

## 교통약자 버스예약서비스 응대 요령 숙지 철저

버스예약서비스를 통해 휠체어를 사용하는 장애인 등 교통약자의 이동권을 보장하고 2025년 서울시내 저상버스 100% 도입목표에 맞추어 저상버스 활용도를 높이고자 함.

### 주요 민원사항

- 버스예약서비스 전면 실시 후에도 배차실 직원 및 버스기사의 응대 미숙으로 예약서비스를 이용하지 못하는 사례 다수 발생

### 당부사항

- 배차실 직원 부재로 예약전화를 미수화하는 일이 없도록 주의
  - 배차실 전화번호 변경 시 즉시 시에 통보
- 배차실 직원 정류소 ID 숙지하여 교통약자의 탑승 위치 정확히 파악
- 교통약자 탑승예약 시 휴대전화가 아닌 BMS 단말기로 메시지 전송
- 버스기사 리프트 작동요령, 휠체어 지정석 의자 정리요령 숙지
  - 차체를 충분히 기울여(닐링) 경사판 각도가 완만해질 수 있도록 조치
  - 휠체어 탑승 시 버스기사가 직접 내려 승객들에게 양해를 구한 뒤 휠체어 지정석 의자를 접고 휠체어 고정여부 확인
- 실습위주의 교육 프로그램을 편성하여 운수회사 자체교육

### 향후계획

- 매월 운영 실적 파악 관리
- 운영실태 불시 점검하여 평가에 반영 추진(예정)