



## 常見問答





## 常見問答

**Q1**：愛接送服務的對象是誰？

**A**：愛接送以服務「持有身心障礙證明或搭乘輪椅行動不便者」為主。

**Q2**：愛接送的車可以直接上下輪椅嗎？

**A**：可以，愛接送所有的車輛都是無障礙計程車（已改名為通用計程車），輪椅可以直接上車。

---

**Q3：愛接送如何計價？**

**A：** 愛接送「按表收費不加價」。

**Q4：如何預約訂車？**

**A：** 請選擇「預約訂車」功能，且最晚須在搭車前一天14:00前完成預約。

**Q5：「預約訂車」成功後，什麼時候派車？**

**A：** 車隊最晚將於「搭車前一天20:00前」完成派車，並在APP「我的訂單」中顯示。

**Q6：我有預約成功了，但沒收到派車資訊時該怎麼辦？**

**A：** 請撥打該車隊客服電話尋求協助，如無故不派車，請向「愛接送官方Line」申訴。

## Q7 : 如何臨時訂車？

A : 若您已經超過「預約訂車」的時間，可使用「臨時訂車」功能，由車隊自由搶單。

## Q8 : 使用臨時訂車時，是否一定有車？

A : 臨時訂車是由車隊自由搶單，所以不一定有車。

## Q9 : 使用候補訂車時，是否一定有車？

A : 候補訂車須視車隊訂單狀況而定，所以不一定有車。

## Q10 : 如何包車？

A : 請選擇「包車」功能，您可以在此查看各車隊之服務專線，並請直接撥打專線與車隊討論包車事宜。

**Q11**：可以請司機在現場等候，再載我回去嗎？

**A**：搭愛接送本質就像是搭計程車一樣，司機等候時，計費表會有費用產生。  
建議您將去程與回程分開預約。

**Q12**：看診時間不確定，要怎麼預約回程？

**A**：建議回程先預留多一點時間，若真的發生需要提早或延後的情況，再請直接與司機或車隊聯繫協調。只要不影響司機的前後趟任務，車隊與司機會儘量服務的。

**Q13**：完成訂車後，可以更改搭車時間或地點嗎？

**A**：訂單成立後不接受更改訂單內容。請重新預約訂車後，將原預約訂單取消即可。

**Q14**：可以取消預約嗎？

**A**：愛接送車輛有限，請珍惜訂車。如因故必須取消訂車時，請於搭車前自行在APP「我的訂單」中按「取消訂單」。

**Q15**：取消訂單後會有懲罰嗎？

**A**：在「搭車前一天下午14:00後~超過乘車時間」取消，均會扣點，一個月內累積5點便會有停權懲罰。詳細停權規則請至個人頁面→違規紀錄→停權說明查看。

**Q16**：個人資料(如身分證字號)填錯了，該怎麼辦？

**A**：請您至個人頁面，點選「會員設定」進行修改。

**Q17**：要怎麼知道我所在的區域有無提供愛接送服務？

**A**：請您直接在APP預約訂車，若預約成功便是在服務範圍內。也可以至個人頁面的服務範圍，查看各車隊的聯繫電話及服務區域。

**Q18**：「具有效身心障礙證明」欄位為何顯示「驗證中」？

**A**：若是新註冊用戶（或變更身份證字號），在輸入「身份證字號」後須等約30分鐘，系統自動連線衛福部資料庫，確認是否「具有效身心障礙證明」。

**Q19**：我明明具有「身心障礙證明」為何APP顯示為「否」？

**A**：愛接送的身份審查係以衛福部資料庫為準，如有疑慮，請檢查身心障礙證明是否已經過期，或洽所在地縣市政府查詢。

**Q20：我有身心障礙證明，搭愛接送有什麼優惠嗎？**

**A：** 愛接送目的之一在改善「車資隨意加價行為」，讓身障者享有與一般人搭計程車相同的待遇「按表收費不加價」。

**Q21：可以使用敬老愛心卡嗎？優惠方式是什麼？**

**A：** 部分縣市可以使用。如臺北市、桃園市、臺中市、高雄市(博愛卡)等；但各縣市優惠方式不同，詳洽詢各縣市敬老愛心卡使用規定。

**Q22：遇到司機說無法使用敬老愛心卡，該怎麼辦？**

**A：** 請透過愛接送官方Line向我們申訴。



**Q23**：同時預約去程及回程，為什麼只成功預約單趟次？

**A**：可能是因為A點在服務範圍內，但B點不是，導致只有單一趟次預約成功。  
建議您直接電話詢問車隊可否一併承接去程及回程的趟次。

**Q24**：為什麼之前都可以預約，現在卻顯示不在服務範圍內？

**A**：因服務範圍皆是由車隊自行訂定，而車隊有自己的經營考量，會定期針對範圍做異動調整。

**Q25**：可以指定特定司機嗎？

**A**：司機是由車隊依據業務進行指派，較無法指定特定司機承接，請見諒。

**Q26**：如何知道A地點到B地點的車資是多少？

**A**：在愛接送APP預約訂車時，便會顯示預估車資，但實際車資還是以計程車按表收費的金額為主。

**Q27**：如果被司機多收費用該怎麼辦？

**A**：請撥打該車隊客服電話或向「愛接送官方Line」申訴。

**Q28**：可以開收據證明嗎？

**A**：請搭完車後，直接向司機索取收據。

**Q29**：有提供爬梯機嗎？

**A**：愛接送是以提供運輸服務為主，因此並未有準備爬梯機。

**Q30**：最早可以在用車日的前幾天進行預約？

**A**：最早可在用車前14天進行預約。

**Q31**：除了電話之外，可以傳送文字訊息給司機嗎？

**A**：可以。當司機開始執行預約時，您可以按下主畫面「執行中」的傳送訊息圖示，便可用文字與司機聯絡。但因司機是在行駛車輛的狀態，不一定能立刻回覆。

---



# 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





# 愛接送 ♡ 特約車隊



## 台灣好客來車隊

市話：07-3157799 / 07-8011799

網站：<https://reurl.cc/ARZEE3>

LINE客服：hellocar86

電郵：hellocar86@gmail.com

---



## 高雄中華衛星大車隊

市話：07-725-8777

網站：<https://www.kstaxi.com.tw/convoy1>

客服：(07) 715-6020



# 愛接送 ♡ 特約車隊



## 皇冠大車隊

市話：07-551-9588

網站：<https://www.crowntaxi.com.tw/wp/>

客服：07-551-9588