

彰化縣政府身心障礙者小型復康巴士乘客服務須知

修正草案對照表

修正規定	現行規定	說明
一、目的： 彰化縣政府（以下簡稱本府）為辦理彰化縣（以下簡稱本縣）小型復康巴士業務，提供備有輪椅升降設備及輪椅固定等設備之特製車，以提供身心障礙者就醫（緊急醫療除外）、就業（上下班除外）、就學（上下課除外）、就養及社會參與所需之交通服務，並為符合搭乘之公平原則，特訂定本須知。	一、目的： 彰化縣政府（以下簡稱本府）為辦理彰化縣（以下簡稱本縣）小型復康巴士業務，提供身心障礙者備有輪椅升降設備及輪椅固定等設備之特製車，以提供就醫、就業、就學、就養及社會參與所需之交通服務，並為符合搭乘之公平原則，特訂定本須知。	因本服務以就醫民眾為優先，就業、就學僅針對特殊狀況提供服務，無法長期性之服務，爰修正本點規定。
二、服務範圍： 以彰化縣各鄉鎮市為原則，若有需求經本府或服務單位評估仍可提供跨縣市服務（以台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣服務範圍內），且服務起點須位於本縣。	二、服務範圍： 以彰化縣各鄉鎮市為原則，若有需求經本府或服務單位評估仍可提供跨縣市服務，服務起點或迄點須有一地位於本縣。	因資源有限，為維護本縣身心障礙者乘車權益及駕駛員勞工權益，避免資源無發揮最大效益，爰修正本點規定。
三、服務費用： （一）一般費率：依本縣計程車費率三分之一範圍內計算，起跳三十元，行駛一點五公里後，續程每公里加收七元，小數點以下無條件進位。 （二）陪同人員第一人免費，增加陪同人員須加收乘車費用，依一般費率七折計算（以一人為限）。 （三）夜間時段（晚間十點至凌晨六點）：費用加一成。 （四）春節（農曆除夕至正月初五）：每一車次加收起錶費三十元。	三、服務費用： （一）一般費率：依本縣計程車費率三分之一範圍內計算，起跳 30 元，行駛 1.5 公里後，續程每公里加收 7 元，小數點以下無條件進位。 （二）陪同人員第一人免費，增加陪同人員須加收乘車費用，依一般費率 7 折計算（以 1 人為限）。 （三）夜間時段（晚間十點至凌晨六點）：費用加一成。 （四）春節（農曆除夕至正月初五）：每一車次加收起錶費 30 元。	一、因低收入戶享有八趟次免費，為避免影響本縣用車權益，新增持有本縣鄉鎮市公所核發之低收入戶證明才享有優惠；且避免影響非低收之用戶，新增就醫者才享有八趟次免費，其他目的依本縣一般費率計算，爰修正第五款。 二、將阿拉伯數字修正為中文數字、以符法制作業。

(五) 持有<u>本縣鄉鎮市公所核發之低收入戶證明</u>(係指社會救助法第四條)且領有<u>身心障礙手冊(證明)</u>，需就醫者每月享有前八趟次(去程算一趟、回程算一趟)內免費搭乘，限當月使用不得累計至下個月，非以就醫為目的及超出趟次者，依一般費率計算。	(五) 持有<u>身心障礙手冊(證明)及低收入戶證明</u>者，每個月前 8 趟次(去程算一趟、回程算一趟)內免費搭乘，限當月使用不得累計至下個月，超出趟次，依本府收費標準計算。	
四、服務對象及服務優先順序等級： 以就醫為優先，復健、就業、就學、參與活動…等次之。 (一) 服務對象： 1. 領有身心障礙手冊<u>(證明)</u>以乘坐輪椅者為優先。 2. 領有身心障礙手冊<u>(證明)</u>之視覺障礙者。 3. 經長期照顧管理中心評估通過為中度以上失能且乘坐輪椅者(須備相關證明)。 4. 未領有身心障礙手冊<u>(證明)</u>且乘坐輪椅者(短暫性行動不便者，須備<u>六</u>個月內醫院開立需乘坐輪椅之證明)。 5. 其他特殊情形，經服務單位評估有需求並呈報本府核准者，不在此限。 (二) 服務優先順序等級： 1. A 級：領有身心障礙手冊<u>(證明)</u>肢體障礙重度以上、含肢體障礙之多重障礙重度以	四、服務對象及服務優先順序等級： 以就醫為優先，復健、就業、就學、參與活動…等次之。 (一) 服務對象： 1. 領有身心障礙手冊<u>或證明</u>以乘坐輪椅者為優先。 2. 領有身心障礙手冊<u>或證明</u>之視覺障礙者。 3. 經長期照顧管理中心評估通過為中度以上失能且乘坐輪椅者(須備相關證明)。 4. 未領有身心障礙手冊<u>或證明</u>且乘坐輪椅者(短暫性行動不便者，須備 6 個月內醫師開立需乘坐輪椅之證明)。 5. 其他特殊情形，經服務單位評估有需求並呈報本府核准者，不在此限。 (二) 服務優先順序等級： 1. A 級：領有身心障礙手冊<u>或證明</u>肢體障礙重度以上、含肢體障礙之多重障礙重度以上、視覺障礙重度以上、經長期照顧管理中心評估通過為重度以上失能且乘坐輪	一、因身心障礙類別有新(證明)、舊(手冊)制區別，為使民眾清楚區分，爰修正本點規定。 二、將阿拉伯數字修正為中文數字、以符法制作業。

上、視覺障礙重度以上、經長期照顧管理中心評估通過為重度以上失能且乘坐輪椅者。 2. B級：領有身心障礙手冊(證明)肢體障礙中度以上、含肢體障礙之多重障礙中度以上、視覺障礙中度以上、經長期照顧管理中心評估通過為中度以上失能且乘坐輪椅者。 3. C級：除A級與B級以外之乘車民眾。	椅者。 2. B級：領有身心障礙手冊或證明肢體障礙中度以上、含肢體障礙之多重障礙中度以上、視覺障礙中度以上、經長期照顧管理中心評估通過為中度以上失能且乘坐輪椅者。 3. C級：除A級與B級以外之乘車民眾。	
五、服務時間： (一) 一般服務時段：每日上午<u>七時三十分</u>起發頭班車(抵達乘客預定地點)，下午<u>五時</u>為末班車(抵達乘客預定地點)。 (二) 延長服務時段：下午<u>五時</u>至晚間<u>十時</u>(視調度狀況，每區提供兩輛或兩輛以上延長服務)。 (三) 夜間時段、週六、週日、國定假日及勞動節視服務單位車輛及駕駛員調度狀況提供服務。 (四) 實際依各服務單位發車狀況為主。	五、服務時間： (一) 一般服務時段：每日上午7時30分起發頭班車(抵達乘客預定地點)，下午5時為末班車(抵達乘客預定地點)。 (二) 延長服務時段：下午5時至晚間10時(視調度狀況，每區提供兩輛或兩輛以上延長服務)。 (三) 夜間時段、週六、週日、國定假日及勞動節視服務單位車輛及駕駛員調度狀況提供服務。 (四) 實際依各服務單位發車狀況為主。	將阿拉伯數字修正為中文數字、以符法制作業。
六、訂車方式： (一) 預約訂車時間： 每週一至週五上午<u>八時三十分</u>至中午<u>十二時三十分</u>；下午<u>二時</u>至下午<u>五時</u>。(週六、週日及國定假日無提供預約服務)符合資格之乘客請於<u>三日</u>前(須扣除週六、週日及國定假日)向服務單位預約車	六、訂車方式： (一) 預約訂車時間： 每週一至週五上午8時30分至中午12時30分；下午1時至下午5時。符合資格之乘客請於3日前向服務單位預約車輛。 (二) 臨時訂車： 如遇臨時狀況時，得撥打服務單位電話，服務單位	一、為使民眾更加瞭解本縣復康巴士預約訂車時間，爰修正第一款。 二、第四款酌修文字。 三、將阿拉伯數字修正為中文數字，以符法制作業。

輛，並以預約一星期範圍內為限(週一至週日)，以達公平原則。 (二) 臨時訂車： 如遇臨時狀況時，得撥打服務單位電話，服務單位得視調度狀況，提供臨時訂車服務。 (三) 服務電話： 依當年度本府委託服務單位為主，公告於彰化縣政府社會處網站。 (四) 預約訂車步驟： ☆ 訂車時請主動告訴服務人員以下資料 步驟一：乘客編號(身分證字號)或姓名。【第一次訂車或資料須更新時，請告知基本資料、聯絡電話等並傳真身心障礙手冊(證明)正反面及相關證明文件俾以建檔。】 步驟二：預訂乘車日期、出發時間 步驟三：預訂乘車用途 步驟四：預訂出發、抵達之地點及預計抵達時間 步驟五：是否有陪同人員【陪同人員第一人免費，增加陪同人員須加收乘車費用(以一人為限)】 步驟六：完成訂車 (五) 預約服務時間、地點更改或取消服務： 預約後如須更改或取消原乘車時間、地點者，一律視同取消已預約之趟次，並須於出車前一日向服務單位通知取消服務，如為更改服務者，請依訂車步驟重新申請。 七、乘客須知：	得視調度狀況，提供臨時訂車服務。 (三) 服務電話： 依當年度本府委託服務單位為主，公告於彰化縣政府社會處網站。 (四) 預約訂車步驟： ☆ 訂車時請主動告訴服務人員以下資料 步驟1：乘客編號(身分證後5碼)或姓名。【第1次訂車或資料須更新時，請告知基本資料、聯絡電話等並傳真身心障礙手冊(證明)正反面及相關證明文件俾以建檔。】 步驟2：預訂乘車日期、出發時間 步驟3：預訂乘車用途 步驟4：預訂出發、抵達之地點及預計抵達時間 步驟5：是否有陪同人員【陪同人員第一人免費，增加陪同人員須加收乘車費用(以1人為限)】 步驟6：完成訂車 (五) 預約服務時間、地點更改或取消服務： 預約後如須更改或取消原乘車時間、地點者，一律視同取消已預約之趟次，並須於出車前1日向服務單位通知取消服務，如為更改服務者，請依訂車步驟重新申請。 七、乘客須知：	一、為使每位需搭乘民眾皆能預
--	--	-----------------------

有下列各情形之一者，本府或服務單位得斟酌服務之對象、事由、時間、地點等因素，於必要範圍內，作適當調整或取消其服務。 (一)為維護行車安全或保護其他乘客安全之必要。 (二)無法配合本服務合理有效分配共乘服務、行駛路線及車輛之安排者。 (三)車輛使用時間以<u>八</u>小時為原則，以維護行車安全。抵達地點須經服務單位評估，其他特殊情形，經服務單位評估並呈報本府核准者，不在此限。 (四)<u>每人每週預約上限：二日來回共四趟次(去程算一趟次、回程算一趟次)</u>，其他特殊情形，經服務單位評估有需求並呈報本府核准者，不在此限。 (五)<u>第一次訂車無法提供服務單位身心障礙手冊(證明)等基本資料或相關證明文件者。</u> (六)<u>第一次乘坐時，無法出示身心障礙手冊(證明)或相關證明文件正本供服務單位查驗者。</u> (七)<u>服務對象使用之輔助器具(例：電動代步車)，不符合小型復康巴士升降機安全規範。</u> (八)其他未盡事宜(本服務之駕駛適用勞動基準法)。	有下列各情形之一者，本府或服務單位得斟酌服務之對象、事由、時間、地點等因素，於必要範圍內，作適當調整或取消其服務。 (一)為維護行車安全或保護其他乘客安全之必要。 (二)無法配合本服務合理有效分配共乘服務、行駛路線及車輛之安排者。 (三)車輛使用時間以<u>8</u>小時為原則，以維護行車安全。抵達地點須經服務單位評估，其他特殊情形，經服務單位評估並呈報本府核准者，不在此限。 (四)<u>乘車次數一天以一次(來、回)為原則</u>，其他特殊情形，經服務單位評估有需求並呈報本府核准者，不在此限。 (五)第1次訂車無法提供服務單位身心障礙手冊(證明)等基本資料或相關證明文件者。 (六)第1次乘坐時，無法出示身心障礙手冊(證明)或相關證明文件正本供服務單位查驗者。 (七)其他未盡事宜(本服務之駕駛適用勞動基準法)。	約本服務，明定預約上限，以達公平則，爰修正第四款。 二、新增第七款之服務對象使用器具供民眾參考。 三、配合新增第七款，原第七款移列至第八款。 四、將阿拉伯數字修正為中文數字，以符法制作業。
八、違規扣點及懲處方示： 為確保服務之效能，維持服務品質，避免乘客無故未依	八、違規扣點及懲處方示： 為確保服務之效能，維持服務品質，避免乘客無故未依	一、第一款第五目增列假借低收入名義訂車為違規扣點方式之事由。

規定辦理服務變更、取消而造成其他需用車人乘車權益之損失，採扣點方式處理，若違反本服務規定遭扣點停止服務時，由服務單位轉知乘客，遭扣點之乘客如對扣點事項不服，可向服務單位提供查詢。(若有正當理由取消趟次時，如能提出相關資料證明，則不予扣點)

(一)扣點方式：

1. 於乘車當日出車前，申請更改或取消服務者，扣點一點。
2. 於司機抵達（出車）時，臨時更改地點（時間）、取消服務，扣點二點。
3. 於預約用車時間無故未抵達，超過十分鐘者或聯絡不上乘客，扣點二點。
4. 要求駕駛員協助搬運物品、言語干擾駕駛員、破壞整潔、攜帶危險物品、行駛間離開座位行走、侮辱他人、人身攻擊、未繫安全帶或其他違反相關法令之行為，扣點一點。
5. 乘車用途經服務單位查驗與預訂乘車用途不符者、假借身心障礙者或低收入戶名義訂車（非身心障礙者或非低收入戶使用車輛），扣點一點。

(二)懲處方示：

1. 因累計違規扣點達三點者，停止服務二星期。
2. 因累計違規扣點達五

規定辦理服務變更、取消而造成其他需用車人乘車權益之損失，採扣點方式處理，若違反本服務規定遭扣點停止服務時，由服務單位轉知乘客，遭扣點之乘客如對扣點事項不服，可向服務單位提供查詢。(若有正當理由取消趟次時，如能提出相關資料證明，則不予扣點)

(一)扣點方式：

1. 於乘車當日出車前，申請更改或取消服務者，扣點1點。
2. 於司機抵達（出車）時，臨時更改地點（時間）、取消服務，扣點2點。
3. 於預約用車時間無故未抵達，超過10分鐘者或聯絡不上乘客，扣點2點。
4. 要求駕駛員協助搬運物品、言語干擾駕駛員、破壞整潔、攜帶危險物品、行駛間離開座位行走、侮辱他人、人身攻擊、未繫安全帶或其他違反相關法令之行為，扣點1點。
5. 乘車用途經服務單位查驗與預訂乘車用途不符者、假借身心障礙者名義訂車（非身心障礙者使用車輛），扣點1點。

(二)懲處方示：

1. 因累計違規扣點達3點者，停止服務2星期。
2. 因累計違規扣點達5點者，停止服務1個月。
3. 因累計違規扣點達8點者，停止服務2個月。
4. 累計違規點數自起算日起至當年度12月31

二、將阿拉伯數字修正為中文數字，以符法制作業。

點者，停止服務<u>二</u>個月。 3. 因累計違規扣點達<u>八</u>點者，停止服務<u>二</u>個月。 4. 累計違規點數自起算日起至當年度<u>十二月三十一</u>日後或累計違規扣點達<u>八</u>點者，停止服務<u>二</u>個月後，得重新計算點數。 例：A 民眾於<u>六月一日</u>乘車當日出車前取消服務，扣點<u>二</u>點；A 民眾又於<u>六月三日</u>司機抵達時取消服務，扣點<u>二</u>點，共計扣點<u>三</u>點，並停止服務<u>二</u>星期。	日後或累計違規扣點達<u>8</u>點者，停止服務<u>2</u>個月後，得重新計算點數。 例：A 民眾於 6/1 乘車當日出車前取消服務，扣點 1 點；A 民眾又於 6/3 司機抵達時取消服務，扣點 2 點，共計扣點 3 點，並停止服務 2 星期。	
---	---	--