

**南區區議會(2016-2019)屬下
南區社區重點項目專責委員會
第十次會議記錄**

日期：2019 年 9 月 16 日

時間：上午 11 時正

地點：南區區議會會議室

出席者：

朱慶虹博士 BBS, JP (南區區議會主席暨本專責委員會主席)

陳富明先生 MH (南區區議會副主席)

歐立成先生 MH (本專責委員會副主席)

區諾軒先生

柴文瀚先生

陳家珮女士

陳李佩英女士

張錫容女士 MH

朱立威先生 MH

林玉珍女士 MH

羅健熙先生

麥謝巧玲博士 MH

徐遠華先生

任葆琳女士

李均強先生 (增選委員)

孫智敏女士 (增選委員)

秘書：

李達熙先生 民政事務總署南區民政事務處行政助理(社區重點項目計劃)

列席者：

馬周佩芬太平紳士	民政事務總署南區民政事務專員
鄭慧芯女士	民政事務總署南區民政事務助理專員
陸志強先生	香港復康會總監（無障礙運輸及旅遊）
衛建業先生	香港復康會易達旅運有限公司副經理

開會辭：

主席歡迎各位委員出席會議。

2. 主席建議每位委員就每項議程最多發言兩次，每次發言時間限時三分鐘。委員接納此項建議。

議程一：通過 2019 年 8 月 2 日第九次會議記錄

3. 主席表示，上述會議記錄的中英文文本初稿已於會前送交各委員參閱。秘書處在會前未有收到委員就會議記錄提出的修訂建議。
4. 專責委員會通過上次會議記錄的中英文版本。

**議程二：香港復康會就「南區復康專線」擬備的營運計劃
（專責委員會文件 5/2019 號）**

（陳家珮女士及區諾軒先生分別於上午 11 時 13 分及 11 時 54 分進入會場。）

5. 主席歡迎以下代表出席會議：
- (a) 香港復康會總監（無障礙運輸及旅遊）陸志強先生；以及
 - (b) 香港復康會易達旅運有限公司副經理衛建業先生。
6. 主席請陸志強先生簡介「南區復康專線」的營運計劃。

7. 陸志強先生簡介載於專責委員會文件 5/2019 號附件一的營運計劃，內容摘錄如下：

- (a) 香港復康會（下稱「復康會」）早前諮詢委員會後，初步擬定營運五條定點定時的穿梭巴士服務路線，以及提供一條可供預約的共乘服務路線，以服務鶴咀、石澳、大浪灣和赤柱的居民。復康會預計於 2020 年年初驗收服務所需的車輛，屆時可就「南區復康專線」的發展方向再作修定；
- (b) 「南區復康專線」的服務時間為星期一至五（公眾假期除外）上午 7 時 30 分至下午 6 時 30 分，目標服務年期為五年；
- (c) 「南區復康專線」的服務對象為行動不便的南區居民，包括持有由勞工及福利局簽發的「殘疾人士登記證」的人士、輪椅、拐杖或其他行動輔助器的使用者、因其他原因（例如年老、意外受傷、腳疾、疾病或傷患等）而行動不便的人士、區內住院病人或接受資助護理安老院舍住宿照顧的社區人士，以及上述各類人士每人最多一位照顧者；
- (d) 營運方式方面，是項服務免費，以先到先得的方式提供，額滿即止。合資格及有需要使用服務的南區居民，可於用車前七天至用車前兩小時致電預約熱線或透過手機應用程式預約服務，乘客亦可在車站等候車輛接載；
- (e) 服務車輛均會配置全球衛星定位裝置，乘客可透過手機應用程式得知車輛位置、預計到站時間，以及車輛的剩餘座位情況，方便乘客決定應否在車站候車；
- (f) 人力資源方面，復康會會成立全新的團隊，為每部服務車輛安排一名車長及一名護理員。後勤方面，辦公室設有兩位客戶服務助理負責接聽預約電話；
- (g) 復康會依據 ISO9001:2015 進行品質管理，監管日常運作及處理投訴，所有前線員工在提供服務前均須接受相關培訓，而車

輛上當值的車長及護理員，當中至少有一位成員持有有效的急救認可證書，以協助處理突發事宜；

- (h) 宣傳方面，復康會建議張貼海報或製作易拉架，並期望在收到服務所需車輛後，到訪相關持份者，例如南區區議會、相關政府官員、區內服務行動不便人士機構的代表、區內醫院及診所等，以進行宣傳；
- (i) 復康會將會購買保險，以保障員工、服務使用者及第三者，當中包括港幣二千萬元的公眾責任險、港幣一億元的第三者責任險，以及僱員補償保險；
- (j) 車身設計方面，復康會已根據委員的建議進行修訂，並邀請委員提出意見；
- (k) 由於服務車輛的設計有別於一般汽車，因此復康會需要在收到引擎編號和車身編號等資料後向運輸署申請「車輛類型評定」，以通過車輛的設計規格，有關的牌照申請預計可於 2019 年 10 月進行；
- (l) 復康會預計在 2020 年 2 月驗收其中最最少一輛服務車輛，並開始投入服務，而電話預約系統和手機預約應用程式則預計於 2020 年 5 月中旬完成。復康會期望於 2020 年 6 月完成電腦預約系統及其他硬件的安裝工作，並於 2020 年 7 月進行第一階段服務，推出三條定點定時的穿梭路線服務。至於第二階段服務，復康會預計於 2020 年 10 月為居民提供餘下兩條定點定時的巴士路線及預約共乘服務。陸志強先生表示，若硬件配套的準備工作能順利完成，復康會可提早提供服務，會方會再向委員會報告工作進度，並諮詢委員意見；以及
- (m) 「南區復康專線」的總預算為 4,950 萬元，當中 940 萬元用以購置八輛全新的服務車輛、預約系統及相關支援設備、GPS 全球衛星定位裝置、手機應用程式和網站設計；2,350 萬元用

於聘請員工以推行項目；1,020 萬元用以支付燃油費、泊車費、車輛維修保養費用、車輛保險和牌照費等車輛營運費用；以及 640 萬元用以支付員工保險及租金等其他開支。

8. 主席請衛建業先生簡介手機預約應用程式。

9. 衛建業先生簡介載於專責委員會文件 5/2019 號附件二的手機預約應用程式，內容摘錄如下：

- (a) 服務使用者可於 App Store 或 Google Play 免費下載「南區復康專線」的手機預約應用程式。開啟程式後，用戶只需輸入手提電話號碼及基本資料，即可進行乘客資料綁定。會方會以短訊進行認證，方便用戶日後透過該手機應用程式進行預約或查詢；
- (b) 乘客可透過電話熱線或手機應用程式進行預約。如乘客沒有事先進行預約，可於登車時開啟「南區復康專線」的手機應用程式，讓車上的工作人員掃描有關的二維碼，方便車長或護理員登記或記錄該乘客以其手提電話號碼綁定的資料；
- (c) 用戶可透過手機應用程式的側選單連結到該程式的使用教學、系統設置、聯絡方法等資訊。系統會將字體大小預設為「中」，語言方面則設有繁體中文、簡體中文及英文選項。用戶亦可於側選單上設定是否接收通知；
- (d) 由於部份乘客需要使用氧氣瓶，而法例規定每一輛小巴運送的壓縮氧氣瓶數目不能多於兩個，因此手機應用程式亦會顯示服務車輛的氧氣瓶數量。如服務使用者需要自行攜帶氧氣瓶登車，可於綁定乘客資料時剔選有關選項，此後該用戶進行預約時，系統會預設乘客需要攜帶氧氣瓶，屆時用戶可按其需要再作修改；以及
- (e) 用戶在綁定手提電話號碼後，便能連結到載有「附近路線」、

「路線查詢」、「預約記錄」及「通知」功能的主頁，詳情如下：

- (i). 「附近路線」的介面上方會顯示地圖及用家的所在位置，而介面下方則會顯示距離用戶位置 150 米內的路線、班次、現班車與下一班車的輪椅及一般座椅的數目及入座情況，以及當刻位置與車站的距離等資訊，方便使用者根據其狀況選擇適合的路線和班次；
- (ii). 「路線查詢」的介面上方同樣顯示地圖及用家的所在位置，而該介面下方則會顯示是項服務提供的五條穿梭巴士服務路線的資料。系統不會顯示已完成的班次，如果當天所有班次已完成服務，系統將顯示「是日服務已經完成」；
- (iii). 「附近路線」和「路線查詢」的介面皆有一個行事曆圖示，用戶可點擊該圖示來進行預約。用戶在首次預約用車並進行設定後，應用程式會記錄有關選項並於下一次預約時顯示相關資料，屆時用戶只需更改預約班次及／或時間，便能完成預約。成功預約後，用戶可到「預約記錄」的介面查看最近 10 次的預約紀錄；
- (iv). 「通知」方面，用戶在用車前兩小時及五分鐘會分別收到提醒通知，提示已成功預約的乘客按時按站登車。此提示功能只適用於已下載及安裝「南區復康專線」手機應用程式的手提電話。

10. 主席建議復康會在完成手機應用程式的開發工作後，為委員安排使用教學。

11. 主席請委員發表意見。

12. 陳李佩英女士查詢復康巴士的服務對象及資格，以及是項服務的

車輛是否在客滿時才會開出。

13. 陳家珮女士建議在車身可用的空間上提供預約電話號碼和二維碼等聯絡資料，以進一步宣傳「南區復康專線」。她續建議復康會盡早安排委員試用手機應用程式，讓委員有足夠時間熟習各項功能，以便協助居民進行預約。

14. 柴文瀚先生建議以種柱形式豎立上落客站牌，並建議車長於乘客登車時查看其預約記錄，以確認該乘客於預約後有使用服務。他詢問是項服務會否設立懲罰機制，例如會否把多次預約卻沒有使用服務的用戶列入黑名單，禁止有關人士於指定期間內使用服務，以避免服務被濫用。另外，他欲了解透過手機應用程式預約「共乘服務路線」的方法。

15. 張錫容女士 MH詢問假若有居民未能於使用服務前兩小時進行預約而選擇直接於車站候車，復康會將如何處理有關情況。她續指出不是所有合資格的南區居民都擁有智能電話，詢問復康會如何協助相關合資格人士進行預約。她建議復康會在「南區復康專線」投入服務前仔細考慮不同的情景，以制定相關的應對方案。另外，她希望會方為委員安排使用手機預約應用程式的教學。

16. 羅健熙先生表示，對使用手機應用程式的用戶而言，預約服務是最重要的功能，建議會方於首頁增設「即時預約」功能。此外，他表示服務使用者一般不會經常轉換登車地點，故建議手機應用程式妥善保留用戶的預約記錄，並容許用戶只需透過更改使用服務日期和時間即可完成預約。他續表示，「南區復康專線」部份車站的位置與南區區議會小型工程的地點相近，建議會方將相關的車站資料張貼在避雨亭上代替以種柱形式豎立上落客站牌，以降低成本。

17. 林玉珍女士 MH表示，於用車前七天成功預約的服務使用者有可能會遺忘預約，故欲查詢復康會可否在用車前一天再通知已預約的用戶。她續表示，長者或有需要的人士未必懂得使用手機應用程式，或其手機並沒有上網功能，故查詢如果相關用戶透過電話進行預約，復康會將如何提醒他們已預約的服務。

18. 麥謝巧玲博士 MH建議會方以短片形式教導用戶如何透過手機應用程式進行預約。她詢問如有長期病患的長者沒有覆診紙，而又不需要使用行動輔助器，有關人士是否符合資格使用服務，她建議復康會向公眾清楚地說明「南區復康專線」的服務對象。此外，她表示部份車站的位置有可能令復康巴士難以出入或停泊，建議復康會在考慮車站位置時顧及輪椅和拐杖使用者的需要。

19. 李均強先生查詢如空置座位數目跟成功預約的人數不符，會否讓未經預約而於車站候車的人士登車。他續建議復康會檢視輪椅座位數目和一般座椅數目的比例。此外，他表示手機應用程式的製作成本較高，而用戶可能相隔數月才需要覆診，對手機應用程式的使用頻率不高，因此建議改用網頁提供預約服務，他表示有關安排可方便議員或社區中心的職員為服務使用者提供協助。他續表示，發放手機短訊的成本不高，建議復康會以短訊方式提醒已預約的人士。

20. 孫智敏女士建議將預約功能放在手機應用程式的最優先位置，並建議會方參考政府的門診預約服務，先讓用戶選擇其覆診日期，再選擇時間及路線，以使用戶在最短時間內得悉覆診當天有沒有合適的班次可供預約。

21. 陸志強先生感謝委員的提問，並綜合回應如下：

(a) 服務對象及資格方面，過往委員會認為應訂立較寬鬆的標準，服務區內行動不便的居民，復康會希望委員就此提出意見，以便進行檢視；

(b) 有關提供預約共乘服務的巴士是否要在滿座的情況下才開出，復康會初步建議如果有居民預約該服務，便會安排車輛按時開出，假如有其他乘客可配合此路線的班次時間，亦可以共乘車輛，考慮到部份地點偏遠及預約人士的實際需要，車輛在沒有其他乘客的情況下亦會開出；

(c) 有關善用車身的可用空間加上預約電話號碼和二維碼的建議，

復康會會和有關團隊研究如何妥善於車身上加入相關資料；

- (d) 復康會希望採用靈活的項目管理手法，在研發手機應用程式的過程中會邀請委員進行用戶體驗測試，以收集委員的意見並修訂手機應用程式的設計；
- (e) 會方及製作團隊曾討論以影片形式教導使用者利用手機應用程式進行預約，並會考慮邀請南區的专业學校及南區足球隊的隊員，協助拍攝宣傳短片，會方將會就有關建議與委員再作討論；
- (f) 按照目前的計劃，會方會在路邊掛上海報和擺放易拉架或橫額以宣傳「南區復康專線」。由於會方沒有安裝固定站牌的經驗，假如委員會決定於車站增設站牌，會方需與委員會作進一步討論；
- (g) 針對用戶在預約服務後沒有使用服務的情況，復康會曾考慮記錄有關用戶的註冊電話號碼，但有關建議最終因私隱問題而擱置。根據復康會的經驗，由於大部份使用者的身體狀況不穩定，因此取消預約的機率頗高，過往大約有兩至三成已預約服務的人士會取消預約，因此會方希望委員在服務推行後再根據實際情況進行檢視。復康會目前未有就「南區復康專線」設立懲罰機制，但假若預約系統可提供相關統計數據，會方會按實際需要研究對策；
- (h) 用戶可透過電話預約共乘服務，會方會安排兩位客戶服務助理負責該預約熱線。由於以手機應用程式預約共乘服務的技術問題複雜，因此現階段的手機應用程式並不適用於預約共乘服務；
- (i) 復康會會和系統供應商詳細討論把「預約服務」功能放在手機應用程式首頁的建議，並會從用家的角度出發，進行設計，以確保手機應用程式能切合用戶的需要；

- (j) 用戶可於手機應用程式瀏覽過往的服務記錄，然後只需更改日期、時間和班次，便可進行新的預約；
- (k) 通知用戶方面，除了使用服務前五分鐘和兩小時前的通知外，復康會會考慮增設一天前的通知提醒；
- (l) 復康會將會透過手機應用程式向已預約服務的用戶發出提醒通知，如以電話進行預約的居民人數不多，會方會考慮安排職員透過電話提醒已預約的服務使用者；
- (m) 會方曾派員到部份車站進行實地視察，以物色合適的上落客點，並已調整部份班次及車站位置，以避免造成交通擠塞；
- (n) 復康會需在「南區復康專線」開展前就服務車輛的輪椅和一般座椅數目取得運輸署的批准，如日後需就座椅編排作出改動，會方需再次向運輸署提出申請。雖然運輸署可彈性處理有關申請，但可調整的空間預計只有一個輪椅位和兩個一般座位的增減。復康會備悉委員就座椅編排的意見，並會在會後與車輛供應商再作討論；
- (o) 有關以網頁取代手機應用程式的建議，復康會將會按照服務協議的要求開發手機預約應用程式，並會參考政府門診預約的設計，以優化手機應用程式；
- (p) 復康會會研究以短訊方式向已預約服務的居民發出提示通知的可行性；以及
- (q) 除了顯示已預約的記錄外，手機應用程式亦可即時更新車上座位的狀況，並顯示下一個車站會否有已預約的人士即將登車，讓車長和護理員判斷可供使用的空置座位數目。

22. 主席建議復康會在設立站牌時可考慮委員的建議，將車站資料張貼在南區區議會現有的避雨亭上，或採取共享資源的方式，與小巴公司商討以種柱形式豎設上落客站牌。另外，他同意於車身上提供預約電話

號碼的建議，認為有關做法可便利居民。

23. 主席總結委員意見，表示委員會支持復康會就「南區復康專線」擬備的營運計劃，並要求復康會於區議會休會前透過秘書處，向委員提交修訂的車身設計及手機預約應用程式設計。

議程三：其他事項

24. 主席表示，香港大學現正擬備「眼科檢查計劃」7月至8月份的工作進度報告，秘書處預計可於9月內以傳閱文件方式向委員提交報告，請各委員備悉有關安排。

25. 主席宣布，本屆區議會最後一次南區社區重點項目專責委員會會議結束，感謝各委員在過去四年積極參與會議，並提出寶貴意見。

26. 議事完畢，會議於上午11時59分結束。

南區區議會秘書處

2019年11月