

**勞工及福利局和運輸署在
「政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」下
就分段收費的宣傳
調查報告**

投訴

2021年6月5日，投訴人向本署投訴勞工及福利局（「勞福局」）和運輸署。

2. 投訴人稱，不少長者在使用「政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」（「二元優惠計劃」）乘搭設有分段收費的專線小巴時，沒有要求司機改動收費便直接以八達通卡繳付全費，導致政府需向小巴營辦商補貼不必要的差額。投訴人認為勞福局及運輸署宣傳不足，以致長者不知道在上車時需要通知司機改動收費，浪費公帑。投訴人認為有關的宣傳海報內容冗長，字體細小，令長者難以理解，而小巴車廂內張貼海報的位置亦不便乘客察看。投訴人曾於2015年就上述事宜向勞福局投訴，但情況一直沒有改善。她不滿勞福局及運輸署延誤及未有妥善跟進她的投訴。

3. 本署經初步查訊後決定就這宗個案進行全面調查。

本署調查所得

二元優惠計劃的背景

4. 政府自2012年起分階段推出二元優惠計劃，讓65歲或以上長者及合資格殘疾人士可一律以每程二元的優惠票價乘搭指定公共交通工具，以在香港建立關愛共融的社會。勞福局負責制訂二元優惠計劃的政策，運輸署則負責執行該計劃，包括宣傳、跟進投訴等工作。

5. 二元優惠計劃適用的公共交通工具包括港鐵一般路線、專營巴士、專線小巴和渡輪等。政府以實報實銷形式，按指定公共

交通工具營辦商收取的成人票價減去合資格受惠人士支付的二元劃一票價，向營辦商發還票價差額。

6. 政府一向鼓勵營辦商因應社會經濟環境及其營運狀況，盡可能提供包括分段收費等的票價優惠，以減輕市民在公共交通的開支負擔。若交通路線設有票價優惠，政府會以實際適用票價計算向營辦商發還的差額（即優惠票價減去二元）。因此，如營辦商提供分段收費，會減省政府實施二元優惠計劃的開支。

專線小巴分段收費

7. 專線小巴的分段收費分為單向及雙向分段收費。單向分段收費只適用於同一行駛方向的收費，在路線的總站或首個分段站前登車的乘客不論在何處下車，均一律繳付全程車費；在分段站或之後登車的乘客，則可享有分段收費。

8. 雙向分段收費的小巴路線之乘客，不論是在路線首段或末段登車，均可按登車至下車的路程長短繳付分段車費。乘客須在登車時按下八達通收費器上的「分段」按鍵，選定適合的分段收費後拍卡。如八達通收費器不設「分段」按鍵，乘客須要求司機調校八達通收費器的收費。

9. 專線小巴營辦商會否就其路線提供票價優惠屬其商業決定。營辦商是否提供分段收費一般會視乎路線的乘客量和分布情況、車程距離、所需行車時間及營運狀況等因素。運輸署會就相關安排對整體運輸規劃的影響（包括不同公共交通工具之間的協調）、道路及公共交通服務資源的有效運用等，審慎考慮營辦商的分段收費申請。

分段收費的宣傳及教育

10. 二元優惠計劃於 2015 年 3 月起分階段在專線小巴擴展，至 2018 年 8 月涵蓋全港所有專線小巴線。為使專線小巴乘客因應計劃適當地使用雙向分段收費，運輸署於 2015 年至 2021 年共 13 次去信參與該計劃的營辦商，促請他們在主要車站及車廂顯眼位置張貼由營辦商或勞福局印製的告示或宣傳海報，提醒乘客須於繳付車資前告知司機目的地，以便司機調校正確的分段收費後才拍

八達通卡。運輸署亦在 2015 年及 2016 年的「專線小巴營辦商會議」上促請所有營辦商張貼有關告示。

11. 2016 年 8 月至 2021 年 1 月期間，運輸署曾進行實地調查，發現有雙向分段收費的專線小巴線的站頭或車廂展示了分段收費的告示或宣傳海報。

跟進投訴人的投訴之經過

12. 2015 年 4 月至 6 月，投訴人致電運輸署，表示當局宣傳不足，以致長者乘坐設有雙向分段收費的專線小巴時，沒有通知司機調校八達通收費，導致政府向專線小巴營辦商補貼不必要的差額，浪費公帑。該署回覆投訴人事情是由勞福局負責，她遂致電勞福局反映意見。勞福局將她的意見轉介運輸署，該署於 2015 年 7 月發信促請各小巴營辦商在車站及車廂張貼告示，提醒乘客告知司機目的地，待司機調校分段收費後才拍八達通卡（上文**第 10 段**）。勞福局聯絡投訴人告知運輸署的跟進工作。

13. 投訴人於 2018 年 3 月致電勞福局，就四條專線小巴線長者乘客付費的情況表達對當局宣傳不足的意見。勞福局回覆她，指出運輸署會定期提醒小巴營辦商在車站及車廂張貼告示。該局就投訴人的意見表示謝意，並在她同意下將意見轉交運輸署與小巴營辦商跟進。該署於 3 月 22 日分別去信有關小巴線營辦商，要求他們張貼海報，及監管其轄下司機適當調整收費器以收取分段車費。

14. 2021 年 3 月 11 日，投訴人致電勞福局要求政府跟進新界某兩條小巴線沒有張貼告示或海報，以致長者乘客大多沒有繳付分段收費。經勞福局轉介後，運輸署於 3 月 26 日及 4 月 8 日發信要求有關承辦商在車站及車廂張貼海報。7 月 6 日及 9 日，運輸署到場視察，發現該兩條路線之站頭和小巴的車廂均已張貼海報，及司機有按乘客要求調校分段收費。

運輸署的回應

15. 二元優惠計劃自 2015 年逐步在專線小巴擴展，當時的宣傳重點是教育市民如何識別有參與該計劃的小巴路線。自全線小巴

於 2018 年獲納入優惠計劃後，運輸署便逐步加強宣傳如何使用雙向分段收費。根據過去數年的調查結果，二元優惠計劃受惠人士有就分段收費通知司機，總體上司機亦有按要求調校收費器，實施雙向分段收費。

16. 全港現時約有 130 條專線小巴線設有雙向分段票價，佔整體路線約兩成。運輸署表示，檢討二元優惠計劃的顧問在其報告中指出，因現時並無有關符合分段票價的乘客人次數據，故此他們沒有試圖估計乘客在乘搭專營巴士或專線小巴時未能或忘記支付合適分段票價的影響。顧問認為，由於僅部分路線提供分段票價，總體而言這問題的影響可能甚小。

17. 當局相信加強宣傳和教育能有效加強鼓勵二元優惠計劃受惠人士乘車時適當使用雙向分段收費。為進一步協助乘客了解分段收費及其適當使用方法，運輸署計劃在 2022 年第二季推出一系列的宣傳及教育項目，包括電視宣傳短片、電台廣播和宣傳海報等，並會在策劃宣傳詳情時考慮投訴人對張貼海報位置和海報內容等的意見。

18. 除加強宣傳和教育工作外，運輸署曾與八達通卡有限公司檢視收取分段車費的安排，以探討是否能更方便受惠人士使用分段收費。初步方案包括以科研技術自動調校分段車費，取代人手調整八達通收費器。惟有關建議涉及多方面改動及調整收費系統，運輸署須審慎考慮所需時間及成本效益等範疇。

19. 運輸署表示，該署職員於 2015 年回覆投訴人時未能清楚表達該署負責宣傳二元優惠計劃（上文**第 12 段**），以致投訴人誤會是由勞福局負責。運輸署就此向投訴人致歉。

本署的評論

20. 二元優惠計劃的宣傳工作主要由運輸署負責（上文**第 4 段**）。從上文**第 10 至 11 段**可見，該署除了去信促請專線小巴營辦商在站頭及車廂內張貼告示及海報，亦曾在「專線小巴營辦商會議」敦促營辦商及其司機協助提醒乘客適當地使用雙向分段收費；該署並有就此進行實地調查。就投訴人對海報內容的意見，運輸

署已承諾在 2022 年策劃宣傳時考慮投訴人對張貼海報位置及海報內文字的意見（上文第 17 段）。該署亦曾探究以其他方法，包括利用科技收取分段車費（上文第 18 段）。

21. 隨着二元優惠計劃於 2022 年 2 月底將受惠長者的年齡降至 60 歲，政府在專線小巴的票價補貼亦會因受惠人士的數目上升而增加。本署期望，運輸署在 2022 年第二季推出的宣傳及教育項目（上文第 17 段）能將有關訊息傳達到更多長者及殘疾人士，以支付適當的分段收費票價，盡量減省政府不必要的票價補貼。

22. 至於跟進投訴人的投訴方面，勞福局接獲投訴人於 2015 年、2018 年及 2021 年的投訴後，均按職責範圍轉介運輸署跟進，而運輸署每次隨後均有發信促請小巴營辦商張貼告示或海報宣傳，並就投訴人 2021 年的投訴於 7 月上旬到有關小巴路線視察，確定站頭及所見小巴車廂均已張貼海報（上文第 12 至 14 段）。

23. 本署認為，勞福局及運輸署已適切跟進這投訴，運輸署亦有認真考慮投訴人對宣傳分段收費的建議，從行政角度而言，並無失當。

結語

24. 基於上文所述，本署認為投訴不成立。

申訴專員公署
2021 年 12 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

Instagram:

https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

