

# 嘉義市身心障礙者復康巴士交通服務申請須知

96年5月22日府社教字第0960094692號函頒  
97年4月14日府社教字第0970096944號函第1次修正  
100年7月28日府社教字第1001607836號函第2次修正  
102年1月2日府社教字第1021600063號函第3次修正  
105年1月29日府社教字第1051602015號函第4次修正  
106年3月7日府社教字第1061604014號函第5次修正  
108年2月1日府社教字第1081602450號函第6次修正  
110年2月4日府社教字第1101602762號函第7次修正  
113年10月8日府社教字第1131552775號函第8次修正

一、主辦單位：嘉義市政府（社會處）。

二、承辦單位：社團法人嘉義市脊髓損傷者協會

服務中心地址：嘉義市東區盧義路367巷36號。

三、服務範圍：

- (一)嘉義市(以下簡稱本市)行政區境內。
- (二)跨縣市服務,起迄一端位於嘉義市轄區內,同意列入服務範圍之縣市包括嘉義縣、雲林縣及台南市。(需視車輛調配作業而定)。
- (三)其他經本府專案核准者不在此限。

四、服務費用收費標準：

- (一)一般服務費：
  - 1、市區內每人每次(單程)八十元整,共乘者每人每次(單程)收費五十元。
  - 2、市區以外十公里以內每次(單程)一百六十元,逾十公里以上者,每公里加收五元,共乘者以六折計算。
  - 3、具低收入戶資格之身心障礙者嘉義市區內每月免費搭乘十趟次。
  - 4、其他:高速公路過路(橋)費及停車費由使用者負擔。
- (二)前款持有本府發給之電子票證-愛心卡,補助每人每趟次四十點(新台幣四十元),每月最高補助一千二百點(包含本市補助乘坐公車及客運費用在內,限當月使用不累計)。
- (三)團體或單位服務收費標準,除下列各縣市收費標準外,另加收油料費、司機加班費及其他如:停車費、過路費、保險費...等。
  - 1、收費準則:以日計算,但超過八小時費用另計。
    - (1)嘉義縣、雲林縣:每日新臺幣一千元。
    - (2)台南市、台中市、彰化縣、南投縣:每日新臺幣一千六百元。
    - (3)高雄市、新竹縣(市)、苗栗縣:每日新臺幣二千五百元。
    - (4)屏東縣、台北市、新北市、桃園市:每日新臺幣三千五百元。
  - 2、油料費:(服務公里數/六)×油料時價
  - 3、駕駛加班費:用車超過八小時需負擔司機之加班費(依最新公告之勞工超時加

班費核算)。

4、其他：

(1)服務期間所需之停車費、過路(橋)費及有關乘車者(含司機)之平安保險(意外險額度一百萬元)及其他費用(司機之膳宿費、門票等費用)由使用者負擔。

(2)假日使用車輛，由受委託單位擬定收費基準及使用規則，送本府核備。

五、服務時間：

(一)一般服務時段：每日上午八時(抵達乘客預定上車地點)~十二時，下午一時~五時(抵達乘客預定上車地點)。

(二)夜間服務時段：週一~週五下午五時至夜間九時(每日提供二輛復康巴士執行延長服務)。

(三)假日服務時間：週六、週日及國定假日(依行政院人事行政總處公告為準)，並視配合團體(或單位)用車服務情況，得減班提供個人預約服務。

(四)如因天候或災害事故，經嘉義市政府(以下簡稱本府)公告停止上班日，同步配合停止提供服務。

(五)其他特殊情形，報經本府核准者。

六、服務對象及服務優先等級：

(一)服務對象：

1、領有身心障礙證明之民眾，並以乘坐輪椅者為優先。

2、經相關團體邀請至本市進行公益性參訪活動確有需要，且報經本府社會處核准之外縣市身心障礙者。

3、實際居住於本市但尚未請領身心障礙證明且需乘坐輪椅者(須備六個月內醫師開立須乘坐輪椅之證明)。

(二)個人服務優先序位及等級：

1、依服務對象障別等級區分為A等級、B等級、C等級，依身心障礙證明為認定基礎。

2、嘉義市復康巴士身心障礙類別服務對象對照表

障別等級	身心障礙證明類別
A 等級	1. 第一類：神經系統構造及精神、心智功能，ICD 診斷欄位註記【09】。 2. 第七類：神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能，ICD 診斷欄位註記【05】。(障礙等級註記重度以上者)。 3. 第二類：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛，ICD 診斷欄位註記【01】。 ※障礙等級註記重度以上者。
B 等級	1. 第七類：神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能，ICD

	診斷欄位註記【05】。(障礙等級註記中度以上者) 2. 第二類：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛，ICD 診斷欄位註記【01】。 ※障礙等級註記中度以上者。
C 等級	除 A 級及 B 級以外之身心障礙者。

## 七、預約訂車及查詢服務時間：

### (一)受理預約時間及方式：

#### 1、個人例行性預約：

(1)電話預約：需用人得於一般服務時間八時~十七時，撥打承辦單位服務中心預約專線。

(2)需用人應依下列規定事前預約，經服務中心評估確有需求者：

①A 等級：每次第一天用車日前七日~前一日十二時止預約。

②B 等級：每次第一天用車日前四日~前一日十二時止預約。

③C 等級：每次第一天用車日前三日~前一日十二時止預約。

需用人未能依前二日規定事前預約，請於用車日前一日下午四時前撥打客服專線查詢。

(3)個人臨時性訂車：遇臨時狀況時，需用人得撥打預約專線請求專案服務，服務中心得視訂車車趟狀況，提供臨時訂車服務。惟仍只限預訂來回各一趟次。

#### 2、團體及單位預約訂車方式：

(1)經立案之身心障礙團體或機構舉辦有關身心障礙者各項社區參與活動需要，需提供身心障礙者載送服務者。

(2)特殊教育學校或設有特殊教育班之各級學校，提供校外教學或活動時之身心障礙者載送服務。

(3)其他經本府或服務單位評估核可者。

(4)需用團體(單位)應於用車日二星期前，填具申請書並檢附相關計畫、表件向承辦單位申請。

(5)特殊限制：每次活動復康巴士以申請兩輛巴士為原則。

(二)預約專線：(05)277-1030、097-2161873。

(三)網路預約：另行公告於本府社會處及承辦單位網站。

(四)預約訂車步驟：訂車時請主動告訴服務人員以下資料

步驟	內容
1	乘客編號(身分證字號後四碼)及姓名。(若是第一次訂車或資料需要更新時，請告知身分證號碼、聯絡電話、通訊地址、手機等基本資料。)
2	預訂乘車日期、出發時間、事由。

3	預訂出發地點及抵達地點、是否需回程(回程預定時間)。
4	是否有陪同人員及乘車用途(陪同人數以一人為限)。
5	是否使用特殊輔具
6	完成訂車 備註：服務時並應配合服務人員填妥交通服務申請表並備齊相關資料影本，如：身心障礙證明(或備有六個月內醫師開立須乘坐輪椅之證明)、身份證、低收入戶證明，以供建立乘車營運資料庫，便於後續服務。

#### 八、乘車等候：

- (一) 請乘客於預約用車時間前，至乘車地點等候。
- (二) 如車輛抵達乘客預訂乘車地點，於乘客原預約時間超過五分鐘時，乘客仍未抵達預定乘車地點，駕駛員得向服務中心回報，服務中心會與乘客連繫，如服務中心無法連絡到乘客或乘客無法搭車時，則將視同爽約。

#### 九、服務取消及爽約：

- (一) 取消服務者之處理機制：預約後若因故需取消服務時，最遲應於預定乘車時間前二小時，透過預約專線電話或網路辦理取消之服務。未依規定時間內取消累計達六次者，予以停派二週。
- (二) 爽約者之處理機制：預約後若因故無法搭乘，且未依規定時間內辦理取消服務，承辦單位已派車，則以爽約論，爽約三次者，予以停派二週，並通知乘客，以維護其他預約者之權利。
- (三) 乘客如因故不及取消而爽約，仍可於車輛抵達時支付該次費用，則不予停派處理。

#### 十、申訴制度：

凡民眾搭乘本市身心障礙者復康巴士遇有下列問題者，可向服務中心督導人員提出申訴，申訴專線：05-2771030。如經申訴後，仍未改善者，可向本府社會處提出申訴，電話：05-2220072。

- (一) 駕駛員服務品質：駕駛員儀容不整、駕駛員態度不佳、駕駛行為不良(搶黃燈、闖紅燈、超過速限、急煞車、繞道行駛)、其他。
- (二) 車輛品質：車輛內部不潔、車輛外觀不潔、車輛內部設備故障、車輛排放黑煙、昇降機故障未修、其他。
- (三) 綜合服務品質：預約訂車人員態度不佳、車輛遲到、無故未到、其他。

十一、乘客與陪同人員，須配合駕駛員遵守乘車安全規定，如：人員綁安全帶及輪椅固定帶、不留置垃圾、不喧鬧、不態度蠻橫、不口出惡言及逾越服務辦法及服務契約以外之要求等。

十二、乘客或陪同人員並應配合相關服務滿意度調查之資料及意見表達，以保持或提昇

**營運服務品質。**

十三、保險：依搭乘車輛之保險理賠額度辦理（包括強制汽車責任保險、第三人責任險及乘客險之綜合理賠辦理）。