



罗德岛公共交通管理局

ADA 辅助 客运系统 资格要求 和概述

联络我们

Ride: (401) 461-9760

RIPTA: (401) 781-9400

www.ripta.com

RideProgram@ripta.com

罗德岛公共交通管理局

欢迎使用 RIPTA ADA 辅助客运 系统

RIPTA ADA 辅助客运系统是一项以无法使用固定路线公交系统的残障人士为服务对象的计划。自 1990 年起,《美国残疾人法案》(ADA) 要求所有公共交通部门为符合资格的残障人士提供与固定路线服务相当的辅助客运系统服务。

ADA 辅助客运系统服务在许多方面均与固定路线服务相当。固定路线服务是一种按照时间表在固定路线上运营的公交服务。ADA 辅助客运系统服务:

- 是一种共乘式公共交通服务。乘客们在乘坐公共汽车时,他们应该可以预料到其他乘客会在中途下车。

- 与普通的固定路线服务使用相同的时间和站点。如果没有固定路线服务,则没有相当的 ADA 辅助客运系统服务。
- 提供与固定路线服务相当的行程时间,包括换乘以及在公交站点之间往来的时间。
- 不会限制出行目的。
- 可能会让乘客提早下车,以确保按照预约准时到站。乘客们在乘坐公共汽车时,他们可能需要提早一小时到达,否则可能会迟到。
- 驾驶员对乘客提供与固定路线公共汽车服务相同程度的照顾。无论是公共汽车还是辅助客运系统,驾驶员都需要保障安全驾驶并确保任何乘客不会对其他乘客造成破坏或伤害。驾驶员无需提供监管看护;如遇大楼尚未开放或无人迎接,驾驶员也无需陪伴抵达目的地的乘客一起等待。

ADA 辅助客运系统服务与固定路线服务仅在所提供的乘客援助程度方面存在差异。辅助客运系统驾驶员会帮助任何 ADA 乘客上/下车,还可能提供按户送达服务(如有需要)。如需了解有关援助服务的更多信息,请参见下文“使用 ADA 服务”部分或者另行查阅《ADA 用户指南》。



Ride 计划

通过提前预定的厢式车按户送达服务，Ride 计划可以提供 ADA 辅助客运系统服务。出租车有时也会被用于提供服务。您必须至少在出行当天的前一天进行预约，我们将会在您申请时间的一小时内提供服务。

除 ADA 辅助客运系统外，Ride 计划还提供了具有不同资格要求和服务标准的其他类型运输服务。本指南介绍的服务仅适用于 Ride 的 ADA 辅助客运系统服务。

主题内容

ADA 辅助客运系统资格要求

使用 ADA 服务

提供意见和反馈

RIPTA 的无障碍公共汽车服务

ADA 辅助客运系统资格要求

您必须在无人帮助的情况下时常或一直无法使用 RIPTA 的无障碍公共汽车，才能符合使用 ADA 辅助客运系统服务的资格。资格要求指南以《美国残疾人法案》(ADA) 为依据。如果您属于下列任一类别，则您有资格使用辅助客运系统服务：

1: 您无法使用固定路线系统。在使用无障碍 RIPTA 公共汽车时，您时常或一直无法独立地上车、乘车或下车。

2: 固定路线系统不可用。您能够在无障碍 RIPTA 车辆上独立地行走、上车、乘车和下车，但是，在提供针对特定目的地的服务线路上，您没有可以使用的车辆。此类别中的乘客必须在可行的情况下使用无障碍 RIPTA 路线/车辆。所有 RIPTA 车辆均可提供无障碍服务。

3: 您无法在系统之间往来。您患有与特定残障相关的疾病，使您无法时常或一直在公交站点之间往来。

我应该如何申请 ADA 辅助客运系统服务？如果您认为自己因身患残障而无法时常或一直独立地使用 RIPTA，则您可以申请 ADA 辅助客运系统服务。

- 从 www.ripta.com 下载申请表。
- 从 RIPTA 领取申请表，地址：普罗维登斯爱姆伍德大街 705 号 (705 Elmwood Ave, Providence)。
- 拨打 (401) 461-9760 联络 Ride 计划。

如果您需要无障碍格式或外语版本的申请表，或者如果您在填写申请表时需要帮助，请致电告知我们。

重要术语

搭乘时段：乘客们会被给定一个搭乘时段，而不是一个固定时间。例如，您可能被告知将在上午 9:00 至 9:30 期间搭乘汽车。如果厢式车在该时段内的任何时间抵达，均被视为按时服务。

ADA 走廊地带：我们会在普通固定路线的 $\frac{3}{4}$ 英里范围内提供 ADA 辅助客运系统服务。通勤路线中不含 ADA 走廊地带。 $\frac{3}{4}$ 英里的距离是以直线距离计算，而非行车路线。仅限起点/终点在此走廊地带内的行程才符合 ADA 服务的资格要求。

放弃预定：如果某位乘客预定了行程，且在搭乘时段开始前的至少 2 小时内没有取消预定，则他/她会被视为“放弃预定”。

在我提交资格申请表后会发生什么情况？您必须回答所有问题，您的申请表才能被视为填写完成。当您提交填写完成的申请表后，我们会对您提供的信息进行评估。在某些情况下，我们在进行评估时可能需要获取更多的信息。如果需要了解更多信息，我们会与您联络。

什么是完全符合资格或有条件地符合资格？完全符合资格意味着您可以在所有行程中使用 ADA 辅助客运系统服务。

有条件地符合资格意味着您可以在部分行程中使用 RIPTA 公共汽车服务。例如，有人可能无法前往特定地点，因为他/她在行程中需要从公交站点攀爬陡坡才能抵达目的地，而此人的残障状况使他/她无法攀爬陡坡。此人在前往特定地点时符合使用辅助客运系统服务的资格，但在回程时不符合此资格，因为他/她可以顺利下坡抵达公交站点。



如果我被认定符合资格，我是否可以在所有行程中使用 **ADA 辅助客运系统服务**？这取决于您的资格级别以及您每次行程的合格性。个人资格可能为完全符合资格或有条件地符合资格。如果您被认定有条件地符合资格，则您仅限在某些行程中使用 **ADA 辅助客运系统服务**。对于完全符合资格者和有条件地符合资格者，每次出行申请都需经过评估，以确定地点和时间方面的合格性。

如果您能够在出行时搭乘固定路线公共汽车，则您必须在出行时搭乘固定路线公共汽车。

如果您被确定为有条件地符合资格，则需谨记一条简单的规则：如果我能够在出行时使用 **RIPTA 服务**，则我必须在出行时使用 **RIPTA 服务**。当您被确定为符合资格后，我们会给您寄送一份合格信函。任何关于有条件使用的限制均被标注在此信函中，它们也将成为您的记录中的部分内容。**Ride** 计划工作人员会帮助您确定，您在哪些行程中有资格使用 **ADA 辅助客运系统服务**，以及您在哪些行程中必须使用 **RIPTA 服务**。

如果我符合资格，为什么不是我的所有行程都符合资格？在本地区提供 **RIPTA 公共汽车服务** 的情况下，如果行程的起点/终点均位于 **ADA 走廊地带** 的 $\frac{3}{4}$ 英里内，则此行程符合资格。

例如，由于您的残障状况使您无法使用固定路线公共汽车，您可能符合 **ADA 资格**，但是，您的家庭地址距离最近的固定路线还有 1 英里的距离。您往返家的这段行程不符合服务资格。再比如，您符合资格，您家与公共汽车路线之间的距离为 $\frac{1}{2}$ 英里，而且，此路线在工作日运营到下午 6:00，周末不运营。在这种情况下，从您家到公共汽车路线的行程仅在工作日的下午 6:00 之前符合资格，但在周末不符合资格。

我的资格可以保留多久？ 资格的有效期通常为五年。在某些情况下，资格可能以临时病况为前提（如髌骨骨折），这样，资格可能会受限于临时期限。在资格过期后，如果您认为自己仍然符合资格，您需要重新提出申请。

如果我的 ADA 资格被否决，我可以提出上诉？ 如果您的资格被否决，您可以提出上诉。您需要在遭到否决后的 60 天内提出上诉。当我们收到您的上诉申请时，我们会通知您有关听证会时间和地点的信息。我们强烈建议您出席上诉听证会，不过，您不一定要出席。如果您出席听证会，您可以在他人的陪同下出席，以便帮助您提出上诉。

Ride 工作人员会出席听证会，以解释否决您的资格申请的原因，同时，您将有机会说明您认为自己符合资格的原因。如果必要的话，请告知我们您是否需要外语翻译者或者针对听障人士或重听人士的翻译者。**Ride** 会免费为您安排翻译服务。您还可以申请往返听证会的免费接送服务。

我的个人信息是否可以得到保密？ 是。所有个人信息均会获得保密，我们仅限与运输供应商分享提供适当运输服务所必需的信息。**Ride** 计划办公室仅会保留您在申请表、访谈或医疗鉴定中提供的信息。如果您提出上诉，我们将会与

上诉审查人员分享这些信息，以便为您提供完整且公平的听证会。此外，上诉审查人员必须保护您的保密权。

如果我在罗德岛外需要 ADA 辅助客运系统服务会怎样？

当您经过 **ADA** 核准使用辅助客运系统服务后，您将有资格享受长达 21 天的外州辅助客运系统服务。在您出行之前，请联络本地运输部门了解更多信息。他们会向您说明安排、费用、运营时间以及时间表等事宜。

外州访客

如果我是罗德岛的访客，我是否可以使用 RIDE 服务？ 从其他州来访的经 **ADA** 核准人员在连续 12 个月内可以享受长达 21 天的服务。如果您需要服务的时间超过 21 天，您必须申请 **RIPTA ADA** 资格。如需了解更多信息，请您在来访前致电 **Ride**，电话：(401) 461-9760。

使用 ADA 服务

请参见 ADA 用户指南，
以了解更多有关
使用 ADA 服务的详细信息。

下面是在 ADA 辅助客运系统服务方面需要注意的一些要点。

ADA 辅助客运系统服务的时间和地点：
ADA 服务使用与 RIPTA 固定路线服务相同的区域和时间。例如，如果某一区域在周日提供公共汽车服务，则该区域在相应的时间也会提供 ADA 服务。ADA 服务在普通固定路线的 $\frac{3}{4}$ 英里走廊地带内提供。ADA 不得使用通勤路线和停用的公路线路。

ADA 车费：ADA 车费为固定路线车费的两倍。年龄未满五岁（含）的儿童可以免费乘车，但需由一名付费的成人乘客陪同。虽然私人护理助理 (PCA) 在出行时无需付费，但是，通常至少有一名乘客必须支付全额费用。如果成人以儿童的私人护理助理身份免费乘车，则此人必须付费。同样地，两名乘客不得互相要求对方作为自己的私人护理助理，以避免付费。

援助：援助包括但不限于：

- 为行走的乘客提供稳定有力的手臂或者在其行走或上/下台阶时提供其他适当的帮助。
- 帮助使用轮椅者顺利出/入标准坡道和正门。
- 引导患有视觉障碍者出/入正门。

搭乘时段：您应该在搭乘时段的 30 分钟内做好随时上车的准备。有时，驾驶员可能会比预定的搭乘时段提前抵达。您可以选择提早出发或者让驾驶员等待，但是您必须在搭乘时段的起始时间上车。如果您在驾驶员抵达时未做好出发准备，您可以声明“放弃预定”，驾驶员将会离开。

驾驶员不得从事下列活动：

- 进入乘客的家中。
- 从事任何私人护理协助活动，如帮助穿衣服。
- 举起或搬运乘客。
- 协助使用轮椅的乘客上/下楼梯。
- 在中途等待乘客下车办事，如使用 ATM 机或前往药房。
- 护送乘客到大厅或正门外。
- 接受小费或其他酬金。
- 为乘客办事，如取处方药。

向我们反馈服务质量

投诉和赞扬

当您获得卓越服务或恶劣服务时，我们建议您向 **Ride** 计划提供反馈信息。如果您希望对我们服务的任何方面提出正式投诉或赞扬，您可以使用下列方式：

1. 发送电子邮件至 RideProgram@ripta.com。
2. 访问我们的网站 www.ripta.com。
3. 寄信至：
Ride Customer Service
705 Elmwood Avenue
Providence, RI 02907
4. 直接拨打 (401) 461-9760 联络我们。

您在致电或写信时，请尽可能多地提供详细信息，包括上/下车的日期和时间、车牌号码、驾驶员姓名等。您提供的信息越多，我们就可以更好地调查您的投诉或上报您的赞扬。我们会跟踪您的投诉进展，而且，我们通常会在 **14** 天内给您回复。此外，我们还接受匿名赞扬和投诉。

无障碍交通咨询委员会 (ATAC)

ATAC 是一家面向乘客、机构代表以及向所有 RIPTA 服务（包括 **Ride** 计划和固定路线公共汽车服务）提供意见的其他人士的咨询机构。ATAC 会定期举办会议，以讨论并向 RIPTA 提出意见。如想参加，请致电联络 RIPTA，电话：(401) 784-9500 转 242

乘客调查

我们也可能会不定期地联络您进行随机调查，询问您关于服务质量的事宜。这种联络方式仅以电话或美国邮件的形式进行。我们绝对不会索要您的个人信息，并且您不应提供任何您不希望分享的个人信息。您完全可以自愿选择是否参加调查。

如果您回应了我们的调查，我们绝对不会在任何公开信息中提及您的名字。我们从您那里收集的关于服务质量的信息能够帮助我们设计全新服务或改进现有服务。**Ride** 计划绝对不会试图向您推销任何产品或服务。

RIPTA 的无障碍公共汽车服务

由于许多 ADA 辅助客运系统乘客有时会在出行时使用其他 RIPTA 服务，我们便为大家提供了关于 RIPTA 的无障碍公共汽车服务的概述。如需了解更多信息，请访问 RIPTA 网站 www.ripta.com 或致电 (401) 781-9400。

RIPTA 的无障碍服务

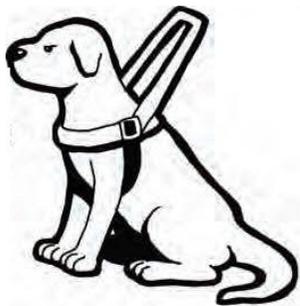
所有 RIPTA 公共汽车均可提供无障碍服务。所有 RIPTA 公共汽车和有轨电车均配备有：

- 下落或降低的功能，以便乘客更容易上车。
- 升降机（高层公共汽车）或坡道（低地板式公共汽车）。
- 为轮式移动装置准备的两个固定区域。
- 明亮且易读的目的地标志牌。
- 靠近公共汽车前部的优先座位区域。

所有乘客均有权使用无障碍设备（如坡道和升降机）。

服务性动物

在 RIPTA 车辆和财产内总是受到欢迎。



公共汽车司机会尽一切努力将车停在公交站点的路边。如果他们无法在路边停车，司机会让您在附近较为安全的地点上/下车。

公共汽车司机很可能会让使用轮式移动装置的乘客在所有其他乘客之前上车。

按照 RIPTA 政策规定，司机应固定好车上的所有轮式移动装置。

公共汽车司机会通报公共汽车的路线号码和目的地名称以及主要的换乘点和站点。

年长者和残障人士的公交卡计划持有有效 ID 的年长者（年满 65 岁及以上者）以及残障人士可能有资格参加半价或免费公交卡计划。如需了解有关如何申请和使用 RIPTA 半价或免费公交卡的更多信息，请联络 RIPTA，电话：(401) 781-9400。

