

附件

2015 年至 2017 年(至 11 月)
運輸署接獲有關專線小巴及紅色小巴服務
的投訴數字

投訴性質	<u>2015¹</u>		<u>2016²</u>		<u>2017(至 11 月)³</u>	
	<u>專線 小巴</u>	<u>紅色 小巴</u>	<u>專線 小巴</u>	<u>紅色 小巴</u>	<u>專線 小巴</u>	<u>紅色 小巴</u>
(A) 服務質量						
(1) 班次/載客量	1 109	42	1 066	18	864	7
(2) 路線	126	4	89	3	119	2
(3) 服務時間	31	5	46	1	29	2
(4) 設置車站	180	8	134	10	71	4
小計	1 446	59	1 335	32	1 083	15
(B) 服務水準						
(1) 服務班次	2 438	37	2 383	4	2 593	12
(2) 路線依循情況	922	20	975	5	685	2
(3) 駕駛行為不當	925	180	998	166	872	190
(4) 員工(包括司機)的 行為及工作表現	2 518	223	2 679	232	3 066	203
(5) 濫收車費	332	22	289	22	180	17
(6) 清潔	82	4	89	2	92	3
(7) 車輛狀況	151	12	156	8	122	15
(8) 乘客服務及設施	354	30	337	14	217	12
小計	7 722	528	7 906	453	7 827	454
(C) 一般性質⁴	352	67	442	84	561	94
總計	9 520	654	9 683	569	9 471	563

備註：

1. 2015 年，專線小巴及紅色小巴的數目分別為 3 204 輛及 1 146 輛。
2. 2016 年，專線小巴及紅色小巴的數目分別為 3 254 輛及 1 096 輛。
3. 2017 年，專線小巴及紅色小巴的數目分別為 3 281 輛及 1 069 輛。
4. 這類投訴主要關於小巴引致交通阻塞、政策或法例等。