「4 人或以下（細組）」電召服務用戶須知

香港復康會
The Hong Kong Society for Rehabilitation
復康巴士
Rehabus

1) 簡介

a) 香港復康會轄下的復康巴士（下稱「本會」）電召服務（下稱「本服務」）是以公交概念，為持有香港身份證、不便使用一般公共交通工具的合資格行動不便人士[註 i]提供接載前往接受治療、上班、上學、訓練、參與社交活動或娛樂的點到點特別交通服務。有需要使用上述服務的行動不便人士，必須事先註冊成為用戶[註 ii]才可預約租車。

b) 為善用資源，讓更多有需要用戶獲得政府資助的復康巴士服務，本會會按申請服務時的乘客人數（分「5 人或以上大組」及「4 人或以下細組」）[註 iii]、服務時間及行程地點為用戶安排服務。有關大組的服務須知，請細閱〈「5 人或以上（「大組」）電召服務用戶須知〉(FED/LG/01c)。

c) 用戶必須遵守張貼於復康巴士車廂內之〈乘客守則〉。若乘客在車廂內之行為騷擾車長及其他乘客，又或乘客未有合理解釋，而經車長或本會勸喻後仍不遵守〈乘客守則〉時，本會有權拒絕接載該乘客。

2) 細組共乘的申請手續

a) 預約開放期：3 個月（即客戶可經下文不同的申請方式，申請最長至由申請日起計三個月內的服務。例如於 2024 年 2 月 28 日可申請 2024 年 5 月 28 日或之前的服務。）

b) 申請方式：申請人（即已登記之「機構」或「個人」用戶本人或其代辦人，見註 ii 之登記辦法）須事先透過以下方式，提供已登記用戶及欲租用服務的資料作服務申請[註 iv]：

- 隨時可透過網頁或手機應用程式（下簡稱 Web/App）登入「復康巴士・無障樂出行」(ICOMS) 系統於「服務申請>電召服務」內輸入用車要求及詳情。（註：經 Web/App 只能「新增」五天以外的服務，即 2024 年 3 月 1 日經網頁或手機應用程式，最早可申請用車日為 2024 年 3 月 6 日的服務。客戶如欲「新增」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。）
- 於辦公時間內致電本會服務熱線 2824-6500，按語音指示選擇「電召服務」與客戶服務員聯絡。服務熱線之辦公時間為星期一至五 09:00 至 13:00 和 14:00 至 16:30 及星期六 09:00 至 12:00（星期日及公眾假期休息）。此電話於非辦公時間及線路繁忙時會轉駁至留言信箱，用戶必須留下在復康巴士已註冊客戶姓名、聯絡電話及清楚訊息要求，客戶服務員會於接續的辦公時間內回覆用戶[註 v]，請用戶留意由本會打出來電顯示號碼為 2824-6500 或 3143-8154。

不論用戶以上述何種方式提出服務申請，於完成後會獲悉「服務申請編號」及「行程編號」[註 vi]。而服務狀態均為「待定」。（註：日後客戶可按「用車日期」及「行程編號」來跟進該服務。）

c) 申請須知

- 有關 ICOMS 的最新進展及功能、使用說明及須知（例如〈電召服務申請不同例子及輸入欄位指引〉等），可於 ICOMS 專頁內查閱。

- 本會將會透過「復康巴士・無障樂出行」發送系統訊息或電郵通知用戶有關預約用車申請一律列為「待定」狀態。而「復康巴士・無障樂出行」系統會按用戶預約人數分為「大組」或「細組」類別，另會發送系統訊息或電郵通知用戶有關登記用車詳情。日後用戶亦可自行登入「復康巴士・無障樂出行」帳號以查詢或更改有關預約。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

- 凡有兩個或以上上落客站（下稱「多站」）的預約，若客戶於申請時未確實行程內容，可在「多於兩個上落點的分站詳情」欄位選擇「後補」。同時，為方便編排服務，本會建議客戶至少於用車前一個月輸入及提交「行程表」，即使若客戶未能確實行程，亦應儘量提供初稿，尤其是首站和尾站位置能確定為最佳。
- 系統會於用車前十天(D-10)向用戶按用戶預設接收系統通知方式發出「提交行程表通知」，提醒用戶須於用車前不少於七個曆日確實行程內容並透過網站或手機應用程式輸入及提交準確「行程表」，直接在系統輸入所有分站的資料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」。如用戶於用車前七個曆日(D-7)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用戶成功編排有關電召預約用車，而且其申請狀態亦會為「待定」。
- 如用戶欲修改內容，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，或透過網頁或手機應用程式於「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」。
- 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，客戶須儘早將標示會改動的資料透過圖文傳真或電郵方式，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」。若資源調動情況許可，本會職員會再作服務安排。
- 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。

d) 獲悉服務安排結果：

- 「細組」服務申請：本會在收到客戶提交的電召服務預約申請後，若該申請獲成功安排編配，本會將會在用車前七個曆日(D-7)，按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「成功編配通知」，通知客戶該預約申請為「成功編配」，客戶毋須「回覆」。
- 若已獲「成功編配」的用戶不同意有關用車編排，可儘早於用車前五個曆日(D-5)自行在網頁(Web)/ 手機應用程式 (App) 揀選有關行程按「修改」鍵更改用車內容 或 於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡，其申請狀態將會轉為「待定」。
- 若客戶於提交預約申請的用車前七個曆日(D-7)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，盼請客戶耐心等候。及至用車前四個曆日(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」通知，以便客戶預早另覓其他替代交通安排。
- 若客戶的服務申請是在用車前四天內才獲成功編配用車，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。
- 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」。

e) 獲悉用車資料（即車長姓氏、聯絡電話及車牌號碼）：為方便用戶於用車當日有需要時直接與負責車長聯絡，若用戶提交的電召預約申請獲成功安排編配用車，本會將會於用車日前四個曆日(D-4)約下午四時按用戶預設接收系統通知方式發出「用車資料通知」。之後如再有涉及車長或車輛資料的改動，客戶會在用車日前一個曆日(D-1)約下午四時再收到系統「通知更改車長及車牌資料」。
若本會於客戶申請的用車前四天內成功安排編配用車，本會職員會以電話方式聯絡客戶，向客戶確認申請成功及提供用車資料。此外，若用車當日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。

f) 更改預約：為減少對共乘編排、車輛編配及其他用戶用車機會的影響，用戶須儘量避免在編車後更改預約。若用戶因個別理由而需更改預約（不論是「成功編配」或「待定」）資料，用戶須儘早通知本會。用戶須留意因細組預約有可能已作「共乘安排」，故預約之改動（如涉及更改行程時間、地點或車資）可能令用戶之預約由原本「成功編配」狀態轉為「待定」。編輯改動如涉及〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c) 內的「更改行程附加費」，本會會向客戶徵收附加費。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278
九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

- 已「成功編配」/「待定」的服務申請，客戶可於用車前不少於五個曆日(D-5)自行透過網頁或手機應用程式更新行程內容，即 2024 年 3 月 1 日經 Web/App，最早可編輯用車日為 2024 年 3 月 6 日的服務。(註：凡涉及更改行程時間、地點或車資，其服務狀態均會轉為「待定」)。客戶亦可致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡。
- 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」。
- 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」。
- 如行程再獲編排，系統會向客戶再次發出「已編排電召服務通知」，客戶毋須「回覆」，其申請狀態亦會由「待定」轉為「成功編配」，但客戶仍須檢查清楚可獲編配的用車時間。

g) 取消預約：不論任何原因，用戶須儘早通知本會取消預約，以騰出資源予其他有需要的用戶，用戶須登入「復康巴士・無障樂出行」帳戶提交取消預約申請，亦須留意取消預約可能涉及附加收費。

- 若客戶欲「取消」用車日為當天內或以後的電召服務，除了透過網頁 (Web)/手機應用程式 (App)/互動語音系統 (IVRS) 取消服務外，亦可致電#服務熱線 2824 6500 與職員聯絡。

#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 # 號。經系統檢查及核對後，便可繼續以下選單） > 選 1. 申請服務；選 2. 更改服務；**選按 3. 取消用車或退出服務**

- 「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。

3) <u>細組的安排細則</u>

本會會預留車輛供共乘用戶使用，以增加繁忙時間細組用戶獲安排服務的機會；且會將兩個或以上用車時間及行程地區相近的「細組」預約按以下原則編排共乘：

a) 「治療目的」預約優先於其他出行目的〔註：會沿用現行「信任客戶誠實申報」的方法，只會就個別接獲舉報的懷疑個案向相關客戶要求提供證明〕；

b) 短程車程（一小時或以下）增加不超過共乘安排前預計單獨用車的行程時間的一倍；

c) 長程車程（一小時以上）乘客乘車時間不多於兩小時；

d) 共乘不會造成用戶去程延誤到達目的地（例如遲到上學或錯過應診時間）及回程要提早於可接受最早回程上車的時間（例如早退離校或未完成治療便要提早離開）。

e) 其他編車安排：

- 如未能以「出行目的」的優先次序作編排，則會以預約日期先後作準。
- 如尚有可用資源（例如在固定路線的行程結束後，善用可行的資源編排服務），會安排未能獲共乘的預約個案用車。

f) 特殊個案之處理：

- 如預約用戶的行程起點及目的地皆在現有醫院穿梭線 200 公尺（即標準運動場最內一條跑道的半圈）範圍內有上落客站，用戶須使用有關醫院穿梭線。假如用戶因其往返乘搭醫院穿梭巴士服務的中途路段缺乏無障礙交通通道而導致使用穿梭巴士服務有困難，用戶須以書面形式向復康巴士申請，本會將會酌情考慮。
- 用戶如因「特殊情況」(例如乘客之身體、衛生及精神狀況）引致身體不適或自身及他人安全問題而不適宜或不可能接受電召服務「共乘」安排，用戶需提交經由認可專業人士（包括註冊醫生、註冊護士、註冊物理治療師、註冊職業治療師、校長或註冊社工）簽發之書面證明，說明用戶的情況及需使用電召服務直接往返醫療單位，本會將酌情考慮。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

4) 細組的車資及附加費收費

復康巴士經費乃獲政府資助，用戶必須珍惜公共資源，謹慎預約，準時用車，且須依時繳付服務收費。用戶亦須細閱附錄：電召服務費（包括車資及附加費）之處理及〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c)。

a) 獲成功安排「共乘」服務的用戶，可按已接受的報價享有七折車資優惠（詳見下文 4c 段）。

b) 用戶獲悉用車資料的同時，本會職員會一併向用戶提供「共乘車資」報價，而於用車當日，車長會按照所報之「共乘車資」向共乘用戶收費。惟於用車當日原獲配「共乘」用戶如因故未有與其他用戶共乘，則按下文 4d 段之方式收費。

c) 「共乘車資」之計算方法：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)，再計算七折優惠後的車資收費：

乘客數目	1～4 位
最少半小時 收費 (港幣)	$12
首半小時後，每 3 分鐘或其部分收費 (港幣)：	$1.2
每公里收費 (港幣)：	$1.2
每宗預約服務費 (港幣)：	$5

另按實際情況附加泊車費及隧道費 (詳情見「電召服務乘客隧道及橋樑收費表」(FED/04))

例子：「細組」共乘用戶獨乘的行車時間是 52 分鐘內，車程 43 公里，亦沒有泊車及隧道費；故報價為港幣：$12 x 1 (首 30 分鐘) + $1.2 x 8 (22 分鐘÷ 3 = 7.33) + $1.2 x 43 (公里) + $5 (服務費) = $12 + $9.6 + $51.6 + $5 = $78.2，以整數計算為$78。「共乘車資」報價$78 計算七折， 最後車費以整數計算為$54。

d) 細組（非共乘）的車資收費

- 不論任何原因，「細組」用戶如因行程路線、用車時間、於用車當日原獲配「共乘」用戶最終未有與其他用戶共乘，即用戶可單獨用車，便會沿用現行的車資計算方法，以每宗預約服務費港幣 5 元及以「乘客數目 1~4 人」分類按系統預計時間顯示之服務時間（最少 30 分鐘）和行程公里計算收費，而不會享有車資優惠。

注意：若有用戶獲編共乘，惟當第一位用戶上車後車長前往接載其他共乘用戶途中，或甚至是車長到達其預定上車地點時才通知取消（當作「車到取消」)，因已上車的用戶雖然是單獨用車，但因其行車路線已受共乘編排影響，亦視為共乘路線，故該位用戶仍會按「共乘車資」付費。

e) 若復康巴士在提供電召服務途中發生特別事故，本會將儘量另行安排其他復康巴士前往接載乘客。若屬細組共乘用車，會沿用報價之「共乘車資」；若屬非共乘的細組用戶，可見〈電召服務涉及特別事故之車資處理〉(FED/12c)；如因事故未能送用戶到達目的地，便不收費。

f) 附加費及其豁免：詳見〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c)

- 為免浪費資源及影響有需要人士使用服務，本會沿用現行「取消租車」、「更改行程」及「取消遠期訂車」之三類附加費。
- 如用戶符合申請豁免，需於收到繳費通知書之該月底或之前以書面形式連同所需之證明文件提出豁免申請，而本會設有「電召服務附加費申請豁免表格」(FED/07c)以供使用。逾期恕不受理。

5) 其他須知

a) 如已登記的電召服務「個人」用戶是綜援人士，可於申請電召服務時一併申請半費減免優惠，初步報價及實際總車資計算會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申請才可享半費優惠，逾時申請系統恕不接受或處理。詳

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

情見〈FEC01c_電召服務半費減免須知〉。

b) 本須知及相關預約申請表日後如有修訂，本會將不作另行通知。請留意復康巴士網頁內之最新公布。

6) 聯絡復康巴士

如有查詢，請與本會聯絡或瀏覽香港復康會網頁 http://www.rehabsociety.org.hk （選擇 [我們的服務][無障礙運輸及旅遊服務][復康巴士]）。

- 復康巴士・無障樂出行（ICOMS）

網頁 Web：https://icoms.hksr.org.hk	手機應用程式 App
	- Android 版 可在 Play 商店下載 - iOS 版 可在 App Store 下載

ICOMS 專頁：https://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/復康巴士無障樂出行icoms系統第一階段第二期推出/

- 服務熱線電話：2824-6500
- 電郵地址：rbroutes@rehabsociety.org.hk (只用作一般服務查詢，用戶切勿在此申請或取消服務事宜，恕不受理。)
- 郵寄地址：九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室復康巴士
  注意：若郵件郵資不足，香港郵政會收取欠資及相關費用。本會不會接收郵資不足的信件，有關郵件將由香港郵政處理。為確保本會能妥收郵件，及免卻不必要的派遞延誤（例如退回寄件人），請切記投寄郵件前貼上足夠郵資。

---

i. 「持有香港身份證的合資格行動不便人士」指符合以下資格的人士：
- 持有根據《人事登記條例》(第 177 章) 所簽發香港身份證的行動不便人士，若該人士是憑藉其已獲入境或逗留准許而獲簽發香港身份證，而該准許已經逾期或不再有效則除外；
- 身為香港居民的 11 歲以下的行動不便兒童；
- 持有身份證豁免證明書的行動不便人士 (http://www.immd.gov.hk/hkt/services/hkid/appforcert.html)。

ii. 行動不便人士登記使用電召服務的辦法：
- 「個人」：合資格人士必須先成功註冊成為復康巴士客戶才可申請使用電召服務。不論是於「復康巴士・無障樂出行」的網頁、手機應用程式或提交紙本〈個人客戶註冊表格 (FEG01)〉，本會在收齊所需文件後的三個工作天內會處理申請。批核結果會以電郵方式發送至登記之電郵地址或由客戶服務員致電通知。成功註冊會獲悉「客戶帳戶編號」及用作登入 ICOMS 的一次性登入密碼。
- 「機構」：為行動不便人士提供服務的本港註冊團體，必須先成功註冊成為復康巴士客戶才可申請使用電召服務。機構必須自行於「復康巴士・無障樂出行」的網頁或手機應用程式申請註冊，本會在三個工作天內會處理申請。批核結果會以電郵方式發送至登記之電郵地址。成功註冊會獲悉「客戶帳戶編號」及用作登入 ICOMS 的一次性登入密碼。

iii. 防止用戶「虛報人數（指細組用戶虛報為大組）」機制：
- 任何用戶凡涉及虛報人數，在指定的一個年度內^，如第一次干犯，會予以警告；
- 若干犯第二次，除「治療」預約外，所有其他預約（不論是已作登記為「接受」抑或「待定」或其後新申請的預約）在該指定時期內之獲編車優次將被降為最低。

  ^ 即由第一次干犯虛報人數的用車日之下個月 1 日開始計一年。如用戶第一次干犯虛報人數的用車日為 2024 年 3 月 23 日，即由 2024 年 4 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日之一年內，用戶若第二次虛報人數，其預約截至用車日為 2025 年 3 月 31 日內之電召服務，除「治療」預約外，所有其他預約（不論是已作登記申請抑或其後新增的預約）之獲編車優次將被降為最低。

iv. 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「新增」、「編輯（改動）」、「輸入行程表 [如有]」及「取消」。長遠而言，「客戶服務熱線」除了解答有關復康巴士服務的查詢

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278
九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

外，亦會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。多謝合作！

v. 本會職員會在工作日按工作流程需要以電話聯絡用戶，請用戶留意由本會打出來電顯示為 2824-6500 或 3143-8154 之電話。復康巴士職員只會就接載服務安排或跟進服務收費事宜聯絡用戶，不會涉及任何金錢的索取。在未核實來電者身份之前，提醒用戶切勿透露任何個人資料，以免招致損失。

vi. 電召服務「服務申請編號」及「行程編號」：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。至於「行程編號」，「服務申請編號」DA 首 10 位數字相同，只是接著後 2 位數字的序號不同代表行程編號。

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN

附錄：電召服務費（包括車資及附加費）之處理

個人用戶：

a) 車資：用戶須於使用服務後以現金或八達通即時繳付車資，如有需要可向本會車長索取收據。

b) 附加費：若用戶租用之服務涉及附加費，本會會於使用服務月份後接續的第二個月中旬**發出附加費繳費通知書。用戶須於限期前繳費*。

機構用戶：

a) 車資：機構用戶可選擇於接載服務後以現金或八達通即時繳付車資，如有需要可向本會車長索取收據。如享有月結信貸的機構，本會會於使用服務月份後接續的第二個月中旬**發出整月用車的月結車資發票，用戶於收到發票後，須於限期前繳費*。

b) 附加費：若用戶租用之服務涉及附加費，本會會於使用服務月份後接續的第二個月中旬**發出附加費繳費通知書（即連同月結發票一併寄出），用戶須於限期前繳費*。

***復康巴士會按照以下流程來處理「月結車資」及「附加費」：**

時限	人物	行動
使用服務月份後接續的第二個月 15 日或之前	復康巴士財務部	寄出 (i)車資發票 (Invoice) 及 (ii)涉及附加費繳費通知書，而到期繳費日為發單日下月 28 日。 若用戶未能於限期前繳費，本會將額外收取 10% 逾期繳款附加費（郵件以郵戳日期為準）。
使用服務月份後第三個月 28 日繳費限期前	用戶#	● 可親臨本會以現金繳付; ● 郵寄 (i)支票 及 (ii)本會發票下截繳費便條或附加費繳費通知書 至復康巴士財務部; ● 可存入車資到本會匯豐銀行戶口。
	財務部	● 於收到用戶之現金繳付後，會即時發出正式收據予用戶。 ● 於收到用戶之繳費支票或存款收據後，本會在確認收款後郵寄正式收據予用戶。
使用服務月份後第四個月 10 日或之前	財務部	發出「繳費通知書」(Reminder) 予尚未繳費之用戶，提醒用戶必須於該月 26 日前繳清車資連同 10%逾期繳款附加費及所涉及的附加費（如有），否則本會將於下月 1 日起停止向其提供所有復康巴士服務（包括電召服務、固定路線及聯載服務）。
使用服務月份後第四個月月底	財務部	發出「終止服務通知書」予尚未繳費之用戶，正式通知欠款的用戶，本會由下月 1 日起停止向用戶提供所有復康巴士服務。而原享有月結信貸的機構用戶的月結信貸資格亦會被取消。
	用戶	於服務被暫停後才清還欠款，可於復康巴士收妥欠款後第十個工作天恢復使用「復康巴士・無障樂出行」系統（ICOMS）。

重要須知： a) 繳費方式：

- 現金；
- 支票（支票抬頭請寫「香港復康會」），寄九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室復康巴士財務部收；
- 可存入費用到本會匯豐銀行戶口:652-555798-838，取回存款單後，註明發票及檔案編號，電郵致 rbaccount@rehabsociety.org.hk。

b) 保留繳費紀錄：用戶應自行保留繳費證明之紀錄（如支票號碼副本或存款單）及復康巴士簽發之收據。若日後需要證明用戶是否已繳費時，可能需要用戶提供繳費紀錄。

c) 用戶於使用服務月份後接續的第二個月 20 日仍未接獲本會之月結發票或附加費繳費通知書，或於繳費後一個月內仍未收到本會寄出之收據，請主動致電 2824-6500 或發電郵至 rbaccount@rehabsociety.org.hk 與本會職員聯絡。

** 系統恢復初期階段，寄出發票時間會調整至服務月份後第接續的二個月中旬，本會會繼續優化流程，如有最新安排，將會經復康巴士網頁內的「表格下載」選項中更新此表格。

九龍藍田復康徑 7 號藍田綜合中心地下 2 號室 Rm2, G/F., Lam Tin Complex, 7 Rehab Path, Lam Tin, KLN