



**East Bay
Paratransit**

乘客指南

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

2023 年 7 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。

您應該仔細閱讀本指南，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 ¼ 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。

然而，如果您照顧的人將在沒有陪同人員的情況下搭乘，那麼該名人士應能遵守乘客責任和行爲（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 具有名為服務審查諮詢委員會 (Service Review Advisory Committee, SRAC) 的乘客諮詢委員會，該委員會每隔一個月在屋崙舉行一次會議。您可以參加會議並向委員會發言。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 SRAC 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 | 搭乘 Paratransit 的行程 | 11 |
| 完全資格 | 1 | 接載 | 11 |
| 有限資格 | 1 | 5 分鐘規則 | 11 |
| 臨時資格 | 1 | 提醒來電 | 11 |
| 資格期限 | 1 | 提前接載 | 12 |
| 否決資格 | 2 | 延誤接載 | 12 |
| 訪客資格 | 2 | 爽約和延遲取消 | 12 |
| | | 爽約和延遲取消處罰 | 12 |
| 攜他人同乘 | 3 | 爽約和延遲取消暫停服務上訴 | 13 |
| 個人陪護 | 3 | 行動裝置固定 / 使用升降板 | 14 |
| 同伴 | 3 | 兒童搭乘 Paratransit | 14 |
| | | 行李限制 | 15 |
| 服務區域 | 4 | 生命維持設備 | 15 |
| 服務區域地圖 | 4 | 攜帶動物乘車 | 15 |
| | | 駕駛員的職責和行爲 | 16 |
| 服務時間/日期 | 5 | | |
| | | 乘客的責任和行爲 17 | |
| 車費 | 6 | 照顧者的責任 | 18 |
| 單程車費 | 6 | 對行爲不當或欺詐的處罰 | 18 |
| 支付車費 | 6 | 行爲不當或欺詐上訴 | 19 |
| 購票 | 7 | 規則例外情況 | 19 |
| 非接觸式支付應用程式 | 7 | | |
| | | 意見回饋 | 19 |
| 預訂 | 8 | 表揚/投訴 | 19 |
| 您必須提供的資訊 | 8 | 客戶滿意度調查 | 20 |
| 您的預訂請求 | 8 | 失物招領 | 20 |
| 接載時間窗口 | 9 | 宣傳冊 | 20 |
| 共乘 | 9 | | |
| 車輛類型 | 9 | 公民權利 | 21 |
| 致電詢問 | 9 | 第六章法規遵循 | 21 |
| 更改預訂 | 9 | 第二章法規遵循 | 21 |
| 取消行程 | 9 | 合理修改 | 21 |
| 長期固定訂單 | 10 | | |
| 跨區行程 | 10 | 其他 Paratransit 系統 | 22 |
| | | 應急資源 | 23 |

資格

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。新申請人的流程包括書面申請和現場評估 (**In-Person Assessment, IPA**)。**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 IPA 後，您將收到一封信函，其中會說明您的資格和您將獲得的服務類型。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。

完全資格

如果您無法獨立使用 **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

如果資格認證部門確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。

我們將解釋您可以使用 **East Bay Paratransit** 進行哪些行程活動，以及哪些行程活動應該選擇固定路線的公交車輛。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，您將在有限的時間內獲得輔助交通系統資格，之後，您應恢復使用常規 **AC Transit** 巴士或 **BART** 列車。

資格期限

您使用 **East Bay Paratransit** 服務的資格有效期為五 (5) 年。無論您的資格狀況如何，您都必須每五 (5) 年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。根據您的書面申請和現場評估 (IPA)，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，可以在無需他人協助的情況下使用 **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。

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。由 **AC Transit** 或 **BART** 工作人員以及服務審查諮詢委員會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。

對於那些明顯有殘疾的人，可接受基本形式的殘障證明文件。

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

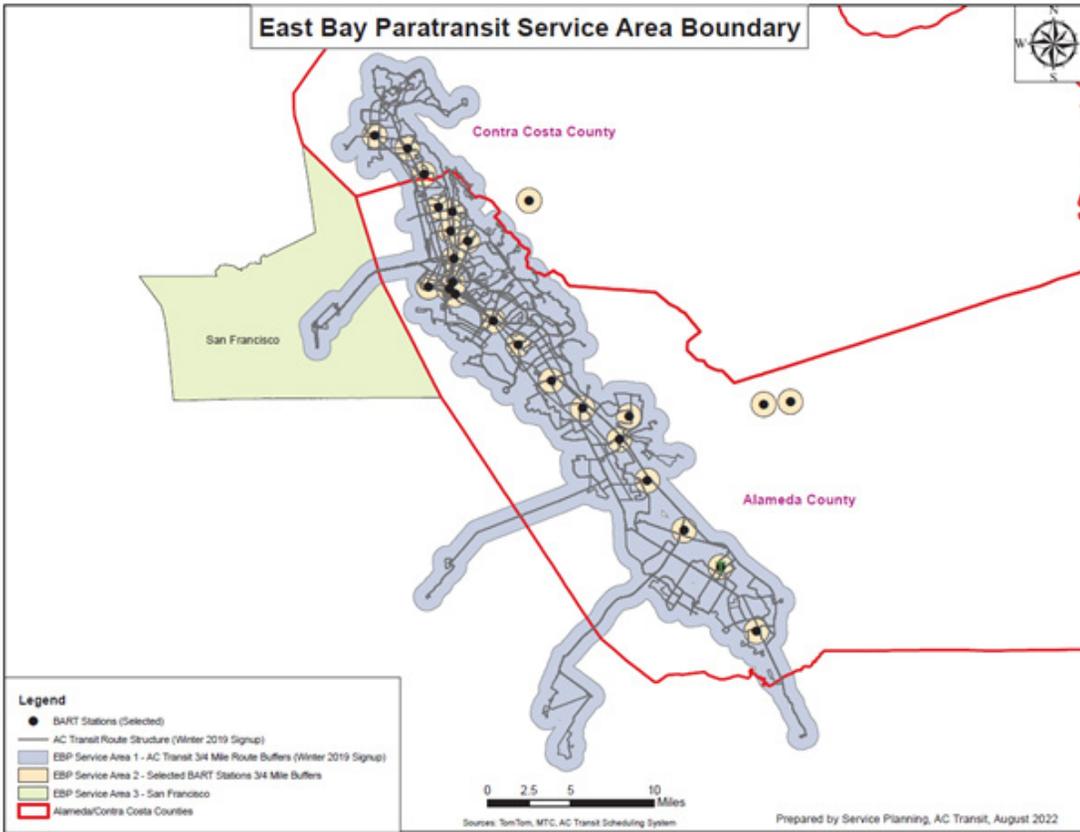
同伴是與您同行的其他人，但其主要同行目的並非從旁協助。您在預訂服務時，必須為同伴一併預訂。

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。

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 | | |

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。節假日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)
- 馬丁路德金日 (Martin Luther King, Jr. Day)
- 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 | 任何 Daly City 地址 |
| | 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、Pleasanton BART、Pinole、Union City | \$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 \$2.50 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：

- 親自前往 East Bay Paratransit, 1750 Broadway, Oakland, 94612 或郵購。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。

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。
- 駕駛員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。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，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。駕駛員只能等待五 **(5)** 分鐘。如果駕駛員無法找到您，他們將聯絡 **East Bay Paratransit Dispatch** 以嘗試與您聯絡。如果 **Dispatch** 未能在駕駛員允許等待的五 **(5)** 分鐘內聯絡到您，您將被收取「爽約」費用。（參見第 **XX** 頁的「爽約和延遲取消」）

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** 巴士（包括轉車和候車時間）差不多。

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 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。

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，您可以透過 **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。儘管我們有可能在服務前一天為您安排跨區行程，但如果您儘早致電（最多比您計劃行程提前 7 天），您更有可能獲得所需的預訂。

雖然 **East Bay Paratransit** 可以滿足服務前一天提出的行程請求，但其他 **Paratransit** 提供商可能無法滿足您的行程請求。如果您願意，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

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。提供的服務在路邊上下車，並可根據要求提供上門服務。我們不允許駕駛員舉起或背起乘客或其行動裝置上下台階。駕駛員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！駕駛員只能等您 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，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，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。您已安排的任何剩餘行程都不會自動取消。

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。

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。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 | 佔預訂行程的比例 爽約和延遲取消 |
|----------------|--------|------------|---------------------|
| 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） |

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 工作人員以及服務審查諮詢委員會成員組成的小組將審理上訴。

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 East Bay Paratransit，直至上訴聽證結果公佈。

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，所有移動輔助設備都必須由駕駛員固定妥當。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駕駛員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。升降板升起期間，您將坐在輪椅上。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，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。駕駛員可以幫助您將行李（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。

駕駛員的職責和行爲

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。
- 提供進出車輛的幫助。
- 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。
- 只能搭載爲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。

駕駛員不得：

- 讓車輛離開視線範圍內。
- 進入乘客住所。
- 越過樓房門廳。
- 將車內乘客置於無人照管的狀態下。
- 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，駕駛員將靠邊停車，撥打 911，然後等待專業人員的幫助。

乘客的責任和行爲

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，遵守我們的行爲守則，以確保所有乘客和駕駛員的舒適與安全。爲了順利搭乘 East Bay Paratransit 服務車輛完成行程，所有乘客必須遵守與 East Bay Paratransit 服務審查諮詢委員會 (Service Review Advisory Committee, SRAC) 協商制訂的以下標準：

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

- 自願性地上下車。乘客必須能夠遵守駕駛員的指示。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駕駛員監督的事情。
- 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。
- 允許我們將您的行動輔助裝置固定在車輛內。
- 不得對其他乘客、駕駛員或 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、駕駛員或 East Bay Paratransit 工作人員發表任何與性相關的言論和/或作出相關行爲。
- 實施暴力或非法行爲。
- 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/或觸摸其他乘客和駕駛員，或駕駛員和其他乘客的座椅。
- 不得對自己、駕駛員或其他乘客造成傷害。
- 不得突然或大聲喊叫。
- 不得分散駕駛員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。
- 不得以欺詐手段爲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爲。

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。駕駛員到達時，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。

行爲不當或欺詐上訴

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** 工作人員以及服務審查諮詢委員會 (**SRAC**) 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爲。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。

意見回饋

表揚/投訴

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。當您有表揚或投訴時，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駕駛員的姓名：

- 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駕駛員或郵寄給 **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）」。

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。

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

請造訪網站 www.eastbayparatransit.org 或致電 510-287-5000 索取其中一份宣傳冊。

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 品質保證經理請求獲得請求表，或直接在電話上提出請求。

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項目營運機構，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) 307-8028
- San Leandro (510) 577-3462
- San Lorenzo (含 Hayward) (510) 583-4230
- San Pablo (510) 215-3095
- Union City (510) 476-1500

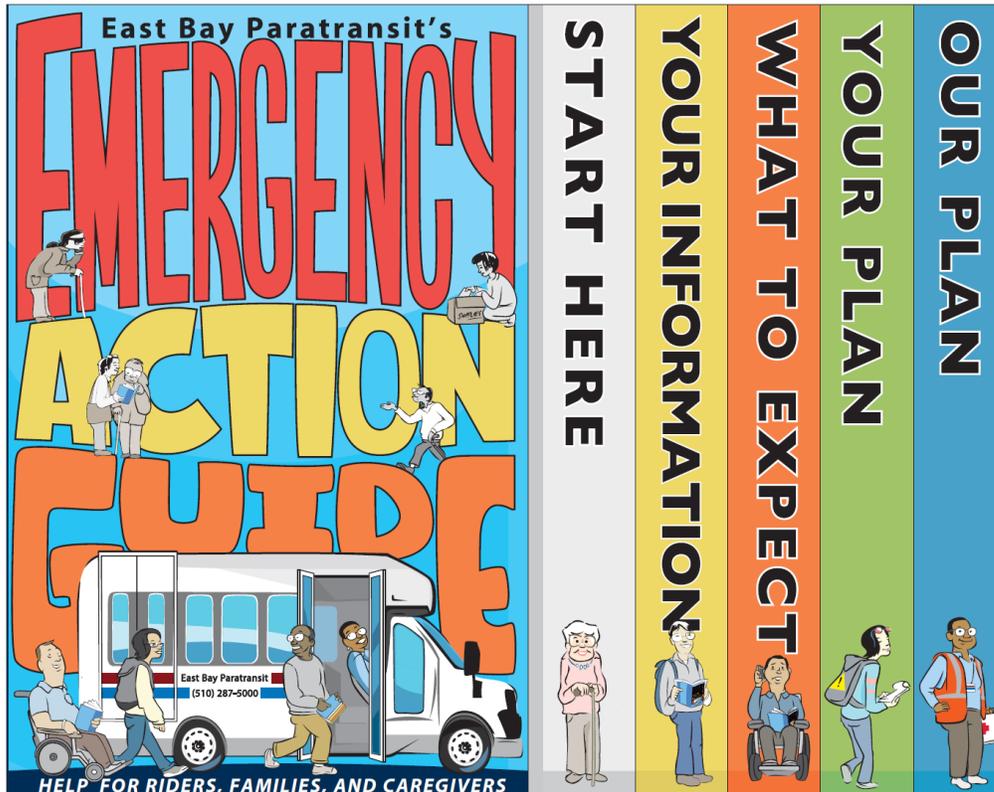
有關各計劃的更多資訊，請造訪：

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

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

應急資源

《East Bay Paratransit 緊急行動指南》是一本對用戶友好的手冊，配有插圖、文字說明和大字體格式，供會員、乘客、家人和照顧者使用。緊急行動指南旨在在緊急情況發生之前和期間為您提供幫助。例如重大火災、地震和/或區域性災難。



如需索取 East Bay Paratransit 緊急行動指南，請致電 East Bay Paratransit，
電話：510-287-5000。

對於危及生命的緊急情況，請撥打 911。

如需在緊急呼叫期間定期更新資訊，請撥打 (510) 899-7653 或造訪我們的網站
www.eastbayparatransit.org。

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 |
| 711 | CA 中繼服務請致電 |

- 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) 464-6446