

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

長者陪診及護送服務 收費差異大 可相差逾兩倍



外出購物、到茶樓品茗或到醫院覆診等看似簡單的平常事，對於身體機能退化、行動不便或有長期病患的長者而言，卻不一定可以自理，有可能需要使用陪診或護送服務。

私營或自負盈虧機構的護送或陪診服務

目前，由政府資助的「綜合家居照顧服務（體弱個案）」和「改善家居及社區照顧服務」（包括護送服務）的服務名額共有8,365個，而截至今年4月這兩項服務的平均輪候時間約需14個月，未能受惠於政府資助服務的需要人士或會考慮私營陪診/護送服務。

為瞭解私營或自負盈虧機構/公司所提供的護送或陪診服務，本會在今年5月向31間有提供相關服務的機構/公司發出問卷，收集其服務內容及收費資料，截稿前共有16間機構/公司提供資料，其中「和悅會」表示他們為「長者社區照顧服務券試驗計劃」的認可服務單位，但沒有自負盈虧的陪診/護送服務，而「群力社企（好幫手一站服務）」表示只承包機構/公司的陪診或護送服務，不提供個人服務，故該2間機構的服務並不涵蓋在是次調查；另有15間機構/公司沒有回覆或提供資料，當中只有1間在其網頁有提供收費資料，顯示有關機構/公司的資料透明度有待改善（見表三）。

14間機構的陪診服務及收費

14間有提供資料的私營或自負盈虧機構/公司中，所提供的陪診/護送服務除包括陪伴長者或有需要人士到醫院或診所覆診，亦包括陪伴外出參與其他活動，例如用膳、飲宴、購物等。服務對象包括居於社區或院舍的長者、行動不便人士及任何有需要人士，其中11間對服務對象不設年齡限制，而「保良局家居醫護好幫手」（A4）、「基督教女青年會（照顧易）」（A6）及「循道衛理楊震社會服務處喜安居（九龍東）」（A11）則表示只向或優先向60歲以上人士提供服務。此外，「仁愛堂家居樂」（A1）、「婦女中心協會（愛·耆跡）」（A7）、「基督教香港信義會（外出易陪診及護送服務）」（A8）、「循道衛理楊震社會服務處喜安居（九龍東）」（A11）及「群芳陪診」（A13）表示只在當區或指定地區提供服務，其餘9間則不設地區限制。

申請及預約服務

有2間機構/公司要求顧客在申請服務時先作登記，其中「我陪你服務」（A2）須收取\$50登記費，「長者安居協會—管家易」（A3）則免費登記。在申請服務時，顧客一般需提供資料說明預約日期、意欲前往的活動地點、乘搭的交通工具、服務使用者的特別需要、身體狀況、活動能力或病歷等。

除1間公司（A12）不設預約時限，其餘13間均表示顧客須最少於提供服務前1天/1個工作天至2星期前預約，若今天預約翌日的服務，部分機構可能會向顧客收取額外費用，例如每小時加收\$10至\$25服務費。

另外，有6間機構/公司（A3、A5、A6、A7、A11、A12）表示在成功預約後，顧客須預繳全數服務費；有7間則表示在服務完結後收取服務費；「我陪你服務」（A2）表示以儲值形式收費，除新用戶外，其他顧客在預約時帳戶內須有不少於\$200儲值額以支付服務費，若最終服務收費超出儲值額，顧客須在指定日期內支付餘額。

更改服務日期或時間

預約服務後若要求更改日期或時間，除2間機構表示沒有限制外，有9間機構表示須最少於提供服務前24小時至3個工作天前作出通知；其餘3間則表示最少需在提供服務前2至4小時通知。若少於24小時通知，3間分別表示須收取\$50 (A2)、\$100 (A3) 行政費或2小時的服務費 (A1)；另有2間分別表示須支付已預約服務時數的費用 (A4) 或當作完成該次服務，而已繳之服務費不會退還 (A7)。

取消服務

顧客若因個人理由要求取消服務，除2間機構表示不設限制或按個別情況處理外，有9間機構/公司表示顧客須最少在提供服務前24小時至3個工作天/3天前作出通知；另有3間則表示最少須在提供服務前4小時通知。若少於24小時通知，有4間機構/公司分別表示會收取\$50行政費（「我陪你服務」，A2）、1小時（「愛悅家護理服務」，A12）或2小時（「仁愛堂家居樂」，A1；「群芳陪診」，A13）的服務費；「長者安居協會—管家易」（A3）表示條款訂明在服務確認後，顧客如取消服務須支付該次服務費，已繳費用不作退回，但實際會按個別情況處理；「保良局家居醫護好幫手」（A4）表示顧客須支付已預約服務時數的費用；「基督教香港崇真會社會服務部（妥安心）」（A9）則表示如未能趕及通知服務員，會收取半小時的服務費；此外，分別有2間表示若少於4小時通知才會收取1.5小時的服務費 (A8) 或\$300 探訪費 (A10)。

在6間規定顧客須預繳服務費的機構/公司中，有1間 (A3) 表示條款訂明顧客須支付該次服務費，已繳費用不作退回，但實際按個別情況而定；有2間 (A5、A6) 表示若顧客取消服務，其已繳費用不會退回；1間 (A7) 表示顧客可在3個月內重新預約服務，但不設退款；1間 (A11) 表示顧客須在提供服務前3個工作天前通知取消服務，否則不獲退款；另1間 (A12) 則表示顧客若因入院而取消服務可全數退款，因其他原因而取消則需扣除1小時的服務費。

政府資助的護送服務

政府有資助本港非政府機構在所屬地區以劃一收費向合資格人士提供「綜合家居照顧服務」及「改善家居及社區照顧服務」，當中包括護送服務

（包括陪診及外出陪伴）。目前，「綜合家居照顧服務（體弱個案）」和「改善家居及社區照顧服務」的平均輪候時間約需14個月。

政府資助的護送服務收費標準（見表一）由社會福利署訂定，分為三級，按服務使用者的經濟情況而釐定（申請資格詳見表二）。

除上述兩類資助服務，政府於2016年10月在全港18區推行第二階段「長者社區照顧服務券（社區券）試驗計劃」，參加計劃的認可服務單位提供以中心為本及/或家居為本的照顧服務，供合資格人士申請及使用。第二階段試驗計劃提供5個社區券價值（每月\$3,700至\$8,830）供合資格的長者按個人需要選擇合適的服務組合。而社區券持有人需分擔服務費（共同付款金額分為6級，按長者及同住家人的經濟狀況審查），須支付共同付款金額為社區券價值的5%至40%，餘額由政府支付。現時不少認可服務單位有提供護送服務，長者可按個人需要納入其服務組合。社署規定認可服務單位的護送服務收費不可高於指定上限，即每小時\$123（2017-18價格水平）。

表一：政府資助的護送服務各級別收費

申請者入息水平	現時收費 (每小時)	新收費 (由2018年 7月1日起)
綜援水平或以下	\$5.40	\$5.50
綜援水平至綜援水平的1.5倍	\$11.70	\$12
綜援水平的1.5倍以上	\$19	\$19

表二：政府資助的長者社區照顧及支援服務(包括陪診/護送服務)

服務類別	服務對象	申請程序	服務單位數目*
綜合家居照顧服務	普通個案	<ul style="list-style-type: none"> 毋須經「安老服務統一評估機制」評估； 可自行聯絡區內的綜合家庭服務中心/綜合服務中心、醫務社會服務部、長者地區中心、長者鄰舍中心、長者活動中心或康復服務單位轉介申請；或 直接向各綜合家居照顧服務隊提出申請 	現時共有60支由24間非政府機構營運的服務隊提供有關服務
	體弱個案	<ul style="list-style-type: none"> 須經「安老服務統一評估機制」評定為身體機能屬中度或嚴重缺損； 可聯絡區內的綜合家庭服務中心/綜合服務中心、醫務社會服務部、長者地區中心、長者鄰舍中心、長者活動中心或康復服務單位轉介申請 	現時共有34支由14間非政府機構營運的服務隊提供有關服務
改善家居及社區照顧服務	年滿65歲或以上的長者；年齡介乎60至64歲的長者，如證實有需要亦可使用此服務	<ul style="list-style-type: none"> 社署直接向在中央輪候冊上合資格長者發出邀請信，邀請他們參與此計劃。合資格長者在收到邀請信後，可申請社區券 	現時共有125間認可服務單位提供社區券服務

註 *有關認可服務單位名單請瀏覽社署網頁(www.swd.gov.hk)或致電社署熱線：2343 2255。

表三：部分私營或自負盈虧的陪診/護送服務及收費資料*

編號			A1	A2	A3	A4	A5	A6
機構/公司名稱 [△]			仁愛堂家居樂	我陪你服務有限公司	長者安居協會—管家易服務	保良局家居醫護好幫手	香港社會企業策劃有限公司 (陪診社企) [▽]	香港基督教女青年會 (照顧易)
服務對象及地區 [1]			任何有需要人士 a	任何有需要人士 b	任何有需要人士 b	60歲以上人士 b	任何有需要人士 b	60歲以上人士 b
申請及預約	需先登記/成為會員?		否	是 (登記費\$50)	需要 (免費登記)	否	否	否
	預約方法		親臨、電話、傳真、網上或即時通訊軟件	電話、網上、即時通訊軟件	親臨、電話、傳真、電郵、網上	電話	電話、網上	電話
	何時預約? [2]		2星期前	新客戶7個工作天前； 現有客戶2個工作天前	1個工作天前 f	一星期前	3個工作天前	7天前 g
	需提供的資料(活動地點、乘搭交通工具以外)		使用者的特別需要	使用者的特別需要、 簡單病歷、 年齡及身型	使用者的特別需要、 活動能力	使用者的特別需要、 外出交通安排只能使用的士	使用者的特別需要	使用者的特別需要、 使用的輔助工具
	需預繳全數服務費? [3]		否 i/j	以儲值形式收費 k	需要	否 i	需要	需要
更改預約日期或時間	何時通知?		24小時前	24小時前	1個工作天前	1天前	1個工作天前	2個工作天前
	若少於24小時通知，會否收附加費/其他收費?		收取2小時服務費	收取行政費\$50	條款訂明有權拒絕更改或收取\$100行政費，實際按個別情況處理	須支付已預約服務時數的費用	否	否
取消預約	何時通知?		24小時之前	24小時前	按個別情況處理	1天前	3個工作天前	2個工作天前
	若少於24小時通知，會否收附加費/其他收費?		收取2小時服務費	收取行政費\$50	條款訂明須支付該次服務費，實際按個別情況處理	須支付已預約服務時數的費用	否	否
	若需預繳全數服務費，可否退回已繳之費用?		—	若在24小時前通知可全數退款； 即日通知則須收取\$50行政費	條款訂明顧客須支付該次服務費，已繳費用不作退回，實際按個別情況處理	若顧客已預繳服務費，不可退款，但會因應情況補回服務	不可以	不可以
服務費	服務時間	辦公時間	星期一至五上午8時至下午6時半	—	星期一至日及公眾假期上午9時至晚上6時	星期一至六上午9時至下午6時	—	星期一至五上午9時至下午5時
		非辦公時間	上述時間以外		星期一至日及公眾假期上午7時至9時或晚上6時至9時	不提供服務		上述時間以外
	單次服務	每小時收費 [4]	辦公時間：\$62 非辦公時間：\$72	\$100	辦公時間：\$65 非辦公時間：\$90	辦公時間：\$160	\$100	辦公時間：\$90； 港島及鄉郊\$110 非辦公時間：\$110； 港島及鄉郊\$130
		最少服務時數 [5]	2小時 m	3小時 n	3小時 n	2小時 n	3小時 o	2小時起 n
	服務員的車資	前往顧客居所途中	不需要	不需要	非港鐵沿線地段或離島，須支付額外附加費\$30	不需要	不需要	不需要
		若顧客居於離島/偏遠地區	收取\$45附加費	只要有服務員願意提供服務，不需另外收費		偏遠地區(例如馬灣)須收取1小時服務費	聲稱沒有額外收費	離島不提供服務； 距離地鐵站30分鐘或以上步程須另收\$30津貼
		陪診/外出陪伴服務期間	實報實銷	若乘搭的士費用由顧客支付；其他公共交通工具的費用由該公司負責		實報實銷	只能乘坐的士，費用由顧客支付	實報實銷
服務員相關資料	該機構/公司的僱員?		是	是	是	是	否	是
	已購買的相關保險		勞工保險	勞工保險、 第三者責任保險	勞工保險、 第三者責任保險	勞工保險、 公眾責任保險	資料不詳	勞工保險、 第三者責任保險
	已獲取之相關證書 [6]		陪診員基礎證書 q	不同服務員持有不同證書 r	所有服務員均擁有提供服務的相關資格	不同服務員持有不同證書 s	包括有扶抱訓練的相關證書 q	不同服務員持有不同證書 t

註

* 表中資料截至今年5月底,只包括提供給家居用戶的服務及收費資料,院舍用戶請向各機構/公司查詢相關資料。

△ 15間沒有回覆/提供資料的機構/公司,包括「東華三院賽馬會大角咀綜合服務中心」、「循道衛理楊震社會服務處喜安居(九龍西社區照顧服務)」、「仁濟樂在家專業陪老服務」、「百本專業護理服務有限公司」、「利加復康資源及顧問服務有限公司」、「東華三院好當家家居服務(深水埗、沙田)」、「香港仔坊會」、「香港宣教會社會服務處有限公司」、「香港家庭福利會維健坊」(北角、祖堯、順利中心)、「聖雅各福群會護老天使長者陪伴服務」、「樂助專業綜合護理有限公司」及「靈實全護通」。

▽ 該機構/公司在截稿前沒有回覆及核實其機構/公司的資料。

— 不適用

[1] a 只限元朗、屯門、天水圍
b 全港
c 只限北區、大埔區
d 只限屯門、元朗、荃葵青區、新界東、沙田及北區
e 只限黃大仙、觀塘

[2] f 最少3小時前預約服務,若每天下午4時後預約翌日中午前的服務,或每天下午4時後預約翌日公眾假期的服務,須加收每小時\$25服務費,實際會按個別情況處理
g 若今天預約翌日的服務,須每小時加收\$20服務費
h 若今天預約翌日的服務,須每小時加收\$10服務費

[3] i 當天服務完結後支付
j 服務完結後在指定日期內支付

A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
香港婦女中心協會有限公司(愛·耆跡)	基督教香港信義會社會服務部(外出易陪診及護送服務)	基督教香港崇真會社會服務部— 妥安心家居照顧服務	悉護專業護理服務有限公司	循道衛理楊震社會服務處喜安居(九龍東社區照顧服務)	愛悅家護理服務有限公司	群芳陪診職工有限責任合作社 ^v	僱員再培訓局「樂活一站」
任何有需要人士 c	任何有需要人士 d	任何有需要人士 b	任何有需要人士 b	60歲以上人士優先 e	任何有需要人士 b	任何有需要人士 a	任何有需要人士 b
否	否	否	否	否	否	否	否
親臨、電話	電話、傳真、電郵、網上	電話	親臨、電話、即時通訊軟件	親臨、電話、傳真、電郵、網上	電話、即時通訊軟件	電話	親臨、電話、網上
3個工作天前	一星期前 h	1個工作天前	1天前	3個工作天前	不限	一星期前	建議3個工作天前
使用者的特別需要、服務員之交通費	使用者的特別需要、地址、覆診科目	使用者的特別需要	使用者的特別需要、年齡、身體狀況	使用者的特別需要、活動能力、病患等	使用者的特別需要、病歷	使用者的特別需要、身體狀況	使用者的特別需要、性別、年齡、體重、身體狀況
需要	否 i/j	否 j	否 j	需要	需要	否 i/j	否 i
24小時前	不限	1個工作天前	4小時前	3個工作天前	2小時前	4小時前	不限
當作完成服務，已繳之服務費不設退還	否	否	否	否	否	否	否
24小時前	4小時前	1個工作天前	4小時前	3個工作天	3天前	4小時前	不限
否	否 (少於4小時須收取1.5小時服務費)	若趕不及通知服務員取消，須收取半小時服務費	少於24小時不收取附加費；少於4小時須收取探訪費\$300	否	收取1小時服務費	收取2小時服務費	否
不設退款，但在3個月內可重新預約服務	—	—	—	若於3個工作天前通知可全數退款；否則不設退款	若因入院而取消可全數退款；其他情況須扣除1小時服務費	—	—
星期一至六上午7時至下午7時	星期一至六上午8時至下午6時	星期一至六上午9時至下午6時	—	星期一至六上午9時至下午6時	星期一至五上午8時至下午6時	星期一至六上午8時半至下午6時	—
上述時間以外	上述時間以外	上述時間以外		上述時間以外	上述時間以外	上述時間以外	
辦公時間：\$80 非辦公時間：\$105 ^l	辦公時間：新界西/九龍西：\$74、新界東：\$76 非辦公時間：新界西/九龍西：\$102、新界東：\$106	辦公時間：\$75 非辦公時間：\$95 (到訪不遇或趕不及通知取消，收取半小時服務費)	按服務時數設不同收費，由\$470(3小時)至\$970(12小時)，平均每小時約由\$81(12小時)至\$157(3小時)	辦公時間：\$112 非辦公時間：\$134.4	辦公時間：\$80 非辦公時間：\$90	辦公時間：\$64 非辦公時間：\$96	按不同地區收費，建議由\$75至\$95(周六、日、公眾假期的時薪較高)
2小時 o	1.5小時 m	2小時 p	3小時 m	2小時 n	2小時 n	2小時 m	建議4小時起
不需要	不需要	不需要	不需要	不需要	地鐵沿線顧客需收取\$10交通費；非地鐵沿線或離島用戶，除收取\$10交通費外，其他所需交通費實報實銷	不需要	一般不需要，實際由雙方協商
只在北區及大埔區提供服務	一般不需要，若顧客居所很偏遠或另收費用，金額另議	若由非同區服務員提供服務，所須交通費另議	若由非同區服務員提供服務，所須交通費另議	只在黃大仙、觀塘區提供服務		不一定提供服務，若提供服務須收取交通津貼\$30起	建議顧客需提供交通津貼予服務員，金額由雙方協商
實報實銷	實報實銷	實報實銷	實報實銷	實報實銷	實報實銷	實報實銷	由顧客支付
是	是	是	否	是	是	是	否
勞工保險、第三者責任保險	勞工保險、第三者責任保險、醫療事故責任保險	勞工保險、第三者責任保險、專業責任保險	個人意外保險、第一重專業責任保險	勞工保險、第三者責任保險	勞工保險、第三者責任保險	勞工保險、公眾責任保險	沒有(會要求顧客為服務員投購勞工保險)
不同服務員持有不同證書 u	不同服務員持有不同證書 v	陪診員證書 w	陪診員基礎證書、護理員證書 q	不同服務員持有不同證書 x	陪診員證書 y	陪診員證書	不同服務員持有不同證書 z

k 除新用戶外，其他客戶在預約服務時帳戶內需有不少於\$200儲值額，多出的服務費需在指定日期內支付

[4] l 另設綜合家居照顧服務套票，陪診服務適用，服務總時數由40至120小時，每小時服務費由\$100至\$110

[5] m 其後每15分鐘計，不足15分鐘亦當15分鐘計
n 其後每30分鐘計算，不足30分鐘亦當30分鐘計
o 其後每小時計，不足1小時亦當1小時計
p 其後每15分鐘計，不足15分鐘不收費，不足30分鐘當30分鐘計

[6] q 由僱員再培訓局頒發
r 包括護理員、保健員、醫療支援人員、健康服務助理、註冊社工、註冊護士/登記護士，分別由僱員再培訓局委任培訓機構、醫院管理局、大專院系護理系頒發證書

s 包括起居照顧員、醫護支援人員、家務助理、保健員證書，由相關培訓機構頒發

t 包括陪診員、起居照顧員、保健員、物理治療助理、職業治療助理、家務助理，相關證書由合資格再培訓機構頒發

u 包括醫護支援人員、護理員、物理治療助理等，相關證書由僱員再培訓局頒發

v 包括陪診員、護理員、醫護支援人員、保健員，相關證書由不同培訓機構頒發

w 由僱員再培訓局、基督教靈實協會、香港婦女中心協會頒發證書

x 包括起居照顧員、護理員或保健員，相關證書由不同培訓機構頒發

y 由僱員再培訓局或其他社福機構頒發證書

z 包括陪診員、護理員、起居照顧員、家居長者照顧員、長者照顧員、保健員、家務助理等，相關證書/基礎證書由僱員再培訓局頒發

單次服務每小時由\$62至\$160

全部調查的14間機構/公司均提供單次陪診/護送服務，其中9間分辦公和非辦公兩個服務時段，辦公時間內的每小時收費由\$62 (A1) 至\$112 (A11)，非辦公時間的每小時收費則由\$72 (A1) 至\$134.4 (A11)；有1間機構 (A4) 表示只會在辦公時間內提供服務，每小時收費\$160；有2間 (A2、A5) 表示劃一收取每小時\$100；有1間 (A10) 則設定服務時數由3小時至12小時，收費由\$470至\$970，即平均每小時收費約由\$81至\$157，另1間 (A14) 則按不同地區建議不同收費，每小時收費由\$75至\$95，周六、周日或公眾假期的收費另議。

此外，全部14間機構/公司均設最少服務時數，由1.5至4小時起，其後的服務時數普遍以每15分鐘、30分鐘或1小時為計算單位。

偏遠地區附加費

除服務費外，顧客亦須承擔服務員在提供陪診/護送服務期間的交通費，一般以實報實銷的形式計算，「保良局家居醫護好幫手」(A4) 規定提供陪診/護送服務時須以的士為交通工具，費用由顧客支付。此外，若服務員需要到偏遠地區或離島提供服務，部分機構/公司表示顧客須另付交通津貼或附加費，例如\$30 (A6、A13)、\$45 (A1) 或1小時的服務費 (A4)；另外，有2間機構表示顧客若居住於非地鐵沿線的地方，須向服務員支付\$10交通費及所需交通接駁費 (A12)，或\$30附加費 (A3)。

服務員相關資歷及保險

14間機構/公司均表示服務員已獲取由不同培訓機構頒發的陪診員基礎證書，而其他資歷的服務員，例如護理員、保健員等亦已獲取相關培訓機構頒發的證書。

此外，有11間表示服務員屬該機構/公司的僱員，並已購買僱員補償保險 (勞工



保險)；其餘3間則表示服務員並非該機構/公司的僱員，

其中1間 (A5) 聲稱服務員已有勞工保險，但本會致電進一步查詢保險詳情時，該公司卻拒絕回應。另外，有10間機構/公司表示除勞工保險外，亦替服務員購買其他保險，例如第三者責任保險或公眾責任保險。

使用陪診服務注意事項

- 1. 及早預約：**有需要人士或其看顧者應早作安排，若少於24小時預約服務，部分機構/公司可能收取附加費或較高的服務費。另外部分長者或許因行動不便或病患需要服務員特別照顧，消費者在預約時應清楚說明長者的需要及注意事項。
- 2. 收費計算方法：**每間公司計算收費的方法會有不同，有些以每小時計並設定最低消費時數，其後若需要延長服務則按每15分鐘、每半小時或每1小時為單位；有些則按服務時數長短設有不同的收費。
- 3. 交通津貼：**需留意其他額外收費，例如服務員在港鐵站轉乘其他交通工具才到達工作地點，消費者可能需支付有關的車資。若居於偏遠地區或須支付附加費，而每間公司的偏遠地區定義或有差別。
- 4. 預繳費用：**部分機構/公司要求顧客預繳服務費，顧客日後若因個人理由更改預約日期或取消服務，已繳之款項不作退回，因此，在選擇服務時應查詢清楚。
- 5. 資歷：**消費者宜瞭解清楚服務員持有的證書類別及頒發機構，若有需要可要求查閱相關證書。
- 6. 勞工保險：**根據《僱員補償條例》，不論合約期或工作時數長短、全職或兼職，僱主必須為其僱員購買勞工保險，以承擔僱主的責任。消費者宜事先問清楚服務員是否受僱於提供服務的機構/公司，及是否已購買勞工保險。若服務員是由消費者直接僱用，消費者即為服務員的僱主，須替其購買勞工保險及履行其他勞工法例下僱主的責任。

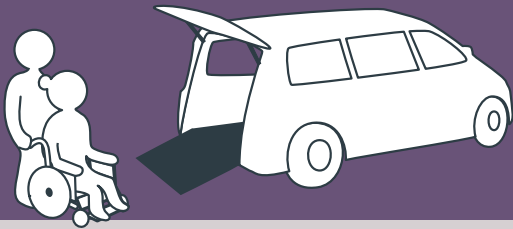
私營或自負盈虧

長者如行動不便或需要坐輪椅，基於身體狀況、居住地點或活動地點，外出時未必可以或適合乘搭公共交通工具，需要使用特別交通接載服務，例如政府資助復康巴士，然而有關服務需求殷切；而社署資助的非政府機構轄下康復中心車輛主要用作接載有需要的服務使用者往返中心和家居、覆診等，有需要人士或會選擇其他機構/公司的接載服務。本會在今年5月向6間提供相關接載服務的私營或自負盈虧機構/公司發出問卷，收集其服務內容及收費資料，在截稿前共有4間機構/公司提供資料，其中「香港復康諮詢協會 (紅棉巴)」表示他們的服務對象以團體或社福機構為主，並非是次調查的對象；另外，「仁愛堂 (樂行車)」表示他們只有一部車輛提供接載服務，而且會優先讓該機構轄下的服務單位使用，故不參與是次調查。「星群的士」則沒有回覆。

綜合3間機構/公司 (共提供4種接載服務) 的資料，其所提供的接載服務基本上沒有地區限制，服務對象主要為輪椅使用者或行動不便人士，主要以預約或出租形式提供服務。提供服務的車輛每次可乘載的人數由4至21人不等，其中可乘載輪椅人士由1至5名，全部都可以讓乘客坐著輪椅上落車，並設有輪椅升降台或斜台 (見表四)。



機構/公司提供的接載服務



預約、更改日期或取消服務

視乎不同機構/公司的規定，大部分提供的服務都可以電話預約，有需要人士可以即日預約或最少於1天至2星期前預約，但部分機構/公司需要在預約服務時先支付全數車資。其後若要求更改日期、時間或取消服務，須最少在1天至7個工作天前通知，若少於24或48小時通知，2間機構/公司分別表示須收取\$100及每程\$160行政費或所付之訂金不設退還；若少於2小時通知，3間機構/公司均表示會收取\$100或每程\$160行政費、已付之訂金不設退還或須收取全數服務費。

車資計算方法

視乎服務類別，部分機構/公司表示車資按車程公里計算，例如首10公里收\$150或首16公里收\$160，其後每公里收\$10，部分設有最低消費金額或服務時數（例如3或4小時），部分則視乎租車時數、地區或行車距離計算收費。除車資外，部分機構/公司亦會收取附加費，例如繁忙時間附加費、夜車附加費或分區附加費等。

假設1名電動輪椅人士及1名同行照顧者預約單程接載服務，要求在一個星期五的早上11時由彩虹邨出發到灣仔會議展覽中心，3間機構/公司（提供4種接載服務）表示收取的車資由\$240至\$960，已包括隧道費、其他附加費或4小時的服務等。

表四：部分私營或自負盈虧的行動不便/輪椅人士接載服務及收費資料*

編號			B1	B2	B3	B4
機構/公司名稱 [1]			小鳥心有限公司	香港復康會		鑽的 (香港) 有限公司
				易達轎車	易達旅遊 a	
服務對象			輪椅使用者、行動不便人士	輪椅使用者	行動不便人士	輪椅使用者為主
車輛相關資料	已獲取及有效的牌照/許可證類別		出租汽車許可證	出租汽車許可證－私家服務(豪華房車)	私家巴士客運營業證	的士牌照
	已購買的保險		商用汽車保險	綜合汽車保險		綜合汽車保險
	可載乘客總人數		7名	4至6名	17至21名	2名輪椅人士+2名乘客；
	其中：	手動輪椅使用者(不可轉坐)	2名	1名輪椅人士+5名陪同者；	最多5名輪椅人士+12名陪同者	或1名輪椅人士+4名乘客；
		電動輪椅使用者	1至2名	或2名輪椅人士+2名陪同者	最多4名輪椅人士+13名陪同者	或5名乘客
	方便輪椅人士上落的特別/安全裝置		升降台、輪椅扣鎖及安全帶	電動斜板、自動拉帶上落輪椅、輪椅扣鎖及安全帶	升降台、輪椅扣鎖及安全帶	電動牽引帶、斜台、固定輪椅及安全帶
申請及預約服務	申請程序		首次預約即成為會員	致電登記成為會員後便可預約	填寫申請表	24小時電話熱線
	預約方法		電話、即時通訊軟件、社交媒體平台	電話、傳真、電郵		電話
	何時預約？		1天前	即時	5個工作天前	可提前2周預約
	需要預繳按金/全數服務費？ [2]		一般不需要 b	按公里計算的服務：不需要；按時間計算的服務：需預繳全數車資	如申請被接納，須於指定日期內支付全數車資	一般情況下不需要
更改預約日期/時間、取消預約	何時通知？		1天前	一個工作天前的辦公時間內	7個工作天前，以傳真書面通知	48小時前
	若短時間內通知，收取附加費？	少於24小時	否	每程收取\$160	如7個工作天內取消，所付之訂金均視為手續費，一概不獲退還，若有特殊情況可酌情安排於其他日子提供服務	少於48小時通知需收取\$100行政費
		少於2小時	收取\$100行政費；如車已到達登車地點，須收取單程車資			收取全數費用
	若需預繳按金/全數服務費，如取消服務可否退回已繳之費用？		一般預約可退款：包鐘服務或車輛已到達約定地點不可以	按時間計算的服務：3個工作天前辦公時間內通知，可退回預繳之費用		按個別情況而定
單程車資	計算方法		首10公里\$150，其後每公里\$10	以公里計算，基本收費\$160 (包括16公里，其後每公里\$10)	租車服務，個人用戶\$960起 (4小時服務)	點對點預約，按距離及地區計算
	最低消費金額		2公里\$100起	—	\$960	—
	最低服務時數		基本租用3小時起	—	4小時	—
	跨區服務(例如九龍往香港區或相反)，收取附加費？		每程需收取\$125附加費	收取過海隧道費附加費\$20	—	
	其他額外收費		行程中的隧道費、過橋費、泊車費，實報實銷	繁忙時間附加費\$35；過海隧道附加費\$20；夜車附加費\$150；分區附加費\$75或\$200；即日取消服務費\$160	隧道費、泊車費、夜車附加費\$240；逾時收費(租用4小時內，若逾時15分鐘或以上，當6小時租計算；或租用6小時內，若逾時15分鐘或以上，當8小時租計算)	點對點預約，按距離及地區計算收費
	假設：1名電動輪椅人士及1名陪伴者預約在一個星期五早上11時，由彩虹邨出發到灣仔會議展覽中心的車資		\$350 (已包東隧收費)	\$240 (包括基本收費\$160、繁忙時間附加費\$35、東隧\$25、過海隧道回程費\$20)	\$960 (4小時服務)	\$315 (包括跨區費及隧道費)



*上表資料截至今年5月底。

— 不適用

[1] a 該機構表示有2輛私家巴士提供該服務。

[2] b 若是特別節日（例如農曆新年）須於服務前3天支付全程服務收費；包鐘服務在出發前須付按金（例如全數收費的50%），完成服務時支付餘額。