

全面了解 長期訂車



East Bay PARATRANSIT

2020 年 3 月

何謂長期訂車？

長期訂車 (standing order) 是指一名乘客持續預約符合後述條件的重複行程：同樣上下車地點、同樣時間、一星期中同一 (幾) 天、每星期至少一次、至少為期一個月。長期訂車的例子包括上班、上學、做禮拜、洗腎或做物理治療的行程。《美國殘障法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 並未規定要長期訂車，東灣輔助交通服務 (East Bay Paratransit) 是為了乘客方便而提供這項服務。

長期訂車對我有什麼幫助？

長期訂車安排好後，除非致電取消或重新安排，否則行程將依預約時間持續進行。您不再需要為這些行程、致電預約。

如何安排長期訂車？

致電 (510) 287-5000 聯絡東灣輔助交通服務，說明您想安排長期訂車。向客服人員提供您的行程細節。

長期訂車會立刻生效嗎？

不會。東灣輔助交通服務行程安排部門至少需要一星期來安排長期訂車服務。

如何知道我的長期訂車要求已安排妥當？

客服人員將回電給您，告知哪些時間適用於您的行程。我們的行程安排部門將根據您要求的時間，尋找有空位的車輛。然而，由於同一時間要進行其他行程，我們可能無法提供您確切想要的時間。

如果我不想要被安排的時間呢？

如果您不想被安排的時間，您可以拒絕並繼續預約單次行程。您每 30 天可以重新提出一次要求。有時候，對於想要在尖峰時段長期訂車的民眾，東灣輔助交通服務也可能為他們建立候補名單。

如果想變更我的長期訂車呢？

如要變更訂車，請致電我們的客服中心並告知您想做哪些變更。處理任何變更至少需要一星期。東灣輔助交通服務無法保證我們能滿足您的新要求。客服人員將回電給您，告知可為您安排的時間。如果您不想接受我們的安排，您可以選擇保留現有的長期訂車，或取消現有訂車並開始進行單次預約。

要求變更有兩個重要限制：

第一，每 30 天 不可對長期訂車提出一次以上的變更要求。

第二，我們通常不接受接送時間在 30 分鐘內 的變更要求。

司機無法進行變更！

請不要告訴司機您想變更已排定的行程。他/她無法做任何變更。您的變更必須由客服人員辦理。

如果我有長期訂車，但我某一天或短期間不要搭車呢？

如果您需要暫時取消任何一段期間 (甚至一天) 的長期訂車，請致電 (510) 287-5000 聯絡東灣輔助交通服務，告知客服人員您想取消的確切日期。過了這段期間後，您的長期訂車將自動重啟。在要取消的第一天接送時間以前，請務必至少提早一小時致電取消。如果您知道哪幾天無法搭車，但未取消這些日期的長期訂車，您可能被記為「預約不到」(no show)。太多次預約不到可能導致服務暫停。如果您離開本區一段時間，或必須取消一段較長期間，我們可「暫停」(on hold) 您的長期訂車。當您準備好再次乘車時，請聯絡我們。我們將與您一同重新建立長期訂車，但無法保證接送時間和原本一樣。

我的長期訂車安排好後，接送時間有可能會改變嗎？

有時為了配合所有想要長期訂車的乘客，我們可能需要調整您的接送時間。如果我們必須對您的長期訂車做任何變更，將提前致電告知。

如遇假日，我的長期訂車會怎麼樣？

除了往返洗腎診所的行程，以下假日不提供長期訂車服務。如果想在其中一個假日進行您的長期訂車行程，您必須致電為該日期個別預約。

元旦
馬丁路德金恩紀念日
總統日
陣亡將士紀念日
獨立紀念日
勞動節
退伍軍人節
感恩節
感恩節隔天
聖誕節

有關使用東灣輔助交通服務，我可以取得更多資訊嗎？

所有通過資格檢核的乘客都會拿到一份《乘客指南》(Rider's Guide)，說明更多有關使用東灣輔助交通服務的細節。乘客可以索取輔助格式的資料，包括大型字體版、盲人點字版、錄音帶或電腦光碟。如果您找不到自己的《乘客指南》，請致電 510-287-5000 聯絡資格檢核部，再索取一份。

如何聯絡東灣輔助交通服務：

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

TTD/TTY 聽力及語言障礙專線 (510) 287-5065

www.eastbayparatransit.org