

# 固定路線服務 用戶及車資處理須知



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

- 1) 復康巴士固定路線服務（以下簡稱「本服務」）是以公交概念，為需要上班、上學及前往接受訓練、治療中心的合資格行動不便人士提供定時定點的點到點特別交通服務。由於本服務乃共用服務，在不影響用戶上午程遲到目的地、下午程早退，並合理乘車時間的原則下，用戶必須接受相關行程之變動（包括上下車時間及地點、行車路線、增加及減少同車乘客、車長及車輛調動等），務求令珍貴的公共資源得以為更多有需要人士提供服務。如因車線客戶的增減而需更改服務編排，本會職員一般於每月25日或前會透過電話聯絡受影響現有用戶並與其確實服務更改安排。用戶請留意本會撥出之來電顯示號碼為 28246500 / 28246501 / 31438154（建議客戶將此號碼加入電話聯絡人）。
- 2) 用戶必須遵守服務申請須知及本會張貼於車廂內之〈乘客守則〉。若乘客在車內之行為騷擾車長及其他乘客，本會有權取消接載該乘客。
- 3) 本會自 2024 年 3 月 9 日的用車日起，用戶就有關固定路線服務的事宜，可隨時隨地透過登入「復康巴士·無障樂出行」（簡稱 ICOMS）之網頁(Web)、手機應用程式(App)，或致電客戶服務熱線 2824-6500\*的互動語音系統 (IVRS) 來辦理（包括獲悉車長及車輛資料、通知個別日子暫停用車等）。有關固定路線服務詳情、ICOMS-互動語音系統 IVRS 按鍵目錄，及 ICOMS 的最新功能、使用說明及須知，可見本須知下文「聯絡我們」之有用網頁連結。

\* 職員接聽客戶服務熱線的辦公時間：星期一至五 09:00 至 13:00, 14:00 至 16:30。星期六 09:00 至 12:00。星期日及公眾假期休息。

於非辦公時間或當接線後因職員繁忙未能接聽，用戶可作留言（而非傳呼台）。客戶請留下全名、聯絡人及電話，並清楚訊息。本會職員會於接續的辦公時間內回覆。但如因來電已超出熱線數目，客戶請稍後再試。感謝體諒。

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。

- 4) 於 ICOMS 內，用戶可選擇以下之預設接受系統通知方式來接收不同類別的系統通知：
  - (i) 網頁或手提電話應用程式通知（下文簡作“Web/App”），類似網上銀行 e-bookings 服務，用戶會先收到電郵通知，便可隨時登入系統內查看最新情況；
  - (ii) 電話讀出通知（具文字轉語音功能(text-to-speech)，下文簡作“TTS”），而非職員直接致電聯絡。（註：系統撥打語音讀出通知的時間為每日早上 09:00 至晚上 21:00，有「重聽」功能）。

#### 4.1) 用車資料相關之通知：

- (i) 用車資料通知：系統會於用車日前四天 (D-4) 1600 時更新資料，Web/App 用戶可於 ICOMS 內之「行程安排」或「系統通知」內查閱車長或車輛資料。

注意：由於固定路線服務有固定指派車長，故為免打擾選擇了接收 TTS 的用戶，除非有固定指派車長的改動，否則系統是不會打出電話讀出通知。

- (ii) 通知更改車長及車牌資料：如有涉及車長或車輛的資料之改動，系統會在用車日前一天(D-1) 1600 時更新資料，Web/App 用戶可於 ICOMS 內之「行程安排」或「系統通知」內查閱更改後的車長或車輛資料。又系統在用車日前一天(D-1) 1600 時起陸續撥打電話讀出通知 (TTS)。

注意：如因突發情況（例如車輛故障或車長病假等），於用車日前一天 (D-1) 1601 時之後仍有車長或車牌資料改動，會由本會職員直接致電，或經負責之車長通知用戶。

- 4.2) 繳交車資月費之通知：系統於每月 15 日經 Web/ App/ TTS 將發送「固定路線服務月費繳費提示」。

- 5) 用戶須按照約定之時間及地點預早等候復康巴士，不應當車長在約定時間到站後才下樓登車，以免延誤其他用戶之行程，復康巴士將逾時不候。

- 6) 若因交通擠塞、復康巴士突發故障等原因導致之延誤，盼請用戶體諒。用戶如對候車時間、地點有疑問，可主動聯絡車長。用戶若於指定時間等候超過 15 分鐘而未見復康巴士到達，請用戶自行改乘其他交通工具（惟本會不會作出車資補償）。一般情況下，若復康巴士發生特別事故而需作特別調配，車長或本會車務部職員會主動與用戶聯絡。如有需要，用戶可聯絡緊急支援傳呼台 7100 0288（注意：此緊急支援傳呼台只處理今明兩天服務之緊急事宜），用戶須留下姓名、聯絡電話及訊息，本會將會儘快回覆。

- 7) 用戶必須按時繳交車資，詳情請閱本須知之「附錄：固定路線服務車資處理流程」。如用戶欠交車資連續兩個月，本會有權終止用戶所有復康巴士服務。

#### 8) 更改服務

- a) 用戶若須更改服務要求，例如更改上落車地點、更改時間或想加入、因身體轉變欲增加或減少「陪同者」人數，必須重新申請固定路線服務。

- b) 申請固定路線服務方式：

- 用戶可登入 ICOMS 於「預訂服務申請」頁內剔選該「固定路線服務申請詳情」。步驟：(i)「複製」正在使用的固定路線服務，假如只需改動陪同者人數，其他服務資料也維持不變，便可減省輸入資料的時間，用戶只需在該新申請的乘客人數按需要修改陪同者數目，系統將會有另一新服務編號。待資料完成批核後會作「輪候中」的安排。(ii) 用戶如獲本會確認新增陪同者的安排，必須緊記「取消」使用中的「成功上線」固定路線服務。
- 用戶重新填寫及郵寄「固定路線服務申請表格」（可於網頁內「表格下載」或致電服務熱線向職員索取）。在表格內可註明須更改資料的內容。

- 9) 本服務乃獲政府資助的共用服務，用戶如因故暫停使用或退出服務，應儘早通知本會（方式見下文），以免浪費資源。在請假暫停使用服務期間，除非用戶是因病獲醫生紙建議休假而整月沒有用車（詳見下部 9.3 項），否則用戶連同其陪同者(如適用) 仍須繳交車資。

#### 9.1) 暫停乘搭 / 恢復乘搭

- a) 用戶預早決定在未來日子請假不用車，應儘早在用車日前一天 23:59 時或前通知本會。方式：



- (i) 在 ICOMS Web/App 「預訂服務查詢」內之該「固定路線服務申請詳情」內按「暫停乘搭」鍵，於顯示日曆剔選「暫停乘搭」的日子。用戶如因故多日甚至一個月或以上請假不乘搭（如放年假、因病休養等）長期多日不乘搭，可選擇多日甚至一整月「暫停乘搭」。



(ii) 致電服務熱線 IVRS：28246500 > 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。經系統檢查及檢對後，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 > 3. 固定路線服務 > 1. 通知個別日子暫停乘搭 (鍵入需要取消用車之日期及車程。) 完成取消該行程後，可按「9」字取消其他日子行程。

- b) 用戶如在用車當日因突發事故請假不用車(如因身體不適、住所電梯故障而不能外出等)，請於服務當日儘早及直接聯絡車長。(註：ICOMS 系統是不接受即日通知「暫停乘搭」的。)
- c) 通知停用後若想恢復用車，如仍未過繳費通知日，用戶可透過 ICOMS Web/App 於「暫停乘搭」功能內「恢復乘搭」，但在 IVRS 語音是沒有此功能，用戶須致電服務熱線與職員聯絡才可恢復用車。
- d) 用戶如連續四個月內乘車次數少於獲服務安排每月次數的四成，如沒有合理原因或證明，本會將假設用戶再沒有固定使用服務的需要，本會有權終止服務，讓資源給予更有需要之人士。用戶如需繼續用車，必須重新申請。
- e) 用戶若需要暫停使用或已停用服務三個月或以上，如沒有合理原因或證明，本會將假設用戶再沒有固定使用服務的需要，將自動當作退出服務，讓資源給予更有需要之人士。用戶如需繼續用車，必須重新申請。

## 9.2) 退出


- a) 用戶若計劃於下個月退出「使用中」之固定路線服務，或欲於輪候服務期間退出申請，請儘早或最遲於最後用車日的當月月底 23:59 時或前通知本會退出服務。方式：(i) 在 ICOMS Web/App 「預訂服務查詢」內剔選該「固定路線服務申請詳情」內按「退出」鍵，然後填上退出原因及退出服務生效日期，再按「確定」鍵。若用戶逾期通知，即使在該月整月沒有用車，仍須繳付該月車資，否則當作欠繳車資處理。用戶如需繼續使用服務，必須繳清欠款後重新申請。(ii) 致電客戶服務熱線 2824 6500 與職員聯絡，辦理退出服務手續。
- b) 用戶若在上月預繳了本月車資，其後因故在本月整月未有使用服務並且本月退出服務時，用戶必須在本月月底前按〈附錄：繳費須知 c 段退款政策〉申請退回已繳車資，逾期恕不受理。
- c) 用戶若因欠繳交車資而被終止使用服務，本會將視其退出服務，本會會按用戶預設接收系統通知方式以電郵或郵寄信函通知用戶。詳見〈附錄：固定路線服務車資處理流程〉。如需繼續使用服務，必須繳清欠款後重新申請。

## 9.3) 豁免車資

(註：用戶於下一階段才可透過 ICOMS 網頁或手機應用程式 Web/App 申請。)

- a) 用戶因病獲醫生紙建議休假而整月 (當月 1 日至月底) 沒有使用服務 (其他理由恕不受理)，則可獲得一個月豁免車資。用戶必須最遲於因病不用車之當月月底前，填妥〈因病申請豁免固定路線服務車資表格〉FES05 連同期間之相關醫生紙/入院證明等交至本會，逾期恕不受理。
- b) 用戶因病連續兩個月沒有使用本服務，亦只可獲得一個月豁免車資。惟不獲豁免之請假月份，用戶亦需預早通知本會暫停乘搭，好讓本會考慮是否酌情保留服務。
- c) 用戶與陪同者應視為一體之原則，當用戶不用車，本會也不會向陪同者提供服務。所以，如用戶因病不用車，可獲第一個月豁免費用，陪同者該月的車資也會獲得豁免。但用戶或陪同者該月若因任何原因曾用車，則不可獲得豁免。

- 10) 本服務乃獲政府資助的共用服務，為善用珍貴資源，本會有權於用戶暫停使用服務期間安排其他申請者乘車。
- 11) 如客戶需更改個人帳戶資料，例如更改「步行輔助工具類別」由原來之「行動不便但毋須使用輪椅」改為「輪椅」，由於本會需檢視正使用之車線有否足夠輪椅座位，故用戶須儘早透過網頁或手機應用程式登入系統內之「客戶資料」版面按「編輯」作更新，或填妥「更改個人資料通知」FEG02 連同相關證明文件一併郵寄予本會（信封面可註明：客戶資料更新）。
- 12) 聯絡我們
- 服務熱線電話：2824-6500
  - 電郵地址：rbsrs@rehab society.org.hk (需在主旨欄註明固定路線服務客戶姓名，以資識別。) 本會會於兩個工作天內回覆。
  - 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。
- 13) 有用網頁連結
- 香港復康會首頁 <http://www.rehab society.org.hk>  
選擇[我們的服務][無障礙運輸及旅遊服務][復康巴士]
  - 復康巴士網頁內「固定路線服務」  
<https://www.rehab society.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/我們的服務/固定路線服務/>
  - 復康巴士·無障樂出行 (ICOMS)

網頁 Web： <a href="https://icoms.hksr.org.hk">https://icoms.hksr.org.hk</a>	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.rehab society.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/>

- 復康巴士服務熱線 28246500 流程/按鍵目錄  
[https://www.rehab society.org.hk/transport/rehabus/wp-content/uploads/sites/2/2023/10/ICOMS-新互動語音系統 IVRS 按鍵目錄\\_202307.pdf](https://www.rehab society.org.hk/transport/rehabus/wp-content/uploads/sites/2/2023/10/ICOMS-新互動語音系統 IVRS 按鍵目錄_202307.pdf)

## 附錄：固定路線服務車資處理流程

復康巴士固定路線服務	車資收費	
以申請要求用車之次數計算 (並非以該月實際用車次數計算，即使當月只用車一次，也須付月票車資)	<b>一般線 (非過海線)</b>	<b>過海線 (收費過海隧道／收費道路線)</b> (指用戶行程需經過如海底隧道、東區海底隧道、西區海底隧道或任何一條收費道路)
全月票 (每星期用車次數多於 6 次)：	港幣 184 元	港幣 264 元
半月票 (每星期用車次數 5 或 6 次)：	港幣 92 元	港幣 132 元

### 新上線用戶

獲通知成功安排服務之新用戶，必須將用車首月之車資於用車月上月 25 日前存入香港復康會匯豐銀行之戶口 (652-555798-838)，取回銀行存款單後，將銀行存款收據傳真至 2855 7106 或電郵到 rbaccount@rehabociety.org.hk。

### 現有用戶

時限	人物	行動	備註
上月 25 日 至 當月最後一日	用戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>繳交車資 (#繳費方式見下文)</li> <li>在支票或銀行存款收據之繳費證明背面寫上用戶姓名、路線編號及繳費月份</li> <li>將支票／銀行存款收據／繳費記錄交予本會車長。用戶亦可將繳費證明電郵至 rbaccount@rehabociety.org.hk，並註明用戶姓名、路線編號及繳費月份</li> <li>財務部確認收款後，將編制「月票/半月票」作為收據，然後電郵/郵寄給用戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如用戶於繳費後該月內仍未收到收據，請儘快致電 2824 6500 或發電郵至 rbaccount@rehabociety.org.hk 與本會財務部職員聯絡</li> <li>如上文 9.3 項所述，用戶須於當月底前提交豁免申請</li> </ul>
下月 20 日或之前	復康巴士財務部	致電通知仍未繳交上月車資的用戶，必須於該月 26 日前清付，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 (包括固定路線、聯載及電召服務)。	如有需要，本會會聯絡相關機構之職員，以便對用戶之情況作進一步的了解。若用戶提出合理原因或有繳費困難，本會必定酌情處理。
再下月 1 日	復康巴士	停止向仍未繳交車資的用戶提供所有復康巴士服務	

### # 繳費須知

#### a) 繳費方式：

- (i) 將車費存入本會匯豐銀行之儲蓄戶口 (652-555798-838)，取回銀行存款單後，將銀行存款收據傳真至 2855 7106 或電郵到 rbaccount@rehabociety.org.hk；
- (ii) 以支票付款 (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；

b) 保留繳費紀錄：

用戶應自行保留繳費證明之紀錄（如入數銀行分行名稱、日期及時間、支票號碼、「繳費靈」之繳費參考編號等）或副本，及復康巴士簽發之「月票」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) 退款政策：

用戶如有預繳車資或於復康巴士有結餘款項，須於通知本會退出固定路線服務之當月底前以書面形式申請退款（可將申請郵寄或電郵至 [rbaccount@rehabociety.org.hk](mailto:rbaccount@rehabociety.org.hk)）。本會財務部會於一個月內處理有關退款申請（如聯絡用戶或其監護人以索取必要之銀行資料）。用戶如未接獲本會職員聯絡或有查詢，可電郵至 [rbaccount@rehabociety.org.hk](mailto:rbaccount@rehabociety.org.hk) 或致電服務熱線 2824 6500 與財務部聯絡。