

低地板公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客上下車標準作業程序

- 一、臺北市公共運輸處為服務使用以輪椅代步之身心障礙及其他行動不便乘客(包括推嬰兒車以及受傷等乘客)上下本市低地板聯營公車，確保其上下車便利並維護安全，特訂定本低地板公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客上下車標準作業程序。
- 二、低地板公車每日出車前，應對車輛跪傾及斜坡板功能進行一級保養檢查，以確保其功能正常。
- 三、低地板公車，行經任一站位，均應緊靠路緣停車，以方便身心障礙及其他行動不便之乘客搭乘。
- 四、行近站位見有身心障礙及其他行動不便乘客，除依前項規定緊靠路緣停車外，應以後門對準站位無障礙適當位置停靠，並由駕駛員下車協助其上車。流程及說明如附件一。
- 五、輪椅乘客上車後，駕駛員行駛中應特別注意平穩，切勿急煞車、猛起步。行近站位再遇有輪椅乘客示意搭車時，如車內輪椅固定區已滿無空位時，應緊靠路緣停車後將前門靠近輪椅乘客，以車外廣播器或口頭婉轉告知已無空位，請其搭乘下一班車。如為其他乘客，則如遇車內已無空位時亦同。
- 六、行近輪椅乘客欲下車站位時，應緊靠路緣停車後，以後門對準站位無障礙適當位置停靠，並由駕駛員協助其下車。服務電動代步車及推嬰兒車等乘客時，亦請參照辦理。流程及說明如附件二。
- 七、各公車業者應對本標準作業程序作好教育訓練工作，務求動作熟練迅速確實，以避免在服務上下車過程中佔用過多時間，影響其他乘客行程。
- 八、各調度站遇輪椅乘客來電告知要搭車時，調度站人員應善用後端資訊查詢最接近之班車後告知民眾大約等候時間，並以車機簡訊通知該最接近班車駕駛員。

〈附件一〉低地板公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客上車 作業流程及說明

流程	說明
一、行近站位見乘客準備停靠	1.1 低地板公車經過核定路線站位見有身心障礙及其他行動不便乘客時，無論該乘客是否有招手示意，皆應打方向燈後緩慢減速進站，勿急踩煞車。 1.2 停靠時先將前門靠近輪椅乘客後，打開前車門，使用車外廣播器以適當音量詢問輪椅乘客是否需要搭乘本車？如不搭乘，則直接對一般乘客進行上下車及票證作業後離站。
二、車輛停靠確認乘客搭乘	2.1 如有空位可搭乘，應調整車輛至適當位置停靠，將車輛停妥後排入停車檔(P)拉起手煞車（若車輛無 P 檔則排入 N 檔後拉起手煞車）。 2.2 停靠站位應依車輛順行方向緊靠道路右側邊緣。 2.3 面對輪椅乘客應婉轉應對，不得使用「殘障」一詞，即便是「身心障礙」一詞亦儘量少用，給輪椅乘客受尊重的感覺。
三、以播報器廣播告知車內乘客	3.1 以車內播報器廣播：「駕駛員報告，將有輪椅乘客(或其他行動不便乘客)要上車，我將下車為其服務。敬請稍候。」，語氣應委婉懇切 3.2 車內如乘客較多站立輪椅固定區時，駕駛員請廣播：「為方便輪椅乘客(或其他行動不便乘客)乘坐，請往車內適當位置移動。」 3.3 駕駛員開啟警示燈警示後方來車。
四、操作斜坡板及服務輪椅乘客上車	4.1 由駕駛員視路緣狀況（有無人行道或其他障礙物）妥適調整車身高低及停靠位置。 4.2 開啟車門，讓其他乘客上下車。 4.3 將斜坡板放置妥當。 4.4 駕駛員詢問並協助輪椅乘客上車，上車後將乘客推至定點。
五、固定輪椅乘客位置	5.1 駕駛員使用輪椅固定勾固定輪椅，並協助乘客繫好安全帶。 5.2 告知輪椅乘客專用下車鈴及路線圖張貼位置。 5.3 輪椅乘客票證作業一律採上車收票，駕駛員應以禮貌溫和態度向輪椅乘客表示可代勞收電子票證或票款，並詢問欲下車站名，代勞刷卡後將票證交還乘客。
六、收起斜坡板	6.1 將斜坡板復歸妥當，並調整車身跪傾至正常行車位置。 6.2 駕駛員關閉警示燈。 6.3 關閉前後車門預備離站，並廣播：「駕駛員報告，現在準備開車，謝謝各位乘客」。
七、車輛離站	7.1 鬆開手煞車，切入 D 檔，打方向燈。 7.2 注意前後路況，切入車道後，離站 7.3 起步時，注意勿猛起步。

<附件二> 低地板公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客下車 作業流程及說明

流程	說明
一、行近乘客欲下車站位	行近乘客欲下車站位，減速進站。
二、車輛停靠站位	2.1 調整車輛至適當位置停靠，將車輛停妥後排入停車檔(P)拉起手煞車（若車輛無P檔則排入N檔後拉起手煞車）。 2.2 停靠站位臨時停車時，應依車輛順行方向緊靠道路右側邊緣。 2.3 駕駛員開啟警示燈警示後方來車。
三、播報器廣播告知車內乘客	3.1 以播報器廣播：「駕駛員報告，有輪椅乘客(或其他行動不便乘客)要下車，逕請稍候。」，語氣應委婉懇切。 3.2 車內如乘客較多影響其下車時，駕駛員請廣播：「為方便輪椅乘客(或其他行動不便乘客)下車，請往車內適當位置移動。」
四、操作斜坡板及服務輪椅乘客下車	4.1 由駕駛員視路緣狀況（有無人行道或其他障礙物）妥適調整車身高低及停靠位置。 4.2 開啟車門，讓其他乘客上下車。 4.3 將斜坡板放置妥當。 4.4 由駕駛員協助解開安全帶並解開輪椅固定勾。 4.5 駕駛員協助輪椅乘客下車，並將乘客推至定點，道別。
五、收起斜坡板	5.1 將斜坡板復歸妥當，並調整車身跪傾至正常行車位置。 5.2 駕駛員關閉警示燈。 5.3 關閉前後車門預備離站，並廣播：「駕駛員報告，現在準備開車，謝謝各位乘客」。
六、車輛離站	6.1 鬆開手煞車，切入D檔，打方向燈。 6.2 注意前後路況，切入車道後，離站。 6.3 起步時，注意勿猛起步。