

政府總部  
勞工及福利局  
香港添馬添美道2號  
政府總部



LABOUR AND WELFARE BUREAU  
GOVERNMENT SECRETARIAT

Central Government Offices  
2 Tim Mei Avenue, Tamar  
Hong Kong

本函檔號 Our Ref. : (CR) LWB R 9/3939/23 Pt. 3  
來函檔號 Your Ref. : CB4/PAC/R82

電話號碼 Tel No. : (852) 2810 2102  
傳真號碼 Fax No. : (852) 2543 0486

(經電郵發送 : [hhchan@legco.gov.hk](mailto:hhchan@legco.gov.hk))

香港中區  
立法會道1號  
立法會綜合大樓  
立法會政府帳目委員會秘書  
陳向紅女士

陳女士：

政府帳目委員會  
研究審計署署長第八十二號報告書第5章  
提供和監察復康巴士服務

謝謝你2024年5月27日致勞工及福利局局長的來信，我獲授權回覆。經諮詢運輸署後，勞工及福利局的回覆請見附件。

勞工及福利局局長

( 陳珊珊



代行 )

2024年6月11日

副本送：運輸署署長（電郵：[comr@td.gov.hk](mailto:comr@td.gov.hk)）  
財經事務及庫務局局長（電郵：[sfst@fstb.gov.hk](mailto:sfst@fstb.gov.hk)）  
審計署署長（電郵：[ncylam@aud.gov.hk](mailto:ncylam@aud.gov.hk)）

政府帳目委員會  
研究審計署署長第八十二號報告書第 5 章  
提供和監察復康巴士服務

政府帳目委員會秘書 2024 年 5 月 27 日來信

勞工及福利局的回覆

第 1 部分：引言

- (a) 根據審計報告第 1.2 段，運輸署鼓勵公共交通服務營運商盡量使其交通工具可供殘疾人士使用；而復康巴士是為不便使用一般公共交通服務的殘疾人士提供交通服務，接載他們往返工作地點、學校、訓練及復康中心等地點。就此，請提供以下資料：
- (i) 以表列方式提供全港設有低地台可供輪椅上落的的士、巴士、小巴及其他交通工具的數字及殘疾人士需繳付的費用；

截至 2024 年 4 月，設有低地台可供輪椅上落的交通工具的數字，及相關殘疾人士需繳付的費用如下：

| 低地台可供輪椅上落的交通工具 | 數目   | 相關費用                                  |
|----------------|--|---------------------------------------|
| 專營巴士           | 約 6 200 輛可供輪椅上落低地台巴士<br>(註：除少量行走南大嶼山的巴士型號因受地形限制而未能使用低地台巴士外，基本上所有專營巴士均為低地台巴士) | 長者及合資格殘疾人士可以每程 2 元的優惠票價，使用指定公共交通工具及服務 |

|              |                  |  |
|--------------|------------------|--|
| 專線小巴         | 5 輛低地台小巴，主要為醫院路線 |  |
| 可供輪椅上落的無障礙的士 | 約 4 800 輛        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 如非預約的士需按錶收費</li> <li>- 如提供預約服務，的士營辦商可按《道路交通(公共服務車輛)規例》(第 374D 章)第 38 條，登記的士車主可以採用整段時間租用(俗稱「包車」)的模式將的士出租，收費率是基於該的士被租用的時間(不論是否須就該的士出租時所行駛的哩數而另收附加費)，或基於與租用人協議的其他條款。一般收費為按錶收取車費並另加預約收費約 \$120，亦有的士營辦商以包車形式收費，單程由 \$145 起。</li> </ul> |

- (ii) 按勞工及福利局(“勞福局”)康復專員在公開聆訊中指出，已領取由勞福局簽發的殘疾人士登記證約有10萬人，當中有“永久性”和“非永久性”之分，請提供“永久性”和“非永久性”的分項數字；勞福局是否有就合資格使用復康巴士的殘疾人士作出清晰的界定(例如不便使用公共交通工具)，並統計或估計所涉及的人數；

勞福局向身體機能永久傷殘或暫時受損的人士簽發《殘疾人士登記證》(《登記證》)，讓持證人在有需要時出示以證明其殘疾身份及類別。身體機能暫時受損的人士及18歲以下人士會獲發註有有效日期的《登記證》。截至2024年5月31日，持有有效《登記證》的人士共有約105 000人，其中約77 200人(74%)持有永久有效的《登記證》，約27 800 (26%)則持有註有有效日期的《登記證》。

現時，合資格使用營運商A復康巴士(包括固定路線服務及電話預約服務)的殘疾人士為持有香港身份證、不便使用一般公共交通工具的行動不便人士，包括輪椅使用者、使用手叉或腳架者、多項傷殘者、行動不便的智障人士及視障人士。有關人士登記開戶時，必須持有由勞福局發出之有效《登記證》，或由在香港註冊的醫生、職業治療師或物理治療師簽發的行動不便證明書。除殘疾人士可以個人身份申請登記成為個人客戶外，相關機構(例如獲豁免繳稅的慈善團體)亦可申請登記成為機構客戶，為使用其機構服務的殘疾人士安排電話預約服務。

合資格使用營運商B復康巴士(穿梭服務)的殘疾人士，則為行動不便人士(包括行動不便的長者)，例如輪椅使用者、使用手叉或腳架者、多項傷殘者，行動不便的智障人士及視障人士。原則上用戶毋須預先致電登記或預約用車，只須按需要在預設的穿梭巴士上客站按次序登車。由於座位有限，輪椅人士(及其一位陪同者)可優先用車。

根據政府統計處於2019至2020年期間進行的一項有關殘疾人士及長期病患者的全港性統計調查，2020年全港約有534 200名殘疾人士(智障人士除外)，佔整體人口7.1%。由於合資格使用復康巴士的殘疾人士包括個別人士及已登記機構所服務的殘疾人士，政府未能提供合資格使用復康巴士服務所涉及的殘疾人士數目。

- (iii) 當局會否考慮為殘疾人士的出行提供更多選擇(例如以代用券或直接補助殘疾人士使用設有可供輪椅上落的交通工具)，以更善用公共交通資源，同時為有不同出行需要的殘疾人士提供更大的彈性和便利；如否，原因為何；及

政府對增加以代用券形式或直接補助殘疾人士使用設有可供輪椅上落的交通工具的建議持開放態度，並會適時探討為殘疾人士提供更多選擇的可行性。

然而，復康巴士服務利便殘疾人士出行是不爭的事實。勞福局會聯同運輸署及營運商積極跟進審計署及政府帳目委員會的意見和建議，持續優化復康巴士服務，以滿足殘疾人士的交通需要。

此外，社會福利署(社署)資助的部分康復服務單位也提供中心巴士，接載殘疾人士往返住所／院舍和日間中心、到醫院覆診或參與戶外活動等；政府亦為合資格殘疾人士推出了「公共交通票價優惠計劃」(二元優惠計劃)；以及向12至64歲殘疾程度達100%的綜合社會保障援助計劃受助人及傷殘津貼受助人提供每月335元的交通補助金。以上各項措施均旨在為殘疾人士提供不同的特別交通服務和選擇。

- (iv) 當局是否有就復康巴士的服務對象及他們對此服務的需求作出評估(例如進行殘疾人士交通需要或出行習慣的調查)，如有，詳情為何；如否，原因為何；

勞福局及運輸署一直密切留意復康巴士服務的需求變化。除了通過乘客數據監察服務，營運商A及營運商B也會定期透過復康巴士的用戶諮詢小組就復康巴士的需求收集資料。用戶諮詢小組的成員包括非政府機構、服務使用者及自助組織等，運輸署亦會列席聽取意見。

此外，由於復康巴士穿梭服務是定班定線服務，運輸署及營運商B會進行服務調查，收集數據以評估服務需求。營運商B正安排在2024年年中(約6月底開始)進行新一輪調查，收集乘客出行模式數據。

營運商B亦留意到，疫情過後殘疾人士的出行模式於2024年漸見穩定，因此於2024年2月向醫院管理局轄下不同的醫院，在不涉及披露病人個人資料下，索取全港病人最新的住址分佈概況，從而全面檢視不同穿梭醫院線的服務。

- (b) 根據審計報告第1.4段，勞福局負責監督復康巴士服務的整體政策及資助水平，負責管理政府資助和監察營運商提供的復康巴士服務起初由社會福利署負責，從1987年改由運輸署承擔。此項改變的原因為何；由於運輸署並非勞福局轄下的部門，此安排是否能有效監察復康巴士的服務質素；

復康巴士服務自1980年起獲政府資助並由社署管理，至1987年改由運輸署接管。有關安排當時主要考慮到殘疾人士交通服務屬香港整體交通系統的一部分，而運輸署負責統籌全港運輸服務事宜，因此將監管復康巴士服務的工作由社署轉交運輸署會較合適。事實上，政府決策局委派非轄下的部門提供屬於該部門職責範疇的服務是相當普遍的做法。現有安排可確保運輸署能夠運用其專業知識及相關經驗對復康巴士營運商作出有效監管。此外，政府為長者及合資格殘疾人士提供二元優惠計劃，亦由勞福局制訂政策及運輸署負責執行。

- (c) 就審計報告第1.5段所述，為讓營運商A集中資源提供固定路線服務和電話預約服務，並為緩減由單一營運商營運不斷發展的復康巴士服務所引致的風險，運輸署在勞福局督導下於2018年12月首次邀請有意者提交營運穿梭服務(包括週末旅遊路線服務)的建議書。請解釋：

- (i) 只就相對小部分服務邀請有意營運者提交建議書的做法，如何有效減低較多人使用的服務由單一營運商營運的風險；
- (ii) 為何當局沒有考慮就較多人使用的服務邀請有意營運者提交建議書；及

(i)至(ii) - 復康巴士服務分為三類，包括固定路線服務、電話預約服務及穿梭服務。該三類服務自1978年起由營運商A營運。為讓營運商A集中資源提供固定路線服務和電話預約服務，並為更好控制由單一營運商營運不斷發展的復康巴士服務所引致的風險，運輸署在勞福局督導下，研究引入第二間復康巴士營運商。2018年12月，政府公開邀請有意營運穿梭服務(包括週末旅遊路線服務)的合資

格人士提交建議書。經遴選後，營運商B在2019年年中開始接手提供穿梭服務至今。

在選取穿梭服務邀請新營運者時，政府曾考慮多方面因素，包括不同種類的復康巴士服務性質及規模、分拆營運部份服務的可行性，以及預期營運者是否有能力營運相關服務等。復康巴士穿梭服務的定班定線服務性質，與現行大部分公共交通服務相對上較為近似，較易改由新營運商管理。另外，由同一營運商營運固定路線服務及電話預約服務可產生協同效應，例如現時固定路線服務主要在繁忙時間提供，營運商可在非繁忙時間靈活調配有關車輛提供電話預約服務。

- (iii) 過往兩次就穿梭服務邀請有意營運者提交建議書的反應是否踴躍，共有幾多營運商提交建議書；

運輸署於2018年12月及2021年11月曾先後兩次公開邀請合資格人士提交營運穿梭服務的建議書，分別收到4間及兩間營運商提交建議書。

- (d) 根據審計報告第1.8段及註9，運輸署與營運商A及營運商B分別簽訂諒解備忘錄(“備忘錄”)。備忘錄屬行政性質，既不產生任何可依法強制執行的權利，也不施加任何具有法律約束力的義務。勞福局局長在公開聆訊上告知，營運商A由1980年已開始獲政府資助營運復康巴士服務，是此項服務的核心供應者，而營運商B則是一個相對較新的非政府組織。此外，根據財務通告第9/2004號《有關管理及控制政府給予資助機構撥款的指引》的第15.2段所述“...決策局局長及管制人員仍應定期檢討現有的備忘錄及文書，並在下次檢討時把本指引列入考慮範圍”。請告知：

- (i) 採用沒有法律約束力的備忘錄以規管社福機構所提供的服務是否普遍的做法；在什麼情況下會以此方式作出規管；

社署與營辦資助福利服務的非政府機構(機構)訂立《津貼及服務協議》(《協議》)，就指定的服務訂明有關內容、服務性質、服務對象，以及機構須符合的基本服務規定和

服務表現標準，包括服務量和服務成效標準。社署按《協議》的規定監察機構的服務表現，而機構亦須遵從《整筆撥款津助手冊》所列明的津助條件及相關要求。如機構違反或未能符合《協議》及／或相關規定，社署會要求該機構制訂行動計劃，並在指定時間內落實糾正和改善措施，亦會視乎違規性質及嚴重性，考慮發出勸諭或警告，甚至終止《協議》。

- (ii) 當局有否檢視以備忘錄的方式規管復康巴士服務的成效；如有，詳情為何；如否，原因為何；當局會否考慮就此作出檢討；
- (iii) 過往採用簽訂備忘錄的方式規管營運商A所提供的服務原因為何；當局有否在之後的定期檢討中，考慮採用其他具法律約束力的模式代替與其所簽訂的備忘錄，以確保公帑運用得宜；及
- (iv) 基於營運商 B 與營運商 A 的背景截然不同，當局在2019年委任營運商 B 為復康巴士提供穿梭服務時，為何沒有採用具法律約束力的模式規管其服務，以加強管理；

(ii)至(iv) - 諒解備忘錄為行政安排，內容因應服務對象、營運需要及受資助單位的情況而制定。與兩間復康巴士營運商簽訂諒解備忘錄的安排符合財務通告第9/2004號第15.1段<sup>1</sup>訂明的指引。

運輸署與兩間復康巴士營運商簽訂的諒解備忘錄，就營運商的角色和政府的行政安排訂明一般原則及規管指引，包括復康巴士服務的運作與管理安排、資助與財務安排、定期提交財務文件及營運資料的要求、服務表現目標等各方面事宜。諒解備忘錄明文規定營運商如未能或拒絕完全遵守有關諒解備忘錄，政府可單方面終止有關諒解備忘錄及停止提供撥款。

---

<sup>1</sup> 財務通告第9/2004號第15.1段指“管制人員應讓接受政府經常撥款的機構知悉本指引及其他指引如何應用於有關機構。作為良好的管理做法，各決策局局長或有關管制人員最好與其管轄範圍內的各個接受政府經常撥款的機構訂立行政措施備忘錄或類似的文書。這類特備文書應參考本指引，訂明有關各方在提供及監察經政府資助的服務及工程項目方面的責任。”



以諒解備忘錄監管兩間復康巴士營運商的模式大致行之有效。政府一直督導兩間營運商提供復康巴士服務及在有需要時向他們提供意見，並會因時制宜與營運商檢討復康巴士服務安排及制定適當的監管措施，以滿足服務使用者的需求，同時確保公帑運用得宜。

政府會定期檢討現有的諒解備忘錄，並會因應各持份者以及政府帳目委員會委員的意見，適時檢視現有監管模式，確保能有效地監察復康巴士營運商的服務表現。

- (e) 根據審計報告第1.8段，按照諒解備忘錄，營運商須按優次為目標群眾及使用目的提供服務。請告知運輸署如何監察營運商有否履行此指引；營運商是否有設立機制按優次編排服務，並妥善儲存有關證明文件，以供查核；

營運商A的復康巴士固定路線服務申請原則上除了按申請先後處理，亦會考慮輪椅人士及乘坐目的(上班會獲優先考慮，其次為教育、訓練等)。電話預約服務除了考慮申請的先後外，亦會優先處理到醫院就診的交通需要。此外，營運商B的穿梭服務亦已訂定輪椅人士(及其一位陪同者)可優先用車之安排。營運商A及營運商B會就固定路線服務、電話預約服務及穿梭服務申請及使用情況，每月向運輸署提交營運報告以作監察。

在儲存有關證明文件方面，現時營運商A需要為其復康巴士使用者作用戶登記。營運商A在處理用戶登記及續期事宜時，會審核由用戶提交的相關證明文件，並會在電腦系統記錄相關資料，包括香港身份證號碼之英文字母和頭4位數字、《登記證》(如有)之編號、有效期、殘疾類別、或由在香港註冊的醫生、職業治療師或物理治療師簽發之行動不便證明書(例如證明該人士屬於輪椅人士、使用手杖人士等)及其有效期。基於私隱考慮，現時職員審查證明文件後不會為文件留底。

就審計署建議運輸署與營運商A檢視復康巴士客戶登記和續期的相關證明文件的保存期，運輸署正積極與營運商A檢視相關客戶登記和續期證明文件的保存安排，預期在2024年第三季完成。

(f) 就表一有關運輸署管制人員報告所載服務表現指標，請提供／告知：

(i) 以表列方式提供2018至2022年每年有關指標的預算數字，以及2023年的服務表現指標及預算數字；

2018至2023年每年有關指標的預算及實際數字請見附錄1。

(ii) 以服務車輛數目及使用服務人次作為服務表現指標的原因；有關指標會否變相鼓勵營運商加大力度購置新的服務車輛，以期達標；

現時復康巴士有三項服務表現指標，即復康巴士服務的車輛數目、復康巴士服務的使用人次，以及輪候復康巴士固定路線服務的人數。以上指標可以用作衡量有關服務的預期需求及服務水平是否足夠。

事實上，車輛採購主要由需求帶動，即復康巴士服務的預期需求、現有服務是否足夠及用戶輪候時間等。此外，現時審批營運商購置新的服務車輛有既定處理程序，在營運商提交有關計劃書後，需經由運輸署因應上文提及因素而作出考慮，故此不存在營運商自行決定購置新車輛的情況。

(iii) 兩間營運商於上述年份的服務表現是否達標；如表現未能達標，運輸署曾向營運商採取甚麼跟進行動；及

兩間營運商於上述年份的服務表現與目標有差異，在疫情前差異情況較輕微；而在2020年後的差異較明顯，原因主要為疫情影響了有關年份的出行需求。

運輸署在疫情的數年間(即2020至2022年)曾下調全年目標總乘客人次。然而，實際乘客人次仍較全年目標總乘客人次低。有關情況是由於學校停課／復康中心服務和公立醫院非緊急服務暫停，令復康巴士服務需求大減。同時，基於疫情，部份新購車輛遲於原定日期送抵，導致營運商

未能為輪候固定路線服務的乘客增辦路線，因此影響輪候固定路線服務的時間。

至2023年，運輸署預期復康巴士的使用量會隨著社會復常而有所上升，故上調目標數字，但整體乘客人次未如預期迅速回升，因而未能達標，例如固定路線服務的在職用戶大幅減少65.7%，由2019年12月的335名，降至2023年12月的115名，令乘客人次減少。其原因包括疫情之下有殘疾人士離開就業市場或改為在家工作或混合模式工作(外出及在家工作)等。

電話預約服務方面，在2023年完成的點到點電話預約服務用車要求次數較2019年完成用車要求次數多。然而，2023年的乘客人次仍沒有回復至疫情前的水平。

隨著出行模式於2024年漸見穩定，運輸署現正與兩間營運商跟進檢視各類復康巴士服務的營運情況，包括探討整合及優化路線、採用更多「細組」共乘安排等，以期繼續改善情況。

**(iv) 2020至2022年使用復康巴士服務的人次有所下降，但車輛數目按年上升，原因為何；**

運輸署在審批營運商購置新的服務車輛時會考慮一籃子因素，包括復康巴士服務的預期需求、現有服務是否足夠、用戶輪候時間等。

在2020至2022年期間，雖然疫情影響了復康巴士整體乘客人次，但如審計報告所述，固定路線服務亦有一定數量的輪候人士，而申請電話預約服務的數字亦按年上升。穿梭服務亦因開辦新的醫院路線等有需要增加車輛。

由於當時沒有預計疫情會持續這麼長的時間，加上考慮到進行車輛採購及預算審批、獲得撥款至完成採購，往往需要約一年半至兩年時間，因此宜及早預算，購買車輛以滿足預期的服務需求。現時，所有購置的車輛均已投入服務。

## 第 2 部分：監察復康巴士營運商和車輛採購

- (g) 根據審計報告第2.3段，運輸署於2019年建議在備忘錄A中增設附加條款及修訂當中部分現行條款，以反映復康巴士服務的營運要求，並使備忘錄A與備忘錄B所載規定一致化。然而，建議更新的內容截至2023年12月仍未納入備忘錄A。請告知為何長達超過4年仍未更新備忘錄A；期間，運輸署如何有效監察營運商A的工作；

由2004年起，運輸署與營運商A簽訂諒解備忘錄，就營運商的角色和政府的行政安排訂明一般原則及規管指引。

在2019年中，運輸署引入第二間復康巴士營運商，即營運商B，接手營運復康巴士穿梭服務，並與其簽訂諒解備忘錄。為配合引入新營運商後最新營運要求，並為與諒解備忘錄B所載規定用字等盡量一致，政府在2020年3月著手與營運商A商討更新諒解備忘錄A，包括增設附加條款細節及修訂當中部分現行條款。

由於營運商A就條款細節考慮需時，雙方亦需進行商討，加上運輸署在2019至2022年工作優次上，主力協助及跟進較新的營運商B的相關事宜，因此最終花了較長時間才能完成更新備忘錄A的工作。

然而，運輸署一直有透過不同的途徑，包括透過會議、電話、電郵及其他文書與營運商管理人員保持密切溝通，審查和覆核營運商每月提交的營運、財務及統計報告、進行實地調查、跟進市民反映的意見及投訴、以及定期抽查復康巴士的營運及賬目紀錄等，以確保復康巴士服務按規定營運。

運輸署已在2024年4月完成與兩間復康巴士營運商商討及簽署更新的諒解備忘錄。

- (h) 審計報告第2.6、2.9及2.10段指出，營運商B在設立復康巴士管理委員會和用戶諮詢小組、提交財務文件及與運輸署的開會次數方面的表現，均未如理想。對於這些表現的落差，運輸署解釋營運商B是一個相對較新的機構，缺乏有關工作的經驗。請告知運輸署的監管會否因為

營運商B的經驗較淺而有所放寬；此外，運輸署在2021至2023年期間與營運商B只舉行了15次定期會議，同期與營運商A則舉行了32次定期會議。請解釋為何有此落差；

運輸署一直有透過不同的途徑，包括透過會議、電話、電郵及其他文書與營運商管理人員保持密切溝通，審查和覆核營運商每月提交的營運、財務及統計報告、進行實地調查、跟進市民反映的意見及投訴、以及定期抽查復康巴士的營運及賬目紀錄等，以確保復康巴士服務按規定營運。

由於兩間復康巴士營運商所營辦的復康巴士服務規模及性質不同，因此運輸署與兩間營運商進行定期會議的次數亦有所不同。運輸署同意需要加強監管營運商B的服務表現，並已由2023年9月起，每月與營運商B進行會議商討服務事宜。

運輸署留意到營運商B在2019年接手營運穿梭服務後，積極營運服務，包括：

- 在2020年，整合了3條穿梭服務醫院路線(包括香港兒童醫院線、沙田線及瑪麗醫院線)的行車路線、合併了伊利沙伯醫院線與九龍城線以改善營運效益，以及新增3條週末旅遊路線；
- 在2021年上半年，新增3條穿梭服務醫院路線(包括博愛醫院線、大埔線及大圍線)；
- 在2023年，整合了聯合醫院線行車路線及站點安排，以及按需求情況向運輸署申請並獲得批准後營運臨時旅遊路線(即是以現有旅遊路線的目的地為根據，並在市區增加臨時上落客點，方便居住不同地區的殘疾人士)；以及
- 在2024年，調整了大埔線行車路線、為伊利沙伯醫院線增加中途站，以及新增一條旅遊線(大嶼山B線)及一條醫院線(將軍澳線)。現時，營運商B亦正跟進3條乘客量較低的醫院路線的優化方案，並預計於2024年6至7月實施。

運輸署會繼續密切留意營運商B提供服務的情況。

- (i) 根據審計報告第2.7、2.8、3.3(b)及4.14段，營運商沒有遵從備忘錄當中就保存文件、提交財務文件及開設帳戶的有關指引，而政府當局並沒有強制營運商執行有關指引的權力。當局是否認為以簽訂備忘錄的方式監察政府資助的復康巴士服務，是穩妥和行之有效的監管機制；就營運商不遵從備忘錄指引的做法，當局又如何作出有阻嚇力的跟進；

如上文第(d)(ii)至(iv)項所述，運輸署與兩間復康巴士營運商簽訂的諒解備忘錄，就營運商的角色和政府的行政安排訂明一般原則及規管指引。諒解備忘錄明文規定營運商如未能或拒絕完全遵守有關諒解備忘錄，政府可單方面終止有關諒解備忘錄及停止提供撥款。以諒解備忘錄監管兩間復康巴士營運商的模式大致行之有效。

就營運商在保存文件、提交財務文件及開設帳戶執行上有個別不足及需改善情況，政府已向相關營運商作出指示並要求改善，而兩間營運商亦配合採取跟進行動，包括：

- 就審計署建議運輸署與營運商 A 檢視復康巴士客戶登記和續期的相關證明文件的保存期，運輸署正積極與營運商 A 檢視相關客戶登記和續期證明文件的保存安排，預期在 2024 年第三季完成；
- 營運商 B 在過往數個財政年度未能按時提交文件，主要是由於營運商 B 於 2019 年 4 月成立，屬相對較新的非政府機構，缺乏向運輸署就營運復康巴士服務提交財務文件的經驗。經運輸署跟進後，營運商 B 已如期於 2023 年 7 月 31 日提交 2022-23 年度經審計周年帳目；以及
- 經運輸署跟進後，營運商 B 亦已於 2024 年 3 月劃分清楚處理日常及儲備資金的帳戶，並安排了獨立指定銀行計息帳戶，存放累積儲備。

政府會定期檢討現有的諒解備忘錄，並會因應各持份者以及政府帳目委員會委員的意見，適時檢視現有監管模式，確保能有效地監察復康巴士營運商的服務表現。

- (j) 審計報告第2.8段指出，營運商B於2021-2022至2023-2024年期間延遲提交周年預算和經審計的周年帳目，而其之後所提交的周年預算中，並未包括所有需要匯報的詳情。請告知在欠缺有關資料下，運輸署如何有效評核營運商B的財政狀況及向其發放經常性資助；

運輸署人員恆常跟進營運商的財務事宜，包括每月監察其財務及營運報告、儲備情況等。營運商每月提交的財務及營運報告，當中包括人工支出、人手編制、維修費用、燃油開支，以及行政費用等細節。

在考慮資助金撥款預算時，運輸署會根據已掌握資料，包括過往實際的開支紀錄，審視新一年度服務水平下的預算營運開支，以及考慮各項影響營運復康巴士開支的因素，例如來年購置新車的數目、相應增加的人手工資等，以訂定下一個財政年度對復康巴士的政府資助款額。

運輸署會確保兩間營運商在2024年11月底所提交的下一年度周年預算中包括所有相關資料。

- (k) 根據審計報告第2.11至2.13段及表一，財經事務及庫務局建議在制定服務表現準則時，宜以預期結果(而非投入量或產出量)來衡量服務表現目標。審計署亦建議運輸署考慮在諒解備忘錄中訂定載客人次和車輛數目之外的服務表現承諾(例如成效目標)，以加強監察。請告知：

- (i) 當局是否同意現時的服務表現指標(即車輛數目及服務人次)未能用以衡量營運商的服務質素和成效，從而得知服務使用者的滿意程度；
- (ii) 運輸署表示會與營運商更新諒解備忘錄，以增訂服務表現承諾。有關詳情及落實時間表；

(i)及(ii) - 運輸署一直有透過不同的途徑，包括透過會議、電話、電郵及其他文書與營運商管理人員保持密切溝通，審查和覆核營運商每月提交的營運、財務及統計報告、進行實地調查、跟進市民反映的意見及投訴、以及定期抽查復康巴士的營運及賬目紀錄等，以監察營運商的服務質素及成效。運輸署亦定期舉行殘疾人士使用公共交通工具工作小組會議，收集及聆聽殘疾人士包括就復康巴士服務所提供的意見。現時復康巴士有三項服務表現指標，即復康巴士服務的車輛數目、復康巴士服務的使用人次，以及輪候復康巴士固定路線服務的人數。以上指標可以用作衡量有關服務的預期需求及服務水平是否足夠。

運輸署同意增訂其他的服務表現指標(例如投訴比率及意外比率)，以更全面評估其服務質素，並正就此積極跟進。有關工作預計在2024年第三季完成。

(iii) 運輸署會否考慮要求營運商定期進行用戶調查，了解用戶需要及對服務的滿意程度，並以此作為衡量營運商表現的其中一項指標；及

(iv) 當局在公開聆訊中表示，營運商會自發性進行用戶調查。請提供最近一次兩間營運商所作的用戶調查的日期、結果及相關報告；

(iii)及(iv) - 為了解用戶需要及對服務的滿意程度，兩間營運商近年均曾進行用戶意見調查。營運商A及營運商B最近完成的用戶意見調查，分別在2023年5月至10月(附錄2)及2024年1月至5月(附錄3)進行。

營運商A的用戶意見調查結果顯示，對整體服務「感到非常滿意」或「滿意」的比例為86%，當中固定路線服務用戶的整體滿意度為94%；電話預約服務及聯載服務用戶的整體滿意度，分別為83%及84%。而營運商B的用戶意見調查結果顯示，對整體服務感到「十分好」或「好」的比例為96.6%。

為進一步了解用戶對有關服務的滿意程度，運輸署已要求營運商定期進行用戶調查。

**\*委員會秘書附註：附錄2及3並無在此隨附。**



(1) 就審計報告第2.14至2.17段有關車輛採購的事宜，以及審計署在當中所發現的不足之處，請告知：

(i) 運輸署如何評估營運商提交的車輛採購建議；有否制定量化的標準及設立評估機制；

運輸署在審批營運商購置新的服務車輛時會考慮一籃子因素，包括復康巴士服務的預期需求、現有服務是否足夠、用戶輪候時間等。至於審批營運商購置服務車輛作換車時，運輸署會考慮營運商提交換車的理據。機電工程署亦會協助評估車輛的情況，以及就有關車輛是否需要更換提供意見。

如審計報告所述，固定路線服務有一定數量的輪候人士，而申請電話預約服務的數字亦按年上升。這反映社會對復康巴士服務有殷切需求。穿梭服務亦因開辦新的醫院路線等有需要增加車輛。再者，進行車輛採購及預算審批、獲得撥款至完成採購，往往需要約一年半至兩年時間，因此宜及早預算，購買車輛以滿足預期的服務需求。

(ii) 運輸署如何確保有關的採購程序及指引得以遵從；

就車輛採購方面，運輸署及營運商已制定相關車輛採購程序的指引。然而，如審計報告所述，過往在開標委員會成員組成或投標評審報告評核紀錄方面，有需要作改善之處。

運輸署的目標是在2024年第三季，完成檢視有關指引並為採購復康巴士制定更詳盡的行動清單，並會向所有負責人員及營運商作清楚講解，以確保有關人員嚴格遵從相關採購要求及程序。

(iii) 審計署報告第2.15(b)段提到，按《復康巴士車輛採購指引》，營運商採購新車時須要成立開標委員會、標書評審及投標委員會。請提供有關委員會的組成、申報機制以處理利益衝突；

就車輛採購方面，運輸署及營運商已制定相關車輛採購程序的指引。指引訂明營運商採購新車時須要成立開標

委員會、標書評審小組及投標委員會如下：

#### 營運商A

- 開標委員會須包括：運輸署代表(主席)、營運商 A(復康巴士管理委員會成員或復康巴士管理職級人員中的任何兩名)(委員)；
- 標書評審(技術)小組須包括：高級經理(復康巴士)及經理(物資和設施管理)；
- 標書評審(價錢)小組須包括：經理(復康巴士)或副經理(復康巴士)中的任何兩名；
- 投標委員會須包括：營運商 A 主席或副主席(主席)，執行委員會成員、行政總裁、副行政總裁、董事或高級經理中的任何兩名(委員)；

#### 營運商B

- 開標委員會須包括：運輸署代表(主席)、營運商 B(車隊營運經理及高級營運主任)(委員)；
- 標書評審(技術)小組須包括：車隊營運經理及培訓及安全主任；
- 標書評審(價錢)小組須包括：高級營運主任及會計主任；以及
- 投標委員會須包括：營運商 B 董事(主席)，總經理及公司秘書(委員)。

另外，相關指引亦已訂明參與採購的所有人員，特別是負責準備招標文件(包括招標規範)的工作人員、標書評審小組及投標委員會成員需要申報利益。

- (iv) 根據審計報告第2.17(a)(i)段，營運商A在1項採購工作中，運輸署代表擔任開標委員會的委員而非主席。請解釋出現有關情況的原因；運輸署在該項採購工作如何做好把關及監察的角色；及

根據指引，開標委員會應由運輸署代表為主席，另外兩名營運商A管理職級人員則為委員。審計報告指出在2020-21至2022-23年度營運商A的4項採購工作中，其中一項採購工作由運輸署代表擔任開標委員會的委員而非主席。事實上，運輸署相關人員有出席該開標會議監察開標，但在紀錄上他並非主席。運輸署已訓示相關人員留意日後採購要求，並妥善保存紀錄。

運輸署的目標是在2024年第三季，完成檢視有關指引並為採購復康巴士制定更詳盡的行動清單，並會向所有負責人員及營運商作清楚講解，以確保有關人員嚴格遵從相關採購要求及程序。

- (v) 審計報告第2.17(a)(iii)段指出，就營運商A的4項採購工作，沒有文件證據顯示有關工作的投標評審報告均獲得運輸署核准。運輸署表示，標書評估已在定期會議中詳盡討論，而運輸署也視乎需要在會上給予督導；當局是否同意，討論及給予督導不能代替正式的核准工作；

運輸署一直密切監察兩間營運商採購車輛的進展。標書評估進度已在定期會議中報告，而運輸署也視乎需要在會上給予適當督導。

運輸署同意審計報告中所指有關審批投標評審報告過程及作有關紀錄方面有需要改善的地方。因此，運輸署已立即指示所有人員及營運商，在未來採購復康巴士時必須按照《復康巴士車輛採購指引》進行車輛採購，包括在收到運輸署所發出書面核准後才可購置車輛。

運輸署的目標是在2024年第三季，完成檢視有關指引並為採購復康巴士制定更詳盡的行動清單，並會向所有負責人員及營運商作清楚講解，以確保有關人員嚴格遵從相關採購要求及程序。

- (m) 當局會否考慮善用科技，加強對營運商的監管；如會，詳情為何；

運輸署備悉議員建議考慮善用科技以協助及改善日常工作流程之意見。

### 第3部分：提供固定路線服務和電話預約服務

- (n) 就審計署報告第3.3段有關復康巴士客戶的登記和續期審核，請告知運輸署處理非永久性傷殘人士的續期申請的機制或指引；此外，營運商A認為，基於私隱考慮，會在審核完成後即時銷毀相關證明文件。就以上文件處理的安排，當局有否諮詢私隱專員的意見；如有，詳情為何；

根據諒解備忘錄A，營運商應保留與編制財務和營運統計資料所依據的文件至少七年。

營運商A在處理用戶登記及續期事宜時，會審核由用戶提交的相關證明文件，並會在電腦系統記錄相關資料，包括香港身份證號碼之英文字母和頭4位數字、《登記證》(如有)之編號、有效期、殘疾類別、或由在香港註冊的醫生、職業治療師或物理治療師簽發之行動不便證明書(例如證明該人士屬於輪椅人士、使用手杖人士等)及其有效期。基於私隱考慮，現時職員審查證明文件後不會為文件留底。

就審計署建議運輸署與營運商A檢視復康巴士客戶登記和續期的相關證明文件的保存期，運輸署正積極與營運商A檢視相關客戶登記和續期證明文件的保存安排，並將諮詢私隱專員相關安排，預期在2024年第三季完成。

- (o) 審計報告第3.7(a)段提到，在2019至2023年期間，固定路線服務用戶名單上的每月平均人數由1 409名減少9%至1 283名，而每條路線的實際全年平均乘客人次亦由4 139減少30%至2 912。根據審計報告第3.2段，截至2023年12月31日，已登記的個人客戶有7 120名，機構客戶有714個。請告知在2019至2023年每年的登記客戶數目有沒有相應的大幅減少，並提供這期間每年的登記客戶數目；

已向營運商A登記的客戶可按其需要，申請固定路線服務及／或電話預約服務。2019至2023年營運商A登記客戶數目資料如下：

| 客戶類別 | 登記客戶數目 |       |       |       |       |
|------|--------|-------|-------|-------|-------|
|      | 2019   | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
| 個人客戶 | 2 770  | 3 194 | 4 136 | 4 961 | 7 120 |
| 機構客戶 | 499    | 520   | 539   | 546   | 714   |

(p) 根據審計報告第3.7及3.8段，就載列於3.7(a)及(b)有關固定路線服務用戶和乘客人次有所減少，而輪候名單上的申請人數目及輪候時間卻有所增加的情況。請解釋：

(i) 運輸署有否敦促營運商做好了解用戶需求、服務宣傳和配對的工作；如有，有關工作詳情；如否，原因為何；

2023年，由於運輸署預期復康巴士的使用者出行數目會隨著社會在疫情後復常而增加，因此上調固定路線服務的目標乘客人數。然而，乘客人次並沒有回復至疫情前的水平，而復康巴士常用客戶群組的出行模式在疫情後亦有所改變，乘客人次未如預期迅速回升。

營運商A曾分析有關用戶乘搭固定路線的情況，得悉常用客戶群組的出行模式在疫情完結後有所改變，例如在職用戶大幅減少65.7%，由2019年12月的335名，降至2023年12月的115名。其原因包括疫情之下有殘疾人士離開就業市場或改為在家工作或混合模式工作(外出及在家工作)等，有關情況令復康巴士固定路線服務的乘客人次減少。

除個別申請人的出行時間及／或目的地有特定要求，在2023年1月至9月，約92%申請固定路線人士可在3個月內獲編配路線，另約93%可在6個月內獲編配路線。事實上，由於有個別申請人的出行時間及／或目的地有特定要求，包括要求在服務需求高的時間往返較遠地區及跨區服務，而匯集出行模式相若的不同用戶共用車輛並不容易，因此為這些申請人編配路線會比較困難，輪候時間亦會較長。如特地為這些較不常見的需求開辦新路線，相關車輛的使用率料會偏低，因此在滿足乘客需求和善用資源之間，必須取得平衡。

運輸署與營運商A現正檢討固定路線服務的營運情況，包括檢視現有服務的行走路線(例如可否整合一些載客量相對較低的路線)及有否其他措施(例如為已等候一段時間的申請人提供接駁至鄰近鐵路站或轉車站作為選項)以提升服務效率，以及加快安排目前輪候人士入線。預期有關檢討工作及改善方案於2024年第三季完成。

**(ii) 運輸署協助營運商改善固定路線編制(特別是出行高峰時段)及提高營運效率的措施；**

政府向營運商A撥款，由營運商A委聘合適的承辦商開發「綜合客戶及營運管理系統」，以提升客戶服務功能(例如網上及流動應用程式預約服務)，以及協助處理日常運作(包括編車、編排司機工作、計算車資及預備財務報表等)。該系統第一階段(包括編車功能)已由2024年3月5日起投入服務，運輸署期望有關系統可協助營運商A提升復康巴士服務效率。運輸署會繼續密切留意該系統的使用情況。

**(iii) 就審計報告第3.7(a)(i)所指實際全年總乘客人次低於諒解備忘錄A所定目標(2023年有關不足率更達到18%)，運輸署曾如何跟進此情況；及**

在疫情的數年間(即2020至2022年)，實際乘客人次較全年目標總乘客人次低，這是由於學校停課／復康中心服務和公立醫院非緊急服務暫停，令復康巴士服務需求大減。運輸署當時與營運商A保持密切溝通，部份固定服務路線(例如主要為上學)亦有作出調整或暫停。

至2023年，運輸署預期復康巴士的使用者出行數目會隨著社會復常而增加，故上調目標數字，但整體乘客人次未如預期迅速回升，因而未能達標，例如其中固定路線服務的在職用戶大幅減少65.7%，令乘客人次減少。

隨著出行模式於2024年漸見穩定，營運商A已開展檢討現有固定路線服務的行走路線(例如可否整合一些載客量相對較低的路線)及其他措施(例如為已等候一段時間的申請人提供接駁至鄰近鐵路站或轉車站作為選項)以提升服務效率。運輸署會密切監察固定路線服務的營運情況。

- (iv) 審計報告第3.8(e)段提到有些申請人的出行模式就上落車時間和地點而言較為特別，編配路線較為困難。運輸署有否與營運商A商議解決此類個案的方法；如有，詳情為何；

運輸署與營運商A現正檢討固定路線服務的營運情況，包括檢視現有服務的行走路線(例如可否整合一些載客量相對較低的路線)及有否其他措施(例如為已等候一段時間的申請人提供接駁至鄰近鐵路站或轉車站作為選項)以提升服務效率，以及加快安排目前輪候人士入線。預期有關檢討工作及改善方案於2024年第三季完成。

- (q) 審計署報告第3.9至3.11段提到，固定路線用戶如連續兩個月每周乘車次數少於安排次數的一半而沒有合理解釋，營運商A便會跟進該用戶的情況，包括行駛權利終止服務。審計署分析了2023年9月至11月期間的乘車記錄摘要，發現沒有文件顯示營運商A曾向未達乘車次數要求的用戶作妥善跟進。請告知營運商A就此作出的跟進工作及有關進展；運輸署如何加強監管營運商A這方面的工作；

一般而言，營運商A會向用戶查詢長時間未有按獲安排次數使用服務的原因。如用戶表示需求減少，將會視乎原因，適當地促請他們調整次數或退出固定路線服務。

然而，在2023年疫情過後，殘疾人士的出行需求未完全恢復穩定，固定路線服務於2023年的需求亦需要較長時間才能復常(例如有人士由全職轉為兼職、混合外出及在家工作等)，因此運輸署及營運商A認為以人性化的方式處理乘車次數未達標的個案會較合適。就這些特殊情況，營運商A未有即時要求他們退出固定路線服務。

因應審計署的建議，營運商A現正採取跟進行動，包括向連續2個月每周乘車次數少於原定安排次數一半的使用者查詢原因，從而按服務守則作合適的跟進(例如終止向該使用者提供服務)。

就著一些已暫停使用固定路線服務3個月的人士，營運商A亦正跟進情況及適當地勸說他們退出服務，並會妥善保存相關跟進紀錄。運輸署已要求營運商A將相關個案的跟進數字及具體跟進工作，納入其每月提交予運輸署的營運報告內，以作監察。

- (r) 根據審計署報告第3.15段及表八，儘管點到點電話預約服務在2019年至2023年期間所接獲的用車要求由136 151次增加至174 668次(增加28%)，但取消用車要求(31 969次)的比率偏高(18%)。就此，營運商A有否了解箇中原因及作出針對性改善；運輸署如何敦促營運商A改善有關情況；有否考慮設立處理機制，例如向沒有提供合理解釋而取消預約的用戶施加懲處；

根據營運商A向用戶了解，就2023年取消用車宗數，61%為用戶於行程編配成功後取消預約，有關取消原因主要為活動取消、改期、個人健康原因、天氣因素(佔74%)，其他原因包括決定改用其他交通工具、時間不合等。

由於點到點電話預約服務需預先預約，用戶其後因個人原因或其他不能預知的原因而需要更改行程可以理解，因此目前沒有懲處機制。我們會繼續留意情況，考慮有否需要調整安排或引入懲處機制。

- (s) 審計署報告第3.16段提到，在2019至2023年期間的平日(公眾假期除外)，營運商A平均有9至42架車輛處於備用狀態。審計署報告第3.17(b)段指出，2023年第二和第三季，營運商A難以在本地勞工市場聘請足夠車長，以致備用車輛數目和拒絕用車要求次數增多。運輸署是否知悉營運商A所遇到的困難；如知悉，運輸署採取了甚麼措施確保營運商A能聘請足夠車長，以提升車輛的使用率；

在2020至2022年期間，基於疫情，學校停課、復康中心服務和公立醫院非緊急服務也告暫停，復康巴士服務整體的乘客需求減少，期間備用車輛數目相應增多。



2023年未能安排電話預約服務的比率有所上升，其中一個主要原因是由於相關營運商面對車長不足情況。尤其2023年第二及第三季，一如其他公共交通營運商，營運商A難以在本地勞工市場聘請足夠車長，車長空缺由2022年12月的5個，增加至2023年6月的22個，以致備用車輛數目和拒絕用車要求次數增多。

為應付車長空缺情況，運輸署一直與營運商A跟進，營運商A亦推出不同措施，吸引更多車長加入他們的服務，包括自2023年4月起為車長加薪4.65%，並從2023年11月開始進一步改善復康巴士車長的薪酬福利條件(包括增加入職獎金、介紹獎金、駕駛安全獎金等)。營運商A同時加強招募車長的工作，如在多個不同平台刊登招聘廣告、參與不同機構舉辦的招聘會等。營運商A在2024年招聘車長的情況已有所改善。

- (t) 根據審計署報告第3.18及3.19段，“細組”用車要求中採用共乘安排的比率，由2019年的8.2%下降至2023年的6.1%。運輸署將如何跟進有關情況，以增加共乘安排；會否就這方面的表現定下指標；

運輸署明白採用更多「細組」共乘安排，有助有效運用車輛資源。過往營運商A較多依靠人手根據用戶要求情況(例如時間、地點等)作出整合，編定共乘。

現時，營運商A的「綜合客戶及營運管理系統」第一階段(包括編車功能)已由2024年3月5日起投入服務，有關系統可協助營運商A提升復康巴士服務效率(包括編定「細組」共乘)。運輸署會繼續監察有關營運商A編排共乘服務的情況。

- (u) 根據審計報告第3.23段，點到點電話預約服務不設陪同殘疾人士的陪同者人數上限。審計署發現在2023年1月1日至9月30日期間，在88 852次用車要求中，有2 201次(2%)每名殘疾人士最少有三名陪同者，在3宗極端個案中，每宗個案的1名殘疾人士有12名陪同者。運輸署會否考慮要求營運商設定陪同者上限，或向陪同者收取較殘疾人士為高的車費；及

點到點電話預約服務的性質有別於固定路線服務和聯載服務，除就診外，行程包括康樂為目的、出席殘疾人士團體的年度活動或特別活動等，因此營運商A以較為人性化及彈性的方式處理陪同者最高人數，藉此鼓勵殘疾人士融入社會或與親朋共聚，以切合促進殘疾人士融入社會的政策目標。

因應審計署建議檢討就殘疾人士使用點到點電話預約服務設定陪同者人數上限，運輸署會與營運商A商討為電話預約服務設置「最高陪同者人數」，具體落實詳情將因應持份者意見而制訂，目標在2024年年底完成相關檢視及諮詢工作。

- (v) 根據審計報告第3.33段，新綜合電腦系統的合約於2019年批出，系統原定於2023年1月完成，但推行有所延遲。系統第二和第三階段現預期於2025年方可推出。請告知有關系統延遲推行的原因；為何需時超過五年才可完成；現時有關系統開發的進度如何？

政府向營運商A撥款，由營運商A委聘合適的承辦商開發「綜合客戶及營運管理系統」，以提升客戶服務功能(例如網上及流動應用程式預約服務)，以及協助處理日常運作(包括編車、編排司機工作、計算車資及預備財務報表等)。

綜合電腦系統研發及完成有延誤，主要原因是復康巴士服務涉及將不同的出行要求作出編配，加上要籌組很多非恆常定點定班服務，而且服務路線眾多(包括超過120條固定服務路線、40條聯載路線、所有路線的上落客點，以及每年處理超過17萬宗點到點的電話預約服務申請)，在系統要求相對複雜及在開發程式設計時遇上不少困難及問題。由於系統複雜性比預期高，處理需時因而導致進度落後。

綜合電腦系統的實施分為三個階段，系統的第一階段原已於2023年7月10日推出，具備完整的客戶服務功能，包括在客服功能上增加網上及流動應用程式供用戶使用，便利用戶更彈性處理開戶及服務申請。同時，系統亦提供

車輛編配功能，包括電話預約服務共乘安排及營運管理。

然而，因系統程式問題，第一階段推出後編車系統通知功能出現技術性問題(發出不正確系統通知予客戶)，所以必須進行系統維修。該系統在2023年8月1日起暫停編車系統通知功能。系統開發商跟進系統錯誤，並進行修正及改善系統數據備份安排，經重新測試後，有關系統於2024年3月5日開始重新投入服務。

綜合電腦系統第二階段功能主要涉及車長更份編排及車務管理等，有助提升管理資源效率。第三階段功能則主要涉及制定報表，以提供全面數據，有助制定服務的長遠發展方向。

繼第一階段由2024年3月5日起投入服務後，第二階段及第三階段目標分別在2025年第一季及2025年第三季投入服務。運輸署會繼續密切監察營運商A就該系統整體落實的進度。

附錄 1

**2018 至 2023 年運輸署管制人員報告所載服務表現指標的預算及實際數字**

| 服務表現<br>指標              | 2018    |         | 2019    |         | 2020    |         | 2021    |         | 2022    |         | 2023    |         |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                         | 預算      | 實際      | 預算      | 實際      | 預算      | 實際      | 預算      | 實際      | 預算      | 實際      | 預算      | 實際      |
| <i>(i) 車輛數目</i>         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| 固定路線<br>服務              | 106     | 103     | 106     | 109     | 115     | 109     | 130     | 117     | 133     | 127     | 137     | 137     |
| 全日電話<br>預約服務            | 49      | 45      | 49      | 46      | 52      | 46      | 49      | 50      | 54      | 52      | 58      | 57      |
| 穿梭服務                    | 12      | 7       | 12      | 10      | 18      | 10      | 17      | 17      | 18      | 17      | 19      | 18      |
| <i>(ii) 使用服務人次 (註1)</i> |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| 固定路線<br>服務              | 426 000 | 436 000 | 446 000 | 439 000 | 461 000 | 453 400 | 397 400 | 309 100 | 463 400 | 243 300 | 431 300 | 352 400 |
| 電話預約<br>服務              | 528 000 | 480 000 | 504 000 | 476 000 | 488 000 | 200 100 | 405 300 | 346 900 | 441 400 | 319 800 | 474 100 | 442 100 |
| 穿梭服務                    | 39 000  | 42 300  | 48 000  | 45 600  | 52 200  | 25 200  | 42 000  | 40 200  | 48 300  | 40 500  | 52 600  | 59 200  |

|                          | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|
| (iii) 輪候復康巴士固定路線服務 (註 2) |      |      |      |      |      |      |
| 輪候人數<br>(包括照顧者)          | 30   | 30   | 30   | 77   | 30   | 30   |
|                          |      |      |      | 30   | 43   | 28   |

註 1：使用人次包括殘疾人士及其照顧者乘搭的車程。運輸署表示，2020 至 2022 年使用人次減少，是因為 2019 冠狀病毒病疫情期間，學校停課／復康中心服務和公立醫院非緊急服務暫停所致。

註 2：運輸署表示，2020 和 2022 年，基於 2019 冠狀病毒病疫情影響，新購車輛遲於原定日期才能送抵，以致未能為輪候固定路線服務的乘客增辦路線。