

國營臺灣鐵路股份有限公司

行動不便旅客乘車服務作業規定

2005 年 12 月 23 日新訂

2011 年 06 月 30 日修訂

2014 年 04 月 10 日修訂

2015 年 04 月 10 日修訂

2020 年 06 月 23 日修訂

2023 年 07 月 25 日修訂

- 一、為提昇旅客乘車服務品質，便利其進出車站、上下列車、洽辦業務並維護旅途安全，特訂定本規定。
- 二、本規定服務對象係指行動不便(包括身心障礙或老弱婦孺或攜帶大件行李)需協助乘車者，惟旅客攜帶大件行李，仍應符合本公司「旅客運送契約」中有關隨身行李之規定。
- 三、各車站應視站內設施、服勤人力、列車運行等情形，制定『行動不便旅客乘車服務標準作業程序』(如附表 1 及附表 2)報段備查。並將該項作業程序納入勤前教育與在職訓練教材，確保員工執行能力。
- 四、各運務段、車站、車班組、進行員工教育訓練時，應排定行動不便旅客乘車服務相關課程，保持員工良好服務態度及正確操作方式。
- 五、獲悉有行動不便旅客乘車時，各車站、車班組人員應落實本公司『行動不便旅客乘車通報規定』辦理。
- 六、服務行動不便旅客乘車，如有單人無法完成作業之虞時，應聯絡其他站務人員、列車乘務人員、或請其他旅客協助，避免急切行事發生意外；若服務對象為輪椅旅客搭乘非對號列車，非有特殊狀況或需求時，應儘可能優先使用具輪椅位之車廂。
- 七、各車站應將行動不便旅客乘車服務各項措施，公告於站內供民眾閱覽。
- 八、本規定得隨時視業務情況及實際需要修訂之。

(附表1)

國營臺灣鐵路股份有限公司_____運務段_____站

行動不便旅客乘車服務標準作業程序

- (一)、接待服務：
- (二)、訂(購)票服務：
- (三)、協助乘車：
- (四)、協助下車、離站：
- (五)、其他服務：

