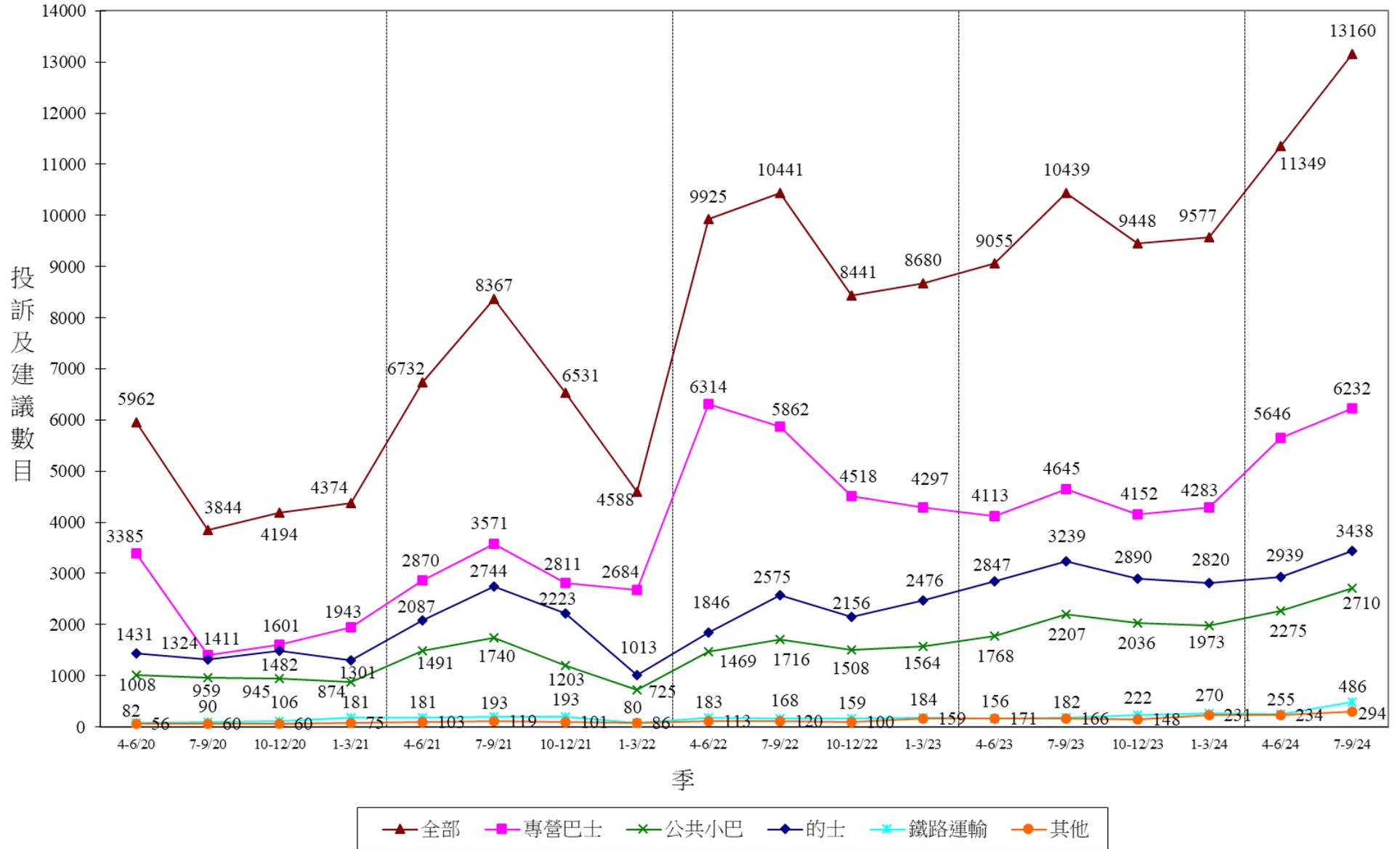
\* 包括有關的士咪錶的違規行為。

註：(1) 不包括由五位投訴人在上季內提出共 1 346 宗個案（包括 1 032 宗有關九巴、15 宗有關城巴（市區及新界）、15 宗有關城巴（大嶼山）、55 宗有關龍運、8 宗有關過海隧巴、92 宗有關非專營巴士服務、94 宗有關港鐵（非輕鐵）及 35 宗有關港鐵（輕鐵）的個案）。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

(2) 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)。

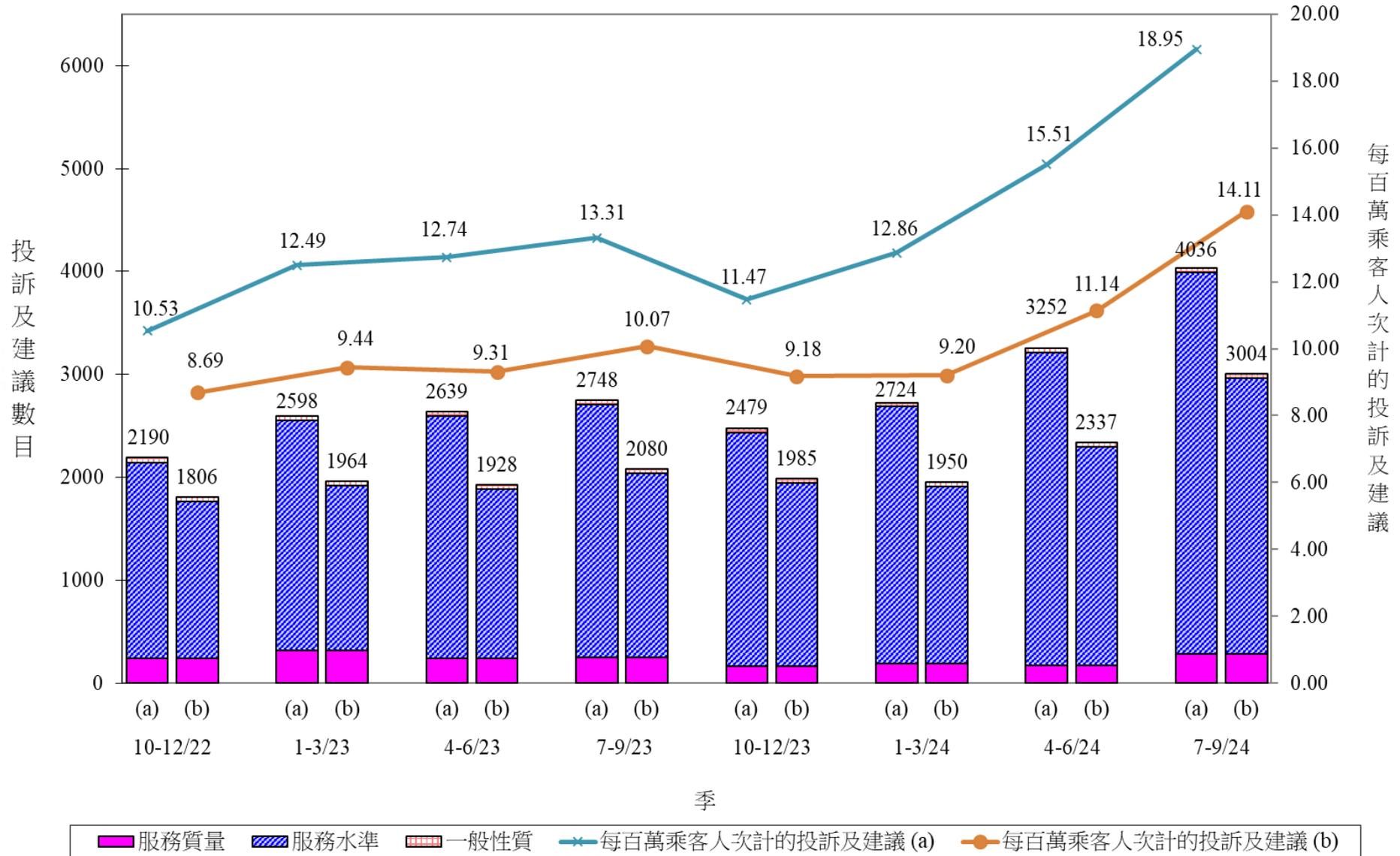
(3) 不包括由兩位投訴人在上季內提出共 688 宗有關九巴個案。包括這些投訴的數字載於附件 E(i)(a)。

有關公共交通服務投訴及建議的趨勢  
(二零二零年四月至二零二四年九月)



過去八季有關九巴服務的投訴及建議

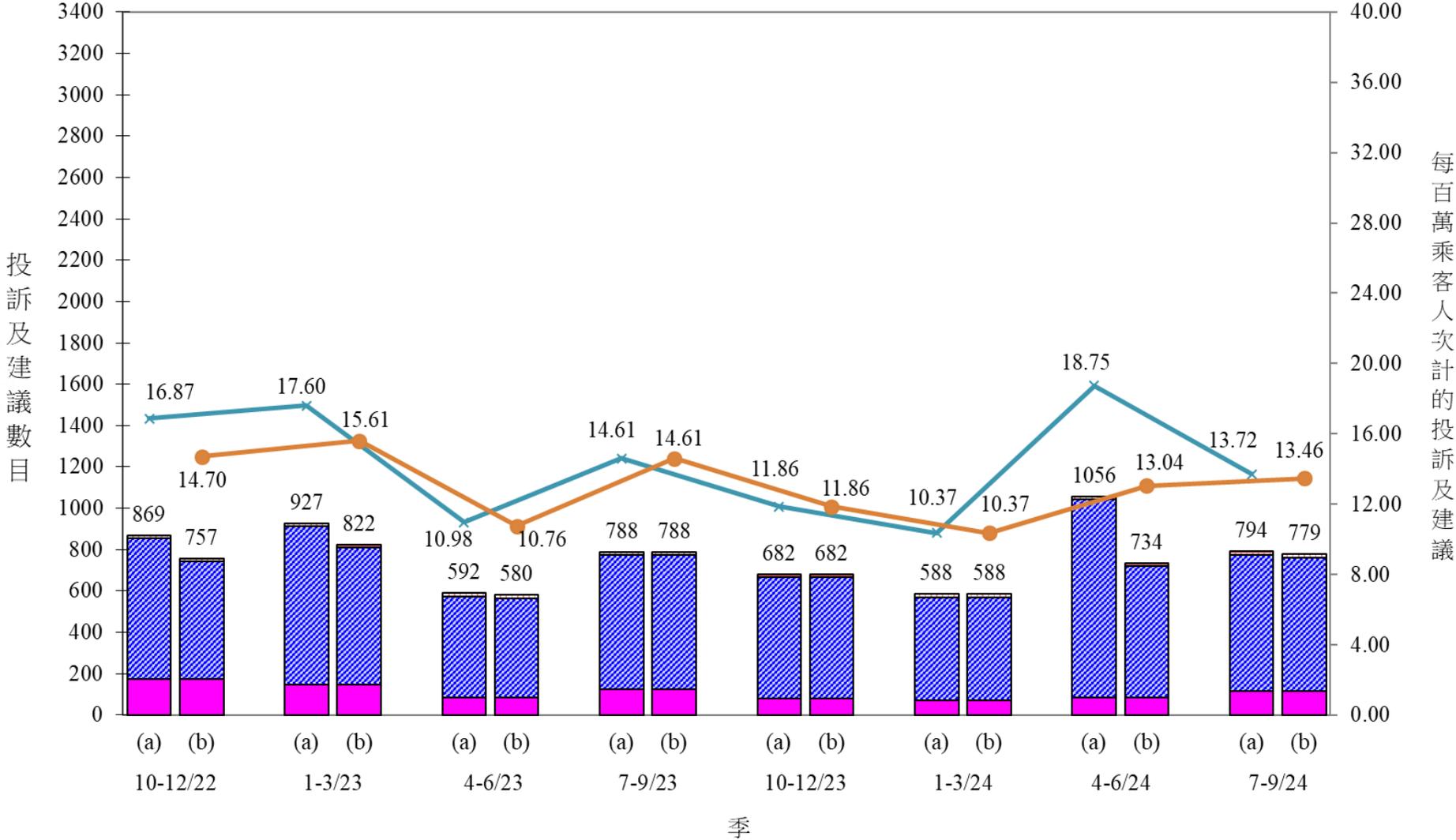
附件 F (i)



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。

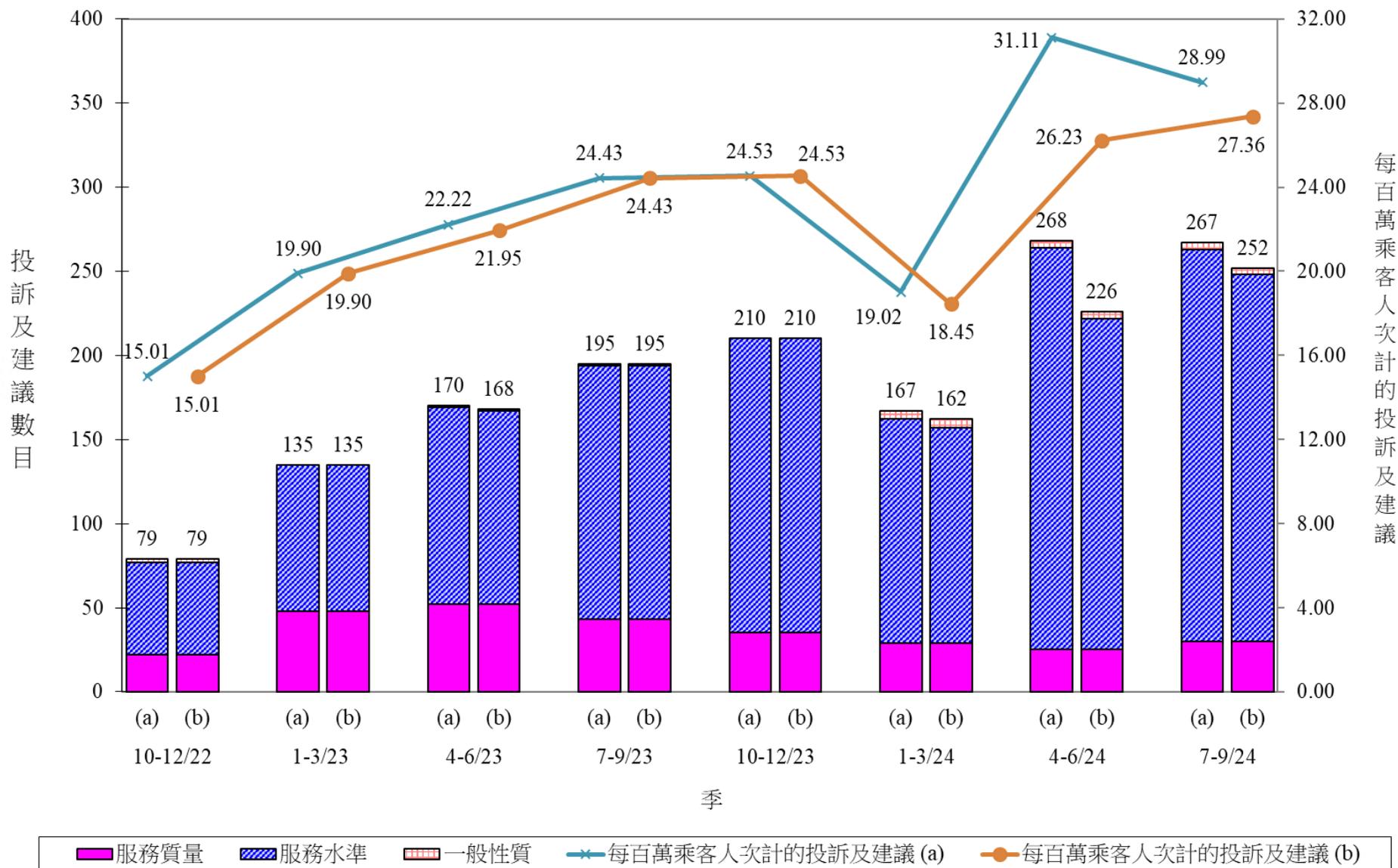
過去八季有關城巴（城巴專營（市區及新界））服務的投訴及建議



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)

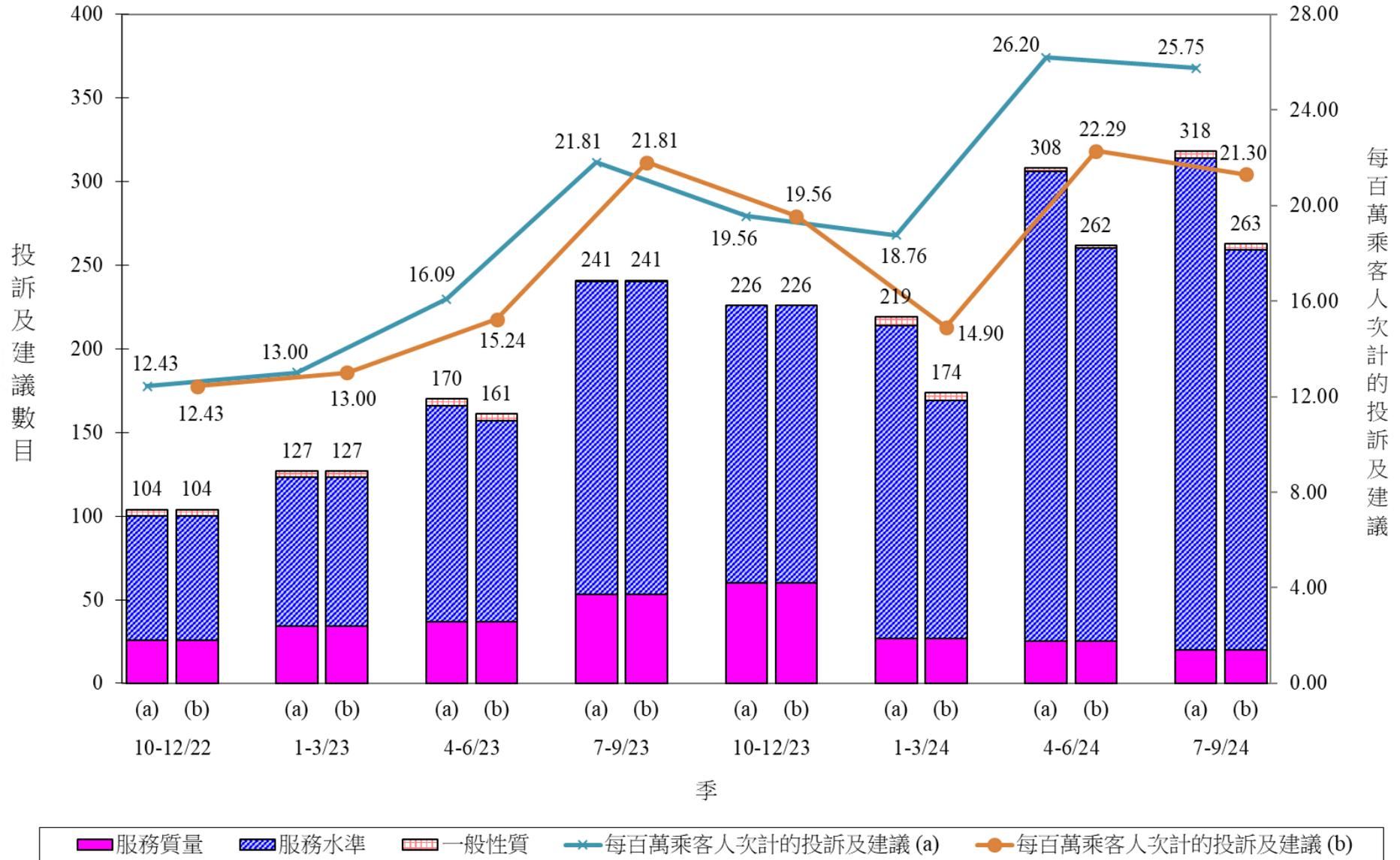


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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)

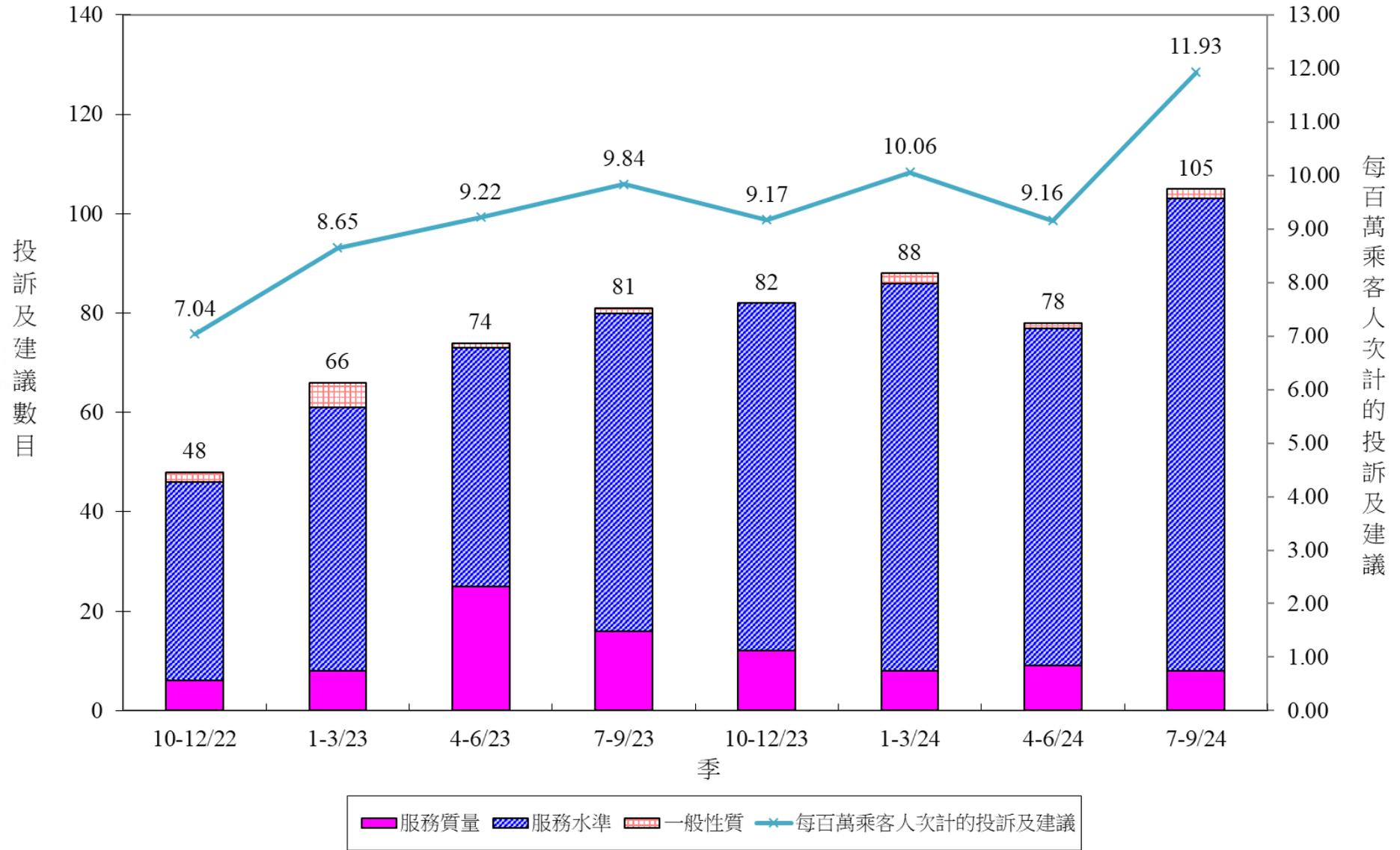


註：(a) 季內接獲的全部投訴個案數字。

(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。

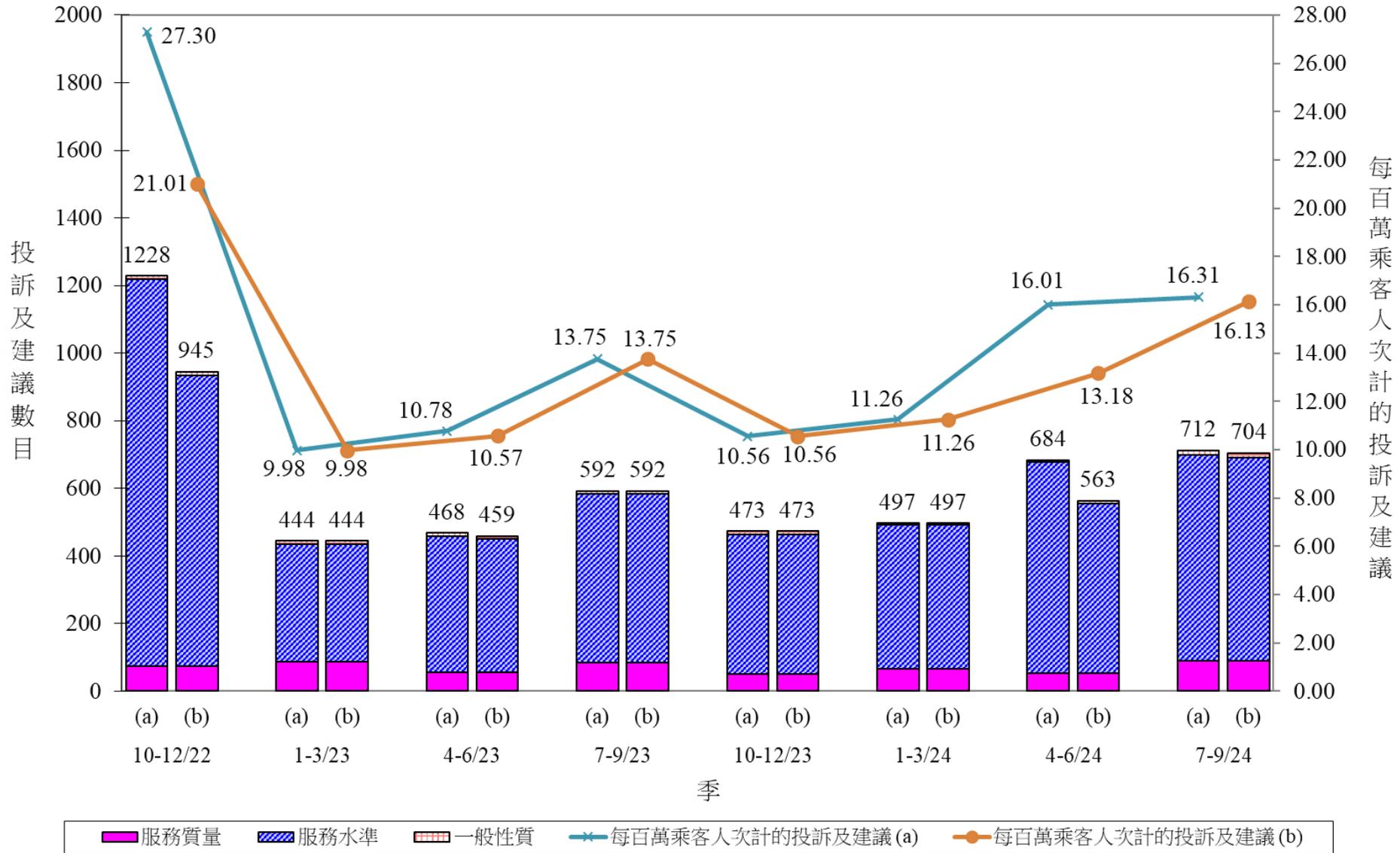
過去八季有關新大嶼山巴士服務的投訴及建議

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。

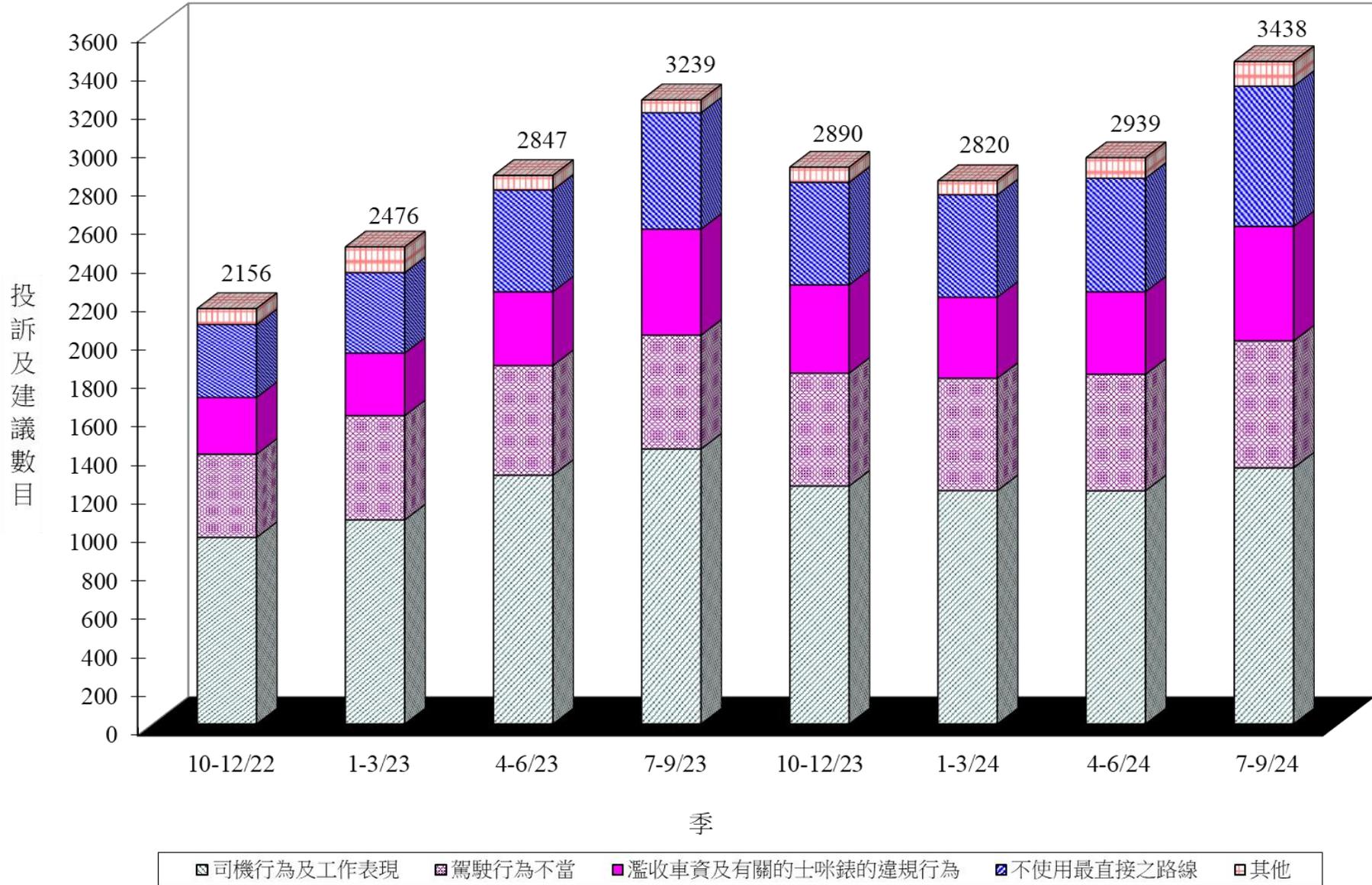
有關專營巴士服務的投訴及建議  
(二零二四年七月至九月)

<u>巴士公司</u>	<u>投訴數目及建議</u> <sup>(2)</sup>	<u>每百萬乘客人次</u> <u>計的投訴及建議</u>
九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）	4 036 (3 004)	18.95 (14.11)
城巴有限公司（城巴） （市區及新界巴士網絡專營權）	794 (779)	13.72 (13.46)
城巴有限公司（城巴） （機場及北大嶼山巴士網絡專營權）	267 (252)	28.99 (27.36)
新大嶼山巴士（一九七三）有限公司	105	11.93
龍運巴士公司	318 (263)	25.75 (21.30)
過海隧巴 <sup>(1)</sup>	712 (704)	16.31 (16.13)
<b>合計</b>	<b>6 232 (5 107)</b>	<b>18.07 (14.81)</b>

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1 125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





**有關交通及道路情況的投訴及建議**  
(二零二四年七月至九月)

**附件 I(i)**

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
<b>交通情況</b>																				
(a) 交通擠塞／阻塞	9	8	46	9	12	5	70	8	10	3	4	10	11	19	3	254	7	2	2	492
(b) 交通管理	4	3	5	3	8	3	3	3	5	4	1	3	7	8	6	5	4	4	3	82
(c) 增設交通標誌及設備	3	-	1	3	15	3	4	1	-	-	2	2	3	-	1	-	1	-	2	41
(d) 泊車設施	-	-	-	2	1	-	-	2	4	-	-	1	1	-	-	1	2	-	-	14
小計	16	11	52	17	36	11	77	14	19	7	7	16	22	27	10	260	14	6	7	629
<b>道路維修</b>																				
(a) 道路情況	-	3	3	1	2	-	1	-	1	2	1	-	3	3	2	3	1	-	-	26
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	2	-	1	2	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	14
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1	4	4	1	4	-	2	2	2	3	1	-	4	4	3	3	2	-	-	40
<b>法例執行</b>																				
(a) 違例泊車	31	10	19	12	15	14	28	28	43	9	16	69	36	18	16	20	8	7	2	401
(b) 其他執法事宜	14	9	23	2	20	6	15	8	46	7	7	20	12	11	9	6	18	5	4	242
小計	45	19	42	14	35	20	43	36	89	16	23	89	48	29	25	26	26	12	6	643
<b>合計</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>98</b>	<b>32</b>	<b>75</b>	<b>31</b>	<b>122</b>	<b>52</b>	<b>110</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>105</b>	<b>74</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>289</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>1312</b>

有關交通及道路情況的投訴及建議<sup>(1)</sup>  
(二零二四年七月至九月)

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	9	8	8	9	12	5	11	5	10	3	4	10	11	19	3	2	7	2	2	140
(b) 交通管理	4	3	5	3	8	3	3	3	5	4	1	3	7	8	6	5	4	4	3	82
(c) 增設交通標誌及設備	3	-	1	3	15	3	4	1	-	-	2	2	3	-	1	-	1	-	2	41
(d) 泊車設施	-	-	-	2	1	-	-	2	4	-	-	1	1	-	-	1	2	-	-	14
小計	16	11	14	17	36	11	18	11	19	7	7	16	22	27	10	8	14	6	7	277
道路維修																				
(a) 道路情況	-	3	3	1	2	-	1	-	1	2	1	-	3	3	2	3	1	-	-	26
(b) 交通標誌及設備	1	1	1	-	2	-	1	2	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	14
(c) 行車道標記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小計	1	4	4	1	4	-	2	2	2	3	1	-	4	4	3	3	2	-	-	40
法例執行																				
(a) 違例泊車	31	10	19	12	15	14	28	28	43	9	16	69	36	18	16	20	8	7	2	401
(b) 其他執法事宜	14	9	23	2	20	6	15	8	46	7	7	20	12	11	9	6	18	5	4	242
小計	45	19	42	14	35	20	43	36	89	16	23	89	48	29	25	26	26	12	6	643
合計	62	34	60	32	75	31	63	49	110	26	31	105	74	60	38	37	42	18	13	960

註：(1) 不包括由兩位投訴人在此季內提出共 352 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)。

## 有關的士服務的投訴及建議

## 投訴／建議性質

的士司機違規行為	2023年 1月至9月	2024年 1月至9月	增／減
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 330	1 502	(+12.9%)
(ii) 拒載	2 144	1 919	(-10.5%)
(iii) 兜客	22	14	(-36.4%)
(iv) 拒絕駛往目的地	233	253	(+8.6%)
(v) 沒有展示司機證	44	53	(+20.5%)
(vi) 不正確展示司機證	4	9	(+125.0%)
	3 777	3 750	(-0.7%)
(b) 駕駛行為不當	1 701	1 847	(+8.6%)
(c) 濫收車資	1 112	1 293	(+16.3%)
(d) 有關的士計程錶的違規行為	146	150	(+2.7%)
(e) 不使用最直接可行之路線	1 549	1 848	(+19.3%)
小計	<b>8 285</b>	<b>8 888</b>	<b>(+7.3%)</b>
其他			
(a) 的士阻塞交通	125	121	(-3.2%)
(b) 其他事宜	152	188	(+23.7%)
小計	<b>277</b>	<b>309</b>	<b>(+11.6%)</b>
合計 <sup>(1)</sup>	<b>8 562</b>	<b>9 197</b>	<b>(+7.4%)</b>
	<b>[42.65]</b>	<b>[48.68]</b>	<b>[+14.1%]</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。

### 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。