

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

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 時增闢 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(台灣觀光巴士有限公司)：(02)2796-5611 (代表號)

財團法人伊甸福利基金會：(02)2577-8886 (代表號)

語音電話專線：

台灣租車股份有限公司(台灣觀光巴士有限公司)：(02)2796-5698 (代表號)

網路預約網址：

台灣租車股份有限公司(台灣觀光巴士有限公司)：<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(台灣觀光巴士有限公司)：(02)2796-5663 (代表號)

財團法人伊甸福利基金會：(02)2577-8887 (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	→		

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(台灣觀光巴士有限公司)：(02)2796-5618（代表號）

財團法人伊甸福利基金會：(02)2577-8885（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題下，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(台灣觀光巴士有限公司)：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。