

愛接送 臺灣 幸福啦!  
友善臺灣幸福領航





## 服務說明

服務介紹 | 服務範圍 | 預約方法 | 取消規則



# 愛接送 ♡ 為您服務

週末就醫、約不到復康、上下學、行動不便長輩出門  
愛接送預約式通用（無障礙）計程車，為您服務～

## 重要特色



跳表收費  
真實在



線上預約  
夠方便



優質司機  
好安心

## 服務情境



出院回診  
很貼心



就學路途  
不遙遠



長者開心  
出遊去



# 愛接送 ♡ 創新利眾

政府

創新平台 稽核管理

科技

智慧派車 紀錄追蹤

民眾

預約方便 按表收費

車隊

特約車隊 優質服務



孝親好安心 ♡ 上學不煩惱 ♡ 無礙自由行



# 愛接送 ♥ 通用車型

## 福斯Caddy



1 位輪椅乘客  
4 位一般乘客

## 福特旅行家



1 位輪椅乘客  
6 位一般乘客

## 福斯T6



1 位輪椅乘客  
4 位一般乘客

## 納智捷V7



1 位輪椅乘客  
4 位一般乘客



## 服務範圍：臺北市

中正、大同、中山、松山、大安、萬華、信義、士林、  
北投、內湖、南港、文山



## 服務範圍：新北市

新店、中和、永和、板橋、三重、蘆洲、新莊、三峽、  
汐止、土城、樹林、五股、泰山、淡水

服務區域市政府持續規劃擴大中



# 服務範圍：桃園市

桃園區

服務區域市政府持續規劃擴大中



## 服務範圍：臺中市

中區、東區、南區、西區、北區、北屯、西屯、南屯、  
太平、大里、霧峰、烏日、豐原、后里、潭子、大雅、  
神岡、沙鹿、龍井、梧棲

服務區域市政府持續規劃擴大中





## 服務範圍：臺南市

東區、南區、中西區、北區

試營運中，預計111年2月正式提供服務



## 服務範圍：高雄市

左營、鼓山、三民、苓雅、新興、前金、鹽埕、前鎮、  
小港、鳳山、梓官、岡山、永安、大寮、彌陀、橋頭

試營運中，預計111年2月正式提供服務



# 愛接送 ♥ 預約方法



下載APP



用戶登錄



開始預約



愛接送 預約式通用計程車

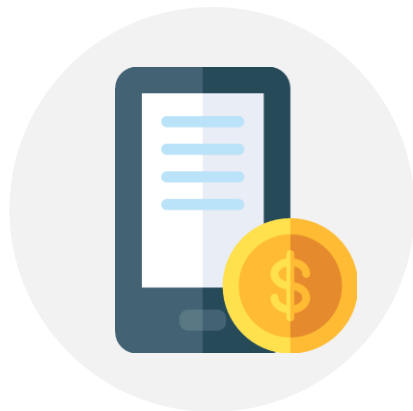




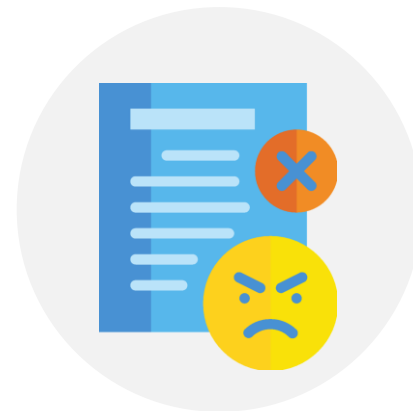
# 預約方法：服務原則



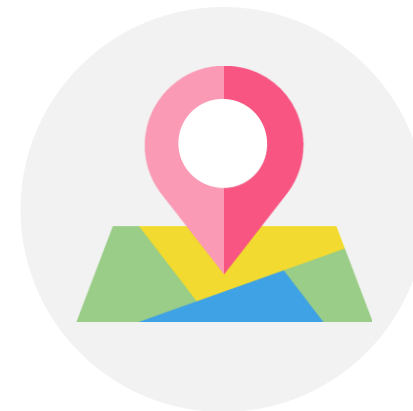
愛接送 APP 可  
預約 **未來14天**  
車輛，依預約先  
後順序派車



一律 **按表收費**  
APP會提供預估  
車資和完整搭乘  
紀錄含行進路線



**加收費用申訴**  
透過 LINE@ 反  
映或聯繫車隊  
( [服務窗口](#) )



**上車地點為特約  
業者服務範圍即  
可預約**

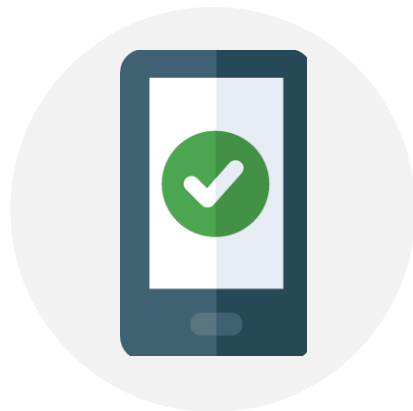


# 預約方法：預約流程



**預約**

最晚需於乘車  
前一天14:00前  
完成預約



**派車**

預約成功，車隊即  
會安排車輛，APP  
顯示預約成功



**通知**

車隊最晚於乘車  
前一天20:00前  
推播司機資訊



**搭乘**

請到您的上車地  
點等待，最多等  
待10分鐘

我想  
預約

9/9 | 08:30



9/8

14:00前

9/8

20:00前

9/9

乘車時間

完成APP預約

愛接送可預約

未來14天內的

車輛

收到APP通知

或至APP的

【訂車紀錄】

查司機資訊

若要取消或有任何變動

可在APP內取消或聯繫車隊。

若無法準時上車或車輛未到，

可電話聯繫車隊



# 預約方法：注意事項



**最多等待10分鐘**

若遇早到、遲到請  
用APP或電話聯繫  
車隊



司機視以下狀況可**拒載**：

- (1) 身患法定傳染病或違反傳染病防治法相關規定者
- (2) 六歲以下兒童無人護送者
- (3) 攜帶違禁品、危險品、易生變壞或破損之物品、不潔或易污損他物之物品、厭惡品



讓大家有車坐  
若要取消預約  
請您務必留意

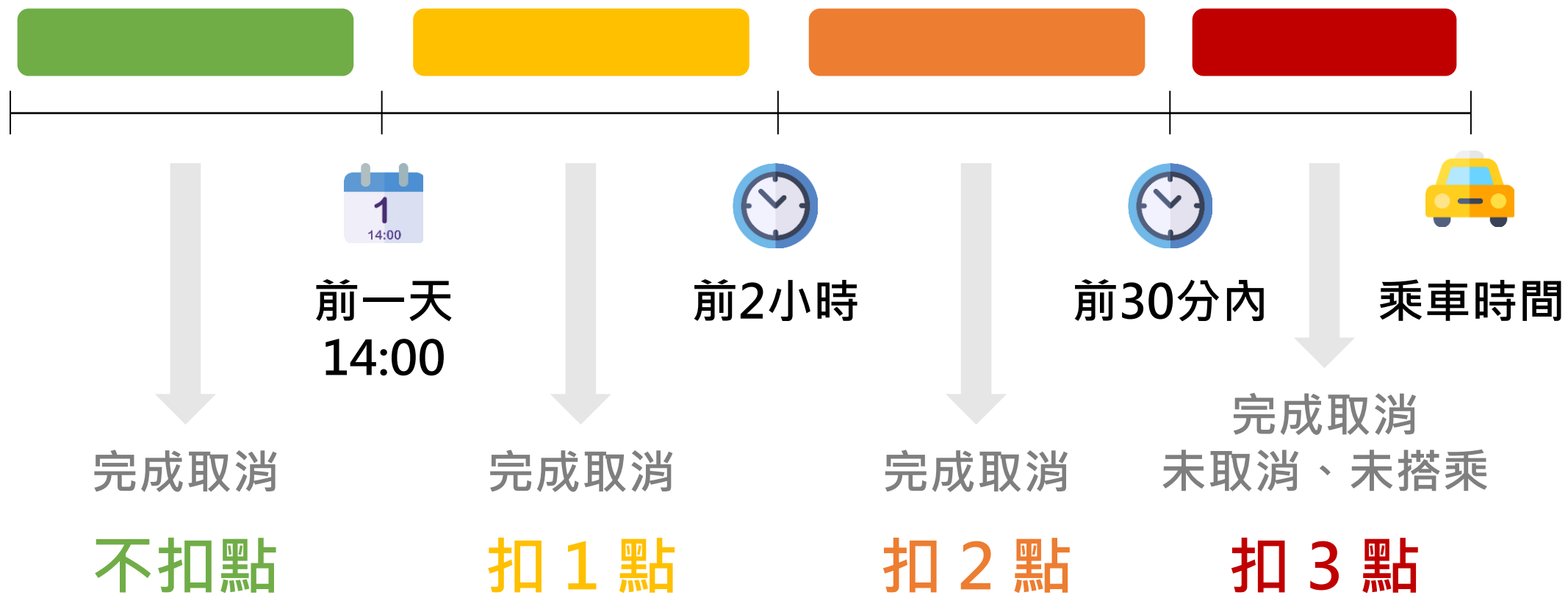
**取消規則**



# 愛接送 ♥ 取消規則

為提升派車效率、維持服務水準、避免浪費資源

愛接送訂定取消車輛的記點規則，還請大家配合



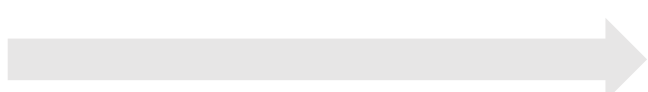


# 取消規則：停權說明



停權 **45** 天

累計至 5 點，停權使用 45 天後，  
點數歸 0



觀察 **30** 天

累計 1~4 點，30 日內未再被登記點數，  
點數歸 0







## APP操作

下載與安裝 | 登錄與設定 | 預約與取消 | 紀錄與評價



# 愛接送 ♡ 下載與安裝

首先，請下載愛接送軟體：



# App 介面介紹

1



## 預約訂車

預約訂車 可於事前預約計程車

2



## 訂車紀錄

訂車紀錄 訂車紀錄與取消訂車

3



## 個人設定

個人設定 登錄、登出、app設定  
用戶資料修改



4



## 臨時訂車

臨時訂車 用於臨時乘車需求

5



## 聯絡客服

聯絡客服 讓專人為您服務

6



## 服務說明

服務說明 各車隊服務範圍、服  
務介紹、操作說明



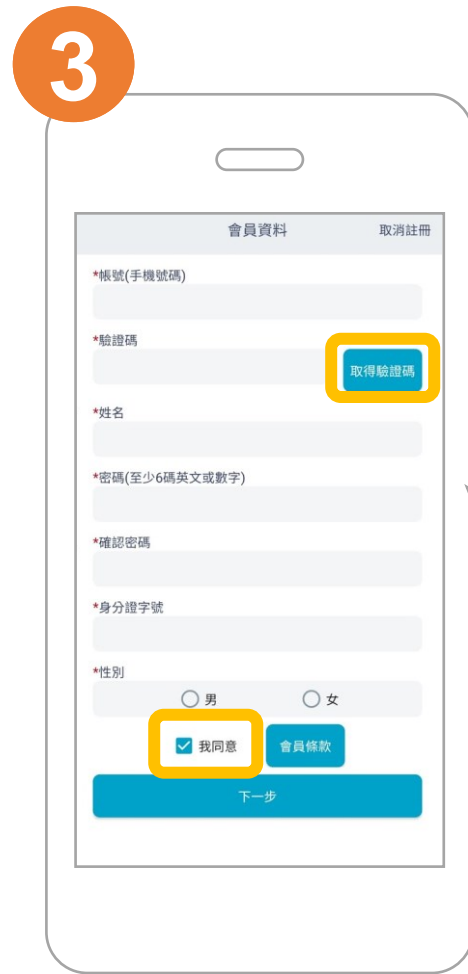
## 愛接送 ♡ 登錄與設定



下載後，請到【個人設定】登錄用戶  
驗證手機號碼並勾選同意服務條款，  
完成登錄。

接著請同意開放 **定位和通知** 功能，讓  
APP可獲得您當下位置，並確保能收  
到最新預約通知（個資有保護）。

# 用戶登錄



# 打開通知與定位

( iOS系統 )

1



2



3



4



5



# 打開通知與定位

( android OS系統 )

1



2



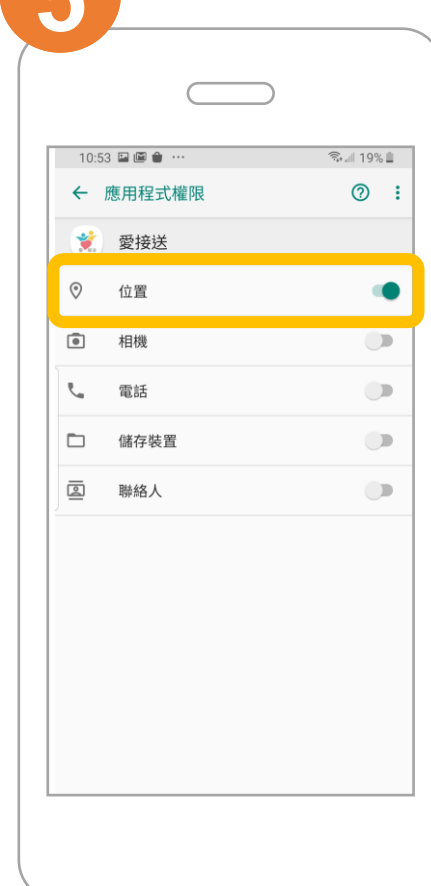
3



4



5





# 愛接送 ♡ 預約與取消



預約訂車

點擊此按鈕

開始預約訂車！



# 輸入上車地點

1



上車地點，可移動地圖的定位點圖標或以地標搜尋。

2



3



務必確認是正確地址，並注意是在馬路的哪一邊。若不想透露您住家位置，也可選擇附近顯著地標（如：便利商店或銀行等）。

# 輸入上車地點提示

強烈建議填寫上下車地點提示，若有特殊需求，也請於此填寫。

如：較大型輪椅、有輔助犬、表達困難（語障、腦麻等）、請用訊息通知我。

4



建議儲存【加入常用地址】，下次就不用重新輸入喔！

## 上車地點提示範例

- ○○醫院\_路與\_路交叉口
- ○○銀行旁邊便利商店
- ○○○巷口，不用開進來
- 我不能講話，請用訊息通知我
- 我有輔助犬陪同

## 輸入下車地點

下車地點與下車地點提示，跟剛剛填寫上車地點的步驟一樣喔！

# 選擇預約乘車日期

5



6



7



選擇乘車日期後  
依序確認搭乘人  
數、使用愛心卡  
乘坐輪椅上車及  
大型輪椅等選項  
後，按右上角的  
【送出】。

# 選擇預約或候補

8



APP會顯示當日所有乘車時段及車輛數，依可預約車輛數分【預約】及【候補】兩種選擇，請點選您需要的時段。

我要預約

我要候補

# 完成預約訂車

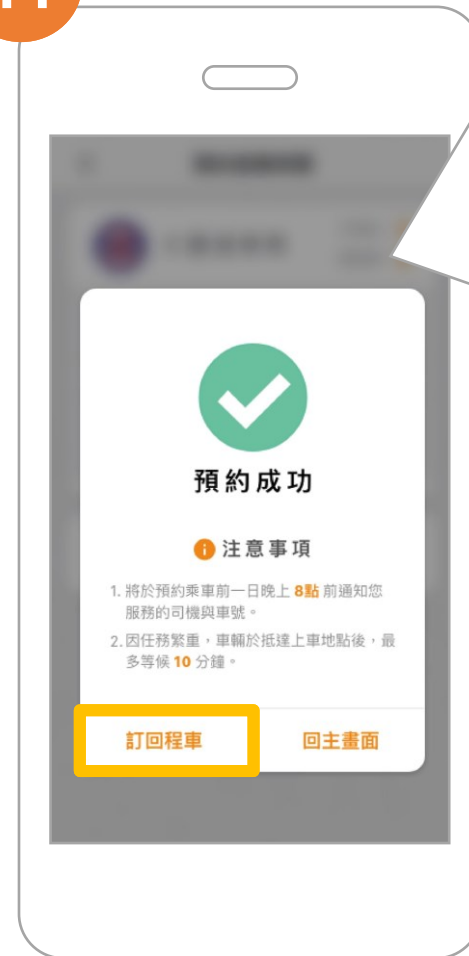
9



10



11



接著選擇乘車時間及服務車隊，按【我要預約】再次核對詳細資料後，按確認即完成。並可直接進行回程車預約

# 完成候補登記

9



10



11



接著選擇乘車時間及服務車隊，按【我要候補】再次核對詳細資料後，按確認即完成。並可直接進行回程車預約

## 候補及預約通知時間

- 候補需視各車隊調度狀況，候補成功會隨時通知，候補失敗會於乘車前一日18:00通知。
- 預約或候補成功就會派車，乘車前一日會於20:00前推播通知車號與司機姓名。



# 取消預約

1



2



如要取消預約，請至APP首頁點選【訂車紀錄】，按該趟次右上角【取消訂車】即可。取消規定可在【服務說明】查詢。



# 愛接送 ♡ 紀錄與評價



訂車紀錄

點擊此按鈕可看  
見所有訂車紀錄

# 紀錄與評價

1



2



您可看到您的搭乘路線紀錄、起訖點、司機資訊，並可依據您的搭乘經驗，給予司機評價



# 愛接送 ♥ 服務窗口

## 如遇到以下問題，請用LINE@服務窗口

- 訂車預約
- APP操作
- 預約規則
- 服務範圍
- 優惠活動辦法

### LINE@服務時間

上班日：09:00 至 18:00 由專人服務。非上班日：歡迎留言或反映，我們會於上班時間儘快回覆。

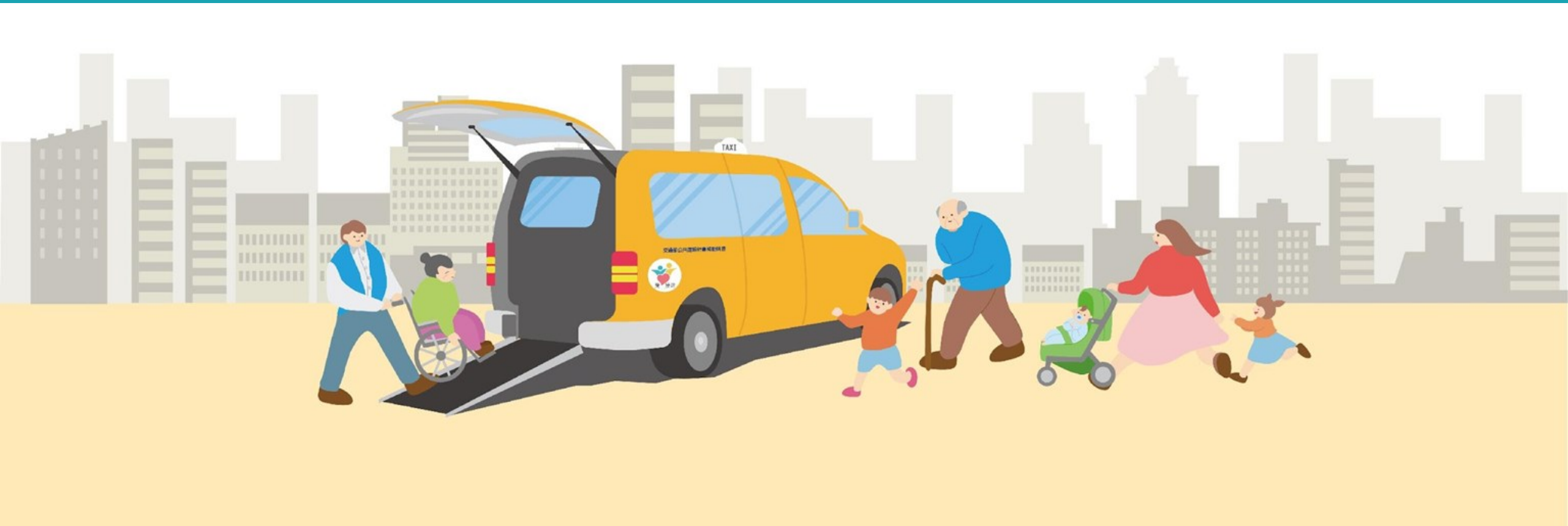


## 如遇到以下問題，請電話聯絡車隊

- 超收車資
- 不能刷愛心卡
- 司機遲到
- 我有提早、晚到的需求
- 司機服務態度不佳
- 被臨時取消、拒載



**特約車隊  
服務電話**



## 常見問答

APP操作登錄 | 服務和範圍 | 預約和派車 | 費用和申訴



## 常見問答：APP操作登錄

**Q**：APP各項操作問題，我該問誰？

**A**：請加入愛接送Line@，服務時間：上班日 09:00 至 18:00 由專人服務；非上班日歡迎留言或反映，我們會於上班時間儘快回覆。

**Q**：我的智慧手機 / 平板電腦不能下載愛接送，為什麼？

**A**：手機軟體皆有相容性限制，若太老舊的手機可能無法下載。作業系統版本建議，iOS 11.0以上，android OS 7以上。

---

**Q**：我在用戶登錄時，「具有有效身心障礙證明」欄位顯示「驗證中」或顯示不正確，該怎麼辦？

**A**：欄位顯示驗證中並不影響預約用車。惟因身分驗證須跨系統比對，較為耗時，請耐心等待。若仍未正確顯示，請透過Line@聯繫我們，讓專人為您服務。

**Q**：我無法輸入準確的地址，APP會跳轉到別的地址，請問該怎麼辦？

**A**：您可以改用地圖定位，將定位游標移動到您要上下車的相近地點，並在【上 / 下車地點提示】盡可能詳細說明。或您也可以透過Line@聯繫我們，讓專人為您服務。

**Q**：我是視障者，操作APP訂車有困難，請問該怎麼辦。

**A**：系統未來將逐步改善。建議您可請朋友協助登錄用戶後，為您預約訂車，或您也可以透過Line@聯繫我們，讓專人為您服務。



## 常見問答：服務和範圍

**Q**：一天可以訂幾趟車？一次可以搭乘幾人？

**A**：無限制訂車次數，人數依車輛標示規定。

**Q**：愛接送通用計程車與多元通用計程車有何不同？

**A**：多元通用計程車的車身不是黃色的。不論你搭乘的是哪一種計程車，只要是透過愛接送預約，一律按表收費。

---



## 一般 通用計程車

## 多元 通用計程車

## 愛接送 通用計程車



車身顏色	黃色	不得為黃色	不一定為黃色
預約管道	各車隊預約電話或APP		24小時皆可透過地方政府入口網站或APP預約
預約/候補	依各車隊規定		最遲須於乘車前一日14:00前完成預約或候補，預約成功就會派車
資訊公開	向車隊預約時，被動告知有無車輛可提供服務		各特約車隊各時段提供民眾預約之服務趟次數皆公開透明
收費	可能按車內計費表另加收服務費	按車隊向主管機關核備費率收費，不得低於黃色計程車	一律按車內計費表收費

**Q**：是否能預約訂車到服務範圍以外的地方？

**A**：若預約訂車的起點任一在服務範圍之內，車隊同意派車，且您接受跳表費用即可。詳細營運範圍，請至【服務說明】查詢。

**Q**：我的輪椅較大，只有特別車型才上的去，該如何預約？

**A**：請於APP預約時選擇【大型輪椅】選項，並務必在【上車地點提示】盡可能詳細說明。

---



## 常見問答：預約和派車

**Q**：為什麼我要預約的時間，沒有車趟可以選？

**A**：沒有車趟可選表示各車隊提供服務趟次皆已被預約，您可改預約其他時間或是登記候補。

**Q**：可不可以臨時訂車？

**A**：您可於用車前30分鐘利用系統預約候補。

**Q**：預約成功，何時通知司機車號和姓名？

**A**：系統會於搭乘日前一晚20:00前，以推播通知司機姓名與車號。

---

**Q**：已經預約成功，能不能更改時間與地點？

**A**：請盡快重新預約（避免該時間趟次被別人約走）並確認預約成功後，直接取消原預約趟次即可。您也可透過Line@反映，讓專人為您服務。

---



## 常見問答：費用和申訴

**Q：**司機未按表收費？覺得被超收費用？司機要求額外服務費？我該如何申訴？

所有參與愛接送的車輛都必須「按表收費」。如遇到上述狀況，您可在當

**A：**次搭乘評價反映，致電搭乘車隊申訴，或透過Line@聯繫我們，讓專人為您服務。

**Q：**如遇到司機拒載、臨時取消、服務態度不佳，或車輛安全與清潔等問題，該如何申訴？

**A：**勿與司機爭執，請記下司機姓名和車號，致電搭乘車隊反映，或透過Line@聯繫我們，讓專人為您服務。

**Q**：可不可以使用「愛心/博愛卡」？司機要求陪伴者也需刷「愛心/博愛卡」？

**A**：愛接送計程車皆可使用愛心/博愛卡，且每趟搭乘以刷一次卡為原則，不允許額外加收費用。若司機說因故無法使用愛心/博愛卡，您可在當次搭乘評價反映，致電搭乘車隊申訴，主管機關會了解並協助。

**Q**：實際行駛路線為何比APP預估路程還遠？司機刻意繞路？實際車資為何跟APP預估車資不同？

**A**：APP依建議路線計算預估車資，實際車資會因行車路線及實際道路交通狀況等因素、紅綠燈停等時間而略有不同，以計程車上跳表收費為主。如您有任何疑慮，可致電搭乘車隊，或透過Line@聯繫我們，讓專人為您服務。

---



# 愛接送 ♥ 服務窗口

## 如遇到以下問題，請用LINE@服務窗口

- 訂車預約
- APP操作
- 預約規則
- 服務範圍
- 優惠活動辦法

### LINE@服務時間

上班日：09:00 至 18:00 由專人服務。非上班日：歡迎留言或反映，我們會於上班時間儘快回覆。



## 如遇到以下問題，請電話聯絡車隊

- 超收車資
- 不能刷愛心卡
- 司機遲到
- 我有提早、晚到的需求
- 司機服務態度不佳
- 被臨時取消、拒載



**特約車隊  
服務電話**