

聖克拉拉谷交通局 (VTA) 與第六章規定

VTA 是一個獨立的特別管理局，負責為加州聖克拉拉縣全境提供公共汽車、輕軌和殘障人士特別服務。VTA 也被稱為全縣交通堵塞管理機構 (CMA)，並且負責監督具體公路項目的實施，制訂全縣交通規劃。

1964 年林登·約翰遜總統簽署了劃時代的民權法案，第六章 (編號 42 U.S.C §2000d et seq.) 是這個法案的組成部分。第六章規定，聯邦財政資助的任何計劃或活動，不得因種族，膚色和原國籍的原因而進行任何歧視。VTA 是接受聯邦政府資助的機構，必須嚴格遵守第六章的規定。

聯邦交通管理局 (FTA) 於 2012 年發布 4702.1B 號通告，為接受聯邦政府資助的機構如何遵守第六章要求提供具體指導。根據第六章通告，VTA 必須每三年向 FTA 提交一份第六章計劃。第六章計劃的內容包括各種文件、規劃、地圖、政策和標準，以表明 VTA 繼續遵守第六章的強制性規定。根據 4702.1B 號通告的要求，VTA 的第六章計劃在提交 FTA 之前應先呈請其理事會批准。

FTA 收到計劃後對其進行審核。之後，FTA 將給提交計劃機構簽發批准函，或者發函提出問題並要求在規定日期內進行改進。FTA 將進行後續審核，以確定問題是否已經得到糾正。如果 FTA 發現提交計劃機構仍不符第六章的強制性規定，則可採取糾正措施，其中包括但不限於拒絕提供聯邦財政資助。

VTA 第六章計劃

FTA 在 4702.1B 號通告中指出，各機構在提交計劃時，有幾份文件是必須提交的。VTA 的第六章計劃就是根據這些要求而編制的。這些文件如下：

基本規定

- 第六章公告
- 第六章投訴程序和表格
- 第六章投訴、訴訟和調查信息的記錄

- 大眾參與計劃
- 英語能力有限者(LEP) 計劃
- 非選舉產生的委員會和各理事會的人員構成
- 受助機構子機構的第六章計劃與監督
- 理事會對第六章計劃的批准

公共交通服務提供者必須達到的要求

- 服務標準和政策
- 人口和服務分佈圖
- 乘客結構和交通模式
- 服務標準與政策的監督報告
- 公眾對於受資助機構第六章政策的參與
- 服務與/或票價的公平性分析

VTA 在標準、政策和程序各方面嚴格遵守第六章的規定，以上文件提供了詳細信息。

VTA 一貫堅持以平等和公平的方式服務所有民眾。VTA 提供公平的服務，在內部決策過程中吸收社區的參與，因此形成一個基礎，使 VTA 能夠確保滿足服務區內不同成員需求。

以下對 VTA 2016 年第六章計劃的每項內容作簡要說明。

一、基本規定

第六章公告

第 49 章 CFR 第 21.9(d) 節概述了接受資助機構在第六章下應履行的的合規要求。其中指出，接受資助機構應向公眾說明受助機構根據交通運輸部 (DOT) 第六章規定應履行的義務，向公眾說明他們根據第六章規定可以受到保護，不受歧視。接受資助機構至少應將信息向公眾傳播，在其網站上和辦公場所的公共區域，包括接待前台、會議室等處，張貼有

關第六章的公告。接受資助機構還應在車站、站點和公車上張貼第六章公告。應根據需要，按照 DOT 關於 LEP 的指導方針和接受資助機構本身的語言協助計劃的規定，將公告翻譯成英語以外的其他語言。

VTA 已經編寫了第六章公告並將其翻譯成 21 種語言。公告已經在 VTA 網站刊登，在 VTA 服務區內的各公交車站和 VTA 車輛上張貼。根據 DOT 的安全港規定，VTA 網頁、輕軌車站平台和公車候車亭都必須張貼使用安全港語言發佈的公告。安全港語言的定義是，在任何公共交通服務區內，如果有 5% 的乘客或 1000 名英語能力有限者（以較小數額為標準）使用一種語言，該語言即為安全港語言。第六章公告中說明了這一聯邦法律與社區之間的關係，此外也提供了聯絡信息，使民眾可以向 VTA 民權辦公處舉報違規行為並進行調查。公告中也提供了如何向其他政府機構投訴的方法，後者可以對第六章投訴進行獨立調查。

第六章投訴程序和表格

按照第 49 章 CFR 第 21.9(b) 節的規定，所有接受資助的機構均應制定調查和跟踪第六章投訴的程序，並向大眾說明提出投訴的程序。FTA 要求直接和主要接受資助的機構在提交第六章計劃時應詳細說明其投訴程序，由 FTA 確定是否符合 DOT 的第六章的規定。

VTA 的投訴程序和表格已經由專業翻譯使用服務區的安全港語言翻譯成為其他語言。希望投訴的乘客可登錄 VTA 網頁，點擊選擇語言標符，使用自己的語言獲取有關信息。

第六章投訴、訴訟和調查信息的記錄

第 49 章 CFR 第 21.9(b) 節要求所有接受資助機構對以下各種情況進行收集並保存記錄：因種族、膚色或原國籍而產生的歧視；由 FTA 以外的任何實體正在進行的調查；法律訴訟；指名受助機構的投訴。信息記錄應包括提出調查、訴訟或投訴的日期；指控摘要；調查、

訴訟或投訴的現狀；以及受助機構針對調查、訴訟或投訴採取的行動或調查、訴訟或投訴的最終結果。

VTA 自提交上一期第六章計劃以來尚未受到任何有關第六章的法律訴訟。關於 VTA 提交上一期第六章計劃之後所受到的投訴以及所進行的調查的信息記錄，可參見 VTA 第六章正式計劃。

大眾參與計劃

每一個接受資助的機構，在其現有的大眾參與計劃中，應納入第六章的內容和注意事項、13166 號行政命令（包括改善 LEP 人士使用語言協助的渠道）和聯邦交通部關於 LEP 指導方針。大眾參與計劃應描述受助機構為推動大眾參與而制定的積極的策略、程序，以及大眾參與活動的預期結果。推動少數族群和 LEP 人士參與大眾活動，既可以採取綜合措施，例如在公交轉運站、公交車站和公車輛上張貼公告，也可以採取針對性的措施，幫助解決阻礙少數族群和 LEP 人士有效參與受助機構的決策過程的語言、制度、文化、經濟、歷史或其他問題。

VTA 的大眾參與計劃是 VTA 推動大眾外展的指南，以確保民眾了解 VTA 的方案和活動並能夠有意義地參與。VTA 的大眾參與計劃強調，外展的對象應該包括代表性長期不足的群體，如低收入居民、少數民族和英語能力有限者人群，以便他們有機會參與這一進程。

通過大眾參與活動，民眾可以向 VTA 提供意見，使他們的關切、願望和價值觀念能夠在 VTA 的決策過程中得到考慮。通過這一指南的實施，民眾可能產生直接的影響，甚至有可能影響到決策過程，從而使 VTA 更好地滿足社區的需求。

英語能力有限者計劃

《1964 年民權法案》第六章、交通部 (DOT) 的實施細則，以及 13166 號行政命令都要求接受資助機構為英語能力有限者提供保護和服務。根據這些規定，受助機構應採取合理步驟，確保在其計劃或活動中，使英語能力有限者 (LEP) 切實獲得利益、服務、信息，以

及受益於計劃與活動其他重要內容。受助機構應針對其服務區 LEP 人士的需求制定一項協助計劃。

DOT 為接受資助的機構提供指導方針，提出了一個四項因素分析，由此評估 LEP 人士的需求，判斷受助機構應如何滿足這些需求。VTA 的「2016 年 LEP 更新計劃」中採用了這個四因素分析方式，確定了 VTA 為幫助 LEP 人士更好地享受 VTA 的服務和利益而可以使用的適當的語言協助措施。VTA 也將利用該分析確保 LEP 乘客的資料獲得多方數據的驗證。這個分析進一步確定，VTA 的未來計劃應該考慮 LEP 乘客的個人需求和關切，使他們繼續並且更好地使用 VTA 的服務。

VTA 支持聯邦交通部的 LEP 指南的目標，使 LEP 人士能夠切實使用 VTA 的服務。VTA 的「2016 年第六章計劃」中所包括的「英語能力有限者更新計劃」表明 VTA 在 LEP 方面是合規的，也表明 VTA 將繼續努力完全達到 USDOT / FTA 的要求。

「2016 年 LEP 更新計劃」包含以下數據和四個因素的分析：

第一個因素要求接受資助的機構確定在其服務區內的 LEP 人數與比例。VTA 使用 2010 - 2014 年美國社區調查中的人口普查數據來確定其服務區內最普遍的 LEP 語言。此外，VTA 還使用了本機構語言服務專線的數據，這是為使用 VTA 電話服務中心的 LEP 乘客提供的口譯服務。美國社區調查的數據顯示，VTA 服務區中有 21.29% 是 LEP 人士。VTA 服務資料統計出的前五種 LEP 語言是西班牙語 (7.92%)、越南語(4.21%)、中文 (3.76%)、菲律賓語 (1.14%) 和韓語 (0.70%)。這個百分比的基數是聖克拉拉縣的總人口，其中包括說英語的人口。

第二個因素要求接受資助的機構確定 LEP 人士使用 VTA 的計劃、活動和服務的頻率。VTA 工作人員採用了幾個不同的方法進行調查，以確定哪些服務用得最多，最受歡迎。此外，工作人員還利用這個機會獲取調查回答者的反饋。VTA 還參加了難民和移民論壇，與幾個不同的社區組織 (CBO)建立了聯繫，並且向這些組織的客戶做了意見調查。為了最大程度地擴大受調查人數，調查使用了 13 種不同的語言。工作人員於 8 月在市中心的

VTA 客戶服務中心進行了為期兩天的問卷調查，獲得了一百多份的答卷。VTA 也在其網站上公佈了問卷，使民眾可以在網上參與。整個調查過程中一共收集了 185 份問卷答復。

受問者表示，公車和輕軌他们都坐，但搭公車 (89.7%) 要多于輕軌(49.1%)。大多數人建議增加公車班次、擴大服務範圍、增加候車亭，更多的車站能夠提供實時信息顯示。反饋還表明，客戶常常通過公車司機和市中心的 VTA 服務中心獲取有關信息。

第三個因素要求接受資助的機構確定其計劃、活動與服務對 LEP 人士的重要性。調查顯示，雖然乘客對公車和輕軌都非常重視，但是重視公車的人數還是更多一些。90.2% 的受問者認為公車服務非常重要，而 68.1% 認為輕軌也非常重要。許多人依靠 VTA 的公共交通服務去看病問診 (48.6%)。許多人也乘坐 VTA 公共交通前往重要的目的地，例如上班 (45.9%)，上學 (29.7%)。由於超過半數的受問者表示他們沒有私人車輛，因此 VTA 交通服務很有可能是他們出行使用的唯一的交通工具。一些受問者表示，他們在使用 VTA 一些服務時曾遇到語言障礙。這不僅強調了提供語言協助的重要性，而且也要求確保客戶知道這種服務的存在。

第四個因素是對受助機構的資源進行評估，並對提供語言協助的費用做一個分析。VTA 清點了其目前提供的所有語言協助服務，包括外語專線、雙語員工、翻譯外部承包，以及包含各種語言翻譯鏈的 VTA 網站。VTA 之前也制定了一個「重要文件計劃」，以確保對 VTA 的服務至關重要的文件都能得到翻譯，使乘客了解他們根據聯邦法律可以享受的權利。2014 年 VTA 在語言協助方面的開支總額為 88,558.04 美元，2015 年總額為 133,151.51 美元，兩年裡翻譯服務費用增加了一倍多。這些數字充分表明，VTA 繼續努力保證使所有必要的文件得到翻譯，確保乘客，無論講什麼語言，都能閱讀 VTA 的文件。員工指出，42.1% 的受問者不知道 VTA 提供免費的語言協助，從而表明應該努力使更多的人了解 VTA 提供的各種免費的語言服務。

非選舉產生的委員會和各理事會的人員構成

根據第 49 章 CFR 第 21.5(b)(1)(vii) 節，接受資助的機構不得基於種族，膚色和原國籍的原因而「拒絕任何人參與項目的規劃、諮詢和類似組織的機會。」接受資助的機構在為其內部的一些組織任命成員時，是需要遵守一定的要求的，例如與交通有關的委員會、非選舉產生的規劃委員會、諮詢理事會等小組或類似團體成員的任命。這些要求包括提交表格說明委員會成員的種族分類，並說明為鼓勵少數族群參與這些委員會所作的努力。

公民諮詢委員會 (CAC) 和無障礙交通委員會 (CTA) 是 VTA 的兩個顧問委員會，其成員不經過選舉產生，由 VTA 內部任命。除此之外，VTA 沒有任何其他由 VTA 內部任命，不經選舉的委員會。VTA 的第六章正式計劃中提供了有關的資料，例如委員會成員種族問卷、委員會成員種族分類以及為鼓勵少數族群參與委員會所做的努力。調查結果顯示，目前 CTA 和 CAC 的成員中大約三分之二表明他們屬於少數種族。

在委員會出現空缺時，VTA 積極尋求和鼓勵代表性長期不足的群體參與其非選委員會。VTA 一致努力為來自這些群體的合格人士提供加入其顧問會的機會，以使這些委員會能夠準確地代表聖克拉拉縣的種族、性別及地理的多樣性。為了實現這一目標，VTA 採取了一些有針對性的宣傳策略，包括在地方媒體刊登付費和免費公告、將公告翻譯成各種語言、在 VTA 網站上公佈空缺、聯絡多元文化組織、電子通知與貫穿交通站點和其他設施的信息標誌。

受助機構子機構的第六章計劃與監督

根據第 49 章 CFR 第 21.5(b) 節，為了確保子機構符合 DOT 第六章的規定，主要受助機構，例如 VTA，必須對接受其資助的子機構進行監督。如子機構不符合第六章的要求，則主要受助機構也不合規。

VTA 監督並確保其子機構符合第六章 4702.1B 通告第三篇所述標準。VTA 已收到並審核了其子機構的第六章計劃，VTA 董事會也已批准該計劃。

董事會對第六章計劃的批准

VTA 董事會於 2016 年 11 月 3 日批准了 VTA 第六章計劃。

二、公共交通服務提供者必須達到的要求

服務標準和政策

所有公共交通固定路線服務提供者必須達到這一要求。附錄 C 至 49 CFR 第 21 部分在第 (3)(iii)節中規定:「任何交通服務的路線、時刻表或服務品質不得因種族、膚色或原國籍對任何人或任何群體產生歧視。不得因種族、膚色或原國籍的因素而確定各個線路公車的班次、車齡和車況、不同路線的車站的質量以及行車路線。」各種交通模式的服務標準必須包括以下內容:班車負載量、班車間隔時間(在不需減速的情況下班車之間的最短距離或時間)、班車的準時率和服務的可用性。任何重大服務問題,一經發現,必須進行評估,以確定對少數族群的影響程度。如果少數族群受到的不利影響大大超過非少數族群,則可能需要採取額外的補救步驟。

FTA 要求固定路線交通服務提供者為各項交通模式制定交通便利設施分佈和車輛配置的政策。交通服務提供者也可以根據需要制定其他方面的適當的政策。VTA 的政策是要確保車輛的配置和乘客便利設施的分佈不會因種族、膚色或原國籍的因素而產生歧視。

人口和服務分佈圖

第 49 章 CFR 第 21.9(b) 節規定接受資助的機構「應向交通部長呈遞種族和族裔數據,以顯示少數族群在聯邦財政資助的方案中獲得收益的程度。」FTA 要求公共交通提供者編制以下圖表,這些圖表在 VTA 的 2016 年第六章計劃中已經全數提交。

交通服務區的基本圖，其中應覆蓋人口普查區、人口普查分塊或分塊組、交通分析區 (TAZ)，另外還有其他可獲得的地方地理數據,包括路線、固定導軌對準和中轉站等設施。

人口分佈圖，其中使用基本地圖裡面提供的人口信息。如果一個地區少數族群人口的比例超過了服務區整體少數族群體平均比例，則應該將這個地區用深色標出。

為了解決環境正義問題，評估交通服務重大變動對低收入人群的影響，人口分佈圖也應該將低收入居民比例超過服務區整體低收入居民平均比例的地區單獨標出。

雖然聯邦政府沒有提出要求，但 VTA 還編制了一張英語能力有限者人口分佈圖，類似於少數族群和低收入群體人口統計圖。

乘客構成和交通模式

FTA 4702.1B 通告要求固定路線交通服務提供者使用乘客調查表收集乘客的種族、膚色、原國籍、英語能力、家用語言、家庭收入和出行模式等方面的資料。此外，也應收集少數族群和低收入群體車票費用和種類的統計資料，以便進行票價公平分析。

VTA 上一次車上調查 (OBS) 是 2013 年 11 月完成的。從那時起，VTA 使用調查中的數據構建了有關乘客構成的基本資料，包括但不限於種族、民族、收入與主要語言。此外，也收集了有關乘客交通模式、所使用的車票類別及 VTA 服務品質的數據。

收集數據的方法包括問卷調查，分別用英文、西班牙文、越南文及中文印製，在公車和輕軌列車上分發，進行調查。調查員得到的指示是，可以在乘客的要求下提供有限的協助。此外，調查員還攜帶了英文、西班牙文、越南文和中文信息卡片，指導乘客使用調查機構 (Corey, Canapary & Galanis) 的語言服務專線，以其他語言參加調查。

調查結果顯示，大部分受訪乘客 (79%) 對 VTA 服務感到滿意，按照五分制計算，平均分高達 4.08 分。大多受訪者表示他們步行至車站 (51%)，下車後再步行到最後的目的地 (58%)。四分之三的受訪者表示他們經常使用公共交通系統: 33% 的人每週至少 6 天搭乘

VTA，42%的人每週搭乘 VTA 4 至 5 天。根據調查，普通 VTA 乘客的家庭一般有 3 至 4 人，家庭年度平均收入為 42,802 美元。根據附加的人口統計數據顯示，接受調查的乘客近四分之三 (74%) 不是白種人、23%是白種人、4%是白種人與非白種人的混血。

VTA 目前正與另一承包商合作準備進行新的車上調查，預計於 2017 年 1 月開始。

服務標準與政策的監督報告

為了確保 DOT 第六章規定得到遵守，FTA 要求公共交通機構對照其全系統服務標準和服務政策，至少每三年對其交通系統的績效監測一次。每個機構應在提交第六章計劃時，每三年向 FTA 提交其監測結果及有關文件，以證明董事會對監測結果的考慮、了解和批准。

監控程序有兩個部分：全系統服務標準和全系統服務政策。使用全系統服務標準，將少數族群乘客使用的 VTA 公車線路和輕軌線路（「少數族群路線」）與主要是由非少數族群乘客使用的線路（「非少數族群路線」）進行比較。全系統服務政策的目的是監測車輛配置程序和交通便利設施的分佈，以確保這些做法沒有任何歧視。

VTA2016 年第六章計劃中的正式報告中指出，VTA 為少數族群提供的服務無論是數量還是質量，都很出色。由於少數族群地區的公車和輕軌路線乘客量較高，因此為少數族群乘客提供的服務通常班次更為頻繁，服務時間更長，車輛運載能力增加。此外，VTA 根據乘客的數量決定車輛的配置和交通便利設施的分佈，這樣做也確保少數族群地區能夠公平地享受公共交通資源分配。

公眾對於受助機構第六章政策的參與

FTA 要求接受資助的機構使公眾參與其決策過程，對重大服務變動、差別影響和過度負擔制訂政策的過程中吸收公眾的意見。VTA 在考慮大眾意見的基礎上制訂的這些政策，將指導我們如何定義及分析重大服務變更和票價變動對低收入和少數族群客戶的影響。VTA 所提議的重大服務變更、差別影響和過度負擔的政策，已經提交給 30 多位社區組織 (CBO) 代表與公共交通倡導人士，請他們審閱並提出意見。工作人員還向一些個組織作

了介紹並且與其進行了電話會議。所提出的一個意見是，對於重大服務變動的定義應該修訂，使它的內涵更廣一些。還有一個建議是對差別影響和過度負擔政策進行修訂，說明進行公平性分析使用的數據來源。

服務與/或票價的公平性分析

FTA 要求交通運輸機構對其重大服務變更和票價的調整進行公平性分析，以確保這些更變不會對少數族群乘客造成差別影響，或對低收入乘客造成過度負擔。交通運輸機構自上一次提交第六章計劃以後如果對重大服務變更和/或票價進行過任何公平性分析，都必須提交分析結果。交通運輸機構在提交第六章計劃時也必須提供文件，證明董事會、理事機構或官員對這些分析的考慮，了解和批准。

VTA 的公共交通服務路線有幾個重大的變更，在 2 已經全部納入 2016-2017 年交通運輸服務計劃，這個計劃也是 2016 年第六章計劃的一部分。這些變動具體來說就是對一些線路各種改進，例如：線路延伸、提高行動能力和使用公共交通的便利、某些主要目的地增加直達班次、縮短候車時間、減少車輛擁擠狀況，轉車更為方便等。有些路線因客量不足而有所改動，服務也減少，但 VTA 另外也增加了一些的路線。

VTA 工作人員對 2016-2017 年交通運輸服務正式計劃中提出的重大服務變動進行了公平服務分析。根據這一分析，確定所提議的變更對少數族群乘客不會造成差別影響，也不會對低收入乘客造成過度的負擔。

VTA 工作人員也對 2015 年和 2016 年生效的票價調整進行了公平分析。對所有票價調整進行的公平分析顯示，票價的調整沒有給少數族群乘客造成差別影響，或對低收入乘客造成過度負擔。

2016 年的票價調整內容是：一日通票價只適用於 Clipper; 跨系統轉車可以減費 0.50 美元 (僅限於 Clipper 成人票); 為特別活動快速巴士服務制訂新的票價。2015 年的票價調整是，青少年優惠票資格條件擴大，18 歲的青年也可以享受，成人和青少年一日通代幣永久降價，降價之後價格相當於至成人和青少年一日通卡票價的 50%。

結論

VTA 的 2016 年第六章計劃表明 VTA 繼續努力嚴格遵守第六章的所有條例。此外，該計劃還顯示 VTA 繼續致力於為服務區內的各個族群提供服務。VTA 盡力確保所有不同背景的人民都能平等地獲得服務和參與活動。VTA 通過這些努力，使每個人有機會參與交通規劃過程，享受 VTA 提供給大眾的公益。