



以下是一些重要的更新，可以提高 Access 乘客的安全與便利性。

對 Rider's Choice (乘客的選擇) 計劃的改進

金郡 Metro 和 MV Transportation 理解您需要準時乘坐 Access 輔助客運服務的需求。無論您是要前往醫療預約還是參與社交活動，我們都會在此為您服務。



因為 Access 是共享乘車系統（車上有其他乘客），我們知道準時抵達目的地的重要性。在仔細審閱目前的政策和程序，並與 Access 輔助客運諮詢委員會 (Access Paratransit Advisory Committee, APAC) 協調後，Access 正在促進 Rider's Choice 計劃以對我們的乘客更有彈性和更方便使用。

從去年十二月開始，Rider's Choice 讓乘客可以選擇在 30 分鐘下車時段開放前將其送至目的地。

在 2024 年的一月，我們將改進 Rider's Choice，讓其更加便利，並讓我們的客戶更能控制他們的旅程：

- 如果我們預估車輛將比預期早到達約定地點，並且您正在 Access 車上，您可能會接到一通電話（簡訊通知即將上線！）。
- 在此通話中，您可以選擇維持原先的下車時段，或選擇更早的下車時間。您也可以直接轉接至調度員，以提出任何問題。

如果您沒有接到電話或選擇原先的下車時間，您仍可以選擇等待或提早下車——在下車時與司機溝通即可。

憑藉這些改進，您將有四種不同的方式來做出您的選擇：

- 透過您的訂閱或單次出行預訂，告知預訂團隊。
- 在您出行開始前的任何時間，要求與調度員談話。
- 在您的出行期間，回復自動撥打的電話或簡訊。
- 在您下車時，告知您的司機。

請務必致電 206-553-3000 與我們的客戶服務團隊分享您的 Rider's Choice 經驗！

我們邁入 2024 年時 Access 的情況

作者：Gwen Clemens，合約服務董事總經理

隨著我們邁入 2024 年，我們已經為各種變化做好了準備；當我們期待新一年的開始並與家人和朋友共度時光時，日子和氣溫的變化——各種小事讓我們團結一致，激勵我們做得更好。

我想對您在我們努力提高 Access 的可靠性並改善您的乘車體驗過程中的耐心表示感謝。我們想與您分享今年我們已達成的一些主要目標，並簡要介紹我們在 2024 年可以期待的專案！

在 2023 年的主要成就包括：

- 協商將目前的 Access 合約延長兩年。此合約延長對於恢復關鍵績效指標 (Key Performance Indicator, KPI) 的獎懲機制至關重要。KPI 獎懲機制是 Metro 執行績效標準的主要方式，並鼓勵我們的承包商 MV Transportation 不要僅著眼於履行合約和客戶服務的最低要求，而是提供更好的服務。



Gwen Clemens

- 對 MV Transportation 及其合作夥伴，如 Solid Ground 所經歷的工資、福利、燃料和車輛零件成本增加的情況作出回應。
- 更新我們的價格結構以反映乘客不斷變化的需求。合約主要基於由乘客需求所驅動的營運時段是。目前我們的客流量已達到 2019 年客流量的 69%。
- 開始著手制定全新 Access 客戶資格 (Access Customer Eligibility, ACE) 科技升級項目。此項目將會推動 Access 交通服務申請流程的現代化。
- 規劃當日服務試點計劃。這項倡議允許 Access 乘客在當日享受出行服務。承包商 VIA 將負責這個試點項目。您將在 2024 年的第一季看到更多資訊。
- 《美國殘障人士法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 聯邦運輸管理局 (Federal Transit Administration, FTA) 與 Sound Transit 協調進行三年一次審計和評估。在 Access 交通中，沒有發現不符合 ADA 的情況。
- 調整在 COVID 疫情期間實施的一些變更。

在 2024 年的重點項目

- 全面實施當日服務試點計劃。
- 分發 Access 乘客調查問卷。這份調查將為我們提供必要的見解，讓我們知道服務的品質。
- 部署 Access 首批全電動輔助客運車輛。此試點項目將投入四輛全電動輔助客運車輛，以協助 Metro 更理解對運營和客戶的影響。
- 客戶選擇加入 Rider's Choice 的新方法（參閱：首頁對 *Rider's Choice* 計劃的改進）。
- 部署新的 **FindARide.org** 區域行程規劃工具，方便有特殊交通需求的人士乘坐。這項工作由 Hopelink 領導，並與金郡 Metro 合作。

加入 APAC，引導 Access 走向未來！

金郡 Metro 的 Access 輔助客運諮詢委員會 (APAC) 向 Metro、金郡行政部門和金郡議會提供有關為殘障人士提供平等乘坐公共交通的交通問題和政策建議。APAC 由全縣的成員組成，包括 Access 乘客、Access 乘客的家庭成員、為 Access 乘客提供服務的組織代表，以及支持將英語作為第二語言的 Access 乘客的組織代表。

在 2023 年，APAC 向 Metro 提供了指導，幫助其提高 Access 車輛的準點率，並協助擴大了我們在 Metro ADA 過渡計劃中的社區覆蓋率和參與度。APAC 進一步建議了一種創新的全新當日服務，並持續向 Metro 員工提供一般反饋，以改善所有乘客乘坐 Access 交通的體驗。

APAC 正在積極招募新成員。如果您住在以下的金郡議會選區、是 Access 的乘客，或符合上述任何條件，並希望分享您的專業知識，社區聯繫，背景和經驗，請您申請。以下議會選區目前正在進行公開招募：

- 金郡議會第 2 選區
 - 包括 Renton、Tukwila、金郡未合併部分以及 Seattle 中部/南部
- 金郡議會第 3 選區
 - 包括 Bothell、Carnation、Duvall、Issaquah、North Bend、Redmond、Sammamish、Skykomish、Snoqualmie、Woodinville 以及金郡東北未合併部分。
- 金郡議會第 6 選區
 - 包括 Beaux Art Village、Bellevue、Clyde Hill、Hunts Point、Kirkland、Medina、Mercer Island、Redmond、Yarrow Point 以及金郡未合併部分。

申請將開放至 2024 年 2 月 11 日。造訪 kingcounty.gov/metro/APAC 以瞭解更多如何申請的資訊。