

# EAST BAY PARATRANSIT

## 乘客指南

East Bay Paratransit  
1750 Broadway  
Oakland, CA 94612  
电话: (510) 287-5000  
[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)

2013 年 11 月



## 免责声明

- 本 **East Bay Paratransit** 乘客指南可能存在遗漏或差错。本指南并非法律意见，也不对任何人构成任何法律义务。如果本指南与任何法律、政策或 **AC Transit**、**BART** 或 **East Bay Paratransit** 的合同义务存在冲突，则以该法律、政策或合同为准。
- 对于乘客因服务中的任何问题所产生的费用或损失，**East Bay Paratransit** 不予赔偿。对于因使用本项目所导致的任何不便或费用，**East Bay Paratransit** 概不负责。
- **East Bay Paratransit** 主要通过升降板厢式客车提供服务，但也会视情况偶尔使用其他类型的车辆。车辆安排由 **East Bay Paratransit** 独自决定。

## 目录

序言	<b>1 通过 Paratransit 出行</b>	<b>11</b>
	接载	11
<b>资格</b>	<b>3 5 分钟规则</b>	<b>11</b>
完全资格	3 提前接载	12
有限资格	3 延误接载	12
临时资格	3 爽约和延迟取消	12
资格时长	3 爽约处罚	12
	使用升降板	14
访客资格	3 儿童乘坐 Paratransit 车辆	14
	行李限制	15
<b>携他人同乘</b>	<b>4 生命保障设备</b>	<b>15</b>
个人陪护	4 携带动物乘车	15
同伴	4	
	<b>驾驶员的职责和行为</b>	<b>15</b>
<b>服务区域</b>	<b>5</b>	
	<b>乘客的职责和行为</b>	<b>16</b>
	最低行为要求	16
<b>East Bay Paratransit 车费</b>	<b>6 护理者的职责</b>	<b>17</b>
单程车费	6 乘客在 East Bay Paratransit 车辆上的行为	17
购票	7 对行为不当或欺诈的处罚	18
<b>服务时间</b>	7 规则例外情况	18
<b>预订</b>	<b>8 反馈</b>	<b>19</b>
乘客必须提供的信息	8 投诉	19
乘客的预订请求	8 表扬	19
接载时间窗口	9 意见卡	20
共乘	9 调查	20
车辆类型	9 乘客顾问委员会	20
等待空座	9 暗访乘客	20
答疑电话	10	
更改预订	10 失物招领	20
取消出行	10 宣传册	20
长期固定订单	10 其他 Paratransit 系统	21
跨区出行	11 <b>East Bay Paratransit 的联系方式...请参见封底</b>	

# 序言

**East Bay Paratransit** 是一家公共交通服务机构，主要面向因残疾或伤残性健康状况而无法乘坐普通 **AC Transit** 公共汽车或 **BART** 列车的人士。**East Bay Paratransit** 使用普通小轿车或配备轮椅升降板的厢式客车接送乘客。**East Bay Paratransit** 由 **AC Transit** 和 **BART** 共同成立，符合美国残疾人法 (ADA) 的要求。

本乘客指南介绍如何使用 **East Bay Paratransit** 服务。您可将本指南看作是 **Paratransit** 的“驾驶员手册”。请认真阅读本指南，以了解“交通规则”。

**East Bay Paratransit** 出版多种宣传册，分别介绍服务的不同方面。在本指南末尾处附有宣传册列表，可能会对您有帮助。

## 护理者和社会服务机构须知

本文件是面向所有辅助客运系统乘客而编写，措辞符合乘客的阅读习惯。我们了解，很多护理者和其他人士也有责任阅读并理解本信息，并为乘客进行预订以及其他安排。

但是，如果您的护理对象单独乘车而没有陪护时，则该名人士应能承担从第 15 页开始的乘客基本责任。

**轻松联系 East Bay Paratransit**

**请致电 (510) 287-5000**

**有关其他重要电话号码，  
请参见本指南封底**

## 资格

要使用 **East Bay Paratransit** 服务，您必须向资格认证部提出申请，并通过服务资格认证。初次申请流程中包括提交一份书面申请和接受一次面谈。如果符合资格，您将收到一封确认函，其中会说明您的资格级别和您将获得的服务类型。如果您对相关资格信息有任何疑问，请联系 **East Bay Paratransit**，电话号码为 (510) 287-5000，听到录音时请按 5。

### 完全资格

如果没有他人从旁协助，您根本无法乘坐 **AC Transit** 公共汽车或 **BART** 列车时，您将获得使用辅助客运系统的完全资格。也就是说，无论任何情况，您都可以乘坐辅助客运系统车辆出行。例如，在有陪护同行时，您可以随时选择乘坐 **AC Transit** 或 **BART** 车辆。

### 条件性（有限）资格

如果资格认证部确定您能独自乘坐 **AC Transit** 或 **BART** 车辆进行某些（并非全部）出行活动，您将获得条件性的资格。您可以使用 **East Bay Paratransit** 服务进行某些出行活动。

我们将说明您可以乘坐 **East Bay Paratransit** 车辆进行哪些出行活动，以及哪些出行活动应该选择普通公交车辆。对于您能够乘坐 **AC Transit** 或 **BART** 车辆出行的情况，我们可能会拒绝提供辅助客运系统出行服务。

### 临时资格

如果您的残疾状况是暂时的，或者您有望恢复健康，您将获得有限时间的辅助客运系统资格，之后，您应重新选择乘坐普通 **AC Transit** 公共汽车或 **BART** 列车。

### 资格时长

您使用 **East Bay Paratransit** 服务的资格期限为三年。无论您的资格状态如何，每隔三年您都必须重新申请一次后续服务。即使您的残疾状况是永久不变的，也需要这么做。在您的资格到期之前，**East Bay Paratransit** 将向您发送重新申请说明。

## 访客资格

美国所有公共交通服务机构都提供辅助客运系统服务，以满足 ADA 的要求。如果您的出行范围超出湾区，访客资格允许您使用美国境内任何公共交通服务机构的 ADA 辅助客运系统，但每年不超过 21 天。

从湾区以外地区前来且经 ADA 认证的访客有资格使用 East Bay Paratransit。如需了解更多信息，请在来访前联系认证办公室，电话号码为 (510) 287-5000，听到录音信息时请按 5。作为访客，您的资格有效期为 21 天。如果您的服务需求超过 21 天，则需申请 East Bay Paratransit 资格。

湾区的 ADA 辅助客运系统服务是协同合作的，因此，湾区所有公共交通服务机构都承认您的 East Bay Paratransit 资格。

## 携他人同乘

符合 ADA 资格的乘客及其个人陪护和同伴均可使用 East Bay Paratransit 服务。同行的个人陪护和同伴的往返地点必须与该名合格乘客相同。您在预订服务时，必须为陪护和同伴一并预订。

## 同伴

同伴可以是朋友、亲属或与您同行的其他人，但其主要同行目的并非从旁协助。您在预订服务时，必须为同伴一并预订。您可以随时携带一位同伴，但是，只有在服务当日有空座剩余的前提下，方可增加同伴人数。乘坐辅助客运系统车辆时，同伴需支付与您相同的车费。

## 个人陪护

个人陪护系指协助您完成用餐、穿衣、个人卫生或引路等日常活动的人士。您申请辅助客运系统服务时，我们将询问您是否需要个人陪护同行。个人陪护与您同乘时无需支付车费。



**East Bay Paratransit** 有权联系您的卫生保健医生，核实您是否真的需要陪护同行。

如果为了让同伴逃票而谎称是与陪护同行，则会导致服务中止。

## 服务区域

East Bay Paratransit 在如下地图所示的 AC Transit 和 BART 区域提供服务。

**East Bay Paratransit** 在以下城市提供服务：

阿拉米达 (Alameda)	肯辛顿 (Kensington)
奥尔巴尼 (Albany)	米尔皮塔斯 (局部) (Milpitas (part))
伯克利 (Berkeley)	纽瓦克 (Newark)
卡斯特罗瓦利(Castro Valley)	皮德蒙特 (Piedmont)
埃尔塞里托 (El Cerrito)	皮诺尔 (局部) (Pinole (part))
埃尔索布兰特 (El Sobrante)	里士满 (Richmond)
埃默里维尔 (Emeryville)	圣莱安德鲁 (San Leandro)
弗里蒙特 (Fremont)	圣巴布罗 (San Pablo)
海沃德 (Hayward)	尤宁城 (Union City)

您的往返地点可以是这些城市中的任何一个以及旧金山的任何地方。除了这些城市以外，通过换乘其他 ADA 辅助客运系统服务车辆，您可前往湾区的任何地方。

## 车费

当您预订 **East Bay Paratransit** 出行时，我们会告知您相应的车费。您必须在上车后立即付费。支付方式可以是现金、车票或二者结合。如果是现金支付，请根据金额准备好零钱，驾驶员无法为您找零。车票面额分别为 **\$4.00** 或 **\$1.00** 美元，每本包括十张车票。

### 单程车费

东湾地区服务	
车费	距离
\$4.00	0 到 12 英里
\$6.00	12 英里到 20 英里
\$7.00	20 英里以上

旧金山往返服务*			
1) 如果您的出行起点或终点为:	2) 而且您的上车或下车地点为:		
	BART 市政中心车站 以里	BART 市政中心 车站以外	戴利城任何 地址
	3) 您的车费为		
区域 1: 阿拉米达、伯克利、埃默里 维尔、皮德蒙特、奥克兰 (Alameda, Berkeley, Emeryville, Piedmont, Oakland)	\$6.00	\$7.00	\$8.00

<p>区域 2:</p> <p>奥尔巴尼、卡斯特罗瓦利、埃尔塞里托、埃尔索布兰特、肯辛顿、BART 奥林达车站、圣莱安德鲁、圣洛伦索、里士满、圣巴布罗。</p> <p>(Albany, Castro Valley, El Cerrito, El Sobrante, Kensington, Orinda BART, San Leandro, San Lorenzo, Richmond, San Pablo)</p>	\$7.00	\$8.00	\$9.00
<p>区域 3:</p> <p>弗里蒙特、海沃德、海格立斯、米尔皮塔斯、纽瓦克、BART 普莱森顿车站、皮诺尔、尤宁城</p> <p>(Fremont, Hayward, Hercules, Milpitas, Newark, Pleasanton BART, Pinole, Union City)</p>	\$8.00	\$9.00	\$10.00

\* 对于乘坐 East Bay Paratransit 车辆在旧金山内的出行，如果超出 BART 服务地域，还需额外支付 \$2 美元的 MUNI 辅助客运系统车费

## 购票

您可在以下地点购买 East Bay Paratransit 车票本：

- 本人亲往，或通过邮政购票：  
East Bay Paratransit,  
1750 Broadway, Oakland 94612。邮购另加运费和手续费。
- AC Transit 客户服务中心，地址是 1600 Franklin St., Oakland 94612。
- BART 客户服务中心，地址是 Lake Merritt BART Station, Oakland 94607。

## 服务时间

ADA 辅助客运系统旨在直接替代普通公共汽车和 BART 服务。因此，**East Bay Paratransit 仅在现有公共汽车和列车线路附近提供服务**。具体而言，辅助客运系统服务覆盖范围为任一 AC Transit 公共汽车路线  $\frac{3}{4}$  英里以内或任一 BART 车站  $\frac{3}{4}$  英里以内，服务时间与这些路线上的公共汽车和列车相同。辅助客运系统出行的起点和终点都必须符合这一标准。

针对您计划的任何特定出行，East Bay Paratransit 客户服务中心将会告知是否提供辅助客运系统服务。

East Bay Paratransit 遵守以下节假日规定。节假日期间的服务覆盖范围和时间与 AC Transit 公共汽车和 BART 节假日时间表相同。

- 元旦 (New Year's Day)
- 马丁·路德·金的生日 (Birthday of Martin Luther King, Jr.)
- 总统日 (President's Day)
- 阵亡将士纪念日 (Memorial Day)
- 独立日 (Independence Day)
- 劳动节 (Labor Day)
- 退伍军人节 (Veteran Day)
- 感恩节 (Thanksgiving Day)
- 感恩节之后的第一个星期五 (Friday after Thanksgiving)
- 圣诞节 (Christmas Day)

## 预订

如果要乘坐 **East Bay Paratransit** 车辆出行，必须提前进行预订。

我公司不接受当天预订。请致电 **East Bay Paratransit** 客户服务中心进行预订。我公司接听预订电话的时间为每天（含周末）早 8 点到晚 5 点。最早可提前七天进行预订。

### 乘客必须提供的信息

您本人或是您的护理者可以打电话代您进行预订。客户服务代表负责将您的请求输入我公司预订系统，该系统将为您安排出行车辆。进行预订时，请提供以下信息：

- 您的姓名、家庭地址和电话号码。
- 您的上车地址。
- 您的下车地址。
- 驾驶员可能需要知道任何特殊说明，比如门牌号码，前往难以找到的房门的指示等。
- 出行日期。
- 您计划的上车时间**或**终点下车时间。
- 您是否与一位个人陪护或同伴一起出行。
- 您是否携带一只服务类动物乘车。
- 您是否会使用轮椅、助步器或踏板车等助动器。

### 乘客的预订请求

您可以选择按照您计划的上车时间**或**终点下车时间请求预订。如果您计划在某个特定时间下车，则预订系统将计算您的上车时间。系统会考虑交通状况以及其他乘客在沿途可能上下车的情况。

客户服务代表将尽可能为您安排最佳的预订时间。但是，我们可能无法满足您计划的准确上车时间。如果您对最初安排的时间不满意，客户服务代表可为您查看不同的预订时间，但次数有限。

## 接载时间窗口

您进行预订时，我们将告知一个 30 分钟的时间范围，您可在此期间等候 **East Bay Paratransit** 车辆到达并上车。此 30 分钟期限称为“接载时间窗口”。您的车辆可能在这 30 分钟“接载时间窗口”的任何时间到达。

## 共乘

**East Bay Paratransit** 提供的是“共乘”服务，也就是说，前往不同目的地的其他乘客会在沿途上下车，而且路线不一定是直线。与乘坐出租车或自驾车相比，这种出行方式可能会比较费时，同样一次出行所花费的时间可能与乘坐 **AC Transit** 公共汽车（包括转车和候车时间）差不多。

## 车辆类型

**East Bay Paratransit** 主要通过配备便利型升降板的厢式客车提供服务，但也会视情况偶尔使用其他类型的车辆。车辆安排由 **East Bay Paratransit** 独自决定。

## 等待空座

有时候，当您打电话预订时，客户服务代表可能无法针对您的出行找到有空座的车辆。在这种情况下，客服代表会问您：“是否愿意等待空座？”如果您回答是，该名代表将记录您的出行请求。之后代表将为您完成预订，时间安排在您通话时所请求时间的一小时以内。您必须在出行前一天的晚 7 点以后致电 (510) 287-5000 联系客户服务，确认接载时间窗口，以便了解您的车辆何时到达。

## 答疑电话

East Bay Paratransit 客户服务中心每周 7 天开放，从早 4 点左右一直到午夜的所有营业时间均有人员值班。如果您对预订或出行有任何问题，可随时来电咨询。

## 更改预订

若要变更出行安排，您必须至少提前一天拨打预订电话号码。我公司不受理出行当日的变更请求。

请勿要求驾驶员变更您的预订行程，比如在不同地址下车等。我们不允许驾驶员变更预先安排好的行程。

## 取消出行

如果您不打算完成预期的出行活动，请在决定之后尽快取消预订。您可在白天或晚上的任何时间来电取消。非营业时间的来电信息将被录音。

## 长期固定订单

如果您需要多次（每周至少一次，至少持续一个月）前往相同地点，可通过客户服务中心请求“长期固定订单”。设定完成后，East Bay Paratransit 将连续接您上车，您无需再为每次出行单独进行预订。如果当前没有空座可以满足您的长期固定订单要求，我们可能会将您列入候车名单。您被列入候车名单的同时，仍可按照正常方式单独预订每日出行。

长期固定订单乘车服务逢节假日一般会取消，因为多数人此时并不需要乘车。每年 365 天不间断往返医院进行透析的出行属例外情况。但是，如果您计划在某个节假日也按照长期固定订单出行，请来电为该日期进行预订。有关 East Bay Paratransit 节假日的完整列表，请参见第 7 页“服务时间”一节。

长期固定订单还有其他特殊规定。请索取《长期固定订单》宣传册，其中详细解释了此项服务和相关规定。

## 跨区出行

跨区出行系指超出 East Bay Paratransit 服务区域的长距离辅助客运系统出行。这种出行会同时涉及 East Bay Paratransit 服务以及其他 ADA 辅助客运系统服务。在很多情况下，您可以通过 East Bay Paratransit 预订全部行程。我们将联系另一家辅助客运系统提供商，为您使用其服务的行程部分做好安排。如果通过另一家辅助客运系统提供商出行时发生事故，或对其政策和程序有任何不满，East Bay Paratransit 一概无法解决。

尽管可以在服务前一天安排跨区出行，但如果您能尽早来电（最早可在计划出行前七天），您获得所需预订的几率就会大得多。

虽然 East Bay Paratransit 可以受理服务前一天来电提出的出行请求，但其他辅助客运系统提供商可能无法满足您的出行请求。如果您愿意，可以自己同时致电 East Bay Paratransit 和其他辅助客运系统提供商进行预订。

## 通过 Paratransit 出行

### 接载

请记住，当您进行预订时，客户服务代表将为您提供一个 30 分钟的“接载时间窗口”，并确认您的出行。您的车辆可能会在该窗口期间的任何时间到达并接您上车，但您必须在接载时间窗口开始时就做好出发和上车准备。

您有责任在能够看到车辆到达的地方候车。我们不允许驾驶员的视线离开车辆。驾驶员至多可以在您的门口或大楼门厅处告知车辆已到达，但前提是，其视线不得离开车辆以及车内乘客。

### 5 分钟规则

**请做好准备！驾驶员只能等候您 5 分钟！** 您有责任做好出行准备。如果车辆到达时您并未在场，驾驶员会尝试寻找您，East Bay Paratransit 也会尝试给您打电话。如果在五分钟内未能找到您或您选择不上车，驾驶员可以离开并继续接下一位乘客。如果您错过接载车辆，您可能需要等待很长时间，East Bay Paratransit 才会派来另一部接载车辆。此外，您可能会因放弃出行而受到处罚。



## 提前接载

有时，由于他人取消行程或者交通状况特别良好，您的车辆会在时间窗口开始之前到达。如果您的车辆在接载时间窗口之前到达，您可以在车外继续等候直到您确认的接载时间窗口开始为止，您也可以上车立刻离开。这是您的选择。

## 延误接载

有时，您的车辆接您时可能会迟到。如果您的车辆直到接载时间窗口结束时仍未到达，您可以致电 **East Bay Paratransit** 询问大概的到达时间。如果您的车辆迟到，您可以拒绝乘车出行，且不会受到处罚。

## 爽约和延迟取消

如果您不乘坐从 **East Bay Paratransit** 预订的车辆出行，又并未提前打电话取消预订，则属于爽约。爽约严重违反 **East Bay Paratransit** 的乘客规定。

## 爽约处罚

在计划接载时间前一小时内取消出行，所受到的处罚与爽约相同。如果您经常性地出现爽约或延迟取消情形，您将受到处罚。

针对爽约和延迟取消的基本处罚是，一个日历季度期间出现六次，将中止服务 30 天。如果您在一个季度期间累计出现四次爽约或延迟取消情形，我们将向您发出书面警告。

如果您的服务曾被中止，然后在最初中止结束后继续出现经常性爽约或延迟取消情形，我们可能会中止服务更长时间，具体如下所示。

	中止期限
第一次中止	30 天
第二次中止*	60 天
第三次中止*	90 天
第四次中止*	无限期，需证明您能够并将改变之前的问题行为。最短 90 天。

\*上一次中止后两年内

如果突发紧急情况，使您不可能在出行前一小时以内取消行程，并因此导致您爽约或延迟取消，您不会受到处罚。

但是，由于取消预订只需提前一小时发出通知，我们认为您一般能够按时这么做。如果您的车辆延误，即在接载时间窗口结束后到达，或者如果我方客户服务代表在处理预订时出错，您可以爽约而不会受到处罚。如果您认为自己之所以“爽约”是因为我方错误而致，请与我方工作人员核对您的记录。

如果您发生出行爽约情形，East Bay Paratransit 将尽最大努力确定，您是否仍然需要之前为该日预订的其他车辆。如果我们认为您不再需要往返行程的返程车辆或之前为该日预订的其他车辆，这些车辆将被取消。因此，如果您发生出行爽约情形，请务必立刻致电 East Bay Paratransit，告诉我们您仍然需要之前为该日预订的其他车辆，这非常重要。

## 申诉

如果您的服务被中止，您有权提出申诉。我们将向您发送相关信息，说明如何针对中止函提出申诉。来自 AC Transit 或 BART 的人员以及乘客顾问委员会的一位委员将组成陪审团参加申诉听证会。

在申诉听证结果出来之前，针对因多次爽约和延迟取消而被中止的服务提出申诉的乘客可继续使用 East Bay Paratransit 服务。

## 使用升降板

如果您能够步行，但接您的车辆是厢式客车，您觉得使用台阶又比较困难，我们会提供升降板帮您上车。所有车辆均配备折叠式轮椅。升降板升起期间，您将坐在轮椅上并由驾驶员扶持。上车后，您将转移到普通座椅上。**East Bay Paratransit** 厢式客车均配备符合 **ADA** 要求的乘客升降板。所有允许轮椅通行的车辆均配备符合 **ADA** 规范的乘客升降板或坡道。所有升降板均可装载轮椅和三轮踏板车等尺寸不超过 **48 英寸乘以 30 英寸**（从地面以上 **2 英寸** 处算起）、包括乘客在内总重不超过 **800 磅** 的助动装置。如果您超出这些标准，**East Bay Paratransit** 可能无法为您提供出行服务。

## 儿童乘坐 **Paratransit** 车辆

儿童可作为合格乘客和同伴乘坐 **East Bay Paratransit** 车辆出行。儿童车费与成人相同。根据加利福尼亚州法律规定，所有年龄不满八周岁或身高不足 **4 英尺 9 英寸** 的儿童，出行时必须坐在儿童安全座椅上。父母或监护人必须自带儿童安全座椅，下车时应随身带走。

**East Bay Paratransit** 不允许没有安全座椅的儿童上车。我公司驾驶员将帮助您搬运或安装您的儿童安全座椅。我们不允许驾驶员举起或背起儿童。

如果儿童属于合格乘客。

因残疾（而非年龄）无法自行乘坐普通公共汽车和列车的儿童可以获得辅助客运系统乘坐资格。**5 周岁** 以下的儿童符合此项要求的人数极少。但是，**5 周岁** 以下且具备乘坐资格的儿童必须与一位家长或个人陪护同行。对于年龄较大的合格儿童，如果特别淘气或可能对本人或他人安全构成伤害，则可能需要与一位个人陪护同行。

如果乘车同伴是儿童

合格乘客可以携带一名儿童作为同伴，有空座时还可以携带多名儿童。乘客应在服务当日来电询问是否有空座。合格乘客必须能够独自或在个人陪护的帮助下照看好孩子。

## 行李限制

乘车时携带的行李数量以刚好能放在膝盖上或双脚间为宜。驾驶员可以帮助您将行李（不超过两件）提上/下车，但每件行李的尺寸不得超过购物袋大小。任何其他行李都必须由您自己或陪护/同伴帮助搬运。

## 生命保障设备

只要不违反有关危险物品运输的法律或规定，您可以携带呼吸器、携带型氧气瓶或其他生命保障设备。您的设备必须保证尺寸足够小、能放入辅助客运系统车辆，并能由您自己或个人陪护看管。

## 携带动物乘车

### 服务类动物

您可以携带导盲犬或其他经过训练为您的残疾状况提供帮助的服务类动物。

该种服务类动物必须能听从您的直接指挥且非常驯服。它不得弄脏或损坏车辆、狂吠、低吼或表现出攻击性或威胁性。进行预订时，您必须告诉客户服务代表您要携带一只动物乘车。

### 宠物

您可以携带一只小型宠物乘车，但您必须将它放在完全封闭的安全宠物笼中并加以照管，宠物笼必须放在您的膝盖上或双脚间。

## 驾驶员的职责和行为

**East Bay Paratransit 驾驶员具有很多职责。驾驶员必须：**

- 下车并让您知道他们已到达。
- 提供帮助，如帮您推轮椅、伸出手臂扶着您安全走到车辆旁、协助您上下车等。
- 穿戴制服并佩戴姓名牌。
- 搬运一两个小件行李上下车，如两只购物袋。
- 安全操作车辆和升降板，将轮椅安全固定在车辆上。
- 如果车上有乘客，停车后视线不得离开车辆。
- 时刻注意文明礼貌。
- 按时间表或载客单所列项目收取车费。

- 根据乘客需要向其提供车费收据。
- 只能搭载为其预先安排的乘客以及有预订的陪护和同伴。
- 只能前往载客单上列出的或调度员指定的目的地。

### 驾驶员不得：

- 进入乘客住处或越过公共建筑门厅范围。
- 将车内乘客置于无人照管的状态下。
- 提供任何个人护理帮助，比如协助乘客穿衣等。
- 在车内吸烟、吃喝。
- 使用手机进行私人通话、大声播放音乐或佩戴耳机。
- 对待乘客粗暴无理或进行骚扰。
- 向乘客打听有关取消或更改预订的信息。
- 收取小费。
- 举起或背起乘客或抱起轮椅上下台阶。

所有驾驶员都接受过基本急救培训，但他们并非医学专家。如果车上发生医疗或健康紧急事件，比如乘客癫痫发作或透析患者出血等，驾驶员应靠边停车，拨打 911，然后等待专业人员的帮助。

## 乘客的职责和行为

使用 East Bay Paratransit 服务时，乘客及其同伴和个人陪护必须富有责任心，遵守我们的行为守则，以确保所有乘客和驾驶员的舒适与安全。为了顺利乘坐 East Bay Paratransit 服务车辆完成出行，乘客必须遵守与 East Bay Paratransit 乘客顾问委员会协商制订的以下标准：

### 针对所有 East Bay Paratransit 乘客的最低行为要求

- 自觉上下车，也就是说，乘客无需他人过分哄劝或任何强迫，也不必要求某位特定陪护或家庭成员在场。乘客必须能够遵守驾驶员的指示。
- 车辆行驶过程中坐在座位或轮椅上并系好安全带。车辆行驶过程中，乘客严禁在车内四处走动或干扰驾驶员。
- 车辆在停车标志牌处、红绿灯处、公路上停车时以及其他乘客上下车时，严禁下车。
- 不得击打和/或触摸其他乘客和驾驶员，或驾驶员和其他乘客的座椅。
- 不得突然或大声喊叫，以免威胁到脆弱乘客的健康或影响驾驶员安心驾驶。
- 不得发表威胁性和/或种族性或黄色言论。
- 不得对驾驶员或其他乘客进行性引诱。

## 护理者的职责

某些乘客患有精神疾病或认知障碍或具有严重的记忆障碍，将他们单独留在接载点或下车点是不安全的。乘客的护理者或家庭有责任向 **East Bay Paratransit** 确认这类乘客，以便 **East Bay Paratransit** 通知驾驶员并采取相应防范措施。

但是，驾驶员不能作为这些乘客的陪护。对于患有认知障碍的乘客，只有当他们的乘车行为属于安全范畴时，方可允许不带陪护独自乘车。

对于不能单独行动的乘客，一位陪护或护理者必须在接载点和下车点守候乘客。驾驶员准备让这些乘客上下车时，如果没有一位负责的陪护或护理者在场，则会严重影响驾驶员的时间表。如果 **East Bay Paratransit** 发现陪护或护理者不在场，则可以中止对该名乘客的服务，并将情况报告给成年人保护服务局。

## 乘客的行为

乘客、同伴和个人陪护必须：

- 避免爽约以及延迟或反复取消预订。
- 迅速上车，上车后在座位上坐好，系好安全带，双臂、双腿和头部不要探出车外。
- 自觉支付车费。

乘客、同伴和个人护理员不得：

- 在车上吃喝、大声播放收音机或光盘或乱丢垃圾。
- 让体液或人体废物弄脏车辆，或不遵守容许的个人卫生标准。
- 打扰驾驶员或干扰车辆或设备运行。
- 携带烟花爆竹、可燃性液体或武器上车。
- 对其他乘客或任何 **East Bay Paratransit** 人员使用污辱性、威胁性或淫秽性语言。
- 实施暴力或不法行为。
- 为自己或其他人骗取辅助客运系统服务。
- 在行为上扰乱服务或导致车辆延误。
- 对其他乘客或 **EBPC** 人员进行骚扰，包括与种族、性、性别或年龄相关的骚扰。

## 对行为不当或欺诈的处罚

对于涉及行为问题或欺诈的过错，相应的处罚为中止服务。根据过错的严重性和频率，按照以下累计方式进行处罚。但是，如果出于保证 **East Bay Paratransit** 安全运行的必要，可处以立即无限期中止服务的处罚。

除非处以立即中止服务的处罚，我们将在中止服务之前向乘客发出书面或口头警告，要求乘客纠正不当行为或解决其所实施的欺诈。

	中止期限
第一次中止	30 天
第二次中止*	60 天
第三次中止*	90 天
第四次中止*	无限期，需证明您能够并将改变之前的问题行为。最短 90 天。

\*上一次中止后两年内

对于实施行凶伤人或其他非法行为的任何人，我们还将提起刑事检控。

## 申诉

如果您的服务被中止，您有权提出申诉。我们将向您发送相关信息，说明如何针对中止函提出申诉。来自 **AC Transit** 或 **BART** 的人员以及乘客顾问委员会的一位委员将组成陪审团参加申诉听证会。

**East Bay Paratransit** 主管人员将逐一决定，在申诉听证结果出来之前，对中止服务提出申诉的乘客是否能继续使用服务。作出这一决定时将考虑到系统运行的安全性和安保问题，或者欺诈行为的严重性。

## 规则例外情况

**East Bay Paratransit** 承认，某些残疾和身体状况可能导致人们做出违法某些规定的行为。例如，一个人可能会不自觉地喊叫。在中止服务之前，我们会考虑残疾相关状况；但是，出于保障系统安全运行的必要，我们仍可选择中止服务。一旦乘客及其护理者制订了可确保 **East Bay Paratransit** 安全不受影响的方案，即可恢复服务。

## 反馈

### 投诉

**East Bay Paratransit** 通过与我公司乘客进行沟通，对辅助客运系统运行情况进行跟踪监控。如果您有任何问题，请随时来电告诉我们，我们会认真改正并避免将来再次

发生。您只需告诉我们您的姓名、您的预订或提供服务的驾驶员（姓名）。我们可以确认受理您预订的客户服务代表或提供服务的驾驶员。您可通过以下任一方式投诉：

- 告诉客户服务代表您想要投诉。
- 致电 **East Bay Paratransit** 并在服务意见信箱中留言。
- 致函 **East Bay Paratransit** 行政办公室。
- 通过我公司网站提交意见：[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)

我们会处理所有投诉事宜。您将收到一张明信片，其中会说明您的投诉已被受理。如果您想知道投诉调查结果，可在 **14** 天后打电话给我们。

## 表扬

如果您对服务很满意，最好能让相关人员知道，这非常重要。请通过以上任一方式表达您的积极体验。您的表扬意见将被转给驾驶员或您所指定的其他人员。

## 意见卡

所有车辆均配置意见卡。需要意见卡时，可向驾驶员索取。填写意见卡后，可直接交给驾驶员，也可在出行结束后邮寄给我们。

## 调查

**East Bay Paratransit** 将委托一家独立调查机构每年进行一次大规模乘客满意度调查。将通过电话向一组随机抽取的乘客提出调查问题。如果该机构与您联系，请积极参与调查，这是对我们的极大帮助。

## 乘客顾问委员会

**East Bay Paratransit** 设立了一个乘客顾问委员会，该委员会每隔一个月在奥克兰举行一次会议。您可以参加会议并发言。您还可申请成为委员会委员。如需了解更多信息，请致电 **Paratransit** 协调员。

## 暗访乘客

**East Bay Paratransit** 还会安排少数乘客，对各自六个月左右的乘车体验进行详细记录，籍此了解更多情况。作为回报，我们将为这些乘客报销车费。如果您有意以这种方式帮助我们，请致电 **Paratransit** 协调员。



## 失物招领

通过 **East Bay Paratransit** 出行时，乘客及其陪护和同伴应自行负责保管好个人物品。如果您发现有东西遗落在车上，请致电我公司客户服务中心告知这一情况。如果找到该物品，我们将与您联系并告知物品存放地点。请您在 **30 天** 之内领回，否则物品将被捐赠给慈善机构。如果您乘坐 **East Bay Paratransit** 车辆前去领取物品，您应支付正常车费。

## 宣传册

如果需要这些宣传册，请致电 **East Bay Paratransit** 索取

- **East Bay Paratransit** 通览
- 长期固定订单详解
- 透析患者乘车提示

## 其他 Paratransit 系统

除 East Bay Paratransit 之外，东湾地区多数城市也都提供某种类型的辅助客运系统服务。请联系您所在城市的辅助客运系统项目运营机构，了解它们可为您提供哪些服务。

有辅助客运系统项目运营的城市	辅助客运系统项目运营机构电话号码
▪ 阿拉米达 (Alameda)	(510) 747-7500
▪ 奥尔巴尼 (Albany)	(510) 524-9122
▪ 伯克利 (Berkeley)	(510) 981-7269
▪ 卡斯特罗瓦利 (及海沃德) Castro Valley (with Hayward)	(510) 583-4230
▪ 埃尔塞里托 (El Cerrito)	(510) 559-7677
▪ 埃默里维尔 (Emeryville)	(510) 596-3730
▪ 弗里蒙特 (Fremont)	(510) 574-2053
▪ 海沃德 (Hayward)	(510) 583-4230
▪ 纽瓦克 (Newark)	(510) 791-7879
▪ 奥克兰 (Oakland)	(510) 238-3036
▪ 皮德蒙特 (及奥克兰) Piedmont (with Oakland)	(510) 238-3036
▪ 里士满 (Richmond)	(510) 307-8028
▪ 圣莱安德鲁 (San Leandro)	(510) 577-3462
▪ 圣洛伦索 (及海沃德) San Lorenzo (with Hayward)	(510) 583-4230
▪ 圣巴布罗 (San Pablo)	(510) 215-3095
▪ 尤宁城 (Union City)	(510) 476-1500

## East Bay Paratransit 联系方式

**East Bay Paratransit Office**  
**1750 Broadway**  
**Oakland, CA 94612**

**(510) 287-5000**

免费电话 1-800-555-8085

传真 (510) 287-5069

TTD/TTY (510) 287-5065

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

- 行政..... 周一至周五每天早 8 点到晚 5 点
- 取消..... 每天 24 小时
- 投诉..... 每天 24 小时
- 客户服务中心..... 每天早 4 点到次日早 1 点
- 资格认证..... 周一至周五每天早 8 点到晚 5 点
- 一般信息..... 每天早 4 点到次日早 1 点
- 票务..... 周一至周五每天早 8 点到晚 5 点
- 预订..... 每天早 8 点到晚 5 点

### 公共交通服务主办机构

- AC Transit 无障碍服务部 (510) 891-7261
- BART 辅助客运系统项目 (510) 464-6446