Dịch vụ vận chuyển đặc biệt

Hướng dẫn cho hành khách

Tháng 11 năm 2021 Bản sửa đổi 0

MỤC LỤC

Giới thiệu	**1**
Tiêu chuẩn	**2**
Tuyên ngôn Nhân quyền	**2**
Quy tắc ứng xử	**3**
Quy tắc	**4**
Giá vé	**4**
Hỗ trợ	**5**
Dây an toàn	**5**
Máy nâng	**5**
Đai cố định	**5**
Gói	**6**
Trang thiết bị ôxy và hỗ trợ sự sống	
Người đồng hành/Người đi theo	**6**
Động vật hỗ trợ	**7**
Lên lịch	**8**
Hủy bỏ | Không xuất hiện | Chính sách Không mắc cạn	
Xem lại chuyến đi	**11**
Đình chỉ	**12**
Kháng cáo	**13**
Phản hồi	**13**

Các bản in của tài liệu này đều là các bản sao không được kiểm soát.

GIỚI THIỆU

Theo Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA), CATS cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật cho các cá nhân bị khuyết tật (thể chất, nhận thức, hoặc thị giác), không thể tiếp cận xe buýt tuyến cố định. Dịch vụ vận chuyển đặc biệt (STS) của CATS vận hành hệ thống dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật miễn phí, là một dịch vụ được sắp xếp thời gian trước, đi chung xe, đưa đón tận nhà. STS có giờ hoạt động tương tự như xe buýt tuyến cố định của CATS và dịch vụ đường sắt, từ 5:00 sáng đến 2:00 sáng từ thứ 2 đến thứ 7, và 6:00 sáng đến 2:00 sáng vào các ngày Chủ nhật và ngày lễ.

Dịch vụ STS hoạt động theo đạo luật ADA, là luật đảm bảo mọi chuyến đi trong khu vực dịch vụ của hệ thống này. Khu vực dịch vụ STS được định nghĩa là khu vực được mở rộng thêm tối đa 1,2 km hai bên tuyến xe buýt cố định hoặc tuyến xe buýt địa phương hiện có. Dịch vụ được cung cấp vào cùng ngày, giờ với các tuyến cố định trong khu vực dịch vụ.

Nếu tình trạng khuyết tật khiến quý vị không thể đi xe buýt tuyến cố định, một số hoặc tất cả các chuyến đi có thể đủ tiêu chuẩn cho dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật. Quý vị đủ tiêu chuẩn cho Dịch vụ vận chuyển đặc biệt kể cả nếu địa chỉ cư trú của quý vị nằm ngoài khu vực dịch vụ. Trong trường hợp đó, STS có thể đáp ứng mọi điểm đón hoặc trả khách nằm trong bán kính 1,2 km của khu vực dịch vụ.

Đôi khi, CATS có thể thay đổi khu vực dịch vụ xe buýt tuyến cố định, điều này có thể tác động đến khu vực dịch vụ 1,2 km của ADA cho các khách hàng STS. Khi một khu vực dịch vụ tuyến cố định thay đổi, vùng ADA cũng sẽ thay đổi. Dịch vụ đến điểm đón hoặc trả khách của quý vị cũng có thể bị ảnh hưởng.

TIÊU CHUẨN

Tính đủ tiêu chuẩn được xác định dựa trên ba yếu tố:

1. Khả năng đi đến và đi từ trạm xe buýt/tàu hỏa
2. Khả năng lên xuống xe buýt/tàu hỏa
3. Khả năng nhận thức để điều hướng hệ thống xe buýt tuyến cố định/tàu hỏa

Các vấn đề về vận hành không được cân nhắc khi xác định tính đủ tiêu chuẩn bao gồm:

1. Tuổi tác
2. Khoảng cách giữa nơi cư trú và trạm xe buýt
3. Thiếu dịch vụ xe buýt trong khu vực
4. Xe buýt quá tải

TUYÊN NGÔN NHÂN QUYỀN

STS cam kết cung cấp một dịch vụ chất lượng cho tất cả các khách hàng của CATS. Do đó, cam kết của chúng tôi với quý vị là:

- Dịch vụ vận chuyển an toàn, đúng giờ, và lịch sự
- Đón khách đúng giờ trong một cửa sổ 30 phút
- Xe và nhân sự sạch sẽ và được chăm sóc tốt
- Phản ứng kịp thời với các lo ngại và cam kết điều tra, đáp ứng, và giải quyết các lo ngại một cách nhanh chóng
- Các cuộc gọi được trả lời một cách tôn trọng, nhanh chóng và lịch sự
- Dịch vụ vận chuyển chất lượng tương đương với dịch vụ được cung cấp bởi xe buýt tuyến cố định và dịch vụ đường sắt nhẹ của CATS

Các bản in của tài liệu này đều là các bản sao không được kiểm soát.

QUY TẮC ỨNG XỬ

Kỳ vọng của các khách hàng chúng tôi:

- Sẵn sàng lên xe trong cửa sổ đón khách đã được cung cấp
- Tuân thủ các quy tắc được nêu trong hướng dẫn này
- Chuẩn bị sẵn vé để thanh toán khi lên xe
- Không ăn hoặc uống trong xe
- Không sử dụng rượu bia, sản phẩm thuốc lá hoặc thuốc lá điện tử trong xe
- Luôn dùng tai nghe khi nghe nhạc hoặc các nội dung có âm thanh khác
- Đối xử tôn trọng với các nhân viên CATS và những người khác

Cách quý vị cư xử trên xe là rất quan trọng, và chúng tôi bảo lưu quyền từ chối vận chuyển những hành khách gây rối hoặc có thể gây nguy hiểm cho chính bản thân họ hoặc các hành khách khác.

Pháp luật nghiêm cấm bất cứ ai thực hiện các hành động sau đây trên một xe CATS hoặc LYNX:

- Hút thuốc hoặc mang theo bất kỳ sản phẩm thuốc lá được châm lửa nào, hay phun ra dư chất của bất kỳ sản phẩm thuốc lá nào, bao gồm thuốc lá nhai
- Sử dụng bất kỳ loại rượu bia nào hay sở hữu một chai rượu bia đang mở
- Có hành vi gây rối, làm xáo trộn bao gồm nói chuyện lớn tiếng, báng bổ, hoặc chửi tục, hoặc vận hành bất kỳ thiết bị điện tử nào được sử dụng cho âm thanh mà không dùng tai nghe
- Mang theo bất kỳ động vật nào lên xe trừ khi mục đích của nó là hỗ trợ một người khuyết tật hoặc trong các hoạt động đào tạo
- Mang theo, sở hữu hoặc để ở nơi dễ lấy bất kỳ vũ khí nguy hiểm nào
- Sở hữu hoặc vận chuyển bất kỳ chất lỏng dễ cháy, vật liệu dễ bắt lửa, hoặc các chất nguy hiểm khác ví dụ như xăng, dầu lửa, hoặc propan
- Vứt rác bừa bãi
- Phá hoại xe hoặc nhà ga bằng cách viết, đánh dấu, viết ngoáy, xóa, hay gây hư hại cho xe hoặc cơ sở nhà ga bằng bất cứ cách nào
- Cầu xin bằng cách ép buộc người khác
- Thải dịch cơ thể hoặc nhổ vào hay về hướng một người khác trên xe hay nhà ga
- Sở hữu, sử dụng hoặc bán bất kỳ chất được kiểm soát nào
- Đứng, ngồi, hoặc nằm trong vòng 0,6 m từ cạnh của ga tàu, trừ trường hợp lên xuống tàu đường sắt nhẹ
- Xâm phạm bất kỳ khu vực nào không được mở cửa cho công chúng và được thông báo như vậy

Các bản in của tài liệu này đều là các bản sao không được kiểm soát.

QUY TẮC

Hãy sẵn sàng lên xe đúng giờ và chuẩn bị sẵn vé cho người vận hành. Vì lý do giao thông, thời tiết, và các sự kiện ngoài dự kiến khác, STS có thể bị trễ. STS sẽ luôn cố đến nơi trong cửa sổ đón khách 30 phút. Trong trường hợp việc chậm dễ được dự tính là sẽ lâu hơn 30 phút, STS sẽ cố gắng liên hệ với quý vị bằng số điện thoại được liệt kê trong tài khoản khách hàng của quý vị.

- Nếu điểm đón của quý vị là một tòa nhà cao tầng, STS sẽ gặp quý vị ở sảnh tầng trệt tại thời điểm đón được xếp lịch của quý vị
- STS cung cấp dịch vụ đưa đón tận nhà
- Những người vận hành của STS không thể vào nhà của quý vị và không thể hỗ trợ với bất cứ việc gì trong nhà

GIÁ VÉ

Các vé STS được bán theo sổ 10 vé một chiều với giá $35,00. Quý vị phải có một vé STS hoặc Vé tháng STS để đi. Người vận hành của chúng tôi không thể nhận tiền mặt hay đổi tiền.

- Quý vị có thể mua vé trực tiếp tại Charlotte-Mecklenburg Government Center tại 600 East 4th Street hoặc cửa sổ Dịch vụ khách hàng tại Charlotte Transportation Center (CTC) tại 310 East Trade Street.

- Vé có thể được đặt trực tuyến tại ridetransit.org hoặc qua thư. Gửi một tờ séc hay ngân phiếu thanh toán cho City of Charlotte đến: **Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street, Charlotte, NC 28202.**

Nếu quý vị có dự định đi hơn 40 chuyến một chiều trong một tháng, Vé tháng STS có thể tiết kiệm hơn bởi nó cung cấp số chuyến đi KHÔNG GIỚI HẠN. Giá vé tháng là $140,00. Lưu ý, vé này không thể được chia sẻ với bạn bè hoặc người nhà, hay được hoàn trả để được hoàn tiền. Quý vị phải mua vé tháng tại CTC, trực tuyến, hay tại các cửa hàng Harris Teeter, Food Lion và Compare Foods có tham gia chương trình. Chúng tôi khuyến nghị quý vị gọi trước cho cửa hàng tạp hóa để hỏi về tình trạng sẵn có của các vé STS một chiều hay vé tháng. Một danh sách các địa điểm tham gia chương trình có thể được tìm thấy trực tuyến tại ridetransit.org dưới mục “Fares & Passes” (Giá vé & Vé tháng).

HỖ TRỢ

Vì sự an toàn và an ninh của quý vị, những người vận hành STS sẽ đề nghị được hỗ trợ quý vị lên và xuống xe. Quý vị có toàn quyền từ chối lời đề nghị này, nhưng người vận hành sẽ ở gần để đảm bảo sự an toàn của quý vị. Nếu quý vị cần thêm dịch vụ thích ứng, hãy bao gồm chi tiết yêu cầu đặc biệt tại thời điểm đặt xe hoặc nói trực tiếp với người vận hành. Quý vị cũng có thể liên hệ với bộ phận tiêu chuẩn tại (704) 336-5055, để các yêu cầu về dịch vụ thích ứng bổ sung có thể được thêm vào hồ sơ khách hàng của quý vị. Lưu ý, các dịch vụ thích ứng bổ sung có thể khiến người vận hành ra khỏi tầm nhìn của xe hoặc vào trong tòa nhà.

DÂY AN TOÀN

Chính sách STS yêu cầu tất cả khách hàng, người chăm sóc cá nhân (PCA), và người đồng hành có sử dụng xe lăn và thiết bị hỗ trợ di chuyển hay ghế trên xe đều phải thắt dây an toàn.

- Dây an toàn được cung cấp tại tất cả các vị trí ngồi.
- Chính sách của Ban quản lý Giao thông vận tải liên bang (FTA) nghiêm cấm việc sử dụng dây an toàn thay cho cố định thiết bị hỗ trợ di chuyển. Cần đai để cố định một thiết bị hỗ trợ di chuyển.
- Dịch vụ thích ứng thỏa thuận từ bỏ y tế sẽ được xem xét và phê duyệt trên cơ sở từng trường hợp.
- Việc từ chối tuân thủ chính sách dây an toàn có thể dẫn đến việc từ chối chuyến đi và quyền truy cập chương trình.

MÁY NÂNG

ADA quy định tổng khối lượng của một hành khách và thiết bị hỗ trợ di chuyển (ví dụ: xe lăn tay, xe lăn điện, scooter, v.v.) không thể vượt quá sức chứa của máy nâng. Mọi máy nâng STS đều được định chuẩn tối đa 360 kg, nếu tổng khối lượng vượt giới hạn 360 kg, quý vị có thể được chứng nhận, nhưng không thể đi cho đến khi tổng khối lượng bằng hoặc thấp hơn 360 kg, hay lên xe khác đợt với thiết bị của quý vị. Các khách hàng sẽ được đề xuất sử dụng đai Posey để đảm bảo an toàn trong khi sử dụng máy nâng hoặc dốc.

ĐAI CỐ ĐỊNH

STS tuân thủ mọi hướng dẫn FTA, bao gồm việc sử dụng một hệ thống đai cố định để cố định xe lăn trong khu vực cố định được chỉ định. STS yêu cầu tất cả các thiết bị hỗ trợ di chuyển phải được cố định. STS có thể cố định mọi xe lăn có kích cỡ tiêu chuẩn và hầu hết các thiết bị hỗ trợ di chuyển. Các thiết bị phải đáp ứng yêu cầu về khối lượng và kích cỡ của máy nâng/dốc và khu vực cố định. Các khách hàng được phép chuyển từ thiết bị hỗ trợ di chuyển đến một chỗ ngồi trên xe sau khi cố định.

GÓI

Quý vị có thể lên xe với hàng tạp hóa hay các gói/túi nhỏ gọn. Người vận hành có thể hỗ trợ quý vị với tối đa **bốn gói/túi nhỏ gọn** có tổng khối lượng lên đến 23 kg. Các gói/túi bổ sung phải được xử lý bởi khách hàng, PCA hoặc người đồng hành. Các gói/túi không được chặn lối đi hay cản trở việc lên/xuống xe.

STS sẽ không vận chuyển bất kỳ hóa chất độc hại hay máy móc nào.

Khung tập đi/thiết bị hỗ trợ đi lại/gậy/nạng hay bất kỳ thiết bị hỗ trợ di chuyển đều phải được cố định và không chặn lối đi hay cản trở việc lên hay xuống xe.

Trang thiết bị ôxy và hỗ trợ sự sống

Quý vị có thể mang theo các sản phẩm và trang thiết bị y tế, nhưng chúng phải được cố định và không chặn lối đi hay cản trở việc lên/xuống xe.

NGƯỜI CHĂM SÓC CÁ NHÂN & NGƯỜI ĐỒNG HÀNH

- Nếu đơn đăng ký tiêu chuẩn của quý vị nêu rằng quý vị có một Người chăm sóc cá nhân khi di chuyển, Người chăm sóc cá nhân (PCA) đó có thể đủ điều kiện đi tàu xe mà không cần thanh toán tiền vé. Người chăm sóc cá nhân phải có mặt trong suốt thời gian của chuyến đi và lên/xuống ở cùng điểm đón và trả khách.
    - Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống có trách nhiệm như Người chăm sóc cá nhân phải được đi kèm bởi một khách hàng là người trưởng thành (18 tuổi hoặc lớn hơn).

- **Những người đồng hành đều phải thanh toán toàn bộ giá vé**
    - STS có thể giới hạn **số** người đồng hành dựa trên tình trạng sẵn có của chỗ ngồi. Người đồng hành phải có mặt trong suốt thời gian của chuyến đi và lên/xuống ở cùng điểm đón và trả khách.
    - Khách hàng phải tiết lộ số người đồng hành khi đặt xe.
    - Luật pháp Bắc Carolina yêu cầu những trẻ nhẹ hơn 18 kg đều phải di chuyển trong ghế ngồi trẻ em. Các khách hàng STS đều phải chuẩn bị ghế ngồi trẻ em của riêng họ.
    - Ngoài một Người chăm sóc cá nhân, quý vị cũng có thể yêu cầu đi cùng một người đồng hành (bạn bè hoặc họ hàng).

- **Nếu tôi cần một người nào đó hỗ trợ thì sao?**
    - Người vận hành luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị vào và ra khỏi chỗ ngồi của mình của mình và lên vỉa hè. Nếu quý vị cần dịch vụ thích ứng bổ sung, hãy gửi một yêu cầu khi xếp lịch chuyến đi của mình hoặc nói trực tiếp với người vận hành.

Các bản in của tài liệu này đều là các bản sao không được kiểm soát.

ĐỘNG VẬT HỖ TRỢ

Động vật hỗ trợ được phép đi trên tất cả các xe của CATS. ADA quy định động vật hỗ trợ là một con chó được đào tạo chuyên biệt để làm việc hay thực hiện các tác vụ vì lợi ích của một cá nhân có một khuyết tật, bao gồm khuyết tật về thể chất, giác quan, tâm thần, trí tuệ hoặc các khuyết tật về trí óc khác. Động vật hỗ trợ là các động vật làm việc, **không phải thú cưng.**

Động vật hỗ trợ phải luôn được kiểm soát bởi người xử lý và không thể ngồi trên ghế trong xe hay chặn lối đi. Động vật hỗ trợ phải luôn được buộc dây, xích hay một loại dây dắt khác trừ khi khuyết tật của người xử lý không cho phép việc sử dụng đó, hoặc nếu công việc hay tác vụ của động vật sẽ bị ảnh hưởng tiêu cực bởi dây buộc. Việc sử dụng động vật hỗ trợ không thể bị từ chối dựa vào sự phản đối của một hành khách khác.

Nếu một động vật không thể được kiểm soát bởi người xử lý của nó, động vật đó sẽ phải rời khỏi xe.

Theo Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, các loài động vật khác, dù là động vật hoang dã hay vật nuôi trong nhà, được đào tạo hay không, đều không phải là động vật hỗ trợ. Tuy nhiên, các sửa đổi hợp lý về chính sách có thể được cung cấp cho những cá nhân khuyết tật sử dụng ngựa lùn, tùy thuộc vào việc con vật đó đã được đào tạo chuyên biệt để làm việc hay thực hiện các tác vụ cho cá nhân đó.

Các động vật không phải động vật hỗ trợ cung cấp hỗ trợ cảm xúc, ngăn chặn tội ác, hay sự thoải mái và tình bạn không được coi là động vật hỗ trợ, bởi con vật đó chưa được đào tạo chuyên biệt để thực hiện các tác vụ cụ thể liên quan đến khuyết tật của một người. Tất cả các động vật không phải động vật hỗ trợ đều phải được vận chuyển trong lồng động vật và không chiếm ghế trong xe hay chặn lối đi.

LÊN LỊCH

Giờ hoạt động của Dịch vụ vận chuyển đặc biệt bắt đầu từ 5:00 sáng đến 2:00 sáng từ thứ 2 đến thứ 7; 6:00 sáng đến 1:00 sáng vào các ngày Chủ nhật và ngày lễ.

Văn phòng lên lịch chuyến đi STS làm việc từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, 7 ngày mỗi tuần, 365 ngày mỗi năm. Chúng tôi chấp nhận yêu cầu chuyến đi cho ngày dịch vụ tiếp theo hoặc trước tối đa năm (5) ngày.

Quý vị không thể yêu cầu người vận hành lên lịch hay xếp lại lịch cho một chuyến đi. Quý vị phải gọi vào số đặt xe của chúng tôi, hoặc sử dụng dịch vụ lên lịch trên di động hay trên web.

Các chuyến đi STS có thể được lên lịch qua điện thoại hay trực tuyến:

1. Để đặt xe, hãy gọi 704-336-2637
    a. Chọn menu “2” để lên lịch cho một chuyến đi
    b. Chọn menu “1” để kiểm tra đặt xe của quý vị hay hủy các chuyến đi trong cùng ngày

2. Để lên lịch trực tuyến cho một chuyến đi, hãy truy cập ridetransit.org. Chọn “Special Transportation Service” (Dịch vụ vận chuyển đặc biệt) gần phần giữa của trang chủ, sau đó nhấn nút “Schedule a Trip” (Lên lịch cho chuyến đi).
    a. Quý vị sẽ cần tạo một tài khoản cho trình lên lịch trên web
    b. Hãy đảm bảo quý vị chuẩn bị sẵn số ID STS từ thư phê duyệt của mình

Chỉ các khách hàng được chứng nhận tiêu chuẩn mới có thể lên lịch cho các chuyến đi tuân thủ ADA, thông qua người đại diện lên lịch STS hay trình lên lịch trên web. Sau khi chuyến đi của quý vị đã được lên lịch, quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi nhắc tự động vào buổi tối trước chuyến đi của mình. Có tùy chọn để hủy chuyến đi của quý vị nếu quý vị quyết định không đi.

Hãy chuẩn bị sẵn sàng để lên xe trong cửa sổ đón khách đã lên lịch của quý vị, và chuẩn bị sẵn giá vé để thanh toán tại thời điểm lên xe. Vì lý do giao thông, thời tiết, và các sự kiện ngoài dự kiến khác, STS có thể bị trễ. STS sẽ luôn cố đến nơi trong cửa sổ đón khách 30 phút. Trong trường hợp việc chậm dễ được dự tính là sẽ lâu hơn 30 phút, STS sẽ cố gắng liên hệ với quý vị bằng số điện thoại được liệt kê trong tài khoản khách hàng của quý vị.

Nếu điểm đón của quý vị là một tòa nhà cao tầng, STS sẽ gặp quý vị ở sảnh tầng trệt tại thời điểm đón được xếp lịch của quý vị. STS cung cấp dịch vụ đưa đón tận nhà. Những người vận hành của STS không thể vào nhà của quý vị và không thể hỗ trợ với bất cứ việc gì trong nhà.

Nếu quý vị dùng xe lăn và không có đường dốc tại điểm đón hay ở nhà, quý vị phải sắp xếp để có một cá nhân hoặc công ty hỗ trợ quý vị. Các tài xế STS không được phép hỗ trợ với bậc thang hay đường đi không phải dốc. Các xe STS được trang bị máy nâng có sức chứa tối đa 360 kg.

Hủy bỏ

Nếu quý vị không thể đi tại thời điểm đã lên lịch, hãy gọi 704-336-2637 và chọn menu “1” để hủy lịch hẹn của mình. Các khách hàng cần hủy ít nhất một giờ trước thời điểm đón **để tránh việc hủy trễ.** Hủy trễ là khi khách hàng hủy một chuyến đi ít hơn hai (2) giờ trước chuyến đi đã lên lịch, hoặc tại cửa khi người vận hành đến nơi.

Hãy lịch sự với các khách hàng khác bằng cách hủy sớm. Việc gọi ít nhất một giờ trước thời điểm đón của quý vị có thể cho phép chúng tôi phục vụ một khách hàng khác.

Không có mặt

Không có mặt được định nghĩa là khi khách hàng không xuất hiện và lên xe trong thời điểm đón đã lên lịch. Cửa sổ đón khách được định nghĩa là thời điểm đón đã lên lịch và tối đa 30 phút sau thời điểm đón đã lên lịch. Sau khi đến nơi, người vận hành sẽ chờ ít nhất năm (5) phút để khách hàng xuất hiện và lên xe. Xe đến nơi trong cửa sổ đón khách 30 phút được coi là đón khách đúng giờ. Xin nhắc lại, xe đến nơi trong cửa sổ đón sẽ chỉ chờ khách lên xe trong vòng năm (5) phút.

- Người vận hành STS sẽ để lại một thẻ vàng ở nhà khách hàng cho mọi chuyến đi không có mặt bắt nguồn từ nhà của khách hàng.
- Nếu hành khách không có mặt hoặc hủy trễ cho một chuyến đi và còn một hoặc nhiều chuyến đi khác trong cùng ngày hôm đó, STS sẽ không tự động hủy (các) chuyến đi còn lại.
- Nếu người vận hành đến muộn hơn cửa sổ đón khách đã lên lịch và quý vị quyết định không đi hay không thể được tìm thấy, quý vị sẽ không bị tính là không có mặt.
- Nếu người vận hành đến sớm, quý vị không có nghĩa vụ lên xe trước thời gian đón khách đã lên lịch của mình. Cửa sổ 5 phút sẽ không bắt đầu cho đến khi bắt đầu cửa sổ 30 phút của quý vị. Tuy nhiên, quý vị có thể lên xe sớm hoặc gọi cho chúng tôi theo số **704-336-6103** và chúng tôi sẽ thông báo với người vận hành.

Hành khách có trách nhiệm thực hiện (các) chuyến đi kế tiếp hoặc hủy chúng một cách kịp thời để tránh bị tính thêm lượt không có mặt hay hủy trễ. Để khuyến khích hành khách STS thông báo kịp thời cho CATS khi họ cần hủy chuyến đi đã xếp lịch và để giảm tình trạng hành khách không có mặt và hủy trễ, CATS sẽ định kỳ xem xét lại các trường hợp không có mặt và hủy trễ.

Các bản in của tài liệu này đều là các bản sao không được kiểm soát.

Chính sách Không mắc cạn

Chính sách Không mắc cạn đảm bảo mọi khách hàng đã được đưa đến điểm đến sẽ được đưa về, vào ngày đã lên lịch, dù tình hình thế nào.

XEM XÉT VIỆC KHÔNG CÓ MẶT HOẶC HỦY TRỄ CHUYẾN ĐI

Các khách hàng đã phát sinh năm (5) trường hợp không có mặt hoặc hủy trễ trong một tháng cuốn chiếu sẽ được kiểm tra các chuyến đi nhằm xác định liệu có tồn tại một quy luật hay sự cố ý nào hay không. Một quy luật hay sự cố ý được định nghĩa là tỷ lệ không có mặt hoặc hủy trễ chiếm mười phần trăm (10%) trở lên trong tổng số chuyến đi đã được lên lịch. Chúng tôi sẽ chỉ xét đến những lần không có mặt hay hủy trễ trong khả năng kiểm soát của khách hàng.

Các bản in của tài liệu này đều là các bản sao không được kiểm soát.

Khách hàng sẽ nhận được một thư cảnh báo sau mỗi lần không có mặt hoặc hủy trễ. Các khách hàng được xác định là có quy luật hay cố ý không có mặt hoặc hủy trễ sẽ bị đình chỉ dịch vụ.

Tuy nhiên, khách hàng có trách nhiệm thông báo với STS về các tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của khách hàng, dù là qua điện thoại hay thư, đến:

Điện thoại: **704-336-6103**

Email: **CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

Thư: **STS Scheduling Manager**
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

Tiêu đề: "Excused No-Show" (Lý do không có mặt) hoặc "Excused Late Cancellation" (Lý do hủy trễ)

Nội dung thư:

- Tên khách hàng
- Thông tin liên hệ
- Mô tả ngắn gọn về lý do không có mặt hoặc lý do hủy trễ và vì sao trường hợp đó nên được bỏ qua.

Đình chỉ

Một thư cảnh cáo đình chỉ sẽ được gửi để thông báo với khách hàng về các vi phạm hay quy luật đã được xác định. Nếu tình trạng không có mặt hoặc hủy trễ vẫn tiếp tục, một thư thông báo đình chỉ sẽ được gửi đi.

Việc đình chỉ sẽ bắt đầu trong mười (10) ngày lịch kể từ ngày dự kiến nhận được thông báo cảnh cáo/đình chỉ trừ khi khách hàng kháng cáo quyết định này. Việc vi phạm nhiều lần chính sách Hướng dẫn cho hành khách trong cùng khoảng thời gian 12 tháng cuốn chiếu sẽ kéo dài thời gian đình chỉ dịch vụ như sau:

0. **Thư cảnh cáo**
1. **Đình chỉ dịch vụ lần thứ nhất – Ba (3) ngày**
2. **Đình chỉ dịch vụ lần thứ hai – Năm (5) ngày**
3. **Đình chỉ dịch vụ lần thứ ba – Mười (10) ngày**
4. **Đình chỉ dịch vụ lần thứ tư trở lên – Hai mươi (20) ngày**

KHÁNG CÁO

Một khách hàng nhận được thông báo từ chối hay đình chỉ dịch vụ có thể yêu cầu kháng cáo. Các kháng cáo cần được gửi đi trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của họ. Các biểu mẫu kháng cáo có thể được cung cấp khi có yêu cầu qua thư, điện thoại/fax hoặc email đến:

Điện thoại: **704-336-5055**

Fax: **704-336-5119**

Thư: **STS Appeals Coordinator**
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

Email: **CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

Tiêu đề: "Letter of Appeal" (Thư kháng cáo)

Nội dung thư:

- Tên khách hàng
- Thông tin liên hệ
- Số quyết định
- Mô tả ngắn gọn về lý do kháng cáo

Nếu quý vị kháng cáo, CATS sẽ trì hoãn việc đình chỉ cho đến khi một quyết định được đưa ra bởi Ban phụ trách Kháng cáo STS. Hành khách sẽ được mời tham dự một cuộc họp với Ban phụ trách Kháng cáo STS để trình bày về trường hợp của họ.

Nếu kháng cáo được chấp nhận, STS sẽ gửi một thông báo mới. Nếu cần, thư này sẽ bao gồm mọi thông tin được sửa và một bản sao sẽ được ghi vào hồ sơ của quý vị.

PHẢN HỒI

CATS coi trọng ý kiến của quý vị. Quý vị có thể gửi lời khen, đề xuất hoặc lo ngại về dịch vụ của mình với STS bằng cách liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng của CATS tại:

Điện thoại: **704-336-RIDE (7433)**

Email: **CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

CATS
CHARLOTTE AREA TRANSIT SYSTEM

www.ridetransit.org

Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206