



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 二零二六～二零二七年度 第一次會議紀錄

日期：2026 年 6 月 24 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、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：舒瑞珍女士

梁淑嫻女士

李遠大先生

李靜雯女士

梁麗敏女士

胡雅玲女士

陳凱茵女士、布君澤先生

區達志先生

俞世昌先生

— 固定路線服務用戶

— 固定路線服務用戶

— 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

— 香港肌健協會代表

— 新健社代表

— 香港柏金遜症會代表

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

王玲女士

譚哲華女士

— 電召服務用戶甘趙銀珍代表

電召服務用戶

— 固定路線服務用戶傅月僑代表

1) 會議開始及歡迎新一屆成員

主席於晚上七時十分宣佈出席人數已達法定人數（全體成員之四分之三），會議正式開始。

主席歡迎兩位 2026/27 年度新加入小組的成員—梁淑嫻女士及俞世昌先生，並簡介用戶諮詢小組為復康巴士管理委員會轄下之功能性小組，扮演香港復康會與服務使用者的溝通橋樑。小組成員透過出席會議及參與活動，就復康巴士各項服務與長遠發展提供建議，協助本會深入了解服務使用者的需要。本小組一般每年召開三次會議。

主席補充，本年度首次會議原定於五月份舉行，惟兩度因部分成員於原定會議當日臨時未能出席，導致出席人數未達法定要求而流會。主席就會議延期為各成員帶來的不便致歉，並表示本會正與運輸署及復康巴士管理委員會商討，研究適當調低開會之法定人數要求。如檢討後有最新發展，將盡快通知各成員。

2) 通過上次會議紀錄

會上通過 2026 年 2 月 4 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) 新電動復康巴士介紹及參觀

3.1.1) 本會安排成員於本中心停車場參觀車牌 WZ3357 的電動復康巴士。由車務部副經理何雋昇作介紹。新電動復康巴士是按照本會要求客製化打造的，主要特色包括：

- 零排放綠色車輛
- 低地台設計
- 3 個輪椅位 + 13 個普通座位（註：主要安排執行電召服務細組服務。）

3.1.2) 成員對於「低地台設計」讓行動不便乘客不需要使用升降台或中門腳踏上落感到方便；雖然車上只有 3 個輪椅座位，不適合輪椅乘客較多的機構用車，但如能減少維修升降台及中門腳踏的情況，相信可提升工作效率。

3.1.3) 成員提出以下關注：

- a) 車廂內由地台通往第二排固定座位的梯級高度較高，恐不便行動不便之乘客上落，建議於梯級位置增設扶手柱。
- b) 本港部分街道未設有路壘，查詢車輛在相關地點靠泊時，斜板直接伸延至車道放置的空間及斜度是否可行，希望復康巴士能兼顧實際運作環境，切合用戶需要。

3.1.4) 主席回應：

- a) 該梯級高度與現役柴油車輛之中門梯級高度相同，會與車輛供應商研討於梯級兩旁加裝扶手柱的可行性。

- b) 關於無路壘環境下使用斜板上落客之安排，本會將進一步了解及評估斜板直接放置於車道時的實際斜度數據。在實際營運上，車長會在確保安全的前提下，盡量靠泊於最方便乘客上落的位置。

〔會後備註：於設計初期，已預見車輛可能受環境影響而未能停靠有路壘的地方，故其中的一個設計是要求車輛斜板放置在馬路水平面時須維持在低斜度。此車於之前運輸署的「殘疾人士使用公共交通工具工作小組」展示分享時，不同大小的電動輪椅及手動輪椅皆成功直接由馬路駛進車內。〕

3.2) 復康巴士服務於 2025/26 年度及 2026/27 年度發展 - 進度報告

3.2.1) 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 2025/26 年度購買 13 部新車（包括 8 部替換退役車輛、5 部新增車輛）於 2026 年 2 月上旬陸續交付，並接收 8 部前「南區復康專線」巴士。車隊總數增至 224。現時車輛用途分別有 132 部主要提供固定路線服務，另有 83 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。

第一部電動復康巴士（即剛才參觀的車）已於 2026 年 4 月 30 日投入服務，會展開為期兩年測試計劃。而第二部電動復康巴士預計於本年第三季內交付/投入服務。

至於 2026/27 年度將購買 5 部車輛用以替換退役車輛。

3.2.2) 除了車輛之外，黃經理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旁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) 電動復康巴士充電設施：為配合電動復康巴士測試計劃，本會在 2026 年第一季於大業街車場安裝兩組充電樁。每日車長在提供服務前或完成服務後會進行充電。大約充電 1.5 小時便能充電八成，已足夠應付現時主要是提供細組服務的營運需要。
- c) 員工培訓：本會致力為用戶提供「以客為本」的服務，第四次年度「客戶服務培訓」已完成。所有復康巴士員工包括車長及寫字樓同事均一起參與，以提升前線車長及寫字樓同事與客戶溝通的技巧。

3.2.3) 成員就服務發展之查詢及意見：

- a) 成員查詢現時車隊有 224 輛復康巴士，請問平均每日出動多少車來提供服務？

主席回應：扣除 9 輛用於例行檢查及維修的後備車輛後，實際營運車輛數目為 215 輛。在考量車長每週實施一日休息日之安排下，整體平均每日出車約 160 餘輛。各時段出車分布：

星期一至五（工作日）：每日約 190 餘輛（出車率最高，提供 132 條固定路線並覆診用途的電召服務）；

星期六：每日約 100 輛；

星期日：每日約 70 餘輛；

公眾假期：每日約 40 餘輛（沒有上學、上班、訓練、覆診等固定目的的用車，以出外社交活動為主）。

成員追問星期一至五未能將 215 輛營運車輛全數投入服務之具體原因。

主席回應：星期一至五（工作日）未能全數出車主要受以下因素影響：

- 車輛維修與耗損：除 9 輛常設後備車輛外，部分車輛因突發交通意外或車齡較高耗損，需留廠進行較長時間的維修與保養。
- 新服務項目之籌備進度：本會自 2026 年 4 月起獲批營運撥款接收前「南區復康專線」之車輛，車長招聘及人手調配正配合車輛投入服務的進度逐步推進。
- 車長招聘面對業界競爭：鑑於目前整體公共交通業界普遍面臨車長短缺問題，本會在招募本地車長方面亦同樣面對一定挑戰。（註：就政府為部分運輸業界引入外地勞工之措施，復康巴士目前暫未列入相關適用範圍。）

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) 主席報告自 2026 年 4 月至 2027 年 3 月為 ICOMS 系統維護保固期。現階段正在處理的優化：

- a) 賬務處理：包括賬項查詢及附加費豁免等功能，待完成測試後將分階段推出。
- b) 特別消息：包括颱風及惡劣天氣情況下之服務跟進資訊與應急措施，待測試完畢後推出。

3.4.2) 主席強調，理解用戶在適應新功能時需要過渡期。因此，本會於推出任何新功能前，定會預早透過官方網站、ICOMS 系統通知及電郵等多元渠道發布最新安排；同時安排客戶服務人員提供查詢及支援，協助用戶及早了解及掌握相關操作。

3.4.3) 對於過往意見整理與後續優化規劃：

- a) 本會將依據各項 ICOMS 優化需求之緊急性及重要性，進行分階段評估與處理。
- b) 針對相關系統優化的考量清單，本會未來將持續與系統供應商、運輸署及復康巴士管理委員會緊密溝通，共同探討其技術可行性、營運配合及資源分配，以期不斷提升整體服務質素。

3.4.4) 無障礙網頁及應用程式已開發完成並於 2025 年 12 月 29 日起正式上線服務。本會已於

2026 年 4 月向香港互聯網註冊管理有限公司 (HKIRC) 提交申請，參與「數碼無障礙嘉許計劃」，目前正進行評審階段，本會將以爭取「金獎」為目標。

- 3.4.5) 成員跟進並表示，期望系統能支援以手指在屏幕上直接點擊及縮放版面，並期待「賬項查詢」功能早日推出。

此外，成員對 ICOMS 提出以下查詢及意見：

- a) 成員反映 ICOMS 電召服務的每車基本載客量為 5 個輪椅位 加 7 個普通座位 (包括非坐輪椅的行動不便人士及陪同者)，但事實上，不同車款的載客量會有不同，如在行程表中便可更新可以是「4 輪椅 + 9 普通位」，部分的車款也有 10 個普通座位。故建議調整系統座位設定。

主席回應：目前復康巴士車隊正處於車型更新的過渡期。雖然新購入的車款承載力有所提升，但現有車隊中仍保留一定數量的「短陣復康巴士」，該車型的最大容量上限為「5 輪椅 + 7 普通位」。因此，系統目前必須以車隊中「最小承載量」的「5 + 7」作為設定基準。若將系統上限放寬至 9 個普通位，一旦當天調派的是短陣巴士，將會出現超載或無法接載已預約乘客的風險，影響服務穩定性。

假如乘客數目超出基本載客量，可在「行程表」各站點輸入不同類別的人數，並在服務申請時，於 ICOMS 電召服務申請詳情內之「特別要求/備註」內註明。

同時，本會會再次提醒編車人員留意，避免服務當日才發現所獲調派的車輛不合適而帶來不便。

- b) 但有成員反映，當機構為大型活動租用多車，往往盡用座位，便安排一部復康巴士接載 5 部電動輪椅會員。可是，曾多次出現車輛到達接載站點，又或者在收到用車資料時，如果發現座位不足，便要減少會員或陪同者的人數，或發現因車型、或運作裝卸座椅的情況，引致只能接載 4 位電動輪椅乘客，第 5 位乘客要自行前往甚或取消出席，令統籌人員十分為難。建議 ICOMS 在通知用車資料時，可以直接顯示該車輛的實際座位數目，可方便用戶留意車款是否合適。如有需要，便可盡早通知復康巴士更正。另外，明白人手編車的難度，相信系統可做到在編車時檢測編車人員在編排服務的乘客座位要求與所編配車輛的座位數目是否符合。

主席回應：本會現階段會提醒編車人員及負責車長謹慎處理。至於 ICOMS 未來的安排，本會會收集及整合意見，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。

- c) 成員跟進之前已反映，自從轉用無障礙介面後，用戶於新增服務時選擇了「後補提交」行程，及至日後「編輯」提交「去程行程表」時，系統無法自動倒序生成「回程行程表 (_r)」，需要用戶重新輸入每個站點，過程極度繁複。此功能原本存在，

希望能盡快修復。

主席回應：本會正與供應商跟進問題修復的情況。如完成修復，會盡快通知用戶。
〔會後備註：修正的安排已於 2026 年 9 月 14 日於系統內更新。〕

- d) 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「小西灣、鴨脷洲海怡 往 油麻地」的行程，系統預算行車時間要兩小時，較實際多出 30 分鐘，導致車長因提早抵達、比職員還早到，造成不便。

車務黃經理回應：系統是根據用戶提供的行程、Google Map 最佳路徑的行程公里數值，以及系統內預設行車速度參數來計算預計行車時間。但由於實際路面交通狀況隨時會有變化，而系統內的預設行車速度參數乃是較早前輸入的數據值，故系統預計行車速度與實際行車速度或會有落差，導致預計行車時間與實際行車時間或會出現差異。本會會定期檢視和更新系統內的行車速度參數值，務求盡量貼近最新路面交通情況下的行車速度。

- e) 成員反映若申請的地點涉及「禁區許可證」（如去大澳、馬灣等），ICOMS 每次要求用戶自行提供資料。可是，實際上是復康巴士已預先獲部分數量的許可證，因此，不一定要用戶自己申請的。要求盡快修正。

車務黃經理回應：明白現時系統暫未能扣除本會已有的「禁區許可證」數目，超額的才要求用戶自行申請的情況。已通知供應商，按優次處理。

現階段，用戶若自行在 ICOMS 內申請服務後，可盡早發電郵至 rbroutes@rehabociety.org.hk。本會乃以先到先得形式提供有關許可證予獲成功編配服務的用戶使用，其後如有用戶需使用有關許可證，本會會按是否可獲編排服務而配合提供車輛資料，以供用戶自行向有關單位申請許可證。

- 3.4.6) 主席感謝成員就 ICOMS 提出的寶貴意見。現階段的開發工作已進入結尾階段，部分優化要求可能暫作待處理，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) 電召服務「共乘」的安排細則

- 3.5.1) 主席簡報上次會議之討論，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。在提升服務容量、善用資源與維持用戶乘車體驗之間，就「放寬可接受時間限制」會作以下建議：

- a) 短程車程（一小時或以下）：簡化現時「增加不超過預計單獨用車的行程時間的一

倍」的原則，改為：

- 車程（30 分鐘或以下）：乘客乘車時間不多於 60 分鐘
- 車程（31 - 60 分鐘或以下）：乘客乘車時間不多於 90 分鐘

- b) 長程車程（一小時或以上）：跟現時「乘車時間不多於兩小時」原則相同，即乘客乘車時間不多於 120 分鐘。

3.5.2) 會上成員的意見：

- a) 對於將「共乘」機制擴大至所有目的之細組、甚至大組行程表示關注共乘用戶遲到的情況。認為復康巴士必須加強對遲到用戶的「處分」。
- b) 機構成員表示機構本身的大組用車已是多站，行程也超過一小時。擔心共乘後會令本身不宜長時間坐車的用戶的體能負荷。
- c) 成員提出一些有「失禁」問題的用戶，可否提交醫生信便可作豁免「共乘」安排？或建議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。

3.5.3) 主席回應，本會明白用戶的關注。在現行及實際編排上，會以「治療」（目的地是公立醫院或診所為主）。從 2018 年初推「共乘」時，「共乘」服務宗數佔總體「細組」服務的約 5%；隨著服務需求的增加，「共乘」服務宗數由疫情過後佔「細組」的 8%已增加至現時約 11%。這代表著有更多有需要的用戶因為「共乘」安排而獲得服務。

本會計劃於 2026 年第三季進一步加強「共乘」安排，以提升編配服務的效率。本會稍後會將最新的《電召服務用戶須知》上載至本會網頁及經系統發放通知予用戶。

〔會後備註：由於本會需時整理各持份者對優化「共乘」安排細節執行的意見，預計會順延至 2026 年第四季推行。〕

4) 其他事項

4.1.1) 新加入成員香港柏金遜症會代表提出了多項就日常運作的提問。會上同意於會後以書面形式跟進。詳見〈附錄〉。

4.1.2) 機構成員反映，曾出入屋苑或康文署如泳池、博物館等，因只有 15 分鐘免費停泊時間，往往在上落四、五位輪椅乘客後，已超時而需用戶支付額外的停車場費。要求復康巴士與運輸署，向康文署及房署提出增加復康巴士免費停泊的時間。

〔會後備註：經運輸署與不同政府部門的溝通，康文署已酌情安排自 2026 年 9 月中旬，將其轄下管理場所的復康巴士免費停泊時間由 15 分鐘增加至 30 分鐘。至於由房屋署管理的屋苑範圍，每年運輸署也會將復康巴士車隊資料提供予房屋署，登記車輛便可獲免費 1 小時進入其管理屋苑之範圍內。〕

4.1.3) 成員詢問復康巴士於天文台突發出「黑色暴雨警告信號」時之安排。

車務黃經理回應：本會在網頁上除了有已有「熱帶氣旋警告信號時之應變措施 (FEO/11)」的公布安排外，亦有「暴雨警告信號時之應變措施 (FEO/10)」的詳情。簡單而言，如天文台突發「黑雨」，車長會在安全情況下，將車上乘客送往目的地，或停在安全的地方臨時停泊至可安全行車為止。但如接載服務未開始，復康巴士服務會暫停。用戶可與車長保持聯絡。

5) 下次會議日期：2026 年 9 月 23 日（星期三）晚。請成員預留時間出席。

6) 主席於晚上九時宣佈會議結束。

霍彩福



復康巴士用戶諮詢小組
主席 霍彩福

附錄：跟進香港柏金遜症會代表於會上提出之疑問及反映

1. 路線規劃：當編配多站上落的路程時，系統會否先制出一個復康巴建議的路線設計，然後再按申請者需要，選擇接受或作出調整，減輕預約者負擔並確保效率。

答：現時「無障樂出行」(ICOMS) 的行程表沒有自動演算功能，主要依據用戶指定的站點進行編排。由於用戶的行程規劃會按用戶的個別需要，為免引起混亂，本會原則上不會隨意改動行程表之站點次序。若 貴會在編排多站上落時遇到疑難，可事先將行程站點資料整理，並電郵至 rbroutes@rehab society.org.hk。本會車務部同事會編排合適的行程路線建議，以供參考。

2. 編配安排：盡量提早（建議 1 週前）通知編配結果，如成功配車應確保有手機短訊通知；平日非繁忙時間應更靈活派車。

答：電召服務須因應用車當日的整體車輛資源作全盤調配。系統一般會於用車日前 10 個曆日提醒用戶提交行程表，隨即進行編車。詳細流程請參閱大/細組用戶須知之「獲悉服務安排結果」章節。日後 貴會如需在同日預約 3 部或以上車輛（涉及來回 6 程或以上），於 ICOMS 遞交申請後，可儘早電郵至 rbroutes@rehab society.org.hk 查詢初步編排結果。

3. 彈性措施：如有偏遠地區沒有公共交通的站點，應考慮提升編車優次；同時，了解晚上 7 時左右（現時服務時限）的服務安排，即如何才做到在這些時間更大機會有服務；星期六中午都有需求，期望可加強服務。

答：本會一向以善用公共資源、服務更多有需要殘疾人士為原則。

- 偏遠地區優次：現時「偏遠或缺乏公共交通工具的地點」是安排電召服務的其中一個考慮因素，車務部同事會在可行情況下盡力協調，亦會與客戶商討是否可安排於就近的主要交通樞紐（如巴士站、鐵路站）作接駁。
- 服務時間與資源：復康巴士乃根據政府營運撥款提供固定路線、聯載及電召服務，三類服務各有不同的服務時間（詳見網頁「常問問題」），但主要的服務需求集中於平日（星期一至五）日間，平日晚上及週末的服務需求普遍較低。在資源有限的情況、並平衡車隊維修保養、及規劃車長作息時間等因素，復康巴士的車隊資源會集中投放於平日日間，以便最大部分的用戶能夠受惠。建議用戶儘早提出申請以提高成功率，本會亦會持續向政府爭取增撥資源。

4. 系統優化：檢視車程預算過長問題；改善 APP 介面及字體；確保車長系統顯示乘客聯絡電話。

答：

- 車程預算：ICOMS 系統之行程時間主要結合 Google 地圖數據、上落輪椅時間及個別路段駕駛時長修正而進行預算，理解部分路線的預算時間與實際路況或有偏差。貴會日後若發現個別行程預算過長，可電郵至 rbroutes@rehabociety.org.hk 反映，車務部會與用戶聯繫並核對數據，以優化預估準確度。
- 車長系統電話顯示：車長平板電腦系統設有顯示乘客聯絡電話之功能。如遇突發個案或有急需，乘客可致電緊急支援傳呼台（電話：71000288），當值同事會儘快提供協助。
- App 介面與字體：由於 ICOMS 系統目前正處於為期一年的系統維護保固期，部分優化項目需暫作記錄。本會對系統的長遠演進持開放態度，並將繼續與政府緊密溝通，爭取資源以提升用戶體驗。

5. 尾班上落安排：檢討電動輪椅尾板上落程序上的支援，例如雨季時車長可否確保使用者在尾板時是配備雨傘支援；如果電動輪椅使用者不熟悉在狹窄車廂間行駛至尾板，是否可以提前在系統表明，盡量編排較後位置，既了解即時車長可如何支援。

答：根據本會《乘客守則》及安全指引，車長會全力協助輪椅使用者安全上落升降台。

- 上落支援：遇有需要時，乘客可與車長溝通，將電動輪椅在切換為手動模式後，車長便可協助於車廂內移位。每部復康巴士均備有雨傘，前線車長會在確保安全及環境許可的情況下，盡力為乘客提供協助。
 - 座位編配：為顧及整體運作、上落次序及行車安全，車廂座位（包括輪椅位）須由車長根據當日用車車款及實際乘搭人數作出適當調配。如乘客有特定身體狀況或特殊需要，建議於預約申請的「特別要求/備註」欄內清楚註明，以便編車人員及車長提前知悉並作可行協調。
6. 溝通及改善機場選點：現有機場上車點太遠（二號客運大樓(T2)L3 層的旅遊巴士上客點），建議增設更靠接機大堂的位置。

答：現時香港國際機場的上客點（二號客運大樓 L3 層旅遊巴士上客點），乃配合機場管理局對特定營運車輛及旅遊巴士的統一交通規劃與指引。貴會如對該位置有進一步建議，建議可逕向機場管理局反映。

7. 進入禁區資訊透明：進入禁區，如馬灣及愉景灣等，期望能盡量提前一週提供確定的車牌號碼，作為服務承諾，免卻與禁區場所作繁複的溝通。

答：見《大組用戶須知》「申請須知」，若服務申請涉及行經禁區路段（如大嶼山南、馬灣、

愉景灣)，客戶透過 ICOMS 遞交申請後，應儘早發送電郵至 rbroutes@rehabociety.org.hk。此舉可協助查詢初步編排結果，並確認是否需要由客戶自行向相關政府部門辦理「封閉道路通行許可證」。

8. 安全帶：內部建立申請「免扣安全帶」的系統紀錄，避免用者時常重複提交醫生信。

答：根據香港運輸署法例及本會安全規定，為保障乘客安全，所有輪椅扣鎖及安全帶均須符合 ISO 標準並妥善固定。若乘客因特殊身體原因未能佩戴安全帶，必須依法獲得運輸署署長的批准豁免（詳情請參閱網頁「常問問題」內之《乘客守則》第 1 項）。