

「愛接送-預約式通用計程車」乘客服務須知

110.7.28 修訂

- 一、 為落實照顧行動不便者出行需求，交通部運輸研究所與臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府合作，推動通用計程車特約制度，利用預約整合系統(以下簡稱系統)整合通用計程車供給與乘車需求資訊，透過行動裝置 APP 與入口網站提供乘客預約服務。為規範乘客權利義務，訂定本服務須知。
- 二、 行動裝置 APP 名稱為：「愛接送」，iOS 裝置請至 APP STORE 下載，Android 裝置請至 GOOGLE PLAY 下載。
臺北市、新北市： <https://itaxi.ntpc.net.tw>
桃園市： <https://itaxi.tycg.gov.tw>
臺中市： <https://itaxi.taichung.gov.tw>
- 三、 本須知所指通用計程車，係指符合汽車運輸業管理規則第九十一條第一項第一款、道路交通安全規則第四十二條及車輛安全檢測基準第六十七點規定之計程車；駕駛人係指符合汽車運輸業管理規則第九十一條之三，參加公路主管機關或其委託辦理之訓練並領得結訓證書之計程車駕駛人；特約業者係指與主管機關簽訂契約之業者。
- 四、 為使服務更有效率，維持服務品質與水準，乘客未依規定辦理服務變更、取消，致他人乘車權益受損，採違規記點方式處理。
- 五、 乘客依計程車計費表顯示車資付費，下車時可向駕駛人索取收據。駕駛人若有超收車資情事，請依第十七條規定提出申訴。
- 六、 一般預約：乘客於乘車前一日下午二時前完成預約，特約業者保證派車，系統於乘車前一日晚上八時前，以行動裝置 APP 及電子郵件通知司機姓名與車牌號碼。

- 七、 候補預約：乘客至遲須於乘車一小時前完成候補登記。於乘車前一日完成候補登記者，系統至遲於乘車前一日晚上八時前，以行動裝置 APP 通知候補結果。若於乘車當日完成候補登記，系統至遲於乘車三十分鐘前，以行動裝置 APP 通知候補結果。
- 八、 臨時預約：臨時有乘車需要之乘客，亦可透過預約系統登錄需求。惟因特約業者調度作業須優先服務一般及候補預約者，臨時預約趟次需視該時段、路段是否有空閒車輛可以提供服務。
- 九、 乘客應於預約乘車時間前，至乘車地點等候乘車；為避免影響下一趟次乘客權益，乘客若未經與駕駛人協商同意，駕駛人至多停留十分鐘等候，以系統時間紀錄為準。未於等候時間內乘車即為爽約，並視同放棄當次服務。
- 十、 未避免浪費有限之運輸資源致影響其他乘客預約權益，乘客取消預約依下列規定辦理：
 - (一) 一般預約之乘客：於系統通知司機姓名與車號前取銷預約，不記違規點數；系統通知後至乘車時間前一小時取消預約，記違規點數一點。
 - (二) 候補預約之乘客：於系統通知候補結果前取消預約，不計違規點數；系統通知司機姓名與車號後至乘車時間前一小時取消預約，記違規點數一點。
 - (三) 乘車時間前三十分鐘至一小時取消預約，記違規點數二點，未於前述時間取消預約，視同爽約記違規三點。
- 十一、 乘客變更乘車時間或上、下車地點，應取消預約後，重新預約，或逕與該特約業者協商同意後變更，駕駛人得不接受臨時變更上、下車地點。
- 十二、 乘客累計違規五點者，自發生之日起，暫停受理預約四十五日曆天。
- 十三、 乘客經暫停受理預約，自期滿次日起恢復提供預約服務，違規記點清除重新累計。
- 十四、 乘客自上一次違規記點日起，三十日曆天內未受違規記點處分，違規記點清除重新累計。
- 十五、 乘客有下列情形之一者，駕駛人得拒絕其搭乘：

- (一) 身患法定傳染病者。
- (二) 六歲以下兒童無人護送者。
- (三) 狀似瘋癲者或精神狀態顯有危害者。
- (四) 攜帶違禁品、危險品、易生變壞或破損之物品、不潔或易污損他物之物品、厭惡品。
- (五) 不適宜隨客車運送之動物類。但視覺、聽覺、肢體功能障礙者攜帶之導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬，或導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬專業訓練人員於執行訓練時攜帶之幼犬不在此限。

十六、搭乘路線應依雙方同意或指定之行車方式行駛。但如遇集會地區、臨時交通管制區、機械故障、氣候變化，或其他必要情況，得與駕駛人雙方協議後調整變更。

十七、為維護乘客乘車權益，相關申訴或建議方式請參考入口網站或地方政府1999申訴專線。