



更新

叫车塞班岛 (汽车)乘客指南

2021 年 4 月 15 日

联邦运输管理局办公室

马利亚纳商业广场二楼216 室

塞班岛, MP 96950



骑手指南

免责声明

- Call-A-Ride 塞班岛乘客指南可能包含遗漏或错误。
本指南不是法律建议,也不对任何人产生任何法律义务。如果本指南与 CARS 通过 COTA 承担的任何法律、政策或合同义务发生冲突,则以法律、政策或合同为准。
- Call-A-Ride Saipan 不会赔偿乘客因服务问题而产生的费用或损失,CARS through COTA 也不对因使用该程序而造成的任何不便或费用承担责任。
- 通过COTA 提供的CARS 服务主要由厢式货车提供,但偶尔也会酌情使用其他类型的车辆。

车辆的分配完全由 Call-A-Ride Saipan 自行决定。

介绍

致看护者/社会服务机构

合格

完全资格

资格有限

临时资格

资格期限

访客资格

带其他人

个人护理服务员

同伴

服务区

服务区地图

塞班岛叫车票价

单程票价

购票

服务时间/天数

预订

您必须提供的信息

您正在申请预订

取件柜台

拼车

车辆类型

支持

致电询问

更改您的预订

取消行程

乘坐辅助客运系统旅行

捡起

五 (5) 分钟规则

提早接送

延迟接载

错过的行程

缺席和延迟取消

上诉

使用电梯

儿童作为符合资格的骑手

以孩子为伴

套餐限制

生命维持设备

与动物一起旅行

推动责任和行为

乘车责任和行为

最低限度的行为

照顾者的责任

Call-A- 中的乘客行为
乘坐塞班岛

处罚

上诉

规则的例外情况

反馈

投诉

称赞

评论卡

调查/失物招领

介绍

Call-A-Ride Saipan 是一项需求响应共享乘车服务。 Call-A-Ride 塞班岛使用巴士或配备轮椅升降机的货车运送乘客。

塞班岛叫车服务由联邦交通管理局设立,旨在满足美国残疾人法案 (ADA) 的要求。

本乘客指南介绍了如何使用 Call-A-Ride Saipan。将本指南视为骑手的“驾驶员手册”。您应该仔细阅读本指南以了解“道路规则”。

Call-A-Ride Saipan 出版了有关该服务不同方面的小册子。请联系 COTA 获取手册清单。

致护理人员和社会服务机构

本文件是为所有骑手编写的,其措辞就好像骑手正在阅读该文件一样。我们知道,许多护理人员和其他人将承担阅读和理解这些信息以及为乘客进行预订和其他安排的责任。

联系塞班岛叫车服务非常简单:

致电 (670) 664-2690

www.cota.gov.mp

cnmicallaride@gmail.com

合格

要使用 Call-A-Ride Saipan Paratransit 资格,您必须通过资格认证流程进行申请,并被认定有资格使用该服务。新申请人的流程包括纸质申请,有时还包括现场面试。如果您符合资格,您将收到一封信函,解释您的资格以及您将获得何种服务。如果您对资格有疑问,请致电 Call-A-Ride Saipan。

完全资格

如果您在没有其他人帮助的情况下无法使用 COTA 常规公交巴士,那么您将完全有资格使用辅助客运系统。

这意味着您将可以使用辅助客运系统进行所有交通旅行。

如果可以的话,您可以选择乘坐 COTA 常规交通巴士出行,例如在有服务员陪同的情况下出行。

有条件（有限）资格

如果资格认证部分确定您可以在某些行程中独立使用 COTA 常规公交巴士,但在其他行程中则不能,那么您将获得有条件资格。您将可以使用“Call-A-Ride Saipan”服务进行部分行程。我们将解释您可以进行哪些旅行

乘坐 Call-A-Ride Saipan,以及您应该计划通过常规交通进行哪些行程。我们可能会拒绝提供您可以乘坐 COTA 常规公交巴士的辅助交通行程。

临时资格

如果您的残疾是暂时的或者您的健康状况预计会有所改善,您将在有限的时间内获得辅助公交资格,之后您预计将恢复使用 COTA 常规公交巴士。

辅助公交资格期限

您使用 Call-A-Ride Saipan 服务的资格有效期为两 (2) 年。无论您的资格状况如何,您都必须每两 (2) 年重新申请一次连续服务。

即使您的残疾是永久性且不变的,也需要重新申请。 Call-A-Ride Saipan 将在 (30)天到期之前向您发送有关如何重新申请的说明。

访客资格

访客请求由我们的资格部门处理。在出示有效的 ADA 辅助客运系统卡或其他表明其获得 ADA 辅助客运服务认证的文件后,访客可以在十二 (12) 个月内使用 Call-A-Ride Saipan 最多二十一 (21) 天。

我们还为有明显残疾的个人提供访客服务,例如轮椅、白色手杖或服务性动物的使用者,或无法使用固定路线系统提供信息的人。如果可能的话,我们会要求提供身份证明,以便在我们的数据库中为乘客创建个人资料。

资格认证部分接受各种文件,例如身份证复印件、来自家庭机构的电子邮件或带有骑手姓名和地址的其他身份证明。对于那些残疾不明显的人,可接受基本形式的残疾文件。

带其他人

符合 ADA 资格的乘客、其个人护理人员及其同伴可以使用 Call-A-Ride Saipan 服务。个人护理人员和服务员和同伴必须与符合条件的乘客一起往返于同一地点。您为自己预订时必须为他们预订。

同伴

同伴是指与您同行的朋友、亲戚或其他人,但其主要目的不是帮助您。您自行预订时,必须为您的同伴预订。您可以随时携带一名同伴,但只有在服务当天有空位的情况下才能添加额外的同伴。同伴支付与您相同的票价乘坐 Call-A-Ride Saipan。

个人护理服务员

个人护理服务员是您需要帮助您进行日常活动的人,例如饮食、穿衣、个人卫生或找到方向。

当您申请塞班岛叫车服务时,系统会询问您是否需要个人护理服务员。个人护理服务员与您同行时无需支付费用。任何时候只允许一 (1) 名个人护理人员与您一起乘车。

Call-A-Ride Saipan 保留联系您的医疗保健专业人员以核实您对服务员的需求的权利。

欺骗性地声称与陪同人员一起旅行以避免为同伴支付票价可能会导致服务暂停。

服务区

塞班岛叫车服务仅在北马里亚纳群岛塞班岛的所有地区提供,如下图所示,具体取决于过境车辆的可达性和安全性。交通运营商接受过培训,并负责在道路或车道是否可以安全行驶时做出决定。

服务区地图

塞班岛叫车服务

服务以下村庄：



- As Lost ▪ As Teo
- As Terlaje ▪
- As Gonno ▪ Capitol Hill ▪ ChalanKonoa
- ChalanKiya ▪ Chalan Lau ▪ Chalan Piao ▪ Chinatown ▪ Dandan ▪ Fina Sisu
- Garapan ▪ Gualo Rai ▪ Kagman ▪ Kanna t Table ▪ Koblerville ▪ Lower Base ▪ Marpi ▪ 海军山 ▪ 奥比扬 ▪ 帕帕戈 ▪ 波多黎各 ▪ 萨多格塔西 ▪ 圣安东尼奥 ▪ 圣罗克 ▪ 圣何塞/奥莱伊 ▪ 圣文森特 ▪ 苏苏佩 ▪ 塔纳帕格

- Achugao ▪ 作为 Mahetog ▪ 作为 Lito ▪ 作为 Matius

您还可以往返于塞班岛的这些村庄中的任何一个。

您可以转乘其他 ADA 辅助客运服务,前往这些村庄以外的塞班岛地区的其他地方。

票价

当您在 Call-A-Ride Saipan 预订行程时,我们会告知您行程的票价。您必须在上车后立即支付车费。您可以使用现金、门票或两者结合的方式支付。

如果您使用现金付款,请仅携带准确的零钱。门票有 5.00 美元或 3.00 美元面额,所有票价均在进入 COTA 面包车或巴士时支付。未出示现金或门票时,COTA 有权拒绝提供服务。

单程票价

塞班岛地区服务	
票价	单程
公众 (12 岁以上)	5.00 美元
55 岁及以上长者	\$3.00
经医学批准 残疾	\$3.00
退伍军人	\$3.00
学生凭有效身份证件	1.00 美元
儿童 (4-11岁)	1.00 美元
婴儿 (3岁及以下)	自由的

购票

您可以亲自到以下地点购买 Call-A-Ride 塞班岛门票：

联邦运输管理局办公室，

来电箱 10007

塞班岛, MP 96950

行政办公室

小时/天

工作日上午 7:30

至下午 4:30

周末和北马里亚纳群岛法定节假日

关闭

服务时间/天数

ADA 辅助客运系统旨在直接替代常规巴士或固定路线巴士服务。塞班岛叫车服务时间为：

工作日上午 6:30

至晚上 10:00

(最后接载时间为晚上 10:00)

周末和北马里亚纳群岛法定节假日上午 6:30 至晚上 8:00

(最后接载时间为晚上 8:00)

塞班岛一键呼叫中心将告诉您是否可以使用辅助客运系统来满足您可能想要进行的任何特定旅行。

注意:在某些情况下,COTA 可能会因专业发展 (PD) 培训而关闭。在预定培训日期前两 (2) 周内,所有 COTA 车辆上都会张贴公告和/或由交通信息专家传达公告。

预订

根据供应情况接受当日预订。电话预约塞班岛Call-A-Ride,一键/一键

交通信息资源中心。周一至周五上午 6:30 至晚上 10:00 接受预订电话,周六、周日和北马里亚纳群岛法定节假日上午 6:30 至晚上 8:00。您最多可以在所需行程前两 (2) 个工作日进行预订。

您必须提供的信息

您或您的看护人都可以致电为您进行预订。交通信息专家会将您的请求输入我们的预订系统,该系统将为您的行程分配车辆。准备好以下信息以进行预订:

- 您的姓名、家庭住址和电话号码
- 我们接您的地址。
- 我们送您下车的地址。
- 驾驶员可能需要的任何特殊指令,例如门禁密码、通往难以找到的门的路线等
- 您想要旅行的日期。
- 您想要上车的时间或您想要下车的时间

在目的地下车。

- 无论您旅行时是否有个人护理人员或伴侣。
- 您是否携带服务性动物旅行。
- 您是否将使用行动辅助工具,例如轮椅、助行器、或踏板车。

您的预订请求

您可以选择根据您想要的接载时间或您想要在目的地下车的时间来请求预订。

如果您想在特定时间下车,预订系统将为您计算接机时间。它将考虑交通状况以及沿途可能接送其他乘客的事实。

交通信息专家将为您提供最佳的预订时间。然而,您想要的确切接载时间可能无法提供。

如果您对最初提供的时间不满意,交通信息专家只能检查您的预订的有限次数的不同时间。

取件柜台

当您预订时,您将被告知三十 (30) 分钟的时间范围,在此期间您可以期待 Call-A-Ride Saipan 服务车辆到达接您。这 30 分钟的时间称为“接机窗口”。

您的车辆可能在 30 分钟的“取车窗口”内随时到达。

拼车

Call-A-Ride 塞班岛服务是一项“拼车”服务。这意味着沿途将接送具有不同目的地的其他乘客,并且路线不一定是线性的。您的行程可能比乘坐出租车或自驾车花费的时间更长。您的乘车时间可能与在固定路线系统上进行同一行程所需的时间相似,包括换乘和等待时间。

车辆类型

塞班岛的叫车服务由无障碍升降货车提供,但有时也会酌情使用其他类型的车辆。车辆的分配完全由 Call-A-Ride Saipan 自行决定。

支持

在某些情况下,当您打电话时,交通信息专家可能无法为您的行程找到有空间的车辆。在这种情况下,系统会询问您:“您想要处于待命状态吗?”如果您同意,工作人员将保留您的旅行请求的记录。我们将在您通过电话请求的时间后一小时内为您进行预订。您必须致电一键/一键服务中心(670) 664-

2690确认您是否仍然可以使用此功能。

致电询问

一通/一键服务中心的开放时间为周一至周五上午 6:30 至晚上 10:00,周六、周日上午 6:30 至晚上 8:00

有关您的预订或旅行的问题的法定节假日。
请致电664-2690

更改您的预订

旅行当天的变更请求可以满足。

请勿要求司机更改您的行程,例如让您在不同的地点/地址下车。司机不得更改分配给他们的行程,也无权进行预订。

取消行程

一旦您意识到自己不需要一次不打算进行的旅行,请立即取消该旅行。您可以在本文档中列出的预订时间内随时致电取消,或者仅留下语音邮件消息以表明时间和日期以供记录之用。如果不是在工作时间,您的消息将被记录。

乘坐辅助客运系统旅行

捡起

请记住,当您预订时,交通信息专家将通过给您三十 (30) 分钟的“接载窗口”来确认您的行程。您的车辆可能会在窗口内的任何时间到达接您,但您必须做好准备在接载窗口开始时离开并前往车辆。

当您知道车辆已到达时,您有责任等待。驾驶员不得离开车辆的视线。他们最多可以在您的门口或建筑物的大厅宣布他们到达,如果可以在不让车辆无人监管且乘客在车上的情况下做到这一点。服务是路边到路边的,并可根据要求提供上门服务。

5 分钟规则

准备好!司机只允许等待您五 (5) 分钟!您有责任做好旅行准备。如果车辆到达时您没有见到您,您的司机将尝试找到您,并且 Call-A-Ride Saipan 将尝试给您打电话。如果在五 (5) 分钟内找不到您或选择不开始登机,司机可能会离开并继续下一次接载。如果您错过了接载服务,则可能需要长时间等待 Call-A-Ride Saipan 的另一次接载服务。此外,您可能会因未能出行而受到处罚。

提早接机

有时您的车辆会在窗口开始之前到达

由于航班取消或交通流量特别少。如果您的车辆在取车窗口之前到达,您可以等到确认的取车窗口开始后再上车,也可以立即上车离开。这是你的选择。

迟接的

有时您的车辆可能会迟到来接您。如果您的车辆在接车窗口结束前尚未到达,您可以致电 Call-A-Ride Saipan 了解预计到达时间。如果您的乘车迟到,您可以拒绝出行,并且不会受到处罚。

错过的行程

错过行程是指车辆到达取车窗口之外而您没有搭乘。例如,如果公交运营商在预定接载时间后 35 分钟 (即 30 分钟时段结束后 5 分钟)到达,而您不在场或决定不乘坐行程,则会被编码为错过了 Call-A-Ride 塞班岛的行程。如果 Call-A-Ride Saipan 错过行程,您不会受到延迟取消或缺席的处罚。

关于缺席和延迟取消的一般政策声明

联邦交通管理局 (COTA) 了解到,由于塞班岛叫车服务要求提前安排行程,乘客有时可能会错过预定的行程或忘记取消不再需要的行程。COTA 还了解,乘客有时可能会因为无法控制的原因而错过预定行程或无法及时取消行程。然而,多次错过预定行程或未能及时取消行程可能会导致服务暂停。以下信息解释了 COTA 的缺席政策。

定义

没有出现

当乘客未能按计划登上车辆时,即视为缺席。假设车辆在取车窗口内到达预定的取车地点,并且驾驶员等待至少 5 分钟。

取件柜台

取件时段定义为从预定取车时间之前 15 分钟到预定取车时间之后 15 分钟。乘客必须准备好登上在接载窗口内到达的车辆。司机将在上车窗口内等待最多 5 分钟,以便乘客出现。

延迟取消

延迟取消定义为:在预定取车时间前 1 小时内取消,或在门口取消,或拒绝登上在取车窗口内到达的车辆。

由于操作员错误或超出乘客范围的情况而缺席控制

对于因我们的错误而错过的行程,COTA 不计为缺席或延迟取消,例如:

- 行程安排错误
- 接送地点安排错误
- 司机在接载窗口开始之前到达和离开
- 司机迟到（在接载窗口结束后）
- 司机在接载窗口内到达,但未等待规定的 5 分钟就出发

COTA 不计入乘客无法控制的缺席或延迟取消情况,这些情况会阻止乘客通知我们行程无法进行,例如:

- 医疗紧急情况
- 家庭紧急情况
- 突发疾病或病情变化
- 约会在没有充分通知的情况下意外迟到

如果乘客因无法控制的情况而没有出现或延迟取消,请联系 CALL-A-RIDE 塞班岛一呼一键交通信息中心。

缺席后续行程的处理政策

当乘客缺席一次行程时,当天的所有后续行程仍保留在时间表中,除非乘客明确取消行程。为了避免同一天多次缺席,强烈建议乘客取消当天不再需要的任何后续行程。

针对过多缺席和延迟取消的模式或做法的暂停政策

COTA 会审核所有记录的缺席和延迟取消,以确保准确性,然后再将其记录到乘客的帐户中。

每次经核实符合上述定义的未入住或延迟取消均计为 1 分。车手符合以下全部条件后,将被暂停:

- 在一个日历月内累积八 (8) 或更多罚分
- 当月至少预订了十 (10) 次旅行
- 至少 10% 的行程“未出现”或“延迟取消”

仅当在该日历月内达到最低预订行程数和最低罚分数时,乘客才会被暂停。COTA 将在乘客累积八 (8) 个罚分后通过电话通知乘客,如果他们当月按照上述政策本部分列出的标准再累积八 (8) 个罚分,则将被暂停。

所有暂停通知均包含本政策的副本、有关缺席或延迟取消争议的信息以及如何对暂停提出上诉。

所有暂停都将从周一开始。日历年中的第一次违规会触发警告信,但不会暂停。随后的违规行为将导致以下暂停:

违反	行动
第二次违规	7 天 (1 周)暂停
第三次违规	14 天 (2 周)暂停
第四次违规	21 天 (3 周)暂停
第五次及以后的违规行为	28 天 (4 周)暂停

针对特定缺席或延迟取消的争议政策

希望对特定缺席或延迟取消提出异议的乘客必须在收到暂停信后十五 (15) 个日历日内提出。乘客应联系 Call-A-Ride Saipan (一通/一键交通信息中心),电话 (670) 664-2690,周一至周五上午 6:30 至晚上 10:00,周六、周日和北马里亚纳群岛法定节假日从上午 6:30 至晚上 8:00 解释情况并要求取消未入住或延迟取消。

对拟议暂停提出上诉的政策

希望根据本政策对暂停提出上诉的乘客有权提出上诉请求,该请求必须通过信件或电子邮件以书面形式提出。骑手必须在收到暂停信后十五 (15) 个日历日内提交书面上诉请求。错过上诉请求截止日期的乘客将在暂停通知上列出的日期暂停 Call-A-Ride Saipan 的服务。

所有暂停上诉均遵循 COTA 的上诉政策。

上诉

如果您被停职,您有权上诉。您将收到有关如何通过暂停函提出上诉的信息。由 Call-A-Ride Saipan 和 COTA 的工作人员组成的小组将听取上诉。

因多次缺席和延迟取消而对暂停提出上诉的乘客将被允许继续使用 Call-A-Ride Saipan,等待上诉听证会的结果。

使用电梯

如果您可以步行,但被一辆货车接走,并且觉得走楼梯很困难,您可以通过电梯被带上车辆。Call-A-Ride 塞班岛货车配有符合 ADA 要求的乘客升降机。所有轮椅均可供轮椅通行

车辆配备符合 ADA 规范的乘客升降机或坡道。

所有电梯均可容纳轮椅和三轮踏板车等移动设备,尺寸最大为 30 英寸 x 48 英寸(距离地面 2 英寸),包括乘客在内的总重量最多为 800 磅。如果您超过这些标准,塞班岛叫车服务可能无法接送您。

所有机动移动设备一旦固定在 Call-A-Ride 塞班岛车辆上,就必须始终关闭。仅当交通运营商发出口头或身体命令让乘客安全地将其机动移动设备装卸到电梯上时,乘客才可以打开其机动移动设备。

儿童骑手

儿童可以作为符合条件的乘客和同伴乘坐 Call-A-Ride Saipan 出行。儿童与成人支付相同的票价。八岁之前或身高达到 4 英尺 9 英寸之前的所有儿童都必须使用儿童安全座椅旅行,以遵守北马里亚纳群岛州法律。父母或

监护人必须自备儿童安全座椅,并在下车时随身携带。13岁及以上儿童可乘坐

自己,但必须采取适当的骑手行为。

Call-A-Ride Saipan 不会携带没有安全座椅的儿童。我们的司机将帮助您搬运或安装您孩子的安全座椅。司机不得举起或携带儿童。

儿童作为符合资格的骑手

因残疾(相对于年龄)而无法自行乘坐普通公交车的儿童可能有资格乘坐辅助客运系统。5岁以下的孩子很少能达到这个要求。但是,符合条件的5岁以下儿童必须与父母或个人护理人员一起旅行。如果符合资格的年龄较大的儿童严重扰乱行为或对自己或他人构成安全隐患,则可能需要在个人护理人员的陪同下旅行。

孩子作为同伴

符合条件的乘客可以携带一名儿童作为同伴,如果有空位,也可以携带额外的儿童。乘客应在服务当天致电以了解是否有空位。符合资格的骑手必须能够自己或在个人护理人员的帮助下管理孩子。

增高汽车座椅

根据需要,可将加高汽车安全座椅带上车。如果携带加高座椅,所有乘客都必须使用安全带。加高座椅的重量不得超过四十(40)磅。对于服务期间增高座椅的任何损坏,该机构不承担任何责任。

套餐限制

您旅行时只能携带适合放在腿上或脚上的包裹数量。您的司机可以帮助您携带最多两个不大于购物袋的包裹进出车辆。您必须自行或在服务员或同伴的帮助下携带任何其他包裹。

生命维持设备

您可以携带呼吸器、便携式氧气或其他生命支持设备,只要不违反与危险材料运输相关的法律或规定即可。您的设备必须足够小,可以放入辅助客运车辆中,并由您或您的个人护理人员管理。

与动物一起旅行

服务性动物

您可以携带导盲犬或其他经过训练的服务性动物来帮助您解决残疾问题。

服务性动物必须处于您的直接身体控制之下并且必须表现良好。它不得弄脏或损坏车辆、吠叫、咆哮或做出攻击性或威胁性的行为。您的服务性动物必须放在安全的宠物笼中,或者在乘坐 COTA 车辆时放在地板上。您在预订时必须告诉交通信息专家您要携带动物。

宠物

您可以携带小型宠物旅行,只要该动物完全封闭在安全的宠物笼中,您可以将其放在腿上或放在脚边。

驾驶员的责任和行为

Call-A-Ride 塞班岛司机有很多责任。需要驱动程序到：

- 下车并告知您他们已经到达。
- 提供帮助,例如推轮椅或伸出手臂帮助您安全走到车辆处并协助您进出车辆。

- 穿着制服并佩戴名牌。
- 携带少量包裹进出车辆,例如两个购物袋。
- 安全操作车辆和举升机并安全固定车辆上的轮椅。
- 如果乘客在车上,停车时请将车辆保持在视线范围内。
- 始终保持礼貌。
- 领取时间表或舱单上列出的票价。
- 如果您需要票价收据,请给您一张。
- 只携带分配给他们的骑手和服务员有预约的小伙伴。
- 仅前往舱单上列出的目的地或值班调度员通知的目的地。

- 如果COTA 交通运营商前往新的或当前乘客的住所,并且在进入和/或离开乘客的车道时遇到困难并认为不安全,则交通运营商应将不安全的道路状况报告给各自的主管,以进行进一步的确定或采取行动。

驾驶员不得：

- 进入骑手的住所或经过公共建筑的大厅。
- 让车内的乘客无人看管。
- 提供任何个人护理协助,例如协助骑手裙子。
- 在车内吸烟、饮食。
- 使用手机拨打个人电话、大声播放音乐或佩戴手机耳机。
- 对乘客粗鲁或骚扰。
- 从乘客处获取有关取消的信息,预订或更改预订。
- 接受提示。
- 抬起或搬运乘客或搬运轮椅上下台阶。

所有司机都接受过基本心肺复苏/急救培训,但他们不是医疗技术人员。如果车上出现医疗或健康紧急情况,例如乘客癫痫发作或透析患者出血,司机会靠边停车,拨打 911,等待经过培训的帮助。

骑手的责任和行为

乘客、他们的同伴和个人护理人员必须对使用 Call-A-Ride Saipan 负责,并遵守我们的行为规则,以确保所有乘客和司机的安全和舒适。为了成功乘坐 Call-A-Ride 塞班岛服务,乘客必须能够遵守以下标准,这些标准是与 Call-A-Ride 塞班岛联邦公共交通咨询委员会协商制定的。

所有呼叫塞班岛乘客的最低限度行为要求

- 自觉进出车辆。这意味着骑手不需要过多的哄骗或任何力量,也不需要特定的护理人员或家庭成员在场。骑手必须能够遵循驾驶员的指示。
- 车辆行驶时,请扣好座椅或轮椅。
当车辆行驶时,骑手不得试图在车辆周围移动或需要驾驶员的监督。
- 当车辆停止时,不要试图下车:在停车标志处、红绿灯处、在交通中、在接送其他乘客时,或者在测试升降机的安全部署时。
- 能够避免撞击和/或触摸其他乘客、驾驶员、
或驾驶员和其他乘客的座位。
- 避免突然或大声的言语爆发,这可能会威胁到脆弱乘客的健康或驾驶员驾驶时的安全注意力。
- 避免威胁和/或种族或性言论。
- 不得引起驾驶员或其他乘客的性关注。

照顾者的责任

一些乘客有精神或认知障碍,或者有严重的记忆问题,以至于他们无法安全地独自留在上车点或下车点。乘客的照顾者或家人有责任向 Call-A-Ride Saipan 清楚地识别这些乘客,以便 Call-A-Ride Saipan 可以通知司机并采取适当的预防措施。

然而,司机不能充当这些乘客的服务员。认知障碍乘客只要在车内表现出安全行为,就可以在没有陪同人员的情况下出行。

对于不能单独留下的乘客,乘车点和下车点必须有陪同人员或看护人员在场。如果当司机试图接送这些乘客时,没有负责的服务员或护理人员在场,可能会严重扰乱司机的日程安排。如果塞班岛呼叫服务遇到服务员或看护人员缺席,则可能会暂停为乘客提供服务,并将情况报告给成人保护服务机构。

骑手行为

乘客、同伴和个人护理人员必须:

- 避免缺席以及延迟或重复取消预订。
- 及时上车,上车后保持座位,系好安全带,并将手臂、腿和头放在车内。
- 始终支付车费。

乘客、同伴和个人护理人员不得:

- 饮食、大声播放收音机或CD,或者在车上乱扔垃圾。
- 车辆被体液或排泄物弄脏,或者未能保持可接受的个人卫生标准。乘客应保持清洁和健康标准,以免损害交通运营商、自己或其他乘客的健康。
- 分散驾驶员的注意力或干扰车辆或设备。
- 车上携带烟花、易燃液体或武器。
- 对乘客或任何人使用辱骂、威胁或淫秽的语言。
呼叫塞班岛工作人员。
- 实施暴力或非法行为。
- 为自己或他人欺骗性地获取辅助客运服务。
- 行为方式会扰乱和/或分散服务的注意力或延迟服务
车辆

- 骚扰其他乘客或 Call-A-Ride Saipan 工作人员,包括种族、性、性别或年龄相关的骚扰。

对行为或欺诈的处罚

停学是对涉及行为问题或欺诈的违法行为的处罚。

根据犯罪的严重性和频率,处罚通常遵循以下渐进程序。但是,如果有必要维护 Call-A-Ride Saipan 的安全运营,可能会立即无限期暂停服务。

除非需要立即暂停,否则骑手在被暂停之前将收到书面或口头警告,以纠正导致问题的行为或解决骑手实施的欺诈行为:

*第一次暂停 - 一周

*第二次暂停 - 两周

*第三次暂停 - 3周

*第四次暂停 - 30天

*任何后续暂停(第四次暂停之后)将导致再次暂停 30 天。

任何实施人身攻击或其他非法行为的人也将受到刑事起诉。

上诉

如果您被停职,您有权上诉。您将收到有关如何通过暂停函提出上诉的信息。由 COTA 工作人员和 CPTAB 成员组成的小组将审理上诉。

Call-A-Ride Saipan 的管理人员将根据具体情况决定已上诉暂停的乘客是否可以使用该服务。

上诉听证会的结果。该决定将基于系统运行的安全性或欺诈活动的严重性的考虑。

规则的例外情况：

Call-A-Ride 塞班岛认识到某些残疾和状况可能会导致人们做出违反某些规则的行为。例如，一个人可能会不自觉地爆发言语。在暂停服务之前，将考虑与残疾相关的情况，但如果系统安全运行有必要，暂停仍然是一种选择。当乘客和乘客的护理人员制定计划以确保 Call-A-Ride Saipan 的安全不受影响时，服务即可恢复。

反馈

投诉

Call-A-Ride Saipan 使用与乘客之间的通信来跟踪服务系统的运行情况。当您遇到问题时，请致电告知我们，以便我们将来努力纠正。如果您在旅行中遇到问题，只需向我们提供您的姓名、日期和旅行的大概时间。

请不要向司机提出投诉。

我们可以识别为您预订的交通信息专家或提供乘车服务的司机。您可以通过以下任一方式进行投诉：

告诉交通信息专家您想要投诉。

致电塞班岛呼叫呼叫并与运营和维护人员交谈
COTA 协调员

写信给 Call-A-Ride 塞班岛管理办公室。

通过我们的网站提交您的评论：www.cota.gov.mp

所有评论均已付诸实施。您将收到一封确认信,告知您的投诉已收到。如果您需要了解投诉调查的结果,您可以在十四个日历日 (14) 后致电我们。

称赞

当事情进展顺利时,让员工知道这一点很重要。使用上述任何方法来传达您的积极经历。如果您愿意,您的赞扬将转发给司机或其他工作人员。

评论卡

所有车辆均附有意见卡。向司机要一份。您可以填写一份并将其交给司机或在行程结束后邮寄。

民意调查

Call-A-Ride Saipan 通过 COTA 对 Call-A-Ride Saipan 乘客全年进行了客户满意度调查。当调查出现在社区活动、我们的办公室以及北马里亚纳群岛其他公众意识活动中时,请随时参与调查。

失物处

乘客及其服务员和同伴在乘坐 Call-A-Ride 塞班岛旅行时有责任保管好自己的个人物品。如果您发现自己在车辆上留下了物品,请尽快致电一键/一键资源中心 (670) 664-2690 报告。如果找到该物品,我们将联系您并告知该物品的存放位置。在将其捐赠给慈善机构之前,您最多有三十个日历日 (30) 的时间来取回它。如果您乘坐塞班岛叫车服务来领取您的物品,您将支付正常票价。任何 COTA 工作人员均没有责任交付“失物招领”物品。这是骑手及其随行人员和同伴的责任。