辅助客运服务

乘客须知

2024 年 10 月 版本 2

目录

简介	1
STS 辅助客运服务区域	2
服务资格	3
人权法案	3
行为准则	4
辅助客运服务详情	5
STS+ Mint Hill 新服务区域	6
游客（非夏洛特居民）	7
票价	7
时间安排	8
订购服务	10
取消	11
爽约	12
Will-Call	13
无滞留政策	13
协助	14
安全带	15
升降装置	15
固定装置	16
包裹	16
输氧装置和生命维持设备	16
私人护理员、儿童和陪同人员	17
服务性动物	18
爽约或延迟取消预约行程审查	19
暂停服务	19
申诉	20
替代交通方式与出行培训	21
反馈	21

替代交通方式与出行培训

当辅助客运服务不可用时，CATS 亦可提供其他可满足您出行需求的服务。
其他服务包括：

- 梅克伦堡交通系统 (MTS)- 704-336-4547
- 出行培训
  - CATS 民权事务部可为您安排出行培训，了解 CATS 提供的服务及路线导指引。
    联系邮箱：CATScivilrights@charlottenc.gov
  - 残障人士权益与资源 - 704-537-0550
  - 大都会视障人士协会 - 704-372-3870

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 辅助客运服务提出建议、意见或担忧：

电话：704-336-RIDE (7433)
- **然后按 0 转接人工服务代表。**

电子邮件：telltransit@charlottenc.gov

违规行为按严重程度分为三级：

一级违规属于最严重的安全类违规行为（例如殴打/向他人吐口水或故意损坏财物、携带武器乘车）；

二级违规指较严重的安全类违规行为（如车辆行驶中擅自离座、携带生物危害品上车等）；以及

三级违规指非安全相关的服务干扰行为（如未如约乘车、延迟登车或延误班次、言语骚扰等）。

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：

申诉

收到拒绝或暂停服务通知函的客户可以请求申诉。申请人将收到通一份过美国邮政寄送的资料包，其中包含一封正式信函，信函中载明拒绝提供服务的具体原因。该资料包内还附有一份申诉表，申请人可通过填写表格提交补充信息，供申诉委员会审议是否撤销原有裁定。

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。申诉须自收到通知函之日起 60 日内递交，可通过邮寄、传真或扫描后通过电子邮件发送至以下任一渠道：

您也可以通过寄信至以下地址索取申诉表格：Special Transportation Service, 901 N. Davidson Street, Charlotte, NC 28206 或致电：704-336-5055 索取。

邮寄地址：

STS Appeals Coordinator
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206
传真：704.336.5119

电邮：CATSADAEligibility@charlottenc.gov

若申诉结果维持原决定（维持原判），STS 辅助客运服务（STS Paratransit）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。

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补充性辅助客运服务。CATS 特殊交通服务（STS）运营的补充性辅助客运系统是一项预先安排、共享乘坐、从出发地至目的地的全程接送乘车服务。STS 辅助客运服务的运营时间与 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 4:50 至凌晨 2:12（末班接载时间），周日和节假日早上 4:55 至凌晨 1:30（末班接载时间）。

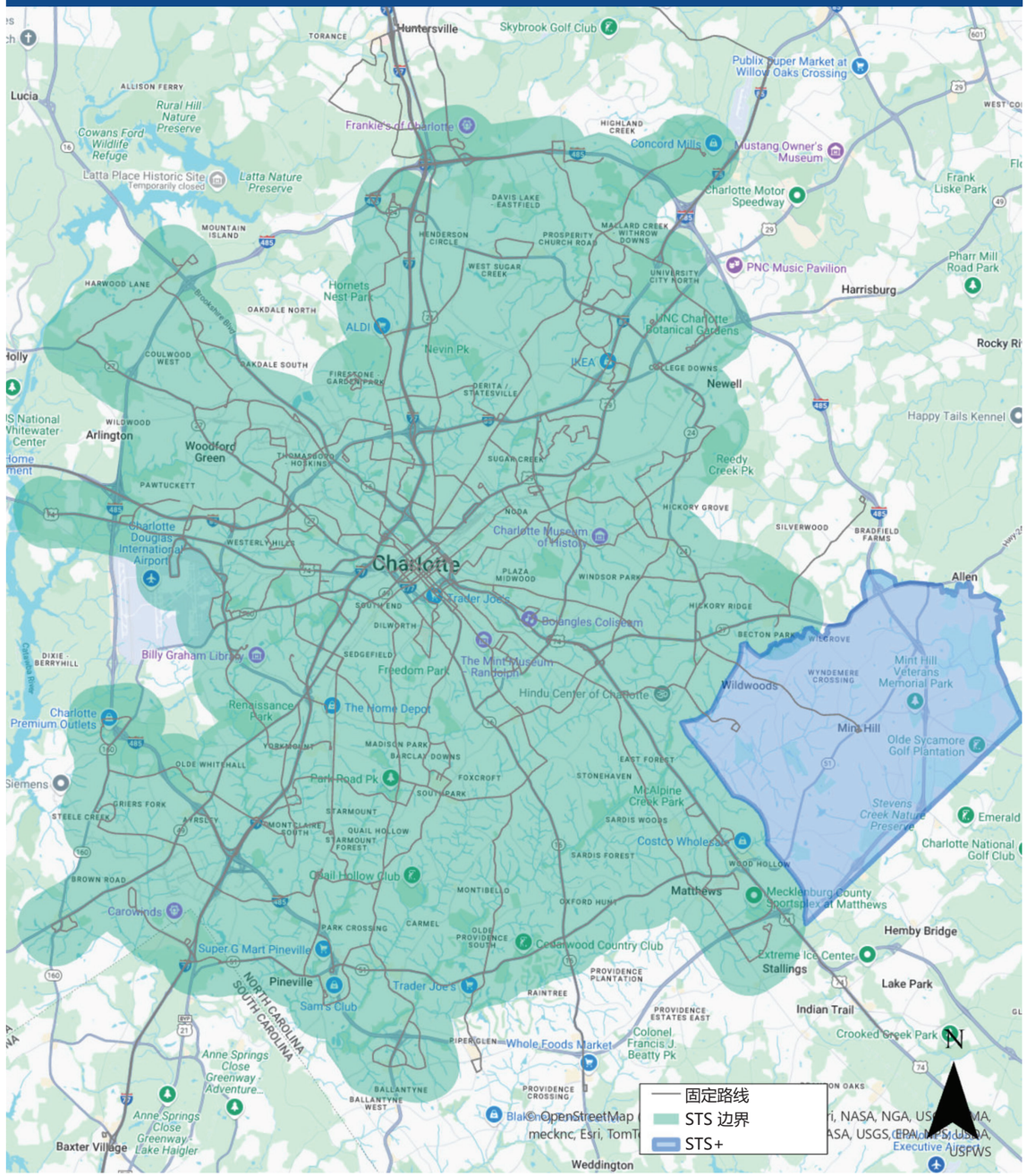
STS 辅助客运服务依照《美国残疾人法案》的规定而运营，保证在公交系统服务地区提供全面的出行服务。STS 辅助客运服务区域定义为现有的固定或本地的公交车路线两侧 ¾ 英里（1.2 公里）的区域。提供服务的日期和时段与该地区固定路线的公交系统相同。

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 STS 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 STS 辅助客运服务。在此类情形下，居住在服务范围以外的居民需将上下车地点安排在 ¾ 英里（1.2 公里）范围内的区域。

当 CATS 变更固定路线公交车服务的服务区域时，STS 辅助客运服务乘客享受的《美国残疾人法案》规定的 ¾ 英里（1.2 公里）服务区域也有可能会受到影响。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。前往您上下车地点的 STS 辅助客运服务可能会受到影响。

CATS 亦非常高兴宣布在 Mint Hill 新增 STS+ 服务区域。该新增服务区域将惠及 Mint Hill 居民，所有符合条件的乘客可实现 STS+ 服务范围与《美国残疾人法案》规定的 CATS 辅助客运服务区之间的往返交通。

STS 辅助客运服务区域



可能发生变更。

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会被计算入内。

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 辅助客运服务关于超出客户控制范围的情况，我们的联系方式为：

电话：704.336.5055
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

根据 CATS STS501 辅助客运服务爽约及违规行为政策第 7.0 节

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。

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。

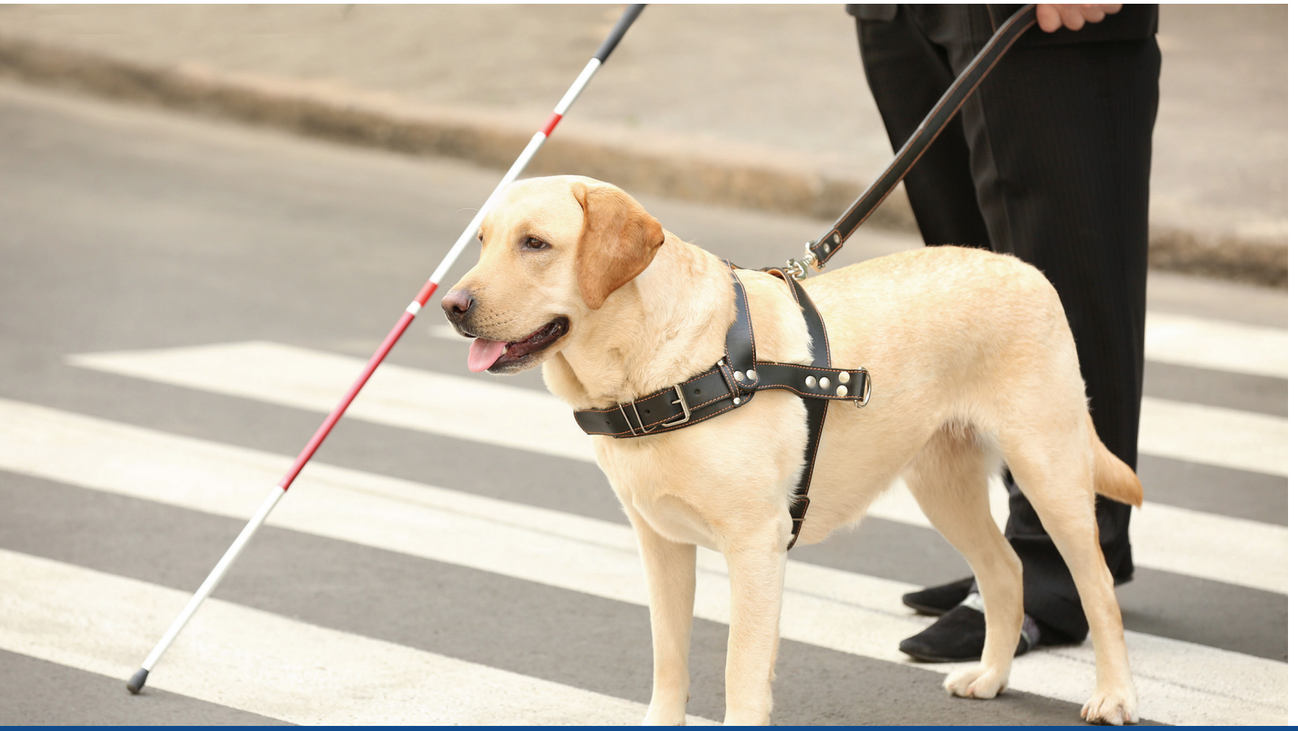
服务性动物

服务性动物获准可乘坐所有 CATS 车辆。《美国残疾人法案》对服务性动物的定义如下：任何经专门训练、可为残障人士工作或执行特定任务的导盲犬、助听犬或其他辅助动物，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异常声响、提供最低限度的防护或救援工作、协助推动轮椅或拾取掉落物品等。

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。

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障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。请参阅 CATS CivR05 《美国残疾人法案》服务性动物了解详情。



服务资格

《美国残疾人法案》（ADA）确保面向因残疾（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 向此类人士提供这项服务。资格认定的三大因素：

1. 往返于公交/铁路车站的能力
2. 上落公交车或轨道车辆的能力
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 STS 辅助客运服务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

服务资格有效期最长三年（3 年），期满后需重新提交认证申请以延续服务。

您可以通过 ADARide.com 提交申请或者
可将此信息传真至：(310-410-0239) 或电邮至：info@adaride.com。

如有任何问题，请通过以下联系方式联系 STS 辅助客运服务资格和证明办公室：(704) 336-5055.

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

我们对乘客的总体期望如下：

- 请提前准备好并在约定的 30 分钟上车时间窗口内上车
- 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
- 未佩戴耳机的情况下，禁止听音乐或其他音频
- 尊重 CATS 员工和其他人

您在 CATS 车辆上的行为至关重要，CATS 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 辅助客运服务车辆上实施以下行为都构成违法和/或违反《CATS 乘客行为准则》：

- 肢体或言语虐待的威胁或恐吓。
- 非法骚扰，包括带有性暗示或种族歧视意味的不受欢迎言语、非言语或肢体行为。
- 行车过程中强行跳车。
- 未经授权擅自使用车载设备或破坏设备。
- 拒绝保持就座或拒绝按规定佩戴安全带。
- 暴力行为，例如殴打他人。
- 蓄意破坏车辆。
- 向司机或乘客吐口水。
- 违反公序良俗的性举止（例如，裸露生殖器官或自慰等行为）
- 谩骂司机、其他乘客或 CATS 员工。

本文件的印刷本为非受控副本。

私人护理员、儿童和陪同人员

- 如果您的资格申请表明您有一名**私人护理员**陪同出行，则当该私人护理员以私人护理员身份陪同乘车时，其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全程在场，并在相同的上落客地点上下车。
- 所有十二（12）周岁及以下儿童必须由一名成人（十八（18）岁及以上）陪同。
- 北卡罗来纳州法律规定，年龄在 5 周岁以下且体重低于 40 磅（约 18 公斤）的儿童乘车时须使用汽车安全座椅。未满 8 周岁且体重低于 80 磅（约 36 公斤）的儿童须配备儿童增高安全座椅乘车（STS　辅助客运服务乘客须自行配备汽车安全座椅或儿童增高安全座椅并正确安装：将儿童及儿童增高安全座椅置于车座后，使用车载安全带妥善固定）。
- 除私人护理员外，您还可以申请在您的预订/出行中增加一个陪同人员（朋友或亲戚）。
    - **陪同人员需要支付全价车票费用。**
        - STS 辅助客运服务可能会根据座位数量情况限制陪同人员的人数。整个旅程期间陪同人员必须全程在场，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。

本文件的印刷本为非受控副本。

固定装置

CATS STS 辅助客运服务遵守所有的 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 辅助客运服务要求固定所有移动辅具。STS 辅助客运服务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。

所有移动辅具必须符合 CATS CivR02 《移动辅具政策》中所规定的定义要求。

老年椅、担架床/病床和平台椅不符合《美国残疾人法案》对轮椅的定义，因为它们无法在 CATS 车辆中安全固定。凡是无法在车辆中安全固定的设备，均禁止在 CATS 车辆中载运。

包裹

您可以携带食品杂货或轻便的包裹/行李包上车；司机将协助搬运轻量包裹——总计四（4）件，每件重量不得超过 25 磅（11.34 公斤），合计总重量不得超过 50 磅（22.68 公斤）。四（4）件之外的其余包裹/行李包须由乘客本人、私人护理员或陪同人员负责。包裹/行李包必须固定妥当，不得堵塞通道或妨碍上下车。

STS 辅助客运服务**不会**运载任何危险化学品或机械。

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。

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。

司机不得进行任何干预或操作您的医疗设备。乘客须自行负责其医疗设备及私人护理装置的操作事宜。

- 对健康（生物危害/卫生）和安全构成风险，例如乘客/私人护理员/陪同人员登车时其本人或服务性动物身上出现明显可见的体液或排泄物，或身上携带臭虫、跳蚤等寄生虫等情形。
- 多次主动违反《CATS 辅助客运服务乘客须知》中规定的行为准则，包括车内吸烟、或无明确医疗需求情况下进食或饮水等。
- 未在预约接送时段或地点做好乘车准备，导致登车延误、爽约或延迟取消预约。
- 致电预约行程或进行预订时未准备好预订信息。
- MTC-04 中认定的其他行为。
- 北卡罗来纳州法律、夏洛特市条例或 CATS 规章认定的其他行为。

辅助客运服务详情

服务时间与 CATS 固定线路及轨道交通相匹配。

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 辅助客运服务可能会出现延误。STS 辅助客运服务将竭力在您预约的 30 分钟上车时间窗口内抵达。若服务延迟预计超过 30 分钟，STS 辅助客运服务将尝试通过您在客户资料中列出的电话号码联系您。

- STS 辅助客运服务提供路边上下车、从出发地至目的地的全程接送乘车服务。
- 若您的上落客地点是高层建筑物或多层建筑综合体，STS 辅助客运服务会在您预定的上车时间窗口/协调确定的 30 分钟时间窗口内到一楼大堂门口进行接载。
- STS 辅助客运服务司机不能进入住所，由于有限制规定，司机无法为住所内的任何事情提供协助。

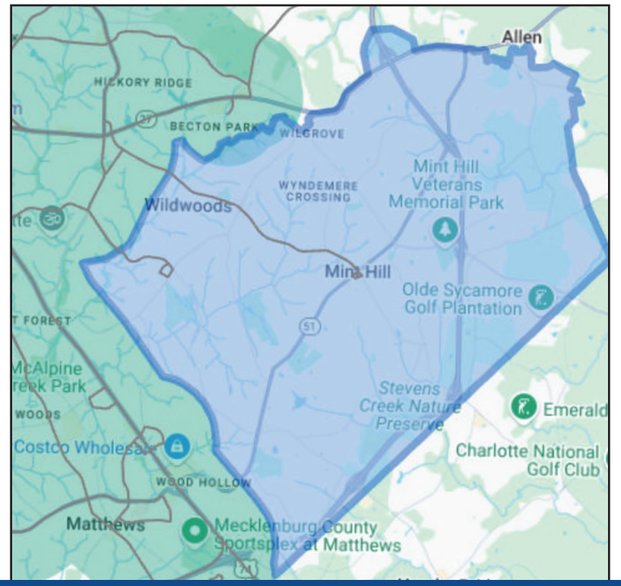
STS+ Mint Hill 新服务区域

STS 现在在 Mint Hill 区域提供辅助客运服务。乘客可往返 Mint Hill 内符合 CATS《美国残疾人法案》辅助客运服务区域统一服务资格标准的各个地点。

资格认定、行程预约及费用标准将与标准辅助客运服务区域现行规定完全一致。请查阅本《乘客须知》相关章节。

往返 Mint Hill 区域的服务时段为：

- **凌晨 5:30 至晚上 11:00（工作日）**
- **上午 7:00 至晚上 11:00（周末/节假日）**



安全带

STS　辅助客运服务政策要求所有乘客、私人护理员（PCA）和陪同人员使用安全带。此规定同样适用于使用轮椅、移动辅具或车辆座位的所有人员。

- 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载并影响项目资格，除非存在事先获得批准的便利安排。

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　辅助客运升降装置额定承载量上限为 800 磅。若总重量超过 800 磅限重，您可选择与移动辅具分开上下车。当升降装置能够安全承载时，乘客方可搭乘。若因设备承载量规格导致真实安全隐患，CATS　可拒绝提供运载服务。

移动辅具必须适配升降装置平台的空间限制。移动辅具不得悬垂于升降装置平台边缘之外。
移动辅具还需适配固定装置区域的空间限制，以确保安全固定。

司机不得操作您的电动移动辅具。乘客须自行将移动辅具移上/移下升降装置并固定至指定位置，或由具备协助能力的私人护理员陪同出行。

协助

为了您的安全，STS 辅助客运服务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。

注：请注意，可能会使司机离开车辆的视野或进入建筑物内的额外协助请求将不予准许。

您也可以联系资格认定部门，以便将额外协助请求添加到您的乘客档案中。

夏洛特市不会歧视任何残疾乘客。如需申请合理便利，请发送电子邮件至 CATSADAeligibility@charlottenc.gov，或致电 (704) 336-5055。

游客（非夏洛特居民）

根据《美国残疾人法案》的规定，CATS 特殊交通服务将向任何经其所在地机构认证符合《美国残疾人法案》辅助客运服务资格的夏洛特游客提供辅助客运服务。若无法提供资格证明，则须提交居住证明及残疾证明（如残疾状况非显见）。游客身份者每 365 天内可使用 CATS 特殊交通服务最多 21 天。

可将此信息传真至：(704) 336-5119 或电邮至：

CATSADAeligibility@charlottenc.gov

如有任何问题，请通过 **(704) 336-5055** 联系STS 辅助客运服务资与和证明办公室。

票价

CATS 辅助客运服务车票为单人单程有效，票价 3.50 美元。车票成册售卖，每册 10 张单程票，售价为 35 美元。您须持 CATS 辅助客运服务车票或辅助客运服务月票乘车。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 E. Trade Street）的夏洛特交通中心（CTC）的客户服务窗口购票。
- 您可以通过以下网址线上订购车票：http://ridetransit.org 或 http://www.RideCATS.com 或者将收款方为夏洛特市的支票或汇票邮寄到以下地址：**北卡罗来纳州夏洛特贸易东街 310 号上城区交通信息中心（UTIC），邮编：28202 (Uptown Transit Information Center (UTIC) 310 East Trade Street Charlotte, NC 28202)。**

若您预计每月乘车超过 40 次，建议购买 CATS **辅助客运服务月票。**该月票当月可不限次数乘车，价格为 140.00 美元。此月票还可免费乘坐所有 CATS 公交及轨道交通服务，无需额外付费。

请注意，月票不能借给朋友或家人使用。月票不支持退款。您可以在 UTIC、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相关网点询问是否有 STS 辅助客运服务单程票或月票在售。您可以在 www.ridetransit.org 网站在线上找到售票网点名单（“票价”下方的“月票销售网点”，或者访问以下链接：https://www.charlottenc.gov/CATS/Fares-Passes/Pass-Sale-Locations).

时间安排

- STS 辅助客运服务周一至周六运营时间为凌晨 4:50 至次日凌晨 2:12（末班接载），周日及节假日运营时间为凌晨 4:55 至次日 1:30（末班接载）。
- STS 辅助客运服务行程预约人员办公时间为一年 365 天，一周 7 天，早上 8:00 到下午 5:00。STS 辅助客运服务接受次日或最多提前五（5）天的行程预约申请。不接受当日服务申请。
- 司机无权预约、重新安排或更改您的行程。您必须致电 STS 辅助客运服务预约专线 833-656-7699，以重新安排或更改行程。
- 行程可基于请求的上车时间或预约时间/期望到达时间（您需要抵达目的地的时间）进行安排。
    - o 优选上车时间：指期望的上车时间及协商确定的请求上车时间 +/- 60 分钟内的灵活下车时间（例如乘客要求 8 点上车，则 30 分钟上车时间窗口可安排在 7 点至 9 点之间）。
    - o 预约时间/期望到达时间：基于期望到达时间（如就医预约等）安排上车时间。调度系统将根据行程距离生成适宜的上车时间，以确保按特定预约时间（至多比请求下车时间提前 30 分钟）准时抵达。
        - **注：**乘客不得为预约时间类行程同时指定上车与下车时间。调度系统必须根据行程距离和特定预约时间生成上车时间。

Will-Call

通常不支持通过“Will-Call”方式接载乘客，除非是医疗预约或机场接载，乘客在预订行程时可能无法确定具体返家时间。

若乘客因非自身过错无法赶上返程接载时段，乘客必须致电调度中心取消原预约，并申请转为“Will-Call”状态以等候返程接载。

需要“Will-Call”服务的乘客必须致电调度中心申请返程。车辆可用时段通常为平峰期，即上午 10 点至下午 2 点或晚 6 点后。STS 将全力协调，为您安排最早的可行返程时间。

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出行日期当日被接送回家。

爽约

爽约是指乘客未能在预约的上车时间出现并上车。上车时间窗口定义为含协商确定的 30 分钟上下浮动区间的预约上车时间。抵达后，司机将等待至少五（5）分钟，等待乘客出现并上车。车辆在协商确定的 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分钟，供乘客上车。

- STS 辅助客运服务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。
- 若客户爽约或延迟取消预约一个行程，而当天还有一个或多个其他预约行程，则 STS 辅助客运服务不会自动取消该客户的其余行程。
- 客户有责任完成其余行程，或及时予以取消，以避免因额外的爽约或延迟取消预约而产生的费用。若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。
- 若司机提前抵达，您没有义务在您协商确定的 30 分钟上车时间窗口或预定的上车时间之前上车。在您协商确定的 30 分钟上车时间窗口开始之前，5 分钟时间窗口不会开始计时。然而，您可以提前上车，或致电 833-656-7699 联系我们，**选择报告给我们的调度中心，**我们将通知司机。

CATS 将定期审核“爽约”及“延迟取消预约”记录，以监控过度频繁爽约或延迟取消预约的情况。建议 STS 辅助客运服务客户在需要取消预约行程时及时通知 CATS，以减少爽约及延迟取消预约的发生。

注：屡次违反爽约政策可能导致客户提前预定的预订服务被暂停或取消，且每次行程需通过预约部门重新安排。

- 若安排的抵达时间在预约时间之前，请**确保您的抵达时间是在目的地的正常营业时间期间。**司机不得在原地等待营业场所开始营业。实际下车时间可能比请求下车时间至多提前 30 分钟，导致您需在营业场所外等候至开门 (例如: 请求上午 8:00 下车，抵达时间窗口可能为上午 7:30-8:00) 。

可以通过电话预订 STS 行程

如需直接联系预约专员并预订行程——
请致电 **833-656-7699 并按 1** 选择特殊交通服务。

- 选择**选项 2** 预约或取消未来行程。
- **注：**无法预约当日行程。
  须提前 1 至 5 个自然日预约行程。

只有经过认证有资格的乘客才能通过 STS 辅助客运服务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 辅助客运服务可能会出现延误。STS 辅助客运服务将尽力在协商确定的 30 分钟上车时间窗口内抵达；若延误预计超过 30 分钟，STS 辅助客运服务将尝试通过您客户资料中登记的电话号码联系您。

STS 辅助客运服务在上落客时间之间设有 2 小时的时间窗口，以确保乘客有足够的行程时间以及抵达目的地的时间。此举是为确保乘客的返程接载时间窗口不会早于其抵达目的地的时间。

STS 辅助客运服务提供从出发地至目的地的全程接送乘车服务。若您的上落客地点是高层建筑物或多层建筑综合体（如公寓小区），STS 辅助客运服务会在您预定的上车时间窗口内到一楼大堂门口进行接载。STS 辅助客运服务司机不能进入您的住所或您所在的建筑物，由于有限制规定，司机无法为住所内的任何事情提供协助。司机可协助乘客上下单级台阶至住所入口处，但禁止进入住所内部。

若您乘坐轮椅，且您的接载地点或家中没有安装符合《美国残疾人法案》的坡道，您必须安排私人或机构来协助您。STS 辅助客运服务司机不允许协助客户上下楼梯或穿过无坡道设施。

订购服务

因可预测行程（如工作、医疗或学校预约）而定期使用该服务的客户，可申请订购服务。若订购服务申请获批，客户在订购期内无需另行预约相关行程。

- 乘客在提交订购服务申请前，须提供证明 30 天内定期前往目的地的出行记录。即乘客应提供在 30 天内每周至少一次以相似的上车和下车时间前往同一目的地的行程记录。
- 一旦获批，订购服务请求最多可能需要七个（7）个工作日完成办理。在订购服务生效前，乘客应继续单独预订每次行程。
- 客户可每 30 天修改一次其订购行程的细节，因特殊情形需额外修改行程的情况，将逐案审核处理。上车时间的修改将按照常规预订流程进行协商。
- 若目的地和/或出发地地址变更，乘客应取消当前订购并提交新的订购行程申请。与初次订购相同，乘客须证明有规律的行程模式以供订购行程审核。
- 乘客可申请临时暂停订购服务，在连续 90 天内最长暂停 30 天，因特殊情形需额外修改行程的情况，将逐案审核处理。
- 若 30 天内订购行程使用率低于 25%，可能会取消订购服务。
- 停用超过 30 天的订购服务可能会被取消。我们将通过电话及美国邮政信件向您发送订购服务有待取消通知，且乘客需自行重新预订未使用的订购行程。

注：高峰时段的客户订购请求可能会受到数量限制。若高峰时段预约量已达上限，则需按常规预约流程进行预订。

取消

若您无法按预约时间出行，需要在预定的上车时间之前**至少提前一个小时取消行程，避免构成延迟取消预约。**当乘客在预约行程前不到一（1）小时内或者当司机抵达家门口时才取消行程，即构成为延迟取消预约。

如需取消行程，请致电 833-656-7699。如需特殊交通服务，请按选项“1”。

- 取消**当日**行程：选择“STS 调度中心”并按“1”。
- 取消**未来/非当日行程**：选择“预约行程”并按“2”。

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取消，以便我们为其他乘客安排服务。

www.ridetransit.org

Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206

夏洛特市不会歧视任何残疾乘客。如需申请合理便利，请发送电子邮件至 CATSADAEligibility@charlottenc.gov 或致电 (704) 336-5055。