



復康巴士用戶諮詢小組
二零一九～二零二一年度
第四次會議紀錄

日期：2021年3月24日（星期三）

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）

陳妙姪女士

何志洪先生

何雋昇先生

復康巴士管理委員會代表：黃嘉玲女士 #

劉軾先生 #

復康巴士管理委員會委任成員：崔玉梅女士 #

陳肖齡女士 #

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

鄭純康先生

— 電召服務用戶

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：黃偉廉先生

— 運輸署代表

陳栩裕先生

— 運輸署代表

經 Zoom 參與實時會議

1) 會議開始

主席於晚上七時十五分宣佈出席人數達到開會之法定人數，正式開始會議。

2) 通過上次會議紀錄

會上通過 2020 年 10 月 28 日之會議紀錄。

3) 報告及討論事項

3.1) 復康巴士服務於 2020/21 年度發展 – 進度報告

3.1.1) 主席報告 2020/21 年度新車交付時間因受疫情影響而延遲 3 個月，合共 17 部車輛 (包括 12 部新增車輛及 5 部更換車輛)，已於 2021 年 2 至 3 月收妥，車隊數目由 164 部增至 176 部。當中 8 部新車已分別於 3 月 1 日及 15 日起投入固定路線服務，處理部份輪候固定路線的服務申請者。

另外，復康巴士於 2021/22 年度獲得通過購置 25 部新車 (當中包括 12 部新增車輛及 13 部更換車輛)，當所有車輛交付後，車隊數目會增至 188 部。

3.2) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 – 進度報告

3.2.1) 主席表示於上次會議已初步介紹未來綜合用戶及營運管理系統 (簡稱“ICOMS”)，現時已進行第一階段的系統開發。會上由 ICOMS 項目經理何志洪報告。

3.2.2) 簡述 ICOMS 之改善措施概覽：

- 增設用戶網頁/手機程式 (簡稱“Web/App”) 平台。客戶服務員可便捷地查閱用戶的帳戶及服務資料，預期可更快回應用戶查詢。
- 將來提供平板電腦予車長，代替現時人手記錄資料。另外，電子收費亦可減少車長現金處理工作，令車長可專注駕駛工作，提供更優質服務。
- 車上設置行車電腦，讓營運控制中心更掌握各復康巴士的實時位置，便利提高處理突發事件的效率，並在有需要時，可為涉及車輛意外事故提供一些車輛資訊。
- 管理層有更完整和準確的數據，對整個復康巴士團隊的運作更為掌握，亦減低系統故障風險，提升整體服務質素。

3.2.3) 項目發展進度：

- 去年完成系統分析及設計後，自第四季開始至今，正進行軟件開發、編程及分階段的系統測試。
- 現在大致完成了用戶帳戶資料的部分。日後新用戶可透過 Web/App 登記資料，經客戶服務部核實資料成功批核後，用戶會收到電郵確認並附有 9 個位用戶編號及一次性密碼。用戶便可於 Web/App 更改密碼及登入系統，用戶可隨時查閱及更改帳戶資料。
- 預期於 2021 年 10 月推出第一階段，屆時用戶在 Web/App 可隨時提出預約服務及查詢行程安排資料。ICOMS 是一個互動系統，例如電召服務已安排行程及車長資料後，會透過系統通知用戶，並提供連結讓用戶確認接納服務安排。至於固定路線及聯載服務用戶亦可透過系統通知個別日子不用車或取消電召服務。

- 除了帳戶資料外，用戶 Web/App 主要分七類版面：服務申請、預訂服務查詢、行程安排、過往服務紀錄、賬項查詢、特別消息及意見反映。計劃稍後會安排本小組成員試用新系統，會再通知具體時間及安排。

3.2.4) 第二階段/第三階段：提供其他客戶服務功能：

- 讓用戶透過 App 接收預報到站時間信息、增加不同種類電子收費方式、上載入數紙、查閱電子月結單收據、遞交豁免附加費申請及查閱批核結果。用戶又可在使用服務後於 Web/App 填寫滿意度調查，提供意見予本會。

3.2.5) 主席補充 ICOMS 各項服務車資計算及繳費詳情：

- 現時乘搭電召服務收費模式是乘客落車時才知悉該程收費，將來 ICOMS 會根據 Google Map 預計之行程公里、行車時間及上落時間來初步計算車資，供用戶參考。唯因現時 Google Map 未能辨別禁區，因此實際行車路線會與 Google Map 的預計行程有所調整，本會會以編車同事編的行程作為最終車資計算基準。
- 將來如於用車當日行程路面上有塞車等突發情況，車資也不會如現時般變動，只會按最終預報車資收費。而有關負責車輛及車長資料，則於用車日前四天於 Web/App 或語音系統通知。
- 將來在 ICOMS 會有固定路線及聯載服務繳費提示。系統約於月中提示現有固定路線或聯載服務用戶於月底前繳交下月車費，並可於 Web/App 上載繳費證明及獲發電子收據（包括電召服務）。

3.2.6) 新系統第一階段推出前的準備：

- 為方便本會及服務供應商安排將用戶資料及數據轉移至 ICOMS，稍後會與現有用戶確認或更新其帳戶資料。之後會為現有用戶設置主帳戶，並簡介有關讓每個主帳戶開啟最多九個子帳戶的安排。
- 新系統正式推出前，會安排簡介會，並會設有使用手冊，讓用戶可隨時於 Web/App 查閱。

3.2.7) 會上，成員對新系統之提問/意見及復康巴士的回應，綜合如下：

1) 網頁/手機程式 Web/App 介面：

- 成員查詢有關用戶因事請假而未能乘搭固定路線及聯載服務的輸入介面。
答：固定路線或聯載服務用戶可於通知個別日子不用車的介面選擇不用車的日子。介面設計以月份為單位。例如用戶希望當月有部份日子因放年假不用車，便可於月曆上選擇不用車日子；其後如用戶希望恢復用車，亦可於該介面通知恢復用車。
- 成員詢問如機構用戶租車，是否也需要透過 ICOMS 租車？如當中有乘客因病而不用車，可以透過哪個渠道通知？
答：所有機構均需於 Web/App 登記及提出服務申請。另外，當機構選定某「服務行程」後，如是多站行程，用戶便可於預約時或日後後補各上落站點的用戶名單及人數*。如機構在用車前仍有乘客名單及人數的改動，如涉及上落站點，便須盡早登入系統更新行程及乘客資料。

- * 註：鼓勵機構為所有用戶作登記，但只會規定需要向本會申請電召服務半費車資減免的用戶才必須作登記。

2) 系統之服務對象：

成員查詢如聽障及視障人士欲使用 ICOMS，本會是否有相關應用程式協助他們使用？

答：由於 ICOMS 研發之系統平台只是基礎階段，暫未有為聽障及視障人士開發適用程式。但日後如掌握聽障及視障用戶群組的需要，可以再作改善。聽障及視障人士在 ICOMS 推出後，仍可致電服務熱線，經客戶服務員處理服務，或經其照顧者於 Web/App 代為處理。

3) 用戶資料更新：

成員查詢如用戶已身故，ICOMS 是否會涵蓋所有用戶過去之資料？

答：如前述，在準備轉移資料至新系統前，我們只會將近年有使用服務，並「確認資料」的用戶資料轉移。如用戶多年前曾因短暫受傷致行動不便而暫時性使用復康巴士服務，其資料將未必會轉移至 ICOMS；若日後該人士因病或身體轉差而需使用本會服務，將來需先登記成為合資格用戶。

4) 行程獲編配之車輛型號：

成員查詢是否可於用車前知悉獲編配之車輛型號及車廂內可載輪椅之長度規限？

答：現時車隊中約有八成車輛均是 7.7 米長，其餘是 7 米長。多年前之車款之載客量上限由 5 個輪椅座位及 7 個普通座位，已增至 6 個輪椅座位及 8 個普通座位，而過往三年車款之載客量已因應輪椅乘客載客量需求增加至 7 個輪椅座位及 6 個普通座位。另外，本會只有兩三部可載 5 個輪椅座位及 15 個普通座位的車。因此，當用戶登入 ICOMS 申請服務需輸入乘客人數（分輪椅、非輪椅及陪同者）時，原則上會按系統的設定（即 5 個輪椅座位及 7 個普通座位）處理。及至編排服務時，會因應情況再調派相應合適車款。

有關車廂內可載輪椅之長度規限，主席回應需考慮車輛、輪椅及乘客重量，而承載量是以電動輪椅重量計算，因復康巴士升降台有重量上限（現時是 350 公斤），如超重會構成故障，嚴重或會造成升降台急速墜落，因此會提示用戶輪椅重量上限。另外，考慮到電動輪椅需搭配電池及其他設備，如已超過重量上限，會對運作有影響，故本會未能提供服務，用戶需考慮另外購置合乎重量上限的電動輪椅。

4) 介紹新車款

4.1) 會上由高級主任何先生講解現時復康巴士車輛概覽：

- 現時 176 部復康巴士中主要有兩款長度車款，分別是 7 米及 7.7 米。當中有 31 部是 7 米車身長度，主要是應付路面上有限制情況去行駛，其餘均是 7.7 米車款，此車款於接載輪椅及乘客數量上是較 7 米長度車款多，亦有幾種不同的座位數量，當中可接載 6 至 7 位輪椅的車款佔比例最多，以特別配合機構之輪椅乘客出行需求。

- 2020/21 年度新增 12 部車為三菱品牌，在設備上亦有新改動。本會一直與復康巴士的廠商密切溝通，主要在車長及道路使用者安全上取得平衡，並經過評估及觀察後給予廠商一些可行建議，於今年新車上新增了一系列的安全設備。

4.2) 會上播放介紹有關車上安全設備影片：

- 介紹車上安全設備包括：司機位保護屏、中門梯級發光二極體（簡稱“LED”）燈條、尾門警示燈條及閃燈、車頂俯瞰角度倒車鏡頭、車底左右照地燈及左右照地腰燈。
- 為加強復康巴士於道路上行駛、接載乘客之安全性，因此於尾門加裝燈條及閃燈，提醒其他駕駛人士，特別於晚間環境光線較暗時能提供明顯之警示訊號，加強夜間車長於倒車、周邊環境行駛上照明及指示。
- 另外，為改善車長於倒車時視野角度，復康巴士將倒車後視鏡頭置於較高位置的「升降中」燈箱牌上，令車長倒車視野及角度上更廣闊，於倒車時有助提高警覺性。

4.3) 會議結束前，成員參觀了最新款復康巴士（車牌 XE7168）。

[會後備註：會後收到 4 份小組成員交回的意見，除了有 1 份「輪椅在車廂內移動的空間(不會影響他人)」的評級為「普通」外，其他評級均為「十分好」和「好」。]

5) 其他事項

5.1) 主席報告因應 2019 冠狀病毒期間之安排。

5.1.1) 車資處理：

- 自 2020 年 1 月底之疫情發展，本會一直與運輸署緊密溝通，經運輸署同意就各類服務車資及取消附加費作出了特別之豁免安排。
- 固定路線服務使用目的為上學和訓練的用戶，於疫情嚴峻期間，可獲自動豁免月費，而工作、治療的固定路線用戶及聯載服務用戶則可按個別情況，連同證明作書面申請豁免。
- 鑑於本港疫情已較為穩定，自 2021 年 3 月起，所有固定路線及聯載服務用戶恢復需要個別提供證明作書面申請車資豁免之安排。
- 電召服務因應疫情或社會運動彈性安排豁免有關附加費，用戶需要在當月底前申請。
- 因應疫情而作出之豁免車資或附加費安排，並非永久安排，只屬酌情處理。

5.1.2) 車輛消毒工作：

- 為了讓車長安心工作、用戶安心乘搭，於疫情期間，復康巴士加強了清潔工作，去年進行了兩次消毒工作，分別是 5 月及 9 月，並獲得社會人士資助車輛進行消毒工作費用；去年年尾本會亦向運輸署申請將定期消毒工作的支出納入營運成本內，並已獲得運輸署批准。因此，今年起復康巴士車廂消毒清潔工作會以每季進行。
- 另外，為配合防疫措施，所有乘搭復康巴士的用戶於出門前及上車時必須量度體溫及配戴口罩。

5.1.3) 特別接載服務：

- 於疫情期間，提供特別中段之固定路線服務以接載學生。

5.2) 主席報告《以國際功能、殘疾和健康分類為本建立復康巴士服務之個人需求的評估系統研究》(下簡稱 ICF)：

- 政府於 2017-2018 年開始進行「香港復康計劃方案」(RPP) 檢討研究，有關報告已於去年年中已完成。當中提及有關香港會引入 ICF 作為處理殘疾人士各方面服務參考元素，而復康巴士亦成為其中一個先導項目，研究如何運用 ICF 準則釐定使用者分配服務優先次序。
- 本會經過招標程序後委託香港理工大學於 3 月下旬起進行 ICF 顧問研究報告。有關團隊因應 ICF 研究會安排與不同持份者以不同形式溝通，亦會招募殘疾人士進行測試，並將用戶之意見整合。

[會後備註：本小組成員自願參加的焦點小組已於 2021 年 5 月 26 日晚舉行。]

6) 是次為任期內最後一次會議

主席宣佈是次為 2019-2021 年度最後一次會議，因社會運動及疫情下，本屆任期的會議次數較以往少，主席代表香港復康會感謝成員過往兩年積極參與會議及提供很多意見及想法，作為改善未來服務的基礎。日後成員如對本會服務有任何意見，歡迎隨時與本會聯絡。

7) 主席於晚上八時四十分宣佈會議結束。



霍彩福

復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福