



# 111年度通用化交通環境 推動小組第29次會議

臺北市區監理所

邱副所長素珍

111年4月15日

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告



# 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

客運公司	已將新版教材納入教育訓練	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次	預計辦理場次
豪泰客運	是	2/8、2/17	6/10、6/19
基隆客運	是	-	6月、11月
泰樂客運	是	3/4	9月
台聯客運	是	1/27	6/25
中興巴士	是	2/21	6月、11月
光華巴士	是	3/3	6月、11月
新北客運	是	2/18	6月、11月
大都會客運	是	-	4月、9月
汎航通運	是	3/10	9/29



## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
中興大業巴士	2	0	-	-	-	-
光華巴士	1	0	-	-	-	-
新北客運	2	0	-	-	-	-
台聯客運	2	0	-	-	-	-
泰樂客運	2	0	-	-	-	-
汎航通運	4	20	20	100%	0	0%
豪泰客運	1	0	-	-	-	-
大都會客運	3	2	2	100%	0	0%
基隆客運	9	0	-	-	-	-



## 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

一、早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否已配合通勤時間 (是/否)	改善情形
台聯客運	5350(臺北市→小人國→六福村)	平日： (往)6:00、14:30 (返)8:30、18:00 假日： (往)7:00、14:30 (返)9:00、18:00	是	-

## 肆、110年秘密客查核計畫檢討報告

- 一、轄管路線總數：28條
- 二、本次查核路線數：32條(協助臺北所4條，後續查核缺失交由臺北所改善)
- 三、有缺失路線數：25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、已改善完成路線數：25條
- 五、委託執行單位：中華民國脊髓損傷者聯合會、台北市脊髓損傷者協會



## 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
1. 未依無障礙班次時刻發車	6	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
2. 駕駛員操作無障礙設備不熟練	2	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
3. 過站不停	1	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
4. 車輛設備故障/缺漏	6	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
5. 未協助繫妥安全帶	6	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
6. 官網資訊不完全	5	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
7. 客服人員態度不佳/回答不清楚	3	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
8. 未詢問乘客到站站名	1	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
9. 未協助刷卡	1	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢
10. (低)未停靠右側路緣 /(升)停靠時未預留空間供 升降台使用	5	已函覆改善	本所已稽查業者改善完畢



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 尚未改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
無	-	-	-	-	-	-	-

※本所業者查核缺失均完成改善



簡報結束 敬請指教





# 備 片





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
豪泰客運	2011(臺北市—新竹轉運站)	國道客運	110.10.5	1. 無障礙車次無固定時間需事先預約或當日至豪泰客運上車站詢問才知道班次時間。 2. 原本要搭乘14:45的無障礙車，升降機放下了但車門卻無法開啟，之後改搭下一班的無障礙車。	110.11.19	1. 查該公司已提供無障礙電話預約。 2. 已確認該車輛檢修完成。	1. 該公司已有6輛無障礙車輛，另有提供預約服務，方便配合旅客時間。 2. 安排KKA-0519進廠維修已可正常使用

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
大都會客運	9026(基隆市安樂區—國道1號—國道3號—汐止—臺北市南港展覽館)	國道客運	110.4.27	1. 官網表定到達時間為8點整，實際電詢為8點50。 2. 搭乘感覺流暢，司機操作熟練，整體感覺不錯，唯獨發車時間不夠精確。	110.11.19	持續要求業者依班表發車，若遇非重現性壅塞則即時於動態系統公告	經查4月27日當日路況塞車嚴重，導致班車到站延誤。持續要求班次保持間距，以利民眾搭乘。
大都會客運	2088(基隆市—臺北市信義區)	國道客運	110.10.7	1. 未協助乘客繫上安全帶。 2. 2088號公車路線無障礙班次太少，一天只有一班次應改善至最少一天兩班。	110.11.19	1. 請駕駛進行教育訓練並錄影。 2. 無障礙班次已改善至1天2班。	1. 立即要求站主管口頭告誡及召回溝通輔導，並依規懲處，另定期辦理無障礙設施服務訓練 2. 係因防疫期間配合減班調整為往、返1班次，後續本公司配合調整公告為每日往、返各2班次。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
泰樂客運	1558A(基隆→國道3號→木柵動物園[經深坑])	國道客運	110.5.14	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 司機應該沒有載過身障乘客，所以對於抓升降台空間沒什麼概念。</li> <li>2. 操作輪椅繫固設備生疏。</li> <li>3. 下車時升降台的位置也沒抓好，頂到人行道。</li> <li>4. 整體服務不錯、司機態度良好，唯對相關設備操作不太熟悉，需要多點教育訓練。</li> </ol>	110.11.26	該公司已於110年9月25日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強演練。	已安排教育訓練課程加強操作熟悉度及服務。(110.9.25完成教育訓練課程)
泰樂客運	1550(基隆—臺北(單迴路線))	國道客運	110.10.30	秘密客打給客服得知六日沒有無障礙班次，故無法順利搭乘。	110.11.26	該公司已於110年9月25日辦理無障礙教育訓練，另針對客服未告知周末為預約制部分，已加強客服人員服務訓練。	因疫情影響，於110年5月18日起，平日有固定開行無障礙班次，例假日則採預約制。待疫情平穩恢復班次後，會再加入例假日固定班次行駛，現階段假日則維持預約制，有需求會調整車輛行駛。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
汎航通運	2000(桃園龜山—臺北長庚醫院)	國道客運	110.10.9	經汎航官網查詢出車時刻表，只有林口長庚發車時間卻無台北長庚發車時間，建議增加此資訊於官網，便於台北長庚乘坐之乘客	110.11.12	查汎航官網已新增台北長庚發車時間。	依秘密客建議，已於11月8日在汎航官網新增2000、2001、2003、2004路線返程發車時刻表供民眾搭乘查詢使用。
汎航通運	2001(桃園龜山—臺北車站)	國道客運	110.5.8	經汎航官網查詢出車時刻表，只有林口長庚發車時間卻無台北車站發車時間，建議增加此資訊於官網，便於台北車站乘坐之乘客	110.11.12	查汎航官網已新增台北車站發車時間。	依秘密客建議，已於11月8日在汎航官網新增2000、2001、2003、2004路線返程發車時刻表供民眾搭乘查詢使用。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
汎航通運	2003(桃園市龜山區—桃園區)	國道客運	110.10.9	1. 未詢問乘客到站站名。 2. 客服人員未清楚告知旅客應於哪站搭車，請加強客服人員的訓練以及管理避免以後有輪椅旅客需要搭乘時再次出現這樣的狀況。	110.11.12	該公司已於110年10月14日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業、客服人員加強教育訓練。	已於10月14日辦理駕駛員教育訓練宣導要求依照輪椅客服務標準作業流程，搭乘前需詢問下車站點，避免造成乘車糾紛事件。
汎航通運	2004(桃園市龜山區—中壢區)	國道客運	110.10.10	1. 升降窗的矽膠條掉落，需保養。 2. 下車時沒預留空間讓乘客下車，但有協助抬乘客至人行道解決下車空間不夠的問題。	110.11.12	1. 已確認車輛完成檢修。 2. 該公司已於110年10月14日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強演練	1. 已於11/月8日安排無障礙車輛進廠保養，並完成矽膠固定作業。 2. 有關輪椅客搭乘公司車班抵達林口長庚醫院時，輪椅客下車及離開月台區，一律由該車班駕駛協助，將月台區旁人行道管制鏈條拉開，並協助輪椅客離開月台發車處。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
台聯客運	5350(臺北市一小人國一六福村)	國道客運	110.10.25	建議修改無障礙車輛發車時間： 建議一、早上8:00-10:00 建議二、中午11:00-13:00	110.11.15	經查該公司已有提供預約服務，倘有其他時段搭乘需求，已要求客服人員告知身障乘客。	現行無障礙班次平日為配合通勤為6:00發車、假日則為7:00發車、另每日下午14:30亦有1班無障礙班次，倘有其他時段搭乘需求，該公司有提供預約服務，以便乘客行程安排





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
中興大業巴士	2022(臺北市—中壢區)	國道客運	110.5.11	<p>1. 建議若有任何停駛事由，應事前告知服務台人員及於官網公告，以利乘客行程安排。一直等到代班駕駛前來才知道無障礙車輛進廠維修需要一周時間，建議公司參考汎航客運作法，在app上公告訊息。</p> <p>2. 駕駛服務態度非常好，惟操作略有不熟。</p> <p>3. 2022中壢客運中壢總站櫃台服務態度很差(110年10月2日)，當日該駕駛員無幫忙刷卡上下車，導致秘密客遭鎖卡片。經秘密客了解，為了搭乘客運，必須請中興大業公司解卡，惟於10月2日前往中壢總站時，櫃台態度不佳，也於過程中表示不願幫忙解卡，造成秘密客之不便。</p>	110.11.11	<p>1. 要求業者若遇無障礙車輛故障，無法正常發車時於官網及相關社群公告。</p> <p>2. 公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業、客服人員加強教育訓練。</p>	<p>1. 因當日安排車輛進廠保養，倘若遇無障礙車輛故障，無法正常發車時，再於官網及相關社群公告，以維民眾權益</p> <p>2. 本公司定期皆安排駕駛員進行無障礙設備操作教育訓練，避免類案再次發生。另所屬駕駛員服務態度亦持續保持以維服務品質</p> <p>3. 教育所屬駕駛，若有身障乘客搭乘，務必主動詢問是否需協助刷卡因中壢總站為本公司僅租用中壢客運月台，故該處無法幫忙解卡，如不小心遭鎖卡，需至總公司才可協助解卡。</p>



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
中興大業巴士	2025(臺北市—瑞芳區)	國道客運	110.10.26	(車號：KKA-0300)升降機故障，無法操作，故無法搭乘。	110.11.11	已確認該車輛檢修完成	由於遙控器上之安全開關卡住故無法操作，報修後經檢修班調整，升降機已可正常使用。 (報修單號：20211027012，10/27已完成)



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
光華巴士	9006(臺北市-基隆市)	國道客運	110.10.11	10/10致電光華客運服務處，服務人員表示10/11屬於假日，所以app顯示的時間不正確無障礙公車假日的時間應為：09:30、16:05、19:10。而10/11實際搭乘發現，15:00就來了無障礙公車，明顯與服務人員及候車處班表告示的時間不符，因為班表說明無障礙公車是用灰底顯示，但我們搭乘的車次卻不是灰底。另外舊班表沒有移除，且新班表張貼位子太高。還有多次致電光華客運服務處覺得服務人員口氣不耐煩。	110.11.11	已確認該公司班表更新完畢，另公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，加強客服人員教育訓練。	班表最新資訊皆已重新調整張貼至適當位置。再教育所屬值班人員，接聽客服時，多加注意說話語氣。民眾可利用公路客運即時動態資訊網查詢班次。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
新北客運	1191(中崙—台五線—基隆)	公路客運	110. 4. 27	1. 無障礙車次與表定時間不同。 2. 安全帶感覺無緊扣作用 3. 司機態度友善，行駛平穩，惟無障礙班次太少。	110. 11. 11	1. 經查該路線皆為無障礙班次，另要求業者依班表發車，倘有非重現性壅塞應於動態系統公告。 2. 公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強教育訓練。	1. 本公司所屬公路客運營運路線，全日皆為無障礙車次。另要求所屬駕駛依班表發車。 2. 教育所屬駕駛，若有身障乘客搭乘，務必確認繫緊安全帶，以維行車安全。如遇設備異常，進廠報修處理。(已於110. 11. 11教育訓練) 3. 所屬駕駛員服務態度亦持續保持，以維服務品質。該路線已核定8班次皆為無障礙班次。
新北客運	1192(烘內—基隆)	公路客運	110. 10. 25	1. 未協助乘客固定輪椅與繫安全帶，需改善。 2. 班次太少，一天只有兩班車，建議加開班次或車次時間拉開點。	110. 11. 11	請駕駛進行教育訓練並錄影，另公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強教育訓練。	1. 教育所屬駕駛，若有身障乘客搭乘，務必確認繫妥安全帶設備，以維行車安全。(已於110. 11. 11教育訓練) 2. 該路線替代路線眾多，尚無民眾反映發車時刻問題，關於建議內容將持續評估。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
基隆客運	1061(臺北市—國道1號—新北市瑞芳區)	國道客運	110.10.7	1. 官網表訂6:30, 等了1個半小時才坐到車。 2. 不照班表發車, 官網表訂為每日早上6:30分發一天唯一的無障礙班次, 但早上打去調度站卻跟我說改為7:45才發車, 但官網並沒更正或公告, 實際到車站等車時, 7:45班次沒發, 時間一延再延。	110.12.1	經查係因該公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致, 已請基隆站協助更新靜態時刻表完畢。	經查係因本公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致, 已更新靜態時刻表。
基隆客運	1051(瑞芳—國家新城)	公路客運	110.5.14	1. 前天電詢班車, 到現場卻發現車子故障, 只好換乘同公司同車型不同車號之班次。 2. 輪椅乘客旁無扶手, 安全帶的扣環只剩一邊, 無法扣住。 3. 安全帶扣環少了一邊無法使用, 但至少該有扶手, 沒扶手的狀態下, 轉彎的時候非常危險, 希望儘速改善。 4. 到海科館時, 司機並沒能將車停靠在人行道旁, 即便放了斜板, 下車的角度也會過大。	110.12.1	1. 要求業者依班表發車, 落實出車前一級保養, 倘有車輛故障應於動態系統公告。 2. 已確認安全帶完成報修, 另公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練, 針對操作SOP作業加強教育訓練。	1. 係因是日原定車輛滯廠便調度其他車輛提供服務 2. 已完成安全帶的報修, 並教育所屬駕駛員服務輪椅乘客應依標準流程作業使用安全帶及輪椅固定勾以維行安。 3. 公司業據此案加強宣導所屬駕駛員謹依服務輪椅乘客上下標準流程執行, 並確實緊鄰路緣及適當位置架設斜坡板, 提供服務以維服務品質。 (已於110.11.11教育訓練)
基隆客運	1032(基隆—板橋)	公路客運	110.5.14	1. 上車時, 司機沒把車輛停靠至人行道旁。 2. 感覺駕駛停車時都沒有靠近人行道的習慣, 可能教育並無落實。	110.12.1	公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練, 針對操作SOP作業加強教育訓練。	公司已加強宣導所屬駕駛員謹依規定停靠站區, 以維行安。 (已於110.11.11教育訓練)



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
基隆客運	1062(臺北市—國道1號—新北市瑞芳區—金瓜石)	國道客運	110.10.5	建議官網資訊與實際狀況一致以便乘客能了解情況並做出行程安排，因官網的資訊與實際狀況不符，經詢問服務人員，其回覆說以官網為主。(詳查核表)	110.12.1	經查係因該公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致，已請基隆站協助更新靜態時刻表完畢。	經查係因本公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致，已更新靜態時刻表。
基隆客運	1031(國家新城—汐止樟樹灣)	公路客運	110.9.30	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 車身緊靠人行道月台，車身放低車門與人行道月台平高，車門與人行道有空隙，無放置斜坡板，且竟為輪椅後退由前門上車。</li> <li>2. 從前門至後面輪椅席要後退過去不方便。(※本應從後門，透過斜坡板，面朝內上車)</li> <li>3. 安全帶綁在車旁扶手應許久未使用。</li> <li>4. 上下車司機未協助至車前刷卡需自己刷。</li> <li>5. 車上無到站提示語音廣播。</li> <li>6. 從輪椅席至前門下車要後退過去很不方便。(※不應前門下車)</li> <li>7. 車身緊靠人行道月台，車身放低車門與人行道月台平高，車門與人行道有空隙，無放置斜坡板，且輪椅後退由前門下車。</li> </ol>	110.12.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要求公司針對駕駛進行教育訓練並錄影。</li> <li>2. 公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強教育訓練。</li> </ol>	公司加強宣導所屬駕駛員謹依服務輪椅乘客上下標準流程執行，使用安全帶及輪椅固定勾，協助刷卡並確實於後門提供服務，以維服務品質。 (已於110.11.11教育訓練)



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
基隆客運	1068(新北市金山區—國道3號—臺灣大學)	國道客運	110.10.18	1. 班次時刻表與基隆客運官網符合，但與動態app顯示時間完全不符合。 2. 無使用安全帶及輪椅固定勾	110.12.1	1. 經查係因該公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致，已請基隆站協助更新靜態時刻表完畢。 2. 要求公司針對駕駛進行教育訓練並錄影。另公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強教育訓練	1. 經查係因本公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致，已更新靜態時刻表。 2. 公司業據此案加強宣導所屬駕駛員謹依服務輪椅乘客上下標準流程執行，並確實使用安全帶及輪椅固定勾，以維服務品質。 (已於110.11.11教育訓練)
基隆客運	1011(四腳亭—基隆)	公路客運	110.10.11	無使用任何固定勾及安全帶。	110.12.1	要求公司針對駕駛進行教育訓練並錄影。另公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強教育訓練	公司業據此案加強宣導所屬駕駛員謹依服務輪椅乘客上下標準流程執行，並確實使用安全帶及輪椅固定勾，以維服務品質。 (已於110.11.11教育訓練)
基隆客運	1088(基隆市(暖暖區)-國道1號-臺北市松山區)	國道客運	110.10.6	本案秘密客於110年10月6日查核1088路線，秘密客原定搭乘18:20往四腳亭方向的無障礙班次，惟該無障礙班次未確實發車，駕駛還告知秘密客無障礙班次須先行預約，造成秘密客之不便。	110.12.1	經查係因該公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致，已請基隆站協助更新靜態時刻表完畢。	經查係因本公司官網與公路總局動態系統無障礙時刻表不一致，已更新靜態時刻表。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
基隆客運	1070(新北市板橋區—國道1號高速公路—基隆市)	國道客運	110.10.27	1. 下午17:40南雅站搭乘，但時間來不及就改為新埔站等車，但是並沒有依照時間發車，直至晚間18:55才到車。 2. 公車到站我招手攔車雖然有停，但司機完全沒注意到身障朋友就直接開走了。	110.12.1	1. 持續要求業者依班表發車若遇非重現性壅塞，則即時於動態系統公告。 2. 要求公司針對駕駛進行教育訓練並錄影。另公司已於110年11月11日辦理無障礙教育訓練，針對操作SOP作業加強教育訓練。	1. 公司業已張貼相關公告便民眾參考路線行駛方向；是日17:40班次確依表訂時刻發車，惟因路況因素影響到站時間 2. 據此案加強宣導所屬遇特殊需求乘客候車，應主動停靠並詢問確認乘車意願提供服務，以維服務品質。 (已於110.11.11教育訓練)
基隆客運	9006(臺北市—基隆市)	國道客運	110.10.26	10/23-26連續4天，都在說故障維修無法搭車。禮拜六跟禮拜日都有打電話去詢問客服，得知說車子假日都在維修保養中。昨日(25)跟今日(26)下午15:24到圓山等車時，車子來了卻說升降台壞掉無法使用。司機也無下車通知乘客升降台壞掉還要乘客自己問。	110.12.1	已確認該車輛完成檢修，另要求業者倘有車輛故障，應即時於動態系統公告。	公司已完成車輛檢修，並加強宣導所屬駕駛員出車前落實一級保養，車輛如異狀應立即報修進場修繕妥當方才派車行駛，以維服務品質。





# 111年度通用化交通環境 推動小組第29次會議

臺北區監理所

中華民國111年4月15日

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告



# 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

客運公司	已將新版教材 納入教育訓練 (是/否)	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次(日期)	預計辦理場次(日期)
首都客運	是	5場(2/14、2/17、2/23:3場)	9場(6、9及12月各3場)
大有巴士	是	3場(1/10、2/25、3/15)	9場(4月起每月1場)
臺北客運	是	無	9場(4月起每月1場)
統聯客運	是	1場(3/22、3/23、3/24、3/29、3/30、3/31)	18場(4月起每月2場)
國光客運	是	52場(1/3、1/4、1/5、1/6、1/7、1/10、1/11、1/12、1/13、1/14、1/17、1/18、1/19、1/20、1/21、1/24、1/25、1/26、1/27、1/28、1/31、2/1、2/2、2/3、2/5、2/6、2/7、2/8、2/9、2/10、2/11、2/14、2/15、2/16、2/17、2/18、2/21、2/22、2/23、2/24、3/1、3/2、3/3、3/8、3/9、3/10、3/15、3/16、3/17、3/22、3/23、3/24)	180場(4月起每月20場)
亞聯客運	是	無	2場(4、9月)
三重客運	是	11場(1/4、1/5、1/20、2/8、2/9、2/22、3/2、3/4、3/23、4/6、4/7)	27場(4月起每月3場)
指南客運	是	無	2場(4、10月)
日豪客運	是	1場(3/28)	1場(9月)
葛瑪蘭客運	是	無	20場(4月10場、10月8場、11月2場)
花蓮客運	是	無	2場(4、9月)



## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
花蓮客運	4	1	1	100%	0	0%
國光客運	16	0	0	0%	0	0%
統聯客運	5	0	0	0%	0	0%
日豪客運	1	0	0	0%	0	0%



# 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否已配合通勤時間(是/否)	改善情形
花蓮客運	【1126】花蓮新站-洛韶	往程06:40 (預約制) (配合學生通勤時間)	是	至太魯閣國家公園管理處，亦可搭乘下述無障礙班車，尚符民眾需求： 1. 統聯客運【310】市區公車：週一~五 08:30、13:30及週六日：07:30、14:10(預約制) 2. 花蓮客運【1141】08:40(預約制)、【1133】10:50(預約制)及【1129】12:50班車。

## 肆、110年秘密客查核計畫檢討報告

- 一、轄管路線總數：134條
- 二、本次查核路線數：71條
- 三、有缺失路線數：46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、已改善完成路線數：46條
- 五、委託執行單位：新北市脊髓損傷者協會、宜蘭縣脊髓損傷者協會、花蓮縣脊髓損傷福利協進會、台北市脊髓損傷者協會、桃園市身心障礙聯盟、台中市脊髓損傷者協會、台南市脊髓損傷者協會、高雄市脊髓損傷者協會、屏東縣身障服務協會。



# 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
1. 上車時未提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	25	業者針對操作有缺失之駕駛員，辦理個別駕駛員教育訓練。	經檢視駕駛員實車操作情形，已改善。
2. 下車時未提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	24		
3. 未協助乘客繫妥安全帶	11		
4. 僅使用部分固定勾或勾錯位置	5		
5. 駕駛員操作無障礙設備不熟練	3		
6. 非司機本人操作升降台	1		
7. 升降台故障	1		
8. 因電動輪椅尺寸較大，輪椅區安全帶太短無法使用。	9	國光客運辦理同型車輛共65輛更換較長之安全帶，經車輛原廠洽ARTC辦理檢測事宜，已於110年10月26日獲得合格認證，110年12月中旬全數完成安裝。	

簡報結束 敬請指教







# 備 片





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
臺北客運	【1071】南港—國道5號—花蓮市	國道客運	110/04/19	1. 上、下車時未提醒輪椅乘客拉剎車。 2. 4個固定勾都勾在前輪旋轉處 3. 安全帶拉到最緊還是太鬆。	因疫情為避免不必要移動，本所5/12函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/26函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
三重客運	【1209】公西—臺北北門(經林口國宅)	公路客運	110/09/24	上、下車時司機未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所10/25函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/9函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
首都客運	【1570】羅東鎮—國道5號高速公路—臺北市信義區	國道客運	110/04/25	上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/7函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
首都客運	【1571】宜蘭市—國道5號高速公路—臺北市信義區	國道客運	110/09/23	上、下車時，未提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	因疫情為避免不必要移動，本所9/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/7函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
首都客運	【1572】羅東鎮—宜蘭市—礁溪鄉—國道5號高速公路—臺北市信義區	國道客運	110/09/09	下車時，未提醒乘客輪椅拉剎車	因疫情為避免不必要移動，本所9/24函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/7函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
首都客運	【1580】板橋—國道5號—花蓮市	國道客運	110/04/21	上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/7函復駕駛員已離職，另拍攝影片逐一向所屬場站駕駛員宣導協助輪椅標準作業流程。	已改善
統聯客運	【1618】台北—嘉義	國道客運	110/05/05	林口站之前安全帶沒繫好，插鞘未插，停林口時重繫安全帶。	因疫情為避免不必要移動，本所9/24函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/19函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
統聯客運	【1621】台中—烏日—高雄	國道客運	110/04/02	駕駛員熟悉度待加強	因疫情為避免不必要移動，本所4/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
統聯客運	【1625】臺中市—臺中交流道—國道1號—臺南交流道—臺南市	國道客運	110/09/02	司機操作生疏，下列操作步驟應改善： 1. 協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥。 2. 協助乘客繫上安全帶。	110/10/27	本所派員至公司查看實車操作，已改善。	已改善
統聯客運	【1630】臺北—西港	國道客運	110/04/19	1. 未協助輪椅乘客繫上車上之安全帶。 2. 下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
統聯客運	【1632】台北—草屯—竹山	國道客運	110/05/03	上車時司機沒有提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所5/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者6/21函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
統聯客運	【1633】台北—北港—四湖鄉	國道客運	110/10/27	上、下車有提醒扶好，未提醒乘客輪椅拉剎車。	因疫情為避免不必要移動，本所11/3函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/16函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
統聯客運	【1657】高鐵臺中站—國道3號—南投	國道客運	110/09/02	1. 輪椅上、下升降台未提醒乘客關閉輪椅電源 2. 未使用輪椅固定勾。 3. 未協助乘客繫上安全帶。 4. 未詢問乘客到站站名。	因疫情為避免不必要移動，本所9/3函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者9/16函復該駕駛員已離職，公司將持續其他人員加強教育訓練。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
統聯客運	【1662】桃園市桃園區—臺北市松山區(松山機場)	國道客運	110/10/10	<ol style="list-style-type: none"> <li>不清楚如何使用升降台，需打電話尋求協助</li> <li>未協助使用輪椅固定勾。</li> <li>未協助乘客繫上安全帶。</li> <li>行車途中晃動大，輪椅乘客需用力抓住旁邊扶手，來保持自身及輪椅穩定。</li> </ol>	110/10/27	本所派員至公司查看實車操作，已改善。	已改善
亞聯客運	【1728】臺北市—國道3號、1號—新竹市	國道客運	110/10/01	<ol style="list-style-type: none"> <li>只用2個固定勾，且誤勾於後輪推圈。</li> <li>輪椅區無安全帶。</li> </ol>	110/11/11	本所派員至公司查看實車操作，已改善。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
統聯客運	【1663】南港—國道5號—花蓮市	國道客運	110/04/20	1. 上、下車時未提醒乘客輪椅拉剎車。 2. 只有1個固定勾正確勾在車架上，其餘3個錯誤勾在手推圈上	因疫情為避免不必要移動，本所5/12函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/31函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1780】屏東—佳冬—枋寮	公路客運	110/05/09	誤將固定勾勾於輪椅輪子上。	因疫情為避免不必要移動，本所10/1函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/10函復，駕駛員已離職。	已改善





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1800】中崙—基隆	國道客運	110/04/17	上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所5/4函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1801】基隆—石牌—臺北護理健康大學	國道客運	110/04/18	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1803基隆—中壢	公路客運	110/10/02	安全帶太短無法扣上。	本所10/13函請業者回復改善情形。	業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證110年12月已完成安裝。	已改善
國光客運	【1804基隆—新竹	國道客運	110/10/09	1. 誤將輪椅固定勾勾於輪子上 2. 安全帶太短無法扣上。	因疫情為避免不必要移動，本所10/13函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者10/15函復教育訓練影片經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1815】臺北—金山青年活動中心	國道客運	110/04/11	安全帶太短無法繫上。	本所4/14函請業者回復改善情形	業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證110年12月已完成安裝。	已改善
國光客運	【1816】臺北—桃園	國道客運	110/05/11	1. 上、下車時司機沒有提醒電動輪椅乘客關閉電源。 2. 剛開始司機並沒有打算固定前輪，經過建議才有固定前輪。	因疫情為避免不必要移動，本所5/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者6/10函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1818】臺北—中壢	國道客運	110/04/26	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 上車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善
國光客運	【1820】臺北—竹東	國道客運	110/09/14	未提醒拉煞車，有站在升降台護衛一起降下。	因疫情為避免不必要移動，本所9/24函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/7函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1822】臺北—新竹	國道客運	110/05/07	1. 上、下車時司機沒有提醒電動輪椅乘客關閉電源。 2. 剛開始司機並沒有打算固定前輪，經過建議才有固定前輪。	因疫情為避免不必要移動，本所5/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者6/10函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1823】臺北—竹南	國道客運	110/05/04	下車時未提醒乘客輪椅拉剎車	因疫情為避免不必要移動，本所5/12函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/27函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1827】臺北—臺灣大道—臺中	國道客運	110/10/26	上、下車司機有詢問準備好了嗎未提醒乘客輪椅拉剎車。	因疫情為避免不必要移動，本所11/3函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/10函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1824】臺北—苗栗	國道客運	110/04/11	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 上車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善
國光客運	【1829】臺北—員林	國道客運	110/04/14	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1834】臺北—嘉義	國道客運	110/05/05	上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所5/10函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/24函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1838】臺北—高雄	國道客運	110/04/12	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1851】板橋—臺中	國道客運	110/05/03	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 駕駛員不會操作升降機，是請其他站務人員協助。</li> <li>2. 上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。</li> <li>3. 後輪未使用輪椅固定勾。</li> <li>4. 未協助乘客繫上安全帶。</li> </ol>	因疫情為避免不必要移動，本所5/10函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者5/24函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1861】桃園—臺中	國道客運		司機遲遲才展開升降設備。	110/11/4	派員至公司查看實車操作，已改善。	已改善





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形	
國光客運	【1863】中壢—臺中	國道客運		升降台故障無法搭乘。		因疫情為避免不必要移動，本所10/18函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/29函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1870】臺中—嘉義	國道客運	110/05/12	1. 上車時，預留空間不大，不好轉進升降台上。 2. 上車時，升降機電動控制器故障改為手動。		因疫情為避免不必要移動，本所5/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者6/10函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1871】臺中—臺南	國道客運	110/09/29	1. 輪椅上、下升降台未提醒乘客關閉輪椅電源 2. 未使用輪椅固定勾。 3. 安全帶綁錯，沒多久就脫落了		因疫情為避免不必要移動，本所9/30函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/14函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光客運	【1873】臺中—屏東	國道客運	110/05/17	兩前輪沒有用固定勾、後兩輪也勾錯固定點。	因疫情為避免不必要移動，本所10/1函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/10函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1877】圓山轉運站—臺北交流道—國道1號—南港轉運站—南港交流道—國道3號—國道5號—頭城交流道—宜蘭縣頭城鎮	國道客運	110/04/10	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 上、下車時未提醒電動輪椅乘客關閉電源。	因疫情為避免不必要移動，本所4/14函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形	
國光客運	【1878】圓山轉運站—臺北交流道—國道1號—南港轉運站—南港交流道—國道3號—國道5號—宜蘭交流道—宜蘭縣宜蘭市	國道客運	110/09/25	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上車時未提醒乘客輪椅拉煞車或關閉電源。</li> <li>2. 只有綁右前輪及左後輪的固定勾</li> <li>3. 司機沒有幫乘客綁上車上安全帶</li> </ol>		因疫情為避免不必要移動，本所9/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者10/6函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1879】圓山轉運站—臺北交流道—國道1號—南港轉運站—南港交流道—國道3號—國道5號—羅東交流道—宜蘭縣羅東鎮—台9線—宜蘭縣蘇澳鎮	國道客運	110/05/02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上車時司機沒有提醒電動輪椅乘客關閉電源。</li> <li>2. 司機沒有幫乘客綁上車上安全帶，只有提醒要把輪椅安全帶扣緊。</li> </ol>		因疫情為避免不必要移動，本所5/26函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者6/10函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形	
國光/首都客運	【1880】宜蘭—頭城交流道—國道5號—國道3號—國道1號基隆端—基隆火車站	國道客運	110/10/14	1. 司機未詢問輪椅乘客到站站名 2. 司機操作升降機、安全帶、固定勾之熟練度待加強。		因疫情為避免不必要移動，本所10/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/4函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
國光客運	【1881】圓山轉運站—國道5號—礁溪	國道客運	110/04/14	1. 安全帶太短無法繫上。 2. 輪椅後輪沒綁固定勾。		因疫情為避免不必要移動，本所4/27函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	1. 業者5/13函復教育訓練影片，經檢視已改善。 2. 業者回復更換較長之安全帶，因廠商110/10/26始獲得合格認證，110年12月已完成安裝。	已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形	
葛瑪蘭客運	【1916】宜蘭—國道5號—國道3號—板橋客運站	國道客運	110/10/19	下車未提醒乘客輪椅拉剎車。		因疫情為避免不必要移動，本所10/28函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/9函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
葛瑪蘭客運	【1917】羅東—國道5號—國道3號—板橋客運站	國道客運	110/09/23	1、上、下車未提醒乘客輪椅關閉電源。 2、固定勾只固定輪椅右前側及後側，未固定左側。		因疫情為避免不必要移動，本所10/28函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/9函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善
指南/中壢客運	【9089】桃園市桃園區—國道3號—臺北市西南區	國道客運	110/10/20	上、下車時司機未提醒電動輪椅乘客關閉電源。		因疫情為避免不必要移動，本所10/25函請業者提供駕駛員個別教育訓練紀錄。	業者11/8函復教育訓練影片，經檢視已改善。	已改善





# 111年公路總局通用化交通環境 推動小組第29次會議

新竹區監理所  
111年4月15日

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告



# 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形



客運公司	已將新版教材 納入教育訓練	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次	預計辦理場次
桃園客運	是	0	2場 (6/15；下半年11月辦理)
亞通客運	是	0	2場 (4/22；下半年11月辦理)
長榮客運	是	0	2場 (5/22；下半年11月辦理)
中壢客運	是	0	2場 (6/28；下半年11月辦理)
新竹客運	是	3場 (1/3、2/11、3/11)	2場 (5/26；下半年11月辦理)
科技之星	是	0	2場 (4/19；下半年11月辦理)
金牌客運	是	0	2場 (6/23；下半年11月辦理)
苗栗客運	是	0	2場 (6/23；下半年11月辦理)



## 貳、調查無障礙服務預約紀錄



統計期間：111年1月至3月

客運公司	路線(註)	總預約 次數	成功 次數	成功率	失敗 次數	失敗率
中壢客運	【5300】中壢-新竹	0	0	-	0	-
新竹客運	【5610】竹東-北埔	0	0	-	0	-
新竹客運	【5642】新埔-楊梅(經水坑口)	0	0	-	0	-
新竹客運	【5670】竹東-竹中口(經員山路)	0	0	-	0	-
新竹客運	【5676】中壢-新竹	0	0	-	0	-
金牌客運	【5819】苑裡-觀音廟(經蕉埔)	0	0	-	0	-



## 雪霸國家公園-汶水遊客中心

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻		是否已配合 通勤時間	改善情形
		(往程)	(返程)		
新竹客運	【5656】苗栗-大湖	05:55	05:45	是	無
		06:10	06:30		
		06:40	06:50		
		07:30	07:00		
		11:30	11:50		
		11:40	12:00		
		12:00	13:10		
		13:30	13:40		
		13:40	15:10		
		17:00	18:10		
		19:10			
		20:35			



# 雪霸國家公園



## 參山國家風景區-獅山、南庄遊客中心

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻		是否已配合 通勤時間	改善情形
		(往程)	(返程)		
新竹客運	【5626】竹東-獅山 【5626A】竹東-獅山 (繞駛臺大榮總醫院)	07:30	09:50	是	無
		09:00	08:30		
		16:05	17:00		
金牌客運	【5700】竹北火車站-獅山遊客中心	10:00 14:00	11:30 15:30		
苗栗客運	【5804】新竹-南庄(經竹南、頭份、大南埔)	10:10 13:10	08:20 10:20		
		【5805】竹南-南庄(經頭份、獅頭山) 【5805A】竹南-南庄(經頭份、獅頭山)[台灣好行]	07:30 14:30		
	【5806】竹南-南庄(經頭份、大南埔)	10:10 19:20	06:10 14:40		





## 觀光園區-綠世界

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻		是否已配合 通勤時間	改善情形
		(往程)	(返程)		
金牌客運	【5700】竹北火車站- 獅山遊客中心	10:00 14:00	11:30 15:30	是	無
新竹客運	【5609】竹東-珊瑚湖 (經北埔)	06:55	07:55		
		13:00	14:00		
		15:00	15:50		
	【5610】竹東-北埔	15:30	15:45		
【5626】竹東-獅山	07:30	08:30			
	09:00	09:50			
	16:05	17:00			
【5627】竹東-小南坑	08:30	09:25			
	14:00	15:00			
	17:00	17:30			



- 一、轄管路線總數：95條(含13條因路況無法配置路線)
- 二、本次查核路線數：41條
- 三、有缺失路線數：18條
- 四、已改善完成路線數：18條
- 五、委託執行單位：

桃園市身心障礙聯盟

桃園市脊髓損傷者協會

苗栗縣身心障礙福利協進會



## 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
1.未協助乘客繫上安全帶	11	相關業者已針對查有缺失之駕駛員(共15人)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(共15人)實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。
2.操作設備不熟練	9		
3.未主動詢問乘客到站站名	8		
4.未協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定	7		
5.未保留適當空間讓輪椅乘客上車	5		





## 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
6.未協助解開輪椅固定勾及安全帶	2	相關業者已針對查有缺失之駕駛員(共5人)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(共5人)實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。
7.下車推輪椅速度過快	2		
8.操作斜坡板未注意乘客及行人安全	1		
9.未依無障礙班次時刻發車	1	該公司已要求客服人員確實轉達無障礙班次需求，並請站務人員確實依預約班次發車。	本所電話測試預約無障礙班次確認已有改善。
10.無障礙設備故障	1	該公司於通知後已立即完成修復，並加強日常維護檢修，要求駕駛員出車前務必檢查車輛設備是否正常，以維服務品質。	經本所現場複查確認該車(FAD-689)無障礙車輛升降台已修復。







簡報結束 敬請指教





# 備片



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
桃園客運	【5005】桃園—三峽 (經尖山)	一般	110.08.17	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無使用輪椅固定勾。</li> <li>2. 乘客尚未坐定正確位置即草率繫安全帶。</li> </ol>	110.11.05	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	該公司針對該名駕駛員加強訓練，並於110年12月14日辦理110年度下半年教育訓練。
桃園客運	【5116】桃園—臺北 長庚醫院	一般	110.09.01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 110.08.26預約無障礙車輛往松山機場，但無障礙車輛因故未到，乘客感覺未受重視。</li> <li>2. 駕駛未預留適當空間放下升降台供輪椅乘客上車，上車有些勉強。</li> <li>3. 上車後僅後輪固定，前輪未固定；安全帶太短，電動輪椅無法扣繫安全帶，相關操作不熟悉待加強。</li> </ol>	110.11.09	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。</li> <li>2. 本所電話測試預約無障礙班次確認已有改善。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 該公司針對該名駕駛員加強訓練，並於110年12月14日辦理110年度下半年教育訓練。</li> <li>2. 該公司已要求客服人員確實轉達無障礙班次需求，並請站務人員確實依預約班次發車。</li> </ol>

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
桃園客運	【9005】桃園市西北區—國道1號—臺北市東南區	國道	110.09.09	1. 駕駛未綁前輪固定勾, 後輪也只有固定左邊。 2. 未協助乘客繫上安全帶。	110.11.09	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施, 並確認已可熟練操作。	該公司於110年12月14日辦理110年度下半年教育訓練, 並針對該名駕駛員加強訓練。
桃園客運	【9023】桃園—國道1號—臺北市士林區	國道	110.09.02	上車後僅後輪固定, 前輪未固定; 安全帶太短, 電動輪椅無法扣繫安全帶, 相關操作不熟悉待加強。	110.11.05	調訓該員駕駛員實際操作無障礙設施, 並確認已可熟練操作。	該公司於110年12月14日辦理110年度下半年教育訓練, 並針對該名駕駛員加強訓練。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
亞通客運	【5250A】臺北市—國道1號—南崁—桃園市大園區	國道	110.09.14	已有事先預約無障礙車輛，但公司未通知駕駛，致駕駛停車時未保留適當空間讓輪椅乘客上車，移車2次才勉強上車。	110.11.10	調訓該員駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 該公司表示有當日乘客係於長榮站上車，該站位因臨近交流道車流量大且設有避車彎故停靠不易，由於當日乘客使用之輪椅車身尺寸較長(有裝置龍頭把手及前輪)，故需預留比平時更大之迴轉空間供輪椅上架，因此駕駛員方2次調整車輛停靠位置。</li> <li>2. 業者將定期加強駕駛員針對無障礙設備之教育訓練及各站位地形地物之克服排除，期以提供高服務品質。</li> </ol>

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
長榮儲運	【5203A】臺北市—桃園市蘆竹區六福路口	國道	110.09.23	原本預約當日07:00無障礙班次車輛(經查車號為FAD-689)，女駕駛態度親切，惟車輛設備故障無法上。	110.11.10	經現場確認FAD-689無障礙車輛升降台已修復。	該公司於110年12月10日辦理110年度下半年教育訓練，加強駕駛員針對無障礙設備之教育訓練，並要求駕駛員出車前務必檢查車輛設備是否正常，期以提高服務品質。
中壢客運	【5300】中壢-新竹	一般	110.08.31	上車後僅後輪固定，前輪未固定；安全帶太短，電動輪椅無法扣繫安全帶，相關操作不熟悉待加強。	110.11.10	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	該公司於110年12月下旬分批辦理無障礙教育訓練，加強駕駛員針對無障礙設備之教育訓練，並要求駕駛員出車前務必檢查車輛設備是否正常，期以提高服務品質。
中壢客運	【9009】桃園市西北區-國道3號-臺北市東南區	國道	110.08.23	安全帶僅繫在腰上，不夠安全。	110.11.10	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	該公司於110年12月下旬分批辦理無障礙教育訓練，加強駕駛員針對無障礙設備之教育訓練，並要求駕駛員出車前務必檢查車輛設備是否正常，期以提高服務品質。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
中壢客運	【9069】桃園市大有特區-國道1號-南港轉運站	國道	110.05.05	1. 上車時駕駛沒有提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源, 但是有站在輪椅後方, 跟乘客一起上升到無障礙巴士人口。 2. 沒有幫乘客繫上車上安全帶, 只有提醒乘客把輪椅安全帶綁緊。	110.11.10	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施, 並確認已可熟練操作。	該公司於110年12月下旬分批辦理無障礙教育訓練, 加強駕駛員針對無障礙設備之教育訓練, 並要求駕駛員出車前務必檢查車輛設備是否正常, 期以提高服務品質。
新竹客運	【5601】新竹-新港村(經竹北)	一般	110.09.29	上車後斜坡板忘記收起, 啟動後才發現停車收斜坡板。	110.11.09	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施, 並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月3日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練, 加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
新竹客運	【5602】新竹—三峰(經雙溪)	一般	110.09.13	1. 安全帶操作不熟練，也無確實固定好。操作時間過長，需要再加強訓練。 2. 下車推輪椅速度過快。	110.11.09	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月4日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作。
新竹客運	【5604】新竹—內湖(經茄苳湖)	一般	110.09.14	1. 未主動問下車處。 2. 下車推輪椅速度略快。	110.11.09	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月4日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
新竹客運	【5605】新竹-新庄子(經新豐球場)	一般	110.09.17	1. 服務流程都不清楚，安全帶及固定勾沒有幫忙設定。 2. 下車推輪椅速度過快。	110.11.09	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月3日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。
新竹客運	【5621】新竹-新埔(經義民廟)	一般	110.09.23	斜坡板沒有預留輪椅上車的位置，上車時輪椅有點歪斜。	110.11.09	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月3日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
新竹客運	【5631】竹東—八五山(經煤源)	一般	110.10.04	駕駛經提醒才協助繫上安全帶。	110.11.12	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月5日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。
新竹客運	【5635】竹東—頭份林	一般	110.10.15	原本安全帶沒有繫上，經提醒才將安全帶繫上，固定勾本來也只要固定兩個，後來經提醒才全勾。	110.11.12	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	1. 該公司已於110年11月5日完成該駕駛員無障礙教育訓練。 2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。
科技之星	【5900】高鐵新竹站—竹北火車站	一般	110.09.24	駕駛不知道怎麼使用，全程沒有使用輪椅固定勾和繫安全帶。	110.12.14	抽查該路線駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	該公司已將原駕駛員自110年10月1日起調離該路線，並完成現任駕駛員無障礙教育訓練。

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 - 已改善完成



客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
新竹客運	【5640】新埔－龍潭(經三水)	一般	110.09.16	未主動詢問乘客到站站名。	110.11.10	調訓該駕駛員實際操作無障礙設施，並確認已可熟練操作。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 該公司已於110年11月5日完成該駕駛員無障礙教育訓練。</li> <li>2. 該公司另於110年11月30日辦理110年度下半年教育訓練，加強所屬駕駛員無障礙設施操作及服務態度。</li> </ol>





臺 中 區 監 理 所  
111年度通用化交通環境  
推動小組第29次會議

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告



# 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

本所已函請轄管業者應確實於辦理無障礙服務教育訓練時播放，辦理情形如下：

客運公司	已將新版教材納入教育訓練(是/否)	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次 (日期)	預計辦理場次 (日期)
台中客運公司	是	23場(1/17、20、21、24、27、28、2/07、10、11、17、18、21、25、3/3、4、7、10、11、14、18、21、24、25) 註:公司採分梯辦理員工教育訓練。	48場
豐原客運公司	是	0	2場(111年5月、111年12月前)
豐榮客運公司	是	0	2場(111年5月中、111年11月中)
全航客運公司	是	1場(3/15)	1場(111年12月前)
中鹿客運公司	是	0	2場(111年4月下旬及5月上旬)
總達客運公司	是	1場(3/24)	1場(111年12月前)
彰化客運公司	是	0	2場(4月中旬及10月中旬)
員林客運公司	是	0	2場(111年5月下旬、111年12月前)
南投客運公司	是	1場(1/21)	1場(111年12月前)
杉林溪公司	是	0	2場(111年5月下旬、111年12月前)

## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
杉林溪客運	6277溪頭-杉林溪	1	1	100%	0	0%
南投客運	6652埔里-惠蓀	0	-	-	-	-
南投客運	6656埔里-草屯	0	-	-	-	-
南投客運	6657埔里-三合橋	0	-	-	-	-
南投客運	6662埔里-霧社-奧萬大森林遊樂區	0	-	-	-	-
南投客運	6672南投-埔里(經國道六號)	0	-	-	-	-





## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
彰化客運	6870 台中-溪頭 (經南投、鹿谷)	0	-	-	-	-
彰化客運	6908 水尾-草屯 (經彰化)	0	-	-	-	-
彰化客運	6909 鹿港-草屯 (經彰化)	0	-	-	-	-
彰化客運	6910 彰化-埔里 (經草屯)	0	-	-	-	-
彰化客運	6919 彰化-南投 (經縣庄)	0	-	-	-	-
彰化客運	6927 南投-田中 (經田仔)	0	-	-	-	-
彰化客運	6935 水尾-彰化- 台中	0	-	-	-	-



## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
員林客運	6729水里－魚池	0	—	—	—	—
員林客運	6734東埔－水里 －集集	0	—	—	—	—
員林客運	6739日月潭－阿 里山	1	1	100%	0	0%
員林客運	6870台中－溪頭 (經南投、鹿谷)	0	—	—	—	—

# 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

## 一、早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否已配合通勤時間(是/否)	改善情形
南投客運	【6664】埔里-清境農場	無障礙車輛發車班次： 改善前 06時40分 改善後 09時40分	否，原無障礙班次非配合通勤時間。	一. 本所已自111年4月起，請南投客運調整往程無障礙班次時刻為9時40分(原06時40分班次改以非無障礙車輛服務)，另返程亦保有12時及15時發車之無障礙班次，經檢視符合班次合理性。 二. 本案如接獲民眾反映，再予滾動式檢討。
員林客運	【6717】竹山-烏園	06時15分	是 (沿途行經竹山國小、東華醫院、鹿谷國小等站位)	考量本路線為通勤路線，且下一班往程班次為12時30分，另為配合返程17時30分無障礙班次，爰建請同意維持該往程無障礙班次時刻。

# 肆、110年秘密客查核計畫檢討報告

一、轄管應查核路線總數：108條

備註：

一、本所轄管路線數122條，扣除聯營路線重複計算符合查核條件路線為114條。

二、南投客運轄管5條路線經106年3月30日及106年4月5日現場查勘，6658埔里-翠峰、6659埔里-松崗、6660埔里-廬山、6661埔里-廬山溫泉及6663埔里-萬大-萬豐，可不適用「身心障礙者權益保障法」第53條規定，免配無障礙車輛。

三、綜上，應查核路線數為114條扣除5條免配路線共計109條，復【9016】路線為本所及嘉義所聯營路線，經兩所協調後同意由嘉義所辦理秘密客查核，爰本所實際查核路線數為108條。)

二、本次(110年)查核路線數：55條

三、有缺失路線數：11條

四、已改善完成路線數：11條

五、委託執行單位：台中市脊髓損傷者協會、社團法人彰化縣身心障礙者  
無障礙發展協會、南投縣脊髓損傷者協會

# 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
1. 未依無障礙班次時刻發車	0	-	-
2. 駕駛員操作無障礙設備不熟練	1	所列缺失駕駛員經公司立即召回，進行駕駛員再教育，加強駕駛對無障礙設備操作SOP熟練度。	本所(站)於查核後2週內派員稽查駕駛員實地操作，動作熟稔流暢，已改善完成。
3. 服務態度不佳	1	公司已立即召回該名駕駛員，進行服務禮貌再教育。	由本所(站)派員再予輔導該名駕駛，告誡服務乘客時應態度謙和有禮。
4. 車輛設備故障/缺漏	1	公司已於1周內提供車輛無障礙設備已保養紀錄等予本所。	本所(站)派員稽查所列缺失車號之無障礙設施，並請業者派員實地操做，已確認改善情形，稽查結果故障情形已改善完成。
5. 未按規定使用無障礙設備(固定勾、安全帶等)	9	所列缺失駕駛員均經公司立即召回，進行駕駛員再教育，輔導駕駛員務必依規定，協助乘客使用相關設備。	本所(站)派員逐一稽查駕駛員實地操作，動作熟稔；未使用輪椅固定勾及安全帶部分，已向駕駛員加強輔導應依規協助乘客並確實使用相關安全設備，另已確認車輛上已有備配固定勾及安全帶。
6. 其他事項 (車速過快、未詢問乘客到站站名、未提醒乘客拉手剎車或關閉電源等)	6	所列相關駕駛及服務員由公司主管召回個別輔導，並就行車安全及相關注意事項，再予進行輔導訓練。	由本所(站)派員再予輔導所列駕駛就個別缺失事項應予以改正。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 尚未改善完成

(如所有缺失路線皆已改善完成免填此表)

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形

本次稽查有11條路線缺失路線，本所(站)於查核表回傳2週內，均派員赴公司逐案稽查改善情形，經檢視駕駛員及車輛實地操作，**路線所列缺失均已改善完畢。**

## 一、綜整查核缺失

- 1. 查核路線共計55條，經綜整查核結果，符合規定路線42條；待加強與不符合路線11條。
- 2. 本次查核缺失多以**駕駛員**未按規定協助乘客使用固定勾及安全帶。

## 二、限期請業者逐案改善，並由本所站逐案稽查改善結果

- 1. **駕駛員操作部分**:要求公司再與個別召回，由主管陪同再訓練。
- 2. **車輛設備部分**:要求公司即予檢修。
- 3. 11條路線缺失路線，本所(站)於查核表回傳2週內，均派員赴公司逐案稽查改善情形，經檢視駕駛員及車輛實地操作，**上列條路線所列缺失均已改善完畢**。

## 三、後續督導

- 1. 要求所屬業者應督導所屬駕駛員落實每日出車前檢查(含無障礙設備)。
- 2. 本所站不定期派員抽查轄管路線無障礙車輛設備有無故障情形，及駕駛員操作流程是否符合規定。
- 3. 所列缺失駕駛，請公司列入無障礙教育訓練課程加強輔導對象。
- 4. 要求業者應實施自主檢核，不定期重點式派員稽查駕駛員服務情形。

簡報結束 敬請指教







# 備 片



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
總達客運	6333臺中-中興-水里	一般	110.05.08	1. 司機主動協助輪椅上下車，對操作設備非常熟練。 2. 未協助繫上安全帶，固定勾只固定三條。 3. 電輪上到升降台後 沒提醒關閉電源。	110.07.28	1. 要求業者將該名駕駛召回訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善
全航客運	6268臺中-埔里(地理中心碑)	一般	110.05.07	1. 駕駛員服務態度不錯。 2. 只差沒主動協助輪椅固定勾、及詢問到站站名。	110.08.04	1. 要求業者將該名駕駛召回訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善
豐原客運	6606豐原-臺北	國道	110.09.03	1. 乘客上、下車未提醒乘客關閉電源。 2. 未使用安全帶。	110.09.09	1. 要求業者將該名駕駛召回訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善
豐榮客運	6289水里-埔里	一般	110.09.06	斜坡板卡卡勉強拉出。	110.09.16	1. 要求業者立即進行設備維修。 2. 實地稽查該車無障礙設備協坡板已維修完成，操作流順暢。	業者已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

查核所列缺失

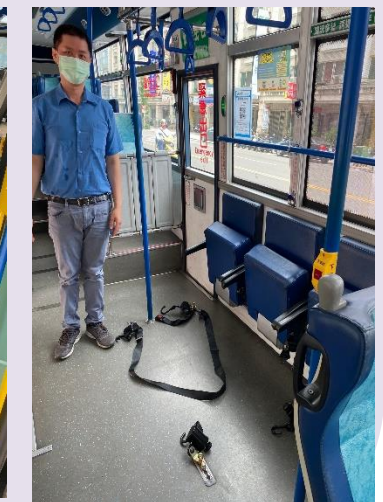


本所派員實地查核該  
駕駛員操作

✓ 駕駛經公司再與召回訓練，  
並經本所實地稽查已改善。



※110年7月28日本所稽查總達客運



※110年8月4日本所稽查全航客運

※110年9月9日本所稽查豐原客運

※110年9月16日本所稽查豐榮客運



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
彰化客運	6900彰化-鹿港(經馬鳴山)	一般	110.04.13	1. 未提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源。 2. 未協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥。 3. 未協助乘客繫上安全帶。 4. 服務親切，司機很認真。	110.05.10	1. 要求業者將該名駕駛召回訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善
員林客運	6704員林-鹿港(溪湖、石埤村)	一般	110.05.08	車輛急轉彎。	110.05.16	1. 業者召回該駕駛員進行教育訓練，並重申車輛過彎應減速，以維護乘客安全。 2. 實地稽查該駕駛，再與提醒過彎應減速。	業者已改善
員林客運	6716彰化-北斗	一般	110.08.22	1. 升降設備操作不熟練 2. 沒有幫乘客綁好安全帶 3. 開車速度略快	110.09.17	1. 業者召回該駕駛員進行教育訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善
員林客運	6722竹山-(經內湖)草嶺	一般	110.09.24	司機服務熱誠，除沒有為輪椅乘客繫上安全帶外，是值得推崇的一位優良司機	110.10.05	1. 業者召回該駕駛員進行教育訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
員林客運	6735台中—二水	一般	110.08.29	1. 放下斜坡板車身未側傾 2. 上車時活動坡道使用未穩固 3. 未協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥 4. 未協助乘客繫上安全帶 5. 駕駛員態度不友善，下車有改善。	110.09.17	1. 由業者召回進行服務禮貌訓練，並針對無障礙設施操作流程再與個別督導。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善
員林客運	6737台中—西港	一般	110.05.11	未使用安全帶	110.07.26	1. 業者召回該駕駛員進行教育訓練。 2. 實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

查核所列缺失



本所派員實地查核該  
駕駛員操作

✓ 駕駛經公司再與召回訓練，  
並經本所實地稽查已改善。



※110年5月10日本所稽查彰化客運

※110年本所逐案稽查員林客運

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
南投客運	6669日月潭-伊達邵-玄奘寺-玄光寺	一般	110.05.03	未使用安全帶	110.05.12	1.業者召回該駕駛員進行教育訓練。 2.實地稽查該駕駛操作無障礙設施情形流暢，並再與輔導應確實協助乘客使用相關安全設備及提醒事項。	業者已改善

未使用  
安全帶



本所派員實地查  
核該駕駛員操作

✓ 駕駛經公司再與召回訓練，  
並經本所實地稽查已改善。



※110年5月12日本所稽查南投客運







# 111年度通用化交通環境 推動小組第29次會議

嘉義區監理所

中華民國111年4月15日

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告



# 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

客運公司	已將新版教材納入教育訓練(是/否)	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次(日期)	預計辦理場次(日期)
日統客運	是	無	5月、11月
臺西客運	是	3月17日	6月
嘉義客運	是	無	6月
嘉義縣公車處	是	無	6月
和欣客運	是	1月11日、2月23日	下半年度



## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
臺西客運	17	0	0	0%	0	0%
嘉義客運	6	0	0	0%	0	0%
嘉義縣公車處	10	0	0	0%	0	0%

以預約方式提供無障礙運輸服務班次，並於網站及公路客運動態系統公告相關預約服務資訊，尚無人預約。



# 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

◆ 早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否已配合通勤時間 (是/否)	改善情形
嘉義客運	【7234】朴子-布袋	5:50	是	至布袋觀光漁市及遊客中心，亦可搭乘下列路線無障礙班車，尚符民眾需求： 1. 嘉義客運【7209】嘉義—布袋(經朴子)：發車時刻 <b>0800、1300、1500</b> 。 2. 嘉義縣公車處【7327】嘉義—布袋(經朴子)：發車時刻 <b>0640</b> 。

## 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

◆ 【7121】路線回程預約班次至劍湖山的時間為17:00，是否提供晚一點的時間：

1. 經本所查詢劍湖山遊樂設施關園時間平日為16:50，假日為17:20。
2. 為配合劍湖山關園時間，除了【7121】路線可提供預約服務外，另有雲林縣公車Y01「斗六古坑線」，無障礙車輛到站時刻約為**17:10**及**18:10（預約班次）**，提供不同路線選擇性，尚可滿足搭乘需求。

## 肆、110年秘密客查核計畫檢討報告

- 一、轄管路線總數：113條
- 二、本次查核路線數：57條
- 三、有缺失路線數：19條
- 四、已改善完成路線數：19條
- 五、委託執行單位：
  1. 雲林縣脊髓損傷者協會
  2. 嘉義縣脊髓損傷者協會
  3. 嘉義市脊髓損傷者協會
  4. 臺南市脊髓損傷者協會



## 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
1. 未確實固定掛勾	13	業者已辦理駕駛員無障礙教育訓練，提升操作熟練度，並宣導務必使用4條輪椅固定勾，以維護輪椅乘客安全。	經本所110年8月18日、9月2日、9月23日、9月24日、9月27日及11月11日派員實地稽查改善情形並請缺失駕駛員逐一實地 <u>操作繫固設備與4條固定勾正確流程</u> ，並收緊固定帶，使其確實固定住輪椅，以確保輪椅不易滑動及行車安全。
2. 未協助乘客繫上安全帶	9	業者已辦理駕駛員無障礙訓練，提升操作熟練度與協助使用輪椅者安全帶，以維護輪椅乘客安全。	經本所110年9月2日、9月23日、9月24日、9月27日及11月11日派員實地稽查改善情形並請缺失駕駛員 <u>逐一實地演練協助使用輪椅者繫上安全帶</u> ，並稍微拉扯安全帶測試功能是否正常，以確保安全固定乘客





## 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
3. 急轉	2	業者已召回駕駛員回訓，並宣導行車時，注意控制舒適速度。	本所已於110年9月24日與11月11日派員稽查 <u>宣導要求公車處駕駛員務必遵照各道路速限行駛，倘有身障者搭乘更應減速慢行。</u>
4. 下車時斜坡板不穩固	2	業者已召回所屬駕駛員加強無障礙設備操作教育訓練。	本所已於110年8月18日派員實地稽查車輛斜坡板操作流程，以確保乘客上下車安全。
5. 駕駛員操作無障礙設備不熟練	4	業者已加強教育訓練，讓駕駛員整個SOP操作流程更熟悉。	本所已於110年9月23日、9月24日、11月4日及11月11日派員實地稽查改善情形並 <u>請缺失駕駛員熟記與實地操作繫固設備操作標準作業流程。</u> 另督導業者將查核缺失項目 <u>納入訓練教材</u> 中，並加強操作熟悉度之訓練。

簡報結束 敬請指教





# 備 片





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
日統客運	【7011】斗六-六輕	一般	110/8/1	車上沒繫上安全帶，前輪後輪輪圈沒掛勾綁固定骨架。	110/9/2	本所已派員至日統客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
臺西客運	【7123】斗六-北港(經惠來厝)	一般	110/8/30	無協助繫安全帶電動輪椅輪圈無掛勾固定。	110/9/27	本所已派員至臺西客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
臺西客運	【7124】斗六-北港(經北勢子)	一般	110/8/19	無協助乘客繫上安全帶和電動輪椅輪圈掛勾固定。	110/9/27	本所已派員至臺西客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7125】斗六-梅山(經東和)	一般	110/8/21	無協助乘客繫上、解開安全帶和電動輪椅輪圈掛勾固定。	110/9/27	本所已派員至臺西客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義客運	【7211】嘉義縣立體育館-高鐵嘉義站-台鐵嘉義站-嘉義公園	一般	110/8/2	無使用輪椅固定勾。	110/8/18	本所已派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7218】北港-土庫(經客子厝)	一般	110/9/1	前輪未確實使用輪椅固定掛勾。	110/9/23	本所已於派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義客運	【7219】北港-土庫(經內寮)	一般	110/8/14	未確實使用輪椅固定掛勾與乘客安全帶。	110/9/23	本所已派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7220】北港-東勢厝(經溪底)	一般	110/8/21	本車地板無輪椅固定掛勾設施。	110/9/23	本所已派員至嘉義客運稽查，確認缺失車輛輪椅固定掛勾已增設完成。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義客運	【7210】嘉義-白河(經內角)	一般	110/8/2	未將低地板公車下降致下車危險	110/8/18	本所已派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7208】嘉義-鹽水(經重寮)	一般	110/8/4	斜坡板易卡住拉不出來。	110/08/18	本所已派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。





# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義客運	【7202】嘉義-北港(經民雄)	一般	110/8/11	無障礙SOP不夠專業，沒有協助乘客繫安全帶，斜坡板欠缺保養。	110/9/23	本所已派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7209】嘉義-布袋(經朴子)	一般	110/8/4	行駛時固定勾脫落。	110/9/23	本所已派員至嘉義客運稽查，確認駕駛員已加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義縣公車處	【7322】嘉義-阿里山	一般	110/9/20	駕駛有使用輪椅固定勾，但只使用3條，沒有使用輪椅乘客安全帶。	110/11/11	本所已派員至公車處稽查，確認已召回駕駛員回訓加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7304】嘉義-梅山(經大林)	一般	110/8/9	操作設備不是很熟練。	110/9/24	本所已派員至公車處稽查，確認已召回駕駛員回訓加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義縣公車處	【7312】嘉義-溪心寮	一般	110/9/28	駕駛有使用輪椅固定勾，但只用3條。	110/11/11	本所已派員至公車處稽查，確認已召回駕駛員回訓加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。
	【7305】嘉義-檳榔宅	一般	110/9/10	駕駛有使用輪椅固定勾，但只用兩條(前後各一條)，沒有使用乘客輪椅安全帶。本車是中型巴士過彎時有略快。	110/11/11	本所已派員至公車處稽查，確認已召回駕駛員回訓加強無障礙設備操作教育訓練。另宣導行車過彎時，注意控制舒適速度。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
嘉義縣公車處	【7306】梅山-民雄(經雙溪)	一般	110/8/31	駕駛有使用輪椅安全勾，但只有用兩條，也沒有使用輪椅人員安全帶。過彎時有點快。	110/9/24	本所已派員至公車處稽查，確認已召回駕駛員回訓加強無障礙設備操作教育訓練。另宣導行車過彎時，注意控制舒適速度，倘有身障者搭乘更應減速慢行。	已改善。
	【7308】嘉義-半天岩	一般	110/9/13	駕駛第一次使用固定勾有些不熟練，經本人教過一次就能操作了。	110/11/11	本所已派員至公車處稽查，確認已召回駕駛員回訓加強無障礙設備操作教育訓練。	已改善。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
和欣客運	【7512】新營-高雄	國道	110/8/23	駕駛員操作設備不太熟練。	110/11/4	本所已請和欣客運提供召回駕駛訓練影片及照片做檢視，確認已加強駕駛無障礙設備操作教育訓練。	已改善。





# 111年度通用化交通環境 推動小組第29次會議

高雄區監理所  
報告人：廖副所長謹志

111年4月15日

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告





# 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

客運公司	已將新版教材納入教育訓練(是/否)	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次(日期)	預計辦理場次(日期)
高雄客運	是	尚未辦理	4/28、10/25
屏東客運	是	尚未辦理	5/18、11/23
鼎東客運	是	尚未辦理	4/27、10/26



## 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
鼎東客運	【8119】 台東—成功—花蓮 新站	2	1	50%	1(故障)	50%

## 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

一、早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

本所轄區觀光景點公路客運路線無上述時段發車之無障礙班次。



## 肆、110年秘密客查核計畫檢討報告

- 一、轄管路線總數：88條
- 二、本次查核路線數：47條
- 三、有缺失路線數：13條
- 四、已改善完成路線數：13條
- 五、委託執行單位：社團法人高雄三山脊損重建協會、社團法人屏東縣脊髓損傷者協會、社團法人台東縣脊髓損傷者協會



## 查核缺失路線類型統計

查核缺失類型	件數	業者改善情形	稽查結果或處分情形
1. 操作設備不熟練	8	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。
2. 使用升降設備未提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	4	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。
3. 缺少輪椅固定勾	1	已完善備妥設備。	已實車查核缺失車輛完善設備。
4. 未完整確認輪椅及安全帶已固定穩妥	1	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。
5. 經提醒才協助乘客繫安全帶	1	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。
6. 行車時有1至2次急煞	1	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形以書面資料備查。	已責令業者督導駕駛員注意行車安全。

簡報結束 敬請指教





# 備 片



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
國光、高雄、屏東客運共營	【9189】 高鐵左營站—台88線—小灣	一般	4/22	上下車未提醒關閉電源。	8/15	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。
	【9117】 高雄—台17線—墾丁	一般	4/23	經提醒才協助乘客繫安全帶，另較為緊張不熟練。	8/15		
	【9188】 高鐵左營站—台88線—鵝鑾鼻	一般	5/13	行車時有1至2次急煞，另較為緊張不熟練。	8/15	1. 已責令業者督導駕駛員注意行車安全。 2. 經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形以錄影及書面資料備查。



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
屏東客運	【8215】 屏東轉運站—東港(經北勢)	一般	5/18	輪椅安全固定帶動作不太熟練，待加強。	8/4	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。
	【8216】 屏東轉運站—里港(經後庄)	一般	5/3	未完整確認輪椅及安全腰帶已固定穩妥。	8/5		
	【8220】 屏東轉運站—美濃	一般	5/14	輪椅固定勾操作不太熟練。	8/4		
	【8223】 屏東轉運站—鹽埔(經洛陽、高朗朗)	一般	5/20	駕駛員對升降機操作似乎不太熟練，反覆操作較延誤時間。	8/4		



# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為 — 已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
鼎東客運	【8167】 台東—關山	一般	4/21	駕駛員升降台收合操作不熟練。	7/15	經加強訓練後，已督促駕駛員熟悉操作流程。	召回駕駛員加強訓練，並將訓練情形錄影備查。
	【8117】 台東—中野	一般	4/30	駕駛員升降台收合操作不熟練。	7/15		
	【8168】 台東—(延平、龍田)永康	一般	5/2	駕駛員操作固定勾不熟練。	7/15		
	【8132】 台東—安朔國小	一般	4/20	駕駛員未提醒或確認輪椅剎車。	7/15		
	【8137】 台東—尚武(經大南)	一般	4/26	駕駛員未提醒或確認輪椅剎車。	7/15		
	【8115】 台東—康樂	一般	5/4	缺少輪椅固定勾	7/15	已實車查核缺失車輛完善設備。	已完善備妥設備。



# 111年度通用化交通環境 推動小組第29次會議

高雄市區監理所

# 簡報大綱

壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

貳、調查無障礙服務預約紀錄

參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

肆、110年秘密客查核計畫檢討報告



## 壹、輪椅束縛系統更新教材落實情形

客運公司	已將新版教材納入教育訓練(是/否)	今年度教育訓練辦理情形	
		目前辦理場次(日期)	預計辦理場次(日期)
阿羅哈客運	是	0	0

本案本所於111年1月17日發文轉請阿羅哈客運配合列入上半年無障礙教育訓練教材，該公司於2月19日起停業，尚未辦理。



# 貳、調查無障礙服務預約紀錄

統計期間：111年1月~3月

客運公司	路線	總預約次數	成功次數	成功率	失敗次數	失敗率
阿羅哈客運	3888 台北-嘉義	0	0	--	--	--
	3999 台北-高雄	0	0	--	--	--

阿羅哈客運公司111年2月19日起停業

期間	3888路線	3999路線	預約成功/失敗
111年1月	0	0	每日固定開行無障礙班次，尚無人預約
111年2月	0	0	
無障礙時刻表	台北→嘉義： 平日10:10、15:10、 假日14:10、20:10、  嘉義→台北： 平日10:10、15:10、 假日14:10、20:10	台北→高雄： 07:41、09:41、 11:41、14:41、16:41  高雄→台北： 07:42、09:42、14:42 16:42、18:42	



# 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

茂林國家風景區

新威遊客中心 (高雄市六龜區)

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否配合通勤時間 (是/否)	改善情形
高雄客運	E25高旗六龜快線 (建國站-六龜新站)	往程: 0625、0915、1025、 1215、1415、1515、 1815 返程: 0620、0720、0920、 1220、1320、1720、 1820	早班係配合固定乘客需求或返程調度	本路線無障礙班次往7返7，尚屬合理。



# 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

## 茂林國家風景區 禮納里遊客中心 (屏東縣瑪家鄉)

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否配合通勤時間 (是/否)	改善情形
屏東客運	8231 屏東轉運站-水門(經東勢)	往程:0821、1221、1421、1847 返程:0927、1107、1337、1537、1957	早班班次係配合固定乘客需求或返程調度	往禮納里遊客中心之無障礙班次共計往12返13，尚屬合理。
	8232 屏東轉運站-水門(經老埤)	往程:0737、0911、1547 返程:1017、1701、1827		
	8240 潮洲-水門	採預約制 08-7237131 分機237、238		
	8227 屏東轉運站-三地鄉公所	往程:0706、0906、1636 返程:0842、1012、1742		
	8229 屏東轉運站-水門(經崙上)	往程: 0642、1522 返程:0736、1626		



# 參、觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性

早上5-6點發車之無障礙班次配合通勤時間情形：

## 茂林國家風景區 茂林遊客中心 (高雄市茂林區)

客運公司	路線名稱	班次時刻	是否配合通勤時間 (是/否)	改善情形
屏東客運	8218B 屏東轉運站-茂林風景區	往程: 0653、1023、1323 返程: 0813、1143、14:43	早班班次係配合固定乘客需求或返程調度	本區域無障礙班次計往3返3，尚屬合理。
高雄客運	H31旗山-茂林-多納	往程: 0650、1130、1510 返程: 0850、1345、1720	早班班次係配合固定乘客需求或返程調度	本區域無障礙班次計往3返3，尚屬合理。



## 肆、110年秘密客查核計畫檢討報告

- 一、轄管路線總數：2條
- 二、本次查核路線數：4條(代查台北所統聯客運1621路線及國光客運1838路線)
- 三、有缺失路線數：本所無
- 四、已改善完成路線數：本所無查核缺失路線及應改善事項
- 五、委託執行單位：社團法人高雄市脊髓損傷者協會

# 查核結果列管表逐條路線檢討後續稽查作為一已改善完成

客運公司	路線編號及名稱	路線性質	查核日期	查核缺失	後續實施稽查日期	稽查結果或處分情形	業者改善情形
阿羅哈客運	3888台北-嘉義	國道	110.03.24	無	--	----	----
阿羅哈客運	3999台北-高雄	國道	110.03.18	無	--	----	----

無障礙公路客運服務秘密查核表

查核路線	3888	上車站位	台北	下車站位	嘉義	車號	062-V3
查核時間	110年03月24日10時10分	駕駛姓名	陳俊璋		□低地板 □升降式		
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明		
等車	依無障礙班次時刻表發車 ☑受固定班表 □事先預約 招手停車	✓					
上車	(低)停靠緊鄰右側路線、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車 (升)預留適當空間放下升降台供乘客上車 (低)放下斜坡板 (升)操作升降台注意乘客及行人安全 (低)上車時活動坡道使用正常機關 (升)確認輪椅完整上至升降台	✓					
	(低)推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車 (升)提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	✓					
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥	✓					
	協助乘客繫上安全帶	✓					
	詢問乘客到站站名	✓					
	駕駛員態度友善	✓					
	行車時未急煞、急轉、急踩油門	✓					
	協助解開輪椅固定勾及安全帶	✓					
下車	(低)下車時活動坡道使用正常機關 (升)確認輪椅完整上至升降台	✓					

無障礙公路客運服務秘密查核表

查核路線	3999	上車站位	台北	下車站位	高雄	車號	KKA-9066
查核時間	110年03月18日11時41分	駕駛姓名	康瑞宸		□低地板 □升降式		
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明		
等車	依無障礙班次時刻表發車 ☑受固定班表 □事先預約 招手停車	✓					
上車	(低)停靠緊鄰右側路線、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車 (升)預留適當空間放下升降台供乘客上車 (低)放下斜坡板 (升)操作升降台注意乘客及行人安全 (低)上車時活動坡道使用正常機關 (升)確認輪椅完整上至升降台	✓					
	(低)推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車 (升)提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	✓					
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥	✓					
	協助乘客繫上安全帶	✓					
	詢問乘客到站站名	✓					
	駕駛員態度友善	✓					
	行車時未急煞、急轉、急踩油門	✓					
	協助解開輪椅固定勾及安全帶	✓					
下車	(低)下車時活動坡道使用正常機關	✓					



查核照片：



簡報結束 敬請指教

