「5 人或以上（大組）」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。有關細組的服務須知，請細閱〈「4 人或以下（「細組」）」電召服務用戶須知〉(FED/SG/01c)。

c) 自 2025 年 1 月 18 日或之後提交的電召服務申請，申請服務時的設定陪同者比例上限為每名行動不便人士最多有 3 名陪同者 (1:3)。若用戶因個別理由而需要超出設定陪同者比例上限，例如用車目的為特別預約（白事、法庭、宴會、拜年、涉及出入境的旅遊、掃墓等），本會會按個別情況考慮。

d) 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) 大組的申請手續

a) 預約開放期：12 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一年內的服務。例如於 2025 年 10 月 28 日可申請 2026 年 10 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）必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：客戶經 Web/App 只能自行「新增」五個公曆日以外的服務，即 2025 年 10 月 1 日經 Web/App，最早可申請用車日為 2025 年 10 月 6 日的服務。客戶如欲「新增」用車日五個公曆日內的電召服務，必須於辦公時間內致電服務熱線與職員聯絡。請注意：本會不接受客戶透過電郵申請服務。）
- 於辦公時間內致電本會服務熱線 2824-6500，按語音指示於輸入 9 位客戶之主帳戶編號後，選擇「申請服務>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]。(註：本會打出來電顯示號碼為 2824-6500 或 3143-8154；建議客戶儲存號碼至電話簿聯絡人名單。）

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「待定中」。(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。

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

- 「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」並於「預訂服務查詢」內查詢或按入個別「服務申請詳情」編輯更改有關預約。
- 所有一經提交的「大組」服務申請，日後不能因乘客人數減少至 4 人或以下，而編輯改動為「細組」申請。如有上述情況，客戶可先取消該「大組」服務申請，另行於用車前三個月內申請「細組」服務。相關機制可參見註 iii。
- 凡有兩個或以上上落客站（下稱「多站」）的預約，若客戶於提交申請時尚未確實行程內容，由於系統要求客戶必須輸入地點，故客戶可先在「上車地點」及「下車地點」均輸入「同一地點」(即由 A 去 A)；系統便會為該次服務申請預留時間(註：為機構客戶預留兩小時；個人客戶預留一小時)；並在「需否分站?」欄位選「需要」後，於「多於兩個上落點的分站詳情」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」，即使客戶尚未能確實行程，亦應儘量提供初稿，尤其是首站和尾站位置能確定為最佳。而當客戶透過系統後續遞交準確的「行程表」時，會將「行程表」內之起站和終站地址及時間自動載入至服務申請資料之「上車地點」、「下車地點」、「上車時間」及「預計下車時間」內；相關的車資報價亦會隨之調整（請注意：最終車資收費會按客戶遞交準確的「行程表」後計算。）
- 系統會於用車前十個曆日(D-10)按用戶預設接收系統通知方式向用戶發出「提交行程表通知」，提醒用戶須於用車前不少於七個曆日(D-7)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仍未輸入及提交「行程表」，會影響編車流程，亦會對車資報價及車程時間預算造成影響，甚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「待定中」。
- 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個曆日(D-5)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「待定中」。
- 如已「成功編配」的服務申請涉及用車日五個曆日(D-5)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「待定中」。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。
- 如客戶於同一日預約三部車輛來回六程或以上之活動，例如機構用戶舉行週年會員大會，用戶透過 ICOMS 系統遞交服務申請後，可儘早發送電郵至 rbroutes@rehabsociety.org.hk 以查詢初步編排結果。
- 若涉及行經禁區路段（例如：大嶼山南、馬灣、愉景灣）之服務申請，客戶透過 ICOMS 系統遞交服務申請後，亦可儘早發送電郵至 rbroutes@rehabsociety.org.hk 以查詢初步編排結果及需否由客戶自行向政府部門申請辦理封閉道路通行許可證事宜。

d) 獲悉服務安排結果：

- 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)晚上七時起，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「已編排電召服務通知」。服務申請狀態會由「待定中」轉為「成功編配」。
- 在編排服務時，因應配合車務運作安排以及使更多客戶能使用服務，本會有可能會改動客戶的用車時間。因此，請客戶務必仔細檢查可獲編配服務的用車時間。若客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「編輯」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「待定中」。
- 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「已編排電召服務通知」，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，客戶會於 D-4 大約中午十二時起收到手機短訊 (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。

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

- 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「待定中」。及至用車日接續日(D+1)，系統會把其狀態轉為「不成功編配」。
- 如在服務當日因突發事故而更改車長及車牌資料，本會職員會以電話方式聯絡有關客戶作出通知。

e) 成功編排服務後的相關電召服務通知（按發放時間順序列出）：
- 用車資料通知：為方便客戶於用車當日有需要時直接與負責車長聯絡，若客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)約下午四時起按客戶預設接收系統通知方式發出「用車資料通知」，包括車長資料、聯絡電話及車牌號碼及按「大組」類別計算之車資資料。(此外，若客戶之車程涉及行走多於一轉車而且累計總乘車人數為 13 人或以上，有關車程會另以「大大組」#類別來計算車資報價。在完成服務後，車長將按實際工作情況計算最終車資收費。
- 通知更改車長及車牌資料：於用車日前一日至四日之間，如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「待定中」）資料，用戶須儘早通知本會。用戶亦需留意預約之改動（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「待定中」。而編輯改動「成功編配」的服務，如涉及〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c)內的規定，，本會會向客戶徵收「更改行程附加費」。
- 已「成功編配」/「待定中」的服務申請，客戶[註 iv]可：(i) 於用車前不少於五個公曆日(D-5)自行透過網頁或手機應用程式更新行程內容，即 2025 年 10 月 1 日經 Web/App，最早可編輯用車日為 2025 年 10 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「待定中」）；(ii) 可於辦公時間內致電服務熱線 2824 6500 與職員聯絡。
- 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「待定中」。
- 如「待定中」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「待定中」。
- 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」，其申請狀態亦會轉為「成功編配」，但客戶仍須檢查清楚可獲編配的用車時間，如有不合，可儘早處理。

g) 取消預約：不論任何原因，用戶需儘早通知本會取消預約，以騰出資源予其他有需要之用戶，用戶需登入「復康巴士・無障樂出行」帳戶提交取消預約申請，亦需留意取消預約可能涉及附加收費。
- 若客戶欲「取消（編車前取消申請）／退出（「獲編車後取消申請」）」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。
  #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
- 如取消預約涉及〈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」規定，本會會向客戶徵收附加費。

h) 為方便客戶使用，ICOMS 設有「一次申請多日服務」、「批量修改」、「批量取消/退出」的功能，但為免突然加大對系統的用量負荷，本會建議客戶切勿一次過申請/ 修改/ 取消三個月的服務。

3) <u>大組的車資及附加費收費</u>

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。用戶亦須細閱附錄二: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) 車資計算方法：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

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

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)、由預期服務上車時間、車長協助乘客上車開始及到達目的地後協助所有乘客下車的時間為止）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：

乘客數目	5 -12 位（「大組」）	13 位或以上（「大大組」）[#]
最少半小時 (港幣)	$19	$29
首半小時後，每 3 分鐘或其部分收費 (港幣)	$1.9	$2.9
每公里收費 (港幣)	$1.9	$2.9
每宗預約服務費 (港幣)	$5	$5

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

例子：用戶之預約乘客有 10 人，行車時間為 72 分鐘，車程為 43.22 公里，而沒有泊車及隧道費；車資計算為：$19 (首 30 分鐘) + $1.9 x 14 (42 分鐘/ 3 = 14) + $1.9 x 43.22 (公里) + $5 (服務費) = $19 + $26.6 + $82.12 + $5 = $132.72，以整數計算為 $132。

b) 用戶原以「大組」身份預約服務，惟於實際用車時，才改為「細組」。不論任何原因，車長會按原先預約時之「大組」模式收費，即依上表「5 位或以上」之收費類別來計算車資，而用戶亦可能涉及附加收費及因違反「最多未達所須人數的宗數」而受影響（詳見〈電召服務附加費及其豁免機制〉(FED/10c) 及註 iii）。即使乘客人數的減少原因符合〈電召服務附加費及其豁免機制〉的申請豁免理由，而事後於提交申請後亦獲豁免附加費，車資也不會另作處理。

c) 若復康巴士在提供電召服務途中發生特別事故，本會將盡量另行安排其他復康巴士前往接載乘客。車資可見〈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。

d) 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，需於繳費通知書上列明的日期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。

e) 如客戶對系統計算的車資有疑問或意見，可將有關資料電郵至 rbfeedback@rehabsociety.org.hk，以便本會職員作出跟進。

4) 其他須知

a) 如已登記的電召服務「個人」用戶是綜援人士或為長者院舍照顧服務券 0 級別持有人，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。

5) 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）專頁/

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

- 服務熱線電話：2824-6500
- 電郵地址（請客戶在主旨欄註明客戶姓名或編號及概略查詢事宜，以資識別。本會會於兩個工作天內回覆）：
  (i) 用車前五個公曆日之行程表更改：rbroutes@rehabsociety.org.hk
  (ii) 申請後查詢大型活動租多車初步編車結果、涉及禁區許可地點的查詢：rbroutes@rehabsociety.org.hk
  (iii) 對系統計算車資有疑問 或 對本會服務有意見反映，可將有關資料發至 rbfeedback@rehabsociety.org.hk
  (iv) 完成服務後之車資付款及收據事宜：rbaccount@rehabsociety.org.hk
- 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. 用戶涉及違反「最多未達所須人數的宗數」機制
- 用戶使用大組預約宗數參差，會按用戶每個月成功安排大組服務宗數釐定六個組別，每個組別設定「最多未達所須人數的宗數」(已考慮乘客人數不足的主要原因)：

每月成功安排大組服務宗數 (a)	「最多未達所須人數的大組服務宗數」 (b)
1 – 20	4
21 – 30	5
31 – 40	6
41 – 50	8
51 – 100	10
101 以上	20

- 如用戶該月實際乘客數目未達大組設定所須人數的宗數，超過其服務使用量組別的「最多未達所須人數的宗數」的上限，用戶該月份將被介定為違反大組使用人數守則。(#如用戶連續兩個月（第一個和第二個月）違反大組使用人數守則，本會於第三個月發出通知，提示用戶避免連續四個月違反大組使用人數守則。)
- 如用戶連續四個月都被介定為違反大組使用人數守則，本會將於第五個月再發出通知，其所有電召服務申請（「就診」預約除外，不論申請狀態是「成功編配」抑或「待定中」或其後新申請的預約）的獲編車優次，將在接續之三個整月內降至最低。
- 如在發出通知後接續之三個整月均沒有超出「最多未達所須人數的宗數」(沒有被介定為違反大組使用人數守則)，本會會發出通知，有關獲編車優次將於發出通知後回復。

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

- 如在指定時期內仍有超出「最多未達所須人數的宗數」(被介定為違反大組使用人數守則) ，獲編車優次被降為最低之期限將自動延長，直至連續之三個整月均沒有超出「最多未達所須人數的宗數」，本會會發出通知，有關獲編車優次將於發出通知後回復。
- 用戶涉及違反「最多未達所須人數的宗數」個案說明可參考附錄(一)。

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！

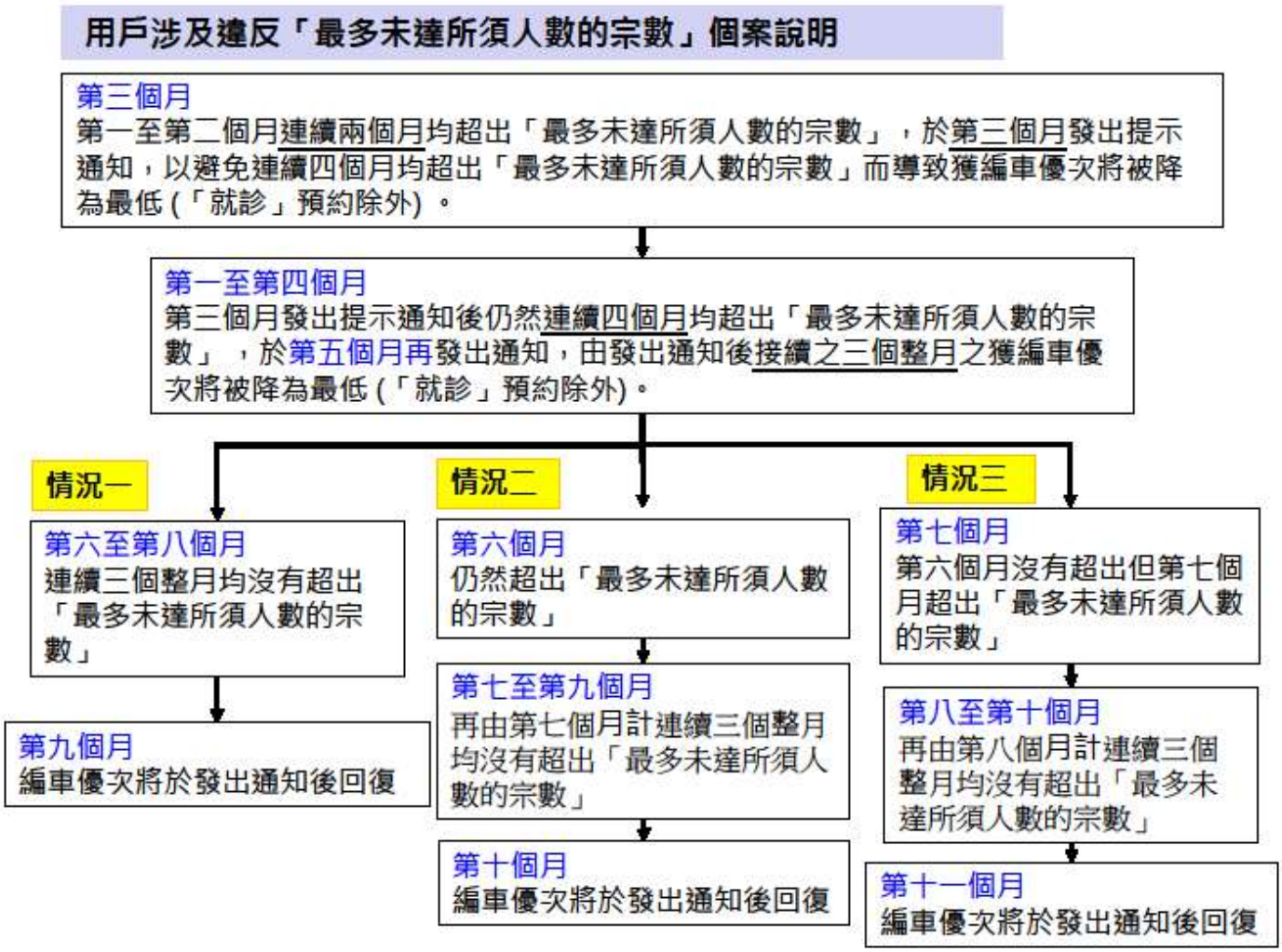
v. 本會職員會在工作日按工作流程需要以電話聯絡用戶，請用戶留意由本會打出來電顯示為 2824-6500 或 3143-8154 之電話。復康巴士職員只會就接載服務安排或跟進服務收費事宜聯絡用戶，不會涉及任何金錢的索取。在未核實來電者身份之前，提醒用戶切勿透露任何個人資料，以免招致損失。

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。

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

附錄(一)：用戶涉及違反「最多未達所須人數的宗數」機制之個案說明



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

bsi ISO 9001 Quality Management Systems CERTIFIED FS 73278

附錄(二)：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一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一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一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一個月中旬	復康巴士財務部	寄出 (i)車資發票 及 (ii)涉及附加費繳費通知書。 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）。
使用服務月份後第二個月的繳費限期前	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	● 收到用戶之現金繳付後，會即時發出正式收據予用戶。 ● 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。
使用服務月份後第三個月	財務部	發出「繳費通知書」予尚未繳費之用戶，提醒用戶必須於該月繳清車資連同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）。
使用服務月份後第三個月月底	財務部	發出「停止復康巴士服務通知書」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，電郵至 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一個月內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。

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