보조 교통 서비스

승객 가이드

2024년 10월 개정 2

목차

소개	1
STS 보조 교통 서비스 지역	2
서비스 이용 자격	3
권리장전	3
행동 수칙	4
보조 교통 서비스 세부 정보	5
STS+ 신규 민트힐 서비스 지역	6
방문자(샬럿 외 거주자)	7
요금	7
일정 관리	8
가입	10
취소	11
노쇼	12
현장 호출	13
No Strand 정책	13
지원	14
안전벨트	15
리프트	15
보호 대책	16
소화물	16
산소 및 생명유지장치	16
개인 간병인, 어린이, 동반인	17
장애인 보조 동물	18
노쇼 또는 임박한 취소 이동에 관한 검토	19
서비스 일시 중단	19
이의 제기	20
대체 이동 수단 및 이동 훈련	21
피드백	21

대체 이동 수단 및 이동 훈련

CATS는 보조 교통 서비스 옵션을 이용할 수 없는 경우 필요에 맞게 선택할 수 있는 기타 서비스를 제공합니다.
기타 서비스에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 멕클렌버그 교통 시스템(MTS) - 704-336-4547
- 이동 훈련
  - CATS 민권국에서 CATS가 제공하는 서비스와 길찾기에 관해 알아보는 이동 훈련을 예약할 수 있습니다. - CATScivilrights@charlottenc.gov
  - 장애인 인권 및 리소스 - 704-537-0550
  - 메트로리나 시각 장애인 협회 - 704-372-3870

피드백

CATS는 고객의 의견을 소중하게 생각합니다. STS 보조 교통 서비스와 관련된 칭찬, 건의사항, 우려사항은 다음과 같이 CATS 고객 서비스 센터로 연락해 주시기 바랍니다.

전화번호: 704-336-RIDE (7433)

- **그런 다음 0을 선택하여 실시간 담당자와 연결하십시오.**

이메일: telltransit@charlottenc.gov

위반은 3가지 등급으로 분류됩니다.

1등급은 가장 심각한 안전 위반입니다(예: 다른 사람을 때리거나 다른 사람에게 침을 뱉거나 고의로 재산을 손상시키는 행위, 무기를 휴대하고 버스에 탑승하는 행위).

2등급은 심각한 안전 위반입니다(예: 움직이는 차량 내의 좌석에서 벗어나는 행위, 생물학적 위험 노출).

3등급은 안전과 관련되지 않은 서비스 방해입니다(예: 노쇼, 탑승/출발 지연, 언어적 괴롭힘).

12개월 이내에 승객 가이드 정책을 반복적으로 위반할 경우 다음과 같이 서비스 일시 중단이 연장됩니다.

이의 제기

서비스 거절 또는 일시 중단 고지서를 받은 고객은 이의를 제기할 수 있습니다. 신청자는 미국 우편 공사를 통해 우편으로 서비스 거절 이유를 명시하는 공식 서한이 포함된 소포를 받게 됩니다. 소포에는 이의 제기 양식도 포함되어 있으므로 신청자는 이의제기 위원회가 결정 번복을 고려할 수 있도록 추가 정보를 제공할 수 있습니다.

이의 제기가 제출될 경우 CATS는 서비스 일시 중단을 STS 이의제기 위원회의 결정 전까지 연기합니다. 고객은 STS 이의제기 위원회에 참여하여 본인의 사례를 설명하게 됩니다. 고지서를 받은 날로부터 60일 이내에 이의 제기를 반송해야 하며 우편, 팩스 또는 스캔하여 이메일을 통해 다음 연락처 중 하나로 보낼 수 있습니다.

또한 다음 주소로 편지를 쓰거나 전화로 신청하여 이의 제기 양식을 받을 수 있습니다. 우편 주소: Special Transportation Service, 901 N. Davidson Street, Charlotte, NC 28206 또는 전화: 704-336-5055

우편 주소 -
STS Appeals Coordinator
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206
팩스: 704.336.5119

이메일: CATSADAEligibility@charlottenc.gov

이의 제기가 인정(유지)되면 STS 보조 교통 서비스에서 새로운 고지서를 우편으로 보내드립니다. 필요 시, 정정된 정보가 서한에 포함되며 고객이 기록용으로 보관할 수 있도록 사본이 첨부됩니다.

소개

CATS는 미국장애인법(Americans with Disabilities Act, ADA)에 따라 장애(신체, 인지, 시각)로 인해 고정 노선 버스에 접근할 수 없는 사람에게 보완적인 보조 교통 서비스를 제공합니다. CATS의 특별 운송 서비스(STS)는 사전 예약을 통해 출발지에서 도착지까지 이동할 수 있는 승차 공유 서비스를 제공하는 보완적인 보조 교통 시스템을 운영합니다. STS 보조 교통 서비스 운영 시간은 CATS 고정 노선 버스 및 철도 서비스와 마찬가지로 월요일부터 토요일까지는 오전 4:50~마지막 픽업 오전 2:12, 일요일과 공휴일은 오전 4:55~마지막 픽업 오전 1:30입니다.

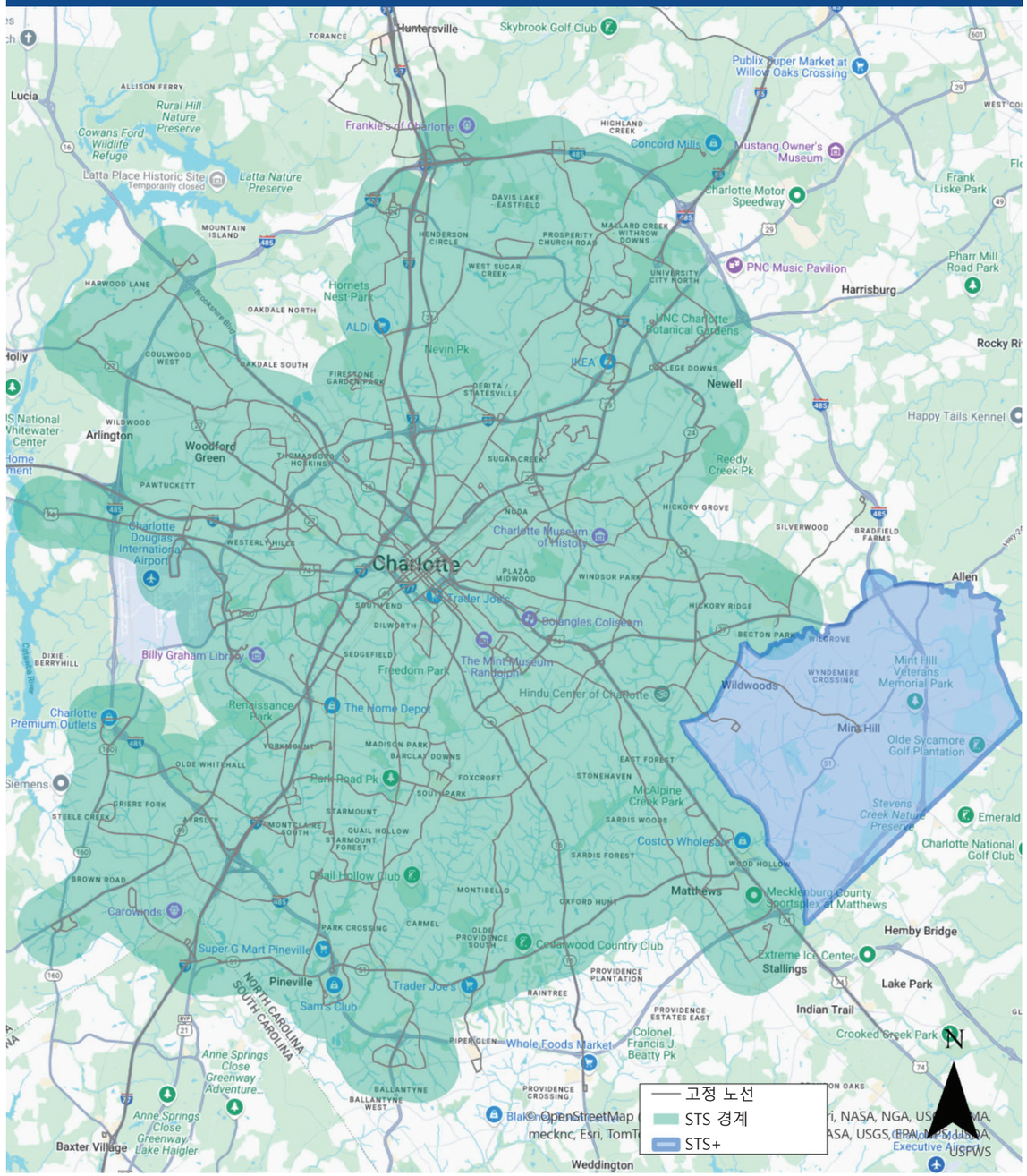
STS 보조 교통 서비스는 서비스 지역 내 모든 노선 운행을 보장하는 ADA 법에 따라 운영됩니다. STS 보조 교통 서비스 지역은 기존 고정 노선 또는 지역 버스 노선에서 양방향 ¾마일까지의 지역으로 정의됩니다. 서비스는 지역 내 고정 노선이 운영되는 동일한 날짜 및 시간에 이용 가능합니다.

고정 노선 버스 이용이 불가능한 장애가 있는 경우, 일부 또는 모든 노선에서 STS 보조 교통 서비스를 이용할 자격이 인정될 수 있습니다. 거주지가 서비스 지역 밖에 있는 경우에도 STS 보조 교통 서비스를 이용할 자격이 인정됩니다. 이러한 상황에서 서비스 지역 밖에 거주하는 사람은 ¾마일 서비스 지역 안에 있는 픽업 또는 하차 장소를 예약해야 합니다.

CATS는 수시로 고정 노선 버스의 서비스 지역을 변경하며, 이로 인해 STS 보조 교통 서비스 고객을 위한 ADA ¾마일 서비스 지역에도 영향을 미칠 수 있습니다. 고정 노선 서비스 지역이 변경되면 ADA 구역도 변경됩니다. 픽업 또는 하차 장소로 가는 STS 보조 교통 서비스도 영향을 받을 수 있습니다.

또한 CATS는 민트힐에서 STS+를 위한 신규 서비스 구역을 도입합니다. 이 신규 구역은 민트힐 주민에게 서비스를 제공하며 이 구역에서 이용 자격이 있는 모든 승객은 STS+ 서비스 지역과 CATS 보완 ADA 보조 교통 서비스 지역으로 양방향 이동할 수 있습니다.

STS 보조 교통 서비스 지역



변경될 수 있습니다.

노쇼 또는 임박한 취소 이동에 관한 검토

1개월 동안 5회 이상 노쇼 또는 임박한 취소가 발생한 고객의 경우 탑승 기록을 검토하여 패턴 또는 습관성 여부를 판단합니다. 노쇼 또는 임박한 취소가 전체 탑승 일정의 10% 이상일 경우 패턴이나 습관성이 존재하는 것으로 정의됩니다. 이 노쇼 및 임박한 취소에는 고객이 통제할 수 있는 상황만을 고려합니다.

노쇼 또는 임박한 취소 시 서면으로 경고가 발송됩니다. 노쇼 또는 임박한 취소의 패턴 또는 습관성이 발견된 고객의 경우 서비스가 일시 중단될 수 있습니다.

그러나 고객이 통제할 수 없는 상황을 전화나 서면으로 STS 보조 교통 서비스에 알릴 책임은 고객에게 있습니다.

전화번호: 704.336.5055
이메일: CATSADAEligibility@charlottenc.gov

우편:
STS Scheduling Manager (STS 일정 담당 매니저)
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

제목: "Excused No-Show(노쇼 사유)" 또는 "Excused Late Cancellation(임박한 취소 사유)"
내용:

- 고객 성명
- 연락처
- 노쇼 또는 임박한 취소 사유와 정상 참작 근거를 간략하게 기술합니다.

서비스 일시 중단

CATS STS501 보조 교통 서비스 노쇼 및 방해 행위 정책, 섹션 7.0에 따라

파악된 위반행위나 패턴을 고객에게 알리는 서비스 일시 중단 경고장이 발송됩니다.

일시 중단은 고객의 이의 제기가 있지 않는 한 일시 중단 경고/고지의 예상 수령일로부터 10일 후 효력을 발휘합니다.

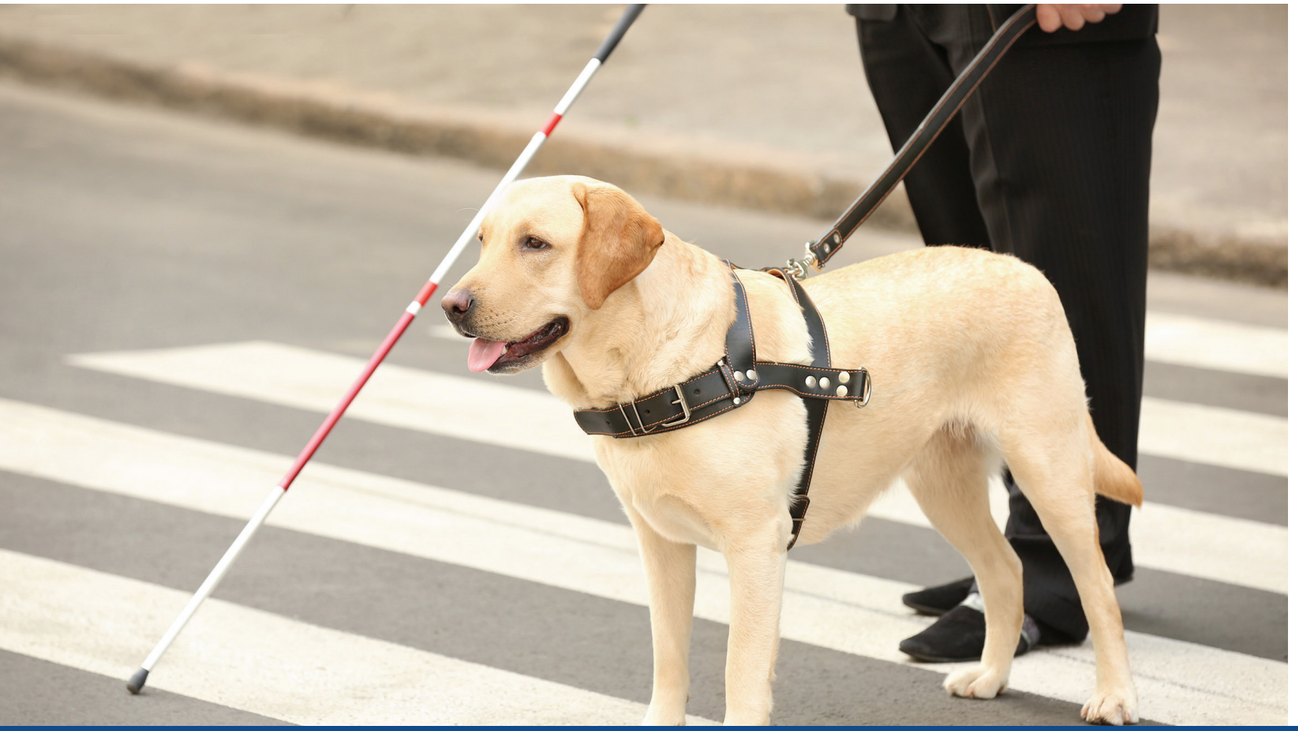
장애인 보조 동물

모든 CATS 차량에는 장애인 보조 동물의 탑승이 허용됩니다. ADA에서는 장애인 보조 동물을 "시각 장애인을 안내하거나, 청각 장애인에게 침입자나 소리를 경고하거나, 최소한의 보호나 구조 작업을 제공하거나, 휠체어를 끌거나, 떨어진 물건을 가져오는 것을 포함하여 장애인을 위해 일하거나 작업을 수행하도록 개별적으로 훈련받은 안내견, 신호견 또는 기타 동물" 이라고 정의합니다.

장애인 보조 동물은 언제나 취급자가 통제하는 상태에 있어야 하며, 차량 내 좌석을 추가로 차지하거나 통로를 막아서는 안 됩니다. 장애인 보조 동물은 취급자의 장애 특성에 따라 이용이 금지되거나 억제시 동물의 일/과제 수행에 악영향이 있는 경우가 아닌 한 반드시 하네스, 목줄 또는 기타 끈을 채워야 합니다. 장애인 보조 동물의 이용은 다른 승객의 반대를 이유로 거절될 수 없습니다.

취급자가 동물을 통제할 수 없는 경우에는 동물을 차량 밖으로 내보내야 합니다.

정서적 지지, 범죄 예방, 위로, 우정을 제공하는 일반 동물은 사람의 장애와 관련된 구체적인 과제를 수행하도록 개별적으로 훈련받은 동물이 아니므로 장애인 보조 동물로 간주되지 않습니다. 장애인 보조 동물 이외의 모든 동물은 반드시 캐리어에 넣어서 운송해야 하며 차량 내 좌석을 추가로 차지하거나 통로를 막아서는 안됩니다. 자세한 내용은 CATS CivR05 ADA 장애인 보조 동물을 참조하십시오.



서비스 이용 자격

ADA에 따라 장애(신체, 인지, 시각)로 인해 고정 노선 버스에 접근할 수 없는 사람에게는 보조 교통 서비스가 보장됩니다. CATS는 이러한 사람들에게 이 서비스를 제공합니다. 이용 자격은 다음 세 가지 요소에 따라 결정됩니다.

1. 버스/철도 정류장을 오갈 수 있는지 여부
2. 버스/철도 승차 및 하차 가능 여부
3. 고정 노선 버스/철도 체계를 찾을 수 있는 인지 능력 여부

STS 보조 교통 서비스 이용 자격 결정에 고려되지 않는 운영상의 문제는 다음과 같습니다.

1. 나이
2. 버스 정류장과의 거리
3. 지역 내 버스 서비스 부족
4. 만원 버스 여부

이용 자격은 최대 3년 동안 지속되며 이후에 서비스를 계속 이용하려면 새로운 재인증 신청이 필요합니다.

ADARide.com에서 신청서를 작성할 수 있습니다.
또는 이 정보를 팩스 (310-410-0239) 또는 이메일 info@adaride.com으로 보낼 수 있습니다. 질문이 있는 경우 보조 교통 서비스 이용 자격 심사 및 인증 사무실에 (704) 336-5055번으로 문의하시기 바랍니다.

권리장전

STS는 모든 CATS 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 전념하고 있으며, 이에 따라 다음을 약속합니다.

- 안전하고 신속하며 정중한 운송 서비스
- 30분 여유 시간 내 적시 픽업
- 깨끗하고 잘 관리된 차량과 인력
- 고객의 우려에 대한 적시 대응과 신속한 조사, 처리, 해결
- 공손하고 신속하며 정중한 전화 응대
- CATS 고정 노선 및 경철도 서비스에 상응하는 양질의 운송 서비스

행동 수칙

고객에게 일반적으로 기대되는 행동은 다음과 같습니다.

- 협의된 30분 픽업 여유 시간 내에 탑승할 수 있도록 준비해주십시오.
- 승차 시 요금을 지불할 수 있도록 준비해주십시오.
- 차량 안에서 음식물을 섭취하지 마십시오.
- 차량 안에서 술, 담배, 전자담배를 이용하지 마십시오.
- 헤드폰 사용 없이 음악이나 다른 오디오를 청취하지 마십시오.
- CATS 직원과 타인을 정중하게 대해주십시오.

CATS 차량 탑승 시 고객의 행동은 중요하며, CATS는 운행에 방해나 위협이 되거나 자신과 다른 승객에게 위험한 고객의 승차를 거부할 권리가 있습니다.

누구든 CATS 보조 교통 서비스 차량에서 다음과 같은 행동을 저지르는 것은 불법 및 CATS 승객 행동 수칙 위반입니다.

- 신체적 또는 언어적 학대에 대한 위협이나 우려
- 성적 또는 인종적 의미를 암시하는 달갑지 않은 언어적, 비언어적 또는 신체적 행동을 포함한 불법적인 괴롭힘
- 움직이는 차량에서 뛰어내리는 행위
- 차량 내 장비를 무단으로 사용하거나 장비를 훼손하는 행위
- 좌석에 앉아있기를 거부하거나 필수 안전벨트를 착용하기를 거부하는 행위
- 다른 사람을 때리는 것과 같은 폭력적인 행동
- 차량을 치는 행위
- 운행자나 고객에게 침을 뱉는 행위
- 용인할 수 없는 성적 행위(예: 성기 노출이나 자위 행위)
- 운행자, 다른 고객 또는 CATS 직원을 향해 모독적인 말을 하는 행위

개인 간병인, 어린이, 동반인

- 이용 자격 신청서에 이동을 보조하는 **개인 간병인(PCA)**이 있다고 기재되어 있는 경우, 해당 PCA는 PCA로 근무하는 동안 요금을 지불할 필요 없이 이동할 자격이 있습니다. PCA는 전체 운행 시간 동안 동석해야 하며 동일한 픽업 및 하차 장소에서 승하차해야 합니다.
- 만 12세 이하의 모든 어린이는 성인(만 18세 이상)과 동반해야 합니다.
- 노스캐롤라이나 주의 법에 따라, 만 5세 미만이고 40파운드 미만인 어린이는 카시트에 앉아서 이동해야 합니다. 만 8세 미만이고 80파운드 미만인 어린이는 부스터 시트에 앉아야 합니다 (STS 보조 교통 서비스 고객은 카시트 또는 부스터 시트를 직접 준비해야 하며 어린이와 카시트/부스터 시트를 차량 좌석에 배치하여 고정하고 차량 안전벨트를 사용하여 어린이와 카시트/부스터 시트를 제대로 구속해야 함).
- PCA 외에 친구나 친척과 같은 동반인도 함께 예약/이동하도록 요청할 수 있습니다.
    - **동반인은 요금을 전액 지불해야 합니다.**
        - STS 보조 교통 서비스는 좌석 여건에 따라 동반인 수를 제한할 수 있습니다. 동반인은 전체 운행 시간 동안 동석해야 하며 동일한 픽업 및 하차 장소에서 승하차해야 합니다.
        - 고객은 일정 예약 시 동반인 수를 반드시 밝혀야 합니다.

보호 대책

CATS STS 보조 교통 서비스는 모든 FTA 가이드라인을 준수하며, 여기에는 보호 장치를 이용하여 지정된 보호 구역 내에 휠체어를 고정하는 것이 포함됩니다. STS 보조 교통 서비스에서는 모든 이동 장비를 고정하도록 요구합니다. STS 보조 교통 서비스는 표준 사이즈 휠체어와 대부분의 이동 장비를 고정할 수 있습니다. 이동 장비는 리프트/경사로와 보호 구역의 중량 및 크기 요건에 부합해야 합니다. 고객은 보호 대책에 따라 이동 장비에서 차량 내 좌석으로 이동하는 것이 허용됩니다.

모든 이동 장비는 CATS CivR02 이동 장비 정책에 따른 정의와 일치해야 합니다.

제리 의자, 바퀴 달린 들것/침대 및 플랫폼 의자는 CATS 차량에 안전하게 고정할 수 있는 휠체어에 대한 ADA 정의와 일치하지 않습니다. 안전하게 고정할 수 없는 장비는 CATS 차량으로 운송하도록 허용되지 않습니다.

소화물

식료품이나 가벼운 소화물/가방은 차량에 가지고 탑승할 수 있습니다. 가벼운 소화물을 가지고 탑승하는 경우 버스 운행자가 도와드립니다. 가벼운 소화물은 총 4개까지 가능하며, 개별 무게는 25파운드 이하이고 총 합산 무게는 50파운드 이하여야 합니다. 4개를 초과하는 추가 소화물/가방은 고객, PCA, 동반인이 취급해야 합니다. 소화물/가방은 안전하게 보관해야 하며 통로를 막거나 차량 탑승/하차에 방해가 되어서는 안 됩니다.

STS 보조 교통 서비스는 위험한 화학물질이나 기계류를 운송하지 **않습니다**.

산소 및 생명유지장치

의료 용품과 장비를 가지고 탑승할 수 있지만, 반드시 안전하게 고정해야 하며 통로를 막거나 차량 탑승/하차에 방해가 되어서는 안 됩니다.

보행기/바퀴 달린 보행기/지팡이/목발 등의 이동 장비는 반드시 안전하게 고정해야 하며 통로를 막거나 차량 탑승/하차에 방해가 되어서는 안 됩니다.

운행자는 어떠한 방식으로든 개입하거나 의료 장비를 작동할 수 없습니다. 승객은 의료 장비의 작동과 개인 간병인에 대해 책임져야 합니다.

- 고객/PCA/동반인이 신체 또는 장애인 보조 동물에 체액이나 배설물, 진드기, 벼룩의 흔적이 보이는 상태로 차량에 탑승하는 경우와 같이 건강(생물학적 위험/위생) 및 안전에 위험을 초래하는 행위
- 차량 내 흡연, 의학적 필요 징후 없이 음식 또는 음료 섭취를 포함하여 CATS 보조 교통 서비스 승객 가이드의 행동 수칙을 자발적 및 반복적으로 위반하는 행위
- 픽업 여유 시간 동안 또는 픽업 장소에서 탑승 준비를 하지 않아 탑승 지연, 노쇼 또는 임박한 취소를 유발하는 행위
- 차량 이용을 예약하거나 시간을 예약하기 위해 전화할 때 예약 정보를 준비하지 않는 행위
- MTC-04에 식별된 기타 행동
- 노스캐롤라이나 주 법, 샬럿 시 조례, CATS 규정에 따라 식별되는 기타 행동

보조 교통 서비스 세부 정보

서비스 시간은 CATS 고정 노선 및 철도 서비스를 보완합니다.

탑승 시간을 지켜주시고 운임을 미리 준비해주십시오. STS 보조 교통 서비스는 교통 상황, 기상 조건 및 기타 예기치 않은 사건으로 인해 지연될 수 있지만, 협의된 30분 픽업 여유 시간 내에 도착할 수 있도록 최선을 다합니다. 서비스 지연이 협의된 30분을 초과할 것으로 예상되는 경우 STS 보조 교통 서비스에서 고객 계정에 기록된 전화번호로 고객에게 연락을 시도합니다.

- STS 보조 교통 서비스는 출발지부터 도착지까지 서비스를 제공합니다.
- 픽업 장소가 고층 빌딩이거나 여러 빌딩으로 구성된 단지인 경우 STS 보조 교통 서비스는 예약된 픽업 시간/협의된 30분 여유 시간 내에 지상층 로비에서 고객을 기다립니다.
- STS 보조 교통 서비스 운행자는 주거지에 들어갈 권한이 없으며 주거지 내부에서 어떠한 일이든 도울 수 없도록 제한됩니다.

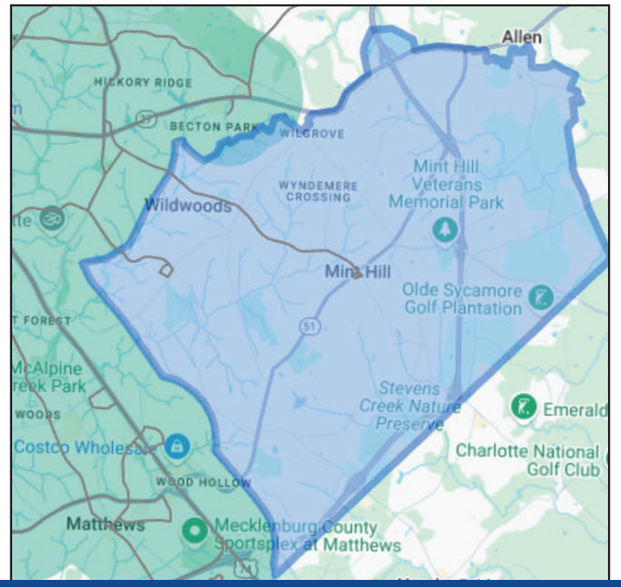
STS+ 신규 민트힐 서비스 지역

STS가 이제 민트힐 지역에서 서비스를 제공합니다. 승객은 다른 CATS ADA 보조 교통 서비스 지역과 동일한 서비스 이용 자격 가이드라인에 따라 민트힐 지역 내의 장소로 이동할 수 있습니다.

이용 자격, 일정 관리 및 요금은 표준 보조 교통 서비스 지역과 정확히 동일하게 적용됩니다. 본 가이드의 해당 섹션을 살펴보시기 바랍니다.

민트힐 지역으로 왕복하는 운행 서비스 시간은 다음과 같습니다.

- **평일 오전 5:30 ~ 오후 11:00**
- **주말/공휴일 오전 7:00 ~ 오후 11:00**



본 문서의 인쇄본은 최신 자료로 간주되지 않습니다.

안전벨트

STS 보조 교통 서비스 정책에 따라 모든 고객, PCA, 동반인은 안전벨트를 착용해야 합니다. 이 의무는 휠체어와 이동 장비 또는 차량 좌석을 사용하는 모든 사람에게도 적용됩니다.

- 안전벨트는 모든 좌석 위치에 제공됩니다.
- FTA 정책에 따르면 이동 장비를 고정하는 대신 안전벨트를 사용하는 것이 금지되며, 이동 장치를 고정하려면 고정장치가 필요합니다.
- 의료 면책 요청은 개인별로 검토하여 승인됩니다.
- 안전벨트 정책을 준수하지 않는 경우, 승인된 설비를 갖추지 않으면 승차 및 및 프로그램 이용이 거부될 수 있습니다.

리프트

ADA 규정에 따르면, 승객과 이동 장비(예: 수동 휠체어, 전동 휠체어, 스쿠터 등)의 합계 중량은 리프트의 수용량을 초과할 수 **없습니다**. 모든 STS 보조 교통 서비스 리프트의 정격 용량은 최대 800파운드입니다. 합계 중량이 800파운드 중량 한도를 초과하는 경우, 이동 장비와 별도로 탑승 및 하차할 수 있는 기회가 제공됩니다. 리프트가 승객을 안전하게 수용할 수 있을 때 승객이 운송됩니다. CATS는 장비 적재 사양으로 인해 운송 시 합당한 안전 위험이 발생할 경우 운송을 거부할 수 있습니다.

이동 장비도 리프트의 플랫폼 한계 내에 적합해야 합니다. 장비가 리프트 플랫폼의 가장자리 위에 걸려서는 안 됩니다. 안전하게 고정하려면 장비가 고정 영역의 공간 한계 내에도 적합해야 합니다.

운행자는 전동식 이동 장비를 작동할 수 없습니다. 승객은 도움을 줄 수 있는 PCA와 함께 이러한 장비를 리프트에 올리거나 리프트에서 내리고 고정 위치에 두거나 이동해야 합니다.

본 문서의 인쇄본은 최신 자료로 간주되지 않습니다.

지원

승객의 안전을 위해 STS 보조 교통 서비스 운행자는 차량 안팎에서 승객을 지원합니다. 원하지 않으면 부담 없이 도움을 거절하실 수 있습니다. 단, 승객의 안전을 도모하기 위해 운행자가 가까이 머물러 있을 것입니다. 추가 편의 제공이 필요한 경우, 일정 예약 시 특별 요청사항 내역에 포함시키거나 운행자에게 직접 요청하시기 바랍니다.

참고: 운행자가 차량에서 보이지 않는 곳으로 이동하거나 건물 안으로 들어갈 수 있는 편의 제공 요청은 허용되지 않습니다.

이용 자격 담당 부서로 연락하여 추가 편의 제공 요청을 고객 파일에 추가할 수 있습니다.

샬롯 시는 장애를 근거로 차별하지 않습니다. 정당한 편의 제공을 요청하려면 CATSADAeligibility@charlottenc.gov로 이메일을 보내거나 (704) 336-5055번으로 전화하시기 바랍니다.

방문자(샬럿 외 거주자)

ADA 규정에 따라, CATS 특별 운송 서비스는 거주지 기관에서 ADA 보조 교통 서비스 이용 자격이 있다고 인증된 샬럿 방문자에게 보조 교통 서비스를 제공합니다. 증명서를 제공할 수 없는 경우, 장애가 분명하게 드러나 보이지 않으면 거주 및 장애 서류를 제공해야 합니다. 방문자 신분으로는 365일 기간 내에 최대 21일 동안 CATS 특별 운송 서비스를 이용할 수 있습니다.

이 정보를 팩스 (704) 336-5119 또는 아래 이메일로 보낼 수 있습니다.

CATSADAeligibility@charlottenc.gov

질문이 있는 경우 보조 교통 서비스 이용 자격 심사 및 인증 사무실에 **(704) 336-5055**번으로 문의하시기 바랍니다.

요금

CATS 보조 교통 서비스 승차권은 1인당 1회 운행에 이용할 수 있으며 가격은 $3.50입니다. 승차권은 편도 승차권 10장을 한 묶음으로 $35.00에 판매됩니다. 승차하려면 CATS 보조 교통 서비스 승차권이나 보조 교통 서비스 1개월 패스가 있어야 합니다. STS 운행자는 현금을 받거나 거스름돈을 내드릴 수 없습니다.

- 승차권은 600 East 4th Street에 위치한 샬롯-멕클렌버그 정부청사(Charlotte-Mecklenburg Government Center)에서 직접 구입하거나 310 E. Trade Street에 있는 샬럿 교통센터(Charlotte Transportation Center, CTC) 고객 서비스 창구에서 구입할 수 있습니다.

- http://ridetransit.org 또는 http://www.RideCATS.com에서 온라인으로 승차권을 주문하거나 우편을 통해 수표나 우편환을 다음 주소로 샬럿 시에 보내 승차권을 주문할 수 있습니다. **Uptown Transit Information Center (UTIC) 310 East Trade Street Charlotte, NC 28202.**

월 40회 이상 이용할 예정이면 **CATS 보조 교통 서비스 1개월 패스** 구입을 고려해 보십시오. 1개월 패스는 무제한 운행을 제공하며 가격은 $140.00입니다. 이 1개월 패스가 있으면 추가 요금 없이 모든 CATS 버스 및 철도 서비스를 이용할 수 있습니다.

1개월 패스는 친구나 가족과 공유할 수 없다는 점에 주의하시기 바랍니다. 1개월 패스는 환불을 위해 반품할 수 없으며 UTIC, 온라인, 참여 파트너 매장(Harris Teeter, Food Lion, Compare Foods)에서 구입하실 수 있습니다. 매장에서 구입하는 경우, STS 보조 교통 서비스 편도 승차권이나 1개월 패스를 구입할 수 있는지 해당 위치에 전화로 미리 문의하는 것이 좋습니다. 참여 파트너 매장 목록은 www.ridetransit.org에서 온라인으로 확인할 수 있습니다("Fares(요금)"에서 "Pass Sale Locations(패스 판매 위치)" 선택 또는 https://www.charlottenc.gov/CATS/Fares-Passes/Pass-Sale-Locations).

일정 관리

- STS 보조 교통 서비스 운행은 월요일부터 토요일까지 오전 4:50에 시작하여 마지막 픽업 오전 2:12까지 계속되며 일요일과 공휴일 서비스는 오전 4:55에 시작하여 마지막 픽업 오전 1:30까지 계속됩니다.

- STS 보조 교통 서비스 운행 일정 관리 사무실은 연중무휴로 오전 8:00부터 오후 5:00까지 운영됩니다. STS 보조 교통 서비스에서는 다음 날 또는 최대 5일까지의 운행만 미리 예약할 수 있습니다. 당일 요청은 접수되지 않습니다.

- 운행자는 일정을 예약하거나, 예약이나 운행을 변경할 수 없습니다. 예약이나 운행을 변경하려면 STS 보조 교통 서비스 예약 번호 833-656-7699번으로 전화해야 합니다

- 요청한 픽업 시간이나 약속 시간/원하는 도착 시간(원하는 위치에 도착해야 하는 시간)을 기준으로 운행이 예약될 수 있습니다.

    - 선호하는 픽업 시간: 요청한 픽업 시간의 +/- 협의된 60분 이내에서 원하는 픽업 시간과 유연한 하차 시간(예: 승객이 오전 8시 픽업을 요청하는 경우 오전 7시에서 오전 9시 사이에 30분 픽업 여유 시간이 예약될 수 있음).

    - 약속 시간/원하는 도착 시간: 의사 진료 예약과 같이 원하는 도착 시간을 기준으로 픽업이 예약됩니다. 일정 관리 시스템은 특정 약속 시간(요청된 하차 시간에서 최대 30분 전)에 정시에 도착하도록 운행 거리에 적합한 픽업 시간을 생성합니다.

        - **참고:** 승객은 약속 시간 운행을 위해 픽업 시간과 하차 시간을 모두 예약할 수 없습니다. 일정 관리 시스템은 운행 거리와 특정 약속 시간에 따라 픽업 시간을 생성해야 합니다.

현장 호출

'현장 호출(Will-Call)' 픽업은 승객은 운행을 예약할 때 언제 집으로 돌아갈 수 있는지 정확히 알 수 없는 의료 예약이나 공항 픽업의 경우를 제외하고 일반적으로 허용되지 않습니다.

승객이 자신의 잘못이 아닌 이유로 복귀 픽업 여유 시간에 맞출 수 없는 경우, 승객은 파견업체에 전화하여 픽업을 취소하고 귀환 픽업 운행에 대한 '현장 호출' 상태를 요청해야 합니다

'현장 호출'이 필요한 승객은 파견업체에 전화하여 복귀 운행을 요청해야 합니다. 일반적으로 오전 10시에서 오후 2시 사이 또는 오후 6시 이후의 비수기 시간에 차량을 이용할 수 있습니다. STS는 최대한 빠른 복귀 시간을 예약하여 고객의 요청을 수용하기 위해 모든 노력을 다하겠습니다.

No Strand 정책

No Strand 정책은 도착지에 도착한 모든 고객이 어떤 상황에서든 운행 당일에 자택 복귀 서비스를 받을 수 있도록 보증합니다.

노쇼

노쇼는 고객이 예정된 픽업 시간에 도착하지 못해 탑승하지 못하는 경우입니다. 픽업 시간대는 협의된 30분 여유 시간을 포함한 예정된 픽업 시간입니다. 운행자는 차량 도착 후 최소 5분간 고객의 탑승을 기다릴 것입니다. 협의된 30분 여유 시간 내에 차량이 도착하면 정시 픽업으로 간주됩니다. 픽업 여유 시간 이내에 도착한 차량은 고객 탑승을 위해 5분 동안만 기다립니다.

- 고객의 자택에서 출발하는 운행에서 노쇼가 발생한 경우 STS 보조 교통 서비스 운행자는 고객의 주거지 현관에 노란색 꼬리표를 남깁니다.
- 노쇼 또는 임박한 취소가 발생한 동일한 날짜에 추가로 1회 이상 운행 일정이 있는 경우 STS 보조 교통 서비스는 남은 운행을 자동으로 취소하지 않습니다.
- 남은 운행 일정을 계속 진행하거나 적절한 시간 내에 취소하여 추가 노쇼 또는 임박한 취소 발생을 방지하는 것은 고객의 책임입니다. 운행자가 예정된 픽업 여유 시간보다 늦게 도착하고 고객이 탑승하지 않기로 결정하거나 고객을 찾을 수 없는 경우에는 노쇼에 따른 비용이 청구되지 않습니다.
- 운행자가 일찍 도착해도 고객은 협의된 30분 여유 시간이나 예정된 픽업 시간 전에 승차할 의무가 없습니다. 5분 여유 시간은 협의된 30분 픽업 여유 시간이 시작될 때까지 시작되지 않습니다. 그러나 예정된 시간보다 일찍 탑승할 수 있는 경우 833-656-7699번으로 전화하여 **파견업체와 상담 옵션**을 선택하시면 저희가 운행자에게 알리겠습니다.

CATS는 정기적으로 노쇼 및 임박한 취소를 검토하여 과도한 노쇼나 임박한 취소가 있는지 모니터링합니다. STS 보조 교통 서비스 고객은 예정된 탑승을 취소해야 하는 경우 노쇼 및 임박한 취소를 줄이기 위해 즉시 CATS에 알리는 것이 좋습니다.

참고: 노쇼 정책을 반복적으로 위반하면 고객의 사전 예약된 가입이 일시 중단되거나 취소될 수 있으며, 매번 예약 부서를 통해 운행을 예약해야 합니다.

본 문서의 인쇄본은 최신 자료로 간주되지 않습니다.

- 도착이 약속 시간 전에 예약된 경우 **도착 시간이 도착지의 운영 시간 중인지 확인**하시기 바랍니다. 운행자는 주소지가 영업을 시작할 때까지 기다릴 수 없습니다. 요청한 하차 시간보다 최대 30분 앞서서 하차할 수 있으므로 영업이 시작될 때까지 밖에서 기다릴 수 있습니다. (예: 오전 8:00 하차 시간을 요청한 경우, 여유 시간은 오전 7:30 ~ 8:00까지 빨라질 수 있음)

STS 운행은 전화로 예약할 수 있습니다

예약 담당자와 직접 이야기하여 운행을 예약하려는 경우, **833-656-7699번으로 전화하고 1번을 눌러** 특별 운송 서비스와 연결합니다.

- **옵션 2**를 선택하여 향후 운행을 예약하거나 취소합니다.
- **참고:** 당일 운행은 예약할 수 없습니다. 1~5일 전에 운행을 미리 예약해야 합니다.

ADA에 따른 탑승은 자격을 인증받은 고객만이 STS 보조 교통 서비스 예약 담당자나 웹 스케줄러를 통해 예약할 수 있습니다. 탑승 예약이 확정되면 이동에 앞서 자동 알림 통화를 받게 됩니다. 원하는 경우 탑승 예약을 취소할 수 있는 옵션이 있습니다.

정해진 픽업 여유 시간 내에 탑승할 수 있도록 준비해주시고 승차 시 지불할 요금을 준비해주십시오. STS 보조 교통 서비스는 교통 상황, 기상 조건 및 기타 예기치 않은 사건으로 인해 지연될 수 있습니다. STS 보조 교통 서비스는 협의된 30분 픽업 여유 시간 내에 도착하기 위해 최선을 다합니다. 서비스 지연이 30분을 초과할 것으로 예상되는 경우, STS 보조 교통 서비스는 고객 계정에 기록된 전화번호로 고객에게 연락을 시도합니다.

STS 보조 교통 서비스는 고객의 도착지까지 충분한 운행 시간을 보장하기 위해 픽업 시간 사이에 2시간 여유 시간을 두고 있습니다. 이렇게 하면 승객이 도착지에 도착하기 전에 복귀 픽업 여유 시간이 없는지 확인할 수 있습니다.

STS 보조 교통 서비스는 출발지부터 도착지까지 서비스를 제공합니다. 픽업 장소가 고층 빌딩이거나 여러 빌딩으로 구성된 단지(예: 아파트 단지)인 경우 STS 보조 교통 서비스는 예약된 픽업 시간에 지상층 로비에서 고객을 기다립니다. STS 보조 교통 서비스 운행자는 고객의 주거지나 빌딩에 들어갈 수 없으며 주거지 내부에서 어떠한 일이든 도울 수 없도록 제한됩니다. 운행자는 승객이 입구로 한 계단 올라가거나 내려가도록 도울 수 있지만 주거지에 들어가는 것은 금지됩니다.

휠체어를 이용할 때 픽업 장소나 주거지에 ADA에 따른 진입로가 없는 경우 고객이 개인적으로 도와줄 사람이나 단체를 직접 주선해야 합니다. STS 보조 교통 서비스 운전기사는 전용 진입로가 없거나 계단을 이용해야 할 때 도움을 드릴 수 없습니다.

본 문서의 인쇄본은 최신 자료로 간주되지 않습니다.

가입

근무, 진료 또는 학교 약속과 같이 예측 가능한 일정에 따라 동일한 이유로 서비스를 이용하는 고객은 가입 서비스를 이용할 자격이 있을 수 있습니다. 가입이 승인되면 고객은 가입 기간 동안 해당 운행을 예약할 필요가 없습니다.

- 고객은 가입 서비스 요청을 제출하기 전에 30일 동안 도착지까지 정기적으로 이동했다는 사실을 증명해야 합니다. 다시 말해서, 고객은 30일 기간 동안 최소 주 1회 이상 유사한 픽업 및 하차 시간으로 동일한 도착지로 이동했음을 증명해야 합니다.

- 승인되면 가입 서비스 요청이 이행될 때까지 영업일 기준으로 최대 7일 정도 걸릴 수 있습니다. 가입 서비스가 시작될 때까지 고객은 계속해서 개별적으로 운행을 예약해야 합니다.

본 문서의 인쇄본은 최신 자료로 간주되지 않습니다.

- 고객은 30일마다 가입 운행 세부 정보를 수정할 수 있으며, 정상 참작이 가능한 상황으로 인한 추가 수정은 사례별로 검토됩니다. 픽업 시간 수정은 일반 예약 프로세스에 따라 협의됩니다.

- 도착지 및 출발지 주소가 변경되는 경우, 고객은 현재 가입을 취소하고 새로운 가입 운행 요청을 제출해야 합니다. 최초 가입과 마찬가지로, 고객은 가입 운행 심사를 위해 정기 이동 패턴을 증명해야 합니다.

- 고객은 90일 내에 최대 30일 동안 가입 서비스의 일시 중단을 요청할 수 있으며, 정상 참작이 가능한 상황으로 인한 추가 수정은 사례별로 검토됩니다.

- 30일 이내에 가입 운행의 25% 이상이 진행되지 않으면 가입 서비스가 취소될 수 있습니다.

- 30일 이상 비활성 상태로 유지된 가입은 취소 대상이 될 수 있습니다. 보류 중인 취소에 대해서는 전화 통화와 USPS 서신을 통해 알려드리며, 고객은 비활성 가입 운행을 다시 예약할 책임이 있습니다.

참고: 승차 이용이 가장 많은 시간대에 발생하는 고객 가입 요청에는 한도가 적용될 수 있습니다. 이미 한도가 적용된 시간 프레임에 대해서는 일반 예약 프로세스가 필요합니다.

취소

예약된 시간에 이동할 수 없는 경우 고객은 **임박한 취소를 피하기 위해 픽업 시간보다 적어도 1시간 전에** 취소해야 합니다. 고객이 예약된 운행 전 1시간 이내에 운행을 취소하거나 운행자가 문 앞에 도착할 때 운행을 취소하면 임박한 취소가 발생합니다.

운행을 취소하려면 833-656-7699번으로 전화해주시기 바랍니다. 특별 운송 서비스의 경우 옵션 "1"을 누르십시오.

- **당일** 운행 취소: ''STS Dispatch(STS 파견)"를 선택하고 ''1"을 누릅니다.

- **향후/당일이 아닌 운행** 취소: ''Schedule a reservation(일정 예약)'을 선택하고 ''2"를 누릅니다.

서비스 이용이 필요한 다른 고객을 배려하시어 미리 취소해주시기 바랍니다. 픽업 시간보다 최소 1시간 전에 전화해주시면 다른 고객의 이용 가능성이 열립니다.

본 문서의 인쇄본은 최신 자료로 간주되지 않습니다.

CHARLOTTE AREA TRANSIT SYSTEM

www.ridetransit.org

Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206

샬롯 시는 장애를 근거로 차별하지 않습니다. 정당한 편의 제공을 요청하려면 CATSADAEligibility@charlottenc.gov로 이메일을 보내거나 (704) 336-5055번으로 전화하시기 바랍니다.