

新竹市身心障礙者搭乘復康巴士使用規範

1、預約訂車服務

1、服務範圍：

以新竹縣、市境內為服務範圍，但起迄點須有一端位於新竹市境內。

二、服務費用：

新竹市政府為照顧身心障礙朋友『行』的便利，均不予收費。

三、訂車時間：

(一)一般訂車：週一至週五上午9時至下午4時。

(二)臨時訂車：週一至週五上午8時至下午3時。

四、服務時間：

(一)週一至週五上午8時至下午9時，最後一班開車時間下午8時30分。

(二)週六上午8時至下午6時，最後一班開車時間為下午4時30分。週六採事先預約制(不接受當天臨時訂車)，以就醫需求為優先。

(三)其他例假日、國定假日、勞動節、彈性放假及颱風假(依人事行政局公告為準)休息。

四、服務對象及訂車方式：分成三等級依序優先搭乘。

障別等級	身心障礙類別	訂車方式
A等級	領有本市身心障礙手冊/證明為肢障重度以上、多重障礙(含肢障中度以上)、失智症重度、視障重度以上及可乘坐輪椅之植物人。	乘車日的前7天開始預約到乘車日的當天(含預約及當日臨時訂車)。
B等級	領有本市身心障礙手冊/證明為肢障中度、失智症中度及器官(限洗腎)重度以上者。	乘車日的前4天開始預約到乘車日的當天(含預約及當日臨時訂車)。
C等級	非設籍本市且領有肢障重度、極重度；多重障礙(含肢障)；視障重度、極重度之身心障礙者。	乘車日的前3天開始預約到乘車日的當天(含預約及當日臨時訂車)。
專案	設籍本市市民因意外事故或疾病導致下肢不便需要乘坐輪椅者，需附3個月內經地區醫院以上之醫事服務機關開具診斷證明。	乘車日的前4天開始預約到乘車日的當天(含預約及當日臨時訂車)。

五、服務項目：

以就醫為優先(因車上無救護設備及人員，急診就醫或有生命危險之虞者，不建議使用)，其它次之。

六、服務方式：

(一) 本市身障者依等級於乘車日前網路或電話預約，到乘車前一日截止受理。

(二) 非本市身障者無論用途，開放乘車前三日網路或電話預約，到乘車前一日截止受理。

七、預約專線：(03)562-4119 (代表號)

八、網路預約：<http://wellbus.tw>

九、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意思表明無法搭車時，則視同未告知取消服務。

十、服務取消之處理機制：

(一) 已告知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，透過預約專線電話或親至櫃台辦理取消之服務。另為達車輛之充份運用，因故取消預約服務者，請於7日內提出正當理由或相關書面證明，若無法提出正當理由或相關書面證明者，第一次予以勸導，第二次寄發本須知並再次勸導，第三次則將停止服務一星期，如再有無故取消時每次都將停止服務一個月以維護其他預約者之權利。

(二) 未告知取消服務者之處理機制

預約後若因故無法搭乘，且未依規定辦理取消服務，則以未告知取消服務論，未告知取消服務者第一次服務中心將寄發本須知並予以勸導，第二次則將停止服務一星期，如再有無故爽約時每次都將停止服務一個月，以維護其他預約者之權利。

2、乘客申訴須知：

一、新竹市復康巴士服務中心，邀請您共同監督我們的服務品質，歡迎給予本中心更多的指導，您可向服務中心的督導人員提出相關的建議、表揚或申訴的意見。

例 1、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。

例 2、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。

例 3、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。

二、申訴專線：0800-880-001

參、新竹市復康巴士服務地址：新竹市竹蓮街 6 號 2 樓（身心障礙福利服務中心 2 樓）。