



為了善用資源，警惕用戶要謹慎預約用車，以免浪費資源，影響有需要人士使用服務，復康巴士經多次於用戶諮詢小組及復康巴士管理委員會之討論後，總結了過往於不同時期開始實施之附加費及其豁免機制，自 2006 年 4 月 1 日起正式制定了一份切合用戶需要及符合公平及審計標準的電召服務附加費及其豁免機制文件。

於 2012-13 年度，復康巴士因應服務需要及回應用戶之反映，就附加費之規定及其豁免範圍進行了多次修訂討論。新修訂已獲復康巴士管理委員會接納，適用於用車日期為 2013 年 9 月 1 日或之後之電召服務預約。本會就各條文有最終解釋權和決定權。日後復康巴士亦有可能更改有關內容，因此用戶宜主動留意本會網頁的消息及向客戶服務員查詢。

- 1) 附加費之收費：復康巴士按照〔附錄一〕向違規用戶徵收附加費。
 - 為避免有「個人」用戶預約用車作轉租用途或代「機構」租車，預約用車之「個人」用戶必須於該次行程中為乘客之一，即必須為「實際用戶」。且凡「個人」用戶預約多於 1 車，所預約服務涉及之附加費將依照「機構」用戶的類別處理。
 - 附加費之收費方法：凡涉及「上月」電召服務預約需要繳交附加費之用戶，一般於「本月中」發出繳費通知書。到期繳費日為「下月 28 日」。若用戶於 20 號或之前收不到繳費通知書，可主動聯絡本會會計部職員（電話 28178154，按 1,1,6,2,2），以免延誤繳費。本會將依照「4 人或以下（細組）電召服務用戶須知」（FED/SG/01c）及「5 人或以上（大組）電召服務用戶須知」（FED/LG/01c）處理逾期繳交車資或附加費（如有）之用戶。
另外，由於「個人」用戶之車資是在每次用車後即時付款，若「個人」用戶之預約涉及附加費，可於收到本會之繳費通知書後繳交。而「機構」用戶因一般也是以月結形式繳付車資，故附加費之繳費通知書會連同該整月車資之發票寄出，「機構」可將車資及附加費一併繳交。
- 2) 設立豁免附加費機制之目的：明白用戶可能因為不同原因而取消或更改用車，基於公平原則，讓用戶預早知悉可獲接納之豁免原因，以釋除用戶因為擔心被徵收附加費之疑慮，有需要之用戶可按機制向本會申請豁免。
- 3) 豁免附加費之範圍：詳見〔附錄二〕。若用戶有特殊而非〔附錄二〕所列之原因，可以書面向復康巴士申請酌情處理，批准與否，香港復康會有最終決定權。
- 4) 申請豁免附加費手續：為使制度有效施行，所有豁免附加費申請必須於本會發出繳費通知書之該月底或之前以書面向復康巴士提出[^]，並按〔附錄二〕所列提交相關有效證明文件，否則將不獲處理。
[^] 復康巴士設有「電召服務附加費申請豁免表格」（FED/07）可供使用。用戶可致電本會服務熱線 2817 8154 向職員索取或登上本會網頁 <http://www.rehabsociety.org.hk>（選擇[我們的服務][交通服務][復康巴士]）下載。

〔附錄一〕：電召服務附加費之收費

1. 取消租車附加費 [^]：

凡用戶已接受該次用車預約的編配車輛接載，而用戶未能於用車前一天之 1600 時（即下午四時）前通知復康巴士取消，因有關取消除了涉及一般行政成本外，還涉及資源的運用及調配，並且影響了其他有需要用戶之服務，所以會被徵收「取消附加費」。又因繁忙時間的服務需求更為殷切，故個人用戶取消繁忙時間的預約附加費為每車港幣 50 元，而取消非繁忙時間的預約附加費為每車港幣 29 元。

如用戶未能於用車前一天 1600 時或之前通知取消同日來回兩程用車，會以每車取消收費。例如用戶獲編來回程用車，其中一程為繁忙時間預約，另一程為非繁忙時間預約，及後用戶於用車前一天之 1600 時後才通知取消了來回兩程預約，須被徵收港幣 50 元加 29 元（合共 79 元）之附加費。

用戶類別	取消租車數量	1.1. 「取消附加費」 [^] （每車） 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」（每車）
		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，另收附加費
機構	1~2 車	港幣 50 元	港幣 50 元	/
	3 車或以上	港幣 100 元	港幣 100 元	港幣 100 元
個人 [▲]	1 車 [▲]	港幣 50 元	港幣 29 元	/

[▲] 凡「個人」用戶預約多於 1 車，所預約服務涉及之附加費將依照「機構」用戶的類別處理。

〔附錄一〕：電召服務附加費之收費

2. 更改行程附加費（只適用於「機構」用戶的類別▲●）：

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，每次每車須繳付港幣 50 元。

註： ▲ 凡「個人」用戶預約多於 1 車，所預約服務涉及之附加費將依照「機構」用戶的類別處理。

● 凡「個人」用戶預約 1 車在多於 1 站接/送多於 1 客，所預約服務及其附加費將依照「機構」用戶的類別處理。

* 確實行程指用戶必須通知本會該次預約服務中，其上落點之時間及地點。

[#] 若本會基於運作理由，而未能按照機構之更改要求作出安排，該次更改行程之要求將不須繳付附加費。

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，須繳付「取消遠期訂車附加費」，每車港幣 100 元。

〔附錄二〕：申請豁免附加費之須知及範圍

- (1) 下表內‘✓’表示接納該理由，可獲豁免；‘x’表示該理由不充份，不可獲豁免。不論取消原因，用戶必須提交所需證明文件，方可獲考慮其豁免附加費申請，且須留意個別項目之備註說明。
- (2) 「取消附加費」：除在下表(5)內列明可獲接納的申請豁免理由（不分繁忙時間或非繁忙時間的預約取消），因此類取消已涉及實際資源的運用，其他申請理由將不被接納，其附加費是不可獲得豁免的。
- (3) 由於遠期租車的用戶已享受了可成功預約用車的優惠，因此如遠期租車用戶要取消用車，便應承擔比非遠期租車用戶較多風險，所以，某些可接受批准非遠期租車用戶豁免費用的理由，並不適用於遠期租車用戶。
- (4) ▲ 凡「個人」客戶預約多於 1 車，所預約服務涉及之附加費將依照「機構」客戶的類別處理。
凡「個人」客戶預約 1 車在多於 1 站接/送多於 1 客，所預約服務及其附加費將依照「機構」客戶的類別處理。
- (5) 申請豁免理由之獲批範圍：

申請豁免理由	必須提供之有效文件	附加費類別								備註
		取消		取消 3 車或以上		取消遠期訂車		未能提供/更改行程		
		個人▲	機構	個人▲	機構	個人▲	機構	個人▲#	機構	
用戶不幸去世		✓	✓	不適用	✓	✓	✓	不適用	✓	只適用於無法追討。 ~ 如「機構」用戶已確定行程，行程內指定之用戶或指定之陪同者若因病並可提供證明，可獲豁免。
用戶身體不適	註冊中醫/西醫簽署之證明	✓	✓~	適用	x	x	x	不適用	✓~	
用戶指定之陪同者身體不適	署之證明	✓	✓~	適用	x	x	x	不適用	✓~	
用戶因病入院	註冊中醫/西醫簽署之住院證明	✓	✓~	不適用	✓~	✓	✓~	不適用	✓~	用戶須提交有效住院證明（非駐院醫生簽發之證明將不獲接納）。 ~ 「機構」用戶已確定行程，行程內指定之用戶或指定之陪同者若因病並可提供證明，可獲豁免。
用戶指定之陪同照顧者因病入院	署之證明	✓	✓~	不適用	✓~	✓	✓~	不適用	✓~	
用戶出院後因身體休養	註冊中醫/西醫簽署之證明	x	x	不適用	✓~	✓	✓~	不適用	✓~	出院後之「休養期」日子應緊接住院期，用戶須提交醫生簽署之病假紙作證明。
用戶指定之照顧者出院後因身體休養	署之證明	x	x	不適用	✓~	✓	✓~	不適用	✓~	

〔附錄二〕：申請豁免附加費之須知及範圍

申請豁免理由	必須提供之有效文件	附加費類別								備註
		取消		取消3車或以上		取消遠期訂車		未能提供/更改行程		
		個人 [▲]	機構	個人 [▲]	機構	個人 [▲]	機構	個人 [▲] #	機構	
受醫管局／衛生署指示暫停外出（如封院）影響	醫管局／衛生署簽發文件、受影響範圍之相關報道，或機構向醫管局／衛生署申報之文件	✓	✓	不適用	✓	✓	✓	不適用	✓	
天氣：3號或更高熱帶氣旋警告信號		✓	✓~	不適用	✓	✓	✓~	不適用	✓~	當天文台已懸掛3號或更高熱帶氣旋警告信號時，用戶通知取消今明兩天內之預約用車，可獲豁免。
天氣：紅色或更高暴雨警告信號		✓	✓~	不適用	✓	✓	✓~	不適用	✓~	當天文台已發出紅色或黑色暴雨警告信號，用戶通知取消當天(即日內)之預約用車，可獲豁免。
天氣：強烈季候風信號／寒冷／酷熱天氣或雷暴等警告信號		x	x	不適用	x	x	x	不適用	x	
輪椅損壞不能使用	輪椅修理證明 *	✓	✓~	不適用	x	✓	✓~	不適用	✓~	* 由於實際預約輪椅維修需時，可能未有租車同日之單據，故會接受兩星期內之輪椅維修證明，可獲豁免。 ~ 如「機構」用戶已確定行程，提供屬於行程內指定之用戶之證明，可獲豁免。

〔附錄二〕：申請豁免附加費之須知及範圍

申請豁免理由	必須提供之有效文件	附加費類別								備註
		取消		取消3車或以上		取消遠期訂車		未能提供/更改行程		
		個人 [▲]	機構	個人 [▲]	機構	個人 [▲]	機構	個人 ^{▲#}	機構	
活動主要人士（包括教練／主診醫生／主診治療師／主講者）因突發事故未能出席，導致活動取消或延誤	活動主要人士（例如註冊中醫／西醫／教練／治療師／主講者等）簽署之信函作證明	✓	✓	不適用	✓	✓	✓	不適用	✓	如因醫院/醫生改期而取消，用戶可向醫院索回改期之通知信，郵寄回本會作證明，可獲豁免。
戶外之活動場地因突發事故（如因停電、當區受雷暴或不良天氣影響致不能使用等），導致活動取消或延誤	活動場地單位、康文署等之證明，或天文台涉及當區不良天氣或受影響範圍之相關報道或證明	✓	✓	不適用	✓	✓	✓	不適用	✓	所提交證明文件之日期必須與租車日期相符，只限即日活動，可獲豁免。不接納以「未能成功租用活動場地」為豁免理由。
通往活動場地之道路因突發事故（如山泥傾瀉、水浸、封路、嚴重交通擠塞）受阻，導致活動取消或延誤	運輸署、天文台、康文署等或記有受影響範圍之相關報道或證明	✓	✓	不適用	✓	✓	✓	不適用	✓	所提交證明文件之日期必須與租車日期相符，只限即日活動，可獲豁免。
上／落地點之突發事故（如大廈升降機因故障暫停、警方臨時封鎖大廈等），阻礙用戶未能或延遲登車，導致取消用車或行程延誤	大廈管理單位之證明，或受影響範圍之相關報道或證明	✓	✓	不適用	✓	✓	✓	不適用	✓	所提交證明文件之日期必須與租車日期相符，只限即日活動，可獲豁免。
參加人數不足		✗	✗		✗	✗	✗		✗	

不接納由用戶或租車機構自行簽發之信函。