

澎湖輪載運行動輔具乘客搭乘管理規範

本公司依據交通部航港局載客船舶載運電動輪椅及電動代步車指導原則(115.5.15)，訂定澎湖輪載運行動輔具乘客搭乘管理規範

壹、行動輔具乘客服務準則

一、為使用行動輔具之乘客得以提供適當服務，確保乘船服務及安全，便利上下船舶、進出場站及維護乘船權益，特訂定本規範。

二、適用對象：係指行動不便者使用之輔助設備。

三、名詞定義

(一) 行動輔具：指供行動不便者使用之輔助設備，包括手動輪椅、電動輪椅、電動代步車及動力牽引車頭。

(二) 電動代步車：指供行動不便者短距離移動之動力輔具。

(三) 動力牽引車頭(電動輔助車頭)：指供輪椅或其他行動輔具附掛使用之動力設備，用以輔助行動不便者移動。

(四) 人車分離：指乘客與其行動輔具分別放置於客(貨)艙或甲板處。

四、基本原則

(一) 配額與總量管控：每航次受理行動輔具總量上限為 10 台，並依登記順序採取下列分類管控，乘客訂位後均應事先來電登記：

1、自主登(離)輪(限 6 台)：在不影響安全前提下，行動不便乘客可使用行動輔具自主進入無障礙客艙，每航次以 6 台為限。

2、人車分離載運(限 4 台)：當自主登輪配額已達 6 台上限、或輔具規格不符無障礙客艙通道、出入口限制、或訂購非無障礙客艙，後續登記之 4 台行動輔具須配合辦理「人車分離」。

(二) 陪伴照顧者陪同條件：秉持乘客服務並在安全考量下，若該航次自主登輪登記已滿 6 台，後續採人車分離登輪之乘客，若屬於「於緊急撤離時無法獨自脫離輔具、或無法自主移位避難者」，為保障其生命安全，本公司強制要求須有完全行為能力之陪伴照顧者同行搭乘，始提供載運服務。

(三) 滿載處理原則：當該航次之行動輔具總登記量(自主登輪 6 台+人車分離 4 台)已達 10 台最大量能時，為維護整體航行與撤離安全，本公司將停止受理該航次行動輔具乘客之登記。

(四) 更換艙等或改期原則：當乘客使用行動輔具超過前項數量限制，本公司將協助更換艙等或改期，並不收取手續費。

(五) 可安排行動輔具無障礙客艙：無障礙特等艙 2 間、無障礙經濟座艙(C 區及 D 區)計 4 席。

五、 陪伴照顧者:係指年滿 18 歲身心狀態佳且具行為能力者，能協助登(離)輪、行動輔具操作輔助(含動力輔具移動)、航行過程中能於客艙照護、飲食及如廁等需求，並在緊急狀況時聽從船上人員指示協助撤離的陪伴者。

六、 客艙使用原則

(一) 電動輪椅及手動輪椅：

1、安排於無障礙特等艙、經濟坐艙之輪椅席或優先席。

2、乘客如選擇訂購非無障礙客艙，採人車分離原則辦理。

(二) 電動代步車、動力牽引車頭或其他非輪椅型動力式行動輔具：

1、乘客使用之電動代步車尺寸為長 130 公分、寬 70 公分、高 145 公分以下，可進入無障礙客艙。

2、如不符合前款條件，且在安全考量下，將採人車分離原則辦理。

(三) 行動輔具於客(貨)艙及戶外甲板區之放置，以不影響走道通行及緊急逃生動線為原則。

(四) 在安全考量下並有陪伴者同行，且經乘客同意採人車分離，其原行動輔具放置將不收費。

(五) 乘客使用之電動輔具，其電池請選用具有經濟部標準檢驗局檢驗合格標識之電子產品。如使用鋰電池，須確認無破損變形，航行期間嚴禁於船上充電，並應採取斷電或絕緣措施。若經評估有航安疑慮者，本公司得拒絕載運該輔具。

(六) 具動力裝置之行動輔具進入客艙後，應關閉動力模式，並採取保護措施防止誤觸啟動。

(七) 航行期間，乘客乘坐行動輔具時，應完成妥善繫固，如遇當天海象不佳時且經船長評估有碰撞或傾倒風險，無法妥善繫固之行動輔具，將要求乘客配合船上人員引導移動至優先席乘坐，以維人員安全。

(八) 船舶航行期間，原則不得操作具動力裝置之行動輔具於客艙內移動；但如需移動至戶外甲板、於緊無障礙廁所、餐廳或緊急避難需要者，不在此限；移動時應放慢速度，以免發生碰撞或傾倒風險。

(九) 輪椅席位繫固方式依規定辦理。

七、 通道與空間限制原則

(一) 行動輔具尺寸限制為長 130 公分、寬 70 公分、高 145 公分以下。

(二) 行動輔具因尺寸或操作限制無法通過通道或出入口者，將採人車分離原則辦理。

八、 人車分離載運原則

(一) 採人車分離之乘客於船艙內移動及登(離)輪，本公司可提供客艙專用輕便型輪椅協助，並由同行陪伴者負責推行與照顧。

(二) 採前項登輪之乘客，於船舶發生緊急撤離需求時，由同行陪伴者協助移位及撤離脫困，並配合船上安全人員之指揮引導共同疏散。

(三) 行動輔具不可影響走道通行及緊急逃生動線，須依船上人員引導放置於指定區域。

(四) 行動輔具於登輪時，若因機件故障或其他因素導致無動力且無法以人力安全推動，為保障安全本公司得拒絕該輔具登輪。

(五) 裝有電池之行動輔具，宜保持電池裝置於設備內，並關閉電源，採取保護措施防止誤觸啟動、短路、滑動、傾倒或損壞。

(六) 採人車分離載運之行動輔具，其本體、配件及隨車物品，本公司僅提供場地放置不負保管與損壞賠償責任。

貳、訂位服務

一、 使用行動輔具之乘客，請於訂位後(不含例假日)提出申請，以利妥善安排。聯絡資訊:高雄售票處 07-5615313、澎湖售票處 06-9264087，客服信箱:tnc.kao@msa.hinet.net。

二、 乘客訂(購)票時安排輪椅席及優先席；若選擇訂購其他客艙且有陪伴照顧者同行時亦可受理，行動輔具依人車分離原則辦理。

三、 若因行動輔具總量超出可載運之數量限制時，將安排更改其他前後班次或分批搭乘。

參、報到、登(離)輪及航行期間作業

一、 使用行動輔具之乘客，請於當日航班開航前 1 小時辦理取票，岸上服務人員協助引導至無障礙服務櫃台辦理票務及優先登船。

二、 船上服務人員引導就座及行動輔具放置。

三、 乘客應配合船上服務人員引導登(離)船。

- 四、 船上服務人員應告知乘客及陪伴者:包含輪椅繫固帶使用、服務鈴使用、緊急出口位置、無障礙廁所位置、座位設施..等。
- 五、 提供乘客有關緊急及安全相關服務，但不提供進食、飲用任何食品或如廁時所需的協助，或除基本急救服務以外的任何醫療服務。

<以下空白>