

A Note from the CEO



Santa Cruz has been very welcoming. Since my arrival I have enjoyed the great weather, beautiful scenery, outstanding employees, dedicated Board of Directors, and loyal customers.

Over the years, the METRO bus service in Santa Cruz County has been customer focused and has grown and adjusted to meet the needs of the customers in the service area. Transit rider surveys show that customers want to get to their destination and home in a timely fashion. They seek safe, on-time, clean and reliable service. As you likely know, transit service cannot occur without the generous support of the riding and non-riding tax-paying public. Their public tax dollars help subsidize the system to allow it to operate. The fares we receive through the farebox typically cover about 23% of the total cost to operate the system. Therefore, we must show the public that we can operate the system as efficiently as possible in order to ensure their continued financial support of our system. We must also show our customers that we are striving to provide the most customer responsive service possible with the resources we have available.

To that end, we strive to continuously improve our customer centric approach by providing good communication. One tool to communicate with our customers is through text and email updates. This feature allows us to communicate service bulletins or other important METRO related information. We encourage all our customers to sign-up. Doing so is easy. Just go to <http://scmtd.com> and click on the **"Sign Up For Updates"** button on the left side yellow-bar of the Home Page. Then, choose your preferred method of communication: email, text message, or BOTH, enter your contact information, choose your preferred categories of service and agency-related communication interest, click submit, and that's it. You can log in and change your preferences at any time. This is the quickest and easiest way for Santa Cruz METRO to communicate with you virtually in real-time.

If you do not have a mobile phone, you can access the same notifications via your home computer and your email account. Also, you can access service information and other helpful METRO information via your home or mobile browser by going to <http://scmtd.com> and clicking the **"METRO News Bulletins"** button on the left side yellow-bar of the Home Page.

As we look to the future, Santa Cruz METRO will be investigating "next-bus" concepts in which down the road we hope you will be able to click on an app from your smart phone and view the exact arrival time of the next bus to your preferred bus stop. Keep watching our Santa Cruz METRO web site for more information about this and other customer service related information.

Alex Clifford, CEO
Santa Cruz METRO



Una nota del CEO

Santa Cruz ha sido muy acogedor. Desde mi llegada he disfrutado del buen clima, hermosos paisajes, empleados destacados, una Mesa Directiva dedicada, y clientes leales.

A lo largo de los años, el servicio de autobús de METRO en el Condado de Santa Cruz se ha enfocado en los clientes y ha crecido y ajustado para satisfacer las necesidades de los clientes en el área de servicio. Encuestas de pasajeros de tránsito muestran que los clientes quieren llegar a su destino y casa a su debido tiempo. Buscan servicio seguro, a tiempo, limpio y confiable. Como probablemente sabe, servicio de tránsito no puede ocurrir sin el apoyo generoso de los pasajeros y no-pasajeros que pagan impuestos. El dinero de los impuestos del público ayuda a subsidiar el sistema para que pueda operar. Las tarifas que recibimos por medio de la caja de cobro típicamente cubren cerca del 23% del costo total para operar el sistema. Por lo tanto, debemos mostrarle al público que podemos operar el sistema lo más eficazmente posible a fin de garantizar su continuo apoyo financiero de nuestro sistema. También tenemos que demostrarles a nuestros clientes que nos esforzamos por ofrecer el mejor servicio de respuesta al cliente que sea posible con los recursos que tenemos disponibles.

Para ello, nos esforzamos por mejorar continuamente nuestro enfoque centrado en el cliente, proporcionando buena comunicación. Una herramienta para comunicarnos con nuestros clientes son actualizaciones por medio de los mensajes de texto y correo electrónico. Esta función nos permite comunicar boletines de servicio u otra información importante relacionada con METRO. Animamos a todos nuestros clientes que se inscriban. Hacerlo es fácil. Vaya a <http://scmtd.com/es> y haga clic en el botón **"Regístrate con METRO"** al lado izquierdo de la página inicial en la barra amarilla. Después, escoja su método preferido de comunicación: correo electrónico, mensaje de texto, o los DOS, ingrese su información de contacto, escoja sus categorías de servicio preferidas y la comunicación relacionada con la agencia que le interesa, haga clic en Submit, y es todo. Puede entrar a la página y cambiar sus preferencias en cualquier momento. Esta es la forma más rápida y fácil que Santa Cruz METRO puede comunicarse con usted virtualmente en tiempo real.

Si no tiene teléfono celular, puede acceder a las mismas notificaciones por medio de su computadora en casa y su cuenta de correo electrónico. También, puede encontrar información de servicio y otra información importante de METRO a través de su navegador en casa o móvil yendo a <http://scmtd.com/es> y haciendo clic en el botón **"Noticias METRO"** al lado izquierdo de la página inicial en la barra amarilla.

Mirando hacia el futuro, Santa Cruz METRO estará investigando el concepto de "próximo autobús" en el cual más adelante esperamos que sea capaz de hacer clic en una aplicación del teléfono inteligente y ver la hora exacta de llegada del próximo autobús que irá a su parada de autobús preferida. Siga mirando nuestra página de Santa Cruz METRO para más información sobre esto y otra información relacionada con servicio al cliente.


Alex Clifford, CEO
Santa Cruz METRO



920 Pacific Avenue, Suite 21
Santa Cruz, CA 95060
831-425-8600
<http://scmtd.com>

© 2015 Santa Cruz Metropolitan Transit District. All rights reserved.
All information in this publication is subject to change without prior notice.

Rider's Guide

Quarterly Service Changes / Important Phone Numbers.....	1
METRO Fares / School Term & Holiday Calendar.....	2
METRO Passes & Cash Cards.....	3
Where to Buy METRO Passes / Cruz Cards / TVM's.....	4
Pass Vendor Locations.....	5
METRO Customer Service / Lost & Found / Checks.....	6
METRO Discount Fares.....	7
Transit Centers / Greyhound.....	8
Bikes on Buses.....	9
Riding Tips.....	10
Planning Your Trip.....	11
Accessibility & METRO ParaCruz.....	12
METRO Agency Information.....	13
Spanish Translation  Guía para Viajeros	14-27

Schedules

Route Schedules / Locator / Maps.....	28-71
Monterey Salinas Transit.....	72-74
Amtrak/Highway 17 Express.....	75-78