



殘障人士特別服務

2022年4月生效
共享公交



Access殘障人士特別服務乘客指南

3331 N. First Street, San Jose, CA 95134

殘障人士特別服務 (Paratransit) 408-321-2380

殘障人士特別服務授權部

(Paratransit Eligibility Department) 408-321-2381





目錄

VTA ACCESS 殘障人士特別服務歡迎您	3
聯繫 VTA ACCESS PARATRANSIT	4
郵寄地址.....	4
來此訪問我們.....	4
電話號碼及營業時間.....	4
VTA 客戶服務部.....	4
ACCESS 殘障人士特別服務主線.....	4
預約.....	4
ACCESS 授權部.....	4
網上資訊.....	4
MyACCESS Online 24 小時在線服務.....	5
自動電話系統.....	5
資格確證流程	6
兒童資格.....	7
申請殘障人士特別服務資格.....	7
兩步過程.....	8
資格認定.....	9
上訴.....	9
ADA 殘障人士特別服務訪客資格	10
21 天訪客.....	10
ADA 區域資格.....	11
入門	11
在您預約第一次行程前.....	11
維護您的帳號.....	11
請求帳號訊息.....	12
關閉賬號.....	12
預約殘障人士特別服務	13
預約殘障人士特別服務行程.....	13
預約回程.....	14

訂購服務.....	14
取消行程.....	15
未按預約到場政策	16
未按預約到場上訴.....	17
殘障人士特別服務概述	18
VTA 的 ADA 殘障人士特別服務區域.....	18
縣際服務.....	18
運行時間.....	19
30 分鐘接送窗口.....	19
遲到班車.....	20
過早出行.....	20
車上行程時間.....	20
高級服務.....	20
班車.....	21
路線.....	22
司機.....	22
服務限制.....	23
合理修改.....	23
票價和服務費摘要	24
殘障人士特別服務票價 (年 1 月 1 日生效).....	24
智能通行證計劃.....	24
其他服務、資訊和政策	25
私人護理員.....	25
同伴.....	25
服務性動物.....	26
寵物.....	26
助行設備.....	26
助行設備與客戶安全.....	27
其他醫療設備.....	28
攜帶包裹上殘障人士特別服務班車.....	28
更換 ID 卡.....	28

失物招領.....	28
通用政策.....	29
嚴重破壞行為.....	29
VTA ACCESS 殘障人士特別服務客服.....	30
優質服務.....	30
VTA 無障礙公車和輕軌服務.....	32
助行設備安全保障.....	32
VTA 客戶服務部.....	32
電話號碼及網上資訊.....	33
第 VI 章.....	33
聯繫聯邦捷運系統管理局.....	33

VTA ACCESS 殘障人士特別服務歡迎您

The Americans with Disabilities Act 美國殘障法案 (ADA) 是於 1990 年頒布，規定交通機構須為殘障人士提供公共交通工具的民權法律。

聖達卡拉谷交通局 (VTA) 按照 ADA 為因體格、視覺或認知等身心障礙而導致部分或所有時間無法獨立使用當地公車或輕軌服務的人士提供特別客運服務，即到府接送的服務。

VTA 的 ADA 殘障人士特別服務與當地公車和輕軌服務同時同地運行。

VTA 的殘障人士特別服務是由 VTA 直接監督的承包商所運營。殘障人士特別服務計劃有一名承包商專門管理資格確證流程，並有另名獨立承包商提供日常運營，包括預約、派遣和操作者。

聯繫 VTA ACCESS PARATRANSIT

郵寄地址

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

來此訪問我們

Downtown Customer Service
Center at 55-A West Santa Clara
Street, San Jose, CA 95113

電話號碼及營業時間

VTA 客戶服務部

(408) 321-2300 週一至週五上午 6 點至下午 7 點和周六上午 7:30 點至下午 4 點

ACCESS 殘障人士特別服務主線

(408) 321-2380 免費電話 (800) 894-9908 聽障專線 (408) 238-1001

預約

每日上午 8 點至下午 5 點

派遣和服務日

每日上午 5 點至下午 8 點 (全年 365 天) 確認、取消、遲到車輛、自由回程、第二輛車和當日行程請求

ACCESS 授權部

(408) 321-2381 週一至週五上午 8 點至下午 5 點

VTA ACCESS 殘障人士特別服務授權和客戶服務部在重大節日 (新年、國殤紀念日、美國獨立日、勞動節、感恩節和聖誕節) 公休。

網上資訊

網站

www.vta.org/go/paratransit

電郵

paratransit@vta.org

MyACCESS Online

myaccess.vta.org

MyACCESS Online 24 小時在線服務

客戶可以在 myaccess.vta.org 登錄他們的 MyACCESS Online 帳戶。訪問 <https://www.youtube.com/watch?v=31I36kSw60k> 觀看 MyACCESS Online 的概述影片。其他問題可以通過電子郵件發送至 paratransit@vta.org，並附上客戶姓名、電話號碼、客戶 ID 及問題，而後一名代表將與您聯繫。

MyACCESS Online 提供可通過任何互聯網設備自行管理行程的方式。請注意，您只能提前一到三天在線預約正常行程。第二天的行程必須在下午 5 點之前預約。在高峰時段預約行程的客戶可能會收到致電提示。為避免重疊，您需要在行程之間設置一個小時的接送窗口。

客戶有準確預約並自行驗證所有在線預約行程的責任。請在前一天審查所有行程，並根據需要進行調整。客戶可以取消不正確的預約行程，並重新預約，但如要在同一天重新預約行程，將收取額外服務費。

我們要求客戶在接送窗口開始的至少兩 (2) 小時前取消行程。一旦在您行程接送窗口的兩 (2) 小時內，客戶需要致電取消行程。此網站可能不能在維護期間使用。

自動電話系統



自動電話系統旨在為您提供快速便捷的自助資訊和服務。它讓您安排新的行程、確認和取消現有的行程。由於自動電話系統連接我們的實時數據庫，您可以用它查看您的行程預計到達時間並可全天 24 小時取消行程。

請致電 (408)321-2380 設置您常用的地址並開始使用我們的自動電話系統。在通話時，請按零 (0) 與 ACCESS 代表通話，並要求將經常來回的地點添加到您的客戶資料中。您可以保存您的工作、醫生和其他喜歡的地址。高級服務地址不能添加為收藏地址。在打電話之前，請準備好您的地址以及想保存的地址，以方便在使用自動電話系統時參考。

請在 <https://www.vta.org/go/paratransit> 的相關文檔(Related Documents) 頁面參考我們的自動電話系統手冊。

出於以下原因，VTA 可自行決定隨時終止對 **MyACCESS Online** 和自動電話系統的訪問，其包括但不限於乘客危及、威脅或破壞服務以及未按預約到場的行為。

資格確證流程

若想獲得 ADA 殘障人士特別服務，客戶必須首先向聖達卡拉谷交通局 (VTA) 申請資格。殘障人士特別公交服務資格確證流程確定在整個聖達卡拉縣服務區運營的殘障人士特別公交服務的資格。此流程確定哪些人有資格在部分或全部行程中使用 ADA 障礙人士特別服務，以及哪些人可獲得無障礙固定路線公車和鐵路系統服務。有興趣使用 ADA 殘障人士特別服務的人必須依照 ADA 指南申請並符合其條件。

若想申請 ADA 殘障人士特別服務，請訪問我們的網站以獲取資料卡，或者在週一至週五上午 8 點至下午 5 點之間致電 (408) 321-2381 向授權部索取手冊和資料卡。如果您在填寫表格時需要幫助，請通知授權部。

客戶必須向授權部提供最新的地址、電話號碼、緊急聯繫人和助行設備消息，以確保服務品質。如果助行設備發生變化，客戶需要通知授權部以屆可重新評估您的資格。

ADA 殘障人士特別服務資格基於個人獨立使用 VTA 公車或輕軌的能力，並由以下標準確定：

第 1 類 任何在沒有他人 (電梯或其他登機設備的操作員除外) 協助的情況下無法登上、乘坐或下車的殘障人士。

第 2 類 任何需要藉助升降坡道才能登上、乘坐或下無障礙車輛的殘障人士，但無法得到合適的車輛，或者要站尚未有無障礙通行。

第 3 類 任何患有無法往返公車或輕軌上下車地點的相關特定身心障礙的人士。

資格並不基於年齡、經濟狀況或無法駕車情況。申請人應注意，患有健康問題、使用助行設備（即輪椅、輕機車等）或身心障礙不會保證合格獲得服務。

兒童資格

任何因身心障礙（包括視力障礙）而無法獨立使用或測定固定路線公車和輕軌的殘障人士，可能確定有資格獲得殘障人士特別服務。對於通常不會獨自乘坐公車或輕軌的幼兒，我們考慮群體能力（例如孩子和父母/監護人），而不是孩子本身的能力。如果確定兒童的身心障礙不導致他們無法使用公車和輕軌，他們將沒有資格獲得殘障人士特別服務。

合格的兒童必須付標準票價，所有適用於成年乘客的規則也適用於兒童。作為旅伴的兒童也必須付標準票價。您必須為乘坐我們服務的身高不足 **4 英尺 9 英寸** 的 **(8)** 歲以下兒童提供兒童安全座椅，並必須按照加利福尼亞州法律妥善保護兒童。任何在 **VTA ACCESS** 殘障人士特別服務上使用的兒童安全座椅都必須符合加州針對該年齡、身高和/或體重兒童的標準。

申請殘障人士特別服務資格

您可以通過以下方式向 **VTA ACCESS Paratransit Eligibility** 索取資訊手冊：

(408) 321-2381

聽障專線 (408) 321-2330

www.vta.org/go/paratransit


傳真 (408) 238-1015

資訊手冊包含一頁資料卡。該冊和資料卡均有英文、西班牙文、中文和越南文版，而 **VTA ACCESS** 殘障人士特別服務將為任何有需要的人士提供翻譯服務。

所有申請資格所需的流程訊息、資料、通知和資格認定均可應要求以可用的格式提供。格式包括但不限於音頻、大字體、盲文、通過電子郵件發送的電子文件和手語。

兩步過程

將已簽名的單頁資料卡郵寄至 VTA Eligibility Department, 3331 N. First St., San Jose, CA 95134, 或遞至我們位於 55-A West Santa Clara Street, San Jose, CA 95113 的市中心客戶服務中心, 或傳真至 (408) 238-1015。簽署的資料卡授權 VTA ACCESS 殘障人士特別服務聯繫申請人的醫生或第三方持照專業人士。請注意, 授權部可能會聯繫您的醫生以驗證您的身心障礙, 但不僅僅取決於您的醫生的建議。不完整的資料卡將退還給申請人。下面突顯的是需要完整填寫的部分。

Personal Data Card, Certification and Authorization for Release of Protected Health Information 

Please read, sign, date and mail to VTA Eligibility Department, 3331 N. First St. San Jose, CA 95134. This form can also be dropped off at VTA, 3331 N. First St. San Jose, CA 95134.

Applications for individuals who are under the age of 18 years, must be completed by the applicant's parent, legal guardian or custodian. If an applicant is 18 years or older, but is unable to complete the application because of a physical or vision impairment, the applicant must have given permission to the person completing the application. Applications for individuals 18 years of age or older with cognitive impairments, must be completed by the applicant's legal guardian or custodian.

Applications that do not meet the above criteria will not be processed. Thank you in advance for your cooperation. VTA ACCESS Paratransit will contact you for a phone interview.

Section 1: Personal Data Check one: New Applicant Existing Customer
(Paratransit ID # _____)

Applicant Name: _____ (Mr/Mrs/Ms - circle one)

Birthdate: _____

Application Information:

Address: _____ **City:** _____

State: _____ **Zip:** _____

Home Phone Number: _____ **Cell Phone Number:** _____

Best time(s) to call: _____ **Email:** _____

Primary Language: _____

What is your primary disability and/or most limiting condition?

Do you use any mobility aids or specialized equipment? Yes No

If you answered "Yes" please check all that apply:

Cane White Cane Walker Crutches Manual Wheelchair

Power Wheelchair Power Scooter Leg Braces Respirator Portable Oxygen Tank

Prosthesis Service Animal Speech Devices Communication Board Other _____

Do you need any future written information provided to you in an accessible format? Yes No

If "Yes", please check the format you prefer: Email Diskette Audio Tape Braille Large Print

Would you be interested in learning more about mobility options and travel training? Yes No

Continued on back

Emergency Contact Name: _____

Relationship to Applicant: _____ **Phone Number (s):** _____

Address: _____ **City:** _____ **State:** _____ **Zip Code:** _____

Section 2: Authorization for Release of Protected Health Information

I understand the protected health information provided during the application and interview process will be kept confidential and shared only with the following professionals or providers as necessary to determine eligibility and provide paratransit services, and for quality assurance/audits to comply with ADA regulations and VTA policy.

Section 3: Authorization to Release Medical Information

(Please include the contact information for your physician or licensed professional, who can verify your disability/ies, or has knowledge about your disability/ies and functional limitations.)

I hereby authorize:

Name: _____

Address: _____

Phone: _____ **FAX:** _____

(OPTIONAL) Medical Record/Kaiser Number: _____

to release the information requested below about my disability or disabilities to VTA ACCESS Paratransit eligibility representatives/contractors upon request. The information released will be used solely to evaluate my eligibility for VTA paratransit services as required by the Americans with Disabilities Act, 42 U.S.C. Section 12101 et seq., 104 Stats. 327.

I understand that I have a right to revoke any Section of this authorization at any time by writing to VTA ACCESS Paratransit except to the extent that action has already been taken based upon this authorization.

Applicant Signature: _____ **Date:** _____

Section 4: Applicant Certification (Please sign)

All applicants must sign the completed application. If this application has been completed by someone other than the person requesting certification, the person who completed the application must provide the following information:

Name of Person Assisting Applicant: _____

Relationship to Applicant: _____

Address: _____ **City:** _____ **State:** _____ **Zip Code:** _____

Phone Number: _____ **Alternate Number:** _____

Signature: _____ **Date:** _____

By signing this application, you are certifying under penalty of perjury under the laws of the State of California, that the foregoing is true and correct.

Applicant/Legal Guardian/Conservator Signature: _____ **Date:** _____

- 申請人姓名
- 出生日期
- 地址和電話號碼
- 身心障礙或健康狀況
- 醫師或專業治療者名稱和聯繫信息
- 申請人簽字

如果申請人正受監管或有其他合法代表, 請在資料卡中附一份副本文件。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務將致電申請人，審查他們的資料卡並進行電話採訪以確定申請人的殘障人士特別服務資格，並會提供翻譯和語言協助。

資格認定

ADA 殘障人士特別服務資格確定過程最多可能需要 21 天才能完成。申請人將收到其資格確定的書面通知，包括支持該決定的具體資訊。如果處理時間超過 21 天，提交資料卡和採訪的申請人將在第 22 天授予接受服務的推定資格，直到做出決定為止。

獲批准的殘障人士特別服務申請人將在歡迎包中收到一張證明資格，包括到期日期的無照片身份證。歡迎客戶索取帶照片的身份證件，但我們不會自動發行。如想索取帶照片的身份證件，請將最近的照片連同您的姓名、出生日期和客戶 ID 號碼發送至 paratransit@vta.org 或郵寄至 VTA ACCESS Paratransit, 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134。無法通過電子郵件發送或郵寄照片的客戶可以親自前往我們的市中心客戶服務中心，位於 55-A W. Santa Clara St., San Jose, CA 95113。請注意您卡上的到期日期。您的卡不能在該日期後使用。

正在重新認證的客戶可以在整個過程中繼續使用殘障人士特別服務，直到我們做出決定並通過上訴過程。完成重新認證過程後，客戶可以要求更新帶照片的身份證。有關更多在 VTA 無障礙公車和輕軌服務上使用帶照片身份證的消息，請參閱本乘客指南中的“VTA 無障礙公車和輕軌服務” (**VTA ACCESSIBLE BUS AND LIGHT RAIL SERVICES**) 部分。

上訴

ADA 殘障人士特別服務申請人可以上訴拒絕資格、臨時資格和/或有條件資格的決定。如果申請人不同意他們的決定，資格認定函提供了如何上訴的訊息。申請人必須在資格認定函日期後的 60 天內通過郵件、電子郵件或電話向 VTA ACCESS 殘障人士特別服務提交上訴。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務遵循兩 (2) 級資格認定上訴流程：

1 級上訴 由未參與最初拒絕的 VTA 工作人員進行行政審查。

2 級上訴 由上訴小組委員會或未參與原始決定的第三方上訴供應商進行現場/職務評估。第一級上訴完成後，授權部將在兩 (2) 至三 (3) 個工作日內聯繫上訴者安排現場/職務評估。

VTA ACCESS 將在完成現場/職務評估後的 30 天內以書面形式通知申請人其上訴結果。

接受上訴申請的授權部

3331 N. First St.
San Jose, CA 95134

電話號碼: (408) 321-2381

聽障專線: (408) 321-2330

ADA 殘障人士特別服務訪客資格

21 天訪客

來自舊金山灣區九縣 (Alameda、Contra Costa、Marin、Napa、舊金山、San Mateo、聖達卡拉、Solano 和 Sonoma) 以外的訪客可從首次使用服務起, 在任何 365 天期限內使用上至 21 天在本乘客指南中說明的 VTA ACCESS 殘障人士特別服務。

建議訪客在到達前致電 VTA ACCESS 殘障人士特別服務授權部確定其 ADA 殘障人士特別服務資格。VTA ACCESS 殘障人士特別服務將驗證訪客的 ADA 殘障人士特別服務資格, 並告知訪客如何使用該服務。需要在首次使用服務起的 365 天內使用超過 21 天 ADA 殘障人士特別服務的訪客必須申請 VTA ACCESS 殘障人士特別服務。

訪客可以提出有關在其居住地的司法管轄區使用殘障人士特別服務的資料。其他沒有此類文件的訪客可能會被要求出示居住文件, 如果身心障礙並不明

顯，則需出示他或她的身心障礙。訪客無需申請或獲得使用 VTA ACCESS 殘障人士特別服務的認證，即可使用該服務。

ADA 區域資格

ADA 舊金山灣區其他八(8)個鄰縣內符合 ADA 殘障人士特別服務條件的居民不被視為訪客，他們可以使用本乘客指南中所述的 VTA ACCESS 殘障人士特別服務。

入門

在您預約第一次行程前

我們鼓勵客戶通過電話使用信用卡或銀行卡或郵寄附有 ID 號碼的支票向其 VTA ACCESS 殘障人士特別服務賬號進行初期充款，支付給 VTA 地址如下：

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

有興趣使用信用卡或銀行卡存款的客戶可致電 (408) 321-2380 VTA ACCESS Paratransit Client Account Department at (408) 321-2380 或聽障專線 (408) 321-2330 聯繫 VTA ACCESS 殘障人士特別服務客戶賬號部門。客戶賬號部門的營業時間是週一至週五上午 8 點至下午 5 點，週末與重大節日(新年、國殤紀念日、美國獨立日、勞動節、感恩節和聖誕節) 公休。

建議初始存入約 25.00 美元的存款，但這不是必需的。您可以從零 (0) 開始您的資格認證期。請注意，行程車費將在預約時收取。使用支票付款時，如果您的銀行退票，您將負責退票的費用。

維護您的帳號

VTA ACCESS 殘障人士特別服務將在預約行程時從客戶賬號中扣除相應的票價。被取消或未用行程的票價將退還至您的賬號。請參“閱票價和服務費用

摘要”。客戶賬號不能有負餘額。客戶的賬號裡必須有支付所有預先安排行程的資金，並且在其賬號有足夠的資金 (包括訂購行程) 之前無法預約行程。請參閱“選擇訂購服務”了解更多詳細信息。為了確保持續可用的服務，客戶必須保持其賬號有正餘額。不遵守票價支付政策可能會導致 VTA ACCESS 殘障人士特別服務在客戶付款之前“暫停”賬號。

請求帳號訊息

VTA ACCESS 殘障人士特別服務的預約人員會在每次通話期間說明賬號的餘額訊息。客戶可以通過向 paratransit@vta.org 發送包含您姓名和客戶 ID 的電子郵件來請求帳號訊息。請在電子郵件的主題中包含 'Client Account Transaction History' (客戶賬號交易記錄) 或 'Ride History' (搭乘記錄)。客戶也可致電 408-321-2380 或致寄 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134 提出此請求。

客戶賬號交易記錄 (**Client Account Transaction History**) 顯示從您客戶賬號扣除的存額、餘賬和票價。票價是在您預約行程的當天扣除，而不是在行程開始的那天扣除。如果沒有參加行程，則將在行程當天抵免票價。

搭乘記錄 (**Ride History**) 按日期顯示當月的所有行程。

客戶可以致電 (408) 321-2380 詢問、質疑或提供其他有關他們錯過的行程的消息，並與客戶賬號部 (Client Accounts) 交談。

關閉賬號

當客戶決定停止使用或不再能夠使用服務時，他或其指定代表應聯繫 VTA ACCESS 殘障人士特別服務以關閉帳號並提取餘款。關閉賬號將終止客戶的服務資格。如果客戶去世，授權代表可以向 paratransit@vta.org 提供一份死亡證明副本，並附上客戶的姓名和客戶 ID。之後將在 6-8 週內以賬號持有

人的名義簽發支票。無人認領的賬戶餘額將按加州民事訴訟法 §1300 et.seq. 報告給加州審計長。

預約殘障人士特別服務

預約殘障人士特別服務行程

ADA 殘障人士特別服務是一項共乘服務。乘坐 VTA ACCESS 所用的行程時間與乘坐 VTA 公車和輕軌的類似行程時間大致相同，包括轉車和往返公車站的時間。

請在各週七 (7) 天的上午 8 點到下午 5 點之間提前一 (1) 到三 (3) 天致電預約部。該部沒有拒絕行程或等候名單。客戶每次可以預訂多項行程。乘客無需在希望出發前或後超過一 (1) 小時的時間開始行程，而磋協的行程時間應考慮客戶的實際限制。未經客戶同意，不得更改磋協的接送窗口。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務的預約員可以與客戶磋協 30 分鐘的接送窗口，並在所需接送 (或出發) 時間前後的一 (1) 小時內預約行程。如果您需要去赴有時間重要的約 (即赴診、透析等)，您可按照下車時間或“不遲於時間”預約行程。接送行程引用“不遲於時間”和該時前 30 分鐘的下車窗口。這預約過程將考慮到時間限制。請告知預約員您需要在什麼時間到達目的地。預約員會告訴您確保您能準時到達目的地的上車時間。請注意，客戶可以用“接送時間”或“不遲於時間”安排他們的旅行，但不能同時使用兩者。

致電預約殘障人士特別服務時，客戶應提供以下訊息：

- 殘障人士特別服務身份號碼；
- 接送日期、請求接送的時間以及回程時間；
- 接送地點 (包括回程訊息) 的確切名稱和地址 (包括房號，如果知道的話)。如果難以找到客戶的家庭住址或目的地，則應在預約時提供特殊駕駛說明；
- 確認是否攜帶助行設備、私人護理員、同伴或服務性動物同行。

如果您在回家前預約了多項同天行程 (如從家到銀行、郵局和藥店的往返行程), 請記住在接送窗口之間至少留出一 (1) 小時的空間。VTA ACCESS 殘障人士特別服務是共乘車服務, 我們無法在一個地點下車並等待客戶然後將客戶帶到另一個地點。

如果您在致電預約行程時未準備好行程訊息, 我們的預約員可能會要求您先準備好所有行程詳情後再回電。

預約回程

客戶可在 30 分鐘接送窗口內特定預約回程時間, 或者保持“開放”回程時間。請參閱**票價和服務收費摘要**, 了解有關以優惠票價提供的“開放回程”。

當客戶需要更改回程的接送地點時, 他們必須在預約的 30 分鐘接送窗口開始之前通知服務日部門 (Day of Service Department)。此類更改僅限於同一設施的位置、附近的地址或預約上車街道的對面。

訂購服務

訂購服務可能益於定期前往同一目的地的客戶。客戶只需致電一次即可預約定期訂購行程。在六 (6) 個主要假期期間 (新年、國殤紀念日、美國獨立日、勞動節、感恩節和聖誕節), 客戶必須致電取消其訂購行程。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務將持續保留行程, 直到請求終止或等待下次機會。如果您的賬號沒有足夠提前三天支付行程費用的餘額, 訂購行程將不會自動預約。客戶只能在三 (3) 個月內更改一次訂購預約。開放回程不能用於訂購服務。

ADA 殘障人士特別服務法規允許維持訂購服務等候名單。VTA 將在有效且不會對提供非訂購行程產生負面影響 (造成上限) 的情況下尋求增加訂購行程。

取消行程

提前取消/行程當天前 建議客戶提前聯繫預約員取消預約行程。

行程當天 客戶必須在每週七天的上午 8 點至下午 5 點之間的 30 分鐘接送窗口開始至少兩 (2) 小時前致電預約部門取消預約的行程。要求客戶避免延遲取消。延遲取消是當客戶太晚打取消電話，至於車輛已經在前往上車地點的途中。在某些情況下，延遲取消可能會記錄為未按預約到場 (請參閱“未按預約到場政策”)。

清晨取消 雖然我們鼓勵有較早行程的客戶請在清晨致電，但提前兩(2) 小時致電並不總是可行的。如果您未在預約接送時間至少兩 (2) 小時前取消行程，該清晨行程將不會記錄為未按預約到場，但客戶應盡快致電取消行程，以免影響其他乘客。

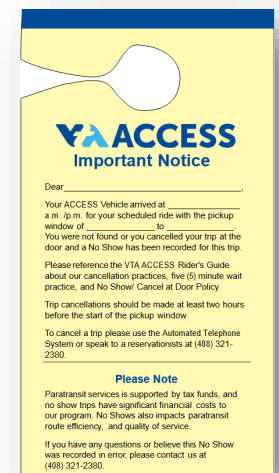
在線和自動電話取消系統 客戶可以全天 24 小時靈活上網取消行程，亦可通過我們的自動電話系統取消行程。取消行程時，請確保在接送窗口開始前兩 (2) 小時取消，以避免延遲取消或門前取消。

若要取消接送窗口開始前兩 (2) 小時以內的行程，客戶必須致電服務日部門。

未按預約到場政策

VTA ACCESS 的未按預約到場政策符合 ADA 規定，而該規定允許暫停“規率或習慣”錯過預約行程客戶的殘障人士特別服務。當殘障人士特別服務車輛在約定的三十分鐘接送窗口內到達指定上車地點但客戶：

- 無法被找到
- 決定不乘車並在門前取消行程
- 延遲取消行程且車輛已在前往上車地點的途中 (上車時間開始前不到兩 (2) 小時)



ACCESS 員工將在未按預約到場情況出現後嘗試聯繫客戶，但不會自動取消行程。如果我們聯繫不到客戶，後續行程也不會被取消，而且可能會錄為更多的未按預約到場。

殘障人士特別服務是由稅收基金支持的，未按預約到場會巨大增加我們計劃的財務成本，還會影響殘障人士特別服務路線的效率和所有客戶的服務品質。

客戶將在其主要聯繫電話號碼上收到一條自動語音消息，通知他們已錄為未出現未按預約到場。客戶不會因 ACCESS 錯誤或客戶無法控制的原因而錯過的行程受到處罰。如果您因無法控制的原因錯過班車，請聯繫 ACCESS 說明情況。

在可能的情況下，客戶會在上車地點找到一個門掛，確認司機到了那裡但無法找到客戶。

如果故意錯過一次行程或者每月曆月定期錯過 25%，超過 11 次的預約行程，該行程將視為“規率或習慣”。對於每月安排少於十 (10) 次行程的客戶，未按預約到場或延遲取消 60% 的行程將被暫停服務。

在收到第三次未按預約到場或延遲取消後，可能會發出警告信，提醒客戶注意該政策，並告知其 ACCESS 殘障人士特別服務可能會暫停。在暫停服務之前，ACCESS 將採取以下步驟；

1. 書面通知該客戶 ACCESS 提議暫停服務，具體引用暫停的依據並闡述制裁。
2. 為客戶提供發表意見、訊息和論點的機會。

如果客戶繼續未按預約到場，則將漸進暫停期限如下：

初犯	5 天
二犯	10 天
三犯	15 天
四犯或上	25 天

未按預約到場上訴

客戶可以對未按預約到場個案或 VTA ACCESS 殘障人士特別服務認為他們已經形成的“規率或習慣”提出上訴。客戶可在未按預約到場或未按預約到場規率或習慣行為判定日期後的 60 天內通過信函、電子郵件或電話聯繫 VTA ACCESS 殘障人士特別服務的客戶服務部請求上訴。

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

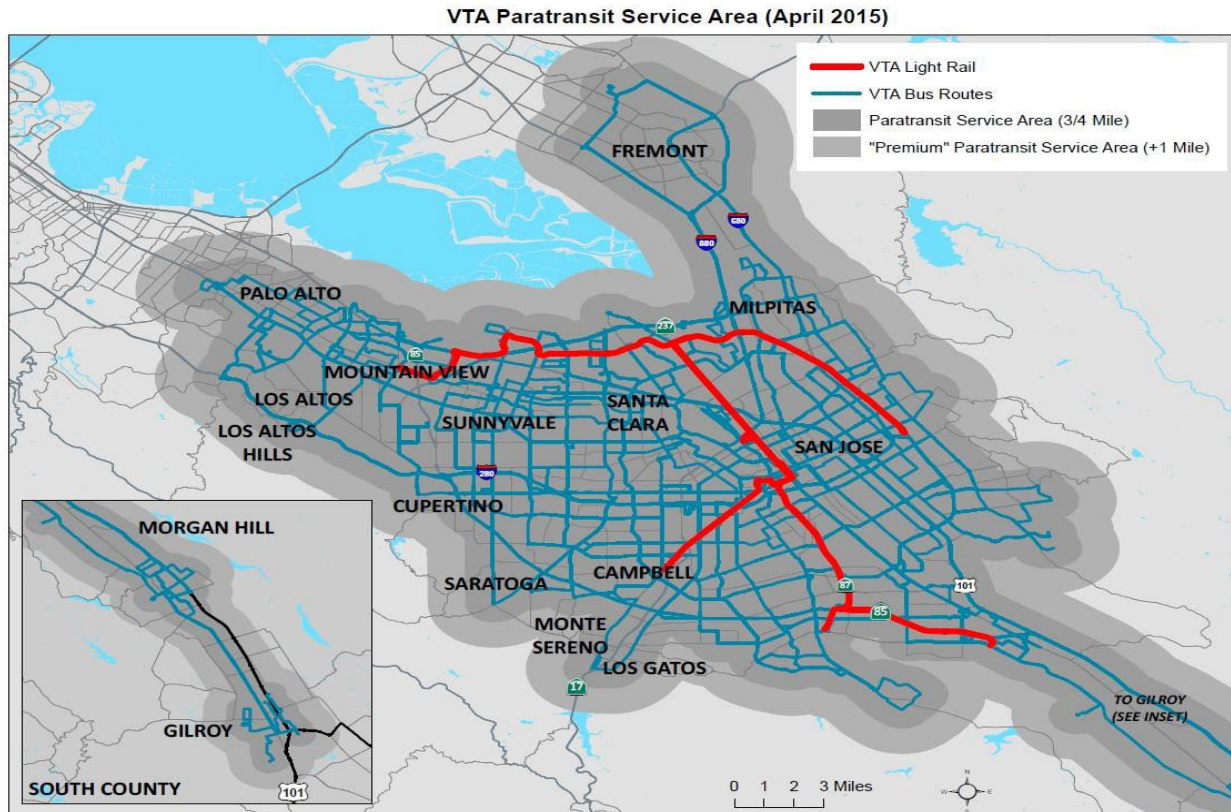
**電話: (408) 321-2380
聽障專線: (408) 238-1001**

如有需要，VTA ACCESS 殘障人士特別服務工作人員將協助客戶提交關於未按預約到場或規率或習慣的上訴。申請人有權親自前往 VTA ACCESS 殘障人士特別服務辦事處進行對話及發表意見，並可接受免費交通服務。

殘障人士特別服務概述

VTA 的 ADA 殘障人士特別服務區域

VTA ACCESS 殘障人士特別服務與當地公車和輕軌服務同時同地運行(包括限量的節日和周日時間表)。ADA 殘障人士特別服務是服務 VTA 公車路線和輕軌站周圍 ¾英里的區域。VTA ACCESS 殘障人士特別服務的預訂員將為目的地處於殘障人士特別服務區之外的客戶提供建議。



縣際服務

客戶可以與鄰縣的殘障人士特別服務運營商安排轉車，以便在 VTA 的 ADA 殘障人士特別服務區外出行。

如需前往 San Mateo 縣，請致電 (650) 508-6241 或聽障專線 (650) 482-9366 聯繫 Redi-Wheels。建議在 500 Pasteur Drive, Stanford, CA 94305 的噴泉入口轉車。

For trips to 如需前往 Alameda 縣或 Contra Costa 縣，請致電 (510) 287-5000 或聽障專線(510) 287-5065 聯繫 East Bay Paratransit Consortium。轉車處是 Fremont BART 捷運站。一旦 BART 擴展服務到聖荷西/Milpitas，新的轉車處將是 Warm Springs BART 捷運站或 Fremont BART 捷運站，取決於當天的日期和時間。

運行時間

VTA 的殘障人士特別服務僅在同公車和輕軌列車於其常規、假日和周日路線的時間運行。這確保公車/鐵路服務網和殘障人士特別服務之間的公平性。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務的預約員將按行程的請求服務時間向客戶提供建議。

30 分鐘接送窗口

所有普通的單程接送都發生在 30 分鐘的接送窗口內。VTA ACCESS 殘障人士特別服務車輛可在這 30 分鐘窗口內的任何時間到達。所有客戶必須準備好在個自的接送窗口開始後出發。司機會在客戶的接送窗口內到達後等待五 (5) 分鐘，如果客戶尚未準備好，司機可能會在此後離開。

如果指定運送客戶的車輛在預留的 30 分鐘接送窗口開始前到達，客戶無需立即出發。司機可能會提前到達，但會等到預約接送窗口開始時才會接近客戶。司機不會催促客戶。

客戶可以合理要求班車到達的電話通知。此請求可在預約時向代理提出，或者如果所有行程都需要持續的合理安排，請通過 (408) 321- 2380 或 paratransit@vta.org 聯繫 VTA ACCESS 殘障人士特別服務提出此請求。

認為錯過行程的客戶應致電服務日部門。以下算是錯過行程：當班車在接送窗口開始前到達並而沒有接載客戶的情況下離開；班車到達和離開時未接載客戶，並且未在接送窗口內等待至少五 (5) 分鐘；或者車輛在接送窗口結

東後到達並不接載客戶離開。服務日代理或客戶服務代表將提供實時行程解決方案並跟踪錯過的行程。客戶將獲得完整解釋錯過行程的原因，例如日程安排錯誤或司機錯誤，以及為避免重複發生所採取的步驟和監控。

遲到班車

如果班車在客戶預留的 **30 分鐘** 接送窗口結束後仍未到達，客戶應致電服務日部門報告遲到班車並獲知預計到達時間。客戶將取得一個便於查詢晚上 **8 點** 之後遲到班車的後備電話號碼。如果班車在 **30 分鐘** 接送窗口結束 **10 分鐘** 以上後到達接客，或者班車在“不遲於時間”下車後到達，則行程將記錄為遲到(以下車時間為準)。

過早出行

如果班車在上車時間前 **30 分鐘** 以上到達，客戶可以 (但不必) 提前上車。司機將等到客戶的 **30 分鐘** 上車窗口開始後，方可接近客戶的門口。如果車輛在預定下車時間前 **30 分鐘** 以上到達目的地但客戶不想下車，司機將等到預定下車時間前 **30 分鐘** 內才能護送客戶到門口。

車上行程時間

ADA 殘障人士特別服務法規規定 **VTA** 提供與公車和輕軌服務相比的輔助公共交通服務。殘障人士特別服務所花費的的行程時間相當於 **VTA** 當地巴士和輕軌系統類似行程的時間。此可比性基於使用固定路線系統在同兩點之間進行類似行程所需的時間，包括往返上下車點、等待固定路線班車以及轉車。

高級服務

高級服務超出了 **ADA** 殘障人士特別服務法規規定的基本服務範圍。**VTA ACCESS** 殘障人士特別服務的客戶可要求費高級服務並付比標準服務更高的費用。高級服務包括自由回程、當日服務、二次班車和擴大的行程服務區。

自由回程讓客戶在沒有指定回程時間的情況下進行預約。客戶可以在服務當天準備好回程時致電。這項服務的價錢是 **16 美元**。

自由回程有以下適用條件：

- 每天只能預約一 **(1)**次
- 必須在與服務日部門預約後 **90 分鐘**內上車
- 必須在下午 **6:30** 之前申請行程
- 行程必須在下午 **8 點**前完成
- 客戶不能為同一行程預約固定接送和自由回程
- 不適用於住宅接送或訂購行程

當日服務僅在有空的時候提供。如需此服務，請在上午 **8 點**至下午 **4 點**之間致電服務日部門。這項服務的價錢是 **16.00 美元**。請給上至三 **(3)** 小時的接客時間。

二次班車 錯過預約回程而被困於所在地的客戶可以要求二次班車服務。請致電服務日部門取得這項服務。這項服務的價錢是 **16.00 美元**。請給上至兩 **(2)** 小時的接客時間。如果錯過的行程是從客戶住宅開始的，則不提供二次班車服務。如果員工錯誤導致錯過了預約的回程，客戶必須聯繫 **VTA ACCESS** 殘障人士特別服務。如果操作錯誤導致錯過行程，二次班車則不會收取 **16.00 美元**的服務費。

服務區以外的行程讓客戶在整個聖達卡拉縣的輕軌線路周圍 $\frac{3}{4}$ 英里的 **ADA** 服務區外出行 **1 英里**，包括 **Morgan Hill**、**Gilroy** 和縣內非建制地區等 **VTA** 公交沿線區域。服務區外行程的票價是 **16.00 美元**。

班車

我們經營包括切角/小型巴士、小型客車和轎車的多元化車隊。我們並與聖達卡拉縣當地的計程車公司簽約，為我們的客戶提供某些行程。客戶可望這

其中任何一輛車為他們提供殘障人士特別服務。班車按照可用性和需求分配到特定路線。很遺憾，我們無法為客戶的行程排除或指定特定車輛。

我們了解您可能難以識別計程車是殘障人士特別服務，因此我們為他們提供了可放置在儀表板上，便您輕鬆識別他們為 **ACCESS** 服務提供商的標牌。

路線

VTA ACCESS 是按需共乘的公交服務。就像您坐公車時，您可以在您的路線上享用多次接送服務。請注意，我們無法為 **ACCESS** 客戶提供獨家或直接行程。

司機必須按照指定的順序進行接送。在正常情況下，他們不可偏離預定路線。路線旨在盡高效滿足所有乘客的需求。在送第一個乘客到目的地之前，班車接送其他乘客是很常見的。

在某些情況下，班車可能需要在您的下車地點附近經過，以便在完成您的行程之前按時接送其他客戶。在其他情況下，可能會在服務您的期間在您的路線添加其他行程，以幫助恢復系統中他處的服務中斷。

司機

司機會下車通知您他們已經到了。他們可以在前門/門廊口和車輛之間協助您 (如果他們在幾秒鐘內還看得到班車)，提供讓您扶持的手，部署車坡或升降機，並負責使用適當的固定裝置，以確保所有乘客都安全穩定。如果您需要額外的幫助，請與私人護理員一起計劃和出行。

司機不能進入住宅 (包括車庫)、進入建築尋找乘客、駛入私人車道或看不到他們的班車。司機不得進行計劃外的行程、固定兒童安全座椅、協助個人護理或接受任何形式的小費。如果您有很好的體驗，我們鼓勵您向 **VTA** 客戶服務部致意。

客戶應在班車預約時間到達前等待。司機只需等待五 (5) 分鐘 (從班車到達或您協商的接載時間起，以較晚者為準) 等您出來，不然就可以離開。您必須在可以判斷班車是否到來的地方等待。

服務限制

有接受服務的資格並不總是代表該服務能夠在任何情況下為您提供。以下是您可能會遇到的一些限制。

- 如果您的接送地點在服務區域之外，您可能需要在我們的服務區域內找個替代點。
- 如果確定任何一輛班車無法安全出入接送地點，我們將無法服務該地點 (例如危險的雙停車位、需要倒車、低垂樹枝、沒有安全上下車的地方，陡峭或狹窄的道路等)。在這些狀況下，必須安排一個安全的替代接送點。

合理修改

需要合理便利以使用殘障人士特別服務的客戶請聯繫 **VTA ACCESS**

Paratransit, 我們可能會為了幫助客戶而修改政策和程序。如果該便利會危及司機或其他人、造成過度的經濟負擔或改變本乘客指南中描述的 **ADA** 殘障人士特別服務性質，則便利將視為不合理。客戶可以在資格申請過程中、安排行程時或在行程當天有需要，隨時致電客戶服務部要求進行合理修改。可以通過電話、電子郵件、信函、親自、傳真或在線請求進行合理修改。在當前資格認證期間也可授予合理修改，並且在重新認證時重新評估。

合理修改包括但不限於：

- 要求在特定入口上下車，而不是在交通機構預先指定的入口。
患有糖尿病或其他疾病的乘客可在車上進食或飲水以避免造成不良健康後果。
- 應批准乘客在車上服用藥物的請求。

不合理的修改包括但不限於：

- 獨家服務的請求會因為改變服務的本質而被拒絕。殘障人士特別服務基本上是共乘服務。
- 專用司機或車輛 (如轎車而不是小型公車以提供更舒適的乘坐體驗) 的請求可能會被拒絕。

- 乘客要求司機負責服務性動物的請求可能會被拒絕。
- 乘客要求指名司機的請求可能會被拒絕。
- 司機無法操作裝備或客戶的助行設備。

有關合理修改的更多信息，請參閱 DOT 49 CFR Parts 27 與 37 “殘障人士交通運輸：政策和實行的合理修改”，網址為 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

票價和服務費摘要

殘障人士特別服務票價 (年 1 月 1 日生效)

普通單程殘障人士特別服務票價是 4.00 美元。票價可能會依 VTA 委員會的決定發生變化。下方列表包括普通和高級行程票價：

Paratransit Fare Table

Trip Type	Cost
One-Way Standard Paratransit Trip	\$4.00
Companion	\$4.00
Open Return Trip	\$16.00
Second Vehicle Sent	\$16.00
Same-Day Trip	\$16.00
Same-Day Trip Companion	\$16.00
Extended Service Area Trip	\$16.00

一 (1) 名私人護理員和/或服務性動物可以免費陪伴符合條件的客戶。

智能通行證計劃

在參與 VTA 僱主智能通行證計劃的公司內符合殘障人士特別服務條件的員工付 ½ 普通單程殘障人士特別服務票價。殘障人士特別服務智能通行證的優惠不適用於高級殘障人士特別服務票價。符合條件的參與者有責任告知 VTA 他們的僱主參與了 VTA 智能通行證計劃。符合條件的參與者可以通過

paratransit@vta.org 發送電子郵件，提供其姓名、客戶 ID、雇主名稱和 Clipper 卡號碼，或致電授權部。VTA 收到這些資訊後，將需要二 (2) 到五 (5) 個工作日來驗證資格並將智能通行證票價應用到您的帳號。智能通行證票價不能回溯，而將從驗證日期開始生效。

其他服務、資訊和政策

私人護理員

私人護理員 (PCA) 是客戶需要其服務或在場來滿足個人需求或助行的人士。

雖然在資格認證過程中通常會記錄需要 PCA，但客戶可以隨時通知 VTA ACCESS 殘障人士特別服務他們需要 PCA 協助的變化。如果在資格審核過程中申請 PCA，客戶的殘障人士特別服務 ID 卡將附上 PCA 標誌。該標誌讓 PCA 陪同客戶免費乘坐 VTA 公車和輕軌服務。有關 VTA 公車和輕軌服務的殘障人士特別服務 ID 卡的訊息，請參閱 [VTA 無障礙公車和輕軌服務](#)。

殘障人士特別服務客戶負責提供他們自己的 PCA。乘客應在 PCA 陪同出行時通知預約員，以確保班車預留額外座位。一 (1) 名私人護理員可以免費陪伴符合條件的客戶搭車。PCA 和符合條件的客戶必須有相同的上下車點。

同伴

同伴是位陪行殘障人士特別服務乘客的朋友、親戚或其他非私人護理員人士。

乘客將與同伴一起旅行時應通知安排行程的預約員，以確保班車預留額外座位。同伴必須與客戶共享相同的接送地點。[票價和服務費用摘要](#)的行程票價表顯示陪行票價。

VTA ACCESS 應根據要求容納一 (1) 位同伴。如果有空位的話，客戶可要求額外同伴乘車。

服務性動物

服務性動物可乘坐殘障人士特別服務交通工具來幫助殘障人士，但須符合以下條件：

- 服務性動物必須始終拴在皮帶上，並始終處於客戶的完全控制之下。
- 服務性動物不得行為不端 (例如，弄髒車輛或咆哮/騷擾客戶、司機或其他服務性動物)。
- 服務性動物通常應保持俯臥或坐姿，並不得阻塞班車的過道。
- 服務性動物不得佔用班車座椅，除非空間限制阻止服務性動物離座。
- 為了其他殘障人士特別服務系統乘客和司機的利益，服務性動物應處於清潔狀態。

客戶應在攜帶服務性動物出行時通知預約員，以確保班車輛上有足夠的空間。ADA 法規的 Title II 與 Title III 定義服務性動物為單獨經過幫助殘障人士 (包括軀體、感受、精神、智力或其他心理障礙) 訓練的動物。服務性動物執行的任務必須與該人的身心障礙有直接的關係。

如果您的服務性動物失控 (任何侵犯其他客戶、乘客、司機或個人權利的行為，包括嗅探、乞討、咆哮、哀鳴、吠叫、徘徊、跳躍或任何其他破壞性行為)、患病或在公共場合排泄，VTA 可能會要求服務性動物不要陪伴該乘客乘坐我們的服務。只有服務性動物而不是處理者可因“失控行為”被排除在服務外。

寵物

客戶也可攜帶寵物出行，如果寵物是關在獲准的籠子中並始終處於客戶的控制下。

助行設備

客戶可以使用輪椅、手杖、助行器和其他能夠儲存在殘障人士特別服務車輛上的助行設備。輪椅是任何至少三輪的助行設備，可在室內使用，為行動不便的人設計或改裝並由其使用，無論是手動還是電動。

根據 49 CFR 第 37.165 節，如果使用的設備符合輪椅的定義並且可以放置在我們的無障礙車輛上 (例如大小適合電梯或坡道以及固定設施)，我們會運送輪椅與其使用者。如果這不符合“合法的安全要求”，我們可能會拒絕運送輪椅/乘客，如下所述。至少，所有佔用的輪椅重達 600 磅，30 英寸寬，48 英寸長。

VTA 會盡一切努力為我們的乘客提供服務，但任何超出上述尺寸的助行設備將被視為超大尺寸，而我們可能無法運送您，因為它可能會損壞該設備、班車、升降機或坡道，並可能強加不合理的安全隱患。

在 VTA 確定我們的車隊和路線是否可以容納輪椅之前，涉及超大座椅的乘車請求將處於待命狀態。VTA 將盡可能容納超大型輪椅和輕型機車。

擔心其助行設備的大小或該設備是否適合殘障人士特別服務車輛的客戶應致電 VTA ACCESS 殘障人士特別服務安排設備測量。

助行設備與客戶安全

- 有移動力的客戶可在最少的幫助下從他們的助行設備移動到班車座椅並返回。最少幫助的定義是司機在客戶進出助行設備時伸出手臂或穩定該設備。禁止司機抬起或揹抱顧客。
- 乘客可以與助行設備分開上車，但必須能夠控制該設備進入車內。司機不可控制助行設備的動向。
- 出於安全原因，強烈建議使用三輪輕型機車的乘客盡可能從他們的車轉坐到班車的座位上。
- 司機可以自行決定是否運輸對班車上其他人構成直接安全威脅的助行設備。VTA ACCESS 殘障人士特別服務將與客戶合作解決其助行設備的安全問題。
- 輪椅和輕型機車 (包括附件) 不能在緊急情況下阻塞過道並干擾乘客的安全疏散，而司機或運營商可以根據安全憂慮拒絕運送該輪椅。

- 司機不能協助乘客使用助行設備上下台階或其他高於八分之五 (5/8) 英寸的障礙物。附近必須有坡道，或者客戶必須在接送地點安排人來幫助越過障礙物。
- 因為不能保證用戶的安全，我們無法運輸需要傾斜超過 45 度的輪椅。

其他醫療設備

乘坐殘障人士特別服務班車的客戶可以攜帶氧氣罐和呼吸器出行。出於安全原因，必須固定氧氣罐和呼吸器，以防止氧氣罐掉落或撞擊車內的其他物體、顧客或乘客。

攜帶包裹上殘障人士特別服務班車

客戶最多可攜帶三 (3) 個購物袋或同等物品上殘障人士特別服務班車。同等物品是袋子、包裹或手提箱等。客戶必須能夠控制他們在班車上隨身攜帶的包裹。包裹和物品不得阻塞過道或妨礙座位。VTA 不會運送空置的包裹，也不需要協助客戶運送包裹。為了您和車上其他人的安全，如果您試圖攜帶超出本政策的物品，我們可能不許您搭乘。

更換 ID 卡

補卡費用是 5 美元，補發卡的數量可能有限。如需更多信息，請在工作時間致電 (408) 321-2381 聯繫授權部。

失物招領

司機不得歸還留在車內的任何物品。如果有物品留在車內，請立即聯繫 VTA ACCESS 並提供物品的詳細信息。如果找到該物品，您可以在 VTA 領取。請注意，VTA ACCESS 不對損壞或丟失的物品負責。失物會保存 30 天後丟棄。

通用政策

- 使用 ADA 殘障人士特別服務時，客戶應隨身攜帶殘障人士特別服務身份證。司機可以查看乘客殘障人士特別服務身份證。
- 乘客在乘坐殘障人士特別服務班車時必須繫好安全帶。
- 司機可以協助繫好安全帶。
- 車上禁止吸煙
- 除非乘客必須吃/喝以解決健康問題，否則車上禁止吃或喝東西。
- 車上禁止喝酒或使用非法藥物。
- 車上禁止大聲播放收音機、磁帶或 CD 播放器。
- 客戶不得攜帶爆炸物、易燃液體、酸性溶液或其他危險物質上車。
- 客戶有責任固定和移除他們孩子的汽車安全座椅。

嚴重破壞行為

嚴重破壞性行為的定義是：暴力、嚴重破壞或非法行為；對他人的健康和安全管理構成重大風險的個人。個人的行為在某種程度上確實對提供服務造成了破壞，並是故意的，且在客戶或其代表驗證的控制範圍內。

嚴重的破壞行為包括但不限於：

- 在班車行駛時離開座位。
- 在班車停車接送其他客戶時下車。
- 在班車行駛時打擾司機。
- 打擾其他客戶。
- 拒絕繫安全帶或拒絕下車。
- 暴力行為。
- 肢體或口頭威脅班車司機或其他客戶。
- 從事對本人、其他客戶或司機構成危險的行為或活動。
- 在班車上抽煙。
- 損壞或毀壞班車設備。

我們會發送通知信給客戶，其內容將包含有關嚴重破壞行為事件的完整詳細訊息、如何對特定嚴重破壞行為事件提出上訴的訊息、上訴程序與包括親自發言以及免費往返上訴交通服務的權利。上訴程序將由未參與原案，因此應是客觀的管理員進行該嚴重破壞行為的確定。客戶可在收到暫停通知之日起 30 天內聯繫 VTA ACCESS Paratransit 殘障人士特別服務，通過信函、電子郵件或電話請求對基於嚴重破壞行為的服務暫停提出上訴。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務可能會建議客戶與一名 PCA 一同出行，以幫助客戶控制他或她的破壞行為。

請聯繫我們以上訴因嚴重破壞性行為所導致的服務暫停

3331 N. First St.
San Jose, CA 95134
paratransit@vta.org
(408) 321-2380

如果需要，VTA ACCESS 殘障人士特別服務主管將協助客戶提交關於嚴重破壞性行為服務暫停的上訴。

VTA ACCESS 殘障人士特別服務客服

優質服務

VTA ACCESS 殘障人士特別服務致力於為所有乘客提供安全可靠的交通服務。每個客戶都很重要，我們鼓勵客戶向我們反饋，以便我們為您提供優質服務。

若要提交有關 VTA ACCESS 殘障人士特別服務的投訴、表揚或建議，請致電 (408) 321-2300 或 (408) 321-2330 (聽障專線) 聯繫 VTA 客戶服務部。亦可訪問我們的 <http://www.vta.org/feedback> 網站填寫反饋表，我們將通過電子郵件提供幫助跟踪您的請求的參考號碼。

我們的合規流程包括正式調查，而為了協助該流程，我們建議您盡快提交以下訊息：

- 殘障人士特別服務客戶 ID 號碼；
- 確切的行程日期和時間；
- 事件描述；以及，
- 上車地點或目的地的地址。

我們將認真對待所有投訴，並儘一切努力及時解決。VTA ACCESS 殘障人士特別服務會分配跟踪號碼給每個投訴，並提供給客戶以供他們參考。

www.vta.org 列出有關投訴流程的完整說明以及如何對任何不滿意的解決方案提出上訴。

如果客戶認為 VTA ACCESS 殘障人士特別服務未對投訴做出適當回應，請致電 (408) 321-2300 或聽障專線 (408) 321-2330 聯繫 VTA 客戶服務部尋求幫助。

我們的司機和工作人員努力為客戶提供卓越的服務，因此，當您有非凡的體驗時，我們感謝您抽出時間嘉許他們，以便我們能夠表揚這些員工。

VTA 無障礙公車和輕軌服務

我們鼓勵殘障人士特別服務客戶盡量乘坐公車和輕軌。我們歡迎具有殘障人士特別服務資格的客戶申請附有照片的 ID 卡，以免除 VTA 公車和輕軌票價。此卡不適用於 Highway 17 Express、Dumbarton Express、ACE 或 Caltrain 服務。



附照的殘障人士特別服務 ID 卡可應要求提供。如果該卡的右上角有個私人護理員 (PCA) 圖標，則一名 PCA 可以免費陪同客戶乘坐 VTA 公車和輕軌。客戶可將其姓名、出生日期和照片/頭像通過電子郵件發送到 paratransit@vta.org 或寄給位於 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134 的 VTA ACCESS Paratransit Services 以獲取殘障人士特別服務附照 ID 卡。附照 ID 卡僅供聖達卡拉縣居民使用，並可能需要居住證明。

只需在登上 VTA 公車時向 VTA Coach 運營商出示帶有照片的殘障人士特別服務身份證，或應要求出示給任何 VTA 輕軌檢票員。(不適用於 Highway 17 Express、Dumbarton Express、ACE、Caltrain 或 Sports 服務。) 您不得讓別人使用您的 VTA ACCESS 殘障人士特別服務附照 ID 卡。請注意，冒用附照的身份證可能會導致 VTA ACCESS 殘障人士特別服務的暫停，並可能被起訴。

助行設備安全保障

所有助行設備必須正確固定在 VTA 車輛裡。VTA 建議但不需求使用腰帶和肩帶。

VTA 客戶服務部

VTA 客戶服務部的服務時間是平日上午 6 點到下午 7 點，週六/假日上午 7:30 到下午 4 點。(週日、感恩節、聖誕節和元旦公休。) VTA 的自動電話系統每週七 (7) 天每天 24 小時以英語、西班牙語和越南語提供預約訊息。

電話號碼及網上資訊

公車及輕軌路線與時間表訊息	(408) 321-2300
收費區訊息	(800) 894-9908
聽障專線	(408) 321-2330
網站	www.vta.org
電郵	customer.service@vta.org

區域交通消息

請撥 **511** 獲取區域交通消息。聽障專線用戶可撥全國 **711** 號碼通過電信中繼服務 (TRS) 使用 511。

第 VI 章

Title VI of the 1964 年民權法案第六章規定 “在美國，任何人不得因種族、膚色或民族血統而被任何接受聯邦財政援助的計劃或活動排除參與、剝奪利益或歧視”。VTA ACCESS 採取了促進我們所有客戶有平等取途和優質服務的政策。

我們鼓勵任何認為自己在 VTA 的任何交通服務中受到歧視的殘障人士致電 (408) 952-8901 或 (408) 321-2330 (聽障專線) 聯繫 VTA 的民權辦事處尋求協助或提出申訴。VTA 的民權投訴和申訴程序訊息可從以下網址獲得：

www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process

VTA 的 ADA 殘障人士特別服務和申訴程序訊息及表格可從以下網址獲得：

- 通告
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public
- ADA 申訴程序訊息與投訴表
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance

聯繫聯邦捷運系統管理局

VTA 及其客戶或 ADA 殘障人士特別服務資格申請人負責首先在地方一級解決服務和民權問題。如果客戶或申請人認為 VTA ACCESS 殘障人士特別服務

或 VTA 未能遵守聯邦 ADA 關於其殘障人士特別服務計劃任何方面的規定，客戶或申請人可以通過以下方式聯繫聯邦捷運系統管理局的民權辦事處：

地址： Federal Transit Administration Office of Civil Rights Attention
Complaint Team East Building, 5th Floor – TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590

電話: 1(888) 446-4511

網站: www.fta.dot.gov

VTA ACCESS Paratransit 殘障人士特別服務乘客指南中的資訊可能會發生變化。

问题、评论或疑虑
www.vta.org/feedback

VTA客户服务
(408) 321-2300

预订、取消和监控您的
辅助客运系统行程：
myaccess.vta.org

Access 殘障人士特別服務乘客指南

3331 N. First Street, San Jose, CA 95134

殘障人士特別服務 (Paratransit) 408-321-2380

殘障人士特別服務授權部

(Paratransit Eligibility Department) 408-321-2381

