

## 高雄市小型無障礙車輛乘客服務須知

高雄市政府交通局 95.8.2 高市交三字第 0950028141 號核定

高雄市政府交通局 95.10.26 高市交三字第 0950039098 號

修正

### 一、服務範圍：

(一)領有身心障礙手冊且設籍於高雄市者：以高雄縣市為限(高雄縣境可達梓官鄉、橋頭鄉、大社鄉、仁武鄉、鳥松鄉、鳳山市、大樹鄉、大寮鄉、林園鄉)起點或迄點必須位於高雄市境內。惟每日上午十時以前，服務班次起點須位於高雄市境內(回程不限)。

(二)外縣市身心障礙者：出發起點及迄點必須位於高雄市境內。

### 二、服務費用：

(一)一般費率：比照高雄市之計程車日間費率二分之一收費。小數點無條件進位。

(二)共乘費率：有共乘者皆儘量以順路共乘，符合共乘規定，每位乘客搭乘路段皆以計程車日間費率三分之一收費。

(三)過路費由乘客自付，乘客可於下車時向駕駛索取收據。

三、服務時間：每日上午六時發頭班車(抵達乘客預定地點)至晚上十一時為末班車(抵達乘客預定地點)。

### 四、服務對象：

(一)領有身心障礙手冊者。

(二)外縣市身心障礙者經相關團體邀請至高雄市進行公益性參訪活動確有需要者，得經高雄市公共汽車管理處核准後始得預約用車。

(三)必須使用輪椅外出者為優先。

#### 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，屬戶到戶之及門運輸，並將服務對象區分為A級及B級。

(一) 服務對象類別（以身心障礙手冊為認定基準）

服務對象區分	身心障礙類別
A級	乘座輪椅者
B級	非乘座輪椅者

(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) 預約訂車：

#### 1. 預約訂車服務時間

A級：上午時段為 08:30 起至 12:30 止

下午時段為 13:30 起至 17:00 止

B級：上午時段為 09:00 起至 12:30 止

下午時段為 13:30 起至 17:00 止

## 2. 預約、查詢電話

預約專線：伊甸社會福利基金會(07)3800117

預約傳真熱線：伊甸社會福利基金會(07)3800370（限無法以電話聯絡者：例如聽語障朋友）

## 3. 預約訂車方式

於用車日前七日（A級）或前六日（B級）起至前一日中午十二點止

各依開放時間之專線電話、傳真訂車。

4. 預約訂車限制：每人每日限訂來回趟各一次，若為共乘可再增加當日來回趟各一次。

## 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（國民身分證後五碼）或姓名。（第一次訂車或資料需要更新時，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：預訂出發的地點、抵達的地點、預定抵達時間

步驟5：是否有陪同人員（陪同人數以一人為限）

步驟6：完成訂車

## 6. 預約服務時間、地點更改或取消服務

預約後如需更改或取消原乘車時間、地點，**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取消申請**。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的步驟：

步驟1：**乘客編號（國民身分證後五碼）**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：預訂出發的地點、抵達的地點

步驟4：欲更改之乘車日期、時間（新預約資料）

步驟5：欲更改之出發的地點、抵達的地點

步驟6：完成更改或取消訂車

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

### (三)臨時叫車：

1. 臨時叫車方式：臨時有乘車之需要時，請於搭車當日上午 08 時起，

以臨時叫車電話專線，向服務中心洽訂臨時車趟。

2. 臨時叫車時間：每日上午 08:00 起至下午 10:00 止。

3. 臨時叫車專線：伊甸社會福利基金會(07)3800750

4. 使用限制：每人每日僅可訂來回趟各一趟次，並在合理有效的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 10 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，接續下一服務趟次。

## 七、申訴服務：

為維護高雄市身心障礙市民的乘車權益，乘客可利用高雄市公車處直撥申訴專線：7493493 或伊甸基金會品質稽核小組免付費申訴專線 0800-880-001，來電提出相關建議、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。

### 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。若違反本乘客須知之規定遭扣點達停止服務時，將由客戶服務中心郵寄「扣點通知書」告知乘客，遭扣點之乘客如對扣點事項不服，可以郵寄向伊甸基金會的品質稽核小組提出書面查詢〔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，累計三次，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. 爽約，扣點 2 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。

## 九、配合政府重大災害救援：

於國家發生重大災害時，將優先配合政府救災政策，提供人車協助災區之身心障礙市民疏運至安全地區或緊急送醫。(依重大災害預防及應變措施辦理)