

立法會交通事務委員會

有關扣減巴士轉乘車費的資料文件

目的

在二零零三年三月二十一日立法會交通事務委員會的會議上，議員要求當局提供有關錯誤扣減巴士轉乘車費的補充資料。本文件載列專營巴士公司為解決這問題而採取的措施。

巴士轉乘計劃的乘客使用八達通系統

2. 巴士乘客每次使用八達通卡繳付車費，有關的路線號碼及行車方向的資料就會存錄進卡內。巴士司機須按照巴士公司發出的運作指引，用人手設定路線號碼及行車方向的資料，以確保所收車費正確無誤。巴士轉乘計劃的乘客轉車時，巴士上的八達通收費器就會解讀上一段車程的數據，以確認路線及方向的組合資料，讓乘客可享有有關車費優惠。

3. 在二零零二年，專營巴士公司處理約共 11.6 億宗八達通交易。平均大約每一百萬宗交易，有 1.2 宗巴士轉乘車費扣減錯誤的投訴。據專營巴士公司解釋，錯誤扣減車費主要原因是個別巴士司機在開車前設定八達通系統時輸入錯誤資料所致。

巴士公司實行的措施

4. 巴士公司已採取下列措施，防止出現以上問題：
- (a) 向巴士司機發出通告，提醒他們每段車程要按“開始車程”及“結束車程”的按鈕，確保車費設定正確；
 - (b) 在司機位貼上貼紙以提醒司機；
 - (c) 安排巴士公司本身的稽查員上車抽查，有需要時與有關司機跟進；
 - (d) 駕駛導師訓練新司機時在車上查核；以及
 - (e) 對證實屢次沒有設定正確車費的司機採取紀律處分。

乘客核對以八達通卡繳付的車費

5. 乘客以八達通卡繳付巴士車費時，巴士上的八達通收費器會顯示實質扣減的車費以及八達通卡的餘值。乘客可即時查看其八達通卡是否有被錯誤扣減巴士轉乘車費。
6. 此外，乘客亦可使用地鐵站、九鐵車站以及九巴、城巴及新巴顧客服務中心的查閱機，查核使用八達通卡交易的記錄。
7. 巴士公司收到乘客投訴後，如核對後證實確有錯誤扣減車費，會向有關乘客退回多收的款項。

運輸署

二零零三年十月