

EAST BAY PARATRANSIT

乘客指南

1750 Broadway
Oakland, CA 94612

電話： (510) 287-5000
www.eastbayparatransit.org



East Bay PARATRANSIT

2021 年 4 月

免責聲明

- **East Bay Paratransit**乘客指南可能存在遺漏或差錯。本指南並非法律意見，也不對任何人構成任何法律義務。如果本指南與任何法律、政策或 **AC Transit**、**BART** 或 **East Bay Paratransit** 的合同義務存在衝突，則以該法律、政策或合同為準。
- 對於乘客因服務中的任何問題所產生的費用或損失，**East Bay Paratransit** 不予賠償。對於因使用本項目所導致的任何不便或費用，**East Bay Paratransit** 概不負責。
- **East Bay Paratransit** 使用無障礙升降板廂型車提供服務。
- 本資料有其他無障礙格式可供索取。請致電客戶服務部 **510-287-5000** 與客戶服務代表接洽，或寄電子郵件至 jasher.nowland@transdev.com 聯絡品保經理 **Jasher Nowland**。**East Bay Paratransit** 將盡力在合理時間內為您提供所要求的其他格式。

目錄

序言	1	搭乘 Paratransit 的行程	12
資格	3	接載	12
完全資格	3	5 分鐘規則	12
有限資格	3	提醒電話	13
臨時資格	3	提前接載	13
資格時限	3	延誤接載	13
訪客資格	4	爽約和延遲取消	14
否決資格	4	爽約處罰	14
攜他人共乘	4	上訴	16
同伴	4	使用升降板	16
個人陪護	5	兒童搭乘 Paratransit 車輛	16
服務區域	5	行李限制	16
服務區域地圖	5	維生設備	17
East Bay Paratransit 車費	6	攜帶動物乘車	17
單程車費	7	駕駛員的職責和行為	17
購票	8	乘客的責任和行為	18
服務時間/日期	8	基本行為要求	18
		照護者的責任	19
預訂	9	乘客在 East Bay Paratransit 車輛上的行為	19
		對行為不當或欺詐的處罰	20
您必須提供的資訊	9	規則例外情況	20
			21
您的預訂請求	9	意見回饋	21
接載時間窗口	9	投訴	21
共乘	10	表揚/讚美	21
車輛類型	10	意見卡	21
致電提問	10	問卷調查	21
更改預訂	10	乘客顧問委員會	21
取消行程	10	失物招領	21
長期固定訂單	10	宣傳冊	21
跨區行程	11	第六篇法規遵循	22
		合理修改	22
		其他輔助交通系統	23

聯絡 **East Bay Paratransit** 見背面

序言

East Bay Paratransit 是一家公共交通服務機構，主要面向因殘疾或傷殘性健康狀況而無法搭乘普通**AC Transit**公共汽車或 **BART** 列車的人士。**East Bay Paratransit** 使用普通小轎車或配備輪椅升降板的廂型車接送乘客。**East Bay Paratransit** 由 **AC Transit** 和 **BART** 共同成立，符合美國殘疾人法 (ADA) 的要求。

本乘客指南介紹如何使用 **East Bay Paratransit** 服務。您可將本指南看作是 **Paratransit** 的「駕駛員手冊」。請認真閱讀本指南，以了解「交通規則」。

East Bay Paratransit 出版多種宣傳冊，分別介紹服務的不同方面。在本指南末尾處附有宣傳冊列表，可能會對您有幫助。

本資料有其他無障礙格式可供索取。請致電客戶服務部 510-287-5000 與客戶服務代表接洽，或寄電子郵件至 jasher.nowland@transdev.com 聯絡品保經理 **Jasher Nowland**。**East Bay Paratransit** 將盡力在合理時間內為您提供所要求的其他格式。

照顧者和社會服務機構須知

本文件是面向所有輔助交通系統乘客而編寫，措辭符合乘客的閱讀習慣。我們了解，很多照顧者和其他人士也有責任閱讀並理解本資訊，並為乘客進行預訂以及其他安排。

但是，如果您照顧的對象單獨乘車而沒有陪護時，則該名人士應能承擔從第 15 頁開始的乘客基本責任。

**聯絡 East Bay Paratransit
很簡單**

請致電 (510) 287-5000

有關其他重要電話號碼，請參閱本指南封底

資格

要使用 **East Bay Paratransit** 服務，您必須向資格認證部提出申請，並通過服務資格認證。初次申請流程中包括提交一份書面申請和接受一次面談。如果符合資格，您將收到一封確認函，其中會說明您的資格級別和您將獲得的服務類型。如果資格審查超過 21 天，申請人將可有條件使用服務，直到做出最終決定為止。

如果您有資格方面的疑問，請致電 (510) 287-5000 與 **East Bay Paratransit** 聯絡；聽到錄音訊息時，請按 5。

完全資格

如果沒有他人從旁協助，您根本無法搭乘 **AC Transit** 公共汽車或 **BART** 列車時，您將獲得使用輔助交通系統是完全資格。也就是說，無論任何情況，您都可以搭乘輔助交通系統車輛進行您的行程。例如，在有陪護同行時，您可以隨時選擇搭乘 **AC Transit** 或 **BART** 車輛。

條件性（有限）資格

如果資格認證部確定您能獨自搭乘 **AC Transit** 或 **BART** 車輛進行某些（並非全部）行程活動，您將獲得條件性的資格。您可以使用 **East Bay Paratransit** 服務進行某些行程活動。

我們將說明您可以搭乘 **East Bay Paratransit** 車輛進行哪些行程活動，以及哪些行程活動應該選擇普通公交車輛。對於您能夠搭乘 **AC Transit** 或 **BART** 車輛的行程，我們可能會拒絕提供輔助交通系統的行程服務。

臨時資格

如果您的殘疾狀況是暫時的，或者您有望恢復健康，您將獲得有限時間的輔助交通系統資格，之後，您應重新選擇搭乘普通 **AC Transit** 公共汽車或 **BART** 列車。

資格期限

您使用 **East Bay Paratransit** 服務的資格期限為三年。無論您的資格狀態如何，每隔三年都必須重新申請一次以繼續使用服務。

即使您的殘疾狀況會永久持續，也需要這麼做。在您的資格到期之前，**East Bay Paratransit** 將向您發送重新申請說明。

訪客資格

我們的資格認證部負責處理訪客請求。當訪客提供有效的 **ADA Paratransit** 乘車卡或其他文件，證明他們具備 **ADA** 輔助交通資格認證後，便可在 12 個月內使用多達 21 天的 **East Bay Paratransit** 服務。

另外，如果訪客的殘障狀況明顯可見，例如坐輪椅、拿白手杖或牽導盲犬，或可提供資料證明他們無法使用固定路線的交通系統，我們也會提供訪客服務。我們要求訪客盡可能提供一類形式的身分證明，以便我們在資料庫中建立乘客基本資料。

資格認證部可以接受各類形式的文件，例如身分證影本、一封來自居家服務機構的電子郵件，或其他包含乘客姓名和住址的身分證明。如果訪客的殘障狀況並不明顯，則只能接受基本形式的殘障證明文件。

否決資格

若要符合 **East Bay Paratransit** 服務資格，您本身必須有一種殘障狀況而無法自行搭乘一般公共交通工具。資格認證部可能會根據您的書面申請資料和面談，認定您具備必要的搭車技能和生理功能，並可在無人協助下搭乘 **AC Transit** 和/或 **BART**。在此情況下，**East Bay Paratransit** 會否決您的資格。您收到的信將說明否決理由。

若不同意這項決定，您有權提起上訴；上訴方式會在信中說明。如果您的殘障或健康狀況在未來出現變化，您可以重新申請 **ADA** 輔助交通資格。

攜他人同乘

符合 **ADA** 資格的乘客及其個人陪護和同伴均可使用 **East Bay Paratransit** 服務。同行的個人陪護和同伴的往返地點必須與該名合格乘客相同。您在預訂服務時，必須為陪護和同伴一併預訂。

同伴

同伴可以是朋友、親屬或與您同行的其他人，但其主要同行目的並非從旁協助。您在預訂服務時，必須為同伴一併預訂。您可以隨時攜帶一位同伴，但是，只有在服務當日有空座剩餘的前提下，方可增加同伴人數。搭乘輔助交通系統車輛時，同伴需支付與您相同的車費。

個人陪護

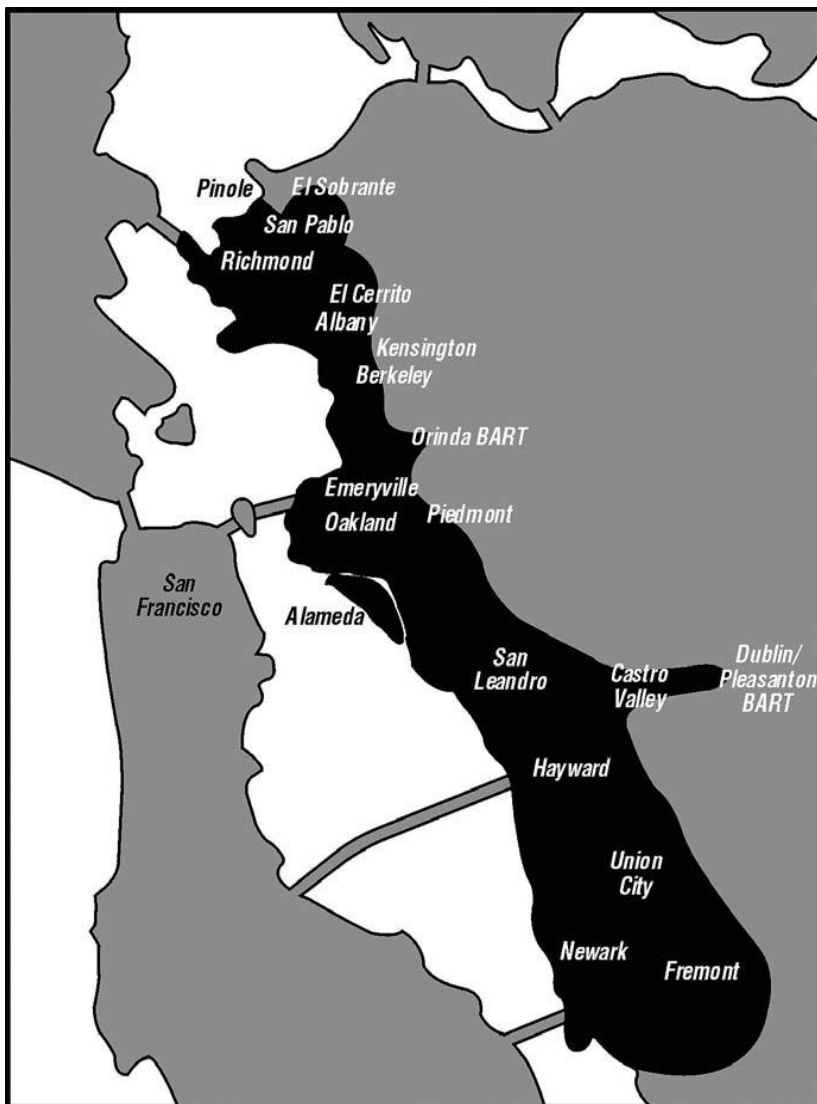
個人陪護係指協助您完成用餐、穿衣、個人衛生或引路等日常活動的人士。您申請輔助交通系統服務時，我們將詢問您是否需要個人陪護同行。個人陪護與您同乘時無需支付車費。

East Bay Paratransit 有權聯絡您的衛生保健醫生，核實您是否真的需要陪護同行。

如果為了讓同伴逃票而謊稱是與陪護同行，則會導致服務中止。

服務區域

服務區域地圖



East Bay Paratransit 在以下地圖所示的 AC Transit 和 BART 區域提供服務。

East Bay Paratransit 在以下城市提供服務：

阿拉米達 (Alameda)	肯辛頓 (Kensington)
奧爾巴尼 (Albany)	苗必達 (局部) (Milpitas (part))
伯克萊 (Berkeley)	紐瓦克 (Newark)
卡斯楚谷 (Castro Valley)	皮德蒙特 (Piedmont)
艾爾塞里托 (El Cerrito)	皮諾 (局部) (Pinole (part))
艾爾索布蘭特 (El Sobrante)	里奇蒙 (Richmond)
艾莫利維爾 (Emeryville)	聖利安住 (San Leandro)
佛利蒙 (Fremont)	聖巴布洛 (San Pablo)
海沃 (Hayward)	聯合市 (Union City)

您的往返地點可以是這些城市中的任何一個以及舊金山的任何地方。除了這些城市以外，通過換乘其他 ADA 輔助交通系統服務車輛，您可前往灣區的任何地方。車費

當您預訂 East Bay Paratransit 行程時，我們會告知您的行程車費。您必須在上車後立即付費。支付方式可以是現金、車票或合併二者。如果是現金支付，請根據金額準備好零錢，駕駛員無法為您找零錢。車票面額分別為 \$4.00 或 \$1.00 美元，每本包括十張車票。

單程車費

東灣地區服務	
車費	距離
\$4.00	0 到 12 英里
\$6.00	12 英里到 20 英里
\$7.00	20 英里以上

舊金山往返服務*

1) 如果您的行程起點或終點為：	2) 而且您的上車或下車地點為：		
	BART 市政中心車站 以里	BART 市政中心 車站以外	帝利市任何 地址
	3) 您的車費為		
區域 1： 阿拉米達、伯克萊、艾莫利維爾、 皮德蒙特、奧克蘭 (Alameda, Berkeley, Emeryville, Piedmont, Oakland)	\$6.00	\$7.00	\$8.00
區域 2： 奧爾巴尼、卡斯楚谷、艾爾塞里托、 艾爾索布蘭特、肯辛頓、BART 奧林 達車站、聖利安住、聖洛倫索 、里奇蒙、聖巴布洛。 (Albany, Castro Valley, El Cerrito, El Sobrante, Kensington, Orinda BART, San Leandro, San Lorenzo, Richmond, San Pablo)	\$7.00	\$8.00	\$9.00
區域 3： 佛利蒙、海沃、海格立斯、苗必 達、紐瓦克、BART 普萊森頓車 站、皮諾、聯合市 (Fremont, Hayward, Hercules, Milpitas, Newark, Pleasanton BART, Pinole, Union City)	\$8.00	\$9.00	\$10.00

*對於搭乘 East Bay Paratransit 車輛在舊金山內的行程，如果超出 BART 服務地域，還需額外支付 \$2.50 美元的 MUNI 輔助交通系統車費

購票

您可在以下地點購買 **East Bay Paratransit** 車票本：

- 親自前往或通過郵寄方式購票：
East Bay Paratransit, 1750 Broadway, Oakland 94612。郵寄方式另加運費和手續費。
- **AC Transit** 客戶服務中心，地址是 **1600 Franklin St., Oakland 94612**。
- **BART** 客戶服務中心，地址是 **Lake Merritt BART Station, Oakland 94607**。

刷信用卡購票

您可以用兩種方式刷信用卡購買 **East Bay Paratransit** 車票：

第一種是上我們的網站 eastbayparatransit.org，點選首頁上方的「**Fares**」（車費）連結，然後向下捲動至「**Online Ticket Order Form**」（線上車票訂購單）。接下來的畫面將引導您完成刷卡購票手續。車票將以郵件寄出；如同往常，車費含有郵資處理費。

或者，您可以親自前往位於屋崙 (奧克蘭) 市的服務台辦理，地址：**1750 Broadway, Oakland**。

無論上網或在售票機刷卡購票，每次訂購有 **\$200.00** 的金額上限。

如果您想用支票購票，可以照常填寫訂購單並附上您的支票。訂購單可以上我們的網站下載，或致電 **510-287-5000** 要求我們郵寄給您。

*

服務時間/日期

ADA 輔助交通系統旨在直接替代普通公共汽車和 **BART** 服務。因此，**East Bay Paratransit** 僅在現有公共汽車和列車線路附近提供服務。

具體而言，輔助交通系統服務覆蓋範圍為任一 **AC Transit** 公共汽車路線 $\frac{3}{4}$ 英里以內或任一 **BART** 車站 $\frac{3}{4}$ 英里以內，服務時間與這些路線上的公共汽車和列車相同。輔助交通系統行程的起點和終點都必須符合這一標準。

針對您計劃的任何特定行程，**East Bay Paratransit** 客戶服務中心將會告知是否提供輔助交通系統服務。

East Bay Paratransit 遵守以下節假日規定。節假期間的服務覆蓋範圍和時間與 **AC Transit** 公共汽車和 **BART** 節假日時間表相同。

- 元旦(New Year's Day)
- 馬丁·路德·金誕辰日(Birthday of Martin Luther King, Jr.)
- 總統日(President's Day)
- 陣亡將士紀念日(Memorial Day)
- 獨立日(Independence Day)
- 勞動節(Labor Day)
- 感恩節(Thanksgiving Day)
- 感恩節後的第一個星期五(Friday after Thanksgiving)
- 聖誕節(Christmas Day)

預訂

如果要搭乘 **East Bay Paratransit** 車輛進行行程，必須提前進行預訂。

我們不接受當天預訂。請致電 **East Bay Paratransit** 客戶服務中心進行預訂。我們接聽預訂電話的時間為每天（含週末）早上 8 點到下午 5 點。最早可提前七天進行預訂。

乘客必須提供的資訊

您本人或是您的照顧者可以打電話代您進行預訂。客戶服務代表負責將您的請求輸入我們的預訂系統，該系統將為您安排進行行程的車輛。進行預訂時，請提供以下資訊：

- 您的姓名、家庭地址和電話號碼。
- 您的上車地址。
- 您的下車地址。
- 駕駛員可能需要知道任何特殊說明（如門牌號碼），大門不好找的指示等。
- 行程日期。
- 您計劃的上車時間或終點下車時間。
- 您是否與一位個人陪護或同伴一起進行行程。
- 您是否攜帶一隻輔助類動物乘車。
- 您是否會使用輪椅、助步器或踏板車等助動器。

乘客的預訂請求

您可以選擇按照您計劃的上車時間或終點下車時間請求預訂。如果您計劃在某個特定時間下車，則預訂系統將計算您的上車時間。系統會考慮交通狀況以及其他乘客在沿途可能上下車的情況。

客戶服務代表將盡可能為您安排最佳的預訂時間。但是，我們可能無法滿足您計劃的準確上車時間。乘客可在要求乘車時間前後一小時內商量行程。

如果您對最初安排的時間不滿意，客戶服務代表可為您查看不同的預訂時間，但次數有限。

接載時間窗口

您進行預訂時，我們將告知一個 30 分鐘的時間範圍，您可在此期間等候 **East Bay Paratransit** 車輛到達並上車。此 30 分鐘期限稱為「接載時間窗口」。您的車輛可能在這 30 分鐘「接載時間窗口」的任何時間到達。

共乘

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。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，同樣一次行程所花費的時間可能與搭乘 AC Transit 公共汽車（包括轉車和候車時間）差不多。

車輛類型

East Bay Paratransit 主要通過配備無障礙升降板的廂型車提供服務，但也會視情況偶爾使用其他類型的車輛。車輛安排由 East Bay Paratransit 獨自決定。

等待空座

有時候，當您打電話預訂時，客戶服務代表可能無法針對您的行程找到有空座的車輛。在這種情況下，客服代表會問您：「是否願意等待空座？」如果您回答是，該名代表將記錄您的行程請求。之後代表將為您完成預訂，時間安排在您通話時所請求時間的一小時以內。您必須在行程前一天的晚 7 點以後致電(510) 287-5000 聯絡客戶服務，確認接載時間窗口，以便了解您的車輛何時到達。

致電提問

East Bay Paratransit 客戶服務中心每週 7 天開放，從早上 4 點左右一直到午夜的所有營業時間均有人員值班。如果您對預訂或行程有任何問題，可隨時來電諮詢。

更改預訂

若要變更行程安排，您必須至少提前一天撥打預訂電話號碼。我們不受理行程當日的變更請求。

請勿要求駕駛員變更您的預訂行程，比如在不同地址下車等。我們不允許駕駛員變更預先安排好的行程。

取消行程

如果您不打算完成預期的行程活動，請在決定之後儘快取消預訂。您可在白天或晚上的任何時間來電取消。非營業時間的來電資訊將被錄音。

長期固定訂單

如果您需要多次（每周至少一次，至少持續一個月）前往相同地點，可通過客戶服務中心請求「長期固定訂單」。設定完成後，East Bay Paratransit 將連續接您上車，您無需再為每次行程單獨進行預訂。如果當前沒有空座可以滿足您的長期固定訂單要求，我們可能會將您列入候車名單。您被列入候車名單的同時，仍可按照正常方式單獨預訂每日行程。

長期固定訂單乘車服務逢節假日一般會自動取消，因為多數人此時並不需要乘車。每年 365 天不間斷往返醫院進行透析的行程屬例外情況。但是，如果您計劃在某個節假日也按照長期固定訂單進行行程，請來電為該日期進行預訂。有關 **East Bay Paratransit** 節假日的完整列表，請參閱第 7 頁「服務時間」一節。

長期固定訂單還有其他特殊規定。請索取《長期固定訂單》宣傳冊，內容有此項服務和相關規定的詳細說明。

跨區行程

跨區行程係指超出 **East Bay Paratransit** 服務區域的長距離輔助交通系統行程。這種行程會同時涉及 **East Bay Paratransit** 服務以及其他 **ADA** 輔助交通系統服務。在很多情況下，您可以通過 **East Bay Paratransit** 預訂全部行程。我們將聯絡另一家輔助交通系統提供商，為您使用其服務的行程部分做好安排。如果通過另一家輔助交通系統提供商進行行程時發生事故，或對其政策和程序有任何不滿，**East Bay Paratransit** 一概無法解決。

儘管可以在服務前一天安排跨區行程，但如果您能儘早來電（最早可在計劃行程前七天），您獲得所需預訂的機率就會大得多。

雖然 **East Bay Paratransit** 可以受理服務前一天來電提出的行程請求，但其他輔助交通系統提供商可能無法滿足您的行程請求。如果您願意，可以自己同時致電 **East Bay Paratransit** 和其他輔助交通系統提供商進行預訂。

搭乘 Paratransit 的行程

接載

請記住，當您進行預訂時，客戶服務代表將為您提供一個 30 分鐘的「接載時間窗口」，並確認您的行程。您的車輛可能會在該窗口期間的任何時間到達並接您上車，但您必須在接載時間窗口開始時就做好出發和上車準備。

您有責任在能夠看到車輛到達的地方候車。我們不允許駕駛員的視線離開車輛。

駕駛員至多可以在您的門口或大樓門廳處告知車輛已到達，但前提是，其視線不得離開車輛以及車內乘客。

5 分鐘規則

請做好準備！駕駛員只能等您 5 分鐘！ 您有責任為搭車行程做好準備。如果車輛到達時您並未在場，駕駛員會嘗試尋找您，**East Bay Paratransit** 也會嘗試給您打電話。如果

在五分鐘內未能找到您或您選擇不上車，駕駛員可以離開並繼續接下一位乘客。如果您錯過接載車輛，您可能需要等待很長時間，**East Bay Paratransit** 才會派來另一部接載車輛。此外，您可能會因放棄行程而受到處罰。

提醒電話

East Bay Paratransit 會打電話提醒乘客預訂的班車，並且會在車輛接近時再次提醒。

如果您明天有預訂行程，但這並非長期的固定行程，那麼您今晚將接到電話提醒您有關行程的事宜。如果您明天有多趟預訂的行程，則這通訊息會包含每趟行程的資訊，並且會請您回電取消任何您不想要的行程。

所有乘客都將在乘車服務當天接到一通「即將抵達」電話，告訴您預訂的車輛再過十分鐘就會抵達接載地點。請不要等到您接到這通電話才開始準備出門。您仍然有責任在 **30** 分鐘接載時間窗口的一開始準備妥當，且必須在車輛抵達後五分鐘內上車。

提前接載

有時，由於他人取消行程或者交通狀況特別良好，您的車輛會在時間窗口開始之前到達。如果您的車輛在接載時間窗口之前到達，您可以在車外繼續等候直到您確認的接載時間窗口開始為止，您也可以上車立刻離開。這是您的選擇。

延誤接載

有時，您的車輛接您時可能會遲到。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。

爽約和延遲取消

如果您預訂了 **East Bay Paratransit** 車輛，但卻未如約搭乘，稱之為「爽約」。如果您在接載時間窗口前不到一小時取消行程，稱之為「延遲取消」。爽約和延遲取消都是嚴重違反 **East Bay Paratransit** 乘客規則的行為。

爽約和延遲取消的處罰

如果您**習慣性一再爽約或延遲取消**，將受到處罰。如果您在一個季度（以曆日計）內有六**(6)**次或以上的爽約或延遲取消記錄，您可能會被暫停使用停務。在暫停任何服務以前，我們將檢視和考慮您的預訂行程頻率及爽約和延遲取消比例。

如果您在一個季度（以曆日計）內有六**(6)**次或以上的爽約或延遲取消記錄，可能會被暫停使用服務長達**30**天。在暫停任何服務以前，我們將檢視並考慮多項因素，包括您的預訂行程頻率及爽約和延遲取消比例。

避免受到爽約處罰

若因無法預見之情況使您無法提前一小時取消，導致發生爽約或延遲取消的情況，您將不會因此受到處罰。然而，由於僅需提前一小時發出通知便可取消，預計您通常能夠及時取消。如果您搭乘的班車於乘車時間後抵達，或如果客服代表出現預訂錯誤，您將不會收到爽約通知。在暫停服務之前將審查和考量諸多因素，包括您預訂的班車頻率及爽約和延遲取消的比率。

如果您認為自己錯誤地收到爽約通知，我們鼓勵您與工作人員討論您的記錄。

每次有爽約情形時，我們將盡力透過電話與您聯絡。超過**(4)**次爽約時，我們將向您發送警告信。

如果您在往返行程的第一程爽約，**East Bay Paratransit** 將不會自動取消當天的其他任何預訂行程。我們的工作人員將設法確定您是否仍想保留其他所有預訂的乘車服務。如不想保留任何其他行程，您必須立刻致電 **East Bay Paratransit**，讓我們能取消您不想要的行程，以免您累計更多爽約記錄。

在決定是否暫停對乘客的服務時，我們會考慮乘客的預訂行程趟數及爽約和延遲取消的總次數。在一個季度（以曆日計）中，如果乘客的爽約和延遲取消總次數超過預訂行程趟數的**20%**，則乘客的服務會被暫停。

範例：

季度月份（以曆月計）	預訂行程 趟數	爽約和延 遲取消 次數	預訂行程趟 數中爽約和 延遲取消的 比例
4 月	25	2	
5 月	12	3	
6 月	7	3	
總計	44	8	18%
服務不會被暫停			

季度月份（以曆月計）	預訂行程 趟數	爽約和延遲取 消次數	預訂行程趟數中爽約 和延遲取消的比例
4 月	25	5	
5 月	12	3	
6 月	7	6	
總計	44	14	31%
服務會被暫停			

服務暫停天數的時程表

違規次數超過 一個季度（以曆月計） 內預訂行程的 20%	服務暫停天數
第 1 次違規	7 天 (1 星期)
第 2 次違規	14 天 (2 星期)
第 3 次違規	21 天 (3 星期)
第 4 次及以後違規	28 天 (4 星期)

上訴

如果您被暫停服務，您有權進行上訴。您將收到服務暫停信函以及有關如何上訴的資訊。由東灣公車處 (AC Transit) 或舊金山灣區捷運系統 (BART) 的工作人員和乘客諮詢委員會成員組成的團隊將針對您的上訴舉行聽證會。

對於因多次爽約和延遲取消而被暫停服務的乘客，允許其在上訴期間繼續使用東灣輔助交通，直至上訴聽證結果公佈。

使用升降板

如果您能夠步行，但接您的車輛是廂型車，您覺得使用台階又比較困難，我們會提供升降板幫您上車。所有車輛均配備折疊式輪椅。升降板升起期間，您將坐在輪椅上並由駕駛員扶持。上車後，您將轉移到普通座椅上。**East Bay Paratransit** 廂型車均配備符合 **ADA** 要求的乘客升降板。所有允許輪椅通行的車輛均配備符合 **ADA** 規範的乘客升降板或坡道。所有升降板均可裝載輪椅和三輪踏板車等尺寸不超過 **48** 英寸乘以 **30** 英寸（從地面以上 **2** 英寸處算起）、包括乘客在內總重不超過 **800** 磅的助動裝置。

如果您超出這些標準，**East Bay Paratransit** 可能無法為您提供交通服務。

兒童搭乘 **Paratransit** 車輛

兒童可作為合格乘客和同伴搭乘 **East Bay Paratransit** 車輛進行行程。兒童車費與成人相同。根據加利福尼亞州法律規定，所有年齡不滿八歲或身高不足 **4** 英尺 **9** 英寸的兒童，乘車的路上都必須坐在兒童安全座椅上。

父母或監護人必須自帶兒童安全座椅，下車時應隨身帶走。

East Bay Paratransit 不允許沒有安全座椅的兒童上車。我們的駕駛員將幫助您搬運或安裝您的兒童安全座椅。我們不允許駕駛員舉起或背起兒童。

如果兒童屬於合格乘客

因殘疾（而非年齡）無法自行搭乘普通公共汽車和列車的兒童，可能符合搭乘輔助交通系統的資格。**5** 歲以下的兒童符合此項要求的人數極少。但是，**5** 歲以下且具備搭乘資格的兒童必須與一位家長或個人陪護同行。對於年齡較大的合格兒童，如果特別淘氣或可能對本人或他人安全構成傷害，則可能需要與一位個人陪護同行。

如果乘車同伴是兒童

合格乘客可以攜帶一名兒童作為同伴，有空座時還可以攜帶多名兒童。乘客應在服務當日來電詢問是否有空座。合格乘客必須能夠獨自或在個人陪護的幫助下照看好孩子。

行李限制

乘車時攜帶的行李數量以剛好能放在膝蓋上或雙腳間為宜。駕駛員可以幫助您將行李（不超過兩件）提上/下車，但每件行李的尺寸不得超過購物袋大小。任何其他行李都必須由您自己或陪護/同伴幫助搬運。

維生設備

只要不違反有關危險物品運輸的法律或規定，您可以攜帶呼吸器、攜帶型氧氣瓶或其他維生設備。您的設備必須保證尺寸足夠小、能放入輔助交通系統車輛，並能由您自己或個人陪護看管。

攜帶動物乘車

輔助類動物

您可以攜帶導盲犬或其他經過訓練為您的殘疾狀況提供幫助的服務類動物。

該種輔助類動物必須能聽從您的直接指揮且非常馴服。它不得弄髒或損壞車輛、狂吠、低吼或表現出攻擊性或威脅性。進行預訂時，您必須告訴客戶服務代表您要攜帶一隻動物乘車。

寵物

您可以攜帶一隻小型寵物乘車，但您必須將它放在完全封閉的安全寵物籠中並加以照管，寵物籠必須放在您的膝蓋上或雙腳間。

駕駛員的職責和行為

East Bay Paratransit 駕駛員具有很多職責。駕駛員必須：

- 下車並讓您知道他們已到達。
- 提供幫助，如幫您推輪椅、伸出手臂扶著您安全走到車輛旁、協助您上下車等。
- 穿戴制服並佩戴姓名牌。
- 搬運一兩個小件行李上下車，如兩隻購物袋。
- 安全操作車輛和升降板，將輪椅安全固定在車輛上。
- 如果車上有乘客，停車後視線不得離開車輛。

- 時刻維持禮節。
- 按時間表或載客單所列項目收取車費。
- 根據乘客需要向其提供車費收據。
- 只能搭載為其預先安排的乘客以及有預訂的陪護和同伴。
- 只能前往載客單上列出的或調度員指定的目的地。

駕駛員不得：

- 進入乘客住處或越過公共建築門廳範圍。
- 將車內乘客置於無人照管的狀態下。
- 提供任何個人護理幫助，比如協助乘客穿衣等。
- 在車內吸煙、吃喝。
- 使用手機進行私人通話、大聲播放音樂或佩戴耳機。
- 對待乘客粗暴無理或進行騷擾。
- 向乘客打聽有關取消或更改預訂的資訊。
- 收取小費。
- 舉起或背起乘客或抱起輪椅上下台階。

所有駕駛員都接受過基本急救培訓，但他們並非醫學專家。如果車上發生醫療或健康緊急事件，比如乘客癲癇發作或透析患者出血等，駕駛員應靠邊停車，撥打 911，然後等待專業人員的幫助。

乘客的責任和行為

使用 East Bay Paratransit 服務時，乘客及其同伴和個人陪護必須富有責任心，遵守我們的行為守則，以確保所有乘客和駕駛員的舒適與安全。為了順利搭乘 East Bay Paratransit 服務車輛完成行程，乘客必須遵守與 East Bay Paratransit 乘客顧問委員會協商制訂的以下標準：

針對所有 East Bay Paratransit 乘客的基本行為要求

- 自願性地上下車，也就是說，乘客無需他人過分哄勸或任何強迫，也不必要求某位特定陪護或家庭成員在場。乘客必須能夠遵守駕駛員的指示。
- 車輛行駛過程中坐在座位或輪椅上並繫好安全帶。車輛行駛過程中，乘客嚴禁在車內四處走動或乾擾駕駛員。
- 車輛在停車標誌牌處、紅綠燈處、公路上停車時以及其他乘客上下車時，嚴禁下車。
- 不得擊打和/或觸摸其他乘客和駕駛員，或駕駛員和其他乘客的座椅。
- 不得突然或大聲喊叫，以免威脅到脆弱乘客的健康或影響駕駛員安心駕駛。
- 不得發表威脅性和/或種族性或黃色言論。

照顧者的責任

某些乘客患有精神疾病或認知障礙或具有嚴重的記憶障礙，將他們單獨留在接載點或下車點是不安全的。乘客的照顧者或家人有責任向 **East Bay Paratransit** 確認這類乘客，以便 **East Bay Paratransit** 通知駕駛員並採取相應防範措施。

但是，駕駛員不能作為這些乘客的陪護。對於患有認知障礙的乘客，只有當他們的乘車行為屬於安全範疇時，方可允許不帶陪護獨自乘車。

對於不能單獨行動的乘客，必須有陪護或照顧者在接載點和下車點守候乘客。駕駛員準備讓這些乘客上下車時，如果沒有一位負責的陪護或照顧者在場，則會嚴重影響駕駛員的時間表。如果 **East Bay Paratransit** 發現陪護或照顧者不在場，則可以中止對該名乘客的服務，並將情況報告給成年人保護服務局。

乘客的行為

乘客、同伴和個人陪護必須：

- 避免爽約以及延遲或反覆取消預訂。
- 迅速上車，上車後在座位上坐好，繫好安全帶，雙臂、雙腿和頭部不要探出車外。
- 一定要支付車費。

乘客、同伴和個人護理員不得：

- 在車上吃喝、大聲播放收音機或光盤或亂丟垃圾。
- 讓體液或人體廢物弄髒車輛，或不遵守容許的個人衛生標準。
- 打擾駕駛員或乾擾車輛或設備運行。
- 攜帶煙花爆竹、可燃性液體或武器上車。
- 對其他乘客或任何 **East Bay Paratransit** 人員使用污辱性、威脅性或淫穢性語言。
- 實施暴力或不法行為。
- 為自己或其他人騙取輔助交通系統服務。
- 在行為上擾亂服務或導致車輛延誤。
- 對其他乘客或 **EBPC** 人員進行騷擾，包括與種族、性、性別或年齡相關的騷擾。

對行為不當或欺詐的處罰

若是犯有涉及行為問題或欺詐的過錯，會受到被中止服務的處罰。根據過錯的嚴重性和頻率，按照以下累計方式進行處罰。但是，如果在必要情況下為了維持 **East Bay Paratransit** 行車的安全，可立即處以無限期中止服務的處罰。

除非處以立即中止服務的處罰，我們將在中止服務之前向乘客發出書面或口頭警告，要求乘客糾正不當行為或解決他們所犯的欺詐行為。

	服務暫停天數
--	--------

第 1 次中止	最長 14 天
第 2 次中止	最長 21 天
第 3 次中止	最長 30 天

*上一次服務暫停後的兩年內

對於犯下行凶傷人或其他非法行為的任何人，我們還將提起刑事檢控。

申訴

如果您的服務被中止，您有權提出申訴。我們將向您發送相關資訊，說明如何針對中止函提出申訴。**AC Transit** 或 **BART** 的人員以及乘客顧問委員會的一位委員將組成陪審團參加申訴聽證會。

East Bay Paratransit 主管人員將依個案做出個別決定，在申訴聽證結果出來之前，決定提出中止服務申訴的乘客是否能繼續使用服務。作出這一決定時將考慮到系統運行的安全性和安保問題，或者欺詐行為的嚴重性。

規則例外情況

East Bay Paratransit 承認，某些殘疾和身體狀況可能導致人們做出違法某些規定的行為。例如，一個人可能會不自覺地喊叫。在中止服務之前，我們會考慮殘疾相關狀況；但是，出於保障系統安全運行的必要，我們仍可選擇中止服務。一旦乘客及其照顧者制訂了可確保 **East Bay Paratransit** 安全不受影響的方案，即可恢復服務。

回饋意見

投訴

East Bay Paratransit 通過與我們乘客進行溝通，對輔助交通系統運行情況進行跟踪監控。如果您有任何問題，請隨時來電告訴我們，我們會認真改正並避免將來再次發生。您只需告訴我們您的姓名、您的預訂或提供服務的駕駛員（姓名）。我們可以確認受理您預訂的客戶服務代表或提供服務的駕駛員。

您可通過以下任一方式投訴：

- 告訴客戶服務代表您想要投訴。
- 致電 **East Bay Paratransit** 並在服務意見信箱中留言。
- 致函 **East Bay Paratransit** 行政辦公室。
- 通過我們的網站提交意見：www.eastbayparatransit.org

我們會處理所有投訴事宜。您將收到一張明信片，告知您的投訴已被受理。調查結束後，您將收到有關我們如何解決投訴事項的書面通知，上面會說明當您不同意解決辦法時如何提出上訴。

表揚/讚美

如果您對服務很滿意，最好能讓相關人員知道，這非常重要。請使用上述任一方式表達您的良好體驗。您的讚美和表揚將被轉達給駕駛員和您指名的其他人員。

意見卡

所有車輛均配置意見卡。需要意見卡時，可向駕駛員索取。填寫意見卡後，可直接交給駕駛員，也可在行程結束後郵寄給我們。

調查

East Bay Paratransit 將委託一家獨立調查機構每年進行一次大規模乘客滿意度調查。這項調查是通過電話向隨機抽取的乘客提出問題。如果該機構與您聯絡，請參與調查以幫助我們。

乘客顧問委員會

East Bay Paratransit 設立了一個乘客顧問委員會，該委員會每隔一個月在奧克蘭舉行一次會議。您可以參加會議並發言。您還可申請成為委員會委員。如需了解更多資訊，請致電 **Paratransit** 協調員。

失物招領

通過 **East Bay Paratransit** 進行行程時，乘客及其陪護和同伴應自行負責保管好個人物品。如果您發現有東西遺落在車上，請致電我們的客戶服務中心告知這一情況。如果找到該物品，我們將與您聯絡並告知物品存放地點。請您在 **30** 天之內領回，否則物品將被捐贈給慈善機構。如果您搭乘 **East Bay Paratransit** 車輛前去領取物品，您應支付正常車費。

宣傳冊

如果需要這些宣傳冊，請致電 **East Bay Paratransit** 索取。

本資料有其他無障礙格式可供索取。請致電客戶服務部 **510-287-5000** 與客服代表接洽，或寄電子郵件至 jasher.nowland@transdev.com 聯絡品保經理 **Jasher Nowland**。**East Bay Paratransit** 將盡力在合理時間內為您提供所要求的其他格式。

- 關於 **East Bay Paratransit** 的一切
- 長期固定訂單的詳細說明
- 透析患者乘車提示

遵循《1964年民權法案》第六篇規定

負責營運 **East Bay Paratransit (EBP)** 的 **AC Transit** 和 **BART** 承諾確保沒有人會在第六篇的保護下，因為種族、膚色和原國籍而被排除於其服務福利之外，或被拒絕提供服務福利

。根據第六篇的規定，如果您相信自己受到 **East Bay Paratransit** 歧視，您可以提出書面投訴或致電輔助交通管理處。

針對第六篇法規的投訴應在您指稱歧視發生日期之後儘早提出，最遲不得超過 **180** 天。

投訴表可至 **East Bay Paratransit** 網站下載：www.eastbayparatransit.org。您亦可撥打 **(510) 446-2006**（或 **711** 加州聽力及語言障礙傳譯服務）向 **East Bay Paratransit** 客戶服務經理索取投訴表，或直接在電話上提出投訴。

合理修改

East Bay Paratransit 完全遵守 **ADA** 對於輔助交通服務的要求。我們會盡力在政策、做法和程序方面做合理修改，以確保人人都能在需要時使用 **East Bay Paratransit** 服務。若想提出合理更動請求，請撥打 **(510) 446-2006**（或 **711** 加州聽力及語言障礙傳譯服務）聯絡 **East Bay Paratransit** 客戶服務經理。

其他 Paratransit 系統

除 East Bay Paratransit 之外，東灣地區多數城市也都提供某種類型的輔助交通系統服務。請聯絡您所在城市的輔助交通系統項目運營機構，了解他們可為您提供哪些服務。

有輔助交通系統項目
運營的城市

- 阿拉米達(Alameda)
- 奧爾巴尼(Albany)
- 伯克萊(Berkeley)
- 卡斯楚谷 (及海沃)
Castro Valley (with Hayward)
- 艾爾塞里托 (El Cerrito)
- 艾默里維爾(Emeryville)
- 佛利蒙 (Fremont)
- 海沃 (Hayward)
- 紐瓦克 (Newark)
- 奧克蘭 (Oakland)
- 皮德蒙特 (及奧克蘭)
Piedmont (with Oakland)
- 里奇蒙 (Richmond)
- 聖利安住 (San Leandro)
- 聖洛倫索 (及海沃德)
San Lorenzo (with Hayward)
- 聖巴布洛 (San Pablo)
- 聯合市 (Union City)

輔助交通系統項目
運營機構電話號碼

(510) 747-7500
(510) 524-9122
(510) 981-7269
(510) 583-4230
(510) 559-7677
(510) 596-3730
(510) 574-2053
(510) 583-4230
(510) 791-7879
(510) 238-3036
(510) 238-3036
(510) 307-8028
(510) 577-3462
(510) 583-4230
(510) 215-3095
(510) 476-1500

East Bay Paratransit 聯絡方式

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**

711 加州聽力及語言障礙傳譯服務

www.eastbayparatransit.org

- 行政管理.....週一至週五每天早上 8 點到下午 5 點
- 取消..... 每天 24 小時
- 投訴..... 每天 24 小時
- 客戶服務中心.....每天早上 4 點到次日早上 1 點
- 資格認證.....週一至週五每天早上 8 點到下午 5 點
- 一般資訊.....每天早上 4 點到次日早上 1 點
- 票務.....週一至週五每天早上 8 點到下午 5 點
- 預訂.....每天早上 8 點到下午 5 點

公共交通服務提供機構

- AC Transit 無障礙服務部**(510) 891-7261**
- BART 輔助交通系統項目**(510) 464-6446**