

「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排

復康巴士的綜合客戶及營運管理系統「復康巴士·無障樂出行」(Integrated Customer and Operations Management System, 簡稱 **ICOMS**) 繼 2022 年 8 月份推出第一階段第一期之個人客戶介面部分功能(主要新增網頁平台(Web)及 Android 手機應用程式(App),讓客戶更方便管理個人帳戶及申請服務)後,系統第一階段第二期將於 **2023 年 7 月 10 日(星期一)上午 10 時** 推出更多客戶介面及其他功能。客戶屆時可透過網頁(Web)、手機應用程式(App)-Android 版/iOS 版及全新互動語音系統(IVRS)體驗以下功能:

- 客戶註冊、登入及管理帳戶:新客戶主帳戶 / 子帳戶 註冊 及 登入,帳戶資料查詢、編輯或取消帳戶。
- 固定路線服務 / 聯載服務:新服務預約、編輯(改動)、取消輪候、退出服務,及個別日子「暫停乘搭」及「恢復乘搭」。
- 電召服務:新服務申請 或 取消 用車日期為 2023 年 7 月 14 日或以後的服務。
- 電召服務:編輯(改動)用車日期為 2023 年 7 月 15 日或以後的已預訂服務。
- 不同類別的「系統通知」:系統會根據客戶選定的預設渠道:(i) 網頁(Web)/ 手機應用程式(App) 或 (ii) 互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS) 通知客戶,並處理須待客戶確認「回覆」結果,以進行接續的流程。

注意事項

- 一、為了進行推出前的最後測試及準備資料轉移,「復康巴士·無障樂出行」將於 2023 年 7 月 1 日 至 7 月 10 日上午 10 時暫停開放使用,期間客戶只能致電客戶服務熱線 2817 8154 與職員聯絡,辦理所需服務事宜。
- 二、現有客戶的帳戶資料及現正使用或輪候中的服務資料,會自動轉移至新系統,客戶不用重新註冊帳戶及申請服務。客戶可自 2023 年 7 月 10 日(星期一)上午 10 時起登入及使用新系統,分別在「客戶資料」及「預訂服務查詢」版面內查閱資料。
- 三、系統第一階段第二期功能於 2023 年 7 月 10 日上午 10 時啓用後,客戶可自行申請四天之後之服務,即客戶可透過 網頁(Web)/ 手機應用程式(App)-Android 版/iOS 版 申請用車日由 2023 年 7 月 14 日的服務申請。至於客戶若需要新增、編輯改動或取消任何 2023 年 7 月 14 日或之前的電召服務,請仍舊致電客戶服務熱線與職員聯絡。
- 四、全新互動語音系統(IVRS)於 2023 年 7 月 10 日上午 9 時正式投入服務,新號碼為 2824 6500,詳見〈IVRS 按鍵目錄〉,客戶按指

示選按字鍵以體驗全新的互動語音系統功能。為確保語音系統交接順利，現時服務熱線 2817 8154 仍然繼續運作直至另行通知；服務熱線的接聽辦公時間亦維持不變，即星期一至五 0900-1300, 1400-1630；星期六 0900-1200；假期除外。於電話接通後如因繁忙或非辦公時間，來電會轉駁至留言箱（而非傳呼台），客戶務必清楚留下客戶姓名、聯絡電話及信息，本會職員會於接續之辦公時間內回覆。

詳情安排

有關復康巴士不同服務類別的申請、編排、通知客戶流程及電召服務車資計算等亦有所改動，客戶可於 2023 年 7 月 3 日後登入復康巴士網頁內瀏覽最新的服務須知及說明，現介紹如下：

操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
登入系統	<ol style="list-style-type: none"> 「復康巴士·無障樂出行」網頁 (Web) - 7 月 10 日上午 10 時起開始運作： https://icoms.hksr.org.hk 「復康巴士·無障樂出行」手機應用程式 (App) - Android 版 可以在 Play 商店下載 - iOS 版 可以在 App Store 下載 新客戶服務熱線 2824 6500，詳見〈IVRS 按鍵目錄〉。 為確保語音系統交接順利，現時客戶服務熱線 2817 8154 仍然繼續運作直至另行通知。 	<ol style="list-style-type: none"> 「復康巴士·無障樂出行」網頁 (Web) - 7 月 10 日上午 10 時起開始運作： https://icoms.hksr.org.hk 「復康巴士·無障樂出行」手機應用程式 (App) - Android 版 可以在 Play 商店下載 - iOS 版 在 App Store 下載 推出初期，現時客戶服務熱線 2817 8154 仍然繼續運作提供支援。電話會轉駁至特別專線，機構客戶可於選擇語言後按 2, 1，並在要求輸入「客戶帳號」時輸入 5 次 “#” 號與本會職員聯絡。 按照新規定，機構須自行在 ICOMS 網頁 (Web) 或手機應用程式 (App) 處理電召服務事宜，包括「新



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
		增」、「編輯(改動)」、「輸入行程表[如有]」及「取消」。長遠希望「客戶服務熱線」除了解答有關復康巴士服務的查詢外，能集中為未能使用網頁或手機應用程式的「個人客戶」處理服務事宜。
現有客戶註冊及管理帳戶資料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現有客戶的帳戶資料已自動轉移至 ICOMS 系統，不用重新註冊。 2. 客戶可透過收到的 9 位數字的帳戶編號和一次性密碼登入及使用系統。已註冊的行動不便人士在系統中稱為「主帳戶」，客戶編號最尾數字為“0”。 3. 如客戶忘記登入密碼，可透過「忘記密碼」重新取得密碼以便登入系統，或致電客戶服務熱線查詢。但若客戶未曾成功註冊，沒有帳戶編號便不能使用「忘記密碼」功能。 4. 新增子帳戶： <ol style="list-style-type: none"> 4.1. 每個主帳戶可同時開設最多 9 個子帳戶，以便親人/ 機構職員透過網頁 (Web)/手機應用程式 (App)協助處理客戶之復康巴士服務事宜。 4.2. 成功新增子帳戶後，系統會發出電郵通知予主帳戶，附上子帳戶首次登入用的一次性密碼及客戶編號（尾數會由“1”至“9”按序排列）。 4.3. 主帳戶及作為代理人的子帳戶，均可編輯帳戶 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現有客戶的帳戶資料已自動遷移致新系統，不用重新註冊。 2. 客戶可透過收到的 9 位數字的帳戶編號和一次性密碼登入及使用系統。已註冊的行動不便人士在系統中稱為「主帳戶」，客戶編號最尾數字為“0”。 3. 如客戶忘記登入密碼，可透過「忘記密碼」重新取得密碼以便登入系統，或致電客戶服務熱線查詢。但若客戶未曾成功註冊，沒有帳戶編號便不能使用「忘記密碼」功能。 4. 新增子帳戶： <ol style="list-style-type: none"> 4.1. 每個主帳戶可同時開設最多 9 個子帳戶，以便機構職員透過網頁(Web)/手機應用程式 (App)協助處理復康巴士服務事宜。 4.2. 成功新增子帳戶後，系統會發出電郵通知予主帳戶，附上子帳戶首次登入用的一次性密碼及客戶編號（尾數會由“1”至“9”按序排列）。 4.3. 主帳戶及作為代理人的子帳戶，均可編輯帳戶資



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
	<p>資料及取消帳戶。</p> <p>4.4. 除了主帳戶，所有新增子帳戶，均可透過 網頁 (Web)/手機應用程式 (App)進行服務申請。</p> <p>*詳情參閱〈客戶註冊/登入及帳戶管理、版面目錄簡介〉</p>	<p>料及取消帳戶。</p> <p>4.4. 除了主帳戶，所有新增子帳戶，均可透過 網頁 (Web)/手機應用程式 (App)進行服務申請。</p> <p>*詳情參閱〈客戶註冊/登入及帳戶管理、版面目錄簡介〉</p>
新客戶註冊	<p><u>未註冊的行動不便人士</u></p> <p>1. 非已註冊的行動不便人士亦可透過 網頁 (Web)/手機應用程式 (App)按「註冊」，申請成為復康巴士客戶。本會客戶服務員會於三個工作天內處理，聯絡申請註冊人士。</p> <p>1.1 個人客戶請預備有關文件以作上傳：</p> <ol style="list-style-type: none"> 身份證明文件副本 由勞工及福利局發出之有效殘疾人士登記證（與行動不便相關的殘疾類別）副本 或由香港註冊醫生、物理治療師或職業治療師填寫有關行動不便的「證明書」 通訊地址最近三個月之地址證明文件副本 持有由社會福利署發出之有效「有關綜援受助人豁免醫療費用安排」或「申請綜援批准通知」文件（非必須） <p>1.2 復康巴士批核新客戶註冊後系統會發出電郵通知，並會附上一次性密碼以作首次登入。</p>	<p><u>非未註冊為行動不便人士提供服務的機構</u></p> <p>1. 非已註冊的機構亦可透過 網頁 (Web)/手機應用程式 (App)按「註冊」，申請成為復康巴士客戶。本會客戶服務員會於三個工作天內處理，聯絡申請註冊機構。</p> <p>1.1 機構客戶請預備有關文件以作上傳：</p> <ol style="list-style-type: none"> 公司註冊證明副本 (政府部門除外) <p>1.2 復康巴士批核新機構客戶註冊後系統會發出電郵通知，並會附上一次性密碼以作首次登入</p> <p>1.3 新客戶註冊批核後，可以透過 網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App) 申請服務。</p>



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
	1.3 新客戶註冊批核後，可以透過 網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App)/ 互動語音系統 (IVRS) / 郵寄方式 申請服務。	
接收系統通知方式	<p>1. 有別於由本會客戶服務員電話聯絡客戶，所有不同類別的「系統通知」會按照客戶預設接收系統通知方式 (i) 網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App) 或 (ii) 互動語音系統-電話讀出 (IVRS-TTS) 通知客戶。客戶可於 ICOMS 內之「客戶資料」版面查閱及更新接收通知方式。</p> <p>2. 客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 (Web) / 手機應用程式 (App) 或互動語音系統盡快按鍵回覆。</p>	
服務申請	<p>固定路線服務 / 聯載服務</p> <p>1. 除了以郵寄方式，客戶可以透過網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 「新增」、「編輯/改動」、「取消」、「退出服務」申請固定路線服務、聯載服務及上載相關證明文件，本會將<u>不接受傳真/ 電郵申請</u>。</p> <p>2. 客戶交齊申請表及證明文件後，本會客戶服務員會於三個工作天內處理。</p> <p>3. 客戶可以透過網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App)/ 互動語音系統 (IVRS) 通知個別日子「暫停乘搭」或「恢復乘搭」。</p> <p>4. 因應路線調整而影響現有客戶之上落車安排，客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。</p> <p>5. 如非現有使用中的固定路線服務 / 聯載服務之客戶而需「新增」申請固定路線服務 / 聯載服務，本會客戶服務員會透過電話聯絡客戶跟進首次服務申請安排，請留意復康巴士撥出之來電顯示號碼為 2824 6500。</p>	
固定路線服務 / 聯載服務		



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
<p>服務申請 (續)</p> <p>固定路線服務 / 聯載服務</p>	<p>6. 客戶可以自行透過網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 查詢服務申請狀態 (處理中 / 輪候中 / 待確認 / 成功入線 / 退出)。固定路線服務 / 聯載服務編排行程及通知客戶流程將有所更改：</p> <p>6.1. 如申請人欲開始使用下月之服務，最遲於當月7日或之前交齊申請表及證明文件 (例如：2023年 8月7日前可申請 2023年 9月1日或之後的服務)，本會客戶服務員會於三個工作天內處理申請。本會收齊及完成處理申請後，系統內該服務申請的申請狀態將由「處理中」轉為「輪候中」。</p> <p>6.2. 本會最遲於當月10日開始編排服務申請，如有合適路線及時間安排，本會職員於當月15日或之前透過電話聯絡申請人並與其確實服務安排。申請狀態將由「輪候中」轉為「待確認」。</p> <p>6.3. 客戶須於當月25日之前繳付下月月費車資，以確實用車安排。繳付確認後申請狀態將由「待確認」轉為「成功入線 / 部分成功入線」。之後客戶便可於下月開始使用服務。</p> <p>6.4. 如客戶不接受可獲編排的安排，本會將更新服務申請狀態將由「待確認」轉回「輪候中」。本會日後將不時檢討服務情況，繼續跟進有關申請。</p> <p>6.5. 如客戶「成功入線」，將於用車日前四天收到系統發出之「用車資料通知」 (只適用於網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 客戶)。之後如再有涉及車長或車輛的資料之改動，客戶會在用車前一天收到系統按照客戶預設接收系統通知方式 (透過 (i) 網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 或 (ii) 互動語音系統-電話讀出 (IVRS-TTS)) 通知。</p> <p>7. 固定路線服務 / 聯載服務 更改服務可行編排後跟進通知</p> <p>7.1 如路線編排有所更改，現有客戶將收到就更改服務可行編排後跟進通知的「系統通知」(透過 (i) 網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 或 (ii) 互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS))，客戶須盡快回覆「接受」 / 「不接受」。</p> <p>7.2 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。</p> <p>8. 固定路線服務 / 聯載服務 退出服務安排</p> <p>8.1 客戶若預早計劃退出本服務，請盡早或最遲於退出服務月前一個月透過網頁 (Web) / 手機應用程式</p>	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
	<p>(App)/ 郵寄表格方式 通知退出服務。例如：2023年 7月底前通知退出 2023年 8月1日或之後的服務。</p> <p>8.2 客戶如因故突發在當月退出服務，客戶必須以書面向本會申請退回已繳付車費。</p>	
固定路線服務 / 聯載服務 提示	<p>a) 「使用服務資料」行程的時間及地點必須相同，不接受「不同日子、不同行程及不同時間」之申請（只適用於固定路線服務）。</p> <p>b) 客戶的申請狀態若是「輪候中」，若想加入或減少「陪同者」人數，必須重新申請固定路線服務，客戶可使用「複製」功能以便節省申請輸入資料的時間。步驟是：(i)「複製」正在輪候中申請，然後在該新申請的乘客人數按需要修改陪同者數目，系統將會有另一新服務編號。待資料完成批核後會作「輪候中」的安排。(ii)「取消」原本「輪候中」的申請。</p> <p>c) 客戶已成功使用服務後想申請加入或減少「陪同者」時，需重新申請固定路線服務，於新申請時按需要加入或減少陪同者，待資料完成批核後會作「輪候中」的安排，如稍後能成功編排服務，客戶請按繳費通知繳交下月月費車資，便可繼續使用服務)。客戶稍後自行通知退出原先服務安排。</p> <p>d) 「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。假如客戶用車當天因身體不適而不會乘搭，須自行電話聯絡車長。</p> <p>e) 客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，客戶需自行致電服務熱線與客戶服務員聯絡才可恢復用車。</p>	
服務申請 電召服務	<p>電召服務</p> <p>1. 客戶欲「新增」用車日四天或以後的電召服務，除了可以透過網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App)外，仍可致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡。(例如：客戶在 2023年7月10日透過網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App) 最早只能新增用車日為7月14日的服務。) 客戶欲「新增」用車日四天內的電召服務，必須於辦公時間內致電</p>	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
	服務熱線與職員聯絡。	
服務申請 (續) 電召服務	<p>2. 客戶欲「編輯/改動」已預訂用車日五天內的電召服務，必須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。(例如：客戶在 2023年7月10日透過網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 最早只能編輯用車日為7月15日的服務。)</p> <p>3. 客戶欲「取消」用車日為當天內或以後的電召服務，除了可以透過網頁 (Web)/手機應用程式 (App)/互動語音系統 (IVRS) 取消服務外，仍可致電服務熱線 2824 6500與職員聯絡。</p> <p>4. 「4人或以下細組」的預約開放期仍為三個月；而「5人以上大組」的預約開放期仍為十二個月（即沒有改變）。如服務申請內涉及多於兩個站點時，客戶須於用車日前不少於七天自行於網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 之電召服務服務申請內輸入「行程表」，設計上所有分站的資料均可直接在系統內輸入，取代原本「紙張版本行程紙」。</p> <p>5. 客戶於 7月9日或以前已申請使用日期為 8月1日或之後的服務申請，因在資料轉移時未有行程表。故客戶須自行於 網頁 (Web) 或 手機應用程式 (App) 之電召服務「預定服務查詢」內以「編輯」該服務申請方式「後補」輸入「行程表」。</p> <p>6. 申請電召服務時系統已根據客戶提供之行程，按照Google Map之行程公里及系統預計行程時間（包括上落車時間、車長協助乘客上車及到達目的地後協助乘客落車時間）作初步報價。</p> <p>7. 如乘客人數沒有更改，電召服務實際總車資會根據最後報價連同其他實際情況如泊車費及隧道費收取，但不會因路面狀況而收費不同，而且亦方便乘客預早準備。</p> <p>8. 如客戶持有由社會福利署發出之有效「有關綜援受助人豁免醫療費用安排」或「申請綜援批准通知」文件，並已在本會更新個人帳戶客戶資料，便符合享有電召服務半費優惠的資格。詳見下文「車資」之新安排。</p> <p>9. 客戶不論經何種方式新申請服務，系統將於五天內按照客戶預設接收系統通知方式（透過 (i) 網頁 (Web)/手機應用程式 (App) 或 (ii) 互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS) 通知客戶初步結果。期後若服務申請狀態有所更新，系統會再次通知客戶。凡須待客戶確認「回覆」結果的系統通知，請客戶於限期前盡快回覆。</p>	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
<p>服務申請 (續)</p> <p>電召服務</p>	<p>10. 為善用資源,「細組」(所有目的)的服務申請都有機會被編排共乘,獲成功安排「共乘」服務的客戶,可按已接受的報價享七折優惠。</p> <p>10.1 如客戶收到「電召服務共乘安排通知」的「系統通知」,客戶須請盡快回覆「接受」/「不接受」。如同意安排請按「接受」,客戶將於用車日前四天收到系統發出之「用車資料通知」;如客戶不同意共乘安排,申請狀態將轉為「待定」。</p> <p>10.2 如服務最終並非以共乘方式提供,收費將維持原價。</p> <p>11. 電召服務編排行程及通知客戶流程將有所更改:</p> <p>11.1 「大組」(所有目的)及「細組(治療使用目的)」的服務申請: 本會在收到客戶提出的服務申請後,按照客戶預設接收系統通知方式(透過(i)網頁(Web)/手機應用程式(App)或(ii)互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS),於五天內通知客戶有關服務申請是否「成功編配」。</p> <p>11.2 「細組(非治療使用目的)」的服務申請: 本會在收到客戶提出的服務申請後,按照客戶預設接收系統通知方式(透過(i)網頁(Web)/手機應用程式(App)或(ii)互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS),仍維持於用車日前一個月通知客戶有關服務申請是否「成功編配」。</p> <p>11.3 如行程已獲編排,系統會發出「電召服務行程安排後待確認通知」,客戶須透過(i)網頁(Web)/手機應用程式(App)盡快回覆。如確認接受有關安排,行程的申請狀態將由「待確認」轉為「成功編配」;如不接受該用車編排,行程的申請狀態將由「待確認」轉為「待定」。如果客戶最終未能於限期前回覆,有關行程申請狀態將由「待確認」轉為「取消」。</p> <p>11.4 如客戶之行程狀態為「成功編配」,將於用車日前四天收到系統發出之「用車資料通知」。之後如再有涉及車長或車輛資料之改動,客戶會在用車日前一天再收到系統通知。(使用日期為 7月14日之「成功編配」行程,客戶會於7月10日收到系統發出之「用車資料通知」。)</p>	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
<p>服務申請 (續)</p> <p>電召服務</p>	<p>11.5 如客戶提出的服務申請未能編排，其服務申請狀態會維持為「待定」，直到用車日後一天，系統自動將其服務申請狀態轉為「不成功編配」。</p> <p>12. 提交行程表</p> <p>12.1 如服務申請內涉及多於兩個站點時，客戶須於用車日前不少於七天自行於網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 之電召服務服務申請內輸入「行程表」，設計上所有分站的資料均可直接在系統內輸入，取代原本「紙張版本行程紙」。</p> <p>12.2 如於申請時暫未有確實行程，於「需否分站」選「需要」後，在「多於兩個上落點的分站詳情」選「後補」。</p> <p>12.3 成功提交之「行程表」可儲存為「行程表」的範本，以供未來申請服務時重複使用，或選取後修訂。</p> <p>12.4 客戶於申請時若未能提可供編排行程的「行程表」，系統會於發出通知提醒客戶必須於指定期限前提交相關「行程表」，如果客戶最終未能在指定期限前提交，有關服務申請會被取消。客戶須重新申請服務。</p> <p>13. 更改預約</p> <p>13.1 已「成功編配」/「待定」的服務申請，客戶須於用車日前不少於五天自行透過(Web) / 手機應用程式 (App) 於「預訂服務查詢」選擇該行程並輸入更新行程內容（註：凡涉及行程時間、地點等改動，其服務狀態均會轉為「待定」）。</p> <p>13.2 如已「成功編配」/「待定」的服務申請涉及用車日五天內的電召服務預約改動，必須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。</p> <p>13.3 如行程再獲編排，系統會發出「電召服務行程安排後待確認通知」，客戶須盡快回覆確認接受有關安排，之後行程的申請狀態將由「待確認」轉為「成功編配」。如果客戶未能於限期前回覆，有關行程內容將會還原至原先申請更改前的安排，申請狀態將由「待確認」轉為「成功編配」。</p>	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
<p>電召服務 (續)</p> <p>提示</p>	<p>a) 申請服務時，若去程及回程之上下車地點相符，於「欲租用車輛/車程數目」輸入「1」。若去程及回程之上下車地點不相符，於「欲租用車輛/車程數目」輸入「2」。參見〈電召服務：申請不同行程例子、輸入欄位指引〉。在網頁 Web 輸入數字（如時間或人數）時，請以「半形」字體輸入；系統不接受「全形」字體輸入。</p> <p>a) 客戶只可輸入「上車時間」（可選「指定時間」或「彈性時間」，但「預計下車時間」是由系統計算，不可修改。</p> <p>b) 系統會以車程由第一位乘客上車計至最後一位乘客落車為止；即包括沿途各站行車的時間及上落乘客的時間來計算全程之「用車時間」</p> <p>c) 只有去程的上下車地點與回程的上下車地點（包括行程中需要分站）相符（即去程是 A>B>C>D，回程便是 D>C>B>A），客戶才在「需否回程」選擇「需要」。隨即系統會自動「根據去程資料」倒序載入「回程」中。如客戶是「即時提交」行程表，系統亦會自動根據去程的行程站點倒序至回程行程表中，則行程表名稱有”_r”作標示。</p> <p>d) 在「上車時間」選擇「彈性時間」後，「預計下車時間」須也選擇「彈性時間」，系統才會計算可接受之彈性時間，否則只會當「指定時間」計算。</p> <p>e) 輸入上下車地點時，可使用輸入「關鍵字」作搜尋。當系統顯示相關地點清單時，客戶請選擇最合適的選項；如客戶未能確認地點是否正確，可選擇有關地點後再以右方的地圖鍵以 Google 地圖方式確認地點是否合適。</p> <p>f) 如預約地點涉及需禁區紙才能前往的地方，例：大嶼山／馬灣／愉景灣，系統會自動顯示有關禁區紙欄位。而本會亦會有相關禁區紙，惟因禁區紙數量有限，如出現數量不足的情況，本會職員會通知客戶自行申請有關禁區紙，客戶需在完成申請後透過系統補交有關資料，故客戶不用於申請時先提交有關禁區紙。</p> <p>g) 輸入「行程表」時，每個站都需要最少一位行動不便人士上車或下車，陪同之健全人士須與行動不便之人士同站上落。</p> <p>h) 新增「行程表」資料時，建議先輸入各分站地點資料，然後再輸入各站點內的上／下車人士。如有關乘客亦同為復康巴士客戶，可直接輸入其有關「個人帳戶編號」及「姓名」，以節省輸入時間。</p>	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
電召服務 (續) 提示	<p>i) 「行程表」會自動按行程資料輸入之「上下車地點」載入為「起點」和「終點」，其他分站地點便要按「+分站地點」。由於「行程表」內的站點次序當輸入後便不可更改次序，故客戶必須想好行程分站次序才輸入。萬一要改動，便只可刪除及新增站點作次序編排。</p> <p>j) 在每分站按「+新增乘客」。每位乘客一行。如選了在該站「落車」，系統便會自動在乘客姓名顯示全部已上車的乘客清單，方便選擇而毋須輸入。</p> <p>k) 復康巴士電召服務行經「政府公營隧道」是不用額外收費。但客戶可按需要選擇使用「私營收費隧道」，即在「使用額外之收費隧道/道路」選擇「使用」，系統便會按服務的所有行程（包括「行程表」），以行經收費隧道的路線來計算行程時間及車資報價。選定後如有改動，最遲於用車前五天便要「編輯」修改，系統便重新計算行程時間及車資報價。</p> <p>l) 如對預約有特別要求需要通知本會，可於申請服務時於「特別要求/備註」內填寫有關要求。例：慣性需靠左邊乘坐／需用升降台上下車。 甲、當服務申請可獲編排時，客戶會收到系統確認用車通知。如果客戶未能於限期前回覆，有關行程申請狀態將由「待確認」轉為「取消」。</p> <p>m) 當預約狀態為「成功編配」後，如需更改行程內容而涉及影響車資，系統將有關要求視作為「更改行程要求」處理，預約狀態會轉為「待定中」，當本會能按照要求能提供服務時系統會發出通知，如沒有收到系統通知時代表有關要求未能處理；如客戶不欲再「編輯」有關預約，並需還原有關安排，須致電復康巴士熱線。</p>	
車資	固定路線服務 / 聯載服務 <ol style="list-style-type: none"> 每月中旬系統會透過系統按照客戶預設接收系統通知方式（透過 (i) 網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App) 或 (ii) 互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS) 發出繳費提示，預先繳付下一個月車資。 繳費方式暫維持不變。 申請車資豁免的準則及方式暫維持不變。 	



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排			
	個人客戶		機構客戶	
車資 (續)	電召服務			
	4. 使用日期為 2023 年 7 月 13 日或之前 的服務，行程車資費用準則會按照現時方法計算，即車資費用按當日收費咪表依照實際行車時間及公里、實報實銷的泊車費及隧道費計算。			
	5. 使用日期為 2023 年 7 月 14 日或以後 的服務，行程車資費用計算及收費準則會有 更改 ：			
	➤ 電召服務的基本時間收費由一小時減至半小時			
	➤ 每車程服務費 \$5 (維持不變)			
	➤ 電召服務的總車資會下調至個位整數			
	乘客數目	「細組」 (1-4 位)	「大組」 (5-12 位)	「大組」 (13 位或以上)
	最少半小時 (港幣)	\$12	\$19	\$29
	首半小時後，每3分鐘或其部分收費 (港幣)	\$1.2	\$1.9	\$2.9
	每公里收費 (港幣)	\$1.2	\$1.9	\$2.9
	每宗預約服務費 (港幣)	\$5	\$5	\$5
	6. 申請電召服務時系統已根據客戶提供之行程，按照電子地圖技術 Google Map 之行程公里及系統預計時間(包括上落車時間 - 車長協助乘客上車及到達目的地後協助乘客落車時間)作初步報價。			
	7. 即使客戶是在 7 月 9 日或前申請的服務，系統會在編排服務後，發出「電召服務行程安排後待確認通知」，當中會包括車資報價。			
	8. 如人數沒有更改，電召服務實際總車資會根據最後報價連同其他實際情況如泊車費及隧道費收取，不但不會因路面狀況而收費不同，而且亦方便乘客預早準備。			
	例如：客戶之預約乘客有 4 人「細組」的行車時間是 52 分鐘內，車程 43.22 公里，亦沒有泊車及隧道費；故報價為港幣：\$12 x1 (首 30 分鐘) + \$1.2x8(22 分鐘÷ 3 = 7.33) + \$1.2x 43.22 (公里) + \$5(服務費) = \$12+ \$9.6+\$51.87+\$5 = \$78.47，以整數計算為\$78。「共乘車資」為報價\$78 計算七折，最後車費以整數計算為\$54。			



操作事宜	「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期推行的詳情安排	
	個人客戶	機構客戶
	<p>9. 使用日期為 2023 年 7 月 14 日或以後的服務不會再使用咪錶計算車程收費，用戶於使用服務後以現金或八達通即時付款時，如有需要可向本會車長索取收據。</p> <p>10. 附加費之收費準則、申請豁免附加費方式 及 電召服務繳費方式 暫維持不變。</p>	
車資 (續)	<p>11. 電召服務半費優惠的新安排：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 如客戶持有由社會福利署發出之有效「有關綜援受助人豁免醫療費用安排」或「申請綜援批准通知」文件，並已在本會更新個人帳戶客戶資料，便符合享有電召服務半費優惠的資格。 ➤ 客戶可於個別服務申請中，標示「是否需要車資半費減免?」。如選「是」，完成輸入後便可於初步報價及實際總車資計算扣除有關半費優惠車資，客戶毋須先付全數再申請退回金額。 ➤ 客戶必須於用車日最少五天前在服務申請中輸入需要半費減免的客戶資料（系統會重新再計算車資報價），逾時申請恕不受理。 	

查詢

如客戶日後對 ICOMS 有任何查詢或使用上的疑難，可發送信息（包括文字、截圖或錄音）至本會特設為處理 ICOMS 新系統事宜的 WhatsApp 5691-0001（註：請提供客戶姓名及客戶帳戶編號，以資識別）。當本會收到信息後，專責人員會於接續之辦公日時間內（星期一至五 0900-1300、1400-1730，公眾假期除外）回覆查詢。如有需要，專責人員會透過電話聯絡客戶，請客戶留意復康巴士之來電顯示號碼為 2824-6500 或 3143-8154。

WhatsApp我們