

**劳工及福利局和运输署在
「政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划」下
就分段收费的宣传
调查报告**

投诉

2021年6月5日，投诉人向本署投诉劳工及福利局（「劳福局」）和运输署。

2. 投诉人称，不少长者在使用「政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划」（「二元优惠计划」）乘搭设有分段收费的专线小巴时，没有要求司机改动收费便直接以八达通卡缴付全费，导致政府需向小巴营办商补贴不必要的差额。投诉人认为劳福局及运输署宣传不足，以致长者不知道在上车时需要通知司机改动收费，浪费公帑。投诉人认为有关的宣传海报内容冗长，字体细小，令长者难以理解，而小巴车厢内张贴海报的位置亦不便乘客察看。投诉人曾于2015年就上述事宜向劳福局投诉，但情况一直没有改善。她不满劳福局及运输署延误及未有妥善跟进她的投诉。

3. 本署经初步查讯后决定就这宗个案进行全面调查。

本署调查所得

二元优惠计划的背景

4. 政府自2012年起分阶段推出二元优惠计划，让65岁或以上长者及合资格残疾人士可一律以每程二元的优惠票价乘搭指定公共交通工具，以在香港建立关爱共融的社会。劳福局负责制订二元优惠计划的政策，运输署则负责执行该计划，包括宣传、跟进投诉等工作。

5. 二元优惠计划适用的公共交通工具包括港铁一般路线、专营巴士、专线小巴和渡轮等。政府以实报实销形式，按指定公共

交通工具营办商收取的成人票价减去合资格受惠人士支付的二元划一票价，向营办商发还票价差额。

6. 政府一向鼓励营办商因应社会经济环境及其营运状况，尽可能提供包括分段收费等的票价优惠，以减轻市民在公共交通的开支负担。若交通路线设有票价优惠，政府会以实际适用票价计算向营办商发还的差额（即优惠票价减去二元）。因此，如营办商提供分段收费，会减省政府实施二元优惠计划的开支。

专线小巴分段收费

7. 专线小巴的分段收费分为单向及双向分段收费。单向分段收费只适用于同一行驶方向的收费，在路线的总站或首个分段站前登车的乘客不论在何处下车，均一律缴付全程车费；在分段站或之后登车的乘客，则可享受分段收费。

8. 双向分段收费的小巴路线之乘客，不论是在路线首段或末段登车，均可按登车至下车的路程长短缴付分段车费。乘客须在登车时按下八达通收费器上的「分段」按键，选定适合的分段收费后拍卡。如八达通收费器不设「分段」按键，乘客须要求司机调校八达通收费器的收费。

9. 专线小巴营办商会否就其路线提供票价优惠属其商业决定。营办商是否提供分段收费一般会视乎路线的乘客量和分布情况、车程距离、所需行车时间及营运状况等因素。运输署会就相关安排对整体运输规划的影响（包括不同公共交通工具之间的协调）、道路及公共交通服务资源的有效运用等，审慎考虑营办商的分段收费申请。

分段收费的宣传及教育

10. 二元优惠计划于 2015 年 3 月起分阶段在专线小巴扩展，至 2018 年 8 月涵盖全港所有专线小巴线。为使专线小巴乘客因应计划适当地使用双向分段收费，运输署于 2015 年至 2021 年共 13 次去信参与该计划的营办商，促请他们在主要车站及车厢显眼位置张贴由营办商或劳福局印制的告示或宣传海报，提醒乘客须于缴付车资前告知司机目的地，以便司机调校正确的分段收费后才拍

八达通卡。运输署亦在 2015 年及 2016 年的「专线小巴营办商会议」上促请所有营办商张贴有关告示。

11. 2016 年 8 月至 2021 年 1 月期间，运输署曾进行实地调查，发现有双向分段收费的专线小巴线的站头或车厢展示了分段收费的告示或宣传海报。

跟进投诉人的投诉之经过

12. 2015 年 4 月至 6 月，投诉人致电运输署，表示当局宣传不足，以致长者乘坐设有双向分段收费的专线小巴时，没有通知司机调校八达通收费，导致政府向专线小巴营办商补贴不必要的差额，浪费公帑。该署回复投诉人事情是由劳福局负责，她遂致电劳福局反映意见。劳福局将她的意见转介运输署，该署于 2015 年 7 月发信促请各小巴营办商在车站及车厢张贴告示，提醒乘客告知司机目的地，待司机调校分段收费后才拍八达通卡（上文第 10 段）。劳福局联络投诉人告知运输署的跟进工作。

13. 投诉人于 2018 年 3 月致电劳福局，就四条专线小巴线长者乘客付费的情况表达对当局宣传不足的意见。劳福局回复她，指出运输署会定期提醒小巴营办商在车站及车厢张贴告示。该局就投诉人的意见表示谢意，并在她同意下将意见转交运输署与小巴营办商跟进。该署于 3 月 22 日分别去信有关小巴线营办商，要求他们张贴海报，及监管其辖下司机适当调整收费器以收取分段车费。

14. 2021 年 3 月 11 日，投诉人致电劳福局要求政府跟进新界某两条小巴线没有张贴告示或海报，以致长者乘客大多没有缴付分段收费。经劳福局转介后，运输署于 3 月 26 日及 4 月 8 日发信要求有关承办商在车站及车厢张贴海报。7 月 6 日及 9 日，运输署到场视察，发现该两条路线之站头和小巴的车厢均已张贴海报，及司机有按乘客要求调校分段收费。

运输署的回应

15. 二元优惠计划自 2015 年逐步在专线小巴扩展，当时的宣传重点是教育市民如何识别有参与该计划的小巴路线。自全线小巴

于 2018 年获纳入优惠计划后，运输署便逐步加强宣传如何使用双向分段收费。根据过去数年的调查结果，二元优惠计划受惠人士有就分段收费通知司机，总体上司机亦有按要求调校收费器，实施双向分段收费。

16. 全港现时约有 130 条专线小巴线设有双向分段票价，占整体路线约两成。运输署表示，检讨二元优惠计划的顾问在其报告中指出，因现时并无有关符合分段票价的乘客人次数据，故此他们没有试图估计乘客在乘搭专营巴士或专线小巴时未能或忘记支付合适分段票价的影响。顾问认为，由于仅部分路线提供分段票价，总体而言这问题的影响可能甚小。

17. 当局相信加强宣传和教育能有效加强鼓励二元优惠计划受惠人士乘车时适当使用双向分段收费。为进一步协助乘客了解分段收费及其适当使用方法，运输署计划在 2022 年第二季推出一系列的宣传及教育项目，包括电视宣传短片、电台广播和宣传海报等，并会在策划宣传详情时考虑投诉人对张贴海报位置和海报内容等的意见。

18. 除加强宣传和教育工作外，运输署曾与八达通卡有限公司检视收取分段车费的安排，以探讨是否能更方便受惠人士使用分段收费。初步方案包括以科研技术自动调校分段车费，取代人手调整八达通收费器。惟有关建议涉及多方面改动及调整收费系统，运输署须审慎考虑所需时间及成本效益等范畴。

19. 运输署表示，该署职员于 2015 年回复投诉人时未能清楚表达该署负责宣传二元优惠计划（上文第 12 段），以致投诉人误会是由劳福局负责。运输署就此向投诉人致歉。

本署的评论

20. 二元优惠计划的宣传工作主要由运输署负责（上文第 4 段）。从上文第 10 至 11 段可见，该署除了去信促请专线小巴营办商在站头及车厢内张贴告示及海报，亦曾在「专线小巴营办商会议」敦促营办商及其司机协助提醒乘客适当地使用双向分段收费；该署并有就此进行实地调查。就投诉人对海报内容的意见，运输

署已承诺在 2022 年策划宣传时考虑投诉人对张贴海报位置及海报内文字的意见（上文第 17 段）。该署亦曾探究以其他方法，包括利用科技收取分段车费（上文第 18 段）。

21. 随着二元优惠计划于 2022 年 2 月底将受惠长者的年龄降至 60 岁，政府在专线小巴的票价补贴亦会因受惠人士的数目上升而增加。本署期望，运输署在 2022 年第二季推出的宣传及教育项目（上文第 17 段）能将有关讯息传达到更多长者及残疾人士，以支付适当的分段收费票价，尽量减省政府不必要的票价补贴。

22. 至于跟进投诉人的投诉方面，劳福局接获投诉人于 2015 年、2018 年及 2021 年的投诉后，均按职责范围转介运输署跟进，而运输署每次随后均有发信促请小巴营办商张贴告示或海报宣传，并就投诉人 2021 年的投诉于 7 月上旬到有关小巴路线视察，确定站头及所见小巴车厢均已张贴海报（上文第 12 至 14 段）。

23. 本署认为，劳福局及运输署已適切跟进这投诉，运输署亦有认真考虑投诉人对宣传分段收费的建议，从行政角度而言，并无失当。

结语

24. 基于上文所述，本署认为投诉不成立。

申诉专员公署
2021 年 12 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:

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

Instagram:

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

