

「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 第一階段第二期恢復客戶介面及其他功能 處理電召服務預約申請的流程簡介 (初期階段之過渡性安排)

早前「復康巴士·無障樂出行」(ICOMS) 編車系統通知功能出現技術性問題，進行系統維修，現已大致完成，並將於 2024 年 3 月 5 日 (星期二) 恢復客戶介面及其他功能。本文件旨在向客戶闡述系統恢復通知客戶功能之初期階段有關電召服務的預約申請、編排行程及通知客戶流程的改動細節，本會亦會定期檢討有關過渡性安排的情況，並適時調整電召服務預約申請、提交行程表介面及編車流程。現通知服務日即指用車日由 3 月 9 日 (星期六) 起的安排，詳情如下：

A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
須知文件名稱	1. 「4 人及以下」細組：FEDSG01c_4 人及以下 (細組) 電召服務用戶須知_0324 (版次) 2. 「5 人或以上」大組：FEDLG01c_5 人或以上 (大組) 電召服務用戶須知_0324 (版次) 歡迎登入復康巴士網頁內瀏覽最新安排及文件 https://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/我們的服務/電召服務/	
預約開放期	1. 「4 人及以下」細組：三個月 2. 「5 人或以上」大組：十二個月	
服務熱線 2824 6500	1. 服務熱線的職員接聽時間為星期一至五 0900-1300, 1400-1630，星期六 0900-1200，星期日及公眾假期休息。 (如非緊急事宜，可按鍵作留言，本會職員會於接續之辦公時間內跟進。) 2. 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，本會當值職員會按優次儘快回覆。 適用於下文所有需致電服務熱線的情況	



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
申請/新增五天以後服務預約 (安排有改動)	<p>1. 「新增」用車日四天(即曆日)或以後的電召服務：</p> <p>1.1 客戶可透過網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 或 致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p>	<p>1. 「新增」用車日<u>五天 (即曆日，下同)</u> 以後的電召服務：</p> <p>1.1 個人客戶可透過網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) (下簡作「Web/ App」) 或 致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p> <p>1.2 機構客戶可透過網頁(Web) / 手機應用程式(App) (下簡作「Web/ App」)</p> <p>1.3 凡服務申請內涉及多於兩個站點時，客戶在「需否分站」欄選擇「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」。(註：如有「分站」，系統會自動把「服務申請詳情」的「上車地點」和「下車地點」載入「行程表」內的「起點地址」及「終點地址」。)</p> <p>1.4 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」客戶預留兩小時，而「細組」客戶則獲預留一小時的用車時間。(註：日後如客戶已確認上車及下車地點，必須儘快在 ICOMS「預訂服務申請」內的該「服務申請詳情」內按「編輯」鍵作更新。)</p> <p>1.5 多於一個月的用車申請 (適用於「大組」)： <u>用戶必須按其用車「一整月份」為基準向本會提交申請。</u>例如，用戶欲申請2024年8月1日至2025年1月31日的電召服務，該用戶須透過系統分開申請，即先提交2024年8月1日至2024年8月31日的服務申請，再逐個月提交2024年9月1-30日、2024</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
		<p>年10月1-31日、2024年11月1-30日、2024年12月1-31日及2025年1月1-31日的電召服務申請。日後如再有需要，亦可按月新增一整月的預約。<u>建議客戶切勿一次過申請多月的服務。</u></p> <p>1.6 有關使用ICOMS處理電召服務的須知，請參閱此文件下文D) 注意事項。</p>
申請/新增五天內服務預約 (安排有改動)	<p>2. 「新增」用車日四天內的電召服務：</p> <p>2.1 客戶須於辦公時間內致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p>	<p>2. 「新增」用車日<u>五天內</u>的電召服務：</p> <p>2.1 客戶須於辦公時間內致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p>
編輯五天以後服務預約 (安排有改動)	<p>3. 「編輯/改動」用車日五天以後的電召服務：</p> <p>3.1 客戶如欲修改已提交申請的預約內容，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。</p> <p>3.2 若申請涉及用車日五天內的電召服務預約改動，客戶須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。</p> <p>3.3 如行程再獲編排，本會職員會於客戶用車日前四天以電話方式通</p>	<p>3. 「編輯/改動」用車日五天以後的電召服務：</p> <p>(包括涉及客戶於Web/App之「預訂服務查詢」頁面以「編輯」該服務申請方式「後補」輸入提交「行程表」或改動行程表。可見下文第6項。)</p> <p>3.1 如「待定」的服務申請涉及用車日五天內的電召服務預約改動，客戶須於辦公時間內致電服務熱線透過職員辦理。於改動後，其申請狀態仍為「待定」。</p> <p>3.2 如已「成功編配」的服務申請涉及用車日五天內的電召服務預約改動，客戶須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡及辦理。於改動後，凡涉及「重新計算車資」、即系統顯示「車資報價版面」的預約，其服務申請狀態會轉為「待定」。</p> <p>3.3 如服務可再獲編排，系統會發出「已編排電召服務通知」，</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
	<p>知客戶「用車資料」。</p> <p>3.4 如客戶未能於用車日前七天向本會遞交準確無誤之行程表內容，因而影響車輛編配，本會將依照〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c) 向客戶徵收附加費。另外，如客戶未能於用車日前七天向本會遞交有關預約之行程紙，系統將自動取消該用車預約申請，屆時客戶須重新申請。</p>	<p>客戶毋須「回覆」，但客戶須檢查清楚可獲編配的用車時間，其申請狀態會轉為「成功編配」。</p> <p>3.4 然而，若該客戶提交的行程預約改動最終未能再獲本會編排，系統會還原之前的用車編配，並隨即向該客戶發送「還原電召服務行程編排」通知。若該客戶不同意系統還原之前的用車編配安排，可透過Web/App、互動語音系統 (IVRS) 取消服務 或 致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡「取消」預約。(參見本文第5項)。</p> <p>3.5 編輯改動如涉及〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c) 內之「更改行程附加費」，本會會向客戶徵收附加費。</p>
<p>編輯五天內服務預約 (安排有改動)</p>	<p>4. 「編輯／改動」用車日五天內的電召服務：</p> <p>4.1 客戶須於辦公時間內致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p>	<p>4. 「編輯／改動」用車日五天內的電召服務：</p> <p>4.1 客戶須於辦公時間內致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p> <p>4.2 流程同上文第3項。</p>
<p>取消服務預約 (安排有改動)</p>	<p>5. 「取消」用車日為當天內或以後的預約：</p> <p>5.1 客戶可透過網頁 (Web) /手機應用程式 (App) 取消服務 或 致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡</p>	<p>5. 「取消」用車日為當天內或以後的預約：</p> <p>5.1 客戶可透過Web/App、互動語音系統 (IVRS)[#] 取消服務 或 致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡。</p> <p>[#] 致電服務熱線：2824 6500 > 語言選擇 (1.廣東話) > 特別消息(如有) > 2. 申請、更改及取消服務或更新帳戶資料 > 1. 已登記人士 (鍵入9位數字的主帳戶編號，完成後按</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
		<p>#號。經系統檢查及核對後，便可繼續以下選單) > 選1. 申請服務；2. 更改服務；選按3. 取消用車或退出服務 > (接下圖示)</p> <pre> graph TD A[選項鍵 [1] 電召服務] --> B[選項鍵 [1] 以行程編號取消預約 (鍵入12位數字的行程編號及選擇取消原因)] A --> C[選項鍵 [2] 以用車日期取消預約 (鍵入用車之日期及選擇取消原因)] B --> D[選項鍵 [1] 取消該日之所有行程] C --> E[選項鍵 [2] 取消個別行程] </pre> <p>註：完成取消該行程後， 如欲取消其他日子行程，可按「選項鍵 9」</p> <p>5.2 任何時間，客戶因故如活動改期等而毋須租車出行，請儘早「取消」服務申請，好讓資源能有效運用。</p> <p>5.3 「取消」如涉及〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c) 內之「取消租車附加費」及「取消遠期訂車附加費」，本會會向客戶徵收附加費。</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
<p>服務預約 有分站「行程表」 (安排有改動)</p>	<p>6. 提交行程表（涉及多於兩個站點的服務申請）：</p> <p>6.1 客戶須於用車前不少於七天自行於網頁 (Web) / 手機應用程式 (App) 的電召服務「服務申請」內輸入準確之「行程表」，設計上所有分站的資料均可直接在系統內輸入，以取代「紙張版本行程紙」。</p> <p>6.2 如客戶於申請時尚未規劃行程，於「需否分站」欄位揀選「需要」後，在「多於兩個上落點的分站詳情」欄位揀選「後補」。</p> <p>6.3 客戶成功輸入及提交的「行程表」可儲存為「行程表」範本，供日後申請服務時重複使用，或選取後修訂。</p> <p>6.4 於 ICOMS 系統維修期間，本會酌情容許客戶以圖文傳真或電郵方式遞交「紙張版本行程紙」。</p>	<p>6. 提交行程表（涉及多於兩個站點的服務申請）：</p> <p>6.1 若客戶於申請時未確實行程內容，在「多於兩個上落點的分站詳情」欄位選擇「後補」，為方便編排服務，建議客戶至少於用車前一個月輸入及提交「行程表」(建議即使未能確實亦應盡量提供初稿、首站和尾站位置能確定為最佳。)</p> <p>6.2 系統會於用車前十天發出「提交行程表通知」提醒客戶須於用車前不少於七天自行於Web/ App 的「預訂服務查詢」該電召服務的「服務申請詳情」頁面內按「選取行程表」鍵後，輸入及提交準確「行程表」。設計上所有分站的資料均可直接在系統內輸入，以供系統計算行車時間、公里及車資，全面取代原本以圖文傳真或電郵方式提交「紙張版本行程紙」。</p> <p>注意：於系統恢復功能首兩星期為寬限期（涉及用車日為2024年3月9日至2024年3月23日期間的電召服務），本會酌情協助客戶輸入及提交行程表；客戶可透過圖文傳真(28557106) 或電郵(rbroutes@rehabusociety.org.hk)，最遲於用車前五天遞交「紙張版本行程紙」。本會職員亦會聯絡有關客戶指導使用系統處理提交行程表的步驟及須知。</p> <p>但是，於寬限期結束後（即用車日為2024年3月24日或以後的電召服務），本會將不會再行使酌情安排，屆時客戶必須於用車前七天自行於系統輸入及提交準確「行程表」。期望客戶充分理解並合作遵守相關的提交行程表安排。</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
		<p>6.3 如客戶於用車前七天仍未輸入及提交「行程表」，便會影響本會編車流程，會對車資報價及車程時間預算方面造成影響，更或會導致本會最終未能替客戶成功編排該電召預約用車，其申請狀態會為「待定」。</p> <p>6.4 個人客戶如欲修改內容，例如行程時間、地點等，建議儘量在用車前不少於五天致電熱線，或透過Web/ App 於「預訂服務查詢」頁面選擇該行程並輸入更新行程內容，其服務申請狀態會為「待定」。</p> <p>6.5 機構客戶如欲修改內容，例如行程時間、地點等，建議儘量在用車前不少於五天透過Web/ App修改內容，其服務申請狀態會為「待定」。</p> <p>6.6 如已「成功編配」的服務申請涉及用車日五天內的電召服務預約改動，客戶須儘早將標示了改動的資料透過圖文傳真(28557106) 或 電郵(rbroutes@rehabociety.org.hk，主旨欄必須註明用車日及客戶名稱) 經職員辦理。於改動後，凡涉及「重新計算車資」、即系統顯示「車資報價版面」的預約，其服務申請狀態會轉為「待定」。倘若資源調動情況許可，本會職員會再作服務安排。</p> <p>6.7 客戶凡成功提交的「行程表」可儲存為「行程表」範本，可供日後申請服務時「選取」重用，或日後因行程相近便可選取範本後再作編輯另存使用。</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
編排流程 系統通知 (恢復使用)	<p>7. 通知客戶服務編排流程：</p> <p>7.1 若預約申請獲成功安排編配用車，本會將會在用車日前四天，以電話方式聯絡客戶提供用車資料。</p> <p>7.2 如客戶不同意有關用車編排，須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。</p> <p>7.3 「5人或以上(大組)」客戶可於遞交用車申請日後至少五天，以電郵方式向本會查詢有關用車申請是否「成功編配」或「待定」。</p>	<p>7. 通知客戶服務編排流程：</p> <p>7.1 若客戶的預約申請獲成功編配，系統會於用車前七天(D-7)向該客戶發出「成功編配通知」。同時若該預約申請獲成功安排編配用車，系統內該服務的申請的狀態亦會轉為「成功編配」。本會將按客戶預設接收系統通知方式 Web/ App 或 互動語音系統-電話讀出(IVRS-TTS)，通知客戶該預約申請為「成功編配」。客戶毋須「回覆」。</p> <p>7.2 若已獲「成功編配」的客戶不同意用車編排，客戶可儘早於用車日前五天(D-5)自行在Web/ App修改 或 於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。其服務申請狀態將會為「待定」。</p> <p>7.3 若客戶於提交預約申請的用車前七天仍未接獲系統「成功編配通知」，即代表該服務申請仍未獲用車編配，盼請客戶耐心等待。及至用車前四天(D-4)，若本會亦未能安排用車編配，客戶會收到手機短訊 (SMS) 通知「暫未獲編配服務」的通知，以便客戶預早另覓其他替代交通安排。</p> <p>7.4 若客戶的服務申請是在用車前四天内才獲成功編配用車，本會職員會以電話聯絡客戶，向客戶確認申請成功，並提供用車資料及車資。</p> <p>7.5 所有未能獲得服務編配的電召服務申請，其服務申請狀態會維持為「待定」。及至用車日接續日(D+1)，系統會把其狀態轉為「不成功編配」。</p>



A) 事項	電召服務	
	現時 ICOMS 系統維修期間的臨時安排	ICOMS 系統恢復編車通知功能後初期階段之過渡安排
用車資料 系統通知 (恢復使用)	<p>8. 通知客戶用車資料流程：</p> <p>8.1 若預約申請獲成功安排編配用車，本會將會在用車日前四天，以電話方式聯絡客戶提供用車資料。</p> <p>8.2 如客戶不同意有關用車編排，須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。</p>	<p>8. 通知客戶用車資料流程：</p> <p>8.1 如客戶的行程狀態為「成功編配」，將於用車日前四天(D-4)約下午四時收到系統發出「用車資料通知」(即客戶將於3月5日下午四時起收到用車日為3月9日的用車資料通知)。</p> <p>8.2 之後如再有涉及車長或車輛資料的改動，客戶會在用車前一天(D-1)約下午四時再收到系統「通知更改車長及車牌資料」。</p> <p>8.3 然而，若於用車當日(D)因突發事故而更改車輛或車長，本會職員會以電話方式通知客戶。同時，Web/ App 亦會有「用車當日突發更改用車資料通知」。</p>
共乘安排 (恢復使用)	<p>9. 「細組」客戶獲編排共乘的安排：</p> <p>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>9.1 如客戶不同意共乘安排，可致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡。</p> <p>9.2 如服務最終並非以共乘方式提供，收費將維持原價。</p>	<p>9. 「細組」客戶獲編排共乘的安排：</p> <p>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>9.1 如客戶收到「電召服務共乘安排通知」系統通知，客戶毋須「回覆」，但必須留意編排的用車時間及地點。</p> <p>9.2 如客戶不同意共乘安排，可見上文第5項「取消」。</p> <p>9.3 如服務最終並非以共乘方式提供，收費將維持原價。屆時，系統會向有關客戶發出更新「通知」。</p>

<p>B) 車資報價</p>	<ol style="list-style-type: none"> 申請電召服務時系統已根據客戶提供的行程，按照 Google地圖的行程公里及系統預計行程時間（包括系統預計車速(按乘車時段及路面狀況)、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）來計算每個電召用車的所需時間及作初步報價。請注意，<u>相同行程但乘車時段不同的報價亦有機會有不同</u>。 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，例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準確車資（不設找贖）。 如客戶持有由社會福利署發出的有效「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。 																				
<p>C) 車資</p>	<p>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地圖的行程公里及系統預計時間（包括系統預計車速(按乘車時段及路面狀況)、由車長協助乘客上車及到達目的地後協助乘客落車時間）來計算每個電召用車的所需時及作初步報價，同一行程但乘車時段不同之報價亦有機會有不同。行程車資費用計算及收費準則更改如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 <table border="1" data-bbox="622 1121 1998 1417"> <thead> <tr> <th>乘客數目</th> <th>「細組」 (1-4 位)</th> <th>「大組」 (5-12 位)</th> <th>「特大組」 (13 位或以上)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>最少半小時 (港幣)</td> <td>\$12</td> <td>\$19</td> <td>\$29</td> </tr> <tr> <td>首半小時後，每3分鐘或其部分收費 (港幣)</td> <td>\$1.2</td> <td>\$1.9</td> <td>\$2.9</td> </tr> <tr> <td>每公里收費 (港幣)</td> <td>\$1.2</td> <td>\$1.9</td> <td>\$2.9</td> </tr> <tr> <td>每宗預約服務費 (港幣)</td> <td>\$5</td> <td>\$5</td> <td>\$5</td> </tr> </tbody> </table>	乘客數目	「細組」 (1-4 位)	「大組」 (5-12 位)	「特大組」 (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
乘客數目	「細組」 (1-4 位)	「大組」 (5-12 位)	「特大組」 (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																		

1. 車資報價 (提交服務申請時初步報價 或 編排服務後, 發出「已編排電召服務通知」之報價) 是根據人數最多 1-4/ 5-12 人計算, 如人數實際大於 12 人, 車長會更新實際人數連同其他實際情況如泊車費及隧道費收取而重新計算實際車資。
2. 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: $\$12 \times 1$ (首 30 分鐘) + $\$1.2 \times 8$ (22 分鐘 ÷ 3 = 7.33) + $\$1.2 \times 43.22$ (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 $\$54$ 。
3. 所有服務不會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。
4. 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。
5. 寄出 (i)車資發票 (月結) 及 (ii)涉及附加費繳費通知書日期: **改為於使用服務月份後接續的第二個月 15 日或之前**。而到期繳費日為發單日的下月 28 日。即 2024 年 3 月 1-31 日用車的繳費單將於 5 月 15 日或前寄出。
6. 電召服務半費優惠的安排:
 - 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。

D) 注意事項

1. 有關申請服務時之「欲租用車輛/車程數目」輸入方式，請詳見《電召服務：申請不同行程例子、輸入欄位指引》。(提示：在網頁 Web 輸入數字(如車數、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。)
2. 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。
3. 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」。
4. 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「即時提供」或日後「後補」提交行程表時，系統亦會自動根據「去程」的行程站點倒序至「回程」行程表中，回程行程表名稱則有“_r”作標示。
5. 日後「編輯」行程表時，若申請狀態仍「待定」，客戶如更改其去程資料，系統會自動「根據去程已更改資料」倒序載入「回程」中；然而，若申請狀態已轉為「成功編配」，客戶若更改其去程資料，系統則不會自動根據去程已更改資料倒序載入「回程」，客戶仍須自行把「去程」及「回程」資料逐一更改。
6. 此外，若「大組」客戶於系統申請多於一個月的電召服務時揀選「後補」行程表，其後當該客戶再透過系統「後補」提交行程表，系統亦能自動根據「去程」的行程點倒序至「回程」行程表中，回程行程表則有“_r”作標示，但由於系統運算數據需時，屆時請客戶耐心等待頁面刷新。然而，若申請狀態已轉為「成功編配」，客戶若更改其去程資料，系統則不會自動根據去程已更改資料倒序載入「回程」，客戶仍須自行把「去程」及「回程」資料逐一更改。
7. 在「上車時間」選擇「彈性時間」後，「預計下車時間」亦須選擇「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。
8. 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。
9. 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。



而本會亦備有相關禁區紙，惟因禁區紙數量有限，如出現數量不足的情況，**本會職員會通知可獲服務編配的客户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，即客戶毋須理會系統於申請時要求提交禁區紙的提示。

10. 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。
11. 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。「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，故客戶必須先妥善規劃好行程分站次序才輸入。倘若要改動，便只可刪除及新增站點作次序編排。
12. 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。
13. 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」，例如大欖隧道，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。
14. 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。

查詢

若使用 ICOMS Web/ App 有任何疑難，可發信息 (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 **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日時間內 (星期一至五 0900-1300, 1400-1730，星期六、日及公眾假期休息) 回覆查詢。如有需要，專責人員會電話聯絡客戶，請客戶留意復康巴士撥出電話之來電顯示號碼為 3143-8154 / 2824-6500。 (注意：有關服務之查詢，請聯絡客戶服務熱線 2824-6500。) 多謝合作！

WhatsApp我們