

客戶註冊/登入及帳戶管理、版面目錄簡介

復康巴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/>

<p>網頁 Web</p> <p>https://icoms.hksr.org.hk</p>		<p>手提電話應用程式 App</p>	
		<p>- Android 版 可在 Play 商店下載</p> <p>- iOS 版 可在 App Store 下載</p>	
<p>瀏 覽 器 版 本</p>	<p>Chrome : 70 及以上版本</p> <p>Firefox : 60 及以上版本</p> <p>Edge : 40 及以上版本</p> <p>Safari : 12 及以上版本</p>		<p>Android 8 及以上版本</p> <p>iOS 12 及以上版本</p>



- 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，原有已登入帳戶的儀器或裝置將會「自動登出」。
- 如客戶（即主帳戶編號尾數為'0'）另外已登記了「子帳戶」（每位客戶可登記 9 個子帳戶，編號尾數會按照開設子帳戶的次序由'1'至'9'），系統同一時間只准許三個帳戶同時登入使用（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（系統電郵地址：booking@icoms.hksr.org.hk）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。
- 請勿發電郵或回覆 ICOMS 電郵地址。如客戶欲與本會聯絡，可按照復康巴士網頁 <https://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/聯絡我們/> 與相關部門聯絡。



- 為方便客戶瀏覽復康巴士網頁內最新的消息，左上方「≡ 更多」鍵：連結至復康巴士的不同網頁

按「≡ 更多」展開「目錄」。系統會根據客戶所選按之標題，連結至復康巴士相關內容的網頁，方便客戶隨時查閱最新服務的須知、表格及聯絡方式等。



- 「系統設置」鍵：客戶可「更改密碼」或「登出」

另外，客戶可於版面右上方選擇 字體大小（小/中/大）和 語言（繁體中文/簡體中文/英文 EN）。

註：網頁版 (Web) 的「系統設置」與「系統通知」按鍵，在 App 版中分別簡稱為「設置」與「通知」。



「登入」和「註冊」

a) 現有客戶按「登入」鍵：

- **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。**客戶須自行編定之 8 位密碼（必須含有數字和大細楷英文字母）。**
- **非首次登入**：客戶輸入「9 位數字」客戶帳戶編號後，輸入自行編定之 8 位密碼後按「登入」鍵。
- **忘記了密碼**：客戶輸入「9 位數字」客戶帳戶編號後，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，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。
- 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（可見復康巴士網頁「表格下載」內之「行動不便證明書」樣本表格）。如屬非永久的「暫時性」行動不便證明書，簽發日期必須為最近六個月內。
- 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「綜接受助人」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

➤ 「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#。

A) 機構須確保所有使用復康巴士服務的人士為合資格的行動不便人士。詳情見本會的 [服務宗旨及對象]。

B) 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。

c) 客戶註冊之相關證明文件會一直保存。而當客戶取消主帳戶後，相關證明文件保留時限會由取消帳戶日起計三年。

d) 客戶在三年內未曾確認更新資料或使用復康巴士服務，客戶帳戶將會被刪除。

系統接受 JPG、JPEG、PNG 或 PDF 格式。而總容量為 10MB。

成功登入後顯示之主版面目錄




包括功能（簡介詳見後文）：

- A) 客戶資料
- B) 服務申請
- C) 預訂服務查詢
- D) 行程安排
- E) 過往服務紀錄
- F) 意見反映
- G) (系統) 通知

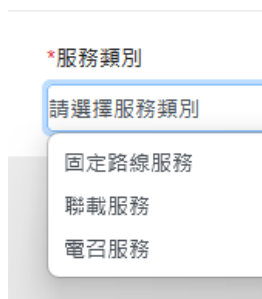
（註：「賬項查詢」和「特別消息」之功能將於日後分階段推出。）

* 下文以網頁版 (Web) 畫面為例，App 版的功能相同，僅在排版格式與位置上稍有不同。

A) 「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」。</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>	

B) 「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。

C) 「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。



客戶可在列表中右方按「詳情」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。

暫停乘搭（只適用於固定路線服務、聯載服務）：方便客戶申報個別日子請假不用乘車

批量修改（只適用於電召服務）：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。詳細說明可見下文 #。

批量取消/退出（只適用於電召服務）：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（只適用於電召服務）：方便客戶管理不同的行程表，類似「行程表檔案夾」之作用。

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。

於**服務申請詳情**內，客戶可「複製」、「編輯」、「取消（編配前取消）/ 退出（成功編配後取消）」該服務申請。



電召服務「批量修改」之說明

如客戶欲修改/編輯的內容適用於「多日」或「相同行程」的服務預約，便可使用「批量修改」功能。於提交修改後，系統便會將最新的內容資料直接覆蓋於所選取的全部服務預約。

步驟如下：

- 1) 於「預訂服務查詢」內，每一個預約的左方會有小方格可供別選。
- 2) 每一頁最多會顯示 50 程車程預約資料。而每次只能別選「同一頁」之服務預約進行「批量修改」。如需修改之服務預約未能顯示於同一頁，便需逐頁處理。

申請編號	行程編號	服務類型	乘客名稱	服務申請狀態	是否共乘	使用日期	上車時間	要求行車日子	上車地點	下車地點	需否分齡?	行程表名稱	特別要求/備註
DA6185831234688126	DA251229004801	電召服務		成功編配	否	29-12-2025	08:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA251229004802	電召服務		待定中	否	29-12-2025	16:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA251230005101	電召服務		待定中	否	30-12-2025	08:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA251230005102	電召服務		待定中	否	30-12-2025	16:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA251231004801	電召服務		待定中	否	31-12-2025	08:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA251231004802	電召服務		待定中	否	31-12-2025	16:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA260102003801	電召服務		待定中	否	02-01-2026	08:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA260102003802	電召服務		待定中	否	02-01-2026	16:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA260105004101	電召服務		待定中	否	05-01-2026	08:00	-	香港	香港	不需要		詳情
DA6185831234688126	DA260105004102	電召服務		待定中	否	05-01-2026	16:00	-	香港	香港	不需要		詳情

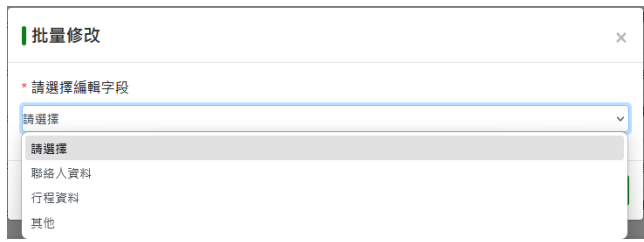
- 3) 因應欲修改的內容，「別選」相關預約後，按「批量修改」鍵。但請注意以下事宜：

「行程編號」分為三類：

- a) 行程編號尾號為 DAxxxxxxxx11，該預約在申請時為「單獨」預約。
- b) 行程編號尾號為 DAxxxxxxxx01 或 DAxxxxxxxx02，該預約是由於客戶在申請時在「需否回程？」欄選了「需要」，於是，系統便生成「01」為去程、「02」為回程。
- c) 為免錯誤將去程及回程一併取代，所以別選時，切勿同時選取「01」及「02」的預約。

申請編號	行程編號	服務類型
<input checked="" type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA251229004801	電召服務
<input type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA251229004802	電召服務
<input checked="" type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA251230005101	電召服務
<input type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA251230005102	電召服務
<input checked="" type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA251231004801	電召服務
<input type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA251231004802	電召服務
<input checked="" type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA260102003801	電召服務
<input type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA260102003802	電召服務
<input checked="" type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA260105004101	電召服務
<input type="checkbox"/>	DA6185831234688126 DA260105004102	電召服務

4) 如右圖示，系統將服務申請資料分為「三類」：「聯絡人資料」、「行程資料」及「其他」。客戶先選擇欲「批量修改」的範疇，系統預設會將剔選的第一個預約資料自動導入版面內。



a) **聯絡人資料**：即包括「接收系統通知人姓名」、「接收系統通知人電話」、「用車當天聯絡人姓名」和「用車當天聯絡人聯絡電話」兩組欄位。

b) **行程資料**：(指下圖示之欄位)：

客戶欲提交行程表，可於「需否分站?」為「需要」而選「即時提交」行程表。

注意：因涉及車務編排，完成此部份的修改，系統會顯示「預計路線及車費」版面。而不論原先的服務狀態為何，提交後之服務狀態會轉為「待定中」。

c) **其他** (指下圖示之欄位)：

- D) 「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。

主帳戶 子帳戶 預訂服務查詢 **行程安排** 過往服務紀錄

開始使用日期 24-12-2025 開始時間 請選擇開始時間

查詢

狀態	服務類型	服務行程編號	行程日期	車牌號碼	車長名
成功編配	電召服務	DA251229004801	29-12-2025	-	

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右方「詳情」，便可檢視該服務之「行程詳情」。

更多 客戶資料 行程詳情

行程詳情

狀態	成功編配	服務類型	電召服務	服務行程編號	DA
車牌號碼		車長名稱		聯絡電話	
建議上車時間	08:00	預計到達時間	08:14	行程完成時間	08:18
上車地點	香港	下車地點	香港		

- E) 「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」。但其他非「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。

主帳戶 子帳戶 預訂服務查詢 行程安排 **過往服務紀錄**

開始使用日期 23-11-2025 開始時間 請選擇開始時間 結束使用日期 23-12-2025 結束時間 請選擇結束時間

查詢

狀態	服務類型	服務行程編號	行程日期	車牌號碼	車長名稱	建議上車時間	預計到達時間	行程完成時間	是否共乘	上車地點	下車地點	預計車費	詳情
已提供編配服務	共乘電召服務	DA2	26-11-2025	-	-	08:00	08:19	08:25	是	香港	香港	18	詳情
已提供編配服務	共乘電召服務	DA2	26-11-2025	-	-	08:00	08:19	08:25	是	香港	香港	18	詳情
已提供編配服務	共乘電召服務	DA2	30-11-2025	-	-	11:00	11:12	11:16	是	香港	香港	18	詳情
已提供編配服務	電召服務	DA2	05-12-2025	-	-	08:00	08:19	08:23	否	香港	香港	26	詳情
已提供編配服務	電召服務	DA2	10-12-2025	-	-	08:00	08:19	08:23	否	香港	香港	26	詳情
已提供編配服務	電召服務	DA2	15-12-2025	-	-	16:00	16:18	16:22	否	香港	香港	28	詳情
已提供編配服務	電召服務	DA2	18-12-2025	-	-	16:00	16:18	16:22	否	香港	香港	28	詳情

- 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）。
- 客戶可選按個別行程列之右方「詳情」，便可檢視該服務之「行程詳情」。

F) 「意見反映」鍵：客戶可輸入對復康巴士服務之讚揚、建議、反映或投訴。預設按「創建日期」由近至遠顯示兩年內的紀錄。



客戶可按「新增」鍵輸入意見反映內容。「提交」後，系統會自動產生「個案編號」。如客戶選擇了「需要本會回覆」，相關部門將於 14 個工作天內按照客戶所選的回覆渠道回覆客戶。若「回覆方式」設定為「電郵 或 郵寄」，當本會回覆結果後，客戶亦可於系統內查閱書面回覆紀錄。

.....

公眾人士 / 非註冊客戶（下稱「反映此見人士」）欲對本會服務提出「意見反映」，則毋須登入，直接於系統首面左欄按「意見反映」鍵。**唯反映意見人士將無法在系統內查閱紀錄。**按指示輸入欄位資料「提交」後，系統會自動產生「個案編號」。如反映意見人士留下聯絡方式並要求本會回覆，相關部門將於 14 個工作天內按所選的回覆渠道聯絡反映意見人士。



G) 「系統通知」鍵：顯示系統於不同流程後向客戶發出的通知



- 1) 接收「系統通知」方式是按「主帳戶」客戶資料內之「接受系統通知」欄位所設定，分「網頁或手提電話應用程式通知」及「電話通知」兩種途徑。**前者**除了在登入系統的網頁 Web 或客戶已事先安裝手提電話應用程式 App 內會收到系統通知，系統會一併發送「電郵 Email#」予客戶相關電郵地址（例如有關客戶資料的通知，系統會一併發予「主帳戶」或已開設為代理人的「子帳戶」），而**後者**會接獲系統自動撥打之語音讀出 (IVRS-Text to Speech) 通知（如未能成功接通，系統設定最多重撥三次）。

注意：請勿發電郵或回覆 ICOMS 系統電郵地址（booking@icoms.hksr.org.hk）

- 2) 「紅點」表示有尚待閱讀的通知，客戶可按入「系統通知」內查閱。



- 3) 系統會按不同的流程發放有關「編車結果」、「行程路線更改」、「帳戶資料更新」等不同類型的通知。
- 4) 部份系統通知需要客戶回覆，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。
- 5) 如需檢視個別通知詳情，可按該列右方之「詳情」。



- 如客戶使用 Web 網頁版面，可按「詳情」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設「導出」功能

- 6) 客戶可查詢當日至過去兩年內通知，但每次最多顯示六個月紀錄。

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 之 9 位客戶編號 (主帳戶 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，本會車務當值人員會盡快回覆。
- 請留意，復康巴士撥出電話之來電顯示號碼為 2824-6500 或 3143-8154。
- 如有需要，客戶可按照本會網頁 [\[聯絡我們\]](#) 方式與本會聯絡。

持續更新

相關內容如有更新，恕不另行通知。請登入復康巴士網頁獲取最新資訊：

<https://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/>「復康巴士·無障樂出行」(icoms) 專頁/