

2020 年

# 乘客指南



辅助客运服务



# 索引

<b>Access-A-Ride (AAR) 常用联系电话</b>	<b>1-2</b>	与客人和/或 PCA 一同出行	<b>19</b>
<b>关于 AAR 辅助客运服务</b>	<b>3-4</b>	指定 AAR 上车地点	<b>20</b>
语言服务	<b>4</b>	恶劣天气	<b>20</b>
<b>申请或重新认定</b>	<b>5-7</b>	司机协助	<b>20-21</b>
资格审定	<b>7-9</b>	购物车、袋子/包裹和大件物品	<b>21</b>
上诉	<b>9</b>	安全带建议	<b>21-22</b>
中转服务 (Feeder Service)	<b>10</b>	从轮椅/踏板车转移到乘客座椅	<b>22</b>
<b>AAR 捷运卡 (MetroCard)</b>	<b>11-12</b>	在纽约市外使用辅助客运出行	<b>23-25</b>
<b>旅客信息</b>	<b>13-14</b>	计划和预约出行	<b>25-27</b>
<b>使用 AAR 出行</b>	<b>14</b>	如何取消出行	<b>28</b>
在线出行管理	<b>14-15</b>	<b>在您出行当天</b>	<b>29-30</b>
AAR 互动式语音应答 (IVR) 讯息	<b>15</b>	如果 AAR 车辆迟到怎么办	<b>31</b>
营业时间	<b>16</b>	出租车/汽车服务的授权和报销	<b>31-33</b>
票价	<b>16</b>	订阅服务	<b>34-36</b>
服务区域	<b>16</b>	未出现/取消太晚政策	<b>36-40</b>
提供者	<b>17</b>	行为政策	<b>40-42</b>
最长乘车时间	<b>17</b>	如何表扬、投诉 AAR 或提出相关建议	<b>43-44</b>
个人护理助理 (Personal Care Attendant, 简称 PCA)	<b>18-19</b>	为残障人士做出的合理修改	<b>44</b>
		提交 Title VI 投诉	<b>45</b>

# Access-A-Ride (AAR) 常用联系电话

若是纽约都会区和邻近县的区号，可拨打 **877-337-2017** 免费电话。若是其他区号，可拨打 **718-393-4999**。耳聋/听力困难的顾客可以使用其首选中继服务，或者免费的 **711** 中继服务。

在播放完重要系统提示后，呼叫者会听到英语请按“1”的指示。如果未按“1”，呼叫者将会听到各种语言对应的选择：

- 如需获得以西班牙语提供的帮助，请按“2”。
- 如需获得以俄语、汉语、法国克里奥尔语或韩语提供的帮助，请按“3”。
- 如需获得以所有其他语言提供的帮助，请按“4”。

**提示键 #1:** 资格、上诉、证明或申请问题

**提示键 #2:** 预约

**提示键 #3:** 更改出行

**提示键 #4:** 取消出行

**提示键 #5:** 即日出行的无间断帮助

**提示键 #6:** 订阅服务

**提示键 #7:** 自动系统

**提示键 #8:** 表扬、投诉、建议、出版申请和外展  
若要重复这个系统提示，请按“0”。

如果您没有按键式电话，请不要挂机，等待协助。

与 AAR 工作人员的对话会被录音，并可能受到监督。

可在线获取最新的 AAR 信息、顾客人权法案和政策，网址是 [new.mta.info/accessibility/paratransit](http://new.mta.info/accessibility/paratransit)，或使用 *Accessibility* (无障碍) 栏下的 **MYmta app**。

顾客可要求获得《AAR 辅助客运服务乘客指南》的盲文和语音版本。当前的 AAR 顾客还可获得以其首选语言书写的本出版物。请拨打 AAR 的联系电话 **877-337-2017 / 提示键 #8** 或发送电子邮件：[new.mta.info/customer-feedback](mailto:new.mta.info/customer-feedback)（在“MTA service” - MTA 服务栏下选择“Paratransit (AAR)” - 辅助客运 (AAR)）。

在 Twitter、Facebook 或 Instagram 上关注我们 **@nyctAAR**

## 关于 AAR 辅助客运服务

MTA New York City Transit (NYCT) AAR 辅助客运服务为有因残障无法使用公共汽车和地铁的有资格顾客提供公共交通接送服务。

### AAR 服务运营：

- 在纽约市 (NYC) 五大区 (布鲁克林、布朗克斯、曼哈顿、史泰登岛和皇后区) 内以及在在没有固定路线服务的四分之三英里地带内，跨越纽约市边界线，前往拿骚县和韦斯特切斯特县的附近地区。
- 共享乘车计划 (可能与其他顾客同乘一辆车)。
- 符合资格的顾客可获得起点到目的地服务或中转服务。
- 有取决于行程的最长乘车时间的非优先出行。
- 一年 365 天，一周 7 天，一天 24 小时。
- 符合联邦《美国残疾人法案》(ADA) 的法规。

不管是需要长期或临时资格，还是 AAR 服务已经/即将过期，亦或是在造访纽约市期间需要获得旅客身份，都请联系 AAR，开始资格审定流程。

## AAR 语言服务通知

请注意，AAR 为首选语言不是英语的人士提供口译和文档翻译服务。人们可在申请、资格审定和预约流程期间获得口译和文档翻译服务。例如，您在提交申请，在安排乘车和预约时，以及您在接受资格评估时，均有权获得口译员。您不需要自己带口译员或自己翻译文档。这些服务是免费的。如果您对 AAR 的语言服务有任何不满，并且希望提交投诉，请电话联系 AAR / **提示键 #8**。

## 申请或重新认定

申请人和重新认定顾客需要前往评估中心，这是 AAR 资格审定流程的一部分。根据可用性，评估将在位于申请人或重新认定顾客的居住区或纽约市五大区内的中心处进行。

此程序能够更快、更客观地为申请人分配获得 AAR 的适当资格状态。

如要开始申请流程，请电话联系 AAR / **提示键 #1**。资格审定工作人员的工作时间是星期一至星期五上午 9 点至下午 5 点。

您也可在线填写表格：[new.mta.info/mta\\_inquiry/form](http://new.mta.info/mta_inquiry/form)

您若有以下需求，请在安排预约时告诉资格审定工作人员：

- 大字打印、盲文或录制格式的材料。
- 手语翻译。
- 与您一同出行的个人护理助理（PCA）。PCA 可以是亲属、配偶、朋友或专业助理。PCA 可免费乘车。
- 电话口译服务。

我们会在您同意前往评估中心后为您邮寄一个申请包。这个申请包一般在五天左右送达。若有要求获得申请包材料的无障碍格式，这些材料会被单独寄给您。申请包内有一张申请表的打印版本，一封写明您的预约日期、时间和地点的信函，包括预约往返该评估中心的交通接送服务的说明。您若将与 PCA 一同前往，请在安排接送服务时提及这一点。不会就往返该评估中心的交通服务收取任何费用。

**请注意：在您面试时，只接受打印版的申请表。寄给辅助客运办公室的申请表会被退回。如果您没有收到申请包，可电话联系资格审定。**

如果您无法前往预约，请电话联系资格审定，取消并重新预约。您还必须打电话取消您的接送服务。

您在该中心时将与医疗保健专业人士进行面对面的面试，并在适当的情况下接受机能测试。

在您结束对评估中心的访问后，NYC Transit 的资格审定工作人员会收到一份评估报告。这个程序使 AAR 可客观地确定您是否有权获得辅助客运服务。我们将在您访问了评估中心后 21 天内就您的资格做出决定。您将收到说明我们决定的书面通知。

如果您没有在 21 天内收到决定通知，请电话联系资格审定。

除了有临时条件的顾客之外，符合资格的人士将需要每五年重新申请一次。顾客会在是时候重新认定时收到邮寄给他们的通知。如果您没有在 AAR 身份证上的到期日期前六周收到信函，请电话联系资格审定。

## 资格审定

如果您经审定有资格，您将被划分到下列类别之一：（1）完全资格，（2）连续资格——您的条件是永久性的，不会有改善，因此您不需要重新申请，（3）临时资格——有不到 5 年的完全或有条件资格，（4）有条件资格。那些经审定可有条件地获得 AAR 资格的人士，当他们的 **AAR 捷运卡 / ID** 上注明的条件适用时，他们可能仅可使用 AAR 出行。

**请注意：**所有 NYC Transit 的公共汽车均配有轮椅升降装置或有坡道。

## 有条件资格类别：

**爬楼梯受限制：**顾客只有在出行必须使用没有无障碍设施的地铁站时，才有资格使用 AAR 出行。

**极冷天气：**顾客只有在出行当日的气温预计达到 39°F 或以下时，才有资格使用 AAR 出行。

**极热天气：**顾客只有在出行当日的气温预计达到 90°F 或以上时，才有资格使用 AAR 出行。

**极冷天气以及爬楼梯受限制：**顾客有资格使用 AAR 出行：（1）当出行当日的气温预计达到 39°F 或以下，或（2）出行必须使用没有无障碍设施的地铁站。

**极热天气以及爬楼梯受限制：**顾客有资格使用 AAR 出行：（1）当出行当日的气温预计达到 90°F 或以上，或（2）出行必须使用没有无障碍设施的地铁站。

如果顾客有与天气相关的资格，将在安排出行时考虑到出行的环境阻碍（例如湿度、下雪和街道结冰）。NYC Transit 会查看天气网站：[www.weather.gov/nyc](http://www.weather.gov/nyc) 来确定天气条件应在何时适用。

## 陌生的地方

**导航：**顾客仅在由于认知或视觉障碍，对前往出行目的地的公共汽车和/或地铁路线不熟悉时，才有资格使用 AAR 出行。该顾客不可在他/她对路线熟悉时使用 AAR。

**距离：**顾客有资格就要求她/他必须前往公共汽车站或地铁站的出行获得服务，而该车站或地铁站的距离超过她/他经审定能够出行的街区数：1-2，3-4 或 5 个街区，或者更多。

**请注意：**顾客可能被划分到不止一个资格类别。

## 上诉

如果您的资格申请被拒绝或者获得有条件资格，您有权在通知后 60 天内对该决定提出上诉。通知函内附有上诉表格和说明。必须以书面形式或亲自提交上诉。

## 中转服务

“中转服务”是指一次出行中部分乘坐辅助客运，部分乘坐固定路线的公共汽车或地铁。目前来看，有条件资格的顾客若能行走或使用轮椅完成短距离出行（1-2、3-4 或 5 个街区，或者更多），会使用 AAR 开始他们的中转服务旅途，然后转至固定路线的公共汽车。这辆公共汽车会把他们带到公共汽车站。他们将从那里开始在不超出他们的出行限制的情况下，行走或用轮椅达到他们的最终目的地。

中转服务是单程票价付款出行。

## AAR 捷运卡 (MetroCard)

AAR 捷运卡由 NYC Transit 颁发，是您可在乘坐 AAR 时使用的辅助客运顾客身份证，也是您在选择使用公共交通时的捷运卡。NYC Transit 理解，有些辅助客运顾客在特定情况下能够使用公共交通，但有时依然需要 AAR 服务。因此，您的资格状态不会因为您使用公共交通受到影响。

*有临时资格的顾客不会收到捷运卡。AAR 资格函上有他们的照片，可作为他们的 AAR 身份证。*

AAR 捷运卡使 AAR 顾客有机会并可灵活使用地铁、当地公共汽车和史泰登岛铁路 (Staten Island Railway, SIR)，每日免费出行共四次。如果您的 AAR 捷运卡上有 PCA 认证，您的 PCA 可免费乘坐辅助客运或公共交通。在乘坐公共交通时，您只需刷或插入您的卡两次——一次为您自己，第二次为您的 PCA。

**AAR 捷运卡的使用会受到监督，以防有潜在的欺诈行为；在获得听审机会后，个人的 AAR 捷运卡可被停用。**

请注意，AAR 捷运卡不是自动寄给有资格的 AAR 顾客的。请电话联系 AAR / **提示键 #1**，了解更多有关 AAR 捷运卡的信息。



## 旅客信息

MTA New York City Transit 希望有机会为符合资格、来纽约市的旅客提供 AAR 辅助客运服务。在访问我们这座城市前，请向 NYC Transit 发送旅客辅助客运 ID 卡的副本（正反面）或旅客所住城市或城镇颁发的其他相当的辅助客运资格文件。请将这些文件邮寄至 AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201 或传真到 718-393-4306。如果旅客没有这些文件，请提交其住在纽约市以外的居住证明和残障证明。内容清晰、有签署日期和医生或康复专业人士签名并说明残障的信函是可接受的证明。除此之外，我们还需要以下信息：

1. 姓名、出生日期、家庭住址以及电话号码、手机电话号码和工作电话号码。
2. 在纽约市的地址和电话号码（包括交叉街道）。
3. 在纽约市的紧急联系人（姓名和电话号码）。
4. 是否与个人护理助理（PCA）、客人或两者皆有一同出行。
5. 如果与服务型动物一同出行。
6. 如果使用手杖、步行器、拐杖、轮椅、踏板车或其他设备。
7. 如果司机因为顾客有视觉障碍，需要在车辆到达时叫顾客的姓名。

## 使用 AAR 出行

### 在线出行管理

AAR 顾客可在电脑、平板电脑或智能手机上使用 MY AAR（曾被称作“管理我的出行” [Manage My Trips]）管理他们的出行。顾客可使用 MY AAR 进入他们的联系信息，安排预约，查阅他们的出行状态，并管理订阅。MY AAR 还允许顾客在他们预约的上车时间前一小时查看他们的专用（蓝白相间）AAR 或增强型中介（Enhanced Broker）车辆的实时地点和到达时间。顾客还可在车内使用 MY AAR 跟踪行程，确定他们的预计到达时间（ETA）。如要注册，请访问：  
**[new.mta.info/accessibility/paratransit](http://new.mta.info/accessibility/paratransit)**

有智能手机的 AAR 顾客可在 Google Play Store 或 Apple 的 App Store 免费下载 MYmta 应用程序。顾客可使用该应用程序直接进入 MY AAR（当顾客登录到账户时），还可访问所有 MTA 服务。

### AAR 互动式语音应答 (IVR) 讯息

IVR 是一种自动讯息服务，通过手机、短信或电子邮件提供与 AAR 相关的重要信息。这些讯息可包括：

- 在前一夜提醒预约在明天的出行。
- 车辆即将达到的大约时间的通知。
- AAR 资格状态即将到期，需要续期的通知。
- 提醒订阅服务用户打电话预约节假日期间的订约出行。
- 因天气原因发出的服务通知。

顾客必须联系 AAR / **提示键 #1**，说明他们希望如何收到 IVR 讯息或使用 MY AAR。

### 营业时间

AAR 一年 365 天，一周 7 天，一天 24 小时不间断营业。

### 票价

AAR 票价与公共交通的全额票价一样。AAR 顾客必须在上车时向司机出示他们的 AAR ID 卡、AAR 捷运卡或任何带照片的 ID，并且支付与票价完全一致的车费（无找零）。不可以使用 AAR 捷运卡支付辅助客运车辆出行费用。AAR 司机不提供找零，也不接受往返车费。这辆车在所有计划出行人的车费都付清后才会离开。只有 PCA 可免费乘车。现行的 AAR TransitChek 优惠券在出行时是可接受的车费付款方式。每张优惠券可用来支付一次出行。

### 服务区域

AAR 提供服务的区域是纽约市内和没有固定路线服务的四分之三英里地带内，跨越纽约市边界线，前往拿骚县和韦斯特切斯特县的附近地区。在预约拿骚县和韦斯特切斯特县的出行时，给预约代理目的地的地址和交叉街道；如果 AAR 去那里，则可预约该出行。

## 提供者

与 NYC Transit 有签订合同的私营承运商使用有升降装置的面包车、配有坡道的车辆或四门轿车来提供这个服务。除此之外，服务也可由增强型中介服务（出租车和出租车辆）提供。除非强制要求有无障碍，AAR 不保证顾客会获得特定服务或车辆类型。

**请注意：**AAR 车辆不可承载宽超过 33.5 英寸、长超过 51 英寸、重量超过 800 磅（载人时）的轮椅或踏板车。

## 最长乘车时间

一次出行的最长乘车时间取决于行程。下面这个表格给出了顾客可根据出行英里数预计需要的行程时间。

英里数	最长乘车时间
0 到 3	50 分钟
3 到 6	1 小时 5 分钟
6 到 9	1 小时 35 分钟
9 到 12	1 小时 55 分钟
12 到 14	2 小时 15 分钟
超过 14 英里	2 小时 35 分钟

## 个人护理助理（PCA）

有些顾客需要 PCA 的帮助。PCA 是经常帮助该顾客的人。在顾客出行时，PCA 会履行不允许司机做的个人职责。这些职责可包括但不限于：

- 引导有智力或发展障碍的儿童或成年人。
- 协助经诊断患有阿尔茨海默病或失智症的顾客。
- 指导无法独立出行的顾客。
- 使容易在意外情况下变得心烦意乱的顾客冷静下来。
- 防止顾客在车辆开动时离开座位或打开门，并且/或者
- 协助顾客管理好他们的日程安排和出行承诺，从而防止有过多的错过出行的情况和暂停为其提供 AAR 服务的可能性。

我们强烈建议经授权可与 PCA 一同出行的顾客，以及需要 PCA 履行一些上述职责的顾客，总是在使用辅助客运出行时与 PCA 一同出行。顾客 AAR 捷运卡/ID 的个人护理助理旁会注有“是”。请在 PCA 将与您一同出行时告知预定员。请谨记：AAR 没有安排工作人员监视或监督其顾客。

AAR 车辆也就是一辆城市公共汽车，唯一不同的是这辆车为顾客提供门对门交通接送服务。如果您认为让您的家庭成员或您协助的个人单独使用固定路线的公共汽车或地铁出行不安全，您也不应该让他们单独使用 AAR 出行。

## 与客人和/或 PCA 一同出行

不管您是否获批可与 PCA 一同出行，您都可以与一名客人一同出行。会根据空位情况为其他客人提供座位。PCA 和/或客人必须与您一起前往同一个目的地并从那里返回。在预约出行时，请告诉预定员是否需要为客人（一名或多名）和/或 PCA 提供座位。所有 AAR 顾客和客人必须支付全价 AAR 车票。

儿童可以是客人且须购买车票，除非是抱在父母腿上的婴儿。父母负责确保儿童安全牢固地坐在座椅上。如果顾客有带婴儿座椅，顾客须负责将婴儿座椅安全固定好。司机应提供帮助。

## 指定 AAR 上车地点

有些地方很繁忙，顾客和司机经常在那里找不到对方，因此有在这些地方设立指定 AAR 上车点。这些地点有 AAR 的识别标志。

**请注意：**顾客可安排预约，选择在这些地方上下车。如需查阅这些指定地点的清单，前往：

**[new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations](https://new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations)**

## 恶劣天气

虽然 AAR 可能会继续在恶劣的天气条件下运营，但有些时候当地的路况可能会使我们无法到达您那里。如需了解天气和服务讯息，请电话联系 AAR 或参考 MTA 网站 **[new.mta.info](https://new.mta.info)**

## 司机协助

只要司机总是能看到车辆，而且距离车辆的距离不超过 100 英尺，她/他可协助您上下车，帮助您上下路缘石或一个台阶，并协助您上车。

司机最多可将两个总重量不超过 40 磅的袋子或包裹搬上/下车。司机不会进入任何建筑物。

当 PCA 与您一同出行时，司机仅必须协助您：上车，固定好您的轮椅/踏板车，固定好您的安全带/肩带或安全带（如果您坐在乘客座椅）。

### 购物车、袋子/包裹和大件物品

顾客必须折起购物车，仅携带两个总重量不超过 40 磅的袋子或包裹上 AAR 车辆。不允许将会占据整个座位或是安全隐患的过大物品带上 AAR 车辆，即使物品的重量不超过 40 磅。

无法承载 PCA 和/或客人携带的额外购物车、袋子/包裹。

### 安全带建议

AAR 在乎您的安全。交通状况有时会使车辆司机必须突然停车、转弯或做机动动作。系好安全带可保障您的出行安全。

为了您的安全，我们强烈建议您系上安全带或安全带/肩带（如果行车时坐在轮椅/踏板车上）。您应该在 AAR 车辆开动前系好安全带。在有要求提出时，司机会协助顾客系上并解开安全带和安全带/肩带（若顾客使用轮椅/踏板车）。

### 从轮椅/踏板车转移到乘客座椅

乘客座椅是专门留给可行走的顾客的，轮椅/踏板车位置是专门留给使用轮椅/踏板车出行的顾客的。如果您使用轮椅/踏板车出行，并希望转到乘客座椅，您必须询问司机座椅在您出行期间是否是空位。您仅在有空位时才可转到座椅上。

**请注意：**如果可行走的顾客被添加到该路线并需要这个座椅，您将需要回到您的轮椅/踏板车上。

**不允许顾客为不会与他们一同出行的客人或 PCA 预约乘客座椅，通过这种方法使他们可以转到乘客座椅。**

## 在纽约市 (NYC) 外使用辅助客运出行

自 ADA 通过以来，辅助客运服务有在全美快速成长成为一种公共交通模式。希望前往任一其他城市/州的 AAR 顾客必须联系负责监管那个城市/州的辅助客运服务的组织，申请获得旅客身份（21 天的服务）。如果需要长时间的服务，顾客必须申请。请注意，各个辅助客运服务的票价和营业时间有不同。刚开始在其他地区使用辅助客运服务时，建议您至少提前两周开始计划。

**AAR 提供服务的区域是纽约市五大区内和没有固定路线服务的四分之三英里地带内，跨越纽约市边界线，前往拿骚县和韦斯切斯特县的附近地区。AAR 不会前往超出这个服务范围的区域。**

AAR 有转车地点，方便布朗克斯和韦斯切斯特县以及/或者皇后区和拿骚县之间的出行。不过，顾客必须在 AAR 和 Able-Ride（拿骚县）或 Bee-Line ParaTransit（韦斯切斯特县）有确定的资格。

顾客必须与 AAR 和 Able-Ride 或 Bee-Line 协调好他们的连接行程。由于各个辅助客运服务都是独立运营，也就没有免费的转车服务。

### 皇后区和拿骚县之间的转车地点

- Northwell Health, Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Green Acres Mall in front of J.C. Penney (1051 Green Acres Mall, Valley Stream)

### 布朗克斯和韦斯切斯特县之间的转车地点

- 4340 Boston Road, Bronx (在 Ropes Avenue/IHOP)
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (在 West 258th Street)

AAR 顾客也可乘坐 LIRR 或 Metro-North 前往纽约市的其他交通枢纽，与 AAR 协调接车服务，继续他们在 AAR 服务区内的出行。请访问下方网站查阅车站无障碍的情况：[new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads](http://new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads)

下列这些 AAR 服务区内的交通枢纽，顾客可在那里乘坐无障碍交通（公共汽车/通勤列车），而这些交通服务可把他们送到其他地区的辅助客运服务：

- Herald Square (33rd Street 和 6th Avenue): Amtrak、LIRR、NJ Transit、PATH
- Penn Station/Madison Square Garden (7th Ave & 31st Street) Amtrak、LIRR、NJ Transit
- Grand Central Terminal (East 43rd Street 和 Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street, 8th 和 9th Avenues 之间)

## 计划和预约出行

可提前1~2天预约，早上7点至下午5点，一周7天，通过电话联系 AAR / **提示键 #2** 或使用 MY AAR。下面这些术语会对您预约有帮助：

“上车 (Pickup)” 或 “离开 (Depart)” 时间：顾客希望有车接其前往目的地的要求时间。因为 AAR 属于共享乘车服务，可能会为顾客提供一个在其要求的时间前后最多一小时的上车时间。

“预约 (Appointment)” 或 “到达 (Arrival)” 时间：顾客希望 AAR 到达其目的地的要求时间。顾客可能希望提出比实际目的地预约时间早一些的时间要求，以有时间过安检、上电梯和其他不可预见的延误。

所提出的要求可以针对上车时间或预约时间，但不可在一次出行中两者皆是。

“回电 (Call back)” 或 “会打回来 (Will call)” 出现在无法在预约流程安排出行时。我们将表示会给顾客回电，告知其预定上车时间。

如果顾客同意接受回电，AAR 会在当晚7点前给他们打电话。如果顾客没有在晚上7点前收到回电，电话联系 AAR / **提示键 #5**，获得预定上车时间。AAR / **提示键 #5** 一周七天、一天24小时都有人接听。

当希望预约的出行目的地或起始点在拿骚县或韦斯切斯特县时，AAR 会告知顾客该地点是否在四分之三英里服务区域内。

在进行预约前，请准备好以下信息：

- 顾客 AAR ID 号码。
- 出行日期。
- 上车和目的地地址（包括可能时的交叉街道）。
- 顾客的手机电话号码（如适用）或目的地的电话号码。
- 上车/离开或预约/到达时间。
- 顾客是否会与 PCA、客人或两者皆有一同出行。
- 特别说明，例如要求司机宣布他们已达到目的地。
- 请为返程提供相同信息。

如果顾客有条件资格，他们可能只能够以“每次出行”方式预约 AAR——也就是说顾客的残障和/或与障碍相关的特定条件使他们无法使用固定路线的公共汽车或地铁。顾客还可能可以选择使用 AAR 中转服务。

## 如何取消出行

顾客必须电话联系 AAR / **提示键 #5** 或使用 MY AAR，至少在预定上车时间前两小时取消即日出行。如果顾客提前一到两天知道他们无法按计划出行，电话联系 AAR / **提示键 #4** 或使用 MY AAR。

在取消往返出行时，顾客必须告知 AAR 他们希望同时取消在他们上车地点的去程和在他们下车地点的返程。返程不会被自动取消。未出现或取消出行太晚的顾客会受到惩罚，具体如未出现/取消太晚违规行为栏所列。



## 在您出行当天

AAR 的目标是提供安全、及时、可靠的服务，但我们也请顾客做好准备，有时可能需要在预定上车/离开时间后最多等 30 分钟。AAR 车辆在这个时间段内到达均被看作是准时到达。

30 分钟等候时间从预定上车/离开时间算起，并在 30 分钟后结束。顾客可在 30 分钟等候时间之前、期间或之后电话联系 AAR / **提示键 #5** (24/7 不间断) 或使用 MY AAR 获得承运商的名称、车辆号码和其位置或预计到达时间 (ETA)。

请：

- 做好准备，可在预定上车/离开时间和地点（里面）出行。顾客会收到一条 IVR 讯息，告知他们车辆的 ETA，顾客也可用 MY AAR 查看他们车辆的实时地点（AAR 或增强型中介服务）。如果顾客需要乘坐电梯或走一段路到达他们的上车地点，请留出额外时间。
- 在车辆到达时，请向司机出示顾客的 AAR 捷运卡/ID 并支付与票价完全一致的车费（无找零）。
- 司机必须在您的预定上车时间过后等五（5）分钟，即使他们有提前到达。在您的预定上车时间后到达的司机也必须在离开前等五分钟。

- 顾客若不在上车地点，调度员会按要求给顾客打电话。
- 如果顾客没有在五（5）分钟等候时间内到达，司机将离开，除非有与顾客取得联系，司机会再等五（5）分钟。
- 手机用户：请电话联系资格审定，确定有在他们永久记录的顾客清单注释（Customers Manifest Notes）栏内录入恰当的手机电话号码，从而使调度员可在司机离开前与顾客取得联系。
- 如果车辆未在 30 分钟等候时间结束时到达，遵照“如果 AAR 车辆迟到怎么办”章节给出的说明。
- 如果顾客有延迟，但希望保留他们的返程预约，须至少在预定上车时间前 60 分钟电话联系 AAR / **提示键 #5**，重新预约。

## 如果 AAR 车辆迟到怎么办

如果预定上车时间已过，但 AAR 车辆还没有到，电话联系 AAR / **提示键 #5**，获得更新的出行状态。AAR 工作人员会查看自动车辆位置监视系统 (AVLM)，提供车辆的位置或 ETA，承运商的名称和车辆号码。如果 ETA 在预定上车时间后 30 分钟以后，顾客可要求 AAR 工作人员尝试为顾客寻找由附近 AAR 车辆提供替代交通接送服务，或授权出租车/汽车服务。如果最初派给的车辆 ETA 不是很长，顾客可能希望等候最初派给的车辆。

## 出租车/汽车服务的授权和报销

如果顾客经批准可使用出租车或汽车服务，作为晚到车辆的替代服务，他们将拿到 AAR 工作人员提供的授权号码。然后，顾客将负责安排他们自己的出租车/汽车服务：包括支付车费、通行费和不超过百分之 15 的小费，从司机那里领取收据，并向 AAR 提交一封要求报销的信函。顾客收到的报销金额将是他们出行的费用减去全额 AAR 辅助客运车费。如果报销要求看上去过高，报销金额可能会被降低。

**请注意：**轮椅用户可拨打 311，要求连线无障碍调度 (Accessible Dispatch)，或拨打 **646-599-9999** 直接联系调度员，在任一五大区内获得轮椅无障碍出租车出行服务，收费以计价器计算。

NYC Transit 可能会在即日问题是由顾客造成还是 NYC Transit 造成不明确时为顾客提供有条件授权。如果 NYC Transit 认定顾客应为问题负责，顾客将不会就出租车/汽车服务收到报销。

若顾客没有在 AAR 车辆在 30 分钟时间段内到达时做好准备，可即刻出行，NYC Transit 可能不会授权该顾客出租车/汽车服务。这一点也适用于在出行当天打电话要求提前上车的顾客。

若在提交报销证明收据方面需要协助，请使用《出租车/汽车服务报销表》(Taxicab/Car Service Reimbursement Form)：

[http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi\\_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf](http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf)，或遵照下一页的报销说明。

## 报销说明:

- 信函的邮戳日期必须在出行日期后三个月内。
- 缺少必要文件的信函会被退回。
- 信函必须包含顾客的姓名、地址、AAR ID 号码、NYC Transit 授权号码，出租车计价器收据原件或汽车服务收据原件。
- 看上去有被篡改的收据可能会被拒绝，我们也不接受复印件或传真件。如果报销要求看上去过高，报销金额可能会被限制。
- 汽车服务收据必须包含汽车服务号码、电话号码、出行日期、车费、通行费和小费。
- 将信函寄到 AAR Taxi Reimbursements, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201。

## 订阅服务

那些每周至少有一天要从同一地点前往同一目的地，每次出行时的时间也相同的顾客，可选择使用这项服务。如果您希望申请，可在早上 8 点至下午 5 点间电话联系 **订阅服务** **请注意：订阅服务** 受可用情况限制。这些出行是提前预约的。如果您希望取消或暂停出行，您需要电话联系我们。

拨打电话 **提示键 #2**，取消出行前一到两天的行程。拨打电话 **提示键 #5**，至少在上车时间前两小时取消即日出行。如果您有一天或多天不需要订阅服务，至少在您出行之日前三天电话联系 **订阅服务**，以暂停服务。例如，如果您每个星期一需要前往下午 2 到 3 点的物理治疗预约，但您接下来的两个星期要去度假，您必须在星期五电话联系 **订阅服务**，以暂停服务。您在电话联系 **订阅服务** 暂停服务时，准备好以下信息：

- 1.您的全名（拼出来）
- 2.AAR 捷运卡/ID 号码
- 3.您是否希望暂停全部还是部分出行（例如七月的每个星期一）
- 4.AAR 车辆不应去接您的第一个日期
- 5.车辆应该去继续接您的第一个日期
- 6.如果您不知道自己希望从哪个日期起继续获得服务，可以说这个暂停是限期不定的

NYC Transit 将最长保留您的订阅 90 个连续日。订阅会在 90 天后被取消，您必须提交一份新的 *订阅服务* 申请。

### 订阅出行取消次数过多

NYC Transit 可暂停任何连续两个月内取消百分之 30 或更多服务的订阅服务。在任何情况下，顾客错过的出行都不可在一个月内超过七次。这会被看成是取消任一部分订阅的贯有模式。因取消次数过多而做出暂停订阅的决定是最终的。

被暂停订阅的顾客必须就 *订阅服务* 提交另一份申请。但是，该申请在服务暂停日期后 30 天后才会被考虑。*订阅服务* 因取消次数过多被暂停的顾客依然有权请求提前预约出行。

## 未出现/取消太晚违规行为

NYC Transit 会将每位顾客的未出现/取消太晚记为错过的出行，可在合理时间段内暂停为任何错过的出行次数过多的顾客提供服务，不管出行是提前预约还是订阅出行。顾客不可在个人违规行为发生时提出异议。

若车辆在 30 分钟上车时间等候期内到达上车地点，按要求等待五分钟，但顾客并未上车，则属于未出现的情况。每次未出现 = 1 分。

若顾客在预定出行前两个小时内取消出行，则属于取消太晚的情况。每次取消太晚 = 1 分。

错过出行的模式或做法。错过的出行可能会由于顾客无法控制的原因而发生。因此，顾客每月将会获得七（7）分，可在未出现和/或取消太晚的情况下使用。此后，对于在该月期间发生的每次未出现和/或取消太晚，将会扣除一分。如果顾客未出现和/或取消太晚超过了分配给当月的7分，则将被视为错过出行的“模式或做法”和对政策的违规行为。

顾客将收到一份书面通知，告知她/他有违反不出现/取消太晚政策，将按计划暂停其服务。

### 服务暂停

对于在 12 个月的运转周期内发生的违反本政策的违规行为，顾客应受到以下服务暂停期的制约。重复违规行为会导致服务暂停期限被延长。

- 第一次违规行为：警告通知，无服务暂停
- 第二次违规行为：第一次服务暂停（1 个星期的时间）
- 第三次违规行为：第二次服务暂停（2 个星期的时间）
- 第四次违规行为：第三次服务暂停（3 个星期的时间）

若在 12 个月的运转周期内出现第 5 次违规行为和随后的服务暂停，会导致每次服务暂停的时间为暂停四周。

此外，对于服务被暂停的顾客，将取消其订阅服务。订阅服务被暂停的顾客必须重新提交申请，尝试获得新的订阅服务。该申请在服务暂停结束日期后 30 天后才会被考虑。

### 服务暂停通知

在暂停服务前，顾客会收到暂停通知，给出属于未出现或取消太晚情况的各次出行。该通知还将告知顾客暂停服务开始和结束的日期，以及顾客可再次开始使用辅助客运服务的日期。

## 服务暂停上诉权

### 书面上诉:

- 顾客必须提交完整填写的《服务暂停上诉意向通知》（Notice of Intention to Appeal Suspension）表。
- 顾客必须提交《上诉声明》（Statement of Appeal）表或信函，在信中说明他们认为违规行为应被原谅的原因和任何支持性文件。
- 这些文件必须在发出服务暂停通知之日起 14 个日历日内盖上邮戳寄出。

### 亲自上诉:

- 顾客必须提交完整填写的《服务暂停上诉意向通知》表并将该表在发出服务暂停通知之日起 14 个日历日内盖上邮戳寄出。
- 会与顾客取得联系，安排上诉听证会。
- 顾客必须能够在双方约定的日期出席该听证会。

如果顾客按照本政策中规定的指示和截止日期提出上诉，而辅助客运上诉委员会尚未确定上诉结果，任何服务暂停均不会在此期间生效。

## 上诉决定

NYC Transit 将会以书面形式告知顾客其就他们上诉做出的决定。如果支持服务暂停，该决定通知会向顾客提供服务暂停期的开始和结束日期。

## 行为政策

参与暴力、严重破坏或非法行为的顾客可被暂停或终止服务。顾客还要为他们的个人护理助理和客人的行为负责。不当行为包括但不限于以下内容。不当行为可导致辅助客运服务受损，不管这种行为发生在传统的 AAR 背景下，AAR 捷运卡计划，e-Hail 试点计划，还是 NYCT 提供的任何其他计划或服务中。

## 禁止的行为包括：

- 暴力行为，恐怖主义和/或非法行为，包括那些造成或可能倾向于对自身或他人造成损害和/或伤害的行为。
- 暴力威胁或恐怖主义，骚扰和/或对自身或他人构成威胁或有重大风险的行为。
- 导致与自身或他人有不当身体接触的行为。
- 破坏性或辱骂性言语——贬低种族、民族、宗教、性别认同、性取向或残障的言论。
- 运送或携带任何可能带来危险或危害的物品、危险仪器或武器。
- 干扰顾客交通/阻碍服务的行为。
- 乱扔废物，乱倒垃圾、液体或其它物品，制造危险的或不卫生的环境（包括吐痰或小便）。
- 破坏、损坏、毁坏或肆意毁坏 AAR 财产。
- 吸烟或携带明火，或点着的火柴、雪茄、香烟、烟斗或火炬。
- 饮用或持有任何打开未封口的酒精饮料的容器。
- 表明有意图骗取或构成服务盗窃的行为。
- 故意提供有关 PCA 和/或客人预约的虚假信息。

请注意，袭击 MTA 雇员是一项最高可处以 7 年监禁的刑事犯罪。

## 实施

NYCT 在 ADA 允许的范围内保留拒绝向参与暴力、严重破坏或非法行为的任何顾客提供服务的权利。如有暴力、严重破坏或非法行为，将可立即暂停提供该个人的服务，但这个人将有权提交暂停后上诉。

NYCT 将遵循适用的上诉程序，但保留通过电话会议进行上诉听证的权利。

## 如何表扬、投诉 AAR 或提出相关建议

AAR 辅助客运的目标是提供安全、及时、可靠的服务。我们欢迎大家就出行体验提供反馈。

请使用下列方式之一与我们分享您的评语、表扬或投诉：

- 致电：**877-337-2017**，按“8”与处理辅助客运问题的代表沟通，工作时间是星期一至星期五早上 9 点至下午 5 点。耳聋/听力困难的顾客：使用您的首选中继服务提供者，或拨打免费的 711 中继服务，连线 877-337-2017。
- 写信：MTA New York City Transit, Paratransit Division, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201。
- 电子邮件：**[new.mta.info/customer-feedback](mailto:new.mta.info/customer-feedback)**，然后在“MTA Service” - MTA 服务栏下选择“Paratransit(AAR)” - 辅助客运 (AAR)。

在您依然记得很多细节的时候留下您的评价或投诉。我们期待收到顾客的正面评价和有建议的帮助。如果您有投诉，我们也会尽力解决。在提交投诉时，请告诉我们您的姓名、地址、电话号码和 AAR 捷运卡/ID 号码。还请尽可能详细提供您投诉的细节，是在何时、何地发生的。如果您就出行提交投诉，出行车票上的信息对我们的调查有帮助。

## 为残障人士做出合理修改的请求

MTA 及其运营机构——New York City Transit、MTA 公共汽车 (MTA Bus)、长岛铁路 (Long Island Rail Road) 和 Metro-North 铁路 (Metro-North Railroad) 均致力于对我们的政策、做法和程序做出合理修改，以确保残障人士可获得我们的地铁、公共汽车和通勤铁路服务。任何残障人士，若希望提出合理修改的请求，或提交有关合理修改请求的投诉，可访问下方链接：  
[https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask\\_rmr](https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask_rmr)



# 提交 Title VI 投诉

MTA New York City Transit (“NYC Transit”) 和 MTA 公共汽车公司 (MTA Bus Company) 致力于提供无歧视的服务，以确保任何人在获得服务时都不会因种族、肤色或原国籍被排除在参与之外，可享受的福利遭到拒绝，或受到歧视对待，都有受到《1964 年美国民权法案》 Title VI (“Title VI”) 的保护。

如要了解更多信息有关 Title VI 的信息或您因认为自己受到歧视对待而要提交书面投诉，您可访问 **new.mta.info** 或联系 NYC Transit 的平等就业机会办公室 (Office of Equal Employment Opportunity) : 130 Livingston Street, 3rd Floor, Brooklyn, NY 11201。

您除有权向 NYC Transit 提交投诉外，还 有权向美国运输部 (U.S. Department of Transportation) 联邦交通管理局 (Federal Transit Administration) 民权办公室 (Office of Civil Rights) 提交 Title VI 投诉，Attention: Complaint Team, East Building 5th Floor— TCR, 1200 New Jersey Ave.SE, Washington, DC 20590.

# 笔记

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 笔记

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 笔记

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**(877) 337-2017**  
**[new.mta.info](http://new.mta.info)**