

「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫執行成效報告

Performance Report on the Pilot Program of 'I-Taxi --Reservation-Based Accessible Taxi'

運輸經營及管理組 廖謹志 史習平 江芷瑛

研究期間：民國114年1月至114年3月

摘 要

為協助交通部回應 107 年 6 月 14 日監察院（107 交調 12）對於交通部推動通用計程車執行問題之審查報告，並因應超高齡社會以及行動不便者運輸服務需求，本所辦理「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫，結合相關系列研究，以「愛接送」為服務品牌，輔導全國 6 個直轄市導入通用計程車特約制度，並開發預約整合系統並交由地方政府維運，以強化地方推動通用計程車成效。本文記錄「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫執行成效，包括推動緣起、推動歷程、各階段營運績效說明，以及本所後續推動工作等，以提供後續有關通用計程車相關政策推動及研究之參考應用。

關鍵詞：

愛接送、通用計程車。

「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫執行成效報告

壹、「愛接送-預約式通用計程車服務」推動緣起

為協助交通部回應 107 年 6 月 14 日監察院（107 交調 12，調查意見文如附錄 1）針對交通部推動無障礙計程車提出略以：一、交通部自 101 年 12 月起推動補助購置無障礙計程車計畫，截至 106 年底實際上路營運僅 7 百餘輛，占全國計程車數量尚未達 1%，數量仍顯不足，且 106 年申請補助輛數已有下降趨勢，該部應切實檢討現行補助及獎勵措施，積極提升業者或駕駛投入無障礙計程車服務之誘因，以提供高齡者及行動不便者無障礙運輸服務，俾落實身心障礙者權利公約規範；二、地方政府對於績效指標計算基礎不一，且績效指標難以呈現乘載行動不便者之實際成效，實有檢討之必要，另相關查核作業由地方主管機關執行，多數採電話抽訪耗費人力且難全面查證；三、無障礙計程車應按表收費，惟輪椅使用者於預約及搭乘時，遭遇未按表收費或額外加收費用等不合理對待；四、行動不便者搭乘無障礙計程車多採預約方式，預約時須自行逐一向各家業者或駕駛洽詢，預約服務仍有改進空間等 4 項調查意見。且為因應超高齡社會以及行動不便者運輸服務需求，本所自 108 年辦理「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」研究計畫，開發「通用計程車預約整合系統」，並於 109 年 9 月起以「愛接送」為服務品牌，輔導臺北市、新北市、桃園市及臺中市等 4 都導入通用計程車特約制度，以及開發預約整合系統並交由地方政府營運，以強化地方推動通用計程車成效。而後本所於 110-111 年接續辦理「推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作規劃與執行」計畫，持續精進系統功能，除擴大特約業者規模，加強行銷推廣力道外，並將經驗複製至臺南市及高雄市，完成六都皆有愛接送服務。另亦探討有關跨部會合作議題，規劃設計與執行跨部會合作方案。並續於 111-112 年辦理「推動通用計程車特約制度(2/2)-成效檢討及服務優化」，持續進行「愛接送-預約式通用計程車」系統功能擴充與優化，並就計畫成效進行檢討與後續發展規劃。

監察院 109 年 8 月 13 日院台交字第 1092530235 號函(如附錄 2)指出，本所透過輔導示範縣市導入通用計程車特約制度及客製化預約整合系統，提供民眾統一預約入口、主管機關自動化稽核作業，減少行政作業成本及提升通用計程車派車媒合率，俾落實乘載行動不便者之補助目的，尚符該院調查意旨。試辦計畫規劃內容對應監察院調查意見關係如圖 1 所示。

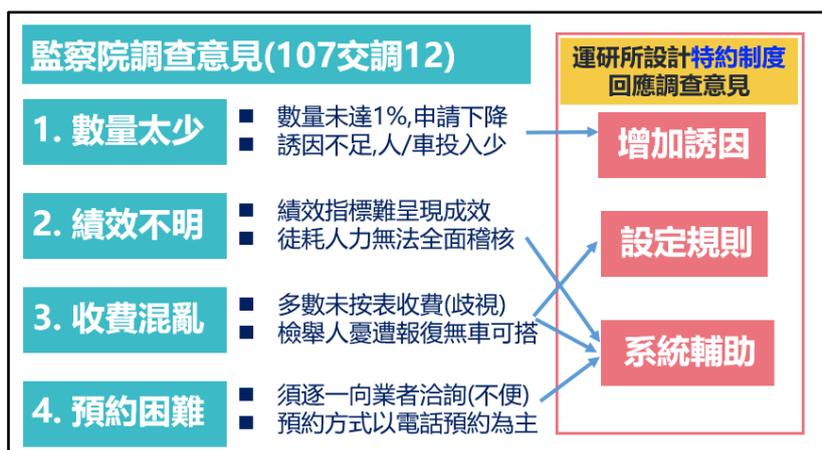


圖 1 愛接送試辦計畫規劃內容對應監察院調查意見關係圖

貳、愛接送試辦計畫推動歷程

一、建立中央與地方合作機制

「愛接送—預約式通用計程車服務」由本所研擬制度架構與服務流程並開發預約系統，在交通部及公路局提供試辦經費下，結合衛福部長年推動身心障礙與老人福利之經驗以及教育部特殊教育資源，協助地方政府建置預約入口網，由地方政府協力管理、整合優質的通用計程車車隊與駕駛，提供行動不便者方便預約點到點的運輸服務。經試辦後驗證確實可改善使用者、司機、通用計程車車隊業者、與政府四方關切之課題。

109年起本所與臺北、新北、桃園、臺中等4個直轄市政府合作，110-111年續與臺南、高雄2個直轄市政府合作，甄選合格之優質計程車車隊與地方政府簽訂試辦特約車隊合約，導入通用計程車特約制度。各車隊業者利用系統將往後14日內之每小時可服務車趟數公開讓民眾預約，有需要用車的民眾只要在乘車前一日下午2時前透過APP、入口網或車隊客服電話完成預約，業者必須派車且一律按計費表收費，提供行動不便者公平、貼心又方便的運輸服務。透過整合後的供需資訊，可提升通用計程車載客率、增加司機收入、減少空駛里程，以提升載送行動不便者意願；另一方面對政府而言，亦可減少通用計程車補助款之行政稽核成本並落實補助成效。相關補助機制由本所訂定草案範本，供地方政府修訂後公告。中央與地方合作機制詳如圖2所示。



圖 2 愛接送試辦計畫中央與地方合作機制

二、精進「通用計程車預約整合系統」

延續本所 108 年「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」開發成果，配合試辦計畫需求，持續精進「通用計程車預約整合系統」，本所於 110-111 年研究計畫中因應實務運作對「通用計程車預約整合系統」進行以下功能擴充：

(1) 特約業者端：

- 以不同演算法(目標值)開發兩款自動排程模組並分別組裝成可操作之系統，可微調排程結果並指派車輛後，將結果透過 API 回傳至系統。
- 開發電腦端與系統介接之 API，包含可預約趟次上傳與下載、派車結果回傳、趟次執行數據等，並開發公版應用程式、驗證平台，以利特約業者使用自有電腦系統介接。
- 開發司機端行動 APP 與系統介接之 API，包含愛接送司機端 APP 所有功能，並開發公版應用程式、驗證平台，以利特約業者使用自有 APP 介接。
- 開發業者端行動應用程式，包含查詢違規與申訴紀錄、放趟、候補趟次查詢及接單、未派車趟次提醒、臨時調度及確認司機已收到隔日任務等功能，讓特約業者可以利用行動裝置不受時間與地域限制的執行日常作業，提升系統操作之便利性。

(2) 系統端：

- 開發以主管機關、業者為單位，上架優惠券之功能。主管機關及特約業者，可自行設定優惠金額、數量、使用資格與實施期間等，並能查詢優惠券使用狀況。
- 開發機構/單位(如長照機構、社福團體)代替使用者預約訂車，以及查詢

預約結果之功能。

- C. 開發已完成服務趟次資料不可被竄改之功能，讓主管機關及投入資源協助推動愛接送之廠商，能方便調閱服務趟次之詳細資料以利稽核。
- D. 開發提醒主管機關所轄之特約業者違反合約記點之功能。
- E. 開發特約業者可確認駕駛已收到隔日任務之功能。
- F. 開發以電子郵件通知預約訂車結果之功能。
- G. 開發可即時確認使用者身心障礙證明之功能。
- H. 開發可提供主管機關自動/人工稽核補助款使用情形之功能。
- I. 開發特約業者放趟之生效時間，可由主管機關參數設定之功能。

(3) 司機 APP 端：

- A. 開發可查詢受特約業者指派並已完成服務之趟次數、營收、營運里程數等功能。
- B. 開發可照相、壓縮併同照相時間上傳系統之功能。
- C. 開發可執行乘客包車、臨時用車之功能。
- D. 開發可回傳每日空閒時段，以供特約業者放趟、排程參考使用之功能。
- E. 開發可透過文字訊息跟乘客 APP 連絡之功能。
- F. 開發 iOS 版本。

(4) 乘客 APP 端：

- A. 開發可查詢違規記點數、停權到期日等資訊之功能。
- B. 開發可查詢身分別、本月剩餘補助趟次數/金額等資訊之功能。
- C. 開發可執行包車、臨時用車之功能。
- D. 開發可連續預約固定時段之功能。
- E. 開發可透過文字訊息、罐頭訊息跟司機 APP 連絡之功能。
- F. 開發具乘客推薦、領取及使用優惠券、優惠券使用紀錄之功能。

110-111 研究計畫精進重點主要在於提供主管機關、車隊業者、司機及乘客使用系統之便利性，並確保資料不被竄改之正確性，以及新增各項提醒功能及稽核功能，提升運作效率。

而後本所於 111-112 年研究計畫持續對「通用計程車預約整合系統」進行以下功能擴充：

(1) 系統端：

- A. 調整服務系統架構，使平台可於後續交付各地方政府獨立使用，並可稽核受補助車輛之營運狀況。
- B. 優化營運補助稽核作業，建立特約業者日常自我審查機制，並由特約業者自主管理後，依營運規則提出營運獎勵金申請。

- C. 特約業者可針對營運趟次問題提出線上申訴並提出相關證明後通知主管機關審核。
 - D. 主管機關可於系統處理異常趟次，並可手動修改系統稽核結果，並需註記修改理由。
 - E. 優化放趟功能，由特約業者填定每小時可提供趟次之時間後顯示於乘客 APP 供乘客預約使用。
 - F. 於平台取消預約單，增加輸入取消原因，並自動通知乘客。
 - G. 開發異常趟次提醒機制。
 - H. 配合高雄市政府交通局市民卡介接單一入口網站，提供 API 供該單位可接收愛接送乘客搭乘記錄與資料。
 - I. 應用 AI 功能輔助辨識上傳照片符合使用輪椅設備要求。
- (2) 司機 APP 端：
- A. 優化司機 APP 功能，確保所拍攝之照片於中斷通訊恢復後可重新上傳。
 - B. 優化司機 APP 功能，確保上傳之任務執行狀態，具備正確之時間及 GPS 座標。
 - C. 優化執行紀錄頁面。
- (3) 乘客 APP 端：
- A. 加強客服資訊提供，乘客可由訂單點選直接聯繫車隊之 LINE@ 客服專線。
 - B. 開發避免乘客重複於同一時間、同一上下車地點向不同特約業者預約用車。
- 111-112 研究計畫精進重點則主要在於提升使用介面友善度，加速稽核審查及獎勵金申請補助之效能。

三、各階段愛接送試辦計畫推動說明

109 年 9 月 2 日「愛接送-預約式通用計程車服務」由林佳龍前部長宣布正式啟用，將臺北市、新北市、桃園市、臺中市納入試辦計畫。配合試辦計畫所需，本所提供「通用計程車特約業者契約」範本（詳如附錄 3）、「通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業規定」範本（詳如附錄 4）供地方政府參考使用，協助地方政府規範特約業者提供服務之品質及發放營運獎勵金之規定。

第一階段起訖期間為 109 年 9 月 2 日至 110 年 9 月 24 日，在第一階段中，與臺北市、新北市、桃園市、臺中市政府合作，辦理「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫，針對行動不便者利用指定行動應用程式或入口網預約成功，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次提供新臺幣 350 元獎勵金；利用行動應用程式或入口網提出候補需求，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次提供新臺幣 250 元獎勵金；若行動不便者透過其他管道訂車，經特約業者將訂單輸入

系統、排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次提供新臺幣 200 元獎勵金。以鼓勵業者多提供趟次讓行動不便者預約，亦鼓勵業者多承接候補趟次以滿足行動不便者需求，在稽核方面，系統篩除上下車距離未達 150 公尺且兩點間隔時間小於 90 秒之不合理趟次。

隨著計畫的推動，提升服務品質成為重要課題，本所在北、中、南三地邀集包含交通部、衛福部及教育部等主管機關、車隊業者、駕駛人、行動不便者等各利害關係人，辦理服務品質提升工作坊，109 年 11 月 23 日於國立中山大學（南部場）、11 月 24 日於逢甲大學（中部場），12 月 2 日回到本所舉辦北部場，廣納意見並研擬優化服務策略。12 月 3、4 日在 2020 運輸年會展示「愛接送-預約式通用計程車服務」，廣為宣導。110 年 9 月 13 日，王國材前部長親自聽取專案簡報，關心服務推動現況，並指示持續辦理，為未來通用運輸服務奠定基礎。

第二階段起訖期間為 110 年 9 月 25 日至 111 年 6 月 30 日，在第二階段中，持續輔導四都，並將經驗複製至臺南市、高雄市，讓「愛接送-預約式通用計程車服務」服務更進一步擴展。本所於 110 年 11 月 18 日至 20 日參與臺北國際照顧科技應用展，向外界展示「愛接送」的創新成果；110 年 12 月 1 日，高雄市正式加入試辦計畫，111 年 4 月 1 日臺南市也正式加入，擴大南部地區服務範圍，讓更多需要無障礙交通的民眾受惠，同時精進稽核方式，優化系統功能。針對行動不便者利用指定行動應用程式或入口網預約或候補成功，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者之營運獎勵金不變，調降透過其他管道訂車之獎勵金至新臺幣 150 元，以引導業者於系統增加服務趟次並能協助乘客至系統完成預約訂車。

第三階段起訖期間為 111 年 7 月 1 日至 112 年 1 月 31 日，在第三階段中，持續輔導六都，在交通部「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」修訂完成前，確保六都服務不中斷。針對行動不便者利用指定行動應用程式或入口網預約或候補成功，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者之營運獎勵金不變，進一步調降透過其他管道訂車之獎勵金至新臺幣 100 元，加強引導業者於系統增加服務趟次並能協助乘客至系統完成預約訂車力道。在稽核方面，增加要求駕駛依規定操作 App 拍攝輪椅正確扣上安全扣環之照片，始可領取獎勵金。111 年 12 月，「愛接送-預約式通用計程車服務」榮獲交通部頒發的「創新提案獎」，象徵這項無障礙計程車服務不僅落實了交通平權，更成為交通創新的典範。

第四階段（含延長期間）起訖期間為 112 年 2 月 1 日至 113 年 12 月 31 日，因第三階段試辦結束前，交通部未及完成「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」修訂，為確保六都服務不中斷，爰奉交通部核定持續辦理第四階段。第四階段配合交通部進行作業要點之檢討，且前揭服務已漸上軌道，故將上述各種獎勵金逐步調降，針對行動不便者利用指定行動應用程式或入口網預約成功，經特約業

者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次調降至新臺幣 250 元獎勵金；利用行動應用程式或入口網提出候補需求，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次降至新臺幣 200 元獎勵金；若行動不便者透過其他管道訂車，經特約業者將訂單輸入系統、排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次提供獎勵金調升至新臺幣 150 元，但必須是由業者預先於系統提供 14 日內的服務趟次，才能請領該獎勵金，此作法進一步限制未於系統提供 14 日內的趟次不予計算營運獎勵金，使業者進一步就乘客需求分布規劃，預先提供服務趟次數。

第四階段期間並參與「交通部服務獎」的社會關懷服務獎項評選，112 年 3 月 7 日，評審委員蒞臨本所訪視了解服務流程並交流意見，展現對無障礙運輸發展的高度關注。同年 6 月 9 日參加「性別平等深耕獎」競賽，獲推薦參加行政院性別平等深耕獎，展現這項服務對於社會多元需求的重視與貢獻。112 年 5 月 15-17 日王國材前部長率團於美國底特律參加 APEC 第 11 次運輸部長會議，於「包容性與性別」議程中，強調我國照護行動不便民眾與偏鄉之運輸可及性重要政策成果，如愛接送 APP、偏鄉幸福巴士，積極向與會各運輸部長及代表展示我國落實本年度 APEC「為各方創造具韌性及永續的未來」的工作成果，並期為未來 APEC 區域發展做出貢獻。112 年 12 月，「通用計程車預約整合系統」的非專屬無償授權資訊正式公告，讓更多縣市政府能夠共享這項技術，進一步擴展服務範圍。12 月 25 日，在衛福部召開的「長照交通接送服務業務聯繫會議」上，本所也應邀分享該系統的應用，提供跨部會合作的可能性。隨後，屏東縣政府、六個直轄市、衛福部及嘉義縣政府陸續完成授權契約簽訂，使這項便捷的服務逐步普及至全國。

有關各階段實施內容詳如表 1 所示，營運獎勵金發放標準滾動檢討如表 2 所示，辦理過程之大事紀要詳如附錄 5。

整體而言，第一、二階段重點在於將特約制度及研發之預約整合系統導入六都及地方車隊參與合作，第三、四階段分別依據 111 年 5 月 23 日陳政次指示、112 年 1 月 10 日王國材前部長指示以及 113 年 1 月 29 日陳彥伯政次指示，持續辦理，重點在於配合交通部補助通用計程車作業要點修訂進度，維持服務不中斷，以銜接後續修訂之作業要點，並滾動檢討補助標準，同時輔導地方政府申請研發成果「通用計程車預約整合系統」無償非專屬授權。

表 1 愛接送試辦計畫推動階段說明

階段	期間	期長	核定經費 (萬元)	辦理重點
第一階段	109.9.2- 110.9.24	13個月	981	•與臺北市、新北市、桃園市、臺中市 政府合作，辦理「愛接送-預約式通 用計程車服務」試辦計畫
第二階段	110.9.25- 111.6.30	9個月	2,300	•持續輔導四都 •導入臺南市、高雄市 •精進稽核方式 •優化系統功能
第三階段	111.7.1- 112.1.31	7個月	2,300	•持續輔導六都、並精進稽核方式、優 化系統功能 •在「交通部公路公共運輸多元推升 計畫補助通用計程車作業要點」修 訂完成前，確保六都服務不中斷
第四階段	112.2.1- 113.1.31	12個月	5,130	•建立研發成果「通用計程車預約整 合系統」授權機制 •在作業要點修訂完成前，確保六都 服務不中斷
第四階段 延長期間	113.2.1- 113.12.31	11個月	5,130	•配合交通部修訂補助通用計程車作 業要點調整系統 •在作業要點修訂完成前，確保六都 服務不中斷

表 2 愛接送試辦計畫各階段獎勵金發放標準

單位：元/趟

	第一階段	第二階段	第三階段	第四階段			第四階段 延長期間
	109.9.2- 110.9.24	110.9.25- 111.6.30	111.7.1- 112.1.31	112.2.1- 112.5.31	112.6.1- 112.6.30	112.7.1- 113.1.31	113.2.1- 113.12.31
1. APP 或網站預約	350	350	350	350	350	250	250
2. APP 或網站候補	250	250	250	250	250	200	200
3. 業者輸入系統	200	150	100	100	150	150	150

註：發放標準係指滿足1、2或3訂車方式之服務趟次，每趟可獲得補助之金額。

四、整合無障礙交通運輸供需服務

110年11月4日，本所受衛生福利部邀請參加「身心障礙者復康巴士服務業務聯

繫會報」，並進行專案報告，提出復康巴士預約額滿轉介愛接送機制的規劃方案。該方案旨在解決現行復康巴士因車輛及人力資源有限，無法全面滿足身心障礙者乘車需求的問題。此提案獲得衛福部的高度肯定與支持，並開始推動相關系統的整合與實施。

目前新北市已率先完成復康巴士與「愛接送」系統的介接工作。具體運作方式為，當復康巴士的預約量已達上限，無法再接受更多乘車需求時，該需求可轉介至「愛接送」系統。透過此系統，通用計程車將接手服務，確保身心障礙者在復康巴士資源不足的情況下，仍能獲得即時且安全的交通協助。

此一跨平台合作機制不僅有效提升了復康交通服務的彈性與覆蓋率，亦大幅減少了身心障礙者因交通不便而影響日常生活或醫療就診的困擾。此外，透過公私協力模式，善用現有的通用計程車資源，亦能提高整體交通資源的使用效率，進一步促進無障礙交通環境的完善。

參、愛接送試辦計畫營運績效

一、提供服務趟次

試辦計畫自 109 年至 113 年歷時 4 個階段：包含 6 都參與，11 家業者合作，參與車輛 405 輛，加入「愛接送-預約式通用計程車」會員人數為 74,000 人，共計提供 85 萬服務趟次，體現「人本交通」精神，為超高齡社會建構完善運輸服務。各階段營運績效分別說明如下：

(一) 第一階段(109.9.2-110.9.24)，有臺北市、新北市、桃園市、臺中市共4都參與試辦計畫，共計有7家車隊，163輛車，提供37,634服務趟次(包含復康轉介3,101趟次)。

(1)雙北：4家車隊，共計121輛車，服務27,716趟次。

(2)桃園：1家車隊，共計10輛車，服務2,013趟次。

(3)臺中：2家車隊，共計32輛車，服務7,905趟次。

(二) 第二階段(110.9.25-111.6.30)，有臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市共6都參與試辦計畫，共計有14家車隊，304輛車，提供132,602服務趟次(包含復康轉介6,195趟次)。

(1)雙北：4家車隊，共計204輛車，服務102,920趟次。

(2)桃園：1家車隊，共計19輛車，服務7,124趟次。

(3)臺中：4家車隊，共計52輛車，服務17,348趟次。

(4)臺南：1家車隊，共計7輛車，服務96趟次。(111年4月加入)

(5)高雄：4家車隊，共計22輛車，服務5,114趟次。(110年12月加入)

- (三) 第三階段(111. 7. 1-112. 1. 31)，有臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市共6都參與試辦計畫，共計有14家車隊，387輛車，提供168, 360服務趟次（包含復康轉介3, 615趟次）。
- (1)雙北：4家車隊，共計272輛車，服務137, 712趟次。
 - (2)桃園：1家車隊，共計20輛車，服務4, 858趟次。
 - (3)臺中：4家車隊，共計60輛車，服務13, 947趟次。
 - (4)臺南：1家車隊，共計9輛車，服務91趟次。
 - (5)高雄：4家車隊，共計26輛車，服務11, 752趟次。
- (四) 第四階段(112. 2. 1-113. 1. 31)，有臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市共6都參與試辦計畫，共計有11家車隊，405輛車，提供255, 870服務趟次（包含復康轉介8, 127趟次）。
- (1)雙北：4家車隊，共計292輛車，服務188, 920趟次。
 - (2)桃園：1家車隊，共計24輛車，服務5, 313趟次。
 - (3)臺中：3家車隊，共計63輛車，服務39, 157趟次。
 - (4)臺南：1家車隊，共計9輛車，服務145趟次。
 - (5)高雄：2家車隊，共計17輛車，服務22, 335趟次。
- (五) 第四階段延長期間(113. 2. 1-113. 12. 31)，參與車隊及車輛數延續第四階段無變動，延長期間共提供254, 882服務趟次（包含復康轉介7, 772趟次）。
- (1)雙北：服務190, 076趟次。
 - (2)桃園：服務3, 770趟次。
 - (3)臺中：服務41, 634趟次。
 - (4)臺南：服務404趟次。
 - (5)高雄：服務18, 998趟次。

二、整合無障礙交通運輸服務

愛接送系統可接受轉介需求，當復康或長照服務供不應求時，在地方政府積極主導下，可轉介由愛接送系統提供服務，例如新北市復康巴士加入介接愛接送系統，至113年12月31日止，愛接送系統已服務復康轉介28,810趟次。

三、使用者滿意程度及建議

本所於111至112年間執行的研究計畫中，針對343位使用愛接送服務的乘客進行滿意度調查，旨在全面瞭解使用者對於現行愛接送交通服務的評價。調查結果顯示，乘客對整體服務普遍感到滿意，其中以「非常滿意」的比例最高，達46.36%，顯示近半數的使用者對服務品質感到極為滿意。

其次，「滿意」的比例為37.03%，兩者合計達到83.39%，反映出大多數乘客對

於服務持肯定態度。「普通」的評價占 11.37%，代表仍有部分使用者認為服務尚有進步空間。至於負面評價方面，「不滿意」的比例為 3.50%，而「非常不滿意」則占 1.75%，經長期觀察，最主要原因應在於車輛數不足，導致可預約的趟次及時段選擇不夠，影響部分乘客的使用體驗。未來，這部分可透過增加車輛數來改善，減少乘客因預約困難而感到不便的情形，亦能進一步優化行車調度，提高整體營運效率。

本次調查結果不僅顯示出整體服務的成效與使用者肯定，也提供了具體數據，做為後續優化無障礙交通服務的參考依據。另大部分使用者均提出有關改善目前愛接送系統運作、通用計程車服務及政策發展之相關改善意見，分類說明如下：

- (一) 期待增加供給趟次數：大多數使用者認為車輛太少，預約困難，並希望可增加「臨時預約」功能因應臨時需求，試辦期間已滾動檢討，增加「候補」功能，在無趟次可預約狀況下，提出候補需求，由車隊人工安排是否有餘裕乘載。另亦已開放使用者用車前30分鐘可臨時預約，惟因目前車輛數少，較難滿足臨時預約需求。後續仍應持續鼓勵增加車輛數以滿足行動不便者需求。
- (二) 制度調整建議：使用者對於使用規範上意見包含建議搭乘資格不受限身障身份、爽約記點機制，以及提升車隊品質等各方面。計程車本就可以乘載一般民眾，試辦計畫初期僅針對乘載具身心障礙證明者給予車隊營運獎勵金，經滾動檢討後已開放乘載未具身心障礙證明但乘坐輪椅之行動不便者，車隊亦可領取營運獎勵金。另因提供服務之車輛數有限，為確保乘客及司機能依約履行搭乘及服務，試辦期間仍維持爽約記點機制。
- (三) 系統功能建議：主要包括服務區域限制、系統操作異常、地圖不精準、可訂車時間延長等建議，系統運作異常問題通常與使用網路及定位有關，愛接送目前串接 Google 圖資，為市場上最完善之圖資，另訂車時間及空間限制主要仍在於服務車輛數規模問題，後續隨車輛規模增加將可逐步改善。
- (四) 擴大宣導與普及愛接送服務：主要對於愛接送服務及車隊司機表示肯定及感謝之意，並建議可擴大宣導普及全國。

四、促進交通平權

透過試辦計畫，建構友善運輸環境，提升行動不便者社會參與機會，創造多世代融合式的樂齡友善社會，運用資通訊技術，建構自動電子化稽核機制，確保每一分補助款都被妥善應用，促進交通平權。

五、研發成果推廣

愛接送服務於 111 年獲得交通部提案創新獎，同時本所持續協助六都推動通用計程車特約制度，並將研發成果「通用計程車預約整合系統」以非專屬無償授權方式提供地方政府申請應用。截至 114 年 2 月，計有衛生福利部、全國六個直轄市、屏東縣

政府及嘉義縣政府分別向本所申請授權，並皆已完成授權契約簽訂。衛福部 113 年推出長照交通接送公版平台開發計畫，亦已參考愛接送平台為基礎進行開發。

肆、後續推動工作與結論

「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫業於 113 年 12 月 31 日結束，後續將依據交通部於 114 年 3 月 6 日以交運字第 1145002620 號令修正發布「交通部公路公共運輸計畫補助通用計程車作業要點」辦理，本所並已配合交通部依據空駛里程及延滯時間計算補貼金額之政策，於 113 年 12 月 15 日完成系統功能調整，以利銜接該補助作業要點。後續將持續辦理研發成果授權作業，以協助中央及地方政府應用研發成果提昇通用計程車服務。

以下綜整本研究結論如下：

- (一) 為回應監察院對無障礙計程車推動不足、管理困難及使用者被不合理加價等問題，並為因應超高齡社會以及行動不便者運輸服務需求，自109年9月至113年底，推動「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫。計畫結合中央及地方資源，開發通用計程車預約整合系統，建構特約制度，導入全國六個直轄市，並規劃跨部會合作，持續優化系統與服務，解決行動不便者出行困難，符合身心障礙者權利公約及高齡化社會運輸需求。
- (二) 試辦計畫透過中央與地方合作，建立特約業者制度，要求業者公開可預約趟次，接受行動不便者APP、網站或電話預約，強化派車效率與服務品質，並滾動調整營運獎勵金引導業者提升服務量能。系統持續優化，並加入復康巴士預約轉介機制，提升無障礙交通整體服務績效。
- (三) 「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫營運績效部分，包括全國六都參與，共11家車隊、405輛車投入，會員數達74,000人，總服務達85萬趟次，包含復康巴士轉介28,810趟，展現交通平權理念，強化無障礙運輸支援。使用者滿意度調查顯示，83%以上使用者感到滿意或非常滿意，多數使用者建議增加車輛與臨時預約彈性，以提升服務可及性及民眾體驗。
- (四) 在授權成果方面，截至114年3月底，本所已與全國六、屏東縣、嘉義縣及衛福部授權契約，推動系統無償授權各地政府應用，促進通用計程車服務擴大，並為長照交通平台開發基礎，助力跨部會合作，深化交通平權與社會包容性。
- (五) 試辦計畫於113年12月31日結束，後續營運補助將全面銜接新修訂「通用計程車補助作業要點」，補助方式改依空駛里程與延滯時間計算，貼近實務營運成本。運研所已完成系統調整，並將持續進行系統無償授權作業，持續強化通用計程車發展。

附錄 1

檔 號：
保存年限：

監察院 函

地址：100 臺北市忠孝東路一段2號
聯絡人：陳一杰
電話：(02)23413183
傳真：(02)23584337

受文者：交通部

發文日期：中華民國107年6月14日
發文字號：院台交字第1072530181號
速別：最速件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如文

主旨：貴部為落實身心障礙者權利公約規範，自101年起推動補助購置無障礙計程車計畫，有關推動成效、監督考核機制及是否確實督導地方政府落實執行等情，案經本院調查竣事。檢附調查意見一至三，請督促所屬及有關縣市政府確實檢討改進，於2個月內見復。(107交調12)

說明：依107年6月12日本院交通及採購、內政及少數民族委員會第5屆第47次聯席會議決議辦理。

正本：交通部
副本：國家發展委員會、本院綜合規劃室、交通及採購委員會

電子107/06/14
16:53:44章

107/06/14 ~ 107/08/13



1070018308

調 查 意 見

一、交通部自101年12月起推動補助購置無障礙計程車計畫，截至106年底實際上路營運僅7百餘輛，占全國計程車數量尚未達1%，數量仍顯不足，且106年申請補助輛數已有下降趨勢，該部應切實檢討現行補助及獎勵措施，積極提升業者或駕駛投入無障礙計程車服務之誘因，以提供高齡者及行動不便者無障礙運輸服務，俾落實身心障礙者權利公約規範；另為因應未來通用車款日益增加之需求趨勢，交通部除持續與車輛相關業者溝通外，亦應本於權責研議相關積極配套作為，提高車輛相關業者製造或導入價格平實且合用車款之意願，及研訂計程車通用化之期程

(一)依據身心障礙者權利公約第9條「無障礙」規定略以：

「為使身心障礙者能夠獨立生活及充分參與生活各個方面，締約國應採取適當措施，確保身心障礙者在與其他人平等基礎上，無障礙地進出物理環境，使用交通工具，利用資訊及通信，包括資訊與通信技術及系統，以及享有於都市與鄉村地區向公眾開放或提供之其他設施及服務。該等措施應包括查明及消除阻礙實現無障礙環境之因素，尤其應適用於：建築、道路、交通與其他室內外設施，包括學校、住宅、醫療設施及工作場所；資訊、通信及其他服務，包括電子服務及緊急服務」。另身心障礙者權益保障法第2條第3項第6款規定，交通主管機關負責身心障礙者生活通信、大眾運輸工具、交通設施與公共停車場等相關權益之規劃、推動及監督等事項。

(二)交通部表示因行動不便者反映復康巴士無法滿足乘車需求，建議參考紐約及倫敦無障礙計程車供行動

不便者搭乘，復考量我國已邁入高齡化社會，故參考國外通用設計車輛法規，於101年10月9日修訂汽車運輸業管理規則第91條等相關規範，增訂載運輪椅使用者車輛規定，開放轎式、廂式及旅行式小客車均得作為無障礙計程車；該部並於101年12月6日訂定發布「交通部公路公共運輸提昇計畫補助無障礙計程車作業要點」（下稱補助作業要點），受理各地方政府提報申請無障礙計程車補助¹，補助車輛所有人購置新車（含無障礙設備）最高金額為40萬元（包含約當關稅額度在內，並以車輛及設備費用之49%為限），但經免除進口關稅，或該申請補助車輛非關稅課徵標的者，其最高補助金額為31萬元。自101年至106年底，交通部核准各地方政府申請無障礙計程車補助共計1,170輛，金額約4.6億元，而各縣市截至106年底實際營運輛數共756輛，金額約2.86億元²，無障礙計程車僅占全國計程車總輛數8萬7千輛³之0.88%，對照我國106年底身心障礙者人數約有116.7萬人⁴，無障礙計程車數量明顯不足；又，我國將於114年步入超高齡化社會，老年人口比例將逐年上升，未來行動不便之輪椅使用者人數勢必與日俱增，為滿足高齡者及行動不便者更多元與

¹ 環保署原配合交通部101年至104年度鼓勵老舊計程車更新補助措施共同補助，105年起該措施屆期後則由交通部吸納該署補助額度。

² 依據補助作業要點規定，交通部補助車輛所有人購置新車最高金額為40萬元，免除進口關稅，或該申請補助車輛非關稅課徵標的者，其最高補助金額為31萬元，故依據各縣市彙報之實際營運車型及輛數核計實際補助金額。另交通部核准補助與實際營運輛數之差異，係因地方政府獲交通部同意補助後，接續辦理公告或說明會以徵求業者或駕駛人提出申請，再由地方政府籌組評選小組辦理評選作業，公告評選結果後，獲選者於期限內籌備完成，並由地方政府與業者辦理後續驗收、撥付作業；其中106年度獲准補助輛數中，截至107年3月底止，仍尚有248輛在籌備期間，仍未完成相關驗收請款作業；另106年以前亦有部分縣市之無障礙計程車因受招募駕駛、交車期程、駕駛教育訓練等因素迄未籌備完成，部分縣市因業者未依契約完成籌備輛數業已終止契約，或經公告後無業者願意申請等情所致。

³ 依據交通部105年10月提出之「計程車營運狀況調查報告」。

⁴ 參據衛生福利部統計資料，截至106年底我國身心障礙者共約116.7萬人，其中屬肢體障礙者約36.7萬人。

無障礙之運輸服務，無障礙計程車之服務量能實有積極提升之必要。

(三)交通部於101年底開始推動無障礙計程車購車補助計畫，初期曾提出「第1年500輛」之願景目標，惟據歷年統計資料，自101年至104年間交通部於各年度核定地方政府申請無障礙計程車購車補助分別為30輛、265輛、95輛、186輛，直至104年底始突破500輛，其中6縣市⁵從未曾向交通部提出相關補助申請；嗣105年地方政府向交通部申請且獲核定購車補助輛數雖提升至317輛，至106年度輛數卻又降至277輛；其中8縣市⁶於105年向交通部申請補助後，於106年度均未再持續提出申請。交通部雖稱，申請數量係由地方政府自行評估其營運需求後提出，然我國推動無障礙計程車政策係由政府提供補助，鼓勵計程車業者或駕駛投入相關服務，惟依據交通部於105年10月提出之「計程車營運狀況調查報告」⁷，顯示仍有93.2%專職計程車駕駛人表示並無足夠誘因換購設置輪椅區之無障礙計程車。參據各機關函復資料，計程車業者與駕駛不願投入無障礙計程車服務之主要原因綜整如下，

- 1、車型少、車價高：無障礙計程車開放初期，符合相關安全審驗規定僅有1款進口車型，嗣陸續增加2款進口車型，價格約140萬元至180萬之間，直至105年始增加1款國產車型，售價約110萬元，目前共4款車型可作為無障礙計程車；因可選擇之車款有限，雖交通部提供最高40萬元之購車補

⁵ 新竹縣、苗栗縣、南投縣、澎湖縣、金門縣及連江縣。

⁶ 新北市、臺中市、彰化縣、嘉義市、臺南市、屏東縣、臺東縣及宜蘭縣。

⁷ 計程車營運狀況調查報告由交通部統計處編印，資料時間為104年1月至12月、調查時期為105年3月至6月。

助，駕駛須自行負擔之購車費用及後續維修保養費用與仍較一般計程車高，且駕駛每月營業收入需支應購車貸款等相關費用，故無障礙計程車之收入未能明顯提高，多數駕駛仍以一般車款為其優先選擇。

- 2、成本高：無障礙計程車內輪椅空間，需設置相關輪椅升降設備、活動式坡道及束縛系統等，與一般計程車相較，需額外負擔前開無障礙設備之維護保養費用；且依規定必須按表計費，部分縣市因幅員廣闊，如遇有赴遠載近之情形恐不敷營業成本；另駕駛搭載輪椅使用者時須使用升降台或活動式坡道之輔助上下車，並協助固定輪椅，額外付出時間成本。

(四)計程車業者或駕駛願意購置無障礙車型為推展無障礙計程車之第一步，惟交通部推動補助購置無障礙計程車計畫已歷經多年，成效仍屬有限，且106年度申請補助輛數亦有趨緩情形，該部應就現行補助與獎勵制度進行檢討，以提高計程車業者及駕駛投入無障礙計程車服務之誘因。此外，無障礙計程車政策推動迄今，僅有3款進口車型符合國內相關規範可作為無障礙計程車，惟扣除購車補助後車價仍偏高，直至105年無障礙計程車始出現1款價格較低之國產車型，詢據交通部表示係因國內市場規模較小，影響車商導入符合輪椅使用者使用的車型之意願，該部表示，車安中心於今(107)年4月間，已向各車輛製造廠及車輛代理商宣導，建議車輛業者考量未來老年化趨勢，並善盡社會責任，積極製造或導入相關通用車種，以供民眾或計程車業者使用。交通部除持續與業者溝通外，亦應本於權責研議相關積極配套作為，提高車輛相關業者製造或導入價

格平實且合宜車款之意願，俾因應未來日益增加之需求；並應持續蒐集世界各國無障礙計程車發展資訊及相關無障礙車款資訊作為參考，研訂我國計程車通用化（無障礙化）期程。

- (五)綜上，交通部自101年12月起推動補助購置無障礙計程車計畫，截至106年底實際上路營運僅7百餘輛，占全國計程車數量尚未達1%，數量仍顯不足，且106年申請補助輛數已有下降趨勢，該部應切實檢討現行補助及獎勵措施，積極提升業者或駕駛投入無障礙計程車服務之誘因，以提供高齡者及行動不便者無障礙運輸服務，俾落實身心障礙者權利公約規範；另為因應未來通用車款日益增加之需求，交通部除持續與車輛相關業者溝通外，亦應本於權責研議相關積極配套作為，提高車輛相關業者製造或導入價格平實且合用車款之意願，及持續蒐集世界各國無障礙計程車發展經驗及相關無障礙車款等資訊作為參考，研訂我國計程車通用化（無障礙化）期程。

二、交通部於補助作業要點明定無障礙計程車績效指標為乘載行動不便之派車趟次比率應達百分之三十以上，雖多數縣市均有達成前述比率，惟該比率之統計範圍未有明確定義，致各地方政府對於績效指標計算基礎不一，且績效指標難以呈現乘載行動不便者之實際成效，實有檢討之必要；另相關查核作業由地方主管機關執行，除少數縣市採用電子票證便於查核外，多數縣市採不定期電話抽訪，徒耗人力成本且難以勾稽全面查證，查核制度亦有待通盤檢討，俾落實乘載行動不便者之補助目的

- (一)交通部於101年12月6日訂定補助作業要點，該要點第4點規定：「地方政府申請本部公路公共運輸提昇

計畫補助無障礙計程車，應依本要點規定檢附『無障礙計程車申請補助營運計畫書』函報本部，經審查同意者予以補助。前項計畫書至少應載明下列項目：(一)受理申請補助方式。(二)申請補助之車輛數及金額。(三)地方政府公開徵求車隊招募無障礙計程車者，其徵求車隊之營運服務項目及管理方式。(四)地方政府提供個別提出申請者，其審查計程車駕駛人具備自主營運能力之方式。(五)管考機制(含績效指標)。嗣因無障礙計程車之補助目的係為確保政府補助車隊業者以優先服務行動不便人士為主，且各界亦關切其載運成效，爰交通部於102年5月2日增訂補助作業要點第4點第3項：「績效指標應包括乘載行動不便者之派車趟次比率應達百分之五十以上，惟前述比率得定期檢討」；復因地方政府建議參考營運現況適時檢討上述比率，經該部統計無障礙計程車至103年12月底止之營運概況，乘載行動不便者之比率約35%，交通部於104年1月9日召開會議，經與會單位同意修正乘載行動不便者之派車趟次比率，於104年3月26日修正補助作業要點第4點第3項：「績效指標應包括乘載行動不便者之派車趟次比率應達百分之三十以上，惟前述比率得定期檢討。」

- (二)衡諸各縣市近年無障礙計程車績效指標資料(如表8)，除少數縣市(如新竹市、彰化縣等)因無障礙計程車尚屬推行初期，未能達成30%之績效指標外，其餘提供無障礙計程車服務之縣市，多可達成補助作業要點所定之績效指標最低標準，甚至部分縣市之績效指標達成率高達9成以上。

表1 各縣市歷年無障礙計程車績效指標及承載行動不便者之派車趟次

縣市別	比率 趟次	106年度		105年度		104年度		103年度		102年度	
		乘載行動不便者									
		比率	趟次	比率	趟次	比率	趟次	比率	趟次	比率	趟次
1	基隆市	34%	353	-	-	-	-	-	-	-	-
2	臺北市	70%	104,620	61%	60,826	60%	58,271	38%	14,107	50%	9,604
3	新北市	48%	111,116	43%	84,740	37%	37,104	20%	13,549	19%	396
4	桃園市	94%	19,238	92%	8,020	76%	1,185	36%	16	-	-
5	新竹縣	未申請無障礙計程車補助。									
6	新竹市	13%	1,290	-	-	-	-	-	-	-	-
7	苗栗縣	未申請無障礙計程車補助。									
8	臺中市	51%	5,223	57%	3,396	39%	2,422	74%	1,790	-	-
9	南投縣	未申請無障礙計程車補助。									
10	彰化縣	29%	745	-	-	-	-	-	-	-	-
11	雲林縣	42%	4,496	35%	1,258	-	-	-	-	-	-
12	嘉義縣	35%	445	-	-	-	-	-	-	-	-
13	嘉義市	33%	855	-	-	-	-	-	-	-	-
14	臺南市	30%	20,127	33%	14,137	32%	11,556	33%	4,352	-	-
15	高雄市	71%	124,335	62%	56,304	54%	27,953	52%	22,839	54%	2,027
16	屏東縣	48%	1,724	61%	2,199	86%	3,666	-	-	-	-
17	臺東縣	91%	1,336	98%	1,452	-	-	-	-	-	-
18	花蓮縣	96%	4,786	92%	2,799	-	-	-	-	-	-
19	宜蘭縣	尚未營運，籌備中。									
20	澎湖縣	未申請無障礙計程車補助。									
21	金門縣	未申請無障礙計程車補助。									
22	連江縣	未申請無障礙計程車補助。									

資料來源：交通部

註1：104年3月26日以前乘載行動不便者趟次比率規定為50%，其後修正為30%。

註2：承載行動不便者之派車趟次比率係以「承載行動不便者之派車趟次」除以「總派車趟次」所得之比率計算之。

(三)關於績效指標之定義，詢據交通部表示，係以「承載行動不便者之派車趟次」除以「總派車趟次」所得之比率計算，其中關於「承載行動不便者之派車趟次」各地標準不同，如臺北市及新北市，係採廣

義認定，行動不便者皆計入，包含行動不便之身心障礙者、短期受傷者、老人、孕婦等皆屬之，高雄市則採狹義認定，僅限持博愛卡⁸刷卡始計入；另關於「載客總趟次」，除部分縣市因採電子票證查核故採計刷卡總趟次外，僅臺北市及新北市明確說明該趟次為進線、預約及契約車趟（經車隊派遣系統派遣之趟次），不含路招與乘客自行預約聯絡之趟次，故與實際服務趟次不同，其餘縣市則未說明統計範圍。交通部表示，無障礙計程車具因地制宜之特性，予以尊重，惟本院深入探究各地方政府之績效指標計算基礎與過程，發現仍有以下疑義，為避免績效指標淪為無意義之統計數據，影響無障礙計程車載運成效之判斷，允應加以檢討改進：

1、績效指標難以呈現乘載行動不便者之實際成效：

以無障礙計程車數量前3多之臺北市、新北市及高雄市106年度資料進行比較，進一步考量該市之無障礙計程車營運輛數，以該年度乘載行動不便者之總趟次除以106年底營運輛數及月份，平均每輛無障礙計程車每月乘載行動不便者趟次分別約為33.5趟、52.6趟、75.1趟；新北市績效指標（48%）達成率雖較臺北市（70%）為低，然新北市平均每輛無障礙計程車每月乘載行動不便者趟次卻較臺北市高；又，高雄市績效指標（71%）與臺北市（70%）相差無幾，然高雄市平均每輛無障礙計程車每月乘載行動不便者趟次卻較臺北市高出1倍；另106年度績效指標達成率最高之花蓮縣，平均每輛無障礙計程車每月乘載行動不便者趟次僅約20趟。是以，交通部所定之

⁸ 博愛卡申辦資格：設籍高雄市領有身心障礙手冊或身心障礙證明者。

績效指標能否呈現無障礙計程車乘載行動不便者之實際成效，非無疑義。

表2 無障礙計程車平均每輛每月乘載行動不便者趟次比較

縣市	106年度 績效指標	該年度乘載行動不 便者總趟次 (A)	106年底 營運輛數 (B)	平均每輛每月 乘載行動不便者趟次 (A)/(B)/12
臺北市	70%	104,620趟	260輛	33.5趟
新北市	48%	111,116趟	176輛	52.6趟
高雄市	71%	124,335趟	138輛	75.1趟
花蓮縣	96%	4,786趟	20輛	19.9趟

資料來源：各縣市政府。

2、績效指標多數縣市僅參據無障礙計程車業者或駕駛提供之營運資料：

補助作業要點第5點規定，受補助之無障礙計程車，應依地方政府規定按時提供營運資料，詢據交通部表示，業者所提供之營運資料，係由地方政府進行抽查，惟各地方政府目前除少數縣市（如桃園市、高雄市與屏東縣等）採用電子票證便於查核外，其餘多數縣市均係依轄內無障礙計程車服務之車隊或駕駛人提供之營運報表資料，據以統計績效指標，惟營運報表僅有數據資料，地方政府並無其他資料可供比對業者提供報表之正確性；另參據各地方政府函報交通部之營運計畫書，有關管考機制雖提及「不定期查核車隊派遣、營運調度情形、訪查乘客預約及搭車情形」等語，然各地方政府囿於人力有限，亦難以就績效指標之資料確實辦理查核作業。

3、地方政府不易查考勾稽乘客是否確為行動不便者：

交通部於104年3月26日修正補助作業要點第

5點建立營運獎勵金制度，符合相關規定且具有營運實績者，每年最高可申請1萬元營運獎勵金，並明定營運獎勵金發給作業要點（至少須含營運實績之查核方式），由地方政府定之，故各縣市於營運獎勵金發給作業要點中，規定營運實績或搭乘紀錄表等資料須按月提送主管機關，經由主管機關抽查確認，資料記錄不完整或不實者，該趟次不予計入，故營運實績須依各縣市政府之規定檢附行動不便者搭乘資訊以供查核，惟除少數縣市可依據電子票證刷卡紀錄查核外，其餘縣市對於營運實績查核方式仍以電話訪查為主，惟地方政府主管機關亦反映，電話訪查時僅能口頭詢問民眾是否為行動不便者，有無搭車事實等，並無其他勾稽機制，且常遇民眾認為遭受打擾不願受訪、電話無人接聽等困境。

- (四)綜上，交通部於補助作業要點明定無障礙計程車績效指標為乘載行動不便之派車趟次比率應達百分之三十以上，雖多數縣市均有達成前述比率，惟交通部該比率之統計範圍未有明確定義，致各地方政府對於績效指標計算基礎不一，且績效指標難以呈現乘載行動不便者之實際成效，實有檢討之必要；另各地方政府雖須將績效指標陳報交通部，惟相關查核作業均由地方主管機關執行，除少數縣市採用電子票證便於查核外，多數縣市仍採電話抽訪，徒耗人力成本且難以勾稽全面查證，查核制度亦有待通盤檢討，俾落實乘載行動不便者之補助目的。

- 三、依據公路法及汽車運輸業管理規則相關規定，無障礙計程車應按表收費，惟輪椅使用者於預約及搭乘時，若遭遇未按表收費或額外加收費用等不合理對待，一

且提出檢舉，須擔憂遭報復或往後更難預約之困境，而近5年實際裁處案件數亦偏低，多數申訴案件僅函請業者及駕駛檢討改進，公路主管機關應加強查處，遏止違規情事頻生

- (一)公路法第3條：「本法所稱公路主管機關：在中央為交通部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府」、第56條第1項規定：「經營計程車客運服務業，應向所在地之公路主管機關申請核准，其應具備資格、申請程序、核准籌備與廢止核准籌備之要件、業務範圍、營運監督、服務費收取、車輛標識、營運應遵守事項與對計程車客運服務業之限制、禁止事項及其違反之糾正、限期改善、限期停止其繼續接受委託或廢止其營業執照之條件等事項之辦法，由交通部定之」、第77條規定：「汽車或電車運輸業，違反依第79條第5項所定規則者，由公路主管機關處9千元以上9萬元以下罰鍰，並得按其情節，吊扣其違規營業車輛牌照1個月至3個月，或定期停止其營業之一部或全部，並吊銷其非法營業車輛之牌照，或廢止其汽車運輸業營業執照及吊銷全部營業車輛牌照」、第79條第5項規定：「汽車及電車運輸業申請資格條件、立案程序、營運監督、業務範圍、營運路線許可年限及營運應遵行事項與對汽車及電車運輸業之限制、禁止事項及其違反之罰鍰、吊扣、吊銷車輛牌照或廢止汽車運輸業營業執照之要件等事項之規則，由交通部定之。」依公路法第79條規定訂定之汽車運輸業管理規則第91條規定：「經營計程車客運業應遵守下列規定：一、車輛應使用四門以上轎式、旅行式或廂式小客車。二、車輛應裝設計程車計費表，並按規定收費，不得安裝營業區域以外費率之計程車計費表。」、同規則第

137條規定：「汽車運輸業違反本規則規定者，應依公路法第77條第1項之規定舉發」是以，計程車應依規定按表計費。

(二)依據各地方政府函復資料，均稱轄內無障礙計程車之收費與一般計程車相同，惟據本案諮詢委員提供之搭乘無障礙計程車經驗，及彙整各地方政府提供之無障礙計程車相關申訴事件，均有被額外加收服務費用或未按表計費之情事，常見情形如下：

- 1、預約叫車時被告知額外加收服務費：本院諮詢委員表示，加價在臺北市的狀況較少，但部分縣市開辦無障礙計程車之初，加價的情況很多，通常加價200元，即使乘客自行與無障礙計程車之駕駛聯繫預約，往往也是需要加價。另一位諮詢委員表示，某一天預約無障礙計程車時被告知沒車，但如果同意加收200元就說有車，向車隊反應加價是違法行為，雖同意安排車輛，但隔日約定時間無障礙計程車卻未出現。
- 2、預約叫車時被告知一固定費用，且較一般車資行情高：本院諮詢委員表示，於花蓮搭乘無障礙計程車從火車站到旅館之車資為200元，之後詢問非障礙者朋友卻表示一般車資僅需70元；在基隆搭無障礙計程車，不到5分鐘的車程就收取300元車資；另有一次預約到從機場返家的無障礙計程車，車隊派遣中心告知車資為1,400元，但請非障礙朋友過半小時預約同一車隊相同距離的一般計程車，卻表示只須1,200元。
- 3、僅願意接收包車，車資依時間計費：本院諮詢委員表示，花蓮縣近期也有無障礙計程車，但去電詢問時，業者表示僅接受包車，1小時500元，未滿1小時仍以1小時計價。另一位諮詢委員表示，

曾以旅遊包車方式才預約到無障礙計程車，半天2,500元，一天則是5,000元，途中詢問司機是否會搭載跳表計費的乘客，司機則表示不划算。

(三)依據各地方政府函復近5年關於無障礙計程車之申訴情形，除預約不易之外，未依規定按表收費或不當加收費用亦屬常見事項，惟本院諮詢委員表示，輪椅使用者於預約及搭乘時，若遭遇未按表收費或額外加收費用等不合理對待，因預約時均留有連絡電話，或是告知住家地址，須擔憂檢舉後遭報復，或是被特別註記導致往後更難預約無障礙車輛。據統計，近5年無障礙計程車因未依規定按表收費由公路主管機關依公路法及汽車運輸業管理規則予以裁處者，臺北市共3件、桃園市及高雄市各僅1件，其餘未依規定按表收費之申訴案件，因陳情人未能提供完整且具體相關檢舉資料（如：車號、搭乘地點、時間、起訖地、實際車資等），故主管機關未能據以進行後續查處作為，僅能於接獲相關申訴後，函請車隊檢討說明，並要求車隊向駕駛加強宣導應按表收費等；至於預約無障礙計程車時，如告知須加價，因未發生加收車資之事實，公路主管機關表示尚難依法裁處，亦僅能要求車隊加強管理。惟本院諮詢委員表示，針對障礙者差別收費之行為如同歧視障礙者，有違身心障礙者權利公約之精神，故公路主管機關應加強查處相關無障礙計程車違規加價之行為。

(四)綜上，依據公路法及汽車運輸業管理規則相關規定，無障礙計程車應按表收費，惟輪椅使用者於預約及搭乘時，若遭遇未按表收費或額外加收費用等不合理對待，一旦提出檢舉，須擔憂遭報復或往後更難預約之困境，而近5年實際裁處案件數亦偏低，多數

申訴案件僅函請業者及駕駛檢討改進，公路主管機關應加強查處，遏止違規情事頻生。

檔 號：
保存年限：

監察院 函

地址：100 臺北市忠孝東路一段2號
聯絡人：陳一杰
電話：(02)23413183
傳真：(02)23584337

受文者：交通部

發文日期：中華民國107年6月14日
發文字號：院台交字第1072530182號
類別：最速件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如文

主旨：貴部為落實身心障礙者權利公約規範，自101年起推動補助購置無障礙計程車計畫，有關推動成效、監督考核機制及是否確實督導地方政府落實執行等情，案經本院調查竣事。檢附調查意見四，請參處。(107交調12)

說明：依107年6月12日本院交通及採購、內政及少數民族委員會第5屆第47次聯席會議決議辦理。

正本：交通部、臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、宜蘭縣政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、彰化縣政府、南投縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、連江縣政府

副本：國家發展委員會、本院綜合規劃室、交通及採購委員會

107/06/14
16:54:19

107/06/14 ~ 107/06/15



1070018309

調 查 意 見

四、行動不便者搭乘無障礙計程車多採預約方式，因數量不足，時常面臨預約不易之困境，且預約時須自行逐一向各家業者或駕駛洽詢，預約服務仍有改進空間；此外，因計程車具有因地制宜之特性，各地方政府亦可參考其他縣市無障礙計程車推廣作為或配套措施並評估辦理之可行性，以強化無障礙計程車之市場需求，並提升駕駛投入無障礙計程車服務之意願

(一)依據補助作業要點第4點規定，地方政府申請交通部公路公共運輸提昇計畫補助無障礙計程車，須徵求具有預約叫車能力之業者或駕駛人；同要點第5點第2項規定，預約叫車資訊及管理情形應於業者網站公開。因目前無障礙計程車輛數尚少，行動不便者如有搭乘需求，須採用預約叫車方式，預約方式則以電話預約方式為主，部分業者亦提供手機APP與網路等預約方式。

(二)目前提供無障礙計程車服務之縣市中，地方交通主管機關亦於網站內建置轄內無障礙計程車業者或駕駛之預約電話、費率、申訴專線等資訊，供有需求之乘客參考運用。惟本院諮詢委員表示，行動不便者預約搭乘無障礙計程車時，因目前各家無障礙計程車業者並無共用之預約平臺，須向各家業者逐一洽詢預約，且各家業者預約規定不盡相同，有業者希望乘客提前1或2天預約，有業者則僅要求30分鐘前預約，究應提前多久時間預約，各家業者對此類資訊並尚無完整揭露；此外，即使乘客提早數天預約，部分業者卻表示須於搭乘前半小時才能得知是否成功預約無障礙計程車服務，如乘客臨時才得知無車可搭，恐影響既定行程。是以，目前無障礙

計程車預約服務仍有改進空間，各縣市政府允宜協調轄內無障礙計程車業者提供完整之預約流程說明及相關資訊。

- (三)交通部自103年起每年均就無障礙計程車議題邀集地方政府與相關機關團體等召開會議，並研提多項無障礙計程車推廣或配套措施請地方政府配合辦理，如：請地方政府於轄內重要運輸場站及醫療院所，因地制宜規劃無障礙計程車接送區及停車位、參考臺北市及新北市之復康巴士與無障礙計程車轉介機制、將無障礙計程車轉介醫療院所與社福機構等。此外，臺北市¹及桃園市²亦提供免付費叫車電話，行動不便者如有用車需求，透過專線電話即可轉接至轄內無障礙計程車之派遣中心，辦理相關預約作業；另部分縣市提供身心障礙者或年長者交通費用之補助範圍除公車或捷運外，亦包含無障礙計程車³。依據地方制度法規定，直轄市、縣(市)交通之規劃、營運及管理與社會福利，均屬於地方自治事項範圍之一，為持續推展無障礙計程車政策，除由交通部提供相關補助與獎勵措施外，因計程車具有因地制宜之特性，各地方政府亦可參考前述縣市

¹ 臺北市公共運輸處提供叫車電話：撥打市內電話撥0800-055850(免付費專線)或行動電話撥55850(付費使用)，撥通後按「3」，向派遣中心說明要搭乘無障礙計程車及乘車所需之特殊服務。

² 桃園市政府交通局提供0800-018-550免付費訂車專線，民眾利用語音導引，選擇「2」可指定無障礙車型，再轉介至車隊派遣中心訂車，派遣中心依乘客需求指派車輛提供運送服務。

³ 臺北市持有敬老一、愛心一之悠遊卡，搭乘無障礙計程車並以悠遊卡刷付車資，車資100元以下補助16元，100元以上補助32元；桃園市持有愛心卡者，搭乘無障礙計程車並以愛心卡付款，車資未達100元者自點數扣除36點，超過100元者扣除72點；新竹市經衛生局認定之長期照顧者每月發給乘車券，一般收入戶133元、中低收入戶171元、低收入戶190元；高雄市持博愛卡之民眾搭乘無障礙計程車具部分車資補助，搭乘金額100元以下享有36元優惠、101至200元享54元優惠、201元以上享72元優惠；屏東縣領有博愛卡者，搭乘無障礙計程車享有車資補助，車資100元以下補助18元、101元至200元補助36元、201元以上補助54元；另新北市針對該市復康巴士服務對象預約後無法安排搭乘復康巴士，並透過轉介平臺媒合搭乘無障礙計程車成功者，提供車資補助，由乘客支付跳表費用1/3，另2/3車資則由營運復康巴士經費中支應。

各類措施之辦理經驗，依據其財政狀況與社會福利資源評估可行性，研議相關推廣與宣傳作為，以強化無障礙計程車之市場需求，並提升駕駛投入無障礙計程車服務之意願。

- (四) 綜上，行動不便者搭乘無障礙計程車須採預約方式，因數量不足，時常面臨預約不易之困境，且預約時須自行逐一向各家業者或駕駛洽詢，預約服務仍有檢討精進之必要；此外，因計程車具有因地制宜之特性，各地方政府亦可參考其他縣市無障礙計程車推廣作為或配套措施並評估辦理之可行性，以強化無障礙計程車之市場需求，並提升駕駛投入無障礙計程車服務之意願。

附錄 2

檔 號：
保存年限：

監察院 函

地址：100216 臺北市忠孝東路一段2號
聯絡人：吳姿嫻
電話：(02)23413183
傳真：(02)23584337
電子郵件：thwu@cy.gov.tw

受文者：交通部

發文日期：中華民國109年8月13日
發文字號：院台交字第1092530235號
速別：速件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文(10925302350-0-0.docx)

主旨：有關補助購置無障礙計程車計畫之推動成效、監督考核機制及是否確實督導地方政府落實執行等情案之檢討改進情形乙節，檢附審核意見，請於文到6個月內辦理見復。(107交調12)

說明：

- 一、依109年8月11日本院交通及採購、內政及族群委員會第6屆第1次聯席會議決議辦理。
- 二、復貴部109年3月2日交路字第1090005144號函。

正本：交通部

副本：國家發展委員會、本院綜合業務處、交通及採購委員會



審核意見

一、有關貴部推動通用計程車並鼓勵計程車駕駛人投入營運之情形，貴部已於 107 年 10 月 2 日修正發布「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」，相關執行成效，依本次函復觀之：

(一)截至 108 年 12 月底全國通用計程車實際營運輛數為 961 輛，與 106、107 年底營運輛數 756 輛、900 輛相較，略有增長。

(二)108 年度各縣市向貴部申請補助購置通用計程車 131 輛、5,240 萬元，相較於 107 年度僅臺南市申請購置 10 輛、400 萬元，已有增長，惟與本案調查前 104 年至 106 年之輛數 186 輛、317 輛及 277 輛相較，108 年度補助購置輛數仍較低。

(三)108 年度貴部核撥通用計程車營運獎勵金情形，較 106 及 107 年已有增加。

(四)基上，爰請貴部本於權責持續推動通用計程車，為追蹤後續推動成效，並請續復以下事項：

1. 109 年度實際補助各縣市購置通用計程車情形。

2. 109 年度實際核撥各縣市通用計程車營運獎勵金之輛數與金額。

3. 截至 109 年底各縣市通用計程車實際營運輛數。

二、本次貴部來文指出，貴部運輸研究所於 108 年度辦理「預約式通用小客車運輸服務之試辦暨推廣應用」計畫案，透過輔導試辦縣市導入通用計程車特約車隊制度及客製化預約整合系統，提供民眾統一預約入口、主管機關自動化稽核作業，減少行政作業成本及提升通用計程車派車媒合率，俾落實乘載行動不便者之補助目的，尚符本案調查意旨，爰請說明相關後續推動情形及成效。

附錄 3

00 市政府交通局通用計程車特約業者契約（範本）

第一條 甲乙雙方為落實照顧行動不便者出行需求，提供通用計程車預約與運送服務。

第二條 履約期限自簽約日起至 年 月 日止。

第三條 在本契約有效期限內，依法令授權甲方訂定之命令，其新訂或修正，而與甲乙雙方權利義務有關者，甲方應與乙方就相關之事項進行協商，以謀雙方權利義務之平衡。

第四條 甲方應設置預約整合系統(以下簡稱系統)，提供乙方能預先公告每小時可服務趟次給乘客預約，甲方並能透過系統查核服務情形。

乙方應於平日上午八時至晚上八時之間、假日上午九時至晚上六時之間，每小時於系統皆提供服務趟次供乘客預約。

第五條 乙方應遵守之規定及履行之工作項目，包括本契約約定事項、通過甄選之營運計畫書、甄選過程所承諾事項，以及相關法令規定。

第六條 乙方應於簽約後三十日內，正式上線提供民眾預約服務。如因特殊情形未能如期上線提供服務時，得於期限屆滿前報請甲方准予延期，以三十日為限，逾期終止契約。

第七條 應遵守事項、違規處理、獎勵項目與金額、獎勵金計算、監督與管考、獎勵金申請與撥付等，依甲方公告辦理。乙方應於契約有效期間內，維持設籍本市之通用計程車 **五** 輛以上，並應於正式提供服務前，製作車輛清冊陳報甲方核准後，始能提供乘客服務；車輛以及營運範圍異動時亦同。

第八條 乙方執行本契約如有違反其他法令規定，依相關法令規定處罰；涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。

第九條 甲方撥付乙方營運獎勵金計算，以甲方系統稽核紀錄為準。特殊情形得由乙方檢附相關證明資料，由甲方以人工判斷處理。

第十條 契約變更

(一) 甲方為達推動通用計程車目的及提供更優質運輸服務，必要時得於契約所約定之範圍內通知乙方變更契約(含新增項目)，乙方於接獲通知，除雙方另有協議外，應於十日內完成契約變更。乙方未能如期完成變更手續者，自通知期滿之次日起終止契約。惟終止契約前雙方之權利、義務仍適用原契約。

(二) 契約之變更，非經甲方及乙方雙方同意，作成書面紀錄並簽名或蓋章者，不生效力。

第十一條 續約

(一) 乙方於契約期間，未連續○個月違規點數超過○點，得予續約。

(二) 乙方在契約期滿，符合得續約之規定，且未於期滿前以書面向甲方為不續約之意思表示者，視為繼續特約。但經甲方通知乙方於規定期限內完成續約手續，而乙方未能如期完成續約手續者，自通知期滿之次日起終止契約。惟終止契約前雙方之權利、義務仍適用原契約。

第十二條 契約終止

- (一) 乙方經查有下列情形之一者，甲方得終止契約。
 - 1、 乙方對甲方人員或受甲方委託之廠商人員給予期約、賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益。
 - 2、 乙方對甲方人員或受甲方委託之分包廠商人員給予期約、賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益。
 - 3、 乙方進用公路主管機關列管，受其他特約業者退出特約服務處分未滿一年之駕駛人。
- (二) 乙方應隨時接受甲方查核營運服務及司機獎勵金撥付情形，不得規避、妨礙或拒絕，未配合進行者，甲方得視情節狀況終止契約。
- (三) 乙方以減收車資招攬乘客，甲方得視情節狀況終止契約。
- (四) 乙方違反第七條規定重複領取政府補助金，除應繳回外，並得視情節狀況終止契約。
- (五) 乙方於履約期間，連續三個月違規超過○點，經甲方評估認定無法穩定提供乘客服務品質，甲方得終止契約。
- (六) 乙方對甲方所為之終止契約之通知，如有不服，得於甲方文到之日起三十日內，檢具相關事証，提出異議，申請複核，但以一次為限。甲方應於收到乙方異議書後三十日內重行審核，認為有理由者，應變更或撤銷原通知。
- (七) 甲方對於前項之重行審核，必要時，得進行實地訪查。
- (八) 乙方對甲方申請複核之結果仍有異議者，得於法定期間內提起爭議審議或行政訴訟等救濟。
- (九) 甲方因交通部政策變更無法繼續提撥營運獎勵金時，得以書面通知終止契約。

第十三條 乙方執行本契約所取得之個人資料，均應依據「個人資料保護法」等相關法規辦理，倘因乙方有洩漏、侵害個人資料等行為，導致第三人向甲方求償時，乙方應負擔賠償責任。

第十四條 爭議處理

- (一) 甲方與乙方因履行而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以下列方式處理之：
- (二) 提起行政訴訟。
- (三) 依契約或雙方合意之其他方式處理。
- (四) 履行爭議發生後，與爭議無關或不受影響之部分應繼續履行。但經甲方同意無須履行者，不在此限。
- (五) 本契約以中華民國法律為準據法，有關本契約所涉訴訟，其標的之金額或價額在新臺幣四十萬元以下者，以臺灣新北地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院，餘以臺北高等行政法院為管轄法院。

第十五條 其他

- (一) 本市議會因本契約事由開會，邀請乙方前往說明或索取執行本契約相關資料時，乙方不得拒絕。
- (二) 甲方對於乙方人員因履約所致之人體傷亡或財物損失，不負賠償責任。對於人體傷亡或財物損失之風險，乙方應投保必要之保險。

- (三) 乙方依契約約定應履行之責任，不因甲方對於履約事項之審查、認可或核准行為而減少或免除。
- (四) 因人力不可抗拒之事故而發生工作遲誤或不能履行契約義務時，雙方均不負任何責任。本契約中所稱之「人力不可抗拒之事故」，包括天災、戰爭、時疫、水火災、暴風與爆炸等，或政府機構根據國家法律規章徵用訂約雙方之工作場所或人員等非人力所能控制者；雙方同意應於發生人力不可抗拒之事故後，儘速以書面通知對方。
- (五) 本契約附件所載各條款與本契約具同等效力。本契約條文如有未盡事宜，如有疑義雙方共同協商，經雙方同意得再以附件補充之。
- (六) 本契約正本二份，甲乙雙方各執一份，副本○份，由甲方分別轉存有關單位。

甲方：
代表人：
地址：
電話：

乙方：
負責人：
地址：
電話：

中華民國 年 月 日

附錄 4

○○市/縣通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業要點(草案)

一、○○市/縣政府為鼓勵通用計程車業者提供優質運輸服務，以滿足行動不便者旅運需求，依交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點第五點規定，訂定本要點。

二、本作業要點之執行機關為○○市/縣政府○○局/處（以下簡稱本局/處）。

三、經甄選符合資格並與本局/處完成簽訂通用計程車特約業者契約，使用本局/處指定預約整合系統(以下簡稱系統)，提供行動不便者通用計程車預約服務，得依本要點申請營運獎勵金。

四、應遵守事項

- (一) 特約業者每日下午二時後，將行動不便者次日預約行程資料取回排程，不得任意刪除預約成功趟次，並應於當日晚上八時前將排程結果於系統發布，由系統自動將行程資料推播給駕駛人與乘客之行動應用程式。
- (二) 特約業者所屬車輛臨時無法前往載客，應於乘客原訂乘車時間前，通知乘客並另派清冊內車輛，依原訂時間前往載客。
- (三) 駕駛人應依本市/縣公告一般計程車費率收費，並列印乘車證明供乘客收執。乘客上車時，應正確使用輪椅束縛系統固定輪椅後，始得行車；下車時，應協助將乘坐之輪椅停放於安全處所後，始得離開。

五、違規處理

- (一) 違反第四點第一款規定，任意刪除行動不便者預約趟次或未於每晚八時前將排程結果於系統發布，經申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。
- (二) 違反第四點第二、三款規定或經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。
- (三) 特約業者駕駛向本局/處申訴，並經查證屬實者，按次記違規記點一次並限期改善。
- (四) 違規記點按月核算，次月歸零重新計算。

六、營運獎勵金

- (一) 行動不便者利用本局/處指定行動應用程式或入口網預約成功，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次新臺幣○○元。
- (二) 行動不便者利用本局/處指定行動應用程式或入口網，提出候補需求，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次新臺幣○○元。
- (三) 行動不便者透過其他管道訂車，經特約業者將訂單輸入本局/處指定系統、

排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次新臺幣〇〇元。

七、獎勵金計算

(一) 營運獎勵金計算

- 1、以系統稽核紀錄為準，駕駛人應依規定正確操作行動應用程式，承載輪椅使用者，應正確使用輪椅束縛系統固定輪椅後，照相確認；未依規定操作行動應用程式導致營運資料不完整或不實者，該趟次不予計入營運獎勵金補助。
- 2、未於營業中保持計費表、愛心/博愛卡刷卡設備正常運作，至乘客權益受損並查證屬實者，該趟次不予計入營運獎勵金計算。
- 3、特約業者所屬車輛與其他政府機關、學校簽約，應於陳報之車輛清冊註明，經本局/處認定重複領取政府機關、學校補助之服務趟次，以及依長期照顧服務申請及給付辦法申報長照 BD03、D、G 碼補助之服務趟次，不得列為本要點領取營運獎勵金之服務趟次。
- 4、駕駛人服務獎勵金，應依該服務趟次特性(如尖離峰、偏遠地區等)，由特約業者自營運獎勵金提撥。

(二) 每違規一點扣減該月份營運獎勵金百分之五，當月超過五點則次月營運獎勵金先按八折核計後，再依該月違規點數扣減。

(三) 當月未違規記點，亦無民眾申訴並查證屬實案件，獎勵加給該月份營運獎勵金百分之五。

八、監督與管考

- (一) 駕駛人受民眾申訴任意爽約、超收車資或其他如服務態度惡劣等，並經查屬實者，特約業者應對該員予以再教育或令其退出特約服務並通報主管機關。特約業者不得接受前述被其他特約業者退出服務未滿一年之駕駛人加入特約服務。
- (二) 特約業者應確實撥付駕駛人服務獎勵金，並留存憑證一年，以供查核。
- (三) 特約業者以減收車資招攬乘客，應備妥實施方式報請本局/處同意後實施，違反者終止契約。
- (四) 特約業者應隨時接受主管機關查核營運服務及駕駛人服務獎勵金撥付情形，不得規避、妨礙或拒絕，未配合進行者，得視情節狀況終止契約。
- (五) 特約業者違反前點規定重複領取政府補助或獎勵金，除應繳回依本要點發給之營運獎勵金，並得視情節狀況終止契約。

九、獎勵金申請與撥付

- (一) 特約業者應於每月十五日前填具附件營運獎勵金申請表，遇假日順延至機

關上班日，依本局/處規定檢具領據提出申請。

(二)本局/處完成資料審查後，依經費來源機關-交通部公路總局規定申請撥款，經費來源機關將款項撥入本局/處帳戶後，再行核實撥付特約業者。

十、已獲核發營運獎勵金者，經查獲資料造假不實，應撤銷原核准處分，並以書面限期返還已發放之金額；涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。

十一、本要點所需營運獎勵金，由本局/處逐年向交通部提出申請，並依交通部當年度實際核定金額據以執行。

營運獎勵金申請表

填表日期：___年___月___日

領取方式（請擇一勾選）：

支票(禁止背書轉讓)

電匯(限匯入公司帳戶，請附存摺封面影本)

金融機構名_____分行別_____

帳號

申請金額計算方式：

①行動不便者利用指定 APP 或入口網訂車並完成服務趟次：_____趟次。

②行動不便者利用指定 APP 或入口網候補並完成服務趟次：_____趟次。

③行動不便者透過其他管道訂車，特約業者輸入系統系並完成服務趟次：_____趟次。

以上各趟次，皆無本要點第七點重複領取政府補助。(請確認後勾選)

申請金額 $A = ① \times \underline{\hspace{2cm}} + ② \times \underline{\hspace{2cm}} + ③ \times \underline{\hspace{2cm}} =$ 新台幣_____元。

提撥駕駛人服務獎勵金=新台幣_____元。

註：特約業者服務趟次彙整表及各趟次明細表，請自系統下載並另存成電子檔隨本申請表交付。彙整表另以 A4 紙張雙面列印，多頁應蓋騎縫章；違規次數表由受理機關填寫後，併附於申請表後。

公司名稱：

統一編號：

負責人： (簽 章)

身分證號：

填表人： 聯絡電話：

本欄由受理機關人員填寫	
1.上月違規點數：___點 5 點(含)以下：核撥金額= $A \times (1 - 5\% \times \text{上月違規點數})$ 超過 5 點：核撥金額= $A \times 0.8 \times (1 - 5\% \times \text{上月違規點數})$	承辦：
2.上月申訴查證屬實案件：___件 上月無申訴案件且無違規點數：核撥金額= $A \times (1 + 5\%)$	覆核：
3.本次核撥金額：新臺幣_____元 <input type="checkbox"/> 電匯 <input type="checkbox"/> 支票（支票號碼：_____）	

○○年○○月違規次數表[公司名稱]

序號	日期時間	違規種類	違規記點次數
小計	-	-	

違規種類代號：

1. 特約業者每日下午二時後，將乘客次日預約行程資料取回排程，並應於當日晚上八時前將排程結果於系統發布，由系統自動將行程資料推播給駕駛人與乘客行動應用程式。違反規定，未於每晚八時前將排程結果於系統發布，經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。
2. 特約業者所屬車輛臨時無法前往載客，應於乘客原訂乘車時間前，通知乘客並另派清冊內車輛，依原訂時間前往載客。違反規定，經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。
3. 駕駛人應依本市公告一般計程車費率收費，並列印乘車證明供乘客收執。行動不便者上車時，應正確使用輪椅束縛系統固定輪椅後，始得行車；下車時，應協助將乘坐之輪椅停放於安全處所後，始得離開。違反規定或經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。

4. 特約業者駕駛向本局/處申訴，並經查證屬實者，按次記違規記點一次並限期改善。

附錄 5

「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫大事紀要

日期	事由
109/9/2	「愛接送-預約式通用計程車」正式啟用典禮，由林佳龍前部長宣布正式啟用，並請本所擴大試辦規模(參與地方政府：臺北市、新北市、桃園市、臺中市)
109/11/23	於國立中山大學辦理「愛接送-預約式通用計程車服務」服務品質提升工作坊(南部場)
109/11/24	於逢甲大學辦理「愛接送-預約式通用計程車服務」服務品質提升工作坊(中部場)
109/12/2	於本所辦理「愛接送-預約式通用計程車服務」服務品質提升工作坊(北部場)
109/12/3-4	「通用(無障礙)計程車預約服」於中華民國運輸學會 2020 年會暨學術論文國際研討會參展
109/12/15	本所函報「愛接送-預約式通用計程車」正式啟用情形及後續規劃事項
110/1/12	交通部函復同意「愛接送-預約式通用計程車」正式啟用情形及後續規劃事項(第一階段試辦計畫)。
110/6/15	陳報「愛接送-預約式通用計程車」第一階段營運檢討與後續辦理說明報告
110/7/26-111/7/31	辦理「推動通用計程車特約制度(1/2)一系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行」研究計畫
110/9/13	王國材前部長聽取「愛接送-預約式通用計程車服務」推動現況與後續發展之簡報，指示續為辦理試辦計畫
110/9/30	陳報「愛接送-預約式通用計程車」後續推動及經費需求(第二階段試辦計畫)
110/10/15	交通部核定第二階段試辦計畫
110/11/18-20	參加臺北國際照顧科技應用展
110/12/1	高雄市參與試辦計畫開始營運
110/12/2	第 1806 次部務會報簡報「愛接送-預約式通用計程車」推動成果
111/2/17	向陳政務次長報告「愛接送-預約式通用計程車」精進作為
111/4/1	臺南市參與試辦計畫開始營運
111/5/23	陳政務次長召開「愛接送永續營運模式討論會議」，決議維持愛接送營運，並請本所在第二階段試辦計畫結束前陳報第三階段營運規劃辦理事

日期	事由
	項、期程及所需經費
111/7/8	陳報第三階段營運規劃辦理事項、期程及所需經費
111/8/17	交通部核定第三階段試辦計畫
111/12	「愛接送-預約式通用計程車」獲頒交通部創新提案獎
111/12/31- 112/8/31	辦理「推動通用計程車特約制度(2/2)-成效檢討及服務優化」研究計畫
112/1/10	王國材前部長主持「愛接送預約式通用計程車營運試辦計畫推動情形會議」，決議：推動通用計程車特約制度（愛接送）試辦計畫維持本階段獎勵機制繼續辦理至 113 年 1 月底止，請運輸研究所儘速陳報所需經費，並請路政司盡速完成修訂通用計程車補助作業要點，113 年 2 月起，改依修訂後之通用計程車補助作業要點辦理
112/1/11	陳政務次長召開「通用計程車永續營運策略初步構想」討論會議
112/3/7	「愛接送-預約式通用計程車服務」參加 112 年度「交通部服務獎」社會關懷服務獎項，評獎委員至本所實地訪視服務流程及意見交流
112/3/15	依王國材前部長指示陳報第四階段營運規劃辦理事項、期程及所需經費案
112/3/28	交通部核定第四階段試辦計畫
112/5/17	王國材前部長於美國底特律 APEC 第 11 次運輸部長會議「包容性與性別」議程中，強調我國照護行動不便民眾與偏鄉之運輸可及性重要政策成果，如愛接送 APP、偏鄉幸福巴士，積極向與會各運輸部長及代表展示我國落實本年度 APEC「為各方創造具韌性及永續的未來」的工作成果，並期為未來 APEC 區域發展做出貢獻。
112/6/9	「愛接送-預約式通用計程車服務」參加交通部性別平等深耕獎競賽並入選推薦行政院性別平等深耕獎競賽
112/12/4	本所網站刊登公告「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權資訊並函知相關單位
112/12/25	衛福部邀集交通部及各縣市政府於 112 年 12 月 25 日召開「長照交通接送服務業務聯繫會議」，並邀請本所分享「通用計程車預約整合系統」
112/12/28	與高雄市政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/1/24	與屏東縣政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/1/29	陳政務次長聽取公運司報告「通用計程車新制研擬情形」決議：因通用計程車補助作業要點尚未修訂完成，愛接送試辦計畫延長至 113 年 12 月 31 日止，所需經費比照前期規模
113/1/30	陳報本所辦理通用計程車特約制度第四階段延長期間營運規劃辦理事項、

日期	事由
	期程及所需經費案
113/1/31	交通部核定第四階段試辦計畫
113/2/16	與新北市政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/2/21	與臺中市政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/3/29	陳政務次長聽取公運司簡報「通用計程車營運補助調整方案構想」決議：請公運司將精進措施提出階段實施作法並簽報部長知悉，後續邀地方政府討論通用計程車補助空駛及費率制定事宜，未來並朝向要求通用計程車隊 APP 必須揭露通用計程車車輛顯示及提供即時預約選項服務
113/4/29	與桃園市政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/5/7	公運司召開「通用計程車營運補助精進措施」第 1 次討論座談會議，決議規劃未來補助方式轉換朝向補助服務行動不便者停留服務時間及前往載運空駛里程之成本
113/5/14	與臺北市府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/5/15	與臺南市政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/6/4	公運司召開「通用計程車營運補助精進措施」第 2 次討論座談會議，會後並參考與會單位意見再進行方案調整與收斂
113/6/14	與衛生福利部完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權
113/10/4	公運司召開「通用計程車營運補助精進措施」第 3 次討論座談會議
113/11/8	公運司向陳政務次長報告「通用計程車營運補助調整方案精進措施」，決議請本所依據公運司設計之補助方式調整修正愛接送系統補助計算方式及相關報表格式
113/12/13	公運司向部長報告「通用計程車營運補助調整方案精進措施」
113/12/15	完成「通用計程車預約整合系統功能擴充-輸出報表增修」
113/12/31	「愛接送-預約式通用計程車服務」試辦計畫結束
114/1/17	公運司召開「通用計程車營運補助精進措施」第 4 次討論座談會議，決議：本次討論之補助要點修正前，原參與運研所愛接送試辦計畫車輛，自該試辦計畫原訂 113 年底截止後，得接續依原試辦計畫規定申請營運獎勵金補助，俟修正要點正式發布時，將一併公布轉換銜接適用修正規定之日期
114/2/14	與嘉義縣政府完成「通用計程車預約整合系統」非專屬無償授權