

固定路線服務 用戶及車資處理須知



香港復康會
The Hong Kong Society
for Rehabilitation
復康巴士
Rehabus

- 1) 復康巴士固定路線服務（以下簡稱「本服務」）是以公交概念，為合資格行動不便人士提供接載上班、上學及前往接受訓練、治療的點到點特別交通服務。由於本服務乃共用服務，在不影響用戶上午程遲到目的地、下午程早退，並合理乘車時間的原則下，用戶必須接受相關行程之變動（包括上下車時間及地點、行車路線、增加及減少同車乘客、車長及車輛調動等），務求令珍貴的公共資源得以為更多有需要人士提供服務。用戶必須遵守服務申請須知及本會張貼於車廂內之〈乘客守則〉。若乘客在車內之行為騷擾車長及其他乘客，本會有權取消接載該乘客。
- 2) 用戶必須按照約定之時間及地點預早候車，不應當車長在約定時間到站後才下樓登車，以免延誤其他用戶之行程，復康巴士將逾時不候。
- 3) 倘因交通擠塞、復康巴士突發故障等原因導致之延誤，盼請用戶體諒。用戶如對候車時間、地點有疑問，可主動聯絡車長。用戶若於指定時間等候超過 15 分鐘而未見復康巴士，用戶可考慮自行改乘其他交通工具（唯本會將不會作出車資補償）。一般情況下，若復康巴士發生特別事故而需作特別調配，車長或本會運作部職員會主動與用戶聯絡。如有需要，用戶可聯絡緊急支援傳呼台 7100 0288（注意：此緊急支援傳呼台只處理當日緊急事宜），用戶須留下姓名、聯絡電話及訊息，本會會盡快回覆。
- 4) 用戶必須按時繳交車資。詳情見「附錄：固定路線服務車資處理流程」。如用戶欠車資 2 個月或以上，本會有權終止用戶所有復康巴士服務。
- 5) 本服務是獲政府資助的共用服務，用戶如因故暫停使用本服務或退出服務，應盡早通知本會，以免造成資源浪費。本會設有〈請假壹個月或以上／退出通知書〉（FES/05）表格^{註 1}，以供用戶辦理請假、退出服務或申請因病豁免車資之用。在請假暫停使用本服務期間，除非用戶是因病獲醫生紙建議休假而整月沒有用車（詳見下部 5.3 項），否則用戶連同其陪同者(如有) 仍須繳交車資。
 - 5.1) 請假
 - a) 用戶如因突發事故請假不用車(如因身體不適、住所電梯故障而不能外出等)，請於服務當日盡早及直接通知車長。
 - b) 用戶如因故短暫不用車少於 1 個月(如休假、因病休息等)，請預早直接通知車長。
 - c) 用戶如暫停使用本服務 1 個月或以上，必須按上述程序預早填妥及交回 FES05 表格至本會^{註 1}。
 - d) 用戶如暫停使用本服務超過 2 個月，或連續 2 個月內乘車次數少於獲服務安排每週次數的一半，如沒有合理原因，本會將假設用戶再沒有固定使用服務的需要，本會有權終止服務，讓資源給予更有需要之人士。用戶如需繼續用車，必須重新申請。
 - e) 用戶若需要暫停使用或已停用固定路線服務 3 個月或以上，將自動當作退出服務，本會會以信函通知用戶。用戶如需繼續用車，必須重新申請。



5.2) 退出

- a) 用戶若預早計劃退出本服務，請盡早或最遲於最後用車日的當月月底前填妥及交回 FES05 表格至本會^{註1}。若用戶逾期通知，即使在該月整月沒有用車，仍須繳付該月車資，否則當作欠繳車資處理。用戶如需繼續使用服務，必須繳清欠款後重新申請。
- b) 用戶若在上月預繳了本月車資，其後因故在本月整月未有使用服務且需退出服務時，用戶必須在本月月底前以書面向本會申請退款，逾期恕不受理。
- c) 用戶若因欠繳交車資而被終止使用固定路線服務，本會將視其退出服務，本會會以信函通知用戶。如需繼續使用服務，必須繳清欠款後重新申請。

5.3) 豁免車資

- a) 用戶因病獲醫生紙建議休假而整月（每月 1 日至 31 日）沒有使用服務（其他理由恕不受理），則可獲得 1 個月豁免車資。用戶必須最遲於因病不用車之當月月底前，填妥 FES05 表格連同期間之有關醫生紙/入院證明等交回至本會^{註1}，逾期恕不受理。
 - b) 用戶因病連續兩個月沒有使用本服務，亦只可獲得 1 個月豁免車資。惟不獲豁免之請假月份，用戶亦需填妥 FES05 表格至本會^{註1}請假，好讓本會考慮是否酌情保留服務。
 - c) 基於用戶與陪同者被視為一體之原則，任何情況下如用戶不用車，陪同者也不能用車。如用戶因病整月沒有用車，獲得 1 個月車資豁免，陪同者在該月的車資也會獲得豁免。
- 6) 本服務是獲政府資助的共用服務，為善用珍貴資源，本會有權於用戶暫停使用服務期間安排其他申請者乘車。
 - 7) 用戶如因搬遷、轉學校／中心改動上落地點等而未能沿用現行路線，必須填回 FES05 表格退出現行服務，然後就新的服務要求重新填寫申請表。
 - 8) 如對服務有任何查詢、或需更改個人資料，歡迎用戶隨時登上本會網頁 <http://www.rehabsociety.org.hk>（選擇[我們的服務][交通服務][復康巴士]）瀏覽，亦可致電復康巴士服務熱線 2817-8154（按照語音系統指示按鍵向處理固定路線服務的職員）查詢。

.....
註1：用戶可透過以下方式遞交填妥之文件至本會：

- 交給車長轉交至寫字樓
- 郵寄^{註2}地址：九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室
香港復康會復康巴士固定路線服務請假 / 退出通知
- 傳真號碼：2855 7106
- 電郵地址：rbsrs@rehabsociety.org.hk〔為方便識別，需在主旨欄註明：「用戶姓名」(某年某月份)固定路線服務請假 / 退出通知〕

本會職員收到有關文件後，會以電話聯絡用戶確實，才算正式完成手續。如用戶於提交文件後之 5 個工作天內仍未接獲本會職員電話，請主動致電跟進，以免因郵遞遺失而延誤處理。

註2：若郵件郵資不足，香港郵政會收取欠資及相關費用。本會不會接收郵資不足的信件，有關郵件將由香港郵政處理。為確保本會能妥收郵件，及免卻不必要的派遞延誤（例如退回寄件人），請切記投寄郵件前貼上足夠郵資。



附錄：固定路線服務車資處理流程

復康巴士固定路線服務	車資收費	
以申請要求用車之次數計算 (並非以該月實際用車次數計算，即使當月只用車一次，也須付月票車資)	一般線 (非過海線)	過海線 (收費過海隧道／收費道路線) (指用戶行程需經過如海底隧道、東區海底隧道、西區海底隧道或任何一條收費道路)
全月票 (每星期用車次數多於 6 次)：	港幣 184 元	港幣 264 元
半月票 (每星期用車次數 5 或 6 次)：	港幣 92 元	港幣 132 元

新上線用戶

獲通知成功安排服務之新用戶，必須將用車首月之車資存入香港復康會匯豐銀行之戶口 (652-555798-838)，並將銀行存款收據傳真至 2855 7106 或電郵 rbsrs@rehab society.org.hk 到本會後，才算正式完成上線申請。

註：新用戶須於用車首日將銀行存款收據正本交予上午程接載之車長。(只用下午單程服務之用戶，可交予下午程車長。)逾期遞交車資者，可被即時終止服務。

現有用戶

時限	人物	行動	備註
上月 25 日 至 當月最後一日	用戶	<ul style="list-style-type: none">繳交車資 (#繳費方式見下文)在支票或銀行存款收據之繳費證明背面寫上用戶姓名、路線編號及繳費月份將支票／銀行存款收據／繳費記錄交予本會車長。用戶亦可將繳費證明電郵至 rbaccount@rehab society.org.hk，並註明用戶姓名及路線編號財務部確認收款 (包括以「繳費靈」方式繳付之車資) 後，有電郵地址及同意收取電子收據之用戶將獲發電子收據，而其他用戶將獲車長派發「月票／半月票」作為收據	<ul style="list-style-type: none">如用戶於繳費後該月內仍未收到收據，請盡快致電 2817 8154 或發電郵至 rbaccount@rehab society.org.hk 與本會財務部職員聯絡如上文 5.3 項所述，用戶須於當月底前提交豁免申請
下月 20 日或之前	復康巴士 財務部	致電通知仍未繳交上月車資的用戶，必須於該月 26 日前清付，否則本會將於下月 1 日起停止向其提供所有復康巴士服務 (包括固定路線、聯載及電召服務)	如有需要，本會會聯絡相關機構之職員，以便對用戶之情況作進一步的了解。若用戶提出合理原因或有繳費困難，本會必定酌情處理
再下月 1 日	復康巴士	停止向仍未繳交車資的用戶提供所有復康巴士服務	
用戶於服務被暫停後才繳清欠款，若有關服務仍未提供予其他輪候者時❖，本會可於收妥欠款後第 3 個工作天或之前恢復正常接載服務，並寄回所屬月份之月票作為收據。 ❖註：用戶若暫被終止使用固定路線服務，本會將視其退出服務，如日後於繳清欠款後仍需繼續使用服務，必須重新申請。			



重要資訊：

a) 繳費方式：

- (i) 將車費存入本會匯豐銀行之戶口（652-555798-838）及取回銀行存款單；
- (ii) 以支票付款（支票抬頭請寫「香港復康會」）；
- (iii) 以「繳費靈」方式付款（按本會提供予個別用戶之「繳費靈用戶帳號」作識別）。

b) 保留繳費紀錄：

用戶應自行保留繳費證明之紀錄（如入數銀行分行名稱、日期及時間、支票號碼、「繳費靈」之繳費參考編號等）或副本，及復康巴士簽發之「月票」收據。若日後需要證明用戶是否已繳費時，可能需要用戶提供繳費紀錄。

c) 退款政策：

用戶如有預繳車資或於復康巴士有結餘款項，須於通知本會退出固定路線服務之當月底前以書面形式申請退款（可將申請郵寄或電郵至rbaccount@rehabociety.org.hk）。本會財務部會於10個工作天內處理有關退款申請（如聯絡用戶或其監護人以索取必要之銀行資料）。用戶如未接獲本會職員聯絡或有查詢，可電郵至rbaccount@rehabociety.org.hk或致電服務熱線2817 8154與財務部聯絡。

