

國營臺灣鐵路股份有限公司行動不便旅客乘車通報規定

- 一、 行動不便旅客(尤指乘坐輪椅、視障或需由他人協助乘車者)到站購票或乘車，起、迄站及值乘(列)車長應妥善協助，各單位同仁並應確實依下列規定通報。
- 二、 乘車日前：
 - (一) 購票站、取票站或旅客提出服務需求之車站應以電話通報起程站並作成電話通報紀錄。
 - (二) 起程站接獲通報後應通報到達站(必要時另行通知車班組)，並作成電話通報紀錄。
 - (三) 電話通報紀錄應列入交接，直至旅客完成旅程。
- 三、 乘車當日：
 - (一) 車班組應於勤前教育時告知(列)車長服務需求事宜。
 - (二) 起程站與(列)車長、(列)車長與到達站，應於列車到、開前後以行車調度無線電作雙向聯繫，確保服務無縫。
- 四、 旅客臨時於起程站提出需求申請，起程站應同時通報(列)車長及到達站。
- 五、 各車站電話通報以服務台或值班站長為主。
- 六、 客服中心如接獲旅客服務需求電話，即協助通報起程站(必要時通報到達站)。
- 七、 電話通報紀錄應包含下列項目：
 1. 乘車資訊：日期、車次、起站、迄站。
 2. 車廂位置：(對號)一座號；(非對號)一車廂(司機員端為第1車廂)。
 3. 服務需求：手動輪椅、電動輪椅、借用輪椅、視障、攜協助犬、攜大型行李、其他。
 4. 性別人數： 男 女，_____人。
 5. 聯絡電話：姓名、電話。(無意願留下資料者不予強制)
 6. 通報車站：接電人、日期、時間、電話。
 7. 通報車班：接電人、日期、時間、電話。
 8. 通報客服：接電人、日期、時間、電話。
- 八、 起程站、到達站，每月應填具「行動不便旅客乘車服務統計表」(附件三)報段備查。
- 九、 請各運務段確實督導所轄車站、車班組，按規定落實辦理，積極主動服務行動不便旅客，以提升本公司服務品質。

站行動不便旅客乘車電話通報紀錄簿

通報人：_____

1. 乘車資訊	日期：_____ 車次：_____ 起站：_____ 迄站：_____
2. 車廂位置	<input type="checkbox"/> 對號車座號：_____ 車 號 _____
	<input type="checkbox"/> 非對號車廂：第 _____ 車(司機員端為第 1 車廂)
3. 服務需求	<input type="checkbox"/> 手動輪椅 <input type="checkbox"/> 電動輪椅 <input type="checkbox"/> 需借用輪椅 <input type="checkbox"/> 視障 <input type="checkbox"/> 協助犬 <input type="checkbox"/> 攜帶大型行李 <input type="checkbox"/> 其他
4. 性別人數	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 ， _____ 人
5. 旅客資料	姓名：_____ 電話：_____ 其他：_____
通 報	_____ 站 日期：_____ 時間：_____ 接電人：_____ 電話：_____
	_____ 車班 日期：_____ 時間：_____ 接電人：_____ 電話：_____
	客 服 中 心 日期：_____ 時間：_____ 接電人：_____ 電話：_____
備 註	_____

站行動不便旅客乘車電話通報紀錄簿

通報人：_____

1. 乘車資訊	日期：_____ 車次：_____ 起站：_____ 迄站：_____
2. 車廂位置	<input type="checkbox"/> 對號車座號：_____ 車 號 _____
	<input type="checkbox"/> 非對號車廂：第 _____ 車(司機員端為第 1 車廂)
3. 服務需求	<input type="checkbox"/> 手動輪椅 <input type="checkbox"/> 電動輪椅 <input type="checkbox"/> 需借用輪椅 <input type="checkbox"/> 視障 <input type="checkbox"/> 協助犬 <input type="checkbox"/> 攜帶大型行李 <input type="checkbox"/> 其他
4. 性別人數	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 ， _____ 人
5. 旅客資料	姓名：_____ 電話：_____ 其他：_____
通 報	_____ 站 日期：_____ 時間：_____ 接電人：_____ 電話：_____
	_____ 車班 日期：_____ 時間：_____ 接電人：_____ 電話：_____
	客 服 中 心 日期：_____ 時間：_____ 接電人：_____ 電話：_____
備 註	_____

國營臺灣鐵路股份有限公司行動不便旅客乘車服務統計表

_____運務段_____站

_____車班組 _____年____月

月份	服務車次數	服務人數	備註
1			
2			
3			
4			
5			
6			
上半年合計			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
下半年合計			
年度總計			