

桃園市復康巴士乘客服務須知

107 年 5 月 7 日核准施行

107 年 9 月 7 日修正

108 年 11 月 25 日修正

一、目的

桃園市政府為協助身心障礙者就醫、就業及就學等外出交通需求，提供復康巴士運輸服務，特訂定本須知。

二、服務對象及訂車等級分類

三、	級別	身分資格	服務範圍
	A 等級	設籍本市領有身心障礙證明，並符合下列條件之一者： 1. 第 7 類重度以上者且 ICD 診斷欄位註記【05】。 2. 第 2 類重度以上者且 ICD 診斷欄位註記【01】。 3. 可乘坐輪椅之第 1 類重度以上者且 ICD 診斷欄位註記【09】。 4. 近期內(6 個月)具有公立醫院或財團法人醫院之醫師開立「需乘坐輪椅」證明之下列人士： (1)第 4、5、6 類重度者且 ICD 診斷欄位註記【07】。 (2)第 7 類中度者且 ICD 診斷欄位註記【05】。 (3)含有第 7 類之多重障礙重度者且 ICD 診斷欄位註記【05】。	
	B 等級	1. 設籍本市之他類別身心障礙者（非第 A 等級者）。 2. 非設籍本市領有身心障礙證明者。	
	其他	1. 相關團體邀請至本市進行公益性活動或參加身心障礙相關競賽等確有需要，且報經機關核准之外籍及外縣市身心障礙者。 2. 特殊情況經機關核定符合搭乘者。	

(一)設籍桃園市者：北至基隆市，南至新竹縣(市)，起點或迄點必須在本市境內。

(二)非設籍本市者：起點及迄點均須在桃園市境內。

四、車班服務時間

自每日上午 6：30(抵達乘客預定地點)發頭班車，至晚間 22：00(乘客訂車時間)為末班車。

五、服務費用

(一)比照桃園市計程車計程計時費率三分之一計算，小數點以下無條件進位。

(二)設籍本市低收入戶及中低收入戶每月前 8 趟免費搭乘服務。

(三)每車內裝設有 2 個計程錶，共乘時，其費率以 66%計算。

(四)駕駛員依各錶所列費用，按錶收費。乘客可於下車時向駕駛索取車程證明單。

六、服務方式

本服務以共乘服務為原則，預約或臨時訂車，每人每日每通電話限訂來回各 1 次，並以下列方式訂車：

(一)首次申辦方式：

1. 乘客電洽服務中心並傳真或電郵身心障礙證明（手冊）正、反面(隨文請註明聯絡電話、手機、是否乘坐輪椅、聯絡地址)。

2. 服務人員電話確認前項傳真資料之姓名、障礙類別等級，並告知乘客搭乘及訂車注意事項。

3. 乘客於完成建檔即可依預約訂車方式辦理。

(二)預約訂車

1. 服務時間：每日 08：00 至 22：00 時止。

2. 訂車分級：

級別	開放訂車時間
A 等級乘客	用車日前 7 日起至前 3 日中午 12：00 止。
B 等級乘客	用車日前 4 日起至前 3 日中午 12：00 止。

3. 聯絡資訊：

(1)北桃園區：

A. 網路訂車系統：<https://www.e-bus.com.tw/>

B. 預約、取消專線：03-3010208

C. 傳真專線：03-3316500/03-3015759

D. 電子信箱：shihaoty@gmail.com

(2)南桃園區：

A. 網路訂車系統：<https://www.e-bus.com.tw/>

B. 預約、取消專線：03-3015568

C. 傳真專線：03-3316300/03-3015628

D. 電子信箱：shihaoty@gmail.com

(三)臨時訂車

於用車日前 2 日至用車時段前，每日 8：00 至 17：00 止，向服務中心(電話：03-3316608)洽詢辦理。

(四)其他搭乘說明：

1. 為利資源有效利用，本服務以共乘為原則。

2. 服務對象以乘坐輪椅之身心障礙者為優先，提供必要陪伴者 1 人偕同搭乘。

3. 若有其他特殊搭乘情況，可於用車前向服務中心提出搭乘需求，報經機關核定。

七、乘車等待

(一)請乘客於預約用車時間前，至乘車地點等候。

(二)乘客超過 10 分鐘仍未抵達預定乘車地點時，以「爽約」處理，扣點 2 點，並視同放棄當日服務。

八、意見反映

為維護乘車品質及民眾權益，乘客意見反映可直撥市民諮詢服務熱線 1999 或逕向服務受託單位（北桃園區 0800-388-168；南桃園區 0800-398-158）提出相關建議、表揚或申訴。

九、扣點停權方式

為提昇服務效率及品質，乘客未依規定變更、取消服務，影響其他乘客搭乘權益，採扣點方式辦理。扣點達停止服務時，將由服務中心郵寄「扣點通知書」通知乘客，乘客如有疑義，可逕向服務中心提出書面申復。如乘客確因不可抗力等因素取消趟次並提出資料證明者，則不予扣點。

(一)扣點方式：

1. 於乘車日用車前，申請更改或取消服務者，每趟登記 1 次，累計 6 次扣點 1 點。

2. 於乘車當日用車前，申請更改或取消服務者，扣點 1 點。

3. 車輛抵達乘客預訂乘車地點，於預約乘車時間 10 分鐘後(臨時叫車於預約時間 5 分

鐘後)，乘客仍未抵達約定地點，則以爽約處理，扣點 2 點。

(二)停權方式：

1. 因累計違規扣點數達 5 點者，停止服務 1 個月。
2. 因累計違規扣點數達 10 點者，停止服務 2 個月。
3. 因累計違規扣點數達 15 點者，停止服務 3 個月。
4. 累計違規點數自每次違規記點日起算半年後，該次違規記點可消除。

十、特別規定

- (一)復康巴士服務僅提供身心障礙者交通接送，駕駛不提供陪伴就醫、就學、外出等服務，請乘客評估自身狀況，如遇身體不適請告知駕駛就近送醫，並請家屬陪同隨侍。
- (二)為維護復康巴士乘客安全及車內整潔，乘客應配合以下事項，如有影響行車安全之虞者，經駕駛員勸導仍不願配合者，駕駛員通報服務中心後，請其改乘其他運輸工具前往目的地(費用由乘客自行負擔)。
 1. 乘車時不可攜帶寵物(導盲犬除外)。
 2. 不可隨意走動，並應繫妥安全帶(經醫療機構證明無法繫安全帶者除外)。
 3. 服務對象使用之輔具(如電動代步車)不符合復康巴士升降設備安全規範。
 4. 車內請勿飲食。

十一、本服務須知得視實際辦理情形修訂。

預約傳真表格（附表一）

乘客姓名			身份證字號		
預定乘車日期	月	日	乘車用途 ☐ 就醫 ☐ 洽公 ☐ 就學 ☐ 訪友 ☐ 就業 ☐ 購物 ☐ 旅遊 ☐ 其他	連絡電話	
				陪同人數	
預定去程乘車時間				預定回程乘車時間	
預定去程起點				預定回程起點	
預定去程訖點				預定回程訖點	

民眾意見表（附表二）

反映日期	年 月 日 時 分		連絡電話：
反映者姓名		身分	☐ 身心障礙者本人 ☐ 家屬 ☐ 其他
反映事項	駕駛員服務品質	車輛品質	綜合服務品質
	◎儀容： ☐ 良好 ☐ 尚可 ☐ 不佳 ◎態度： ☐ 良好 ☐ 尚可 ☐ 不佳 ◎駕駛行為： ☐ 謹慎手 ☐ 搶黃燈 ☐ 闖紅燈 ☐ 急煞車 ☐ 繞道行駛 ☐ 超速 ☐ 其他	◎內部： ☐ 整潔 ☐ 尚可 ☐ 髒亂 ◎外觀： ☐ 乾淨 ☐ 尚可 ☐ 髒汙 ◎設備： ☐ 維護良好 ☐ 故障 ☐ 排放黑煙 ☐ 升降機故障 ☐ 其他	◎服務人員態度： ☐ 良好 ☐ 尚可 ☐ 不佳 ◎服務電話： ☐ 很快接聽 ☐ 無人接聽 ☐ 佔線中 ◎車輛抵達： ☐ 準時 ☐ 遲到 ☐ 無故未到 ☐ 其他
陳述內容	類別： ☐ 表揚 ☐ 申訴 ☐ 建議 事件發生情形：		