



復康巴士用戶諮詢小組
二零二三～二零二四年度
第一次會議紀錄

日期：2023年8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

- 出席者：
- 復康巴士代表：霍彩福先生（主席）
 - 陳妙姵女士
 - 呂冠超先生
 - 黃穎麟先生
 - 復康巴士管理委員會代表：黃嘉玲女士
 - 復康巴士車長工會代表：莊輝明先生
 - 復康巴士用戶成員：
 - 尹燕芳女士
 - 鄭純康先生
 - 陳希隆先生
 - 胡雅玲女士
 - 樊悅姿女士
 - 葉灝龍先生
 - 滕張嫻駿女士
 - 譚哲華女士
 - 藍淑儀女士
 - 梁嘉軒先生
 - 一 聯載服務用戶林家榮家長
 - 一 電召服務用戶
 - 一 電召服務用戶周潔儀代表
 - 一 電召服務用戶張文鍵家長
 - 一 路向四肢傷殘人士協會代表
 - 一 路向四肢傷殘人士協會代表
 - 一 學前弱能兒童家長會代表
 - 一 嚴重弱智人士家長協會代表
 - 一 香港肢體弱能人士家長協會代表
 - 一 浸信會愛羣社會服務處
長者綜合服務(荃葵青區)代表
- 列席人士：梁映瑜女士
- 一 運輸署代表
- 抱歉缺席人士：吳云清女士
- 一 固定路線服務用戶李永康家長
- 陳臻熹先生
- 一 固定路線服務用戶張潤秋家人

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) 歡迎新成員

主席報告復康巴士管理委員於 2023 年 1 月 19 日會議上依章通過委任新一屆用戶成員；新成員 9 人，任期為兩年至 2025 年 4 月 1 日，另外兩位續任成員之任期則至 2024 年 3 月 31 日。

主席感謝各位抽空出席，為復康巴士服務提供寶貴意見。

3) 通過上次會議紀錄

主席報告上次會議紀錄已經電郵發送至上屆成員，未有收到修改意見。會上通過 2023 年 3 月 29 日之會議紀錄。

4) 報告及討論事項

4.1) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

4.1.1) 主席報告自第一階段第一期於 2022 年 8 月 22 日率先推出客戶介面部分功能，主要先為「個人」客戶新增了網上平台 (Web)，及至 2023 年 7 月 10 日再推出手機應用程式 (App-Android & iOS)，「個人」和「機構」客戶除了可隨時管理帳戶資料，並可在 ICOMS 內新增及查閱用車日自 2023 年 7 月 14 日起的各類服務資料、透過不同的系統通知獲悉服務編排、用車資料等。客戶服務熱線轉了新號碼，而舊號碼仍會使用一段時間至另行通知。

4.1.2) 主席交代在 2023 年 7 月 10 日推出初期，明白客戶需時適應，加上轉了新電話熱線系統，有新的按鍵目錄及流程，每每成功接聽客戶服務員後，需多用時間講解，引致每個來電長時間佔線，眾多客戶未能成功入線，又即使是成功留言，也要待長時間客戶服務員才能回覆。

及至 8 月 1 日凌晨時分，編車系統及車長平板顯示工作出現問題，經與供應商了解，由於系統恢復需時，加上早前已完成的編車紀錄亦被清除及系統穩定性的考慮，本會於當天下午決定即時起，暫停部分功能，並在復康巴士網頁、語音系統及 ICOMS Web/App 平台公佈「編車系統通知功能出現故障之特別安排」，暫停了所有在新系統與編排服務相關的功能（特別是電召服務，客戶只可申請或編輯 5 天後的服務；如新增 5 天內的服務仍需致電服務熱線經客戶服務員辦理。而客戶在 ICOMS「預訂服務查詢」查閱的服務狀態將不會更新，只會顯示為「待定中」直至過了用車日不論實際是否可獲服務編排，均一律轉為「不成功編配」。)

至於所有成功獲編配的電召服務，會沿用以往的方式，職員最遲於用車前四天通知客戶用車資料或將用車資料填在紙本行程表上傳真予客戶。但所有在編車後的改動，則仍需待車務部於用車前一天才聯絡可獲後補編配服務的客戶。

[會後備註：由 2023 年 10 月 3 日起，在用車日前 5 天前申請而未獲服務編排的電召服務，客戶在用車前四個工作日會收到手機短訊 SMS 通知，好讓客戶及早另作安排。]

電召服務收費方面，會繼續按 ICOMS 車資報價收費 (根據客戶提供之行程，按照電子地圖技術 Google Map 之行程公里及系統預計時間)。因此，在過渡等候系統修復期間，如涉及行程分站，客戶仍需將行程表自行輸入 ICOMS，且須一併將該行程紙電郵至 rbicoms@rehabociety.org.hk / rbroutes@rehabociety.org.hk 或 傳真至 28557106。如可獲服務編排，本會會將用車資料填在紙本行程表上傳真予客戶。

本會正努力與系統開發供應商跟進，預計當完成處理相關問題及測試成功，確保系統妥善可穩定正常操作後，本會會預早公佈 ICOMS 可恢復使用的日期及安排。

4.1.3) 主席就 8 月 1-3 日期間服務提供出現混亂，對用戶構成不便致歉，亦感謝各位用戶的包容和忍耐。

本會自 7 月 10 日後，雖然已收到不少用戶對使用系統的意見，但亦希望透過是次會議，收集成員進一步的觀察及體驗，並改善的意見。

4.1.4) 綜合會上成員之反映及意見，並本會之回應概述如下：

a) 整體及登入問題：

- 由於推出前短期通知客戶，機構收到經電郵通知信函和 PDF 檔案等系統簡介資料，亦沒有舉辦簡介會作講解 (包括系統運作、可用或不可用的功能、行程編輯等)，可讓客戶即時提出疑問，實際使用時彼此交流。加上，設計又非友善容易使用，客戶既未有足夠時間學習，再加上無法致電服務熱線聯絡客戶服務員，導致機構職員在行政上及使用系統遇上很多困難和感徬徨。
- 有個人客戶首次登入時，即使依足指示輸入正確的 9 位「客戶編號」，系統亦沒有反應。ICOMS 專責 WhatsApp 及客戶服務熱線在初期，未能即日回覆。
- 字體小、沒有色差，不便長者和視障人士使用。
- 系統通知，如有未讀通知，只有小小的「紅點」提示，令客戶擔心會錯過重要如待確認服務的通知信息。

本會明白轉用新系統初期引起客戶的不便和混亂，實在抱歉。經過約兩星期的消化，現時客戶致電服務熱線成功接聽的情況已回復正常，即或因某段時間繁忙，客戶於辦公時間內留言亦會於即日處理。本會亦陸續與租用多車的機構聯絡，經 Zoom 舉行指導及交流會。

至於版面如字體、色差、系統通知紅點的改動，則要留待第二階段才能處理。

b) 服務申請的問題：

- **ICOMS** 推出前已申請的服務，涉及資料轉移，但起點及時間均錯誤，需人手逐條重新輸入行程，花費時間。
- 行程「上車地點」和「下車地點」無法改動，令機構處理行程出現不少困難。
- 對於同日租多車、相同行程租多日、同日多程等、來回程的輸入方式，機構表示難掌握「欲租車數/車程數目」的輸入。
- 機構為 **2024** 年活動租用服務，但一般仍未能確定地點和行程分站，可是在 **ICOMS** 又無容輸入下車時間，根本不知道如何通知本會欲租用車輛預留時間。
- 希望明白處理機構租用多車，又或者有特別座位要求程序安排，例如需要使用可載 **2** 輪椅加 **10** 個普通座位的車輛。
- 系統的功能難以使用，如編輯行程表後，上傳到系統時會被系統拒絕使用，無法預訂車程。
- 聯載服務必須為「每星期兩程」的服務申請，系統設定便不應接受客戶只選了「單程」的申請，根本不應「通過提交」。浪費了客人輸入的時間及影響客戶的滿意度。

本會在復康巴士網頁內 **ICOMS** 專頁上載了多份有用文件及教學短片，可供客戶查閱：

- 1) **ICOMS** 最新進度
- 2) **ICOMS** 於 **20230710** 推行第一階段第二期的詳情安排
- 3) **ICOMS** 第一階段第二期系統推出前後比較
- 4) **ICOMS** 客戶註冊登入及帳戶管理、版面目錄簡介
- 5) **ICOMS** 電召服務申請不同行程例子及輸入欄位指引
- 6) 新互動語音系統 **IVRS** 按鍵目錄
- 7) **ICOMS** 網頁教學短片

[會後備註：聽取成員的意見，於會議翌日已在 **ICOMS** 客戶網頁或手機應用程式左上方三劃的側目錄，新增了「網頁教學短片」的連結，方便客戶便捷按入收看。]

客戶參閱了有關資料後，相信會對 **ICOMS** 有更準確的掌握，例如可善用「複製」鍵來新增相同行程的服務預約；可將特別要求精簡地標示在預約的「特別要求/備註」欄內。如客戶在使用上有困難，除了致電客戶服務熱線要求職員協助及指導外，本會亦特設了一個專為解答客戶就使用新系統 **ICOMS** 上的疑難及查詢的 **WhatsApp 5691 0001** 號碼。客戶可發文字、截圖或錄音至 **WhatsApp 5691 0001**，專職同事會盡量在星期一至五辦公時間內處理。

就系統的設計，本會會與供應商研究修改和改善的時間表，如可行，部分修改可在系統恢復時使用；但為免嚴重影響項目進度，部分需要待下一階段時才能作出修改。請成員體諒。

c) 系統通知的問題：

- 系統有時會出不同類型的電郵，如需要確認電郵、出錯電郵、如有任何更改內容電郵等等)，曾有機構於一天內收到逾二十封電郵。
- 客戶收到很多語音讀出的系統通知，有時內容很類似，但對於年長的客戶，根本聽

不明白內容，亦不知道是否重要需確認的電郵。

- 系統曾於客戶確定了信息及編定車程後，卻於早一天突然通過系統取消已訂及編配的車程；雖然期後收到本會發出「系統出錯電郵」，並即時當值車務職員跟進車程，才不致引起嚴重影響服務的情況，但系統的穩定性令人擔憂。

由於自 8 月 1 日起有關服務相關的所有系統通知已停用，日後的安排本會會與供應商商討，作出改善。

d) 服務編排結果的問題：

- 在系統內新增了服務，如個人客戶租車覆診、機構舉行活動需租用多車，希望能盡早知悉是否「接受」可獲服務。

本會回應原本 7 月 10 日起，客戶申請了「大組」和「以治療為目的細組」的服務申請可於申請後 5 天知悉首輪編車結果，在 ICOMS 內「預訂服務查詢」亦可見最新的服務狀態。若客戶有需要，亦可來電查詢。暫未獲編排服務的預約，之後若有更新編排，系統會透過以 Web/ App 或 IVRS-語音電話讀出方式通知客戶；而用車資料則在用車前 4 天通知。可是，由於現時 ICOMS 編車系統出現問題，本會已著力跟進，希望在系統修復後提供有關功能。至於現階段，客戶可於新增了服務申請後，發電郵至本會查詢結果，本會車務部會作特別處理。

e) 電召服務「行程表」的問題：

- 客戶建議可以輸出一張車程表，方便跟車同事查看跟進。
- 客戶建議可以輸入多個同事聯絡電話，以便車長聯絡不上中心可直接聯絡同事。
- 由於客戶在用車前 7 天要將行程紙輸入 ICOMS 以供編車，而即使行程有改動，客戶亦只能在用車前 5 天自行在 ICOMS 修改。之後再有改動，由於行程改動可能會影響了原先的服務安排，客戶只能待車務部在用車前 1 天才能回覆是否接受改動。客戶擔心萬一未獲接受改動，會不足夠時間另作安排。
- 還有，客戶若在用車日 5 天內的改動，亦要以電郵或傳真至本會，職員代為處理。因紙本行程和系統更新銜接需要時間，又或即日有行程改動，應如何處理？
- 機構因大型活動租用了 6 部車，如每車有 3 段行程，如有分站，機構需要輸入 18 張行程表，亦會收到很多系統通知，感到很大壓力。
- 假如行程分站眾多，未能中途暫存已輸入的資料，例如客戶輸入行程資料時，突然有要事需暫停，之後便要重新再輸入，導致重複工作，影響中心運作。

本會明白在行程表設計上仍有改進的地方，會繼續要求供應商改善。歡迎客戶有需要時發電郵或致電與客戶受務員聯絡，尋求協助和指導。

f) 電召服務車資計算的問題：

- 收費不合理地有偏差，來回程地點相同，卻有很大的收費不同（十多元、廿多元也有）。

- 機構表示由於同一月份活動租車可能涉及不同的資助，故需要分拆賬單。查詢有關手續。

本會一來會與供應商及車務部檢討設定，亦會檢視過往的使用紀錄再作調整。如客戶對收費有疑問，可向本會反映，本會會與個別客戶跟進。如涉及客戶月結租車，本會職員會盡量先檢查後再才出單。至於拆單的安排，會後會請財務部與機構聯絡。

g) 綜援人士處理電召服務車資半費減免的問題：

- 由於自 **ICOMS** 推出後，客戶可於個別服務申請中，標示「是否需要車資半費減免?」。如「是」，完成輸入後便可於初步報價及實際總車資計算扣除有關半費優惠車資，客戶毋須先付全數再申請退回金額。但有客戶表示無法輸入。

有關 **ICOMS** 後綜援人士在本會先登記，再在個別服務申請中申請的安排，可詳見〈**FEC01c_電召服務半費減免須知**〉。本會於會後會與個別客戶跟進其情況。

h) 與車長的溝通：

- 由於車長轉用平板電腦 (**tablet PC**)，熟悉路線的車長查看路線時，有時一邊查看平板電腦，容易分心，危及安全；不熟路線的車長，則需用大量時間了解路線和使用平板電腦方法，又不時與跟車職員溝通車程，嚴重延誤車程及影響駕駛安全。
- 客戶擔心若是平板電腦臨時壞了，車長又沒有紙本行程，將如何得知服務路線，會對服務有很大影響。
- 有成員表示於 7 月 24 日，其職員曾接聽原來車長電話，表示明天不是該名車長服務中心，但中心未有收到任何通知 (包括 **WhatsApp** 電話、電郵)，隨後在系統上才見到轉了車長。建議若更換車長，請盡早通知，因服務熱線或傳呼台電話要候覆，導致同事未能即時聯絡車長交代及確認隨後行程。
- 曾有多次臨時(晚上)更換車長，由於接替車長與中心跟車未能聯絡上，而車長又不熟路，造成很多延誤。

本會會加強車長使用 **ICOMS** 平板電腦的培訓，同時，車長亦必須遵守法例，為確保安全，不要在駕車時使用流動電話，或其他通訊設備。本會會再提醒車務調動的職員，如有必須的車務改動，務必通知客戶。

4.1.5) 有成員表示明白轉用新系統上必須有過渡階段，雖然有混亂，但感謝復康巴士職員的努力，盡量提供協助和快速機動調配。期望之後系統能作出改善，對彼此也有得益。

主席再次感謝成員的包容和支持。本會定必繼續努力與供應商盡快跟進項目。

4.2) 復康巴士服務《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》- 進度報告

主席報告理大研究團隊在 3 月 25 日舉行了研究諮詢會後，收集了客戶的意見，整編了

研究結果和建議，編寫報告交予本會及相關部門審閱。據本會所知，政府現階段沒有既定立場，當局會先檢討方向，再決定如何進行下一步工作。下次會議會與大家交代進展。

5) 下次開會日期

由於是次會期因應 ICOMS 的推行而延後了，本會建議本年度餘下兩次會議分別在 2023 年 11 月下旬和 2024 年 2 月下旬舉行。先擬訂於 11 月 22 日晚舉行。

〔會後備註：11 月初知悉 11 月 22 日可能會出現出席成員人數不足的情況，因此，再與成員溝通後，更改會議日期至 12 月 6 日(星期三)晚上七時舉行。〕

6) 主席於晚上九時二十分宣佈會議結束。

霍彩福



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福