

## 客戶註冊/登入及帳戶管理、版面目錄簡介

復康巴士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/>

網頁 Web <a href="https://icoms.hksr.org.hk">https://icoms.hksr.org.hk</a>		手提電話應用程式 App
		- <b>Android 版</b> 可在 Play 商店下載 - <b>iOS 版</b> 可在 App Store 下載
瀏覽器版本	Chrome : 70 及以上版本 Firefox : 60 及以上版本 Edge : 40 及以上版本 Safari : 12 及以上版本	Android 8 及以上版本 iOS 12 及以上版本

- 自 ICOMS 推出後，客戶不論自行「登入」系統 或 致電服務熱線 2824 6500 經職員處理復康巴士服務事宜，均須提供 ICOMS 「9 位數字」客戶帳戶編號。
- 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」，當客戶輸入了「9位數字」客戶帳戶編號後，必須使用由本會發出之「一之性密碼」才能登入，且系統會強制要求更改密碼。
- 客戶自行編定之**8位密碼**必須含有數字和大細楷英文字母。
- 如忘記了密碼，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三次登入錯誤，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」或「為院舍券0級別持有人」必須提交：
  - 由社會福利署簽發之領取「綜合社會保障援助金（綜援）」或「持0級別院舍券」之證明副本（傷殘津貼不屬此類）
- 2) 特別大型或類型輪椅相片

# 注意：系統接受 JPG、JPEG、PNG 或 PDF 格式。

新登記有效的客戶註冊之相關證明文件會一直保存，當取消帳戶後，相關證明文件保留時限會由取消帳戶日起計三年。

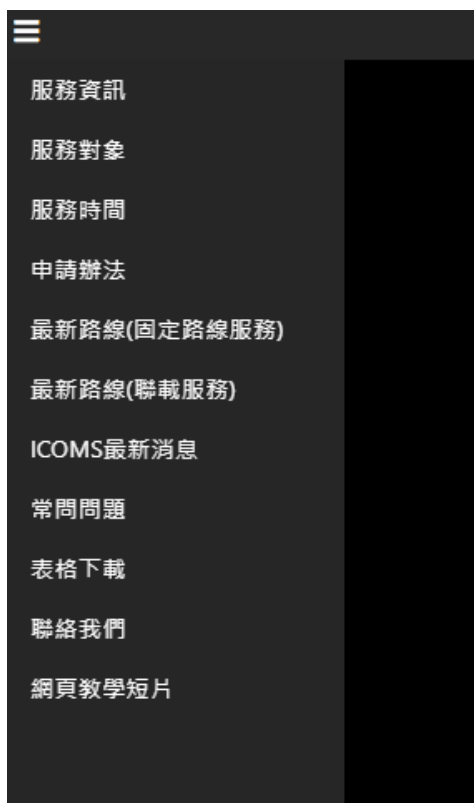
- 「機構」在輸入註冊資料前，請先準備根據香港相關法例之機構註冊證明副本。由於「主帳戶」會收到其名下包括子帳戶所有由系統發出之相關系統通知，故建議機構另設一個獨立電郵地址來處理與復康巴士服務相關事宜。 #

## 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」之功能將於日後分階段推出。)




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」。根據客戶所選按之內容，系統便連結至復康巴士相關網頁。

\* 有關新系統的資料（包括服務安排、版面簡介、教學短片），歡迎進入「網頁教學短片」瀏覽有關影片。

## 「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」鍵或致電服務熱線 2824 6500 通知本會。</p> <p>注意：如客戶在三年內未曾確認更新資料或使用復康巴士服務，客戶帳戶將會被自動刪除。</p>	

「服務申請」鍵：新增固定路線服務、聯載服務 或 電召服務



- 1) 新申請固定路線服務、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已申請的服務詳情。

「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。預設是按「用車日期」由近至遠顯示電召服務，最後才顯示固定路線服務或聯載服務之已申請紀錄。



客戶可在列表中按「放大鏡」進入及檢視個別服務申請詳情。

**查詢（篩選條件）：**設有八類條件可供客戶篩選欲查看的服務，當客戶選擇有關條件後按「查詢」，所篩選資料便顯示於下方列表。

**導出：**系統會將「查詢」列表內容按客戶選擇：Excel/ PDF/ CSV 之格式下載儲存。

**批量修改：**方便客戶編輯多於一個同類服務申請之內容。系統會按已剔選的第一個服務申請資料載入頁面，客戶便可按需要自行修改所需資料，而無需重新輸入所有資料。

**暫停乘搭：**方便使用固定路線服務、聯載服務的客戶申報個別日子請假不用乘車。

**批量取消/退出：**方便客戶取消（成功編配前取消）/ 退出（成功編配後取消）多於一個取消原因相同的服務申請。客戶輸入取消原因後，系統會取消所有已剔選的服務申請。

**行程表：**方便客戶管理電召服務行程表，類似「行程表檔案夾」之作用。

客戶可按需要於個別服務申請詳情內「複製」、「編輯」、「取消（成功編配前取消）/ 退出（成功編配後取消）」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。客戶亦可按設定的篩選條件作「查詢」。

注意：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	DA2302	20-02-2023	TW	張
成功編配	DA2302	20-02-2023	TW	張
成功編配	DA2302	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」。

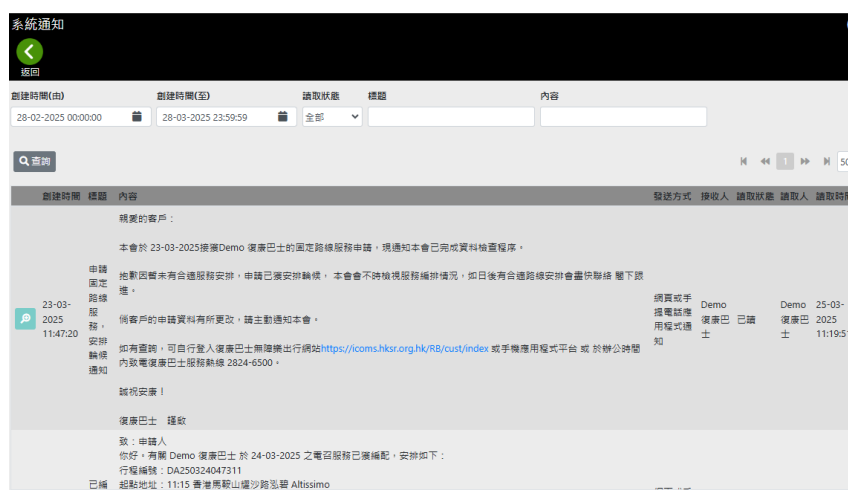
狀態	服務行程編號	行程日期
成功編配	DA23022	20-02-2023
車牌號碼	車長名稱	聯絡電話
RH	周	5109
建議上車時間	建議下車時間	
09:00	09:53	
上車地點	下車地點	
香港鵬洲	香港西環	

「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。客戶亦可按設定的篩選條件作「查詢」。

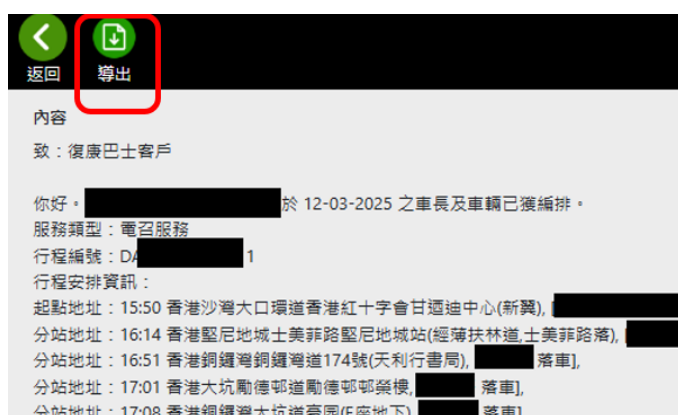
狀態	服務行程編號	行程日期	車牌號碼	車長名稱
成功編配	DA22122	22-12-2022	TE	黃
成功編配	DA22123	30-12-2022	TE	黃
成功編配	DA2301C	03-01-2023	XL	蘇
成功編配	DA2301C	04-01-2023	TV	張

- 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) 如需檢視個別通知詳情，可按該列左方之「放大鏡」進入有關詳情。



- 4) 如客戶使用 Web 網頁版面，可按「放大鏡」進入有關詳情後，按「導出」鍵下載有關訊息為文字檔，以便列印或存檔。（注意：App 手提電話應用程式版不適用）

- 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「手提電話應用程式 App」（註：客戶需事先安裝手提電話應用程式）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·無障樂出行 (ICOMS)」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“0xxxxxx00”（9 位客戶編號）。  
如涉及今明兩天及長假期的服務，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盡快回覆。
- 請留意，復康巴士撥出電話之來電顯示號碼為 2824-6500 或 3143-8154。