

關於長期固定訂單 的所有資訊



**East Bay
Paratransit**

2023 年 9 月

什麼是長期固定訂單？

長期固定訂單是指乘客在同一時間、一週中的同一天（至少每週一次）從相同的上下車地點進行重複行程的持續預訂，持續至少一個月。長期固定訂單的例子可以是上班、上學、禮拜、透析或物理治療。儘管《美國殘疾人法案》(ADA) 沒有要求長期固定訂單，但East Bay Paratransit 仍提供長期固定訂單，以方便我們的乘客。

長期固定訂單對我有什麼幫助？

下單長期固定訂單後，行程將繼續自動安排，除非或直到您致電取消或重新安排行程。您無需再致電預訂這些出行。

我該如何申請長期固定訂單？

請致電 East Bay Paratransit (510) 287-5000，並告訴客戶服務代理人您想要下單長期固定訂單。請準備好向代理人提供所有出行的詳細資訊。

長期固定訂單會立即開始嗎？

不會。East Bay Paratransit 的調度部門至少需要兩 (2) 週才能制定長期固定訂單。East Bay Paratransit 將根據供應情況批准您的長期固定訂單申請。

我如何知道是否已為我安排長期固定訂單？

客戶服務代理人會向您致電，並告知您可以出行的時間。East Bay Paratransit 是一項共乘服務，因此我們可能無法為您提供您想要的準確時間。

如果我分配到了我不方便的時間怎麼辦？

如果您不想要所提供的時間，您可以拒絕並繼續單獨預訂您的行程。如果您選擇此項，您可以每 30 天後重新提交一次申請。

如果我想更改我的長期固定訂單怎麼辦？

若要更改您的長期固定訂單，請致電客戶服務中心並告訴代理人您想要進行哪些更改。**處理任何變更至少需要兩 (2) 週時間。** East Bay Paratransit 無法保證滿足您的新申請。客戶服務代理人會給您回電，告知您可以做什麼。如果您不想接受新提議，您可以選擇保留目前的長期固定訂單，也可以取消目前的訂單並開始預訂您的個人行程。

變更申請受到兩個重要限制：

首先，我們在 30 天內 不會多次接受更改長期固定訂單的申請。

其次，我們不接受 30 分鐘內 的接載時間變更申請。

司機無法就行程進行更改！

請不要告訴司機您想要更改已安排的行程。司機無法就行程進行更改。客戶服務代理人才能為您進行更改。

如果我有長期固定訂單，但不想在特定日期或短時間內使用怎麼辦？

如果您需要在任何時間內暫時取消長期固定訂單，即使是一天，請致電 East Bay Paratransit (510) 287-5000，並準確告知工作人員您想要取消的具體日期。一旦過了這個時間，您的長期固定訂單將自動重新開始。請務必在您想要取消的第一天的接載時間之前至少一小時前致電進行取消。如果您在知道自己不會出行的日子裡沒有取消長期固定訂單，您可能會被記為「爽約」。**過多爽約可能會導致服務暫停。**如果您需要取消兩週或更長時間，我們可以「暫停」您的長期固定訂單。如果您需要取消且沒有具體的結束日期，我們將取消您的長期固定訂單。當您準備好再次出行時，請聯絡我們，我們將與您一起重新安排您的長期固定訂單，但我們不能保證在完全相同的時間進行接載。

一旦我的長期固定訂單安排完畢，時間會改變嗎？

有時會，為了滿足所有需要長期固定訂單的乘客，我們可能會調整您的接載時間。如果我們需要對您的長期固定訂單進行任何更改，我們將提前致電您進行告知。

假期期間我的長期固定訂單會怎樣？

除往返透析的行程外，下列假日不提供長期固定訂單服務。如果您計劃在其中這些日子按照長期固定訂單進行行程，您需要來電為該日期進行預訂。

元旦 (New Year's Day)

馬丁路德金 (Martin Luther King Jr.) 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)

退伍軍人節 (Veteran's Day)

感恩節 (Thanksgiving Day)

感恩節後的第一個週五 (Friday after Thanksgiving)

聖誕節 (Christmas Day)

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，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