

# 香港复康会 复康巴士

## 服务承诺

复康巴士承诺提供高质素及多元化之交通接载服务予使用一般公共交通工具具有困难的残疾人士，藉以推动社会共融。

复康巴士建立了持续改善的管理系统，员工本着「以客为本」之精神，承诺有效善用资源，提供安全、可靠的特别交通接载服务。

以下乃复康巴士就不同服务类别订下的服务水平承诺：

固定路线服务			
承诺服务水平			2020-21 年度 实际表现
准时接载	迟到不多于 15 分钟	90%	99.51%
发函通知申请人确实收到申请表	由收表日起计 7 个工作日内	100%	100%
发函通知申请人申请结果	由收表日起计 1 个月内	100%	100%

联载服务			
承诺服务水平			2020-21 年度 实际表现
准时接载	迟到不多于 15 分钟	90%	97.76%
发函通知申请人确实收到申请表	由收表日起计 7 个工作日内	100%	100%
发函通知申请人申请结果	由收表日起计 1 个月内	100%	100%

电召服务			
承诺服务水平			2020-21 年度 实际表现
准时接载	迟到不多于 15 分钟	90%	98.54%

车队安全			
承诺安全水平			2020-21 年度 实际表现
交通意外	每百万公里计的全年平均数	3	0.68

乘客满意度			
承诺满意水平			2020-21 年度 实际表现
投诉量	每十万名乘客计的全年平均数	2	3.61