

# 新竹縣小型復康巴士服務須知

110年5月14日府社助字第1100025602號函頒佈

## 一、服務目標

協助身心障礙者及行動不便者就醫、復健、就業、就學、就養及社會參與等外出交通需求，提供復康巴士接送服務。

## 二、服務對象及訂車等級分類

級別	身分資格
A類	設籍本縣領有身心障礙證明，並符合下列條件之一： (1)第7類重度以上且 ICD 診斷欄位註記【05】者。 (2)第2類且 ICD 診斷欄位註記【01】者。 (3)可乘坐輪椅之第1類重度以上且 ICD 診斷欄位註記【09】者。 (4)含有第7類之多重障礙且 ICD 診斷欄位註記【05】者。
B類	符合下列條件之一： (1)設籍本縣之其他類別身心障礙者（非A類）。 (2)因意外事故或疾病導致下肢不便需要乘坐輪椅者，需附三個月內醫事服務機構之診斷證明，申請服務使用效期為三個月。 (3)非設籍本縣領有身心障礙證明者。
C類	立案之身心障礙團體、福利機構、相關單位，為辦理各項研習活動、服務或查核時，需復康巴士接送服務者，報經新竹縣政府核准後借用。

## 三、訂車順序

- (一)第一順位為就醫。
- (二)第二順位為復健、就業、就學、就養。
- (三)第三順位為社會參與及其他需求等。

## 四、服務範圍

復康巴士行駛範圍起點或迄點須在新竹縣境內，並依服務對象戶籍規範如下：

- (一)設籍本縣者行駛範圍為新竹縣、新竹市、桃園市、苗栗縣。
- (二)非設籍本縣者行駛範圍為新竹縣、新竹市。

## 五、車班服務時間

復康巴士服務時間為每日上午六時三十分（抵達預定起點）至晚上九時（晚上八時抵達預定起點）。

## 六、服務費用

復康巴士服務需支付車資及過路費，計價如下：

### （一）車資：

1. 低收入戶者檢附當年度證明文件得免付費，搭乘次數限每月八次（來回各計）。
2. 一般戶按本縣公告計程車運價三分之一收費，小數點以下無條件進位。
3. 共乘時，以計程收費器之共乘計費鍵核算，費率自動以七折計算，駕駛員依計程收費器所列費用分別收費。
4. 乘客可於下車時向駕駛索取乘車證明。如當下未索取不另行補發。

（二）過路費：服務對象自付（繳費方式由服務中心於訂車時告知）。若有免收通行費方案，俟該方案執行完畢後再行收費。

## 七、服務方式

本服務以共乘服務為原則，預約或臨時訂車，每人每日每次可訂來回各一趟次，如有特殊需求者得視預約服務趟次調度安排，並以下列方式申辦及訂車：

### （一）首次申辦方式：

#### 1. 網路申辦：

申辦復康巴士網路訂車系統操作流程依續為「註冊會員-線上申辦-復康巴士」網址如下：



智慧福利服務躍升平台

<https://smart-welfare.hsinchu.gov.tw/>

步驟1: ① 點選「會員註冊」（注意：申請乘坐者之姓名）

② 限戶籍或居住在新竹縣之縣民

③ 完成註冊後，寄發簡訊通知並點選簡訊中的連結，啟動帳號。

步驟 2: 完成步驟 1 請再次登入會員→線上申辦→復康巴士預約→乘客資料維護 (第一次需填寫完整資料並上傳身心障礙證明正、反面或醫生診斷證明書之檔案, 並備註是否乘坐輪椅, 有無陪同, 有乘坐輪椅者需自備骨盤帶, 若是高背輪椅或其他特殊輔具需先告知)。

步驟 3: 等待審核, 如審核通過, 翌日即可網路訂車。

## 2. 電話申辦:

(1) 乘客電洽服務中心並傳真或電郵身心障礙證明正、反面或醫院診斷證明, 以診斷證明申請者初次搭乘時需檢附正本且每三個月需更換一次正本, 前兩項請註明聯絡電話、手機、是否乘坐輪椅、聯絡地址 (有乘坐輪椅者需自備骨盤帶, 若是高背輪椅或其他特殊輔具需先告知)。

(2) 另首次申辦時服務人員需向乘客確認有無必要陪伴者 (必要陪伴者以一人為原則, 且限為協助身心障礙朋友搭乘之人, 超過一人以上需視調度狀況安排乘坐且至多兩人, 如有共乘時車位不足, 陪伴者以一人為原則, 另陪伴者需步伐穩健且身心狀態健全, 以能確實協助乘客並且保其周全)。

3. 前項資料傳真或電郵後需再次電洽服務中心人員, 確認前項資料是否正確, 服務人員並告知乘客搭乘及訂車注意事項並取得乘客編號。

4. 乘客完成申辦手續後, 可於次日起依預約訂車方式 (電話或網路預約)辦理訂車服務。

## 5. 聯絡資訊:

(1) 預約專線: (03)657-2151。

(2) 傳真專線: (03)657-2161。

(3) 電子信箱: [Wcar.service.HS@gmail.com](mailto:Wcar.service.HS@gmail.com)

## (二) 預約訂車: 以網路或電話預約

### 1. 服務時間:

(1) 預約訂車: 每日上午時段為八時三十分起至中午十二時止, 下午時段為一時三十分起至五時止。

(2)查詢訂車：查當日車趟：上午八時三十分起至中午十二時止。

查非當日車趟：下午一時三十分起至五時止。

## 2. 訂車分級：

以就醫為優先，其次為復健、就業、就學、就養，再者為社會參與及其他需求等。

(1) A類乘客於用車日前七日起至前一日中午十二時止。

(2) B類乘客於用車日前三日起至前一日中午十二時止。

(3) C類需求至少需於二週前（含）函文提出（縣府社會處）。

使用目的	乘車日	前7天	前6天	前5天	前4天	前3天	前2天	前1天
就醫	A類	序位1	序位1	序位1	序位1	序位2	序位2	序位2
	B類							
復健就業	A類	序位3	序位3	序位3	序位3	序位4		
就學就養	B類					僅依來電順序提供服務		
社會參與及其他需求	A、B類	序位5						
備註	1. 同一序位依照來電順序服務。 2. 不論類別，同日訂車超過二趟以上者，第三趟順序為所有乘客後。							

## 3. 預訂方式：

預約服務並不等於確認派車，需依實際訂車狀況安排，若有預定後無法派車或需更改乘車時間之情況，會另行電話通知。

### (1)網路預約：

#### ①網路預約訂車系統：

<https://smart-welfare.hsinchu.gov.tw>（新竹縣智慧福利服務躍升平台）

登入會員→線上申辦→復康巴士預約

#### ②網路預約訂車系統於每周日中午12:00起進行維護，將暫停預約訂車服務，

周一上午八時三十分恢復預約訂車服務。

#### ③乘客使用網路預約之行程後，如因故取消，請先於網路預約訂車系統自

行取消，再於服務時間電洽服務中心。

### (2)電話訂車步驟：

- ①告知乘客編號及姓名。(乘客資料如有異動需向服務中心提出更新)
- ②預訂乘車日期、出發時間。
- ③預訂乘車用途。
- ④預訂出發的地點、抵達的地點。
- ⑤是否有陪同人員(陪同人數以一人為限)

完成訂車。

4. 若需搭乘大眾運輸就醫，預約訂車時需先提出相關證明（如預約單）。

5. 更改服務：

預約後若因故需更改服務時，需向服務中心提出申請，並視為取消該趟次服務，需依訂車步驟重新提出申請。

申請更改步驟：

- (1)告知乘客編號及姓名
- (2)已預訂乘車日期、出發時間(舊預約資料)
- (3)已預訂出發的地點、抵達的地點
- (4)欲更改之乘車日期、時間(新預約資料)
- (5)欲更改之出發的地點、抵達的地點
- (6)完成更改或取消訂車

6. 取消服務：預約後若因故需取消服務時，需向服務中心提出申請。

(三)臨時訂車：

1. 叫車方式：臨時有乘車之需要時，請於搭車當日向服務中心洽詢臨時叫車。
2. 服務時間：同預約訂車時間。
3. 限制：每人每日僅可訂來回各一趟次。
4. 叫車步驟：同預約叫車步驟。

(四)乘車方式

1. 乘客需於預約用車時間前至乘車地點等候。
2. 車輛抵達預定乘車地點，於預約時間十分鐘後，乘客仍未抵達約定地點，則以「應取消服務而未取消」處理，扣點二點，併視同放棄該趟次服務(如情況特殊者可提出證明，例如住院、急診等)。

## 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縣府申訴專線 0800-500-060 或逕向服務中心(03-6572151、03-6562150)提出相關建議、表揚或申訴。

## 九、扣點停權及申復方式

為確保服務之效能，維持服務品質與水準，避免乘客無故未依規定辦理服務變更、取消而造成他人乘車權益之損失，採扣點方式處理。若違反本乘客服務規定遭扣點達停止服務時，由服務中心函報新竹縣政府備查後寄發扣點通知書予服務對象。

### (一)扣點方式：

1. 於乘車日前申請更改或取消服務者，累計三次，扣點一點。
2. 於乘車當日用車前申請更改或取消服務者，扣點一點。
3. 於預定乘車時間無故未抵達約定乘車地點者，扣點二點。
4. 重覆訂車且未取消來回趟各一次以外之趟次經查證屬實者，扣點一點。

### (二)申復方式：

遭扣點之乘客如對扣點事項不服，可以向服務中心人員提出書面說明，若有正當理由取消趟次時，請提出相關資料證明之，則不予扣點。

### (三)停權方式：

1. 累計違規扣點數達五點者，停止服務一個月。
2. 累計違規扣點數達十點者，停止服務二個月。
3. 累計違規扣點數達十五點者，停止服務三個月。
4. 累計違規點數自每次違規計點日起算半年後，得重新計算點數。

## 十、搭乘復康巴士特別規定：

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，需扣點一點，且請其改乘其他運輸工具前往目的地(費用由乘客自行負擔)。

(一) 乘坐復康巴士時，務必使用安全帶和輪椅束縛系統，以確保人身安全。輪椅束縛系統由駕駛協助操作，以確保安全性。

(二) 乘坐時應繫妥安全帶，行駛間不得離開座位並應繫妥安全帶，其他相關行

車安全法令皆需遵守。

- (三) 不得違反行車安全、攜帶危險物品。
- (四) 不得要求駕駛員協助搬運物品。
- (五) 共乘時尊重車輛空間安排及所有乘客權益。
- (六) 使用輔具上下車輛應符合升降機安全規範並配合司機使用安全升降機設備。
- (七) 車內請勿飲食及亂丟垃圾，應輕聲細語，保持清潔，不得吸菸、飲酒、嚼食檳榔。
- (八) 乘客若需住院以攜帶一個手提行李袋(必需相關物品)且需置放腿部不滾動為主，行李箱或其他易滑動無法固定的不可攜帶上車。
- (九) 陪同者除重要隨身物品(以可手提為主且不佔位子之大小)，其餘皆不可攜帶上車。
- (十) 乘車時不可攜帶寵物(導盲犬除外)。
- (十一) 請勿要求駕駛員中途停車或中途下車辦理其他業務或隨意更改目的地。
- (十二) 乘客使用之輔助器具，未符動力輪椅升降台安全規範，得拒絕乘客預約訂車，如已訂車得逕予停止服務。
- (十三) 乘客因本身狀況或使用之輔助器具不堪使用(如輪椅剎車不靈、椅背傾斜、手推把手鬆動、輪胎無花紋會滑動、腳踏板損壞或其他)，經人員評估有安全疑慮且溝通仍無法改善者，得拒絕乘客預約訂車，如已訂車得逕予停止服務。
- (十四) 乘客因無法自理、病況嚴重無陪同人員或乘客之陪同人員本身如步伐不穩或狀態不佳無法顧其乘客周全，經溝通仍無法改善者，得拒絕乘客預約訂車，如已訂車得逕予停止服務。
- (十五) 具傳染性之疾病者(隱匿者需扣點二點)，得拒絕乘客預約訂車，如已訂車得逕予停止服務。
- (十六) 如需使用維生器材因復康巴士車無法固定維生設備，請以攜帶型為主。
- (十七) 為保障行車安全，服務過程中請勿過度與駕駛員交談或言語干擾。

- 十一、若遇颱風等天然災害或特殊狀況，將依行政院人事行政總處公布停駛，屆時服務中心亦停止服務，不另行通知乘客。
- 十二、本服務須知得視實際辦理情形修訂。