



ADA/补充 辅助客运系统服务政策

修订时间：
3/3/2014

托莱多地区区域交通管理局 ADA/
补充辅助客运系统服务政策

目录

政策	页码
目的声明	3
描述托莱多地区区域辅助客运系统 (TARPS) 服务	3
获取关于 ADA 服务的信息	3
资格/认证/无资格/访客	3
资格或认证申诉	5
预订/行程安排/准时服务/订购服务	6
同日非紧急医疗旅行	7
旅行取消	7
服务区域和运营时间	7
驾驶辅助/寄宿协议	8
个人护理助手/同伴/儿童	8
无人照料的儿童作为乘客	9
行动辅助设备/维生设备	9
安全带/安全肩带的使用	9
服务性和非服务性动物	9
车费	10
可达的出发地和目的地	10
未出现	11
服务暂停	11
服务暂停申诉	13
乘客赞扬/投诉/事故报告	14
TARPS 政策和程序回顾	14

目的声明

为了提供安全和始终如一的出色辅助客运系统乘客服务，这些服务符合或超越《美国残疾人法案》和公认的辅助客运系统的惯例，TARTA 将制定书面政策提纲，概括描述获得服务资格的是谁、服务的参数和规则将是什么、服务将于何时何地提供，以及服务的提供方式是什么。

描述托莱多地区区域辅助客运系统 (TARPS) 服务

依据《美国残疾人法案》(ADA)，TARPS 作为一项共乘的门到门计划，将由托莱多地区区域交通管理局 (TARTA) 提供给因功能残疾（无论是始终、临时还是在特定情况下）而无法独立获取或使用 TARTA 固定路线系统的人。只要可能，所有 TARPS 乘客都有资格并获得鼓励去使用固定路线服务。联邦法规将 ADA 辅助客运系统服务区域定义为**在该路线运营时**，距离本地公共汽车路线的任何方向 $\frac{1}{4}$ 英里范围内的区域。

TARPS 服务适用于因患有身体、认知或其他残疾而无法使用 TARTA 固定线路公共汽车系统的人。TARPS 旅行可以在安排在 TARTA 预定的固定路线运营时间内的任何时段。

获取关于 ADA 服务的信息

关于 TARPS ADA 乘客服务、政策和程序的所有信息都能够以书面形式或经要求以替代的可访问形式提供。

资格/认证/无资格/访客

申请流程

如要使用 TARPS，每个人都必须填写认证申请。申请者不会因特异性诊断或残疾而被授予或取消资格。申请者可以通过致电 TARPS 客户服务代表或在线登录 www.TARTA.com 来获取申请表。当 TARPS 收到填写完毕的申请表时，将对该表进行审核并安排面对面的面试。如果收到的申请表拥有已填写完整的信息，那么面试必须在收表日期后的 3 个月内进行，否则申请将无效。TARPS 在收到申请表 3 个月后会将其丢弃。在面试过程中，TARPS 资格审查人员可能有必要获取其他信息或实施其他评估来判定认证资格或类型。申请者可以申请免费的往返 TARPS 乘车来进行面试/评估，前提是接送地点在服务区域范围内。如果申请者 3 次取消或“未出现”在预定的面试/评估中，那么他/她必须自己为

面试/评估提供交通服务。在大多数情况下，**申请者将在其资格面试/评估后的 21 天内收到关于其资格的详情通知**。如果经判定为具备资格，他们将收到一个欢迎包，其中包含关于其资格类别、认证期、带照片的身份证和乘客指南的详情。乘客将需要承担认证期间的身份证更新费用\$5.00。如果资格判定出现延期并且需要花费 21 天以上，申请者将在资格假定的基础上获得辅助客运系统服务，直至资格判定流程结束。

合格的申请者

合格的申请者将在下列类别中获得认证，并将获发一张带有照片的身份证，以表明资格期限。经认证的乘客在其资格到期前，需申请、填写并返还 TARPS 的重新认证申请表。此操作可通过致电 TARPS 客户服务代表或在线完成。在资格到期前未能重新认证将导致服务丧失。为避免服务终止，我们鼓励获得认证的乘客在其资格到期前 3 个月开始本流程。先前的资格不会自动确保重新认证。资格类别及其他任何 ADA 要求的法规都将对服务产生限制。如果一个人的资格授予是基于不准确的、错误的或已发生足以允许类别更改的重大变化的信息，那么其认证可能会被重新评估或撤销。

如果环境条件及建筑障碍不在公共实体的控制之下，在单独考虑的情况下，不符合资格。然而，如果这些因素与个人具体的残障相关的状况结合起来妨碍了往返于上车地点的行程，那么就必须提供 TARPS 服务。

类别 1：无条件：个人无法使用固定路线系统。

这表明申请者无法登上、搭乘或离开 TARTA 固定路线车辆，并可以使用 TARPS 满足所有旅行要求。

类别 2：有条件：个人有时可以使用固定路线服务，但在身体残疾和环境或部分其他特殊情况结合起来对特定旅行的独立使用造成障碍时，可能需要 TARPS。

这表明类别 2 乘客必须在 TARTA 车辆可用的时候使用可获取的 TARTA 车辆。

类别 3：临时：个人有临时的、非永久性的状况，或者有可能借助培训学习如何使用固定路线服务。

无资格

- 卧床不起并且因此无法搭上 ADA 车辆的人
- 无法控制身体功能的人
- 其居所需要辅助轮椅在一段台阶上下移动的行动辅助设备用户
- 在旅行中将需要医疗援助而非 PCA 之管理的任何人

- 可能堵塞通道或妨碍乘客在紧急状况下的安全疏散之任何行动辅助设备或居住者
- 可以无需援助搭乘 TARTA 固定路线系统的乘客

资格期限

有条件/无条件认证的期限为一到五 (1-5) 年。临时认证的期限少于一 (1) 年。乘客需要在资格到期时重新申请认证，除非他们被授予永久性认证。

访客

拥有美国另一个交通管理局当前认证的 ADA/辅助客运系统资格的 TARTA 服务区域的访客，可以每年至多预订 21 天的 TARPS 乘车。来访的乘客必须致电 TARPS 客户服务代表并申请访客乘车服务。乘客将需要提供位于 TARTA 服务区域内的本地地址，并且将其当前的辅助客运系统身份证明通过传真或以副本发送给 TARPS 以获得批准。获准后，乘客可以预订旅行，并在上车时使用由其所在地的交通管理局发放的辅助客运系统身份证明。管理 TARPS 乘客的其他所有政策和程序都将适用于来访的乘客。前往拥有类似的辅助客运系统公共汽车服务的其他城市的 TARPS 乘客也可使用此相同的服务。联络相关的交通管理员，以了解详情。

资格或认证申诉

申请者将收到一封描述无资格详情的信函（和/或按照要求提供的其他可访问格式），信函中包括 TARTA 获取信息和申诉政策。如果个人想要就资格遭拒或特定的认证类别提起申诉，那么他或她必须在收到书面判定通知的 60 个日历日内提起书面申诉请求。个人为充分参与申诉听证会而需要的任何膳宿都应包含在书面申诉请求中。

收到申诉请求后，辅助客运系统服务总监将召集申诉委员会。该委员会可能包括辅助客运系统服务总监（被指定者）、独立临床专家以及经 ADA 认证的辅助客运系统乘客。听证会将在收到申诉申请后的 30 个工作日内确定。乘客的 TARPS 服务将继续，直至申诉委员会提出决策。

个人与 TARTA 的辅助客运系统服务部应有权在听证会期间呈递相关信息。个人和 TARPS 员工可以在听证会时提交其他信息。如果个人愿意，在听证会上可由他人代表。如果个人将由正式的法律顾问作为代表，应在听证会前向辅助客运系统服务总监发送通知，以免申诉过程延误。申诉小组

将在听证会日期后的三十 (30) 天内提出决策，并且该决策将以书面形式（和/或经要求的其他可获取的格式）提供，其副本交付给 TARTA 的总经理。申诉委员会的决策应是最终决策。如果在申诉听证会结束后的 30 天内未能就申诉达成决策，那么申请者将在资格假定的基础上获得辅助客运系统服务，直至关于申诉的最终决策出现。

预订/行程安排/准时服务/订购服务

一天至七天的旅行将由客户服务代表提前进行预订。旅行的安排依据乘客对特定时间和特定地点的请求，或者在特定时间接载而定。如有需要，客户服务代表将协助乘客在预订时设定适当的接载时间。所有 TARPS 服务均为共乘，因此可能无法严格遵循预定的接载时间。如果车辆在预定接载时间的前后十五分钟内，即 30 分钟的准时时间窗内抵达，以供乘客上车，那么该车辆将被视为准时。

旅行预订

当乘客拨打电话预订旅行时，客户服务代表将：

- 确认乘客符合资格并拥有当前认证
- 收集相关信息，包括姓名、首要搭乘日期、离开的时间和地点、目的地、其他乘客、回程时间和地点，以及至多三 (3) 次旅行预订的其他任何所需详情
- 如有要求，可帮助乘客确定适当的准时接载时间窗
- 如果首选的时间不可用，请提供替代时间（至多较请求的时间提前或迟到一小时）
- 回程旅行时间可以在初次搭载时间后的 1 小时 15 分钟（1 ¼ 小时）后预订。回程旅行无需预订。
- 将信息输入数据库，以安排乘车
- 向乘客确认旅行信息并感谢他们选择 TARPS

快速停止

- 2014 年 1 月 2 日开始生效的乘客可以在任何目的地安排快速停止。
- 预定停车不得超过 10 分钟的时间
- 旅行中的每一段行程都必须单独预订，并且需要单独付费

订购服务

订购服务指的是将在相同的日期、相同的时间，针对特定目的地重复的旅行。这些旅行包括但不限于前往工作、学习和持续的医疗诊约地点的旅行。订购服务将逐案例批准。

乘客必须遵守既定的取消流程来取消任何订购乘车。

订购服务乘车可由乘客或 TARPS 取消或修改。

同日非紧急医疗旅行

如果车辆安排允许，同日非紧急医疗旅行请求将获得安排。这不是 ADA 强制服务；因此，乘车旅行或者预定的乘车旅行可能无法遵守 ADA 指导原则。对此优质服务的请求必须在申请的接载时间至少两小时之前提出。接载服务的等候时间可能会超出标准的“准时”服务时窗。乘客搭乘车辆时间可能超出 ADA 标准。额外费用将根据 TARTA 的判定来收取。乘客在预订旅行时将获得费用通知。超出对补充/辅助客运系统服务的 ADA 要求的旅行请求，例如对相关的非紧急医疗服务的同日申请，如果该预订被 TARTA 所接受，将被收取相当于标准费用二倍的额外费用。

旅行取消

不需要的预订或个人安排的旅行之取消必须至少提前预定接载时间两个小时。提前预定接载时间少于两小时取消的旅行（延误取消）将被记录下来并且接受服务暂停规则的处罚。如有可能，取消操作应在预定旅行之日前进行，以便他人可以在此时间空档预订。

服务区域和运营时间

经 ADA 认证的乘客有权在 TARTA 规定的固定路线服务时间内享受到达 TARTA 规定的服务区域内 $\frac{1}{4}$ 英里（至少）范围内的所有地点的服务。乘客无权享受到规定外的 TARTA 指定服务。目前，TARTA 超出了对补充/辅助客运系统服务区域的 ADA 要求。相较于服务运营中的、距 TARTA 固定路线 $\frac{1}{4}$ 英里范围内的服务区域，TARPS 目前超出了该要求并且服务于所有的 TARTA 服务区域。

客户服务代表可以回答关于当前服务区域和运营时间的问题。

驾驶员辅助/登车协议

TARPS 驾驶员经过培训，能够根据需求和/或要求提供援助，并且在上下 TARPS 车辆的过程中考虑到乘客的独立性。

本服务可为乘客提供门到门服务，除非乘客拒绝此服务。驾驶员需要呆在其车辆的“视线”范围内；因此，乘客援助将仅提供至居所或建筑物目的地的最外层门。

驾驶员将提供的援助可能包括，但不限于下列：

- 按门铃或敲最外层门
- 在接载地点的最外层门与乘客见面
- 使用其名字表明自己的 TARPS 驾驶员身份
- 如果乘客未出现，将接到来自 TARPS 调度员的电话
- 在步行时伸出稳健的手臂或提供其他适当的指导或援助
- 为步行的乘客提供上下楼梯或电梯时的援助
- 为使用轮椅的用户提供援助
- 帮助轮椅用户通过最外层门的上下坡
- 协助轮椅使用者使用升降平台坐上 TARPS 车辆
- 协助搬运合理数量的包裹，数量规定为驾驶员可以一次(1)到/从车辆到最外层门安全携带的数量（例如，两个杂货店规模的包袋或装入折叠购物车的包袋）
- 如果车辆空间允许，可运输额外包裹，并且乘客和/或
- PCA 或随性的伴侣可从 TARPS 车辆装载和卸载
- 这些包裹

乘客应该在车辆到达后尽快上车，并且必须在车辆于指定的准时时间窗内抵达后五分钟内上车。乘客需要确保轮椅或其他行动辅助设备处于良好的工作状况。您可以毫无限制地携带其他小型行动辅助设备。

驾驶员在乘客到达其目的地后不负责对乘客的监护。

个人护理助手/同伴/儿童

在 ADA 申请和认证时，乘客必须指出其是否偕同个人护理助手 (PCA) 一起旅行。PCA 在与经认证的乘客一起旅行时无需支付车费。从每段起点到终点，车辆上都必须有一个支付车费的乘客。除 PCA 外，经认证的 TARPS 乘客还可令一 (1) 名付费同伴或至多两 (2) 名六 (6) 岁以下的儿童免费随同旅行。在预订时，乘客必须告知客户服务代表谁将陪同其

旅行。这样可为共乘车程中的其他预定乘客提供充足的乘车空间。如果乘客未能在预订时提供通知，那么其他乘客仅会在车辆空间允许的情况下予以照顾性考虑。

无人照料的儿童作为乘客

儿童乘坐 TARPS 车辆的资格将在资格判定过程中逐案例确定。

行动辅助设备/维生设备

轮椅和其他行动辅助设备必须在上车、运输和卸车过程中始终固定好。我们极力建议乘客使用能够移动到车辆座椅处的踏板式轻便轮椅，以便于轮椅运输。需要升降平台才能上车的乘客，但并非轮椅使用者，可以采用站姿使用升降平台。如果登车椅可用，我们强烈建议乘客使用。

打算运输任何非自用的行动辅助设备的乘客，必须在乘车申请时告知客户服务代表。这些乘客必须能够运输该设备或者与可以运输该设备的同伴或 PCA 同行。额外的小型行动辅助设备，如助步车或可折叠轮椅，只要其满足先前指出的包裹准则，就可以获得运输。

乘客可以连同呼吸器、便携式氧气机其他救生设备共同旅行。此类运输不得违反与危险材料运输相关的《俄亥俄州修订后法典》的规定（4901:2-5-01 等）。此类设备的尺寸必须能够安全且合理地容纳在 TARPS 车辆内。

安全带/安全肩带的使用

我们鼓励所有搭乘 TARPS 车辆的乘客，包括使用轮椅的乘客，使用可用的安全带和安全肩带。如果乘客在系上或解开安全带或安全肩带时需要援助，那么驾驶员将提供援助。驾驶员将记录乘客对使用可用的安全约束措施的全部拒绝。

服务性和非服务性动物

乘客每次将携带服务性动物登上 TARPS 车辆时都必须通知客户服务代表。运输部 ADA 法规第 37.3 节将服务性动物定义为导盲犬、导听犬，或经过单独培训为残疾个人工作或执行任务的其他动物，这些任务包括 但不限于，引导视力障碍人士、提醒听力障碍人士注意入侵者

或声音、提供最小的保护或救援工作、拉动轮椅或取来掉落的物品。服务性动物不占用座位。

小型动物（25 磅以下）可以装在小到能够固定在主人膝上的妥善固定动物运输容器内，从而搭乘 TARPS。协助搬运此容器的驾驶员与搬运包裹的协助相同。动物必须在乘客的完全控制之下。乘客对服务性动物的行为和卫生需求负责。小型动物如果具有严重的破坏性，将无法获得运输。

车费

如要获得服务，所有乘客及其同伴都必须在上车时支付车费。只有个人护理助手及符合条件的儿童无需支付车费。车费必须以准确的现金和/或车费抵用券支付。TARPS 驾驶员**不找零**。

从住所上车时如不支付车费，可能导致该旅程服务遭拒。为确保安全，无法或者不愿意支付通往其住所之旅程车费的乘客将不会被拒绝提供服务。所有未付车费都将被记录下来并且可能导致服务暂停。

标准 ADA TARPS 乘车的费用是以固定路线 TARTA 车费的二倍来计算。

超出对补充/辅助客运系统服务之 ADA 要求的旅行请求，例如对相关的非紧急医疗服务的同日申请，如果该预订被 TARTA 所接受，将被收取相当于标准费用二倍的额外费用。乘客将在预订旅行时被客户服务代表或调度员告知额外费用金额。

可达的出发地和目的地

往返不易到达的出发地或目的地的服务将在路边提供，而非在没有安全通道的门口提供。在此情况下，我们强烈建议乘客由一名 PCA 陪同。

TARTA 应基于逐案例的评估确定某一地点是否不安全或不易到达。TARPS 应通知要求往返于已确定的、不易到达的地点之预订的乘客并建议替代的附近上车地点。

如果接载地址位于封闭式社区内或者需要特别权限，那么乘客有责任安排好 TARPS 车辆的进入。如果车辆无法进入接载区域并且乘客未能与车辆碰头，那么乘客将针对该旅程被收取“未出现”费用。

未出现

旅行预订使得尽可能多的乘客可以使用 TARPS。未出现会浪费本可以为他人所用的 TARPS 资源。在乘客控制范围内的记录在案模式的“未出现”可能导致服务惩罚，包括订购服务的丧失和服务暂停。

“未出现”的定义是：

- 当车辆抵达接载地点时，乘客对该预定旅行的口头拒绝或挥手拒绝，除非其原因是车辆的迟到或缺少驾驶员协助
- 驾驶员遵守接载协议抵达的五分钟后，乘客未能上车

服务暂停

乘客不得参与可导致系统误用或不必要地预订和/或使用车内可为需要服务的人利用的空间的活动或行为。误用的示例包括但不限于：

- 未出现
- 参与被视为具有破坏性的活动
- 伪造乘车原因
- 伪造身份证明（误用 ADA 服务）
- 未能支付车费
- 延误取消 — [请参见“旅行取消”，（收取 ½ 违约金）]

因上述所有违规而造成的事故将由 TARPS 员工记录和报告，并且将被视为违约。每月预定十次或以上旅行的任何乘客，如果其乘车次数的 10% 及三 (3) 次违约发生在三十天期间内，以及/或者在连续 12 个日历月内违约次数超出总乘车次数的 3%，那么该乘客将面临服务暂停。

- 首次违约将造成出面警告
- 第二次违约将导致至多 10 天的服务暂停
- 第三次违约将导致至多 30 天的服务暂停

TARPS 乘客将收到违约和警告及/或暂停处置的书面通知。TARPS 如果给出服务暂停的处罚，那么申诉流程信息和表格也将包含其中。

对提议的暂停处罚提出申诉的乘客可以在申诉决策给出前继续预定和接受乘车服务。如果申诉被拒，那么暂停的处罚将执行到由申诉委员会确定的有效日期。

未能取消订购服务乘车将被记录为违约。

因暴力、严重破坏性及/或非法行为造成的服务暂停

参与暴力、严重破坏性或非法行为的乘客，其服务将立即被暂停至多 30 天或直至申诉听证会举行。

这些行为包括，但不限于：

- 对其他乘客、驾驶员或其他服务人员的造成人身伤害的威胁
- 对驾驶员或其他乘客的身体进行攻击或殴打
- 言语虐待、恐吓或与驾驶员或其他乘客发生争执
- 对驾驶员和/或其他乘客的非法骚扰，包括但不限于如性暗示或种族暗示的不受欢迎的言语、非言语的或身体行为
- 对车辆设备未经授权的使用或有意损坏
- 再三违犯乘车规则，包括在车内吸烟、在车辆行进过程中站立、无正当的医疗原因而在车内进食或饮水、损坏设备外观或拒绝遵守本文件政策中规定的
- 其他服务要求
- 法律规定和/或禁止的其他任何犯罪行为

此类行为可能被报告至事故发生所在管辖区的执法机构。TARPS 工作人员将联络乘客来调查所报告的情况或事故。如果 TARPS 判定乘客的行为具有暴力性、严重破坏性或非法性，那么 TARPS 对乘客的暂停将在剩余的暂停期内继续，并且乘客将通过邮件收到一封详细阐明暂停原因的书面通知。

破坏性行为，如果经判定是因乘客残疾所致，则可能不会导致服务暂停。如果经判定，乘客的行为对其他乘客或 TARPS 驾驶员造成重大的、潜在的伤害威胁，那么 TARPS 可能要求乘客与一名个人护理助手 (PCA) 共同乘车旅行。如果此类破坏性行为继续，并且所需的 PCA

无法避免此类行为的进一步发生，以致于乘客继续导致潜在安全问题的产生，那么乘客的服务可能会被停止。

服务暂停申诉

任何服务被暂停的乘客都可以就此决策提起申诉。TARPS 被暂停的任何乘客都将收到一封正式的服务暂停通知邮件。该通知将阐明服务暂停的具体原因和期限。它还将包含“服务暂停申诉表”。如果乘客想要就服务暂停提起申诉，那么服务暂停申诉表必须填写完毕并在收到服务暂停书面通知后的 15 个日历日内返还。如果乘客未能在 15 天内返回填写完毕的申诉表，那么其申诉权利将被剥夺。

当 TARPS 收到申诉时，应将其转发给 TARPS 总监。TARPS 所掌握的关于导致服务暂停之事件的任何书面信息也应转发给 TARPS 总监。

总监将召集申诉委员会，其成员包括 TARPS 部门的代表及服务审查顾问委员会成员，以及其他任何专家或事故相关人员。总监将在听证会上代表 TARTA。申诉听证会日期应由双方通过共同协商来安排，并且对此将发送书面通知。由于服务暂停的原因，乘客可经申请获得提供往返于申诉听证会的辅助客运系统接送服务。所有相关记录都可以经乘客申请，在听证会上或预先提供给乘客。如果乘客愿意，可以令他人听证会上代表自己。如果乘客打算携带法律顾问出现，则应该在提交服务暂停申诉表时告知 TARPS。乘客如未能将由正式法律顾问出席听证会的打算告知 TARPS，可能导致听证会的重新排程，进而安排 TARTA 法律顾问的出席，也可能导致申诉决策的延期。

乘客及 TARPS 应有权在听证会上呈递相关信息。乘客和 TARPS 可以在听证会上提交其他信息。申诉小组将在听证会后的三十(30)个日历日内作出决策，并且将会以适当可获取的形式提供给乘客，其副本提供给 TARTA 总经理。申诉小组的决策将是最终决策。

TARTA 规则和法规

所有 TARTA 车辆和乘客的规则与法规都应适用于 TARPS，除非本文件另有规定。

乘客赞扬/投诉/事故报告

我们欢迎乘客提出所有正面和/或负面的评论及事故报告，并且这些评论和报告将获得 TARTA 员工的关心和/或调查。乘客可以通过邮件、传真或电话来发送其评论。评论应提交至：

TARTA Paratransit Services
130 Knapp Street
Toledo, Ohio 43604

电话 (419) 382-9901 传真 (419) 724-6659

我们建议乘客在提交赞扬、投诉或事故报告时提供下列信息：

- 乘客的姓名、地址和电话号码
- TARTA 员工的姓名和 ID 号码
- 发生状况的日期和时间
- 状况详情

在调查和解决投诉和事故时，乘客隐私将得到保障。

TARTA 的 ADA/补充辅助客运系统服务政策和程序回顾

为确保遵守《美国残疾人法案》，联邦、州和地方法律，TARTA 的目的声明，以及提供安全且卓越的客户服务的要求，本文件可能会由委员会进行审查，委员会由 TARTA 的辅助客运系统服务总监指定的利益相关者、倡导者以及来自社区的代表组成。修改建议书也将予以考虑。