



# 111年度通用化交通環境 推動小組第30次會議 臺北市區監理所

111年9月2日

# 簡報大綱

壹、111年秘密客查核計畫執行進度

貳、無障礙教育訓練辦理情形

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度

一、本次查核路線數：應查核16條(含視障者1條)，協助臺北所查核13條(含視障者1條)，已查核29條。

二、查核完成度：100%

三、有缺失路線數：10條(僅計算本所路線)

四、稽查作業辦理情形：

(一)已複查並確認改善完成：2條

(二)尚未辦理複查：14條，預計於111年9月30日以前完成複查。

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度(視障秘密客)

一、本次查核路線數：應查核1條(9006路線)，協助臺北所查核1條(1070路線)，已查核2條。

二、查核完成度：100%

三、有缺失路線數：1條(僅計算本所路線)

四、稽查作業辦理情形：

(一)已複查並確認改善完成：1條

(二)尚未辦理複查：0條。



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共16場，已辦理場次共8場，已完成50%。

| 客運業者   | 辦理日期         | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師                              | 授課主題                            | 備註*  |
|--------|--------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--|
| 大都會客運  | 111.6.22     | 視障者               | 財團法人台灣省盲人重建院訓練師                   | 大都會客運駕駛員在職自主教育訓練協助視障者安全上下車應注意事項 | 本所皆實際派員督課，確認業者使用總局無障礙訓練教材，並遵照服務流程督導所屬駕駛員。<br>5 |
| 中興大業巴士 | 111.6.23     | 身障及視障者            | 臺北市脊髓損傷者協會劉逸雲講師<br>雙連視障關懷基金會楊錦鐘講師 | 111年無障礙服務教育訓練                   |  |
| 光華巴士   | 111.6.23     | 身障及視障者            |                                   | 111年無障礙服務教育訓練                   |  |
| 新北客運   | 111.6.23     | 身障及視障者            |                                   | 111年無障礙服務教育訓練                   |  |
| 豪泰客運   | 111.2.8-2.17 | 身障者               | 鄭伯峰總經理                            | 111年上半年無障礙教育訓練                  |  |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

| 客運業者 | 辦理日期     | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師        | 授課主題           | 備註*                                       |
|------|----------|-------------------|-------------|----------------|---|
| 泰樂客運 | 111.3.4  | 身障者               | 許陳忠技師(鉅龍車體) | 無障礙車輛輪椅繫固設備操作  | 本所皆實際派員督課，確認業者使用總局無障礙訓練教材，並遵照服務流程督導所屬駕駛員。 |
| 汎航客運 | 111.6.29 | 身障者               | 陳建宏經理       | 111年上半年無障礙教育訓練 |   |
| 台聯客運 | 111.6.27 | 身障者               | 陳建銘經理       | 111年上半年無障礙教育訓練 |   |

## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(督課照片)

客運業者

照片

大都會客運



中興大業巴士



光華巴士



新北客運



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(督課照片)

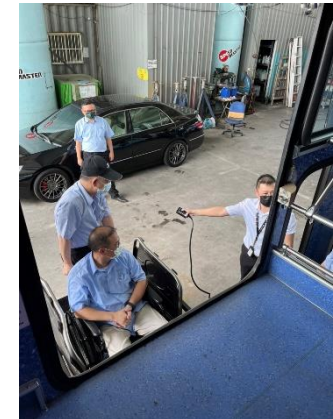
客運業者

照片

汎航客運



台聯客運





## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(督課照片)

客運業者

照片

泰樂客運



豪泰客運



簡報結束 敬請指教





# 111年度通用化交通環境 推動小組第30次會議

臺北區監理所

111年9月2日

# 簡報大綱

壹、111年秘密客查核計畫執行進度

貳、無障礙教育訓練辦理情形

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度(一)

- 一、本次查核路線數：應查核107條，已查核58條。
- 二、查核完成度：54%
- 三、有缺失路線數：38條
- 四、稽查作業辦理情形：
  - (一)已複查並確認改善完成：36條
  - (二)尚未辦理複查：2條，預計111.9.1前完成複查。

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度(二)

五、本所試辦視障者納入秘密客查核辦理情形：

(一)本案前經鈞局洽詢具搭乘公路客運路線經驗之視障者願意協助查核本轄葛瑪蘭客運「【1356】南崁-國道1號-圓山轉運站」路線，經本所多次與秘密客聯繫查核日期，秘密客表示因近期公司實施在家上班，故未搭乘【1356】路線班車，俟9月或10月公司恢復上班再協助查核。

(二)另北市所請視障者秘密客查核本轄基隆客運「【1070】新北市板橋區-國道1號-基隆市」路線之服務缺失(未引導就坐並告知下車鈴位置、未提醒繫安全帶、未引導下車)，本所已督促基隆客運公司針對該駕駛員加強教育訓練，經檢視公司提供教育訓練影片，已改善服務缺失。



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(一)

111年度預計辦理場次共30場，已辦理場次共15場，已完成50%。

| 客運業者 | 辦理日期     | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師                                      | 授課主題                | 備註   |
|------|----------|-----------------------|---|---------------------|--|
| 指南客運 | 111.6.23 | 視障者、<br>身障者           | 臺北市脊髓損傷者<br>協會劉逸雲講師<br>雙連視障關懷基金<br>會楊錦鐘講師 | 無障礙設施<br>使用教育訓<br>練 | 本所實際派員確<br>認教育訓練方式<br>含實車操作，並<br>請業者持續督導<br>駕駛員多熟悉設<br>備操作及服務流<br>程。 |
| 基隆客運 | 111.6.23 | 視障者、<br>身障者           | 臺北市脊髓損傷者<br>協會劉逸雲講師<br>雙連視障關懷基金<br>會楊錦鐘講師 | 無障礙設施<br>使用教育訓<br>練 |  |
| 首都客運 | 111.6.22 | 視障者                   | 盲人重建院高湘宜<br>講師                            | 協助視障者<br>安全上下車      |  |
| 臺北客運 | 111.6.22 | 視障者                   | 盲人重建院高湘宜<br>講師                            | 協助視障者<br>安全上下車      |  |
| 三重客運 | 111.6.22 | 視障者                   | 盲人重建院高湘宜<br>講師                            | 協助視障者<br>安全上下車      |  |

## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(二)

| 客運業者 | 辦理日期       | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師               | 授課主題             | 備註   |
|------|------------|-----------------------|--------------------|------------------|--|
| 國光客運 | 111. 7. 13 | 身障者                   | 中華民國身心障礙聯盟劉金鐘理事長   | 認識身障者<br>無障礙服務教學 | 1. 本所實際派員確認教育訓練方式含實車操作，並請業者持續督導駕駛員多熟悉設備操作及服務流程。<br>2. 國光客運上半年無障礙教育訓練因疫情延至7月辦理。 |
| 大有巴士 | 111. 4. 11 | 視障者                   | 台灣盲人重建院高老師         | 如何服務視障者上下車       |  |
| 統聯客運 | 111. 3. 29 | 身障者                   | 花蓮縣脊髓損傷福利協進會彭儀珠理事長 | 身障乘客服務實車操作       |  |
| 統聯客運 | 111. 3. 30 | 視障者                   | 花蓮縣視覺障礙福利協進會陳美秀社工  | 視障乘客服務實車操作       |  |
| 統聯客運 | 111. 6. 22 | 視障者                   | 愛盲基金會莊惠鈞副主任        | 視障乘客服務實車操作       |  |
| 統聯客運 | 111. 6. 23 | 身障者                   | 臺中市脊髓損傷者協會陳華國講師    | 身障乘客服務實車操作       |  |





## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(三)

| 客運業者  | 辦理日期     | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師            | 授課主題                         | 備註  |
|-------|----------|-----------------------|-----------------|------------------------------|---|
| 葛瑪蘭客運 | 111.6.16 | 身障者                   | 宜蘭縣脊髓損傷者協會陳耀明講師 | 友善服務司機教育訓練宣導<br>服務身障者上下車操作流程 | 1. 本所實際派員確認教育訓練方式含實車操作，並請業者持續督導駕駛員多熟悉設備操作及服務流程。<br>2. 花蓮客運上半年無障礙教育訓練因疫情延至8月辦理，花蓮客運先自行辦訓，目前已另協調講師授課容允時間，以再次辦理訓練。 |
| 花蓮客運  | 111.8.19 | 身障者                   | 經理李義雄           | 身障乘客乘車服務實際操作演練               |   |
| 亞聯客運  | 111.6.28 | 身障者                   | 總經理劉潤輝          | 無障礙車輛設備實際操作、服務身障旅客乘車標準作業程序   |   |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形(四)

| 客運業者 | 辦理日期     | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師  | 授課主題         | 備註  |
|------|----------|-----------------------|-------|--------------|---|
| 日豪客運 | 111.3.28 | 身障者                   | 經理張佩禎 | 輪椅繫固設備操作影片教學 | 配合疫情減班，公司僅僱用2名駕駛員(其中1人為無障礙車輛駕駛人)，爰上半年未邀請身障團體老師授課；另規劃於下半年辦理實體設備操作演練課程。 |

簡報結束 敬請指教





# 111年公路總局通用化交通環境 推動小組第30次會議

新竹區監理所

111年9月2日





# 簡報大綱

壹、111年秘密客查核計畫執行進度

貳、無障礙教育訓練辦理情形

# 壹、111年秘密客查核計畫執行進度



- 一、行前教育訓練：  
7/12邀請黃委員俊男擔任本所秘密客查核計畫勤前教育訓練講師，共有6位秘密客完成受訓。
- 二、本次查核路線數：  
應查核66條，於8/23已查核16條，預計10/15前完成。
- 三、查核完成度：24%
- 四、有缺失路線數：2條
- 五、稽查作業辦理情形：
  - (一)已複查並確認改善完成：2條
  - (二)尚未辦理複查：0條

| 查核缺失類型        | 件數 | 業者改善情形  | 稽查結果或處分情形                        |
|---------------|----|---|----------------------------------|
| 未協助乘客繫上安全帶    | 2  | 相關業者已針對查有缺失之駕駛員個別進行無障礙教育訓練，及於110年下半年度辦理無障礙教育訓練。 | 本所調訓查有缺失之駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。 |
| 未提醒乘客關閉電動輪椅電源 | 1  |   |                                  |

## 貳、無障礙教育訓練辦理情形



111年度預計辦理場次共16場，已辦理場次共8場，已完成50%。

| 客運業者 | 辦理日期          | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師  | 授課主題              | 備註*        |
|------|---------------|-----------------------|---|-------------------|------------|
| 桃園客運 | 6/21          | 視障者及身障者               | 社團法人桃園市身心障礙聯盟講師<br>宋文隆、張世明                  | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 桃園站派員至現場督導 |
| 亞通客運 | 6/14、<br>6/16 | 視障者及身障者               | 社團法人桃園市身心障礙聯盟講師<br>宋文隆、張世明                  | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 桃園站派員至現場督導 |
| 長榮儲運 | 5/27          | 視障者及身障者               | 社團法人桃園市身心障礙聯盟講師<br>張世明                      | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 桃園站派員至現場督導 |
| 中壢客運 | 6/24          | 視障者及身障者               | 社團法人桃園市身心障礙聯盟講師陳沛欣、<br>社團法人桃園市脊髓損傷者協會理事長劉鉉成 | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 中壢站派員至現場督導 |

## 貳、無障礙教育訓練辦理情形



111年度預計辦理場次共16場，已辦理場次共8場，已完成50%。

| 客運業者 | 辦理日期 | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師                       | 授課主題              | 備註*  |
|------|------|-----------------------|----------------------------|-------------------|--|
| 新竹客運 | 5/24 | 身障者                   | 財團法人鄭豐喜文教基金會總監<br>黃俊男      | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 竹市站派員至現場督導   |
| 科技之星 | 4/27 | 視障者及身障者               | 社團法人桃園市身心障礙聯盟講師<br>陳惠娥、張世明 | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 竹市站派員至現場督導   |
| 金牌客運 | 6/29 | 身障者                   | 苗栗客運副課長<br>彭羽君             | 出車勤前教育及無障礙環境簡介與實作 | 苗栗站派員至現場督導<br>(下半年度將邀請苗栗縣身障協會總幹事及人員至苗栗客運辦理無障礙環境低地板公車演練。) |
| 苗栗客運 |      |                       |                            |                   |  |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形



桃園客運



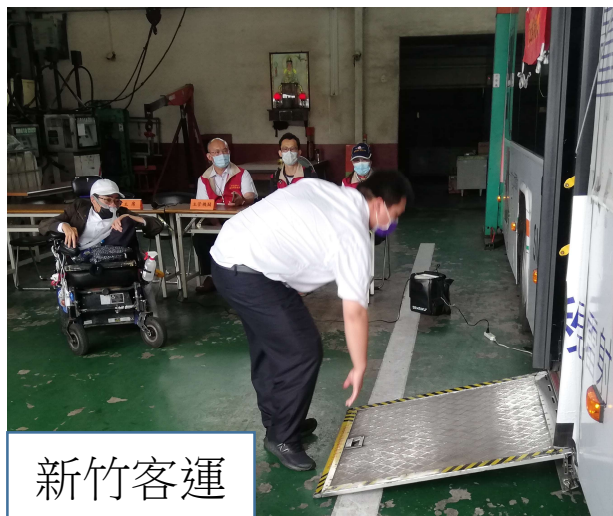
亞通客運



長榮儲運



科技之星



新竹客運



中壢客運



簡報結束 敬請指教





# 111年度通用化交通環境 推動小組第30次會議 臺中區監理所

# 簡報大綱

壹、111年秘密客查核計畫執行進度

貳、無障礙教育訓練辦理情形

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度

- 一、本次查核路線數：應查核64條，已查核53條
- 二、查核完成度：82.8%(已查核路線數/應查核路線數)
- 三、有缺失路線數：9條(註：查核有缺失之路線係指查核項目中任一項為待加強或不符合者，或優劣事蹟欄位所載內容屬於查核缺失項目者。)
- 四、稽查作業辦理情形：
  - (一)已複查並確認改善完成：8條
  - (二)尚未辦理複查：1條(預計8/31日辦理複查)



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共22場，已辦理場次共12場，已完成55%。

| 客運業者 | 辦理日期                 | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師                       | 授課主題         | 備註                                  |
|------|----------------------|-------------------|----------------------------|--------------|-------------------------------------|
| 台中客運 | 111.05.12            | 視障、聽障             | 財團法人台灣省私立盲人重建院、社團法人台中市聾人協會 | 服務聾盲身心障礙乘客   | 教育訓練均由本所(站)派員督導業者辦理情形內容包含課程講授及實體演練。 |
|      | 計<br>111.09.15<br>舉辦 | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-接洽中         | 無障礙教育訓練      |                                     |
| 豐榮客運 | 111.07.28            | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-陳華國理事       | 無障礙客運上下車教育訓練 |                                     |
|      | 計12月舉辦               | 視障者               | 接洽中                        |              |                                     |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共22場，已辦理場次共12場，已完成55%。

| 客運業者 | 辦理日期      | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師                  | 授課主題                                  | 備註                                   |
|------|-----------|-------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 豐原客運 | 111.06.07 | 身障者               | 臺中市山海屯脊髓損傷協會-白妙珠秘書長   | 服務身心障礙乘客教育訓練：感恩生命中出現的每一個人；溫暖生命中每一次的相遇 | 教育訓練均由本所(站)派員督導業者辦理情形，內容包含課程講授及實體演練。 |
|      | 計11月舉辦    | 視障者               | 臺中市立啟明學校-陳衍源講師        | 協助視障者乘車須知                             |                                      |
| 全航客運 | 111.5.18  | 視障者               | 台灣導盲犬協會-林紀翔講師         | 服務視障者上下車標準作業程序                        |                                      |
|      | 111.7.21  | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-陳華國理事  | 身障上下車教育課程/公車(低地板)實體操作                 |                                      |
| 中鹿客運 | 111.06.09 | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-陳華國理事  | 無障礙客運上下車經驗分享                          |                                      |
|      | 計12月舉辦    | 視障者               | 台灣盲人重建院定向老師-蕭可明、王藝雅講師 | 協助視障者乘車訓練                             |                                      |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共22場，已辦理場次共12場，已完成55%。

| 客運業者 | 辦理日期      | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師                       | 授課主題                      | 備註                                   |
|------|-----------|-------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| 總達客運 | 111.03.24 | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-陳華國理事       | 身障者和輪椅乘客搭乘時駕駛員需注意事項及操作的流程 | 教育訓練均由本所(站)派員督導業者辦理情形，內容包含課程講授及實體演練。 |
|      | 計10月舉辦    | 視障者               | 台灣導盲犬協會-接洽中                |                           |                                      |
| 彰化客運 | 111.04.12 | 身障者               | 社團法人彰化縣身心障礙者無障礙發展協會-理事長王銀瓶 | 無障礙公車操作訓練                 |                                      |
|      | 計10月舉辦    | 視障者               | 接洽中                        |                           |                                      |
| 員林客運 | 111.05.26 | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-陳華國理事       | 無障礙設備上下車SOP流程             |                                      |
|      | 計11月舉辦    | 視障者               | 彰化縣視障關懷協會-廖彥昌講師            | 服務視障乘客標準流程                |                                      |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共22場，已辦理場次共12場，已完成55%。

| 客運業者  | 辦理日期      | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師                      | 授課主題          | 備註                                   |
|-------|-----------|-------------------|---------------------------|---------------|--------------------------------------|
| 南投客運  | 111.06.16 | 身障者               | 社團法人彰化縣身心障礙者無障礙發展協會-黃文聰講師 | 無障礙旅遊基礎服務與提升  | 教育訓練均由本所(站)派員督導業者辦理情形，內容包含課程講授及實體演練。 |
|       | 111.08.19 |                   |                           |               |                                      |
|       | 111.10.21 | 視障者               | 接洽中                       | 無障礙旅遊基礎服務與提升  |                                      |
|       | 111.12.16 |                   |                           |               |                                      |
| 杉林溪公司 | 111.05.26 | 身障者               | 社團法人台中市脊髓損傷者協會-陳華國理事      | 無障礙設備上下車SOP流程 |                                      |
|       | 計11月舉辦    | 視障者               | 彰化縣視障關懷協會-廖彥昌講師。          | 服務視障乘客標準流程    |                                      |

簡報結束 敬請指教





# 111年度通用化交通環境 推動小組第30次會議 嘉義區監理所

# 簡報大綱

壹、111年秘密客查核計畫執行進度

貳、無障礙教育訓練辦理情形

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度

一、本次查核路線數：應查核73條，已查核61條

二、查核完成度：83.5%

三、有缺失路線數：20條

四、稽查作業辦理情形：

(一)已複查並確認改善完成：9條

(二)尚未辦理複查：11條

## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共10場，已辦理場次共5場，已完成50%。

| 客運業者 | 辦理日期  | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師 | 授課主題                       | 督課情形   |
|------|-------|-----------------------|------|----------------------------|--|
| 嘉義客運 | 4月20日 | 身障者                   | 劉建明  | 無障礙車輛駕駛員服務標準作業流程           | 該訓練以臺北市區監理所修正製作「服務身障者及視障者上、下車教學影片」為教材，加強教育駕駛員熟悉身障設備操作流程，並確認駕駛員於現場實際操作演練。 |
| 和欣客運 | 4月21日 | 身障者                   | 陳華國  | 駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車作業流程教育訓練 | 因訓練地點於台中車廠，公司未通知本所到場督導，本所另以該公司檢送之訓練執行成果(照片及影片)檢視實際訓練情形。                  |
| 臺西客運 | 5月11日 | 視障者、<br>身障者           | 黃韋恩  | 無障礙車輛實際操作及視障標準作業處理程序之演練    | 該訓練依臺北市區監理所提供的教材及流程對駕駛員進行教學，並使駕駛員實際演練「身障者及視障者」上、下車升降設備、安全帶繫妥及輪椅掛勾等操作。    |



## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共10場，已辦理場次共5場，已完成50%。

| 客運業者       | 辦理日期  | 服務對象<br>(視障者/<br>身障者) | 授課講師 | 授課主題                 | 督課情形   |
|------------|-------|-----------------------|------|----------------------|--|
| 嘉義縣<br>公車處 | 6月7日  | 身障者                   | 林育生  | 通用無障礙設備操作            | 該訓練以臺北市區監理所修正製作「服務身障者及視障者上、下車教學影片」為教材，加強教育駕駛員熟悉身障設備操作流程，並確認駕駛員於現場實際操作演練。 |
| 日統客運       | 6月30日 | 身障者                   | 林坤亮  | 無障礙車輛實際操作<br>檢修及故障排除 | 該訓練以臺北市區監理所修正製作「服務身障者及視障者上、下車教學影片」為教材，加強教育駕駛員熟悉身障設備操作流程，並確認駕駛員於現場實際操作演練。 |

簡報結束 敬請指教







111年度通用化交通環境  
推動小組第30次會議  
高雄區監理所

# 簡報大綱

壹、111年秘密客查核計畫執行進度

貳、無障礙教育訓練辦理情形

## 壹、111年秘密客查核計畫執行進度

- 一、本次查核路線數：應查核51條，已查核51條。
- 二、查核完成度：100%。
- 三、有缺失路線數：12條。
- 四、稽查作業辦理情形：
  - (一)已複查並確認改善完成：1條。
  - (二)尚未辦理複查：11條，預計9月底前完成複查。

## 貳、無障礙教育訓練辦理情形

111年度預計辦理場次共24場，已辦理場次共13場，已完成54%。

| 客運業者  | 辦理日期                         | 服務對象<br>(視障者/身障者) | 授課講師                                 | 授課主題                                      | 備註   |
|-------|------------------------------|-------------------|--------------------------------------|---|--|
| 高雄客運  | 111.5.4                      | 身障者               | 自強身障關懷協會<br>王燕琨講師                    | 無障礙服務教育訓練<br>(含實際模擬演練)                    | 1.均由股長以上主管率業務承辦人督課。<br>2.督導業者抽測駕駛員操作。<br>3.本所人員視課程安排或時間參與相關操作演練，共同學習操作技術實務經驗。<br>4 |
|       | 111.8.12                     | 視障者               | 愛盲基金會<br>王微雅講師                       | 視障人士使用大眾運輸經驗分享(含實際模擬演練)                   |  |
| 屏東客運  | 111.5.9~12(上下午)、<br>111.5.27 | 身障者               | 屏東縣復康巴士<br>屏中地區<br>吳昀瑾講師             | 無障礙服務教育訓練<br>(含實際模擬演練)                    |  |
| 東台灣客運 | 111.5.24                     | 身障者               | 1.定向行動訓練<br>宋譔芯老師<br>2.輔康企業公司<br>劉專員 | 1.如何服務視障者<br>2.無障礙車輛升降設備使用說明、操作及基本故障排除等課程 |  |
| 興東客運  | 111.5.19                     | 身障者               |                                      |   |  |

簡報結束 敬請指教

