

首都地区交通运输管理局

Spec-Tran 乘客指南

2024 年更新



什么是 Spec-Tran ?

Spec-Tran 是一项美国残疾人法案或 ADA 补充性辅助公交服务，针对无法使用 CATA 固定路线系统的人士。该项服务使用配有小型升降设备的公交和厢式客车，将乘客从始发地运输至目的地，需要提前预订。

谁可以使用 Spec-Tran ?

已根据 ADA 进行认证的乘客有资格使用 Spec-Tran。

填写申请表说明申请人不能使用 CATA

固定路线服务的原因后才能获得认证。申请表需提交独立方审查。目前，审查申请和资格确定由首都地区残疾人网络负责。申请表可通过致电 517-999-2760

获取，也可通过 cata.org/SpecTran 在线获取（请点击 [ADA 预认证申请链接](#) 获取可下载的 PDF）。

在其他地方获得 ADA 补充性辅助公交服务认证的大兰辛地区游客可使用 Spec-Tran 的期限为 21 天。请致电 517-394-

CATA (2282) 了解更多信息。审批/拒绝将在一个工作日内完成。CATA 将根据显见的残疾状况和住所证明提供服务。

哪些地方提供 Spec-Tran 服务?

Spec-Tran 服务范围涵盖整个 Lansing 和 East Lansing 市区，以及 Delhi、Delta、Lansing 和 Meridian 的各城镇地区。

乘车预约仅限于服务区域内。不接受服务区域外的乘车预约。服务区域外的乘客可通过其中一个连接点，换乘到 Spec-Tran 的服务区域。Spec-Tran 服务地图可在 cata.org 网站的“辅助客运服务”栏目下在线查看。

Spec-Tran 的运营时间是什么时候?

Spec-Tran 在与 CATA

的固定路线服务相同的时段内运营，每周运营七天。如需了解具体时间，请致电 517-394-CATA (2282)。

CATA 服务，包括 Spec-Tran，在以下假期不提供服务：除非注明为有限服务

- 元旦
- 复活节（有限服务）
- 阵亡将士纪念日
- 独立日（有限服务）
- 劳动节
- 感恩节（有限服务）
- 圣诞节（有限服务）

乘坐 Spec-Tran 需支付多少费用？

Spec-Tran 单程票价为每次 2.50 美元。

如何支付 Spec-Tran 票价？

CATA 接受现金、移动支付、Spec-Tran 乘车卡和 Spec-Tran 蓝色代币作为支付方式。

在 CATA 各营业网点和社区内各个地点均可购买乘车卡和代币。地址列表可在 icata.org/Fares

网站查看。也可以在线购买乘车卡。如需电话订购，请于周一至周五上午 7 点至晚上 7 点或周末上午 9 点至下午 5 点致电 CATA，电话 517-394-1000。

Spec-Tran 司机不接受固定路线乘车卡或个人支票支付票价。

乘坐 Spec-Tran

车辆必须在上车时支付准确的票价。将不允许延迟支付票价。不允许司机停在路上让乘客获知适当的票价。

如果乘客超额支付票价，司机无法更改。

如何预约乘车？

CATA 提供三种预约 Spec-Tran 乘车的方式：

MyRideCATA app — 免费下载此应用程序，在移动设备上安排行程。iPhone 和 Android 设备均可使用。您需要提供乘客 ID 和密码。

Myspectran.cata.org — 在任何设备上登录此网站。您需要提供乘客 ID 和密码。

CATA 预约专线 — 请拨打 517-394-CATA(2282)，每天上午 8 点至下午 5 点，每周 7 天，全年无休，包括节假日。

您可以在出行前最多提前 14 天预约乘车。

如果乘客不确定是否出行，不鼓励乘客预定行程。取消乘车会导致 Spec-Tran 服务的效率降低，并可能给其他乘客造成不便。

乘客可以预约当天的行程吗？

Spec-Tran

不提供当天乘车服务。无论您以何种方式预约乘车，请您务必在乘车前一天的下午 5 点之前完成预约。

乘客需要提供哪些信息？

Spec-Tran 办公室每天接听成百上千个电话。致电前，请乘客准备好以下信息：

- 乘客姓名
- 拟定的乘车日期和时间
- 乘客上下车位置的名称和地址
- 上下车位置的电话号码
- 乘客是否会与个人护理助理、客人或服务性动物一起出行
- 乘客、个人护理助理或随行人员是否会携带如轮椅、拐杖或助行器等助行设备

来电者应准备好记下预订乘车的详细信息，包括他们致电的日期和时间、与他们交谈的是谁。

是否已确认乘车时间？

Spec-Tran 必须搭乘提前一天预定行程乘车的合格乘客。为了满足需求，CATA 可能需要协商乘车时间。ADA

法规规定，可在请求时间的前后一小时内协商乘车时间。不会要求预约乘车上班或看

病的乘客提早下车，但可能在预约时间之前到达目的地，并且乘客下班或约诊结束后的乘车时间可能会晚于请求时间。

Spec-Tran

调度员为乘客提供了一个临时“准备就绪”窗口。“准备就绪”窗口意味着司机的到达时间可能比乘客的计划时间提前五分钟或晚十分钟。

司机等待乘客上车的时间不会超过五分钟。乘客必须随时准备在 15 分钟“准备就绪”窗口动身。如果司机到达后，在五分钟“准备就绪”窗口后内乘客没有上车，司机将按指示离开。

乘客可以选择乘坐的车辆类型吗？

Spec-Tran

使用配有小型升降装置的巴士和低地板式厢式客车。需要升降装置的乘客，安排其乘坐巴士。其他乘客乘车时，安排其乘坐所在区域内的巴士或厢式客车。

对助行设备类型和尺寸是否有限制？

乘客可携带助行装置，如手杖、助行器、轮椅等。CATA 将运输任何总重量和尺寸均在车辆的实际设计负载和尺寸范围内的助行装置。

为了所有乘客的安全，助行设备必须安全存放在低重心货车和小型巴士上。司机将决定设备的固定位置，并负责将其妥善存放。

如何取消乘车？

CATA 提供三种取消 Spec-Tran 乘车的方式：

MyRideCATA app — 免费下载此应用程序，在移动设备上取消行程。iPhone 和 Android 设备均可使用。您需要提供乘客 ID 和密码。

Myspectran.cata.org — 在任何设备上登录此网站。您需要提供乘客 ID 和密码。

CATA 取消热线 — 每天 24 小时可拨打 517-394-CATA (2282)，全年午休。取消乘车时，需要提供乘客 ID。

取消乘车必须在预约乘车时间前至少 90 分钟进行，以便调整计划。如果取消乘车时距计划乘车时间不足 90 分钟，会被视为未到站乘车。

司机提供多少协助？

Spec-Tran 会在 CATA

服务区域内任何地方接送乘客，并将其送到人行道边。司机会在车内外协助乘客。

- 司机无需装载或卸载购物袋及其他个人物品。
- 司机不得进入私人住所。
- 车辆必须在司机的视野之内。

乘客可以携带哪些物品上车？

乘客可携带助行装置，如手杖、助行器、轮椅等。允许携带折叠式购物车，但商用购物车（例如超市购物车）不得带入任何车辆。助行器、轮椅和折叠式购物车将由司机保管。在预约乘车时，请告知客服乘客是否会携带个人购物车。

为了照顾车上其他乘客，要求乘客仅携带其本人和/或其个人护理助理或同伴可单程携带的行李数量。

乘客是否允许带协助人员上车？

符合资格的乘客可带一名个人护理助理，免费享受所有 CATA 服务。乘客可能需要出示已勾选“PCA”选项的 ADA 卡。

乘客是否可以带非个人护理助理的其他人上车？

Spec-Tran 乘客可以带一位客人。客人必须支付与乘客相同的票价。

从行程开始到行程结束，个人护理助理和客人必须一直乘车。他们不能在中途上下车。

请务必让 Spec-Tran

办公室了解个人护理助理、客人或儿童是否陪同乘客，以便确保有座位。

如果我带一名幼儿乘车怎么办？

身高 42

英寸以下的儿童可作为客人免费陪伴父母乘车。所有其他儿童将需要支付与乘客相同的票价。

乘坐小型公交时，无安全限制要求。但是，乘坐 CATA Spec-Tran 厢式客车的儿童必须遵守密歇根州有关安全限制的法律。

必须将八岁以下的儿童妥善限制在适合儿童体重和身高且符合联邦机动车安全标准的儿童安全座椅或增高座椅内。对于体重不足 20 磅的儿童或婴儿，根据美国国家公路交通安全管理局的联邦机动车辆安全标准，安全座椅必须面向车辆后部。八岁及以下、身高低于 4 英尺 9 英寸（约 145 厘米）的儿童必须使用增高座椅。乘客必须提供适当的安全限制。如果在行程中未能提供适当的安全设备，将导致乘车被取消。

是否允许服务性动物上车？

ADA 法规将服务性动物定义为经过单独培训用以向残疾人提供帮助的任何动物。所有 CATA 车辆均允许服务性动物上车。

- 服务性动物必须干净整洁。
- 服务性动物必须佩戴牵引绳，并由主人控制。乘客不应要求司机接管动物的牵引绳或背带，也不应要求司机协助照料动物。
- 乘客有责任了解让动物登车的最佳方式。
- 服务性动物应坐在车辆的地板上。
- 任何表现出扰乱或威胁行为的动物将不被允许进入任何 CATA 服务或场所。

如果司机迟到，乘客应该怎么办？

司机面临许多会导致延误的不可预测情况。如果司机比预定乘车时间晚十分钟到达，不视为迟到。如果乘车晚了 10 分钟以上，请致电 Spec-Tran 办公室，电话：517-394-CATA (2282)。如果车辆在乘车时间窗以外的时间到达，乘车人没有义务乘坐车辆。

如果司机到达时乘客尚未完成约诊，应该怎么做？

CATA 理解乘客有时因无法控制的原因而推迟乘车。我们建议乘客：

- 约诊时留出额外的时间。
- 让接待员或护士知道他们的乘车时间。
- 一旦乘客知道自己无法在预定时间内乘车，应让他人立即致电 Spec-Tran 办公室。

Spec-Tran 工作人员将尽量安排稍后乘车。在某些情况下，可能会延迟较长时间。

如果乘客的约诊提前结束怎么办？

约诊提前 30 分钟以上结束的乘客应致电 Spec-Tran 办事处。如有可能，将安排提前乘车。

乘客可以在当天更改乘车吗？

如果新位置距离较短，并且在原始行程计划路线上，乘客可在预定行程前 30 分钟致电 Spec-Tran 办公室，要求更改目的地。如果目的地变更，乘客有责任取消行程和另行安排。司机不负责取消或更改乘客的乘车。

乘客如何表达疑虑或投诉？

如有任何疑虑或投诉，我们建议乘客拨打

517-394-1000 或访问 cata.org/Feedback 联系 CATA 乘客体验代表。

CATA 就残障人士关注的重要问题，接受当地咨询委员会 (LAC) 的建议。每两个月举行一次会议。欢迎公众参加。会议日期和时间会在 cata.org/About/Leadership（由当地咨询委员会负责）网站公布，或者您可以拨打 CATA 电话 517-394-1100 查询。

Spec-Tran 乘客有权利：

- 要求车辆按时到达。
- 要求司机接受过培训以满足乘客需求。
- 要求车辆安全并妥善保养。
- 要求正确固定安全带和轮椅绑带。
- 要求车辆符合乘客的需求。
- 要求高效的路线规划行程。
- 获得专业、礼貌和尊重的对待。

Spec-Tran 乘客有责任：

- 在乘车前一天下午 5 点之前打电话预定乘车。
- 在通话时准备好所有相关乘车信息。
- 取消乘车要尽早。
- 在预定乘车时间前至少 10 分钟做好准备。
- 每次乘车支付正确的票价。
- 使用车内提供的轮椅固定装置和安全带。
- 不在 CATA 车辆内饮食和吸烟。
- 确保助行设备的清洁和状态良好。
- 遵循有关服务性动物的规定。
- 确保车道、人行道和台阶上无冰雪。
- 如有需要，提供个人护理助理。
- 仅携带其本人和/或其个人护理助理可单程携带的行李数量。

本指南还提供以下格式：

- 在 cata.org 上提供可下载音频文件
- 大字版
- 盲文版
- 如需其他格式，请拨打 517-394-1000 或密歇根州转接中心语音 TDD 800-649-3777。