



# 乘客行为准则

Livermore-Amador Valley 交通管理局

## 一、目的与适用范围

Livermore Amador Valley 交通管理局 (LAVTA) 的车辆、设施及场地（包括行政与运营大楼、交通枢纽、公交候车亭、公交站点以及公交停放区域）旨在为公众提供优质、安全的公共交通服务，造福大众。

LAVTA 董事会批准并采纳的《行为准则》，以及其中所引用的全部法规与条例，旨在规范在 LAVTA 车辆上以及在其设施和场地内或之上的行为，以此保障乘客与运营人员的安全、舒适、便利性和福祉。任何使用 LAVTA 服务（包括但不限于 Wheels 公交车）的人员，均应以体贴、尊重、耐心且文明的态度对待工作人员及其他乘客，共同营造良好的公共交通系统环境。

## 二、LAVTA 行为准则

### 车费<sup>i</sup>

乘客上车时应提前备好车费。严禁逃票行为，逃票行为包括但不限于：

1. 乘坐 LAVTA 车辆时，未支付有效车费或未持有有效票证。
2. 滥用中转票或车票，以逃避支付车费。
3. 谎称自己符合免票或优惠票条件。
4. 复制、伪造、篡改或转让不可转让的车费凭证。
5. 拒不按照要求向运营人员或监督人员出示车费、折扣或免票证明。上车、就座与下车

### 上车、就座与下车

6. 与马路沿保持一定距离，待公交车完全停稳后再上车。若需使用上车坡道，请告知运营人员。
7. 主动将优先座位、预留的助行设备专用座位或类似指定座位，让给老年人和残疾人士。<sup>ii</sup>
8. 上车后尽量往公交车后部移动，为他人留出空间，不得占用多个座位，也不可将脚放置在座位上。
9. 尽可能从后门下车。
10. 公交车仅在指定的公交站点停靠，供乘客上下车。

## 轮椅及其他助行设备

11. 搭乘 LAVTA 的车辆时，必须正确固定轮椅或其他助行设备。上公交车时，轮椅的刹车装置必须处于良好工作状态，以确保乘车过程中的安全。若乘客能够自行转移到普通公交车座位上，也可进行转移。Wheels 司机会先将轮椅固定好，然后将其安置在指定的轮椅存放处。乘客可自行选择是否坐在轮椅上。

轮椅和其他助行器具必须通过四点或三点系固系统进行固定，乘客必须使用适当的个人约束装置。目前，运营人员接受的培训内容为：首先以 45 度角将前绑带固定在助行设备上，接着将后绑带固定在助行设备上，最后重新拉紧前绑带，确保助行设备固定稳固。先固定前绑带可防止运营人员不小心遗漏了前绑带的固定。若乘客拒绝按照现有固定政策和培训要求固定助行设备，将被视为拒绝固定。对于拒绝固定助行设备和/或拒绝使用约束装置的乘客，运营人员可以要求其下车。

根据《美国残疾人法案》(ADA) 标准，车辆的设计需能够容纳宽度不超过 30 英寸、长度不超过 48 英寸、离地高度不超过 2 英寸且载重不超过 600 磅的轮椅或其他助行设备。Wheels 公交车可能无法容纳超过上述标准的助行设备，但若升降设备和车辆能够安全承载该助行设备及其使用者，也会尽力提供服务。<sup>iii</sup>

在辅助客运服务过程中，同样要求乘客使用适当的个人约束装置。

## 动物<sup>iv</sup>

服务性动物及小型宠物可进入 LAVTA 的车辆与设施，但须遵循以下规定：

12. 服务性动物是指经专门训练，能够为残疾人士执行特定工作或任务的动物。例如，为盲人引路、为聋人发出警示、拉动轮椅、在残疾人癫痫发作时发出警报并保护其安全，或者执行其他特殊任务。服务性动物属于工作动物，并非宠物。
13. 若服务性动物出现失控情况，且驯养者未采取有效措施加以管控，或者该动物对他人健康或安全构成直接威胁，LAVTA 工作人员有权要求动物主人将服务性动物带离相关场所。
14. 乘客可携带小型宠物乘车，但该宠物必须完全放置在乘客能够妥善管理且可放置于其腿上或脚下的安全容器内。该动物不得对其他乘客构成危险或造成滋扰。
15. 乘客需对其动物在公交车上造成的任何损害或伤害负责。若任何动物出现不当行为，运营人员可全权决定要求乘客将该动物带离公交车。
16. 动物主人应及时清理 LAVTA 车辆或设施内所有动物排泄物。

## 手推车与婴儿车

17. 部分 LAVTA 公交车配备有适合放置手推车和婴儿车的区域。若该区域空置，乘客上车后应立即就座，并将手推车/婴儿车放置于身前。手推车/婴儿车的车轮必须处于锁定状态，且所有者必须全程保持控制。

18. 若手推车/婴儿车区域已满，或者乘客乘坐的公交车未设置手推车/婴儿车专用区域，乘客可将手推车/婴儿车放置在轮椅区域，并使用约束装置予以固定。若有使用助行设备的乘客上车，您需将手推车/婴儿车折叠好，并移至普通座位就座。
19. 禁止携带尺寸大于婴儿车或个人购物车的物品上车，除非折叠起来。禁止携带会造成安全隐患的手推车、婴儿车以及大件行李。
20. 若婴儿车内有儿童乘坐，或小型手推车已装满物品，必须将其固定在指定的轮椅区域，并由乘客全程看护。然而，若有使用助行设备的乘客上车，使用婴儿车或手推车的乘客需离开该区域，并下车等候下一班公交车。

## 自行车或其他带轮装置

21. 我们所有公交车均配备自行车架，以方便骑行者使用，车架空间遵循先到先得原则分配。放置自行车前，请移除车上所有松散物品。切勿将自行车锁在公交车车架上。LAVTA 对自行车装卸过程中或存放在车架上时可能遭受的任何损坏均不承担责任。若自行车架已满，在自行车不阻碍通道的前提下，由运营人员酌情判断是否允许乘客将自行车带上车。若公交车拥挤，乘客可能被拒绝上车，需等候下一班车。
22. 允许携带折叠自行车和折叠电动滑板车上车，前提是能够由所有者妥善固定与控制，且不阻塞通道或占用座位。
23. 使用助行设备的乘客享有优先权。若需使用助行设备固定区域，自行车乘客需下车并等待下一班车。
24. 严禁携带以汽油为动力的带轮装置。

## 文明、合规与协作

LAVTA 决不容忍在其服务区域或任何设施及场地上发生任何形式的暴力行为。任何威胁或危及 LAVTA 员工或其服务提供商员工的肢体或言语行为，均构成违规，并将被起诉。依据《加利福尼亚州刑法典》第 241.3 条、第 243.3 条及第 245.2 条的规定，对交通运输工作人员或乘客实施袭击、殴打或使用致命武器的行为，可对袭击者处以最高 10,000 美元罚款及最高五年监禁。

在与 LAVTA 提供公共交通服务相关的活动中，禁止以下行为：

25. 损毁、涂鸦、故意破坏、篡改或以其他方式损坏 LAVTA 的设施、车辆或场地（包括公交站牌、候车亭、公告牌等）。<sup>v</sup>
26. 在 LAVTA 的设施和车辆内闲荡。
27. 在交通系统设施或车辆上随地吐痰。<sup>vi</sup>
28. 在非指定容器处乱丢垃圾，或在交通设施及场地上倾倒任何物质，包括但不限于化学品、汽车液体及体液。

29. 携带爆炸物、酸性物质（包括大电池）、易燃液体或有毒、危险物质进入 LAVTA 的车辆或设施。
30. 在 LAVTA 设施或车辆内（卫生间除外）大小便。但是，本规定不适用于因残疾、年龄或健康状况等特殊原因而无法遵守规定的人员。
31. 未穿着鞋履、上衣或裤子进入 LAVTA 车辆。
32. 在公交车上使用电动助行设备，但残疾人士将其作为行动辅助工具使用的情形除外。
33. 携带个人物品（如包裹、购物袋、行李箱等）进入公共交通设施及场地，且物主无法将其合理固定并存放于过道之外的地方。
34. 在仅供公共交通车辆使用的道路或区域内，驾驶、停靠、停放车辆。
35. 在公共交通车辆行驶期间，将物品或身体任何部位伸出车门或车窗之外。
36. 携带可能危及他人健康与安全，或干扰他人正常使用公共交通系统的异味进入公共交通设施及场地，无论异味源自本人、衣物、物品、随行动物还是其他任何来源。
37. 在公共交通车辆或其他交通设施及场地内，在横杆或立柱上悬挂或摇摆；在任何时候攀附或以其他方式附着于公共交通车辆或其他交通设施及场地外部。
38. 在公共交通设施及场地内开展任何体育相关活动。
39. 进行赌博或任何以赢取金钱或有价物品为目的的博彩游戏。
40. 在公共交通设施及场地内的指定停车区连续停车超过七十二 (72) 小时。
41. 将公共交通设施用于居住或商业停车用途。
42. 在 LAVTA 车辆、设施及场地内睡觉、露营或存放个人物品，法律另有授权的情况除外。
43. 进入 LAVTA 设施及场地内的任何非公共区域，或在其中逗留，包括但不限于集结区、工作区及设备间，经 LAVTA 或其指定人员授权的情况除外。
44. 售卖、兜售或从事商业活动，但经 LAVTA 或其指定人员以书面许可、执照、特许经营合同、租约或其他书面授权批准的情况除外。<sup>vii</sup>
45. 实施任何有可能引发或煽动当即破坏和平的行为，包括但不限于：斗殴、竞速、具有引发治安破坏倾向的猥亵言语、带有侮辱性的绰号，或使用具有冒犯性、令人厌恶或侮辱性的言辞，且按一般常识判断，此类绰号、言辞极有可能引发其恐惧、愤怒或担忧等剧烈反应。
46. 煽动暴力行为或对他人构成明确且即时的危险，包括以口头或视觉方式展示帮派关系或挑衅意味。
47. 伤害他人，或者损坏他人财产或物品。
48. 进行猥亵行为，或教唆他人进行猥亵行为。
49. 从公共交通车辆上投掷物品。

50. 禁止在 LAVTA 车辆和设施内进行任何形式的性行为。不当性行为包括：不受欢迎的性言论、不雅暴露、跟踪、非法监禁、性侵犯、普通袭击、抓摸或以性暗示的方式蹭撞他人。
51. 谎称自己为公共交通运营人员或其他 LAVTA 员工；通过言语、行为和/或使用与公共交通运营人员或 LAVTA 发放的制服、徽章或装备相似的衣物、徽章或装备，制造自己为公共交通员工的假象。
52. 在 LAVTA 设施或车辆内，故意阻碍他人自由通行。
53. 除非是为使用公共交通设施所必需，且使用地点不干扰他人安全，否则禁止在 LAVTA 设施、车辆或停车建筑内进行滑板、轮滑、骑自行车或骑踏板车等活动。

## 饮食<sup>viii</sup>

---

在 LAVTA 车辆、设施及场地内或其上禁止以下行为：

54. 在任何 LAVTA 车辆或设施内饮食。
55. 携带任何已打开的饮料进入 LAVTA 车辆。

## 酒精、毒品与吸烟

---

禁止在 LAVTA 车辆、设施及场地之内、其上或邻近区域进行以下行为：

56. 携带或食用任何酒精饮料或受管制物质，法律另有明确授权的除外。
57. 吸烟或摄入烟草及大麻制品，包括但不限于香烟、电子烟、蒸汽烟具、雪茄以及口嚼烟草。
58. 在 LAVTA 车辆上，或在 LAVTA 公共交通设施及场地（包括但不限于换乘中心、公交候车亭、公交车站、停车换乘场等）周边一千英尺范围内，制造、销售、交付或持有受管制物质，或意图制造、销售、交付或持有受管制物质，或以营利为目的销售任何受管制物质或假冒物质。
59. 受到酒精、毒品、受管制物质或上述物品任意组合的影响，无法保障自身或他人安全。

## 武器

---

禁止在 LAVTA 车辆、设施及场地之内、其上或邻近区域进行以下行为：

60. 在车上携带腐蚀性物质，或者展示、显露或挥舞任何枪支、匕首、剑、刀具或其他切割、刺戳工具，棍棒，或任何其他明显可能造成身体伤害的武器，且其展示、显露或挥舞的方式、所处环境、时间及地点，表现出恐吓他人的意图，或足以引发对他人安全的担忧，法律另有明确授权的除外。

61. 在 LAVTA 设施或车辆上、内部或邻近区域，针对该设施或车辆内的任何人或物体发射或对准武器、任何意图用作武器的器具或其他物体。ix

## 噪音

禁止实施以下行为：

62. 播放任何音响设备或扩音装置，除非使用他人无法听到声音的耳机或耳塞。x
63. 故意喧闹或做出扰乱秩序的行为，干扰他人。xi
64. 未遵守 LAVTA 代表发出的警告，停止制造喧闹、吵闹或无理的噪音，包括不必要的手机通话或其他交谈，且这些噪音音量过大、持续时间过长、含有性暗示内容、具有威胁性、暴力性或破坏性，造成了不安全状况并干扰他人正常使用 LAVTA 车辆或设施。

## 三、执行

任何违反联邦法律、州法律、《乘客行为准则》或其他 LAVTA 政策的人员，都将收到违规通知，并面临法律所允许采取的任何和所有补救措施、罚款、刑事制裁、损害赔偿及处罚。受委托的执法人员、LAVTA 工作人员或合同服务提供商（依据适用的服务合同条款）有权拒绝其进入 LAVTA 车辆、设施及场地，或责令其离开。

所有 LAVTA Wheels 车辆均配备摄像头，可在运营时段内持续记录公交车内及车辆周边的活动情况，包括声音。因此，相关工作人员和/或执法部门可查阅录像，以准确查明所有相关活动的具体详情。

若相关人员未立即遵从驱离指令，则可能因非法侵入和/或公交非法行为等罪名被起诉。公交车运营者需向其主管报告任何因他人违反《乘客行为准则》而拒绝向其提供服务或需要执法协助的情况。接到违规通知后，LAVTA 工作人员可采取以下任一措施：

- **警告**——向违规乘客发出警告，明确告知若其再次出现类似行为，将被驱离和/或未来拒绝为其提供服务。
- **离开**——车辆将停止行驶，直至违规行为终止，或违规乘客下车或被驱离。可呼叫执法部门协助带离违规乘客。乘客一旦被驱离，其已支付的车费将不予退还。
- **立即拒绝服务**——若有人做出禁止行为，且 LAVTA 或其指定人员认为该行为构成安全或安保风险、干扰或侵犯了他人权利、妨碍了公众自由通行，或妨碍了 LAVTA 车辆、设施及场地的有序和高效使用，可无需事先书面通知，立即要求该人员换座、拒绝其乘车或将其驱离 LAVTA 的车辆、设施及场地。
- **向警方报告**——可将乘客的行为报告给当地执法部门。
- **拒不遵从指令**——若乘客拒不立即遵从书面或口头通知，可能导致其被禁止进入或限制使用 LAVTA 车辆、设施及场地，并可能以非法侵入罪被起诉。
- **不限制其他法律的实施**——本政策的执行并不以任何方式限制任何适用的联邦、州或地方法律的执行。

- LAVTA 保留暂停、放弃、修改、限制或撤销本准则适用的相关权利。

## 四、行政诉讼与暂停使用服务

LAVTA 工作人员将审查所有涉及违反《准则》行为或举止的投诉报告。经审查后，LAVTA 可酌情采取以下措施：

- 与违反《行为准则》的人员取得联系，向其告知违规行为并讨论行为规范。
- 发出警告信或通知。
- 在一定期限内或无限期暂停其未来乘车权利。
- 通知相关执法机构，推动实施逮捕及刑事起诉程序。
- 寻求其他适当的法律或行政补救措施。
- 决定无需采取进一步行动。

若 LAVTA 管理层经与法律顾问协调后认定某人的行为对乘客和/或工作人员的安全构成明确且直接的威胁，则可以立即暂停违规者使用 LAVTA 公共交通服务、车辆和/或设施的权限，不过违规者有权提出申诉。

除非为维护公共安全必须立即采取暂停使用服务措施，否则在暂停违规者对 LAVTA 车辆及设施的使用权前，LAVTA 管理层应尽合理努力，通过口头及书面方式与违规者取得联系，警告其若继续做出此类行为，将被暂停使用服务。警告及暂停使用服务通知应以违规者能够理解的语言，以其能够接收的形式送达。此类通知自当面送达之日，或自警告或暂停使用服务函寄出之日或电子邮件发送之日起三日后，视为已送达。

### 暂停使用服务具体处理方式如下：

- 首次暂停使用服务：因违反《乘客行为准则》首次被暂停使用服务的，暂停期限不超过一周。
- 第二次违规：在首次违规后 12 个月内再次违反《乘客行为准则》的，可能被暂停使用公共交通服务，期限不超过一个月。
- 第三次违规：在第二次违规后 18 个月内第三次违反《乘客行为准则》的，可能被暂停公共交通服务，期限不超过一年。
- 若其行为被认定具有犯罪性质，或对公共交通系统工作人员或乘客的安全构成威胁，则处罚力度可能加重。

## 违规申诉——正当程序<sup>xii</sup>

- 初步审查——收到违规通知后，个人可在 21 天内通过以下地址、电话号码或电子邮件联系 LAVTA，要求对违规行为进行初步审查：

LAVTA Administrative Office

收件人： Appeals

1362 Rutan Court, Suite 100

Livermore, CA 94551

(925) 455-7555

[appeals@lavta.org](mailto:appeals@lavta.org)

- **听证会**——若个人对初步审查结果不满意，可在收到初步审查结果后的 21 个日历日内，通过上述地址、电话号码或电子邮件向 LAVTA 提出申诉，要求举行听证会。
- 申诉人必须保持联系方式畅通，以便接收听证会和/或决定通知。
- 若要求举行听证会，则听证会应在收到申诉后的三十 (30) 个日历日内举行，并在听证会后的十 (10) 个日历日内作出最终书面决定。在申诉过程中，禁止使用服务的决定仍然有效。
- 听证会的时间和地点应至少在听证会日期前五日告知申诉人。申诉人有权亲自、通过电话或视频会议的方式参加听证会。
- 听证官在审议申诉后，可以：
  - 维持违规认定
  - 修改违规认定
  - 撤销违规认定，并恢复申诉人使用交通服务及设施的权利
  - 允许申诉人分期缴纳罚款
  - 允许申诉人以社区服务的方式替代罚款

## 五、学生乘客适用规定

《乘客行为准则》以及上述所有政策，对青少年乘客、学生乘客与成年乘客具有同等效力。若发现学生乘客违反《乘客行为准则》中的任何条款，也可能实施上述执行机制。此外，若能确认违规青少年或学生乘客的身份信息，其违规行为也将报告至学校相关工作人员。报告中还将附上违规行为或事件的监控影像资料。具体处罚措施包括：

- 第一次违规：公交车驾驶员给予口头警告
- 第二次违规：向该学生乘客的主要联系人及学校联系人发出书面警告
- 第三次违规：暂停其乘车权五天，且不予退还或补偿相关费用

- 第四次/最终违规：暂停其乘车权至本学年结束，且不予退还或补偿已预付的票价或通票费用

## 六、残疾人士适用规定

《乘客行为准则》中的任何条款，均不得以歧视残疾人士的方式予以实施。若因残疾人士做出暴力、严重扰乱秩序或违法等行为，而拒绝为其提供服务，此情形不构成歧视。《乘客行为准则》不得以任何方式改变 LAVTA 的辅助客运服务资格认定程序。

## 七、责任

《乘客行为准则》中的任何内容，均不得使 LAVTA 对任何个人承担责任，亦不得构成 LAVTA 及其管理人员、代理人或员工承担责任的依据。遵守《乘客行为准则》的义务仅限进入并使用 LAVTA 车辆、设施及场地的人员，LAVTA 对《乘客行为准则》的执行具有自由裁量权，而非强制性执行。

## 参考文献

- i 《加利福尼亚州刑法典》第 640(c)(1) 条。
- ii 《加利福尼亚州刑法典》第 640(e)(2) 条。
- iii 《美国联邦法规法典》第 49 编第 37 和 38 部分。
- iv 《美国联邦法规法典》第 49 编第 37.167 条。
- v 《加利福尼亚州刑法典》第 594 条、第 640.5-640.8 条。
- vi 《加利福尼亚州刑法典》第 640(b)(4) 条。
- vii 《加利福尼亚州刑法典》第 640(b)(6) 条。
- viii 《加利福尼亚州刑法典》第 640(b)(1) 条。
- ix 《加利福尼亚州刑法典》第 245.2 条。
- x 《加利福尼亚州刑法典》第 640(b)(2) 条。
- xi 《加利福尼亚州刑法典》第 640(d)(1) 条。
- xii 《加州公用事业法典》(CPUC) 第 99580 条。