



TheHandi-Van

乘客指南



修订于 2019 年 4 月

本《乘客指南》为 TheHandi-Van 持卡人提供了使用 TheHandi-Van 所需的信息。本《乘客指南》并不取代管理 TheHandi-Van 运营的城市、州和联邦法律法规。

运营时间和服务区域

TheHandi-Van 服务可在周一至周日的大部分区域使用，从早上 4:00 左右至凌晨 1:00，在距离 TheBus 2 路和 40 路四分之三 (¾) 英里以内的区域提供 24 小时服务。

车费和支付

乘坐 TheHandi-Van 的每位 **TheHandi-Van** 持卡人及其陪伴人员应每人支付单程车费 **2.00** 美元。

陪同 TheHandi-Van 持卡人的个人护理服务员 (PCA) 或服务类动物无需支付任何费用。

准备好用于支付车费的零钱。驾驶员不携带零钱，也不允许为收取车费搜查乘客私人物品。如果您想使用车票而非现金，可在 TheBus 通行证办公室购买，价格为 2.00 美元；请拨打 **(808) 848-5555** 并按 **4** 以了解更多信息。

预约

请于上午 8:00 至下午 5:00 拨打 **(808) 456-5555**（语音）并按 **1** 或 **(808) 454-5045**（文本电话）。您可以在出行日期前 1 至 3 天预约。请准备好以下信息：

- 您的姓名和可以联系到您的电话号码
- 您出行的日期以及当天是星期几
- 您的街道地址和上车地点的准确方位
- 您的目的地或街道地址
- 您希望上车或下车的时间
- 如果您打算返回时也乘坐 TheHandi-Van，请提供回程的上车时间
- 您将使用的支付方式（现金或车票）
- 无论您是使用移动辅助设备（例如轮椅、超大轮椅、氧气罐、助行架、滚轮或滑板车），还是需要使用车辆升降设备。TheHandi-Van 驾驶员必须保护车内的移动辅助设备。

- 您是否将与个人护理服务员 (PCA)、陪伴人员或服务类动物一同出行。如果您在进出 TheHandi-Van 车辆时需要协助，您要负责做好安排。
- TheHandi-Van 驾驶员不运载任何未预定行程的人。
- 仅在有空位的情况下考虑搭乘其他的陪伴人员。驾驶员不能运载未预定行程的陪伴人员。
- PCA 和陪伴人员的上下车的时间及地点必须与客户相同。
- 如果乘客不能独自出行（因残疾或伤病必须有人照看），在车辆到达目的地时，必须有专人接待乘客。

您的预约员将与您协商并确定上车时间，其范围在您要求的上车时间的前后 60 分钟内。仅在有空位的情况下接受当日预约。

移动辅助设备

TheHandi-Van 至少可以运送正在使用的、重达六百 (600) 磅、宽三十 (30) 英寸、长四十八 (48) 英寸的移动辅助设备。驾驶员将保护车内所有的移动辅助设备。

您将在 TheHandi-Van 上使用的任何移动辅助设备应由 TheHandi-Van 资格认定中心 (538-0033) 进行审查和测量，并称量移动辅助设备和乘客的重量之和。如需进一步协助，请拨打 456-5555 联系瓦胡岛运输服务公司。

节假日

常规的节假日行程预定将被自动取消。请拨打 (808) 456-5555（语音）或 454-5045（文本电话）安排您在以下假期的行程：

- | | | |
|--------------|------------------|---------|
| • 元旦节 | • 阵亡将士纪念日 | • 退伍军人节 |
| • 马丁·路德·金纪念日 | • Kamehameha 国王日 | • 大选日 |
| • 华盛顿诞辰日 | • 美国独立日 | • 感恩节 |
| • Kuhio 王子日 | • 入学日 | • 圣诞节 |
| • 耶稣受难日 | • 劳动节 | |

关于您的乘车体验

所有 TheHandi-Van 持卡人乘坐 TheHandi-Van 时必须携带其 TheHandi-Van 照片身份卡。

TheHandi-Van 提供共乘、始发地到目的地（路边到路边 (curb-to-curb)）服务。这不是紧急救助或出租车服务。

TheHandi-Van 持卡人可通过拨打客户 **(808) 456-5555**（语音）并按 **3** 或 **(808) 454-5045**（文本电话）联系客户服务部，提出合理变更政策、惯例或流程的诉求，以确保能够获得服务。根据美国交通部的指导方针，乘客需要的超出路边范围的服务不是一项无限制权利。

您应该在上车位置前的人行道或安全等候区等候。驾驶员可以协助您进出车辆和建筑物的门。驾驶员不能进入建筑物，也不能担任 PCA 的角色。

客车将在您预定上车时间后的三十 (30) 分钟内来接您。我们把这三十 (30)分钟作为您的“乘车窗口期”。请在“乘车窗口期”的最早时间点前做好准备。您也可以使用在线估算车辆到达 (EVA) 系统查看车预计到达时间。有关 EVA 的更多信息，请拨打 **(808) 456-5555** 并按 **3** 以联系客户服务中心。

如果车辆提前到达，您可以自愿提前离开，但在您预定上车时间前，离开并不是强制的。驾驶员在预定的上车时间后等待最多 5 分钟，或者如果他们到达时间晚于预定接人时间，则在到达后等待 5 分钟后离开。

对于单行道，上车和下车在右侧路边，以确保入口/出口在行驶车辆的对侧，并且便于部署升降设备。

安全带。所有乘客必须使用提供的安全带和/或肩带，并在乘坐 TheHandi-Van 时保持坐姿。不允许在车的行进中解开安全带和/或在车内走动。我们要求坐轮椅的乘客也使用个人腰带。有书面医疗豁免权的乘客可以不受此要求的约束。

不允许在上车后更改行程。您必须前往您预约的目的地。

请包扎或遮盖任何开放性的脓疮或伤口，以免发生意外或接触到其他乘客。由于健康和安全原因，已发生尿液或肠道事故且未在上车前清理干净的患者可能被拒绝获得运载服务。

对于使用自己的驾驶员和车辆还是使用外包运输服务，TheHandi-Van 保留选择权利。

取消

一旦您确定不能出行，请立即拨打取消电话 **(808) 456-5555**（语音）并按 **2** 或 **(808) 454-5045**（文本电话）。如果您未能在预定上车时间的至少两 (2) 小时前取消预约，您将被视为“不出现”。

请取消所有您不需要的出行，即使它们不符合 2 小时取消政策。

以下情况将被视为“不出现”：

- 您不在您提出的上车地址，驾驶员找不到您；
- 您在上车地址，但没准备好在客车准时到达后 5 分钟内上车。
- 您没有在上车时间的至少两 (2) 小时前通过电话取消预约。
- 您的上车地点在需要特定进入权限的门禁社区内，并且您未能在您的上车时间前安排此客车进入。

反复“不出现”的乘客可能会被暂停 TheHandi-Van 服务。

服务类动物

如果服务类动物失去控制，并且主人没有采取行动来控制它，或者动物对他人的健康和构成直接威胁，则驾驶员可以拒绝运载该动物或采取措施将其从车辆上移走。

服务套餐

您只能随身携带两 (2) 件能够自行管理的小件行李或箱包。它们应该足够轻，可以放在您的膝盖上，或足够小，可以放在您的座位下，不会在行车途中干扰其他乘客的活动。如果您要去购物，并预计携带超过 (2) 包，应作出其他安排。

儿童

4 岁以下的儿童或体重低于 40 磅的儿童必须坐在经批准的儿童座椅。TheHandi-Van 车辆没有配备儿童座椅，因此您需要自行携带儿童座椅。如果儿童没有经批准的儿童座位，将被拒绝享受服务。

失物招领

在 TheHandi-Van 上发现的物品将交给客户服务办公室。物品将保存四十五(45)天。

禁止行为和不当行为

- 食用食物或饮料，除非出于医学原因所需；
- 不带耳机播放收音机、电视、磁带或 CD 播放机；
- 携带未装在可放在座位下或乘客膝上的容器内的宠物；
- 客车行驶时，拒绝使用或拆卸安全带和/或肩带。
- 乱扔垃圾；
- 携带或持有任何易燃液体或气体（医用氧气除外）；
- 故意不支付车费；
- 故意在车辆上小便或排便；
- 使用他人的通行证或卡片；
- 威胁驾驶员；
- 做或携带任何可能对其他乘客或驾驶员造成伤害或危险的事情。

暂停服务

如果违反《TheHandi-Van 规则和条例》或任何其他与 TheHandi-Van 相关的法律或规则，交通服务部(DTS) 主任或主任指定的人员可自行决定暂停向持卡人提供服务，为期可长达十二 (12) 个月。

TheHandi-Van 电话号码

新预约或预约变更（每天上午 8:00- 下午 5:00）

取消（每天，24 小时）

晚间客车间询（每天，凌晨 4:00- 午夜 12:00）

失物招领（周一至周五，上午 7:30- 下午 4:00）

(808) 456-5555（语音） • (808) 454-5045（文本电话）

购买车票

TheBus 通行证办公室（周一至周五，上午 7:30- 下午 3:30）

(808) 848-4444（语音） • (808) 848-4500（文本电话）

个人信息变更

TheHandi-Van 资格认定中心（周一至周五，上午 8:00- 下午 5:00）

(808) 538-0033

客户服务评论

瓦胡岛运输服务公司（周一至周五，上午 7:30- 下午 4:00）

(808) 456-5555（语音） • (808) 454-5045（文本电话）

交通服务部（周一至周五，上午 7:45- 下午 4:30）

(808) 768-8300