

## 合理修改/調整 (Reasonable Modifications/Accommodations)

按照美國交通部 (United States Department of Transportation) 49 CFR 第 27 和 37 篇最終規則，VTA 必須應民眾要求對其營運政策、作業和程序作出合理修正，使殘障乘客得以使用公車和輕軌服務。

合理修正可能包含以下內容：幫助乘客將錢放入票箱；允許乘客在乘坐交通工具時進食、飲水或服藥以免發生醫療問題；如果乘客有控制機動設備移動的能力，則允許他們在脫離機動設備的情況下搭車。

乘客可提前或在需要時提出修正要求。在提出調整時，乘客無需聲明「合理修正」。VTA 若無法對政策、作業或程序等進行修正，則將與乘客商定其他滿足其便利性需求的方法。

若要提出合理調整要求，請聯繫 VTA 客戶服務部 (Customer Service)。

客戶服務部：  
(408) 321-2300

全天自動提供英語和西班牙語資訊  
(800) 894-9908 ( 聖塔克拉拉谷縣以外 )  
(408) 321-2330 TTY  
[customer.service@vta.org](mailto:customer.service@vta.org)

VTA 合理調整政策/程序

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
| <b>殘障人士交通 ; VTA 合理修正政策和程序</b><br><b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b> | <b>政策</b><br><b>(POLICY)</b> |             |
|  | 文件編號 :                       | OPS-PL-0060 |
|  | 版本編號 :                       | 01          |

### 1.0 目的 :

自 2015 年 7 月 13 日開始，依照美國交通部 (US Department of Transportation) 的美國殘障法案 (Americans with Disabilities Act) 關於殘障人士交通以及合理修正政策和作業的最終規則，交通提供者必須對其營運規則和程序進行合理調整，以確保殘障人士可獲得相關服務 (請參見聯邦公報/第 80 卷第 49 期[80 FR 13253, 2015 年 3 月 13 日]。聯邦交通管理局公告 FTA C 4710.1 在 §2.10 & §2.11 對最終規則作進一步解釋)。

本規定包含了 VTA 營運規則和規章以及美國交通部美國殘障法案合理修正最終規則，從而使殘障人士能夠更為全面地使用 VTA 的公車、輕軌電車、班車和殘障人士特別服務。

### 2.0 範圍 :

VTA 及其承包商應負責對營運規則、政策和程式作出必要和適當的修正/調整，以使殘障人士能夠使用 VTA 公車、輕軌鐵路、短程班車或殘障人士特別服務。

### 3.0 責任 :

3.1 客車司機、輕軌司機、檢票員、現場監督員、交通巡邏員和 VTA 安保人員可能會遇到下列的合理調整要求。本列表並未包含全部狀況，因為還可能存在尚未預見且需要滿足的有關政策、規則或程序修正的其他要求。

3.1.A 必須應要求提供購票協助 (客車司機規則手冊 7.11)。在協助購票時，司機不應將手伸入乘客的皮夾、錢包、行李或衣物中取錢或獲取購票介質。

3.1.B 乘客可在搭乘交通工具時飲食，以免發生不良醫療情況。(客車司機規則手冊 8.12；請參閱 VTA 條例 98.1 第 4 (b) 7 條款)

3.1.C 乘客在搭乘交通工具時自行服用藥物 (客車司機規則手冊 8.13)。司機不應協助乘客服用藥物。乘客應負責處置其醫用物品，不應將任何醫用物品 (銳利物、注射器、



|                 |        |             |
|-----------------|--------|-------------|
| 原始日期 :          | 修訂日期 : | 第 1 頁，共 6 頁 |
| 2015 年 8 月 25 日 | N/A    |             |

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
| <b>殘障人士交通 ; VTA 合理修正政策和程序</b><br><b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b> | <b>政策</b><br><b>(POLICY)</b> |             |
|  | 文件編號 :                       | OPS-PL-0060 |
|  | 版本編號 :                       | 01          |

試條、藥物或其他相關物品) 丟棄在搭乘的交通工具上或丟棄在中轉設施(輕軌月臺、客戶服務中心、公交中心、公共汽車站或候車亭) 的垃圾桶中。

3.1.D 乘客可單獨操縱其機動設備搭車(客車司機規則手冊 8.9.1)。司機不應協助操縱機動設備。

3.1.E 司機在確定安全的情況下,應在必要時或應要求將客車停靠在客車站或車站附近,以避開障礙物(客車司機規則手冊 5.16)。

司機對所要求的調整如無法滿足,應聯繫 VTA 營運控制中心 (Operations Control Center) 獲取進一步指導。在提供合理修正服務時,無需另外做資料記錄。

### 3.2 現場監督員

3.2.A 應幫助司機確定是否可滿足所要求的合理修正/調整需求。

3.2.B 應與乘客互動,確保在決定採取合理修正,或採取其他能提供所要求殘障服務的方法後,乘客能順利使用 VTA 服務。

### 3.3 客戶服務部 (Customer Service) /ISR 人員

3.2.A VTA 客戶服務部/ISR 人員應確保將客戶對政策、程序或規則的修正要求輸入客戶服務回饋追蹤系統。這些要求將被定為「合理修正要求」。這些要求將轉交給客戶服務管理部/主管人員。

3.2.B 如果 VTA 客戶服務部/ISR 人員收到客戶投訴,表示他們在使用 VTA 服務時要求修正政策、程序或規則但遭拒,則這類投訴應輸入客戶服務回饋追蹤系統中,並標明為合理修正要求遭拒。

### 3.4 客戶服務管理部 (Customer Service Management)

3.4.A 客戶服務管理部人員應將客戶對政策、程序或規則的修正要求轉交給 VTA 相關人員。客戶服務管理部將按照 VTA 負責人員的指示,將這類要求的解決方法記錄在客戶服務資料庫中。



|                 |        |              |
|-----------------|--------|--------------|
| 原始日期 :          | 修訂日期 : | 第 2 頁, 共 6 頁 |
| 2015 年 8 月 25 日 | N/A    |              |

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
| <b>殘障人士交通 ; VTA 合理修正政策和程序</b><br><b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b> | <b>政策</b><br><b>(POLICY)</b> |             |
|  | 文件編號 :                       | OPS-PL-0060 |
|  | 版本編號 :                       | 01          |

3.4.B 對於乘客提出合理修正要求而遭拒絕的情況，客戶服務管理部人員應要求取得具體事件的閉路電視 ( CCTV ) 資料包錄影片。應將客戶的遭拒報告連同具體事件相關資料轉交給 VTA ADA 專員。若要取得 CCTV 資料包錄影片，可在報告事件後 14 天內登錄以下網站，填寫「保障服務 CCTV 資料包申請表」：

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

### 3.5 VTA 負責人員

從收到要求之日起，VTA 負責人員應在 14 天 (曆日) 內就客戶要求作出決定。

3.5.A 如果要求獲准，客戶將收到書面通知。

3.5.B 如果要求遭拒，作出該決定的人員將以書面形式提供拒絕原因，並在可能的情況下提供替代方案。

3.5.C 如果客戶不同意遭拒決定或所提供的替代方案，客戶可提出申訴。VTA 拒絕通知中含有客戶參考編號，並將告知客戶可在拒絕通知之日起 21 天 (曆日) 內，以書面形式或致電客戶服務中心向 VTA ADA 專員 (ADA Coordinator) 提出申訴。客戶提出申訴時應使用參考編號。

### 3.6 ADA 專員

ADA 專員將對客戶申訴進行審查，並準備供申訴審查委員會 (Appeals Review Committee, ARC) 查閱的資料。申訴資料包含：所要求的調整情況的摘要、所要求的調整遭拒原因、客戶申訴、VTA 相關規則、相關司機/現場監督員提供的資訊，以及報告事件的任何資料包錄影片拷貝。

ARC 由以下部門的 3 名成員組成：

3.6.A ADA 專員或指定人員

3.6.B 主題專家 ( 最初決定拒絕修正要求時並未參與其中的人員 )

3.6.C 客戶服務部



|                 |        |             |
|-----------------|--------|-------------|
| 原始日期 :          | 修訂日期 : | 第 3 頁，共 6 頁 |
| 2015 年 8 月 25 日 | N/A    |             |

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
| <b>殘障人士交通 ; VTA 合理修正政策和程序</b><br><b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b> | <b>政策</b><br><b>(POLICY)</b> |             |
|  | 文件編號 :                       | OPS-PL-0060 |
|  | 版本編號 :                       | 01          |

如果需要，ARC 成員可諮詢其他人員，請其對合理修正/調整要求遭拒的申訴進行審查並推薦解決方法。

申訴審查委員會將在申訴提出之日後 21 天 (曆日) 內以書面形式回應。如果原來客戶遭拒的決定被推翻，ARC 將以書面形式回覆客戶並說明他們的決定。如果原來客戶遭拒的決定維持不變，ARC 將以書面形式詳細說明為何無法作出調整。此外，ARC 將向客戶推薦替代方法，使客戶獲得提出調整要求當時所要的服務。ARC 所作的決定為最終決定。

所有客戶合理修正要求和申訴的資訊都將輸入客戶服務回饋追蹤系統。

#### 4.0 政策：

VTA 將對其營運政策、作業和程序作出合理修正/調整，以確保所有乘客獲得交通服務。

雖然交通部門無需作出被視為不合理的修正，但根據最終規則，他們有義務與客戶共同研究並找出合理的替代方案。

在確定營運政策、作業或程序的修正/調整要求不合理後，VTA 將與提出要求的客戶或其指定代表合作，一起找出替代的政策、作業或程序調整方式，最後讓客戶獲得 VTA 交通服務。

以下是經美國交通部鑑定為不合理的調整要求。交通工具操作人員無需提供此類調整。

本列表並未包含全部狀況，因為還可能存在未預見且不可作出調整的其他情況。

- 4.1 司機提供個人護理員 (Personal Care Attendant, PCA) 協助
- 4.2 協助搬運行李和包裹
- 4.3 由司機支付票款，或未付款



|                 |       |             |
|-----------------|-------|-------------|
| 原始日期：           | 修訂日期： | 第 4 頁，共 6 頁 |
| 2015 年 8 月 25 日 | N/A   |             |

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
| <b>殘障人士交通 ; VTA 合理修正政策和程序</b><br><b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b> | <b>政策</b><br><b>(POLICY)</b> |             |
|  | 文件編號 :                       | OPS-PL-0060 |
|  | 版本編號 :                       | 01          |

- 4.4 司機照顧導護動物
- 4.5 背抱乘客
- 4.6 對車輛規格提出特別要求或在車內使用特殊設備
- 4.7 專為個人提供或減少乘客容量的殘障人士特別服務 ( 單名乘客 ) 行程
- 4.8 ADA 殘障人士特別服務行程超出規定的服務區域或營運時間
- 4.9 在 ADA 殘障人士特別服務行程期間中途停下等候
- 4.10 會對車輛、司機或其他乘客造成危險的要求
- 4.11 專用司機要求
- 4.12 要求在 ADA 殘障人士特別服務行程中禁止其他乘客登乘

**5.0 培訓要求 :**

管理部將在 VTA 員工培訓和開發部 (Employee Training and Development Department) 的指導下，就如何處理客戶的合理修正/調整要求為相關人員進行培訓。管理部將為員工進行初步和後續培訓。

- 5.1 客車和輕軌鐵路司機將在最初培訓期間及個別技術培訓進修課程期間獲得培訓。
- 5.2 現場監督員、負責人和廣播調度員將接受合理修正/調整法規的初步培訓。若有需要，管理部將提供定期進修培訓。
- 5.3 檢票員和交通巡邏代表將接受合理修正/調整法規的初步培訓。若有需要，管理部將為保護服務管理部指定的司機提供定期進修培訓。
- 5.4 客戶服務部人員將接受合理修正/調整法規的初步培訓。若有需要，管理部將為客戶服務管理部提供定期進修培訓。
- 5.5 ADA 專員將與客戶服務管理部及指定司機人員合作，共同確保申訴審查委員會成員獲得合理修正/調整投訴處理和申訴審查的資訊。



|                 |        |              |
|-----------------|--------|--------------|
| 原始日期 :          | 修訂日期 : | 第 5 頁, 共 6 頁 |
| 2015 年 8 月 25 日 | N/A    |              |

|  |                              |             |
|--|------------------------------|-------------|
| <b>殘障人士交通 ; VTA 合理修正政策和程序</b><br><b>(Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure)</b> | <b>政策</b><br><b>(POLICY)</b> |             |
|  | 文件編號 :                       | OPS-PL-0060 |
|  | 版本編號 :                       | 01          |

**6.0 定義 :**

- 6.1 **合理修正/調整 :** 對營運政策、作業或程序進行調整, 使殘障人士能夠使用公共交通工具。
- 6.2 **不合理修正/調整 :** 對營運政策、作業或程序進行調整將對司機或他人造成危害、並非必須調整才能使用殘障服務、造成負擔或明顯改變服務性質。

**7.0 變更情況 :**

本政策首次發佈。

**8.0 核准資訊 :**

| 編訂人 :   | 審核人 :  | 核准人 :   |
|---|--|---|
| David Ledwitz<br>管理分析員<br>服務與營運規劃<br>(Management Analyst<br>Service & Operations Planning)                            | ~簽字<br><br>Inez Evans , 營運長<br>(Chief Operating Officer) | ~簽字<br><br>Nuria I. Fernandez<br>總經理<br>(General Manager) |
| Camille C. Williams<br>殘障服務專案經理/<br>法規第六篇遵約專案經理<br>(Accessible Services Program Manager/<br>Title VI Project Manager) |  |   |



Traditional Chinese 5/3/2016

|                 |        |              |
|-----------------|--------|--------------|
| 原始日期 :          | 修訂日期 : | 第 6 頁, 共 6 頁 |
| 2015 年 8 月 25 日 | N/A    |              |