

## ASUCD Unitrans 投訴和意見政策

所有客戶意見，無論是正面或負面的，包括《美國殘疾人法案》（ADA）的無障礙意見，都將由 Unitrans 員工審查，並按要求做出回覆。

客戶可透過郵寄、訪問、電子郵件或電話聯絡 Unitrans 商務辦公室發表意見。寄地址為：

### Unitrans

Attn：助理總經理（行政）

1 Shields Avenue  
5 South Hall  
Davis, CA 95616

電子郵件：[unitrans@ucdavis.edu](mailto:unitrans@ucdavis.edu)

電話 (530) 752-2877

每宗投訴都會在收到後14個日曆天內進行調查和答覆。投訴解決將按客戶要求以書面形式或口頭解決。緊急投訴，包括 ADA 投訴，將在五個日曆日內處理。

在提交客戶投訴時，我們鼓勵乘客提供：

- 客戶的姓名、位址、電子郵件地址和/或電話號碼
- 事件日期和時間
- 事件詳情，如巴士路線、位置等。

投訴和評論會被存放在內部資料庫中記錄和跟進。在調查和解決投訴時，客戶私隱將會應客戶的要求受到保護。但是，匿名服務投訴將無法得到回覆。