



艾爾蒙特市-撥召乘車服務計劃

公務署 - 交通服務部

3990 Arden Drive, El Monte, California 91731

(626) 580-2217

服務指南

撥召乘車 (DAR) 計畫是一項旨在為艾爾蒙特市長者及殘障人士提供的出行服務，方便其進行必要的就醫、牙科和透析預約。除了預約就醫外，DAR 計畫還為居民提供補充出行。以有效的方式安排補充 DAR 出行。DAR 調度團隊將安排以小組形式完成非必要的出行（少數情況下、必要的出行也會以一或兩名 DAR 參與者的形式安排）。為確保提供高效和有效的服務，我們制定了以下準則：

誰可以乘坐？

- 艾爾蒙特市年滿 55 周歲的居民。
- 艾爾蒙特市殘障居民，未滿 55 歲，身有殘疾，不方便駕車和使用公共巴士的居民。殘障居民必須持有交通服務處簽發的醫生核實表，且由醫生填寫並簽名，然後隨填妥之撥召乘車申請表格呈交給交通服務處。如果殘障是臨時性的，請讓醫生在核實表上註明殘障持續時間。未滿 18 歲的乘車人必須由成年人陪同。
- 一 (1) 名陪同者可與一名符合資格的乘車人共同乘車，以起到協助乘車人的作用。陪同者必須年滿 18 歲。如果出行必須由他人陪同，陪同者也必須申請獲得一張撥召乘車卡。陪同者僅限在陪同符合資格的撥召乘車卡持卡人一同乘車時使用此卡。陪同者必須支付適當車費。如果陪同者需要陪同六 (6) 歲及以下或體重不足 60 磅的兒童乘車，則陪同者有責任提供兒童安全座椅。
- 一 (1) 名個人照護員 (PCA) 可以與一名符合資格的乘車人 (必須年滿 18 歲) 共同乘車，以起到協助乘車人的作用。個人照護員可以免費與其指定的撥召乘車參與者共同乘車。所有需要個人照護員的參與者不得在沒有 PCA 陪同的情況下獨自乘車。是否需要個人照護員及其照護員資格將在參與者報名登記時予以確認。
- 服務型動物：請注意，僅允許經認證的服務型動物乘車。需要出示證明文件。如需要服務型動物陪同乘車，請在預訂時告知撥召乘車計畫客戶服務代表。寵物及/或非服務型動物不得乘車。這包括在運輸箱或寵物籠中的動物。根據《美國殘疾人法案》(ADA) 第 II 章和第 III 章之規定「服務型動物必須在其管控者的控制之下。根據 ADA，服務型動物必須使用挽具、皮帶或拴繩，除非個人的殘障情況無法使用這些裝置或該等裝置會干擾服務型動物安全、有效地執行任務。在此情況下，個人必須透過聲音、訊號或其他有效控制措施來保持對動物的控制 (美國司法部民權司，2020) 。」
- 情感陪護型動物：為使情感陪護型動物 (ESA) 陪同 DAR 乘車人共同乘車，DAR 參與者必須在收到 (ESA) 信函前 30 天建立客戶-供應商關係 (ESA 法規 AB468 2022 年 11 月 1 日生效)。參與者必須有持照心理健康顧問出具的醫療推薦信，說明參與者有情緒問題，並且該動物可提供情感陪護以使參與者受益。在乘坐 DAR 車輛時，情感陪護型動物必須始終由固定式寵物運輸車運輸。撥召乘車計畫參與者有責任清理他們的動物。

報名登記

要申請撥召乘車卡，或報告任何與撥召乘車計畫相關的問題，請致電交通服務處，電話 (626) 580-2217。要登記 DAR 卡，可以在交通服務處的工作時間前往辦理，**週一至週五，上午 8:00 至下午 3:30**

艾爾蒙特市居民必須持有加州駕照或身份證 (ID)，或政府簽發的其他註明其在艾爾蒙特市家庭住址的證件。如果政府簽發的證件中沒有申請者的目前住址，申請人在辦理時必須攜帶現時租賃收據或水電費賬單以做證明。

必須前往交通服務處親自提交申請表和帶照片的身份證，地址 **3990 Arden Drive, El Monte, CA, 91731**。報名不收取費用，登記核准之後，符合資格的參與者可以永久使用該服務。但是，如地址有變動，請聯絡交通服務處進行變更。要安排交通服務，請直接致電撥召乘車服務，電話 **(626) 307-3224**。如果需要 DAR 服務車輛註冊 DAR，必須提前 24 小時預約。DAR 參與者可最早提前一週或提前 24 小時安排行程。

DAR 參與者可乘車前往哪裡？

市內：

自 2023 年 1 月 1 日起，撥召乘車計畫的服務時間為**上午 7:00 至下午 5:00 週一至週五**，最晚接車時間在下午 4:30 **週六不提供本服務**，**週日 上午 8:00 至下午 2:00** 最晚接車時間為下午 1:30。所有預約必須在服務時間內，且至少在要求的乘車時間前 24 小時完成最早可提前一週預約。代表將盡力為您提供您要求的時間或合理的替代時間。請注意，乘客必須提前做好就診預約/行程。自 2023 年 1 月 1 日起，當日預約僅限於意外預約就診。最早可提前 7 天安排預約就診和所有其他出行，但不得遲於服務日期和時間前一天。**撥召乘車計畫市內路線費用為每次 \$0.50**。司機不設找贖，請上車時備好車費。這是一項共享乘車交通服務，撥召乘車計畫乘客將與其他撥召乘車乘客共同乘車。

市外：

市外撥召乘車計畫的服務時間為**上午 8:00 至下午 5:00 週一至週五**，最晚接車時間為下午 4:30。市外服務僅限於艾爾蒙特市政廳周邊半徑五英里範圍以內，並且僅限於**就醫目的**。此服務僅憑預約提供。必須提前 24 小時預約。此服務的接車時間可能長達一小時。

市外撥召乘車計畫的乘車費為每次 **\$1.00**。

免費乘坐艾爾蒙特市固定交通線路「無軌電車」和「通勤班車」服務：

年滿 55 歲長者和任何年齡的殘障人士都可乘坐**固定線路交通服務「無軌電車」和「通勤班車」**，本服務**免費**，乘車人需持有艾爾蒙特市簽發的撥召乘車卡。請詢問艾爾蒙特市交通服務處工作人員或您的 DAR 司機以了解服務時間表。當地交通服務時間表也可在艾爾蒙特市 – 交通服務網站獲取：

www.ci.el-monte.ca.us/326/Transportation-Division.

節日假期

以下節日假期時間不提供撥召乘車服務：新年、總統紀念日、復活節、陣亡將士紀念日、獨立日、勞動節、感恩節和聖誕節

預約程序

要申請乘車，請準備好以下資訊以提供給撥召乘車客戶服務代表：

- 名和姓
- 撥召乘車 ID 號
- 需要的接車日期、時間和地址
- 下車地點和任何可能的預約時間
- 回程時間和目的地地址
- 出行目的
- 是否需要個人照護員、陪同者，及/或輪椅和助行器。

備註：預約乘車視乘車人情況而定，先到先得。

必須在出發前向司機出示您的撥召乘車卡以進行預定行程。如果沒有卡，司機可能會拒絕提供服務。

撥召乘車服務屬於路邊到路邊服務，司機只能協助客戶上下車輛。司機無法進入乘客的家中，無法打開或鎖上房門，也無法攜帶任何大件物品上下樓梯或進入家中。

訂閱：

訂閱預約可能適用於正在進行的醫療、工作和其他必要預約，並且需要獲得批准，且視可用性而定。該等行程受限，且需定期接受核查。24 小時以內出現三 (3) 次或以上不到場/取消將導致您的撥召乘車服務被暫停 30 個日曆日。

行動輔助：

對於需要輪椅升降車的市民，可提供市內和市外服務。致電撥召乘車服務時，請將您對輪椅升降車的要求告知調度員。我們建議您提前 24 小時致電以確保可用性。如需要協助操縱輪椅，必須由個人照護員或陪同者來協助您（有關詳細資訊，請參閱「個人照護員」及/或「陪同者」部分）。

遺失撥召乘車卡

如乘車卡丟失或被盜，請報告交通服務部以進行掛失，並補發新卡。

取消和不到場政策

在艾爾蒙特市，我們理解有時會發生意外情況導致需要變更或取消預定的乘車服務。為避免「不到場」，交通服務部對其取消和不到場政策制定了明確的定義和指南。

取消：

致電撥召乘車服務熱線 **(626) 307-3224** 確保至少在預訂出行時間 **前 24 小時**。如果未取消行程，您將被視為「不到場」。透過調度而不是司機更改時間表。為確保您和其他乘客準時到達目的地，請致電調度變更您的出行安排。

不到場：

如果客戶在預定接送時間前不到 24 小時取消預定行程，或者超過 15 分鐘寬限期未出現在預定地點，則視為不到場/取消。24 小時以內出現三 (3) 次或以上不到場/取消將導致您的撥召乘車服務被暫停 30 天。

乘車人的乘車責任

- 在適當的時間範圍內進行預約。
- 按時到達接車點，準備好上車。
- 打電話詢問車輛是否在窗口時間結束前還沒有到達。
- 盡快致電取消不需要的行程，以避免「不到場」。
- 乘坐撥召乘車車輛時不得進食、飲水或吸煙。
- 為了您的安全，請始終係好安全帶。
- 不允許攜帶寵物（經認證的服務型動物除外）。
- 不要用個人物品佔據過道。
- DAR 乘車人每次乘車可攜帶最多三 (3) 個購物袋及/或包裹，總重量不得超過 25 磅。購物袋及/或包裹應限制在乘車人可以安全攜帶上車的範圍內。
- 上車後請佩戴口罩。如果出現 COVID 症狀（如頭痛、咳嗽、鼻塞或咽喉充血、發燒等），請取消預約。
- 不得攜帶武器、火器、爆炸物、易燃材料或腐蝕性液體。
- 司機的首要任務是確保乘車人的安全。司機可以拒絕為任何在行程中有不安全行為的乘客提供服務，包括拒絕係安全帶、不當行為或其他影響車輛安全運行或乘客安全的問題。

根據《1964 年民權法案》第六章，艾爾蒙特市致力於確保任何人不會因種族、膚色或國籍而遭受交通服務、計畫和資源的不平等分配。有關更多資訊，請瀏覽艾爾蒙特市 - 交通服務部網站：
www.ci.el-monte.ca.us/326/Transportation-Division。

請致電 (626) 580-2217 聯絡運輸服務部，以獲取以下替代格式的計畫資訊：
大字體、盲文及口頭協助。

感謝您選擇艾爾蒙特市的撥召乘車服務計畫。

