

2024 年 1 月版



SAMTRANS

RIDE PLUS

搭車指南及政策



目錄

定義	3
目的與簡介	4
目的	4
簡介	4
如何與我們聯絡	5
乘坐 SamTrans Ride Plus	6
服務區域	6
East Palo Alto/Belle Haven	6
Half Moon Bay/El Granada	7
Ride Plus 服務時間	8
預約搭乘	8
按上車時間或抵達時間預約搭乘	8
變更上車地點或目的地	8
使用 Ride Plus 轉乘 SamTrans 公車	8
為多人預約搭乘	9
使用行動輔具搭車	10
攜帶自行車搭車	10
票價	11
支付票價	11
即時通知	12
識別 SamTrans Ride Plus 車輛	12
Ride Plus 司機	12
司機協助	12
雜貨與購物袋	13
緊急應變流程	14
搭車時間	14
搭車途中	14
為搭車體驗評分	14
取消與未依約搭乘	14
取消服務	15
失物認領	15
Ride Plus 政策與行為守則	15
與兒童同行	15
安全帶政策	15
行為守則	16

定義

路邊取消

乘客在司機抵達後取消行程，即為路邊取消。這種情況包括透過電話、網路或應用程式取消。

路邊接送服務

在指定地址（一般位於公共街道路邊）接送乘客的交通服務。然而，如果要求的地址所在的物業有指定的接送區（如辦公大樓的直通車道），則可能在該地點接送乘客。司機僅協助乘客上下車，不提供其他服務。

動態路線

我們使用專有演算法確定車輛行駛路線。該演算法能夠找出到達要求的接送地點的最佳路徑，並參考多個參數（例如交通、新乘客、工程）來調整與改善。

固定路線交通工具

沿指定路線行駛，且停靠點和時刻表固定的大眾交通工具。

微型交通服務

這個按需共乘大眾交通工具使用小型車輛，並利用手機全球定位系統 (GPS) 廣泛普及的特點，根據個人或集體乘客的需求產生動態路線，為乘客提供所需服務。

延遲取消

延遲取消指乘客在要求的出發時間的兩小時內取消行程（包括路邊取消）。

未依約搭乘

未依約搭乘指乘客在微型交通服務車輛抵達後 1 分鐘內沒有出現並上車。

準時

如果 Ride Plus 車輛在預計上車時間的 5 分鐘內抵達，即定義為準時。

殘障人士特別服務 (PARATRANSIT)

殘障人士特別服務是一種補充固定路線大眾交通工具的大眾交通服務，目標對象為無法獨立搭乘固定路線交通工具的殘障人士和行動不便者。《美國殘障人士法案》(Americans with Disabilities Act) 及實施條例規定應在固定路線交通工具的 0.75 英里範圍內提供殘障人士特別服務。SamTrans Ride Plus 並非殘障人士特別服務。Redi-Wheels 和 Redi Coast 是在聖馬刁縣營運的殘障人士特別服務，其範圍包括 SamTrans Ride Plus 行駛的區域。

虛擬公車站

位於特定地址的明確接送點，通常設在購物中心、醫院或大型辦公園區。

目的與簡介

目的

SamTrans Ride Plus 的使命是在 Half Moon Bay、El Granada、East Palo Alto，以及 Menlo Park 的 Belle Haven 社區提供路邊接送微型交通服務。

簡介

本乘客指南概述了使用 SamTrans Ride Plus 的政策和程序。

SamTrans Ride Plus 在 Half Moon Bay、El Granada、East Palo Alto 以及 Menlo Park 的 Belle Haven 社區提供微型交通服務。我們推出這項服務的目的是為乘客提供更廣泛的交通選擇，並為過去取得較少相關資源、難以提供傳統固定路線公車服務的地區提供優質、高效、環保的大眾交通服務。與傳統固定路線公車服務相比，SamTrans Ride Plus 將在服務區域內縮短等待時間並提高穩定性。Ride Plus 服務從預約到上車之間的等待時間不超過 25 分鐘。

按需行程指您無需依據固定路線的公車時刻表規劃行程，而可以在有需求時獲得服務。Ride Plus 的服務時段為每天上午 6:00 至晚上 10:00 (East Palo Alto/Belle Haven) 和每天上午 8:00 至下午 5:00 (Half Moon Bay/El Granada)，具體視發車情況而定。

路邊接送服務由服務區域內短程行駛的車輛提供。Ride Plus 是一項共乘交通服務，可在乘客提供的地址接送乘客。Ride Plus 在某些地點可能會使用虛擬公車站，亦即為了方便乘客轉搭其他交通工具而設的接送點，或大型購物中心、醫院園區或商業園區中的接送區。

乘客可以預約當日搭乘，也可以最多提前 7 天預約。乘客若要前往 Ride Plus 服務區域外的目的地，必須計劃從 Ride Plus 轉搭固定路線公車或其他交通工具。

本乘客指南可應要求提供其他格式。

如何與我們聯絡

您可以透過電話、電子郵件或信件聯絡 SamTrans Ride Plus。

Ride Plus 客戶服務部可在每天早上 6:00 至晚上 10:00 解答您的疑問並解決您提出的問題。我們將按照接到電話的順序接聽電話。

電話號碼: 650-238-5880

網址: www.samtrans.com/rideplus

地址:

San Mateo County Transit District

Attn: Bus Contracts

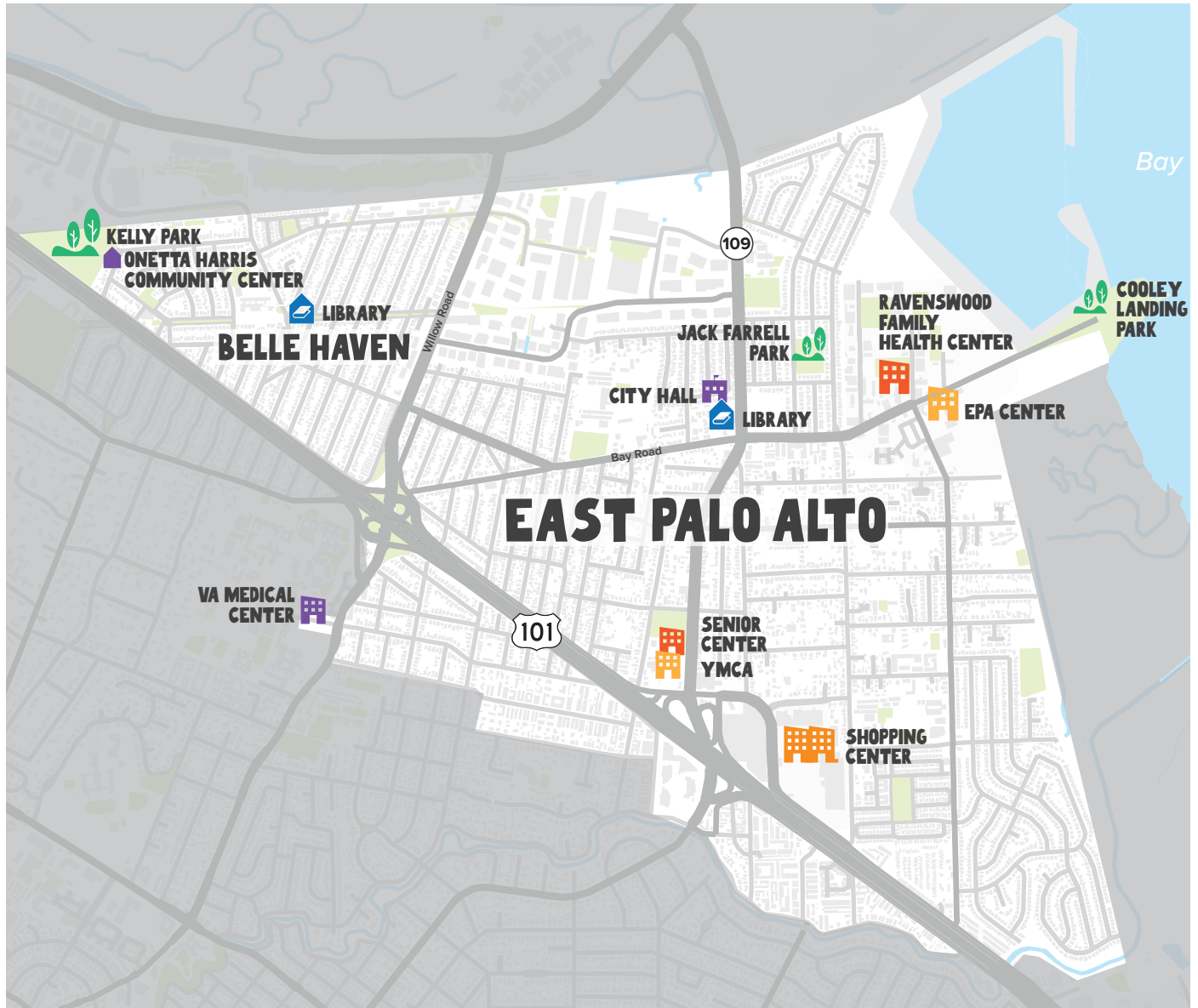
PO Box 3006

San Carlos, CA 94070

乘坐 SAMTRANS RIDE PLUS

服務區域

SamTrans Ride Plus 服務區域：East Palo Alto/Belle Haven



SamTrans Ride Plus 服務區域：Half Moon Bay/El Granada



RIDE PLUS 服務時間

East Palo Alto/Belle Haven：每天上午 6:00 至晚上 10:00。

Half Moon Bay/El Granada：每天上午 8:00 至下午 5:00。

預約搭乘

乘客可以立即預約搭乘 Ride Plus，也可以最多提前 7 天預訂。

以下是 3 種預約搭乘的方式：

- 使用 SamTrans Ride Plus 應用程式，可從 Google Play 商店或 Apple App Store 下載
- 前往以下網站線上預訂：<https://samTrans.link-microtransit.com/>
- 致電 **650-238-5880** (服務時間：上午 6:00 - 晚上 10:00)
- 請在致電前準備好以下資訊：
 - 您的姓名
 - 可以聯絡到您的電話號碼
 - 偏好的接送時間
 - 接送地址
 - 目的地地址
 - 您是否使用輪椅、騎乘機車，或使用其他行動輔具

按上車時間或抵達時間預約搭乘

預約搭乘時，乘客可以選擇「出發時間」或「某時間前抵達」。

變更上車地點或目的地

您最晚可以在上車前 20 分鐘修改目前的預訂。您可以透過 SamTrans Ride Plus 應用程式、預約網站或致電 **650-238-5880** 取消搭乘。

使用 RIDE PLUS 轉乘 SAMTRANS 公車

Ride Plus 乘客可以轉乘 SamTrans 固定路線公車，前往 Ride Plus 服務區域之外。以下是各個 Ride Plus 服務區域的路線：

- EPX、280、281 和 296 路線在 East Palo Alto/Belle Haven Ride Plus 服務區域營運
- 117 和 294 路線在 Half Moon Bay/El Granada Ride Plus 服務區域營運

SamTrans巴士站將顯示喺SamTrans Ride Plus應用程式同預訂網頁上。乘客可以選擇它們作為他們的上車或下車地點。

建議在以下站點換乘每條路線：

路線	推薦巴士站
280 普渡大學/福特汉姆-帕洛阿尔托轉運中心	Pulgas Ave & O'Connor St Purdue Ave & Fordham St
281 斯坦福橢圓形-奧內塔夏里士中心	大學大道同多諾霍街 Bay Rd & University Ave (灣路同大學大道) 奧內塔夏里士社區中心
296 紅木城轉運中心-Bayshore/Donohoe EPX東帕洛阿尔托-聖布魯諾BART透過SFO Airtrain	E Bayshore Rd & Donohoe St Bay Rd & University Ave (灣路同大學大道)
117 Linda Mar Park & Ride – Moonridge Apartments (117琳达玛尔公園同騎行公寓- Moonridge Apartments)	Ave Alhambra & Vallejo St Strawflower Shopping Center Main St & Lewis Foster Dr Kelly Ave & Church St 主街同白楊街 Moonridge Apartments (月亮嶺公寓)
294 Hillsdale購物中心-半月灣	主街同白楊街

從Ride Plus轉乘 SamTrans固定路線巴士服務時，Clipper同SamTrans移動應用程式用戶將享受兩小時嘅免費換乘服務，與固定路線之間嘅換乘規則相同。

為多人預訂行程

預訂行程時，乘客將被提示標記與他們一起旅行嘅乘客人數以及個個將如何支付票價。對於非輪椅無障礙車輛，乘客最多可以預訂11個座位。適合輪椅使用者車輛，乘客最多可以預訂七個座位同一個輪椅固定空間。

請記住，一次預訂中嘅所有乘客都需要同時旅行，並喺同一地點接送。

使用行動輔具搭車

殘障人士特別服務是一種補充固定路線大眾交通工具的大眾交通服務，目標對象為無法獨立搭乘固定路線交通工具的殘障人士和行動不便者。《美國殘障人士法案》(Americans with Disabilities Act) 及實施條例規定應在固定路線交通工具的 0.75 英里範圍內提供殘障人士特別服務。SamTrans Ride Plus 並非殘障人士特別服務。Redi-Wheels 和 Redi Coast 是在聖馬刁縣營運的殘障人士特別服務，其範圍包括 SamTrans Ride Plus 行駛的區域。

Ride Plus 使用無障礙車輛，無論乘客行動方便，還是使用輪椅、騎乘機車，或使用其他行動輔具並需要透過升降機協助上車，都可以搭乘。

Ride Plus 廂型車和升降機可乘載最長 51 英寸，最寬 34 英寸，使用時重量最多 800 磅的輪椅、機車和其他行動輔具。行動輔具若超出上述規格，可能無法乘載。如果您有任何疑慮，請致電 **650-508-6247** 聯絡無障礙服務。

乘客若要攜帶行動輔具搭車，應在使用者個人資料中選擇「輪椅無障礙」。若是透過電話預約，請告知客戶服務部有相關需求。

由於 Ride Plus 是路邊接送服務，乘客若需要使用輪椅升降機，可能需要前往最近的路邊開放空間或車道，以便於設置升降機。

乘客必須允許 Ride Plus 司機保護其行動輔具，但是，如果您的行動輔具無法得到妥善保護，您仍可以搭乘 Ride Plus。

Ride Plus 並非《美國殘障人士法案》規定的殘障人士特別服務。

攜帶自行車搭車

Ride Plus 目前沒有放置自行車的空間。

票價

Ride Plus嘅票價與SamTrans票價結構中規定嘅SamTrans固定路線嘅票價相同。所有乘客將根據以下票價類別收取當地票價。獲得Redi-Wheels同RediCoast（ADA）輔助交通認證嘅乘客及其個人護理人員支付符合條件的折扣票價。

當地票價	現金或手機#	剪#	一日通票 (現金或手機)	月票 (Clipper)
成人 (19至64岁)	\$2.25	\$2.05	\$4.50	\$65.60
青年* (18歲及以下) 合資格折扣** (長者/殘障人士/ Medicare持卡人)	\$1.10	\$1.00	\$2.00	\$27.00

Clipper同SamTrans Mobile: 當地票價免費2鐘頭接送服務。

* 每位成人或符合條件的折扣支付一名兒童（4岁及以下）可免費乘車乘客。額外嘅兒童需支付青少年票價。

**老年人（65岁或以上）同殘疾乘客，如果出示區域交通連接折扣卡或機動車輛管理局頒發嘅當前殘疾人標語牌身份證或由其他加州交通機構簽發嘅有效交通折扣卡，相當于RTCDC，或Medicare持卡人可以享受折扣票價。

支付乘車費用

乘客有多種付款方式，包括喺車上使用現金支付、喺 Clipper讀卡器上點擊有效的Clipper卡或移動應用程序，或向司機出示有效的通行證。查看SamTrans網站以獲取可接受嘅通行證列表。司機不提供零錢或接受令牌或零錢卡。司機將在上車時核實並接受車費支付。

乘客喺預訂行程時會被問及佢哋計劃如何支付票價，並喺登機後支付。如果兩個或兩個以上嘅人計劃一起預訂一次旅行，則預訂旅行嘅人必須喺登機時標記每位乘客計劃如何支付車費。

如果乘客喺預訂時標記了一種票價支付方式，但在登機時需要使用其他方式，則乘客需要致電Ride Plus客戶服務以更新其票價支付方式。

即時通知

您在預約時需要指定預計的上車時間。我們建議您在預計的上車時間前 5 分鐘到達上車地點。接近搭車時間時，我們會透過 Ride Plus 應用程式傳送更新的到達時間給使用者。車輛前來接送時，您可以選擇使用行動應用程式來即時追蹤車輛的位置。

為了維護其他乘客的權益，司機等待的時間不會超過 1 分鐘。如果您在 1 分鐘內沒有到達上車地點，車輛將不再繼續等待，以避免延誤。

識別 SAMTRANS RIDE PLUS 車輛

與 SamTrans 公車一樣，SamTrans Ride Plus 車輛具有獨特的顏色和圖案。此外，應用程式和簡訊通知會在您所等候的車輛快要抵達時，提供車輛的品牌、型號、年份和車輛識別號碼。



RIDE PLUS 司機

SamTrans 使用第三方供應商提供 Ride Plus 服務。與所有 SamTrans 服務一樣，所有司機在受聘前都會經過篩選，並接受專門安全訓練，其中包括事故預防訓練。

司機協助

SamTrans Ride Plus 司機將為乘客提供以下協助：

- 詢問乘客的姓名，並核驗和接受乘客用現金、Clipper 卡或一日卡/月卡支付的车費。
- 詢問乘客「您需要什麼幫助嗎？」。
- 提供適合乘客和行動輔具（若有使用）的固定帶。

- 引導失明或低視能的乘客（視乎乘客的許可/要求）在路邊上下車。提供安全帶。
- 如有需要，操作車輛升降機，並確定已妥善固定輪椅/機車。
- 攙扶乘客以協助上下車。
- 最多搬運 4 個標準雜貨袋。

請注意，司機不是個人照護人員，並未獲准就超出本指南中概述的個人請求提供協助。若打算要求提供任何額外協助，乘客需對此負責。

- 離開車輛附近。
- 協助使用輪椅的乘客上下階梯或在路邊上下車。
- 在目的地等候乘客。
- 管理服務性動物。
- 操作電子行動輔具的控制器。
- 應乘客要求進行個人、預定外的停留。
- 安裝兒童座椅和增高座椅。

雜貨與購物袋

1. 您只能攜帶您能夠自行一次性搬運上下車的雜貨袋或購物袋，司機將僅協助您搬運物品上下車。
2. 在您搬運物品上下車時，如果有需要的話，可以要求使用升降機。
3. 不得在走道放置任何行李，而且您必須保管好自己的行李。如果您無法保管自己的行李，司機可能會拒絕讓您搭乘。
4. 如果車輛載滿乘客，您必須將行李放置在自己的座位區域。
5. 在任何情況下，都不得將行李放置在輪艙處或擋住車門的位置。
6. 若您可以自行固定，就可以將行李放置在輪椅固定區域，但如果使用輪椅代步的乘客需要使用輪椅固定區域，您必須將行李移至其他區域。

7. 如果您使用輪椅代步，您的行李和其他物品必須能夠安全固定到輪椅上，數量不得超過限制。物品的數量和位置不得妨礙使用 4 點式安全帶安全固定輪椅。
8. 如果因行李過多而堵住走道或讓走道變窄，導致無法按照上述準則放置行李，司機可能會拒絕讓您搭乘。

緊急應變流程

如果發生事故或緊急情況，請保持冷靜並聽從司機的指示。

乘客如果生病或發現其他乘客可能生病，應立即通知司機。

搭車時間

SamTrans Ride Plus 提供「共乘」微型交通服務，代表可能會有前往不同目的地的其他乘客在您乘車途中上下車，這或許會導致您搭車的時間比乘坐計程車或自駕更久。

為了滿足乘客的即時乘車請求，SamTrans Ride Plus 的路線會彈性調整，因此無法確定最長行程時間，但應用程式會提供預計的抵達時間。

搭車途中

司機會盡量將車內溫度調整到讓所有乘客都感覺舒適。乘客可以要求調整車內溫度，但由司機視情況決定。

您可以自由選擇車上空座位，但當有長者或殘障人士搭車時，如果您願意，請移至車輛後面的座位，讓出更方便上下車的座位。

為搭車體驗評分

在行程結束後，行動應用程式使用者會受邀為搭車體驗評分，並提交對於 SamTrans Ride Plus 的評價。

取消與未依約搭乘

由於 SamTrans Ride Plus 的時間表會依照您的行程安排，因此當您預約搭乘時，就代表您向系統和司機做出承諾。如果您因為某些原因無法搭乘，我們建議您盡快取消行程。

取消服務

SamTrans 有權在惡劣天氣或其他可能危及乘客、員工或車輛安全的情況下變更、暫停或取消服務。在預計出現惡劣天氣的日子，您可以前往 <https://samTrans.link-microtransit.com/> 或致電 650-238-5880。

我們建議乘客前往 www.samtrans.com/rideplus 訂閱 Ride Plus 電子郵件和簡訊通知，以隨時掌握可能影響 Ride Plus 行駛的情況。

如果您收到了 SamTrans 公車按照緊急服務計畫 (Emergency Service Plan, ESP) 運作，或 SamTrans 公車服務暫停或停止的通知，當天的 SamTrans Ride Plus 行程都將取消。您也可以致電 650-238-5880，聆聽有關 SamTrans 公車和 SamTrans Ride Plus 服務狀態的錄音公告。

如果您選擇在惡劣天氣搭乘，請務必做好搭車時間會延長的準備。

失物認領

對於遺失或遭竊的物品，SamTrans Ride Plus 概不承擔任何責任。如果您認為自己在搭乘 SamTrans Ride Plus 期間遺失了物品，請致電 650-238-5880 尋求協助。

RIDE PLUS 政策與行為守則

與兒童同行

11 歲以下的兒童必須由負責任的照顧者陪同搭車。

根據加州法律，所有年齡在 8 歲以下或身高在 4 英尺 9 英寸以下的乘客，都必須在乘車時使用合適的兒童保護裝置，例如安裝在後座的安全座椅或增高座椅。除非體重在 40 磅以上，或身高在 40 英寸以上，否則所有 2 歲以下的乘客都必須在乘車時使用合適的後向式安全座椅。

照顧者必須提供合適的安全座椅，並將座椅安裝在車內。然而，司機雖然可以提供有關 LATCH 固定點的資訊，卻無法協助照顧者安裝。

安全帶政策

所有乘客都必須遵守加州強制安全帶法 (Mandatory Seat Belt law)，並必須在乘坐 SamTrans Ride Plus 時全程系好腰帶和肩帶。安全帶的作用為保護乘客和司機，並防止乘客和司機受傷。如果需要協助系上安全帶，請向司機求助。

乘客必須遵守 SamTrans Ride Plus 安全帶政策，否則我們將拒絕讓乘客搭乘。

行為守則

SamTrans Ride Plus 制定了一系列符合常理的規則，以確保所有乘客和司機的安全。我們要求所有乘客和同行者遵守以下行為守則：

- 比預定行程提前 5 分鐘做好上車準備，並及時上車。司機只等待一分鐘，供乘客上車。
- 上車後，支付現金，把 Clipper 卡或者 Clipper 移動應用程式輕觸 Clipper 讀卡器，或者向司機出示一日卡/月卡。
- 如需取消預訂，應盡早進行。
- 上車後在座位上坐好。
- 搭車期間全程系好安全帶。
- 如果 SamTrans Ride Plus 授權代表（包括司機）要求您離開車輛，您應聽從其指揮。
- 除健康原因外，請勿在 SamTrans Ride Plus 車內飲食。
- 請勿在 SamTrans Ride Plus 車內吸菸斗、香煙、電子煙（包括電子煙筆）、雪茄或其他任何產品。
- 請勿將頭部、手臂和身體其他部位探出車外。
- 請確保行動輔具處於良好狀態，能夠在沒有司機協助的情況下操作。
- 飼主應看好導盲犬等服務性動物。如有必要，服務性動物乘車時可以在待在車輛地上或飼主腿上，但不可以堵住走道。如果動物出現不當行為，我們會要求乘客將動物帶離車輛；若屢次出現不當行為，可能會遭取消搭車權利。
- 未經飼主許可，請勿撫摸其他乘客的導盲犬或其他服務性動物。
- 請勿操作或擅自操弄任何車輛設備。
- 請勿使用侮辱性、帶有威脅或不雅的言語或做出此類行為。
- 請勿在未佩戴耳機時在車上播放音樂、使用電子產品或其他帶來噪音的設備播放聲音。
- 請勿攜帶已開封的酒精飲品或非法藥物乘車。
- 請穿著得宜，避免赤腳或打赤膊。
- 請勿攜帶易燃或易爆物（行動輔具除外）搭車。
- 請勿亂丟垃圾。
- 11 歲以下的兒童必須由負責任的照顧者陪同搭車。
- 請尊重 SamTrans Ride Plus 員工、司機以及其他乘客。

行為不當的乘客可能會受到處罰，輕則口頭警告，重則暫停服務，具體取決於不當行為的嚴重程度。針對出現暴力或嚴重擾亂行為的乘客，我們可能會立即永久暫停服務。

以下是一些不當行為的例子：

- 以言語或行為侮辱或威脅工作人員或其他乘客。
- 拒絕在座位上坐好並系好安全帶。
- 在車輛行駛期間打開車門。
- 發出過大噪音。
- 讓其他人用自己的名字搭車。
- 未保持適當的個人衛生。
- 上車時多次未支付或拒絕支付正確的費用。

如果調查顯示，乘客是因為身心障礙才做出不當行為，而且情況超出了乘客的控制範圍，我們不會停止為該乘客提供服務。

但是，Ride Plus 可能會要求乘客在個人照護人員的陪同下搭車，以防止或控制不當行為。如果這種措施無效，乘客可能無法繼續使用服務。

乘客若收到書面通知，表明其搭車權利因為不當行為而遭到禁止，可以向 SamTrans Bus Contracts 經理提出申訴，經理將與獲任命的小組成員召開申訴聽證會。

申訴要求必須以書面形式寄送至：

SamTrans
Attn: Bus Contracts
PO Box 3006
San Carlos, CA 94070-1306

若我們因為乘客的暴力或嚴重擾亂行為而立即施以停止提供服務處分，除非停止服務期結束，或該處置在申訴時遭到推翻，否則該乘客不得乘車。