



文件檔號：ICOMS/01

版本：2023/06

客戶註冊/登入及帳戶管理、版面目錄簡介

復康巴服務乃是獲政府資助為「行動不便人士」提供無障礙交通服務的。行動不便人士或為行動不便人士提供服務的機構，必須先成功註冊成為復康巴士客戶才可申請使用復康巴士服務。詳情可按入網頁連結：<https://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/服務宗旨及對象/>

網上平台 Web https://icomss.hksr.org.hk		手機應用程式 App
		<ul style="list-style-type: none">- Android 版 可在 Play 商店下載- iOS 版 可在 App Store 下載
瀏覽器版本	<i>Chrome</i> : 70 及以上版本 <i>Firefox</i> : 60 及以上版本 <i>Edge</i> : 40 及以上版本 <i>Safari</i> : 12 及以上版本	<i>Android</i> 8 及以上版本 <i>iOS</i> 12 及以上版本

- 自 ICOMS 推出後，客戶自 2023 年 7 月 10 起，不論自行「登入」系統 或 致電服務熱線經職員處理復康巴士服務事宜，均須提供 ICOMS 新的「9 位數字」客戶編號。
- 系統只准許一個帳戶同一時間於一部儀器或裝置進行登入。如偵測有另一儀器或裝置合法使用同一個帳戶另行登入時，原有已登入的帳戶的儀器或裝置將會「自動登出」。
- 如客戶（即主帳戶）另外已登記了「子帳戶」（每位客戶可登記 9 個子帳戶），系統同一時間只准許三個帳戶同一時間進行登入（即主帳戶 +2 個子帳戶 或 3 個子帳戶）。假如有第四個帳戶欲同時進行登入，系統會顯示「帳戶的登入人數已達上限」提示，不會批准登入。
- 如果閒置時間超過 15 分鐘，該版面將被強制關閉（「註冊」和「服務申請」輸入版面除外）。
- 由於個別電郵供應商有可能將由 ICOMS 發出的電子郵件視為可疑，故請客戶在檢視電郵時在「收件箱」未見有關通知，請一併查看「濫發郵件／垃圾郵件」，並確認非「濫發郵件／垃圾郵件」，好讓日後能順利在「收件箱」內檢視系統通知。

「登入」和「註冊」

a) 現有客戶按「登入」鍵：

- 如是「首次登入」，必須使用由本會發出之「一之性密碼」才能登入。
- 系統會強制要求更改密碼。
- 客戶自行編定「必須含有數字、大細楷英文字母」之 **8位密碼**。日後如忘記了，可按「忘記密碼」鍵，系統於驗證後會將新的一次性密碼發放至登記的電郵地址。
- 如系統偵測帳戶連續 3 次登入錯誤，會視作「非法登入」，便會立即封鎖該帳戶的登入密碼。但客戶可按「忘記密碼」鍵，系統會將一次性密碼發送至該帳戶已登記的電郵地址，客戶可利用重新發送的該一次性密碼重新登入系統，並重設密碼。

b) 新客戶按「註冊」鍵：按版面指示輸入資料及上載所須證明文件後，本會會於三個工作天內回覆客戶批核結果，請留意通訊電郵箱，或本會撥出之來電顯示號碼為 3143-8154 / 2824-6500。

- 「個人」在輸入註冊資料前，請先準備所須提交之證明文件副本：

A) 必須提交以下之證明文件：

- 1) 香港居民身份證明文件副本（註：只需提供行動不便人士的身份證明文件副本，無須提交監護人或填表人的身份證明副本）
- 2) 行動不便證明文件
 - 由勞工及福利局發出之有效殘疾人士登記證正面及背面（顯示「申請人姓名」及「殘疾類別（須與「行動不便」相關）」） 或
 - 由香港註冊的醫生或專業醫療人員（如物理治療師、職業治療師）簽發的行動不便證明書（可參考復康巴士網頁「表格下載」內之「行動不便證明書」樣本表格）
- 3) 最近三個月內發出之通訊地址證明文件副本，必須是上述申請人或其上述家長 / 監護人之地址證明（中、英文均可），發出日期須距此表格提交日之三個月內（包括水電煤或電訊公司賬單、政府部門、公共機構、銀行或本地大學 / 專上教育機構發出的信件等）

B) 可按情況遞交：

- 1) 欲申領電召服務半費減免優惠之「綜援受助人」必須提交：
 - 領取「綜合社會保障援助金（綜援）」證明副本（傷殘津貼不屬此類）
- 2) 特別大型或類型輪椅相片

- 「機構」在輸入註冊資料前，請先準備根據香港相關法例之機構註冊證明副本。

由於「主帳戶」會收到其名下包括子帳戶所有由系統發出之相關系統通知，故建議機構另設一個獨立電郵地址來處理與復康巴士服務相關事宜。

注意：系統接受 JPG、JPEG、PNG 或 PDF 格式。

完成批核後，有關證明文件副本將會被銷毀。盼請留意！





成功登入後，顯示以下主版頁面



各功能鍵之簡介，請見下文。

(註：「賬項查詢」、「特別消息」和「意見反映」之功能將於日後階段才開放使用。)



左上方「≡」鍵：連結至復康巴士網頁內的相關
有用資訊

- 1) 按左上角「≡」後，便展開「目錄」。客戶可選按相關內容，系統便連結至復康巴士相關網頁內容。

「客戶資料」鍵：查閱、編輯帳戶資料

	<p>2) 子帳戶：</p> <p>2.1) 如客戶有多位家人/ 親友/ 授權之社工/ 中心職員等會協助處理復康巴士事宜，為避免混亂，可建立「子帳戶」，好讓不同之代辦人能各自登入系統自助處理復康巴士事宜。</p> <p>2.2) 每個主帳戶可按需要增刪其名下之「子帳戶」，上限為最多 9 個子帳戶。如客戶為沒有自理能力人士，需他人協助處理各項事宜，當新增「子帳戶」時，可將有關人士設為「代理人」。只</p> <p>2.3) 成功新增子帳戶後，為了保障主帳戶的權益，系統會發出電郵通知「主帳戶及代理人(如有)」；當「主帳戶/ 代理人」收到資料後便可將子帳戶的客戶編號及一次性密碼通知「新增子帳戶」，供其使用。</p> <p>2.4) 主帳戶及作為代理人的子帳戶，才可編輯帳戶資料（包括更改通訊地址、聯絡電話等）及 取消帳戶（包括主帳戶及子帳戶）。</p> <p>2.5) 所有成功註冊的「子帳戶」，均可透過 Web/ App 為「主帳戶」申請服務。如日後須編輯/取消服務申請，可由「申請該服務的子帳戶」、「主帳戶」或「代理人」處理。即「子帳戶」只可「編輯」及「取消」該子帳戶所建立之服務申請；而「主帳戶」或「代理人」才可「編輯」及「取消」該帳戶的所有服務申請。</p>
<p>1) 「行動不便客戶」於成功註冊後稱為「主帳戶」。</p> <p>客戶隨時可查閱帳戶個人資料，如須更新或發現本會在資料轉移時出現錯漏，可按「編輯」進行更新。</p> <p>如客戶更改的資料屬須批核資料，會於完成批查後收到系統發出的通知。</p>	<p>3) 編輯：客戶必須主動通知本會準確及更新的個人資料，以免影響本會可能無法有效處理服務申請或提供服務。客戶可按「編輯」鍵更新資料。</p> <p>3.1) 「編輯」不需要批核的資料（如稱呼、電郵地址、聯絡電話、接收系統通知方式及接收訊息語言），於確定提交後，系統會即時更新資料。</p> <p>3.2) 「編輯」需待批核的資料（如殘疾情況、通訊地址等），客戶提交申請後，須待客戶服務員檢查及批核（不論批核結果為成功與否），批核結果為「成功」時有關資料才正式生效。</p> <p>3.3) 在提交編輯後，客戶在等候批核期間，所有需待批核的欄位資料均不能作「編輯」。</p> <p>4) 取消主帳戶：如行動不便客戶已毋須使用復康巴士服務，請主動按「取消主帳戶」鍵通知本會。</p>



「服務申請」鍵：新增固定路線服務、聯載服務 或 電召服務



- 1) 新申請固定服務路線、聯載服務
- 2) 新申請未來四天之後的電召服務
- 3) 完成輸入資料後，按「下一步」進入「服務申請確認」及「預計路線及車費（只在電召服務適用）」版面，客戶需再按「提交」，才作完成申請。
- 4) 成功「新增」後的服務申請，客戶可按**「預訂服務查詢」**鍵，檢查系統已保存的各類新增服務資料。如有需要「編輯/改動」、「取消」已申請的服務，亦可在內搜尋該服務後於「服務申請詳情」內按鍵處理。

「預訂服務查詢」鍵：凡客戶已申請的固定路線服務、聯載服務 或 電召服務。先按「用車日期」由近至遠顯示電召服務，再顯示固定路線服務或聯載服務之已申請紀錄。



- 1) 客戶可按**「預訂服務查詢」**鍵，在列表中檢視系統已保存的各類新增服務資料，並可按「放大鏡」進入有關服務詳情。
- 2) 按需要進入**「服務申請詳情」**後**「編輯/改動」**、**「複製」**、**「取消」**已申請的服務。

「行程安排」鍵：當日及之後凡獲成功編配服務的用車資料，按「用車日期」由近至遠顯示。（註：因應運作調動，建議只在此查閱用車日四天內的車長資料。）



狀態	服務行程編號	行程日期	車牌號碼	車長名稱
成功編配	DA23022	20-02-2023	TW	張
成功編配	DA23022	20-02-2023	TW	張
成功編配	DA23022	21-02-2023	RH	周

在「行程安排」按日期查詢可獲成功編配的用車資料（包括車牌、車長名稱、上下車時間、上下車地點）。又可選按個別行程列之左方「放大鏡」，便可檢視該服務之「行程詳情」。



「過往服務紀錄」鍵：當日之前最近兩年曾使用的獲成功編配服務的用車資料，按「用車日期」由遠至近顯示。



狀態	服務行程編號	行程日期	車牌號碼	車長名稱
成功編配	DA22122	22-12-2022	TE	黃
成功編配	DA22123	30-12-2022	TE	黃
成功編配	DA23010	03-01-2023	XU	蘇
成功編配	DA23010	04-01-2023	TW	張

- 1) 在「過往服務紀錄」按日期查詢最近兩年曾獲成功編配的用車資料（包括車牌、車長名稱、上下車時間、上下車地點）。
- 2) 客戶可選按個別行程列之左方「放大鏡」，便可檢視該服務之「行程詳情」。
- 3) 其他**非「成功獲編配」**的待定或取消服務申請，則須在「預訂服務查詢」內查閱。



「系統通知」鍵：顯示系統於不同流程後向客戶發出的通知。



- 1) 有關通知包括「編車後結果」、「行程路線更改」、「帳戶資料更新」等。
- 2) 如有「紅點」，即表示有「新通知」尚待閱讀，客戶可於「系統通知」列表查詢。
- 3) 如須檢視個別通知詳情，可按該列左方之「放大鏡」進入有關詳情。
- 4) 為免影響向客戶提供服務，如發現「標題」含有「待確認」字眼的訊息，請客戶務必檢視當中的詳情及盡快在 Web/ App /IVRS 「按鍵」回覆。

系統通知詳情

創建時間
21-02-2023 10:29:06

標題
編排電召服務後待確認通知

讀取人

讀取狀態
已讀

內容

致：申請人
你好。有關 _____ 於 11-03-2023 之電召服務已獲編配，安排如下：
行程編號：DA230。
起點地址：09:00 香港半山堅尼地道
終點地址：09:44 香港採石山
預計車資：HK\$ 32.0
如同意安排請按「接受」鍵，申請狀態會轉為「成功編配」，你將于用車日前四天收到用車資料通知。
如不接受安排則請按「不接受」鍵，此申請狀態則會維持「待定」，本會將繼續跟進有否合適的編排。如可獲服務編排，將再發送通知。
(請注意：如接受後需取消預約，有可能涉及取消附加費，詳情可參閱「電召服務附加費及其豁免機制」。)
另外亦可參閱本會網站刊載的服務條款。
如有查詢，請與我們聯絡。
復康巴士 謹啟

接受 **不接受**

例子：服務編排後，系統會發出「編排電召服務後待確認通知」。客戶須在指定限期前按「接受／不接受」鍵。

- 收到系統通知時，部份訊息需要客戶回覆，請留意訊息內的回覆限期，當過了回覆限期後有關選項會自動刪除。
- 接收「系統通知」方式是在客戶「主帳戶」資料內設定的。分「網頁或手提電話應用程式通知」及「電話通知」兩種途徑。當系統需要發送通知給客戶時，前者會發送「電郵 Email」及「手機應用程式 App」（註：客戶需事先安裝手機應用程式）通知，而後者會以系統自動撥打「電話方式」語音讀出 (IVRS-Text to Speech) 通知。



「系統設置」鍵：顯示系統的基本設置

- 1) 客戶可按「系統設置」鍵，進行「更改密碼」或「登出」。
- 2) 如有需要亦可在上方選擇「字體大小」／「語言」。

「？」鍵：連結至本會網頁，方便查閱相關說明文件。

查詢

- 「復康巴士・無障礙出行 (ICOMS)」亦特設了一個專為解答客戶就使用新系統上的疑難及查詢的 WhatsApp 5691 0001 號碼。客戶可發 文字、截圖 或 錄音 至 WhatsApp 5691 0001 (但由於涉及客戶眾多，務必提供客戶姓名及 ICOMS 9 位數字的客戶帳戶編號，以資識別)。當本會收到信息後，專責人員會於接續之辦公時間內(星期一至五 0900-1300, 1400-1730，公眾假期除外)會以 文字、截圖 或 錄音回覆。
- **服務熱線電話將更改為 2824-6500 (見附件 IVRS 按鍵目錄)。**服務熱線辦公時間為 星期一至五 0900-1300, 1400-1630；星期六 0900-1200，公眾假期除外。接通後如因繁忙或於非辦公時間，電話會轉駁至留言箱 (而非傳呼台)，客戶須留下客戶姓名、聯絡電話及清晰信息。本會職員會按序於接續辦公時間內回覆。
客戶服務員會與來電者核實客戶之香港身份證編號或 ICOMS 新客戶編號 “00xxxxx00” (9 位客戶編號)。**舊有客戶服務熱線 2817 8154 仍繼續運作至另行通知。**
如涉及今明兩天的服務，可聯絡緊急支援傳呼台 7100-0288。請留下客戶姓名、聯絡電話及清晰信息，本會職員會於接續辦公時間內跟進。除了今明兩天已獲編配服務的緊急事宜外，其他事宜，恕不受理。
- 請留意，復康巴士撥出電話之來電顯示號碼為 3143-8154 或 2824-6500。