

## 東灣輔助交通服務 (East Bay Paratransit) 一切需知

東灣輔助交通服務可提供什麼服務，以及您如何與我們聯絡。



*East Bay PARATRANSIT*

2020 年 3 月

### 東灣輔助交通服務是什麼？

東灣輔助交通服務 (East Bay Paratransit) 是一種專為殘障或健康失能民眾提供的公共交通服務；這些民眾無法使用一般的東灣公車局 (AC Transit) 公車和灣區捷運局 (BART) 捷運服務。東灣輔助交通服務是由 AC Transit (東灣公車處) 和 BART (灣區捷運局) 為符合《美國殘障法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 規定所成立的服務聯盟。

### 東灣輔助交通服務的服務範圍？

東灣輔助交通服務的服務範圍包括以下城市：

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 阿拉米達市 (Alameda)</li><li>▪ 奧柏尼市 (Albany)</li><li>▪ 柏克萊市 (Berkeley)</li><li>▪ 卡斯楚谷市 (Castro Valley)</li><li>▪ 艾沙利度市 (El Cerrito)</li><li>▪ 艾索布倫市 (El Sobrante)</li><li>▪ 艾莫利維爾市 (Emeryville)</li><li>▪ 佛利蒙市 (Fremont)</li><li>▪ 海沃市 (Hayward)</li><li>▪ 肯辛頓市 (Kensington)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 苗必達市 (Milpitas - 部份)</li><li>▪ 紐華克市 (Newark)</li><li>▪ 屋崙 (奧克蘭) 市 (Oakland)</li><li>▪ 皮蒙特市 (Piedmont)</li><li>▪ 匹諾市 (Pinole - 部份)</li><li>▪ 列治文市 (Richmond)</li><li>▪ 聖利安住市 (San Leandro)</li><li>▪ 聖帕布羅市 (San Pablo)</li><li>▪ 聯合市 (Union City)</li></ul> |
|---|--|

您亦可從這些城市往返三藩市的任何地方。

除了這些城市以外，如果您要到灣區其他地方，可轉乘其他 **ADA** 輔助交通服務。

### **東灣輔助交通服務的營運時間？**

**ADA** 輔助交通是針對公車或 **BART** 等固定路線所提供的補充服務。因此，東灣輔助交通服務只能在公車和 **BART** 營運路線附近提供。具體而言，輔助交通服務範圍是在 **AC Transit** 公車路線的 3/4 英哩內，或 **BART** 捷運站的 3/4 英哩內；而服務時間則與公車和 **BART** 捷運在這些路線上的營運時間相同。輔助交通服務車程的起點和終點都必須符合這項標準。欲知我們可否為您想要的任何特定行程提供輔助交通服務，請詢問東灣輔助交通服務客服中心 (**East Bay Paratransit Customer Service Center**)。

### **如何開始使用這項服務？**

若要使用東灣輔助交通服務，您必須先向資格檢核部 (**Eligibility Certification Department**) 提出申請，確認您符合該服務的資格條件。申請程序包括提交申請書並進行面談。凡是因為殘障或健康狀況失能而無法使用公車或 **BART** 捷運，民眾才有資格使用這項服務。請注意，並非所有殘障狀況都符合輔助交通服務的資格要求。

### **如果符合資格，該如何安排搭乘服務？**

東灣輔助交通服務採事先預約制。不接受當天預約。請致電向東灣輔助交通服務客服中心預約。預約電話接聽時間為每天上午 8:00 至下午 5:00，包括週末在內。您最早可以提前七天預約。

您可以親自致電，亦可請您的照顧者代為預約。您的預約要求將被輸入預約系統，由系統為您的行程指派一輛車。特定車輛的指派由東灣輔助交通服務全權決定。

### **我能單獨使用乘車服務嗎？**

東灣輔助交通服務是一種「共乘」服務。這意味著沿途會有其他前往不同目的地的乘客上下車，且行車路線不一定是直線。您的行程可能比搭計程車或自己開車更久。

您搭車所花的時間可能和搭乘 **AC Transit** 公車差不多，包含轉車和等車時間在內。

## 東灣輔助交通服務的收費？

單程車費：

東灣地區服務	
車費	距離
\$4.00	0 至 12 英哩
\$6.00	12 至 20 英哩
\$7.00	超過 20 英哩

往返三藩市的行程將按距離計費，費用從 \$6.00 到 \$10.00 不等，視起點和終點而定。然而，如果東灣輔助交通服務承載的三藩市行程超出 BART 服務區域，將另外加收 MUNI 輔助交通服務車費 \$2.50。

在預約東灣輔助交通服務時，您將可得知這趟行程的車費。您必須在上車後儘快支付車費。您可以用現金、車票，或現金加車票支付。如果您用現金支付，請自備正確金額的零錢，因為司機無法找零。車票有 \$4.00 或 \$1.00 面額，每本十張。

### 司機會提供任何協助嗎？

會。司機可提供幾種協助。例如，司機可協助拿取最多兩個小購物袋，或者攙扶乘客上下車。司機將幫助坐輪椅的乘客上下升降機，並且將輪椅固定在車內。但由於司機必須隨時看著車子，所以他們不能進入住宅內，或穿過任何樓宇的地面層大廳。他們無法進入辦公室、公寓或等候室尋找乘客。另外，他們也不能推坐輪椅的人上下階梯。

### 我搭乘的車什麼時候來？

當您預約後，客服人員將確認您的行程，給您一個 30 分鐘的「接送時間窗口」。您的車可能在此時間窗口內任何時候抵達，但您必須在接送時間窗口開始時準備妥當。您必須自己判斷在車子可能抵達的地方等候。

請做好準備！司機只能等您 5 分鐘。做好乘車準備是您的責任。如果車子抵達時沒遇到您，司機將試著找您，且東灣輔助交通服務將試著打電話給您。如果在五分鐘內找不到您或您決定不上車，司機可以離開，繼續去接下一位乘客。

如果您錯過接人的車子，則可能要等很久才會有下一輛東灣輔助交通服務的車前來接您。另外，您可能會因為未搭上車而受罰。

### 如果我認為預約的車沒到，該怎麼辦？

如果您的車在接送時間窗口結束時還沒到，您可以致電東灣輔助交通服務，詢問預估抵達時間。如果您的車在接送時間窗口結束後才到，您可以拒絕搭車而不會受罰。

### 如果我的行程遇到問題呢？

客服人員可以在東灣輔助交通服務的營運時間內隨時提供電話協助，例如幫助您預估遲到車輛的抵達時間。如要提出表揚或投訴，您可以向客服人員反映，或者在語音信箱中留下細節。

### 有關使用東灣輔助交通服務，我可以取得更多資訊嗎？

所有通過資格檢核的乘客都會拿到一份《乘客指南》(Rider's Guide)，說明更多有關使用東灣輔助交通服務的細節。乘客可以索取輔助格式的資料，包括大型字體版、盲人點字版、錄音帶或電腦光碟。如果您找不到自己的《乘客指南》，請致電 510-287-5000 聯絡資格檢核部，再索取一份。

### 如何聯絡東灣輔助交通服務：

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

TTD/TTY 聽力及語言障礙專線 (510) 287-5065

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