

# 香港復康會 復康巴士

## 服務承諾

復康巴士承諾提供高質素及多元化之交通接載服務予使用一般公共交通工具具有困難的殘疾人士，藉以推動社會共融。

復康巴士建立了持續改善的管理系統，員工本著「以客為本」之精神，承諾有效善用資源，提供安全、可靠的特別交通接載服務。

以下乃復康巴士就不同服務類別訂下的服務水平承諾：

固定路線服務			
承諾服務水平			2020-21 年度 實際表現
準時接載	遲到不多於 15 分鐘	90%	99.51%
發函通知申請人確實收到申請表	由收表日起計 7 個工作天內	100%	100%
發函通知申請人申請結果	由收表日起計 1 個月內	100%	100%

聯載服務			
承諾服務水平			2020-21 年度 實際表現
準時接載	遲到不多於 15 分鐘	90%	97.76%
發函通知申請人確實收到申請表	由收表日起計 7 個工作天內	100%	100%
發函通知申請人申請結果	由收表日起計 1 個月內	100%	100%

電召服務			
承諾服務水平			2020-21 年度 實際表現
準時接載	遲到不多於 15 分鐘	90%	98.54%

車隊安全			
承諾安全水平			2020-21 年度 實際表現
交通意外	每百萬公里計的全年平均數	3	0.68

乘客滿意度			
承諾滿意水平			2020-21 年度 實際表現
投訴量	每十萬名乘客計的全年平均數	2	3.61