

---

## ADA 合理修改政策

---

自 2015 年 7 月 13 日起生效

提交者：  
首都地区交通运输管理局  
4615 Tranter Street  
Lansing, MI 48910

# 目录

前言 .....	3
合理修正协调员 .....	3
合理修正服务请求 .....	3
服务特定政策 .....	4
固定路线 .....	5
Spec-Tran .....	5
Spec-Tran 服务限制 .....	5
拒绝请求 .....	6
投诉流程 .....	6
附录 A: 美国交通部合理和不合理调整的范例 .....	7
附录 B: 示例表格 - 合理修正请求文档 .....	11

# 前言

首都地区交通运输管理局 (CATA) 在整个兰辛三郡地区提供固定路线和 ADA 补充性辅助公交服务。所有 CATA 服务均可通过 ADA 获得，并为老年人和残障人士提供服务。

1990 年《美国残疾人法案》(ADA) 要求 Spec-Tran 以一种可与固定路线相比拟的方式运营。固定路线和 Spec-Tran 运营遵循的许多政策和程序均相同，包括与本文档中概述的合理服务修改有关的政策和程序。

有关 2015 年 7 月 13 日生效的美国交通部完整要求的更多信息，可在以下网站找到：

<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

最终规则文件的标题：交通部 49 CFR 第 27 和 37 部分[案卷 OST-2006-23985] RIN 2105-AE15 残障人士交通运输；政策和惯例的合理修正机构：秘书处 (OST)，美国交通部 (DOT)。

## 合理修正协调员

CATA 已指定 Paratransit 主管为合理修正协调员。根据 CATA 指南，该人员负责确定合理修正请求。

联系信息如下：

邮件：CATA

收件人：合理修正协调员

4615 Tranter Street

Lansing, MI 48910

电话：(517) 394-1100

电子邮箱：[cfrazier@cata.org](mailto:cfrazier@cata.org)

## 合理修正请求

只要可行，在 CATA 预计提供修正服务之前，应提前处理修正服务请求。提出请求时，个人应提供以下信息：

姓名和联系信息

对请求变更的描述

变更的时限（是一次性发生还是长期变更？）

位置

请求的原因或理由

个人可通过几种方式提交修正服务请求。可在 ADA 认证期间通过客户服务查询，或在申请乘车时提交请求，也可亲自前往或通过电话、邮件或电子邮件提交请求。CATA 认识到某些请求无法提前提交和获得批准，因为请求者抵达车站前，可能不知道面临的障碍是什么。在这种情况下，车辆驾驶员会按照接受的培训，满足低水平请求，如障碍导航或冰雪天气协助。如果车辆操作人员收到更大幅度修正的请求，必须告知乘客他们无权作出此类决定。在此情况下，操作人员可建议乘客联系主管或调度员来审核和评估情况。操作人员应注意，主管和调度员有权作出合理的修正决定，但更复杂的请求可能需要合理修正协调员参与。或者，乘客可选择联系客户服务和/或合理修正协调员，进一步解释其请求。

请求不需要以书面形式提出，也不必包含特定单词或短语，例如为让 CATA 工作人员识别，而使用“合理修正政策或惯例”。如果员工不确定客户是否请求进行合理修正，则该请求必须转交给合理修正协调员或客户服务经理。

附录 A 列举了美国交通部认为适当调整和不可接受请求的范例。

## 服务特定政策

尽管与合理修正请求有关的政策和程序一般适用于固定路线和辅助公交服务，但其中一些条件具有特定性。服务特定的指南概述如下。

## 固定路线

合理修正不需要偏离路线，但可以包括特殊乘客通知或以避开障碍或提供无障碍服务的方式定位固定路线车辆。

## Spec-Tran

CATA 运营 Spec-Tran 服务的方式允许符合条件的乘客从出发地前往目的地。虽然 Spec-Tran 将路边上下车服务作为基本服务模式，但仍采取措施确保符合美国交通部的出发地至目的地标准。CATA 保持灵活的政策，在有需要和适当的情况下，会根据具体情况为合格乘客提供增强型服务，以满足出发地至目的地的服务要求，前提是这样做不会从根本上改变服务的性质，造成不必要的负担，或损害 CATA 乘客、运营商或公众的安全。

为了确保提供足够的协助，乘客在预订时应告知客户服务代表，他们在行程中将需要额外协助。这将使 CATA 有时间评估满足需求的最佳方式，并尝试预测行程中可能发生的任何问题。如果乘客经常需要协助，应在其申请中注明或联系 Spec-Tran 请求将信息添加到个人档案中。无论是否事先通知，出行前未提出的请求**仍将予以考虑**，并将尽量提供协助。

### Spec-Tran 服务限制

Spec-Tran 服务不包括以下任何一项：

- 进入超出门槛或地面的建筑物
- 在拥堵或阻碍交通的地点停车
- 协助乘客上下不安全或过陡的移动坡道或楼梯
- 门上锁/开锁或设置/解除房屋警报
- 携带、装载/卸载个人物品
- 操作乘客的电动轮椅
- 让车辆离开视线
- 任何会从根本上改变服务性质的行为
- 任何会造成不必要负担的行为
- 任何可能对任何人不安全的行为

如果 Spec-Tran 乘客需要的协助超出司机可提供协助的范围，可带一名个人护理助理乘车。个人护理助理可免费乘车，陪同需要协助的残障人士。

## 拒绝请求

根据联邦指南，CATA 将考虑对政策、惯例和程序进行合理修正的要求，以确保以无障碍方式提供运输服务。下列情况下，修正请求可能被拒绝：

- 修正可能从根本性改变所提供的服务

- 同意请求会对请求者、操作人员或其他乘客的健康或安全造成直接威胁

- 修正对个人实际使用服务非必需

- 同意请求可能造成不必要的财务和行政负担

如果合理修正请求被拒绝，CATA 应在可行情况下提供替代方法（即不会导致服务根本改变、直接威胁或不当负担），从而使该请求人能够按预期目的使用 CATA 服务。

所有拒绝都将记录在客户服务数据库中。附录 B 提供了标准表格。如果乘客的请求被拒且不同意合适的替代方案，其有权提出申诉。申诉流程在下一节中说明。

## 投诉流程

如需有关 CATA 合理修正政策和程序的更多信息或提交投诉，请联系运营总监 Andrew Brieschke，电话：517-394-1100，电子邮箱：abrieschke@cata.org。投诉也可以亲自送达或邮寄至我们的行政办公室，地址为：4615 Tranter Street, Lansing MI 48910，收件人：Andrew Brieschke。提交投诉时，客户应留下姓名和联系信息，以便联系他们进行跟进或回复。客户将在提出请求或投诉后的 10 天内收到回复。

## 附录 A：美国交通部合理和不合理调整的范例

- 1. 冰雪。**除了对司机或其他人造成直接威胁的极端状况外，如果乘客请求辅助公交司机陪同走过尚未完全清除冰雪的路径，应予以同意，以便司机帮助残疾乘客通过该路径。例如，可以走动的盲人乘客在结冰状况下经常会遇到困难，允许乘客抓住司机的手臂会提高乘客从家门走向车辆的速度和安全性。同样，如果固定路线乘客因公交站有冰雪难以或无法到达电梯，或为了有效利用电梯，在靠近站台的合理距离内，司机应将公交车移至已清理冰雪的区域供乘客上车（参见下面的范例 4）。
- 2. 有多个入口的上下车地点。**只要请求上车地点不构成直接威胁，应同意辅助公交乘车者在住宅位置上车（但不是在其住宅门口）的请求。同样，如果常去公共场所（例如商场、就业中心、学校、医院、机场）有多个入口，辅助公交操作人员应在乘客要求的入口处接送乘客，而不是在交通部门预先确定的地点与乘客会面，同样，前提是这样做不会造成直接威胁。
- 3. 私人物业。**辅助公交乘客有时可能会寻求在私人物业（例如，在车辆进入需要授权通过安全屏障的门禁社区或停车场、移动房屋社区、商业或政府设施）处上车。即使政策一般未规定辅助公交操作人员在此类私人物业位置接乘客，辅助公交操作人员也应该尽量进入此类地区（例如，与乘客合作获得业主允许辅助公交车辆进入的许可）。辅助公交操作人员不应为了满足旅客请求而违反法律或合法的进入限制。无理拒绝辅助公交进入的公共或私人实体可能会因歧视残障人士服务而被投诉至美国司法部或美国住房和城市发展部。
- 4. 障碍物。**对于固定路线服务，如果乘客请求司机将车辆停在避免妨碍乘客在指定停靠位置上下车的位置，例如停放的汽车、积雪和建筑物等处，应予以同意，只要避开障碍物的停靠位置不构成直接威胁。要获得同意，此类请求应使车辆停在合理靠近指定停靠位置的地方。运输实体不得在非指定位置接载残障乘客。固定路线运营商不必设立停靠站或路线偏离政策，因为这将是对固定路线系统的根本性改变，而不是对系统进行合理修正。同样，按照本附录前言中讨论的限制，辅助公交运营商应灵活设立接送点以避开障碍物。
- 5. 票价处理。**在固定路线或辅助公交服务上，在残障乘客无法以通常设定的方式支付车费时，对于乘客要求司乘人员（例如司机、车站服务员）处理票款的请求，应当予以同意（例如，在某种情况下公交乘客无法靠近或将票款投入收款箱）。司乘人员不得将手伸入口袋或背包去拿票款。
- 6. 饮食。**如果患有糖尿病或其他医疗状况的乘客请求在车辆或交通设施上饮食以避免不利的健康后果，即使运输提供者有禁止饮食的政策，应予以同意。例如，为了维持血糖水平，糖尿病患者可能需要进食存放在密闭容器中的糖果棒或少量橙汁。
- 7. 药物。**对于乘客在固定路线或辅助公交车辆或交通设施上服药的请求，应予以同意。例如，交通机构应修改其政策，允许个人进行胰岛素注射和手指血糖测试。但是，公交工作人员不需要提供医疗援助，因为这将是对其职能的根本性改变。
- 8. 离开轮椅单独登车。**在轮椅占用重量超过车辆升降机设计载荷时，对于轮椅使用者要求单独离开轮椅单独登上固定路线或辅助公交的请求，一般应予以同意。（但是，请注意，根据 §37.165(b) 的规定，只要车辆和升降机能够容纳轮椅，实体就需要调整超出之前“普通轮椅”标准的设备/用户负载和尺寸。）
- 9. 专用车辆或车辆上的专用设备。**只要请求的设备不是《美国残疾人法案》或交通部规定所要求的，可以拒绝辅助公交乘客要求特殊设备上车的请求（例如，安装特定的扶手或前排座椅，以防乘客发生恶心或背痛）。类似地，可以拒绝对专用车辆（例如，为了避免残留化学气味）或车辆特定型号或外观（例如，轿车而不是厢式客车，以便提供更舒适的服务）的请求。在所有这些情况下，交通部会认为，满足此类请求涉及对运营方提供服务的根本性改变。
- 10. 专属或减少载客量的辅助公交出行。**旅客要求专属辅助公交出行的请求可能被拒绝，因为这构成对实体服务的根本性改变。辅助公交本质上是共享乘车服务。
- 11. 超出服务区域或运营时间。**如果履行乘客对固定路线或辅助公交服务的请求可能需要运输服务提供者在其服务区域或运营时间以外运营，则可能拒绝该请求。由于此类请求构成对实体服务的根本性改变，因此不是一项合理修正。

12. **个人护理助理 (PCA)**。虽然 PCA 可与残障乘客一起乘车，但运输机构不需要提供个人护理助理或个人护理助理服务来满足残障乘客在辅助线路或固定路线行程中的需求。例如，对于因自身残障原因，在到达目的地后无法在无助理的情况下离开的乘客，如果其请求运输实体的司机陪同，可予以拒绝。因为这将构成对司机提供 PCA 服务的职能的根本性改变。
13. **中途停车**。交通部认为，可选择性同意辅助公交乘客要求司机在中途停车的请求，此时司机需要等候。例如，安排在医疗机构接一名残障乘客，并将其送回家。在途中，残障乘客希望在药房停车，并请求司机在药房外停车，等待其返回，然后继续乘车回家。虽然这对乘车者来说可能是一项非常有用的服务，并且在某些情况下可以节省提供者的时间和金钱（通过安排和提供单独来往药店的行程），但在共享乘车系统下无需进行此类停车。由于辅助公交本质上是一种共享乘车系统，所以此类请求可能会打乱其他乘客的时间安排和带来不便，并构成对服务的根本性改变。
14. **支付车费**。当残障乘客无法或拒绝支付车费时，对于乘客要求固定路线或辅助公交司机提供运输服务的请求，可予以拒绝。如果运输机构要求付费乘车，则提供免费服务将构成对该实体服务的根本性改变。
15. **照顾服务性动物**。对于辅助公交或固定路线乘客要求司机照顾服务性动物的请求，可予以拒绝。照顾服务性动物是乘客或 PCA 的责任。
16. **打开建筑物的门**。就辅助公交服务而言，只要提供此类协助不会构成直接威胁，或使车辆无人看管或长时间不在视线范围内，对于残障乘客要求司机打开建筑物外部入口门以提供上下车协助的请求，一般应予以同意<sup>1</sup>。请注意，通常不需要同意“上门接送”服务（即协助乘客通过建筑物的门）请求，因为它可能构成对服务的根本性改变。
17. **将车辆暴露在危险中**。如果乘客要求车辆到达接送点的路径可能使车辆及其乘员面临危险，例如驶出路外、抛锚、撞击高处物体或将车辆倒入狭窄的街巷，此类要求会被视为构成直接威胁。
18. **难以操纵的停车**。乘客可请求辅助公交车辆行驶至难以操纵车辆的接送点。一般来说，只要接乘客上车不会使车辆面临构成直接威胁的危险（例如，对于车辆及其乘客而言，无法在不抛锚或驶出路外的情况下安全到达上车点），对于乘客在难以到达但并非不可能或不可行的地点上车的请求，应予以同意。
19. **特定司机**。乘客对特定司机的请求可能会被拒绝。没有必要让一名特定司机来为乘客提供由运输运营商提供的服务。
20. **行李和包裹**。在协助拿行李或包裹不属于运输机构正常政策或惯例的情况下，对于乘客要求固定路线或辅助公交司机协助拿行李或包裹的请求，可予以拒绝。此类协助是乘客或 PCA 的事情，提供该协助将构成对司机职能的根本性改变。
21. **请求避开特定乘客**。对于辅助公交乘客请求不与某些乘客共同搭车的请求，可予以拒绝。辅助公交是一项共享乘车服务。因此，乘客可能需要与其不愿意的同乘一辆车。
22. **帮助上斜坡，或绕过障碍**。对于辅助公交乘客要求司机帮助其轮椅设备上斜坡（例如，车道或人行道）的请求，一般应予以同意。同样，对于协助穿过有障碍人行道（例如，人行道上的树根已经使轮椅无法通过），以及协助绕过车辆和乘客住宅门之间障碍物（例如，积雪，施工区域）的请求，一般应予以同意。当然，同意这些修正时应遵守附带条款，即此类协助不会造成直接威胁，或使车辆无人看管或长时间不在视线内。
23. **极端天气援助**。一般来说，只要司机离开车辆提供协助不会造成直接威胁，或使车辆置于无人看管或长时间不在视线内，对于乘客要求在极端天气条件下协助从家门走到车辆处的请求，一般应予以同意。例如，在极端天气（例如，大风或暴风雨）下，失明或视力受损的人士或体弱的老年人可能难以安全进出建筑物。
24. **无人照顾的乘客**。如果乘客的协助请求意味着司机需要将乘客留在无人看管的车辆上，则运输机构通常应同意该请求，只要满足请求不会使车辆无人看管或长时间不在视线内，因为这两者都可能对无人照顾乘客的健康或安全构成直接威胁。务必牢记，正如司机不需要作为提出协助请求的乘客的 PCA 一样，司机也应作为车辆中其他乘客的 PCA，因此司机必须始终保持在场。

25. *需要返程协助*。如果在初始行程中残障乘客不需要此类帮助，在返程时可能需要。例如，透析患者在路边等待乘车前往透析中心可能没有问题，但由于身体虚弱或疲劳，在返程时可能需要帮助开门。如果此类需求可预测，则应将其作为资格流程或者提供者预定流程的一部分提前处理。如果意外提出需求，则需要临时处理。辅助公交操作人员一般应提供此类协助，除非这样做会造成直接威胁，或使车辆无人看管或长时间不在视线内。

26. *五分钟警告或到达致电通知*。对于乘客要求提前 5 分钟（或另外的合理间隔）电话通知，或者在车辆到达时进行通知的请求，一般应予以同意。出于礼貌考虑，鼓励将此类致电作为一种良好的客户服务模式，同时它也可以防止“不到站乘车”。通常，这些致电可通过自动化系统生成。在无可用自动化系统和辅助公司司机继续依靠手持通信设备（例如手机）的情况下，司机应遵守与分心驾驶相关的任何州或联邦法律。

27. *手扶乘客*。除了在紧急情况下，由于用手提起乘客涉及安全、尊严和隐私问题，对于乘客要求司机将其从助行设备上扶起的请求，一般应予以拒绝。*手扶乘客*也是一项 PCA 类型的服务，此类服务不属于司机责任范围，因为会对司机的服务构成根本性改变。

## 附录 B：示例表格 - 合理修正请求文档

收到请求的日期  
截止日期  
评估者姓名  
服务区域

**客户请求:**

**障碍:**

**讨论:**

批准修正的日期

描述为确保获得服务而采取的其他措施:

通知客户的日期

**核准:**

**拒绝理由:**

从根本上改变服务  
对他人的健康和安全造成直接威胁  
客户无需修正即可充分使用服务  
造成不必要的财务或行政负担