

當日輔助客運服務 SamTrans 試行計畫

常見問題

什麼是當日輔助客運試行計畫？

這是一項為期一年的試行計畫，將為 SamTrans 乘客提供當日輔助客運服務。此計畫將為輔助客運乘客提供社區要求的更加靈活的出行選項。此試行計畫預計將於 2023 年 12 月 18 日至 2024 年 12 月 17 日實行。

試行計畫中的所有政策均有可能變更。

我應如何申請行程？

如需申請行程，請在上午 8:30 至下午 1:30 撥打您的輔助客運 ID 卡上列出的 Redi-Wheels 預訂電話號碼。按 3 申請當日輔助客運行程。

讓團隊知曉您正在申請當日輔助客運行程。請提供您的姓名、接送地點，及您要求的接送時間。請告知團隊您出行是否攜帶行動輔具，有隨行陪同或客人。

團隊將查看當天的日程安排，看看是否可以滿足您申請的行程。如果可以為您安排行程，將告知您上車時間。

如果上車時間不適合您，拒絕行程將不算作延遲取消。

費用是多少？

標準票價每次單程出行的費用為 \$10，援助乘客票價的費用為 \$8。

能保證我順利出行嗎？

由於行程是根據供應情況安排的，因此無法保證行程，但我們將盡力滿足所有申請。

我能按照我的申請準時出發嗎？

Redi-Wheels 調度員將盡力把您的行程與現有的時間安排分為一組。您可能會在您申請的接送時間之前或之後最多 90 分鐘內出發。

例如，如果您在上午 9:00 致電申請下午 1:00 的接送，您可能會在上午 11:30 至下午 2:30 之間出發。

如果我需要多程當日輔助客運出行該怎麼辦？

在申請您的首次出行時，您也可以申請返程或額外的行程。如果我們的團隊無法滿足您的申請，您可以選擇取消任何申請。

我必須是 Redi-Wheels 乘客嗎？

是的。為符合此計畫資格，您須是 San Mateo 縣居民並註冊 Redi-Wheels。

如果您想申請 Redi-Wheels，請致電輔助客運資格辦公室 (Paratransit Eligibility Office)：650-366-4856。

服務時間是怎樣的？

提供行程的時間為週一至週五上午 9:30 至下午 3:00。接送時間將根據供應和容量進行分配，並且每個路線可能最多有 90 分鐘的差異。

可以提前兩小時以上致電嗎？

是的，您可以在上午 8:30 至下午 1:30 隨時致電。

什麼是當日試行計畫服務區域？

服務區域分為兩個區：

- 1 區範圍從 San Mateo 縣北部邊界到 Highway 92。
- 2 區範圍從 Highway 92 到 San Mateo 縣南部邊界。

乘客可以選擇在任一區域內的出行，但不得跨區出行。當日輔助客運行程的出發地及目的地須在同一服務區內。

是否提供輪椅無障礙出行？

是的。此計畫將使用現有的 Redi-Wheels 車輛。當您申請行程時，請告知團隊您是否有行動輔具以及您使用的輔具類型。

我可以申請特定類型的車輛嗎？

不，車輛是根據供應分配的。將為使用輪椅的乘客分配輪椅無障礙車輛。

車上還有其他人與我一起嗎？

是的，Redi-Wheels 屬於共乘服務。

請注意，一些乘客免疫力較低，因此，如果您認為自己生病或帶傳染源，請留在家裡，以確保您和他人的安全。

我每月可以申請的當日行程次數有限制嗎？

沒有。

如果我遇到緊急情況並需要立即搭車該怎麼辦？

如果您遇到醫療緊急情況，請撥打 911。

當日醫療行程是否優先於其他類型的行程？

不是。所有行程申請均會受到同等對待。

如果我需要當日搭乘但無法提供行程該怎麼辦？

為確保獲得行程，請提前一至七天預訂常規 Redi-Wheels 出行。

我如何獲取更多資訊？

如需更多資訊，請致電 SamTrans 客服 (SamTrans Customer Service)：1-800-660-4287。提供免費的傳譯協助。Para traducción llama al 1-800-660-4287；如需翻譯，請致電 1-800-660-4287。