

計程車乘客電話申訴案件處理作業注意事項

中華民國七十九年十月二十九日交通部交路字第0三五0七八號函訂頒

一、受理乘客申訴電話作業方式：

- (一) 對檢舉人保密，以不當面對質為原則。
- (二) 省、市公路、監理、警察機關應設置計程車乘客申訴電話及紀錄表，每一案件均應詳加紀錄處理。
- (三) 公路主管機關及公路監理機關受理乘客電話申訴時，應依附件填具申訴案件紀錄表，除本於權責查處外，其他依法令屬於警察機關裁罰之案件，應即移送該管警察機關查明處理，並予以追蹤列管；具名檢舉案件，均應函復檢舉人告知處理情形。
- (四) 交通警察大隊受理乘客電話申訴時，除違反道路交通管理案件，應本於職權查處外，其他違反汽車運輸業管理案件，應移送公路監理機關辦理。

二、對檢舉案件處理方式：

- (一) 由公路監理機關通知被檢舉人到管轄監理處（所、站）說明，其承認被檢舉事實者，應當場掣單舉發；其對檢舉事實予以否認者，則應由被檢舉人當場立具切結書，並由該管監理機關將切結書函轉檢舉人提供意見，如檢舉人仍認為被檢舉人切結不實並復函說明詳細經過情形者，則再對該被檢舉人予以舉發。
- (二) 被舉發之駕駛員經該管監理機關通知後，逾三個月仍未到管轄監理處（所、站）說明時，則應以電腦列管，並於其駕駛車輛辦理異動前，通知應先行結案後再予處理。
- (三) 匿名檢舉案件仍參照右述作業方式辦理。

三、執行成效陳報方式：

由公路監理機關及交通警察單位分別根據案情，依照受理乘客電話申訴案件統計週報表如格式（一）（二），每週一將統計表列送（不必備文）當地公路主管機關統計轉陳交通部。

四、處罰方式：

對經查證確有違反法令事實之計程車業者，應即移送有關主管機關依法裁處，並按相關法令規定施予講習。

(單位主銜) 受理計程車乘客電話申訴案件紀錄表													
申訴事由		報案時間	年	月	日	時	受理時間	年	月	日	時	受理人錄紀	
申訴人	姓名	姓別	通訊地址									聯絡電話	
案情紀錄	一、車號： 二、車身顏色及車內特徵 三、車行： 四、上車時間： 五、下車時間： 六、上車地點： 七、下車地點： 八、有無按錶收費： 九、平日車資： 十、駕駛姓名、特徵： 十一、申訴日車資： 十二、車內有無登記證及其號碼： 十三、經過情形：											初步處理情形	

(單位全銜)	年 月份受理計程車乘客電話申訴案件統計週報表(一)
--------	---------------------------

申 訴 類 別	件數	自 79 年 月 累 計 件 數	舉 發 或 移 送 管 轄 機 關 累 計 件 數
拒 載 或 故 意 繞 道			
擅 自 加 價 收 費			
疑 計 費 錶 不 實			
不 找 零 或 索 小 費			
服 務 態 度 不 佳			
後車門乘客不能自行開啟			
其 他			
合 計			

註：本表請自79年 月開始填報，於每週一前（免備文）送當地公路主管機關。