

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)

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31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19日

副本送：運輸署署長 (電郵：comr@td.gov.hk)
財經事務及庫務局局長 (電郵：sfst@fstb.gov.hk)
審計署署長 (電郵：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31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1.5段，復康巴士服務自1978年以來由營運商A營運，直至2018年12月，當局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。請告知為何在2018年有上述決定，當中曾作出甚麼考慮；

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。政府於2016年收到巴士營運商反映有意營運復康巴士服務。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，運輸署在勞工及福利局(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。

- (b) 根據審計報告第1.8段及註8，運輸署根據財務通告第9/2004號《有關管理及控制政府給予資助機構撥款的指引》（“財務通告”）與兩間營運商簽署諒解備忘錄（“備忘錄”），以制定營運商的角色和政府的行政安排的一般原則和指引。根據當局於2024年5月13日回覆本委員會的信函（R82/5/GEN1）中提到，運輸署會按照財務通告的要求，定期檢討現有的備忘錄。請告知有關檢討的次數及詳情；

營運商A

運輸署由2004年起與營運商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。自此，運輸署與營運商A舉行定期會議（例如每季舉行的復康巴士管理委員會會議），檢視諒解備忘錄訂明的要求，包括復康巴士服務的運作、管理、服務表現目標等各方面事宜。

2019年年中運輸署引入營運商B為第二間復康巴士營運商，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所載規定及用字等盡量一致，運輸署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部分條款，並於2024年4月簽署更新的諒解備忘錄A。

營運商B

運輸署於2019年4月簽訂諒解備忘錄B¹，由營運商B在2019年年中接手提供穿梭服務。

¹ 服務期原由2019年6月至2021年5月，及後延長一年至2022年5月。

因應首個穿梭服務的服務期在2022年5月屆滿，運輸署於2021年11月第二次邀請合資格人士就營運復康巴士穿梭服務提交建議書。經遴選後，運輸署與營運商B簽訂新的諒解備忘錄B，其第二個服務期由2022年6月至2027年5月。

運輸署於2024年4月與營運商B簽訂諒解備忘錄補充協定，加入維護國家安全的相關條文。

- (c) 與營運商簽署備忘錄而非具法律約束力的合約，是否意味着營運商無需就不達標的服務退回資助款項；在此情況下，當局如何提供誘因，使營運商致力改善服務；

兩間營運商近年在復康巴士服務的使用人次方面的服務表現與目標有差異，主要因為疫情對出行需求造成較大影響，以及在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。有關情況並非營運商可以控制，而兩間營運商不能相應減少服務，否則會對使用復康巴士服務的殘疾人士帶來極大不便。因此，政府沒有要求營運商就未達目標乘客人次而按比例退回資助金。然而，營運商須將營運盈餘撥入累積儲備，用以抵銷未來的資助金額。政府會加強監管，督促營運商致力改善服務。

- (d) 當局會在甚麼情況下終止與營運商簽署的備忘錄；

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。我們會視乎違規性質及嚴重性，考慮先發出勸諭或警告，並要求營運商落實糾正和改善措施。在現有諒解備忘錄條款

下，營運商B曾因使用受政府資助車輛進行非牟利的自資活動，但未獲運輸署批准(見審計報告第4.11段)，因而須按照諒解備忘錄規定，向政府退還一切在扣除開支前的相關營運收益。運輸署已就有關事件向營運商B發出嚴厲警告信及譴責信。

- (e) 當局有否估算在為殘疾人士所提供的復康巴士服務上，現時每人次的補貼額為何；在現時多間社會福利機構均有提供中心巴士接載，而全港亦有不少可供輪椅上落的公共交通工具的情況下，當局會否重新檢視此服務的政策和定位，從而為有確切需要的殘疾人士提供更靈活方便並更具成本效益的交通服務；

2023-24年度政府就復康巴士服務提供予營運商A及營運商B的資助金額、總乘客人次，以及每名人次的平均補貼額如下：

營運商	2023-24		
	資助金額 (百萬元)	總乘客人次	每名人次的 平均補貼額 (元)
A	124.93	809 700	154
B	15.24	62 100	245

復康巴士服務專為殘疾人士而設，服務範圍遍及全港，利便殘疾人士出行是不爭的事實。2023-24年度，復康巴士服務的總乘客人次超過870 000。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。

第2部分：監察復康巴士營運商和車輛採購

- (f) 請提供兩間營運商所設的復康巴士管理委員會和用戶諮詢小組的組成架構，以及勞工及福利局

和運輸署過去3年參與有關委員會／小組的會議次數；

兩間營運商所設的復康巴士管理委員會(管委會)和用戶諮詢小組(諮詢小組)的組成架構及相關資料請見附錄1。

營運商A一直按規定召開管委會和諮詢小組會議。過去3年，勞福局和運輸署出席了所有(即12次)管委會會議；而運輸署亦以觀察員身分列席了所有(即9次)諮詢小組會議。

營運商B在首個服務期(2019年6月至2022年5月)因正值疫情而未能成功招募代表，以致未有召開管委會和諮詢小組會議。雖然如此，運輸署一直透過會議、電話、電郵及其他文書等不同的途徑，與營運商管理人員保持溝通。營運商也按要求每月向運輸署提交營運、財務及統計報告。運輸署不時進行實地調查、跟進市民反映的意見及投訴、抽查營運及帳目紀錄等，以確保復康巴士服務按規定營運。

第二個服務期(2022年6月至2027年5月)開始後，運輸署已敦促營運商B向殘疾人士組織及個別用戶招募所需成員。營運商B曾作跟進，包括在車廂及公司網頁招募相關成員。然而，2023年初營運商B匯報只有數名個人名義人士及一個殘疾團體表示有興趣。運輸署當時亦提供協助，包括建議營運商B邀請運輸署殘疾人士使用公共交通工具工作小組成員參加。營運商B其後分別於2023年5月和11月設立諮詢小組和管委會。運輸署已嚴正敦促營運商B須按規定召開有關會議。過去3年，勞福局和運輸署出席了營運商B所有(即兩次)管委會會議；而運輸署亦以觀察員身分列席了所有(即兩次)諮詢小組會議。

- (g) 根據審計報告第2.14段表三，2018-2019至2022-2023年度所採購的車輛數目為124架，共涉開支1.353億元。請分別列出在此期間營運商A和營運商B所採購的車輛數目及所涉款項；

2018-19至2022-23年度營運商A及營運商B購買復康巴士數目及所涉款項請見附錄2。

第4部分：提供穿梭服務

- (h) 在2022-2023年度，營運商A和營運商B獲得的資助額分別為1.12億元和1,300萬元(見審計報告第1.6段)。根據審計報告第4.2段，截至2023年12月31日，營運商B的車隊有21架車輛，行走17條路線。此外，根據運輸署與營運商B簽訂的諒解備忘錄的附件V，2022年的目標乘客人次及為穿梭服務分配的車輛數目分別為48 300人次及20輛。請提供／告知：

- (i) 以表列出2019至2024年每個財政年度提供予營運商A及營運商B的資助金額和營運盈餘的數字，以及所提供服務的目標乘客人次、實際使用人次(細分殘疾人士及陪同者)及車輛數目；

2019-20至2023-24年度提供予營運商A及營運商B的資助金額和營運盈餘／赤字情況請見附錄3。

2019至2024年(1-3月)營運商A及營運商B就有關服務的目標乘客人次、實際使用人次，以及車輛數目(按管制人員報告以曆年計)的資料請見附錄4。

- (ii) 就提供予營運商的資助金額和目標乘客人次，請詳述兩者如何釐定，包括當中所採用的原則和考慮因素；當局如何確保所訂立的目標乘客人次不會被高估，以用作取得較大的資助金額；

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記錄，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，例如購置新車的數目、預期的工資、燃料成本等，以訂定下一個財政年度對復康巴士的政府資助款額。換言之，運輸署並非簡單地按目標乘客人次及單位資助額，釐定每年的服務資助金額。

在訂立目標乘客人次時，運輸署會因應過往的乘客量、新增的需求、預計的服務水平(例如就穿梭服務而言，預計來年復康巴士服務的車輛數目和提供服務路線數目等)，估算有關服務的目標乘客人次。

另外，營運復康巴士屬非牟利性質，獲取的資助金必須全數用於復康巴士服務。營運商亦須將營運盈餘撥入累積儲備。如上一個財政年度結束時的累積儲備金水平超過營運商當年營運支出的25%，政府會從新一年的資助金額中扣減有關超出金額。

(iii) 如目標乘客人次未能達標，營運商是否需退回所得的資助金額；

兩間營運商近年在復康巴士服務的使用人次方面的服務表現與目標有差異，主要因為疫情對出行需求造成較大影響，以及在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。有關情況並非營運商可以控制，而兩間營運商不能相應減少服務，否則會對使用復康巴士服務的殘疾人士帶來極大不便。因此，政府沒有要求營運商就未達目標乘客人次而按比例退回資助金。然而，營運商須將營運盈餘撥入累積儲備，用以抵銷未來的資助金額。

- (iv) 就復康巴士服務提供予營運商的資助金額和營運盈餘，請詳述有關的支付及對帳安排，以及處理盈餘的程序；盈餘的組成項目及上限為何；如資助金額不敷應用，當局又作何處理；及

根據運輸署與營運商簽訂的諒解備忘錄，營運商須將該年度資助金的盈餘撥入累積儲備，而有關累積儲備必須存放在香港持牌銀行開設的獨立計息帳戶。財政年度結束時的累積儲備金(包括利息)水平上限為營運商當年營運支出的25%。除非政府因應營運商提出合理理由的申請而提升此上限，否則超出此上限的任何金額均需退還給政府，以抵銷下一年的資助金或按照政府與營運商在下一個財政年度達成的安排處理。

如營運商在個別財政年度因其無法控制的情況及／或在提交資助金／預算申請時發生不可預見的事件而導致資助金額不敷應用，可向政府申請從累積儲備金中提取資金，以支付復康巴士的營運開支。

- (v) 根據運輸署在公開聆訊上提供的數字，營運商B的資助金額由2023-2024年度的1,200萬元增加至2024-2025年度的1,700萬元，但期間穿梭服務的實際使用人次沒有明顯的升幅，請解釋箇中原因；

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記錄，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，例如購置新車的數目、預期的工資、燃料成本等，以訂定下一個財政年度對復康巴士的政府資助款額。

營運商B的資助金額在2023-24及2024-25年度分別為1,240萬元及1,700萬元，增加460萬元。

在2023-24年度原本的資助金額為1,524萬元。由

於營運商B在2022-23財政年度結束時的累積儲備金水平上限超出其當年營運支出的25%，政府因此要求營運商B從累積儲備金中退還284萬元給政府，以抵銷經常資助金額²。因此，該年度的實際資助金額調整至1,240萬元。另外，2024-25年度的資助金額包括營運商B在有關年度添置一輛復康巴士所需的額外營運成本及預期維修開支。

- (i) 審計報告第4.2段指營運商B負責營運穿梭服務，當中包括醫院路線。當局有否評估營運商A提供的固定路線服務與營運商B提供的穿梭醫院路線服務是否有所重疊；為作出更好的資源分配，會否考慮重整這兩項服務；

營運商A提供的復康巴士固定路線服務於平日早晚繁忙時段，接載有經常出行需要的用戶上班、上學及前往接受訓練或復康治療。使用服務的殘疾人士須預先登記為用戶，並必須於每周乘搭5程或以上。

至於營運商B提供的復康巴士穿梭服務，主要在平日上午7時半至晚上7時35分³，按照固定的行車路線和時間表營運，往返醫院、診所和港鐵站等交通需求殷切的地點，便利來往就診及區內港鐵站等。穿梭服務的使用者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，有關服務亦不設使用服務次數的下限。

由此可見，兩項服務在是否需要預先登記、對殘疾人士每周用車頻率等的要求有所不同，服務對象也不盡相同。固定路線服務的使用者較多為需較頻繁及定期使用復康巴士作上班、上學及前往

² 在整筆撥款津助制度下，累積儲備金的上限為機構受資助服務每年營運開支的25%，超出上限的累積儲備須退還給政府。

³ 穿梭服務部分路線亦在星期六上午9時半至下午5時55分，以及星期日上午8時15分至下午5時10分提供服務。

接受訓練或復康治療的人士，而穿梭服務主要提供給需要不定期往返醫院、診所和港鐵站等地點的殘疾人士，例如需要每月一次就診的人士。當局會繼續留意兩項服務的乘客需求情況。

(j) 根據審計報告第4.3段，12條醫院路線的平均每次車程乘客人次偏低，其中3條路線(即香港兒童醫院線、博愛醫院線和屯門醫院線)的平均每次車程的乘客人次更少於1人。就此，請告知：

(i) 運輸署與營運商B如何釐定上述12條醫院路線；

因應往返醫院覆診的行動不便人士之無障礙交通需要，營運商開辦了不同的穿梭服務，行經不同醫院管理局(醫管局)聯網下的醫院及地區診所，以照顧居住在不同地區行動不便人士就診的出行需要。同時，為鼓勵其他地區的有需要人士利用港鐵接駁再轉乘上述復康巴士穿梭服務，有關穿梭服務均行經港鐵站。穿梭服務提供定班定線服務，使用者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。

一般而言，運輸署與營運商B會考慮有關服務地區人口發展、現時設有無障礙公共運輸服務的供應量、可能帶來的交通負荷、資源運用及持份者的意見等相關因素，提供穿梭服務。

在2019年年中，運輸署引入第二間復康巴士營運商，即營運商B，接手原本由營運商A營運的10條復康巴士穿梭服務醫院路線。營運商B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，以及合併了伊利沙伯醫院線與九龍城線以改善營運效益。另外，營運商B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)，以及在2023年整合了聯合醫院線行車路線及站點

安排，以期進一步服務不同地區人士來往醫院／地區診所。2024年3月，營運商B亦新增一條醫院線(將軍澳線)。現時，穿梭服務醫院路線已增加至13條。

運輸署會繼續密切留意營運商B提供復康巴士穿梭服務的情況，並會與營運商B跟進各路線的可行優化方案。

- (ii) 根據運輸署在公開聆訊所述，醫院路線服務的使用者無需事先預約，亦無需出示合資格的證明，復康巴士司機會以目測決定使用者是否殘疾人士。在此情況下，如何知悉此服務的實際需要，以及有關服務不會被濫用；

復康巴士穿梭服務的服務對象為行動不便人士(包括行動不便的長者)、持有有效《殘疾人士登記證》人士及其陪同者。此外，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／視障人士可按優先次序乘搭復康巴士。當值車長經目測後，如對要求使用服務者資格存疑時，會要求對方出示有效《殘疾人士登記證》作證明，以決定是否容許上車，防止濫用。

- (iii) 運輸署有否就上述路線的乘客人次制定指標，如有，詳情為何；如否，當局如何將資源作出適當的調撥，以符合經濟效益；及

目前，運輸署每年均在管制人員報告內訂定復康巴士穿梭服務的目標總乘客人次。營運商B在2019年接手營運穿梭服務(包括醫院線及週末旅遊線)後，積極營運服務，並持續檢討乘客量情況，以適當地調撥資源及改善服務，包括：

- 經檢視有關醫院線過往的殘疾人士乘客量及沿線上落客情況等方面後，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；

- 為服務更多地區行動不便人士的就診出行需要，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。

運輸署與營運商B會繼續密切留意穿梭服務的使用情況，適當地調撥資源，以符合經濟效益。

- (iv) 運輸署有否適時要求營運商B檢討載客量偏低的路線，並採取改善措施(例如重組班次、增加站點等)；如有，詳情及進度為何；

因應香港兒童醫院線、博愛醫院線和屯門醫院線乘客量偏低的情況，運輸署一直與營運商B跟進。在2023年10月，運輸署待疫情後乘客需求漸趨穩定，要求營運商B檢討這些路線的需求情況及提出改善措施。營運商B在2023年12月向運輸署提交初步優化建議。另外，營運商B在2024年1月12日舉行的諮詢小組會議上徵詢成員對相關路線優化建議的意見。營運商B得悉諮詢小組成員對建議原則上不反對後，已深化並初步制定3條醫院線具體調整路線方案，包括走線、站點及營運時間表等具體安排，並於2024年5月中，徵詢諮詢小組成員對調整路線方案的意見。另一方面，營

運商B透過在網站、社交平台及在相關路線車廂內張貼諮詢資料，收集穿梭服務乘客的意見。有關諮詢工作已經在2024年6月中完成，預計於2024年6月底至7月期間陸續實施有關優化方案。

此外，營運商B在醫管局協助下，2024年4至6月在16間九龍區不同醫院設立攤位派發單張，宣傳穿梭服務(包括醫院線及週末旅遊線)。運輸署和營運商B會繼續與醫管局跟進，爭取在2024年下半年安排前往更多醫院聯網，宣傳及推廣穿梭服務的醫院線及週末旅遊線。

(k) 審計報告第4.5段提到，在2023年，穿梭服務的5條旅遊路線獲提供服務的共195次預約中，有141次(72%)預約為大嶼山線的服務，只有54次(28%)預約為餘下4條路線的服務。就此，請告知：

(i) 運輸署有否適時要求營運商B採取措施，提高使用率偏低的旅遊路線的使用量；如有，詳情及成效如何；

旅遊路線是營運商B在週末和公眾假期提供需預約的運輸服務，接載殘疾人士及其同行者往返一些本地旅遊景點。截至2023年年底，營運商B共開辦了5條旅遊路線，包括赤柱旅遊線、大嶼山旅遊線、山頂旅遊線、大美督旅遊線及西貢北潭涌旅遊線。使用旅遊線服務的用戶須預先透過電話預約／網上登記預約，並提供使用個別旅遊線服務的詳情，包括使用日期、時間、上落站點及使用人數，以便營運商B安排車輛及人手提供服務。如沒有收到預約，營運商B並不會安排及提供有關旅遊線服務。

運輸署與營運商B亦留意到5條旅遊路線獲提供服務的共195次預約中，有72%的預約為大嶼山線的服務，而餘下4條路線的服務則只佔28%。這數字反映了大嶼山線較受用戶歡迎。就提高其他旅

遊路線的使用量方面，運輸署正與營運商B從多方面改善旅遊路線載客量偏低的情況，詳情如下：

- 由2024年2月起，營運商B將旅遊路線預約時限由12個工作天縮短至7個工作天，便利使用者預約；
- 營運商B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)；
- 營運商B在醫管局協助下，2024年4至6月在16間九龍區不同醫院設立攤位派發單張，宣傳穿梭服務(包括醫院線及週末旅遊線)。運輸署與營運商B會繼續與醫管局跟進，爭取在2024年下半年安排前往更多醫院聯網，宣傳及推廣穿梭服務的醫院線及週末旅遊線；以及
- 運輸署在2024年2月批准營運商B增設一條來往元朗及大嶼山(經天水圍及屯門)的週末旅遊路線；並敦促營運商B在2024年6月下旬舉行的諮詢小組會議上，收集更多現時旅遊熱點的意見，研究擴展／開設／調整現有路線，以提高旅遊線的乘客人次。

(ii) 根據表十五，臨時路線的預約次數雖然只有5次，但總乘客人次有353人，服務明顯較受歡迎。運輸署有否敦促營運商B設計更具彈性及多元化的臨時路線，以取代現時使用率偏低的路線；如有，詳情為何；及

營運商B於2023年5月至12月，曾收到5宗殘疾團體的申請，因應要求營運臨時路線(共涉及48行程車次和353乘客人次)。有關臨時路線主要是按需求情況，以現有營運商B旅遊線的目的地為根據，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。營運商B必須事先獲得批准，方可增加有關臨時上落客點(即營運「臨時路線」)。

正如上文第(k)(i)項的回覆所述，使用旅遊線服務的用戶須預先透過電話預約／網上登記預約，並提供使用個別旅遊線服務的詳情，包括使用日期、時間、上落站點及使用人數，以便營運商B安排車輛及人手提供服務。如沒有收到預約，營運商B並不會安排及提供有關旅遊線服務。因此，保留使用率較低的旅遊線不涉及額外的資源，並可為殘疾人士提供不同旅遊景點的選擇。運輸署會與營運商B繼續研究提供更具彈性及多元化的旅遊線。

- (iii) 根據審計報告第4.2段註37，自2024年2月17日起，提前預約旅遊路線已由最少12個工作天縮減為最少7個工作天。為提高旅遊路線的使用率，運輸署有否要求營運商B考慮進一步縮減提前預約的期限；如有，詳情為何：

由2024年2月起，營運商B將旅遊路線預約時限由12個工作天縮短至7個工作天，便利預約旅遊線的使用者。運輸署已備悉建議營運商B考慮進一步縮減提前預約期限的意見，並會要求營運商B在可行的範圍內(如能否在更短時間內安排車長等)，及聽取用戶意見後進一步考慮有關建議。

- (1) 根據審計報告第4.11及4.12段，營運商B除營運穿梭服務外，也營運其他非牟利自資服務。在2021年2月11日至5月31日期間及2022年4月20日至2023年2月21日期間的不同時段，營運商B使用了7架受資助車輛提供自資服務，但未獲運輸署批准。就此，請告知運輸署何時知悉有關情況，以及該署曾作出的跟進工作，以確保日後不會出現同樣情況；

因應跟進一宗投訴，運輸署於2023年3月發現營

運商B曾使用受政府資助車輛進行非牟利的自資活動，但未獲運輸署批准。運輸署其後已要求營運商B提交詳細報告及相關的營運紀錄，並作出全面調查及嚴肅跟進，包括向營運商管理層發出嚴厲警告。因應有關事件，營運商B亦已向政府退還一切在扣除開支前的相關營運收益。

此外，運輸署亦在2023年9月向營運商B發出譴責信，重申根據運輸署與營運商B簽訂的諒解備忘錄，除非預先獲得運輸署批准，否則不可使用復康巴士穿梭服務車隊作非備忘錄內指明的復康巴士穿梭服務用途。

為確保營運商B遵守相關條款及完善復康巴士服務的監察，運輸署已加強監管，包括增加監察調查次數，以確保營運商B適當地使用獲資助的車隊營運穿梭服務；以及加強抽查有關服務的營運及帳目紀錄，以確保有關服務的營運支出有獨立帳目及使用得宜。

(m) 根據審計報告第4.11及4.12段，運輸署雖已與營運商B就進行自資活動和提供穿梭服務的直接開支議定會計及付款安排，但並未就包括辦事處租金和辦事處員工成本等間接開支討論相關安排。請告知為何會出現有關情況，以及運輸署作出的跟進工作及進度；運輸署如何確保營運商B的自資活動的所有直接或間接開支與資助穿梭服務的開支分開計算，並從不同的銀行帳戶支付；及

審計署建議辦事處租金和辦事處員工成本等間接開支應與受資助活動及自資活動分開計算。運輸署現正就此與營運商B跟進。營運商B已委聘獨立的審計師檢視及建議相關會計及付款安排的分攤比率，以確保修正安排符合資助機構應有的財務原則，預計在2024年7月完成有關安排。

(n) 審計報告第4.9(b)段提到，營運商B在2019年10月推出流動應用程式，期望為乘客提供多項功能及資訊。2023年1月，有乘客回應指有關程式未能顯示復康巴士服務時間表。審計署於2023年12月和2024年1月數次使用流動應用程式，發現多項功能未能提供。就此，請告知：

(i) 營運商B自2019年開發應用程式的時序及每段時期所涉的費用詳情；有關費用如何支付；

(ii) 營運商B為何多年來仍未能成功開發流動應用程式；運輸署是否了解其在此方面遇到的困難，並敦促營運商B盡快推出流動應用程式；如是，詳情為何及如何改善有關問題；

(iii) 審計報告第4.9(b)(i)段所述的有欠理想情況是否已作出修正；及

(iv) 根據審計報告第4.9(b)(ii)段，2024年2月，運輸署批准營運商B承擔流動應用程式的改良工作，包括開發額外功能。請告知有關詳情，以及運輸署有否評估營運商B建議的額外功能是否有實際需要；如有，詳情及進度為何？

(i)至(iv) - 營運商B在2019年6月接手營運復康巴士穿梭服務，隨即於2019年6月上旬委聘承辦商開發流動應用程式。當時流動應用程式開發涉及55萬元，分為四期推出，完成後由營運商B直接向承辦商支付：

- 2019年10月推出第一階段流動應用程式，提供基本路線資料和應用功能，例如巴士站搜尋連地圖位置顯示、預計到站時間，以及巴士實時位置等。所涉費用約為28萬元；

- 2019年11月推出第二階段流動應用程式，增設路線搜尋及完善主頁介面設計等。所涉費用約為11萬元；

- 2020年8月推出第三階段流動應用程式，提供車務管理及統計支援功能等。所涉費用約為11萬元；以及
- 2020年12月推出第四階段流動應用程式，提供網上付款功能、過往搜尋紀錄及收藏常用選項功能等。所涉費用約為5萬元。

營運商B在2022年6月開始第二個服務期前，提出除原有功能外，在流動應用程式增設額外功能，例如為不同類型的殘疾人士提供不同的輔助使用功能(例如調節字體大小及朗讀功能等)、實時座位數目更新、服務更新／突發通知、接收用戶意見／投訴、到站下車提醒、轉載最新交通消息等。我們理解有關功能可進一步改善用戶體驗，並更配合殘疾人士出行需要。

然而，在研究及籌備增設額外功能時，營運商B在2022年下半年及2023年上半年先後向運輸署匯報，原有版本出現技術問題，包括未能顯示預計到站時間、巴士實時位置等資料。其後營運商B需時調整服務合約要求，以一併改善原有程式問題及增設額外功能。

營運商B獲得運輸署批准後，在2024年3月完成招標工作並批出應用程式新服務合約，新改良流動應用程式整體開發涉款約100萬元，有關款項將在完成及驗收後，由營運商B直接向承辦商支付。營運商B目前正全力與承辦商協調磋商有關改良及強化方案細節。運輸署會繼續監察營運商B有關工作，預計新程式在2024年第三季推出，而營運商B亦會邀請諮詢小組成員就流動應用程式的介面及功能提供意見。

復康巴士管理委員會(管委會)和
用戶諮詢小組(諮詢小組)的組成架構及相關資料

	管委會	諮詢小組
目的	督導和監察復康巴士服務的管理和營運	<ul style="list-style-type: none"> • 蒐集乘客對復康巴士服務的意見 • 討論日常和例行營運事宜
規定開會次數	每季最少 1 次	<ul style="list-style-type: none"> • 營運商 A：每 4 個月 1 次 • 營運商 B：每 6 個月 1 次
組成架構	<ul style="list-style-type: none"> • 營運商代表 • 非公司代表 (一般為公共交通行業代表) • 殘疾團體代表或相關持份者 • 勞工及福利局代表 • 運輸署代表 	<ul style="list-style-type: none"> • 營運商代表 • 復康巴士服務用戶代表 • 運輸署人員以觀察員身分出席

附錄 2

**2018-19 至 2022-23 年度營運商 A 及營運商 B
購買復康巴士數目及所涉款項**

	營運商 A				營運商 B	
	更換車輛	添置新車以應付額外乘客需求	車輛總數	金額 (百萬元)	添置新車以應付額外乘客需求	金額 (百萬元)
2018-19	15	12	27	28.61	0	-
2019-20	15	0	15	16.79	0	-
2020-21	5	12	17	18.90	8	7.73
2021-22	10	12	22	24.11	0	-
2022-23	26	8	34	38.15	1	1.01

2019-20 至 2023-24 年度提供予
營運商 A 及營運商 B 的資助金額和營運盈餘／赤字情況

	(百萬元)				
	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
資助金額					
營運商 A	83.59	99.52	108.80	112.04	124.93
營運商 B	9.57 ⁴	14.19	16.55	14.82 ⁵	15.24 ⁵
營運盈餘／赤字情況⁶					
營運商 A	-2.77	12.59	5.21	0.92	-0.11
營運商 B	1.11	4.16	3.21	0.61	-0.72

⁴ 營運商 B 在 2019 年 6 月起接手營運穿梭服務，有關資助金額為 2019 年 6 月至 2020 年 3 月的資助金額。

⁵ 營運商 B 在 2022-23 及 2023-24 年度原本的資助金額分別為 1,482 萬元及 1,524 萬元。由於營運商 B 的累積儲備金水平超出上限，政府因此要求營運商 B 退還累積儲備，以抵銷經常資助金額，並分別調整有關年度的實際資助金額至 1,282 萬元及 1,240 萬元。

⁶ 營運盈餘／赤字為營運商於該財政年度，總收入扣除總開支後的盈餘／赤字情況。根據諒解備忘錄規定，營運商須將所有營運盈餘撥入累積儲備，存放於獨立指定銀行計息帳戶，並每月向運輸署報告有關情況。如該財政年度總收入不敷應用，可向政府申請從累積儲備金中提取資金，以支付復康巴士的營運開支。

2019 至 2024 年(1-3 月)復康巴士服務的
目標乘客人次、實際使用人次及車輛數目

1) 固定路線服務

		2019	2020	2021	2022	2023	2024 (1-3月)
目標乘客人次		446 000	461 000	397 400	463 400	431 300 ⁷	90 750 ⁸
實際使用人次	殘疾人士	393 100	137 900	275 300	213 100	311 200	78 000
	陪同者	45 900	15 500	33 800	30 200	41 200	11 500
	合計	439 000	153 400	309 100	243 300	352 400 ⁷	89 500
車輛數目		109	109	117	127	137	139

⁷ 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。因應車輛的增加，固定路線服務的數目由 2019 年的 106 條，增加至 2023 年的 122 條。然而，整體乘客人次未如預期迅速回升，在職用戶大幅減少 65.7%，因而未能達標。

⁸ 2024 年固定路線服務的全年目標乘客人次為 363 000，2024 年 1 至 3 月按比例的目標乘客人次為 90 750。

2) 電話預約服務(包括聯載服務)

		2019	2020	2021	2022	2023	2024 (1-3月)
目標乘客 人次		504 000	488 000	405 300	441 400	474 100 ⁹	121 475 ¹⁰
實際 使用 人次	殘疾 人士	332 700	121 900	219 500	202 000	292 400	81 400
	陪同 者	143 300	78 200	127 400	117 800	149 700	39 800
	合計	476 000	200 100	346 900	319 800	442 100 ⁹	121 200
車輛數目		46	46	50	52	57	63

3) 穿梭服務

		2019 (6-12月)	2020	2021	2022	2023	2024 (1-3月)
目標乘客 人次		28 000 ¹¹	52 200	42 000	48 300	52 600	15 800 ¹²
實際 使用 人次	殘疾 人士	16 700	14 700	23 200	23 900	34 500	9 600
	陪同 者	11 300	10 500	17 000	16 600	24 700	6 800
	合計	28 000	25 200	40 200	40 500	59 200	16 400
車輛數目		10	10	17	17	18	19

⁹ 2023年，因應車輛的增加而可提供並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，以致整體乘客人次未能達標。

¹⁰ 2024年電話預約服務的全年目標乘客人次為485 900，2024年1至3月按比例的目标乘客人次為121 475。

¹¹ 2019年穿梭服務的目標乘客人次為48 000。營運商B在2019年6月起接手營運穿梭服務，按比例計算其在該年度的目標乘客人次為28 000。

¹² 2024年穿梭服務的全年目標乘客人次為63 200，2024年1至3月按比例的目标乘客人次為15 800。