



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 第三次會議紀錄

日期：2026年2月4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

黃寶欣女士

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

區達志先生、王嘉慧女士

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
- 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
- 新健社代表
- 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： 謝育棋女士

莫關雁卿博士

- 運輸署代表
- 復康巴士管理委員會委員

抱歉缺席者：

甘曾明行女士

舒瑞珍女士

- 電召服務用戶甘趙銀珍代表
- 固定路線服務用戶



1) 會議開始

主席於晚上七時二十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 9 月 17 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 部車輛，包括 8 部替換退役車輛和 5 部新增服務用車輛（會視乎實際需求而增加固定路線或電召服務），另外會有 2 部電動復康巴士。新車自本月起已陸續交付。當所有新車到付，車隊總數將增至 218 部。

3.1.2) 除了車輛之外，安全、質量及持續發展經理呂冠超先生報告以下項目的發展進度：

a) 巴士車廠：透過運輸署的協助，本會於 2025 年 7 月獲批近鯉魚門道藍田救護站傍的一幅土地作泊車之用。現正進行平整工程，完成後大約可泊 11 部復康巴士。

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，本會獲政府資助進行為期兩年的電動復康巴士測試計劃（為低地台設計）。第一輛電動巴士將於 2026 年第一季交付、第二部巴士預計於 2026 年第二季交付。同時，本會將在九龍灣車場安裝車輛充電設施。

c) 員工培訓：本會致力為用戶提供「以客為本」的服務，已於 2025 年第四季展開第四次的年度「客戶服務培訓」。所有復康巴士員工包括車長及寫字樓同事均會參與。預計於 2026 年 3 月完成整個培訓。

3.2) 復康巴士服務於 2026/27 年度發展計劃

主席表示本會會因應服務需要，繼續尋找可作停泊復康巴士用地，並於 26/27 年度會與政府商討以下的發展計劃：

a) 車輛方面：申請新增服務用車及更換舊車。本會將就兩部電動巴士展開實地測試，重點考察其續航力（行車里數）、電池性能、路面適應性及營運維修的便利性。同

時，測試亦會納入安全性評估，並收集車長與乘客的實際體驗回饋。測試結果將作為評估電動巴士應用於復康巴士服務適切性的核心依據。

- b) 隨著 ICOMS 系統全面推行，本會將對系統整體表現進行全面評估。針對現有待處理的功能需求，以及配合未來服務發展所需的系統優化，本會將持續與政府相關部門及供應商保持緊密溝通，商討具體的技術調整與升級方案。
- c) 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》報告已完成，會與政府商討後續的跟進。下文會作詳細交代。

3.3) 成員就服務發展之查詢及意見：

- a) 有成員關注到，儘管復康巴士車隊規模持續擴張，但用戶反映近年（即使在非繁忙時段）租車的成功編車率反而有所下降。原因為何？

主席回應：新冠疫情期間因社會活動大減，成功率曾一度維持高位；惟隨後疫情消退，疊加人口老化等因素，電召服務的需求爆發式增長。數據顯示，2025 年與 2024 年相比，電召服務申請總數大幅增長達 25%，雖然車隊增加了 7 部新車，使成功編車宗數上升了 14%，但資源增速仍未追上需求。為此，本會已積極加強「共乘編排」以優化資源配置，相關比例已由 2025 年初的 7% 逐步提升至同年 12 月的 10% 以上，本會已盡力提升整體服務量。

成員回應：面對復康巴士服務供應遠不及需求的情況，希望復康會能繼續向政府爭取增撥資源，以為有需要人士提供所需服務。

- b) 機構成員表示，曾出席月前本會向勞工及福利局進行的新款電動復康巴士示範。由於當時未有演示於車廂內固定輪椅的程序，成員對該車款的安全帶及相關扣鎖設施表示關注。

呂經理回應：該車款採用的安全扣帶均符合 ISO 10542 標準，規格與現行車隊相同，並額外增設自動回索功能以方便車長運作。

本會計劃於兩部新電動巴士到港後，安排向小組成員展示新車，並車廂設施及實際操作流程。

[會後備註：由於另一部電動巴士延誤到付，故小組主席決定會在下次會議時先向成員示範已到港、即將投入服務的電召復康巴士。]

3.4) 復康巴士綜合客戶及營運管理系統 (ICOMS) - 進度報告

- 3.4.1) 主席報告 ICOMS 第三階段有關車輛維修管理的軟件開發已經於 2025 年 10 月 29 日完成。又於年底完成了配合共乘細則修訂而作出的系統修改，確保能更具彈性地整合相近

時間的行程，以進一步提升資源調配的效能。

有關 ICOMS 用戶端 Web/App 無障礙設計之優化，主席感謝成員參與最後階段的試用。系統已於 2025 年 12 月 28 日完成升級，目前運作情況良好且流暢。本會計劃於稍後與供應商合作，申請參加由網通會主辦之「數碼無障礙嘉許計劃」，並以奪得「金獎」為目標。

本會現正與供應商緊密跟進 ICOMS 的系統除錯工作 (bug fix)，隨後將進入一年的系統維護保固期 (warranty period)。於 2026 年中，我們將進行全面的實施後檢討，以驗證系統是否達致原定之效能指標與營運效益。同時，於本年度內亦會委託第三方以收集用戶對使用系統的體驗評分及意見。

[會後備註：「意見反映」功能於 2026 年 3 月 7 日晚上的系統提升後已推出。尚有「賬項查詢」和「特別消息」功能預計在完成測試後推出。]

3.4.2) 成員對 ICOMS 之查詢及意見：

- a) 成員反映自 ICOMS 推行後，電召服務月結單的發放時間由用車翌月中旬延後至下兩個月中旬。鑑於多數機構受資助項目的限制，必須於活動結束或財政年度結算後一個月內（即四月份）提交完整活動報告，但 ICOMS 現行結算進度將導致報賬困難，故促請復康巴士加快發單流程。同時，成員期盼盡快推出 ICOMS 「賬項查詢」功能，包括可在線上處理因病豁免服務月費或豁免電召服務附加費；成員舉例於風季，若因惡劣天氣導致學校或中心須按教育局或社署要求停課而取消用車，建議系統應具備自動豁免機制，或至少容許用戶於系統內提交線上申請，以取代現行的逐次書面申請。此舉將有效簡化雙方行政作業，達成互利雙贏。

主席回應：本會正與供應商緊密跟進 ICOMS 「賬項查詢」功能開發，包括線上查詢車資、收取月結單、上載交付款紀錄、接收電子收據及豁免申請等。當中包括了在天文台懸掛八號風球、復康巴士服務暫停前後，與用戶確認不用車後，便自動豁免附加費；日後根據官方的公佈如在一號風球時特殊學校停課等，也會納入自動豁免範圍。待相關編程與測試工作完成，預計在第二季推出「賬項查詢」各項功能；事前會向用戶公佈具體的操作流程與安排。

- b) 成員對本會採納建議，停止重複發送固定路線服務週一至週五相同內容之「用車資料通知」表示感謝。同時，成員期盼日後進一步優化通知機制：若用戶與陪同者共同使用服務，應避免重複向雙方發送「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」之系統通知及電郵。成員指出，最理想是於系統內增設選項，讓固定路線服務用戶自行選擇「用戶」與「陪同者」「分開」或「合併」接收訊息，以提升使用者體驗並避免資訊冗餘。

主席回應：本會將檢視各項系統通知的必要性與優化空間。針對固定路線服務用戶

可選擇「用戶」與「陪同者」合併通知的建議，主席認同需考量不同情況，不宜採取單一模式處理所有類別的通知。

- c) 成員建議優化多車申請的輸入模式。成員反映，現時機構若因大型活動需租用多部車輛（如 10 部車來回共 20 行程），即使行程地點均為「A 至 A」且預留時間相同，仍須逐一重複輸入。系統雖具備「複製」功能，但用戶在完成首部車輛的來回行程輸入後，仍須分別進行 9 次去程與 9 次回程的複製操作，程序繁瑣且耗時。成員促請系統應增設更高效的「批量複製」或「同步申請」功能，以減省重複性行政作業。

主席回應：本會會收集及整合用戶意見，並納入未來與政府及供應商的優化研究範疇，探討日後提升系統的可行性。

- d) 成員查詢應於用車一個月前抑或七日前提交完整行程表？因為愈早提交，改動的機會就愈高。機構表達他們也盡量希望減少往後之行程改動，無奈參加的用戶最常見會因為身體不適而退出用車，才導致機構在用車前短期內的更改行程。

主席回應：為優化資源調配，即便機構未能提供「完整的分站地點」，仍請盡早通知行程的「首站」和「尾站」位置，以利本會預先進行區域車輛調度與初步路線規劃。用戶最遲應於用車前七天補充完整行程表。

本會理解於編車後，行程可能因不同原因而須作調整，本會會盡力予以配合。惟若變更涉及區域或時間之大幅改動（例如：起點由觀塘變更至荔景），受限於原定車長之行車時間與地理區域之銜接，本會未必能保證落實相關修訂，請成員理解車務運作之實際局限。同時，用戶亦需留意可能涉及的更改行程附加費。

- e) 成員反映，現時系統行程時間主要參考 Google 地圖 數據，惟部分路線的預估時間與實際情況存在顯著偏差。成員表示曾有「鴨脷洲海怡 經 藍田 往 將軍澳」的行程，系統預估由鴨脷洲往藍田之行車時間較實際多出 30 分鐘，導致車長因提早抵達而要求後續分站乘客提前集合，造成用戶預算失靈。成員關注此類時間誤差除了導航數據外，是否與系統內部的參數設定有關。

車務黃經理回應：初步推測誤差可能與特定路段（如香港仔隧道）在不同時段的擠塞情況有關。本會不排除相關偏差涉及系統算法或參數配置，會後將針對該個案與用戶聯繫並進行詳細數據核對，以優化預估準確度。

- f) 機構成員查詢若多月前申請多車，地點輸入「A 至 A」行程，系統只會顯示相同的車資報價。請問是否當完成提交不同用車的行程表後，車資報價才能作準？

車務黃經理回應：當在 ICOMS 輸入相同大組「A 至 A」或「B 至 B」的多車行程，

系統只會計算預留兩小時的時間收費，而因未有行程地點，故未有計算行車公里收費。待用戶輸入完整行程表後，系統才會按照 Google 地圖的行程公里及預計時間（包括系統預計車速(按乘車時段及路面狀況)、由預期服務上車時間、車長協助乘客上車開始及到達目的地後協助所有乘客下車的時問為止）、連同每宗預約服務費來計算每程用車的初步報價，屆時，各車便會有不同的車資報價。

- g) 成員查詢有關 ICOMS 原訂開發用於減少用戶候車時間之「預報到站」功能的進度。因為對用戶來說，此是十分有用的功能。

主席回應：根據供應商最新評估，該功能在數據收集上面臨技術瓶頸。與擁有數千部車輛規模、具備強大即時路況數據採集能力的公營巴士公司不同，復康巴士的車隊規模難以支撐精確的到站預測算法。若轉用一般私家車的行車路況數據，由於私家車平均車速顯著高於復康巴士，系統預估時間將產生大幅偏差，反而會誤導用戶過早等候，適得其反。

鑑於目前數據精確度不足，為確保資訊準確性並避免對用戶造成不便，本會決定於此版本擱置該項功能。本會將持續關注相關科技發展並與供應商保持溝通，待未來技術條件成熟後，再行研究重新推行的可行性。

- h) 成員反映 ICOMS 之前的版本，當用戶以「需要回程」方式提交申請時（行程編號如 DA-01 及 DA-02），即使是「後補」行程表，當之後首次提交「去程」行程表，系統會根據站點自動以倒序方式生成回程(_r)行程表，大幅減少重複輸入的功夫。然而，在近期推出的無障礙版本後，卻未有該項自動生成功能。成員促請本會恢復此功能，以維持操作之便捷性。

主席回應：本會知悉該功能對提升用戶效率之重要性，正與供應商跟進恢復該項自動化功能。

- 3.4.3) 主席感謝成員就 ICOMS 提出的寶貴意見。雖然現階段的開發工作已進入收尾階段，部分優化要求只能暫作待處理，但本會對於日後因應實際營運需求而進行的系統演進，仍持持續開放的態度。本會定將與政府保持緊密溝通，積極爭取及優化資源配置，以推動系統的長遠優化，務求為用戶創造更便捷的使用體驗。

3.5) 復康巴士服務《以國際功能、殘疾和健康分類 (ICF) 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

- 3.5.1) 主席報告勞工及福利局、運輸署及香港復康會已完成審議由理工大學研究團隊提交之第三階段報告，並於 2025 年 12 月確認最終報告內容。然而，針對以 ICF 為基礎所建立的復康巴士個人需求評估系統，因涉及多項核心因素（包括 ICF 框架之本土化設計、評估主體之專業資歷，以及整體機制之定案等），複雜程度較高。鑑於各相關持份者對執行細節仍持不同意見，且需進一步溝通以凝聚共識，故現階段暫無推行該評估系

統於復康巴士服務之具體時間表。

本會會透過優化 ICOMS 編排共乘服務方案，例如調整系統在排程中有關電召種類（即「大組」及「細組」）、預約數目上限、行程表及行車時間的限制，以提升成功安排服務宗數。

3.5.2) 成員關注由於不同病類的外在行動不便能力也有差異，舉例強直性脊椎炎等風濕科患者雖具備站立或步行能力，但因關節發炎導致行動範圍受限，其用車迫切性與輪椅使用者相當。成員建議，在引入 ICF 需求評估機制時，應確保指標具備包容性與全面性，以精確反映隱性障礙者的真實困難，確保資源分配之公平性。

3.5.3) 主席強調，本會充分理解不同類別用的特殊情況。因此，政府與本會一致期望，在未來制定評估框架時，能確保其具備足夠的多維度涵蓋面，並將專業醫療診斷納入核心考量指標。應用 ICF 概念的最終目標，是建立一套公平、科學且具包容性的標準，從而精準識別並支援更多有真實服務需求的用戶，確保公共資源能落實於最需要的社群。

3.6) 電召服務「共乘」的安排細則可考慮方案

3.6.1) 主席報告就回應《審計報告》對於提升服務效率，加強電召「共乘」使用量，承上次會議之討論，同意如條件合適，所有細組服務申請均會被編「共乘」，且會放寬宗數限制及推廣至大組。現就「放寬可接受時間限制」提出以下情況以收集成員的意見：

	現時安排細則	可考慮
	將兩個或以上用車時間及行程地區相近的「細組」預約編排共乘 95%以上是兩個「細組」預約編排共乘	將兩個或以上用車時間及行程地區相近的「細組」預約編排共乘 安排兩個或以上服務行程及時間相近（不論「細組」或「大組」）編排共乘
a) 出行目的	「治療目的」預約優先	「治療目的」預約優先
b) 短程車程 (一小時或以下)	增加不超過預計單獨用車的行程時間的一倍	按 短程分兩類考慮： 車程（30 分鐘或以下） 車程（31 - 60 分鐘或以下）
c) 長程車程 (一小時或以上)	長程車程（一小時以上）乘客乘車時間不多於兩小時	長程車程（一小時以上）乘客乘車時間不多於兩小時

3.6.2) 有成員對於將「共乘」機制擴大至所有目的之細組、甚至大組行程表示認同，認為在行程順路且不大影響原定行車時間的前提下，接納其他用戶加入大組行程站點是可行的。然而，成員強調復康巴士必須加強宣導守時意識，並針對遲到或不合作的用戶建立公平且嚴正的處理機制。成員重申，共乘安排不應導致用戶因行程過度延長而被迫遲到、早退，甚至影響健康，例如曾有用戶因車程過長導致失禁，此類情況必須避免。

3.6.3) 成員進一步建議，例如一小時或以下的短途行程，因共乘而額外增加的車程不應超過 30 分鐘，以確保服務效率與用戶體能負荷之間的平衡。

3.6.4) 主席回應表示，本會將進一步研究共乘細節，特別是針對「因共乘而額外增加的行車時間」設定可接受的上限，力求在提升服務容量與維持用戶乘車體驗之間取得平衡。

3.6.5) 車務黃經理向用戶簡述在 ICOMS 內，如獲「共乘」編車的預約，當用戶登入後在「預訂服務查詢」列表內，「是否共乘」欄會顯示「是」，再按入該共乘服務之「車資報價詳情」，從地圖會顯示該次共乘之所有站點位置，而 S (Start 開始) 和 E (End 終點) 便是該用戶自己行程之位置。

3.7) 電召服務附加費的修訂

3.7.1) 主席報告為了善用資源，警惕用戶謹慎預約用車，本會自 2006 年 4 月 1 日起制定《電召服務附加費及其豁免機制文件》，旨在建立符合公平性與審計標準之服務準則。該機制期間曾多次進行檢討。

為配合現行 ICOMS 之「按程計算」收費模式，並重新審視附加費之適用時段，管理層已就相關修訂方案於 2026 年 1 月 22 日舉行的「復康巴士管理委員會」會議上徵詢委員意見並獲正式接納。委員會同意管理層於本「復康巴士用戶諮詢小組」會議上簡介有關修訂安排，讓小組成員率先了解。

3.7.2) 主要的修訂，詳情可參見〔附錄〕：

- 文字表達更清晰
- 計算單位統一為每程
- 每程附加費相約
- 徵收取消附加費適用時段由：用車前一天 1600 後改為用車前一天 1200 後起計

3.7.3) 成員提出的意見：

- a) 有成員表達因一般機構的辦公時間是 1700 時，建議將徵收取消附加費適用時段由用車前一天 1600 後改為用車前一天 1700 後。

主席回應：是次管理委員會的方向是希望能盡早騰出資源為其他有需要的用戶，讓車務職員可多 4 小時作後補服務的編排，才將適用時段提前至用車前一天的 1200 時後之通知退出。

- b) 成員查詢「更改行程附加費」，因現時行車時間是由系統根據 Google 地圖計算，而非實際的行車時間，且系統計算行程上仍間中有較大的偏差。而過去一直為免與客戶爭拗，在附加費繳費通知單上會註明更改行程附加費是以 30 分鐘計算的。未知這方面會否寫清楚？

主席回應：目前階段仍會維持用戶於少於用車前 4 天行程改動多於 30 分鐘（提早或延遲）的做法，直至日後發現有問題發出及引致不良結果時，才會再作檢討。

3.7.4) 會上成員對於將徵收取消附加費適用時段提前至用車前一天的 1200 後及其他修訂內容沒有異議。主席感謝大家的支持，待 ICOMS 相關編程完成，會連同「賬項查詢」其他功能一併推出。

4) 會上未有成員提出其他事項。

5) 主席表示是次乃 2025~2026 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 2026~2028 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 2026 年 5 月份以實體方式舉行。

[會後備註：新一屆小組會議訂於 6 月 24 日(三) 晚在香港復康會藍田綜合中心舉行。]

6) 主席於晚上八時五十三分宣佈會議結束。

霍彩福



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福

附錄：電召服務附加費的修訂

文字表達更清晰
每程附加費相約

- 是次修訂主要是配合 ICOMS 以「每程」計算

電召服務附加費 (現時)	現時	修訂
1) 取消租車附加費 1.1) 取消附加費：因用戶未能於用車前一天 1600 時或之前通知取消而被徵費 1.2) 取消 3 車或以上附加費：用戶租用 3 車或以上，而少於用車前 7 天通知取消 3 車或以上，另外附加費	每程 \$29 / \$100 每車 \$100	每程 \$29 / \$100 每程 \$50
2) 更改行程附加費 若用戶於少於用車前 4 個曆日內要求更改行程，而頭站或尾站有多於 15 分鐘之更改 (提早或延遲) 或未曾通知本會確實行程而被徵費	每程 \$50	每程 \$50
3) 取消遠期訂車附加費 凡用戶預約 4 個月以後之電召服務，其後取消用車而被徵費	每車 \$100	每程 \$50

- 修訂詳情

用戶類別	取消租車數量	取消行程數量	1.1. 「取消附加費」 (每車) (每程) 因用戶未能於用車前一天 1600 1200 時或之前通知取消而被徵費		1.2. 「取消3車5程或以上附加費」 (每程) 機構租用3車5程或以上，而少於用車前7天通知取消3車5程或以上，另收附加費
			徵費附加費適用時段		
			1.1a 繁忙時間的預約 (即星期一至六預約開始用車時間為上午1059時前及下午1500~1859時之間，公眾假期除外)	1.1b 非繁忙時間的預約 即左示1.1a繁忙時間以外的預約	
機構	1~2車	1-2 程	港幣50元	港幣50元	/
		3-4 程	港幣50元	港幣50元	
	3車或以上	5 程或以上	港幣100元	港幣100元	港幣50元
個人	1車	1-2 程	港幣50元	港幣29元	/
	2車	3-4 程	港幣50元	港幣50元	
	3車或以上	5 程或以上	港幣100元	港幣100元	港幣50元

2. 更改行程附加費：若用戶於少於用車前 4 個曆日內要求更改行程，而頭站或尾站有多於 15 分鐘* 之更改 (提早或延遲#) 或未曾通知本會確實行程，每次每車每程須繳付港幣 50 元。

用戶類別	行程類別	更改行程數量		
		1 程	2 程	3 程或以上
機構	沒有分站	港幣50元	港幣50元	港幣50元
	多於1站接/送多於1客	港幣50元	港幣50元	港幣50元
個人	沒有分站	不收費	港幣50元	港幣50元
	多於1站接/送多於1客	港幣50元	港幣50元	港幣50元

* 實際酌情
30 分鐘

3. 取消遠期訂車附加費：

凡用戶預約 4 個月以後之電召服務，而行程於用車日前三個月已獲「成功編配」，其後取消用車，須繳付「取消遠期訂車附加費」，~~每車~~ 每程港幣 ~~100~~ 50 元。

4. 現行豁免機制及理由維持不變。日後用戶可直接在 ICOMS 線上申請豁免（包括提交所須證明及獲悉申請結果）。