



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 第四次會議紀錄

日期：2022年5月25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

沈卓恒先生

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代表：黃嘉玲女士 #

復康巴士管理委員會委任成員：陳尚齡女士 #

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

滕張囡駿女士 # — 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

尹燕芳女士 # — 聯載服務用戶林家榮家長

區達志先生 # — 新健社代表

陳希隆先生 # — 香港復康聯盟代表

鄭金玲女士 # — 慧進會代表

梁妙婷女士 # — 路向四肢傷殘人士協會代表

李志濤先生 # — 東華三院賽馬會健樂之家代表

江昌平先生 # — 香港傷殘青年協會代表

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：黃淑雅女士 — 香港耀能協會白普理德田工場代表

經 Zoom 參與實時會議



1) 會議開始

主席於晚上七時十分宣佈出席人數達到開會之法定人數，正式開始會議。

2) 歡迎新加入成員

主席報告復康巴士管理委員於 2022 年 1 月 20 日會議上依章通過委任了四位新成員接替已任期將於 2022 年 3 月底滿之成員。新成員包括陳婉芬女士、尹燕芳女士、香港耀能協會白普理德田工場和路向四肢傷殘人士協會。他們的任期將是 2022 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日。

(註：其中陳女士於 5 月中旬通知退任；而按照本小組章則，若成員退任後，留任用戶成員人數仍有 9 人或以上，空缺將懸空至該屆任期滿為止。故截至是次會議日，共有委任用戶成員 11 名。)

期盼將來疫情緩和，可以恢復實體會議時大家再聚於藍田，一起出席本小組會議。

3) 通過上次會議紀錄

會上通過 2022 年 2 月 16 日之會議紀錄。

4) 報告及討論事項

4.1) 復康巴士服務於 2022/23 年度發展 - 進度報告

4.1.1) 各類服務之最新車輛數目：

袁志偉先生報告自 2022 年 3 月起，復康巴士共新增了 12 部車，車隊總數有 188 部車。其中 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。且復康巴士會靈活調動車輛以提供非繁忙時段的電召服務及聯載服務，務求為更多有需要的客戶提供服務。

4.1.2) 2022/23 年度新車採購：

袁先生報告在 2022/23 年度，獲政府批准，預算購買 34 台新車，包括 26 台替換退役車輛，8 台新增車輛，初步已完成採購程序，將有三間不同廠牌的車款。其中 15 台為 7 米短陣，19 台長陣。全數車輛廢氣排放標準為歐盟六型。

其中將試用兩部「側板」設計上落輪椅短陣車款，即升降台設於行人路側，冀能更方便乘客上落。而部分車輛設有安全駕駛系統，包括以下功能：

- 智能緊急煞車系統
- 車道偏離警示系統
- 電子車身穩定系統
- 斜路起步輔助系統
- 高能見度 LED 頭燈及霧燈

預期能增加駕駛上的安全提示，並為車長提供最佳的駕駛設備，更能提升行車安全。

4.2) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

- 4.2.1) 由於是次有新成員參與，沈卓恒先生簡介了 ICOMS 的主要功能：將新增網頁及手機應用程式的平台，方便客戶隨時處理復康巴士服務事宜；當客戶申請了服務，便會有服務行程的編排，再將資料發送至車長的平板電腦，便可迅速將數碼化的服務紀錄回報公司。如此，可改善了運作流程、加快客戶服務安排的訊息通知，並可望能提升資源運用及管理的效率。
- 4.2.2) 至於現時項目的發展進度，復康巴士團隊與服務供應商正進行系統軟件測試，亦已開始了部份數據轉移。於完成系統測試後，在推出第一階段「客戶服務」界面的功能前，預計在 7 月份便進行壓力測試、恢復測試和前導測試。且邀請了成員參與試用系統，在順利的情況下，新系統暫定於本年 8 月 8 日推出第一階段的「客戶服務」功能。
- 4.2.3) 雖然受疫情的影響，新系統簡介會只能經 Zoom 於網上舉行，但十分感謝各成員的支持，最終為個人及機構成員分別安排在 2022 年 5 月 10 日和 5 月 17 日開始試用新系統（至 5 月 30 日止）。會上，沈先生綜合報告了一些已收到的試用意見；連同會議上不同成員的反映，並本會回應綜合如附錄。
- 4.2.4) 主席感謝成員的參與試用，並提出的意見。唯希望能盡快讓客戶體驗隨時使用 Web/ APP 的新增服務平台、自行管理帳戶資料及各類服務申請的便捷，就成員提出的意見，本會會與開發商跟進。在不影響 8 月份推出系統的大前提下，會盡量將一些簡單或快速可修正的事項先作修改。但如要花較長時間才能處理，而可能會影響 8 月份推出時間表的事項，便要留待之後才作處理。主席感謝成員的體諒。
- 4.2.5) 主席補充於新系統正式推出時，會分階段通知現有客戶。復康巴士會將客戶的個人資料及已提出的服務申請資料先轉移至新系統內的，客戶毋須再重新輸入的。當客戶收到新系統的介紹、新客戶編號 (9 位數字) 和一次性密碼後，便可登入使用新系統。而客戶如有需要，仍然可於辦公時間內致電客戶服務熱線，本會客戶服務員仍會繼續為大家效勞的。

5) 其他事項

會上沒有其他事項提出。

6) 下次開會日期

下次會議訂於 2022 年 9 月 21 日 (星期三) 晚上七時舉行。

[會後備註：由於 ICOMS 第一階段延後推出，為了讓成員有更多使用及體驗的機會，本會決定將會議延至 10 月 12 日晚上舉行。]

7) 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

香港復康會復康巴士用戶諮詢小組_2022年5月25日會議紀錄〔附錄〕

ICOMS 項目經理沈先生在會上報告於會前已收到成員試用後的意見，綜合如下：

功能	成員之意見	復康巴士之回應
版面設計	建議網頁字體大一些、版本對比色不足	已跟開發商跟進，在不影響 8 月份推出系統的大前提下，會盡量將一些簡單或快速可修正的事項先作修改。但如要花較長時間才能處理，而可能會影響 8 月份推出時間表的事項，便要留待之後才作處理。
用戶註冊	建議於用戶提交註冊時，網頁及 APP 可以列出所有於註冊期間錯誤或遺漏的輸入	
預訂服務	建議於網頁及 APP 版面加強輸入指引及提示	
文件上載	建議註冊前，於網頁及 APP 版面列出所有須上載的文件，令用家可預先準備	

成員在會上提出的意見：

成員	意見	復康巴士之回應
香港復康聯盟 (連同會前提交的意見書)	<ul style="list-style-type: none"> ● 機構預約用車缺乏足夠時間輸入資料和使用應用程序版本出現故障情況：由於機構很多時會因舉行大型活動而需預約多部復康巴士，舉例為了舉行週年大會預約十部車。在使用 APP 申請服務，會不夠時間輸入，會出現入到第五部車時便彈 APP 的情況。 ● 預約用車未能指定目的地到達時間：服務申請時，只能輸入「頭站用車時間」，而無法輸入「到達目的地時間」，如此，才可方便機構預計用車時間要求。 ● 多車的預約，希望在申請時可簡化「分區」輸入，如 3 部九龍區、3 部香港區、4 部新界區，而毋須每部車逐一輸入的。 ● 由於機構一般會多月前先租車，後才會招募會員，故在預約時，根本沒有用車會員的資料，因此，在預約時可否不用輸入所有資料。 ● 系統有指明批量修改但沒有批量取消 ● 帳戶登入資料沒有保存紀錄 ● 帳戶登入版面輸入資料的位置不便視障人士和長者使用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 已跟開發商跟進，已作修正，建議客戶現時可更新 APP 後，便應不會出現彈 APP 問題。 ● 會與開發商研究，看看在後備提交行程時確定用車時間方面，可否容許多一些彈性處理。 ● 會與開發商研究，會先處理不會影響推出時間表的事項。
潘太	<ul style="list-style-type: none"> ● APP 多次故障，而且使用上不太方便。 ● 以申請聯載服務為例，要輸入的資料很多，而不能在同一版面處理固定路線的資料，令客戶花時間處理無需用的資料。 ● 輸入地點時很多限制，無法選擇實際的地點，例如想在沙田院舍回荃灣某屋苑，希望不是只可選「沙田區」、「荃灣區」。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 會與開發商研究，會先處理不會影響推出時間表的事項。 ● 若系統現時未有該地點，日後系統後台可以新增地點的。

成員	成意見	復康巴士之回應
潘太 (續)	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯載服務陪同者在新系統只容許輸入一人，實名是媽媽或爸爸。但實際上家長未必每次固定一人陪同。即可否即使是「一人陪同者」但可輸入兩個名，容許媽媽或爸爸陪同？ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白情況，會看看如何處理陪同者的問題。
滕太	<ul style="list-style-type: none"> ● 日後機構租多於四部車，是否可直接在 Web/ APP 申請，而毋須像現時先寫信來申請？ ● 在服務申請如往旅行時，由於一般會在接載多位成員後，如前往 A 點後會停留如一小時的時間，然後再往其他地方。但發現現時在輸入服務時無法處理中途站停留等候的時間及資料。 ● 現時假如租車，在不影響行程沒有加站，如同一家多一位乘客一同用車時，而車上有足夠座位的情況下，客戶可以聯絡本會當值主任，同意後便通知車長（如爸爸突然可同往旅行）便可以。請問日後是否也可以同樣處理？ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 是可直接在系統申請，毋須另函申請。 ● 為了善用資料，現時設計是由系統計算行程時間的。如前述，會與開發商研究，在後備提交行程時確定用車時間方面，可否容許多一些彈性處理。 ● 日後客戶可透過「編輯」服務而通知本會有關改動。但因系統仍會先作檢查，將即時是「成功編配」的服務也會轉為「待定」，但會優先處理再確實安排。
新健社	<ul style="list-style-type: none"> ● Google Play 仍未見復康巴士的 APP 可供下載 ● APP 是否會自動更新？ ● 使用 Yahoo 無法收到系統發出的電郵。但經項目團隊指導後，改用 Gmail 便可即時收到電郵。 ● 輸入資料機構要入「聯絡電話」，是否一定要輸入機構的電話？可否入私人的手提電話號碼？ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 因為仍在開發中，仍未上架。 ● 將來會按電話 APP 的設定來作更新。而在試用期間，成員則可再掃描相同之 QR code 二維碼再次下載 APP 最新版本。 ● Yahoo 無法收到系統發出的電郵問題已向開發商反映，要求跟進。 ● 聯絡電話是可以按客戶情況輸入機構電話或手提電話號碼的。