

## 嘉義縣長照交通車乘車服務須知

### 壹、服務說明

(一)民眾可乘車時段：週一至週五上午8時至下午17時為原則，司機出勤時間得依各單位規定調整；另服務單位另訂延長服務時間者，得依服務單位規定辦理。

(二)預約車輛方式：

- 1.撥打服務單位電話，或依服務單位公告管道預約。
- 2.預約訂車及查詢時間：每週一至週五上午8時至下午17時止，服務單位另有規定者，依規定辦理。
- 3.民眾至早可於使用日一週內約車(如：7月14日欲坐車，最早僅能在7月7日上午8:00約車，7月6日(含)前無法約車)。
- 4.如遇2天以上連假(如:連假為六日一二)，原連假開放下周訂車日期，因連假期間無受理預約，故可提前於兩週內進行約車。(如：10月17日欲坐車，10月10日開放預約日為連假期間，則提前至10月3日可約車)；提前兩週預約不適用於平日放假1日(如六日一)，平日放假1日則順延一天上班日開放預約。
- 5.使用者至遲須於使用前一天向交通服務單位預約叫車。
- 6.服務單位如有空餘車班可接受臨時叫車。



### 貳、乘車規範說明

(一)接送起訖點：

- 1.往返居家至醫療場所、定期式復健或透析治療之場所。
- 2.居家至社區內服務類長照機構(日間照顧中心、托顧家庭、巷弄長照站、文化健康站、失智社區服務據點、輔具中心)。

(二)服務使用者及陪同者應於預約用車到達時間前準備妥當等候。

(三)如需更改原先預約時間，請於乘車前**2日**致電告知服務單位，否則視為爽約(爽約1次即暫停服務1個月)。

(四)為維護同車人員身體健康，如服務使用者或陪同者正患有傳染疾病(如肺結核、流行性感冒、疥瘡)或有攻擊行為等，請配戴基本防護用物(如口罩)，並於約車時告知服務單位，方便服務單位人員準備應有防護措施，倘若有隱匿而使他人受到損害，受損方得要求損害賠償，服務單位亦得暫停服務。

(五)必要陪同者：駕駛員主要職責為駕駛車輛、維護乘客上、下車

安全，如行動能力不佳者，或無法理解、配合行車規範者，應由陪同者陪同搭乘。

(六)有以下情形者，服務單位得不予服務：

1. 乘車時不論是乘坐一般座位或輪椅乘坐者均應繫妥安全帶，倘經屢次勸導仍不願配合者(經醫療機構證明無法繫安全帶者除外)，得不予服務。
2. 服務使用者有維生設備需求者，或乘坐超過升降機乘載重量、範圍或無法固定之輔具，如代步車、躺床等應尋求其他交通資源，長照交通車得不予服務。
3. 累計違規計點3次及爽約1次以上者。

**伍、申訴服務：**搭乘者可利用申訴專線(嘉義縣社會局老人福利科：05-3620900 轉 3220)提出相關建議、申訴意見或讚許，以利本局人員能於時效內對事件，進行了解、處理與回覆。

**陸、違規計點及懲處方式：**為確保服務之效能，保障其他使用者權益，本服務訂有違規計點規定，若違反本須知之規定遭計點時，將由承辦單位郵寄「計點通知書」告知搭乘者，遭計點之搭乘者如對計點事項不服，可以書面述明理由與事實向主管機關嘉義縣社會局提出申復。

**(一)違規計點規定如下：**

- 1、未依規定繫妥安全帶，且屢勸不聽者計1點。
- 2、如車輛抵達預定乘車地點，於預定時間15分鐘後(臨時派車者等候10分鐘)，服務使用者及陪同者仍未抵達約定地點，則視同『取消服務』，並且計1點。
- 3、臨時變更目的者計1點。
- 4、行動不便或身體虛弱者乘車時應由陪同者陪同搭乘，除上下車外，不得要求協助司機其餘服務，違者計1點。
- 5、言語辱罵司機、行政人員計1點。
- 6、無故爽約1次將停止服務1個月(如搭乘者發生如臨時急診、住院等不可抗力之因素，則不予計點)。

**(二)懲處方式：**上述規定第1-5款累計違規點數達3點或爽約1次，停止服務1個月，跨年度後得重新計算點數。



我已了解上述說明及規範，並同意配合。

同意者簽章：