



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 二零二五～二零二六年度 第一次會議紀錄

日期：2025年5月21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：張健輝先生

復康巴士用戶成員：譚哲華女士

舒瑞珍女士

李遠大先生

王玲女士

李靜雯女士

梁麗敏女士

胡雅玲女士

區達志先生

王燕秋女士、滕張靄駿女士

陳凱茵女士、布君澤先生

謝韻姿女士

— 固定路線服務用戶傅月僑代表

— 固定路線服務用戶

— 電召服務用戶

— 電召服務用戶

— 香港基督教服務處培愛學校宿舍部代表

— 基督教宣道會沙田堂有限公司代表

— 香港青少年腦創傷協會代表

— 新健社代表

— 學前弱能兒童家長會代表

— 香港肌健協會代表

— 浸信會愛羣社會服務處

長者綜合服務(荃葵青區)代表

列席者：梁映瑜女士

— 運輸署代表

抱歉缺席者：

李文偉先生

— 復康巴士車長工會代表

甘曾明行女士

— 電召服務用戶甘慶廣及甘趙銀珍代表



1) 會議開始及歡迎新一屆成員

由於接載成員的復康巴士因交通延誤，於晚上七時廿三分才達到開會法定人數（即於指定開會時間首三十分鐘內，有小組全體成員的四分之三出席），主席宣佈正式開始會議。

主席歡迎 25/26 年度首次參與小組的用戶成員，並簡介本小組為復康巴士管理委員會轄下之功能性小組，是香港復康會與服務使用者的溝通橋樑，成員透過出席會議、參與小組活動等，可就復康巴士各類服務及發展提供意見，讓本會更了解服務使用者的需要。一般每年開會三次。

2) 訴告

主席報告，本會復康巴士管理委員會代表黃嘉玲女士於 2025 年 4 月因病辭世，本會感謝黃女士多年來對復康巴士服務發展提出的意見。與會者全體默哀一分鐘，以示哀悼。

3) 通過上次會議紀錄

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會上存於復康巴士網頁「用戶諮詢小組」內供公眾查閱最近三年內的紀錄。

4) 報告及討論事項

4.1) 復康巴士服務於 2024/25 年度發展 - 進度報告

4.1.1) 各類服務最新車輛數目（包括新增和更換）：

車務經理黃穎麟先生報告在 2024/25 年度，本會獲政府批准購買 22 台長陣新車（7 台是新增車輛、15 台乃替換退役車輛），全部新車已於 2025 年 2 月中前交付並陸續投入服務。現時車隊總數為 211 部，分別有 127 部主要提供固定路線服務，另有 75 部主要提供電召服務、9 部為應付進行例行車輛檢查及維修等之後備替補用途。

又本會於 2025/26 年度已獲准購買 13 台車輛，包括 8 台替換退役車輛和 5 台新增服務用車輛。屆時車隊總數將增至 216 部。新車預計於 2025 年底陸續交付。

4.1.2) 其他項目：

除了車輛之外，黃經理還交代以下項目的發展進度：

- a) 巴士車廠：透過運輸署的協助，本會繼續尋找合適的車廠用地，期望長遠能發展可供復康巴士停泊及進行日常維修的車廠。另外，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。
- b) 電動復康巴士：為配合政府普及電動車策略，在 2050 年前達致「車輛零排放」的目標，在運輸署支持下，本會會購買兩款不同的低地台設計的電動復康巴士，並進行兩年測試。招標工作已完成，預計新車於 2026 年第一季抵港。

- c) 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。預計在 2025/26 年度第四季進行第四次的培訓。

4.1.3) 成員在會上就服務發展之查詢及意見：

- a) 成員查詢電動巴士的輪椅及非輪椅座位數量

主席回應：兩款電動巴士均為低地台設計，但要預留擺放電池的空間，車內分別有 3 個輪椅加 13 個非輪椅座位、4 個輪椅加 12 個非輪椅座位（最終需待運輸署批准車輛類型評定及檢驗）。車長會手動開啟斜板讓輪椅由行人路邊進出車廂，其中一款更是可以左右兩邊上落的。

本會明白低地台電巴未必適合為有較多輪椅乘客的機構客戶提供服務，亦可能於部分斜度較大的道路有操作困難；但因近年細組電召服務服務宗數佔總體約有七成，即使電巴的輪椅載客量減少，相信也未必會對運作靈活調動造成影響。

本會在為期兩年的試用期內，除了測試不同車款的性能及可靠性、電池的耐用性等，亦會檢視低地台巴士對日常調動彈性的影響。主席強調面對政策的改變，本會必須先試用不同車款，再平衡不同營運需要，作為未來採購車輛的參考。

- b) 成員反映近期遇到使用車輛的升降台故障增加，包括是日乘搭前來開會的车辆升降台也有問題，希望復康巴士多加留意，以免影響安全及行程。

主席回應：會提醒車長開工前檢查車輛設備，如有異常便盡快報告，安排維修。同時，亦會要求車輛維修保養服務供應商注意。

- c) 成員表示明白近年多了新車長入職，但去錯地點及遲到沒通知等的情況也增加。成員感覺車長很依賴 Google 地圖或高德地圖帶路，又指公司平板電腦有行車路線，而按 ICOMS 計劃的行車路線和計算行車時間卻有偏差（舉例一段正常行車連乘客從升降台上落約需 10 分鐘的行程，系統計算只給予 2 分鐘，行程必然比預期延遲）。成員表達希望車長至少能主動聯絡用戶告知遲到，而不應待用戶未見車心急時聯絡車長才被動告知，尤其下雨或酷熱天氣時，盼能減少乘客在街上候車的時間。

主席回應：會加強車長培訓，希望車長能有「同理心」地為客戶提供服務，服務前須先作準備，遇有不清楚的行車路線，可事先請教資深車長。本會近年聘請專業導師舉行「客戶服務培訓」的目的，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來用心為客戶提供特別交通接載服務，即使工作中遇到困難，學會以正確方法和態度來處理。至於 ICOMS 計算行程時間的問題，車務部會再作了解，有需要便與供應商盡快修正。

4.2) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

- 4.2.1) 主席報告 ICOMS 項目第二階段的進展，涉及用戶使用的「財務處理」功能仍在最後測試階段，待一切操作如繳費提示、服務發票製作、賬戶結餘/欠款查詢、電子收據等功能正確無誤時，預期在本年 9 月底前推出，屆時用戶可在 ICOMS 網頁/手機應用程式 (Web/ App) 查詢車資、接收繳費通知及收取電子收據。又預期在本年底前可於系統辦理有關上載繳費證明及辦理電召服務附加費豁免申請事宜。

至於供內部使用的「車務管理（包括營運數據核實、車長假期管理、實時車長人手狀況）」已大致完成、「車輛維修管理」的相關功能則在編程中，預計在本年 9 月底前推出。至於最後有關綜合服務報表的功能，亦正準備中，期望能在本年底完成。

有關優化 ICOMS 客戶 Web/ App 版面為無障礙設計一項，由於整理要求花多了時間，供應商已全速進行 Web/ App 的編程並完成部分版面設計。本會已自 2025 年 3 起底開始進行測試及提供修改建議。待供應商完成整體設計後，本會會盡快安排成員試用。

4.2.2) 會上成員對 ICOMS 之查詢及意見：

- a) 成員感謝本會新增了網頁及手機應用程式的平台，大大提升了用戶處理服務的便捷性。又就早前推出的「批量修改」和「批量取消/退出」功能，並優化了行程表輸入方式後，已更方便使用。但其中就電召來回程預約，當「後補」提交「去程行程表」後，系統未能自動倒序生成「回程行程表」，需要用戶再每站重新輸入回程資料。

主席回應：會與供應商溝通，要求完善設計。

- b) 成員希望在優化後的無障礙版面，能提供用手指放大縮小畫面的功能。

主席回應：在新設計中未有此功能，但「現時最大的字體」會是「新設計中最小的字體」，加上色差對比較大，用戶應比現時清晰閱讀版面。

- c) 有同時使用固定路線和電召服務的成員反映，由於收到所有服務獲編排服務的「用車資料通知」（包括電郵）標題名稱相同，但因固定路線服務有指定的車長及車輛，若用戶有一名陪同者，於同一用車日會接收兩個去程和兩個回程的「用車資料通知/電郵」。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內容的「用車資料通知/電郵」，改為只有在真正改動車長/車輛時，才發出「通知更改車長及車牌資料」或「於服務當日突發更改車長及車牌資料」的系統通知/電郵。如此，客戶便只需閱讀有關電召服務的編排通知，而不致令用戶因擔心會遺漏了有用資訊，花時間閱讀每個通知/電郵，造成困擾。

主席回應：會與供應商研究，看看能否調動 ICOMS 的開發項目，盡早處理。

- d) 機構成員反映，她們恆常在星期日租用電召服務一車走兩轉，以接載用戶參與活動。實際用車人數會多於 12 人。可是，在 ICOMS 未能提供「13 人或以上」預算車資報價，令機構感不方便。

主席回應：將與供應商溝通，希望能改善設計。

4.3) 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溝通，待政府接納理大團隊的最終研究報告後，會盡快向成員傳閱「報告摘要」。

4.4) 《審計署署長第 82 號報告書》– 復康巴士服務的提供及監察

4.4.1) 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 2025 年 4 月單月的 5.6%。經過復康巴士管理委員會 2025 年 4 月下旬會議的討論，復康巴士建議跟進章則修改如下：

- 用戶使用大組預約宗數參差，會按服務用量釐定 6 個組別，每組別設定「最多未達所須人數的宗數」(已考慮乘客人數不足的主要原因)：

當月成功安排大組服務宗數	最多未達所須人數的宗數
1 - 20	4
21 - 30	5
31 - 40	6
41 - 50	8
51 - 100	10
101 以上	20

- 若用戶連續四個月超出「最多未達所須人數的宗數」，本會將於第五個月發出通知。其所有電召服務申請（「就診」預約除外，不論申請狀態是「成功編配」抑或「待定中」或其後新申請的預約）的獲編車優次，將在接續之三個整月內降至最低。

4.4.2) 主席解說「連續四個月」未達標的期限，是以固定路線服務「用戶如連續四個月內乘車次數少於獲服務安排每月次數的四成，如沒有合理原因或證明，本會將假設用戶再沒有固定使用服務的需要，本會有權終止服務，讓資源給予更有需要之人士。用戶如需繼續用車，必須重新申請。」作為參考基準。

同時，根據過往會議上成員反映參加者突發不乘車的原因亦非租車用戶能控制，亦難於向參加者收集證明。因此，本會盡量平衡用戶的情況、資源的善用和公平原則，建議不同服務宗數之組別按比例作「預先酌情處理」；只要用戶沒有「連續四個月」超出「最多未達所須人數的宗數」，便不會影響其往後電召服務的獲編車優次。

主席強調由於情況已大為改善，相信用戶亦明白善用和公平使用復康巴士資源的重要。而根據自 2025 年 1 月起的紀錄，假如推出新措施，觸犯的用戶數目也是寥寥可數，成員毋須過分擔心。

4.4.3) 成員對於建議的修訂沒有異議。但希望能在推行前充分讓所有用戶知悉新措施。又有機構提出曾接獲本會通知個別行程的人數不足，但實際人數與機構記錄不符。經向復康巴士提出反對後，確實是車長在平板電腦輸入乘客人數有誤。因此，復康巴士於日後推出新措施後，必須提供「上訴機制」，好讓被通知超出「最多未達所須人數的宗數」的用戶，能及早向復康巴士反映，再核實乘客人數。

4.4.4) 主席感謝成員的支持和體諒，表示稍後會向復康巴士管理委員會提交最終的建議章則作審議。如獲通過，本會會盡早向用戶公佈。

5) 其他事項

5.1) 成員反映有相同的用車時間及地點，但感覺「機構名義」租車的機會高於以「個人名義」租車。詢問是否「機構」租車的成功機會率較高？

主席回應：機構若以「大組」租車可作 12 個月內的申請，但「細組」只可提早在 3 個月內申請。而在 ICOMS 推出後，因暫未能在用戶申請後的 5 天內回覆初步結果，但亦明白機構舉行大型活動或連續性訓練等的租車，需要盡早知悉編車結果，故現時大組用戶是可於 ICOMS 申請服務後，發電郵至 rbroutes@rehabociety.org.hk 來查詢初步編排結果。

5.2) 成員反映曾與其他恆常使用電召服務的用戶獲「共乘編排」，但發現即使彼此同日有相近的預約，也只是一日獲編共乘，一日是各自分別用車沒編共乘。成員認為為了有效運用資源，歡迎更多日子安排共乘。

主席回應：由於現時仍以「人手編車」，會提醒車務編車同事留意。另一方面，近年復康巴士服務的需求不斷增加，車隊總數由 204 部增至 211 部（3.4%）。本會已盡力提升服務效率，於 2024 年全年電召成功服務宗數超過 16 萬，比 2023 年全年的 12.1 萬宗增幅達 33%。同時，2024 年提供的共乘服務宗數亦比 2023 年增幅達七成。

5.3) 學校成員反映，當固定路線服務轉了固定之指派車長、車輛或學生轉線，務必通知學校，避免因為溝通不足，校方未有按新安排配合學生用車，而引起整體用車的混亂或遺漏接載或上錯車。

主席回應：會提醒負責的車務同事，有關學生的車線改動，除了通知「學生家長」外，也須通知學校，以確保運作配合順暢。

5.4) 機構成員查詢可以在哪兒查看復康巴士不同車款的輪椅及非輪椅座位數目

主席回應：現時在每部復康巴士車廂內，均會張貼該車的「載客量一覽表」。至於在 ICOMS，申請服務時一律只限輸入最多「5 位輪椅乘客」（以標準大小的輪椅計算）和「合共 12 位非輪椅乘客及陪同者」。

6) 下次會議日期

下次會議暫訂於 2025 年 9 月 17 日(三)晚在香港復康會藍田綜合中心舉行。

7) 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