

臺北市身心障礙者權益保障推動小組第 1 屆第 7 次工作小組會議紀錄

時間：99 年 10 月 15 日（星期五）下午 2 時 30 分

地點：市政大樓 7 樓南區郭錫瑠廳

（臺北市信義區市府路 1 號 7 樓南區）

主席：陳委員皎眉（下午 2 時 30 分至下午 4 時）

黃副局長清高代（下午 4 時至下午 4 時 50 分）

記錄：邱意玲

出席：師副主任委員豫玲（黃副局長清高代）、陳委員皎眉、鄭委員麗燕（請假）、陳委員莉茵、林委員君潔、藍委員介洲（請假）、財團法人伊甸社會福利基金會附設臺北市私立八德服務中心（鍾委員彥彬）、財團法人育成社會福利基金會附設臺北市私立育成和平發展中心（賴委員光蘭）、財團法人鄭豐喜文化教育基金會（黃委員俊男）、臺北市身心障礙者福利協會（謝委員登訓）、臺北市盲人福利協進會（王委員沛新）、陳委員業鑫（請假）、康委員宗虎（蕭專員瑞芬代）、邱委員文祥（吳技正秀娥代）、羅委員孝賢（王主任秘書聲威代）、丁委員育群（蔡專門委員學義代）。

列席：公共運輸處—張技正俊明、臺北大眾捷運股份有限公司—林副主任榮輝、呂專員育儒、范專員嘉芸、教育局—蕭專員瑞芬、社會局身心障礙者福利科—尤科長詒君、徐股長春梅、邱股長慶雄。

壹、主席致詞（略）

貳、確認臺北市身心障礙者權益保障推動小組第 1 屆第 6 次工作小組會議紀錄

※主席裁示：會議紀錄確認。

參、歷次工作小組會議主席裁（指）示、決議事項暨繼續列管案件處理情形

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
1	98.10.12	※ <u>案由</u> ：因應現階	社會局	本案原訂 99 年	本案持續列管，

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
	第1屆第3次工作小組	<p>段精神障礙社區服務推動之困難，建議臺北市政府聯合轄下3個局處共同推動 Clubhouse 在臺北市之服務建構一案。</p> <p>※ 主席裁示 (99.07.15第1屆第6次工作小組)：</p> <p>一、有關本案最新執行情形請社會局依據會中黃副局長補充說明的部分作修正。</p> <p>二、請專案小組繼續依上次主席裁示事項進行研議，參考現有資料，擬定具體共識及結論後，再提到小組會議報告。</p>		9月中旬召開精神障礙會所模式專案小組會議，惟因部分小組成員另有行程安排，不克出席，故本案擬另訂時間召開會議。	請社會局儘速召開專案小組會議，並將討論進度提下次工作小組會議報告。
2	98.12.04第1屆第4次工作小組	※案由：有關市民建議公車、捷運票應配合科技之發達，給予身心障礙者及	公共運輸處 臺北大眾捷運股份有限公司	一、公共運輸處： (一) 本處於99年8月4日函請臺	本案解除列管： 一、請公共運輸處配合交通部之研究結

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
		<p>其家屬適度隱私及尊重一案。</p> <p>※ <u>主席裁示</u> (99.07.15 第1屆第6次工作小組)：</p> <p>一、有關改善二代驗票機查核機制部分，請公共運輸處持續督促、追蹤改善進度，提本工作小組報告。</p> <p>二、有關委員提及公車過站不停或低底盤公車停靠方式不良等問題，未來若有案例發生，可直接向公共運輸處提報查核。</p> <p>※ <u>主席裁示</u> (99.08.30 第1屆第5次大會)：本案持續列管，請捷運公司儘速擬訂新式查核機制及修正配合之</p>		<p>北縣政府交通局協助改善二代驗票機播音方式與音量。臺北縣政府交通局於99年8月11日函請各業者改善呈報方式（如附件1），並且於99年8月20日召開「公路客運路線使用電子票證情形及解卡方案會議」，結論第3點將播報方式統一與市區公車相同（如附件2）。</p> <p>(二) 委員提及「644路於99年7月12日</p>	<p>果，推動身心障礙者搭乘公共運輸工具更便捷之可行作法。</p> <p>二、請捷運公司將擬訂新式查核機制及修正配合之查核方式，提下次大會報告。</p>

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
		<p>查核方式，提下次大會報告。身心障礙者依法享有搭乘大眾運輸工具半價優待之權益與其隱私權並不相違，不應將冒用愛心票證之風險加諸於身心障礙者。</p>		<p>上午 7 時 50 分，行經臺北地方法院過站不停」及「汽機車違規占用公車停靠區，導致公車無法緊臨停靠」，本處已於 99 年 7 月 27 日函請新店客運改善，並請縣、市警察局加強取締影響公車停靠之違規車輛（如附件 3、附件 4）。</p> <p>二、臺北大眾捷運股份有限公司：</p> <p>（一）本案執行進度前於 99 年 8 月 30 日「臺北市身心障礙者權</p>	

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
				<p>益保障推動小組」第1屆第5次大會提案說明本公司立場，大會決議請本公司「儘速擬訂新式查核機制及修正配合之查核方式。」</p> <p>(二) 本公司刻正依大會決議辦理，並將於下次大會提報最新辦理進度。建議解除工作小組會議之列管。</p>	
3	98.12.04 第1屆第4次工作小組	<p>※案由：為本市特殊教育能推行運作順利，敬請教育局能通盤檢視本市所屬之特殊教育學校是否皆已符合教育部於97年所頒布之</p>	教育局	<p>啟明學校業已於99年度聘齊相關行政人員，建請解除列管。</p>	本案解除列管。

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
		<p>「特殊教育設施及人員設置標準」相關規定一案。</p> <p>※ <u>主席裁示</u> (99.03.12第1屆第5次工作小組): 本案准予備查，請教育局依權責督導本市啟明學校校務正常運作，該校未將人員聘齊前，委員如有建議改善事項，可直接向教育局反映，以便即時解決問題。並請教育局於99年度第1學期開學前，確認啟明學校依規定將人員聘齊，函知社會局提本小組報告，以維該校學生就學權益。</p>			
4	99.07.15第1屆第6次工作小組	<p>※案由: 有關臺北小巨蛋之身心障礙者座位規劃及購買程序造成不便與權</p>	臺北大眾捷運股份有限公司	一、本公司於99年8月19日邀請財團法人育成社會福利基金	<p>本案持續列管：</p> <p>一、確認輪椅觀眾席位提供予輪椅使用者</p>

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
		<p>益損害一案。 ※決議(99.07.15第1屆第6次工作小組)：請社會局提供本市身心障礙團體名單予小巨蛋經營管理單位臺北大眾捷運股份有限公司，由臺北大眾捷運股份有限公司邀請各障礙類別團體代表召開專案會議，凝聚共識及意見，再提到本工作小組會議討論。</p>		<p>會（賴委員光蘭）、財團法人鄭豐喜文化教育基金會（黃委員俊男）、臺北市新活力自立生活協會（林委員君潔）、臺北市視障者家長協會（藍委員介洲）、臺北市盲人福利協進會（王委員沛新）等各障礙類別團體代表召開專案會議。</p> <p>二、經與會出席代表討論，初步取得下列共識如下： （一）針對本場館身心障礙平台紫2B及紫2D共計20席，僅提供輪椅使用者及</p>	<p>使用的原則。</p> <p>二、本案在「票價」與「公平合理性」方面待釐清，請捷運公司邀集各障礙類別代表召開專案會議，凝聚具體共識，提下次工作小組會議報告。</p>

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
				<p>其必要陪伴者使用，以符合相關法令要求。</p> <p>(二) 本場館身心障礙平台紅 2B 及紅 2D 共計 20 席，可不分障別，給所有障別使用者及其必要陪伴者使用。</p> <p>(三) 針對售票流程如何認定購票者是否為輪椅使用者之疑慮，建請社會局研議，以作為售票系統及本場館能清楚辨識之參考。</p> <p>三、社會局於 99 年 9 月 1 日來函建議可參照本市身心障礙</p>	

序號	列管日期及會次	案由及前次會議主席裁示或決議	主責單位	最新執行情形	主席裁示
				<p>者小型冷氣車預約訂車特 A 級之規定，將輪椅專區提供予「重度以上下肢體障礙，須乘坐輪椅者」及其必要陪伴者，享有小巨蛋場館身心障礙平臺紫 2B 及紫 2D 共計 20 席之優先購買權（臺北市身心障礙者小型冷氣車乘客服務須知如附件 5）。</p>	

肆、討論事項

討論事項 1

提案單位：臺北市政府社會局

一、案由：有關「臺北市身心障礙者權益受損協調處理辦法」訂定受理準則及審查機制一案，提請討論。

二、提案說明：

(一) 依 99 年 4 月 30 日臺北市身心障礙者權益保障推動小組第 1 屆第 4 次大會主席裁示「有關臺北市身心障礙者權益受損協調處理辦

法是否須制訂受理準則及審查機制，提至工作小組會議討論」辦理。

(二) 經本局蒐集內政部、臺北縣、高雄市及高雄縣等受理身心障礙者權益受損協調相關法規資料，僅明訂形式要件「協調應附文件不完備，經通知逾期未補正者」不予受理外，並無其他協調申請限制(本市及上述 4 單位受理身心障礙者權益受損協調相關法規如附件 6)。

(三) 本局初步研擬本小組協調案件不予受理準則如下：

1. 申請書不合格式無法補正，或經通知補正逾期不補正者，不予受理(已明訂於本辦法第 5 條第 3 項)。
2. 申請資格不符本辦法第 4 條規定者，不予受理。
3. 協調案件於其他法定救濟程序中或已處理終結。
4. 協調案件違反本辦法第 11 條之規定。

(四) 本小組自 98 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 23 日止，共收到 8 件申請身心障礙者權益受損協調，其中 2 案不符申請要件，函轉相關單位卓處並結案。本科依上述擬訂不予受理之準則分析受理 6 件協調案件，發現有 2 案於申請協調同時，其他法定救濟程序亦尚在處理或處理終結，協調會議亦無法作成具體之決議，協調不成立。其他 4 案於會議中至少初步達成協調共識，以及後續辦理事項(分析資料如附件 7)。

三、提案建議：本辦法之法令位階為法規命令，俟委員針對本辦法凝聚具體修訂共識後，依程序辦理後續法規修訂事宜。

※決議：本案依社會局提具協調案件不受理準則，辦理後續法規修訂事宜。

討論事項 2

提案單位：臺北市政府社會局

一、案由：有關研議「低收入戶身心障礙者免費搭乘身心障礙者小型冷氣車之可行性」一案，提請討論。

二、提案說明：

(一) 本市現行身心障礙者小型冷氣車服務乘車費用為本市計程車費率 1/3，共乘趟次以 66%優惠計之(服務須知如附件 5)，考量低

收入戶身心障礙者係屬經濟弱勢，確有免費乘車之需求，故本局研議開放低收入戶身心障礙者免費搭乘。

(二) 查全國目前提供低收入戶身心障礙者免費搭乘復康巴士之縣市計有臺北縣等 18 個縣市，各縣市免收費內容比較表如附件 8。

三、提案建議：本局研擬採行方案如下：

(一) 辦理方式：建議採低收入戶身心障礙者每月 8 趟次免費(平均 2 趟次/週*4 週/月=8 趟次)方式辦理。

(二) 操作模式：建議由民眾於訂車時提供低收入戶證明(因低收入戶身分為每年核定一次，故每年僅需提供一次)，再由廠商於電腦系統建檔，搭載之司機即可依其是否具低收入戶身心障礙身分及每月乘車之趟次決定是否收費，並輔以小型復康巴士司機之教育訓練，提升服務態度及品質。

(三) 核銷方式：由本局編列經費後撥付公共運輸處，廠商再造冊向公共運輸處請款核銷。

(四) 經費編列：依目前搭乘狀況，預計增加預算金額約為 140 萬元(98 年度小型復康巴士每趟平均收費 55 元*99 年 3 月底止低收入戶身心障礙使用復康巴士使用者建檔人數 941 人*98 年復康巴士使用者平均每人每年使用趟次 27 次=1,397,385 元)。

※決議：本案社會局提案立意良好，考量資源有限性及分配的合理性，請社會局朝障礙等級特 A 級之低收入戶身心障礙者優先免費搭乘身心障礙者小型冷氣車之優惠方式辦理。

伍、臨時動議

臨時動議 1

提案人：謝委員登訓（臺北市身心障礙者福利協會）

陳委員莉茵

林委員君潔

一、案由：有關臺北市身心障礙者權益保障推動小組委員參與 99 年 10 月 14 日「2010 臺北國際花卉博覽會」圓山園區測試志工，

建議改善事項提請送交主辦單位參酌改善。

二、本案委員建議如下：

- (一) 圓山園區周邊應設置汽車及機車身心障礙專用停車位。
- (二) 輪椅租借區設置於展場內部，距入口處太遠，身障者無法便捷借用輪椅。
- (三) 流行館通往名人館腹地廣大，但無障礙廁所甚而一般廁所數量嚴重不足。
- (四) 園區內應建置飲水機供遊客使用，鼓勵民眾帶環保杯；建議園區內不應販售保特瓶裝飲料，提倡環保。
- (五) 各展場位置無清楚明確指示圖及指示牌。
- (六) 建議園內應規劃用餐區域，館場內禁止飲食，為維持園區內整潔。
- (七) 各場館明確的交通資訊，應規劃如何透過低底盤公車及捷運系統到達各場館，提供行動不便者無障礙的交通資訊。
- (八) 園區內工作人員或志工，應穿著易辨識之工作服、背心或配戴識別證等，方便遊客諮詢。

※**決議**：本案請將委員之建議送請產業發展局參酌改善。

陸、散會（下午 4 時 50 分）

11# HCAA 0993694110

檔 號：97/1133.1/50
保存年限：0

臺北縣政府交通局 函

地址：22001臺北縣板橋市中山路1段161號10樓
承辦人：陳思汝
電話：本縣境內1999、(02)29603456分機6925
傳真：(02)29661543
電子信箱：ad3848@ms.tpc.gov.tw

受文者：如交換表

發文日期：中華民國99年8月11日
發文字號：北交管字第0990745250號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：有關公路客運悠遊卡二代驗票機票種辨識一案，請 貴公司
研議播音方式或音量改善方法後於99年8月24日前函復本局，
請 查照。

說明：

- 一、依據臺北市公共運輸處99年8月4日北市運綜字第0993694110
0號函辦理。
- 二、有關臺北市政府99年7月15日召開「臺北市身心障礙者權益
保障推動小組」工作小組會議，部分委員針對二代驗票機辨
識票種會發出「優待卡上車」聲音，影響身心障礙者隱私及
尊嚴，建議將播音方式或音量予以改進。

正本：臺北汽車客運股份有限公司、新店客運股份有限公司、基隆汽車客運股份有限公司、
三重汽車客運股份有限公司、中興大業巴士股份有限公司、淡水汽車客運股份有
限公司、欣和汽車客運股份有限公司、指南汽車客運股份有限公司、皇家客運有限
公司、國光汽車客運股份有限公司、福和客運股份有限公司、悠遊卡股份有限公司
、彙通科技股份有限公司、宏基科技股份有限公司、臺北市公車聯營管理委員會

副本：交通部公路總局臺北區監理所、臺北市公共運輸處

電子收文 李佳玲

審核於背面

印



副本

發文方式：紙本遞送

檔 號：
保存年限：

臺北縣政府交通局 函

地址：22001臺北縣板橋市中山路1段161號10樓
承辦人：陳思汝
電話：本縣境內1999、(02)29603456分機6925
傳真：(02)29661543
電子信箱：ad3848@ms.tpc.gov.tw

受文者：臺北縣政府交通局運輸管理科

發文日期：中華民國99年9月3日
發文字號：北交管字第0990855038號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如說明

主旨：檢送99年8月20日研商本縣境內公路客運路線使用電子票證情形及解卡方案開會紀錄1份，請 查照。

說明：依據本局99年8月11日北交管字第0990767120號開會通知單辦理。

正本：交通部公路總局、交通部公路總局臺北區監理所、臺灣省公共汽車客運商業同業公會聯合會、臺北汽車客運股份有限公司、新店客運股份有限公司、基隆汽車客運股份有限公司、三重汽車客運股份有限公司、中興大業巴士股份有限公司、淡水汽車客運股份有限公司、欣和汽車客運股份有限公司、指南汽車客運股份有限公司、皇家客運有限公司、國光汽車客運股份有限公司、福和客運股份有限公司、悠遊卡股份有限公司、樂通科技股份有限公司、宏碁股份有限公司

副本：臺北縣政府交通局運輸管理科

代理局長 **林重昌**

本案依分層負責規定授權業務主管決行



單位發文 交通局



0990855038

第1頁 共1頁

研商本縣境內公路客運路線使用電子票證情形及解卡方案會議紀錄

壹、時間：民國 99 年 8 月 20 日（星期五）上午 9 時 30 分

貳、地點：臺北縣政府 10 樓 1022 新聞發佈室

參、主持人：鄭科長智銘

記錄：陳思汝

肆、出席單位及人員

鄭智銘

出席單位及人員	簽名處
交通部公路總局	李香怡
交通部公路總局臺北區監理所	林材忠
臺灣省公共汽車客運商業同業公會聯合會	吳神煌代
臺北汽車客運股份有限公司	(派員未簽到)
基隆汽車客運股份有限公司	王德吉 傅銘詩
新店客運股份有限公司	傅聖輝
三重汽車客運股份有限公司	邢文卿 連連斌
中興大業巴士股份有限公司	柳春郎 趙國權
淡水汽車客運股份有限公司	林書平
欣和汽車客運股份有限公司	施耀初
指南汽車客運股份有限公司	林書平
皇家客運有限公司	林沈輝
國光汽車客運股份有限公司	陳清芳 程淑華
福和客運股份有限公司	吳登
悠遊卡股份有限公司	林志寬
彙通科運股份有限公司	趙志偉
宏碁股份有限公司	李聖 周亮 賴永
臺北縣政府交通局	吳招儀 陳思汝

18

伍、主席致詞 (略)

陸、與會單位意見：

一、交通部公路總局：

請臺北縣政府交通局協調業者及票證公司訂定電子票證營運規則，再由總局督導辦理，並請駕駛員提醒民眾上下車皆需刷卡。

二、交通部公路總局臺北區監理所：

民眾遭鎖卡，因無法證明為無票、無效票或逃票，故不可加收百分之五十票價，另為避免鎖卡情形發生，請駕駛員可於車內語音提醒民眾上下車皆需刷卡。

三、臺灣省公共汽車客運商業同業公會聯合會：

解決方案應以業者執行上狀況來訂定。

四、臺北客運：

因市區公車較多，為避免造成民眾不便，同意依主管機關指示辦理。

五、新店客運：

建議在行車安全無虞之下，僅提供老人、身障者、行動不便者或無人陪伴之兒童於車上解卡，學生及一般人士需至站上解卡，另建議以廣告加強宣導及捷運站提供解卡服務。

六、基隆客運：

開放車上解卡應扣款，建議搭乘前一家客運遭鎖卡，可於下一趟次搭乘之客運業者幫忙解卡，惟票價差額應歸第一趟次之業者所有。

七、三重客運：

目前需至場站解卡，民眾解卡時需補票價差額，若開放車上解卡，將配合辦理。

八、中興巴士、淡水客運、欣和客運、指南客運：

目前需至場站方能解卡，若開放車上解卡，需將意見帶回公司研議後再行決定。

九、皇家客運：

配合決議事項辦理。

技佐劉

十、國光客運：

建議統一訂定相關規定。

十一、福和客運：

配合決議事項辦理。

柒、會議結論：

- 一、建議原則全面開放公路客運路線於車上解卡，遭鎖卡卡片，以鎖卡之公司辦理車上解卡作業，解卡時得要求補足上次旅次票價差額。惟各業者考量公司政策及開放車上解卡所衍伸問題，尚須評估可行性，請各業者於99年9月10日前將研議結果函報本局，逾期視為無意見，俾利本局彙整後函報交通部公路總局辦理。
- 二、請悠遊卡股份有限公司提供各業者鎖卡及解卡統計資料供參，並請各業者督飭所屬駕駛員於民眾上下車時務必提醒乘客刷卡。
- 三、另討論有關二代驗票機語音播報功能，身心障礙者持愛心卡搭乘公路客運，語音播報方式為「愛心卡上車」，恐影響其隱私及尊嚴。考慮本(99)年12月25日，本府即將升格為直轄市，部分公路客運劃歸為本縣轄市區公車，語音播報聲響統一與市區公車相同。

捌、散會：上午11時50分。

7

70

檔 號：
保存年限：

臺北市公共運輸處 函

地址：11086臺北市信義區松德路300號4樓
承辦人：洪瑜敏
電話：27274168#8609
傳真：27597722
電子信箱：gt_yumin@mail.taipei.gov.tw

受文者：如正副本行文單位

發文日期：中華民國99年7月27日
發文字號：北市運稽字第09931569701號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：民眾反映汽、機車經常違規佔用公車停靠區，導致公車無法
緊鄰路緣停靠，故惠請 貴局依權管加強查處取締，請查照

說明：依據99年7月15日本市身心障礙者權益保障推動小組第1屆第
6次工作小組會議裁示事項辦理。

正本：臺北縣政府警察局、臺北市政府警察局
副本：臺北市政府社會局、臺北市政府交通局、臺北市公共運輸處綜合規劃科 2010/07/27 15:59:24

技 香 誼

裝

訂

線

誼

香

綜合規劃科 0990727
HCAR09930040400

31

檔 號：
保存年限：

臺北市公共運輸處 函

地址：11086臺北市信義區松德路300號4樓
承辦人：洪瑜敏
電話：02-27274168 # 8609
傳真：02-27597722
電子信箱：gt_yumin@mail.taipei.gov.tw

受文者：如正副本行文單位

發文日期：中華民國99年7月27日
發文字號：北市運稽字第09931569700號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

劉香

主旨：有關反映644路於99年7月12日上午7時50分行經台北地方法院站過站不停一案，詳如說明，請查照。

說明：

- 一、依據99年7月15日本市身心障礙者權益保障推動小組第1屆第6次工作小組會議裁示事項辦理。
- 二、旨案經新店客運查處說明：「業將本案公告該線全體駕駛員週知，並請本公司稽查課將該站位列為重點查核，如查獲再犯者一律記過懲誡。」；另本處於7月26日7時30分至9時30分派員至旨揭站位查核是否有車輛過站不停，尚無發現違規車輛，仍將不定期派員，如查獲違規情事，將依相關規定辦理。
- 三、本案副請新店客運股份有限公司加強駕駛員行車教育，臨近站區應減速並預做進站準備、離站前應再確認有無乘客示意搭乘，以避免再發生過站不停情事。

正本：臺北市政府社會局
副本：新店客運股份有限公司、臺北市政府交通局、臺北市公共運輸處綜合規劃科 2010.07.27 15:59:23

香謹

綜合規劃科 0990727

HCAR09930040300

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

一、服務範圍

臺北市聯營公車服務區域（臺北縣境可達之淡水、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、石碇等），起點或迄點必須位於臺北市內，惟每日上午 11 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：過路費由乘客自付，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 2 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 11 時以後。

四、服務對象：

- (一) 領有臺北市身心障礙手冊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籍及外縣市身心障礙者。

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、A 等級及 B 等級障別。

- (一) 服務對象類別等級（以身心障礙手冊為認定基礎）

障別等級	身心障礙類別
特 A 等級	1. <u>植物人</u> 。 2. <u>重度以上肢體障礙，須撐雙拐或乘坐輪椅者</u> 。

A 等級	重度以上障礙者。
B 等級	中、輕度障礙者。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 預約訂車

1. 預約訂車服務時間

上午時段為 08:30 起至 12:30 止，前 5 日預約上午時段為 9 時起至 12:30 止。

下午時段為 13:30 起至 17:00 止

2. 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：

台灣租車股份有限公司：(02)2796-5611（代表號）

財團法人伊甸福利基金會：(02)2911-2336（代表號）

語音電話專線：

台灣租車股份有限公司：(02)2796-5698（代表號）

網路預約網址：

台灣租車股份有限公司：<http://www.e-go.com.tw>

財團法人伊甸福利基金會：<http://www.eden.org.tw>

預約傳真熱線：

台灣租車股份有限公司：(02)2796-5663（代表號）

財團法人伊甸福利基金會：(02)2911-2775（代表號）

（傳真及網路預約限無法以電話聯絡者：如聽語障朋友）

3. 預約訂車方式

於用車日前 3 日（B 等級）或 4 日（A 等級）或 5 日（特 A 等級）起至前 1 日中午 12 點 30 分前止，各依開放時間之專線電話、傳真或網路訂車。

前 5 日	前 4 日	前 3 日	前 2 日	前 1 日（中午 12:30 止）
特 A 級全類別				
A 級全類別				
B 級全類別				

例：

元月 10 日要使用車輛，則各類等級訂車時間如下：

1/5	1/6	1/7	1/8	1/9（中午 12:30 止）
特 A 級全類別				
A 級全類別				
B 級全類別				

4. 預約訂車限制：每人每日限訂來回趟各 1 次，若為共乘可再增加當日來回趟各 1 次。

5. 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號碼、聯絡電話、傳真電話等需要之基本資料並傳真手冊正反面俾以建檔。）

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

6. 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

7. 共乘服務：在合理有效之公共資源及資源共享前提下，得安排共乘，以提升服務效能。

(五) 臨時叫車

1. 臨時叫車方式：臨時有乘車之需要時，請於搭車前 1 日下午 17 時至 22 時及當日上午 8 時起，以臨時叫車電話專線，向承辦廠商或單位服務中心洽訂臨時車趟。

2. 臨時叫車時間：前 1 日下午 17 時至 22 時及當日上午 8 時起至下午 22 時止。

3. 臨時叫車專線：

台灣租車股份有限公司：(02)2796-5618（代表號）

財團法人伊甸福利基金會：(02)2911-2330（代表號）

4. 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提下，得安排共乘，以提升服務效能。

5. 臨時叫車步驟：同預約叫車步驟。

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，則以「爽約」處理，扣點 2 點；並視同放棄當日服務，駕駛員向中心回報後離開，接續下 1 服務趟次。

七、申訴服務：

為維護臺北市身心障礙市民之乘車權益，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。
- (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。
- (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。

台灣租車股份有限公司：0800-222-053 (免付費)

財團法人伊甸福利基金會：0800-880-001 (免付費)

臺北市公共運輸處：02-2723-3016

八、違規扣點及懲處方式

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。若違反本須知之規定遭扣點達停止服務時，將由承辦廠商或單位郵寄「扣點通知書」告知乘客，遭扣點之乘客如對扣點事項不服，可以郵寄承辦廠商或單位提出書面說明，若有正當理由取消趟次時，請提出相關資料證明之，則不予以扣點。

(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. 於乘車日用車前，申請更改或取消服務者，扣點1點。
3. 重複訂車且未取消來回趟各1次以外之趟次經查證屬實者，扣點1點。
4. 爽約，扣點2點。
5. 重複訂車且實際使用(或爽約)服務須規定以外之趟次經查證屬實者，扣點3點。

(二) 懲處方式

1. 因累計違規扣點達5點者，停止服務1個月。
2. 因累計違規扣點達8點者，停止服務2個月。
3. 因累計違規扣點達10點者，停止服務3個月。
4. 累計違規點數自起算日起半年後，得重新計算點數。

臺北市身心障礙者權益受損協調處理辦法

中華民國九十七年十一月十七日

臺北市政府(97)府法三字第 0 九七三二九三三九 0 0 號令訂定發布

第一條 臺北市政府（以下簡稱本府）為處理身心障礙者權益受損協調事宜，特依身心障礙者權益保障法第十條第四項規定，訂定本辦法。

第二條 本辦法之主管機關為本府，執行機關為本府社會局（以下簡稱社會局）。

第三條 本府為辦理身心障礙者權益受損協調案件（以下簡稱協調案件），應成立臺北市身心障礙者權益保障推動小組（以下簡稱本小組）；其設置要點，另定之。

第四條 身心障礙者於臺北市（以下簡稱本市）遭受權益受損情事時，得向本府申請協調。

第五條 申請協調得以書面或言詞為之。以書面申請者，應填具申請書；以言詞申請者，應製作言詞紀錄。
前項申請書或言詞紀錄，應載明下列事項，由申請人或其代理人簽名或蓋章：
一 申請人姓名、出生年月日、通訊地址、身分證明文件字號、聯絡電話及服務單位。
二 有代理人者，其姓名、身分證明文件字號、通訊地址及聯絡電話，並應檢附委任書及國民身分證影本。
三 申請協調之事項及案件事實。
四 申請日期。
申請書不合前項規定，其情形可補正者，應通知申請人於十五日內補正。逾期未補正者，不予受理。

第六條 本小組為辦理協調案件，得視案件類型指派委員三人至五人辦理之。

第七條 委員辦理協調案件，關於委員之迴避，依行政程序法第三十二條及第三十三條規定。

第八條 協調會議之召開，應自申請之次日起，於三十日內為之；必要時，得予延長。延長以一次為限，最長不得逾三十日。

第九條 召開協調會議，應通知申請人及相對人到場，並作成協調紀錄。必要時，得通知其他相關人員到場陳述意見。協調會議當事人之一方未到場者，應另定期日再行協調。

當事人之一方兩次協調會議均未到場者，視為協調不成立。

前項情形，如係因相對人兩次協調會議均未到場致協調不成立者，社會局得依申請人之陳述或其他相關資料，調查相對人有無違反身心障礙者權益保障法之情事。

第十條 社會局應於協調會議後十五日內作成協調紀錄，送達申請人、相對人及相關人員。

第十一條 申請人於協調程序終結前，得以書面撤回協調申請。

協調案件經作成協調紀錄者，申請人不得以同一原因事實重行申請協調。協調案件經依前項規定撤回者，亦同。

第十二條 本辦法所定書表格式，由社會局定之。

第十三條 本辦法自發布日施行。

內政部身心障礙者權益保障事項運作及權益受損協調處理辦法

中華民國九十七年一月二十九日內政部台內社字第 0970017707 號令訂定發布全文 12 條；並自發布日施行

- 第一條 本辦法依身心障礙者權益保障法（以下簡稱本法）第十條第四項規定訂定之。
- 第二條 本辦法所定權益保障事項，為本法第十條第三項規定事項。
前項權益保障事項之運作，由內政部（以下簡稱本部）依本法第十條第一項組成之身心障礙者權益保障推動小組（以下簡稱本小組）辦理之。
- 第三條 身心障礙者對於權益受損事項，經向爭議事件所在地之直轄市、縣（市）主管機關申請權益受損協調（以下簡稱協調案件）後，不服其協調結果者，得於接獲協調結果之翌日起三十日內填具協調申請書，並檢附直轄市、縣（市）主管機關協調相關文件向本部申請協調，逾期不予受理。
- 第四條 依前條規定申請協調之身心障礙者（以下簡稱申請人），其協調申請書應載明下列事項，並由申請人或其代理人簽名蓋章：
一、申請人姓名、住居所、電話及國民身分證統一編號。
二、有代理人者，其姓名、住居所、電話及國民身分證統一編號。
三、申請事項、事實及理由。
四、原協調機關及其首長。
五、年、月、日。
前項第二款代理人受申請人委託者，應檢附委託書及其國民身分證影本。
- 第五條 協調案件違反程序規定或應附文件不完備而得補正者，本部應於七日內通知申請人於十五日內補正。逾期未補正者，不予受理。
- 第六條 本部為辦理協調案件，得視協調案件類型，指派本小組委員組成協調處理特別小組辦理之。
- 第七條 協調處理特別小組於必要時得詢問申請人及其他相關人員，或命其提出證據及到場陳述意見。
- 第八條 協調處理特別小組應於三十日內召開協調會議；必要時，得延長三十日，並以一次為限。本部召開協調會議時，得邀請直轄市、縣（市）主管機關人員列席或商請相關專家學者協助提供專業諮詢。
- 第九條 協調處理特別小組應將協調結果提報本小組備查。
協調紀錄應於本小組備查後十五日內送達申請人及相關單位或人員。
- 第十條 協調紀錄應以書面載明下列事項：
一、申請人姓名、住居所、電話及國民身分證統一編號。
二、有代理人者，其姓名、住居所、電話及國民身分證統一編號。
三、協調事實、理由及結論。

第十一條 申請人就本小組所為之協調結果不得以同一原因、事實再申請協調。

申請人於本部進行協調前，得以書面撤回協調申請。撤回後，不得以同一原因、事實再申請協調。

第十二條 本辦法自發布日施行。

「臺北縣政府身心障礙者權益保障事項運作及權益受損協調處理實施要點」

中華民國九十七年九月十五日

北府社障字第 09705543731 令頒

- 一、 臺北縣政府（以下簡稱本府）為維護身心障礙者之權益，依身心障礙者權益保障法（以下簡稱本法）第十條第四項規定，訂定本要點。
- 二、 身心障礙者權益保障事項，由本府身心障礙者權益保障推動小組（以下簡稱本小組）辦理之。

前項權益保障事項如下：

- (一) 整合規劃、諮詢、協調推動促進身心障礙者權益保障相關事宜。
- (二) 受理身心障礙者權益受損協調事項。
- (三) 其他促進身心障礙者權益受損協調事項。

- 三、 權益受損申請協調之身心障礙者（以下簡稱申請人），應填具協調申請書，載明下列事項，向本小組提出申請：

- (一) 申請人姓名、出生年月日、障礙類別、住居所、電話及國民身分證統一編號。
- (二) 有代理人者，其姓名、出生年月日、住居所、電話及國民身分證統一編號、與申請人之關係。
- (三) 申請事項、事實及理由。
- (四) 原處置機關。
- (五) 申請協調日期。

前項第 2 款代理人受申請人委託者，應檢附委託書及其國民身分證影本。

第一項申請書，申請人、代理人應簽名蓋章。

第一項應附之文件不完備而得補正者，應於七日內通知申請人於十五日內補正，逾期未補正或無法補正者，不予受理。

- 四、 本小組為辦理協調案件，得視案件類型，指派並授權本小組成員三人至五人組成工作小組辦理之。
- 五、 受理協調案件後，應於三十日內進行協調；必要時，得延長三十日，並以一次為限。
- 六、 辦理協調案件，得請求本府相關機關（單位）會同進行調查，蒐集相關資料並完成書面報告。
- 七、 辦理協調案件，得詢問申請人、代理人及相關人員，請其提出有關證據或到場陳述意見並舉行協調會議，必要時得要邀請專家學者協助提供專業諮詢。

前項會議如有一方未到場，應再行召開協調會議，如有一方再未到場者，視為協調不成立。

八、工作小組應將協調結果彙整提報本小組備查。

九、協調結果應於三十日內作成書面協調紀錄，並送達申請人及相關機關(單位)或人員。

(四)協調日期。

十、書面協調紀錄應載明下列事項：

(一)申請人姓名、出生年月日、障礙類別、住居所、電話及國民身分證統一編號。

(二)有代理人者，其姓名、出生年月日、住居所、電話及國民身分證統一編號。

(三)協調事項、理由及結論。

申請人於協調程序終結前，得以書面撤回協調申請。撤回後，不得以同一原因、事實再申

十一、協調案件經作成協調紀錄者，申請人不得以同一原因、事實，向本小組再申請協調。請協調。

十二、申請人不服協調結果時，得依本要點及內政部身心障礙者權益保障事項運作及權益受損協調處理辦法之規定，於接獲協調結果之翌日起三十日內向中央主管機關申請協調。

十三、本小組置成員九人至十七人，其中一人為召集人，由縣長兼任；一人為副召集人，由副縣長兼任。其餘成員，由縣長就各目的事業主管機關、身心障礙者或其監護人代表、身心障礙福利學者或專家、民意代表及民間相關機構、團體代表聘(派)兼之。

前項身心障礙者或其監護人代表及民間相關機構、團體代表之比例，不得少於成員總數三分之一；單一性別成員不得少於總數三分之一。

十四、本小組成員任期二年，除各目的事業主管機關代表外，其餘代表期滿得續聘(派)兼一次。但代表機關或團體出任者，應隨其本職進退。

成員於聘期出缺時，應予補聘(派)兼之；其聘期至原聘期屆滿之日為止。

十五、本小組會議由召集人召集，並為會議主席，召集人因故不能出席時，由副召集人為主席；召集人、副召集人均不能出席時，由出席成員互推一人為主席。

十六、成員應親自出席會議。但機關代表兼任之成員，除召集人及副召集人外，如因故不能親自出席時，得指派代表出席，列入出席人數，並參與會議發言及表決。

成員關於案件審議、決議之迴避，準用行政程序法第三十二條及第三十三條之規定。

十七、本小組開會應有過半數成員出席，決議事項應經出席成員過半數之同意；可否同數時，由主席裁定。

十八、本小組決議事項應送請相關機關(構)、團體參考或辦理。

十九、本小組成員均為無給職。但得依規定支給相關費用。

二十、本小組所需經費由本府編列預算支應。

高雄市身心障礙者權益保障事項運作與權益受損協調處理辦法

高雄市政府九十七年七月二十九日第一三一〇次市政會議通過

- 第一條 本辦法依身心障礙者權益保障法第十條第四項規定訂定之。
- 第二條 本辦法所定權益保障事項，為身心障礙者權益保障法第十條第三項規定事項。
前項權益保障事項之運作，由高雄市政府依身心障礙者權益保障法第十條第一項組成之高雄市身心障礙者權益保障促進小組(以下簡稱本小組)辦理之。
- 第三條 本辦法之主管機關為高雄市政府社會局。
- 第四條 身心障礙者遭受違反身心障礙者權益保障法規定之情事致權益受損時，得檢附身心障礙手冊正反面影本及協調申請書各一份，向主管機關申請協調。
前項協調申請書應載明下列事項：
一 申請協調人姓名、出生年月日、障礙類別、身分證字號、住址、電話等。
二 有代理人者，其姓名、出生年月日、身分證字號、住址、電話等。
三 請求事項、事實及理由。
四 申請協調日期。
第一項申請以言詞提出者，得由受理人員協助其填寫協調申請書，並向申請協調人朗讀或使其閱覽後由其簽名或蓋章。
- 第五條 申請協調案件所附文件不完備者，主管機關應於七日內通知補正，申請人應於接到通知書之日起十五日內補正，逾期未補正者，不予受理。
- 第六條 本小組為處理身心障礙者權益受損申請協調案件，得依案件類型，就本小組委員二人至三人編組成立協調處理特別小組。
- 第七條 協調處理特別小組於必要時，得詢問申請人及其他相關人員，並得請其提出證據或到場陳述意見。
- 第八條 協調處理特別小組應於受理申請協調案件之日起三十日內完成協調，必要時得予延長，並由主管機關通知申請人。延長以一次為限，最長不得逾三十日。
- 第九條 協調處理特別小組應將協調結果提報本小組備查。
協調紀錄應於本小組備查後十五日內送達申請人及相關單位或人員。
- 第十條 協調紀錄應載明下列事項：
一 申請協調人姓名、出生年月日、身分證字號、住址。
二 有代理人者，其姓名、出生年月日、身分證字號、住址。
三 協調事實、理由及結論。
- 第十一條 本小組所為之協調案件，申請人不得以同一原因、事實再申請協調。
申請人得於協調紀錄送達前，以書面撤回協調申請。撤回後，不得以同一原因、事實再申請協調。
- 第十二條 本辦法自發布日施行。

高雄縣身心障礙者權益受損協調處理辦法

- 第一條 本辦法依身心障礙者權益保障法（以下簡稱本法）第十條第四項規定訂定之。
- 第二條 身心障礙者權益受損協調事件，由高雄縣政府（以下簡稱本府）組成之身心障礙者權益保障推動小組（以下簡稱本小組）辦理之。
- 第三條 身心障礙者於高雄縣遭受違反身心障礙者權益保障法規定之情事致權益受損時，得向本府申請協調。
- 第四條 向本府申請協調時，應檢附國民身分證及身心障礙手冊影本乙份，以書面載明下列事項，並由申請人或其代理人簽名或蓋章：
- 一 申請人姓名、性別、出生年月日、國民身分證字號、障礙類別、等級、住居所、聯絡電話、服務單位。
 - 二 有法定代理人或委託代理人者，其姓名、住居所、電話及國民身分證字號。
 - 三 申請原因、事實及理由。
 - 四 申請日期。
- 前項第二款代理人受申請人委託者，應檢附委託書及其國民身分證影本。
- 第一項申請協調案件應附文件不完備者，本府應於七日內通知申請人於十五日內補正。逾期未補正者，不予受理。
- 第五條 本府得視協調案件類型，指派本小組成員，成立協調處理特別小組。
- 協調處理特別小組由本小組成員三人至五人組成，並以本府代表成員一人為主席。
- 第六條 協調處理特別小組應於成立後十日內，蒐集相關資料並進行協調；必要時得延長。辦理協調案件，如有調查之必要時，協調處理特別小組得請求本府相關機關（單位）會同進行調查，並完成書面報告。
- 第七條 辦理協調案件，必要時得詢問申請人及相關人員，請其提出有關證據或到場陳述意見並舉行協調會議。
- 前項協調會議如有一方未到場，則於十日內再行召開協調會議，如有一方再未到場，視為協調不成立。
- 第八條 本小組成員於處理身心障礙者權益受損案件有利害關係者，應行迴避。
- 第九條 經協調成立案件，協調處理特別小組應彙整提報本小組追認備查。
- 協調不成立者，由協調處理特別小組提出初審意見，提本小組審議。
- 第十條 協調紀錄應於本小組備查或審議決定後十五日內送達申請人及相關單位或人員。
- 協調紀錄之內容應載明下列事項：
- 一 申請人姓名、住居所、電話、國民身分證字號。

二 有法定代理人或委託代理人者，其姓名、住居所、電話、國民身分證字號。

三 協調事實、理由及結論。

申請人對於本小組協調結果不服者，得於接獲協調結果之翌日起三十日內檢附協調決議結果及相關文件，填具協調申請書向內政部申請權益受損協調。

第十一條 本小組所為之協調結果，申請人不得以同一原因、事實再申請協調。

申請人於協調會議前，得以書面撤回協調申請。撤回後，不得以同一原因、事實再申請協調。

第十二條 本辦法自發布日施行。

第 1 屆臺北市身心障礙者權益保障推動小組 受理身心障礙者權益受損協調案件分析

一、臺北市身心障礙者權益保障推動小組依「身心障礙者權益保障法」第 10 條及「臺北市身心障礙者權益受損協調處理辦法」受理身心障礙者權益受損協調，自 98 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 23 日止，共收到 8 件申請身心障礙者權益受損協調，其中 2 案不符申請要件，函轉相關單位卓處並結案。以下就推動小組受理 6 件協調案件分析：

序號	案由	協調會決議	案件樣態			
			申請書是否符合格式	符合辦法第 4 條之申請資格	進入其他法定救濟程序	違反辦法第 11 條規定
1	申請人搭乘○ ○航空公司班機遭拒載，身心障礙者遷徙自由之權益受損。	本案雙方達成共識，申請人搭乘航空公司班機權益已獲得保障，航空公司依決議修正內部處理身心障礙者搭乘班機之原則，並加強公司內部人員之教育訓練，以提供無障礙的服務，結案。	○	○	X	X
2	申請人不服經濟部智慧財產局所為處分，希望協調智慧局撤銷原處分，否則以智慧局違身權法第 16 條第 1 項開罰。	本案經召開 2 次協調會，申請人向保訓會申請復審決定遭駁回，原處分無不合之處，智慧局依法行政無法撤銷原處分。主席作成雙方協調不成立之決議，並請申請人依決定書之教示，向行政法院提起救濟，結案。	○	○	○	X
3	申請人主張其違建遭斷水斷電，影響其居住權益。	本案協調決議如下：申請人及相對人均有明確的主張及立場，本案目前已進入司法程序，沒有其他退讓的可能，此次協調不成立，結案。	○	○	○	X
4	申請人與其身心障礙朋友一	本案協調決議如下：	○	○	X	X

序號	案由	協調會決議	案件樣態			
			申請書是否符合格式	符合辦法第4條之申請資格	進入其他法定救濟程序	違反辦法第11條規定
	行人至國立歷史博物館參觀遭拒，以及臺北植物園南側門入口通道不符合無障礙。	<ol style="list-style-type: none"> 1.請國立歷史博物館加強展場工作人員訓練。 2.建議國立歷史博物館建立展場服務身心障礙者之標準化作業流程。並請社會局依職權調查本案是否有違反身心障礙者權益保障法第16條第2項規定。 3.請臺北植物園儘速進行無障礙空間改善，改善工程專業問題可諮詢本府建築管理處。 				
5	○○銀行因「身心障礙身分」限制申請人購買定期定額基金，致其合法理財權益受損及其身心障礙身分遭受歧視。	<p>本案協調決議如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請銀行刪除並修正歧視族群之作法，並將相關改善措施行文社會局知悉。 2. 請本局調查此不當限制是否有違反身心障礙者權益保障法第16條第1項規定。 3. 建請行政院金融監督管理委員會銀行局重新檢視各家銀行所設計「客戶投資問卷暨投資風險承受度分析」是否違法不當以達 	○	○	X	X

序號	案由	協調會決議	案件樣態			
			申請書是否符合格式	符合辦法第4條之申請資格	進入其他法定救濟程序	違反辦法第11條規定
		監督之效；並行文給各家銀行，提醒設計應注意事項，避免類似案件再次發生。				
6	申請人因臺北捷運圓山站無障礙電梯重置改建，又工作人員未提供適當之服務，影響其無障礙通行之權利。	本案協調決議如下： 1. 請捷運公司落實電動爬梯機之操作步驟，以及加強服務人員的教育訓練。 2. 考量捷運各車站將陸續進行電梯重置改建，請捷運公司向復康巴士業者（包含民間業者及公共運輸處）洽談接駁的合作方案，接駁的費用，並朝由捷運公司負擔之方式規劃。並請捷運公司1個月內將此決議執行結果行文社會局，由社會局轉知協調委員及申請人。	○	○	X	X

二、 綜上，受理 6 件案件中，序號 2、3 此二案於申請協調同時，其他法定救濟程序亦尚在處理或處理終結，協調會議亦無法作成具體之決議，協調不成立。其他四案於會議中至少初步達成協調共識，以及後續辦理事項。

附件 8

身心障礙者小型復康巴士服務低收入戶身心障礙者免收費縣市比較表（990419）

政策方案計畫	內容資訊	辦理縣市	與本市比較結果
身心障礙者小型復康巴士服務	低收入戶身心障礙者免費，惟限制免費乘車次數。(大部分限制為每月 8 次，僅屏東縣為全年 16 次)	臺北縣、嘉義市、嘉義縣及屏東縣。	低收入戶之身心障礙者乘車免費部分較本市以計程車費率 1/3 計算為優，惟各縣市有免費乘車次數、障礙類別、等級或用途等不同之限制，本市則係以領有本市身心障礙手冊且設籍並實際居住本市者為服務對象，並未就障礙類別或等級另作限制；另車輛數部分，除臺北縣復康巴士數量與本市相近外，其餘縣市復康巴士數量均與本市差異甚大。
	低收入戶身心障礙者免費，惟有障礙類別、等級或用途等之限制。	苗栗縣、宜蘭縣、花蓮縣及臺東縣。	
	低收入戶身心障礙者免費，並無障礙類別、等級或用途等之限制。	新竹縣、雲林縣及臺南市。	
	所有服務對象均免費，惟有障礙類別或等級等限制。	基隆市、新竹市、臺中市、澎湖縣及連江縣。	
	所有服務對象均免費並無障礙類別或等級等限制，惟仍依使用用途或障別訂有優先順序。	南投縣及臺南縣。	