

## 「新北市政府身心障礙者中型復康巴士服務須知」

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為落實社會福利，提供中型復康巴士交通運輸服務（以下簡稱本服務），以滿足身心障礙者休閒旅遊等集體性活動運輸之需求，特訂定本須知。
- 二、本服務以新北市（以下簡稱本市）、臺北市、基隆市及桃園縣境內為服務範圍，且起迄點應有一端位於本市境內。
- 三、本服務以預約訂車為訂車方式。
- 四、本服務以休閒旅遊、觀光、會議、集會等集體性活動為服務項目。
- 五、本服務依實際行駛里程、時間、通行費或停車計算服務費用，並先由本市復康巴士第一營運中心或第二營運中心依下列方式預估服務費用後，回報預約乘客：
  - (一) 按里程計費者（單程趟制）：未滿十公里新臺幣（下同）六百元；十公里以上未滿二十公里一千二百元；二十公里以上未滿三十公里一千八百元，依此類推。
  - (二) 按時計費者（包車制）：每車每小時六百元，至少租用二小時，用車時間以車輛到達約定乘車地點起算至車輛用畢為止。（三十分鐘以內，以三十分鐘計算，超過三十分鐘未滿一小時，以一小時計算）。
  - (三) 通行費、停車費：依行駛路段及停車情形計算。
- 六、本服務之服務時間為每日上午六時起至下午十一時止，全年無休。但每日實際服務時間不得超過十小時。
- 七、本服務之服務對象如下：
  - (一) 領有身心障礙手冊且經醫生證明需乘坐輪椅之身心障礙者。
  - (二) 經主管機關核定之身心障礙者機構、團體。
  - (三) 其他經主管機關專案核准辦理有關身心障礙者有關公益活動機構、團體。  
每次訂車，其乘客須至少要有三位符合前項第一款所定資格者，始得訂車。
- 八、預約訂車依下列規定辦理：
  - (一) 預約日期：用車日前三十日至前三日止。
  - (二) 預約時間：星期一至星期五之上午七時至中午十二時三十分，及下午一時三十分至七時（國定假日休息）。
  - (三) 預約專線：
    1. 第一營運中心：（02）二二五七三六八八（代表號）。
    2. 第二營運中心：（02）八二五八三二00（代表號）。
  - (四) 預約訂車趟次限制：每人、機構或團體每月預約以四趟單程趟次為限（包車趟視為二趟單程趟次）。但專案核准活動不在此限。
  - (五) 乘車等候：
    1. 乘客應於預約用車時間前至約定乘車地點等候。
    2. 車輛依預約用車時間抵達約定乘車地點，逾三十分鐘乘客仍未抵達約定乘車地點，則以無故違約處理，逕予停派車輛。
  - (六) 更改或取消訂車：預約後如欲更改或取消原用車時間、地點，應於用車二日前向原訂車之營運中心提出申請。
- 九、本服務之申訴電話服務及申訴事項如下：
  - (一) 申訴電話：第一營運中心：0800880001；第二營運中心：0800227799。
  - (二) 申訴事項：
    1. 駕駛員服務品質部分：駕駛員儀容不整、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）及其他事項。
    2. 車輛品質部分：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、升降機故障未修及其他事項。
    3. 綜合服務品質部分：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、車輛遲到或無故未到及其他事項。

十、違規扣點及處理方式如下：

(一) 違規扣點：

1. 於用車日用車前，申請更改或取消服務者，扣點一點。
2. 無故違約，扣點二點。
3. 因緊急事故於派車日起一星期內向原訂車之營運中心提出緊急事由說明無法履約，經審核通過後，不列入扣點。

(二) 處理方式：

1. 累計違規扣點達五點者，以口頭或書面通知注意。
2. 累計違規扣點達十點者，停止服務一個月。
3. 累計違規扣點達十五點者，停止服務二個月。
4. 累計違規點數自記點日起算，六個月後塗銷其扣點。