

嘉義縣身心障礙者小型復康巴士交通服務須知

103年01月01日 實施
105年06月20日 修訂
105年11月21日 修訂
107年05月25日 修訂
108年01月24日 修訂
111年06月27日 修訂

一、服務對象：

第一類：領有本縣身心障礙手冊(或證明)之身心障礙者，以重度肢障坐輪椅者（含伴隨肢障之多重障礙者）、重度視障者、植物人（可坐輪椅者）為優先服務原則。

第二類：設籍本縣但尚未請領身心障礙手冊(或證明)且有坐輪椅之事實，需至醫院辦理身心障礙鑑定、就醫、復健之疑似身心障礙者。

第三類：至本縣洽公、就醫或經相關團體邀請至嘉義縣進行公益性參訪活動等之外縣市確有行動不便坐輪椅之身心障礙者。

二、服務時間：

（一）一般服務時段：

1、平日接送服務—每週一至週五上午8點至下午5點，並視個案預約需求延長夜間服務至下午9時止，提供個人就醫、就學、就養、職訓、社會活動參與等交通接送服務。

2、含例假日接送服務—每週三至週日（需含六、日）上午8點至下午5點，並視個案預約需求延長夜間服務至下午9時止，提供個人就醫、就學、就養、職訓、社會活動參與等交通接送服務。

（二）以上服務提供時段，需配合服務單位接送能力與確保人員出勤時間符合勞動基準法相關規定。

三、服務範圍：起迄點須在嘉義縣境內，搭乘目的地為外縣市部分，經評估其必要性（以就醫、就養為原則）且報經嘉義縣社會局（以下簡稱本局）核准後，同意列入服務範圍之縣市包括嘉義市、雲林縣（斗六市、北港鎮）、台南市〈新營區、柳營區、鹽水區、麻豆區〉等地。

四、收費標準：

（一）列冊低收入戶之身心障礙者每月免費搭乘8次，必要陪伴之1人免費（按自甲地至乙地為一次，若當日自乙地再返回甲地則以2次計）；如受委託單位額外提供優惠措施視其規定辦理。

（二）列冊中低收入戶之身心障礙者，其收費標準比照非低收入戶之身心障礙者收費5折規定辦理，必要陪伴之1人免費。

（三）非低收入戶之身心障礙者在5公里（含）以內80元，超過5公里者，每1公里加收5元（不滿1公里，以1公里計算），必要陪伴之1人免費；共乘者車資以6折計算（按共乘者係指在同一地點上下車之人）。

（四）第二類和第三類服務對象，其收費標準比照非低收入戶之身心障礙者收費規定辦理，惟其同行陪伴之家屬則依共乘者規定以6折收費車資。

（五）其他：行駛國道高速公路通行費，依實際支付金額計收（若有免收通行費配套方案先予執行，如該方案結束後將依實際情形收費）。

五、應備文件：搭乘者於預約或搭乘前應出示相關證明文件（如身分證、身心障礙手冊(或證明)、

低收入戶證明、中低收入戶證明、醫生診斷證明書等)。

六、受理申請單位：

(一) 平日(週一至週五)接送服務時段—

- 1、第1區：受理鄉鎮包括朴子市、義竹鄉、東石鄉、布袋鎮等4鄉鎮。
- 2、第2區：受理鄉鎮包括太保市、水上鄉、鹿草鄉、六腳鄉、新港鄉、溪口鄉、大埔鄉等7鄉鎮市。
- 3、第3區：受理鄉鎮包括民雄鄉、大林鎮、梅山鄉、竹崎鄉、番路鄉、中埔鄉、阿里山鄉等7鄉鎮市。

(二) 含例假日(週三至週日)接送服務時段—

- 1、第1區：受理鄉鎮包括朴子市、東石鄉、布袋鎮、義竹鄉、太保市、水上鄉、鹿草鄉、六腳鄉。
- 2、第2區：民雄鄉、大林鎮、梅山鄉、竹崎鄉、番路鄉、中埔鄉，例假日增加新港鄉、溪口鄉。

七、預約訂車申請：

- (一) 預約訂車服務時間：上午時段為 08:00 起至 12:00 止；下午時段為 13:00 起至 17:00 止。
- (二) 預約平日服務(週一至週五)者，由搭乘者本人或家人於搭乘日前 7 天(如遇國定假日或其他休息日，順延至次一工作天)至前 1 天中午 12:00 止，以電話、傳真或親自向承辦單位登記預約。
- (三) 預約例假日服務(週六至週日)者，由搭乘者本人或家人於搭乘日前 2 週的週一(如遇國定假日或其他休息日，順延至次一工作天)至前 1 天中午 12:00 止，以電話、傳真或親自向承辦單位登記預約。
- (四) 每人每日限訂來回趟各一次，每次訂車限於單一使用目的，預約登記時間變更，視同取消預約，取消預約應於登記搭乘日前通知承辦單位；如未依規定通知承辦單位取消預約者，以扣點計算；如有特殊事故或原因，需搭乘日當日臨時取消，應於承辦單位上班時間 8 時以後立即電話取消預約。
- (五) 預約訂車步驟：訂車時應配合告知服務人員有關搭乘者之個人基本資料、搭乘日期、搭乘起迄地點、預訂搭乘時間、使用目的、陪同親友、特殊身體狀況、需協助事項(如需生活輔具提供)等，以填寫乘車預約紀錄表，並於搭乘前出示應備文件或相關證明。
- (六) 本縣身障團體或機構辦理研習或公益活動時，應於活動日前 7 天-30 天內向承辦單位預約登記，取消預約者應於活動日前 1 天中午 12:00 止，通知承辦單位。

八、服務方式：

- (一) 受理預約申請時，承辦單位應秉公平公開原則，不得保留車輛獨厚特定對象或團體，或有差別待遇之情事，主管機關將不定期稽查，如經查獲上述情形，將視情節輕重予以處置。
- (二) 為合理有效分配公共資源及資源共享，搭乘者預約乘車皆以共乘服務為考量。
- (三) 為使服務更有效率，維持服務品質與水準，搭乘者無故未依規定辦理取消預約或臨時增

加使用目的，致他人乘車權益受損，採扣點方式處理。

(四) 為確保乘車安全，搭乘者有不遵守乘車安全措施規定(需繫妥安全帶、骨盆固定帶、輪椅固定帶等)之情事，經駕駛員勸導仍不遵守者，採拒絕提供服務方式處理。

九、申訴服務：為維護本縣身心障礙者之乘車權益，搭乘者可利用申訴專線(本局身心障礙福利科：05-3620900 轉 1102) 提出相關建議或申訴意見，申訴意見如下：

(一) 駕駛員服裝儀容不整、駕駛員態度不佳、未遵守交通法規(酒後駕駛、未替民眾確認並繫妥必要安全防護措施、闖紅燈、超速行駛、任意變換車道等違規情形)。

(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、升降機故障未修、其他等。

(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、其他等。

十、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，搭乘者如：「無故未依規定辦理取消預約」、「臨時增加使用目的」或「不服駕駛員勸導致影響行車安全」等情事，而造成其他搭乘者之乘車權益損失或有影響行車安全之虞，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，將由承辦單位郵寄「扣點通知書」告知搭乘者，遭扣點之搭乘者如對扣點事項不服，可以向承辦單位提出書面說明。

(一) 扣點方式—

已預約民眾於搭乘日前如有以下情事，扣點 1 點：

- 1、要求更改原預約內容者。
- 2、無故爽約或逕行取消預約者。
- 3、不配合承辦單位預約規定，致影響其他預約民眾接送時程者。
- 4、上述未盡情節，經承辦單位舉證係屬違規，並經本局查證屬實者。

(二) 懲處方式—

- 1、累計違規扣點未達 3 點者，口頭警告提醒。
- 2、累計違規扣點達 3 點者，停止服務 1 個月。
- 3、累計違規扣點達 6 點者，停止服務 2 個月。
- 4、累計違規扣點達 8 點者，停止服務 3 個月。
- 5、累計違規點數自起算日起一年後，得重新計算點數。