

# 殘障人士特別服 務乘客指南

2016年11月4日起生效



本殘障人士特別服務乘客指南由 VTA ACCESS Paratransit  
及聖塔克拉拉谷交通局（VTA）提供

## 目錄

歡迎使用 VTA ACCESS Paratransit 服務 3

合理變通相關資訊 3

ADA 殘障人士特別服務資格條件	5
殘障人士特別服務資格申請：	5
資格決定與申訴：	6
外地訪客使用 ADA 殘障人士特別服務的資格規定：	7
VTA ACCESS PARATRANSIT 聯絡資訊	8
地址和電話號碼	8
網上服務	9
辦公時間	9
如何開始	9
在您安排首次行程之前	9
保持賬戶良好狀態	9
預約殘障人士特別服務	10
殘障人士特別服務預約方法	10
預約回程	11
定期服務	11
取消預約	12
放棄	12
對放棄情況的申訴	15
殘障人士特別服務概要	16
VTA 的 ADA 殘障人士特別服務區域	16
跨縣服務	16
服務時間	17
30 分鐘接乘時段	17
車輛遲到	18
乘車時間	18
額外服務	18
B. 當日服務	19
車費與服務收費概要	20
殘障人士特別服務費用（從 2009 年 10 月 1 日開始生效）	20
Eco Pass 通勤計畫	20
其他服務、資訊和政策	20
個人護理員	20
陪伴者	21
引路犬	21
寵物	22

行動輔助設備	22
行動輔助設備與客戶安全	22
其他醫療設備	23
殘障人士特別服務車輛中攜帶物品規定	23
服務證補發	23
一般規定	23
情節嚴重的擾亂行為	24
VTA ACCESS PARATRANSIT 客戶服務	25
服務滿意程度	25
對殘障人士特別服務的表揚	25
對殘障人士特別服務的投訴	25
VTA 無障礙公車與輕軌服務	26
行動輔助設備的固定	27
VTA 客戶服務部門	27

《殘障人士特別服務乘客指南》的內容  
可隨時變更。

## 歡迎您使用 VTA ACCESS PARATRANSIT 服務

美國殘障人士法案(ADA)是 1990 年頒佈的一項民權法律，要求客運機構為殘障人士提供使用公共客運的便利。

根據 ADA 法案規定，聖塔克拉拉交通局(VTA)為殘障人士提供從上車到下車的全程特別服務，幫助因身體、視力或認知障礙而在某些情況下或所有情況下均無法獨立搭乘公車或輕軌的殘障人士。

VTA 在其公車和輕軌交通服務區內隨時隨地提供符合 ADA 要求的殘障人士特別服務，也提供額外收費的高於 ADA 規定的額外服務。

VTA 透過承包商提供殘障人士特別服務。VTA ACCESS Paratransit 將審定客戶是否符合使用殘障人士特別服務的資格。客戶可以直接致電 VTA ACCESS Paratransit 調度員安排行程，VTA ACCESS Paratransit 則將任務分派給簽約的轎車、無障礙麵包車及出租汽車公司。

### 合理變通相關資訊

客戶如需要合理變通條件才能使用殘障人士特別服務，建議客戶與 VTA ACCESS Paratransit 聯繫。VTA ACCESS Paratransit 可以對其政策和程序進行變通，以便協助客戶。客戶所需的合理變通如果對殘障人士特別服務的司機或其他人造成危險或改變本《乘客指南》中所述 ADA 殘障人士特別服務的性質，則被視為不合理要求。客戶任何時候都可以致電客戶服務部要求提供合理變通，無論是在資格審批過程中，或規劃行程，或在旅行當天有突發需求時。可透過電話、電子郵件，信函，親自到訪，傳真或網上方式提出給予合理變通的請求。

#### 合理變通包括但不限於以下情況：

1. 要求在某個特定地點，而非客運公司事先指定的地點上下車。

2. 如乘客患有糖尿病或其他疾病而要求在車內進食或飲水以避免發生嚴重健康問題，此類要求應予以滿足。
3. 乘客在車內服藥的要求應予以滿足。

不合理的變通要求包括但不限於以下情況：

1. 如客戶要求專門為其個人提供殘障人士特別服務，則會因其要求有悖於殘障人士特別服務的性質而被拒絕 – 殘障人士特別服務的性質是共乘服務。
2. 客戶要求司機照看其引路犬為不合理要求，不能滿足。
4. 客戶要求指定司機為不合理要求，不能滿足。

如需進一步了解合理變通的有關資訊，請參閱交通部(DOT)第49條聯邦條例法典(CFR)第27與第37部份「殘障人士交通服務：政策與做法的合理變通」，網址為：<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

## ADA 殘障人士特別服務資格條件

ADA 殘障人士特別服務的資格取決於個人獨立使用 VTA 公車或輕軌服務的身體能力，根據以下標準決定：

**第 1 類** – 搭乘無障礙車輛時，如無他人協助（昇降機或其他搭乘裝置的操作員除外）則無法搭乘或上下車的任何殘障人士。

**第 2 類** – 需要升降坡道輔助才能搭乘或上下無障礙車輛的任何殘障人士，而當時沒有無障礙車輛可供使用，主要車站也沒有無障礙通行設施。

**第 3 類** – 因特定傷殘狀況而無法獨立往返公車或輕軌上下車站點的任何殘障人士。

資格評定不受年齡、經濟狀況或有無車輛駕駛能力的影響。請注意，申請人不會因疾病或殘障而自動獲得 ADA 殘障人士特別服務資格。

### 殘障人士特別服務資格申請：

申請前首先從 VTA ACCESS Paratransit 獲取資訊說明手冊。

(408) 321-2300 / (408) 321-2330 (TTY) / [www.vta.org](http://www.vta.org)

Paratransit 資訊說明手冊中含有一張申請表格，供您填寫並簽名。手冊有英文、西班牙文、中文和越南文版本，VTA ACCESS Paratransit 也為需要翻譯服務的任何人士提供語言協助。

關於申請手續、所需資料、資格通知及決定的全部資訊都有便利使用的版本格式，可供索取。這些格式包括但並不限於：音頻、大號字體印刷版、盲文、電子文檔及手語。

申請手續分為兩個步驟：

提交經申請人簽字的申請表。您可以通過郵寄方式向 **VTA 資格審批部**提交，或者將申請表遞送至 **3331 N. First St., San Jose, CA 95134**。經申請人簽字的申請表將授權 **VTA ACCESS Paratransit** 與申請人的醫生或第三方持照專業人員聯絡。

**參加電話面談：**VTA ACCESS Paratransit 將致電申請人，核實申請材料並進行簡短的電話面談，幫助確定申請人是否符合殘障人士特別服務資格。可提供翻譯和語言協助。

### **資格決定與申訴：**

**ADA** 殘障人士特別服務資格申請過程可能需要 **21** 天。經確定符合資格的申請人將收到書面通知，其中包括做出決定的具體說明。如果申請人已提交全部申請材料而審批手續辦理時間超過 **21** 天，在申請人收到答復之前，申請人將被授與推定資格，並於第 **22** 天開始獲得服務。

獲得批准的申請人作為殘障人士特別服務的新客戶加入服務計畫，將收到一張用作資格證明的服務證。**VTA ACCESS Paratransit** 將與客戶聯繫安排服務證照片的拍攝時間、日期與地點。如需詳細瞭解如何使用帶照片服務證免費享受公車與輕軌交通服務，請參閱本《乘客指南》第 **10** 節的內容。

申請重新評定的客戶可在相關決定作出之前在整個申請過程期間和申訴期間繼續享受乘車服務。如獲得批准，我們將頒發一張新的服務證，以便繼續免費使用公車與輕軌服務。

**申訴：**ADA 殘障人士特別服務資格申請人可對否定其資格的決定、臨時和/或帶有條件的資格的決定提出申訴。資格審批決定通知函中提供了資訊，說明申請人如果不同意其資格決定應如何提出申訴。**ADA** 殘障人士特別服務資格申請人可以對否定其資格的決定、臨時和/或帶有條件的資格決定提出申訴。申請人必須在其資格審批決定通知函所署日期起 **60** 天內採用信函、電子郵件或電話方式向 **VTA ACCESS Paratransit** 資格審批部門提出申訴。

**VTA ACCESS Paratransit** 採用簡單的 **2** 級資格審批申訴程序：

- 一級申訴 – 行政複審，由未參與原否定資格決定的 VTA ACCESS Paratransit 工作人員進行。
- 二級申訴：身體功能評估，由未參與原否定資格決定的第三方進行。作為第三方的申訴處理機構在收到 VTA ACCESS Paratransit 轉交的申訴請求和申請文件後 2 至 5 天內，將與申訴人聯繫，以便安排身體功能評估。

VTA ACCESS Paratransit 將於身體功能評估結束後 30 天內向申請人通知其申訴請求的結果。

### 聯繫資格審批部門提出申訴

3331 N. First St.  
San Jose, CA 95134

電話號碼： (408) 321-2300  
TTY 專線號碼：(408) 321-2330

### 外地訪客使用 ADA 殘障人士特別服務的資格規定：

來自舊金山灣區九縣（Alameda、Contra Costa、Marin、Napa、San Francisco、San Mateo、Santa Clara、Solano 與 Sonoma）以外地區的外地訪客在任何一個 365 天期間內可以使用本《乘客指南》中所述的 VTA ACCESS Paratransit 服務，為期最長達 21 天，從 365 天期間首次使用此類服務之日開始計算。

建議外地訪客在來訪之前先致電 VTA ACCESS Paratransit 資格審批部門，電話碼是(408) 321- 2300。VTA ACCESS Paratransit 將核實外地訪客享受 ADA 殘障人士特別服務的資格，並向其說明如何使用此類服務。如果外地訪客在某個 365 天期間需要使用 ADA 殘障人士特別服務的時間，從首次使用服務之日開始計算，超過 21 天，則必須提出 VTA ACCESS Paratransit 資格申請。

外地訪客可提供在原居住地免費使用殘障人士特別服務的相關資訊。訪客如果沒有此類證明，可能會被要求提供居住地證明。如果殘障狀況不明顯，則可能被要求提供殘障證明。外地訪客在使用上述服務之前，不需要申請 VTA ACCESS Paratransit 服務資格或獲取使用資格證明。



舊金山灣區鄰近八個縣已獲得 ADA 殘障人士特別服務資格的居民不被視為外地訪客，可使用使用本《乘客指南》中所述的 VTA ACCESS Paratransit 服務。

## VTA ACCESS PARATRANSIT 聯絡資訊

### 地址和電話號碼

VTA ACCESS Paratransit  
3331 N. First St.  
San Jose, CA 95134

綜合管理部、客戶服務部、客戶賬戶與資格部

週一至週五上午 **8:00** 時至下午 **5:00** 時（主要節假日不辦公）

總臺電話號碼 (408) 321-2300

TTY 專線號碼 (408) 321-2330

預約部 - 上午 **8:00** 時至下午 **5:00** 時（全年 **365** 天）

San Jose、Santa Clara、Sunnyvale, Cupertino、

Campbell、Milpitas、Los Gatos、Saratoga、

Monte Sereno Gilroy、Morgan Hill，以及 San Martin (408) 321-2300

Palo Alto、Mountain View、Los Altos，以及 Los Altos Hills (800) 894-9908

當天服務部- 上午 **5:00** 時至晚上 **8:00** 時間（全年 **365** 天）

服務確認、服務取消、車輛延誤、回程待定、補派車輛，以及當天往返

San Jose、Santa Clara、Sunnyvale, Cupertino

Campbell、Milpitas、Los Gatos, Saratoga、

Monte Sereno Gilroy、Morgan Hill，以及 San Martin (408) 321-2300

Palo Alto、Mountain View、Los Altos，以及 Los Altos Hills (800) 894-9908

## 網上服務

網址 [www.vta.org](http://www.vta.org)  
電郵地址 [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)

## 辦公時間

VTA ACCESS Paratransit 行政管理部門、資格審批部門與客戶服務部門的辦公時間為週一至週五，上午 8 時至下午 5 時；週末和主要節假日不辦公。

## 如何開始

### 在您安排首次行程之前

建議客戶在其 VTA ACCESS Paratransit 賬戶中先存入資金，可透過電話用 Visa 或 MasterCard 注入資金，或者開具支票，支票上註明服務證號碼，受款方應為 VTA，寄至以下地址：

VTA ACCESS Paratransit  
Client Account Department  
3331 N. First St.  
San Jose, CA 95134

如果客戶希望使用 Visa 或 MasterCard 向其賬戶注入資金，可以致電 VTA ACCESS Paratransit 客戶賬戶服務部門；電話號碼是(408) 321-2300，TTY 專線號碼是(408) 321-2330。

我們建議首次注入資金額為 25 美元，但非硬性規定。您的賬戶餘額為零也可以開始使用服務。

### 保持賬戶良好狀態

客戶每使用一次交通服務，VTA ACCESS Paratransit 將從客戶賬戶中扣除相應費用。請參閱第 7 節中的車費與服務收費概要。客戶賬戶餘額負值最多可達 \$20（相當於殘障人士特別服務 5 次標準單程車費欠款額）。為了確保能繼續使用服務，客戶應在賬戶保持餘額。如不遵守車票支付規定，可能導致 VTA ACCESS Paratransit 對客戶賬戶進行暫時凍結，直至客戶償付欠款為止。

VTA ACCESS Paratransit 電話預約人員每次接聽預約電話時都會告知客戶其賬戶餘額。客戶也可以向客戶賬戶管理部門索取賬戶月結算單，以瞭解其賬戶收情況。

客戶可以致電客戶服務部或客戶賬戶服務部，查詢或質疑任何一項服務收費，也可提供錯過車次的相關資訊。

如果客戶決定停止使用或者無法繼續使用服務，客戶或其指定的代表應聯絡 VTA ACCESS Paratransit，取回賬戶餘額，或支付欠款。對於無人提取的賬戶餘額，將依據加利福尼亞州民事訴訟法第 1300 條及其他規定而向加州州政府審計部呈報。

## 預約殘障人士特別服務

### 殘障人士特別服務預約方法

請提前 1 至 3 天致電預約部門（請參閱第 3 節內容）；服務時間為上午 8:00 時至下午 5:00 時，每週七天辦公。即使客戶只提前一天預約第二天的行程，行程也可以保證得到安排。不會拒絕服務請求，亦無需等候。客戶一次電話可預約多次服務。不會要求客戶比其計劃時間提前或推遲一小時出發，商定時間時亦會考慮客戶的實際情況。未經客戶同意，不得更改已商定的乘客接送時段。

VTA ACCESS Paratransit 電話預約人員可與客戶商定一個為時 30 分鐘的接乘時段，並將搭車時間預約在客戶計劃搭車（出發）時間之前或之後一小時內。如果到達目的地的時間對客戶至關重要，例如赴約，客戶可以按照到達時間或「不遲於特定時間」預約行程。按到達時間預約的行程將註明「不遲於特定時間」，在這個時間前有一個 30 分鐘下車時段。預約過程中會考慮到客戶的時間限制。

預約時，客戶請準備好以下資訊：

- 殘障人士特別服務證號碼；
- 所要求的接乘日期與時間，以及返程時間；
- 接乘地點的準確名稱和地址（若知道，則請包括房間號碼），以及下車地點的準確名稱和地址（請包括返程資訊）。若客戶的家庭住址或目的地難以找到，則應在預約時提供特別的行車路線說明。

- 客戶在旅途中是否需要行動輔助設備，是否有個人護理員，陪伴者或引路犬同行。

**VTA ACCESS Paratransit** 將客戶送達目的地之後，不會在該地點等候客戶，然後將客戶送往另一地點。

## 預約回程

客戶可預約具體的回程時間，接乘時間段為 **30 分鐘**。客戶也可以將回程時間設為「待定」。請參閱第 **6 節** 關於「回程待定」的內容。該項服務收費高於其他服務。

如果預定的回程接送地點有所變動，客戶必須在預約的 **30 分鐘** 搭乘時段開始之前通知當日服務部。接送地點的更改僅限於同一設施場所內的不同地點、鄰近地點，或在預定地點的街對面。

## 定期服務

在固定時間前往同一目的地的客戶使用定期服務比較方便。客戶只需要電話預約一次便可安排重複的行程。

**VTA ACCESS Paratransit** 將持續安排同一行程，除非客戶取消服務，或者乘客座位不夠。定期服務每三個月只能更改一次。定期服務中不提供『回程待定』服務。

根據 **ADA** 殘障人士特別服務規定，定期服務可以設定候期名單。在定期服務效率較高並且不影響非定期服務質量（不會造成資源不足）的前提下，**VTA ACCESS Paratransit** 將設法增加定期服務。

## 取消預約

**提前取消/提前一天取消：**我們鼓勵客戶給電話預約工作人員打電話，提前取消預約。

**旅行當天：**客戶必須在 **30 分鐘** 搭乘時段開始前至少提前兩小時致電預約部，取消先前預定的行程。預約部門的辦公時間為上午 **8:00** 時至下午 **5:00** 時，每週七天辦公。我們希望客戶避免臨時取消預約。臨時取消是指客戶打電話取消的時間太遲，車輛已在前往搭乘地點的路途中。臨時取消在某些情況下將被記錄為放棄（請參閱下文「放棄」一節的內容）。

**清晨取消：**如果客戶出行時間比較早，我們希望他們清晨致電取消服務，但是客戶並非每次都能做到提前兩小時打電話取消預約。如果客戶沒有至少提前 **2 小時** 取消早上的出行安排，雖然不會被記錄為放棄，但仍希望客戶儘量提早致電取消服務，以免影響其他乘客的出行。

如果在接乘時段開始前取消預約提前時間不到兩個小時，客戶必須致電當日服務部。請參閱第 **2 節** 中的聯絡資訊。如果要取消晚上 **8:00** 時之後的行程，**VTA ACCESS Paratransit** 電話預約人員將為客戶提供其他電話號碼。

## 放棄

放棄是指在行程已經預定並且客戶與殘障人士特別服務雙方已經商定接乘時段與接乘地點的情況下：

**a)** 在約定的地點和接乘時間段客戶沒有出現，司機等候了 **5 分鐘**，並做出合理的努力設法與乘客取得聯絡。司機將與車輛調度部門聯絡，獲得許可離開接乘地點。當日服務部的工作人員將設法與客戶取得聯絡。

**b)** 司機在預定接乘時段內到達約定地點，等候 **5 分鐘** 後，客戶在沒有取消預約的情況下通知司機不再需要乘車出行並且也未登車。司機將與車輛調度部門聯絡，獲得許可離開接乘地點。當日服務部工作人員將與客戶聯絡，以確認放棄乘車情況；

**c)** 客戶打電話取消預約的時間過遲，車輛已經在前往搭乘地點的路途中。臨時取消對系統運營造成的影響等同于放棄；

**d) 以上三種情況經過當時記錄或事後與客戶聯繫後記錄，經過客戶確認，均屬於乘客自己可以控制的情況。**

**請注意：**客戶放棄乘車之後，除非自己提出要求取消原預定行程，否則 **VTA ACCESS Paratransit** 不能予以取消。客戶放棄乘車之後，應於當天取消原來預訂的行程。**VTA ACCESS Paratransit** 將設法聯繫放棄乘車的客戶，詢問當天是否還有其他需要取消的預訂行程。如果第一個行程放棄之後，當天其他行程也沒有搭乘，每個未搭乘行程都算作放棄。

如果客戶取消行程的時間離預訂接乘時段不到兩個小時，客戶記錄中可能顯示『臨時取消』或『放棄』。

如果客戶擔心自己可能會發生放棄或臨時取消行程的情況，可致電通知 **VTA**。**VTA ACCESS Paratransit** 將聯絡客戶，確認可能發生的臨時取消或放棄情況，是否根據客戶的確認屬於客戶可以控制避免的範圍，或者與客戶核實放棄乘車的情況。

**習慣性和經常性放棄：**如客戶本來可控制避免的放棄乘車比例過高，放棄次數遠多於每人每月平均放棄次數，則被視為習慣性和經常性放棄客戶。遠超過平均值是指每月放棄次數比平均值的三倍還多一次。如果全系統每人每月經核實的放棄次數為 2 次，放棄 7 次的客戶將被暫停服務。系統每月平均放棄次數為 2 次，乘以 3 再加 1 得 7。如果對某一客戶暫停服務，計算出來的放棄次數應該占該客戶預約行程總數的 60% 以上。

對客戶可暫停服務（最長一天）或責成其一次性繳付 4 美元的罰款，放棄次數不計（繳付罰款便不停止服務）。在採取這些行動之前，**VTA ACCESS Paratransit** 將分三步聯繫客戶，幫助客戶解決本來可以避免的放棄情況。

1. 在放棄乘車情況發生當天或次日聯絡客戶，詢問放棄乘車情況；
2. 致電聯絡放棄次數超過每人每月平均次數兩倍的客戶；
3. 致函通知客戶，告知其已經發生的放棄總數以及一個月內放棄乘車的次數和百分比。這些資訊可以以書面形式證明客戶在有能力取消預約的情況。

況下而經常不取消預約的習慣做法。信中提供有關放棄乘車處理規定的信息，並告知客戶可能會被暫停服務一天，或者選擇繳付罰金。

以下情況造成的臨時取消或放棄不屬於客戶可以控制避免的範圍：

- 家庭發生緊急情況
- 幫助客戶搭乘客運的個人護理員或其他人員未按時到達
- 其他方取消了與客戶的預約
- 客戶因患病，慢性病併發症或殘障症狀而無法打電話
- 客戶發生意料之外的緊急情況，例如需要緊急醫療情況或者家庭/看護人緊急情況等
- 客戶曾準備打電話通知，但在外出行時因誤放電話找不到或者電話或個人物品丟失，因此無法打電話，或者電話出現故障
- 客戶安排的時間充裕，但預約門診或治療時間超過原先安排的時間，而且/或者不能中途打電話，例如接受 x 光透視等
- 預約工作人員、車輛調度人員或司機預約行程時出錯，或行程當日在時間、地點/建築物入口方面出錯，或車輛或設備出現問題等
- 司機在預定的搭乘時段之前到達，客戶還未上車司機便離開
- 車輛在預定的搭乘時段之後到達，客戶由於已經晚點而選擇不再出行
- 車輛在預定的搭乘時段內到達，但司機未按規定在搭車前給客戶 5 分鐘時間準備個人物品
- 客戶曾設法致電聯絡 VTA ACCESS Paratransit，但由於等候通話的時間過長而未能及時與服務代表通話
- 客戶已及時取消了預約，但取消服務的請求未得到正確記錄，或者未及時傳送給司機
- 客戶預約的行程時間極早，要求客戶提前 2 小時通知不合理
- 客戶由於其他意料之外的合理原因無法打電話取消預約

### 對放棄情況的申訴

客戶可以針對某次放棄或 VTA ACCESS Paratransit 對其經常性放棄所做判斷進行申訴。客戶可在某次放棄或收到 VTA ACCESS Paratransit 關於經常性放棄的決定通知函之後，從信函所署日期起 60 天內透過信函、電子郵件或電話方式聯絡 VTA ACCESS Paratransit 客戶服務部門，對放棄或經常性放棄的決定提出申訴請求。

聯繫客戶服務部對放棄情況進行申訴

3331 N. First St.  
San Jose, CA 95134  
paratransit@vta.org

電話號碼： (408) 321-2300  
TTY 專線號碼： (408) 321-2330

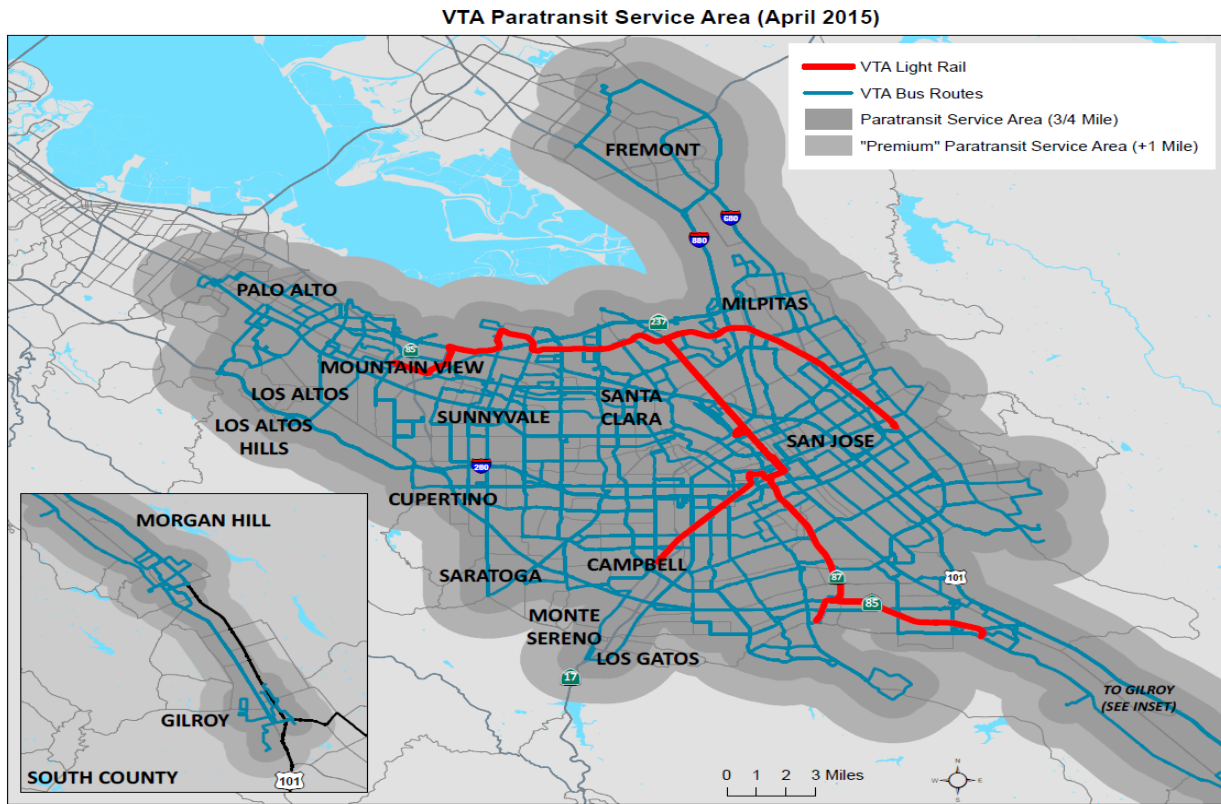
如果需要，VTA ACCESS Paratransit 工作人員將協助客戶對放棄或經常性放棄決定提出申訴。您有權當面進行申訴，如果申訴人希望在 VTA ACCESS Paratransit 辦公地點進行申訴，將為其免費提供往返交通服務。



## 殘障人士特別服務概要

### VTA 的 ADA 殘障人士特別服務區域

ADA 殘障人士特別服務區域涵蓋 VTA 公車與輕軌路線周圍 $\frac{3}{4}$ 英里的地區。如果客戶的目的地超出殘障人士特別服務區域範圍以外，VTA ACCESS Paratransit 預約人員將向客戶提出出行建議。



### 跨縣服務

客戶如果前往 VTA 的殘障人士特別服務區域以外的地點，可以安排車輛換乘，使用鄰進縣市的殘障人士特別服務。

前往 San Mateo 縣的行程，請聯絡 Redi-Wheels，電話號碼是(650) 508-6241，TTY 專線號碼是(650) 482-9366。建議使用位於 Stanford 醫療中心的換乘站。

前往 Alameda 縣或 Contra Costa 縣的行程，請聯絡 East Bay 東灣地區殘障人士特別服務聯盟，電話號碼是(510) 287-5000，TTY 專線號碼是(510) 287-5065。建議使用位於 Fremont BART 地鐵車站的換乘站。

## 服務時間

VTA 殘障人士特別服務時間與公車與輕軌正常運行的時間和日期相同。這樣可以保證公車/輕軌服務網絡與殘障人士特別服務之間的平衡。VTA ACCESS Paratransit 預約人員將對客戶所需的行程提供時間安排方面的建議。

## 30 分鐘接乘時段

所有普通單程行程的接乘都有一個 30 分鐘的接乘時間段。VTA ACCESS Paratransit 車輛可能在 30 分鐘接乘時段內任何時間到達。所有客戶必須接乘時段開始時作好出發準備。司機在預定的接乘時間段內到達後，可以等候 5 分鐘，但之後如果客戶仍未作好出發準備，司機可以自行離開。

如果預約的車輛在 30 分鐘接乘時段開始之前即到達，不能要求客戶立即出發。司機可以早到，但應等到預定接乘時段開始時再接近客戶。司機不應催促客戶。

作為合理的便利條件，客戶可以要求車輛到達後致電提示。客戶可以在預約時向工作人員提出這個要求。如果客戶所有的行程都需要這種便利，請提前提出要求。請聯絡 VTA ACCESS Paratransit，電話號碼是(408) 321-2300，或傳送電子郵件至 [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)。

如果客戶認為已經漏乘，請聯繫當日服務部。**漏乘指以下幾種情況**：車輛在接乘時段開始之前到達並離開，沒有搭載乘客；車輛在接乘時段內到達並離開，沒有搭載乘客，也沒有至少等候五分鐘；車輛在接乘時段結束之後到達並離開，沒有搭載乘客。當日服務部電話工作人員或客戶服務代表將即時為客戶提供解決辦法並追蹤漏乘車輛。將向客戶充分解釋漏乘發生的原因，例如時程安排錯誤或司機失誤，並向客戶說明為避免此類情況再次發生而將採取的措施和監督方法。

## 車輛遲到

如果在客戶預約的 30 分鐘接乘時段結束之後車輛仍未到達，客戶應致電當日服務部（請參閱第 3 節中的聯絡資訊），報告車輛延誤情況，並獲知車輛預計到達時間。將為客戶提供其他電話號碼，用於查詢晚上 8:00 時以後車輛遲到情況。車輛遲到是指車輛在約定的 30 分鐘接乘時段之後遲到 10 分鐘以上，或者，將客戶送達目的地的時間晚於客戶預約行程時所強調的特定到達時間。

## 過早到達的車輛

如果車輛在約定接乘時間之前提前 30 分鐘以上到達，客戶可以提前上車，也可以不提前。司機將等預約的 30 分鐘接乘時段開始後再接近客戶住宅的外門。如果車輛將乘客送達目的地的時間比客戶預約的時間提前 30 分鐘以上，而客戶此時也不願下車，司機將等預約到達時間之前的 30 分鐘時段開始後再將客戶送至目的地的外門。

## 乘車時間

ADA 殘障人士特別服務條例要求 VTA 提供殘障人士特別服務，其水準應相當於普通公車與輕軌交通服務。使用殘障人士特別服務的行程所需時間應該與乘坐 VTA 公車與輕軌完成同樣長度行程所需時間相等。對比計算的標準是，使用固定路線，在同樣兩點之間完成相同行程所需時間，包括往返搭車地點的時間、等待車輛到達的時間以及換乘車輛的時間。

## 額外服務

額外服務超過 ADA 殘障人士特別服務條例規定的基本服務。VTA ACCESS Paratransit 客戶可以要求額外服務，但需支付高於標準服務的費用。額外服務包括回程待命服務、當天服務，補派車輛，以及超出服務區的交通服務。

## 回程待定

回程待定服務允許客戶預約行程，但不預定回程時間。服務當天，客戶在準備返回時打電話通知時間即可。比項服務費用為 **16** 美元。使用回程待定服務有以下幾個條件：

- 此類服務每天僅可預約一次
- 車輛將在當日服務部收到回程要求後 **90** 分鐘內到達
- 回程要求必須在晚上 **6:30** 時之前提出
- 回程必須約在晚上 **8:00** 時之前開始
- 客戶在一次行程中，不能既要求固定回程時間又要求回程待定
- 回程待定服務不能預約在客戶居住地接乘，也不適用於定期行程。

## B. 當日服務

當日服務只能有座位的情況下提供。如需使用此項服務，請於上午 **8:00** 時至下午 **4:00** 時之間致電當日服務部。比項服務的費用為 **16.00** 美元。這一服務的接送等待時間最多 **3** 個小時。

## C. 要求補派車輛

如果客戶錯過預約的返程車輛，在社區等候且束手無策，則可要求補派車輛。如需使用此項服務，請致電當日服務部。比項服務的費用為 **16.00** 美元。這一服務的接送等待時間最多 **2** 個小時。如客戶錯過的行程始於客戶的住所，將不提供補派車輛服務。

如果因為司機的失誤而使客戶錯過預約的回程車輛，請務必聯絡 **VTA ACCESS Paratransit**。如果司機的失誤造成客戶錯過回程車輛，補派回程車輛將不收取 **16** 美元的額外服務費。

## D. 超過服務區的交通服務

此項服務可以將 **Santa Clara** 縣內 **VTA** 公車與輕軌路線周圍  $\frac{3}{4}$  英里的 **ADA** 服務區域範圍，包括 **Morgan Hill**、**Gilroy** 以及未劃定建制的縣屬社區境內 **VTA** 公車路線沿線地區，再擴展一英里。超過服務區的交通服務費用為 **16.00** 美元。

## 車費與服務收費概要

### 殘障人士特別服務費用（2009年10月1日開始生效）

殘障人士特別服務標準單程車票為 4 美元，相當於 VTA 公車與輕軌成人票價的兩倍。標準服務與額外服務收費標準如下：

#### 殘障人士特別服務費用一覽表

殘障人士特別服務	票費計算公式	金額
殘障人士特別服務標準單程票價	2x VTA 成人公車票價	\$4.00
陪伴者	等同於單程票價	\$4.00
回程待定	4x 單程票價	\$16.00
補派車輛	4x 單程票價	\$16.00
當天服務	4x 單程票價	\$16.00
陪伴者當天服務	4x 單程票價	\$16.00
超過服務區的交通服務	4x 單程票價	\$16.00

符合資格的客戶可攜帶一(1)位個人護理員和一條引路犬同行，不額外收費。

### Eco Pass 通勤計畫

參加 VTA 的 Eco Pass 通勤計畫的公司的員工，如符合殘障人士特別服務資格，使用殘障人士特別服務，普通單程只需支付票費的 $\frac{1}{2}$ 。殘障人士特別服務的額外服務不享受 Eco Pass 票價優惠。符合資格的客戶必須先通知 VTA ACCESS Paratransit 客戶服務部，說明其所在公司已加入 Eco Pass 通勤計畫。

## 其他服務、資訊和政策

### 個人護理員

個人護理員(PCA)是指應客戶要求而提供服務或陪同，幫助客戶解決個人需要或協助其出行的人。

客戶是否需要個人護理員，在資格評定階段均有記錄，但如果客戶由於身體機能發生變化而需要使用個人護理員，可隨時將這一情況通知 VTA ACCESS Paratransit。如果客戶在辦理資格手續時提出需要個人護理員的要求，客戶拿到的殘障人士特別服務證上將標有 PCA 徽標。個人護理員可以憑此徽標

陪同客戶免費搭乘 VTA 公車與輕軌。（乘坐 VTA 公車與輕軌如何使用殘障人士特別服務證，請參閱第 10 節）

殘障人士特別服務客戶需自行負責安排其個人護理員。如客戶將在個人護理員陪同下出行，應通知預約人員，以在殘障人士特別服務車輛上多預留一個座位。一位個人護理員陪同符合資格客戶出行，可以免費搭乘。個人護理員必須與客戶在相同地點上下車。

## 陪伴者

陪伴者是指陪同殘障人士特別服務客戶出行的朋友、親屬或其他人，但不是客戶的個人護理員。

如果客戶將在一位陪伴者陪同下出行，應通知預約人員，以在殘障人士特別服務車輛上多預留一個座位。陪伴者必須與客戶在相同地點上下車。關於陪伴者的車費，請參閱第 7 節殘障人士特別服務交通票費一覽表。

**VTA ACCESS Paratransit** 應保證客戶隨時可以攜帶一(1)位陪伴者。如果有多餘的座位，客戶可以攜帶更多的陪伴者一起搭乘。

## 引路犬

引路犬可以與殘障人士共同乘坐殘障人士特別服務車輛，但必須符合以下條件：

- 在任何情況下，引路犬必須戴有栓帶並處於客戶的完全控制之下。
- 引路犬不得有不當行為（例如污穢車輛或對客戶、司機或其他引路犬咆哮或騷擾）。
- 引路犬一般應保持臥姿或坐姿。引路犬不可阻擋車內通道。
- 除非座位下沒有空間，否則引路犬不可佔據車內座位。
- 為了保護其他乘客與司機的利益，引路犬應保持乾淨狀態。

如果客戶將攜帶引路犬出行，應通知預約人員，以確保殘障人士特別服務車輛內有足夠的空間。

## 寵物

客戶也可以攜帶寵物出行，但寵物應放在符合要求的寵物籠內，並時刻處於客戶的完全控制之下。

## 行動輔助設備

客戶可使用輪椅、手杖、助步器或其他適合在殘障人士特別服務車輛內使用的行動輔助設備。輪椅指的是可在室內使用的，電動或手動的，為有行動障礙的人士設計或改裝，並供其使用的任何三輪或四輪的助行工具。只要客戶的行動輔助設備可以安全地置放在殘障人士特別服務車輛內，客戶的服務需求應不會受到拒絕。

如果客戶不確定其行動輔助設備的尺寸是否適于殘障人士特別服務車輛，請致電 **VTA ACCESS Paratransit**，以便安排人員對其設備進行測量。

## 行動輔助設備與客戶安全

- 有移動能力的客戶能在他人給予最低程度輔助的情況下從其行動輔助設備移至車輛座位上，並且能從車輛座位移回到行動輔助設備。最低程度輔助的定義是，在客戶移至或移出行動輔助設備時，司機僅需伸出一隻手臂給予支撐或協助穩定行動輔助設備。司機不得將客戶抱起或背起。
- 客戶可與其行動輔助設備分別登車，但客戶必須能控制行動輔助設備在車內的移動。司機不得控制行動輔助設備在車內的移動。
- 出於安全原因，強烈建議使用小型三輪機動車的客戶在登上殘障人士特別服務車輛之後盡量從機車移身到車輛的座位上。
- 如果乘客攜帶的行動輔助設備對搭乘殘障人士特別服務車輛的其他乘客直接造成安全威脅，司機有權斟酌做出處理。**VTA ACCESS Paratransit** 將與客戶合作處理客戶行動輔助設備的安全問題。
- 司機不得協助客戶使用行動輔助設備上下臺階或通過高度超過八分之五(5/8)英寸的其他障礙物。客戶在上下車地點必須使用坡道，或者請人協助其通過障礙。

## 其他醫療設備

客戶在使用殘障人士特別服務時可以攜帶氧氣罐和人工呼吸機。出於安全原因，氧氣罐和人工呼吸機必須加以固定，以防氧氣罐在車內歪倒、脫落或撞擊其他物體或客戶。

## 殘障人士特別服務車輛中攜帶品規定

客戶搭乘殘障人士特別服務車輛時，可以攜帶最多不超過三個購物袋或類似物品。類似物品可以是袋子、包裹或手提箱。客戶乘坐殘障人士特別服務車輛時，必須能夠控制其所攜帶的物品。

## 服務證補發

補發服務證需要收取 5 美元的補發費，服務證的補發次數也有限制。如需詳細瞭解服務證補發的相關資訊，請參閱第 3 節關於 VTA ACCESS Paratransit 聯絡資訊。

## 一般規定

- 司機應根據行程表將客戶送達預約的目的地。司機對目的地不得進行任何更改。
- 司機應提供外門廳/門到門的直接接送服務。
- 司機在上下車地點協助乘客到達或離開外門時，殘障人士特別服務車輛不得長時間脫離司機的視線。
- 司機不得以任何理由進入客戶住宅。
- 司機不得要求客戶為其提供的服務支付小費。
- 客戶使用 ADA 殘障人士特別服務時，應隨身攜帶殘障人士特別服務證。司機可能會核查客戶的殘障人士特別服務證。
- 客戶乘坐殘障人士特別服務車輛時必須繫好安全帶。司機將協助客戶繫安全帶。
- 乘坐 ADA 殘障人士特別服務車輛時禁止吸菸。
- 客戶乘坐 ADA 殘障人士特別服務車輛時，除非因健康原因必須進食或喝水，否則在車內禁止進食或喝水。
- 乘坐殘障人士特別服務車輛時禁止使用酒精飲料或非法藥物。
- 乘坐殘障人士特別服務車輛時禁止大聲播放收音機、錄音機或光碟播放機。
- 乘坐 ADA 殘障人士特別服務車輛時不得攜帶爆炸品、易燃液體、酸液或其他危險物質。



- 客戶應自行負責兒童座椅的固定和拆卸。

### 情節嚴重的擾亂行為

**情節嚴重的擾亂行為定義如下：**暴力、嚴重擾亂行為，或違法行為；對他人健康和 safety 造成嚴重威脅的人。客戶的行為某種程度上對服務造成實際干擾，而且經客戶或其代表核實，屬於蓄意行為，而且是在**客戶可以控制的範圍內**。

情節嚴重的擾亂行為包括但不限於以下情況：

- 在殘障人士特別服務車輛行駛過程中離開座位。
- 在殘障人士特別服務車輛停靠接乘其他客戶時離開車輛。
- 在殘障人士特別服務車輛的司機駕駛車輛時打擾司機。
- 打擾其他客戶。
- 拒絕繫座椅安全帶，或者拒絕下車。
- 暴力行為。
- 對司機或其他客戶進行人身或口頭威脅。
- 舉止或行動對客戶本人、其他客戶或者司機造成危險。
- 乘坐殘障人士特別服務車輛時吸菸。
- 損壞或毀壞車輛設備。

違規客戶將收到通知函，其中包括：對情節嚴重的擾亂行為事件的詳細描述；對某次情節嚴重的擾亂行為事件提出申訴的方法、申訴程序；以及客戶權利，包括當面申訴的權利以及獲得免費交通服務往返申訴地點的權利。申訴程序將由未參與確定最初嚴重擾亂行為的行政官員主持，以保證其能夠進行客觀的處理。客戶可以在收到暫停服務（最多一天）通知之後**60**天內透過信函、電子郵件或電話方式聯絡 **VTA ACCESS Paratransit**，對因為嚴重擾亂行為而做出的暫停服務決定提出申訴。

**VTA ACCESS Paratransit** 可能建議客戶與一位個人護理員同行，以便協助控制客戶的擾亂行為。

### 就因嚴重擾亂行為被暫停服務一事提出上訴

3331 N. First St.  
San Jose, CA 95134  
paratransit@vta.org

電話號碼：(408) 321-2300

如果需要，VTA ACCESS Paratransit 工作人員將協助客戶就因嚴重擾亂行為而被暫停服務的決定提出申訴。

## VTA ACCESS PARATRANSIT 客戶服務

### 服務滿意程度

VTA ACCESS Paratransit 的宗旨是使服務得到客戶的充分滿意。如果客戶對接受的服務或要求的服務不滿意，可以通過正式投訴程序提出投訴。客戶可以聯絡 VTA ACCESS Paratransit，對 VTA ACCESS Paratransit 服務的任何方面提出投訴、表揚或建議；請致電**(408) 321-2300**，**(408) 321-2330**（TTY 專線），或者傳送電子郵件至 [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)。

### 對殘障人士特別服務的表揚

如果殘障人士特別服務系統內任何一位工作人員對您的幫助很大，或者不辭麻煩設法提供協助，請聯絡 VTA ACCESS Paratransit，以便為其頒發表揚信。

也可透過電子郵件提出表揚，[電郵地址是 paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)。

### 對殘障人士特別服務的投訴

如果客戶對服務不滿意，或者認為服務不安全或不可靠，應隨時提出投訴。投訴必須向 VTA ACCESS Paratransit 提交。可採用書面形式提出投訴，或採用電話形式致電 VTA ACCESS Paratransit。

也可透過電子郵件提出投訴，[電郵地址是 paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)。

為了協助相關調查，應儘快提出投訴請求。提出投訴時將要求客戶提供以下信息：

- 客戶的殘障人士特別服務證號碼；
- 具體行程的準確日期與時間；
- 對事件的描述；以及

- 上車地點或目的地所在地址。

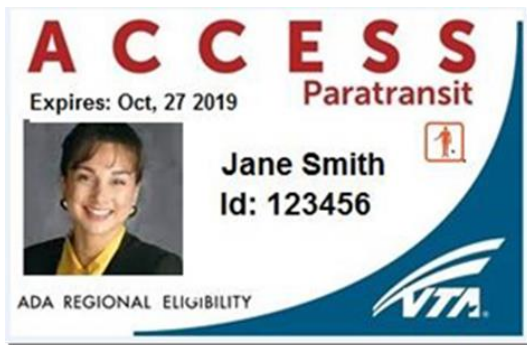
所有的投訴都將得到認真的處理，並將竭盡全力盡快解決投訴的問題。VTA ACCESS Paratransit 收到的每一項投訴都有查詢號碼，將把號碼告知客戶，以備之後查詢。客戶可以登錄 [www.vta.org](http://www.vta.org) 網站，獲取投訴程序的詳細說明以及在對投訴裁決感到不滿意時如何提出申訴的方法。

如果客戶認為 VTA ACCESS Paratransit 對其投訴未給予適當回覆，可致電 VTA 客戶服務部門請求協助；電話號碼是(408) 321-2300，TTY 專線號碼是(408) 321-2330。

## VTA 無障礙公車與輕軌交通服務

VTA ACCESS Paratransit 鼓勵客戶在條件允許的情況下儘量乘坐公車與輕軌出行。殘障人士特別服務客戶使用帶照片的服務證可免費搭乘 VTA 公車與輕軌。但服務證不能在 Highway 17 Express、Dumbarton Express 或 Caltrain 上使用。

殘障人士特別服務的任何客戶均可申請帶照片的殘障人士特別服務證。如果客戶服務證右上角帶有護理員徽標，一位個人護理員可以陪同客戶免費搭乘 VTA 公車與輕軌。如果殘障人士特別服務證上沒有照片，而客戶希望免費搭乘 VTA 公車與輕軌，則建議客戶致電 VTA ACCESS Paratransit，以便安排時間與地點拍攝證件照片。照相的時間與地點將以客戶的方便而定。客戶也可以用電子郵件傳送照片/頭部像，並隨附其姓名和出生日期，以此方式領取帶照片的服務證。電郵地址是 [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)。



在搭乘 VTA 公車時，僅需向司機出示殘障人士特別服務帶照片的服務證，或者按要求向 VTA 輕軌檢票員出示服務證。（服務證在 Highway 17 Express、Dumbarton Express、Caltrain 或 Sports 服務系統不能使用。）

## 行動輔助設備的固定

帶入 VTA 公車的所有行動輔助設備都必須在車內加以固定。VTA 還建議使用腰部安全帶和肩部安全繫帶，但不作硬性要求。

## VTA 客戶服務部門

VTA 客戶服務部門的辦公時間為週一至週五上午 6:00 時至晚上 7:00 時，週六/節假日上午 7:30 時至下午 4:00 時。（週日、感恩節、聖誕節和元旦不辦公。）VTA 的自動電話系統以英文、西班牙文及越南文提供預約資訊，每週七天 24 小時晝夜服務。

<b>VTA 客戶服務部門協助服務</b>	<b>電話號碼</b>
行車路線與時刻表資訊	(408) 321-2300
所有電話收費地區可撥打免費電話獲取信息	(800) 894-9908
TTY 專線號碼	(408) 321-2330

## 網上服務

網站：[www.vta.org](http://www.vta.org)

電郵地址：[customer.service@vta.org](mailto:customer.service@vta.org)

請撥 511 查詢地區交通資訊。TTY 專線使用者可以撥 711 全美號碼，使用電訊中繼轉接服務系統(TRS)收聽 511 電話資訊。

## 民權法案第六章

1964 年民權法案第 VI 章規定，「在美國境內，在接受聯邦財政資助的任何項目或活動中，任何人不得因種族、膚色或原國籍等原因而被剝奪參與活動或享受應得利益的權利，也不應遭受任何其他方式的歧視」。

VTA ACCESS Paratransit 所制定的政策倡導為所有客戶提供平等和優質服務。

如果任何殘障人士認為自己在使用 VTA 交通服務過程中受到歧視，請聯絡 VTA 民權與僱員關係處以求協助或提出投訴；電話號碼是(408) 321-5571 或(408) 321-2330（TTY 專線號碼）。

VTA 民權投訴與申訴程序相關資訊位於以下鏈接：

[www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process](http://www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process)

VTA 的 ADA 殘障人士特別服務投訴與申訴程序資訊及表格如下：

- 公告  
[www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public](http://www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public)
- ADA 申訴程序及投訴表格登載於：  
[www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance](http://www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance)

### 與聯邦交通管理局聯絡

VTA 及其客戶或者 ADA 殘障人士特別服務資格申請人都有責任先在地方層級解決服務及公民權利的問題。如客戶或殘障人士特別服務資格申請人認為 VTA ACCESS Paratransit 或 VTA 在殘障人士特別服務計畫的任何方面沒有遵循聯邦 ADA 殘障人士特別服務的規定要求，客戶或服務資格申請人則可按照以下地址、電話號碼或者網址與聯邦交通管理局民權辦公處聯絡：

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590  
1-888-446-4511  
[www.fta.dot.gov](http://www.fta.dot.gov)