



东湾巴士 (AC Transit) 致力于确保该地区符合《美国残疾人法案》的规定，包括美国联邦法规第 49 章第 27 与第 37 部分的规定。运输业需要对政策、惯例和程序做出合理修正/调整，避免歧视，确保各项活动面向残疾人士开放。

任何人如想要投诉或指控合理修正请求或受《美国残疾人法案》条例禁止的 AC Transit 行动，需提交书面投诉。

请将投诉内容邮寄或通过电子邮件发送至：

Accessible Services Specialist
AC Transit
1600 Franklin Street, 7th Floor
Oakland, CA 94612
电子邮箱: kridgeway@actransit.org

1. 如需投诉，应填写附件投诉表格并提交。
2. 所有投诉**必须**以书面形式呈现。如果投诉人由于自身残疾无法书写，在填写表格时需要帮助，AC Transit 工作人员将通过电话记录投诉，予以协助。请拨打 (510) 891-7261，联系残疾人服务专家，或拨打 711，联系加利福尼亚电话中转服务部。
3. 收到书面投诉后十五 (15) 个工作日内，AC Transit 将着手调查。
4. 如需要，收到投诉后，AC Transit 将于三十 (30) 个工作日内书面联系投诉人，以了解更多信息。如果投诉人未能及时提供要求提交的信息，AC Transit 将强制关闭投诉。
5. 收到投诉后九十 (90) 个工作日内，AC Transit 将完成调查。如需更长调查时间，将告知投诉人。
6. 书面答复将由残疾人服务经理准备，其中包括对调查结果及行动建议的综述。在收到回复的十五 (15) 个工作日内，投诉人可提出上诉。如果没有收到上诉，将关闭该投诉。



投诉上诉流程

如投诉人对有关合理修正请求或受《美国残疾人法案》条例禁止的AC Transit行动的投诉回复不满意，投诉人有权上诉。有关如何通过美国邮政提交上诉信息，投诉回复中皆有介绍。

合理修正/调整投诉委员会由一名AC Transit 残疾人服务代表、一名AC Transit 残疾人顾问委员会成员及一名AC Transit 客户关系代表组成，共同聆讯该宗上诉。自上诉之日起 21 天内，三 (3) 人委员会将确定上诉日期。

该委员会将召开会议，并根据上诉人提供的信息作出决定，ADA 条例与例外情况在法规中明确说明。例外情况有：

- 修正/调整将对他人健康或安全造成直接威胁；
- 将导致服务本质变更；
- 为使残疾人士接触产业服务，实际没有必要的修正/调整，或
- 将导致过度的金融和管理负担（对接受联邦财政援助者而言）。

如想要投诉或指控合理修正请求或受《美国残疾人法案》条例禁止的AC Transit 行动，请以书面形式提交以下信息：

如果投诉人由于自身残疾无法书写，在填写表格时需要帮助，AC Transit工作人员将通过电话记录投诉，予以协助。请拨打 (510) 891-7261，联系残疾人服务专家，或拨打 711，联系加利福尼亚电话中转服务部。



合理修正和 ADA 违规行为投诉流程与表格