



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
二零二四～二零二五年度
第三次會議紀錄

日期：2025 年 3 月 26 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、杜美琪女士、黃穎麟先生

復康巴士管理委員會代表：張健輝先生

復康巴士車長工會代表：李文偉先生

復康巴士用戶成員：陳臻熹先生 — 固定路線服務用戶張潤秋家人
陳希隆先生 — 電召服務用戶周潔儀代表
鄭純康先生 — 電召服務用戶
胡雅玲女士 — 電召服務用戶張文鍵家長
滕張輞駿女士 — 學前弱能兒童家長會代表
譚哲華女士 — 嚴重弱智人士家長協會代表
李遠大先生、周達禧先生、周昭雯女士 — 路向四肢傷殘人士協會代表
區達志先生、王嘉慧女士 — 新健社代表
黃惠筠女士、布君澤先生 — 香港肌健協會代表
梁嘉軒先生 — 浸信會愛羣社會服務處
長者綜合服務(荃葵青區)代表

列席者： 梁映瑜女士 — 運輸署代表
莫關雁卿女士 — 復康巴士管理委員會委員

抱歉缺席者： 黃嘉玲女士 — 復康巴士管理委員會代表
藍淑儀女士 — 香港肢體弱能人士家長協會代表
李靜雯女士 — 香港基督教服務處培愛學校宿舍部代表

1) 會議開始

主席於晚上七時零七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

主席表示記會前發出之會議紀錄初稿，只收到運輸署就個別字眼的修改。

會上通過 2025 年 3 月 26 日之會議紀錄。

註：獲確認通過的會議紀錄稍後會上載至復康巴士網頁「用戶諮詢小組」內供公眾人士查閱本小組最近三年內的會議紀錄。

3) 報告及討論事項

3.1) 復康巴士服務於 2024/25 年度發展 - 進度報告

3.1.1) 添購新車輛（新增和更換）：

車務經理黃穎麟先生報告在 2024/25 年度，獲政府批准購買 22 台長陣新車（7 台是新增車輛、15 台乃替換退役車輛），分別由豐田和三菱兩家供應商提供。新車於 2025 年 2 月 13 日悉數完成交付；車隊總車數現有 211 部。所有新購車輛廢氣排放標準為歐盟六型，亦安裝了 360°鳥瞰功能全景閉路電視系統，減少車長駕駛時之盲點，讓行車更安全。

3.1.2) 各類服務最新車輛數目：

黃經理報告現有 127 部車輛主要提供固定路線服務；另有 68 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，至於 7 部新車的主要服務用途會視乎實際需求而增加固定路線或電召服務。本會會靈活調動用作固定路線服務的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用戶提供服務。

3.1.3) 其他發展項目：

安全、質量及持續發展經理呂冠超先生報告在 2024/25 年度的其他項目發展：

- a) 巴士車廠：隨著車數每年的增加，現時已有 211 部巴士，泊車位置需求十分緊張。會透過運輸署的協助，繼續尋找合適的車廠用地，期望長遠能發展可供停泊復康巴士和在內進行日常維修的車廠。
- b) 車場改善工程：在政府的支持下，大部分復康巴士可停泊在以短期租約形式借用的政府用地，而其中一些場地沒有任何設施的。為了讓車長安全出入，過去一年已分別在屯門和九龍灣兩個車場進行了改善工程，包括改善電燈照明、安裝車牌識別系統、閉路電視和重畫泊車線等。
- c) 電動復康巴士：為配合政府 2021 年公布的《香港電動車普及化路線圖》，目標是在 2050 年前達致「車輛零排放」，以改善本港路邊空氣質素；當中在 2035 年或以前停止新登記燃油私家車。在運輸署支持下，復康巴士會進行新能源車款測試計劃，望能透過為期兩年的試用，測試不同類型車款的性能及可靠性、電池的耐用性等，作為未來採購車輛的參考。本會已完成招標工作，選用兩款不同的低地台設計的電

動復康巴士，預計於 2026 年第一季新車抵港。

- d) 員工培訓：本會致力為用戶提供「以客為本」的服務，已連續三年為所有員工提供「客戶服務培訓」，由專業導師向車長及後台支援的寫字樓員工講解客戶服務技巧、正向態度訓練，分享日常工作中一些突發情況的處理技巧及態度。在 2025/26 年度第四季亦將進行第四次的培訓。

3.1.4) 成員在會上就車輛提出之查詢及意見：

- a) 成員查詢有關試用「升降台在車左側車款」的情況。

主席表示復康巴士於 2023 年 2 月底購入兩部 ISUZU 短陣車款，試行了兩年獲得實際操作層面的經驗。原則上輪椅乘客在車側升降台直接由行人路上落，確實對乘客和車長比較在車尾上落方便和安全些。可是，香港不少路旁有欄杆，行人路面狹窄及人多，當車側升降台降下時便佔用了大部分行人路，而輪椅從行人路進出升降台亦會遇到困難，且對其他行人造成不便。因此，近兩年本會已擱置採購此車款。

主席表示長遠目標是希望有車款像低地台巴士般，車長便捷開啟斜板至行人路後，輪椅乘客便可自行進出車廂。同時，亦希望車廂內有足夠擺放輪椅的空間，以切合復康巴士尤其是機構用戶的需要。

本會曾與現時主要兩間車輛供應商及市場上其他生產車輛的廠商溝通，得悉由於本港用的復康巴士車款並非生產商的主流產品，而且研發過程耗時，故供應商暫未有發展新車款的計劃。而為配合政府的環保政策，長遠相信是以研發合適的低地台設計的新能源無障礙巴士為目標。

- b) 成員表示若短期內不會轉用在車側升降台復康巴士，要求在每部復康巴士車上添置手攜式斜板，方便輪椅乘客由行人路至馬路進出升降台。

主席表示可作可行性研究。

- c) 成員反映其電動輪椅的前輪較細小，由於升降台的防傾板寬度問題，當電動輪椅乘客從車廂面向街外離開升降板時，出現輪椅乘客向前仆的險象。成員建議復康巴士除了改善此車款防傾板設計外，車長可留意此類前輪較小的輪椅乘客應以倒後背向街外被拉離升降台的方式會較安全。

主席回應會提醒車長，並會再檢視相關操作指引及加強培訓。

- d) 成員詢問在車長招聘時，會否考慮女性及會否考問申請人的「同理心」？因為曾有成員被車長不禮貌指責。

主席回應本會在招聘車長是不論性別的，事實上，現時本會有兩位在職女車長。可能因為復康巴士車長除了駕駛外，也要操作升降台、扣鎖輪椅等涉及體力勞動的工作，女性申請人會考慮其他選擇。

至於車長服務態度方面，我們明白車長在前線要面對的情況多變，提供服務時會涉及與用戶及照顧者、其他道路使用者、機構職員等的溝通，故在新車長應徵面試時，本會已強調車長的獨特工作性質及應有的態度；在新車長入職培訓中，會包括客戶服務培訓和經驗分享。又如上述本會近年聘請專業導師舉行「客戶服務培訓」，正是希望透過不斷的技巧更新和鼓勵，讓全體同事能有正向的態度，即使工作中遇到困難，學會以正確方法和態度來處理。

主席強調在每年進行的「復康巴士乘客滿意度調查」中，一直以來「車長」獲得的評級是各項評核項目中最高的，而「車長」也是接獲最多讚揚的。假如在日常繁重的工作中，同事偶有處理不妥或態度欠佳，本會必然要求車長改善，但也希望用戶能多點包容。

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 ICOMS 項目第二階段的進展，內部使用的「車務管理」功能已完成，而涉及用戶使用的「財務處理」功能，預期在本月底先推出內部使用，待一切操作如繳費提示、電召服務月結發票製作等功能正確無誤，會正式向用戶公布有關安排；屆時用戶可在 ICOMS 網頁/手機應用程式 (Web/ App) 查閱其車資及繳費等賬務資料，並預期在本年下旬可於系統辦理有關車資或附加費豁免申請事宜。

至於優化 ICOMS 客戶 Web/ App 版面為無障礙設計一項，由於在整理要求上多花時間，因此，預期要稍後才能提供初步設計讓成員試用 Web 版面。待成員試用後，供應商便會全速進行 Web/ App 的編程。

另外，本會現正進行優化「行程表」和「批量修改」相關功能的最後階段測試。如順利，希望於本月底推出，以方便有行程分站及服務申請較多的用戶使用 ICOMS。

[會後備註：本會於 2025 年 3 月 31 日通知電召服務用戶：於 2025 年 3 月 31 日深夜將更新「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 的客戶介面，主要有以下優化項目：

- 於「預訂服務查詢」增設「行程表」鍵，類似「行程表檔案夾」，方便管理。優化行程表的輸入方式、可調動分站次序、增設「暫存」，並於「系統通知詳情」增設「導出」功能，方便列印行程表內各站點及乘客資料外，可一併「列印」包括用車資料和預計車資。
- 優化「批量修改」功能
- 新增「批量取消/退出」功能
- 增加「預訂服務查詢」之查詢篩選條件]

3.2.2) 會上成員對 ICOMS 之查詢及意見：

a) 機構代表反映因有多次和不同車長向其詢問「繳費方式」是否月結，故詢問在車長 ICOMS 平板電腦中有否顯示相關資料。

主席回應：車長平板電腦內是有顯示的。本會雖已向所有車長提供操作 ICOMS 的培訓，但可能車長仍需熟習，又或近期亦有較多新車長仍需適應；本會會加強培

訓。

- b) 機構代表反映如機構活動租用多車，曾多次收到「通知更改車長及車牌資料」電郵，但由於通知內容是沒有特別標示更改了什麼資料，用戶要花時間逐項核對。建議能標示「修改內容」，並可一併顯示預約內用戶方便識別多車的「特別備註」資料。還有，成員反映曾多次收到改動車長或車輛的系統通知，但內容完全相同，沒有改動。故希望復康巴士檢查原因。

主席回應：謝謝成員的意見，就標示改動的要求，相信要留待 ICOMS 日後再作更新時才能跟進。而多次發送相同的「改動通知」，歡迎機構提供本會相關日期或行程編號，以便跟進。

- c) 使用固定路線服務的成員表示，早於 2024 年系統推行初期已提出，星期一至五使用上下程的用戶，每天均收到兩則系統自動發出的「用車資料通知」電郵，但實際固定路線服務的車長是沒有改動的；若用戶有「陪同者」，每天會收到四則電郵。用戶因擔心若真是轉換了車長，會遺漏消息，故便要花時間查閱，對此造成困擾。成員希望復康巴士能提早與供應商研究優化安排，停止向固定路線服務的用戶發送相同車長/車輛的通知，改為只需當真正改動車長/車輛時，才發出「通知更改車長及車牌資料」電郵。

主席回應：本會會與供應商研究，看看能否調動 ICOMS 的開發事項。

- d) 使用固定路線服務的成員反映，因車長表示查看 ICOMS 平板電腦資料不太方便，寧願要求用戶以 WhatsApp 與其溝通。成員明白部分車長年紀也大，需時適應使用新系統的。成員舉例現在如有個別日子請假不用固定路線服務，用戶既要在 ICOMS 內之「暫停乘搭」通知本會，又再以 WhatsApp 通知車長。成員希望公司能與車長多溝通，除了加強培訓，亦能在日後的系統優化計劃中，作出多配合前線車長的操作情況的改善。

主席回應：多謝成員的意見。

- e) 成員反映現時會在早於用車日前四天前提早收到「已編排電召服務通知」，但隨後又會收到「暫未能獲編配服務，通知用戶另覓安排」的 SMS 短訊。用戶為了釋除疑慮，便會花時間致電服務熱線作澄清和服務確認。

主席回應：車務部同事會多加留意。

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

主席表示此項目暫未有新進展。但重申明白成員的關注，本會定必與不同持份者作好溝通，當政府接納理大團隊的最終研究報告後，會盡快向成員派發「報告摘要」。

3.4) 《審計署署長第 82 號報告書》– 復康巴士服務的提供及監察

3.4.1) 主席報告就《審計報告》中，餘下涉及為用戶提供服務的項目只有「點到點電話預約服

務「大組」乘客預約的實際乘客數目未達所須人數的情況作出跟進」一項。自 2024 年 8 月份起，本會按月向相關包括機構及個人用戶以電郵或郵寄信函方式發出跟進文件後，情況已有改善，涉及宗數由《審計報告》分析了 2023 年 1 月至 9 月的已完成「大組」預約有 25% 明顯減少，至 2024 年 12 月單月的 7.7%。經過復康巴士管理委員會 2025 年 1 月下旬會議的討論，管理委員會責成管理層再作出數據分析及建議改善方案後，再作討論。**檢討工作預計 2025 年第二季完成。**

- 3.4.2) 機構成員表達希望復康巴士能彈性處理，體諒很多時乘客減少的原因亦非「機構」可以控制，例如包括報名出席的會員或其照顧者身體不適、因院舍爆發流感而未能外出、或受天氣影響等，甚或如到迪士尼樂園遊玩，會員希望能自行多逗留繼續遊玩而回程不乘車，才導致人數減少。若因此而影響了機構往後預約服務的安排優次，對機構舉辦活動影響很大。

主席回應：始終「大組」預約是可以申請未來十二個月內的服務，而「細組」只可申請未來三個月的服務。本會近期已不時收到用戶主動申報「人數減少」的原因，主席鼓勵與會成員如有類似情況發生，亦應主動申報，可作記錄備案。而管理層會根據最新的情況進行分析，在提出任何建議時，會盡量平衡用戶的需要、資源的善用和公平原則。

- 3.4.3) 就電召服務設定每名行動不便人士最多有 3 名陪同者 (1:3) 的新規定，有成員反映有認識的家庭，有行動不使用的戶本人、父母、一弟弟和外傭姐姐，而他們會定期前往長輩家聚會。在新規定下，爸爸或外傭便須自行乘車前往。用戶認為反正復康巴士車上有座位，對於寧願留空座位也不讓多一位陪同者一同乘車的做法，感受很不好。

主席回應：明白現時新措施或會為個別用戶帶來不便。但以 2024 年全年為例，「個人用戶」只有不多於 5% 的服務宗數的乘客人數是多於四人的大組。而根據早前本小組和管理委員會上的討論，新規定已特別豁免了用車目的為「白事、法庭、宴會、拜年、涉及出入境的旅遊、掃墓等」的預約陪同者人數限制，有關服務申請可自動獲酌情處理。可是，平日的家庭聚會，確實不屬酌情處理範圍。

- 3.4.4) 成員追問在 2025 年 1 月 15 日公佈新規定後，ICOMS 是否會自動計算「陪同者比例」，如用戶輸入的陪同者人數超出限制，會如何處理？又用戶如何申請酌情處理？至今有多少申請酌情處理的個案，結果為何？

主席回應：由於此乃新規定，ICOMS 暫未有計算超出「陪同者比例」的功能。即用戶自行在 ICOMS Web/ App 仍可在「最多 5 位輪椅乘客及 12 位非輪椅連同陪同者」的規定下輸入三類別的人數。在預約後接續的三個工作天內，客戶服務員會主動電話聯絡超出陪同者比例上限的用戶。如用戶提出特別原因要求酌情處理，客戶服務員會代為向本人申請。批核結果會在三個工作天內回覆用戶。

截至開會日，本人曾處理兩宗分別以「母親壽宴」和「公司宴會」為由的申請。前者因性質與「拜年」相同，故可獲批准。但後者因只是公司宴會，健全的同事應可自行前往，故未獲批准。

- 3.4.5) 成員提議將超出陪同者人數至「大組」的家庭聚會電召服務預約，系統特別設定其申請

開放期仍「只是三個月」。

主席回應：有關的建議相信會令事情複雜化，在技術上亦有困難。因為即使現在，有時會發現用戶輸入錯了「使用目的」或其他資料，如涉及「特別的服務類別」，系統亦難辨別。

成員表示理解。

- 3.4.4) 主席表示就《審計報告》要求本會跟進的各項措施，本會會密切留意最新的情況。在掌握更多數據後，可有助管理層檢討新措施的成效，並可就「大組」預約人數不足一項向管理委員會提出務實的建議。

4) 其他事項

- 4.1) 成員查詢在 ICOMS 「過往服務紀錄」內，是否不會反映用車當日車長報回的紀錄？因曾出現收到復康巴士跟進「人數不足」的電郵，而其中所列的人數與實際情況有差異，懷疑是車長錯誤輸入，事後已與復康巴士澄清。假如日後能在系統中查閱更新的紀錄，便可及早跟進，而不用等到兩個月後收到跟進電郵時才處理。

主席回應：於用車過程中出現的改動和最終增減的人數資料，車長雖會在平板電腦內輸入三類乘客類別人數和車資收費，但是不會在「過往服務紀錄」內更新。

〔會後備註：日後在「賬項查詢」之個別服務賬單內則可見車長報回的乘客人數和最終收費。〕

5) 感謝成員的參與和支持

是次乃 2024~2025 年度末次會議，部分成員任期將於 3 月底屆滿，感謝大家的寶貴意見及付出時間。會後大家拍照留念。

6) 下次會議日期

本會已按機制完成公開招募和委任 2025~2027 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 2025 年 5 月以實體形式舉行。

〔會後備註：下次會議於 2025 年 5 月 21 日星期三晚在香港復康會藍田綜合中心舉行。〕

- 7) 主席於晚上八時四十五宣佈會議結束。



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福