

# 關於 East Bay Paratransit 的一切



2023 年 9 月

## 什麼是 East Bay Paratransit ?

East Bay Paratransit 是一項公共交通服務，為因殘疾或健康相關狀況而無法使用搭乘 AC Transit 巴士或 BART 列車的人們提供服務。East Bay Paratransit 使用配備輪椅升降板的廂型車將乘客從出發地運送到目的地。East Bay Paratransit 由 AC Transit 和 BART 共同建立，以滿足《美國身心障礙者法》(Americans with Disabilities Act, ADA) 的要求。

## East Bay Paratransit 去哪裡？

East Bay Paratransit 為以下城市提供服務：

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Alameda</li><li>▪ Albany</li><li>▪ Berkeley</li><li>▪ Castro Valley</li><li>▪ El Cerrito</li><li>▪ El Sobrante</li><li>▪ Emeryville</li><li>▪ Fremont</li><li>▪ Hayward</li><li>▪ Hercules (有限) *</li><li>▪ Kensington</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Milpitas (有限) *</li><li>▪ Newark</li><li>▪ Oakland</li><li>▪ Piedmont</li><li>▪ Pinole (有限) *</li><li>▪ Richmond</li><li>▪ Rodeo (有限) *</li><li>▪ San Leandro</li><li>▪ San Pablo</li><li>▪ Union City</li></ul>
--	--

您的往返地點可以是這些城市中的任何一個以及 San Francisco 的任何地方。

除了這些城市以外，透過換乘其他 ADA 輔助交通系統服務車輛，您可前往灣區的任何地方

East Bay Paratransit 與 WestCAT 合作提供清晨、深夜和週日 ADA Paratransit 服務，詳情如下：

週一至週五	上午 4:44 - 6:00	和	晚上 8:00 - 凌晨 12:14
週六	上午 5:50 - 9:00	和	晚上 7:00 - 11:03
週日	上午 7:10 - 晚上 10:04		

## **East Bay Paratransit 什麼時候發車？**

ADA 輔助客運系統是對固定路線（例如巴士或 BART）的補充服務。因此，**East Bay Paratransit 僅在巴士或鐵路服務運營期間提供**。具體而言，輔助交通系統服務在 AC Transit 巴士路線或 BART 車站  $\frac{3}{4}$  英里範圍內提供，也與前二者在路線上運行的服務時間相同。輔助交通系統的出發地和目的地都必須符合此標準。**East Bay Paratransit 客戶服務中心將告訴您輔助交通系統是否適用於您想進行的特定行程。**

## **如何才能使用該服務？**

要使用 **East Bay Paratransit**，您必須通過資格認證部門申請並通過服務資格認證。流程包括書面申請和現場評估 (In-Person Assessment, IPA)。只有因殘疾或健康狀況而**無法**乘坐巴士或 BART 列車的人才**有資格**使用該服務。

## **符合資格後，該如何安排行程？**

如果要搭乘 **East Bay Paratransit** 車輛，必須提前預訂。

可透過電話向 **East Bay Paratransit** 客戶服務中心進行預訂。每天上午 8:00 至下午 5:00（包括週末）接受預訂電話。您可以提前一 (1) 至七 (7) 天進行預訂。不接受當日預訂。

您或您的照顧者都可以致電為您進行預訂。您的預訂申請將被輸入我們的預訂系統，將為您的行程分配車輛。具體車輛的分配由 **East Bay Paratransit** 自行決定。

## **我要獨自乘車出行嗎？**

**East Bay Paratransit** 提供的是「共乘」服務。也就是說，前往不同目的地的其他乘客會在沿途上下車，而且路線不一定是直線。

同樣一次行程所花費的時間可能與搭乘 **AC Transit** 巴士（包括轉車和候車時間）差不多。這意味著與搭乘出租車或自己開車相比，這種方式的行程可能會比較費時。

## East Bay Paratransit 的費用是多少？

East Bay 服務單程票價	
車費	距離
\$4.00	0 至 12 英里
\$6.00	>12 英里, 最多 20 英里
\$7.00	>20 英里

往返舊金山的出行根據距離而定，費用在 \$6.00 至 \$10.00 之間，具體取決於您的出發地和結束地點。然而，對於搭乘 *East Bay Paratransit* 車輛在 *San Francisco* 內的行程，如果超出 *BART* 服務地域，還需額外支付 \$2.50 的 *MUNI* 輔助交通系統車費。

當您預訂 *East Bay Paratransit* 的行程時，我們會告知您該行程的車費。如果使用現金和/或車票支付，您需要在上車後立即支付車費。您可以用現金、車票、兩者的組合或透過非接觸式支付應用程式支付。如果您使用現金付款，請攜帶準確的零錢，因為司機無法找零或停車兌換零錢。車票有 4.00 美元或 1.00 美元面額，每本車票本含十張車票。車票沒有有效期限。

### 司機會提供協助嗎？

是的，司機會透過多種方式提供協助。例如，司機可以協助搬運最多兩 (2) 個小雜貨袋，或在乘客上下車時伸出一隻手臂來提供支援。司機將幫助使用移動設備的乘客上下升降板，並將移動設備固定在車內。司機必須始終能夠看到車輛，因此司機不能進入住宅，也不能進入任何建築物一樓大廳。他們無法在辦公室、公寓或候診室尋找乘客。我們不允許司機舉起或背起乘客或其行動裝置上下台階。司機只能協助步行乘客上下三 (3) 級外部台階。

### 我的車什麼時候來？

當您進行預訂時，客戶服務代表將為您提供一個 30 分鐘範圍的「接載時間窗口」，並確認您的行程。您的車輛可能在「接載時間窗口」內的任何時間到達，但您必須在「接載時間窗口」開始時做好準備。您有責任在能夠看到車輛到達的地方候車。

準備好接載時間窗口內在起點上車。司機只能等待五 (5) 分鐘。如果司機無法找到您，他們將聯絡 *East Bay Paratransit Dispatch* 以嘗試與您聯絡。如果 *Dispatch* 未能在司機允許等待的五 (5) 分鐘內聯絡到您，司機可以離開並繼續前往下一個目的地。

如果您錯過了接送服務，East Bay Paratransit 可能無法再派出另一輛車，或者可能需要長時間等待才能再次接送。此外，您可能會因放棄行程而受到處罰。

### **如果我的車還沒到達，我該怎麼辦？**

如果您的車輛直到接載時間窗口結束時仍未到達，您可以致電 East Bay Paratransit 詢問大概的到達時間。如果您的車輛遲到，您可以拒絕乘車行程，且不會受到處罰。

### **如果行程出現問題怎麼辦？**

客戶服務部人員在 East Bay Paratransit 營運期間全天為您服務。若要登記表揚或投訴，您可以與代理人聯絡、透過我們的網站 ([www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)) 提交意見或留下包含詳細資訊的語音郵件。

### **我可以獲得更多有關如何使用 East Bay Paratransit 的資訊嗎？**

所有持證乘客都會獲得一份《乘客指南》，其中包含有關乘坐 East Bay Paratransit 的許多詳細資訊。乘客可以索取無障礙格式的材料。如果您遺失了《乘客指南》，請致電認證部門，電話：510-287-5000，選項 5，以索取另一份副本。

### **如何聯絡 East Bay Paratransit：**

East Bay Paratransit Office 1750 Broadway  
Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

免費電話：1-800-555-8085

傳真：(510) 287-5069

聽障專用電信設備/電傳打字機：(510) 287-5065

[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)