

## 身心障礙者自抵民航人員訓練所至離開民航人員訓練所之服務作業流程

95.8 月頒訂

一、輪椅民眾：患有疾病、行動不便需要輪椅協助者。

(一) 協助程度之定義：

- 1.程度 1：從大門到教室的輪椅服務，但可自己走到座位。
- 2.程度 2：從大門到教室的輪椅服務，需要旁人幫忙抱至座位。

(二) 離所民眾處理流程：

辦理單位：教務組、實習組、培訓推廣組、總務組

1. 服務人員遇有需輪椅服務民眾，應主動詢問民眾是否須要輪椅服務？有無自備輪椅？有無同行者？搭乘之交通工具？
2. 若民眾無自備輪椅，則請總務組人員協助民眾乘坐本所提供之輪椅並推送至門廳。
3. 服務人員協助辦理聯繫交通工具後，由總務組人員協助推送至大門候車。
4. 服務人員同時通知家屬接續後續服務事項。

(三) 到所民眾處理流程：

辦理單位：教務組、實習組、培訓推廣組、總務組

1. 服務人員接獲需輪椅服務民眾需求後，依通報之資訊，請總務組事先備妥輪椅至大門等候抵達。
2. 車輛抵達後，依輪椅旅客所需協助之程度，請總務組安排足夠之人力協助其下車。
3. 請總務組人員協助陪同需輪椅服務民眾至教室等候上課，交予服務人員，辦理訓練報到。

(四) 注意事項：由於本所尚未配備升降車可供使用，有關上下車輛間之服務，暫以人力代替運送服務，運輸流程中總務組需派遣足夠之人力及充份的時間，以維護民眾之安全。

二、盲人：先天性盲障、因疾病或其他外力因素導致之短暫失明甚至永久失明。

(一)離所處理程序：

辦理單位：教務組、實習組、培訓推廣組、總務組

1. 若民眾無人陪同，服務人員帶領於教室就坐，協助民眾辦理訓練報到手續，等候上課。
2. 指引方向時，站立在民眾右手邊或讓視障旅客的手搭在服務人員的肩上或左手腕上，口頭指引方向，用的是時針方進行方向。
3. 若民眾無人陪同，則儘可能安排於接近出口較方便之座位，若民眾有人陪同，則將其陪同之人的座位保留在民眾身旁。

(二)到所處理程序：

辦理單位：教務組、實習組、培訓推廣組、總務組

服務人員遇有視障民眾，應主動引領民眾至大門，協助搭車或交予家屬搭車離所。

三、復康巴士預約服務：

(一)服務對象：設籍台北縣（市）領有身心障礙手冊之身心障礙者。

(二)臨時叫車：臨時有乘車之需要時，於當日搭車前兩個小時內，得由本所服務人員以臨時叫車電話專線向台北小復康服務中心洽詢臨時叫車。

服務中心服務時間：每日上午 8:00 時～下午 9:00 止

服務中心服務電話：(02) 2918-8194

(三)收費標準：由民眾按台北小復康服務中心收費標準自行繳交。