



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 第三次會議紀錄

日期：2022年2月16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

呂冠超先生

袁志偉先生

復康巴士管理委員會代表：黃嘉玲女士 #

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：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：關銘鈞先生 #

— 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

滕張幗駿女士 #

— 固定路線服務用戶滕順家長

區達志先生 #

— 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

藍淑儀女士 #

— 香港肢體弱能人士家長協會有限公司代表

陳希隆先生 #

— 香港復康聯盟代表

袁少林先生 #

— 慧進會代表

列席人士：黃偉廉先生 #

— 運輸署代表

楊永豪先生 #

— 運輸署代表

缺席致歉：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

陳肖齡女士

— 復康巴士管理委員會委任成員

經 Zoom 參與實時會議



1) 會議開始

主席於晚上七時二十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 10 月 20 日之會議紀錄。

3) 報告及討論事項

3.1) 復康巴士服務於 2021/22 年度發展 - 進度報告

3.1.1) 於 2021/22 各類服務最新車輛數目：

袁志偉先生報告於 2021/22 年度獲批增加 12 部復康巴士（包括 8 台短陣，4 台長陣），而截至會議當日，供應商已交付了 8 部新車。預期供應商於 2022 年 2 月底前完成所有新車的交付，屆時復康巴士車隊總數為 188 部。計劃中會有 123 部車輛主要提供固定路線服務、56 部提供電召服務、餘下 9 部為後備替補用途。為更多有需要的客戶提供服務，在受疫情影響而固定路線服務需求減少的情況下，復康巴士會靈活調動車輛以提供電召服務及聯載服務。

3.1.2) 車隊安裝行車影像記錄系統計劃進度：

袁先生報告截至會議當日，供應商已在 164 部復康巴士上安裝行車影像記錄系統，預期將在 3 月底前完成所有安裝。本會已在網頁上公佈讀取及使用影像資料的守則，並於車上各鏡頭旁張貼了「視像錄影系統運作中」的告示。每車安裝的八個鏡頭中，只有兩個是拍攝車內情況，其餘是拍攝車外的情況。系統會於車輛啟動引擎時自動啟動錄影，當車輛關掉引擎一段時間後（約三十分鐘）便會停止錄影。

〔會後備註：供應商已於 3 月底完成所有安裝。〕

由於安裝此系統的目的是為了加強行車安全及車輛保安，已加密的資料平日是保存在車內裝置，視乎行車情況，一般約兩星期便會銷毀相關影像記錄。當有需要進行事件調查時，授權人員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。而已下載的資料必須使用專用的播放軟件才可開啟，且於調查工作完成後資料會被銷毀。本會會確保系統資料存取及使用得到嚴格的保護及管理，以保障用戶及相關人士的私隱。

3.1.3) 呂冠超先生簡介新車款外表及安全設備大致與現時車輛相同，新車上除了安裝了行車影像記錄系統，只有以下設備的變更：

- 座椅改為前一代款式，相對較舒適。扶手為閉環式設計，方便乘客借力。
- 較大的側鏡，方便車長觀察較闊的路面情況。
- 車尾 LED 燈，讓駕駛人士容易注意乘客上落，提升安全。

3.1.4) 呂先生報告於 2022/23 年度預算購買 34 台新車作更換車輛及車隊擴展之用。為了讓供應商有較多時間準備新車付運，本會已較往年提早採購流程。而最終訂車數量視政府決策及供應商可提供數量而定。

〔會後備註：政府最終確定批出購買車數為 34 台。香港復康會經審議各供應商所提供的選項後，於 2022 年 5 月初發出採購意向書向供應商採購 34 台新車，包括 15 台短陣和 19 台長陣。〕

- 3.1.5) 本會在標書上，已加入鼓勵車輛供應商提供有利殘疾人士使用車輛的無障礙設計的要求，稍後會進行投標供應商面見，如成員對車款有任何建議可以提出，以便屆時跟進。

有成員提出就未來車款的中門，若是能用趟門，讓車內第一級梯級可以是全級，而無需受摺門限制成三分二斜角梯形狀態便更好。另外，中門伸縮腳踏板亦不能太窄。相信可讓客戶在中門上落更安全。本會回應會與供應商溝通及跟進中門腳踏車及梯級的安排。

另有成員詢問本會如何釐定購買短陣、長陣車款的需求和用途。本會回應鑑於本港路面設計的限制，例如港島近山的斜度較大、鄉郊路窄或村內調頭位置不足的地方，便需使用短陣車款。另外，考慮不同服務類別的每程使用人次，例如本會有三分之二的車輛主要提供固定路線服務，每車線平均有十多位乘客，故需要以載客量較大的長陣車款行駛。本會計劃保留約 20 部車長約 7 米短陣車款以滿足服務需要。新購的短陣車款會有 5 個輪椅位加 7 個普通座位；長陣有 7 個輪椅位加 6 個普通座位。

3.2) 復康巴士員工顧客服務技巧培訓計劃 - 進度報告

呂冠超先生向成員報告由香港專業培訓中心提供之顧客服務技巧培訓之進度，截至會議當日，已向全體超過二百位車長及約 30 位寫字樓員工分別舉行了 15 場及 2 場全日訓練。尚餘 1 場供管理層參與的面授培訓將待疫情緩和後才舉行。

於每場培訓後，會收集同事對培訓課程及設計的意見。收到的意見中，超過 95% 的車長及寫字樓同事均表示「很滿意/滿意」培訓。培訓完成後，導師將編製「培訓成果檢視報告」。而後續之跟進將分為：

- 內部培訓：提取關於車長方面的培訓內容，加入新車長/現職員工之重溫課程，由復康巴士導師提供，以協助員工掌握/加強溝通技巧，以便更有效地與客戶溝通。本會亦會考慮加入上次會議中成員提議可邀請不同殘疾用戶作親身分享，盼能有效提升員工如何了解用戶需要及提升「同理心」。
- 外部培訓：考慮定期安排外部培訓，奠基優質顧客服務文化。

3.3) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

- 3.3.1) 主席報告現時團隊與服務供應商正密鑼緊鼓地進行系統測試、壓力測試、恢復測試、先導測試及各樣預備工作。而最新的項目發展進度（見附圖）。會如期於本年 8 月首先推出第一階段的「客戶服務」功能。屆時客戶便可隨時透過登入網頁及手機應用程式來處理客戶帳戶及服務申請。

- 3.3.2) 現時正處於第一階段「客戶服務」界面的工作，包括客戶註冊、服務申請、查詢服務申請的狀況、服務使用記錄等。同時，我們亦將原本在第二階段的編車、車務管理系統提

前以臨時過渡方式合併於第一階段內，期望能於 8 月份同期推出。第一階段的首輪系統測試剛於昨天完成，發現的問題會待供應商進行修改。預期於 3 月底會完成第二輪測試。構思在 2022 年 4 月份先邀請本小組成員參與系統使用簡介會及試用系統。

〔會後備註：原欲安排面對面的簡介會，唯因考慮到本港疫情的發展及防疫措施，最終為個人及機構成員分別安排在 2022 年 5 月 10 至 16 日和 5 月 17 至 23 日試用系統，而在為期七天的試用期首日上午，會於 Zoom 舉行簡介會。〕

4) 其他事項

- 4.1) 有成員在會上反映，其所乘搭的上下程固定路線服務，同一時間有兩位輪椅乘客，但不知何故車長長期未獲編配固定車輛，只能使用後備車輛。而一般後備車輛則是較舊款車款，兩張輪椅在車廂內泊位也要花較多時間及謹慎就位才行，故希望能安排固定車輛行駛固定路線服務。

復康巴士回應會作了解及跟進。

- 4.2) 成員詢問就本港近期疫情愈來愈多人確診的情況，未知復康巴士服務有沒有影響？

復康巴士回應隨著疫情的影響，政府宣佈實施連串防疫措施，包括學校停課、工場停止開放，院舍加強防疫措施，並禁止探訪及實行嚴格的隔離要求等，初步已見導致固定路線服務和聯載服務的乘客人次大減。至於電召服務方面，暫時由於未見醫管局宣佈取消覆診，故仍有客戶租車前往醫院覆診，但一些非必要的出行，如外出娛樂、小組活動如飲茶的預約，由於限聚令規定不多於兩人的限制下導致大幅取消情形。

至於對於使用復康巴士服務使用者的限制，本會會依從政府的防疫措施，至今未見政府要求使用公共交通工具乘客有任何條件或限制。本會會緊密與運輸署溝通，如政府有任何措施上的改動，本會會盡早通知客戶，希望大家同心抗疫，體諒支持。

- 4.3) 成員查詢復康巴士是否不能進入西貢白沙灣遊艇會。本會需先作了解及跟進。

〔會後備註：會後本會了解情況，過往曾有電召服務要求前往上址，但因路面斜度問題，復康巴士出入均會出現車底擦碰路面之情況，令車底之尾板升降台受損，出現安全問題。而過去前往上址之電召服務完成後，因尾板受損維修需時，亦影響到往後復康巴士之服務。基於上述安全考慮，復康巴士未能於上述地點提供服務。〕

- 4.4) 主席報告其中四位因已連續三年出任成員的用戶的任期將於 2022 年 3 月底屆滿，是次會是 21/22 年度大家最後一次出席會議。主席感謝他們過去的參與及提出寶貴的意見。

另外，本會於去年年底經刊報招募成員，並經復康巴士管理委員於 2022 年 1 月 20 日會議上依章通過委任四位新替補成員，他們的任期將為 2022 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日。他們將與留任成員一起參與下次會議。

5) 下次開會日期

下次會議訂於 2022 年 5 月 18 日（星期三）晚上七時舉行。

〔會後備註：由於 ICOMS 試用在 5 月 10 日至 23 日分個人及機構成員兩組的試用，為了總結成員試用的結果，讓大家有更多交流的機會，本會決定將會議順延一星期至 5 月 25 日晚上七時舉行。〕

- 6) 主席於晚上八時零五分宣佈會議結束。

霍彩福



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福

附圖：復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) 項目進度

