

## 預訂

- 接受預訂：  
星期一至星期五  
上午 8 時至下午 5 時  
星期六和星期天  
上午 8 時至下午 4 時
- 最早可提前七天預訂，最遲可在需要乘車之前通知。
- 會將大約接送時間通知客戶：預訂時間前後 15 分鐘以內。
- 如果車輛預計會遲到 20 分鐘以上，會通知客戶。
- 客戶必須在車輛到達五分鐘內做好準備。
- 如果就診時間比預計的時間長，客戶需要重新安排車輛接送。在這種情況下，無法保證能夠在要求的時間派車。

## 取消

- 客戶應當儘快通知 Dial-A-Ride，但最遲必須比事先安排的接送時間提前兩小時通知。
- 如果客戶在 20% 或以上時間（沒有來和延遲取消的次數除以乘車次數）在安排乘車的時間沒有來或沒有提前兩小時取消預約，並且在一個日曆日內

有三次或以上這種情形，可能導致服務被終止最長達 90 天。

## 付款

- 每次單程車費 3.50 美元。
- 乘車時支付準確的數額或使用車票，可在指定地點購買任何數量車票（詳情請電洽 455-7500）或郵購車票。
- 如果郵購，請附支票或匯票，擡頭寫 Wheels，郵寄地址：Wheels Dial-A-Ride, 1362 Rutan Court, Suite 100, Livermore, CA 94551。

## 服務時間

- 輔助客運系統服務在 Wheels 固定路線公交車運營日期和時間在 Dublin 市和 Livermore 市提供。
- 當 Pleasanton 市公交車不運營時，服務可擴大到 Pleasanton 市的合格 ADA 乘車人。對於 Pleasanton 市居民，星期一至星期五上午 8 時至下午 5 時以及星期六上午 9 時至下午 4 時之間的服務由 Pleasanton 市輔助客運系統提供。詳情請電洽 931-5376。
- 服務區域包括 Livermore 市、Dubli 市和 Pleasanton 市。

## Dublin 市和 Livermore 市

在 Wheels 固定路線公交車運營期間：

上午 4 時 30 分至下午 1 時 30 分

## Pleasanton 市

在 Wheels 固定路線公交車運營期間和 Pleasanton 市輔助客運系統不運營期間：

星期一至星期五

上午 4 時 30 分至上午 8 時  
下午 5 時至上午 1 時 30 分

星期六

上午 4 時 30 分至上午 9 時  
下午 4 時至上午 1 時 30 分

星期天和節假日

上午 4 時 30 分至上午 1 時 30 分

## 資格要求

- 可向 Dublin 市、Livermore 市和 Pleasanton 市因殘障或與健康相關的病症無法獨自在固定路線公交車上車、乘車和/或下車或無法前往上車地點或從下車地點返回的個人提供此項服務。
- 所有符合 ADA 資格的客戶必須在安排乘車之前獲得 ADA 認

證。如需申請，請洽客戶服務部，電話號碼 455-7500。

- Pleasanton 市的乘車人請與 Pleasanton 市輔助客運系統聯絡，索取註冊資料和資訊，電話號碼 931-5376。

## 輪椅和行動輔助設備

- Dial-A-Ride 可載運最長達 48 英寸、最寬達 30 英寸、設備和人總重不超過 600 磅（ADA 要求）的行動輔助設備。如果您的行動輔助設備更大或更重，Dial-A-Ride 可能無法載運您。
- 必須能夠正常運作，並有功能正常的車閘。
- 鼓勵坐輪椅的人在上車、下車和乘車的過程中始終坐在輪椅上，並繫上安全腰帶。
- 所有的行動輔助設備均需固定在車輛上。

## 駕駛員責任

- 不允許將輪椅推上或推下斜坡或從障礙物上推過。
- 禁止擡起或背起客戶。
- 如有必要，客戶須負責安排專人協助。

- 駕駛員和客戶須共同決定上車是否可能存在危險，並須將潛在的問題通知客戶服務部。
- 不得進入私人住宅。
- 可陪同客戶到客戶住宅前門或到客戶住宅前門接客戶，或陪同客戶進入商業住宅客廳或大廳，但須始終能夠看到駕駛的車輛。
- 可協助提拿合理重量的購物袋或行李，最多從車輛運送兩次。
- 不得將車輛停在無法安全地掉頭的地點。

### 護理員和同伴

- 護理員在協助付車費的客戶時可免費乘車。
- 護理員是幫助從事日常活動的人，例如穿衣、坐輪椅外出或找路。
- 同伴在與付車費的客戶同時乘車時須付車費。
- 駕駛員不得承擔護理員的職責。
- 客戶可為護理員/同伴提出乘車要求。
- 必須在與客戶相同的地點接送護理員和同伴。

- 客戶可在有空位的情況下要求更多的同伴同行。

### 來訪者政策

- 必須在另一個地區由公共交通機構認證為符合 ADA 資格。
- 最多可在 21 天內使用 Dial-A-Ride 服務。

### 客戶禮貌

- 禁止抽煙、進食或喝飲料（除醫療緊急情況外）
- 不得播放收音機
- 駕駛員不接受小費
- 我們保留拒絕提供服務的權利

### 常見問題

問：在我獲得符合 ADA 資格認證後，我是否仍然能夠搭乘普通固定路線公交車？

答：可以。我們鼓勵您這樣做。固定路線公交車按照固定時間運營，不需要提前預定。65 歲以上的年長者和殘障人士（持有 RTC [地區交通連接系統]、ADA [《美國殘障人士法》] 或 Medicare 卡）搭乘固定

路線公交車支付一美元車費（或者購買 18 美元的減價月票）。

問：我計劃搭乘 Pleasanton 市輔助客運系統車輛前往預約地點，該項服務下午 5 時結束，此時 Pleasanton 市公交車服務不運營。我是否可以乘 Wheels Dial-A-Ride 回家？

答：可以。如果您的頭一段行程是搭乘 Pleasanton 輔助客運系統的車輛，請首先打電話給他們的辦公室。他們會幫助協調讓您通過 Wheels Dial-A-Ride 返回家中。

問：如果我的行程每一段使用不同的服務，我如何付車費？

答：您需要為每項服務支付現金，或者另外購買 Wheels Dial-A-Ride 車票以及其他服務的車票，為整個行程支付車費。

問：我是否能使用 Dial-A-Ride 前往 Wheels 服務區域之外的地區？

答：在 Wheels 服務區域內符合 ADA 資格的客戶可以打電話給 Dial-A-Ride，要求前往三藩市灣區的任何地點。Dial-A-Ride 會作出安排，轉

接相關的 ADA 輔助客運系統服務提供者車輛，以便協助您完成行程。

請注意，大多數其他服務提供者不會提前七天安排乘車。只有在所有的相關服務提供者均接受預定後才能確定您的行程。



## *Dial-A-Ride*

為 Dublin 市、  
Livermore 市和  
Pleasanton 市符合  
ADA 資格的居民服  
務

**925-455-7510**

預定專線號碼

**925-455-7500**

資訊和客戶服務專  
線號碼