

WHEELS 乘客指南



生效日期：2023 年 10 月 16 日

重要联系信息：

- 预约乘坐：(859) 233-3433
- 提供反馈：(859) 244-2030
- <https://lextran.com/accessibility/wheels-paratransit/>

目录

介绍.....	1
乘坐使用 Wheels 的基本信息.....	1
辅助公交服务区域.....	1
票价.....	1
运营时间.....	2
客户服务时间.....	2
Wheels 通票.....	2
Wheels 交通项目联系人.....	3
Lextran 固定线路服务.....	4
资格.....	4
资格通知.....	4
辅助公交资格.....	4
(1) 不受限制的资格.....	4
(2) 有条件的资格.....	5
(3) 临时资格.....	5
(4) 访客资格.....	5
资格复核.....	5
资格申诉流程.....	5
固定线路减价票.....	5
如何使用 Wheels.....	6
预约出行.....	6
出行谈判.....	7
取消出行.....	7
改变出行.....	7
合理的照顾.....	8
安全带政策.....	8
个人照护助理和陪伴者.....	8
运送儿童.....	8
“不使滞留”政策.....	8
在出行当天.....	9
接走时间窗口.....	9
车辆到达.....	9
在外部门口接走.....	10
自动续订服务.....	10

随时来电出行.....	10
取消出行.....	10
您可以随身携带什么.....	11
(1) 生命支持设备.....	11
(2) 服务动物.....	11
(3) 其他小型宠物.....	11
(4) 杂货和其他个人物品.....	11
禁止的物品.....	11
恶劣天气.....	12
在车辆内吸烟、吃喝.....	12
失物招领.....	12
传染病症.....	12
行为准则.....	12
乘客的责任.....	13
驾驶员的责任.....	13
延迟取消和乘客没有出现政策.....	14
乘客因没有出现被暂停服务.....	15
因不当行为暂停乘客服务.....	15
暂停服务的期限.....	16
申诉.....	16
《民权法》第 VI 章通知.....	16
服务区域地图.....	18

介绍

欢迎使用 LexTran 的门到门公共交通服务 Wheels。这份《乘客指南》列出了具备资格的人士使用 Wheels 交通服务的政策和程序。请认真阅读。

对残疾人士，Wheels 辅助公交是一种门到门的公共交通服务，作为对 Lextran 固定线路服务的辅助补充。

“辅助补充”服务意味着出行时间是为了与固定线路公交车出行具有可比性，不一定与使用 Uber 或 Lyft 或个人车辆出行具有可比性。所有使用 Wheels 的乘客须由本人和持照的医疗专业人士填写申请，须有资格获得 Wheels 服务。

如果申请，可以获得这份《Wheels 乘客指南》的其他格式和语言版本。

乘坐使用 Wheels 的基本信息

辅助公交服务区域

Wheels 向在 Fayette 县出行的有资格的乘客提供门到门的辅助公交服务。“辅助补充”的 Wheels 出行 (Complementary Wheels trip)，指的是在固定线路服务运营时间，起点和终点离 Lextran 固定线路的公交线路 3/4 英里以内的出行。额外附加 Wheels 出行 (Premium Wheels trip) 指的是起点或终点离 Lextran 固定线路 3/4 英里以上的出行。所有出行都限于在 Fayette 县境内。Wheels 服务区域的地图，见第 18 页。

票价

客户票价根据单程出行确定。支付票价必须使用现金，或使用预付费的 Wheels 通票。票价结构如下：

辅助补充出行 (在固定线路服务运营时间内，离 Lextran 固定线路 3/4 英里内)

\$1.60, 每个单程

\$1.60, 每个添加出行

额外附加出行 (起点或终点离 Lextran 固定线路 3/4 英里以上的出行)

\$2.00, 每个单程

\$2.00, 每个添加出行

运营时间

Wheels 交通服务全年 365 天、一周七天营业。节假日提供有限的服务。节假日时，请与预定专员确认节假日运营时间。

周一到周五：	早上 5:21 - 午夜 12:30
周六：	早上 5:23 - 午夜 12:30
周日：	早上 5:41 - 晚上 9:00

客户服务时间

要预约或取消乘坐，可在以下时间联系到预定专员：

周一到周五：	早上 7:00 - 下午 4:45
周六：	早上 8:00 - 下午 4:45
周日：	早上 8:00 - 晚上 4:45

假日工作时间

所有假日的客户服务工作时间是上午 8:00 到下午 4:45。

Wheels 通票

Wheels 通票是乘坐 Wheels 的预付费车票。要购买通票，请致电：(859) 255-1280。可以把通票邮寄到您的家庭地址。在订购时，请说明您想要辅助补充通票（Complementary pass）还是额外附加通票（Premium pass），处理订购需要 7 到 10 个工作日。也可以在 Wheels 办公室当面购买和取走通票，时间是周一到周五早上 8:00 到下午 4:00。

Wheels Offices 办公室
1450 Newtown Pike
Lexington, KY 40511
(859) 255-1280

客户投诉、表扬和反馈

Wheels 重视客户对我们服务的反馈。如果您有投诉、表扬或反馈，您可以通过以下方式联系我们：

- 致电投诉热线：(859) 244-2030
- 联系 Lextran 合规专员：(859) 255-7756
- 在 Lextran 网站填写投诉表：<https://lextran.com/about-lextran/contact-us/>
- 电子邮件：compliance@lextran.com

在提交投诉时，请包括以下信息：

- 乘客姓名
- 乘客联系信息
- 事件发生日期和时间
- 事件发生地点
- 对事件的简要描述
- 您与之交谈的任何 Wheels 或 Lextran 员工的姓名

应报告的投诉的例子，包括：

- 驾驶员未能提供要求的协助。
- 不恰当地固定轮椅，或未能提供门到门服务。
- 驾驶员在驾驶时使用手机。
- 上车接走或送达下车有延误。
- 您感到在车上的出行时间或等候时间格外长。

您也可以发送书面信函到：

Lextran Compliance Specialist 合规专员
200 West Loudon Ave.
Lexington, KY 40508

Wheels 交通项目联系人

Wheels 交通项目由 Lextra 提供资金，由 RATP Dev 运营。要获得更多信息，请联系：

Byron Robinson
General Manager 总经理
1450 Newtown Pike
Lexington, KY 40511
(859) 233-3433
byron.robinson@ratpdev.com

Lextran Compliance Specialist 合规专员
200 West Loudon Ave.
Lexington, KY 40508
(859) 255-7756
compliance@lextran.com

Lextran 固定线路服务

所有 Wheels 乘客凭 Downtown Transit Center 发放的黄色 ID 卡，可免费使用 Lextran 的固定线路服务。在收到 Wheels 的批准信函后，请联系 Lextran 合规专员，获得领取这张 ID 卡的指示说明。您也可以接受出行培训，学习了解如何利用 Lextran 固定线路系统。如果您对培训感兴趣，请联系 Lextran Community Relations 社区关系工作人员。请致电：(859) 255-7756，两个联系人都是可以联系到。

资格

《残疾美国人法》要求感兴趣的人士为获得该法提供的辅助补充性辅助公交服务完成资格流程。如何申请资格，请查看下文：

网站：www.biokinetix.com/lextran

电话：(859) 244-2030

传真：(717) 635-3674

信函邮寄：KORT Physical Therapy, Attn: Lextran Paratransit, 1650 Bryan Station Rd., Suite 122, Lexington, KY 40505

资格通知

在完成申请流程后 21 天内，将通知您的资格状态。如果在提交申请 21 天内没有通知您，请联系 BIOKINETIX。如果在完成申请流程 21 天内没有做出决定，会向您提供辅助公交服务，直到对您的资格做出最终决定。

辅助公交资格

在完成和审查了申请后，申请人会收到预约在 KORT Physical Therapy 对本人做评价测试的通知。在对本人完成评价测试后，申请人将收到描述其资格的书面信函。

使用 Wheels 项目服务的资格有四种类型。您的资格通知信函会解释您符合哪种类型。资格状态类型如下：

(1) 不受限制的资格

如果您不能自己探索使用固定线路公交系统，向您提供不受限制的资格。因为残疾，因距离、地形、天气、安全或残疾妨碍他们的其他障碍，使他们不能到达或者离开公交站，任何这样的人也有资格。要触发资格，这些障碍必须妨碍这个人，而不只是不方便。如果这些情况之一存在，您就能使用辅助公交车辆进行公交出行。

(2) 有条件的资格

如果您能在一些、不是全部出行中摸索使用固定线路公交系统，就是有条件的资格。这样的例子包括：在极其热或冷时不能等公交车，晚上看不见但是白天视力足够，在经常使用的固定线路车站周围没有无障碍基础设施（比如，在人行道和街道路面之间没有小斜坡）。期待您只有在您的资格信函中说明的状况存在时，才使用辅助公交。

(3) 临时资格

如果您经历一种预期会改善的健康状况，但是在有限的时间内，该健康状况妨碍您乘坐固定线路公交车，可向您提供临时资格。在您的健康状况改善前，您可以使用辅助公交车辆进行公交出行。

(4) 访客资格

来到 Fayette 县区域、因为残疾无法使用固定线路公交车服务的访客，有资格使用 **Wheels**。访客必须出示他们有资格在其家乡区域有资格获得《残疾美国人法》规定的辅助公交服务的文件证明，或者记录其居住地和妨碍他们使用固定线路公交的限制。从访客第一次使用该服务之日起算，在一个 365 天的期间，**Wheels** 交通项目将向访客提供辅助公交服务 21 天，21 天可以任意组合。要在超过 21 天之后使用辅助公交服务，访客必须申请获得资格。请联系 Lextran 获得访客资格，电话：(859) 255-7756。

资格复核

每位 **Wheels** 客户必须至少每三年一次复核资格。在资格到期之前重新申请服务是客户的责任。如果一位客户未能延续辅助公交资格，将没有资格获得辅助公交服务，直到复核过程确定他/她有资格。在资格期限结束前，可能有必要重新评估一个人的资格。BIOKINETIX 会通过存档的地址或电子邮件联系客户做复核，所以鼓励客户保持联系信息更新到最新。

资格申诉流程

如果您不同意对辅助公交资格的决定，您有权申诉这一不利的决定。申诉必须以书面形式，并且必须在决定作出之日起 60 天内收到。请使用以下列出的联系信息，联系 BIOKINETIX 提交申诉：

网站：www.biokinetix.com/lextran

电话号码：(859) 244-2030

固定线路减价票

如果确定申请人没有使用辅助公交服务的资格，他们可能有资格获得 Lextran 公交车减价票。须提交简要申请。可以从 Lextran 网站或 Downtown Transit Center 获得申请表。老年客户在提交填好的申请表时，须提供一份适当的政府发放的身份证，以验证其出生日期。如果申请人是根据残疾申请，一位持照的健康保健专业人士须填写申请表的指定部分，验证申请人的资格。Lextran 提供减价票身份证，这项业务只在 Downtown Transit Center 处理。要获得相关信息，请访问以下列出的 Lextran 网站：

网站：lextran.com/accessibility/reduced-fares

如何使用 Wheels

预约出行

使用 Wheels，需要提前一天预订服务。Wheels 接受提前 14 天预订，一直到需要服务的前一天的下午 4:45 都可预订。Wheels 不接受当天出行的预订。

预约出行，请于周一到周五早上 7:00 - 下午 4:45、周六周日早上 8:00 - 下午 5:00，致电(859) 233-3433。预订按照收到预订的顺序安排，不考虑出行的目的。使用者可以为任何目的乘坐 Wheels，严禁优先照顾一种出行（比如看病）而忽略另一种出行（比如购物）。

在预订时，请准备好以下信息：

- 您的姓名
- 可以联系您的电话号码
- 您申请的预订的日期和时间，您可以申请上车接走时间或到达下车时间，但是不能两个都申请预订
- 出行的起点和终点的准确街道地址
- 是否有个人照护助理和/或陪伴者与您同行，包括儿童
- 您或您的陪伴者是否将使用轮椅或其他出行辅助工具
- 您是否有服务动物陪伴您

在预约有预约见面安排的预订时（比如与医生的门诊预约），请让预订专员知道您必须什么时间到达您的预约见面。您为预约见面的“出门”行程将按照您需要到达（下车）的时间预约，您的“返回”行程将按照您希望被接走（上车）的时间预约。

请记住，您会与别人共享出行，在使用 Wheels 服务时，要求使用该服务的所有人都体现出对使用 Wheels 交通服务的灵活性。

出行谈判

Wheels 可能与乘客谈判接走时间。在谈判时，Wheels 不得要求乘客把行程安排在比该乘客要求的时间早或晚一个小时以上。比如，如果一位乘客要求出行的接走时间是早上 9 点，Wheels 可以提出接走时间在早上 8 点与 10 点之间。

谈判要看乘客的实际出行需要。比如，如果您结束工作是下午 4 点，要求下午 4 点接走，Wheels 不会向您提出您还在工作的时间把您接走。可能向您提供最迟下午 5 点的接走时间，并且这样的安排视为是合理的。

取消出行

Wheels 要求尽早取消要求的出行。要取消预约的出行，请致电：(859) 233-3433。在您预约的接走窗口时间开始前至少两小时，Wheels 都接受取消出行。提前不到两小时通知取消出行，视为乘客没有出现。

改变出行

请在出行之前一天的下午 4:45 前联系 Wheels，改变之前预约的出行。恕不接受出行当天修改出行安排。

驾驶员不得对出行安排做出改变，不得要求驾驶员对您的出行做出改变，比如在一个不同的地址下车。

合理的照顾

如果在预约乘车、上车、在车上时，或下车时，您需要任何合理的修改或照顾，请联系 Wheels，电话：(859) 233-3433。

安全带政策

为了您的安全和同行乘客的安全，Wheels 安全政策要求所有乘客在乘坐 Wheels 时，按照 Wheels 政策和适用的州法律，所有时间都系好腰部和肩部安全带。安全带的目的是保护您和其他人，并防止伤害。恰当地固定出行设备是强制性的。

个人照护助理和陪伴者

个人照护助理指的是指定或受聘专门帮助一位乘客满足他或她的个人需要的人，总是准许其陪伴 Wheels 乘客。个人照护助理可以是家人、朋友、照护者等。驾驶员不作为个人照护助理。有认知或记忆残障、不能安全地自理的乘客，是个人照护助理的责任。一位客户只允许最多一位个人照护助理。

此外，在预约时提出要求，至少一位陪伴者可以与 Wheels 乘客一同乘车。

个人照护助理和陪伴者必须与 Wheels 乘客有相同的起点和终点。个人照护助理总是免费乘车，对陪伴者则收取与 Wheels 乘客同样的费率。

运送儿童

肯塔基州法律要求 40 英寸（一米）以下的所有儿童使用达到交通部标准的儿童约束系统（比如儿童/幼儿安全座椅）。年龄不到八（8）岁、身高在 40 到 57 英寸（一米到约一米五）之间的任何儿童需要使用增高座椅。所有增高座椅须由家长或法定监护人提供，并由其固定。

六（6）岁及以上儿童作为 Wheels 乘客的陪伴者乘坐，需要支付与 Wheels 乘客同样的车票。六（6）岁以下儿童免费乘坐。

“不使滞留”政策

Wheels 致力于保护乘客的安全和保障。如果我们向一位乘客提供到一个给定地点的交通，我们将尽各种努力提供返程服务，即便该客户未能在预约的接走上车时间窗口内出现和上车。针对这类情况，Wheels 将尽快安排返程服务，但是根据当时的交通状况、天气状况和预约情况等考虑，可能会有延误。

如果一位客户对从其家开始的出行没有出来上车，不会再安排一辆车到他/她家完成这次出行。不过，如果预约了返程，Wheels 将履行返程，按预约到达返程接走地点。

在一些情况下，不安排车辆提供返程，包括但不限于以下这些情况：

- 客户预订了前往一个地点的单程出行，没有预约返程。
- 客户要求到达他/她的目的地前从车辆下车。
- 客户拒绝遵守交通运输要求的适用的运营和/或安全政策。
- 客户表现出对别人不当、挑衅、威胁或虐待的行为。
- 因导致服务暂停的天气状况、不可抗力、恐怖行为、内乱、工作停止或 Wheels 控制之外的任何其他自然灾害，交通运送不可能完成时。

在出行当天

Wheels 提供共享辅助公交服务，意思是沿着前往您的目的地的旅程中，会接上和/或放下有不同目的地的其他乘客。这会导致比您乘坐出租车或自己驾车花更长的时间。因为 Wheels 服务不沿着一个人的接走和下车地点之间的直接路线行驶，所以我们建议乘客随身携带任何所需药物，以备出行延误时使用。

接走时间窗口

在您预约订车时，会给您一个 30 分钟的接走上车时间窗口，Wheels 车辆在这个时间窗口内到达。这个时间窗口在谈判达成的时间前 15 分钟开始，在该时间后 15 分钟结束。比如，如果您预订的接走时间是上午 9:15，您的时间窗口是上午 9:00 到 9:30。在您预约订车前的一个晚上，您会收到自动拨打的电话，提醒您接走上车的时间窗口。

请在您的接走上车时间窗口的开始时间，就准备好乘坐 Wheels 车辆。

车辆到达

在 30 分钟的接走时间窗口内的任何时间 Wheels 车辆到达后，所有乘客应准备好在 5 分钟内上车。从公交车到达时间起，给乘客 5 分钟时间上车，或者确认将立即上车的意图。如果在到达 5 分钟内，驾驶员未能找到预约乘坐的乘客，驾驶员将按照指示说明开始“乘客没有出现”的授权操作流程。此外，如果车辆到达了，您不希望做这次出行，视为“客户在门口取消”，将作为“乘客没有出现”处理。

Wheels 工作人员将首先验证驾驶员到达了正确的地点，诚意努力呼叫或呼唤客户，再指示驾驶员驶离。在驾驶员到达时没有准备好乘车，并且没有向驾驶员提供在 5 分钟等待时间结束时将上车的意图的客户，将视为“乘客没有出现”，将按照 Wheels “乘客没有出现”政策处理。Wheels “乘客没有出现”政策，见第 15 页。

在外部门口接走

驾驶员不得进入建筑物、大堂或跨越居民门槛。乘客应在或靠近街道外部门口处，等待 Wheels 车辆抵达。对私人住宅，驾驶员可以敲门或摁门铃。驾驶员不得在公寓楼或其他住宅楼里上楼梯。

在护理院，乘客应在主要的大堂，在 30 分钟的接走时间窗口内准备好上车。不允许驾驶员进入房间接乘客。驾驶员不得协助乘客进入或离开护理院，所以请确保有工作人员准备好协助乘客上车和下车。如果乘客以外的一个人负责车票，请通知调派员，这样可以从适当的负责一方收取车票。

自动续订服务

自动续订/长期预定出行指的是每周至少三次在相同时间往返相同起点和终点的持续出行。自动续订已经预定后，如果您不需要出行了，您负责致电取消出行。没有取消不想要的出行，将作为乘客没有出现处理。

举一个自动续订出行的例子，每周星期一到星期五早上 9:00（时间窗口从早上 8:45 到 9:15）从您家的地址到工作地点。如果您需要改变您的时间或地点，将自动取消您的自动续订出行。

时间落在节假日的自动续订出行不会自动取消。乘客负责取消这类出行。

随时来电出行

对看病出行，您不能预计看病何时结束，将把您的返程设定为随时来电出行。会为您输入一个估计的返程时间，但是您必须致电(859) 233-3433，告知您已经准备好被接走了。

随时来电出行，可能导致从您说明您已经准备好被接走起最长一（1）个小时的等待时间，所以请随身携带您可能需要的任何药物或用品。

取消出行

Wheels 要求，如果取消出行，要尽早。要取消预约的出行，请致电：(859) 233-3433。在您预约的接走窗口时间开始前至少两小时，Wheels 都接受取消出行。提前不到两个小时通知取消，将视为“延迟取消”，将作为“乘客没有出现”处理。

您可以随身携带什么

(1) 生命支持设备

您可以携带呼吸机、便携氧气或其他支持生命的设备，只要不违反危险物质运输法律就行。这些设备必须足够小，车辆能容得下，并且须固定。乘客在上车前，须确保有充足的氧气供应（还剩 3/4 或是满的）。驾驶员任何时间不得操作生命支持设备。

(2) 服务动物

允许服务动物乘坐 Wheels 车辆。服务动物指的是单个受过培训、能工作或完成任务的动物。乘客负责在所有时间对其服务动物保持控制。对其他乘客的健康或安全构成直接威胁或者形成严重干扰性气氛的动物，可拒绝向其提供服务。

(3) 其他小型宠物

常见的宠物，比如小狗、猫、兔子等，可以装在封闭、上锁的笼子内运输。乘客负责搬运在笼子内的动物，驾驶员只可协助装车和卸车。笼子必须放在乘客的大腿上，或者妥善地放在乘客的两脚之间。

(4) 杂货和其他个人物品

- 乘客只能携带自己一次出行能携带上下车的杂货袋、购物袋或洗衣袋。驾驶员不协助搬运个人物品上下车。
- 如果需要，携带物品上下车的乘客必须申请使用升降电梯或人行道与街道路面之间的小斜坡。
- 所有袋子不得占用车内通道，并且由乘客固定。如果做不到这样，驾驶员可以拒绝运送该乘客。
- 在任何情况下，袋子不得放置在车轮拱板下，或妨碍前门或后门进出的区域。
- 如果乘客能固定这些袋子，可以存放在轮椅固定区域。如果轮椅固定区域需要提供给使用轮椅作为出行设备的乘客使用，携带袋子的乘客必须转移到其他区域。
- 使用轮椅作为出行设备的乘客可以携带的袋子和其他物品数量，仅限于能安全地挂靠在轮椅上的。这些物品的数量和位置不得妨碍使用四点绑定安全地固定轮椅的过程。
- 如果袋子数量太多、容纳不下，驾驶员不得允许乘客乘车。
- 婴儿车和手拉车必须折叠存放。

禁止的物品

以下是非详尽的 Wheels 车辆上禁止物品的清单：

- 燃油储存容器
- 爆炸品，包括烟花爆竹

- 刀具（允许工作使用的切割工具）
- 车辆电池（允许《残疾美国人法》批准的设备）
- 压缩气瓶（允许《残疾美国人法》批准的设备）

恶劣天气

危险天气状况，比如雪或冰，可能导致 Wheels 服务延误或取消。Wheels 将做出各种努力，只要有可能，就保持车辆上路行驶服务。为了您的安全，在恶劣天气事件期间，驾驶员将根据自己的斟酌判断，确定道路状况。如果街道、私人车道或人行道没有清理出来供安全通行，驾驶员将不能完成接走。

如果您对在这样的天气状况出行感到不适，请尽早致电 Wheels，电话：(859) 233-3433，取消出行。

在车辆内吸烟、吃喝

严禁在 Wheels 车辆内吸烟、吃喝。如果由于健康状况，您必须吃或喝东西，请提前提醒驾驶员。

失物招领

Wheels 对丢失或被盗的物品不负责任。如果您认为在 Wheels 车辆上遗漏了什么东西，请致电：(859) 233-3433，提供您的姓名，物品丢失那次出行的日期和时间，以及对丢失物品的详细描述。

如果找到了该物品，可以由本人从 Wheels 办公室取走，地址：1450 Newtown Pike, Lexington, KY。Wheels 不负责把物品带给乘客。

传染病症

为了确保所有乘客的安全，Wheels 必须确保在行驶过程中，没有体液排出、开放伤口、传染性病症，或寄生虫传染。

- 开放疮肿溃疡、伤口或体液排出，必须全部覆盖或盛放。
- 如果由于客户所患病症，驾驶员无法固定该乘客，将拒绝运送该乘客。
- 如果在乘坐 Wheels 车辆途中，不小心大小便，请悄悄通知驾驶员。

行为准则

Wheels 乘客和驾驶员有权以个人舒适和安全的方式乘坐 Wheels 车辆出行，不受其他乘客的肢体虐待或言语辱骂的威胁。期待乘客们不做出不安全或不卫生的行为，禁止使用辱骂、粗俗或干扰的语言。任何乘客如果有暴力、干扰或非法的行为，或者对其他人的健康和安全构成直接威胁，将被拒绝服务和/或暂停服务。

乘客的责任

- 在地点的外部门口，在安全、明亮的位置等候。
- 允许驾驶员协助您进入车辆，并且如果需要，要求特殊协助。
- 在 Wheels 车辆内，总是系好安全带和/或肩膀安全约束装置。
- 所有个人物品是乘客的责任。物品必须放在座位下或靠近乘客固定或绑住固定。任何物品不得阻挡通道。
- 自己搬运个人物品和包裹上下车。
- 尽可能早地提前通知取消不想要的出行。
- 乘客不得要求或拒绝具体哪位驾驶员、具体哪位其他乘客，或具体哪辆车，除非您登记的出行设备无法进入派遣的车辆。
- 恰当地看管出行设备。
- 在车辆行驶中，不干扰驾驶员。
- 礼貌尊重地对待车上的其他人。
- 保持人行道和人行道与街道路面之间的小斜坡充分畅通，没有障碍物，包括雪和冰，使之对驾驶员和乘客安全。
- 在车上不得吸烟、吃喝，因为健康状况需要吃或喝东西，并且提前提醒了驾驶员的情况除外。
- 家中或院中的动物必须被控制，这样在驾驶员到门口时，动物不能靠近。
- 恰当地着装，包括鞋子、衬衫，以及与天气适当的衣物。
- 允许使用头戴式耳机等辅助设备的音频设备，这样音量不干扰别人。

驾驶员的责任

- 身穿制服，佩戴显眼的身份标牌，驾驶有 Wheels 标志的车辆，在预约接走的时间窗口内，到达预约的地点。
- 所有时间保持礼貌和专业。
- 安全地驾驶。这包括系好安全带，在驾驶时，绝不使用手机。
- 在乘客没有上车驶离前，做出合理的努力寻找乘客。
- 在驶离前，必须联系调度员获得乘客没有出现的授权。
- 与车辆和客户尽可能多地保持视觉接触。
- 协助所有乘客从车辆到接走和送达地点的外部门口的往返。
- 协助乘客上下车，如果需要，操作车辆升降梯，确保客户和出行设备恰当固定（包括安全带固定）。
- 驾驶员须在接走时间窗口内到达后等候至少五分钟。

此外，严禁驾驶员：

- 任何时候进入乘客的私人住宅或为乘客私人住宅开锁。
- 协助使用轮椅的乘客上下台阶或马路牙子。
- 在乘客目的地与乘客一起等候。
- 管理服务动物或其他小型宠物。
- 操作电子控制的出行设备的控制器。
- 按客户要求，在没有预约的站点停靠。

延迟取消和乘客没有出现政策

- “乘客没有出现”指的是在 30 分钟的接走时间窗口内，车辆到达后五分钟内，客户没有出现、上车。
- “延迟取消”指的是客户在 30 分钟的接走时间窗口开始前不到两小时取消出行。
- “门口取消”指的是客户在驾驶员到达后取消出行。这包括通过电话取消。

为这项政策的目的，延迟取消或门口取消视为乘客没有出现。在任何一次接走的时间窗口，对一位客户只计算一次客户没有出现。

- 如果一名乘客在 30 天内有五次“乘客没有出现”，将受到资格审查处罚。Wheels 将向乘客邮寄一封信，通知他们审查，以及这意味着什么。对处以暂停服务的情形，这封信将提供经验证的发生情况的概述，以及关于申诉的信息。
- 在确定发生了一种规律性或惯常性“乘客没有出现”时，处以暂停服务。规律性或惯常性涉及蓄意、反复或规律的行为，不是单独、偶然或单次的事件。
- 如果因为超出您控制的情形导致没有出现或延误取消，请致电 Wheels，电话：(859) 233-3433，解释情形，要求取消乘客没有出现或延误取消的记录。

对超出乘客控制的原因，乘客在接走时间窗口前不到两小时取消或没有出现的出行，可以免于记录在案。

不计入乘客延迟取消或没有出现的情形的例子，包括：

- 疾病妨碍乘客出行
- 家庭突发紧急情况
- 公交部门的错误
- 接走出现延误

如果您收到“乘客没有出现”的礼貌性信函，并认为是错误发出的，请联系 Lextran，电话：(859) 255-7756，提供细节。

乘客因没有出现被暂停服务

Wheels 理解，乘客有时候可能错过预约的乘车出行，或者忘记取消不再需要的乘车出行。此外，Wheels 也理解，乘客有时候也会因为超出自己控制的原因错过预约的出行。不过，反复错过预约的出行（或未能及时取消出行）会导致暂停服务。以下信息解释 Wheels 的“乘客没有出现”政策。

定义

1. 乘客没有出现：指的是在车辆在接走时间窗口内到达预约的接走地点后，并且驾驶员驶离前等候了至少五分钟，乘客未能为预约的出行上车乘坐。
2. 延迟取消：指的是在预约的接走时间前不到 2 小时通知的取消，或者在门口做出的取消，或者拒绝乘坐已经在接走时间窗口内到达的车辆。
3. 因超出乘客控制的情形的“乘客没有出现”：
 - a. 疾病妨碍乘客出行
 - b. 家庭突发紧急情况
 - c. 公交部门的错误
 - d. 接走出现延误

乘客没有出现

Wheels 将跟踪乘客预定时间的出行、没有出现和延迟取消的情况。在三十（30）天的期间内，如果乘客有“没有出现”的规律或做法，可能对乘客暂停服务。我们核对记录，达到以下标准，就确定有“没有出现”的规律或做法：

- 没有出现和/或延迟取消占预定时间出行的 20%或以上；并且/或者
- 在三十（30）天的期间内，乘客有五（5）次或更多次没有出现和/或延迟取消。

乘客将收到一封礼节信函，解释在三十（30）天的期间内，已经有五（5）次“乘客没有出现”后，可能对乘客暂停服务。希望对具体的“乘客没有出现”提出异议的乘客，必须在收到礼节信函或暂停服务信函五（5）个工作日内提出异议。乘客应联系 Wheels，解释情形，并申请删除“乘客没有出现”或“延迟取消”的记录。

因不当行为暂停乘客服务

Wheels 期待乘客在使用 Wheels 服务时行为适当。对展示任何以下行为的乘客，将暂停对其提供服务。这些行为包括但不限于：

- 故意破坏财物

- 对驾驶员或另一名乘客实施肢体虐待或口头辱骂
- 性行为
- 拒绝系好安全带
- 吸烟

如果乘客违反任何安全政策，或者他/她的医学需要对该名乘客、其他乘客或 Wheels 雇员造成当前明确的危险，将导致立即暂停对其服务。Wheels 将通过电话和信函通知立即对其暂停服务的乘客，并包括如何申诉暂停服务决定的信息。

暂停服务的期限

- 第一次违反，将导致暂停一个星期的服务。
- 第二次违反，将导致暂停两个星期的服务。
- 第三次和以后后续违反，将导致暂停三个星期的服务。

申诉

如果您收到暂停服务的通知信，并希望申诉，您可以在暂停服务通知信列明的截止日期前提交申诉申请。申诉流程会与暂停服务通知信一起发给您。只有在做出暂停服务的信息依据不准确时，才会因申诉推翻决定。因为暂停服务给乘客带来困难，不会推翻暂停服务的决定。所有决定都将以书面形式，并发给乘客。

《民权法》第 VI 章通知

Lexington 公共交通管理局 (Lextran) 根据 1964 年《民权法》第 VI 章，在运营项目和服务中不考虑种族、肤色或原国籍。任何人如果认为遭受了第 VI 章禁止的任何违法的歧视做法，可通过直接邮寄信函、电子邮件、网站客户意见表、客户意见卡或者电话，向 Lextran 提交指控。

要获得 Lextran 民权项目的更多信息和提交指控的程序，请致电：(859) 255-7756；向 Lextran Title VI Coordinator (第 VI 章协调员) 发送电子邮件：title.vi.complaint@lextran.com；或者访问我们的办公室，地址：200 West Loudon Avenue, Lexington, KY 40508。获得更多信息，请访问：www.lextran.com。

控告人可以向联邦公共交通管理局民权办公室提交指控，实现直接向联邦部门提交指控，收信人和地址如下：Complaint Team, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

如果您需要其他语言版本，请联系 Lextran，电话：(859) 255-7756。

服务区域地图

