國立臺灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處
溪頭自然教育園區導覽解說電動車使用及管理要點

97 年 10 月 1 日第 537 次處務會議通過
101 年 9 月 3 日第 584 次處務會議修正
104 年 3 月 3 日第 614 次處務會議修正
109 年 10 月 13 日第 681 次處務會議修正
114 年 3 月 13 日第 734 次處務會議修正

一、 目的：為提供行動不便之老弱婦孺及肢體障礙行動不便者，能進入園區進行導覽解說遊園活動與園區整體空氣品質之維護，特訂定本要點。

二、服務對象：1.行動不便者。
2.老人或重大疾病患者。
3.孕婦或兒童。
4.前 3 項為優先預約申請對象。無人提出申請時，方可同意一般遊客申請使用。
5.若有無法自理上下車之遊客，須有至少一名陪同照護者協助上下車並一同搭乘。

三、服務時間：上午 8 時 20 分至下午 4 時止，並配合園區開放時間。

四、申請原則及收費方式：
於溪頭自然教育園區均設有電動車服務諮詢人員，提供電動車相關使用諮詢服務。

(一)導覽解說電動專車：

1.**電動專車預約申請方式**：
本項服務採預約制度，並以**二、服務對象 1-3 款**為優先考量（請附證明），一般遊客僅可申請候補預約。申請預約方式**請依表 1 服務對象別規定之日曆天前**填寫「本處溪頭導覽解說電動專車服務預約申請書」（www.exfo.ntu.edu.tw/服務資源/相關下載/育樂業務），傳真(049-2612042)或電子郵件(xitou2612556@gmail.com)至溪頭營林區受理審核，並請電話(049-2612210)確認是否收到文件。

表 1、各服務對象別受理申請時間

服務對象別	申請	備註
行動不便者	乘車日前 15 天可申請	為優先預約申請對象，請檢附相關證明
老人或重大疾病患者	乘車日前 10 天可申請	
孕婦或兒童	乘車日前 7 天可申請	
一般遊客	乘車日前 5 天可申請	候補預約，無人提出申請時，方可同意使用

備註：以上天數採日曆天

2.**導覽解說及車輛清潔維護收費方式**：

(1)本項服務收費**採包車制，新臺幣 1,400 元/時 (限乘 4 人)**。

(2)包車費用可**依身心障礙持冊數以半價(新臺幣 175 元/冊)計收 (限本人持冊乘車)**。

(3)若可配合園區安排共乘，持身心障礙手冊者**半價(新臺幣 175 元)(限本人持冊乘車)**。

＊預約申請經核定後即電話通知申請者於 **3 日內**完成繳費，繳費請以電匯或 ATM 轉帳方式匯至本處。完成匯款手續後請將證明文件傳真或電子郵件至溪頭自然教育園區確認。

匯款資料：**戶名：臺灣大學生農學院實驗林管理處 415 專戶**
銀行：彰化銀行南投分行
國庫帳戶：59180400068800

3.預約申請退費方式：

(1)本預約申請經核定完成繳費後，若因**天然災害及重大事故等不可抗拒之原因**致無法成行及履約者，得經聯繫後取消並辦理全額退費，並請於乘車日前服務時間內通知溪頭營林區。

(2)除前述 (1) 之情況外，若申請單位**因故取消預約**，如於**乘車日前 3 天(含)服務時間內向溪頭營林區申明者始得辦理八折退費**；**於乘車日前 1-2 天於服務時間內申明者始得辦理六折退費；於乘車當日取消者則恕不退費**。並請填妥退費領據提出申請(須扣除匯款手續費)。

4.若在預約時段，申請者延誤遲到，損失時間將併入原預約時間計算，申請人不得提出延長時間要求，以維護其他預約者權利。另申請者若於原預約時間超過五分鐘仍未抵達乘車地點，駕駛員則向園區回報，並請園區與乘客聯繫，如無法聯絡到乘客或乘客無法搭車時則視同失約，恕不退費。

5.本電動車遊園服務配合提供園區導覽解說服務。

(二)定點接駁電動車：

1.在服務期間內，配合園區車況提供定點接駁服務且需配合園區所安排之搭車時間及共乘，以充份發揮服務效益。

2.導覽解說及車輛清潔維護費：70 元/人（單程），自大學樓行駛大學池。**持身心障礙手冊者以 30 元優惠計收(限本人持冊乘車)**。

五、電動車使用須知及注意事項：

1. 車輛駕駛員均為駕駛訓練合格者。
2. 行駛前請先確認相關安全措施妥善，車輛行駛中嚴禁站立、臨時跳上、下車，車輛停妥後方可下車，以免發生意外。
3. 乘客須遵守駕駛說明之各項安全規定及注意事項。
4. 行駛過程中如有任何身體不適狀況，請立即反應駕駛員聯繫溪頭營林區辦公室尋求協助。
5. 電動車嚴禁超載及載運任何危險物品。
6. 非駕駛員嚴禁操作車輛或進行任何簡易維修。
7. 行駛過程中如發生任何車輛故障或意外，請聽從駕駛員指示協助後續處置。
8. 如發生任何緊急事件，無法處理時，請儘速聯繫溪頭營林區辦公室049-2612210。

六、服務建議事項：乘客服務品質表格置放於乘客座位，並設立客服電話。

七、本要點經處務會議通過後公告實施，修改時亦同。

乘客服務品質表格

<table>
<tr><td>日期</td><td colspan="2"></td><td>時間</td><td></td></tr>
<tr><td>姓名</td><td colspan="2"></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">服務品質</td><td>駕駛員</td><td colspan="2">車輛</td><td>候車、班次</td></tr>
<tr><td>□很滿意
□滿意
□普通
□不滿意
□很不滿意</td><td colspan="2">□很滿意
□滿意
□普通
□不滿意
□很不滿意</td><td>□很滿意
□滿意
□普通
□不滿意
□很不滿意</td></tr>
<tr><td colspan="4">不滿意部分請提供原因、地點或建議：</td></tr>
</table>

客服電話：（049）2612210