

## 新北市政府交通局身心障礙者小型復康巴士服務須知

一、新北市政府交通局（以下簡稱本局）為落實社會福利，提供小型復康巴士交通運輸服務，特訂定本須知。

### 二、用詞定義

（一）身心障礙者：係依身心障礙者福利與服務需求評估及證明核發辦法領有身心障礙證明者。

（二）低收入戶：係指社會救助法第四條第一項所稱之低收入戶。

（三）共乘服務：服務對象搭車時，營運中心得安排至少二名服務對象（如兩位輪椅服務對象或輪椅服務對象與視障服務對象）乘坐同一部車。

### 三、服務範圍

（一）以新北市、臺北市、基隆市及桃園市境內為服務範圍。

（二）設籍新北市之服務對象，預約訂車起點與終點須有一端位於新北市境內。

（三）非設籍新北市之服務對象，預約訂車或臨時訂車，起點須位於新北市境內。

### 四、服務費用

（一）一般費率：以新北市政府核定之計程車費率之三分之一計價，小數點以下皆無條件捨去。

（二）共乘費率：以一般費率之百分之六十六計價，小數點以下皆無條件捨去。

（三）服務對象如係設籍新北市低收入戶時，享有每月八趟次免費。

（四）行駛高速公路路段者，其通行費由服務對象負擔，服務對象可於下車時向駕駛員索取收據。若通行費有其他經費補助，優先由補助款支付。

## 五、服務時間

每日上午六時起為首班車（抵達乘客出發地點）至下午十一時為末班車（抵達乘客出發地點）；如因天候或災害事故，經新北市政府公告停止上班日，同步配合停止提供服務。

## 六、服務對象

- （一）領有新北市核發中華民國身心障礙證明，或居住於新北市領有新北市政府發放榮譽市民證明之外國籍身心障礙者，或領有居留證並基於互惠原則領有新北市政府核發中華民國身心障礙證明之外國籍人士。
- （二）經相關團體邀請至新北市進行公益參訪活動確有需要，且報經本局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證明之植物人或重度以上下肢體障礙者（撐雙拐或乘坐輪椅）或重度以上視覺障礙者。
- （四）服務對象依身心障礙類別等級區分為第一級、第二級、第三級（以戶籍所在地及身心障礙證明註記為認定基礎）。新北市小型復康巴士身心障礙類別服務對象對照表，如附表。

## 七、服務項目

- （一）就醫、就學、就業、就養及社會參與所需之交通服務。
- （二）經本局專案核准配合之公益活動或其他活動。

## 八、服務方式

### （一）首次訂車

依服務對象備妥下列證明文件影本並於空白處註明聯絡人姓名及電話，傳真或傳送電子郵件至營運中心以供建檔，並連絡營運中心確認登錄資料及取得會員帳號，即可依本須知規定訂車：

- 1、身心障礙者：有效新北市或其他縣市身心障礙證明。
- 2、外國籍人士：有效新北市身心障礙證明。

## (二) 預約訂車時間

原則每日上午七時至下午七時止，服務對象得預約訂車時段如下：

- 1、第一級：乘車日前七日上午七時起。
- 2、第二級：乘車日前五日上午八時起。
- 3、第三級：乘車日前三日上午八時起。

如有調整，依營運中心公告為準。

## (三) 預約訂車方式

1、電話或網路方式訂車。

2、營運中心聯繫方式詳見本局網頁

(<https://www.traffic.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=4bb46f3916aa92d4>)或電洽(〇二)二九六〇三四五六或新北市境內市話直撥一九九九。

## (四) 電話訂車步驟

應依序告知：會員帳號、乘車日期、乘車時間、乘車用途、乘車地點、抵達地點、預定抵達時間、是否有陪同人員(陪同人數以二人為限)等資料，並待話務人員回報訂車結果後完成。

## (五) 臨時訂車

1、用車前一日上午九時至下午七時及當日上午九時至用車前二小時，以電話向營運中心訂車。

2、訂車步驟同前款。

3、每人每日僅可訂往返各一趟次。

## (六) 共乘服務

1、本服務為有效分配資源，服務對象乘車以安排共乘為原則。

2、每人每日僅可預約往返各一趟次(含候補)，若為共乘可再

增加當日往返各一趟次。

(七) 更改已預約內容

- 1、預約後如須更改乘車時間、乘車地點、抵達地點或抵達時間其中一項，一律視同取消已預約之趟次，需重新預約，原已確認有車可搭乘者不保證仍有車。
- 2、更改步驟:請依序告知會員帳號、原預訂乘車日期、時間及地點及欲更改之乘車日期、時間及地點，並待話務人員回報更改結果後完成。

(八) 取消訂車方式

- 1、第一級及第二級會員應於乘車日前三日前、第三級會員應於乘車日前二日前、臨時訂車者應於乘車時間前二小時前取消已預約趟次。
- 2、取消步驟:請依序告知會員帳號、原預訂乘車日期、時間及地點，並待話務人員回報取消結果後完成。

(九) 乘車等候

- 1、服務對象應於預約乘車時間前至乘車地點等候。
- 2、服務對象於預約乘車時間十分鐘後，仍未抵達約定乘車地點，則為「爽約」；並視同放棄當次服務，駕駛員向中心回報後離開，並接續前往服務下一趟次。

(十) 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）。

(十一) 乘客攜帶行李規定

為維護小型復康巴士運送安全及乘車環境，乘客攜帶行李以 1 件為限，尺寸以不影響行車安全及共乘空間為原則，

行李長、寬、高總和不得超過 150 公分，應由本人或陪同人員搬運。

#### (十二) 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，乘客攜帶寵物應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，以攜帶 1 件為限且體積不得超過長 55 公分、寬 45 公分、高 40 公分，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)。

#### (十三) 轉介無障礙計程車

欲預約之時段已額滿並候補無車時，由營運中心詢問是否願意轉介無障礙計程車提供服務，並經轉介平台媒合成功後，該趟次服務對象依新北市政府核定之計程車費率之三分之一計價(小數點以下皆無條件捨去)支付費用。

### 九、申訴服務

為維護會員之乘車權益，可利用申訴專線提出相關建議、表揚或申訴意見等。有下列情形之一者，得提出申訴：

- (一) 駕駛員儀容不整、態度不佳、駕駛行為不當(例如搶黃燈、闖紅燈、超過速限、急煞車、繞道行駛等)等。
- (二) 車輛外觀或內部不潔、設備故障、排放空氣污染物、升降機故障未修等。
- (三) 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

務電話無人接聽、車輛遲到、無故未到等。

本服務申訴專線如下：

- 1、營運中心：詳見交通局網頁。
- 2、新北市境內撥一九九九。
- 3、本局：(0二)八九六五四五五五。(上班日上午九時至下午五時)

#### 十、違反本須知之處理方式

(一) 第一級及第二級會員預約訂車於用車日前三日內、第三級會員於用車日前二日內或臨時訂車於乘車前二小時內，申請更改或取消已訂趟次，累積二次則記一點。另各級會員(含臨時訂車)於乘車前一小時內取消者則無累積二次之緩衝，逕記一點。但前述更改或取消已訂趟次，經提出正當理由，且經營運中心審核通過後，不在此限。

(二) 重複訂車者，記一點。

(三) 爽約者，記二點。

(四) 處分方式

1、累計達五點者，由營運中心口頭或書面通知提醒。

2、累計達八點者，於次月第一級及第二級會員降一級一個月、第三級會員停權二週。

3、前次處分未期滿即再累計達八點者，於次月第一級及第二級會員再降一級二個月、第三級會員停權一個月。

4、以上受處分期滿後恢復原會員等級。

5、以上累計違規點數於受降級或停權處分當月起重新累計。

十一、有下列事項之一者，將另予通知服務對象，營運中心並得拒絕接受預約訂車或臨時訂車。如已訂車者，營運中心得逕予停派。

(一) 服務對象使用之輔助器具，不符合小型復康巴士升降機安全規範。

(二) 經本局邀有關機關共同會勘道路狀況，認定有影響行車安全之虞者。