



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  
二零二一～二零二三年度  
第一次會議紀錄

日期：2021年6月9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）

陳妙姵女士

何志洪先生

袁志偉先生

復康巴士管理委員會代表：劉軾先生 #

復康巴士管理委員會委任成員：陳尚齡女士 #

復康巴士車長工會代表：莊輝明先生

復康巴士用戶：關銘鈞先生 #

— 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

滕張靄駿女士

— 固定路線服務用戶滕順家長

莫禮卿女士 #

— 聯載服務用戶潘文浩家長

勞勝聰先生 #

— 東華三院賽馬會健樂之家代表

劉鳳娥女士 #

— 新健社代表

鄭建慧女士 #

— 香港傷殘青年協會代表

陳婉芬女士 #

— 嚴重弱智人士家長協會代表

陳希隆先生 #

— 香港復康聯盟代表

袁少林先生 #

— 慧進會代表

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

缺席致歉：黃嘉玲女士

— 復康巴士管理委員會代表

崔玉梅女士

— 復康巴士管理委員會委任成員

鄧滿發先生

— 固定路線服務用戶

# 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 2021 年 3 月 24 日之會議紀錄。

## 3) 歡迎新一屆成員及簡介本小組章則

### 3.1) 主席歡迎新一屆的成員出席首次小組會議。

### 3.2) 由於會前成員已獲發本小組之《任命與權責章則》，會上主席只簡介重點：

- 1) 本小組之角色是作為復康巴士與服務使用者的溝通橋樑，讓用戶就復康巴士各類服務及發展向本會提供意見，令本會更了解服務使用者的需要。
- 2) 成員透過出席會議、參與小組活動等，可就不同議題向本會給予意見，而問責對象為復康巴士管理委員會。
- 3) 倘成員發覺就討論事項有利益衝突，需作申報。
- 4) 本小組成員的任期為兩年，由當年 4 月至兩年後的 3 月為止。本會一般會於任期屆滿前一年之 11 月至翌年 1 月間，公開招募使用復康巴士服務的用戶參與本小組。有意者須先報名，然後經復康巴士管理委員會作最終甄選及委任。
- 5) 用戶成員最多只可續任一年（即最長可獲任三年）。
- 6) 用戶成員於退任一年後，方可再次申請成為用戶成員。如用戶成員於任期內因故退任，必須以書面通知復康巴士管理委員會主席。
- 7) 本小組大約每四個月舉行一次會議。出席會議人數應不少於小組全體成員的四分之三（以開會時間首三十分鐘為限），否則會議順延日期。

會上未有成員就章則提出疑問。而主席亦於會上確認沒有成員須申報利益衝突。

## 4) 報告及討論事項

### 4.1) 復康巴士服務於 2021/22 年度發展 - 進度報告

#### 4.1.1) 於 2021/22 各類服務最新車輛數目及未來服務發展：

- 1) 主席報告上年度(2020/21)車輛數目狀況，由 2021 年 3 月起復康巴士增加了 12 部新車，車隊數目增加至 176 部。當中有 117 部車輛主要提供固定路線服務、50 部提供電召服務、餘下 9 部為後備車，用作車隊日常維修檢查時之運作替補。
- 2) 復康巴士會於固定路線服務時間以外靈活調動車輛，以提供電召服務及聯載服務；務求善用資源，為有需要人士提供復康巴士服務。
- 3) 預計在 2021/22 年度，會新增 12 部復康巴士及更換 13 部舊車。

#### 4.1.2) 會上由車務經理袁先生講解車上行車影像記錄系統：

- 1) 本會於 2016 年開始試行於車上安裝行車影像記錄系統並進行測試，現時車隊有 10 輛復康巴士裝有行車記錄儀。而安裝目的如下：
  - 加強行車安全及車輛保安，現時車上安裝之行車記錄儀共有 8 個鏡頭，主要分佈於車輛前方、後方、左右兩旁及車廂內司機席上方，可記錄車外的交通情況及車廂內大部份環境。

- 為事故事後調查而取回行車記錄資料以了解事故當時情況。
  - 有助加強司機培訓及車上乘客的安全措施。
- 2) 由於行車影像記錄系統設有錄音裝置並會攝錄車廂內外影像，因此本會就系統資料儲存及使用相關影像有定下守則，以確保系統資料存取及使用得到嚴格的保護及管理，保障用戶及相關人士的私隱。有關讀取及使用影像資料的守則如下：
- 系統內的資料均會設有儲存上限，未曾下載的影像資料會於指定日子內在資料盤中被新資料取代，不會存檔；若本會不下載相關資料，有關影像資料會於資料盤容量達到上限後便自動銷毀，本會亦不會另作存檔。
  - 影像資料保存在車廂的系統資料盤內，須特定人士使用專用鎖匙才可開啟及下載。
  - 系統會為下載的資料加密及必須使用專用的播放軟件才可開啟，即使遺失，若沒有專用播放軟件，有關資料亦不能被開啟。
  - 影像資料只可作協助事件調查之用。
  - 由本會授權員工才可提出申請及讀取影像資料，每次下載影像資料時，均須由指定職級人員批准。其指定職員才可使用專用鎖匙以開啟及下載資料，而已下載的資料將於調查工作完成後銷毀。
- 3) 由於系統會拍攝到車廂內外影像，因此車廂內外均會貼有「行車影像記錄系統正在運作中」的告示。
- 4) 成員對車上安裝行車影像記錄系統之提問/意見及復康巴士的回應，綜合如下：
- a) 錄像之保存期
- 答：視乎硬盤容量大小及車輛運行狀況，系統會於車輛行車期間記錄影像，當車輛關掉引擎一段時間後便停止錄影，故要視乎上述情況，一般約兩星期便會銷毀相關資料。主席補充由於硬盤有容量上限，因此當到達上限時最早錄影之影像便會被覆蓋，以釋放空間儲存新錄像資料。而現時本會所採用的行車影像記錄系統亦有於其他專營巴士使用。根據巴士公司的經驗，若發生任何事故，肇事人士一般會於短時間內提出查看或索取副本之要求，故保存約兩星期是合宜的。
- b) 鏡頭數量及會否啟用錄音功能？
- 答：現時復康巴士車上安裝了 8 個鏡頭，其鏡頭影像會攝錄車長駕駛及車廂內乘客的情況。車內人士的容貌會被攝影。該視像錄影系統主要用作意外及事故調查之用，現階段不會啟用系統備有之錄音功能，若日後有實際需要啟用有關功能，本會會作適時檢討。根據指引及程序，本會於車廂內外均已張貼相關告示。且本會規定特定人士才有權讀取及下載影像，以保障私隱。
- c) 有否擴大安裝行車影像記錄系統的計劃？
- 答：本會已獲得運輸署同意將於未來新車上使用標準錄像系統裝置及批准於本年度加裝行車影像記錄系統於其他車輛上。因此，本會剛已進行招標，待確認供應商後便於下半年開始於現時尚未安裝行車影像記錄系統的車輛進行安裝。連同 2021/22 年度之新增車輛，屆時全數 188 部復康巴士均會安裝行車影像記錄系統。

d) 是否由車長啟動行車影像記錄系統？

答：不是。系統會於車輛啟動引擎時便會自動啟動錄影，當車輛關掉引擎一段時間後便停止錄影。車長沒有任何按鈕控制系統，故不用擔心車長故意銷毀錄像。除非系統受到惡意破壞或故障(例如線路中斷連接)，否則在一般情況下，當車輛引擎開動時便會自動錄影。

4.1.3) 會上，成員對車款之意見/要求及復康巴士的回應，綜合如下：

1) 長陣車輛升降台底部刮底

答：本會知悉有關情況並會提醒車長留意相關路段潛在危險，以及匯報有關出現車底的升降台刮底路段情況。

2) 新車增加座位後，其輪椅空間會否因此而縮小，例如機構有用戶使用較大型之電動輪椅，會否因而影響全車未能接載 7 位輪椅乘客？

答：本會早於 2017 年已引入 7 個輪椅位車款，現時已是第四年引入 7 個輪椅位的車款。而過往 4 年均是同一生產商為本會提供新車，車闊度亦沒有太大變動。除非同時有多張大型輪椅，否則現時車款亦可如常接載。

3) 現時新車是趟門，中門腳踏伸縮腳踏板太窄，而每架車伸縮板高度不同，又希望能保留如短陣車輛，以便為如居於鄉郊的用戶提供服務。

答：主席回應趟門是新一批車輛首次引入，因沒有摺門限制下，令到車內第一級梯級可以是全級，不像以前因受摺門限制，梯級只可形成三分之二斜角梯形狀態。中門腳踏伸縮腳踏板之闊度主要配合車門之闊度，不可以比車門更闊。

為配合營運需要，本會仍會保留約 20 部短陣 7 米車輛。

4) 過往舊車可拆側邊座位放輪椅，但現見有些車款不可拆側邊座位，輪椅只集中於中間，成員擔心在疫情下輪椅與輪椅之間距離太近。另外，如有其他輪椅需要落車，排於車廂內最後之輪椅便要每次讓位，造成不方便。

答：本會記錄意見並與供應商商討可行之改善方案。

5) 希望每架車安全帶扣法方向及扶手一致

答：本會會提醒車長留意裝拆座位時安全帶之方向，應是由內向外方向扣帶。

主席感謝成員對車款之意見，在未來之車輛標書上要求，會盡量顧及用戶的需要。

## 4.2) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 - 進度報告、主要改動及措施

4.2.1) 由於是次有新的成員參與，會上項目經理何志洪報告未來綜合客戶及營運管理系統(簡稱“ICOMS”)，並概述其改善措施如下：

1) 增設網頁/手機應用程式平台(簡稱“Web/ App”)，用戶便可隨時處理服務相關事宜(包括帳戶處理及申請服務)。

2) 車長可透過平板電腦獲取工作資料及輸入工作紀錄，以代替現時人手填寫記錄方式。

3) 將增設電子收費方式，減少車長處理車資工作，讓車長專注駕駛工作。

4) 車上設置行車電腦，以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。

- 5) 管理層能獲取更完整和準確的數據，以更掌握車隊的整體營運情況，亦減低系統故障風險，務求提升整體服務質素，為客戶提供更優質服務。

#### 4.2.2) 項目發展進度：

- 1) 現時正進行第一階段主要涉及客戶服務界面的軟件開發及測試，然而此階段仍然需要人手編車：預計於 2021 年 12 月推出。
- 2) 第二階段為編車系統及車務管理、賬務的部分，強化行程編排、車輛/車長管理及賬單及結算功能：暫定 2022 年底推出。
- 3) 第三階段為車輛維修紀錄、報告分析、其他系統接口的部分：暫定於 2023 年底推出。

#### 4.2.3) ICOMS 的新措施及功能（會上向成員展示一些新系統的介面設計）：

- 1) 用戶可透過 Web/App 註冊，本會於三個工作天內批核開戶申請，並按用戶選擇的方式以電郵或郵寄方式通知用戶結果及客戶編號。而成功開戶的用戶將獲得一次性登入 Web/App 的密碼。
- 2) 用戶於 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。本會會安排小組成員試用新系統，稍後會通知具體時間及安排。
- 3) 介面支援三種語言，包括中文繁體、中文簡體及英文，會連結網頁，有各類服務介紹。
- 4) 按用戶選擇的方式透過 Web/App 或電話語音系統自動撥打及讀字功能，系統會向客戶發放不同的服務資訊及通知，例如編車後的車長及車輛資料、繳費提示等；又如因突發事故改動車長或車輛，系統會發出通知予用戶；颱風時之服務安排，系統會發出特別廣播。
- 5) 用戶可透過 Web/App 查閱有關路線收費、遞交附加費申請及查閱結果，及就服務評分、回饋服務意見及問卷調查等。

#### 4.2.4) ICOMS 推出後之「電召服務車資及附加費」的改動：

- 1) 電召服務的車資將由現時按車長計程咪錶的實際行車時間及距離並基本一小時收費更改為以最終按用戶提交之行程要求編車時之系統報價來收費，且會改為基本半小時收費，而總車資會省減不足一元的部分，以整數計算收費。
- 2) 附加費方面，會簡化收費準則及計算方法。估計現時九成附加費個案之費用維持現時的徵費甚至可減少徵收附加費。
- 3) 個人用戶被徵收附加費的情況大致不變或有所放寬。例如同一服務預約申請中涉及「繁忙時間」及「非繁忙時間」之服務，系統會按「非繁忙時間」計算附加費。
- 4) 機構用戶取消租車附加費，計算以「每服務預約」為單位，而不是以車款、租車數量或用車時段作不同徵費；而是機構預約任何車數，若涉及取消不足（於用車前一天 1600 時後才取消）附加費會劃一徵費每服務預約二百元。
- 5) 新增「系統處理之自動豁免附加費情況」。例如日後用戶不用就因受颱風影響、用戶去世等符合豁免附加費的情況而另作出豁免申請。又屆時用戶可於 Web/App 提交申請並獲悉審批結果。

4.2.5) 配合 ICOMS 需有客戶較完整的個人資料及流程改動，會優化復康巴士用戶登記機制：

- 1) 主席表示一直以來，本會信賴用戶於開立帳戶時之申報資料，尤其是電召服務用戶只是於電話內作登記便可。為準備推出 ICOMS，確保客戶帳戶紀錄的完整性，本會將於 7 月中旬後通知現有客戶更新個人資料，好讓本會將客戶之資料轉移至 ICOMS。且會要求新申請開戶人士填妥「個人註冊申請表」並提交身份證明及相關殘疾證明或行動不便證明書，於確認符合使用資格後，才可申請服務。
- 2) 又鼓勵機構為使用復康巴士服務的用戶作個人登記開戶；但只有需申請電召服務半費車資減免的個人用戶才必須作註冊。

4.2.6) 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) 現有客戶是否不需要重新輸入路線？  
答：本會會為現有固定路線及聯載服務、電召服務已申請之預約、行程資料轉移至新系統，客戶毋須自行重新輸入。
- 2) 於第二或三階段用戶可否自行查看電召服務可行服務量、限額？即當用戶原先欲租車的時限服務限額已滿，便希望能知悉哪些時段有可行之服務以便盡快自行調節租車安排。  
答：主席表示新系統基於開發時間及技術性考慮（如同時間有多人登記用車，未能即時準確反映限額），未有開發此功能。
- 3) 大組、細組、治療用車之訂車期或知悉是否有車結果會否改變？  
答：現時大組接受 12 個月及細組 3 個月內之訂車開放期在系統首階段啟用時將維持不變。但期望在系統全面應用後，在進一步掌握預訂及使用數字下，將研究將調整大、細組之訂車開放期的可能性。同時，日後大組及細組治療的預約可於訂車後之三個工作天內知悉初步是否可獲編車的結果。
- 4) 成員查詢可否透過郵寄表格方式讓用戶更新資料？視障人士又可否使用 Web/App？  
答：本會仍設有各類「表格」供未能使用 Web/App 的用戶以郵寄方式交至本會。另外，日後仍會保留客戶服務熱線的，故有需要人士（包括視障人士）仍可透過電話服務熱線來辦理服務申請等手續。
- 5) 成員查詢可否透過系統通知不用車  
答：若固定路線及聯載服務客戶不用車可透過系統通知，不用再致電本會。
- 6) 新系統正式啟用時，現時沿用服務模式是否會即時停止？  
答：當新系統正式啟用時，服務種類不會改變，只是新增了 Web/App 介面，讓用戶可不用受時間限制訂車，整體更靈活和有彈性。用戶亦可沿用電話熱線聯絡客戶服務員訂車及輸入相關資料。

## 5) 下次開會日期

下次會議訂於 2021 年 9 月 15 日（星期三）晚上七時舉行。

〔會後備註：為向成員交代最新的 ICOMS 進度，會議延期至 2021 年 10 月 20 日。〕

6) 主席於晚上九時十二分宣佈會議結束。

霍彩福



---

復康巴士用戶諮詢小組  
主席 霍彩福