

嘉義市身心障礙者復康巴士交通服務申請須知部分規定修正草案對照表

修正規定	現行規定	說明
<p><b>三、服務範圍：</b></p> <p>(一)嘉義市(以下簡稱本市)行政區境內。</p> <p>(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)。</p> <p>(三)其他經本府專案核准者不在此限。</p>	<p><b>三服務範圍：</b></p> <p>(一)嘉義市行政區境內。</p> <p>(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)。</p> <p>(三)其他經本府專案核准者不在此限。</p>	<p>酌修本點文字。</p>
<p><b>五、服務時間：</b></p> <p>(一)一般服務時段:每日上午<u>八</u>時(抵達乘客預定上車地點)~<u>十二</u>時，下午<u>一</u>時~<u>五</u>時(抵達乘客預定上車地點)。</p> <p>(二)<u>夜間服務時段</u>：<u>週一~週五</u>下午<u>五</u>時至夜間<u>九</u>時(每日提供<u>二</u>輛復康巴士執行延長服務)。</p> <p>(三)<u>假日服務時間</u>:<u>週六、週日及國定假日</u>(依<u>行政院人事行政總處公告</u>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。</p> <p>(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。</p> <p>(五)其他特殊情形，報經本府核准者。</p>	<p><b>五、服務時間：</b></p> <p>(一)一般服務時段:每日上午8時(抵達乘客預定上車地點)~12時，下午1時~5時(抵達乘客預定上車地點)。</p> <p>(二)<u>延長服務時段</u>：下午5時至夜間9時(每日提供2輛復康巴士執行延長服務)。</p> <p>(三)<u>團體或單位用車限週六、週日及國定假日</u>(依<u>人事行政局公告</u>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。</p> <p>(四)如因天候或災害事故，經嘉義市政府公告停止上班日，同步配合停止提供服務。</p> <p>(五)其他特殊情形，報經本府核准者。</p>	<p>一、為使復康巴士服務時間易於分辨，以「一般服務時段」與「夜間服務時段」說明，爰酌修本點第二款文字。</p> <p>二、因應實務平日亦有提供團體或單位用車，爰酌修本點第三款文字。</p>

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【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【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。

六、服務對象及服務優先等級：

(一)服務對象：

1. 設籍並實際居住於嘉義市領有身心障礙手冊(或證明)須乘坐輪椅者為優先。
2. 經相關團體邀請至嘉義市進行公益性參訪活動確有需要，且報經嘉義市政府社會處核准之外縣市身心障礙者。
3. 設籍本市但尚未請領身心障礙手冊(或證明)且有需乘坐輪椅之事實，需至醫院辦理身心障礙鑑定、就醫、復健之疑似身心障礙者。

(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(依身心障礙手冊(或證明)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	身心障礙手冊類別	ICF新制身心障礙證明類別
A等級	1. 植物人(可乘坐輪椅者) 2. 重度以上之下肢體障礙者及多重障礙者。(障礙等級註記重度以上者) 3. 重度以上視覺障礙者。(障礙等級註記重度以上者)	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	領有身心障礙手冊或證明中度以上之肢體障礙(含多重障礙)、中度以上之視覺障礙者。	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。	

一、為配合身心障礙者權益保障法第58條之1規定「直轄市、縣(市)主管機關辦理復康巴士服務，自中華民國一百零一年一月一日起不得有設籍之限制」及因舊制身心障礙手冊已全面換發身心障礙證明，爰修正本點規定。

二、為符現行身心障礙證明鑑定類別規定，爰修正身心障礙類別服務對象對照表。

## 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~前二日中午十二時止預約。

②B等級：每次第一天用車日前四日~前二日中午十二時止預約。

③C等級：每次第一天用車前三日~前二日中午十二時止預約。

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。惟仍只限預約來回各一趟次。

#### 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。

## 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(或傳真)預約：需用人得於一般服務時間 8 時~17 時，撥打受託單位服務中心預約(或傳真)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7日~前1日中午12時止預約。

②B等級：每次第一天用車前4日~前1日中午12時止預約。

步驟	內容

③C等級：每次第一天用車前3日~前1日中午12時止預約。

(3)每人每次預約上限：來回共 6 趟次(去程算 1 趟次、回程算 1 趟次)。

(4)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。惟仍只限預約來回各 1 趟次。

#### 2. 團體及單位預約訂車方式：

(1)需用團體(單位)應於用車日 2 星期前，填具申請書並檢附相關計畫、表件向受託單位申請。

(2)特殊限制：每次活動復康巴士以申請兩輛巴士為限。

(二)預約專線：(05)277-1030、097-2161873。

(三)傳真專線：(05)277-1060。

(四)預約訂車步驟：訂車時請主動告訴服務人員以下資料

一、為使民眾瞭解本市復康巴士為委託營運性質，爰修正本點文。

二、加註說明臨時預約方式，以客服專線辦理，俾利後補派車作業。

三、考量服務對象用車權益，為符實際狀況，爰刪除本點每人每次預約上限規定。

四、酌修本點團體及單位預約訂車方式，保障身障團體及機構社會參與權益及刪除傳真預約方式，增列網路預約方式。

五、刪除團體(單位)訂車，每次活動復康巴士以申請兩輛巴士為限規定，以符實務情況

(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:首次申請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。

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基本資料表、乘車申請書、服務契約、出車記錄簽名,並備齊相關資料影本,如:身心障礙手冊、身份證或健保卡、低收入戶證明,以供建立乘車營運資料庫,便於後續服務。

彈性派車為原則,爰修正本點規定。六、刪除傳真輸送資料,簡化訂車步驟,減少民眾不便性。

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。

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一小時，透過預約專線電話或親至櫃台辦理取消之服務。
- (二)爽約者之處理機制：預約後若因故無法搭乘，且未依規定辦理取消服務，則以爽約論，第一次爽約者予以停派一週，並通知乘客；第二次爽約者(含連續爽約者)一律以停派一個月之服務辦理，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。

考量服務對象用車權益，為符實際車輛排班作業，爰修改本點服務取消及爽約規定。