

乘坐规则

请准备就绪、准时上车，并准备好付给司机的车费。我们偶尔会因为堵车、天气及意外事件而迟到，但是您不应造成更多的耽搁。我们尽我们所能在接送时间的30分钟内抵达；如果我们可能会迟到30分钟以上，且我们有您的电话号码，我们将会电话通知您。

如果我们需要在高层建筑物里接送您，您需要在预定时间在一层大厅等候我们。STS仅提供门到门服务。这适用于所有住所及其他建筑物的大门。STS的司机不会进入您的住所来协助您完成上车前的任何事宜。

如果您乘坐轮椅，且您家没有安装坡道，则必须有人来帮助您上下楼梯。STS的所有车辆均配备有可搭载800磅（363公斤）轮椅的电梯。

**为了鼓励STS客户能够及时通知CATS他们需要取消预约行程，并减少缺席及延迟取消预约的情况，CATS将每个自然月均检查一次缺席及延迟取消预约的情况。当车辆抵达接送地点，在30分钟的接送窗口期内，若客户没有上车或司机在等待五（5）分钟后还没有合理地看到客户接近车辆，即为客户缺席。**

**当客户在预约行程前两（2）小时内才取消预约，即为延迟取消预约。**

**任何客户在一个自然月内缺席或延迟取消预约三（3）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。当该客户缺席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，则该客户存在模式或习惯。只有客户能控制的缺席或延迟取消预约的情况会被计算入内。然而，客户有责任尽快电话或书面通知STS关于缺席或延迟取消预约的情况。我们的联系方式为：**

**STS Scheduling Manager**

**901 North Davidson Street**

**Charlotte, NC 28206**

**传真：704.336.5119**

**电话：704.336.6103**

**电子邮件：telltransit@charlottenc.gov**

客户应在标题注明“因故缺席”（Excused No-Show）或“因故延迟取消预约”（Excused Late Cancellation），并注明姓名、联系方式及辩解缺席或延迟取消预约的原因。

如果客户缺席或延迟取消预约一次，而当天有多个预约行程，CATS不会自动取消该客户的后续行程。客户有责任完成后续行程，或及时取消，以避免因额外的缺席或延迟取消预约而产生的费用。

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

在客户收到《暂停服务通知》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个月内反复违反缺席政策，暂停服务的时间将随之延长：

首次暂停服务 – 三（3）天

第二次暂停服务 – 五（5）天

第三次暂停服务 – 十（10）天

第四次暂停服务 – 二十（20）天

收到《暂停服务通知》的客户可以提出书面或电话申诉：

STS Appeals Coordinator

901 North Davidson Street

Charlotte, NC 28206

传真：704.336.5119

电话：704.336.5055

电子邮件：telltransit@charlottenc.gov

客户应在标题注明“对因缺席而暂停服务提出申诉”（No-Show Suspension Appeal），并注明姓名、联系方式及辩解申诉的原因。

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决定。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。

您将最多可以暂停您的注册服务15天，在此期间，您的位置将不会让与给他人。如果您需要更多的时间，且在15天服务暂停期内通知我们，我们将会再给予您15天的时间，但是30天为最长的服务暂停时间。服务暂停期结束后，如果您没有重新开始乘坐车辆，您的注册将被取消，您需要重新申请注册服务。反复取消个人行程的注册乘客可能会丧失他们的注册服务。

您可以带食品杂货和轻便的包裹上车；司机最多可以帮您提4个轻便的包裹。如果您有更多的行李，我们希望您可以体谅一下，只携带您的陪同人员或朋友能够自行处理的数量。

如果您乘坐轮椅，且情况允许，您可以从轮椅中出来，并使用车辆上的座位。

您在我们车辆上的行为至关重要，我们将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客户。

如果您使用STS的月卡，每次行程您都必须随身携带，否则我们将不允许您上车。

您可以携带个人的便携氧气瓶。

如果您对我们的服务表示赞赏或需要投诉，请致电STS客服经理：704-336-6103。