



以下是一些重要的更新, 可以提高 Access 乘客的安全与便利性。

对 Rider's Choice (乘客的选择) 计划的改进

金郡 Metro 和 MV Transportation 理解您需要準时乘坐 Access 辅助客运服务的需求。无论您是要前往医疗预约还是参与社交活动, 我们都会在此为您服务。



因为 Access 是共享乘车系统 (车上有其他乘客), 我们知道準时抵达目的地的重要性。在仔细审阅目前的政策和程序, 并与 Access 辅助客运諮詢委员会 (Access Paratransit Advisory Committee, APAC) 协调后, Access 正在促进 Rider's Choice 计划以对我们的乘客更有弹性和更方便使用。

从去年十二月开始, Rider's Choice 让乘客可以选择在 30 分鐘下车时段开放前将其送至目的地。

在 2024 年的一月, 我们将改进 Rider's Choice, 让其更加便利, 并让我们的客户更能控制他们的旅程:

- 如果我们预估车辆将比预期早到达约定地点, 并且您正在 Access 车上, 您可能会接到一通电话 (简讯通知即将上线!)。
- 在此通话中, 您可以选择维持原先的下车时段, 或选择更早的下车时间。您也可以直接转接至调度员, 以提出任何问题。

如果您没有接到电话或选择原先的下车时间, 您仍可以选择等待或提早下车——在下车时与司机沟通即可。

凭藉这些改进，您将有四种不同的方式来做出您的选择：

- 透过您的订阅或单次出行预订，告知预订团队。
- 在您出行开始前的任何时间，要求与调度员谈话。
- 在您的出行期间，回复自动拨打的电话或简讯。
- 在您下车时，告知您的司机。

请务必致电 206-553-3000 与我们的客户服务团队分享您的 Rider's Choice 经验！

我们迈入 2024 年时 Access 的情况

作者：Gwen Clemens，合约服务董事总经理

随着我们迈入 2024 年，我们已经为各种变化做好了准备；当我们期待新一年的开始并与家人和朋友共度时光时，日子和气温的变化——各种小事让我们团结一致，激励我们做得更好。

我想对您正在我们努力提高 Access 的可靠性并改善您的乘车体验过程中的耐心表示感谢。我们想与您分享今年我们已达成的一些主要目标，并简要介绍我们在 2024 年可以期待的专案！

在 2023 年的主要成就包括：

- 协商将目前的 Access 合约延长两年。此合约延长对于恢复关键绩效指标 (Key Performance Indicator, KPI) 的奖惩机制至关重要。KPI 奖惩机制是 Metro 执行绩效标准的主要方式，并鼓励我们的承包商 MV Transportation 不要仅着眼于履行合约和客户服务的最低要求，而是提供更好的服务。



Gwen Clemens

- 对 MV Transportation 及其合作伙伴，如 Solid Ground 所经历的工资、福利、燃料和车辆零件成本增加的情况作出回应。
- 更新我们的价格结构以反映乘客不断变化的需求。合约主要基於由乘客需求所驱动的营运时段。目前我们的客流量已达到 2019 年客流量的 69%。
- 开始着手制定全新 Access 客户资格 (Access Customer Eligibility, ACE) 科技升级项目。此项目将会推动 Access 交通服务申请流程的现代化。
- 规划当日服务试点计划。这项倡议允许 Access 乘客在当日享受出行服务。承包商 VIA 将负责这个试点项目。您将在 2024 年的第一季看到更多资讯。
- 《美国残障人士法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 联邦运输管理局 (Federal Transit Administration, FTA) 与 Sound Transit 协调进行叁年一次审计和评估。在 Access 交通中，没有发现不符合 ADA 的情况。
- 调整在 COVID 疫情期间实施的一些变更。

在 2024 年的重点项目

- 全面实施当日服务试点计划。
- 分发 Access 乘客调查问卷。这份调查将为我们提供必要的见解，让我们知道服务的品质。
- 部署 Access 首批全电动辅助客运车辆。此试点项目将投入四辆全电动辅助客运车辆，以协助 Metro 更理解对运营和客户的影响。
- 客户选择加入 Rider's Choice 的新方法（参阅：[首页对 Rider's Choice 计划的改进](#)）。
- 部署新的 **FindARide.org** 区域行程规划工具，方便有特殊交通需求的人士乘坐，这项工作由 Hopelink 领导，并与金郡 Metro 合作。

加入 APAC，引导 Access 走向未来！

金郡 Metro 的 Access 辅助客运谘询委员会 (APAC) 向 Metro、金郡行政部门和金郡议会提供有关为残障人士提供平等乘坐公共交通的交通问题和政策建议。APAC 由全县的成员组成，包括 Access 乘客、Access 乘客的家庭成员、为 Access 乘客提供服务的组织代表，以及支持将英语作为第二语言的 Access 乘客的组织代表。

在 2023 年，APAC 向 Metro 提供了指导，帮助其提高 Access 车辆的準点率，并协助扩大了我们在 Metro ADA 过渡计划中的社区覆盖率和参与度。APAC 进一步建议了一种创新的全新当日服务，并持续向 Metro 员工提供一般反馈，以改善所有乘客乘坐 Access 交通的体验。

APAC 正在积极招募新成员。 如果您住在以下的金郡议会选区、是 Access 的乘客，或符合上述任何条件，并希望分享您的专业知识，社区联繫，背景和经验，请您申请。以下议会选区目前正在进行公开招募：

- 金郡议会第 2 选区
 - 包括 Renton、Tukwila、金郡未合并部分以及 Seattle 中部/南部 Seattle
- 金郡议会第 3 选区
 - 包括 Bothell、Carnation、Duvall、Issaquah、North Bend、Redmond、Sammamish、Skykomish、Snoqualmie、Woodinville 以及金郡东北未合并部分。
- 金郡议会第 6 选区
 - 包括 Beaux Art Village、Bellevue、Clyde Hill、Hunts Point、Kirkland、Medina、Mercer Island、Redmond、Yarrow Point 以及金郡未合并部分。

申请将开放至 2024 年 2 月 11 日。造访 kingcounty.gov/metro/APAC 以瞭解更多如何申请的资讯。