

研究殘疾人士的交通需要 及為他們提供公共交通票價優惠的事宜小組委員會

2007年5月22日會議
資料文件

目的

本資料文件載述復康巴士現時所提供服務的詳情、使用情況，以及加強復康巴士服務以符合殘疾人士需要的擬議措施。

復康巴士服務概覽

2. 復康巴士服務是為殘疾人士提供的一項特別交通服務。復康巴士由香港復康會在衛生福利及食物局的資助下營辦，主要為在就業、教育、受訓、求診和社會參與方面未有其他點到點公共交通服務的殘疾人士而設。運輸署負責監察香港復康會營運復康巴士的情況。在 2006-07 年度，政府當局向香港復康會撥款 2,640 萬元，用以營辦復康巴士服務。這數額約佔有關服務每年經常費用約 80%，其餘 20% 則來自車資收入。

3. 目前，香港復康會擁有復康巴士 95 輛，當中 86 輛負責日常運作，其餘 9 部車輛作後備緊急之用。當中大部份車輛的座位數目為 10 至 11 個。截至 2006 年年底為止，車輛的平均車齡為 5.8 年，由 1 個月至 12 年不等。復康巴士提供三類服務，包括(i)固定路線服務；(ii)電話預約服務和(iii)穿梭服務。鑑於殘疾人士的特殊需要，他們的陪同者可與他們一同乘坐復康巴士。有關服務的收費表、提供服務的時間和車輛分配數目，詳載於附件 I。

固定路線服務

4. 固定路線服務在星期一至星期五上午 7 時至上午 10 時及下午 3 時至下午 7 時以及星期六上午 7 時至上午 10 時及正午 12 時至下午 2 時的繁忙時間內，提供固定班次的運輸服務，接載有需要的殘疾人士往返目的地（例如工作地點、學校、訓練中心及醫療機構）。由於乘客定期使用服務，固定路線服務設有不同的固定路線，包括過海路線及非過海路線，月費分別為 264 元及 184 元，另外設有半月票，供只在一個繁忙時段乘搭復康巴士的乘客使用，過海服務及非過海服務的半月票收費分別為 132 元及 92 元。目前，有 62 部車輛獲調配提供固定路線服務。

電話預約服務

5. 電話預約服務是全日 24 小時提供的個人化預約服務，接載殘疾人士前往診所、店舖、運動場館及康樂設施場地。現時，全日提供電話預約服務的車輛共有 24 部，而用以提供固定路線服務的 62 輛車會在非繁忙時間內提供電話預約服務。除劃一的預約收費外，電話預約服務是按使用時間的長短、路程、使用服務的日子及接載乘客的數目等計算收費。此外，另有一項聯載服務是為定期在星期五、星期六及星期日在相近地點上落的乘客而設。

穿梭服務

6. 穿梭服務提供班次頻密的直接交通服務，來往醫院、診所及鐵路車站，以輔助電話預約服務。現時共有 4 條穿梭服務路線，行走南區、九龍城、沙田及荔景等地區¹。該等穿梭服務在特定周日的日間提供，收費介乎 3.0 至 4.0 元，所用車輛由提供固定路線服務及電話預約服務的車輛調配而來。

復康巴士的使用情況

固定路線服務

7. 2006 年期間，固定路線服務的載客量為 264,887 人次，與 2005 年比較，載客量增幅約 5.9%。詳情載於附件 II。固定路線服務的行程目的主要包括上班、上學、受訓和求診。就固定路線服務輪候名單而言，在 2006 年約 85% 的申請人在 2 個月內獲安排有關服務。為應付不斷增加的需求，當局已於 2006 年增添 3 輛車（由 59 輛車增至 62 輛車），輪候申請的人數由 2006 年年底的 53 人降低至 2007 年 3 月底的 39 人（包括 32 名殘疾人士和 7 名陪同者），當中並沒有不能使用其他交通工具往返工作地點的殘疾人士。

電話預約服務

8. 電話預約服務與特許交通服務或的士服務類似。電話預約服務的使用者包括個別殘疾人士及為殘疾人士籌辦活動的團體。在 2006 年期間，香港復康會收到 88,213 宗電話預約服務申請，被拒的申請有 8,173 宗（即每天約有 22 宗申請被拒），約為所接獲申請的 9.3%。被拒的申請當中，大部份的被拒申請在只有全日提供電話預約服務的車輛可接載乘客的繁忙時段出現。為配合不斷增加的需求，當局已於 2006 年增添 5 輛車，提供全日服務（由 19 輛車增至 24 輛車）及 3 輛車在非繁忙時段提供服務（由 59 輛車增至 62 輛車）。電話預約服務的使用趨勢詳載於附件 II。

穿梭服務

9. 在 2006 年，穿梭服務設有 3 條路線，載客量合共 21,497 人次。為回應乘客要求，在 2007 年 1 月另增設一條試辦的穿梭服務路線。

乘客對復康巴士服務的意見

10. 為蒐集乘客對服務的意見，復康巴士成立了一個用戶諮詢小組。該小組由復康巴士和用戶的代表組成，每季舉行會議一次，運輸署也有派代表列席會議。在 2006 年期間，復康巴士接獲 40 宗關於其服務的投訴。投訴事項主要包括職員態度、司機態度、運作安排等。復康巴士已按照投訴的種類，為職員和司機舉辦培訓和複修課程，以改善對顧客服務質素。此外，當局已更換 17 部車齡較高的車輛（約佔 2004 年時車隊的 20%），而新車的輪椅承載能力達 300 公斤，這可消除用戶小組對車輛狀況和承載能力不足的顧慮。更換車輛計劃的詳情載於附件 III。

¹ 部分穿梭服務屬試驗性質，詳情載於附件 I。

改善復康巴士服務的措施

11. 復康巴士服務的需求有上升的趨勢。鼓勵殘疾人士投身工作或在普通學校就讀的措施導致對固定路線服務的需求增加。一些特別活動，例如主題公園優惠殘疾人士免費入場或舉辦全港性的社會活動，亦會帶動殘疾人士參予更多社交活動。再者，部份可以使用公共交通服務或其他交通工具的殘疾人士，亦會申請使用復康巴士服務。為回應有關需求，當局及香港復康會採取了以下措施，改善服務質素及應付乘客需求：

(a) 固定路線服務

(i) 增添車輛

當局會安排在 2007-08 年度添置 1 部用以提供固定路線服務的車輛，以增強服務配合需求。

(ii) 路線重整

由於大部份固定路線服務為相近路線的不同乘客服務，香港復康會定期檢討有關路線及時間表，以配合新申請人的需要，及為現有乘客提供更佳服務。在 2007 年 1 月至 3 月期間，香港復康會對固定路線服務的路線及時間表作出 136 次重整，令 59 名新乘客可使用服務。

(b) 電話預約服務

(i) 增添車輛

全日提供電話預約服務的車輛會於 2007-08 年度增添 3 部，由 24 輛增至 27 輛。此外，在(a)(i)段中為提供固定路線服務而增添的 1 輛新車，也可於非繁忙時段內提供電話預約服務，以助減輕申請被拒絕的情況。

(ii) 加強電腦系統

目前，現時以人手編配車輛和行程的機制，限制了聯載電召服務的實施。聯載服務是安排上落地點、路線和乘坐時間相近的乘客共用車輛，以提高車輛的效率。為利便推行聯載電召服務，香港復康會計劃加強電腦系統，把車輛編配和訂定路線的工作在 2008 年度電腦化。

(iii) 增加穿梭服務

由於很多被拒申請是為求診，故往來醫院／診所與鐵路車站上落點之間的穿梭服務，可紓緩電話預約服務的需求。當局應殘疾人士團體所請，現正以試驗方式營辦兩項穿梭服務²。運輸署會繼續與香港復康會和殘疾人士團體研究營辦更多穿梭服務的可行性，以紓緩電話預約服務的需求。

² 該兩項穿梭服務是 (i)行走南區（只在星期五和星期六提供）及(ii) 行走荔景區；詳情載於附件 II。

(c) 更換車輛

當局將於 2007-08 年度更換 9 部車齡達 10 至 12 年的車輛，改以承載輪椅能力達 300 公斤的新車替代。該 9 輛車連同 4 輛於 2007-08 年度加入以提供固定路線服務和電話預約服務的新車，共需費用約 822 萬元。有關車輛可望於 2007 年底或 2008 年初投入服務。屆時，復康巴士車隊的平均車齡將由 5.8 年減至 5.4 年。

12. 當局將繼續密切監察復康巴士服務的供求情況。

運輸署
衛生福利及食物局
2007 年 5 月

復康巴士服務

服務種類	提供服務的時間	車輛數目	車費		
固定路線服務	平日的繁忙時段	62 輛	<ul style="list-style-type: none"> • 非過海服務及過海服務的劃一月費分別為 184 元及 264 元。 • 非過海服務及過海服務半月票的收費分別為 92 元及 132 元。 		
電話預約服務	24 小時	24 輛車全日提供服務 (62 部提供固定路線服務的車輛會在非繁忙時間內提供電話預約服務)	平日		
			1-3 名乘客	4-12 名乘客	13-30 名乘客
			每小時 24 元 每公里 1.2 元	每小時 38 元 每公里 1.9 元	每小時 58 元 每公里 2.9 元
			註：(1)最少收取 1 小時的費用；(2)預約服務費 5 元(3)視乎情況另外收取泊車費及隧道費。此外，領取綜援的殘疾乘客可獲豁免一半收費。		
			星期日及公眾假期		
			基本收費 96 元	基本收費 152 元	基本收費 232 元
	註：其他收費（包括每公里的收費、泊車費、隧道收費）與「平日收費」相同。此外，領取綜援的殘疾乘客可獲豁免一半收費。				
聯載服務在星期五、星期六及星期日提供		每月 160 元			

服務種類	提供服務的時間	車輛數目	車費
穿梭服務	<p>(i) <u>九龍城</u> 星期二及星期四 上午 8 時 30 分至下午 5 時 35 分</p> <p>(ii) <u>沙田</u> 星期一至星期五 上午 7 時 45 分至下午 6 時 15 分 星期日 上午 8 時 30 分至下午 5 時 15 分</p> <p>(iii) <u>南區</u> 星期五及星期六 (試辦) 上午 9 時 30 分至下午 5 時 55 分 星期日 上午 8 時 15 分至下午 5 時 20 分</p> <p>(iv) <u>荔景</u> 星期五及星期六 (試辦) 上午 9 時 30 分至下午 5 時 20 分</p>	由提供固定路線服務及電話預約服務的車輛調配而來	<p>九龍城：每程 4 元</p> <p>沙田：每程 4 元</p> <p>南區：每程 3.5 元</p> <p>荔景：每程 3 元</p>

復康巴士的使用情況

	2004 年	2005 年	2006 年	2007 年 (截至 3 月底)
(i) 固定路線服務				
載客人次	251 000	250 195	264 887	69 672
車輛數目	59	59	62 ¹	62 (63) ²
截至年底輪候名單 的申請人數目 ³	45	45	53	39
(ii) 電話預約服務				
載客人次 (包括穿梭服務)	296 000	299 623	320 285	82 450
車輛數目	19	19	24 ⁴	24 (27) ⁵
接獲預約宗數	84 846	82 392	88 213	22 456
申請被拒宗數	5 567	6 657	8 173	2 173

¹ 在 2006 年 1 月增添兩輛車，再在同年 12 月增添一輛

² 在 2007 年年底預計增添一輛車

³ 數字包括殘疾人士及陪同者

⁴ 在 2006 年 1 月增添 3 輛車，再在同年 12 月增添兩輛

⁵ 在 2007 年年底預計增添 3 輛車

復康巴士的更換及購置計劃

	2004 年	2005 年	2006 年	2007 年
更換復康巴士的數目	6	10	7	9 ¹
購置新復康巴士的數目	0	0	8	4 ¹
截至年底的復康巴士總數(包括後備車輛)	87	87	95	99

¹ 預計在 2007 年年底進行