

## 合理修正/调整 (Reasonable Modifications/Accommodations)

按照美国交通部 (United States Department of Transportation) 49 CFR 第 27 和 37 部分的最终规则，VTA 应根据要求对其运营政策、实践和程序作出合理修正，以使残疾乘客可使用公共汽车和轻轨服务。

合理修正内容可能包括以下各项：帮助乘客将钱放入票箱中；允许乘客在乘坐交通工具时进食、饮水或服药以免发生医疗问题；如果乘客有控制其移动设备的能力，则允许其在脱离移动设备的情况下登乘。

乘客可提前或在需要时提出修正要求。在提出调整时，乘客无需声明“合理修正”。VTA 如无法对政策、实践或程序进行修正，则将与乘客协商找出可为其提供便利的其他方法。

如需要提出合理调整的要求，请联系 VTA 客户服务部 (Customer Service)。

客户服务部：  
(408) 321-2300

全天自动提供英语和西班牙语信息  
(800) 894-9908 (圣塔克拉拉县以外)  
(408) 321-2330 TTY  
customer.service@vta.org

VTA 合理调整政策/程序

<b>残疾人交通； VTA 合理修正政策和程序</b> <b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b>	<b>政策</b> <b>(POLICY)</b>	
	文件编号：	OPS-PL-0060
	版本号	01

### 1.0 目的：

自 2015 年 7 月 13 日起，根据美国交通部 (US Department of Transportation) 的美国残疾人法案 (Americans with Disabilities Act) 关于残疾人交通和政策与实践合理修正的最终规则，交通提供者应对其运营规则和程序作出合理修正，以确保残疾人获得相关服务（请参见联邦公报/第 80 卷第 49 期[80 FR 13253, 2015 年 3 月 13 日]。联邦交通管理局公告 FTA C 4710.1 在 §2.10 & §2.11 部分对最终规则进行了进一步解释）。

本规定包含了 VTA 的运营规则和规章与美国交通部的美国残疾人法案合理修正最终规则，从而使残疾人可以更广泛地使用 VTA 公交、轻轨交通工具和辅助客运服务。

### 2.0 范围：

VTA 及其承包商应在必要和适当时对其运营规则、政策和程序作出修正/调整，使残疾人可以使用 VTA 公交、轻轨、班车或辅助客运服务。

### 3.0 责任：

3.1 客车运营者、轻轨运营者、检票员、现场监督员、交通巡逻代表和 VTA 安保人员可能遇到以下合理调整要求。因为可能还有其他的尚未预见但需要满足的政策、规则或程序修正要求，以下内容并未涵盖所有方面的情况。

3.1.A 应当根据要求提供购票协助（客车操作人员规则手册 7.11）。在协助购票时，操作人员不得将手伸入乘客的皮夹、钱包、行李或衣物中取钱或拿取购票介质。

3.1.B 乘客在乘坐交通工具时可以饮食以免发生不良医疗情况。（客车操作人员规则手册 8.12；请参见 VTA 条例 98.1 第 4 (b) 7 部分）

3.1.C 乘客在乘坐交通工具时自行管理药物（客车操作人员规则手册 8.13）。操作人员不应协助乘客管理药物。乘客应负责处置其医用物质，不应将任何医用物质（锐利物、注射器、试条、药物或其他相关物品）丢弃在乘坐的交通工具上或丢弃在中转设施（轻轨站台、客户服务中心、中转中心、公共汽车站或候车亭）的废料桶中。

3.1.D 乘客可单独操纵其移动设备登乘（客车操作人员规则手册 8.9.1）。车辆操作人员不应协助操纵移动设备。



原始日期：	修订日期：	第 1 页，共 6 页
2015 年 8 月 25 日	N/A	

<b>残疾人交通；VTA 合理修正政策和程序</b> <b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b>	<b>政策</b> <b>(POLICY)</b>	
	文件编号：	OPS-PL-0060
	版本号	01

3.1.E 操作人员在确定安全的情况下，在必要时或应要求应将车辆停靠在停靠站点或附近以避开障碍物（客车操作人员规则手册 5.16）。

操作人员如果对所要求的调整无法满足，应联系 VTA 运营控制中心 (Operations Control Center) 获取进一步指导。在提供合理修正服务时无需进行其他数据记录。

### 3.2 现场监督员

3.2.A 应帮助操作人员确定是否可以满足乘客提出的合理修正/调整要求。

3.2.B 应与乘客互动，确保作出合理修正决定或确定采用其他方法为乘客提供所要求的便利，从而让乘客可以获得 VTA 服务。

### 3.3 客服服务部 (Customer Service) / ISR 人员

3.2.A VTA 客户服务部/ISR 人员应确保将客户的政策、程序或规则修正要求输入客户服务反馈跟踪系统中。这些要求将被定为合理修正要求。这些要求将转发给客户服务管理部/监督部人员。

3.2.B 如果 VTA 客户服务部/ISR 人员收到客户关于使用 VTA 服务时对政策、程序或规则提出修正要求时遭拒的投诉，该投诉将被输入客户服务反馈跟踪系统，并标为合理修正要求遭拒。

### 3.4 客户服务管理部 (Customer Service Management)

3.4.A 客户服务管理部人员应将客户的政策、程序或规则修正要求转发给相关的 VTA 人员。客户服务管理部将按照 VTA 负责人员的指导，将此类要求的解决方案记录在客户服务数据库中。

3.4.B 对于乘客提出合理修正要求但遭到拒绝的情况，客户服务管理部人员应申请获取乘客要求遭拒时的闭路电视 (CCTV) 数据包视频。乘客对被拒事件的报告连同相应事件的数据包信息将被转发给 VTA 的 ADA 协调人。如需获取 CCTV 数据包视频，可在报告事件后 14 天内登录以下网址，填写保护性服务 CCTV 数据包申请表：

<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>。

### 3.5 VTA 负责人员

自收到要求之日起，VTA 负责人员应在 14 个日历日内就客户要求作出决定。



原始日期：	修订日期：	第 2 页，共 6 页
2015 年 8 月 25 日	N/A	

<b>残疾人交通； VTA 合理修正政策和程序</b> <b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b>	<b>政策</b> <b>(POLICY)</b>	
	文件编号：	OPS-PL-0060
	版本号	01

- 3.5.A 如果要求获批，客户将收到书面通知。
- 3.5.B 如果要求遭拒，作出该决定的人员将以书面形式提供拒绝原因并在可能的情况下提供替代方案。
- 3.5.C 如果客户不同意遭拒这一决定或所提供的替代方案，客户可提出申诉。VTA 拒绝的通知中附有客户参考编号，并通知客户可在拒绝通知之日起 21 个日历日内以书面形式或通过致电客户服务中心向 VTA 的 ADA 协调员 (ADA Coordinator) 提出申诉。客户在提出申诉时应使用其参考编号。

### 3.6 ADA 协调员

ADA 协调员将审查客户申诉并准备可供申诉审查委员会 (Appeals Review Committee, ARC) 查阅的申诉资料。申诉资料包括以下内容：对所要求的调整的简要说明、所要求的调整遭拒原因、客户申诉、VTA 相关规则、相关操作人员/现场监督员提供的信息以及所报告事件的任何数据包视频。

ARC 由来自以下部门的 3 名成员组成：

- 3.6.A ADA 协调员或其指定人员
- 3.6.B 专题专家（最初拒绝修正要求时未参与决定的一名人员）
- 3.6.C 客户服务部

如果需要，ARC 成员将咨询其他人员，请其对合理修正/调整要求遭拒的申诉进行审查并推荐解决方案。

申诉审查委员会将在申诉提出之日起 21 个日历日内以书面形式回应。如果原来客户要求遭拒的决定被推翻，ARC 将以书面形式回复客户，对其决定进行说明。如果客户要求遭拒的决定得以维持，ARC 将以书面形式提供关于无法作出调整的详细说明。此外将向客户推荐替代方法，使客户获得在提出调整要求时所寻求的服务。ARC 所作的决定为最终决定。

与客户合理修正要求和申诉相关的所有信息都将输入到客户服务反馈跟踪系统中。



原始日期：	修订日期：	第 3 页，共 6 页
2015 年 8 月 25 日	N/A	

<b>残疾人交通； VTA 合理修正政策和程序</b> <b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b>	<b>政策</b> <b>(POLICY)</b>	
	文件编号：	OPS-PL-0060
	版本号	01

**4.0 政策：**

VTA 将对其运营政策、实践和程序作出合理修正/调整，确保所有乘客均可获得交通服务。

虽然交通部门无需作出那些被视为不合理的修正，但根据最终规则，有义务与客户沟通找出合理的替代方案。

对运营政策、实践或程序的修正/调整要求如果被确定为不合理的要求，VTA 则需要与提出要求的客户或其指定代表协商，找出替代的政策、实践或程序调整方式，使客户获得 VTA 交通服务。

以下是经美国交通部 确定为不合理的要求。车辆操作人员无需进行此类调整。

以下内容并非涵盖所有方面，因为还可能存在尚未预见的不可作出调整的其他情况。

- 4.1 操作人员提供个人护理员 (Personal Care Attendant, PCA) 协助
- 4.2 协助搬运行李和包裹
- 4.3 操作人员支付票款，或乘客不付款
- 4.4 操作人员照护服务性动物
- 4.5 背抱乘客
- 4.6 对车辆提出特殊要求或在车辆中使用特殊设备
- 4.7 专属性或减员型辅助客运（单名乘客）行程
- 4.8 ADA 辅助客运行程超出规定的服务区或运营时间
- 4.9 在 ADA 辅助客运行程期间中途停下等候
- 4.10 对车辆、操作人员或其他乘客造成危害的要求
- 4.11 专用司机要求
- 4.12 要求在 ADA 辅助客运行程中禁止其他乘客登乘



原始日期：	修订日期：	第 4 页，共 6 页
2015 年 8 月 25 日	N/A	

<b>残疾人交通； VTA 合理修正政策和程序</b> <b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b>	<b>政策</b> <b>(POLICY)</b>	
	文件编号：	OPS-PL-0060
	版本号	01

### 5.0 培训要求：

管理部将在 VTA 员工培训和发展部 (Employee Training and Development Department) 的指导下，就如何处理客户的合理修正/调整要求，为相关人员提供培训。管理部将为员工提供最初的培训及后续培训。

- 5.1 客车和轻轨操作人员将在最初培训期间及相应技术培训进修课程期间接受培训。
- 5.2 现场监督员、负责人和广播调度员将接受关于合理修正/调整的初步培训。根据需要，管理部将提供定期进修培训。
- 5.3 检票员和交通巡逻代表将接受关于合理修正/调整的初步培训。根据需要，由保护性服务管理部指定运营人员定期提供进修培训。
- 5.4 客户服务部人员将接受关于合理修正/调整的初步培训。根据需要，由客户服务管理部定期提供进修培训。
- 5.5 ADA 协调员将与客户服务管理部及指定运营人员协作，确保申诉审查委员会成员获得关于合理修正/调整投诉处理和申诉审查的信息。

### 6.0 定义：

- 6.1 **合理修正/调整：**对运营政策、实践或程序进行调整，使残障人士能够使用公共交通工具。
- 6.2 **不合理修正/调整：**会导致以下后果的运营政策、实践或程序的调整：将对操作人员或他人造成危害、并非必须调整才能使用残障服务、造成负担或明显改变服务性质。

### 7.0 变更情况：

本政策的首次发布。



原始日期：	修订日期：	第 5 页，共 6 页
2015 年 8 月 25 日	N/A	

<b>残疾人交通； VTA 合理修正政策和程序</b> <b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b>	<b>政策</b> <b>(POLICY)</b>	
	文件编号：	OPS-PL-0060
	版本号	01

**8.0 审批信息：**

编写人：	审核人：	批准人：
David Ledwitz 管理分析员 服务与运营规划 (Management Analyst Service & Operations Planning)	~签字  Inez Evans, 首席运营官 (Chief Operating Officer)	~签字  Nuria I. Fernandez 总经理 (General Manager)
Camille C. Williams 便利服务项目经理/ Title VI 项目经理 (Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)		



原始日期：	修订日期：	第 6 页，共 6 页
2015 年 8 月 25 日	N/A	