

偉順旅運服務有限公司

保良局陸慶濤小學校巴問卷調查 2025-2026

- 開學頭兩個月行政較混亂，誤點嚴重，重整路線後到站時間十分穩定，整體滿意。謝謝校方幫忙和校車公司協調細節。
- 自九月初因新路線而經常到達學校，及後改變路線後情況改善了，感謝學校聽取意見及安排。
- 本人只係乘搭校巴放學，相對來講係 ok
- 保姆很好。

回覆：十分感謝家長對我司的肯定，我司會持續努力，並以此作為提升服務的動力。

- 希望可以分散不同校車接載學生,因為現在回校坐車時間長達一小時,以往只是 40 分鐘內
- 不滿意以前可以在家門前上車但現在要走 5 分鐘；校車非常晚（7:50 后）才到學校（建議 7:30）到學校
- 希望校車公司對到站時間能調整的準時一點，因為現在每天都差不多遲 3 至 5 分鐘才到站。
- 希望 3 號校車準時到達，唔好日日遲到。又或者更改時間，學生遲小小落去。
- 1.車程時間需一小時過長，每天 7 點 5253 分方到達學校
2.路線安排可再重整，如東九龍綫接載完入油塘先到寶琳，這段路早上較易遇到塞車情況
3.遇到學校特別活動通知時間太短，要家長查詢先再作安排
- 1. 暑假得悉轉校車公司，開始與校車公司負責人接觸，得到的資訊是沒有任何上下車位置，不停著眼於交兩個月車費留位先，開學前一個星期才會通知你上下車位置，但我指如果到時得出位置完全不合適是否可以退款？負責人說只會退一個月。
覺得校車公司這樣做令家長非常疑惑，完全無上落地點之下要交車費做法是否合理？我明白要安排，但安排完後如果結論是位置不合適，是否應該退款而不是要我硬座一個月，明白學校不能介入校車公司營運但座校車本身都是希望方便才座，學校揀選校車公司上是否可以考慮加一些條款保障一下家長？
2. 開學時期校車公司到校時間一星期有幾天遲到，放學回家時間基本是一小時 15 分鐘以上，亦曾經 15:30 放學到落車是 17:25，如果不是順利宿舍退出不座，問題是不會改善，跟校車公司反映完全沒有考慮改善，只提出你可以唔座來回覆。
3. 1 月 21 日學校低年級學生提早放學，
校車公司來電查問我是否座校車，我說需要，
但校車公司希望更改落車地點，
而該地點是希望一個不合理範圍（我司要座小巴下山的位置），
我不答應指出那幾天我不在香港，但負責人嘗試查問我是否有工人可以處理，希望工人可以配合。
學校有活動分批放學，校車公司是否應配合學校而非家長遷就校車公司？希望校車公司懂得處理而不是家長幫手校車公司處理！
希望學校慎選一間有心服務的校車公司而不是價低者得的校車公司。

新校車公司作風做法非常令家長困惑

回覆：您好，多謝你們的寶貴意見。

我司深切體諒學生與家長在站點等候的辛勞。鑑於路面交通狀況複雜多變，我司司機均全力以赴準時到達。若特定站點頻繁出現延遲超過 10 至 15 分鐘之情況，我司將會主動檢視並重新調整報站時間表，以便於家長接送。

有關 3 號車之前的準時度問題，由於開學初期大家（包括學校、家長、同學與我司司機）都需要時間適應新流程，所以當時不只是 3 號車，其他車也偶爾有延誤。感謝大家的體諒，經過這段時間的調整，目前運作已恢復順暢，3 號車現在亦能準時到達各站點上落。

今學年我司的路線及站點在平衡多方因素及經優化後，因此乘搭校車時間在一個小時以內。

因路面每日交通情況不同，會遲或早到站幾分鐘。校車乘車時間是預計每日到站時間，並不是精確到站時間，所以需要同學提前到站等候。

關於放學時段的安排，我司承認在開學初期，因觀塘區內交通狀況較預期複雜，導致初期運作未臻理想。針對此情況，我司已即時進行檢討，並在發現預期落差後，主動額外增派一台校車支援放學接載。此舉旨在緩解交通壓力並縮短學生候車時間，確保放學運作回歸順暢。我司將持續監察路況，靈活調配資源以優化服務。

感謝家長的寶貴意見。

- 校車既路線安排極差，校車經觀塘藍田後，要再去油塘，然後再回藍田，行車路線極不理想。車費不單比上年貴，車程比上年多左接近 30 分鐘。3:30 放學，要 4:30 先落車，舊校車公司，40 分鐘內已經可以落車。早上又係需要接近一小時車程先回到學校。6:55 上校車，要 7:50 以後先回到學校。
學校特別日子，例如考試，不會提早通知落車時間，要家長多次追問。
學校旅行，放學時間比平日提早，但校車公司依舊要求家長照平時放學時間接小朋友。結果每一個站都提早到達，但小朋友無人接，其他小朋友都要在校車等。
另外現有校車站距離我司想要上下車地點，只需 3 分鐘內車程，但校車公司依然不願意加落車地點，車費卻要多收\$520。
- 學校有半日活動學生放半日的時候，學車要超過一小時才到落車點，不合理。
之前推出的課外活動後的第二輪校巴服務，收費貴（外間很多小學第二輪校車都不需要收費），回程時間不明確，又要事先報名，而學校公佈的課外活動名單又未有太早公佈，令到需要校車服務的我司，都不敢為學生報學校的課外活動。令到搭校車的學生少了參加校內的課外活動的機會。
- 期望將來來年上車下車地點距離住所較近，因現時需步行 15-20 分鐘，(期望若能配合可減少步行時間，尤其可減少下雨天較狼狽步行時間)
另外，期望將來來年復辦第二輪校車，因今年第二輪校車不論乘搭次數固定額外每月收費 600，最終選乘家長人數不足，(期望校車公司收費及家長額外第二輪校車支出能取得互相平衡)
謝謝

- 沒有第二輪校車，不能參加課外活動。
- 特別日子校車的放學時間真的太耐了，完全不知道原本幾十分鐘的車程為何要安排得比平時放學還要耐才到達。希望校巴公司透明度高啲，好讓家長和校巴公司可以有互相配合既空間。不是一味單向的坐或不坐便算了！
- 負責人態度不友善。若學校有特別活動安排早放，車輛調動差，要一架大車兜全部站，部分小朋友長征式搭車，車程過長。
- 1) 返學時間上車太早，比去年多提早了 20 分鐘
- 2) 在學校特別活動日安排與其他校車合併，小朋友由上車後半小時下車改為 1 小時才下車
- 3) 在學校特別活動日，司機曾試過飛站，忘記了讓小朋友下車，讓等候接校家的家人感到錯愕。隔了一會，司機都在正確下車點讓小朋友下車。
- 4) 因突發壞車，未能即時安排後備車輛接送，而要家長自行安排接小朋友回校和賠償方案均有待改善。
- 特別日子放學時間：希望校車公司早兩個星期通知家長，校巴大概幾多點到站。

回覆：您好，多謝你們的寶貴意見。

關於藍田的到站時間，該情況確實僅發生於開學初期的銜接階段，源於新舊服務更替時的適應磨合。經與司機同事核實，目前該路線末站（藍田站）已能穩定於下午 4:10 抵達，運作已顯著改善。感謝家長這段時間的體諒與支持，我司將持續監察到站時間的穩定性。

我司曾開展第二輪校車服務報名意願調查，由於報名人數不足及站點極為分散，未能達到開辦路線的基本要求；在衡量營運成本與經濟效益後，若強行開辦將導致嚴重入不敷支，難以維持固有服務的穩定性。為了確保資源能集中投放在現有返放學路線，保障首輪接載的準時度與服務質素，所以我司暫未能提供第二輪校車服務。

關於活動或者特別日子放早的落車時間，我司已檢討內部的訊息發放流程，未來若遇學校特別活動，我司會要求有關同事在收到學校通知後儘快通知家長，減少家長主動查詢的負擔。我司會努力改善溝通，增加透明度，確保訊息傳遞準確及時。

針對 3 月份突發故障導致未能及時安排接送一事，由於故障發生於早上清晨高峰時段，若重新調度後備車輛，學生抵校時間將嚴重延誤。基於時效考量，我司當時不得不採取緊急措施，請家長協助送校，對此深表歉意。若故障發生於其他時段，我司定能迅速調派後備車輛支援，懇請見諒。

對於本學期出現壞車的突發情況，我司將對此次事件進行檢討，若下次出現同類型事件時，希望可以更加妥善處理此類事件。

感謝家長的寶貴意見。

- 本人,*不認同* 校車公司對回覆家長的態度是有禮 或 正面 或 負責任，家長多次反映校車各樣問題，但未能得到解決。
 孩童乘坐學校校車首要條件是安全，但這校車公司未能提供信心給家長在孩童安全上，而家長多次反映孩童在未帶上安全帶時，司機就急速開車，急趕在答應學校指定時間前到達學校，嚴

重影響家長對校車公司之信心及信任。

在剛開學時，校車提供給家長孩童上落校車時間落差較大，時快時慢，試過相差 30 分鐘，弄得家長們無所適從，擔心孩童在乘坐途中有任何意外發生。

在坐位安排上，有些學童如當日有需要帶手提樂器或額外的手挽袋或額外課外活動用品上校車，在坐位供應充足情況下，並沒有安排單獨坐雙座位或三座位，仍然帶着一袋二袋與同學同坐雙座位。

總結：如本人有充足條件不乘坐校車下，本人決不選擇本人孩童乘搭這校車公司之校車。

- 1) 小朋友請病假放學取功課，但接近校車到站才獲通知學校沒有將功課交給校車，自行了一躺。
- 2) 小朋友回程在校車倦極入睡，到站沒有人通知落車。
- 3) 明白壞車是單一突發事件，但校車公司處理手法令人覺得未盡完善。車費退款不合理，也完全無視在職家長時間上的安排。
- 期望盡快換另外校車公司，不顧孩童安全，漠視家長對學童上下車的關注
- 希望在上學期時可以在扣安全帶方面多關顧小一新生。(明白保母姨姨要照顧全車學生會比較吃力，尤其某些站點比較多學生上車，而且有些站點與下站距離較近，保母忙於安排學生坐好，未有足夠時間檢查學生扣安全帶便要接下一站學生上車，但經過溝通後，欣賞姨姨有作出協助，態度良好)

回覆：您好，多謝你們的寶貴意見。

關於校車到站時間出現約 30 分鐘誤差之特殊情況，主因是我司接手初期，各方仍處於銜接磨合期。經調查，延誤多源於放學之際，個別學生因折返課室尋找個人物品（如功課、水壺等）而耽誤發車。我司深切理解家長的憂慮，現已與隨車人員及學生加強溝通，提醒其落實個人物品檢查，以縮短發車耗時，確保準時抵達。

我司會再三提醒司機必須在所有學生扣好安全帶後才開車，並加強監管。

保母會再加強培訓，確保在學生睡著、請假或臨時狀況時能妥善處理。

我司再次重申：我司非常重視學生安全。

感謝家長的寶貴意見。

- 放學校車有異味，座位的罅隙有垃圾
- 1.校車司機技術有待改善，女兒第三年乘坐校車，唯獨今年出現暈車浪的情況，車上亦有數名同學嘔吐
- 2. 回校時間遲，每天 7:50 或之前先到校
- 司機及姨姨們都好好人，但車速需留意下，請稍為減速。謝謝！

回覆：您好，多謝你們的寶貴意見。

我司將加強車廂清潔，確保每日檢查並清理垃圾，確保學童有乾淨衛生的乘車環境，亦勸籲學生不要在車廂內飲食。

由於本學年我司投入服務的校車型號與往年有所不同，在車廂佈局或避震性能上可能存在差異，導致部分同學在初期乘車時出現感官上的不適應。我司已提醒保姆及司機加強留意學童狀況，並盡力協助同學調整，以度過新車型的磨合期。

我司會再三提醒司機注意駕駛安全，並重申我司對學生安全的重視。

感謝家長的寶貴意見。

- 經過誤點，尤其在最凍的天氣時，令學生在車站吹風抵冷，校方只回覆是或是由於校車需遷就前幾個站遲到的同學，沒有正視問題，至今都未能在校車安排的到站時間準時到達，每天至少比原定時間遲兩至三分鐘。另外，校車曾因壞車，臨時通知家長安排送返學，保姆約 0715 才通知，當追問放學安排，則不禮貌回應「我保姆黎咋」，雖事出突然，但她作為校車公司唯一的聯繫，應有耐性。而校車公司安排兩位不同的保姆返學及放學，但她們完全沒有溝通，令家長每次都要分開通知，費時失事。
- 小朋友搭偉順 2 號校車，原來上學和放學用不同校車接載，我唔介意上學和放學搭唔同校車，但這個安排開學前應該主動告知各家長並提供相關保姆聯絡電話，並非放學見小朋友下車才知用另一架校車接載，要家長自行查詢及群組互通消息。上學校車姨姨十問九唔知，試過上少個又唔知要折返原來該同學會當天請假。放學校車姨姨有交帶。非按正常時間放學未有交帶時間。車廂整潔一時時。3 月 2 日校車接載小朋友前壞車，事出突發沒人想，時間關係明白當時校車姨姨只通知每站一位家長代傳消息，但之後應該補回電話通知其他家長，因為有小朋友自行上校車家長突然收到通知沒有校車會擔心。向校車公司李生查詢會有回應，但校車方面可以主動一些，始終小朋友出入安全應該要有交帶。
- 整體公司沒有責任心，校車遲到或者沒有出現都係靠家長自行通知大家。公司應變能力超差。與家長溝通方面係完全零，只有佢單方面通知，沒有商量的餘地，亦沒有顧及家長嘅感受。建議學校下個學年，不要採用這間公司
- 校車公司有時訊息發放混亂。
2026 年 3 月 2 日早上，校車公司報稱 1 號車壞車，於 community 公佈需要自行送小朋友回校，訊息發放時間正是校巴到我站前數分鐘。正當混亂之際，本人於另一群組再三核實，才發現該訊息是誤報，1 號車根本沒有壞，校車保姆稱服務一切如常。
及後校車公司只把訊息刪除，沒有解釋為何有如此大的溝通失誤。

回覆：您好，多謝你們的寶貴意見。

我們深知訊息傳遞的重要性，本司對保姆加強培訓，目標是更快速、更準確地發放交通資訊。就之前的壞車事件，我們雖嘗試逐一致電，但因時間緊迫未能聯繫上所有人，才決定採取由各站代表家長互助轉達的應急方案。我們明白家長的擔憂，未來會不斷優化通訊流程，盡力避免類似情況再次發生。感謝各位家長的包容與體諒。

感謝家長的寶貴意見。

- (1) 保姆於處理學童事情上的態度、手法有待改善，絕不能置身事外。
- (2) 校車必須在原定位置上落。
- 校車公司負責人態度非常惡劣，開學時完全不能跟家長好好討論校車事宜。而且，校車經常遲回到學校，因為校車公司路線安排十分差。
- 態度非常差不是磨合，只希望家長服從他們的安排並沒有任何商量餘地。保姆未見得盡責多番已通知嘅情況並沒跟指示，甚至致電家長致問學生是否乘坐校車！通話期間態度 10 分惡劣
- 由於小朋友坐校車只坐半程，是由上年 11 月才開始，上次壞校車事件本人完成沒有收到任何通知，當時校車公司只在 WhatsApp 群組發佈，幸好當時得其他家長同知。他們一直沒把我加入群組，那時我才得知有群組，而且更是我自己主動要求他們加入群組，管理非常差，事後我也沒有收到任何致歉電話，但申報交通費時，他們又會主動聯絡我。
- 初期有次小朋友病了，早上向姨姨和校車公司發訊息請假也沒有任何回覆。
- 校車姨姨工作態度也有待改善，當其他小朋友遲到的時候也不會主動聯絡家長。小朋友請假時看到訊息也不會回覆一句。有次突然滂沱大雨，保姆姨姨下車時也不會主動幫忙遮小朋友。
- 明白以上難以改善，但希望校車公司和姨姨在處理事情上態度可以積極一點。
- 校巴公司負責人，態度惡劣，要校方介人才處理問題
- 校車回覆較慢。要家長再三追問才回覆。學校考試期，陸運會下車時間亦好遲才能通知

回覆：您好，多謝你們的寶貴意見。

我司一向秉持親切有禮的服務宗旨。我司已轉達至相關同事並加強內部溝通，務求讓每位學童都能感受到溫暖的照顧。由於開學初期各方仍處於銜接磨合階段，運作上確實出現了一定的混亂與未臻完善之處；加上司機與保姆在照顧學童之餘，亦須高度集中處理路面狀況，若有疏忽，懇請見諒。我司將持續優化流程，致力提升服務質素。

關於保姆致電確認同學乘車情況，主因是擔心遺漏任何一位同學。我司已提醒同事注意溝通語氣與言行。由於放學時段需在有限時間內確保全員到齊，保姆同事在緊迫壓力下難免語氣較為急促，若造成誤會，懇請家長見諒。為確保發車順暢，若學生因參加活動或特殊情況不需搭車，亦請家長務必提前通知保姆。感謝您的配合，讓我們共同守護學童安全。

關於陸運會下車時間的通知事宜，由於部分家長不需回程服務，我司必須在統籌所有家長意向後，方能重新規劃最流暢的路線與預計到站時間。對於家長在等候回覆期間的焦慮，我們深表理解。為優化流程，我司計劃在新學年採取預先統計機制，提前收集乘車需求，以確保能在活動前盡早發放準確的時間資訊。

感謝家長的寶貴意見。

- 由申請校車時，已跟校車公司李生溝通過，亦提出要求於安秀苑作為接送點，但最終接送點位於安達邨，每天需步行 15 分鐘才到達。
- 曾遇早上下大雨，步行到接送點途中，因附近較多地盤，導致地上有積水，小兒及本人鞋襪全

濕，衣服亦因大風雨而被弄濕，容易生病。因而再向校車反映，要求更改到安秀苑接送，校車公司李生再次拒絕，理由為：今年做唔到，因為已安排好所有路線。校車公司完全不會顧及現實情況考慮調整。

另外，返學接送時間有時會提早，放學接送時間多數會遲到，希望這方面，校車姨姨可以多使用 WhatsApp 群組發信息，與家長預先溝通。

希望校車公司會考慮小朋友安全及便利理由，接送地點改為小朋友居住地點，謝謝！

- 我曾經向 5 號線校車負責人李叔叔提出上車地點不合適，因為是一個不適合停車的地方亦曾見過警察抄牌，而且是露天地方，大雨上車亦十分狼狽，希望能將上車地點改為停車場內，因為其他學校大部分亦是在停車場內上車，但李叔叔沒有聽我的意見，我感到很失望。
- 如果可以在住所較近位置上車會更好。
- 可以安排更適當的上下車地點
- 1.學生上落車安全為首要
- 2. 在路規劃上要改善（以能準時返學為優先排序）
- 3. 上落車地點，家長們也存在可互相遷就的空間，當（車公司）確定地點後，家長們自然會考慮是否乘搭，總不能夠滿足全部家長，只能滿足大部份需要乘搭校車的學生。
- 希望在牛頭角提供多一個接載的地方。例如牛頭角地鐵站附近的觀塘道。
- 有溝通過希望校車公司開新站，但被拒絕，結果依家要行 12 分鐘去車站上車

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

開學初期，各方均處於銜接磨合階段。關於家長提出的增設站點建議，我司承認在兼顧行車時間與整體路線平衡的考量下，暫時未能滿足所有訴求。基於資源優化與服務時效，我們必須做出最專業的取捨。經過本學年的運作數據累積，我司將重新檢視各站點的調整空間，並慎重研議家長的每一項寶貴建議。唯有在各位的支持與乘車規模的成長下，我司方能開拓更全面的校車網絡，實現互利共贏。感謝您的理解與支持。

感謝家長的寶貴意見。

- 本人坐的是 2 號校車，屬小型校巴，早上和放學均被安排兩架不同校車接送，和兩位不同保姆負責。
 - 1) 未能提供準確接送時間：
 - a. 校車公司定下早上上車的時間常有偏差，若校車遲到，從不通知家長。曾試過校車遲到，家長和學生在車站等候超過 10 分鐘。
 - b. 回程時間不能說準，特別是學校有特定活動的日子，校車只會通知家長「比平時早兩小時」或「比平時遲 1 小時」。因沒有確實到站時間，家長要自行預早到車站等候，確是浪費時間。
 - c. 若家長預時失準，校車到站而家長未到，校車保姆在沒致電家長的情況下，曾試過多次放行學生自行離開，完全沒有考慮學生的安全。
 - 例：

「各位午安，後天 26/3 開始至 30/3 學校中期考試放早，放學時間為 10:30。因此 26/3 至 30/3 *落車時間會比今天早五小時* 敬請留意，謝謝」
 - 2) 欠缺溝通：
 - a. 若早上校車到站而學生未到，司機和校車保姆不予理會、不會另行通知家長，或不會致電家

長查詢，如常開車。

b。若當天請假，家長於預定到站時間前，發訊息通知早班校車保姆，她從不回覆「確認」或「知道」，家長只能單向發送訊息。

c。查詢校車時間安排，校車保姆回答含糊，未能確實。

3) 欠缺監管和照顧：

a。車廂內秩序欠佳，保姆對同學間的嬉戲碰撞、大聲吵鬧，不置理會，欠缺看管的責任。

b。同學於車廂遺下物品，早更保姆拾起後，並沒有通知同學有失物，結果家長在不知情的情況下，重新購買。

4) 同學（用家）反映車廂內不清潔，曾多次發現地上有廢物廢紙，多日沒人清理。

5。校車公司內政紊亂，職員態度欠佳：

a。家長只能接收校車公司發送的單向公告/訊息（上落車時間安排，和繳費提醒），若有疑問，需再與個別負責職員聯繫，但家長等待回覆需時。

b。職員回覆態度欠佳，常向家長「大耍太極」，或是「遊花園」，沒正面或確實答案

本人理解校車公司需要面對多位家長要求，難以同一時間,以同一處境滿足各人，但希望它明白我司是客戶，供求是雙向的，我司有權利提出要求和調整，以使我司樂意地繼續使用它的服務。謝謝！

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

開學初期正值銜接磨合期，針對到站時間的變動，我司採取『比平日提前/延後 X 小時』的直觀表達方式，旨在讓家長能迅速對照日常接送時間，簡化理解過程。此溝通模式日前運作平穩，未造成資訊混亂。若家長需了解個別站點的精確抵達時間，我司同仁亦隨時提供查詢回覆。懇請家長與我司繼續保持溝通，共同度過適應階段。

感謝各位家長對我司服務的持續監督與關注，這對我們的進步至關重要。我司誠摯希望與家長保持密切聯繫。若保姆同事因現場忙碌未能即時解答個別疑問，歡迎家長隨時主動聯絡我司辦公室，我們將有專人跟進。同時，我司已建立內部聯動機制，要求保姆遇特殊狀況時須即時回報，以便公司調度人力協助回覆。我們將持續強化內部培訓，致力於提升溝通的時效與服務質量。

我司將加強車廂清潔，確保每日檢查並清理垃圾，確保學童有乾淨衛生的乘車環境，亦勸籲學生不要在車廂內飲食。

感謝家長的寶貴意見。

- 油塘 4C 車，司機態度惡劣，每天都早了到站，是好事；但每有同學未到，催促阿姨不要等待，然後路上又固然拖慢行車速度，說:反正你哋成日遲來上車，我也慢慢開。放學也一樣，催促阿姨不要等同學，快開車走。感覺他很討厭接載小學生，且經常與學生吵架，鬥嘴。此校巴公司除了李生的態度略好，女文員以及司機的態度都很差，反應意見從不回覆，問題查詢也不怎麼回覆，語氣態度也惡劣，極度不耐煩。

不能成功開設第二輪校車，導至一星期有三天都要到校接，計上星期五。每週只能坐一天回程，但仍要交全費，是否極度不公平？？早前設定第二輪校車額外費為 600 元，較往年高出百

分之 100，而且不能中途參加，也不能中途退出，條件嚴苛。

校方能否增加選擇校巴公司時的透明度，為什麼放棄多年來良好的公司，轉用此等公司？而且開學初期的混亂，也揭示了校方的無能，無力。

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

關於 4C 車司機的態度問題，我們深表抱歉，已立刻與相關同事進行溝通與提醒，要求其務必保持禮貌。同時，懇請家長配合提前到站候車；校車作為群體交通工具，在繁忙路段難以久留，以免對其他用路人造成影響及造成交通阻塞。感謝您的監督，我司將持續提升服務質素，同時亦賴家長配合共同維持發車效率。

感謝家長的寶貴意見。

- 1) 負責人態度欠佳，以及收費不公平，如選擇中途退出，家長不能退回未有乘搭日子之車費，即使原因是校巴公司服務欠佳緣故。現在交費為預繳未來 2 個月，對家長（其顧客）保障甚低
- 2) 保姆與校巴公司及家長欠缺溝通，如學校有活動，保姆往往不知道，及未能早一天提供接送時間。即使家長詢問保姆時間況，保姆或校巴公司都很遲才回覆，引致家長安排非常不便
- 3) 第二輪校巴收費比舊公司或學校其他校巴公司昂貴很多，收費不合理，亦沒有顧及學生參加課外活動需求
- 4 舊校巴公司以往亦曾試過懷校車，但能即時調動另一校巴接載，但今次偉利壞校巴，沒有即時收到保姆通知，是其他家長通知我司，偉利亦沒有想辦法提供解決方案。現在賠償方案只能夠在退校巴費用和額外衍生的交通費中二選一，明顯該公司沒有認為壞車帶給服務使用者極大麻煩。同時退校車費的計算方法不公，應將當期繳交的校車費用除以該期服務提供日數，並非通告中的 190 天
- 5. 該公司曾說是學校要求他才提供服務，聽來是勉為其難，令人不舒服，很想知道其中標原因

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

針對預繳費用的安排，我司旨在確保學年服務的穩定性與路線規劃的完整。校車服務屬『按學年報名』之專項合約，而非按日計算之臨時性質。若家長需中止服務，我司均會嚴格依據退款條款履行責任，唯行政作業與位子調度需時，恕無法達成『即日通知、翌日退費』之安排。我司深信明確的協議與退款機制能保障雙方權益，懇請家長尊重並遵守合約精神，持續監督我司服務。

關於退費標準，我司係參酌全學年平均上課日數（190 天）為計算基準。此計費模式旨在建立均攤成本機制，故不會因單月上學日數增加而額外收費，退費時亦秉持一致比例原則，懇請家長諒解此行政慣例。

此外，針對近日部分傳聞，我司嚴正聲明相關指控均非事實，實屬溝通誤會。我司投標校車服務乃基於專業評估之主動申請，並經由學校正式程序錄取，希冀家長理解我司服務之初衷與誠信。

感謝家長的寶貴意見。

- 完全不能接受服務態度，安排和安全，放學司機可以衝紅燈，完全不能接受。
小朋友有樂器上校車返學，要小朋友自己看管樂器，姨姨叫學生，如果不能自行看管樂器，就叫家長自行拿去學校或者叫學校唔好學，簡單 D 唔好帶樂器上校車。
負責人叫家長同學校講，唔好有咁多課外活動安排，話難配合學校安排，負責人話唔能夠每次課外活動都提供校車，如考試，運動會等等，負責人話收咗車費，都有權選擇唔提供服務，除正常返學和放學，負責人話所有其他安排都有權唔提供服務
又可以突發性冇校車提供，現在只願意賠償當日車費。
負責人說，唔喜歡搭可以唔搭校車，可以選擇搬屋或者轉校，冇人迫家長搭校車。
想問老師，咁嘅公司是否仲可以繼續下年度運作？

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

本公司在此重申，作為服務營運方，我們始終抱持服務家長的誠意，絕無拒絕提供服務之理。針對第二輪課外活動的接載安排，雖受限於本學年營運條件未能如願，但我司仍以『安全至上』為首要考量。關於家長所指稱之特定情況【負責人話收咗車費，都有權選擇唔提供服務】，我司嚴正聲明與事實不符，相關車費計法均屬業界慣常做法。此外，針對壞車當日的緊急調度，係在平衡『接送時效』與『避免全體延誤』後所作的艱難決定。對於傳聞指稱我司同事建議『不搭車可以搬家』一說，我司深信純屬誤傳，營運方斷無可能拒絕乘客，相關爭議應屬溝通理解之偏差。我們願在必要時進行後續溝通，感謝各方體諒。

感謝家長的寶貴意見。

● 一、站點安排未兌現承諾

校車公司早前答應將落車點改設於非小巴士站與巴士站之間的位置，惟最終未有落實。公司曾解釋指前校車公司落車位置的後街，學生下車後需繞過數輛車才到達行人路，但實際上此情況極少發生，有關說法難以令人信服。校車公司以極少發生的情況為由拒絕兌現承諾，做法極不負責任。我司認為校車公司拒絕改動站點，並非基於安全考慮，純粹是為了節省自身時間，將方便留給自己，不便留給學生及家長。

二、提早放學或校車早到均無預先通知，早到後繞路浪費時間

校車公司從未就提早放學或校車早到作出預先通知，導致前列站點的家長未能及時到達，學生需在車上等候。此外，小朋友指校車經常早到後為等待家長，在油塘一帶繞路，浪費學生時間，尾站亦因此延誤。

早前旅行日放學時間為下午 3:00，家長早上已在群組向校車公司表示會提早放學，但校車公司堅稱只會準時到達，導致頭站家長未能在到站後立刻接走學生，校車曾圍繞高翔苑 3 次，大量學生被迫滯留車上，既浪費時間，亦影響後續作息安排。是次校車持續繞路，小朋友向來身體健康，也因車程顛簸而暈車浪，下車時表示幾乎想吐，情況令人憂慮。

反觀舊校車公司營運期間，從未出現此類因溝通不善及繞路而導致學生不適的混亂情況。

三、低年級放早時整合路線，尾站學生車程過長

上次專題研習日低年級提前放學，校車公司為節省成本將路線合併繞行，導致尾站學生需乘坐長達 1.5 小時，近下午 2 時 30 分才能回校，車程安排明顯不合理。當家長就此向校車公司反映

時，對方竟回應指「扣除上落車時間，實際行車時間只是 1 小時 20 分鐘，並非 1 小時 30 分鐘」，此說法令人費解。對於尾站學生而言，從上車到落車的全程時間就是 1.5 小時，校車公司以「扣除上落車時間」為由淡化問題，實屬狡辯，完全漠視學生的體力與時間。

四、保母請假時更換人員未作通知

校車保母請假期間，校車公司未有通知家長便安排另一位人員頂替。雖然該名人員表現有責任感，但校車公司未經溝通隨意更換照顧學童的人員，做法欠透明，令家長對安排流程及人員背景產生疑慮。

五、校車公司態度惡劣，拒絕承擔責任

本人子女一直以來努力學習，成績優良，曾代表學校在校外比賽中獲獎，為校爭光。惟當家長就以上問題向校車公司反映時，公司老闆竟以惡劣態度回應，指「不滿意可以不乘搭，或者轉校」，更要求家長自行提醒校車公司提早放學，將家長當作員工使喚。此等言論極不尊重家長，亦反映校車公司毫無改善誠意，根本無意承擔應有的服務責任。

校車服務質素持續欠佳，以上問題反覆出現，校車公司更態度惡劣、拒絕跟進。懇請校方正視問題，嚴肅跟進，並重新審視與該校車公司的合作關係，以保障學生及家長的合理權益。

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

開學初期，各方均處於銜接磨合階段。關於家長提出的增設站點建議，我司承認在兼顧行車時間與整體路線平衡的考量下，暫時未能滿足所有訴求。基於資源優化與服務時效，我們必須做出最專業的取捨。經過本學年的運作數據累積，我司將重新檢視各站點的調整空間，並慎重研議家長的每一項寶貴建議。唯有在各位的支持與乘車規模的成長下，我司方能開拓更全面的校車網絡，實現互利共贏。感謝您的理解與支持。

關於活動或者特別日子放早的落車時間，我司已檢討內部的訊息發放流程，未來若遇學校特別活動，我司會要求有關同事在收到學校通知後儘快通知家長，減少家長主動查詢的負擔。我司會努力改善溝通透明度，確保訊息傳遞準確及時。

對於傳聞指稱我司同事建議『不搭車可以搬家』一說，我司深信純屬誤傳，營運方斷無可能拒絕乘客，相關爭議應屬溝通理解之偏差。我們願在必要時進行後續溝通，感謝各方體諒。

感謝家長的寶貴意見。

- 1) 小朋友話車入面間唔中會見到有野食既包裝垃圾攝係座位
 - 2) 朝早送校車偶爾都見到小朋友未坐定、未扣好安全帶就開車
 - 3) 就算一早已 send 通告同保母講幾時唔坐校車，如果當日無再次通知保母，當日一定會收到保母不友善既電話：啊家長！你今日唔坐校車仲乜唔通知我！成架車等你一個！（有問過其他家長，佢地都係咁講）
- 我有小朋友係第二間學校讀書，校車保母一收到通告係會 mark 低小朋友幾時唔坐車，就算學校有興趣班補堂而唔記得通知保母，態度都唔會不友善
- 4) 就月頭朝早無車校車事件，明白突然遇壞車意外係無人想，亦都慶幸當日無傷亡事件，但校車公司應該要預先有後備方案，而非突然一個 wts 公告通知無校車返學，要家長自己解決就算，事發時亦無電話通知，因為唔係個個家長都係自己送校車，就我自己而言平時係工人姐姐同我（媽媽）輪住送校車

當日真係好彩係我自己送校車先可以即時見到公告信息而幫手送埋同站小朋友返學，亦好彩有校車家長谷我可以即時同另外既小朋友家長講已幫手送小朋友返學

5) 就是次無車事件退錢一事，作為家長已比車費，理應有校車接送，但當日無車，家長要額外付車費送小朋友返學，然而校車公司退款，家長只能二選一：當程車費 / 額外返學車費。當日無校車已造成學生及家長不便，仲要家長額外多付車費，但校車公司唔願意承擔損失，唔願意退足當日家長已付既所有車資，壞車風險理應校車公司承擔，為何要家長共同承擔？

6) 加班校車車費高昂，第 1 程校車家長已繳付，但有興趣班故未能使用服務，然而加班校車是強制性收月費\$600/月，如當月只有 3 堂興趣班需要坐加班校車，平均需要付\$200/程，即當日車費總車費要價\$274，合理嗎？

本身校車車費一次要繳付 2 個月已非一般校車公司做法，家長已經無奈接受，然而所提供既服務並無其他校車公司既好，因有小朋友讀另一間學校，同樣坐校車，所以有好大對比，車費按月繳交，收費比本校校車公司便宜，加班校車都只需按次收\$35，車箱乾淨，校車永遠準時，保母態度有禮且盡責

回覆：您好，多謝您的寶貴意見。

我司將加強車廂清潔，確保每日檢查並清理垃圾，確保學童有乾淨衛生的乘車環境，亦勸籲學生不要在車廂內飲食。

保障行車安全是我司的首要職責。根據相關安全規範，佩戴安全帶屬強制性要求，我司已嚴格要求司機與保母落實巡查並時刻提醒學童。針對此環節，我司亦已納入員工定期培訓項目，務求強化同仁的監督意識，確保每一位學生都能在安全的環境下乘車。

我們深知訊息傳遞的重要性，目前已針對保母進行專門培訓，目標是更快速、更準確地發放交通資訊。

針對 3 月份突發故障導致未能及時安排接送一事，由於故障發生於早晨上學高峰時段，若重新調度後備車輛，學生抵校時間將嚴重延誤。基於時效考量，我司當時不得不採取緊急措施，請家長協助送校，對此深表歉意。若故障發生於非高峰時段，我司定能迅速調派後備車輛支援，懇請見諒。

關於退費標準，我司係參酌全學年平均上課日數（190 天）為計算基準。此計費模式旨在建立均攤成本機制，故不會因單月上學日數增加而額外收費，退費時亦秉持一致比例原則，懇請家長諒解此行政慣例。

我司曾開展第二輪校車服務報名意願調查，由於報名人數極為分散，未能達到開辦路線的基本基準；在衡量營運成本與經濟效益後，若強行開辦將導致嚴重入不敷支，難以維持服務的穩定性。為了確保資源能集中投放在現有路線，保障首輪接載的準時度與服務質素，所以我司暫未能提供第二輪校車服務。

感謝家長的寶貴意見。