



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 第二次會議紀錄

日期：2025 年 9 月 17 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）

陳妙姘女士、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

復康巴士車長工會代表：李文偉先生

復康巴士用戶成員：譚哲華女士

李遠大先生

王玲女士

甘曾明行女士

李靜雯女士

梁麗敏女士

胡雅玲女士

王燕秋女士、滕張幗駿女士

陳凱茵女士、岑詩敏女士、布君澤先生

梁嘉軒先生

— 固定路線服務用戶傅月僑代表

— 電召服務用戶

— 電召服務用戶

— 電召服務用戶甘趙銀珍代表

— 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

— 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：黃詠秋女士、謝育棋女士

— 運輸署代表

抱歉缺席者：

區達志先生

— 新健社代表

舒瑞珍女士

— 固定路線服務用戶

1) 會議開始

主席於晚上七時十分宣佈出席人數達到開會法定人數，正式開始會議。

2) 通過上次會議紀錄

會上通過 2025 年 5 月 21 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。

3) 報告及討論事項

3.1) 復康巴士服務於 2025/26 年度發展 - 進度報告

3.1.1) 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自 2025 年 2 月份起，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。

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。

3.1.2) 除了車輛之外，黃經理還交代以下其他項目的發展進度：

- a) 巴士車廠：透過運輸署的協助，本會於 2025 年 7 月接收了近鯉魚門道藍田救護站傍的一幅土地作泊車之用；稍後會進行平整工程。本會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。
- 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，獲勞工及福利局撥款供本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。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用戶服務技巧、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 年第四季展開第四次為所有員工提供培訓。

3.1.3) 成員在會上就服務之查詢及意見：

- a) 成員反映一直以來也有租用平日非繁忙時間 11 點半的電召服務，感恩多數也可獲服務編配，且間中亦可與同學一同共乘用車。但近期多次出現未獲編車，甚或是另一慣常共乘的用戶有車，但自己卻未獲編共乘。因此，想了解現時服務提供是否有變動。

主席回應：車長人數的變化在過去幾個月大致穩定，然而，在 2025 年的需求量卻是增加了很多，而細組與大組的服務宗數比例由三年前的 4 比 6 已逐步改變至現時的 7 比 3。因此，本會與運輸署商議除了增加車輛數目之外，亦研究改變現時只

夾兩個細組共乘的安排。是次會議稍後會作商討。目的是希望為更多有需要人士提供服務。

- b) 機構成員反映近期每月也有一兩次壞升降台，要等候救援車輛，曾令時間延誤個半小時，影響了用戶訓練的時間。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) 成員表示上次會議上提出有關 ICOMS 計劃的行車路線和計算行車時間偏差的情況仍未改變。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，車長很趕急來完成行程；曾有車長犧牲自己用膳的時間為用戶完成接載服務。成員希望復康巴士能盡快修正有關問題。

主席回應：ICOMS 技術人員及車務部繼續與供應商跟進計算行程時間的問題。其實，綜合不同用戶的反映知道有部分行程計算時間比實際需用的少，但有些卻會計多。對應短途計算不足行程時間的情況，我們會研究設定每程車最少的行程時間，確保在正常交通情況下，有足夠的行程和服務時間。

〔會後備註：有關問題由於涉及 Google Map 的設定，並非供應商設計可控制範圍。但本會同意設定每程車最少的行程服務時間為 5 分鐘，並已就有關建議向供應商提出修改系統參數。〕

- d) 成員反映由於現時不少地方容許免費進入停泊的時間只有 15 分鐘，若需在該處上/落 4 張輪椅便會過時。但車長表示由於向公司申請索回「停車場泊車費」很麻煩（填表寫原因後等兩三星期才獲發還金額），寧願自己支付。成員希望復康巴士考慮簡化索回停車場費用的流程，二來能與政府商議，在一些公眾設置（例如九龍公園泳池、博物館等）的停車場，讓復康巴士有至少半時免費停泊時間。

主席回應：本會多年前獲領展批准，在其旗下管理的停車場，復康巴士可獲 30 分鐘免費泊車的。至於其他地點，未必全部屬政府管理，又由於管理權分散，又基于公平的考慮，估計難於讓復康巴士可享額外免費停泊時間。另外，本會可研究簡化車長申報及索回停車場費的安排。

〔會後備註：按照車長工作指引，如個別行程涉及停車場收費，車長在獲得用戶同意後，是可以計算在「車資」內。即如是個人用戶，便於完成服務後向用戶收取。如是機構用戶，便包括在月結發票內的车資內。至於涉及使用了車長個人的八達通卡拍卡，只需填表及附上停車場收據向寫字樓索回停車場款項便可，而該申報及報銷費用之流程手續亦相對地簡單。〕

3.2) 復康巴士綜合用戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

- 3.2.1) 主席報告 ICOMS 項目第二階段的進展，涉及財務相關的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、電子收據等功能測試結果準確無誤後推出，屆時用戶便可在 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，並可於系統上載繳費證明及辦理豁免服務月費、電召服務

附加費申請事宜。

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，屆時會將自 2020 年起的車隊維修記錄載入系統，希望透過累積多年的維修記錄，從而了解不同車款、車輛零件的操作及維修情況，分析車輛在服役期內資本出及營運開支的情況，作為未來選購新車、維修保養合約及使用上的有用參考資料。至於最後有關綜合服務報表的功能，亦正準備中。整個項目會在本年度內完成。

有關優化 ICOMS 用戶 Web/ App 版面達至無障礙設計一項，本會現正進行最後階段測試，稍後會通知成員試用安排。

〔會後備註：本會邀請了本屆及上屆小組成員及個別長期使用系統的用戶共 29 個單位參與在 2025 年 12 月 6 至 14 日的試用，。除了有部分改善建議之外，結果算是滿意，故最終在 12 月 28 日晚上進行系統提升，包括使用 ICOMS App 的用戶會收到強制更新要求，更新程式後便可使用優化後的版本。〕

3.2.2) 會上成員對 ICOMS 之查詢及意見：

- a) 成員查詢正如以往提出，由於香港的地理環境，有些地方是路面較狹窄和斜，短陣車才適合前往。過往曾出現由於編車人員未能留意及車長缺乏經驗，令致錯派長陣車，最終車長要求用戶前往較遠位置才能登車。希望日後在 ICOMS 可以就此等只適合調派短陣車的地點會有特別標示，以提示編車人員及車長作更佳的车款配對。
主席回應：本會明白實際營運的需要，包括地理環境的參差和服務細組宗數比例的增加，會留意長陣和短陣車數的比例。

〔會後備註：截至 2025 年 12 月底，在車隊總數 211 部車中，有 31 部 (15%) 是短陣車款，已通知編車人員留意，盡量優先安排行走港島和新界偏遠地區。〕

- b) 機構成員反映，明白復康巴士在編排服務時，為了提供更多接載服務，會改動接載用車時間。但用戶希望如獲編排的時間是與其申請時的不同，應該及早通知及在系統通知作特別標示。假如用戶租車為參與復康訓練，而被編排延後了 10 分鐘，便可能令用戶損失了 10 分鐘訓練的時間。

車務部黃經理回應：現時當車務部一般在用車日前 7 天編排服務後，系統會向用戶發送「已編排電召服務通知」，又於用車前 4 天發出「用車資料通知」；其上均會列明獲編排服務的時間及地點（可能與用戶申請時要求的時間或地點不同），故請用戶細心留意。現時系統未有「特別標識」的安排。

- c) 機構成員跟進上次會上提出有關 ICOMS 未能提供「13 人或以上」預算車資報價的反映。成員表示因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。認為系統既然接受輸入多於 13 人或以上的行程，卻未能提供相關報價，是失卻了原先在預約時提供報價以方便用戶預計車資的美意，令機構感不方便。

主席回應：經與供應商溝通後，有關改動可能需要較多時間來修改；加上綜觀 2025

年首七個月，復康巴士涉及「13 人或以上」的服務宗數佔總體成功服務宗數不足 2%，故為了平衡系統的整體情況，並必須在本年度內完成的要求，就計算 13 人或以上的預約提供大大鐘的報價要求將不處理。建議成員可按過去已完成服務的「13 人或以上」收費水平作參考，自行按照行車時間及公里來計算新服務申請的大約車資。希望用戶體諒。

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」。

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) 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

- a) 主席感謝成員於上次會議對本會建議按服務用量釐定 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）方案的理解及支持。經 2025 年 7 月 30 日舉行之復康巴士管理委員審議通過後，確定如〔附錄 A〕之執行細節及個案說明。
- b) 綜合會上成員的查詢及本會回應，可見〔附錄 B〕。
- c) 主席強調自 2024 年 8 月份起，本會按月向相關包括機構及個人用戶發電郵或郵寄信函作跟進後，涉及違規由《審計報告》分析 2023 年 1 月至 9 月的已完成「大組」預約有 25% 明顯減少至 2025 年 1 月至 7 月的大約 5%。由於情況已大為改善，相信用戶亦明白公平使用復康巴士資源的重要。即使推出新措施，觸犯的用戶數目也是屬於少數，成員毋須過分擔心。
- d) 主席報告為了讓用戶了解有關改動，本會日前已向所有註冊的 機構用戶* 發出電郵邀請出席 2025 年 9 月 23 日下午於 Zoom 網上舉行的「復康巴士『電召服務大組乘客預約的實際乘客數目未達所須人數的情況』修改章則簡介會」。截至開會時已有超過 80 個機構報名參與。
* 由於個人用戶一般是細組租車，可能違規的機會較細，故沒被通知，避免引起個人用戶的擔憂或誤會。但本會在網頁內會更新須知文件。
〔會後備註：因超強颱風「樺加沙」影響，簡介會最終延期至 2025 年 10 月 8 日下午舉行。而新機制的正式生效日期亦由原訂的 2025 年 10 月 1 日改為 2025 年 11 月 1 日起。〕

3.4.2) 加強電召服務「共乘」使用量

- a) 主席報告回應《審計報告》對於提升服務效率，要求將現時「將兩個或以上用車時間及行程地區相近的」『細組』預約按既定原則編排共乘」的範圍擴大。本會將朝以下方向，以加強電召服務「共乘」的使用量：

- 所有細組預約（已實行：仍以「就診」優先）
- 放寬宗數限制
- 放寬可接受時間限制
- 研究推廣至「大組」有簡單行程的預約

- b) 成員對於擴大共乘的發展方向沒有異議，亦明白近年復康巴士服務的需求不斷增加，政府是不可能無限的增加車輛。但希望復康巴士在考慮時，切勿因「共乘」而令用戶遲到或早退，或坐車時間延長很多，影響體弱的用戶，又要處理共乘用戶遲到的問題。
- c) 主席表示會與運輸署繼續商討細則，待落實方案後便盡快提交予供應商修改 ICOMS 的編車設定。

4) 其他事項

- 4.1) 成員查詢會否提供聯載服務予居住在屯門小欖康復中心的行動不便人士？

主席回應：本會仍然有為用戶（特別是寄宿人士）提供每星期兩程的定時定點接載共乘服務，以便往返學校、工場宿舍和居所。但現時新安排的服務主要集中在星期六（接載回家）及星期日（接載回學校或工場宿舍），不致影響星期五及一的電召服務供應量。

- 4.2) 成員明白隨著復康巴士車隊的車輛更替，現時復康巴士之主流車款，最多可接載 5 - 7 位輪椅人士加 6 - 8 位普通座位人士，但反映因車上非輪椅座位不足，影響了以家庭為單位的殘疾人士外出活動。因為以 1 位輪椅人士有 3 位陪同者計算，4 位輪椅人士便有 12 位陪同者。可是，車上的普通座位不足。

主席回應：由於車款設計及車廂空間的限制，當愈提高可接載輪椅人士數目，便等於要減少普通座位的空間。又近年電動輪椅尺寸愈來愈大，故當機構安排人數分車時，可鼓勵部分同行的家屬可另行使用其他交通工具，平均分配每位輪椅人士的同行者座位了。

- 5) 下次會議日期：暫訂於 2026 年 2 月 4 日(三) 晚在香港復康會藍田綜合中心舉行
- 6) 主席於晚上八時五十五分宣佈會議結束。

霍彩福 

復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福

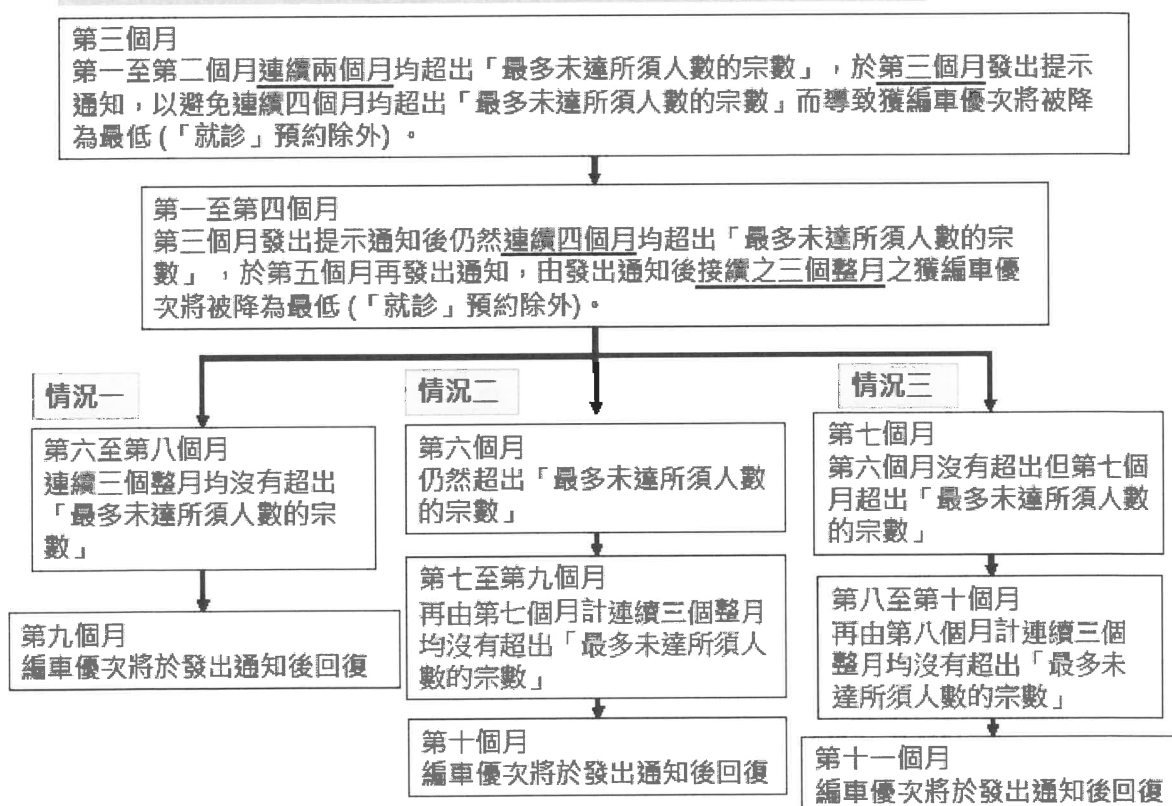
附錄 A：用戶涉及違反「最多未達所須人數的宗數」機制

- 用戶使用大組預約宗數參差，會按用戶每個月成功安排大組服務宗數釐定六個組別，每個組別設定「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）：

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

- 如用戶該月實際乘客數目未達大組設定所須人數的宗數，超過其服務使用量組別的「最多未達所須人數的宗數」的上限，用戶該月份將被介定為違反大組使用人數守則。（#如用戶連續兩個月（第一個和第二個月）違反大組使用人數守則，本會於第三個月發出通知，提示用戶避免連續四個月違反大組使用人數守則。）
- 如用戶連續四個月都被介定為違反大組使用人數守則，本會將於第五個月再發出通知，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。
- 如在發出通知後接續之三個整月均沒有超出「最多未達所須人數的宗數」（沒有被介定為違反大組使用人數守則），本會會發出通知，有關獲編車優次將於發出通知後回復。
- 如在指定時期內仍有超出「最多未達所須人數的宗數」（被介定為違反大組使用人數守則），獲編車優次被降為最低之期限將自動延長，直至連續之三個整月均沒有超出「最多未達所須人數的宗數」，本會會發出通知，有關獲編車優次將於發出通知後回復。

用戶涉及違反「最多未達所須人數的宗數」個案說明



附錄 B：成員對「用戶涉及違反『最多未達所須人數的宗數』機制」的意見及本會回應

1) 問：「機構」的定義為何？

答：「機構」是以每一「主帳戶」計算，即包括其名下「子帳戶」的所有用車乘客人數情況。

2) 問：「宗數」的定義為何？

答：「宗數」是指每車次，即「去程」和「回程」各計 1 宗，合共服務宗數為 2。

3) 問：請問如因人數不足，機構已「取消/退出」的預約是否計算在內？

答：不會。新章則只計算「當月成功安排/已提供服務」的宗數。

4) 問：假如機構能就減少人數提交證明，如醫生紙，是否可以申請豁免？

答：本會在制定新章則時，已盡量平衡用戶的情況、資源的善用和公平原則，已就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。本會亦不希望為此增加額外處理證明批核的行政工作。

5) 問：如果機構連續三個月違反守則，但在第四個月完全沒有租用或使用電召服務。是否便不用擔心會觸及新守則？

答：是的；因為用戶沒有「連續四個月」被介定為違反大組使用人數守則。

6) 問：如機構在申請服務後，已發電郵查詢編車結果及知悉「可獲正選」。若在新章則下，屆時的用車月份因早之前連續四個月的違反大組使用人數守則而編車優次被降至最低。請問那原獲悉「可獲正選」的未來日子租車也受影響不獲編車嗎？

答：是的。因在新章則下，在被通知「編車優次被降至最低的連續三個月」內，除了「就診」預約外，所有服務申請不論狀態是「成功編配」抑或「待定中」的編車優次也會被降至最低。

7) 問：如違反大組使用人數守則的機構在「第六、七、八個月」的人數維持大組、沒有違規，復康巴士在第九個月 10 號才通知由第九個月起的編車優次回復正常。但由於 10 號一般已編車至 16 日，是否即被罰多半個月的日子也未能獲得編車？

答：理解用戶的擔心，強調現時的情況已改善，希望改善能持續。日後車務部會因應實際騰出的資源情況，於用車前盡量再作調動編排。

8) 問：如機構持續沒有改善，是否表示它會持續不獲服務編配？

答：現時大家都不希望有此情況出現。若機構自身可考慮向社署或獎券基金等申請撥款購買自用的院車。如此，便不會影響其他復康巴士服務使用者。

- 9) 問：機構在多月前預約了三部「大組」用車並已獲悉為正選。若到用車前兩個月完成報名，知道其中一部人數不足，但 ICOMS 是不容許將「大組」預約改為「細組」。可怎辦？

答：ICOMS 不容許將「大組」預約改為「細組」的設定，正是為了防止個別不守規的用戶預早超過四個月租用「大組」預約，及後若可改為「細組」便是對真正在三個月內才申請的「細組」用戶不公平。

- 10) 問：若承上題，機構如此便有兩架「大組」「可獲正選」車，而第三架「細組」車則因為只能在三個月內作預約，有可能會未必獲一併編車（無車用），便會影響活動的進行。怎辦？

答：機構唯有自己衡量，就當月或前後接續的月份所租用或使用服務的宗數，估算其中可能出現未達所須人數的宗數；若然該次人數減少未達要求，也未必會超出可酌情處理的宗數，又或者有月份未必有活動而需租車，便自然不會出現「連續四個月」違反守則的情況。

- 11) 問：除了設立「違反守則被罰」的機制，復康會可考慮獎勵那些守規的用戶，例如讓其編車優次在某月定為最高？

答：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，即是大部分的用戶也是守規的。本會實在沒有額外資源對大部分守規成員作出任何形式的獎勵。

- 12) 問：機構提出現時在 ICOMS 內未能查看「車長最終報回復康巴士的人數」，而往往於多月後才收到通知指個別行程的人數不足，但實際人數與機構記錄不符。時隔多時，機構要所有乘客也來信申報有用車來證明嗎？

答：明白現時的確存在此問題，但日後如機構收到本會通知人數違反守則的宗數中，本會記錄與機構記錄不符，可盡快提出反對，要求復康巴士翻查記錄（例如車輛的行車記錄）。如經確實是本會車長輸入乘客人數有誤，本會會修正記錄，更正違反守則的記錄。

- 13) 問：機構是否在編車優次被降至最低的月份，仍然可申請未來月份的「大組」新預約？仍然可發電郵至 rbroutes@reh... 查詢往後日子租車的編車結果？

答：是的。我們仍然會按正常程序處理，而不會撤銷任何一個用戶申請使用服務的機會。但即使回覆了該日子可「可獲正選」用車，如屆時機構卻因違反守則而當月份的編車優次會被降至最低，也將不會獲得服務編配。