



香港復康會
The Hong Kong Society
for Rehabilitation
復康巴士
Rehabus

復康巴士用戶諮詢小組
二零一九～二零二一年度
第一次會議紀錄

日期：2019年5月20日（星期一）

地點：九龍藍田復康徑7號香港復康會藍田綜合中心地下會議室

出席成員： 復康巴士代表： 霍彩福先生（主席）

陸志強先生

陳妙姪女士

李敬喬先生

復康巴士管理委員會代表： 劉軾先生

黃嘉玲女士

復康巴士管理委員會委任成員： 崔玉梅女士

復康巴士車長工會代表： 莊輝明先生

復康巴士用戶： 馬志雲先生 — 固定路線服務用戶

鄧滿發先生 — 固定路線服務用戶

葉石蓮娣女士 — 固定路線服務用戶葉明讓家長

尹燕芳女士 — 聯載服務乘客林家榮家長

陸美芳女士 — 東華三院賽馬會復康中心代表

滕張欄駿女士 — 學前弱能兒童家長會代表

陳婉芬女士 — 嚴重弱智人士家長協會代表

藍淑儀女士 — 香港肢體弱能人士家長協會有限公司代表

列席人士： 梁日喬先生 — 運輸署代表

范宏基先生 — 運輸署代表

缺席致歉： 陳肖齡女士 — 復康巴士管理委員會委任成員

鄭純康先生 — 電召服務用戶



1) 會議開始

主席霍彩福先生於晚上七時三十分宣佈出席人數符合開會之法定人數，正式開始會議。

2) 歡迎新一屆成員及簡介本小組章則

主席歡迎新一屆的成員出席改制後的首次小組會議。

主席表示復康巴士管理委員會於早前通過修訂了小組的〈任命與權責章則〉(下簡稱“章則”)，主要改動是用戶成員的任期由以往的「一年制」改為「兩年制」(由本年4月1日至隔年3月31日)。而角色、功能和責任、定期開會次數等則沒有改變。

所有成員對新修訂〈章則〉沒意見，明白本小組是諮詢角色，復康巴士在收集了不同用戶的意見作參考後，最終有關復康巴士的事宜是由復康巴士管理委員會議決再交政府部門審批的。

如成員對〈章則〉或本會服務有任何查詢或意見，歡迎隨時與本會聯絡。

3) 簡報上一屆小組之工作

復康巴士代表簡報上屆小組主要討論的事宜：

- 3.1) 討論增加在復康巴士車上安裝行車影像記錄系統的測試車輛數目：在上屆成員的支持下，為了加強安全、保安、方便事故調查，共有10部復康巴士安裝了相關系統。且本會已制定了明確的存取及使用該系統資料的守則，以確保用戶及相關人士的資料得到保障。而目標是將來在全數復康巴士車上也安裝相關系統。

主席回應成員的查詢，現時使用的行車影像記錄系統是不包括車速的收集及顯示的。有成員希望日後復康巴士能像其他公共小巴一樣，顯示車速。

- 3.2) 討論優化復康巴士用戶登記機制：為確保適切運用復康巴士珍貴資源予有需要之行動不便人士，復康巴士已完成評估固定路線用戶的工作。未有發現不符合殘疾資格者使用服務。未來，我們會要求所有用戶必須提交有效的證明文件，才可使用復康巴士服務。
- 3.3) 檢視實施電召共乘計劃的成效：自2018年1月1日起之電召服務細組預約推行「共乘」後，2018年成功安排服務宗數較2017年增多了(其中「細組」成功宗數上升了5.6%，「大組」成功宗數則下跌了4.9%)；更多以治療為目的之「細組」人士使用復康巴士服務；「細組」治療於繁忙時間的成功宗數也增加了。未來，我們會繼續留意「共乘」的推行，在可行情況下進行一些優化措施，並會向小組報告。
- 3.4) 上屆成員曾於2018年12月9日出席了焦點小組，討論對復康巴士應用資訊科技(ICOMS)的期望。收集了大家的意見後，復康巴士已就未來ICOMS發展定下了一些方向，可見本會議下部分。

主席期望本屆成員能繼續以開放的態度來就復康巴士服務提供意見。

4) 報告及商討事項

4.1) 復康穿梭巴士及週末旅遊線服務將由另一營辦商營運

- 4.1.1) 主席報告因應政府的安排，復康穿梭巴士及週末旅遊線服務由 2019 年 6 月 1 日起轉由冠忠無障礙交通服務有限公司營運（會上向成員派發了冠忠之宣傳單張）。

屆時，用作提供穿梭巴士及週末旅遊線服務的車輛及車長會重新調派以提供固定路線及電召服務。復康巴士車數維持 164 部。

運輸署代表補充，感謝復康巴士和冠忠的合作，至今的交接工作順利。現時復康穿梭巴士及週末旅遊線服務的行程、班次、等候站位置、車款（只是車身顏色、徽號轉了冠忠）均維持不變，冠忠亦已派員到復康巴士接受培訓。且冠忠為鼓勵更多有需要人士乘搭復康巴士，將免費提供接載服務至 2019 年 9 月 30 日。其後之收費亦預期會維持現時水平。

會上成員對新營辦商的安排表達了不少意見及關注，運輸署代表同意為進一步讓大家了解新安排，會後會與冠忠商討，希望能盡快安排新營辦商作簡介會及試車。

〔會後備註：簡介會於 2019 年 5 月 27 日下午 7 時 30 分在荃灣明愛服務中心 202 室舉行，邀請了本小組成員參與。〕

- 4.1.2) 另一方面，就騰出來以提供固定路線及電召服務的運用，成員反映以下情況，希望復康巴士能趁此機會改善服務安排：

- 用者星期一至五使用固定路線往中心訓練，但車線要先接載上學及上班的用戶，用者差不多 1030 時才到中心、1500 時便登上回程返家的復康巴士。留在中心的時間短，扣除了中心大約 1200 時午飯前後準備和休息的時間，令用者失卻了在中心參與其他治療或訓練的機會。
- 就星期五預約了兩部復康巴士接送寄宿學員回家渡週末的，但據中心表示，自 2019 年 1 月起復康巴士要求更改長期電召服務時間，由原本在星期五的黃昏改到中午離開中心，否則便不能提供服務。如此，除了令一眾在中心住宿的孩子們減少了接受訓練的時間，也為需要返工而趕回家照顧子女的家長帶來極大的不便。

主席回應會後會先了解情況，再因應情況看可如何改善。

成員表示由於近年政府增加了地區日間照顧及支援的服務，但往往個別中心的車輛不足，需要復康巴士服務的輔助。主席回應本會亦正與政府商討相關政策及資源分配的安排。

4.2) 就綜合客戶服務及營運管理系統(ICOMS)之初步構思

- 4.2.1) 主席報告復康巴士經過多月來收集不同持份者的意見（包括上屆成員的參與），復康巴士就未來新系統中客戶服務方面的設計大致的構想是增設了網上（WEB）及手機應用程序（APP）的電子平台，用戶可隨時登入預約及檢查服務安排的情況，亦可減少用紙，免卻將編排了的行程表列印再傳真至復康巴士等。詳細的發展方向、措施及目的可見〔附表一〕。

4.2.2) 綜合成員提出的疑問/意見及復康巴士的回應如下：

- 1) 成員欣喜能增設電子平台，但最重要的是希望能盡早知悉是否有服務可以提供。故未來復康巴士需增加電召服務的「可提供服務供應量」的透明度，讓用戶了解如最想租用時段的供應量已滿，在其附近有沒有其他可行的時段？同時，如有短期租車的需要，亦可透過電子平台看看有沒有空檔，是否有機會能成功用車？而毋須像現時用戶必須等候編車或當值主任在用車前一兩天才致電通知有沒有車。如此，才能真正鼓勵用戶使用電子平台來預約電召服務。

主席回應在 ICOMS 的發展初期應該未必能做到「開放可行服務供應量」的資料，但這是長遠發展的目標。

- 2) 成員詢問將來「細組」共乘服務的安排會如何？是否可以不用等到用車前一個月或七天編車才知道是否可獲服務安排？

主席回應由於 ICOMS 會有電腦輔助編車系統，故期望將來電腦會每晚也進行一次編車（包括共乘夾車），因此，初步預期細組治療可在預細後 2-3 個工作天內便知結果。

- 3) 成員明白將來機構全可「自助」登記、輸入電召預約、提交行程等。查問是否仍可享以「月結」繳交車資？

主席回應將來機構在使用電召服務後，仍可享「月結」，因將來車長在完成服務後便可即時將有關的服務數據（包括車資及乘客人數等）輸入系統，因此，機構便不用像現在要等到服務月的下月中旬才收到發票，知悉車資多少，期望是可在用車後的 1-2 個工作天後便可在電召平台查閱該次服務的車資。同時，希望將來能讓用戶在電子平台查閱車資、附加費、附加費豁免申請、繳費情況，且會以「電子收據」來取代「實際印刷之收據」。

- 4) 其他意見：

- 成員明白電腦化是時代的大趨勢，但始終有些用戶及家長由於能力問題，未必能使用電子科技的，希望復康巴士能顧及此批用戶的需要。
- 對於一些弱智或弱能的用戶，家長或其照顧者才是平日與復康巴士聯絡的「用家」，故必須要容許家長或其指定照顧者（至少 2-3 人）管理用戶的帳戶。又同一位「用家」（如子），可以登記管理多於一位用戶（父及母）的帳戶。
- 就提交殘疾證明文件，涉及「符合資格」問題，除了接受醫生之證明外，也應考慮如物理治療師、職業治療師、社工等的證明。又因行動方便與否，亦與居住地區周圍環境有關，故請仔細考慮。
- 除了可在 Web, App 得悉車長及車牌資料外，也希望能用 WhatsApp 通知。特別是當有即日的車長改動時，WhatsApp 通知最方便。
- 將來「細組」共乘服務如來回程少於一小時的「如到醫院抽血」之類的預約會如何處理？可以像從前當一個預約嗎？

主席感謝成員的意見，日後會留意相關細節安排。

4.2.3) 主席各成員報告 ICOMS 的主要工作計劃時間表如下：

2019 年 7 月：發出招標文件

2019 年 9 月：正式委任中標的供應商

2019 年 10 月：供應商開始工作

2021 年 3 月：完成第一階段有關客戶服務界面的設計，屆時會預早邀請成員試用

2021 年 9 月：完成第二階段有關編車系統的設計

2022 年 6 月：完成所有部分，推出應用

5) 其他事項

因有成員詢問為何復康巴士會每兩年轉換一次固定路線服務的車長，復康巴士代表回應是為了讓車長也有機會服務不同區域的用戶，以配合整體運作及車隊管理的需要，盼能更完善服務的質素，才一直以來有此安排。

6) 下次會議日期

下次會議訂於 2019 年 9 月 16 日（星期一）晚七時半舉行。

7) 主席於晚上九時十分宣佈會議結束。



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福

附表一

2019 年 5 月 20 日用戶諮詢小組會議上簡述 未來 ICOMS 中客戶服務方面的發展方向、措施及目標（初步構想）		
事項	目標	配合未來 ICOMS 發展
1. 用戶登記及確認	➤ 確保使用服務人士合符資格 ➤ 增加運作效率	➤ 個人用戶必須先完成開戶登記 (須提交身份或殘疾證明文件), 確實符合使用資格後, 才可申請服務 ➤ 申請方法: 除書面方法外, 增加電子平台: WEB, APP
2. 機構名義用戶	➤ 增加運作效率	➤ 使用電子平台: WEB, APP
3. 申請服務方法、通知結果、通知「用車（車長及車輛）資料」	➤ 利用資訊及通訊科技, 縮短處理流程所需時間, 增加效率	➤ 客戶指定方法: WEB, APP, 電話 (視乎服務) ➤ 客戶持有帳號, 可自行透過帳號查詢
4. 繳費方式	➤ 增加以電子付款 (如 Octopus) 方式以方便乘客 ➤ 減少行政成本	➤ 除保留銀行入數、支票和 PPS 的付款方式, 增加以電子付款 (如 Octopus) 方式及網上付款方式 ➤ 改發電子收據
5. 固定路線/聯載服務繳費	➤ 預先繳付車資, 減輕車長及財務工作量 ➤ 方便乘客及早透過電子繳款平台付費	➤ 事先與客戶確定下月是否繼續使用服務, 並先收取應繳車資
6. 電召服務車資計算方式	➤ 預先確定有關行程應繳車資, 減輕車長工作量 ➤ 方便乘客及早透過電子繳款平台付費	➤ 確定有關行程應繳車資