



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
二零二三～二零二四年度
第二次會議紀錄

日期：2023年12月6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）

陳妙姪女士

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

劉婉媚女士

葉灝龍先生

滕張嚨駿女士

譚哲華女士

藍淑儀女士

梁嘉軒先生

— 聯載服務用戶林家榮家長

— 電召服務用戶

— 電召服務用戶周潔儀代表

— 電召服務用戶 張文鍵家長

— 路向四肢傷殘人士協會代表

— 路向四肢傷殘人士協會代表

— 學前弱能兒童家長會代表

— 嚴重弱智人士家長協會代表

— 香港肢體弱能人士家長協會代表

— 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

— 運輸署代表

抱歉缺席人士：吳云清女士

固定路線服務用戶李永康家長

陳臻熹先生

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) 通過上次會議紀錄

會上通過 2023 年 8 月 16 日之會議紀錄。

3) 報告及討論事項

3.1) 復康巴士服務於 2023/24 年度發展 - 進度報告

3.1.1) 新車款及交付情況：

車務經理黃穎麟先生報告在 2023/24 年度，獲政府批准購買 23 台新車，分別由兩家供應商提供三款型號，當中 17 台長陣、6 台 7 米短陣（以滿足一些不能讓長車行走地點的需要）。在 23 台新車中，有 8 台是新增車輛、15 台乃替換退役車輛；全數車輛廢氣排放標準為歐盟六型。又部分車輛設有安全駕駛系統，以提升行車安全。

截至會議當日，已交付了 5 台新車。一般新車輛在完成檢查及設備配置後，便會盡快投入服務。

3.1.2) 各類服務最新車輛數目：

預計全部 23 台新車在 2024 年 2 月底前交付。屆時，車隊總數將由 196 增至 204 部車。其中 126 部車輛主要提供固定路線服務（由 2023 年 12 月起分階段預計本年度內開辦 6 條新路線）、69 部提供電召服務，並餘下 9 部為應付進行例行車輛檢查及維修等之後備替補用途。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。

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) 現階段（第一階段第二期）的修復情況

主席交代背景，自 2023 年 7 月 10 日起「個人」及「機構」可經網上平台 (Web)，及手機應用程式 (App-Android & iOS) (簡作 Web/App) 隨時管理帳戶資料外，亦可在 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 (i) Web/App (會先發電郵提示) 或 (ii) 互動語音系統 (IVRS) 具文字轉語音功能(text-to-speech) 電話讀出方式 接收不同的系統通知 (如獲悉服務編排、用車資料、客戶帳戶續期通知等)。可是，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、互動語音系統之特別消息 及 ICOMS Web/ App 公佈「編車系統通知功能出現故障之特別安排」。

事故最主要影響了客戶在 ICOMS「預訂服務查詢」之服務申請狀態將不會更新，只會顯示為「待定中/ 輪候中」；電召服務客戶申請「大組」和「細組（治療）」後的五天內亦不會獲悉初步服務編排結果；涉及行程分站的電召服務，客戶仍需將行程自行輸入 ICOMS 內以計算車資，但為方便車長工作，客戶亦需將行程紙電郵或傳真至本會，

而本會會將成功編配的車長及車牌資料填在紙本行程紙上傳真或電郵予客戶。還有自 2023 年 10 月 3 日起，在用車日前五天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，好讓客戶及早另覓交通安排。

3.2.2) 主席報告現時系統繼續暫停編車相關的系統通知功能，但本會團隊與系統開發供應商商討後，截至會議當日已修改了以下項目及作出安排，希望客戶使用 Web/ App 時更方便：

- 新客開戶註冊時，已在「服務條款」首段列出所有需上載的文件，讓新用家預先準備，現如系統檢查了客戶有欄位輸入有錯漏，已修改系統會直接前往有紅框標示錯誤欄位供用戶更正
- 機構客戶亦可致電服務熱線（輸入 9 位帳戶編號後）與職員聯絡
- 解除使用 APP 申請服務時的輸入資料時限
- 優化在服務申請輸入時之「故障/ 限制」提示
- 當客戶預早申請服務時，因未能確定地點和行程分站，已容許客戶在「上車地點」和「下車地點」輸入相同地點時，分別為「大組」和「細組」預留兩小時和一小時的用車時間，待客戶之後提交正確行程表後才準確編排服務
- 取消了服務編排時的「待確認」系統通知（註：客戶如不同意服務編排，可自行再作編輯後待本會重申再作編排 或 客戶可取消該服務申請）
- 更新有關車資計算程式，以減少相同行程時的收費偏差
- 就車長平板電腦壞了未能查看服務工作及路線而可能嚴重影響服務一事，內部已作出可列印車長工作紙及行程之安排

3.2.3) 另一方面，為了讓供應商集中時間優先處理影響系統恢復運作的問題和避免嚴重影響項目進度，主席希望成員體諒，部分事項須留待第一階段恢復使用後才處理。例如：

- 優化版面設計：如字體大小、色差、系統通知紅點的顯示等，系統須符合無障礙設計要求，方便殘疾和視障人士使用
- 優化「服務條款」及註冊必須提交文件提示的版面
- 優化「服務申請」版面，加強輸入指引及提示、減省客戶輸入資料。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行程的資料，令客戶花時間處理無需用的資料，並不應容許客戶只選「單程」的聯載服務
- 改善行程表的設計、編輯行程表的安排：如設輸出、列印、暫存功能，容許將站點次序上下調動、編輯多程或單程之安排等

3.2.4) 為確保系統運作的穩定性，本會團隊與系統開發供應商自 11 月起已多次進行次系統壓力測試及功能測試，唯仍發現系統錯誤需要供應商跟進，故當完成必須測試，有信心系統能穩定操作時，本會會預早公佈 ICOMS 可恢復使用的日期及安排。

〔會後備註：本會於 2024 年 3 月 5 日(星期二) 起 恢復客戶介面及其他如發送系統通

知功能，即凡於 2023 年 3 月 9 日(星期六) 獲編配服務的客戶，在 3 月 5 日下午四時起便會收用車資料通知 (因按流程系統會於用車日前四天下午四時起發送用車資料通知)。同時，按照編車流程，客戶可在「預訂服務查詢」內查看 3 月 9 日起之最新服務申請狀態。]

3.2.5) 綜合會上成員之反映及意見，並概述本會回應如下：

	成員之反映及意見	復康巴士回應
a)	行程表輸入很繁複，而且有時編輯後是單次改動，有時是同時一次過修改多程，安排不清晰，要花很多時間檢查，大大增加了機構職員的工作量。	會在第一階段推出後處理
b)	服務申請後，有時要等好耐也未能確實系統是否已成功保存申請。	除非單次租用很多車數，否則正常情況下，系統在一分鐘內已能在「預訂服務查詢」清單內顯示新申請之車程資料簡列。建議客戶可先在「預訂服務查詢」檢查。
c)	近期曾在新增預約後收到「電召服務申請已受理通知」，請問是什麼？	承上 b 點，正因為系統曾發生嚴重延誤處理新申請服務資料事故，供應商遂安排了此受理通知。但本會亦不同意此安排，一來通知內容容易引起客戶誤會為「成功編車」，二來供應商應正視系統處理資料延誤的問題。
d)	機構租用多車多程時，現時查詢資料時，由 2023 年 7 月份用車開始顯示，又不易分辨不同車程，要逐行按入查閱，很不方便。	已要求供應商在「預訂服務查詢」清單內自動顯示「登入系統當日及後」資料及每車程的「上車時間」，稍後會要求供應商推出供客戶使用介面。
e)	客戶如欲取消多程預約，要逐一取消，浪費時間。	本會原已有「批量取消」功能要求，故已要求供應商盡快提供。
f)	由於現時要求客戶填寫「上車時間」，並設有「彈性時間/ 指定時間」的選項，但客戶對行車時間不了解，實在感到為難。要像現時可提供「到達時間」，方便編車人員安排。	系統因要預留運作的時間，故必須要有上車時間及準備行程才能進行。即使以「到達時間」推算，也必須有客戶提供之準備行程。至於客戶容許彈性時間，希望有更大可行編車空間，增加成功編車的機會。稍後會與供應商研究可行安排。

g)	以往「月結單」和「附加費繳費單」是在用車月後接續下月中旬發出的。但現在很遲才收到，影響了客戶財務結算時間。	由於在新安排下，客戶和本會也需時處理最新的行程表及改動，以更新準確車資計算。現較以往需花更多時間處理，抱歉要延遲出單。希望待系統恢復後能有所改善。
h)	在 Google 地圖內揀選地址很困難，經常未能點選真正要求之「上下車地點」。	由於 Google 地圖是不會顯示細緻如入屋邨內之地點，故客戶一來可改以輸入地址方式，再按 Google 地圖顯示最接近的位置後，填寫「上車/ 下車地點補充」。

- 3.2.6) 成員表示明白轉用新系統不論是客戶抑或員工也要適應，但感謝復康巴士職員的努力，面對系統的混亂和客戶的不滿，只有個別職員初期態度欠耐性，但整體服務很好，能為客戶提供協助和快速機動調配。

主席再次對用戶構成不便致歉，感謝各位用戶的包容和忍耐，亦明白前線員工的壓力。

3.3) 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

- 3.3.1) 主席報告理大研究團隊已提交了第三階段報告的第二稿，當中已包括曾進行了 170 多個個案評估和參考不同地區(如新加坡、台灣) 的經驗才作出建議。之後待收集政府相關部門和本會的意見，理大團隊會再進行修訂提交報告。目標是於 2024 年初再提交最後報告。

- 3.3.2) 會上有曾參加 2023 年 3 月 25 日諮詢會的成員詢問，當公佈報告後，政府及香港復康會會如何及何種程度採納及推行報告內的建議。若是仍舊依照諮詢會上的方向，成員擔心如何以 ICF 來評估所有復康巴士用戶，並為大家評分後能公平公開的讓客戶知悉每次輪候用車的次序及機會，會否出現出行目的為「娛樂」的租車與「治療」同分的情況？

- 3.3.3) 主席回應據他所知，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。政府和本會定必以審慎態度處理是次對長遠政策措施有影響的報告，會全方位與各持份者溝通，目標是希望有一個公平透明公開的機制，能更善用資源為更多有需要人士服務。下次會議會與大家交代進展。

3.4) 其他事項

- 3.4.1) 客戶及車長工會代表反映，近來客戶遲到情況嚴重，既對同行乘客不公平，亦影響之後的運作，並增加了車長與乘客間之爭拗機會。要求復康巴士向有關客戶發出提示及有需要時作嚴懲。

主席回應本會重視所有客戶的公平使用服務原則，且復康巴士《乘客守則》內已規定客戶必須預早候車。本會會通知車長多加留意，如有個別經常不合作的客戶，本會會發出警告。

- 3.4.2) 由於現時仍沿用在紙本行程紙上手寫用車資料傳真回客戶的方式，有多位機構成員表示字體不清，尤其是車長電話必須清晰，以便有需要時可準確聯絡車長。

主席回應會再次提示負責職員留意，可以較粗筆書寫用車資料，不致傳真後模糊不清，引起誤會。

- 3.4.3) 成員查詢有關前往「西貢北潭涌傷健樂園」是否需要申請「西貢郊野公園(北潭涌關閘)的許可證」問題。

本會於會後會作了解。

〔會後備註：經了解，如復康巴士須入閘至樂園內，客戶需自行於入閘當日前三個月至最遲最少三個工作天提出申請。申請者須先行致電西貢郊野公園遊客中心取得配額及登記(電話：3129 3056)，申請配額乃以先到先得方法處理，額滿即止。〕

4) 下次開會日期

由於 2024 年 2 月中旬為農曆新年假期，暫定下次會議在 2 月 28 日或 3 月 6 日舉行。

〔會後備註：會議定於 2024 年 3 月 6 日晚上在藍田舉行。〕

- 5) 主席於晚上九時十五分宣佈會議結束。



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福