



GWINNETT COUNTY TRANSIT

# 輔助客運服務 乘客指南

**Gwinnett 郡交通運輸局  
客戶服務中心  
3525 Mall Boulevard  
Suite 5-C Duluth, GA 30096**

**770.822.5010**

**上班時間：**

**週一 – 週五，早上 8 點 – 下午 5 點**

**指南修訂時間 2016 年 12 月 1 日**

## 常用電話號碼

致電獲取以下列出的服務前，請閱讀並熟悉本乘客指南相應章節，瞭解有關服務及致電時間的詳細資訊。

**撥打 770.822.5010 並「按 3」或透過 TDD 電話撥打 711，用於：**

- 獲取 GCT 輔助客運資訊
- 請求 GCT 輔助客運申請
- 請求申請幫助
- Breeze 輔助客運照片 ID 卡報失
- 個人財產和物品報失
- 提出意見和建議，包括問題、投訴或表揚

**撥打 770.418.2336 或透過 TDD 電話撥打 711，用於：**

- 預約行程
- 變更計畫行程（行程之日前）
- 取消計畫行程（行程之日前）

**撥打 770.246.4770 並「按 2」或透過 TDD 電話撥打 711，用於：**

- 取消當天行程
- 保留當天行程
- 車在哪裡
- 請求申請幫助
- 查詢服務狀態，包括危險天氣和緊急事件
- 對於醫療辦公室和類似設施，如果乘客預約時間長，請通知 GCT

## 本乘客指南提供其他格式和/或語言

對於視力受損人士，要求後可提供其他格式的 Gwinnett 郡交通運輸局 (GCT) 輔助客運服務乘客指南及申請。

對於英語水準有限 (LEP) 人士，可翻譯並提供西班牙語、韓語、越南語和中文版本的 GCT 輔助客運服務乘客指南。講這四種語言的人加起來占 GCT 服務區域 LEP 人數的 80% 以上。其餘 20% 分部在多個特定語言和語言組中。對於 LEP 人數超過或即將接近 1,000 人的其他語言，GCT 將在要求後提供該語言的必要書面檔。考慮到西班牙語以外的其他語言人數有限，將根據需要使用語言線路服務 (Language Line Services) 與任何 LEP 群體溝通，提供 LEP 客戶要求的翻譯服務。Gwinnett 郡交通運輸局將採用 LEP 人士語言書面通知 LEP 人士與必要檔有關的福利或服務拒絕、損失或減少的權利和通知。此外，GCT 還將以 LEP 人士語言免費口頭或書面通知其接受語言協助以獲取 GCT 服務及檔的權利。

要獲得其他格式和/或語言的乘客指南及申請，請致電 GCT 770.822.5010 並「按 3」，正常上班時間為週一到週五早上 8 點到下午 5 點。

對於使用普通電話存在困難的人，包括耳聾、聽力差、聾盲或語言障礙人士，請致電 Georgia Relay (號碼 711)，安排此免費 TDD 轉接公共服務透過各種傳統轉接和字幕電話服務連線 GCT 進行溝通。

## Gwinnett 郡交通運輸局 (GCT) Title VI 權利公告

Gwinnett 郡交通運輸局 (GCT) 按照《民權法》第 VI 條開展計畫與服務運營，對種族、膚色或國籍無任何歧視。任何認為自己受到第 VI 條規定的任何不合法歧視待遇的個人可向佐治亞州 Gwinnett 郡提出投訴。

有關 GCT 民權計畫以及投訴提出程式的更多資訊，請存取 GCT 網站 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com) 或連絡客戶服務 770.822.5010。如果您不方便使用普通電話，需要 TTY/TTD 服務，請撥打 7-1-1 安排 Georgia Relay 通話；為英語水準有限人士提供語言協助。

還可直接向聯邦運輸管理局提出 Title VI 投訴，地址為 Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, D.C. 20590。請存取此網頁：[http://www.fta.dot.gov/civilrights/12328\\_5104.html](http://www.fta.dot.gov/civilrights/12328_5104.html) 瞭解投訴及聯邦運輸管理局投訴表資訊。

GCT 網站 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com) 為 Title VI 權利公告提供西班牙語、韓語、越南語和中文翻譯服務。如果需要其他語言協助，請致電 770.822.5010 與翻譯員交談。您有權免費獲得語言協助以使用 GCT 服務及檔。

## 目錄

歡迎來到 Gwinnett 郡交通運輸局.....	1
Gwinnett 郡輔助客運服務是什麼？.....	1
哪些人具備資格？.....	1
使用固定路線服務.....	3
Half Fare.....	3
出行培訓.....	4
為哪些區域提供服務？.....	4
服務運營時間.....	4
如何申請服務？.....	5
如何知道我可以申請輔助客運服務？.....	6
申請人狀態通知.....	6
GCT Breeze ADA 輔助客運照片身份卡.....	6
如果卡丟失或失竊怎麼辦.....	7
申請被拒絕怎麼辦.....	7
證明有效期長度.....	7
如果患有臨時殘疾怎麼辦.....	8
如何預約行程？.....	8
要求接送時間.....	9
變更計畫行程.....	11
乘坐指定司機駕駛的指定車輛.....	11
預約確認.....	11
車在哪裡.....	11
預定服務（長期訂單）.....	12
如何取消行程預約？.....	13
同一天保留.....	13
如何乘坐 GCT 輔助客運服務？.....	14

車輛遲到怎麼辦？	17
如果未能出現在計畫行程怎麼辦/GCT的「未出現」政策	17
超出乘客控制範圍指什麼？	18
「未出現」模式或做法	19
「未出現」違規	19
「未出現」違規懲罰	19
如果護理人員未出現在下車地點怎麼辦？	20
哪些人可以與我一同出行？	21
票價是多少？	22
殘疾遊客呢？	22
使用輪椅或其他行動輔助設備時的程式	23
踏板車	23
行動輔助設備固定和安全帶政策	23
可走動乘客	24
我可以運輸包裹和個人物品嗎？	24
呼吸器和可攜式供氧設備	24
可以運輸動物嗎？	24
乘坐 GCT 輔助客運車輛時我的職責是什麼？	25
作為 GCT 輔助客運客戶，我的職責有哪些？	26
司機職責是什麼？	27
客戶對 GCT 輔助客運服務有哪些期望？	27
乘坐 GCT 輔助客運車輛時丟失物品怎麼辦？	28
危險天氣和緊急事件政策	28
我如何提出關於 GCT 輔助客運的意見和建議？	29
其他服務	29

# Gwinnett 郡交通運輸局輔助客運服務

## 乘客指南

### 歡迎來到 Gwinnett 郡交通運輸局

本 Gwinnett 郡輔助客運服務乘客指南中包含的資訊旨在說明新客戶和現有客戶熟悉 Gwinnett 輔助客運服務系統，並提供有效使用該系統需要的指南。

要求後可提供其他格式的本檔。如果您對指南中包含的任何資訊有疑問和/或需要申請其他格式的指南，請連絡 Gwinnett 郡客戶服務 770.822.5010。

### Gwinnett 郡輔助客運服務是什麼？

Gwinnett 郡輔助客運服務隸屬於 Gwinnett 郡的綜合公共交通系統，不是個人計程車或社會服務機構。它是 Gwinnett 郡按照 1990 年《美國殘疾人法案》(ADA) 條款以及美國交通部 (DOT) 在 9/6/1991 聯邦公告中發佈的 49 CFR 第 27、37 和 38 部分最終規定，提供的共用乘坐公共交通服務。Gwinnett 郡交通運輸局 (GCT) 提供路邊上下車服務，要求後可提供門到門服務。路邊上下車服務指可在距離接送地點最近路邊上車，並在距離下車地點最近路邊下車。

在 Gwinnett 郡現有當地固定路線任一側 ¾ 英里走廊內提供交通運輸服務。此服務可用于上班、上學、購物、娛樂、看病等。Gwinnett 郡輔助客運服務提供的交通運輸服務在區域、服務時間和行車時間方面與固定路線系統相當。

客戶必須注意，這是共用乘坐系統，行程時間可能相當於同等固定路線巴士行程加上半 (1/2) 小時行車和等待時間。

Gwinnett 郡交通運輸局預約值班員將在需要時協調換乘 MARTA Mobility。

### 哪些人具備資格？

《美國殘疾人法案》(ADA) 是一項民權法案。作為民權法律，ADA 明確強調不得對固定路線服務獲取採取歧視做法，對於沒有能力使用固定路線系統的人士應提供輔助客運系統作為「安全保障」。按照 ADA，輔助客運系統不得作為殘

疾人綜合交通運輸系統，患有一種或多種殘疾的人將無法乘坐。

49 CFR 第 37 部分第 37.123 節定義了各種標準，並規定了輔助客運服務資格的最低要求。該法案認可「一個人可以具備某些路線的資格而不具備其他路線的資格」，因為「資格不是個人或其殘疾賦予的，而是由滿足 ADA 確定的無法使用固定路線系統的功能性條件決定」，稱為「路線資格」(trip by trip eligibility)。DOT ADA 法規規定三種 ADA 輔助客運系統資格。

第 1 類.無條件資格 – 第一類資格指無法充分使用無障礙固定路線巴士服務的人。此類別包括：

「因為身體或精神障礙（包括視力障礙），在沒有其他人（輪椅升降機或其他上車輔助設備操作員除外）協助下，無法上車、乘坐或離開可供殘疾人無障礙使用的任何系統車輛的殘疾人。」 [法案第37.123(e)(1) 節]

這適用於無法獨立上車、乘坐或離開固定路線巴士系統的人。

第 2 類.有條件資格 – 第二類資格適用於可以使用無障礙固定路線交通運輸服務（如果有）的人。此類別包括：

「需要輪椅升降機或其他上車輔助設備協助，當車輛未用於在路線上提供指定公共交通運輸服務時，如果希望在系統運營時間內乘坐系統路線出行，可以在此類協助下上車、乘坐或離開可供殘疾人無障礙使用的任何車輛的殘疾人。」 [法案第37.123(e)(2) 節]

在 GCT 車輛範圍內，此類別不適用於 GCT 服務，因為固定路線服務的所有 GCT 車輛均為無障礙車輛。但是，務必記住，第 2 類下的輔助客運服務資格「依據路線而不是系統」，「如果無法在特定車站部署車輛升降機（或斜坡），個人具備該非無障礙車站此類別下的輔助客運服務資格。」

第 3 類.有條件資格 - 第三類資格包括：

「患有特定障礙相關病症，阻礙其前往此類系統上車地點或從下車地點離開的殘疾人。」 [法案第 37.123(e)(3) 節]

這適用於因殘疾無法進入巴士車站登上固定路線巴士，離開固定路線巴士後無法前往最終目的地的人。符合條件的乘客每次致電時確定資格。法規中指出滿足該類別需要的兩個重要條件。第一，不在公共實體控制下的環境條件和建築

障礙（單獨考慮）不授予資格。第二，使用固定路線巴士系統不便不構成資格基礎。

確定資格時，「障礙相關病症與環境障礙的相互影響...」非常重要。雖然 USDOT 承認，「區分阻礙出行的狀況與僅增加出行難度的狀況需要一些判斷」，但很容易指出「如果障礙相關病症僅僅增加使用交通運輸服務的難度，而不阻礙出行，則此人不具備資格」。

決定個人是否滿足 ADA 輔助客運系統資格的決定性因素在於個人能否實際乘坐或使用巴士。這不是醫療性確定；而是實際能力分析。

認為自己滿足資格的個人必須申請證明。持照/認證醫療專業人員必須為您的資格申請提供證明。GCT 保留作出所有最終資格確定的權利。

除非提供臨時資格，否則資格有效期為兩 (2) 年。臨時資格取決於臨時實際需求。

## **使用固定路線服務**

乘客可以使用固定路線系統，刷自己的 GCT 輔助客運 ID 以享受半票。如果乘客希望免費換乘至 MARTA，需要申請 GCT Half Fare Breeze 卡。如果乘客的輔助客運服務資格允許 PCA，您的個人護理人員 (PCA) 可以免費乘坐，享受固定路線系統提供的靈活性和獨立性。要計畫公共交通出行，請致電 770-822-5010，客戶服務人員將說明您找出到達目的地的最佳路線。

## **Half Fare**

gctransit.com 網站提供 Half Fare 申請，如果客戶需要申請填寫協助，可以致電 770-822-5010 或親自造訪客戶服務辦公室。使用 GCT Half-Fare Breeze 卡，乘客可以從 GCT 免費換乘前往 MARTA。

但是，要從 MARTA 免費返回，客戶還需要持有 MARTA Half Fare Breeze 卡。MARTA 的 Half Fare Breeze 卡申請可在 [www.itsmarta.com](http://www.itsmarta.com) 找到，可從 MARTA 乘坐商店中獲得。

要計畫公共交通出行，請致電 770-822-5010，客戶服務人員將說明您找出到達目的地的最佳路線。

## 出行培訓

Gwinnett 郡交通運輸局致力於培訓和支援殘疾客戶使用固定路線系統，提高其獨立能力和前往公共交通所有覆蓋區域的能力。任何對參與免費培訓研討會感興趣的個人和/或團體均可致電客戶服務進行安排，電話 770-822-5010

## 為哪些區域提供服務？

GCT 輔助客運服務在 Gwinnett 郡每條當地巴士路線任一側四分之三 (¾) 英里內運營。除了核心服務區域，Gwinnett 郡還指定 GCT 輔助客運服務的其他走廊，即 GCT 以前運營的當地固定路線段每側四分之一 (¼) 英里寬度。服務區域僅在 Gwinnett 郡內，包括 MARTA Doraville 火車站聯運區域，作為方便換乘的車站。

符合輔助客運服務資格的乘客無需居住在服務區域；但是，所有出行段的起點和終點必須在 GCT 輔助客運服務區域內，乘客必須在服務區域內的安全換乘地點上車和離開輔助客運車輛。將為服務區域以外出行的乘客建立換乘點。

可以使用 GCT 網頁 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com) 檢視、下載或列印 GCT 輔助客運服務區域地圖。按一下頁面左側的「Paratransit Information」（輔助客運資訊）連結，然後按一下「Paratransit Service Map」（輔助客運服務地圖）連結。GCT 輔助客運服務區域在地圖上標記為「ADA Paratransit Buffer」（ADA 輔助客運緩衝區）。

## 服務運營時間

GCT 輔助客運服務在週一到週六提供。服務時間與當地固定路線巴士服務時間相同。

周日不提供服務。以下節假日不提供服務：新年、陣亡戰士紀念日、獨立紀念日、勞動節、感恩節和耶誕節。

## 如何申請服務？

### **步驟 1 -- 獲得 GCT 輔助客運資格申請。**

可以使用 GCT 網頁 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com) 檢視、下載或列印 GCT 申請。按一下頁面左側的「Paratransit Information」（輔助客運資訊）連結，然後按一下「Paratransit Application」（輔助客運申請）連結。

感興趣的客戶還可以提出申請，並安排郵寄。要提出申請，請致電 GCT 770.822.5010 並「按 3」，正常上班時間為週一到週五早上 8 點到下午 5 點。對於使用普通電話存在困難的人，包括耳聾、聽力差、聾盲或語言障礙人士，請致電 Georgia Relay（號碼 711），安排此免費 TDD 轉接公共服務透過各種傳統轉接和字幕電話服務連線 GCT 並溝通。

還可以使用 GCT 網頁 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com) 檢視、下載或列印 GCT 申請。按一下頁面左側的「Paratransit Information」（輔助客運資訊）連結，然後按一下「Paratransit Application」（輔助客運申請）連結。

要求後可以提供其他格式和/或語言的申請。參考第 ii 頁。

### **步驟 2 -- 填寫申請表並交還 GCT。**

填寫申請表（A 部分）並交還 GCT。所有 A 部分問題必須由申請人或者熟悉申請人殘疾及其乘坐巴士能力的代表或合法監護人完整填寫。在 **PATIENT CONSENT TO RELEASE & DISCLOSURE OF MEDICAL INFORMATION**（醫療資訊公佈與披露患者同意書）頁面中，必須提供在申請 B 部分作證的持照/認證醫療專業人員的姓名、地址及電話號碼。在此頁面上簽字表示申請人授權，允許持照/認證醫療專業人員披露醫療資訊，並允許 GCT 處理申請。**所有申請人必須填寫此頁面並簽字。**未正確簽字的授權將交還申請人，申請將視為不完整。

如果申請人需要填寫申請方面的說明，請連絡 GCT，撥打 770.822.5010 並「按 3」或者透過 TDD 電話撥打 711，進行特殊安排以協助完成申請。

將填寫好的 A 部分申請（包括所有需要的簽字）郵寄至下面的地址：

**Gwinnett 郡交通運輸局**

**回復：輔助客運申請 A 部分**  
**3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

**步驟 3 -- GCT 將向持照/認證醫療專業人員索要 B 部分資訊，並繼續確定申請人資格。**

收到填寫好並簽字授權的 A 部分申請後，GCT 輔助客運機構將醫療資訊申請轉發給醫療專業人員。

申請 B 部分必須由申請人的醫療專業人員（認證機構）填寫。醫療專業人員必須是持照或認證專業人員，並具備評估申請人殘疾及其實際使用公共交通工具出行能力的資格。醫療專業人員填寫 B 部分並交還 GCT 後，將處理申請。

### **如何知道我可以使用輔助客運服務？**

GCT 必須在收到填寫好的申請後二十一 (21) 個日曆日內處理申請。GCT 辦公室收到 A 部分和 B 部分後，申請視為完整。不完整檔將退還至申請人或醫療專業人員以填寫完整。如果沒有回復，申請人檔案將在一個月後關閉。收到申請人請求後再次開啟。**處理要求的二十一 (21) 個日曆日不適用於不完整申請。**

可能要求您面談。在一些情況下，可能向您索要其他資訊才能批准。大多數申請人無需面談即可獲得資格狀態通知。如果未按照 ADA 要求在二十一 (21) 天內完成確定過程，申請人將被視為具備資格，可以使用輔助客運服務直到作出決定。

### **申請人狀態通知**

申請人將以書面形式，或者其他格式和/或語言（如果要求）獲悉其資格。如果批准，通知將向申請人說明如何獲得 GCT ADA 輔助客運照片身份卡。

### **GCT Breeze ADA 輔助客運照片身份卡**

GCT Breeze ADA 輔助客運照片身份 (ID) 卡用於證明您乘坐 GCT 輔助客運系統的資格。您必須在每次乘車時出示 GCT Breeze ADA 輔助客運照片 ID 卡。美國境內其他交通運輸機構接受 GCT Breeze ADA 輔助客運照片 ID 卡。請向當地交通運輸機構確認具體時間安排規則及規定。

## 如果卡丟失或失竊怎麼辦

如果您的 GCT Breeze ADA 輔助客運照片 ID 卡丟失或失竊，可向 GCT 辦公室支付 5.00 美元獲得替代卡，地址 3525 Mall Boulevard, Suite 5-C, Duluth, GA 30096。連絡客戶服務，撥打 770.822.5010 並「按 2」或透過 TDD 電話撥打 711，諮詢 GCT Breeze ADA 輔助客運照片 ID 卡問題。如果不出示有效 GCT Breeze ADA 輔助客運照片 ID 卡，無法乘車出行。

## 申請被拒絕怎麼辦？

如果申請人被拒絕資格，申請人可採用書面方式或親自申訴該決定。必須在收到申請人拒絕資格通知信之日起六十 (60) 個日曆日內送出書面申訴。

將申訴信郵寄至：

**Gwinnett 郡交通運輸局**  
回復：資格申訴  
**3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

收到您的申訴信後，GCT 將在三十 (30) 天內通知您申訴聽證會的地點和時間。申請人將有機會在申訴委員會面前申訴。申請人必須自行前往申訴聽證會。

申訴委員會由三 (3) 名未參與最初資格確定的人組成。您將有機會出席聽證會，您可以在會上出示資訊和論據。

聽證會召開後三十 (30) 天內，申請人將透過郵件收到申訴委員會決定書面通知。申訴委員會決定將具有最終效力。

## 證明有效期長度

所有輔助客運乘客必須每兩 (2) 年重新證明一次。到期前三 (3) 個月將郵寄申請，以及通知乘客其乘客服務證明即將到期並需要續約的信函。不及時交還申請可導致喪失服務資格。

## 重新證明申請被拒絕怎麼辦？

如果重新證明申請被拒絕，乘客可以從通知信之日起繼續使用服務六十 (60) 個日曆日。如果乘客不在六十 (60) 個日曆日內提起申訴，乘客服務將在第 61 個日曆日停止。

如果乘客在這六十 (60) 個日曆日內提起申訴，服務將繼續直到申訴委員會確定乘客資格。乘客將在三十 (30) 天內收到申訴委員會決定的書面通知。如果乘客申請被拒絕，從通知信之日起十 (10) 個工作日後，服務將停止。

## 如果患有臨時殘疾怎麼辦

如果乘客患有臨時殘疾，可獲得 GCT ADA 臨時客運資格和 GCT ADA 臨時客運照片身份卡，有效期為預計殘疾持續時間。如果殘疾超出證明時間，GCT 將需要乘客醫療專業人員提供修訂證明。

## 如何預約行程？

可以致電 GCT 進行預約，撥打 770.822.5010 並「按 3」或透過 TDD 電話撥打 711。

周日到週五早上 8 點到下午 5 點接受預約。請記住，只有辦公室人員可以接受您的行程預約資訊；不允許輔助客運車輛司機為乘客預約行程。

周日可預約週一行程（僅第二天）  
週一到週五（預約週二到週六行程）

GCT 為輔助客執行程提供提前預約服務。不提供當天預約。在需要行程的前一天致電進行預約。乘客每天可以要求的預約數量沒有限制。預約往返行程時，請在要求的接送時間留出至少兩 (2) 小時。

將盡一切努力滿足您要求的接送時間。但是，一天特定時間的乘客行程要求可能需要乘客調整其所需接送或下車時間提前一 (1) 小時或延後一 (1) 小時。預約採用先來先預約的原則。計畫行程時，請務必為交通或任何其他交通相關延遲留出足夠時間。

客戶必須注意，這是一項共用乘坐服務。行程時間可能相當於同等固定路線行程加上半 (1/2) 小時行程和等待時間。

GCT 輔助客運服務不提供緊急或當天客運。此外，GCT 輔助客運服務不修改當天行程時間或地點。

乘客預約行程時，乘客必須準備向預約人員提供以下資訊：

- 您的姓名。
- 準確接送地址，包括門牌號（如果合適）。
- 準確目的地或下車地址。如果沒有準確地址，無法安排行程。
- 設施的指定 ADA 無障礙入口位置。
- 要求的接送時間（或預約時間）和回程時間。
- 關於個人護理人員、同伴、兒童和/或工作型動物是否與乘客一起出行的通知。
- 是否將使用輪椅或其他行動輔助設備。
- 門到門服務需求。

預約人員必須索要完整資訊，並向您重複資訊以確保正確。輔助客運車輛司機或乘客不得在行程當天變更接送或下車地點。

客戶必須自行與 MARTA Mobility 協商。您可以致電 MARTA Mobility，電話 404-848-5000

## 要求接送時間

您可以要求運營時間內的任何時間接送（參見服務區域地圖和時間）。如果您申請的接送時間不可用，預約人員可以將您要求的接送時間提前一 (1) 小時或延後一 (1) 小時。

如果必須「不晚於」特定時間到達特定地點，請告訴預約人員您必須抵達的時間，讓他們告訴您需要的接送時間。

記住，GCT 輔助客運服務是一項共用乘坐服務，您可能需要與其他乘客一起乘

坐。如果不希望預約人員預計合適接送時間，則自行規劃，留出足夠時間以便準時到達。

對於大多數輔助客運系統，GCT 的接送「時間窗」為三十 (30) 分鐘。這意味著車輛可能在指定接送時間後最多三十 (30) 分鐘到達，這樣仍視為準點。預約時請記住接送時間窗，尤其是要求具體接送時間時。

## 調整接送或下車時間

受一天內特定時間需求影響，可能要求客戶調整要求的接送或下車時間。參見下麵的示例。

「最晚到達」時間意味著乘客必須在特定時間到達目的地（例如醫院/牙醫預約，上班/上學時間）。

應提前一小時時間調整，確保客戶按時到達。

客戶必須在早上 8 點前看醫生/上班/上學

1. 指定接送時間時，預約人員必須評估行車時間和 30 分鐘時間窗。（例如行車時間 1 小時加上 ½ 小時時間窗，總計 1 ½ 小時）
2. 可以為客戶提供早上 6:30 前的時間，但不能更晚。早上 6:15 接送可行，而早上 6:45 接送則不可行，無法確保其按時到達目的地。

「最早離開」時間指乘客希望的最早接送時間（例如下班或放學）

應延後一小時時間調整，因為客戶無法在要求時間前離開。

客戶在下午 4 點下班/放學

1. 預約人員必須考慮客戶在下午 4 點後才能準備好。
2. 可以為客戶提供下午 4 點後的時間，但不能更早。下午 4:15 接送可行，而下午 3:45 接送不可行，因為客戶無法提前下班或放學。。

應延後一小時時間調整，因為客戶無法在要求時間前離開。

無任何出行限制（無準確到達或離開時間）

可以提前或延後要求時間一小時時間調整，因為客戶不受預約和/或上班上學時間表限制。

## 變更計畫行程

如果您計畫行程時間表，但計畫和/或行程時間改動，請在行程前至少一 (1) 天致電 GCT，撥打 770.822.5010 並「按 3」，或透過 TDD 電話撥打 711。告訴預約人員您需要變更已經安排的行程，預約人員將詢問您：

- 您的姓名。
- 您來電要變更的行程日期和時間。
- 您要計畫的新時間或要進行的變更。

預約人員將始終努力滿足您的需求，但最初行程變更可能導致接送時間調整。

受設備和其他乘客計畫限制，GCT 輔助客運無法變更行程當天的接送時間或接送/下車地點。

## 乘坐指定司機駕駛的指定車輛

受系統複雜性和有限資源影響，您無法要求特定車輛或特定司機接送。您將乘坐為您的行程調派的車輛，由 GCT 指定司機駕駛。如果您對車況或司機表現有任何顧慮或投訴，請撥打 770-246-4770 儘快報告 GCT 管理員

## 預約確認

預約過程結束時，客戶將得知計畫接送時間。GCT 將在第二天下午 4 點到晚上 8 點之間打電話給客戶確認預約。在客戶計畫行程前一天之前，周日到週五早上 8 點到下午 5 點接受預約變更。

## 車在哪裡

客戶還可以註冊免費服務，提供時間表短信提醒。  
短信提醒包括：

- 車輛即將到達
- 車輛已到達

- 車輛遲到
- 前一天晚上的時間表

客戶可以存取 [www.transitoms.com/vision2/passenger\\_alert.aspx](http://www.transitoms.com/vision2/passenger_alert.aspx) 選擇 Gwinnett 郡交通運輸局，定制接收的通知類型。客戶需要連絡輔助客運調度台 770-246-4770 以接收客戶 ID 號進行註冊。

### 預定服務（長期訂單）

如果您需要在同一時間乘車前往同一地點，並且每週至少三 (3) 天，「預定服務」可能適合您。使用此服務，只需一通電話即可安排多次重複行程。然後您每週將自動排入時間表。向預約人員詢問此功能。

所有預定行程在指定 GCT 運營節假日預先取消。

對於接收預定服務的乘客，如果您在具體日期不需要出行，務必提前一 (1) 天致電 GCT 輔助客運取消行程。這樣將幫助我們避免不必要的行程或錯過接送。您也可以避免乘客記錄上留下「未出現」記錄。因「未出現」違規而暫停服務的預定乘客將失去當前預定狀態，暫停服務結束後可以重新申請。

您可以「保留」預定行程最多三 (3) 個月。如果準備保留預定服務，請提前七 (7) 天致電 GCT 輔助客運恢復預定。如果需要保留預定行程超過三 (3) 個月，我們可能要求您在再次需要時回電並要求新預定服務。

如果乘客選擇變更預定時間，將作為新預定請求處理。如果相應時間可用，則乘客的新預定將在乘客要求的日期生效。如果相應時間不可用，則乘客將進入預定等待名單。出現空位後將安排預定。

如果時間可用，乘客每年可臨時變更預定目的地或接送地址至少兩周。所有預定變更必須至少提前一天。不支援當天變更地址。如果乘客選擇永久變更預定，將作為新預定請求處理，如果時間不可用則進入等待名單。

GCT 輔助客運保留隨著交通模式和人口變化，對現有預定進行合理調整的權利。如果需要調整乘客預定，需根據乘客和/或其監護人/護理人員的意見單獨變更。未經諮詢乘客，GCT 在任何時候不會調整或變更乘客預定。如果 GCT 與乘客之間無法達成一致，可導致從預定名單中移除乘客預定並放回請求名單，直到找到合適時間。這些變更將允許 GCT 充分利用其資源，為所有乘客提供最準時的服務。

《美國殘疾人法案》規定任何一天任何時間的預定乘坐不得超過乘坐總人數的 50%，總預定行程不得超過一天內任何時間可用空間的百分之五十 (50%)。特定時段可能沒有預定時間點。如果當前預定服務行程超過 50% 閾值，GCT 將為希望註冊預定行程的客戶開啟等待名單。

## 如何取消行程預約？

要在出行日之前取消預約，請在周日到週五早上 8 點到下午 5 點之間連絡 GCT 輔助客運預約人員，撥打 770.822.5010 並「按 3」，或透過 TDD 電話撥打 711。請注意：**不得致電取消當天預約**。必須致電 GCT 控制中心熱線，撥打 770.246.4770 並「按 2」，或透過 TDD 電話撥打 711，進行**當天取消**。

務必提供乘客姓名、地址、出行日期、計畫接送時間和回程資訊。及時取消預約有助於服務按計劃進行，避免乘客被指控「未出現」在已取消的行程中。

**計畫接送時間前不到一 (1) 小時取消將視為「未出現」，違規通知將郵寄給乘客。**

首次違規後三十 (30) 個日曆日內出現取消五 (5) 次同一天行程模式或做法的乘客，無論是否在行程前一 (1) 小時取消，將處以一次「未出現」違規懲罰；包括取消同一天多次行程。第五 (5) 次取消時，將記錄「未出現」。根據乘客記錄上已有的「未出現」次數，將向乘客發送通知信、警告信或暫停服務信。對於所有「未出現」，乘客可向申訴委員會申訴，提供任何可以減輕罪責的情況檔以供考慮。

## 同一天保留

同一天保留指乘客致電表示未準備好接送，並要求保留行程。然後乘客回電通知調度台希望巴士到達的時間。**這是一次同一天預約，不允許同一天多次預約。**

但是，由於一些延誤不受乘客控制，僅允許在以下情況下致電進行一次同一天保留：

1. 從醫療機構或政府辦公室回程；

2.GCT 在計畫到達時間後到達乘客目的地情況下的回程。

乘客必須在計畫接送時間前一 (1) 小時致電 GCT 控制中心熱線保留行程，撥打 770.246.4770 並「按 2」，或透過 TDD 電話撥打 711。在接送前不到一 (1) 小時致電同一天保留將視為未出現。請注意，巴士可用時將被送回。同一天保留接送不影響其他乘客行程；因此，乘客必須等待更長時間以獲得接送。

## 如何乘坐 GCT 輔助客運服務？

### 接送時間

計畫接送時間將取決於乘客偏好。乘客可以根據需要下車完成預約的時間或希望接送的時間計畫接送時間。GCT 車輛經常可能提前到達。如果需要，您可以提前上車；但是，您無需在計畫接送時間前上車。

- 例如，如果必須在上午 9 點看醫生、上學、上班等，請確保利用此時間確定合適接送時間，讓您準時到達目的地。
- 如果需要在下午 4 點下班，利用此時間確定合適接送時間，讓您可以在車輛到達工作地點後五 (5) 分鐘內上車。

### 接送時間窗

接送時間將依據預約時間。三十 (30) 分鐘接送時間窗允許 GCT 在計畫接送時間後最多三十 (30) 分鐘內到達乘客所在地。三十 (30) 分鐘接送時間窗協助 GCT 在特定時間內接盡可能多的乘客。如果輔助客運車輛未在三十 (30) 分鐘內到達，請致電 GCT 控制中心熱線連絡 GCT，撥打 770.246.4770 並「按 2」，或透過 TDD 電話撥打 711，檢查您的接送狀態。

GCT 建議您留出足夠時間，以便在預約前到達目的地。GCT 輔助客運服務為路邊到路邊（可以要求門到門服務，具有一定限制），您需要從路邊前往最終目的地。如果在建築群內出行，這一點尤其重要。

為保持服務效率，GCT 輔助客運車輛司機不會在到您目的地的路上路邊停車。預約時請計畫所有時間和地點。

## 封閉式社區

居住或來往封閉式社區的乘客應留在住所內，直到車輛到達門口。車輛到達門口後將通知乘客。如果門對講機不起作用，司機將給 GCT 控制中心打電話，GCT 控制中心將通知乘客開門。

## 乘上輔助客運車輛

上車時，乘客必須向輔助客運車輛司機出示已準備好的 GCT ADA 輔助客運照片身份卡和車費。如果上車時不提供 GCT 輔助客運紙質車票、Breeze GCT 輔助客運電子車票或準確金額現金（司機不找零）形式的車費，將導致中止乘客服務，並將在乘客記錄中加入「未出現」。

## 司機協助

司機將協助乘客上下巴士。司機將協助使用升降機、斜坡和固定設備。司機將協助將手動輪椅推上斜坡或巴士升降機。司機不協助乘客搬運包裹。

GCT 提供路邊上下車服務（要求後可進一步擴大範圍）。司機將協助從地址路邊上下車輛。如果因殘疾需要路邊範圍以外的協助，請在計畫行程時告知預約人員。

## 司機等待時間

務必在乘客預約時預約人員指示的計畫接送時間出現在指定接送地點。車輛將在計畫接送時間後最多等待五 (5) 分鐘，等待乘客到達路邊或指定接送地點。如果車輛在計畫接送時間後到達，司機將等待五 (5) 分鐘並連絡 GCT 控制

不允許車輛等待乘客在目的地處理個人事務。乘客需要為指定接送時間預約回程。接送時間和司機等待時間要求也適用於回程。

## 企業或設施關門

如果車輛到達時企業或設施已關門，乘客可以選擇留在車上並在回程地址下車，視 GCT 方便與否（必須支付回程車票），或者乘客可以下車等待回程車輛接送。

## 提前或延後接送請求

GCT 沒有義務滿足計畫行程當天的提前或延後接送變更。GCT 將盡力調整計畫行程當天的提前或延後接送請求；但是，可能影響其他計畫行程。對於提前或延後接送請求，不允許早於計畫行程清單上的第一個計畫接送時間，也不允許晚於清單上的最後一個計畫下車時間。

## 接送地點程式

為向所有乘客提供安全準時的服務，GCT 制定以下程式：

### 複式公寓

居住在多單元大型複式公寓內的乘客必須在最靠近其地址的路邊等待巴士。如果輔助客運車輛無法到達乘客居住的複式公寓（例如高度低，死路等），乘客必須在公寓主入口等待輔助客運車輛。如果複式公寓安裝有防護門或限制進出，乘客應通知安保人員計畫巴士接送和回程時間。如果乘客造訪對象位於帶防護門或限制進出的複式公寓內，乘客負責在到達前通知造訪對象。

### 辦公樓/醫院/購物中心/教堂和其他建築群

從大型辦公樓、醫院、購物中心、教堂或其他大型區域出行的乘客必須在最靠近主接待台或主大廳入口的路邊等待輔助客運車輛。司機留在車內，不進入建築群或設施。

### 療養院/輔助生活中心

除非另有指示，否則從療養院或酒店出行的乘客必須在最靠近主大廳的路邊等待輔助客運車輛。司機留在車內，不進入中心。

### 成人日托和透析中心

輔助客運車輛到達中心接送時，乘客應在指定區域等待。司機將協助乘客上車。司機留在車內，不進入設施。如果計畫接送時間有問題，強烈建議中心致電 GCT 控制中心熱線連絡 GCT，撥打 770.246.4770 並「按 2」。GCT 不處理到醫院的緊急運送服務。

## 購物中心

乘客將在最靠近美食廣場的主入口上下車。司機留在車內，不進入購物中心。

## 例外

如果設施主接待台或主大廳入口不滿足 ADA 無障礙標準，乘客負責連絡設施管理員確定其指定無障礙入口，並在行程之前通知 GCT。

## 車輛遲到怎麼辦？

如果在計畫接送時間後 30 分鐘內車輛未到達，請致電 GCT 調度台，撥打 770-246-4770，或透過 TDD 電話撥打 711 尋求車輛遲到協助。

## 如果未能出現在計畫行程怎麼辦/GCT 的「未出現」政策

為鼓勵負責任計畫行程和使用輔助客運服務，《美國殘疾人法案》(ADA) 規定公共交通運輸系統制定並實施「未出現」政策。GCT 的 ADA 輔助客運乘客未出現政策旨在讓客戶更高效使用輔助客運服務，與聯邦運輸管理局最新結果及最佳做法保持一致。

每次輔助客運客戶晚取消，忘記取消，在門口拒絕行程，或未出現在計畫行程接送時，將記錄「未出現」。

未出現和晚取消將導致浪費行程，而這些行程資源本可以計畫供其他輔助客運客戶使用。

偶爾客戶未出現、晚取消以及在門口取消是開展輔助客運系統業務的預期成本。但是，過多未出現、晚取消以及在門口取消將負面影響服務效率和效果，顯著增加提供 ADA 輔助客運服務的成本。

### 定義

提前取消 – 客戶（或客戶代表）在接送時間前至少 1 小時致電並取消特定計劃行程。對於計畫早上 7 點前接送的早班行程，應在輔助客運調度台留下取消訊息，以取消早上 6 點前的行程

晚取消 – 客戶（或客戶代表）未在接送時間前至少 1 小時致電取消特定計劃行程（上述早班行程除外）。晚取消將作為「未出現」處理。

在門口取消 – 車輛在 30 分鐘接送時間窗內到達特定計劃行程指定地點後，此時客戶（或客戶代表）通知司機其不需要計畫行程。這些行為視為「未出現」。

- 司機不負責取消當天預約的任何其他行程。客戶（或客戶代表）必須致電 GCT 輔助客運調度台）以取消其他行程。

未出現 – 滿足以下條件時，視為「未出現」：

- 客戶（或客戶代表）未在接送時間窗前至少 1 小時致電取消計畫行程。  
    **並且**
- 車輛在 30 分鐘接送時間窗內到達計畫接送地點  
    **並且**
- 司機在 2 分鐘內無法合理看到客戶接近車輛  
    **並且**
- 已通知調度辦公室。此時調度台將確認司機到達地點。

晚取消和在門口取消將作為「未出現」處理。

GCT 單獨計畫接送和回程，除非客戶或其代表通知，否則假定需要所有計劃回程。如果接送行程「未出現」，GCT 將不會自動取消回程。回程「未出現」將視為當天第二次「未出現」。

多次「未出現」可導致暫停服務權。

### 超出乘客控制範圍指什麼？

許多情況超出乘客控制範圍，包括但不局限於：

- 家人緊急情況
- 導致乘客無法致電取消的疾病
- 個人護理人員或其他方未按時到達協助乘客
- 乘客打電話檢查車輛狀態，但長時間等待
- 乘客預約時間長，沒有機會及時取消
- 其他方取消乘客預約
- 乘客行動輔助設備出現故障
- 病情突然惡化
- 不利天氣影響乘客出行計畫，阻礙乘客及時取消

GCT 失誤不計為乘客未出現，包括但不局限於：

- 車輛在接送時間窗後晚到
- 車輛在接送時間窗前早到，乘客未準備好出行
- 車輛未到達

- 車輛到達錯誤位置
- 司機未遵循正確程式找到乘客
- 乘客及時取消，但未正確記錄取消或未按時傳遞給司機

## 「未出現」模式或做法

將針對「未出現」模式或做法評估懲罰措施。

## 「未出現」違規

「未出現」違規乘客將收到書面通知。乘客可以申訴任何「未出現」違規。GCT 必須在通知信之日起十四 (14) 個日曆日內收到書面申訴。

將申訴信郵寄至：

**Gwinnett 郡交通運輸局**  
回復：未出現申訴  
**3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

將書面通知乘客申訴聽證會日期及時間。除非另有通知，否則將在每月第三個星期一召開聽證會。

## 「未出現」違規懲罰

客戶將收到每次「未出現」的書面通知，並將在兩次未出現後收到警告。客戶將在郵件或電子郵件通知中收到其未出現日期的「未出現」通知卡片。卡片或電子郵件將列出錯過或晚取消乘坐的日期、時間及地點。過多「未出現」和晚取消可導致暫停服務。如果客戶認為「未出現」超出其控制範圍，應立刻連絡 GCT 調度台討論該問題。

將為「未出現」發佈以下違規：

- 書面通知 – 將為三十 (30) 個日曆日內的首次「未出現」違規發佈。通知信將提供記錄的「未出現」違規日期，將乘客納入通知。
- 書面警告 – 三十 (30) 個日曆日內的第二次「未出現」違規將收到警告信。

- 暫停 – 對於三十 (30) 個日曆日內出現一定模式或做法的情況，即 30 天內超過 10% 的形成，將暫停七 (7) 個日曆日服務。

暫停期將從暫停通知信之日起第 15 個日曆日開始，並顯示在暫停通知信中。

第 1 次暫停 – 失去輔助客運權利七 (7) 天。

第 2 次暫停 – 失去輔助客運權利十四 (14) 天。

第 3 次暫停 – 失去輔助客運權利二十一 (21) 天。

第 4 次暫停 – 失去輔助客運權利三十 (30) 天。

成功完成三十 (30) 個日曆日暫停期後，乘客可以再次開始使用系統，但在未來六 (6) 個月處於察看期。察看期出現的任何「未出現」違規將導致暫停服務七 (7) 個日曆日，並延長察看期。察看期延長期時間為在「未出現」違規時察看期剩餘時間加上七 (7) 個日曆日。暫停服務和察看期延長通知將發送給乘客，乘客可以在十四 (14) 個日曆日內申訴此類暫停服務和察看期延長。察看期內繼續「未出現」可導致乘客完全失去輔助客運服務資格，在此之前客戶有機會證明為什麼不應永久拒絕此類服務。

收到上述「未出現」違規信的乘客可以在信函之日起十四 (14) 個日曆日內申訴信中列出的「未出現」違規。如果提出申訴，服務將繼續直到決定申訴。如果申訴被拒絕，將從第二天開始暫停服務。

申訴聽證會時將聽取所有「未出現」違規。如果拒絕申訴，所有違規將連續生效。

### 如果護理人員未出現在下車地點怎麼辦？

如果乘客在離開車輛後不能處於無人照看狀態，並且車輛到達下車地點時護理人員未出現，乘客將留在車上，車輛將按時間表繼續前進。司機將連絡 GCT 調度台尋求協助。GCT 調度台將撥打緊急連絡人號碼，為護理人員提供下一個安全下車地點，與在途車輛會合。如果連絡人號碼無人接聽或者號碼斷線，將撥打 DFCS/911 照管乘客。

第一次出現該情況將發出書面警告，180 天內第二次出現該情況，將暫停乘客服務十四 (14) 個日曆日。如果 180 天內第三次出現該情況，將暫停乘客服務三十 (30) 個日曆日。如果 180 天內第四次出現該情況，將暫停乘客服務六十 (60) 個日曆日。如果第四次出現該情況，護理人員必須提供不永久停止服務的原因。

## 哪些人可以與我一同出行？

### 個人護理人員：

- 個人護理人員 (PCA) 指指定或專門雇用，負責幫助符合 ADA 資格的輔助客運乘客滿足其個人需求的人。此人可以是乘客雇員、親屬、朋友或護理提供人員。
- 在資格申請過程中，申請人應指明其是否將與 PCA 一同出行。
- 陪同具備資格的輔助客運乘客時，PCA 可免費出行。
- 如果 12 歲以下的 GCT 輔助客運乘客需要 PCA，則 PCA 必須是成年人
- PCA 的體能必須能夠協助和滿足輔助客運客戶的需求。例如，必須能夠推動輪椅，或者提供認證乘客要求的其他協助。
- 與 GCT 輔助客運合格客戶一起乘車的 PCA 必須與合格乘客在同一地點上車下車。
- 計畫乘客出行時，請告知預約值班員個人護理人員是否將與課程一起出行。

### 出行同伴：

- 您可以與一名同伴一起出行。
- 如果您與 PCA 一起出行，除了 PCA，還可有一名同伴。
- 如果有足夠空間，還將允許更多同伴。
- 出行同伴需要支付普通 GCT ADA 輔助客運票價。
- 與 GCT 輔助客運合格客戶一起乘車的出行同伴必須與合格乘客在同一地點上車下車。

### 兒童：

- 陪同合格輔助客運乘客一起出行時，身高不足投幣箱高度的兒童可免費出行。
- GCT 要所有年滿 8 歲，身高低於
- 57 英寸或體重不到 40 磅的兒童正確固定在適合其升高體重的批准汽車座椅或加高座椅中。陪同兒童的成年人乘客必須提供汽車座椅或加高座椅。

如果車上沒有合格乘客，不允許同伴、個人護理人員、伴游和兒童上車。與認證輔助客運乘客一起乘車的出行同伴（包括兒童）無需 GCT 證明，無需 ID 卡。更多出行同伴視空間而定，並且必須支付相應票價。身高超過 42 英寸的兒童同伴與合格乘客一同乘車時，必須支付相應票價。計畫出行時，乘客必須通知預約值班員是否有同伴陪同，以及同伴是否將使用任何行動輔助設備？

## 票價是多少？

- ADA 輔助客運單程票價為 4.00 美元。GCT ADA 輔助客運 10 次聯票價格為 40.00 美元。GCT ADA 輔助客運照片身份卡也可充當 Breeze 卡 --- 可以在 GCT 客戶服務辦公室和 MARTA Breeze 售票機上將 10 次聯票和存儲的現金值載入到 GCT ADA 輔助客運 Breeze 卡上。
- 可以用 4.00 美元現金、車票或 Breeze 卡支付票價。將票錢投入投幣箱中或按車輛前的 Breeze 板。**司機不找零或停下找零。**
- PCA 免費出行。（申請時指出需要 PCA。）
- 合格輔助客運乘客出行時可有一名出行同伴。如果有足夠空間，還將允許更多同伴。所有出行同伴（包括身高超過投幣箱高度的兒童）必須支付各自的 4.00 美元 ADA 輔助客運票價。
- GCT ADA 輔助客運乘客可在 GCT 固定路線快速和當地路線之間換乘。大多數換乘免費，但換乘到更高票價路線時需要補交費用。例如，如果乘客從 GCT 固定路線當地巴士換乘到 GCT 輔助客運車輛，需要額外繳納 1.50 美元湊齊 4.00 美元票價。
- GCT ADA 輔助客運車輛和 MARTA Mobility（輔助換乘）車輛之間**沒有免費換乘**。乘客每次在 MARTA Doraville 火車站聯運區域換乘時必須支付全部票價。
- 持有 GCT ADA 輔助客運照片 ID 卡的客戶還可半票乘坐固定路線服務。乘客必須向運營人員出示 ID 以證明資格，可以支付 1.25 美元現金。如果客戶希望免費換乘至 MARTA，客戶還需要持有 GCT Half Fare Breeze 卡。

## 殘疾遊客呢？

前往 Gwinnett 郡的功能性殘疾遊客將獲得「假定資格」，每年最多有二十一 (21) 天可以乘坐 GCT ADA 輔助客運服務，無需 GCT 認證。遊客上車時必須出示其他交通運輸系統的 ADA 身份卡以證明身份。

GCT ADA 輔助客運照片身份卡在美國全境內認可，乘客可乘坐任何地方的輔助客運服務。請與當地交通運輸提供商核實安排出行的具體規則和規定。

如果您的計畫需要在其他 Metro Atlanta 服務區域出行，必須向 GCT 輔助客運

服務及其他服務機構（即 MARTA and Cobb 社區交通運輸部門）預約。GCT 預約人員可提供預約號碼，用於連絡其他 Metro Atlanta 交通運輸系統。

## 使用輪椅或其他行動輔助設備時的程式

GCT 將運輸 ADA 法規規定的所有類型輪椅和其他行動輔助設備。GCT 無法運輸輪椅或行動輔助設備超過當前輔助客運車輛中升降機製造商尺寸和升降機設計負重能力的乘客。也就是說，從地面上方 2 英寸處測量寬度超過 30 英寸，長度超過 48 英寸，乘坐時總重量 600 磅的行動輔助設備。

為了乘客安全和舒適，必須滿足以下指南和程式：

- 為了安全起見，強烈建議用升降機平台運輸輪椅。
- 在升降機上運輸時，必須鎖緊制動。
- 乘客必須關閉電力，直到司機指示重新通電。
- 行動輔助設備乘客必須等待司機協助，並遵循指示進入設備。
- 為了安全起見，強烈建議乘客使用帶腳踏板的手動輪椅。
- 行動輔助設備出現故障的乘客將盡力進行調節，但司機不會提升或抬乘客或行動輔助設備。為了安全和固定，可能要求乘客移動到座位上。

## 踏板車

踏板車類型的行動輔助設備通常在升降機設備上不穩定，可能超過允許的尺寸和重量。一些踏板車可能貼有製造商警告，不得在移動車輛上用作座椅。乘客可以在升降機上乘坐標準踏板車，但強烈建議乘客轉移到輔助客運車輛座位上（如果可行）。乘坐踏板車出行的乘客必須遵守與輪椅相同的安全程式。

## 行動輔助設備固定和安全帶政策

司機負責確保正確固定行動輔助設備。乘車時，必須始終將行動輔助設備固定在四點固定系統上。司機必須固定膝部和肩部安全帶，確保乘客安全。為了乘客安全著想，請配合固定和安全帶政策。

## 可走動乘客

無法使用台階上車的乘客可以站在升降機平台上登車。站在升降機上的乘客必須能夠無協助站立，用雙手握住扶手。無法站立在升降機平台上的乘客應與預約人員討論，使 GCT 輔助客運能夠以其他方式協助上下輔助客運車輛。

## 我可以運輸包裹和個人物品嗎？

您可以在 GCT 輔助客運系統上攜帶雜物包、行李或其他包裹或（合法）個人物品。但是，請勿攜帶超過您和/或與您一起出行人員應對能力的物品，從而導致車輛延誤。不要求司機協助裝貨和卸貨包裹及個人物品。一次攜帶物品超過您可以在車上攜帶的數量，並導致車輛在五 (5) 分鐘後仍無法移動，即導致車輛延誤。導致車輛延誤將在您的記錄中加入「未出現」。

此外，請記住，這是一項共用乘坐服務，空間有限。不允許購物車進入車輛，但您可以在個人兩輪可折疊購物車中攜帶包裹。如果您攜帶購物車，申請交通運輸時請告知預約人員，這樣我們可以安排適合可折疊購物車的無障礙車輛。包裹不得佔用車上座位，必須安全收放在座位下方或大腿上，不得佔用過道。

記住，如果您攜帶的包/雜物超過可攜帶數量，並導致車輛出發延誤超過五 (5) 分鐘，將計為「未出現」。

## 呼吸器和可攜式供氧設備

所有 GCT 車輛上允許可攜式供氧設備和可攜式呼吸器。司機將協助您將此設備固定在車輛上。但不允許司機協助您使用此設備。如果需要可攜式生命維持設備的協助，請安排陪同人員幫助您。

## 可以運輸動物嗎？

所有 GCT 車輛和設施中允許工作型動物。ADA 將工作型動物定義為經過單獨培訓可為殘疾人執行工作的導盲犬或導聽犬，包括但不局限於引導視力障礙人士，提醒聽力障礙人士入侵者或聲音，提供最低程度保護或救援工作，拉輪

椅，或取回掉落的物品。任何 **GCT 車輛或設施中不允許寵物**。

如果您對狗過敏（不包括寵物毛髮），計畫預約時請通知 **GCT 輔助客運**。這樣將協助您乘坐的車輛內不會有可導致您出現過敏反應的活體動物。

如果您與工作犬一同乘坐 **GCT 輔助客運車輛**，計畫出行時請務必告知預約人員。

請注意以下程式和指導原則：

- 工作犬必須服從主人的語音命令。
- 與工作犬一同出行的程式為動物先上車後下車。
- 為了司機和其他程式的安全與舒適，工作犬必須乾淨，打理整潔，完全受主人控制，絕對無攻擊性。
- 您負責在乘坐車輛時保持控制工作犬。工作犬必須停留在您的腳下或大腿上。工作犬不得坐在車輛座位上。
- 鼓勵您為工作犬攜帶毯子，因為車輛地板溫度可能較高。
- 出於安全原因，不允許司機處理動物。

### **乘坐 GCT 輔助客運車輛時我的職責是什麼？**

每名乘客必須遵守行為準則。為了所有 **GCT 輔助客運乘客的安全和舒適**，提供以下行為準則：

- **GCT 輔助客運**是公共交通運輸方式，上車時需要購票。如果您上車時不買票，司機將拒絕提供乘車服務。故意逃票將成為拒絕服務的理由。
- 禁止對司機或其他乘客做出侮辱、威脅或猥褻語言或行為。
- 禁止乘客在車上進食或飲水，除非醫療狀況需要在指定時間進食或飲水。在此類情況下，乘客必須如實告知預約人員。
- 車上禁止吸煙。
- 始終禁止飲用酒精類飲料和服用非法毒品，或者在醉酒或吸毒狀態下乘車。
- 使用電子設備（音樂、遊戲等）時應始終佩戴耳機，降低音量以避免其他乘客聽到和打擾他人。
- 由於我們共用乘坐系統的性質，乘客應高度注意個人衛生，尊重其他乘客舒適乘坐的願望。

- 乘客在車上時不得操作或篡改任何設備。此規定包括操作升降機，嘗試拆除行動輔助設備固定裝置或乘客安全帶。
- 嬰兒車和兩輪可折疊購物車應折疊後收放，避免擋住過道或傷害車上的人。
- 尊重工作型動物，未經主人允許，請勿撫摸。
- 應處理車輛上及車輛周圍的垃圾。
- 與兒童一起出行的家長/陪同成年人應在乘坐過程中保持控制兒童。
- 不得將頭、手臂和其他身體部位伸出車外。
- 不得向窗外扔擲物體。
- 聯邦法規禁止客運車輛上運輸易燃易爆品。

不當行為將成為暫停服務的理由，包括暴力或破壞性行為。對於其不安全或非法行為可能危及自身、其他乘客、司機、輔助客運車輛或出行大眾的任何人，將立刻終止其服務資格。在授權 GCT 代表（包括司機）要求後，乘客必須離開客運車輛。

如果乘客、其個人護理人員或出行同伴違反禮貌和行為規定，將受到處罰，最高包括暫停該名乘客的服務資格。

如果乘客、其個人護理人員或出行同伴參與對其他乘客或駕駛員的身體虐待或導致其受傷，或者參與其他非法活動，將**立刻永久終止其輔助客運服務資格**。乘客還將受到刑事起訴，包括罰款。

如果乘客、其個人護理人員或出行同伴參與破壞輔助客運服務安全或有效運營的活動，將暫停該乘客的服務資格。如果乘客對 GCT 服務造成破壞，GCT 保留要求與該乘客同行的個人護理人員代替其暫停服務資格。

任何被暫停服務資格的乘客將收到書面通知，並可以申訴暫停。

## 作為 GCT 輔助客運客戶，我的職責有哪些？

- 瞭解計畫福利和限制。
- 計畫出行需要提前一 (1) 天。按照 ADA，可能要求乘客調整接送時間提前一 (1) 小時或延後一 (1) 小時。調整時間後，未經乘客同意不得變更。
- 請做好準備，留在接送地點最多至計畫接送時間後 30 分鐘。在您可以看到車輛的區域主入口大門等待，因為司機不會進入建築或住所。

- 儘早打電話取消出行，但不要晚於計畫接送時間前一 (1) 小時。
- 預約時準備好時間、地址、郵遞區號和其他所需資訊。
- 上車時出示正確車票和/或車票介質。
- 保持輪椅和其他行動輔助設備工作狀況良好，包括可工作的輪椅剎車。
- 將共用乘坐服務視為與巴士（而不是計程車）服務等同。行車時間應與 GCT 固定路線服務提供的服務相當，包括換乘。
- 申請接送時間時考慮 30 分鐘時間窗、距離和高峰擁堵。
- 在計畫下車和回程時間之間留出足夠時間，至少 1 小時。
- 如果必須在特定時間到達，告知預約值班員您的預約時間或工作報告時間。預約值班員可以為您提供考慮行車時間和預約時間後的接送時間。

## 司機職責是什麼？

司機應遵守和乘客相同的規定，還應遵守以下其他規定：

- 司機可以協助乘客上車或下車，來往於目的地或起點路邊。如果需要路邊範圍以外的協助，計畫出行時必須告知預約人員。
- 司機不得為車票找零。任何時候不允許司機接受小費，或以行為暗示可以給小費。
- 司機可以為乘客裝貨/卸貨包裹提供有限協助。
- 司機負責升降機和其他設備操作，將行動輔助設備和乘客安全固定在車中。
- 不允許司機在駕車時與乘客交談或從事任何其他分心行為（例如使用行動電話或電子音訊和/或視頻設備）。

## 客戶對 GCT 輔助客運服務有哪些期望？

- 乘坐無障礙空調車輛安全出行
- 操作員接受過培訓可滿足乘客的特殊運輸需求
- 車輛安全、乾淨、配備相應設備，無煙。
- 正確緊固的安全帶和/或輪椅固定裝置
- 在計畫接送時間 30 分鐘內接送。不要求乘客在計畫接送時間前準備好出行，但如果需要，可以這樣做。

- 所有 GCT 員工和其他乘客專業而禮貌的接待。
- 拒絕公開服務和提出投訴，不害怕報復。
- 迅速調查，有效解決投訴。
- 最新完整的計畫資訊。
- 協助上下車和到達目的地入口（如果需要）。不允許操作員升降乘客，不得進入建築物或住所
- 迅速解決乘客顧慮。
- 迅速認證和註冊合格申請人。

### 乘坐 GCT 輔助客運車輛時丟失物品怎麼辦？

任何遺留在車上的個人財產及物品將上交至位於車庫的 GCT 失物招領處。個人財產及物品將保留三十 (30) 天。請在正常上班時間週一到週五早上 8 點到下午 5 點致電 GCT 客戶服務，撥打 770.822.5010 並「按 2」，或者透過 TDD 電話撥打 711，瞭解如何申領以及在哪裡取丟失個人財產及物品的說明。

### 危險天氣和緊急事件政策

如果出現大雪、冰雹或其他潛在危險天氣或緊急情況，GCT 可以取消輔助客運服務。GCT 輔助客運將不會在不安全狀態下提供客運服務。GCT 將乘客和員工安全放在第一位。GCT 將盡一切努力按照確認時間表運營車輛，危險路面狀況或緊急事件可導致車輛運營不安全，因此可能臨時終止服務。如果實際情況證明有理由，車輛可能有限運營。所有路面可安全暢通行車或者緊急事件結束後，GCT 將恢復正常服務。

作出終止或重新開放服務的運營決定後，將通知當地電台和電視台。GCT 網站 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com)，以及 GCT Facebook 和 Twitter 頁面將發佈最新公告。您還可以連絡 GCT 控制中心熱線瞭解輔助客運服務運營狀態，撥打 770.246.4770 並「按 2」或者透過 TDD 電話撥打 711。

## 我如何提出關於 GCT 輔助客運的意見和建議？

GCT 努力為市民提供安全可靠高效的客運服務。我們期待與您共同提供最出色的服務。如果您有任何意見和建議，包括問題、投訴或表揚，請 1) 致電 GCT 客戶服務，撥打 770.822.5010 並「按 2」，或者透過 TDD 電話撥打 711，正常上班時間為週一到週五早上 8 點到下午 5 點；2) 使用 GCT 網頁 [www.gctransit.com](http://www.gctransit.com)，按一下頁面左側的「意見與建議」連結，送出意見；3) 給 GCT 客戶服務寫信，地址如下：

Gwinnett 郡交通運輸局

回復：意見和建議

3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096

具體詳細資訊說明 GCT 徹底解決您的意見或建議。請在打電話或寫信時提供以下資訊：

- 您的姓名、地址和電話號碼。
- 經歷的星期、日期和時間。
- 車輛編號和/或司機姓名（如果適用）。
- 預約人員姓名或其他員工姓名，如果與電話預約有關。
- 事件說明或建議。

## 其他服務

### **CPACS**

CPACS 提供許多服務，包括客運服務。他們提供 CPACS Express 服務，作為 Federal Funding 5307 Low Income 資金的一部分，還提供 Share Ride Mobility 服務。存取 [www.cpacs.org/transportation/](http://www.cpacs.org/transportation/) 或撥打總部號碼 770-936-0969 可獲得更多資訊

### **老年人服務**

Gwinnett 郡老年人服務提供一些客運協助計畫。該計畫包括客運優惠券計畫和志願者司機計畫。有關更多資訊，請致電老年人服務，電話 678-377-4150