聯載服務
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) 復康巴士聯載服務（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。

   注意：
   - 本會自 2023 年 7 月 14 日的用車日起，新使用「復康巴士・無障樂出行」（簡稱 ICOMS）系統。用戶可便捷地透過網頁(Web)、手機應用程式(App)、或致電新客戶服務熱線 2824-6500 的互動語音系統（具文字轉語音功能）(IVRS-TTS) 來辦理有關服務事宜。有關 ICOMS 的最新進展及功能、使用說明及須知，可於 ICOMS 專頁內查閱。(見下文「聯絡我們」。)
   - 用戶會收到就服務安排/ 更改服務可行編排等不同類別的「系統通知」，部分待確認的通知是須待客戶「回覆」後才能接續之後的流程。因此，客戶必須於限期前透過在網頁、手機應用程式或互動語音系統盡快按鍵回覆。例如：因應路線調整而影響現有客戶之上落車安排，用戶會收到就服務安排的「服務更改可行編排後跟進通知」，部分須待客戶的「回覆」；如需要客戶的「回覆」確認，請盡快回覆以便進行後續的編排服務流程。
   - 如路線編排有較大更改，現有客戶將收到本會職員透過電話聯絡並與其確實服務更改安排。

2) 用戶務請按照約定之時間及地點等候復康巴士，為免浪費其他用戶之時間及延誤行程，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半小時而未見復康巴士，則可能復康巴士途中發生特別事故，請用戶自行改乘其他交通工具。一般情況下，若復康巴士發生特別事故而需作特別調配，車長或本會車務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本服務之緊急事宜），用戶須留下姓名、聯絡電話及訊息，本會將會盡快回覆。

4) 用戶必須按時繳交車資。詳情見「附錄：聯載服務車資處理流程」。如用戶欠交車資兩個月或以上，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。用戶可透過 ICOMS 網頁或手機應用程式、或致電新客戶服務熱線 2824-6500 按鍵通知。在請假暫停使用服務期間，除非用戶是因病獲醫生紙建

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278
九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

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) 暫停乘搭

a) 用戶如用車當日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聯絡車長。（註：ICOMS 網頁或手機應用程式內「預訂服務查詢」內之相關聯載服務之「暫停乘搭」鍵只能在用車日前一天 23:59 時使用，不可作即日通知。）

b) 用戶如因故多日甚至一個月或以上請假不乘搭(如放年假、因病休養等)，請預早透過 ICOMS 網頁、手機應用程式或可致電新服務熱線按語音指示按鍵通知本會。

c) 用戶如暫停使用本服務超過兩個月，或連續兩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。

d) 用戶若需要暫停使用或已停用服務三個月或以上，將自動當作退出服務，本會會按用戶預設接收系統通知方式以電郵或郵寄信函通知用戶。用戶如需繼續用車，必須重新申請。

e) 用戶因長假期有多日不乘搭，可一次性選擇多日甚至一整月「暫停乘搭」。通知停用後若想恢復用車，客戶可於「暫停乘搭」功能內恢復用車，但如有關日期已過繳費通知日，用戶需自行致電服務熱線與客戶服務員聯絡才可恢復用車。

5.2) 退出

a) 用戶若計劃退出本服務，請盡早或最遲於最後用車日的當月月底前透過 ICOMS 網頁、手機應用程式或可致電新服務熱線按語音指示按鍵通知退出服務。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並且本月退出服務時，用戶必須在本月月底前按〈附錄：繳費須知 c 退款政策〉申請退回已繳車資，逾期恕不受理。

c) 用戶若因欠繳交車資而被終止使用服務，本會將視其退出服務，本會會按用戶預設接收系統通知方式以電郵或郵寄信函通知用戶。詳見〈附錄：聯載服務車資處理流程〉。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

（註：用戶於下一階段才可透過 ICOMS 網頁或手機應用程式申請。）

a) 用戶因病獲醫生紙建議休假而整月（當月 1 日至月底）沒有使用服務（其他理由恕不受理），則可獲得一個月豁免車資。用戶必須最遲於因病不用車之當月月底前，填妥〈因病請假壹個月或以上申請豁免車資表格〉FES05 連同期間之有關醫生紙/入院證明等交回至本會，逾期恕不受理。

b) 用戶因病連續兩個月沒有使用本服務，亦只可獲得一個月豁免車資。惟不獲豁免之請假月份，用戶亦需預早通知本會暫停乘搭，好讓本會考慮是否酌情保留服務。

c) 用戶與陪同者(免費及收費)應視為一體之原則，當用戶不用車，本會也不會向陪同者提供服務。所以，如用戶因病不用車，可獲第一個月豁免費用，陪同者該月的車資也會獲得豁免。但用戶或陪同者該月若因任何原因曾用車，則不可獲得豁免。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278
九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

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) 如聯載路線超過三個月的服務人數（不計免費陪同者）少於 4 人，本會將終止該聯載服務路線。

8) 如客戶需更改個人帳戶資料，閣下可透過網頁或手機應用程式登入系統內之「客戶資料」版面按「編輯」作更新，或填妥「更改個人資料通知」FEG02 連同相關證明文件一併提交。

9) <u>聯絡我們</u>

如有任何查詢，歡迎與本會聯絡或瀏覽香港復康會網頁 http://www.rehabsociety.org.hk（選擇 [我們的服務][無障礙運輸及旅遊服務][復康巴士]）。

- 復康巴士・無障樂出行（ICOMS）

網頁 Web：https://icoms.hksr.org.hk	手機應用程式 App
	- Android 版 可在 Play 商店下載 - iOS 版 可在 App Store 下載

ICOMS 專頁：https://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/復康巴士無障樂出行 icoms 系統第一階段第二期推出/

- 服務熱線電話：2824-6500
- 電郵地址： rbroutes@rehabsociety.org.hk (請在主旨欄註明查詢事宜及客戶姓名，以資識別。) 本會會於三個工作天內回覆。
- 郵寄地址：九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室復康巴士
  注意：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。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

附錄：聯載服務車資處理流程

復康巴士聯載服務之車資收費

每月收費港幣 160 元

(註：是以月費形式收費，而並非以該月實際用車次數計算，即使當月只用車一次，也須繳付月費。)

新入線申請人	預算可成功安排加入車線之新用戶，必須將用車首月之車資於用車月上月 25 日前存入香港復康會匯豐銀行之儲蓄戶口（652-555798-838），取回銀行存款單後，將銀行存款收據傳真至 2855 7106 或電郵到 rbaccount@rehabsociety.org.hk。

現有用戶

時限	人物	行動	備註
上月 20 日至當月 20 日	用戶	• 繳交車資# • 於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／繳費記錄郵寄至本會（地址：九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室復康巴士）。用戶亦可將繳費證明電郵至 rbaccount@rehabsociety.org.hk，並註明用戶姓名、路線編號及繳費月份 • 財務部確認收款後，將編制「乘車月票」作為收據，以電郵/郵寄給用戶	#見本頁末段之須知 • 如用戶於寄出繳費證明後之一個月內仍未收到收據，請盡快致電 2824 6500 或發電郵至 rbaccount@rehabsociety.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	復康巴士財務部	致電提醒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（包括聯載服務、固定路線及電召服務）	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	

繳費須知：

(a) 繳費方式：

(i) 將車費存入本會匯豐銀行之儲蓄戶口（652-555798-838），取回銀行存款單後，將銀行存款收據傳真至 2855 7106 或電郵到 rbaccount@rehabsociety.org.hk；

(ii) 以支票付款（支票抬頭請寫「香港復康會」），寄九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室復康巴士財務部收；

(b) 保留繳費紀錄：

用戶應自行保留繳費證明之記錄（如入數銀行分行名稱、日期及時間、支票號碼）或副本，及復康巴士簽發之「月票」收據。

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

(c) 退款政策：

用戶如有預繳車資或於復康巴士有結餘款項，須於通知本會退出聯載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@rehabsociety.org.hk）。本會財務部會於一個月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@rehabsociety.org.hk 或致電服務熱線 2824 6500 與財務部聯絡。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN