

# **EAST BAY** 輔助客運系統

## 乘客指南

**1750 Broadway  
Oakland, CA 94612  
[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)  
電話： 510-287-5000**



**2015 年 6 月**

## 免責聲明

- ☐• **East Bay** 輔助客運系統乘客指南可能含有錯誤或疏漏。指南並不是法律建議，且並未對任何人構成法律義務。如果指南與任何法律、政策，或 **AC Transit**、**BART**、**East Bay** 輔助客運系統的契約義務之間有所衝突，應以法律、政策或契約為準。
- ☐• 對於乘客因為服務問題所造成的費用或損失，**East Bay** 輔助客運系統不予補償。對於因為使用本計劃所造成的任何不便或費用，**East Bay** 輔助客運系統也概不負責。
- ☐• **East Bay** 輔助客運系統的服務是以無障礙升降箱型車所提供的。

## 目錄

|                   |    |                            |    |
|-------------------|----|----------------------------|----|
| 前言                | 1  | 搭乘輔助客運系統                   | 11 |
|                   |    | 接駁                         | 11 |
| 資格                | 3  | 5 分鐘規定                     | 11 |
| 完整的資格             | 3  | 提前接駁                       | 11 |
| 受限的資格。            | 3  | 延後接駁                       | 11 |
| 臨時資格              | 3  | 訂位未搭乘與延後取消                 | 11 |
| 資格的期間             | 3  | 訂位未搭乘的罰則                   | 12 |
|                   |    | 使用升降梯                      | 13 |
| 訪客資格              | 3  | 輔助客運系統上的兒童                 | 13 |
| 資格的駁回             | 4  | 包裹限制                       | 14 |
| 其他共乘人士            | 4  | 維生設備                       | 14 |
| 個人照護助理            | 4  | 攜運動物                       | 14 |
| 同伴                | 4  |                            |    |
|                   |    | 駕駛員責任與行為                   | 15 |
| 服務區域              | 5  |                            |    |
| 服務區域地圖            | 5  | 乘客責任與行為                    | 16 |
|                   |    | 最低行為要求                     | 16 |
| East Bay 輔助客運系統票價 | 6  | 照護者的責任                     | 16 |
| 單程票價              | 6  | 乘客在 East Bay 輔助客運系統上的行為    | 17 |
| 購買車票              | 7  | 行為不當或詐欺的罰則                 | 17 |
|                   |    | 規則的例外情況                    | 18 |
| 訂票                | 7  | 回饋意見                       | 18 |
| 您必須提供的資訊          | 8  | 申訴                         | 18 |
| 您的訂票申請            | 8  | 讚美                         | 19 |
| 接駁時間              | 8  | 意見卡                        | 19 |
| 共乘                | 8  | 問卷調查                       | 19 |
| 車輛類型              | 9  | 乘客顧問委員會                    | 19 |
| 候補                | 9  | 失物招領                       | 19 |
| 來電提問              | 9  | 小手冊                        | 19 |
| 更改您的訂票            | 9  | 第 VI 章申訴                   | 20 |
| 取消旅程              | 9  | 合理的修改                      | 20 |
| 長期訂票              | 9  | 其他輔助客運系統                   | 21 |
| 區域性旅程             | 10 | 請洽 East Bay 輔助客運系統 ...參閱背面 |    |

## 前言

**East Bay** 輔助客運系統是針對由於殘障或失能的健康狀況而無法使用一般 **AC Transit** 巴士或 **BART** 列車的民眾所提供的公共轉運服務。**East Bay** 輔助客運系統以配備輪椅升降梯的無障礙箱型車運送乘客。**East Bay** 輔助客運系統是由 **AC Transit** 與 **BART** 所建立的，以符合美國身心障礙國民法 (ADA) 的規定。

此乘客指南說明如何使用 **East Bay** 輔助客運系統。請將指南視為輔助客運系統的「駕駛員手冊」。您應該仔細閱讀本指南，以瞭解「道路規則」。

**East Bay** 輔助客運系統出版關於不同服務層面的許多手冊。請查閱本指南最後的手冊清單，可能有所幫助。

## 致照護者與社會服務機構

本文件是為所有的輔助客運系統乘客所撰寫的，因此是以視同乘客正在閱讀文件的語法所書寫。我們知道許多照護者與其他人士將負責為乘客閱讀與瞭解此資訊，以及進行訂票與其他安排。

然而，如果您所照顧的人員將在沒有陪伴者的情況下搭乘，他或她要能夠遵守從第 15 頁開始的乘客基本責任，這是非常重要的。

聯絡 **East Bay** 輔助客運系統很簡單

請撥打 **(510) 287-5000**

其他重要的電話號碼，  
列於本指南的封底

## 資格

若要使用 **East Bay** 輔助客運系統，您必須透過「資格認證部門」申請，並確認符合服務的資格。新申請人的流程包含書面申請與親自面談。如果符合資格，您將會收到說明您的資格，以及您將取得哪些服務類型的信函。如果您對資格有任何疑問，請致電 **East Bay Paratransit**，電話：(510) 287-5000，在聽到錄音時按 5。

### 完整的資格

如果您在沒有另一個協助的情況之下，從未能使用 **AC Transit** 巴士或 **BART** 列車，您將符合輔助客運系統的完整資格。那表示您可以在輔助客運系統上進行您的所有轉運旅程。在可行之下，您可以選擇搭乘 **AC Transit** 或 **BART**，例如您與助理一起搭乘。

### 有條件（受限的）資格

如果資格認證部門判定您可以自行搭乘 **AC Transit** 或 **BART** 完成部分旅程，您將取得有條件的資格。您將可以使用 **East Bay** 輔助客運系統服務完成您的部分旅程。

我們將說明您可以搭乘 **East Bay** 輔助客運系統完成的旅程，以及應該要規劃搭乘一般轉運的其他旅程。在您能夠搭乘 **AC Transit** 或 **BART** 的時候，我們可以拒絕提供您搭乘輔助客運系統。

### 臨時資格

如果您資格是臨時性的，或是您的健康情況預期得以改善，您將取得一定期間的輔

助客運系統資格，在到期之後，您將回復使用一般的 **AC Transit** 巴士或 **BART** 列車。

### 資格的期間

您使用 **East Bay** 輔助客運系統服務的資格指定期間為三年。不管您的資格身份為何，您必須每三年重新申請，以取得持續的服務。

即使您的殘障狀況是永久性且不會改變的，還是需要重新申請。**East Bay** 輔助客運系統將發送指示給您，說明如何在資格到期之前重新申請。

### 訪客資格

我們的資格部門處理訪客請求。出示有效的 **ADA** 輔助客運系統卡，或顯示他們取得 **ADA** 輔助客運系統的其他證明書，訪客可以在 12 個月期間內使用長達 21 天的 **East Bay** 輔助客運系統。

我們也為殘障情況明顯可見的個人提供訪客服務，例如輪椅、白手仗或值勤動物的使用者，或是出示他們無法使用固定路線系統之資訊的人士。在可能的情況下，我們要求證明表單，以便在我們的資料庫裡建立乘客的個人資料。

資格部門接受各種文件證明 - 例如身份證影本、當地主管機關的電子郵件、或是具有乘客姓名與地址的其他身份證明。對於殘障狀況不明顯的人士，可以接受殘障文件證明的基本表單。

## 資格的駁回

若要符合 **East Bay** 輔助客運系統服務的資格，您必須要有讓您無法自行使用一般公共磚運的殘障狀況。根據您的書面申請與面談，資格認證部門可能判定您具有必要的轉運技能與功能性能力，可以在沒有另一個人的協助下，自行使用 **AC Transit** 和/或 **BART**。這將造成 **East Bay** 輔助客運系統服務資格的駁回。駁回的理由將註明於您所收到的信函上。

如果您不同意此決定，您有權利上訴，關於如何上訴的指示說明也納入您的信函。如果在未來，您的殘障或相關健康情況有所改變，您可以重新申請 **ADA** 輔助客運系統資格。

## 其他共乘人士

**ADA** 合格乘客、個人照護助理與他們的同伴可以使用 **East Bay** 輔助客運系統。個人照護助理與同伴，都必須往返與共乘的合格乘客相同的地點。當您在為自己訂票時，也必須為他們訂票。

### 同伴

同伴可以是朋友、親戚或另一個與您出遊的其他人士，但是並非主要為了協助您而同行。當您在為自己訂票時，也可以為同伴訂票。您一定可以攜帶一位同伴，但是額外的同伴必須在服務當日有缺額才能加入。在搭乘輔助客運系統時，同伴支付和你相同的票價。

### 個人照護助理

個人照護助理是您所需要的一個人，協助

您執行日常活動，例如進食、著衣、個人衛生與找路。在您申請輔助客運系統時，將會詢問您是否需要個人照護助理。在陪伴您共乘時，個人照護助理無須支付車票。

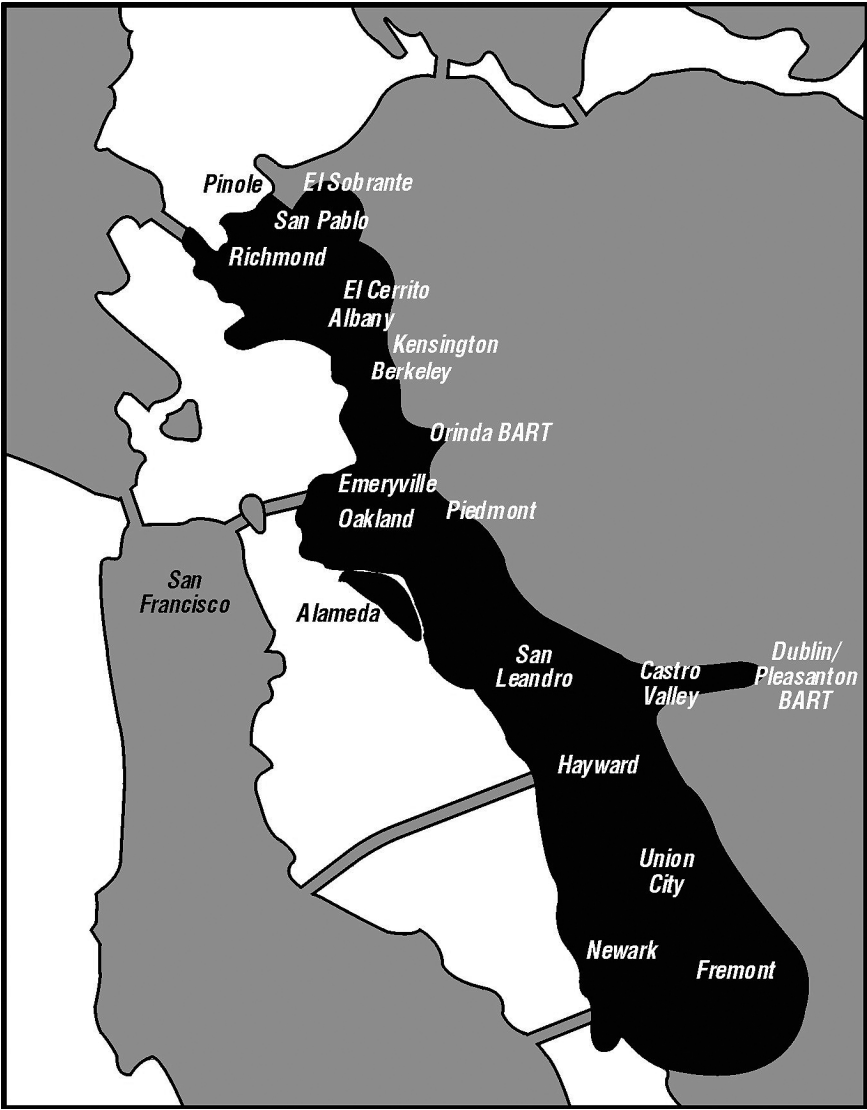
**East Bay** 輔助客運系統保留權利，以聯絡您的醫護人員，確認您對助理的需求。

欺騙性的宣稱與助理共乘以規避支付同伴的票價，可能造成吊銷服務。

# 服務區域

East Bay 輔助客運系統服務提供於 AC Transit 與 BART 區域，如以下地圖所示。

服務區域地圖



East Bay 輔助客運系統服務以下城市：

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

您可以往返這些城市到舊金山的任何地方。在這些城市以外，您可以轉乘其他的 ADA 輔助客運系統服務，前往灣區的任何地方。

## 票價

當您預定 **East Bay** 輔助客運系統的旅程時，將會告知您旅程的票價。您必須在一進入車輛之後立即支付您的票價。您可以用現金、車票或二者的組合支付。如果您以現金支付，要攜帶確切的零錢，因為駕駛員不找零。車票的面額有 **\$4.00** 或 **\$1.00**，一本十張。

### 單程票價

| 適用於 <b>East Bay</b> 的服務 |                 |
|-------------------------|-----------------|
| 票價                      | 距離              |
| <b>\$4.00</b>           | 0 到 12 英里       |
| <b>\$6.00</b>           | >12 英里，長達 20 英里 |
| <b>\$7.00</b>           | >20 英里          |

| 適用於往返舊金山的服務*                                                                                                             |                       |                      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| 1) 如果您的旅程開始或結束於：                                                                                                         | 2) 您的接駁或下車地點是：        |                      |                  |
|                                                                                                                          | 一直到 Civic Center BART | Civic Center BART 以外 | 任何的 Daly City 地址 |
|                                                                                                                          | 3) 您的票價是              |                      |                  |
| 第 1 區：<br>Alameda、Berkeley、Emeryville、Piedmont、Oakland                                                                   | \$6.00                | \$7.00               | \$8.00           |
| 第 2 區：<br>Albany、Castro Valley、El Cerrito、El Sobrante、Kensington、Orinda BART、San Leandro、San Lorenzo、Richmond、San Pablo。 | \$7.00                | \$8.00               | \$9.00           |
| 第 3 區：<br>Fremont、Hayward、Hercules、Milpitas、Newark、Pleasanton BART、Pinole、Union City                                     | \$8.00                | \$9.00               | \$10.00          |

\* 超出 BART 服務領域且由 East

Bay 輔助客運系統執行的舊金山行程，也支付額外的 MUNI 輔助客運系統票價 \$2.25

## 購買車票

您可以在下列地點購買 **East Bay** 輔助客運系統車票：

- 親自或透過郵件：**East Bay Paratransit, 1722 Broadway, 1<sup>st</sup> floor, Oakland 94612**。郵購將附加郵費與手續費。
- **AC Transit 顧客服務中心**：1600 Franklin St., Oakland 94612。
- **BART 顧客服務中心**：Lake Merritt BART Station, Oakland 94607。

## 服務時間 / 天數

ADA 輔助客運系統的設計是直接取代一般的巴士或 **BART** 服務。因此，**East Bay** 輔助客運系統服務僅提供於營運的巴士與列車路線附近。明確地說，輔助客運系統服務是在巴士和列車於這些路線運行的相同時間內，提供於 **AC Transit** 巴士路線一英里的  $\frac{3}{4}$  範圍內，或 **BART** 車站一英里的  $\frac{3}{4}$  範圍內。輔助客運系統行程的起點與目的地都必須符合此項標準。**East Bay** 輔助客運系統顧客服務中心將告訴您，您想要搭乘的特定行程是否有輔助客運系統。

**East Bay** 輔助客運系統服務遵守以下的假日。在假日的服務提供率和 **AC Transit** 巴士及 **BART** 假日時間表相同。

- ☐ ▪ 新年
- ☐ ▪ 馬丁路德金 (Martin Luther King, Jr.) 誕生紀念日
- ☐ ▪ 總統日
- ☐ ▪ 紀念日
- ☐ ▪ 獨立日
- ☐ ▪ 勞動節
- ☐ ▪ 感恩節
- ☐ ▪ 感恩節之後的週五
- ☐ ▪ 聖誕節

## 訂票

**East Bay** 輔助客運系統僅供事先訂票搭乘。

不接受當日訂票。訂票請透過撥打電話至 **East Bay** 輔助客運系統顧客服務中心。電話訂票時間是從每天上午 **8:00** 到下午 **5:00**，包括週末。您在七天前即可事先訂票。

## 您必須提供的資訊

您或您的照護者可以來電為您訂票。顧客服務代表會將您的情求輸入定位系統，指定您到車輛的行程。訂票時請備妥以下資訊：

- 您的姓名、住家地址與電話號碼。
- 我們將為您提供接駁的地址。
- 我們將讓您下車的地址。
- 任何駕駛員所需的特別指示，例如大門密碼、到難找大門的指示等。

- 想要搭乘的日期。

- 想要取得接駁的時間或想要在目的地下車的時間。

- 是否想要與個人照護助理或同伴一起搭乘。

- 您是否要與值勤動物一起搭乘。

- 您是否有使用行動輔助器，例如輪椅、助行器或電動車。

## 您的訂票申請

您可以選擇根據您要取得接駁的時間或您要在目的地下車的時間訂票。

如果您想要在特定時間下車，訂票系統將會為您估算接駁的時間。將會列入考量的包括交通狀況，以及沿路要接駁其他乘客與他們下車的時間。

顧客服務代表將提供您最佳的可能訂票時間。然而，可能無法提供您確切想要的接駁時間。如果您對原本提議的時間不滿意，顧客服務代表只能為您的訂票查詢有限的不同時間。

## 接駁時間

在您訂票之後，您會得知 **East Bay** 輔助客運系統車輛抵達接您的 **30 分鐘** 時間範圍。此 **30 分鐘** 的時間稱為「接駁時間」。您的車輛可能隨時在 **30 分鐘** 「接駁時間」內抵達。

## 共乘

**East Bay** 輔助客運系統是「共乘」服務。這表示可能沿途接駁不同目的地的其他乘客與讓他們下車，因此路線並不一定是直線。您的行程所花的時間，可能比您搭乘計程車或自行開車的時間更長。您的行程所花的時間可能類似於您搭乘 **AC Transit** 巴士，包括轉乘與等車時間。

## 車輛類型

East Bay 輔助客運系統的服務是以無障礙升降箱型車所提供的。

## 候補

在有些情況下，顧客服務代表可能無法在您來電時，為您找到有空位的車輛。在該情況下，客服代表會問您：「您是否想要列為候補？」如果您同意，工作人員將會記錄您所要求的行程。並針對您來電所要求的時間，為您預定一個小時內的車票。您必須在出發前一天的晚上 7：00 過後，致電顧客服務中心，電話：(510) 287-5000，確認您的接駁時間，以瞭解車輛何時會抵達。

## 來電提問

在 East Bay 輔助客運系統的顧客服務中心開放時間為每週 7 天，大約從凌晨 4 時到午夜過後。您可以隨時來電詢問關於訂票或行程的問題。

## 更改您的訂票

您必須至少在前一天致電給訂票號碼，以變更您的行程。不接受在在出發當天對變更的要求。

請勿要求駕駛員變更您的行程，例如讓您在不同的地址下車。駕駛員不得變更他們的指定行程。

## 取消旅程

在您獲悉不想要原行程時，盡快取消不打算搭乘的行程。您可以在白天或晚上隨時來電取消。如果不是上班時間，您的留言訊息將予以錄音。

## 長期訂票

如果您需要一再前往相同的地點，至少一個月一週一次，您可以透過顧客服務中心要求「長期訂票」。在設定之後，East Bay 輔助客運系統將繼續為您提供接駁，您無須為每次行程個別訂票。如果您的長期訂票沒有缺額，會將您列入等候名單。當您列入等候名單時，您可以一正常的模式為每天的行程個別訂票。

長期訂票搭乘通常會在假日自動取消，因為大部分的人不需要搭乘。例外是安排一年 **365** 天的血液透析往返行程。然而，如果您想要在其中一個假日搭乘您的長期訂票行程，請來電預約那天的訂票。請參閱第 **7** 頁「服務時間/天數」的 **East Bay** 輔助客運系統假日完整列表。

長期訂票有其他的特殊規定。索取說明此服務的長期訂票手冊，以及相關規則的詳細資訊。

## 區域性旅程

區域性行程是 **East Bay** 輔助客運系統服務區域以外輔助客運系統的長程行程。部分的行程是利用 **East Bay** 輔助客運系統，其他部分則是利用不同的 **ADA** 輔助客運系統服務。在許多情況下，您可以透過 **East Bay** 輔助客運系統進行完整行程的訂票。我們將聯絡其他的輔助客運系統業者，以安排其他服務所屬的其他行程。在搭乘另一家輔助客運系統業者的服務過程所發生的事故，或是對他們政策與程序的不滿意，無法透過 **East Bay** 輔助客運系統處理。

雖然可以在服務前一天安排區域性行程的時間，您的盡早來電將更有可能得到您想要的訂票，可以在想要出發日期的前七天預定。

雖然 **East Bay** 輔助客運系統可以接受在服務前一天來電申請的行程，其他的輔助客運系統業者可能無法接受您的行程申請。如果您願意，可以同時致電 **East Bay** 輔助客運系統與其他的輔助客運系統，自行訂票。

## 搭乘輔助客運系統

### 接駁

請記住，當您訂票時，顧客服務代表將會給您 **30 分鐘「接駁時間」**以確認您的行程。您的車輛可能隨時以在該時間內抵達接您，但是您必須在接駁時間一開始，就已經準備好離開前往搭乘車輛。

您的責任是在可以看到車輛抵達的地方等候。駕駛員不得離開其車輛的視線範圍。他們最多只能在您的門口或是大樓的前廳宣佈他們的抵達，條件是這樣做不會讓有乘客搭乘的車輛無人看管。服務是從路邊到路邊，在申請時可以提供門口到門口的服務。

### 5 分鐘規定

**準備就緒！駕駛員只能等您 5 分鐘！**

您的責任是做好搭乘的準備。如果您沒有在車輛抵達時出現，您的駕駛員會嘗試找您，**East Bay 輔助客運系統**也會試著打電話給您。如果找不到您或您選擇不在五分鐘內上車，駕駛員將離開並繼續他們的下一個接駁。

如果您錯過了您的接駁，等候 **East Bay 輔助客運系統**的下一趟接駁可能會需要很長的時間。此外，您可能因為沒有搭乘而受罰。

### 提前接駁

有時候因為行程的取消或交通特別順暢，您的車輛會在接駁時間開始之前抵達。如果您的車輛在接駁時間開始之前抵達，您可以等到確認的接駁時間開始之後在上車，或者您也可以上車並立即出發。那是您的選擇。

### 延後接駁

有時候您的車輛接駁的時間可能會延後。如果您的車輛並未在接駁時間結束之前抵達，您可以致電 **East Bay 輔助客運系統**瞭解預定的抵達時間。如果您的搭乘延誤了，您可以拒絕搭乘，且不會受罰。

### 訂位未搭乘與延後取消

如果您沒有搭乘已訂票的 **East Bay 輔助客運系統**，且並未事先來電取消，此稱為**訂位未搭乘**。這嚴重違反 **East Bay 輔助客運系統**的乘客規定。

### 訂位未搭乘的罰則

在預定接駁時間的前一個小時內取消行程，罰則與訂位未搭乘相同。如果

您經常重複訂位未搭乘或延後取消，您將因此受罰。

訂位未搭乘與延後取消的基本罰則，是在一個曆季內有六次訂位未搭乘或延後取消的記錄，即停止服務 30 天。如果您在一季內累計四次訂位未搭乘，將會收到書面警告。

如果暫停您的服務，然後您在原本的暫停服務結束之後，又出現訂位未搭乘與延後取消的模式，您的暫停服務可能持續更長的時間，如以下所示。

|          | 暫停服務                         |
|----------|------------------------------|
| 第 1 次暫停  | 30 天                         |
| 第 2 次暫停* | 60 天                         |
| 第 3 次暫停* | 90 天                         |
| 第 4 次暫停* | 不確定，尚未展示可以且將會改變問題行為。至少 90 天。 |

\*在前一次暫停的二年內

如果是因為突發的緊急狀況讓您無法在出發前一小時以上來電取消，您的訂位未搭乘或延後取消將不會受罰。

然而，因為取消只需要一個小時的通知，預期您通常能夠及時取消。如果您要搭乘的車輛遲到，在接駁時間結束之

後才抵達，或是顧客服務代訂票錯誤，您並不會因為這種情況的訂票未搭乘而受罰。您預定行程的頻率與乘客過失訂位未搭乘與延後取消的百分比，將審查與列入考量，做為暫停裁決的一部份。如果您覺得您的「訂位未搭乘」是誤植的，我們鼓勵您與工作人員討論您的記錄。如果您的訂位未搭乘，East Bay 輔助客運系統將盡力裁定您是否仍然想要第二段或回程。如果您確實想要搭乘回程，您必須立即致電 East Bay 輔助客運系統告知，以避免收到第二段行程的另一次訂位未搭乘記錄。第二段行程並不會自動取消。

### 上訴

如果您遭暫停服務，您有權利提出上訴。我們將會寄發關於如何針對暫停服務提出上訴的資訊函。包含 AC Transit 或 BART 的工作人員以及乘客顧問委員會的一名委員所組成的審查小組，將進行上訴的審理。

針對遭暫停服務是因多次訂位未搭乘與延遲取消而提出上訴的乘客，在上訴審理結果待決期間，將可以繼續使用 East Bay 輔助客運系統。

### 使用升降梯

如果您可以步行，但由箱型車接駁，並發現在使用樓梯時有困難，可以利用升降機讓您搭上車。所有的車輛都

有攜運折疊輪椅。駕駛員將讓您坐輪椅搭乘升降機。在上車之後，就像將您轉送到一般的座位上。**East Bay** 輔助客運系統箱型車配備符合 **ADA** 規定的乘客升降梯。所有的輪椅無障礙車輛都配備符合 **ADA** 規定的乘客升降梯或斜道。所有的升降低將容納尺寸達 **48" x 30"**（距離地面 **2"**）的輪椅與三輪機車等行動裝置，總重量高達 **800 磅**（包含乘客在內）。如果您超出這些標準，**East Bay** 輔助客運系統可能無法為您提供載運。

### 輔助客運系統上的兒童

兒童可以搭乘 **East Bay** 輔助客運系統，做為合格的乘客或同伴。**兒童支付與成人相同的票價**。所有的兒童在八歲之前，或是在身高達 **4 英尺 9 英吋** 之前，必須以兒童安全座椅搭乘，以符合加州法律。**父母或監護人必須提供自己的兒童安全座椅，並在抵達目的地時帶下車。**

**East Bay** 輔助客運系統將不攜運沒有安全座椅的兒童。我們的駕駛員會協助您攜帶或安裝您的兒童安全座椅。駕駛員不允許抬或抱兒童。

### 身為合格乘客的兒童

因為殘障（相對於其年齡）而無法自行使用一般公車與列車的兒童，可能符合輔助客運系統的資格。極少數的 **5 歲** 以下兒童符合此規定。然而，符合資格的 **5 歲** 以下兒童必須由家長或個人助理助理隨行。較年長的合格兒童若可能引起

嚴重的混亂或是對他們本身或其他人造成安全危險，可能必須要有個人助理助理隨行。

### 做為同伴的兒童

合格的乘客可以攜帶一名兒童做為同伴，如果有空位，則可以攜帶其他的兒童。乘客應於搭乘當日來電詢問是否有空位。合格的乘客必須要能夠自行或是在個人照護助理的協助下照管兒童。

### 包裹限制

您只能攜帶可以放在腿上或腳邊的包裹數量。您的駕駛員會協助您將最多二個包裹帶上或帶下車，尺寸不得大於購物袋。您必須自行，或在個人照護助理或同伴的協助下攜帶其他的包裹。

### 維生設備

只要不違反關於危險物品運輸的法律或規定，您可以攜帶自己的呼吸器、攜帶式氧氣或其他維生設備。您的設備必須要小到可以進入輔助客運系統，且可以由您或您的個人照護助理管理。

## 攜運動物

### 值勤動物

您可以攜帶導盲犬或受訓協助您克服殘障的其他值勤動物。

值勤動物必須要在您的直接肢體控制之下，且必須行為良好。不得髒污或毀損車輛、吠叫、咆哮，或表現出攻擊性或威脅性的行為。您在訂票時，必須告知顧客服務代表您會攜帶動物。

### 寵物

只要將寵物關在您可以管理的安全寵物籠裡，並放在您的腿上或置於腳邊，您可以攜帶小寵物同行。

## 駕駛員的責任與行為

**East Bay 輔助客運系統駕駛員有許多責任。駕駛員必須：**

- ☐ ☐ 走出車輛，讓您知道他們已經抵達。
- ☐ ☐ 提供協助，例如推您的輪椅或讓您搭著他們的手臂，安全步行上車，並協助您上下車。
- ☐ ☐ 穿著制服並別上名牌。
- ☐ ☐ 單次攜帶小件包裹上下車，例如二個購物袋。
- ☐ ☐ 以安全的方式操作車輛與升降梯，並將輪椅安全地固定於車輛上。
- ☐ ☐ 如果車上有乘客，在停車時，必須把車輛停放在視線可及之處。
- ☐ ☐ ☐ 隨時保持禮貌。
  - ☐ ☐ 依明細表或乘客名單收取所列的車資。
  - ☐ ☐ 如果需要，提供您車資的收據。
  - ☐ ☐ 只攜運有訂票的乘客與其指定的助理或同伴。
  - ☐ ☐ 只前往乘客名單所列或他們的調度員所通知的目的地。

**駕駛員不得：**

- ☐ ☐ 進入乘客的住所或經過公共大樓的門廳。
- ☐ ☐ 把乘客留在無人看管的車上。
- ☐ ☐ 行使任何個人照護協助，例如協助乘客穿衣服。
- ☐ ☐ 在車上抽煙或飲食。
- ☐ ☐ 使用手機撥接個人的電話、大聲播放音樂或帶耳機。
- ☐ ☐ 無禮或騷擾乘客。
- ☐ ☐ 向乘客取得關於訂票取消或變更的資訊。
- ☐ ☐ 接受小費。
- ☐ ☐ 抬或抱乘客，或攜帶輪椅上下階梯。

所有的駕駛員都受過基礎急救的訓練，但是他們並非醫護人員。如果車上發生醫療或健康的緊急情況，例如抽搐或透析患者出血，駕駛員將靠邊停車、撥打 **911**，並等待受過訓練的協助。

## 乘客的責任與行為

在使用 **East Bay** 輔助客運系統時，乘客、其同伴與個人照護助理必須要負責遵守我們的行為規範，以確保所有乘客與駕駛員的安全和舒適。為了成功地搭乘 **East Bay** 輔助客運系統服務，乘客必須能夠遵守在諮詢 **East Bay** 輔助客運系統乘客顧問委員會所擬定的以下標準：

### 所有 **East Bay** 輔助客運系統乘客的最低行為要求

- 自願上下車。這表示乘客不得要求過度的勸誘或強迫，且不得要求特定的照護者或家人在旁。乘客必須要能夠遵守駕駛員的指示。
- 在車輛行進期間，坐在座位或輪椅上並繫上安全帶。駕駛員不得嘗試在車上走動，或是在車輛行進期間，要求駕駛員的注意監督。
- 不得嘗試在車輛停止時即要下車：在停止標誌前、紅燈、塞車、接駁或讓其他乘客下車。

□□▪ 要能夠克制毆打和/或碰觸其他乘客、駕駛員，或其他乘客與駕駛員的座位。

□□▪ 克制不要突然或大聲的口出惡言，這可能威脅虛弱乘客的健康或駕駛對駕駛的專注力。

□□▪ 克制不要發出威脅，和/或涉及種族或性別的評論。

□□▪ 不得誘引駕駛員或其他乘客的性注意力。

### 照護者的責任

有些乘客是心智或認知障礙，或是有嚴重的記憶力問題，致使他們無法安全地自行在接駁點或下車點等候。乘客照護者或家人必須負責向 **East Bay** 輔助客運系統清楚地識別這些乘客，讓 **East Bay** 輔助客運系統可以通知駕駛員並採取適當的預防措施。

然而，駕駛員不得擔任這些乘客的助理。只有在車上表現出安全行為的情況，認知障礙的乘客才可以在沒有助理的陪同下自行搭乘。

對於無法獨處的乘客，助理或照護者必須在接駁點與下車點現場。如果負責的助理或照護者無法在駕駛員預備接駁或讓這些乘客下車的時候在場，這會嚴重干擾駕駛員的時程。

如果 **East Bay** 輔助客運系統遇到助理或照護者沒有出現的情況下，對該乘客的服務可能會暫停，並向成人保護服務處通報相關情況。

## 乘客的行為

乘客、同伴與個人照護助理必須：

- ☐ ☐ ▪ 避免訂位未搭乘與延遲或重複取消訂票。
- ☐ ☐ ▪ 儘速上車、上車之後都要坐在座位上、扣上安全帶，且不要將頭、手、腳伸出車外。
- ☐ ☐ ▪ 一定要支付車資。

乘客、同伴與個人照護助理不得：

- ☐ ▪ 在車上飲食、大聲播放收音機或 CD、或是亂丟垃圾。
- ☐ ▪ 以體液或廢棄物弄髒車輛，或者未能維持可接受的個人衛生標準。
- ☐ 造成駕駛員分心或干擾車輛或設備。
- ☐ ▪ 攜帶煙火、可燃液體或武器上車。
- ☐ 對其他乘客或任何的 **East Bay** 輔助客運系統工作人員使用辱罵、威脅性或猥褻的言詞。
- ☐ ▪ 從事暴力或違法的行為。
  - 為他們自己或其他人以欺騙的方式取得輔助客運系統服務。
  - 表現出中斷服務或延誤車輛的行為。

- 騷擾其他乘客或 **EBPC** 工作人員，包括關於種族、性、性別或年齡的騷擾。

## 行為不當或詐欺的罰則

暫停服務是對涉及行為問題或詐欺等違規的處罰。根據違規的嚴重性與次數，罰則會依照以下的累進程序。然而，如果在維持 **East Bay** 輔助客運系統安全營運的必要情況下，可能施以立即且無限期的停止服務。

除非批准立即停止服務，否則乘客在遭停止服務之前，會先收到書面或口頭的警告，以修正造成問題的行為，或處理乘客所從事的詐欺。

|          | 暫停服務                         |
|----------|------------------------------|
| 第 1 次暫停  | 30 天                         |
| 第 2 次暫停* | 60 天                         |
| 第 3 次暫停* | 90 天                         |
| 第 4 次暫停* | 不確定，尚未展示可以且將會改變問題行為。至少 90 天。 |

\*在前一次暫停的二年內

任何從事肢體攻擊或其他非法行為的人，也會受到刑法起訴。

## 上訴

如果您遭暫停服務，您有權利提出上訴。我們將會寄發關於如何針對暫停服務提出上訴的資訊函。包含 **AC Transit** 或 **BART** 的工作人員以及乘

客顧問委員會的一名委員所組成的審查小組，將進行上訴的審理。

**East Bay** 輔助客運系統主管人員將依個案決定提出上訴的乘客，是否可以在上訴審理結果待決期間使用服務。此決定將根據系統營運的安全與保安，或是詐欺活動的嚴重性。

## 規則的例外情況

**East Bay** 輔助客運系統認同有些殘障狀可能出現造成違反有些規定的行為。例如，有些人可能會有非自願性的口出惡言。相關情況的殘障將會在暫停服務之前列入考量，但是如果是為了系統的安全營運所需，暫停服務仍然是一個選項。在乘客與乘客的照護者研擬出計畫，以確保不要影響 **East Bay** 輔助客運系統的安全之後，可以恢復服務。

## 回饋意見

### 申訴

**East Bay** 輔助客運系統使用我們與乘客的往返通訊，追蹤輔助客運系統的營運情況。如果您有任何問題，請來電告訴我們，讓我們可以努力在未來修正。只要提供您的姓名、訂位或載運的駕駛員資料。我們可以在辨識為您訂位的顧客服務代表或載運的駕駛員身份。您可以透過以下任何方式提出申訴：

- ☐ 告訴顧客服務代表說您要提出申訴。
- ☐ 致電 **East Bay** 輔助客運系統，並

在服務意見信箱內留言。

- ☐ 寫信至 **East Bay** 輔助客運系統管理處。
- ☐ 透過我們的網站提交您的意見：  
[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)

所有的申訴都會予以處理。您將收到一張明信片，告知已經收到了您的申訴。如果您想要知道申訴調查的結果，可以在 **14** 天之後打電話給我們。

## 讚美

讓工作人員知道事情進行得很順利，是很重要的。使用上述的任一種方法表達您的正面體驗。您的讚美也可以依您的希望，轉遞給駕駛員或其他工作人員。

## 意見卡

所有的車輛上都有意見卡。請向駕駛員索取。您可以在填寫之後交給駕駛員，或是在行程結束之後郵寄。

## 問卷調查

一年一度，將會有一家獨立的問卷調查公司，進行 **East Bay** 輔助客運系統乘客的大規模顧客滿意度問卷調查。問卷的題目會透過電話，詢問隨機取樣的乘客。若您接到電話，請參與問卷調查，以協助我們。

## 乘客顧問委員會

**East Bay** 輔助客運系統有乘客顧問委員會，名稱為「服務審查顧問委員會 (Service Review Advisory Committee) 或 **SRAC**，每二個月會在奧克蘭開會一次。您可以參加會議，並向委員會陳述意見。您也可以申請成為委員會的委員。當您和電話服務中心的代表談話時，請他們幫您轉接給 **SRAC** 協調員。

## 失物招領

在搭乘 **East Bay** 輔助客運系統時，乘

客與其助理及同伴必須負責照管個人的物品。如果您發現有東西遺留在車上，請致電通報我們的顧客服務中心。如果我們找到該物品，將會聯絡您並告知物品的尋獲地點。您會有長達 30 天的時間領回，逾期之後將捐贈給慈善機構。如果您搭乘 **East Bay** 輔助客運系統取回您的物品，您必須支付一般的票價。

## 小手冊

請致電 **East Bay** 輔助客運系統以索取其中一份小手冊

- ☐ ☐ **East Bay** 輔助客運系統總覽 (All About East Bay Paratransit)
- ☐ ☐ 長期訂票總覽 (Everything About Standing ☐ Orders)
- ☐ ☐ 透析提示 (Tips for Dialysis)

**遵守 1964 年《民權法案》 (Civil Rights Act) 第 VI 章 (Title VI) 規定**

經營 **East Bay 輔助客運系統 (EBP)** 的 **AC Transit 與 BART** 致力於確保不因種族、膚色或國籍，排斥或拒絕任何人加入其服務福利，符合第 **VI** 章保障的規定。如果您認為自己受到 **East Bay 輔助客運系統** 關於第 **VI** 章的歧視，您可以提出書面申訴或致電輔助客運系統辦公室。

關於第 **VI** 章的申訴應該在盡可能接近涉嫌歧視的日期提出，但是不得超過 **180** 天。

申訴表單可從 **East Bay 輔助客運系統** 網站下載：  
[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org). 您也可以撥電話給 **East Bay 輔助客運系統** 的顧客服務經理，電話號碼：**(510) 446-2006** 或撥打 **711** 聯絡加州轉運服務處 (**California Relay Service**)，索取申訴表單或提出申訴。

保每個人都可以取得 **East Bay 輔助客運系統** 服務。若要提出合理修改的要求，請聯絡 **East Bay 輔助客運系統** 的顧客服務經理，電話：**(510) 446-2006** 或撥打 **711** 聯絡加州轉運服務處 (**California Relay Service**)。

## 合理的修改

**East Bay 輔助客運系統** 完全符合 **ADA** 的輔助客運系統規定。我們致力於對政策、實務與程序進行合理的修訂，以確

## 其他輔助客運系統

除了 **East Bay** 輔助客運系統以外，**East Bay** 的大部分城市也提供一些類型的輔助客運系統服務。請洽您所在城市的輔助客運系統計畫，看看他們可以提供您哪些服務。

| 有輔助客運系統計畫的城市                                                                | 輔助客運系統計畫電話號碼   |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Alameda                   | (510) 747-7500 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Albany                    | (510) 524-9122 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Berkeley                  | (510) 981-7269 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Castro Valley (與 Hayward) | (510) 583-4230 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> El Cerrito                | (510) 559-7677 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Emeryville                | (510) 596-3730 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Fremont                   | (510) 574-2053 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hayward                   | (510) 583-4230 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Newark                    | (510) 791-7879 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Oakland                   | (510) 238-3036 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Oakland                   | (510) 238-3036 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Richmond                  | (510) 307-8028 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> San Leandro               | (510) 577-3462 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> San Lorenzo (與 Hayward)   | (510) 583-4230 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> San Pablo                 | (510) 215-3095 |
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Union City                | (510) 476-1500 |

## 聯絡 East Bay 輔助客運系統

**East Bay 輔助客運系統辦公室**  
**1750 Broadway**  
**Oakland, CA 94612**

**(510) 287-5000**

免付費電話 **1-800-555-8085**

傳真 **(510) 628-0719**

**711 聯絡 CA 轉運服務**

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

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> 行政     | M-F, 上午 8 時到下午 5 時 |
| <input type="checkbox"/> 取消     | 24 小時              |
| <input type="checkbox"/> 申訴     | 24 小時              |
| <input type="checkbox"/> 顧客服務中心 | 每天，凌晨 4 時到凌晨 1 時   |
| <input type="checkbox"/> 資格認證   | M-F, 上午 8 時到下午 5 時 |
| <input type="checkbox"/> 一般資訊   | 每天，凌晨 4 時到凌晨 1 時   |
| <input type="checkbox"/> 售票     | M-F, 上午 8 時到下午 5 時 |
| <input type="checkbox"/> 訂票     | 每天，上午 8 時到下午 5 時   |

### 贊助轉運機構

☐ AC 無障礙服務部 (AC Transit Accessible Services Department)  
: (510) 891-7261

☐ BART 輔助客運系統計畫 (BART Paratransit Programs) : (510)  
464-6184