香港復康會
The Hong Kong Society for Rehabilitation
復康巴士
Rehabus

復康巴士用戶諮詢小組
二零二四～二零二五年度
第一次會議紀錄

日期：2024 年 6 月 26 日（星期三）

地點：九龍藍田復康徑 7 號香港復康會藍田綜合中心地下會議室

出席者：	復康巴士代表	：	霍彩福先生（主席）
			陳妙婷女士、呂冠超先生、杜美琪女士、黃穎麟先生
	復康巴士管理委員會代表	：	張健輝先生、黃嘉玲女士
	復康巴士車長工會代表	：	莊輝明先生
	復康巴士用戶成員	：	陳臻熹先生 — 固定路線服務用戶張潤秋家人
			陳希隆先生 — 電召服務用戶周潔儀代表
			鄭純康先生 — 電召服務用戶
			胡雅玲女士 — 電召服務用戶張文鍵家長
			滕張幗駿女士 — 學前弱能兒童家長會代表
			譚哲華女士 — 嚴重弱智人士家長協會代表
			藍淑儀女士 — 香港肢體弱能人士家長協會代表
			莫維先生 — 香港基督教服務處培愛學校宿舍部代表
			梁冬蘭女士、葉灝龍先生 — 路向四肢傷殘人士協會代表
			區達志先生、王嘉慧女士 — 新健社代表
			萬鶴疇先生、黃惠筠女士、布君澤先生 — 香港肌健協會代表
			梁嘉軒先生 — 浸信會愛羣社會服務處長者綜合服務(荃葵青區)代表
列席者：			黃詠秋女士、梁映瑜女士 — 運輸署代表
			莫關雁卿女士 — 復康巴士管理委員會委員

1) 會議開始

主席於晚上七時十分宣佈出席人數達到開會之法定人數，正式開始會議。

2) 歡迎新一屆成員

主席歡迎新一屆的成員出席首次小組會議。

主席簡介本小組之角色是作為復康巴士與服務使用者的溝通橋樑，讓用戶就復康巴士各類服務及發展向本會提供意見，令本會更了解服務使用者的需要。成員透過出席會議、參與小組活動等，可就不同議題向本會給予意見，而問責對象為復康巴士管理委員會。

另外，為了加強復康巴士管理委員會委員與用戶小組成員的直接溝通，以直接了解用戶成員對服務的意見、關注及需要，是次會議共有三位委員出席。

3) 通過上次會議紀錄

會上通過 2024 年 3 月 6 日之會議紀錄。

註：獲確認通過的會議紀錄稍後會上載至復康巴士網頁「用戶諮詢小組」內；公眾可於網頁內查閱本小組最近三年內的會議紀錄。

4) 報告及討論事項

4.1) 復康巴士服務於 2024/25 年度發展 - 進度報告

4.1.1) 添購新車輛（新增和更換）：

車務經理黃穎麟先生報告在 2024/25 年度，獲政府批准購買 22 台長陣新車（7 台是新增車輛、15 台乃替換退役車輛），分別由豐田和三菱兩家供應商提供。

此外，本會獲政府批准在 2024/25 年度，採購兩部純電動巴士。預計交付後進行為期兩年的路面測試，以便了解電動復康巴士在本港實際運作表現，為發展未來綠色新能源車種提供發展方向。

4.1.2) 各類服務最新車輛數目：

黃穎麟先生報告現時車隊總數為 204 部車，包括 127 部車輛主要提供固定路線服務；另有 68 部提供電召服務、9 部為應付進行例行車輛檢查及維修等之後備替補用途。復康巴士會靈活調動車輛以提供非繁忙時段的電召服務及聯載服務，務求為更多有需要的客戶提供服務。

4.1.3) 綜合會上成員對車款之查詢及意見：

a) 由於本港有不少舊區大廈屋苑的設計（如葵涌邨平台）或酒店、鄉郊，未必適合長陣車輛進出，想瞭解會方在採購新車時會如何應對有關需要。

主席回應假如現場環境與現代無障礙建築設計有落差，引致復康巴士未能在最方便乘客的地點上落，本會及車長會與用戶溝通作折衷安排，但大前提必須在安全和盡量減少對其他道路使用者或行人構成不便的地點讓乘客上落。本會亦會檢視現

存約 20 部短陣的車輛是否能應付日常營運需要，再考慮是否需要增購短陣車輛。

b) 對於三菱車款有成員反映，當車輛轉波時感覺好震，令一些本身脊椎受損的輪椅用戶十分擔心。請問在日後採購的三菱車款，是否已改善此問題？
主席回應因應服務需要，每部復康巴士除了每年必須要通過運輸署的續牌驗車外，每季亦會進行定期車輛保養檢查，以確保車輛及設備的安全性。同時，政府每年也會批准資源以更換舊車。又隨著車隊發展，本會自 2021 年 8 月起已增聘了一位專業人員專門負責車輛維修事宜，他會就車輛設計、機械要求作出專業技術意見。對於個別車輛的問題，首要是車長須盡早反映問題，讓專責人員盡快安排檢查，有需要亦會與車輛供應商和維修服務供應商跟進改善。

c) 成員反映近期使用服務時，出現空調、升降台故障、燒炭警號等問題，相信復康巴士已留意，希望能減少對客戶服務的影響。
主席回應多謝成員的提醒，基於運作暢順的考慮，本會車務同事對於車輛性能和操作是十分重視的。而車長每天開始工作前亦會進行檢查，如發現問題，會及早進行維修。事實上本會亦明白，壞車影響是連鎖性的，因一部車的故障要調動其他車輛作救急，會盡量減少對客戶的影響。

d) 成員反映由於升降台的扶手過高，遇到有控制電動輪椅的客戶當上升降台後手部控制不理想，手部容易撞到扶手。成員認為除了在扶手包膠外，復康巴士需認真研究改善設計。
主席表示會多留意。

4.2) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

4.2.1) 主席報告於 2024 年 3 月 恢復 ICOMS 第一階段第二期客戶介面及其他功能，重推至今三個多月，當中雖有些問題及異常情況，本會已即時與供應商作跟進及糾正，如今運作尚算暢順。主席感謝用戶的體諒，讓我們與供應商有足夠時間處理。而現時用戶除了致電客戶服務員外，亦可隨時透過網頁(Web) 、手機應用程式 (App) 申請服務，並可透過 Web/ App 及互動語音系統 (IVRS) 具文字轉語音功能 (text-to-speech) 電話讀出方式 接收不同類別的系統通知。

4.2.2) 至於第二階段（車務管理、實時的調動方便和賬務處理）第一期亦自本年 5 月已開始編程，預計在完成測試後，在本年 10 月前推出。而第二階段第二期的細節商討亦已展開，預期在明年 3 月完成。

4.2.3) 由於每部復康巴士是重要的資產，是提供服務的主要工具，因此，在 ICOMS 第三階段，會有功能清楚記錄車輛維修的數據，以供日後可以分析某品牌個別車輛部分或零件出現較多問題，有助監督維修商的表現、車輛更換需要，並更有效與車輛供應商商討改善設計；整個項目預計於 2025 年底完成。而隨著科技和服務的發展，日後可能需要更多及不同形式電腦系統的支援，ICOMS 便為未來持續發展提供了一個平台。

4.2.4) 綜合會上成員對 ICOMS 之查詢及意見：

a) 就著版面的字體要大些、顏色、行程表輸入方式等的改善，請問會何時進行？
主席回應本會已向政府申請處理客戶版面優化和無障礙網頁及應用程式設計的撥款，如獲批准，屆時會一併處理優化客戶使用版面。

b) 成員反映機構租用多車於星期日舉行活動之用，於用車當日改動車長，機構沒有收到任何電話通知，原來系統只發電郵到機構登記的電郵地址。可是，當日職員已外出活動中，不可能隨時檢查電郵的。因此，改動車長應主動致電聯絡「用車當日聯絡人」，以免影響活動當日的順暢。曾因轉換了車長，原車長又不聽電話，又下大雨，情況很混亂；亦有出現即使到用車當日系統仍只顯示「後備車牌」，而未有跟進資料。
主席表示會提醒車務同事，尤其留意於客戶服務熱線辦公時間以外與用戶的溝通。現時不論是否假日，會由車務當值人員處理今明兩天服務的支援傳呼台。

c) 成員查詢「用車資料」的電郵通知比直接登入系統內的顯示為遲。又如果改車長，也是好遲才會收到「通知更改車長及車牌資料／於服務當日突發更改車長及車牌資料」電郵通知。
車務經理黃穎麟先生表示由於現時同事會多日進行編車，而系統會在編車後便即時更新，但在編車過程中仍會不斷調動以作最佳的服務安排和資源運用。因此，本會設定了所有成功編車的「已編排電召服務通知」均一律在用車前四天才會正式發放電郵和按客戶選擇接收系統通知的方式作通知。而且基於不同原因，車務人員在用車前四天內任何一天也有可能多次改動車長，故為免用戶不斷的收到改動通知，本會才設定於用車前一天發送最新的「通知更改車長及車牌資料」電郵和系統通知。

d) 成員反映仍然出現同日收到「不成功編車」的手機短訊，但其實於當日下午四時亦會收到「已編排電召服務通知」，更甚是即使收到不成功編車短訊，是當車長於用車日到達時才知道最終可獲編排服務。可惜用戶已自行安排使用其他交通工具，被迫取消用車，又話會涉及當日取消附加費，實在混亂。
車務經理黃先生表示已於開會日前兩天，修正有關信息的發放，改用「暫未獲編車」的字眼，亦會提醒編車同事在用車日前四天內之加走編排服務，必須致電聯絡用戶。

e) 成員讚揚有一次外出後，天文台發紅雨，用戶本身原本在預約時表示「紅雨是不用車」的，但感謝車務部弹性處理，聯絡原本安排的車長後，車長可來接載。
主席表示本會明白客戶如當天已外出，如天氣情況轉差，本會會盡力接載已租車的用戶回程。

f) 成員反映現時以 Google Map 計算行程時間，但有時是相同時段及地點，行程計算

會出現不同的車資收費。
主席表示由於可能是後台計算出現問題，歡迎客戶主動通知本會個別情況，本會可盡快檢討。

g) 成員反映有接收「電話」系統通知的聯載服務用戶，每星期於通知用車資料時，往往會先收到一個只有某某於某日用車後便中斷收線的不完整信息電話，再隔大約半小時後會再來電，該次才會讀出全部用車資料。如此，每星期兩程的聯載服務，家長會接到四個電話，而只有其中兩次來電是有齊用車資料的。結果，客戶見狀，如今便不會聽第一次的來電，只會接第二次來電。
主席表示此乃首次接獲這情況，會後會作檢查。

4.3) 復康巴士服務《以國際功能、殘疾和健康分類為本建立復康巴士服務之個人需求的評估系統研究》- 進度報告

4.3.1) 主席報告早前已收到理大研究團隊編寫的最後修訂報告第四稿，本會與運輸署和勞工及福利局正在審視文件，稍後會將意見告知理工大學，希望能在本年內完成。

4.3.2) 成員詢問現時可在何處查閱有關報告？又由於去年在理大舉行的諮詢會上，曾交代會以不同因素來評估及計算出用戶需要使用復康巴士的程度，預期一些現時可經常獲編服務的用戶，因為評級後優次較低而減少可獲成功編車的機會。成員對於相關的評級方法確實十分憂慮，故希望能盡早知悉有關安排，例如採納和應用的詳情、將何時使用、在 ICOMS 內有否列明有關機制等。

4.3.3) 主席回答現階段政府沒有既定的立場，故沒有實際推行的時間表。研究團隊在報告內已清楚羅列不同持份者的關注和憂慮，並如要應用執行此機制，事前必須有的行動及處理程序。主席表明本會必定與持份者作好溝通，現階段是先完成研究報告，屆時會向成員派發「報告摘要」。

4.4) 《審計署署長第 82 號報告書》– 復康巴士服務的提供及監察

4.4.1) 主席報告背景：審計署人員在 2023 年 11 月至 2024 年 2 月期間，向運輸署及兩家復康巴士營運商要求提供於 2021 年至 2023 年間的營運資料及紀錄，就提供和監察復康巴士服務展開審查。審查工作集中於下列範疇：
a) 監察復康巴士營運商和車輛採購；
b) 提供固定路線服務和電話預約服務；及
c) 提供穿梭服務（註：是由另一營運商營辦）。

審計署於 2024 年 4 月 24 日發表《審計署署長第 82 號報告書》，其中第七章關於「提供及監察復康巴士服務」，分別提出 17 項「服務」和「非服務」的建議。隨後在立法會政府帳目委員會進行了三場公開聆訊。

4.4.2) 本會和當局已在處理一些非服務類別的事宜（例如車輛採購程序、用戶資料保存期等）；而審計報告內就以下五項與由本會營辦的用戶使用服務相關的發現（見〈附錄〉），本會

希望收集成員的意見，作為制訂改善措施的參考。待綜合建議後，會交復康巴士管理委員會商議：

a) 固定路線服務路線編訂；
b) 固定路線服務／聯載服務用戶未達乘車次數要求的跟進；
c) 提高電召服務共乘安排使用率；
d) 電召服務「大組」預約乘客實際的人數未達所須人數的情況；及
e) 電召服務設定陪同者上限。

4.4.3) 固定路線服務/ 聯載服務路線編訂

a) 主席交代見〈附錄〉第 A9 及 A15 段審計署的發現，並指在疫情前本會固定路線服務每車線的平均上線人數（包括陪同者）有 12 名或以上，但當疫情期間有不少客戶退出服務，及至疫情後即審計署以截至 2023 年 9 月為止的情況，每車線的平均上線人數為 10 名。至於聯載服務，亦有多條路線的上線人數少於每線 4 名乘客的要求。在衡工量值的原則下，當局敦促本會檢視固定路線/ 聯載服務路線編訂，以提高服務的營運效率。

b) 綜合會上成員的意見如下：

- 成員表示自疫情後，不少院舍和中心亦加強了防控措施，又或者有體弱的用戶離世、身體狀況轉差而不能再固定上學及參與訓練，甚至殘疾人士的就業情況亦轉差，如此種種，亦會導致整體乘客人數減少的原因。
- 從用戶角度，雖然明白固定路線服務乃共乘的資助服務，其實也不希望同車線有很多乘客而繞路致乘車時間延長太多。雖然復康巴士有安排乘客坐車時間不多於兩小時的規限，但對於個別身體狀況特別差的乘客，有關安排已經是極大挑戰。有成員分享經歷，家住天水圍每天往屯門上學，欲要早上六時起床，七時上復康巴士往不同地方接載其他乘客後，足足要乘車兩小時才到校。成員希望政府能明白和體諒用戶的特殊需要，而不能單看「數字」。
- 成員表示，社署在全港 21 間殘疾人士地區支援中心各成立一支專隊，於 2024 年 4 月開展支援特殊學校離校生服務，與特殊學校合作為離校生及其家人/照顧者提供支援，當中包括每中心提供一部可接載輪椅的車輛。估計這服務亦會對復康巴士服務的需求有所影響。

4.4.4) 固定路線服務/ 聯載服務用戶未達乘車次數要求的跟進

a) 主席交代見〈附錄〉第 A10 段審計署的發現，並一直以來對於用戶暫停使用服務超過兩個月或連續兩個月內乘車次數少於獲服務安排每週次數的一半，如沒有合理原因，本會將假設用戶再沒有固定使用服務的需要，本會有權終止服務的條文。由於疫情期間，本會彈性處理，沒有根據規定與「使用次數不足的客戶」作出跟進。為此，當局要求本會改善跟進情況。

b) 綜合會上成員的意見如下：

- 成員表示用戶因多是長期病患者，往往因身體不適而不乘車，但未必要看醫生而只需在家休息。又或者用戶如接受一兩個月的治療或手術後休養，甚或是照

顧者的身體情況因未能照顧而需暫停使用復康巴士服務。亦有成員分享明白有此規例，而為了保留車線座位，寧願特別安排在身體許可的情況下乘搭一兩天，因為擔心若被強制終止服務，日後再申請時未知要等候多久才能再上線。

- 自疫情的防疫措施，乘客會因自身或受學校/ 院舍/ 中心的整體情況，因選擇減少回學校/ 院舍/ 中心而減少用車。
- 當局應明白用戶本身正是需要特別服務的一群，成員相信大部分用戶也是十分珍惜可獲安排的服務，如未能用車均有其「合理原因」。若復康巴士需向成員收集「合理原因」的證明，單是在提交就診醫生紙或許也有困難，又會增加機構如學校/ 院舍/ 中心發出證明等的行政工作。希望當局能根據個別情況酌情處理。

4.4.5) 提高電召服務共乘安排使用率

a) 主席交代見〈附錄〉第 A12 段審計署的發現，近年可獲共乘編排的宗數比例減少，因而審計署認為為更能善用資源，需要就點到點電話預約服務的「細組」乘客預約更多採用共乘安排，歡迎成員提出意見。

b) 綜合會上成員的意見如下：

- 成員提出「在不影響客戶遲到/ 早退」的原則，現時的共乘機制是可接受的。可是在現時 ICOMS 內，用戶雖然可輸入彈性時間，但不能輸入「去程最理想到達的時間」，編排共乘後，卻會出現因為時間不合而未能接受（例如預約了在指定的治療時間，若因共乘而會遲到，便導致用戶減少了治療時間，便不可行了）。
- 成員提出若用戶是相識和例如往往大家也是同日前往覆診的病友，於 ICOMS 內可否容許用戶自行指定與另一位用戶共乘？相信亦可增加共乘的組合。
- 成員提出日後在 ICOMS 公開已預定編排的服務（時間及地點），讓後來租車的用戶在網上查看，試試尋找合適可共乘的服務作配對，認為此舉有助增加用戶對服務安排的透明度。

4.4.6) 電召服務「大組」預約乘客實際的人數未達所須人數的情況

a) 主席交代見〈附錄〉第 A13 段審計署的發現，由於原本的預約預留了可供 5 人或以上用車的行程時間，如在用車日前四天內才臨時改動至 4 人或以下，很多時是減少站點，令整體用車時間減少了。如此，便是影響了整體資源的運用。

b) 綜合會上成員的意見如下：

- 由於 ICOMS 是不容許由「大組」轉為「細組」，舉例機構因為舉行活動而預早於一年前便租用八部車，結果報名人數需要使用復康巴士的人數不足，原本可減少兩部車，但為避免因取消遠期租車涉及每車一百元的附加費，便將報名人士分散於八車，令每車平均人數減少。及至接近活動日，因為乘客身體不適、或因院舍爆發流感而未能外出等原因而未能出席，引致部分車輛的人數少至 4 人或以下。

- 家長成員表示，用戶因為行動不便，往往會很珍惜每年不多次可出外娛樂的機會；一般只因本身或其陪同者身體不適、或受天氣影響才會放棄出行機會。成員表示可否參考「電召服務附加費豁免機制」內可接納為豁免理由來衡量，而非一刀切認為用戶是因為「大組」開放期為 12 月、可增加成功獲編排服務機會而濫用服務，更不應因一些合理的原因而影響了用戶日後租車的成功機會。
- 成員明白由於「大組」現時的預約開放期為 12 個月、「細組」三個月，會否考慮將大、細組的開放期劃一處理，又或者考慮只放寬「細組」在星期六、日和假期的開放期。
- 成員亦明白細組分「治療優先」和「非治療」兩大類，若要改動預約開放期，可考慮將「預留作治療的車輛數目」增加。

c) 主席感謝成員的提議，本會和運輸署會謹慎處理。但順帶一提，本會稍後需向自本年 4 月份起曾有「大組」預約而最終只有「細組」乘客人次情況的用戶作出電郵或電話的跟進「乘客人數減少的原因」。希望成員諒察及幫忙通知其會員。

d) 成員留意到是次審計報告所檢閱的資料由 2021 年至 2023 年 9 月，大多是在疫情至復常半年內，實際情況可能與報告表述有偏差，成員認為日後有機會，必須向審計署及當局說明當中因為健康原因對殘疾人士出行的影響特別大，而不應只著重數字，而需容許較人性化的處理。

4.4.7) 電召服務設定陪同者上限

a) 主席交代見〈附錄〉第 A14 段審計署的發現，在 2023 年 1-9 月間的 88,852 次用車要求中，有 2% 每名殘疾人士最少有 3 名陪同者，其中更有 388 次 (0.4%) 每名殘疾人士更有 5 名或以上陪同者。審計署認為復康巴士服務主要是接載行動不便人士，故建議為電召服務設定陪同者上限。

b) 綜合會上成員的意見如下：
- 成員表示一般如覆診、參與活動的用車會有一至兩位陪同者的，除非是紅事、白事或旅遊等出行，而行動不便用戶與家人同行一起乘車也屬正常，亦完全符合傷健共融的原則況且以「地點」而言，此類預約可夾共乘的機會不大。成員質疑是否有必要為了少數的情況而花大家的寶貴時間來處理。
- 成員表達接載一位殘疾用戶及 2 位陪同者抑或 10 位陪者，其實對於在資源善用的原則下沒有分別。
- 如果當局真的認為有需要設定陪同者上限，應可容許「紅事、白事、旅遊、掃墓」用途的預約作特別處理。
- 可考慮向「超出陪同者上限」的其他「陪同者」收取不設資助的特別車資，舉例如向陪同者每位收 HK$300，可供用戶自行考慮是否同行。
- 明白社會公眾關注使用公帑的資助服務，為免引起外界對「多位健全人士」陪同一位行動不便用戶乘車有質疑，理解設定合理陪同者上限的需要。

4.4.8) 主席感謝成員的不同意見，會繼續與當局和復康巴士管理委員會商討。成員希望復康巴士能「以客為本」維護客戶的需要，務求與資源運用之間取得平衡。

5) 其他事項

5.1) 成員提出「紅、白二事」優先編排服務的安排，不應只限於該紅、白二事是否涉及用戶本人直系親屬與否，因為即使是非親屬，對於用戶也是獨一的機會，故希望復康巴士能盡量安排。

主席強調雖不能答應必定能安排，但本會明白用戶的需要，定必留意及盡力處理。本會希望用戶能盡早預約，因為若是在編車後才申請，實在難為。

5.2) 機構成員反映，早前接獲珠海邀請到內地訪問，奈何 ICOMS 現時不能讓使用者揀選「深圳灣口岸港方口岸區」，而只能乘車至港珠澳大橋香港口岸，再轉金巴。但每部金巴亦只能上一輪椅，因此，機構是次活動只安排了非輪椅的殘疾人士參與，但長遠隨著大灣區的發展，希望復康巴士能與當局商討更便捷的安排。

主席表示明白客戶前往內地的交通需要，會與運輸署加強溝通。

6) 下次會議日期

下次會議暫訂於 2024 年 11 月 27（星期三）晚上七時舉行。

〔會後備註：下次會議提前於 2024 年 11 月 20（星期三）晚上七時舉行。〕

7) 主席於晚上九時三十分宣佈會議結束。

THE HONG KONG SOCIETY FOR REHABILITATION 香港復康會

復康巴士用戶諮詢小組
主席　霍彩福

簡表

建議類別	建議項目		
	編號	內容	跟進工作進度
固定路線服務	A9	建議復康巴士檢視固定路線服務路線編訂，以提高服務的營運效率。	復康巴士正檢討有關改善建議，預計 2024 年第三季完成。
	A10	建議復康巴士向固定路線服務用戶名單上未達乘車次數要求的用戶作出跟進。	復康巴士現時正採取跟進行動。持續進行中。
電話預約服務/聯載服務	A11	建議復康巴士提高調派作點到點電話預約服務的車輛的使用率。	復康巴士已持續招聘車長人手，亦推出不同措施，吸引更多車長加入他們的服務。持續進行中。
	A12	建議復康巴士就點到點電話預約服務更多採用共乘安排。	復康巴士已持續檢討及加強共乘安排。預計 2024 年下半年完成。
	A13	建議復康巴士調查點到點電話預約服務「大組」乘客預約的實際乘客數目未達所須人數的情況。	復康巴士已著手跟進有關情況，亦會在 2024 年 6 月舉行的用戶諮詢小組上及其他渠道，提醒乘客用戶需遵守預約的人數。
	A14	建議復康巴士檢討可否就點到點電話預約服務設定陪同者上限。	復康巴士會與運輸署會檢視電話預約服務設置「最高陪同者人數」，預計 2024 年底完成。
	A15	建議復康巴士檢討載客量低的聯載服務路線。	復康巴士會與個別低使用量的聯載服務用戶了解情況，並會檢討載客量偏低的聯載服務路線情況，包括重新編排服務走線。預計 2024 年下半年完成。

項目詳情

A9　檢討固定路線服務路線編訂，以提高服務的營運效率。

審計署的觀察	截至 2023 年 9 月 30 日
車線的平均乘客人數不理想	在 121 條路線(包括 2023 年 3 月開辦的 2 條路線) 中，有 22 條 (18%) 於 2023 年 1 月至 9 月用戶名單上每月平均乘客人數為 6 名或以下。
輪候時間長	在輪候名單上有 98 名申請人(包括陪同者)，當中有 8 名(8%) 申請人(包括 6 名殘疾人士和 2 名陪同者) 已輪候逾 1 年， 而最長的輪候時間為 22.7 個月。

A10 向固定路線服務用戶名單上未達乘車次數要求的用戶作出跟進。

審計署的觀察	截至 2023 年 9 月的 1279 名
乘車次數少於獲安排次數的一半	有 192 名用戶於 2023 年 9 月和 10 月的乘車次數少於獲安排次數的一半， 當中有 154 名用戶於 2023 年 11 月的乘車次數也少於獲安排次數的一半。
未有乘車	有 17 名用戶於 2023 年 9 月至 11 月連續 3 個月未有乘車。 這 17 名用戶的其中 7 名沒有作妥善跟進。

現時服務條款

段落	現時服務條款
根據 「固定路線服務 用戶及車資處理須知」 9.1 (d)(e)	(d) 用戶如暫停使用本服務超過兩個月，或連續兩個月內乘車次數少於獲服務安排每週次數的一半，如沒有合理原因，本會將假設用戶再沒有固定使用服務的需要，本會有權終止服務，讓資源給予更有需要之人士。用戶如需繼續用車，必須重新申請。 (e) 用戶若需要暫停使用或已停用服務三個月或以上，將自動當作退出服務，本會 會按用戶預設接收系統通知方式以電郵或郵寄信函通知用戶。用戶如需繼續用 車，必須重新申請

A12　有關提高電話預約服務共乘安排

	現時安排
預約服務宗數	本會會預留車輛供共乘用戶使用，以增加繁忙時間細組用戶獲安排服務的機會；且會將兩個或以上用車 時間及行程地區相近的「細組」預約按以下原則編排共乘
行程時間	1) 短程車程（一小時或以下）增加不超過共乘安排前預計單獨用車的行程時間的一倍 2) 長程車程（一小時以上）乘客乘車時間不多於兩小時 3) 共乘不會造成用戶去程延誤到達目的地（例如遲到上學或錯過應診時間）及回程要提早於可接受最早回 程上車的時間（例如早退離校或未完成治療便要提早離開）。
其他	1) 如未能以「出行目的」的優先次序作編排，則會以預約日期先後作準。 2) 如尚有可用資源（例如在固定路線的行程結束後，善用可行的資源編排服務），會安排未能獲共乘的 預約個案用車。
特殊個案之處理	1) 用戶的行程起點及目的地皆在現有醫院穿梭線 200 公尺（即標準運動場最內一條跑道的半圈） 範圍內有上落客站，用戶須使用有關醫院穿梭線。 2) 用戶如因「特殊情況」（例如乘客之身體、衛生及精神狀況）引致身體不適或自身及他人安全問題而 不適宜或不可能接受電召服務「共乘」安排，用戶需提交經由認可專業人士（包括註冊醫生、註冊護士、註冊物理治療師、註冊職業治療師、校長或註冊社工）簽發之書面證明，說明用戶的情況及需使 用電召服務直接往返醫療單位，本會將酌情考慮。
車資優惠	報價享有七折車資優惠
不接受電召服務「共乘」安排	用戶若不接受電召服務「共乘」安排 (沒有書面證明) ，用戶可退出/取消服務申請，如需要電召服務須重新申請。

A13 有關調查點到點電話預約服務「大組」乘客預約的實際乘客數目未達所須人數的情況作出跟進。

審計署的觀察	2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日期間已完成的點到點電話預約服務用車要求
乘車人數只有 4 名或以下乘客。	27 807 次已完成的「大組」乘客預約中，有 6 976 次(25%)(涉及 233 名用戶) 只有 4 名或以下乘客。
乘車人數只有 1 至 2 名乘客。	在這 6 976 次預約中，有 2 088 次(30%)(涉及 110 名用戶) 只有 1 至 2 人乘車

現時服務條款

	現時服務條款
根據 「5 人或以上（大組）」電召服務用戶須知 5 (iii)	(a) 如用戶首次虛報，會予以警告；及 (b) 如用戶在 1 年內(由首次虛報後翌月首日起計) 第 2 次虛報，其年內作出的預約均會被降至最低的服務安排優次，為接受治療而作出的預約則除外。

A14 檢討可否就點到點電話預約服務設定陪同者上限。

審計署的觀察	2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日期間已完成的點到點電話預約服務用車要求的記錄
每名殘疾人士最少有 3 名陪同者	在 88 852 次用車要求中，有 2 201 次(2%) 每名殘疾人士最少有 3 名陪同者。
每名殘疾人士更有 5 名或以上陪同者	在 88 852 次用車要求中，有 338 次 (0.4%) 每名殘疾人士更有 5 名或以上陪同者。

A15 檢討載客量低的聯載服務路線。

審計署的觀察	2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日期間已完成的點到點電話預約服務用車要求
乘車人數只有 4 名或以下乘客。	27 807 次已完成的「大組」乘客預約中，有 6 976 次(25%)(涉及 233 名用戶) 只有 4 名或以下乘客。