

乘客指南 2

SF Access 服務

SF Access 預訂與 Where's My Ride

1-415-285-6945

SF Paratransit 主要行政中心

1-415-351-7000

TTY 1-415-351-3942

www.sfparatransit.com

目錄

簡介.....	2
排定搭乘時間.....	2
電話號碼.....	3
旅程時間.....	3
車資.....	3
護理人員.....	4
看護.....	4
運輸兒童.....	4
行程取消.....	4
過量行程取消.....	5
同日行程要求與更改.....	5
接人與下車程序.....	5
SF Access TripInfo Line.....	6
與我們聯絡.....	7
其他資訊.....	7

簡介

本 SF Access 搭乘指南為在 SF Access 計劃中註冊的乘客提供資訊。請同時閱讀本指南與大眾運輸乘客指南 1。指南 1 中包含大眾運輸政策與計劃的更多一般資訊。

對於因殘障情形而有時或始終無法獨自使用 Muni 無障礙公車、火車與有軌電車的人士，SF Access 計劃可為其提供戶到戶共享車輛服務。

這些服務專門設計來遵守 1990 年《美國殘障法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 的大眾運輸要求。

排定搭乘時間

您必須在搭乘日前一天，或提前最多七天，來電預訂 SF Access 服務。每週七天每天上午 7 點至晚上 6 點接受預訂。謹記：您必須最晚在需要服務的前一天晚上 6 點截止來電預訂。確認預訂之後，預訂服務人員將為您提供預訂編號。

來電預訂搭乘時，請備妥下列資訊：

- 您的大眾運輸 ID 號碼或您的全名
- 您的家庭地址
- 接人地址，包含街道門牌號碼、街道名稱、建築物名稱 (例如「Western Medical Clinic」或「Bay Bank」)、房號 (如果知道)、郵遞區號、任何保全系統的門禁密碼，以及電話號碼
- 您希望的接人時間或預約時間 (如果您需要在某一時間之前抵達目的地)
- 您要求的返回時間 (如果您排定往返行程)
- 送達地址，包括街道門牌號碼、街道名稱、房號、郵遞區號以及目的地電話號碼 (例如，您醫師的辦公室電話號碼)

如有以下情況，請提示預訂服務人員：

- 您需要在某一時間 (預約時間) 之前抵達目的地
- 您排定了「多段」行程
- 您將會使用輪椅或其他協助行動裝置
- 您將攜帶服務動物
- 您會有護理人員與/或任何看護陪同

- 您想要接到 SF Access TripInfo 的電話 (如需詳細資訊，請參閱第 6 頁的 SF Access TripInfo 一節)
- 您覺得大眾運輸駕駛應協助您以安全且及時的方式完成旅程的其他任何資訊。

當您來電安排搭乘時間時，預訂服務人員可能需要要求您更改要求接人時間，以符合您的搭乘需求。ADA 允許我們與您商議將接人時間修改為您要求接人時間的之前或之後最多一小時。但是，如果您提供固定預約時間，我們只會協商將時間改為必要接人時間之前的最多一小時。您必須與預訂服務人員確定所有時間的更改。請勿要求駕駛更改您的返回行程、地點或時間。

電話號碼

如需 SF Access 預訂與 Where's My Ride 查詢，請撥打：

1-415-285-6945

如果您遇到威脅生命的緊急事件，請務必撥打 9-1-1。SF Paratransit 不提供威脅生命緊急事件的服務。

旅程時間

如果您要趕赴預約，請告知預訂服務人員您必須在什麼時間抵達目的地，允許在預約時間之前預留至少十五分鐘，以防發生無法預期的延誤。這樣服務人員便可為您決定適當的接人時間。請記住，所有服務都是「共享搭乘」，這表示可能還有其他人與您一起搭乘一輛車。請做好會有停車接人的心理準備，因為還有其他乘客會上車及下車。大眾運輸行程所需時間約與正常 Muni 公車相等，包含前往搭車與離開公車以及轉乘的時間。SF Access 服務的路線設計並非從您的接人地點直接前往下車地點。

如果您需要服藥，我們建議您隨身攜帶藥物，以防行程延誤。

車資

SF Access 服務的費用為每位經認證乘客每單趟旅程 2.50 美元。所有乘客都需要用現金支付給駕駛 (不找零) 或使用單程車票。單程車票每張 2.50 美元，可向 SF Paratransit 辦公室購買，購買數量不限。這些車票沒有使用期限。郵購 SF Access 車票時，請預留郵政服務寄送票券的時間。SF Paratransit 不對透過郵政服務寄送票券所產生的損失或延誤負責。想要使用智慧型手機購買單程車票的個人可以使用 MuniMobile 應用程式購買。若要下載應用程式，請到 iTunes 或 GooglePlay 上搜尋 MuniMobile，並於購票時選擇 SF Access

類別。大眾運輸僅接受 SF Access 票券。所有 SF Access 車資都必須在上車時支付，且可能會有變更。

護理人員

護理人員是為您提供所需協助，以完成要求的旅程或在目的地提供服務的人員。通常，護理人員能夠提供駕駛無法提供的專業協助，或可協助乘客在目的地完成日常生活活動。如果您經認證為需要護理人員，護理人員可免費陪您搭乘。當您預訂乘車時，請指定是否有護理人員陪同搭乘。除了可能陪伴您的看護以外，護理人員也可以搭乘。護理人員與看護必須與經認證的乘客在相同地址一起上車及下車。

看護

作為經認證的乘客，您可於預訂行程時安排每趟旅程有一 (1) 位看護或旅客陪伴您，每趟旅程每位看護車資為 2.50 美元。看護的車資也可使用從 SF Paratransit 辦公室或透過 MuniMobile 應用程式購買的車票支付。只有在同一天、車上仍有空位的情況下，允許在您的行程中增加多於一位的憑票乘車看護。請於要求服務當天向預訂服務人員查詢確定是否可進行這些安排。

運輸兒童

只有在能夠證明五歲及以上的兒童能夠獨自使用公共運輸交通，且不受其殘障情況影響的條件下，才可在無成人陪同的情況下乘車。身為登記乘客的兒童必須支付全票車資，且所有適用於成人乘客的規定都適用於兒童。身為看護陪同乘車的兒童也必須在 SF Access 上支付全票車資。

如果您將與身高不足 4 呎 9 吋的 8 歲以下兒童一起乘車，您必須自備兒童安全座椅，且必須依據加州法律將兒童正確固定好。在 SF Paratransit 上使用的任何兒童座椅都必須符合加州有關兒童身高與年齡的標準。如有必要，駕駛將提供協助。

行程取消

當您知道您將不需要排定的行程時，請務必立即取消該行程。如果您沒有取消，或您在排定行程之前兩小時內取消，您將被認定為「訂位未搭」。如果您發生太多次經確認的訂位未搭或行程取消，您的服務可能會遭到暫停。

如需有關訂位未搭及暫停的詳細資訊，請參閱乘客指南 1。

過量行程取消

請勿只是為了要為可能的行程保留車上的位置預訂搭乘，然後又取消搭乘。當乘客在一段時間之內重複或經常取消行程而達到一定程度時，會被認定為「過量取消」。過量取消將導致您將會收到警告，如果繼續此行為，可能導致服務遭到暫停。乘客將在服務遭到暫停之前收到警告。

同日行程要求與更改

您需要在您要出行之前至少一天要求乘車。但是，每天可以允許有限次數的「同日」行程，以協助滿足非預期的需求，例如非預期的醫療必要行程，包括維修行動輔助工具的行程。我們不保證滿足此類要求。此類要求將根據行程目的與提供者完成要求的能力優先安排。如果您於服務當天來電要求更改接人或下車時間或地址，該更改會被視為「同日」要求，並將依循這些規定處理。此外，對於擁有有效 SF Paratransit 計程車金融卡的乘客，同日行程需求也提供計程車服務。

接人與下車程序

- 當您來電預訂乘車時，預訂服務人員將會給您一個「保證」的接人時間，或將稍後回電為您提供一個保證的接人時間。您應在 20 分鐘的「接人時間範圍」之內準備好上車：從保證接人時間之前五 (5) 分鐘到保證接人時間之後十五 (15) 分鐘。
- 駕駛一律會嘗試在 20 分鐘的接人時間範圍之內抵達。當車輛在此時間範圍之內抵達接您上車時，該行程即被視為準時。如果車輛在此時間範圍之外抵達，則會被視為遲到。
- 為了避免訂位未搭，您必須確認駕駛抵達，並在駕駛抵達後五 (5) 分鐘內開始上車程序。在您確認並開始上車程序之前，即使您花了超過五 (5) 分鐘的時間，只要上車程序在這五 (5) 分鐘之內開始，駕駛就不會駛離。如果駕駛提早到達，您無需在您的保證接人時間之前的五 (5) 分鐘前開始上車。
- 如果駕駛在抵達指定接人點時沒有看見您，駕駛將會嘗試敲門、用對講機呼叫您，或讓門房打電話給您或呼叫您來找到您。
- 如果駕駛在接人時間範圍內抵達，而無法在抵達後五 (5) 分鐘內找到您，駕駛會依規定前往下一個排定的接人點。
- 我們不保證駕駛是否可在訂位未搭之後返回接您。優先權會安排給時間表上的乘客，但預訂服務人員將盡力嘗試請駕駛返回接您。

- 我們的目標是絕不讓我們從家裡帶走的乘客滯留於外。
- 當您上車時，請準備好提供您的身份證明、支付車資，並簽署駕駛的乘客清單 (如果能夠)。如果您無法簽名，駕駛將在駕駛表格上指出此點。
- 駕駛必須停留在其所駕車輛的視線範圍之內。駕駛不得陪伴您通過任何建築物的一樓大廳。駕駛不允許進入私人住宅內。

請記得：

- 您無需在您的 20 分鐘時間範圍開始之前上車。
- 在接人時間範圍之內或之後抵達的駕駛將必須等候完整的五 (5) 分鐘。如果駕駛在接人時間範圍之前抵達，駕駛將等候到保證接人時間，才能將您列入訂位未搭名單，並前往下一個接人點。
- 如果您拒絕登上在 20 分鐘時間範圍之後抵達的車輛，您將不會被視為訂位未搭。
- 如果大眾運輸車輛未在時間範圍結束之前抵達，請撥打「Where's My Ride」電話號碼 (1-415-285-6945) 報告接人遲到情況並取得進一步協助。
- 如果您的車輛遲到超過 30 分鐘，我們鼓勵您也撥打 SF Paratransit 辦公室號碼 1-415-351-7052 提出申訴。

SF Access TripInfo Line

SF Paratransit 已推出 SF Access TripInfo Line，在您排定行程的前一天提供自動電話行程提醒，並於服務當天提供即將抵達更新資訊。

前一天行程提醒

您是否希望我們提醒您排定的行程？

SF Access TripInfo Line 可於您的行程前一天晚上打電話給您，提醒有排定的行程。

服務當天的即將抵達更新資訊

想知道您的車輛是否會準時抵達嗎？

SF Access TripInfo Line 可於您的保證接人時間前 10 分鐘打電話給您，讓您知道車輛是否會準時抵達。如有延誤，我們希望您瞭解情況，並且會為您提供新的預計抵達時間。

運作方式

您可以選擇您想要針對您的所有 SF Access 行程收到的電話類型，您是要進行單程行程，還是有預約行程。

當您來電預訂 SF Access 行程時，我們會詢問您是否想在行程前一晚接到行程提醒電話，以及在行程當天接到即將抵達更新資訊電話。

- 如果您要求提供「行程提醒」電話，請於排定行程前一天晚上 6:00 至 9:00 之間準備好接到提醒電話。除非您指定我們撥打其他電話，否則電話會打到您在註冊時提供給我們的住宅電話。
- 我們會在行程當天的保證接人時間前 10 分鐘打「即將抵達更新資訊」電話給您。我們會打到您指定的電話號碼。如果您沒有指定電話，我們將會打到您提供的住宅電話。

如果您無法接聽電話，SF Access TripInfo Line 會在您的語音信箱系統或答錄機上留言。

所有 SF Access TripInfo 通話內容都會播放兩次，所以如果您在第一次訊息中遺漏了某些資訊，請不要掛斷電話，訊息將會重複。

若要更改現有或新預約行程的 TripInfo 資訊，請撥打預訂電話 1-415-285-6945。

與我們聯絡

若要排定新的 SF Access 行程並要求接到 TripInfo 電話，請撥打預訂電話 1-415-285-6945。如果您對於 SF Access TripInfo Line 有一般性的疑問，請撥打 SF Paratransit 電話 1-415-351-7052。

其他資訊

指南 1，*San Francisco Paratransit 的乘客指南*提供了有關預約服務、運輸行李、行動輔助設備、維生設備與乘客/駕駛責任的寶貴資訊。使用 SF Access 服務之前，請仔細閱讀指南 1 與 2。

感謝您，希望您旅程愉快。

This Guide is available in accessible formats.

Esta información esta disponible en español.

此信息以中文提供.

Эту информацию вы можете получить на русском языке.

1-415-351-7000

 311 Free language assistance

免費語言協助 / Ayuda gratuita con el idioma /

Бесплатнаяпомощьпереводчиков /

TrợgiúpThôngdịchMiễnphí / Assistenza linguistica gratuita /

Assistance linguistique gratuite / 無料の言語支援 /

무료 언어 지원 / مجانية لغوية مساعدة /

ความช่วยเหลือทางภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย