

臺北市身心障礙者小型冷氣車乘客服務須知

臺北市政府交通局 89.01.06 北市交二字第 08825386400 號函修訂
臺北市政府交通局 90.01.08 北市交二字第 08925629800 號函修訂
臺北市政府交通局 91.03.14 北市交二字第 09130915500 號函修訂
臺北市政府交通局 92.10.28 北市交二字第 09234345600 號函修訂
臺北市政府交通局 93.05.04 北市交組字第 09331565100 號函修訂
臺北市政府交通局 93.10.18 北市交二字第 09334771600 號函修訂
臺北市政府交通局 95.03.17 北市交三字第 09531323400 號函修訂
臺北市政府交通局 97.01.07 修正部分電話、文字及數字等資料
臺北市政府交通局 97.07.22 北市交管字第 09733392200 號函修訂
臺北市公共運輸處 99.01.22 修正部分電話
臺北市公共運輸處 100.02.01 北市運般字第 10030102500 號函修訂
臺北市公共運輸處 101.01.01 北市運般字第 10034432100 號函修訂
臺北市公共運輸處 101.03.19 北市運般字第 10130131100 號函修訂
臺北市公共運輸處 101.07.11 北市運般字第 10131838600 號函修訂
臺北市公共運輸處 102.01.10 北市運般字第 10230003700 號函修訂
臺北市公共運輸處 102.06.26 修正部分電話
臺北市公共運輸處 103.08.13 北市運般字第 10330856200 號函修訂
臺北市公共運輸處 103.12.03 修正部分電話、文字及數字等資料
臺北市公共運輸處 104.03.10 修正部分文字及數字等資料
臺北市公共運輸處 104.11.04 北市運般字第 10432066700 號函修訂
臺北市公共運輸處 106.11.10 北市運般字第 10632697700 號簽修正部分文字資料
臺北市公共運輸處 108.01.11 北市運般字第 1083021351 號簽修訂
臺北市公共運輸處 108.09.17 北市運般字第 1083054832 號簽修訂
臺北市公共運輸處 109.07.24 北市運般字第 1093052863 號簽修訂
臺北市公共運輸處 109.12.31 北市運般字第 1093081593 號簽修訂
臺北市公共運輸處 111.01.03 北市運般字第 1113030280 號簽修訂

一、服務範圍

臺北市聯營公車服務區域（新北市境可達之淡水、八里、蘆洲、三重、五股、新莊、板橋、永和、中和、土城、新店、汐止、樹林、鶯歌、三峽、泰山、深坑、石碇區域），起點或迄點必須位於臺北市內，惟每日上午 10 時以前服務班次起點須位於臺北市境內。

二、服務費用

- (一) 一般費率：比照臺北市之計程車費率之 3 分之 1 計算，小數點以下無條件進位。
- (二) 共乘費率：為鼓勵乘客共乘，每車內裝設有 2 部計程錶，其作業方式如下：
 1. 有共乘者皆儘量以順路共乘。
 2. 對於共乘雙方而言，該共乘趟次全程皆屬共乘優惠里程，以 66% 優惠計之。
- (三) 其他：高速公路通行費自 ETC 送暖公益基金支應，如該基金用罄後通行費由乘客自付，乘客可於下車時向駕駛員索取收據。

三、服務時間

- (一) 一般服務時段：每日上午 6 時起發頭班車（抵達乘客預定地點）至晚上 11 時為末班車（抵達乘客預定地點）。
- (二) 延長服務時段：晚上 11 時至翌日 6 時增開 10 輛車（乘車費用採一般費率計）。
- (三) 服務班次起點位於臺北市境外之服務時間為每日上午 10 時以後。
- (四) 非臺北市民服務班次起點須位於臺北市境內。

四、服務對象

- (一) 領有臺北市身心障礙手冊(或證明)且設籍於臺北市並實際居住臺北市者，或居住於臺北市領有臺北市政府發放榮譽市民證明之外國籍身心障礙者。
- (二) 經相關團體邀請至臺北市進行公益性參訪活動確有需要，且報經臺北市公共運輸處

核准之外國籍及外縣市身心障礙者。

(三) 領有其他縣市核發身心障礙手冊(或證明)之植物人或重度以上肢體障礙者(撐雙拐或乘坐輪椅)及重度視覺障礙者。

五、服務方式

秉公平、公正及公開原則接受民眾預約申請用車，屬戶到戶及門運輸，並將服務對象依障別等級區分為特A等級、A1等級、A2等級及B等級障別(以身心障礙手冊(或證明)為認定基礎)。

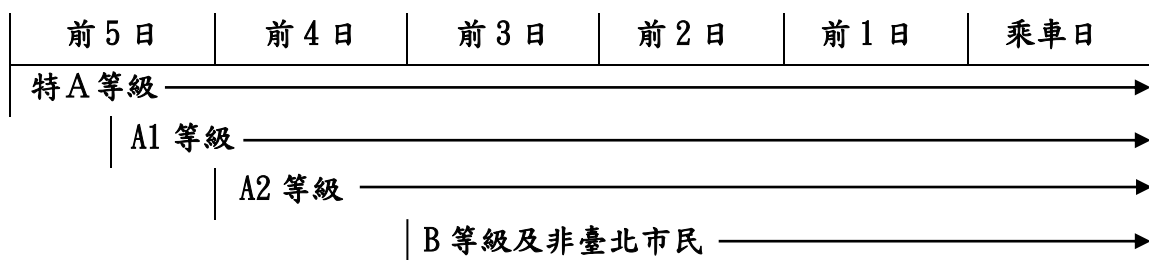
(一) 臺北市小型復康巴士身心障礙類別服務對象對照表

| 設籍及障別等級 | 身心障礙手冊類別 | ICF 新制身心障礙證明類別 | |
|------------------|-----------|---|--|
| 臺 北 市 民 | 特A等級 | 1. 植物人。 2. 重度以上肢體障礙者。 (障礙等級註記重度以上者) | 1. 第1類:神經系統構造及精神、心智功能障礙、ICD 診斷欄位註記【09】。 2. 第7類:神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能障礙、ICD 診斷欄位註記【05】。 (障礙等級註記重度以上者) |
| | A1等級 | 重度以上視覺障礙者。 (障礙等級註記重度以上者) | 第2類:眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛、ICD 診斷欄位註記【01】。(障礙等級註記重度者) |
| | A2等級 | 不屬特A、A1等級之類別障礙。 (障礙等級註記重度者) | 不屬特A、A1等級之類別障礙。 (障礙等級註記重度者) |
| | B等級 | 1. 所有類別障礙等級註記中、輕度障礙者。 2. 身心障礙 | 所有類別障礙等級註記中、輕度障礙者。 |
| 非臺北市民 | 同特A、A1等級。 | 同特A、A1等級。 | |

(二) 預約訂車服務時間

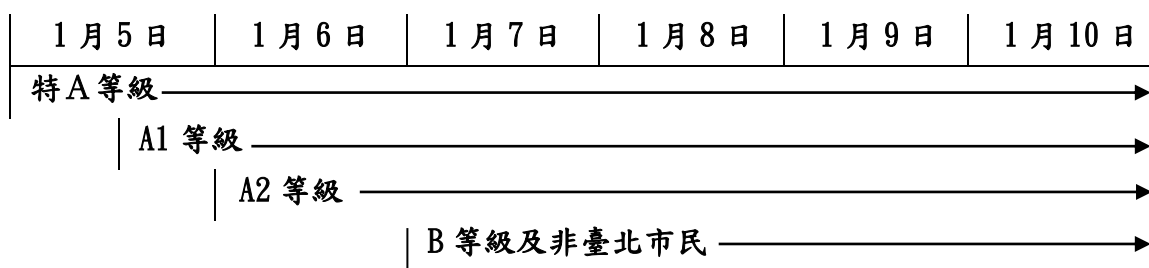
每日上午8時起至下午5時止。

1. 特A等級民眾預約時段為乘車日前5日上午9時起。
 2. A1等級民眾預約時段為乘車日前5日下午1時30分起。
 3. A2等級民眾預約時段為乘車日前4日上午8時30分起。
 4. B等級民眾預約時段為乘車日前3日上午8時起。
 5. 非臺北市民預約時段為乘車日前3日上午8時起。
- 依各時間開放專線電話、語音、傳真或網路訂車。



例：

1 月 10 日要使用車輛，則各類等級訂車時間如下：



(三) 預約訂車服務方式

1. 預約電話、傳真及網路 (依實際使用電話號碼及網址更新)

☆ 預約電話專線：0809-080650

☆ 預約語音電話專線：0800-065165

☆ 網路預約網址：

<https://0809080650.gov.taipei/>

☆ 傳真專線 (預約限聽語障民眾)：

(02)2999-3994

2. 預約訂車限制：特 A 等級、A1 等級、A2 等級及 B 等級民眾每人每日限訂來回趟各 2 次，若為共乘可再增加當日來回趟各 1 次。

3. 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 次訂車或資料須要更新時，請告知身心障礙手冊 (或證明) 號碼、聯絡電話、傳真電話等需要之基本資料並傳真手冊 (或證明) 正反面俾以建檔。)

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：預訂出發之地點、抵達之地點、預定抵達時間

步驟 5：是否有陪同人員 (陪同人數以 1 人為限)

步驟 6：完成訂車

4. 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，並須於乘車日前向服務中心提出申請。如為更改服務者，請依訂車步驟重新申請。

☆申請更改服務時間、地點時應告知服務中心人員之步驟：

步驟 1：乘客編號（身分證後 5 碼）或姓名

步驟 2：已預訂乘車日期、出發時間（舊預約資料）

步驟 3：預訂出發之地點、抵達之地點

步驟 4：欲更改之乘車日期、時間（新預約資料）

步驟 5：欲更改之出發之地點、抵達之地點

步驟 6：完成更改或取消訂車

（四）共乘服務

為合理有效分配公共資源及資源共享，乘客乘車皆以共乘服務為考量，並得安排共乘，以提升服務效能。

（五）點數計算

為使服務更有效率，維持服務品質與水準，乘客無故未依規定辦理服務變更、取消致他人乘車權益受損，採扣點方式處理。

（六）乘客安全帶使用

為維護小型復康巴士乘客安全，乘車時均應繫妥安全帶，倘經勸導仍不願配合者（經醫療機構證明無法繫安全帶者除外），則由服務廠商（駕駛員或調度人員）請其改乘坐其他運輸工具前往目的地（費用由乘客自行負擔）。

（七）臨時叫車

1. 臨時叫車方式及時間：臨時有乘車之需要時，可於搭車前 2 日至當日，向單位服務中心洽訂臨時車趟。
2. 臨時叫車專線：0809-080650
3. 使用限制：每人每日僅可訂來回趟各 1 趟次，並在合理有效之公共資源及資源共享前題下，得安排共乘，以提升服務效能。
4. 臨時叫車步驟：同預約叫車步驟。

（八）乘客攜帶寵物

1. 為維護小型復康巴士運送安全及乘車環境，乘客攜帶寵物須將寵物裝於寵物箱或小容器內，且包裝完固，無糞便、液體漏出之虞，動物之頭、尾及四肢均不得露出裝籠，且不得影響駕駛行車安全。但視覺、聽覺、肢體功能障礙者由合格導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬陪同，不在此限。
2. 倘乘客攜帶寵物未依前揭規定且經勸導仍不願配合者，服務廠商（駕駛員或調度人員）得請乘客改乘坐其他運輸工具前往目的地（費用由乘客自行負擔）；如有損害部分乘客須負賠償責任（服務廠商得求償清潔費用）。

六、乘車等候

- （一）請乘客於預約用車時間前至乘車地點等候。
- （二）如車輛抵達預訂乘車地點，於預約乘車時間 10 分鐘後（臨時叫車於預約時間 5 分鐘後），乘客仍未抵達約定地點，則為「爽約」；並視同放棄當次服務，駕駛員向中心回報後離開，接續下 1 服務趟次。

七、申訴服務

為維護身心障礙民眾之乘車權益，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、昇降機故障未修、其他等。
- (三) 綜合服務品質：預約訂車服務人員態度不佳、臨時叫車服務人員態度不佳、服務電話響很久但無人接聽、車輛遲到、無故未到、其他等。

(1) 客服申訴專線：0809-080650

(2) 臺北市公共運輸處：(02)2723-3016

八、違規扣點、懲處及申復方式

為確保服務之效能，維持服務品質與水準，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。

(一) 扣點方式：

1. 於乘車日前申請更改或取消服務者，累計 3 次，扣點 1 點。
2. 於乘車當日用車前，申請更改或取消服務者，扣點 1 點。
3. 爽約及於乘車當日用車前 30 分鐘內，取消服務者，扣點 2 點。

(二) 懲處方式：

1. 每半年為一期結算累計違規扣點達 12 點者，並經本市身心障礙者小型冷氣車服務品質監督委員會審議，障別等級降等或停權 1 週至 1 個月(特 A 等級降為 A1 等級；A1 等級降為 A2 等級；A2 等級降為 B 等級；B 等級停權)。
2. 本府教育局列管之特教生半年累計違規扣點達 18 點者，懲處方式同前項。

(三) 宣導及申復方式：

1. 每期前 4 個月累計達 6 點以上者，由客服中心提醒通知乘客。
2. 每期累計達 12 點以上者，由臺北市公共運輸處寄發扣點申復通知。
3. 遭扣點之乘客如對扣點事項不服，於通知日起算 15 日內可以書面提出申復，若有正當理由並提出相關資料證明者，則不予以扣點。