

立法會交通事務委員會

八達通通用車票系統

目的

委員就聯俊達有限公司(聯俊達)管理和營運八達通通用車票系統的詳情，提出多條問題(見附件)。本文件旨在答覆委員的提問。

背景

2. 聯俊達是一家由多個公共交通機構按《公司條例》(第32章)成立的有限公司，負責推廣一套採用非接觸式智能卡技術的預付儲值車票系統。有關的車票(即八達通卡)在一九九七年九月一日推出。至一九九九年年底，聯俊達共發出了超過 600 萬張八達通卡。據估計，公共交通工具的乘客每日使用八達通卡繳費的人次，約佔總人次的 38%。

3. 除地鐵公司、九鐵公司(東鐵和輕鐵)、九巴、城巴、新巴和新渡輪外，下列組織或公共交通機構亦使用八達通系統：

- (a) 新大嶼山巴士(1973)有限公司
- (b) 冠忠遊覽車有限公司
- (c) 港九小輪有限公司
- (d) 香港科技大學的穿梭巴士
- (e) 香港仔專線小巴有限公司
- (f) 暢通運輸有限公司

公司事務

4. 聯俊達各股東所持股份的比例如下：

地下鐵路公司	67.8%
九廣鐵路公司	24.7%
九龍巴士(1933)有限公司	3.0%
城巴有限公司	1.4%
香港油蔴地小輪船有限公司	3.1%

5. 聯俊達設有六個專責部門，分別負責技術服務、營運、財務、市務、商業合約／法律、人力資源。該公司現有 81 名員工。

6. 聯俊達是一個非牟利機構，成立該公司旨在推廣上述通用車票系統。該公司自成立以來，均錄得輕微虧損；至一九九九年年底，累積虧損額約為 1,000 萬元。

7. 聯俊達是根據《公司條例》成立的有限公司，須受該條例規管。此外，《銀行業條例》(第 155 章)授權香港金融管理局(金管局)批核和規管多用途儲值卡的發行事宜，而八達通卡則獲豁免，無須根據《銀行業條例》的規定獲得認可，因為八達通卡的用途主要限於繳付交通費用。目前，聯俊達每季須向金管局提交財務資料，金管局並對八達通卡的使用施加多項限制，作為八達通卡獲豁免的條件之一，有關限制包括：

- (a) 八達通卡的主要用途，是在使用聯俊達各股東所提供的交通服務時，繳付所需費用；
- (b) 在提供交通服務的處所內，可作某些非主要用途，例如在使用鐵路車站內所設的電話時，用以繳付電話費；
- (c) 作非主要用途的合計交易金額，不得超過交易總額的 15%。

8. 聯俊達會確保八達通卡優先應用於公共交通服務，也會致力滿足其他並非聯俊達股東的公共交通機構在運作上的合理需求。聯俊達會採用一致的準則，釐定這些機構所繳付的交易費。根據現行安排，使用八達通卡的機構須購買八達通收費器，並向聯俊達繳付交易費(相等於交易額的 1%)；這項安排已應用於上文第 3 段載列的公共交通機構。對於業內其他機構，聯俊達亦打算應用類似的安排。

八達通系統的可靠程度

9. 事實證明，八達通是一個可靠的車票系統。目前，失靈的八達通卡每日平均約佔總數的 0.014%。該系統各種設備的可用率均超過 99%(見二零零零年二月的最新統計數字)：

出入閘機	99.79%
增值機	99.06%
票務處處理器	99.5%
查閱機	99.1%

10. 為保障乘客的利益，八達通系統的設計是只會扣除預設的票值。聯俊達最近的一次審計結果顯示，把該公司的中央結算所的結算資料與公共交通機構的資料互相核對，誤差率只有 0.0002%。如鐵路處所內的某個收費器發生故障，乘客仍可使用其他出入閘機，而可用的增值機也有多部。當巴士上的收費器偶爾出現故障時，乘客可用現金繳付車費。城巴更推出“八達通免車費保證計劃”，如八達通收費器不能操作，持有八達通卡的乘客可免付該程車費。此外，八達通收費器發生故障，並不會引致八達通卡失效。

11. 聯俊達並無記錄八達通卡錯扣車費的次數，不過，以八達通卡的交易次數至今已逾 28 億次來看，錯扣車費次數的比例顯然極低。部分錯扣車費的情況，並非八達通卡或設備失靈造成，而是人為錯誤所致，例如設定了錯誤的巴士分段收費。聯俊達知道，巴士上的八達通收費器可以向乘客顯示須扣除的車費，但如為鐵路系統安裝這套設備，成本會極高昂。如有需要，鐵路乘客可使用設於鐵路車站內的查閱機，這些查閱機可顯示八達通卡最近五次交易的詳情，包括交易日期、交通工具種類和扣除的車費。

八達通卡按金和自動增值

12. 聯俊達已在不同場合清楚說明，為數 50 元的按金當中，30 元是八達通卡的製作成本，餘下 20 元是備用額，留待八達通卡的剩餘票值不足以支付所需的交通費時，用以扣減不足之數。乘客使用餘額是“零”或負數的八達通卡時，該卡才會自動增值。聯俊達認為繼續收取 50 元按金的做法，有其合理根據。乘客只要退還八達通卡，即可取回按

金。從按金賺取的利息，以及使用八達通系統的交通機構所繳付的交易費，會用來發展和經營這套便利的票務系統。正如上文所述，聯俊達自開業以來，一直都有虧損。

13. 除按金外，申請個人八達通卡的乘客還須繳付 20 元處理費用。個人八達通卡可為乘客提供一定的保障。聯俊達接到八達通卡遺失或被竊的報告後，會盡快鎖卡，並保證在顧客報失後 24 小時內，該卡便會停用；該公司還會承擔鎖卡後該卡所用的金額。由於每張八達通卡每日只可自動增值一次，因此，持有個人八達通卡的人士如能及早報失，便不會蒙受重大損失。已報失的個人八達通卡的剩餘票值會退回給卡主。此外，卡主還可選擇把自己的照片印於個人八達通卡上，增加保障。

14. 目前，只有大新銀行參與提供自動增值服務。聯俊達現正與其他銀行洽商，方便銀行客戶可使用這項服務。該公司並沒有就自動增值服務收取任何費用。

列席人士

15. 聯俊達的行政總裁盧保先生(Mr. Rob Noble)會出席二零零零年三月二十九日的立法會交通事務委員會會議，解答委員的問題。

運輸局

二零零零年三月二十三日

八達通通用車票系統

立法會交通事務委員會提問

(二零零零年三月二十九日)

行政及監管問題

問一 目前，除了巴士、地下鐵路、九廣鐵路等使用八達通系統收取車費之外，香港還有那些公共交通運輸系統或商業機構，已採用或正研究採用八達通系統收取費用？

問二 若其他公共交通運輸系統(例如小巴)或商業機構希望使用八達通系統收取費用，其合作的模式如何？

問三 政府當局對聯俊達有限公司有何監管措施？

服務問題

問四 自八達通系統使用以來，因其收費器發生故障而導致乘客未能使用八達通卡的事故有多少宗？八達通卡的損壞率如何？有關方面有何措施減少收費器故障及壞卡數字？

問五 自八達通系統使用以來，八達通卡「扣錯車費」的事故共有多少宗？有關公司共接獲多少宗關於八達通卡「扣錯車費」的投訴？有關方面會否考慮改進現時的八達通系統收費器，當八達通卡使用時，收費器的螢幕會即時顯示該車程所扣取的金額，讓使用者即時知道所扣取的車費是否正確？

問六 據悉，聯俊達有限公司最近推出了「個人八達通卡」服務，並且與銀行合作，當個人八達通卡的儲值餘額不足以繳付車費時，銀行即自動從該乘客的戶口扣除某個數額的金錢，為「個人八達通卡」增值。

(a) 既然銀行可透過自動轉帳方式為乘客的「個人八達通卡」增值，為何聯俊達有限公司仍要收取乘客\$50的按金？

(b) 除了\$50的按金之外，申請「個人八達通卡」是否需要繳交其他額外費用？若有，原因為何？

(c) 當「個人八達通卡」使用者遺失八達通卡時，他不但會被拾獲人士用完卡內的金額，而且還會因為自動轉帳的關係，被銀行扣數而蒙受雙重損失(尤其周末假日期間)。有關方面有何措施保障使用者的利益？

- (d) 現在共有多少間銀行參加了「個人八達通卡」計劃？這項計劃會否推廣至所有銀行？實施的時間表如何？

財務問題

問七 聯俊達有限公司的架構如何？據悉，聯俊達有限公司是一間由數間運輸機構共同成立的非牟利公司。每間公司所佔的股份多少？政府可否提供聯俊達有限公司由開始運作(1997年9月1日)至現在的財政狀況(包括開支及收益)？

問八 聯俊達有限公司何時會檢討收取\$50按金的做法？

問九 聯俊達有限公司如何使用從按金累積所得到的利息利益？