

교통약자이동지원센터 서비스 이행기준

□ 안전하고 편리한 교통약자 특별교통수단 제공

- ◆ 교통약자 특별교통수단(복지택시 및 교통약자전용버스) 이용에 불편함이 없도록 단정한 복장 착용과 차량의 청결유지 및 친절한 서비스 제공으로 쾌적하고 편안하게 이용하도록 정성을 다하겠습니다.
- ◆ 고객의 안전을 위해 교통법규를 준수하고, 안전한 승·하차를 지원하겠습니다.
- ◆ 운행 전·후 차량 안전점검을 통해 안전운행을 실시하고, 차량사고율 감소를 위해 직원 안전교육을 월1회 실시하겠습니다.
- ◆ BEST 콜센터를 운영하고, 차량 배차 시 안내 문자(전화)서비스를 제공할 예정입니다.
- ◆ 슬로프, 안전바 및 안전벨트 등 차량 내부 편의시설을 상시 점검하고, 고장 시 즉시 수리하겠습니다.

□ 쾌적하고 깨끗한 차량 관리

- ◆ 운행 전 차량 내·외부 환경정비를 실시하여 쾌적한 환경에서 고객을 맞이하겠습니다.
- ◆ 주1회 이상 차량 세차를 실시하여 깨끗한 차량상태를 유지하겠습니다.

□ 고객참여 및 의견제시

- ◆ 제공한 서비스에 대하여 문제가 있거나, 개선해야 할 사항이 있다고 판단될 경우 인터넷·문서·전화우편 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 3일 이내 처리 결과를 알려드리겠습니다.

◆ 고객의견 제시 및 불편사항 신고센터 ◆

- . 주소 : 14509 경기도 부천시 석천로 293
- . 전화 : TEL) 032-340-0906~7 / FAX) 032-321-0572
- . 공사 홈페이지 : www.best.or.kr (『고객의 소리』)

□ 고객 협조사항

- ◆ 배차 후 사전연락 없이 취소하실 수 없으며, 차량탑승 시 신분증(장애인 복지카드 등)을 반드시 지참하시기 바랍니다.
- ◆ 차량 도착 후 즉시 승차하실 수 있도록 미리 지정된 위치에 나오셔서 대기하여 주시고, 탑승 시 안전벨트를 반드시 착용하시기 바랍니다.
- ◆ 복지택시에는 안전상의 이유로 3인(휠체어 1인 포함 시 4인) 이상 탑승 및 조수석 탑승이 불가하오니 이점 준수하여 주시기 바랍니다.
- ◆ 목적지 외 경유지를 추가할 수 없으며, 안전을 위해 차량 내 흡연, 음식물 섭취, 화물, 반려동물 동반 탑승을 금하여야 합니다.
- ◆ 직원이 업무상 필요로 신분증(장애인 복지카드 등) 제시를 요청할 때와 안전을 위한 조치에는 적극 협조하여 주시고, 직원에게 폭언과 폭행을 금하여야 합니다.