

# Sun Van 与您同行

残障人士  
公共交通服务  
使用指南



阿尔伯克基市  
交通局

阿尔瓦拉多交通中心

**100 1<sup>st</sup> St SW**

**Albuquerque, New Mexico 87102**

**(505) 243-7433 (RIDE) 或 (505) 724-3100**

修订日期：2025 年 5 月

如需获取无障碍格式资料，请致电 (505) 724-3100

## 引言

阳光小巴 (Sun Van) 服务是 ABQ RIDE 固定路线公交系统的补充, 提供“起点到终点”的共享型无障碍交通服务。乘客通常需与其他乘客搭乘同一辆班车。该服务亦称《美国残疾人法案》(ADA) 无障碍辅助交通服务, 旨在帮助 ABQ RIDE 履行 1990 年 ADA 法案要求。

Sun Van 服务需提前至少 1 天预订。所有服务车辆均配备升降装置或斜坡踏板, 可通过 ABQ RIDE 客服中心 (电话 243-7433) 预约。服务时段与 ABQ RIDE 固定公交线路一致, 适用于各类出行目的。

本指南详细说明了 Sun Van 服务的适用人群、运营时间、预约方式、收费标准及其他重要信息。如有疑问, 请致电 Sun Van (724-3100)。

阿尔伯克基市郑重承诺: 在提供所有服务、项目或活动时, 不因种族、肤色、国籍、血统、性别、宗教信仰、年龄或残障状况而歧视任何人。

## 什么是 Sun Van?

Sun Van 是为符合 ADA 资格的残障人士提供的补充性公共交通服务，服务对象为无法全程或部分使用固定路线公交的出行者。申请人需患有无法使用固定路线公交系统的残障状况。

## 资格要求

根据 ADA 的要求，Sun Van 需制定严格的辅助交通服务资格审核流程。该流程必须将服务对象严格限定为残障人士，并设立以下资格类别：

### 资格类别：

申请人符合 ADA 规定的辅助交通服务资格，因其残障状况导致以下任一情况：

- (1) 无法抵达或离开服务区域内的固定路线公交站；
- (2) 因所需乘坐的线路未配备无障碍设施而无法乘坐固定路线公交；
- (3) 无法独立完成固定公交系统的整个使用流程（包括上下车、搭乘过程）。

资格审核以“身体功能限制”为唯一依据，不涉及残障类型或辅助设备。最终资格取决于申请人最严重的身体功能限制情况，以及是否存在阻碍其使用固定公交路线服务的障碍。

## 申请流程

### 获取申请表

申请人可致电 Sun Van (243-RIDE/7433) 请工作人员邮寄申请表；或者前往阿尔瓦拉多交通中心 (Alvarado Transportation Center) (地址：中央大道与第一街东南角的第一街西南 100 号) 现场领取；或者在阿尔伯克基市官网在线下载申请表：[cabq.gov/transit/paratransit-service](http://cabq.gov/transit/paratransit-service)。

### 填写申请表

申请人可自行填写或委托他人协助填写。填写时必须详细说明残障状况对乘坐公共交通工具的影响。申请表末尾需要提供其医疗保健提供者的联系方式。提交后需通过电话 /Zoom 面谈或现场面谈的方式完成审核。Sun Van 将为参加现场面谈的申请人提供免费接送服务。

### 申请周期：

从面谈之日起，最多需要 21 天完成审核流程。审核完成后，Sun Van 将通过信函通知申请人，内容包括资格认定结果、资格有效期、使用条件、是否需个人护理助理 (PCA) 陪同乘车、是否适用“受监护乘车”条款（详见下文）及 Sun Van 乘车 ID 卡。

若在二十一 (21) 天内未收到通知，申请人将自动获得“临时资格”，在最终资格审核结果公布之前，可先使用 Sun Van 服务。

## 申诉权利

如对资格认定结果不满，申请人可在以下情况下提出申诉：

- ❖ 被认定不符合 Sun Van 使用资格；
- ❖ 对资格附加条件有异议；
- ❖ 因“临时取消预约”或“未按预约出现”政策中的“乘车权限暂停”条款而导致被暂停服务使用资格。

收到通知后 60 天内，申请人可通过信函或致电 Sun Van 热线 (505) 724-3100，选择以下任一申诉方式。

- ❖ 现场出席：申请参加辅助交通咨询委员会 (PTAB) 的申诉分委员会会议，Sun Van 将提供免费接送服务；
- ❖ 书面陈述：如果选择书面反馈，则须在会议前至少 1 天提交书面材料；
- ❖ 线上参会：如果选择视频会议形式，则须在会议前至少 1 天提供电子邮箱地址。

PTAB 申诉小组委员会将在会议召开前至少 7 天发送一封通知信函，告知您会议的具体日期和时间。

若您未能亲自出席 PTAB 申诉分委员会会议、未能提交书面陈述材料或通过线上方式参会，委员会将依据现有事实作出决定。

在委员会作出最终决定且您收到 Sun Van 的书面通知之前，您仍可继续预约并享受 Sun Van 服务。最终结果将于 30 天内以书面形式送达乘客本人及其看护人、监护人或代理人。

此外，已获 Sun Van 资格认定的客户，如因任何原因被暂停服务，均可根据上述流程对服务暂停提出申诉。

所有关于不符合资格、有条件资格或暂停 Sun Van 服务的决定通知函中，均会附上本申诉流程的文本。

若您对申诉流程有任何疑问，请致电 Sun Van 办公室，电话：243-7433 (RIDE)。

## 资格类型说明

Sun Van 根据乘客的功能能力划分不同的服务资格类型。

### 无条件资格

被认定为无条件资格的乘客无法使用 ABQ RIDE 固定路线公交系统。认定为无条件资格的乘客可无限制使用 Sun Van 的所有出行服务。无条件资格乘客需每三年重新认定一次，可联系 Sun Van 办公室核实联系方式及残障状况的任何变更情况。

## 有条件资格

申请人在特定条件下能够使用至少部分 **ABQ RIDE** 固定路线公交系统出行，但在以下条件下可能无法使用：

气候因素（严寒、酷暑、光线太暗或太亮）；

通行状况（路面不平整、路缘石坡道、坡度过大、无法到达公交站点、交通状况复杂或远距离出行）；

导航障碍或其他适用情形。

## 受监护资格

获得 **Sun Van** 受监护乘坐资格认定的申请人，须经责任人签字确认后方可下车。

**Sun Van** 允许部分“受监护”乘客无须责任人签字即可在目的地下车。为此，须指定一名家庭成员或看护人签署并填写 **Sun Van** 许可表，允许 **Sun Van** 在特定地点无须责任人签字即可让受监护乘客下车。表格中须明确指定下车地点和具体地址。

完整填写许可表并存放在 **Sun Van** 办公室的乘客档案中后，乘客方可在无责任人签字的情况下在目的地下车。若许可表格失效或内容需变更，指定家庭成员或看护人有责任通知 **Sun Van**。受监护乘客不得在许可表格中未注明的任何地址免签下车。若受监护乘客的地址发生变更，在 **Sun Van** 收到更新后的许可表并存档后，乘客才能恢复免签下车服务。

## 临时资格

部分申请人仅需临时使用 Sun Van 服务。例如，在一处或多处骨折愈合期间可能需要 Sun Van 服务。

## 紧急需求认证

有紧急医疗出行需求（例如出院后）的申请人可能获得 30 天的紧急需求认证。在此期间，申请人需遵循常规申请流程以获取更长期限的资格认证。

## 访客资格

Sun Van 将为以下访客提供免费服务：持有其他辅助交通系统出具的 ADA 辅助交通资格证明；存在明显残障状况；提供合理的残疾证明文件。在 365 天周期内，Sun Van 将为访客提供 21 天的服务。访客应致电 Sun Van，电话：243-7433 (RIDE)，申请访客资格并获取搭乘 Sun Van 的相关信息。

## 轮椅或助行设备使用者

计划使用轮椅或其他助行设备搭乘 Sun Van 的乘客请注意，乘客本人与移动辅助设备总重不得超过 800 磅；设备长度不得超过 51 英寸、宽度不得超过 33 英寸。若您的设备接近上述限制规格，请在资格评估面谈时说明。

## 服务动物

Sun Van 允许服务动物随行乘车。乘客必须全程管控好服务动物，确保其不会受伤或对其他乘客构成威胁。除服务动物外，其他宠物不得搭乘 Sun Van。

## 个人护理助理 (PCA)

仅当乘客持有的阿尔伯克基市 Sun Van ID 卡正面标注了“PCA”时，个人护理助理 (PCA) 方可同行。PCA 可免费搭乘 Sun Van，但必须与受助乘客同起点、同目的地。

除与 PCA 同行外，乘客还可申请携带一名同伴乘车（详见下文“同伴”部分）。

## 同伴

Sun Van 允许乘客携带一名同起点、同目的地的同伴乘车。

预约时，乘客应告知客服专员将与同伴同行。若乘客希望与多名同伴乘车，需在服务当天致电客服专员，确认车辆座位情况，但我们无法保证多名同伴同乘车辆的请求能获批准。

与乘客为亲属关系的九岁以下儿童，不受一名同伴的限制。

## 节假日服务

与 ABQ RIDE 一样，Sun Van 在元旦、阵亡将士纪念日、独立日、劳动节、感恩节和圣诞节不提供服务。

马丁·路德·金纪念日、总统日、退伍军人节、感恩节次日和平安夜，Sun Van 可能提供缩减或调整后的服务。详情请致电 Sun Van 办公室咨询。

在 Sun Van 不提供服务的节假日，Sun Van 客服专员仍可于上午 8:00 至下午 5:00 为乘客受理次日预约和取消服务。

定期预约的行程如遇 Sun Van 不提供服务的节假日，将被自动取消。如在 Sun Van 提供服务的节假日内，乘客需自行取消行程。

## 服务区域

与 ABQ RIDE 一样，Sun Van 的服务覆盖阿尔伯克基市都会区及伯纳利欧县 (Bernalillo County) 的部分地区。在 ABQ RIDE 的运营时间内，Sun Van 至少会在 ABQ RIDE 每条公交线路（通勤线路除外）沿途 3/4 英里范围内的站点提供往返服务。

行程的起点和终点必须在 Sun Van 的服务区域内。如需确认行程是否在服务区域内，请致电 Sun Van 预约办公室，电话：243-7433 (RIDE)。

Sun Van 服务区域外：居住在 Sun Van 服务区域外的 Sun Van 合格乘客仍可使用 Sun Van 服务，但须自行往返 Sun Van 服务区域内的接送点。

## 服务时间

周一至周六          上午 5:30 至晚上 10:00

周日                    上午 6:00 至晚上 7:30

当固定路线公交运营时，且起点和终点位于固定路线 3/4 英里半径范围内时，Sun Van 即会提供辅助客运服务。Sun Van 服务将持续至固定路线公交服务结束。

请注意，当 ABQ RIDE 固定路线公交服务减少时，Sun Van 服务也可能相应减少。

## 行程时长

Sun Van 为“共享型乘车”服务。Sun Van 的行程时间与 ABQ RIDE 固定路线公交服务的行程时间相当，但考虑到实际乘车时间、往返换乘点的步行时间以及预计等待时间，Sun Van 的行程可能比固定路线的行程多耗时 20 分钟。

## 乘车费用

根据 2023 年 4 月市议会通过的法规，Sun Van 服务目前免费。

## 接送时间窗口

Sun Van 乘客须在预定接送时间前至少 15 分钟做好乘车准备。车辆在预定接送时间前后 15 分钟内到达均视为准时。车辆到达后，乘客需在 5 分钟内上车。若乘客未在 5 分钟内上车，将被记为“未按预约出现”。

## 乘坐 Sun Van

上车后，Sun Van 乘客须立即向司机出示 Sun Van ID 卡。未携带 ID 卡的乘客将无法乘坐当次行程。

普通的 Sun Van 乘客出示证件后，应立刻就座并系好安全带。无法自主系安全带的乘客将由司机协助。轮椅或其他助行设备使用者应停靠于指定设备固定区。司机负责操作固定装置确保乘客安全。

## 定期乘车服务

若乘客每周有两天或以上在相同时间前往同一地点，则可申请定期乘车服务。若 Sun Van 能安排该行程，将为乘客设立固定预约班次。但是，定期乘车服务不保证提供指定司机或特定车型。

提交申请时，所需日期和时间的定期乘车服务可能暂无空位。若当前无法安排，该申请将被转入候补名单。一旦有空位，Sun Van 将联系乘客，通知其定期乘车服务的日期、时间和服务开始日期。

在 Sun Van 不提供服务的节假日期间，定期乘车服务将被自动取消。

若出现以下情况，定期乘车服务将被永久取消：

- ❖ 90 天内取消的定期乘车服务达到 20% 或以上；
- ❖ 出现过多“未按预约出现”或“临时取消预约”的情况；
- ❖ 连续 30 天或以上未使用定期乘车服务。

若乘客的定期乘车服务被取消，之后再次申请该服务时，若所需日期和时间无空位，该申请将被转入候补名单。

因时间、地址或每周出行日期变更导致行程安排调整，可能导致原乘车服务资格失效。若 Sun Van 无法满足变更后的乘车服务需求，乘客可选择加入候补名单。

### **预约候车服务 (CWR)**

预约候车服务 (CWR) 是专为从医疗机构返回的乘客提供的可选服务，适用于返程时间无法确定的情况。

当乘客致电并通知客服专员准备返程时，即可激活预约候车服务 (CWR)。

预约候车服务 (CWR) 激活后，Sun Van 将在 75 分钟内安排车辆接送乘客。

### **当日预约服务 (SDS)**

当日预约服务 (SDS) 是指乘客在出行当天提出的乘车申请。SDS 服务仅在“有空位”的前提下提供，不保证一定能安排。乘客须在预约接送时间前至少 30 分钟致电 Sun Van 服务热线 243-7433 (RIDE)，以确认 Sun Van 能否安排当日接送服务。

## 如何预约行程

Sun Van 接受提前 1 至 3 天的电话预约，周五除外。周五可接受提前最长 5 天的行程预约。

预约电话： 243-7433 (RIDE)

预约时间： 周一至周日

上午 8:00 至下午 5:00

客服专员须在每次通话开始时主动告知其姓名。

预约行程时，请向 Sun Van 客服专员提供以下信息：

姓名及 Sun Van ID 卡上的 Sun Van ID 编号。

- ❖ 希望出行的日期。
- ❖ 详细接送地点和目的地。需精确到门牌号、楼号、医生姓名等。部分大型场所设有指定的接送和/或上下车点，乘客只能在指定位置上下车。
- ❖ 期望到达的时间或请求接送的时间。
- ❖ 返回出发地的时间或到达下一个目的地的时间。
- ❖ 与 Sun Van 乘客同行的人数，包括个人护理助理 (PCA)、儿童或其他随行乘客。

- ❖ 是否需要上门接送服务。

致电预约行程时，Sun Van 乘客应做好准备记录有关行程的重要信息，如预约日期和接送时间。所有 Sun Van 行程将安排在乘客请求接送时间的前后 1 小时内。Sun Van 可能无法完全匹配乘客指定的确切接送时间。Sun Van 乘客可按请求的接送时间或预约时间安排行程。

Sun Van 客服专员将通过向乘客或其代理人复述行程信息来进行最终确认。

若您的行程时间灵活，请配合客服专员，选择一个乘车人数较少的时间。由于 Sun Van 属于“共享型乘车”服务，您的接送时间越灵活，Sun Van 就能更好地兼顾您与其他乘客的需求。

请注意，如需取消行程，可于以下时间致电 243-7433 (RIDE)：

- ❖ 周一至周六：上午 5:30 至晚上 10:00
- ❖ 周日：上午 6:00 至晚上 7:30

提醒：Sun Van 乘客务必及时更新地址、电话号码和紧急联系人信息，因为这些是我们提供乘车服务所需的重要信息。

**“临时取消预约”和“未按预约出现”政策**

“未按预约出现”和“临时取消预约”政策遵循联邦交通管理局 (FTA) 的指南制定，旨在建立合理的辅助客运服务暂停管理机制。该政策适用于经常错过或取消预约行程的乘客（因不可控原因错过行程的情况除外）。

Sun Van 将记录每次未按预约出现和临时取消预约的情况。根据本政策，若乘客的未按预约出现和临时取消预约次数过多，其服务权限可能会被暂停合理时长。该政策适用于提前预约的行程和定期乘车服务行程。

根据本政策，“未按预约出现”和“临时取消预约”均被视为“误车”情况。

每段行程都将单独计算。若乘客在预定的接车时间被标记为“未按预约出现”或“临时取消预约”，Sun Van 不会取消乘客的返回行程。若返程时乘客未按预约出现，将该次行程被记为“未按预约出现”。若乘客未取消行程且未按预约出现，则每一段行程都将被记为一次“未按预约出现”。

## 定义

当满足以下条件时，该乘客可视为“未按预约出现”：

- ❖ 已预约 Sun Van 行程，且
- ❖ Sun Van 车辆在指定的 30 分钟时间窗口内（预定接送时间前后 15 分钟）到达了指定接送地点，且
- ❖ 司机（在驾驶座上就位）未观察到乘客主动走向 Sun Van 车辆，且
- ❖ 司机按规定等待了 5 分钟，但乘客仍未上车。

当满足以下条件时，该乘客可视为“临时取消预约”：

- ❖ 未在预约接送时间前至少两小时内致电取消行程。

“错过行程”是指车辆在 30 分钟时间窗口结束后到达，但乘客不在场或选择不乘坐该车辆。这不会被记录为乘客“未按预约出现”。若乘客选择上车，这将被记录为 Sun Van 接车延迟，用于考核 Sun Van 的准点率。

## 政策

Sun Van 将追踪乘客的预约行程、“未按预约出现”及“临时取消预约”情况。若出现以下情况，“未按预约出现”和/或“临时取消预约”将被视为“过度违规”：

- ❖ 乘客在任意月份内预约了 5 次或以上行程，且
- ❖ 乘客未按预约出现和/或临时取消预约的行程占比达 **30%** 或以上。

根据本政策，若一个月内乘客出现的“未按预约出现”和/或“临时取消预约”情况未超过 2 次，将不会被暂停服务。

## 服务暂停处罚

若乘客出现上述过度违规的情况，则视为违反了“未按预约出现”及“临时取消预约”政策，将面临合理期限的服务暂停处罚。若在连续 12 个月内发生违反本政策的行为，将适用以下累进处罚标准：

- ❖ 同一自然月内首次违规——发送警告函，并邮寄政策副本
- ❖ 第二个自然月内第二次违规——乘客将被暂停服务 3 天
- ❖ 第三个自然月内第三次违规——乘客将被暂停服务 7 天
- ❖ 第四个自然月内第四次违规——乘客将被暂停服务 15 天

### **警告函与暂停服务通知**

#### **警告函**

Sun Van 将向乘客寄送警告函及“未按预约出现”和“临时取消预约”政策的副本，具体包含以下信息：

- ❖ 违规行为发生的具体日期清单，及
- ❖ “未按预约出现”和“临时取消预约”政策全文，及
- ❖ 申诉流程指南。

#### **暂停服务通知**

Sun Van 将向乘客寄送暂停服务通知函，具体包含以下信息：

- ❖ 违规行为发生的具体日期清单，及
- ❖ 暂停服务的起止日期，及
- ❖ 乘客重新恢复 Sun Van 服务权限的日期，及
- ❖ 申诉流程指南。

#### **申诉权利**

已收到 Sun Van 服务暂停通知的乘客享有申诉权利。

收到通知后 60 天内，申请人可通过信函或致电 Sun Van（电话：(505) 724-3100）提出申诉意向并选择以下任一申诉形式：

- ❖ 出席会议。若您选择出席辅助交通咨询委员会 (PTAB) 申诉分委员会会议，Sun Van 将为您提供往返会议的免费接送服务。
- ❖ 提交书面声明。若您选择书面申诉，则必须确保在会议前至少一天提交书面声明。
- ❖ 通过电话参会。若您选择通过电话参会，则需在会议前至少一天提供电话号码。

Sun Van 代表将另行通知您 PTAB 申诉分委员会会议的具体日期和时间。

若您未出席 PTAB 申诉分委员会会议、未提交书面声明或未通过电话参会，委员会将根据现有事实作出决定。

在委员会作出最终决定且您收到 Sun Van 的书面通知之前，您仍可继续预约并享受 Sun Van 服务。最终结果将于 30 天内以书面形式送达乘客本人及其看护人、监护人或代理人。

## 司机协助

Sun Van 仅提供路边接送服务。如需上门接送服务，乘客须在资格审核期间、行程预约时或乘车期间进行申请。Sun Van 乘客应自行前往接车地址的路边候车，并在目的地地址的路边自行下车和离开。

应乘客要求，Sun Van 司机将在乘客上下车时提供必要协助，包括协助上下台阶、操作升降平台或坡道，以及为行动不便的乘客和使用轮椅的乘客提供帮助。

若乘客因残障状况需要协助前往或离开路边，可申请上门接送服务或申请认定为“需个人护理助理 (PCA) 陪同乘车”。司机将在不长时间离开车辆视线范围的前提下为乘客提供协助。

需要定期获得额外上门接送服务协助的乘客，建议在申请辅助 ADA 无障碍交通服务资格时，或在因情况变化需要上门接送服务时提供此信息。司机在任何情况下均不会提供超出上门接送服务范围的服务。

在商场、医院等设有多个入口的场所，Sun Van 已设定指定接送点，以减少定位混淆。因残障状况无法使用指定点的乘客，可申请其他接送点。

## 购物袋、包裹及其他随身物品

Sun Van 允许每位乘客携带最多四个购物袋。可重复使用/塑料袋计为一个购物袋。

毯子、床单和枕头需装在密封袋中。

包裹尺寸不得超过 18 英寸 × 18 英寸，且每次行程仅允许携带一个此尺寸的包裹。

乘客需自行携带并保管好在 Sun Van 上的所有购物袋、包裹及其他随身物品。所有物品必须放置在乘客周围的合理空间内，不得占用其他座位、车内过道或轮椅固定区域。所有物品摆放不得妨碍其他乘客就座/离座或前往轮椅固定区，也不得影响其他乘客上下车。

## Sun Van 乘车规则

为确保安全舒适的行程，请遵守以下规则：

- ❖ 每次乘坐 Sun Van 时，必须向司机出示 Sun Van ID 卡。
- ❖ 必须全程系好安全带。
- ❖ 乘坐 Sun Van 时，必须始终坐在座位上。
- ❖ 九岁以下儿童必须由成人陪同。

- ❖ 禁止在车上进食或饮水（医疗原因除外）。
- ❖ 车上严禁携带含酒精饮料（密封包装且未开封的罐装或瓶装饮料除外）。
- ❖ 乘坐 **Sun Van** 时，必须穿着上衣、裤子和鞋子。
- ❖ 禁止在车上吸烟或使用电子烟。
- ❖ 车上禁止携带武器或易燃液体。
- ❖ 禁止携带汽车电瓶上车。
- ❖ 必须保持基本个人卫生。
- ❖ 禁止在司机驾车时干扰司机。
- ❖ 禁止骚扰其他乘客。
- ❖ 禁止从事可能危及其他乘客或司机安全的行为或活动。
- ❖ 禁止对司机或其他乘客进行言语或肢体威胁。
- ❖ 禁止损坏或破坏任何 **Sun Van** 车辆、司机或其他乘客的财物。
- ❖ 车辆行驶过程中，禁止离开座位。
- ❖ 禁止占用多个座位。

- ❖ 禁止在车上脱卸衣物。
- ❖ 禁止辱骂、叫嚷或使用侮辱性语言。

Sun Van 可拒绝向任何实施暴力行为、严重扰乱秩序或进行违法活动的人员提供服务。若乘客的行为仅令其他乘客感到不适，但未构成直接威胁，则不可拒绝向该乘客提供服务。

若对服务暂停决定有异议，您有权提出申诉。有关具体申诉流程，请联系 Sun Van 客服部门咨询。

## 投诉、意见及咨询

我们期待您的反馈。您可以通过以下方式提出投诉、意见或建议：

- ❖ 拨打 Sun Van 热线电话：243-7433 (RIDE)
- ❖ 写信函至：Sun Van, Alvarado Transportation Center, 100 1<sup>st</sup> SW, Albuquerque, NM 87102
- ❖ 拨打市政热线：311