

苗栗縣復康巴士交通接送服務實施要點

一、因應本縣幅員廣闊，所轄包含山區及海濱地區，大眾交通運輸資源有限，為促進行動不便之弱勢族群行的權利，由本府提供復康巴士專車接送服務，協助解決就醫、洽公等社會參與之交通服務需求，特訂定本要點。

二、所提供服務範圍如下：

(一)本縣民眾：因應縣內醫療資源較為缺乏，服務範圍北至新北市，南至彰化縣，但起或迄須位於本縣。

(二)外縣市民眾：出發起點及迄點皆須位於苗栗縣境內。

三、服務對象如下：

(一)以持有身心障礙證明(手冊)之身心障礙者且乘坐輪椅需就醫之民眾為優先。

(二)未領有身心障礙證明(手冊)者，因行動不便需使用輪椅者。(檢附醫生診斷證明或治療師評估報告)

四、收費標準：

(一)縣內：

1. 低收入戶者，每人每月免費搭乘四次(八趟)；即縣內及縣外免費搭乘合計四次(八趟)，其中縣外免費搭乘一次(兩趟)。

2. 一般戶及超出免費趟次低收入戶者，依本縣計程車費率三分之一計價，小數點以下無條件捨去，共乘者收費優惠百分之五十。

(二)縣外：

1. 低收入戶者，每人每月免費搭乘一次(兩趟)。

2. 一般戶及超出免費趟次低收入戶者，依本縣計程車費率二分之一計價，小數點以下無條件捨去，共乘者收費優惠百分之五十。停車費及行駛國道高速公路通行費，依實際支付金額計收(俟免收通行費配套方案結束後，再行收費)。

五、提供服務時間及例假日、夜間出車規定：

(一)每日上午七時三十分起發頭班車，末班車如併回程最遲返車時間應在夜間二十一時抵發車處。

(二)逢週六、週日及國定假日、春節期間車輛減半，並依服務

單位車輛及駕駛員調度情形提供服務。

(三)因天然災害(颱風、地震等)宣布停班停課，則暫停出車。

六、服務提供方式規定如下：

(一)服務對象分級如下：

1. A 等級：

(1)第一類植物人。(可坐輪椅者)

(2)第七類重度以上，下肢障礙需使用輪椅者。

(3)多重障礙(含第七類或肢體障礙)，需使用輪椅者。

2. B 等級：A 等級以外領有身心障礙證明(手冊)，且需使用輪椅者。

3. C 等級：未領有身心障礙證明(手冊)者，因行動不便需使用輪椅者。(檢附醫生診斷證明或治療師評估報告)

(二)預約訂車：

1. 預約訂車及查詢服務時間：每日上午八時三十分至中午十二時止，下午十三時三十分起至十七時止。

2. 預約訂車方式：

(1)A 等級乘客訂車：於用車日前七日起至前一日中午十二時止，以專線電話訂車。

(2)B 等級乘客訂車：於用車日前五日起至前一日中午十二時止，以專線電話訂車。

(3)C 等級乘客訂車：於用車日前三日起至前一日中午十二時止，以專線電話訂車。

3. 預約訂車專線：037-374785、037-374885。

4. 訂車時請主動告訴承辦廠商以下資料，並依下列步驟辦理：

(1)乘客編號(身分證字號後五碼)及姓名(若是第一次訂車或資料需要更新時，請告知身份證號碼、聯絡電話、傳真電話等基本資料)。

(2)預訂乘車日期、出發時間。

(3)預訂乘車用途。

(4)預訂出發地點、抵達地點。

(5)是否有人陪同(人數以一人為限)。

(6)完成訂車。

5. 預約後如需要變更或取消原乘車時間、地點者，一律視同取消已預約趟次，並向承辦廠商提出取消申請，如為變更服務者，請依乘車步驟重新申請。申請變更服務時間地點時應告知承辦廠商以下資料，並依下列步驟辦理：

(1)乘客編號(身份證字號後五碼)及姓名。

(2)已預訂乘車日期、出發時間(舊預約資料)。

(3)已預訂出發的地點、抵達的地點。

(4)欲變更之乘車日期、時間(新預約資料)。

(5)欲變更之出發地點、抵達地點。

(6)完成變更或取消訂車。

6. 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)臨時訂車：

1. 臨時訂車方式：臨時有乘車之需要時，請於搭車當日上午八時三十分起，撥打預約專線向承辦廠商洽詢。

2. 臨時訂車時間：每日上午八時三十分起至下午十七時止。

3. 臨時訂車專線：同預約訂車專線。

4. 共乘服務：在合理有效分配公共資源及資源共享前題下，得安排共乘，以充分發揮服務效益。(因車輛數有限，乘車等候五分鐘後離開。)

5. 臨時訂車步驟：同預約訂車。

(四)乘車等候：

1. 請乘客於預約用車時間前至乘車地點等候。

2. 如車輛抵達預訂乘車地點，於預約時間十分鐘後(臨時訂車預約時間五分鐘後)，乘客仍未抵達約定地點，則以「應取消服務而未取消」處理，扣點兩點。並視同放棄該趟次服務。駕駛員向承辦廠商回報後得先行離開，前往下一服務趟次。

(五)為維護乘車權益，如有以下情形，乘客得逕向苗栗縣政府社會處申訴專線(037)366992 提出相關建議或申訴。

1. 駕駛員服務品質：駕駛員儀容不整、態度不佳、行為不良(搶黃燈、闖紅燈、超過速限、緊急剎車、繞道行駛)、酒後駕車、其他。
2. 車輛品質：車輛內部不潔、設備故障、外觀不潔、排放黑煙、昇降機故障未修、其他。
3. 綜合服務品質：訂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、其他。

七、本要點提供服務內容如下：

(一)優先以接送至指定醫療院所或門診處就醫。

(二)接送至各公務機關洽公或其他社會參與活動。

八、為使服務更有效率，維持服務品質，避免無故取消或變更服務致影響他人乘車權益，採扣點方式處理。若違反本乘客服務規定經扣點達停止服務時，由承辦廠商郵寄「扣點通知書」通知乘客，如有不服，得向承辦廠商提出書面查詢，違規扣點與懲處方式如下：

(一)扣點方式：

1. 脅迫駕駛員、攜帶危險物品、人身攻擊等行為，陪伴者未適時阻止，駕駛員得立即停止服務，並扣點六點。
2. 服務對象無法自理或病況嚴重且無陪同人員，駕駛員得立即停止服務，經駕駛員拒絕仍強迫提供服務者，扣點六點。
3. 行車間經駕駛員評估，服務使用者有突發之緊急狀況致生命堪慮，駕駛員得立即停止服務並通報救護車協助。拒絕協助仍堅持提供服務者，扣點六點。
4. 言語干擾、行駛間離開座位、破壞車內環境及整潔、未繫安全帶或其他違反相關法令之行為扣點三點。
5. 於乘車日前申請變更或取消服務者，累計三次，扣點兩點。
6. 於約定乘車時間無故未抵達約定乘車地點者，扣點兩點。
7. 於乘車當日用車前申請變更或取消服務者，扣點一點。

(二)懲處方式：

1. 累計違規扣點數達三至五點者，停止服務一個月。

2. 累計違規扣點數達六至九點者，停止服務兩個月。

3. 累計違規扣點數達十點者，停止服務三個月。

4. 累計違規扣點，除上述第三目得重新起算外，餘累計扣點不因曾停止服務而重新起算。

5. 累計扣點以當年度為限，次年度重新起算。

九、凡乘坐期間發生交通事故，依規定由本府每年度編列費用辦理委託投保第三人責任險及強制汽車責任保險。

十、於國家發生重大災害時，優先配合政府救災政策，提供人車協助災區之身心障礙縣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)。

十一、本府得隨時派員查核乘車狀況有否符合規定。

十二、本要點未盡事宜，依據身心障礙者權益保障法及相關法規辦理。