



復康巴士用戶諮詢小組
二零二一～二零二三年度
第五次會議紀錄

日期：2022年10月12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

何雋昇先生

呂冠超先生

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 #

滕張嫻駿女士

莫禮卿女士 #

尹燕芳女士 #

區達志先生 #

陳希隆先生 #

鄭建慧女士 #

梁妙婷女士 #

李志濤先生 #

袁少林先生 #

列席人士：黃偉廉先生 #

楊永豪先生 #

— 固定路線服務用戶

— 固定路線服務用戶滕順家長

— 聯載服務用戶潘文浩家長

— 聯載服務用戶林家榮家長

— 新健社代表

— 香港復康聯盟代表

— 香港傷殘青年協會代表

— 路向四肢傷殘人士協會代表

— 東華三院賽馬會健樂之家代表

— 慧進會代表

— 運輸署代表

— 運輸署代表

〔# 經 Zoom 參與實時會議〕

1) 會議開始

主席於晚上七時零九分宣佈出席人數達到開會之法定人數，正式開始會議。

主席先介紹首次出席會議之復康巴士車務部助理經理何雋昇先生。

2) 通過上次會議紀錄

會上通過 2022 年 5 月 25 日之會議紀錄。

3) 報告及討論事項

3.1) 復康巴士服務於 2022/23 年度發展 – 進度報告

3.1.1) 各類服務之最新車輛數目：

何雋昇先生報告自 2022 年 3 月起新增了 12 部車後，現時車隊總數有 188 部車。其中 119 部車輛主要提供固定路線服務、60 部提供電召服務、餘下 9 部為後備替補用途。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。

22/23 年度將購置 34 新車，其中 8 部用作新增服務，包括固定路線服務(6 部)及電召服務(2 部)，另外有 26 部新車屬替換退役車輛。預計全數新車於 2023 年 2 月底完成交付，屆時車隊總數將增至 196 部。

[會後備註：全數新車最終在 2023 年 2 月底完成交付。其中 2 條新固定路線自 3 月 1 日起提供服務。]

3.1.2) 2022/23 年度新車採購：

呂冠超先生報告在 2022/23 年度，獲政府批准購買之 34 台新車，經招標採購程序後，分別由三間車廠品牌提供，包括 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，符合環保要求。

其中有兩部新車是「車廂右後方側板」上落輪椅的短陣車款，即升降台設於行人路上，冀能更方便輪椅乘客上落，減少須佔用車路的危險。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，並為車長提供更佳的駕駛設備，更能提升行車安全。

3.1.3) 會上成員之提問及本會之回應如下：

- a) 有使用聯載服務之成員想了解復康巴士一般更換舊車輛安排及遇到機件故障下車長之應變安排，因曾經有使用車齡較高車輛發生中門腳踏故障之經驗，最終需由車長和一位

陪同者合力將腳踏推回。

主席表示聯載服務沒有指派固定車長負責，而車長一般已配對車輛，不存在只派舊車作提供聯載服務的情況。至於退役車輛的安排，每年年中本會會因應車輛性能，安排車齡 10 年以上的車輛往機電工程署檢驗，並向運輸署申請退役及更換。如獲確認批准更換新車，因採購及交付需時，最快於一年半至兩年內才可完成更換；即舊車於正式退役時車齡已達 11-12 年以上。又為確保車輛機件和性能可靠性，本會車輛每年有一次大驗及三次的定期檢查的。

當車輛出現故障，車長可按現場環境作彈性處理，包括當時車上有沒有乘客、所在位置、評估能否自行修理、要求派遣支援車輛的時間等等。假如車長擔心勉強修理及操作有可能加劇機件的損壞，令之後維修跟進更困難，車長會要求車務控制中心盡快調動車輛支援，務求盡快繼續為車上乘客完成該次接載服務。

- b) 成員留意在本年度稍後新增 8 部新車輛後，主要提供固定路線服務的車數(125 部)為提供電召服務(62 部)的一倍。想了解隨著疫情的緩和，電召服務的需求會逐漸增加，固定路線服務車輛在非繁忙時段的支援電召服務及聯載服務需求的能力。

主席表示由於近年服務受疫情影響，固定路線服務人數由之前高峰超過 1300 人跌到現時約 1200 人，加上固定路線的上學、訓練大多暫停，上班亦可在家工作等，造成使用人次也大減。而電召服務方面雖然機構客戶減少大組的活動，但整體電召服務的實際服務人次也較固定路線服務的為多；在扣除了取消服務之後，電召服務平均可獲服務安排的成功率約達九成四。至於車輛使用方面，根據過去疫情前的情況，固定路線服務車輛提供非繁忙時段服務佔整體電召服務的三成多。

3.2) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

- 3.2.1) 主席報告第一階段於 2022 年 8 月 22 日率先推出客戶介面部分功能，主要新增了網上平台 (Web)，方便「個人客戶」隨時 24 小時體驗以下功能：

- 管理主帳戶資料
- 新增子帳戶
- 申請/新增固定服務路線、聯載服務（但「編輯/改動」、「取消」仍須於辦公時間內致電復康巴士服務熱線）
- 申請/新增電召服務（但「編輯/改動」、「取消」仍須於辦公時間內致電復康巴士服務熱線）

- 3.2.2) 同時，電召服務的編排行程及通知客戶流程亦作了以下更改：

- a) 「細組（治療使用目的）」的服務申請（不論以何種方式申請）：於申請後的 5 個工作天內客戶會收到手機短訊 SMS 獲悉首次編排結果（是否「成功編配」）。
- b) 「細組（非治療使用目的）」的服務申請：維持於用車日前 1 個月編排行程，亦會收到手機短訊 SMS 知悉首次編排結果（是否「成功編配」）。

- c) 「大組」的服務申請（不論以何種方式申請）：於申請後的 5 個工作天內客戶會收到手機短訊 SMS 獲悉首次編排結果（是否「成功編配」）。
- 〔會後備註：因應實際情況，(a – c)編排行程及通知最新安排如下：
- 所有「細組（不分使用目的）」的服務申請於申請後的 5 個工作天內客戶會收到手機短訊 SMS 獲悉首次編排結果（是否「成功編配」）。
 - 所有「大組」的服務申請仍維持於預約時即時知悉編排結果，而不會有任何手機短訊 SMS 通知。〕
- d) 「細組」仍未獲成功編排的服務申請：維持於用車日前 1 個月進行，客戶會收到手機短訊 SMS 獲悉是否「成功編配」結果（包括共乘編排）。
- e) 車長及車牌的編排則會改在用車日前 4 個工作天前，即用車日為 2022 年 9 月 2 日及之後的預約，成功獲編排服務的客戶會由用車日前大約 7 個工作天改為用車日前 4 個工作天，接到客戶服務員致電告知「車長及車牌資料」（下簡稱「用車資料」）。而提交行程表之客戶，則仍以傳真方式收取資料。

3.2.3) 主席感謝個人及機構成員分別自 2022 年 5 月 10 日和 5 月 17 日至 5 月 30 日期間試用 ICOMS 帳戶及服務申請之功能，及提出寶貴實用的意見。部分簡單或快速可修正的事項已作修改，其他可能影響項目進度較大的事項，則會留待完成第一階段後才作處理。主席感謝成員的體諒。

3.2.4) 綜合會上成員之提問與意見，本會之回應如下：

- a) 成員表示縮短了通知用車資料至用車前 4 個工作天，但近日有時是在 3 天甚至兩天前才接獲通知用車資料，因聯載服務客戶須趕緊時間通知中心院舍相關資料，為成員帶來不便。又有成員表達機構舉行涉及多部車輛的活動，但改了車長卻未有通知機構，引致混亂。要求多留意。

主席回應可能因疫情影響了工作人手，抱歉延誤及引起不便。另一方面，現在雖然在用車日前 4 個工作天才通知用車資料，但聯載服務是固定的、以治療優先的細組電召服務的首輪編排結果因已提早至申請後的 5 個工作天通知，較以往在用車日前 1 個月才知悉首次編排結果提早；若客戶有需要，可自行來電查詢。成員亦理解延後編配車長及車輛至用車前 4 個工作天，是希望盡量減少乘客在編車後之改動而須重新調動運作安排的功夫及時間。主席表示待稍後 ICOMS 推出第一階段第二期的功能，便會全面以「系統通知」（分別以 Web/ App/ IVRS-語音電話系統）方式於編車後將用車資料通知客戶，亦包括於用車前一天下午將改動了的用車資料通知客戶。相信屆時情況便可改善。

- b) 成員詢問日後正式使用時，是否沿用之前試用 ICOMS 期間的 9 位數字新帳號？機構又何時可開始使用？

主席確認成員是可使用試行期間的 9 位數字帳戶登入系統，如於上次首次登入後更改了密碼而忘記了，可按「忘記密碼」處理。雖然現階段暫只供已登記了電郵地址並同意使用 Web/ App 的個人客戶使用 ICOMS 第一階段後之部分客戶介面功能，但期待於本年

度底能順利推出第一階段其他功能，屆時會預早分批通知「個人客戶」和聯絡「機構客戶」使用。

- c) 成員查詢客戶是否仍可於辦公時間內致電客戶服務熱線。

主席表示明白有部分客戶是不會使用 Web/ App 的，客戶仍可於辦公時間內致電服務熱線，本會客戶服務員仍會繼續為客戶效勞的。但長遠來說，「機構客戶」因具備條件及資源可使用 Web/ App，故服務熱線主要集中供有需要的「個人客戶」使用。

- d) 成員查詢有關電召服務申請版面中「欲租用車數」、「行程分站」的輸入過程中，當選用了來回程後之回程地點不可更改的原因。

主席表示 ICOMS 設計「來回程」是指「去程由 A 點去 B 點」，系統便自動於「回程」地點設定為「由 B 點去 A 點」。假如客戶之去程是由 A 去 B，但回程是由 B 去 C，便不能選來回程，而是「車數選 2」，即是兩個單程。

- e) 成員提議必須製作教學短片(training video)，放上 YouTube 或網頁，亦可經機構客戶轉發予其會員，好讓更多客戶及其家人可透過教學短片，更容易了解和學習使用 ICOMS。又有機構表示可約時間，開班讓其成員學習使用 ICOMS App。

主席確認本會已有教學短片之相關安排。現時客戶如就使用 ICOMS 有任何查詢，可發信息（包括文字、截圖或錄音）至專為處理 ICOMS 新系統事宜的 WhatsApp 5691-0001 號碼，專責人員會盡量於辦公時間內跟進。

- 3.2.5) 主席預告當第一階段全部功能推出，包括全面擴展至「個人」和「機構」客戶使用，除了網頁(Web)也有手機應用程式(App-Android & iOS)的平台；客戶申請了服務，也可以在 Web/ App 改動、編排及取消服務，並檢視服務紀錄；後續之服務行程編排，經系統將編排結果及車長與車牌資料發予客戶；服務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。

當將來 ICOMS 的全部三個階段完成後，客戶可隨時在 Web/ App 查詢帳戶及服務情況及紀錄，透過改善了運作流程、提升處理服務申請的效率、更快回應客戶查詢，可望能提升資源編配及運用、日常車務監控及營運管理效率。

- 4) 復康巴士服務《以國際功能、殘疾和健康分類為本（ICF）建立復康巴士服務之個人需求的評估系統研究》- 最新進度
- 4.1) 主席報告第一階段於 2022 年 3 月已完成，由於當時受第五波疫情影響，感謝多間機構的協助，才有足夠客戶參與個案研究。本會剛收到研究團隊第二期報告初稿，並已轉予政府相關部門審閱。

4.2) 現時研究正進行第三階段的工作，理大研究團隊會根據個案研究的結果，參考海外經驗、研究方向、方法及探討服務安排方案供考慮。研究工作亦包括諮詢會或公開講座的方式，將研究結果和建議整編，並收集客戶的意見。稍後會再通知小組成員有關詳情。
〔會後備註：於3月初經電郵邀請小組成員報名參與3月25日星期六下午舉行之研究諮詢會，可親身到理工大學或經 Zoom 參與。〕

4.3) 成員提出除了考慮行動不便人士本身的情況，也要一併考慮照顧者的因素，例如行動不便的智障人士需要使用手推輪椅，即使以往可以自行使用公共交通工具轉乘車往醫院覆診，隨著照顧家長年紀愈來愈大，體力下降而無法長時間推動輪椅，因而需要租用復康巴士才行；又例如患自閉症人士於使用公交時因環境的適應困難等。

主席表示明白不同殘疾人士有不同的交通需要，故強調是次研究只是一個開始，理解成員的關注，現階段見顧問團隊有考慮應用 ICF 和實際情況的平衡。

4.4) 成員期望為使諮詢會達到有效收集意見的目的，應在諮詢會前將研究結果及建議的簡介派發予成員，讓大家在開會前先了解內容，於諮詢會時便能集中表達意見，同時，亦可避免與會者因不知道報告建議而過於憂慮。

5) 其他事項

5.1) 主席解答成員的提問，確認客戶在預約時可事先要求使用「由乘客自付車資的收費隧道」（即西隧、大欖隧道、愉景灣隧道），但不可在上車後才要求車長行經使用。

5.2) 會上有成員表揚客戶服務及車務具彈性，分享近期一次外遊活動經驗，在用車日前大約4、5天申請，之後因有同學希望同往，故於用車前通知要求同站增加乘客，最終也獲得服務安排，令兩個家庭也很開心，十分感謝。

6) 下次開會日期

原訂下次會議於2023年2月8日（星期三）晚上舉行。

〔會後備註：由於新車款延期交付，為了讓成員參觀最新車款，並就車款提供意見，會議延至3月29日晚上舉行。〕

7) 主席於晚上八時五十分宣佈會議結束。

霍彩福



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福