

特殊交通服务部

乘客须知



目录

简介	1
资格	2
人权法案	2
行为准则	3
规则	4
票价	4
协助	5
安全带	5
升降装置	5
固定装置	5
包裹	6
<i>输氧装置和生命维持设备</i>	
陪护/陪同人员	6
服务性动物	7
时间安排	8
<i>取消 爽约 无滞留政策</i>	
行程审查	11
暂停服务	12
申诉	13
反馈	13

简介

根据《美国残疾人法案》（ADA），夏洛特地区客运系统（CATS）面向因残疾（身体、认知或视力）而无法乘坐固定路线公交车的个人提供辅助客运服务。CATS特殊交通服务（STS）运营的辅助客运系统是一项预先安排、共享乘坐、路边上下车的乘车服务。STS的运营时间与CATS固定路线公交车和铁路服务的服务时间相同，即周一至周六早上5:00至凌晨2:00，周日和节假日早上6:00至凌晨2:00。

STS服务依照《美国残疾人法案》的规定而运营，保证在公交系统服务地区提供全面的出行服务。STS服务区域定义为现有的固定或本地公交车路线两侧1.2公里的区域。提供服务的日期和时段与该地区固定路线的公交系统相同。

如果您因身有残疾无法使用固定路线的公交服务，您的部分或全部行程将有资格享受辅助客运服务。即使您的住所不在服务区域内，您也有资格享受特殊交通服务。在这种情况下，STS可在服务区域1.2公里内的任何上落客地点停车上落客。

当CATS变更固定路线公交车服务的服务区域时，STS乘客享受的《美国残疾人法案》规定的1.2公里服务区域也有可能受到影响。当固定路线公交车服务的服务区域发生变更时，《美国残疾人法案》规定的服务区域也会随之改变。您的上落客地点可能会受到影响。



资格

资格认定的三大因素：

1. 往返于公交/铁路车站的能力
2. 上落公交车/铁路车辆的能力
3. 使用固定路线公交/铁路系统的认知能力

不构成认定是否符合资格的操作因素包括：

1. 年龄
2. 往返公交车站的距离
3. 地区内缺乏公交服务
4. 公交车过于拥挤

人权法案

STS 承诺为所有**CATS**乘客提供优质的服务。
因此，我们向您做出以下承诺：

- 安全、准时、礼貌的交通服务
- 30分钟内及时接人
- 清洁且维护良好的车辆和人员
- 及时响应问题，并承诺及时调查、处理和解决问题
- 接听电话时做到尊重、及时、有礼貌
- 提供与**CATS**固定路线公交车和轻轨服务同等水准的优质交通服务。



行为准则

我们对乘客的期望：

- 请提前准备好并在指定的上车时间窗口内上车
- 请遵守本《乘客须知》中的规定
- 请准备好上车时要支付的车费
- 请不要在车内进食或喝饮料
- 请勿在车内使用任何酒精、烟草产品或电子烟
- 听音乐或其他音频时，请始终佩戴耳机
- 尊重CATS员工和其他人

您在我们车辆上的行为至关重要，我们有权拒绝搭载制造混乱或对其自身或其他乘客构成威胁或危险的乘客。

任何人在CATS或LYNX车辆上实施以下行为都构成违法：

- 吸烟或携带任何点燃的烟草产品或排出任何其他烟草产品的残余物，包括咀嚼烟草
- 饮用任何含酒精饮料或持有装有任何含酒精饮料的敞口容器
- 从事破坏性、干扰性行为，包括大声交谈、亵渎或粗鲁侮辱，或在不戴耳机的情况下操作任何有声电子设备
- 将任何动物带上车辆，除非其用途是协助残疾人士或进行训练活动
- 携带、拥有或随时可以拿到任何危险武器
- 持有或运输任何易燃液体、可燃材料或其他危险物质，如汽油、煤油或丙烷
- 乱丢垃圾
- 书写、标记、涂写、涂污或以任何方式损坏车辆或站台设施，破坏车辆或站台
- 通过强迫别人来乞讨
- 在车辆或站台上向他人排泄任何体液或吐痰
- 拥有、使用或出售任何管制药品
- 在火车站站台边缘0.6米范围内站立、坐或躺卧，轻轨车辆上落客时除外
- 擅自闯入任何不对公众开放且张贴有相关告示的区域

规则

请提前做好准备，准时上车，并准备好要支付的车费。由于交通、天气和其他不可预见的事件，**STS**可能会出现延误。**STS**力争在您预定的**30**分钟上车时间窗口内抵达。如果预计延迟超过**30**分钟，**STS**将尝试通过您在客户资料中列出的电话号码联系您。

- 如果您的上落客地点是高层建筑物，**STS**会在您预定的上车时间窗口内到一楼大堂与您碰头
- **STS**提供路边上下车的乘车服务
- **STS**司机不能进入您的住所，由于有限制，司机无法为住所内的任何事情提供协助

票价

STS车票成册售卖，每册**10**张单程票，售价为**35**美元。您须持**STS**车票或**STS**月票乘车。我们的司机不收现金，也不能找零。

- 您可以亲自前往位于东4街**600**号（**600 East 4th Street**）的夏洛特-梅克伦堡政府中心或位于贸易东街**310**号（**310 East Trade Street**）的夏洛特交通中心（**CTC**）的客户服务窗口购票。
- 您可以在**ridetransit.org**网上订票，也可以邮购。将支票或汇票邮寄到夏洛特市以下地址：北卡罗来纳州夏洛特贸易东街**310**号夏洛特交通中心，邮编：**28202**（**Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street Charlotte NC 28202**）。

如果您计划在一个月乘坐的单程行程数量超过**40**趟，**STS**月票可能会更划算，因为月票可享受每月无限次乘车。月票票价为**140**美元。请注意，月票不能借给朋友或家人使用，也不支持退款。您可以在**CTC**、网上或**Harris Teeter**、**Food Lion**和**Compare Foods**的支持门店购买月票。我们建议您提前打电话给杂货店询问是否有**STS**单程票或月票在售。您可以在**ridetransit.org**网站的“票价与月票”（**Fares & Passes**）中找到车票有售门店名单。

协助

为了您的安全，**STS**司机将协助您上下车辆。您可以自由拒绝**STS**司机的协助提议，但是司机仍会保持处于贴近位置，以保证您的安全。如果您需要额外的协助，请在预订时附上特别请求详情或者直接告知司机。您也可以拨打电话（704）336-5055联系资格认定部门，以便将额外协助请求添加到您的乘客档案中。请注意，额外协助可能会使司机离开车辆的视野或进入建筑物内。

安全带

STS政策要求所有使用轮椅和移动辅具或车辆座椅的乘客、私人护理员（**PCA**）和陪同人员使用安全带。

- 所有座位都配有安全带。
- 联邦交通管理局（**FTA**）政策禁止使用安全带代替固定移动辅具。需要有专门的固定点来固定移动辅具。
- 医疗责任豁免的协助将根据个人情况进行审查和批准。
- 拒绝遵守安全带政策可能会导致乘车被拒并影响救助项目资格。

升降装置

《美国残疾人法案》规定，乘客和移动辅具（如手推轮椅、电动轮椅、小摩托等）的总重量不能超过升降装置的承载量。所有**STS**升降装置的额定载重量为360公斤，如果总重量超过360公斤的重量限制，您可以获得认证，但除非总重量等于或小于360公斤或者您与移动辅具分开上车，否则您不能乘车。在使用升降装置或坡道时，将提供**Posey**安全带供乘客使用，以提高安全性。

固定装置

STS遵守所有的**FTA**指导准则，包括使用固定装置将轮椅固定在指定的固定区域内。**STS**要求固定所有移动辅具。**STS**可以固定所有标准尺寸的轮椅和大多数移动辅具。移动辅具必须满足升降装置/坡道和固定区域的重量和尺寸要求。在固定之后，允许乘客从移动辅具转移到车辆上的座椅上。

包裹

您可以携带食品杂货或轻便的包裹/行李包上车。司机最多可以帮您提**四个轻便的包裹/行李包**，总重量须在**23公斤**以内。其余的包裹/行李包须由乘客本人、私人护理员或陪同人员负责。包裹/行李包不得堵塞通道或妨碍上下车。

STS不会运载任何危险化学品或机械。

助行器/助行车/拐杖或任何移动辅具在运输时必须固定妥当且不得堵塞通道或妨碍上下车。

输氧装置和生命维持设备

您可以随身携带医疗用品和设备，但它们必须固定妥当且不得堵塞通道或妨碍上下车。

私人护理员和陪同人员

- 如果您的资格申请表明您有一名私人护理员陪同出行，则该私人护理员有资格享受免费出行，而无需支付车费。整个旅程期间私人护理员必须在场，并在相同的上落客地点上下车。
 - 12周岁及以下儿童充当私人护理员时必须由成人（年满**18**周岁）乘客陪同。
- 陪同人员需要支付全价车票费用
 - STS可能会根据座位情况限制陪同人员的人数。整个旅程期间陪同人员必须在场，并在相同的上落客地点上下车。
 - 乘客在预订时必须告知陪同人员人数。
 - 北卡罗来纳州法律规定，体重低于**18**公斤的儿童乘车时须使用汽车安全座椅。STS乘客须自行提供汽车安全座椅。
 - 除私人护理员外，您还可以要求带一个陪同人员（朋友或亲戚）。
- 如果我需要有人协助我怎么办？
 - 司机可以帮助你进出座位，到达路边。如果您需要额外的协助，请在预订行程时提交特别请求或者直接告知司机。



服务性动物

服务性动物获准可乘坐所有**CATS**车辆。《美国残疾人法案》将服务性动物定义为经过单独训练，为身体、感官、精神、智力或其他精神残疾的个人工作或执行任务的狗。服务性动物为工作动物，而非宠物。

服务性动物必须始终处于驯养人的控制之下，不能占用车辆上的座位或阻塞通道。服务性动物必须佩戴挽具、皮带或其他系绳，除非动物驯养人的残疾状况禁止使用该等挽具，或者动物的工作或任务会受到该等约束挽具的不利影响。不能因为另一名乘客的反对而拒绝乘客使用服务性动物。

如果动物驯养人无法控制自己的动物，动物将被要求下车。

根据《美国残疾人法案》，其他种类动物，无论是野生的还是家养的，经过训练的还是未经训练的，都不是服务性动物。然而，对于使用小型马的残疾人士，可以对政策进行合理的修改，条件是该马经过单独训练为个人工作或执行任务。

提供情感支持、预防犯罪、安慰和陪伴的非服务性动物不被视为服务性动物，因为这些动物没有经过单独训练来执行与残疾人士有关的特定任务。所有非服务性动物上车必须始终配置动物笼具，不能占用车辆上的座位或阻塞通道。



时间安排

特殊交通服务（STS）的运营时间为周一至周六早上5:00至凌晨2:00，周日和节假日早上6:00至凌晨1:00。

STS行程安排办公时间为一年365天，一周7天，早上8:00到下午5:00。我们接受次日服务申请或提前五（5）天的行程申请。

您不能请求司机安排或重新安排行程。您必须拨打我们的预订电话或使用我们基于网络或手机应用的行程安排服务。

可以通过电话或网上预订**STS**行程：

1. 如需预订，请致电**704-336-2637**
 - a. 选择菜单选项“2”来预订行程
 - b. 选择菜单选项“1”来核实您的预订或取消当天的行程
2. 如需在线预订行程，请访问 **ridetransit.org**。选择位于首页中部附近的“特殊交通服务”（**Special Transportation Service**），然后选择“预订行程”（**Schedule a Trip**）按钮。
 - a. 您需要在网络预订程序中创建一个帐户
 - b. 请务必准备好您的批准信中的**STS ID**号

只有经过认证有资格的乘客才能通过**STS**预订代表或网络预订程序安排符合**ADA**规定的行程。一旦您的行程安排好了，您会在出行前一晚收到自动提醒电话。如果您决定不出行，可以选择取消行程。

请提前准备好并在您安排的上车时间窗口内上车，同时请准备好上车时要支付的车费。由于交通、天气和其他不可预见的事件，**STS**可能会出现延误。**STS**力争在您预定的**30分钟**上车时间窗口内抵达。如果预计延迟超过**30分钟**，**STS**将尝试通过您在客户资料中列出的电话号码联系您。

如果您的上落客地点是高层建筑物，**STS**会在您预定的上车时间窗口内到一楼大堂与您碰头。**STS**提供路边上下车的乘车服务。**STS**司机不能进入您的住所，由于有限制，司机无法为住所内的任何事情提供协助。

如果您乘坐轮椅，且您的接送地点或家中没有安装坡道，您必须安排私人或实体来协助您。**STS**司机不允许在楼梯或非坡道通道上提供帮助。**STS**车辆升降装置的最大载重量为**360公斤**。



取消

如果您无法在预定时间出行，请致电**704-336-2637**并选择菜单选项“1”取消您的预约。乘客需要在预定的上车时间之前至少提前一个小时取消行程，**避免取消预约延迟**。当乘客在预约行程前两（2）小时内或者当司机抵达家门口时才取消预约，即为取消预约延迟。

请提前取消预订，以示对其他乘客的尊重。请至少在您预定的上车时间之前一个小时致电给我们，以便于我们安排其他乘客。

爽约

爽约是指乘客未能在预定的上车时间出现并上车。上车时间窗口的定义是预定的上车时间和预定的上车时间之后最多**30**分钟。抵达后，司机将等待至少五（5）分钟，等待乘客出现并上车。车辆在**30**分钟的上车时间窗口内到达均视为是准时到达。温馨提示，车辆在上车时间窗口内到达上落客地点后将只等待五（5）分钟，供乘客上车。

- **STS**司机将在客户住处留下一个黄色的门上标签，用于提示从客户家中出发的任何爽约旅程。
- 如果客户爽约或延迟取消预约一次，而当天还有一个或多个其他预约行程，则**STS**不会自动取消该客户的其余行程。
- 如果司机抵达时间迟于预定的上车时间窗口，而您决定不再乘车或找不到车辆，我们将不针对爽约的行程向您收取车费。
- 如果司机提前抵达，您没有义务在您预定的上车时间之前上车。在您的**30**分钟窗口开始之前，**5**分钟时间窗口不会开始。然而，您可以提前上车，或致电**704-336-6103**联系我们，我们将通知司机。

客户有责任完成后续行程，或及时取消，以避免因额外的爽约或延迟取消预约而产生的费用。为了鼓励**STS**客户在需要取消预约行程能够及时通知**CATS**，并减少爽约及延迟取消预约的情况，**CATS**将定期检查爽约及延迟取消预约的情况。

无滞留政策

“无滞留”政策保证，在任何情况下，任何被带到目的地的乘客都将在预定的日期被接送回家。

爽约或延迟取消预约行程审查

任何客户在连续的一个月内爽约或延迟取消预约五（5）次或以上，我们将对其行程启动审查程序，并确认客户是否存在此种模式或习惯。当该客户爽约或延迟取消预约的比例占总预约行程的百分之十（10%）或以上，则定义为该客户存在此种模式或习惯。只有客户能控制的爽约或延迟取消预约的情况才会被计算入内。



客户将在每次爽约或延迟取消预约后收到一份书面警告。如确认客户形成了爽约或延迟取消预约的模式或习惯，我们将暂停向其提供服务。

然而，客户有责任尽快电话或书面通知STS关于超出客户控制范围的情况，我们的联系方式为：

电话：**704-336-6103**

电邮：**CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

邮寄地址：**STS Scheduling Manager
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206**

主题行：“原谅爽约”（**Excused No-Show**）或“原谅延迟取消预约”（**Excused Late Cancellation**）

信件正文：

- 客户姓名
- 联系信息
- 简要说明爽约或延迟取消预约的原因并解释发生这种情况应该得到原谅的原因

暂停服务

暂停服务警告函将会邮寄给客户，告知客户其违规行为或模式已被发现。如果爽约或延迟取消预约情况继续发生，将邮寄暂停服务通知函。

在客户收到《暂停服务警告函/通知函》十（10）个自然日后，服务开始暂停，除非客户对该决定提出申诉。若在相同的连续12个月内反复违反本《乘客须知》中的政策，暂停服务的时间将随之延长：

0. 警告函

1. 首次暂停服务 – 三（3）天
2. 第二次暂停服务 – 五（5）天
3. 第三次暂停服务 – 十（10）天
4. 第四次暂停服务 – 二十（20）天

申诉

收到拒绝或暂停服务通知函的客户可以请求申诉。申诉应在收到通知函后60天内发出。可通过如下邮寄、电话/传真或电子邮件联系方式索取申诉表格：

电话：**704-336-5055**

传真：**704-336-5119**

邮寄地址：**STS Appeals Coordinator
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206**

电邮：**CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

主题行：“申诉信”

信件正文：

- 客户姓名
- 联系信息
- 裁定编号
- 简要说明申诉理由

一旦客户提出了申诉，CATS将会延迟暂停服务的时间，直到STS申诉委员会作出正式裁定。客户将会受邀参加STS申诉委员会的会议来陈述他们的个案。

若申诉成功，STS将邮寄一份新的通知函。如有必要，该信函将包括任何更正的信息，并将在您的档案记录中保留一份副本。

反馈

CATS重视您的意见。您可以通过以下方式联系CATS客户服务部，针对STS服务提出建议、意见或担忧：

电话：**704-336-RIDE (7433)**

电邮：**CATSADAEligibility@charlottenc.gov**



www.ridetransit.org

Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206