

85-47-3149

無障礙道路交通工具改裝與運輸服務示範計畫(十)

計程車特約運輸服務之運轉操作



交通部運輸研究所

中華民國八十五年十二月

交通部運輸研究所委託研究計畫出版品摘要表

出版品名稱：計程車特約運輸服務之運轉操作			
國際標準書號（或叢刊號）	政府出版品統一編號 009104850464	運輸研究所出版品編號 85-47-3149	
本所主辦單位：運輸安全組 主管：林豐福 主辦人員：丁士展、張開國 聯絡電話：(02)349-6855 傳真號碼：(02)545-0429	委託研究單位：伊甸社會福利基金會 計畫主持人：林錦川 研究人員：張瓊文、陳美玉、林彥穎 地址：台北市光復北路60巷196號B1 聯絡電話：(02)5773868-100		研究期間 自84年12月 至85年 6月
關鍵詞：無障礙、計程車、運輸服務			
<p>摘要：</p> <p>由於計程車的底盤低、機動性高、數量多以及可以提供24小時到府接送的運輸服務，因此可以增加殘障者及老人外出的意願，鼓勵他們參與社會，並可善用其人力資源，是非常適合殘障者及老人搭乘的交通工具之一。</p> <p>本計畫希望能夠根據交通部運輸研究所「計程車特約運輸服務之規劃設計」研究案的成果，並參考伊甸社會福利基金會以往與計程車客運業者合辦特約服務之經驗，以大台北地區先行示範，建立計程車無障礙運輸服務之運轉操作模式，供其他縣市參考推廣，以嘉惠殘障者及老人。</p> <p>計畫內容包括：構建計程車特約運輸服務之運轉操作模式，成立愛心車隊，培訓愛心司機，執行營運管理實務作業，推動行銷宣導工作以及滿意度調查等項目。</p> <p>依計畫執行後，參與特約服務的車行共有五家、司機108位，並於85年3月13日召開愛心車隊成立大會。而於行銷方面共寄發乘車服務卡5657張、活動簡介36000張、乘車優惠券267本（每本20張），並有11篇報紙、乙次電視新聞、廣播新聞及專訪5次的媒體協助宣廣。實務運轉期間從85年3月至6月提供服務殘障朋友及老人超過5000人次。而多數受調查者都滿意本計畫的計程車特約運輸服務，並希望繼續提供。</p>			
出版日期	頁數	工本費	本出版品取得方式
85年12月	69	100	凡屬機密或限閱性出版品均不對外公開。一般性出版品，公營、公益機關團體及學校可函洽本所免費贈閱；私人私營機關團體可按工本費價購。
管制等級： <input type="checkbox"/> 機密（ <input type="checkbox"/> 解密日期 年 月 日， <input type="checkbox"/> 主辦單位視情況辦理解密） <input type="checkbox"/> 限閱（ <input type="checkbox"/> 解限日期 年 月 日， <input type="checkbox"/> 主辦單位視情況辦理解限） <input checked="" type="checkbox"/> 一般			
備註：本研究之結論與建議不代表交通部之意見。			

**PUBLICATION ABSTRACTS OF RESEARCH PROGRAM
INSTITUTE OF TRANSPORTATION
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS**

TITLE: The demonstration of a privileged taxi service for the handicapped and the elderly			
ISBN(OR ISSN)	UNIFORM SERIAL CODE FOR GOVERNMENT PUBLICATIONS 009104850464		IOT SERIAL NUMBER 85-47-3149
DIVISION: Transportation Safety DIVISION CHIEF: Fong-Fu Lin ADMINISTRATION STAFF: Shih-Chan Ting, Kai-Kuo Chang PHONE: (02)349-6855 FAX: (02)545-0429			PROJECT PERIOD FROM Dec., 1995 TO June, 1996
RESEARCH AGENCY: The Eden Social Welfare Foundation PRINCIPAL INVESTIGATOR: Chin-Chuan Ling PROJECT STAFF: Chiung-Wen Chang, Mei-Yu Chen, Yen-Ying Lin ADDRESS: 19-6, BF, Lane 60, Kuang-Fu N. RD., Taipei, Taiwan, R.O.C. PHONE: (02)5773868 EX 100			
KEY WORDS: Barrier-free, Taxi, Transportation services.			
ABSTRACT: <p>Being large in amount, low-floor, high mobility, and capable to provide 24 hours door-to-door services, the taxi is one of the most suitable transportation services for the handicapped and the elderly to encourage them to go out and to develop their potential intelligence.</p> <p>The purpose of this project is to establish an operation method of a privileged taxi service for the handicapped and the elderly based on the results of the project, "The plan and design of taxi privileged transportation services", and the experiences in serving persons with disabilities by The Eden Social Welfare Foundation.</p> <p>The contents of the project include to establish an operation method of the privileged taxi service, to organize a taxi team, to train taxi drivers, to operate the services, to execute the marketing plan and to survey the satisfaction of the service.</p> <p>5 taxi companies and 108 drivers joined into the taxi team on march 13, 1996. 5657 service cards, 36000 DMs and 5340 service coupons had been sent to the handicapped and the elderly. 11 newspapers, one TV program and 5 radio programs reported the project. In addition, more than 5000 services had been provided for the handicapped and the elderly from march to June 1996. The survey indicates that most people are satisfied with this privileged service and wish it to be continued.</p>			
DATE OF PUBLICATION December 1996	NUMBER OF PAGES 69	PRICE 100	CLASSIFICATION <input type="checkbox"/> SECRET <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL <input checked="" type="checkbox"/> UNCLASSIFIED
The views expressed in this publication are not necessarily those of Ministry of Transportation and Communications.			

目 錄

第一章 緒論

1.1 計畫緣起與目的.....	1
1.2 工作內容與流程.....	3
1.3 服務範圍與對象.....	3
1.4 運轉操作示範期間.....	4

第二章 計程車特約運輸服務之運轉操作模式

2.1 特約運輸服務的營運管理架構.....	7
2.2 服務基金之運作與管理.....	10
2.3 特約運輸服務的架構與內容.....	11

第三章 特約運輸服務車隊營運模式

3.1 籌組「計程車特約運輸服務車隊」之方式.....	15
3.2 愛心車隊之組成與督導方式.....	15
3.3 愛心司機之獎勵辦法.....	24
3.4 特約服務駕駛之培訓.....	24

第四章 特約運輸服務之營運管理

4.1 乘車優惠券之申請與使用.....	29
4.2 電話叫車與電話預約.....	35
4.3 乘車補助費之核發.....	37
4.4 諮詢與申訴服務.....	39

第五章 特約運輸服務之行銷宣導

5.1 行銷宣導之目的與管道.....	41
5.2 文宣品與印製品設計.....	42
5.3 宣傳方式與成果.....	45

第六章 特約運輸服務問卷調查

6.1 調查目的與方法.....	51
6.2 問卷內容.....	51
6.3 調查結果.....	52

第七章 結論與建議

7.1 結論.....	57
7.2 建議.....	58

參考文獻.....	61
-----------	----

附 錄

附錄一 參加計程車特約運輸服務合作協議書.....	63
附錄二 計程車特約運輸服務殘障者及老人問卷調查表.....	65
附錄三 計程車特約運輸服務愛心司機問卷調查表.....	68

表 目 錄

表 1.1	服務對象及人口數.....	4
表 2.1	「行無礙」計程車特約運輸服務各階段優惠方式比較表...	11
表 3.1	愛心司機資料表.....	17
表 3.2	愛心車隊司機服務記錄表.....	21
表 3.3	愛心車隊司機服務次數累計表.....	22
表 4.1	計程車特約服務申請表.....	31
表 4.2	計程車提供特約運輸服務之配合設(措)施.....	35
表 5.1	報紙刊登本計畫標題之明細表.....	49
表 6.1	建議續辦單位.....	52
表 6.2	殘障者及老人對於特約運輸服務的滿意度.....	53
表 6.3	愛心司機對於特約運輸服務的滿意度.....	55

圖 目 錄

圖1-1	工作流程圖.....	5
圖 2-1	計程車特約運輸服務營運管理架構圖.....	7
圖 2-2	特約運輸服務的服務架構.....	14
圖 3-1	「計程車特約服務」司機服務證.....	18
圖 3-2	愛心司機服務臂章.....	19
圖 3-3	特約服務計程車汽車貼紙.....	19
圖 3-4	特約計程車運輸服務車隊組織圖.....	23
圖 3-5	愛心司機專業服務訓練架構圖.....	28
圖 4-1	申請與使用乘車優惠券流程圖.....	30
圖 4-2	計程車特約服務乘車服務卡.....	32
圖 4-3	計程車特約服務優惠券(乘車優惠券).....	33
圖 4-4	電話叫車與預約之服務流程.....	38
圖 4-5	乘車補助費核發流程.....	39
圖 5-1	計程車特約運輸服務之識別標誌.....	43
圖 5-2	計程車特約運輸服務摺頁宣傳小冊(活動簡介 DM)(正面)...	47
圖 5-3	計程車特約運輸服務摺頁宣傳小冊(活動簡介 DM)(背面)...	48

第一章 緒論

1.1 計畫緣起與目的

本所規劃之「無障礙道路交通工具改裝與運輸服務示範計畫」，其中「計程車特約運輸服務之運轉操作」示範計畫，由伊甸社會福利基金會承辦。本計畫期望能夠依據「計程車特約運輸服務之規劃設計」計畫案的研究成果，並且參卓伊甸基金會多年來推動「無障礙運輸服務」之經驗，先以大台北地區為服務範圍，協助規劃設計與實際運轉計程車特約運輸服務，以發揮計程車所具備之高可及性及機動性，使其廣為運輸障礙者所接受，成為既便利且有效的無障礙交通工具。同時並建立運轉經驗模式，以供其他縣市參考，進而能夠配合其他的無障礙運輸服務方式，共同達到滿足殘障者及老人在「無障礙交通」上的需求。

承辦本計畫之伊甸社會福利基金會自民國七十七年起，即接受台北市政府社會局委託承辦「復康巴士」運輸服務；並自民國八十一年起，與計程車客運業者合作，舉辦多次「行無礙」計程車運輸服務，提供殘障朋友外出就學、就醫、就業及休閒活動所需之交通運輸。基於以往的合作經驗，發現計程車具備以下之優點，適合提供殘障朋友運輸服務。

1. 計程車數量多，叫車容易(截至84年3月份止，台北市共有37,226輛計程車)。
2. 計程車的體積小，可穿梭於大街小巷做及戶式(Door to Door)的運輸服務。
3. 計程車機動性高，服務時間長，可配合無線電叫車或電話預約提供24小時的服務。
4. 計程車底盤低，殘障者及老人上、下車較方便。

- 5.計程車運輸方式具有現成的車輛及駕駛，所需投資的資金與營運成本較少。

然而根據以往的經驗，由於計程車客運業的特性——車行老板與計程車駕駛之間的互動與監控方式較為鬆散，無法有效地協助、推廣並落實「無障礙運輸服務」，其原因為：

- 1.計程車駕駛與車行之間，除了按月繳交汽車貸款或租金之外，並無其他義務或員工關係，故車行無法有效地管理計程車駕駛。
- 2.計程車駕駛與無線電台的合作關係亦相同，無線電台只能以暫時停話或拆機等方式控管，無法有效地管理。
- 3.以往伊甸基金會是與車行合作，但是各個車行配合的程度不一；加以車行老板雖然認同此一愛心服務工作，但若計程車駕駛未能認同，則服務工作仍然無法落實。
- 4.由於伊甸基金會並非管理車行或計程車駕駛的主管機關，故無法有效地掌握其服務工作，其配合度有限。

因此，本計畫擬以結合計程車車行並與計程車駕駛朋友個別簽約的方式，推動計程車特約運輸服務。雖然這種處理方式需要分別與車行及駕駛朋友個別聯絡，花費較多的人力及時間，但是可以號召並加強計程車駕駛朋友的參與感，得到其認同，有利於落實「無障礙運輸服務」。根據此模式，本計畫期望達成以下之目標：

- 1.運用伊甸基金會以往之服務經驗，提供殘障者及老人完善、親切的計程車特約運輸服務，以增進他們在交通上的便利性，使他們願意出門與社會互動，進而就業或從事志願服務，以開發殘障朋友及老人之人力資源。
- 2.於規劃設計及實際運轉後，針對缺失加以檢討，以為將來推廣至全省各縣市鄉鎮，嘉惠各地殘障者與老人的示範參考。
- 3.建立未來設立「愛心服務計程車無線電台」之參考，以達到長期服務殘障者及老人，確實掌握計程車駕駛朋友對服務工作之配合，以

及有效管理「愛心服務車隊」之長遠目標。

1.2 工作內容與流程

本計畫之工作項目與內容如下(參考圖1-1)：

- 1.計畫目標與工作之確認。
- 2.計程車特約運輸服務運轉操作模式之建立，包括營運管理架構、特約運輸服務內容及流程等。
- 3.計程車特約運輸服務車隊之組成、營運管理與實際運作，以及計程車駕駛之服務訓練。
- 4.計畫相關活動之行銷、文宣品及表格之規劃與製作。
- 5.特約運輸服務的營運管理，除車隊運轉及行銷宣傳外，另包含殘障者及老人乘車優惠券之申請及核發以及規劃與監督乘車補助費之核發等工作。
- 6.彙整申請者及愛心駕駛之滿意度意見調查結果，分析評估後提出適當改進建議。

1.3 服務範圍與對象

- 1.本計畫先以大台北地區為示範區域，提供電話叫車或電話預約之計程車特約運輸服務。
- 2.服務對象及優惠方式
 - (1)60歲以上老人及輕度殘障者，可申請乘車服務卡。該卡可用於呼叫特約運輸服務的計程車，提供特約運輸服務，但無法享受車資優惠。
 - (2)65歲以上老人及中、重度殘障者，可申請乘車服務卡及乘車優惠

券。乘車優惠券可於每次搭乘特約運輸服務計程車時，抵付電話叫車及開後車箱之費用共20元。

表1.1 服務對象及人口數

台北市與台北縣之殘障者人數	60歲以上老人數	總計
86,780人 (中、重度殘障人口78,102人)	296,752人	383,532人

1.4 運轉操作示範期間

計畫簽約時間：84年12月。

計畫籌備期：84年12月至85年3月。

計畫運轉期：85年3月13日至5月31日止（後延至85年6月30日止）。

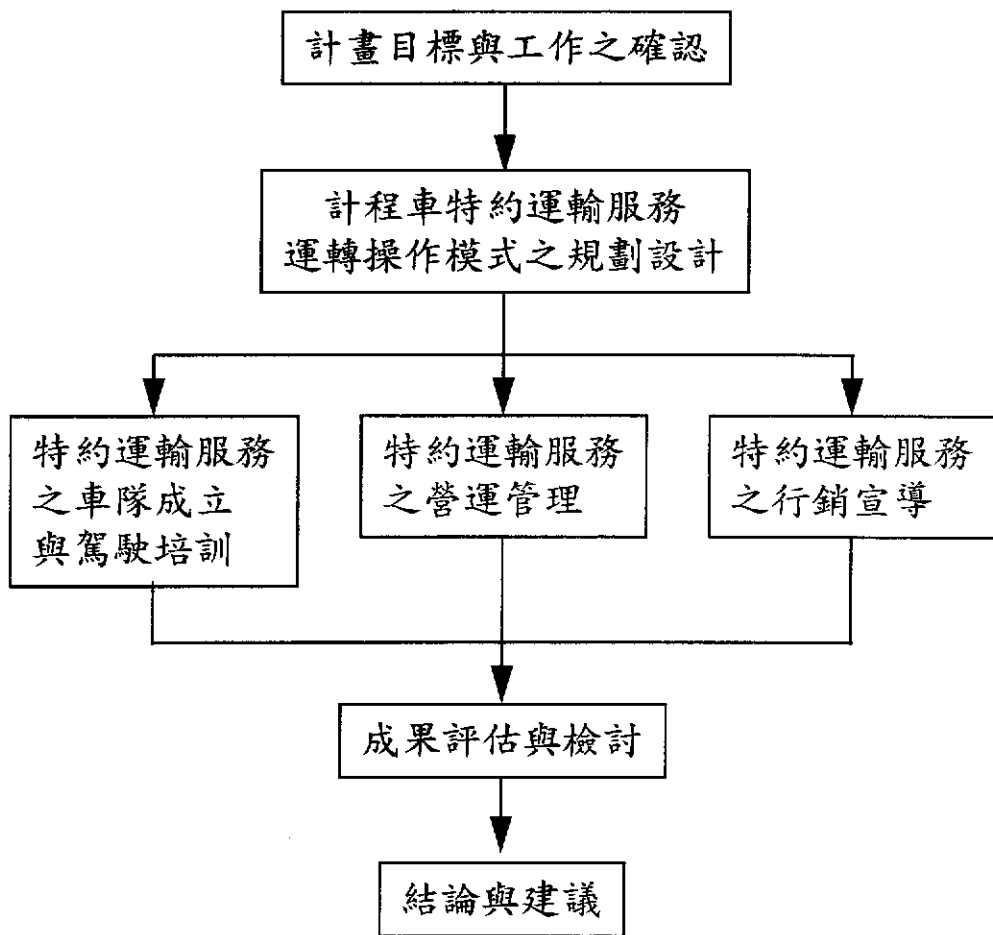


圖1-1 工作流程圖

第二章 計程車特約運輸服務之運轉操作模式

2.1 特約運輸服務的營運管理架構

依據本所「計程車特約運輸服務之規劃設計」研究案(民國 85 年 9 月)所研擬之計程車特約運輸服務營運管理架構，其實際運作單位包括：統籌管理單位、營運者及使用者。對應到本計畫中即為伊甸基金會、計程車行、計程車無線電台與計程車駕駛人以及殘障者與老人。(參看圖 2-1)

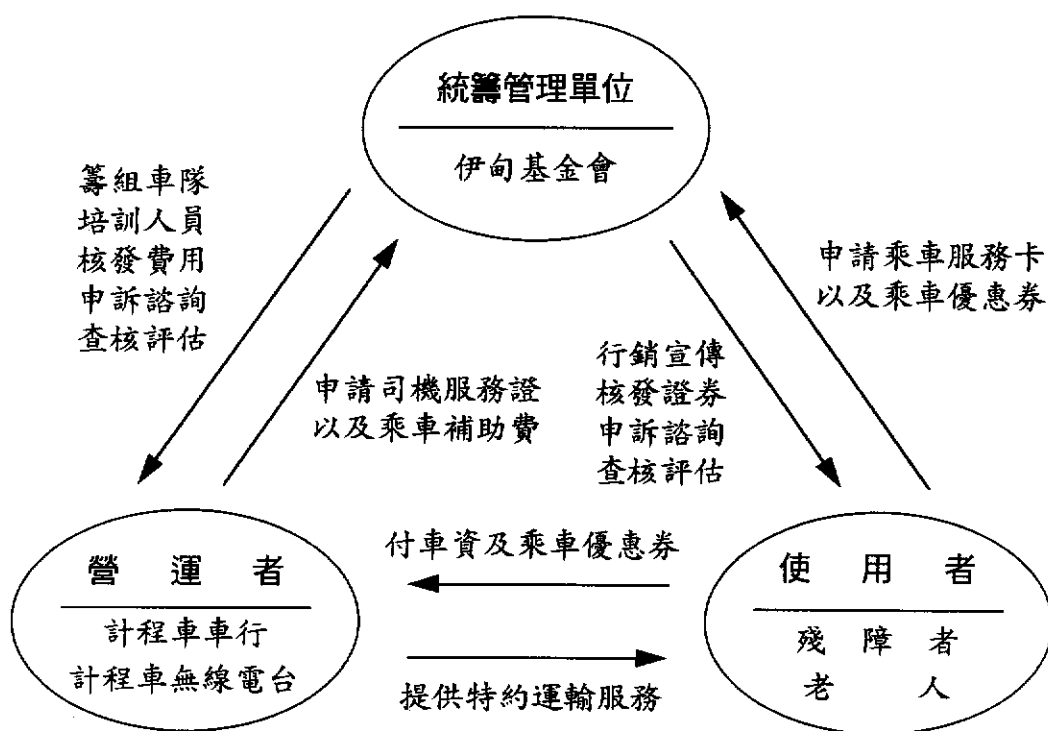


圖2-1 計程車特約運輸服務營運管理架構圖

2.1.1 統籌管理單位

統籌管理單位(伊甸基金會)係為專責管理計程車特約運輸服務。其職責與任務可分述如下：

1. 籌組車隊：對各個計程車車行及計程車無線電台進行篩選，以招募參與特約運輸服務的計程車駕駛。
2. 培訓人員：對參與特約運輸服務的計程車駕駛，提供基本的無障礙服務專業訓練，爾後並藉定期講習方式，以確認計程車駕駛仍具備專業服務的能力。
3. 核發費用：依據計程車駕駛回收之乘車優惠券司機請款聯，核發乘車補助費。
4. 行銷宣傳：對特約運輸服務項目作整體性的宣導與促銷，使現有及潛在乘客瞭解獲得服務的管道。
5. 核發證券：發行計程車特約運輸服務的乘車優惠券給殘障者及老人，並提供便利之發放通路，以方便其領取。
6. 申訴諮詢：妥善處理乘客及計程車駕駛的申訴案件，並協助改善服務品質。
7. 查核評估：了解計程車駕駛人之服務情況以及使用者使用乘車優惠券的情形，以為將來改善特約運輸服務的參考。

2.1.2 營運者

就提供服務的計程車客運業者而言，任何車行或無線電台皆可以申請參加，唯計程車駕駛人必須接受專業服務訓練後，才可以簽約加入特約運輸服務。而為使即時叫車的特約運輸服務能夠普遍，應多鼓勵無線電計程車加入。茲將參與本計畫之計程車車行或無線電台及駕駛人之職責、任務與權利分述如下：

1. 申請司機服務證：車行或無線電台與駕駛人皆可向伊甸基金會申

請加入計程車特約運輸服務，經核准並參加無障礙服務專業服務訓練後，取得提供特約運輸服務之資格。

2. 提供特約運輸服務：車行或無線電台應提供電話叫車或電話預約，並依據殘障者或老人之特性及需求，派遣適當的計程車提供服務。特約運輸服務包括殘障者或老人於上、下車及乘車時所需要的特別服務。
3. 申請乘車補助費：計程車駕駛人於提供後，可由殘障者或老人取得乘車優惠券司機請款聯，並據以向伊甸基金會申請核發乘車補助費。
4. 申訴諮詢：計程車駕駛對於特約運輸服務不滿意或不明瞭之處可向伊甸基金會諮詢或申訴。

2.1.3 使用者

再就使用者而言，各類型領有殘障手冊的運輸障礙者及老人，均可申請為本計畫的服務對象。有關使用者之權利與義務可分述如下：

1. 申請乘車服務卡及乘車優惠券：殘障者或老人可向伊甸基金會申請享有計程車特約運輸服務之資格，經核准後，核發乘車服務卡及乘車優惠券。
2. 付車資及乘車優惠券：使用者應依照乘車優惠券之使用規定使用及換發優惠券。
3. 申訴諮詢：使用者對於特約運輸服務不滿意或不明瞭之處可向伊甸基金會申訴或諮詢。

2.2 服務基金之運作與管理

伊甸基金會與一些計程車車行曾經配合執行過兩個階段的「行無礙」計程車特約運輸服務(參看表 2.1)。以往之「行無礙」活動除了提供殘障朋友及老人運輸服務以外，並提供車資優惠。然而這些車資優惠以往皆由計程車業者或駕駛自行吸收，由於經費負擔龐大，因此無法全面與長期推廣。

本計畫為優惠乘車之殘友與老人，感謝計程車駕駛參與特約運輸服務的辛勞，並增加計程車駕駛提供服務之誘因，特別編列 80 萬元「服務基金」作為補助之用(參看表 2.1)。根據以上之目的並參考以前之優惠內容，本計畫之優惠方式定為：

1. 免電話叫車及開後車箱費共計 20 元，優惠乘車之殘友與老人。
2. 補助計程車駕駛服務費每次 30 元。

此項「服務基金」由統籌管理單位(伊甸基金會)負責管理運作，並且規劃設計為以乘車優惠券的方式，優惠殘友與老人以及補助計程車駕駛。其詳細內容將在 2.3 節中說明。茲將其管理運作方式概述如下：

1. 伊甸基金會向殘障朋友及老人宣廣本計畫之乘車優惠方式，並印製及核發計程車特約運輸服務的乘車優惠卡及優惠券給需要的殘障朋友及老人。
2. 殘友及老人經由電話叫車或預約而獲得特約運輸服務後，即將乘車優惠券的司機請款聯交給提供特約運輸服務的計程車駕駛朋友，以抵付電話叫車及開後車箱費。
3. 計程車駕駛則可將每個月的司機請款聯彙集後，向伊甸基金會申請乘車補助費(優惠殘友及老人 20 元加上服務費 30 元共計 50 元)，並經伊甸基金會核定後，由服務基金中提出款項發給計程車駕駛。

表 2.1 「行無礙」計程車特約運輸服務各階段優惠方式比較表

階段	地區/時間	車輛數	服務對象 /人次	優惠內容	優惠金額 吸收方式
第一階段	台北/ 82 年 5/16-11/15	一家車行， 約 1000 輛	肢、智、視及 多重障礙者 約 6 萬人	100 元內半 價，超過者則 優惠 50 元	駕駛自行吸 收，估計約 300 萬元
第二階段	基隆、台北、 桃園、新竹/ 83 年 1/01-6/30	12 家車行， 約 5000 輛	殘障者及 65 歲以上清寒 老人共約 10 萬人	1. 免叫車及 開後車箱 費 20 元 2. 清寒者單 程優惠 50 元	設百萬元基 金，由業者贊 助及社會捐 款，以專戶補 助
第三階段	大台北地區/ 85 年 3/13-5/31	五家車行， 108 輛	中、重度殘障 者及 65 歲以 上老人約 38 萬人	1. 免叫車及 開後車箱 費 20 元 2. 司機服務 費 30 元	由運研所撥 款，專款補 助，共計 80 萬元

2.3 特約運輸服務的架構與內容

計程車特約運輸服務的服務架構如圖 2-2 所示。殘障者或老人必須先向伊甸基金會申請乘車服務卡及乘車優惠券，再以電話叫車或電話預約的方式要求提供計程車特約運輸服務。而參加特約運輸服務的計程車駕駛則必須先向伊甸基金會申請加入特約運輸服務車隊，並經專業服務訓練後，才能夠被派為特約運輸服務駕駛。於提供特約運輸服務時，特約運輸服務駕駛必須針對殘障者或老人於上、下車及乘車時的特殊需求，提供適當及專業的服務。殘障者或老人於到達目的地後，付給計程車駕駛車資及乘車優惠券的司機請款聯，計程車駕駛即可憑此聯向伊甸基金會申請核發乘車補助費。此外，殘障者或老人對於計程車特約運輸

服務有不滿意或不明瞭之處，可向伊甸基金會申訴或查詢。茲將管理者（伊甸基金會）及營運者之服務工作詳述如下。

2.3.1 統籌管理單位

統籌管理單位（伊甸基金會）的服務界面有四：

1. 凡是需要使用計程車且符合運輸障礙者條件的人，若欲獲得計程車特約運輸服務，均應先向伊甸基金會申請乘車服務卡及乘車優惠券，成為有資格接受服務的基本對象。
2. 有志參與特約運輸服務之合格計程車駕駛人，應向伊甸基金會申請加入車隊，並接受一完整的專業服務訓練後，始得簽約成為特約運輸服務駕駛。除此之外，其營業車輛宜裝置必要的設備，如安裝無線電設備、裝置可開立收據並播報車資的計費器等。
3. 計程車駕駛於收到殘障者或老人所付的乘車優惠券的司機請款聯後，可向伊甸基金會申請乘車補助費，經伊甸基金會查核後，發給補助費。
4. 使用者對於特約運輸服務不滿意或不明瞭之處可向伊甸基金會申訴或查詢。伊甸基金會將以乘客之滿意度作為改善服務品質的參考。

2.3.2 營運者

本計畫所稱廣義的營運者，包括計程車車行、無線電台及計程車駕駛等，其服務界面有三：

1. 運輸障礙者本人或親友以電話叫車或預約，並表達身份、障礙別及乘車服務卡的卡號等資訊。
2. 無線電叫車服務台在接到叫車需求時，應即篩選目前可以載客且較適任的特約運輸服務駕駛人選。當確認指派行動之後，應儘速

通知叫車者相關之服務資訊，如服務車輛的車號、駕駛員姓名及服務編號、車輛預定何時抵達等。

3. 接到服務任務的特約運輸服務駕駛人，應依照電台告知之時間抵達乘客約定的地點載客。當到達旅次起點時，駕駛應主動協助殘障乘客上車，如有輪椅、拐杖等輔助設備，則置於後車廂。特約運輸服務駕駛人應儘可能提供平穩、舒適的行車服務，當車輛駛抵目的地時，得依規定向乘客收取車資及乘車優惠券。此外，駕駛人應協助乘客安全地下車，如有必要時甚至應護送乘客至妥善位置。

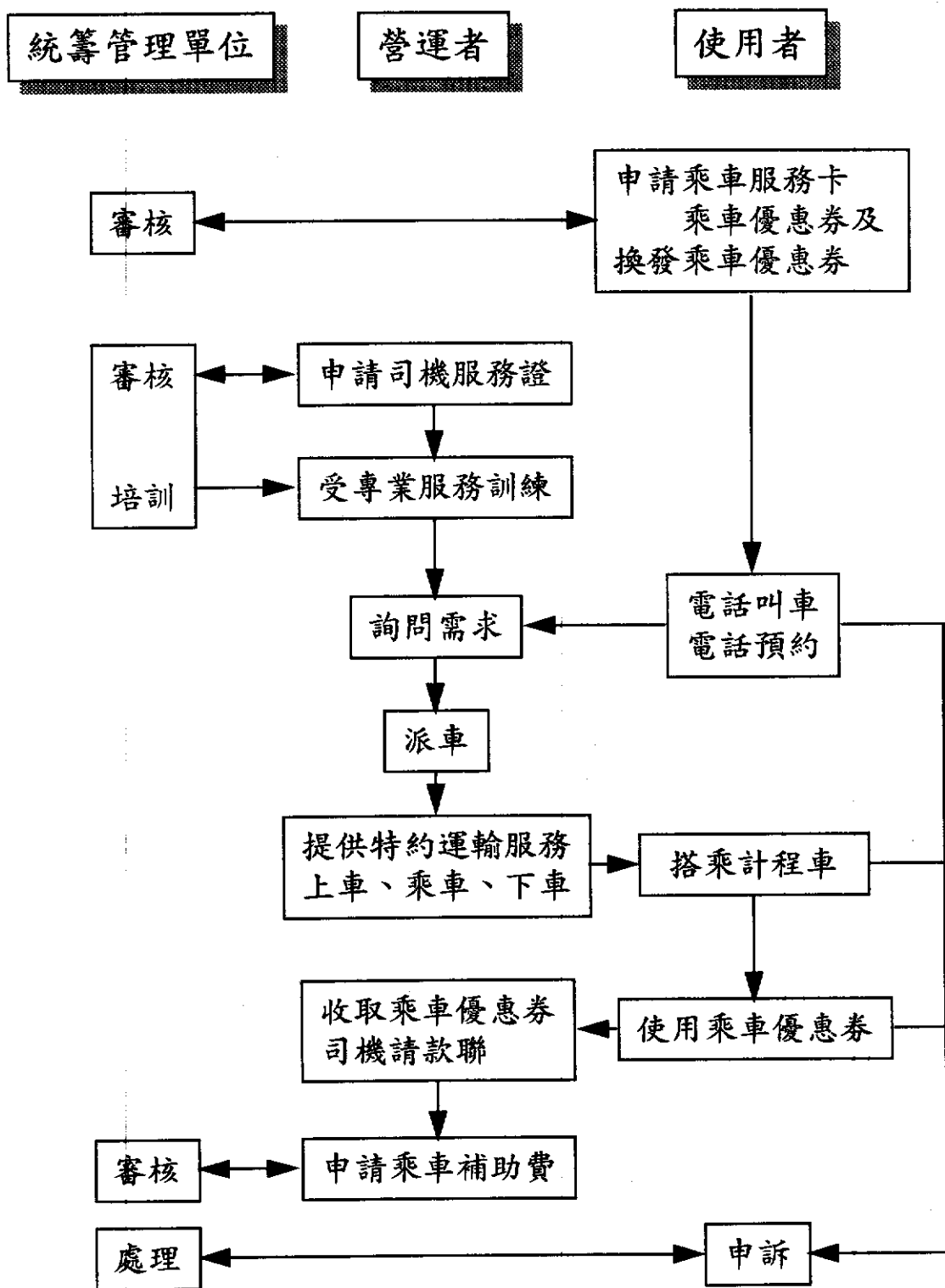


圖 2-2 特約運輸服務的服務架構

第三章 特約運輸服務車隊營運模式

3.1 籌組「計程車特約運輸服務車隊」之方式

1. 以往伊甸基金會採用與計程車車行配合方式籌組服務車隊時，係直接與車行老闆洽談合作。但在執行過程中，發現整體活動的宣達仍應以計程車駕駛(司機)為主體，故此次在籌備之時，則改由以車行配合宣導，輔以分別與參加特約運輸服務車隊的計程車駕駛人個別簽約的方式，期望能夠確保計程車駕駛對於本計畫之認同，而能夠全力配合，以提昇服務品質。
2. 本計畫中之「行無礙愛心服務車隊」(簡稱為愛心車隊)(亦即本計畫所稱之計程車特約運輸服務車隊)是由伊甸基金會負責籌組，包括號召計程車業者、審核司機申請、辦理服務訓練等工作。
3. 本計畫經推廣後，共徵得五個計程車車隊參加，包括：伊哥、志英、慈愛、新生活四家計程車無線電台及博愛車隊。共計有108位計程車駕駛朋友(司機)加入服務。

3.2 愛心車隊之組成與督導方式

3.2.1 愛心車隊之組成

本計畫經由伊甸基金會與計程車業者(包括：計程車車行、無線電台及計程車團體等)說明後，即獲得伊哥、志英、慈愛、新生活等四家計程車無線電台及博愛車隊之支持，分別向其所屬之計程車駕駛朋友們推廣宣傳，並徵得108位合格的駕駛朋友參與愛心車隊。每位欲加入愛心車隊

的計程車駕駛都需要經過以下的申請及審核程序，通過後才能正式成為愛心車隊的隊員。

1. 填寫「計程車特約運輸服務」愛心司機資料表（申請表）

申請加入愛心車隊的計程車駕駛都需要先填寫愛心司機資料表（如表3.1）。表中必須詳細填列計程車駕駛（司機）的個人資料以及所願意提供之服務，以便後續之連絡與安排。

2. 簽訂合作協議書

伊甸基金會與每個計程車駕駛分別簽訂合作協議書（如附錄一），以規定雙方的權利與義務。其中包括教育訓練、服務內容、處理乘車優惠券方式、獎勵及懲處等，以確保其服務品質。

3. 接受專業服務訓練

伊甸基金會提供3.5小時的專業服務訓練，內容包括：認識殘友、服務理念與如何正確地協助殘友行動等項目。詳細內容將在3.4節中說明。

4. 領取「司機服務證」、「愛心司機臂章」與「汽車貼紙」

合格的駕駛朋友即成為愛心車隊的隊員，可以提供特約運輸服務。而伊甸基金會即發給他們「司機服務證」、「愛心司機臂章」與「汽車貼紙」作為識別及宣廣之用。

(1) 司機服務證（圖3-1）：其正面有司機個人的基本資料與照片。

其背面印有愛心司機使用守則，明確規範其行為準則。而司機服務證的設計型式和殘障者與老人所持的乘車服務卡相似。

(2) 愛心司機臂章（圖3-2）：其上印有為本計畫宣廣的標記（LOGO），以及「愛心司機」與「計程車特約運輸服務」的字樣。

每位愛心車隊的司機均須配戴，以資識別及宣廣。

(3) 汽車貼紙（圖3-3）：可以貼在計程車的側門及擋風玻璃上。仍以本計畫的LOGO作為焦點，並明確標示出「計程車特約運輸服務」及「承辦單位：伊甸社會福利基金會」的字樣，以資識別。

表3.1 愛心司機資料表

交通部運輸研究所
「計程車特約運輸服務」 愛心司機資料表

填表日期：

承辦單位：伊甸社會福利基金會

姓名：	性別：	出生：	血型：	照 片
身份證字號：	婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚		學歷：	
緊急聯絡人：	關係：	電話：		
地址 住家：_____			電話：(H)_____	
公司：_____			(O)_____	
服務項目： <input type="checkbox"/> 就學 <input type="checkbox"/> 就業 <input type="checkbox"/> 就醫 <input type="checkbox"/> 休閒 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
服務類別： <input type="checkbox"/> 固定 (1) <input type="checkbox"/> 每天來回 (2) <input type="checkbox"/> 每週一次 (3) <input type="checkbox"/> 其他 _____				
<input type="checkbox"/> 機動 _____				
平常上下班經過路線：_____				
可提供之服務路線或行政區域：_____				
往返出發\到達時間：往 _____ 至 _____ 返 _____ 至 _____				
可提供支援項目： <input type="checkbox"/> 車輛 _____ 車 <input type="checkbox"/> 人力 (<input type="checkbox"/> 駕駛 <input type="checkbox"/> 陪伴義工) <input type="checkbox"/> 車輛及駕駛				
可提供搭載人數：_____人				
是否需要付費： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
媒合結果：殘友：_____ 服務時段：_____				
服務路線：_____				
備註：身體狀況 <input type="checkbox"/> 殘障 <input type="checkbox"/> 體弱 <input type="checkbox"/> 非殘障				
執業登記證號碼：_____				

申請報名時請附上二張二吋相片及正反面身份證影印本

交通部運輸研究所

「計程車特約服務」司機服務證

姓名：_____

執業登記證：_____市(縣)_____

一
吋
照
片

期限：_____年_____月_____日止

承辦單位：伊甸社會福利基金會

服務規範

1. 熱心服務殘障朋友及老人，不拒載；對行動不便之乘客，須主動下車協助。
2. 遇使用乘車優惠券者，須請其一併出示乘車服務卡，審查無誤後，方可使用。
3. 不得巧立名目，超收車資或其他服務費用。
4. 凡不當使用券或其他無理要求之殘友或老人，當場不得與其爭論，詳細記錄資料，事後再轉交伊甸處理。

※伊甸福利基金會資源發展室人力組 林嘉穎小姐
 週一～週六 AM9:00-PM5:00
 電話：(02)577-3858轉102
 台北市光復北路60巷19-6號地下樓

圖3-1 「計程車特約服務」司機服務證

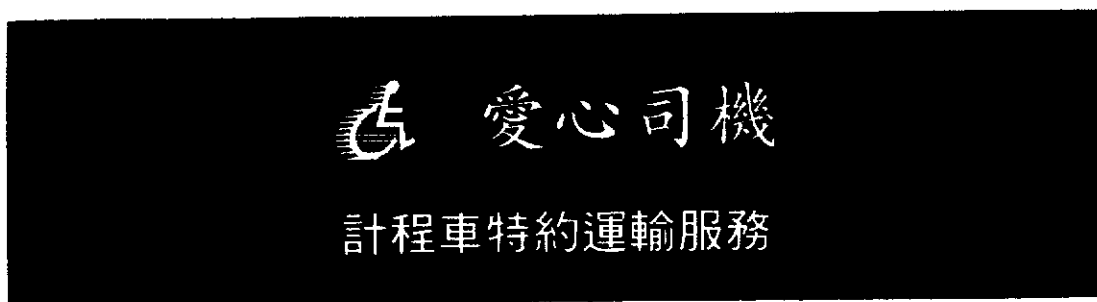


圖3-2 愛心司機服務臂章



圖3-3 特約運輸服務計程車汽車貼紙

伊甸基金會並與支持這次特約運輸服務的五個計程車車隊連繫，請其協助登記各個計程車駕駛朋友的詳細服務資料(參看表3.2)，並累計每個駕駛朋友的服務次數(參看表3.3)，作為獎勵的基本資料。詳細獎勵辦法請參考3.3節。

3.2.2 愛心車隊之組織架構

愛心車隊組織如圖3-4所示：

- 1.主辦單位：交通部運輸研究所，負責整體規劃監督事宜。
- 2.承辦單位：伊甸社會福利基金會：負責活動策劃與執行、號召計程車業者、籌組並督導本計畫專案「行無礙愛心服務車隊」(簡稱為愛心車隊)之運作流程、相關執行工作及配合事宜。
- 3.顧問團：邀請各界代表組成，負責車輛運作、調配、訓練指導，提供技術、意見供諮商等。
- 4.督導員：由伊甸基金會林錦川主任擔任，負責實際組織之運作、協調，及服務車隊之督導等。
- 5.中隊長：邀請長年來支持「無障礙運輸服務」之伊哥計程車無線電台陳董事長擔任中隊長。
- 6.小隊長：每單位各推派一人，為組織實際運作領袖，並為伊甸基金會及隊員間的溝通媒介。
- 7.訓練組：由伊甸基金會督導員擔任，負責安排訓練課程，以達創服務技巧或專業知識的傳遞與養成。
- 8.配合計程車車隊：計有伊哥、志英、慈愛、新生活及博愛五隊。

表3.2 愛心車隊司機服務記錄表

交通部運輸研究所
「計程車特約運輸服務」愛心車隊司機服務記錄表

車行名稱：_____

填表人員：_____

司機姓名：_____

車號：_____

執業登記證號碼：_____

車行呼叫代號：_____

乘客 叫車 日期	服 務 內 容			殘障類別 及程度	使用 輔助 工具	是否 到府 接送	完成 與否	備 註
	時 間	起 訖 地 點	聯絡電話					
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						
		到						

表3.3 愛心車隊司機服務次數累計表

交通部運輸研究所
「計程車特約運輸服務」司機服務次數累計表

配合車行：_____ 填表人：_____ 填表日期：_____

編號	司機姓名	執業登記證	曾配合叫車服務日期	累計次數
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

製表單位：伊甸社會福利基金會

1. 請各車行總台協助填寫，於每月彙整交伊甸，以利核對。
2. 並請檢附本月份叫車記錄表影本，與本表一併繳交。

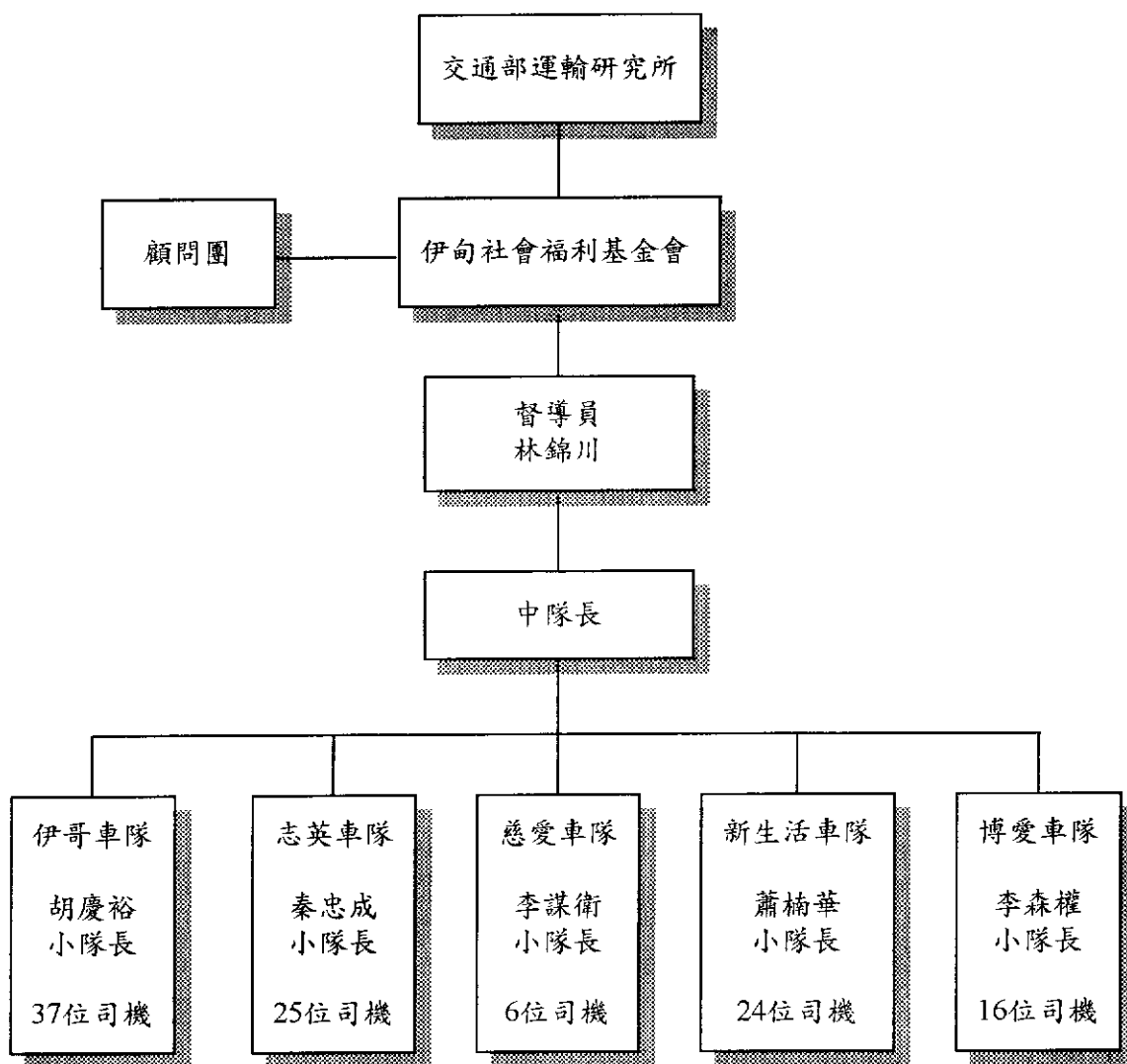


圖3-4 特約計程車運輸服務車隊組織圖

3.3 愛心司機之獎勵辦法

為鼓勵計程車駕駛朋友參與愛心車隊服務工作，特請各個計程車無線電總台及電話預約部門協助登記每位駕駛朋友參與特約運輸服務的資料，作為累計成果並呈報相關單位獎勵之依據。

1. 每月20日由各個計程車無線電總台及電話預約部門影印並送交乙份叫車登記資料(派車單)，寄至伊甸基金會。
2. 由伊甸基金會登錄每位駕駛朋友確實提供計程車特約運輸服務之日期與相關資料。然後統計次數，並依照合作協議書之規定將每次服務以0.5小時折算為義工服務時間。
 - (1)司機服務記錄表(表3.2)：登錄每位駕駛朋友的服務資料，以便於統計次數。
 - (2)司機服務次數累計表(表3.3)：累計司機個別服務次數，以為日後提報獎勵之用。
3. 若駕駛朋友參與特約運輸服務累計達一定時數者(參考內政部相關規定)，將由伊甸基金會主動提報獎勵。

3.4 特約運輸服務駕駛之培訓

為提昇無障礙運輸服務之品質，本計畫除加強車隊營運管理外，並針對計程車駕駛實施服務殘障朋友之專業服務訓練。其訓練架構如圖3-5所示。

一、專業訓練課程

1. 全體愛心車隊之隊員必須參加伊甸基金會義工訓練的基礎課程。
2. 基礎課程之內容如下：
 - (1)認識伊甸、認識殘友(了解殘友身心特質) - 1.5小時。
 - (2)服務理念 - 0.5小時。

(3)如何正確協助殘友（行動篇），尤其是強調上下車之協助-1.5小時。

3.服務過程所產生之問題，以督導會議專業訓練方式處理。

(1)向伊甸基金會諮詢與申訴專線請求協助。

(2)定期召開督導會議。

二、教育訓練教材：《如何協助殘友上下車》

針對不同的殘障類別，分別提供較適切的教育訓練課程：

1.輪椅族：

(1)上車時：

- A.請協助他們開啓車門，並將他們的隨身物品放入車內。協助其坐入車內後，將輪椅收好放在後車廂。
- B.由於每個人的殘障或受傷的程度、部位都不同，應先詢問他們需要何種協助。
- C.給予扶持以便他們站立，並協助他們坐入車內。由於有些重殘者，完全無法獨自站立，需由司機協助以抱或背的方式上下車。

(2)下車時：

- A.儘量靠近目的地，注意下車地點的路面、路況。輪椅就位時請儘量靠近車門。
- B.把輪椅剎車固定住，由於有些輪椅剎車不良，故需在旁協助壓住輪椅或利用腳板擋住輪椅。
- C.協助他們移至輪椅上，並拿取隨身物品；必要時請幫忙他們上下人行道、斜坡或樓梯。

(3)正確「收、放」輪椅的方法：

※收：

- A.合起輪椅腳踏板。
- B.收起椅墊。

C. 向上拉提坐椅、收起輪椅並煞車。

D. 搬輪椅入車廂時，雙手不可拿輪子及應注意雙腳保持略蹲的姿勢，以免手部受傷或腰部扭傷。

※放：

A. 至車廂取出輪椅時應注意姿勢。

B. 雙手將坐椅兩側橫的鐵桿往下壓，輪椅方可完全張開。

C. 若有坐墊，把坐墊放置椅上，推至車門，將輪椅煞車煞好。

D. 協助其坐穩輪椅後，放下踏板、再放煞車，才可離去。

2. 拐杖族：

(1) 由於他們的行動緩慢，須協助他們拿取隨身物品，並放入車內。

(2) 因為他們可自己行動，應可自行上車，故僅須事先詢問他們需要何種協助。

(3) 上、下車時，協助他們收放拐杖。

3. 視障族：

(1) 停車時，車門儘量靠近他們的身體，並應告知確實車資金額。

(2) 若他們不知道車子已經停下了，請告訴他們並下車協助他們上、下車。

(3) 上、下車時，須引導他們的手摸到車頂的位置，以免誤撞受傷。

(4) 須等他們遠離後，車子才可離開，必要時請協助他們到達目的地。

4. 其他障礙族：

(1) 如智障、自閉、聽障、語障、老年癡呆、中風等。

(2) 若他們是獨自搭車時，請先向他們的家人確定他們要去的目的地。必要時，可以用筆談的方式詢問他們的需求，或協助他們到達目的地。

(3)若有特殊疾病(如老人癡呆、癲癇、多重障礙者)，先詢問他們是否已帶有相關說明或藥物。

5.協助時應注意的事項：

(1)事前請先詢問殘障朋友需要何種協助，以及是否需要到府接送或送達目的地。

(2)動作要慢要穩，並須預防跌倒、碰撞的情況發生，以免造成二度傷害。

(3)車輛停靠時應注意路面狀況，並避免停到凹凸不平或是積水的路面。

三、製作「如何協助殘障朋友上下車」教育錄影帶

本計畫並製作「如何協助殘障朋友上下車」教育錄影帶，發放給計程車業者、傳播媒體及相關社會福利單位，以利教育及宣導。

四、專業師資評選與培訓

為使愛心司機能夠明確地瞭解如何正確地協助殘障者及老人上下車，並能應付突發狀況，必須聘請專業講師協助教育訓練。其師資來源如下：

- 1.醫療復建中心：如振興醫學復建中心，及各大教學醫院之復建中心等。
- 2.殘障及老人福利機構：如中華民國殘障聯盟、財團法人伊甸社會福利基金會、中華民國脊髓損傷者協會及老人協會等。
- 3.特殊教育中心：如台灣師範大學特殊教育中心等。
- 4.種子教練：如具有實際服務殘障者經驗且表現優良的愛心司機。

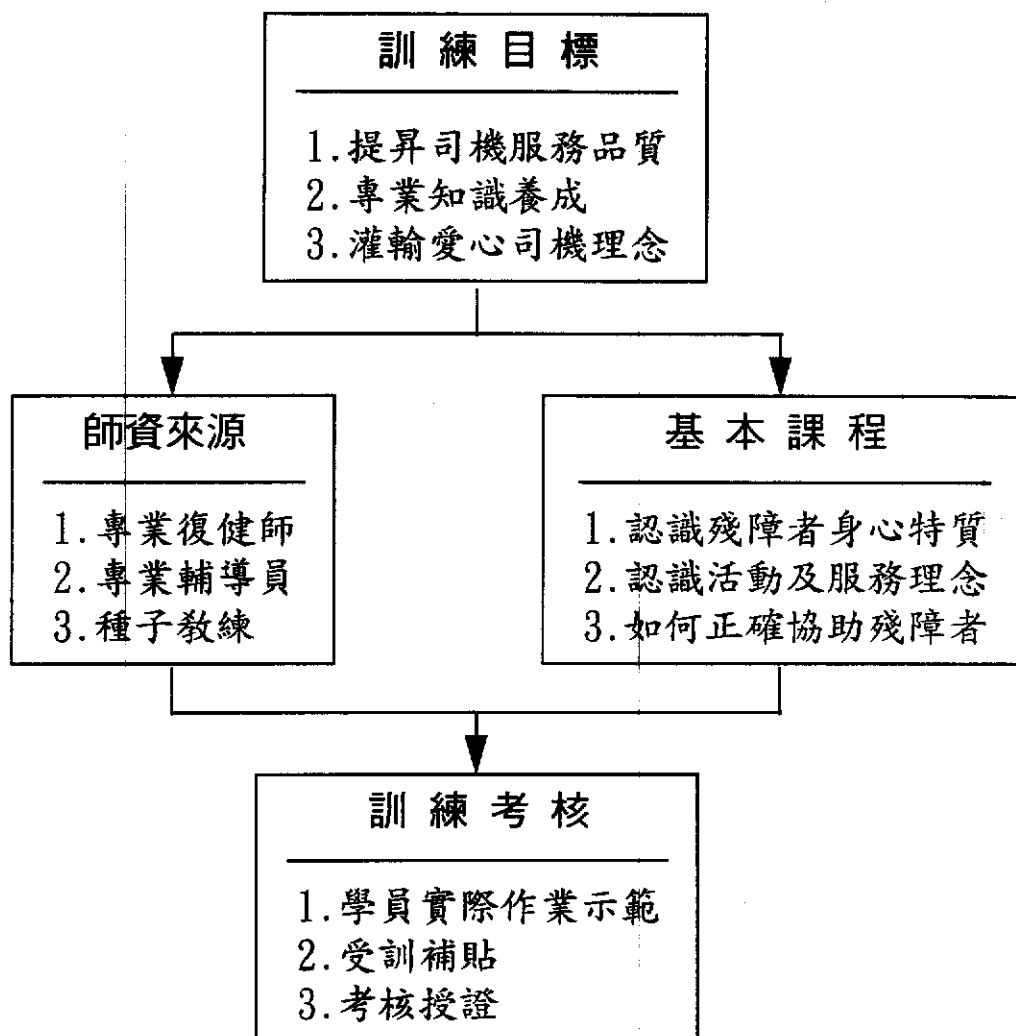


圖3-5 愛心司機專業服務訓練架構圖

第四章 特約運輸服務之營運管理

計程車特約運輸服務之服務流程已於 2.2 節中說明，其中除了車隊之籌組在第三章中說明以外，其他實務運作部分，包括：乘車優惠券之申請、電話叫車及電話預約、乘車補助費之核發及其他配合工作等將於本章中說明。

4.1 乘車優惠券之申請與使用

乘車優惠券之申請與使用流程如圖4-1所示。其主要過程包括由殘障者或老人提出申請，經審查與核發後，即可以叫車使用，用完申請換發，而計程車駕駛則可以憑券申請補助費。伊甸基金會亦將追蹤評估以供日後改善參考。茲將其程序說明如後：

1. 提出申請

(1) 殘障者或老人須備有殘障手冊或老人證、身份證影本及一寸照片兩張，並填妥「『計程車特約服務』申請表」(表4.1)，以郵寄或親自向伊甸基金會申請。

A. 計程車特約服務申請表(表4.1)：須填列申請人的一般資料、殘障類別、需要服務的類別及路線等資料，以便於役續連絡及安排服務。

(2) 附5元回郵信封向伊甸基金會函索「計程車特約服務申請表」，將於一週內回覆。

2. 審核資格

(1) 由伊甸基金會社工員依據申請資格分類審核後，資格不符者不

發，並說明原因。

- (2)資格符合者，發放「『計程車特約服務』乘車服務卡」(圖4-2)(簡稱為乘車服務卡)及「『計程車特約服務』優惠券」(圖4-3)(簡稱為乘車優惠券)。

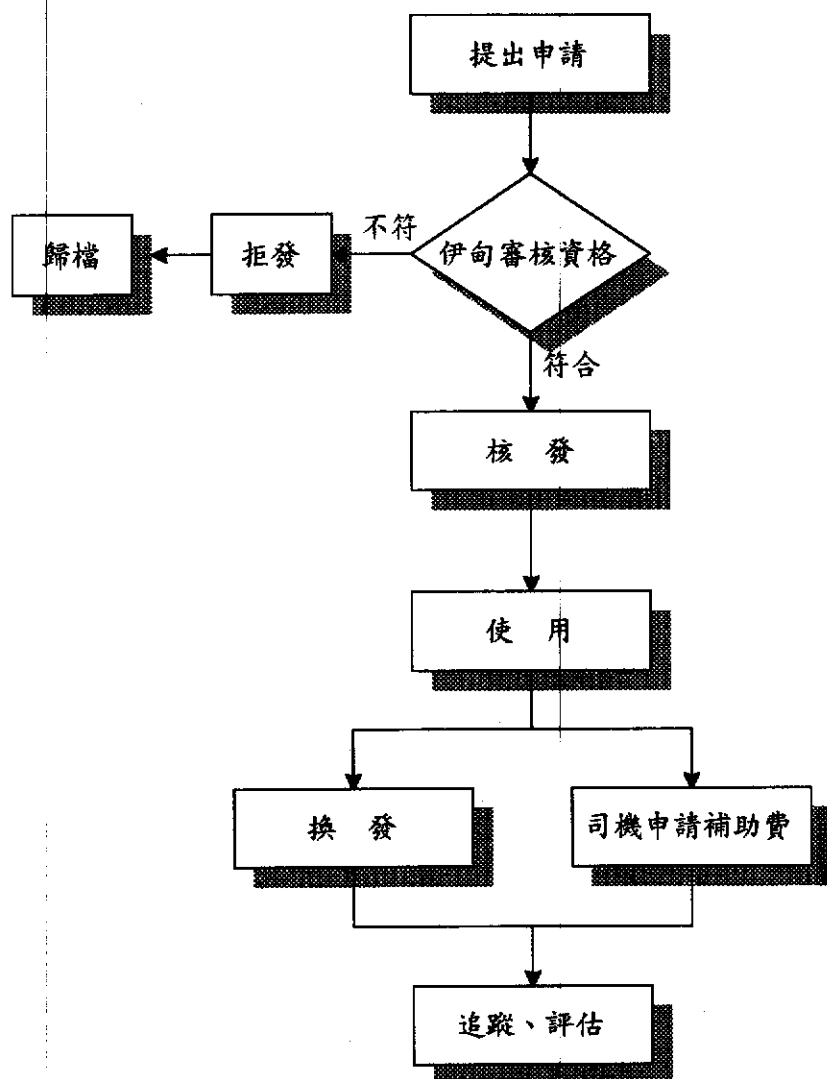


圖4-1 申請與使用乘車優惠券流程圖

表4.1 計程車特約服務申請表

交通部運輸研究所
『計程車特約服務』 申請表

填表日期：

承辦單位：伊甸社會福利基金會

姓名：	性別：	出生：	血型：	照 片
身份證字號：	殘障／老人證：		學歷：	
殘障類別：	等級：	宗教：	婚姻： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚	
緊急聯絡人：	關係：	電話：		
地址：				電話：
使用輔具： <input type="checkbox"/> 電動輪椅 <input type="checkbox"/> 輕便型輪椅 <input type="checkbox"/> 拐杖 <input type="checkbox"/> 盲杖 <input type="checkbox"/> 助聽器 <input type="checkbox"/> 其他				
申請類別： <input type="checkbox"/> 乘車服務卡 <input type="checkbox"/> 乘車優惠券（限中、重度殘友及70歲以上老人申請）				
服務類別： <input type="checkbox"/> 固定（1） <input type="checkbox"/> 每天來回（2） <input type="checkbox"/> 每週一次（3） <input type="checkbox"/> 其他				
<input type="checkbox"/> 機動 _____				
申請路線：往程：出發地_____目的地_____；出發時間_____到達時間_____				
地址_____電話_____				
返程：出發地_____目的地_____；出發時間_____到達時間_____				
地址_____電話_____				
是否需要陪同 <input type="checkbox"/> 家屬____人 <input type="checkbox"/> 義工____人 <input type="checkbox"/> 否				
備註： **以中重度殘友、70歲以上老人為優先服務對象，提供乘車優惠券。 **叫車前，請先告知是否需要到府接送，或有特殊疾病須注意事項，亦請一併告知。 **固定需求者，請於需求前一星期提出申請，需求前三天給予答覆。				

****申請報名時請附上二張二吋相片及殘障手冊、老人證影印本****

- A. 乘車服務卡：正面可填寫申請者的個人基本資料，並粘貼相片，供殘障者及老人作為乘車時識別之用；背面印有使用守則及各車行叫車專線電話，方便殘障者及老人使用。

交通部運輸研究所	
「計程車特約服務」乘車服務卡	
姓名：_____	身份證字號：_____
殘障手冊字號：_____	編號：_____
老人證編號：_____	一寸照片
期限：_____年 _____月 _____日	
承辦單位：伊甸社會福利基金會	

<p>使用守則</p> <ol style="list-style-type: none"> 憑本卡可向交通部運輸研究所委託「特約運輸服務」之車行叫車。 叫車時，請明確告知，如需要到府接送服務，或有特殊疾病，亦請於事前說明。 本卡限申請本人使用，不得轉讓。 使用優惠券時，須同時出示本卡。 若有問題請電洽：伊甸基金會 週一~週六 AM9:00-PM5:00 資展室人力組林彥穎小姐 台北市光復北路66巷19-6號地下樓 (02)577-3868轉102 	<p>叫車專線</p> <p>伊哥無線： 794-6969</p> <p>志英無線： 746-7811</p> <p>新生活無線： 753-2000</p> <p>博愛(預約)： 577-3868-102</p> <p>慈愛無線： 3670022</p>
--	--

圖4-2 計程車特約服務乘車服務卡

B. 乘車優惠券：分為上聯「使用者存根聯」及下聯「司機請款聯」二部分。上聯可登錄使用者的基本資料，並印有使用須知；下聯可登錄愛心司機的基本資料及搭載乘客的起迄點及車資，並印有愛心司機申請乘車補助費之使用須知。供殘障者及老人搭乘愛心計程車時，抵付電話叫車及開後車箱費用20元，並為愛心司機申請乘車補助費之憑證。

交通部運輸研究所

「計程車特約服務」優惠券

使用者姓名: _____

優惠券編號: _____

老人證編號: _____

殘障手冊字號: _____

使用期限: _____ 年 _____ 月 _____ 日止

使用者存根聯

乘車優惠券使用須知

1. 憑本券可補助中、重度殘友或70歲以上老人叫車及開後車箱費20元，司機服務費30元，共計50元，恕不可抵用車資。
2. 本券限本人使用，每次限用乙張，並不得兌換現金。
3. 本券恕不另折扣，逾期作廢。
4. 未蓋本專案章記無效。

加蓋章記處

交通部運輸研究所

「計程車特約服務」優惠券

服務車行: _____

司機姓名: _____

車號: _____

起點: _____ 迄點: _____

車資: _____ 元

司機請款聯

乘車優惠券使用須知

1. 請詳細填寫資料，於每月1~3日前將本聯交回伊甸，以利核發補助金。
2. 每月10日起，伊甸將陸續發放相關補助金。
3. 本券有效期限至85年5月31日止。

加蓋章記處

圖4-3 計程車特約服務優惠券(乘車優惠券)

3.核發券卡

- (1)核發乘車服務卡乙張。
- (2)核發乘車優惠券乙本，每本20張。
- (3)發給搭乘「特約運輸服務計程車」須知。

4.使用規定

- (1)使用時須同時出示乘車服務卡及乘車優惠券。
- (2)每次限用乙張乘車優惠券。乘車優惠券只優惠電話叫車費以及開後車箱費共20元，不可以乘車優惠券抵付車資。
- (3)把乘車優惠券撕開，將司機請款聯交給計程車駕駛抵付電話叫車費及開後車箱費共20元，另將使用者存根聯保存做為換發新券之用。

5.換發乘車優惠券

須於使用期限將屆前，將剩餘之乘車優惠券以及使用者存根聯，依索取方式向伊甸基金會申請換發。

6.申請補助費

計程車駕駛於收取乘車優惠券的司機請款聯時，將姓名、車號、起迄點及車資等資料填妥後，收集起來，並於每月1~3日交回給伊甸基金會，經督導審核後，於每月10日全額發放。

每張司機請款聯可申請到電話叫車費及開後車箱費共20元，另加特約運輸服務費30元，共計50元。

7.追蹤與評估

- (1)伊甸基金會將不定期追蹤乘車優惠券的使用者，取消違規使用者的優惠資格。
- (2)伊甸基金會將不定期追蹤提供特約運輸服務的計程車駕駛，取消服務不佳者的服務資格。
- (3)設立申訴專線，提供乘客及計程車駕駛表達意見及申訴之管道，並以問卷調查其對於本計畫之滿意度。

4.2 電話叫車與電話預約

一、提供電話叫車或預約之軟硬體配合設(措)施

參與本計畫之愛心司機，其計程車上應具備表 4.2 內所提之車輛硬體設備(主要為無線電通訊設備)，以便於和連絡中心連絡，適時提供服務。而愛心司機本身於提供服務時，則應依照表 4.2 內所提之運轉操作規範(主要為服務要求)，切實執行，以維護服務品質。

此次參與本計畫之愛心司機，屬於伊哥等四家無線電台者，可以無線電呼叫，提供電話叫車式的即時特約運輸服務。另外部份來自於博愛車隊的愛心司機，其車上雖未加裝無線電以利呼叫，但是可以事前預約的方式提供定時特約運輸服務。伊甸基金會設有專線電話，需要定時特約運輸服務的殘障朋友、老人或其親友可於三天前打電話提出要求，以便安排車輛。因此，殘障朋友及老人除可打電話向四家無線電台叫車以外，還可向伊甸基金會的服務專線預約，要求提供定時定點的特約運輸服務。

表 4.2 計程車提供特約運輸服務之配合設(措)施

計程車		提供特約運輸服務之配合設(措)施
車輛設備	即時呼叫	1. 須設置無線電呼叫器。
	定時預約	1. 須備有呼叫器或大哥大以利連絡，或 2. 須打電話回家，留話連絡。
運轉操作	即時呼叫	1. 計程車駕駛應立即前往搭載，並協助上、下車。 2. 必要時，須到府接送並送至目的地。
	定時預約	1. 須儘快回電，或與連絡中心保持連絡。 2. 計程車駕駛應準時前往搭載，並協助到府接送及送達目的地。
付費方式		1. 對於中、重度殘障者及 70 歲以上老人，一律免收電話叫車及開後車箱費 20 元。 2. 已補助 30 元服務費，不可另收服務費。

二、電話叫車或預約的方式

1. 電話叫車及預約的電話號碼

- A. 伊哥無線電台 794-6969,
- B. 志英無線電台 746-7811,
- C. 新生活無線電台 753-2000,
- D. 慈愛無線電台 367-0022,
- E. 博愛車隊 577-3868 轉102 林彥穎 (預約)。

2. 電話叫車：殘障者、老人或其親友以一般電話叫車方式打電話向配合本計畫提供「行無礙」特約運輸服務的計程車無線電台叫車。電台立即通知參加特約運輸服務的愛心司機前往服務。

3. 電話預約：打電話到參與本計畫的四家無線電台或伊甸基金會預訂特約運輸服務的時間與地點。無線電台或伊甸基金會將與參加特約運輸服務的愛心司機連絡，依照預訂的時間與地點派車前往服務。

電話預約之作業限制：

- A. 電話預約必須於三天前向伊甸基金會提出，以利伊甸基金會工作人員與博愛車隊司機連絡，安排車輛。
- B. 參與本計畫的四家無線電台僅開放半小時後之電話預約，並不得指定計程車駕駛(為免被其他的司機質疑獨厚某人)。
- C. 目前預約服務的工作，如連絡計程車駕駛與安排車輛等，皆為人工作業，期望日後能夠應用電腦預約排班系統，以加強服務。

三、電話叫車與預約之服務流程(圖4-4)

- 1. 殘友或老人打電話叫車時，計程車無線電台或伊甸基金會之總台小姐應先詢問其殘障程度、上下車地點(預訂時間)、是否需到府接送及是否有人陪同搭乘等相關資訊。
- 2. 總台呼叫(或連絡)可配合前往搭載的愛心司機。

3. 總台確認可前往搭載之愛心司機後，告知殘友或老人計程車車號及所需時間。
4. 登記愛心司機之相關資料(派車單)。
5. 呼叫(或連絡)愛心司機，確定乘客安全上、下車。
6. 愛心司機應依照其所受之專業服務訓練，於殘友或老人上、下車及乘車時，提供其所需之特別服務。
7. 送達目的地後，殘友或老人付給愛心司機車資及乘車優惠券之司機請款聯。愛心司機除收取車資外，對於中、重度殘障者及70歲以上老人，一律免收叫車及開後車箱費20元，此外司機請款聯中業已包含補助30元服務費，計程車駕駛不可另收服務費。
8. 愛心司機呼叫(或連絡)總台，告知任務完成。
9. 愛心司機蒐集所回收之乘車優惠券司機請款聯，於每月向伊甸基金會提出申請補助費。

4.3 乘車補助費之核發

為了優惠乘車之殘友、老人，及感謝愛心司機的辛勞，增加司機提供服務之誘因，本計畫特提撥「服務基金」作為補助之用。其乘車補助費核發流程如圖4-5所示。

1. 每月3日(遇假日順延)，各計程車無線電台或車隊協助蒐集愛心司機所回收之乘車優惠券司機請款聯，彙整後寄至伊甸基金會資源發展室，由伊甸基金會工作人員彙集、核對與統計後提報申請補助費。而愛心司機須填寫領據。
2. 每月10日(遇假日順延)，由伊甸基金會統一核發乘車補助費至各無線電台及車隊或郵寄給申請的愛心司機。
3. 各無線電台及車隊收到乘車補助費後，再行發放給愛心司機們。

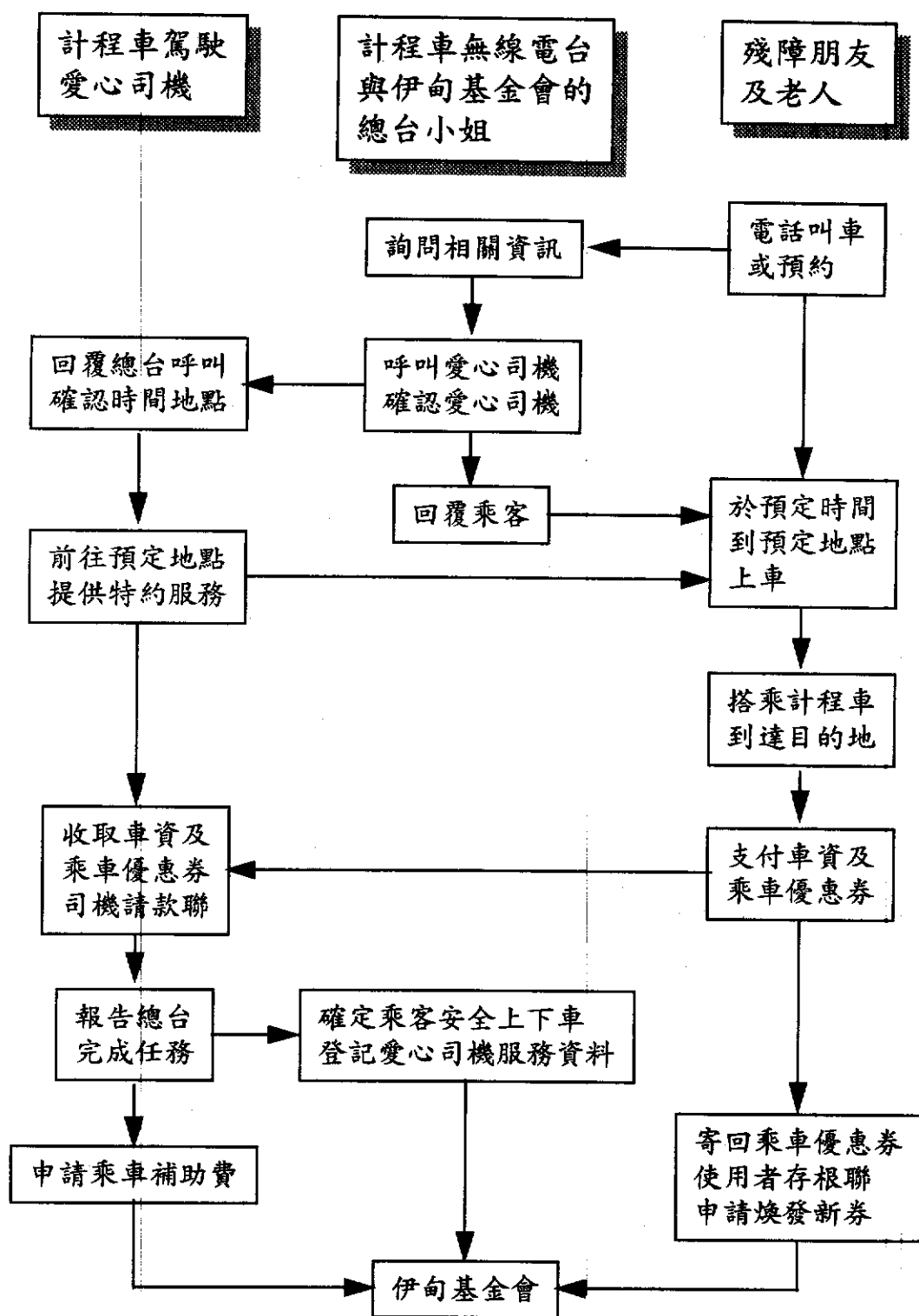


圖4-4 電話叫車與預約之服務流程

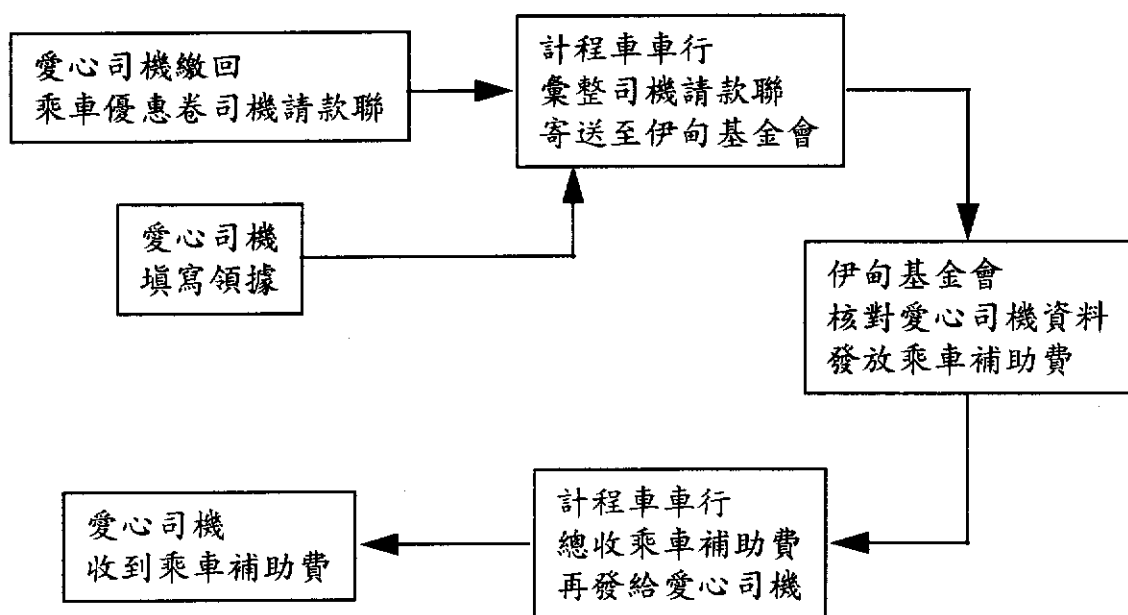


圖 4-5 乘車補助費核發流程圖

4.4 諮詢與申訴服務

殘障朋友及老人對於本計畫之計程車特約運輸服務有任何疑問或不滿意之處，皆可打伊甸基金會專線電話 5773868 轉 102 或寫信到伊甸基金會資源發展室詢問或申訴。伊甸基金會將依個案需求給予適當之處理。

愛心司機對於本計畫之疑問或不滿意之處，亦可通過同樣的管道反應給伊甸基金會，作為日後改善之參考。

第五章 特約運輸服務之行銷宣導

5.1 行銷宣導之目的與管道

一、行銷宣導目的

1. 設計及提供殘障人士及老人方便的計程車特約運輸服務。
2. 提供充份資訊給計程車特約運輸服務之潛在使用者及其他計程車客運業者。
3. 提醒殘障者及老人的家屬，可運用此計程車運輸服務，增加其對外互動的機會。
4. 喚起社會大眾尊重殘障者及老人「行的權利」。
5. 期望藉由全民之熱心參與及努力，以達到政府日後推動「行無礙」的目標。

二、行銷宣導對象及管道

1. 行銷宣導對象

- A. 使用者：大台北地區領有殘障手冊之殘障人士及領有老人證之老人；使其知悉本項服務、吸引其使用並提供意見。
- B. 非使用者：大台北地區全體居民；使其知悉本項服務、尊重殘障者及老人行的權利，進而提供協助。

2. 行銷宣導管道

- A. 郵寄文宣品給以往曾經參加過伊甸基金會「行無礙」特約服務的約8,000位以上之殘障朋友。
- B. 郵寄文宣品給各個殘障及老人福利機構、學校、鄰里辦公室及各社區發展協會，協助發放給該單位之殘障者及老人。
- C. 接受電話及郵寄索取文宣品，並發佈新聞稿。

- D. 舉辦愛心服務車隊成立發表會，並發佈新聞稿。
- E. 設計愛心服務車隊之計程車及其駕駛的識別系統，以車體廣告的方式透過每部愛心計程車傳播到台北都會區的各個角落。
- F. 製作計程車特約運輸服務簡介錄影帶，提供給計程車行、特殊教育單位或相關團體與機構以及各個媒體。
- G. 開放諮詢與申訴電話。

5.2 文宣品與印製品設計

本計畫採用本所「計程車特約運輸服務之規劃設計」研究案(民國85年)中所設計的識別系統，以彰顯計程車特約運輸服務之特色、建立其形象並作為識別之用。其主要設計內容包括：識別標誌(Logo)、摺頁宣傳小冊、計程車及其駕駛之識別系統以及殘障者及老人的乘車憑證等。

一、識別標誌

識別標誌(如圖5-1)是以無障礙環境的國際圖形為基礎造型加以變化而來，以動感的視覺強調運輸的意義，並凸顯殘障人士亦應享有服務快速的權利，心形的外圍輪廓，係說明計程車特約運輸服務所標榜的愛心與民胞物與精神。圖案可採用藍色，此為原殘障的公用色彩，可使殘障人士易於辨認；亦可使用紅色，用以代表愛心與熱誠。整個計畫的文宣品及印製品都是以此識別標誌為設計主軸再搭配上適當文字，以達宣傳推廣的效果。

二、摺頁宣傳小冊(活動簡介DM)

1. 發行對象

各個公、私立相關之社會福利機構、團體、學校、鄰里長及傳播媒體，和殘障者及老人。



以動感的視覺強調運輸的意義，並且強調服務的快速。

以殘障標誌的國際圖形加以變化，以使易讀易懂，而速度感的符號表明無障礙的意義，並由原形的變化，藉以改變所謂“殘障”的呆板印象，使本符號呈現活力感。

心形的外輪廓強調特約計程車本著愛心服務的精神。

藍色為原殘障的公用色彩，可使殘障人士易於辨認，藍色又與計程車的黃色為對比色，使用起來可收醒目的效果。將來在不同媒體上可考慮使用其它色彩配合應用。

圖5-1 計程車特約運輸服務之識別標誌

2. 內容包括(圖5-2及5-3)：

- (1)無障礙道路交通圖文簡介；
- (2)計程車特約運輸服務簡介；
- (3)伊甸基金會以往交通運輸服務簡介；
- (4)伊甸基金會各服務單位一覽表；
- (5)電話叫車專線及「計程車特約服務申請表」；
- (6)諮詢與申訴專線電話及免付回郵信函；
- (7)伊甸基金會服務項目一覽表。

三、特約運輸服務計程車及其駕駛之識別系統

1. 汽車貼紙：以本計畫之識別標誌(LOGO)作為焦點，配上「計程車特約運輸服務」及「承辦單位：伊甸社會福利基金會」等字樣。可貼在計程車的側門、擋風玻璃以及前座之背面上，以與一般計程車有所區分，而達到識別及宣廣效果。請參看第三章圖3-3。
2. 愛心司機服務臂章：亦以本計畫之識別標誌(LOGO)作為重點，配上「愛心司機」等字樣。每位愛心司機均須配戴，作為身份辨識及責任與榮譽的象徵。如圖3-2。
3. 愛心司機服務證：包含愛心司機個人基本資料及服務守則，其大小與一般身份證相似，配上由識別標誌(LOGO)所構成之暗紋，作為身份識別之用。如圖3-1。

四、殘障者及老人乘車憑證

1. 乘車服務卡(如圖4-2)：發給殘障者及老人作為乘車時使用。其上列有申請者的個人基本資料、使用守則及各車行叫車專線電話。其型式和愛心司機服務證相似，可資辨識及方便使用。
2. 乘車優惠券(如圖4-3)：其上聯「使用者存根聯」可登錄使用者的基本資料，並印有使用須知；其下聯「司機請款聯」可登錄愛心司機的基本資料及搭載乘客的起迄點及車資，並印有愛心司機申

請乘車補助費之使用須知。各聯分別印有識別標誌(LOGO)所構成之暗紋，以資辨識。

5.3 宣傳方式與成果

一、宣傳方式

- 1.主動寄發摺頁宣傳小冊至各機構及學校和個人。
- 2.召開愛心服務車隊成立發表會，並發佈新聞稿。
- 3.安排媒體專訪及後續報導。
- 4.錄製計畫成果簡介錄影帶，日後可贈予各計程車行、特殊教育單位或相關團體與機構，以供參考及宣導。
- 5.製作「行無礙」計程車特約運輸服務簡介錄影帶，其內容大要為：

(1)片頭：交通部運輸研究所 主辦

計程車特約運輸服務運轉操作示範計劃

承辦單位：伊甸社會福利基金會

協辦單位：伊哥無線、志英無線、慈愛無線、新生活無線、博愛車隊

指導單位：鼎漢工程顧問公司

(2)活動緣起：簡介伊甸基金會以往辦理之交通服務成果

(3)實際運轉示範：

- A.計程車特約運輸服務之需求分析。
- B.計程車與各項交通工具之優缺點比較分析。
- C.教育訓練：如何協助殘障者及老人上、下車。並分別示範在協助輪椅族、拐杖族及視障族上、下車時應注意的事項與技巧。
- D.實際運轉服務過程：殘障者或老人以電話叫車、無線電台總

台小姐的服務流程、愛心司機接單、到府服務流程、以及伊甸基金會諮詢與服務流程(含作業情形)等。

二、媒體報導成果

本計畫於 85 年 3 月 13 日假國父紀念館召開「行無礙計程車特約運輸服務車隊」成立大會，並發佈新聞稿。報導此次成立大會的媒體共有：

1. 報紙：11 篇報導(詳見表 5-1)。
2. 電視：台視晨間新聞專訪 1 次，中視午間新聞 1 次。
3. 廣播：警廣交通網 3 次、全國聯播網 1 次，中廣新聞 1 次。


三、行銷宣導成果

1. 伊甸基金會主動寄發摺頁宣傳小冊給各個殘障福利機構、學校、殘障者及老人。至 85 年 6 月 11 日止，共寄出摺頁宣傳小冊 36000 份，乘車服務卡 5657 張，優惠券 267 本(每本 20 張)。
2. 開放諮詢與申訴服務專線，於每週一至週六上午 9:00 ~ 下午 5:00，接受殘障者及老人以電話向伊甸基金會諮詢或申訴。其專線電話號碼為：(02)579-5814 或 577-3868 轉 102。
3. 主動洽談及配合媒體報導，以宣導並鼓勵其他計程車駕駛加入特約運輸服務車隊(愛心車隊)，並呼籲社會大眾支持本項「計程車特約運輸服務」計畫，給予更多的包容及愛心。
4. 本計畫至 85 年 6 月 11 日止，服務殘障朋友及老人約超過 5000 人次以上(含未使用乘車優惠券者)，並持續增加中。


伊甸社會福利基金會

「計程車特約運輸服務」

無障礙道路交通
「計程車特約運輸服務」





由計程車業者配合推出「行無礙」交通服務，協助殘友上下車，並給予補助。



服務項目一覽表

生活扶助	宣導短片與錄影帶製作
交通服務	殘障團體活動舉辦
婚友服務	殘障者才藝發展
就業訓練	資源回收
庇護工場	殘障權益爭取
休閒服務	殘障福利政策研究發展

諮詢服務 無障礙教會觀念與作法推廣
心理輔導 殘友信仰關懷
職業訓練 伊甸教會
庇護工場 殘友團契
就業輔導 與安置 殘障者相關書籍出版
休閒服務 廣播節目製播

伊甸社會福利基金會
真實愛護生命 人力是

總辦事處：台北市光復北路六十巷十九號之六地下樓
行政電話：(〇二)五七三三八六八
郵政劃撥：〇五七九三七七元

聯絡專線：伊甸社會福利基金會 請註明「計程車特約運輸服務」
聯絡電話：577-3868 轉102 伊甸資源課張麗空-林念南小姐

姓名：
寄件人地址：
電話：

廣告刊登
伊甸社會福利基金會 敬啟事
廣告費：另議
訂戶：另議

收

表 5-1 報紙刊登本計畫標題之明細表

刊登日	媒體名稱	標 題
3/13	民 生 報	大標題 行無礙計程車隊 今上路 副標題 提供殘友、老人特別服務
3/13	聯合晚報	大標題 行無礙計程車隊 誕生 副標題 愛心出發 108 條好漢服務 老殘叫車 有優惠且服務到家
3/13	自立晚報	大標題 讓殘友、老人「行無礙」 副標題 百位愛心司機成立服務隊 叫車開車箱不加價
3/14	中國時報	大標題 讓老殘「行無礙」熱心運將上路 副標題 台北縣市民眾可向伊甸申請優惠券 抵免叫車及開後車箱費用
3/14	自立早報	大標題 行無礙了 副標題 交部推動計程車特約服務 符合資格搭乘者可享優惠
3/14	台灣新生報	大標題 行無礙計程車隊昨日成立 副標題 台北縣市中重度殘胞及 70 歲老人 可申請優惠券 憑券抵免叫車及開後箱費用
3/14	中華日報	大標題 殘障者不滿市府漠視權益 副標題 行無礙成立大會未見官員到場
3/14	台灣立報	大標題 行無礙服務老殘 副標題 計程車特約服務隊
3/14	自由時報	大標題 108 計程司機接送 老殘者行無礙 副標題 「計程車特約運輸服務隊」成立 北縣市 70 歲以上老人、中重度 殘障者可叫車服務
3/31	大 成 報	大標題 讓殘障朋友與老人 行無礙 副標題 計程車特約運輸服務隊
4/ 1	大 成 報	大標題 10 輛復康巴士 行無礙計程車 仍不敷運輸需求 副標題 交通部研訂「無障礙交通規範」 將對殘胞使用交通工具給予補助

第六章 特約運輸服務問卷調查

6.1 調查目的與方法

本所「計程車特約運輸服務之規劃設計」研究案(民國 85 年 9 月)第八章業已研擬使用者滿意度評價方法以及服務者成效評估方法，作為計程車特約運輸服務成果之評估方式。然而由於本實務運轉計畫之執行期間很短(二個多月)，並不適宜採用上述之評估方式。因此，為瞭解殘障者與老人對於本計畫與相關服務之滿意程度與建議，以及參與本計畫之愛心司機對於本計畫與相關營運制度的滿意程度與建議，特別設計兩份調查問卷(詳如附錄二及三)，並針對曾經寄發乘車服務卡之殘障者及老人，與參與本計畫的愛心司機，個別寄發問卷調查，以了解本計畫之優缺點，做為日後改善之參考。

6.2 問卷內容

本計畫共設計了二份調查問卷：一為用來調查殘障者及老人，另一為用來調查愛心司機，其內容分述如下：

一、調查殘障者及老人之問卷內容

1. 個人資料：除一般性的性別、年齡等資料外，亦希望了解殘障者之殘障類別、等級與所需使用之輔助器具等資料。
2. 個人運輸資料：包括其是否擁有個人交通工具與種類、外出頻率、地點、時間、目的以及是否需要親友陪同等資料。
3. 與本計畫特約運輸服務相關之問題、滿意度及意見調查：包括是

否搭乘過特約運輸服務計程車、是否需要長期提供服務、需要加強及不足的地方、以及計畫中十一項有關特約運輸服務部份的滿意度調查。

二、調查愛心司機之問卷內容

1. 個人一般資料及其所屬車隊。
2. 個人服務資料：包括配合特約運輸服務的方式與時段、服務的對象及服務內容等。
3. 與本計畫特約運輸服務相關之問題、滿意度及意見調查：包括計畫的效果、可能遇到的問題、以及計畫中十一項有關特約運輸服務部份的滿意度調查。

6.3 調查結果

一、殘障朋友及老人

對於殘障朋友及老人的調查，總共寄出927份問卷，至85年6月6日止回收90份，其分析結果摘要如下。

1. 有77%的受訪者反應曾申請而未搭乘本計畫所提供的特約運輸服務計程車，顯示由於參與提供服務的愛心司機數量有限，不敷使用需求。此外，有58%的受訪者反應需要長期提供這樣的服務，並建議應由交通主管機關或社政主管機關繼續辦理(如表6.1)。

表 6.1 建議續辦單位

交 通 主管機關	社 政 主管機關	公益 團體	私人 企業	其 它 (企業贊助)
39	37	6	2	6

2.計畫中十一項有關特約運輸服務部份的滿意度調查結果顯示於表

6.2。各項問題的滿意度分別略述如下：

- (1)對於申請方式有84%反應滿意。
- (2)諮詢服務方面有82%滿意。
- (3)服務期間滿意者佔64%。
- (4)外出方便程度則有79%表示滿意。
- (5)司機服務品質有87%表示滿意。
- (6)總台叫車服務滿意者佔82%。
- (7)對車資優惠金額滿意與不滿意者各半。
- (8)車資優惠方式有55%表示滿意。
- (9)配合車行數量則有54%滿意。
- (10)車輛識別標誌則有55%反應應改進。
- (11)特約運輸服務範圍有52%滿意。

表 6.2 殘障者及老人對於特約運輸服務的滿意度 樣本數:90 人

	很滿意 %	普通 %	應加強 %	不滿意 %	總計
申請方式	19(44%)	17(40%)	5(12%)	2(4%)	43 (100%)
諮詢服務	20(53%)	11(29%)	5(13%)	2(5%)	38 (100%)
服務期間	13(36%)	10(28%)	9(25%)	4(11%)	31 (100%)
外出方便程度	15(36%)	18(43%)	6(14%)	3(7%)	42 (100%)
司機服務品質	14(38%)	18(49%)	4(11%)	1(2%)	37 (100%)
總台叫車服務	12(32%)	19(50%)	5(13%)	2(5%)	38 (100%)
車資優惠金額	7(17%)	13(33%)	5(12%)	15(38%)	40 (100%)
車資優惠方式	8(21%)	13(34%)	7(19%)	10(26%)	38 (100%)
配合車行數量	4(11%)	15(43%)	6(17%)	10(29%)	35 (100%)
車輛識別標誌	5(15%)	10(30%)	13(40%)	5(15%)	33 (100%)
特約服務範圍	6(18%)	11(34%)	10(30%)	6(18%)	33 (100%)

(%)內表示回答該項滿意程度人數占回答總人數之百分比

3.從開放的意見中可以發現，一般殘障者及老人仍比較注重實質的優惠以及可提供服務的車輛識別及數量。

4.對於應加強之服務如下：

- (1)主辦單位應加強電話訪問，主動詢問乘車優惠券申請者是否有困難，並提供配合服務。
- (2)叫車時間常無法配合需要。無線電台不接受較長時間的預約，而即時叫車時又常會有叫不到車的情形，故應增加特約運輸服務的計程車數量。
- (3)宣導期間不夠，並應擴大服務區域。
- (4)司機服務態度及服務品質部份仍應加強，並應加強如何協助殘障朋友的教育訓練。
- (5)此次所提供的計程車特約運輸服務的方式，僅對肢障者較為方便。

4.針對視障者，應加強之服務如下：

- (1)態度應親切，並扶助視障者上下車。
- (2)應加強夜間叫車時，配合的服務車輛數。
- (3)應加強明眼人的互助心，到達目的地時，介紹該地狀況，並陪同到達目的地。

二、愛心司機

對於愛心司機的調查，總共寄出108份問卷，回收18份。茲將其調查結果摘要如下。

- 1.有61%的愛心司機反應計程車特約運輸服務可以改善現有殘障者及老人外出時的交通需求。有100%的愛心司機反應願意協助號召其他司機加入愛心服務車隊，認為這乃是行善的機會。
- 2.計畫中十一項有關特約運輸服務部份的滿意度調查結果顯示於表6.3。回答各項的滿意度百分比分別為：

- (1)對於申請方式，有69%的愛心司機表示滿意。
- (2)75%滿意現有的服務期間。
- (3)有65%的愛心司機滿意本次教育訓練內容。
- (4)在廣宣方面有76%的愛心司機反應需改進。
- (5)對於服務費的補助，有87%反應滿意。
- (6)80%滿意此次的補貼方式。
- (7)對於乘客配合程度有76%表示滿意。
- (8)總台方面，有79%表示滿意。
- (9)64%的愛心司機反應滿意參加車輛數量。
- (10)超過94%反應車輛識別標誌應改進，貼紙的材質應改善。
- (11)有58%的愛心司機對於司機專業知識(即本計畫提供之專業服務訓練)表示滿意。

表 6.3 愛心司機對於特約運輸服務的滿意度

樣本數:18 人

	很滿意%	普通%	應加強%	不滿意%	總計
申請方式	6(38%)	5(31%)	4(25%)	1(6%)	16(100%)
服務期間	3(19%)	9(56%)	4(25%)		16(100%)
教育訓練	3(18%)	8(47%)	6(35%)		17(100%)
廣宣配合	2(12%)	2(12%)	10(59%)	3(17%)	17(100%)
補貼服務費	8(53%)	5(34%)	2(13%)		15(100%)
補貼方式	8(53%)	4(27%)	3(20%)		15(100%)
乘客配合程度	8(47%)	5(29%)	4(24%)		17(100%)
總台配合程度	6(43%)	5(36%)	3(21%)		14(100%)
配合車行數量	3(21%)	6(43%)	4(29%)	1(7%)	14(100%)
車輛識別標誌	1(6%)		8(50%)	7(44%)	16(100%)
司機專業知識	4(29%)	4(29%)	5(36%)	1(7%)	14(100%)

(%)內表示回答該項滿意程度人數占回答總人數之百分比

3.服務時遭遇之的問題與建議事項：

- (1)需要到府接送時，會延長服務時間。
- (2)於尖峰時間叫車，服務時間不易配合。
- (3)與視障者溝通時，較有困難。
- (4)協助異性乘客上下車時的肢體接觸問題。
- (5)服務上下車之時間較長，易受其它尾隨後面之車輛駕駛人抱怨。
- (6)殘障者及老人未全面申請乘車優惠券，成效有限。
- (7)貼紙的材質應改善，加強標示以茲辨別。
- (8)應增加座談會，加強愛心司機的服務訓練。
- (9)服務時，不易辨別服務對象。
- (10)應加強對殘障者及老人的宣導，使其明白本計畫的用意。

第七章 結論與建議

7.1 結論

實際運轉操作期間所面臨的問題與計畫所獲得結論歸納如下：

一、車隊營運管理模式

1. 因計程車行業的性質特別，車行、無線電台及監督單位均無法直接控管計程車駕駛，致使提供特約運輸服務期間之連絡、執行及教育訓練等各項工作執行不易。
2. 參加的車隊與計程車駕駛數量有限，加以宣導期太短，故影響本計畫之推廣。
3. 當服務殘障者或老人，須到府接送或送達目的地時，易發生車輛被拖吊或開罰單的情形，影響愛心司機服務意願。

二、殘障者及老人申請乘車優惠券核發方式

1. 獨自居住的單身視障者若無點字版資料，在叫車時很不方便。
2. 由於僅可向伊甸基金會申請乘車優惠券，故殘障者或老人的申請意願不高，大多未寄回換發新券，以致於相關作業不易控管。
3. 殘障者及老人之郵寄名單蒐集不易，故發放作業困難，宣傳效果有限，實際服務範圍及對象受限。

三、乘車優惠補助方式及金額

1. 本計畫雖編列八十萬元服務基金，但因特約運輸服務活動期間太短，殘障者及老人之使用意願不高，成果較無法彰顯。
2. 乘車優惠券的申請者均表示未充份補助車資，因為雖然規定電話叫車及開後車廂各加10元，但平時已有部份駕駛未向殘障者收取

這筆金額，故有申請者來電話反應，現行優惠方式及優惠金額對於殘障者及老人的實質優惠不夠。

3. 因部份愛心司機自行吸收優惠金額；或未定期將回收的乘車優惠券司機請款聯寄回伊甸基金會；或乘客未將乘車優惠券之司機請款聯交給愛心司機申請補助，造成回收作業困難，無法確實統計及核發補助款。
4. 核發補助金額時，須由領款人憑身份證影本及私章簽收，並列入個人所得申報所得稅，影響愛心司機提報申請補助款的意願。

四、實際運轉作業情形

1. 殘障者及老人叫車時，有時未表明其身份，故各計程車無線電台總台在派車及統計作業方面出現困擾，也無法確實反映殘障者及老人在計程車特約運輸服務方面的真正需求。
2. 各無線電台總台小姐異動頻繁，行政人員的支援不足，協調不易，無法推動及落實本計畫的服務理念。

7.2 建議

雖然本示範計畫的運轉期間僅有四個月，但是老人及殘障朋友對計程車運輸需求極其殷切，皆反應計程車特約運輸服務應持續辦理。經過實際運轉操作之經驗，本計畫之建議歸納如下：

一、車隊營運管理模式

1. 應事先取得計程車業者及駕駛的認同，再配合個別招募，方可落實服務。
2. 由於參與本計畫的計程車駕駛數量有限，為能確實服務老人及殘障者在交通上的需求，應由交通主管機關出面推廣，以實際督導及鼓勵計程車業者及駕駛均加入特約運輸服務，並配合訂定相關

法令以有效規範駕駛人：

- (1)駕駛人於報考計程車職業駕照時,即應於筆試項目增加「如何協助老人及殘障者上下車」,以及基本的急救常識。
- (2)立法明確規定不得拒絕搭載老人及殘障者,並必須協助送達目的地,否則若經申訴並查證屬實時,可予以處分。
- (3)交通警察若遇有臨時違規停車之愛心計程車時,應先等待,並確定他不是服務殘友或老人時,再行拖吊或開罰單。
- (4)以「全員服務化」規定計程車駕駛均須提供愛心服務,即可有效解決現行配合之車行及車輛數量太少的問題。
- (5)社會大眾應多以包容心、耐心對待需要服務的殘障者及老人,也請給願付出愛心的計程車駕駛多一些鼓勵。

二、殘障者及老人申請乘車優惠券核發方式

- 1.日後應加強點字版宣傳資料的設計,以利於視障者使用。
- 2.應請社政單位配合發放乘車服務卡及乘車優惠券,以主動「將福利送到家」的方式,配合發放乘車服務卡及第一本乘車優惠券給符合資格之殘障者及老人;或提供名單給辦理單位以利發放作業,並保障殘障者及老人的福利。

三、乘車優惠補助方式及金額

- 1.應延長本計畫的實際運轉期間,以落實服務殘障者及老人的美意。
- 2.依據老人福利法第十七條:「老人搭乘國內公、民營水、陸、空公共交通工具,進入康樂場所及參觀文教設施,予以半價優待。」,另殘障福利法第十二條:「殘障者搭乘國內公、民營水、陸、空公共交通工具,得憑殘障手冊半價優待。」故政府應補助殘障者及老人搭乘計程車的半價車資,同時為鼓勵計程車駕駛提昇良好

的服務品質，應補助其服務費用。

3. 確實做好乘車優惠券回收作業及核對之稽核工作，以確實掌握乘客使用狀況，及愛心司機服務次數統計作業，並作為後續申報獎勵的依據。
4. 乘車補助費的發放方式，應可考慮直接由管理單位匯款至愛心司機的帳戶，以減少郵寄作業之疏失或弊端，並方便申報所得。

四、實際運轉作業情形

1. 當初在發放乘車服務卡及乘車優惠券時，即已附上搭車須知，但是由於部份殘障者或老人的個人心理因素，並未依搭車須知叫車，而造成困擾。故日後應再加強與申請者的溝通，並提醒他們須於事先即聲明，以免影響愛心司機的服務品質。
2. 若由公益團體或公部門成立「愛心服務計程車無線電台」，可考慮聘請殘障者或老人擔任電台服務人員，一來可開發殘障者及老人的人力資源，也可確實控管服務品質，落實無障礙交通運輸服務理念。
3. 或由政府督導，訂定法令規定各無線電車行均須配合無障礙交通之計程車特約運輸服務，則應可改善此情形。

參考文獻

1. 交通部運輸研究所，計程車特約運輸服務之規劃設計，民國85年9月。

附錄一 參加計程車特約運輸服務合作協議書

『計程車特約運輸服務』車隊 合作協議書

立合約書人甲方：財團法人伊甸社會福利基金會（以下簡稱甲方）

乙方：

（以下簡稱乙方）

茲因乙方同意配合執行交通部運輸研究所委託之『計程車特約運輸服務』方案，經雙方協議，訂立下列條款：

- 一、甲方應定期舉辦相關教育訓練課程，或不定期舉辦聯誼活動，以保障乙方權益。
- 二、乙方於服務前必須上完由甲方所提供 3・5 小時之義工訓練課程，並應參加甲方所舉辦之不定期相關訓練或聯誼活動，若有要事無法參加，須於事前向甲方請假。
- 三、乙方應以服務中、重度之殘友及其他老弱婦孺為最高目的，不可拒載；應禮貌對待乘客，遇行動不方便者，須自動下車服務。
- 四、殘友或老人所持之乘車優惠券，係補助乘客之叫車及開後車箱費用廿元，補助司機服務費用卅元，共計五十元；該補助金額自本專案服務基金預算中發放，發完為止。
- 五、乙方不可巧立名目，藉口超收車資或其他服務費用，若有相關事宜被檢舉並查證屬實，則罰超收金額之十倍充作服務基金。
- 六、乙方於接受老人及殘友使用乘車優惠券時，須詳細審查該乘客持有之乘車服務卡及優惠券資料是否相符，不符者不可給予優惠，否則須自行吸收該筆金額五十元。
- 七、乙方於每次服務回收之乘車優惠券，須詳實填妥司機聯上資料，並於每月一至三日（遇假日順延）交由各所屬車行，彙整向甲方託管之聯合服務基金申請全額補助，亦可自行郵寄或親送至甲方申請。甲方應於每月十日（遇假日順延）發放補助金。
- 八、乙方遇有不當使用優惠券或有其他無理要求之殘友或老人，當場不得與其爭論，須詳細記錄其資料，事後再轉交與甲方處理。
- 九、乙方應以遵守『計程車特約運輸服務』司機服務約定事項為最高榮譽，並協助甲方辦理或推廣相關公益活動。
- 十、乙方於本次示範計劃執行期間每次服務均以 0・5 小時折算，可納入甲方志願服務記錄，服務累計達獎勵時數者（請參考內政部相關規定），將由甲方提報內政部或相關單位獎勵。

- 十一、乙方若於服務期間，因服務中、重度殘友或七十歲以上老人而須臨時違規停車者，甲方已爭取向交通部或其他相關單位，憑「特約服務証」享有免開罰單、免拖吊之服務（非服務中重度殘友、七十歲以上老人時除外）。
- 十二、甲方已向交通部運輸研究所爭取松山、桃園中正機場之計程車預約服務，凡已加入本特約服務車隊之司機，均可空車入內搭載，以提供殘友及老人來往之便利。
- 十三、乙方不得直接向外界募款，所有募款需由捐款人自行劃撥或以現金袋郵寄至甲方之專戶，專款專用。
- 十四、乙方若有以上服務不週或其他涉及刑事部份之不法事項，經申訴查證屬實者，經由甲方報請車隊管理單位，經評議符合懲處條件時，立即開除隊籍，或送警法辦。
- 十五、本合作協議書之有限期限自中華民國八十五年二月一日起，至五月三十一日截止。
- 十六、雙方如因本協議之履行中止或解除而發生爭議時，或有其它未盡事宜，同意由台灣台北地方法院為第一審管轄法院。

立契約書人：

甲 方：負 責 人：伊甸社會福利基金會
聯絡電話：0 2 | 5 7 7 3 8 6 8
登記地址：台北市光復北路 60 巷 19-6
號地下室
統一編號：0 5 2 0 0 1 6 9

乙 方：簽 約 人：
身份證號：
連絡電話：
連絡地址：
所屬車行：

見 證 人：負 責 人：
身份證號：
連絡電話：
連絡地址：

中 華 民 國 八 十 五 年 元 月 日

《行無礙》計程車特約運輸服務 問卷調查表

〈殘障者及老人版〉

填表日期：民國 8 5 年__月__日

您好：

本問卷是由交通部運輸研究所，委託伊甸社會福利基金會辦理，為確實瞭解殘障者與老人在交通方面的真正需求，並對政府現行措施提出改進建議，敬請您詳細回答，以利日後規劃計程車特約運輸服務時能更臻完善。

請您填妥後寄回：台北市光復北路 60 巷 19 - 6 號地下樓
伊甸社會福利基金會 資源發展室 人力組收。謝謝您的合作！

伊甸基金會 資源發展室
敬上

聯絡人：林彥穎電話：(02)577-3868 轉 102 傳真：(02)579-5814

【壹】個人資料：

1. 姓名：_____ 殘障手冊／老人證字號：_____
2. 聯絡電話：(0)_____ (H)_____
3. 性別：☐ 男 ☐ 女
4. 年齡：☐ 20 歲以下 ☐ 21-40 歲 ☐ 41-60 歲 ☐ 61 歲以上
5. 學歷：☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士
6. 殘障類別：☐ 肢障 ☐ 視障 ☐ 語障 ☐ 聽障
☐ 腦性麻 ☐ 智障 ☐ 多重殘障 ☐ _____
7. 殘障等級：☐ 一級 ☐ 二級 ☐ 三級
8. 輔助器具：☐ 輪椅 ☐ 腳架 ☐ 單雙拐 ☐ 義肢
☐ 助聽器 ☐ 無
9. 職業類別：☐ 製造業 ☐ 服務業 ☐ 自由業 ☐ 公務員
☐ 學生 ☐ 其它_____

【貳】問卷內容：

1. 您是否已有個人的交通工具 ☐ 有 ☐ 無
2. 若有，您自備的交通工具是(可複選)：☐ 拼裝機車
☐ 腳踏車 ☐ 自用車 ☐ 計程車 ☐ 其它_____
3. 通常每週外出的次數：☐ 3次以下 ☐ 4-7次 ☐ 8-10次
☐ 11次以上
4. 外出時搭乘的交通工具(可複選)：☐ 拼裝機車 ☐ 腳踏車
☐ 自用車 ☐ 計程車 ☐ 公車 ☐ 其它_____
5. 外出時是否需要親友陪同：☐ 否 ☐ 是(_____位)
6. 最常往返的地點：出發_____到_____
返回_____到_____
7. 最常外出的時段：出發時間_____
返回時間_____
8. 通常您外出的目的是為了：(可複選)☐ 上學 ☐ 上班
☐ 就醫 ☐ 拜訪朋友 ☐ 休閒活動 ☐ 其它_____
9. 您是否曾搭乘本次配合的特約服務計程車？：
☐ 是(請續答第10題)
☐ 否(為何?_____)
10. 您認為是否需要長期提供這樣的服務：
☐ 是(請續答11題)
☐ 否(為何?_____)
11. 若需長期提供計程車特約運輸服務，您是否可建議由哪個單位辦理？
☐ 交通部 ☐ 內政部社會司 ☐ 各縣市政府交通單位
☐ 各縣市社會單位 ☐ 私人企業 ☐ 公益團體_____
☐ 其它_____

1 2 . 請提供您對於本次計程車特約服務的意見：

	很滿意	普 通	應加強	不滿意
申請方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
諮詢服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務期間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
外出方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
司機服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總台叫車服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
車資優惠金額	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
車資優惠方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
配合車行數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
車輛識別標誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特約服務範圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其它	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 3 . 對於本活動，您認為還應加強哪些部份？：

1 4 . 若您是視障朋友，您認為應該加強哪些服務項目？

1 5 . 若您對於計程車方面，若認為還有其它需求，請您詳述以利改進：

附錄三 計程車特約運輸服務愛心司機問卷調查表

《行無礙》計程車特約運輸服務 問卷調查表

〈愛心司機版〉

填表日期：民國 8 5 年__月__日

您好：

感謝您加入《行無礙》計程車特約服務車隊，提供殘障者及老人外出時最佳的交通服務，再次向您說聲：「謝謝您！」並請您撥空協助填寫本問卷。

本問卷是由交通部運輸研究所，委託伊甸社會福利基金會辦理，為確實瞭解殘障者與老人在交通方面的真正需求，並對政府現行措施提出改進建議，敬請您詳細回答，以利日後規劃計程車特約運輸服務時能更臻完善。 謝謝您的合作！

請您填妥後寄回：台北市光復北路 60 巷 19 - 6 號地下樓伊甸社會福利基金會 資源發展室 人力組收。謝謝您的合作！

伊甸基金會 資源發展室

敬上

聯絡人：林彥穎電話：(02)577-3868 轉 102 傳真：(02)579-5814

【壹】個人資料：

1. 姓名：_____ 執業登記證字號：_____
2. 聯絡電話：(0)_____ (H)_____
3. 性別：☐ 男 ☐ 女
4. 年齡：☐ 20 歲以下 ☐ 21-40 歲 ☐ 41-60 歲 ☐ 61 歲以上
5. 學歷：☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士
6. 所屬車行：☐ 伊哥 ☐ 志英 ☐ 慈愛 ☐ 新生活 ☐ 博愛

【貳】問卷內容：

1. 您此次配合的是：☐ 機動呼叫 ☐ 固定服務 ☐ 兩者皆有
2. 您常配合的時段：(可複選)☐ 7:00~12:00 ☐ 13:00~17:00
☐ 17:00~19:00 ☐ 19:00~21:00 ☐ 21:00 以後 ☐ 不一定

3. 您曾經服務的對象：☐ 輕度殘障者 ☐ 中、重度殘障者
☐ 55-69 歲老人 ☐ 70 歲以上老人
(殘障類別)☐ 肢障 ☐ 視障 ☐ 語障 ☐ 聽障 ☐ 腦性麻
☐ 智障 ☐ 多重殘障 ☐ 其它_____
4. 您所服務的對象，通常是為了：☐ 就學 ☐ 就業 ☐ 就醫
☐ 拜訪朋友 ☐ 休閒娛樂 ☐ 其它_____
5. 您是否常需要協助殘障者或老人上下車，或到府接送？
☐ 是 平均每週_____次 ☐ 否
6. 本示範案執行期間，您所服務的殘障者或老人是否曾提出
其它要求？ ☐ 否 ☐ 是_____
7. 您認為這次的計程車特約服務，是否可改善現有殘障者及
老人外出時交通的需求？
☐ 是 ☐ 否(為何？_____)
8. 您是否願意協助號召其他愛心司機加入這樣的愛心服務？
☐ 是 ☐ 否(為何？_____)
9. 請提供您對於本次計程車特約服務的意見：

	很滿意	普 通	應加強	不滿意
申請方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務期間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
教育訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
廣宣配合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
補貼服務費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
補貼方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
乘客配合程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
總台配合程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
配合車行數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
車輛識別標誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
司機專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其它_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 您覺得在服務殘障者或老人時，可能遇到的問題是：
☐ 需到府接送 ☐ 時間不易配合(尖峰時間)
☐ 要求優惠車資 ☐ 視障者的溝通問題 ☐ 其它_____
11. 其它建議事項：_____