

# 彰化縣政府身心障礙者小型復康巴士乘客服務須知

中華民國一〇五年七月二十一日府社身福字第一〇四〇二四四一五六號函訂定

中華民國一〇六年四月十七日府社身福字第一〇六〇一二七三三一號函修正

## 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。

## 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。

## 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。
- (五) 持有本縣鄉鎮市公所核發之低收入戶證明（係指社會救助法第四條）且領有身心障礙手冊（證明），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。

## 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（證明）以乘坐輪椅者為優先。
2. 領有身心障礙手冊（證明）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（證明）且乘坐輪椅者（短暫性行動不便者，須備六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（證明）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。

## 五、服務時間：

- (一) 一般服務時段：每日上午七時三十分起發頭班車（抵達乘客預定地點），下午五時為末班車（抵達乘客預定地點）。
- (二) 延長服務時段：下午五時至晚間十時（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。

#### 六、訂車方式：

##### (一) 預約訂車時間：

每週一至週五上午八時三十分至中午十二時三十分；下午一時至下午五時。（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三日前（須扣除週六、週日及國定假日）向服務單位預約車輛，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：

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) 車輛使用時間以八小時為原則，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) 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），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。
- (六) 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。
- (七) 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。
- (八) 其他未盡事宜(本服務之駕駛適用勞動基準法)。

#### 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點者，停止服務一個月。
3. 因累計違規扣點達八點者，停止服務二個月。
4. 累計違規點數自起算日起至當年度十二月三十一日後或累計違規扣點達八點者，停止服務二個月後，得重新計算點數。

例：A民眾於六月一日乘車當日出車前取消服務，扣點一點；A民眾又於六月三日司機抵達時取消服務，扣點二點，共計扣點三點，並停止服務二星期。

#### 九、申訴服務

為維護乘客乘車權益，乘客可利用申訴專線提出相關建議、表揚或申訴意見，例如下述：

- (一) 駕駛員儀容不整、駕駛員態度不佳、駕駛行為不良(搶黃燈、闖紅燈、超過速限、急煞車、繞道行駛等)、其他等。
- (二) 車輛品質：車輛外觀不潔、車廂內部不潔、車輛內部設備故障、車輛排放黑煙、升降機故障未修、其他等。
- (三) 綜合服務品質：預約訂車服務人員態度不佳、服務電話響很久無人接聽、車輛遲到、無故未到、其他等。

十、本須知如有未盡事宜，本府得隨時修正。