

復康巴士 · 無障樂出行 (ICOMS) 系統第一階段第二期推出簡介

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) 將於2023年7月10日 (星期一) 上午10時推出系統第一階段第二期更多客戶介面及其他功能，其中主要提升功能如下：

使用渠道

客戶可透過網頁 (Web) 、手機應用程式 (App) - Android/ iOS 版或全新互動語音系統(IVRS)

網頁 <https://icombs.hksr.org.hk>



手機應用程式



客戶服務熱線

2824 6500

客戶介面功能

- ✓ 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」~~

客戶 	系統推出前	系統推出後
<p>1. 預約服務渠道</p> <p>(1.1) 客戶以郵寄、傳真、電郵方式或致電復康巴士服務熱線預約服務及各類查詢</p> <p>(1.2) 接通後因繁忙或於非辦公時間，來電會轉駁至傳呼台</p>		<p>  https://icoms.hksr.org.hk</p> <p>新增網頁(Web) 及手機應用程式(App)平台</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 可隨時預約服務 ✓ 簡單易用的系統功能 <p> 2824 6500</p> <p>全新的互動語音系統(IVRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶撥打指定的電話號碼進入系統，根據系統之指示，鍵入適當的選項或資料，處理預約服務及其他功能。 ✓ 新互動語音系統具文字轉語音(text-to-speech, TTS)功能 ✓ 來電轉駁至傳呼台安排停用。未及接聽的來電會轉駁至留言箱，客戶必須留下姓名、聯絡電話及清楚信息，職員會於辦公時間回覆。 <p>* 服務熱線 2817 8154 仍然繼續運作直至另行通知。</p>

客戶 	系統推出前	系統推出後
2.客戶註冊及管理帳戶資料	(2.1) 客戶可以透過網頁申請註冊，亦可以電郵、郵寄方式及傳真遞交此表格及相關證明文件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 除了以郵寄方式，未註冊人士亦可透過網頁 (Web)/手機應用程式 (App) 「註冊及上載相關證明文件」。 ✓ 每個主帳戶可使用新增子帳戶功能，開設最多9個子帳戶，供親人/機構職員透過網頁 (Web)/手機應用程式 (App) 處理客戶之復康巴士服務事宜。
3.接收通知方式	(3.1) 透過復康巴士服務熱線職員來電、短訊通知服務預約初步結果及服務車程安排通知	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新增的「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) 互動語音系統讀出 (IVRS-TTS) 通知客戶。客戶可於系統內之「客戶資料」版面查閱及更新接收通知方式。 ✓ 部分就服務安排/更改服務可行編排等不同類別的「系統通知」，需要客戶確認「回覆」後才能接續之後的流程。

客戶 	系統推出前	系統推出後
4. 服務預約	<p>(4.1) 固定路線 / 聯載服務 收齊申請表及證明文件，本會職員將於下月15日或再下一個月之15日或之前通知申請人有關申請結果（以信函通知）。</p> <p>如申請人於輪候期間曾3次不接受所獲編配服務申請將自動當作無效，申請人仍希望申請使用本服務，必須重新入表申請。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 如有合適路線及時間安排，本會客戶服務員將於當月15日或之前致電聯絡申請人並確實下月服務安排。 ✓ 如申請人於輪候期間不接受所獲編配服務，其申請狀態將由「待確認」轉為「輪候中」，有待繼續跟進。 ✓ 客戶收到就服務安排/ 更改服務可行編排等不同類別的「系統通知」，請盡快透過 <ul style="list-style-type: none"> (i) 網頁 (Web)/ 手機應用程式 (App) 或 (ii) 互動語音系統 (IVRS) 「回覆」確認。

客戶 	系統推出前	系統推出後
<p>4. 服務預約(續)</p>	<p>(4.2) 電召服務預約(所有細組預約)：一個月前通知初步結果</p> <p>(4.3) 行程時間會按照客戶預計「最遲到達目的地時間」，或「最早可離開時間」作考慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「大組(所有使用目的)」及「細組 (治療使用目的)」的電召服務：初步將於約 5 天內通知申請結果，長遠目標縮短至3天。 ✓ 細組 (非治療使用目的) 的電召服務：維持於用車日前一個月通知申請結果。 ✓ 客戶只需輸入「上車時間」(可選「指定時間」或「彈性時間」，「預計下車時間」由系統計算，無需輸入。 ✓ 系統會由車程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時間及上落乘客時間來計算全程之「用車時間」。

客戶 	系統推出前	系統推出後
4. 服務預約(續)	<p>(4.4) 電召服務申請內涉及多於兩個站點時，客戶須於用車日前4天之前提交提交「行程紙」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 如服務申請涉及多於兩個站點時，客戶須於用車日前不少於七日自行於網頁 (Web) /手機應用程式 (App)之已預訂服務申請內輸入「行程表」，設計上所有分站的資料均可直接在系統內輸入。「紙張版本行程紙」停用。 ✓ 如客戶於申請時未有輸入可供編排行程的「行程表」，系統會發出通知提醒客戶必須於指定期限前輸入相關「行程表」。如客戶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。 ✓ 客戶如收到部分需要客戶的「回覆」確認服務安排的不同類別「系統通知」，請盡快回覆。 ✓ 如客戶未能於限期前「回覆」，系統會自動將相關服務申請狀態將由「待確認」轉為「取消」。

客戶 	系統推出前	系統推出後
5. 編車後通知用車資料通知	<p>(5.1) 服務車程安排通知於用車日前4個工作天通知</p> <p>(5.2) 透過復康巴士服務熱線職員來電、短訊通知服務預約初步結果及服務車程安排通知</p>	<p>✓ 系統發出之「用車資料通知」於用車日前4天通知客戶(只適用於網頁 (Web) / 手機應用程式 (App)用戶)。</p> <p>✓ 其後再有涉及車長及/或車輛資料之改動，客戶會在用車日前一天收到按照其預設接收系統通知方式的通知。</p> <p>✓ 系統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 (IVRS)通知電召服務預約結果及用車資料通知。</p>

客戶 	系統推出前	系統推出後
6. 使用服務紀錄	(6.1) 客戶需致電復康巴士服務熱線查詢預約狀態及自行紀錄車程安排資料	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 可使用網頁/手機應用程式清晰版面查閱，一目了然 ✓ 檢視服務紀錄時間更靈活
7. 車資	<p>固定路線/聯載服務 (7.1) 以月費形式收費</p> <p>電召服務 (7.2) 電召服務的基本時間收費由一小時起計算</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以月費形式收費 暫維持不變 ✓ 繳費方式、申請車資豁免的準則及方式 暫維持不變 ✓ 電召服務的基本時間收費由一小時減至半小時 ✓ 電召服務的總車資會下調至個位整數 <p>推出前(一小時) 推出後(半小時)</p> <p>\$24/\$38/\$58 \$12/\$19/\$29</p> <p>若總車資計算是 \$25.4 → 實際收費為 \$25.0</p>

客戶 	系統推出前	系統推出後
7. 車資 (續)	<p>(7.3) 電召服務收費按實際行車里數及時間而定，會因路面狀況而收費不同</p> <p>(7.4) 每車程服務費 \$5 (維持不變)</p> <p>(7.5) 完成每車程服務後可索取咪錶紙</p> <p>(7.6) 客戶需要先付全數再申請半費優惠，安排退回金額</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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時間(包括行車及上落車時間至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。 ✓ 如實際人數不變，電召服務實際總車資會根據最後報價連同其他實際收費如泊車費及隧道費收取，不會因路面狀況而收費不同，方便乘客預早準備；不會再使用咪錶計算車程收費。 ✓ 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 	系統推出前	系統推出後
<p>7. 車資 (續)</p> <p>(7.6) 附加費、電召服務繳費方式</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶可於個別服務申請中，標示「是否需要車資半費減免？」。如「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。 ✓ 合資格客戶必須於用車日最少五天前在服務預約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。 ✓ 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。

有關ICOMS的使用說明、詳細功能及編車流程，可於復康巴士網頁內查閱。

如客戶對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](#)