

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 https://icoms.hksr.org.hk		手提電話應用程式 App
		- Android 版 可在 Play 商店下載 - iOS 版 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



- 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

➤ 「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。

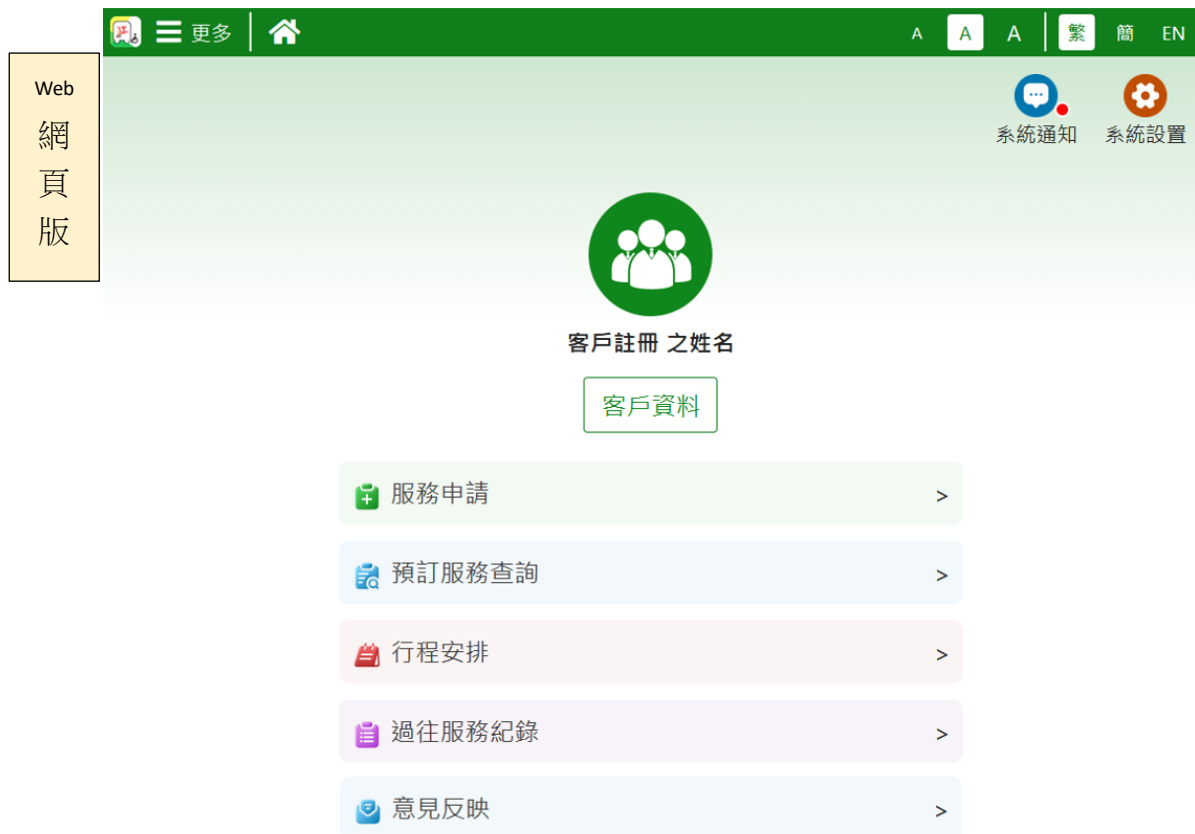
c) 客戶註冊之相關證明文件會一直保存。而當客戶取消主帳戶後，相關證明文件保留時限會由取消帳戶日起計三年。

d) 「暫時性」客戶之帳戶資料更新：如客戶提交之殘疾人士登記證或/和行動不便證明書屬設有效期限的「非永久性」，系統內欄位會按客戶提交最新之行動不便證明文件的有效日期輸入為當月底)，下稱「到期日」。系統會於「預計康復日期(暫時行動不便到期日)」前由 60 天起分三次發出通知，請客戶必須於到期日前提供最新的有效行動不便證明文件。如逾期仍未提交，本會將取消其帳戶。日後如客戶需重新申請註冊成功，方可再次申請使用復康巴士服務。

e) 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

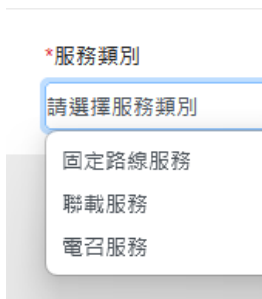
（註：日後將分階段推出「賬項查詢」和「特別消息」之功能。）

* 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

	2) 子帳戶： 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」（上限最多 9 個）。如此，不同之代辦人能各自登入系統自助處理復康巴士事宜。 2.2) 每個主帳戶可按需要新增/ 停用其名下之「子帳戶」。其中，可設定其中一個「子帳戶」為「代理人」。 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。 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）。 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。
1) 「行動不便客戶」於成功註冊後稱為「主帳戶」。 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。 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。	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。 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。 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。 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」。 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。

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）：客戶可為其他同行之行動不便人士增設上落站點（稱為「多站預約」），故客戶需就有分站的服務申請提交「行程表」（可獨立編排行程表名稱）。為方便客戶管理不同的行程表，此乃類似「行程表檔案夾」形式。有關「來回程」行程之處理，詳見下文說明 *。

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。

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）」所選定之服務申請。

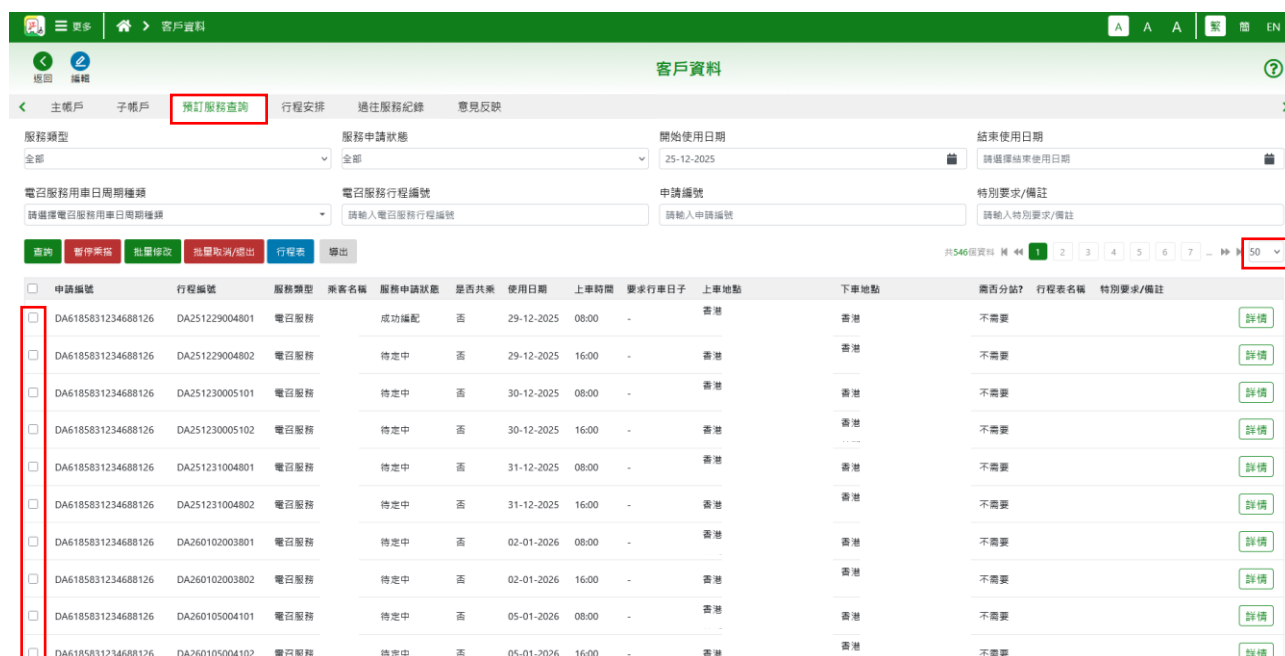


^ 電召服務「批量修改」之說明

如客戶欲修改/編輯的內容適用於「多日」及「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剔選。
- 2) 每一頁最多會顯示 50 程車程預約資料。而每次只能剔選「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，便需分開逐頁處理。



- 3) 因應欲修改的內容，「剔選」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 DAxxxxxxxxxx11，該預約在申請時為「單獨」預約。
- b) 行程編號尾號為 DAxxxxxxxxxx01 或 DAxxxxxxxxxx02，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，所以剔選時，**切勿**同時選取「01」及「02」的預約。



- 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、電話、用車當天聯絡人姓名及電話。
- b) **行程資料**：即包括用車人數、使用目的、使用服務時間、上車／下車地點、車資半費減免及特別要求。
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。由於行程預約改動需要重新編排，提交後之服務狀態會轉為「待定中」，待有關職員再作編排。
- c) **其他**：即包括付款方式、是否接受單程用車、三號風球時 或 紅色暴雨警告訊號是否繼續使用服務及特別要求/備註。

* 電召服務「行程表」之說明

- 1) 「新增」服務申請時，凡在「需否回程?」和「需否分站?」選擇「需要」後，並於「多於兩個上落點的分站詳情」選擇「即時提供」，系統會按照「去程」分站倒序自動生成回程行程表「(行程表名稱) _r」。
- 2) 如客戶未能於「新增」服務申請時提交行程表，可於「多於兩個上落點的分站詳情」選擇「後補」，並最遲於用車日前七天提交。
- 3) 當客戶於「預訂服務申請」內按「編輯」進入相關之「去程」服務申請，並「提交」去程行程表時，系統檢測如有「回程」，則會詢問是否按去程分站倒序自動生成回程行程表。如選【需要】，系統便會自動生成及選取「回程 _r」行程表。

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，在此頁面只顯示四天內的車長資料。

[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」。

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

- 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右方「詳情」，便可檢視該服務之「行程詳情」。

←

編輯

客戶資料

?

←

主帳戶

子帳戶

預訂服務查詢

行程安排

過往服務紀錄

意見反映

個案編號

回覆方式

請輸入個案編號

請選擇回覆方式

查詢

新增

共0個資料

◀◀

1

▶▶

50 ▼

個案編號	創建日期	創建時間	回覆方式	性質	類別	反映內容	發生日期	發生時間	發生地區	發生地點	有否影片提供？
沒有找到匹配的記錄											

[illegible]

更多

服務資訊

服務對壘

服務時間

申請辦法

最新路線(固定路線服務)

最新路線(聯乘服務)

ICOMS最新消息

常問問題

表格下載

聯絡我們

意見反映

A

A

A

家

簡

EN



香港復康會
 The Hong Kong Society
 for Rehabilitation



復康巴士

無障樂出行

Rehabus ICOMS



請輸入客戶帳戶編號

請輸入密碼

忘記密碼?

登入

或

註冊

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）。
客戶如就已預約當日或翌日已編排之服務遇有突發緊急事宜，請直接致電 7100 0288（緊急支援傳呼台），車務部當值人員會盡快聯絡及跟進。
- 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/