



Worcester Regional Transit Authority

PARATRANSIT

美国残疾人法案（ADA）
乘客指南

乘客指南目录

1) WRTA ADA 交通	第 3 页
2) 如何获得 WRTA ADA 辅助 Paratransit 服务.....	第 10 页
3) 出行延迟、误车 和取消	第 12 页
4) 票价	第 14 页
5) ADA 未搭乘政策/ 未搭乘申诉程序.....	第 15 页
6) 随身携带物	第 17 页
7) PCA 要求.....	第 17 页
8) 小费	第 18 页
9) 为特定车型分配行程的 WRTA 政策	第 18 页
10)冰雪极端天气.....	第 18 页
11)假期服务安排	第 19 页
12)因特定行为拒绝提供 ADA 服务	第 20 页
13)安全带政策.....	第 20 页
14)游客资料.....	第 20 页
15)轮椅/移动装备指南.....	第 21 页
16)WRTA 汽车轮椅固定.....	第 21 页
17)WRTA 服务提供商电话列表.....	第 22 页

什么是ADA交通？

ADA Paratransit服务计划:

- 符合[联邦运输管理局（FTA）](#)的规章制度
- 是一项共享乘车服务
- 是一项为享有 ADA 资格的客户提供的，从起点到终点的全程交通服务
- 该服务与乘坐常规固定路线巴士用时相同，包括候乘和换乘时间
- 与 WRTA 固定线路巴士运营区域、星期数和时段相同
- 为部分或全部行程中无法乘坐常规 WRTA 巴士的人士而设

ADA Paratransit服务计划:

- 并非针对个人的叫车服务，车上可能乘坐其他大致出行方向相同的乘客。
- 有时间地点限制

什么是美国残疾人法案（ADA） Paratransit 交通？

ADA 交通为部分或全部行程中因残疾无法乘坐常规无障碍 WRTA 固定路线巴士的人士而设。WRTA 根据身体情况确定是否享有使用资格，并协助确定最需要 ADA paratransit 服务的个人，以及最适合乘坐常规无障碍 WRTA 固定线路巴士的个人。需要此类服务的个人须申请 ADA 辅助 Paratransit 服务，并根据[美国残疾人法案](#)的规定进行资格认定。

ADA 服务区范围在 WRTA 每条固定路线周围 $\frac{1}{4}$ 英里内。这意味着什么？想象有一辆常规 WRTA 固定线路巴士，路上绕着巴士向四面八方延伸 $\frac{1}{4}$ 英里画一个圆——圆内即为 ADA 服务区。ADA 服务区覆盖伍斯特全城。周一至周日，常规 WRTA 固定路线巴士运营期间，ADA 服务均可使用。不同星期数和路线的服务时间不同。进入 www.therta.com 网站查看 WRAT 巴士时刻表。

非 ADA 服务区居民也可使用 WRTA 提供的 ADA paratransit 服务。但是，如需使用该服务，接送地址必须在 ADA 服务区内，且起始点均须在 ADA 服务区范围内，才能认定为 ADA 出行。

ADA 辅助 Paratransit 服务是对常规巴士的一种补充服务，这也就意味着，使用 paratransit 服务出行的时间与乘坐常规 WRTA 巴士出行的时间相同，包括候乘和换乘时间。

如果计划搬家，首先请[联系我们](#)了解您的新住址是否在 ADA 服务区内，以便无缝对接您的 paratransit 运输服务。

哪个政府机构负责监督《美国残疾人法案》的守规情况？

联邦运输管理局（FTA）民权处负责保障和监督公民权利，以确保无差别提供交通服务。详情见 [FTA](#) 网站。

ADA 资格类别

谁有资格使用 ADA 交通？

[美国残疾人法案（ADA）](#) 交通是为部分或全部行程中因残疾无法乘坐常规无障碍 WRTA 固定路线巴士的人士而设。

有以下三类资格类别：

第1类资格

第1类资格包括：由于精神或视觉障碍无法“支配身体”的人。该类资格包括“没有他人帮助的情况下”无法上、乘和下无障碍车辆的人。

第2类资格

(无法使用 WRTA 服务-所有的车辆均为无障碍车辆)

第2类资格适用于可以使用无障碍固定路线交通服务，但其需要出行时，所需路线上尚未开通无障碍交通服务的人群。此类资格由路线不便导致，而非身体原因。

第3类资格

第3类资格涉及到特定缺陷性疾病人群，由于特定缺陷性疾病，他们无法前往或从站点或车站返回。这类资格属于一般规则中的“范围狭小的例外”，即资格认定并非依据往返乘车或下车点的困难程度。

此类资格认定的条件是，人员**无法**往返乘车或下车点。“无法”是很重要的一点因素。对于任何人来说，去公共汽车站等车比在家等车更困难且不适。尤其对残疾人来说，更为困难。但大多数情况下，对于很多残疾人来说，他们可以到达公共汽车站。如果此类缺陷性疾病仅导致出行更为困难，但不妨碍出行，则资格不予认定。

WRTA ADA家访申请流程

如需获得 WRTA ADA 资格，请拨打 508.791.9782 转 3 号键联系 PTM 经纪服务公司（PBSI），预约家访申请流程。

PBSTM 位于马萨诸塞州伍斯特市福斯特街 60 号，前往 PBSTM 办公室开始家访申请流程时，**WRTA ADA Paratransit 服务区内所有人员享受免费往返交通服务。**

到达后，需要填写一份申请表。之后，会有工作人员说明服务内容，并进行一对一提问。如果感觉不便，随时欢迎携带同伴来填写申请表。如果同伴与申请人出发地和目的地相同，也将享受免费往返交通服务。

预约时，请务必携带以下资料：

- **联系方式：**请提供最了解您疾病情况的执业医护专业人员（HCP）的姓名、地址和电话。
- 如因认知障碍申请服务，请提供最了解与您的认知障碍相关的局限的执业 HCP 信息。例如，如果患有情绪障碍，可以找一位最了解与您的情绪障碍相关的局限的心理医生、精神科医师或持证社会工作者。

**HCP包括持证理疗师、职业治疗师、精神科医师、心理医生、行动训练导师以及其他持证康复专业人员和医生。*

- **紧急联系信息：**请提供紧急情况下 WRTA 可联系的人员姓名和电话。
- **移动装备：**如果您需要与移动装备一起乘坐 ADA paratransit 交通工具，申请时，工作人员会测量您与装备的总体重量和尺寸，确保不超过车辆举升机设计荷载，并确保车辆可以容纳移动装备。资格决定**并非**基于 WRTA 运输移动设备的能力。我们将尽可能搭载移动装备，但如果整体重量或移动装备尺寸超过车辆规格，WRTA 可拒绝为移动装备/申请人提供交通服务。

□

WRTA ADA 专业认证流程

完成 ADA 申请并提供最了解您疾病情况的执业医护专业人员（HCP）的姓名、地址和电话后，PBSTM 将向您所提供的 HCP 提供一张单独表格。为保证申请程序顺利进行，请务必与您提供的 HCP 进行联系，告知对方您已经申请了 ADA 服务。请他/她完成表格，并尽快将表格返回至 PBSTM 办公室。

如 HCP 未能将表格填写完整，视为资料不完整，需进行补充，直至本办公室收齐所有资料。PBSTM 将在收到完整的专业人员证明表后，21 天内认定交通服务资格。若在收到完整的专业人员证明表后 21 天内仍未作出决定，则申请人将无条件符合资格，直至作出决定为止。

WRTA ADA申请审批流程

完成 ADA 申请并收到 HCP 返回的完整专业人员证明表后，ADA 协调员将对资料进行审查。然后认定交通服务资格。如果需要更多的信息以根据[联邦运输管理局](#)规定的严格资格类别确定您是否有使用固定路线巴士服务的资格，ADA 协调员将联系申请人和/或 HCP。

认定交通资格时，可能有以下几种结果：

- 申请人可能无条件符合所有出行条件。
- 临时情况下，如腿部骨折或化疗，申请人可获得条件性资格。
- 申请人可能完全被拒服务。
- 因其他状况（如天气或地形）影响乘坐常规巴士时，申请人可获得条件性服务资格

确定获得资格后，无论是条件性还是无条件资格，申请人会收到一个邮寄包裹，内含所有相关资料，包括资格函。请仔细查看所有资料。

申请人还将收到一张带照片证件，每次乘坐 WRTA 车辆时，必须向司机出示。司机任何时候提出要求时，须出示证件。

资格认定有效期通常为 5 年，也可根据资格认定情况缩短期限。被拒绝提供服务的客户将会收到一封申诉指导资料。

WRTA ADA资格申诉流程

ADA paratransit 资格是一项民事权利，目前已有确保遵守“正当程序”的条例。联邦法规规定，行政申诉程序旨在为被认定为无资格或获得条件性资格的申请人提供机会，由专家组（独立于高速运输管理局或最初决策机构）审理其申诉案件。如申诉审讯需要，申诉人可免费使用交通服务。

申诉权力如下：

1. 收到资格认定书当日起 **60** 天内，申请人可向 **WRTA** 提出书面申诉。
2. 审讯前，申请人资格状态仍为 **WRTA** 最初认定状态。
3. 申诉将由一个独立于 **WRTA** 的专家组审讯。
4. 申请人将有权亲自和（或）由他人代表在申诉程序中进行发言。
5. 如果书面申诉中提出要求，申请人将有权获得必要服务，例如提供译员。
6. 申诉判决结果将在 **30** 天内以书面通知形式发出，并说明判决理由。如在申诉日期后 **30** 天内仍未作出判决，申请人将获得全部资格，直至作出判决为止。
7. 如果申请人身体状况发生变化，可随时重新申请服务

申诉申请应以书面形式送交：

WRTA 行政官

伍斯特地区交通管理局

60 Foster Street

Worcester, MA 01608

WRTA ADA重新认证流程

根据美国交通运输部（USDOT）第 37.125 条规定，实体可要求在合理的间隔内对符合 ADA paratransit 条件的个人进行重新认证。

2003 年 2 月，WRTA 在交通规划咨询小组（TPAG）的帮助下，开始了重新认证过程，该小组是一个由老年人和残疾人组成的团体，是 WRTA 的咨询委员会。每位符合条件的个人将获得一张证件，最长有效期为五（5）年。

如何获得WRTA ADA辅助Paratransit服务

拨打 **508.752.9283** 或 **1.877.743.3852** 预定出行行程。所有出行均可提前 7 天预订，但不得晚于出行前一天下午 4:30。

可在网上预约，进入 WRTA Paratransit 网站：www.wrtaparatransit.com，或致电 **508.752.9283** 了解更多信息。

- 1) 如需预约出行，告知接线人：

- a. 需要预约 ADA 出行服务；
- b. 您的姓名；
- c. 您的确切上车地址（号码和街道名称）；
- d. 您预期到达目的地（如果要去赴约，请说明具体时间）的时间；
- e. 您的确切目的地（号码和街道名称）； 和
- f. 如需与移动装备、个人护理助手或同伴一起搭乘。

回程也须进行预约。所有行程必须不少于（1）一小时。

由于客服中心需要接听大量来电，工作人员不负责查找地址信息。您须准备好确切上下车地址，包括号码和街道名称。

2) ADA 规定允许在所需出行时间前一小时或后一小时预定行程，保证不会让您迟到。

3) 出行前一天晚上或当天早上，您将会接到一个自动呼叫，提醒您提前 20 分钟到达预定出行接送亭。这 20 分钟内，您需要在能看到车辆到达的地方等候。车辆到达后，将停留五（5）分钟，然后前往下一个预定的接车地点。

如果出行前一天晚上或当天早上未能接到电话，您可以打电话接收接车信息或取消行程。

- 上午 8:00 前或下午 4:30 之后，请拨打 508.453.3423 联系 CMTM 调度办公室。
- 上午 8:00 到下午 4:30 之间，请拨打 508.752.9283 联系 PBSI 办公室。

4) 上车时，请向司机核实您的目的地。

如需一名个人护理员（PCA）同乘，该人员为活动助行类人员，可免费乘坐车辆。

每次出行均可携带同伴。可携带其他同伴乘车，前提是车上有可用空间。同伴与预约人员费用相同。PCA 和同伴的接送地址须与 ADA 乘客相同。

服务类动物可搭乘所有 WRTA 车辆。

5) 如遵守服务规则，ADA 乘客出行不会出现被拒、行程过长、延迟接车或其他类似情况。

6) 如滥用服务规则，可能会失去服务资格。

7) 服务车辆包括配有车辆举升机的车辆和轿车。WRTA 将决定接送乘客的车辆。

伍斯特 ADA Paratransit 服务天数和小时数

工作日 上午 4:50-晚上 10:15

星期六 上午 5:50-晚上 10:25

星期日 上午 8:30-下午 7:30

请致电 508.752.9283 联系 WRTA，了解伍斯特以外的 ADA paratransit 服务和其他 paratransit 服务的日期、时间和地点。

出行延迟

有时由于天气恶劣、交通堵塞、施工或其他不可预见的情况，接送乘客可能会延迟。延迟出行指一段已结束出行中，车辆到达接送亭时间超过 20 分钟和/或车辆到达目的地的时间晚于要求的送达时间。如果发生这种情况，请尽快向 PBSTM 报告，电话 508.752.9283。PBSTM 将以此确保乘客得到优质、可靠的服务。收到您的反馈，我们才能更好地解决问题。

误车

误车指车辆未能到达或到达接送亭时间超过 20 分钟，客户因此选择不出行的情况。

取消和未搭乘

如需取消出行：

- * 上午 8:00 前和下午 4:30 之后，请拨打 508.453.3423 联系 CMTM 调度办公室取消出行。
- * 上午 8:00 到下午 4:30 之间，请拨打 508.752.9283 联系 PBSTM 办公室电话取消出行。

延迟取消是指在预定的接车时间后 1 小时内取消。乘客必须在预定出行时间前至少 1 小时打电话取消，否则视为“未搭乘”

未搭乘是指车辆到达接送亭内的接送点，但客户未出现或在上车时取消搭乘。

因不可抗因素和与服务相关问题导致的误车不属于“未搭乘”。误车不属于“未搭乘”。

如因不可抗因素导致未搭乘，或者您认为出了错，则须在收到 PBSTM 告知您“未搭乘”信函后的 15 天内，以书面形式联系 PBSTM 进行说明。

通过电子邮件发送信函至 noshow@therta.com 或邮寄至马萨诸塞州伍斯特市福斯特街 60 号，邮编 01608（收件人：“未搭乘”相关工作人员）。如发送告知函后 15 天内仍未收到您的来信，则确认为“未搭乘”。

WRTA ADA Paratransit 票价

票价

ADA 单程出行票价如下：

镇内：2.75 美元

相距一个城镇：3.00 美元

相距两个城镇：3.25 美元

相距三个或更多城镇：3.50 美元

所有 ADA Paratransit 乘客必须有一个预付账户。乘客及同伴乘车费用从账户中扣除。车费不能直接付给司机。

个人护理员（PCA）为活动助行类人员，可免费乘坐车辆。

每次出行均可携带同伴，前提是车上有可用空间。同伴与预约人员费用相同。PCA 和同伴的接送地址须与 ADA 乘客相同。

WTA ADA “未搭乘” 政策/ “未搭乘” 申诉程序

ADA “未搭乘” 政策

WRTA 为 paratransit 乘客制定了以下程序：

乘客必须在 20 分钟接车时间内做好准备。司机将在接车时间内的任何时间到达，并且到达后仅停留五（5）分钟，然后前往下一个接车点。如未能按上述要求准备，视为他/她“未搭乘”。

每次“未搭乘”后，将向乘客发送一封信，告知其“未搭乘”。如果在所有预约出行中或（以较多者为准）第一次“未搭乘”后的三个月内，一个乘客累计三次“未搭乘”或“延迟取消”，或未搭乘/延迟取消的比例大于或等于 20%，将暂停该乘客的服务资格。

同一滚动年内，如违反本政策，以下暂停期适用。

- 如为第 1 次违规，服务暂停 7 天
- 如为第 2 次违规，服务暂停 14 天
- 如为第 3 次或更多次违规，服务暂停 30 天

乘客有权对该决定提出上诉，并在 15 天内向 WRTA 提交书面申诉。每封信均附有一份“未搭乘”胜诉程序副本。

“未搭乘” 申诉程序

WRTA 的行政“未搭乘”申诉程序旨在为被拒绝服务的 paratransit 乘客提供机会，由最初决策人以外的官员审理其申诉案件。如申诉审讯需要，申诉人可免费使用交通服务。

“未搭乘”申诉程序如下：

- 1) 如决定提出申诉，乘客应在收到第三封“未搭乘”信后的 15 天内向 WRTA 提出书面申诉。
- 2) 申诉将在收到请求后 30 天内进行审理和判决。在申诉过程中，乘客将继续获得暂停服务前享有的 paratransit 服务。如果申诉超过 30 天，作出最后判决前，乘客可继续使用交通服务。
- 3) 申诉将由一个独立于 WRTA 的专家组审讯。
- 4) 申诉人将有权亲自和（或）由他人代表（费用由乘客承担）在申诉程序中进行发言。
- 5) 申诉人有权获得必要服务，如手语翻译。
- 6) 申诉判决结果将以书面通知形式发出，并说明判决理由。
- 7) 如果您对申诉程序有任何疑问，请发送邮件至 cmellis@cmrpc.org 或致电 508.459.3328。

申诉申请应以书面形式送交：

WRTA 行政官
伍斯特地区交通管理局
60 Foster Street
Worcester, MA 01608

WRTA关于Paratransit车辆携带物品的政策

WRTA 限制随身携带物品/包裹数量为“出行中，可由乘客和/或 PCA/同伴携带，不需要司机帮助，且不占用一个以上的座位”。

如不遵守此政策，可能会导致失去服务资格。

WRTA对个人护理助手（PCAs）的要求

个人护理助手是需要在乘客出行时提供帮助的个人。任何乘客出行所需“帮助过程”中的人员，无论是在上车过程中还是到达目的地后需要提供帮助，均为 PCA。

有些乘客可能所有出行中都需要 PCA，或者仅在某些出行中需要一名 PCA。预约时，请告知我们是否会与 PCA 随行。

乘客有权更换 PCA，而非始终由同一个 PCA 提供帮助。需要 PCA 服务的个人不得以同样的身份为他人服务，否则一次出行可能需要两位 PCA。

WRTA小费政策

WRTA 禁止任何 WRTA 交通服务员工接受小费。

为特定车型分配行程的WRTA政策

需要ADA服务时，乘客不得要求提供特定车型。收到乘客要求后，WRTA将在乘客要求的地点，派出任何可用车型提供服务。

提醒乘客注意雪和/或极端天气

偶尔由于暴风雪或其他极端天气条件，需要暂停 ADA Paratransit 交通服务。只要驾驶车辆安全，我们将尽一切努力持续提供交通服务。WRTA 号将尽一切努力避免在恶劣天气中造成人员滞留。恶劣天气状况下，出门前，请再三考虑出行必要性，以及可能恶化的天气状况。

如 ADA Paratransit 服务已取消，有重要行程（如就医或上班）的情况下，乘客需自行选择替代交通方式。

提醒乘客注意假期安排

提醒乘客，ADA 服务并非在所有节假日可用。假期 ADA 服务与假期 WRTA 固定路线巴士服务相同。假期中，如果 WRTA 巴士不运行，ADA 车辆也不会运行。

例如，如下表所示，在总统日，只有在周六巴士服务正常运行时，符合 ADA 条件的乘客才能使用 ADA 服务出行。[WRTA 当地 paratransit 服务提供商](#)可以为您提供工作日、周六和周日 ADA 服务时间的详细信息。

每个假期提供的 ADA 服务水平，与每个假期提供的 WRTA 固定路线巴士服务水平相同。

- * 马丁·路德·金纪念日* - 周六服务
- * 总统日* - 周六服务
- * 爱国者日* - 周六服务
- * 哥伦布纪念日* - 周六服务
- * 退伍军人节 - 工作日服务
- * 感恩节后天 - 周六服务

这些假期的工作日中，WRTA 29 号、33 号和 42 号线以及社区班车提供服务。而 19 号线和 30 号线按照修改后的周六时间表提供服务。

请注意：元旦、阵亡将士纪念日、独立日、劳动节、感恩节或圣诞节不提供 WRTA 固定路线巴士服务或 paratransit 服务。

因特定行为拒绝提供ADA服务

参与“暴力、严重破坏性或非法行为”的乘客可能会被拒绝提供 ADA 服务严重破坏性行为不包括冒犯、惹恼或给其他乘客或员工带来不便的行为或打扮。

如果必须拒绝为某一乘客提供 ADA 服务，**服务必须立即终止**。随后应提供拒绝服务的书面说明，包括针对决定提起申诉的过程。**记录导致拒绝提供 ADA 服务的情况至关重要。**

某些情况下，WRTA 行政官或其指定人员可能会认为，如果乘客满足某些条件，仍可安全提供服务。但是，如果条件不满足，可立即终止对乘客提供服务。

WRTA安全带政策

根据《马萨诸塞州公共法》，除非乘客医疗状况证明文件禁止使用安全带，所有司机和 ADA 乘客必须系好安全带。

参观或旅行信息

为WRTA ADA Paratransit客户提供更多选择

作为 WRTA ADA Paratransit 服务的注册乘客，您将有资格使用全国任何其他运输机构的 Paratransit 服务。根据联邦 ADA 条例，一年内，您可以游客身份在其他 Paratransit 服务区旅行 21 天。如果预计到某个特定地区的旅行时间超过 21 天，可能需要通过该机构申请认证。

有关马萨诸塞州其他地区运输机构的服务信息，请致电 508.791.9782 或访问 www.mass.gov 并点击“交通”。

轮椅和其他移动装备指南

所有 WRTA 车辆均为无障碍车辆，车上配有举升机，以便举升坐在移动装备上的乘客，以及无法通过台阶上车的人员。美国交通运输部（USDOT）第 37.165

（b）条规定，交通服务提供商为所有个人提供服务，除非此类服务违背合法安全要求。

如果您正在考虑购买新的移动装备，请致电 508.752.9283 联系本办公室。我们将尽力提供帮助，确保我们的车辆能够轻松容纳您的移动装备。

WRTA 汽车轮椅固定政策

1. 轮椅只能朝前固定。
2. 必须使用所有四条安全带将轮椅固定在地板轨道上。
3. 所有乘客须系好安全带，除非有乘客医疗状况证明文件禁止使用安全带。
4. 坐在轮椅上的乘客如果无法保持上身直立，可以使用躯干安全带（如提供）。

WRTA 人认为，针对使用三（3）或四（4）轮滑板移动装备的乘客，最安全的方法是换乘座位。

WRTA 本地 Paratransit 服务提供商

如需更多关于 WRTA 其他交通方式的信息，请致电各个城镇代表。

*提供灵活路线巴士服务。可致电（508）752-9283 更改为固定路线。

Auburn 508 752 9283 PBSI	East Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Oakham 800 321 0243 SCM Elderbus	Wales 800 321 0243 SCM Elderbus
Berlin 978 733 4747 Clinton COA	Grafton * 508 839 9242 Grafton COA	Oxford 508 752 9283 PBSI	Warren 800 321 0243 SCM Elderbus
Barre 800 321 0243 SCM Elderbus	Holden 508 210 5573 Holden COA	Paxton 800 321 0243 SCM Elderbus	Webster 800 321 0243 SCM Elderbus
Boylston 508 752 9283 PBSI	Holland 800 321 0243 SCM Elderbus	Princeton 800 321 0243 SCM Elderbus	Westborough * 508 752 9283 PBSI
Brimfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Leicester 508 752 9283 PBSI	Rutland 800 321 0243 SCM Elderbus	West Boylston 508 752 9283 PBSI
Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Millbury 508 865 9154 Millbury COA	Shrewsbury 508 841 8640 Shrewsbury COA	West Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus
Charlton 800 321 0243 SCM Elderbus	New Braintree 800 321 0243 SCM Elderbus	Southbridge 800 321 0243 SCM Elderbus	Worcester 508 752 9283 PBSI
Clinton 978 733 4747 Clinton COA	Northborough 508 752 9283 PBSI	Spencer 800 321 0243 SCM Elderbus	
Douglas 800 321 0243 SCM Elderbus	Northbridge * 800 321 0243 SCM Elderbus	Sturbridge 800 321 0243 SCM Elderbus	
Dudley 800 321 0243 SCM Elderbus	North Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Sutton 800 321 0243 SCM Elderbus	

