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 1st 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 固定公交路线一致，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。

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，均会附上本申述流程的文本。

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，确认车俩座位情况，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 1st SW, Albuquerque, NM 87102
* 拨打市政热线：311