



Australian Government

Department of Infrastructure, Transport,  
Regional Development, Communications and the Arts

# 討論文件

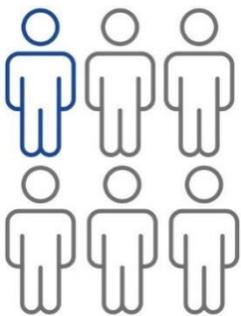
## 《2002 年殘障人士無障礙乘搭公共交通標準》 (Disability Standards for Accessible Public Transport 2002) 2022 年檢討

2022 年 12 月

### 前言

本討論文件旨在協助澳洲政府就《2002 年殘障人士無障礙乘搭公共交通標準》(Disability Standards for Accessible Public Transport 2002, 《交通標準》) 2022 年作出檢討(「檢討」)。本文闡釋《交通標準》(Transport Standards) 之內容及目的, 過去檢討所得, 以及現時檢討交通標準的原因。

本文界定檢討所涵蓋的範圍、徵集意見的範疇, 以及公眾如何參與檢討《交通標準》(Transport Standards) 的成效。向是次檢討遞交意見之前, 請閱覽本討論文件。本部現正徵集公眾意見, 至 2023 年 6 月 30 日為止。



每六名年滿 15 歲身有殘障的人士當中, 便有一名在乘搭公共交通時面臨困難。<sup>i</sup>

身有殘障人士乘搭公共交通時所面臨的挑戰包括：

- 在車站、碼頭、機場出入不便
- 難以取得切合其需要的資訊
- 規劃及乘搭公共交通旅程時有安全問題

無障礙乘搭公共交通, 使澳洲國民能夠融入社群。《交通標準》(Transport Standards) 有助國民乘搭公共交通上班上學、聯繫親友、參與社群、接受醫療保健服務。如果有人不能享有同等機會乘搭公共交通, 便有可能造成歧視。

## 《交通標準》的作用

《1992 年反殘障歧視法》（Disability Discrimination Act 1992, DDA）旨在盡可能消除對身有殘障人士的歧視。公共交通是《反殘障歧視法》（DDA）所規管的服務。

《反殘障歧視法》（DDA）由一系列殘障標準（Disability Standards）輔助實施，具體闡述《殘障歧視法》（DDA）為保障身有殘障人士享有公平渠道和機會的權責。

《反殘障歧視法》（DDA）下設有以下殘障標準：

- 《2002 年殘障人士無障礙乘搭公共交通標準》（Disability Standards for Accessible Public Transport 2002, 《交通標準》）
- 《2005 年殘障人士教育標準》（Disability Standards for Education 2005）
- 《2010 年殘障人士（無障礙出入處所——建築物）標準》（Disability (Access to Premises – Buildings) Standards 2010）

設立《交通標準》（Transport Standards）的目的，在於協助公共交通營運商及服務提供者消除公共交通服務中的歧視。《交通標準》（Transport Standards）於 2002 年 10 月 23 日生效。

公共交通服務，包括巴士、大巴、火車、電車（含輕軌鐵路）、渡輪、計程車、共乘車、航空公司等，均受《交通標準》（Transport Standards）所規管。公共交通基建，包括巴士站、火車站、電車及輕軌鐵路站、渡輪碼頭、機場等，同時受《交通標準》（Transport Standards）所規管。

各項標準由律政部長按《反殘障歧視法》（DDA）所訂立，具有法律約束力。公共交通營運商及服務提供者必須遵守《交通標準》（Transport Standards）。

## 守則

《交通標準》（Transport Standards）中有《交通標準守則》及指引資料。乘客、營運商、服務提供者解讀《交通標準》（Transport Standards）時，應當參照 2004 年殘障人士無障礙乘搭公共交通標準守則（Disability Standards for Accessible Public Transport Guidelines 2004, 《交通標準守則》）。

《交通標準守則》（Transport Standards Guidelines）可參閱聯邦立法登記冊（Federal Register of Legislation）網站：[legislation.gov.au/Details/F2005B01059/Supporting%20Material%203/Text](http://legislation.gov.au/Details/F2005B01059/Supporting%20Material%203/Text)。

澳洲政府基礎建設、交通、地區發展、通訊及文化部（Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications and the Arts, 本部）已發行指引，以助確保乘客能夠無障礙完成交通行程。該指引文件名為《The Whole Journey: A guide for thinking beyond compliance to create accessible public transport journeys》（《全程：法規以外建設無障礙公共交通旅途考量指引》，《全程指引》）。

《全程指引》可見於本部網站：[infrastructure.gov.au/infrastructure-transport-vehicles/transport-accessibility/whole-journey-guide](http://infrastructure.gov.au/infrastructure-transport-vehicles/transport-accessibility/whole-journey-guide)。

## 提出投訴

如有人認為公共交通營運商或服務提供者並未遵守《反殘障歧視法》（DDA）或《交通標準》

（Transport Standards），可以向澳洲人權委員會（Australian Human Rights Commission, AHRC）提出投訴。澳洲人權委員會（AHRC）負責調查有關歧視的投訴，並從中調解。如果投訴未果，投訴人可向澳洲聯邦法院（Federal Court of Australia）或澳洲聯邦巡迴法院（Federal Circuit Court of Australia）提出司法訴訟。

有關澳洲人權委員會（AHRC）處理投訴程序的資訊，可參閱澳洲人權委員會（AHRC）網站：[humanrights.gov.au/complaints/make-complaint](https://humanrights.gov.au/complaints/make-complaint) 或致電 1300 656 419 或(02) 9284 9600 聯絡澳洲人權委員會（AHRC）全國資訊服務。

此外，澳洲人權委員會（AHRC）同時設有以下資訊：

- 澳洲手語簡報，簡介投訴程序，可參閱：[humanrights.gov.au/complaints/complaint-guides/complaint-information-auslan](https://humanrights.gov.au/complaints/complaint-guides/complaint-information-auslan)。
- 投訴程序單張，有 63 種文字翻譯版本，並有 PDF 或 Word 檔案版本，可參閱：[humanrights.gov.au/about/translated-information?\\_ga=2.122582603.1552785458.1639964315-1107795329.1639964314](https://humanrights.gov.au/about/translated-information?_ga=2.122582603.1552785458.1639964315-1107795329.1639964314)。

## 過去檢討所得

每隔五年，基礎建設、交通、地區發展、地方政府部長，須會同律政部長，檢討《交通標準》（Transport Standards）的效益和成效。

過去的檢討已指出有各項障礙，影響《交通標準》（Transport Standards）的效益和成效，當中包括：

- 缺乏清晰要求，與其他標準或法規有所不符或抵觸。
- 需要反映現今及將來澳洲社會的需要，包括：
  - 確保新興交通方式和科技能夠包含在內。
  - 如有過時、不切合目的、與最新版本之澳洲標準有所不符之處，覆核有關較舊澳洲標準之引述。（澳洲標準為《交通標準》（Transport Standards）所引述之文件，內含設計規格要求、程序、守則等）。
  - 可能束縛公共交通營運商引入創新解決問題方法的部分條文規範。

這些障礙可引致以下情況：

- 《交通標準》（Transport Standards）內特定條文可能為身有殘障人士的獨立行程造成其他障礙，或無法消除障礙。
- 《交通標準》（Transport Standards）內特定條文不切合實際情況，或者公共交通營運商及服務提供者無法遵守該等條文。
- 條文造成不同效果，或者《交通標準》（Transport Standards）出現不同解讀方式。條文內容前後矛盾可為身有殘障者或公共交通營運商和服務提供者帶來額外代價。

公共交通營運商及服務提供者有責任遵守《交通標準》（Transport Standards）。過去的檢討已承認難以在目標時限之前完全達到《交通標準》（Transport Standards）所訂要求。此前檢討收集的意見已指出，公共交通服務和基建將不大可能於 2022 年 12 月 31 日前百分百完全遵行該標準（火車和電車除外，火車和電車需要於 2032 年遵行標準）

由於《交通標準》（Transport Standards）並未包含全國匯報要求，所以難以監督遵行情況。過去就《交通標準》（Transport Standards）的檢討已將該問題記錄在案，現正制定推行全國一致匯報標準的可能方案，並向持份各方商討當中。

## 《交通標準》現代化

回應過去檢討及持份各方的意見，各級政府正在推行殘障人士無障礙乘搭公共交通標準改革（改革）。

2019 年 8 月，各政府的基礎建設及交通部長同意改革《交通標準》（Transport Standards），確保其效益和成效，切合目的，並切合當今澳洲社會的需要。改革第 2 階段的公眾諮詢涵蓋 54 項改革方案，已

於 2022 年 8 月 9 日結束。決定規例影響陳述（Decision Regulation Impact Statement）將列明建議改革方案，於 2023 年中交由各基礎建設及交通部長考慮定奪。各部長建基於第 1 階段改革，於 2022 年 2 月同意 16 項就《交通標準》（Transport Standards）的改革。

現代化改革自有其特定目的和指導方針，和是次檢討分別進行。

澳洲政府知悉改革和是次檢討之間有所聯繫。改革的結論和所收集的意見均會納入是次檢討當中一併考量。

有關改革流程的資訊，可見於本部網站：[infrastructure.gov.au/transport-accessibility](https://infrastructure.gov.au/transport-accessibility)。

## 2022 年檢討範圍

**敬請踴躍提出意見。**我們希望知道《交通標準》（Transport Standards）運作情況是否有效，我們需要知道身有殘障人士、其家人及照護者、倡導者、公共交通營運商及服務提供者、州和領地政府的日常經歷。

本檢討的中心問題是《交通標準》（Transport Standards）是否在公共交通服務當中減少對身有殘障人士的歧視情況。我們希望各方回顧自身經歷時，說明過去提出的問題是否已在正推行的改革當中得到正視。如有未獲現行改革回應的問題，我們希望知道有關情況，有助我們衡量將來對《交通標準》（Transport Standards）的修訂。

### 章則

檢討將會衡量《交通標準》（Transport Standards）的效益和成效，當中包括：

1. 按照《交通標準》（Transport Standards）附表 1 所訂遵行要求，歧視情況是否盡可能消除
2. 《交通標準》（Transport Standards）是否需要作任何條訂。

檢討將會專注：

- 檢視並匯報公眾意見
- 推動在公共交通服務中消除對身有殘障人士的歧視情況
- 指明《交通標準》（Transport Standards）的修訂範疇
- 評定公共交通營運商及服務提供者遵行《交通標準》（Transport Standards）附表 1 所列要求的情況，包括《交通標準》（Transport Standards）第 4 部分附表 1 所訂的遵行日期。

### 對政府的建議

公眾向是次檢討提交的意見將有助評定《交通標準》（Transport Standards）是否減少對身有殘障人士的歧視。

如果我們認定《交通標準》（Transport Standards）運作不善，或者特定範疇可作出改善，便會提出建議，指明修訂內容和修訂方式。

身有殘障的人士、澳洲政府、州和領地政府、公共交通業界各方合作，對於檢討建議的進程和落實至關重要。各方合作將會有助共同行動，指出將來《交通標準》（Transport Standards）所需的修訂。

是次檢討報告將於 2023 年底呈交予基礎建設、交通、地區發展、地方政府部長及律政部長。

### 人人有權提出意見

通過提交意見書、回答以下問題、參與公眾討論，您可以有發言權。

以下問題將助您向是次檢討提交意見。下列問題只有引導作用，毋須全部作答，助我們瞭解您對《交通標準》（Transport Standards）各方面的看法和經歷。敬請分享任何其他重要經歷。

提交意見時，請告知您是身有殘障人士、其家人或照護者、殘障或業界倡導者、公共交通營運商或服務提供者、州或領地政府各方，或是其他人士。

## 為乘搭公共交通人士而設之問題

### 我們希望知道您對《交通標準》（Transport Standards）的看法

- 您是否熟悉《交通標準》（Transport Standards），並知道其設立目的？如果熟悉，您之前如何知道有《交通標準》（Transport Standards）？我們需要提升大眾對《交通標準》（Transport Standards）的認識嗎？如果需要，我們應當怎樣做？
- 您認為《交通標準》（Transport Standards）已有多大程度在公共交通服務上消除歧視？
- 過去五年，您有否看到公共交通服務在身有殘障人士的無障礙使用服務及安全方面有改善情況？您看到怎樣的改善？
- 身有殘障人士如果希望使用公共交通服務，現在有面臨障礙嗎？如有的話，您認為《交通標準》（Transport Standards）可以如何改善，才能有助消除該等障礙？
- 《交通標準》（Transport Standards）需要修改嗎？如有的話，請告知您認為《交通標準》（Transport Standards）可以如何改善？為甚麼？
- 您是否知道有《交通標準守則》協助乘客、營運商、服務提供者解讀《交通標準》（Transport Standards）？如果知道，您覺得該守則有用嗎？如果沒有用，為甚麼？

### 請告知您在出入或使用公共交通服務的經歷。

- **規劃行程**——請告知您在獲取公共交通路線、時刻表、任何所需轉乘安排等資料，以及在目的地取得切合需要的資料時的親身經歷。您的個人狀況如何影響公共交通行程的規劃？
- **公共交通車站、碼頭、機場**——請告知您平常在公共交通車站、火車站、終點站、船埠、機場、其他上下客地點由抵達到上下交通工具之間的經歷。您是否能夠容易找到合適、安全的上下交通工具地點和等候區域？資料是否已經可以以您較方便的方式獲取？
- **乘搭公共交通服務**——請告知您在公共交通工具上行程途中的經歷。您是否能獨立、快速、有效地登上交通工具，並能安全、舒適地乘搭交通？如否，為甚麼？
- **干擾行程**——請告知您乘搭公共交通服務時遇上已知或意外干擾的情況。行程受到干擾或中斷時，您受到何種程度的影響？您怎樣才能夠繼續安全而有安心地完成行程？
- **投訴**——如果您認為公共交通營運商或服務提供者未履行責任，您如何應對？您知道如何提出投訴嗎？如果知道，請告知相關經歷。

## 為公共交通營運商及服務提供者而設的問題

### 我們希望知道您對《交通標準》（Transport Standards）的看法

- 您是否熟悉《交通標準》（Transport Standards），並知道其設立目的？如果熟悉，您之前如何知道有《交通標準》（Transport Standards）？我們需要提升大眾對《交通標準》（Transport Standards）的認識嗎？如果需要，我們應當怎樣做？
- 您有就殘障人士的需要或《交通標準》（Transport Standards）提供任何培訓嗎？培訓如何進行？
- 您是否明白自己在公共交通服務當中消除歧視的責任？《交通標準》（Transport Standards）過去如何助您瞭解自己的責任？
- 您認為《交通標準》（Transport Standards）有在公共交通服務上消除歧視嗎？為甚麼？

- 您是否知道有《交通標準守則》協助乘客、營運商、服務提供者解讀《交通標準》（Transport Standards）？您在解讀《交通標準》（Transport Standards）時會參閱《交通標準守則》嗎？如果沒有用，為甚麼？
- 身有殘障人士如果希望使用公共交通服務，現在有面臨障礙嗎？如有的話，您認為《交通標準》（Transport Standards）可以如何改善，才能有助消除這些障礙？
- 《交通標準》（Transport Standards）有否清晰說明如何消除障礙，確保您履行《反殘障歧視法》（DDA）所訂的責任？
- 《交通標準》（Transport Standards）需要修改嗎？如有的話，請告知您認為《交通標準》（Transport Standards）可以如何改善？為甚麼？

### 請告知您在乘客出入或使用公共交通服務的經歷。

- **規劃行程**——您在支援身有殘障人士（包括其家人和照護者）規劃公共交通行程的經歷為何？《交通標準》（Transport Standards）有否提供足夠而清晰指示，使您的機構能夠為身有殘障人士在規劃公共交通行程時消除歧視？
- **公共交通車站、碼頭、機場**——您平常在公共交通車站、火車站、總點站、船埠、其他上下客地點支援身有殘障人士（包括其家人和照護者）的經歷如何？《交通標準》（Transport Standards）有否提供足夠而清晰指示，使您的機構能夠為身有殘障人士抵達和等候登上交通工具時消除歧視？
- **乘搭公共交通服務**——您在公共交通工具上支援身有殘障人士（包括其家人和照護者）乘搭公共交通旅途的經歷為何？《交通標準》（Transport Standards）有否提供足夠而清晰指示，使您的機構能夠為身有殘障人士在乘搭公共交通行程時消除歧視？
- **干擾行程**——您在支援身有殘障人士（包括其家人和照護者）應對正常營運中已知或意外干擾公共交通行程的經歷為何？《交通標準》（Transport Standards）有否提供足夠而清晰指示，使您的機構能夠為身有殘障人士在遇上已知或意外干擾時消除歧視？
- **投訴**——過去五年，您有否曾收到乘客投訴，指您未能履行《交通標準》（Transport Standards）所訂的責任？您如何應對這些問題？

### 《交通標準》的遵行情況

- 按照《交通標準》（Transport Standards）附表 1 第 4 部分的要求，所有公共交通服務和基建均須於 2022 年 12 月 31 日前百分之百（鐵路機車除外，只需百分之 90）遵守《交通標準》（Transport Standards）。
  - 《交通標準》（Transport Standards）的哪一部分最難遵守？為甚麼？
  - 與您的機構相關的每項公共交通資產當中，有何簡單可靠的參考值（不論是計質還是計量）可以作為評估《交通標準》（Transport Standards）遵行情況的準則？
  - 過去五年，您在身有殘障人士無障礙安全使用公共交通服務方面曾經作出何種改善措施？
- 以 2022 年 12 月 31 日為準，您的機構所有的公共交通資產當中，遵行《交通標準》（Transport Standards）所訂要求的程度為何？請就您的機構所有資產作答。

下表或有助作答。作答的方式可有彈性，並切合您的機構的情況（例如按照現時監察遵行情況或資產分類的方式作答）。如果未能提供量化數據，請提供估算數值，協助我們作最全面的分析。

資產	遵行《交通標準》的百分比 (注意，此項需包含該資產的所有部分)	如未完全遵行標準要求，請指出難以遵行的部分	輔助註釋以及未遵行的原因

<p>例 巴士/ 月台/ 視像指示等</p>	<p>80%</p>	<p>扶手或燈光相關部分</p>	<p>扶手或燈光相關部分 難以遵行要求, 因為…… 預計將於 XX 前遵行要求…… 當 XXX 無法實行時, 同等無障礙使用措施 已經落實</p>
------------------------------------	------------	------------------	---

只需列明屬於機構的資產，並按照其與機構所屬的關係界定資產，包括界定資產的方式。當中可以按運輸工具分類（例如巴士、火車、渡輪等）、基建的部分（例如月台或巴士站等）或提供資訊的渠道（例如資訊告示、通訊等）。舉例說，火車月台可以視為同一資產，包含地面凹凸紋引導徑、斜路、聽覺輔助設施等。

## 提交意見書

您可以透過以下方式向是次檢討提交意見，分享經歷：

- 以書面、影片、錄音等方式，發送電子郵件至 [DisabilityTransport@infrastructure.gov.au](mailto:DisabilityTransport@infrastructure.gov.au)
- 致電（不設收費）[1800 621 372](tel:1800621372)
- 郵寄至：
 

Director  
Disability and Transport Standards  
Land Transport Policy  
Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications and the Arts  
GPO Box 594  
Canberra ACT 2601
- 2023 年網上問卷，問卷將於 2023 年可供填寫，或
- 親身參與 2023 年公眾諮詢活動。有關公眾諮詢活動詳情，將於 2023 年初公布。發送電郵至 [DisabilityTransport@infrastructure.gov.au](mailto:DisabilityTransport@infrastructure.gov.au)，便可登記接收有關公眾諮詢活動的最新動態。

本部現正徵集公眾意見，至2023年6月30日為止。

## 聯絡方式

有關是次檢討（包括本文）的問題，請聯絡本部 [DisabilityTransport@infrastructure.gov.au](mailto:DisabilityTransport@infrastructure.gov.au)。

<sup>1</sup>澳洲政府澳洲衛生福利研究所，澳洲身有殘障人士 2020，2021 年 11 月 15 日，  
<https://www.aihw.gov.au/getmedia/ee5ee3c2-152d-4b5f-9901-71d483b47f03/aihw-dis-72.pdf.aspx?inline=true>