

NYLPI**紐約公共利益律師樓 保護殘障人公正待遇****使用《接駁（接送）車預約服務》**

事實報導

2008年1月25日

➤ 什麼是接駁車（接送）預約服務（AAR）？

AAR 是由紐約市捷運局（NYCT）經營的一套稱為“輔助客運系統”的服務。它為紐約市的那些因為殘障而無法搭乘地鐵和巴士的殘疾人士服務。美國殘障人法案（ADA）要求所有提供“固定路線”捷運服務（例如地鐵或巴士）的城市或者讓捷運系統作到完全無障礙搭乘，或者建立“輔助客運系統”以便方便殘障人的出行。AAR 每天 24 小時運行，每周 7 天，運行于紐約市的 5 個區，它也在威徹斯特郡以及拿騷郡的有限地區運行。

取決于具體的殘障，有些 AAR 接駁車提供“門到門”服務，有些則僅提供“接駁”服務（在這種服務中，AAR 只負責把殘障人落車在最近的無障礙巴士車站）。接駁的總票價與搭乘地鐵或巴士的全額車資相同（僅限使用零錢）。儘管使用“接駁服務”的殘障人在同一趟旅程要分別換乘 AAR 和巴士，但他們不需要付雙份車資；只需付一次費就可以，不管是付給 AAR 還是付給巴士。

如果要了解誰符合 AAR 服務的標準，和如何申請 AAR，請看 NYLPI 的事實報導：

申請《接駁車預約服務》**請注意：**

AAR 不僅限于就診。

你可以途搭乘 AAR 做任

➤ 我搭乘 AAR 有什麼限制嗎？

沒有。你可以搭乘 AAR 作任何事情，包括個人的私事，就象你乘坐地鐵或巴士一樣。

有條件的資格和接駁服務：儘管 AAR 不能基于你出行的目的地而拒絕搭載你，但它可以用“有條件使用”來限制你使用它。例如，取決于你的殘疾，AAR 可以說你只能在特定的天氣狀況下，在一定距離內，或者在沒有無障礙上下車設施的地鐵或巴士的路段，使用它的服務。受到“有條件使用”限制的客人可能只能使用“接駁”服務（見上面）。

➤ 我怎麼使用 AAR 服務？

使用 AAR 接駁：你必須提前 1-2 天打電話給“AAR 預約”座位（877-337-2017，撥選擇 2）。你不能像招呼出租車一樣在街上隨意截停 AAR 的專車。你的另一個選擇是為每周至少使用一次接駁車設定“固定接駁”，例如：如果你每天早晨要在固定的時間上班，你就可以設立“固定接駁”。這樣，你就不用每次都打電話預約了。

這裡列舉的事實僅為一般情況介紹；它不是法律建議

AAR 要求司機只能在你預定接送的時間和地點等你 5 分鐘。如果你沒能在預定時間到達搭車地點，接駁車可以開走，並記錄你為“沒來”。但是，AAR 接駁車可在預定時間後的 30 分鐘里到達，仍然被認為是準時。

取消接駁:如果你決定取消接駁，你必須至少提前 3 小時打電話給 AAR 取消，如果你取消得太晚（太晚取消），AAR 就把它算作一次違規。如果你在一個月內超過了某個數量的違規，你的 AAR 的服務就會被暫停（見下面）。對於當天取消接駁，請打 AAR 的“AAR 中轉控制中心”（電話 877-337-2017）（撥選擇 5），對於更早的提前取消，請打 AAR 預約（撥選擇 2）。

延誤接駁:如果 AAR 延誤接你的時間超過 30 分鐘，你應該給“AAR 中轉控制中心”打電話，查詢接你的車子的運行狀況。如果 AAR 發現接送你的車不可能在合理時間內到達，它會派別的車接你，或者批准你使用出租車。

如果你得到租車的准許，你得先自己墊付車資，然後在 3 個月內把收據寄給 AAR 報銷。你得附上詳細的說明/文件。還要注意有些適用條件 – 比如，如果 AAR 認為你應該對延誤接駁負責，那麼你可能就不能報銷。

➤ 我乘坐 AAR 時能帶別人？

AAR 允許一位來賓和/或者一個私人護理員/助理（PAC）陪同你搭車。提前告訴 AAR 調度你什麼時間需要接駁，AAR 就可以預留位子。如果陪你搭乘的是來賓，那麼她/他得自付車資。如果陪同搭乘的是 PAC，因為她/他是幫你的，因此免費。你的 AAR 卡必須說明你出行需要 PAC 陪同。如果你想帶比一個來賓和加一個 PAC 更多的人同行，AAR 只能在車子行程中有多余座位時才允許。

注意:AAR 不能強迫你攜帶 PCA。你選擇是否攜帶 PCA 陪你出行。

➤ 如果我需要人幫助我往返于接駁地點，上下車時怎麼辦？

當你獨自出行時:如果你需要幫助往返于 AAR 的專車，或者需要幫你送上下車，或者你隨身攜帶總重量不超過 40 磅的 2 個袋子，司機只要離車不超過 100 英尺，車不離開司機的視線，AAR 的司機就會幫助你。但司機不會進入任何屋子。

當你有 PAC 同行時:AAR 司機只負責協助你上車上，系住安全帶。

➤ 如果我的 AAR 服務被終止了怎麼辦？

如果你錯過太多的接駁，AAR 可以終止你的服務。如果你在一個月內最少 7 次

這裡列舉的事實僅為一般情況介紹；它不是法律建議

對終止服務的上訴

如果寫信上訴，在接到通知的 14 天內，寄出你的上訴意願書，附上上訴表格/信件。

的接駁中有 30%“沒來”，或者“太晚取消”，服務就可能被終止。在 1 個月內，不允許超過 7 次以上的違規。注意，“固定接駁”有自己的終止服務規定。

如果 AAR 終止你的服務，它必須書面通知你服務終止，列舉你具體的違規，並告訴你有上訴的權利。你可以上訴解釋列舉的違規是錯誤的，或者是應該被原諒的。你可以書面上訴，或者去聽證會上訴。你要遞交 AAR 所有支持你的文件。如果有任何目擊證人能支持你的上訴，他們可以上廳作證，也可以書面作證。如果你上訴，你的接駁服務將繼續，直到上訴有結果。

➤ 我到哪里可以得到更多的有關接駁服務的政策和規則？

- 從網頁:<http://www.mta.info/nyct/paratran/guide.htm> 可以得到接駁服務的“接駁服務指南”。如果要紙質的文件，請打給 AAR 資格小組，電話 877-337-2017 (選擇 1)。
- 接駁服務還有自己的新聞紙《運行中》，可以到 <http://www.mta.info/nyct/paratran/onthemove.htm> 下載。
- 需要語音材料或者盲文版的指南，或者新聞紙，請電 718-393-4133。

➤ 如果我有語言上的障礙，或者需要其它語言格式的文件，怎麼辦？

注意:使用 AAR 服務，你不必提供你是美國公民或者任何

如果你要求，AAR 就必須給你適合使用的關於取得資格和上訴的信息和資料。你還有權得到翻譯好的文件，如果你英語不好，你還可以要求提供口譯。例如，如果你載在聽證會上需要口語翻譯，AAR 要提供口譯。AAR 不能強迫你自帶翻譯，但如果你願意，你可以攜帶自己的翻譯。AAR 還應該提供語言服務，例如在你預定接駁服務時，AAR 要為你提供電話口譯。如果 AAR 拒絕提供口語翻譯文翻譯，請聯係我們 NYLPI (212-244-4664)，因為我們是解決這種問題的。

➤ 如果我要投訴 AAR 的服務品質差或歧視，我該怎麼辦？

取決於你投訴的性質，你可以到下面幾個地方投訴。

紐約市捷運局 (NYCT)

如果你想投訴 AAR 的服務品質差，例如司機惡劣或者危險駕駛，你可以向紐約市交通局投訴。

- 打電話:大都會捷運管理局 (MTA) 紐約市捷運局客戶協助專線 511 或者
- 寫信:大都會捷運管理局 () 紐約市捷運局，輔助客運處，客戶關係組，

這里列舉的事實僅為一般情況介紹；它不是法律建議

	<p>130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201, 或者</p> <ul style="list-style-type: none"> E-Mail:www.mta.info 點擊 Contact Us。
<p>聯邦捷運管理局 (FTA) 公民權利辦公室</p>	<p>AAR 服務的問題:</p> <p>FTA 調查對“輔助客運”公司違反《聯邦殘障人法案》和《1973 年通過的康復法案》第 504 節的索賠。FTA 不重新評估資格；它只調查某個具體的輔助客運服務公司是否在其經營系統中遵循這些法律。關於如何提出指控請見： http://www.fta.dot.gov/civilrights/ada/civil_rights_3889.html。</p> <p>針對基于種族，膚色，或原國籍而產生的歧視:</p> <p>FTA 調查《1964 年公民法案》第六節有關基于種族，膚色或原國籍（包括有限英語能力）的歧視條款下的索賠。關於如何提出指控請見： http://www.fta.dot.gov/civilrights/ada/civil_rights_3889.html。</p> <p><u>注意</u>:向 FTA 提出申訴的最後期限是 180 天。</p>
<p>法律訴訟</p>	<p>請注意所有法律索賠都有提出的期限，所以你應該迅速聯係你的律師以及/或者其他人士提出訴訟。</p>

<p><u>還有任何其它問題嗎？</u></p>	<p>打紐約市公共利益律師樓</p> <p>(212) 244-4664 (語音電話) (212) 244-3692 (TTY 耳聾專線)</p> <p>我們的電話開通時間是周一和周五 (9:30 AM – 1:30 PM) ，</p> <p>周三 (1:30 PM – 5:30 PM) 。</p> <p>WWW.nyipi.org</p>
--------------------------	---

Translated by the Asian/American Center of Queens College with
funds provided by Queens Borough President Helen Marshall
(No alterations on this document are permitted)