



Yolobus Special

乘客指南——2016年7月1日

Yolobus Special
352 Industrial Way
Woodland, CA 95776
電話：（530）666-2877
www.yolobus.com

前言

Yolobus Special是一種專為因殘障或行動不便而無法使用**Yolobus**定點定綫公交的人而設的公共交通服務。**Yolobus Special**使用經過改裝的廂型車或配備輪椅升降台的多功能休旅車運載乘客。**Yolobus Special**的設立是為滿足《美國殘障人法案》的要求。

本乘客指南介紹了如何使用**Yolobus Special**。可以將本指南視為輔助公交的「《司機手冊》」。您應該仔細閱讀本指南，瞭解「道路規則」。

資格

要使用**Yolobus Special**，您必須申請並獲得使用該服務的資格。這個過程包括紙質申請，後續可能還會有電話或直接面談。如果您具備資格，則您將會收到一封信函，載明您的資格以及您將獲得何種服務。如果您對資格有任何疑問，請致電**Yolobus Special**。

完整資格

如果在沒有人幫助的情況下任何時候您都無法使用**Yolobus**定綫公交，則您具備使用輔助公交的完整資格。這意味著您出行時可以無條件搭乘輔助公交。只要您能夠，例如在有照顧者的情況下，您都可以選擇乘坐**Yolobus**。

有條件的（有限）資格

如果資格認證部門認定您能够單獨乘坐Yolobus定綫公交進行某些出行，而不能進行其他出行，則將授予您有條件的資格。您將被允許在某些出行中使用Yolobus Special服務。我們將闡明哪些出行您可以搭乘Yolobus Special，哪些出行您應該計劃搭乘定點公交。當您能够搭乘Yolobus出行時，我們可能會拒絕提供輔助公交服務。

臨時資格

如果您只是暫時殘障，或者您的身體狀況有望改善，則您能够獲得在有限的時間使用輔助公交的資格。此後，您將會被要求使用Yolobus定點定綫公交服務。

資格期限

您使用Yolobus Special服務的完整或部分資格的期限是三年。您必須每三年重新申請一次，才能够繼續使用該服務。即使您是終身殘障，健康狀況沒有得到改善，您也必須重新申請。Yolobus Special將會向您寄送如何在您的資格到期前進行重新申請的相關說明。

游客資格

爲了滿足《美國殘障人法案》的要求，美國的所有公交公司都提供輔助公交服務。如果您離開優洛縣地區，則您的資格將允許您每年使用美國任何公交公司的《美國殘障人法案》輔助公交系統的時間最多爲21天。

攜帶其他人士

符合《美國殘障人法案》中規定資格的乘客、其照顧者及其同伴均可使用Yolobus Special。照顧者和同伴的出發地和目的地必須和同行的符合資格的乘客相同。您必須在為自己訂票時也為他們訂票。

同伴

同伴是指與您同行、但並不主要是為了幫助您的朋友、親戚或其他人。您必須在為自己訂票時也為您的同伴訂票。任何時候您都可以攜帶一名同伴，但只有在提供服務當天還有座位的情況下才能够攜帶多名同伴。同伴搭乘輔助公交的收費與您搭乘輔助公交的收費是一樣的。

照顧者

照顧者是指您需要其幫助您處理吃飯、穿衣、個人衛生、找路等日常事務的人。當您申請輔助公交時，您將會被問及是否需要一名照顧者。照顧者與您同行不收費。

Yolobus Special保留聯絡您的醫療專業人員以確認您是否需要照顧者的權利。為了避免為同伴支付票價而謊稱與照顧者同行可能會導致被暫停服務。

服務區

Yolobus Special服務位於所有Yolobus固定綫路³/₄英里範圍內。僅在薩克拉門托和瓦卡維爾部分地區為醫療機構提供尊享服務。

戴維斯市內以及Yolobus 42A路、42B路和220路³/₄英里範圍內的當地《美國殘障人法案》輔助公交服務，以及所有Unitrans綫路由**Davis Community Transit**運營。如需服務，請致電530-747-8240。

票價

當您訂票乘坐Yolobus Special出行時，您將會被告知出行票價。您必須在上車時支付票價。您可以用現金、車票，或者同時使用兩者。如果您要用現金，請務必準備好零錢，因為司機不能找零。車票有4.00美元、4.50美元、6.00美元三種面值，以十張出售。

2016年Yolobus Special票價和車票*

	單程票價	10張車票
市內	4.00美元	40.00美元
城際	4.50美元	45.00美元
尊享	6.00美元	60.00美元

*YCTD董事會可能會變更票價

購票

您可以從多個地點購買Yolobus Special車票：

- Yolobus Special管理機構，350 Industrial Way, Woodland, CA 95776
- www.yolobus.com

- 致電Yolobus Special管理機構查詢離您最近的售票點，或者透過郵寄訂票。電話：530-661-0816。

服務時間

《美國殘障人法案》輔助公交旨在直接替代定點公交服務。因此，**Yolobus Special**服務只在運營公交綫路附近才有。具體來說，輔助公交服務在Yolobus綫路 $\frac{3}{4}$ 英里範圍內在公交在這些綫路上運營的時間才有。搭乘輔助公交出行的出發地和目的地必須都滿足這一標準。Yolobus Special客服中心會告訴您是否有輔助公交可供您的任何特定出行使用。

Yolobus Special的節假日如下。節假日的服務與Yolobus周日時刻表相同。

- 元旦
- 總統日
- 陣亡將士紀念日
- 獨立日
- 勞動節
- 感恩節
- 聖誕節

訂票

搭乘Yolobus Special需要提前訂票。

僅在有有限空間的情況下接受乘車當日訂票。可致電Yolobus Special客服中心進行訂票。訂票電話受理時間

為周一到周五上午7:00到下午5:00，周末和節假日上午8:00到下午4:00。您可以提前一到七天訂票。

您必須提供的資訊

您或您的照顧者可以透過電話為您訂票。訂票員會將您的申請輸入我們的訂票系統，並與您協商您的預定出發時間。訂票時，請提供以下資訊：

- 你的姓名、家庭住址和電話號碼。
- 您的出發地。
- 您的目的地。
- 司機可能需要的任何特別說明，例如大門密碼、關於如何找到難找的房子指示。
- 您計劃出行的日期。
- 您希望出發的時間或到達目的地的時間。
- 是否有照顧者或同伴與您同行。
- 您是否會攜帶服務性動物同行。
- 您是否會使用輪椅、助步器、代步車等行動輔助器材。

您的訂票申請

您可以根據您希望出發的時間或到達目的地的時間申請訂票。如果您希望在特定點間到達目的地，訂票員可能會與您協商出發時間。訂票員可能會考慮交通狀況，以及沿途可能會接送其他乘客這一事實。

訂票員會盡可能向您提供最好的訂票時間。但是，您所希望的確切出發時間可能無法滿足。由於人員配置和呼

叫中心的話務量等原因，如果您對最初提供的時間並不滿意，訂票員只能查詢有限數量的時段為您進行訂票。

接送時段

訂票時，您將會被告知Yolobus Special車輛將會在30分鐘內到達來接您。這30分鐘稱為「接送時段」。您的車輛可能會在您的預定出發時間前15分鐘到達，也可能會在您的預定出發時間後15分鐘到達。

拼車

Yolobus Special是一種「拼車」服務。這意味著沿途可能會接送目的地不同的其他乘客，並且綫路不一定是直綫。您出行需要的時間可能比您乘坐出租車或自己開車要長。您乘車所花的時間與搭乘Yolobus定綫公交所花的時間可能差不多，包括轉車和候車時間。

車輛類型

Yolobus Special服務主要使用的是配備升降台的廂型車或長頭客車，但是視情況偶爾也會使用其他類型的車輛。分配到哪一輛車由Yolobus Special全權決定。

致電詢問

Yolobus Special客服中心一周7天營業，大約從凌晨4點到午夜之後。如需詢問有關訂票或出行的問題，您可以隨時致電。

更改訂票

若要變更行程，您必須至少提前一天在訂票時間致電訂票電話。不接受出行當日申請變更。

不要要求司機變更您的行程，例如變更您的目的地。不允許司機對所分配的行程進行變更。

取消行程

當您確定您不需要某次行程時，請在第一時間取消。無論白天或晚上任何時候，都有調度員接聽您的取消電話。

預約服務

如果您需要多次前往同一地點，至少一個月至少每周一次，那麼您可以透過客服中心申請「長期訂票」。一旦設置，Yolobus Special將會繼續接送您，而您無需為每次出行單獨訂票。如果暫時不能為您設置長期訂票，則您可能會被列入等候名單。被列入等候名單後，您可以正常為每天的出行單獨訂票。

預約服務僅限於至少 90 天至少每周一次在同一時間前往同一地點的乘客。Yolobus Special 應限制並/或優先考慮預約服務，將最大水平維持在任何給定點間整個系統可用載客量的百分之五十（50%），除非有額外的按需載客量可用。*過多地提前取消訂票可能會導致喪失預約服務特權。*

長期訂票乘車通常在節假日自動取消，因為大多數人節假日並不需要乘車。做透析的往返出行例外，一年365天都有安排。但是，如果您在節假日有長期訂票行程，您可以致電為這一天訂票。Yolobus Special節假日完整清單詳見第6頁「服務時間」部分。

搭乘輔助公交出行

接送

請記住，訂票時客服代表將會對您的行程進行確認，告訴您30分鐘的「接送時段」。接送時段為您的出發時間前15分鐘到您的出發時間後15分鐘。接送時段內您的車輛隨時都可能會到達，但是您必須在接送時段開始時準備好上車。

您有責任在您能夠看清車輛到達的位置候車。司機的視線不允許離開車輛。在視線不用離開載有乘客的車輛的情況下，司機最多可以在您門口或建築物的大廳通知您車輛已經到達。

5分鐘規則

做好準備！司機只能等您5分鐘！您必須做好搭乘準備。如果在車輛到達後您沒有看到車輛，您的司機將會試圖找您，並且Yolobus Special也會試圖給您打電話。如果找不到您，**或者**您選擇不在五分鐘內上車，則司機可能會離開，繼續去接送下一位乘客。如果您錯過了接送您的車輛，您可能要等較長時間Yolobus Special派其他車輛來接您。此外，未搭乘可能會導致您受到處罰。

接送提前

有時候，由於訂票被取消，尤其是交通暢通時，您的車輛可能會早於接送時段開始時到達。如果您的車輛早於接送時段到達，**您可以等到您確認的接送時段開始時再上車**，也可以立刻上車離開。這完全由您決定。

接送晚點

有時候，您的車輛可能會晚點。如果您的車輛在接送時段結束時仍未到達，您可以致電**Yolobus Special**詢問預計到達時間。如果您的車輛出現晚點，您可以拒絕搭乘而不會受到處罰。

未出現和逾期取消

未出現是指您未搭乘您預訂的**Yolobus Special**，並且也沒有提前打電話取消。這嚴重違反了**Yolobus Special**的乘客規則。預定接送時間前兩小時內取消行程和未出現面臨相同的處罰。如果您**多次未出現或逾期取消**，您將會面臨處罰。處罰詳見第21頁。

如果某次接送您未出現，**Yolobus Special**不會自動取消本次返回行程。如果某次接送您未出現，請立即致電**Yolobus Special**告知您**不會**使用當天預訂的其他搭乘服務，否則可能會導致您有更多未出現的情況。

使用升降台

如果您能够行走，但接送您的是一輛廂型車，並且您發現走台階有困難，您可以走升降台上車。Yolobus Special 廂型車配備了滿足《美國殘障人法案》要求的乘客升降台。所有允許輪椅通行的車輛均配備了滿足《美國殘障人法案》規格的乘客升降台或坡道。

兒童搭乘輔助公交

兒童可以以符合資格的乘客或同伴的身份搭乘Yolobus Special。兒童收費與成年人相同。加利福尼亞州法律規定，八歲以下或身高4英尺9英寸以下的兒童必須使用兒童安全座椅。父母或監護人必須自己提供兒童安全座椅，並在下車時隨身攜帶。Yolobus Special拒絕在不提供安全座椅的情況下載運兒童。不允許司機抱兒童上下車、安裝兒童安全座椅，也不允許司機將兒童放在兒童安全座椅上。

兒童以符合資格的乘客的身份乘車

因殘障（而非年齡）而無法單獨搭乘定點公交和火車的兒童可能具備搭乘輔助公交的資格。很少有5歲以下兒童滿足這一要求。但是，5歲以下符合資格的兒童必須有父母或照顧者同行。年齡較大的符合資格的兒童如果具有較大的破壞性，或者對自身或他人的安全構成威脅，則可能會被要求有照顧者同行。

兒童以同伴的身份乘車

符合資格的乘客可以攜帶一名兒童。如果有座位的話，也可以攜帶多名兒童。乘客應在服務當天致電詢問是否有空座。要求符合資格的乘客能夠自己或者在照顧者的幫助下看好兒童。

包裹限制

允許您攜帶的包裹數量以能夠放在您的膝蓋或腳下為限。您上下車時，您的司機最多能幫您拿兩個尺寸不大於雜貨袋的包裹。您必須自己或在照顧者或同伴的幫助下拿其他包裹。

生命維持裝置

您可以攜帶呼吸器、便攜式氧氣或其他生命維持裝置，只要這不違反危險物品運輸相關法律或規定。您的裝置必須確保能夠放入輔助公交車輛，由您自己或您的照顧者保管。

攜帶動物出行

服務性動物

您可以攜帶經過訓練以便為您提供幫助的導盲犬或其他服務性動物。

服務性動物必須在您身體的直接控制之下，並且必須聽話。不得弄髒或損壞車輛、吠叫、咆哮，不得攻擊或恐

嚇他人。如果您要携帶動物，您必須在訂票時告訴客服代表。

寵物

您可以携帶小寵物出行，但必須用您能够控制並放在您膝蓋或腳下的寵物包放好。

司機責任和行爲

Yolobus Special司機承擔多項責任。司機必須：

- 下車告知您其已到達。
- 提供幫助，例如幫您推輪椅或者扶您安全上車，以及幫助您上下車。
- 穿制服，佩戴身份證件。
- 幫助拿小包裹（例如兩個雜貨袋）上下車。
- 安全操作車輛和升降台，並將輪椅安全固定在車上。
- 如果車上有乘客，停車時確保車輛在視線範圍內。
- 始終保持禮貌。
- 按照時刻表或乘客名單收取票價。
- 只能載運所分配的乘客以及已經訂票的照顧者、同伴和服務性動物。
- 只能去乘客名單上所列的或其調度員告知的目的地。

司機不得：

- 進入乘客住宅或穿過公共建築物的大廳。
- 讓車輛離開視線。
- 提供任何照顧，例如幫助乘客穿衣。

- 在車內吸煙、飲食。
- 在駕駛區使用手機、播放嘈雜的音樂、佩戴耳機。
- 粗魯對待乘客或騷擾乘客。
- 向乘客獲取取消或訂票變更資訊。
- 收受小費或禮物。
- 搬運乘客或輪椅上下台階。

我們不是救護車服務，也不是出租車服務；所有司機都接受過基本的急救培訓，但他們不是醫療技術人員。如果車上出現醫療或身體緊急情況，例如乘客癲癇發作或透析病人出血，司機將會靠邊停車，並請求急救服務（911）。

乘客責任和行爲

乘客及其同伴和照顧者在使用Yolobus Special時必須負責，遵守我們的行爲規則，以確保所有乘客和司機的安全和舒適。爲了順利搭乘Yolobus Special服務，乘客必須能夠遵守以下標準：

要求所有Yolobus Special乘客將活動限制在最小範圍內

- 主動上下車。這意味著乘客不應需要過度的勸說和強迫，不應需要特定照顧者或家庭成員在場。乘客必須能夠遵循司機的指示。
- 車輛行駛過程中坐在座椅或輪椅上。車輛行駛過程中，乘客不得試圖在車內走動，亦不得需要司機監督。

- 不得在車輛遇到停車標志、交通燈、其他乘客上下車等情況下停車時試圖下車。
- 能夠避免撞擊和/或觸碰其他乘客、司機以及司機和其他乘客的座椅。
- 避免突然或大聲說話，以免危及身體虛弱的乘客的健康或影響司機開車時的安全注意力。
- 避免威脅、發表種族或性言論。
- 不要引起司機或其他乘客的性關注。

照顧者責任

某些乘客具有智力障礙或認知障礙，或者有嚴重的記憶力問題，導致單獨將他們留在出發地或目的地難以確保其安全。乘客的照顧者或家人在訂票時有責任向 **Yolobus Special** 明確說明，以便 **Yolobus Special** 告知司機並採取適當的防範措施。但是，司機不能充當這些乘客的照顧者。具有認知障礙的乘客僅在車上表現出安全的行爲時，才會被允許在沒有照顧者同行的情況下出行。

對於不能單獨留下的乘客，出發地和目的地必須有照顧者在場。如果當司機試圖讓這些乘客上下車時沒有照顧者在場，可能會嚴重干擾司機的時刻表。如果 **Yolobus Special** 遇到照顧者不在場的情況，可能會暫停向乘客提供服務，並向成人保護服務機構舉報。

乘客行爲

乘客、同伴和照顧者必須：

- 避免不出現和逾期或多次取消訂票。
- 立即上車，上車後不離開座位，系好安全帶，不將手臂、腿、頭伸出車外。
- 支付票價（照顧者免費）。

乘客、同伴和照顧者不得：

- 在車內飲食、大聲播放收音機或CD、亂扔垃圾。
- 弄髒車輛，或未能保持能夠接受的個人衛生標準。
- 分散司機注意力，干擾車輛或設備。
- 攜帶烟花、易燃液體、武器上車。
- 對其他乘客或Yolobus Special工作人員使用辱罵性、恐嚇性或淫穢語言。
- 有暴力或非法行爲。
- 透過欺騙手段爲自己或他人獲得輔助公交服務。
- 擾亂服務或造成車輛延誤。
- 騷擾其他乘客或Yolobus Special工作人員，包括種族騷擾、性騷擾、性別騷擾或與年齡相關的騷擾。

乘客取消和不出現

乘客必須在預定行程前一天下午 5:00 前取消不需要的行程，無論是按需服務還是預約服務。預定行程前一天下午 5:00 前取消的行程將被視爲提前取消。乘客因在乘客控制範圍內的原因而逾期取消和/或不出現一旦記錄在案，將會按照以下暫停服務政策的規定拒絕提供服務。

當日取消

當日取消是指乘客在行程前一天下午 5:00 到預定接送時間前兩小時之間取消預定行程。

不出現和逾期取消

不出現是指乘客在輔助公交車輛在接送時段內到達後 5 分鐘內未上車的情況。遲於預定時間前兩小時取消的行程將被視為逾期取消。這被認為是不出現的情況，因為提前兩小時內取消會導致我們沒有時間重新規劃車輛綫路。

暫停服務

乘客不得進行會導致系統被濫用的活動或行爲，亦不得在不需要的情况下預訂並/或使用需要服務的人本來可以使用的座位。濫用的例子包括但不限於：

- 未出現搭乘預定行程（未出現和遲於 2 小時逾期取消）
- 進行破壞性行爲
- 多次不支付票價
- 偽造具備資格的醫學理由

對於不在乘客控制範圍內的情形，不得暫停服務。對於在乘客控制範圍內的濫用情況，應在任何一段 30 天期限

內按照如下規定暫停服務。不在乘客控制範圍內的情形的例子包括：

- 突發個人緊急情況
- 疾病突發或惡化
- 車輛遲到
- 行動輔助器材出現故障
- 司機沒有提供適當的幫助
- 可能會導致非自願行爲的病情（例如圖雷特氏綜合症）

因不出現和逾期取消而暫停服務

由於不出現和逾期取消導致其他乘客未能獲得搭乘，多次不出現和/或逾期取消可能會導致暫停服務。我們將會根據不出現的模式或實際行爲，對逾期取消和不出現進行暫停服務的評估。但是，同一天如果多次在預定行程前 2 小時內取消預定行程，將會進行暫停服務的評估。

以下情況將被視爲違反不出現/逾期取消政策，並且將會導致暫停服務：

1. 在連續最多 60 天內，乘客預定了 10 次或以上搭乘服務，不出現或逾期取消的次數超過 20%；**或**
2. 在連續最多 60 天內，乘客預定了 3 到 9 次搭乘服務，不出現或逾期取消的次數達到 3 次**並且**超過預定搭乘次數的 30%

根據美國運輸部《美國殘障人法案》規定《聯邦規則彙編》第 49 編第 37.131 節 (b) 項的規定，當乘客「未出現」搭乘某次行程的第一段時，當天之後的所有預定搭乘不會自動取消。例如，往返行程的返回搭乘如果未根據取消政策取消，可能會再一次導致未出現。對於乘客不再需要的搭乘服務，乘客有責任在搭乘前至少兩小時致電訂票處取消搭乘服務。

在任意連續 60 天內，未出現或逾期取消訂票執行以下處罰：

被暫停服務的乘客將會收到一份書面通知，指明未出現或逾期取消的每次行程。通知還會告知乘客暫停生效日期，以及乘客可以恢復使用輔助公交服務的日期。

整個暫停服務的過程中，乘客都會收到通知。歡迎乘客在收到記錄任何未搭乘的行程的通知後對此提出異議。任何有異議的未搭乘的行程必須在暫停服務前提出異議。

乘客根據不出現/逾期取消政策被暫停服務，並且之後繼續違反該政策的，暫停期限將會延長。執行以下暫停期限：

第 1 次暫停：2 周

第 2 次暫停：3 周

第3次及以上暫停：4周

對某次提出的暫停提出申訴的乘客，在就申訴作出裁決之前，可以繼續搭乘。如果申訴被駁回，則暫停應在最終通知乘客前於申訴駁回之日生效。

因暴力、嚴重破壞性和/或非法行爲而暫停服務

對於有暴力、嚴重破壞性或非法行爲的乘客，應立即拒絕提供服務，期限為30天，或者直到舉行申訴聽證會。

（詳見暫停服務政策）。這包括但不限於：

- 對其他乘客、司機或其他服務人員進行人身傷害威脅
- 對司機或其他乘客進行人身攻擊或毆打
- 口頭辱罵、恐嚇司機或其他乘客，或與司機或其他乘客發生口角
- 非法騷擾司機或其他乘客，包括但不限於令人反感的、具有性暗示或種族暗示的言語、非言語或肢體行爲
- 在未經授權的情況下使用或故意損壞車輛設備
- 多次違反乘車規則，包括在車內吸煙、在車輛行駛過程中站立、無正當身體原因而在車內飲食、損壞設備、拒絕遵守本文件中所含政策規定的其他服務要求
- 未保持合理可接受的個人衛生標準，可能妨礙司機安全操作車輛或其他乘客使用服務

- 有《加州刑法典》中定義的和/或禁止的任何其他犯罪行為

對於有暴力、嚴重破壞性和/或非法行為的乘客，可能會被立即暫停服務長達 **30** 天（自事件發生之日起計算），直到提出申訴。**Yolobus Special** 管理機構應聯絡乘客，調查相關情況或事件。如果 **Yolobus Special** 管理機構認定乘客的行為具有破壞性或暴力性，則 **Yolobus Special** 應向乘客寄送書面通知，說明暫停服務的原因。

自就擬暫停服務發出通知之日起，乘客可在 **60** 個曆日內向 **Yolobus Special** 提交申訴請求。乘客（或其代表）應就為何不應暫停服務給出書面解釋。對因嚴重破壞性或暴力行為而被暫停服務提出申訴的乘客，在 **Yolobus Special** 管理機構就案件作出書面裁決之前，不得繼續搭乘。

被認定為由於乘客殘障而導致的破壞性行為不得導致暫停服務。但是，如果確定乘客的行為極有可能威脅到其他乘客或輔助公交司機，則 **Yolobus Special** 有權要求乘客與一名照顧者同行。

如果乘客繼續進行破壞性行為，並且照顧者無法阻止再次發生此類行為，致使乘客繼續構成潛在安全威脅，可停止為乘客提供服務。

關於就暫停服務提出申訴的政策

暫停服務前，Yolobus Special 應采取下列步驟：

- 以書面形式告知乘客 Yolobus Special 擬暫停服務，說明擬暫停服務的具體原因以及擬實施的制裁。
- 為乘客提供獲得聽證以及提交資訊和論據的機會。這是 Yolobus Special 管理工作人員的一個非正式流程。
- 就裁決以及作出該裁決的理由向乘客發出書面通知。

如果 Yolobus Special 認為有正當理由暫停服務，則 Yolobus Special 將會發出暫停通知。服務提供者或 Yolobus Special 管理機構應向乘客提供一份 Yolobus Special 的行政申訴程序（請參閱附件 B）。任何被暫停服務的乘客均可就該裁決提出申訴。關於暫停服務的申訴應以書面形式向 Yolobus Special 管理機構提出。

應確保 Yolobus Special 管理機構自就暫停發出書面通知之日起 60 個曆日內收到申訴。服務提供者應向 Yolobus Special 管理機構提供導致暫停的事件的證明文件。未按照本節的規定及時提交申訴，將會導致乘客喪失提出申訴的權利。

一旦乘客以書面形式向 Yolobus Special 管理機構提出申訴，在舉行申訴聽證會之前，乘客可繼續搭乘 Yolobus

Special。但是，對因嚴重破壞性或暴力行爲而被暫停服務提出申訴的乘客，在申訴小組就案件作出書面裁決之前，不得繼續搭乘 **Yolobus Special**（請參閱暫停服務政策）。

處罰

以下情況將被視爲違反不出現/逾期取消政策，並且將會導致暫停服務：

3. 在連續最多 60 天內，您預定了 10 次或以上搭乘服務，不出現或逾期取消的次數超過 20%；**或**
4. 在連續最多 60 天內，您預定了 3 到 9 次搭乘服務，不出現或逾期取消的次數達到 3 次**並且**超過預定搭乘次數的 30%

根據美國運輸部《美國殘障人法案》規定《聯邦規則彙編》第 49 編第 37.131 節（b）項的規定，當乘客「未出現」搭乘某次行程的第一段時，當天之後的所有預定搭乘**不會**自動取消。例如，往返行程的返回搭乘如果未根據取消政策取消，可能會再一次導致未出現。對於您不再需要的搭乘服務，您有責任在搭乘前至少兩小時致電訂票處取消搭乘服務。

被暫停服務的乘客將會收到一份書面通知，指明未出現或逾期取消的每次行程。通知還會告知乘客暫停生效日期，以及乘客可以恢復使用輔助公交服務的日期。

整個暫停服務的過程中，乘客都會收到通知。歡迎乘客在收到記錄任何未搭乘的行程的通知後對此提出異議。任何有異議的未搭乘的行程必須在暫停服務前提出異議。乘客根據不出現/逾期取消政策被暫停服務，並且之後繼續違反該政策的，暫停期限將會延長。

執行以下暫停期限：

第 1 次暫停：2 周

第 2 次暫停：3 周

第 3 次暫停：4 周

對某次提出的暫停提出申訴的乘客，在就申訴作出裁決之前，可以繼續搭乘。如果申訴被駁回，則暫停應在最終通知乘客前於申訴駁回之日生效。

對於因突發緊急情況導致您不出現或無法在出行前至少兩小時取消的逾期取消情況，您不會因此而受到處罰。

但是，因為只需要提前兩小時通知取消，所以預計您正常情況下可以及時取消。因您的車輛遲到，即您的車輛在接送時段結束後到達，或者客服代表出現訂票失誤，而導致的不出現，您不會因此而受到處罰。如果您覺得自己受到「未出現」的錯誤指控，鼓勵您與工作人員討論您的記錄。

除未出現和逾期取消以外的違規也會導致受到暫停服務的處罰。根據違規的嚴重程度和頻率，處罰通常執行上述漸進程序。但是，爲了確保Yolobus Special的安全運營，可能會立即無限期暫停服務。除非立即暫停服務有正當理由，否則會在暫停服務前對乘客進行書面或口頭警告，以便乘客糾正不當行爲。

任何人如果進行人身攻擊或其他非法行爲，還會面臨刑事起訴。

申訴

如果您被暫停服務，您有權提出申訴。我們將會向您寄送關於如何就您的暫停信提出申訴的資訊。由Yolobus Special管理機構（Yolo County Transportation District）工作人員組成的小組將會舉行申訴聽證會。

如果乘客對因多次不出現和逾期取消而導致被暫停服務提出申訴，則在申訴聽證會結果出來之前，乘客可以繼續使用Yolobus Special。如果乘客因其他原因而導致被暫停服務，Yolobus Special管理工作人員將視情況決定在申訴聽證會結果出來之前，是否允許對暫停服務提出申訴的乘客繼續使用服務。這一決定將會考慮系統運行的安全。

規則的例外情況

Yolobus Special承認，某些殘障以及與身體相關的情況可能會導致乘客違反Yolobus Special的某些規則。例如，患有某些病情的乘客可能會出現不自覺的口頭爆發。

Yolobus Special在暫停服務之前，將會考慮相關病情。但是，如果是為了確保系統的安全運行，仍然會選擇暫停服務。在此情況下，當乘客和乘客的照顧者制定出能夠確保Yolobus Special的安全不受損害的計劃時，可以恢復服務。

合理變更要求

Yolobus Special乘客可要求對本指南中所述的服務作出合理變更。請造訪www.yolobus.com查看和下載有關此類要求的更多資訊，也可以致電530-402-2826聯絡Jose Perez。

反饋 投訴

Yolobus Special與我們的乘客保持溝通，以瞭解輔助公共交通系統的運行情況。如果您遇到問題，請致電告訴我們，以便我們糾正。如果您在出行中遇到問題，只需告訴我們您的姓名以及您的出行日期和大概時間。

我們能夠找到為您訂票的訂票員，或者為您提供搭乘服務的司機。您可以透過以下任何方式進行投訴：

- 告訴訂票員您想要投訴。
- 寫信給Yolobus Special管理機構辦公室。
- 透過我們的網站www.yolobus.com提交您的意見。
- 透過電子郵件將您的意見寄送至：
custserv@yctd.org

所有投訴都會得到處理。我們將會在**14**天內給您打電話，告訴您您的投訴已經收到並且得到解決。

表揚

讓工作人員知道一切都很好這一點非常重要。您可以使用上述任何一種方法來傳達您的積極體驗。如果您希望，您的表揚將會轉達給司機或其他工作人員。

愛心卡

所有車輛都提供有愛心卡。您可以向司機要一張，填寫後交給司機，或者在出行結束後寄回。

秘密乘客

Yolobus Special也會向一些詳細記錄其大約六個月的搭乘體驗的乘客獲取資訊。作為回報，這些人的車票可以報銷。如果您有興趣透過這種方式提供幫助，請致電（530）402-2826聯絡運營、規劃和特殊項目副總監 Jose Perez。

失物招領

Yolobus Special對丟失或被盜的物品概不負責。乘客及其照顧者和同伴在搭乘Yolobus Special期間有責任妥善保管自己的個人財物。如果您發現您有物品忘在車上，請致電我們的客服中心進行報告。如果找到物品，我們會聯絡您，告訴您物品放在了哪裏。您將會有30天時間取回您的物品，之後我們會將其捐給慈善機構。如果您要搭乘Yolobus Special取回您的物品，我們將會向您收取正常票價。

如果您需要以其他格式（例如大字體、電子格式或西班牙語）提供本手冊，請透過以下方式告訴我們：

www.yolobus.com

custserv@yctd.org 【電子郵件】

(530) 661-0816 【主要】

**TTY：撥711或(800) 735-2929或
(800) 855-3000** 【西班牙語】

本地區的其他交通選擇

Yolobus定綫服務

(530) 661-0816、(916) 372-2877、(800) 371-2877

TTY: California Relay Service撥711或(800) 735-2929/ (800) 855-3000【西班牙語】

www.yolobus.com

Unitrans

(530) 752-2877

www.unitrans.com

戴維斯市內定綫服務

Davis Community Transit

(530) 747-8240

www.cityofdavis.org/cs/transit

專為戴維斯市《美國殘障人法案》具備資格的人提供的補充輔助公交服務

Woodland Community Care Car

(530) 662-7800

www.communitycarecar.org

幫助伍德蘭市的老年市民滿足其交通需求

West Sacramento Community Center Shuttle

(916) 372-0200

西薩克拉門托的老年人從家到Community Center和某些購物中心的往返穿梭公交

www.cityofwestsacramento.org/city/depts/pcs/activeaging/transportation.asp

Sacramento Regional Transit

(916) 321-2877

www.sacrt.com

Paratransit, Inc. (薩克拉門托縣)

(916) 429-2009

www.paratransit.org

Amtrak

800-872-7245

www.amtrakcalifornia.com