

新巴與中巴 – 巴士服務投訴比較中巴

年份	有關服務安排的投訴 ¹	有關服務水準的投訴 ²	一般性質的投訴 ³	總數	投訴率 ⁴
1995	202	743	31	976	5.11
1996	132	535	22	689	3.84
1997	100	536	37	673	3.81
每年平均數	144.67	604.67	30	779.33	4.25

新巴

年份	有關服務安排的投訴 ¹	有關服務水準的投訴 ²	一般性質的投訴 ³	總數	投訴率 ⁴
2001	71	139	25	235	1.21
2002	50	223	23	296	1.51
2003	53	271	18	342	1.89
每年平均數	58	211	22	291	1.54

註 1：包括交通投訴組接獲有關載客量、路線、服務時間和車站位置的投訴（由於部分過海巴士線由不同巴士公司聯營，因此數字並不包括過海巴士路線的投訴）。

註 2：包括交通投訴組接獲有關服務班次、員工行為及其工作表現、乘客服務及設施的投訴（由於部分過海巴士線由不同巴士公司聯營，因此數字並不包括過海巴士路線的投訴）。

註 3：包括交通投訴組接獲不屬於有關服務安排和水準的投訴，例如有關車費、收取車費的方式和巴士對交通影響等的投訴。

註 4：每百萬乘客人次的投訴數目。