



District of Columbia  
Office of the State Superintendent of Education

# 学生家长与家庭 校车服务使用指南

[osse.dc.gov](http://osse.dc.gov)



[facebook.com/ossedc](https://facebook.com/ossedc)



[@OSSEDC](https://twitter.com/OSSEDC)



202.727.6436



## Table of Contents

教育局运输服务处（OSSE DOT）：关于合格残障学生的通勤服务问题	2
谁能享受学生通勤服务？如何为我的孩子申请？	2
校车路线安排	2
校车路线的设计	2
路线变动	3
路线图	3
乘车时间	4
接送程序	4
早晨接送程序	4
到校时间	5
下午接送程序	5
独立学生放学（ISD）	5
父母和监护人的角色和责任	5
保持联系信息及时更新	6
校车司机和校车服务员的角色和责任	6
校车司机和校车服务员培训	6
学生乘车行为	7
学生校车行为守则	7
什么是家长资源中心？	7
提出投诉	8
投诉之后会怎么样？	8
常见问题	8
其它资源和联系信息	10



## 教育局运输服务处（OSSE DOT）：关于合格残障学生的通勤服务问题

教育局运输服务处（OSSE DOT）提供安全、可靠、和高效的学校通勤服务，积极为哥伦比亚特区居民的合格学生提供学习便利。通勤服务的资格是由学生个人化教育计划（IEP）确定的，该计划由学生入学的地方教育机构（LEA）制定。“残障人士教育法”（IDEA）规定向所有残障学生提供免费、适当的公共教育（FAPE）。IDEA 将“运输服务”定义<sup>1</sup>为协助残障儿童享受特殊教育和进入 FAPE 所需的相关服务。合格学生的年龄从 3 岁直到 22 岁。有多种形式的交通服务，包括校车，特区一卡通，和家长报销等。

### 谁能享受学生通勤服务？ 如何为我的孩子申请？

由负责您的学生 IEP 的 LEA 团队决定，是否需要交通工具来协助残障学生接受特殊教育和相关服务。以及如果是，应如何实施运输服务。关于学生享受服务资格的问题应该直接联系您孩子学校的工作人员。

如果 IEP 团队认为学生有资格获得运输服务，LEA 必须向 OSSE DOT 提交运输申请表（TRF）。收到 TRF 后，OSSE DOT 会及时处理。有资格获得运输服务的学生将在收到 LEA 的请求后十天内得到相应服务。

任何不使用 DOT 校车运输的学生都可以获得一张免费的学生乘车卡。上公立或公共特许学校的学生可以向学校的身份证管理员索要一张特区卡。如果学生上的是非公立学校或参加其它教育计划，IEP 团队的成员必须联系 OSSE DOT 以请求特区一卡通。另外，如果学生的住址或学校在特区外，学生学校的 IEP 小组必须联系 OSSE DOT，要求补充地铁车费。

有资格获得报销的学生家长可以致电 202 576-5000 向家长资源中心（PRC）申请报销。

## 校车路线安排

### 校车路线的设计

具体校车路线是经综合设计制定的。OSSE DOT 使用一系列组合工具制定校车路线，例如道路软件，GPS 数据，和驾驶员反馈信息等等。制定一条校车路线取决于很多因素：

- 学校的位置
- 学生地址

---

<sup>1</sup> 34 C.F.R. §300.34(a)

- 指定开行时间
- 乘坐校车的学生人数
- 特定地区的交通模式

## 路线变动

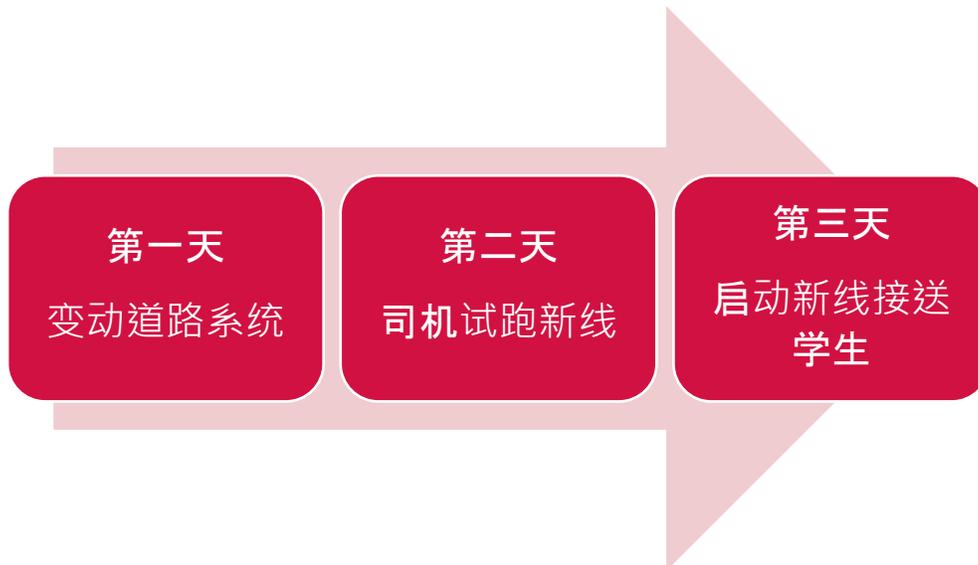
由于各种原因，整个学年期间都可能变动路线，包括但不限于：

- 学籍注册的变更
- 学生安置接纳状态的变化
- 地址更改

OSSE DOT 也可能为确保更适当的乘车时间，更准确的接送时间，或为在上课铃响之前准时抵达而变更校车路线。父母将及时收到家长资源中心关于所有路线时间更动的通知。

## 路线图

OSSE DOT 力求在三个工作日内处理所有变更事务。但是完成路线重置，从接受请求之日起，最多时可能需要 10 个工作日。



## 乘车时间

“乘车时间”定义为从家庭或其他指定地点接送学生到达学校或相关服务站点的时间，或者从学校或相关服务站点接送学生到达家庭或其他指定地点的时间。有时交通、天气状况、和意外情况可能会影响乘车时间。

OSSE DOT 当前设定的乘车时间标准为：

- 75 分钟，如果就读位于哥伦比亚特区内的课程计划；
- 75 分钟，如果就读距离哥伦比亚特区六英里或更短的马里兰州或弗吉尼亚州的课程计划；
- 90 分钟，如果就读距离哥伦比亚特区六英里多，但不到十五英里的弗吉尼亚州或马里兰州的课程计划；
- 120 分钟，如果就读距离哥伦比亚特区超过 15 英里的马里兰州的课程。

## 接送程序

根据与 DOT 相关的本地和联邦适用法律政策和操作程序，OSSE 致力于为残障学生提供安全、可靠、和及时的交通服务。这些标准适用于所有为特区残障人士特殊教育提供运输服务的提供者，包括 OSSE 工作人员，特区机构工作人员和合同人员。

### 早晨接送程序

- 校车上午到达的时刻是一个 30 分钟的时间区间，或比预定的时间提前 15 分钟，或比预定的时间迟到 15 分钟。
- 所以重要的是，您的学生要做好准备和等待，保证可以看到在预定的时间区间到达您门前的校车。校车服务员将来到最外面的门接人，为可以自行走动的学生等三分钟；为不能走动的（轮椅）学生等五分钟。请注意，校车服务员不会去敲您居所的房门。（如果您住在一个房子里，这里说的通常是前门。如果您住在一个带大厅的公寓里，那就是说该建筑的大门 - 校车服务员不允许进入公寓）。狗和上锁的栅栏将使校车服务员无法接近上述最外面的门。
- 如果校车无法在预定的时间到达，需要提前或推后，家长资源中心将会及时通过电话通知。

## 到校时间

到校时间是OSSE DOT最优先考虑的事项之一。OSSE DOT的目标是在20分钟的时间窗口内到达学校，即不早于校园响铃前30分钟，不迟于校园响铃前10分钟。例如，如果学校的上课钟是早上8点，那么准时的校车到达时间是上午7:30到7:50之间。

## 下午接送程序

- 如果校车无法在预定的接送时间到达，家长资源中心将会及时电话通知父母，监护人和学校官员。
- 校车下午到达的时刻是一个30分钟的时间区间，或比预定的时间提前15分钟，或比预定的时间迟到15分钟。
- 在指定的PM地址，必须有18岁以上的授权人员接应学生。请注意，该人的姓名将需要列在学生交通配置文件的学生联系部分。

## 独立学生放学（ISD）

父母和监护人可以允许他们的孩子在指定的PM下车地点独立地离开，而不需要成年人接应。为了让OSSE DOT批准ISD特权，您的孩子必须年满12岁并属于IEP中的特别项目（ASP）。ISD表格可从学生的LEA团队获得。ISD表格需要由学校将学生的交通资料上传到学校的授权联络点。重要的是，ISD学生必须能够进入他们的住所（即有钥匙或其他可行的进门方式）。

## 父母和监护人的角色和责任

双向、有效的沟通是与校车司机和服务员建立良好工作关系的关键。这也是确保司机和服务员了解您孩子的独特个性和需求的好方法。请不要犹豫向司机和服务员介绍情况和问问题。但是，务必要记住，一辆校车要接送很多学生，每次只能停留有限的时间，以保证妥善运输每一名乘车学生按时到达学校。家长与司机和服务员之间的相互尊重将会在校车的运行中营造更加和谐的环境。

此外，确保孩子每天安全和准时到达学校，父母还有特定的作用和责任。父母和监护人做到下述各点非常重要：

- 与校车司机和服务员有效沟通
- 保持联系信息准确并及时更新
- 确保儿童早晨做好上学准备
- 确保下午放学有成年人接应

## 保持联系信息及时更新

让OSSE DOT拥有包括所有电话号码，紧急联系号码和电子邮件地址的当前联系信息非常重要。请确认让您孩子的学校保存有您当前的联系方式，这将使OSSE DOT能够为您提供信息，例如校车状况、路线更改、和事故通报。 OSSE DOT无法更新或更改运输联系人系统中的任何信息。

## 校车司机和校车服务员的角色和责任

### 校车司机和校车服务员培训

OSSE DOT 致力于为我们的学生提供最好的专业服务，确保我们有合格和训练有素的工作人员为学生提供交通便利。每个驾驶员都有商业驾驶执照（CDL），并另有校车驾驶的资格认证。每辆校车还为司机配备一名训练有素的校车服务员，帮助运送学生。

所有校车司机和服务员均已获得 CPR 和急救证书。如果发生紧急情况，司机和服务人员都接受过安全地保护所有学生乘客，评估形势，联系适当支持资源（例如，中心调度单位和/或紧急救援服务）的培训。

司机负责车辆的安全运行。他们要在行车前后进行安全检查，以确保道路行车安全。

服务员负责确保学生从接人到下车的运输安全。包括但不限于 - 安全上车和下车，确认整个运输过程中儿童安全固定装置功能可靠，而且保持所有学生在乘车期间遵守校车规则。校车服务员在校车运输途中全程监控学生的行为。另外，在学校下车后，对校车内部进行彻底检查，确保所有学生按时下车，没有遗留任何个人物品。

校车服务员和校车司机都培训过，在学生IEP中描述的，残障学生安全辅助设备的操作和维护。以下列出了OSSE DOT为满足服务学生的需求，对员工每年培训的示例。

- 年度在职审查（AIR） - 审查学生残障和行为的类型，团队沟通，日常程序（例如车辆检查报告，事故报告和文件）
- 防护型驾驶
- 轮椅安全知识
- CPR /急救
- 正确应答©
- 数据隐私培训

## 学生乘车行为

校车司机和服务员团队还负责报告可能危及校车安全的学生行为。报告学生不安全的行为时，OSSE DOT将与家长或监护人，学校和地方教育机构（LEA）联系，讨论学生的行为。学校负责对学生行为进行指导管理和纪律处分。校车上学生的不当行为可能导致吊销校车服务使用权。

## 学生校车行为守则

- 学生应始终以文明和尊重的态度对待他人。
- 不在校车上嬉闹，或有其它不安全的行为。
- 不得使用污言秽语。
- 不得使用手机或其他电子设备。
- 自己负责保管好自己的物品。
- 应始终保持安全稳定地坐在位置上。
- 不要将书籍和个人物品放在走道上。
- 禁止使用酒精和烟草。
- 不允许在校车上吃东西或饮水（IEP 特许的除外）。
- 不得在学生规定的停车点之外提前下车。
- 学生必须在校车上按照 IEP 规定或指定的方式佩戴规定的辅助装置，如头盔。
- 学生不得对校车造成毁坏或损坏，或妨碍其他学生安全乘车。

## 什么是家长资源中心？

家长资源中心（PRC）是 OSSE DOT，家长，监护人，学校，社会工作者，倡导者和其他利益相关者之间的主要沟通枢纽。PRC 的客服专员及时、充分地处理学生交通事务，为客户提供优质的服务。

家长和监护人可以就以下问题联络 PRC：

- 有关学生交通服务的问题
- 对提供的交通服务的问题或疑虑
- 对交通服务的补充意见或提交投诉

您可以通过电话（202）576-5000，周一至周五上午 5 点至下午 7 点联系 PRC。PRC 在高峰时段（上午 6 点至 10 点，下午 3 点至 5 点）会接到大量的电话。在高峰时段，请准备好

比平时更长的时间接通客服专员。当呼叫量高时，您将收到一条信息，提供三个选项决定如何继续呼叫：

1. 在线等下一个可用的客服通话。
2. 留言，客服将回覆您的来电。
3. 挂断。您的排队位置将保留，下一个可用的客服会打电话给您。

## 提出投诉

监察合规办公室的主要作用是确保所有投诉都得到准确的研究和解决。该办公室回应所有投诉，确保及时处理。投诉可以拨打 (202) 576-5000 或通过电子邮件 [osse.dot@dc.gov](mailto:osse.dot@dc.gov) 提交。

### 投诉之后会怎么样？

1. PRC 客服专员收到投诉后，向投诉人通知，一名合规专员将在 3-5 天内跟进；涉及安全敏感性质的投诉将在 24 小时内或下一个工作日内予以回复。
2. 将投诉分配给合规专员
3. 合规专员将与来电者联系

**请注意：**没有直接电话号码可与合规专员联系。如果您需要跟进投诉的状态，您必须联系拨打 (202) 576-5000 联系 PRC。

## 常见问题

### 1. 我小孩的校车在哪里？为什么校车在一周内以不同的时间到达？

交通情况，天气和道路上的小小变化，都可能意味着校车不会每天都在同一时间到达您家。比方说前一个孩子生病了，那么校车到您家可能会提前一些；如果路线上有施工，那么校车可能会晚一些。如果您想了解校车的实际位置，请致电家长资源中心了解校车何时能到。

### 2. 我孩子的乘车路线可以改变吗？我可以要求用不同的司机或服务人员吗？

确定一条路线和人员配备，我们要花费几个月来规划。因为许多不同的孩子依赖同一条线路，路线和工作人员必须保持一致。但是，如果有重大问题，请致电家长资源中心讨论是否还有选项。

### 3. 我的孩子应该什么时候准备好等校车，他们应该在哪里等？服务人员能敲门吗？校车能等我孩子多长时间？

儿童和家长应在校车接人时间窗口30分钟内时刻做好准备，从窗户或前门查看校车是否到来。一旦校车到达您家，校车将为可自行行走的孩子等待三分钟，或为轮椅孩子等待五分钟。服务员不去敲门。为了保证在接人时间窗口接上所有儿童，按时到校上学，校车必须严格按照时间表运行。

#### **4. 有替代校车的办法吗？**

能够自行乘坐地铁的儿童可以获得特区一卡通去上学。此外，父母自己送合规学生到校的还可以申请报销。请联系您孩子的学校或PRC寻求帮助。

#### **5. 如果我的孩子生病了，应该通知谁？**

请拨打（202）576-5000联系PRC，或发送电子邮件至osse.dot@dc.gov通知我们您的孩子生病，不能上学，以便校车取消经停您的住所。请务必提供您的姓名，孩子的姓名，以及学校和校车线路编号#（如果有的话）。

#### **6. 小孩下午放学时，如果我不在家怎么办？**

在紧急情况下，您可以致电PRC授权另一个人在您的地址接应您的孩子。该人必须年满18岁，并向校车服务员出示正确的身份证明。如果没有人可以接应您的孩子，PRC 会与您联系，尝试再次放行。如果还是无法送达，您的孩子则会被送到特区儿童和家庭服务处（CFSA）。

#### **7. 如何更新我的联络信息？ 如果我们在学年中搬家或改变学校应该怎么办？**

请联系您孩子的学校更新任何联系信息（例如地址，电话号码）。OSSE DOT无法更改电话号码或地址等信息。如果您打算搬家，请提前联系您孩子的学校，以便提交新的交通申请表（TRF）。我们需要新的TRF开始新地址的校车服务。

#### **8. 校车司机或服务员可以为我的孩子往学校送药吗？ 校车司机或服务员可以在校车上为我孩子服药吗？**

除非有资格认证的护士在场，不能用校车运输或在车上服用药物。如果您的小孩在上学过程中需要有经过培训的护士进行药物辅助，则必须由IEP团队提出要求。

## 其它资源和联系信息

有关IEP，地址和电话号码更改，以及接纳安置条件更新的问题，请联系您孩子的学校。

有关资源	电话号码	联系内容
OSSE DOT 家长资源中心 (PRC)	(202) 567-5600	咨询有关校车到达或时间安排的问题; 提交投诉; 恶劣天气信息等。
教育局长办公室 (OSSE)	(202) 727-6436	咨询关于残障学生服务的一般问题
特区特殊教育公立学校	(202) 442-4800	索取残障学生家庭就读公立学校的一般资料
特区儿童和家庭服务处(CFSA)	(202) 442-6100	
CFSA 热线	(202) 671-SAFE	举报关于虐待儿童的事情
哥伦比亚特区政府服务专线	311	关于特区政府服务，电话号码和其它问题的一站式呼叫中心