

乘客指南

1750 Broadway
Oakland, CA 94612
www.eastbayparatransit.org
電話：(510) 287-5000

2025 年 4 月

介紹

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常規 AC Transit 巴士或 BART 列車的人們提供服務。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 使用配備輪椅升降機的無障礙廂型車運送乘客。

請仔細閱讀本指南，瞭解有關 East Bay Paratransit 的所有資訊。

可根據要求提供無障礙替代格式。請致電 (510)-287-5000 聯絡客戶服務部與客戶服務代表交談，或造訪網站 www.eastbayparatransit.org 並點擊「Contact Us (聯絡我們)」。

免責聲明

- East Bay Paratransit 乘客指南可能包含遺漏或錯誤。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 的合同義務發生衝突，則以該法律、政策或合同為準。
- East Bay Paratransit 不會賠償乘客因服務問題而產生的費用或損失，East Bay Paratransit 也不對因使用該計劃而造成的任何不便或費用承擔責任。
- East Bay Paratransit 服務僅在 AC Transit 巴士路線或 BART 車站 ¾ 英里範圍內提供，其服務時間也與前二者相同。
- 提供的服務在路邊上下車，並可根據要求提供上門服務。
- 請不要在車輛上使用有香味的產品，因為車上可能有人對環境敏感。

照顧者和社會服務機構須知

本文件是為所有 Paratransit 乘客編寫的，其措辭如同乘客親身閱讀。我們瞭解，許多照顧者和其他人士將承擔閱讀和理解這些資訊，以及為乘客進行預訂和其他安排的責任。

但請務必理解，所有乘客均應該遵守乘客責任和行為（請參閱第 17 頁）。

聯絡 East Bay Paratransit:

(510) 287-5000

www.eastbayparatransit.org

其他重要電話號碼位於本指南封底

乘客諮詢委員會

East Bay Paratransit 設有一個名為 East Bay Paratransit Access Committee (EBPAC) 的乘客諮詢委員會。這些混合式會議每隔一個月在屋崙（奧克蘭）舉行一次。您可以親自或線上出席會議，就議程項目發言或提出公眾意見。

您也可以申請成為委員會成員。當您與客戶服務代表接洽時，請讓他們幫您聯絡 EBPAC 協調員。

請造訪 www.eastbayparatransit.org 並點擊「Rider Advisory（乘客諮詢）」瞭解更多資訊。

目錄

資格	1	上門協助	13
完全資格	1	提醒來電	13
有限資格	1	提前接載	13
臨時資格	1	延誤接載	13
資格期限	1	爽約和延遲取消	13
否決資格	2	爽約和延遲取消處罰	14
資格上訴	2	針對爽約和延遲取消導致的服務暫停	
訪客資格	2	提起上訴	15
出行訓練	3	行動裝置固定/使用升降板	15
攜他人同乘	4	兒童搭乘 Paratransit	16
個人陪護	4	行李限制	16
同伴	4	生命維持設備	17
服務區域	5	攜帶動物乘車	17
服務時間/日期	6	自行車	17
車費	7	駕駛人的職責和行為	18
單程車費	7	乘客的責任和行為	19
支付車費	7	照顧者的責任	20
購票	8	對行為不當或欺詐的處罰	20
使用信用卡	8	行為不當或欺詐上訴	21
非接觸式支付應用程式	8	規則例外情況	21
預訂	9	聯絡我們	21
您必須提供的資訊	9	表揚/投訴	21
您的預訂請求	9	客戶滿意度調查	22
接載時間窗口	10	失物招領	22
共乘	10	宣傳冊	22
車輛類型	10	公民權利	23
致電詢問	10	第六章法規遵循	23
更改預訂	10	第二章法規遵循	23
取消行程	10	合理修改	23
長期固定訂單	11	其他資源	24
高額取消罰金	11	其他 Paratransit 系統	24
跨區行程	12	應急準備計劃	
帶著您的		資料手冊	25
PARATRANSIT 出行	12		
接載	12		
5 分鐘規則	12		

資格

要使用 East Bay Paratransit，您必須通過認證部門申請並通過服務資格認證。新申請人的申請程序包括書面申請、電話面試、專人評估 (IPA) 和/或運輸技能評估。East Bay Paratransit 將為您提供免費乘坐我們車輛的機會，以接送您往返進行 IPA。完成申請程序後，您會收到一信函，其中說明對您的申請資格的判定，無論是批准還是拒絕。如果資格審核過程超過 21 天，則在做出最終決定之前，您將被推定有資格使用該服務。

如果您對資格有疑問，請致電 East Bay Paratransit，電話 (510) 287-5000；聽到錄音訊息時，請按 5。

以下是您可能獲得的資格類型：

完全資格

如果您無法獨立使用或被禁止使用 AC Transit 巴士或 BART 列車，您將獲得使用 Paratransit 的完全資格。這意味著您將可以使用輔助交通系統進行所有交通旅行。如果可以的話，您可以選擇乘坐 AC Transit 或 BART 出行，例如在有陪同人員陪同的情況下出行。

有限資格

如果認證分析人員認定您可以在某些行程中獨立使用 AC Transit 或 BART，但在其他行程中則不能，那麼您將獲得有限資格。您將可以使用 East Bay Paratransit 服務進行部分行程活動。

您可以使用輔助交通系統服務的具體條件將在資格認定書中詳細說明。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，您將在有限的時間內獲得完整輔助交通系統資格，之後，您應恢復使用常規 AC Transit 巴士或 BART 列車。

資格期限

您的 East Bay Paratransit 資格有效期為五 (5) 年。如果獲提供完整或有限資格，您必須每五 (5) 年重新申請一次繼續使用服務。

即使您的殘疾狀況會永久持續，也需要重新申請。East Bay Paratransit 將向您發送有關如何在您的資格到期之前重新申請的說明。

否決資格

若要符合 East Bay Paratransit 服務資格，您必須患有殘疾或健康相關狀況，導致您無法獨立使用固定路線、巴士或鐵路、公共交通。根據您的書面申請、電話訪談和現場評估 (IPA) 及/或交通技能評估，資格認證部門可能會確定您具備必要的搭車技能和生理功能，獨立使用 AC Transit 巴士和/或 BART 列車。這將導致您的 East Bay Paratransit 服務資格被否決。您收到的信將說明否決理由。

資格上訴

若您收到除完整資格外的其他資格，並且不同意這項決定，您有權提起上訴；上訴方式會在信中說明。由 AC Transit 或 BART 工作人員以及 East Bay Paratransit Access Committee (EBPAC) 成員組成的上訴小組將審理上訴。如果專家組維持該決定，並且/或您的殘疾或健康相關狀況將來發生變化，您可以重新申請 ADA 輔助交通系統。

訪客資格

訪客請求由我們的資格認證部門處理。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，例如使用行動裝置、拿白手杖或牽導盲犬，或可提供資料證明他們在所有或部分時間無法獨立使用固定路線的交通系統，我們也會提供訪客服務。我們要求提供身份證明文件，以便在我們的資料庫中為乘客建立個人資料。

資格認證部門可以接受各類形式的文件，例如有效的 ADA Paratransit 卡副本或來自居家服務機構的電子郵件。

有關資格的詳細資訊，請聯絡 East Bay Paratransit，電話：(510) 287-5000，選擇 5。

出行訓練

East Bay Paratransit 出行訓練計劃可讓殘障人士培養搭乘公共固定路線運輸工具的技能，從而提高他們的獨立性。本計劃示範如何安全、舒適且獨立地使用不同的交通工具，以增加前往意向目的地的知識、能力和信心。

經認證的出行訓練員將協助申請人和經認證的 East Bay Paratransit 乘客，就他們能夠搭乘固定路線交通工具（公車和 BART）的行程進行訓練。訓練員將與客戶進行一對一的訓練，協助他們學習和掌握固定路線交通的適當行程，以提高獨立性，並滿足其即日的任何出行需求。出行訓練員將會運用數個固定路線的交通機構，並且協助有需要的人士進行行程規劃、使用交通應用程式，以及申請交通的優惠票價，例如 RTC Clipper 或 Senior Clipper 卡。

出行訓練的好處：

- **獨立日**：出行訓練可以幫助乘客獨立出行，從而增加自信和行動自由。
- **即日出行**：固定路線幾乎全天候運行，每 10-60 分鐘一班，視區域和時間而定。Paratransit 行程必須提前預約。
- **節省成本**：固定路線交通通常比其他出行方式便宜。對於此前使用專用交通工具的人來說，固定路線交通可能有助於節省成本。
- **個人健康**：搭乘公共交通涉及較高的運動水平。往返轉乘站可以增加每天 30 分鐘的建議運動時間，繼而降低醫療保健成本。
- **社交與社區接觸**：出行訓練可以幫助人們更容易地進融入社區，從而獲得更多就業、義工和投票的機會。出行訓練也可以幫助人們提高社交能力。

一般而言，個人會接受如何前往最常去的目的地（例如工作地點、就診地點）的訓練。

出行訓練員會幫助您：

- 規劃行程
- 安全往返公車站
- 安全上下公交車
- 轉乘其他公車
- 瞭解路線圖、停靠站、車站和時間表
- 識別地標
- 安全過馬路
- 支付車費和購買通票
- 在車上使用行動裝置

此計劃對 Alameda 縣所有符合 East Bay Paratransit 資格的乘客和申請人免費。
立即致電 **East Bay Paratransit** 報名！

攜他人同乘

符合 ADA 資格的乘客、他們的個人陪護 (personal care attendant, PCA) 及其同伴可以使用 East Bay Paratransit。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。

個人陪護 (PCA)

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 PCA 同行。個人陪護與您同乘時無需支付車費。

如果為了讓同伴逃票而謊稱是與陪護同行，則會導致服務暫停。

同伴

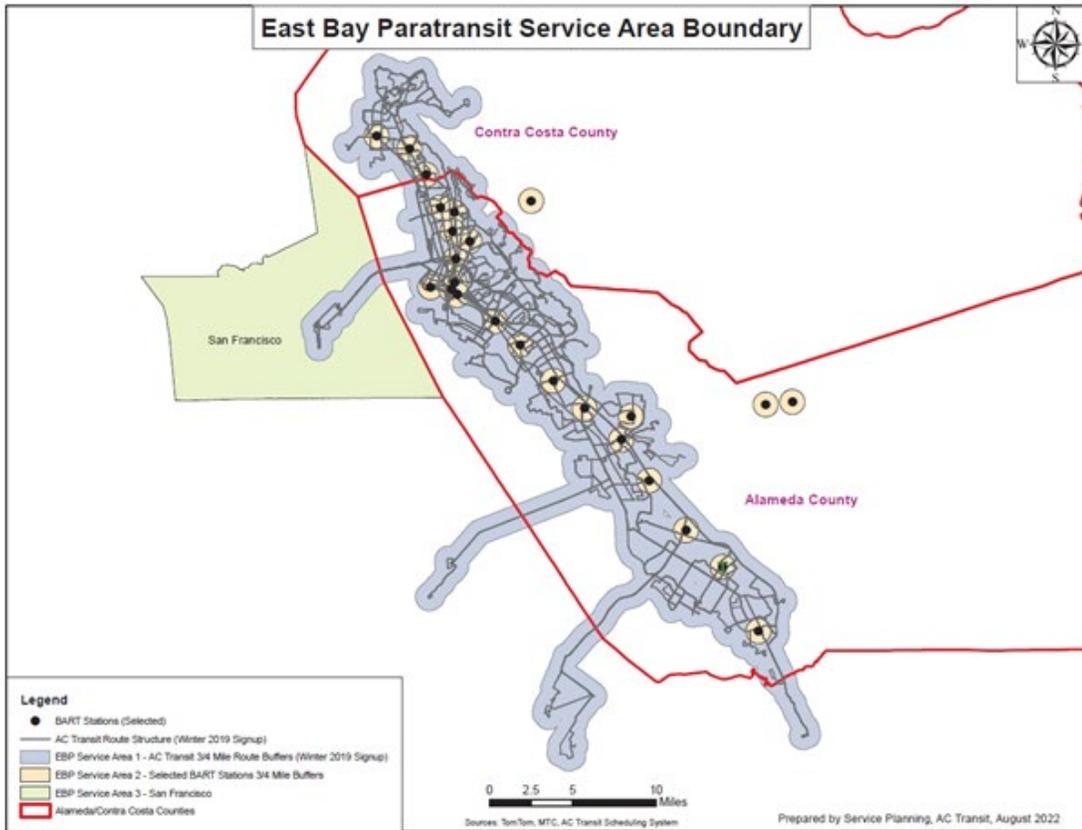
同伴是與您同行的其他人，但其主要同行目的並非從旁協助。您在預訂服務時，必須為同伴一併預訂。

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。

服務區域

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



- Alameda
- Albany
- Berkeley
- Castro Valley
- El Cerrito
- El Sobrante
- Emeryville
- Fremont
- Hayward
- Hercules *
- Kensington
- Milpitas (部分)
- Newark
- Oakland
- Piedmont
- Pinole (部分) *
- Richmond
- Rodeo *
- San Leandro
- San Pablo
- Union City

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

服務時間/日期

ADA 輔助客運系統旨在作為固定路線公共交通的免費服務。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要的特定行程。

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 (Martin Luther King Jr.) 紀念日
- 總統日 (President's Day)
- 陣亡將士紀念日 (Memorial Day)
- 六月節 (Juneteenth)
- 獨立日 (Independence Day)
- 勞動節 (Labor Day)
- 感恩節 (Thanksgiving Day)
- 感恩節後的第一個週五 (Friday after Thanksgiving)
- 聖誕節 (Christmas Day)

車費

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 San Francisco 的單程票價*			
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：		
	最遠達 Civic Center BART	越過 Civic Center BART	Daly City 轉乘點 (至 RediWheels)
	3) 您的車費為		
區域 1： Alameda、Berkeley、Emeryville、Piedmont、Oakland	\$6.00	\$7.00	\$8.00
區域 2： 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： Fremont、Hayward、Hercules、Milpitas、Newark、Union City、Dublin/Pleasanton BART 轉乘點、Pinole (以及 EBP 服務區域內的所有其他城市)。	\$8.00	\$9.00	\$10.00

* 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 \$2.75 美元的 MUNI 輔助交通系統車費。

支付車費

當您預訂 East Bay Paratransit 的行程時，我們會告知您該行程的車費。您必須在上車前或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。

購票

您可以在以下地點購買 East Bay Paratransit 車票：

- East Bay Paratransit, 1750 Broadway, Oakland, 94612. 郵購中會添加運費和手續費。
- AC Transit Customer Service Center, 1600 Franklin St., Oakland, 94612。
- BART Customer Service Center, Lake Merritt BART Station, 800 Oak St, Oakland, 94607。
- 透過郵寄：請造訪 <https://eastbayparatransit.org/rates.htm> 索取訂票表格，或致電 (510) 287-5000 將表格郵寄給您。郵購中會添加運費和手續費。

使用信用卡購買車票

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

- 第一種是造訪我們的網站 www.eastbayparatransit.org。點選首頁上方的「Fares」（車費）連結，然後點選「Purchase Tickets（購買車票）」選項卡。其將引導您瀏覽螢幕以完成您的信用卡購票訂單。車票將郵寄送出，其中包括郵資和手續費。使用信用卡在線支付時，每筆訂單的最高金額為 200.00 美元。
- 請於週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 前往位於 1750 Broadway, Oakland, CA 的接待台。

如果您更願意使用支票，您可以填寫訂購表並提交支票來繼續訂購車票。您可以從我們的網站獲取訂購表：www.eastbayparatransit.org 或致電 (510) 287-5000 要求我們將表格郵寄給您。

非接觸式支付應用程式

East Bay Paratransit 的非接觸式支付應用程式適用於 [iPhone](#) 和 [Android](#)。這是提前支付車費的最簡單方式，並且無需攜帶紙質車票或現金。非接觸式支付應用程式為乘客及其家人提供實用功能，可以查看即將到來的行程並選擇支付哪些行程。

下載該應用程式，創建帳戶，立即開始使用該應用程式。如需瞭解更多資訊，請造訪網站 www.eastbayparatransit.org 或致電客戶服務中心：(510) 287-5000。

預訂

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。您可以提前一 (1) 至七 (7) 天進行預訂。

不接受當日預訂。

您必須提供的資訊

您或您的照顧者都可以致電為您進行預訂。預訂時請準備好以下資訊：

- 您的姓名、家庭住址和電話號碼。
- 您的上車地址。
- 您的下車地址。
- 您的行程日期。
- 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、助步器或踏板車等行動設備。
- 司機可能需要知道的任何特殊說明（如門牌號碼），大門不好找的指示等。

您的預訂請求

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。考慮到您的實際出行需求，我們將在您要求的接送時間之前一小時或之後一小時內協定行程。

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，稱為「接載時間窗口」，您可在此期間等候 East Bay Paratransit 車輛到達並上車。您的車輛可能在這 30 分鐘「接載時間窗口」的任何時間到達。

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，您將被收取「爽約」費用。（參見第 12 頁的「爽約和延遲取消」）

共乘

East Bay Paratransit 是一種「共乘」服務，就像 AC Transit 公交車和 BART 列車一樣。也就是說，其他乘客會在沿途上下車，而且由於 East Bay Paratransit 的性質，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。與搭乘出租車或自己開車相比，您應預期這種方式的行程可能會比較費時。

車輛類型

East Bay Paratransit 透過配備無障礙升降板的廂型車提供服務。

致電詢問

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，您必須至少在前一天下午 5:00 之前撥打預訂電話號碼。

我們不受理行程當日的變更請求。請勿要求司機變更您的預訂行程，比如在不同地址下車等。我們不允許司機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，請立即取消預訂。即使是在營業時間之外，您也可以隨時致電 (510) 287-5000（選擇 3）取消預訂。

您必須在接載窗口開始前至少一 (1) 小時取消不想要的行程，以避免爽約或延遲取消。

長期固定訂單

如果您需要多次（每週至少一次，至少持續一個月）前往相同地點，可透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。但是，如果您在某個節假日仍有出行需求，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 5 頁「服務時間/日期」一節。

長期固定訂單還有其他特殊規定。請造訪網站 www.eastbayparatransit.org，或致電 (510) 287-5000 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。

高額取消罰金

如果您習慣性一再過度取消，您的長期固定訂單可能會被取消。

如果乘客在一個日曆季度內取消至少 20 次行程並超過其預定長期固定行程的 50%，則其長期固定訂單將被取消。

示例

季度月份 (以曆月計)	預定行程趟數	取消次數	取消的預定行程百分比
四月	20	10	
五月	15	2	
六月	29	7	
總計	64	19	29%
不受取消長期固定訂單的限制			

季度月份 (以曆月計)	預定行程趟數	爽約和延遲取消的次數	預訂行程趟數中爽約和延遲取消的比例
四月	20	11	
五月	15	8	
六月	29	15	
總計	64	37	53%
受取消長期固定訂單的限制			

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 服務以及其他一項或多項 ADA 輔助交通系統服務。在許多情況下，您可以透過 East Bay Paratransit 預約整個行程。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。根據我們的要求，您需要至少提前 48 小時安排行程，以便 East Bay Paratransit 的工作人員與接駁機構充分協調您的旅行需求。周邊的大多數機構均要求至少提前 48 小時通知，以便安排區域出行。您最多可在出行前七天進行電話預約。

任何未提前 48 小時預約的行程，Paratransit 接駁服務提供商可能無法提供服務。作為最後的選擇，您可以自行致電 East Bay Paratransit 和其他輔助交通系統進行預訂。

如果透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。

搭乘 PARATRANSIT 的行程

接載

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。我們不允許司機的視線離開車輛。

司機可以在您的門口或大樓門廳處告知車輛已到達，但前提是，其視線不得長時間離開車輛。提供的服務在路邊上下車，並可根據要求提供上門服務。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。

5 分鐘規則

請做好準備！司機只能等您 5 分鐘！ 您有責任在接載窗口開始時就做好出發準備。如果車輛到達時您並未在場，司機會嘗試尋找您，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，司機可以放置一個禮貌提醒門卡，隨後離開並繼續接下一位乘客。

如果您錯過接載車輛，East Bay Paratransit 可能無法派來另一部接載車輛。此外，您可能因放棄行程而受到處罰。您當日已安排的任何剩餘行程都不會自動取消。

上門協助

East Bay Paratransit 服務是路邊接載服務，但在安全、司機的視線不會離開車輛，以及發生緊急情況時能夠立即返回車輛的情況下，可應要求提供上門協助。

提醒來電

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。如果您有預訂行程，且並非長期的固定訂單，那麼您將在行程前一晚接到電話提醒您有關行程的事宜。如果您有多趟預訂的行程，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。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 (5) 分鐘內上車。

提前接載

有時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，您可以立即上車立刻離開，或在車外繼續等候直到您確認的接載時間窗口開始。

延誤接載

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長達四 (4) 週。

在暫停任何服務以前，我們將檢視和考慮各種因素，包括您的預訂行程頻率及爽約和延遲取消比例。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。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。

超過 (4) 次爽約時，我們將向您發送警告信。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。

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。

如不想保留任何其他行程，您必須立即致電 East Bay Paratransit，電話：(510) 287-5000。

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。

示例

季度月份 (以曆月計)	預定行程 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
四月	25	2	
五月	12	3	
六月	7	3	
總計	44	8	18%
服務不會被暫停			

季度月份 (以曆月計)	預定行程 趟數	爽約和延遲取消的次數	預訂行程趟數中爽約 和延遲取消的比例
四月	25	5	
五月	12	3	
六月	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 週）
第 2 次違規	14 天（2 週）
第 3 次違規*	21 天（3 週）
第 4 次違規及後續違規*	28 天（4 週）

*上一次服務暫停的一年內

針對爽約和延遲取消導致的服務暫停提起上訴

如果您被暫停服務，您有權上訴。您將收到服務暫停信函以及有關如何上訴的資訊。由 AC Transit 或 BART 工作人員以及 East Bay Paratransit Access Committee (EBPAC) 成員組成的小組將審理上訴。

對於因爽約而被暫停服務的乘客，允許其在上訴期間繼續使用 East Bay Paratransit，直至上訴聽證結果公布。

行動裝置固定/使用升降板

East Bay Paratransit 廂型車均配備符合 ADA 要求的乘客升降板和固定裝置。所有升降板均可容納如輪椅和三輪踏板車的行動裝置，這些裝置尺寸不得超過 48 英寸乘以 32 英寸（從地面以上 2 英寸處算起），且總重不得超過 800 磅（包括乘客在內）。如果您超出這些標準，East Bay Paratransit 可能無法為您提供交通服務。

上車後，所有行動裝置都必須由司機固定妥當。行動裝置將以一個四點固定設備或類似裝置固定在 Paratransit 車輛內。如果您在行車前不允許司機妥當地固定行動裝置，我們可能會拒絕為您提供交通服務。

如果您的移動輔助設備無法被固定起或剎車系統失去功能，我們不會拒絕您上車。

如果您能夠步行，但覺得使用台階比較困難，我們會提供升降板幫您上車。所有車輛均配備手動輪椅。如有需要，在升降板升起期間，司機將安排您坐在輪椅上。上車後，您將轉移到普通座椅上。

兒童搭乘 Paratransit

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**。根據加州法律，所有未滿八歲或身高未達到 4 英尺 9 英寸的兒童必須使用兒童安全座椅旅行。

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。我們的司機將幫助您搬運或安裝您的兒童安全座椅。我們不允許司機舉起或背起兒童。

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，因為系統政策要求所有 5 歲以下的兒童必須有一名成人陪同。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。

如果兒童屬於乘車同伴

合格乘客可以攜帶一名兒童作為同伴。您在預訂服務時，必須為兒童一併預訂。您可以攜帶多名的兒童，但前提是有空座，請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兒童。

行李限制

您攜帶的行李數量應限於適合放在膝蓋上或腳邊，且不妨礙過道或其他座位。司機可以幫助您將行李（不超過兩 (2) 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。

生命維持設備

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置於您直接的身體控制下且非常馴服。牠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輔助類動物。

寵物

您可以攜帶一隻小型寵物乘車，但您必須將牠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，而不會妨礙過道或其他座位。進行預訂時，您必須告訴客戶服務代表您要攜帶寵物。

自行車

您可以攜帶自行車登上 East Bay Paratransit 車輛，但前提是車上有空位。East Bay Paratransit 車輛未配備自行車架。自行車必須存放在輪椅固定區並妥善固定。司機不能將您的自行車搬到車上，也不能在您下車時將自行車搬下車。如有需要，您可以使用升降機攜帶自行車上車。進行預訂時，您必須告訴客戶服務代表您要攜帶自行車。

司機的職責和行為

East Bay Paratransit 司機承擔很多職責。

司機必須：

- 下車並讓您知道他們已到達。
- 提供進出車輛的幫助。
 - 應要求提供上門協助 (有關可能無法提供上門協助服務的情況，請參閱第 13 頁)。
- 上車後固定所有行動輔助裝置。
- 幫助將行李 (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。
- 以安全的方式操作車輛和升降板。
- 保持車輛在視線範圍內。
- 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同伴和 PCA
- 只能前往載客單上列出的或調度部門指定的目的地。
- 穿著制服並佩戴姓名牌。

司機不得：

- 失去車輛的視線，除非在緊急情況下能夠立即返回車內
- 進入乘客住所。
- 越過樓房門廳。
- 將車內乘客置於無人照管及/或穩定的狀態下。
- 提供任何個人護理協助 (即幫助乘客穿衣、進食)。
- 在車內吸菸、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。
- 舉起或背起乘客或其行動裝置上下台階。
- 協助步行乘客上下三 (3) 級以上外部台階。

所有司機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，司機將靠邊停車，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，以確保所有乘客和司機的舒適與安全。要成功搭乘 EBP 服務，所有乘客都必須能夠符合以下由 East Bay Paratransit 接駁委員會 (Access Committee) 商定的標準：

針對所有 East Bay Paratransit 乘客、同伴和個人陪護的基本行為要求

- 自願性地上下車。乘客必須能夠遵守司機的指示。這意味著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。
- 車輛行駛過程中坐在座位或輪椅上並繫好安全帶。
- 不得將手臂、腿和頭伸出車外
- 車輛行駛時，請勿在車內移動或進行需要司機監督的事情。
- 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。
- 允許將您的行動裝置固定在車輛內。
- 不得對其他乘客、司機或 East Bay Paratransit 工作人員使用辱罵性、威脅性、不恰當、種族不敏感或淫穢的語言。
- 不得對其他乘客、司機或 East Bay Paratransit 工作人員發表任何與性相關的言論和/或作出相關行為。
- 不得實施暴力或非法行為。
- 不得騷擾其他乘客或 EBP 工作人員，包括種族、性、性別或與年齡相關的騷擾。
- 不得擊打和/或觸摸其他乘客和司機，或駕駛員和其他乘客的座椅。
- 不得對自己、司機或其他乘客造成傷害。
- 不得突然或大聲喊叫。
- 不得分散司機的注意力或干擾車輛或設備。
- 避免爽約、延遲取消或習慣性取消預訂。
- 一定要支付車費。
- 不得在車上飲食、大聲播放音頻或亂扔垃圾。
- 不得讓體液或人體廢物弄髒車輛，或無法保持可接受的個人衛生標準。
- 請勿攜帶煙花、易燃液體或武器上車。
- 不得攜帶更多無法在不妨礙過道或其他座位的情況下放在膝上或腳邊的包裹上車。
- 不得以欺詐手段為自己或他人獲取輔助交通服務。
- 不得做出擾亂服務或延誤車輛的行為。

照顧者的責任

一些乘客患有認知相關疾病，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 通知司機並採取相應防範措施。

但是，司機不能作為這些乘客的陪護。對於患有認知障礙的乘客，只有當他們能做到基本行為要求時，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。司機到達時，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安排或輔助交通系統的營運。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。

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，會受到被暫停服務的處罰。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，可立即處以無限期暫停服務的處罰。

除非處以立即暫停服務的處罰，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 次暫停	最長 14 天
第 2 次暫停*	最長 21 天
第 3 次暫停*	最長 30 天

*上次暫停後兩年內

對於犯下行兇案傷人或其他非法行為的任何人，我們還將提起刑事檢控。

行為不當或欺詐上訴

如果您被暫停服務，您有權上訴。您將收到服務暫停信函以及有關如何上訴的資訊。由 AC Transit 或 BART 工作人員以及 East Bay Paratransit Access Committee (EBPAC) 成員組成的小組將審理上訴。

等待上訴聽證會結果期間，East Bay Paratransit 高級管理人員將根據詳細情況決定對暫停服務提出上訴的乘客是否可以繼續使用該服務。該決定將基於系統的安全性或欺詐活動的嚴重性。

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反某些規定的行為。例如，一個人可能會不自覺地喊叫。在暫停服務之前，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，我們仍可選擇暫停服務。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。

聯絡我們

表揚/投訴/意見

East Bay Paratransit 透過與我們的乘客進行溝通，對輔助交通系統運行情況進行追蹤監控。當您有表揚、投訴或意見時，請透過以下方式通知 EBP。

提供您的姓名、客戶服務代表或提供行程的司機的姓名：

- 致電 East Bay Paratransit，電話 (510) 287-5000，並在服務評論郵箱中留言。
- 告訴客戶服務代表您想留下表揚或提出投訴。
- 填寫車輛上的意見卡並將其交給司機或郵寄給 EBP。
- 致信 East Bay Paratransit（地址見封底）
- 透過我們的網站提交您的意見：www.eastbayparatransit.org，在網站中點選「Contact Us（聯繫我們）」。
- 向客戶服務中心發送電子郵件：us.ebpt.customerservice@transdev.com

所有投訴都會得到受理。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。

如果您希望收到回覆，請在表揚或投訴中附上您偏好的通訊方式。

客戶滿意度調查

每年，一家獨立調查公司會對 East Bay Paratransit 乘客進行一次大型客戶滿意度調查。調查問題是透過電話採訪隨機抽取的乘客提出的。如果我們聯絡了您，請參與調查來幫助我們。

失物招領

乘坐 East Bay Paratransit 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（電話：(510) 287-5000）。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 個日曆日之內領回，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

East Bay Paratransit 還提供以下宣傳冊：

- 關於 East Bay Paratransit 的一切
- 長期固定訂單
- 透析患者乘車提示

您可以造訪 www.eastbayparatransit.org 下載這些宣傳冊；或致電 (510) 287-5000 要求郵寄一份宣傳冊。

可根據要求提供無障礙替代格式。

公民權利

第六章法規遵循

負責營運 East Bay Paratransit 的 AC Transit 和 BART 承諾確保沒有人會在《1964 年民權法案》第六章的保護下，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。根據第六章的規定，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。

針對第六章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。

投訴表格可在 East Bay Paratransit 網站 www.eastbayparatransit.org 上獲取。

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 品質保證經理索取投訴表，或直接在電話上提出投訴。

第二章法規遵循

根據 1990 年《美國身心障礙者法》(ADA) 第二章的規定，East Bay Paratransit 致力於確保任何人不會因殘疾而被拒絕獲得其服務、計劃或活動。

第二章由司法部 (Department of Justice, DOJ) 監管。East Bay Paratransit 提供的交通設施、車輛和交通服務受交通部 (Department of Transportation, DOT) 監管。

要提出有關交通設施、車輛和交通服務的投訴，請造訪 www.eastbayparatransit.org，使用 East Bay Paratransit 客戶投訴流程和表格。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 品質保證經理索取投訴表，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。我們致力於對政策、做法和程序進行合理修改，以確保所有人在需要時都能使用 East Bay Paratransit 服務。

要請求合理修改，請造訪網站 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 品質保證經理索取一份表格。

其他資源

其他 Paratransit 系統

除了 East Bay Paratransit 外，East Bay 的大多數城市也提供某種類型的輔助交通服務。請聯絡您所在城市的輔助交通系統計劃營運機構，瞭解他們可為您提供哪些服務。

有輔助交通計劃的城市

▪ Alameda	(510) 747-7500
▪ Albany	(510) 524-9122
▪ Berkeley	(510) 981-7269
▪ Castro Valley (含 Hayward)	(510) 583-4230
▪ El Cerrito	(510) 559-7677
▪ Emeryville	(510) 596-3730
▪ Fremont	(510) 574-2053
▪ Hayward	(510) 583-4230
▪ Newark	(510) 791-7879
▪ Oakland	(510) 238-3036
▪ Piedmont (含 Oakland)	(510) 238-3036
▪ Richmond	(510) 307-8026
▪ San Leandro	(510) 577-3462
▪ San Lorenzo (含 Hayward)	(510) 583-4230
▪ San Pablo	(510) 215-3095
▪ Union City	(510) 476-1500

有關各計劃的更多資訊，請造訪：

<https://accessalameda.org> (Alameda 縣)

<http://www.waytogocc.com> (Contra Costa 縣)

應急準備計畫

應急準備計畫旨在幫助 East Bay Paratransit 客戶為應對緊急狀況（如火災、地震或區域性災害）做好準備。

從這裡開始

- 對於危及生命的緊急狀況：請撥打 911。
- 如需獲得關於 East Bay Paratransit 在緊急狀況下的常規錄音更新資訊，請致電 (510) 899-7653，或瀏覽我們的網站 Eastbayparatransit.org。
- 在緊急狀況下，East Bay Paratransit 的常規電話熱線 (510) 287-5000 將會非常繁忙。請耐心撥打錄音電話 (510) 899-7653 查詢全系統的更新資訊。

我們如何為應對緊急狀況做準備

- **資源**：所有 Paratransit 車輛均備有應急工具包、水和補給品。我們在 Paratransit 總辦公室和預先指定的安全地點配備了備用發電機和額外的補給品。
- **培訓**：我們的司機和工作人員都接受過應急程序培訓。我們舉行模擬應急演習，以實踐我們所學到的知識並加以改善。
- **網路連結**：在緊急狀況下，我們會啟動緊急行動中心 (EOC)，這是我們聯絡司機、乘客和其他應急資源機構的總部。我們與他們建立聯繫，分享資源、更新和資訊。

常見問題

問題如果我在緊急狀況下搭乘 East Bay Paratransit 車輛，該怎麼辦？

回答司機會查看乘客的狀況。接下來，司機將檢查車輛和路況，以確保繼續駕駛是安全的。乘客安全是我們司機的首要任務。

問題司機會送我回家嗎？

回答在重大緊急狀況下，如果安全，司機會嘗試送您回家或送您到另一個下車目的地。視安全狀況和擔憂而定，您可能會被帶到預先指定的安全地點。

問題我的司機如何知道該怎麼做？

回答司機均接受過廣泛的應急培訓。如果司機無法繼續您的路線或需要協助，司機會致電調度中心或參考其列印的指示。

問題如果我已在此目的地下車，但需要回程，該怎麼辦？

回答首先透過 East Bay Paratransit 緊急錄音電話 (510) 899-7653，以瞭解有關服務狀況的公告。如果您已下車，我們會盡快派車接您。

問題如果我在家等車怎麼辦？

回答請致電緊急電話 (510-899-7653) 以獲得錄音的更新資訊，或瀏覽 East Bay Paratransit 的網站 www.eastbayparatransit.org。您的搭乘可能會因緊急狀況而取消。

問題如果我有長期固定訂單怎麼辦？

回答在緊急狀況下，將取消您的長期固定訂單。如果您的長期固定訂單是醫療上必需的（如化療或透析），您需要致電重新安排。請確定您要前往的設施有開放，並可接受您的預約。

您的計畫

為家中準備應急工具包，以應付任何緊急狀況。您可以從準備以下物品開始：

- ✓ 水——每人每天至少一加侖，供至少三 (3) 天的飲用和清潔
- ✓ 食物——每人至少三 (3) 天用量的不易腐爛食物
- ✓ 手機、手機充電器和備用電源
- ✓ 收音機——電池供電或手搖式收音機和外接電源
- ✓ 手電筒和外接電源
- ✓ 身分證副本、緊急聯絡資訊和重要文件
- ✓ 濕紙巾、垃圾袋和塑膠扎帶
- ✓ 個人衛生用品——肥皂、牙刷、牙膏、洗手液等。
- ✓ 急救箱——膠布、一次性手套、速冷冰袋、紗布、鑷子、溫度計、剪刀、急救毯、止痛藥、防塵口罩等。
- ✓ 處方藥
- ✓ 用於發出求救訊號的哨子
- ✓ 用於關閉共用設施的扳手和/或鉗子
- ✓ 安撫物——書籍、紙筆、卡片等。
- ✓ 寵物用品——牽繩、食物、水、寵物包、藥物

根據需要包含以下額外物品：

- ✓ 輔助設備——手動輪椅（包括額外的坐墊、輪胎修理包）、助行器、手杖、助聽器、隱形眼鏡/眼鏡、服務犬/導盲犬等。
- ✓ 滿足特殊飲食需求的食物——不含麩質的食物、不含乳製品的飲料、不含堅果食物、不含甲殼類食物、寵物食品（服務犬、導盲犬）、水等。
- ✓ 糖尿病患者用品：胰島素、注射器等。

其他資訊——應急資源

- Alameda 縣緊急服務：www.acgov.org/emergencysite
- Contra Costa 縣緊急服務資訊：
www.co.contra-costa.ca.us/158/Emergency-Services
- Santa Clara 緊急管理
<https://oem.santaclaracounty.gov/home>
- San Francisco 縣緊急服務
<https://www.sf.gov/departments--department-emergency-management>
- San Mateo 縣緊急管理
<https://www.smcgov.org/dem/smc-alert>
- 美國紅十字會：<https://www.redcross.org/>
- 聯邦緊急事務管理總署 (FEMA)——www.fema.gov
- 2-1-1 將健康與人道服務計劃、失業支援及災難應變連結起來：<https://211ca.org/> 或撥打 211。

您的緊急聯絡資訊

請填寫以下資訊，並隨身攜帶此頁作為您搭乘輔助客運服務時的參考，以便您的司機能更好地協助您。包括您的醫療卡副本以及藥物和醫療需求清單。

您的資訊

全名： _____

住家地址： _____

住家電話： _____

手機： _____

電郵地址： _____

主要應急聯絡資訊：

全名： _____

住家地址： _____

住家電話： _____

手機： _____

電郵地址： _____

備用應急聯絡資訊：

全名： _____

住家地址： _____

住家電話： _____

手機： _____

電郵地址： _____

您的醫療資訊（自願披露）

醫療狀況：

醫療設備（輪椅、代步車、白手杖等）：

過敏（食物、藥物、昆蟲等）：

初級護理醫師聯絡資訊：

健康保險提供者和保單號碼：

聯絡 East Bay Paratransit

East Bay Paratransit Office
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

www.eastbayparatransit.org

(510) 287-5000

免費電話 1-800-555-8085
傳真 (510) 628-0719
加州聽力及語言障礙服務請致電 711

- 行政管理 週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
- 取消..... 24 小時
- 投訴 24 小時
- 客戶服務中心..... 每天凌晨 4 點至次日凌晨 1 點
- 資格認證 週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
- 一般資訊 每天凌晨 4 點至次日凌晨 1 點
- 車票銷售 週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
- 預訂 每天上午 8 點至下午 5 點

公共交通服務提供機構

- AC Transit 無障礙服務部 (510) 891-7261
- BART 輔助交通系統計劃 (510) 287-4797