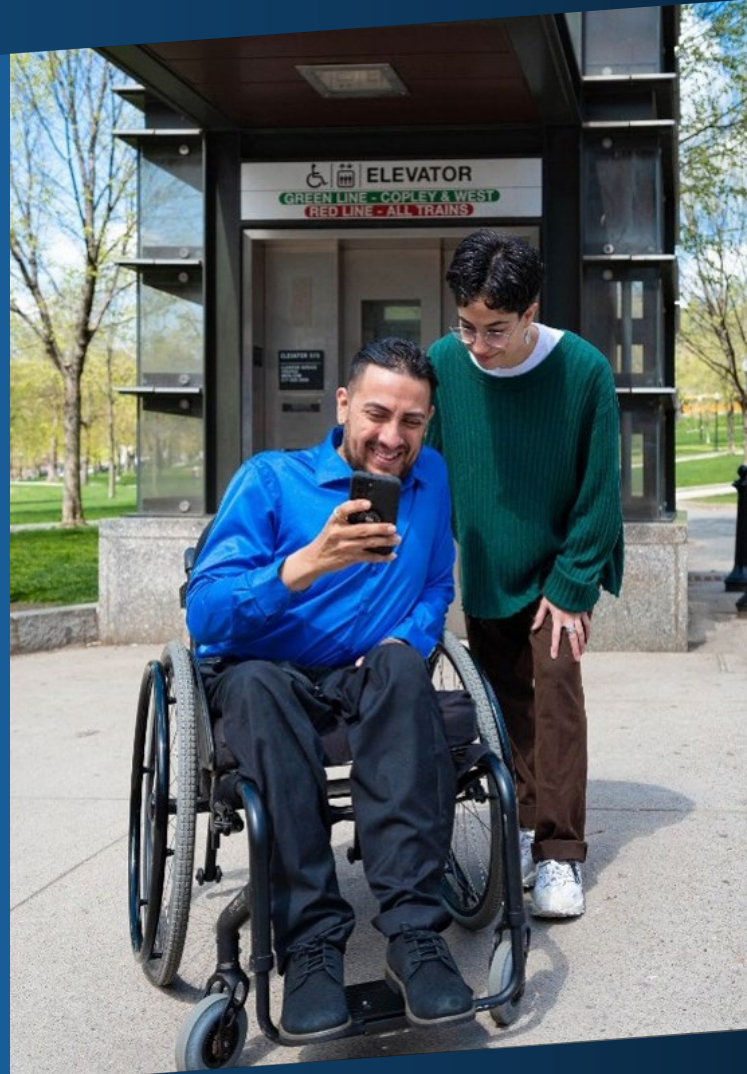


无障碍出行



乘坐MBTA系统 无障碍出行指南

 Massachusetts Bay
Transportation Authority

massDOT
Massachusetts Department of Transportation



目录

尊敬的MBTA乘客：	4
MBTA和残障权益倡导者 推动无障碍出行	6
加入 RTAG 帮助推进 MBTA的变革	8
无处不在的乘客友好政策	10
用我们的各种优惠票价计划节省车资	12
用无障碍行程规划工具绘制您的路线	14
无障碍出行——无论您选择哪种方式	16
无论您乘坐公交、地铁、通勤铁路、渡轮 、还是RIDE接送服务， 都能找到让您更轻松抵达目的地的设施。	16
MBTA出行服务中心—— 您的无障碍公交资源的下一站	28
客户支持伴您一路顺畅	32
通过MBTA Go 应用 随时掌握出行信息	34
无障碍出行——在线资源	36
多种格式和语言的材料	37
您无障碍出行的关键联系方式	38

尊敬的MBTA乘客：

在MBTA我们深知，让有残疾人能够无障碍使用的公交系统，会使全体乘客受益——无论是老年人、推着婴儿车的父母、还是每天乘车的通勤族。因此，我们致力于成为无障碍公共交通的典范。

我们当前的系统比以往任何时候都更无障碍，包括有一个全低地板、配备坡道的公交车队，车站内电梯的持续扩增，出行服务中心提供的免费出行培训和无障碍公交资源等等。

在接下来的页面中，我们会带您逐一了解 MBTA的公交、地铁、通勤铁路、渡轮、和残疾人交通接送系统。在这个过程中，您将了解MBTA借以驱动无障碍出行的种种政策和设施。



MBTA和残障权益倡导者 推动无障碍出行

MBTA和本地的残障权益倡导人和组织协作，把无障碍视为所有工作中的一个优先事项。如果您有一段时间没坐 T 了，您会发现整个系统有很多的改进，包括：

- 100% 低地板的公交车队，所有前门备有坡道。
- 创历史新高的无障碍车站数量（还会继续增加！）。
- 车站电梯在 99% 以上的时间都能运行。
- 我们最无障碍的红线和 橙线列车——以及100% 无障碍、即将投入的 绿线新车队。
- 舟车上的语音 / 视觉 到站和目的地广播。



Joanne Daniels-Finegold
(乔安妮·丹尼尔斯-法恩戈尔德)



- 在车站和部分站点提供语音以及视觉的实时信息——包括舟车进站、服务改道、电梯可用状态等。
- 改善后的乘客投诉处理流程。
- 改善的无障碍监测（又名“神秘乘客”）计划，用来持续监控质量。
- 更多在车站里提供协助的人员，和加强的全体员工无障碍培训。
- 其中许多改进是来自2006年 Daniels–Finegold settlement agreement（丹尼尔斯–法恩戈尔德和解协议），和2007年 全系统无障碍部的成立。 如要了解更多信息，请访问 mbta.com/accessibility/history

加入 RTAG 帮助推进 MBTA 的变革

成为无障碍出行的一份子！加入“乘客交通无障碍组织 (RTAG)”
，这是一个社区组织，就影响残疾人和老年人的交通事务向 MBTA 提供建议。

RTAG 成员一直和 MBTA 协作，以：

- 改善第三方接驳车改道时的无障碍通行。
- 提升公交站点旁自行车道的安全性和公众意识。
- 改进 RIDE 残疾人接送服务的各个层面。

欢迎任何有意参与者加入。RTAG 普通成员将有机会：

- 参加公共论坛。
- 就系统的无障碍提供意见和反馈。
- 和全系统无障碍部、RIDE 以及 MBTA 其他部门会面，听取政策和流程的更新。

如要了解即将举行的 RTAG 会议和更多信息，请

访问：mbta.com/rtag

电邮：rtagboston@bostoncil.org



Elevator Refreshment Program

- MBTA is upgrading elevators to improve reliability
- Focus is on most used, oldest and least reliable units
- Upgrading internal components, cabs will not see interior changes
- Upgrades will take ~8 weeks to complete
- Notice of closures & alternative service information will be posted online and at posters in stations
- First Upgrades:
 - o Braintree R11 - complete
 - o Park Street R10 - currently in process
 - o Cleveland, State, Park St, Downtown Crossing, North Station, South Station - Future



Elevator is out of service for upgrades

Estimated time to complete: 8 weeks

For more information, visit: <https://www.mass.gov/info-details/elevator-upgrades>



ADVOCACY SERVICE

无处不在的乘客友好政策

在MBTA，我们致力于让您的每次旅程都正向积极。因此，无论您乘坐我们固定路线系统在哪个地方出行，都有一贯、对乘客友好的无障碍政策。主要政策包括：

- MBTA工作人员将满足所有合理的协助请求，包括但不限于：
 - 上下 MBTA 车辆/渡轮
 - 在 MBTA 车站里导航（包括提供视觉引导人）
 - 在车站里或车辆/渡轮上寻找座位
 - 使用车上票箱或是自助售票机
- 所有乘客都有权使用无障碍设施，包括但不限于：
 - 电梯和自动扶梯
 - 坡道和桥板
 - 高月台
 - 无障碍验票闸门
- MBTA 所有车辆/渡轮、车站、和设施在运营时间内都欢迎携带服务犬的乘客（犬只必须在操控者的掌控下，且对他人不构成直接威胁）。
- MBTA 工作人员将根据请求帮助乘客找到优先座位。如果所有优先座位都已经被占用，工作人员须请其他乘客让座。
 - 请注意：如果其他乘客不愿意让座，工作人员不得强迫他们；使用优先座位的乘客可能有不愿透露的隐性残疾。

- MBTA 工作人员绝不会询问乘客残疾的性质。有隐性残疾乘客不需要透露相关信息就可以使用系统上的无障碍设施。



用我们的各种优惠票价计划 节省车资

通过 MBTA 优惠票价计划，有残疾乘客、联邦医疗保险卡持有者、65岁以上乘客、和18到64岁参加州援助计划的乘客们，可用大约半价乘坐公交、地铁、通勤铁路、和渡轮。法定盲人和陪同的视觉引导人可以免费乘车。

65岁以上的RIDE用户，和18到64岁参加州援助计划的RIDE用户，现在也可以享受RIDE行程的优惠票价。

如要了解MBTA优惠票价计划详情或在线申请，请

访问：mbta.com/reduced

致电：MBTA 客户支持

617-222-3200 / 免费电话 1-800-392-6100

711 (TTY 电传打字用户) 或

VRS (视讯中继服务，手语用户)

亲自前往：

有残疾乘客、联邦医疗保险卡持有者、65岁以上乘客、和法定盲人，可前往位于华盛顿街296号（State Street（州街）车站旁）的查理服务中心，获得申请优惠票价的帮助。查理服务中心也可以提供以下协助：

- 换发损坏或过期的 CharlieCard。
- 把您的优惠票价计划权益关联到非接触式支付方式。
- 购买公交、地铁、通勤铁路、或渡轮通行票。
- 为 RIDE 账户充值。

出发前，请致电上述 MBTA 客户支持电话，或访问 mbta.com/charlieservicecenter，查询查理服务中心当前营业时间。



用无障碍行程规划工具绘制您的路线

去听音乐会？和朋友共进晚餐？我们的固定路线行程规划工具会帮助您四处走动：

- MBTA客户支持：客服代表将乐意通过电话协助您规划行程。

请致电 617-222-3200 / 免费电话 1-800-392-6100，
711 (TTY 电传打字用户) 或 VRS (视讯中继服务，手语用户)

- MBTA行程规划器：您选择“首选无障碍行程”复选框时，我们的行程规划器会为您提供一条或多条前往目的地的无障碍路线，并通知您可能影响出行的电梯或自动扶梯故障等问题。请访问 mbta.com/trip-planner。

只想查询沿途某个车站的无障碍情况？您也可以：

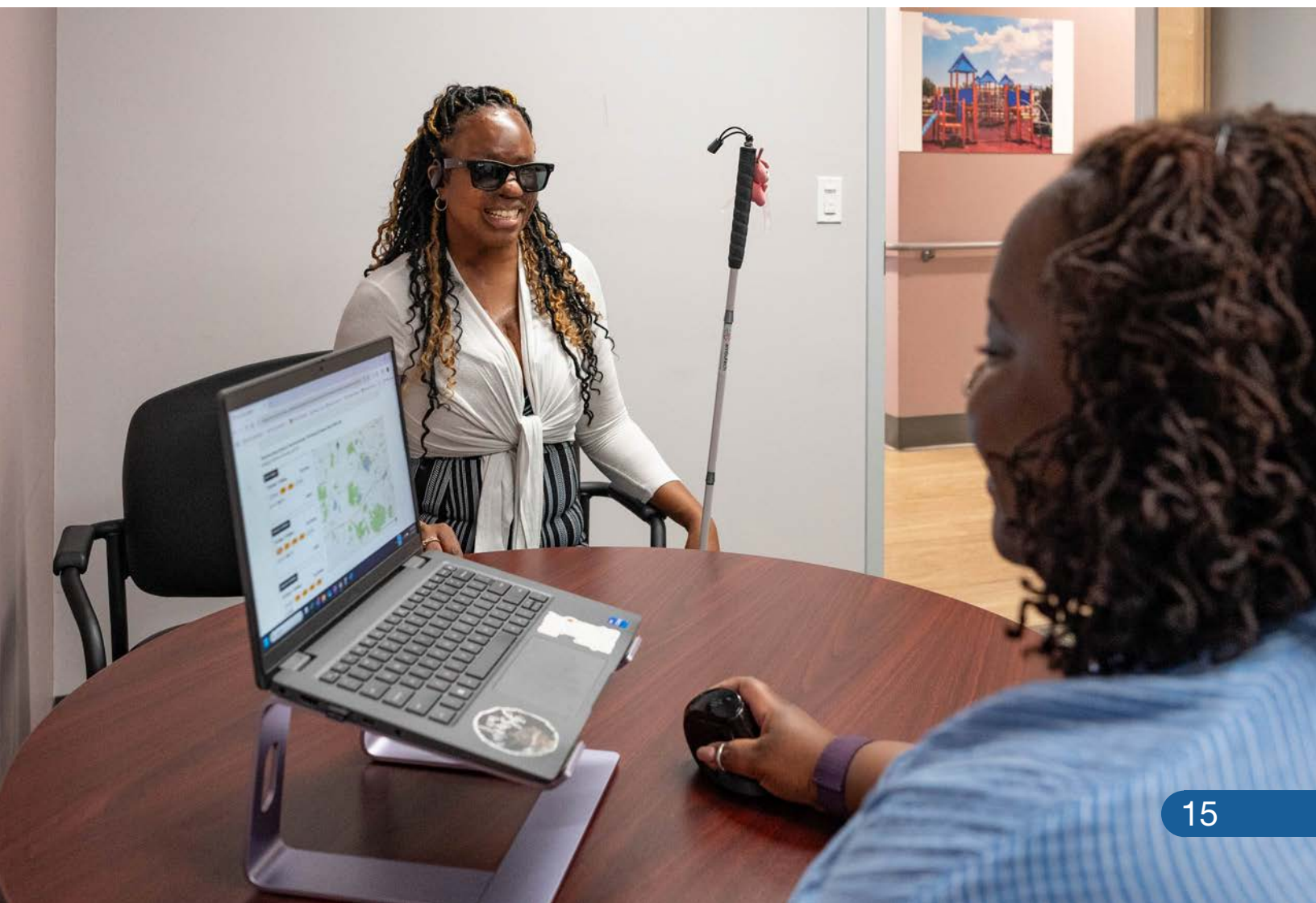
- 在 MBTA 系统地图上查找国际无障碍标志（蓝底白图的“轮椅符号”），识别无障碍车站。
- 访问 mbta.com/stops，按车站查询具体的无障碍设施。



- 随时掌握电梯或自动扶梯停运信息。

拨打电梯/自动扶梯更新热线 617-222-2828，
711（TTY 电传打字用户）或 VRS（视讯中继服务，手语用户）访问 mbta.com/alerts/access

- 在应用上查看！无论是车站无障碍情况、电梯故障、通勤铁路轨道变换、和其他信息或警报，都可以通过 MBTA Go 获取，它支持 iOS 和 Android，是我们的无障碍移动应用。
- 想确认您的公交车站点位置是否不变？请访问 mbta.com/bus-stop-changes。



无障碍出行——无论您选择哪种方式

无论您乘坐公交、地铁、通勤铁路、渡轮、还是RIDE接送服务，都能找到让您更轻松抵达目的地的设施。







公交车

公交车无障碍功能

所有MBTA公交车对有残疾乘客是无障碍的。我们公交车上 备有的无障碍设施包括：

- 100% 低地板车队（路缘和车厢地板之间只有一小级台阶）
- 可在每辆公交车前门处展开的车载坡道。
 - 请注意：在服务改道期间，您可能会遇到第三方承包商 提供的高地板、带轮椅升降机的公交车。
- 用来降低公交车身，以便于上下车的侧倾功能。
- 有残疾乘客和老年人的优先座位。
- 两个固定区域，供使用轮式移动设备的乘客使用。
- 语音/视觉的线路、到站、和目的地广播。

公交车无障碍小提示

- 公交驾驶员在每个站点都必须尽量驶近路缘停靠。如果他们不能驶近路缘，驾驶员会帮助您在附近的安全位置上下车。如有需要，您也可以请驾驶员重新调整公交车位置，以便您更轻松地上下车。



- 如果您使用轮式移动设备, 公交驾驶员可以让您最先上车, 以确保固定区域有空间。公交驾驶员必须把4条固定带 (如是轮椅) 或3—4条固定带 (电动代步车) 系在您设备的框架上。
- 公交驾驶员会根据您的要求, 帮助您找到优先座位。如果所有优先座位都已经被占用, 驾驶员须请其他乘客让座。
 - 请注意: 如果其他乘客不愿意让座, 驾驶员不得强迫他们; 使用优先座位的乘客可能有不愿透露的隐性残疾。



地铁

地铁无障碍功能

大多数MBTA地铁车站对有残疾乘客是无障碍的——且无障碍性还在持续扩展。我们地铁系统上配备的无障碍设施包括：

- 电梯、自动扶梯、坡道。
- 架在月台和列车之间缝隙上的桥板。
- 月台边缘的触摸警示条。



- 更宽的无障碍验票闸门，刷卡位置较低，便于触及。
- 带盲文和语音功能的自动售票机。
- 在车站大厅内乘客信息显示屏上显示的重要服务信息，包括电梯的可用状态。
- 车站呼叫箱，可用于需要一般协助或紧急情况时。
- 语音/视觉的实时列车进站信息。
- 语音/视觉的到站和目的地广播。
- 有残疾乘客和老年人的优先座位。
- 轮式移动设备使用者的座位区。

地铁无障碍小提示

- 在红线、橙线、和蓝线上，如有乘客因为月台和列车地板间的缝隙需要上下车协助，可提供移动桥板。如需使用移动桥板，请向 MBTA 工作人员请求协助。
- 在绿线上，低地板列车车厢自带桥板，可供无障碍上下车。如需使用车载桥板，请向绿线列车驾驶员请求协助。
- 如果您有任何合理的协助请求但找不到 MBTA 工作人员，可用地铁车站里的呼叫箱。使用呼叫箱请求协助时，请按下标有“Info”（信息）的按钮，等待调度员回应。



通勤铁路

通勤铁路无障碍功能

大多数MBTA通勤铁路车站对有残疾乘客是无障碍的——且无障碍性还在持续扩展。我们通勤铁路系统上的无障碍设施包括：

- 电梯、自动扶梯、坡道。
- 全高月台和迷你高月站，以在同一层面上车。
- 架在月台和列车地板之间缝隙上的桥板。
- 月台边缘的触摸警示条。
- 大多数车站提供语音/视觉的列车进站、出发、和轨道信息。
- 所有列车都有语音到站广播；大多数列车有视觉显示。
- 有残疾乘客和老年人的优先座位。
- 轮式移动设备使用者的座位区。

通勤铁路无障碍小提示

- 在有全高月台或迷你高度月台的通勤铁路车站，可在同一层上下列车（不需走楼梯上下车）。各车站的月台类型有所不同。列车长可能会在您上车时询问您的目的地，确认该地点无障碍，您可以安全下车。
- 从迷你高度月台上下车时，乘客可以要求重新调整列车位置，以便从自己选择的开门车厢上下车。

- 如果您使用轮式移动设备，列车长会展开移动桥板，覆盖站台和列车地板之间的缝隙。所有乘客都有权请求使用移动桥板。
- 如果您需要协助，例 如寻找月台或买车票，North Station (北站)、South Station (南站)、和 Back Bay Station (后湾站) 都有工作人员可以帮助您。
- 您可以通过 MBTA Go 应用，查询无障碍实时进站信息和服务变更，例如列车晚点或轨道变更。





渡轮

渡轮无障碍功能

大多数MBTA渡轮和码头对有残疾乘客是无障碍的。我们渡轮系统上的无障碍设施包括：

- 无障碍浮动码头。
- 架在码头和渡轮之间缝隙上的移动桥板。
- 语音/视觉的到站和目的地广播。
- 有残疾乘客和老年人的优先座位。
- 使用轮式移动设备乘客的座位区。

渡轮无障碍小提示

- 大多数MBTA的浮动渡轮码头都是无障碍的。您可以在渡轮码头上等候，直到船员告知可以安全上船。
- 由于潮位变化和具体渡轮以及用来登船跳板的结构特点，即使在无障碍码头，您也可能遇到较大的斜坡、狭窄的通道、以及体力上的挑战。对于电动轮椅使用者，轮椅的特性（如中轮驱动、后轮驱动）可能会影响登船过程。在所有码头，请等待船员告知可以安全行动，并且在需要帮助时告诉他们，尤其是在通过桥板时。
- 是否能够提供优先座位和使用轮式移动设备乘客的座位区，视具体运营中渡轮的类型而定。您可以随时请船员帮助您找到座位。



DANDELION

Coffee first,
emails second.

TO KNOW WHAT'S IN YOUR COFFEE, VISIT DANDELIONCOFFEE.COM



DANDELION

Coffee first,
emails second.

TO KNOW WHAT'S IN YOUR COFFEE, VISIT DANDELIONCOFFEE.COM




PRIORITY SEATING • ASIENTOS DE PRIORIDAD
Customers are requested to
stand and give way to
passengers with reduced
mobility.

2 ADULT



RIDE (残疾人接送服务)

RIDE 残疾人接送服务

RIDE是MBTA提供的门到门、拼车式残疾人接送服务。RIDE 是由 MBTA 根据《美国残疾人法案》(ADA) 运营。如果您因残障而始终或部分时间无法使用 MBTA 固定路线系统，RIDE 或许可以满足您的公共交通需求。

RIDE 服务覆盖大波士顿地区的58个市镇。要使用 RIDE，您必须致电出行服务中心，预约现场面谈，以确定您是否符合资格 (RIDE 将免费提供往返面谈地点的行程)。获得批准后，您可以提前1到5天预约行程。

如要了解 RIDE 详情以及如何申请，请

访问：mbta.com/theride

致电：MBTA移动中心

617-337-2727

711 (TTY 电传打字用户) 或

VRS (视讯中继服务，手语用户)



MBTA出行服务中心——您的无障碍公交资源的下一站

MBTA 出行服务中心是无障碍公交信息、教育、和社区资源的一站式服务中心。

出行服务中心提供哪些服务

根据您的个人需求，出行服务中心工作人员可提供多种服务，包括：

- 报名团体或一对一的出行培训。
- 申请优惠票价的 CharlieCard。
- 规划搭乘固定路线系统或 RIDE（残疾人接送服务）的无障碍行程。
- 预约并完成 RIDE 资格评估。
- 用智能手机或电脑查询电梯故障，或通过 RIDE Flex 即时用车弹性计划请求拼车。
- 对接更多社区交通选项。出行服务中心的资源可以亲自前往或通过电话获取，中心并以多种语言提供服务。我们的团队会先询问几个有关您的需求的问题，以便为您找到合适的服务。





免费出行培训

MBTA 提供免费出行培训，帮助残疾人和老年人学会在固定路线的公交、地铁、通勤铁路、和渡轮系统上独立出行。培训题材包括：

- 系统上的一般安全。
- 阅读 T 时刻表和规划路线。
- 上下 MBTA 车辆/渡轮。
- 购买标准票价或优惠票价的 CharlieCard。
- 乘客和驾驶员的责任。
- 通过网站和移动应用，获取有关MBTA各项服务的信息。

提供多种培训类型，包括在 MBTA 或社区组织举办的小团体出行培训，和可根据个人需求量身定制的一对一出行培训。可按要求提供虚拟和线上线下混合的培训。

如要联系MBTA出行服务中心，请

访问： mbta.com/mobilitycenter

致电： 617-337-2727

711 (TTY 电传打字用户) 或
VRS (视讯中继服务，手语用户)

电邮： howtotravel@mbta.com

客户支持伴您一路顺畅

如果您在使用我们的固定路线服务时遇到任何无障碍问题，无论大小，请联系我们的客户支持团队，告诉我们。您也可以联系客户支持提出问题、提供建议——或和我们分享正面体验！

向客户支持报告您的投诉或赞赏时，请说明您的意见和无障碍相关。在线填写客户支持表格时，请务必也勾选“无障碍投诉/反馈”复选框。



请尽量提供对事件的详细描述，和最多的以下信息：

- 事件的日期和时间。
- 具体位置。
- 舟车编号。
- 员工名牌编号。
- 员工描述。

如要联系MBTA客户支持，请

访问：mbta.com/customer-support

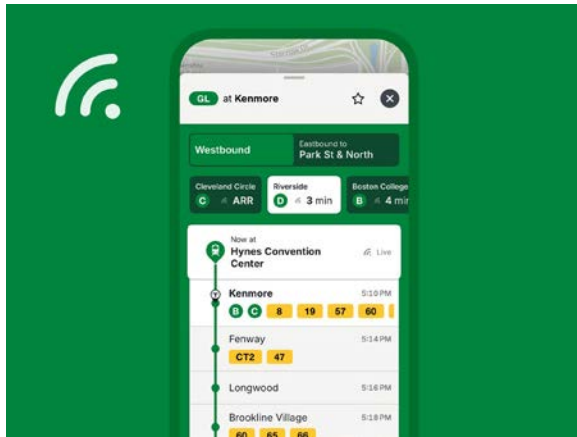
致电：617-222-3200 / 免费电话 1-800-392-6100

711 (TTY 电传打字用户) 或

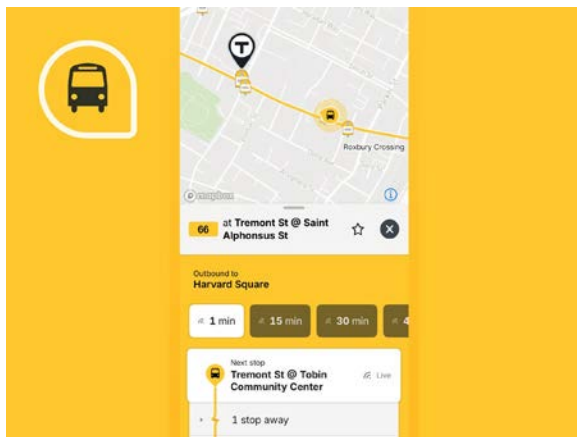
VRS (视讯中继服务，手语用户)

周一至周五，上午6:30到晚上8:00

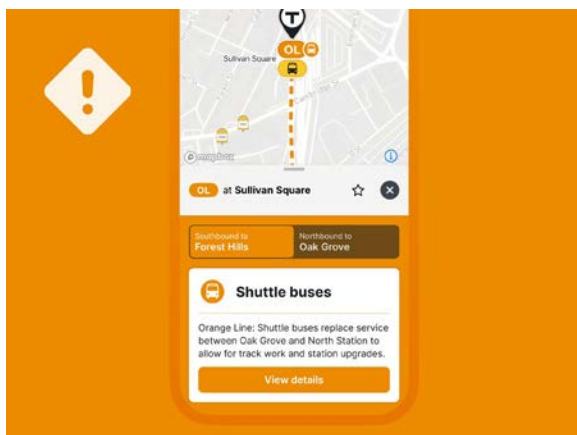
通过MBTA Go 应用 随时掌握出行信息



MBTA Go 是取得 MBTA 服务实时信息的官方移动应用。请用它查询到站时间、追踪公交和列车、查看电梯状态等。



MBTA Go 应用在构建时充分考虑了无障碍需求。它支持广受欢迎的无障碍功能，如 iOS 上的 VoiceOver (旁白)、Switch (开关) 和 Voice Control* (语音控制)，以及 Android 上的 TalkBack (视障手势语音读屏)、Switch Access (开关控制) 和 Voice Access (语音控制)。



您现在可以从 App Store 或 Google Play 下载 MBTA Go 应用。

或访问 mbta.com/goapp 了解更多信息。



无障碍出行——在线资源

随时掌握MBTA无障碍服务的热门动态！请访问我们的网站 mbta.com/accessibility，您会找到：

- 《无障碍指南》，它逐步带您体验乘坐公交、地铁、通勤铁路、和渡轮的无障碍出行。
- 有关MBTA无障碍服务的常见问题和解答。
- 来自MBTA全系统无障碍部的最新消息和更新，从车站升级到为了让您的出行更轻松便捷的创新技术。
- 即将举行的公共会议和活动信息。
- T 的乘客权益倡导和无障碍服务的虚拟历史回顾。
- 您可以参与MBTA无障碍服务的所有方式，以及更多内容！



多种格式和语言的材料

MBTA将根据要求提供替代格式的材料，例如固定路线时刻表和公共会议文件。您也可以要求提供这份手册以替代格式和其他语言制作的副本。

客户支持部联系方式：617-222-3200/
免费电话 1-800-392-6100, 711 (TTY用户) 或
VRS (视讯中继服务，手语用户)；
或访问 [mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support)。

您无障碍出行的关键联系方式

投诉、意见、问题、行程规划：

MBTA客户支持

访问：mbta.com/customer-support

致电：617-222-3200，免费电话 1-800-392-6100
711 (TTY电传打字用户) 或
VRS (视讯中继服务，手语用户)

优惠票价、补换卡、RIDE 账户充值：

查理服务中心

访问：mbta.com/charlieservicecenter

亲自前往： 华盛顿街296号
(State Street (州街) 车站旁)

免费出行培训，RIDE 资格评估，一般支持：

MBTA出行服务中心

访问：mbta.com/mobilitycenter

致电：617-337-2727

电邮：howtotravel@mbta.com

有关无障碍服务的警报：

电梯/自动扶梯更新专线

致电：617-222-2828

访问：mbta.com/alerts/access

无障碍手机查询舟车进站、跟踪、电梯信息：

MBTA Go 应用

访问：mbta.com/goapp

无障碍服务信息在线查询：

访问：mbta.com/accessibility

关注：MBTA官方社交媒体账号，话题标签 #TAccess

乘客参与：

乘客交通无障碍组织 (RTAG)

访问：mbta.com/rtag

电邮：rtagboston@bostoncil.org

请注意：对于上述任何电话号码，TTY电传打字用户请打 711，手语用户请用 VRS（视讯中继服务）。

MBTA客户支持

请访问：mbta.com/customer-support

致电： 617-222-3200，免费电话
1-800-392-6100
711 (TTY电传打字用户) 或
VRS (视讯中继服务，手语用户)

无障碍服务信息在线查询：

请访问：mbta.com/accessibility