



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 第三次會議紀錄

日期：2024年3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

劉婉媚女士

葉灝龍先生

滕張幗駿女士

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：陳臻熹先生

固定路線服務用戶張潤秋家人



1) 會議開始

主席於晚上七時十三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 12 月 6 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（8 台是新增車輛、15 台乃替換退役車輛），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。在會議末段已安排成員參觀兩部新交付的復康巴士。下段乃總結成員於參觀時及收回問卷的意見。

3.1.2) 新車介紹及參觀（於本中心停車場）

a) 是次安排成員參觀 豐田 Toyota (ZA3406, 長陣 7.7 米) 和 三菱 Mitsubishi (ZA976, 長陣 7.7 米)，實際車款及車廂設計跟去年大致相同。車輛廢氣排放標準為歐盟六型。簡介設計如下：

- 全部新車均安裝了高能見度 LED 頭燈及霧燈，車廂內下方亦設 LED 腳燈，方便車長在夜間扣鎖輪椅。
- 全部新車座椅為閉環式設計。扶手方便乘客借力，相對較舒適。
- 全部新車均安裝了錄影系統，有需要時，可協助事故調查，提出改善建議。
- 部分車輛設有安全駕駛系統，包括智能緊急煞車系統、車道偏離警示系統、電子車身穩定系統和斜路起步輔助系統。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。

b) 成員即場滿意車輛設計和車廂設施，即場有成員感覺豐田車廂內之燈光較暗，並覺車廂內後軸之間隔離略窄；亦有成員認為升降台末端之防傾板太斜。

〔會後備註：已作改善之措施：

- 廠方已為該批新到之豐田車輛更換較光的照明設備
- 已延長及加厚升降台的防傾板以減低斜度

〕

c) 會上亦向成員派發兩車款之「新復康巴士乘客意見調查」問卷。歡迎成員填妥及交回秘書處。

〔會後備註：收到 豐田 和 三菱 車款各 4 份問卷，意見大致如上述。對於兩車款的 9 細項評級中，除了「輪椅可在車廂內移動而不影響其他乘客」一項評級為「佳」之外，其餘評級為「十分好」和「好」。〕

d) 主席感謝大家成員對新車款的意見。復康巴士會留意市場上陸續出現的無障礙車款，包

括低地台巴士、電動車輛等，並會與政府保持溝通，研究引入其他的車款的可能性，以配合營運需要及環保政策方向。

3.1.3) 各類服務最新車輛數目：

黃穎麟先生報告隨著 23 台新車在 2024 年 1 月底前已全數交付，車隊總數增至 204 部車。其中，自 2023 年 12 月至 2 月份分階段開辦 6 條新固定路線，即有 126 部車輛主要提供固定路線服務；另有 69 部提供電召服務、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。

〔會後備註：為滿足固定路線服務用戶的需要，在 2024 年 3 月份新增了 1 條固定路線，即有 127 部車輛主要提供固定路線服務和 68 部提供電召服務。〕

3.2) 復康巴士服務於 2024/25 年度的預期發展

3.2.1) 主席報告本會於去年就 24/25 年的服務發展，向政府遞交了申請建議。包括建議：

- 購買 22 台新車：7 台是新增車輛以加強服務、15 台乃替換退役車輛
- 進行車場改善工作：繼續近兩年於不同車場進行的工程，包括更新陳舊設施和添置新設施，如更換休息室、重新鋪地劃線、安裝車牌識別系統等，以為車長提供較佳的工作及有助日常運作的環境。
- 申請可作車廠的用地（是跨年度的發展項目）：隨著車隊總數增加至超過二百部，縱使近年新增了分別在大口環沙灣徑和新近完成擴展的九龍灣大業里車場，增加了約 29 個泊車位，但同時因政府發展地區，需交回分別在薄扶林和上水天秤山的兩處約 17 個泊車位予地政總署，因此，淨增加泊車位數目實不能滿足車數的增加，故近年愈來愈多車輛需停泊在私人的停車場，對運作調動及管理也有影響。本會已向運輸署申請分階段在新界東、新界西和香港島之用地設立車廠。若獲批准完成後，除了可增加約一百個泊位外，也可提供較完善的車廠設備，有助長遠的服務發展。

3.2.2) 主席歡迎成員對 25/26 年度服務發展提出建議，所有建議約於本年 5 月中旬會向政府申請，且審批需時，希望成員明白。

會上成員未有提問及意見。

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) 現階段（第一階段第二期）的最新情況

主席報告於去年 7 月 10 日推出 ICOMS 後，於 8 月 1 日因系統出現問題而決定暫停編車及系統通知功能。感謝用戶的體諒和包容，讓我們與供應商有足夠時間處理。

主席報告於 2 月底，本會透過網頁、ICOMS 平台、IVRS 客戶服務熱線或電郵方式公佈於 2024 年 3 月 5 日(昨天) 恢復 ICOMS 第一階段第二期客戶介面及其他功能的消息。同時，向正使用固定路線用戶經車長派發最新的服務須知，及以電郵/郵寄方式派發聯

載服務最新服務須知予用戶。

3.3.2) ICOMS 第一階段第二期恢復的功能包括車務部會透過 ICOMS 編排服務，客戶可透過網頁(Web)、手機應用程式(App)-Android 版/iOS 版 及互動語音系統(IVRS) 具文字轉語音功能(text-to-speech) 電話讀出方式 接收不同類別的系統通知；車長可透過平板電腦 OBC App 接收工作行程資料及輸入營運數據實時匯入 ICOMS。而首個正式運作日為 3 月 9 日(星期六)，屆時所有編車、客戶介面及其他功能均透過 ICOMS 處理。客戶自 3 月 5 日起便可接收四天後的用車資料，並可在「預訂服務查詢」內查看 3 月 9 日及後的編車結果。

3.3.3) 主席表示選擇用車日為「星期六」的日子恢復 ICOMS 編車及系統通知的功能，原因是因為服務量會較平日的少，萬一系統有故障，影響也會較少。

假如推行情況順暢，本會便會開始與供應商就第二階段的功能（車務管理、實時的調動方便和賬務處理）開發細節進行商討，連同第三階段（車輛維修管理、報告和與其他系統接口）的部份，整個項目預計於 2025 年底完成。對於客戶而言，除了版面的優化外，第二、三階段的功能主要集中協助管理復康巴士、令資源更有效運用。例如車長使用平板輸入工作記錄，便可減省用紙並人手輸入的時間；又若能詳細掌握車輛維修數據，會對日後買車和監督維修商的表現更有幫助。

3.3.4) 就過往已收集用戶對 ICOMS 下列的改善事宜，在資源許可和避免嚴重影響項目進度的前題下，主席強調將於第一階段恢復正常使用後處理：

- 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「客戶資料」，增加多兩個「聯絡人」及「聯絡電話／電郵」欄位
- 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等
- 改善編輯或取消多程或單程之安排
- 服務申請時輸入「最遲到達時間」，以供彈性編排服務時考慮（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。）
- 特別座位要求、涉及禁區許可證預約處理
- 如「個人」客戶已登記可享電召服務車資減免，若其在「是否需要車資半費減 免?」選「是」，系統自動載入其個人客戶資料的輸入；可供客戶自行再修改。

3.3.5) 車務黃經理概述如附錄之過渡安排後，成員就近日的使用情況及收到 ICOMS 過渡性安排、服務須知文件提出疑問及意見，現連同復康巴士的回應綜合表列如下：

	成員的提問及意見反映	復康巴士的回應
a)	近月很遲才收到電召月結發票，請問 ICOMS 重啟後是否可恢復以往於用車月的下月中便可收到月結發票？	在過渡期間，由於賬務處理仍需使用舊有系統，較以往需花更多時間處理，故直至明年推出 ICOMS 第二階段賬務功能之前，客戶會於用車月後的下兩個月中旬前才會收到月結發票。
b)	用戶是否仍可繼續使用 ICOMS 專用 WhatsApp 來查詢使用 ICOMS 的技術疑難及意見嗎？	是的。此特設為協助解答用戶使用 ICOMS 的 WhatsApp 5691-0001 仍會繼續由專責人員處理。惟用戶須注意其辦公日只在星期一至五。 若用戶有需要及困難，歡迎致電服務熱線與客戶服務員聯絡，同時會盡量作出指導。如有需要，本會可與個別客戶預約時間舉行網上 Zoom 學習指導會，協助用戶適應使用 ICOMS。
c)	不懂使用電腦或手機應用程式(Web/ App) 的用戶，未來是否仍然致電客戶服務熱線由職員處理？	是的。復康巴士客戶服務部人手未有減少，新增 ICOMS 網上平台只為方便有電郵且方便使用 Web/ App 的用戶及其照顧者，可隨時自行處理服務事宜。除非是用戶「選擇」改用「網頁/手機應用程式通知」，否則，在轉移資料至 ICOMS 時，個人用戶的「接受系統通知方式」欄均預設為「電話讀出通知」的。因此，「個人客戶」包括選擇了以「網頁/手機應用程式通知」的用戶，可於辦公時間內致電服務熱線 2824-6500 由職員處理。 至於機構用戶會轉用網上平台，以騰出資源來為有需要的個人客戶提供服務，以縮短用戶等候職員接聽熱線的時間。 如涉及用車日前五天內的改動，個人及機構用戶的服務要求均須經本會職員處理。又凡涉及「今明兩天的服務」，用戶可致電 7100-0288 緊急傳呼台，車務部職員會盡快回覆。
d)	客戶表示前天曾在晚上 9 時後接到復康巴士之電話，擔心為電話騙案。	為免打擾客戶休息，已設定系統撥打之電話讀出通知的時間為「朝九晚九」。唯個別突發涉及翌日早上的臨時車務調動，車務部職員有可能在晚上九時後致電客戶的。復康巴士打出電話的來電顯示號碼為 2824 6500/ 2824 6501/ 3143 8154，建議客戶將號碼加入於電話聯絡人。
e)	舉辦活動租多車，需要盡早知道編車結果，可怎辦？	於 ICOMS 恢復編車初期，仍需時適應，正努力安排以達至「大組」及「細組治療」電召服務申請後的五天內進行初次編車通知結果。過渡期間用戶可於申請服務後，發電郵至 rbroutes@rehabociety.org.hk 來查詢結果。

	成員的提問及意見反映	復康巴士的回應
f)	電召服務如果用車前四天未獲編車，會否有通知？	用戶會收到手機短訊 SMS 通知「暫未獲編配服務」的通知，以使用戶預早另覓其他替代交通安排。而因應有已獲服務的用戶退出及改動，車務部會繼續調動安排，在用車前四天內可獲服務安排，車務部職員會以電話聯絡用戶，確認申請成功，並提供用車資料及車資。
g)	有機構一年只為舉辦兩三次需租多車有行程的活動，因現時行程輸入方式複雜又不方便使用，且要自行編排分站行車次序，一來不懂車線編排，二來花長時間學習了，下次隔長時間會忘記的，三來或因職員變動而下次要重新學習。請問在行程表仍未改善前，可否沿用提交紙本或 Word/ Excel 檔的方式，由復康巴士職員代為輸入處理？	本會明白現時行程表的設計有待改善，但為了公平統一處理，仍要維持「行程表」由客戶自行輸入。 但客戶若在輸入行程表上有困難，歡迎致電服務熱線與職員聯絡，尋求指導。另外，用戶亦收看有關教學短片。 至於車線的編排，用戶可事先將已有分站資料（留空次序及時間）的 Word/ Excel 檔電郵至 rbroutes@rehabociety.org.hk，待本會車務部同事建議行車路線後，用戶才正式在 ICOMS 內輸入行程表。
h)	機構租用有行程的多車，由於用車資料亦只會通知租車機構，遇上即日或用車前一天的車長改動，機構便要很匆忙地再轉告受影響的乘客。其實在 ICOMS 內行程表已輸入了個別乘客的聯絡電話，唔明白為何不是直接聯絡乘客？	在系統設計上，如用車日前一天 1600 時前的改動，系統會於用車日 1600 時經 (Email) Web/App / IVRS-TTS 「通知更改車長及車牌資料」至該預約的「接收系統通知人」。但期後之改動，「接收系統通知人」會即時收到系統發出 (Email) Web/App 通知，而本會車務職員會以電話聯絡「用車當天聯絡人」。若機構租多車，每車的「接收系統通知人」及「用車當天聯絡人」也可不同。 至於行程表內的乘客聯絡電話，主要用途是當未來階段復康巴士有預報到站功能時，系統便會向「已登記為復康巴士客戶的乘客」發出預報到站時間，方便乘客候車或接家屬接回乘客。 會上有其他成員分享經驗，如租用復康巴士，便會為每車乘客開設獨立 WhatsApp 群組，方便同一時間發放最新消息予個別車線的乘客們。
i)	電召申請相同上下車地點及行程，但會出現不同的車資計算問題。	收到個別用戶的類似車資計算的問題，本會仍繼續與供應商跟進中。
j)	有使用固定路線服務上下程的用戶表示，每天均收到「兩個」系統發出的「用車資料通知」電郵，因固定路	本會會與系統供應商研究改善。

	線有固定服務車長，故每天的資料內容相同，認為實無必要「濫發垃圾郵件」，對用戶造成困擾。要求停止發出通知，只需當轉車長時發出「通知更改車長及車牌資料」便可。	
k)	固定路線服務的用戶，以往若當天起來感身體不適，可直接通知車長。請問日後是如何處理？	固定路線/ 聯載服務的用戶，於用車當日若不用車或有改動，須盡早聯絡負責車長。 如用戶在用車日前一天之 23:59 前已知道毋須用車，用戶可於 Web/App 或致電服務熱線（按語音指示）自行辦理在 ICOMS 辦理個別日子暫停乘搭。 溫馨提示用戶如已知放年假等，可事先在 ICOMS 辦理「暫停乘搭」，但期後如欲「恢復乘搭」，若是當月之恢復乘搭則必須致電客戶服務熱線經本會職員辦理。
l)	客戶近日因收到 ICOMS 重啟通知之服務須知後，見有以下條文： 固定路線/ 聯載服務：第 9.1 e 條「用戶若需要暫停使用或已停用服務三個月或以上，將自動當作退出服務。…」 聯載服務：第 11 條「如聯載路線超過三個月的服務人數（不計免費陪同者）少於 4 人，本會有權終止該聯載服務路線。	有關條文並非因 ICOMS 而新增的，乃是一直已有的安排，目的是為了資源的善用，亦不想根本不用車的乘客浪費金錢。 不過以往因為要靠車長每月報回乘客的乘車情況，故事後才能處理。但日後如有 ICOMS，車長是透過平板報回即日乘搭情況，將可加快與用戶了解其情況。 至於聯載服務的編排，本會會不時檢查有沒有輪候申請可加入，亦會與相關中心院宿溝通，看看有沒有合適的乘客安排。 至於成員擔心會被強制取消車線而沒有服務，而希望放寬有關要求，本會則需與運輸署商討。

3.4) 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

3.4.1) 主席報告理大研究團隊仍在整理最後修訂報告，轉述勞福局官員的說法，現階段政府沒有既定的立場，對於報告內的建議必定會與持份者溝通，就落實任何措施前會讓持份者有機會提問及發表意見。

3.4.2) 成員重申因為會涉及未來復康巴士用戶的整體利益，要求政府及復康會能公開報告內容，希望有一個公平透明公開的機制，作充分的諮詢及交流。

主席承諾定必向政府表達，相信當報告有了定稿，亦會有「摘要」交代報告內容。下次會議會與大家交代進展。

- 4) 是次乃 2023~2024 年度末次會議，感謝諸位成員的參與及寶貴意見。

由於部分成員任期已滿，本會去年 12 月已按機制完成公開招募和委任 2024~2026 年度成員的工作。根據小組章則「本小組大約每四個月舉行會議」一次。暫定下屆首次會議於 2024 年 5、6 月間以實體方式舉行。

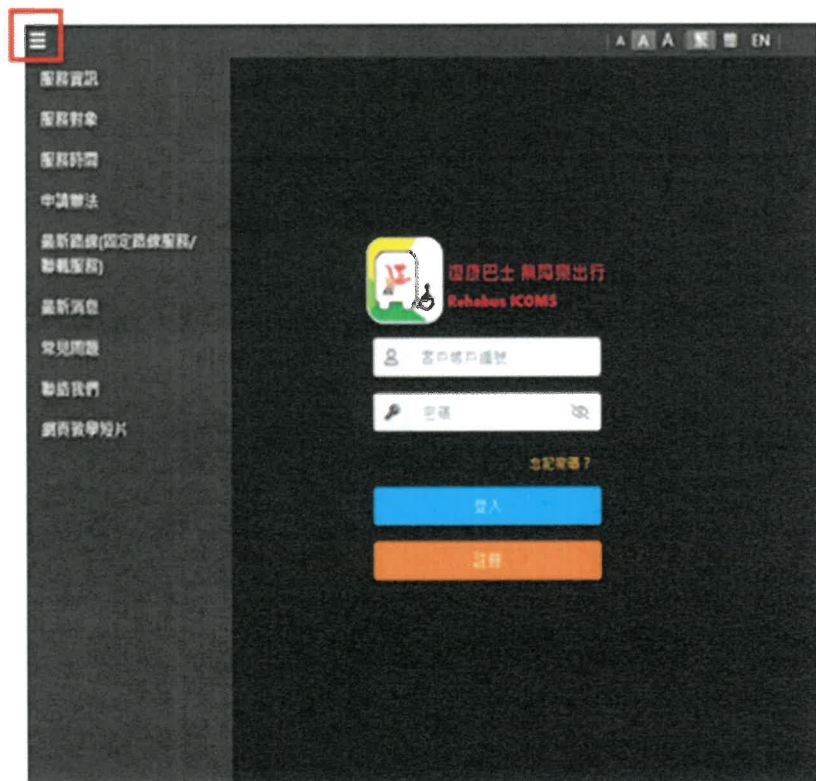
〔會後備註：因應審計處於 2024 年 5 月 24 日公佈了就復康巴士服務的提供和監察的報告，為收集用戶對相關事宜的意見，下次會議由原訂 5 月 28 日延至 2024 年 6 月 26 日舉行。〕

- 5) 主席於晚上九時十分宣佈會議結束。

霍彩福



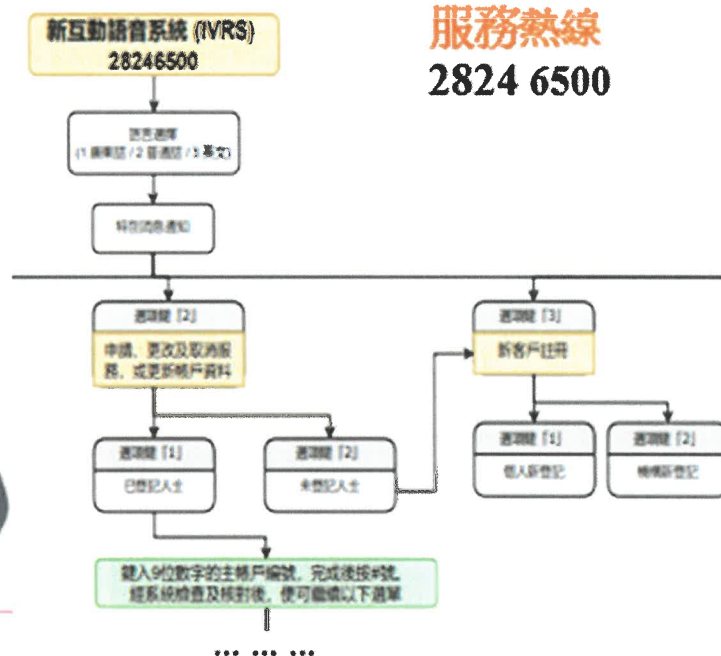
復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福



<https://icoms.hksr.org.hk/RB/cust/index>
連結至復康巴士網頁

香港復康會復康巴士_202403

聯絡我們



服務熱線
2824 6500



緊急支援傳呼台
7100-0288

只處理涉及今明兩天的服務。
須留下客戶姓名、聯絡電話及
清晰信息, 車務當值職員會按
優次盡快回覆。



WhatsApp我們

若使用Web/App 有疑難,
可發信息 (包括文字、截圖
或錄音) 至特設 ICOMS專
用WhatsApp 5691-0001。



復康巴士 無障樂出行
Rehabus ICOMS

用車日為2024年3月9日或以後服務的過渡性安排

固定路線/ 聯載服務 重要提示 1

- 新服務申請 Web/ App/ 郵寄：如申請人欲開始使用下月之服務，最遲於當月7日或之前交齊申請表及證明文件。
- 編輯(改動)、取消輪候、退出服務，可在Web/ App/ 致電服務熱線 處理
- 若須更改服務要求，例如更改上落車地點、更改時間或想加入、因身體轉變欲增加或減少「陪同者」人數，必須重新申請。
- 無法處理個別日子的特別要求 (如更改上落車地點)





復康巴士 無障樂出行

Rehabus ICOMS

用車日為2024年3月9日或以後服務的過渡性安排

固定路線/ 聯載服務 重要提示 2

已有固定車長，
不打擾你啦！

➤ 系統通知

- | | | |
|----------------------------|--------------|----------------------------------|
| 1) 用車資料 (D-4, 1600) | : Web/ App ✓ | 固定路線 IVRS-TTS ✕
聯載 IVRS-TTS ✓ |
| 2) 通知更改車長及車牌資料 (D-1, 1600) | : Web/ App ✓ | IVRS-TTS ✓ |
| 3) 用車日前一天1600時後及即日之突發改動 | : Web/ App ✓ | + 職員直接致電通知 |
| 4) 繳交車費月費之通知 (每月15日) | : Web/ App ✓ | IVRS-TTS ✓ |

➤ 個別日子「暫停乘搭」(Web/ App / IVRS : 用車日前一天的23:59) 及
「恢復乘搭」(Web/ App : 用車當月後已暫停乘搭的日子)

➤ 客戶於用車當日(D)若不需用车或有改動，請盡早聯絡負責車長。

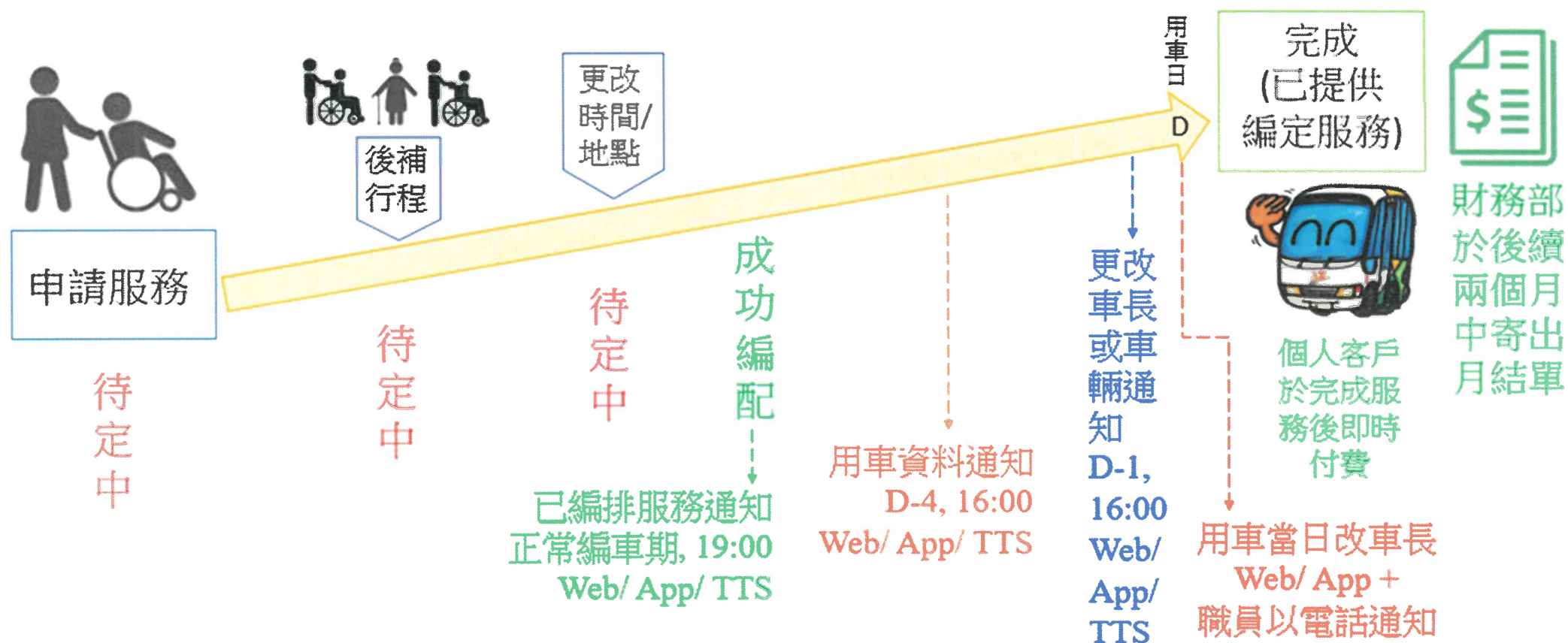


復康巴士 無障樂出行

Rehabus ICOMS

用車日為2024年3月9日或以後服務的過渡性安排

電召服務 流程概述 1



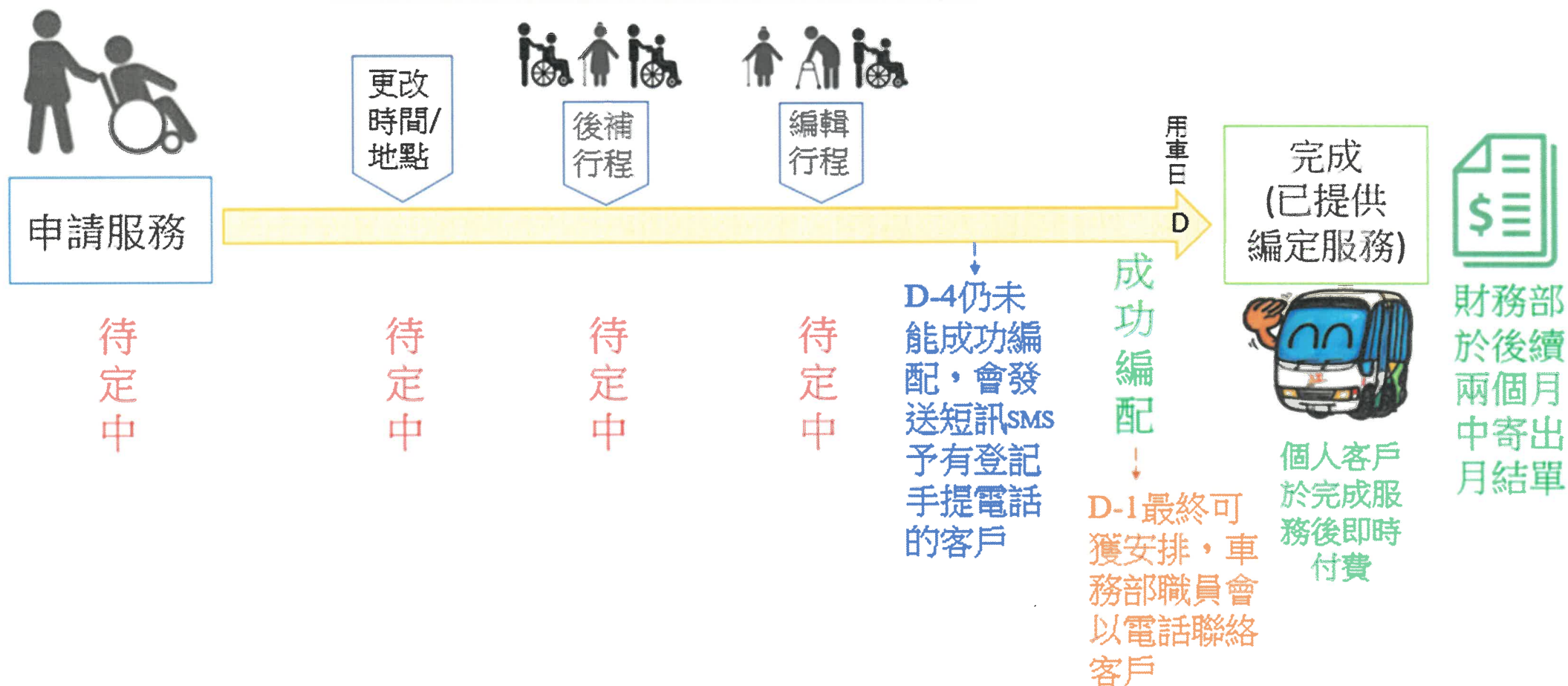


復康巴士 無障樂出行

Rehabus ICOMS

用車日為2024年3月9日或以後服務的過渡性安排

電召服務 流程概述 2



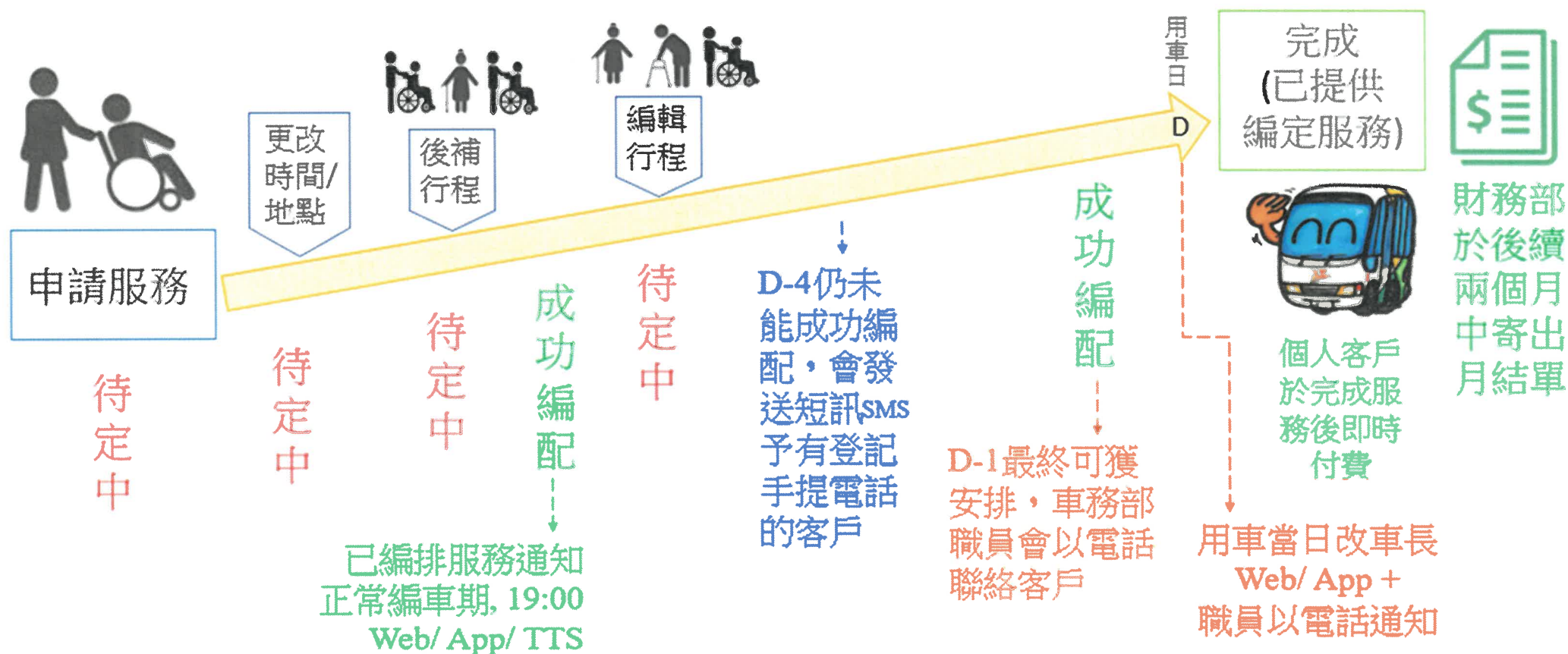


復康巴士 無障樂出行

Rehabus ICOMS

用車日為2024年3月9日或以後服務的過渡性安排

電召服務 流程概述 3





復康巴士 無障樂出行

Rehabus ICOMS

用車日為2024年3月9日或以後服務的過渡性安排

電召服務 流程概述 4

