



嚴重工傷及肢體傷殘支援機構(非牟利慈團體)

## 復康巴士服務改善建議書

日期: 08-03-2005 (星期二)

# 前言

**自強協會**一直十分關注殘疾人士生活權益項目，尤以他們出入之交通配套及殘疾人士設施的設立以達致無障礙社區為目標。於二零零一年二月份，本會曾聯同立法會議員及復康巴士服務使用者與香港復康會進行交流會議，就復康巴士服務問題交換意見，並獲積極的回應。

一直以來，復康巴士是傷殘人士極主要的出入交通工具之一，當公共交通工具有關殘疾人士設施未盡完善的今天，復康巴士服務擔當著十分重要的角色，對促進廣大的肢體傷殘人士融入社區亦起了積極的作用。近年，復康巴士不斷擴張發展，服務水平亦有所提高，本會希望透過是次會面能就著個人及機構預約、服務收費及其他項目提出意見，並期望 貴會積極考慮，務使有關服務能更趨完善。

## 復康巴士服務改善建議

### 第一部 預約復康巴士服務

#### 1.1 機構及個人預約措施

自 貴會於 2004 年 3 月 1 日實施全面開放復康巴士預約時間服務後，預約復康巴士分為「4 個月內」及「遠期(4 個月以後)」兩種方式，我們認為，現時新的制度仍未能確保機構及個人可於指定日期及時間成功預約用車，從機構角度而言，很多恆常活動不但受到影響，而「後備服務」卻作用不大，因為機構沒可能於活動前一或兩天才獲通知可舉辦活動；而個人問題則更大，一些重要的預約服務例如專科覆診、緊急用車等均未能成功租用，大大阻礙他們出入社區的可能性。

對於上述衍生的問題，本會及服務使用者有以下建議：

- (1) 確保服務使用者能成功預約覆診，並與易達巴士或非緊急救護車相互配合，讓服務使用者減少長期逗留醫院呆等巴士接送的時間；
- (2) 靈活調配復康巴士車隊，減少不斷延長回程時間的安排(以平日下午 5 時回程的問題最為嚴重)；
- (3) 考慮設立緊急租車服務機制，以個人及機構的援急程度來決定租車，並建議 貴會可要求個人及機構出示有關證明以便核實；
- (4) 取消 2817 8154 音頻電話服務，改為以人手直接接聽，並加強於非辦公時間的後備支援熱線服務；
- (5) 縮短預約復康巴士的時間(不少於兩個工作天)，以提昇服務使用者安排其個人社交活動的彈性；

- (6) 增加租用復康巴士及分配車隊路綫的透明度，以便機構及個別服務使用者能早作預算；
- (7) 現時於早上十時半前及下午二時半至七時均租不到復康巴士，令機構及服務使用者極之不便。故建議 貴會可在分配車隊路綫時能撥出一定數目之巴士為其餘服務使用者之用。

## 第二部份 復康巴士收費

### 2.1 復康巴士費用

現時，復康巴士主要收取包括路程及預約問題兩大項費用，其中尤以預約問題收費中包括「未能及早通知更改行程收費」、「取消用車收費」及「遠期預約取消用車收費」三項服務費用最為影響機構運作，現詳述問題及有關改變建議：

#### 2.1.1 「未能及早通知更改行程收費」

- (1) 現時，機構或個人更改行用車行程需於 4 個工作天內通知(4 個月內租車)，有關未能及早通知更改行程收費項目，本會期望 貴會體察機構或個人之間就提早通知更改行程安排所遇之困難。
- (2) 基於資源調撥及行程安排的效益，本會認為仍可在一定的空間下調有關收費，或建議縮短通知期至於不少 1 個工作天內取消或加站，另外，租車當天如遇上服務使用者身體不適，亦希望予以豁免取消站的收費。長遠而言，我們要求取消有關項目的收費，以加強機構之間籌劃活動的彈性。

#### 2.1.2 「取消用車收費」

- (1) 機構如未能於指定時間(4 個月內預約於 1 個工作天前)取消用車，擬建立去信申請豁免機制，接受颱風或暴雨警告以外的豁免申請，如使用者身體不適未能參與活動、主辦活動機構及團體臨時取消活動等申請理由。

#### 2.1.3 「遠期預約取消用車收費」

- (1) 現時有關「遠期預約取消用車收費」，本會認為費用偏高，建議設立取消期以減低對機構及個人所造成的沉重壓力。

## 第三部份 復康巴士車隊設備

### 3.1 有關復康巴士車隊問題

根據運輸署於 2003 年 10 月向立法會提交的資料顯示，政府不斷密切留意復康巴士服務的供求。如果需要重組路線、添置車輛等，政府會盡量作出配合，以期達至實際需求。在過去五年，復康巴士的數量由 **87 輛** 增加至目前的 **97 輛**，提供固定路線、接駁路線服務和電話預約服務。我們認為，復康巴士需求旁大，五年來增加之數量不能應付需求，而部份復康巴士設備亦有待改善，現述有關建議：

- (1) 部份復康巴士的設備殘舊，如升降台單臂問題對重型電動輪椅構成危險、後門高度亦不適合高枕輪椅使用，還有車內窗邊扶手不穩等等，希望 貴會盡快改善。
- (2) 有關為車內人士購備意外保險問題，貴會亦宜給予機構或個人詳細交代以顯示其對車上乘客之保障。
- (3) 促請 貴會清楚指出現有復康巴士在**固定路線**及**電話預約**之數目分配。

## 第四部份 其他項目

### (1) 設立網上預約服務

實施以個人或機構名義於網上復康巴士預約服務申請，並提高租用車輛的透明度，把租用情況於網上發佈，作為電話預約以外的另一選擇方式，以達致提高預約水平的果效。

### (2) 加強特別服務的宣傳

部份由復康巴士提供的特別服務，如循環線、假日遊等宜因應使用者的需求有所增減，另外，需加強宣傳有關服務，如派發宣傳單張予服務機構、醫院和院舍等，以確保有需要人士得悉有關的服務。

### (3) 加強機構間的溝通聯系

現時，復康巴下設復康巴士用戶諮詢委員會，監督復康巴服務問題，除此以外，亦宜增強與其他機構之間的溝通並定期會面，反映意見。

### (4) 提供循環路線往來醫院

現時，傷殘人士往返醫院覆診時在交通上常遇不便，個別醫院(如九龍康復大樓等)更缺乏行人通道及斜坡。因此，我們建議 貴會盡快安排復康巴士，穿梭行走各醫院及鄰近地鐵站。

### (5) 加強缺乏低地台巴士行走路綫之復康巴數量

傷殘人士往往花上一至兩個小時等候低地台巴士，我們促請 貴會在缺乏低地台巴士之路綫加強復康巴士之數目，以減低對傷殘人士的不便。 另一方面，因小朋友在沒有家長/成人陪同下未能乘搭其他交通工具，因此，復康巴士對他們來說是不可或缺的交通工具。

## 建議

根據上述建議，我們的訴求是促請 貴會能在以下**四方面**提昇服務質素：

1. **提高租用復康巴士的彈性**：包括改善預約時間及更改車程服務、提昇個人租用車服務及靈活調配車隊和路線安排，讓服務使用者能獲得適切之運輸服務。
2. **取消所有不合理的收費**：「未能及早通知更改行程收費」、「取消用車收費」及「遠期預約取消用車收費」等皆限制了機構及個人活動的彈性及靈活性，我們**強烈要求取消以上收費**。
3. **提高復康巴士的設備及安全性**：部份復康巴士的設備殘舊及為乘客購買意外保險的資料並不清晰，對乘客之安全構成嚴重影響。為此，我們要求 貴會在這兩方面能盡快作出改善，保障乘客安全。
4. **詳細考慮長短期的解決方案**：促請 貴會制定短期及長期的對策，以應付服務使用者目前及長遠之需要。

最後，我們希望 貴會能積極考慮本會所提出的各項建議並加以落實，為香港的傷殘人士提供優質的運輸服務。

### 本會簡介

自強協會(下稱本會)乃由一班社會工作者、醫生、律師、及工傷工友組成的非牟利團體，主要服務那些因工傷或其他事故而引致嚴重傷殘之人士及其家屬。本會於 1999 年成立，為香港社會服務聯會會員機構，致力發揚對香港肢體傷殘之工傷工友及其家屬的關懷，對傷者及家屬提供適切的關顧，當中包括有家庭服務、勞工權益及復康事務等一站式支援服務，透過義工訓練、技能訓練及康樂活動，希望盡快協助嚴重傷殘人士及其家屬解決面對的種種困擾，重建家庭功能，開展日後的新生活。

地址: 九龍灣啓業邨啓裕樓地下 58-61 號

通訊地址: 九龍郵政信箱 71734 號

電話: 3165 8337

傳真: 3542 5950

機構網址:<http://www.1stephk.org>

嚴重工傷支援熱線: 6255 1026

電郵: [info@1stephk.org](mailto:info@1stephk.org)

機構聯絡人: 孫柏基先生