

## 電召服務：申請不同行程例子及相關欄位輸入指引

主目錄：服務申請 > 電召服務

### A) 用車日期

客戶如有相同的服務要求，可一次性於「該次」<sup>1</sup> 申請「單日」或「多日」之服務。

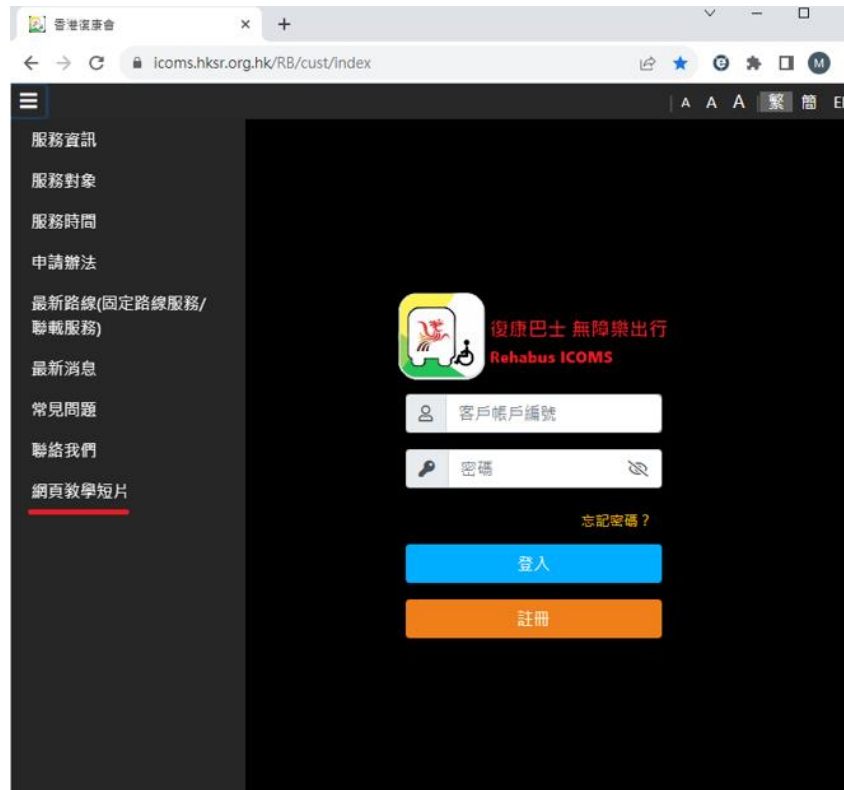
- 預計乘客為 4 人或以下的「細組」客戶，接受三個月內之用車（若在 8 月 1 日，最遠預約用車日為 11 月 1 日的服務）；
- 預計乘客為 5 人或以上的「大組」客戶，可輸入十二個月內之日期（若在 8 月 1 日，最遠預約用車日為翌年 8 月 1 日的服務）；
- 客戶如欲申請四天內之緊急服務，或編輯/改動五天內之已預約服務，必須於辦公時間內致電服務熱線 2824-6500，經本會職員處理。
- 使用日期的欄位輸入方式：
  - 單日：在「開始使用日期」日曆選擇欲使用服務日期；在「結束使用日期」日曆也是選擇欲使用服務日期的同一日。
  - 多日：在「開始使用日期」日曆選擇欲使用服務的首天日期；在「結束使用日期」日曆選擇欲申請服務日期的最後一天日期。再剔選「每星期使用車程日數」和「是否包括公眾假期使用？」資料，最後確認「使用日期清單」。

### B) 行程表

- 凡服務申請內涉及多於兩個站點時，客戶「需否分站」欄選「需要」，再在「多於兩個上落點的分站詳情」欄選擇「即時提供」或「後補」。

<sup>1</sup> 「該次」服務申請是指客戶於單一次的服务申請。即使該次申請多於一程的服務，系統會按「使用日期」產生「服務申請編號」DA 首 6 位數字為使用日期，接著後 4 位數字則是申請序號（如是來回程預約，連序號也相同）。如「該次」服務申請多日相同日子的服務，在 ICOMS 行程欄位的輸入方式相同，系統會按照不同的「使用日期」產生不同「服務申請編號 DA」首 6 位數字為使用日期，接著後 4 位數字則是申請序號，因此，假如客戶於不同日期申請「同一使用日期」的服務，系統產生的「服務申請編號」DA 首 6 位數字相同，只是接著後 4 位數字的序號不同。

- 客戶在申請服務時，可選擇「即時提交」或「後補」行程。客戶於申請時若未能提交可供編排行程的「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。
  - 在申請多站的服務申請（如接多位用戶一同返回中心，除了上車及目的地外，中間有分站的，便須填「行程表」），請客戶先收看相關「教學短片」，如有疑難，可將欲申請服務的行程 Word/Excel 檔電郵至 [rbroutes@rehabociety.org.hk](mailto:rbroutes@rehabociety.org.hk)，表示需要職員指導。本會職員會於兩個工作天安排。
- C) 本文主要是舉出不同電召服務申請的例子，方便客戶按情況輸入「欲租用車數/ 車程數目」及相關欄位。有關 ICOMS 的其他資訊（包括一些 ICOMS 教學短片），客戶可按 ICOMS 左上方三劃之目錄內按「網頁教學短片」後查閱。



**D) 若完全相同的行程適用於多日**，當客戶輸入預期人數後，系統會按照「大組」或「細組」讓客戶在預約開放期內，於「開始使用日期」及「結束使用日期」欄輸入適用時段。系統會再按情況顯示相關欄位及使用日期清單，要求客戶確認。

**E) 電召服務不同類別的服務申請，輸入「欲租用車輛/ 車程數目、需否回程、需否分站」欄之說明**

- 假如客戶初次只申請了一部車，及後欲為相同的車程申請多部車，便可使用「複製預約」功能快捷地新增有關預約。
- 如申請服務時仍未能確定「上車地點」和「下車地點」，可按所知輸入最有可能的「上車地點」或「下車地點」（簡稱 A 地），然後在「上車地點」和「下車地點」均輸入「A 地」，如此，系統便會自動為「大組」預留兩小時，而「細組」預留一小時的用車時間。
- 日後如客戶已確認地點，必須盡快「編輯」有關服務申請；又如有「分站」，系統會自動將「上車地點」和「下車地點」載入「行程表」。

基於系統設計，如「去程」和「回程」的行程（包括上車、分站及下車地點）有可能不同，服務申請時當兩個「單程」輸入。

例子編號	「該次」服務申請之 車程數目、站點、車數概況			行程資料 – 車程 例子 (必須為 Google 地圖可顯示的地點，有需要可加地點補充)	ICOMS 行程欄位輸入		
					欲租用車輛 / 車程數目	需否回程? 2	需否分站? 3
1	單程	無分站	一車	例：車程 1. A 地→B 地 例：車程 1. 家→醫院 例：車程 1. 家→中心 例：車程 1. 中心→商場 例：車程 1. 學校→家 例：車程 1. 醫院→家	按車程數目 1	不需要	不需要
	說明：一程、沒有分站、一部車。						

<sup>2</sup> 假如客戶初次只申請了單程的服務（例如由家往醫院），及後再欲申請由醫院返家時，由於早前的申請有機會已開始進行編車程序，請以新增「服務申請」方式申請由醫院返家的行程。由於申請服務日期不同，系統產生的「服務申請編號」DA 首 6 位數字相同，只是接著後 4 位數字的序號不同。

<sup>3</sup> 是以「每車程」計算的，即如在「該次」服務申請車程為 3，可以獨立選擇各車程有否分站的。系統會自動按照在「行程資料」輸入的「上車地點」和「下車地點」載入於「行程表」內，客戶須在「行程表」內先「+添加站點」，然後於每站點「+添加乘客」，並填上各站點上車/落車的「乘客資料」。然而，由於復康巴士的服務對象為行動不便人士，因此不會為健全人士或陪同者另設上落站，故「乘客」可以是已註冊的復康巴士客戶或其他未有登記的行動不便人士。本會將不定期作出抽查，如發現該站上落的人士並非行動不便人士，本會將作出記錄，本會或會對有關客戶日後的使用資格保留最終決定權。

例子編號	「該次」服務申請之 車程數目、站點、車數概況			行程資料 – 車程 例子 (必須為 Google 地圖可顯示的地點，有需要可加地點補充)	欲租用車輛 / 車程數目	需否回程? 見上註 2	需否分站? 見上註 3
	來回程	無分站	一車				
2	來回程	無分站	一車	例：車程 1. A 地→B 地；車程 2. B 地→A 地。 例：車程 1. 家→醫院；車程 2. 醫院→家。 例：車程 1. 家→中心；車程 2. 中心→家。 例：車程 1. 家→學校；車程 2. 學校→家。 例：車程 1. 中心→商場；車程 2. 商場→中心。	按車輛數目 1	需要	不需要
	說明：來回兩程、每程均沒有分站、一部車。						
3	去回兩程	無分站	一車	例：車程 1. A 地→B 地；車程 2. B 地→C 地。 例：車程 1. A 地→B 地；車程 2. C 地→D 地。 例：車程 1. 家→醫院；車程 2. 醫院→中心。 例：車程 1. 中心→公園；車程 2. 公園→商場。 例：車程 1. 家→中心；車程 2. 商場→家。	按車程數目 2	不需要	不需要
	說明：去回兩程、每程均沒有分站、一部車，而兩程地點不相同。						
4	多程 (多於兩程)	無分站	一車	例 ~： 車程 1. A 地→B 地；車程 2. B 地→C 地； 車程 3. C 地→A 地。 例 ~： 車程 1. 家→中心；車程 2. 中心→診所； 車程 3. 診所→家。 例 ^： 車程 1. 中心→博物館；車程 2. 博物館→茶樓； 車程 3. 茶樓→花墟；車程 4. 花墟→中心。	按車程數目 例 ~： 3 例 ^： 4	不需要	不需要
	說明：多於兩個車程、每程均沒有分站、一部車。						
5	多程 (多於兩程)	無分站	多車 (多於一車)	若每部車程均沒有分站，便按「車數」乘「車程數目」作輸入。舉例每車有 3 程： 例： 車程 1. 中心→活動地點； 車程 2. 活動地點→午膳地點； 車程 3. 午膳地點→中心。	若租 3 車，便是 3 車 × 3 車程，即「9」。 若租 5 車，便是 5 車 × 3 車程，即「15」。	不需要	不需要
	說明：多於兩個車程、每程均沒有分站、多於一部車。						

例子編號	「該次」服務申請之 車程數目、站點、車數概況			行程資料 – 車程 例子 (必須為 Google 地圖可顯示的地點，有需要可加地點補充)	欲租用車輛 / 車程數目	需否回程? 見上註 2	需否分站? 見上註 3
	單程	有分站	一車				
6	單程	有分站	一車	例：車程 1. 由 A 出發到其他地點 (凡有其他中途分站，便須在該車程輸入行程表)→目的地 E。 例：車程 1. 客戶 A 家→客戶 B 家→中心。 例：車程 1. 客戶 C 家→客戶 D 家→客戶 E 家→中心	按車輛數目 1	不需要	需要 (即要輸入「行程表」，下同)
	說明：一程、有分站、一部車。						
7	去回兩程	有分站	一車	例：車程 1. 客戶 A 家→客戶 B 家→中心； 車程 2. 中心→客戶 A 家。 例：車程 1. 客戶 C 家→客戶 D 家→客戶 E 家 → 中心； 車程 2. 中心→客戶 D 家。	按車程數目 2	不需要	車程 1：需要 車程 2：不需要
	說明：去回兩程、一程有分站、一程沒有分站、一部車，而兩程地點不相同。						
8	多程 (多於兩程)	有分站	一車	例：車程 1. 分別到 5 位客戶家接→太空館； 車程 2. 太空館→香港中文大學； 車程 3. 香港中文大學→分別送 5 位客戶回家。	按車程數目 3	不需要	車程 1：需要 車程 2：不需要 車程 3：需要
	說明：多於兩個車程、部分車程有分站、一部車。						
9	去回兩程	有分站	多車 (多於一車)	舉例租用 3 部車，行程各異 (第一車) 車程 1. 分別到 4 位客戶家接→活動地點； 車程 2. 活動地點→分別送 5 位客戶回家。 (第二車) 車程 1. 分別到 5 位客戶家接→活動地點； 車程 2. 活動地點→分別送 6 位客戶回家。 (第三車) 車程 1. 分別到 3 位客戶家接→活動地點； 車程 2. 活動地點→中心。	按車程數目 6	不需要	(第一車) 車程 1：需要 車程 2：需要 (第二車) 車程 1：需要 車程 2：需要 (第三車) 車程 1：需要 車程 2：不需要
	說明：去回兩程、車程有分站、多於一部車。						

例子編號	「該次」服務申請之車程數目、站點、車數概況			行程資料 – 車程 例子 (必須為 Google 地圖可顯示的地點，有需要可加地點補充)	欲租用車輛 / 車程數目	需否回程? 見註 2	需否分站? 見註 3
10	去回兩程， 走兩轉	有分站	一車	例：車程 1. (第一轉) 分別到 6 位客戶家接—>中心—> (第二轉) 分別到另外 7 位客戶家接—>中心； 車程 2. (第一轉) 中心—>分別送 8 位客戶回家—> (第二轉) 中心—>分別送另外 6 位客戶回家。	按車程數目 2	不需要	車程 1：需要 車程 2：需要
	說明：去回兩程、車程有分站及需循環走兩轉、一部車，而兩程地點不相同。						
11	來回兩程， 走兩轉	無分站	一車	例 (大型活動走穿梭兩轉)： 車程 1. 港鐵站—>活動地點—>港鐵站—>活動地點； 車程 2. 活動地點—>港鐵站—>活動地點—>港鐵站。	按車輛數目 1	需要	車程 1：需要 車程 2：需要
	說明：來回兩程、車程無分站但需循環走兩轉、一部車。						
12	來回兩程， 走多於三轉	無分站	多車	例 (大型活動走穿梭三轉、兩車)： (第一車) 車程 1. 港鐵站 A—>活動地點—>港鐵站 A—> 活動地點—>港鐵站 B—>活動地點； 車程 2. 活動地點—>港鐵站 B—>活動地點—> 港鐵站 A—>活動地點—>港鐵站 A。 (第二車) 車程 1. 港鐵站 C—>活動地點—>港鐵站 D—> 活動地點—>港鐵站 D—>活動地點； 車程 2. 活動地點—>港鐵站 D—>活動地點—> 港鐵站 D—>活動地點—>港鐵站 C。	按車輛數目 2	需要	(第一車) 車程 1：需要 車程 2：需要 (第二車) 車程 1：需要 車程 2：需要
	說明：來回兩程、車程無分站但需循環走多於三轉、多於一部車。						

## F) 特別情況

- 去程前往某地點並停留短時間（例如：到醫院抽血），而稍後需要回程服務：ICOMS 當兩個車程的服務申請，見例子 2。
- 如客戶同日租用多部車輛，例如機構舉行週年大會，客戶必須致電客戶服務熱線，經協商後由復康巴士職員輸入服務申請。之後客戶可以於「預訂服務查詢」內按「編輯」輸入行程表。
- 涉及行經禁區路段（例如：大嶼山、馬灣、愉景灣）的服務申請，客戶有可能需要提供「禁區紙」。客戶可按需要於「預訂服務查詢」內按「編輯」輸入禁區紙。

## G) 查詢

- 「復康巴士·無障樂出行 (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**。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。客戶服務員會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 ICOMS 新客戶編號 “00xxxxx00”（9 位客戶編號）。如有需要，才會核對客戶香港身份證編號首 4 位數字。
- 如涉及今明兩天或假期後首日的服務，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，本會車務部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。
- 復康巴士撥出電話之來電顯示號碼為 3143-8154 或 2824-6500。