



GWINNETT COUNTY TRANSIT

**Dịch Vụ Vận Tải Cho
Người Khuyết Tật
Hướng Dẫn Dành Cho
Hành Khách**

**Sở Vận Tải Quận Gwinnett
Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng
3525 Mall Boulevard
Suite 5-C Duluth, GA 30096**

**770.822.5010
Giờ Làm Việc:
Thứ Hai - thứ Sáu, 8:00 SA - 5:00 CH**

Hướng Dẫn Chính Sửa ngày 1 tháng 12, 2016

SỐ ĐIỆN THOẠI THƯỜNG DÙNG

Trước khi gọi điện thoại tới các dịch vụ được liệt kê dưới đây, xin vui lòng đọc và nhớ các phần liệt kê thông tin chi tiết về dịch vụ và thời gian có thể gọi điện thoại tới dịch vụ trong Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách này.

Gọi số 770.822.5010 và “bấm phím 3” hoặc TDD tại số 711 để:

- Yêu Cầu Thông Tin về Dịch vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT
- Yêu cầu Đơn Đăng Ký Dịch vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT
- Yêu Cầu Trợ Giúp Đăng Ký
- Thông Báo Mất Thẻ ID Có Ảnh Dịch vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Breeze
- Thông Báo Mất Tư Trang và Tài Sản Cá Nhân
- Nhận Xét và Đề Xuất, bao gồm Câu Hỏi, Khiếu Nại hoặc Khen Ngợi

Gọi số 770.418.2336 hoặc TDD tại 711 để:

- Đặt Trước Chuyến Đi
- Thay Đổi Chuyến Đi Đã Lên Lịch Trình (**trước ngày khởi hành chuyến đi**)
- Hủy Bỏ Chuyến Đi Đã Lên Lịch Trình (**trước ngày khởi hành chuyến đi**)

Gọi số 770.246.4770 và “bấm phím 2” hoặc TDD tại số 711 để:

- Hủy Bỏ Chuyến Đi Trong Ngày
- Hoãn Chuyến Đi Trong Ngày
- Xe Của Tôi Ở Đâu
- Yêu Cầu Trợ Giúp Đăng Ký
- Hỏi Thông Tin về Trạng Thái Dịch Vụ trong Thời Tiết Nguy Hiểm và Sự Kiện Khẩn Cấp
- Văn Phòng Y Tế và các Cơ Sở Tương Tự phải Thông Báo cho GCT nếu Thời Gian Khám Của Hành Khách Đang Bị Chậm Trễ

Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách này có sẵn trong các Định Dạng và/hoặc Ngôn Ngữ Khác

Với những người bị suy giảm thị lực, đơn đăng ký và Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật của Sở Vận Tải Quận Gwinnett (GCT) có thể được cung cấp dưới hình thức khác theo yêu cầu.

Với những người có Trình Độ Thành Thạo Tiếng Anh Hạn Chế (LEP), đơn đăng ký và Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT đã được dịch và có sẵn bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hàn Quốc, tiếng Việt Nam và Trung Quốc. Bốn ngôn ngữ này đã được xác định là chiếm hơn 80% số người LEP ở khu vực phục vụ của dịch vụ GCT. 20% còn lại bao gồm nhiều nhóm ngôn ngữ và ngôn ngữ cụ thể. Đối với các ngôn ngữ được sử dụng bởi hơn 1000 người LEP, hoặc sắp đạt đến mức độ này, GCT sẽ cung cấp tài liệu văn bản quan trọng bằng ngôn ngữ đó theo yêu cầu. Do hạn chế tiếp xúc với những ngôn ngữ khác ngoại trừ tiếng Tây Ban Nha, Dịch Vụ Đường Dây Ngôn Ngữ sẽ được sử dụng để thực hiện giao tiếp với bất kỳ nhóm dân cư LEP nào nếu cần và cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch theo yêu cầu của khách hàng LEP. Sở Vận Tải Quận Gwinnett sẽ giao tiếp với khách hàng LEP bằng ngôn ngữ của khách hàng đó trong mọi văn bản thông báo quyền lợi, thông báo từ chối dịch vụ, thông báo mất hoặc giảm trợ cấp hoặc các dịch vụ liên quan đến tài liệu quan trọng. Ngoài ra, GCT cũng sẽ cung cấp thông báo bằng lời nói hoặc văn bản bằng ngôn ngữ của khách hàng LEP có quyền nhận được hỗ trợ ngôn ngữ để tiếp cận với các tài liệu và dịch vụ của GCT miễn phí.

Để nhận đơn đăng ký và Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách bằng ngôn ngữ và/hoặc định dạng khác, xin vui lòng gọi điện thoại cho GCT tại số 770.822.5010 và "bấm phím 3" trong giờ làm việc bình thường, 8:00 SA - 5:00 CH, thứ Hai đến thứ Sáu.

Với những người gặp khó khăn trong việc sử dụng điện thoại tiêu chuẩn, bao gồm người bị khiếm thính, suy giảm thính giác, khiếm thính-khiếm thị hoặc khiếm thanh, xin vui lòng gọi điện thoại cho Georgia Relay tại số 711 để thiết lập dịch vụ tiếp âm công cộng TDD miễn phí này, từ đó kết nối và giao tiếp với GCT thông qua các dịch vụ Điện Thoại Chú Thích và Tiếp Âm Truyền Thống phong phú.

Thông Báo Công Chúng về Quyền theo Tựa Đề VI Sở Vận Tải Quận Gwinnett (GCT)

Sở Vận Tải Quận Gwinnett (GCT) điều hành các chương trình và dịch vụ của mình với nguyên tắc không phân biệt chủng tộc, sắc tộc hay nguồn gốc dân tộc theo quy định tại Tựa Đề VI của Đạo Luật Quyền Công Dân. Bất kỳ người nào tin rằng họ là nạn nhân của hành vi phân biệt đối xử trái pháp luật theo Tựa Đề VI có thể nộp đơn khiếu nại cho Quận Gwinnett, Georgia.

Để biết thêm thông tin về chương trình quyền công dân của GCT và thủ tục nộp đơn khiếu nại, xin vui lòng truy cập trang web GCT www.gctransit.com hoặc liên lạc với dịch vụ khách hàng tại 770.822.5010. Nếu quý khách gặp khó khăn trong việc sử dụng điện thoại tiêu chuẩn và cần sử dụng các dịch vụ TTY/TTD, hãy quay số 7-1-1 để thiết lập giao tiếp Georgia Relay; hỗ trợ ngôn ngữ sẽ sẵn sàng được cung cấp cho những người có trình độ thành thạo tiếng Anh hạn chế.

Một người cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp theo Tựa Đề VI cho Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, and 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, D.C. 20590. Hãy truy cập trang web sau: http://www.fta.dot.gov/civilrights/12328_5104.html để biết thông tin về cách nộp và tải về đơn khiếu nại gửi đến Ban Quản Lý Vận Tải Liên Bang.

Bản dịch bằng tiếng Tây Ban Nha, Hàn Quốc, Việt Nam và Trung Quốc của Thông Báo Công Chúng về các Quyền theo Tựa Đề VI được cung cấp trên trang web của GCT tại địa chỉ www.gctransit.com. Để được hỗ trợ ngôn ngữ khác, vui lòng gọi điện đến số 770.822.5010 để nói chuyện với thông dịch viên. Quý khách có quyền nhận được sự hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí để tiếp cận các tài liệu và dịch vụ của GCT.

Nội dung

Chào Mừng quý khách Đến Với Sở Vận Tải Quận Gwinnett	1
Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Quận Gwinnett là gì?	1
Những Ai Đủ Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ?	2
Sử Dụng Dịch Vụ Vận Tải Theo Tuyên Cố Định	4
Giảm Nửa Giá Vé	4
Đào Tạo Về Việc Di Chuyển	5
Những Khu Vực Nào Được Phục Vụ?	5
Dịch Vụ Hoạt Động Khi Nào?	6
Tôi Có Thể Đăng Ký Dịch Vụ Như Thế Nào?	6
Làm Thế Nào Để Tôi Biết rằng Tôi Có Thể Sử Dụng Dịch Vụ Vận Tải Dành Cho Người Khuyết Tật?	8
Thông Báo Về Trạng Thái Của Người Đăng Ký	8
Thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA.	8
Nếu Tôi Bị Mất Hoặc Bị Ăn Cắp Thẻ	9
Nếu Đơn Đăng Ký Của Tôi Bị Từ Chối	9
Chúng Nhận Của Tôi Có Hiệu Lực Trong Bao lâu?	10
Nếu Tôi Có Khuyết Tật Tạm Thời	10
Tôi Có Thể Đặt Chuyến Đi Như Thế Nào?	11
Yêu Cầu Thời Gian Đón Khách	12
Thay Đổi Chuyến Đi Đã Sắp Xếp Lịch Trình	14
Di Chuyển Bằng Phương Tiện Được Chỉ Định với Người Lái Xe Được Chỉ Định	14
Xác Nhận Đặt Chuyến	14
Xe Của Tôi Ở Đâu	15
Dịch Vụ Đăng Ký Dài Hạn (Đơn Hàng Thường Xuyên)	15
Làm Thế Nào Để Tôi Hủy Bỏ Đặt Chuyến?	17
Hoãn Chuyến Đi Trong Ngày	17
Làm Thế Nào Để Tôi Sử Dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT?	18

Nếu Xe Của Tôi Đến Muộn?	21
Nếu Tôi Không Thể Xuất Hiện Tại Thời Điểm Đón Khách Theo Lịch Trình/Chính Sách Bỏ Chuyến của GCT?	22
Những Tình Huống Nào Vượt Ngoài Tầm Kiểm Soát Của Hành Khách?.....	23
Thói Quen Bỏ Chuyến	24
Vi Phạm Bỏ Chuyến	24
Các Mức Phạt Đối Với Vi Phạm Bỏ Chuyến	24
Nếu Người Chăm Sóc Của Tôi Không Có Mặt Tại Địa Điểm Trả Khách?	26
Ai Có Thể Đi Cùng Tôi?	27
Giá Vé Là Bao Nhiêu?.....	28
Chính Sách Đối Với Khách Du Lịch Khuyết Tật?.....	29
Thủ Tục Khi Sử Dụng Xe Lăn hoặc Thiết Bị Di Chuyển Khác?.....	29
Scooter	30
Chính Sách Dây An Toàn và Cố Định Thiết Bị Di Chuyển.....	30
Hành Khách Có Thể Đi Lại	31
Tôi Có Thể Mang Theo Đồ Dùng Cá Nhân và Bưu Kiện Không?	31
Thiết Bị Thở và Thiết Bị Oxi Di Động	31
Tôi Có Thể Mang Theo Động Vật Không?	32
Trách Nhiệm Của Tôi Khi Đi Trên Xe Của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT Là Gì? .	33
Trách Nhiệm Của Tôi Với Tư Cách Là Một Khách Hàng Của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT Là Gì?	34
Trách Nhiệm Của Tài Xế Là Gì?.....	35
Khách Hàng Có Thể Mong Chờ Điều Gì Từ Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT?.....	36
Nếu Tôi Mất Đồ Trong Khi Di Chuyển Trên Xe Đưa Đón Người Khuyết Tật GCT?.....	36
Chính Sách Sự Kiện Khẩn Cấp và Thời Tiết Nguy Hiểm.....	37
Làm Thế Nào Tôi Có Thể Đưa Ra Nhận Xét và Đề Xuất Về Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT?	37
Các Dịch Vụ Khác.....	38

Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Quận Gwinnett

Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách

Chào Mừng quý khách đến với Sở Vận Tải Quận Gwinnett

Thông tin trong Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách đối với Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Quận Gwinnett này đã được xây dựng để giúp khách hàng hiện tại cũng như khách hàng mới làm quen với hệ thống Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật và cung cấp hướng dẫn cần thiết để khách hàng sử dụng hệ thống này một cách hiệu quả.

Tài liệu này có thể được cung cấp với định dạng khác theo yêu cầu. Nếu quý khách có câu hỏi về bất kỳ thông tin nào trong hướng dẫn và/hoặc cần yêu cầu bản hướng dẫn bằng định dạng khác, xin vui lòng liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng Quận Gwinnett tại số điện thoại 770.822.5010.

Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Quận Gwinnett là gì?

Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Quận Gwinnett là một phần của hệ thống vận tải công cộng toàn diện của Quận Gwinnett. Dịch vụ này không phải là cơ quan dịch vụ xã hội hay hãng taxi tư nhân. Đây là **dịch vụ vận tải công cộng đi chung** của quận Gwinnett theo quy định của các điều khoản về dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật năm 1990 (ADA) và quy tắc cuối cùng trong các Phần 27, 37 và 38 của 49 CFR do Bộ Giao Thông Hoa Kỳ (DOT) ban hành trong Sổ Đăng Ký Liên Bang được lập ra vào ngày 6/9/1991. Sở Vận Tải Quận Gwinnett (GCT) điều hành dịch vụ vận tải vỉa hè-đến-via hè và đáp ứng vận tải cửa-đến-cửa theo yêu cầu. Định nghĩa của dịch vụ vỉa hè-đến-via hè đó là khách hàng sẽ được đón tại vỉa hè gần nhất với địa điểm đón khách và sẽ được đưa đến vỉa hè gần nhất với địa điểm trả khách.

Dịch vụ vận tải được cung cấp trong ¾ dặm đường hành lang mỗi bên của dịch vụ vận tải theo tuyến cố định hiện tại của địa phương trong Quận Gwinnett. Dịch vụ này có thể được sử dụng để đi học, đi làm, đi mua sắm, đi giải trí, đi khám sức khỏe, v.v. Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Quận Gwinnett cung cấp dịch vụ vận tải tương ứng với hệ thống tuyến cố định trong khu vực, thời gian phục vụ và thời gian di chuyển mỗi chuyến.

Khách hàng phải lưu ý rằng, đây là dịch vụ đi chung, thời gian mỗi chuyến đi có thể dài tương đương với thời gian di chuyển bằng xe bus theo tuyến cố định cộng thêm

nửa (1/2) giờ cho thời gian đợi và di chuyển.

Nhân Viên Phụ Trách Đăng Ký Dịch Vụ Vận Tải Quận Gwinnett sẽ điều phối chuyển tiếp sang dịch vụ MARTA Mobility khi khách hàng yêu cầu lịch trình như dịch vụ này.

Những Ai Đủ Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ?

Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) là pháp quy quyền công dân. Là một bộ luật về quyền công dân, ADA nhấn mạnh rõ ràng không phân biệt đối xử đối với quyền sử dụng dịch vụ vận tải theo tuyến cố định, trong đó, dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí là "lưới an toàn" cho những người không có khả năng chức năng sử dụng dịch vụ vận tải theo tuyến cố định. Theo ADA, dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí không phải là dịch vụ vận tải toàn diện cho những người khuyết tật, và bị khuyết tật hay đa khuyết tật không có nghĩa rằng người đó có quyền sử dụng dịch vụ.

Đoạn 37.123 Phần 37 của 49 CFR xác định các tiêu chuẩn và đặt ra yêu cầu tối thiểu về điều kiện hợp lệ sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí. Luật xác định rằng 'một người có khả năng hội đủ điều kiện cho một số hành trình mà người khác không hội đủ điều kiện được hưởng ' do 'khả năng hội đủ điều kiện vốn không thuộc về cá nhân nào hay do tình trạng khuyết tật của cá nhân đó, theo nghĩa chính xác là như vậy, mà khả năng hội đủ điều kiện là khả năng đáp ứng tiêu chí của ADA về việc không có năng lực vận động chức năng để sử dụng hệ thống vận tải theo tuyến cố định.' Đây được gọi là khả năng hội đủ điều kiện từng chuyến. Các quy định trong ADA của DOT cũng đưa ra ba loại Hội Đủ Điều Kiện Hưởng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật Miễn Phí của ADA.

Loại 1: Hội Đủ Điều Kiện Vô Điều Kiện- Loại hội đủ điều kiện đầu tiên bao gồm những người không có năng lực sử dụng toàn bộ các dịch vụ xe bus hoạt động theo tuyến cố định có sẵn. Loại này bao gồm:

'Bất kỳ cá nhân nào bị khuyết tật không có năng lực, do kết quả của suy giảm thể chất hoặc tâm thần (bao gồm cả suy giảm thị lực), và không có sự hỗ trợ từ người khác (trừ khi có thiết bị nâng xe lăn hay thiết bị hỗ trợ nâng phương tiện khác) để lên xe, đi xe hay xuống xe đối với bất kỳ loại xe nào thuộc hệ thống dành cho người khuyết tật.'

[Mã Đoạn
37.123(e)(1)]

Loại này áp dụng cho cả cá nhân không thể tự mình lên xe, đi xe hay xuống xe với xe bus chạy theo tuyến cố định.

Loại 2: Hội đủ điều kiện có điều kiện – Loại hội đủ điều kiện thứ hai áp dụng cho những người có thể sử dụng dịch vụ vận tải theo tuyến cố định khi có dịch vụ này. Loại này bao gồm:

'Bất kỳ cá nhân nào bị khuyết tật cần sự hỗ trợ của máy nâng xe lăn hay thiết bị hỗ trợ nâng phương tiện khác và có khả năng, với sự hỗ trợ này, lên xe, đi xe và xuống xe với các xe có sẵn mà người khuyết tật có khả năng sử dụng được nếu người đó muốn di chuyển trên tuyến đường trong hệ thống trong giờ hoạt động bình thường của hệ thống tại một thời điểm hay trong một khoảng thời gian hợp lý, khi xe đó không được sử dụng cho mục đích vận tải công cộng riêng trên tuyến đường. [Mã Đoạn 37.123(e)(2)]

Khi nói về các phương tiện của GCT, loại này không áp dụng với dịch vụ của GCT do tất cả các phương tiện của GCT trong dịch vụ vận tải theo tuyến cố định đều dành cho tất cả mọi người. Tuy nhiên, điều quan trọng là cần phải nhớ rằng khả năng hội đủ điều kiện hưởng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí theo Loại 2 là 'dựa trên tuyến đường, không dựa trên hệ thống' và trong những trường hợp không thể sử dụng 'máy nâng (hay dốc xe lăn) trên phương tiện tại một điểm dừng xe bus nhất định, cá nhân hội đủ điều kiện theo loại này sẽ được sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật tại điểm dừng mà họ không có khả năng lên xe, đi xe hoặc xuống xe đó.'

Loại 3: Hội đủ điều kiện có điều kiện –Loại thứ ba này bao gồm:

'Bất kỳ cá nhân nào bị khuyết tật có tình trạng liên quan đến khiếm khuyết cụ thể khiến cá nhân đó không thể di chuyển đến địa điểm lên xe hay di chuyển khỏi địa điểm xuống xe trong hệ thống đó.' [Mã Đoạn 37.123(e)(3)]

Loại này áp dụng cho những cá nhân, vì khuyết tật của mình, không thể di chuyển đến một điểm dừng để sử dụng xe bus hoạt động theo tuyến cố định và không thể di chuyển đến địa điểm cuối cùng của mình sau khi xuống xe bus. Khả năng hội đủ điều kiện được xác định trong mỗi lần hành khách hội đủ điều kiện gọi điện tới dịch vụ. Hai yếu tố quan trọng xác định khả năng hội đủ điều kiện theo loại này cũng được đưa vào quy định. Đầu tiên, các điều kiện môi trường và rào cản về mặt kiến trúc không nằm trong tầm kiểm soát của tổ chức công không, khi được xem xét riêng, lập thành khả năng hội đủ điều kiện. Thứ hai, sự không thuận tiện trong việc sử dụng hệ thống xe bus theo tuyến cố định không phải là cơ sở lập thành khả năng hội đủ điều kiện.

Điều cực kỳ quan trọng khi đưa ra các quyết định đó là 'sự tương tác giữa một điều kiện liên quan đến khiếm khuyết và rào cản môi trường...' Mặc dù USDOT nhận định rằng 'một số phán định là cần thiết để phân biệt các tình huống trong đó việc di chuyển bị ngăn chặn và các tình huống trong đó việc di chuyển chỉ đơn thuần là khó khăn hơn', chúng ta có thể nhanh chóng chỉ ra rằng 'nếu một điều kiện liên quan đến khiếm khuyết chỉ khiến việc tiếp cận dịch vụ vận tải khó khăn hơn bình thường, nhưng không ngăn chặn việc di chuyển, thì người đó không đủ điều kiện hưởng dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật này.'

Yếu tố có ý nghĩa quan trọng trong quyết định về việc cá nhân có hội đủ điều kiện hưởng dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật theo ADA hay không đó là cá nhân có năng lực đi xe bus hay di chuyển tới nơi có xe bus hay không. Đây không phải là quyết định về mặt y học; mà là phân tích khả năng vận động chức năng của cá nhân đó.

Những cá nhân tin rằng họ đủ điều kiện phải đăng ký xác nhận. Chuyên Gia Y Tế có giấy phép/chứng chỉ hành nghề phải xác nhận trên đăng ký tham gia xét duyệt khả năng hội đủ điều kiện của quý khách. GCT có quyền đưa ra tất cả các quyết định cuối cùng về khả năng hội đủ điều kiện.

Hội đủ điều kiện có hiệu lực trong vòng hai (2) năm trừ khi quý khách được xác định là chỉ hội đủ điều kiện tạm thời. Hội đủ điều kiện tạm thời được xác định dựa trên nhu cầu tạm thời.

Sử Dụng Dịch Vụ Vận Tải Theo Tuyến Cố Định

Hành khách có thể sử dụng dịch vụ vận tải theo tuyến cố định và quẹt thẻ Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT của mình để được giảm nửa giá vé. Nếu hành khách muốn được chuyển tiếp MIỄN PHÍ sang MARTA, xin vui lòng đăng ký Thẻ Brezze Giảm Nửa Giá Vé GCT. Nếu tình trạng hội đủ điều kiện hưởng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật của hành khách cho phép một PCA thì nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân (PCA) của quý khách có thể đi xe miễn phí và tận dụng tính linh hoạt và độc lập của hệ thống vận tải theo tuyến cố định của chúng tôi. Để sắp xếp cho chuyến đi của mình, quý khách hãy gọi cho số điện thoại 770-822-5010 và nhân viên dịch vụ khách hàng sẽ giúp quý khách xác định hành trình tốt nhất tới điểm đến của quý khách.

Giảm Nửa Giá Vé

Khách hàng có thể tìm thấy đơn đăng ký Giảm Nửa Giá Vé trên trang web gctransit.com, nếu khách hàng cần hỗ trợ điền vào đơn đăng ký, họ có thể gọi điện

thoại đến số 770-822-5010 hoặc trực tiếp đến văn phòng dịch vụ khách hàng. Thẻ Breeze Giảm Nửa Giá Vé GCT cho phép hành khách tận dụng Dịch Vụ Chuyển Tiếp Miễn Phí từ GCT sang MARTA.

Tuy nhiên, để thực hiện chuyến đi quay về từ MARTA, khách hàng cũng cần giữ Thẻ Breeze Giảm Nửa Giá Vé MARTA. Khách hàng có thể tìm thấy đơn đăng ký Thẻ Breeze Giảm Nửa Giá Vé đối với dịch vụ MARTA tại địa chỉ www.itsmarta.com và tại các cửa hàng bán vé MARTA.

Để sắp xếp cho chuyến đi của mình, quý khách hãy gọi cho số điện thoại 770-822-5010 và nhân viên dịch vụ khách hàng sẽ giúp quý khách xác định hành trình tốt nhất tới điểm đến của quý khách.

Đào Tạo Về Việc Di Chuyển

Sở Vận Tải Quận Gwinnett cam kết đào tạo và cho phép khách hàng khuyết tật sử dụng hệ thống vận tải theo tuyến cố định như là một cách để tăng cường sự độc lập của họ cũng như khả năng di chuyển đến tất cả mọi khu vực được phục vụ bởi dịch vụ đưa đón công cộng. Bất kỳ cá nhân và/hoặc nhóm nào quan tâm đến việc tham gia vào hội thảo đào tạo miễn phí đều có thể sắp xếp với Dịch Vụ Khách Hàng bằng cách gọi điện thoại đến số 770-822-5010

Những Khu Vực Nào Được Phục Vụ?

Dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT hoạt động trong ba phần tư (¾) dặm hai bên của mỗi tuyến đường xe bus địa phương ở Quận Gwinnett. Ngoài khu vực phục vụ chính, Quận Gwinnett cũng dành thêm đường hành lang cho dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT với độ rộng bằng ba phần tư (¾) dặm mỗi bên của các tuyến cố định tại địa phương được điều hành bởi GCT trước đó. Khu vực phục vụ chỉ nằm trong Quận Gwinnett, ngoại trừ khu vực vận tải liên hợp ga tàu MARTA Doraville, nơi được sử dụng làm điểm chuyển tiếp liên cơ quan.

Hành khách hội đủ điều kiện hưởng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí không bắt buộc phải sống trong khu vực phục vụ; tuy nhiên, tất cả chuyến đi của hành khách đều phải bắt đầu và kết thúc trong khu vực phục vụ của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT, và hành khách phải lên và xuống khỏi phương tiện phục vụ người khuyết tật tại địa điểm chuyển tiếp an toàn bên trong khu vực phục vụ. Các điểm chuyển tiếp sẽ được sắp xếp với hành khách di chuyển bên ngoài khu vực phục vụ.

Khách hàng có thể xem, tải về và in bản đồ khu vực phục vụ của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí GCT từ trang web của GCT www.gctransit.com. Ở bên trái của trang hãy nhấp vào liên kết 'Thông Tin Về Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật', sau đó hãy nhấp vào liên kết 'Bản Đồ Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật'. Khu vực phục vụ của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT được biểu thị trên bản đồ là 'Vùng Đệm Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật ADA'.

Dịch Vụ Hoạt Động Khi Nào?

Các dịch vụ vận tải cho người khuyết tật của GCT được cung cấp từ thứ Hai đến hết thứ Bảy. Giờ phục vụ giống với giờ phục vụ của dịch vụ xe bus theo tuyến cố định địa phương.

Dịch vụ không hoạt động vào Chủ Nhật. Dịch vụ không được cung cấp vào những ngày lễ sau: Ngày Lễ Năm Mới, Ngày Lễ Tưởng Niệm, Ngày Lễ Quốc Khánh, Ngày Lễ Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn và Ngày Lễ Giáng Sinh.

Tôi Có Thể Đăng Ký Dịch Vụ Như Thế Nào?

Bước 1 -- Lấy đơn đăng ký xét duyệt hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật của GCT.

Khách hàng có thể xem, tải về hoặc in đơn đăng ký GCT trên trang web của GCT, www.gctransit.com. Ở bên trái của trang hãy nhấp vào liên kết 'Thông Tin Về Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật', sau đó hãy nhấp vào liên kết 'Đơn Đăng Ký Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật'.

Đồng thời, những khách hàng quan tâm đến dịch vụ này có thể yêu cầu đơn đăng ký và được gửi đơn qua đường bưu điện. Để yêu cầu đơn đăng ký, xin vui lòng gọi cho GCT tại số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 3" trong giờ làm việc bình thường từ 8:00 SA - 5:00 CH, thứ Hai đến thứ Sáu. Đối với những người gặp khó khăn trong việc sử dụng điện thoại tiêu chuẩn, bao gồm người bị khiếm thính, suy giảm thính lực, khiếm thính-khiếm thị hay khiếm thanh, xin vui lòng gọi điện cho Georgia Relay tại số 711 để thiết lập dịch vụ tiếp âm công cộng TDD miễn phí này và kết nối và giao tiếp với GCT thông qua nhiều loại dịch vụ Điện Thoại Chú Thích và Tiếp Âm Truyền thống.

Đồng thời, khách hàng còn có thể xem, tải về hoặc in đơn đăng ký GCT từ trang web GCT, www.gctransit.com. Ở bên trái của trang hãy nhấp vào liên kết 'Thông Tin Về Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật', sau đó hãy nhấp vào liên kết 'Đơn Đăng Ký

Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật'.

Các đơn đăng ký bằng định dạng và/hoặc ngôn ngữ khác được cung cấp theo yêu cầu. Tham khảo trang ii.

Bước 2 -- Hoàn thành đơn đăng ký và gửi lại cho GCT.

Hoàn thành đơn đăng ký (được gọi là Phần A) và gửi lại cho GCT. Người đăng ký hoặc người đại diện hoặc người giám hộ hợp pháp quen thuộc với khuyết tật cũng như khả năng di chuyển bằng xe bus của người đăng ký phải trả lời tất các câu hỏi trong Phần A. Trong trang có tên là BỆNH NHÂN ĐỒNG Ý TIẾT LỘ & CÔNG KHAI THÔNG TIN Y TẾ, phải cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của Chuyên Gia Y Tế có giấy phép/chứng chỉ hành nghề sẽ là người xác nhận Phần B trong đơn đăng ký. Chữ ký trên trang này đồng nghĩa với việc người đăng ký ủy quyền cho Chuyên Gia Y Tế có giấy phép/chứng chỉ hành nghề tiết lộ thông tin y tế và cho phép GCT xử lý đơn đăng ký. **Tất cả người đăng ký đều phải điền đầy đủ và ký tên vào trang này.** Giấy ủy quyền không được ký tên phù hợp sẽ bị trả về cho người đăng ký và đơn đăng ký sẽ được coi là không hoàn tất.

Nếu người đăng ký cần giúp đỡ điền vào đơn đăng ký, hãy liên lạc với GCT qua số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 3" hoặc TDD qua số điện thoại 711, sau đó người đăng ký có thể được hỗ trợ đặc biệt để hoàn thành đơn đăng ký.

Gửi đơn đăng ký Phần A đã hoàn thành, bao gồm tất cả các chữ ký cần thiết, đến địa chỉ sau:

**Gwinnett County Transit
Re: Paratransit Application Part A
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

Bước 3 -- GCT sẽ yêu cầu thông tin Phần B từ Chuyên Gia Y Tế có giấy phép/chứng chỉ hành nghề và tiến hành xác định sự hội đủ điều kiện của người đăng ký.

Sau khi nhận được đơn đăng ký Phần A đã hoàn tất với ủy quyền có chữ ký, cơ quan quản lý dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật của GCT sẽ chuyển tiếp Yêu Cầu về Thông Tin Y Tế cho Chuyên Gia Y Tế.

Phần B trong đơn đăng ký chỉ có thể được hoàn thành bởi Chuyên Gia Y Tế (Người Xác Nhận) của người đăng ký. Chuyên Gia Y Tế phải là chuyên gia có giấy phép/chứng chỉ hành nghề đủ trình độ để đánh giá khuyết tật và năng lực di chuyển bằng dịch vụ vận tải công cộng của người đăng ký. Khi Chuyên Gia Y Tế hoàn thành và gửi lại Phần B, đơn đăng ký sẽ được xử lý.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết rằng Tôi Có Thể Sử Dụng Dịch Vụ Vận Tải Dành Cho Người Khuyết Tật?

GCT phải xử lý đơn đăng ký đã hoàn thành trong vòng hai mươi một (21) ngày kể từ khi nhận được. Đơn đăng ký được coi là hoàn thành khi văn phòng GCT nhận được cả Phần A và Phần B. Các tài liệu chưa hoàn thành sẽ được gửi lại cho người đăng ký hoặc Chuyên Gia Y Tế để hoàn thành. Nếu không có hồi đáp, hồ sơ của người đăng ký sẽ bị đóng sau một tháng. Hồ sơ này có thể được mở lại theo yêu cầu của người đăng ký. **Yêu cầu xử lý trong vòng hai mươi một (21) ngày sẽ không áp dụng đối với các đơn đăng ký chưa hoàn tất.**

Quý khách có thể được yêu cầu tham gia phỏng vấn trực tiếp. Trong một số trường hợp, quý khách có thể được yêu cầu cung cấp thêm thông tin trước khi có thể được phê duyệt. Hầu hết người đăng ký sẽ được thông báo về trạng thái hội đủ điều kiện của mình mà không cần phải tham gia phỏng vấn. Nếu quy trình xác định tình trạng hội đủ điều kiện không được hoàn thành trong vòng hai mươi một (21) ngày theo quy định tại ADA, người đăng ký sẽ được coi là hội đủ điều kiện và có thể sử dụng dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật cho đến khi quyết định được đưa ra.

Thông Báo Về Trạng Thái Của Người Đăng Ký

Người đăng ký sẽ được thông báo về trạng thái hội đủ điều kiện của mình bằng văn bản hoặc phương thức khác và/hoặc ngôn ngữ khác nếu có nhu cầu. Nếu được phê duyệt, người đăng ký sẽ được hướng dẫn cách lấy thẻ căn cước có ảnh của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA.

Thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA.

Thẻ căn cước (ID) có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA là bằng chứng thể hiện sự hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật miễn phí GCT của quý khách. Quý khách phải xuất trình thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA mỗi khi sử dụng dịch vụ này. Thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA cũng được các cơ quan vận tải khác trên khắp nước Mỹ chấp nhận. Xác nhận quy tắc và quy định lên lịch trình dịch vụ chính xác với các cơ quan vận tải địa phương.

Nếu Tôi Bị Mất Hoặc Bị Ăn Cắp Thẻ

Nếu quý khách mất hoặc thất lạc thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA, quý khách có thể lấy thẻ khác với chi phí là \$5 tại văn phòng GCT ở địa chỉ 3525

Mall Boulevard, Suite 5-C, Duluth, GA 30096. Hãy liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng qua

số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 2" hoặc TDD qua số điện thoại 711 nếu quý khách có bất kỳ câu hỏi nào về thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA. Quý khách không thể di chuyển bằng dịch vụ này nếu không xuất trình thẻ căn cước có ảnh Breeze của dịch vụ vận tải dành cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA hợp lệ.

Nếu Đơn Đăng Ký Của Tôi Bị Từ Chối?

Nếu một người đăng ký bị từ chối, người đăng ký có thể kháng nghị lại quyết định bằng cách nộp đơn kháng nghị hay được trò chuyện và lắng nghe trực tiếp với nhân viên. Đơn kháng nghị phải được nộp trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày nhận được thư thông báo về việc người đăng ký không được xác nhận là hội đủ điều kiện.

Gửi Thư Kháng Nghị đến:

Gwinnett County Transit

Re: Eligibility Appeal

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

Sau khi nhận được thư kháng nghị của quý khách, GCT sẽ thông báo cho quý khách địa điểm và thời gian điều trần kháng nghị sẽ được thực hiện trong vòng ba mươi (30) ngày. Người đăng ký sẽ có cơ hội xuất hiện trước Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị. Người đăng ký phải tự di chuyển đến địa điểm điều trần kháng nghị.

Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị là hội đồng bao gồm ba (3) thành viên không liên quan đến quyết định về tình trạng hội đủ điều kiện ban đầu. Quý khách sẽ có cơ hội có người đại diện tại buổi điều trần và quý khách có thể trình bày thông tin và tranh luận của mình.

Trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày điều trần, người đăng ký sẽ được gửi văn bản thông báo về quyết định của Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị qua đường bưu điện. Quyết định của Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị là quyết định chung cuộc.

Chứng Nhận Của Tôi Có Hiệu Lực Trong Bao lâu?

Tất cả hành khách sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật đều phải được xác minh lại sau mỗi hai (2) năm. Đơn đăng ký sẽ được gửi cho hành khách ba (3) tháng trước khi hết hạn, cùng với thư đính kèm thông báo cho hành khách rằng chứng nhận dịch vụ của hành khách đã đến thời điểm cần gia hạn. Việc không gửi lại đơn đăng ký đúng thời hạn có thể khiến hành khách mất quyền sử dụng dịch vụ.

Nếu Đơn Đăng Ký Chứng Nhận Lại Của Tôi Bị Từ Chối?

Nếu đăng ký chứng nhận lại bị từ chối, hành khách có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ trong vòng sáu mươi (60) ngày nữa kể từ ngày nhận được thư thông báo. Nếu hành khách không nộp đơn kháng nghị trong vòng sáu mươi (60) ngày, hành khách sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ vào ngày thứ 61.

Nếu hành khách nộp đơn kháng nghị trong vòng sáu mươi (60) ngày, hành khách sẽ được tiếp tục hưởng dịch vụ cho đến khi Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị đưa ra quyết định về sự hội đủ điều kiện của hành khách. Hành khách sẽ nhận được văn bản thông báo về quyết định của Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị trong vòng ba mươi (30) ngày. Nếu đăng ký của hành khách bị từ chối, dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được thư thông báo.

Nếu Tôi Có Khuyết Tật Tam Thời

Nếu hành khách có khuyết tật tạm thời, hành khách đó có thể được xác định là đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật của GCT và được nhận thẻ căn cước có ảnh của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật của GCT theo quy định của ADA trong khoảng thời gian bị khuyết tật dự kiến. Nếu tình trạng khuyết tật vẫn tiếp tục sau khi hết thời gian hội đủ điều kiện, GCT sẽ yêu cầu chứng nhận điều chỉnh từ Chuyên Gia Y Tế của hành khách.

Tôi Có Thể Đặt Chuyến Đi Như Thế Nào?

Hành khách có thể đặt chuyến đi bằng cách gọi cho GCT qua số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 3" hoặc TDD tại số 711.

Các yêu cầu đặt chuyến được chấp nhận từ 8:00 SA - 5:00 CH, thứ Hai đến hết thứ Sáu. Vui lòng ghi nhớ rằng chỉ nhân viên văn phòng mới có thể lấy thông tin đặt chuyến của quý khách; tài xế phương tiện vận tải cho khách khuyết tật không được phép đặt chuyến cho hành khách.

Các Chuyến Đi Từ Chủ Nhật đến Thứ Hai (Chỉ Ngày Tiếp Theo)
Thứ Hai đến hết thứ Sáu (dành cho các chuyến đi từ thứ Ba đến hết thứ Bảy)

GCT điều hành dịch vụ đặt chuyến nâng cao đối với các chuyến đi sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật. Đặt Chuyến Trong Ngày không được đáp ứng. Hành khách có thể đặt chuyến bằng cách gọi điện trước một ngày cần di chuyển. Không có giới hạn số lần đặt chuyến mỗi ngày mà hành khách có thể yêu cầu. Khi đặt chuyến quay về, vui lòng cho phép ít nhất hai (2) giờ giữa hai thời điểm đón khách.

Chúng tôi sẽ nỗ lực để đáp ứng thời gian đón khách mà hành khách yêu cầu. Tuy nhiên, đối với nhu cầu di chuyển của hành khách tại các thời điểm nhất định trong ngày có thể yêu cầu hành khách phải điều chỉnh thời điểm mong muốn tối đa một (1) giờ trước hoặc một (1) giờ sau thời điểm đón hoặc trả khách mong muốn. Khách hàng nào đặt trước sẽ được giữ chỗ trước. Xin vui lòng cho phép một khoản thời gian hợp lý để xe di chuyển và dự phòng bất kỳ sự chậm trễ nào do vấn đề giao thông khi lên kế hoạch chuyến đi của quý khách.

Khách hàng hãy chú ý rằng đây là dịch vụ đi chung. Thời gian di chuyển của mỗi chuyến đi có thể dài bằng chuyến đi theo tuyến cố định tương ứng cộng với nửa (1/2) giờ cho thời gian di chuyển và đợi.

Dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT không cung cấp dịch vụ vận tải khẩn cấp hay trong ngày. Ngoài ra, dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT không thay đổi địa điểm hay thời gian của chuyến đi sẽ diễn ra trong ngày.

Bất kỳ khi nào khách hàng đặt chuyến, khách hàng phải chuẩn bị để cung cấp cho nhân viên đặt chuyến thông tin sau:

- Tên và họ của quý khách.
- Địa chỉ đón khách chính xác, bao gồm cả số căn hộ nếu phù hợp.
- Địa chỉ điểm đến hay điểm trả khách chính xác. Nếu không có địa chỉ chính

- xác, nhân viên không thể lên lịch cho chuyến đi.
- Vị trí lối vào dành riêng theo ADA tại cơ sở.
 - Thời gian đón (hẹn) và trả khách mong muốn.
 - Thông báo về việc có Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân, người đồng hành, trẻ em và/hoặc vật nuôi hỗ trợ người khuyết tật đi cùng với hành khách hay không.
 - Xe lăn hay thiết bị di chuyển khác có được sử dụng hay không.
 - Nhu cầu sử dụng dịch vụ đưa đón cửa-đến-cửa.

Nhân viên đặt chuyến phải hỏi đầy đủ thông tin và đọc lại thông tin cho quý khách để đảm bảo mọi thông tin đều chính xác. Người lái xe của phương tiện vận chuyển người khuyết tật không thể thay đổi địa điểm đón hoặc trả khách vào ngày thực hiện chuyến đi.

Khách hàng phải tự điều phối với MARTA Mobility. Quý khách có thể gọi điện thoại cho MARTA Mobility tại số điện thoại 404-848-5000.

Yêu Cầu Thời Gian Đón Khách

Quý khách có thể yêu cầu đón khách vào bất kỳ thời gian nào trong giờ làm việc (Xem thời gian và bản đồ khu vực phục vụ). Nếu thời gian đón khách mà quý khách yêu cầu không thể được đáp ứng, nhân viên đặt chuyến có thể đề nghị một thời gian đón khách khác trong vòng một (1) giờ trước hoặc một (1) giờ sau giờ đón khách mà quý khách yêu cầu.

Nếu quý khách phải có mặt tại một địa điểm cụ thể "không được muộn hơn" một thời gian nhất định, hãy thông báo cho nhân viên đặt chuyến về thời gian mà quý khách phải có mặt nêu trên và họ sẽ cân nhắc về thời gian mà quý khách cần được đón.

Hãy nhớ dịch vụ vận tải cho người khuyết tật của GCT là dịch vụ đi chung và quý khách có thể cần phải đi xe cùng với những hành khách khác. Nếu quý khách không muốn nhân viên đặt chuyến dự kiến một thời điểm đón khách phù hợp, hãy lên kế hoạch thời gian hợp lý để chúng tôi có thể đưa quý khách đến nơi đúng giờ.

Như đối với hầu hết các hệ thống vận tải cho người khuyết tật, GCT áp dụng "cửa sổ" đón khách trong ba mươi (30) phút. Điều này có nghĩa là phương tiện có thể đến nơi chậm hơn ba mươi (30) phút so với thời gian đón khách đã xác định và vẫn được coi là đúng giờ. Vui lòng ghi nhớ về cửa sổ đón khách này khi quý khách đặt chuyến, đặc biệt là khi yêu cầu thời gian đón khách cụ thể.

Thương Lượng Thời Gian Đón Hoặc Trả Khách

Khách hàng có thể phải điều chỉnh thời gian đón hoặc trả khách mà họ mong muốn do khối lượng nhu cầu sử dụng dịch vụ tại các thời điểm nhất định trong ngày. Hãy xem các ví dụ dưới đây.

Thời gian "đến nơi muộn nhất" nghĩa là hành khách phải có mặt ở điểm đến tại một địa điểm cụ thể (ví dụ: Khám sức khỏe/Khám răng miệng, và thời gian bắt đầu làm việc/đi học).

Cửa sổ thương lượng trong một giờ sẽ được phía sớm hơn sử dụng để đảm bảo khách hàng đến nơi đúng giờ.

Khách hàng phải đến gặp bác sĩ/đi làm/đi học không muộn hơn 8:00 SA.

1. Nhân viên đặt chuyến phải đánh giá thời gian di chuyển và cửa sổ 30 phút khi sắp xếp thời gian đón khách. (ví dụ thời gian di chuyển mất 1 giờ cộng thêm cửa sổ ½ giờ, tổng cộng là 1½ giờ)
2. Khách hàng có thể được sắp xếp thời gian đón khách trước 6:30 CH nhưng không được muộn hơn. Thời gian đón khách lúc 6:15 SA có thể hợp lý trong khi 6:45 SA có thể không hợp lý để đảm bảo hành khách đến nơi đúng giờ.

Thời gian "rời khỏi sớm nhất" là thời gian sớm nhất mà hành khách muốn được đón (ví dụ tan làm hoặc tan học)

Cửa sổ thương lượng 1 giờ sẽ được bên muộn hơn sử dụng vì khách hàng không thể rời khỏi trước thời gian đã nêu.

Khách hàng kết thúc công việc/tan học lúc 4:00 CH.

1. Nhân viên đặt chuyên phải cân nhắc đến việc khách hàng sẽ không sử dụng dịch vụ cho đến sau 4:00 CH.
2. Khách hàng có thể được cung cấp thời gian đón sau 4:00 CH nhưng không thể sớm hơn. Thời gian đón khách lúc 4:15 sẽ là hợp lý trong khi thời gian đón khách lúc 3:45 cũng không hợp lý do khách hàng không thể tan làm hoặc tan học sớm. .

Cửa sổ thương lượng 1 giờ sẽ được bên muộn hơn sử dụng vì khách hàng không thể rời khỏi trước thời gian đã nêu.

Khi không hạn chế thời gian di chuyển được áp dụng (không có thời gian đến nơi hoặc rời khỏi chính xác)

Cửa sổ thương lượng một giờ có thể được sử dụng bởi cả hai bên đối với thời gian được yêu cầu do thời gian hẹn và/hoặc lịch trình làm việc/đi học của khách hàng không bị thúc ép.

Thay Đổi Chuyến Đi Đã Sắp Xếp Lịch Trình

Nếu quý khách đã sắp xếp lịch trình một chuyến đi và kế hoạch và/hoặc thời gian di chuyển của quý khách thay đổi, hãy gọi cho GCT tại số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 3" hoặc TDD tại số 711 ít nhất một (1) ngày trước ngày thực hiện chuyến đi của quý khách. Hãy thông báo cho nhân viên đặt chuyến rằng quý khách muốn thay đổi

chuyến đi đã được lên lịch trình và nhân viên đó sẽ hỏi quý khách:

- Tên và họ.
- Ngày và giờ của chuyến đi mà quý khách đang gọi điện tới để thay đổi.
- Thời gian mới mà quý khách muốn sắp xếp cho chuyến đi hoặc các thay đổi mà quý khách muốn thực hiện.

Nhân viên đặt chuyến sẽ luôn cố gắng đáp ứng nhu cầu của quý khách, nhưng các thay đổi đối với yêu cầu chuyến đi ban đầu của quý khách có thể dẫn đến việc phải điều chỉnh cả thời gian đón khách.

Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT không thể thay đổi thời gian đón khách hoặc địa điểm đón/trả khách trong ngày chuyến đi được thực hiện do có sự ràng buộc về lịch trình xe và lịch trình với những hành khách hàng.

Di Chuyển Bằng Phương Tiện Được Chỉ Định với Người Lái Xe Được Chỉ Định

Do tính phức tạp của các hệ thống và sự hạn chế về nguồn lực, quý khách không thể yêu cầu sử dụng một phương tiện nhất định hay người lái xe nhất định. Quý khách sẽ di chuyển bằng phương tiện được sắp xếp cho chuyến đi của quý khách với người lái xe do GCT chỉ định. Nếu quý khách có mối quan ngại hay khiếu nại về tình trạng xe hay công việc của người lái xe, hãy báo cáo kịp thời cho giám sát viên GCT qua số điện thoại 770-246-4770.

Xác Nhận Đặt Chuyến

Khách hàng sẽ được thông báo thời gian đón khách theo lịch trình sau khi kết thúc quy trình đặt chuyến. GCT sẽ gọi điện thoại xác nhận đặt chuyến cho khách hàng trong khoảng thời gian từ 4:00 CH - 8:00 CH vào ngày tiếp theo. Các thay đổi về chuyến đi đã được sắp xếp lịch trình chỉ được tiếp nhận từ 8:00 SA - 5:00 CH, Chủ Nhật đến thứ Sáu, một ngày trước ngày thực hiện chuyến đi theo lịch trình của khách hàng.

Xe Của Tôi Ở Đâu

Khách hàng cũng có thể đăng ký dịch vụ gửi tin nhắn thông báo lịch trình miễn phí.

Tin Nhắn Thông Báo bao gồm:

- khi xe của quý khách đang đến
- khi xe của quý khách đã đến
- khi xe của quý khách sẽ đến muộn
- lịch trình chuyến đi của khách vào tối ngày trước đó

Khách hàng có thể sửa đổi các loại thông báo mà họ cần biết bằng cách truy cập vào www.transitoms.com/vision2/passenger_alert.aspx và chọn Gwinnett County Transit. Khách hàng sẽ cần phải liên lạc với Bộ Phận Điều Vận Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật qua số điện thoại 770-246-4770 để nhận được số ID Khách Hàng để đăng ký.

Dịch Vụ Đăng Ký Dài Hạn (Đặt Chuyến Thường Xuyên)

Nếu quý khách cần đi xe đến **cùng một địa điểm**, tại cùng **một thời điểm** và **ít nhất ba (3) ngày mỗi tuần**, "Dịch Vụ Đăng Ký Dài Hạn" có thể là một lựa chọn tốt dành cho quý khách. Dịch vụ này cho phép quý khách sắp xếp lịch trình cho những chuyến đi lặp lại này chỉ với một lần gọi điện thoại. Sau đó quý khách sẽ tự động được đưa đón theo lịch trình mỗi tuần. **Hãy hỏi nhân viên đặt chuyến về lựa chọn này.**

Tất cả các chuyến đi trong dịch vụ đăng ký dài hạn được hủy bỏ trước vào các ngày lễ mà GCT đã nêu rõ.

Với những hành khách đang tham gia Dịch Vụ Đăng Ký Dài Hạn, nếu quý khách không cần đi chuyến vào một ngày cụ thể, quý khách hãy gọi điện thoại cho Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT một (1) ngày trước đó để hủy bỏ chuyến đi. Điều này sẽ giúp chúng tôi tránh phải sắp xếp các chuyến đi không cần thiết hay mất liên lạc với quý khách. Và quý khách cũng sẽ tránh được việc bị ghi chú là khách bỏ chuyến trong hồ sơ hành khách của mình. Tất cả hành khách trong dịch vụ đăng ký dài hạn bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ do bỏ chuyến sẽ mất trạng thái đăng ký dài hạn hiện tại của mình và có thể phải đăng ký lại sau khi thời hạn tạm ngừng kết thúc.

Quý khách có thể "tạm ngừng" dịch vụ đăng ký dài hạn trong tối đa ba (3) tháng. Sau đó, khi quý khách sẵn sàng bắt đầu lại dịch vụ này, hãy gọi điện thoại cho Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT trước (7) ngày để khôi phục đăng ký dài hạn. Nếu quý khách cần tạm ngừng dịch vụ đăng ký dài hạn trong thời hạn lâu hơn ba (3) tháng, chúng tôi có thể yêu cầu quý khách gọi lại và yêu cầu Dịch Vụ Đăng Ký Dài Hạn mới khi quý khách lại cần tới dịch vụ này.

Nếu hành khách lựa chọn thay đổi thời gian chuyến đi trong đăng ký dài hạn, yêu cầu này sẽ được xử lý như là yêu cầu đăng ký dài hạn mới. Nếu có khoảng thời gian tương ứng phù hợp, đăng ký dài hạn mới của hành khách sẽ có hiệu lực vào ngày mà hành khách đã yêu cầu. Nếu không có khoảng thời gian tương ứng phù hợp, hành khách có thể ghi tên vào danh sách chờ đăng ký dài hạn. Đăng ký dài hạn sẽ chỉ được đáp ứng khi chuyến đi có chỗ trống dành cho hành khách.

Hành khách có thể thay đổi tạm thời điểm đến hoặc địa chỉ đón khách trong đăng ký dài hạn tối thiểu hai tuần mỗi năm nếu có thời gian phù hợp. Tất cả thay đổi đối với đăng ký dài hạn đều phải được thực hiện trước ít nhất một ngày. Thay đổi địa chỉ trong ngày di chuyển không thể được đáp ứng. Nếu hành khách chọn thay đổi đăng ký dài hạn vĩnh viễn, thay đổi này sẽ được xử lý như một yêu cầu đăng ký dài hạn mới và hành khách được đưa vào danh sách chờ cho đến khi có thời gian phù hợp.

Nếu quy mô chuyến đi và giao thông thay đổi, Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT có quyền thực hiện những điều chỉnh phù hợp với các đăng ký dài hạn hiện tại. Nếu đăng ký dài hạn của một hành khách cần được điều chỉnh, các thay đổi sẽ được thực hiện với từng hành khách theo ý kiến của hành khách đó và/hoặc người bảo hộ/người chăm sóc của hành khách đó. GCT sẽ không bao giờ điều chỉnh đăng ký dài hạn của hành khách nào nếu không thương lượng với hành khách đó. Nếu GCT và hành khách không thể đạt tới thỏa thuận, đăng ký dài hạn của hành khách có thể bị hủy bỏ khỏi danh sách đăng ký dài hạn và được đưa trở lại vào danh sách yêu cầu cho đến khi thông nhất được thời gian đưa đón phù hợp. Những thay đổi này sẽ cho phép GCT sử dụng tốt nhất nguồn lực của mình trong khi cung cấp dịch vụ đúng giờ nhất có thể cho tất cả hành khách.

Theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật, hành khách sử dụng dịch vụ đăng ký dài hạn không được vượt quá 50% số lượng hành khách trên xe tại bất kỳ khung giờ nào trong bất kỳ ngày nào. Tổng số chuyến đi thuộc dịch vụ đăng ký dài hạn không được vượt quá năm mươi (50) phần trăm số lượng chuyến đi tại bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Một số khoảng thời gian nhất định sẽ không có thời gian phù hợp để đáp ứng dịch vụ đăng ký đặc biệt. Nếu các chuyến đi thuộc dịch vụ đăng ký đặc biệt hiện tại vượt quá ngưỡng 50%, GCT sẽ tạo một danh sách chờ để khách hàng quan tâm tiến hành ghi danh cho chuyến đi theo dịch vụ đăng ký dài hạn.

Làm Thế Nào Để Tôi Hủy Bỏ Đặt Chuyến?

Để hủy bỏ đặt chuyến **trước** ngày chuyến đi được thực hiện, vui lòng liên lạc với nhân viên đặt chuyến của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT qua số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 3" hoặc TDD tại số 711, Chủ Nhật đến hết thứ Sáu, 8:00 SA - 5:00 CH. Xin vui lòng lưu ý: **Không gọi đặt chuyến vào cùng ngày hủy đặt chuyến.** Khách hủy bỏ đặt chuyến **trong ngày** phải gọi điện cho Đường Dây Nóng Trung Tâm Kiểm Soát GCT qua số điện thoại 770.246.4770 và "bấm phím 2" hoặc TDD qua số điện thoại 711.

Hãy chắc chắn cung cấp tên, địa chỉ, ngày di chuyển, thời gian đón khách theo lịch trình và thời gian trả khách của hành khách. Hủy bỏ đặt chuyến kịp thời giúp dịch vụ hoạt động theo lịch trình và ngăn chặn khả năng khách hàng bị tính phí "bỏ chuyến" cho chuyến đi mà họ không thực hiện.

Các hủy bỏ được thực hiện dưới một (1) giờ trước giờ đón khách đã được sắp xếp lịch trình sẽ bị coi là bỏ chuyến và thư thông báo vi phạm sẽ được gửi cho hành khách.

Hành khách thực hiện hủy bỏ năm (5) chuyến đi trong ngày trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ lần hủy bỏ đầu tiên, cho dù hủy bỏ đó được thực hiện trên một (1) giờ trước giờ thực hiện chuyến đi, hành khách đó vẫn sẽ bị phạt là một lần vi phạm bỏ chuyến; vi phạm này bao gồm nhiều lần hủy bỏ chuyến đi trong ngày. Trong lần hủy bỏ thứ năm (5), ghi chú bỏ chuyến sẽ được lưu hồ sơ. Tùy theo số lần bỏ chuyến trong hồ sơ của hành khách, thư thông báo, thư cảnh cáo hay thư tạm dừng dịch vụ sẽ được gửi cho hành khách. Như với tất cả các trường hợp bỏ chuyến khác, hành khách có thể kháng nghị lên Ủy Ban Điều Trần Kháng Nghị và cung cấp tài liệu để xem xét tình tiết giảm nhẹ.

Hoãn Chuyến Đi Trong Ngày

Hoãn chuyến đi trong ngày là tình huống xảy ra khi hành khách gọi điện và thông báo rằng họ không sẵn sàng vào giờ đón khách và yêu cầu hoãn chuyến đi. Sau đó hành khách gọi lại để thông báo cho bộ phận điều vận về thời gian mà họ muốn xe bus tới đón. **Đây là đặt chuyến trong ngày, và đặt chuyến trong ngày không được đáp ứng.** Tuy nhiên, do có một số trường hợp chậm trễ nằm ngoài tầm kiểm soát của hành khách, hành khách được gọi điện hoãn chuyến trong ngày trong những tình huống sau:

1. Chuyến đi quay về từ cơ sở y tế, văn phòng chính quyền; hoặc

2. Chuyến đi quay về nếu GCT đã tới điểm đến của hành khách sau giờ đến theo lịch trình.

Hành khách phải gọi điện thoại trên một (1) giờ trước giờ đón khách theo lịch trình để hoãn chuyến. Hành khách hãy gọi cho Đường Dây Nóng Trung Tâm Kiểm Soát GCT tại số điện thoại 770.246.4770 và "bấm phím 2" hoặc TDD tại số điện thoại 711. Gọi điện thoại trước giờ đón khách chưa đến một (1) giờ để hoãn chuyến trong ngày sẽ bị coi là bỏ chuyến. Vui lòng lưu ý rằng xe bus sẽ được gửi đi một lần nữa để đón khách nếu GCT còn xe bus. Đón khách khi hoãn chuyến trong ngày không được gây cản trở cho chuyến đi của hành khách khác; do đó, hành khách có thể phải đợi lâu hơn trước khi được đón.

Làm Thế Nào Để Tôi Sử Dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT?

Thời Gian Đón Khách

Thời gian đón khách được lên lịch trình với ưu tiên cho hành khách. Hành khách có thể sắp xếp lịch trình thời gian đón khách dựa trên thời gian họ cần phải tới một buổi hẹn hay thời gian họ muốn được đón. Đôi khi, xe của GCT có thể đến sớm. Quý khách có thể lên xe sớm nếu muốn; tuy nhiên, quý khách không bắt buộc phải lên xe trước giờ đón khách theo lịch trình.

- Nếu quý khách phải tới phòng khám bác sĩ, trường học, nơi làm việc, v.v. lúc 9:00 SA, hãy đảm bảo rằng quý khách sử dụng thời điểm này để xác định thời gian đón khách phù hợp và được đưa đến nơi đúng giờ.
- Nếu quý khách tan làm lúc 4:00 CH, hãy sử dụng thời gian này để xác định thời gian đón khách phù hợp sao cho quý khách có thể gặp xe trong vòng năm (5) phút tại nơi làm việc của quý khách.

Cửa Sổ Đón Khách

Thời gian đón khách sẽ dựa trên thời gian buổi hẹn của hành khách. **Cửa sổ đón khách ba mươi (30) phút cho phép GCT đến địa điểm của hành khách muộn tối đa ba mươi (30) phút sau giờ đón khách theo lịch trình.** Cửa sổ đón khách ba mươi (30) phút giúp GCT đáp ứng nhiều hành khách nhất có thể trong khoảng thời gian nhất định. Nếu xe đưa đón người khuyết tật không đến sau khi hết thời hạn ba mươi (30) phút, xin vui lòng liên lạc với GCT bằng cách gọi điện thoại cho Đường Dây Nóng Trung Tâm Kiểm Soát GCT tại số điện thoại 770.246.4770 và "bấm phím 2" hoặc TDD tại số điện thoại 711 để kiểm tra thời gian đón khách.

GCT đề nghị rằng quý khách hãy cho phép xe bus có đủ thời gian di chuyển đến địa điểm của quý khách trước giờ hẹn của quý khách. Dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT là dịch vụ đưa đón lên đường-đến-lên đường (quý khách có thể yêu cầu dịch vụ đưa đón cửa-đến-cửa với một số hạn chế) và quý khách sẽ di chuyển từ lên đường tới điểm đến cuối cùng của mình. Điều này đặc biệt quan trọng nếu quý khách đang di chuyển trong một khu phức hợp gồm nhiều tòa nhà.

Để duy trì hiệu quả dịch vụ, người lái xe của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT không dừng đỗ bên đường trong suốt hành trình tới điểm đến của quý khách. Xin vui lòng lên lịch tất cả thời gian và địa điểm khi quý khách đặt chuyến.

Khu Dân Cư Có Cổng Ra Vào

Những hành khách sống trong hoặc di chuyển từ hoặc đến một khu dân cư có cổng ra vào nên ở trong nhà cho đến khi xe tới cổng. Hành khách sẽ được thông báo khi xe tới cổng. Nếu chuông cổng không hoạt động, tài xế sẽ gọi điện cho Trung Tâm Kiểm Soát GCT và Trung Tâm Kiểm Soát GCT sẽ thông báo cho hành khách mở cổng.

Lên Xe Đưa Đón Người Khuyết Tật

Hành khách phải có thẻ căn cước có ảnh của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật của GCT theo quy định của ADA và cầm sẵn vé dịch vụ vận tải cho người khuyết tật để xuất trình cho lái xe khi lên xe. Không xuất trình vé là vé dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT, vé điện tử Breeze dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT hoặc khoản tiền vé chính xác (tài xế không trả tiền thừa) tại thời điểm lên xe sẽ khiến cho hành khách không được cung cấp dịch vụ và ghi chú bỏ chuyến sẽ được thêm vào hồ sơ của hành khách đó.

Hỗ Trợ Của Tài Xế

Tài xế sẽ hỗ trợ hành khách lên và xuống xe bus. Tài xế sẽ hỗ trợ với các thiết bị như máy nâng, dốc xe lăn và thiết bị cố định. Tài xế sẽ hỗ trợ đẩy xe lăn bằng tay lên dốc hoặc vào máy nâng lên xe bus. Tài xế không hỗ trợ mang vác hành lý cho hành khách.

GCT điều hành dịch vụ vận tải lên đường-đến-lên đường (và mở rộng theo yêu cầu). Tài xế sẽ hỗ trợ hành khách lên và xuống xe từ lên đường tại địa chỉ đón khách. Nếu cần hỗ trợ ngoài hỗ trợ tại lên đường do tính chất của khuyết tật, hành khách hãy thông báo cho nhân viên đặt chuyến tại thời điểm lên lịch chuyến đi.

Thời Gian Đợi Của Tài Xế

Việc đến vị trí đón khách theo lịch trình đúng giờ đón khách theo lịch trình đã được nhân viên đặt chuyến nhấn mạnh là điều vô cùng quan trọng khi hành khách đặt chuyến. Xe sẽ đợi **tối đa năm (5) phút** kể từ thời gian đón khách theo lịch trình để

hành khách đến lề đường hay điểm đón khách theo lịch trình. Nếu xe đến sau thời gian đón khách theo lịch trình, tài xế sẽ được hướng dẫn đợi năm (5) phút và liên lạc với Trung Tâm Kiểm Soát GCT.

Xe không được phép đợi trong khi hành khách đang thực hiện công việc của họ tại điểm đến. Hành khách sẽ cần đặt chuyến đi quay về để quay về với thời gian đón khách theo lịch trình. Yêu cầu về thời gian đón khách và thời gian đợi của tài xế cũng sẽ áp dụng cho chuyến đi quay về.

Cơ Sở hoặc Công Ty Đóng Cửa

Nếu cơ sở hoặc công ty đóng cửa khi xe đến, hành khách có thể chọn ở lại trên xe và được đưa về địa điểm trả khách tùy theo lịch hoạt động của GCT (vé chuyến đi quay về cũng phải được thanh toán), hoặc hành khách có thể ra khỏi xe đưa đón người khuyết tật và đợi xe đưa đón người khuyết tật đã đặt cho chuyến đi quay về tới đón họ.

Yêu Cầu Đón Khách Sớm hoặc Muộn

GCT không có nghĩa vụ phải tuân thủ với sự thay đổi về thời gian đón khách sớm hay muộn vào ngày thực hiện chuyến đi theo lịch trình. GCT sẽ cố gắng đáp ứng yêu cầu đón khách sớm hay muộn vào ngày thực hiện chuyến đi theo lịch trình; tuy nhiên, các chuyến đi theo lịch trình khác không thể bị gián đoạn. Tài xế không được phép khởi hành sớm hơn thời điểm đón khách theo lịch trình đầu tiên trong lịch trình chuyến đi của họ hay được phép ở lại muộn hơn thời điểm trả khách theo lịch trình cuối cùng trong lịch trình chuyến đi của họ đối với bất kỳ yêu cầu đón khách sớm hay muộn nào.

Thủ Tục Tại Địa Điểm Đón Khách

Để cung cấp dịch vụ an toàn, đúng giờ cho mọi hành khách, GCT đã xây dựng các thủ tục như sau:

Khu Chung Cư

Hành khách sống trong khu chung cư lớn gồm nhiều căn hộ phải đón xe bus ở lề đường gần với địa chỉ nhà họ nhất. Hành khách sống trong khu chung cư mà xe đưa đón người khuyết tật không thể ra vào được (ví dụ khoảng cách an toàn thấp, ngõ cụt, v.v.) phải đón xe ở cổng chính của khu chung cư. Nếu khu chung cư có nhân viên bảo vệ cổng ra vào hay hạn chế ra vào, hành khách phải thông báo cho nhân viên bảo vệ về thời gian đón và trả khách theo lịch trình của xe đưa đón người khuyết tật. Nếu hành khách đến thăm ai đó sống trong một khu chung cư có nhân viên bảo vệ cổng ra vào hay hạn chế ra vào, trách nhiệm của hành khách đó là họ phải thông báo trước

cho người mà họ sẽ đến thăm để được vào khu chung cư.

Văn Phòng/Phòng Khám/Trung Tâm Mua Sắm/Nhà Thờ và Các Khu Phục Hợp Khác

Hành khách di chuyển từ khu phức hợp văn phòng lớn, cơ sở y tế, trung tâm mua sắm, nhà thờ hay khu vực lớn khác phải gặp xe đưa đón người khuyết tật ở lề đường gần nhất với quây lễ tân hay lối vào sảnh đợi chính. Tài xế sẽ trong xe và không đi vào cơ sở hay khu phức hợp.

Viện Dưỡng Lão/Trung Tâm Chăm Sóc Người Cao Tuổi

Hành khách di chuyển từ viện dưỡng lão hay khách sạn phải gặp xe đưa đón người khuyết tật ở lề đường gần sảnh đợi chính nhất trừ khi được hướng dẫn khác. Tài xế sẽ trong xe và không đi vào trung tâm.

Trung Tâm Tách Tách Thân và Chăm Sóc Người Thành Niên Ban Ngày

Hành khách nên đợi trong khu vực được dành riêng cho việc đón trả khách khi xe đưa đón người khuyết tật tới đón họ ở các trung tâm này. Tài xế sẽ hỗ trợ hành khách lên xe. Tài xế sẽ trong xe và không đi vào cơ sở. Trung tâm nên liên lạc với GCT bằng cách gọi cho Đường Dây Nóng Trung Tâm Kiểm Soát GCT qua số điện thoại 770.246.4770 và "bấm phím 2" nếu có vấn đề với thời gian đón khách theo lịch trình. GCT không phục vụ các chuyến xe cấp cứu đến bệnh viện.

Trung Tâm Thương Mại

Hành khách sẽ được đón và trả tại cửa chính gần địa điểm khu ăn uống nhất. Tài xế sẽ trong xe và không đi vào trung tâm thương mại.

Ngoại lệ

Nếu lối vào sảnh đợi chính hoặc quây lễ tân chính của cơ sở không đáp ứng tiêu chuẩn về lối ra vào của ADA, hành khách có trách nhiệm liên lạc với người quản lý của cơ sở để xác định nơi đón trả khách phù hợp và thông báo cho GCT **trước khi** chuyến đi được thực hiện.

Nếu Xe Của Tôi Đến Muộn?

Nếu xe đến muộn trong vòng 30 phút sau giờ đón khách theo lịch trình, hãy gọi cho Bộ Phận Điều Vận GCT qua số điện thoại 770-246-4770 hoặc TDD qua số điện thoại 711 để được hỗ trợ trong trường hợp xe đến muộn.

Nếu Tôi Không Thể Xuất Hiện Tại Thời Điểm Đón Khách Theo Lịch Trình/Chính Sách Bỏ Chuyến của GCT?

Để khuyến khích việc sử dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật và lên lịch trình chuyến đi một cách có trách nhiệm, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) quy định rằng các hệ thống vận tải công cộng phải xây dựng và thực thi chính sách Bỏ Chuyến. Chính Sách Bỏ Chuyến Đối Với Hành Khách Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật của GCT theo quy định của ADA là một phần trong nỗ lực cung cấp cho khách hàng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật hiệu quả hơn, và chính sách này sẽ được cập nhật cùng theo Thực Tiễn và Kết Luận Về Hệ Thống Vận Tải Liên Bang.

Bỏ Chuyến sẽ được lưu trong hồ sơ của khách hàng mỗi lần khách hàng của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật đó hủy chuyến muộn, quên hủy chuyến, từ chối chuyến đi ngay tại cửa nhà hay không có mặt tại điểm đón khách cho chuyến đi theo lịch trình của họ.

Bỏ Chuyến và hủy chuyến muộn đều dẫn đến việc lãng phí chuyến đi đáng lẽ đã được sắp xếp cho một khách hàng khác của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật.

Khách hàng không thường xuyên bỏ chuyến, hủy chuyến muộn và hủy chuyến ngày tại cửa nhà là những chi phí đã dự kiến khi điều hành hệ thống vận tải cho người khuyết tật. Tuy nhiên, bỏ chuyến, hủy chuyến muộn và hủy chuyến tại cửa nhà quá nhiều sẽ có tác động bất lợi đối với hiệu quả của dịch vụ và tăng thêm chi phí đáng kể cho việc cung cấp dịch vụ vận tải cho người khuyết tật miễn phí.

Các định nghĩa

Hủy Chuyến Nâng Cao – khi khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) gọi điện và hủy bỏ một chuyến đi theo lịch trình cụ thể ít nhất một giờ trước thời hạn cửa sổ đón khách. Các chuyến đi sáng sớm được lên lịch trình đón khách trước 7:00 SA phải để lại thông báo hủy chuyến cho Bộ Phận Điều Vận Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật để hủy chuyến trước 6:00 SA.

Hủy Chuyến Muộn – khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) không gọi điện hủy bỏ một chuyến đi đã sắp xếp lịch trình ít nhất 1 giờ trước thời gian cửa sổ đón khách (trừ các chuyến đi sáng sớm như trên). Các trường hợp hủy chuyến muộn sẽ bị coi là Bỏ Chuyến.

Hủy Bỏ Tại Cửa Nhà – khi xe đến vị trí đón/trả khách dành cho chuyến đi cụ thể theo lịch trình trong thời hạn cửa sổ đón khách 30 phút và khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) thông báo cho tài xế tại thời điểm đó rằng họ không còn cần sử dụng chuyến đi đã sắp xếp lịch trình này. Những trường hợp này được coi là Bỏ Chuyến.

- Tài xế không chịu trách nhiệm hủy bỏ bất kỳ chuyến đi nào được đặt cho ngày

hôm đó. Khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) phải gọi điện cho Bộ Phận Điều Vận Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT để hủy bỏ các chuyến đi khác.

Bỏ Chuyến– Hủy chuyến được xác định là Bỏ Chuyến khi tất cả các tiêu chí sau xảy ra:

- Khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) không gọi điện hủy bỏ chuyến đi theo lịch trình trước thời hạn cửa sổ đón khách 1 giờ trở lên.
VÀ
- Xe đã đến địa điểm đón khách theo lịch trình trong thời hạn 30 phút của cửa sổ đón khách
VÀ
- Tài xế không thấy khách hàng đang di chuyển đến xe trong vòng 2 phút
VÀ
- Văn phòng điều vận được thông báo về tình huống này. Tại thời điểm này, văn phòng điều vận sẽ xác minh xem tài xế có ở tại địa điểm đón khách hay không.

Hủy chuyến muộn và hủy chuyến tại cửa nhà sẽ được coi là Bỏ Chuyến.

GCT sắp xếp lịch trình cho chuyến đón khách và chuyến quay về riêng và giả định tất cả các chuyến quay về theo lịch trình là cần thiết trừ khi khách hàng hoặc đại diện của khách hàng có thông báo khác. Nếu trong chuyến đón khách, khách hàng đã bỏ chuyến thì GCT sẽ không tự động hủy bỏ chuyến quay về. Bỏ Chuyến đối với chuyến quay về được tính là Bỏ Chuyến lần thứ hai trong ngày.

Thói quen Bỏ Chuyến có thể dẫn đến tạm dừng đặc quyền hưởng dịch vụ.

Những Tình Huống Nào Vượt Ngoài Tâm Kiểm Soát Của Hành Khách?

Có rất nhiều tình huống vượt ngoài tầm kiểm soát của hành khách, bao gồm nhưng không hạn chế bởi:

- Tình huống khẩn cấp gia đình
- Bị bệnh khiến hành khách không thể gọi điện hủy chuyến
- Nhân viên chăm sóc cá nhân hoặc người khác không đến đúng lúc để hỗ trợ hành khách
- Hành khách ở trong nhà và gọi điện thoại kiểm tra trạng thái chuyến đi nhưng không nhận được câu trả lời trong một khoảng thời gian dài
- Buổi hẹn của hành khách kéo dài và không cho hành khách có cơ hội hủy chuyến kịp giờ
- Một bên khác đã hủy bỏ buổi hẹn của hành khách
- Thiết bị hỗ trợ di chuyển của hành khách bị hỏng
- Tình trạng của một số người đột nhiên chuyển biến xấu

- Thời tiết bất lợi tác động đến kế hoạch di chuyển của hành khách, khiến hành khách không thể gọi điện hủy chuyến kịp thời

Lỗi từ phía GCT không được tính là hành khách bỏ chuyến và những lỗi này bao gồm nhưng không hạn chế bởi:

- Xe đến muộn sau thời hạn cửa sổ đón khách
- Xe đến sớm trước thời hạn cửa sổ đón khách và hành khách chưa sẵn sàng đi
- Xe không đến
- Xe đến sai địa điểm
- Tài xế không làm theo thủ tục chính xác để xác định vị trí của hành khách
- Hành khách đã hủy chuyến kịp thời nhưng hủy chuyến này chưa được ghi hồ sơ chính xác hay chưa được thông báo kịp thời cho tài xế

Thói Quen Bỏ Chuyến

Các hình thức phạt sẽ được cân nhắc đối với hành khách có thói quen Bỏ Chuyến.

Vi Phạm Bỏ Chuyến

Bất kỳ hành khách nào vi phạm yêu cầu về bỏchuyến đều sẽ nhận được văn bản thông báo về việc này. Hành khách có cơ hội kháng nghị trước các cáo buộc vi phạm bỏ chuyến. Kháng nghị phải được gửi bằng văn bản và được nhận bởi GCT trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ ngày nhận được thư thông báo.

Gửi Thư Kháng Nghị tới:

**Gwinnett County Transit
Re: No-Show Appeal
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

Hành khách sẽ được gửi văn bản thông báo về ngày và giờ tiến hành điều trần kháng nghị. Kháng nghị được điều trần vào thứ Hai của tuần thứ ba mỗi tháng, trừ khi được thông báo khác.

Các Mức Phạt Đối Với Vi Phạm Bỏ Chuyến

Khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản cho mỗi lần vi phạm bỏ chuyến và nhận được cảnh cáo sau hai lần vi phạm bỏ chuyến. Khách hàng sẽ nhận được bưu thiếp

thông báo Bỏ Chuyến qua thư hoặc email thông báo cho bất kỳ ngày nào họ Bỏ Chuyến. Bưu thiếp hoặc tin nhắn email sẽ liệt kê ngày, giờ và địa điểm của chuyến đi bị lỡ hoặc hủy bỏ muộn. Bỏ chuyến và hủy chuyến muộn quá nhiều có thể dẫn đến tạm ngừng cung cấp dịch vụ. Nếu khách hàng tin rằng bỏ chuyến là do nguyên nhân ngoài tầm kiểm soát của mình, họ nên liên lạc ngay lập tức với Bộ Phận Điều Vận GCT để thảo luận về vấn đề này.

Các thông báo vi phạm sau đây sẽ được gửi nếu Bỏ Chuyến:

- Thư Thông Báo - sẽ được gửi cho lần vi phạm bỏ chuyến đầu tiên trong vòng ba mươi (30) ngày. Thư Thông Báo bao gồm ngày xảy ra vi phạm bỏ chuyến được ghi lại và đưa khách hàng vào diện lưu ý.
- Thư Cảnh Cáo - Lần vi phạm bỏ chuyến thứ hai trong vòng ba mươi (30) ngày sẽ nhận Thư Cảnh Cáo.
- Tạm Dừng Dịch Vụ - Khách hàng có thói quen Bỏ Chuyến trong vòng ba mươi (30) ngày, trong đó Bỏ Chuyến chiếm hơn 10% số lượng chuyến đi trong 30 ngày, sẽ bị tạm dừng dịch vụ trong vòng bảy (7) ngày.

Thời gian tạm dừng dịch vụ sẽ bắt đầu từ ngày thứ 15 kể từ ngày hành khách nhận được thư lưu ý về việc tạm dừng dịch vụ và khoảng thời gian này sẽ được ghi trên thư lưu ý về việc tạm dừng dịch vụ.

Tạm dừng lần 1 - mất quyền sử dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật trong bảy (7) ngày.

Tạm dừng lần 2 - mất quyền sử dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật trong mười bốn (14) ngày.

Tạm dừng lần 3 - mất quyền sử dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật trong hai mươi một (21) ngày.

Tạm dừng lần 4 - mất quyền sử dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật trong ba mươi (30) ngày.

Sau khi kết thúc thời gian tạm dừng dịch vụ ba mươi (30) ngày, hành khách có thể bắt đầu sử dụng lại hệ thống nhưng vẫn sẽ bị theo dõi trong vòng sáu (6) tháng tiếp theo. Vi phạm bỏ chuyến xảy ra trong giai đoạn bị theo dõi sẽ dẫn đến việc tạm dừng dịch vụ trong bảy (7) ngày và kéo dài giai đoạn bị theo dõi. Thời gian kéo dài của giai đoạn bị theo dõi sẽ được xác định bằng cách cộng thêm bảy (7) ngày vào thời gian còn lại trong giai đoạn bị theo dõi tại thời điểm vi phạm bỏ chuyến. Thông báo tạm dừng dịch vụ và kéo dài giai đoạn bị theo dõi sẽ được gửi cho hành khách và hành khách sẽ có cơ hội kháng nghị quyết định tạm dừng dịch vụ và kéo dài giai đoạn bị theo dõi đó trong vòng mười bốn (14) ngày. Tiếp tục bỏ chuyến trong giai đoạn bị theo dõi có thể khiến cho hành khách hoàn toàn mất quyền sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật sau khi hành khách đó đã có cơ hội chứng minh tại sao dịch vụ dành cho họ không nên bị từ chối vĩnh viễn.

Hành khách nhận được Thư Vi Phạm Bỏ Chuyến nêu trên sẽ có cơ hội kháng nghị vi phạm bỏ chuyến được nêu trong thư trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ ngày nhận được thư. Nếu hành khách thực hiện kháng nghị, dịch vụ sẽ tiếp tục được cung cấp cho đến khi có quyết định phân xử kháng nghị đó. Nếu kháng nghị bị từ chối, dịch vụ sẽ bị tạm dừng vào ngày tiếp theo.

Tất cả mọi vi phạm bỏ chuyến đều sẽ được điều trần vào thời điểm tổ chức điều trần kháng nghị. Nếu kháng nghị bị từ chối, tất cả vi phạm sẽ bị phạt lần lượt.

Nếu Người Chăm Sóc Của Tôi Không Có Mặt Tại Địa Điểm Trả Khách?

Nếu hành khách không thể không có người chăm sóc sau khi rời khỏi xe và người chăm sóc của họ không có mặt ở địa điểm trả khách khi xe đến, hành khách sẽ vẫn ở lại trong xe và xe sẽ tiếp tục di chuyển theo lịch trình. Tài xế sẽ liên lạc với Bộ Phận Điều Vận GCT để được hỗ trợ. Bộ Phận Điều Vận GCT sẽ gọi cho số điện thoại liên lạc khẩn cấp và cung cấp người chăm sóc ở địa điểm trả khách an toàn tiếp theo để gặp xe đang di chuyển theo lịch trình. Nếu số liên lạc không có người trả lời hoặc số liên lạc bị ngắt kết nối, tài xế sẽ gọi cho DFCS/911 để hành khách được cử người tới chăm sóc.

Trường hợp đầu tiên sẽ là giấy cảnh cáo, trường hợp thứ hai trong giai đoạn bị theo dõi 180 ngày, dịch vụ của hành khách sẽ bị tạm dừng cung cấp trong mười bốn (14) ngày. Nếu tình huống này xảy ra lần thứ ba trong giai đoạn 180 ngày, dịch vụ của hành khách sẽ bị tạm dừng cung cấp trong ba mươi (30) ngày. Nếu tình huống này xảy ra lần thứ tư trong giai đoạn 180 ngày, dịch vụ của hành khách sẽ bị tạm dừng cung cấp trong sáu mươi (60) ngày. Nếu tình huống này xảy ra lần thứ tư, người chăm sóc sẽ phải nêu lý do tại sao không nên xóa bỏ vĩnh viễn dịch vụ cho hành khách.

Ai Có Thể Đi Cùng Tôi?

Người Chăm Sóc Cá Nhân:

- Người Chăm Sóc Cá Nhân (PCA) là người được chỉ định hoặc được thuê riêng để hỗ trợ hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật theo quy định tại ADA đáp ứng những nhu cầu cá nhân của họ. Người này có thể là nhân viên của hành khách, họ hàng, bạn bè hoặc người làm công việc chăm sóc thay thế.
- Trong quá trình đăng ký xét duyệt khả năng hội đủ điều kiện, người đăng ký phải chỉ rõ họ có đi cùng PCA hay không.
- PCA không mất tiền vé khi đi cùng hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật.
- Nếu hành khách của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT cần có PAC và dưới 12 tuổi, PCA phải là người lớn.
- PCA phải có đủ sức khỏe hỗ trợ và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật. Ví dụ, phải có thể đẩy xe lăn hoặc thực hiện việc hỗ trợ khác theo yêu cầu của hành khách được xác nhận.
- PCA đi cùng khách hàng hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật phải lên xe và xuống xe tại cùng địa điểm với khách hàng đó.
- Vui lòng thông báo cho nhân viên đặt chuyến khi sắp xếp lịch trình cho (các) chuyến đi của hành khách nếu người chăm sóc cá nhân đi cùng hành khách đó.

Người Đồng Hành:

- Quý khách có thể di chuyển với một người đồng hành.
- Nếu quý khách đi cùng PCA, quý khách có thể di chuyển với một người đồng hành nữa bên cạnh PCA.
- Người đồng hành sẽ được dành cho một ghế ngồi trống nếu có.
- Người Đồng Hành phải trả vé Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT theo quy định của ADA.
- Người Đồng Hành đi cùng với khách hàng hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật GCT phải lên xe và xuống xe tại cùng địa điểm với khách hàng đó.

Trẻ Em:

- Trẻ em có chiều cao thấp hơn chiều cao của hộp đựng tiền vé được đi miễn phí khi đồng hành với hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật.
- GCT yêu cầu tất cả trẻ em dưới 8 tuổi và trẻ em có chiều cao dưới
- 57 inch hoặc nặng dưới 40 pound phải ngồi chắc chắn trên ghế xe hoặc ghế

nâng đã được phê chuẩn là phù hợp với chiều cao và cân nặng của trẻ. Hành khách là người lớn đi cùng trẻ em phải cung cấp ghế xe hoặc ghế nâng.

Người đồng hành, người chăm sóc cá nhân, người hộ tống và trẻ em không được lên xe khi hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật chưa lên xe. Người đồng hành, bao gồm cả trẻ em, đi cùng với hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật không cần phải được GCT xác nhận và không cần thẻ căn cước của dịch vụ. Người đồng hành chỉ có thể có chỗ ngồi trên xe khi xe còn chỗ trống và phải trả tiền vé hợp lệ. Người đồng hành là trẻ em cao trên 42 inch và đi cùng hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ đưa đón cho người khuyết tật cũng phải trả tiền vé hợp lệ. Khi sắp xếp lịch trình chuyến đi, hành khách phải thông báo cho nhân viên đặt chuyến nếu họ sẽ đi cùng người đồng hành và bất kỳ thiết bị di chuyển nào mà người đồng hành sẽ sử dụng.

Giá Vé Là Bao Nhiêu?

- Giá vé một chiều của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật theo quy định của ADA là \$4,00. Tập 10 vé của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT theo quy định của ADA là \$40,00. Thẻ căn cước có ảnh của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA cũng là thẻ Breeze -- cả tập 10 vé và giá trị tiền mặt trong tập vé đều có thể được nạp vào thẻ Breeze của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA tại Văn Phòng Dịch Vụ Khách Hàng GCT và máy bán vé Breeze MARTA.
- Khách có thể trả tiền vé bằng đúng số tiền \$4,00, bằng vé hoặc sử dụng thẻ Breeze. Tiền vé sẽ được thu trong hộp đựng tiền vé hoặc bấm thẻ Breeze ở cửa ra vào của phương tiện. **Tài xế không thổi tiền hoặc dùng lại để thổi tiền.**
- PCA được đi miễn phí. (Nhu cầu cần đi cùng PCA phải được nêu rõ trong quá trình đăng ký.)
- Một người đồng hành có thể di chuyển với hành khách hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật. Người đồng hành có thể được ngồi ghế khi có ghế trống. Tất cả người đồng hành bao gồm cả trẻ em cao hơn chiều cao của hộp đựng tiền vé phải trả \$4,00 mỗi người cho một vé dịch vụ vận tải cho người khuyết tật theo quy định của ADA.
- Hành khách của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT theo quy định của ADA có thể chuyển tiếp đến hoặc từ các tuyến địa phương hoặc tuyến cao tốc cố định của GCT. Hầu hết các chuyến tiếp đều miễn phí nhưng hành khách sẽ phải trả bù phí nếu chuyển sang dịch vụ có giá vé cao hơn Ví dụ, nếu hành khách chuyển từ xe bus tuyến cố định địa phương của GCT sang xe đưa đón người khuyết tật GCT, hành khách sẽ phải trả thêm \$1,50 để đủ tiền vé là \$4,00.

- Không có chuyển tiếp miễn phí giữa xe đưa đón người khuyết tật GCT theo quy định của ADA và xe (đưa đón người khuyết tật) MARTA Mobility. Hành khách sẽ phải thanh toán toàn bộ giá vé cho mỗi chuyển tiếp liên cơ quan tại ga tàu MARTA Doraville.
- Khách hàng có Thẻ Căn Cứoc Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT theo quy định của ADA cũng có thể sử dụng dịch vụ vận tải theo tuyến cố định với chỉ một nửa giá vé. Hành khách phải xuất trình thẻ căn cứoc cho tài xế để chứng minh sự hội đủ điều kiện và có thể trả \$1,25 bằng tiền mặt. Nếu khách hàng muốn tận dụng Chuyển Tiếp MIỄN PHÍ sang MARTA, khách hàng cũng cần phải có Thẻ Breeze Giảm Nửa Giá Vé GCT.

Chính Sách Đối Với Khách Du Lịch Khuyết Tật?

Khách du lịch đến Quận Gwinnett bị khuyết tật chức năng sẽ được coi là "hội đủ điều kiện giả định" và có thể sử dụng dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA tối đa hai mươi một (21) ngày mà không cần phải được GCT xác minh. Khách du lịch phải cung cấp bằng chứng khuyết tật khi lên xe bằng cách xuất trình thẻ căn cứoc ADA của hệ thống vận tải khác.

Thẻ căn cứoc có ảnh của dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT theo quy định của ADA sẽ được công nhận trên khắp nước Mỹ và hành khách có thể sử dụng thẻ này ở bất kỳ nơi nào có dịch vụ này hoạt động. Hãy kiểm tra với cơ quan vận tải địa phương để biết chính xác các quy định và quy tắc khi sắp xếp lịch trình cho một chuyến đi.

Nếu kế hoạch của quý khách yêu cầu quý khách phải di chuyển đến các khu vực phục vụ trong metro Atlanta, quý khách phải đặt chuyến với dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT và cơ quan dịch vụ khác (ví dụ như MARTA và Dịch Vụ Vận Tải Cộng Đồng Cobb). Nhân viên đặt chuyến GCT có thể cung cấp số liên lạc đặt chuyến để hành khách liên lạc với các hệ thống vận tải khác trong khu vực metro Atlanta.

Thủ Tục Khi Sử Dụng Xe Lăn hoặc Thiết Bị Di Chuyển Khác?

GCT sẽ hỗ trợ tất cả các loại xe lăn và thiết bị di chuyển khác theo quy định tại ADA. GCT không có khả năng đưa đón hành khách sử dụng xe lăn hay thiết bị di chuyển vượt quá kích thước và tải trọng thiết kế của máy nâng hiện được sử dụng trên xe đưa đón người khuyết tật của chúng tôi. Các thiết bị này bao gồm những thiết bị di chuyển có kích thước vượt quá 30 inch chiều rộng và 48 inch chiều dài khi được đo cao hơn mặt đất 2 inch và nặng hơn 600 pound khi có người ngồi.

Để đảm bảo sự thuận tiện và an toàn cho hành khách, phải tuân theo hướng dẫn và thủ

tục như sau:

- Để đảm bảo mục đích an toàn, xe lăn phải được cố định chắc chắn trên sàn máy nâng.
- Xe lăn phải được khóa thắng khi đang ở trên máy nâng.
- Nguồn điện trên xe lăn phải được tắt cho đến khi lái xe hướng dẫn hành khách bật lại.
- Hành khách sử dụng thiết bị di chuyển phải đợi sự hỗ trợ của tài xế và tuân theo hướng dẫn để lên xe.
- Để đảm bảo an toàn của hành khách, người sử dụng xe lăn đẩy bằng tay phải có chỗ để chân.
- Hành khách có thiết bị di chuyển không hoạt động sẽ được cố gắng đưa vào xe, nhưng tài xế sẽ không nhấc hay bế hành khách hay mang vác thiết bị di chuyển. Hành khách có thể được yêu cầu di chuyển đến ghế phù hợp để đảm bảo sự an toàn và chắc chắn.

Scooter

Các phương tiện di chuyển kiểu scooter thường bị lắc lư trên thiết bị nâng, và những phương tiện này có thể vượt quá kích thước và trọng lượng được cho phép. Một số loại scooter cũng có cảnh báo của nhà sản xuất rằng không nên sử dụng phương tiện này làm ghế ngồi trên xe đang di chuyển. Hành khách có thể ngồi trên scooter khi ở trên máy nâng, nhưng hành khách nên chuyển sang ghế ngồi trên xe đưa đón người khuyết tật của chúng tôi nếu có thể. Hành khách di chuyển bằng scooter phải tuân theo thủ tục an toàn như đối với xe lăn.

Chính Sách Dây An Toàn và Cố Định Thiết Bị Di Chuyển

Trách nhiệm của tài xế đó là đảm bảo rằng các thiết bị di chuyển được cố định chắc chắn. Các thiết bị di chuyển phải được cố định vào hệ thống dây ràng bốn điểm trong khi xe di chuyển. Tài xế phải siết dây an toàn qua vai và dây an toàn ngang hông để đảm bảo an toàn cho hành khách. Tuân theo Chính Sách Dây An Toàn và Cố Định là cách tốt nhất để đảm bảo an toàn cho hành khách.

Hành Khách Có Thể Đi Lại

Hành khách không thể sử dụng bậc để lên xe có thể đứng trên máy nâng để được nâng vào xe. Hành khách đứng trên máy nâng phải có thể đứng thẳng mà không cần sự hỗ trợ và có thể nắm thanh vịn bằng cả hai tay. Hành khách không thể đứng trên sàn máy nâng nên thảo luận điều này với nhân viên đặt chuyến để Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT có thể hỗ trợ họ lên xe và đi xe.

Tôi Có Thể Mang Theo Đồ Dùng Cá Nhân và Bưu Kiện Không?

Quý khách có thể mang theo túi thực phẩm, hành lý hoặc các loại bưu kiện hoặc đồ dùng cá nhân (hộp lẻ) khác khi sử dụng Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT. Vui lòng không mang theo quá nhiều đồ dùng mà quý khách và/hoặc người đi cùng với quý khách không thể quản lý được và gây chậm trễ cho hành trình của xe. Tài xế không phải hỗ trợ mang vác đồ dùng cá nhân và bưu kiện. Chậm trễ hành trình của xe xảy ra khi quý khách mang theo nhiều đồ dùng hơn mức bình thường mà quý khách có thể mang lên xe trong một lần di chuyển và khiến xe không thể khởi hành trong vòng năm (5) phút. Làm chậm trễ hành trình của xe sẽ dẫn đến việc quý khách bị ghi trong hồ sơ là Bỏ Chuyến.

Ngoài ra, vui lòng ghi nhớ rằng đây là dịch vụ đi chung và không gian trên xe là hạn chế. Quý khách không được phép mang xe đẩy hàng tạp hóa lên xe, nhưng quý khách có thể mang bưu kiện của mình lên xe trên xe đẩy hai bánh có thể gấp gọn lại. Nếu quý khách mang theo xe đẩy, hãy thông báo cho nhân viên đặt chuyến biết khi quý khách yêu cầu dịch vụ để chúng tôi có thể sắp xếp xe có sức chứa phù hợp cho xe đẩy có thể gấp gọn lại. Các bưu kiện không được chiếm ghế trên xe và phải được xếp gọn dưới ghế ngồi hoặc trên đùi của quý khách để tránh làm vướng lối đi giữa hai hàng ghế.

Hãy nhớ, nếu quý khách mang theo túi/đồ tạp hóa nhiều hơn mức mà quý khách có thể mang theo lên và xuống xe và gây trì hoãn cho việc khởi hành của xe nhiều hơn năm (5) phút, quý khách sẽ bị coi là Bỏ Chuyến.

Thiết Bị Thở và Thiết Bị Oxi Di Động

Hành khách được mang các thiết bị thở và thiết bị oxi di động lên tất cả các xe GCT. Tài xế sẽ hỗ trợ quý khách cố định thiết bị này vào xe. Tuy nhiên, tài xế không được phép hỗ trợ quý khách sử dụng thiết bị này. Nếu cần hỗ trợ với thiết bị cấp cứu di động, vui lòng sắp xếp mang theo một người để họ có thể giúp quý khách với thiết bị đó.

Tôi Có Thể Mang Theo Động Vật Không?

Quý khách có thể mang theo vật nuôi hỗ trợ người khuyết tật đến tất cả các cơ sở và trên tất cả các xe của GCT. Vật nuôi hỗ trợ người khuyết tật, theo định nghĩa của ADA, là các loại chó dẫn đường hoặc chó tín hiệu được huấn luyện riêng để thực hiện các công việc thay cho người khuyết tật, bao gồm nhưng không hạn chế bởi, dẫn đường cho người bị khiếm thị, cảnh báo người khiếm thính về âm thanh hoặc người lạ, thực hiện công việc bảo vệ tối thiểu hoặc cứu hộ, kéo xe lăn hoặc nhặt đồ vật bị rơi. **Hành khách không được phép mang theo vật nuôi đến cơ sở hay trên xe của GCT.**

Nếu quý khách bị dị ứng với chó (không bao gồm dị ứng lông thú), xin vui lòng thông báo cho Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT khi sắp xếp đặt chuyên. Điều này sẽ giúp quý khách không bị sắp xếp vào xe có động vật sống mà quý khách bị dị ứng.

Nếu quý khách đi cùng chó hỗ trợ người khuyết tật trên xe của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT, hãy chắc chắn thông báo cho nhân viên đặt chuyên trong khi quý khách lên lịch trình chuyến đi.

Hãy chú ý đến thủ tục và hướng dẫn như sau:

- Chó hỗ trợ người khuyết tật phải hành động theo mệnh lệnh của chủ nhân.
- Thủ tục di chuyển đối với chó hỗ trợ người khuyết tật đó là đưa chó lên xe trước và thả chó xuống xe cuối cùng.
- Để đảm bảo sự an toàn và thoải mái của tài xế cũng như hành khách khác, chó hỗ trợ người khuyết tật phải sạch sẽ, được chải lông mượt, hoàn toàn nghe lệnh chủ và hoàn toàn không hung hãn.
- Quý khách tự chịu trách nhiệm điều khiển chó hỗ trợ người khuyết tật của mình trong khi đi trên xe. Chó phải nằm ở dưới chân hay trên đùi của quý khách. Chó không được ngồi trên ghế của xe.
- Quý khách nên mang theo chăn cho chó hỗ trợ người khuyết tật của mình vì sàn xe có thể bị nóng.
- Vì lý do an toàn, tài xế không được phép hỗ trợ động vật.

Trách Nhiệm Của Tôi Khi Đi Trên Xe Của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT Là Gì?

Mỗi hành khách phải tuân theo quy tắc ứng xử. Các quy tắc ứng xử sau được thiết lập để bảo đảm sự an toàn và thoải mái của tất cả hành khách của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT:

- Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT là dịch vụ vận tải công cộng và hành khách phải mua vé khi lên xe. Nếu hành khách không mua vé tại thời điểm đó, tài xế sẽ từ chối cho khách lên xe. Hành khách cố ý trốn vé sẽ bị từ chối cung cấp dịch vụ.
- Việc sử dụng hành động hoặc ngôn ngữ xúc phạm, đe dọa hay khiêu khích tài xế hay hành khách khác đều tuyệt đối bị nghiêm cấm.
- Hành khách không được ăn uống trên xe trừ khi tình trạng sức khỏe yêu cầu hành khách phải ăn hoặc uống vào những giờ giấc nhất định. Trong những trường hợp đó, hành khách phải thông báo cho nhân viên đặt chuyên về điều này.
- Hút thuốc sẽ bị đuổi khỏi xe.
- Việc sử dụng đồ uống có cồn và các loại thuốc phi pháp, hoặc lái xe trong tình trạng bị say rượu hoặc say thuốc đều bị nghiêm cấm tuyệt đối.
- Việc sử dụng thiết bị điện tử (nghe nhạc, trò chơi, v.v.) nên được thực hiện với tai nghe và giảm bớt âm lượng để hành khách khác không nghe thấy và bị làm phiền.
- Do tính chất của hệ thống đi chung của chúng tôi, hành khách nên chú ý đến vệ sinh cá nhân và thể hiện sự tôn trọng với mong muốn có chuyến đi thoải mái của những hành khách khác.
- Hành khách không được vận hành hay xáo trộn bất kỳ thiết bị nào trong khi đang đi trên xe. Quy tắc này bao gồm vận hành máy nâng, tháo dây cố định thiết bị di chuyển hay tháo dây an toàn của hành khách.
- Các loại xe đẩy hai bánh gấp gọn được và xe tập đi cho trẻ em nên được gấp và xếp gọn để tránh chắn lối đi giữa hai hàng ghế hay làm bị thương người trên xe.
- Hãy tôn trọng vật nuôi hỗ trợ người khuyết tật và kiểm chế không vuốt ve chúng nếu không có sự cho phép của chủ sở hữu.
- Hành khách nên vứt rác vào đúng nơi quy định trên xe và bên ngoài xe.
- Bố mẹ/người lớn đi cùng với trẻ em phải chú ý đến trẻ trong khi đi xe.
- Đầu, tay và các bộ phận cơ thể khác đều phải ở trong xe.
- Không được ném đồ vật ra ngoài cửa sổ.
- Các quy định của liên bang nghiêm cấm vận chuyển vật liệu dễ cháy hoặc dễ nổ trên xe vận đưa đón hành khách.

Hành khách có các hành động sai trái, bao gồm hành vi gây rối hoặc bạo lực, sẽ bị tạm ngừng dịch vụ. Bất kỳ ai có hành động phi pháp hay không an toàn có thể gây nguy hiểm cho bản thân họ, hành khách khác, tài xế, xe đưa đón người khuyết tật hay các phương tiện giao thông khác đều sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ vĩnh viễn. Hành khách phải rời khỏi xe đưa đón theo chỉ thị của đại diện GCT được ủy quyền, bao gồm cả tài xế.

Hành khách, Người Chăm Sóc Cá Nhân của họ, hoặc người đồng hành với họ có hành vi vi phạm quy tắc về ứng xử và thái độ lịch sự có thể bị phạt đến mức tối đa là và bao gồm ngừng cung cấp dịch vụ cho hành khách đó.

Hành khách, Người Chăm Sóc Cá Nhân của họ, hoặc người đồng hành với họ có hành vi xâm hại thể chất hoặc gây ra thương tích về thể chất cho hành khách khác hoặc tài xế, hoặc tham gia vào hoạt động phạm pháp khác, có thể bị **ngừng dịch vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật tạm thời và vĩnh viễn**. Hành khách cũng có thể bị truy tố hình sự, từ đó có thể phải chịu các án phạt.

Hành khách, Người Chăm Sóc Cá Nhân của họ, hoặc người đồng hành với họ tham gia vào hoạt động làm mất tính an toàn và hiệu quả của dịch vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật có thể bị ngừng cung cấp dịch vụ vận tải cho người khuyết tật đó. Nếu bản thân hành khách là người gây rối cho dịch vụ của GCT, GCT có quyền yêu cầu Người Chăm Sóc Cá Nhân của hành khách đó đi cùng hành khách như một biện pháp thay cho việc ngừng dịch vụ.

Bất kỳ hành khách nào bị ngừng cung cấp dịch vụ đều sẽ được gửi thư thông báo và có cơ hội kháng nghị lại quyết định ngừng cung cấp dịch vụ.

Trách Nhiệm Của Tôi Với Tư Cách Là Một Khách Hàng Của Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT Là Gì?

- Được thông báo về các hạn chế và lợi ích của chương trình.
- Sắp xếp lịch trình chuyến đi Một (1) Ngày trước khi cần sử dụng dịch vụ. Theo quy định của ADA, hành khách có thể được yêu cầu thương lượng thời gian đón khách sớm hơn hay muộn hơn một (1) giờ so với thời gian mà họ yêu cầu. Sau khi thời gian đã được thương lượng, thời gian này sẽ không thể được thay đổi mà không có sự đồng ý của hành khách.
- Hãy sẵn sàng và có mặt ở vị trí đón khách tối đa 30 phút sau giờ đón khách theo lịch trình. Đợi ở cổng vào chính trong khu vực mà quý khách có thể nhìn thấy xe, do tài xế sẽ không đi vào tòa nhà hay khu dân cư.
- Gọi điện hủy chuyến sớm nhất có thể nhưng không muộn hơn một (1) giờ trước giờ đón khách theo lịch trình.

- Cung cấp thời gian, địa điểm, mã zip và thông tin cần thiết khác khi đặt chuyến.
- Xuất trình vé và/hoặc hình thức vé khác chính xác khi lên xe.
- Đảm bảo xe lăn và thiết bị di chuyển khác ở tình trạng hoạt động tốt, bao gồm cả có phanh xe lăn hoạt động được.
- Coi dịch vụ đi chung tương tự với dịch vụ xe bus (chứ không phải taxi). Thời gian di chuyển sẽ tương đương với thời gian của xe hoạt động theo tuyến cố định của GCT, bao gồm cả thời gian chuyển tiếp.
- Cân nhắc về cửa sổ 30 phút, khoảng cách và giao thông trong iowf cao điểm khi yêu cầu thời gian nhận phòng.
- Cho phép một khoảng thời gian phù hợp, ít nhất một giờ, giữa thời gian trả khách và quay về theo lịch trình.
- Thông báo cho nhân viên đặt chuyến về thời gian cuộc hẹn hoặc thời gian đi làm mình nếu quý khách phải đến nơi đúng vào một giờ nhất định. Nhân viên đặt chuyến có thể cung cấp cho quý khách thời gian đón khách đã tính đến thời gian di chuyển và thời gian cuộc hẹn của quý khách.

Trách Nhiệm Của Tài Xế Là Gì?

Tài xế phải tuân theo các quy tắc như hành khách. Ngoài ra, tài xế còn phải tuân theo các quy tắc khác như sau:

- Tài xế có thể hỗ trợ hành khách lên hoặc xuống xe, đến và từ lề đường của điểm đến hay điểm xuất phát. Nếu yêu cầu tài xế hỗ trợ bên ngoài lề đường, hành khách phải thông báo cho nhân viên đặt chuyến khi sắp xếp chuyến đi.
- Tài xế không thể thay đổi giá vé. Tài xế không được phép, tại mọi thời điểm, nhận tiền hoa hồng hay tặng thêm của hành khách, hoặc gợi ý hành khách đưa khoản tiền như trên.
- Tài xế có thể hỗ trợ mang vác hành lý lên/xuống xe cho hành khách trong giới hạn nhất định.
- Tài xế chịu trách nhiệm vận hành máy nâng và thiết bị khác, cũng như cố định thiết bị di chuyển và đảm bảo an toàn cho hành khách trên xe.
- Tài xế không được phép nói chuyện với hành khách hay thực hiện bất kỳ hành động gây phân tâm nào khác (ví dụ: sử dụng điện thoại di động hay thiết bị nghe nhạc và/hoặc xem video điện tử) trong khi lái xe.

Khách Hàng Có Thể Mong Chờ Điều Gì Từ Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT?

- Các chuyến đi an toàn trên những phương tiện dành cho người khuyết tật có máy lạnh
- Tài xế được đào tạo để đáp ứng nhu cầu di chuyển đặc biệt của hành khách.
- Phương tiện không khói thuốc, được trang bị đầy đủ, an toàn và sạch sẽ.
- Dây an toàn và/hoặc dây cố định xe lăn được buộc chắc chắn.
- Đón khách trong vòng 30 phút kể từ thời gian đón khách theo lịch trình. Hành khách không phải sẵn sàng di chuyển trước thời gian đón khách theo lịch trình nhưng có thể di chuyển nếu muốn.
- Sự đối xử chuyên nghiệp và lịch sự từ tất cả các nhân viên GCT và hành khách khác.
- Từ chối dịch vụ không theo lịch trình và nộp đơn khiếu nại mà không sợ bị trả đũa.
- Tiến hành điều tra kịp thời và giải quyết khiếu nại hiệu quả.
- Thông tin chương trình hoàn chỉnh và cập nhật.
- Hỗ trợ lên và xuống xe và hỗ trợ đưa đến lối vào chính của điểm đến nếu cần. Tài xế không được phép bế hành khách và không thể ra vào tòa nhà hay khu dân cư.
- Giải quyết kịp thời các mối quan ngại của hành khách.
- Đăng ký và xác nhận dịch vụ kịp thời cho người đăng ký hội đủ điều kiện.

Nếu Tôi Mất Đồ Trong Khi Di Chuyển Trên Xe Đưa Đón Người Khuyết Tật GCT?

Bất kỳ tài sản hay vật dụng cá nhân nào bị bỏ quên trên xe đều sẽ được trả về bộ phận hành lý thất lạc tại bãi đậu xe của GCT. Các tài sản và vật dụng cá nhân sẽ được giữ tại đây trong ba mươi (30) ngày. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng GCT qua số

điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 2" hoặc TDD qua số điện thoại 711 trong giờ làm việc bình thường, 8:00 SA - 5:00 CH, thứ Hai đến thứ Sáu để biết hướng dẫn cách và nơi nhận lại tài sản và đồ dùng bị mất.

Chính Sách Sự Kiện Khẩn Cấp và Thời Tiết Nguy Hiểm

Trong trường hợp có tuyết, băng đá hoặc tình huống khẩn cấp hoặc thời tiết có khả năng gây nguy hiểm khác, GCT có thể hủy bỏ dịch vụ vận tải cho người khuyết tật. Dịch vụ vận tải cho người khuyết tật GCT sẽ không đưa đón khách trong các điều kiện không an toàn. An toàn của hành khách và nhân viên và ưu tiên cao nhất của GCT. Mặc dù chúng tôi luôn cố gắng điều hành xe theo lịch trình đã xác nhận, các sự kiện khẩn cấp hoặc điều kiện đường xá nguy hiểm có thể khiến việc lái xe trở nên không an toàn, do đó, dịch vụ có thể tạm thời bị ngừng cung cấp. Nếu điều kiện cho phép, xe có thể hoạt động hạn chế. GCT sẽ khôi phục dịch vụ bình thường khi tất cả đường xá đều thông thoáng và an toàn để di chuyển hoặc sự kiện khẩn cấp đã kết thúc.

Ngay khi các quyết định tạm ngừng hoặc khôi phục dịch vụ được đưa ra, đài truyền hình và truyền thanh địa phương sẽ được thông báo. Các thông tin cập nhật sẽ được đăng tải trên trang web GCT www.gctransit.com, cũng như trang Facebook và Twitter GCT. Quý khách cũng có thể liên lạc Đường Dây Nóng Trung Tâm Kiểm Soát GCT qua số điện thoại 770.246.4770 và "bấm phím 2" hoặc TDD qua số điện thoại 711 để kiểm tra tình trạng điều hành dịch vụ vận tải cho người khuyết tật.

Làm Thế Nào Tôi Có Thể Đưa Ra Nhận Xét và Đề Xuất Về Dịch Vụ Vận Tải Cho Người Khuyết Tật GCT?

GCT mong muốn cung cấp cho công dân dịch vụ vận tải an toàn, đáng tin cậy và hiệu quả. Chúng tôi hy vọng được làm việc với quý khách để cung cấp dịch vụ tốt nhất có thể. Nếu quý khách có bất kỳ nhận xét và đề xuất nào bao gồm các câu hỏi, khiếu nại hay lời khen tặng, vui lòng 1) gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng GCT qua số điện thoại 770.822.5010 và "bấm phím 2" hoặc TDD qua số điện thoại 711 trong giờ làm việc bình thường, 8:00 SA - 5:00 CH, thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc 2) gửi nhận xét trên trang web GCT www.gctransit.com và ở bên trái của trang, nhấp vào liên kết 'Nhận Xét và Đề Xuất', hoặc 3) viết thư cho Dịch Vụ Khách Hàng GCT về địa chỉ sau:

Gwinnett County Transit
Re: Comments and Suggestions
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096

Thông tin chi tiết giúp GCT có cách xử lý phù hợp và triệt để với nhận xét hoặc đề xuất của quý khách. Xin vui lòng cung cấp những thông tin sau khi viết thư hoặc gọi

điện:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của quý khách.
- Thứ, ngày và giờ xảy ra tình huống mà quý khách muốn đưa ra nhận xét hoặc đề xuất.
- Số xe và/hoặc tên lái xe, nếu có.
- Tên nhân viên đặt chuyến hoặc tên nhân viên khác, nếu vấn đề liên quan đến các cuộc nói chuyện qua điện thoại.
- Giải thích về sự việc hoặc đề xuất

Các Dịch Vụ Khác

CPACS

CPACS cung cấp nhiều dịch vụ, bao gồm cả các chương trình vận tải. CPACS cung cấp dịch vụ Vận Tải Nhanh CPACS như là một phần của Quỹ Cho Người Thu Nhập Thấp Liên Bang 5307 và cũng cung cấp Dịch Vụ Đi Chung. Quý khách có thể tìm thêm thông tin tại www.cpacs.org/transportation/ hoặc liên lạc với Văn Phòng Chính qua số điện thoại 770-936-0969

Dịch Vụ Cho Người Cao Tuổi

Dịch Vụ Cho Người Cao Tuổi Quận Gwinnett cung cấp một số chương trình để hỗ trợ việc di chuyển. Chương trình bao gồm chương trình phiếu di chuyển và chương trình tài xế tình nguyện. Để biết thêm thông tin hãy gọi cho dịch vụ cho người cao tuổi qua số điện thoại 678-377-4150