

San Francisco Paratransit 乘客指南

指南 1

本指南有易用格式供使用。

要與 SF Paratransit 聯係，請撥打：

1-415-351-7000

TTY 1-415-351-3942

 **415.351.7000** : Free language assistance / 免費語言協助 / Ayuda gratis con el idioma / Бесплатная помощь переводчиков

歡迎使用

SF Paratransit

SF Paratransit 是為傷殘、或身有殘疾，不能獨立搭乘公共交通工具的人士而設的廂型載客車(van)和計程車(taxi)車載服務計劃。從 1990 年以來，美國殘疾人法案 (American Disabilities Act, ADA) 要求所有 Muni 公共交通承辦部門都必須向合格的傷殘人士提供 Paratransit 服務。三藩市公車局(SFMTA)在 ADA 規定前已經自 1978 年起 (三藩市市府鐵道局, Muni) 提供 Paratransit 服務以承包合同的形式通過 “Paratransit 經紀(the Paratransit Broker)” 來管理此項服務。Paratransit 經紀則與廂型載客車(van)和計程車(taxi)公司，簽訂合同提供交通服務。

我們主要提供三種類型的服務：

三藩市接送(SF Access)

三藩市接送(SF Access)是一個為符合 ADA 資格的乘客提供預約和遵守美國 ADA 規定的點到點廂型載客車接送服務。三藩市接送(SF Access)提供一起搭乘的服務。您必須在出發前的一到七天預訂服務，以及服務將安排在您要求接您時間的一小時內。如果想知道更多有關三藩市接送(SF Access)的資訊，請參閱乘客指南 2。

計程車服務

Paratransit 計程車是為符合 ADA 乘客提供的普羅大眾、路邊到路邊的計程車服務。這不是一項 ADA 的服務，但是許多的乘客認為這項服務更能達到他們的交通工具需求。如果想知道更多有關計程車計劃的資訊，請參閱乘客指南 3。

小組廂型載客車服務

小組廂型載客車是預約的廂型載客車服務，為符合 ADA 規定的一組乘客去參加機構計劃，如大人白天醫療護理、長者中心或庇護工場時提供預約的點到點廂型載客車服務。

我們也為長者和殘障人士提供另外兩項的服務

購物接送(Shop-a-Round)服務

購物接送是一個便利、低廉的廂型載客車接駁服務，讓到超市購物變得比較容易。這項服務為殘障人士和年滿 65 歲或以上的長者提供 Muni 公車不能提供的個人化協助。計程車購物接送服務也在有限的基礎下提供。

凡高接駁車

凡高接駁車是提供去社交戶外活動、文化活動和公眾活動的交通工具。每次行程是由行程協調員安排，必須在活動舉行的起碼七(7)天前要求安排行程。每團人必須起碼有七(7)位符合資格的人士一起參與行程。

查詢更多有關購物接送服務或凡高接駁車計劃的資訊，請致電 1-415-351-7094。

Paratransit 的資格

要具備使用 Paratransit 服務的資格，使用者必須是在沒有他人幫助的情況下無法、或有時無法搭乘 Muni 公車、火車或有軌電車。

如果您屬於下列其中一種類別，那麼您便具備使用 Paratransit 服務的資格：

1: 您無法使用固定路線系統。

您無法、或有時無法獨立上下、或搭乘可供使用的 Muni 公車、火車、有軌電車或 BART 地鐵。

2: 無法到達或進入固定路線系統。

就功能性而言，您可以獨立駕駛操縱輪椅移動、搭乘與上下可供使用的 Muni 或 BART 交通工具，但路線上沒有交通工具提供服務讓您到達某個目的地。此類乘客必須在有條件時，盡可能使用 Muni 或 BART 可供使用的、現有的路線或交通工具。

3: 您無法抵達或離開該交通系統。

由於特定的傷殘情況您無法、或有時無法抵達、或離開公車站或地鐵站。

How Do I Apply For Paratransit?

如果您認為您由於傷殘，無法或有時無法獨立搭乘 Muni 或 BART，您可以申請 ADA Paratransit 服務。

- 請致電 SF Paratransit，電話 1-415-351-7050，或 TTY 1-415-351-3942
- 到 SF Paratransit 辦事處領取申請表, 68 12th street
- 到 www.sfparatransit.com 下載申請表。

如果您需要易用格式或外語的申請表，或者您需要推荐介紹可以幫您完成申請表填寫的服務，請與我們電話聯係：1-415-351-7050。

我提交了資格申請之後，會怎麼樣？

您必須回答申請表上的所有問題，才能被認為填寫完成申請表。我們將不會審查任何沒有填寫妥當的申請表：申請表將退還給申請人。

一旦您提交了填寫完成的申請表，我們將對您提供的資訊進行評估。在某些情況下，完成評估並不需要更多的資訊。

在大多數情況下，我們會進行第二階段的評估(a second-level assessment)。這次可能是對您進行電話訪談、專業醫學認證、或當面面談(in-person interview)。當面面談可能包括一項功能性測試，判斷您使用公共交通出行的能力：舉個例子，您能否步行到公車站？您能否閱讀指示牌？如果您需要交通工具到達認證地點，我們的工作人員將會幫助安排並且為您免費提供交通工具。

查明我是否具備資格需要多長時間？

您妥善填寫完成的申請表會在 21 天內進行處理。如果您接到通知參與第二階段評估，請務必報到。您的醫護人員必須在收到醫學鑒定表格的七天內交還報告。如果您的資格判定日期超過 21 天，您將有“假定合格”的資格。您可以使用 Paratransit 系統，直到我們做出最終決定。

如果您的資格審定需時超過 21 天，您有權獲得「假定符合資格」。這讓您可以在我們作出最終決定前使用 paratransit 系統。如果因您或您的醫護人員延誤或沒有採取行動導致我們未能完成處理您的申請，您可能無權獲得假定符合資格。

如果我被判定為合格，是否我所有的出行都可以使用 Paratransit？

如果您被判定為 完全的合格 (fully eligible)，您所有的出行都可以使用 Paratransit 服務。如您被判定為有先決條件限制的合格 (conditionally eligible) 您只可在某些出行中使用 Paratransit 服

務。有先決條件限制的合格，就是說，根據傷殘情況，您可以在某些出行時搭乘 Muni，而在另一些出行中則無法搭乘 Muni。一些例子包括：

- 到公車站後需上一個陡坡，而您行動不便無法上陡坡，這使您無法到達目的地。到達這一目的地，您應該是具備使用 Paratransit 服務的資格的。

- 某些腎透析治療患者能夠搭乘 Muni 到達預約透析處，但在治療以後由於身體虛弱，他們需要 Paratransit 把他們送到家。

應記住，判定您是否有先決條件限制的合格的簡單條例規定為：如果我能夠搭乘 Muni 出行，那麼我就必須搭乘 Muni 出行。一旦您被判定合格，我們將發送給您一封合格資格確認信。

任何有先決條件使用的限制都將會在信里面註明，並作為您記錄備案的一部份。如果決定您有條件地符合資格，SF paratransit 工作人員將幫助您判定哪些出行您可以合格使用 Paratransit，而哪些出行您必須搭乘 Muni 或灣區捷運。

如果我被確認具備 ADA paratransit 的資格，我的資格的有限期將是多久？

資格的有限期一般是三年。在某些情況下，資格是建立在一個暫時的狀況下（例如臀部受傷），因此資格有時間限制。有關您資格的相關條款將列在您收到的登記信件上。資格過期後，如果您認為您仍然具備資格，則需要重新申請。您有責任通知我們關於您傷殘或健康狀況的改變情況。如果您的狀況有所改善，並且它影響到您的資格身份，但您卻沒有通知我們，我們將暫停或撤銷您的資格，直到您重新申請資格或到我們的辦公處來重新評估。如果此類情況發生，我們將有權提出控訴（見下文）。

如果我的 ADA 資格申請被否決或不同意我的資格決定，我能否提出申訴？

如果您的資格申請被否決，我們將自動提供您一份申訴表格。如果您不同意我們的有條件或暫時資格決定，(您)也可以上訴這份表格將需要在我們作出資格決定的 60 天內填妥和交回。當我們收到您的上訴要求，將會通知您舉行聽證的時間和地點。雖然沒有規定您必須出席上訴聽證，但是強烈鼓勵您出席。如果您出席，可以帶一位代表陪同出席協助您提出上訴。上訴聽證屬非正式性質，並非法律程序。

一個 沒有 參與您的資格決定的獨立小組將審理您的上訴。審理小組通常包括一位專業的醫護人員、一位殘障的社區成員以及交通工具的專業人士。小組接受過上訴聽證程序的培訓。三藩市 Paratransit 的職員將出席聽證去解釋他們如何作出拒絕資格的結論，也會給您時間去說明您為什麼認為自己符合資格。

如果有需要和在預先通知的情況下，將會為您提供外語或美國手語的口譯員。這項服務不會向您收取費用。您也可以要求免費接送您到和離開聽證的交通工具服務。

我是否需要 ID 卡去搭乘三藩市的 Paratransit 計劃？

不需要。每位經決定符合 paratransit 資格的人士將會收到一封確認信。搭乘三藩市 Paratransit 計程車，必須 要有有照片的借記卡。三藩市接送(SF Access)，在要求下會發出非必需的有照片 ID 卡。ID 卡將包括到期日，以及顯示您的資格是全面的或是有條件的。您每次使用三藩市 Paratransit 或到三藩市 Paratransit 辦事處時都應該攜帶 ID 卡。您需要這張卡去使用 Paratransit 計程車服務(請參閱乘客指南 3)。當您到美國其他的地方時，也可能需要展示您的 ID 卡或合資格信件，以確認您符合 ADA paratransit 的資格。

我的個人資料是否會保密？

是。所有的個人資料都會保密，以及只會向交通工具供應商分享讓他們可以提供足夠交通工具服務的所需資料。如果您對資格的決定提出上訴，您的個人資料可能會與上訴審理小組分享，讓您可以有一個完整和公平的聽證。上訴審理小組也必須遵守您有保密權的規定。

有關三藩市 Paratransit 服務的一般須知

三藩市 Paratransit 服務提供的時間和地理區域是什麼？

Paratransit 廂型載客車和計程車是一年 365 天、一個禮拜七天和一天 24 小時提供服務。、在 Muni 的服務時間(只限三藩市接送(SF Access))提供由整個三藩市，到金銀島 (Treasure Island)、到 Marin Headlands，以及到聖馬刁縣 Daly City 最北的地方。如果您不確定您的目的地是不是三藩市 Paratransit 的服務範圍，請致電 Paratransit 的職員，電話號碼是：1-415-351-7052

三藩市 Paratransit 辦事處的地址和辦公時間是什麼？

地址：68 號 12 街，Market 街和 Mission 街之間。最接近的殘障人士灣區捷運站是 Civic Center Plaza 站，在 Market 街、Grove 街和 Hyde 街的十字路口。可以到達的殘障人士 Muni Metro 線是 J, K, L, M, N 和 T (Van Ness 大道站)。服務這個地區的 Muni 公車線是 6 Parnassus、9 / 9L San Bruno、14 / 14L Mission、47 Van Ness、49 Van Ness/Mission，以及 71 Haight。F Market 和漁人碼頭的歷史有軌電車線也服務這個地區。

辦公時間：禮拜一到禮拜五，早上 9 點到下午 4:45。

假期：辦事處在以下的假期不辦公：

新年當日、小馬丁·路德·金博士誕辰、總統日、國殤日、美國獨立日、勞工日、哥倫布日、退役軍人日、；感恩節、感恩節之後的第一個星期五和聖誕節當日。

三藩市 Paratransit 辦事處提供何種的服務？

在三藩市 Paratransit 辦事處，您可以：

- 索取有關三藩市 Paratransit 服務的資訊
- 索取 ADA paratransit 的申請表
- 遞交 ADA paratransit 確認或再確認的申請表
- 購買三藩市接送(SF Access)服務的搭乘票
- 對您的 Paratransit 計程車借記卡增值
- 對我們服務的任何方面提出正式的投訴或讚揚
- 索取新的或補領有照片的 ID 卡(需要約見)
- 更新您的個人資料(地址·電話號碼等。)

- 報告您的殘障或健康相關情況的改變

我如何可以索取搭乘 paratransit 到鄰近縣的資訊？

ADA paratransit 提供往返鄰近縣的服務。有往返三藩士·東灣和 Marin 的直達服務。到聖馬刁縣有時候需要轉車。請聯絡個別計劃查詢有關預約·計劃規定和票價的資訊：

	<u>行政辦事處</u>	<u>預約</u>
• Alameda 縣(東灣 Paratransit)	1-510-287-5000	1-510-287-5040
• Marin 縣(Whistlestop Wheels)	1-415-454-0902	1-415-454-0902, 內線 4
• 聖馬刁縣(Redi-Wheels)	1-650-508-6241	1-650-871-8590
• 灣區所有機構的交通工具和 Paratransit 資訊 - 511 (打自任何的區域號碼)		

如果我離開灣區但是需要 Paratransit 的話應該怎樣處理？

您一旦獲得 ADA 確認可以使用 paratransit，便有資格在其他的城市和州使用 paratransit 服務。但是在 21 天後可能需要從新確認資格。您在預訂行程之前，我們建議您通知我們的資格部門，告訴我們您會去那裡和什麼時候去。這樣我們可以把這個資料告訴相關的機構。我們也建議您聯絡將會去的城市的交通工具機構索取更多的資訊。他們將會解釋有關安排·票價·運作時間和時間表的資訊。

如果我是到三藩市的訪客該如何去使用 paratransit？

建議遊客在訪問三藩市之前致電 1-415-351-7050 聯繫 SF Paratransit。遊客可以在其所在的司法管轄區內提供有關他們使用免費輔助客運服務的信息。沒有此類文件的遊客（例如，因為他們居住的地方沒有 ADA 輔助客運計劃，等）可能會被要求描述由於他們的殘疾而無法使用常規巴士/火車系統，並且需要提供其他基本信息，包括他們居住的地方。作為來自灣區以外的遊客，在長達 12 個月的滾動期內，您的資格有效期最長為 21 天。如果您需要該服務超過 21 天，您需要申請灣區 ADA 輔助客運的資格

如果您符合 paratransit 的資格，已經到了三藩市但是仍未致電通知三藩市 Paratransit 辦事處。要是您明天便需要服務，請直接致電三藩市接送(SF Access)去預約，電話號碼是：1-415-285-6945。您打電話之後，請告訴安排預約的職員您是外地來的訪客。這樣您的預約便可以使用一般「訪客」乘客的 ID 號碼去訂。您必須在下一個的工作天通知三藩市 Paratransit 辦事處，確保您在逗留期間可以繼續使用系統。

三藩市 Paratransit 沒有提供任何灣區機場的服務。Redi-Wheels paratransit 提供三藩市機場服務、東灣 Paratransit 提供屋崙機場服務，以及 Outreach 提供 Mineta 聖荷西國際機場服務。

我如何去提供有關三藩市 Paratransit 服務的建議和反饋意見？

投訴和讚揚

我們鼓勵您在接受過卓越的服務和欠佳的服務後都告訴三藩市 Paratransit 辦事處。如果您想對我們服務的任何方面提出正式的投訴或讚揚，可以書面向我們表達，然後寄到：

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

三藩市 Paratransit 辦事處的大堂和三藩市接送 (SF Access) 的車上都有預付郵資的投訴/讚揚卡。

您可以直接致電我們表達您的投訴或讚揚，電話號碼是：1-415-351-7052，或 TYY 1-415-351-3942。您也可以發送電郵到 sfparatransit@sfparatransit.com 去提出正式的投訴或讚揚。

不管是致電或書面，提供越詳細的資料越好。有關行程的資料，例如日期、時間、計程車公司的名稱或計程車的號碼都是有用的資料如果您想投訴三藩市接送(SF Access)，請包括接送往或返的日期和時間、車輛號碼等。您提供的資料越多越可以讓我們更好地調查您的投訴。

我們會跟進您的投訴，通常在 14 天內回覆您。我們也接受匿名的讚揚和投訴，但是這些讚揚和投訴將不會收到書面的回覆。

Paratransit 協調委員會 (Paratransit Coordinating Council)

Paratransit 協調委員會(簡稱 PCC)是由 Paratransit 的顧客、服務供應商、社會服務機構的代表和其他人士組成的諮詢機構，為 paratransit 計劃提供建議。PCC 的執行委員會經常開會，就 Paratransit 服務進行討論和向 SFMTA 提供建議。如果要參與，請致電 SFMTA 殘障服務(SFMTA Accessible Services)，電話號碼是 1-415-701-4485，TTY 1-415-701-4730。乘客的問卷調查

我們也可能不定期地聯絡您進行隨機的問卷調查，向您詢問您接受的服務。這種聯絡只會透過電話或使用美國郵寄的方法進行。我們永遠不會詢問您的個人資料，而您也不應該分享您不想分享的任何個人資料。

參與問卷調查完全出自自願性質。如果您回答我們的問卷調查，我們決定不會在對外公開的任何資訊上使用您的姓名。我們向您收集到的資料會幫助我們去設計新的服務或改善現行的服務。三藩市 Paratransit 計劃將永遠不會嘗試向您兜售任何的產品和服務。

Paratransit 的規定和政策一攬

以下是三藩市 Paratransit 的一些一般規定。有關三藩市接送(SF Access)和三藩市 Paratransit 計程車計劃的具體資訊和政策，請分別參閱指南 2 和指南 3。

搭乘時間

利用三藩市接送(SF Access)進行行程所需的時間與搭乘 Muni 公車所需的時間大概是一樣的，這包括往返公車站和任何的轉車時間。例如：如果您住在 Outer 日落區要去渡輪大樓，搭乘 Muni 的行程大概需要 50 分鐘。利用三藩市接送(SF Access)進行相同的行程也

大概需要 50 分鐘。利用三藩市 Paratransit 服務搭乘計程車的行程所需時間應該與付現金計程車乘客搭乘相同行程所需的時間是一樣的。

準時窗口

就三藩市接送 (SF Access), 如果廂型載客車在答應您的時間到達前五分鐘和到達後十五分鐘抵達便算準時。例如：您預約的時間是 10: 00, 如果廂型載客車在 9: 55 到 10: 15 之間的任何時間抵達便算準時。這 20 分鐘是叫做「準時窗口」。

如果您的計程車在您下單要車的 30 分鐘內到達接您便算準時。

取消預約

您應該一知道不需搭車便取消預約。就三藩市接送(SF Access), 您應該在不少於答應接送時間*的兩小時前取消預約。少於答應接送時間兩小時的取消預約被視為「遲取消」。如果您發展出過多遲取消的模式便可能會暫停您的搭乘權。請參閱下面的政策。

缺席

缺席定義為如果車輛在承諾接客時間的窗口內（即在承諾接客的時間之前五分鐘到之後十五分鐘）到達指定的原始位置，並且經過認證的乘客：

- 車輛到達後五分鐘內沒有開始上車（在門口司機宣布他/她在場）；
- 拒絕乘車（除非由於車輛遲到或缺乏司機協助）；
- 在門口取消乘車；
- 在司機在門口出現宣布，並且他或她等了 5 分鐘後，在指定地點和時間不在場；
- 在承諾的接客時間未準備好運輸*，或不合理地將客車延遲超過標準的五分鐘窗口等待時間；或者，
- 不支付旅行費用，並且由於有不支付費用的歷史無法乘坐。

*承諾的接客時間是在預訂時與認證乘客協商好的接客時間，或隨後修改並在旅行前通知該乘客。

如果出現了妨礙乘客登車的醫療情況，或者確認“缺席”不在乘客的控制範圍內，則不會定規為“缺席”。

如果您出現了過多的缺席和/或臨時取消的模式，您的乘車優待權可能會被暫停，請參閱下面的政策。

SF Access 或 Group Van 上因缺席和臨時取消而暫停服務政策

缺席和臨時取消是昂貴的，並且可能會讓其他乘客獲得乘搭受阻。它們還會讓規劃過程複雜化，並給其他乘客帶來不必要的 inconvenience。為了確保有足夠的資源可用，如果在一個月的時間（30 天）內累積三次可驗證的缺席和臨時取消 SF Access 的旅行，而這代表在一個月內超過 10% 的服務，就可能會導致暫停由乘客安排的服務。

對於在 30 天內有缺席和臨時取消，將會導致以下的處罰：

違犯次數	懲罰
第一次	對乘客口頭提醒
第二次	對乘客發出書面警告
第三次*	暫停服務△

*對於發現乘客缺席和臨時取消三次或三次以上的任何 30 天期限，如果這些缺席/臨時取消佔乘客預定行程的 10%以上，則可以暫停乘車權。例如，如果一名乘客在 30 天內有 40 次預定行程，並且有三次無法解釋的缺席/臨時取消，他或她將不會被暫停。但是，如果乘客在 30 天內有 30 次或更少的預定行程，並且有 3 次無法解釋的缺席/臨時取消，他們可能會面臨暫停。

△暫停的期限應是漸進的：

- 首次暫停為停用 7 天
- 第二次暫停為停用 14 天
- 第三次停暫停為停用 21 天
- 第 4 次和隨後的暫停為停用 30 天

如果出現妨礙乘客登車的醫療情況，或者確認“缺席”不在乘客的控制範圍內，則不會被處罰。

對於所有提議的暫停，SF Paratransit 辦公室將向乘客發送一封信，說明暫停期限和暫停原因。提出上訴的乘客可以繼續乘車，等待上訴的決定。在此過程中，乘客們可以質疑他們的缺席/臨時取消控訴的有效性。如果上訴被拒絕，暫停將在上訴被拒絕之日生效，等待給乘客的最後通知。

本政策下的暫停是適用於所有 SF Paratransit 的服務。

暫停完成後，乘客將以既往不究（即零暫停或臨時取消）的方式下開始一個新的滾動 30 天的周期。

連續預訂行程

如果您計劃起碼在一個月內，每個禮拜起碼一次和在相同的禮拜幾往返相同的地點便可以要求連續預訂服務。連續預訂行程安排好以後，您只在某天(某幾天)取消行程才需要打電話來。新的連續預訂行程要求是沒有保證的。如果任何一個小時的連續預訂行程超過整體所有行程的 50%和已經把通知交給您之後便可以暫停連續預訂。如果暫停連續預訂，您仍可以繼續安排個別的預約。我們不會對去某些機構提供連續預訂服務，因為他們已經獲得連續預訂小組廂型載客車的服務。

除了往/返腎臟透析中心的行程外，三藩市接送(SF Access)的服務是不在第 15 頁列出的 paratransit 辦事處假期提供連續預訂服務。如果您有連續預訂的行程，但是仍然需要在其中一個列出的假期進行這個行程，便需要在一到七天前致電預約。

使用安全帶和綁緊輪椅

根據加州車輛法律的規定，所有乘客必須佩戴大腿和肩膀的安全帶。如果符合加州的標準，輪椅使用者可以使用他們自己的大腿和肩膀安全帶。如果在接送出發前拒絕適當地使用安全帶可以導致喪失服務。

如果您坐輪椅，您的輪椅將在 paratransit 車輛或斜道計程車上使用四點綁緊或類似的設備綁緊。如果您在接送出發前不讓把您的輪椅適當地綁緊的話，我們可能會拒絕接送您。

移動設備和輪椅

乘客可以在三藩市 Paratransit 廂型載客車和計程車服務上使用幫助走動的設備，例如拐杖、助行器和輪椅。如果您轉坐車上的椅子，司機將協助您適當和安全地收好您的幫助走動設備，包括輪椅。

我們廂型載客車計劃的所有車輛都可以供殘障人士使用和配備符合 ADA 規格的乘客升降台或斜道。他們可以放得下幫助走動的設備，例如輪椅和最大 48 英寸 x 30 英寸的三輪助動車，以及起碼連乘客有 600 磅的總重量，直到廠商最大的額定重量。乘客和幫助走動的設備加起來的重量不能超過升降台或斜道的廠商最大額定重量。基於合理的安全規定而不能上車的幫助走動設備是不可以搬運的。

如果您需要利用乘客的升降台上車，司機將提供協助。如果您在預約服務時要求上車椅子，也可以在上車時站在升降台或坐在上車椅子上。

為了安全起見，請確保您的輪椅和任何其他的幫助走動設備是根據廠商的規格適當地保養。我們可以對拒絕運送任何沒有適當地保養和可以對乘客、司機或我們的設備構成危險的幫助走動設備。

運送維持生命的設備

您可以攜帶呼吸器、便攜式供氧系統和/或其他的維持生命設備；這些設備一定不能違反有關運送危險物料的法律或規定。設備必須是 paratransit 車輛放得下的合適大小，以及必須由乘客或護理員繼續的控制中。

運送包裹

所有的乘客應該限制包裹至合理的數量。由於司機必須遵照時間表去工作，所以他們可以送您到門口或在門口接您，而只可以拿一個手臂長度的包裹或相等於兩個超市的袋子，總重量不能超過 25 磅。您或您的護理員或同伴必須自己去拿任何其他的包裹。為了所有乘客的安全，您不可以運送炸藥、酸性液體、易燃液體或其他的危险或非法物料。

接送兒童

如果五歲和以上的兒童沒有因為他們的殘障和也證明可以獨立地使用公共交通工具，便可以在沒有大人陪同下獨自行程。已經登記的兒童乘客必須支付全額正價票，以及所有對大人乘客適用的規定也對兒童適用。行程一起陪伴出發的兒童也必須支付全額正價票(搭乘計程車除外)。

根據加州法律的規定，如果您會與八歲以下和高度不到四英尺九英寸的兒童一起行程，您必須提供兒童安全座椅和必須適當地把兒童綁好在座椅上。在三藩市 Paratransit 上使用的兒童座椅必須符合加州對兒童大小和年齡的標準。如果有需要，司機將會提供協助。

接送動物

您可以帶服務動物如導盲犬一起行程。如果您會帶服務動物，請在要求搭乘服務時告訴預約的職員。

服務動物是經過個別訓練和為殘障人士提供協助的動物。服務動物必須隨時都在其主人或管理動物者的控制中。

寵物和其他非服務動物只在放入適當鎖好的籠子或箱子後才可以帶上三藩市 Paratransit 系統。

合理的修改

三藩市接送(SF Access)服務完全符合 ADA 的 paratransit 規定。我們致力確保可以全面使用我們的服務如果您需要修改我們的三藩市接送服務讓您可以使用，請聯絡我們的客戶服務團隊，電話號碼是：1-415-351-7052，或發電郵給我們，電郵地址是：

sfparatransit@sfparatransit.com。如果可以合理地進行修改，我們樂於配合您的要求。如果我們未能配合您的要求，將會向您提供上訴資訊，以防您萬一希望對我們的決定提出上訴。

責任

以下是「常理」責任，目的是確保所有乘客和司機的安全和舒適。

乘客的責任：

- 小心閱讀所有的乘客指南資訊。
- 就廂型載客車服務，請起碼在搭乘的一(1)天和最多七(7)天前預約。就三藩市接送(SF Access)，請提供接您的時間或約見的時間。
- 請準時在指定的接您地點等候，以及如果您住在有門衛的社區或有特殊的進入規定，請讓車輛可以進入。
- 如果廂型載客車在準時窗口結束時仍未抵達，請致電我的車在哪裡(Where's My Ride)，電話號碼是：1-415-285-6945，內線 3。
- 搭乘三藩市接送(SF Access)的車輛，請用現金或三藩市 Paratransit 車資券支付準確的車資。請記住，司機是不能找錢的。
- 請盡快致電取消不需要的行程，避免「沒有出現」的情況和干擾其他乘客的服務。需要坐計程車的話，請在不少於您需要計程車的 30 分鐘前預約，讓在合理的行程時間抵達約見的地點。
- 如果計程車在您提出要求的 20-30 分鐘後仍未出現，請致電計程車公司查詢最新的情況。
- 如果搭乘計程車，請在行程開始時向司機出示三藩市 Paratransit 的借記卡，讓司機可以確認卡有足夠的錢去支付車資。
- 全程都佩戴安全帶。

- 避免分散司機的注意力或與其他的乘客進行不恰當的行為。
- 遵照廠商的規格，將輪椅或其他的幫助走動輔助工具維持在安全的操作狀態。
- 預期三藩市接送(SF Access)的廂型載客車是「一起搭乘」的服務。接了您以後可能會去接其他人，和/或您到達目的地前會先送其他人到他們的目的地(計程車計劃除外)。
- 保持可以接受的個人衛生標準；為了化學品過敏的乘客，請不要使用有味道產品。
- 請遵守這些的禮儀守則：
 - 在車上切勿進食、喝東西或吸煙。
 - 切勿在受到酒精或毒品的影響下搭乘。
 - 切勿在車上丟垃圾。
 - 在車上不要大聲播放收音機、錄音機或其他可以產生聲音的設備。
- 如果您對服務不滿，請致電三藩市 Paratransit 向他們提供反饋意見，電話號碼是：1-415-351-7052，或發電郵給我們，電郵地址是：sfparatransit@sfparatransit.com
- 與三藩市 Paratransit 辦事處進行商業交易時，請準備好所有需要的證明和資金，以及想想別人。

司機的責任：您可以對司機的期望。

司機必須：

- 遵守要求乘客的禮儀和個人衛生的相同標準。
- 隨時都安全駕駛。
- 以禮對待乘客
- 穿著適當的制服(計程車司機因沒有制服規定除外)。
- 在顯眼處顯示適當的 ID 證。
- 行程前進行透徹的車輛檢查，包括循環使用升降台。出現任何缺陷馬上向主管報告。
- 為了安全的原因，車輛隨時都在「視線範圍」。
- 為了方便所有的乘客，遵照指定的服務時間表。
- 對上車或下車的乘客提供合理的協助。
- 除非乘客參加了「樓梯協助」計劃，否則向使用輪椅的乘客提供上下不超過兩條室外樓梯的協助。
- 在要求下和可以安全去做的情況下，協助乘客往返出發地點和目的地的正門。
- 司機在值班時不能使用自己的手機、收音機、iPod™或可以產生聲音的類似設備，或播放音樂。

「協助」包括但不限於：

- 在可以走動的乘客走路或使用樓梯時，把穩固的手臂給乘客或提供其他恰當的協助。
- 幫助坐輪椅的人士上標準的斜道，以及協助乘客往返出發地點和目的地的正門。
- 拿不超過兩個的超市袋子或類似大小的包裹，總重量不能超過 25 磅。

司機是不允許：

- 進入乘客的住宅。
- 為任何的乘客進行任何的個人護理協助，例如幫助敷藥。
- 抬起或搬動乘客。
- 協助乘客或輪椅上或下任何室內的樓梯或超過兩條的室外樓梯。參加了樓梯協助計劃的乘客除外，以及他們只需遵守這個計劃的規定。
- 停車等候乘客去辦事情，例如去提款機、藥房或店鋪。
- 陪伴乘客超過公眾大樓的地下大堂或超過私人住宅的正門。
- 接受小費或任何其他的打賞。可以接受現金小費或使用 paratransit 借記卡支付允許的小費的計程車司機除外。
- 幫乘客當跑腿，例如去拿處方藥或雜貨用品。
- 被手機、電腦或類似設備分散注意力時開車。

暫停服務

三藩市 Paratransit 有一個漸進式的紀律計劃去遏止誤用、濫用和不恰當和/或非法行為，同時也保障乘客的權利。如果乘客出現下列的情況可以導致暫停參與我們的 paratransit 計劃：

1. 以欺詐手段取得或使用 paratransit 服務：例如在資格申請表上提供虛假的資料、允許其他人代替自己繼承，或濫用三藩市 Paratransit 的計程車借記卡。
2. 招致過多的已經確認「不出現」模式或過多的取消行程記錄。
3. 進行濫用或破壞的行為(例如：對司機、計劃的職員或其他的乘客作出威脅會對他們造成身體的傷害)，在我們的車上進行非法的行為(例如：出售/購買毒品、任何性質的罪行等)。
4. 與司機或其他的乘客進行任何有種族歧視或性色彩的行為。
5. 非法出售、濫用或轉移三藩市 Paratransit 計程車借記卡給其他人，包括司機。

我們的紀律程序根據行為由警告發展到暫停服務。乘客可能先收到三藩市 Paratransit 職員打給他的電話。如果行為或行動繼續，乘客將收到寫上違規說明的書面警告。最後，如果行為繼續沒有改變，三藩市 Paratransit 將通知乘客暫停服務正在審理中。如果是非法行為或有可能危及我們的司機、其他的乘客或我們設備的安全，暫停服務可以馬上實施。

乘客可以對暫停服務或建議的暫停服務提出上訴。被暫停服務的乘客將收到這個程序的全書面說明。如果提出要求，任何乘客也可以收到這份全面的說明。暫停計程車計劃可以是暫時或永久的。暫停服務的乘客將加入三藩市接送 (SF Access) 的廂型載客車計劃。

幫助支付車資 (Helping Wheels)

幫助支付車資基金 (Helping Wheels Fund) 對三藩市內使用我們的三藩市接送 (SF Access) 或計程車服務的車資提供有限度的協助。符合資格的人士必須：

- 根據 SSI 或 GA 標準是低收入。
- 符合 ADA 資格的 Paratransit 顧客。
- 突然發生意料之外的醫療需求而需要多次的行程 (例如開始腎臟透析)、意料之外地喪失家園或財物 (例如因為火災或偷竊)、一個經過證明的財務需求，或其他的重大需求。

由於幫助支付車資基金 (Helping Wheels Fund) 的資金來自個人的捐獻，所以只是在手頭上仍有資金才可以提供協助。

查詢更多有關幫助支付車資基金 (Helping Wheels Fund) 的資訊，請致電三藩市 Paratransit 辦事處，電話號碼是：1-415-351-7070。

更多的資訊

這是有關三藩市 Paratransit 計劃三套的第一套資訊指南。

指南 1 - 一般資訊

指南 2 - 三藩市接送 (SF Access) 廂型載客車服務

指南 3 - 計程車服務

如果您需要更多有關 paratransit 政策的資訊，可以聯絡三藩市 Paratransit 辦事處索取「三藩市 Paratransit 運作規定」(“SF Paratransit Rules of Operation”)，電話號碼是：1-415-351-7000; TTY 1-415-351-3942。這些指南上面的資訊是會有所更改的。

使用 Muni 固定路線系統 (Fixed Route System) 和灣區捷運的好處

由於許多 paratransit 乘客的許多行程是使用 Muni 和灣區捷運，我們對三藩市的全面固定路線公車、輕軌和通勤鐵路服務系統提供一些有限的資訊。

Muni 服務有許多的好處，包括：

- 整個三藩市城市和縣有**超過 100 個公車、輕軌、歷史有軌電車的路線**，在大部份地址的兩條街道內都有停站 - 包括到金銀島 (Treasure Island) 和 Daly City 的服務。Muni 連接其他的灣區公共交通系統，包括灣區捷運、Caltrain、AC Transit、SamTrans 和金門橋 Transit。所有的巴士線都有**輪椅可以使用的公車**，公車有輪椅升降台、巴士下降設備、自動要求到站停車和其他的特別設備，讓長者和殘障乘客搭乘更便利。

Muni Metro 輕軌在四個市中心、地下站與灣區捷運有共用站，以及在其他五個只有 Muni 的地下站和許多其他指定的「地面」站都可以供殘障人士使用具歷史性的 F 線在整條 The Embarcadero 和在 Market 街上 The Embarcadero 和 Castro 街之間的指定車站都可以供殘障人士搭乘。查詢更多有關 Muni 殘障人士使用服務的資訊，請致電 1-415-701-4485 或 TTY 1-415-701-4730。

• **為長者和殘障人士提供的優惠票。**所有持有有效 ID 的長者(65 歲和以上)都有資格領取長者 Clipper 卡。所有其他 65 歲以下的殘障人士可能符合區域交通工具連接(Regional Transit Connection, 簡稱 RTC)優惠 ID 卡的資格。有長者 Clipper 卡、RTC 優惠卡，或其他合資格證件的人士都符合優惠車資和月票/標籤的資格。

從 2015 年三月一日起，住在三藩市和有長者 Clipper 卡或 RTC 優惠 ID 卡的低和中等收入長者和殘障人士可能符合免費 Muni 計劃的資格，讓他們免費搭乘 Muni 的固定路線系統。

查詢更多有關如何申請和使用 RTC 卡的資訊，請致電位於 27A Van Ness 大道的 Muni RTC 辦事處，電話號碼是：1-415-252-3291；TTY 1-415-701-4730。接受 RTC 卡申請表的時間是禮拜一到禮拜三，早上 10:30 到下午 4:00。

查詢更多有關如何申請和使用長者 Clipper 卡的資訊，請致電位於 11 South Van Ness 大道的 SFMTA 客戶服務辦事處，電話號碼是：1-415-701-3000。他們的辦公時間是禮拜一到禮拜五早上 8 點到下午 5 點。所有的全國和本地假期都不辦公。

灣區捷運在三藩市、Alameda、Contra Costa 和聖馬刁縣提供殘障人士也可以使用的通勤鐵路服務。設施包括「接近車站」的殘障人士停車位、許多車站都設有 TDD 電話亭、車站升降機和扶手電梯，以及通過 RTC 計劃為長者和殘障人士提供優惠票。

查詢更多有關灣區交通工具服務的資訊，請撥打 511 – 免費的灣區交通資訊號碼。

撥打 511(不需要區域號)，您可以索取 Muni 和其他灣區交通機構的路線、時間表和車資資訊、服務更改、以及灣區捷運站和 Muni Metro 站的殘障資訊如升降機和扶手電梯的狀況報告。撥打 511 也可以索取 Paratransit 的資訊。

乘客 - 準備緊急情況的指南

三藩市 Paratransit

如果災難或緊急情況發生時您正在三藩市接送(SF Access)的車上，司機首先要對您負責。司機已經受過訓練去做下面的事情：

- ✓ 馬上去檢查乘客的情況。
- ✓ ，他們將會聯絡自己的調度控制中心，提供最新的狀況和要求進一步的指示。
- ✓ 如果不能進行任何的溝通，司機將嘗試送您回家。如果不能送回家，會向可以提供進一步協助的預先指定指揮區報到。
- ✓ 整個三藩市和北聖馬刁縣都已經指定司機和乘客聚集和碰面的指揮區。

準備緊急情況規定我們每個人都做好準備

儘管每個人的能力和需求都很獨特，但是每一個人都可以採取步驟去準備各式各樣從火災到地震的緊急狀況。評估自己的個人需求和作出能夠配合這些需求的緊急計劃，讓您有更好的準備。這個指南概述殘障人士、長者和他們的護理員在緊急狀況發生前可以採取的常理準備措施。

第一步 - 準備緊急狀況下的必需品

第一步是考慮緊急情況可能如何影響您的個人需求。專家的建議是計劃起碼可以獨自生活三天。您有可能無法使用醫療設施或連藥房也無法使用。很關鍵的是您和您的家人去想想您每天都會用到的各種資源，以及如果這些資源變得有限或完全沒有的話您該如何是好。**建議的基本緊急情況必需品包括：**

- 水 - 每人每天起碼要有一加侖的水，起碼有三天的量作為飲用和衛生
- 食物 - 起碼準備三天不易腐爛的食物，如果準備包裡有罐頭也需要準備開罐器
- 電池或手攪式收音機和備用電池
- 手電筒和備用電池
- 急救包
- 求救用的哨子
- 防塵口罩去幫助過濾受污染的空氣和塑膠布和寬膠帶去鋪好身處的地方
- 濕紙巾、垃圾袋、以及塑膠綁帶作為個人衛生的用途
- 用來關閉水電煤氣的扳手或鉗子
- 本地的地圖

第二步 - 有計劃

災難的現實情況是您很可能沒辦法有每天的便利。為了未雨綢繆，請仔細想想每天生活的細節。

- 如果有人每天向您提供協助，請列出他們是誰和如果在緊急情況下怎樣與他們聯絡。
- 分辨出將在緊急情況協助您的人去建立自己的個人支援網絡。
- 想想您使用的交通工具模式和其他可以作為備用的模式。
- 如果您有針對您的殘障的伴著走動輔助器或工具，請計劃一下萬一器具沒有了您會如何應對。例如：您使用溝通設備、幫助走動的輔助工具或依賴服務動物，如果這些都沒了的話您會如何去應對？
- 如果您依賴維持生命的設備或治療如腎臟透析，請找出超過一個的地點和使用情況，以及萬一停電的話，這些設施是否預期可以繼續運作。

- 對每天日常會做的每一件事情，計劃另外的一個程序。
 - 計劃和把計劃寫下來。
 - 列出您所有藥物的名單。
 - 把您的計劃副本放在緊急情況必需品包，以及在皮包放重要資料和聯絡人的名單。
 - 與您的家人、朋友、護理員和其他在您的個人支援網絡的人士分享您的計劃。
- **建立個人支援網絡**如果您預期在災難中需要協助，請列出將成為您計劃一部分的家人、朋友和其他人士。
- **發展出一個家庭的溝通計劃**當災難發生時您家裡的人不一定在一起，所以計劃一下大家如何互相聯絡和復習一下您在不同的情況會如何應對。您的電話可能打不通或電話系統完全停用 – 請有耐性。如果可能的話，請用電話發短訊而不是嘗試打出。建議短訊的原因是因為短訊使用較少的數據量，以及不會像標準的電話會塞住電話線。
- **決定留下或離開**在任何緊急情況下，本地當局可能或不可能馬上可以提供發生什麼事情和應該怎樣應對的資訊。盯著電視或收音機的新聞報告，留意發出的資訊或官方的指示。
- **考慮到您的服務動物或寵物**如果您會前往公眾避難所，必須明白法律規定避難所只一定要讓服務動物進入。在一些情況下，公共緊急避難所可能與緊急動物避難所在同一個地點。請先計劃好對您和您的動物都可行的避難所選擇。
- **身處的地方就是避難所**不管您是在家或別的地方，有時候留在當時身處的地方是最佳的選擇，可以避免外面的不明朗狀況。

第三步 - 準備就緒

準備好去調整這些資訊去配合您的個人情況，以及盡一切努力去遵守現場當局提供的指示。最重要的是保持鎮定、要有耐性和三思而行。準備就緒後便對意料之外的事情準備好去應對。

Paratransit 在發生災難或重大緊急情況後的優先

乘客可以預期根據災難的性質，paratransit 的服務將會有最多三天和甚至更長的更改。您安排好的 paratransit 行程可能會沒了。由於在災難發生後資源有限，以下便是優先的順序：

- ✓ 維持生命的醫療約見，即腎臟透析，化療等。
- ✓ 領取處方藥物
- ✓ 雜貨和食物銀行

- ✓ SFMTA 基於緊急情況或災難要求緊急的協助
- ✓ 其他顧客打到熱線中心提出的要求
- ✓ 已經存在的持續行程，即是：學校、工作地方等

在頭 72 小時，請只因為維持生命的醫療約見或其他的生命支援需求才致電安排交通工具。

快捷的參考號碼

三藩市 Paratransit

總行政	1-415-351-7000
行傳真	1-415-351-3134
TTY	1-415-351-3942
計程車帳戶、三藩市接送計劃(SF Access)票	1-415-351-7051
確認/資格	1-415-351-7050
確認/資格傳真	1-415-351-3135
顧客服務及正式投訴	1-415-351-7052
幫助支付車資(Helping Wheels)訊息中心	1-415-351-7070
購物接送(Shop-a-Round)或凡高的資訊	1-415-351-7094

辦事處地址：

68 12th Street

San Francisco, CA 94103-1297

網站：www.sfparatransit.com

我們的電郵地址：sfparatransit@sfparatransit.com

三藩市公車局(San Francisco Municipal Transportation Agency)

殘障人士服務辦公室	1-415-701-4485
TTY	1-415-701-4730
傳真號碼	1-415-701-4728
Muni 公車及 Metro 的資訊	311
Muni RTC 優惠 ID 辦事處	1-415-252-3291
Muni 顧客服務辦事處	1-415-701-3000
對 Muni/計程車的投訴/讚揚	311
區域交通工具資訊	511

Muni 殘障人士服務的通訊地址：

Muni Accessible Services

One South Van Ness Avenue, 7th Floor

San Francisco, California 94103-1267

www.sfmta.com

交通工具服務

三藩市接送計劃(SF Access)

預約及「我的車在哪裡？」

1-415-285-6945

計程車資訊熱線

現在參與的計程車公司的名稱和電話號碼名單

1-415-351-7090

舉報欺詐或濫用計程車借記卡，請打免費電話

1-877-477-2747

(Anonymous tips can be reported.)(可以匿名舉報。)

對危害生命的緊急情況，請打 9-1-1！！

2019 年夏季