

## 第二十課 長者友善巴士車廂及服務

巴士是既便利又可負擔的公共交通工具之一，每日服務過百萬人次，便利不少長者的日常生活，亦有助他們融入社區。惟過去長者於乘坐巴士出行時會遇到不少困難和不便，例如地台太高、扶手柱不足、車務資訊欠清晰等等。因此，提升車廂配套及服務的長者及年齡友善程度，對於應對長遠人口老化的挑戰實在非常重要。

新巴和城巴一直聆聽及廣納長者的可行意見，多年來不論是軟件或硬件，都貫徹長者友善理念，持續締造長者友善車廂空間及服務，更於 2019 年榮獲「賽馬會齡活城市 - 『全城·長者友善』計劃」頒發「齡活設施大獎」。

### ■ 乘搭巴士得心應手

首先，長者於巴士站等車時，可以坐在有蓋車站的椅子上，亦可以透過新巴城巴手機應用程式，得知巴士到站時間。

上車後，車廂內有連續性的扶手柱，讓長者容易扶著取得平衡，又設有優先座，並在落車門位置增設扶手柱，以及在車廂下層近樓梯位置及車尾加裝顯示燈等。坐下後，長者亦可透過車廂內「動態巴士站顯示屏」得知各項乘車資訊，包括乘搭中之巴士路線、途經巴士站名稱、巴士的抵站時間、全程及分段收費等資訊，第二代顯示屏的字型

大小及畫面設計均有所改良，方便長者閱覽，及更有效地預算下車時間，預早按鐘通知車長。

此外，新巴城巴全線車隊均為低地台巴士，車廂內設有固定斜板、附設靠背及輪椅約束帶的輪椅停泊位，以照顧不同需要的長者。另一方面，公司鼓勵車長尊重及細心服務長者，所有車長均需接受全面的優質顧客服務培訓，掌握服務長者的技巧。

新巴及城巴去年也響應「長者日 2019」，65 歲或以上的長者只要出示香港身份證或長者卡，便可於當日免費乘搭新巴及城巴所有路線，鼓勵老友記出行，探索社區。

