



## **SF Paratransit 乘客指南**

**SF Access, SF Paratransit 計程車(的士)計劃和其他服務**

# 三藩市Paratransit乘客指南

## 2025年十月

本指南提供殘障人士版式。

請洽SF Paratransit，電話號碼 **415.351.7000**, TTY **415.351.3942**

**415.351.7000: Free language assistance / 免費語言協助 / Ayuda gratis con el idioma/ Бесплатная помощь переводчиков/ Trợ giúp Thông dịch Miễn phí/ Assistance linguistique gratuite/ 無料の言語支援/ 무료 언어 지원/ Libreng tulong para sa wikang Filipino**

### SF Paratransit 行政管理

總機/行動管理中心 .....	415.351.7000
應用程式與訪客服務 .....	415.351.7050
財務：借記卡的購買及遺失或被偷 .....	415.351.7051
客戶服務：問題、讚賞和投訴.....	415.351.7052
計程車(的士)借記卡服務（無真人接聽） .....	877.738.2941
計程車熱線（確認註冊的計程車供應商） .....	415.351.7090

### SF Access.....**415.285.6945**

預訂 .....	選 2
我的車呢？/失物認領.....	選 3

### 其他的公共交通服務

Bay Area Transit Information(灣區公共交通資訊).....	511
Muni Accessible Services(Muni殘障人士服務) .....	415.646.2260
Muni Regional Transit Connection (RTC) Discount Cards (RTC 折扣卡)	415.646.2224
SFMTA Customer Service Center/Senior Clipper Cards (SFMTA客戶服務中心/長者Clipper卡)	415.646.2500 或在三藩市撥打311

### 網上瀏覽

網站: [SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit) 電郵: [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com)

# 關於 SF Paratransit

關於SF Paratransit .....	1
歡迎光臨 SF Paratransit .....	1
SF Paratransit 的服務時間與服務區域 .....	2
SFMTA 行動管理中心 .....	5
向到訪三藩市的旅客提供Paratransit .....	6
申請使用SF Paratransit 服務.....	9
資格/填妥並遞交申請表 .....	9
SF Paratransit資格證明 .....	13
行程超越三藩市.....	14
SF Access Paratransit 計劃 .....	17
使用 SF Access/購買SF Access車票 .....	17
安排行程 .....	19
預訂行程 .....	24
SF Access 的規定和政策.....	25
SF Paratransit 計程車(的士)計劃 .....	35
使用SF Paratransit 計程車(的士) /SF Paratransit計程車(的士)借記卡 .....	35
遺失、被偷或損壞的借記卡.....	40
安排您的 SF Paratransit 計程車(的士)行程 .....	41
乘搭計程車(的士)和付費 .....	43
為長者和殘障人士提供的其他服務.....	47
小組廂型載客車服務 .....	47
購物接送服務 .....	48
梵高接駁車 .....	52
必去行程折扣卡.....	55
政策、規定和責任 .....	57
規定和政策 .....	57
責任 .....	60
服務暫停.....	62
Helping Wheels.....	63
SF Paratransit 用戶的其他交通運輸選擇.....	63
應急準備指引 .....	66
更多資訊/合理修改 .....	67



關於 SF Paratransit



## 關於 SF Paratransit

### 關於SF PARATRANSIT

#### 歡迎光臨 SF Paratransit

- 三藩市Paratransit(SF Paratransit)是一個針對由於殘障或致殘的健康狀況而無法獨立使用或乘搭公共交通工具的人而設的廂型載客車與計程車的計畫。
- 自1990年以來，美國殘障人士法(英文簡稱ADA)規定所有公共交通機構必須為符合條件的殘障人士提供輔助服務。
- 自1978年以來，三藩市市政交通局(英文簡稱SFMTA)已經提供paratransit公共交通服務。SFMTA與承包商合作管理和提供服務。承包商提供一些廂型載客車服務，並與計程車(的士)公司和其他廂型載客車供應商簽訂合約去提供額外的服務。

SF Paratransit 提供 ADA 所需的服務和額外服務，以最佳地滿足合格乘客的需求。個人要使用任何 SF Paratransit 服務，必須完成認證申請（見第 13 頁以瞭解有關申請的資訊）。

---

**SF Paratransit 提供 ADA 的規定服務和額外服務，達致最能滿足合資格乘客的需求。任何人如果要使用任何 SF Paratransit 的服務，必須完成認證申請 (請參閱第 9 頁有關申請的資訊)。**

---

#### 我們提供兩項主要服務

##### SF Access

預先安排、符合 ADA 規定的廂型載客車服務，為符合 ADA 規定的乘客提供門到門的公共交通服務。SF Access 是一項共乘服務。在出行當日的一至七天前預訂。

##### Paratransit 計程車(的士)服務

為公眾提供同日如提供給符合ADA資格乘客的路邊到路邊計程車服務。這並非ADA的服務，但許多乘客發現這項服務更能滿足他們的公共交通需求。

## 關於 SF Paratransit

### 我們也為一些機構提供小組廂型載客車服務

#### Paratransit 小組廂型載客車服務

預先安排的門到門廂型載客車服務。這項服務提供給符合 ADA 規定的乘客去參加由參與機構贊助的計劃，如成人醫療保健日、長者中心或庇護工場。

### SF Paratransit 的服務時間與服務區域

SF Access和SF Paratransit計程車(的士)提供一天24小時、一週7天、一年365天的服務。服務在整個三藩市提供，到金銀島、於Muni 76X線到Marin Headlands（僅限SF Access），以及聖馬刁縣的戴利市最北端。

---

不確定您的目的地是否在 **SF Paratransit** 的服務範圍？請致電我們的客戶服務部門。

**415.351.7052**

---

### SF Paratransit 辦事處

#### 地點

**68 12th St. (Market 和 Mission 街之間)**。最近的Muni Metro 站是 Van Ness。最近的BART站是Civic Center。這個辦事處也可以乘搭附近的Muni 公車線到達（6、7、9/9L、14/14L和49）和F Market街車。

#### 辦公時間

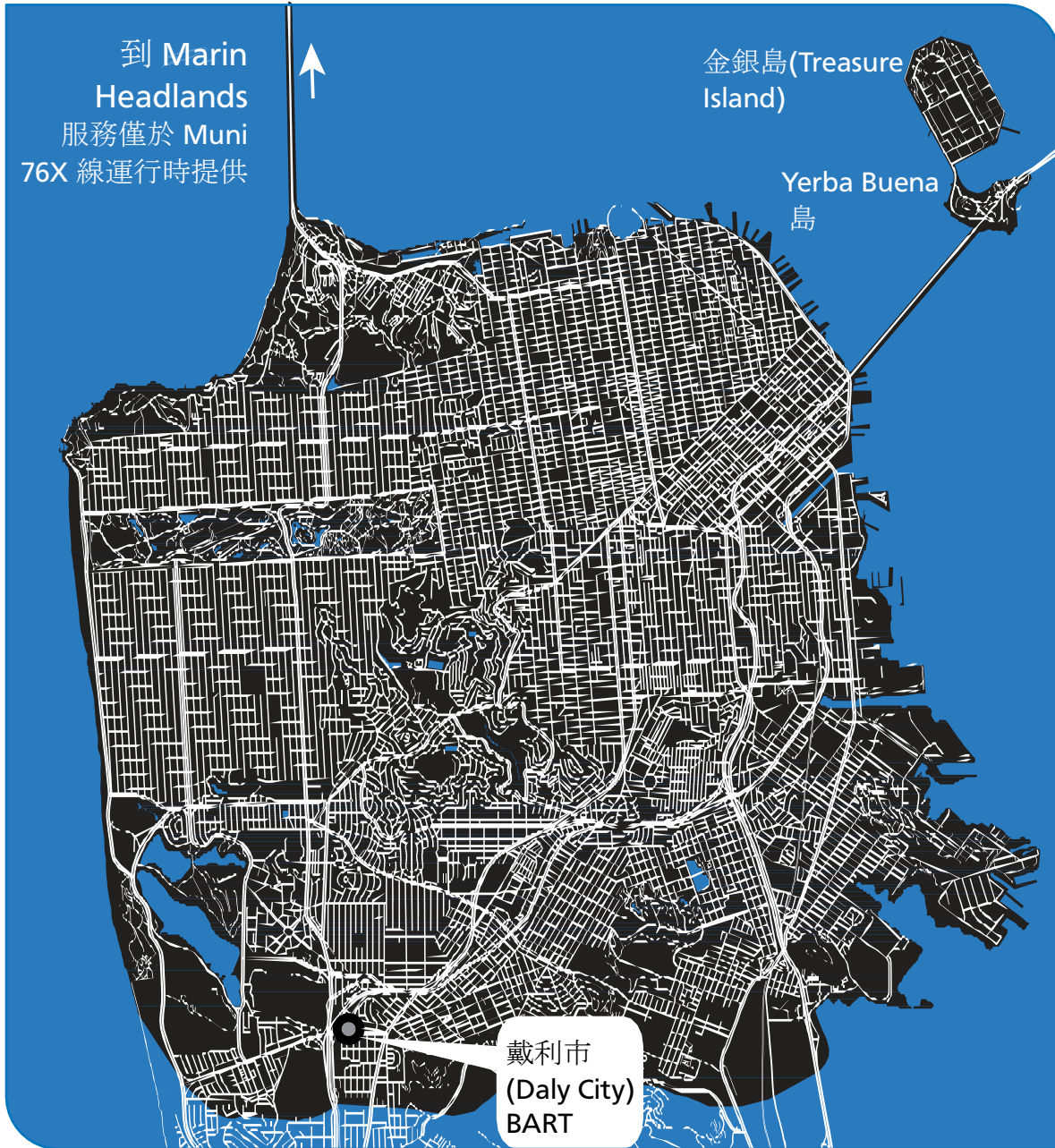
星期一至星期五，早上 **9:00** 至下午 **4:45**

#### 假日

辦事處在聯邦假日和感恩節次日關閉。



# 關於 SF Paratransit



三藩市 Paratransit 服務區域



如需更多資訊，請訪問 [SFMTA.com/Maps](http://SFMTA.com/Maps)

## 關於 SF Paratransit

### 提供的服務

- 在SF Paratransit 的辦事處，您可以：
- 獲取有關SF Paratransit 服務的資訊。
- 取得並提交ADA paratransit申請。
- 購買SF Access服務的車票。
- 為您的SF Paratransit 計程車(的士)借記卡增值。
- 正式提出投訴或讚揚。
- 獲取新的或補發有照片的ID卡（必須預約）。
- 更新個人資訊（地址、電話等）。
- 報告您的殘障或健康相關狀況的變化。
- 要求取得SF Access訪客的資格（若您的ADA認證是從三藩市灣區外的公共交通機構取得）。
- 參加出行培訓工作坊（必須預約）。





## 關於 SF Paratransit

### SFMTA行動管理中心

#### 為長者和殘障人士提供更多服務。

行動管理中心位於 SF Paratransit 辦事處內，是長者和殘障人士的一站式資訊及轉介紹中心。中心的服務能協助您作出關於出行選擇的知情決定。服務包括下列各項：

#### 申請協助

- 長者和殘障人士免費乘搭Muni
- 長者Clipper 卡
- Lifeline Pass (Lifeline 月票)
- Regional Transit Connection (RTC) 折扣Clipper卡為殘障人士提供

#### 參加計劃

- 購物接送: 便利的低價接駁車或計程車(的士)服務，較容易去超市購物。
- 必去行程折扣卡 (英文簡稱 ETC): 每月為長者（65 歲及以上）和殘障人士提供兩次或三次的計程車來回補貼。
- 梵高:提供小組公共交通前往社交活動、文化活動和公共活動。

#### 出行培訓

- Muni出行培訓是為希望提高使用Muni系統的公共交通技能或取得經驗的個人或長者和殘障人士群組而設。

請與 SFMTA 行動管理中心聯絡，索取有關任何這些服務的進一步資訊，以及對長者和殘障人士的公共交通選擇有任何其他的問題。

415.351.7053

MobilityOptions@SFMTA.com

### 向到訪三藩市的旅客提供Paratransit

- 參觀者前往三藩市之前，請撥打415.351.7050致電SF Paratransit。
- 訪客可以提出在居住地使用 paratransit 服務的資訊。沒有文件的訪客（例如，由於居住地沒有 ADA 的 Paratransit 計劃），可能會被要求描述由於殘障而無法進入一般公車/火車系統的情況，並需要提供其他基本資訊，包括居住地。

如果您是符合paratransit服務卻沒有在抵達三藩市前致電通知SF Paratransit（而您在第二天需要服務），請撥打415.285.6945，SF Access進行預約。當您致電預訂時，請通知預訂職員您是外地來的訪客。您必須在下一個工作日通知SF Paratransit辦事處，以便在逗遛期間繼續使用這個系統。

---

作為來自灣區以外的遊客，資格有效期是每十二個月最多 21 日。如果您需要超過 21 日的服務，則需要申請看是否符合灣區 ADA Paratransit 的資格。

---



## 關於 SF Paratransit

### 提供對SF Paratransit 服務的建議和回應意見

如果您對使用我們服務的體驗有任何回應意見，請告訴 SF Paratransit 辦事處。

如果對我們服務的任何方面想提出正式的投訴或讚揚，請聯絡我們，並提供盡可能多的細節。有關您行程的資訊，如日期、車輛編號、接或送的時間、司機和計程車(的士)公司的名稱（或計程車編號）將很有幫助。您提供的資訊越多，我們就越能調查您的投訴。

- 電話：415.351.7052, TTY 415.351.3942
- 電子郵件：Paratransit@SFMTA.com
- 郵件：

SF Paratransit  
Customer Service Department  
68 12th Street, Suite 100  
San Francisco, CA 94103-1297

SF Paratransit 辦事處的大堂和在要求下 SF Access 車輛上備有郵資已付的投訴/讚揚稱讚卡。

我們會跟進您的投訴並回覆你，通常在 14 日內。匿名讚揚和投訴也被接受，但不會收到書面答覆。



申請使用SF Paratransit服務



## 申請使用SF Paratransit服務

### 申請使用 SF PARATRANSIT 服務

#### 資格

- 要符合ADA資格，您必須在沒有他人幫助的情況下，由於殘障或致殘的健康狀況，部分或全部時間無法使用可使用給殘障人士的公車、火車或街車。
- 若下列任何類別適用於您，您便有資格使用paratransit 服務:
- 您無法在部分或所有時間獨立上車、乘搭或離開供殘障人士的公車、火車或街車。
- 公共交通系統無法遵守ADA的規定。
- 您患有一種與障礙相關的具體狀況，讓您無法在一些或全部時間去公車站或火車站。

#### 填妥並提交申請

- 要收到申請表：
- 撥打 415.351.7050，SF Paratransit 或 TTY 415.351.3942
- 到 SF Paratransit 辦事處拿申請表，地址：68 12th Street。
- 在 SFMTA.com/Paratransit 下載申請表。

如果您需要使用供殘障人士的格式或其他語言的申請表，或者您需要給您轉介紹找人幫您填妥申請表，請撥打415.351.7050或訪問 SFMTA.com/Paratransit。

## 申請使用SF Paratransit服務

收到申請表後，請填寫，確保字體清楚和全部填妥。填妥的申請表是您必須回答所有問題和要求簽名的地方都已經簽署。

---

向 SF Paratransit 遞交沒有填妥的申請表將退回給申請人。

---

### 申請表檢視程序

您遞交填妥的申請表後，我們將評核您提供的資訊。

在大多數情況下，我們將進行第二級的評核。這可以是面對面訪談、電話訪談，和/或專業醫療驗證。

---

面對面訪談可能包括功能測試，以確定您乘搭公共交通行程的能力。例如，您可以走路到公車站嗎？您自己是否可以認出您的公車？

---

在一些情況下，我們可能不需要額外資訊去進行評核。

如果您需要公共交通工具前往認證約見，可以為您免費提供。

完全和正確填妥的申請表將在 **21** 天內處理。如有要求，您必須參加第二級的評核，您的專業醫護人員必須在收到醫療驗證表格七天內交回。

如果您的資格認定時間超過 **21** 日，您將有權獲得假定符合資格。這讓您使用 SF Paratransit 服務，直到我們做出最終決定。如果由於您或您的醫護人員的延遲或不採取行動導致我們無法完成處理您的申請，您便無權獲得假定符合資格。



## 申請使用SF Paratransit服務

### 資格認定

一旦認定您符合資格，我們將發送資格證明信給您，詳述您符合的資格級別。

- **全資格**：若您被認定完全符合資格，就可以在**所有行程**使用 paratransit。
- **有條件的資格**：若您被認定有條件的符合資格，您就可以在**某些行程**使用 paratransit。任何有條件使用的限制都將在資格信函中註明，並且會成爲記錄的一部分。

如果您被認定有條件的資格，SF Paratransit 的職員可以幫助您確定哪些行程符合使用 paratransit 的資格，以及哪些行程必須使用公共交通服務如 Muni 或 BART。

有條件的資格意味著您可以在一些行程中使用公車和火車的服務。但是由於您的殘障，您無法在其他行程中使用公共交通服務。一些例子包括：

- 一個具體的目的地可能需要從公車站爬一個陡坡，但殘障可能讓一個人無法爬坡。這個人會有資格使用 paratransit 去這個目的地。
- 有些人能夠乘搭公共交通服務到腎透析預約，但由於治療後的虛弱而必須使用 paratransit 回家。

---

如果認定您有條件的符資格，請記住這個原則：如果我可以**使用公共交通進行行程**，那麼我必須在這個行程使用**公共交通工具**。

---

如果您被認定不符合資格，您的拒絕函會提供原因。

## 申請使用SF Paratransit服務

### Paratransit 的資格有效期

資格有效期通常為五年。

- 在某些情況下，資格可能基於臨時狀況，如髖部骨折，因此有較短的有效期。
- 資格條件將列在您收到的註冊信函中。
- 在資格到期之前，如果要繼續使用 SF Paratransit，您必須重新申請。
- 對於病情隨時間不太可能改變的人士，可提供簡化版重新認證程序。

如果您的殘障或健康相關情況發生變化，您必須通知我們。如果您的狀況有所改善和會影響到您的資格，但是您沒有通知我們，我們則可能暫停或撤銷您的資格，直到您重新申請或到我們的辦事處進行重新評估為止。如果您的資格被撤銷，您有權可以上訴。

### 對認定不符合SF Paratransit資格提出上訴的選擇

如果認定您不符合資格，我們將自動向您提供上訴申請表。如果您不同意我們有條件或臨時的資格認定，您也可以上訴。您必須在我們資格認定的 60 日內填妥上訴申請表和交回。

一個沒有參與您資格認定的獨立小組將審理您的上訴。這個小組通常包括一名專業醫護人員/社工、一名在社區有殘障的人士，以及一名公共交通的專業人士。他們均受過上訴聽證程序的培訓。SF Paratransit 的職員將出席聽證會，解釋他們如何得出否定資格的結論。您會有時間解釋您為何認為您符合資格。

---

當我們收到您的上訴要求後，我們將通知您聽證會的時間和地點。

我們強烈鼓勵您出席上訴聽證會，但是您不一定要出席。

---

## 申請使用SF Paratransit服務

---

如果您出席聽證會，可以帶同一位代表協助您提出上訴。上訴聽證是非正式的和並非法律程序。

---

如有需要和提前通知，我們提供口譯員(包括美國手語口譯)。我們不會向您收取這種服務的費用。您也可以要求向您免費提供往返聽證會的公共交通服務。

### 保密

只有為提供適當公共交通服務所必需的資訊才與公共交通提供者分享。如果您對資格認定提出上訴，您的個人資料可能會與上訴小組分享，以便您可以得到一個完整和公正的聽證會。上訴小組也必須遵守您的保密權。

### 證明符合SF Paratransit的資格

每個被認定為符合資格使用 paratransit 的人都會收到一封證明信，作為符合資格的證明。

- 就 **SF Paratransit 計程車(的士)服務**，您會收到一張 SF Paratransit 計程車借記卡。這是一張您可以用來支付計程車費的含照片 ID 卡。這卡進一步證明您符合 ADA 規定下去使用 SF Paratransit 的資格。
- 就 **SF Access**，在要求下將發出含照片的 ID 卡。ID 卡包括到期日，並指出您的資格是全面還是有條件的。這張卡不能用於使用 SF Paratransit 的計程車(的士)服務。

您需要有SF Paratransit計程車(的士)借記卡才能使用paratransit的計程車服務（見第35頁）。在前往美國其他地方時，您可能還需要出示身份證或證明函去證明您有資格使用ADA的paratransit服務。



## 申請使用SF Paratransit服務

### 行程超越三藩市

一旦認定您符合使用SF Paratransit的資格，您也可以在海灣區其他地方和全美國使用ADA的paratransit服務。

### 乘搭Paratransit去鄰近的縣

提供三藩士至東灣和 Marin 的直達服務。SF Paratransit 服務區以外的服務需要到聖馬刁縣轉車。請連絡下列計劃去取得預訂、計劃規定及車費的資訊：

- **Alameda 縣 | 東灣 Paratransit**
  - 510.287.5000
- **Marin 縣 | Marin Access Paratransit**
  - 415.454.0902
- **聖馬刁縣 | Redi-Wheels/RediCoast**
  - 管理局: 650.508.6241
  - 預訂Redi-Wheels: 650.482.9360
  - 預訂RediCoast: 650.560.0360
- **Santa Clara 縣 | VTA ACCESS**
  - 管理局: 408.321.2381
  - 預訂: 408.321.2380

---

有關灣區公共交通服務的資訊，請致電免費電話 511 或訪問網站 [www.511.org](http://www.511.org)。

---

SF Paratransit不提供到灣區任何機場的服務。如果希望獲得到機場的paratransit服務，請聯絡相關機構：Redi-Wheels paratransit服務服務三藩市國際機場、East Bay Paratransit服務奧克蘭(屋崙)機場，VTA ACCESS服務Mineta聖荷西國際機場。

## 申請使用SF Paratransit服務

### 在灣區以外地方乘搭Paratransit

作為ADA認證的paratransit使用者，您也有資格在美國的其他城市和州接受最多21天的paratransit服務（21日後可能需要獲得當地的ADA認證）。在預訂行程之前，我們建議您通知我們的資格部門您將去哪裡和何時進行行程，以便我們可以將您的資料傳送給適當的機構。我們也建議您連絡您前往城市的paratransit機構，以取得更多的資訊。他們將解釋安排、車費、營運時間和時間表。





SF Access Paratransit 計劃





## SF Access Paratransit 計劃

### SF ACCESS PARATRANSIT 計劃

#### 使用 SF Access 計劃

- SF Access 為部分或所有時間因殘障而無法獨立使用 Muni 供殘障人士使用的公車、火車和街車的人提供門到門的廂型載客車共乘服務。
- 這些服務旨在滿足 1990 年美國殘障人士法案(英文簡稱 ADA)的 paratransit 規定。

#### 車費

SF Access 服務每次向認證過的乘客收取美元\$2.85的單程車費（可能會改變）。所有乘客都必須用現金（不設找贖）、一程車票，或使用MuniMobile的應用程式支付司機。所有SF Access的車費必須在上車時支付。如需要最新的票價資訊，請訪問[SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit)。

#### 購買乘搭SF Access的車票

您可以在SF Paratransit辦事處購買數量沒有上限的SF Access單次紙車票，每張車票是美元\$2.85(可能會改變)。紙車票沒有期限。

- 現場購買車票可以透過信用卡、現金、支票或匯票支付。
- 可以致電 415.351.7051 以您的信用卡支付。
- 郵寄支票或匯票（應付給 SF Paratransit），或已完成的信用卡付款單，到 SF Paratransit 辦事處。

## SF Access Paratransit 計劃

在支票上寫上你的乘客ID號碼。預留足夠時間收到您的付款和進行處理，以及郵局送到車票的所需的時間。SF Paratransit對通過郵件傳送的資料的遺失或延遲一概恕不負責。

- 您可以在智能手機上使用MuniMobile的應用程式購買單次票。若要下載應用程式，請在App Store或Google Play上搜尋MuniMobile。當您在應用程式上按Buy Tickets時，請選擇SF Access(Paratransit)類別。如果您對使用MuniMobile有疑問，請連絡行動管理中心（電話：415.351.7053）或傳送電子郵件至 [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com)。

### 助理員

助理員是提供您完成您要求的行程或在目的地提供所需協助的人。通常情況下，助理員會協助乘客進行日常活動，或提供司機無法提供的專門協助。如果您被證明需要助理員，助理員可以免費與您一起乘搭。當您安排乘車行程時，請說明您的助理員是否將與您一起出行。助理員可以和一位同伴一起乘搭。助理員和同伴都必須同認證的乘客一起開始和結束行程。

### 同伴

作為認證乘客，您可以在安排搭車行程時安排每次由一(1)位同伴或貴賓陪同，每次費用為美元\$2.85（可能會改變）。陪同的車費可以使用現金、從

## SF Access Paratransit 計劃

SF Paratransit辦事處購買的車票，或者通過MuniMobile應用程式支付。可能可以在同一日增加超過一位的買票同伴，但要視乎當日有沒有空位。您必須在服務當日致電預訂職員，確認有沒有空位和在預訂的行程上新增另一個同伴。

### 安排乘搭

---

如果要安排乘搭，註冊用戶必須致電或上網預定行程。

**415.285.6945**

**[SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com)**

---

### 致電預定乘搭

預定乘搭SF Access，請致電 415.285.6945

應至少提前一日或最多提前七日預訂SF Access的服務。每週七日，早上7:00至下午6:00接受預訂。你必須在需要服務前一晚的6點前致電。確認預訂之後，預訂職員將向您提供預訂號碼。

When calling to reserve a ride, please have the following information ready: 打電話預訂乘車時，請準備好以下資料：

- 您的乘客號碼或全名。
- 您府上的地址。
- 接人的地址，包括街道號碼、街道名稱、建築物名稱（如「Western Medical Clinic」或「Bay Bank」）、室號（如知道）、郵政編號、任何安全入口的進入密碼，以及電話號碼。
- 您希望的接人時間或到達時間（如果您需要在特定時間之前到達目的地）。
- 您要求的送回時間（如果您要安排往返行程）。

## SF Access Paratransit 計劃

- 返回的地址，包括街道號碼、街道名稱、室號、郵政編號以及目的地的電話號碼（例如，您的手機或醫生醫務所的電話號碼）。

如果出現以下情況，請告訴預訂職員：

- 您需要在特定時間到達目的地（預留額外時間從車輛準時在您預約的時間到達目的地）。
- 您正在安排「多段」行程。
- 您將會使用輪椅或是其他的行動裝置。
- 您會帶一隻服務型動物。
- 您將由助理員及/或任何同伴陪同。
- 您想收到SF Access TripInfo的來電（如需詳細資訊，請參閱第32頁的SF Access TripInfo Line）。
- 還有任何其他您認為paratransit司機應該知道的資訊，以幫助您可以有一個安全和準時的行程。

當您致電安排行程時，預訂職員可能會問您是否可以接受不同的接人時間，以配合您的行程請求。**ADA**允許我們可以與您商討一個經過修改的接人時間。這個時間最多可以是您要求時間之前或之後的一個小時。但是如果您給我們一個固定的到達時間，我們只會與您商討在必要的接人時間最多一小時前來接。您必須與預訂職員進行所有安排的變更。切勿要求司機更改您的返程行程、地點或時間。



## SF Access Paratransit 計劃

如果您的行程是去預約好的約見，請知道您必須到達目的地的時間，以及起碼在約見時間前預留至少 **15 分鐘**，萬一有意外的延誤和從 **Paratransit** 車輛前往最終的目的地所需要的時間。這讓 **SF Paratransit** 可以為您確定一個適當的接人時間。如果您使用藥物，我們建議您隨身攜帶這些藥物，以防您的行程受到延誤。

如果您遇到危及生命的緊急情況，請一定撥打 **911**。**SF Paratransit** 不為危及生命的緊急事件提供服務。

### 在網上預訂乘車：網上使用SF Access

如果想在網上使用SF Access，請訪問 [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com)。

開始前請先準備好：

- 可以上網的電腦、智能手機或平板電腦。
- 您的乘客ID號碼。
- 您的出生日期
- 有效的電郵地址

如果您是新的用戶必須註冊：

1. 到 [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com)。
2. 按 **Sign In** (登入) 按鈕下的 **New user** ? (新用戶) 註冊。
3. 輸入您的 **SF Paratransit** 乘客 ID 號碼、電郵地址和出生日期。您的出生日期必須與 **SF Paratransit** 檔案中的日期相符。
4. 按一下 **Enroll** (加入)。
5. 尋找來自 **SF Paratransit** 的電子郵件，然後按一下電郵中的鏈接，確認您的帳戶已經驗證。您的互聯網瀏覽器將開啓新頁面，要求您建立密碼。

## SF Access Paratransit 計劃

6. 選擇您會記住的密碼（並再次輸入以確認）。然後按一下 **Create Password** (建立密碼)，您就會返回登入頁面。
7. 現在您可以登入。輸入您的乘客 ID 號碼和密碼，然後按一下 **Sign In** (登入)]。

若要在網上預訂行程，請按一下主功能上的**Book Trip**(預訂行程)。在**Book Trip**頁面上，您必須輸入：

- 接和送回的地址。您可以輸入地址，然後從輸入時顯示的選項清單中選取正確的位置。或者您可以按以下地圖上的位置來選取地址。在繼續之前，請先確認位置的詳細資料正確。如果適用，請輸入單位號碼（公寓、套房等）和最可以在接和送回位置可以與您聯絡的電話號碼（例如，您的手機或醫生醫務所的電話號碼）。
- **TripInfo Line**的無真人接聽的電話。您可以選擇收到 **SF Access TripInfo** 的來電（如需相關資訊，請參閱第32頁的 **SF Access TripInfo Line**）。
- 行程的日期。選擇您行程的日期。你可以安排在出行之前的一到七日。
- 行程的種類。您可以要求您要求的接人時間或到達時間（如果您需要在某時間之前到達您的目的地）。
- 行程的時間。選擇您想要的接人時間或到達時間。在要求到達時間時，請考慮您下車和繼續到您的目的地裡面的任何額外時間。

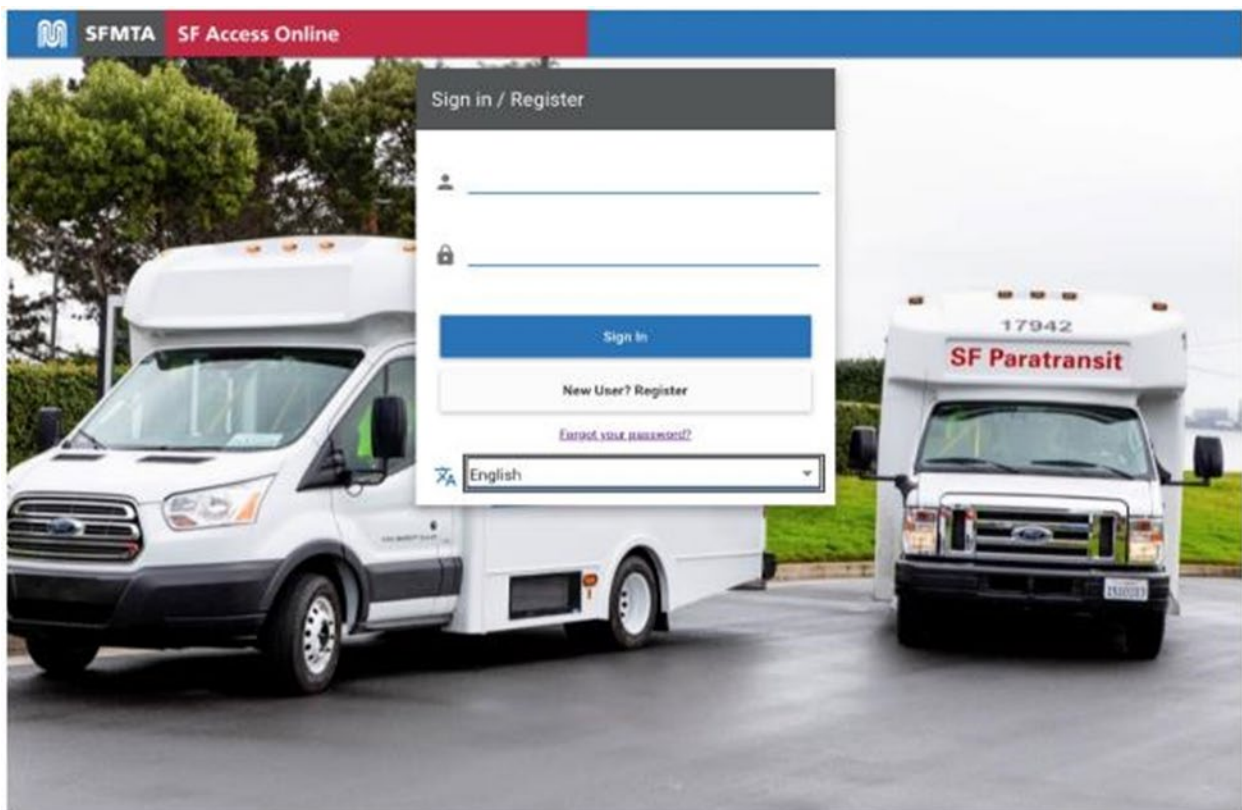
## SF Access Paratransit 計劃

- 其他選項。請指出您是否將會使用輪椅、服務型動物或您打算帶的任何其他行動輔助器具。
- 有人會和您一起出行嗎？請指出您是否會與助理員和/或同伴一起出行。

按一下 **Book Trip** 進入下一頁，系統會要求您確認行程。

SF Access Online 會根據您輸入的請求時間，為您提供行程時間。

您不可使用 SF Access 的線上服務預訂同日行程。要求同日行程是指在下午 6 點後要求次日行程，或是行程當天提出要求。如果需要提出同日行程的要求必須致電調度辦事處，電話號碼是：415.285.6945，選項 3。有關同日行程要求和行程變更的詳情，請參閱第 30 頁。



## SF Access Paratransit 計劃

檢視提供的行程確認符合您的行程需求。若要進行更改，請按**Edit Trip Details**(編輯行程詳細資訊)返回上一個螢幕，或按**Schedule Earlier**(提早行程)或**Schedule Later**(壓後行程)去搜尋其他可用的時間。

如果一切正確，請按**Confirm Booking**(確認預訂)\*。您的行程已經預訂好。然後，將向您展示回程選擇、訂其他行程、檢視這個行程的詳細資訊或檢視所有安排好的行程。

---

**ADA** 允許我們提供一個您要求接人時間之前或之後一個小時內的建議接人時間。但是如果您提出到達時間的要求，**SF Access Online** 將估計我們最晚讓您可以準時到達目的地的接人時間。我們將建議一個不會超過這個時間的一個小時內的接人時間。

---

### 持續預訂行程

如果您在每個星期的同一天、同一時間需要往返同一地點，並且一個星期起碼一次，以及您打算起碼會維持一個月，這樣您可以要求持續預訂行程。一旦安排好持續預訂服務，您只需在想要取消特定日期的行程時致電。

- 新的預訂服務要求不能保證一定可以得到。
- 持續預訂接送時間可與您要求的時間前後最多相差一個小時，就如SF Access行程相同。
- 一些機構已經有小組廂型載客車服務的地點沒有提供持續預訂服務。
- 持續預訂服務在聯邦假日或感恩節之後一日並不提供供，但往返透析中心的行程除外。要在這些假日期間

---

\*在一些情況下，**SF Access Online**可能無法在您要求的時間找到車輛。如果發生這個情況，不能使用**Confirm Booking**(確認預訂)按鈕，您也無法在網上預訂這次行程。網站將指示您致電**SF Access** 預訂部門，撥打415.285.6945，選2。透過電話預訂行程。



## SF Access Paratransit 計劃

出行，您必須在出行的一日到七日之前提出一般的預訂。

要求或更新持續預訂可以通過訪問SF Access Online或致電預訂部門，請撥打415.285.6945。您的要求將在21天內處理。如果獲得批准會通知您新的持續預訂的開始日期。在這個之前，請繼續使用SF Access Online或致電415.285.6945去安排您的個人行程。

---

如果無法批准您的持續預訂要求，請至少等四個星期才再提出另外一個要求。

---

## SF Access 的守則和政策

### 接和送的程序

無論您致電或在網上預訂乘車，都會通知您承諾的接人時間（或者會再次致電您通知承諾的時間）。您應在20分鐘的接人窗口時間準備好上車：從承諾的接人時間前五分鐘到承諾的接人時間後15分鐘。

- 司機總會試圖在20分鐘的接人窗口內到達。如果車輛在這個窗口內到達接人便視為準時。如果車輛在這個窗口外地時間到達便視為遲到。
- 要避免沒有出現，您必須確認司機到達，並在司機到達的五(5)分鐘內開始上車的程序。如果司機提早到達，您只需要在承諾到達時間之前五(5)分鐘開始上車即可。

---

在您確認和開始上車流程後，就算您用了超過五分鐘時間上車，司機也不會離開。只要上車流程是在司機到達的五分鐘內開始。

---

- 如果司機在到達指定的接人地點沒看到您，司機會嘗試通過敲門、

## SF Access Paratransit 計劃

- 打電話對講機或讓排程員打電話或發訊息找您。
- 如果司機在接人的窗口內到達，並且在到達的五(5)分鐘內找不到您，可能會告訴司機去下一個預訂的接人點。
- 沒有人能保證司機在您沒有出現後可以折返來接您。排程中的乘客將享有優先權，不過預訂職員會盡力讓司機回來接您。
- 我們的意圖是永遠不把一個從家裡接出來的乘客滯留。
- 在上車時，請準備出示證件、支付車費，以及如果可以的話在司機的乘客名單上簽名。如果您無法簽名，司機會在他們的表格上注明。
- 司機必須待在可以看到自己車輛的地方。司機不能護送您經過任何建築物的地下大堂。司機是不得進入私人住宅。



## SF Access Paratransit 計劃

記住:

- 您不必在 20 分鐘窗口開始之前上車。司機必須等到承諾接人時間到後才可以您為沒有出現和開始去接下一個預訂行程。
- 在接人窗口時間內或之後到達的司機一定會等足五分鐘。如果您拒絕接受晚於20分鐘窗口才到達的車輛，就不會被視為沒有出現。
- 如果paratransit車輛沒有在時間窗口結束時到達，請撥打 ‘Where’s My Ride’(我的車在哪裡)的電話號碼(415.285.6945)，報告接人遲到和獲得進一步的協助。
- 如果您的車晚了超過 30 分鐘，我們鼓勵您撥打 415.351.7052，SF Paratransit 辦事處提出投訴。

### 乘車所需時間

使用SF Access服務的行程時間應該與Muni公車的行程時間相約，包括往返車站及任何轉車所需的時間。例如，如果您住在外日落區要前往渡輪大廈，乘坐Muni的車程大約需要50分鐘。在SF Access的相同行程也應該需要大約50分鐘。SF Access是車輛共乘服務，即其他人可能與您同乘一車。車輛可能會停下來讓其他乘客上下車。

## SF Access Paratransit 計劃

### 取消行程

您一知道不需要行程請立即取消預訂好的行程。您可以在網上 [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com) 上取消行程，您可以提前致電預訂部門取消，或者在行程當日致電 ‘Where’s My Ride’ (我的車在哪裡) 取消行程。如果您沒有取消，或者您在行程不到兩個鐘頭才取消，您可能會被評為沒有出現。如果您出現過多的確認沒有出現或取消行程，您的服務可能會暫停。

### 太多取消的行程

不要只是為可能需要車而預訂空間，然後取消行程。當乘客在一段時間內建立重複出現或頻繁的取消模式時，便確定太多取消。太多取消將導致警告，如果您繼續取消可以導致服務暫停。任何暫停服務之前將會先警告乘客。

### 沒有出現

- 發生沒有出現是如果車輛在接人的窗口時間內到達指定的原位置，而認證的乘客：
- 車輛到達後五分鐘內沒有開始上車（司機已經表達在門外）。
- 拒絕乘搭（除非由於車輛遲到或缺乏司機的協助）。
- 在門口取消。



## SF Access Paratransit 計劃

- 在司機宣佈在門口和已經等了五分鐘後，仍然不在指定的地點和時間出現。
- 在約定的接人時間還沒有做好出行的準備，或者不合理地拖延廂型載客車超過標準的五分鐘等待時間。
- 不支付車費和由於沒有支付費用的前科而無法出行。

---

如果乘客出現醫療狀況或證實乘客是在自己不能控制下沒有出現，則不會給予沒有出現和太遲取消的懲罰。

---

### 因沒有出現和太遲取消而暫停服務

沒有出現和太遲取消的代價很大，可能會阻止其他乘客獲得乘車服務。這會使規劃過程複雜化，給其他乘客帶來不便。

在任何30日內，如果乘客發生三次或三次以上的沒有出現或太遲取消行程，如果乘客的沒有出現或太遲取消行程佔這位乘客總行程的10%以上，就可以暫停向乘客提供服務。例如，在30日內有30次或以下的預訂行程和3次原因不明的沒有出現/太遲取消的乘客，可能會面臨暫停獲得服務。在30日內有40次預訂行程和3次原因不明的沒有出現/太遲取消的乘客便不會被暫停服務。

在30日內發生沒有出現或太遲取消的情況可能會受到以下處罰：

- 第一次違規：對乘客進行口頭的溫馨提示。
- 第二次違規：書面警告乘客。

## SF Access Paratransit 計劃

- 第三次違規：暫停服務。

暫停的長度會遞增：

- 第一次暫停：七日。
- 第二次暫停：十四日。
- 第三次暫停：二十一日。
- 第四次和之後的暫停：30日

對於所有建議的暫停服務，SF Paratransit辦事處將向乘客發函，說明暫停的時間和暫停的原因。對暫停建議提出上訴的乘客可以在等候上訴決定期間乘搭。在這個過程中，乘客可以質疑他們沒有出現和太遲取消行程的有效性。

如果上訴被駁回，暫停服務將自上訴被駁回之日起生效，等待向乘客發出最後通知。這個政策下的暫停服務適用於所有SF Paratransit的服務。

在暫停服務結束後，乘客將開始新和乾淨的30日計算期記錄(即都沒有發生過沒有出現或太遲取消)，期間記錄保持乾淨（即零次或延遲取消）。

### 當日行程要求與變更

爲了滿足意想不到的需要，例如意外醫療出行或修理行動器具出行，當天的出行數目非常有限。這種要求不能保證可以做到：這些要求會根據行程目的和SF Access容納請求的能力而安排優先順序。

---

如果您有有效的 SF Paratransit 計程車(的士)借記卡，  
計程車服務是當日需要乘車的良好選擇。

---

如果您在服務當日致電變更您的接或送的時間或地址，這種變更將被視爲當

## SF Access Paratransit 計劃



天要求，受供應情況的限制。不能在網上提出當日要求。

如果發生導致乘客無法登車的健康情況，或經確定乘客基於未能控制下導致沒有出現，將不會執行沒有出現和太遲取消的處罰。

要求同日行程是指在下午6點後要求次日行程，或是行程當天提出要求。在您提出同日行程後，您必須在希望接送時間的兩個小時之前致電調度辦事處，電話號碼是：415.285.6945，選項3，確定SF Access能否配合您的要求和提供相關的服務。

## SF Access Paratransit 計劃

### SF Access TripInfo Line

SF Access TripInfo Line會在您預訂行程的前一天提供自動化的電話行程提醒功能，以及在服務當日提供「即將到達的更新」的提示。透過電話或網上預訂您的SF Access行程時，我們會問您是否需要在行程前一天接到行程提醒的電話，以及於行程當天接到即將到達更新的電話。

這些電話會打到您在註冊時提供給我們的家庭電話(除非您指定其他號碼)。如果您無法接聽電話，SF Access TripInfo Line會留下自動語音訊息。

所有SF Access TripInfo的電話都會播放兩次。留在線上，，訊息將會重複。

若要變更現有行程或持續預訂服務的TripInfo資訊，請撥打415.285.6945與預訂部門聯絡。

---

行程提醒電話。SF Access TripInfo Line 會在行程之前一晚於晚上六點到九點之間提醒您預訂好的行程。

即將到達的更新。SF Access TripInfo Line 會在您預訂的接人時間 10 分鐘前致電您，告訴您廂型載客車是否會準時或延遲到達。

---

### Stair-Assist Program (上下樓梯計劃)

Stair-Assist服務僅限於ADA認證的乘客，他們使用非機動輪椅乘搭SF Access，並需要額外的協助上下外面的樓梯。有了Stair-Assist，當進行SF Access行程時，司機和助理員可以幫助您（坐在輪椅上）上下樓梯。服務僅在您的主要住所提供，預期這個情況只是在您住在沒有可以供殘障人士的設備下暫時提供這個服務。ADA沒有規定進行Stair-Assist的行程，所以可



## SF Access Paratransit 計劃

能會有限、有局限，或受到SF Paratransit計劃的控制。

只有符合以下情況才能提供Stair-Assist：

- 您連同您的非機動輪椅，總重量不得超過250磅。
- 公眾可以使用樓梯。
- 不用開門或上鎖的閘才可以到達樓梯。
- 樓梯數少於24級。
- 每個樓梯間不超過兩個轉彎（每個轉彎最大為180度）。
- 樓梯的頂部和底部必須有至少30x48英吋的落地，並且任何轉彎角度必須大於或等於90度。
- 樓梯配備狀況良好的扶手。
- 樓梯沒有地毯，而且狀況良好。
- 如果外台階表面不能提供足夠的抓握（潮濕或乾燥），則必須配備防滑條。

對於任何新的Star-Assist服務要求，SF Paratransit必須首先進行現場訪問，驗證您的住所是否符合計畫的規定。如果不再符合規定的條件，您的Stair-Assist服務可能會被拒絕或停止。請撥打415.351.7052以取得更多資訊或提出要求。

---

提供 Stair-Assist. Stair-Assist 現在只在平日(週一到週五)提供，  
并用醫療相關的行程。其他請求視資源去考慮和處理。

---

SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)



## **SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)**

### **SF PARATRANSIT TAXI PROGRAM (SF PARATRANSIT計程車計劃)**

#### **使用SF Paratransit 的計程車(的士)**

- SF Paratransit 計程車計畫不是ADA paratransit服務，而是提供給大多數符合ADA資格並使用SF Access paratransit廂型載客車服務的人。許多SF Paratransit乘客發現計程車服務更能滿足他們的公共交通需求。
- Paratransit 計程車服務提供靈活性，因為每日2小時、每星期7日、每年365日隨叫隨到。服務遍佈整個三藩市、到金銀島和在聖馬刁縣的戴利市北部提供服務。SF Paratransit 計程車服務不提供往返機場的服務。
- 對於前往服務區以外的目的地的行程，您必須使用其他區域的 paratransit服務，如第14頁所述。如果您不確定您的目的地是否在SF Paratransit計程車服務區域，您可以撥打415.351.7052，致電SF Paratransit，或到SFMTA.com/Maps檢視我們的服務區域地圖。

#### **SF Paratransit Taxi Debit Card(SF Paratransit計程車(的士)借記卡)**

SF Paratransit計程車計畫參與者將獲得SF Paratransit計程車借記卡。所有SF Paratransit計程車(的士)乘客必須持有附照片的身份證明文件才能使用SF Paratransit計程車(的士)借記卡。

SF Paratransit Taxi Debit Card是一種有獨特編碼的借記卡，包含您的照片、資格到期日、SF Paratransit 的乘客 ID號碼和16位數的借記卡號碼。它用於支付SF Paratransit的計程車車費，也作為SF

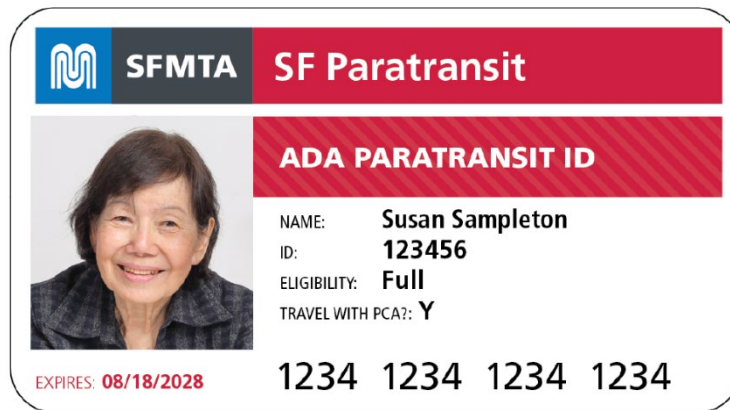


## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

Paratransit身份證使用。剛收到SF Paratransit計程車借記卡時，您必須撥打新卡附帶的免費號碼啓用卡。遵照提示。

在使用卡之前，您必須對卡增值和在卡背面簽名。如果您無法在卡上簽名，請自己在簽名欄上正寫或請他人幫正寫UTS(無法簽名)。

您的SF Paratransit計程車借記卡只能在您乘坐計程車時用於支付計程車費。允許他人使用您的卡可能導致您的計程車特權被暫停或撤銷，而且您可能會受到刑事起訴。三藩市警察局與SF Paratransit合作，監督計劃的欺詐行爲。



### 每月額度/請求增加數值

當您首次參加SF Paratransit計程車計畫時，您會收到標準的每月額度，也就是您獲准每月購買的計程車車費額。您可以填寫一份表格來記錄您通常的每月行程，以申請更高的月度配額，SF Paratransit員工會根據您符合資格的行程來考慮您的請求。

我們預期有條件資格的人士只會在無法乘搭Muni或BART的時候才會使用paratransit計程車服務。每月的SF Paratransit計程車借記卡限制會嚴格執行。如果您的SF Paratransit計程車借記卡的餘額不足無法支付計程車的費用，那麼您需要用自己的錢支付剩額。



## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

如某個月需要增加額度因為

沒有預期的額外出行，請填寫一份在三藩市 Paratransit辦事處可以提供或在 [SFMTA.com/ParatransitTaxi](http://SFMTA.com/ParatransitTaxi) 可以取得的特別表格。

### 購買日期和增值

要使用SF Paratransit計程車借記卡，您必須在卡上增值。每付美元\$6，您將會得到美元\$30的計程車服務（可能會改變）。

幾種增值的方法:

- 登入網上的SF Paratransit 計程車網站 ([SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com))，使用您的信用卡增值。
- 撥打415.351.7051（營業時間內）給我們的財務部門，用您的信用卡增值。
- 將支票或匯票（應付給SF Paratransit）或填寫好的信用卡付款單郵寄至SFParatransit辦事處。在支票上寫上您的SF Paratransit計程車借記卡號或乘客ID號碼。請留出足夠時間接受和處理您的付款。  
SF Paratransit對通過郵件傳送的材料遺失或延遲恕不負責。
- 來我們的辦事處付款。現場支付接受信用卡、現金、支票或匯票。現場交易需要您的SF Paratransit計程車借記卡。如果由其他人到辦事處為您付款，他們必須出示您的SF Paratransit計程車借記卡，以及他們自己由政府發出的身份證件。

## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

您的每月購買日期和購買日期的窗口（最多為購買後 10 日，包括您的購買日期）將建立在您第一次購買的日期上。

如果您在購買日期的窗口之後為 SF Paratransit 計程車借記卡增值，我們將為您指定新的購買日期。例如，如果購買日期是當月的 5 號，而您直到 18 號才購買，您新的購買日期窗口將從下個月的 18 號開始。

您可以在網上 [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) 或撥打免費電話 1.877.SFTAXI.1(1.877.738.2941) 檢查您的購買日期，並遵照指示。

### 預購(預付)和儲存值：您的儲備值

您不必等到購買日期窗口開始才付款。如果您願意，您可以在購買日期窗口之前「預購」值。這些數值將儲存在您的儲備賬戶中，然後在您下次購買日期窗口開始時，自動轉賬至您的 SF Paratransit 計程車借記卡。例如，如果購買日期是當月的 18 號，而您在 5 號提前買值，則這些數值將會儲存到您的儲備賬戶中，然後在 18 日自動轉到您的 SF Paratransit 計程車借記卡。不論您購買日期為何，預購是為您的 SF Paratransit 計程車借記卡賬戶保持有資金的一個有用選項。



---

您最多可以提前 12 個月預購。在每月的購買日窗口，您的月額度會自動出現在 SF Paratransit 計程車借記卡中。

---

## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

### 未使用的餘額

如果有效的SF Paratransit計程車借記錄卡有足夠三個月的值，我們至少要等到一個月額度使用後才能增值（有效卡上的未使用值與預購的儲存值不同）。例如，如果購買金額是美元\$90，而您購買三個月的全額度(美元\$270)，則您必須至少使用美元\$90才能對SF Paratransit計程車借記卡增值。任何在卡價值達到最大值時購買的值都會存入您的儲備賬戶。

### 檢查您的SF Paratransit計程車借記卡餘額

有四種方法去檢查您的SF Paratransit計程車借記卡餘額：

- 登入SF Paratransit Taxi Online，網址為 [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com)，然後按My Cards(我的卡)。Card Balance(卡餘額)欄會顯示您卡賬戶中目前可用的乘車額。如果您有尚未載入卡上的增值，您可以在Reserve Balance(儲備餘額)欄中看到這個值。Monthly Allotment(每月額度)欄會顯示如果您選擇購買的每月額度。
- 撥打免費自動語音系統電話1.877.SFTAXI.1(1.877.738.2941)，然後按照提示進行操作。
- 請任何的三藩市計程車司機幫您刷一下卡，然後把餘額告訴您。如果您的卡的值超過美元\$75，爲了隱私考慮，收據上會寫\$75+。

## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

- 撥打415.351.7052（辦公時間內）給SF Paratransit 辦事處，請服務代表檢查您的餘額。

### 遺失、被偷或損壞的借記卡

遺失、被偷或損壞的SF Paratransit計程車借記卡必盡快向SF Paratransit辦事處報告。您可以用以下方式去報告遺失、被偷或損壞的卡

- 登入SF Paratransit Taxi Online，網址為 [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com)，然後按Report Lost/Stolen(報告遺失/被偷)。
- 撥打1.877.738.2941（每日24小時，每個星期7日）給我們的自動系統
- 撥打415.351.7051（營業時間內）給我們的財務部門。

一旦卡被報告為遺失、被偷或損壞，將立即失效。當時的剩餘將加到新發出的SF Paratransit計程車借記卡。可以去SF Paratransit領取新卡，或可以通過美國普通郵件郵給註冊的乘客。新卡或補發卡只能寄到註冊乘客在SF Paratransit辦事處記錄上的通信地址。

在乘客報告卡遺失或被偷前可能已使用的任何賬戶餘額，SF Paratransit恕不負責。乘客的SF Paratransit計程車借記卡每5年只能免費更換一次。您必須在營業時間內撥打415.351.7000給 SF Paratransit領取替換卡。在第一次免



## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

費更換後，之後的每次更換費用為美元\$5。乘客應將SF Paratransit計程車借記卡遠離所有磁鐵和手機，減少損壞卡的可能性。

### 誤用SF Paratransit計程車借記卡

我們期望您隨時遵守SF Paratransit 計程車計劃的守則。違反計劃規定可能包括但不限於：

- 在資金不足下使用SF Paratransit計程車借記卡。
- 使用未生效的SF Paratransit計程車借記卡。
- 使用SF Paratransit計程車借記卡進行「往返行程」或「等待行程」。
- 使用您的 SF Paratransit 計程車借記卡去支付超過允許上限的車費。
- 在 SF Paratransit 服務區域之外開始或終止的行程中使用 SF Paratransit 計程車借記卡。
- 除了您自己之外，讓任何人使用您的SF Paratransit計程車借記卡。

SF Paratransit 計程車計劃可能被誤用或濫用的證據可能導致暫停或撤銷計劃。有關違反計劃的詳情，請致電415.351.7052給Paratransit辦事處。

### 安排您的SF Paratransit計程車行程

#### 選擇計程車公司

一旦您在SF Paratransit計程車計劃註冊，您就可以叫計劃內的任何計程車公司，或使用e-hail(電子叫車)應用程式在智能手機上叫計程車。根據市政府條例的規定，三藩市的所有計程車公司都必須參加SF Paratransit計劃和接受使用SF Paratransit計程車借記卡付款。

## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

請注意有時候計程車公司可能沒有遵守計劃的守則和暫時無法參與SF Paratransit計畫。

---

為確保您選擇的計程車公司目前有參加 **SF Paratransit** 的計程車計劃，請致電 **SF Paratransit** 的計程車熱線。電話號碼是 **415.351.7090**

---

### 預訂計程車

- **通過電話。**一知道您將需要計程車，請盡快通知計程車公司，但至少起碼在您絕對需要計程車的起碼30分鐘之前通知。如果您有一個已經約好的事情，一定讓足夠的時間去那裡。雖然計程車是直接的，但還是給司機留出足夠的時間經過塞車。由於可供輪椅使用的斜坡的計程車有限，我們建議您在希望接人的時間提早至少一小時預約計程車。

---

**面對面。**在上車前告訴司機您打算使用您的 **SF Paratransit** 計程車借記錄卡支付車費。如果計程車不接受這張卡，請撥打 **415.351.7052** 給 **SF Paratransit** 辦事處或致電 **311**。

---

- **透過智能手機上的應用程式。**E-hail(電子叫車)的應用程式可以讓使用者可以選擇一般的計程車或有輪椅可進出的坡道計程車。請致電 **SF Paratransit** 確認目前有哪些可用的e-hail應用程式，或訪問 **SFMTA.com/Taxi**。

---

如果您致電叫計程車，請小心聽清楚排程員問您的問題。您提供的細節越多，計程車公司便越能為您提供更好的服務。富國您想叫轎車，請要求轎車。如果您或您的同伴使用輪椅和無法轉坐到車輛的椅子，請要求有輪椅可以進出的斜坡計程車。

---

如需詳細資訊，請訪問 **SFMTA.com/Taxi**。

## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

### 準時到達

在節假日、假期前夕、星期五下午，或者任何天氣不好的時候，您可能會發現很難叫到計程車服務。在要求轎車或輪椅進出的斜坡計程車服務時請牢記這一點，並預留額外的時間。

如果計程車在您提出要求後的30分鐘內到達便視為準時。如要報告服務重複地延遲務或其他計程車服務的問題，請致電Paratransit辦事處，415.351.7052或撥打311。這將幫助我們改善服務。

如果您使用應用程式叫計程車，您可以在螢幕上監視計程車的到達時間。如果您打電話叫計程車，車子30分鐘後還沒到，請回電查詢計程車的狀態。

---

如果您的計劃有變，請記得取消原來的計程車。計程車司機和排程員都感激客人提前告訴他們行程的改變。

---

### 乘搭和支付計程車(的士)

#### 上計程車後

出發前，請先向司機出示您的SF Paratransit計程車借記卡，並告訴司機您的目的地。司機會刷卡來確認您的帳戶有足夠的資金支付車費。如果您的卡沒有足夠的值，您可以選擇使用SF Paratransit計程車借記卡上的餘額支付，餘下的數額使用現金或信用卡支付。如果您的帳戶沒有任何值，您必須使用其他的付款方式來支付整個行程的費用。

#### 行程結束時

司機從計程車計價表上把車費告訴您。把您的SF Paratransit計程車借記卡給司機。司機會刷您的卡，然後詢問你是否要給小費。

## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

目前可以使用SF Paratransit計程車借記卡支付小費（可能會改變）。



您可以選擇是否要給小費。如果您選擇給小費，系統會自動計算小費為車費的 **15%**，四捨五入到最近的五分。小費最多是給美元**\$4**。小費聯車費會從您的 **SF Paratransit** 計程車借記卡中扣除。

司機將列印兩張收據，一張給您簽名和交回，另一張給您保存作為記錄。收據會顯示您剛剛完成的行程後SF Paratransit計程車借記卡賬戶的餘額。為保障您的隱私，若餘額超過美元**\$75**，收據會顯示美元**\$75+**。

若您的借記卡無法運作或處理借記卡的機器不接受您的卡：

- 確保您是使用在行程開始時提供給司機的已經生效的SF Paratransit計程車借記卡。
- 提醒您的計程車司機向前行駛幾英尺，因為您可能位於「死區」，讓無法收到必要的手機網絡信號去處理付款。
- 如果仍然無法處理，計程車司機必須填寫紙張的手寫收據，並撥打列出的互動語音應答(英文簡稱IVR)電話號碼，獲得批准代碼。

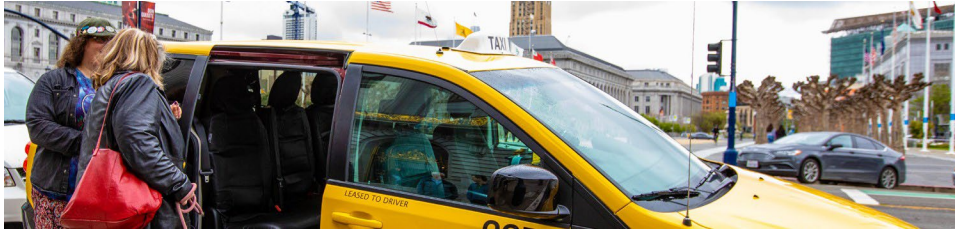
如果您在行程開始時已經確認您的SFParatransit計程車借記卡上有足夠的資金，您就不需要使用個人資金支付計價表上的全部車費。如果遇到任何支付的問題，請撥打**415.351.7052**（營業時間內）至SF Paratransit與我們聯絡。



## SF Paratransit Taxi Program (SF Paratransit 計程車計劃)

### 計程車(的士)共乘

三藩市公共交通準則允許您乘坐計程車，可以在安全保障和載運最多的乘客（通常是4個成年人）。只要助理員或其他乘客一開始和結束行程都是與您同行，無需支付額外車費。只有經ADA認證的乘客才可以擁有和使用SF Paratransit計程車借記卡。助理員或同伴在任何情況下都不能使用您的SF Paratransit計程車借記卡。



### 與其他Paratransit乘客共乘計程車(的士)

一些SF Paratransit的乘客是鄰居或住在同一個住宅區都會共乘車。當兩人一出行，一名乘客使用自己的SF Paratransit計程車借記卡支付出去的車費，另一名乘客支付回程的費用。當三個或更多符合條件的使用者一起出行，他們通常會輪流使用他們的SF Paratransit計程車借記卡付款。提前規劃，這些Paratransit的乘客可以一起前往購物中心、超市、劇院或博物館來節省開支。有些人還使用共乘去預先訂好的約見。

致電我們，獲取更多有關使用SF Paratransit計程車借記卡共乘計程車的資訊。 415.351.7052

## 其他的SF Paratransit服務



## 其他的SF Paratransit服務

### 其他向長者和殘障人士提供的服務

#### ADA 服務

#### 小組廂型載客車

SF Paratransit Group Van是一個預先安排好的服務，為參加特定機構計畫（如成人日間醫療保健、長者中心或工作地點）的ADA合格乘客提供門到門的公共交通服務。

#### 資格和參加

要獲得SF Paratransit Group Van服務，您必須首先被確定符合SF Paratransit服務的ADA資格，並參加由SF Paratransit Group Van計畫提供的機構計畫。機構的計畫必須代表您向SF Paratransit辦事處提交ADA申請。

一旦您的ADA Paratransit服務的資格獲得批准，SF Paratransit辦事處將通知參與的機構和服務供應商。然後，如果空間和資源允許，參與機構和服務供應商將為您協調適合服務供應商現有路線的接人時間表。

#### 服務

SF Paratransit Group Van 服務按照參與機構、公共交通供應商和SF Paratransit辦事處之間的諒解備忘錄(英文簡稱MoU)中定義的參數數運作。Group Van服務必須遵守SF Paratransit的政策、守則和責任（見第57頁）。可能有一些其他的限制。



## 其他的SF Paratransit服務

如需詳細資訊，請連絡您的參與機構。

### 參與機構

SF Paratransit保持一份提供Group Van服務的組織清單。這些包括成人日間服務、長者支援計劃、選定的長者中心，以及為身體和發育有殘障人士舉辦的工作坊。有興趣進一步了解參與Group Van服務的組織應聯絡SF Paratransit。415.351.7065

## 服務不限於符合ADA資格的乘客

### 購物接送服務

購物接送是一項方便、低開支的服務，使得去超市購物更加容易。

- **購物接送接駁車**接送乘客小組前往三藩市他們想要去購物的雜貨店或超市。
- **購物接送計程車**為有借記卡的乘客提供到他們選擇超市的計程車接送服務。

這項服務為已註冊的長者和殘障人士提供個人化的幫助，這是Muni公車和鐵路線不提供這種幫助。

### 註冊參加計劃

註冊乘客必須符合以下至少一項資格：

## 其他的SF Paratransit服務

- 65歲或以上
- 有殘障和RTC折扣ID卡。
- 有資格獲得ADA Paratransit服務。

如果您符合以上三個條件之一，請向行動管理部門要求書面申請，填寫註冊表格，或在網上填寫電子申請。提交註冊表格時，您需要提供您有資格參加這個計畫的證據。您也可以指明購物接送的兩個計劃，接駁車或計程車，您覺得哪一個最能滿足您的需求。

要申請和提交您的請求或註冊表格，您可以：

- 郵寄或遞送表格或親臨SF Paratransit辦事處。
- 將表格傳真至 415.351.3135 給我們。
- 用電子郵件將表格傳送至行動管理中心，網址為 [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com)。
- 上網到 [SFMTA.com/ShopaRound](http://SFMTA.com/ShopaRound)

如規定，請務必將支援文件與註冊表格一起附上。完成註冊後，您將收到電子郵件或郵件確認。

### ***購物接送接駁車***

#### **安排行程**

確認註冊後，您可以開始預訂購物接送接駁車的行程。檢視購物接送接駁車的時間表，然後撥打註冊資訊中提供的電話號碼，讓職員知道您要去哪裡購



## 其他的SF Paratransit服務

買雜貨。當職員接受您的請求時，可能會立即為您提供接人時間，或者可能會給您回電提供預訂好的接人時間。如果需要星期一服務必須最晚在行程前的星期五提出。

購物接送接駁車時間表會定期更新，並郵寄給已註冊的乘客。

---

當您乘搭購物接送接駁車，會與其他去同一個超市的乘客一起在廂型載客車內。

---

### 車費

購物接送接駁車行程的單程車費是美元\$2.85（往返車費是美元\$5.70，可能會改變）。登車時必須支付車費，可以使用下列方式支付：

- 現金：不設找贖，給司機。
- 單程車票：給司機。單程票必須提前郵購、SF Paratransit辦事處購買或撥打415.351.7000。
- MuniMobile票：必須提前在MuniMobile應用程式上購買單程手機票，然後在您的智能手機啟動，並在上車時給司機。

如果您是 SF Access paratransit 使用者或 RTC 卡持有人，且被指定為助理員，則助理員可以免費與您一起上車。

---

購物接送接駁車需要預訂和按空位安排。

---

### 乘坐購物接送接駁車

- 如果車上有空位，您可以和一位同伴一起出行。

## 其他的SF Paratransit服務

- 雖然購物接送服務的司機不能進您家，但根據要求，他們會協助您從您家入口或您居住的建築物的入口上車。
- 在去超市的路上，廂型載客車會停下來去其他乘客家接人。您在超市大約會逗留一個小時。
- 在回家的路上，廂型載客車會停下來，把其他乘客送回家。
- 到達目的地後，拿好所有自己的物品，準備下車。您可以要求使用車輛的升降裝置或斜坡，或要求幫助下車並到達您的門口。如果您坐在行動裝置，司機在協助您下車前會移除任何固定裝備。
- 司機將在車輛和您的前門之間為每個註冊乘客搬運最多三(3)袋雜貨。
- 如果您對行程感到滿意，務必感謝您的司機。

### *購物接送計程車(的士)*

一些申請人發現購物接送計程車服務可能更好滿足他們的需求，因為他們地區提供有限的接駁車服務。

使用購物接送計程車，您將獲得購物接送計程車借記卡，可以用來支付往返於超市地點的計程車車費。

購物接送計程車借記卡須遵守 SF Paratransit 計程車計畫的規定。參閱第 35

## 其他的SF Paratransit服務

頁關於 SF Paratransit 計程車計畫的資訊。購物接送計程車借記卡計劃與 SF Paratransit 計程車借記卡計劃有幾處不同：

- 購物接送計程車的乘客不需要符合 ADA-paratransit 資格才可以乘搭。請參閱第 48 頁上的註冊資訊。
- 購物接送計程車借記卡只能用於往返於授權購物地點的行程。

### 梵高接駁車

梵高是由 SF Paratransit 提供的一輛廂型載客車服務，供長者和/或殘障人士在三藩市參加社會及文化活動。

---

如果您對購物接送或梵高接駁車有正面或負面的體驗，我們都樂意聆聽！

請聯絡行動管理中心去分享您的問題或回應意見。  
**415.351.7000. [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com)**

---

請遵照以下步驟為您的小組預訂梵高：

#### 安排行程

1. **為您的行程尋找協調員。**每次梵高行程必須有一位單次行程的協調員，負責組織小組，請求和安排行程，並在行程當日，擔任SF Paratransit和小組之間的聯絡人。
2. **提交申請表。**協調人可使用在[SFMTA.com/Accessibility](http://SFMTA.com/Accessibility)網站上找到的行程申請表申請行程行。如果要索取行程申請表的列印本，請致電 415.351.7000聯絡行動管理中心或傳送電子郵件至 [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com)。

## 其他的SF Paratransit服務

行程協調員必須在請求的行程日期之前至少七(7)個工作日，填寫行程申請表以及所有行程詳情和客戶註冊表。在空間允許的情況下，行程申請按照先到先得原則獲得批准。



---

梵高服務是預訂和有沒有空位為基礎。行程的例子包括去：

- 博物館
- 音樂會
- 劇院
- 金門公園
- 文化或宗教活動或會議
- 開放給公眾參加的會議

---

當行程請求獲得批准，行動管理中心將聯絡行程協調員去確認所有行程的詳細資料。

3. 給行程的乘客註冊。預訂梵高至少需要七(7)名符合下列條件的人士：

- 65 歲或以上。
- 有殘障和RTC折扣ID卡。
- 符合獲得ADA Paratransit服務的資格。
- 已經在 SF Paratransit 的購物接送計畫註冊。

乘客可以通過填寫客戶註冊表參加，這個表可在 [SFMTA.com/Accessibility](http://SFMTA.com/Accessibility) 上找到。如果想索取客戶註冊表列印本，請致電 415.351.7000 聯絡行動管理中心或傳送電子郵件至 [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com)。

### 車費

每個梵高乘客每個單程支付美元\$2.85（往返費美元\$5.70）。車費必須在上車時交，可以用下列方式支付：

- 現金：不設找贖，交給司機。

## 其他的SF Paratransit服務

- 單程車票：給司機。單程車票必須提前郵購、到 SF Paratransit 辦事處或撥打 415. 351.7000。
- MuniMobile票：必須提前在MuniMobile應用程式上購買單程票，然後在您的智能手機上啓動，並在上車時提供給司機。行程協調員可以使用他們的智能手機購買任何數量乘客單程票。持票人必須將所有票給司機看。

---

我們不提供行程當日支付的任何車費收據。我們提供預訂行程舉行之前購買的 SF Paratransit 票收據。

---

## 乘搭梵高

- 梵高接駁車將抵達事先安排好的地點和時間，接載所有乘客和協調員。小組應準備準時上車。
- 小組的行程協調員須負責確保所有乘客支付車費。上車後，司機將收取所有乘客的往返車費。
- 返程回家時，梵高接駁車將在預定時間從原來的下車地點出發。





## 其他的SF Paratransit服務

### 必去行程折扣卡

必去行程折扣卡(英文簡稱 ETC)計劃每月為長者（65 歲及以上）和殘障人士提供兩至三次計程車行程補貼。符合條件的參與者支付必去行程的常規計程車費用的 20%。這個計畫使用計程車送人去必去的行程，比如去超市、藥房或其他必要的醫療行程。支付美元\$6 的客戶在借記卡就能獲得美元\$30 值。

若要符合這個計畫的資格，客戶必須滿足下列資格中的至少一項：

- 65 歲或以上
- 有殘障
- 由於健康狀況或行動不便無法使用 Muni 或前往附近的公共交通車站或站

長者或殘障人士可以通過以下方式申請ETC計畫：

- 致電 415.351.7053 和提出這個計畫。職員是平日早上 9 時至下午 4 時 45 分提供服務。
- 親自到SF Paratransit辦事處報名，地址是；12街68號。辦事處開放時間是上午9點至下午4點45分。

符合資格的人士將自動註冊參加這個計畫，並將收到一張借記卡。請注意，由於必去行程折扣卡通過郵件提供，因此從參加到收到卡需要幾天時間。如需詳細資訊，請訪問 [SFMTA.com/ETC](http://SFMTA.com/ETC)。

政策，守則和責任



## 政策，守則和責任

## 政策，守則和責任

### 守則和政策

#### 使用安全帶和固定輪椅

所有乘客都必須按照加州機動車法律要求扣上大腿和肩膀的安全帶。坐輪椅的使用者如果符合加州的標準可以使用自己的大腿和肩膀安全帶腰帶和肩帶。如果在運輸前拒絕妥善固定好可能會導致喪失服務。

如果您坐輪椅，您的輪椅通過一個四點固定系統或類似裝置固定在 **paratransit** 車輛或有斜坡的計程車內。如果您不允許在運送前妥善地固定輪椅，我們可能會拒絕用 **SF Access** 運送您。

#### 行動裝置及輪椅

乘客可以在 **SF Paratransit Access**、**Group Van**(小組廂型載客車)和 **Paratransit Taxi**(計程車)服務上使用行動輔助裝置和設備 — 如拐杖、步行機和輪椅。如果您轉到座位，司機將協助您妥善安全地存放您的行動裝置和設備，包括輪椅。

**SF Access** 及 **Group Van** 計劃用來運送輪椅使用者的所有車輛都配備符合 **ADA** 規格的乘客升降機或坡道。可以容納輪椅和三輪摩托車，最大可容納 48 英寸乘 30 英寸的車輛。總重量不得超過的 600 磅（包括乘客的重量）的標準，這是升降機或斜坡製造商的最大額定重量。由於合法的安全固定而不能上車的行動裝置可能無法運輸。

## 政策，守則和責任

如果您需要使用乘客升降機上車，司機會提供協助。您也可以站在升降機上或坐在上車椅上車（如果您在預訂時要求使用上車椅）。

爲了您的安全起見，請確保您的輪椅或其他行動裝置均按照製造商的規範進行妥善保養。我們可能拒絕運輸任何未正確保養並可能對乘客、司機或我們的裝置造成危害的行動裝置。

### 運送支援生命的設備

您可以攜帶一個呼吸器、攜帶型氧氣和/或其他生命支援裝置；這些裝置不得違反有關危險物品運輸的法律或規則。裝置的尺寸必須適當，以配合我們的 **paratransit** 車輛，並且必須在乘客或助理員的持續控制之下。乘客應牢記他們的需求（例如，在選擇氧氣運輸能力時的乘車或外出時間）。

### 運送包裹

所有乘客應將包裹數量限制在合理範圍內。由於司機必須遵守一個時間表，他們可以幫助您往返自己的門口，以及只可以攜帶需一哥手臂的包裹，或相當於兩個超市購物袋，總重量不超過 25 磅。您、您的助理員或同伴必須攜帶任何其他物品。計程車司機可以協助在車輛行李箱和/或乘客範圍內運輸

## 政策，守則和責任

的額外包裹或其他物品，但此種協助必須在司機的實際能力範圍內進行。爲了所有乘客的安全，您不能運送爆炸物、酸、易燃液體或其他危險或非法物品。

### 運送兒童

五歲及以上的兒童在沒有成人陪同的情況下可以獨自出行，但是兒童需要能夠證明他們的殘障沒阻止他們獨立使用公共交通的能力。已經註冊的兒童乘客必須支付全額車費，所有適用於成年乘客的規定也適用於兒童。兒童作爲出行同伴也必須支付全價（除非乘坐計程車）。

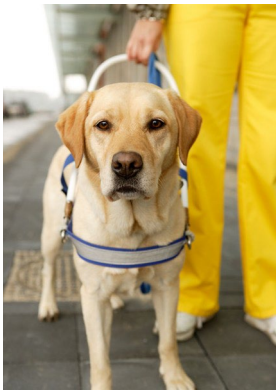
根據加州法律的規定，如果您與一名身高 4 英尺 9 英吋以下的 8 歲以下的兒童一起出行，您必須爲兒童提供一個安全坐椅，而且您必須妥善地把兒童固定在座椅上。**SF Paratransit** 中使用的任何兒童座椅必須符合加州對於同等大小和年齡兒童的標準（請訪問 [www.chp.ca.gov](http://www.chp.ca.gov) 並搜尋兒童安全座椅的相關資訊。）需要時，司機將提供協助。

### 運送動物

您可以與服務型動物（如導盲犬）一起出行。當您透過電話或網上預訂行程時，請告知我們您是否要與服務型動物一起出行。

服務型動物必須在其主人或馴導者的持續控制之下。

寵物和其他非服務型動物僅可在正確固定的籠子或箱子內在 **SF Paratransit** 上攜帶。



---

服務型動物是經過專門訓練來幫助殘障人士的動物。

---



## 政策，守則和責任

### 運送其他物品

爲了您的安全以及其他乘客和司機的安全，只有上述的行動輔助裝置、生命支援裝置、兒童座椅和包裹可以在付費乘客陪同下運送。禁止所有其他物品。

### 責任

以下是旨在確保所有乘客和司機的安全與舒適度的常識性責任。

#### 乘客的責任

- 仔細閱讀乘客指南。
- 在運送的整個過程都扣上安全帶。
- 避免使司機分心，或避免與其他乘客做出不當行爲。
- 根據製造商的規格將輪椅或其他行動輔助裝置保持在安全運行狀態。
- 在車到達後五分鐘內準備好上車。上車過程中的任何延誤都會影響司機及時接載其他乘客的能力。
- 準備好**SF Access**廂型載客車是共乘服務。在您之後可能會接其他人，和/或在您到達目的地之前先送其他人到達目的地。
- 保持可接受的個人衛生標準；請勿使用有香味的產品去配合對化學品過敏的乘客。
- 請遵守以下一般的禮貌規則：
  - 車內不准飲食或吸煙。

## 政策，守則和責任

- 不准受到酒精或毒品的影像下乘車。
- 車裡不准亂丟東西。
- 車上不得大聲播放收音機、可聽到的音樂播放器或其他發聲裝置。
- 如果您對獲得的服務不滿意，請致電 415.351.7052 或傳送電子郵件至 [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com)，向 SF Paratransit 提供回應意見。

### SF Paratransit 司機的責任：

#### 對司機的期望

- 司機是專業：他們身制服並掛着身份證，任何時候都安全地開車，並禮貌地對待乘客。
- 司機要對自己的車輛負責，並隨時保持看到車輛的「視線」。
- 司機將提供合理的協助：
- 對上下車的乘客。
- 對使用輪椅的乘客上下不超過兩個外部梯級（除非乘客已經參加Stair-Assist計劃）。
- 在安全的條件下，根據要求去接和送乘客的大門。
- 司機將在必要時提供穩健手臂或其他適當協助。司機不能抬或抱起運送乘客。
- 司機將幫助輪椅使用者轉向標準坡道。

司機不得執行任何個人護理協助、等待乘客停下營業，或代乘客辦雜務（如收取處方或雜貨）。司機不收小費或其他酬金（出租司機除外）。

---

**司機不得執行任何個人護理協助、停車等候乘客處理事情、或當乘客的跑腿(例如取藥或到超市購物)。司機不收小費或其他酬金(計程車司機除外)**

---

## 政策，守則和責任

### 暫停使用服務

SF Paratransit 有一個漸進式的紀律計畫，在保護乘客權利的同時制止誤用、濫用和不當和/或非法行爲。如果乘客進行以下任何一項，我們將會暫停乘客參加 paratransit 計劃：

- 以虛假理由獲得或使用 paratransit 服務；例如，在資格申請表上提供虛假資訊，允許他人代您乘車，或濫用 SF Paratransit 計程車借記卡。
- 參與虐待行爲或破壞行爲（例如，威脅司機、對計劃職員或其他乘客進行身體傷害），或在我們車上從事非法行爲（例如，銷售/購買毒品、任何性質的犯罪等）。
- 從事任何基於個人種族、膚色、宗教（信仰）、性別、性別表達、年齡、國籍（祖先）、殘障、婚姻狀況、性取向或軍人狀況被視爲對司機或其他乘客有偏見或歧視的行爲。
- 非法出售、濫用或轉賬 SF Paratransit 計程車借記卡給其他人，包括司機。

我們的紀律處分流程從警告到暫停是取決於行爲。SF Paratransit 的一名員工會先打電話發出警告。如果行爲或動作持續，乘客將收到一份書面警告，其中說明違規情況。最後，如果這種行爲持續下去，SF Paratransit 將通知乘客可能發生的暫停服務。

---

如果這種行爲對他人造成嚴重破壞，非法的，或者可能會危害我們的司機、其他乘客或裝置的安全，暫停服務可能會立即生效。

---

## 政策，守則和責任

乘客可以對暫停服務或者提議暫停服務提出上訴。任何被暫停服務的乘客將收到一份關於這一流程的完整書面解釋（任何乘客提出請求也可以索取）。

SF Paratransit 計程車計劃提出的暫停服務可以是暫時或永久。

### Helping Wheels

Helping Wheels 基金對通過 SF Access 或 SF Paratransit 計程車服務前往三藩市的 paratransit 車費提供有限的協助。如果要符合資格，個人必須：

- 根據 SSI 或 GA 標準，擁有合格的收入。
- 獲得ADA認證的Paratransit乘客。
- 出現突然、意料之外的醫療需求、必須要多次行程（例如、開始腎透析）、意外失去住所或財物（例如、由於火災或盜竊）、有證明的財務需求、或其他重大需求。

Helping Wheels 由個人捐款資助。不會隨時都有資金。

如需 Helping Wheels 基金的更多資訊，請撥打 415.351.7070 給 SF Paratransit 辦事處。

### SF Paratransit 使用者的其他公共交通的選擇

要了解更多關於灣區公共交通服務的資訊，請撥打511免付費電話或訪問 [511.org](http://511.org)。

通過撥打 511（無需區域號碼）或訪問 [511.org](http://511.org)，您可以獲取 Muni 和其他灣區公共交通機構的路線、時間表和票價資訊、以及 BART(灣區捷運)和 Muni

## 政策，守則和責任

Metro 站的服務變更以及無障礙資訊，如電梯和自動扶梯狀態報告。也提供 Paratransit 的資訊。請訪問 [SFMTA.com](http://SFMTA.com)，並檢視 Travel & Transit Updates（出行和交通更新）下的 Muni Metro Elevator Status(Muni Metro 電梯狀態)。

### 在三藩市出行：Muni 的一般公共交通線線和 BART

三藩市擁有公車線路、輕軌線和通勤鐵路服務的綜合系統。許多 paratransit 乘客利用 Muni 和 BART 進行他們的一部分（或大部分）的行程。

Muni 服務有許多益處，包括：

- 整個三藩市有超過 100 條公車、輕軌和歷史悠久的街車路線，站都位於大多數地址的數條街內—包括去金銀島和戴利市的服務。
- 所有公車線都提供輪椅無障礙服務。
- Muni Metro 的無障礙鐵路可通往許多站和公車車站，包括 Muni Metro T 線沿線的所有站。

---

如需取得 **Muni 無障礙服務** 的詳細資訊，請撥打 **415.646.2260**。

---

此外，BART 還提供前往三藩市縣、Alameda 縣、Contra Costa 縣、聖馬刁縣和聖克拉拉縣的無障礙通勤鐵路服務。設施包括無障礙停車場、站電梯和自動扶梯，以及通過長者 Clipper 卡和 RTC 折扣 ID 計劃為長者和殘障人士提供的折扣車費。如需有關 BART 無障礙服務的詳細資訊，請訪問 [bart.gov/guide/accessibility](http://bart.gov/guide/accessibility)。



## 政策，守則和責任

在其他公共交通服務節省車費

為長者和殘障人士提供折扣票價。擁有長者 Clipper 卡、RTC 折扣 ID 卡或其他合格文件的個人，有資格享受折扣票價和每月通行證/貼紙，在整個三藩市灣區的固定路線公車、鐵路和輪渡系統上使用：

65 歲或以上且擁有有效 ID 的人有資格獲得長者 Clipper 卡。

年齡在 65 歲以下有符合殘障資格的人士可能符合領取 RTC 折扣 ID 卡的資格。

符合收入資格的三藩市居民，若持有長者 Clipper 卡或 RTC 折扣 ID 卡，可能可以參加免費 Muni 計劃，提供固定公車路線和火車的免費行程。

如需更多的資訊：

- RTC折扣ID卡：撥打415.646.2224給Muni RTC辦事處。
- 長者 Clipper卡：415.646.2500或在三藩市內撥打311。
- 到臨SFMTA客戶服務中心，地址是11 South Van Ness Avenue, 星期一至星期三，上午8:00至下午5:00（國定及當地節假日除外）。

# 政策，守則和責任

## SF Paratransit使用者的應急準備指南

### 緊急情況發生時在乘搭SF Paratransit

如果發生災難或緊急情況時在乘搭駕駛 SF Access 車輛，司機的首要責任就是您，即乘客。司機已接受以下培訓去做以下各項：

- 立即檢查乘客的狀況。
- 如果司機認為繼續駕駛不安全，會聯絡排程控制中心，提供狀態更新，以及尋求進一步指示。
- 如果無法進行任何溝通，司機會嘗試送您回家。如果無法的話，便會前往可以提供進一步協助的預先指定臨時區域。
- 在整個三藩市和聖馬刁縣北都指定司機和乘客集結和會面的中轉區。

所有人都必須做好應對緊急情況的準備。雖然每個人的能力和需求是獨一無二的，但每個人都可以採取措施準備應對從火災到地震的各種緊急情況。通過評估您自己的個人需求並制定滿足這些需求的應急計畫，您將能夠更好地做好準備。

---

所有人都必須做好應對緊急情況的準備。雖然每人的能力和需求是獨一無二，但每個人都可以採取措施準備應對從火災到地震的各種緊急情況。通過評估您自己的個人需求和指定滿足這些需求的應急計畫，您會能夠更好地做好準備。

---

乘客可以期待定期的 paratransit 服務會改變 3 天和甚至更長，這取決於災難的性質。您預訂好的 paratransit 行程可能無法成行。由於災害發生後資源有限，將以下列順序優先考慮：

- 延續生命的醫療預約，即透析、化療等。
- 拿處方藥。
- 食品雜貨和食物銀行。
- SFMTA基於緊急情況或災難提出緊急援助的要求。
- 其他乘客向服務中心提出的請求。
- 預先存在的固定行程，例如學校、工作等

## 政策，守則和責任



災難發生後的頭72小時，僅當需要維持生命的醫療預約或其他生命支援需求時才致電。

### 更多資訊

如果您需要有關 paratransit 政策的其他資訊，請聯絡 SF Paratransit 辦事處，聯絡電話：415.351.7000; TTY 415.351.3942。本指南中提供的資訊可能會更改。

### 合理的修改

SF Paratransit 完全符合 ADA 對 paratransit 的規定。我們致力於確保我們的服務完全可以取得。

如果您需要修改我們的服務才能對您無障礙，請撥打 415.351.7052 聯絡我們的客戶服務部，或傳送電子郵件至 [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com)。如果能夠合理進行修改，我們將盡力滿足您的要求。如果無法滿足您的要求，我們會提供解釋和如何對我們的決定提出上訴的資訊。