제14호
2015. 10

서울시 장애인콜택시 소식

장애인콜택시는 서비스품질 개선을 위하여 노력하고 있습니다.

운전자 전화번호가 013 → 010 으로 변경되었습니다



전화연결 불량 해소 및 통화품질 향상을 위하여 2015. 6~7월에 걸쳐 핸드폰 및 통신망(3G→4G)을 개선하였습니다.

이에 따라 운전원 전화번호가 **013 → 010** 으로 변경되었습니다.

차량 신청 후 걸려오는 "010" 시작 번호는 운전원님의 전화일 수 있으므로 반드시 전화를 받아 원활한 차량 이용이 될 수 있도록 고객님의 협조 부탁드립니다.

※ 운전자와 통화 실패시 차량이용이 취소될 수 있습니다.

중증 장애 수험생을 위한 특별 이동서비스 제공



대학입시를 위하여 올 한해 열심히 공부한 수험생들을 위하여 서울 장애인콜택시는 올해에도 어김없이 수능 당일 특별 이동서비스를 제공합니다.

11월 12일(목) 2016 대학수학능력 시험일 중증 장애 수험생은 사전 접수를 하여 우선 배차 받으시고, 수능 당일 최상의 컨디션으로 고사장까지 이동하시기를 바랍니다.



✓ 접수기간 : 2015.11.2(월)~11.11(수)

✓ 이용대상 : 1,2급 지체 및 뇌병변, 기타 휠체어 이용 장애인 수험생

✓ 접수방법 : 전화접수(1588-4388)만 가능

✓ 기타사항 : 시험 후 귀가예약

♣ 장애인콜택시는 수험생 여러분들의 수능대박을 기원합니다 ♣

주요소식 01_전화번호 변경 안내 / 수능일 특별 이동서비스 제공 02_ 앱활용법
03_이용자정보 정비 04_시티투어 후기 / 하반기 정기교육

서울시설공단 장애인콜택시운영처

장애인콜택시 "앱" 활용법

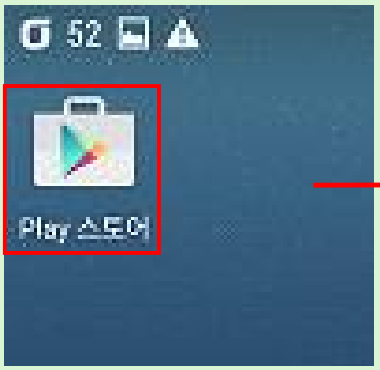
2015년 2월 장애인콜택시 모바일 앱을 출시하였습니다. 앱 출시 이후 지속적으로 이용자가 증가하여 (9월기준) 13%(510명/일) 이용자가 앱을 통해 접수하고있습니다. 앱을 이용하시면 대기없이 빠른 접수가 가능하며 대기순번확인, 음성안내서비스 등 다양한 서비스를 이용하실 수 있습니다. 11월 중에는 **대기시간 안내 서비스가 제공**될 예정이니, 많은 이용바랍니다.

※ 아이폰 앱 11월 출시(예정)

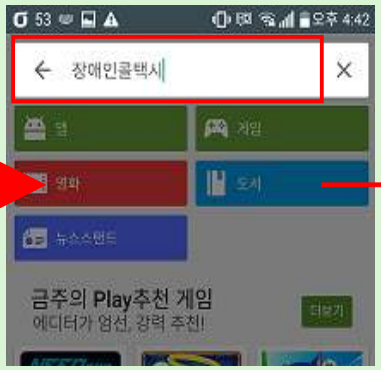


- 바로콜 : 이용접수(출발지, 목적지 입력)
- 예약콜 : 지체·뇌병변 1급(휠체어 탑승시)
- 정기콜 : 동일 시간 및 경로 이용시
- 나의경로 : 자주 이용하는 나의경로 등록
- 최근경로 : 최근 이용한 7개 경로 검색
- 콜신청현황 : 현재 접수상태 확인

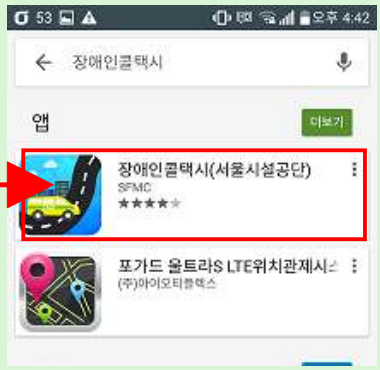
장애인콜택시 앱 설치방법



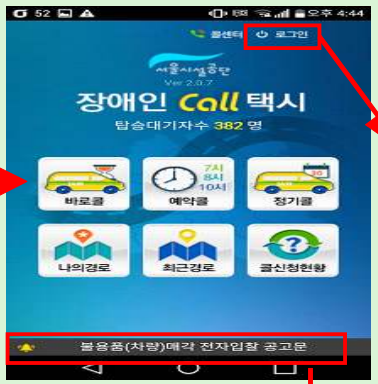
play스토어



"장애인콜택시"검색



클릭→설치→열기



로그인 후 서비스이용



1. **아이디가 없는 회원**
"회원여부 확인"을 눌러 회원여부 확인 후 ID발급 절차를 걸쳐 로그인

2. **기존 홈페이지 이용 회원**
기존 아이디로 로그인

장애인콜택시 공지사항 확인가능

장애인콜택시 이용고객 일제정비

부정탑승에 대한 민원이 지속적으로 제기되고 있어, 장애인콜택시 이용고객 대상 부정탑승사례 적발 및 정확한 고객 정보관리로 이용고객의 만족도를 높이고자 일제정비를 실시중에 있습니다.

특히, 장기간 고객정보가 확인되지 않은 고객 약 5,000명을 대상으로 장애인증명서를 통한 확인이 진행되고 있으며, 고객님의 협조로 약 20% 장애인증명서 확인이 이루어졌습니다. 그 중 일부 고객의 부정탑승 사례가 확인되었습니다. 앞으로도 주기적인 고객정보 관리로 실수요자 중심의 서비스가 제공될 수 있도록 노력하겠습니다.

센터에서 장애인증명서 확인요청이 있을 시는 원활한 장애인콜택시 운영을 위하여 불편하시더라도 적극적인 협조를 부탁드립니다. 또한, 장애인증명서 발급이 어려우신 경우 센터에서 확인을 도와드리고 있으니 알려주시기 바랍니다.

♣ 정비내용 : 신규가입 고객 및 정보부정확 고객 장애인증명서 확인

◆ 장애인콜택시 개인정보파일 파기 ◆

서울시설공단 개인정보처리 방침에 따라 2012.10.1 이후 서울시설공단 장애인콜택시 미이용회원의 개인정보파일(성명, 생년월일, 주소, 전화번호, 성별, 장애정보)이 파기되었음을 알려드립니다.

장애인콜택시 이용 집중시간 안내

아래자료는 2015년 9월까지의 평균 접수 및 대기시간입니다. 16시 이후로 대기시간이 점차 증가하여, 차량운행이 감소하는 20시 이후 대기시간이 가장 길어집니다. 아래자료를 참고하시어 보다 편리하게 장애인콜택시를 이용하시기 바랍니다.

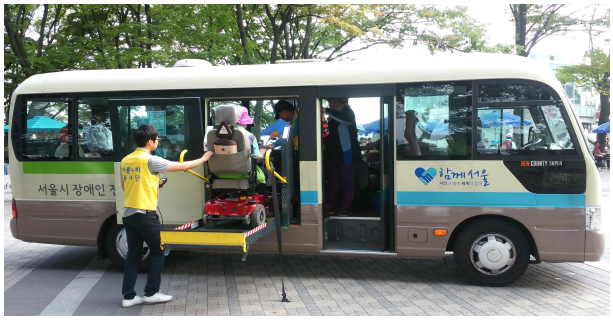
구 분	0~7시	7~10시	10~13시	13~16시	16~20시	20~23시
이용신청	13명	297명	335명	372명	158명	31명
평균대기시간	39분	34분	24분	31분	44분	54분
평균차량운행대수 (최소~최대)	11대 (10~15)	179대 (122~209)	281대 (270~300)	297대 (290~304)	215대 (162~303)	50대 (20~83)

※ 매월 시간대별 운행자료를 홈페이지*(운영통계메뉴)*에 제공하고 있습니다.

여름방학 다인승 버스를 이용한 시티투어 후기

13호 소식지에 실린 다인승버스 시티투어 프로그램에 많은 분들이 관심을 가지고 신청해주셨습니다. 그 중 사연 등을 심사하여 11개팀을 선정하였고, 8월 중 시티투어를 진행하였습니다. 이번 프로그램에 참여한 이용시민들은 여럿이 외출 한다는 것이 어려웠는데 모처럼 친구, 가족과 함께 나들이 할 수 있어 만족스러웠다는 후기와 감사인사를 전해주셨습니다. 직원들의 자원봉사로 진행된 제1회 시티투어는 성공적으로 마무리되었습니다. 향후 진행될 시티투어 프로그램에도 고객님들의 많은 관심과 참여 부탁드립니다.





2015 하반기 장애인콜택시 정기교육 실시





9월, 장애인콜택시 전직원을 대상으로 하반기 정기교육이 실시하였습니다. 상반기에는 안전운전과 장애인인권교육에 집중했다면, 하반기는 고객서비스 향상에 중점을 두었습니다.

이용시민에 대한 '우리의 다짐' 낭독을 시작으로 CS전문강사의 서비스 이론교육과 직원들의 고객응대 실습교육이 있었습니다. 평소 고객응대에 어려움을 겪었던 직원들에게 도움이 되는 의미있는 시간이었습니다.

교육 막바지에는 '허그월드'라는 봉사단체에서 자선공연을 열어주었습니다. 단체에 소속된 이용고객의 감사편지 낭독과 음성 꽃동네 중증장애인 합창단 '호프벨합창단'의 감동적인 공연을 끝으로 하반기 정기교육은 마무리되었습니다.

☎ 기타 자세한 사항은 홈페이지(calltaxi.sisul.or.kr)를 참고하시거나 02)2290-6511로 문의하시기 바랍니다.