

## 第 5 章

### 勞工及福利局 運輸署

#### 提供和監察復康巴士服務

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在 1998 年 2 月 11 日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第八十二號報告書》  
共有 8 章，全部載於審計署網站  
(網址：<https://www.aud.gov.hk>)。



審計署網站

香港  
金鐘道 66 號  
金鐘道政府合署  
高座 6 樓  
審計署

電話：(852) 2867 3423  
傳真：(852) 2824 2087  
電郵：[enquiry@aud.gov.hk](mailto:enquiry@aud.gov.hk)

# 提供和監察復康巴士服務

## 目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.11
審查工作	1.12
鳴謝	1.13
第 2 部分：監察復康巴士營運商和車輛採購	2.1
監察復康巴士營運商	2.2 – 2.11
審計署的建議	2.12
政府的回應	2.13
車輛採購	2.14 – 2.18
審計署的建議	2.19
政府的回應	2.20
第 3 部分：提供固定路線服務和電話預約服務	3.1
登記成為復康巴士客戶	3.2 – 3.4
審計署的建議	3.5
政府的回應	3.6
固定路線服務的營運情況	3.7 – 3.11
審計署的建議	3.12
政府的回應	3.13
電話預約服務的營運情況	3.14 – 3.26
審計署的建議	3.27
政府的回應	3.28
其他營運事宜	3.29 – 3.33
審計署的建議	3.34
政府的回應	3.35

	段數
<b>第 4 部分：提供穿梭服務</b>	4.1
穿梭服務的營運情況	4.2 – 4.6
審計署的建議	4.7
政府的回應	4.8
其他相關事宜	4.9 – 4.14
審計署的建議	4.15
政府的回應	4.16

<b>附錄</b>	<b>頁數</b>
A：運輸署：組織架構圖 (摘錄) (2023 年 12 月 31 日)	50
B：營運商 A 所提供復康巴士服務的車資 (2023 年 12 月 31 日)	51
C：復康巴士穿梭服務醫院路線的營運詳情 (2023 年 12 月 31 日)	52 – 53
D：復康巴士穿梭服務旅遊路線的營運詳情 (2023 年 12 月 31 日)	54

# 提供和監察復康巴士服務

## 摘要

1. 政府康復服務政策的目標是為殘疾人士提供合適支援和所需設施，協助他們發展所長，讓他們在平等機會下參與各項活動，全面融入社會。為切合其交通需要，政府為不便使用公共交通服務的殘疾人士提供復康巴士服務。自 1980 年起，復康巴士服務一直由政府資助。復康巴士服務主要分為 3 類，即固定路線服務、電話預約服務和穿梭服務。自 1978 年以來，復康巴士服務由營運商 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，政府於 2019 年 6 月委聘營運商 B 為穿梭服務的營運商。勞工及福利局負責監督復康巴士服務的整體政策，而運輸署則負責管理政府資助和監察營運商提供的復康巴士服務。運輸署與 2 間營運商各別簽訂諒解備忘錄，就營運商的角色和政府的行政安排訂明一般原則及指引。2022–23 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。截至 2023 年 12 月，營運商 A 聘有 59 名辦事處職員和 243 名車長，而營運商 B 則聘有 6 名辦事處職員和 32 名司機。審計署最近就提供和監察復康巴士服務展開審查。

### 監察復康巴士營運商和車輛採購

2. **需要確保會議次數符合規定** 根據諒解備忘錄及／或運輸署的《內部指引》，各營運商須設立復康巴士管理委員會（管委會）和用戶諮詢小組（諮詢小組）。管委會須每季最少開會 1 次，而營運商 A 諮詢小組和營運商 B 諮詢小組則須分別每 4 個月和每 6 個月開會 1 次。審計署審查了 2021 至 2023 年的相關記錄，發現期間營運商 B 的管委會和諮詢小組均只開過 1 次會議（第 2.4 及 2.5 段）。

3. **提交財務文件方面有可予改善之處** 根據諒解備忘錄，營運商須在下一個財政年度開始日期之前最少 4 個月向運輸署提交周年預算，並須在財政年度結束後不遲於 7 月 31 日提交整套經審計周年帳目。審計署審查了營運商於 2021–22 至 2023–24 年度提交的財務文件，發現：

- (a) 營運商 B 遲交 2022–23 和 2023–24 年度的周年預算，分別延遲 164 和 115 天，及遲交 2020–21 和 2021–22 年度的經審計周年帳目，分別延遲 12.3 和 2 個月；及

## 摘要

---

(b) 在營運商 A 和營運商 B 提交的周年預算中，並未包括所有需要匯報的詳情（例如復康巴士服務員工的薪級表）(第 2.7 及 2.8 段)。

4. **需要加強監察營運商 B** 根據《內部指引》，運輸署須與營運商的高級管理層定期舉行會議，以討論復康巴士服務的財務和營運事宜。審計署留意到，儘管營運商 B 是一個於 2019 年 4 月成立而相對較新的非政府機構，但運輸署與營運商 B 舉行定期會議的次數較與營運商 A 舉行的少（即於 2021 至 2023 年與營運商 B 開會 15 次，相對於期間與營運商 A 開會 32 次）(第 2.10 段)。

5. **訂定服務表現承諾** 與營運商 A 和營運商 B 簽訂的諒解備忘錄（即諒解備忘錄 A 和諒解備忘錄 B）均訂定 2 項服務表現承諾，分別是復康巴士服務的使用人次，以及編作復康巴士服務的車輛數目。該 2 項服務表現承諾亦即運輸署管制人員報告中的服務表現指標。根據財經事務及庫務局發出的指引，制訂服務表現準則時，宜以預期結果（而非投入量或產出量）來衡量服務表現目標。為提高透明度和問責性，運輸署需要考慮訂定該 2 項服務表現承諾之外的服務表現承諾（例如成效目標）(第 2.11 段)。

6. **審批車輛採購建議方面有可予改善之處** 運輸署負責與復康巴士營運商安排車輛採購，以更換車輛和應付額外的乘客需求。2018–19 至 2022–23 年度所採購的車輛數目為 124 架，共涉開支 1.353 億元。根據《內部指引》，運輸署應審慎評估營運商所提交採購建議的理據和成本效益。審計署審查了 2021 至 2023 年由營運商提交的建議，發現部分相關資料，例如現有車輛的使用情況，並未包括在內（第 2.14 及 2.16 段）。

7. **需要確保《採購指引》得以遵從** 審計署審查了 2020–21 至 2022–23 年度全部 6 項採購工作（4 項與營運商 A 有關，2 項與營運商 B 有關），發現有不符《採購指引》的情況，例如：

- (a) 關於營運商 A，儘管開標委員會委員按規定須為管理職級人員，但在 1 項採購工作中，開標委員會 1 名委員的職級低於管理職級。此外，沒有文件證據顯示全部 4 項採購工作的投標評審報告均獲得運輸署核准；及
- (b) 關於營運商 B，在全部 2 項採購工作中，開標委員會均只有 2 名委員，而非規定的 3 名（第 2.17 段）。

### 提供固定路線服務和電話預約服務

8. **需要加強復康巴士客戶的登記和續期審核** 只有已登記的復康巴士客戶才可使用營運商 A 的復康巴士服務。營運商 A 在接獲復康巴士客戶的登記申請或為客戶續期時，會檢視相關證明文件，以審核申請者使用復康巴士服務的資格。然而，營運商 A 沒有就審核程序制訂書面指引。諒解備忘錄 A 訂明，營運商 A 須妥善保存證明文件，最長保存 7 年，以供政府查核。儘管如此，營運商 A 基於私隱考慮，會在審核完成後即時銷毀相關證明文件 (第 3.2 及 3.3 段)。

9. **需要檢視固定路線服務的現行路線編訂** 固定路線服務定時於平日早晚繁忙時段接載用戶上班、上學及前往接受訓練或復康治療 (第 1.3 段)。審計署分析了 2019 至 2023 年的載客量記錄，發現：

- (a) **固定路線服務用戶和乘客人次有所減少** 儘管固定路線的每月平均數目由 2019 年的 106 條增加 14% 至 2023 年的 121 條，但在該段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。審計署的分析發現，在截至 2023 年 9 月的 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；及
- (b) **固定路線服務輪候名單上申請人數目有所增加** 截至 2023 年 9 月 30 日，在固定路線服務輪候名單上有 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。儘管在 2022 年 8 月至 2023 年 12 月已開辦了 3 條新路線，但上述輪候人士未獲提供服務安排 (第 3.7 段)。

10. **需要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** 固定路線服務用戶每周必須乘搭 5 程或以上。營運商 A 表示，如用戶連續 2 個月每周乘車次數少於獲安排次數的一半而沒有合理解釋，便會跟進該用戶的情況。審計署分析了截至 2023 年 9 月的 1 279 名固定路線服務用戶於 2023 年 9 月至 11 月共 3 個月期間的乘車記錄摘要，發現：

- (a) 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。然而，沒有文件顯示營運商 A 曾向用戶作妥善跟進；及

## 摘要

- (b) 有 17 名用戶於 2023 年 9 月至 11 月連續 3 個月未有乘車。然而，沒有文件顯示營運商 A 曾向這 17 名用戶的其中 7 名作妥善跟進 (第 3.9 及 3.11 段)。

11. **需要提高調派作點到點電話預約服務的車輛的使用率** 點到點電話預約服務提供可預約的接載服務，以切合殘疾人士不定期的交通需要。審計署的分析發現在 2019 至 2023 年期間，儘管所接獲的用車要求有所增加，由 136 151 次增加 28% 至 174 668 次，但拒絕用車要求則由 10 632 次增加 102% 至 21 425 次。審計署留意到，儘管拒絕用車要求的次數增加，但在該段期間的平日 (公眾假期除外)(即乘客需求通常較為集中的日子) 平均有 9 至 42 架車輛處於備用狀態 (第 1.3、3.15 及 3.16 段)。

12. **需要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** 點到點電話預約服務以先到先得的方式提供。根據營運商 A 的預約程序，「大組」(5 人或以上) 乘客可提前最多 12 個月作出預約，「細組」(4 人或以下) 乘客只可提前最多 3 個月作出預約。審計署分析了 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，發現在 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。此外，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。營運商 A 表示，雖然已設處理機制向用戶跟進「大組」乘客預約的實際乘客數目未達所須人數的情況，但因人手不足，處理機制並無施行 (第 3.20 至 3.22 段)。

13. **需要檢討可否就點到點電話預約服務設定陪同者人數上限** 點到點電話預約服務的預約不設陪同殘疾人士的陪同者人數上限。審計署分析了 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，發現在 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，其中 338 次 (即 88 852 次的 0.4%) 每名殘疾人士更有 5 名或以上陪同者。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 (第 3.23 段)。

14. **需要檢討載客量低的聯載服務路線** 聯載服務提供每周來回共兩程的共乘服務，接載殘疾人士 (特別是寄宿人士) 往返學校或院舍。每條聯載服務路線須服務最少 4 名殘疾人士。審計署分析了截至 2023 年 12 月的 40 條聯載服務路線的用戶名單上殘疾人士的人數，發現 18 條 (45%) 路線的用戶名單上少於 4 名殘疾人士，而在這 18 條路線中，有 7 條路線的用戶名單上只有 1 或 2 名殘疾人士。審計署審查了該 7 條聯載服務路線於 2023 年的載客記錄，發現其中 6 條路線的用戶名單上



## 摘要

---

連續 3 個月以上少於 4 名殘疾人士。然而，並沒有文件證據顯示保留這些路線的理據 (第 1.3、3.25 及 3.26 段)。

15. **需要加快推行新綜合電腦系統** 營運商 A 表示，執行各種功能和工作的多個系統及程式並不完全整合，也無法改良以配合營運需要。為提升效率和方便用戶，營運商 A 於 2017 年建議開發新的綜合電腦系統，以取代其復康巴士服務的多個操作系統及程式。新系統的合約於 2019 年以約 900 萬元批出，系統原定於 2023 年 1 月完成，但推行有所延遲 (根據最新的時間表，較原定時間表延遲 2.5 年)(第 3.31 至 3.33 段)。

### 提供穿梭服務

16. **需要加快對載客量偏低的醫院路線進行服務表現檢討** 穿梭服務的醫院路線往來醫院、診所和港鐵站，通常在星期一至五 (公眾假期除外) 營運。審計署分析了各條醫院路線的行程車次和乘客人次，發現 2023 年在 12 條醫院路線當中，有 3 條路線平均每次車程的乘客人次少於 1。特別值得注意的是，這 3 條路線 80% 或以上的車程沒有乘客 (第 4.2 及 4.3 段)。

17. **部分旅遊路線載客量偏低** 穿梭服務的旅遊路線在周末和公眾假期營運，往來本地旅遊景點。服務需要預約。審計署分析了 2023 年 5 條旅遊路線的預約次數、行程車次和乘客人次，發現在獲提供服務的共 195 次預約中，有 141 次 (72%) 預約為大嶼山線的服務 (共 906 乘客人次)，只有 54 次 (28%) 預約為餘下 4 條路線的服務 (合共 196 乘客人次)(第 4.2 及 4.5 段)。

18. **需要加快推行已納入諒解備忘錄 B 的改善措施** 因應運輸署邀請營運商提交建議書，營運商 B 於 2021 年 12 月提交建議書，當中提出若干服務改善措施，而該等措施亦已納入諒解備忘錄 B。審計署留意到，截至 2023 年 12 月，部分改善措施尚未推行，包括乘客需求和出行需要的分析和預測、改良流動應用程式，以及發展多功能巴士 (第 4.9 段)。

19. **營運商 B 需要分開計算自資活動和受資助活動的開支** 除受資助的復康巴士穿梭服務外，營運商 B 也營運其他自資活動，提供非牟利的用戶自訂行程接載服務。2023 年 6 月之前，當開支尚待分攤時，自資活動的開支會先計入受資助帳目，

## 摘要

---

稍後才從自資帳目付還。2023年7月，運輸署指這個情況從審計及監察觀點來看皆不妥當，並要求營運商B立即停止開支付還的安排。審計署留意到，運輸署已與營運商B就進行自資活動和提供穿梭服務的直接開支（包括司機薪金、燃油費和隧道費）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（第4.11及4.12段）。

20. **需要開設獨立銀行帳戶以存放累積儲備** 根據諒解備忘錄B，營運商B須把盈餘撥入儲備，而累積儲備必須存於在持牌銀行開設的獨立計息帳戶。然而，截至2023年12月，營運商B尚未開設指定的銀行帳戶以分開存放累積儲備（第4.14段）。

### 審計署的建議

21. 審計署的建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議運輸署署長應：

#### *監察復康巴士營運商和車輛採購*

- (a) 採取措施，確保管委會和諮詢小組的會議次數符合規定（第2.12(a)段）；
- (b) 採取措施，確保復康巴士營運商適時提交載有諒解備忘錄所訂匯報詳情的周年預算和經審計周年帳目（第2.12(b)段）；
- (c) 加強運輸署對營運商B服務表現的監察，例如增加定期會議的次數（第2.12(c)段）；
- (d) 考慮在諒解備忘錄中訂定額外服務表現承諾，以加強運輸署對營運商服務表現的監察（第2.12(d)段）；
- (e) 為復康巴士服務安排車輛採購時，要求復康巴士營運商於採購建議中提供額外相關資料供運輸署評估，以及採取措施，確保《採購指引》得以遵從（第2.19(a)段）；

#### *提供固定路線服務和電話預約服務*

- (f) 提高監督力度，確保營運商A加強復康巴士客戶的登記和續期審核（例如制訂書面指引以列明審核程序，以及檢視相關證明文件的保存期）（第3.5段）；

## 摘要

---

- (g) 密切監察固定路線服務的營運情況，並要求營運商 A 檢視現行路線編訂，並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 (第 3.12(a) 及 (b) 段)；
- (h) 密切監察電話預約服務的營運情況，並要求營運商 A 採取以下改善措施：
  - (i) 提高車輛的使用率，以應對點到點電話預約服務不斷增加的需求 (第 3.27(a)(i) 段)；
  - (ii) 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，並針對未有遵從預約程序的情況採取措施 (第 3.27(b) 段)；
  - (iii) 在考慮持份者的意見後，檢討可否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 (第 3.27(c) 段)；及
  - (iv) 檢討載客量低的聯載服務路線 (第 3.27(d) 段)；
- (i) 密切監察營運商 A 與其承辦商開發新綜合電腦系統的進度 (第 3.34(b) 段)；  
及

### 提供穿梭服務

- (j) 要求營運商 B：
  - (i) 加快完成對載客量偏低的醫院路線進行的服務表現檢討，並制訂合宜的改善措施 (第 4.7(a) 段)；
  - (ii) 採取措施，提高使用率偏低的旅遊路線的載客量 (第 4.7(b) 段)；
  - (iii) 在切實可行範圍內加快推行已納入諒解備忘錄 B 的服務改善措施 (第 4.15(a) 段)；
  - (iv) 加強措施，確保在切實可行範圍內把受資助活動和自資活動的 (直接或間接) 開支分開計算，並從不同的銀行帳戶支付 (第 4.15(c) 段)；  
及
  - (v) 開設指定的計息銀行帳戶，以分開存放累積儲備 (第 4.15(d) 段)。

## 政府的回應

22. 運輸署署長同意審計署的建議。

# 第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

## 背景

1.2 政府康復服務政策的目標是為殘疾人士提供合適支援和所需設施，協助他們發展所長，讓他們在平等機會下參與各項活動，全面融入社會。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，以切合他們的交通需要。此外，自駕汽車的殘疾人士可獲多項優惠（例如，傷殘人士泊車許可證持有人如使用路旁泊車位，可獲豁免收費）。至於不便使用一般市民可用公共交通服務的殘疾人士，可獲提供復康巴士服務這項特別交通服務（註 1）。復康巴士服務覆蓋全港，接載行動不便者往返工作地點、學校、訓練及復康中心、診所或醫院，又或是參與活動。復康巴士服務由經過特別改裝的車輛提供，車上設施包括自動輪椅升降台、輪椅固定扣鎖和全齡 3 點式乘客安全帶。

1.3 **復康巴士服務範圍** 復康巴士服務主要分為以下 3 類：

- (a) **固定路線服務** 這項服務定時於平日早晚繁忙時段（註 2）接載用戶上班、上學及前往接受訓練或復康治療。用戶每周必須乘搭 5 程或以上，才符合固定路線服務的使用資格。用戶各有固定的上落車時間和地點。每架車輛行駛固定路線，惟當現有行車路線／時間表未能切合新申請人的要求時，原來的固定路線或會更改。車資按月收取，視乎路線的性質（例如是否過海）和所要求用車的次數而定；

---

註 1：除復康巴士服務外，社會福利署資助的部分福利服務單位（例如住宿院舍、庇護工場等）備有用以接載服務使用者和載貨的車輛，以切合營運需要。這些車輛不包括在是次審查之內。

註 2：固定路線服務的營運時間是：

- (a) 星期一至五（公眾假期除外）上午 6 時半至 10 時及下午 3 時至晚上 7 時；及
- (b) 星期六（公眾假期除外）上午 6 時半至 10 時、中午 12 時至下午 2 時及下午 3 時至晚上 7 時。

- (b) **電話預約服務** 這項服務分類如下：
- (i) **點到點電話預約服務** 提供可預約的接載服務，以切合殘疾人士不定期的交通需要，例如應診或參與社交活動 (註 3)。車資視乎乘客人數、服務時間 (最少 30 分鐘) 和行車里數而定；及
  - (ii) **聯載服務** 提供每周來回共兩程的共乘服務，接載殘疾人士 (特別是寄宿人士) 往返學校或院舍。一般來說，這項服務會於星期五或六接載殘疾人士回家，及於星期日或一接載他們返回學校、工場或院舍 (註 4)。用戶的上落車時間和地點必須固定。車資按月繳付，劃一收費；及
- (c) **穿梭服務** 這項服務主要在平日提供，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頻繁的地點 (註 5)。這項服務無需預約，先到先得。乘客可在任何常設站上車，只要車上仍有未佔座位便可。除指定站點外，司機可應乘客要求在沿線任何安全地點上落車。週末和公眾假期亦提供旅遊路線服務，往返一些本地旅遊景點。這項服務需要預約。由 2020 年 6 月 1 日，車資為每人每程 2 元 (註 6)。

1.4 **監察復康巴士服務** 自 1980 年起，復康巴士服務一直由政府資助。勞工及福利局 (勞福局) 負責監督復康巴士服務的整體政策，並決定政府資助水平，以利便服務發展。起初，社會福利署負責管理政府資助和監察營運商提供的復康巴士服務。從 1987 年開始，相關責任改由運輸署承擔。

1.5 **復康巴士營運商** 自 1978 年以來，復康巴士服務由營運商 A 營運 (見照片一)。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。營運商 B 獲選定並委聘為復康巴士穿梭服務營運商 (見照片二)，由 2019 年 6 月 1 日開始提供服務，為期 2 年 (後來延長 1 年至 2022 年 5 月 31 日)。2021 年 12 月，

---

註 3：點到點電話預約服務的營運時間通常是星期一至日上午 8 時半至晚上 11 時。

註 4：聯載服務的主要服務對象是雖有往返固定地點的交通需要但因乘車次數不足 (每周最少 5 程) 而不合資格使用固定路線服務的殘疾人士。

註 5：穿梭服務的營運時間通常是星期一至五上午 7 時半至晚上 7 時 35 分、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。

註 6：這是運輸署核准的劃一推廣車資，有效至 2027 年 5 月 31 日。

運輸署再就營運復康巴士穿梭服務徵求建議書。在這新一輪邀請中，營運商 B 獲選定為穿梭服務營運商，為期 5 年，至 2027 年 5 月 31 日 (註 7)。

照片一

營運商 A 的復康巴士



資料來源：審計署人員於 2023 年 12 月 13 日拍攝的照片

註 7：視乎營運商的服務表現，營運需要和其他情況，運輸署可把服務期延長最多 5 年，惟須在原來服務期完結前不少於 2 個月給予書面通知。

照片二

營運商 B 的復康巴士



資料來源：審計署人員於 2024 年 1 月 8 日拍攝的照片

1.6 2022–23 年度，勞福局向營運商 A 和營運商 B 提供的資助額分別為 1.12 億元及 1,300 萬元。截至 2023 年 12 月，營運商 A 聘有 59 名辦事處職員和 243 名車長（包括 9 名兼職辦事處職員和 44 名兼職車長），以提供固定路線服務和電話預約服務；而營運商 B 則聘有 6 名辦事處職員（包括 1 名兼職辦事處職員）和 32 名全職司機，以提供穿梭服務。

1.7 政府視乎有否可用資源及提供額外復康巴士服務的需要，可藉提供資助以補貼經核准車輛採購計劃的資本開支，供作更換車輛和營運額外服務之用。運輸署負責與營運商安排車輛採購事宜。2022–23 年度所採購的新車數目為 35 架，費用為 3,900 萬元。



1.8 **諒解備忘錄** 運輸署與 2 間營運商各別簽訂諒解備忘錄 (註 8)，就營運商的角色和政府的行政安排訂明一般原則及指引 (註 9)。關於提供復康巴士服務、資助安排和服務表現目標的事宜，亦載於諒解備忘錄。根據諒解備忘錄：

- (a) **目標群組** 營運商按以下優次順序為下述目標群組提供服務：
  - (i) 輪椅使用者；
  - (ii) 須用手叉或腳架的人士；
  - (iii) 多項殘疾人士；
  - (iv) (已證實行動不便的) 智障人士；及
  - (v) 盲人；
- (b) **使用目的** 營運商按以下優次順序為下述目的提供服務：
  - (i) 就業；
  - (ii) 教育／訓練 (註 10)；
  - (iii) 醫療；及
  - (iv) 休閒、康樂和體育活動；及
- (c) **終止服務** 在復康巴士服務終止時 (註 11)，營運商必須放棄因營運復康巴士服務而獲得的泊車地點和設施 (包括但不限於受資助的所有設備和車隊)，並須償還扣除開支的任何收入盈餘。

---

註 8：營運商 A 和營運商 B 皆為資助機構，接受政府經常撥款。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》，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。決策局局長及管制人員應定期檢討行政措施備忘錄或類似的文書。

註 9：諒解備忘錄屬行政性質，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。

註 10：學生或受訓學員如已獲學校或訓練機構提供其他交通安排，即使在登記時該交通安排的費用高於復康巴士車資，也不應獲接納為復康巴士用戶。

註 11：營運商如未能或拒絕完全遵行諒解備忘錄所載條文，政府可行使絕對酌情權，採取其認為必要或可取的行動以確保公眾利益，亦可行使其認為必要的權力。政府可單方面終止諒解備忘錄，惟須給予營運商最少 1 個月書面通知 (當中包括 1 項或多項終止的理由)。

## 引言

1.9 根據諒解備忘錄，各營運商須設立復康巴士管理委員會（管委會），成員包括政府代表，須每季最少開會 1 次，以督導和監察復康巴士服務的管理和營運。至於管委會的職權範圍和成員組合，營運商須在諮詢政府後作出決定。此外，營運商須定期提供財務和營運統計數據等資料，以供運輸署檢視和評估。

1.10 表一臚列 2018 至 2022 年期間運輸署管制人員報告所載營運復康巴士的服務表現指標。

表一

運輸署管制人員報告所載服務表現指標  
(2018 至 2022 年)

指標	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
以下服務的車輛數目					
— 固定路線服務	103	109	109	117	127
— 全日電話預約服務	45	46	46	50	52
— 穿梭服務	7	10	10	17	17
總計	155	165	165	184	196
使用以下服務的人次 (註 1)					
— 固定路線服務	436 000	439 000	153 400	309 100	243 300
— 電話預約服務	480 000	476 000	200 100	346 900	319 800
— 穿梭服務	42 300	45 600	25 200	40 200	40 500
總計	958 300	960 600	378 700	696 200	603 600
輪候復康巴士固定路線服務 (包括照顧者) 的人數 (註 2)	30	30	77	30	43

資料來源：運輸署的管制人員報告

註 1：乘客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 年乘客人次減少，是因 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。

1.11 運輸署渡輪及輔助客運部轄下的殘疾人士運輸組，由 1 名總運輸主任擔任主管，負責管理政府資助和監察復康巴士服務的有效營運。截至 2023 年 12 月 31 日，該組 (註 12) 共有 6 名人員 (包括 4 名公務員和 2 名合約人員)。運輸署截至 2023 年 12 月 31 日的組織架構圖摘錄載於附錄 A。

### 審查工作

1.12 2023 年 11 月，審計署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 (第 2 部分)；
- (b) 提供固定路線服務和電話預約服務 (第 3 部分)；及
- (c) 提供穿梭服務 (第 4 部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

### 鳴謝

1.13 在審查工作期間，勞福局和運輸署人員充分合作，審計署謹此致謝。

---

註 12：運輸署表示，除管理政府資助和監察復康巴士服務的有效營運外，殘疾人士運輸組也負責統籌「無障礙運輸」抱負和「5 項更佳策略」之下各個項目的推展，以及管理「司機接載行動不便的殘疾人士泊車證明書」的簽發。組內 2 名合約人員獲指定只處理與證明書相關的事宜。

## 第 2 部分：監察復康巴士營運商和車輛採購

2.1 本部分探討運輸署監察復康巴士營運商和車輛採購的工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 監察復康巴士營運商 (第 2.2 至 2.13 段)；及
- (b) 車輛採購 (第 2.14 至 2.20 段)。

### 監察復康巴士營運商

2.2 運輸署負責監察復康巴士營運商所提供的服務。運輸署除與 2 間營運商各別簽訂諒解備忘錄外，也發出《管理復康巴士的政府資助和監察復康巴士服務的有效營運的內部指引》(下稱《內部指引》)，以訂明復康巴士服務的管理和監察框架。

2.3 **更新諒解備忘錄** 2004 年 1 月，因應相關資助安排的實施 (註 13)，運輸署與營運商 A 簽訂諒解備忘錄 (諒解備忘錄 A)，以訂明營運商 A 所提供復康巴士服務的監察框架。2019 年 4 月 (在營運商 B 於 2019 年 6 月 1 日開展服務之前)，運輸署與營運商 B 簽訂諒解備忘錄 (諒解備忘錄 B)，並於 2022 年 5 月 (在營運商 B 現行服務期開始之前) 予以更新，以監察營運商 B 所提供的復康巴士服務。根據財務通告第 9/2004 號，運輸署須定期檢討諒解備忘錄 (見第 1.8 段註 8)。審計署留意到：

- (a) 2019 年，為反映復康巴士服務的營運要求，並為與諒解備忘錄 B 所載規定一致，運輸署建議在諒解備忘錄 A 中增設附加條款及修訂當中部分現行條款 (例如終止條款、儲備的計算及處理和儲備水平等)。然而，截至 2023 年 12 月，建議更新的內容仍未納入諒解備忘錄 A。運輸署表示：
  - (i) 除在諒解備忘錄 A 訂明營運商 A 提供復康巴士服務的監察框架外，運輸署亦不時檢視和更新相關指引、採取額外監察措施及增訂營運要求，以確保營運商 A 向殘疾人士提供復康巴士服務的效率。檢討諒解備忘錄 A 方面，考慮時間較預期更長；及
  - (ii) 更新諒解備忘錄 A 涉及諮詢營運商 A，以及相關決策局和部門，包括勞福局、律政司和財經事務及庫務局；及

---

註 13：自 2003-04 年度起，營運商 A 可根據向其提供政府資助的撥款安排，靈活自主地在核准資助總額內不同開支項目之間調配撥款，以及調動核准節省額作日後改善服務之用。

- (b) 《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》於 2020 年 6 月 30 日實施。為此，香港特別行政區政府應當採取必要措施，對學校、社會團體、媒體、網絡等涉及國家安全的事宜，加強宣傳、指導、監督和管理。運輸署會把維護國家安全的保障措施，納入其與 2 間復康巴士營運商簽訂的諒解備忘錄。

2024 年 3 月，運輸署回應審計署的查詢時表示，該署一直與營運商 A 和營運商 B 緊密合作，會在 2024 年 4 月初或之前簽訂新的諒解備忘錄 A (包括在諒解備忘錄 A 增訂維護國家安全條款，以及更新其他相關條款)，以及在諒解備忘錄 B 加入維護國家安全條款。

### 需要確保會議次數符合規定

- 2.4 根據諒解備忘錄及／或《內部指引》，各營運商須設立以下委員會和小組：
- (a) **管委會** 為督導和監察復康巴士服務的管理和營運，各營運商須設立管委會 (註 14)，成員包括政府代表。管委會須每季最少開會 1 次；及
  - (b) **用戶諮詢小組 (諮詢小組)** 為蒐集乘客對復康巴士服務的意見，各營運商須設立諮詢小組，成員包括復康巴士服務用戶的代表，以討論日常和例行營運事宜。運輸署人員須以觀察員的身分出席諮詢小組會議。按其職權範圍，營運商 A 諮詢小組須每 4 個月開會 1 次，營運商 B 諮詢小組則須每 6 個月開會 1 次。
- 2.5 審計署審查了 2021 至 2023 年的相關記錄，發現期間：
- (a) 營運商 A 管委會已舉行了 12 次會議 (即每季 1 次)，而營運商 B 管委會僅在 2023 年 11 月開過 1 次會議；及

---

註 14：根據其職權範圍，管委會將以下述策略履行其角色及功能，確保復康巴士服務對象的需要獲得回應：

- (a) 確保有效管理；
- (b) 監督服務使命之落實推行；
- (c) 釐定政策；及
- (d) 支援及宣傳服務。

- (b) 營運商 A 諮詢小組已舉行了 9 次會議 (即每 4 個月 1 次)，而營運商 B 諮詢小組僅在 2023 年 5 月開過 1 次會議。

2.6 2024 年 2 月，運輸署告知審計署：

- (a) 營運商 B 的復康巴士穿梭服務於 2019 年 6 月才開始營運。由於設立管委會和諮詢小組需要殘疾人士組織及個別用戶的代表參與其中，而營運商 B 在投入服務之初與康復服務界別的聯繫尚屬有限，在 2019 冠狀病毒病疫情期間尤其如此，故於 2019 年年中至 2022 年年中，營運商 B 在招募殘疾人士組織及個別用戶的代表加入管委會和諮詢小組方面需時更長，也遇到不少困難。因此，營運商 B 在 2019 年 6 月至 2022 年 5 月的首個服務期內，尚未設立管委會和諮詢小組；及
- (b) 在第二個服務期於 2022 年 6 月 1 日開始後，營運商 B 因應運輸署的要求，向殘疾人士組織及個別用戶招募所需成員，分別於 2023 年 5 月和 11 月設立諮詢小組和管委會。

審計署認為，運輸署需要採取措施，確保管委會和諮詢小組的會議次數符合規定。

### **提交財務文件方面有可予改善之處**

2.7 根據諒解備忘錄，營運商須向運輸署提交以下財務文件：

- (a) **周年預算** 營運商須在下一個財政年度開始日期之前最少 4 個月提交周年預算，包括但不限於以下各項的分項詳情：
  - (i) 車資表；
  - (ii) 人手編制；
  - (iii) 復康巴士服務員工的薪級表；
  - (iv) 經營復康巴士服務的收支預算；及
  - (v) 財務狀況表；及
- (b) **經審計周年帳目** 營運商須在財政年度結束 (即 3 月 31 日) 後不遲於 7 月 31 日提交整套經審計周年帳目，包括：
  - (i) 經審計周年財務報表；

- (ii) 周年核數師報告，當中須包括審計聲明，載明營運商在審計期內有否遵從諒解備忘錄所載條款。任何違規情況均須全面披露；及
- (iii) 核數師管理建議書，載明審計過程中發現的營運商內部監控缺失，以及改善建議。

2.8 審計署審查了營運商於 2021–22 至 2023–24 年度提交的財務文件，發現：

- (a) 營運商 B 遲交 2022–23 和 2023–24 年度的周年預算，分別延遲 164 和 115 天；
- (b) 營運商 B 遲交 2020–21 和 2021–22 年度的經審計周年帳目，分別延遲 12.3 和 2 個月；及
- (c) 在營運商 A 和營運商 B 提交的周年預算中，並未包括所有需要匯報的詳情（見表二）。

表二

營運商向運輸署提交周年預算所載的分項詳情  
(2021-22 至 2023-24 年度)

分項詳情	營運商 A			營運商 B		
	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
1. 車資表	有	有	有	不適用 (註)	有	有
2. 人手編制	有	有	有		沒有	沒有
3. 復康巴士服務員工的薪級表	沒有	沒有	沒有		沒有	沒有
4. 經營復康巴士服務的收支預算	有	有	有		有	有
5. 財務狀況表	有	有	有		沒有	沒有

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註：當營運商 B 首次獲選定為復康巴士穿梭服務的營運商時，原來的服務期為 2019 年 6 月 1 日至 2021 年 5 月 31 日。運輸署表示，沒有要求營運商 B 提交 2021-22 年度的周年預算，避免營運商 B 產生不必要的期望，以為原來的服務期屆滿（即 2021 年 5 月 31 日）後營運權會獲得續期。

2.9 2024 年 2 月，運輸署告知審計署：

- (a) 營運商 B 於 2019 年 4 月成立，是一個相對較新的非政府機構，缺乏向運輸署提交財務文件的經驗。營運商 B 於 2021 年 11 月 5 日（即遲約 3 個月）已提交 2020-21 年度經審計帳目的初稿的一部分。然而，營運商 B 因要符合匯報格式及澄清若干問題而需時與核數師跟進，最終遲約 12.3 個月才能提交整套經審計帳目；及



- (b) 運輸署於 2022 年 9 月 8 日與營運商 B 的高級管理層舉行定期會議時，提出遲交經審計周年帳目的問題。自 2022 年 9 月起，運輸署也加強監察工作，藉發出催辦函提醒營運商 B 適時提交文件，以及要求營運商 B 就遲交文件提交書面解釋。根據觀察所得，營運商 B 能如期於 2023 年 7 月 31 日提交 2022–23 年度經審計周年帳目。

審計署認為，運輸署需要採取措施，確保復康巴士營運商適時提交載有諒解備忘錄所訂匯報詳情的周年預算和經審計周年帳目。

### **服務表現管理和匯報方面有可予改善之處**

2.10 **需要加強監察營運商 B** 根據《內部指引》，運輸署須與營運商的高級管理層定期舉行會議，以討論復康巴士服務的財務和營運事宜。審計署留意到，運輸署在 2021 至 2023 年期間與營運商 B 舉行了 15 次定期會議，同期則與營運商 A 舉行了 32 次定期會議。考慮到營運商 B 是一個於 2019 年 4 月成立而相對較新的非政府機構，審計署認為運輸署需要加強對營運商 B 服務表現的監察，例如增加定期會議的次數，以確保諒解備忘錄和《內部指引》所載規定得以遵從。

2.11 **訂定服務表現承諾** 根據諒解備忘錄，營運商須就復康巴士服務的管理和營運提交服務表現承諾，以供政府審批。營運商須在諮詢政府後，每年檢視並公布服務表現承諾。諒解備忘錄 A 和諒解備忘錄 B 均訂定 2 項服務表現承諾，亦即運輸署管制人員報告中的服務表現指標（見第 1.10 段表一）：

- (a) 復康巴士服務的使用人次；及
- (b) 編作復康巴士服務的車輛數目。

根據財經事務及庫務局就編製管制人員報告所發出的指引，制訂服務表現準則時，宜以預期結果（而非投入量或產出量）來衡量服務表現目標。就此，審計署留意到，除載客人次外，運輸署一直透過其他參數定期檢視其他公共巴士營運商的服務表現。這些參數包括每百萬乘客人次所接獲投訴的數目、每百萬行車公里的平均意外數目等。審計署認為，為提高透明度和問責性，運輸署需要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），以加強運輸署對營運商服務表現的監察。

### 審計署的建議

2.12 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 採取措施，確保管委會和諮詢小組的會議次數符合規定；
- (b) 採取措施，確保復康巴士營運商適時提交載有諒解備忘錄所訂匯報詳情的周年預算和經審計周年帳目；
- (c) 加強運輸署對營運商 B 服務表現的監察，例如增加定期會議的次數；及
- (d) 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，以加強運輸署對營運商服務表現的監察。

### 政府的回應

2.13 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會：

- (a) 監察復康巴士營運管委會和諮詢小組的開會情況並與營運商跟進，確保會議次數符合規定；
- (b) 與復康巴士營運商繼續跟進，確保諒解備忘錄所訂的周年預算和經審計周年帳目適時提交；
- (c) 加強其對復康巴士營運商的監察；及
- (d) 與復康巴士營運商合作，以檢視和按情況增訂於諒解備忘錄內的服務表現承諾。

### 車輛採購

2.14 運輸署負責與復康巴士營運商安排車輛採購，以更換車輛和應付額外的乘客需求。2018–19 至 2022–23 年度所採購的車輛數目為 124 架，共涉開支 1.353 億元（見表三）。每架車輛的最大載客量為 12 名乘客（包括 5 名輪椅使用者）、13 名乘客（包括 7 名輪椅使用者）或 14 名乘客（包括 6 名輪椅使用者）。

表三

採購用作復康巴士服務的車輛  
(2018–19 至 2022–23 年度)

	2018–19 年度	2019–20 年度	2020–21 年度	2021–22 年度	2022–23 年度	總計
採購車輛數目						
— 更換車輛	15	15	5	10	26	71
— 應付額外 乘客需求	12	—	20	12	9	53
總計	27	15	25	22	35	124
開支(千元)	28,609	16,794	26,632	24,113	39,158	135,306

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

2.15 根據《內部指引》，營運商可向運輸署提交採購復康巴士的建議，包括更換舊車（需由機電工程署進行評估——註 15）和增購車輛以應付預計額外需求。建議如獲批准，運輸署和營運商會進行以下採購程序：

- (a) 營運商會準備招標文件擬稿（內容包括車輛規格），以供運輸署審核，務求盡快進行公開招標以採購車輛；
- (b) 當撥款獲批，營運商會按《復康巴士車輛採購指引》（下稱《採購指引》——註 16）採購新車，包括成立：
  - (i) 開標委員會，按照「需要知道」原則開啟並處理關於招標和合約的機密信件；

註 15：機電工程署會根據車輛的行車里數和車齡，並視乎用戶要求，對某些車輛進行全面檢查。這些車輛如在翌年無法保養／維修且已過設計／經濟年限，該署會建議予以更換。

註 16：指引按照政府的《物料供應及採購規例》制訂，並經運輸署和復康巴士營運商議定。

- (ii) 標書評審小組，負責評估標書及製備載有投標建議的投標評審報告；及
- (iii) 投標委員會，負責通過標書評審小組製備的投標評審報告；
- (c) 經投標委員會通過的投標評審報告將提交運輸署核准；
- (d) 營運商會批出採購合約，並在接收新車後（註 17）安排其予運輸署檢查及發牌；
- (e) 確認收妥新車並辦妥發牌手續後，營運商會把供應商的發票和其他證明文件提交運輸署以安排付款；及
- (f) 運輸署會審核發票和證明文件，在新車收妥和發牌手續辦妥後安排付款。

### 審批採購建議方面有可予改善之處

2.16 根據《內部指引》，運輸署應審慎評估營運商所提交採購建議（包括擬購新車所需的輔助設施，例如車庫和泊車設施）的理據和成本效益。審計署審查了 2021 至 2023 年由營運商（就 2022–2023 至 2024–2025 年度採購事宜）提交的建議，發現部分相關資料，例如現有車輛的使用情況（見第 3.16 段），並未包括在內。2024 年 2 月，運輸署回應審計署的查詢時表示：

- (a) 基於人口老化，社會對復康巴士服務需求迫切。運輸署認為，決定車輛採購的主要因素由需求帶動，即復康巴士服務的預期需求、現有服務的足夠程度，以及用戶輪候時間；及
- (b) 關於有否司機／泊車位的資料（可藉招聘措施／租用泊車位解決問題），並非車輛採購的主要決定因素。

審計署認為，運輸署需要要求復康巴士營運商於採購建議中提供額外相關資料供其評估。

---

註 17：新車交付營運商之前，供應商會進行車輛建造和改裝工程。

**需要確保《採購指引》得以遵從**

2.17 《採購指引》就開標委員會、標書評審小組和投標委員會的組成訂明規定，包括成員人數及職級。審計署審查了 2020–21 至 2022–23 年度全部 6 項採購工作 (4 項與營運商 A 有關，2 項與營運商 B 有關)，發現有不符《採購指引》的情況：

- (a) 關於營運商 A 的 4 項採購工作：
  - (i) 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 (註 18)；
  - (ii) 儘管開標委員會委員按規定須為營運商 A 管理職級人員，但在 1 項採購工作中，開標委員會 1 名委員的職級低於管理職級；及
  - (iii) 沒有文件證據顯示全部 4 項採購工作的投標評審報告均獲得運輸署核准。運輸署表示，已密切監察 2 間營運商採購車輛的進展。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；及
- (b) 關於營運商 B 的 2 項採購工作：
  - (i) 在全部 2 項採購工作中，開標委員會均只有 2 名委員，而非規定的 3 名 (註 19)；及
  - (ii) 在 1 項採購工作中，投標委員會的委員不包括公司秘書，不符規定。

審計署認為，運輸署需要採取措施，確保《採購指引》得以遵從。

---

註 18：根據營運商 A 的《採購指引》，開標委員會須由運輸署代表擔任主席。

註 19：運輸署表示，招標進行時，營運商 B 的高級營運主任 (營運商 B《採購指引》所訂開標委員會的代表) 一職懸空，以致開標委員會只有 2 名委員。

### 需要留意新的車輛規格

2.18 截至 2023 年 12 月 31 日，整個復康巴士車隊共有 225 架車輛，全部均為柴油車輛。這些車輛多數配備車尾升降台，以便輪椅使用者在車尾車門上落。然而，司機操作輪椅升降台需要時間，而升降台也可能突然發生機械故障。此外，司機和輪椅使用者均認為，如果可行，在車側上落會更方便。審計署留意到，營運商已引入／建議新的車輛規格以改善營運情況：

- (a) **可供輪椅在車側上落的車輛** 審計署得悉，營運商 A 為改善營運效率和用戶體驗，已在 2022–23 年度採購工作中購置 2 架新研發型號的車輛（可供車側上落）以作試用。2023 年 9 月，這 2 架配備車側升降台的新車投入服務（見照片三）。由於營運商 A 需要更多時間以充分測試新的操作模式是否適用，因此沒有在 2023–24 年度採購工作中建議購置更多這款設計的車輛；及

### 照片三

#### 營運商 A 的復康巴士（配備車側升降台）



資料來源：營運商 A 的記錄

- (b) **電動車輛** 根據《2022 年施政報告》，政府會於 2035 年或之前停止新登記燃油及混合動力私家車，並於 2025 年或之前公布推動電動公共交通工具及商用車的路線圖。2023 年 5 月，營運商 A 提交擬於 2024–25 年度採購 2 架電動車輛的建議，以便自 2025 年第三季起在路面試行 2 年（註 20）。營運商 A 亦會研究在不同泊車地點安裝充電設施的可行性。

為提高營運效率和用戶體驗，審計署認為，運輸署需要留意車輛規格的新發展，以改善復康巴士的營運情況。

## 審計署的建議

2.19 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 為復康巴士服務安排車輛採購時：
- (i) 要求復康巴士營運商於採購建議中提供額外相關資料供運輸署評估；及
  - (ii) 採取措施，確保《採購指引》得以遵從；及
- (b) 留意車輛規格的新發展，以改善復康巴士的營運情況。

## 政府的回應

2.20 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會：

- (a) 就復康巴士營運商須在採購建議中提交運輸署評估的資料，檢視相關規定；
- (b) 向復康巴士營運商發出行動清單，以確保相關《採購指引》得以遵從；及
- (c) 留意車輛規格的新發展，以改善復康巴士的營運情況。

---

註 20：預計路面試行可測試電動車輛在本地環境下行駛的技術可行性和操作性能，能為復康巴士營運中採用更多電動車輛方面提供有用資料。

## 第 3 部分：提供固定路線服務和電話預約服務

3.1 本部分探討營運商 A 提供固定路線服務和電話預約服務的情況，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 登記成為復康巴士客戶 (第 3.2 至 3.6 段)；
- (b) 固定路線服務的營運情況 (第 3.7 至 3.13 段)；
- (c) 電話預約服務的營運情況 (第 3.14 至 3.28 段)；及
- (d) 其他營運事宜 (第 3.29 至 3.35 段)。

### 登記成為復康巴士客戶

3.2 運輸署表示，營運商 A 負責提供固定路線服務和電話預約服務。只有已登記的復康巴士客戶才可使用營運商 A 的復康巴士服務。客戶分為 2 種：

- (a) **個人客戶** 要登記成為個人客戶，申請人必須持有香港身份證 (註 21)，以及由勞福局簽發的有效殘疾人士登記證，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。根據專業意見，殘疾人士登記證和行動不便證明書有「永久性」和設有效期限的「非永久性」之分。個人客戶可申請使用固定路線服務、點到點電話預約服務和聯載服務。截至 2023 年 12 月 31 日，已登記的個人客戶共有 7 120 名，包括 5 459 名 (77%) 客戶屬永久傷殘和 1 661 名 (23%) 客戶屬非永久傷殘；及
- (b) **機構客戶** 要登記成為機構客戶，申請機構 (例如獲豁免繳稅的慈善團體) 應提供其按香港相關法例註冊證明的副本。機構客戶只可申請使用點到點電話預約服務，並應確保所有乘客均為合資格使用復康巴士服務的行動不便人士 (見第 1.8(a) 段)。截至 2023 年 12 月 31 日，已登記的機構客戶共有 714 個。

---

註 21：意指：

- (a) 任何持有根據《人事登記條例》(第 177 章) 所簽發香港身份證的人士，但若該人士是憑藉其已獲入境或逗留准許而獲簽發香港身份證，而該准許已經逾期或不再有效則除外；
- (b) 任何為香港居民的 11 歲以下兒童；及
- (c) 任何持有《豁免登記證明書》的人士。



### 需要加強復康巴士客戶的登記和續期審核

3.3 營運商 A 表示，在接獲復康巴士客戶的登記申請，或在殘疾人士登記證或行動不便證明書的有效期限快將屆滿而需為客戶續期時，會檢視相關證明文件，以審核申請者使用復康巴士服務的資格。審計署留意到：

- (a) 截至 2023 年 12 月 31 日，在 1 661 名屬非永久傷殘的個人客戶中，有 8 名 (0.5%) 的殘疾人士登記證或行動不便證明書已經過期。就此，營運商 A 沒有就審核程序制訂書面指引 (例如審批登記和續期的人員所需職級、續期申請的按時呈閱制度，以及如何處理未能為續期申請提供有效證明文件的個案)。營運商 A 表示，雖然沒有書面指引，但已有既定做法處理屬非永久傷殘的殘疾人士的申請；及
- (b) 諒解備忘錄 A 訂明，營運商 A 須妥善保存與復康巴士服務收支有關的所有簿冊和記錄，以及其他證明文件，最長保存 7 年，以供政府查核。然而，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。由於沒有相關文件，審計署無法確定營運商 A 有否妥善審核客戶使用復康巴士服務的資格。

3.4 為加強復康巴士客戶的登記和續期審核，審計署認為需要：

- (a) 制訂書面指引以列明審核程序；及
- (b) 檢視復康巴士客戶登記和續期的相關證明文件的保存期，以平衡保存記錄和保障個人資料的確切需要。

### 審計署的建議

3.5 審計署建議運輸署署長應提高監督力度，確保營運商 A 加強復康巴士客戶的登記和續期審核，例如：

- (a) 制訂書面指引以列明審核程序；及
- (b) 檢視復康巴士客戶登記和續期的相關證明文件的保存期。

### 政府的回應

3.6 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會：

- (a) 就復康巴士客戶登記和續期審核的程序發出書面指引；及
- (b) 檢視復康巴士客戶登記和續期的相關證明文件的保存期，並訂定合理年期，當中會充分顧及個人資料的保障。

### 固定路線服務的營運情況

#### *需要檢視固定路線服務的現行路線編訂*

3.7 **申請固定路線服務** 已登記的復康巴士客戶如欲使用固定路線服務可提交申請，說明使用目的、所要求的服務時間和地點、每周乘車次數及陪同者(如有)的人數(註 22)。營運商 A 會於每月 10 日或之前處理申請，如有合適路線，便會聯絡申請人提供服務安排。申請人如同意服務安排，可於翌月開始使用服務，否則便會被列入固定路線服務輪候名單。固定路線服務的車資載於附錄 B。截至 2023 年 12 月 31 日，共有 122 條固定路線為 1 278 名用戶(包括殘疾人士的陪同者)提供服務。審計署分析了營運商 A 於 2019 至 2023 年的載客量記錄，發現：

- (a) **固定路線服務用戶和乘客人次有所減少** 儘管固定路線的每月平均數目由 2019 年的 106 條增加 14% 至 2023 年的 121 條(見表四)，但是：
  - (i) 實際全年總乘客人次低於諒解備忘錄 A 所訂目標，2019 至 2022 年低於目標 1% 至 4%，而 2023 年低於目標 18%；
  - (ii) 固定路線服務用戶名單上的每月平均人數由 2019 年的 1 409 名減少 9% 至 2023 年的 1 283 名；及
  - (iii) 每條路線的實際全年平均乘客人次由 2019 年的 4 139 減少 30% 至 2023 年的 2 912。

---

註 22：為照顧殘疾人士的特別需要，每名固定路線服務申請人可申請最多 2 名陪同者一起乘車，而陪同者使用服務亦須繳付車資。

審計署分析了 2023 年的記錄，發現在截至 2023 年 9 月的 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 (註 23)；及

表四

固定路線服務每條路線平均乘客人次  
(2019 至 2023 年)

年份	每月平均 固定路線 數目 (a)	每月平均 固定路線 服務用戶 人數	目標總 乘客人次 (b)	實際總 乘客人次 (c)	實際總乘 客人次與 目標相比 的不足 (d)=(b)-(c)	每條路線 實際平均 乘客人次 (e)=(c)/(a)
2019	106	1 409	446 000	438 775	7 225 (2%)	4 139
2020	109	1 367	159 900 (註 1)	153 376	6 524 (4%)	1 407
2021	116	1 338	310 900 (註 1)	309 069	1 831 (1%)	2 664
2022	119	1 312	254 300 (註 1)	244 071	10 229 (4%)	2 051
2023	121	1 283	431 300 (註 2)	352 410	78 890 (18%)	2 912

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

註 1：運輸署於該年下調目標，以反映 2019 冠狀病毒病疫情對乘客量的影響。

註 2：隨着疫後逐漸復常，目標於 2023 年 9 月上調，由 388 700 提高至 431 300。

註 23：至於餘下 99 條 (82%) 路線，74 條 (61%) 於 2023 年 1 月至 9 月用戶名單上平均每月人數為 10 名或以上，而 25 條 (21%) 則為 7 至 9 名。

## 提供固定路線服務和電話預約服務

- (b) **固定路線服務輪候名單上申請人數目有所增加** 如表五所示，2019 至 2023 年，固定路線服務輪候名單上每月平均申請人 (包括陪同者) 數目介乎 42 至 73 名。審計署對截至 2023 年 9 月 30 日在輪候名單上的申請人的輪候時間進行案齡分析後，留意到：
- (i) 在輪候名單上有 98 名申請人，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 (見表六)；
  - (ii) 在已輪候逾 1 年的 6 名殘疾人士當中，有 4 名是輪椅使用者 (即最高優次的目標群組——見第 1.8(a) 段)，餘下 2 名的出行目的是就業 (即最高優次的使用目的——見第 1.8(b) 段)；及
  - (iii) 儘管在 2022 年 8 月至 2023 年 12 月已開辦了 3 條新路線，但上述輪候人士未獲提供服務安排。

表五

固定路線服務輪候名單上的每月平均申請人數目  
(2019 至 2023 年)

年份	固定路線服務輪候名單上的 每月平均申請人 (包括陪同者) 數目
2019	59
2020	45
2021	56
2022	42
2023	73

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

表六

固定路線服務輪候名單上的申請人輪候時間的案齡分析  
(2023 年 9 月 30 日)

輪候時間 (月數)	申請人 (包括陪同者) 數目	百分比
≤ 3	74	76%
> 3 至 ≤ 6	9	9%
> 6 至 ≤ 12	7	7%
> 12 至 ≤ 24 (註)	8	8%
總計	98	100%

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

註：最長輪候時間為 22.7 個月。

3.8 2024 年 2 月，運輸署告知審計署：

- (a) 2020 至 2022 年的全年目標總乘客人次曾經下調，以反映 2019 冠狀病毒病疫情對出行需求的負面影響。到了 2023 年，預期社會復常，故目標數字向上調整，但乘客人次未如預期迅速回升；
- (b) 常用客戶群組的出行模式有所改變。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，原因包括疫情之下有些殘疾人士離開就業市場或改為在家工作等；
- (c) 固定路線服務的性質主要是為定期於相若時段往返相近地點上班、上學、接受訓練或復康治療的用戶提供共乘服務，故可以為他們設計固定路線。營運商 A 每月會檢視固定路線有否剩餘載客量 (例如因用戶退出固定路線服務)，並把可用座位編配給輪候名單上行程合適的申請人。在 2023 年 1 月至 9 月期間首次獲列入固定路線服務用戶名單的人士中，有 93% 可在 6 個月內獲編配路線；
- (d) 大部分新車會在每年的 11 月至翌年的 2 月交付，因此車隊規模於年內餘下的 8 個月維持不變。如在輪候名單上申請人的行程未能配合新車交付後新辦的固定路線，其輪候時間將會較長；及

- (e) 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，為他們編配路線在營運上較困難，因為要匯集出行模式相若的不同用戶並不容易。如專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（因為無法與其他需求匯集）。在滿足乘客需求和善用資源之間，必須取得平衡。

審計署認為宜檢視營運商 A 的現行路線編訂，以提高固定路線服務的營運效率。

### **需要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**

3.9 固定路線服務定時於平日早晚繁忙時段接載用戶上班、上學及前往接受訓練或復康治療。要符合固定路線服務的使用資格，用戶每周必須乘搭 5 程或以上（去程和回程視作 2 程）。每架車輛行駛固定路線，而每條路線的用戶名單上均編配了於固定時間和地點上落車的乘客（註 24）。審計署留意到，每名用戶每周平均乘車次數由 2019 年的 6 程減少 12% 至 2023 年的 5.3 程。為免浪費資源，營運商 A 已推行以下措施：

- (a) 用戶如要暫停使用固定路線服務（例如休假或患病休養）或退出服務，須盡早通知營運商 A（註 25）。營運商 A 保留權利，可在該用戶停用服務期間為其他申請人安排服務；
- (b) 如用戶連續 2 個月每周乘車次數少於獲安排次數的一半而沒有合理解釋，營運商 A 便會假設該用戶再沒有使用固定路線服務的需要，並會跟進該用戶的情況，包括行使權利終止其服務，並騰出資源予更有需要的人士；及
- (c) 用戶如要暫停或已暫停使用固定路線服務 3 個月或以上，將被視作退出服務。

---

註 24：由於固定路線服務是共用服務，用戶必須同意接受日後行程（包括上落車時間和地點）、行車路線、乘客人數等或會變動，前提是擬議改動的乘車時間合理，且不會導致用戶因去程時間有變而遲到目的地，或因回程時間有變而須早退。

註 25：為確保固定路線服務有效運作，用戶如因患病或其他健康狀況而要暫停使用服務，應把停用服務的期間／日期告知營運商 A，讓車長無須在停用日期接載該用戶。

3.10 運輸署表示：

- (a) 2019 冠狀病毒病疫情過後，殘疾人士的出行需求逐漸恢復，而固定路線服務於 2023 年的需求要用較長時間才能復常。因此，營運商 A 認為以彈性方式處理長期未用服務的個案，較為合宜；及
- (b) 營運商 A 會向用戶查詢未用服務的原因。如用戶表示需求減少，將會敦促他們退出固定路線服務。

3.11 截至 2023 年 9 月，固定路線服務用戶共有 1 279 名。審計署分析了這 1 279 名用戶於 2023 年 9 月至 11 月共 3 個月期間的乘車記錄摘要，發現：

- (a) 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。然而，沒有文件顯示營運商 A 曾向用戶作妥善跟進。儘管這些用戶並不符合第 3.9(b) 段所述的乘車次數要求，但截至 2023 年 12 月，他們全部仍在固定路線服務的用戶名單上；及
- (b) 有 17 名用戶於 2023 年 9 月至 11 月連續 3 個月未有乘車。在這 17 名用戶中，有 5 名自 2023 年 12 月起退出固定路線服務，有 3 名當時放取病假，有 1 名聲稱將於 2024 年 1 月退出及有 1 名聲稱會於翌月恢復使用固定路線服務。至於餘下 7 名用戶，沒有文件顯示營運商 A 曾向其作妥善跟進。

審計署認為需要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。

### 審計署的建議

3.12 審計署建議運輸署署長應密切監察固定路線服務的營運情況，並要求營運商 A 採取以下改善措施：

- (a) 檢視現行路線編訂，以提高固定路線服務的營運效率；及
- (b) 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。

### 政府的回應

3.13 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會採取相應的跟進行動。

### 電話預約服務的營運情況

3.14 復康巴士除提供固定路線服務外，亦設電話預約服務，以滿足殘疾人士殷切的非固定交通需求。運輸署表示，電話預約服務分為點到點電話預約服務和聯載服務。如表七所示，與 2020 至 2022 年相比，2023 年的目標總乘客人次和實際總乘客人次均有所增加。

表七

電話預約服務乘客人次  
(2019 至 2023 年)

年份	目標 總乘客人次 (a)	實際 總乘客人次 (b)	實際總乘客人次與目標 的差距 (c)=(b)-(a)
2019	504 000	475 777	(28 223)(-6%)
2020	204 000 (註 1)	200 061	(3 939)(-2%)
2021	331 100 (註 1)	346 489	15 389(+5%)
2022	301 900 (註 1)	319 643	17 743(+6%)
2023	474 100 (註 2)	442 084	(32 016)(-7%)

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

註 1：運輸署於該年下調目標，以反映 2019 冠狀病毒病疫情對乘客量的影響。

註 2：隨着疫後逐漸復常，目標於 2023 年 9 月上調，由 411 400 提高至 474 100。



**點到點電話預約服務拒絕用車要求的百分比偏高**

3.15 營運商 A 表示，會在服務日期之前約 1 個月編配車輛。取消用車要求是指用戶在車輛編配未獲確認之前取消預約，拒絕用車要求是指營運商 A 因無法編配或調派車輛以應付用戶所要求服務而拒絕服務要求。如表八所示，2019 至 2023 年期間，儘管所接獲和已完成的用車要求有所增加，分別由 136 151 次增加 28% 至 174 668 次，以及由 101 109 次增加 20% 至 121 274 次，但拒絕用車要求則由 10 632 次增加 102% 至 21 425 次。

表八

所接獲點到點電話預約服務用車要求的狀況  
(2019 至 2023 年)

狀況	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
乘客人次	457 622	194 697	343 822	317 825	434 743
<b>已完成用車要求次數</b>					
已完成	101 109 (74%)	63 497 (46%)	103 281 (68%)	99 208 (62%)	121 274 (70%)
<b>未完成用車要求次數</b>					
(i) 取消	24 410 (18%)	72 461 (52%)	42 039 (28%)	53 087 (34%)	31 969 (18%)
(ii) 拒絕	10 632 (8%)	2 941 (2%)	6 992 (4%)	6 633 (4%)	21 425 (12%)
小計	35 042 (26%)	75 402 (54%)	49 031 (32%)	59 720 (38%)	53 394 (30%)
所接獲用車 要求總計	136 151 (100%)	138 899 (100%)	152 312 (100%)	158 928 (100%)	174 668 (100%)

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

## 提供固定路線服務和電話預約服務

3.16 **需要提高調派作點到點電話預約服務的車輛的使用率** 營運商 A 表示，截至 2023 年 12 月 31 日，有 73 架車輛調派作全日點到點電話預約服務。聯載服務和全日點到點電話預約服務由同一批車輛提供，而調派作固定路線服務的車輛在行駛固定路線之間的非繁忙時段（見第 1.3(a) 段註 2），也會用於點到點電話預約服務。運輸署表示，復康巴士服務的乘客需求集中於平日繁忙時段，而星期六和星期日的乘客需求則較低。審計署審查了 2019 至 2023 年期間營運商 A 每月向運輸署匯報的車隊使用率統計數據，發現在該段期間的平日（公眾假期除外）平均有 9 至 42 架車輛處於備用狀態（註 26）（見表九）。

表九

### 車輛使用率 (2019 至 2023 年)

調派用途	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
	(平日平均車輛數目)				
1. 調派提供服務的車輛	145	116	156	154	162
2. 進行維修保養	7	4	2	2	3
3. 其他（註）	3	1	2	2	0
4. 備用	9	42	13	29	30
總計	164	163	173	187	195

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

註：「其他」是指車輛用於駕駛測試、司機訓練和車隊調度。

附註：車輛使用率是按平日（公眾假期除外）的使用情況作出分析。

註 26：營運商 A 表示，不屬以下狀況的車輛會被視作備用：

- (a) 在下午 12 時 30 分之前調派作任何用車預約；
- (b) 進行定期或非定期維修保養；或
- (c) 用於駕駛測試、司機訓練和車隊調度。

3.17 運輸署於 2024 年 2 月告知審計署：

- (a) 2020 至 2022 年期間，基於 2019 冠狀病毒病疫情，學校停課、復康中心服務和公立醫院非緊急服務也告暫停，復康巴士服務的乘客需求因而減少，以致備用車輛數目增多；及
- (b) 2023 年，尤其第二和第三季，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（註 27），以致備用車輛數目和拒絕用車要求次數增多。

審計署認為需要提高調派作點到點電話預約服務的車輛的使用率。

3.18 **需要就點到點電話預約服務更多採用共乘安排** 點到點電話預約服務按「大組」（5 人或以上）和「細組」（4 人或以下）作出安排。為善用資源，2 個或以上「細組」會按預約時提供的乘客人數、行程時間和上落車地點，安排共乘服務（註 28）。點到點電話預約服務的車資載於附錄 B。營運商 A 表示，會預留一定數目的車輛用於共乘安排，以提高「細組」用戶成功預約於繁忙時段的服務的比率。

3.19 審計署分析了已完成用車要求的記錄，發現已完成的「細組」用車要求由 2019 年的 61 614 次增加 35% 至 2023 年的 83 072 次，但採用共乘安排所佔的百分比，則由 2019 年的 8.2% 下降 2.1 個百分點至 2023 年的 6.1%（見表十）。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。

---

註 27：車長空缺由 2022 年 12 月的 5 個增加至 2023 年 6 月的 22 個。營運商 A 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。截至 2023 年 12 月，營運商 A 尚欠 9 名車長。

註 28：營運商 A 表示，用戶如因特殊理由（例如因為健康、衛生和精神狀況引致身體不適或影響到自身及其他乘客的安全）而不適宜或不可能接受共乘安排，則須提交由認可專業人士（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）簽發的書面要求，說明用戶的狀況和使用點到點電話預約服務的原因，以供考慮。

表十

點到點電話預約服務「細組」用車要求中採用共乘安排的分析  
(2019 至 2023 年)

年份	已完成「細組」 用車要求次數 (a)	採用共乘安排的 用車要求次數 (b)	採用共乘安排的 百分比 (c)=(b)/(a)×100%
2019	61 614	5 073	8.2%
2020	50 197	2 319	4.6%
2021	74 823	5 448	7.3%
2022	73 451	4 000	5.4%
2023	83 072	5 095	6.1%

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

點到點電話預約服務預約安排有可予改善之處

3.20 需要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 已登記的復康巴士客戶如欲使用點到點電話預約服務，可經熱線、網上或流動應用程式作出預約，說明出行目的、所要求的服務時間和地點，以及陪同者人數。根據營運商 A 網站公布的點到點電話預約服務預約程序：

- (a) 「大組」乘客類別 「大組」乘客 (不論個人或機構客戶，乘客人數為 5 人或以上) 可提前最多 12 個月作出預約。服務以先到先得的方式提供，申請者會即時獲悉預約結果；及
- (b) 「細組」乘客類別 「細組」乘客 (不論個人或機構客戶，乘客人數為 4 人或以下) 可提前最多 3 個月作出預約。服務以先到先得的方式提供，但如預約的目的是接受治療，則獲較高優次 (註 29)。申請者會在服務日期之前約 1 個月獲悉預約結果。

註 29：此為 2019 年 4 月的顧問報告所提出的建議。營運商 A 在勞福局和運輸署督導下進行顧問研究，目的是提升復康巴士服務的營運效率。營運商 A 採用「信任用戶誠實申報」的原則，只會在必要時就可疑情況要求相關用戶提供證明。

3.21 審計署分析了 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，發現在 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 (即應按「細組」乘客類別作出預約)。此外，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。

3.22 營運商 A 表示，已設處理機制向用戶跟進「大組」乘客預約的實際乘客數目未達所須人數的情況 (即「細組」乘客虛報為「大組」乘客以使用更早預約期)。處理機制如下：

- (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。

營運商 A 於 2024 年 2 月和 3 月回應審計署就第 3.21 段所述未有遵從預約程序的情況的查詢時表示，因人手不足，處理機制並無施行，待新綜合電腦系統 (見第 3.32 及 3.33 段) 推出後，處理機制便會實施。審計署認為需要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，並針對未有遵從預約程序的情況採取措施，確保每名合資格用戶享有公平機會使用服務。

3.23 **需要檢討可否就點到點電話預約服務設定陪同者人數上限** 固定路線服務和聯載服務容許每名殘疾人士最多 2 名陪同者，但點到點電話預約服務的預約不設陪同殘疾人士的陪同者人數上限。審計署分析了 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，發現在 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，其中 338 次 (即 88 852 次的 0.4%) 每名殘疾人士更有 5 名或以上陪同者。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。

3.24 運輸署和營運商 A 表示，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，行程如以康樂為目的、出席殘疾人士團體的年度活動或特別活動，會以較為彈性的方式處理陪同者最高人數 (設定上限)，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。審計署認為需要在考慮持份者的意見後，檢討可否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。

### 需要檢討載客量低的聯載服務路線

3.25 已登記的復康巴士客戶如欲使用聯載服務，可提交申請（連同學校或院舍的轉介信），說明出行目的、所要求的服務時間和地點，以及陪同者人數（如有）（註 30）。聯載服務的車資載於附錄 B。每條聯載服務路線須服務最少 4 名殘疾人士。截至 2023 年 12 月 31 日，40 條聯載服務路線共服務 159 名殘疾人士。審計署分析了 2019 至 2023 年聯載服務的使用情況（見表十一），發現：

- (a) 聯載服務用戶名單上每條路線殘疾人士的平均人數由 2019 年的 6.6 名減少 2.2 名 (33%) 至 2023 年的 4.4 名；及
- (b) 上述期間的總乘客人次由 18 155 大幅減少 10 814 (60%) 至 7 341。

運輸署和營運商 A 表示，2020 至 2022 年聯載服務的乘客人次有所減少，反映了住宿院舍限制用戶返回居所／住宿院舍這項抗疫措施的影響。此外，疫情期間聯載服務的需求也有所減少。

表十一

聯載服務每條路線的平均乘客人次  
(2019 至 2023 年)

年份	總乘客人次 (a)	每月平均聯載 服務路線數目 (b)	用戶名單上 每月平均殘疾 人士人數 (c)	用戶名單上 每條路線平均殘疾 人士人數 (d)=(c)/(b)
2019	18 155	38	251	6.6
2020	5 364	40	252	6.3
2021	2 667	40	238	6.0
2022	1 818	40	226	5.7
2023	7 341	40	176	4.4

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

註 30：為照顧殘疾人士的特別需要，每名聯載服務申請人可申請最多 2 名陪同者一起乘車。每名用戶第一名陪同者可獲豁免繳付車資，第二名則須繳費。

3.26 審計署進一步分析了截至 2023 年 12 月每條路線的用戶名單上殘疾人士人數後發現，在 40 條聯載服務路線中，有 18 條 (45%) 路線的用戶名單上少於 4 名殘疾人士，情況如下：

- (a) 有 3 條路線的用戶名單上只有 1 名殘疾人士；
- (b) 有 4 條路線的用戶名單上只有 2 名殘疾人士；及
- (c) 餘下 11 條路線的用戶名單上只有 3 名殘疾人士。

審計署審查了用戶名單上只有 1 或 2 名殘疾人士的 7 條聯載服務路線於 2023 年的載客記錄，發現其中 6 條路線的用戶名單上連續 3 個月以上少於 4 名殘疾人士。營運商 A 表示，如有路線的用戶名單上連續 3 個月以上少於 4 名殘疾人士，其服務便會終止。然而，審計署留意到，並沒有文件證據顯示保留這些路線的理據。鑑於截至 2023 年 12 月多條聯載服務路線不符 4 名殘疾人士的聯載要求，加上 2019 至 2023 年期間實際全年總乘客人次大幅減少，故有需要檢討載客量低的聯載服務路線。

## 審計署的建議

3.27 審計署建議運輸署署長應密切監察電話預約服務的營運情況，並要求營運商 A 採取以下改善措施：

- (a) 透過下列方式應對點到點電話預約服務不斷增加的需求：
  - (i) 提高調派作點到點電話預約服務的車輛的使用率；及
  - (ii) 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；
- (b) 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，並針對未有遵從預約程序的情況採取措施；
- (c) 在考慮持份者的意見後，檢討可否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；及
- (d) 檢討載客量低的聯載服務路線。

### 政府的回應

3.28 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會採取相應的跟進行動。

### 其他營運事宜

#### 提供可更長期用於車輛保養和檢修的泊車地點

3.29 多年來，營運商 A 一直以短期租約 (註 31) 按象徵式租金 (註 32) 租用不同地區的政府土地供作車庫／泊車地點。車位如有不足，則會按市場租金向私人業主租用車位。審計署分析了營運商 A 車隊 2019 至 2023 年截至 3 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日的車位情況 (見表十二)，留意到：

- (a) 雖然車輛數目由截至 2019 年 3 月 31 日的 164 架增加了 40 架 (24%) 至截至 2023 年 12 月 31 日的 204 架，但停泊在短期租約地點的車輛數目由截至 2019 年 3 月 31 日的 107 架只增加了 2 架 (2%) 至截至 2023 年 12 月 31 日的 109 架；及
- (b) 結果，營運商 A 需把更多車輛停泊在私人車位。車隊中停泊在私人車位的車輛的百分比由截至 2019 年 3 月 31 日的 28% 增加了 15 個百分點至截至 2023 年 12 月 31 日的 43%。全年的車位租金開支由 2018–19 年度約 165.3 萬元增加了 91% 至 2022–23 年度約 316 萬元 (註 33)。

---

註 31：地政總署表示，該署負責處理用地供作臨時用途的要求。直接批出供作泊車地點的短期租約，固定租期一般為 1 至 3 年不等，其後定期續租。

註 32：各個泊車地點在首年或首三年每年須繳 1 元的象徵式租金，其後如被要求，則每個季度繳交 1 元象徵式租金。

註 33：截至 2023 年 12 月，營運商 A 所租用的私人車位的月租介乎 3,150 元至 4,030 元。



表十二

泊車地點摘要  
(2019 至 2023 年)

車位類型	3 月 31 日					2023 年 12 月 31 日
	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	
	車輛數目					
租用的私人車位	46 (28%)	47 (29%)	72 (41%)	81 (43%)	82 (42%)	87 (43%)
短期租約車位	107 (65%)	107 (65%)	95 (54%)	97 (52%)	106 (54%)	109 (註 1) (53%)
其他	11 (7%)	10 (6%)	9 (5%)	10 (5%)	8 (4%)	8 (註 2) (4%)
車隊總規模	164 (100%)	164 (100%)	176 (100%)	188 (100%)	196 (100%)	204 (100%)

資料來源：審計署對營運商 A 記錄的分析

註 1：截至 2023 年 12 月，營運商 A 與政府簽訂了 7 份短期租約以租用 7 個泊車地點，共停泊 109 架車輛。

註 2：截至 2023 年 12 月，營運商 A 的辦事處設有 1 個免費車位，屯門區 1 間學校免費提供 2 個車位，及車輛維修承辦商在維修車廠免費提供 5 個車位。

3.30 由於短期租約屬臨時性質，營運商 A 認為需為復康巴士服務提供使用期較短期租約所訂 3 年固定年期更長的泊車地點（以作更長期使用）。根據 2019 年 4 月發表的顧問報告（顧問研究由營運商 A 委託進行）（見第 3.20(b) 段註 29），預期復康巴士車隊的規模持續擴大，設置車庫用地視為可更長期滿足泊車需求的發展方案。因應顧問報告：

- (a) 考慮到車隊規模日漸擴大及一如顧問所建議，勞福局提議，運輸署應與營運商 A 探討設置車庫的長遠發展計劃；
- (b) 運輸署認為，營運商 A 應提交建議供其考慮。該署表示，可考慮在各區分設多個較小型車庫而非單一大型車廠，以及研究安裝電動車充電設施的可行性；

## 提供固定路線服務和電話預約服務

---

- (c) 2023 年 9 月，營運商 A 提交車隊泊車及檢修建議供運輸署考慮；及
- (d) 2023 年 12 月，運輸署要求營運商 A 就車隊泊車及檢修建議提交進一步資料。

營運商 A 表示，一直與運輸署保持對話，務求物色適合的潛在或可用土地以供發展為復康巴士車隊更長期用於車輛保養和檢修的泊車地點。運輸署表示，近年一直與相關部門溝通，以尋找可作泊車及保養／檢修設施的合適用地，供其他公共交通營運商和復康巴士營運商使用。然而，各方對空置土地有不同需求，令事情難以推展。審計署認為運輸署需要與營運商 A 合作，就提供用地作復康巴士服務更長期停泊及車輛保養和檢修用途一事，檢討相關需求及時間表。

### 需要加快推行新綜合電腦系統

3.31 為應付備存客戶檔案、處理預約、提供服務和計帳的營運需要，營運商 A 多年來開發了多個系統及程式，執行各種功能和工作。然而，這些系統和程式並不完整整合，也無法改良以配合營運需要。營運商 A 為滿足目前的營運要求，建立了大量人手處理程序。

3.32 為提升效率和方便用戶，營運商 A 於 2017 年建議開發新的綜合電腦系統，名為「復康巴士·無障樂出行」，以取代復康巴士服務的多個操作系統及程式。綜合電腦系統旨在利便所有營運、管理和分析需求，涵蓋用車要求、編配車輛、提供服務、開立發票、報告、分析，以及不同模組的界面銜接。營運商 A 表示，推行綜合電腦系統將有以下裨益：

- (a) 系統故障的風險降至最低；
- (b) 改善不同模組 (即關於預約、提供服務和報告的模組) 之間工作流程的效率；
- (c) 改善資源使用，例如更有效管理點到點電話預約服務的共乘安排和固定路線服務的定期重整；及
- (d) 提升客戶和員工的滿意度，例如確認接受用車要求所需時間將會縮短，以及車輛編配獲改善後拒絕用車要求的情況也會減少。

3.33 新綜合電腦系統的合約於 2019 年以約 900 萬元批出，系統會分 3 個階段推出 (註 34)，原定於 2023 年 1 月完成。然而，審計署留意到系統的推行有所延遲：

- (a) 2022 年 8 月 22 日，系統的第一階段第一期推出，具備流動應用程式功能，以及部分用戶和客戶服務功能。用戶可藉該系統登記成為客戶，以及申請使用固定路線服務、點到點電話預約服務和聯載服務；
- (b) 2023 年 7 月 10 日，系統的第一階段第二期推出，具備完整的客戶服務功能和車輛編配功能，但因技術問題，該系統自 2023 年 8 月 1 日起暫停推行；及
- (c) 根據最新的時間表，系統的第一階段第二期預定於 2024 年 2 月底重新推行。第二和第三階段則分別預定於 2025 年第一和第三季推出，較原定時間表延遲 2.5 年。

審計署認為，運輸署需要密切監察營運商 A 與其承辦商開發「復康巴士·無障樂出行」的進度，務求在切實可行範圍內加快推行系統。

## 審計署的建議

3.34 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 與營運商 A 合作，就提供用地作復康巴士更長期停泊及車輛保養和檢修用途一事，檢討相關需求及時間表；及
- (b) 密切監察營運商 A 與其承辦商開發「復康巴士·無障樂出行」的進度，務求在切實可行範圍內加快推行系統。

## 政府的回應

3.35 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會採取相應的跟進行動。

---

註 34：該 3 個階段為：(a) 第一階段——前端客戶服務和車輛編配功能；(b) 第二階段——營運和財務；及 (c) 第三階段——系統界面和報告。

## 第 4 部分：提供穿梭服務

4.1 本部分探討營運商 B 提供穿梭服務的情況，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 穿梭服務的營運情況 (第 4.2 至 4.8 段)；及
- (b) 其他相關事宜 (第 4.9 至 4.16 段)。

### 穿梭服務的營運情況

4.2 自 2019 年 6 月 1 日起，營運商 B 一直營運穿梭服務 (即按固定路線和時間表營運的服務——註 35)。穿梭路線分為以下 2 種：

- (a) **醫院路線** 往來醫院、診所和港鐵站，通常在星期一至五 (公眾假期除外) 營運。除指定站點外，亦可因應乘客要求讓他們在沿線任何安全地點上落車。若不是要在非常設站上落車 (註 36)，不用提前預約服務；及
- (b) **旅遊路線** 在周末和公眾假期營運，往來本地旅遊景點。乘客可藉營運商 B 的熱線、即時通訊應用程式或網站，並需要在服務日期之前最少 12 個工作天 (至最多 2 個月) 預約 (註 37)。

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，即 12 條醫院路線和 5 條旅遊路線 (詳情分別載於附錄 C 及 D)。

### 需要加快對載客量偏低的醫院路線進行服務表現檢討

4.3 審計署分析了 2019 年 6 月 1 日 (服務啟用之日) 至 2023 年 12 月 31 日各條醫院路線的行程車次和乘客人次，發現：

---

註 35：運輸署表示，營運商必須恪守諒解備忘錄所訂營運穿梭服務路線的時間表。任何偏離情況均須事前取得該署的書面批核。

註 36：服務車輛只會因應要求在非常設站停車，乘客需要致電營運商 B 的客戶服務熱線，提出在非常設站上車的服務要求。

註 37：提前預約由最少 12 個工作天縮減為最少 7 個工作天，於 2024 年 2 月 17 日起生效。

- (a) 平均每次車程的乘客人次由 2019 年的 3.06 下降至 2022 年的 1.22，後於 2023 年回升至 1.77(見表十三)。營運商 B 表示，2020 至 2022 年平均每次車程的乘客人次下降，是由於 2019 冠狀病毒病疫情的負面影響及政府維持社交距離措施所致；及
- (b) 2023 年，12 條醫院路線的總行程車次為 32 593。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少於 1(見表十四)。特別值得注意的是，這 3 條路線 80% 或以上的車程沒有乘客。

表十三

醫院路線平均每次車程的乘客人次  
(2019 年 6 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日)

年份	平均路線數目 (a)	總行程車次 (b)	總乘客人次 (c)	平均每次車程 的乘客人次 (d)=(c)/(b)
2019 (6 月至 12 月)	10	8 944	27 391	3.06
2020	9	15 206	24 502	1.61
2021	11	29 482	39 319	1.33
2022	12	32 170	39 309	1.22
2023	12	32 593	57 640	1.77

資料來源：審計署對營運商 B 記錄的分析

表十四

醫院路線的載客量分析  
(2023 年)

醫院路線	總行程車次 (a)	總乘客人次 (b)	平均每次車程 的乘客人次 (c)=(b)/(a)
1. 東區醫院線	2 426	9 183	3.79
2. 瑪嘉烈醫院線	5 327	14 049	2.64
3. 瑪麗醫院線	2 896	6 189	2.14
4. 聯合醫院線	3 046	6 180	2.03
5. 伊利沙伯醫院線	5 800	11 721	2.02
6. 沙田線	1 718	2 928	1.70
7. 香港南區線	527	715	1.36
8. 大埔線	2 173	2 948	1.36
9. 大圍線	1 452	1 905	1.31
10. 香港兒童醫院線	1 694	833	0.49
11. 博愛醫院線	2 665	618	0.23
12. 屯門醫院線	2 869	371	0.13
整體	32 593	57 640	1.77

資料來源：審計署對營運商 B 記錄的分析

4.4 為應對屯門醫院線、博愛醫院線和香港兒童醫院線平均每次車程的乘客人次明顯偏低的情況，審計署留意到：

- (a) 2023 年 10 月，運輸署要求營運商 B 檢討這些路線的服務表現，並制訂合宜的改善措施；
- (b) 2023 年 12 月，營運商 B 就屯門醫院線和香港兒童醫院線向運輸署提交初步重組建議；及

- (c) 在 2024 年 1 月 12 日諮詢小組會議上，運輸署徵詢小組成員對屯門醫院線、博愛醫院線和香港兒童醫院線重組建議的意見。對於營運商 B 承諾進行服務重組以改善相關復康巴士穿梭服務一事，小組成員不表反對。

審計署認為，運輸署需要要求營運商 B 加快完成對載客量偏低的醫院路線進行的服務表現檢討，並制訂合宜的改善措施。

### *部分旅遊路線載客量偏低*

4.5 2019 年 6 月 1 日 (服務啟用之日) 至 2023 年 12 月 31 日，5 條旅遊路線平均每次車程的乘客人次介乎 4 至 4.8。審計署分析了 2023 年 5 條旅遊路線的預約次數、行程車次和乘客人次，發現在獲提供服務的共 195 次預約中，有 141 次 (72%) 預約為大嶼山線的服務 (共 906 乘客人次)，只有 54 次 (28%) 預約為餘下 4 條路線的服務 (合共 196 乘客人次——見表十五)。審計署認為，運輸署需要要求營運商 B 採取措施，提高使用率偏低的旅遊路線的載客量。

表十五

旅遊路線的載客量分析  
(2023 年)

旅遊路線	獲提供服務的 預約次數	總行程車次	總乘客人次
1. 大嶼山線	141	175	906
2. 西貢北潭涌線	20	20	59
3. 山頂線	12	12	46
4. 大美督線	10	12	41
5. 赤柱線	12	12	50
6. 臨時路線 (註)	5	48	353
總計	200	279	1 455

資料來源：審計署對營運商 B 記錄的分析

註：營運商 B 表示，曾於 2023 年 5 月至 12 月 5 次營運臨時路線 (涉及 48 行程車次和 353 乘客人次)。臨時路線偏離現時的旅遊路線 (例如上落車地點有所不同)，每次均已按個別情況向運輸署取得事先批准。

**需要檢討使用旅遊路線服務的陪同者人數上限的規定**

4.6 根據營運商 B 網站所載預約旅遊路線的條款及細則，預約旅遊路線服務時每名殘疾人士最多可有 2 名陪同者。審計署檢視營運商 B 於 2023 年的每月載客記錄後，發現該年 5 月和 10 月山頂線陪同者的平均人數多於 2 名，超過訂明上限。審計署進一步檢視預約詳情，發現在 3 次預約中 1 名殘疾人士有 4 或 6 名陪同者，超過訂明上限。營運商 B 表示，如有空位，會酌情准許多於 2 名陪同者與殘疾人士乘搭復康巴士，以便他們能與家人同行。審計署認為，需要檢討就殘疾人士使用旅遊路線服務陪同者人數上限的規定。



## 審計署的建議

4.7 審計署建議運輸署署長應要求營運商 B：

- (a) 加快完成對載客量偏低的醫院路線進行的服務表現檢討，並制訂合宜的改善措施；
- (b) 採取措施，提高使用率偏低的旅遊路線的載客量；及
- (c) 檢討就殘疾人士使用旅遊路線服務陪同者人數上限的規定。

## 政府的回應

4.8 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會採取相應的跟進行動。

## 其他相關事宜

### *需要加快推行已納入諒解備忘錄 B 的改善措施*

4.9 因應運輸署邀請營運商提交建議書，營運商 B 於 2021 年 12 月提交建議書，當中提出若干服務改善措施，而該等措施亦已納入諒解備忘錄 B。審計署留意到，截至 2023 年 12 月，部分改善措施尚未推行：

- (a) *乘客需求和出行需要的分析和預測* 營運商 B 表示，乘客需求的分析和預測，對策劃和善用資源以提供更佳穿梭服務而言，實屬必要。營運商 B 建議：
  - (i) 定期收集乘客出行模式和客戶概況（例如一年兩次進行調查以記錄乘客上落車的資料）；
  - (ii) 與醫院管理局定期聯絡，以收集全港病人行程起點和終點的資料；及
  - (iii) 每年進行營運檢討，並向運輸署提交路線發展計劃。

然而，截至 2023 年 12 月，並沒有文件證據顯示營運商 B 推行了上述措施。運輸署和營運商 B 表示，2020 至 2022 年期間，2019 冠狀病毒病疫情嚴重影響殘疾人士的出行模式。2023 年，殘疾人士的出行需求逐漸恢復，但速度較預期慢。營運商 B 留意到，殘疾人士的出行模式於 2024 年漸見穩定，故於該年 2 月向醫院管理局轄下不同的醫院索取全港病人最新的住址概況（註 38）；

- (b) **流動應用程式** 2019 年 10 月，營運商 B 推出流動應用程式，為乘客提供多重路線資料和應用功能，例如路線搜尋、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。營運商 B 建議在流動應用程式增設額外功能，例如空餘座位實時數目、落車提示、轉發運輸署和公眾傳媒的交通消息。然而，審計署留意到：
- (i) 在營運商 B 2023 年 1 月的每月乘客服務報告中，有 1 名乘客回應指出，流動應用程式不能顯示復康巴士服務的時間表。審計署也於 2023 年 12 月和 2024 年 1 月數次試用流動應用程式，發現預計到站時間和巴士實時位置等資料並沒有顯示，而空餘座位實時數目和交通消息等建議新增功能也未能提供；及
- (ii) 關於流動應用程式的開發進度，儘管運輸署要求營運商 B 於 2022 年 12 月提交招標規格擬稿供其評估，運輸署要到 2023 年 12 月（即 1 年後）才收到流動應用程式改良建議（包括開發額外功能）的初稿。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；及
- (c) **發展多功能巴士** 營運商 B 表示，當司機需操作輪椅升降台，車程時間便會加長；當輪椅升降台出現突發機械故障，便會導致服務延遲，令穿梭服務有欠穩定。營運商 B 曾與本地汽車工程師積極發展電動多功能巴士，以便接載殘疾人士。運輸署得悉另一非政府機構推行綠色復康巴士試驗計劃，因而在 2022 年 9 月 8 日舉行的定期會議上鼓勵營運商 B 在情況許可下繼續跟進部署電動多功能巴士的構思，以便接載殘疾人士。截至 2023 年 12 月，營運商 B 尚未就此事向運輸署匯報任何進展。

---

註 38：醫院管理局表示，歡迎運輸署所規管的復康巴士服務提供支援。局方會與該署進一步聯絡，以方便推行所需措施，務求更能善用現有的復康巴士服務，包括支援營運商 B 在聯網／醫院設立攤位，以宣傳穿梭服務。

截至2023年12月，營運商B的5年服務期(由2022年6月至2027年5月)已過30%，審計署認為，運輸署需要要求營運商B在切實可行範圍內加快推行已納入諒解備忘錄B的服務改善措施。

### **營運商 B 需要分開計算自資活動和受資助活動的開支**

4.10 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》載明，機構必須為自資活動開立獨立帳目，並確保受資助計劃沒有在金錢上或實物方面為自資活動提供補貼。根據諒解備忘錄B，營運商B須就復康巴士穿梭服務的一切收支妥為備存獨立的簿冊及記錄，包括收據、存根、憑證和其他證明文件。

4.11 除受資助的復康巴士穿梭服務外，營運商B也營運其他自資活動，提供非牟利的用戶自訂行程接載服務。審計署得悉：

- (a) 運輸署跟進1宗投訴，於2023年3月發現營運商B曾於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，使用7架受資助車輛為1個法定團體、1間日間長者中心和1個非政府機構提供自資服務，但未獲運輸署批准。營運商B回應時承認，因為一時不慎，忽略了諒解備忘錄B所載相關規定。為此，運輸署已：
  - (i) 指示營運商B須向運輸署退還一切相關收益(在扣除開支前)；
  - (ii) 於2023年3月向營運商B發出嚴厲警告信；
  - (iii) 於2023年9月向營運商B發出譴責信；及
  - (iv) 要求營運商B聘用合資格核數師，就所承諾的預防措施每年提交進度報告，證明已實施有關的內部管控系統及程序。

營運商B表示，迄今使用其自資的車輛或其他商戶的出租車輛進行自資活動，把受資助車輛用於自資活動的事件不會重演；

## 提供穿梭服務

---

- (b) 2023 年 6 月之前，當開支尚待分攤時，自資活動的開支會先計入受資助帳目，稍後才從自資帳目付還 (註 39)。2023 年 7 月，運輸署指這個情況從審計及監察觀點來看皆不妥當，並要求營運商 B 立即停止開支付還的安排。自 2023 年 6 月、7 月和 8 月，營運商 B 已分別從自資帳目直接支付自資活動的司機薪金、燃油費和隧道費 (註 40)；及
- (c) 為加強監察營運商 B 所提供的復康巴士穿梭服務，運輸署採取了預防措施，例如進行定期調查或安排抽樣檢查司機的記錄和相關司機的每月付款記錄，以確保受資助車輛不會在未獲運輸署批准下用於自資活動。

4.12 審計署留意到，運輸署已與營運商 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。運輸署需要與營運商 B 跟進這方面的事宜。

4.13 審計署認為，運輸署需要要求營運商 B：

- (a) 加強預防措施，確保受資助車輛日後不會在未獲運輸署批准下用於自資活動；及
- (b) 加強措施，確保在切實可行範圍內把受資助活動和自資活動的 (直接或間接) 開支分開計算，並從不同的銀行帳戶支付。

### **需要開設獨立銀行帳戶以存放累積儲備**

4.14 根據諒解備忘錄 B，營運商 B 須在持牌銀行以其名義開設並維持計息帳戶，而此帳戶只可用於處理與復康巴士服務相關的所有收入及開支。營運商 B 亦須把盈餘撥入儲備，而累積儲備必須存於在持牌銀行開設的獨立計息帳戶。然而，審計署留意到，截至 2023 年 12 月，營運商 B 尚未開設指定的銀行帳戶以分開存放累積儲備，不符諒解備忘錄 B 所載規定。

---

註 39：由獨立核數師擬備的協定程序報告已確定，2020 年 12 月至 2023 年 6 月期間的司機薪金、燃油費和隧道費已付還受資助帳目。

註 40：運輸署要求營運商 B 把延遲付還自資活動相關開支而可能引致的利息成本補回。營運商 B 同意聯絡開立受資助帳戶的銀行，就可能引致的利息成本查詢所涉及過往的息率。

## 審計署的建議

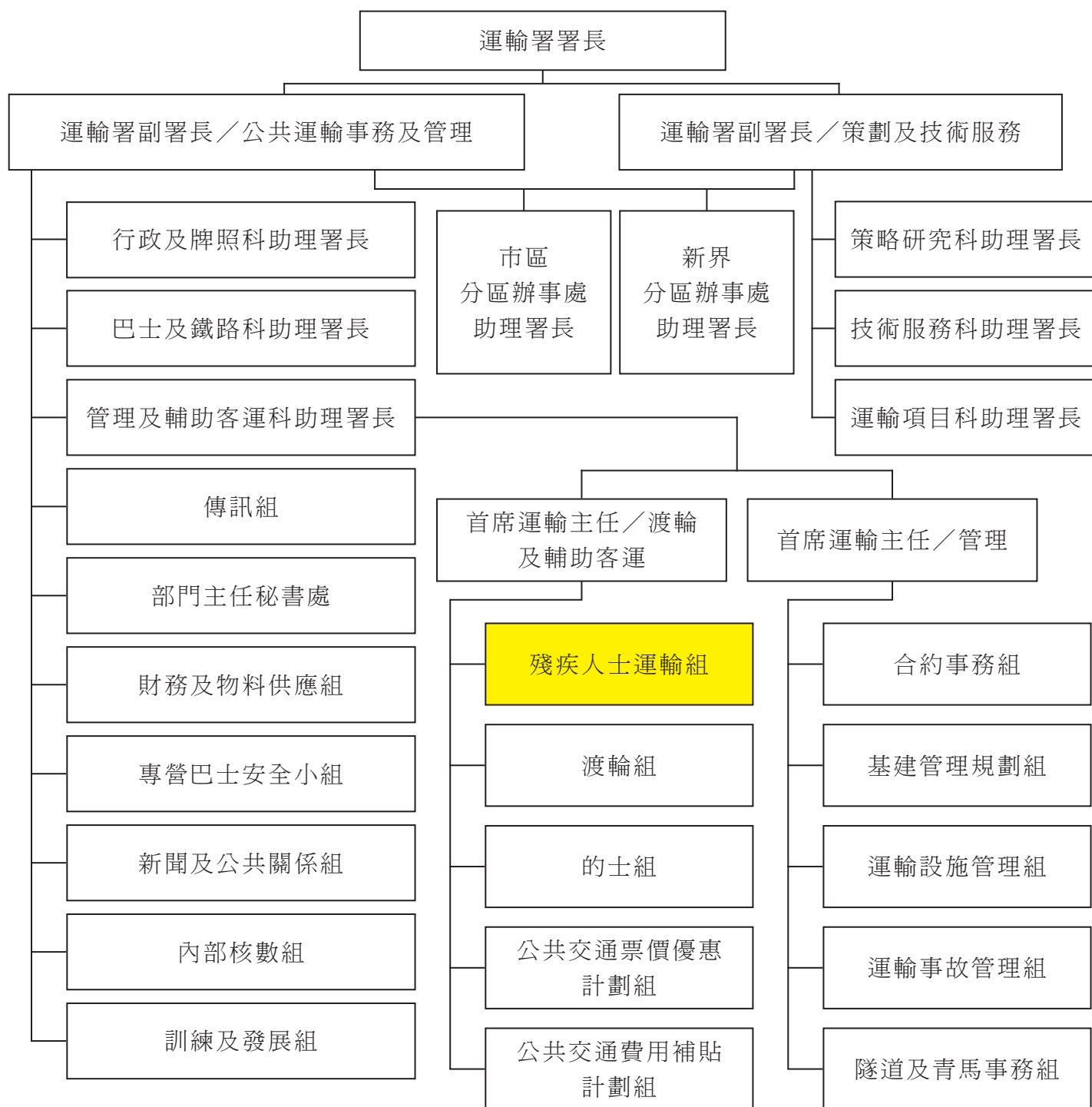
4.15 審計署建議運輸署署長應要求營運商 B：

- (a) 在切實可行範圍內加快推行已納入諒解備忘錄 B 的服務改善措施；
- (b) 加強預防措施，確保受資助車輛日後不會在未獲運輸署批准下用於自資活動；
- (c) 加強措施，確保在切實可行範圍內把受資助活動和自資活動的（直接或間接）開支分開計算，並從不同的銀行帳戶支付；及
- (d) 開設指定的計息銀行帳戶，以分開存放累積儲備。

## 政府的回應

4.16 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會採取相應的跟進行動。

運輸署：組織架構圖 (摘錄)  
(2023 年 12 月 31 日)



說明：  本審計報告書所涵蓋的分組

資料來源：運輸署的記錄

營運商 A 所提供復康巴士服務的車資  
(2023 年 12 月 31 日)

1. 固定路線服務

種類	一般路線 (非過海)	過海路線 (收費過海隧道／收費道路)
全月票 (每周 6 程以上)	184 元	264 元
半月票 (每周 5 或 6 程)	92 元	132 元

2. 點到點電話預約服務

	乘客人數		
	1 至 4 人	5 至 12 人	13 人或以上
最少 30 分鐘	12.0 元	19.0 元	29.0 元
首 30 分鐘後每 3 分鐘或其部分收費	1.2 元	1.9 元	2.9 元
每公里或其部分收費	1.2 元	1.9 元	2.9 元
每次預約服務費	5.0 元	5.0 元	5.0 元

附註：(a) 另按實際情況加泊車費和隧道費。

(b) 如未能在指定期間通知預約取消，或須繳付取消租車費；如更改行程，或須繳付附加費。

(c) 獲編共乘服務的用戶可享標準車資七折優惠。

3. 聯載服務

種類	車資
全月票	160 元

資料來源：營運商 A 的記錄

附錄 C  
(參閱第 4.2 段)

復康巴士穿梭服務醫院路線的營運詳情  
(2023 年 12 月 31 日)

序號	路線名稱	起點	終點	每日班次 數目	服務期間
1	東區醫院線	東區醫院	柴灣及小西灣 (循環線)	10	星期一至五
2	瑪嘉烈 醫院線	瑪嘉烈醫院	(a) 港鐵葵芳站 (循環線)	14	星期一至五
			(b) 明愛醫院 (循環線)	8	星期一至五
3	瑪麗醫院線	港鐵 堅尼地城站	東華三院 賽馬會復康中心 (經瑪麗醫院、 葛量洪醫院及 黃竹坑醫院)	12	星期一至五
4	聯合醫院線： A 線	聯合醫院	港鐵油塘站 (循環線)	8	星期一至五
	B 線	安達邨	麗港城 (循環線)	8	星期一至五
5	伊利沙伯 醫院線	伊利沙伯 醫院	東隆道 2D 巴士總 站 (經廣華醫院、 九龍醫院、聖德 肋撒醫院、香港 佛教醫院及東華 三院黃大仙醫院)	24	星期一至五
6	沙田線	鄰舍輔導會 怡欣山莊	沙田 (經威爾斯 親王醫院及沙田 醫院) (循環線) (星期日往馬鞍山)	6 (星期一至五) 5 (星期日)	星期一至五 及星期日



附錄 C  
(續)  
(參閱第 4.2 段)

序號	路線名稱	起點	終點	每日班次數目	服務期間
7	香港南區線	東華三院賽馬會復康中心	香港仔及鴨脷洲 (循環線)	5	星期五(公眾假期)、星期六及星期日
8	大埔線	大埔醫院及雅麗氏何妙齡那打素醫院	大埔及太和 (循環線)	9	星期一至五
9	大圍線	秦石邨	沙田慈氏護養院 (經沙田醫院及威爾斯親王醫院) (循環線)	6	星期一至五
10	香港兒童醫院線	港鐵樂富站	香港兒童醫院 (循環線)	7	星期一至五
11	博愛醫院線	港鐵元朗站	港鐵朗屏站 (經博愛醫院) (循環線)	11	星期一至五
12	屯門醫院線	湖景邨	港鐵屯門站 (經屯門醫院)	12	星期一至五

資料來源：審計署對營運商 B 記錄的分析

附註 1：原來的伊利沙伯醫院線和九龍城線由 2020 年 6 月起合併，而博愛醫院線、大埔線和大圍線則於 2021 年 3 月至 4 月期間開辦。

附註 2：除香港南區線外，公眾假期不設服務。

附錄 D  
(參閱第 4.2 段)

復康巴士穿梭服務旅遊路線的營運詳情  
(2023 年 12 月 31 日)

序號	路線名稱	起點	終點	每日班次 數目
1	大嶼山線	港鐵九龍塘站	大澳 (經馬灣公園、 昂平)	10
2	西貢北潭涌線	港鐵九龍塘站	北潭涌旅遊巴停泊處 (經港鐵沙田站、 港鐵烏溪沙站)	4
3	山頂線	港鐵香港站	山頂	10
4	大美督線	香港濕地公園	大美督公眾停車場 (經港鐵天水圍站、 港鐵太和站)	4
5	赤柱線	港鐵香港站	赤柱廣場	8

資料來源：審計署對營運商 B 記錄的分析

附註：山頂線、大美督線和西貢北潭涌線於 2019 年 8 月至 9 月期間開辦。